

桃園市政府地方稅務局

110 年度「網站及線上申辦服務」滿意度

問卷調查報告



中 華 民 國 1 1 0 年 1 2 月

目 次

目次	1
表目錄	3
圖目錄	4
壹、前言	5
一、調查目的	5
二、調查對象	5
三、調查方式	5
四、分析方式	5
五、調查時間	5
貳、調查結果	6
一、網站服務滿意度分析	6
(一) 「使用本網站的頻率」分析	6
(二) 「網站瀏覽速度及主選單分類」分析	7
(三) 「網站資訊的正確性及實用性」分析	8
(四) 「行動裝置上的使用」分析	9
(五) 「專區服務」提供的服務及資訊分析	10
(六) 「智能客服」及「視訊客服」提供的服務分析	11
(七) 「預約申辦」及「繼承案件地方稅跨區查欠 VIP 服務」 等事先預約所提供的服務分析	12
(八) 「地方稅額線上試算」提供的服務分析	13
(九) 「性別」統計	14
(十) 「年齡」統計	15
(十一) 「教育程度」統計	16
二、線上申辦滿意度分析	17
(一) 「服務是否符合需求」分析	17

(二) 「申請資料之說明」分析-----	18
(三) 「線上申辦回應速度滿意度」分析-----	19
(四) 「年齡」統計-----	20
(五) 「性別」統計-----	21
三、其他建議與反映事項彙整-----	22
參、結論-----	23
網站服務滿意度問卷調查分析統計表-----	24
線上申辦滿意度問卷調查分析統計表-----	26
附件	
調查問卷-----	27

表 目 錄

表 1 使用本網站的頻率分析表	6
表 2 網站瀏覽速度及主選單分類滿意度分析表	7
表 3 網站資訊的正確性及實用性滿意度分析表	8
表 4 網站於行動裝置上使用滿意度分析表	9
表 5 「專區服務」滿意度分析表	10
表 6 「智能客服」及「視訊客服」服務滿意度分析表	11
表 7 「預約申辦」及「繼承案件地方稅跨區查欠 VIP 服務」等事 先預約服務滿意度分析表	12
表 8 「地方稅額線上試算」服務滿意度分析表	13
表 9 性別統計表	14
表 10 年齡統計表	15
表 11 教育程度統計表	16
表 12 線上申辦服務滿意度分析表	17
表 13 線上申辦申請資料之說明滿意度分析表	18
表 14 線上申辦回應速度滿意度分析表	19
表 15 年齡統計表	20
表 16 性別統計表	21

圖 目 錄

圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖-----	6
圖 2 網站瀏覽速度及主選單分類滿意度長條圖-----	7
圖 3 網站資訊的正確性及實用性服務滿意度長條圖-----	8
圖 4 網站於行動裝置上使用滿意度長條圖-----	9
圖 5 「專區服務」滿意度長條圖-----	10
圖 6 「智能客服」及「視訊客服」服務滿意度長條圖-----	11
圖 7 「預約申辦(現場取件)」及「繼承案件地方稅跨區查欠VIP服 務」滿意度長條圖-----	12
圖 8 「地方稅額線上試算」服務滿意度長條圖-----	13
圖 9 性別長條圖-----	14
圖 10 年齡長條圖-----	15
圖 11 教育程度長條圖-----	16
圖 12 線上申辦服務滿意度長條圖-----	17
圖 13 線上申辦申請資料之說明滿意度長條圖-----	18
圖 14 線上申辦整體滿意度長條圖-----	19
圖 15 年齡長條圖-----	20
圖 16 性別長條圖-----	21

壹、前言

一、調查目的

為瞭解受訪者對本局網站各項服務功能是否符合使用者需求及使用情形之看法，以做為未來規劃新增網站服務功能及提升網站整體服務滿意度之參考，特辦理本局網站服務滿意度問卷調查。

二、調查對象

本次研究調查對象以使用本局網站各項服務功能之使用者為對象。

三、調查方式

於本局網站建置「線上問卷調查系統」，以線上問卷方式供受訪者填答。

四、分析方式

利用試算表套裝軟體統計問卷調查結果並繪製圖表，採「次數百分比」分析模式，將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，並針對呈現之結果進行相關調查主題之分析，以獲得此次問卷調查所欲獲得之各項網路服務檢驗成果。

五、調查時間

- (一)網站服務滿意度問卷調查:110年8月25日至110年10月15日，問卷數計2589份。
- (二)線上申辦服務滿意度問卷調查:110年1月1日至110年11月30日止，問卷數計856份。

貳、調查結果

一、網站服務滿意度分析

(一) 請問您使用本網站的頻率？

(本項問卷內容與 109 年略有不同)

針對受訪者使用本局網站的頻率分析，有 6.26% 的受訪者每天使用本局網站，11.97% 的受訪者每週 1 至數次使用本局網站，12.82% 的受訪者每月 1 至數次使用本局網站，偶爾使用本局網站佔 68.95%。【結果請參考表 1 及圖 1】

註:109 年問項:①幾乎每天②一週 1~3 次③一個月 1~3 次④一年 1~3 次

表 1 使用本網站的頻率分析表

問項	次數	百分比
每天使用	162	6.26%
每週 1 至數次	310	11.97%
每月 1 至數次	332	12.82%
偶爾使用	1785	68.95%
合計	2589	100.00%

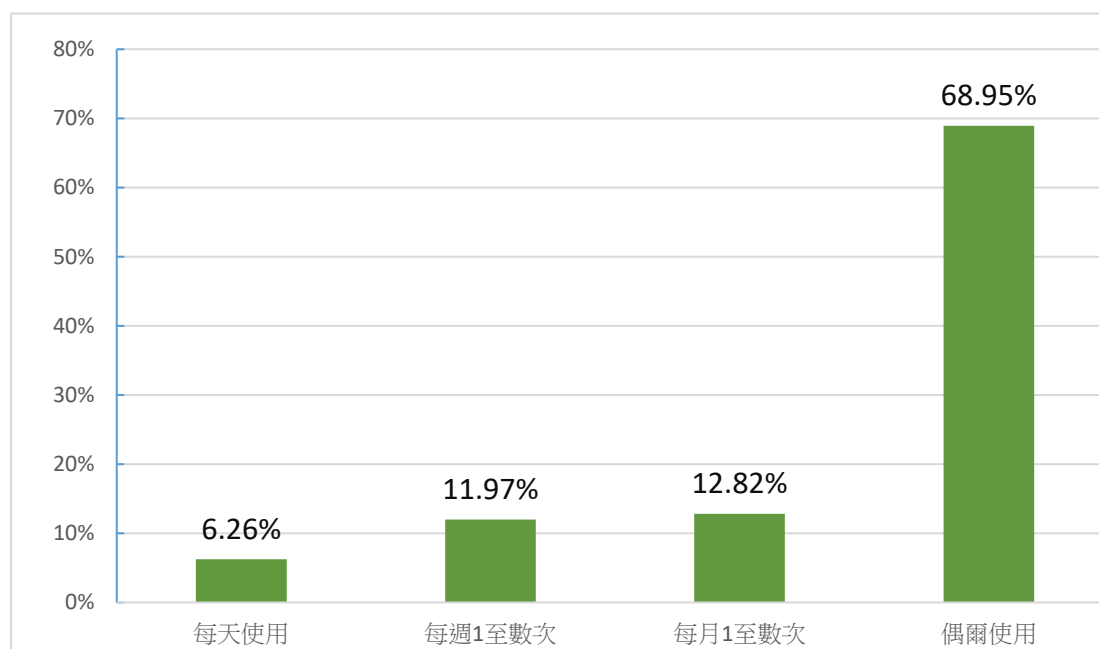


圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖

(二) 請問您對本局網站瀏覽速度及主選單分類是否滿意？

(本項問卷內容與 109 年略有不同)

網站使用者中，有 98.11% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.89% 受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」【結果請參考表 2 及圖 2】

註：109 年問卷分別列於第 1 題：請問您對本局新網站視覺設計及網頁點選反應速度是否滿意？(滿意度 98.09%) 及第 4 題：請問您對本局網站架構及選單分類是否滿意？(滿意度 98.14%)

表 2 網站瀏覽速度及主選單分類滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	868	33.53%
滿意	1672	64.58%
不滿意	39	1.51%
很不滿意	10	0.38%
合計	2589	100%

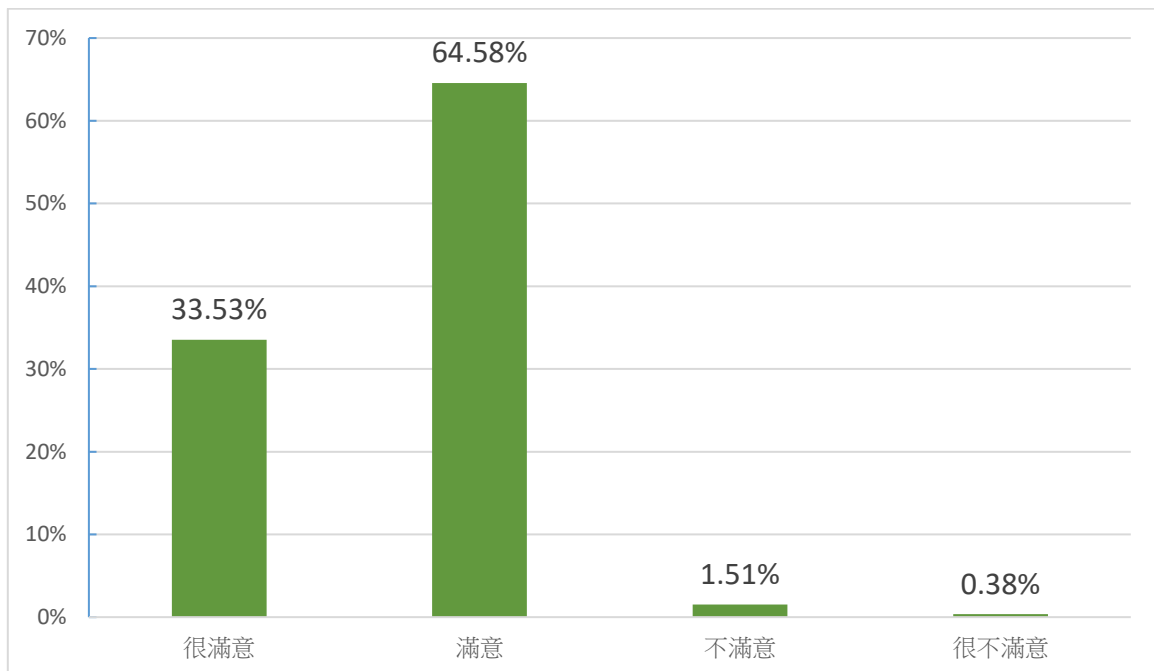


圖 2 網站瀏覽速度及主選單分類滿意度長條圖

(三) 請問您對本局網站資訊的正確性及實用性是否滿意？

網站使用者中，有 98.57% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.43% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 3 及圖 3】與 109 年滿意度 98.58% 相比，滿意度下降 0.01%。

表 3 網站資訊的正確性及實用性服務滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	921	35.57%
滿意	1631	63.00%
不滿意	27	1.04%
很不滿意	10	0.39%
合計	2589	100%

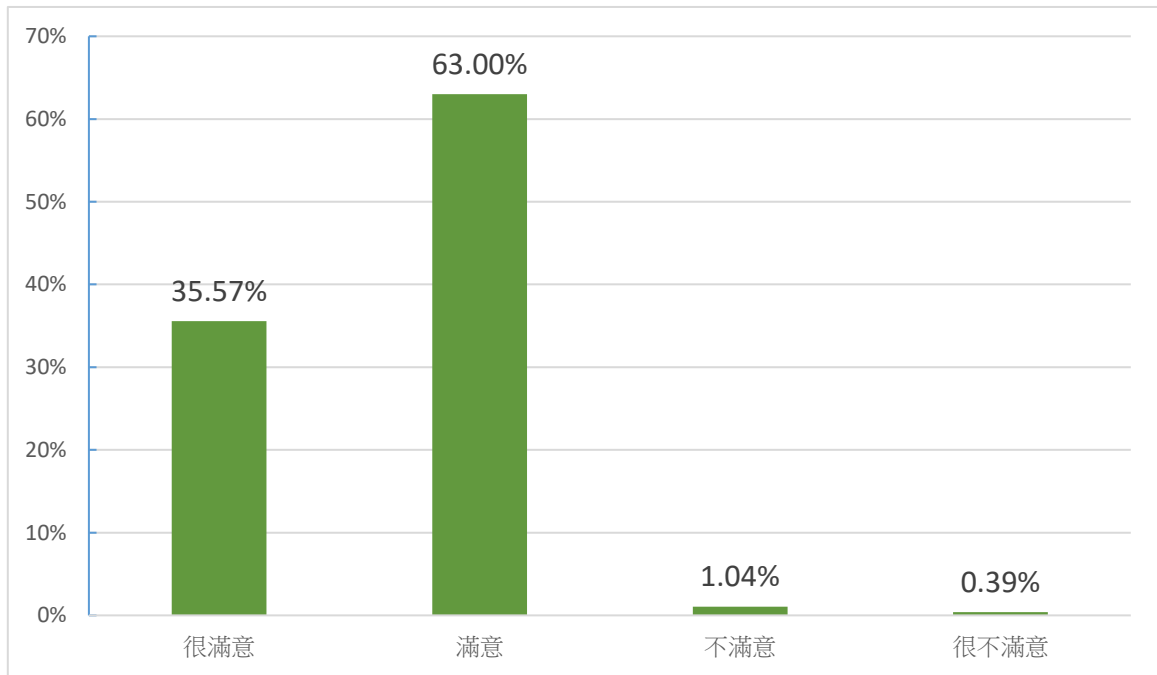


圖 3 網站資訊的正確性及實用性服務滿意度長條圖

(四) 請問您對本局網站於行動裝置上的使用是否滿意？

網站使用者中，有 97.92% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 2.08% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 4 及圖 4】與 109 年滿意度 97.8% 相比，滿意度上升 0.12%。

表 4 網站於行動裝置上的使用滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	890	34.38%
滿意	1645	63.54%
不滿意	45	1.74%
很不滿意	9	0.34%
合計	2589	100%

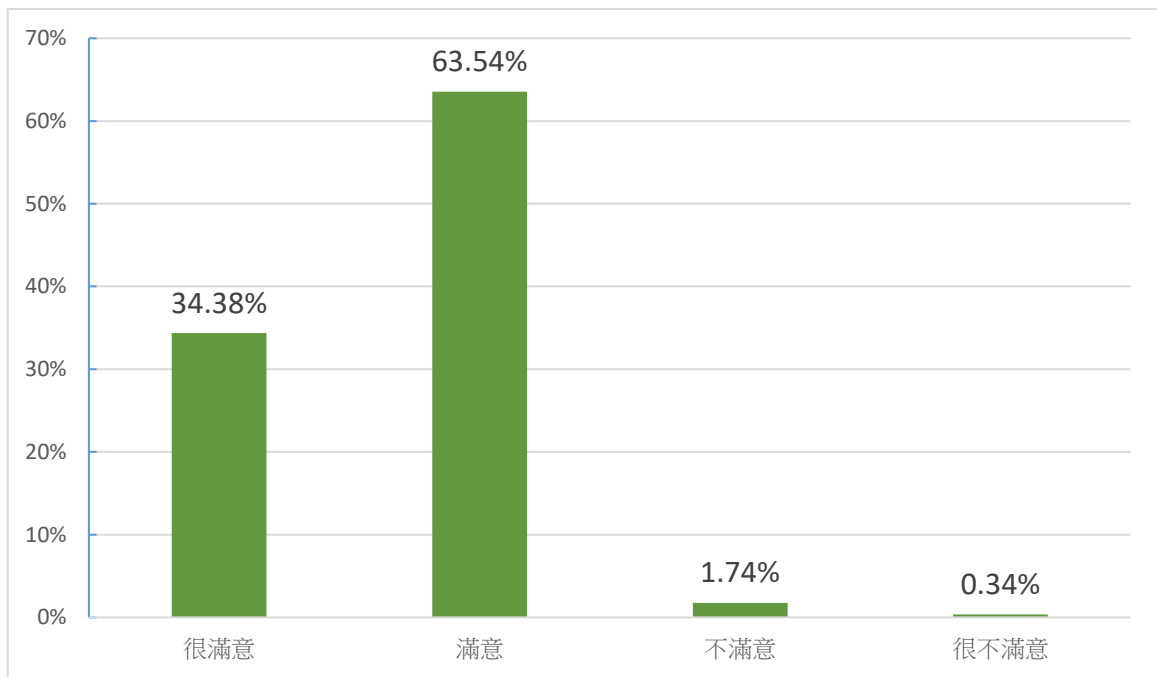


圖 4 網站於行動裝置上的使用服務滿意度長條圖

(五) 請問您對於本局「專區服務」所提供的服務及資訊是否滿意？

(本項問卷內容為 110 年新增)

網站使用者中，有 98.18% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.82% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 5 及圖 5】

表 5 專區服務所提供的服務滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	884	34.14%
滿意	1658	64.04%
不滿意	39	1.51%
很不滿意	8	0.31%
合計	2589	100%

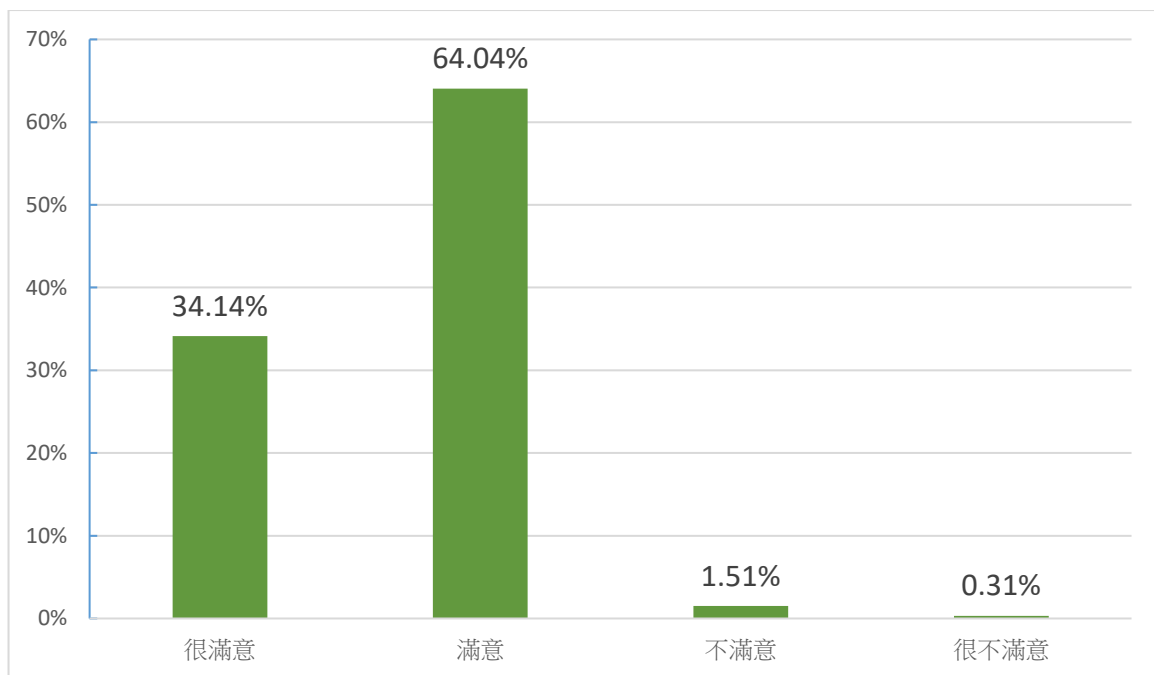


圖 5 「專區服務」所提供的服務滿意度長條圖

(六) 請問您對本局網站「智能客服」及「視訊客服」提供的服務是否滿意？

網站使用者中，有 97.41% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 2.59% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 6 及圖 6】

與 109 年滿意度 97.8% 相比，滿意度下降 0.39%。

表 6 「智能客服」及「視訊客服」提供的服務滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	831	32.10%
滿意	1691	65.31%
不滿意	57	2.20%
很不滿意	10	0.39%
合計	2589	100%

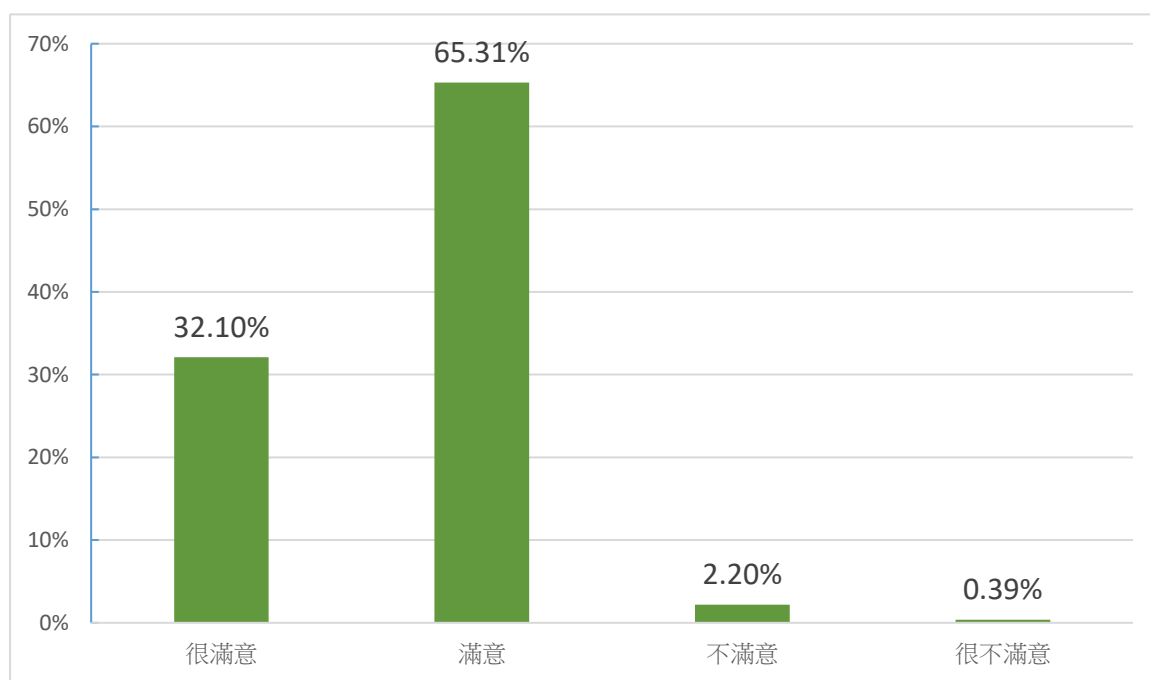


圖 6 「智能客服」及「視訊客服」提供的服務滿意度長條圖

(七) 請問您對本局網站提供「預約申辦(現場取件)」及「繼承案件地方稅跨區查欠VIP服務」等事先預約服務是否滿意？

(本項問卷內容為 110 年新增)

網站使用者中，有 98.45% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.55% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 7 及圖 7】

表 7 「預約申辦(現場取件)」及「繼承案件地方稅跨區查欠VIP服務」事先預約服務滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	891	34.41%
滿意	1658	64.04%
不滿意	32	1.24%
很不滿意	8	0.31%
合計	2589	100%

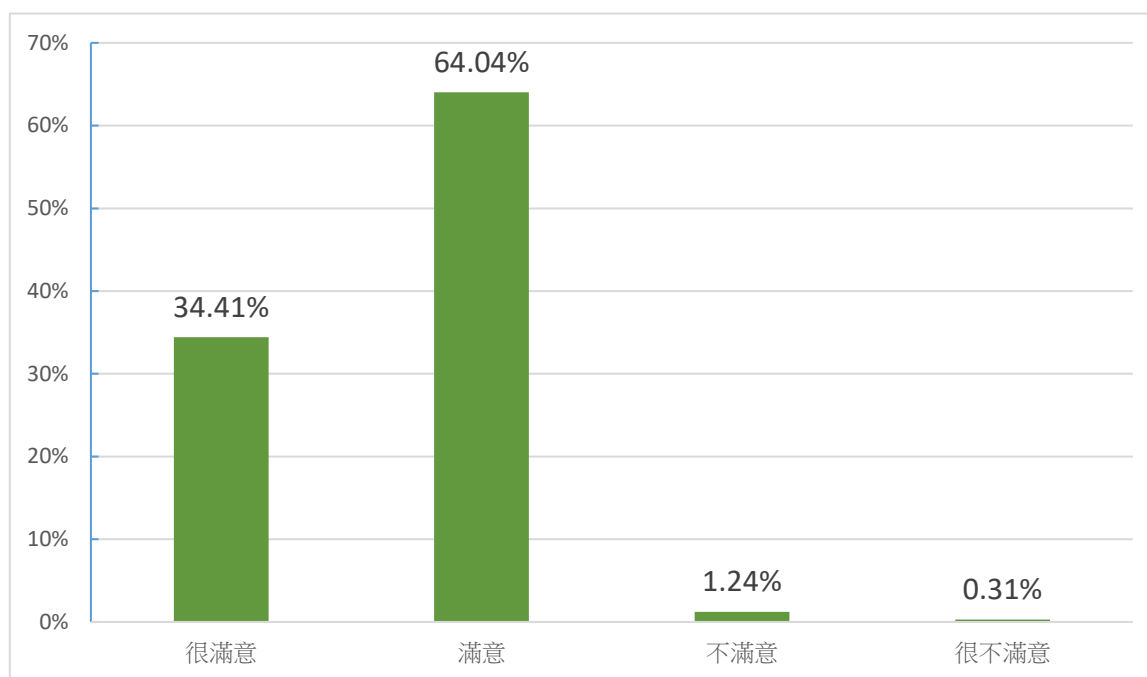


圖 7 「預約申辦(現場取件)」及「繼承案件地方稅跨區查欠VIP服務」事先預約服務滿意度長條圖

(八) 請問您對本局網站提供各地方稅額線上試算(例如:房屋稅、地價稅、印花稅等)服務是否滿意?

(本項問卷內容為 110 年新增)

網站使用者中，有 98.69% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另 1.31% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 8 及圖 8】

表 8 地方稅額線上試算滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	982	37.93%
滿意	1573	60.76%
不滿意	25	0.97%
很不滿意	9	0.34%
合計	2589	100%

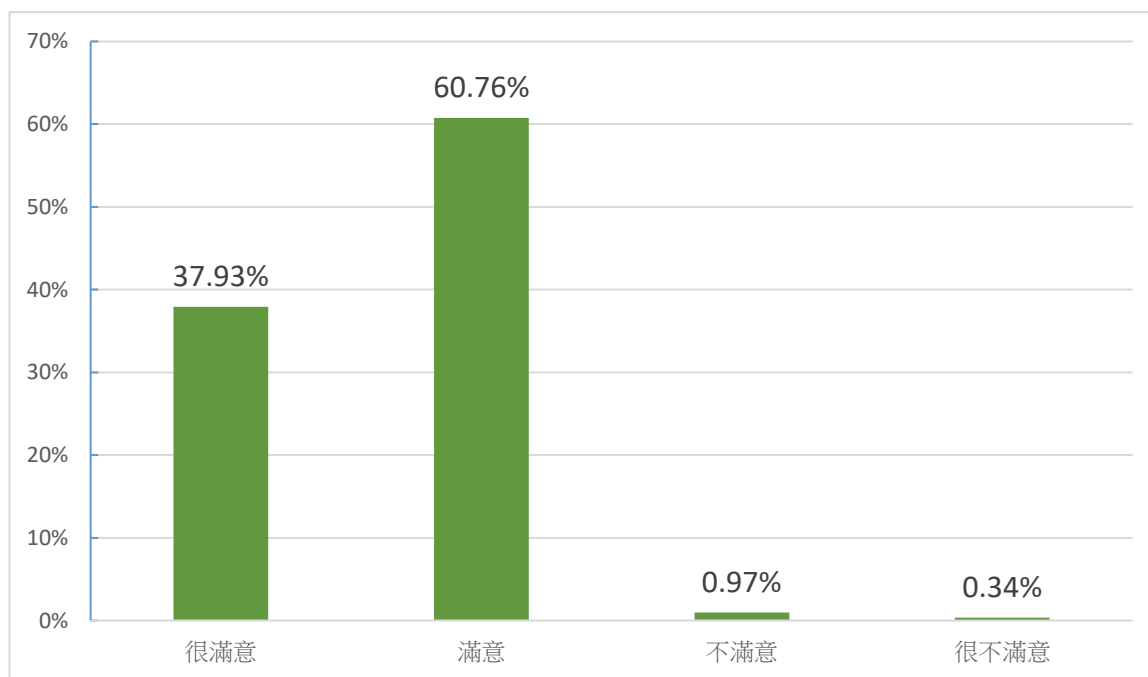


圖 8 地方稅額線上試算滿意度長條圖

(九) 請問您的性別？

調查結果顯示在 2589 件中，有 36.35% 的受訪者為男性，另有 63.65% 的受訪者為女性。【結果請參考表 9 及圖 9】

表 9 性別統計表

問項	次數	百分比
男	941	36.35%
女	1648	63.65%
其他	0	0.00%
合計	2589	100%

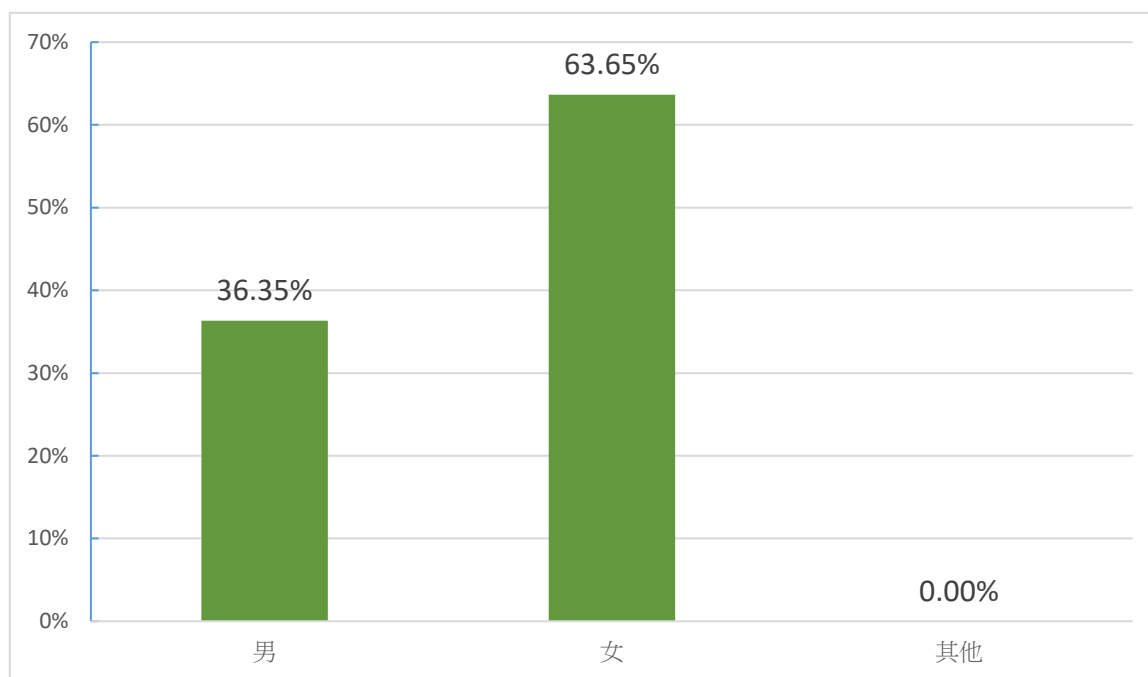


圖 9 性別分布長條圖

(十) 請問您的年齡？

調查結果顯示在 2589 件中，受訪者以 41 歲-50 歲年齡層有 29.39% 為最多。【結果請參考表 10 及圖 10】

表 10 年齡統計表

問項	次數	百分比
20 歲(含)以下	136	5.25%
21 歲-30 歲	325	12.55%
31 歲-40 歲	507	19.58%
41 歲-50 歲	761	29.39%
51 歲-60 歲	551	21.28%
61 歲以上	309	11.94%
合計	2589	100%

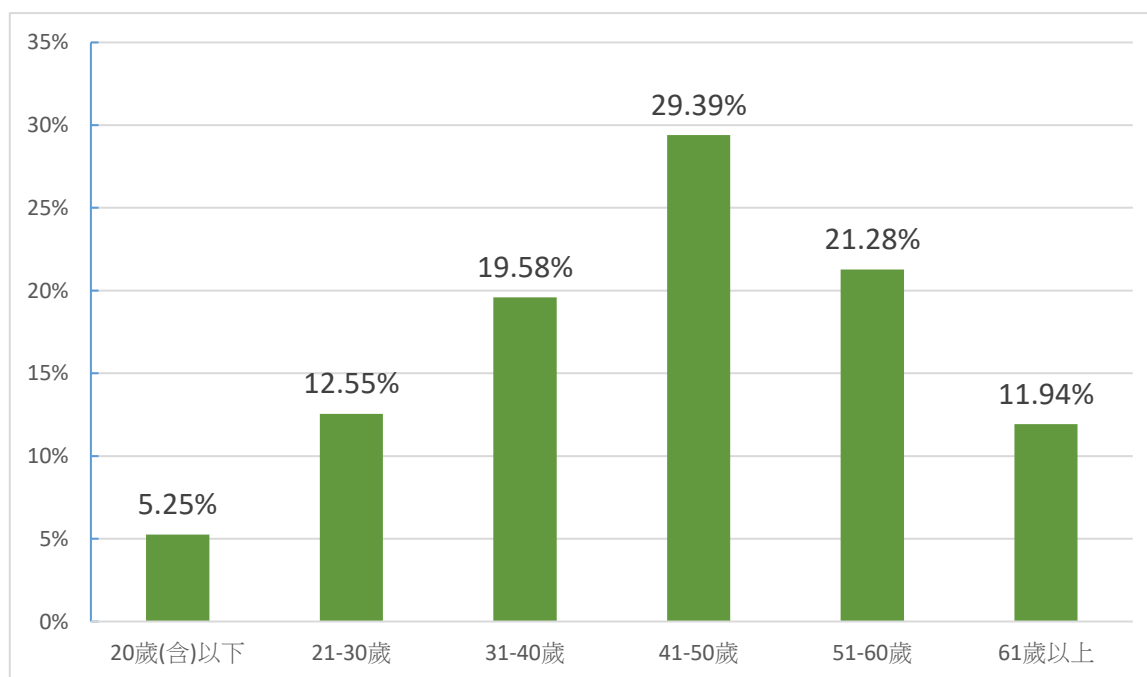


圖 10 年齡分布長條圖

(十一) 請問您的教育程度？

調查結果顯示在 2589 件中，受訪者以大學、專科教育程度有 61.38% 為最多。【結果請參考表 11 及圖 11】表

11 教育程度統計表

問項	次數	百分比
國中(含)以下	176	6.80%
高中職	545	21.05%
大學、專科	1589	61.38%
研究所(含)以上	279	10.77%
合計	2589	100%

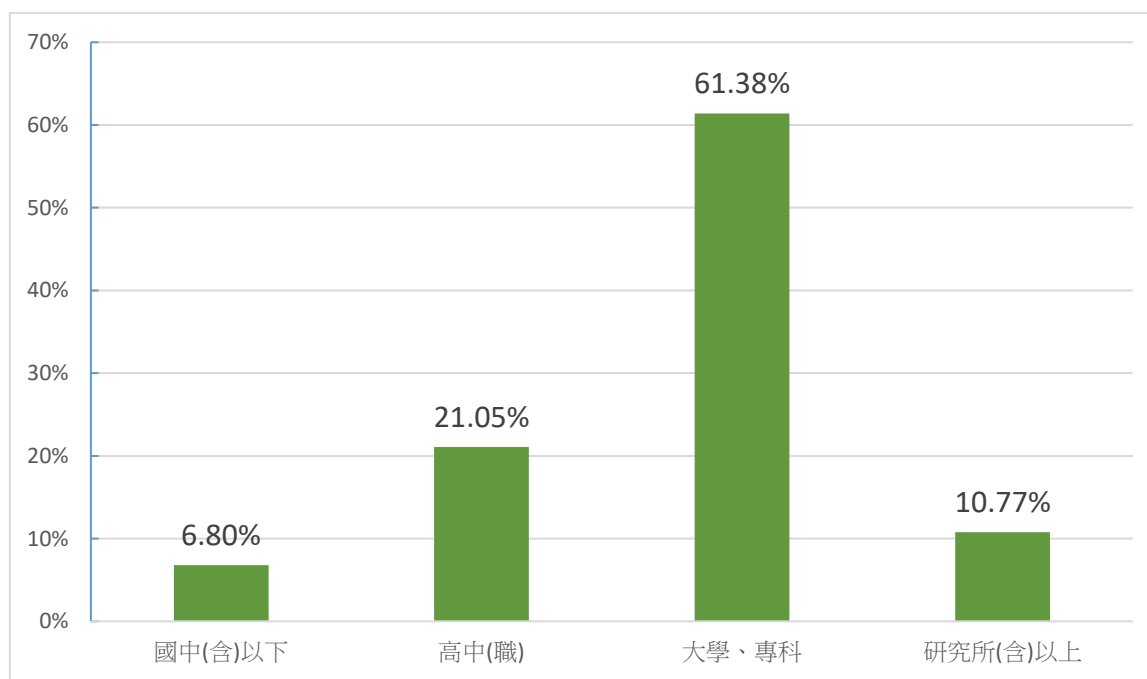


圖 11 教育程度分布長條圖

二、線上申辦滿意度分析

(一) 本項線上申辦的服務是否符合您的需求？

調查結果顯示在 856 件中，有 99.18%的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 0.7%的受訪者表示「不滿意」和 0.12%的受訪者表示「非常不滿意」。【結果請參考表 12 及圖 12】

與 109 年滿意度 99.2%相比，滿意度下降 0.02%。

表 11 線上申辦服務滿意度分析表

問項	次數	百分比
非常滿意	765	89.37%
滿意	84	9.81%
不滿意	6	0.70%
非常不滿意	1	0.12%
合計	856	100%

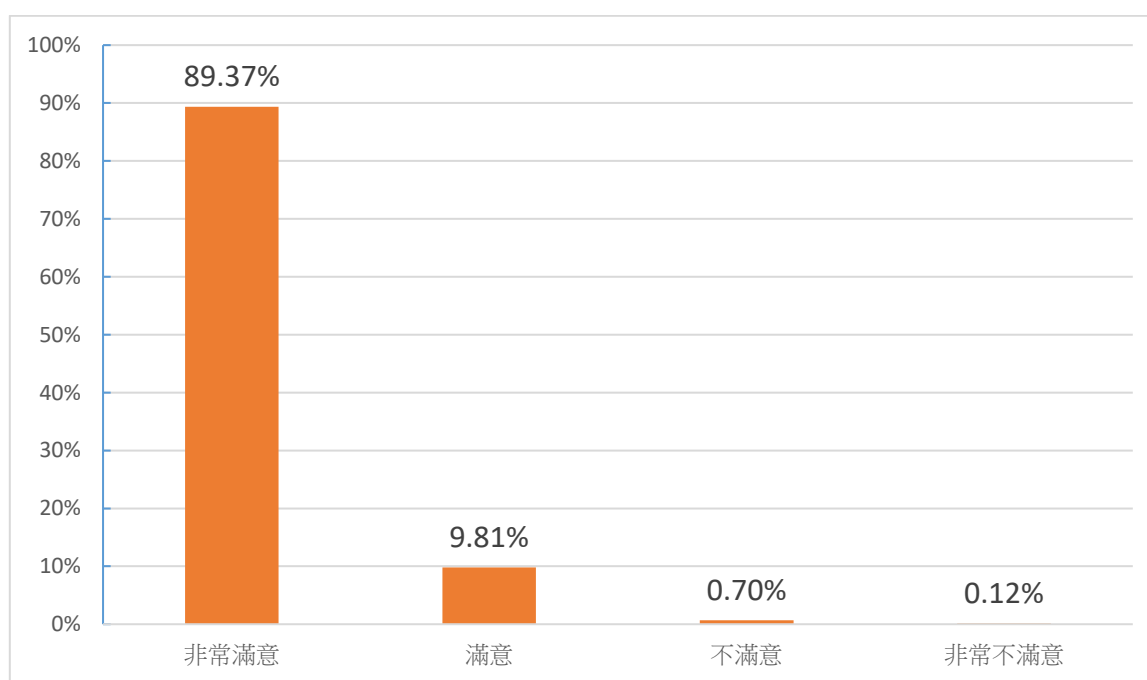


圖 12 線上申辦服務滿意度長條圖

(二) 您對於線上申辦申請資料之說明是否滿意？

調查結果顯示在 856 件中，有 98.37% 的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 1.17% 的受訪者表示「不滿意」和 0.46% 的受訪者表示「非常不滿意」。**【結果請參考表 13 及圖 13】**

與 109 年滿意度 99.33% 相比，滿意度下降 0.96%。

表 13 線上申辦申請資料之說明滿意度分析表

問項	次數	百分比
非常滿意	725	84.70%
滿意	117	13.67%
不滿意	10	1.17%
非常不滿意	4	0.46%
合計	856	100%

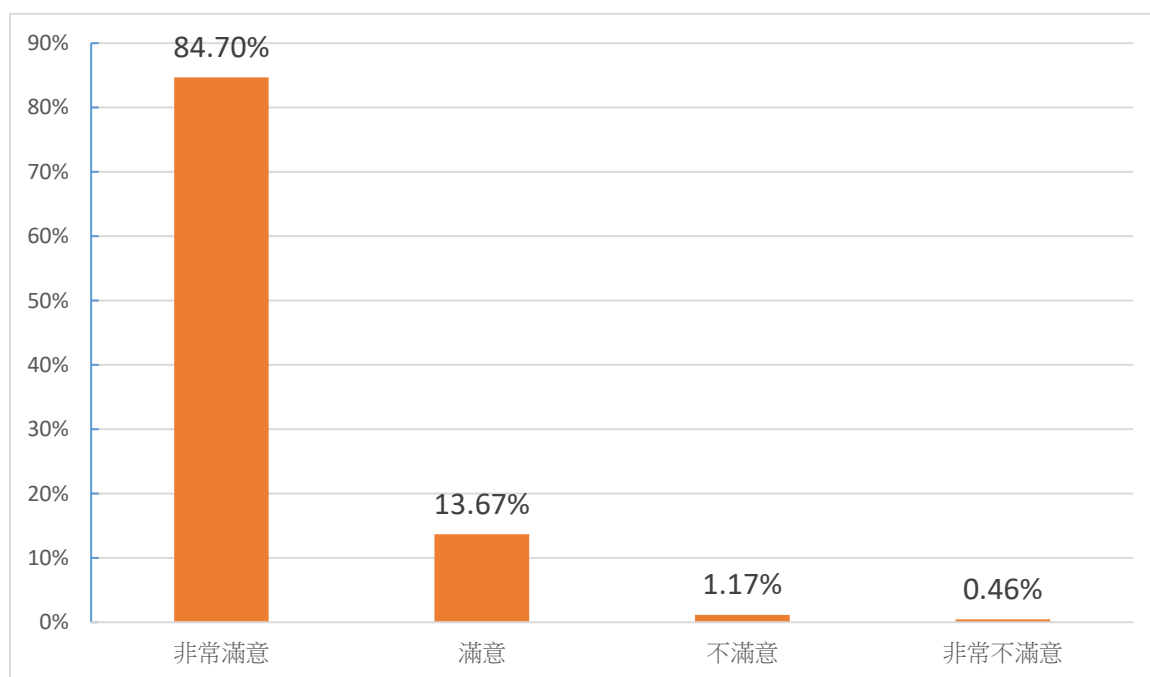


圖 13 線上申辦申請資料之說明滿意度長條圖

(三) 您對本局線上申辦回應速度滿意嗎？

調查結果顯示在 856 件中，有 99.42% 的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 0.35% 的受訪者表示「不滿意」和 0.23% 的受訪者表示「非常不滿意」。**【結果請參考表 14 及圖 14】**

與 109 年滿意度 99.46% 相比，滿意度下降 0.04%。

表 14 線上申辦回應速度滿意度分析表

問項	次數	百分比
非常滿意	784	91.59%
滿意	67	7.83%
不滿意	3	0.35%
非常不滿意	2	0.23%
合計	856	100%

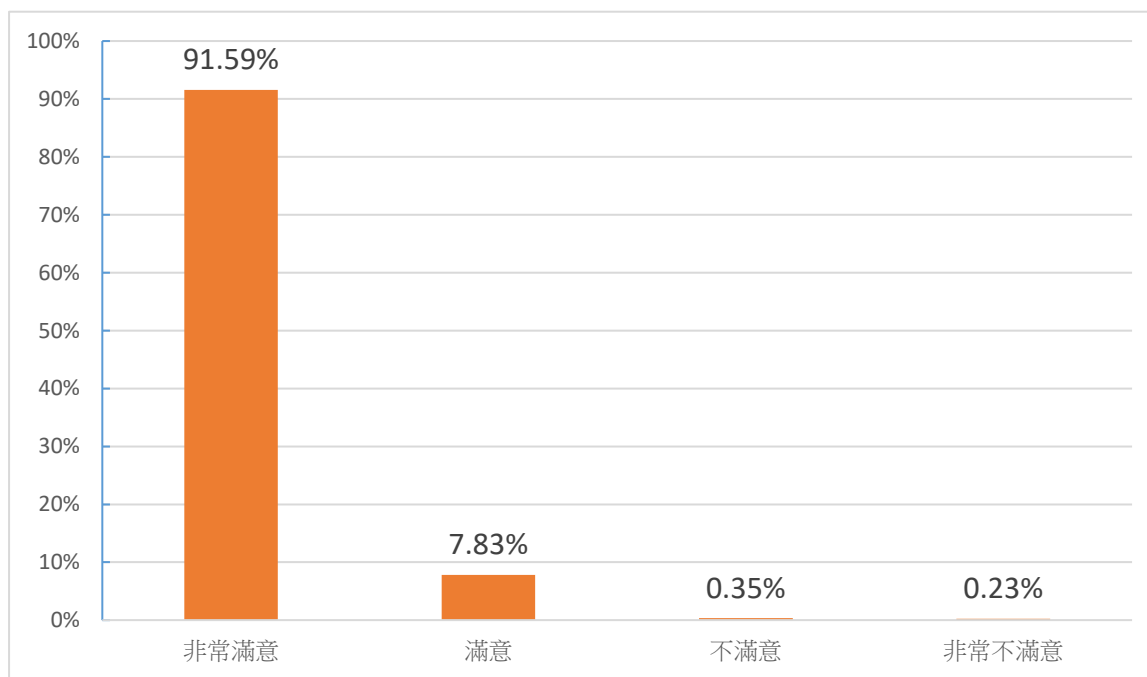


圖 14 線上申辦回應速度滿意度長條圖

(四) 請問您的您齡？

調查結果顯示在 856 件中，使用本局線上申辦以 41 歲-50 歲年齡層有 34.82% 為最多。【結果請參考表 15 及圖 15】

表 15 年齡統計表

問項	次數	百分比
20 歲(含)以下	5	0.58%
21 歲-30 歲	46	5.37%
31 歲-40 歲	168	19.63%
41 歲-50 歲	298	34.82%
51 歲-60 歲	248	28.97%
61 歲以上	91	10.63%
合計	856	100%

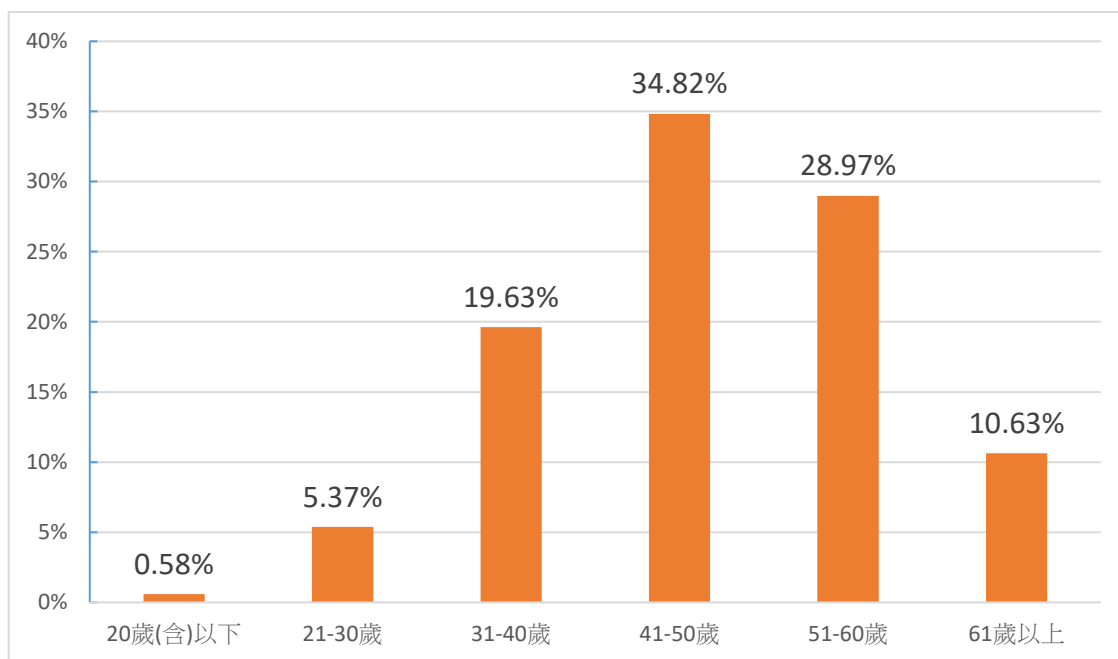


圖 15 年齡長條圖

(五) 請問您的性別？

調查結果顯示在 856 件中，有 47.08%的受訪者為男性，另有 52.69%的受訪者為女性，另 0.23% 性別欄填寫其他。【結果請參考表 16 及圖 16】

表 16 性別統計表

問項	次數	百分比
男	403	47.08%
女	451	52.69%
其他	2	0.23%
合計	856	100%

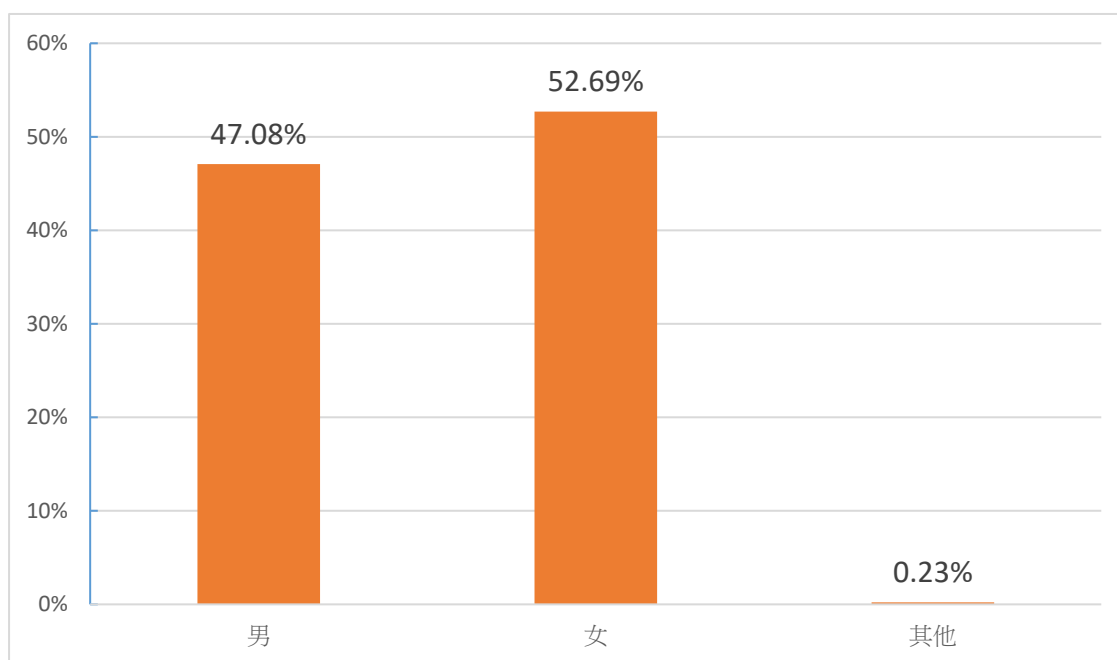


圖 16 性別長條圖

三、其他建議與反映事項彙整

本調查最後以開放性的題型，請受訪者提出其意見或建議，茲列舉使用者的看法如下：

*網路回覆繳款書用 ZIP 檔打不開，如果可以的話，是否可以用 PDF 檔因為不會用 ZIP 檔。

*希望可以使用身分證字號查詢目前稅單繳納情形。

*建議使用牌照稅與地價稅、房屋稅通訊地址變更可合併一起線上一次辦理。

*應附證件及證明種類，請詳細說明。

*已申請以電子方式傳送繳款書及繳納證明，請取消紙本寄送，以防止個資外洩問題。

*針對公司行號，應主動寄發繳稅證明。

*土地增值稅計算能有扣除土地重劃費用後並減徵百分之 40 之試算。

*請問可查詢契稅的房屋現值嗎？

*介面再人性化一點會更好、網站導覽不好找、網頁要更容易操作指引。

*可多舉辦發票換贈品的活動、可多多舉辦線上活動增加民眾參與度。

*網站連結有獎徵答遊戲時，很容易當機。

參、結論

調查結果

一、網站服務滿意度問卷調查回收問卷 2589 份，網站服務使用者之整體滿

意度（含非常滿意和滿意）98.19%，分析如下：

（一）網站瀏覽速度及主選單分類：98.11%。

（二）網站資訊的正確性及實用性：98.57%。

（三）網站於行動裝置上的使用：97.92%。

（四）「專區服務」提供的服務及資訊：98.18%。

（五）「智能客服」及「視訊客服」提供的服務：97.41%。

（六）「預約申辦」及「繼承案件地方稅跨區查欠 VIP 服務」等事先預約服務：98.45%。

（七）網站提供各地方稅額線上試算服務：98.69%。

二、線上申辦服務滿意度調查回收問卷 856 份，使用者之整體滿意度（含非

常滿意和滿意）98.99%，分析如下：

（一）服務是否符合需求：為 99.18%。

（二）申請資料之說明：98.37%。

（三）線上申辦回應速度滿意度：99.42%。

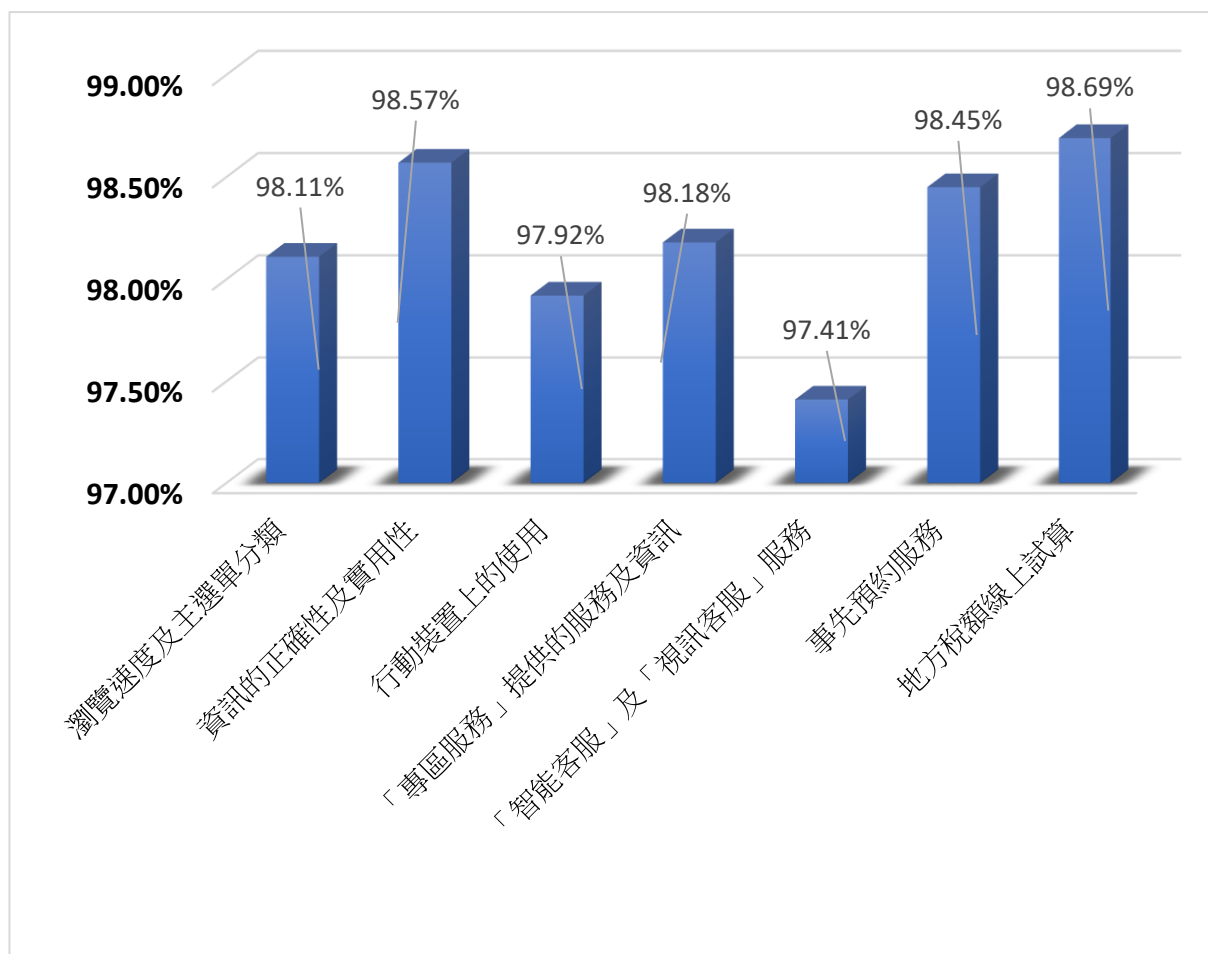
三、針對民眾建議事項，業經改善或參採意見納入未來業務推動，期望持續

推動優質網站服務，貼近民眾使用需求。

110 年度網站服務滿意度問卷調查分析統計表

整體網站服務滿意度：98.19%（樣本數：2589）

問項 \ 滿意度	很滿意	滿意	滿意 合計	不滿意	很不 滿意	不滿意 合計
請問您對本局網站瀏覽速度及主選單分類是否滿意？	33.53%	64.58%	98.11%	1.51%	0.38%	1.89%
請問您對本局網站資訊的正確性及實用性是否滿意？	35.57%	63%	98.57%	1.04%	0.39%	1.43%
請問您對本局網站於行動裝置上的使用是否滿意？	34.38%	63.54%	97.92%	1.74%	0.34%	2.08%
請問您對於本局「專區服務」提供的服務及資訊是否滿意？	34.14%	64.04%	98.18%	1.51%	0.31%	1.82%
請問您對本局網站「智能客服」及「視訊客服」提供的服務是否滿意？	32.10%	65.31%	97.41%	2.2%	0.39%	2.59%
請問您對本局網站提供「預約申辦」及「繼承案件地方稅跨區查欠VIP服務」等事先預約服務是否滿意？	34.41%	64.04%	98.45%	1.24%	0.31%	1.55%
請問您對本局網站提供各地方稅額線上試算服務是否滿意？	37.93%	60.76%	98.69%	0.97%	0.34%	1.31%
平均值	34.58%	63.61%	98.19%	1.46%	0.36%	1.81%

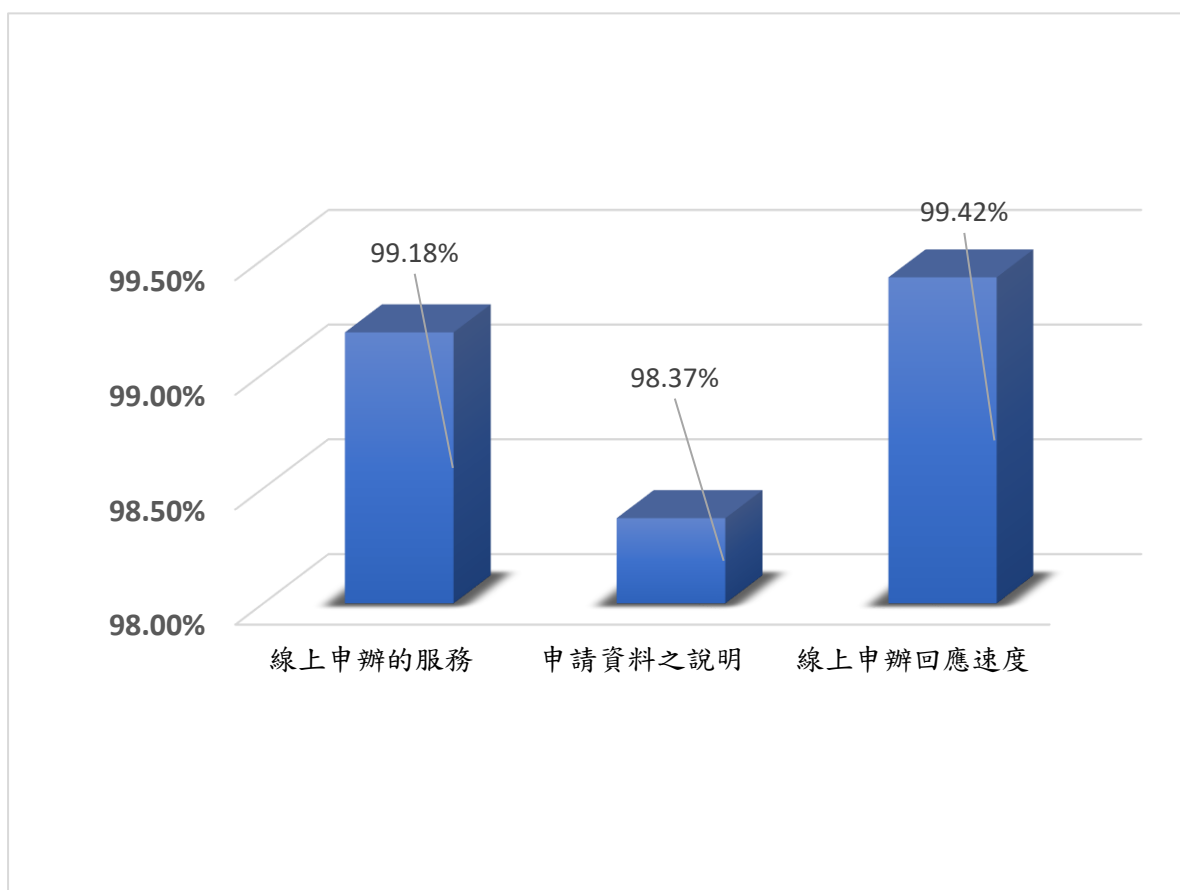


各項網站服務滿意度長條圖

110 年度線上申辦滿意度問卷調查分析統計表

線上申辦平均滿意度：98.99%(樣本數：856)

問項 \ 滿意度	很滿意	滿意	滿意合計	不滿意	很不滿意	不滿意合計
線上申辦的服務滿意度	89.37%	9.81%	99.18%	0.70%	0.12%	0.82%
申請資料之說明滿意度	84.70%	13.67%	98.37%	1.17%	0.46%	1.63%
線上申辦回應速度滿意度	91.59%	7.83%	99.42%	0.35%	0.23%	0.58%
平均值	88.55%	10.44%	98.99%	0.74%	0.27%	1.01%



線上申辦滿意度長條圖

110 年網站服務滿意度及問卷調查表

您好：

為深入瞭解您對於本局網站各項服務情形之看法，請您撥出一點寶貴時間，點選認為適當的答案，以作為本局未來改善缺失並提升網站服務品質的重要參考。
感謝您的參與！！

第 1 題 請問您使用本網站的頻率？

(1) 每天使用 (2) 每週 1 至數次 (3) 每個月 1 至數次 (4) 偶爾使用

第 2 題 請問您對本局網站瀏覽速度及主選單分類是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 3 題 請問您對本局網站網頁資訊的正確性及實用性是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 4 題 請問您對本局網站於行動裝置上(例如:手機、平板等)的使用是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 5 題 請問您對於本局專區服務(例如:肺炎疫情稅捐申辦專區、納稅者權利保護專區、性別主流化專區、房屋標準價格調整有關事項專區、行政救濟專區、地政士專區等)所提供的服務及資訊是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 6 題 請問您對本局網站「智能客服」及「視訊客服」所提供的服務是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 7 題 請問您對本局網站提供「預約申辦(現場取件)」及「繼承案件地方稅跨區查欠 VIP 服務」等事先預約服務是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 8 題 請問您對本局網站提供各地方稅額線上試算(例如:房屋稅、地價稅、印花稅等)服務是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 9 題 您對本局網站的建議事項 (問答題)(非必填)

第 10 題 請問您的性別？
<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (3)其他
第 11 題 請問您的年齡？
<input type="checkbox"/> (1) 20 歲(含)以下 <input type="checkbox"/> (2) 21~30 歲 <input type="checkbox"/> (3) 31~40 歲 <input type="checkbox"/> (4) 41~50 歲 <input type="checkbox"/> (5) 51~60 歲 <input type="checkbox"/> (6) 61 歲(含)以上
第 12 題 請問您的教育程度？
<input type="checkbox"/> (1)國中(含)以下 <input type="checkbox"/> (2)高中(職) <input type="checkbox"/> (3)大學、專科 <input type="checkbox"/> (4)研究所(含)以上
第 13 題 請問您的職業是？
<input type="checkbox"/> (1)軍公教 <input type="checkbox"/> (2)工 <input type="checkbox"/> (3)商 <input type="checkbox"/> (4)農林漁牧 <input type="checkbox"/> (5)家管 <input type="checkbox"/> (6)服務業 <input type="checkbox"/> (7) 自由業(地政士、會計師等) <input type="checkbox"/> (8)其他

110 年線上申辦滿意度調查

您好：

為了瞭解您對本局線上申辦之使用情形，本局進行此項問卷調查，您的寶貴意見，是本局進步的重要參考，感謝您的協助與支持！

第 1 題 本項線上申辦的服務是否符合您的需求？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 2 題 您對線上申請資料之說明是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 3 題 您對線上申辦回應速度是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 4 題 請問您的性別？

男 女 其他

第 5 題 您覺得線上申辦是否有其他建議或待改進之處？(問答題)