

# 桃園市政府地方稅務局

109 年度「網站服務」滿意度問卷調查



中 華 民 國 1 0 9 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) 「網站視覺設計及網頁點選速度」分析	7
(三) 「網站之操作便利性及提供各項服務」分析	8
(四) 「網頁資訊的正確性及即時性」分析	9
(五) 「網站架構及選單分類」分析	10
(六) 「網站於行動裝置上使用」分析	11
(七) 「智能客服」及「視訊客服」所提供的服務分析	12
(八) 「肺炎疫情稅捐申辦專區」所提供的服務分析	13
(九) 「納稅者權利保護專區」所提供的服務分析	14
(十) 「性別」統計	15
二、線上申辦滿意度分析	16
(一) 「服務是否符合需求」分析	16
(二) 「申請資料之說明」分析	17
(三) 「線上申辦回應速度滿意度」分析	18
(四) 「性別」統計	19

參、結論-----	20
網站服務滿意度問卷調查分析統計表-----	21
線上申辦滿意度問卷調查分析統計表-----	23
附件	
調查問卷-----	24

# 表 目 錄

表 1 使用本網站的頻率分析表	6
表 2 網站視覺設計及網頁點選速度滿意度分析表	7
表 3 網站之操作便利性及提供各項服務	8
表 4 網頁資訊的正確性及即時性滿意度分析表	9
表 5 網站架構及選單分類滿意度分析表	10
表 6 網站於行動裝置上使用滿意度分析表	11
表 7 「智能客服」及「視訊客服」滿意度分析表	12
表 8 「肺炎疫情稅捐申辦」專區服務滿意度分析表	13
表 9 「納稅者權利保護」專區服務滿意度分析表	14
表 10 性別統計表	15
表 11 線上申辦服務滿意度分析表	16
表 12 線上申辦申請資料之說明滿意度分析表	17
表 13 線上申辦回應速度滿意度分析表	18
表 14 性別統計表	19

# 圖 目 錄

圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖-----	6
圖 2 網站視覺設計及網頁點選速度滿意度長條圖-----	7
圖 3 網站之操作便利性及提供各項服務滿意度長條圖-----	8
圖 4 網頁資訊的正確性及即時性滿意度長條圖-----	9
圖 5 網站架構及選單分類滿意度長條圖-----	10
圖 6 網站於行動裝置上使用滿意度長條圖-----	11
圖 7 「智能客服」及「視訊客服」滿意度長條圖-----	12
圖 8 「肺炎疫情稅捐申辦」專區服務滿意度長條圖-----	13
圖 9 「納稅者權利保護」專區服務滿意度長條圖-----	14
圖 10 性別長條圖-----	15
圖 11 線上申辦服務滿意度長條圖-----	16
圖 12 線上申辦申請資料之說明滿意度長條圖-----	17
圖 13 線上申辦整體滿意度長條圖-----	18
圖 14 性別長條圖-----	19

# 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:109年9月16日至109年10月16日，問卷數計2040份。
- (二)線上申辦服務滿意度問卷調查:109年1月1日至109年11月30日止，問卷數計776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？

針對受訪者使用本局網站的頻率分析，有 38.23% 的受訪者使用本局網站頻率為一年 1~3 次，30.54% 的受訪者為一個月 1~3 次。【結果請參考表 1 及圖 1】

表 1 使用本網站的頻率分析表

問項	次數	百分比
幾乎每天	146	7.16%
一週 1~3 次	491	24.07%
一個月 1~3 次	623	30.54%
一年 1~3 次	780	38.23%
合計	2040	100.00%

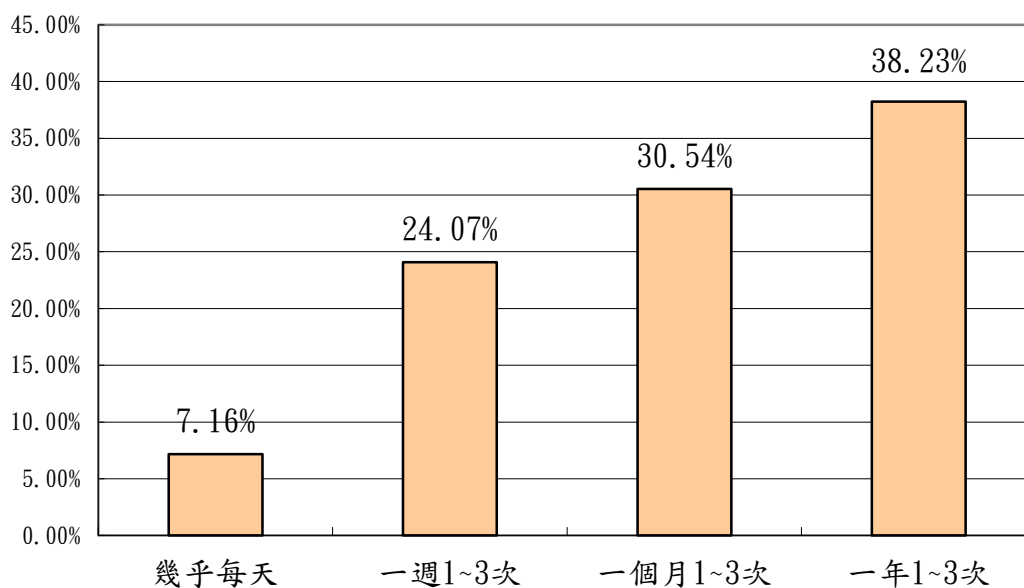


圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖

## (二) 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？

網站使用者中，有 98.09% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.91% 受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」【結果請參考表 2 及圖 2】

表 2 網站視覺設計及網頁點選反應速度滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	816	40.00%
滿意	1185	58.09%
不滿意	28	1.37%
很不滿意	11	0.54%
合計	2040	100.00%

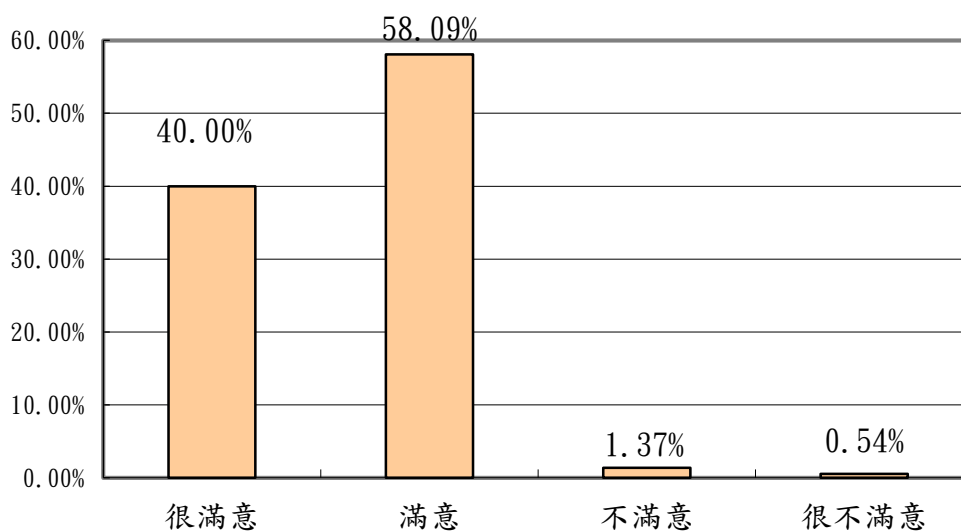


圖 2 網站視覺設計及網頁點選反應速度滿意度長條圖



(三) 請問您對本局網站之操作便利性及提供的各項服務是否滿意？

網站使用者中，有 98.19% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.81% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 3 及圖 3】

表 3 網站之操作便利性及提供的各項服務滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	833	40.84%
滿意	1170	57.35%
不滿意	29	1.42%
很不滿意	8	0.39%
合計	2040	100.00%

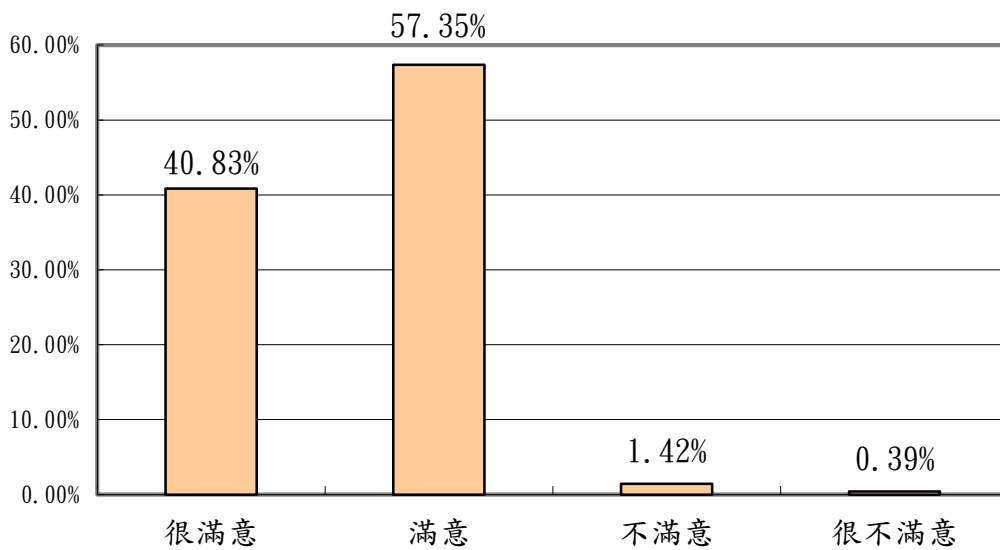


圖 3 網站之操作便利性及提供的各項服務滿意度長條圖

#### (四) 請問您對本局網站網頁資訊的正確性及即時性是否滿意？

網站使用者中，有 98.58% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.42% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 4 及圖 4】

表 4 網頁資訊的正確性及即時性滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	882	43.24%
滿意	1129	55.34%
不滿意	22	1.08%
很不滿意	7	0.34%
合計	2040	100.00%

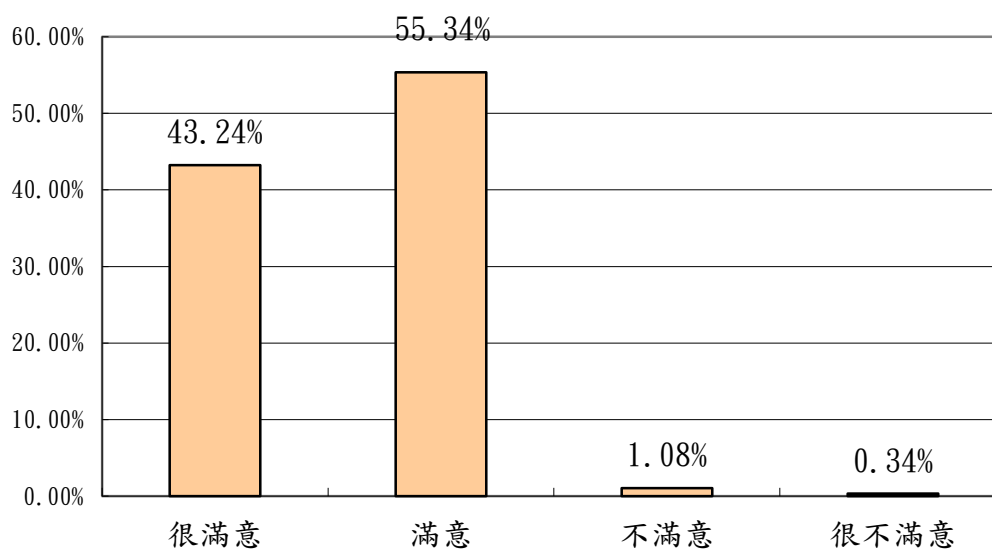


圖 4 網頁資訊的正確性及即時性滿意度長條圖

(五) 請問您對於本局網站架構及選單分類是否滿意？

網站使用者中，有 98.14% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.86% 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 網站架構及選單分類滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	851	41.72%
滿意	1151	56.42%
不滿意	31	1.52%
很不滿意	7	0.34%
合計	2040	100.00%

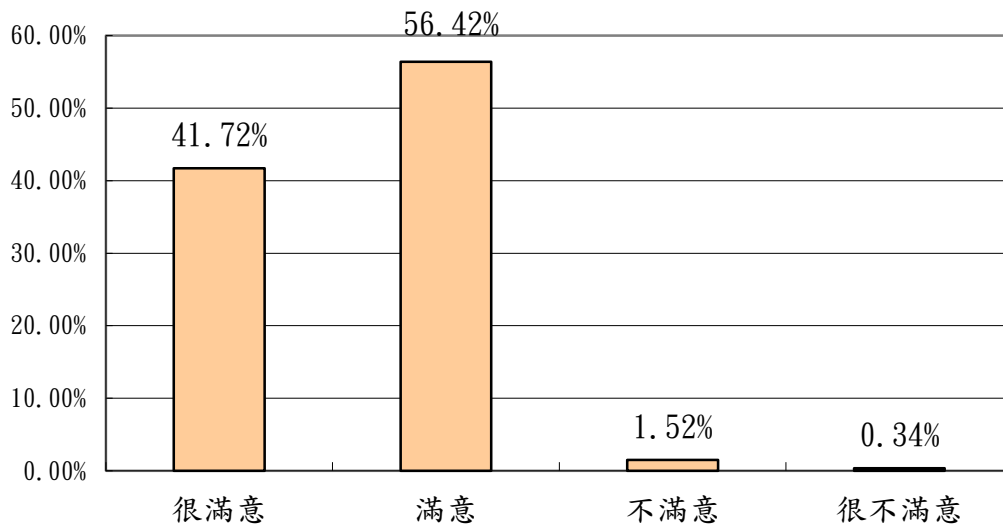


圖 5 網站架構及選單分類滿意度長條圖

(六) 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?

網站使用者中，有 97.8%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 2.2%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 6 及圖 6】

表 6 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	852	41.76%
滿意	1143	56.04%
不滿意	39	1.91%
很不滿意	6	0.29%
合計	2040	100.00%

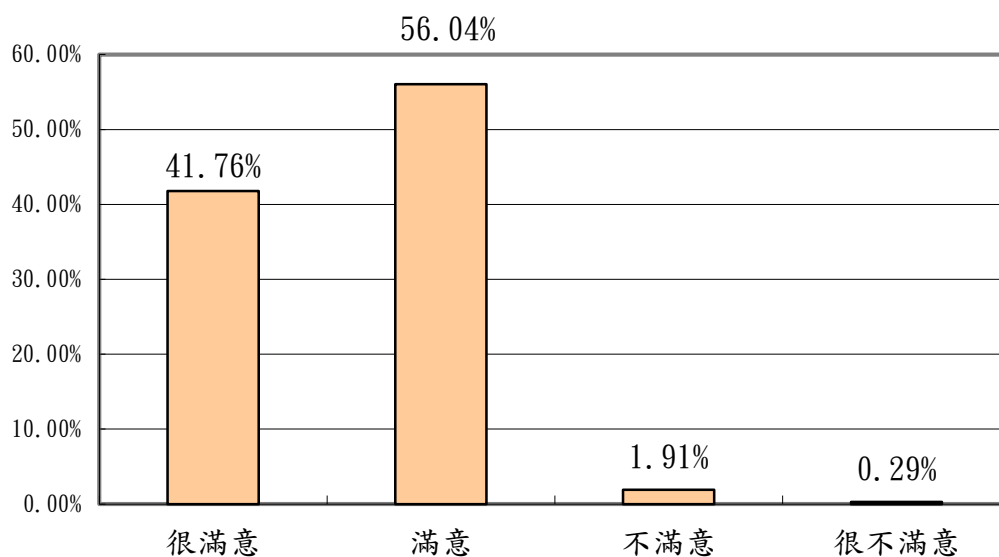


圖 6 網站於行動裝置上的使用滿意度長條圖

(七) 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？

網站使用者中，有 97.8% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 2.2% 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 「智能客服」及「視訊客服」服務滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	816	40.01%
滿意	1179	57.79%
不滿意	37	1.81%
很不滿意	8	0.39%
合計	2040	100.00%

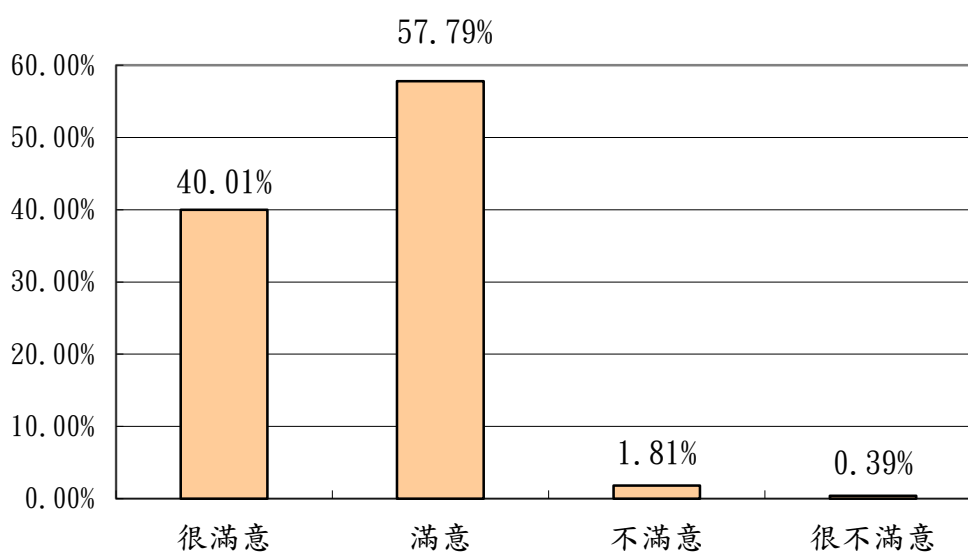


圖 7 「智能客服」及「視訊客服」服務滿意度長條圖

(八) 請問您對本局網站「肺炎疫情稅捐申辦專區」提供的資訊及服務是否滿意?

網站使用者中，有 98.58% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.42% 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 「肺炎疫情稅捐申辦專區」滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	841	41.23%
滿意	1170	57.35%
不滿意	22	1.08%
很不滿意	7	0.34%
合計	2040	100.00%

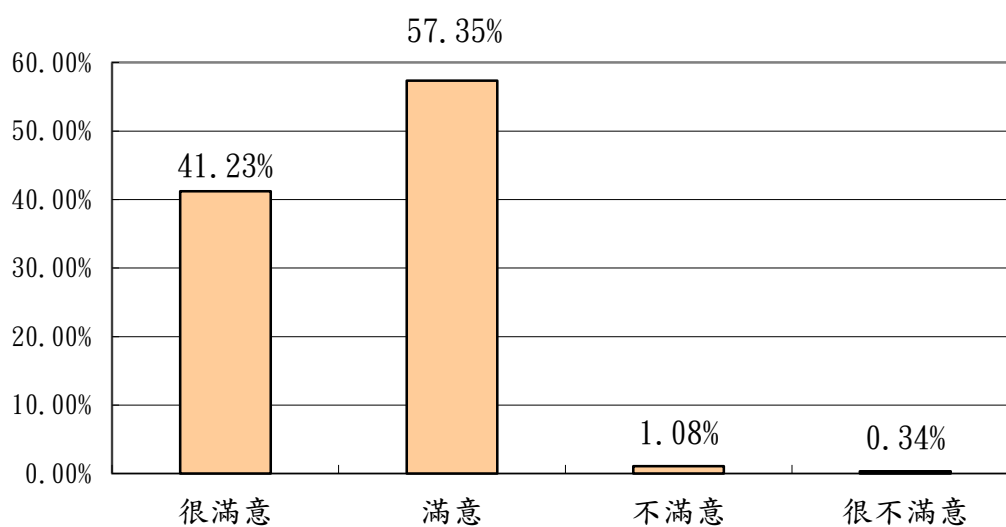


圖 8 「肺炎疫情稅捐申辦專區」滿意度長條圖

(九) 請問您對本局網站「納稅者權利保護專區」提供的資訊是否滿意?

網站使用者中，有 98.78% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.22% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」。【結果請參考表 9 及圖 9】

表 9 「納稅者權利保護專區」滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	901	44.17%
滿意	1114	54.61%
不滿意	18	0.88%
很不滿意	7	0.34%
合計	2040	100.00%

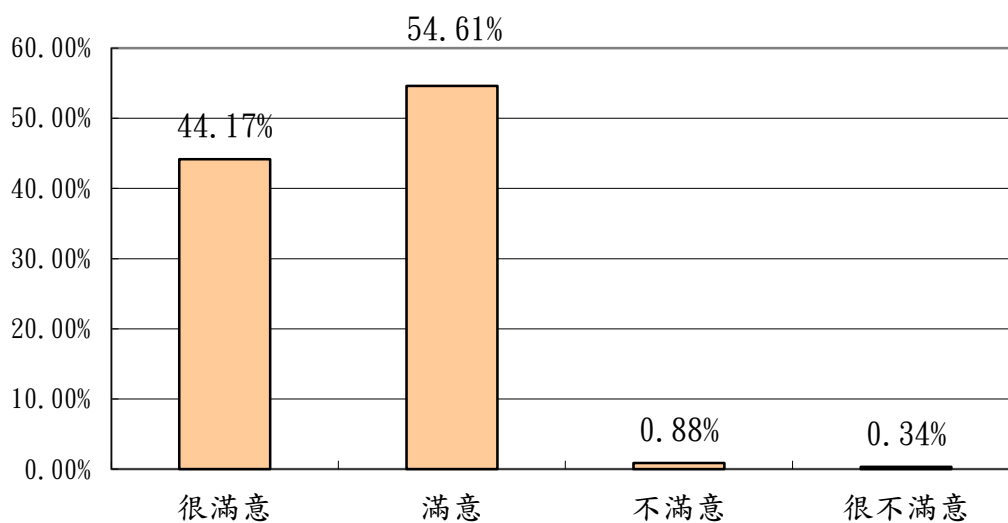


圖 9 「納稅者權利保護專區」滿意度長條圖

## (十) 請問您的性別？

調查結果顯示在 2040 件中，有 40.59% 的受訪者為男性，另有 59.36% 的受訪者為女性。【結果請參考表 10 及圖 10】

表 9 性別統計表

項目	次數	百分比
男	828	40.59%
女	1211	59.36%
其他	1	0.05%
總計	2040	100.00%

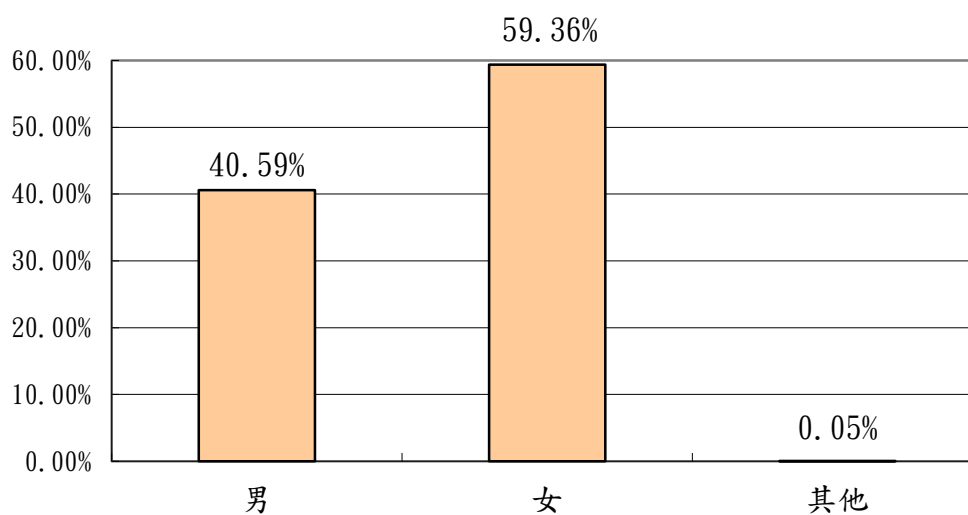


圖 10 性別長條圖



## 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 744 件中，有 99.2%的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 0.4%的受訪者表示「不滿意」和 0.4%的受訪者表示「非常不滿意」。【結果請參考表 11 及圖 11】

表 11 線上申辦服務滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	671	90.19%
滿意	67	9.01%
不滿意	3	0.40%
非常不滿意	3	0.40%
總計	744	100.00%

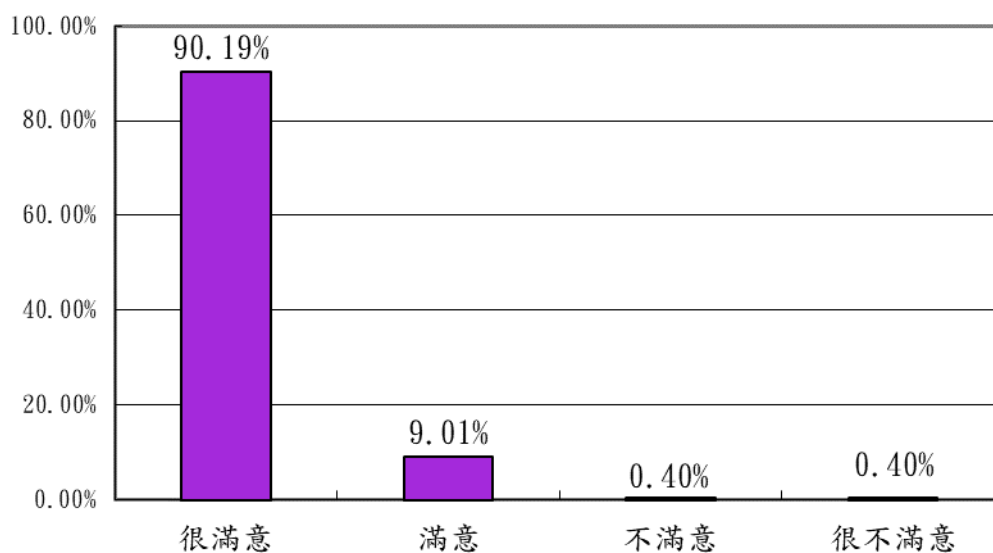


圖 11 線上申辦服務滿意度長條圖

## (二) 您對於線上申辦申請資料說明是否滿意？

調查結果顯示在 744 件中，有 99.33% 的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 0.4% 的受訪者表示「不滿意」和 0.27% 的受訪者表示「非常不滿意」。【結果請參考表 12 及圖 12】

表 12 線上申辦申請資料之說明滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	644	86.56%
滿意	95	12.77%
不滿意	3	0.40%
非常不滿意	2	0.27%
總計	744	100.00%

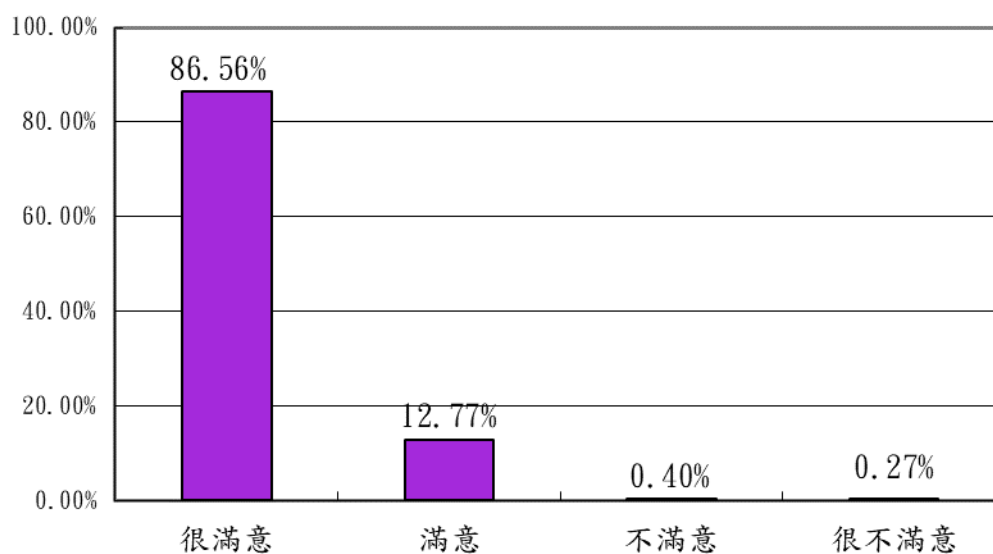


圖 12 線上申辦申請資料之說明滿意度長條圖

### (三) 您對本局線上申辦回應速度滿意嗎？

調查結果顯示在 744 件中，有 99.46% 的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 0.14% 的受訪者表示「不滿意」和 0.4% 的受訪者表示「非常不滿意」。【結果請參考表 12 及圖 12】

表 12 線上申辦回應速度滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	676	90.86%
滿意	64	8.60%
不滿意	1	0.14%
非常不滿意	3	0.40%
總計	744	100.00%

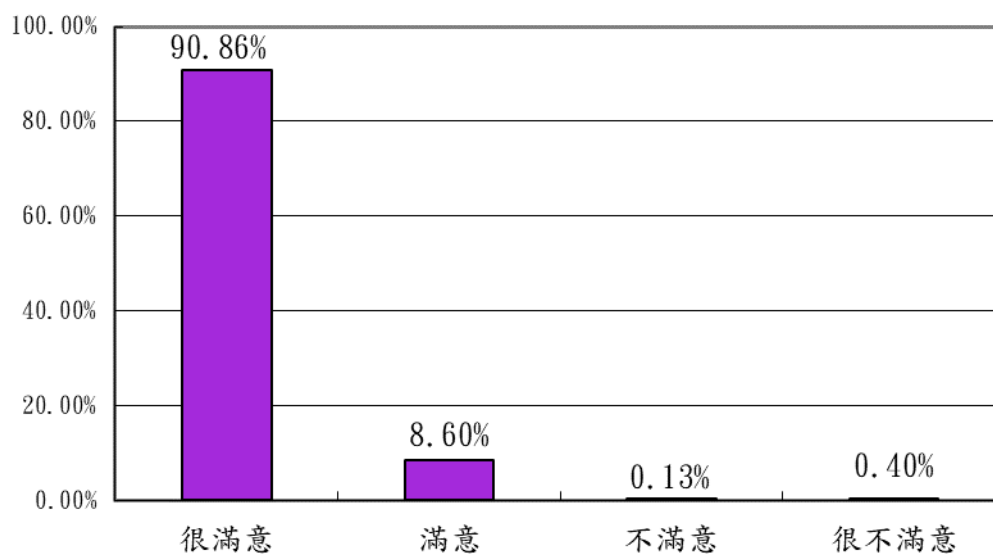


圖 12 線上申辦回應速度滿意度長條圖

#### (四) 請問您的性別？

調查結果顯示在 744 件中，有 50.41%的受訪者為男性，另有 49.46%的受訪者為女性，另 0.13% 性別欄填寫其他。【結果請參考表 13 及圖 13】

表 13 性別統計表

項目	次數	百分比
男	375	50.41%
女	368	49.46%
其他	1	0.13%
總計	744	100.00%

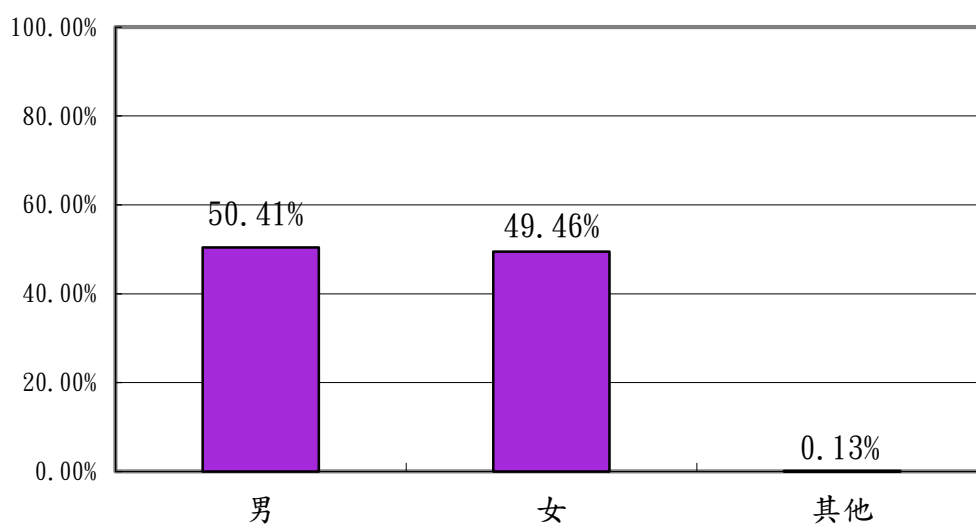


圖 13 性別長條圖

# 參、結論

## 調查結果

一、網站服務滿意度問卷調查回收問卷 2040 份，網站服務使用者之

整體滿意度（含非常滿意和滿意）98.25%，分析如下：

- (一)新網站視覺設計及網頁點選反應速度：98.09%。
- (二)網站之操作便利性及提供的各項服務：98.19%。
- (三)網站網頁資訊的正確性及即時性：98.58%。
- (四)網站架構及選單分類：98.14%。
- (五)網站於行動裝置上(例如:手機、平板等)的使用：97.8%。
- (六)「智能客服」及「視訊客服」所提供的服務：97.8%。
- (七)「肺炎疫情稅捐申辦專區」提供的資訊及服務：98.58%。
- (八)「納稅者權利保護專區」提供的資訊：98.78%

二、線上申辦服務滿意度調查回收問卷 744 份，使用者之整體滿意度

（含非常滿意和滿意）99.33%，分析如下：

- (一)服務是否符合需求：為 99.2%。
- (二)申請資料之說明：99.33%。
- (三)線上申辦回應速度滿意度：99.46%。

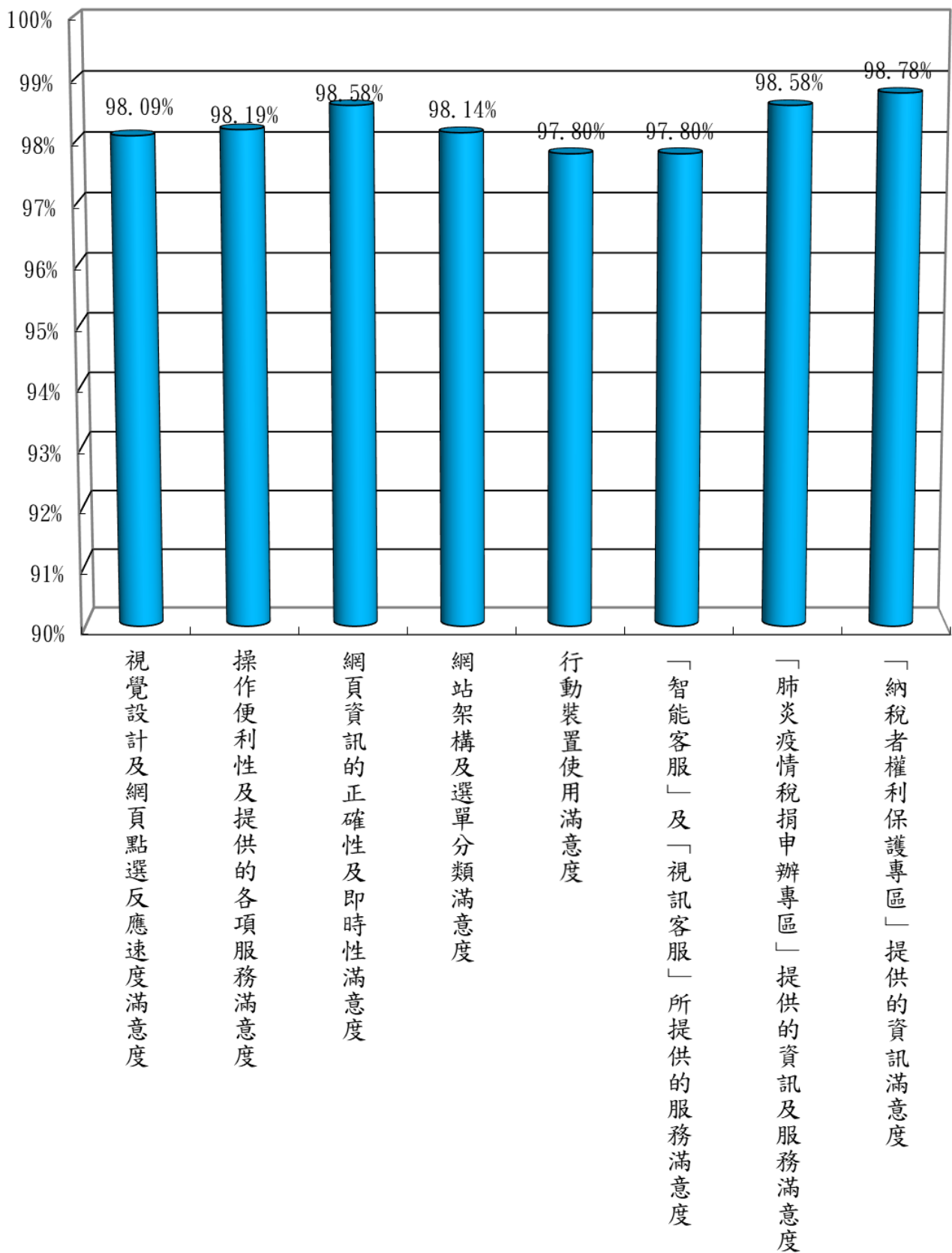
三、針對民眾建議事項，業經改善或參採意見納入未來業務推動，期

望持續推動優質網站服務，貼近民眾使用需求。

# 109 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：98.25%（樣本數：2040）

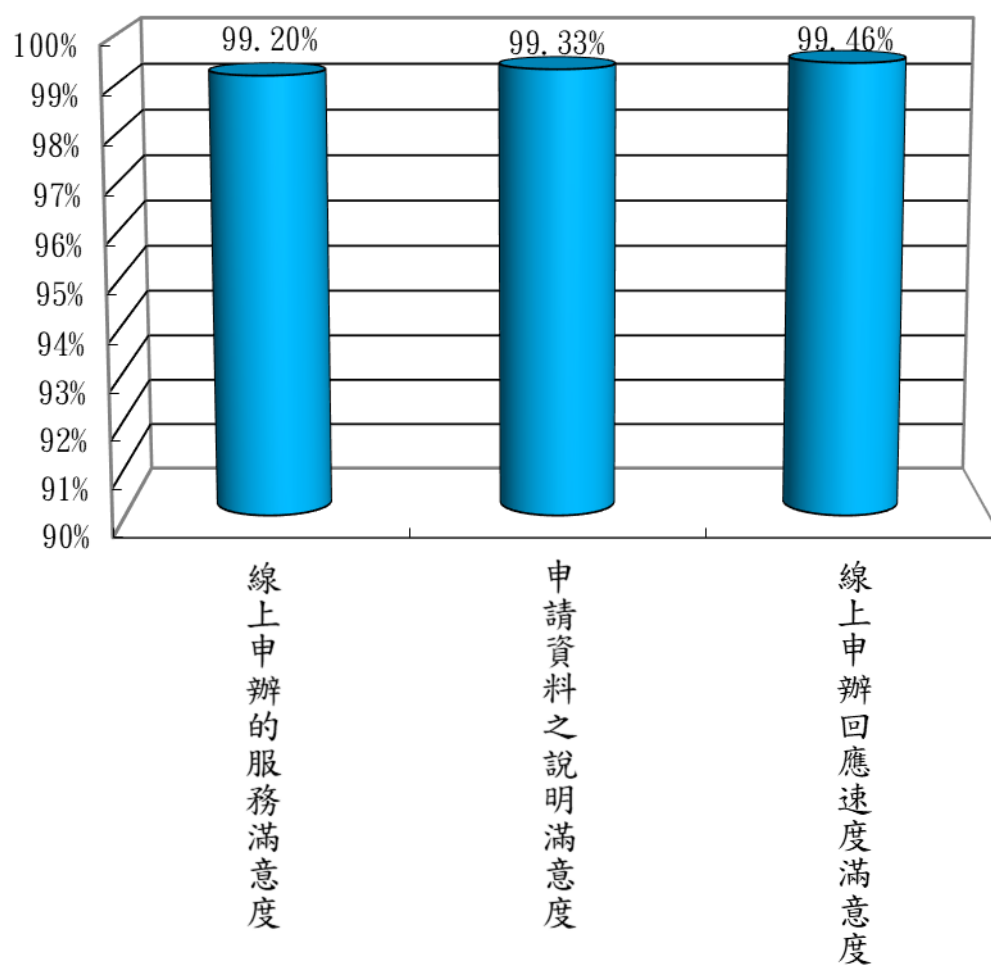
問項	滿意度					
	很滿意	滿意	滿意合計	不滿意	很不滿意	不滿意合計
請問您對本局新網站視覺設計及網頁點選反應速度是否滿意？	40.00%	58.09%	98.09%	1.37%	0.54%	1.91%
請問您對本局網站之操作便利性 & 提供的各項服務是否滿意？	40.84%	57.35%	98.19%	1.42%	0.39%	1.81%
請問您對本局網站網頁資訊的正確性及即時性是否滿意？	43.24%	55.34%	98.58%	1.08%	0.34%	1.42%
請問您對於本局網站架構及選單分類是否滿意？	41.72%	56.42%	98.14%	1.52%	0.34%	1.86%
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？	41.76%	56.04%	97.80%	1.91%	0.29%	2.2%
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？	40.01%	57.79%	97.80%	1.81%	0.39%	2.2%
請問您對本局網站「肺炎疫情稅捐申辦專區」提供的資訊及服務是否滿意？	41.23%	57.35%	98.58%	1.08%	0.34%	1.42%
請問您對本局網站「納稅者權利保護專區」提供的資訊是否滿意？	44.17%	54.61%	98.78%	0.88%	0.34%	1.22%
平均值	41.62%	56.62%	98.25%	1.38%	0.37%	1.75%



# 109 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：99.33%(樣本數：744)

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	90.19%	9.01%	99.20%	0.40%	0.40%	0.80%
申請資料之說明滿意度	86.56%	12.77%	99.33%	0.40%	0.27%	0.67%
線上申辦回應速度滿意度	90.86%	8.60%	99.46%	0.14%	0.40%	0.54%
平均值	89.20%	10.13%	99.33%	0.31%	0.36%	0.67%





## 109 年網站服務滿意度問卷調查表

您好：

本局官網 109 年 8 月全新改版上線，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) 幾乎每天  (2) 一週 1~3 次  (3) 一個月 1~3 次  (4) 一年 1~3 次

**第 2 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？**

(1) 很滿意  (2) 滿意  (3) 不滿意  (4) 很不滿意

**第 3 題 請問您對本局網站之操作便利性及提供的各項服務是否滿意？**

(1) 很滿意  (2) 滿意  (3) 不滿意  (4) 很不滿意

**第 4 題 請問您對本局網站網頁資訊的正確性及即時性是否滿意？**

(1) 很滿意  (2) 滿意  (3) 不滿意  (4) 很不滿意

**第 5 題 請問您對於本局網站架構及選單分類是否滿意？**

(1) 很滿意  (2) 滿意  (3) 不滿意  (4) 很不滿意

**第 6 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 7 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 8 題 請問您對本局網站「肺炎疫情稅捐申辦專區」提供的資訊及服務是否滿意？**

(1) 很滿意  (2) 滿意  (3) 不滿意  (4) 很不滿意

**第 9 題 請問您對本局網站「納稅者權利保護專區」提供的資訊是否滿意？**

(1) 很滿意  (2) 滿意  (3) 不滿意  (4) 很不滿意

<b>第 10 題 您對本局網站的建議事項 (問答題)(非必填)</b>
<b>第 11 題 請問您的性別？</b>
<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (3)其他
<b>第 12 題 請問您的年齡？</b>
<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
<b>第 13 題 請問您的教育程度？</b>
<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
<b>第 14 題 請問您的職業是？</b>
<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

## 109 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)**