

桃園市政府地方稅務局

108 年度「網站服務」滿意度問卷調查



中 華 民 國 1 0 8 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) 「網頁點選時的反應速度」分析	7
(三) 「網站提供的各類搜尋功能」分析	8
(四) 「網頁內容的正確性、即時性」分析	9
(五) 「網站分類」分析	10
(六) 「熱門線上服務」專區所提供的服務分析	11
(七) 「發燒話題」專區所提供的服務分析	12
(八) 「智能客服」及「視訊客服」所提供的服務分析	13
(九) 「性別」統計	14
二、線上申辦滿意度分析	15
(一) 「服務是否符合需求」分析	15
(二) 「申請資料之說明」分析	16
(三) 「線上申辦回應速度滿意度」分析	17
(四) 「性別」統計	18

參、結論-----	19
108 年網站服務滿意度問卷調查分析統計表-----	20
108 年線上申辦滿意度問卷調查分析統計表-----	21
附件	
108 年網站服務滿意度問卷調查表-----	22
108 年線上申辦滿意度問卷調查表-----	23

表 目 錄

表 1 使用本網站的頻率分析表-----	6
表 2 網頁點選反應速度滿意度分析表-----	7
表 3 各類搜尋功能滿意度分析表-----	8
表 4 網頁內容的正確性、即時性滿意度分析表-----	9
表 5 網站分類滿意度分析表-----	10
表 6 「熱門線上服務」專區滿意度分析表-----	11
表 7 「發燒話題」專區滿意度分析表-----	12
表 8 「智能客服」及「視訊客服」滿意度分析表-----	13
表 9 性別統計表-----	14
表 10 線上申辦服務滿意度分析表-----	15
表 11 線上申辦申請資料之說明滿意度分析表-----	16
表 12 線上申辦回應速度滿意度分析表-----	17
表 13 性別統計表-----	18

圖 目 錄

圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖-----	6
圖 2 網頁點選反應速度滿意度長條圖-----	7
圖 3 各類搜尋功能滿意度長條圖-----	8
圖 4 網頁內容的正確性、即時性滿意度長條圖-----	9
圖 5 網站分類滿意度長條圖-----	10
圖 6 「熱門線上服務」專區滿意度長條圖-----	11
圖 7 「發燒話題」專區滿意度長條圖-----	12
圖 8 「智能客服」及「視訊客服」滿意度長條圖-----	13
圖 9 性別長條圖-----	14
圖 10 線上申辦服務滿意度長條圖-----	15
圖 11 線上申辦申請資料之說明滿意度長條圖-----	16
圖 12 線上申辦回應速度滿意度長條圖-----	17
圖 13 性別長條圖-----	18

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:108年4月1日至108年6月30日，問卷數計576份。

(二)線上申辦服務滿意度問卷調查:108年1月1日至108年11月30日止，問卷數計647份。

貳、調查結果

一、網站服務滿意度分析

(一)「使用本網站的頻率」分析

針對受訪者使用本局網站的頻率分析，有 33.85% 的受訪者使用本局網站頻率為一年 1~3 次，31.6% 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	51	8.85%
一週 1~3 次	148	25.69%
一個月 1~3 次	182	31.60%
一年 1~3 次	195	33.85%
合計	576	100.00%

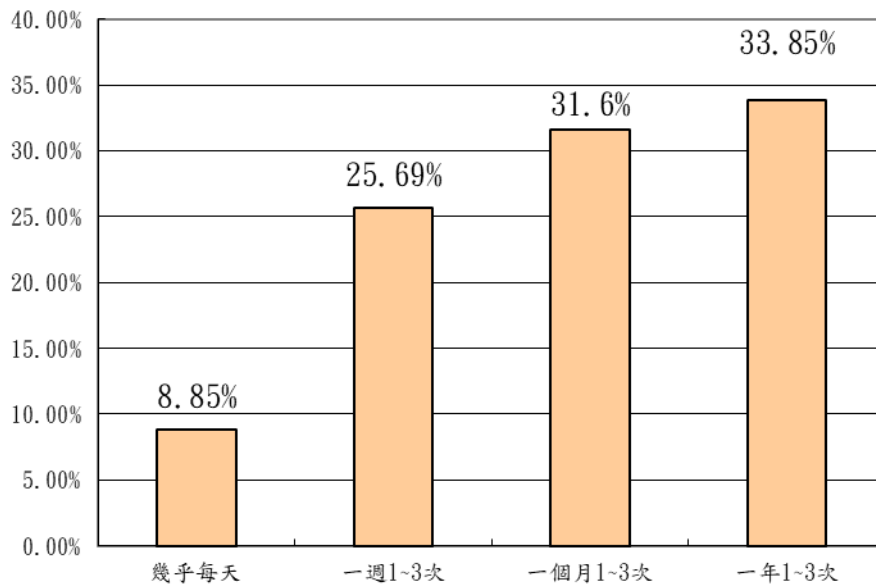


圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖

(二)「網頁點選時的反應速度」分析

針對網站使用者對本局網站網頁點選時的反應速度是否滿意分析，有 99.14% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 0.87% 的受訪者表示「不滿意」。【結果請參考表 2 及圖 2】

表 2 網頁點選反應速度滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	270	46.88%
滿意	301	52.26%
不滿意	5	0.87%
很不滿意	0	0.00%
合計	576	100.00%

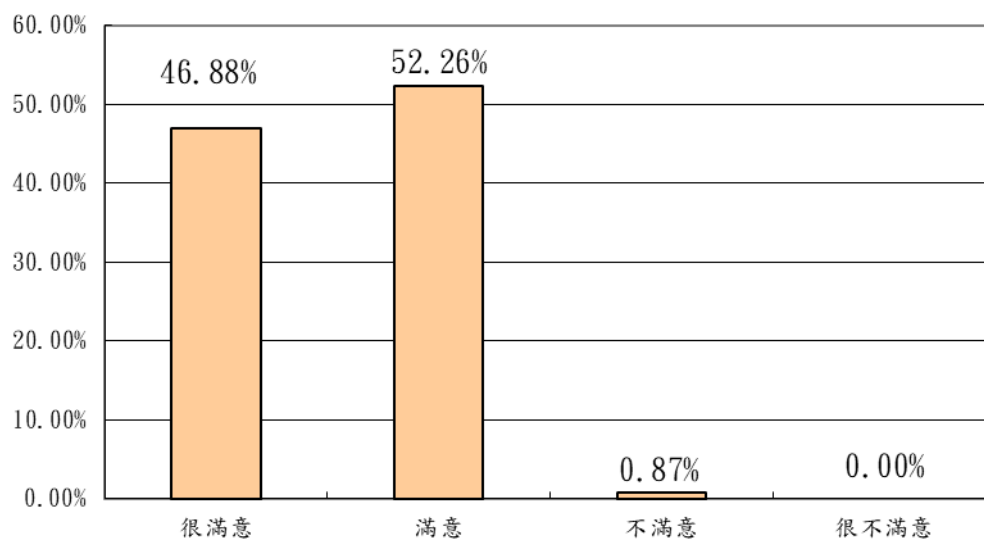


圖 2 網頁點選反應速度滿意度長條圖

(三)「網站提供的各類搜尋功能」分析

針對網站使用者對本局網站提供的各類搜尋功能是否滿意分析，有 99.48% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 0.52% 的受訪者表示「不滿意」。【結果請參考表 3 及圖 3】

表 3 各類搜尋功能滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	251	43.58%
滿意	322	55.90%
不滿意	3	0.52%
很不滿意	0	0.00%
合計	576	100.00%

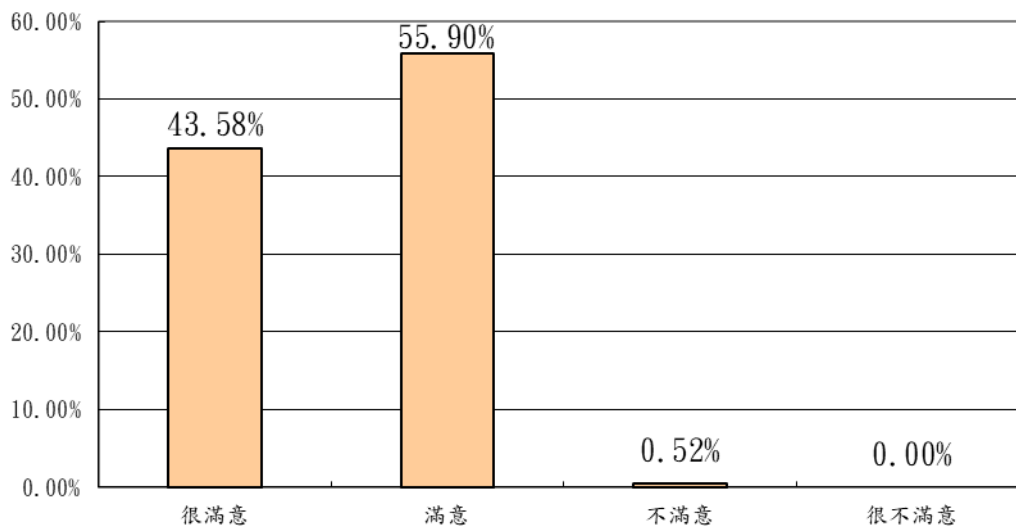


圖 3 各類搜尋功能滿意度長條圖

(四)「網頁內容的正確性、即時性」分析

針對網站使用者對本局網站網頁內容的正確性、即時性是否滿意分析，有 99.30% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 0.69% 的受訪者表示「不滿意」。【結果請參考表 4 及圖 4】

表 4 網頁內容的正確性、即時性滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	244	42.36%
滿意	328	56.94%
不滿意	4	0.69%
很不滿意	0	0.00%
合計	576	100.00%

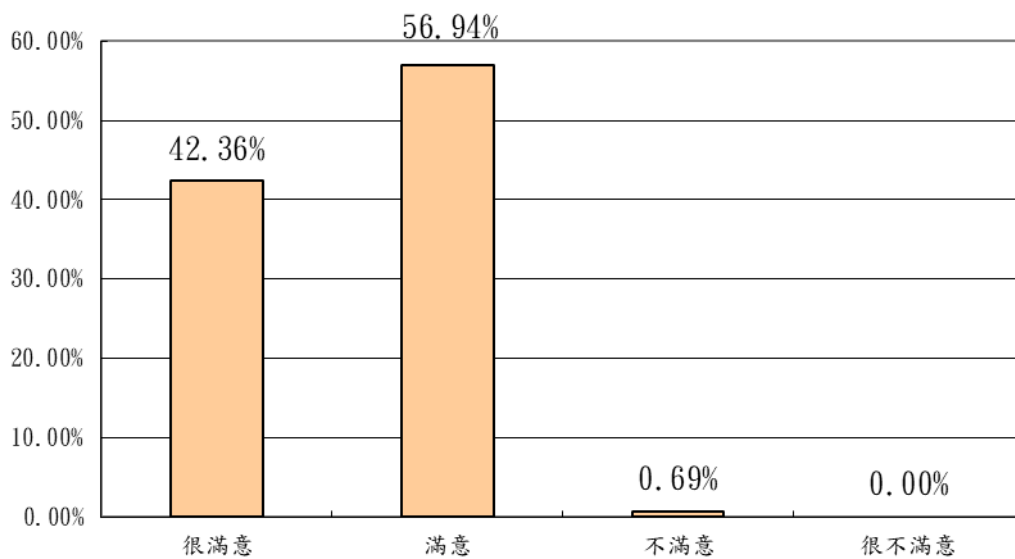


圖 4 網頁內容的正確性、即時性滿意度長條圖

(五)「網站分類」分析

針對網站使用者對於本局網站分類是否滿意分析，有 98.44% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.56% 的受訪者表示「不滿意」。【結果請參考表 5 及圖 5】

表 5 網站分類滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	243	42.19%
滿意	324	56.25%
不滿意	9	1.56%
很不滿意	0	0.00%
合計	576	100.00%

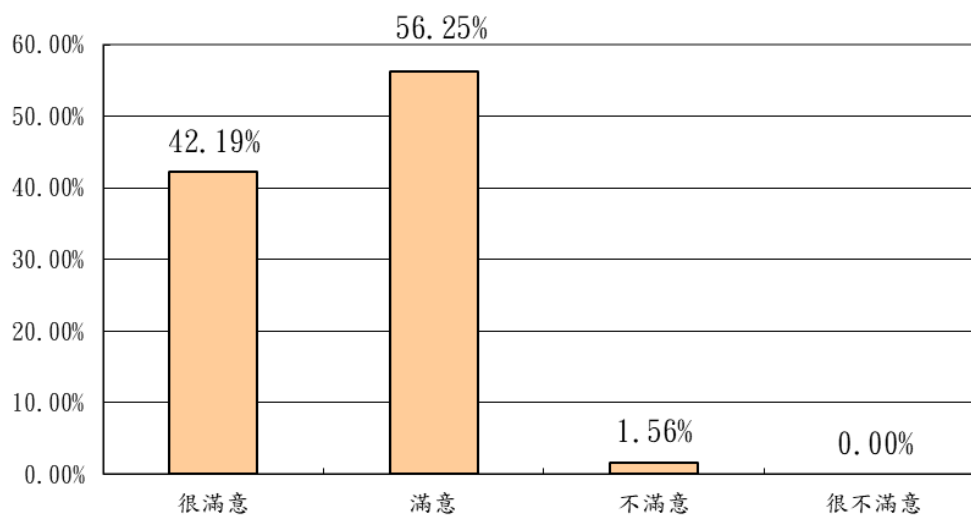


圖 5 網站分類滿意度長條圖

(六)「熱門線上服務」專區所提供的服務分析

針對網站使用者對本局網站「熱門線上服務」專區所提供的服務是否滿意分析，有 98.96% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.04% 的受訪者表示「不滿意」。**【結果請參考表 6 及圖 6】**

表 6 「熱門線上服務」專區滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	250	43.40%
滿意	320	55.56%
不滿意	6	1.04%
很不滿意	0	0.00%
合計	576	100.00%

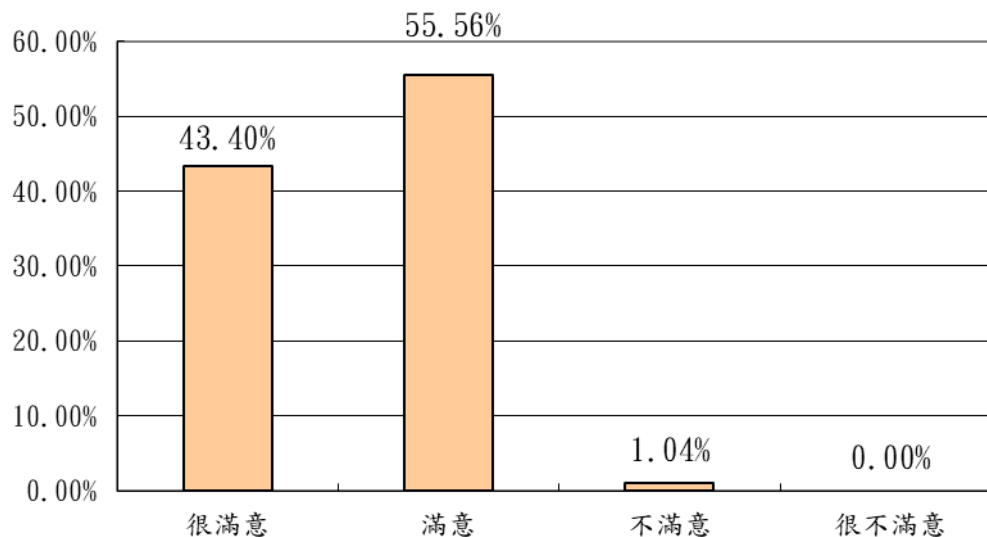


圖 6 「熱門線上服務」專區滿意度長條圖

(七)「發燒話題」專區所提供的服務分析

針對網站使用者對本局網站「發燒話題」專區所提供的服務是否滿意分析，有 98.95%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.04%的受訪者表示「不滿意」。**【結果請參考表 7 及圖 7】**

表 7「發燒話題」專區滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	253	43.92%
滿意	317	55.03%
不滿意	6	1.04%
很不滿意	0	0.00%
合計	576	100.00%

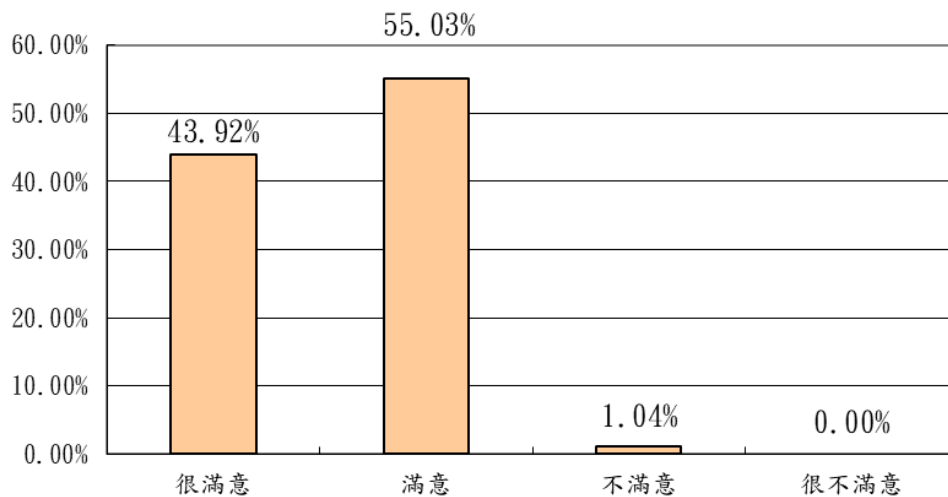


圖 7「發燒話題」專區滿意度長條圖

(八)「智能客服」及「視訊客服」所提供的服務分析

針對使用者對於本局網站新增「智能客服」及「視訊客服」所提供的服務是否滿意分析，有 98.26% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，另有 1.56% 的受訪者表示「不滿意」，0.17% 的受訪者表示「很不滿意」。**【結果請參考表 8 及圖 8】**

表 8 「智能客服」及「視訊客服」滿意度分析表

問項	次數	百分比
很滿意	244	42.36%
滿意	322	55.90%
不滿意	9	1.56%
很不滿意	1	0.17%
合計	576	100.00%

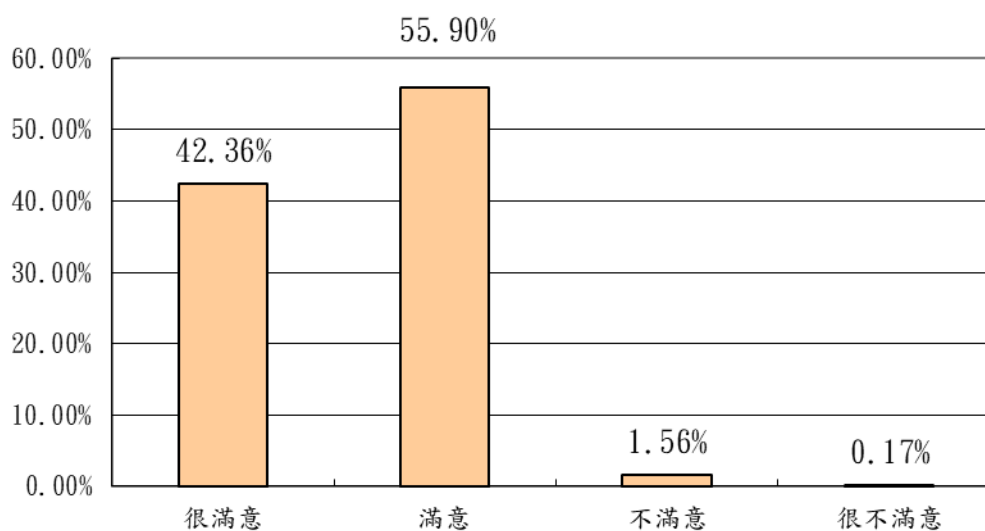


圖 8 「智能客服」及「視訊客服」滿意度長條圖

(九)「性別」統計

調查結果顯示在 576 件中，有 42.7%的受訪者為男性，另有 56.8%的受訪者為女性。【結果請參考表 9 及圖 9】

表 9 性別統計表

項目	次數	百分比
男	246	42.7%
女	327	56.8%
其他	3	0.5%
總計	576	100.00%

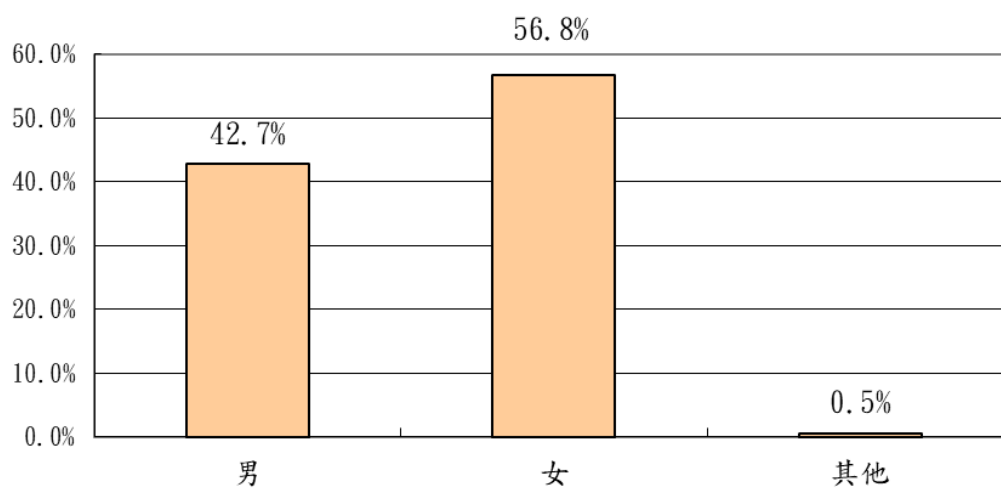


圖 9 性別長條圖

二、線上申辦滿意度分析

(一)「服務是否符合需求」分析

網站線上申辦服務是否符合使用者需求分析，調查結果顯示在 647 件中，有 97.68%的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 1.08%的受訪者表示「不滿意」和 1.24%的受訪者表示「非常不滿意」。【結果請參考表 10 及圖 10】

表 10 線上申辦服務滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	560	86.55%
滿意	72	11.13%
不滿意	7	1.08%
非常不滿意	8	1.24%
總計	647	100.00%

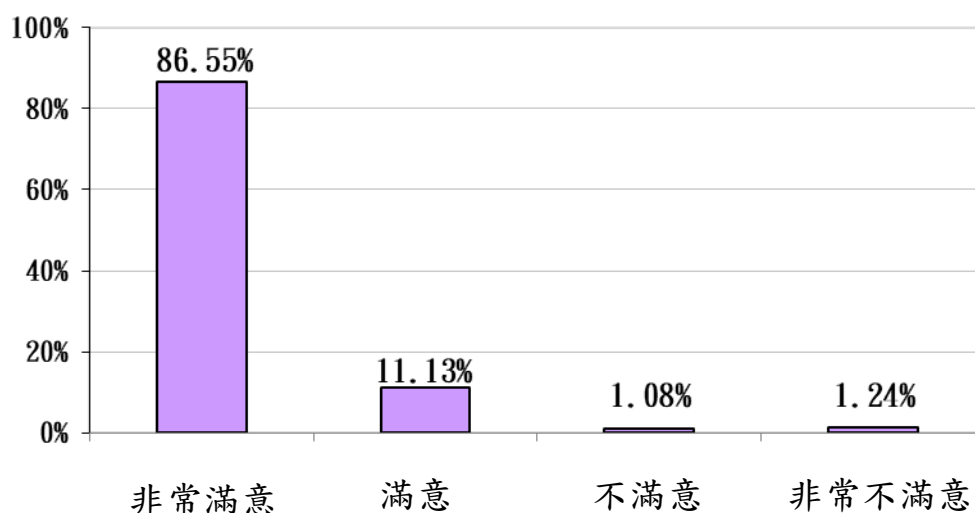


圖 10 線上申辦服務滿意度長條圖

(二)「申請資料之說明」分析

網站使用者對於線上申辦申請資料說明是否滿意分析，調查結果顯示在 647 件中，有 97.52% 的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 1.08% 的受訪者表示「不滿意」和 1.39% 的受訪者表示「非常不滿意」。【結果請參考表 11 及圖 11】

表 11 線上申辦申請資料之說明滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	534	82.53%
滿意	97	14.99%
不滿意	7	1.08%
非常不滿意	9	1.39%
總計	647	100.00%

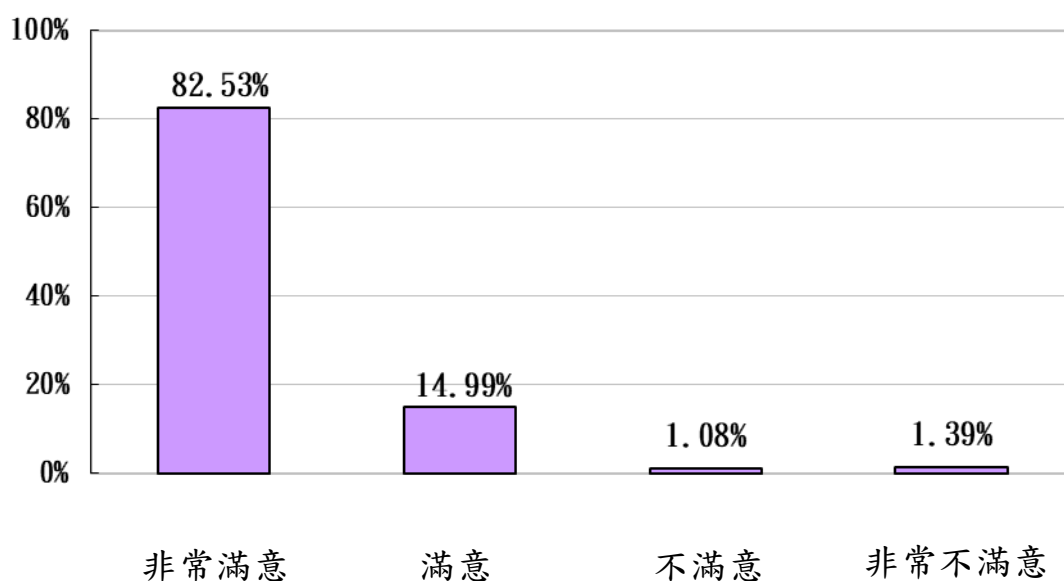


圖 11 線上申辦申請資料之說明滿意度長條圖

(三)「線上申辦回應速度滿意度」分析

網站線上申辦回應速度使用者是否滿意分析，調查結果顯示在 647 件中，有 98.14%的受訪者表示「非常滿意」和「滿意」，另有 0.77%的受訪者表示「不滿意」和 1.08%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	569	87.94%
滿意	66	10.20%
不滿意	5	0.77%
非常不滿意	7	1.08%
總計	647	100.00%

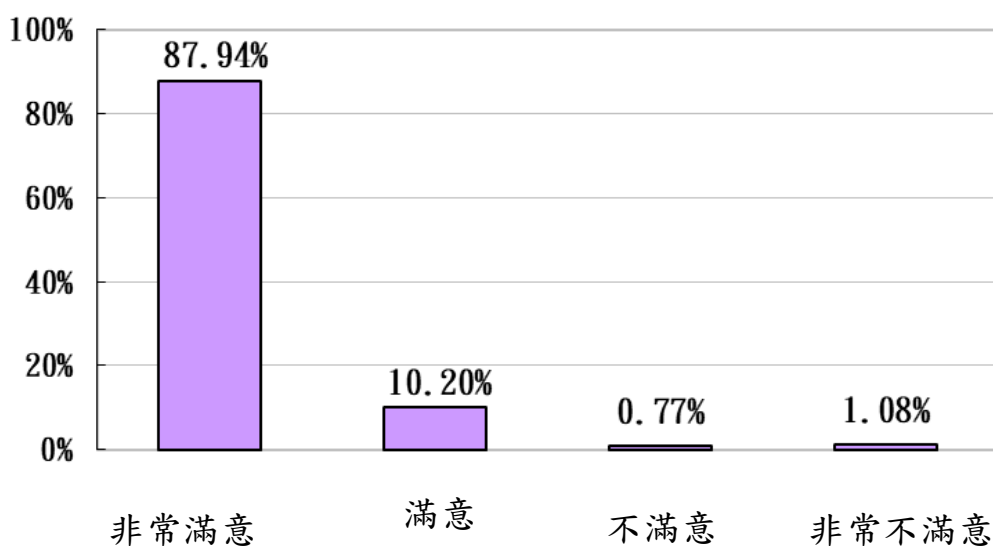


圖 12 線上申辦回應速度滿意度長條圖

(四)「性別」統計

調查結果顯示在 647 件中，有 47.8%的受訪者為男性，另有 52.1%的受訪者為女性，另 0.2% 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	309	47.8%
女	337	52.1%
其他	1	0.2%
總計	647	100.00%

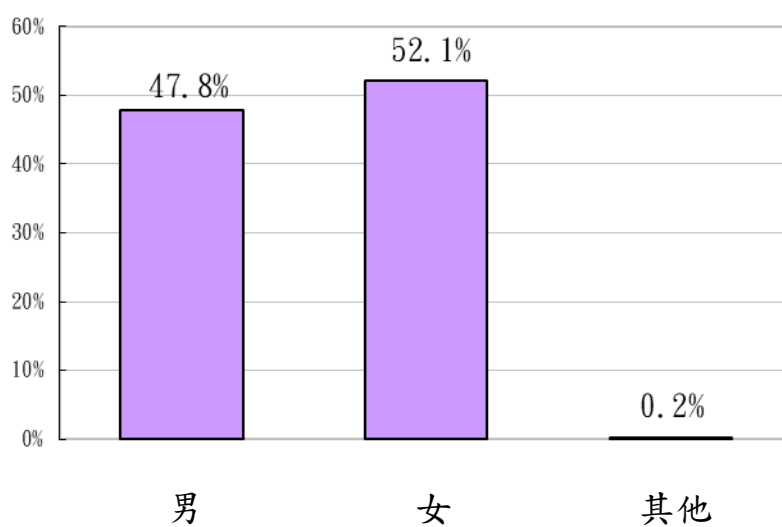


圖 13 性別長條圖

參、結論

調查結果

一、網站服務滿意度問卷調查回收問卷 576 份，網站服務使用者之整

體滿意度（含非常滿意和滿意）98.93%，分析如下：

- (一) 網頁點選時的反應速度：99.14%。
- (二) 網站提供的各類搜尋功能：99.48%。
- (三) 網頁內容的正確性、即時性：99.30%。
- (四) 網頁網站分類的滿意性：98.44%。
- (五) 網站「熱門線上服務」專區所提供的服務：98.96%。
- (六) 網站「發燒話題」專區所提供的服務：98.95%。
- (七) 網站新增「智能客服」及「視訊客服」所提供的服務：98.26%。

二、線上申辦服務滿意度調查回收問卷 647 份，使用者之整體滿意度

（含非常滿意和滿意）97.78%，分析如下：

- (一) 服務是否符合需求：為 97.68%。
- (二) 申請資料之說明：97.52%。
- (三) 線上申辦回應速度滿意度：98.14%。

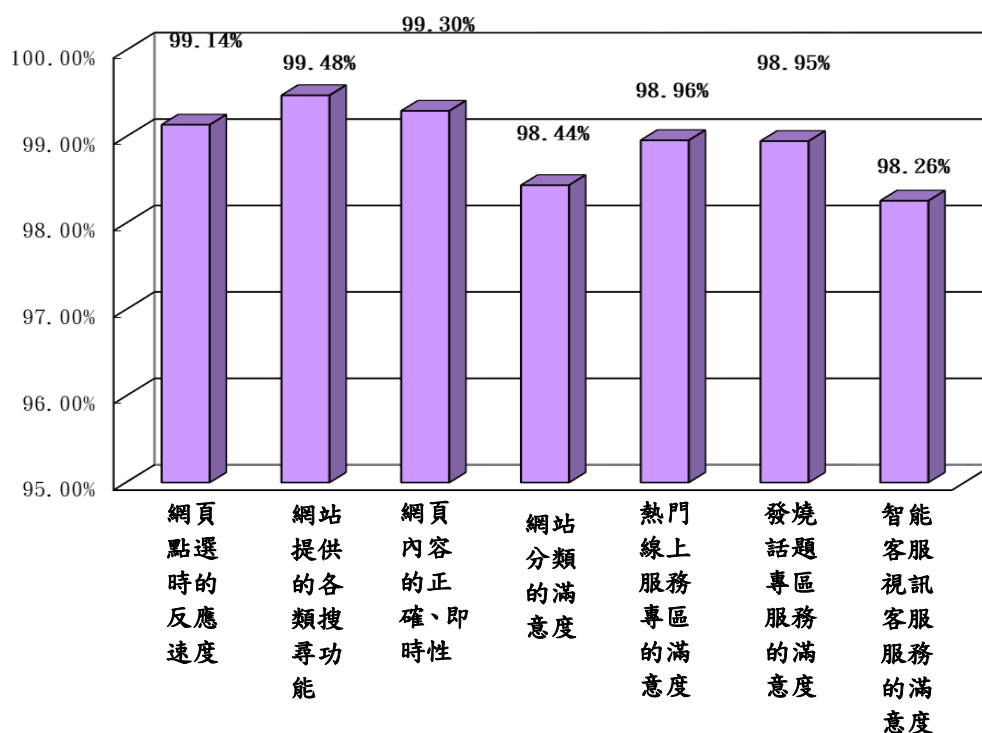
三、針對民眾建議事項，業經改善或參採意見納入未來業務推動，期

望持續推動優質網站服務，貼近民眾使用需求。

108 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：98.93%（樣本數：576）

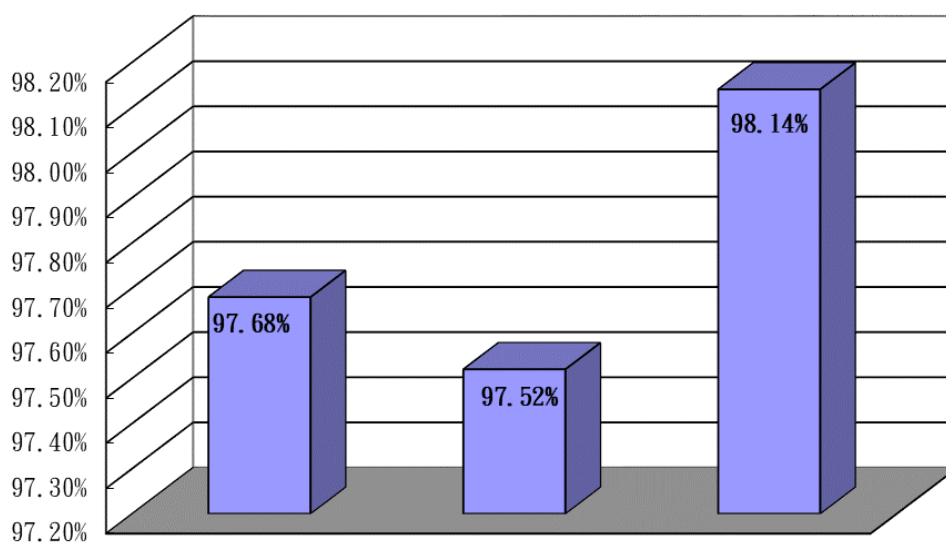
問項	滿意度					
	很滿意	滿意	滿意合計	不滿意	很不滿意	不滿意合計
請問您對本局網站網頁點選時的反應速度是否滿意？	46.88%	52.26%	99.14%	0.87%	-	0.87%
請問您對本局網站提供的各類搜尋功能是否滿意？	43.58%	55.90%	99.48%	0.52%	-	0.52%
請問您對本局網站網頁內容的正確性、即時性是否滿意？	42.36%	56.94%	99.30%	0.69%	-	0.69%
請問您對於本局網站分類是否滿意？	42.19%	56.25%	98.44%	1.56%	-	1.56%
請問您對本局網站「熱門線上服務」專區所提供服務是	43.40%	55.56%	98.96%	1.04%	-	1.04%
請問您對本局網站「發燒話題」專區所提供的服務是否滿意？	43.92%	55.03%	98.95%	1.04%	-	1.04%
請問您對本局網站新增「智能客服」及「視訊服務」所提供的服務是否滿意？	42.36%	55.90%	98.26%	1.56%	0.17%	1.73%
平均值	43.53%	55.41%	98.93%	1.04%	0.17%	1.06%



108 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：97.78%(樣本數：647)

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	86.55%	11.13%	97.68%	1.08%	1.24%	2.32%
申請資料之說明滿意度	82.53%	14.99%	97.52%	1.08%	1.39%	2.47%
線上申辦回應速度滿意度	87.94%	10.20%	98.14%	0.77%	1.08%	1.85%
平均值	85.67%	12.11%	97.78%	0.98%	1.24%	2.21%



線上申辦
的服務是
否符合您
的需求

申請資料
之說明是
否滿意

線上申辦
回應速度
滿意度

主題：108 年網站服務滿意度問卷調查

您好：

為深入瞭解您使用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，以作為本局改進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 請問您對本局網站網頁點選時的反應速度是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意

第 3 題 請問您對本局網站提供的各類搜尋功能是否滿意？

(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內容的正確性、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「熱門線上服務」專區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「發燒話題」專區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 請問您對本局網站新增「智能客服」及「視訊服務」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 9 題 請問您的性別？

(1) 男 女

第 10 題 您對本局網站的建議事項（問答題）

主題：108 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？

(1) 男 女

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)