

桃園市政府地方稅務局

113 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 4 年 1 月

目 次

目次	1
表目錄	3
圖目錄	4
壹、前言	6
一、調查目的	6
二、調查對象	6
三、調查方式	6
四、分析方式	6
五、調查時間	6
貳、調查結果	7
一、網站服務滿意度分析	7
(一)「使用本網站的頻率」分析	7
(二)「網站於行動裝置上的使用」分析	8
(三)「最常點選本局網站服務」分析	9
(四)「網站版面設計及分類」分析	10
(五)「網站資訊的正確性及實用性」分析	11
(六)「線上服務提供的服務」分析	12
(七)「專區服務提供的服務」分析	13
(八)「線上全功能服務櫃臺」提供的服務分析	14
(九)「預約申辦」事先預約服務分析	15
(十)使用本局官網感受分析服務分析	16
(十一)最滿意本局官網服務/項目	17
(十二)對本局網站的建議事項	18
(十三)「性別」統計	18
(十四)「年齡」統計	19
(十五)「教育程度」統計	20

(十六)「職業」統計-----	21
二、線上申辦滿意度分析-----	22
(一)「線上申辦的路徑/版面設置」分析-----	22
(二)「線上申辦申請資料之說明」分析-----	23
(三)「線上申辦收件/結案通知服務」分析-----	24
(四)「線上申辦的服務是否符合需求」分析-----	25
(五)「是否願意再次使用本局的線上申辦服務」分析-----	26
(六)「性別」分析-----	27
三、建議與反映事項彙整-----	28
參、綜合結語-----	30
附件	
調查問卷-----	33
113 年網站服務滿意度問卷調查表-----	33
112 年度網站服務滿意度問卷調查表-----	35
線上申辦滿意度問卷調查表-----	37

表 目 錄

表 1 使用本網站的頻率分析表	7
表 2 網站於行動裝置上的使用滿意度分析表	8
表 3 最常點選本局網站服務分析表	9
表 4 網站版面「設計及分類」滿意度分析表	10
表 5 網站資訊的「正確性及實用性」滿意度分析表	11
表 6 線上服務提供的服務滿意度分析表	12
表 7 專區服務提供的服務滿意度分析表	13
表 8 「線上全功能服務櫃臺」提供的服務滿意度分析表	14
表 9 「預約申辦」事先預約服務滿意度分析表	15
表 10 使用本局官網感受滿意度分析表	16
表 11 最滿意本局官網服務/項目分析表	17
表 12 性別統計表	18
表 13 年齡統計表	19
表 14 教育程度統計表	20
表 15 職業統計表	21
表 16 路徑/版面設置滿意度分析表	22
表 17 申請資料之說明滿意度分析表	23
表 18 收件/結案通知服務滿意度分析表	24
表 19 線上申辦的服務是否符合需求滿意度分析表	25
表 20 是否願意再次使用本局的線上申辦統計表	26
表 21 性別統計表	27

圖 目 錄

圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖	8
圖 2 網站於行動裝置上的使用滿意度長條圖	9
圖 3 最常點選本局網站服務長條圖	10
圖 4 網站版面「設計及分類」滿意度長條圖	11
圖 5 網站資訊的「正確性及實用性」滿意度長條圖	12
圖 6 線上服務提供的服務滿意度長條圖	13
圖 7 專區服務提供的服務滿意度長條圖	14
圖 8 「線上全功能服務櫃臺」提供的服務滿意度長條圖	15
圖 9 「預約申辦」事先預約服務滿意度長條圖	16
圖 10 使用本局官網感受滿意度長條圖	17
圖 11 最滿意本局官網服務/項目長條圖	18
圖 12 性別分布長條圖	19
圖 13 年齡分布長條圖	20
圖 14 教育程度分布長條圖	21
圖 15 職業分布長條圖	22
圖 16 路徑/版面設置滿意度長條圖	23
圖 17 申請資料之說明滿意度長條圖	24
圖 18 收件/結案通知服務滿意度長條圖	25
圖 19 線上申辦的服務是否符合需求滿意度長條圖	26
圖 20 是否願意再次使用本局的線上申辦長條圖	27
圖 21 性別分布長條圖	27

壹、前言

一、調查目的

為瞭解受訪者使用本局網站服務之情形，以及網站頁面整體規劃感受度與操作便利性等，特辦理網站服務滿意度問卷調查，以作為未來增修網站頁面及服務功能時之參考，提升本局為民服務品質。

二、調查對象

本次調查對象為本局網站及線上申辦各項服務之使用者。

三、調查方式

本局網站設置「113年網站服務滿意度線上問卷調查表」及「113年線上申辦滿意度調查表」，以線上填寫問卷方式，鼓勵受訪者填答。

四、分析方式

利用試算表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。

五、調查時間

本次辦理「網站服務」及「線上申辦」2項滿意度問卷調查。

- (一)網站服務滿意度線上問卷調查表：自113年8月16日起至同年9月30日止，回收有效問卷計1,239份。
- (二)線上申辦滿意度調查表：自113年1月1日起至同年10月15日止，回收有效問卷計263份。

貳、調查結果

一、網站服務滿意度分析

依據網站每年新增之服務功能、民眾使用熱門服務及去年反饋意見，每年滾動檢討修正「網站服務滿意度問卷調查表」問題內容。113年共設計16項問題，與112年相較，因應113年5月官網新上架「線上服務」等訊息，調整第3題第11題問項，並新增第6題「請問您對本局網站線上服務（例如：線上服務導覽、e觸即發稅務通、線上申辦、視訊客服、預約申辦、人民申請案件線上查詢、查詢、試算及線上回覆等）所提供的資訊是否滿意？」，其他問項依次下移；第7題專區服務問項新增「房屋稅差別稅率 2.0 專區」及「113 年房屋標準價格評定專區」等文字。

（一）第 1 題：請問您使用本網站的頻率？

113 年受訪者使用本局網站的頻率分析，42.45%受訪者偶爾使用本局網站佔最多，24.05%的受訪者各使用本局網站每週 1 至數次及每月 1 至數次。【結果請參考表 1 及圖 1】

表 1 使用本網站的頻率分析表

民眾回答 統計分析	次數		百分比		增減%
	112 年	113 年	112 年	113 年	
每天使用	264	117	8.75%	9.44%	0.69%
每週 1 至數次	666	298	22.07%	24.05%	1.98%
每月 1 至數次	648	298	21.48%	24.05%	2.57%
偶爾使用	1,439	526	47.70%	42.45%	-5.24%
合計	3,017	1239	100%	100%	-

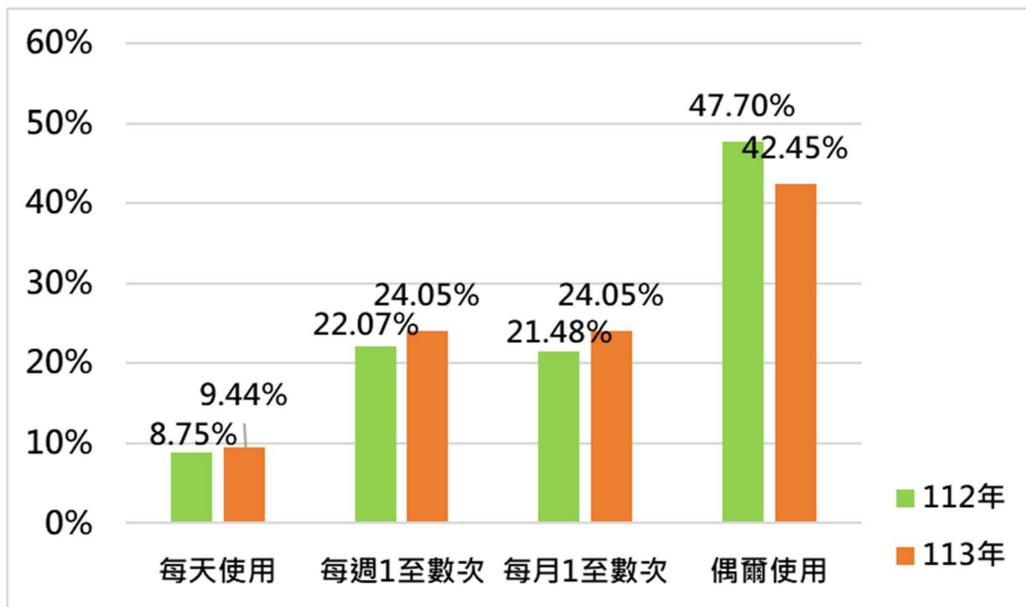


圖 1 使用本網站的頻率分析長條圖

(二) 第 2 題: 請問您對本局網站於行動裝置上的使用是否滿意?

113 年網站使用者中, 94.68% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」, 較 112 年 94.53% 上升 0.15 個百分點; 0.64% 受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」, 較 112 年 0.9% 下降 0.26 個百分點; 2.02% 受訪者表示「無意見」, 較 112 年 1.69% 上升 0.33 個百分點; 2.66% 受訪者使用桌上型/筆記型電腦。【結果請參考表 2 及圖 2】

表 2 網站於行動裝置上的使用滿意度分析表

統計分析	次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年
民眾回答				
很滿意	1,444	728	47.86%	58.76%
滿意	1408	445	46.67%	35.92%
不滿意	19	6	0.63%	0.48%
很不滿意	8	2	0.27%	0.16%
無意見	51	25	1.69%	2.02%
使用桌上型/筆記型電腦	87	33	2.88%	2.66%
合計	3,017	1239	100%	100%

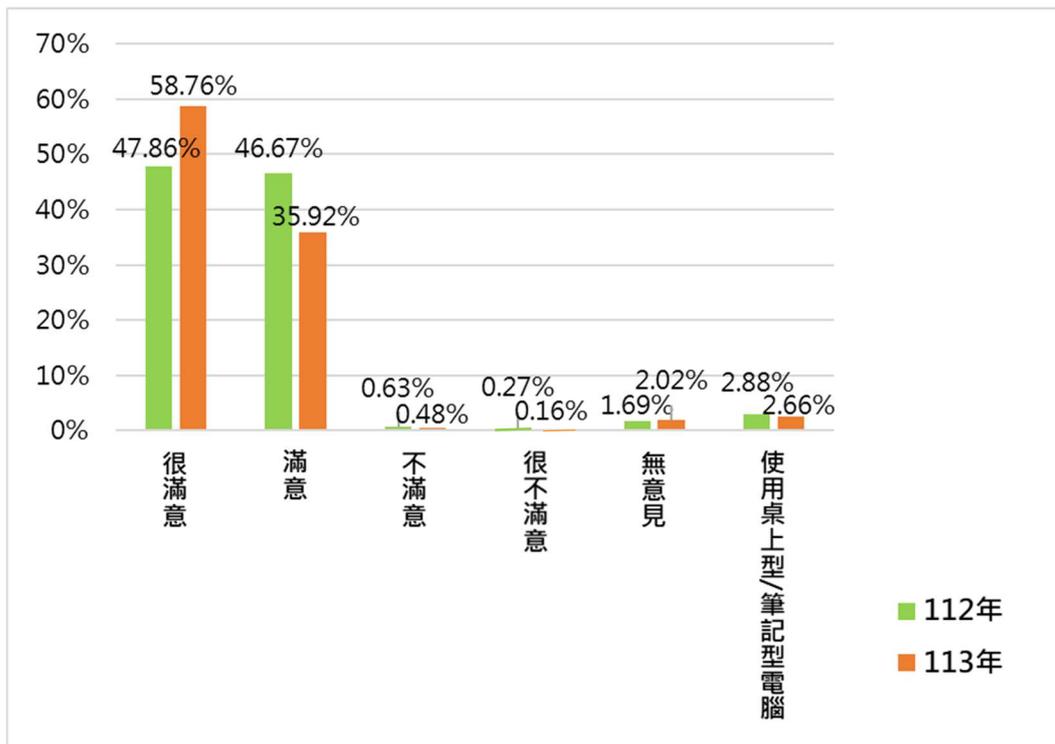


圖 2 網站於行動裝置上的使用滿意度長條圖

(三) 第 3 題:請問您最常點選本局網站的「服務」是?

113 年網站使用者中，民眾最常使用前 3 項服務為「稅務訊息/熱門活動/訊息公告」、「線上服務」及「宣導園地」，合計 80.87%(約 81%)。【結果請參考表 3 及圖 3】

表 3 最常點選本局網站服務分析表

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
線上申辦(112 年項目, 113 年無)	470	-	15.58%	-		
線上服務(113 年新增)	-	275	-	22.20%		
各稅介紹	337	126	11.17%	10.17%		
便民服務	548	108	18.16%	8.72%		
稅務訊息/熱門活動/訊息公告	1373	554	45.51%	44.71%		
宣導園地	284	173	9.41%	13.96%		
其他	5	3	0.17%	0.24%		
合計	3017	1239	100%	100%		

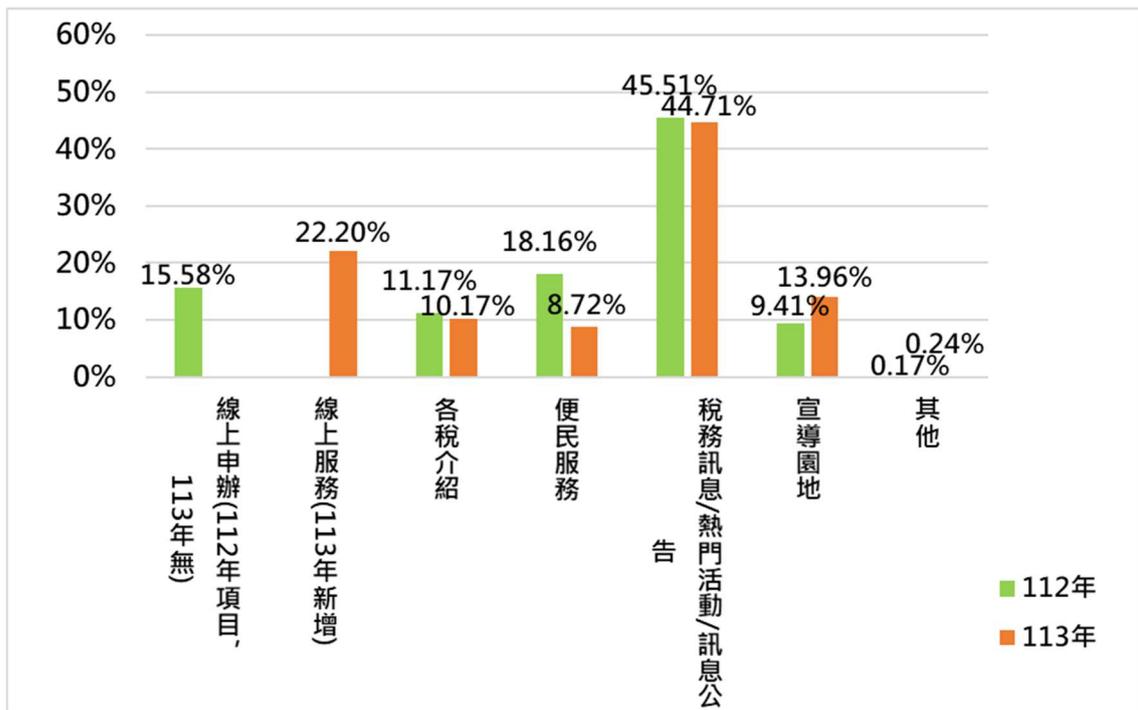


圖 3 最常點選本局網站服務長條圖

(四) 第 4 題:請問您對本局網站版面「設計及分類」是否滿意?

113 年網站使用者中,95.80%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」,較 112 年 95.76%上升 0.04 個百分點;0.97%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」,較 112 年 1.42%下降 0.45 個百分點;3.23%受訪者表示「無意見」,較 112 年 2.82%上升 0.41 個百分點。【結果請參考表 4 及圖 4】

表 4 網站版面「設計及分類」滿意度分析表

統計分析 民眾回答	次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	1,304	682	43.22%	55.04%
滿意	1,585	505	52.54%	40.76%
不滿意	39	12	1.29%	0.97%
很不滿意	4	0	0.13%	0.00%
無意見	85	40	2.82%	3.23%
合計	3,017	1,239	100%	100%

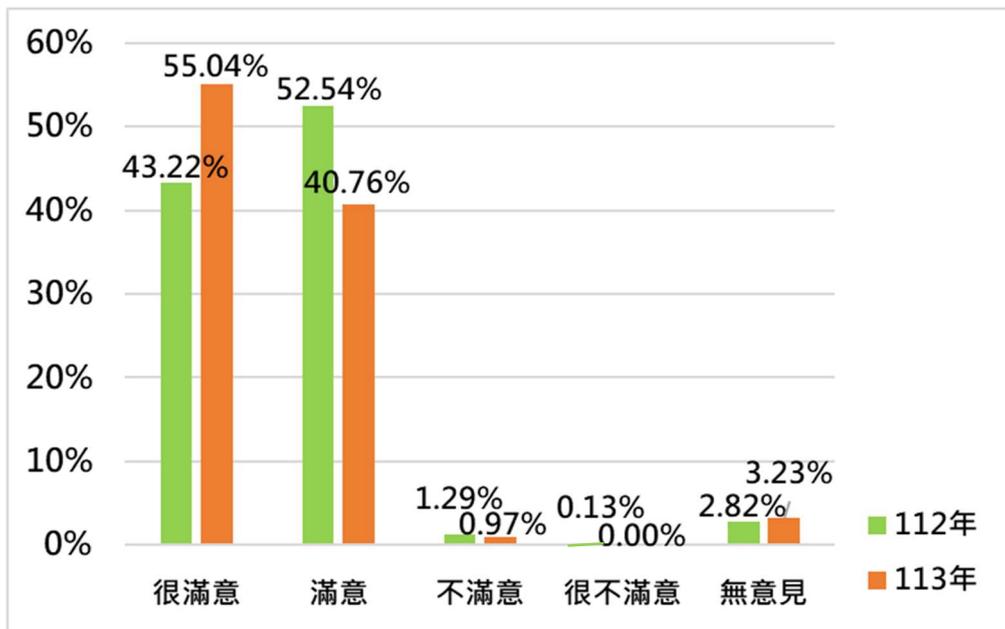


圖 4 網站版面「設計及分類」滿意度長條圖

(五) 第 5 題:請問您對本局網站資訊的「正確性及實用性」是否滿意?

113 年網站使用者中,97.18%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」,較 112 年 96.95%上升 0.23 個百分點;0.4%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」,較 112 年 0.9%下降 0.5 個百分點;2.42%受訪者表示「無意見」,較 112 年 2.15%上升 0.27 個百分點。【結果請參考表 5 及圖 5】

表 5 網站資訊的「正確性及實用性」滿意度分析表

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	1,408	731	46.67%	59.00%		
滿意	1,517	473	50.28%	38.18%		
不滿意	25	4	0.83%	0.32%		
很不滿意	2	1	0.07%	0.08%		
無意見	65	30	2.15%	2.42%		
合計	3,017	1,239	100%	100%		

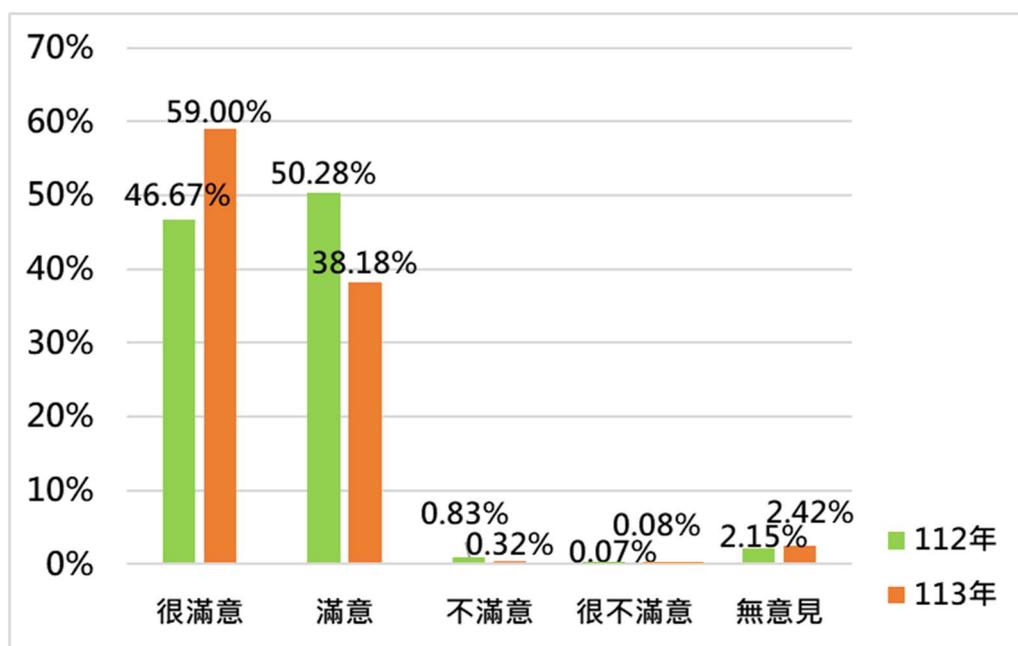


圖 5 網站資訊的「正確性及實用性」滿意度長條圖

(六) 第 6 題:請問您對於本局「線上服務」所提供的服務及資訊是否滿意?(113 年新增題目)

113 年網站使用者中,94.35%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」;0.40%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」;5.25%受訪者表示「無意見」【結果請參考表 6 及圖 6】

表 6 線上服務提供的服務滿意度分析表

民眾回答	統計分析	次數	百分比
很滿意		690	55.69%
滿意		479	38.66%
不滿意		4	0.32%
很不滿意		1	0.08%
無意見		65	5.25%
合計		1239	100%

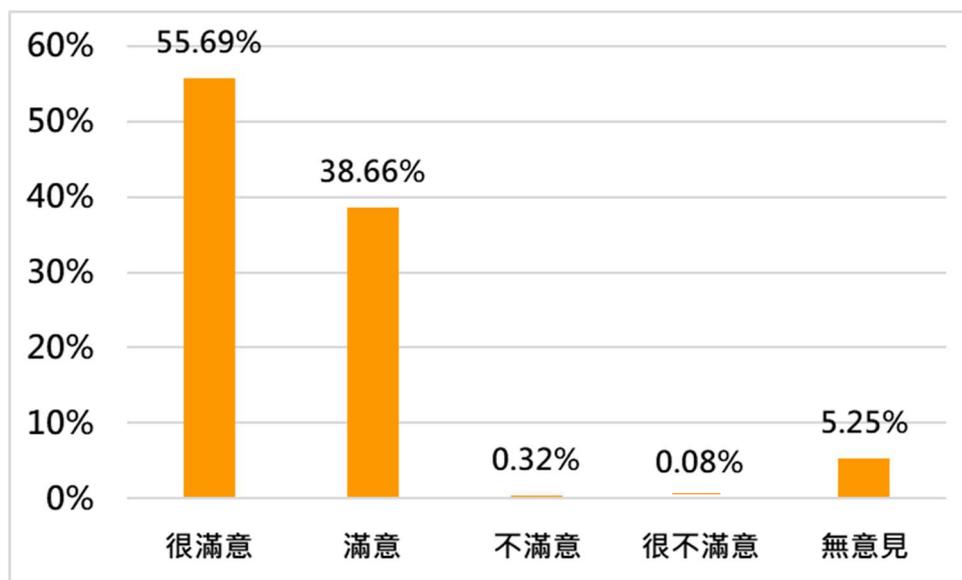


圖 6 「線上服務」提供的服務滿意度長條圖

(七) 第 7 題: 請問您對於本局「專區服務」所提供的服務及資訊是否滿意?

113 年網站使用者中, 93.87% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」, 較 112 年 94.03% 下降 0.16 個百分點; 0.32% 的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」, 較 112 年 0.93% 下降 0.61 個百分點; 5.81% 受訪者表示「無意見」, 較 112 年 5.04% 上升 0.77 個百分點。113 年滿意度下降 0.16 個百分點, 將持續盤點專區服務資訊, 提供最新稅務新知, 以簡明文字說明使民眾容易瞭解。【結果請參考表 7 及圖 7】

表 7 專區服務提供的服務滿意度分析表

民眾回答	統計分析		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	1,361	691	45.11%	55.77%
滿意	1,476	472	48.92%	38.10%
不滿意	25	3	0.83%	0.24%
很不滿意	3	1	0.10%	0.08%
無意見	152	72	5.04%	5.81%
合計	3,017	1,239	100%	100%

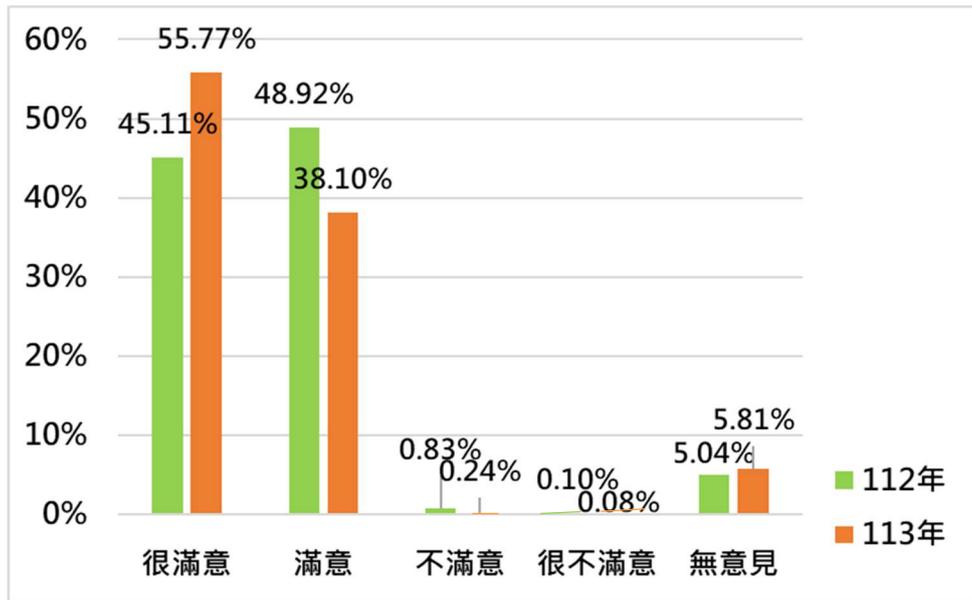


圖 7 「專區服務」提供的服務滿意度長條圖

(八) 第 8 題:請問您對本局網站「線上全功能服務櫃臺」所提供的服務是否滿意?

113 年網站使用者中，94.27%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，較 112 年 94.17%上升 0.1 個百分點；0.48%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」，較 112 年 0.69%下降 0.21 個百分點；5.25%受訪者表示「無意見」，較 112 年 5.14%上升 0.11 個百分點。【結果請參考表 8 及圖 8】

表 8 「線上全功能服務櫃臺」提供的服務滿意度分析

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	1,338	692	44.35%	55.85%		
滿意	1,503	476	49.82%	38.42%		
不滿意	20	6	0.66%	0.48%		
很不滿意	1	0	0.03%	0.00%		
無意見	155	65	5.14%	5.25%		
合計	3,017	1,239	100%	100%		

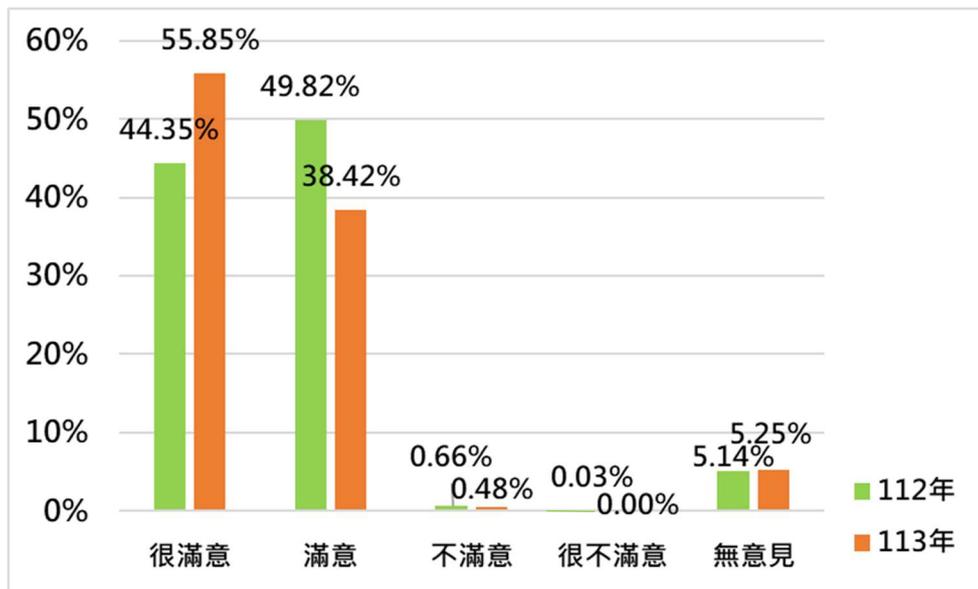


圖 8 「線上全功能服務櫃臺」提供的服務滿意度長條圖

(九) 第 9 題:請問您對本局網站提供「預約申辦」事先預約服務是否滿意?

113 年網站使用者中,91.69%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」,較 112 年 91.48%上升 0.21 個百分點;0.24%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」,較 112 年 0.86%下降 0.62 個百分點;8.07%受訪者表示「無意見」,較 112 年 7.66%上升 0.41 個百分點。【結果請參考表 9 及圖 9】

表 9 「預約申辦」事先預約服務滿意度分析表

民眾回答	統計分析		百分比	
	次數	百分比	112 年	113 年
很滿意	1,331	666	44.12%	53.75%
滿意	1,429	470	47.36%	37.94%
不滿意	26	3	0.86%	0.24%
很不滿意	0	0	0.00%	0.00%
無意見	231	100	7.66%	8.07%
合計	3,017	1239	100%	100%

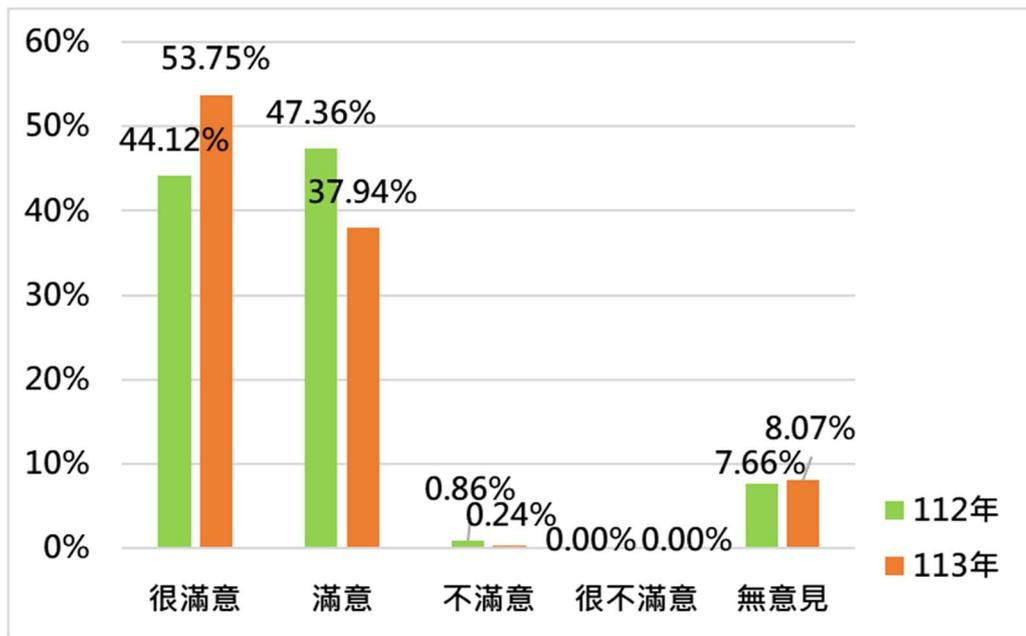


圖 9 「預約申辦」事先預約服務滿意度長條圖

(十) 第 10 題:請問您對使用本局官網感受是否滿意?

113 年網站使用者中,95.8%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」,較 112 年 94.8%上升 1 個百分點;0.32%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」,較 112 年 0.66%下降 0.34 個百分點;3.87%受訪者表示「無意見」,較 112 年 4.54%下降 0.67 個百分點。【結果請參考表 10 及圖 10】

表 10 使用本局官網感受滿意度分析表

民眾回答	統計分析		百分比	
	次數	百分比	112 年	113 年
很滿意	1,357	44.98%	696	56.17%
滿意	1,503	49.82%	491	39.63%
不滿意	17	0.56%	4	0.32%
很不滿意	3	0.10%	0	0.00%
無意見	137	4.54%	48	3.87%
合計	3,017	100%	1239	100%

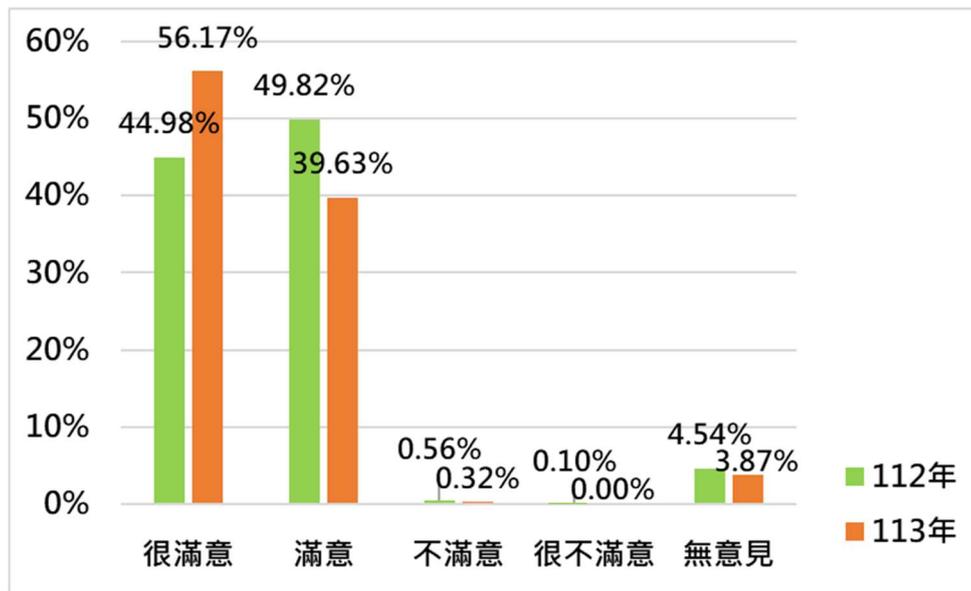


圖 10 使用本局官網感受滿意度長條圖

(十一) 第 11 題:請問您最滿意本局官網哪個服務/項目?

113 年網站使用者中，民眾最滿意前 3 項服務為「稅務訊息/熱門活動/訊息公告」、「線上服務」及「宣導園地」，合計 81.92%(約 77%)。【結果請參考表 11 及圖 11】

表 11 最滿意本局官網哪個服務/項目

民眾回答	統計分析		百分比	
	次數	次數	112 年	113 年
線上申辦(112 年項目, 113 年無)	564	-	18.69%	-
線上服務(113 年新增)	-	248	-	22.20%
各稅介紹	355	118	11.77%	9.52%
便民服務	523	142	17.34%	11.46%
稅務訊息/熱門活動/訊息公告	1,234	500	40.90%	40.36%
專區服務	71	44	2.35%	3.55%
宣導園地	268	186	8.88%	15.01%
其他	2	1	0.07%	0.08%
合計	3,017	1239	100%	100%

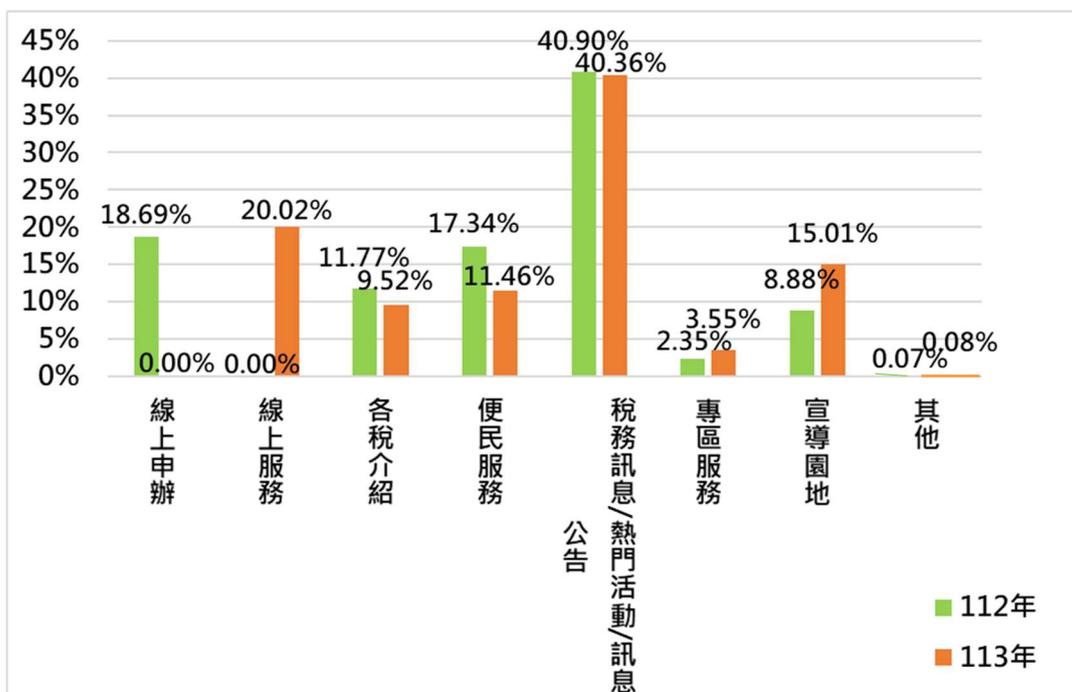


圖 11 使用本局官網感受滿意度長條圖

(十二) 第 12 題:您對本局網站的建議事項(請參閱三、建議與反映事項彙整 P. 28)

(十三) 第 13 題:請問您的性別?

113 年調查結果顯示，43.66%的受訪者為男性，56.17%的受訪者為女性。【結果請參考表 12 及圖 12】

表 12 性別統計表

民眾回答	統計分析	次數	百分比
男		541	43.66%
女		696	56.17%
其他		2	0.16%
合計		1,239	100%

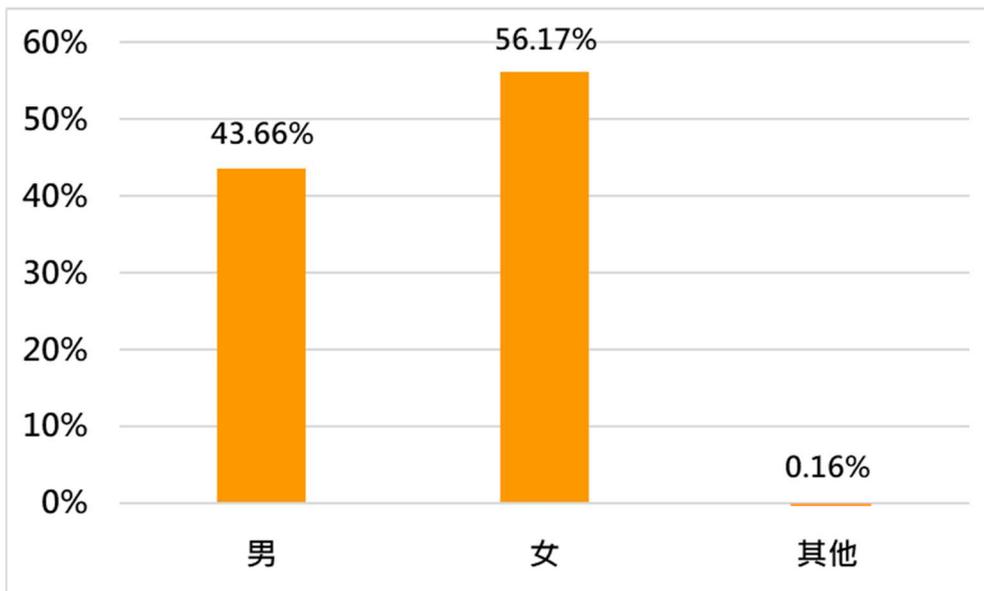


圖 12 性別分布長條圖

(十四) 第 14 題:請問您的年齡?

113 年調查結果顯示，受訪者以 41 歲-50 歲年齡層(25.59%)及 31 歲-40 歲(20.26%)為最多，31 歲-50 歲年齡層占比超過 46%。

【結果請參考表 13 及圖 13】

表 13 年齡統計表

民眾回答	統計分析	次數	百分比
20 歲(含)以下		77	6.21%
21 歲-30 歲		125	10.09%
31 歲-40 歲		251	20.26%
41 歲-50 歲		317	25.59%
51 歲-60 歲		237	19.13%
61 歲以上		232	18.72%
合計		1,239	100%

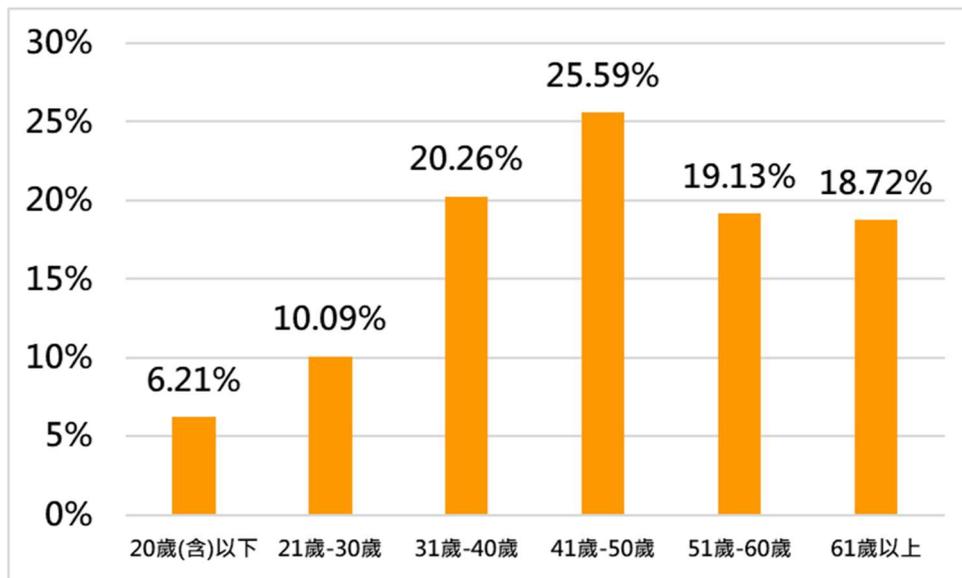


圖 13 年齡分布長條圖

(十五) 第 15 題:請問您的教育程度?

113 年調查結果顯示，受訪者教育程度以大學、專科 57.22% 為最多。【結果請參考表 14 及圖 14】

表 14 教育程度統計表

民眾回答	統計分析	次數	百分比
國中(含)以下		167	13.48%
高中職		231	18.64%
大學、專科		709	57.22%
研究所(含)以上		132	10.65%
合計		1,239	100%

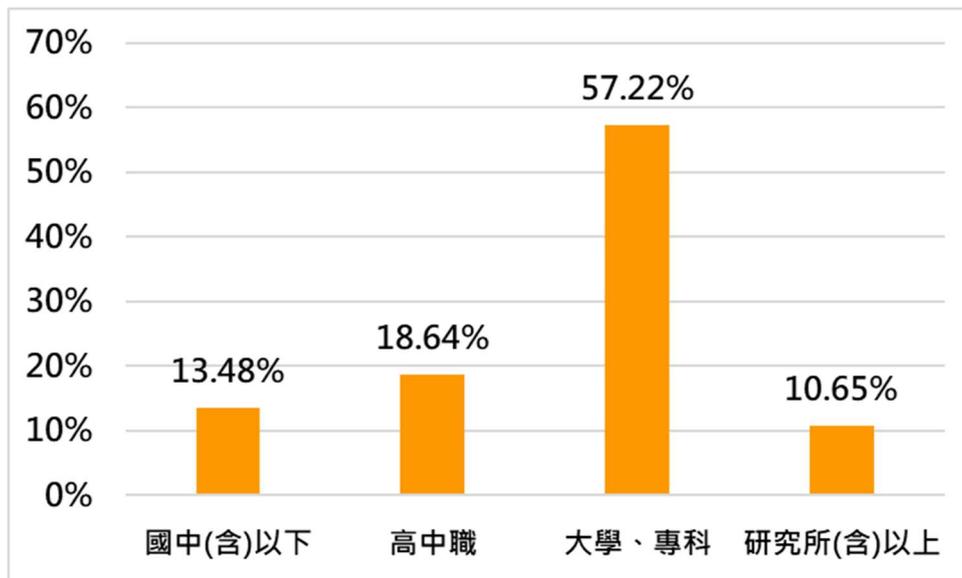


圖 14 教育程度分布長條圖

(十六) 第 16 題:請問您的職業是?

113 年調查結果顯示，受訪者職業以其他 18.16%為最多。【結果請參考表 15 及圖 15】

表 15 職業統計表

統計分析 民眾回答	次數	百分比
軍公教	161	12.99%
工	220	17.76%
商	171	13.80%
農林漁牧	10	0.81%
家管	204	16.46%
服務業	213	17.19%
自由業((地政士、會計師等)	35	2.82%
其他	225	18.16%
合計	1,239	100%

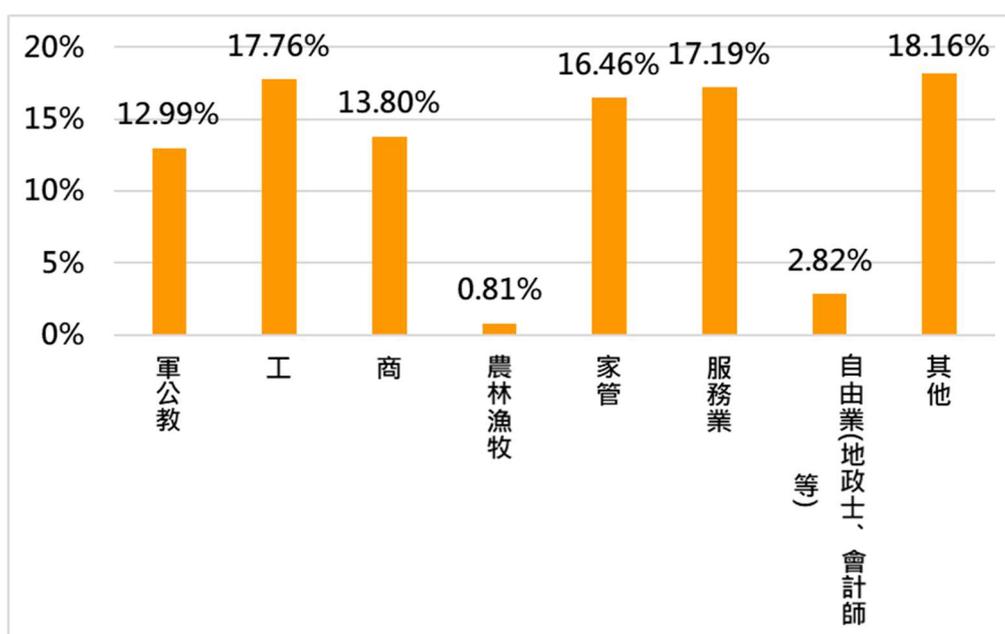


圖 15 職業分布長條圖

二、線上申辦滿意度分析

(一) 第 1 題: 您對線上申辦的路徑/版面設置是否滿意?

113 年調查結果顯示，有 98.86% 的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，較 112 年 97.88% 上升 0.98 個百分點；1.14% 的受訪者表示「不滿意」，較 112 年 2.12% 下降 0.98 個百分點。【結果請參考表 16 及圖 16】

表 16 路徑/版面設置滿意度分析表

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	145	223	76.72%	84.79%		
滿意	40	37	21.16%	14.07%		
不滿意	4	3	2.12%	1.14%		
很不滿意	0	0	0.00%	0.00%		
無意見	0	0	0.00%	0.00%		
合計	189	263	100%	100%		

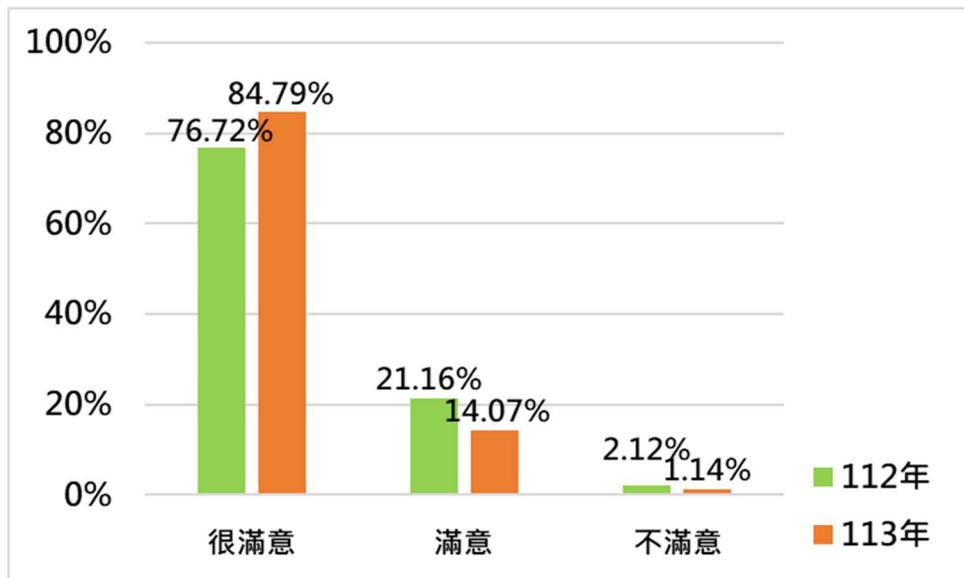


圖 16 路徑/版面設置滿意度長條圖

(二) 第 2 題:您對於線上申辦申請資料之說明是否滿意?

113 年調查結果顯示，97.34%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，較 112 年 97.36%下降 0.02 個百分點；0.38%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」，較 112 年 0.53%下降 0.15 個百分點；2.28%的受訪者表示「無意見」，較 112 年 2.12%上升 0.16 個百分點。113 年滿意度下降 0.02 個百分點，已依民眾建議調整申辦說明，將持續聽取民眾建議，提升線上服務品質。

【結果請參考表 17 及圖 17】

表 17 申請資料之說明滿意度分析表

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	148	226	78.31%	85.93%		
滿意	36	30	19.05%	11.41%		
不滿意	1	1	0.53%	0.38%		
很不滿意	0	0	0.00%	0.00%		
無意見	4	6	2.12%	2.28%		
合計	189	263	100%	100%		

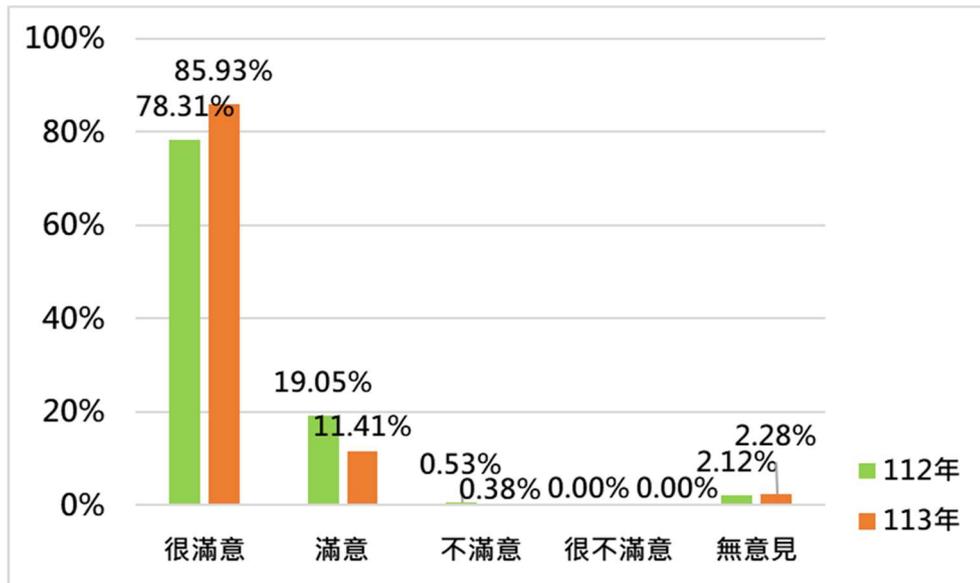


圖 17 申請資料之說明滿意度長條圖

(三) 第 3 題:您對線上申辦收件/結案通知服務是否滿意?

113 年調查結果顯示，98.86%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」較 112 年 98.95%下降 0.09 個百分點；0.76%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」，較 112 年 1.06%下降 0.3 個百分點。113 年滿意度下降 0.09 個百分點，將持續蒐集民眾意見，提升線上申辦通知服務品質。【結果請參考表 18 及圖 18】

表 18 收件/結案通知服務滿意度分析表

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	172	242	91.01%	92.02%		
滿意	15	18	7.94%	6.84%		
不滿意	2	2	1.06%	0.76%		
很不滿意	0	0	0.00%	0.00%		
無意見	0	1	0.00%	0.38%		
合計	189	263	100%	100%		

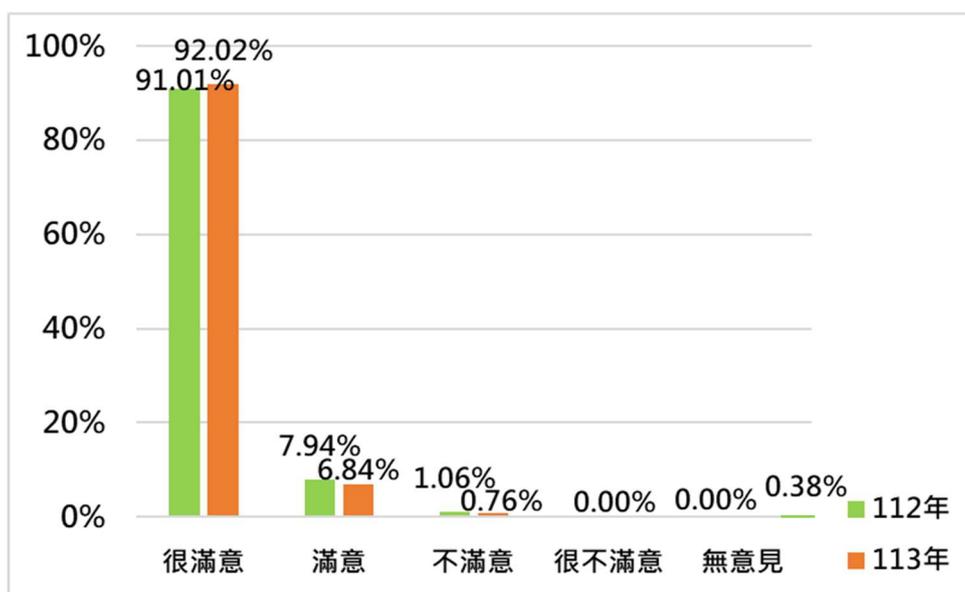


圖 18 收件/結案通知服務滿意度長條圖

(四) 第 4 題:本項線上申辦的服務是否符合您的需求?

113 年調查結果顯示，98.48%的受訪者表示「很滿意」和「滿意」，較 112 年 98.41%上升 0.07 個百分點；1.14%的受訪者表示「不滿意」和「很不滿意」，較 112 年 1.59%下降 0.45 個百分點。【結果請參考表 19 及圖 19】

表 19 線上申辦的服務是否符合需求滿意度統計表

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
很滿意	164	238	86.77%	90.49%		
滿意	22	21	11.64%	7.99%		
不滿意	1	1	0.53%	0.38%		
很不滿意	2	2	1.06%	0.76%		
無意見	0	1	0.00%	0.38%		
合計	189	263	100%	100%		

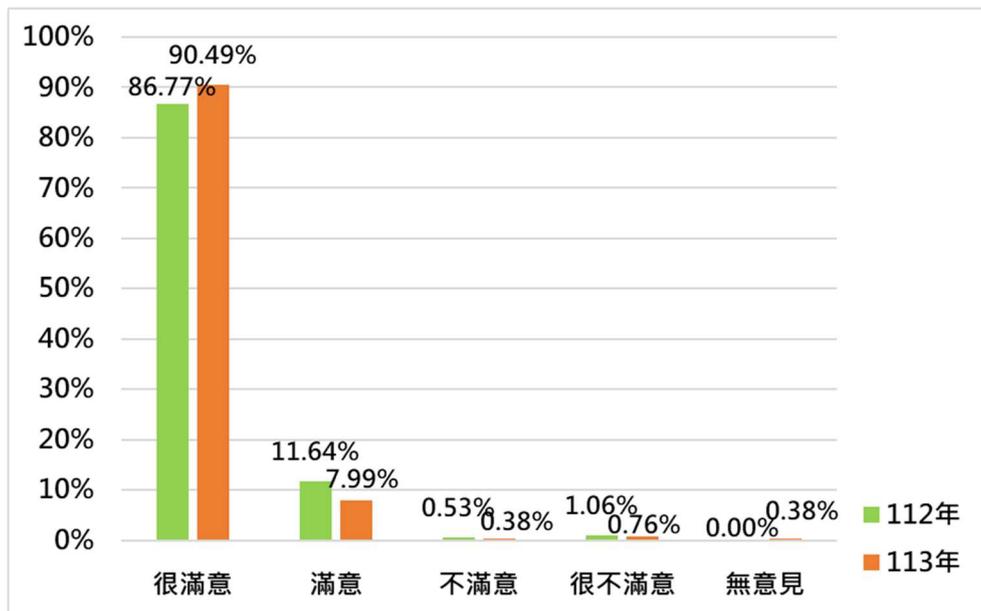


圖 19 線上申辦的服務是否符合需求滿意度長條圖

(五) 第 5 題: 未來是否願意再次使用本局的線上申辦服務?

113 年調查結果顯示，97.72%的受訪者表示「願意」再次使用本局的線上申辦服務，較 112 年 97.35%上升 0.37 個百分點；0.76%的受訪者表示「不願意」再次使用本局的線上申辦服務，較 112 年 1.06%下降 0.3 個百分點；1.52%的受訪者無再次線上申辦需求，較 112 年 1.59%下降 0.07 個百分點。經檢視表示不願意的民眾意見回饋，為個案異常情形均已處理完畢，本局將持續蒐集民眾建議，精進各項線上申辦服務品質，以提升民眾使用意願。【結果請參考表 20 及圖 20】

表 20 是否願意再次使用本局的線上申辦統計表

民眾回答	統計分析		次數		百分比	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
願意	184	257	97.35%	97.72%		
不願意	2	2	1.06%	0.76%		
無再次線上申辦需求	3	4	1.59%	1.52%		
合計	189	263	100%	100%		

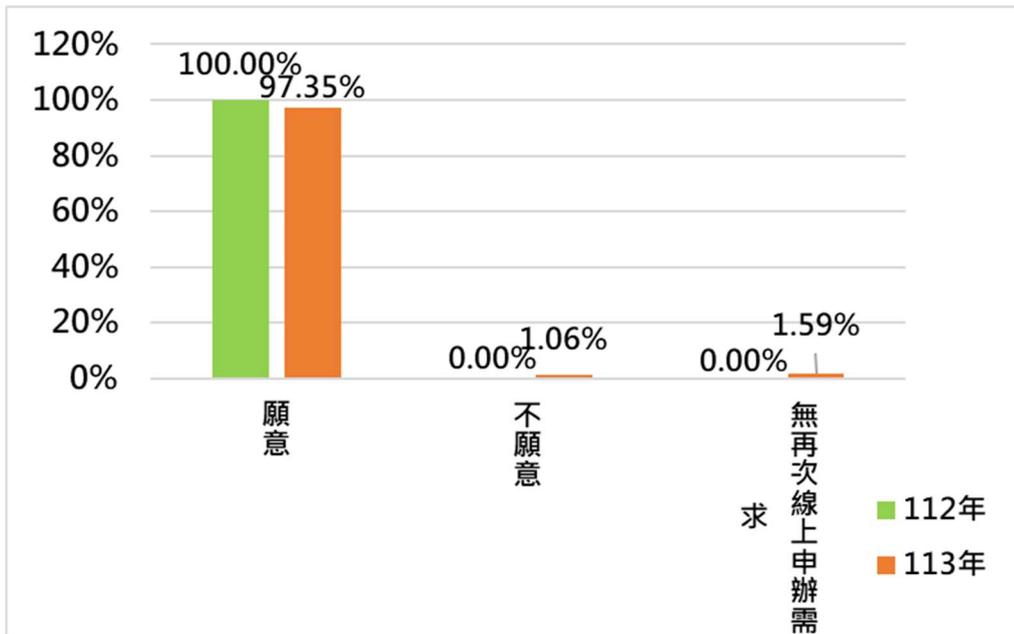


圖 20 是否願意再次使用本局的線上申辦長條圖

(六) 第 6 題: 請問您的性別?

表 21 性別統計表

民眾回答	統計分析	次數	百分比
男		133	50.57%
女		130	49.43%
其他		0	0.00%
合計		263	100%

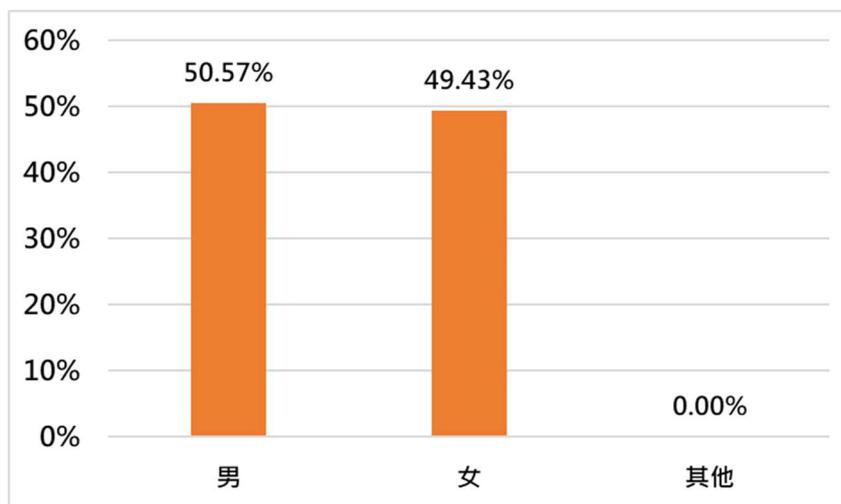


圖 21 性別分布長條圖

(七) 第 7 題：您覺得線上申辦是否有其他建議或待改進之處？(請參閱三、建議與反映事項彙整 P. 28)

三、建議與反映事項彙整

本項為網站服務滿意度調查，請受訪者提出建議或待改進之處及本局回應及處理情形，受訪者共提出 8 項，彙總摘要如下表：

項次	反映事項	處理情形
1	希望能預告活動或訂閱電子報方式 有時看到都過期了	<p>一、辦理情形：</p> <p>(一) 電子報分別於每月中寄發最新稅務訊息與仍在效期內活動資訊，及於月底寄發下月服務快訊至訂閱者指定電子信箱。</p> <p>(二) 實體及網路宣導活動新聞稿與 FB 貼文表皆於活動 2 週前完成簽核並刊登，設攤宣導活動於 1 週前完成簽核並刊登。</p> <p>二、精進措施：</p> <p>大型實體活動及活動期間超過 1 週以上之網路活動，依活動性質製作前導宣傳影片或圖卡，電子報寄送至訂閱者指定電子信箱。</p>
2	每次捐發票活動都網站當機；捐發票活動很容易當機	本局雲端發票捐贈系統已於 113 年 12 月 31 日前完成增設 1 組 IP，114 年 1 月活動上線期間，網路速度順暢無異常。
3	建議桃園市政府地方稅務局雲端發票捐贈系統-有獎徵答頁面裡各項活動的中獎名單能直接於各活動名稱旁顯示名單連結，不要還要切換至最新消息頁面，謝謝！	本局雲端發票捐贈系統首頁已常設中獎查詢按鈕，點擊後選擇活動名稱進入即可查詢中獎名單。

項次	反映事項	處理情形
4	稅務問題能提供線上即時回覆	可多利用本局網頁右邊快捷鍵 24 小時地方稅智慧客服「地稅小幫手」文字客服，輸入關鍵字即可搜尋相關稅務資訊；上班時間亦可透過本局真人視訊客服或撥打稅務局電話，即時解答民眾稅務問題。
5	線上申辦上傳身分證正反面時，遇到了因照片檔案畫素過高而失敗，重拍才成功；建議對檔案過大過小的限制應明確的註明在旁，方便使用者參考；圖片上傳的限制除了有檔案大小限制外，其實還有圖片尺寸的限制，但網頁說明裡卻只有提及檔案大小限制(5MB)。	已於各線上申辦項目上傳附件欄位旁加註「(檔案大小以 5MB 為限，格式僅接受 jpg/png/gif/bmp 圖檔及 pdf 檔)，圖檔尺寸寬*高需在 200*200 至 4000*4000 像素以內。」等文字說明。
6	辦理線上申辦委託轉帳，上傳資料是需要上傳的照片資料，備註說明該資料是需要繳稅義務人的，還是自動轉帳帳戶持有人資料，可以清楚註明比較好。	已於該項線上申辦項目應備證件欄位加註「納稅義務人身分證正反面及本人存摺影本。」等文字說明。
7	申請以電子方式傳送繳款書及繳納證明(永久性)，寄送至 mail 的內容只有准予辦理，原以為是申請電子帳單，問承辦人員得知此服務為申請未來開徵期間可收到電子稅單及繳納證明，建議申辦頁面可稍微說明一下。	已於該項線上申辦項目申辦事項欄位加註「該服務申請完成後提供開徵期間以電子方式傳送繳款書、轉帳通知及繳納證明。如需立即申請繳款書及繳納證明請至申請補發繳款書及申請繳納證明項下申請。」等文字說明。

貳、綜合結語

一、113 年網站服務滿意度問卷調查回收問卷 1,239 份，網站服務使用者之整體平均滿意度（含很滿意和滿意）94.71%，較 112 年 94.53%（參閱 P. 31）上升 0.18 個百分比，滿意度上升的項目為「行動裝置使用」、「設計及分類」、「正確性及實用性」、「線上全功能服務櫃臺」、「預約申辦」及「使用本局官網感受」等；滿意度下降的項目為「專區服務」，將持續蒐集民眾意見檢視調整專區內容、盤點及更新服務資訊，提升使用者滿意度。各項滿意度如下：

113 年度網站服務滿意度問卷調查分析統計表

整體滿意度：94.71%（樣本數：1,239）

問題	滿意度	滿意(很滿意+滿意)合計	不滿意(不滿意+很不滿意)合計	無意見
請問您對本局網站於行動裝置上的使用是否滿意？		94.68%	0.64%	4.68%
請問您對本局網站版面「設計及分類」是否滿意？		95.80%	0.97%	3.23%
請問您對本局網站網頁資訊的「正確性及實用性」是否滿意？		97.18%	0.40%	2.42%
請問您對於本局網站「線上服務」提供的資訊是否滿意？		94.35%	0.40%	5.25%
請問您對於本局「專區服務」提供的服務及資訊是否滿意？		93.87%	0.32%	5.81%
請問您對本局網站「線上全功能服務櫃臺」提供的服務是否滿意？		94.27%	0.48%	5.25%
請問您對本局網站提供「預約申辦」事先預約服務是否滿意？		91.69%	0.24%	8.07%

滿意度 問題	滿意(很滿意+滿意)合計	不滿意(不滿意+很不滿意)合計	無意見
請問您對使用本局官網感受是否滿意?	95.80%	0.32%	3.87%
平均值	94.71%	0.47%	4.82%

112 年度網站服務滿意度問卷調查分析統計表

整體滿意度：94.53%（樣本數：3,017）

滿意度 問題	滿意(很滿意+滿意)合計	不滿意(不滿意+很不滿意)合計	無意見
請問您對本局網站於行動裝置上的使用是否滿意?	94.53%	0.9%	4.57%
請問您對本局網站版面「設計及分類」是否滿意?	95.76%	1.42%	2.82%
請問您對本局網站網頁資訊的「正確性及實用性」是否滿意?	96.95%	0.9%	2.15%
請問您對於本局「專區服務」提供的服務及資訊是否滿意?	94.03%	0.93%	5.04%
請問您對本局網站「線上全功能服務櫃臺」提供的服務是否滿意?	94.17%	0.69%	5.14%
請問您對本局網站提供「預約申辦」事先預約服務是否滿意?	91.48%	0.86%	7.66%
請問您對使用本局官網感受是否滿意?	94.80%	0.66%	4.54%
平均值	94.53%	0.91%	4.56%

二、113 年線上申辦滿意度問卷調查回收問卷 263 份，網站服務使用者之整體平均滿意度（含很滿意和滿意）98.39%，較 112 年 98.15% 上升 0.24 個百分比，滿意度上升的項目為「路徑/版面配置」及「線上申辦服務是否符合需求」等；滿意度下降的項目為「申請資料之說明」及「收件/結案通知」等，已依民眾建議調整申辦資料說明，並持續聽取民眾建議，提升線上申辦服務品質。各項滿意度如下：

112-113 年度線上申辦滿意度問卷調查分析統計表

整體滿意度：98.39%（樣本數：263）

問題	滿意度		滿意(很滿意+滿意)合計		不滿意(不滿意+很不滿意)合計		無意見	
	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年	112 年	113 年
您對線上申辦的路徑/版面設置是否滿意?	97.88%	98.86%	2.12%	1.14%	0.00%	0.00%		
您對線上申辦申請資料之說明是否滿意?	97.36%	97.34%	0.53%	0.38%	2.12%	2.28%		
您對線上申辦收件/結案通知服務是否滿意?	98.95%	98.86%	1.05%	0.76%	0.00%	0.38%		
本局線上申辦服務是否符合您的需求?	98.41%	98.48%	1.59%	1.14%	0.00%	0.38%		
平均值	98.15%	98.39%	1.32%	0.86%	0.53%	0.76%		

113年網站服務滿意度問卷調查表

您好：

為深入瞭解您對於桃園市政府地方稅務局網站各項服務情形的看法，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 (5) 無意見 (6) 使用桌上型/筆記型電腦

第3題 請問您最常點選本局網站的「服務」是？

(1) 線上申辦 (2) 各稅介紹 (3) 便民服務 (4) 稅務訊息/熱門活動/訊息公告 (5) 宣導園地 (6) 其他_____

第4題 請問您對本局網站版面「設計及分類」是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意 (5) 無意見

第5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 (5) 無意見

第6題 請問您對本局網站線上服務(例如:線上服務導覽、e觸即發稅務通、線上申辦、視訊客服、預約申辦、人民申請案件線上查詢、查詢、試算及線上回覆等)所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 (5) 無意見

第7題 請問您對於本局專區服務(例如:房屋稅差別稅率2.0專區、113年房屋標準價格評定專區、稅捐稽徵法修正專區、納稅者權利保護專區、民法成年年齡調降18歲專區、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 (5) 無意見

第8題 請問您對本局網站「線上全功能服務櫃臺(例如:e觸即發稅務通、視訊客服、代理人線上發證、多元繳稅管道、地稅小幫手、試算、查詢等)」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 (5) 無意見

第9題 請問您對本局網站提供「預約申辦」(含預約申辦(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？

<input type="checkbox"/> (1) 很滿意 <input type="checkbox"/> (2) 滿意 <input type="checkbox"/> (3) 不滿意 <input type="checkbox"/> (4) 很不滿意 <input type="checkbox"/> (5) 無意見
第10題 請問您對使用本局官網整體感受是否滿意?
<input type="checkbox"/> (1) 很滿意 <input type="checkbox"/> (2) 滿意 <input type="checkbox"/> (3) 不滿意 <input type="checkbox"/> (4) 很不滿意 <input type="checkbox"/> (5) 無意見
第11題 請問您最滿意本局官網哪個服務/項目?
<input type="checkbox"/> (1) 線上申辦 <input type="checkbox"/> (2) 各稅介紹 <input type="checkbox"/> (3) 便民服務 <input type="checkbox"/> (4) 稅務訊息/熱門活動/訊息公告 <input type="checkbox"/> (5) 專區服務 <input type="checkbox"/> (6) 宣導園地 <input type="checkbox"/> (7) 其他_____
第12題 您對本局網站的建議事項 (問答題)(非必填)
第13題 請問您的性別?
<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 <input type="checkbox"/> (3) 其他
第14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15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16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

112年網站服務滿意度問卷調查表

您好：

為深入瞭解您對於桃園市政府地方稅務局網站各項服務情形的看法，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 (5) 無意見 (6) 使用桌上型/筆記型電腦

第3題 請問您最常點選本局網站的「服務」是？

(1) 線上申辦 (2) 各稅介紹 (3) 便民服務 (4) 稅務訊息/熱門活動/訊息公告 (5) 宣導園地 (6) 其他_____

第4題 請問您對本局網站版面「設計及分類」是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意 (5) 無意見

第5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 (5) 無意見

第6題 請問您對於本局專區服務(例如:稅捐稽徵法修正專區、納稅者權利保護專區、性別主流化專區、民法成年年齡調降18歲專區、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 (5) 無意見

第7題 請問您對本局網站「線上全功能服務櫃臺(例如:e觸即發稅務通、視訊客服、多元繳稅管道、地稅小幫手、試算、查詢等)」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 (5) 無意見

第8題 請問您對本局網站提供「預約申辦」(含預約申辦(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 (5) 無意見

第9題 請問您對使用本局官網整體感受是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意 (5) 無意見

第10題 請問您最滿意本局官網哪個服務/項目?

- (1) 線上申辦 (2) 各稅介紹 (3) 便民服務 (4) 稅務訊息/熱門活動/訊息公告 (5) 專區服務 (6) 宣導園地 (7)其他_____

第11題 您對本局網站的建議事項 (問答題)(非必填)

第12題 請問您的性別?

- (1) 男 (2) 女 (3)其他

第13題 請問您的年齡?

- (1) 20歲(含)以下 (2) 21~30歲 (3) 31~40歲 (4) 41~50歲 (5) 51~60歲 (6) 61歲(含)以上

第14題 請問您的教育程度?

- (1)國中(含)以下 (2)高中(職) (3)大學、專科 (4)研究所(含)以上

第15題 請問您的職業是?

- (1)軍公教 (2)工 (3)商 (4)農林漁牧 (5)家管 (6)服務業 (7)自由業(地政士、會計師等) (8)其他

線上申辦滿意度調查表

您好：

為了瞭解您對本局線上申辦的使用情形，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 您對線上申辦的路徑/版面設置是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意 (5) 無意見

第2題 您對線上申辦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 (5) 無意見

第3題 您對線上申辦收件/結案通知服務是否滿意？

(1) 很滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 很不滿意 (5) 無意見

第4題 本局線上申辦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 (5) 無意見

第5題 您未來是否願意再次使用本局的線上申辦服務？

(1) 願意 (2) 不願意 (3) 無再次線上申辦需求

第6題 請問您的性別？

男 女 其他

第7題 您覺得線上申辦是否有其他建議或待改進之處？(問答題)