

108 年 4 月網路問卷調查分析報告

壹、前言

本次網路問卷調查題目，以本局網站提供之資訊、服務及使用便利性等為調查主題，配合政府服務創新精進方案、政府服務獎評獎實施計畫及作業手冊所設計。期藉由問卷調查與趨勢分析瞭解民眾實際需求，作為本局強化服務措施與網站功能等之參考方向。

本次 4 月份網路問卷調查計 2,616 人參加，有效問卷數計 2,482 人，107 年度 7 月有效問卷數計 1,899 人參加，今（108）年有效問卷較去年增加 583 人，約增加 30.7%。

貳、調查方法

一、調查對象：

本次問卷調查對象為網路使用族群，民眾進入本局網站活動頁面均可填答參加。

二、調查方法：

凡年滿 20 歲以上參加民眾所填問卷均視為有效問卷。本期參加總人數為 2,616 人，有效問卷數計 2,482 份。

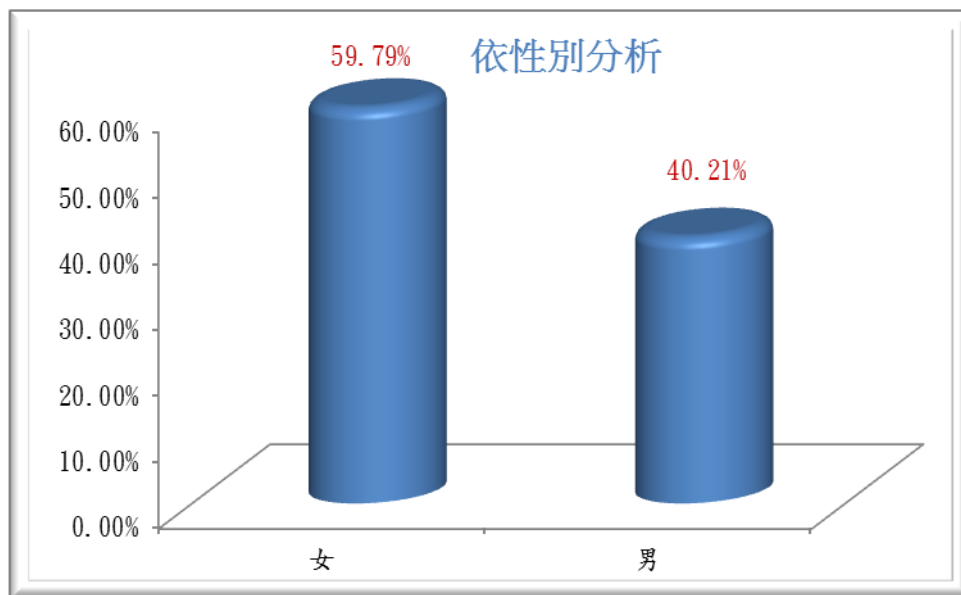
分析方法採次數百分比分析及交叉分析。次數百分比分析可看出整體之調查結果，而交叉分析之變項為性別、年齡、學歷與職業，藉由交叉分析找出重點族群，強化地方稅法宣導，落實民眾法律觀念。

參、調查結果分析

一、基本資料分析

(一)性別

選項	人數	百分比
女	1,484	59.79%
男	998	40.21%
小計	2,482	100.00%

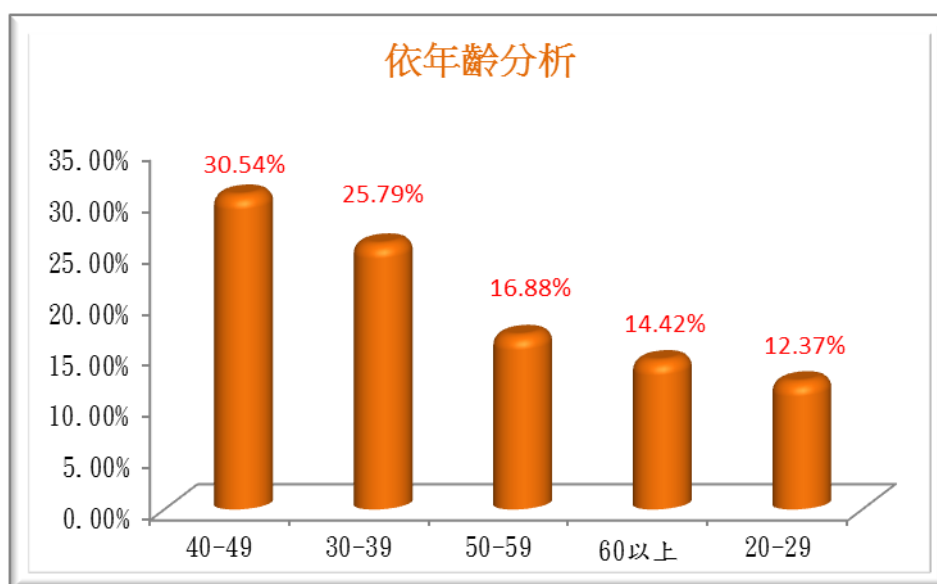


說明：

參加本次調查之民眾中，性別比率女性比例(59.79%)略高於男性比例(40.21%)，與107年(女性56.03%，男性43.97%)相較，今年女性參與比例約增加3.76%。

(二)年齡

選項	人數	百分比
40-49 歲	758	30.54%
30-39 歲	640	25.79%
50-59 歲	419	16.88%
60 歲以上	358	14.42%
20-29 歲	307	12.37%
小計	2,482	100.00%



說明：

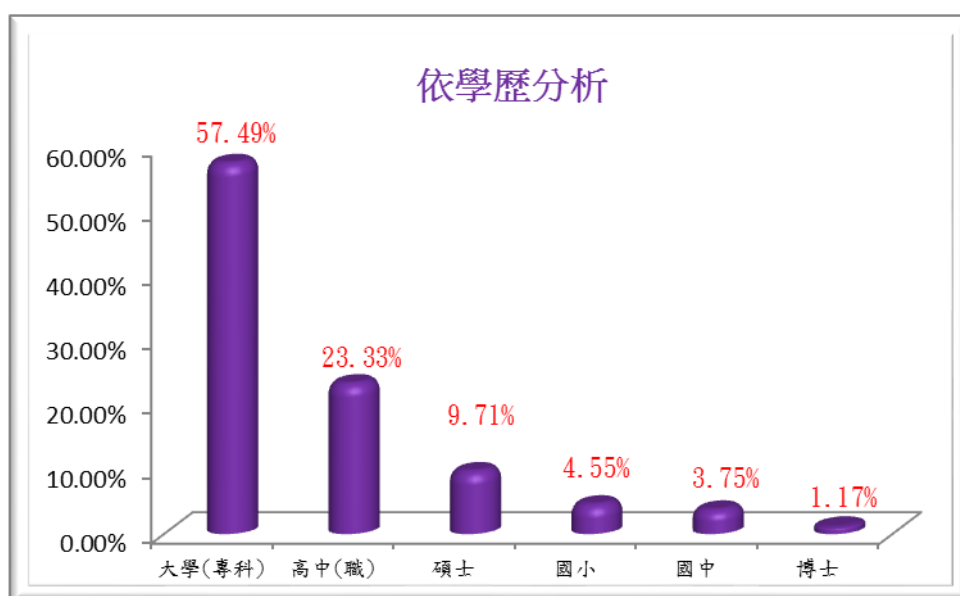
本次參加調查者年齡層 40-49 歲者人數 758 人，30-39 歲者人數 640 人，合計 1,398 人，占 56.33%，與 107 年(1,028 人，總人數 1,899，54.13%)比較，人數與比例均有增加，顯見參與者仍以 30-49 歲大宗。

其餘年齡層分佈人數與 107 年比較，人數皆有上升，比率相差不大。

青壯年族群重視理財及家庭，可多提供實用節稅懶人包、稅務實例，並定期舉辦宣導活動吸引該族群瀏覽本局網站。

(三)學歷

選項	人數	百分比
大學(專科)	1,427	57.49%
高中(職)	579	23.33%
碩士	241	9.71%
國小	113	4.55%
國中	93	3.75%
博士	29	1.17%
小計	2,482	100.00%

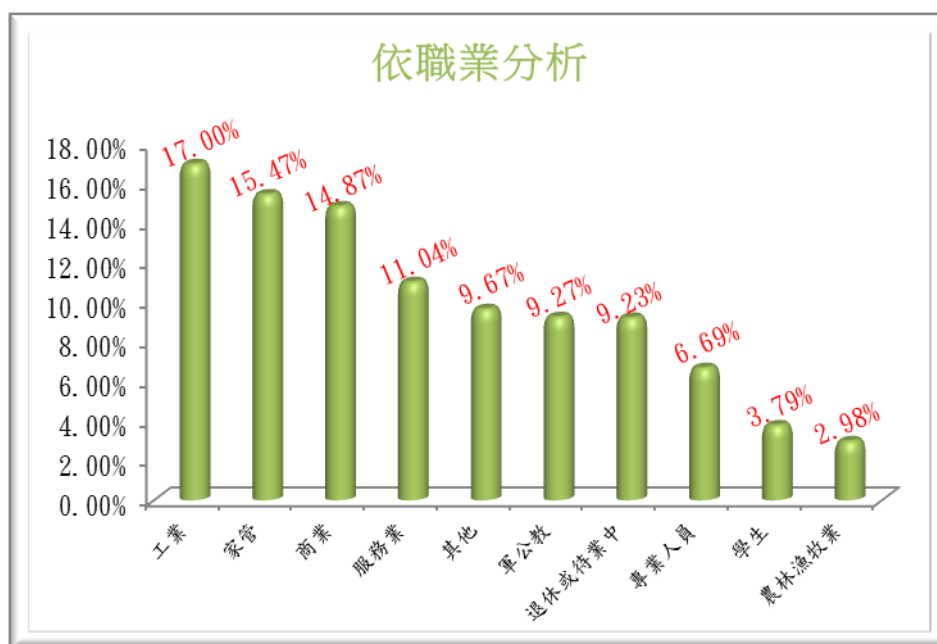


說明：

參加問卷調查者學歷分佈與 107 年分佈相同。以大學(專科)學歷為首(占 57.49%)、高中(職)居第二(23.33%)，研判此一族群係社會經濟主力，由於工作上或自身經濟因素，對於相關稅務類網站需求性較高。

(四)職業

選項	人數	百分比
工業	422	17.00%
家管	384	15.47%
商業	369	14.87%
服務業	274	11.04%
其他	240	9.67%
軍公教	230	9.27%
退休或待業中	229	9.23%
專業人員	166	6.69%
學生	94	3.79%
農林漁牧業	74	2.98%
小計	2,482	100.00%

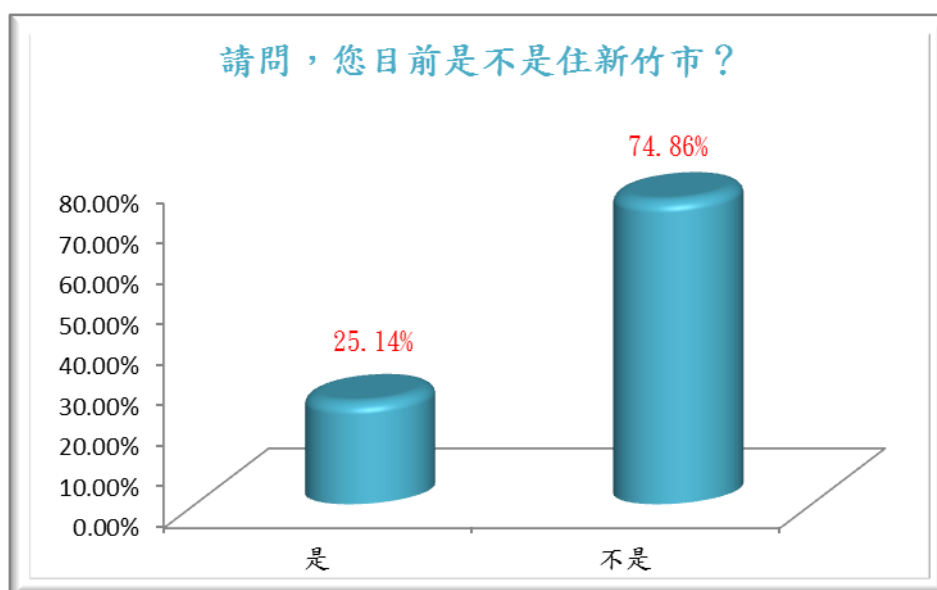


說明：

本次參加調查之民眾職業分布與 107 年最大不同處，工業、家管由 107 年二、三名(328 人, 17.27%；284, 14.96%)分別進昇至第一、二名，而商業、退休或待業中由 107 年一、五(348 人, 18.33%；156, 8.21%)分別降至第三、七名，研判本市工業園區人口增加，其對於稅務有一定需求，而家管部分可能多為本局 Facebook 粉絲，定期會關注活動訊息。

(五)請問，您目前是不是住在新竹市？

選項	人數	百分比
是	624	25.14%
不是	1,858	74.86%
合計	2,482	100.00%

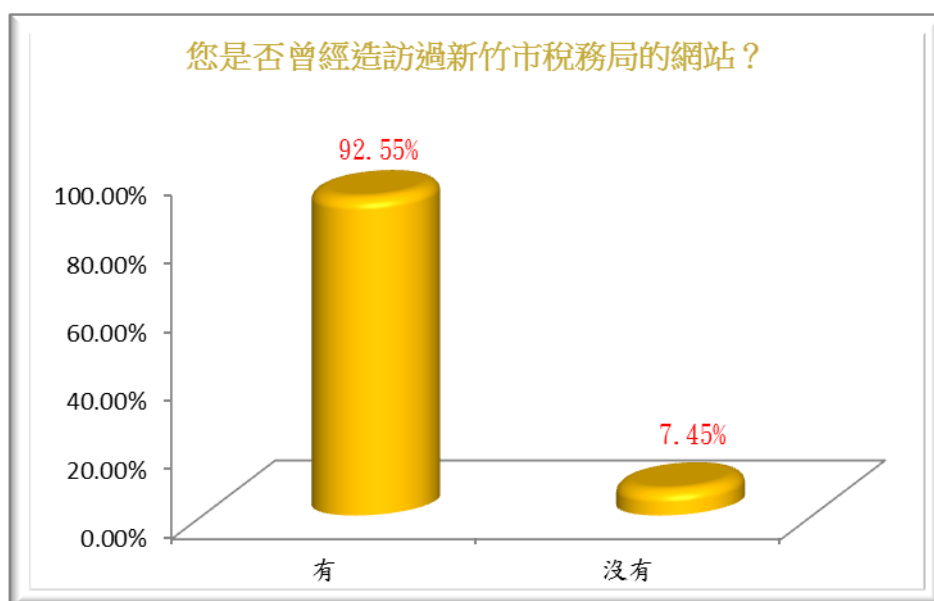


說明：

本次參加調查之民眾目前住在新竹市者僅占 25.14%(107 年 23.96%)，外縣市民眾占 74.86% (106 年 72.44%、107 年 76.04%)，連續 3 年外縣市民眾比率都很高，研判本局網站內容豐富實用較容易吸引各地民眾瀏覽，且本局 Facebook 活潑有趣，除了提供日常稅務知識外，定期舉辦留言按讚分享活動，吸引各縣市民眾成為粉絲，粉絲人數年年增長。

(六)請問，您是否曾經造訪過新竹市稅務局的網站？

選項	人數	百分比
有	2,297	92.55%
沒有	185	7.45%
小計	2,482	100.00%



說明：

本次參加調查之民眾曾經瀏覽本局網站者 92.55%較 107 年 88.52 %增加 4.03%，表示民眾較有意願上網了解稅務事，未來應適時掌握社會脈動、及時更新網站資料訊息，並舉辦活動吸引民眾樂學稅務事。

(七)綜結：

在【基本資料分析】中，因性別、年齡、學歷、職業四項類別與綜合分析 13 題問卷之【結構分析】有差異上比較，為便爾後分析，茲將四項類別排列順序，摘要如下：

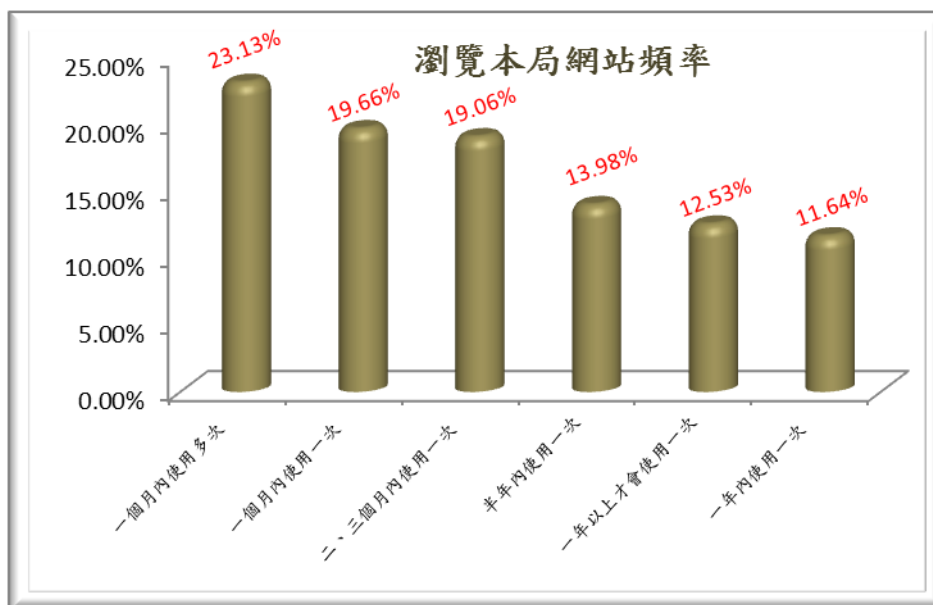
- (1)性別：女性、男性。
- (2)年齡：40-49 歲、30-39 歲、50-59 歲、60 歲以上、20-29 歲。
- (3)學歷：大學(專科)、高中(職)、碩士、國小、國中、博士。
- (4)職業：工業、家管、商業、服務業、其他、軍公教、退休或待業中、專業人員、學生、農林漁牧業。

二、綜合分析

(一)請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的頻率大約為？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
一個月內使用多次	574	23.13%
一個月內使用一次	488	19.66%
二、三個月內使用一次	473	19.06%
半年內使用一次	347	13.98%
一年以上才會使用一次	311	12.53%
一年內使用一次	289	11.64%
小計(人)	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
一個月內使用多次	9.91%	13.22%
一個月內使用一次	7.74%	11.93%
二、三個月內使用一次	7.98%	11.08%
半年內使用一次	5.48%	8.50%
一年內使用一次	4.96%	6.69%
一年以上才會使用一次	4.15%	8.38%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
一個月內使用多次	2.66%	4.19%	6.20%	5.52%	4.55%
一個月內使用一次	2.66%	4.71%	5.92%	3.55%	2.82%
二、三個月內使用一次	2.22%	4.92%	5.88%	3.79%	2.26%
半年內使用一次	1.65%	4.11%	4.47%	2.22%	1.53%
一年內使用一次	1.21%	3.59%	4.23%	0.85%	1.77%
一年以上才會使用一次	1.97%	4.27%	3.83%	0.97%	1.49%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
一個月內使用多次	1.29%	0.60%	6.33%	12.29%	1.89%	0.73%
一個月內使用一次	0.81%	0.85%	4.59%	11.44%	1.93%	0.04%
二、三個月內使用一次	0.81%	0.77%	4.63%	10.76%	1.93%	0.16%
半年內使用一次	0.60%	0.73%	3.14%	8.02%	1.41%	0.08%
一年內使用一次	0.56%	0.52%	2.01%	7.49%	0.93%	0.12%
一年以上才會使用一次	0.48%	0.28%	2.62%	7.49%	1.61%	0.04%
小計(人)	113	93	579	1427	241	29

(4)職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
一個月內使用多次	2.01%	4.47%	3.46%	2.66%	1.53%	0.28%	0.93%	3.51%	2.42%	1.85%
一個月內使用一次	1.61%	3.38%	3.59%	1.73%	1.53%	0.56%	0.85%	3.34%	1.57%	1.49%
二、三個月內使用一次	1.69%	1.93%	3.46%	2.22%	1.25%	1.01%	0.73%	2.66%	1.57%	2.54%
半年內使用一次	1.65%	1.65%	2.42%	1.73%	0.93%	0.77%	0.32%	1.97%	1.17%	1.37%
一年內使用一次	1.05%	1.77%	2.30%	1.49%	0.81%	0.24%	0.32%	1.89%	0.77%	1.01%
一年以上才會使用一次	1.25%	1.65%	1.77%	1.21%	0.64%	0.12%	0.64%	2.10%	1.73%	1.41%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

3. 說明：

(1) 瀏覽本局網站頻率 依【次數百分比分析】：

「二、三個月至少使用一次以上」(即一個月內使用多次、一個月內使用一次、二、三個月內使用一次合計)61.85%(106年72.86%、107年66.57%)較前年減少4.72%，如何提昇版面的活潑及增加互動性活動，提升網站瀏覽頻率為未來努力方向。

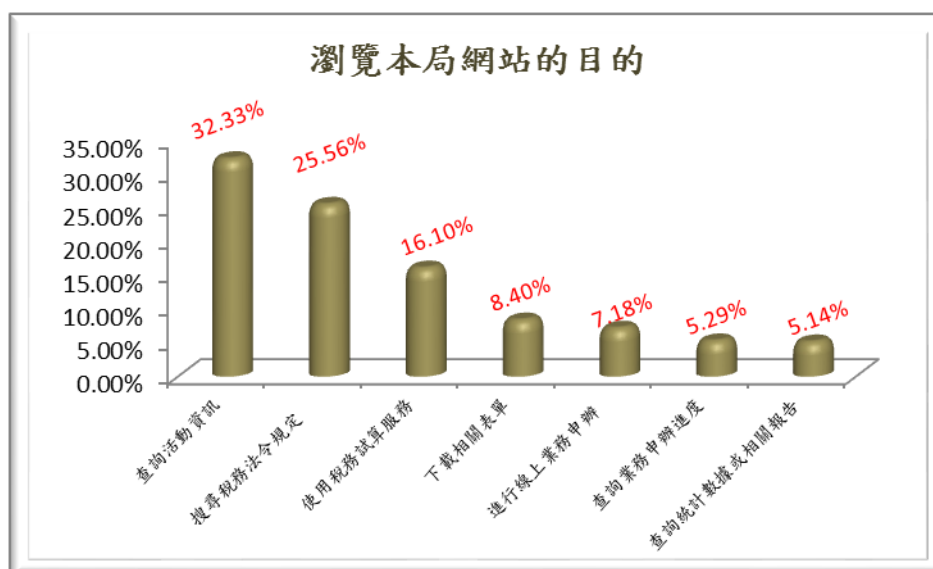
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「二、三個月至少使用一次以上」差異比較：

在性別、年齡、學歷、職業類別，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異(集中女性36.22%、40-49歲18.01%、大學(專科)34.49%及高中(職)15.55%、工業10.52%)。

(二) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的目的為何？【可複選，不限項目】

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
查詢活動資訊	1,490	32.33%
搜尋稅務法令規定	1,178	25.56%
使用稅務試算服務	742	16.10%
下載相關表單	387	8.40%
進行線上業務申辦	331	7.18%
查詢業務申辦進度	244	5.29%
查詢統計數據或相關報告	237	5.14%
小計	4,609	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
搜尋稅務法令規定	10.31%	15.25%
使用稅務試算服務	6.25%	9.85%
進行線上業務申辦	2.69%	4.49%
查詢業務申辦進度	2.13%	3.17%
下載相關表單	3.02%	5.38%
查詢活動資訊	12.89%	19.44%
查詢統計數據或相關報告	2.26%	2.89%
小計(人)	1,822	2,787

(2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
搜尋稅務法令規定	3.17%	6.42%	8.14%	4.12%	3.71%
使用稅務試算服務	2.39%	4.93%	4.71%	2.10%	1.97%
進行線上業務申辦	1.00%	2.47%	2.15%	0.69%	0.87%
查詢業務申辦進度	0.63%	1.41%	1.87%	0.89%	0.50%
下載相關表單	1.00%	2.26%	2.23%	1.69%	1.22%
查詢活動資訊	4.25%	7.55%	10.09%	5.92%	4.51%
查詢統計數據或相關報告	0.89%	1.32%	1.24%	0.98%	0.72%
小計(人)	614	1,215	1,402	756	622

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
搜尋稅務法令規定	1.37%	1.02%	5.08%	15.19%	2.52%	0.39%
使用稅務試算服務	0.59%	0.61%	3.17%	9.87%	1.76%	0.11%
進行線上業務申辦	0.22%	0.17%	1.61%	4.21%	0.93%	0.04%
查詢業務申辦進度	0.11%	0.09%	1.17%	3.02%	0.89%	0.02%
下載相關表單	0.35%	0.15%	1.87%	4.75%	1.22%	0.07%
查詢活動資訊	1.50%	1.17%	7.70%	18.57%	3.15%	0.24%
查詢統計數據或相關報告	0.11%	0.09%	1.04%	2.95%	0.87%	0.09%
小計(人)	195	152	997	2,699	522	44

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
搜尋稅務法令規定	2.52 %	4.25 %	3.78 %	3.12 %	1.84 %	0.39 %	0.91 %	3.60 %	2.56 %	2.58 %
使用稅務試算服務	1.58 %	2.63 %	2.93 %	1.89 %	1.19 %	0.17 %	0.61 %	2.30 %	1.24 %	1.56 %
進行線上業務申辦	0.69 %	1.48 %	1.32 %	0.69 %	0.52 %	0.15 %	0.24 %	0.89 %	0.48 %	0.72 %
查詢業務申辦進度	0.59 %	0.78 %	1.22 %	0.48 %	0.41 %	0.24 %	0.11 %	0.59 %	0.28 %	0.61 %
下載相關表單	0.98 %	1.52 %	1.30 %	0.78 %	0.67 %	0.65 %	0.24 %	0.98 %	0.41 %	0.87 %
查詢活動資訊	2.97 %	4.21 %	5.53 %	3.41 %	2.32 %	0.41 %	1.48 %	5.60 %	2.86 %	3.54 %
查詢統計數據或相關報告	0.59 %	0.63 %	1.00 %	0.50 %	0.35 %	0.09 %	0.24 %	0.69 %	0.59 %	0.48 %
小計(人)	457	714	787	501	337	97	176	675	388	477

3. 說明：

(1) 瀏覽本局網站的目的 依【次數百分比分析】：

前兩名順序為「查詢活動資訊」(32.33%)、「搜尋稅務法令規定」(25.56%)(排序與107年同)。

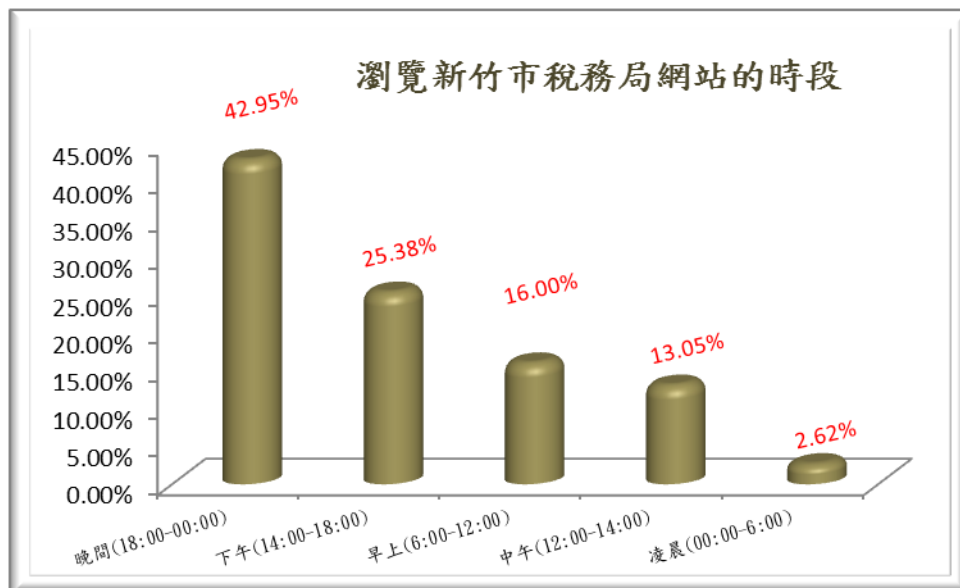
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「查詢活動資訊」、「搜尋稅務法令規定」差異比較：

依性別、年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】無較大變化[較集中於女性34.69%、40-49歲18.23%、大學(專科)33.76%及高中(職)12.78%、工業9.31%及家管9.2%]。

(三) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的時段主要為何？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
晚間(18:00-00:00)	1,066	42.95%
下午(14:00-18:00)	630	25.38%
早上(6:00-12:00)	397	16.00%
中午(12:00-14:00)	324	13.05%
凌晨(00:00-6:00)	65	2.62%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
早上(6:00-12:00)	6.33%	9.67%
中午(12:00-14:00)	5.24%	7.82%
下午(14:00-18:00)	9.15%	16.24%
晚間(18:00-00:00)	18.25%	24.70%
凌晨(00:00-6:00)	1.25%	1.37%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
早上(6:00-12:00)	1.73%	4.03%	5.20%	2.74%	2.30%
中午(12:00-14:00)	1.29%	3.10%	4.31%	2.90%	1.45%
下午(14:00-18:00)	2.82%	6.73%	7.98%	3.71%	4.15%
晚間(18:00-00:00)	6.04%	11.40%	12.29%	6.97%	6.24%
凌晨(00:00-6:00)	0.48%	0.52%	0.77%	0.56%	0.28%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
早上(6:00-12:00)	1.05%	0.64%	3.34%	8.70%	1.61%	0.64%
中午(12:00-14:00)	0.36%	0.44%	3.59%	7.41%	1.17%	0.08%
下午(14:00-18:00)	1.37%	0.97%	6.77%	13.94%	2.18%	0.16%
晚間(18:00-00:00)	1.73%	1.61%	9.11%	25.83%	4.39%	0.28%
凌晨(00:00-6:00)	0.04%	0.08%	0.52%	1.61%	0.36%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1,427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
早上(6:00-12:00)	1.69%	2.70%	2.30%	1.49%	0.89%	0.85%	0.44%	2.66%	1.49%	1.49%
中午(12:00-14:00)	1.25%	2.26%	2.18%	1.65%	0.77%	1.01%	0.36%	1.85%	0.73%	1.01%
下午(14:00-18:00)	2.26%	4.03%	3.46%	2.70%	1.57%	0.68%	0.73%	4.39%	2.94%	2.62%
晚間(18:00-00:00)	3.99%	5.56%	8.74%	4.63%	3.22%	0.44%	2.01%	6.33%	3.75%	4.27%
凌晨(00:00-6:00)	0.08%	0.32%	0.32%	0.56%	0.24%	0.00%	0.24%	0.24%	0.32%	0.28%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

3. 說明：

(1) 瀏覽本局網站主要時段 依【次數百分比分析】：

42.95%民眾慣於「晚上時段」瀏覽本局網站(主要時段與106年39.58%、107年37.97%調查結果相同)。

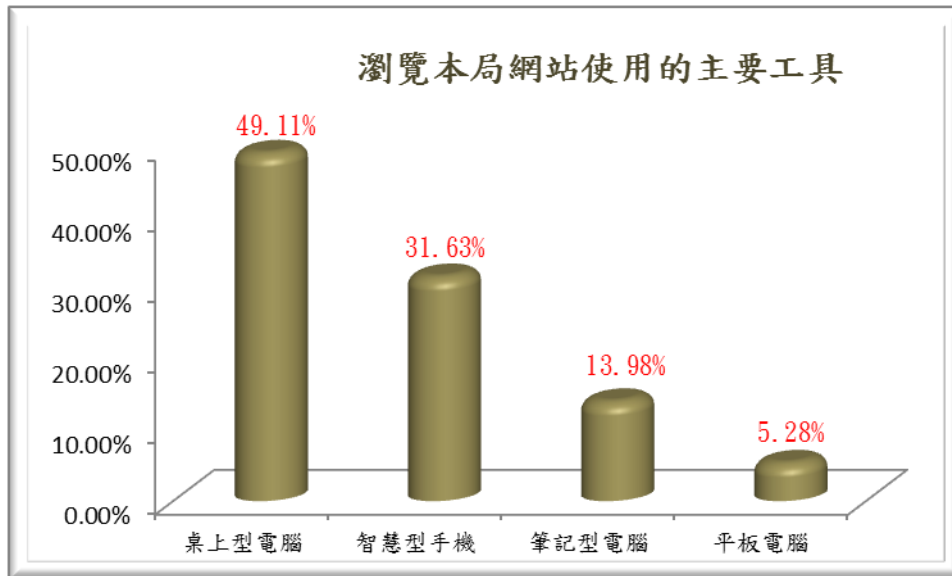
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「晚上時段」差異比較：

依性別、年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】無較大變化[較集中於女性24.70%、40-49歲12.29%、大學(專科)25.83%及高中(職)9.11%、職業以工業8.74%及家管6.33%為主]。

(四) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站使用的工具主要為何？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
桌上型電腦	1,219	49.11%
智慧型手機	785	31.63%
筆記型電腦	347	13.98%
平板電腦	131	5.28%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
桌上型電腦	21.27%	27.84%
筆記型電腦	6.20%	7.78%
平板電腦	2.01%	3.26%
智慧型手機	10.72%	20.91%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上
桌上型電腦	5.36%	11.64%	14.71%	8.90%	8.50%
筆記型電腦	2.05%	2.90%	4.51%	2.38%	2.14%
平板電腦	0.48%	0.93%	1.21%	1.65%	1.01%
智慧型手機	4.47%	10.31%	10.11%	3.95%	2.78%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
桌上型電腦	2.46%	2.10%	10.48%	28.04%	5.00%	1.05%
筆記型電腦	0.64%	0.36%	2.74%	8.34%	1.85%	0.04%
平板電腦	0.28%	0.28%	1.77%	2.58%	0.36%	0.00%
智慧型手機	1.17%	1.01%	8.34%	18.53%	2.50%	0.08%
小計(人)	113	93	579	1,427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
桌上型電腦	5.08%	8.46%	8.14%	5.04%	2.86%	1.17%	1.53%	6.49%	5.40%	4.96%
筆記型電腦	1.33%	2.14%	3.02%	1.49%	0.85%	0.52%	0.64%	1.81%	1.29%	0.89%
平板電腦	0.36%	0.64%	0.56%	0.52%	0.16%	0.97%	0.24%	0.93%	0.44%	0.44%
智慧型手機	2.50%	3.63%	5.28%	3.99%	2.82%	0.32%	1.37%	6.24%	2.10%	3.38%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

3. 說明：

(1) 瀏覽本局網站的主要工具 依【次數百分比分析】：

主要工具仍為「桌上型電腦」49.11%(107年45.29%，較107年上升3.82%)、「智慧型手機」31.63%(107年28.12%，較107年上升3.51%)。

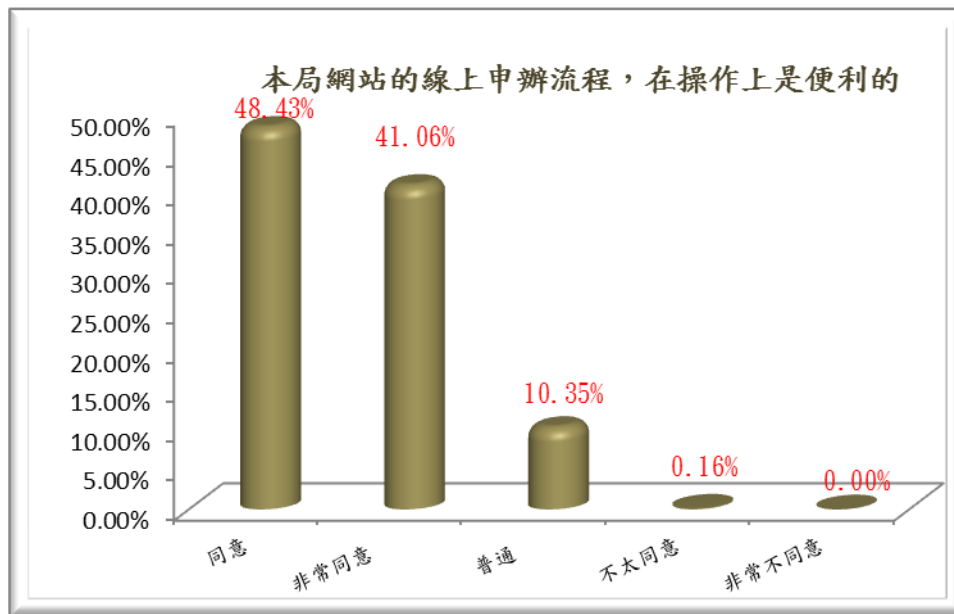
(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「桌上型電腦」差異比較：

桌上型電腦的使用率，依性別、年齡、學歷、職業類別比較，【結構分析】與【基本資料分析】皆無較大變化〔女性27.84%多於男性21.27%、較集中於年齡40-49歲14.71%、大學(專科)28.04%及高中(職)10.48%學歷、職業工業8.14%、商業8.46%〕。

(五) 新竹市稅務局網站的線上申辦流程，在操作上是便利的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,202	48.43%
非常同意	1,019	41.06%
普通	257	10.35%
不太同意	4	0.16%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	18.09%	22.97%
同意	18.05%	30.38%
普通	3.99%	6.37%
不太同意	0.08%	0.08%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	4.92%	9.79%	11.24%	8.10%	7.01%
同意	6.12%	13.38%	16.00%	6.57%	6.37%
普通	1.29%	2.62%	3.22%	2.18%	1.05%
不太同意	0.04%	0.00%	0.08%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.10%	1.81%	10.96%	22.40%	2.94%	0.85%
同意	2.26%	1.53%	9.83%	28.77%	5.80%	0.24%
普通	0.20%	0.40%	2.54%	6.16%	0.97%	0.08%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1,427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.75%	6.57%	6.41%	5.16%	2.46%	0.85%	1.85%	6.45%	4.27%	3.30%
同意	4.75%	6.97%	8.14%	5.20%	3.71%	1.01%	1.53%	7.78%	4.11%	5.24%
普通	0.77%	1.29%	2.46%	0.68%	0.48%	1.13%	0.40%	1.21%	0.85%	1.09%
不太同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

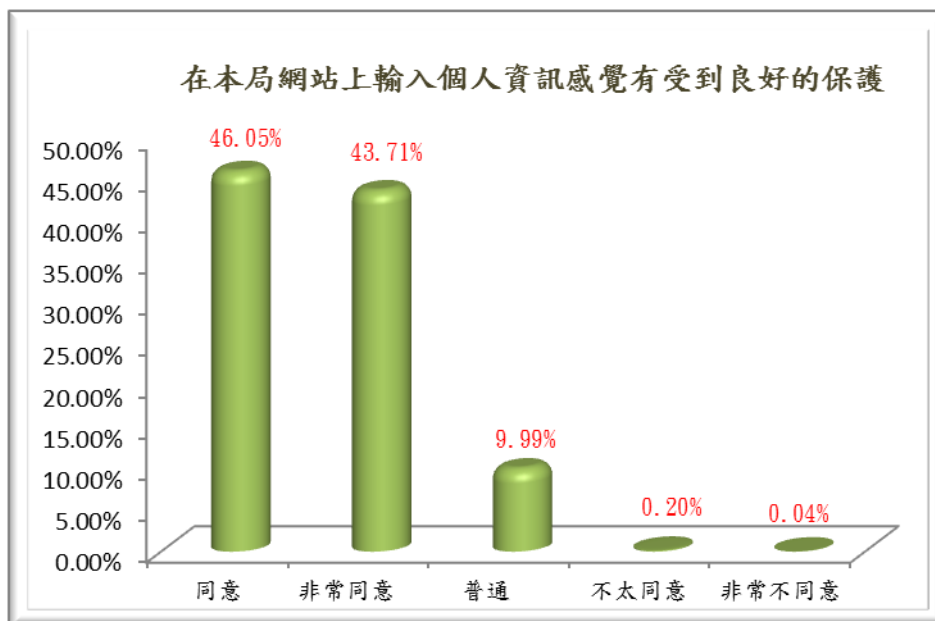
3. 說明：

- (1) 本局線上申辦流程，在操作上是便利依【次數百分比分析】認同比例(即非常同意、同意的合計)89.48%(106年92.04%、107年90.73%，較去年減少1.25%)，對於大多數民眾而言本局網站申辦流程是便利的。
- (2) 本局線上申辦流程，在操作上是便利的依【次數百分比分析】不認同比例(即普通、不太同意、非常不同意的合計)10.52%(106年7.96%、107年9.27%，較去年增加1.25%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比例差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性6.45%多於男性4.07%、較集中於年齡30-39歲2.62%及40-49歲3.3%、以大學(專科)6.33%及高中(職)2.54%學歷、職業工業2.46%為主]。

(六) 在新竹市稅務局網站上輸入個人資訊讓我感覺有受到良好的保護。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,143	46.05%
非常同意	1,085	43.71%
普通	248	9.99%
不太同意	5	0.20%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.18%	24.54%
同意	17.00%	29.05%
普通	3.95%	6.04%
不太同意	0.04%	0.16%
非常不同意	0.04%	0.00%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.48%	10.64%	11.28%	8.90%	7.41%
同意	5.20%	12.41%	16.16%	6.29%	6.00%
普通	1.69%	2.70%	2.94%	1.69%	0.97%
不太同意	0.00%	0.04%	0.12%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.14%	1.93%	11.36%	23.85%	3.67%	0.77%
同意	2.18%	1.37%	9.95%	27.36%	4.88%	0.32%
普通	0.24%	0.44%	2.01%	6.12%	1.09%	0.08%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.12%	0.08%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1,427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.55%	7.17%	7.21%	5.44%	2.86%	1.41%	1.89%	6.81%	4.43%	2.94%
同意	4.96%	6.45%	7.90%	4.83%	3.06%	0.85%	1.25%	7.41%	3.91%	5.44%
普通	0.77%	1.21%	1.85%	0.68%	0.77%	0.73%	0.64%	1.25%	0.85%	1.25%
不太同意	0.00%	0.04%	0.04%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

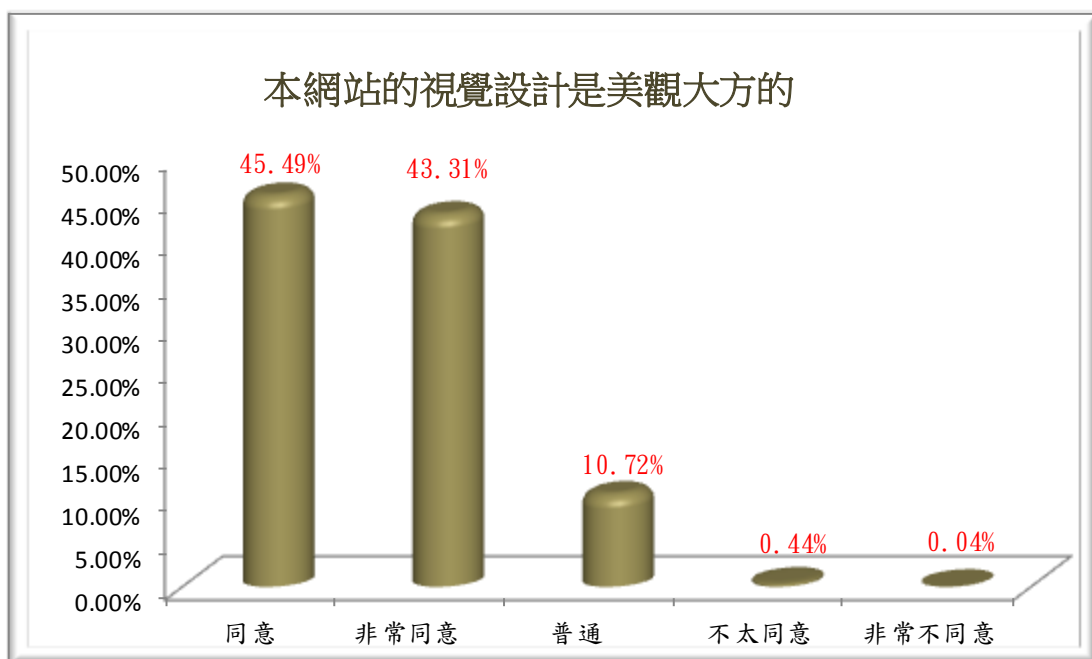
3. 說明：

- (1) 本局網站輸入個人資訊是受到良好保護者依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)89.77%(106年89.73%、107年90.57%，微幅下降0.8%)，對於大多數民眾而言輸入個人資訊在本局是受到良好保護者的。
- (2) 本局網站輸入個人資訊是受到良好保護者依【次數百分比分析】不認同比例(即普通、不太同意、非常不同意的合計)10.23%(106年10.27%、107年9.43%，微幅上升0.8%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性6.20%多於男性4.03%、集中年齡於40-49歲3.10%、大學(專科)6.29%及高中(職)2.01%學歷、職業工業1.89%]。

(七) 新竹市稅務局網站的視覺設計是美觀大方的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,129	45.49%
非常同意	1,075	43.31%
普通	266	10.72%
不太同意	11	0.44%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.26%	24.05%
同意	16.84%	28.65%
普通	3.95%	6.77%
不太同意	0.16%	0.28%
非常不同意	0.00%	0.04%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.32%	10.64%	11.20%	8.70%	7.45%
同意	5.40%	12.49%	15.43%	6.29%	5.88%
普通	1.45%	2.58%	3.71%	1.89%	1.09%
不太同意	0.20%	0.08%	0.16%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.50%	1.85%	11.52%	23.45%	3.14%	0.85%
同意	1.85%	1.65%	9.27%	27.48%	5.00%	0.24%
普通	0.20%	0.24%	2.54%	6.16%	1.49%	0.08%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.36%	0.08%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.63%	6.69%	7.13%	5.36%	2.90%	1.21%	1.77%	6.57%	4.59%	3.46%
同意	4.83%	6.33%	7.70%	5.08%	2.98%	0.56%	1.57%	7.70%	3.83%	4.92%
普通	0.77%	1.69%	2.10%	0.60%	0.77%	1.21%	0.44%	1.17%	0.77%	1.21%
不太同意	0.04%	0.12%	0.08%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.08%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

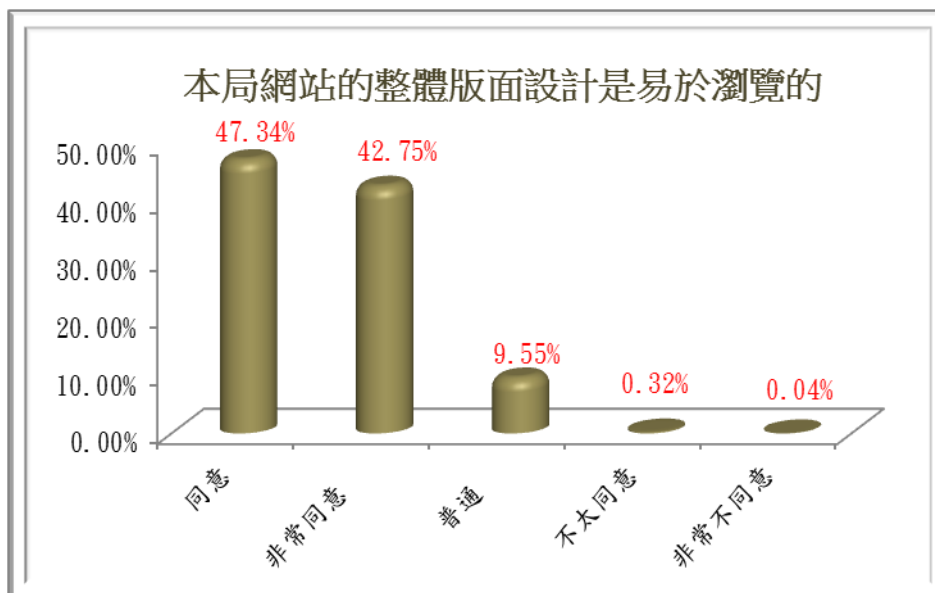
3. 說明：

- (1) 本局網站視覺設計是美觀大方依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)88.80%(106年92.61%、107年90.21%，較前年下降1.41%)，對於大多數民眾而言，本局網站視覺設計是美觀大方的。
- (2) 本局網站視覺設計是美觀大方者依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)11.20%(106年7.39%、107年9.79%，較前年上升1.41%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性7.09%多於男性4.11%、集中年齡於40-49歲3.91%、以大學(專科)6.57%及高中(職)2.54%學歷為主、職業以工業2.18%]。

(八) 新竹市稅務局網站的整體版面設計是易於瀏覽的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,175	47.34%
非常同意	1,061	42.75%
普通	237	9.55%
不太同意	8	0.32%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.26%	23.49%
同意	17.16%	30.18%
普通	3.75%	5.80%
不太同意	0.04%	0.28%
非常不同意	0.00%	0.04%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.44%	10.52%	11.04%	8.42%	7.33%
同意	5.56%	12.49%	16.28%	6.77%	6.24%
普通	1.25%	2.66%	3.10%	1.69%	0.85%
不太同意	0.12%	0.12%	0.08%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.26%	1.85%	11.68%	22.72%	3.46%	0.77%
同意	1.97%	1.65%	9.51%	29.01%	4.88%	0.32%
普通	0.32%	0.24%	2.14%	5.44%	1.33%	0.08%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.28%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1,427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.75%	6.57%	6.89%	5.20%	2.74%	1.21%	1.93%	6.65%	4.35%	3.46%
同意	4.67%	6.89%	8.30%	5.20%	3.14%	0.93%	1.49%	7.70%	4.15%	4.88%
普通	0.85%	1.29%	1.77%	0.64%	0.77%	0.85%	0.36%	1.09%	0.68%	1.25%
不太同意	0.00%	0.08%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.04%	0.04%	0.08%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

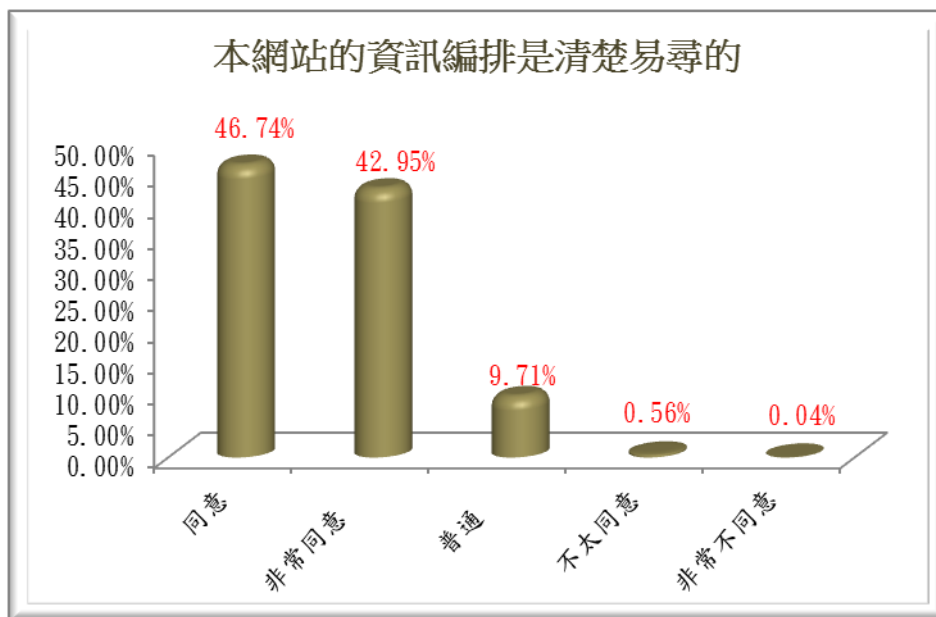
3. 說明：

- (1) 本局網站整體版面設計是易於瀏覽依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)90.09%(106年92.16%、107年91.84%，較前年減少1.75%)，對於大多數民眾而言，本局網站整體版面設計是易於瀏覽。
- (2) 本局網站整體版面設計是易於瀏覽依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.91% (106年7.84%、107年8.16%，較前年上升1.75%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性6.12%多於男性3.79%、集中年齡於40-49歲3.22%、以大學(專科)5.76%及高中(職)2.14%學歷為主、職業工業1.81%]。

(九) 新竹市稅務局網站的資訊編排是清楚易尋的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,160	46.74%
非常同意	1,066	42.95%
普通	241	9.71%
不太同意	14	0.56%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	18.90%	24.05%
同意	17.41%	29.33%
普通	3.75%	5.96%
不太同意	0.12%	0.44%
非常不同意	0.04%	0.00%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	4.96%	10.27%	11.28%	8.86%	7.57%
同意	6.08%	12.45%	16.16%	6.24%	5.80%
普通	1.17%	2.86%	2.90%	1.73%	1.05%
不太同意	0.16%	0.16%	0.20%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.14%	1.89%	11.80%	23.33%	3.02%	0.77%
同意	2.05%	1.57%	9.31%	27.80%	5.64%	0.36%
普通	0.36%	0.28%	2.22%	5.84%	0.97%	0.04%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.48%	0.08%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1,427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.71%	6.89%	6.77%	5.40%	2.66%	1.45%	1.73%	6.53%	4.51%	3.30%
同意	4.83%	6.16%	8.34%	5.04%	3.14%	0.73%	1.69%	7.70%	3.91%	5.20%
普通	0.68%	1.73%	1.81%	0.52%	0.73%	0.81%	0.32%	1.21%	0.77%	1.13%
不太同意	0.04%	0.08%	0.08%	0.08%	0.12%	0.00%	0.04%	0.04%	0.04%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

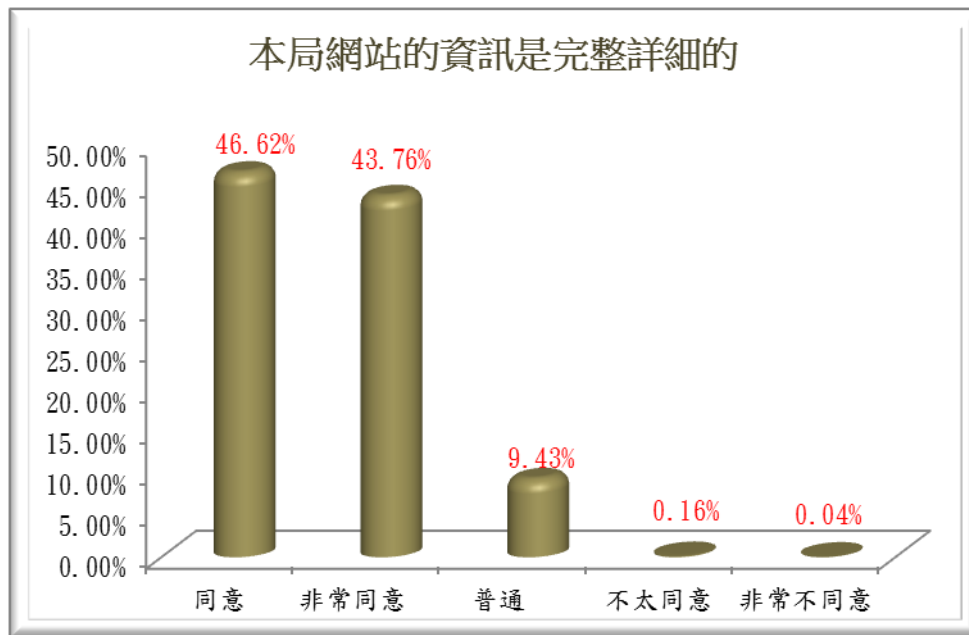
3. 說明：

- (1) 本局網站的資訊編排是清楚易尋的依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)89.69% (106年90.64%、107年90.89%，較去年下降1.2%)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊編排是清楚易尋的。
- (2) 本局網站的資訊編排是清楚易尋的依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)10.31%(106年9.36%、107年9.11%，較去年上升1.2%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性6.41%多於男性3.91%、集中年齡於40-49歲3.10%、以大學(專科)6.37%及高中(職)2.22%學歷為主、職業工業1.89%]。

(十) 新竹市稅務局網站的資訊是完整詳細的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,157	46.62%
非常同意	1,086	43.76%
普通	234	9.43%
不太同意	4	0.16%
非常不同意	1	0.04%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.78%	23.97%
同意	16.88%	29.73%
普通	3.42%	6.00%
不太同意	0.08%	0.08%
非常不同意	0.04%	0.00%
小計	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.52%	11.04%	11.56%	8.46%	7.17%
同意	5.64%	11.76%	16.32%	6.65%	6.24%
普通	1.13%	2.94%	2.58%	1.77%	1.01%
不太同意	0.08%	0.00%	0.08%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
小計	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.01%	1.93%	11.52%	24.25%	3.30%	0.73%
同意	2.38%	1.57%	9.39%	27.44%	5.44%	0.40%
普通	0.16%	0.24%	2.42%	5.68%	0.89%	0.04%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.08%	0.08%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
小計	113	93	579	1427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧業	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.87%	6.97%	6.93%	5.32%	2.98%	1.05%	1.81%	6.61%	4.51%	3.71%
同意	4.75%	6.69%	8.06%	5.00%	3.06%	0.81%	1.61%	7.78%	3.95%	4.92%
普通	0.64%	1.21%	1.93%	0.73%	0.60%	1.13%	0.32%	1.09%	0.73%	1.05%
不太同意	0.00%	0.00%	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

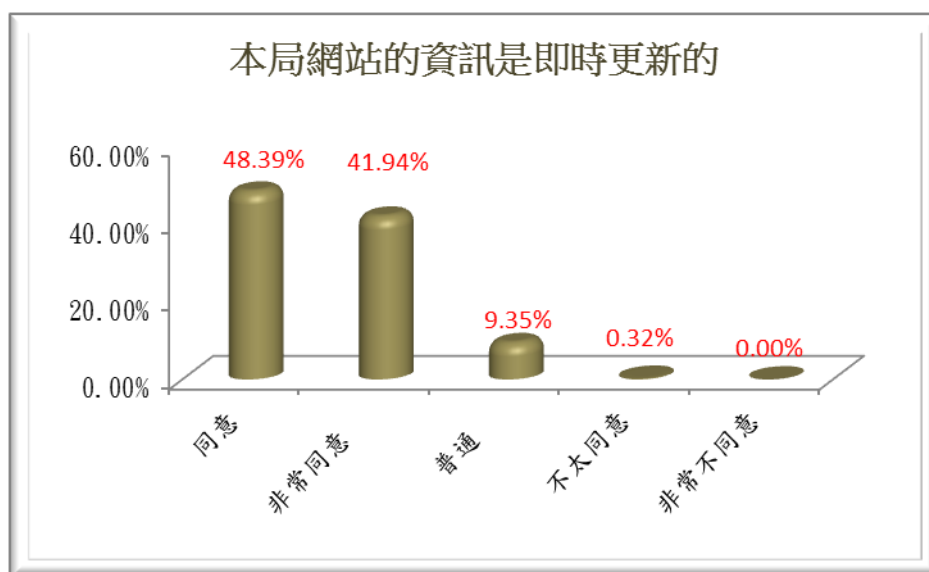
3. 說明：

- (1) 本局網站的資訊是完整詳細的依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)90.37% (106年93.28%、107年91.73%，今年微幅下降1.36%)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊是完整詳細的。
- (2) 本局網站的資訊是完整詳細的依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.63% (106年6.72%、107年8.27%，今年微幅上升1.36%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性6.08%多於男性3.55%、集中年齡於30-39歲2.98%及40-49歲2.66%、以大學(專科)5.80%及高中(職)2.42%學歷為主、職業工業2.01%]。

(十一) 新竹市稅務局網站的資訊是即時更新的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1201	48.39%
非常同意	1041	41.94%
普通	232	9.35%
不太同意	8	0.32%
非常不同意	0	0.00%
小計	2482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	18.45%	23.49%
同意	17.61%	30.78%
普通	3.95%	5.40%
不太同意	0.20%	0.12%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	4.96%	10.44%	11.36%	8.18%	7.01%
同意	6.12%	12.61%	16.12%	7.01%	6.53%
普通	1.13%	2.70%	2.98%	1.69%	0.85%
不太同意	0.16%	0.04%	0.08%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	1.89%	1.77%	11.40%	22.64%	3.42%	0.81%
同意	2.50%	1.65%	9.79%	28.97%	5.24%	0.24%
普通	0.16%	0.32%	2.14%	5.60%	1.01%	0.12%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.28%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1,427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.55%	7.09%	6.53%	5.04%	2.62%	1.13%	1.73%	6.77%	4.07%	3.42%
同意	4.83%	6.73%	8.38%	5.28%	3.46%	0.85%	1.57%	7.74%	4.39%	5.16%
普通	0.85%	1.01%	2.05%	0.73%	0.56%	1.01%	0.44%	0.97%	0.68%	1.05%
不太同意	0.04%	0.04%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	0.08%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

3. 說明：

(3) 本局網站的資訊是即時更新的依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)90.33%(106年91.61%、107年90.52%，今年微幅下降0.19%)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊是即時更新的。

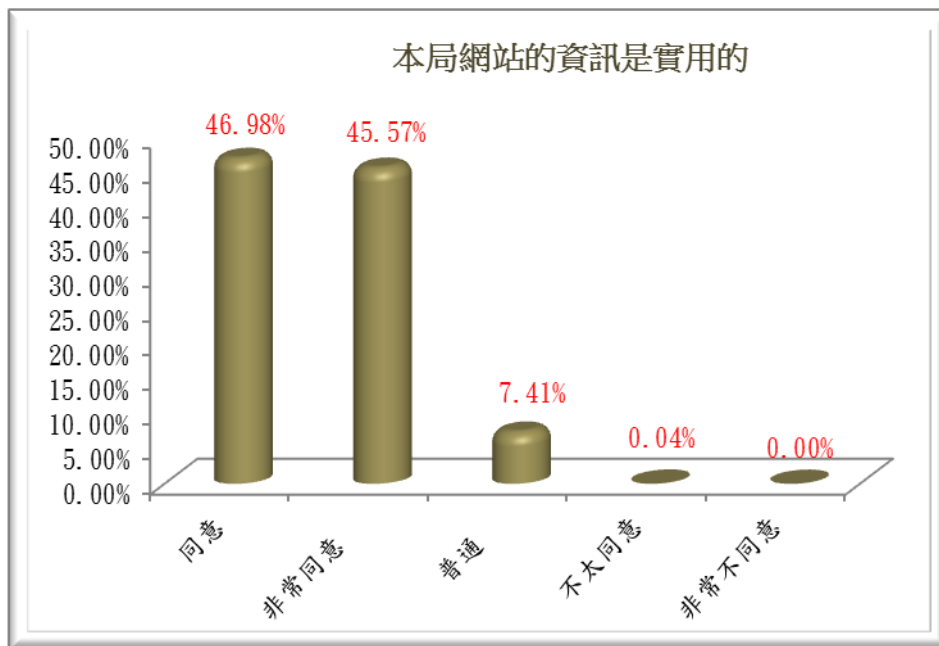
(1) 本局網站的資訊是即時更新的依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)9.67%(106年8.39%、107年9.48%，今年微幅上升0.19%)。

(2) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性5.52%多於男性4.15%、年齡集中於30-39歲2.74%及40-49歲3.06%、以大學(專科)5.88%及高中(職)2.14%學歷為主、職業工業2.10%]。

(十二) 新竹市稅務局網站的資訊是實用的。

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1,166	46.98%
非常同意	1,131	45.57%
普通	184	7.41%
不太同意	1	0.04%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	20.27%	25.30%
同意	17.20%	29.77%
普通	2.70%	4.71%
不太同意	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	6.08%	11.24%	11.85%	8.82%	7.57%
同意	5.64%	12.65%	16.28%	6.41%	6.00%
普通	0.64%	1.85%	2.42%	1.65%	0.85%
不太同意	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中 (職)	大學 (專科)	碩士	博士
非常同意	1.97%	1.85%	12.69%	24.46%	3.75%	0.85%
同意	2.42%	1.65%	8.38%	29.05%	5.24%	0.24%
普通	0.16%	0.24%	2.26%	3.95%	0.73%	0.08%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1427	241	29

(4) 職業

選項	軍公 教	商業	工業	服務 業	專業 人員	農林 漁牧	學生	家管	退休或 待業中	其他
非常同意	3.87%	7.29%	7.25%	5.48%	2.98%	1.45%	2.22%	7.13%	4.47%	3.42%
同意	4.83%	6.65%	8.10%	5.08%	3.34%	0.64%	1.37%	7.33%	4.11%	5.52%
普通	0.56%	0.93%	1.65%	0.48%	0.32%	0.89%	0.20%	1.01%	0.64%	0.73%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

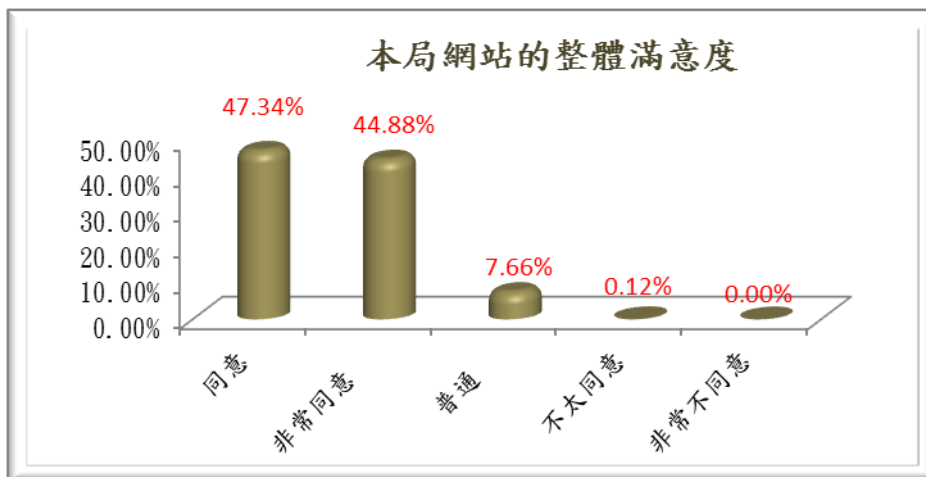
3. 說明：

- (1) 本局網站的資訊是實用的 依【次數百分比分析】認同比率(即非常同意、同意的合計)92.55%(106年93.25%、107年94.15%，較去年下降1.6%)，對於大多數民眾而言，本局網站的資訊在日常生活是實用的。
- (2) 本局網站的資訊是實用的 依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太同意、非常不同意的合計)7.45% (106年6.75%、107年5.85%，較去年上升1.6%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性4.71%多於男性2.74%、年齡集中於30-39歲1.89%及40-49歲2.42%、以大學(專科)3.99%及高中(職)2.26%學歷為主、職業工業1.65%]。

(十三) 請問您對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為？

1. 次數百分比分析

選項	人數	百分比
同意	1175	47.34%
非常同意	1114	44.88%
普通	190	7.66%
不太同意	3	0.12%
非常不同意	0	0.00%
小計	2,482	100.00%



2. 結構分析

(1) 性別

選項	男	女
非常同意	19.78%	25.10%
同意	17.41%	29.94%
普通	2.90%	4.75%
不太同意	0.12%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%
小計(人)	998	1,484

(2) 年齡

選項	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
非常同意	5.44%	11.00%	11.89%	8.98%	7.57%
同意	5.92%	12.89%	16.36%	6.24%	5.92%
普通	0.97%	1.85%	2.30%	1.61%	0.93%
不太同意	0.04%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	307	640	758	419	358

(3) 學歷

選項	國小	國中	高中(職)	大學(專科)	碩士	博士
非常同意	2.18%	1.93%	12.17%	24.13%	3.67%	0.81%
同意	2.26%	1.65%	9.11%	28.81%	5.20%	0.32%
普通	0.12%	0.16%	2.05%	4.43%	0.85%	0.04%
不太同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.12%	0.00%	0.00%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	113	93	579	1427	241	29

(4) 職業

選項	軍公教	商業	工業	服務業	專業人員	農林漁牧	學生	家管	退休或待業中	其他
非常同意	3.67%	6.93%	7.33%	5.36%	3.22%	1.33%	1.89%	7.17%	4.47%	3.51%
同意	4.96%	6.89%	7.98%	5.08%	2.94%	0.56%	1.69%	7.66%	4.23%	5.36%
普通	0.60%	1.05%	1.69%	0.60%	0.48%	1.09%	0.20%	0.64%	0.52%	0.77%
不太同意	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
非常不同意	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
小計(人)	230	369	422	274	166	74	94	384	229	240

3. 說明：

- (1) 對於本局網站的整體滿意度依【次數百分比分析】認同比率(即非常滿意、滿意的合計)92.22%(106年94.31%、107年93.31%，今年下降1.09%)，對於大多數民眾而言，本局網路的整體服務是滿意的。
- (2) 對於本局網站的整體滿意度依【次數百分比分析】不認同比率(即普通、不太滿意、非常不滿意的合計)7.78% (106年5.69%、107年6.69%，較去年上升1.09%)。
- (3) 【結構分析】與【基本資料分析】就「不認同」比率差異比較：
在性別、年齡、學歷、職業類別上，【結構分析】與【基本資料分析】無大差異[女性4.75%多於男性3.02%、年齡集中於30-39歲1.89%及40-49歲2.30%、大學(專科)4.55%及高中(職)2.05%學歷為首、職業工業1.69%]。