

新竹市稅務局

114 年 4 月份網路問卷調查報告



目次

壹、前言.....	3
一、調查目的.....	3
二、調查對象.....	3
三、調查方式.....	3
四、分析方式.....	3
五、調查時間.....	3
貳、調查結果.....	4
一、基本資料分析.....	4
(一) 性別.....	4
(二) 年齡.....	5
(三) 學歷.....	6
(四) 職業.....	7
(五) 請問，您目前是不是住在新竹市？.....	8
(六) 請問，您是否曾經造訪過新竹市稅務局的網站？.....	9
本次參加調查之民眾曾經造訪本局網站者 95.40%較 113 年 95.38%增加 0.02%。.....	9
二、分項資料分析.....	10
(一) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的頻率大約為？.....	10
(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】.....	11
(三) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的時段主要為何？.....	13
(四) 請問，您瀏覽新竹市稅務局網站使用的工具主要為何？.....	14
(五) 新竹市稅務局網站在操作上是便利的。.....	15
(六) 新竹市稅務局網站找尋資訊是容易的。.....	16
(七) 在新竹市稅務局網站上隱私相關規範感到滿意。.....	18
(八) 新竹市稅務局網站營造良好的閱讀環境。.....	19
(九) 新竹市稅務局網站我會介紹給有需求的朋友。.....	20
(十) 新竹市稅務局網站的內容清楚符合我的需求。.....	21
(十一) 新竹市稅務局網站能幫助您解決問題。.....	22
(十二) 請問您對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為？.....	23
參、結論.....	24
114 年度網站服務滿意度問卷調查分析統計表.....	25

壹、前言

一、調查目的

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參考方向。

二、調查對象

本次問卷調查對象為網路使用族群，本年參加總人數為1,545人，有效問卷數計1,262份。

三、調查方式

於本局網站建置「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「人(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

114年4月1日至114年4月30日。

貳、調查結果

一、基本資料分析

(一)性別

性別比率女性 57.45%略高於男性 42.55%，與 113 年(女性 59.17%，男性 40.83%)相較，今年男性參與比例增加 1.72%。

表 1 性別統計表

選項	人數	百分比
男	537	42.55%
女	725	57.45%
小計	1,262	100.00%

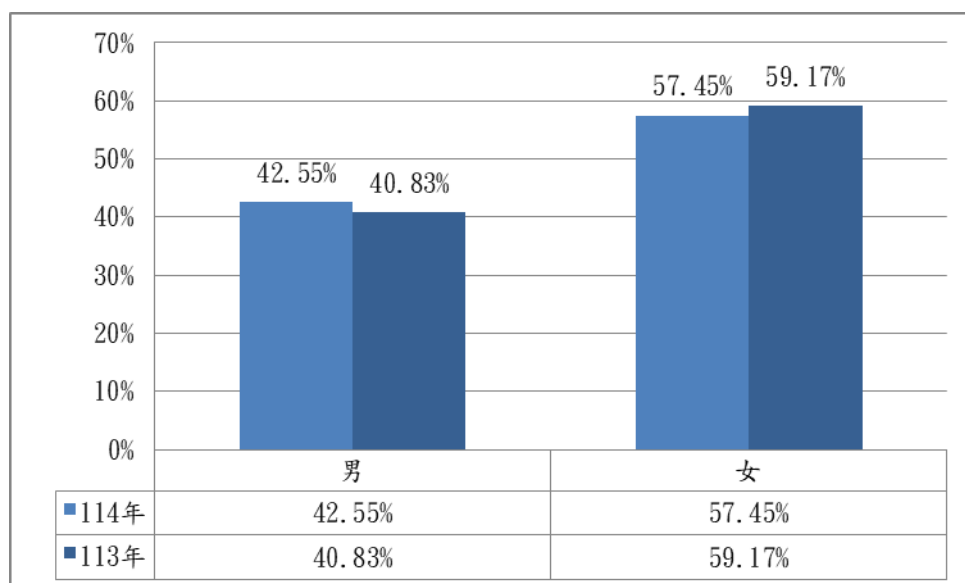


圖 1 性別分布

(二) 年齡

年齡以 40-49 歲者為最多，比率為 31.62%，60 歲以上者次之，比率為 21.39%，年齡分布與 113 年相當。

表 2 年齡統計表

選項	人數	百分比
18-29 歲	111	8.80%
30-39 歲	230	18.22%
40-49 歲	399	31.62%
50-59 歲	252	19.97%
60 歲以上	270	21.39%
小計	1,262	100.00%

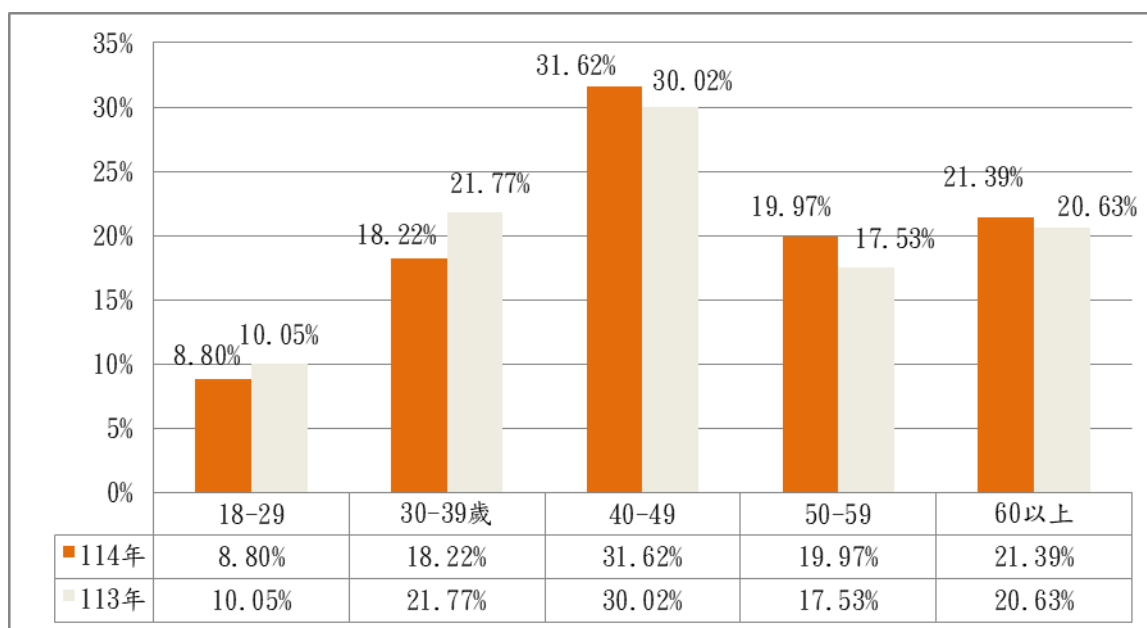


圖 2 年齡分布

(三)學歷

學歷分布與 113 年相當，以大學(專科)學歷最多占 56.10%、高中(職)23.38%次之。

表 3 學歷統計表

選項	人數	百分比
國中(含)以下	111	8.80%
高中職	295	23.38%
大學專科	708	56.10%
碩士	138	10.93%
博士	10	0.79%
小計	1,262	100.00%

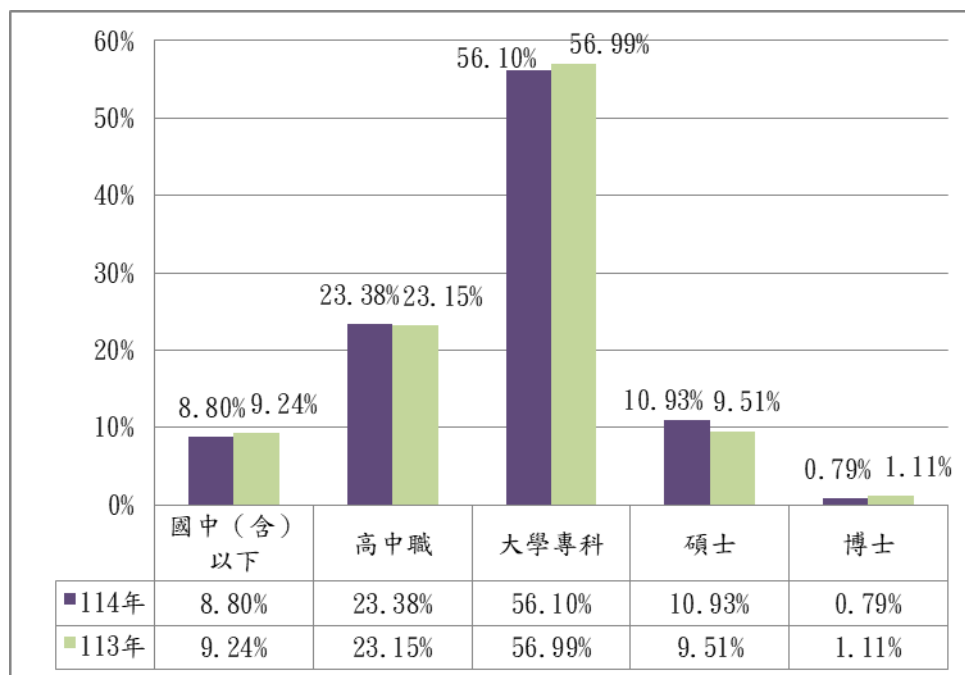


圖 3 學歷分布

(四)職業

職業分布以工業 19.41%最多、商業 18.07%次之、第三為退休或待業中 17.67%。

表 4 職業統計表

選項	人數	百分比
工業	245	19.41%
商業	228	18.07%
退休或待業中	223	17.67%
家管	161	12.76%
服務業	94	7.45%
軍公教	90	7.13%
專業人員	50	3.96%
學生	49	3.88%
農林漁牧業	31	2.46%
其他	91	7.21%
小計	1,262	100.00%

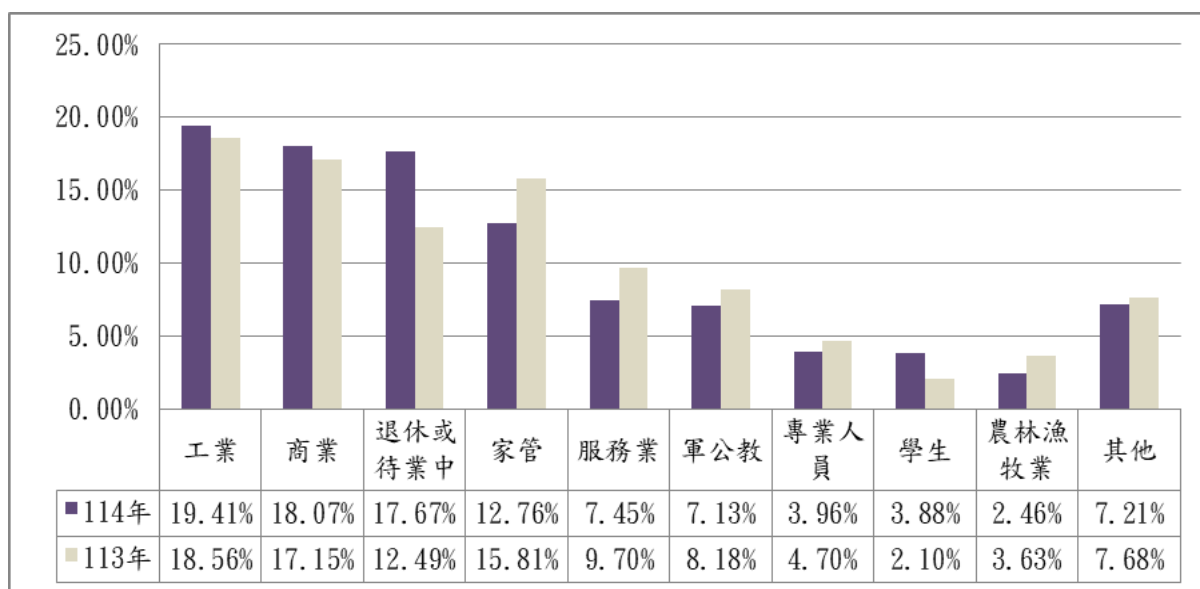


圖 4 職業分布

(五)請問，您目前是不是住在新竹市？

居住地分布，民眾目前住在新竹市者僅占 19.02%，外縣市民眾占 80.98%，與 113 年分布情形一致。

表 5 居住地統計表

選項	人數	百分比
是	537	19.02%
不是	725	80.98%
合計	1,262	100.00%

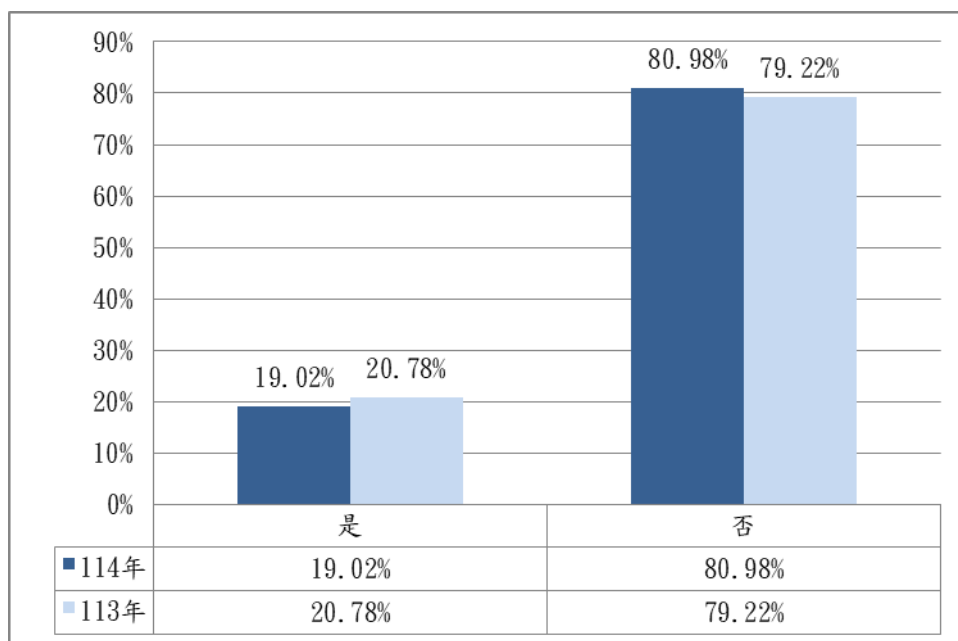


圖 5 居住地分布

(六)請問，您是否曾經造訪過新竹市稅務局的網站？

曾經造訪本局網站者 95.40%與 113 年 95.38%相當。

表 6 曾經造訪本局網站與否統計表

選項	人數	百分比
有	1,204	95.40%
沒有	58	4.60%
小計	1,262	100.00%

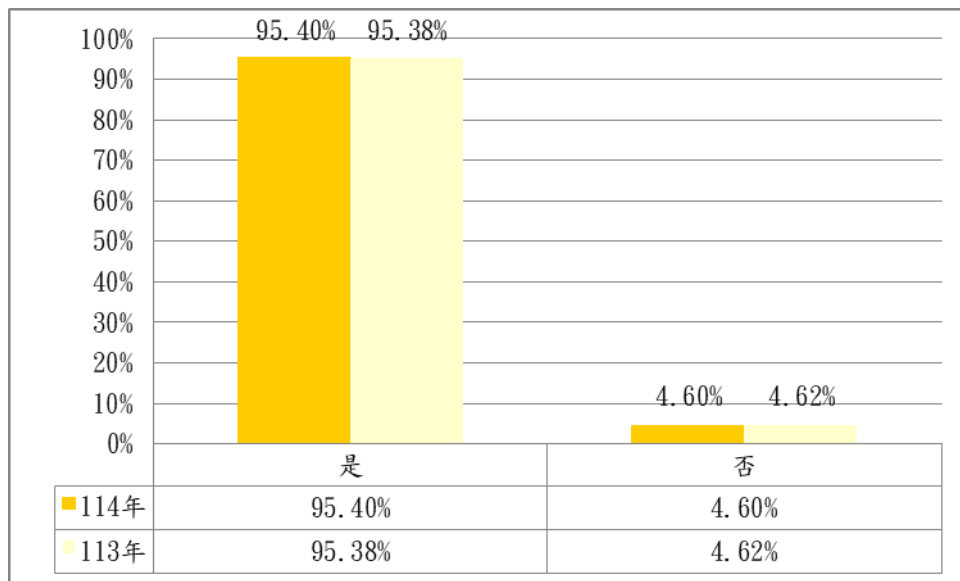


圖 6 曾經造訪本局網站與否分布

二、分項資料分析

(一)請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的頻率大約為？

受訪者使用本局網站的頻率分析，「二、三個月至少使用一次以上」(含一個月內使用多次、一個月內使用一次、二、三個月內使用一次)占 70.53%，較 113 年 74.21%略有減少。顯示網站仍是民眾重要資訊來源，但使用頻率略有下降。

表 7 瀏覽本局網站頻率統計表

選項	人數	百分比
一個月內使用多次	342	27.10%
一個月內使用一次	283	22.43%
二、三個月內使用一次	265	21.00%
半年內使用一次	165	13.07%
一年內使用一次	121	9.59%
一年以上才會使用一次	86	6.81%
小計(人)	1,262	100.00%

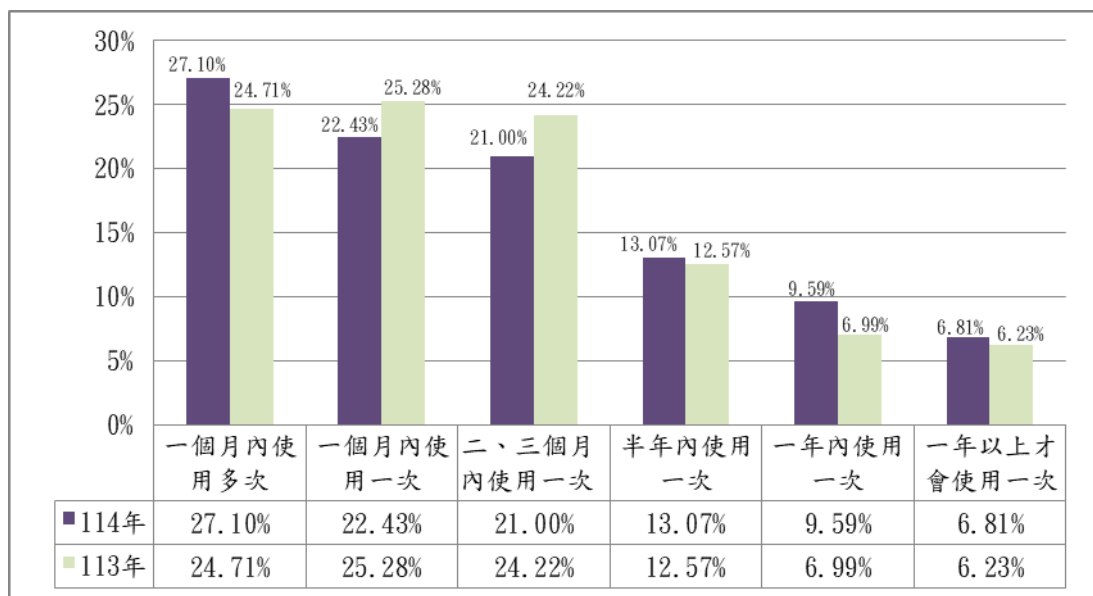


圖 7 瀏覽本局網站頻率分布

(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】

民眾瀏覽本局網站的目的以「查詢活動資訊」34.69%最多，次為「搜尋稅務法令規定」27.87%。這兩項的需求相較去年顯著成長，分別增加3.27%及4.02%，顯示使用者對即時活動訊息和最新法規有強烈的需求，將持續提供即時、易懂資訊，以滿足使用者的需求。

表 8 瀏覽本局網站目的統計表

選項	人數	百分比
查詢活動資訊	824	34.69%
搜尋稅務法令規定	662	27.87%
使用稅務試算服務	342	14.40%
進行線上業務申辦	179	7.54%
下載相關表單	136	5.73%
查詢統計數據或相關報告	115	4.84%
查詢業務申辦進度	104	4.38%
其他	13	0.55%
小計	2,375	100.00%

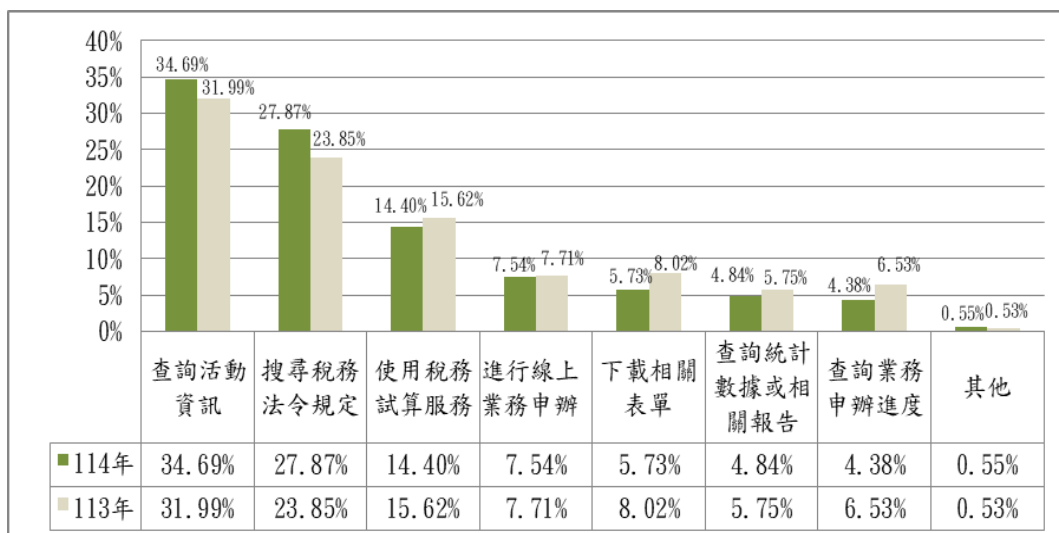


圖 8 瀏覽本局網站目的分布

表9 瀏覽本局網站目的為其他的統計表

其他原因	頻次
參加(抽獎)活動	7
查看稅務新聞	1
填寫問卷	1
繳稅	1
到處逛逛	3

(三)請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的時段主要為何？

瀏覽本局網站的時段集中於「晚間時段」(18:00-00:00)占 42.95%，與 113 年調查結果相當，顯示大多數使用者傾向在晚間閒暇之餘瀏覽網站。

表 10 瀏覽本局網站時段統計表

選項	人數	百分比
早上(6:00-12:00)	208	16.48%
中午(12:00-14:00)	177	14.02%
下午(14:00-18:00)	317	25.12%
晚間(18:00-00:00)	542	42.95%
凌晨(00:00-6:00)	18	1.43%
小計	1,262	100.00%

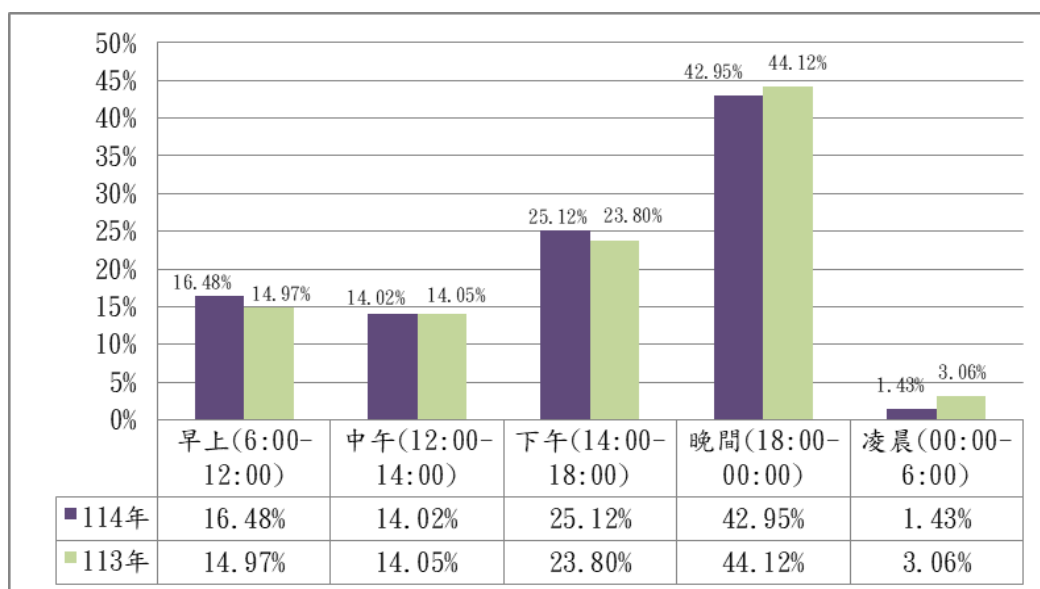


圖 10 瀏覽本局網站時段分布

(四)請問，您瀏覽新竹市稅務局網站使用的工具主要為何？

民眾瀏覽本局網站使用工具，以「智慧型手機」占 50.71% 最多，且超過半數，次為「桌上型電腦」30.67%，與 113 年調查結果相當，此數據突顯行動裝置為瀏覽網站的主力工具。

表 11 瀏覽本局網站使用的工具統計表

選項	人數	百分比
桌上型電腦	387	30.67%
筆記型電腦	138	10.93%
平板電腦	97	7.69%
智慧型手機	640	50.71%
小計	1,262	100.00%

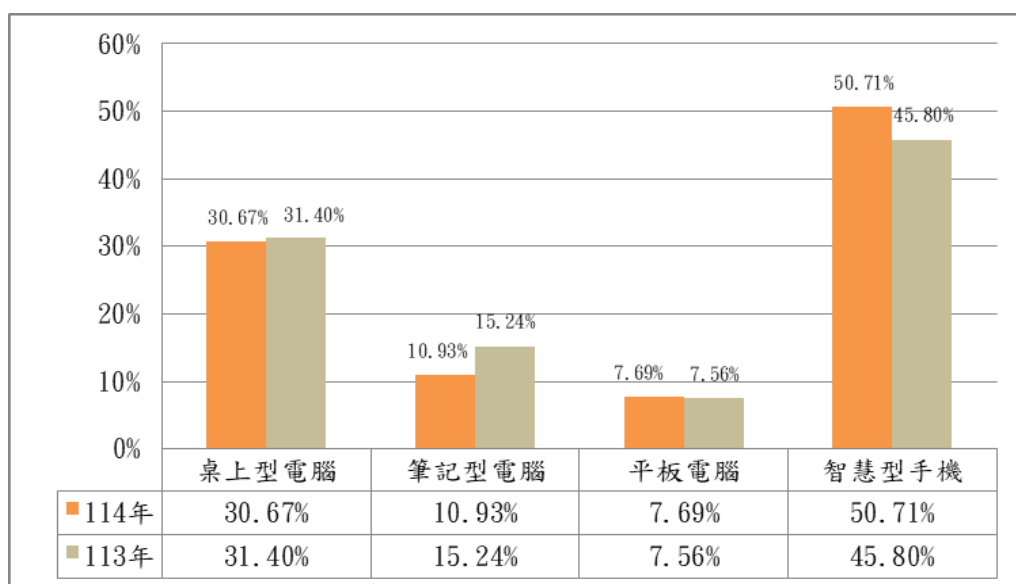


圖 11 瀏覽本局網站使用的工具分布

(五)新竹市稅務局網站在操作上是便利的。

本局網站的操作便利性獲得 96.91%的民眾認同(含非常同意、同意)，較 113 年 95.37%上升 1.54%。顯示網站設計和功能符合使用者操作習慣，本局亦持續優化網頁，將最新活動資訊及重要專區等放置於宣導頁面，以利民眾快速連結及掌握資訊。

表 12 網站「操作便利性」滿意度統計表

選項	人數	百分比
非常同意	810	64.18%
同意	413	32.73%
普通	39	3.09%
不太同意	0	0%
非常不同意	0	0%
小計	1,262	100.00%

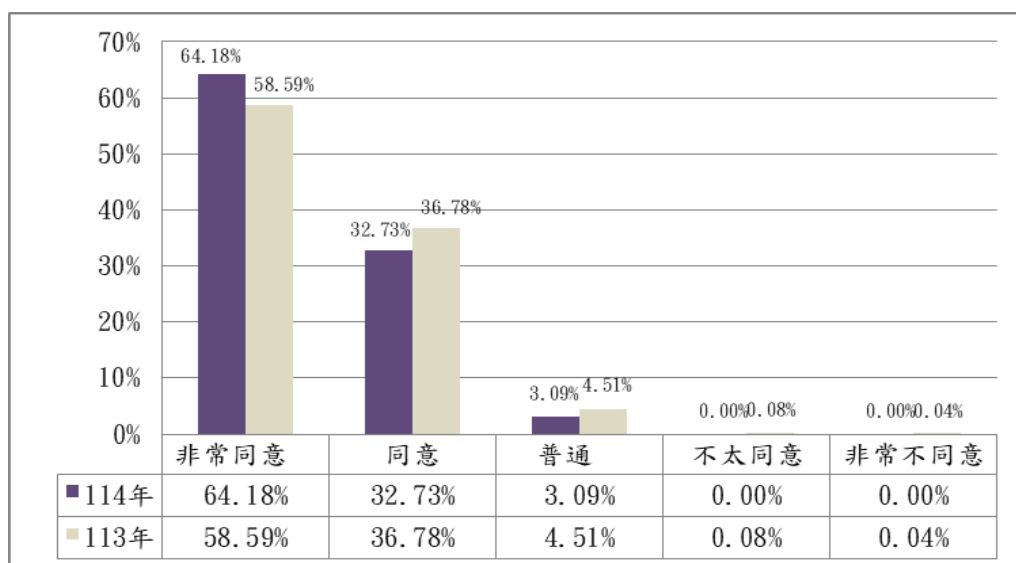


圖 12 網站「操作便利性」滿意度

(六)新竹市稅務局網站找尋資訊是容易的。

本局網站資訊尋找容易度獲得民眾高度肯定，滿意度高達 97.23%(含非常同意、同意)，較 113 年 90.91%大幅提升 6.32%，係因本局持續優化網站架構，依據民眾使用熱門程度排列服務項目，讓使用者能更直觀、快速找到所需資訊，有效提升網站的易用性。

表 13 網站「找尋資訊容易度」滿意度統計表

選項	人數	百分比
非常同意	828	65.61%
同意	399	31.62%
普通	33	2.61%
不太同意	2	0.16%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,262	100.00%

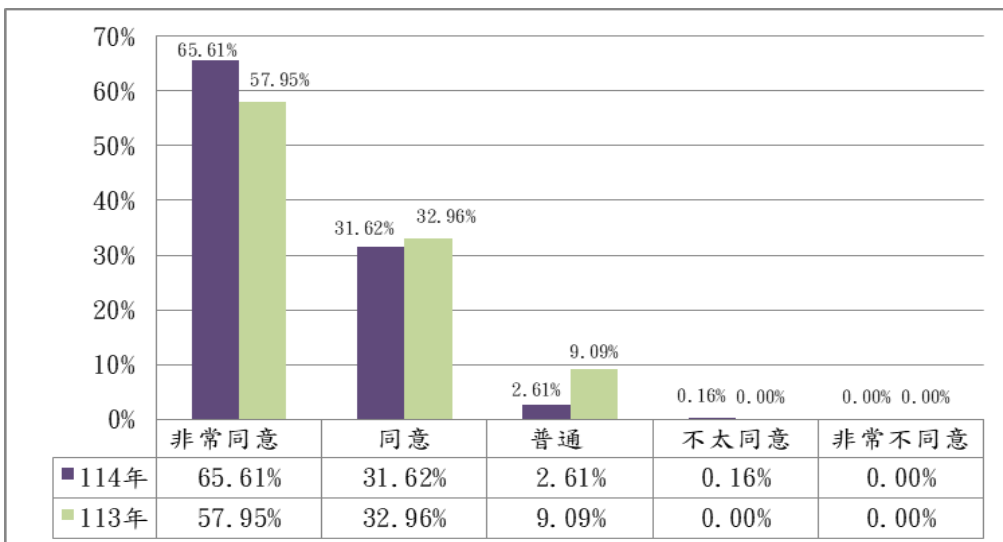


圖 13 網站「找尋資訊容易度」滿意度

(七)在新竹市稅務局網站上隱私相關規範感到滿意。

民眾對於本局網站隱私相關規範有高達 97.39%表示滿意(含非常同意、同意)，反映出本局在保護使用者隱私方面的作為獲得廣泛的信任。這份信任來自本局持續強化資安防護，不僅導入 https 加密連線，更再次通過 ISO 27001:2022 認證，確保民眾在瀏覽網站時享有安全的隱私環境。

表 14 網站「隱私規範」滿意度統計表

選項	人數	百分比
非常同意	830	65.77%
同意	399	31.62%
普通	33	2.61%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,262	100.00%

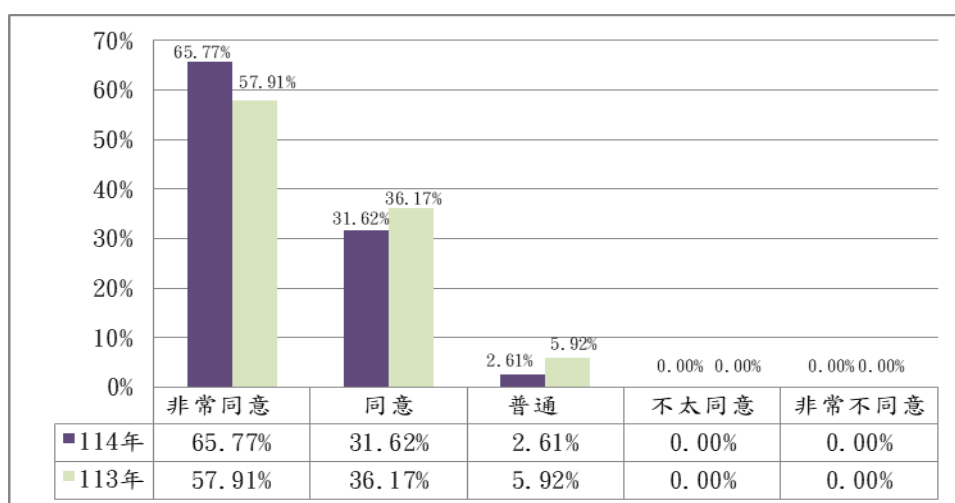


圖 14 網站「隱私規範」滿意度

(八)新竹市稅務局網站營造良好的閱讀環境。

本局網站良好的閱讀環境獲得民眾高度認同，滿意度高達 97.15%(含非常同意、同意)，較 113 年 91.41%提升 5.74%。本局網站透過 RWD 優化並符合無礙障標章 2.1，同時提供「中文版」、「英文版」、「長青版」和「兒童版」等多種版本，確保不同年齡層與族群的使用者都能輕鬆、便利地獲取所需資訊。

表 15 網站「良好的閱讀環境」滿意度統計表

選項	人數	百分比
非常同意	818	64.82%
同意	408	32.33%
普通	35	2.77%
不太同意	1	0.08%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,262	100.00%

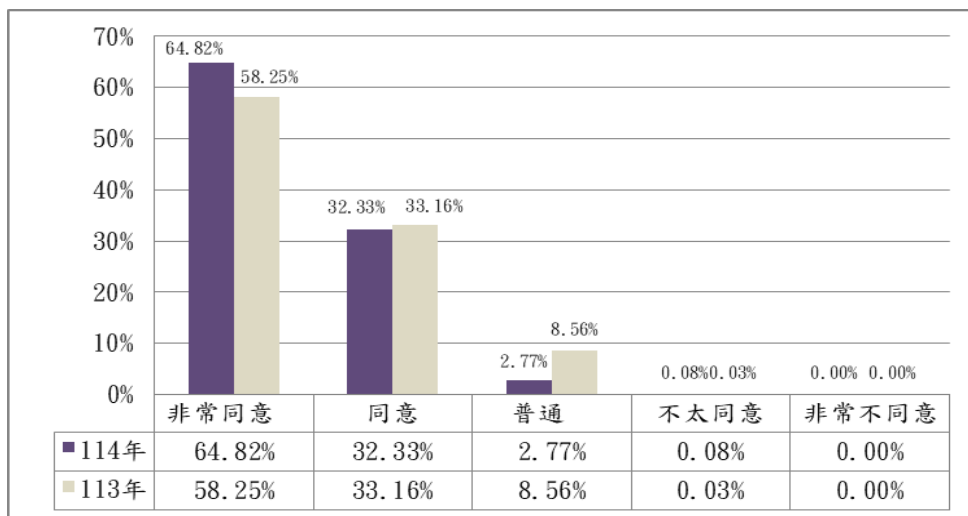


圖 15 網站「良好的閱讀環境」滿意度

(九)新竹市稅務局網站我會介紹給有需求的朋友。

本局網站的優質服務已獲得民眾高度肯定，高達 96.43%的民眾(含非常同意、同意)表示願意推薦給有需要的朋友，代表本局網站的整體使用體驗、資訊內容和服務品質已獲得使用者肯定，並樂於分享。

表 16 是否會介紹給有需求的朋友統計表

選項	人數	百分比
非常同意	811	64.26%
同意	406	32.17%
普通	45	3.57%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,262	100.00%

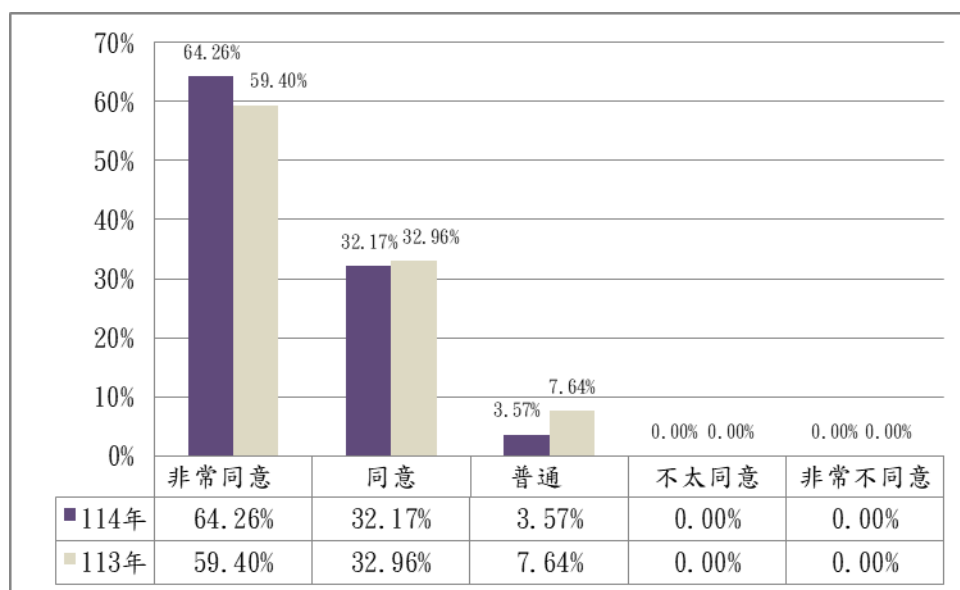


圖 16 是否會介紹給有需求的朋友

(十)新竹市稅務局網站的內容清楚符合我的需求。

民眾普遍認為本局網站的內容清楚且符合他們的需求，滿意度高達 96.91%(含非常同意、同意)，較 113 年 92.59% 提升 4.32%。本局持續以多元方式提供資訊，除針對最新稅務議題發布新聞稿，並製作懶人包及宣導影片，以淺顯易懂的方式傳遞稅務知識，確保網站內容能符合民眾需求。

表 17 網站「內容清楚符合需求」滿意度統計表

選項	人數	百分比
非常同意	803	63.63%
同意	420	33.28%
普通	38	3.01%
不太同意	1	0.08%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,262	100.00%

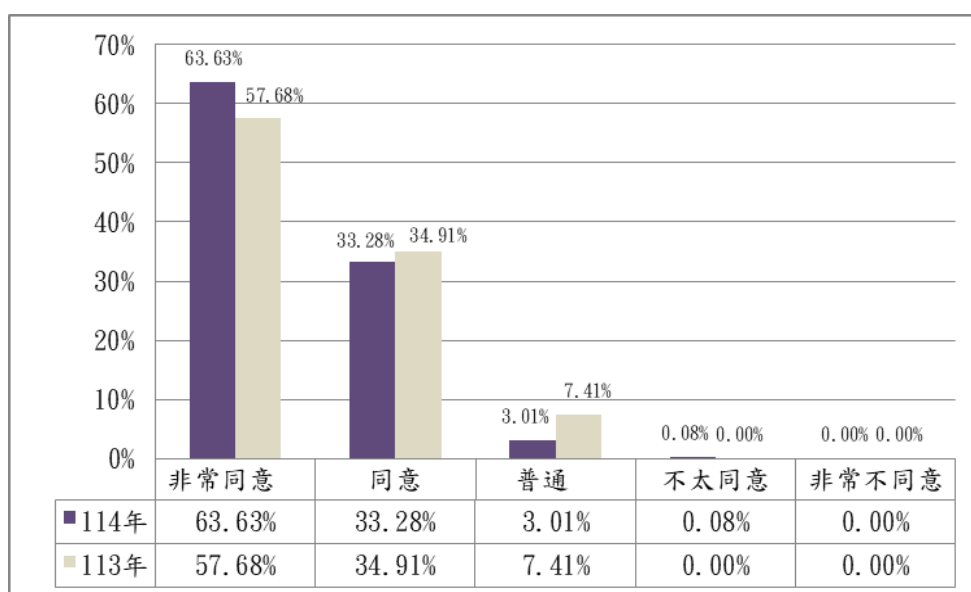


圖 17 網站「內容清楚符合需求」滿意度

(十一)新竹市稅務局網站能幫助您解決問題。

民眾對於本局網站能幫助解決問題認同比率為 95.88%(含非常同意、同意)，較 113 年 92.93%上升 2.95%。本局持續精進網站服務，不僅提供 24 小時「地稅小幫手」智慧客服，讓民眾隨時解決稅務問題，更導入視訊客服，由專人提供即時發證及諮詢服務，確保民眾在網站上獲得即時且有效的協助。

表 18 網站是否能幫助解決問題統計表

選項	人數	百分比
非常同意	761	60.30%
同意	449	35.58%
普通	52	4.12%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	1,262	100.00%

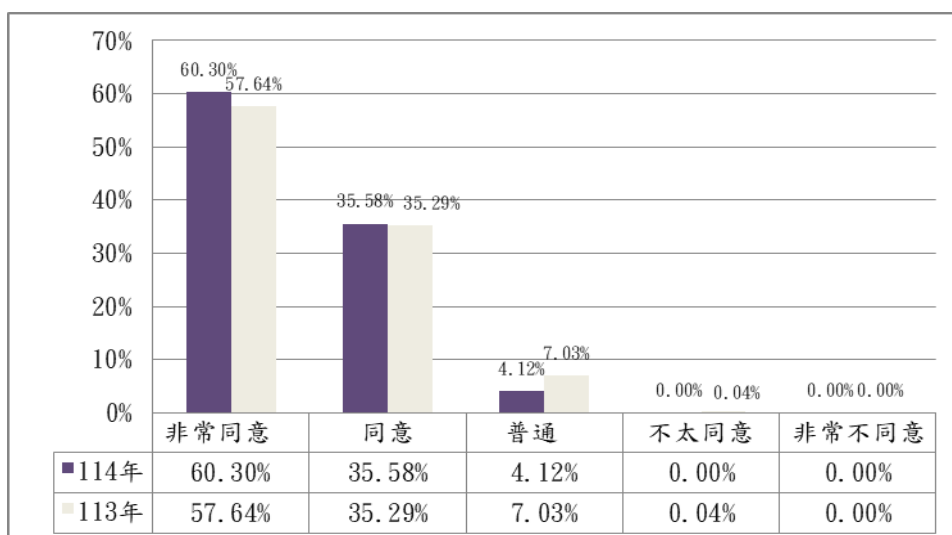


圖 18 網站是否能幫助解決問題

(十二)請問您對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為？

民眾對於本局網站整體滿意度為 96.59%(含非常同意、同意)，較 113 年 92.40%上升 4.19%。反映出本局網站透過各種優化措施，成功提升了使用者的整體體驗，獲得廣泛的肯定。

表 19 網站整體滿意度統計表

選項	人數	百分比
非常滿意	790	62.60%
滿意	429	33.99%
普通	43	3.41%
不太滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
小計	1,262	100.00%

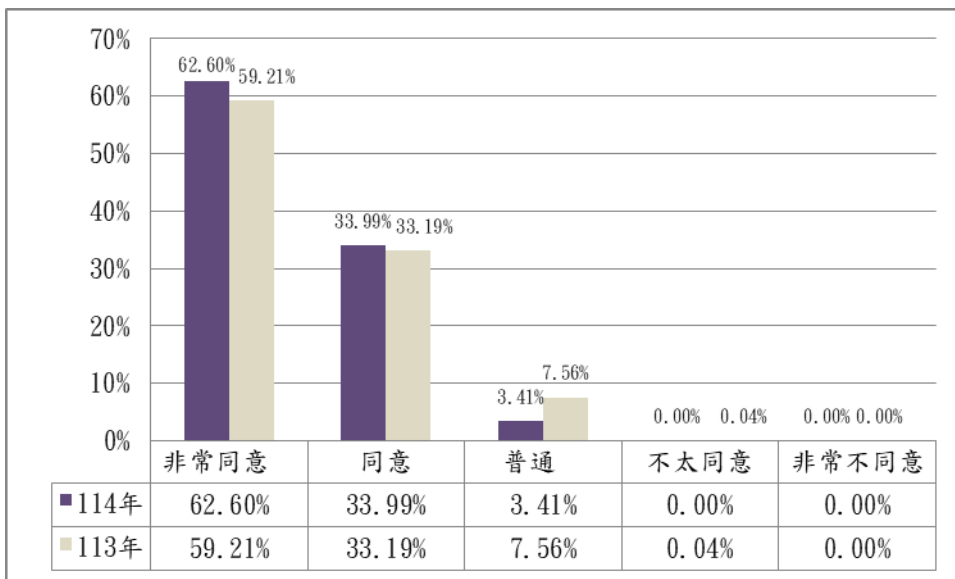


圖 19 網站整體滿意度

參、結論

調查結果

- 一、本次問卷調查有效問卷數計 1,262 份，整體滿意度（含非常滿意、滿意）96.59%，較 113 年 92.59% 上升 4.19%，各項認同比率（含非常同意、同意）如下：
 - （一）網站在操作上是便利的：認同比率為 96.91%。
 - （二）網站上找尋資訊是容易的：認同比率為 97.23%。
 - （三）網站上隱私相關規範感到滿意：認同比率為 97.39%。
 - （四）網站營造良好的閱讀環境：認同比率為 97.15%。
 - （五）我會介紹給有需求的朋友：認同比率為 96.43%。
 - （六）網站的內容清楚符合需求：認同比率為 96.91%。
 - （七）網站能幫助解決問題：認同比率為 95.88%。
- 二、大多數民眾對於本局網站的整體表現感到滿意，但我們仍將持續收集並採納民眾的建議，不斷優化網站功能，並將這些寶貴意見納入未來業務規劃與推動。
- 三、本局秉持「稅收足支援市政建設，服務好滿足市民需求」的核心理念，深知網站是我們提供優質服務的重要窗口，因此，我們將持續致力於精進網站效能，期許能為民眾帶來更舒適、更便利的使用體驗，以滿足市民需求。

114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：100%（樣本數：1,262）

	非常同意	同意	認同合計	普通	不同意	非常不同意	不認同合計
網站在操作上是便利的。	64.18%	32.73%	96.91%	3.09%	0.00%	0.00%	3.09%
網站上找尋資訊是容易的。	65.61%	31.62%	97.23%	2.61%	0.16%	0.00%	2.77%
網站上隱私相關規範感到滿意。	65.77%	31.62%	97.39%	2.61%	0.00%	0.00%	2.61%
網站營造良好的閱讀環境。	64.82%	32.33%	97.15%	2.77%	0.08%	0.00%	2.85%
網站我會介紹給有需求的朋友。	64.26%	32.17%	96.43%	3.57%	0.00%	0.00%	3.57%
網站的內容清楚符合我的需求。	63.63%	33.28%	96.91%	3.01%	0.08%	0.00%	3.09%
網站的能幫助您解決問題。	60.30%	35.58%	95.88%	4.12%	0.00%	0.00%	4.12%
對本局網站整體服務滿不滿意？	62.60%	33.99%	96.59%	3.41%	0.00%	0.00%	3.41%

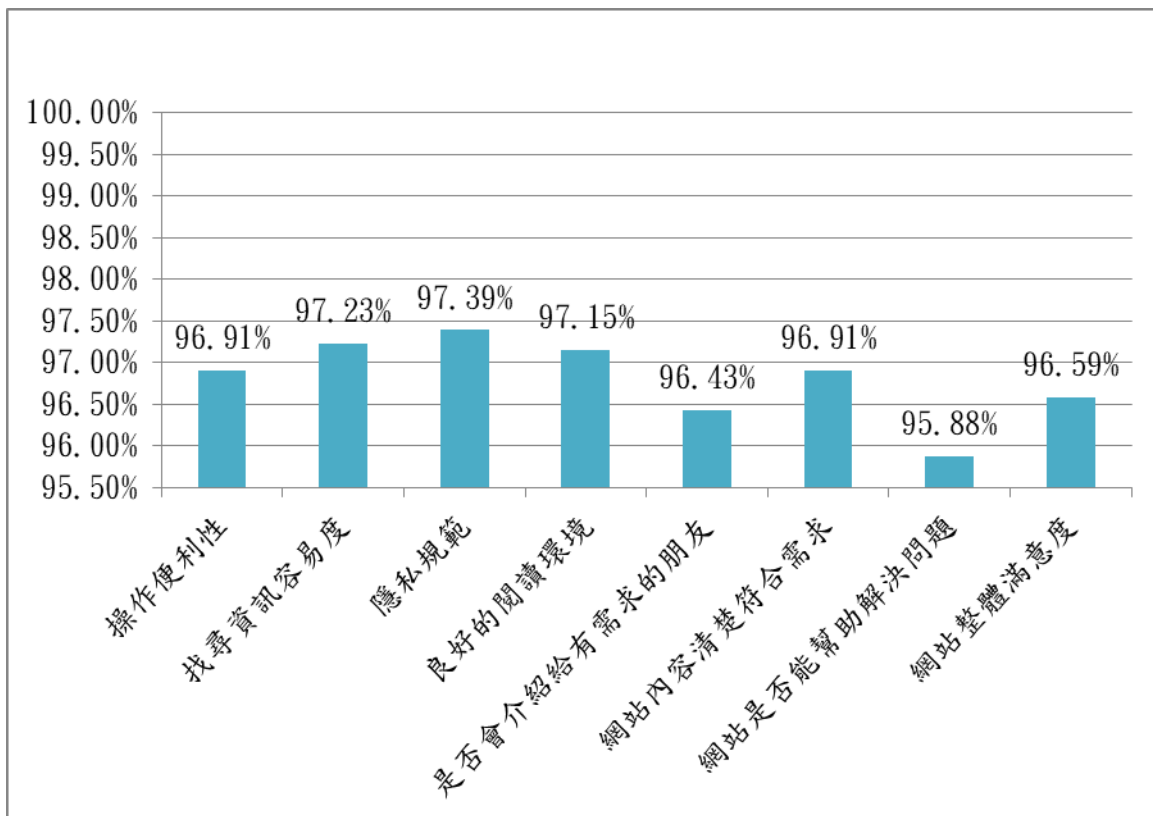


圖 20 各項網站服務滿意度