

新竹市稅務局

112 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
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。(112年新增題目).....	16
(七)在新竹市稅務局網站上隱私相關規範感到滿意。.....	17
(八)新竹市稅務局網站營造良好的閱讀環境。.....	18
(九)新竹市稅務局網站我會介紹給有需求的朋友。.....	19
(十)新竹市稅務局網站的內容清楚符合我的需求。.....	20
(十一)新竹市稅務局網站能幫助您解決問題。.....	21
(十二)請問您對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為？.....	22
參、結論.....	23
112年度網站服務滿意度問卷調查分析統計表.....	24

壹、前言

一、調查目的

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，配合政府服務躍升方案、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參考方向。

二、調查對象

本次問卷調查對象為網路使用族群，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 4,003 人，有效問卷數計 3,782 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

網路問卷調查時間:112 年 4 月 1 日至 112 年 4 月 30 日。

貳、調查結果

一、基本資料分析

(一)性別

性別比率女性比例(60.52%)略高於男性比例(39.48%)，與111年(女性61.77%，男性38.23%)相較，今年女性參與比例約減少1.25%。

表 1 性別統計表

選項	人數	百分比
女	2,289	60.52%
男	1,493	39.48%
小計	3,782	100.00%

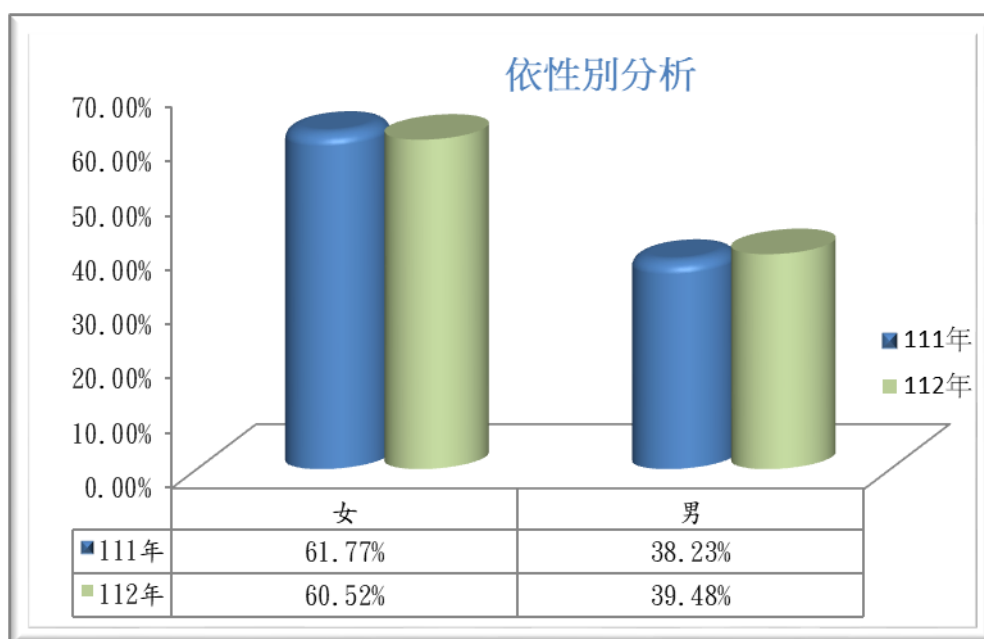


圖 1 性別分布

(二) 年齡

年齡層 60 歲以上比率 18.13%，與 111 年 15.08% 比較增加約 3.05%，其餘年齡層分佈比率與 111 年比較，皆微幅下降；參與者仍以 30-49 歲為大宗。

表 2 年齡統計表

選項	人數	百分比
20-29 歲	389	10.29%
30-39 歲	867	22.93%
40-49 歲	1177	31.12%
50-59 歲	663	17.53%
60 歲以上	686	18.13%
小計	3,782	100.00%

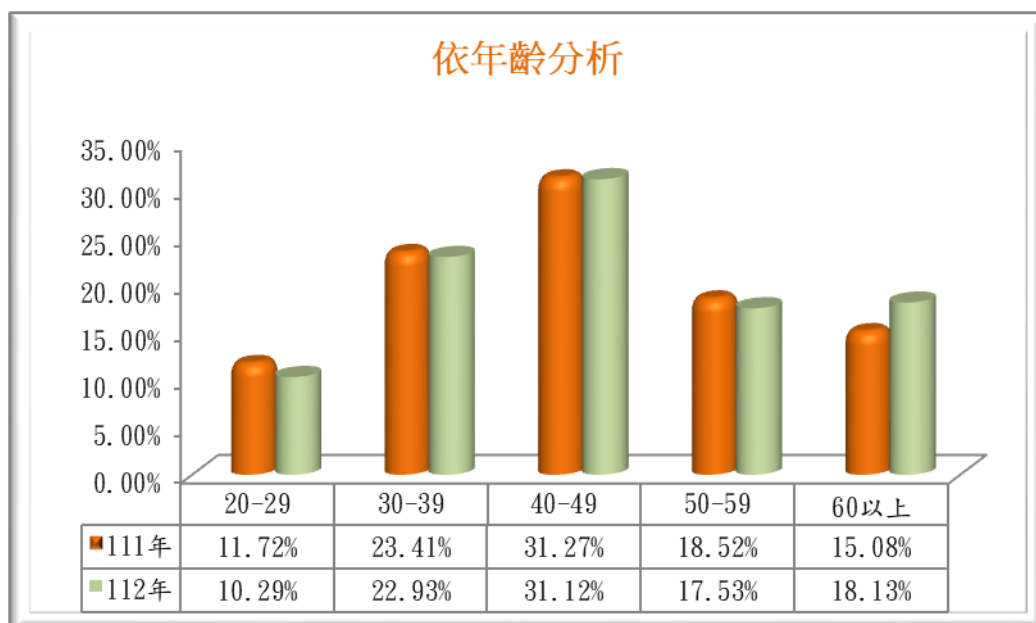


圖 2 年齡分布

(三)學歷

學歷分佈與 111 年分佈相同。以大學(專科)學歷為首(占 57.72%)、高中(職)居第二(22.02%)。

表 3 學歷統計表

選項	人數	百分比
國小	175	4.63%
國中	182	4.81%
高中職	833	22.02%
大學專科	2,183	57.72%
碩士	367	9.71%
博士	42	1.11%
小計	3,782	100%

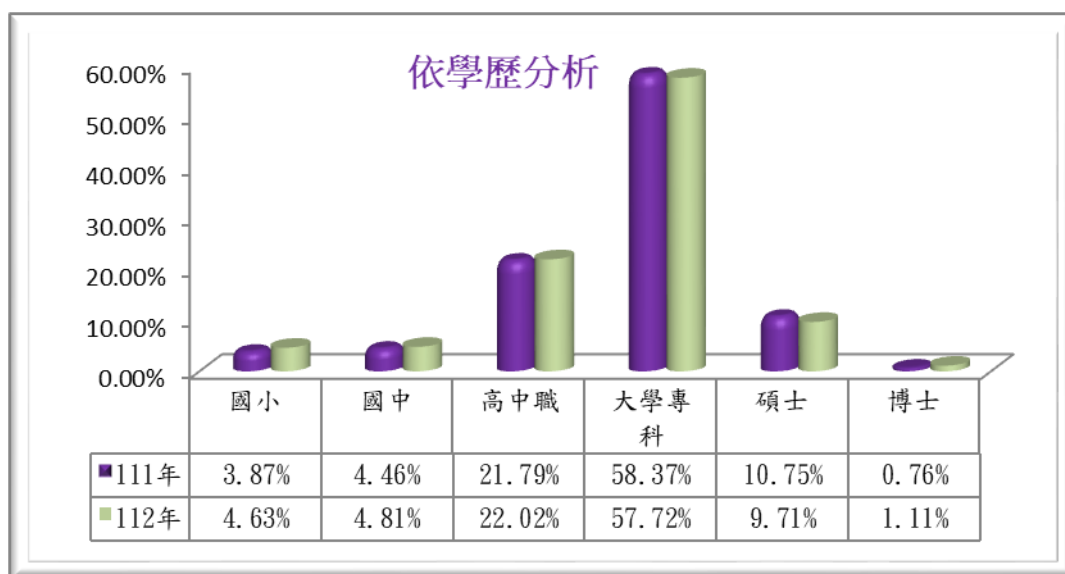


圖 3 學歷分布

(四)職業

112 年調查結果顯示在 3,782 件中，職業以商業 18.67% 為最多。分布與 111 年最大不同處，商業、退休或待業中由 111 年第 3、5 名(13.93%；10.62%)分別前進至第 1、4 名(18.67%；11.90%)。

表 4 職業統計表

選項	人數	百分比
工業	675	17.85%
家管	619	16.37%
商業	706	18.67%
軍公教	333	8.80%
退休或待業中	450	11.90%
服務業	278	7.35%
其他	316	8.35%
專業人員	205	5.42%
學生	95	2.51%
農林漁牧業	105	2.78%
小計	3,782	100.00%

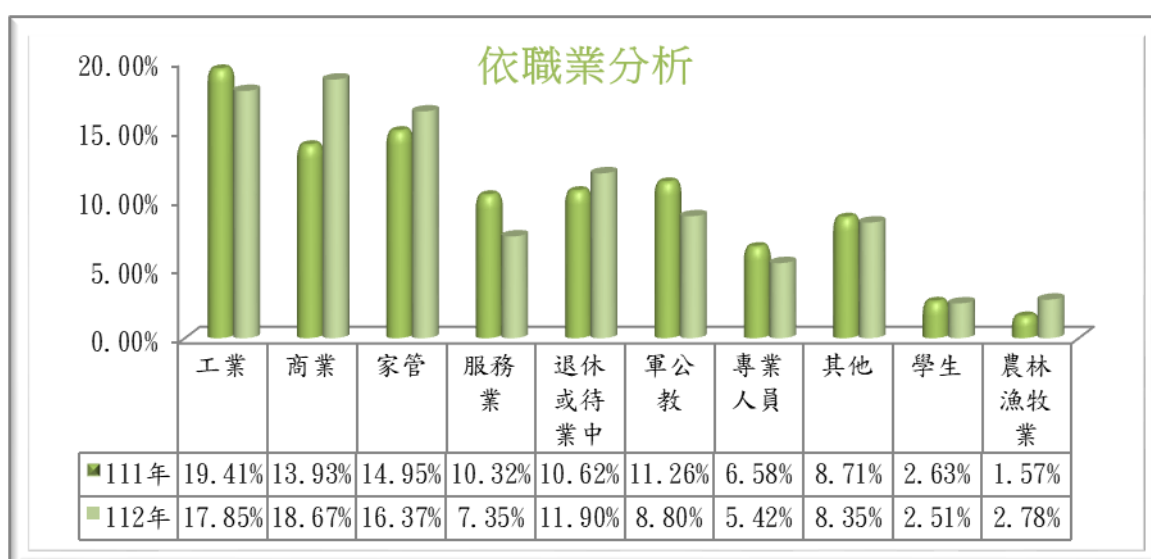


圖 4 職業分布

(五)請問，您目前是不是住在新竹市？

居住地選項，民眾目前住在新竹市者僅占 25.91%(111 年 27.57%)，外縣市民眾占 74.09% (111 年 72.43%)。

表 5 居住地統計表

選項	人數	百分比
是	980	25.91%
不是	2,802	74.09%
合計	3,782	100.00%

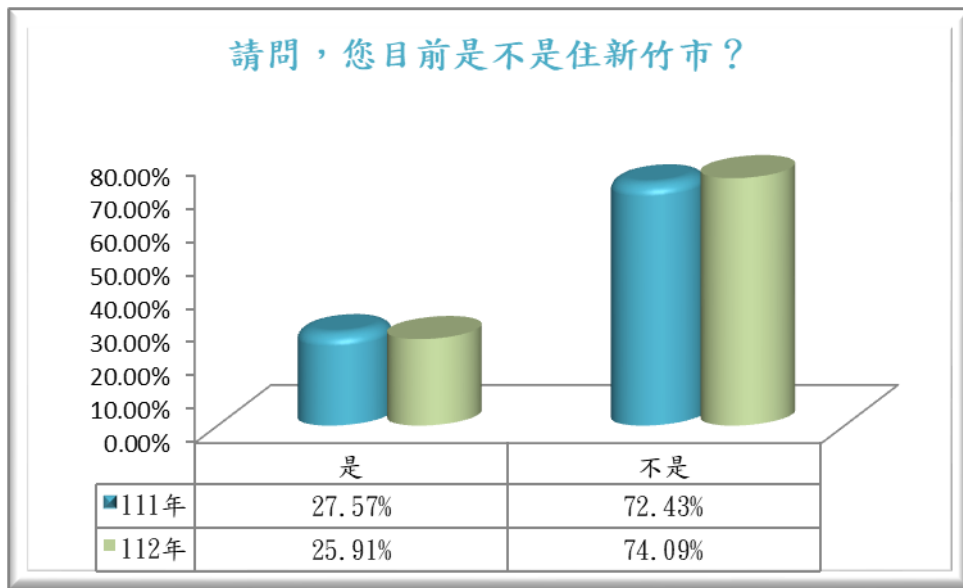


圖 5 居住地分布

(六)請問，您是否曾經造訪過新竹市稅務局的網站？

本次參加調查之民眾曾經造訪本局網站者 92.78%較 111 年 90.31%增加 2.47%。

表 6 曾經造訪本局網站與否統計表

選項	人數	百分比
有	3,509	92.78%
沒有	273	7.22%
小計	3,782	100.00%

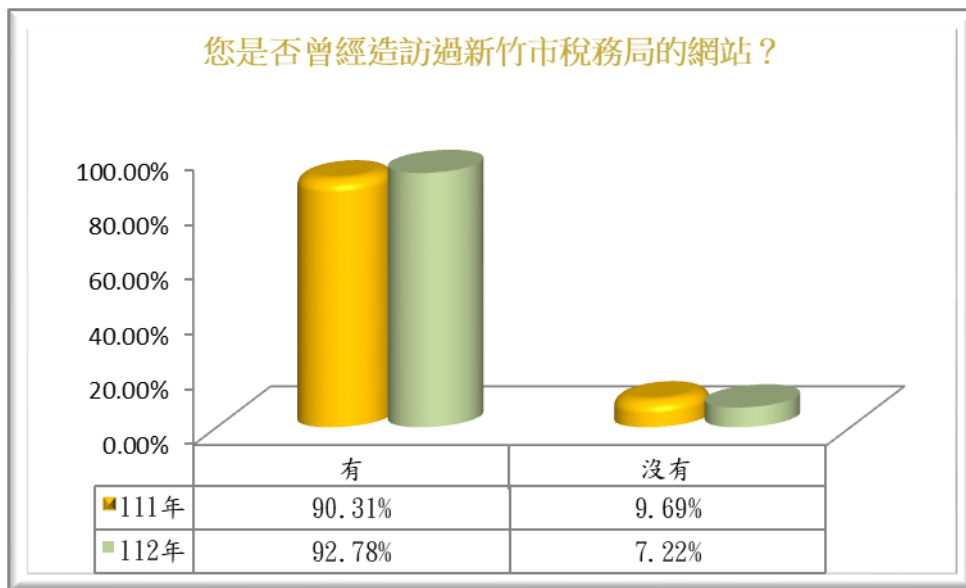


圖 6 曾經造訪本局網站與否分布

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？

112年參加調查之民眾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)65.20%，較111年61.68%增加3.52%。

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	734	19.41%
一個月內使用一次	879	23.24%
二、三個月內使用一次	853	22.55%
半年內使用一次	558	14.75%
一年內使用一次	396	10.47%
一年以上才會使用一次	362	9.57%
小計(人)	3,782	100.00%

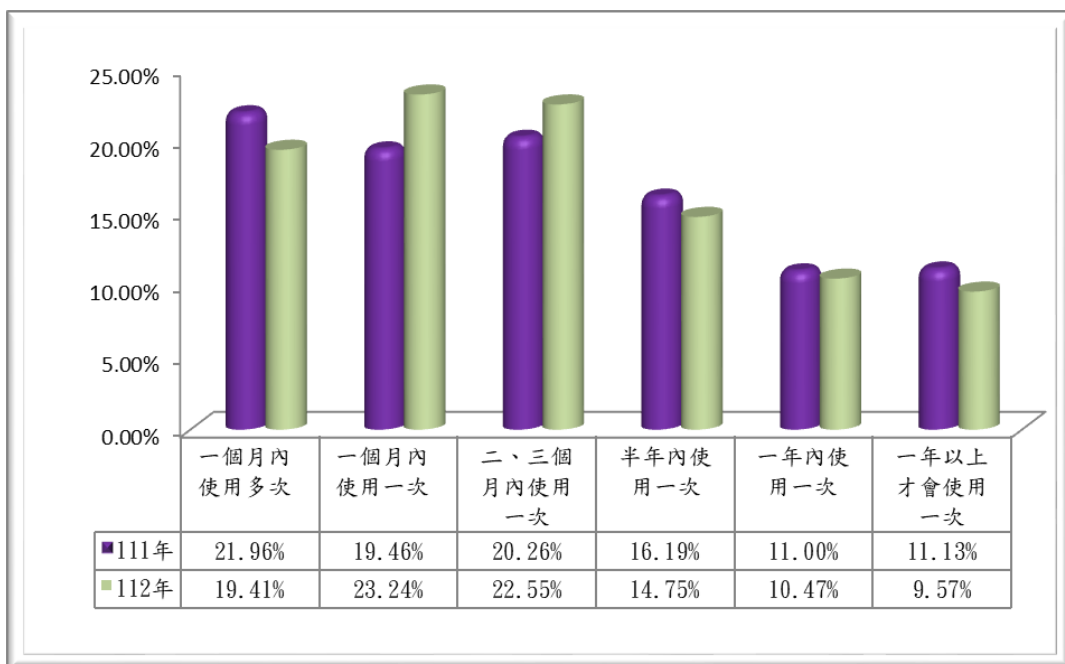


圖 7 瀏覽本局網站頻率分布

(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】

112 年網站使用者中，前兩名順序為「查詢活動資訊」(31.94%)及「搜尋稅務法令規定」(23.55%)(排序與 111 年同)。

表 8 瀏覽本局網站目的統計表

選項	人數	百分比
搜尋稅務法令規定	1,659	23.55%
使用稅務試算服務	1,139	16.17%
進行線上業務申辦	696	9.88%
查詢業務申辦進度	375	5.32%
下載相關表單	491	6.97%
查詢活動資訊	2,250	31.94%
查詢統計數據或相關報告	375	5.32%
其他	60	0.85%
小計	7,045	100.00%

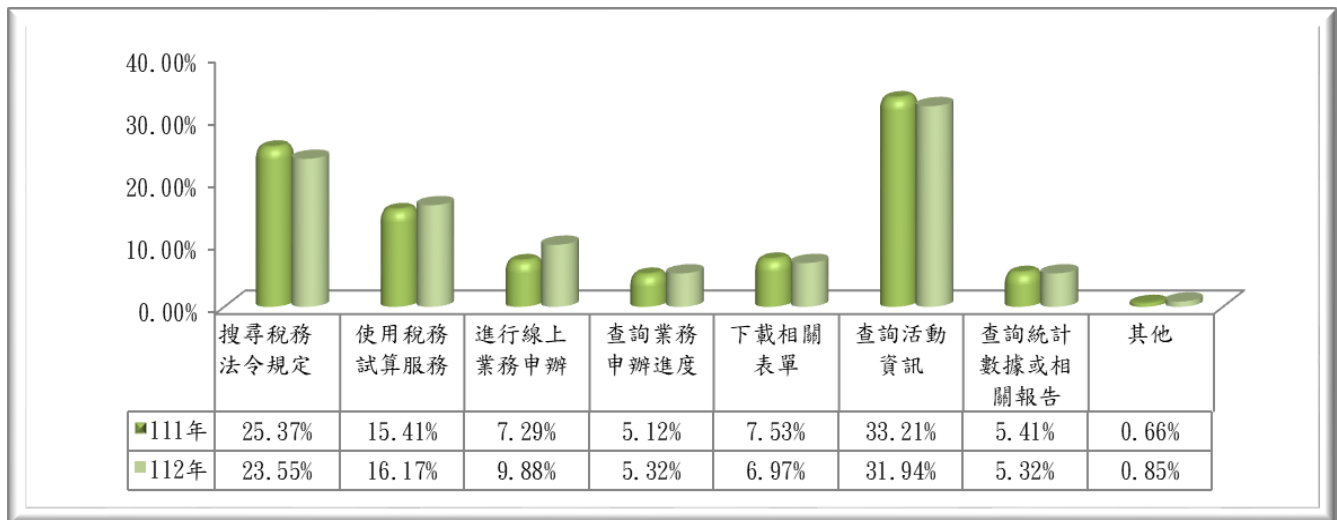


圖 8 瀏覽本局網站目的分布

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	54
載具	1
問卷	1
瞭解網頁便利性	1
查詢營業時間	1
FB滑到	1

(三)請問，您瀏覽新竹市稅務局網站的時段主要為何？

112年網站使用者中，41.67%民眾習慣於「晚間時段」瀏覽本局網站(主要時段與111年44.27%調查結果相同)。

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)	464	12.27%
中午(12:00-14:00)	529	13.99%
下午(14:00-18:00)	1,123	29.69%
晚間(18:00-00:00)	1,576	41.67%
凌晨(00:00-6:00)	90	2.38%
小計	3,782	100.00%

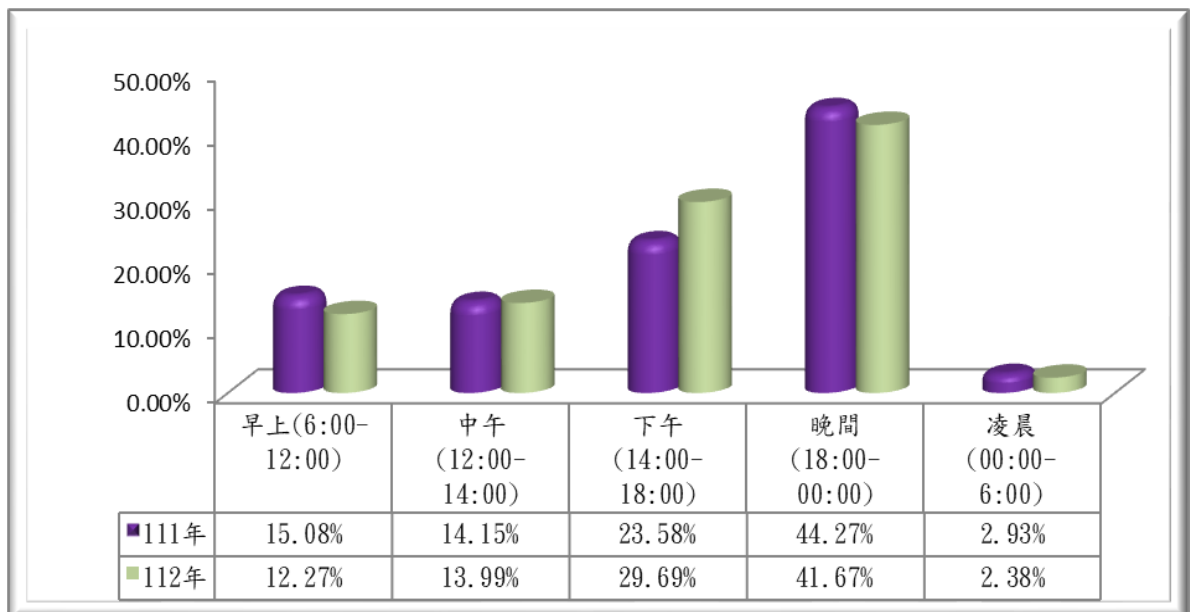


圖 10 瀏覽本局網站時段分布

(四)請問，您瀏覽新竹市稅務局網站使用的工具主要為何？

112 年網站使用者中，主要工具為「智慧型手機」45.64%與「桌上型電腦」32.13%，而筆記型電腦為 14.54%、平板電腦 7.69%。

表 11 瀏覽本局網站使用的工具統計表

選項	人數	百分比
智慧型手機	1,726	45.64%
桌上型電腦	1,215	32.13%
筆記型電腦	550	14.54%
平板電腦	291	7.69%
小計	3,782	100.00%

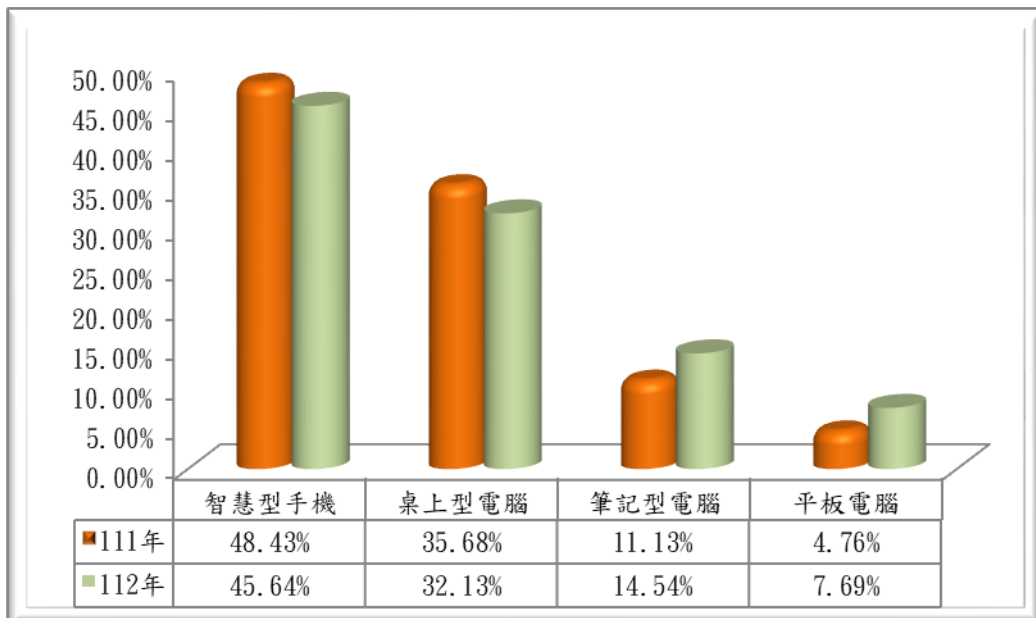


圖 11 瀏覽本局網站使用的工具分布

(五)新竹市稅務局網站在操作上是便利的。

112 年網站使用者中，認同比例(含非常同意、同意、普通)99.95%(111 年 99.91%)，較去年上升 0.04%；不認同比例(含非常不同意、不太同意)0.05%較去年 0.09%下降 0.04%，對於大多數民眾而言，本局網站在操作上是便利的。

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	2,040	53.94%
同意	1,486	39.29%
普通	254	6.72%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	2	0.05%
小計	3,782	100.00%

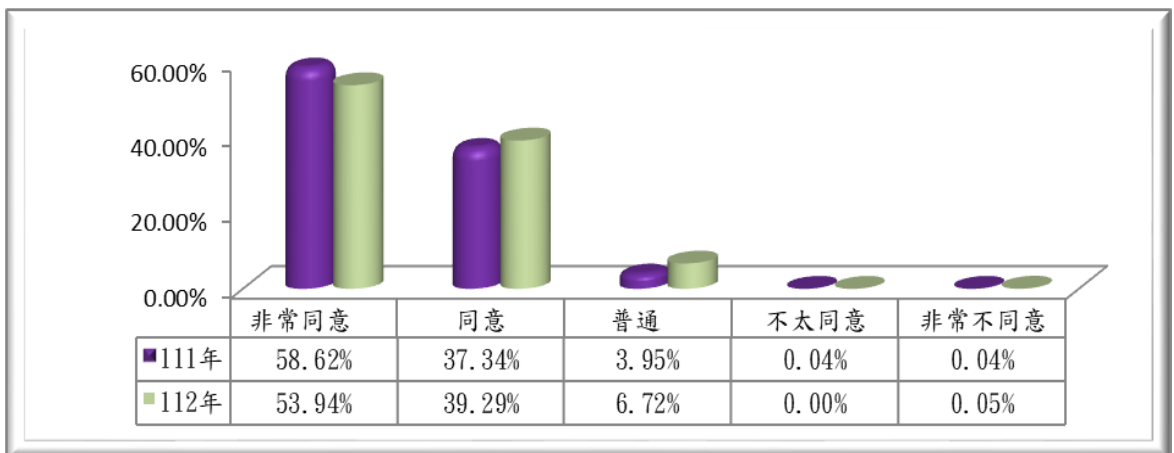


圖 12 網站「操作便利性」滿意度

(六)新竹市稅務局網站找尋資訊是容易的。(112年新增題目)

112年網站使用者中，認同比例(含非常同意、同意、普通)99.93%，本局網站在找尋資訊上是容易的。

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	2,001	52.91%
同意	1,569	41.49%
普通	209	5.53%
不太同意	2	0.05%
非常不同意	1	0.02%
小計	3,782	100.00%

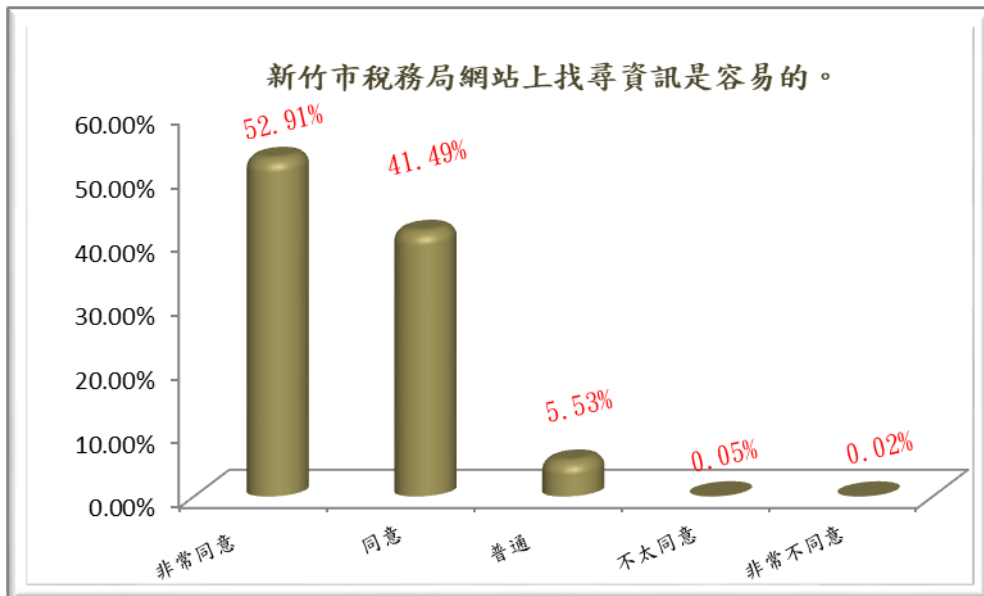


圖 13 網站「找尋資訊容易度」滿意度

(七)在新竹市稅務局網站上隱私相關規範感到滿意。

112 年網站使用者中，認同比率(含非常同意、同意、普通)99.94%(111 年 99.87%)，較去年上升 0.07%；不認同比例(含非常不同意、不太同意)0.06%較去年 0.13%下降 0.07%，對於大多數民眾而言，本局網站的隱私相關規範是感到滿意的。

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	2,022	53.46%
同意	1,488	39.34%
普通	270	7.14%
不太同意	1	0.03%
非常不同意	1	0.03%
小計	3,782	100.00%

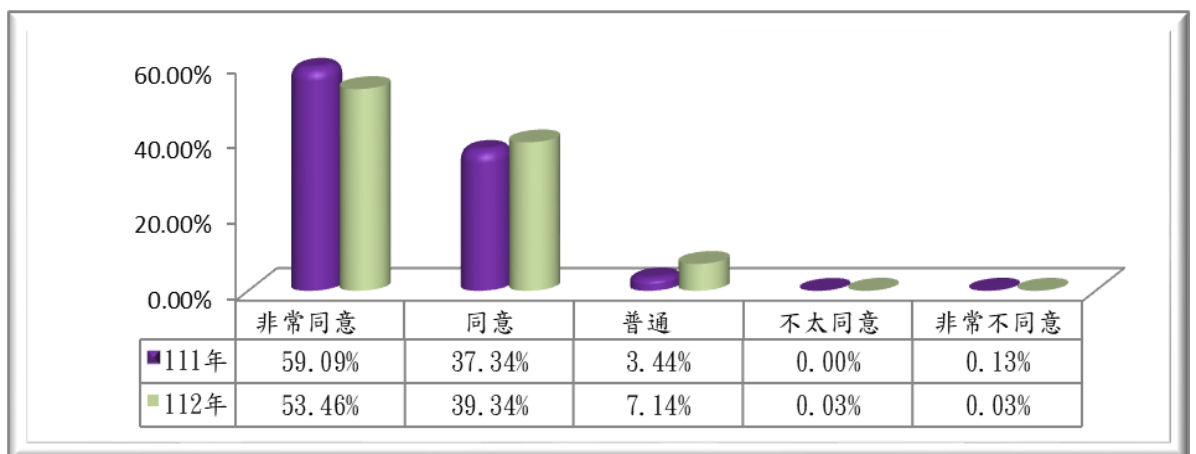


圖 14 網站「隱私規範」滿意度

(八)新竹市稅務局網站營造良好的閱讀環境。

112 年網站使用者中，認同比率(含非常同意、同意、普通)100% (111 年 99.96%)，較去年上升 0.04%，對於民眾而言，本局網站營造良好的閱讀環境是感到滿意的。

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	2,004	52.99%
同意	1,540	40.72%
普通	238	6.29%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	3,782	100.00%

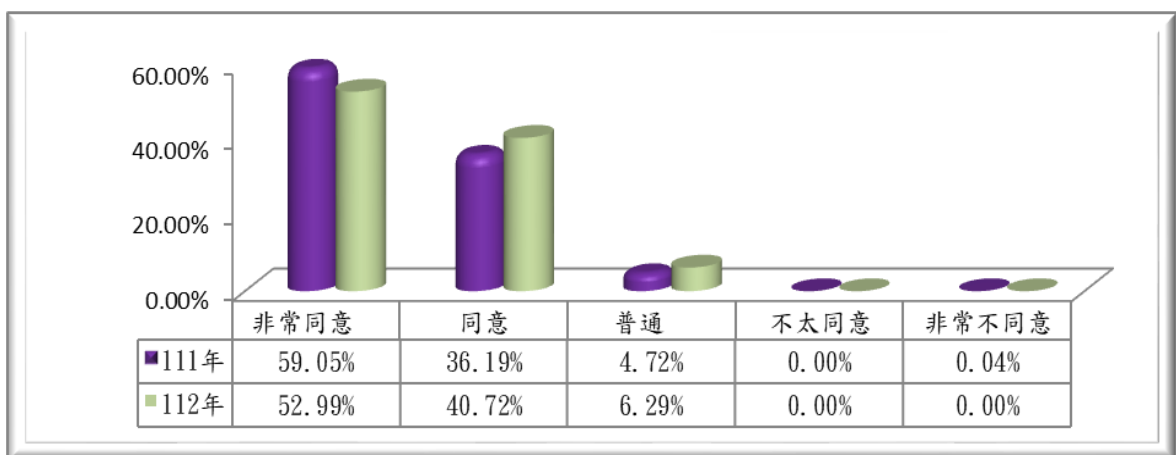


圖 15 網站「良好的閱讀環境」滿意度

(九)新竹市稅務局網站我會介紹給有需求的朋友。

112 年網站使用者中，認同比率(含非常同意、同意、普通)100%(111 年 99.87%)，較去年上升 0.13%，對於民眾而言，會介紹本局網站給有需求的朋友。

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	2,028	53.62%
同意	1,553	41.06%
普通	201	5.32%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	3,782	100.00%

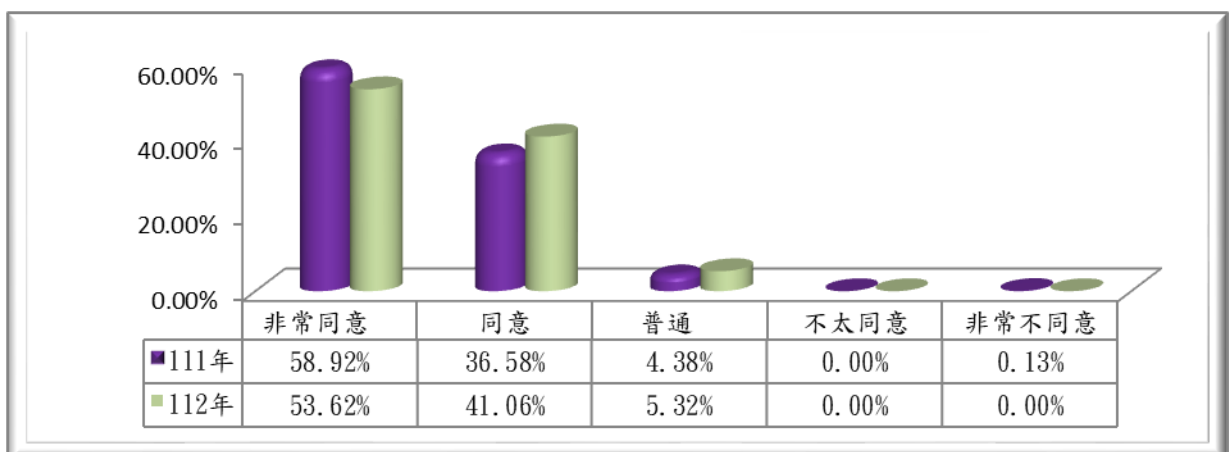


圖 16 是否會介紹給有需求的朋友

(十)新竹市稅務局網站的內容清楚符合我的需求。

112 年網站使用者中，認同比率(含非常同意、同意、普通)99.95%(111 年 99.96%)，較去年略下降 0.01%；不認同比例(含非常不同意、不太同意)0.05%較去年 0.04%略上升 0.01%，對於大多數民眾而言，本局網站的內容清楚符合需求。

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	1,986	52.51%
同意	1,518	40.14%
普通	276	7.30%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	2	0.05%
小計	3,782	100.00%

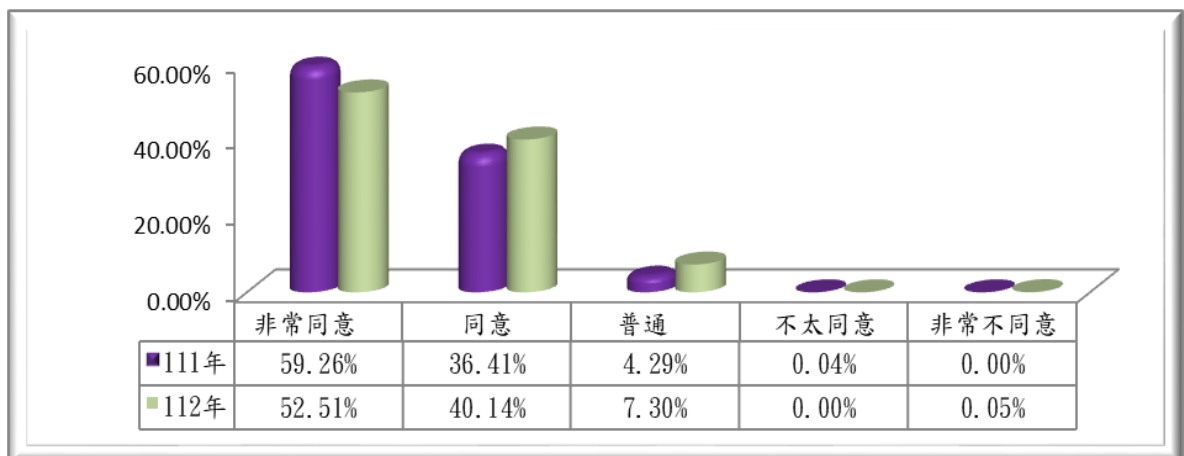


圖 17 網站「內容清楚符合需求」滿意度

(十一)新竹市稅務局網站能幫助您解決問題。

112 年網站使用者中，認同比率(含非常同意、同意、普通)100%(111 年 100%)，與去年持平，對於民眾而言，本局網站是能幫助解決問題的。

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	1,983	52.43%
同意	1,585	41.91%
普通	214	5.66%
不太同意	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%
小計	3,782	100.00%

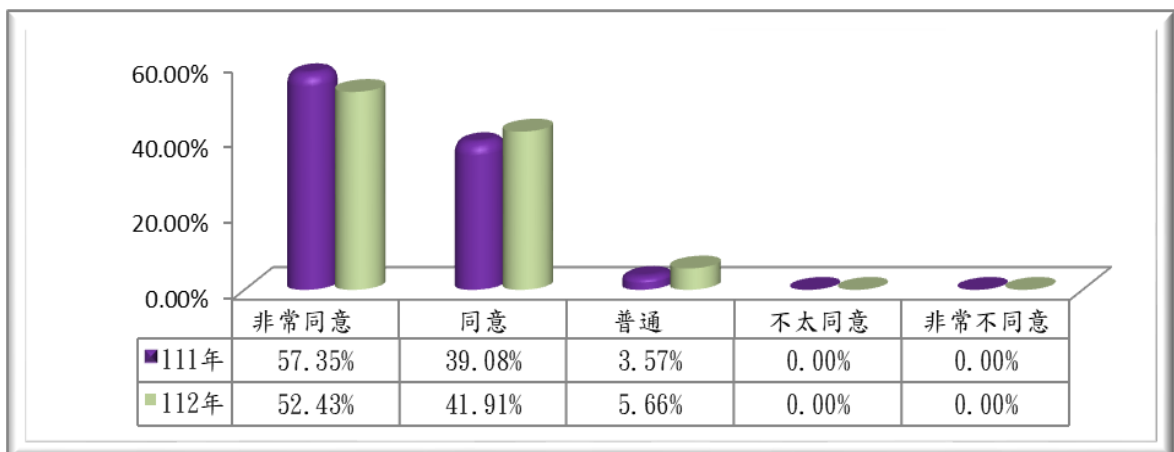


圖 18 網站是否能幫助解決問題

(十二)請問您對於新竹市稅務局網站的整體滿意度為？

112 年網站使用者中，認同比率(含非常滿意、滿意、普通)99.79%(111 年 99.96%)，較去年下降 0.17%；不認同比例(含非常不同意、不太同意)0.21%較去年 0.04%上升 0.17%，對大多數民眾而言，本局網路的服務雖有加強空間，整體仍是滿意的。

表 19 網站整體滿意度統計表

選項	人數	百分比
非常滿意	2,016	53.31%
滿意	1,512	39.98%
普通	246	6.50%
不太滿意	5	0.13%
非常不滿意	3	0.08%
小計	3,782	100.00%

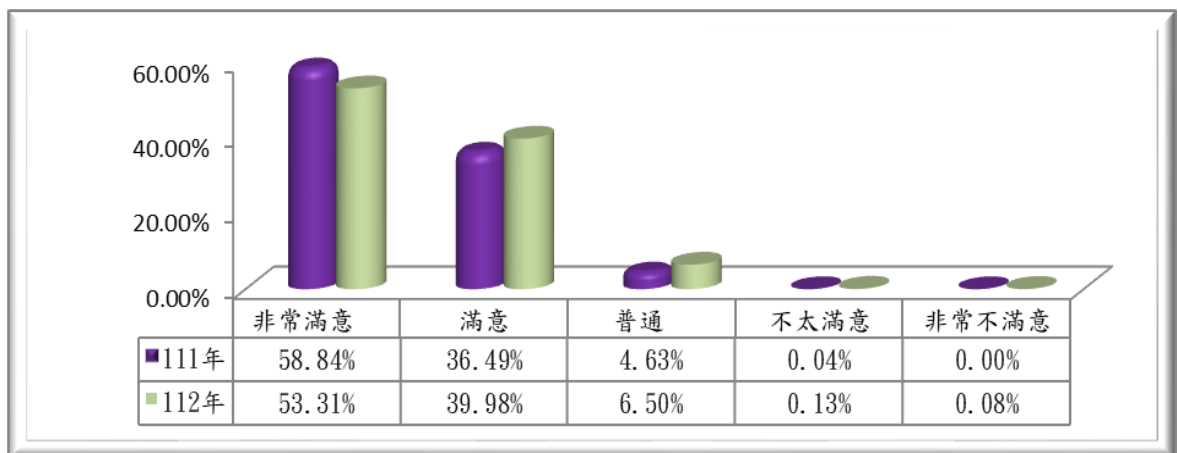


圖 19 網站整體滿意度

參、結論

調查結果

- 一、本次問卷調查有效問卷數計 3,782 份，整體滿意度（含非常滿意、滿意、普通）99.79%，較 111 年 99.96% 下降 0.17%。又今年新增「網站上找尋資訊是容易的」題目，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 99.95%。
 - （二）網站上找尋資訊是容易的：認同比率為 99.93%。
 - （三）網站上隱私相關規範感到滿意：認同比率為 99.94%。
 - （四）網站營造良好的閱讀環境：認同比率為 100%。
 - （五）我會介紹給有需求的朋友：認同比率為 100%。
 - （六）網站的內容清楚符合需求：認同比率為 99.95%。
 - （七）網站能幫助解決問題：認同比率為 100%。
- 二、針對民眾建議事項，經改善或參採意見納入未來業務推動，本局將持續蒐集民眾意見，精進本局網站，以提供更優質的線上服務，切合民眾需求。

112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：99.79%（樣本數：3,782）

	非常同意	同意	普通	認同合計	不同意	非常不同意	不認同合計
網站在操作上是便利的。	53.94%	39.29%	6.72%	99.95%	0.00%	0.05%	0.05%
網站上找尋資訊是容易的。	52.91%	41.49%	5.53%	99.93%	0.05%	0.02%	0.07%
網站上隱私相關規範感到滿意。	53.46%	39.34%	7.14%	99.94%	0.03%	0.03%	0.06%
網站營造良好的閱讀環境。	52.99%	40.72%	6.29%	100%	0.00%	0.00%	0%
網站我會介紹給有需求的朋友。	53.62%	41.06%	5.32%	100%	0.00%	0.00%	0%
網站的內容清楚符合我的需求。	52.51%	40.14%	7.30%	99.95%	0.00%	0.05%	0.05%
網站的能幫助您解決問題。	52.43%	41.91%	5.66%	100%	0.00%	0.00%	0%
對本局網站整體服務滿不滿意？	53.31%	39.98%	6.50%	99.79%	0.13%	0.08%	0.21%

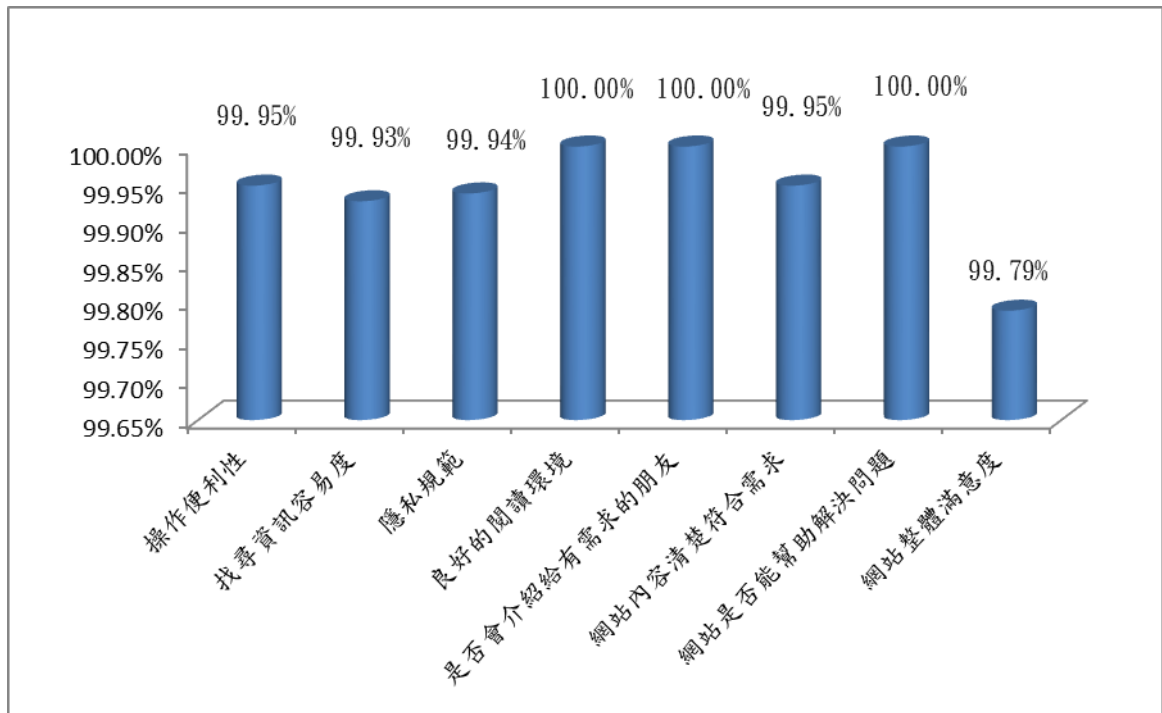


圖 20 各項網站服務滿意度