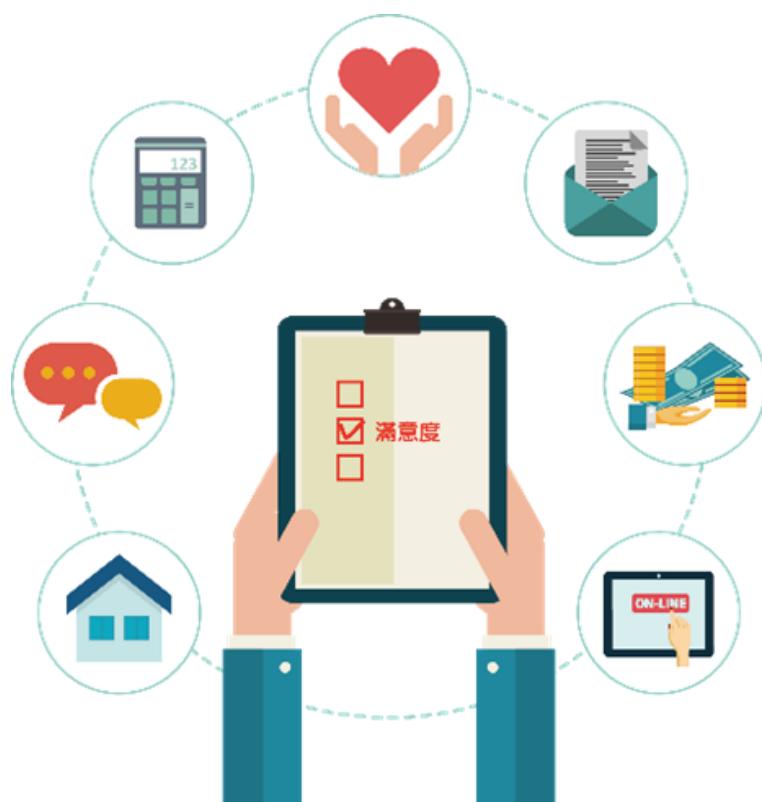


新北市政府稅捐稽徵處
『114 年度網路服務滿意度問卷調查』
調查報告書



委託機關：新北市政府稅捐稽徵處
調查單位：趨勢民意調查股份有限公司

中華民國 114 年 11 月 26 日

摘要

本次調查旨在瞭解民眾對新北市政府稅捐稽徵處（以下稱新北市稅捐處）網站所提供的服務滿意程度，以確切掌握洽公民眾對新北市稅捐處網站的使用經驗、意見與建議，作為後續優化網站功能與精進服務品質之依據。

本次調查是由新北市稅捐處以網路問卷方式進行，調查期間為民國 114 年 8 月 1 日至 9 月 30 日，調查對象為 114 年度曾使用新北市稅捐處網站的一般民眾，共有 4,720 位成功完成填答。

調查結果顯示，民眾使用新北市稅捐處網站的主要目的以查詢稅務資訊為主，其中「各稅資訊」使用率最高(45.3%)，其次為「便民服務」(39.2%)與「宣導園地」(22.3%)。在實際瀏覽項目方面，以「活動訊息」(41.7%)最受關注，其次為「房屋稅開徵專區」與「使用牌照稅開徵專區」。整體而言，網站各項服務滿意度均高於 95.3%，整體表現優異。然而，「網頁瀏覽速度」(95.3%)、「稅務 Google 日曆」(95.8%)、「版面規劃設計」(96.2%)、「使用便利性及友善性」(96.3%)等項目相對較低，顯示系統效能與操作體驗仍有提升空間。另有 39 位受訪者提出「網路穩定」(59.0%)、「使用者協助服務」(20.5%)、「智能客服」(12.8%)與「網站設計改良」(7.7%)等新增服務建議。

為持續提升網站服務品質與使用體驗，未來應優先針對「強化網站穩定度與瀏覽效能」、「優化操作介面與資訊呈現」、「增設使用者協助與即時服務」以及「強化宣導與數位教育推廣」等面向進行精進，以維持並強化民眾對機關網站的信任與肯定。

目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	III
表目錄.....	IV
壹、緒論.....	1
一、調查動機	1
二、調查目的	1
三、範圍與對象	1
貳、調查方法	1
一、問卷設計	1
二、調查期間	3
三、資料分析方法	3
參、結果分析	5
一、基本資料	5
二、網站問卷滿意度	12
肆、結論與建議	37
一、結論.....	37
二、建議.....	38
附錄一、網路服務問卷百分比表	41
附錄二、交叉表	51

圖目錄

圖 3-1 受訪者性別	5
圖 3-2 受訪者年齡	6
圖 3-3 受訪者教育程度	7
圖 3-4 受訪者職業	8
圖 3-5 受訪者入新北市稅捐處網站使用的裝置	9
圖 3-6 受訪者使用新北市稅捐處網站的頻率	10
圖 3-7 受訪者使用新北市稅捐處網站的時段	11
圖 3-8 最常使用新北市稅捐處網站的功能	12
圖 3-9 最常使用新北市稅捐處網站的項目	13
圖 3-10 新北市稅捐處網站「資訊內容更新及連結正確性」滿意度	14
圖 3-11 新北市稅捐處網站「版面規劃設計」滿意度	16
圖 3-12 新北市稅捐處網站「使用便利性及友善性」滿意度	17
圖 3-13 新北市稅捐處網站資訊前導頁面滿意度	18
圖 3-14 新北市稅捐處網站採用 RWD 響應式網站設計滿意度	20
圖 3-15 新北市稅捐處網站線上申辦、表單下載、進度查詢滿意度	22
圖 3-16 新北市稅捐處「各稅資訊及專區服務」滿意度	24
圖 3-17 新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度滿意度	26
圖 3-18 新北市稅捐處網站稅務節稅通滿意度	28
圖 3-19 新北市稅捐處網站稅務 Google 日曆滿意度	30
圖 3-20 新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度	32
圖 3-21 新北市稅捐處網站跑馬燈滿意度	34
圖 3-22 新北市稅捐處網站新增服務建議	36

表 目 錄

表 4-1 新北市稅捐處網站各項服務評價彙整 37

壹、緒論

一、調查動機

隨著政府積極推動數位轉型與智慧服務，稅務服務的數位化程度已成為衡量地方政府服務效能的重要指標之一。新北市稅捐處為提升市民報稅與繳稅的便利性，持續優化官方網站內容與功能，提供多元線上服務與即時資訊。而網站介面設計、資訊可近性與操作便利性等因素，均可能影響民眾的使用體驗與整體滿意度。為了解民眾對新北市稅捐處網站的使用情形與滿意度，進而作為未來優化數位稅務服務的重要依據，特進行本次滿意度調查。

二、調查目的

本調查旨在了解民眾對新北市稅捐處網站之使用情形與滿意度，分析不同族群在使用經驗與需求上的差異，作為網站服務優化與數位稅務政策精進之依據。

三、範圍與對象

114 年度曾使用新北市稅捐處網站的一般民眾。

貳、調查方法

一、問卷設計

(一)網站服務使用情況

1、最常使用新北市稅捐處網站的功能

2、最常使用新北市稅捐處網站的項目

(二)網站服務項目評價

1、對新北市稅捐處網站「資訊內容更新及連結正確性」滿意度及非常不滿意的原因

- 2、對新北市稅捐處網站「版面規劃設計」滿意度及非常不滿意的原因
- 3、對新北市稅捐處網站「使用便利性及友善性」滿意度及非常不滿意的原因
- 4、對新北市稅捐處網站「資訊前導頁面(於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁)」服務滿意度及非常不滿意的原因
- 5、對新北市稅捐處網站採用「RWD 響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計滿意度及非常不滿意的原因
- 6、對新北市稅捐處網站「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務滿意度及非常不滿意的原因
- 7、對新北市稅捐處網站「各稅資訊及專區服務」滿意度及非常不滿意的原因
- 8、對新北市稅捐處網站「網頁瀏覽速度」滿意度及非常不滿意的原因
- 9、對新北市稅捐處網站首頁提供「稅務節稅通」，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅重購退稅等節稅資訊完整揭露的滿意度及非常不滿意的原因
- 10、對新北市稅捐處網站首頁提供「稅務 Google 日曆」，可將地方稅務開徵訊息及本處活動消息加入您的手機個人行事曆中的滿意度及非常不滿意的原因
- 11、對新北市稅捐處網站新設「線上補件專區」，可將申辦案件需檢附之文件上傳給承辦人的服務滿意度及非常不滿意的原因
- 12、對新北市稅捐處網站首頁新設「跑馬燈」，顯示最新消息或頭條新聞服務的滿意度及非常不滿意的原因

13、認為新北市稅捐處網站需要新增的服務

(三)使用者基本資料

1、性別

2、年齡

3、教育程度

4、職業

5、進入新北市稅捐處網站使用的裝置

6、使用新北市稅捐處網站的頻率

7、使用新北市稅捐處網站的時段

二、調查期間

本次調查是由新北市稅捐處以網路問卷方式進行，網路開放填答期間為民國 114 年 8 月 1 日至 9 月 30 日止。

三、資料分析方法

本研究以 SPSS 統計軟體，運用次數分配及百分比等統計量來描述調查結果，並依據調查資料測量尺度(measurement scale)的不同，輔以卡方檢定來進行題組間關係的檢驗，相關統計分析方法如下：

(一)次數分配(Frequency)

藉各題項之次數分配及百分比呈現之數據，瞭解民眾之看法及評價。

(二) 交叉分析及卡方檢定(Chi-square Test)

以「各項議題」對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各議題方面是否具有差異性。交叉表並採用 Pearson 卡方檢定分析法，卡方檢定統計值 (W) 定義如下：

$$W = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((r-1)(c-1))$$

其中 O_{ij} 為第 i 列第 j 欄之觀察次數， E_{ij} 為第 i 列第 j 欄之理論次數。

當卡方檢定統計值的 p-value 小於 0.05 時，表示在 95.0% 的信心水準下，兩變數之間是有達到統計上顯著的差異。

參、結果分析

一、基本資料

(一)性別

51.0%受訪者性別為「女」，49.0%為「男」。

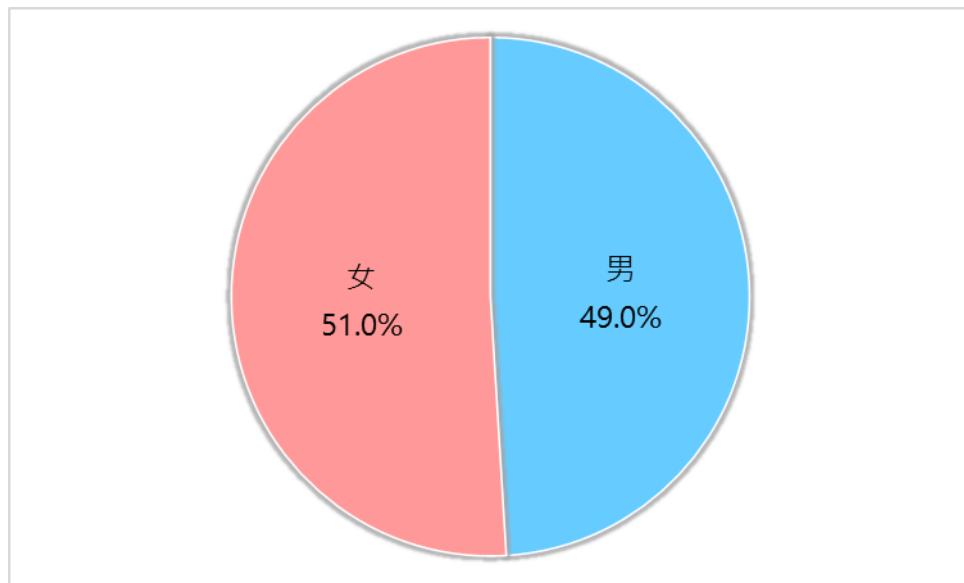


圖 3-1 受訪者性別

Base：全體受訪者(n=4,720)

(二)年齡

調查結果顯示，受訪者年齡，以「40-49 歲」比率最高，占 26.1%，其次依序為「30-39 歲」(23.2%)、「20 歲以下」(16.1%)、「60 歲以上」(14.4%)、「50-59 歲」(12.0%)、「20-29 歲」(8.2%)。

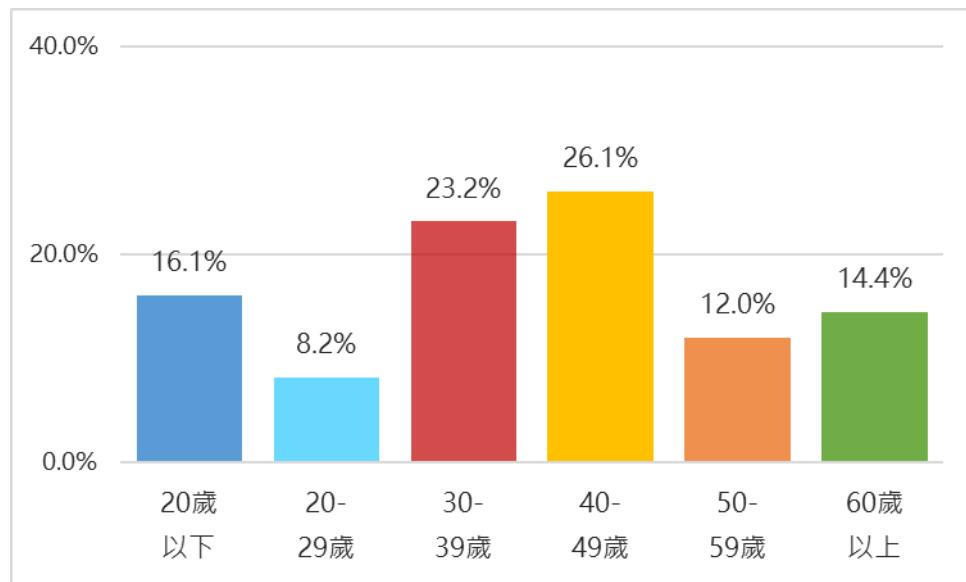


圖 3-2 受訪者年齡

Base：全體受訪者(n=4,720)

(三)教育程度

調查結果顯示，受訪者教育程度，以「大學」比率最高，占 42.1%，其次依序為「國小以下」(18.3%)、「高中職」(15.0%)、「專科」(10.6%)、「研究所以上」(9.0%)、「國中」(5.0%)。

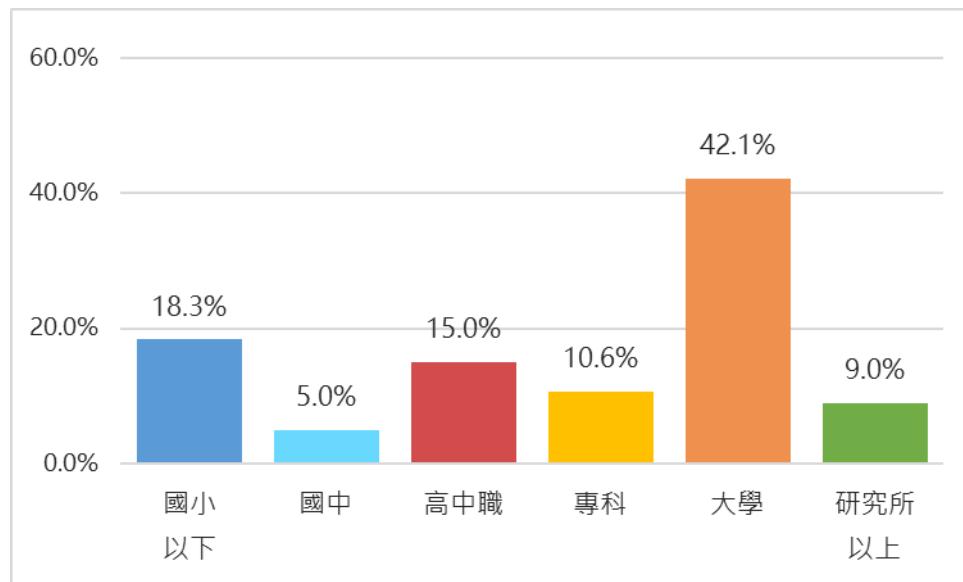


圖 3-3 受訪者教育程度

Base：全體受訪者(n=4,720)

(四)職業

調查結果顯示，受訪者職業，以「退休/待業中/無業」比率最高，占 13.3%，其次依序為「服務工作人員及售貨員」(11.9%)、「家庭主婦/家管」(9.9%)、「事務工作人員」(9.1%)等。

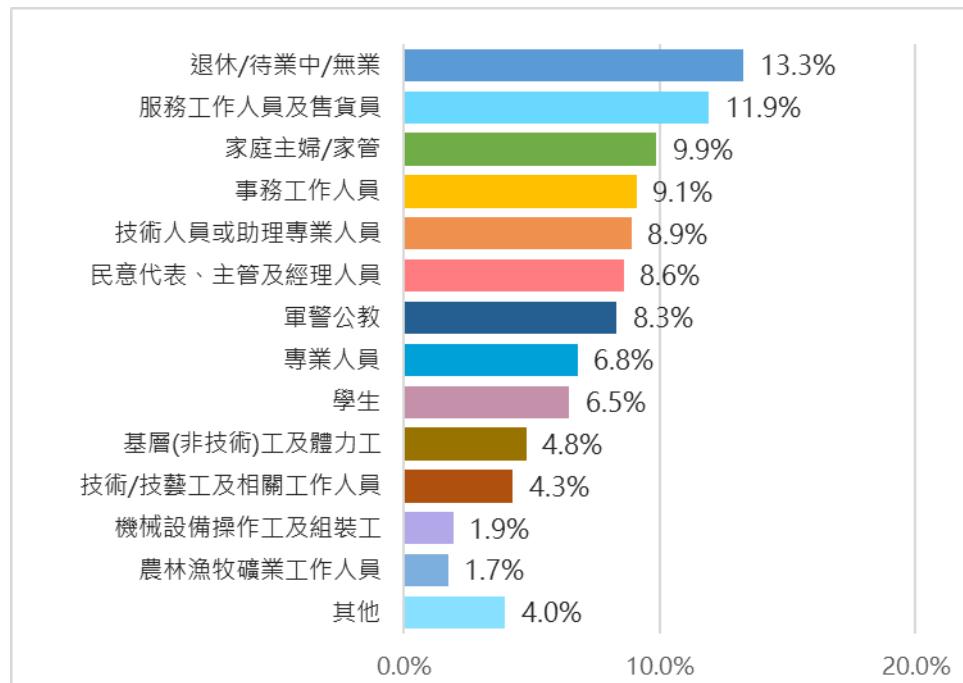


圖 3-4 受訪者職業

Base：全體受訪者(n=4,720)

(五)進入新北市稅捐處網站使用的裝置

調查結果顯示，受訪者進入新北市稅捐處網站使用的裝置，以「手機」比率最高，占 83.6%，其次依序為「桌上型電腦」(10.2%)、「筆記型電腦」(3.4%)、「平板」(2.6%)及「其他」(0.2%)。

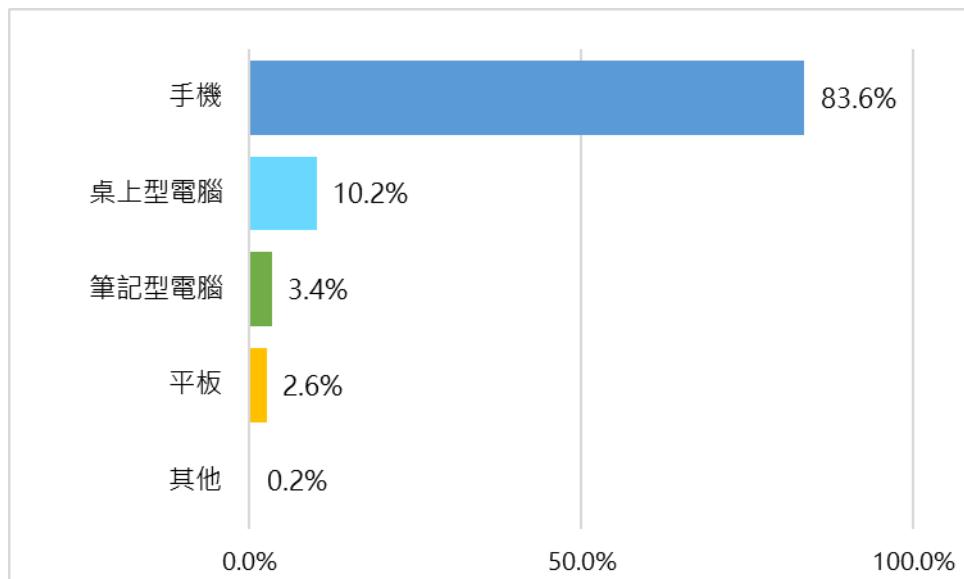


圖 3-5 受訪者入新北市稅捐處網站使用的裝置

Base：全體受訪者(n=4,720)

(六)使用新北市稅捐處網站的頻率

調查結果顯示，受訪者使用新北市稅捐處網站的頻率，以「每天」比率最高，占 34.5%，其次依序為「每 2-5 天」(9.4%)、「每月」(6.3%)、「每週」(5.4%)、「每 6 天」(2.6%)。另有 41.8% 受訪者表示不一定。

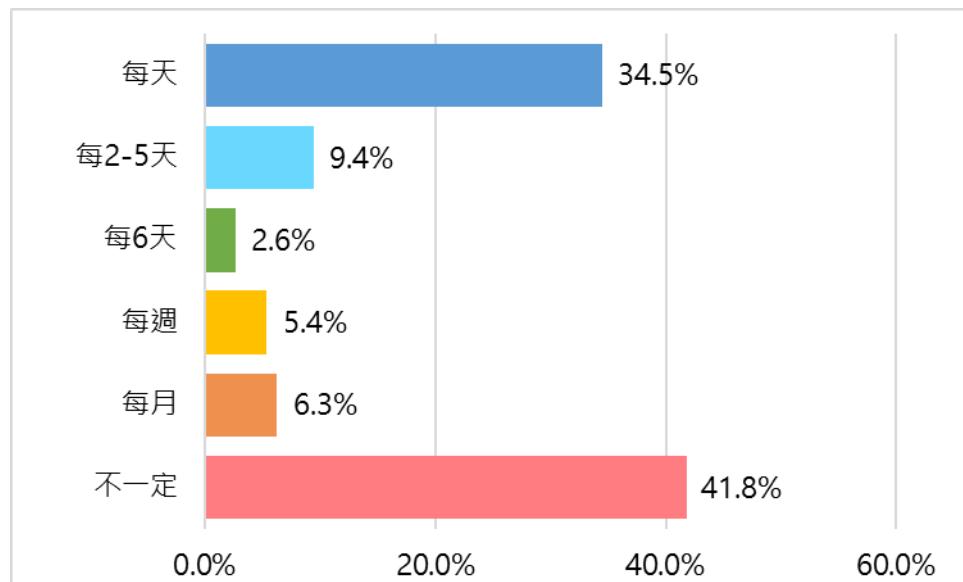


圖 3-6 受訪者使用新北市稅捐處網站的頻率

Base：全體受訪者(n=4,720)

(七)使用新北市稅捐處網站的時段

調查結果顯示，受訪者使用新北市稅捐處網站的時段，以「上午 6-11 時」比率最高，占 35.0%，其次依序為「晚上 17-22 時」(29.3%)、「下午 13-17 時」(16.5%)、「中午 11-13 時」(11.8%)、「晚上 22-隔天上午 6 時」(7.4%)。

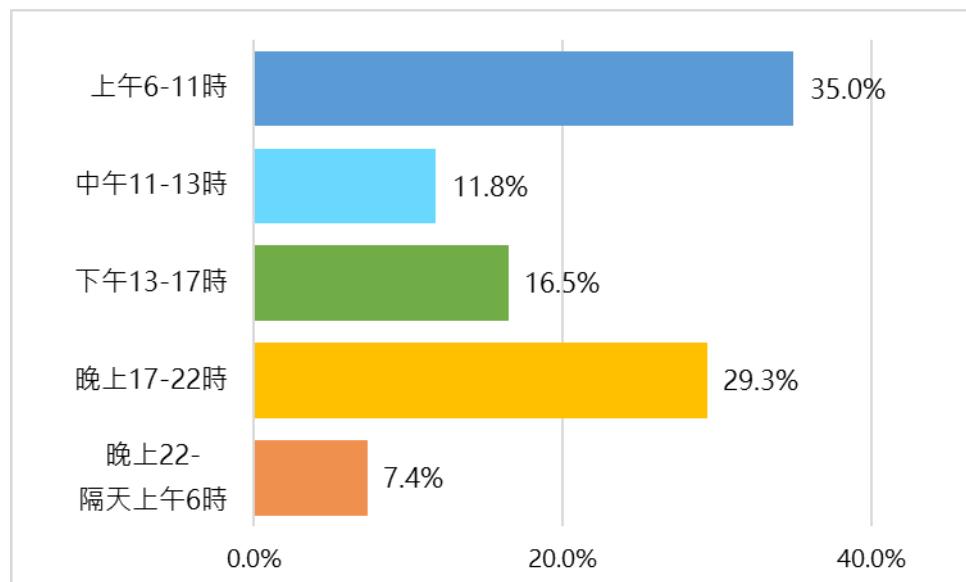


圖 3-7 受訪者使用新北市稅捐處網站的時段

Base：全體受訪者(n=4,720)

二、網站服務項目滿意度

(一)最常使用新北市稅捐處網站的功能(複選題)

題目：Q1.請問您最常使用本處網站的功能是？(複選題)

調查發現，最常使用稅捐處網站的功能，以「各稅資訊」的比率最高，占 45.3%，其次依序為「便民服務」(39.2%)、「宣導園地」(22.3%)、「資訊公開」(21.6%)、「線上櫃檯」(20.6%)等。

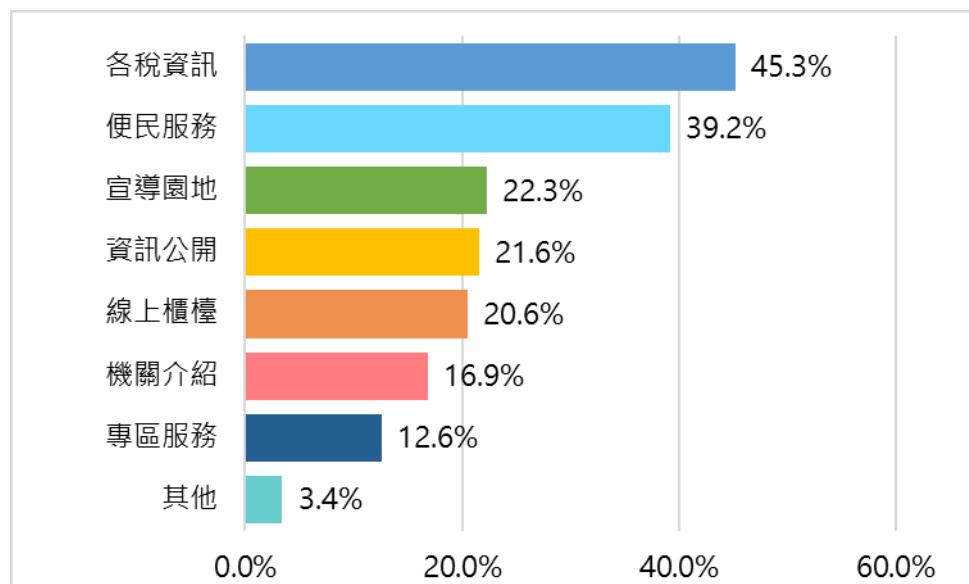


圖 3-8 最常使用新北市稅捐處網站的功能

Base：全體受訪者(n=4,720)

因本題為複選題，故不進行卡方檢定。

(二)最常使用新北市稅捐處網站的項目(複選題)

題目：Q2.請問您最常使用本處網站的項目為何？【複選題】

調查發現，最常使用稅捐處網站的項目，以「活動訊息」的比率最高，占 41.7%，其次依序為「房屋稅開徵專區」(33.2%)、「使用牌照稅開徵專區」(29.3%)、「地價稅開徵專區」(23.9%)、「線上申辦.表單下載.進度查詢」(23.2%)、「租稅魔法學院」(18.8%)及「其他」(3.4%)。

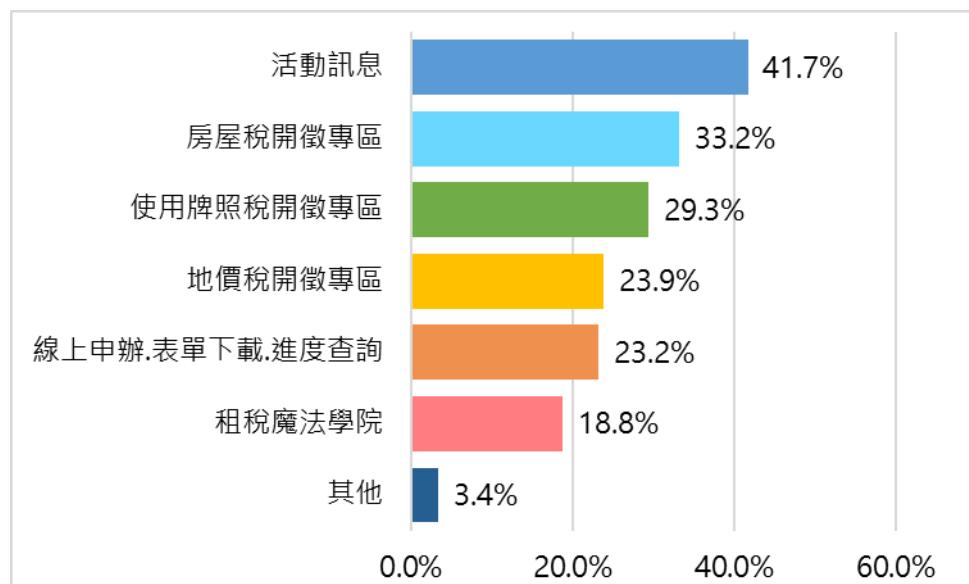


圖 3-9 最常使用新北市稅捐處網站的項目

Base：全體受訪者(n=4,720)

因本題為複選題，故不進行卡方檢定。

(三)新北市稅捐處網站資訊內容更新及連結正確性滿意度

題目：Q3.請問您對本處網站「資訊內容更新及連結正確性」是否滿意？

就稅捐處網站「資訊內容更新及連結正確性」而言，96.5%受訪者表示滿意（82.0%非常滿意，14.5%還算滿意），1.7%表示不滿意（1.6%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有1.8%受訪者無明確意見。

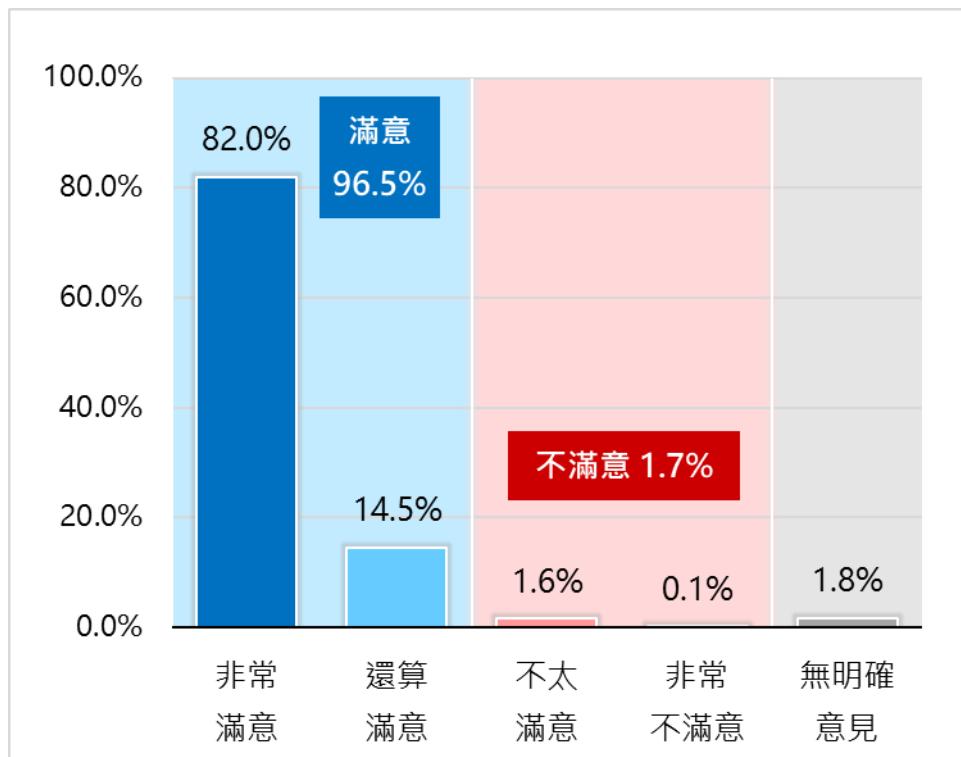


圖 3-10 新北市稅捐處網站「資訊內容更新及連結正確性」滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站資訊內容更新及連結正確性滿意度，會因為年齡及職業的不同而有顯著差異(樣本低於 30 者不納入計算)。

年 齡	以年齡為「20 歲以下」的受訪者，表示滿意(97.4%)的比例較其他年齡者高；「20-29 歲」的受訪者，表示滿意(94.8%)的比例較其他年齡者低。
職 業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(98.8%)的比例較其他職業者高；以職業為「其他」的受訪者，表示滿意(92.5%)的比例較其他職業者低。

(四)新北市稅捐處網站資訊內容更新及連結正確性非常不滿意的原因

題目：Q3A.請問您對本處網站「資訊內容更新及連結正確性」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站「資訊內容更新及連結正確性」非常不滿意的原因，僅 1 位受訪者表示「網路連線太慢」。¹

¹ 註：在本次調查的回收資料中，問卷百分比表第 3 題至第 14 題，有 1 位受訪者填寫的問卷內容，係對網路問卷活動舉辦之建議，與本問卷調查之主題無關，為避免混淆，將其建議之內容詳列於附錄一、網路服務問卷百分比表。

(五)新北市稅捐處網站版面規劃設計滿意度

題目：Q4.請問您對本處網站「版面規劃設計」是否滿意？

針對新北市稅捐處網站「版面規劃設計」而言，96.2%受訪者表示滿意（81.8%非常滿意，14.4%還算滿意），2.0%表示不滿意（1.9%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 1.8%受訪者無明確意見。

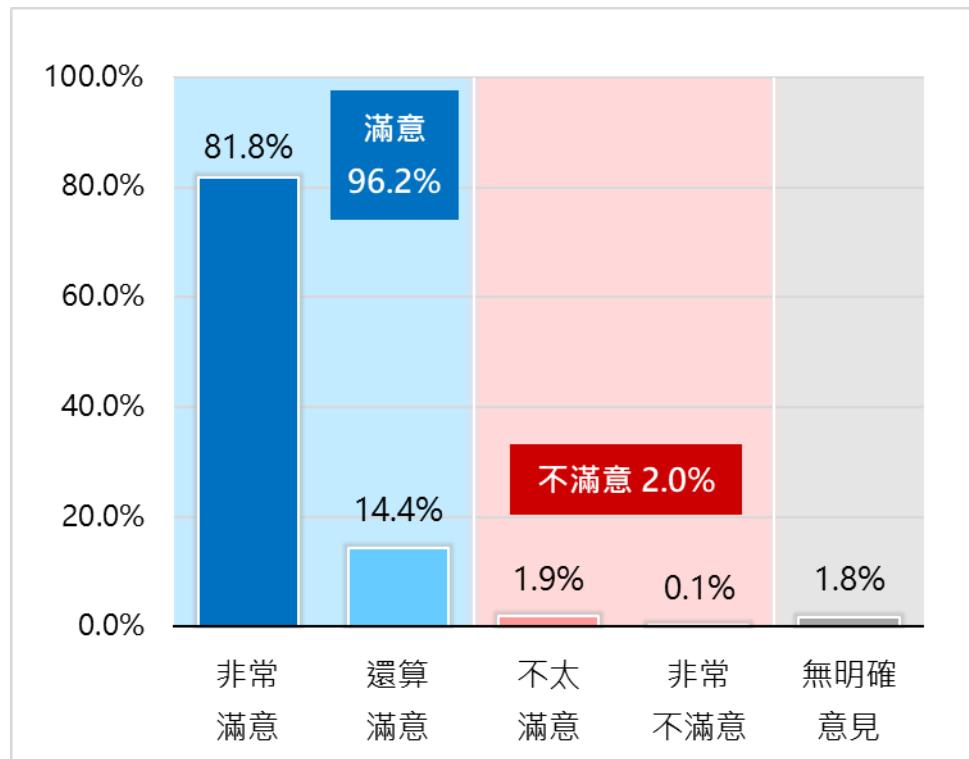


圖 3-11 新北市稅捐處網站「版面規劃設計」滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站版面規劃設計滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。

(六)新北市稅捐處網站版面規劃設計非常不滿意的原因

題目：Q4A.請問您對本處網站「版面規劃設計」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站「版面規劃設計」非常不滿意的原因，僅 1 位受訪者表示「網路連線太慢」。

(七)新北市稅捐處網站使用便利性及友善性滿意度

題目：Q5.請問您對本處網站「使用便利性及友善性」是否滿意？

針對新北市稅捐處網站「使用便利性及友善性」而言，96.3%受訪者表示滿意（83.6%非常滿意，12.7%還算滿意），2.1%表示不滿意（2.0%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有1.6%受訪者無明確意見。

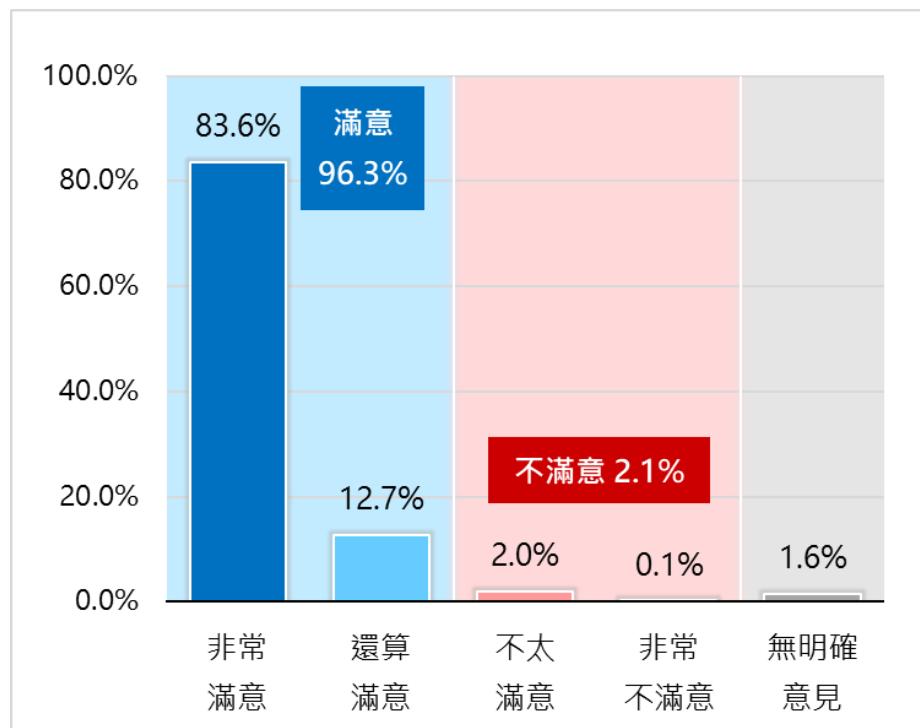


圖 3-12 新北市稅捐處網站「使用便利性及友善性」滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站使用便利性及友善性滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。

(八)新北市稅捐處網站使用便利性及友善性非常不滿意的原因

題目：Q5A.請問您對本處網站「使用便利性及友善性」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站「使用便利性及友善性」非常不滿意的原因，僅3位受訪者表示「網路連線太慢」。

(九)新北市稅捐處網站資訊前導頁面滿意度

題目：Q6.請問您對本處網站提供「資訊前導頁面（於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁）」服務是否滿意？

針對新北市稅捐處網站提供「資訊前導頁面(於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁)」服務而言，96.5%受訪者表示滿意 (83.6%非常滿意，12.9%還算滿意)，1.7%表示不滿意 (1.6%不太滿意者，0.1%非常不滿意)。另有 1.8%受訪者無明確意見。

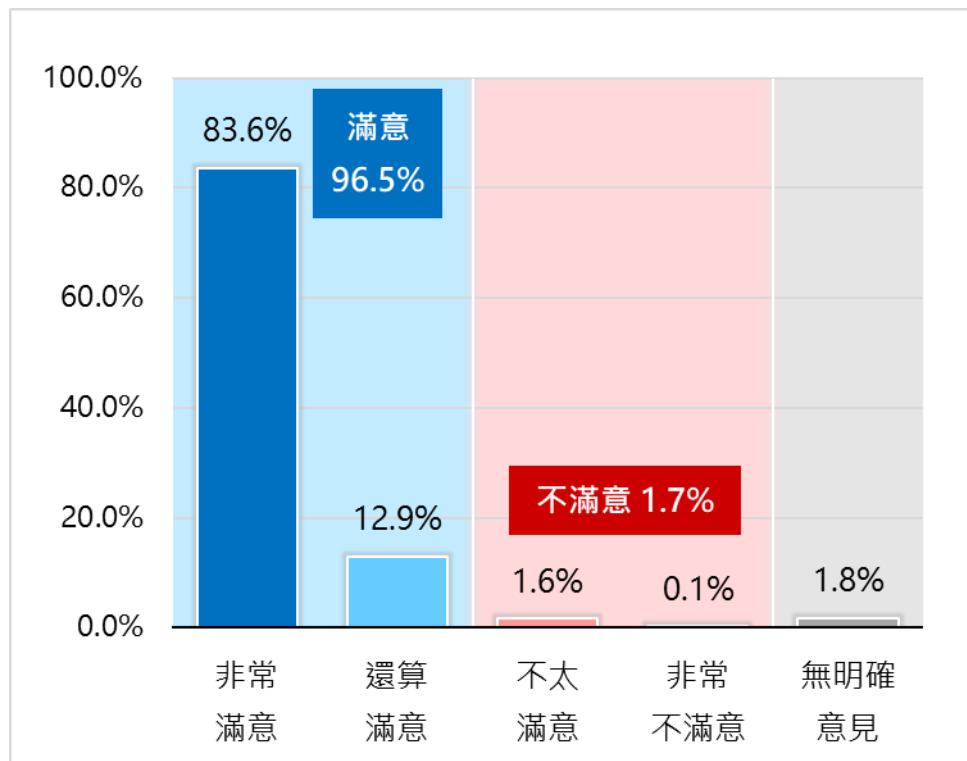


圖 3-13 新北市稅捐處網站資訊前導頁面滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站資訊前導頁面滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。

(十)新北市稅捐處網站資訊前導頁面非常不滿意的原因

題目：Q6A.請問您對本處網站提供「資訊前導頁面(於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁)」服務非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站提供「資訊前導頁面(於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁)」服務非常不滿意的原因，僅 1 位受訪者表示「網路連線太慢」。

(十一)新北市稅捐處網站採用 RWD 韻應式網站設計滿意度

題目：Q7.請問您對本處網站採用「RWD 韵應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計是否滿意？

針對新北市稅捐處網站採用「RWD 韵應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計而言，96.5%受訪者表示滿意(84.5%非常滿意，12.0%還算滿意)，1.7%表示不滿意(1.6%不太滿意者，0.1%非常不滿意)。另有1.8%受訪者無明確意見。

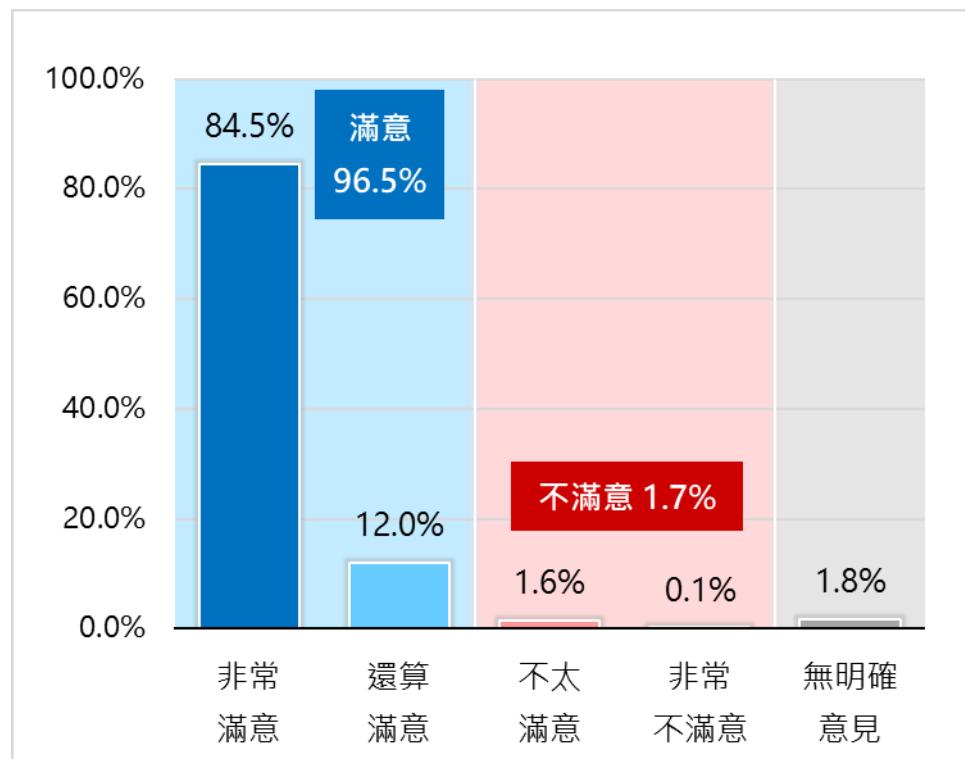


圖 3-14 新北市稅捐處網站採用 RWD 韵應式網站設計滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站採用 RWD 韵應式網站設計滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。

(十二)新北市稅捐處網站採用 RWD 響應式網站設計非常不滿意的原因

題目：Q7A.請問您對本處網站採用「RWD 響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站採用「RWD 響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計非常不滿意的原因，僅 1 位受訪者表示「網路連線太慢」。

(十三)新北市稅捐處網站線上申辦、表單下載、進度查詢滿意度

題目：Q8.請問您對本處網站首頁提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務是否滿意？

針對新北市稅捐處網站提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務而言，96.6%受訪者表示滿意(84.7%非常滿意，11.9%還算滿意)，1.5%表示不滿意(1.4%不太滿意者，0.1%非常不滿意)。另有1.9%受訪者無明確意見。

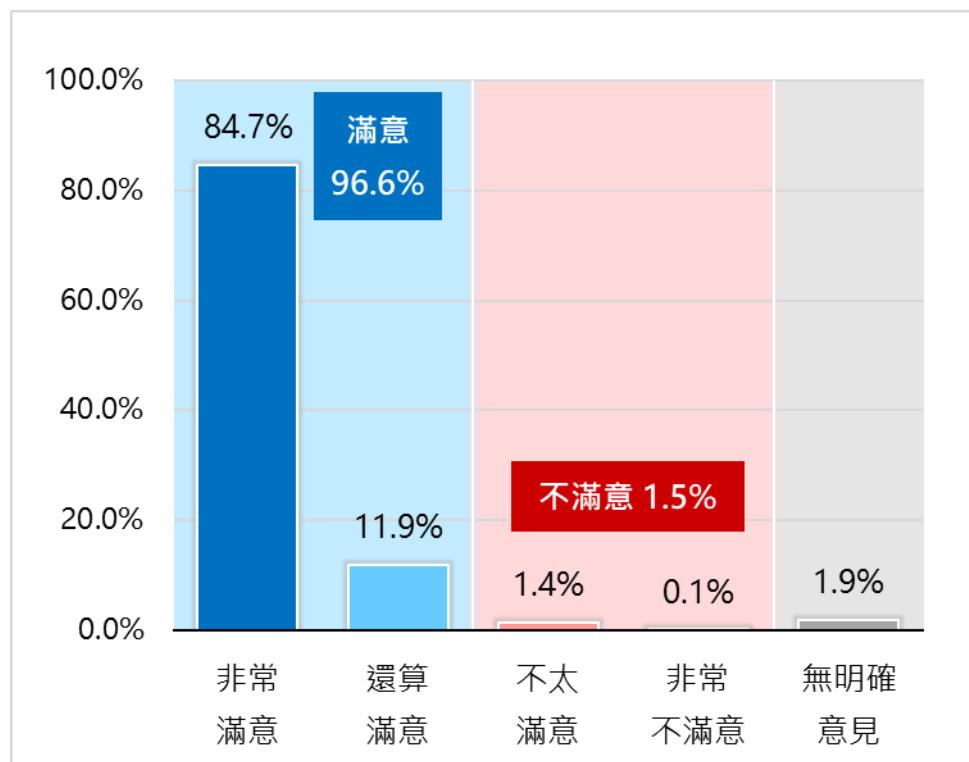


圖 3-15 新北市稅捐處網站線上申辦、表單下載、進度查詢滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站首頁提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」滿意度，會因職業的不同而呈現顯著差異。

職業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(99.3%)的比例較其他職業者高；以職業為「其他」的受訪者，表示滿意(93.6%)的比例較其他職業者低。
----	--

(十四)新北市稅捐處網站線上申辦、表單下載、進度查詢非常不滿意的原因

題目：Q8A.請問您對本處網站首頁提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務非常不滿意的原因，僅1位受訪者表示「網路連線太慢」，1位受訪者表示「找不到線上人員對談」。

(十五)新北市稅捐處各稅資訊及專區服務滿意度

題目：Q9.請問您對本處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」是否滿意？

針對新北市稅捐處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」而言，97.1%受訪者表示滿意（85.0%非常滿意，12.1%還算滿意），1.5%表示不滿意（1.4%不太滿意者，0.1%非常不滿意）。另有1.4%受訪者無明確意見。

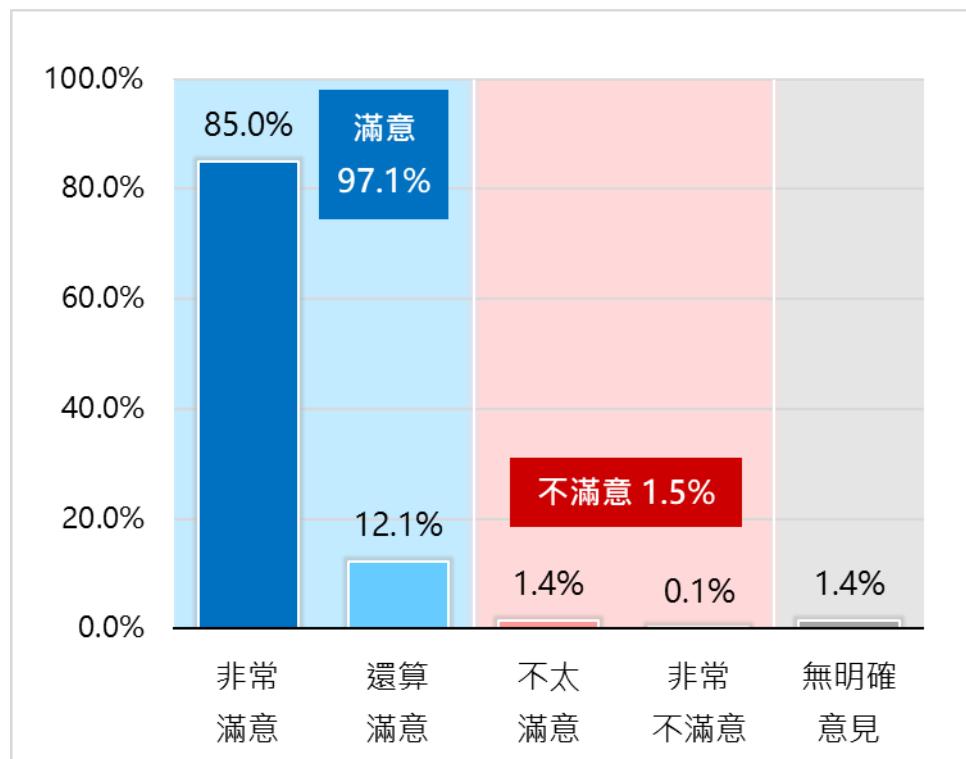


圖 3-16 新北市稅捐處「各稅資訊及專區服務」滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處各稅資訊及專區服務滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。

(十六)新北市稅捐處各稅資訊及專區服務非常不滿意的原因

題目：Q9A.請問您對本處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」非常不滿意的原因，僅 1 位受訪者表示「網路連線太慢」，1 位受訪者表示「找不到線上人員對談」。

(十七)新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度滿意度

題目：Q10.請問您對本處網站網頁瀏覽速度是否滿意？

針對新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度而言，95.3%受訪者表示滿意（83.4%非常滿意，11.9%還算滿意），3.4%表示不滿意（2.9%不太滿意者，0.5%非常不滿意）。另有1.3%受訪者無明確意見。

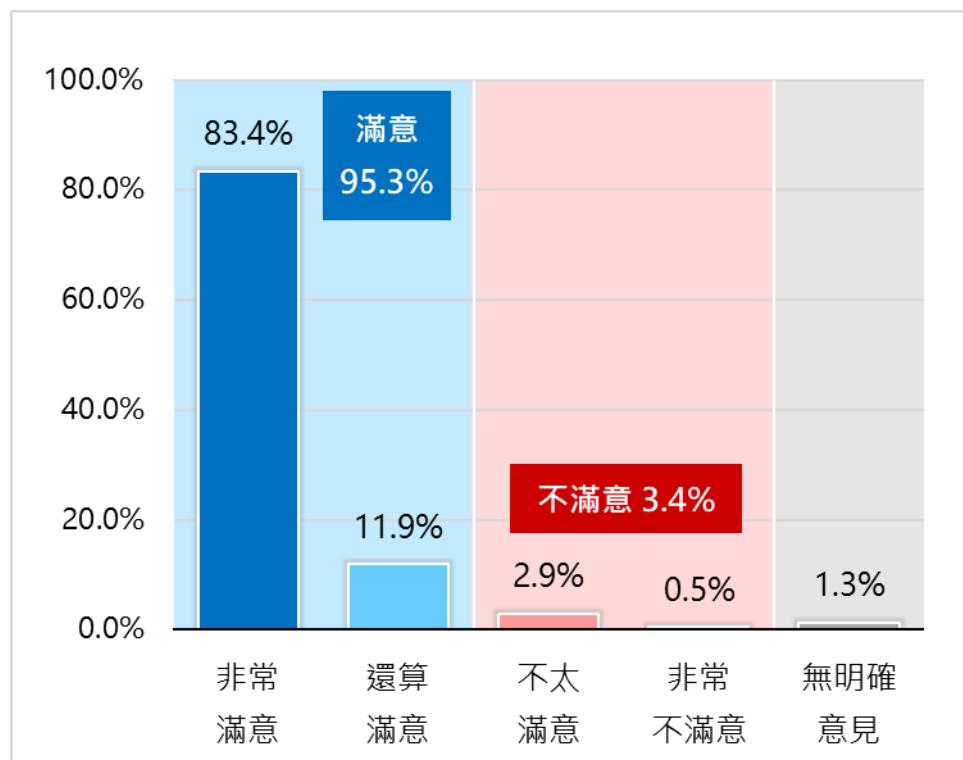


圖 3-17 新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度滿意度，會因為性別、年齡、職業及使用網站時段的不同而呈現顯著差異。（樣本低於30者不納入計算）。

性 別	以「男性」受訪者，表示滿意(96.3%)的比例較「女性」(94.4%)高。
年 齡	以「20 歲以下」的受訪者，表示滿意(96.9%)的比例較其他年齡者高；以「20-29 歲」的受訪者，表示滿意(92.8%)的比例較其他年齡者低。
職 業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(99.0%)的比例較其他職業者高；「其他」的受訪者，表示滿意(92.5%)的比例較其他職業者低。
使 用 網 站 時 段	以使用網站時段為「上午 6-11 時」的受訪者，表示滿意(97.3%)的比例較其他時段使用者高；「晚上 22-隔天上午 6 時」的受訪者，表示滿意(90.3%)的比例較其他時段使用者低。

(十八)新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度非常不滿意的原因

題目：Q10A.請問您對本處網站網頁瀏覽速度非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度非常不滿意的原因，有 21 位受訪者表示「網路連線太慢」。

(十九)新北市稅捐處網站稅務節稅通滿意度

題目：Q11.本處網站首頁提供「稅務節稅通」，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅重購退稅等節稅資訊完整揭露，請問您對「稅務節稅通」是否滿意？

針對新北市稅捐處網站首頁提供「稅務節稅通」，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅重購退稅等節稅資訊完整揭露而言，96.5%受訪者表示滿意（84.9%非常滿意，11.6%還算滿意），1.6%表示不滿意（1.5%不太滿意者，0.1%非常不滿意）。另有1.9%受訪者無明確意見。

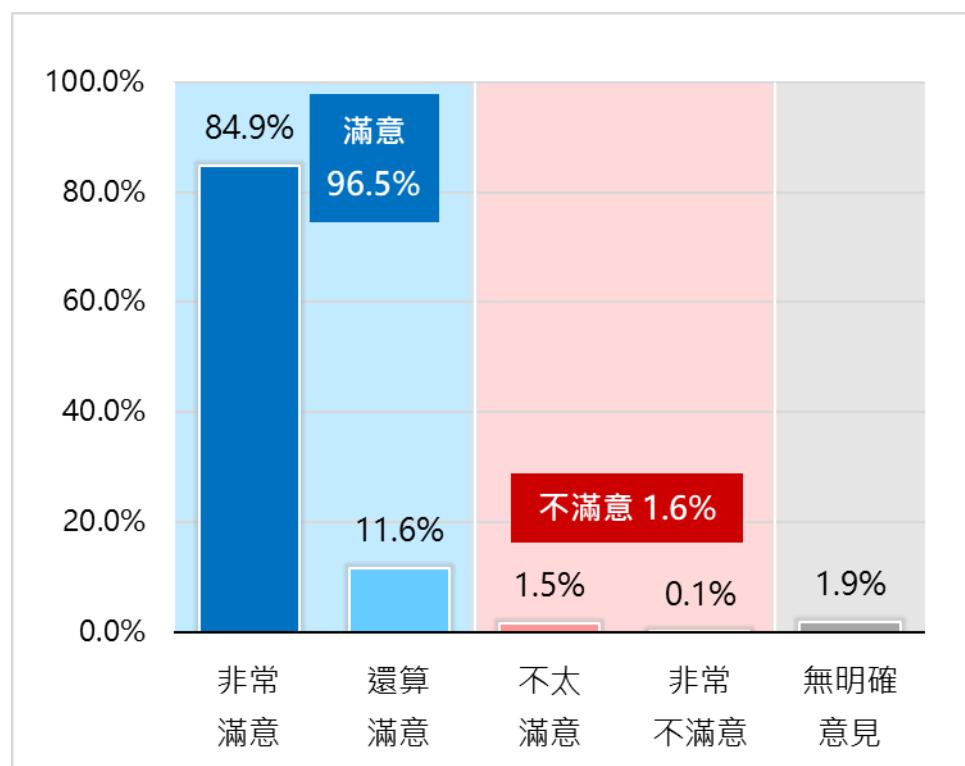


圖 3-18 新北市稅捐處網站稅務節稅通滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

交叉分析顯示，受訪者對新北市稅捐處網站首頁提供的稅務節稅通滿意度，會因為職業的不同而呈現顯著差異。

職業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(99.8%)的比例較高；以職業為「其他」的受訪者，表示滿意(93.0%)的比例較低。
----	--

(二十)新北市稅捐處網站稅務節稅通非常不滿意的原因

題目：Q11A.本處網站首頁提供「稅務節稅通」，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅重購退稅等節稅資訊完整揭露，請問您對「稅務節稅通」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站首頁提供「稅務節稅通」非常不滿意的原因，僅有 1 位受訪者表示「網路連線太慢」。

(二十一)新北市稅捐處網站稅務 Google 日曆滿意度

題目：Q12.本處網站首頁提供「稅務 Google 日曆」，可將地方稅務開徵訊息及本處活動消息加入您的手機個人行事曆中，請問您對「稅務 Google 日曆」是否滿意？

針對新北市稅捐處網站首頁提供「稅務 Google 日曆」，可將地方稅務開徵訊息及本處活動消息加入您的手機個人行事曆中而言，95.8%受訪者表示滿意（84.4%非常滿意，11.4%還算滿意），1.4%表示不滿意（1.3%不太滿意者，0.1%非常不滿意）。另有 2.8%受訪者無明確意見。

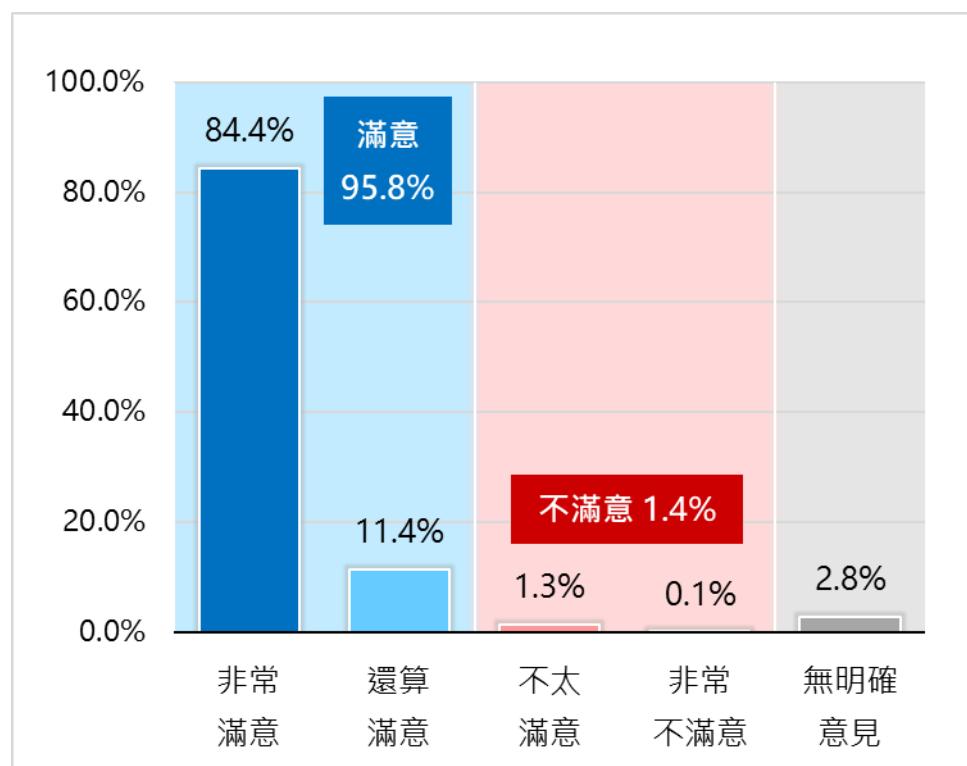


圖 3-19 新北市稅捐處網站稅務 Google 日曆滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

交叉分析顯示，受訪者對新北市稅捐處網站首頁提供的稅務 Google 日曆滿意度，會因為職業的不同而呈現顯著差異。

職業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(99.3%)的比例較其他職業者高；「軍警公教」的受訪者，表示滿意(93.1%)的比例較其他職業者低。
----	--

(二十二)新北市稅捐處網站稅務節稅通非常不滿意的原因

題目：Q12A.本處網站首頁提供「稅務 Google 日曆」，可將地方稅務開徵訊息及本處活動消息加入您的手機個人行事曆中，請問您對「稅務 Google 日曆」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站首頁提供「稅務 Google 日曆」非常不滿意的原因，僅有 1 位受訪者表示「網路連線太慢」。

(二十三)新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度

題目：Q13.本處網站新設「線上補件專區」，可將申辦案件需檢附之文件上傳給承辦人，請問您對「線上補件專區」是否滿意？

針對新北市稅捐處網站新設「線上補件專區」，可將申辦案件需檢附之文件上傳給承辦人而言，96.6%受訪者表示滿意（85.8%非常滿意，10.8%還算滿意），1.3%表示不滿意（1.2%不太滿意者，0.1%非常不滿意）。另有2.1%受訪者無明確意見。

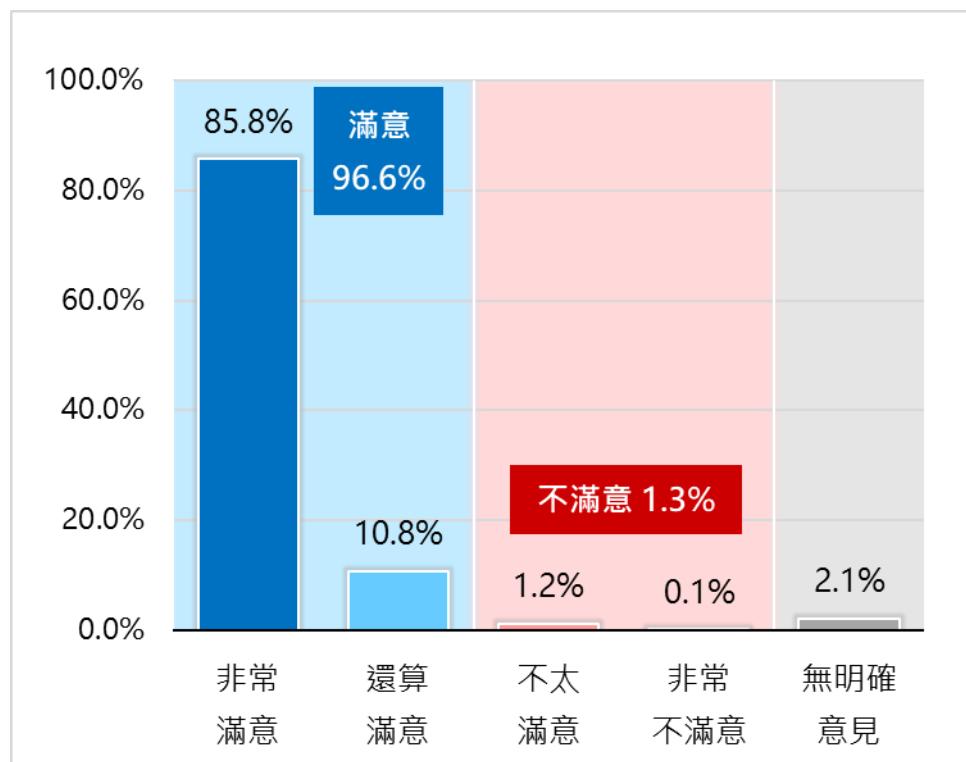


圖 3-20 新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

交叉分析顯示，受訪者對新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度，會因為職業的不同而呈現顯著差異。

職業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(99.3%)的比例較其他職業者高；「其他」的受訪者，表示滿意(95.2%)的比例較其他職業者低。
----	--

(二十四)新北市稅捐處網站線上補件專區非常不滿意的原因

題目：Q13A.本處網站新設「線上補件專區」，可將申辦案件需檢附之文件上傳給承辦人，請問您對「線上補件專區」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站新設「線上補件專區」非常不滿意的原因，僅有 1 位受訪者表示「網路連線太慢」。

(二十五)新北市稅捐處網站跑馬燈滿意度

題目：Q14.本處網站首頁新設「跑馬燈」，顯示最新消息或頭條新聞，請問您對「跑馬燈」是否滿意？

針對新北市稅捐處網站首頁新設「跑馬燈」，顯示最新消息或頭條新聞而言，96.5%受訪者表示滿意（84.7%非常滿意，11.8%還算滿意），1.6%表示不滿意（1.5%不太滿意者，0.1%非常不滿意）。另有1.9%受訪者無明確意見。

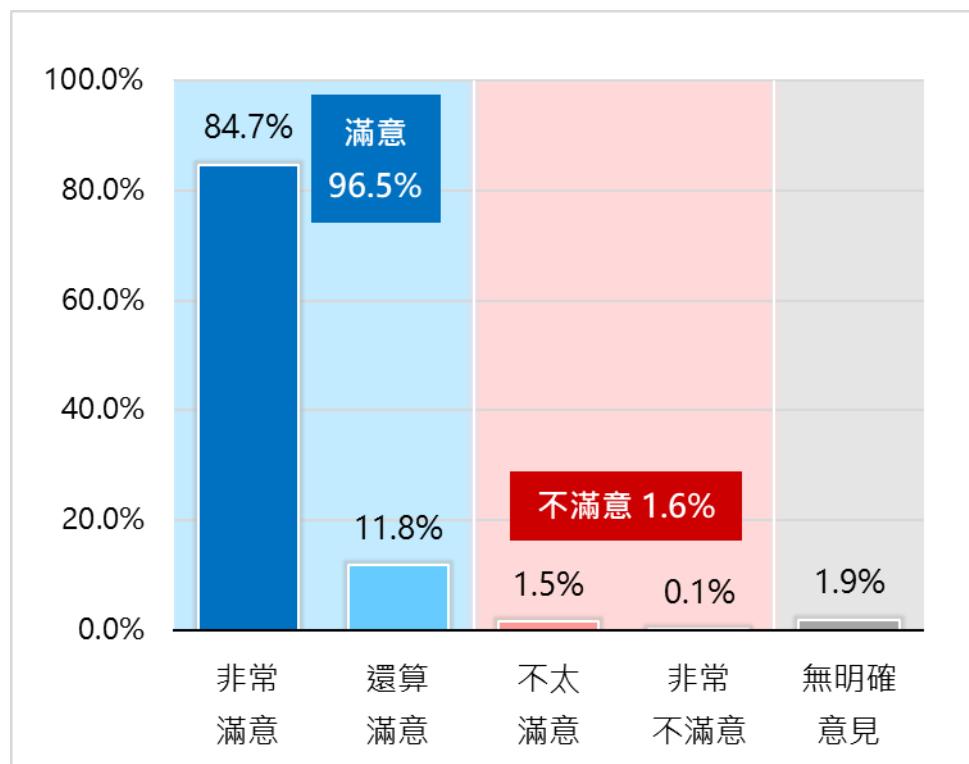


圖 3-21 新北市稅捐處網站跑馬燈滿意度

Base：全體受訪者(n=4,720)

交叉分析顯示，受訪者對新北市稅捐處首頁新設跑馬燈滿意度，會因為職業及使用網站時段的不同而呈現顯著差異(樣本低於30者不納入計算)。

職業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(99.3%)的比例較其他職業者高；以職業為「其他」的受訪者，表示滿意(91.4%)的比例較低。
使用網站時段	以使用網站時段為「上午 6-11 時」的受訪者，表示滿意(97.4%)的比例較其他時段使用者高；「晚上 22-隔天上午 6 時」的受訪者，表示滿意(91.4%)的比例較其他時段使用者低。

(二十六)新北市稅捐處網站跑馬燈不滿意的原因

題目：Q14A.本處網站首頁新設「跑馬燈」，顯示最新消息或頭條新聞，請問您對「跑馬燈」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站首頁新設「跑馬燈」服務非常不滿意的原因，僅有1位受訪者表示「網路連線太慢」，1位受訪者表示「跑馬燈文字資訊太少無法立即瞭解內容」。

(二十七)認為新北市稅捐處網站需要新增的服務

題目：Q15.請問您認為本處網站需要新增哪些服務？【開放題，非必填】

針對認為新北市稅捐處網站需要新增服務的 39 位受訪者中，以「網路穩定」服務的比率最高，占 59.0%，其次依序為「使用者協助服務」(20.5%)、「智能客服」(12.8%)、「網站設計改良」(7.7%)。

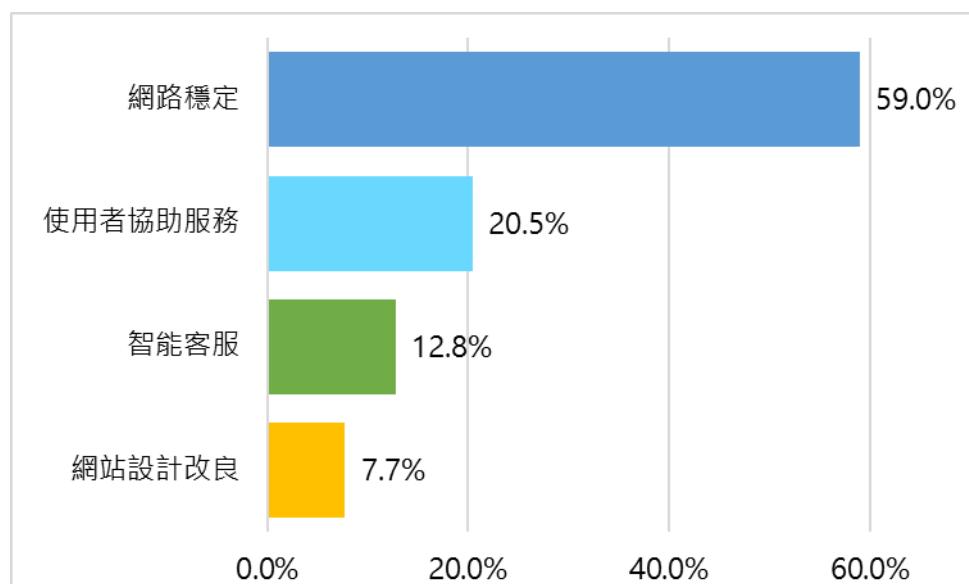


圖 3-22 新北市稅捐處網站新增服務建議

Base：網站新增服務建議的受訪者(n=39)

交叉分析顯示，受訪者對新北市稅捐處網站新增服務建議滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。

肆、結論與建議

一、結論

根據本次調查結果顯示，民眾在使用新北市稅捐處網站時，最常使用網站的功能，以「各稅資訊」的比率最高，占 45.3%，顯示多數使用者進入網站主要目的仍以查詢稅務相關資料為核心需求。其次為「便民服務」(39.2%)及「宣導園地」(22.3%)等，反映網站除稅務查詢外，提供多元服務資訊亦具一定吸引力。進一步觀察民眾實際使用的網站項目，以「活動訊息」的比率最高，占 41.7%，顯示民眾對稅務宣導與活動資訊具有高度關注，其次為「房屋稅開徵專區」(33.2%)與「使用牌照稅開徵專區」(29.3%)，顯示與民眾生活密切相關之稅務資訊仍為主要的瀏覽重點。

表 4-1 新北市稅捐處網站各項服務評價彙整

網站各項服務項目	滿意	不滿意	未表態
「資訊內容更新及連結正確性」滿意度	96.5%	1.7%	1.8%
「版面規劃設計」滿意度	96.2%	2.0%	1.8%
「使用便利性及友善性」滿意度	96.3%	2.1%	1.6%
「資訊前導頁面」滿意度	96.5%	1.7%	1.8%
「RWD響應式網站」滿意度	96.5%	1.7%	1.8%
「線上申辦、表單下載、進度查詢」滿意度	96.6%	1.5%	1.9%
「各稅資訊及專區服務」滿意度	97.1%	1.5%	1.4%
「網頁瀏覽速度」滿意度	95.3%	3.4%	1.3%
「稅務節稅通」滿意度	96.5%	1.6%	1.9%
「稅務Google日曆」滿意度	95.8%	1.4%	2.8%
「線上補件專區」滿意度	96.6%	1.3%	2.1%
「跑馬燈」滿意度	96.5%	1.6%	1.9%

在整體服務滿意度方面，新北市稅捐處網站於各項服務指標均獲得極高評價，整體滿意度皆高於 95.3%，顯示網站功能設計、內容品質與操作介面普遍能符合使用者需求。不過，在部分細項仍有持續改善的空間，其中以「網頁瀏覽速度」(95.3%)、「稅務 Google 日曆」(95.8%)、「版面規劃設計」(96.2%)、「使用便利性及友善性」(96.3%)等四項服務的滿意度相對略低，尤其「網頁瀏覽速度」的不滿意比例

達 3.4%，為所有項目中最高，顯示網站效能仍需優化。

此外，針對受訪者對新增服務的建議，共有 39 位受訪者提出具體意見，其中以「網路穩定」需求比例最高(59.0%)，其次為「使用者協助服務」(20.5%)、「智能客服」(12.8%)與「網站設計改良」(7.7%)等。可見使用者除期望網站在連線速度與穩定度上更加流暢外，也重視互動式服務與操作引導的便利性，反映出民眾對數位服務品質的期待已逐步提升。

整體而言，本次調查結果顯示新北市稅捐處網站整體滿意度表現優異，惟在系統效能與使用者體驗方面仍有持續精進的空間。後續若能針對網頁載入速度、智能客服導入與介面設計優化等面向進行強化，將有助於進一步提升民眾使用意願與整體滿意度。

二、建議

(一)強化網站穩定度與瀏覽效能

本次調查結果顯示，「網頁瀏覽速度」為滿意度相對較低的項目，亦是不滿意比例最高的服務項目。建議新北市稅捐處可優先針對市府端網站架構與伺服器效能進行檢視，特別是於各稅開徵期間，確保流量負載均衡與系統穩定度。定期進行網站效能測試與維護，確保網站於不同裝置(手機、平板、桌機)均能維持流暢、快速的使用體驗，提升民眾的使用體驗與滿意度。

(二)優化操作介面與資訊呈現

根據本次調查結果顯示，「版面規劃設計」(96.2%)與「使用便利性及友善性」(96.3%)為整體服務中滿意度相對略低的項目，反映出部分民眾在網站操作與資訊尋找上仍有改善空間。建議後續可導入「使用者介面(UI)與使用者體驗(UX)評估」以及「使用者測試(Usability Testing)」等機制，以提升網站介面品質與操作效率。

UI(User Interface)主要著重於網站的視覺呈現，包括版面配置、色彩對比、字體、按鈕樣式與資訊階層等元素，其目的在使介面清楚易辨、便於操作；而 UX(User Experience)則聚焦於使用者完成任務的

整體旅程，評估資訊是否容易理解、操作是否順暢、動線是否符合直覺，並盡可能減少達成目標所需的步驟。

具體作法可透過蒐集民眾的實際瀏覽路徑與操作行為，觀察在查詢稅目、尋找公告資訊或進行線上申辦時，是否出現反覆點擊、停留過久或找不到入口等情況；並搭配使用者測試，例如邀請一位民眾，請他至網站完成「查詢車輛稅繳納方式」或「下載最新表單」等操作任務，記錄其點擊順序、完成時間與遇到的困惑點，以辨識命名不清、選單層級過深或按鈕不夠醒目等問題。依據測試結果進行介面調整，如提升首頁重要入口的可視性、以更明確的分類呈現「我要繳稅/我要查詢/我要申請」等情境導向選項，或於熱門服務新增常用捷徑，以縮短搜尋流程並提升互動性。

同時，可針對高頻功能增設快捷鍵或新增常用入口，以降低使用者操作成本。透過 UI 與 UX 的整合式優化，能有效提升「稅目查詢」「繳稅方式」「公告訊息」等核心服務的可達性與易用性，使網站整體瀏覽與操作體驗更加直覺、友善與高效。

(三)增設使用者協助與即時服務

根據本次調查，於提出新增服務建議的 39 位受訪者中，有 20.5% 建議增設「使用者協助服務」，另有 12.8% 提及「智能客服」，顯示民眾在使用網站過程中，除希望資訊完整外，也期待能獲得即時且互動式的操作協助。此結果反映出網站雖已具備豐富內容，但在「即時支援」與「問題解決流程」方面仍有精進空間。

建議可逐步導入線上即時諮詢機制，提供使用者快速查詢與引導服務，確保在各稅開徵期間仍能即時回應民眾需求。同時，可建立主題式 FAQ 資料庫，將常見問題整合為互動式搜尋模組，協助使用者於最短時間內獲得正確資訊，以提升服務效率與民眾使用體驗。

(四)強化宣導與數位教育推廣

本次調查結果顯示，雖大多數民眾對網站整體表現給予高度肯定，但部分功能(如「稅務 Google 日曆」或線上申辦服務)使用率仍相對有限，顯示仍有認知落差或資訊傳達不足的情形。建議可透過多元管道強化宣導，包括社群媒體、官方 LINE 帳號、地方稅務宣導活動及公告等，擴大網站功能曝光度與使用指引。另外，可設計簡易教學影片或互動教材，協助民眾了解網站功能與使用步驟。透過持續性的數位教育推廣，讓網站不僅是「提供資訊的平台」，更成為民眾熟悉且習慣使用的線上服務入口。

附錄一、網路服務問卷百分比表

訪問主題：114 年度網路服務滿意度問卷調查

訪問日期：114 年 8 月 1 日至 9 月 30 日

有效樣本：4,720 人

調查方法：採用網路問卷

回答人數：4,720 人

Q1.請問您最常使用本處網站的功能是？(可複選)

	次數	百分比
(01) 各稅資訊	2,136	45.3%
(02) 機關介紹	797	16.9%
(03) 線上櫃檯	971	20.6%
(04) 便民服務	1,849	39.2%
(05) 資訊公開	1,018	21.6%
(06) 宣導園地	1,051	22.3%
(07) 專區服務	594	12.6%
(94) 其他	162	3.4%

回答人數：4,720 人

Q2.請問您最常使用本處網站的項目為何？(可複選)

	次數	百分比
(01) 房屋稅開徵專區	1,567	33.2%
(02) 使用牌照稅開徵專區	1,385	29.3%
(03) 地價稅開徵專區	1,128	23.9%
(04) 租稅魔法學院	889	18.8%
(05) 活動訊息	1,967	41.7%
(06) 線上申辦. 表單下載. 進度查詢	1,096	23.2%
(94) 其他	159	3.4%

回答人數：4,720 人

Q3.請問您對本處網站「資訊內容更新及連結正確性」是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	3,873	82.0%
(02) 還算滿意	686	14.5%
(03) 不太滿意	76	1.6%
(04) 非常不滿意	2	0.1%
(98) 無意見	83	1.8%

回答人數：2人

Q3A.請問您對本處網站「資訊內容更新及連結正確性」非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	50.0%
(02) 公開寫到9/30時間未到就已經額滿	1	50.0%

回答人數：4,720人

Q4.請問您對本處網站「版面規劃設計」是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	3,863	81.8%
(02) 還算滿意	681	14.4%
(03) 不太滿意	90	1.9%
(04) 非常不滿意	2	0.1%
(98) 無意見	84	1.8%

回答人數：2人

Q4A.請問您對本處網站「版面規劃設計」非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	50.0%
(02) 公開寫到9/30時間未到就已經額滿	1	50.0%

回答人數：4,720人

Q5.請問您對本處網站「使用便利性及友善性」是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	3,947	83.6%
(02) 還算滿意	598	12.7%
(03) 不太滿意	95	2.0%
(04) 非常不滿意	4	0.1%
(98) 無意見	76	1.6%

回答人數：4人

Q5A.請問您對本處網站「使用便利性及友善性」非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	3	75.0%
(02) 公開寫到9/30時間未到就已經額滿	1	25.0%

回答人數：4,720 人

Q6.請問您對本處網站提供「資訊前導頁面（於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁）」服務是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	3,946	83.6%
(02) 還算滿意	609	12.9%
(03) 不太滿意	77	1.6%
(04) 非常不滿意	2	0.1%
(98) 無意見	86	1.8%

回答人數：2 人

Q6A.請問您對本處網站提供「資訊前導頁面（於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁）」服務非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	50.0%
(02) 公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	50.0%

回答人數：4,720 人

Q7.請問您對本處網站採用「RWD 響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	3,989	84.5%
(02) 還算滿意	569	12.0%
(03) 不太滿意	74	1.6%
(04) 非常不滿意	2	0.1%
(98) 無意見	86	1.8%

回答人數：2 人

Q7A.請問您對本處網站採用「RWD 響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」設計非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	50.0%
(02) 公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	50.0%

回答人數：4,720 人

Q8.請問您對本處網站首頁提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	4,000	84.7%
(02) 還算滿意	560	11.9%
(03) 不太滿意	67	1.4%
(04) 非常不滿意	3	0.1%
(98) 無意見	90	1.9%

回答人數：3 人

Q8A.請問您對本處網站首頁提供「線上申辦、表單下載、進度查詢」服務非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	33.3%
(02) 公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	33.3%
(03) 找不到線上人員對談	1	33.3%

回答人數：4,720 人

Q9.請問您對本處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	4,010	85.0%
(02) 還算滿意	573	12.1%
(03) 不太滿意	68	1.4%
(04) 非常不滿意	3	0.1%
(98) 無意見	66	1.4%

回答人數：3 人

Q9A.請問您對本處重要稅務資訊設置「各稅資訊及專區服務」非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	33.3%
(02) 公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	33.3%
(03) 找不到線上人員對談	1	33.3%

回答人數：4,720 人

Q10.請問您對本處網站網頁瀏覽速度是否滿意？(單選題)

		次數	百分比
(01)	非常滿意	3,938	83.4%
(02)	還算滿意	563	11.9%
(03)	不太滿意	134	2.9%
(04)	非常不滿意	22	0.5%
(98)	無意見	63	1.3%

回答人數：2 人

Q10A.請問您對本處網站網頁瀏覽速度非常不滿意的原因是？

		次數	百分比
(01)	網路連線太慢	21	95.5%
(02)	公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	4.5%

回答人數：4,720 人

Q11.本處網站首頁提供「稅務節稅通」，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅重購退稅等節稅資訊完整揭露，請問您對「稅務節稅通」是否滿意？(單選題)

		次數	百分比
(01)	非常滿意	4,008	84.9%
(02)	還算滿意	549	11.6%
(03)	不太滿意	73	1.5%
(04)	非常不滿意	2	0.1%
(98)	無意見	88	1.9%

回答人數：2 人

Q11A.本處網站首頁提供「稅務節稅通」，將房屋稅及地價稅優惠稅率、使用牌照稅減免及土地增值稅重購退稅等節稅資訊完整揭露，請問您對「稅務節稅通」非常不滿意的原因是？

		次數	百分比
(01)	網路連線太慢	1	50.0%
(02)	公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	50.0%

回答人數：4,720 人

Q12.本處網站首頁提供「稅務 Google 日曆」，可將地方稅務開徵訊息及本處活動消息加入您的手機個人行事曆中，請問您對「稅務 Google 日曆」是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	3,984	84.4%
(02) 還算滿意	539	11.4%
(03) 不太滿意	62	1.3%
(04) 非常不滿意	2	0.1%
(98) 無意見	133	2.8%

回答人數：2 人

Q12A.本處網站首頁提供「稅務 Google 日曆」，可將地方稅務開徵訊息及本處活動消息加入您的手機個人行事曆中，請問您對「稅務 Google 日曆」非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	50.0%
(02) 公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	50.0%

回答人數：4,720 人

Q13.本處網站新設「線上補件專區」，可將申辦案件需檢附之文件上傳給承辦人，請問您對「線上補件專區」是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	4,049	85.8%
(02) 還算滿意	509	10.8%
(03) 不太滿意	58	1.2%
(04) 非常不滿意	2	0.1%
(98) 無意見	102	2.1%

回答人數：2 人

Q13A.本處網站新設「線上補件專區」，可將申辦案件需檢附之文件上傳給承辦人，請問您對「線上補件專區」非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	50.0%
(02) 公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	50.0%

回答人數：4,720 人

Q14.本處網站首頁新設「跑馬燈」，顯示最新消息或頭條新聞，請問您對「跑馬燈」是否滿意？(單選題)

	次數	百分比
(01) 非常滿意	3,996	84.7%
(02) 還算滿意	558	11.8%
(03) 不太滿意	73	1.5%
(04) 非常不滿意	4	0.1%
(98) 無意見	89	1.9%

回答人數：3 人

Q14A.本處網站首頁新設「跑馬燈」，顯示最新消息或頭條新聞，請問您對「跑馬燈」非常不滿意的原因是？

	次數	百分比
(01) 網路連線太慢	1	33.3%
(02) 公開寫到 9/30 時間未到就已經額滿	1	33.3%
(03) 跑馬燈文字資訊太少無法立即瞭解內容	1	33.3%

回答人數：39 人

Q15.請問您認為本處網站需要新增哪些服務？(非必填)

	次數	百分比
(01) 網路穩定	23	59.0%
(02) 使用者協助服務	8	20.5%
(03) 智能客服	5	12.8%
(04) 網站設計改良	3	7.7%

回答人數：4,720 人

Q16.請問您經常使用何種裝置進入本處網站？(單選題)

	次數	百分比
(01) 手機	3,944	83.6%
(02) 平板	123	2.6%
(03) 桌上型電腦	484	10.2%
(04) 筆記型電腦	160	3.4%
(94) 其他	9	0.2%

回答人數：4,720 人

Q17.請問您使用本處網站的頻率為何？(單選題)

	次數	百分比
(01) 每天	1,627	34.5%
(02) 每 2-5 天	447	9.4%
(03) 每 6 天	124	2.6%
(04) 每週	254	5.4%
(05) 每月	296	6.3%
(98) 不一定	1,972	41.8%

回答人數：4,720 人

Q18.請問您最常使用本處網站的時段為何？(單選題)

	次數	百分比
(01) 上午 6-11 時	1,650	35.0%
(02) 中午 11-13 時	558	11.8%
(03) 下午 13-17 時	778	16.5%
(04) 晚上 17-22 時	1,385	29.3%
(05) 晚上 22-隔天上午 6 時	349	7.4%

回答人數：4,720 人

Q19.關於您的個人資料：年齡層

	次數	百分比
(01) 20 歲以下	760	16.1%
(02) 20-24 歲	127	2.7%
(03) 25-29 歲	261	5.5%
(04) 30-34 歲	494	10.5%
(05) 35-39 歲	600	12.7%
(06) 40-44 歲	701	14.9%
(07) 45-49 歲	530	11.2%
(08) 50-54 歲	345	7.3%
(09) 55-59 歲	220	4.7%
(10) 60 歲以上	682	14.4%

回答人數：4,720 人

Q20.關於您的個人資料：教育程度

	次數	百分比
(01) 國小以下	865	18.3%
(02) 國中	234	5.0%
(03) 高中職	706	15.0%
(04) 專科	502	10.6%
(05) 大學	1,989	42.1%
(06) 研究所以上	424	9.0%

回答人數：4,720 人

Q21.關於您的個人資料：性別

	次數	百分比
(01) 男	2,314	49.0%
(02) 女	2,406	51.0%

回答人數：4,720 人

Q22.關於您的個人資料：職業

	次數	百分比
(01) 民意代表、主管及經理人員	406	8.6%
(02) 專業人員	321	6.8%
(03) 技術人員或助理專業人員	420	8.9%
(04) 事務工作人員	429	9.1%
(05) 服務工作人員及售貨員	563	11.9%
(06) 農林漁牧礦業工作人員	82	1.7%
(07) 技術/技藝工及相關工作人員	202	4.3%
(08) 機械設備操作工及組裝工	92	1.9%
(09) 基層(非技術)工及體力工	226	4.8%
(10) 軍警公教	393	8.3%
(11) 家庭主婦/家管	466	9.9%
(12) 學生	306	6.5%
(13) 退休/待業中/無業	627	13.3%
(94) 其他	187	4.0%

附錄二、交叉表

附表1、最常使用稅捐處網站的功能【複選題】

單位：人；%

	樣本數	各稅 資訊	便民 服務	宣導 園地	資訊 公開	線上 櫃檯	機關 介紹	專區 服務	其他
總計	4,720	45.3	39.2	22.3	21.6	20.6	16.9	12.6	3.4
性別									
男	2,314	45.1	34.5	20.7	21.1	20.9	17.8	12.0	3.4
女	2,406	45.4	43.6	23.8	22.0	20.3	16.0	13.1	3.4
年齡									
20歲以下	1,442	46.1	33.6	23.4	19.5	18.8	17.9	10.0	3.4
20-29歲	388	41.8	38.9	19.6	24.0	20.6	20.4	16.2	2.3
30-39歲	1,094	41.9	41.5	18.6	21.4	22.4	17.9	13.3	3.4
40-49歲	1,231	48.0	43.6	23.2	23.3	18.8	13.2	12.5	3.1
50-59歲	565	46.0	39.5	26.2	21.8	25.5	17.9	15.4	5.1
教育程度									
國小以下	865	46.0	28.8	18.0	16.5	18.6	18.5	8.2	2.9
國中	234	35.0	36.3	28.2	24.8	20.1	17.5	11.1	5.6
高中職	706	45.8	37.3	26.3	21.8	20.8	17.6	13.5	4.4
專科	502	44.2	45.4	24.5	20.7	21.1	15.9	14.9	2.4
大學及以上	2,413	46.0	42.4	21.5	23.2	21.1	16.2	13.6	3.4
職業									
主管	406	49.8	25.9	8.1	12.3	14.3	21.4	5.9	1.7
白領	1,170	45.8	41.1	19.6	22.9	22.2	16.1	14.2	3.1
藍領	1,165	42.7	40.4	22.3	23.0	22.0	18.8	13.2	2.7
軍警公教	393	49.6	40.2	23.7	23.7	22.1	16.3	12.2	3.3
未就業	1,399	44.1	41.5	28.4	22.4	20.2	15.7	12.6	3.3
其他	187	47.6	28.3	20.9	13.4	15.0	10.7	13.9	15.0
使用網站裝置									
手機	3,944	46.7	39.1	21.1	20.8	19.9	17.1	11.8	3.3
平板	123	28.5	35.0	42.3	20.3	17.9	24.4	13.0	7.3
桌上型電腦	484	43.8	40.3	27.1	27.3	26.0	14.3	16.7	3.3
筆記型電腦	160	28.8	41.3	19.4	23.8	23.1	14.4	17.5	3.1
其他	9	-	11.1	33.3	33.3	-	11.1	22.2	33.3
使用網站頻率									
每天	1,627	46.1	28.1	15.0	18.8	20.4	20.8	8.4	1.9
每2-5天	447	56.2	46.5	31.3	23.5	23.3	22.6	12.8	4.0
每6天	124	49.2	37.1	15.3	18.5	27.4	21.8	9.7	2.4
每週	254	53.9	44.1	36.6	26.8	24.4	16.5	17.3	1.2
每月	296	39.5	41.2	20.3	20.9	20.9	12.8	17.6	2.0
不一定	1,972	41.6	45.8	25.1	23.0	19.1	12.7	14.9	5.1
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	48.8	30.0	17.2	17.3	18.7	17.8	8.6	2.4
中午11-13時	558	44.3	42.7	19.4	21.5	25.8	22.2	11.1	4.5
下午13-17時	778	48.3	46.8	21.9	26.2	23.9	17.5	15.4	1.9
晚上17-22時	1,385	40.7	44.3	29.0	23.2	19.4	14.1	15.9	4.2
晚上22-隔天上午6時	349	41.3	39.5	25.2	24.6	18.3	13.8	14.3	6.9

註：本題為複選題，故不進行卡方檢定

附表2、最常使用稅捐處網站的項目【複選題】

單位：人；%

	樣本數	活動訊息	房屋稅開徵專區	使用牌照稅開徵專區	地價稅開徵專區	線上申辦表單下載進度查詢	租稅魔法學院	其他
總計	4,720	41.7	33.2	29.3	23.9	23.2	18.8	3.4
性別								
男	2,314	36.9	35.3	31.2	24.4	19.2	18.0	3.2
女	2,406	46.3	31.2	27.5	23.4	27.1	19.7	3.6
年齡								
20歲以下	1,442	36.5	36.7	27.8	24.3	17.6	18.3	3.4
20-29歲	388	43.8	25.0	31.2	23.5	26.5	16.8	3.6
30-39歲	1,094	40.9	29.0	31.6	22.9	26.8	17.0	3.4
40-49歲	1,231	45.7	33.7	27.4	21.4	25.7	21.9	3.2
50-59歲	565	46.0	37.0	31.9	30.6	23.0	18.6	3.4
教育程度								
國小以下	865	30.2	39.1	28.1	24.2	13.9	14.9	2.7
國中	234	48.7	24.8	24.8	19.2	16.7	22.2	3.8
高中職	706	46.9	33.9	30.9	26.3	17.7	22.4	4.1
專科	502	48.6	30.3	27.5	24.1	26.1	19.9	3.2
大學及以上	2,413	42.1	32.3	30.2	23.5	28.2	18.6	3.4
職業								
主管	406	16.5	44.8	30.5	22.2	11.6	9.1	2.5
白領	1,170	43.1	32.6	31.6	24.0	28.6	18.1	3.3
藍領	1,165	41.5	32.9	33.4	26.0	20.4	20.8	2.6
軍警公教	393	42.2	31.6	26.5	21.6	34.1	17.3	4.1
未就業	1,399	48.0	31.9	25.2	24.4	21.9	21.3	2.9
其他	187	40.1	26.7	24.6	14.4	18.7	17.1	12.8
使用網站裝置								
手機	3,944	40.9	35.0	29.3	24.3	22.6	17.8	3.4
平板	123	47.2	23.6	31.7	21.1	11.4	27.6	2.4
桌上型電腦	484	48.1	24.8	28.1	20.5	33.3	24.0	3.5
筆記型電腦	160	36.3	22.5	31.9	26.3	16.9	21.3	3.1
其他	9	44.4	-	33.3	22.2	22.2	11.1	11.1
使用網站頻率								
每天	1,627	26.7	41.1	31.3	25.0	14.1	14.7	2.6
每2-5天	447	49.0	36.5	36.2	30.6	23.7	26.0	2.0
每6天	124	28.2	41.1	39.5	25.0	17.7	21.0	1.6
每週	254	48.4	36.6	31.9	25.2	29.5	29.9	1.2
每月	296	44.6	29.4	31.1	26.0	26.7	16.2	2.0
不一定	1,972	51.9	25.6	24.9	20.9	29.7	19.5	4.9
使用網站時段								
上午6-11時	1,650	29.0	40.0	29.9	23.1	16.7	13.3	3.3
中午11-13時	558	42.5	33.7	33.7	22.9	26.7	17.7	3.9
下午13-17時	778	44.3	31.7	34.2	28.0	28.4	21.6	2.6
晚上17-22時	1,385	52.0	27.0	25.6	23.5	25.8	23.8	3.6
晚上22-隔天上午6時	349	53.6	28.1	24.1	21.8	26.9	20.9	3.4

註：本題為複選題，故不進行卡方檢定

附表3、對稅捐處網站「資訊內容更新及連結正確性」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.5	82.0	14.5	1.7	1.6	0.1	1.8
性別									
男	2,314	100.0	96.5	85.0	11.5	1.9	1.9	0.0	1.6
女	2,406	100.0	96.7	79.2	17.5	1.4	1.4	0.0	1.9
年齡	*								
20歲以下	1,442	100.0	97.4	88.6	8.8	1.7	1.7	-	0.9
20-29歲	388	100.0	94.8	83.2	11.6	3.1	3.1	-	2.1
30-39歲	1,094	100.0	95.3	77.9	17.5	2.1	2.1	-	2.6
40-49歲	1,231	100.0	97.2	78.6	18.5	1.0	0.9	0.1	1.9
50-59歲	565	100.0	97.0	80.2	16.8	1.1	0.9	0.2	1.9
教育程度									
國小以下	865	100.0	96.5	90.2	6.4	2.7	2.7	-	0.8
國中	234	100.0	96.6	82.5	14.1	1.7	1.7	-	1.7
高中職	706	100.0	96.9	83.6	13.3	1.4	1.3	0.1	1.7
專科	502	100.0	97.6	79.1	18.5	1.0	1.0	-	1.4
大學及以上	2,413	100.0	96.3	79.3	17.0	1.5	1.5	0.0	2.2
職業	*								
主管	406	100.0	98.8	95.8	3.0	1.0	1.0	-	0.2
白領	1,170	100.0	96.2	81.0	15.1	1.7	1.7	-	2.1
藍領	1,165	100.0	96.3	80.4	15.9	2.6	2.5	0.1	1.1
軍警公教	393	100.0	96.7	77.6	19.1	0.3	0.3	-	3.1
未就業	1,399	100.0	97.1	82.8	14.2	1.4	1.4	-	1.5
其他	187	100.0	92.5	72.2	20.3	1.6	1.1	0.5	5.9
使用網站裝置									
手機	3,944	100.0	97.2	84.7	12.5	1.6	1.5	0.1	1.2
平板	123	100.0	96.7	71.5	25.2	-	-	-	3.3
桌上型電腦	484	100.0	93.8	66.5	27.3	2.3	2.3	-	3.9
筆記型電腦	160	100.0	91.9	73.8	18.1	2.5	2.5	-	5.6
其他	9	100.0	55.6	44.4	11.1	-	-	-	44.4
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	97.8	94.0	3.8	2.0	1.9	0.1	0.2
每2-5天	447	100.0	98.0	84.6	13.4	1.1	1.1	-	0.9
每6天	124	100.0	96.0	74.2	21.8	4.0	4.0	-	-
每週	254	100.0	98.4	86.2	12.2	0.8	0.8	-	0.8
每月	296	100.0	95.6	74.3	21.3	2.4	2.4	-	2.0
不一定	1,972	100.0	95.2	72.8	22.5	1.4	1.3	0.1	3.4
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.0	91.2	5.9	2.4	2.4	-	0.6
中午11-13時	558	100.0	96.6	78.1	18.5	1.4	1.4	-	2.0
下午13-17時	778	100.0	97.7	79.6	18.1	0.8	0.8	-	1.5
晚上17-22時	1,385	100.0	96.2	77.3	18.9	1.4	1.3	0.1	2.4
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	93.4	69.6	23.8	1.7	1.4	0.3	4.9

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表4、對稅捐處網站「版面規劃設計」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.2	81.8	14.4	2.0	1.9	0.1	1.8
性別									
男	2,314	100.0	96.5	85.5	11.0	2.0	1.9	0.0	1.5
女	2,406	100.0	96.0	78.3	17.7	1.9	1.9	0.0	2.1
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.2	89.0	8.2	1.7	1.7	-	1.1
20-29歲	388	100.0	95.4	83.5	11.9	2.3	2.3	-	2.3
30-39歲	1,094	100.0	95.2	76.6	18.6	2.8	2.8	-	1.9
40-49歲	1,231	100.0	96.5	78.7	17.8	1.5	1.5	0.1	1.9
50-59歲	565	100.0	96.1	79.5	16.6	1.4	1.2	0.2	2.5
教育程度									
國小以下	865	100.0	96.9	90.4	6.5	2.4	2.4	-	0.7
國中	234	100.0	96.2	85.9	10.3	0.9	0.9	-	3.0
高中職	706	100.0	95.9	82.9	13.0	1.8	1.7	0.1	2.3
專科	502	100.0	97.0	78.3	18.7	1.2	1.2	-	1.8
大學及以上	2,413	100.0	96.0	78.8	17.2	2.1	2.0	0.0	1.9
職業	*								
主管	406	100.0	99.5	96.1	3.4	0.5	0.5	-	-
白領	1,170	100.0	96.1	80.5	15.6	1.8	1.8	-	2.1
藍領	1,165	100.0	95.8	79.9	15.9	2.9	2.8	0.1	1.3
軍警公教	393	100.0	96.4	76.6	19.8	1.0	1.0	-	2.5
未就業	1,399	100.0	96.4	83.1	13.2	1.8	1.8	-	1.9
其他	187	100.0	92.5	72.7	19.8	3.2	2.7	0.5	4.3
使用網站裝置	a								
手機	3,944	100.0	96.9	84.5	12.4	1.8	1.7	0.1	1.3
平板	123	100.0	94.3	69.9	24.4	0.8	0.8	-	4.9
桌上型電腦	484	100.0	92.8	65.3	27.5	3.5	3.5	-	3.7
筆記型電腦	160	100.0	95.6	78.1	17.5	1.3	1.3	-	3.1
其他	9	100.0	55.6	55.6	-	11.1	11.1	-	33.3
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.3	95.2	3.1	1.7	1.6	0.1	-
每2-5天	447	100.0	98.2	83.7	14.5	0.9	0.9	-	0.9
每6天	124	100.0	96.8	74.2	22.6	3.2	3.2	-	-
每週	254	100.0	98.0	85.0	13.0	1.2	1.2	-	0.8
每月	296	100.0	93.9	73.6	20.3	3.0	3.0	-	3.0
不一定	1,972	100.0	94.2	71.7	22.5	2.3	2.2	0.1	3.5
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.6	92.3	5.3	1.9	1.9	-	0.5
中午11-13時	558	100.0	96.1	78.1	17.9	2.0	2.0	-	2.0
下午13-17時	778	100.0	97.2	78.8	18.4	1.2	1.2	-	1.7
晚上17-22時	1,385	100.0	95.2	75.7	19.4	2.1	2.0	0.1	2.7
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	92.8	69.3	23.5	3.2	2.9	0.3	4.0

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表5、對稅捐處網站「使用便利性及友善性」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.3	83.6	12.7	2.1	2.0	0.1	1.6
性別									
男	2,314	100.0	96.8	87.5	9.3	2.2	2.1	0.0	1.0
女	2,406	100.0	95.8	79.9	15.9	2.0	1.9	0.1	2.2
年齡	*								
20歲以下	1,442	100.0	97.2	90.1	7.1	2.0	2.0	-	0.8
20-29歲	388	100.0	94.1	84.0	10.1	3.4	3.4	-	2.6
30-39歲	1,094	100.0	95.1	79.8	15.3	3.0	2.8	0.2	1.9
40-49歲	1,231	100.0	97.0	80.3	16.7	1.5	1.4	0.1	1.5
50-59歲	565	100.0	96.5	81.4	15.0	1.1	0.9	0.2	2.5
教育程度									
國小以下	865	100.0	96.8	91.6	5.2	2.7	2.7	-	0.6
國中	234	100.0	96.2	88.5	7.7	1.3	1.3	-	2.6
高中職	706	100.0	96.6	84.4	12.2	1.3	1.1	0.1	2.1
專科	502	100.0	97.8	79.5	18.3	1.2	1.2	-	1.0
大學及以上	2,413	100.0	95.7	80.9	14.8	2.4	2.3	0.1	1.9
職業									
主管	406	100.0	99.5	98.5	1.0	0.5	0.5	-	-
白領	1,170	100.0	96.3	81.8	14.5	1.9	1.8	0.1	1.8
藍領	1,165	100.0	96.1	83.1	13.0	2.7	2.7	0.1	1.2
軍警公教	393	100.0	95.4	76.3	19.1	1.8	1.5	0.3	2.8
未就業	1,399	100.0	96.1	84.4	11.7	2.3	2.3	-	1.6
其他	187	100.0	94.1	75.4	18.7	2.1	1.6	0.5	3.7
使用網站裝置	a								
手機	3,944	100.0	96.9	86.0	10.9	2.0	1.9	0.1	1.1
平板	123	100.0	97.6	77.2	20.3	0.8	0.8	-	1.6
桌上型電腦	484	100.0	92.4	67.6	24.8	3.3	3.3	-	4.3
筆記型電腦	160	100.0	95.0	80.6	14.4	1.3	1.3	-	3.8
其他	9	100.0	55.6	55.6	-	11.1	11.1	-	33.3
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.3	95.9	2.4	1.6	1.5	0.1	0.1
每2-5天	447	100.0	97.5	86.4	11.2	1.6	1.6	-	0.9
每6天	124	100.0	96.0	79.8	16.1	3.2	3.2	-	0.8
每週	254	100.0	98.0	87.8	10.2	1.2	0.8	0.4	0.8
每月	296	100.0	95.9	78.0	17.9	3.4	3.4	-	0.7
不一定	1,972	100.0	94.2	73.4	20.8	2.5	2.4	0.1	3.3
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.3	92.8	4.5	2.2	2.2	-	0.5
中午11-13時	558	100.0	96.4	81.7	14.7	1.8	1.6	0.2	1.8
下午13-17時	778	100.0	97.4	79.2	18.3	1.3	1.2	0.1	1.3
晚上17-22時	1,385	100.0	95.3	78.8	16.5	2.3	2.2	0.1	2.4
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	92.8	72.5	20.3	2.9	2.6	0.3	4.3

註：1. 卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表6、對稅捐處網站「資訊前導頁面（於進入網站主頁前，顯示熱門主題頁）」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.5	83.6	12.9	1.7	1.6	0.1	1.8
性別									
男	2,314	100.0	96.8	87.4	9.4	1.7	1.6	0.0	1.5
女	2,406	100.0	96.2	79.9	16.3	1.7	1.6	0.0	2.2
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.4	90.1	7.3	1.6	1.6	-	1.0
20-29歲	388	100.0	95.1	84.3	10.8	2.3	2.3	-	2.6
30-39歲	1,094	100.0	95.3	78.7	16.6	2.5	2.5	-	2.2
40-49歲	1,231	100.0	96.9	80.4	16.5	1.1	1.0	0.1	2.0
50-59歲	565	100.0	96.6	83.0	13.6	1.2	1.1	0.2	2.1
教育程度									
國小以下	865	100.0	97.0	91.3	5.7	2.4	2.4	-	0.6
國中	234	100.0	96.2	85.5	10.7	0.9	0.9	-	3.0
高中職	706	100.0	96.7	84.6	12.2	1.1	1.0	0.1	2.1
專科	502	100.0	98.0	79.3	18.7	1.0	1.0	-	1.0
大學及以上	2,413	100.0	96.0	81.3	14.7	1.8	1.7	0.0	2.2
職業									
主管	406	100.0	99.3	98.0	1.2	0.5	0.5	-	0.2
白領	1,170	100.0	97.0	82.0	15.0	1.3	1.3	-	1.7
藍領	1,165	100.0	95.9	82.4	13.5	2.3	2.2	0.1	1.8
軍警公教	393	100.0	94.9	78.4	16.5	2.3	2.3	-	2.8
未就業	1,399	100.0	96.8	84.5	12.3	1.5	1.5	-	1.7
其他	187	100.0	92.5	74.3	18.2	2.7	2.1	0.5	4.8
使用網站裝置	a								
手機	3,944	100.0	97.2	86.0	11.2	1.5	1.4	0.1	1.3
平板	123	100.0	95.9	72.4	23.6	0.8	0.8	-	3.3
桌上型電腦	484	100.0	92.8	69.0	23.8	3.5	3.5	-	3.7
筆記型電腦	160	100.0	93.1	79.4	13.8	1.3	1.3	-	5.6
其他	9	100.0	55.6	55.6	-	-	-	-	44.4
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.4	95.7	2.7	1.5	1.5	0.1	0.1
每2-5天	447	100.0	98.2	85.7	12.5	0.7	0.7	-	1.1
每6天	124	100.0	96.8	72.6	24.2	2.4	2.4	-	0.8
每週	254	100.0	98.8	90.2	8.7	-	-	-	1.2
每月	296	100.0	97.6	80.4	17.2	1.7	1.7	-	0.7
不一定	1,972	100.0	94.1	73.5	20.6	2.2	2.1	0.1	3.8
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.4	92.5	4.9	2.0	2.0	-	0.6
中午11-13時	558	100.0	96.6	82.4	14.2	1.4	1.4	-	2.0
下午13-17時	778	100.0	97.0	79.7	17.4	0.9	0.9	-	2.1
晚上17-22時	1,385	100.0	95.7	78.4	17.3	1.9	1.8	0.1	2.4
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	94.0	72.8	21.2	1.4	1.1	0.3	4.6

註：1. 卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表7、對稅捐處網站「RWD響應式網站(網站能隨不同使用裝置自動調適為符合螢幕尺寸瀏覽頁面)」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.5	84.5	12.0	1.7	1.6	0.1	1.8
性別									
男	2,314	100.0	97.1	87.9	9.1	1.7	1.6	0.0	1.3
女	2,406	100.0	96.1	81.2	14.9	1.5	1.5	0.0	2.4
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.5	90.1	7.4	1.5	1.5	-	1.0
20-29歲	388	100.0	95.6	86.1	9.5	2.3	2.3	-	2.1
30-39歲	1,094	100.0	95.6	80.5	15.1	2.2	2.2	-	2.2
40-49歲	1,231	100.0	96.4	81.6	14.8	1.2	1.1	0.1	2.4
50-59歲	565	100.0	97.0	83.2	13.8	1.1	0.9	0.2	1.9
教育程度									
國小以下	865	100.0	97.7	91.4	6.2	2.0	2.0	-	0.3
國中	234	100.0	96.2	86.8	9.4	1.3	1.3	-	2.6
高中職	706	100.0	95.9	85.1	10.8	1.4	1.3	0.1	2.7
專科	502	100.0	97.0	80.7	16.3	1.6	1.6	-	1.4
大學及以上	2,413	100.0	96.3	82.4	13.9	1.6	1.5	0.0	2.1
職業									
主管	406	100.0	99.5	97.8	1.7	0.2	0.2	-	0.2
白領	1,170	100.0	96.8	84.5	12.3	1.5	1.5	-	1.6
藍領	1,165	100.0	96.1	82.2	13.8	2.4	2.3	0.1	1.5
軍警公教	393	100.0	95.7	79.6	16.0	1.8	1.8	-	2.5
未就業	1,399	100.0	96.7	85.0	11.7	1.3	1.3	-	2.0
其他	187	100.0	92.5	76.5	16.0	2.1	1.6	0.5	5.3
使用網站裝置									
手機	3,944	100.0	97.1	86.5	10.6	1.5	1.5	0.1	1.4
平板	123	100.0	98.4	79.7	18.7	0.8	0.8	-	0.8
桌上型電腦	484	100.0	93.2	72.1	21.1	2.9	2.9	-	3.9
筆記型電腦	160	100.0	94.4	78.8	15.6	0.6	0.6	-	5.0
其他	9	100.0	66.7	66.7	-	-	-	-	33.3
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.5	96.1	2.3	1.4	1.3	0.1	0.2
每2-5天	447	100.0	97.8	85.7	12.1	0.9	0.9	-	1.3
每6天	124	100.0	96.8	75.0	21.8	3.2	3.2	-	-
每週	254	100.0	98.0	87.0	11.0	1.2	1.2	-	0.8
每月	296	100.0	97.0	79.1	17.9	1.7	1.7	-	1.4
不一定	1,972	100.0	94.5	75.8	18.7	1.9	1.9	0.1	3.6
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.6	93.2	4.4	1.7	1.7	-	0.7
中午11-13時	558	100.0	96.1	81.2	14.9	1.6	1.6	-	2.3
下午13-17時	778	100.0	97.7	80.6	17.1	0.9	0.9	-	1.4
晚上17-22時	1,385	100.0	96.0	80.1	15.8	1.7	1.6	0.1	2.4
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	92.6	75.1	17.5	2.6	2.3	0.3	4.9

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表8、對稅捐處網站「線上申辦、表單下載、進度查詢」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.6	84.7	11.9	1.5	1.4	0.1	1.9
性別									
男	2,314	100.0	97.1	87.9	9.2	1.6	1.5	0.1	1.3
女	2,406	100.0	96.1	81.7	14.5	1.4	1.3	0.0	2.5
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.6	91.1	6.6	1.5	1.5	-	0.9
20-29歲	388	100.0	94.6	84.5	10.1	2.6	2.6	-	2.8
30-39歲	1,094	100.0	96.1	81.4	14.7	1.9	1.8	0.1	2.0
40-49歲	1,231	100.0	96.9	81.2	15.7	0.9	0.8	0.1	2.2
50-59歲	565	100.0	95.8	83.0	12.7	1.2	1.1	0.2	3.0
教育程度									
國小以下	865	100.0	97.2	92.0	5.2	2.0	2.0	-	0.8
國中	234	100.0	96.6	88.0	8.5	0.9	0.9	-	2.6
高中職	706	100.0	96.0	84.8	11.2	1.6	1.3	0.3	2.4
專科	502	100.0	97.8	81.7	16.1	1.2	1.2	-	1.0
大學及以上	2,413	100.0	96.3	82.4	13.9	1.4	1.4	0.0	2.3
職業	**								
主管		406	100.0	99.3	97.3	2.0	0.2	-	0.5
白領		1,170	100.0	97.4	83.6	13.8	0.9	0.9	-
藍領		1,165	100.0	96.1	83.4	12.6	2.7	2.7	0.1
軍警公教		393	100.0	95.2	78.6	16.5	1.3	1.3	-
未就業		1,399	100.0	96.4	86.1	10.3	1.3	1.3	-
其他		187	100.0	93.6	75.4	18.2	1.6	1.1	0.5
使用網站裝置	a								
手機		3,944	100.0	97.2	87.0	10.2	1.4	1.3	0.1
平板		123	100.0	96.7	80.5	16.3	0.8	0.8	-
桌上型電腦		484	100.0	93.4	70.2	23.1	2.3	2.3	-
筆記型電腦		160	100.0	95.0	79.4	15.6	1.9	1.9	-
其他		9	100.0	44.4	44.4	-	11.1	11.1	-
使用網站頻率									
每天		1,627	100.0	98.4	96.3	2.2	1.5	1.4	0.1
每2-5天		447	100.0	98.2	86.8	11.4	0.7	0.7	-
每6天		124	100.0	97.6	75.8	21.8	1.6	1.6	-
每週		254	100.0	98.4	90.2	8.3	0.8	0.8	-
每月		296	100.0	96.6	79.1	17.6	1.7	1.7	-
不一定		1,972	100.0	94.5	75.5	19.0	1.7	1.7	0.1
使用網站時段									
上午6-11時		1,650	100.0	97.3	92.9	4.4	1.8	1.8	-
中午11-13時		558	100.0	97.0	83.5	13.4	1.1	1.1	-
下午13-17時		778	100.0	97.8	82.4	15.4	0.8	0.8	-
晚上17-22時		1,385	100.0	96.0	80.0	16.0	1.5	1.4	0.1
晚上22-隔天上午6時		349	100.0	92.3	72.2	20.1	2.3	2.0	0.3

註：1. 卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表9、對稅捐處網站「各稅資訊及專區服務」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	97.1	85.0	12.1	1.5	1.4	0.1	1.4
性別									
男	2,314	100.0	97.7	88.5	9.2	1.4	1.3	0.1	0.9
女	2,406	100.0	96.5	81.5	15.0	1.6	1.5	0.0	1.9
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.9	91.1	6.8	1.5	1.5	-	0.6
20-29歲	388	100.0	96.6	85.3	11.3	2.1	2.1	-	1.3
30-39歲	1,094	100.0	96.1	80.7	15.4	1.9	1.8	0.1	2.0
40-49歲	1,231	100.0	97.2	82.3	14.9	1.2	1.1	0.1	1.5
50-59歲	565	100.0	97.0	83.0	14.0	0.9	0.7	0.2	2.1
教育程度									
國小以下	865	100.0	97.8	92.8	5.0	2.1	2.1	-	0.1
國中	234	100.0	96.6	88.0	8.5	1.3	1.3	-	2.1
高中職	706	100.0	97.5	84.7	12.7	1.0	0.7	0.3	1.6
專科	502	100.0	98.4	80.9	17.5	1.0	1.0	-	0.6
大學及以上	2,413	100.0	96.5	82.8	13.8	1.6	1.5	0.0	1.9
職業									
主管	406	100.0	99.5	97.8	1.7	0.2	-	0.2	0.2
白領	1,170	100.0	97.4	84.2	13.2	1.4	1.4	-	1.3
藍領	1,165	100.0	96.9	83.9	13.0	2.1	2.1	0.1	0.9
軍警公教	393	100.0	95.4	78.6	16.8	1.8	1.8	-	2.8
未就業	1,399	100.0	97.3	86.1	11.2	1.3	1.3	-	1.4
其他	187	100.0	93.6	73.8	19.8	2.1	1.6	0.5	4.3
使用網站裝置									
手機	3,944	100.0	97.6	86.8	10.8	1.3	1.3	0.1	1.0
平板	123	100.0	98.4	80.5	17.9	0.8	0.8	-	0.8
桌上型電腦	484	100.0	93.4	72.5	20.9	2.9	2.9	-	3.7
筆記型電腦	160	100.0	96.3	80.6	15.6	1.9	1.9	-	1.9
其他	9	100.0	66.7	66.7	-	-	-	-	33.3
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.5	96.6	2.0	1.4	1.3	0.1	0.1
每2-5天	447	100.0	98.0	88.1	9.8	1.1	1.1	-	0.9
每6天	124	100.0	96.0	76.6	19.4	4.0	4.0	-	-
每週	254	100.0	98.4	87.4	11.0	0.8	0.8	-	0.8
每月	296	100.0	98.3	79.7	18.6	1.4	1.4	-	0.3
不一定	1,972	100.0	95.4	75.7	19.8	1.6	1.6	0.1	2.9
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.6	92.7	4.8	1.8	1.8	-	0.7
中午11-13時	558	100.0	96.4	82.6	13.8	1.4	1.4	-	2.2
下午13-17時	778	100.0	97.9	82.8	15.2	0.9	0.9	-	1.2
晚上17-22時	1,385	100.0	97.3	80.6	16.6	1.4	1.2	0.1	1.4
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	93.4	73.9	19.5	2.3	2.0	0.3	4.3

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表10、對稅捐處網站「網頁瀏覽速度」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	95.3	83.4	11.9	3.4	2.9	0.5	1.3
性別	*								
男	2,314	100.0	96.3	87.1	9.2	2.6	2.3	0.3	1.0
女	2,406	100.0	94.4	79.9	14.5	3.9	3.3	0.6	1.6
年齡	*								
20歲以下	1,442	100.0	96.9	89.9	7.0	2.6	2.6	-	0.5
20-29歲	388	100.0	92.8	84.3	8.5	5.9	4.6	1.3	1.3
30-39歲	1,094	100.0	94.1	78.7	15.4	3.7	3.0	0.7	2.1
40-49歲	1,231	100.0	95.5	80.8	14.7	3.0	2.4	0.6	1.5
50-59歲	565	100.0	95.2	81.2	14.0	3.0	2.8	0.2	1.8
教育程度									
國小以下	865	100.0	96.3	91.2	5.1	3.2	3.2	-	0.5
國中	234	100.0	94.9	85.9	9.0	3.8	3.8	-	1.3
高中職	706	100.0	95.2	83.3	11.9	2.5	2.1	0.4	2.3
專科	502	100.0	96.4	79.5	16.9	2.8	2.4	0.4	0.8
大學及以上	2,413	100.0	94.9	81.3	13.6	3.6	2.9	0.7	1.5
職業	**								
主管	406	100.0	99.0	98.0	1.0	0.2	0.2	-	0.7
白領	1,170	100.0	95.8	82.3	13.5	3.1	2.5	0.6	1.1
藍領	1,165	100.0	95.2	82.1	13.1	3.4	3.0	0.4	1.4
軍警公教	393	100.0	93.1	77.6	15.5	4.8	4.1	0.8	2.0
未就業	1,399	100.0	95.1	83.8	11.2	3.7	3.4	0.4	1.2
其他	187	100.0	92.5	76.5	16.0	4.3	3.2	1.1	3.2
使用網站裝置									
手機	3,944	100.0	95.9	85.3	10.6	3.0	2.6	0.5	1.1
平板	123	100.0	95.1	78.0	17.1	3.3	3.3	-	1.6
桌上型電腦	484	100.0	91.9	71.5	20.5	5.4	4.8	0.6	2.7
筆記型電腦	160	100.0	93.8	77.5	16.3	4.4	3.8	0.6	1.9
其他	9	100.0	66.7	66.7	-	-	-	-	33.3
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.0	96.1	1.9	1.8	1.7	0.1	0.1
每2-5天	447	100.0	97.3	85.5	11.9	1.3	1.3	-	1.3
每6天	124	100.0	95.2	71.8	23.4	4.8	4.8	-	-
每週	254	100.0	97.2	85.0	12.2	2.0	1.6	0.4	0.8
每月	296	100.0	95.9	78.4	17.6	2.7	2.0	0.7	1.4
不一定	1,972	100.0	92.4	73.8	18.6	5.1	4.3	0.9	2.5
使用網站時段	**								
上午6-11時	1,650	100.0	97.3	93.0	4.3	2.2	2.2	0.1	0.5
中午11-13時	558	100.0	94.4	82.1	12.4	3.8	3.0	0.7	1.8
下午13-17時	778	100.0	95.5	79.0	16.5	3.0	2.6	0.4	1.5
晚上17-22時	1,385	100.0	94.7	78.3	16.4	4.0	3.4	0.6	1.3
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	90.3	70.8	19.5	5.4	4.0	1.4	4.3

註：1. 卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表11、對稅捐處網站首頁提供「稅務節稅通」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.5	84.9	11.6	1.6	1.5	0.1	1.9
性別									
男	2,314	100.0	97.1	88.5	8.6	1.7	1.6	0.0	1.2
女	2,406	100.0	96.0	81.5	14.5	1.5	1.5	0.0	2.5
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.6	90.3	7.4	1.5	1.5	-	0.8
20-29歲	388	100.0	94.6	85.8	8.8	2.1	2.1	-	3.4
30-39歲	1,094	100.0	95.3	81.0	14.4	1.7	1.7	-	2.9
40-49歲	1,231	100.0	96.8	82.7	14.1	1.6	1.5	0.1	1.6
50-59歲	565	100.0	97.0	83.0	14.0	1.1	0.9	0.2	1.9
教育程度									
國小以下	865	100.0	97.5	91.4	6.0	2.1	2.1	-	0.5
國中	234	100.0	96.2	86.8	9.4	1.3	1.3	-	2.6
高中職	706	100.0	97.2	84.8	12.3	0.8	0.7	0.1	2.0
專科	502	100.0	97.8	80.9	16.9	1.4	1.4	-	0.8
大學及以上	2,413	100.0	95.8	83.3	12.6	1.7	1.7	0.0	2.5
職業	*								
主管	406	100.0	99.8	97.3	2.5	-	-	-	0.2
白領	1,170	100.0	96.8	84.8	12.0	1.5	1.5	-	1.7
藍領	1,165	100.0	96.4	84.5	11.9	2.4	2.3	0.1	1.2
軍警公教	393	100.0	93.9	78.4	15.5	2.0	2.0	-	4.1
未就業	1,399	100.0	96.8	84.9	11.9	1.3	1.3	-	1.9
其他	187	100.0	93.0	75.4	17.6	1.6	1.1	0.5	5.3
使用網站裝置	a								
手機	3,944	100.0	97.1	86.9	10.1	1.4	1.3	0.1	1.5
平板	123	100.0	97.6	76.4	21.1	0.8	0.8	-	1.6
桌上型電腦	484	100.0	92.6	72.1	20.5	3.5	3.5	-	3.9
筆記型電腦	160	100.0	96.3	81.3	15.0	1.3	1.3	-	2.5
其他	9	100.0	66.7	66.7	-	-	-	-	33.3
使用網站頻率	a								
每天	1,627	100.0	98.4	96.3	2.1	1.5	1.5	0.1	0.1
每2-5天	447	100.0	97.3	87.9	9.4	0.9	0.9	-	1.8
每6天	124	100.0	95.2	79.8	15.3	4.0	4.0	-	0.8
每週	254	100.0	98.8	87.4	11.4	0.4	0.4	-	0.8
每月	296	100.0	95.9	81.1	14.9	2.4	2.4	-	1.7
不一定	1,972	100.0	94.7	75.4	19.3	1.7	1.6	0.1	3.6
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.2	93.0	4.2	1.9	1.9	-	0.8
中午11-13時	558	100.0	95.9	83.0	12.9	1.6	1.6	-	2.5
下午13-17時	778	100.0	97.6	82.0	15.6	0.8	0.8	-	1.7
晚上17-22時	1,385	100.0	96.8	80.7	16.0	1.3	1.2	0.1	1.9
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	91.4	73.1	18.3	2.9	2.6	0.3	5.7

註：1. 卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表12、對稅捐處網站首頁提供「稅務Google日曆」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	95.8	84.4	11.4	1.4	1.3	0.1	2.8
性別									
男	2,314	100.0	96.7	88.3	8.4	1.3	1.3	0.0	2.0
女	2,406	100.0	95.0	80.7	14.3	1.4	1.4	0.0	3.6
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.0	90.6	6.4	1.3	1.3	-	1.7
20-29歲	388	100.0	94.3	86.6	7.7	2.1	2.1	-	3.6
30-39歲	1,094	100.0	94.8	80.2	14.6	1.6	1.6	-	3.7
40-49歲	1,231	100.0	96.0	81.7	14.3	1.1	1.0	0.1	2.9
50-59歲	565	100.0	95.4	81.2	14.2	1.2	1.1	0.2	3.4
教育程度									
國小以下	865	100.0	96.9	91.7	5.2	2.0	2.0	-	1.2
國中	234	100.0	96.2	88.0	8.1	0.9	0.9	-	3.0
高中職	706	100.0	95.9	85.6	10.3	1.0	0.8	0.1	3.1
專科	502	100.0	96.8	79.5	17.3	1.0	1.0	-	2.2
大學及以上	2,413	100.0	95.2	82.1	13.1	1.4	1.3	0.0	3.4
職業	*								
主管	406	100.0	99.3	97.5	1.7	-	-	-	0.7
白領	1,170	100.0	96.5	83.6	12.9	1.2	1.2	-	2.3
藍領	1,165	100.0	94.9	82.9	12.0	2.3	2.2	0.1	2.7
軍警公教	393	100.0	93.1	76.6	16.5	1.3	1.3	-	5.6
未就業	1,399	100.0	96.1	85.7	10.4	1.1	1.1	-	2.9
其他	187	100.0	93.6	77.0	16.6	1.6	1.1	0.5	4.8
使用網站裝置	a								
手機	3,944	100.0	96.8	86.8	10.0	1.2	1.1	0.1	2.0
平板	123	100.0	94.3	79.7	14.6	0.8	0.8	-	4.9
桌上型電腦	484	100.0	90.9	69.2	21.7	2.9	2.9	-	6.2
筆記型電腦	160	100.0	90.6	76.9	13.8	0.6	0.6	-	8.8
其他	9	100.0	55.6	55.6	-	11.1	11.1	-	33.3
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.4	96.3	2.1	1.4	1.4	0.1	0.2
每2-5天	447	100.0	97.3	86.8	10.5	0.9	0.9	-	1.8
每6天	124	100.0	96.8	79.0	17.7	2.4	2.4	-	0.8
每週	254	100.0	98.0	85.4	12.6	-	-	-	2.0
每月	296	100.0	96.3	80.7	15.5	1.4	1.4	-	2.4
不一定	1,972	100.0	93.0	74.8	18.2	1.5	1.5	0.1	5.5
使用網站時段	*								
上午6-11時	1,650	100.0	97.6	93.4	4.2	1.8	1.8	-	0.5
中午11-13時	558	100.0	94.8	81.5	13.3	1.3	1.3	-	3.9
下午13-17時	778	100.0	96.4	80.7	15.7	0.5	0.5	-	3.1
晚上17-22時	1,385	100.0	95.1	79.9	15.2	1.0	0.9	0.1	3.9
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	90.5	72.8	17.8	2.6	2.3	0.3	6.9

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表13、對稅捐處網站新設「線上補件專區」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.6	85.8	10.8	1.3	1.2	0.1	2.1
性別									
男	2,314	100.0	97.2	88.9	8.3	1.3	1.3	0.0	1.5
女	2,406	100.0	95.9	82.8	13.2	1.2	1.2	0.0	2.8
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.6	91.3	6.2	1.2	1.2	-	1.2
20-29歲	388	100.0	95.1	86.6	8.5	2.1	2.1	-	2.8
30-39歲	1,094	100.0	95.0	81.8	13.2	1.8	1.8	-	3.2
40-49歲	1,231	100.0	97.3	83.0	14.3	0.7	0.6	0.1	1.9
50-59歲	565	100.0	96.5	84.8	11.7	1.1	0.9	0.2	2.5
教育程度									
國小以下	865	100.0	97.3	92.6	4.7	1.7	1.7	-	0.9
國中	234	100.0	97.4	88.9	8.5	0.9	0.9	-	1.7
高中職	706	100.0	96.2	85.0	11.2	0.8	0.7	0.1	3.0
專科	502	100.0	98.0	83.1	14.9	1.0	1.0	-	1.0
大學及以上	2,413	100.0	96.0	83.8	12.2	1.3	1.3	0.0	2.7
職業	*								
主管	406	100.0	99.3	97.8	1.5	-	-	-	0.7
白領	1,170	100.0	96.9	85.3	11.6	1.4	1.4	-	1.7
藍領	1,165	100.0	96.1	85.2	10.9	2.1	2.1	0.1	1.7
軍警公教	393	100.0	95.4	79.9	15.5	0.5	0.5	-	4.1
未就業	1,399	100.0	96.4	86.1	10.3	1.1	1.1	-	2.6
其他	187	100.0	95.2	76.5	18.7	1.1	0.5	0.5	3.7
使用網站裝置	a								
手機	3,944	100.0	97.2	87.9	9.3	1.1	1.1	0.1	1.7
平板	123	100.0	95.1	78.0	17.1	0.8	0.8	-	4.1
桌上型電腦	484	100.0	93.6	72.5	21.1	2.7	2.7	-	3.7
筆記型電腦	160	100.0	95.0	82.5	12.5	0.6	0.6	-	4.4
其他	9	100.0	44.4	44.4	-	11.1	11.1	-	44.4
使用網站頻率	a								
每天	1,627	100.0	98.3	96.8	1.5	1.4	1.4	0.1	0.2
每2-5天	447	100.0	98.0	88.8	9.2	0.7	0.7	-	1.3
每6天	124	100.0	95.2	79.8	15.3	4.0	4.0	-	0.8
每週	254	100.0	97.6	87.4	10.2	0.8	0.8	-	1.6
每月	296	100.0	98.3	83.1	15.2	0.7	0.7	-	1.0
不一定	1,972	100.0	94.5	76.6	17.9	1.3	1.2	0.1	4.3
使用網站時段									
上午6-11時	1,650	100.0	97.5	93.4	4.1	1.6	1.6	-	0.8
中午11-13時	558	100.0	96.6	82.8	13.8	0.9	0.9	-	2.5
下午13-17時	778	100.0	97.0	83.2	13.9	0.9	0.9	-	2.1
晚上17-22時	1,385	100.0	96.5	82.2	14.4	1.0	0.9	0.1	2.5
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	91.1	74.8	16.3	2.0	1.7	0.3	6.9

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表14、對稅捐處網站新設「跑馬燈」的滿意度

單位：人；%

	樣本數	合計	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確意見
總計	4,720	100.0	96.5	84.7	11.8	1.6	1.5	0.1	1.9
性別									
男	2,314	100.0	97.2	88.5	8.6	1.6	1.6	0.1	1.2
女	2,406	100.0	95.8	80.9	14.9	1.6	1.5	0.1	2.6
年齡									
20歲以下	1,442	100.0	97.4	90.6	6.7	1.5	1.5	-	1.1
20-29歲	388	100.0	95.4	85.6	9.8	2.1	1.8	0.3	2.6
30-39歲	1,094	100.0	95.6	80.3	15.3	1.7	1.6	0.1	2.7
40-49歲	1,231	100.0	96.8	81.8	14.9	1.6	1.5	0.1	1.6
50-59歲	565	100.0	96.1	83.4	12.7	1.4	1.2	0.2	2.5
教育程度									
國小以下	865	100.0	97.3	92.7	4.6	2.0	2.0	-	0.7
國中	234	100.0	96.2	86.3	9.8	0.4	0.4	-	3.4
高中職	706	100.0	96.2	85.0	11.2	1.0	0.8	0.1	2.8
專科	502	100.0	96.8	80.7	16.1	2.0	2.0	-	1.2
大學及以上	2,413	100.0	96.2	82.3	13.9	1.7	1.6	0.1	2.0
職業	***								
主管	406	100.0	99.3	98.5	0.7	-	-	-	0.7
白領	1,170	100.0	97.0	83.5	13.5	1.3	1.2	0.1	1.7
藍領	1,165	100.0	96.0	83.3	12.7	2.3	2.2	0.1	1.7
軍警公教	393	100.0	95.7	80.2	15.5	1.8	1.5	0.3	2.5
未就業	1,399	100.0	96.6	85.7	10.9	1.4	1.4	-	2.1
其他	187	100.0	91.4	72.2	19.3	4.8	4.3	0.5	3.7
使用網站裝置	a								
手機	3,944	100.0	97.2	87.0	10.2	1.4	1.3	0.1	1.4
平板	123	100.0	96.7	78.9	17.9	-	-	-	3.3
桌上型電腦	484	100.0	91.9	69.8	22.1	3.9	3.5	0.4	4.1
筆記型電腦	160	100.0	93.8	76.9	16.9	1.9	1.9	-	4.4
其他	9	100.0	55.6	55.6	-	-	-	-	44.4
使用網站頻率									
每天	1,627	100.0	98.5	96.9	1.5	1.4	1.3	0.1	0.2
每2-5天	447	100.0	97.8	87.2	10.5	0.7	0.7	-	1.6
每6天	124	100.0	96.8	77.4	19.4	2.4	2.4	-	0.8
每週	254	100.0	97.2	85.0	12.2	0.8	0.8	-	2.0
每月	296	100.0	97.0	80.7	16.2	2.7	2.7	-	0.3
不一定	1,972	100.0	94.4	74.9	19.4	2.0	1.8	0.2	3.7
使用網站時段	*								
上午6-11時	1,650	100.0	97.4	93.5	3.9	1.8	1.8	-	0.8
中午11-13時	558	100.0	95.9	82.6	13.3	1.4	1.3	0.2	2.7
下午13-17時	778	100.0	97.0	80.8	16.2	0.9	0.9	-	2.1
晚上17-22時	1,385	100.0	96.6	79.9	16.7	1.4	1.3	0.1	1.9
晚上22-隔天上午6時	349	100.0	91.4	73.6	17.8	3.4	3.2	0.3	5.2

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%，不適合進行卡方檢定。

附表15、稅捐處網站需要新增的服務

單位：人；%

	樣本數	合計	網站優化(提升穩定性與速度)	介面希望更清楚明瞭	增設客服(如智能小幫手/線上或文字客服等)	多送贈品與多辦抽獎
總計	39	100.0	59.0	20.5	12.8	7.7
性別						
男	14	100.0	57.1	21.4	7.1	14.3
女	25	100.0	60.0	20.0	16.0	4.0
年齡						
20歲以下	2	100.0	50.0	50.0	-	-
20-29歲	1	100.0	100.0	-	-	-
30-39歲	16	100.0	56.3	18.8	12.5	12.5
40-49歲	15	100.0	53.3	20.0	20.0	6.7
50-59歲	5	100.0	80.0	20.0	-	-
教育程度	a					
國小以下	2	100.0	50.0	50.0	-	-
國中	2	100.0	-	50.0	-	50.0
高中職	3	100.0	-	33.3	-	66.7
專科	6	100.0	66.7	16.7	16.7	-
大學及以上	26	100.0	69.2	15.4	15.4	-
職業						
主管	2	100.0	100.0	-	-	-
白領	10	100.0	60.0	10.0	10.0	20.0
藍領	15	100.0	53.3	26.7	13.3	6.7
軍警公教	2	100.0	50.0	-	50.0	-
未就業	7	100.0	57.1	42.9	-	-
其他	3	100.0	66.7	-	33.3	-
使用網站裝置						
手機	30	100.0	60.0	23.3	6.7	10.0
桌上型電腦	7	100.0	57.1	14.3	28.6	-
筆記型電腦	2	100.0	50.0	-	50.0	-
使用網站頻率						
每天	9	100.0	55.6	-	11.1	33.3
每2-5天	2	100.0	100.0	-	-	-
每6天	1	100.0	-	100.0	-	-
每週	1	100.0	100.0	-	-	-
每月	5	100.0	40.0	60.0	-	-
不一定	21	100.0	61.9	19.0	19.0	-
使用網站時段						
上午6-11時	12	100.0	75.0	8.3	8.3	8.3
中午11-13時	8	100.0	50.0	25.0	12.5	12.5
下午13-17時	6	100.0	33.3	33.3	16.7	16.7
晚上17-22時	11	100.0	54.5	27.3	18.2	-
晚上22-隔天上午6時	2	100.0	100.0	-	-	-

註：1.卡方檢定達顯著水準 * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001。

2. a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25% · 不適合進行卡方檢定。