新北市政府稅捐稽徵處

『115 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 115 年 10 月 15 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 115 年 8 月 10 日至 8 月 14 日，調查對象為 115 年度曾使用新北市稅捐處網站的一般民眾，共有 2,292 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(43.3%)，其次為「便民服務」(41.7%)、「線上櫃檯」(22.5%)、「機關介紹」(19.9%)、「資訊公開」(19.8%)及「宣導園地」(19.6%)等。在實際瀏覽項目方面，以「活動訊息」（36.2%)最受關注，其次為「使用牌照稅開徵專區」(34.8%)、「房屋稅開徵專區」(34.7%)。

整體而言，網站各項服務滿意度均高於 94%，整體表現優異。然而，「網頁瀏覽速度」(94.1%)、「RWD 響應式網站」(95.5%)、「線上補件專區」(95.8%)、「跑馬燈」(95.8%)等項目相對較低，顯示系統效能與操作體驗仍有提升空間。另有受訪者提出「提升網站連線速度及系統穩定性」(1.4%)、「增加線上申辦服務及身分驗證方式」(0.4%)「優化行動版網站」、「增加稅務知識、案例及常見問題說明」及「增加稅務查詢及試算服務」(各占 0.3%)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「持續優化網站效能與使用穩定性」、「持續優化響應式網站設計，提升跨裝置使用體驗」、「優化線上補件流程與操作便利性」以及「優化重要訊息呈現，提升資訊辨識度」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 2

一、問卷設計.....2

二、調查期間.....3

三、資料分析方法.....4

參、結果分析 5

一、基本資料.....5

二、網站服務項目滿意度.....12

肆、結論與建議 35

一、結論.....35

二、建議.....36

附錄一、網路服務問卷百分比表 38

附錄二、交叉表 49

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 受訪者進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.....19
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.21
圖 3-16 新北市稅捐處「各稅資訊及專區服務」滿意度 23
圖 3-17 新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度滿意度 25
圖 3-18 新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度 27
圖 3-19 新北市稅捐處網站線上補件專區「簡訊及電子信箱通知民眾」滿意度.....29
圖 3-20 新北市稅捐處網站跑馬燈滿意度 31
圖 3-21 新北市稅捐處首頁新設主題核心專區滿意度 32
圖 3-22 新北市稅捐處網站新增服務建議 34

表目錄

表 4-1 新北市稅捐處網站各項服務評價彙整.....35

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

115 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

10、對新北稅捐處網站「線上補件專區」今年新設「簡訊及電子信箱通知民眾」的服務滿意度及非常不滿意的原因

11、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

12、對新北市稅捐處網站首頁新設「主題核心專區」，精選目前民眾最關心、實用的四大核心服務，一進網頁就能輕鬆掌握、快速申辦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 115 年 8 月 10 日至 8 月 14 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：

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

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

調查結果顯示，有 50.7%的受訪者為「女性」，49.3%為「男性」。

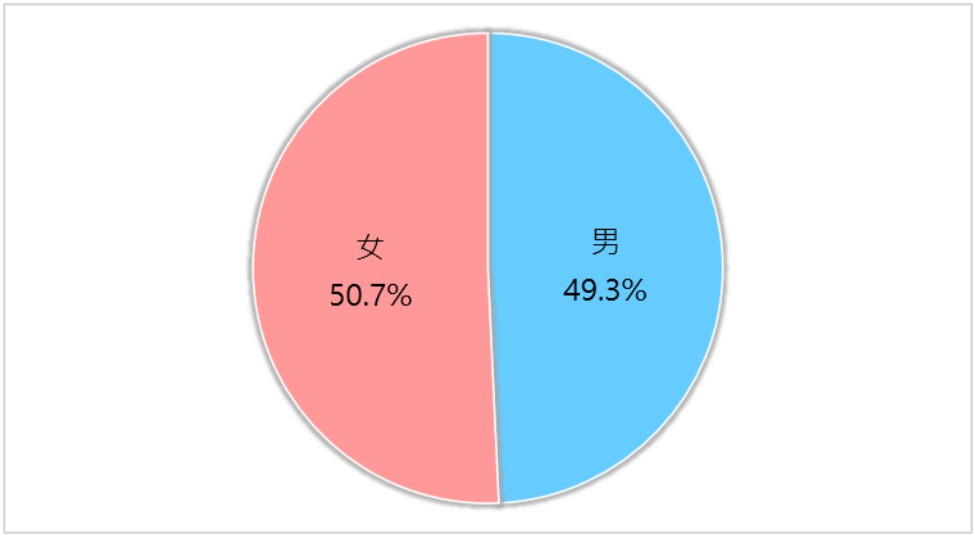

圖 3-1 受訪者性別

Base：全體受訪者(n=2,292)

(二)年齡

調查結果顯示，受訪者年齡，以「40-49 歲」比率最高，占 23.7%，其次依序為「30-39 歲」(21.6%)、「未滿 18 歲」(16.1%)、「60 歲以上」(15.0%)、「50-59 歲」(13.6%)、「18-29 歲」(10.0%)。

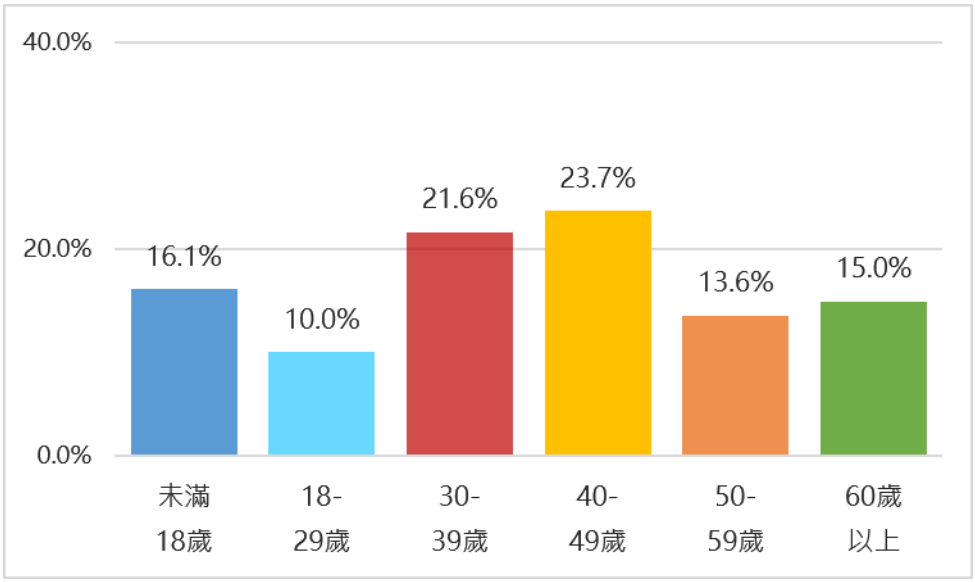

圖 3-2 受訪者年齡

Base：全體受訪者(n=2,292)

(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 46.1%，其次依序為「國小以下」(16.7%)、「高中職」(13.3%)、「專科」(10.7%)、「研究所以上」(9.4%)、「國中」(3.8%)。

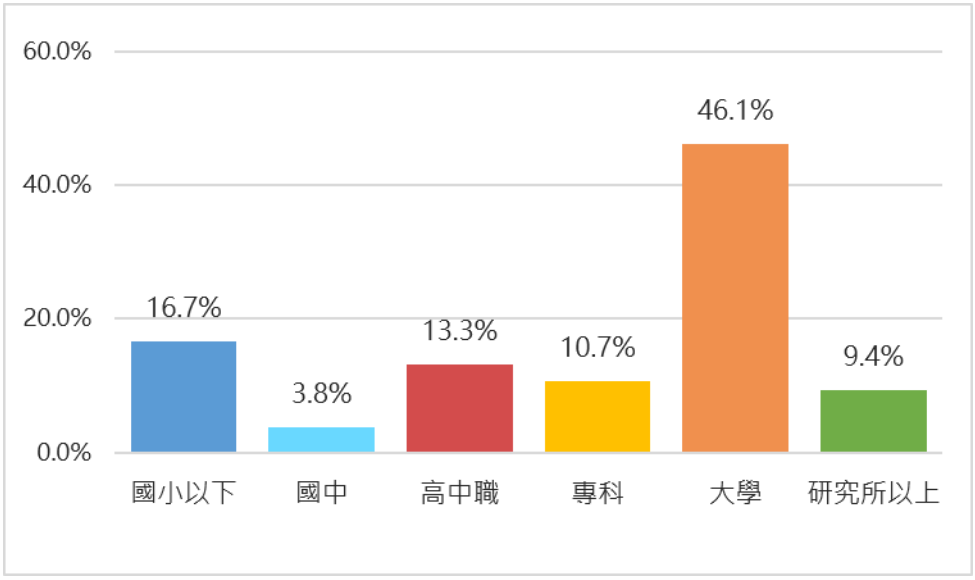

圖 3-3 受訪者教育程度

Base：全體受訪者(n=2,292)

(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 14.8%，其次依序為「事務工作人員」(12.7%)、「服務工作人員及售貨員」(10.5%)、「技術人員或助理專業人員」(9.6%)等。

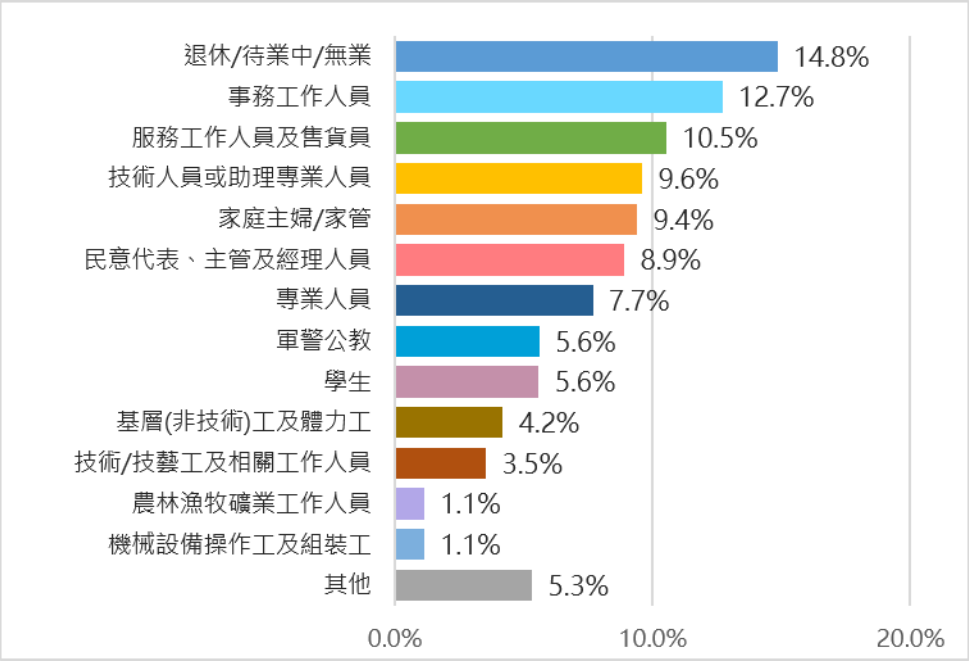

圖 3-4 受訪者職業

Base：全體受訪者(n=2,292)

(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 79.3%，其次依序為「桌上型電腦」(14.7%)、「平板」(3.0%)、「筆記型電腦」(2.5%)及「其他」(0.5%)。

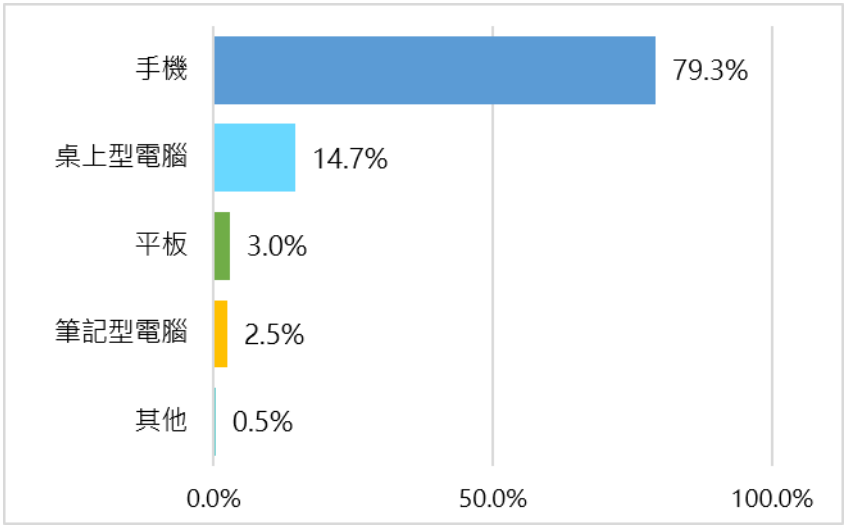

圖 3-5 受訪者進入新北市稅捐處網站使用的裝置

Base：全體受訪者(n=2,292)

(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 33.7%，其次依序為「每月」(8.9%)、「每 2-5 天」(8.4%)、「每週」(7.2%)、「每 6 天」(3.3%)。另有 38.5%受訪者表示不一定。

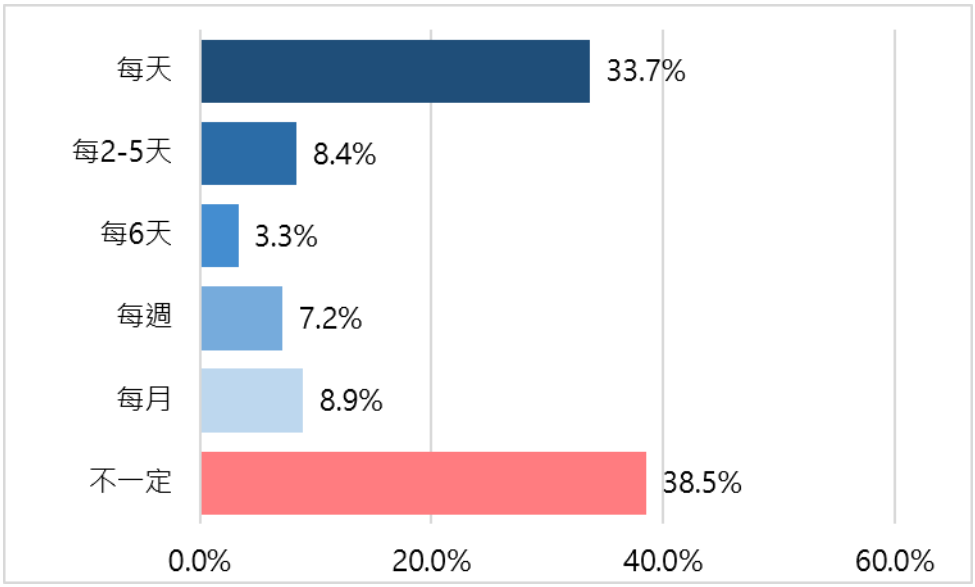

圖 3-6 受訪者使用新北市稅捐處網站的頻率

Base：全體受訪者(n=2,292)

(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39.0%，其次依序為「中午11-13時」(20.2%)、「下午13-17時」(19.5%)、「晚上17-22時」(18.2%)、「晚上22-隔天上午6時」(3.1%)。

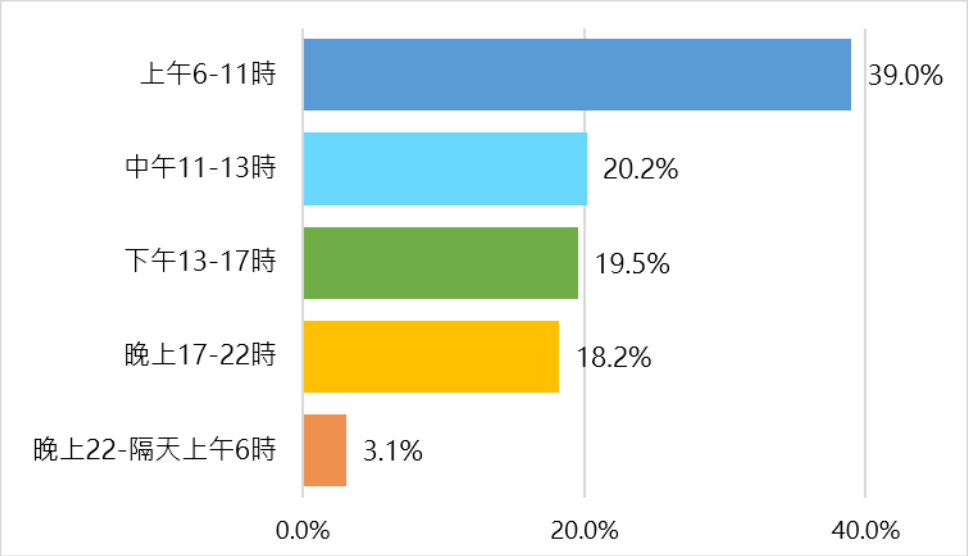

圖 3-7 受訪者使用新北市稅捐處網站的時段

Base：全體受訪者(n=2,292)

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 43.3%，其次依序為「便民服務」(41.7%)、「線上櫃檯」(22.5%)、「機關介紹」(19.9%)、「資訊公開」(19.8%)、「宣導園地」(19.6%)及「專區服務」(10.2%)等。

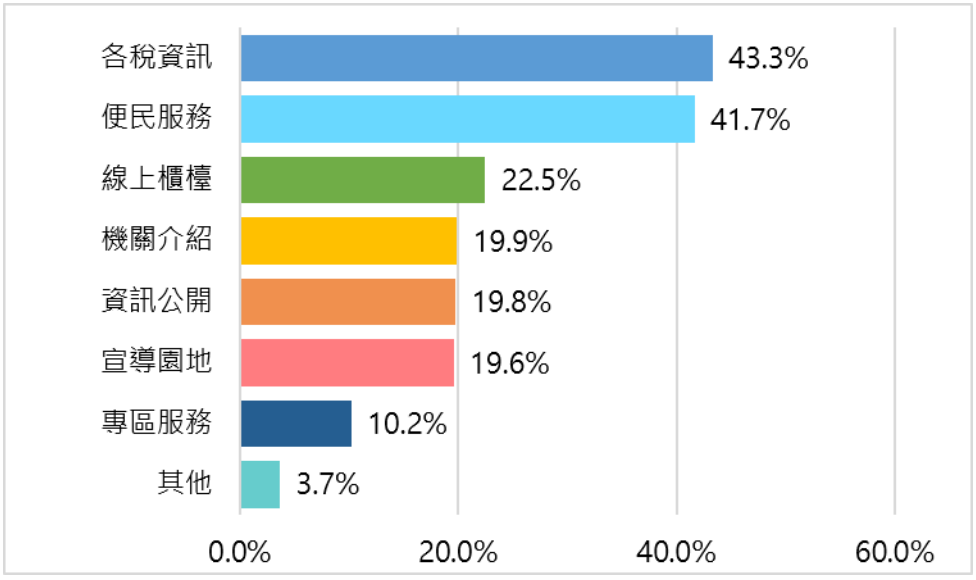

圖 3-8 最常使用新北市稅捐處網站的功能

Base：全體受訪者(n=2,292)

因本題為複選題，故不進行卡方檢定。(詳見附表 1)

(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 36.2%，其次依序為「使用牌照稅開徵專區」(34.8%)、「房屋稅開徵專區」(34.7%)、「地價稅開徵專區」(23.4%)、「線上申辦.表單下載.進度查詢」(20.8%)、「租稅魔法學院」(15.4%)及「其他」(3.6%)。

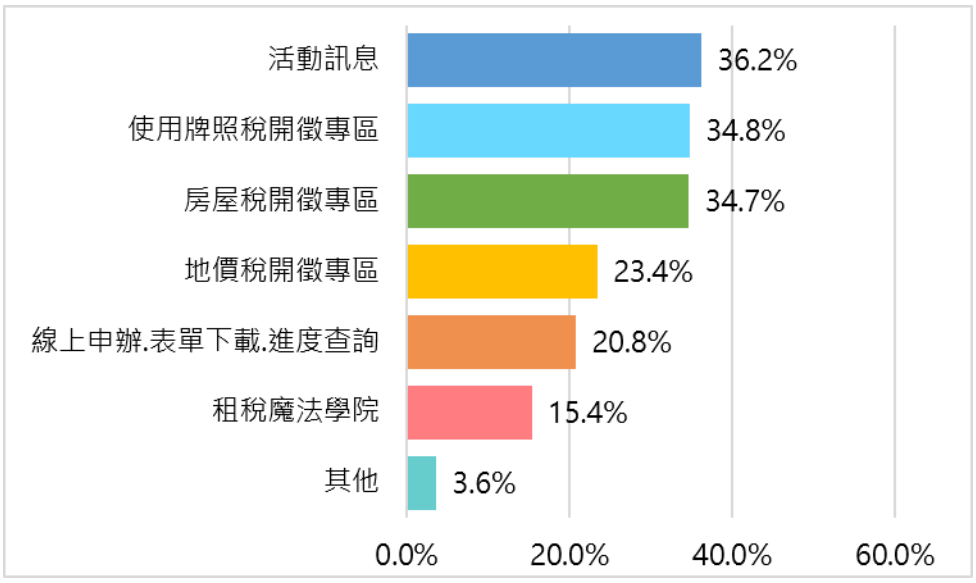

圖 3-9 最常使用新北市稅捐處網站的項目

Base：全體受訪者(n=2,292)

因本題為複選題，故不進行卡方檢定。(詳見附表 2)

(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，96.7%受訪者表示滿意（77.6%非常滿意，19.1%還算滿意），0.9%表示不滿意（0.8%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 2.4%受訪者無明確意見。

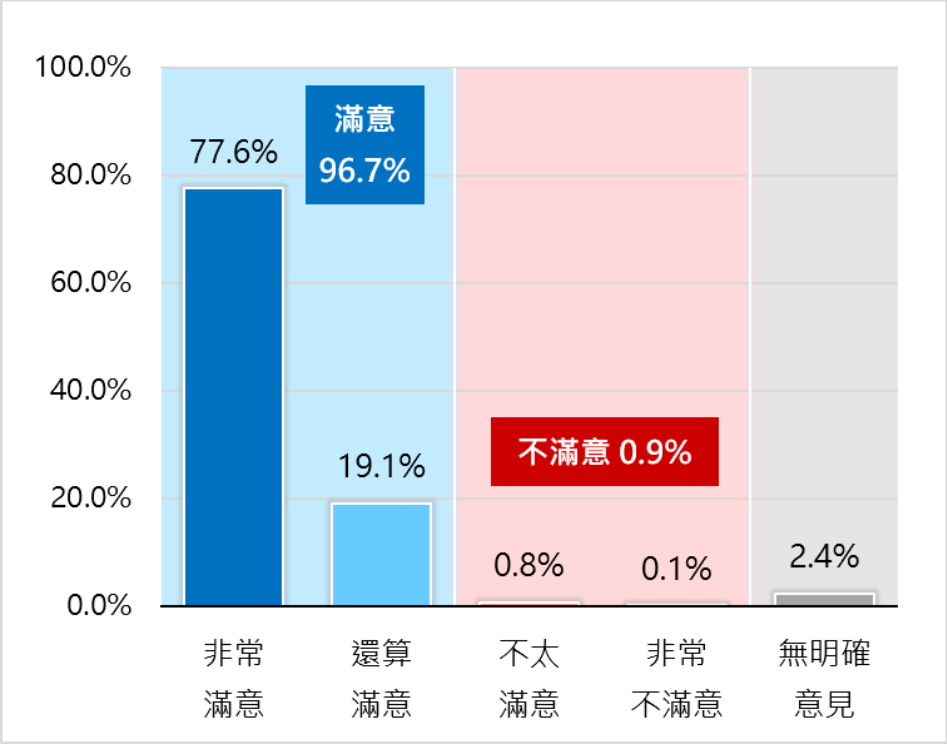

圖 3-10 新北市稅捐處網站「資訊內容更新及連結正確性」滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 3)

(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」表示非常不滿意的原因，1 位受訪者表示「網路連線太慢」，另有 1 位表示「沒有同步更新」。

(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，96.1%受訪者表示滿意（78.8%非常滿意，17.3%還算滿意），1.5%表示不滿意（1.4%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 2.4%受訪者無明確意見。

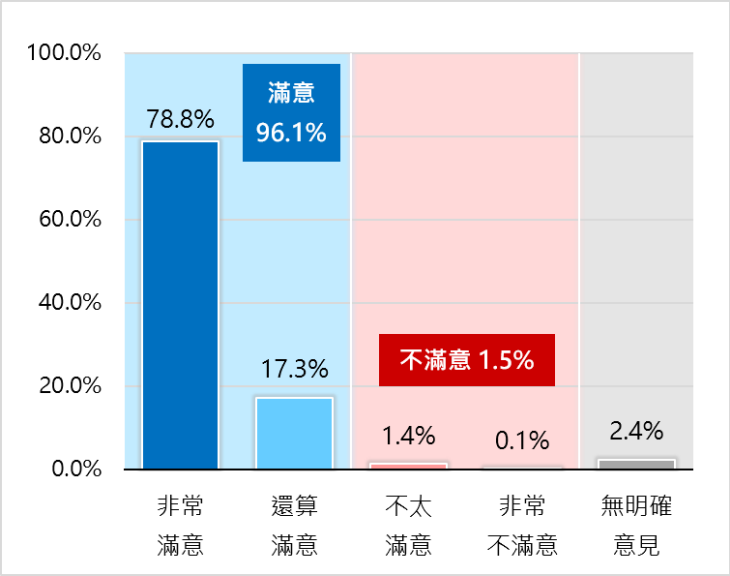

圖 3-11 新北市稅捐處網站「版面規劃設計」滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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，會因年齡的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 4)

年　　齡	以「未滿 18 歲」的受訪者，表示滿意(98.6%)的比例較其他年齡層者高；以「18-29 歲」的受訪者，表示滿意(93.1%)的比例較其他年齡層者低。

(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「太老派不直觀」。

(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，96.2%受訪者表示滿意（79.0%非常滿意，17.2%還算滿意），1.5%表示不滿意（1.4%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 2.3%受訪者無明確意見。

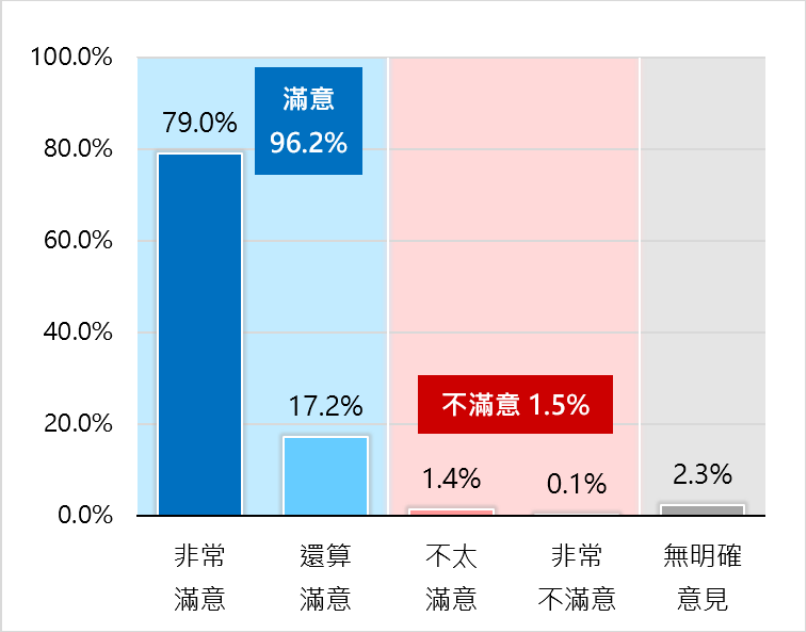

圖 3-12 新北市稅捐處網站「使用便利性及友善性」滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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，會因性別的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 5)

性　　別	以「男性」的受訪者，表示滿意(97.5%)的比例高於「女性」(95.0%)。

(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 1 位受訪者表示「找不到連結」。

(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，96.0%受訪者表示滿意（79.8%非常滿意，16.2%還算滿意)，1.2%表示不滿意（1.1%不太滿意，0.1%非常不滿意)。另有 2.8%受訪者無明確意見。

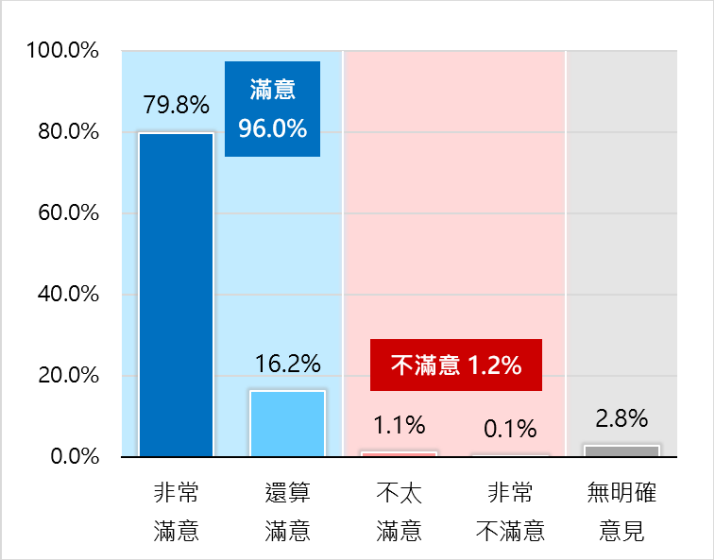

圖 3-13 新北市稅捐處網站資訊前導頁面滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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。(詳見附表 6)

(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「不夠直觀」。

(十一)新北市稅捐處網站採用 RWD 響應式網站設計滿意度

題目：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？

針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)」設計而言，95.5%受訪者表示滿意（80.8%非常滿意，14.7%還算滿意），1.4%表示不滿意（1.3%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 3.1%受訪者無明確意見。

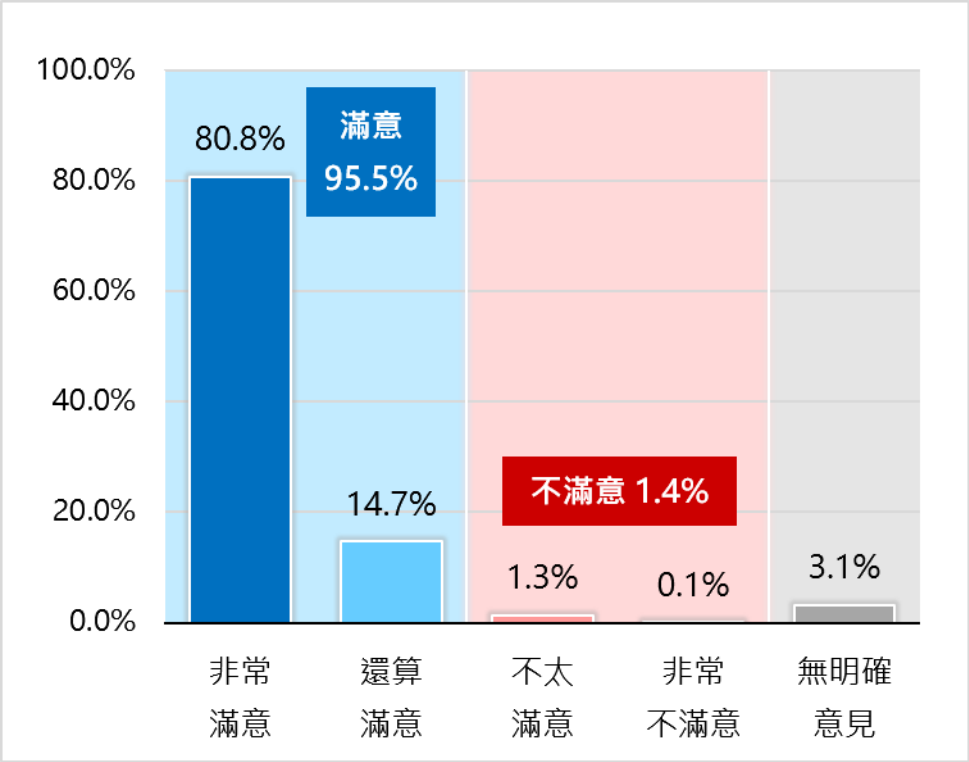

圖 3-14 新北市稅捐處網站採用 RWD 響應式網站設計滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站採用 RWD 響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。(詳見附表 7)

(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「建議參考國泰銀行網頁」。

(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，96.3%受訪者表示滿意(80.8%非常滿意，15.5%還算滿意)，1.2%表示不滿意（1.1%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 2.5%受訪者無明確意見。

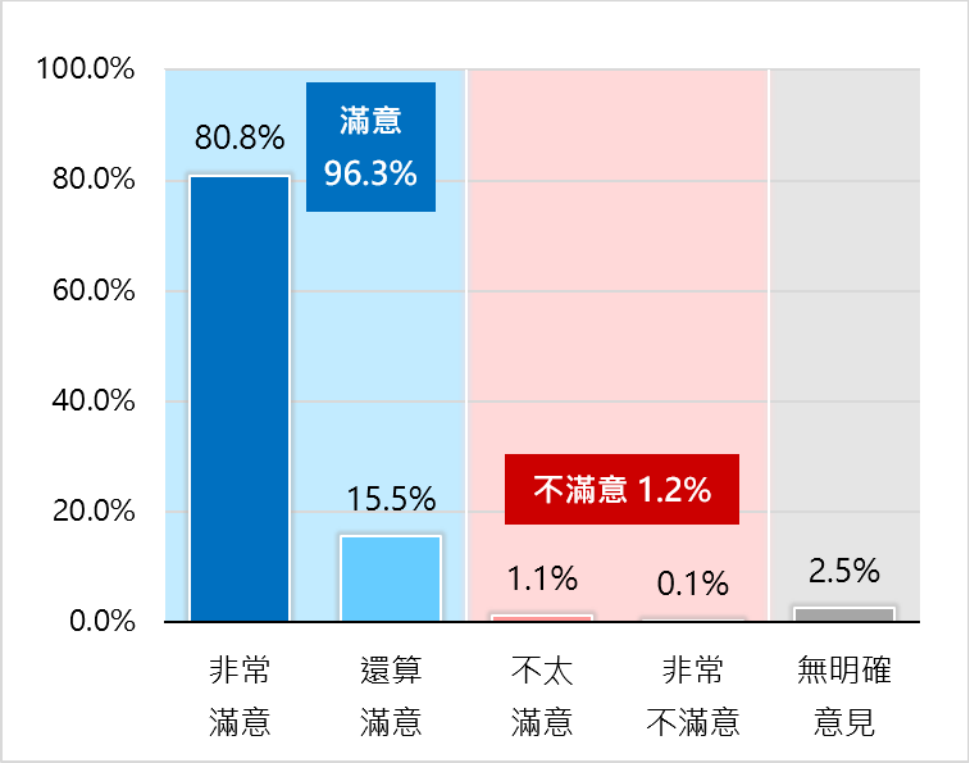

圖 3-15 新北市稅捐處網站線上申辦、表單下載、進度查詢滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 8)

(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「處理速度慢」。

(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，96.5%受訪者表示滿意（81.0%非常滿意，15.5%還算滿意），1.0%表示不滿意（0.9%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 2.5%受訪者無明確意見。

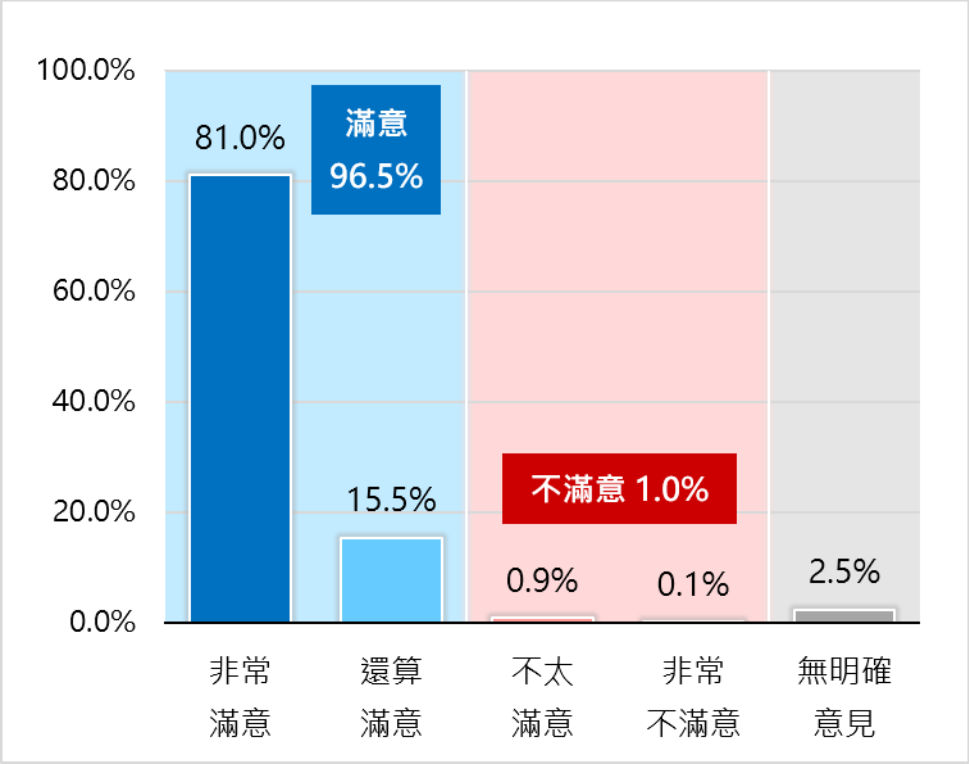

圖 3-16 新北市稅捐處「各稅資訊及專區服務」滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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。(詳見附表 9)

(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「找不到要找的資訊及服務」。

(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，94.1%受訪者表示滿意（80.1%非常滿意，14.0%還算滿意），3.6%表示不滿意（3.2%不太滿意，0.4%非常不滿意）。另有 2.3%受訪者無明確意見。

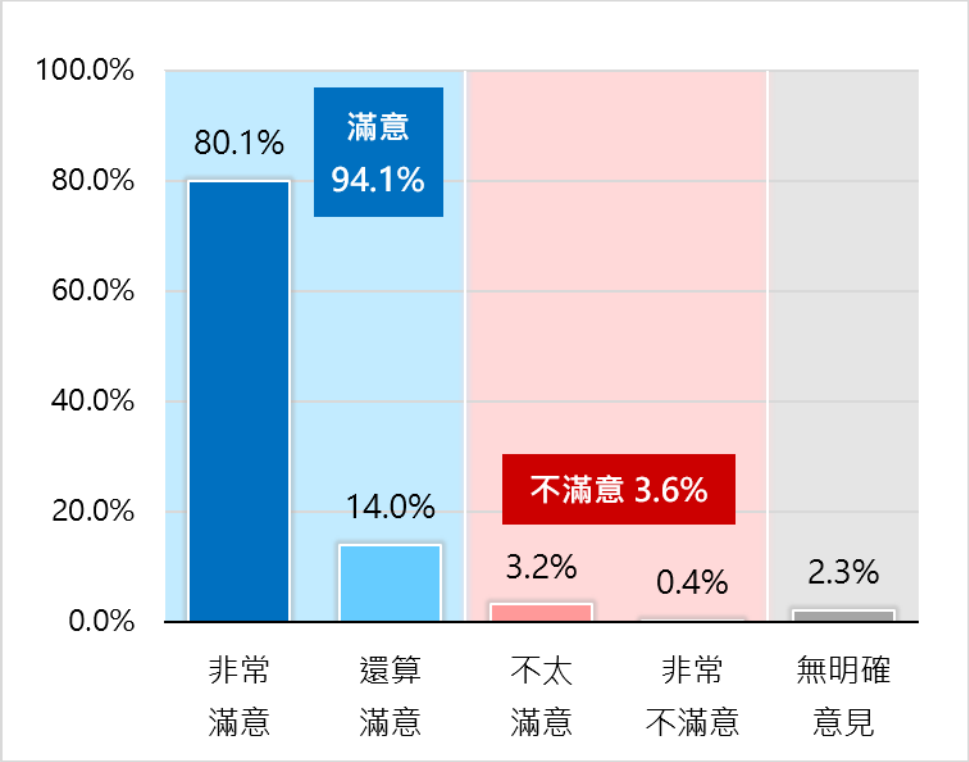

圖 3-17 新北市稅捐處網站網頁瀏覽速度滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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。(詳見附表 10)。

年　　齡	以「未滿 18 歲」的受訪者，表示滿意(97.2%)的比例較其他年齡者高;以「18-29 歲」的受訪者,表示滿意(92.2%)的比例較其他年齡者低。
教育程度	以教育程度為「國小以下」的受訪者，表示滿意(98.4%)的比例較其他教育程度者高；以教育程度為「專科」的受訪者，表示滿意(92.2%)的比例較其他教育程度者低。
職　　業	以職業為「主管」的受訪者，表示滿意(98.5%)的比例較其他職業者高；以職業為「軍警公教」的受訪者，表示滿意(92.1%)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(96.8%)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(85.9%)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 9 位受訪者表示「網站載入速度很慢」。

(十九)新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度

題目：Q11.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，95.8%受訪者表示滿意（80.6%非常滿意，15.2%還算滿意），0.9%表示不滿意（0.8%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 3.3%受訪者無明確意見。

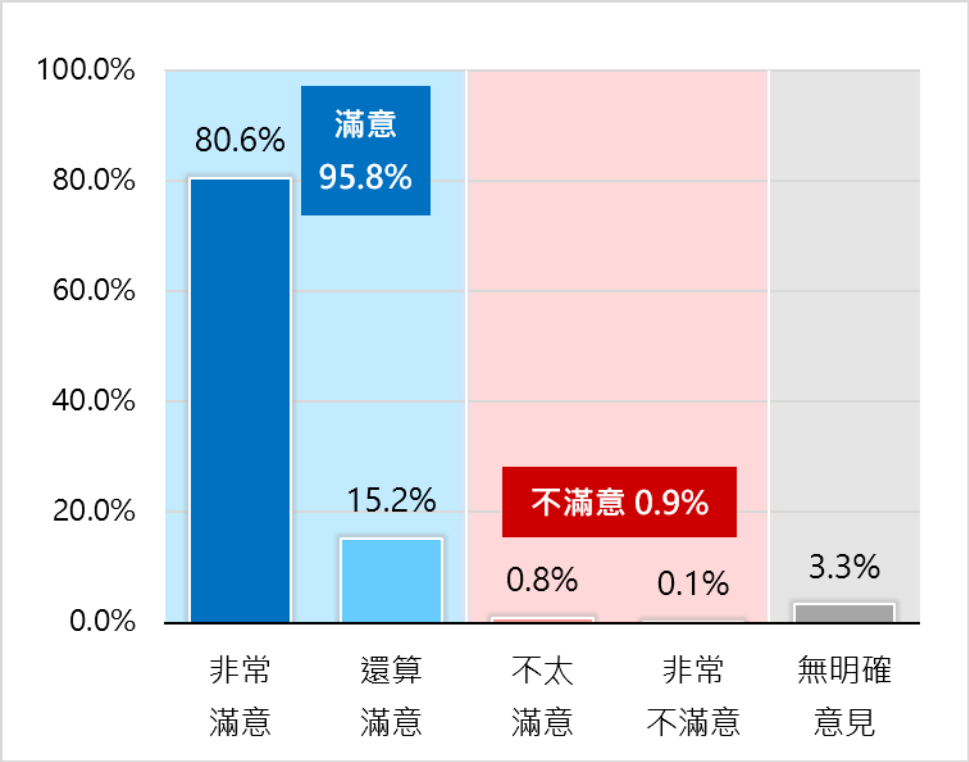

圖 3-18 新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站線上補件專區滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 11)

(二十)新北市稅捐處網站線上補件專區非常不滿意的原因

題目：Q11A.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「承辦人員態度差」。

(二十一)新北市稅捐處網站線上補件專區「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」滿意度

題目：Q12.「線上補件專區」今年新設「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」，請問您對此項措施是否滿意？

針對新北市稅捐處網站線上補件專區今年新設「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」而言，96.0%受訪者表示滿意（81.9%非常滿意，14.1%還算滿意），0.8%表示不滿意（0.7%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 3.2%受訪者無明確意見。

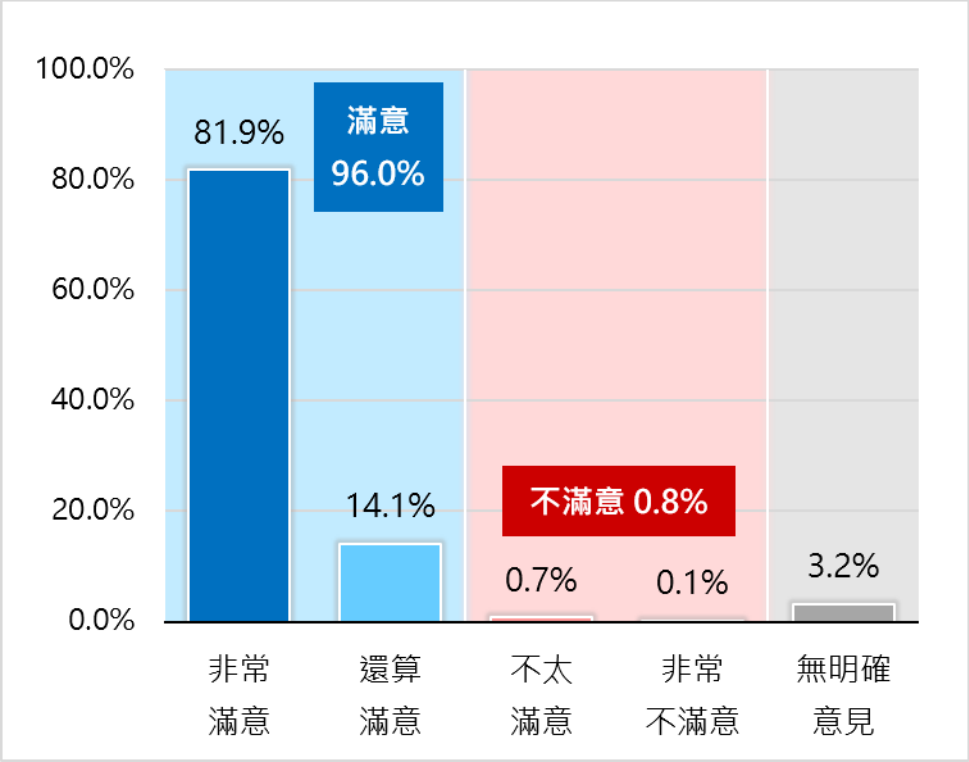

圖 3-19 新北市稅捐處網站線上補件專區「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

卡方檢定顯示，受訪者對新北市稅捐處網站線上補件專區「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 12)

(二十二)線上補件專區「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」非常不滿意的原因

題目：Q12A.「線上補件專區」今年新設「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」，請問您對此項措施非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站線上補件專區「以簡訊及電子信箱通知民眾補件」非常不滿意的原因，僅有 1 位受訪者表示「不夠便民」。

(二十三)新北市稅捐處網站跑馬燈滿意度

題目：Q13.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，95.8%受訪者表示滿意（81.0%非常滿意，14.8%還算滿意），0.9%表示不滿意（0.8%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 3.3%受訪者無明確意見。

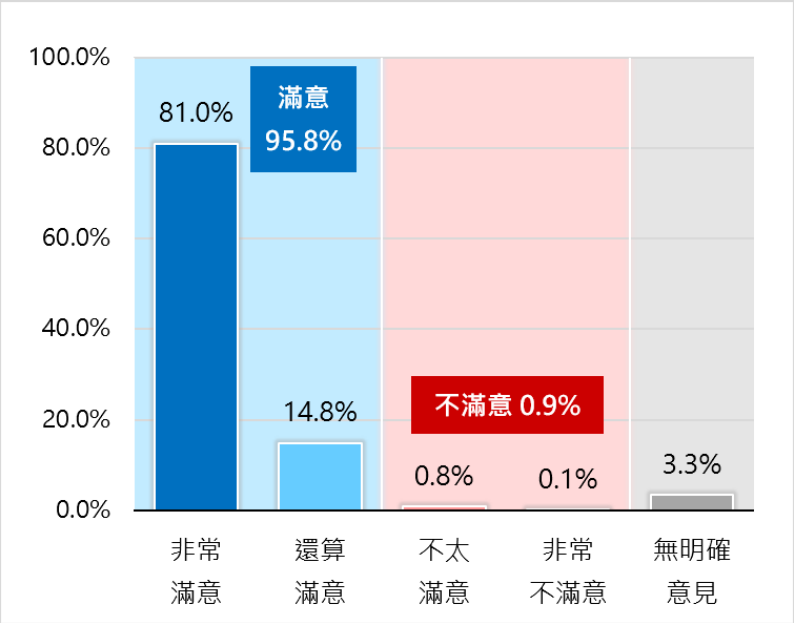

圖 3-20 新北市稅捐處網站跑馬燈滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

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，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 13)

(二十四)新北市稅捐處網站跑馬燈非常不滿意的原因

題目：Q13A.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「跑馬燈字太小」。

(二十五)新北市稅捐處首頁新設主題核心專區滿意度

題目：Q14.本處網站首頁新設「主題核心專區」，精選目前民眾最關心、實用的四大核心服務，一進網頁就能輕鬆掌握、快速申辦，請問您對「主題核心專區」是否滿意？

針對新北市稅捐處網站首頁新設「主題核心專區」，精選目前民眾最關心、實用的四大核心服務，一進網頁就能輕鬆掌握、快速申辦而言，96.1%受訪者表示滿意(81.1%非常滿意，15.0%還算滿意)，0.9%表示不滿意（0.8%不太滿意，0.1%非常不滿意）。另有 3.0%受訪者無明確意見。

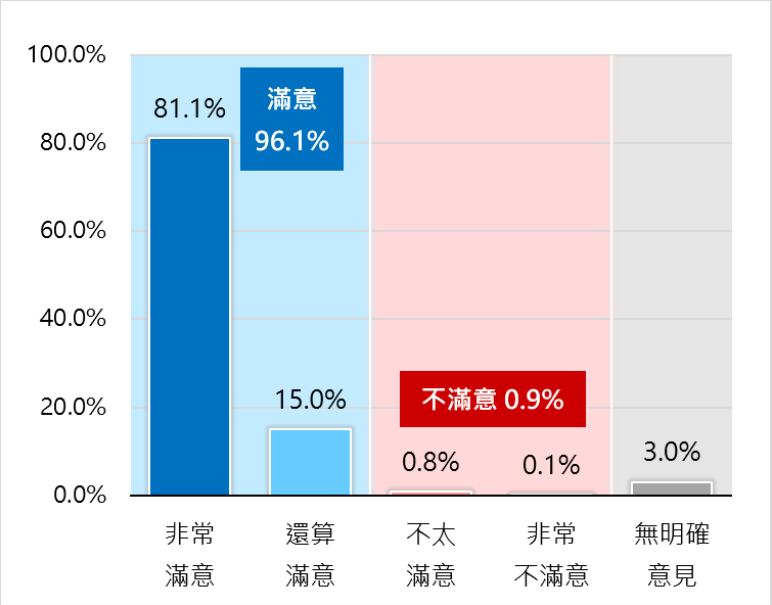

圖 3-21 新北市稅捐處首頁新設主題核心專區滿意度

Base：全體受訪者(n=2,292)

交叉分析顯示，受訪者對新北市稅捐處首頁新設主題核心專區滿意度，不會因為各項基本資料的不同而呈現顯著差異。(詳見附表 14)

(二十六)新北市稅捐處首頁新設主題核心專區非常不滿意的原因

題目：Q14A.本處網站首頁新設「主題核心專區」，精選目前民眾最關心、實用的四大核心服務，一進網頁就能輕鬆掌握、快速申辦，請問您對「主題核心專區」非常不滿意的原因是？

對於新北市稅捐處網站首頁新設「主題核心專區」非常不滿意的原因，僅有 1 位受訪者表示「找不到此專區」。

(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】

調查發現，受訪者認為稅捐處網站需要新增的服務，以「提升網站連線速度及系統穩定性」的比率最高，占 1.3%，其次依序為「增加線上申辦服務及身分驗證方式」(0.4%)、「優化行動版網站」、「增加稅務知識、案例及常見問題說明」及「增加稅務查詢及試算服務」(各占 0.3%)等。另有 96.7%的受訪者無意見。

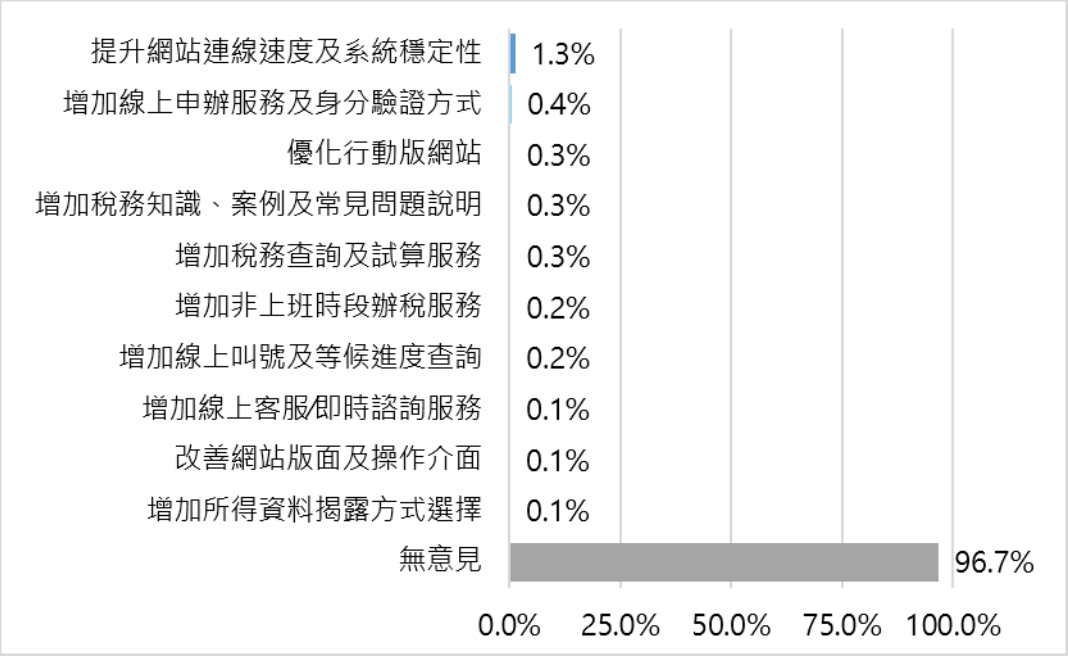

圖 3-22 新北市稅捐處網站新增服務建議

Base：網站新增服務建議的受訪者(n=2,292)

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，民眾使用新北市稅捐處網站的功能，主要為「各稅資訊」(43.3%)及「便民服務」(41.7%)兩項服務，顯示多數民眾使用網站的需求以稅務資訊查詢及便民服務功能為主。進一步觀察民眾實際使用的網站項目，以「活動訊息」(36.2%)、「使用牌照稅開徵專區」(34.8%)及「房屋稅開徵專區」(34.7%)的比率較高，占比皆超過 3 成，顯示民眾使用網站時，除關注最新的稅務宣導與活動資訊外，亦對與日常生活密切相關的稅務資訊及開徵時程具有一定需求。

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	96.7%	0.9%	2.4%
「版面規劃設計」滿意度	96.1%	1.5%	2.4%
「使用便利性及友善性」滿意度	96.2%	1.5%	2.3%
「資訊前導頁面」滿意度	96.0%	1.2%	2.8%
「RWD響應式網站」滿意度	95.5%	1.4%	3.1%
「線上申辦、表單下載、進度查詢」滿意度	96.3%	1.2%	2.5%
「各稅資訊及專區服務」滿意度	96.5%	1.0%	2.5%
「網頁瀏覽速度」滿意度	94.1%	3.6%	2.3%
「線上補件專區」滿意度	95.8%	0.9%	3.3%
「線上補件新設簡訊及電子信箱通知民眾」滿意度	96.0%	0.8%	3.2%
「跑馬燈」滿意度	95.8%	0.9%	3.3%
「主題核心專區」滿意度	96.1%	0.9%	3.0%

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 94%，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」(94.1%)、「RWD 響應式網站」(95.5%)、「線上補件專區」(95.8%)、「跑馬燈」(95.8%)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 3.6%，為各項服務中相對較高者，顯示網站效能仍可列為後續持續精進的重點之一。

此外，針對受訪者對新增服務的建議，共有 74 位受訪者提出具體意見。以全體受訪者觀察，其中以「提升網站連線速度及系統穩定性」的提及比例相對較高(1.3%)，其次為「增加線上申辦服務及身分驗證方式」(0.4%)、「優化行動版網站」、「增加稅務知識、案例及常見問題說明」及「增加稅務查詢及試算服務」(各占 0.3%)等。整體而言，相關意見顯示，民眾除關注網站連線效率與系統穩定性外，亦對線上申辦、資訊查詢及行動裝置操作等功能有所期待，反映網站服務需求逐漸由資訊瀏覽延伸至更便利、多元的數位服務體驗。

整體而言，本次調查結果顯示新北市稅捐處網站各項服務均獲得良好評價，整體使用表現穩定。惟從各項服務滿意度及受訪者回饋來看，網站效能、行動裝置瀏覽及部分線上服務的操作體驗仍有持續精進空間。後續可持續提升網頁載入效率與系統穩定性、優化跨裝置介面及線上服務流程，並強化重要資訊的呈現與辨識度，以提供民眾更便利、流暢且友善的網站使用體驗。

二、建議

(一)持續優化網站效能與使用穩定性

本次調查結果顯示，「網頁瀏覽速度」相較其他服務項目的滿意度仍有提升空間，且為民眾反映不滿意比例相對較高的項目。建議新北市稅捐處持續關注網站運作效能，定期檢視網站架構、伺服器負載及頁面載入情形，並可針對各稅開徵等網站使用需求較高的期間，加強系統監測及流量調度，以維持網站運作的穩定性。

此外，可透過定期網站效能檢測，掌握各頁面載入速度及系統運作情形，並針對使用頻率較高或資料量較大的頁面進行效能優化，縮短民眾等待時間。透過持續性的效能監測與維護，降低尖峰期間可能發生的載入延遲情形，以維持網站服務品質及使用滿意度。

(二)持續優化響應式網站設計，提升跨裝置使用體驗

本次調查結果顯示，「RWD 響應式網站」服務滿意度為 95.5%，整體評價雖維持良好，惟相較其他服務項目仍有進一步提升空間。隨

著民眾透過手機、平板等行動裝置瀏覽網站及使用線上服務日益普遍，建議持續檢視不同裝置及螢幕尺寸下的頁面呈現與操作情形，包括文字與圖示大小、選單配置、按鈕操作及頁面切換等，確保網站內容能依不同裝置適切呈現。

此外，可透過定期測試不同裝置及主流瀏覽器的使用情形，掌握可能影響操作便利性的介面問題，並依民眾實際使用需求持續調整網站版面及功能設計，使民眾透過各類裝置皆能快速找到所需資訊及完成相關操作，進一步提升行動瀏覽的便利性與整體使用體驗。

(三)優化線上補件流程與操作便利性

本次調查結果顯示，「線上補件專區」服務滿意度為 95.8%，整體評價良好，惟相較其他服務項目仍有進一步提升空間。建議持續從民眾實際使用需求出發，檢視線上補件專區的操作流程與資訊呈現方式，例如補件步驟、應備文件說明及操作提示等，透過清楚且易於理解的介面設計，協助民眾快速掌握補件方式及完成相關程序。

此外，可持續蒐集民眾使用線上補件服務時較常遇到的問題，據以調整操作說明及功能設計，並適時提供相關提醒或進度資訊，減少民眾因不熟悉操作流程而產生的疑惑，進一步提升線上補件服務的便利性與使用體驗。

(四)優化重要訊息呈現，提升資訊辨識度

調查結果顯示，「跑馬燈」服務滿意度為 95.8%，整體滿意程度維持在較高水準，惟相較其他服務項目仍有精進空間；另有受訪者於開放意見中反映跑馬燈文字較小，雖屬個別意見，仍可作為後續檢視資訊呈現方式之參考。

建議可從民眾閱讀及資訊辨識需求出發，適時檢視跑馬燈的字體大小、文字間距及不同裝置下的呈現效果，提升重要訊息的辨識度與閱讀便利性。此外，可依訊息的重要性及時效性調整顯示內容，並搭配簡明標題及相關頁面連結，使民眾能快速掌握重要稅務訊息並取得完整資訊，進一步提升網站資訊傳達的便利性與實用性。

附錄一、網路服務問卷百分比表

訪問主題：115 年度網路服務滿意度問卷調查

訪問日期：115 年 8 月 10 日至 8 月 14 日

有效樣本：2,292 人

調查方法：採用網路問卷

回答人數：2,292 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	993	43.3%
(02)	機關介紹	456	19.9%
(03)	線上櫃檯	515	22.5%
(04)	便民服務	955	41.7%
(05)	資訊公開	453	19.8%
(06)	宣導園地	449	19.6%
(07)	專區服務	234	10.2%
(94)	其他	84	3.7%

回答人數：2,292 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	795	34.7%
(02)	使用牌照稅開徵專區	797	34.8%
(03)	地價稅開徵專區	536	23.4%
(04)	租稅魔法學院	352	15.4%
(05)	活動訊息	830	36.2%
(06)	線上申辦.表單下載.進度查詢	476	20.8%
(94)	其他	83	3.6%

回答人數：2,292 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	1,778	77.6%
(02)	還算滿意	439	19.1%
(03)	不太滿意	19	0.8%
(04)	非常不滿意	2	0.1%
(98)	無意見	54	2.4%

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)	沒有同步更新	1	50.0%

回答人數：2,292 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	1,806	78.8%
(02)	還算滿意	396	17.3%
(03)	不太滿意	33	1.4%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	56	2.4%

回答人數：1 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)	太老派不直觀	1	100.0%

回答人數：2,292 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	1,812	79.0%
(02)	還算滿意	394	17.2%
(03)	不太滿意	32	1.4%
(04)	非常不滿意	2	0.1%
(98)	無意見	52	2.3%

回答人數：1 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)	找不到連結	1	100.0%

回答人數：2,292 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	1,828	79.8%
(02)	還算滿意	372	16.2%
(03)	不太滿意	26	1.1%
(04)	非常不滿意	2	0.1%
(98)	無意見	64	2.8%

回答人數：1 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)	不夠直觀	1	100.0%

回答人數：2,292 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	1,853	80.8%
(02)	還算滿意	336	14.7%
(03)	不太滿意	30	1.3%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	72	3.1%

回答人數：1 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)	建議參考國泰銀行網頁	1	100.0%

回答人數：2,292 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	1,852	80.8%
(02)	還算滿意	357	15.5%
(03)	不太滿意	25	1.1%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	57	2.5%

回答人數：1 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)	處理速度慢	1	100.0%

回答人數：2,292 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	1,858	81.0%
(02)	還算滿意	355	15.5%
(03)	不太滿意	21	0.9%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	57	2.5%

回答人數：1 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)	找不到要找的資訊及服務	1	100.0%

回答人數：2,292 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	1,835	80.1%
(02)	還算滿意	322	14.0%
(03)	不太滿意	74	3.2%
(04)	非常不滿意	9	0.4%
(98)	無意見	52	2.3%

回答人數：9 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)	網站載入速度很慢	9	100.0%

回答人數：2,292 人

Q11.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	1,848	80.6%
(02)	還算滿意	349	15.2%
(03)	不太滿意	18	0.8%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	76	3.3%

回答人數：1 人

Q11A.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)	承辦人員態度差	1	100.0%

回答人數：2,292 人

Q12.「線上補件專區」今年新設「簡訊及電子信箱通知民眾」，請問您對此項措施是否滿意？(單選題)

		次數	百分比
(01)	非常滿意	1,877	81.9%
(02)	還算滿意	323	14.1%
(03)	不太滿意	17	0.7%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	74	3.2%

回答人數：1 人

Q12A.「線上補件專區」今年新設「簡訊及電子信箱通知民眾」，請問您對此項措施非常不滿意的原因是？

		次數	百分比
(01)	不夠便民	1	100.0%

回答人數：2,292 人

Q13.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	1,857	81.0%
(02)	還算滿意	338	14.8%
(03)	不太滿意	20	0.8%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	76	3.3%

回答人數：1 人

Q13A.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)	跑馬燈字太小	1	100.0%

回答人數：2,292 人

Q14.本處網站首頁新設「主題核心專區」，精選目前民眾最關心、實用的四大核心服務，一進網頁就能輕鬆掌握、快速申辦，請問您對「主題核心專區」是否滿意？(單選題)

		次數	百分比
(01)	非常滿意	1,858	81.1%
(02)	還算滿意	345	15.0%
(03)	不太滿意	19	0.8%
(04)	非常不滿意	1	0.1%
(98)	無意見	69	3.0%

回答人數：1 人

Q14A.本處網站首頁新設「主題核心專區」，精選目前民眾最關心、實用的四大核心服務，一進網頁就能輕鬆掌握、快速申辦，請問您對「主題核心專區」非常不滿意的原因是？

		次數	百分比
(01)	找不到此專區	1	100.0%

回答人數：2,292 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)	提升網站連線速度及系統穩定性	31	1.3%
(02)	增加線上客服/即時諮詢服務	3	0.1%
(03)	增加線上叫號及等候進度查詢	4	0.2%
(04)	增加非上班時段辦稅服務	4	0.2%
(05)	增加稅務知識、案例及常見問題說明	6	0.3%
(06)	增加線上申辦服務及身分驗證方式	9	0.4%
(07)	優化行動版網站	7	0.3%
(08)	改善網站版面及操作介面	2	0.1%
(09)	增加稅務查詢及試算服務	6	0.3%
(10)	增加所得資料揭露方式選擇(希望所得資料可以依用途選擇揭露程度)	2	0.1%
(11)	無意見	2,218	96.7%

回答人數：2,292 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	1,817	79.3%
(02)	平板	69	3.0%
(03)	桌上型電腦	337	14.7%
(04)	筆記型電腦	58	2.5%
(94)	其他	11	0.5%

回答人數：2,292 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	772	33.7%
(02)	每 2-5 天	192	8.4%
(03)	每 6 天	76	3.3%
(04)	每週	164	7.2%
(05)	每月	205	8.9%
(98)	不一定	883	38.5%

回答人數：2,292 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	893	39.0%
(02)	中午 11-13 時	462	20.2%
(03)	下午 13-17 時	448	19.5%
(04)	晚上 17-22 時	418	18.2%
(05)	晚上 22-隔天上午 6 時	71	3.1%

回答人數：2,292 人

Q19.關於您的個人資料：年齡層

		次數	百分比
(01)	18 歲以下	369	16.1%
(02)	18-24 歲	88	3.8%
(03)	25-29 歲	143	6.2%
(04)	30-34 歲	222	9.7%
(05)	35-39 歲	273	11.9%
(06)	40-44 歲	337	14.7%
(07)	45-49 歲	206	9.0%
(08)	50-54 歲	204	8.9%
(09)	55-59 歲	107	4.7%
(10)	60 歲以上	343	15.0%

回答人數：2,292 人

Q20.關於您的個人資料：教育程度

		次數	百分比
(01)	國小以下	383	16.7%
(02)	國中	87	3.8%
(03)	高中職	304	13.3%
(04)	專科	245	10.7%
(05)	大學	1,057	46.1%
(06)	研究所以上	216	9.4%

回答人數：2,292 人

Q21.關於您的個人資料：性別

		次數	百分比
(01)	男	1,129	49.3%
(02)	女	1,163	50.7%

回答人數：2,292 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	204	8.9%
(02)	專業人員	176	7.7%
(03)	技術人員或助理專業人員	220	9.6%
(04)	事務工作人員	291	12.7%
(05)	服務工作人員及售貨員	241	10.5%
(06)	農林漁牧礦業工作人員	26	1.1%
(07)	技術/技藝工及相關工作人員	81	3.5%
(08)	機械設備操作工及組裝工	26	1.1%
(09)	基層(非技術)工及體力工	96	4.2%
(10)	軍警公教	127	5.6%
(11)	家庭主婦/家管	214	9.4%
(12)	學生	128	5.6%
(13)	退休/待業中/無業	340	14.8%
(94)	其他	122	5.3%

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	線上櫃檯	機關介紹	資訊公開	宣導園地	專區服務	其他
總計	**2,292**	**43.3**	**41.7**	**22.5**	**19.9**	**19.8**	**19.6**	**10.2**	**3.7**
性別									
男	1,129	45.8	39.0	21.8	22.7	19.2	17.5	8.7	3.3
女	1,163	40.9	44.3	23.1	17.2	20.3	21.6	11.7	4.0
年齡									
未滿18歲	712	43.1	41.0	19.9	18.7	19.1	20.6	9.1	2.8
18-29歲	231	41.1	38.1	21.2	19.5	22.1	15.6	10.0	3.9
30-39歲	495	44.6	38.6	24.4	19.8	20.0	13.7	8.5	3.8
40-49歲	543	41.1	47.0	23.6	18.8	18.8	19.9	12.0	4.8
50-59歲	311	47.3	41.5	24.1	25.1	20.9	28.9	12.5	3.2
教育程度									
國小以下	383	46.0	37.9	16.7	16.7	14.9	16.2	8.4	1.8
國中	87	34.5	44.8	31.0	31.0	20.7	21.8	10.3	5.7
高中職	304	39.8	39.5	21.1	19.7	22.4	25.7	10.2	5.6
專科	245	44.5	44.9	24.9	22.0	20.8	24.5	13.5	3.3
大學及以上	1,273	43.8	42.5	23.5	19.7	20.3	18.1	10.1	3.7
職業									
主管	204	52.9	31.9	13.2	16.2	11.3	5.9	3.4	2.5
白領	687	44.8	42.2	25.9	21.0	18.9	17.6	11.2	4.1
藍領	470	40.6	42.1	22.6	22.6	20.9	16.6	10.2	2.3
軍警公教	127	45.7	43.3	23.6	18.9	20.5	18.9	10.2	3.1
未就業	682	42.1	44.7	22.1	17.2	23.5	27.7	11.6	2.9
其他	122	33.6	34.4	18.9	26.2	13.1	20.5	8.2	13.1
使用網站裝置									
手機	1,817	47.8	41.6	21.2	20.2	18.7	18.5	10.4	3.2
平板	69	23.2	37.7	26.1	36.2	29.0	24.6	13.0	10.1
桌上型電腦	337	25.8	43.6	27.3	15.4	23.4	24.6	8.6	3.0
筆記型電腦	58	36.2	43.1	32.8	20.7	24.1	20.7	12.1	1.7
其他	11	9.1	9.1	9.1	-	-	-	-	72.7
使用網站頻率									
每天	772	51.8	34.3	19.2	23.2	12.2	11.5	7.6	1.9
每2-5天	192	49.5	38.5	23.4	30.7	26.0	24.0	13.5	2.1
每6天	76	31.6	44.7	39.5	35.5	17.1	9.2	7.9	2.6
每週	164	36.0	54.9	28.0	26.8	25.0	21.3	13.4	0.6
每月	205	31.7	37.1	24.4	21.5	22.0	23.9	14.1	5.9
不一定	883	39.6	47.1	22.2	11.7	23.8	25.3	10.4	5.7
使用網站時段									
上午6-11時	893	49.2	36.6	17.6	20.5	16.5	18.1	7.6	3.5
中午11-13時	462	41.6	40.3	25.8	24.7	18.8	18.6	11.3	2.8
下午13-17時	448	37.9	47.3	28.8	18.1	24.6	20.5	14.1	4.9
晚上17-22時	418	39.5	51.0	23.4	16.0	23.0	23.2	11.0	1.9
晚上22-隔天上午6時	71	38.0	23.9	16.9	15.5	18.3	16.9	7.0	14.1

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

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	使用牌照稅開徵專區	房屋稅開徵專區	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	**2,292**	**36.2**	**34.8**	**34.7**	**23.4**	**20.8**	**15.4**	**3.6**
性別								
男	1,129	29.9	38.1	38.6	25.7	17.0	13.6	3.2
女	1,163	42.3	31.6	30.9	21.2	24.4	17.0	4.0
年齡								
未滿18歲	712	33.0	33.7	39.2	24.0	17.0	13.6	2.9
18-29歲	231	38.5	32.9	27.3	18.2	24.2	17.3	3.0
30-39歲	495	31.9	37.2	32.5	21.2	22.2	11.7	3.2
40-49歲	543	38.1	33.1	34.6	24.7	22.8	19.2	5.5
50-59歲	311	45.3	37.6	33.4	27.0	20.9	17.0	2.9
教育程度								
國小以下	383	25.3	30.8	41.0	17.2	19.1	12.8	2.6
國中	87	34.5	37.9	35.6	24.1	16.1	12.6	8.0
高中職	304	42.1	34.5	32.2	26.0	15.8	18.1	3.9
專科	245	39.6	38.8	35.5	31.4	25.3	12.7	4.1
大學及以上	1,273	37.5	35.0	33.2	23.0	21.9	16.2	3.5
職業								
主管	204	13.7	33.3	47.5	16.7	19.1	7.8	2.0
白領	687	35.5	39.2	33.6	24.2	24.0	15.9	3.1
藍領	470	32.6	36.6	34.9	26.0	18.7	15.3	3.0
軍警公教	127	38.6	33.1	36.2	24.4	19.7	12.6	3.1
未就業	682	45.5	30.2	34.2	23.6	20.2	17.3	2.9
其他	122	37.7	32.8	19.7	18.0	17.2	17.2	16.4
使用網站裝置								
手機	1,817	34.7	35.1	38.9	24.1	20.9	15.4	3.4
平板	69	24.6	43.5	23.2	31.9	14.5	23.2	7.2
桌上型電腦	337	44.8	32.6	17.8	18.1	21.7	14.8	4.5
筆記型電腦	58	43.1	32.8	20.7	25.9	17.2	10.3	-
其他	11	54.5	-	-	-	27.3	-	18.2
使用網站頻率								
每天	772	19.6	39.8	47.3	24.5	14.6	10.9	1.4
每2-5天	192	38.5	41.7	41.1	29.7	19.8	17.2	2.6
每6天	76	25.0	56.6	36.8	34.2	13.2	13.2	-
每週	164	39.6	44.5	32.9	26.8	17.1	22.0	1.8
每月	205	38.5	27.8	22.0	25.4	23.4	21.5	8.3
不一定	883	50.1	26.8	25.4	19.0	27.1	16.4	5.3
使用網站時段								
上午6-11時	893	30.5	35.3	40.6	20.4	16.9	12.8	3.2
中午11-13時	462	35.5	40.3	31.6	21.9	21.6	15.6	3.9
下午13-17時	448	42.9	33.0	28.6	28.8	24.3	19.0	6.0
晚上17-22時	418	41.1	30.4	33.5	25.8	25.8	17.5	1.2
晚上22-隔天上午6時	71	42.3	29.6	25.4	22.5	11.3	11.3	5.6

註：本題為複選題，故無法進行卡方檢定。

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		**2,292**	**100.0**	**96.7**	**77.6**	**19.1**	**0.9**	**0.8**	**0.1**	**2.4**
性別										
男		1,129	100.0	97.5	81.6	15.9	0.8	0.8	-	1.7
女		1,163	100.0	96.0	73.7	22.3	1.0	0.9	0.2	3.0
年齡	a									
未滿18歲		712	100.0	98.9	84.8	14.0	0.1	0.1	-	1.0
18-29歲		231	100.0	94.4	80.1	14.3	2.2	1.7	0.4	3.5
30-39歲		495	100.0	95.8	73.7	22.0	0.6	0.6	-	3.6
40-49歲		543	100.0	96.1	72.0	24.1	1.5	1.3	0.2	2.4
50-59歲		311	100.0	96.1	74.9	21.2	1.3	1.3	-	2.6
教育程度										
國小以下		383	100.0	98.7	89.0	9.7	0.3	0.3	-	1.0
國中		87	100.0	100.0	85.1	14.9	-	-	-	-
高中職		304	100.0	97.4	77.0	20.4	1.0	1.0	-	1.6
專科		245	100.0	94.7	73.5	21.2	0.8	0.8	-	4.5
大學及以上		1,273	100.0	96.2	74.5	21.6	1.2	1.0	0.2	2.7
職業										
主管		204	100.0	99.0	91.2	7.8	0.5	0.5	-	0.5
白領		687	100.0	96.4	74.5	21.8	1.3	1.0	0.3	2.3
藍領		470	100.0	96.4	76.2	20.2	1.1	1.1	-	2.6
軍警公教		127	100.0	96.1	70.9	25.2	2.4	2.4	-	1.6
未就業		682	100.0	97.1	79.3	17.7	0.4	0.4	-	2.5
其他		122	100.0	95.1	74.6	20.5	-	-	-	4.9
使用網站裝置	a									
手機		1,817	100.0	98.2	81.9	16.3	0.6	0.4	0.1	1.2
平板		69	100.0	94.2	52.2	42.0	-	-	-	5.8
桌上型電腦		337	100.0	93.5	65.0	28.5	2.4	2.4	-	4.2
筆記型電腦		58	100.0	87.9	56.9	31.0	3.4	3.4	-	8.6
其他		11	100.0	9.1	9.1	-	9.1	9.1	-	81.8
使用網站頻率	a									
每天		772	100.0	99.4	93.9	5.4	0.1	0.1	-	0.5
每2-5天		192	100.0	99.0	75.5	23.4	0.5	-	0.5	0.5
每6天		76	100.0	93.4	71.1	22.4	2.6	2.6	-	3.9
每週		164	100.0	97.6	65.2	32.3	0.6	0.6	-	1.8
每月		205	100.0	97.1	67.8	29.3	1.5	1.5	-	1.5
不一定		883	100.0	94.0	68.9	25.1	1.5	1.4	0.1	4.5
使用網站時段										
上午6-11時		893	100.0	98.5	85.4	13.1	0.6	0.6	-	0.9
中午11-13時		462	100.0	95.5	71.6	23.8	1.5	1.5	-	3.0
下午13-17時		448	100.0	95.8	69.6	26.1	0.9	0.9	-	3.3
晚上17-22時		418	100.0	96.9	77.5	19.4	1.0	0.5	0.5	2.2
晚上22-隔天上午6時		71	100.0	87.3	67.6	19.7	1.4	1.4	-	11.3

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		**2,292**	**100.0**	**96.1**	**78.8**	**17.3**	**1.5**	**1.4**	**0.1**	**2.4**
性別										
男		1,129	100.0	97.0	83.6	13.4	1.2	1.2	-	1.8
女		1,163	100.0	95.2	74.1	21.1	1.7	1.6	0.1	3.1
年齡	**									
未滿18歲		712	100.0	98.6	87.1	11.5	0.3	0.3	-	1.1
18-29歲		231	100.0	93.1	77.1	16.0	3.9	3.5	0.4	3.0
30-39歲		495	100.0	95.2	76.8	18.4	1.2	1.2	-	3.6
40-49歲		543	100.0	94.8	71.1	23.8	2.2	2.2	-	2.9
50-59歲		311	100.0	96.1	77.8	18.3	1.6	1.6	-	2.3
教育程度										
國小以下		383	100.0	99.0	91.9	7.0	0.3	0.3	-	0.8
國中		87	100.0	100.0	85.1	14.9	-	-	-	-
高中職		304	100.0	97.4	79.3	18.1	1.0	1.0	-	1.6
專科		245	100.0	94.3	73.5	20.8	1.6	1.6	-	4.1
大學及以上		1,273	100.0	95.0	75.3	19.6	2.0	2.0	0.1	3.0
職業										
主管		204	100.0	99.0	92.2	6.9	0.5	0.5	-	0.5
白領		687	100.0	95.6	76.4	19.2	1.6	1.5	0.1	2.8
藍領		470	100.0	94.7	78.3	16.4	2.3	2.3	-	3.0
軍警公教		127	100.0	96.1	68.5	27.6	3.1	3.1	-	0.8
未就業		682	100.0	96.8	80.9	15.8	1.0	1.0	-	2.2
其他		122	100.0	95.1	70.5	24.6	-	-	-	4.9
使用網站裝置	a									
手機		1,817	100.0	97.6	82.4	15.1	1.1	1.0	0.1	1.3
平板		69	100.0	92.8	56.5	36.2	1.4	1.4	-	5.8
桌上型電腦		337	100.0	92.9	68.0	24.9	3.3	3.3	-	3.9
筆記型電腦		58	100.0	87.9	67.2	20.7	1.7	1.7	-	10.3
其他		11	100.0	9.1	9.1	-	9.1	9.1	-	81.8
使用網站頻率	a									
每天		772	100.0	99.4	94.9	4.4	0.3	0.3	-	0.4
每2-5天		192	100.0	97.4	77.6	19.8	1.0	0.5	0.5	1.6
每6天		76	100.0	93.4	75.0	18.4	2.6	2.6	-	3.9
每週		164	100.0	98.2	70.1	28.0	-	-	-	1.8
每月		205	100.0	96.1	70.2	25.9	2.0	2.0	-	2.0
不一定		883	100.0	92.8	68.9	23.9	2.7	2.7	-	4.5
使用網站時段										
上午6-11時		893	100.0	98.1	86.5	11.6	0.9	0.9	-	1.0
中午11-13時		462	100.0	94.8	72.5	22.3	2.2	2.2	-	3.0
下午13-17時		448	100.0	95.3	73.7	21.7	1.1	1.1	-	3.6
晚上17-22時		418	100.0	95.2	77.0	18.2	2.6	2.4	0.2	2.2
晚上22-隔天上午6時		71	100.0	88.7	66.2	22.5	-	-	-	11.3

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		**2,292**	**100.0**	**96.2**	**79.0**	**17.2**	**1.5**	**1.4**	**0.1**	**2.3**
性別	*									
男		1,129	100.0	97.5	83.0	14.5	0.9	0.9	-	1.6
女		1,163	100.0	95.0	75.2	19.8	2.1	1.9	0.2	2.9
年齡	**									
未滿18歲		712	100.0	98.6	88.6	10.0	0.4	0.4	-	1.0
18-29歲		231	100.0	93.5	80.5	13.0	3.5	3.0	0.4	3.0
30-39歲		495	100.0	95.6	76.0	19.6	1.0	1.0	-	3.4
40-49歲		543	100.0	94.7	68.9	25.8	2.4	2.4	-	2.9
50-59歲		311	100.0	96.8	78.8	18.0	1.6	1.3	0.3	1.6
教育程度	a									
國小以下		383	100.0	98.7	91.6	7.0	0.3	0.3	-	1.0
國中		87	100.0	100.0	89.7	10.3	-	-	-	-
高中職		304	100.0	97.7	80.6	17.1	0.7	0.7	-	1.6
專科		245	100.0	94.3	75.1	19.2	1.6	1.6	-	4.1
大學及以上		1,273	100.0	95.3	74.9	20.3	2.1	2.0	0.2	2.6
職業	a									
主管		204	100.0	99.5	92.6	6.9	0.5	0.5	-	-
白領		687	100.0	95.3	75.7	19.7	1.6	1.5	0.1	3.1
藍領		470	100.0	95.3	79.8	15.5	2.3	2.1	0.2	2.3
軍警公教		127	100.0	94.5	67.7	26.8	4.7	4.7	-	0.8
未就業		682	100.0	97.4	81.7	15.7	0.7	0.7	-	1.9
其他		122	100.0	95.1	69.7	25.4	-	-	-	4.9
使用網站裝置	a									
手機		1,817	100.0	97.7	83.1	14.6	1.2	1.0	0.1	1.2
平板		69	100.0	92.8	53.6	39.1	-	-	-	7.2
桌上型電腦		337	100.0	93.5	67.4	26.1	3.3	3.3	-	3.3
筆記型電腦		58	100.0	87.9	63.8	24.1	3.4	3.4	-	8.6
其他		11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率										
每天		772	100.0	99.4	95.6	3.8	0.4	0.3	0.1	0.3
每2-5天		192	100.0	96.9	78.6	18.2	1.0	0.5	0.5	2.1
每6天		76	100.0	94.7	77.6	17.1	1.3	1.3	-	3.9
每週		164	100.0	97.0	68.9	28.0	1.2	1.2	-	1.8
每月		205	100.0	95.6	63.9	31.7	1.5	1.5	-	2.9
不一定		883	100.0	93.5	70.2	23.3	2.6	2.6	-	3.9
使用網站時段										
上午6-11時		893	100.0	98.1	87.5	10.6	0.9	0.9	-	1.0
中午11-13時		462	100.0	95.7	73.8	21.9	1.9	1.7	0.2	2.4
下午13-17時		448	100.0	95.8	70.5	25.2	0.9	0.9	-	3.3
晚上17-22時		418	100.0	95.0	77.8	17.2	2.9	2.6	0.2	2.2
晚上22-隔天上午6時		71	100.0	87.3	69.0	18.3	1.4	1.4	-	11.3

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	**2,292**	**100.0**	**96.0**	**79.8**	**16.2**	**1.2**	**1.1**	**0.1**	**2.8**
性別									
男	1,129	100.0	97.3	84.8	12.5	0.9	0.9	-	1.9
女	1,163	100.0	94.8	74.9	19.9	1.5	1.4	0.2	3.7
年齡									
未滿18歲	712	100.0	97.9	88.8	9.1	0.6	0.6	-	1.5
18-29歲	231	100.0	94.4	82.7	11.7	1.7	1.3	0.4	3.9
30-39歲	495	100.0	94.7	75.8	19.0	1.0	1.0	-	4.2
40-49歲	543	100.0	95.0	71.6	23.4	1.8	1.8	-	3.1
50-59歲	311	100.0	96.5	77.5	19.0	1.6	1.3	0.3	1.9
教育程度									
國小以下	383	100.0	98.2	92.7	5.5	0.3	0.3	-	1.6
國中	87	100.0	100.0	90.8	9.2	-	-	-	-
高中職	304	100.0	96.7	79.9	16.8	1.0	1.0	-	2.3
專科	245	100.0	94.7	74.7	20.0	1.2	1.2	-	4.1
大學及以上	1,273	100.0	95.1	76.0	19.1	1.6	1.5	0.2	3.2
職業									
主管	204	100.0	99.0	93.6	5.4	0.5	0.5	-	0.5
白領	687	100.0	95.2	76.7	18.5	1.5	1.3	0.1	3.3
藍領	470	100.0	95.7	80.9	14.9	1.7	1.5	0.2	2.6
軍警公教	127	100.0	95.3	68.5	26.8	2.4	2.4	-	2.4
未就業	682	100.0	96.3	81.1	15.2	0.9	0.9	-	2.8
其他	122	100.0	95.1	73.8	21.3	-	-	-	4.9
使用網站裝置 a									
手機	1,817	100.0	97.8	83.6	14.2	0.8	0.7	0.1	1.4
平板	69	100.0	94.2	58.0	36.2	-	-	-	5.8
桌上型電腦	337	100.0	90.8	67.7	23.1	3.6	3.6	-	5.6
筆記型電腦	58	100.0	87.9	69.0	19.0	3.4	3.4	-	8.6
其他	11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率									
每天	772	100.0	99.2	96.4	2.8	0.4	0.3	0.1	0.4
每2-5天	192	100.0	97.4	78.1	19.3	1.0	0.5	0.5	1.6
每6天	76	100.0	94.7	73.7	21.1	1.3	1.3	-	3.9
每週	164	100.0	96.3	71.3	25.0	1.8	1.8	-	1.8
每月	205	100.0	97.1	68.3	28.8	0.5	0.5	-	2.4
不一定	883	100.0	92.6	70.3	22.3	2.0	2.0	-	5.3
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	98.2	88.1	10.1	0.9	0.9	-	0.9
中午11-13時	462	100.0	93.9	71.6	22.3	1.9	1.7	0.2	4.1
下午13-17時	448	100.0	94.9	72.8	22.1	0.9	0.9	-	4.2
晚上17-22時	418	100.0	95.9	80.1	15.8	1.7	1.4	0.2	2.4
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	88.7	69.0	19.7	-	-	-	11.3

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	**2,292**	**100.0**	**95.5**	**80.8**	**14.7**	**1.4**	**1.3**	**0.1**	**3.1**
性別									
男	1,129	100.0	96.7	85.5	11.2	1.2	1.2	-	2.1
女	1,163	100.0	94.3	76.4	18.0	1.5	1.5	0.1	4.1
年齡									
未滿18歲	712	100.0	97.1	90.2	6.9	0.8	0.8	-	2.1
18-29歲	231	100.0	93.5	79.7	13.9	2.2	1.7	0.4	4.3
30-39歲	495	100.0	93.9	79.4	14.5	1.6	1.6	-	4.4
40-49歲	543	100.0	95.2	71.5	23.8	1.5	1.5	-	3.3
50-59歲	311	100.0	96.5	79.1	17.4	1.3	1.3	-	2.3
教育程度									
國小以下	383	100.0	98.4	93.7	4.7	0.5	0.5	-	1.0
國中	87	100.0	98.9	88.5	10.3	1.1	1.1	-	-
高中職	304	100.0	96.4	82.9	13.5	1.0	1.0	-	2.6
專科	245	100.0	93.1	74.7	18.4	1.6	1.6	-	5.3
大學及以上	1,273	100.0	94.7	77.1	17.5	1.6	1.6	0.1	3.7
職業									
主管	204	100.0	99.0	94.1	4.9	0.5	0.5	-	0.5
白領	687	100.0	94.8	78.0	16.7	1.5	1.3	0.1	3.8
藍領	470	100.0	95.3	79.8	15.5	1.3	1.3	-	3.4
軍警公教	127	100.0	94.5	71.7	22.8	3.1	3.1	-	2.4
未就業	682	100.0	95.6	83.1	12.5	1.5	1.5	-	2.9
其他	122	100.0	95.1	75.4	19.7	-	-	-	4.9
使用網站裝置 a									
手機	1,817	100.0	97.5	84.6	12.9	0.9	0.8	0.1	1.6
平板	69	100.0	88.4	62.3	26.1	2.9	2.9	-	8.7
桌上型電腦	337	100.0	90.2	68.5	21.7	3.3	3.3	-	6.5
筆記型電腦	58	100.0	87.9	69.0	19.0	3.4	3.4	-	8.6
其他	11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率									
每天	772	100.0	99.2	96.6	2.6	0.4	0.4	-	0.4
每2-5天	192	100.0	96.9	80.2	16.7	1.6	1.0	0.5	1.6
每6天	76	100.0	92.1	76.3	15.8	2.6	2.6	-	5.3
每週	164	100.0	94.5	72.0	22.6	1.8	1.8	-	3.7
每月	205	100.0	96.6	69.8	26.8	0.5	0.5	-	2.9
不一定	883	100.0	92.2	71.8	20.4	2.2	2.2	-	5.7
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	97.8	88.6	9.2	1.1	1.1	-	1.1
中午11-13時	462	100.0	93.5	72.9	20.6	1.9	1.9	-	4.5
下午13-17時	448	100.0	94.4	75.0	19.4	0.9	0.9	-	4.7
晚上17-22時	418	100.0	95.5	81.3	14.1	1.7	1.4	0.2	2.9
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	87.3	69.0	18.3	1.4	1.4	-	11.3

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	**2,292**	**100.0**	**96.3**	**80.8**	**15.5**	**1.2**	**1.1**	**0.1**	**2.5**
性別									
男	1,129	100.0	97.3	84.9	12.4	1.1	1.1	-	1.7
女	1,163	100.0	95.5	76.9	18.7	1.2	1.1	0.1	3.3
年齡									
未滿18歲	712	100.0	98.2	88.3	9.8	0.6	0.6	-	1.3
18-29歲	231	100.0	93.9	81.8	12.1	2.2	1.7	0.4	3.9
30-39歲	495	100.0	95.8	78.6	17.2	0.6	0.6	-	3.6
40-49歲	543	100.0	95.9	74.0	21.9	1.5	1.5	-	2.6
50-59歲	311	100.0	95.8	78.1	17.7	1.9	1.9	-	2.3
教育程度									
國小以下	383	100.0	98.7	93.2	5.5	0.5	0.5	-	0.8
國中	87	100.0	100.0	89.7	10.3	-	-	-	-
高中職	304	100.0	96.1	79.6	16.4	1.3	1.3	-	2.6
專科	245	100.0	94.7	76.7	18.0	2.0	2.0	-	3.3
大學及以上	1,273	100.0	95.8	77.5	18.3	1.2	1.1	0.1	3.0
職業									
主管	204	100.0	99.5	94.1	5.4	0.5	0.5	-	-
白領	687	100.0	95.6	78.7	16.9	1.5	1.3	0.1	2.9
藍領	470	100.0	96.2	81.7	14.5	1.5	1.5	-	2.3
軍警公教	127	100.0	95.3	69.3	26.0	1.6	1.6	-	3.1
未就業	682	100.0	96.8	81.8	15.0	0.9	0.9	-	2.3
其他	122	100.0	95.1	73.0	22.1	-	-	-	4.9
使用網站裝置									
手機	1,817	100.0	97.9	84.6	13.3	0.9	0.8	0.1	1.2
平板	69	100.0	89.9	53.6	36.2	1.4	1.4	-	8.7
桌上型電腦	337	100.0	93.5	70.3	23.1	2.4	2.4	-	4.2
筆記型電腦	58	100.0	89.7	69.0	20.7	1.7	1.7	-	8.6
其他	11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率									
每天	772	100.0	99.2	96.5	2.7	0.4	0.4	-	0.4
每2-5天	192	100.0	96.9	77.6	19.3	1.6	1.0	0.5	1.6
每6天	76	100.0	93.4	76.3	17.1	2.6	2.6	-	3.9
每週	164	100.0	98.2	73.8	24.4	-	-	-	1.8
每月	205	100.0	96.1	70.2	25.9	1.5	1.5	-	2.4
不一定	883	100.0	93.8	71.9	21.9	1.7	1.7	-	4.5
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	98.2	89.0	9.2	0.9	0.9	-	0.9
中午11-13時	462	100.0	95.0	73.8	21.2	1.7	1.7	-	3.2
下午13-17時	448	100.0	95.3	75.2	20.1	0.7	0.7	-	4.0
晚上17-22時	418	100.0	96.4	79.2	17.2	1.7	1.4	0.2	1.9
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	88.7	67.6	21.1	-	-	-	11.3

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	**2,292**	**100.0**	**96.5**	**81.0**	**15.5**	**1.0**	**0.9**	**0.1**	**2.5**
性別									
男	1,129	100.0	97.3	84.9	12.5	0.9	0.9	-	1.8
女	1,163	100.0	95.8	77.4	18.4	1.0	0.9	0.1	3.2
年齡									
未滿18歲	712	100.0	98.2	90.0	8.1	0.6	0.6	-	1.3
18-29歲	231	100.0	93.9	80.5	13.4	2.2	1.7	0.4	3.9
30-39歲	495	100.0	96.0	80.4	15.6	0.8	0.8	-	3.2
40-49歲	543	100.0	95.8	71.1	24.7	1.1	1.1	-	3.1
50-59歲	311	100.0	97.1	79.4	17.7	1.0	1.0	-	1.9
教育程度									
國小以下	383	100.0	98.7	94.0	4.7	0.5	0.5	-	0.8
國中	87	100.0	98.9	89.7	9.2	1.1	1.1	-	-
高中職	304	100.0	98.0	82.6	15.5	0.3	0.3	-	1.6
專科	245	100.0	94.3	76.3	18.0	2.0	2.0	-	3.7
大學及以上	1,273	100.0	95.8	77.1	18.7	1.0	0.9	0.1	3.1
職業									
主管	204	100.0	99.5	94.1	5.4	0.5	0.5	-	-
白領	687	100.0	95.5	78.2	17.3	1.2	1.0	0.1	3.3
藍領	470	100.0	96.6	81.5	15.1	1.3	1.3	-	2.1
軍警公教	127	100.0	95.3	72.4	22.8	1.6	1.6	-	3.1
未就業	682	100.0	97.1	82.7	14.4	0.7	0.7	-	2.2
其他	122	100.0	95.9	73.8	22.1	-	-	-	4.1
使用網站裝置									
手機	1,817	100.0	98.0	84.4	13.5	0.7	0.7	0.1	1.3
平板	69	100.0	91.3	58.0	33.3	2.9	2.9	-	5.8
桌上型電腦	337	100.0	94.4	72.1	22.3	1.8	1.8	-	3.9
筆記型電腦	58	100.0	87.9	69.0	19.0	1.7	1.7	-	10.3
其他	11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率									
每天	772	100.0	99.4	96.9	2.5	0.3	0.3	-	0.4
每2-5天	192	100.0	96.9	80.2	16.7	1.6	1.0	0.5	1.6
每6天	76	100.0	94.7	77.6	17.1	1.3	1.3	-	3.9
每週	164	100.0	98.2	72.0	26.2	-	-	-	1.8
每月	205	100.0	96.6	68.3	28.3	1.0	1.0	-	2.4
不一定	883	100.0	93.9	72.4	21.5	1.6	1.6	-	4.5
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	98.4	89.1	9.3	0.7	0.7	-	0.9
中午11-13時	462	100.0	95.5	74.7	20.8	1.3	1.3	-	3.2
下午13-17時	448	100.0	95.8	74.1	21.7	0.7	0.7	-	3.6
晚上17-22時	418	100.0	95.9	80.4	15.6	1.7	1.4	0.2	2.4
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	88.7	69.0	19.7	-	-	-	11.3

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		**2,292**	**100.0**	**94.1**	**80.1**	**14.0**	**3.6**	**3.2**	**0.4**	**2.3**
性別										
男		1,129	100.0	95.1	84.9	10.2	2.9	2.7	0.3	1.9
女		1,163	100.0	93.1	75.3	17.8	4.3	3.8	0.5	2.6
年齡	**									
未滿18歲		712	100.0	97.2	89.5	7.7	1.5	1.5	-	1.3
18-29歲		231	100.0	92.2	80.1	12.1	3.9	3.0	0.9	3.9
30-39歲		495	100.0	92.3	79.0	13.3	4.0	3.6	0.4	3.6
40-49歲		543	100.0	92.8	70.2	22.7	5.0	4.4	0.6	2.2
50-59歲		311	100.0	93.6	77.5	16.1	5.1	4.5	0.6	1.3
教育程度	**									
國小以下		383	100.0	98.4	94.0	4.4	0.8	0.8	-	0.8
國中		87	100.0	97.7	87.4	10.3	2.3	2.3	-	-
高中職		304	100.0	95.4	80.6	14.8	2.6	2.6	-	2.0
專科		245	100.0	92.2	75.1	17.1	4.5	4.5	-	3.3
大學及以上		1,273	100.0	92.6	76.2	16.4	4.6	3.9	0.7	2.7
職業	*									
主管		204	100.0	98.5	94.1	4.4	1.0	1.0	-	0.5
白領		687	100.0	92.4	76.3	16.2	5.4	4.8	0.6	2.2
藍領		470	100.0	94.7	83.0	11.7	2.8	2.3	0.4	2.6
軍警公教		127	100.0	92.1	68.5	23.6	5.5	4.7	0.8	2.4
未就業		682	100.0	94.4	81.8	12.6	3.2	3.1	0.1	2.3
其他		122	100.0	94.3	68.9	25.4	1.6	0.8	0.8	4.1
使用網站裝置	a									
手機		1,817	100.0	95.9	83.5	12.4	3.0	2.6	0.4	1.0
平板		69	100.0	92.8	56.5	36.2	1.4	1.4	-	5.8
桌上型電腦		337	100.0	89.3	70.6	18.7	6.8	6.2	0.6	3.9
筆記型電腦		58	100.0	82.8	67.2	15.5	6.9	6.9	-	10.3
其他		11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率	a									
每天		772	100.0	98.8	96.9	1.9	0.6	0.5	0.1	0.5
每2-5天		192	100.0	96.4	79.2	17.2	2.6	2.1	0.5	1.0
每6天		76	100.0	93.4	78.9	14.5	1.3	1.3	-	5.3
每週		164	100.0	95.7	72.6	23.2	1.8	1.8	-	2.4
每月		205	100.0	93.7	67.8	25.9	3.4	3.4	-	2.9
不一定		883	100.0	89.4	69.9	19.5	7.0	6.2	0.8	3.6
使用網站時段	*									
上午6-11時		893	100.0	96.8	87.9	8.8	2.6	2.4	0.2	0.7
中午11-13時		462	100.0	90.9	73.4	17.5	5.8	5.2	0.6	3.2
下午13-17時		448	100.0	93.1	73.4	19.6	3.3	2.7	0.7	3.6
晚上17-22時		418	100.0	94.5	79.4	15.1	4.1	3.8	0.2	1.4
晚上22-隔天上午6時		71	100.0	85.9	70.4	15.5	1.4	1.4	-	12.7

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11、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	**2,292**	**100.0**	**95.8**	**80.6**	**15.2**	**0.9**	**0.8**	**0.1**	**3.3**
性別									
男	1,129	100.0	96.9	85.0	11.9	0.7	0.7	-	2.4
女	1,163	100.0	94.8	76.4	18.5	0.9	0.9	0.1	4.2
年齡									
未滿18歲	712	100.0	97.2	89.2	8.0	0.4	0.4	-	2.4
18-29歲	231	100.0	93.1	80.5	12.6	2.2	1.7	0.4	4.8
30-39歲	495	100.0	95.2	79.8	15.4	0.4	0.4	-	4.4
40-49歲	543	100.0	95.8	71.5	24.3	1.1	1.1	-	3.1
50-59歲	311	100.0	96.1	78.5	17.7	1.0	1.0	-	2.9
教育程度									
國小以下	383	100.0	98.7	93.5	5.2	0.3	0.3	-	1.0
國中	87	100.0	98.9	87.4	11.5	-	-	-	1.1
高中職	304	100.0	96.7	81.3	15.5	0.3	0.3	-	3.0
專科	245	100.0	94.7	74.3	20.4	1.2	1.2	-	4.1
大學及以上	1,273	100.0	94.8	77.4	17.4	1.1	1.0	0.1	4.1
職業									
主管	204	100.0	99.0	94.1	4.9	0.5	0.5	-	0.5
白領	687	100.0	95.3	78.2	17.2	0.9	0.7	0.1	3.8
藍領	470	100.0	96.0	80.9	15.1	1.3	1.3	-	2.8
軍警公教	127	100.0	92.9	69.3	23.6	2.4	2.4	-	4.7
未就業	682	100.0	95.9	82.6	13.3	0.4	0.4	-	3.7
其他	122	100.0	95.9	72.1	23.8	-	-	-	4.1
使用網站裝置 a									
手機	1,817	100.0	97.7	84.6	13.2	0.6	0.5	0.1	1.7
平板	69	100.0	87.0	55.1	31.9	-	-	-	13.0
桌上型電腦	337	100.0	91.7	67.7	24.0	2.4	2.4	-	5.9
筆記型電腦	58	100.0	87.9	75.9	12.1	1.7	1.7	-	10.3
其他	11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率 a									
每天	772	100.0	99.6	97.2	2.5	-	-	-	0.4
每2-5天	192	100.0	97.4	78.6	18.8	0.5	-	0.5	2.1
每6天	76	100.0	93.4	77.6	15.8	2.6	2.6	-	3.9
每週	164	100.0	96.3	72.0	24.4	-	-	-	3.7
每月	205	100.0	96.6	64.4	32.2	0.5	0.5	-	2.9
不一定	883	100.0	92.2	72.3	19.9	1.7	1.7	-	6.1
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	98.1	89.1	9.0	0.4	0.4	-	1.5
中午11-13時	462	100.0	94.6	74.7	19.9	1.3	1.3	-	4.1
下午13-17時	448	100.0	94.6	72.8	21.9	0.7	0.7	-	4.7
晚上17-22時	418	100.0	95.2	79.7	15.6	1.4	1.2	0.2	3.3
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	87.3	67.6	19.7	-	-	-	12.7

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「線上補件專區」新設「簡訊及電子信箱通知民眾」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	**2,292**	**100.0**	**96.0**	**81.9**	**14.1**	**0.8**	**0.7**	**0.1**	**3.2**
性別									
男	1,129	100.0	97.1	85.7	11.4	0.7	0.7	-	2.2
女	1,163	100.0	94.9	78.2	16.7	0.9	0.8	0.1	4.2
年齡									
未滿18歲	712	100.0	97.6	90.0	7.6	0.6	0.6	-	1.8
18-29歲	231	100.0	93.1	82.7	10.4	1.3	0.9	0.4	5.6
30-39歲	495	100.0	95.2	80.6	14.5	0.6	0.6	-	4.2
40-49歲	543	100.0	95.8	73.3	22.5	0.9	0.9	-	3.3
50-59歲	311	100.0	96.1	79.7	16.4	1.0	1.0	-	2.9
教育程度									
國小以下	383	100.0	98.4	93.7	4.7	0.5	0.5	-	1.0
國中	87	100.0	100.0	90.8	9.2	-	-	-	-
高中職	304	100.0	96.7	82.2	14.5	0.7	0.7	-	2.6
專科	245	100.0	94.7	75.5	19.2	0.8	0.8	-	4.5
大學及以上	1,273	100.0	95.1	78.9	16.2	0.9	0.9	0.1	4.0
職業									
主管	204	100.0	99.5	93.6	5.9	0.5	0.5	-	-
白領	687	100.0	95.1	78.7	16.3	0.9	0.7	0.1	4.1
藍領	470	100.0	95.7	82.8	13.0	1.1	1.1	-	3.2
軍警公教	127	100.0	95.3	72.4	22.8	1.6	1.6	-	3.1
未就業	682	100.0	96.3	84.3	12.0	0.6	0.6	-	3.1
其他	122	100.0	95.1	73.0	22.1	-	-	-	4.9
使用網站裝置 a									
手機	1,817	100.0	97.6	85.6	12.1	0.4	0.4	0.1	1.9
平板	69	100.0	92.8	59.4	33.3	-	-	-	7.2
桌上型電腦	337	100.0	92.3	71.2	21.1	2.4	2.4	-	5.3
筆記型電腦	58	100.0	86.2	69.0	17.2	3.4	3.4	-	10.3
其他	11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率 a									
每天	772	100.0	99.5	97.2	2.3	-	-	-	0.5
每2-5天	192	100.0	97.4	78.1	19.3	1.0	0.5	0.5	1.6
每6天	76	100.0	93.4	76.3	17.1	2.6	2.6	-	3.9
每週	164	100.0	95.1	72.0	23.2	-	-	-	4.9
每月	205	100.0	96.1	70.7	25.4	0.5	0.5	-	3.4
不一定	883	100.0	93.0	74.3	18.7	1.5	1.5	-	5.5
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	98.1	90.6	7.5	0.4	0.4	-	1.5
中午11-13時	462	100.0	95.5	74.9	20.6	1.1	1.1	-	3.5
下午13-17時	448	100.0	94.6	75.4	19.2	1.1	1.1	-	4.2
晚上17-22時	418	100.0	95.5	80.1	15.3	1.0	0.7	0.2	3.6
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	84.5	69.0	15.5	-	-	-	15.5

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「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	**2,292**	**100.0**	**95.8**	**81.0**	**14.8**	**0.9**	**0.8**	**0.1**	**3.3**
性別									
男	1,129	100.0	97.0	85.3	11.7	1.0	1.0	-	2.0
女	1,163	100.0	94.6	76.9	17.7	0.9	0.8	0.1	4.6
年齡									
未滿18歲	712	100.0	98.0	90.4	7.6	0.6	0.6	-	1.4
18-29歲	231	100.0	93.1	79.7	13.4	1.3	0.9	0.4	5.6
30-39歲	495	100.0	94.1	79.2	14.9	1.0	1.0	-	4.8
40-49歲	543	100.0	95.0	72.4	22.7	1.1	1.1	-	3.9
50-59歲	311	100.0	96.5	78.5	18.0	1.0	1.0	-	2.6
教育程度									
國小以下	383	100.0	97.9	94.5	3.4	0.5	0.5	-	1.6
國中	87	100.0	98.9	88.5	10.3	-	-	-	1.1
高中職	304	100.0	97.4	82.2	15.1	0.7	0.7	-	2.0
專科	245	100.0	95.5	75.9	19.6	0.8	0.8	-	3.7
大學及以上	1,273	100.0	94.6	77.1	17.4	1.2	1.1	0.1	4.2
職業									
主管	204	100.0	99.0	94.1	4.9	0.5	0.5	-	0.5
白領	687	100.0	94.6	77.9	16.7	1.0	0.9	0.1	4.4
藍領	470	100.0	95.3	80.6	14.7	1.7	1.7	-	3.0
軍警公教	127	100.0	94.5	75.6	18.9	0.8	0.8	-	4.7
未就業	682	100.0	96.6	82.7	13.9	0.6	0.6	-	2.8
其他	122	100.0	95.1	74.6	20.5	-	-	-	4.9
使用網站裝置 a									
手機	1,817	100.0	97.3	85.1	12.2	0.7	0.6	0.1	2.0
平板	69	100.0	92.8	58.0	34.8	-	-	-	7.2
桌上型電腦	337	100.0	92.0	68.5	23.4	2.1	2.1	-	5.9
筆記型電腦	58	100.0	87.9	65.5	22.4	3.4	3.4	-	8.6
其他	11	100.0	18.2	18.2	-	-	-	-	81.8
使用網站頻率 a									
每天	772	100.0	99.2	96.8	2.5	-	-	-	0.8
每2-5天	192	100.0	96.9	79.2	17.7	1.6	1.0	0.5	1.6
每6天	76	100.0	90.8	77.6	13.2	2.6	2.6	-	6.6
每週	164	100.0	97.0	72.6	24.4	-	-	-	3.0
每月	205	100.0	96.1	72.7	23.4	0.5	0.5	-	3.4
不一定	883	100.0	92.6	71.5	21.2	1.7	1.7	-	5.7
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	98.0	89.0	9.0	0.6	0.6	-	1.5
中午11-13時	462	100.0	94.2	75.3	18.8	1.3	1.3	-	4.5
下午13-17時	448	100.0	94.9	73.7	21.2	0.9	0.9	-	4.2
晚上17-22時	418	100.0	95.2	80.9	14.4	1.4	1.2	0.2	3.3
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	87.3	64.8	22.5	-	-	-	12.7

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14、對稅捐處網站新設「主題核心專區」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	**2,292**	**100.0**	**96.1**	**81.1**	**15.0**	**0.9**	**0.8**	**0.1**	**3.0**
性別									
男	1,129	100.0	97.0	85.4	11.6	0.9	0.9	-	2.1
女	1,163	100.0	95.3	76.9	18.4	0.9	0.8	0.1	3.9
年齡									
未滿18歲	712	100.0	98.0	90.4	7.6	0.6	0.6	-	1.4
18-29歲	231	100.0	93.5	81.0	12.6	1.3	0.9	0.4	5.2
30-39歲	495	100.0	94.9	79.4	15.6	1.0	1.0	-	4.0
40-49歲	543	100.0	95.4	71.3	24.1	0.9	0.9	-	3.7
50-59歲	311	100.0	96.8	79.4	17.4	1.0	1.0	-	2.3
教育程度									
國小以下	383	100.0	98.7	94.5	4.2	0.3	0.3	-	1.0
國中	87	100.0	98.9	89.7	9.2	-	-	-	1.1
高中職	304	100.0	97.0	82.6	14.5	1.0	1.0	-	2.0
專科	245	100.0	95.1	74.7	20.4	1.2	1.2	-	3.7
大學及以上	1,273	100.0	95.1	77.3	17.8	1.0	0.9	0.1	3.8
職業									
主管	204	100.0	98.5	94.1	4.4	0.5	0.5	-	1.0
白領	687	100.0	95.5	77.7	17.8	1.0	0.9	0.1	3.5
藍領	470	100.0	96.6	82.1	14.5	1.1	1.1	-	2.3
軍警公教	127	100.0	93.7	70.9	22.8	1.6	1.6	-	4.7
未就業	682	100.0	96.2	83.0	13.2	0.7	0.7	-	3.1
其他	122	100.0	95.9	73.8	22.1	-	-	-	4.1
使用網站裝置 a									
手機	1,817	100.0	98.0	85.0	12.9	0.4	0.4	0.1	1.6
平板	69	100.0	91.3	53.6	37.7	1.4	1.4	-	7.2
桌上型電腦	337	100.0	91.7	69.4	22.3	2.7	2.7	-	5.6
筆記型電腦	58	100.0	86.2	70.7	15.5	3.4	3.4	-	10.3
其他	11	100.0	9.1	9.1	-	-	-	-	90.9
使用網站頻率 a									
每天	772	100.0	99.5	96.4	3.1	-	-	-	0.5
每2-5天	192	100.0	97.4	78.6	18.8	1.0	0.5	0.5	1.6
每6天	76	100.0	93.4	75.0	18.4	2.6	2.6	-	3.9
每週	164	100.0	95.7	72.6	23.2	1.8	1.8	-	2.4
每月	205	100.0	96.1	70.7	25.4	0.5	0.5	-	3.4
不一定	883	100.0	93.2	72.7	20.5	1.4	1.4	-	5.4
使用網站時段									
上午6-11時	893	100.0	98.2	89.7	8.5	0.7	0.7	-	1.1
中午11-13時	462	100.0	95.2	73.8	21.4	1.1	1.1	-	3.7
下午13-17時	448	100.0	94.4	73.9	20.5	1.1	1.1	-	4.5
晚上17-22時	418	100.0	95.9	80.6	15.3	1.0	0.7	0.2	3.1
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	87.3	67.6	19.7	-	-	-	12.7

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15、稅捐處網站需要新增的服務

單位：人；%

	樣本數	合計	提升網站連線速度及系統穩定性	增加線上申辦服務及身分驗證方式	優化行動版網站	增加稅務知識、案例及常見問題說明	增加稅務查詢及試算服務
總計	**2,292**	**100.0**	**1.3**	**0.4**	**0.3**	**0.3**	**0.3**
性別							
男	1,129	100.0	1.1	0.3	0.5	0.1	0.3
女	1,163	100.0	1.6	0.5	0.1	0.4	0.3
年齡							
未滿18歲	712	100.0	1.0	0.4	-	0.3	0.3
18-29歲	231	100.0	0.9	0.4	-	-	-
30-39歲	495	100.0	1.6	0.8	-	0.4	0.4
40-49歲	543	100.0	1.3	-	1.3	-	0.2
50-59歲	311	100.0	2.3	0.3	-	0.6	0.3
教育程度							
國小以下	383	100.0	0.8	-	-	0.3	0.3
國中	87	100.0	-	2.3	-	-	-
高中職	304	100.0	0.3	-	-	-	0.7
專科	245	100.0	3.3	0.4	-	0.4	0.4
大學及以上	1,273	100.0	1.5	0.5	0.5	0.3	0.2
職業							
主管	204	100.0	1.0	-	-	-	-
白領	687	100.0	2.0	0.6	0.7	0.6	0.3
藍領	470	100.0	1.9	0.2	-	-	0.2
軍警公教	127	100.0	0.8	-	0.8	-	-
未就業	682	100.0	0.6	0.6	-	0.3	0.4
其他	122	100.0	0.8	-	0.8	-	-
使用網站裝置							
手機	1,817	100.0	1.3	0.3	0.4	0.3	0.3
平板	69	100.0	-	-	-	-	-
桌上型電腦	337	100.0	1.8	1.2	-	-	-
筆記型電腦	58	100.0	1.7	-	-	1.7	-
其他	11	100.0	-	-	-	-	-
使用網站頻率							
每天	772	100.0	1.0	-	-	0.4	0.3
每2-5天	192	100.0	0.5	0.5	-	-	-
每6天	76	100.0	-	-	-	-	-
每週	164	100.0	0.6	0.6	-	-	-
每月	205	100.0	2.4	2.0	3.4	-	-
不一定	883	100.0	1.8	0.3	-	0.3	0.5
使用網站時段							
上午6-11時	893	100.0	1.3	0.1	-	0.1	0.2
中午11-13時	462	100.0	1.3	0.4	-	0.2	0.2
下午13-17時	448	100.0	0.9	0.2	1.6	0.2	0.2
晚上17-22時	418	100.0	1.9	1.2	-	0.7	0.5
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	1.4	-	-	-	-

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(續完)

單位：人；%

	樣本數	合計	增加線上叫號及等候進度查詢	增加非上班時段辦稅服務	增加線上客服/即時諮詢服務	改善網站版面及操作介面	增加所得資料揭露方式選擇	無意見
總計	**2,292**	**100.0**	**0.2**	**0.2**	**0.1**	**0.1**	**0.1**	**96.8**
性別								
男	1,129	100.0	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	97.1
女	1,163	100.0	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	96.5
年齡								
未滿18歲	712	100.0	0.1	-	-	-	0.1	97.8
18-29歲	231	100.0	0.4	0.9	0.4	0.4	-	96.5
30-39歲	495	100.0	-	-	0.2	0.2	-	96.4
40-49歲	543	100.0	0.2	-	0.2	-	0.2	96.7
50-59歲	311	100.0	0.3	0.6	-	-	-	95.5
教育程度								
國小以下	383	100.0	-	-	-	-	-	98.7
國中	87	100.0	-	-	-	-	-	97.7
高中職	304	100.0	0.3	0.7	-	-	-	98.0
專科	245	100.0	-	-	-	-	0.4	95.1
大學及以上	1,273	100.0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	96.2
職業								
主管	204	100.0	-	-	-	-	-	99.0
白領	687	100.0	0.3	0.1	0.1	-	-	95.2
藍領	470	100.0	-	0.2	0.2	0.2	0.2	96.8
軍警公教	127	100.0	-	-	-	-	-	98.4
未就業	682	100.0	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1	97.1
其他	122	100.0	-	-	-	-	-	98.4
使用網站裝置								
手機	1,817	100.0	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	96.9
平板	69	100.0	-	-	-	-	-	100.0
桌上型電腦	337	100.0	0.3	-	0.3	0.3	0.3	95.8
筆記型電腦	58	100.0	1.7	-	-	-	-	94.8
其他	11	100.0	-	-	-	-	-	100.0
使用網站頻率								
每天	772	100.0	-	0.4	0.1	-	-	97.8
每2-5天	192	100.0	-	0.5	-	-	-	98.4
每6天	76	100.0	-	-	-	-	-	100.0
每週	164	100.0	-	-	-	-	-	98.8
每月	205	100.0	-	-	-	-	-	92.2
不一定	883	100.0	0.5	-	0.2	0.2	0.2	95.9
使用網站時段								
上午6-11時	893	100.0	-	0.1	0.2	0.1	-	97.8
中午11-13時	462	100.0	-	-	-	-	0.2	97.6
下午13-17時	448	100.0	0.7	0.2	0.2	-	0.2	95.5
晚上17-22時	418	100.0	0.2	0.5	-	0.2	-	94.7
晚上22-隔天上午6時	71	100.0	-	-	-	-	-	98.6

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。