

台灣自來水公司第六區管理處

102 年度（第二次）顧客滿意度調查分析報告

一、 調查計畫：

（一） 調查目的：獲知用戶

1. 對本處各服務（營運）所洽公環境、服務禮儀及整體服務之評價。
2. 用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形。（本處自行增訂）
3. 用戶對本公司推動「電子帳單」的申辦意願。（本處自行增訂）
4. 用戶對本公司推動的「水電麻吉」業務的認知及申辦意願。（本處自行增訂）
5. 用戶對本公司客服專線「1910」之認知及使用情形。（本處自行增訂）
6. 對本處各項服務之寶貴建議。

（二） 目標值：本次各調查項目之目標值依去（102）年度第一次臨櫃滿意度調查結果實績值為基準。

調查項目	目標值
1. 各項標示及指引	100.00%
2. 各項申辦動線安排	100.00%
3. 洽公環境	100.00%
4. 洽公服務禮儀	100.00%
5. 整體服務	100.00%

▲102 年度第一次臨櫃調查滿意度調查結果實績值

（三） 調查時間：102 年 10 月 1 日至 10 月 31 日止。

（四） 調查對象：至本處 9 個服務（營運）所洽公之自來水用戶。

（五） 抽樣計畫：

1. 抽樣方法：臨櫃問卷佔 100%。
2. 抽樣數量：誤差在 3% 以內採計，抽取 1,068 樣本數。
3. 問卷設計與衡量方式：採用 Likert 四點量表衡量，即非常滿意、滿意、不滿意、

非常不滿意。

4. 執行單位：本處 9 個服務（營運）所。

（六）問卷調查項目：

1. 洽公環境服務禮儀及整體服務之滿意度。

(1) 各項標示及指引

(2) 各項申辦動線安排

(3) 洽公環境

(4) 洽公服務禮儀

(5) 整體的服務

2. 用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形。

3. 用戶對本公司推動的「電子帳單」的申辦意願。

4. 用戶對本公司推動的「水電麻吉」業務的認知及申辦意願。

5. 用戶對本公司客服專線「1910」之認知及使用情形。

二、調查結果樣本分析：

（一）問卷回收狀況：

1. 有效樣本數：臨櫃佔 100%，抽樣數 1,068 份，有效數 1,068 份。

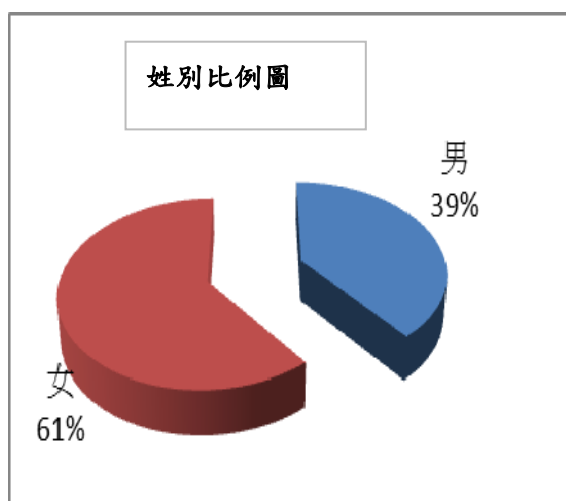
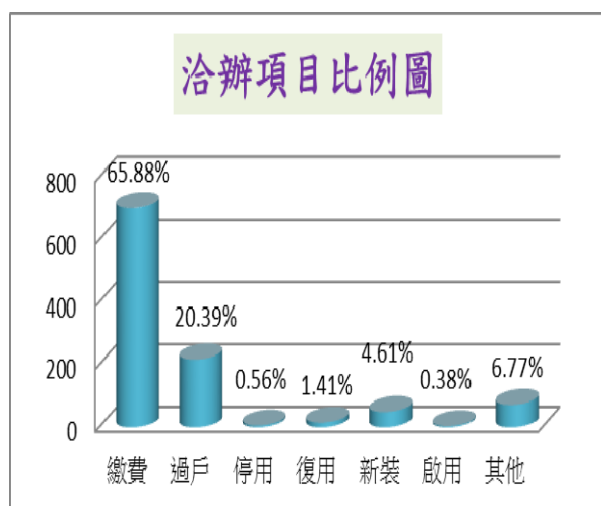
2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

所別	發放件數	回收有效件數	有效回收率
台南所	398	398	100.00%
永康所	150	150	100.00%
新市所	100	100	100.00%
歸仁所	100	100	100.00%
佳里所	90	90	100.00%
麻豆所	70	70	100.00%
新營所	80	80	100.00%
白河所	50	50	100.00%
玉井所	30	30	100.00%
合計	1,068	1,068	100.00%

(二) 調查對象樣本結構：

調查項目		有效樣本數 (人)	百分比
性別	男	418	39.14%
	女	650	60.86%
	合計	1,068	100.00%
洽辦作業事項	繳費	701	65.88%
	過戶	217	20.39%
	停用	6	0.56%
	復用	15	1.41%
	新裝	49	4.61%
	啟用	4	0.38%
	其他	72	6.77%
	合計	1116	100.00%

備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本 48 份。



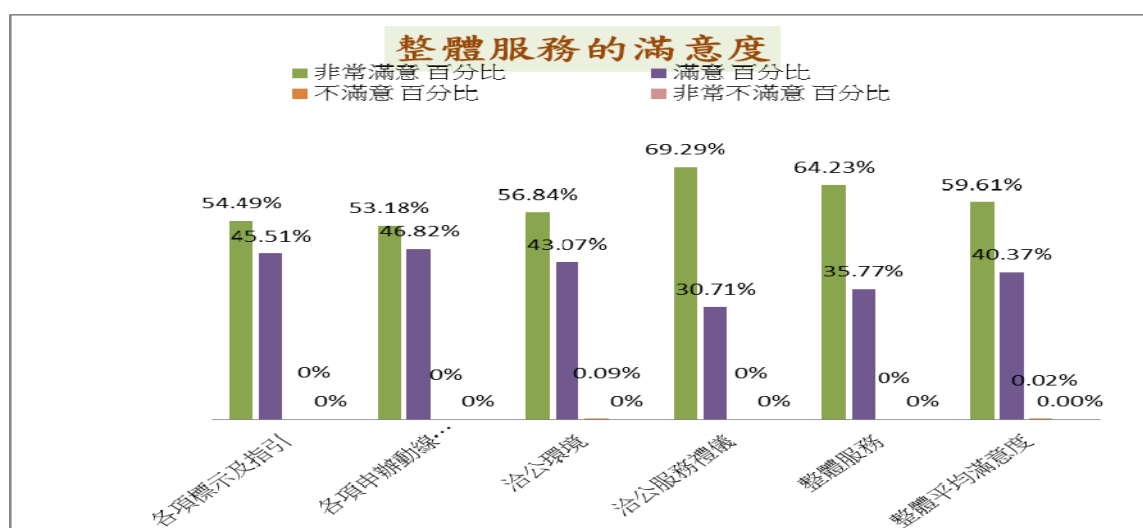
三、 問卷調查結果、分析檢討及改善對策：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務：

- **調查結果**：非常滿意佔 59.61%、滿意者佔 40.37%、不滿意者佔 0.02%，其滿意度 99.98%。

調查項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
各項標示及指引	582	54.49%	486	45.51%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	568	53.18%	500	46.82%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%

洽公環境	607	56.84%	460	43.07%	1	0.09%	0	0%	1,068	99.91%
洽公服務禮儀	740	69.29%	328	30.71%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%
整體服務	686	64.23%	382	35.77%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%
整體平均滿意度	636.6	59.61%	431.2	40.37%	0.2	0.02%	0	0.00%	1068	99.98%



● 檢討分析及改善對策：

1、近年各項調查項目顧客滿意度比較分析表：

調查項目	年度別				達成率
	101 年上半年	101 年下半年	102 年上半年	102 年上半年	
各項標示及指引	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
各項申辦動線安排	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
洽公環境	100.00%	100.00%	100.00%	99.91%	99.91%
洽公服務禮儀	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
整體服務	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
平均滿意度	100.00%	100.00%	100.000%	99.98%	99.98%

2、洽公環境、服務禮儀及整體服務：

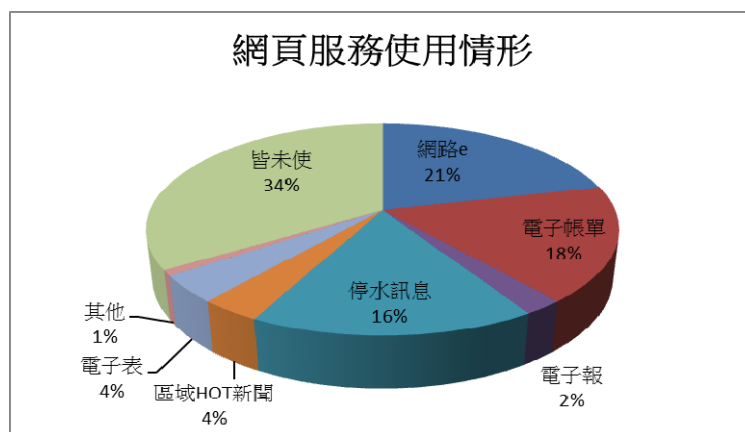
項目 所別	各項標示 及指引	各項申辦 動線安排	洽公環境	洽公服 務禮儀	整體服務	平均滿 意度
台南所	100.00%	100.00%	99.75%	100.00%	100.00%	99.95%
永康所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
新市所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
歸仁所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
佳里所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
麻豆所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
新營所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
白河所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
玉井所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
全區處平均	100.00%	100.00%	99.91%	100.00%	100.00%	99.98%

3、 本次滿意度調查，於「各項標示及指引」、「各項申辦動線安排」、「洽公服務禮儀」及「整體服務」平均滿意度 99.98%，惟台南所「洽公環境」有一件用戶不滿意，係因台南所用戶多、空間感覺較為狹窄，本處業已向總處爭取編列經費，預計於明(103)年將整體服務櫃檯換裝，俾使用戶感覺明亮與舒適。

(二) 用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形 (可複選)：

● 調查結果：

所別	網路 e 櫃檯	電子帳單	電子報	停水訊 息	區域 HOT 新聞	電子表 單下載	其他	皆未使 用過	合計
台南所	80	61	18	78	21	30	10	161	459
永康所	30	2	2	25	6	0	0	81	146
新市所	89	78	0	12	0	9	0	3	191
歸仁所	20	13	4	45	12	3	1	22	120
佳里所	21	18	1	22	1	2	0	35	100
麻豆所	10	21	2	8	2	6	0	36	85
新營所	14	16	2	4	2	1	0	49	88
白河所	2	13	0	11	1	1	0	25	53
玉井所	5	2	0	5	0	0	0	20	32
合計	271	224	29	210	45	52	11	432	1274



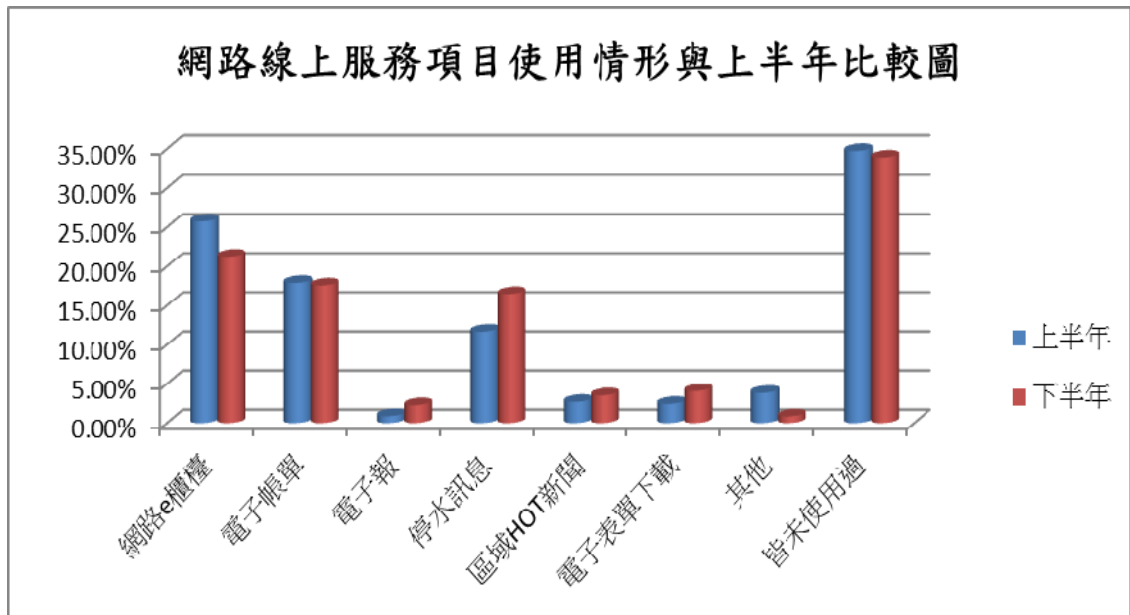
● **檢討分析及改善對策**：

1、本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形，102年下半年與102年上半年調查結果比較。(紅色：表下降，藍色：表成長)

項目 所別	網路e櫃檯		電子帳單		電子報		停水訊息	
	102年 上半年	102年 下半年	102年 上半年	102年 下半年	102年 上半年	102年 下半年	102年 上半年	102年 下半年
台南所	115	80	52	61	8	18	44	78
永康所	23	30	23	2	1	2	10	25
新市所	79	89	24	78	0	0	55	12
歸仁所	22	20	31	13	2	4	11	45
佳里所	39	21	27	18	0	1	9	22
麻豆所	6	10	14	21	0	2	3	8
新營所	15	14	30	16	0	2	6	4
白河所	4	2	12	13	0	0	5	11
玉井所	12	5	6	2	0	0	0	5
使用次數	315	271	219	224	11	29	143	210
使用率	25.76%	21.27%	17.91%	17.58%	0.90%	2.28%	11.69%	16.48%

項目 所別	區域HOT新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	102年 上半年	102年 下半年	102年 上半年	102年 下半年	102年 上半年	102年 下半年	102年 上半年	102年 下半年
台南所	24	21	11	30	36	10	148	161
永康所	1	6	3	0	5	0	91	81
新市所	1	0	4	9	0	0	6	3
歸仁所	2	12	1	3	2	1	41	22
佳里所	3	1	9	2	3	0	16	35
麻豆所	2	2	0	6	1	0	44	36

新營所	0	2	2	1	0	0	35	49
白河所	0	1	0	1	0	0	31	25
玉井所	0	0	0	0	0	0	13	20
使用次數	33	45	30	52	47	11	425	432
使用率	2.70%	3.53%	2.45%	4.08%	3.84%	0.86%	34.75%	33.91%



2、「網頁線上服務項目」之分析檢討改善：

- (1) 網路 e 櫃檯：永康所、新市所、麻豆所、新營、玉井所使用次數較 102 年上半年皆有大幅成長；台南所、佳里所、玉井所使用次數有顯著減少，應加強宣導網路 e 櫃檯的使用。整體而言，網路 e 櫃檯較 102 年上半年度下降 4.49%。
- (2) 電子帳單：新市所使用次數成長最高，次為台南、佳里所及麻豆所；永康所與上年年度相較明顯下降，請永康所多鼓勵民眾使用。整體而言，電子帳單較 102 年上半年度下降 0.33%。
- (3) 停水訊息：台南、永康、歸仁及佳里所使用次數有顯著上升，新市所有顯著下降。整體而言，停水訊息較 102 年上半年度上升 4.79%。
- (4) 皆未使用過：永康、歸仁及白河所未使用過之比例相較於上半年呈大幅下降，有明顯改善；台南、佳里、麻豆、新營及玉井所呈現上升之趨勢。整體而言，皆未使用過較 102 年上半年度下降 0.84%。

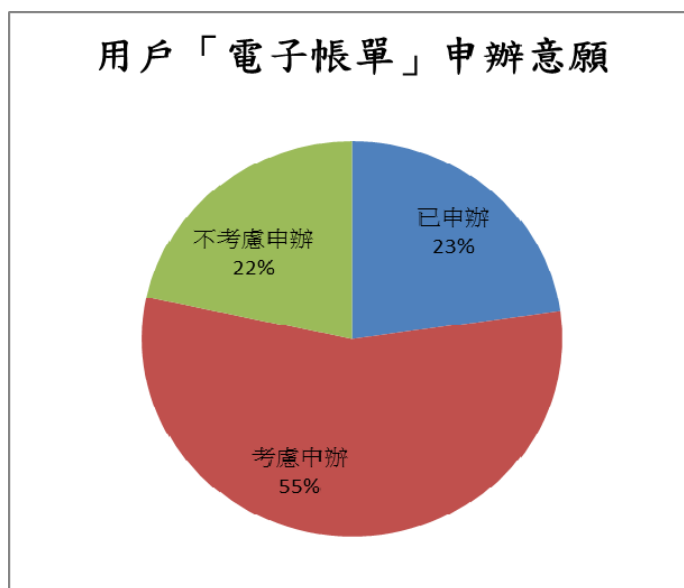
「網頁線上服務項目」中的「網路 e 櫃檯」、「電子帳單」及「停水訊息」之

使用率，合計高達 55.33%，惟「電子報」、「區域 HOT 新聞」及「電子表單下載」之網頁使用率偏低，但「皆未使用過」之比例相較於上半年下降 0.84%，整體表現較上半年度為佳。將繼續加強各項線上服務宣導，俾提升網頁線上服務項目使用率。

(三) 用戶對本公司推動的「電子帳單」的申辦意願：

● **調查結果**：

是否願意申辦 電子帳單	台南所	永康所	新市所	歸仁所	佳里所	麻豆所	新營所	白河所	玉井所	合計	合計 比例
已申辦	84	26	27	25	20	24	19	14	4	243	22.75%
考慮申辦	223	114	73	45	61	23	36	16	3	594	55.62%
不考慮申辦	91	10		30	9	23	25	20	23	231	21.63%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%



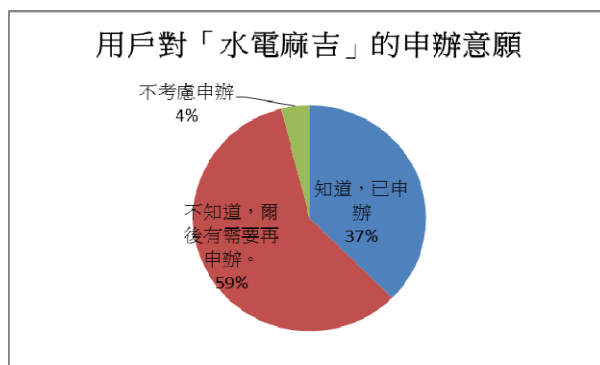
- **檢討分析及改善對策**：用戶對「電子帳單」考慮申辦高達 55%，請各所加強推廣，本項業務應還有很大的成長空間。不考慮申辦佔 22%，經深入探討主要因素如下：

- (1)、家中無網路，不方便接收電子郵件。
- (2)、公司行號仍需紙本收據。
- (3)、房屋租賃不願申辦，避免租約到期時，造成房東及房客的困擾。

(四) 用戶對本公司推動的「水電麻吉」業務的認知及申辦意願：

● 調查結果：

是否知道 水電麻吉業務	台南所	永康所	新市所	歸仁所	佳里所	麻豆所	新營所	白河所	玉井所	合計	合計 比例
知道，已申辦	156	31	98	21	17	28	26	11	12	400	37.45%
不知道，爾後有 需要再申辦。	224	119	2	73	71	35	53	33	16	626	58.61%
不考慮申辦	18			6	2	7	1	6	2	42	3.93%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%



- 檢討分析及改善對策：用戶對「水電麻吉」的申辦意願，不考慮申辦的僅佔 4%，雖然不知道有此項業務，但日後有需要將考慮申辦者，高達 59%，係因本項業務自 101 年 9 月份起與台電合作，用戶對「水電麻吉」此項業務不熟悉，故請各所加強推廣，應可大幅提升「水電麻吉」的申辦率。

(五) 用戶對 1910 免費專線的認知狀況：

● 調查結果：

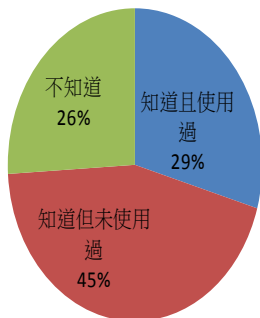
是否知道 1910	台南所	永康所	新市所	歸仁所	佳里所	麻豆所	新營所	白河所	玉井所	合計	合計 比例
知道且使用過	134	36	70	23	14	8	16	8	6	315	29.49%
知道但未使用過	176	49	27	54	55	32	37	28	18	476	44.57%
不知道	88	65	3	23	21	30	27	14	6	277	25.94%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%

● **檢討分析及改善對策：**

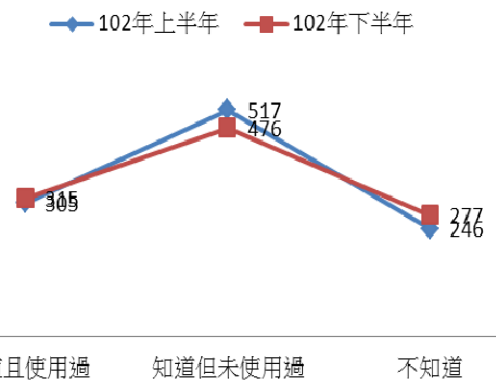
1. 用戶對 1910 免費專線 的認知狀況與上半年度比較：

是否知道免費專線 1910	102 年上半年		102 年下半年	
	樣本數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比
知道且使用過	305	28.56%	315	29.49%
知道但未使用過	517	48.41%	476	44.57%
不知道	246	23.03%	277	25.94%
合計	1,068	100.00%	1068	100.00%

用戶對「1910」的認知及使用情形



【1910】用戶認知狀況



2. 用戶對「1910」的認知及使用情形，不知道者佔 25.94%，較上半年增加 2.91%，雖然知道有此項業務但未曾使用過者高達 44.57%，較上半年度下降 3.84%，係因本處部分轄區較為偏遠，雖知道有「1910」的客服中心設立，但用戶仍習慣性與轄區服務(營運)所連繫業務。知道並且使用過者佔 29.49%，較上半年增加 0.93%，本處將積極加強本項業務的宣導，將可大幅提升「1910」的使用率。

(六) 用戶建議及辦理情形：

序號	用戶意見	處理情形	用戶資料 (姓名、地址、E-mail)	權責單位
1	用戶對於臨時水過戶須檢具保證人相關資料文件感到不合宜且填寫的申請書過多，建議簡化。	已於臨櫃現場委婉向用戶說明，為維護用戶自身權益需填寫與檢具相關文件，用戶已了解。	姓名:黃義順 地址:台南市北區 電話:2833989	台南所

2	用戶柳吉明先生對本所的修漏效率很滿意	本所股長現場立即向用戶表達感謝，並將用戶肯定本所同仁的努力，轉達予本所全體同仁。	姓名：柳吉明 地址：台南市佳里區三協里潭墘4躉	佳里所
---	--------------------	--	----------------------------	-----

四、針對滿意度調查結果之具體建議改進情形一覽表：

(一) 本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形：

序號	項目	使用率	原因	具體改善措施	預定完成期限
1	網路e櫃檯	21.27%	1.麻豆、白河、玉井所因係鄉村地區，電子化程度較低，故使用率低。惟新市所使用過各項網頁，其比率高達98.43%以上，係因台南科學園區電子新貴居多，故電子化程度極高。 2.「網路e櫃檯」、「電子帳單」及「停水訊息」三項網頁使用率較高。以「電子報」、「區域HOT新聞」網頁使用率較低。	1.擬繼續增加申辦誘因，鼓勵用戶多加利用公司之線上服務，如網路E櫃檯、電子帳單...。 2.加強辦理「電子帳單」及「水電麻吉」業務宣導，提高用戶網頁的使用率。 3.於目前發行之紙本帳單上加印鼓勵使用網路服務項目之訊息。 4.利用各方媒體加強宣傳。(如廣播、新聞、網路等)	102.12
2	電子帳單	17.58%			
3	電子報	2.28%			
4	停水訊息	16.48%			
5	區域HOT新聞	3.53%			
6	電子表單下載	4.08%			
7	其他	0.86			
8	皆未使用過	33.91%			

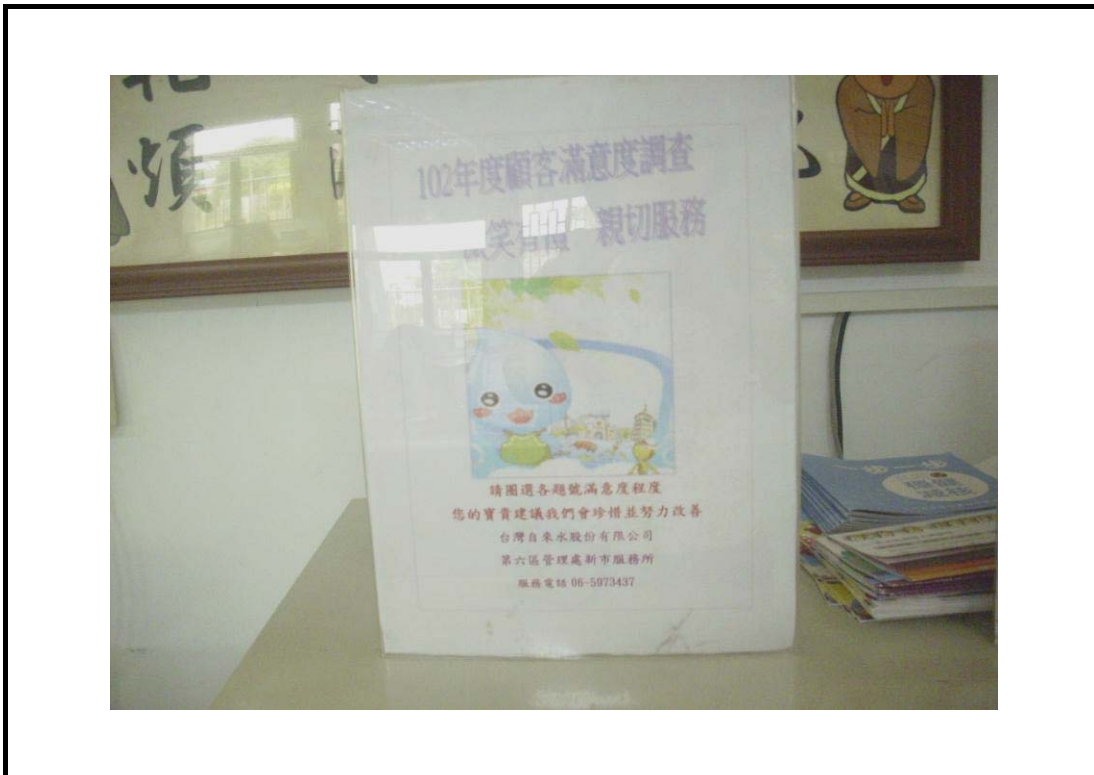
(二) 用戶對本公司具體建議及改善措施：

序號	用戶意見	承辦單位處理情形	具體改善措施
1	用戶對於臨時水過戶須檢具保證人相關資料文件感到不合宜且填寫的申請書過多，建議簡化。	已於臨櫃現場委婉向用戶說明，為維護用戶自身權益需填寫與檢具相關文件，用戶已了解。	為維護用戶自身權益，再次委婉向用戶說明，已取得用戶諒解。
2	用戶柳吉明先生對本所的修漏效率很滿意	本所股長現場立即向用戶表達感謝，並將用戶肯定本所同仁的努力，轉達予本所全體同仁。	佳里所對於申報修漏案件，均逐案管控辦理期程，獲得用戶讚賞與肯定，值得嘉許，並請賡續辦理。

第六區管理處 102 年第二次問卷調查花絮



~ 活動跑馬燈宣導活動 ~



~ 活動宣導文宣 ~

第六區管理處 102 年第二次問卷調查花絮



~ 玉井所 花絮 ~



~ 麻豆所 花絮 ~