

台灣自來水公司第六區管理處

103 年度第二次  
顧客滿意度臨櫃調查分析報告



中華民國 103 年 11 月

# 目 錄

一、調查計畫-----	1
二、調查結果樣本分析-----	2
三、問卷調查結果、分析檢討及改善對策-----	3
四、針對滿意度調查結果之具體建議改進情形一覽表-----	11
附表：各所辦理問卷調查花絮-----	13

# 台灣自來水公司第六區管理處

## 103 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（103）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	99.72%
4. 洽公服務禮儀	100.00%
5. 整體服務	100.00%

▲103 年度第一次臨櫃調查滿意度調查結果實績值

（三）調查時間：103 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。

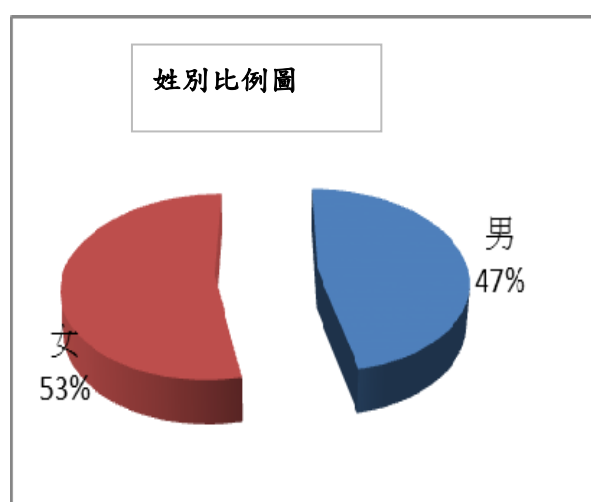
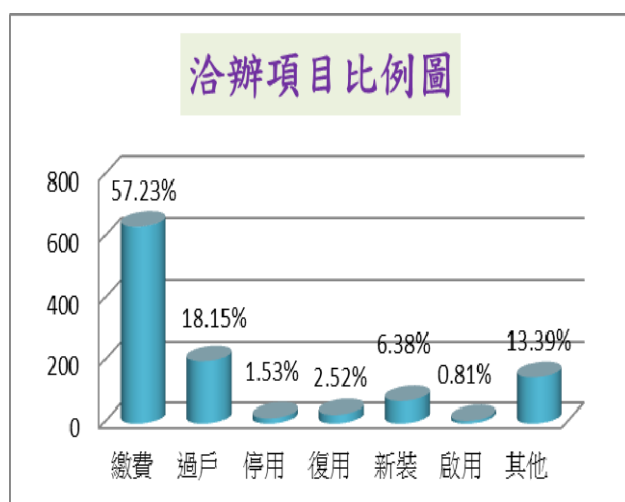
2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

所別	發放件數	回收有效件數	有效回收率
台南所	368	368	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	60	60	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	499	46.72%
	女	569	53.28%
	合計	1,068	100.00%
洽辦作業事項	繳費	637	57.23%
	過戶	202	18.15%
	停用	17	1.53%
	復用	28	2.52%
	新裝	71	6.38%
	啟用	9	0.81%
	其他	149	13.39%
	合計	1113	100%

備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本 48 份。



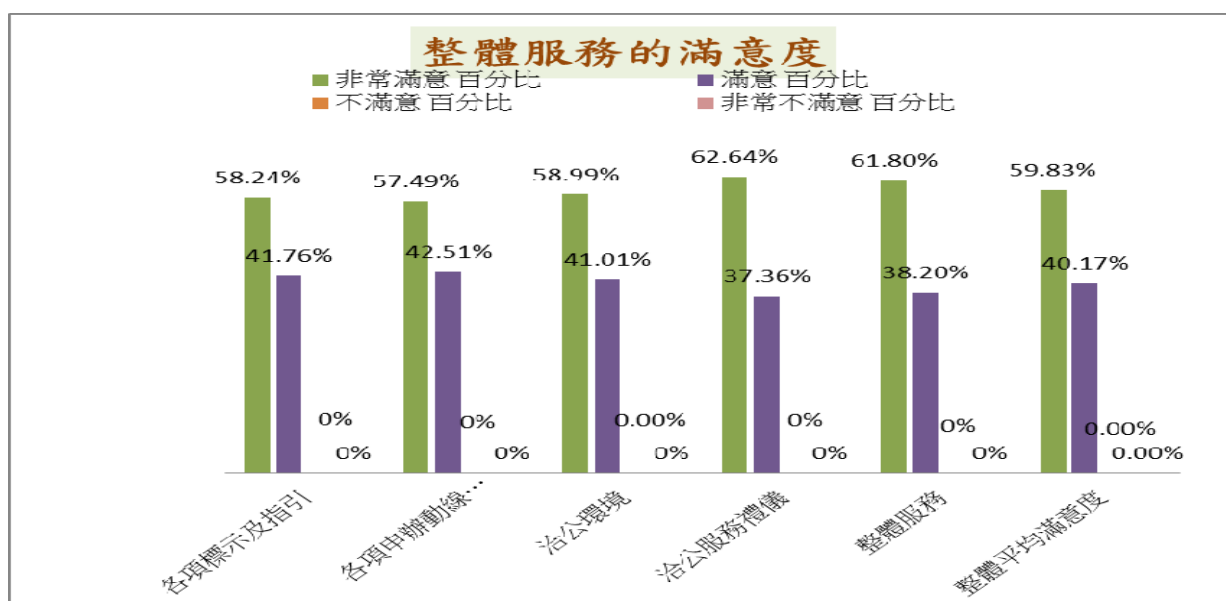
三、 問卷調查結果、分析檢討及改善對策：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務：

- **調查結果**：非常滿意佔 59.83%、滿意者佔 40.17%、不滿意者佔 0%，其滿意度 100%。

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	622	58.24%	446	41.76%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	614	57.49%	454	42.51%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%

洽公環境	630	58.99%	438	41.01%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%
洽公服務禮儀	669	62.64%	399	37.36%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%
整體服務	660	61.80%	408	38.20%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%
整體平均滿意度	639	59.83%	429	40.17%	0	0%	0	0%	1,068	100.00%



● **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
	102 年上半年	102 年下半年	103 年上半年	103 年下半年	
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%	99.91%	99.72%	100.00%	100.28%
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	100.000%	99.98%	99.94%	100.00%	100.06%

2、洽公環境、服務禮儀及整體服務：

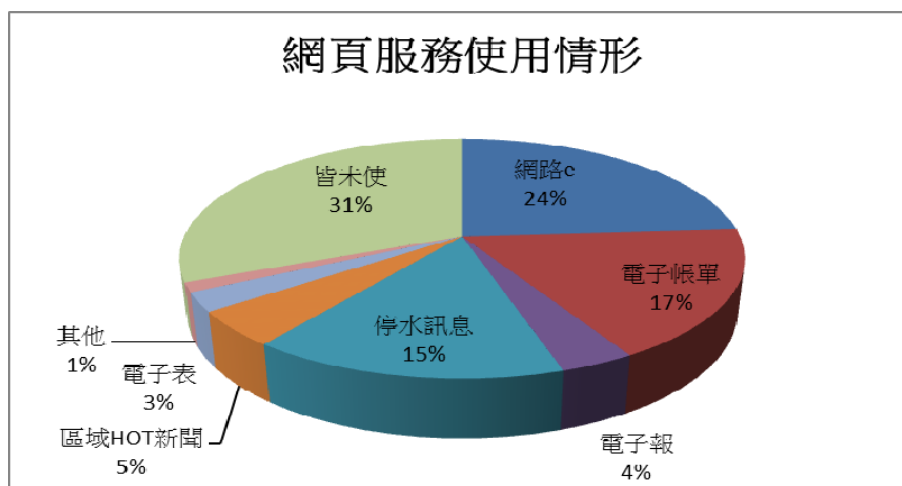
項目 所別	各項標示 及指引	各項申辦 動線安排	洽公環境	洽公服 務禮儀	整體服務	平均滿 意度
台南所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
永康所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
新市所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
歸仁所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
佳里所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

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 100.00%

(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 櫃台	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	合計
台南所	103	56	28	80	23	12	4	122	428
永康所	43	19	9	32	4	4	0	60	171
新市所	77	26	1	15	5	7	0	9	140
歸仁所	10	25	2	23	8	2	3	41	114
佳里所	24	26	1	8	1	1	4	30	95
麻豆所	17	29	0	12	13	1	0	17	89
新營所	16	23	2	8	0	2	1	41	93
白河所	2	8	1	2	2	0	0	35	50
玉井所	7	7	1	10	3	3	4	32	67
合計	299	219	45	190	59	32	16	387	1247



● **檢討分析及改善對策：**

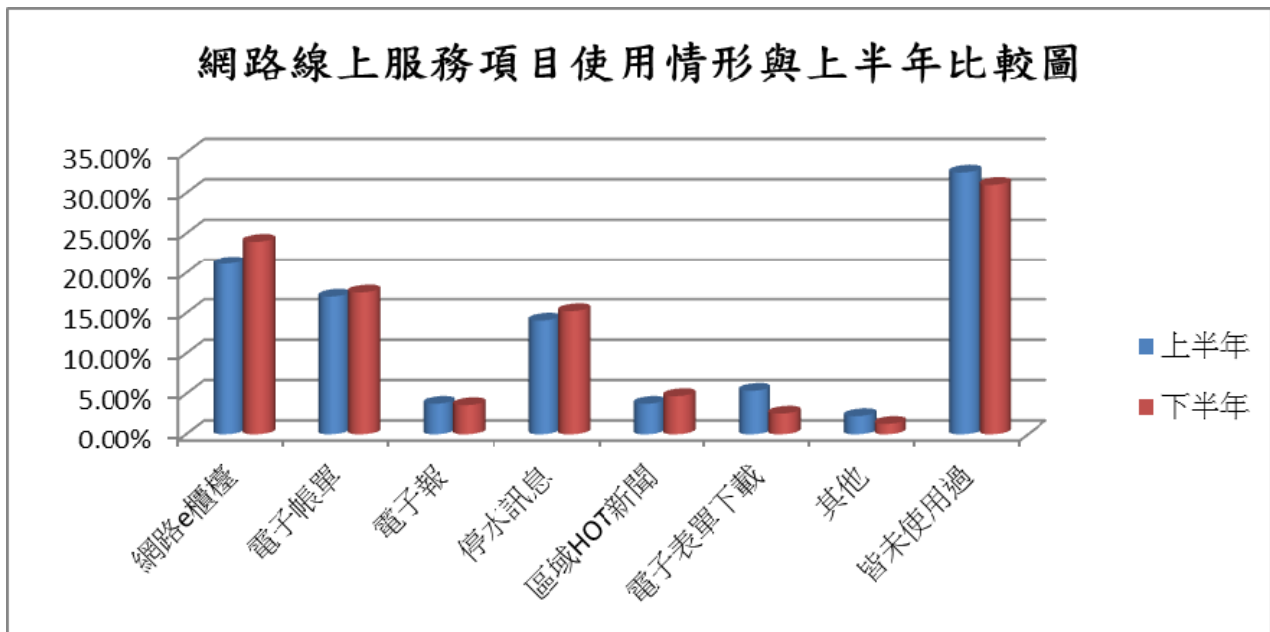
1、本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形，103年下半年與103年上半年調查結果比較。(紅色：表績效下降，藍色：表績效成長)

項目 所別	網路e櫃檯		電子帳單		電子報		停水訊息	
	103年 上半年	103年 下半年	103年 上半年	103年 下半年	103年 上半年	103年 下半年	103年 上半年	103年 下半年
台南所	105	103	69	56	21	28	61	80
永康所	69	43	43	19	11	9	36	32
新市所	59	77	16	26	2	1	31	15
歸仁所	13	10	17	25	3	2	24	23
佳里所	13	24	18	26	2	1	8	8
麻豆所	11	17	9	29	4	0	3	12
新營所	15	16	22	23	3	2	4	8
白河所	4	2	11	8	0	1	6	2
玉井所	6	7	7	7	1	1	2	10
使用次數	295	299	212	219	47	45	175	190
使用率	21.14%	<b>23.98%</b>	17.04%	<b>17.56%</b>	3.78%	<b>3.61%</b>	14.07%	<b>15.24%</b>

項目 所別	區域HOT新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	103年 上半年	103年 下半年	103年 上半年	103年 下半年	103年 上半年	103年 下半年	103年 上半年	103年 下半年
台南所	23	23	39	12	9	4	124	122
永康所	11	4	7	4	0	0	61	60
新市所	2	5	6	7	0	0	9	9
歸仁所	3	8	0	2	12	3	35	41



佳里所	1	1	6	1	0	4	47	30
麻豆所	2	13	5	1	2	0	43	17
新營所	4	0	0	2	1	1	42	41
白河所	0	2	3	0	0	0	32	35
玉井所	1	3	1	3	4	4	12	32
使用次數	47	59	67	32	28	16	405	387
使用率	3.78%	4.73%	5.39%	2.57%	2.25%	1.28%	32.56%	31.03%



## 2、「網頁線上服務項目」之分析檢討改善：

- (1) 網路 e 櫃檯：新市所、佳里所、麻豆所使用次數較 103 年上半年皆有大  
幅成長；永康所、歸仁所、白河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 103 年上半年度成長 2.84%。
- (2) 電子帳單：麻豆所使用次數成長最高，次為新市、歸仁及佳里所；永康  
所與上半年度相較明顯下降，請永康所多鼓勵民眾使用。整體而言，電  
子帳單較 103 年上半年度上升 0.52%。
- (3) 停水訊息：台南、麻豆、新營及玉井所使用次數有顯著上升，新市及白  
河所有顯著下降。整體而言，停水訊息較 103 年上半年度上升 1.17%。
- (4) 皆未使用過：佳里、麻豆所未使用過之比例相較於上半年呈大幅下降，  
有明顯改善；玉井所呈現上升之趨勢。整體而言，皆未使用過較 103 年

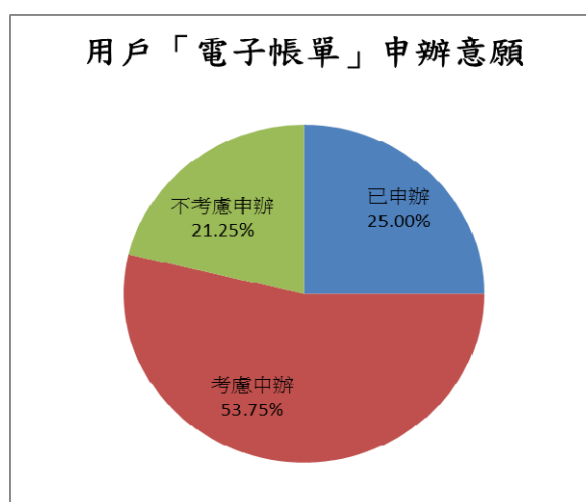
上半年度下降 1.53%，有明顯改善。

3、「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 56.78%，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 1.53%，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	75	22	51	32	14	18	38	9	8	267	25.00%
考慮申辦	228	103	49	35	55	47	17	18	22	574	53.75%
不考慮申辦	65	25	0	33	21	5	25	23	30	227	21.25%
合計	368	150	100	100	90	70	80	50	60	1068	100.00%



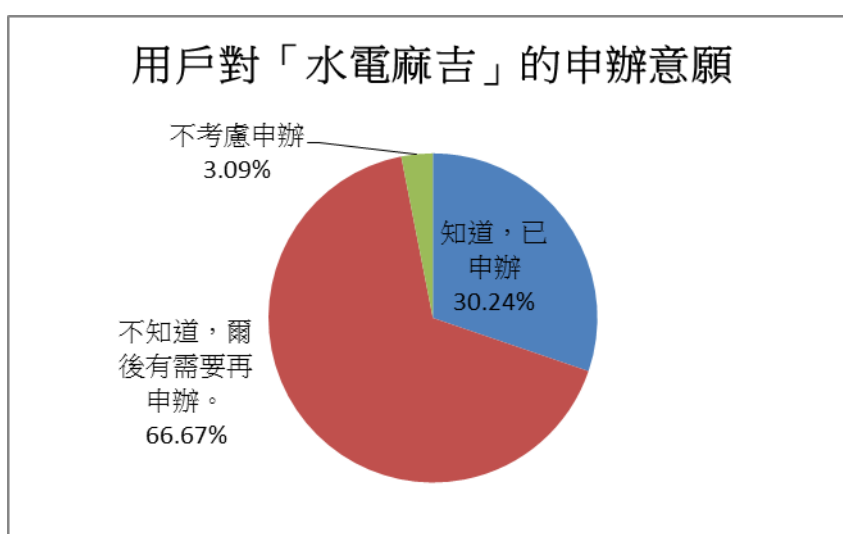
● **檢討分析及改善對策**：用戶對「電子帳單」考慮申辦高達 54%，請各所加強推廣，本項業務應還有很大的成長空間。不考慮申辦佔 21%，經深入探討主要因素如下：

- (1)、習慣紙本帳單，並可在超商繳費，很方便。
- (2)、家中無網路，不方便接收電子郵件。
- (3)、公司行號仍需紙本收據。
- (4)、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	112	38	56	17	16	24	30	11	19	323	30.24%
不知道，爾後有 需要再申辦。	249	110	44	76	72	45	45	30	41	712	66.67%
不考慮申辦	7	2	0	7	2	1	5	9	0	33	3.09%
合計	368	150	100	100	90	70	80	50	60	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 3.09%，雖然不知道有此項業務，但日後有需要將考慮申辦者，高達 66.67%，故請各所加強推廣，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：

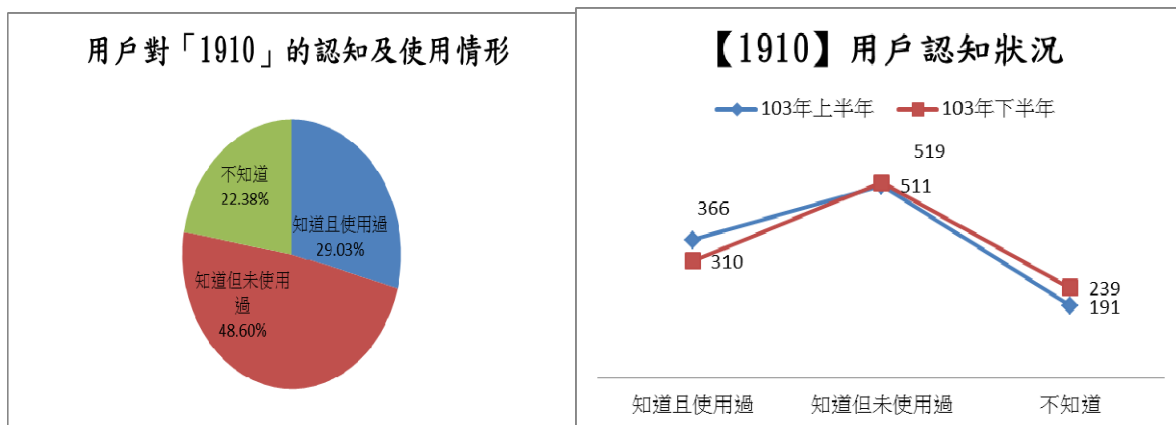
● 調查結果：

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	153	46	65	6	7	8	14	6	5	310	29.03%
知道但未使用過	134	83	32	68	64	37	39	25	37	519	48.60%
不知道	81	21	3	26	19	25	27	19	18	239	22.38%
合計	368	150	100	100	90	70	80	50	60	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	103 年上半年		103 年下半年	
	樣本數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比
知道且使用過	366	34.27%	310	29.03%
知道但未使用過	511	47.85%	519	48.60%
不知道	191	17.88%	239	22.38%
合計	1068	100.00%	1068	100.00%



2. 用戶對「1910」的認知及使用情形，不知道者佔 22.38%，較上半年增加 4.5%，雖然知道有此項業務但未曾使用過者高達 48.6%，較上半年度增加 0.75%，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 29.03%，較上半年降低 5.24%，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	申請轉帳可用電腦列印，當事人簽章即可。	於 103.10.27 電話回覆蔡小姐，本所將接受該建議，將該檔案電傳櫃檯人員存檔備用，如用戶有該需求者，協助登打列印，並請用	蔡愛慈 台南市府前路一段 225 號 e-mail: tasi4921@yahoo.com.tw	台南所

		戶蓋章確認。		
2	服務據點少	於 103.10.24 電話回覆曾先生有關服務據點少，導致繳費不便之問題，並提供其它繳費方式，如：超商及金融機構代繳或轉帳方式。	曾立宇 台南市臨安路二段 256 號 11F-5 E-mail： cute-mc@yahoo.com.tw	台南所

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	23.98%	1.新營、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 93.57%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)	103.12
2	電子帳單	17.56%			
3	電子報	3.61%			
4	停水訊息	15.24%			
5	區域 HOT 新聞	4.73%			
6	電子表單下載	2.57%			
7	其他	1.28%			
8	皆未使用過	31.03%			

(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	【台南所】 申請轉帳可用電腦 列印，當事人簽章即可。	於 103.10.27 電話回覆蔡小姐，本所將接受該建議，將該檔案電傳櫃檯人員存檔備用，如用戶有該需求者，協助登打列印，並請用戶蓋章確認。	將存簿代繳委託書(word)檔案電傳各所櫃檯人員存於桌面，如有用戶有該等需求者，協助登打列印給用戶蓋章確認，完成申辦轉帳代繳作業。

2	<p>【台南所】 服務據點少</p>	<p>於 103.10.24 電話回覆曾先生有關服務據點少，導致繳費不便之問題，並提供其它繳費方式，如：超商及金融機構代繳或轉帳方式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、加強辦理各項業務宣導。</li> <li>2、加強推廣多元便利之繳費管道，如：金融機構代繳、網路繳費、網路 e 櫃檯等業務，用戶無須出門即可辦理水費大小事。</li> </ol>
---	------------------------	---	--

## 第六區管理處 103 年第二次問卷調查花絮



~ 活動跑馬燈宣導活動 ~



~ Facebook 活動宣導 ~

## 第六區管理處 103 年第二次問卷調查花絮



～ 新營所 花絮 ～



～ 永康所 花絮 ～