

台灣自來水公司第六區管理處

一百年度第一次
顧客滿意度臨櫃調查分析報告



中華民國 100 年 6 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（含用戶建議）-----	4
四、問卷調查結果分析-----	9
五、針對滿意度調查結果之具體建議改進情形一覽表-----	12

台灣自來水公司第六區管理處

100 年度（第一次）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. 用戶對本公司客服專線「1910」之認知及使用情形。（本處自行增訂）
4. 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（99）年度第二次臨櫃滿意度

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%

▲99 年度第二次臨櫃調查滿意度調查結果實績值

（三） 調查時間：100 年 5 月 1 日至 5 月 21 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：

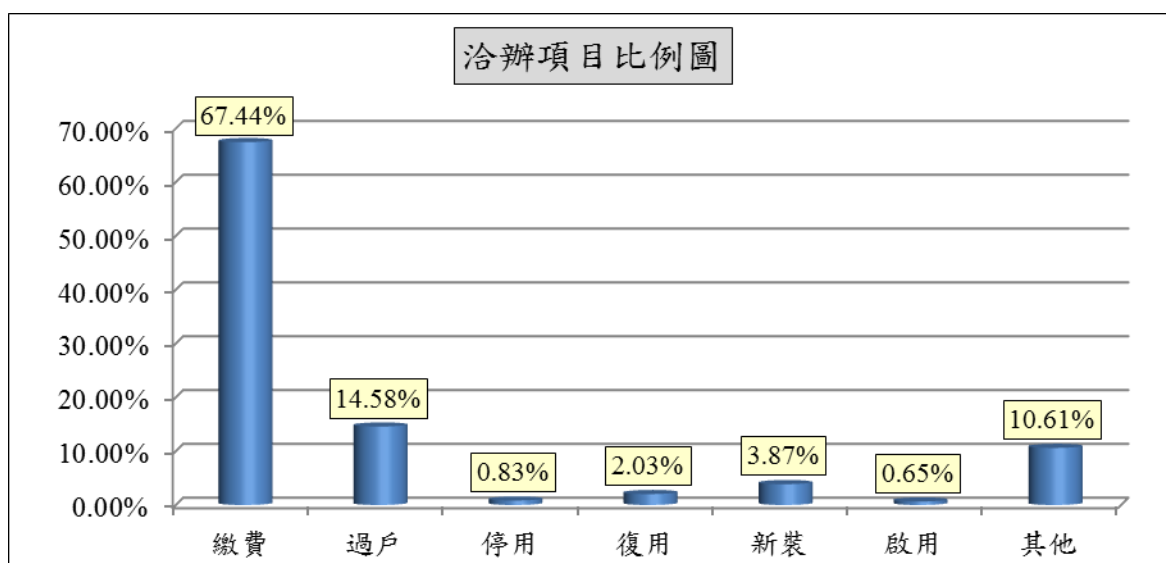
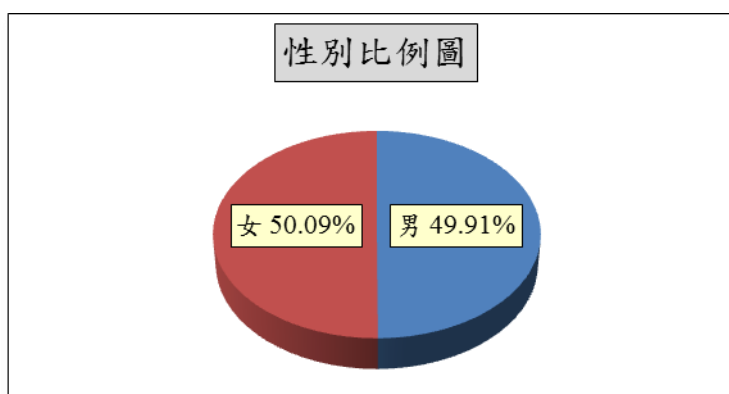
1. 有效樣本數：臨櫃佔 100%，抽樣數 1,068 份，有效數 1,068 份。
2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

所別	發放件數	回收有效件數	有效回收率
台南所	430	430	100.00%
永康所	140	140	100.00%
新市所	100	100	100.00%
歸仁所	95	95	100.00%
佳里所	90	90	100.00%
麻豆所	65	65	100.00%
新營所	80	80	100.00%
白河所	45	45	100.00%
玉井所	23	23	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	533	49.91%
	女	535	50.09%
	合計	1,068	100.00%
洽辦作業事項	繳費	731	67.44%
	過戶	158	14.58%
	停用	9	0.83%
	復用	22	2.03%
	新裝	42	3.87%
	啟用	7	0.65%
	其他	115	10.61%
	合計	1,084	100.00%

備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本 16 份。



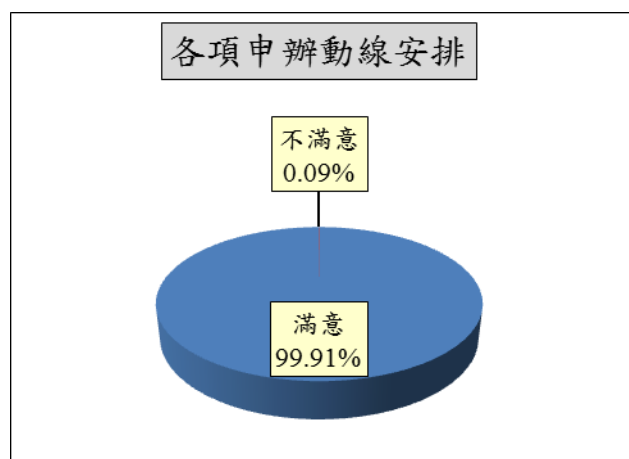
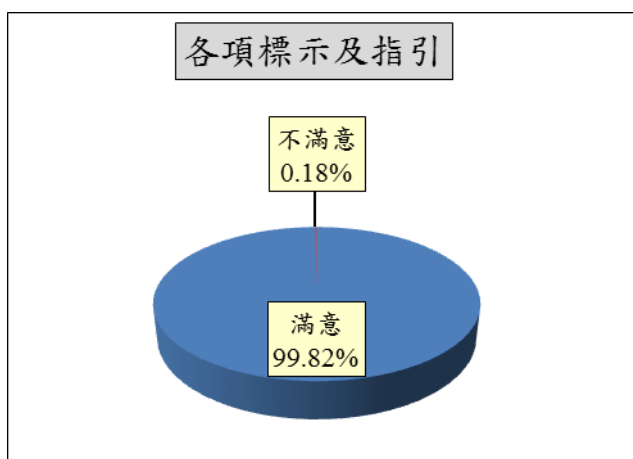
(三) 用戶對 1910 免費專線之認知狀況：

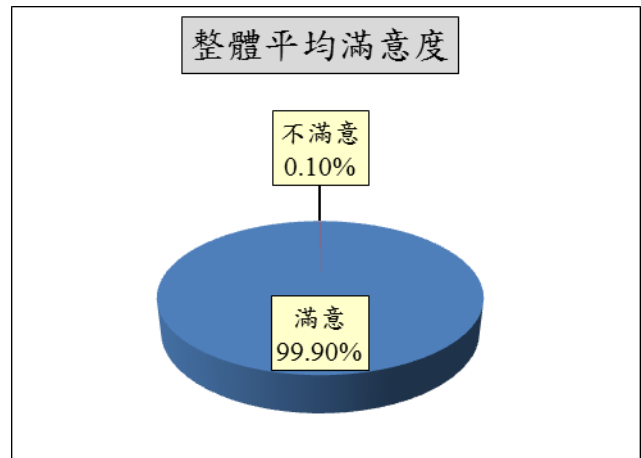
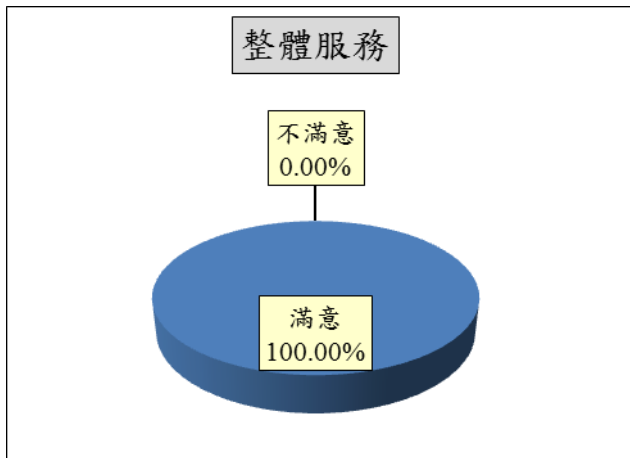
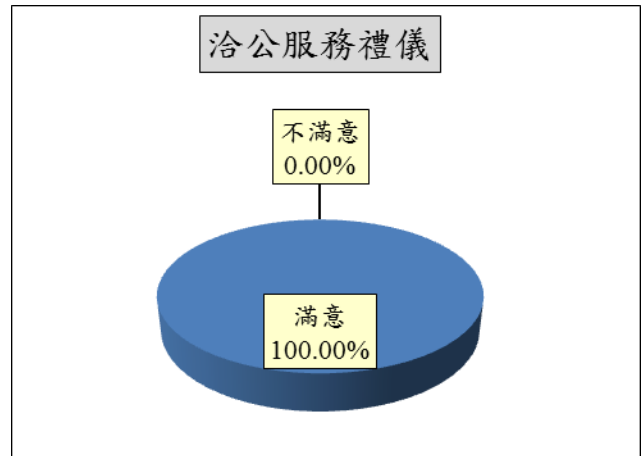
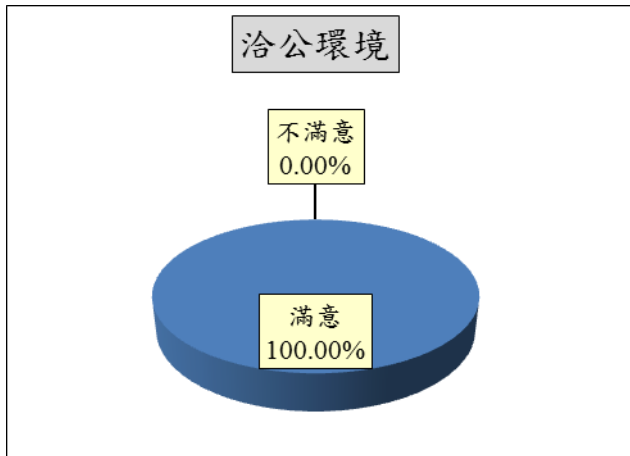
是否知道免費專線 1910	樣本數 (人)	百分比
知道且使用過	228	21.35%
知道但未使用過	531	49.72%
不知道	309	28.93%
合計	1,068	100.00%

三、 問卷調查結果：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務：

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	525	49.16%	541	50.66%	2	0.18%	0	0.00%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	519	48.60%	548	51.31%	1	0.09%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公環境	565	52.90%	503	47.10%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公服務禮儀	618	57.87%	450	42.13%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體服務	583	54.59%	485	45.41%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體平均滿意度	562	52.62%	505	47.28%	1	0.10%	0	0.00%	1,068	100.00%

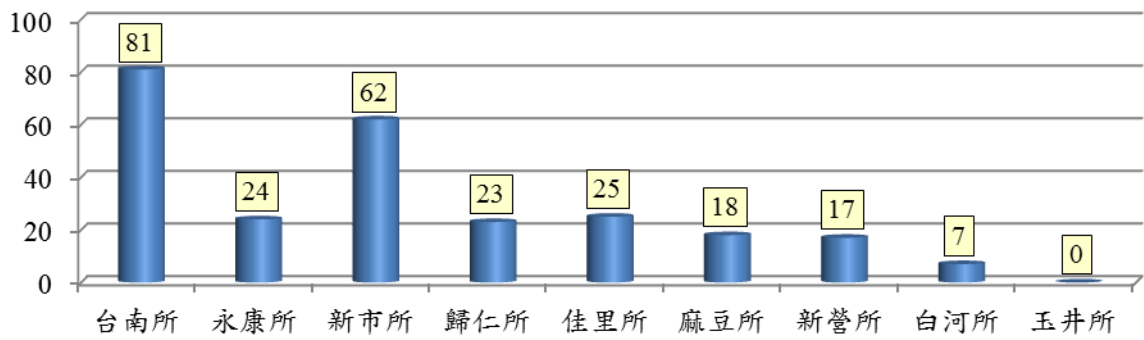




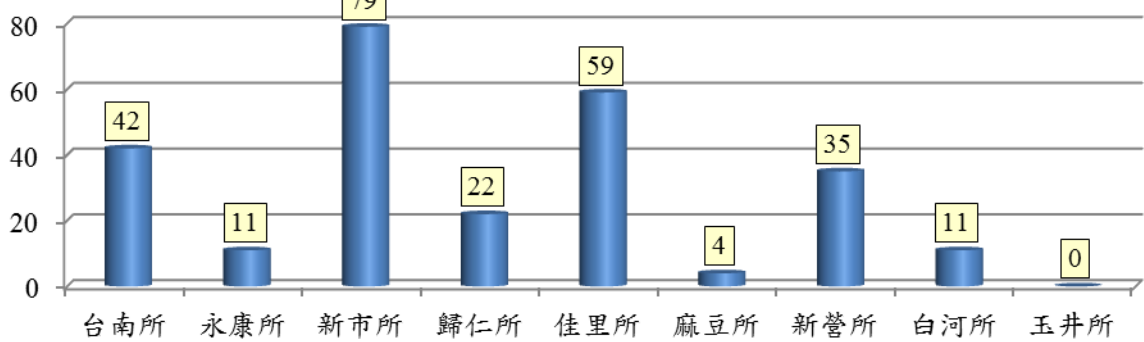
(二) 用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形(可複選):

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	82	42	10	64	9	7	8	208	430
永康所	24	11	2	10	5	4	18	86	160
新市所	62	79	8	23	1	2	0	7	182
歸仁所	23	22	3	11	3	3	3	36	104
佳里所	25	59	17	21	4	4	1	14	145
麻豆所	18	4	0	0	3	1	1	38	65
新營所	17	35	1	15	4	9	4	23	108
白河所	7	11	1	9	2	2	3	15	50
玉井所	0	0	0	0	0	0	0	23	23
合計	258	263	42	153	31	32	38	450	1,267

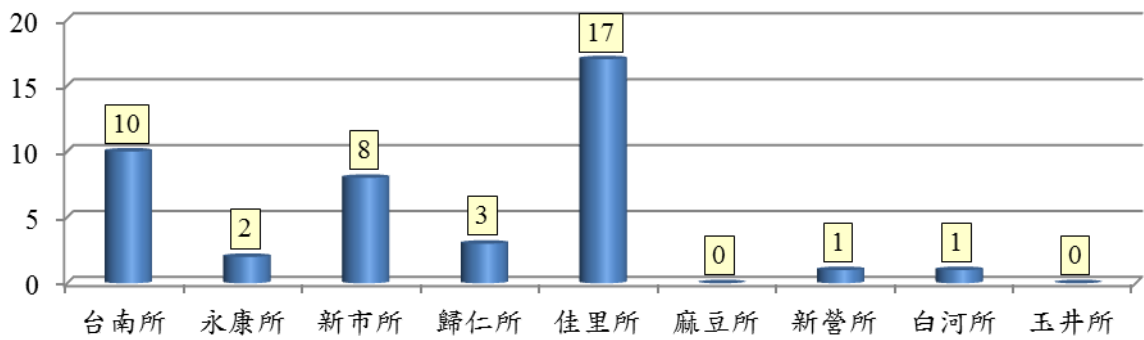
各所網路e櫃檯使用情形



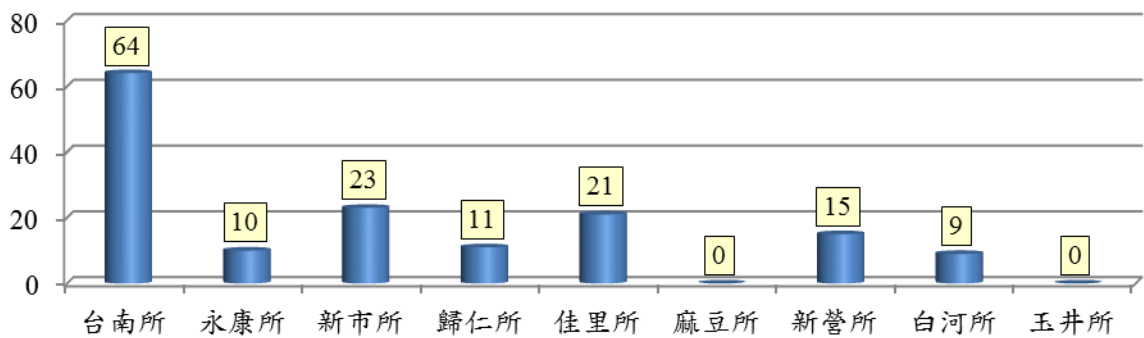
各所電子帳單使用情形



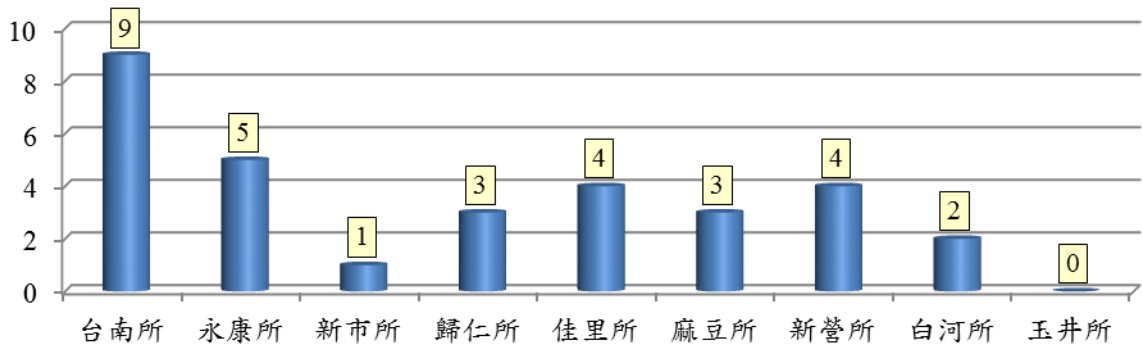
各所電子報使用情形



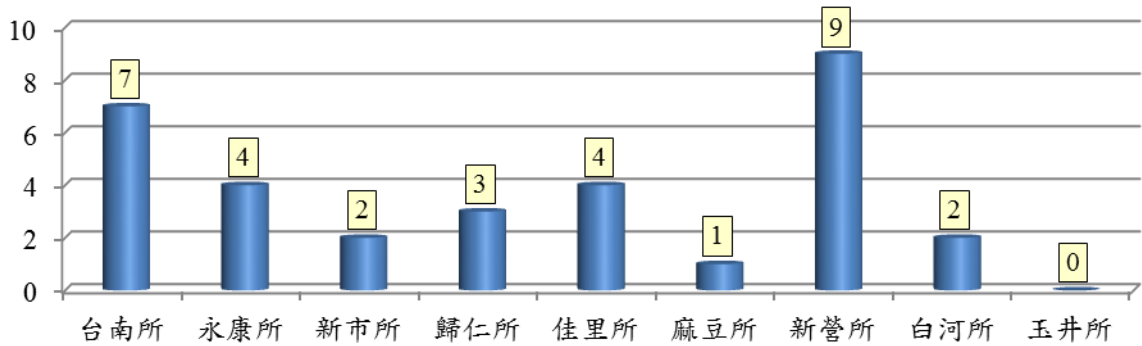
各所停水訊息使用情形



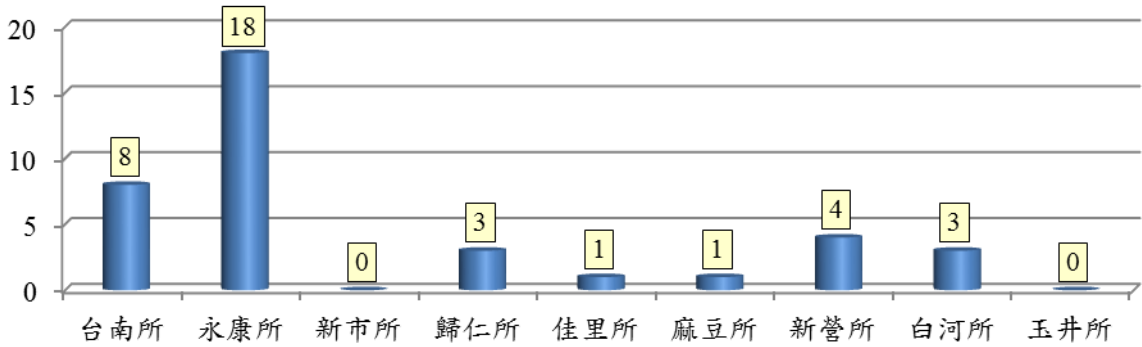
各所區域HOT新聞使用情形



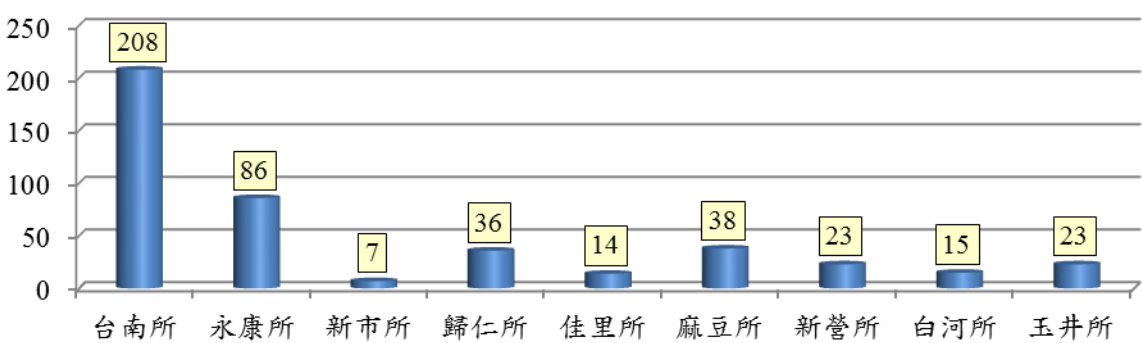
各所電子表單下載使用情形



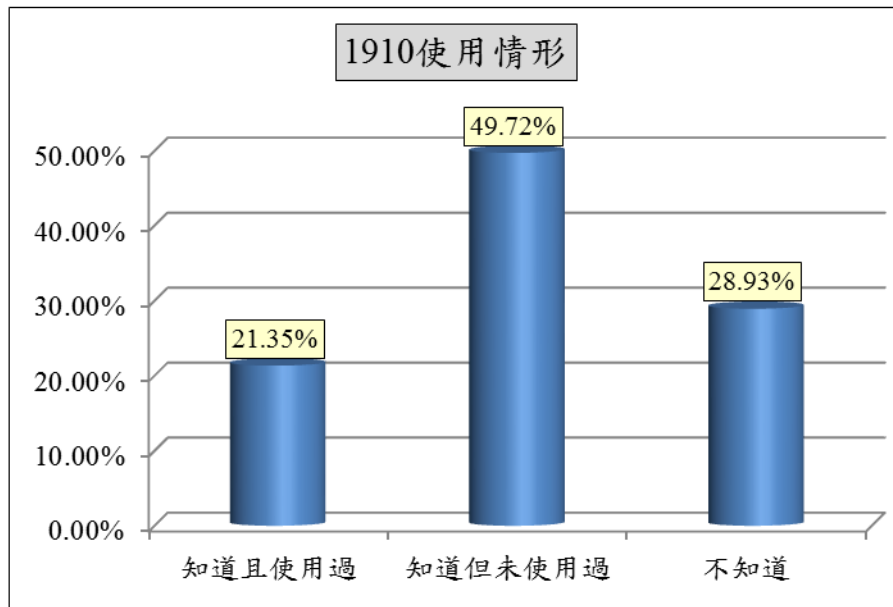
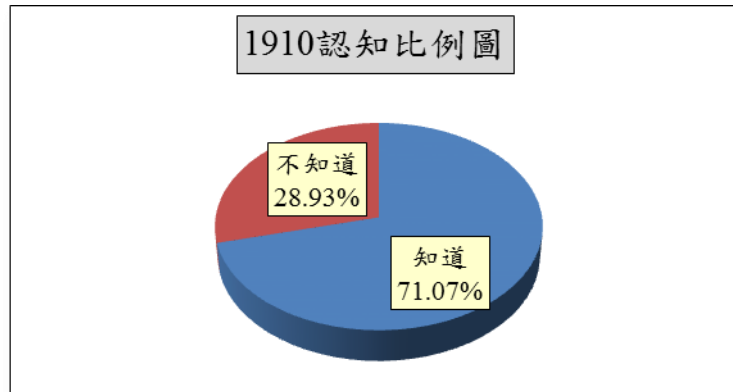
各所其他項目使用情形



各所皆未使用過之情形



(三) 用戶對本公司客服專線「1910」之認知及使用情形：



(四) 用戶建議及辦理情形：

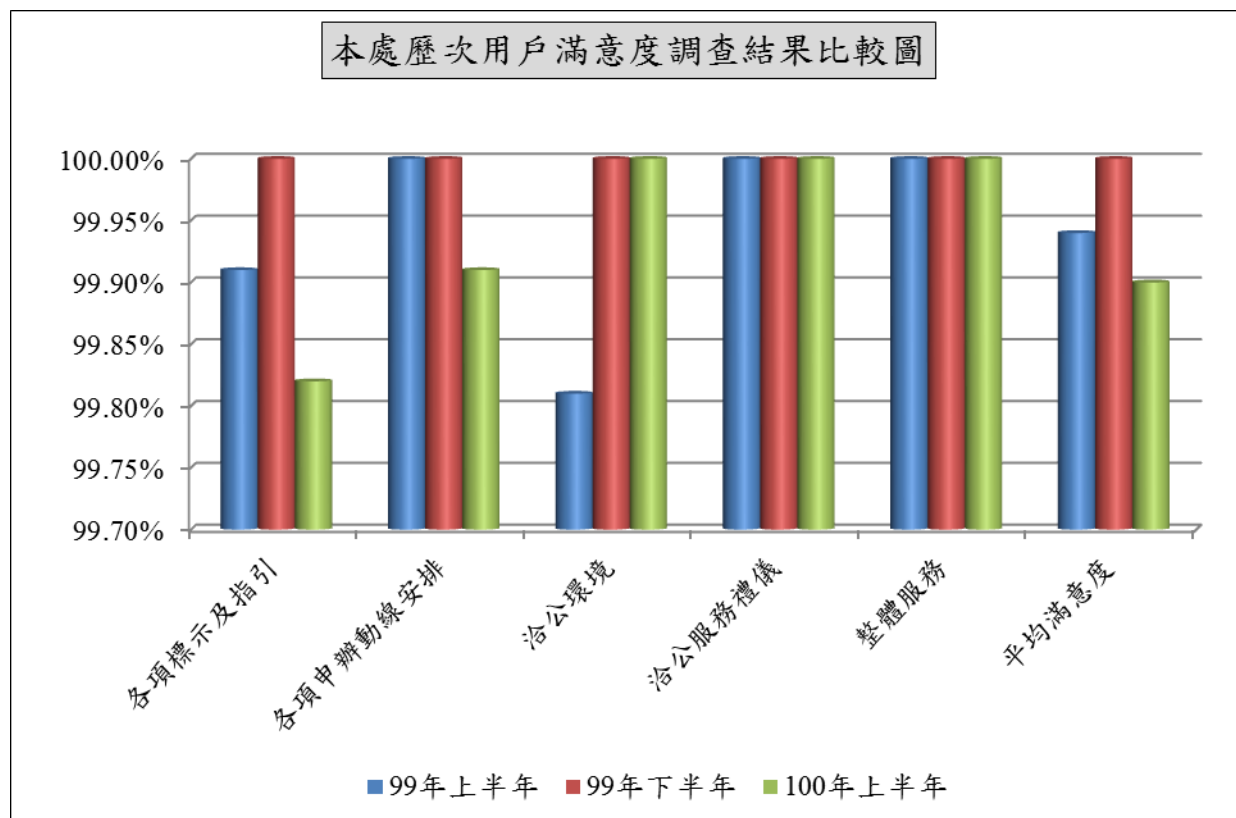
序號	用戶意見	處理情形 (另註明函覆文號)	用戶資料 (姓名、地址、E-mail)	權責單位
1	各導航系統找不到地址，可否聯絡相關單位建立。	依據 100.6.3 台水六新服字第 10000007100 號函： 1. 已將 貴用戶的寶貴意見報請本區管理處辦理。 2. 建請 台端可以進入「自來水公司第六區管理處」網頁查詢服務所位置圖。	姓名：謝倖宜 地址：台南市安定區蘇厝里 482-7 號 E-mail：r86806@ms15.hinet.net	新市所

四、問卷調查結果分析：

(一) 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	99 年上半年	99 年下半年 (本次目標值)	100 年上半年	達成率
各項標示及指引	99.91%	100.00%	99.82%	99.82%
各項申辦動線安排	100.00%	100.00%	99.91%	99.91%
洽公環境	99.81%	100.00%	100.00%	100.00%
洽公服務禮儀	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
整體服務	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
平均滿意度	99.94%	100.00%	99.90%	99.90%

備註：本次各項調查項目係依據 99 年度下半年調查結果之實績值為「目標值」。



(二) 各項滿意度分析：

1. 洽公環境、服務禮儀及整體服務：

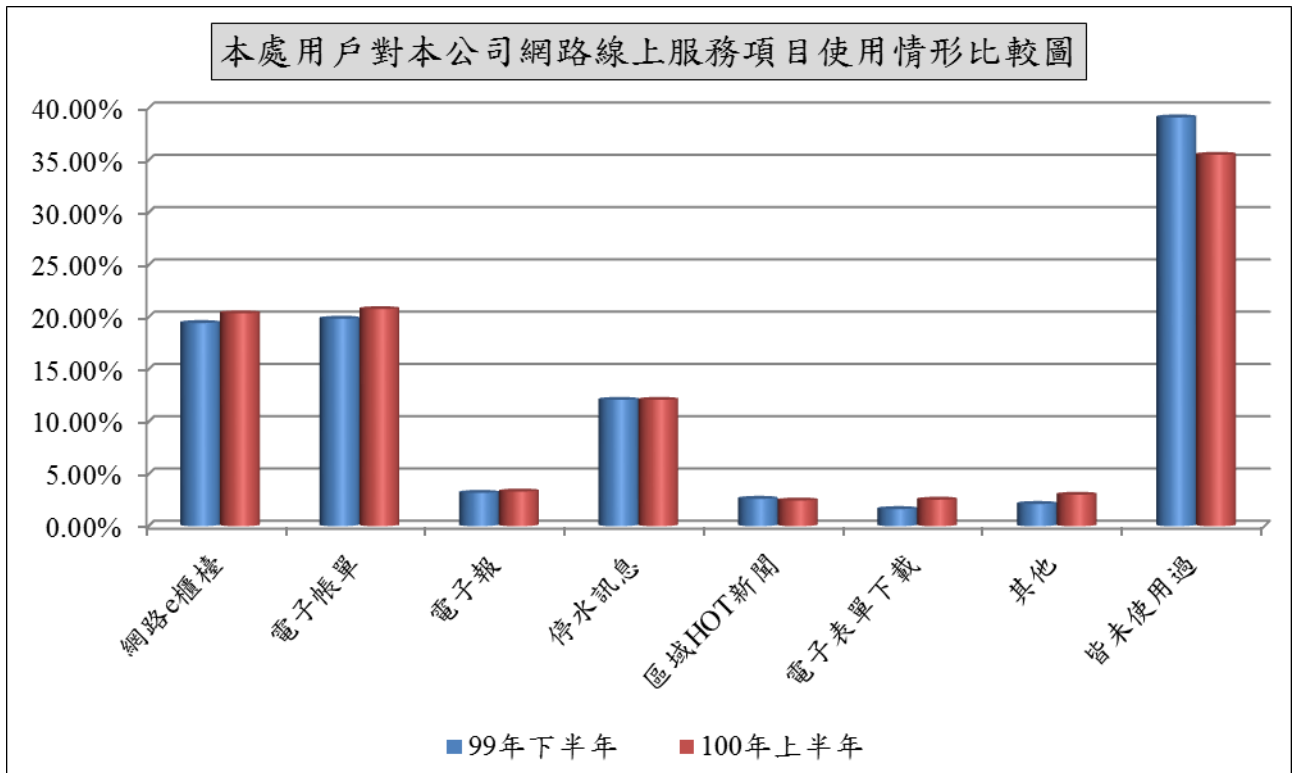
項目 所別	各項標示 及指引	各項申辦 動線安排	洽公環境	洽公服 務禮儀	整體服務	平均滿 意度
台南所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
永康所	99.29%	99.29%	100.00%	100.00%	100.00%	99.71%
新市所	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.80%
歸仁所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
佳里所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
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	99.81%	99.92%	100.00%	100.00%	100.00%	99.95%

2. 本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形，99年下半年與100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	
	99年 下半年	100年 上半年	99年下 半年	100年 上半年	99年 下半年	100年 上半年	99年 下半年	100年 上半年
台南所	35	82	31	42	10	10	41	64
永康所	85	24	20	11	1	2	22	10
新市所	59	62	53	79	2	8	30	23
歸仁所	12	23	27	22	3	3	9	11
佳里所	10	25	52	59	14	17	26	21
麻豆所	22	18	17	4	2	0	2	0
新營所	7	17	20	35	4	1	5	15
白河所	6	7	22	11	3	1	13	9
玉井所	2	0	1	0	0	0	0	0
使用次數	238	258	243	263	39	42	148	153
使用率	19.43%	20.36%	19.84%	20.76%	3.18%	3.31%	12.08%	12.08%

項目 所別	區域 HOT 新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	99 年 下半年	100 年 上半年	99 年 下半年	100 年 上半年	99 年 下半年	100 年 上半年	99 年 下半年	100 年 上半年
台南所	8	9	1	7	5	8	299	208
永康所	4	5	6	4	10	18	32	86
新市所	10	1	4	2	7	0	5	7
歸仁所	3	3	1	3	2	3	45	36
佳里所	4	4	5	4	0	1	18	14
麻豆所	0	3	1	1	0	1	26	38
新營所	2	4	0	9	2	4	45	23
白河所	1	2	2	2	0	3	9	15
玉井所	0	0	0	0	0	0	0	23
使用次數	32	31	20	32	26	38	479	450
使用率	2.61%	2.45%	1.63%	2.53%	2.12%	3.00%	39.10%	35.52%

- (1) 網路 e 櫃檯：台南所、新市所、歸仁所、佳里所及新營所使用次數較 99 年下半年皆有大幅成長；永康所使用次數有顯著減少，永康所應加強宣導網路 e 櫃檯的使用。
- (2) 電子帳單：新市所使用次數成長最高，次為新營所及台南所；永康所、麻豆所及白河所下降較明顯，需要多鼓勵民眾使用。
- (3) 停水訊息：台南所及新營所使用次數皆有顯著進步，永康所、新市所、佳里所等均下降。
- (4) 皆未使用過：台南所皆未使用過之比例相較於 99 年下半年呈大幅下降，有明顯改善；永康所及玉井所有大比例的上升，新市所、麻豆所及白河所亦有上升之趨勢。
- (5) 「網頁線上服務項目」中的「網路 e 櫃檯」及「電子帳單」之使用率皆已超過 20%，其餘項目除「區域 HOT 新聞」以外皆有些微提升，「皆未使用過」之比例亦比 99 年下半年減少 3.58%，整體表現較前次為佳。



五、 針對滿意度調查結果之具體建議改進情形一覽表：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務：

項目	滿意度	不滿意度	不滿意原因	具體改善措施及辦理情形	預定完成期限
各項標示及指引	99.82%	0.18%	各導航系統(GPS)找不到地址。	已請用戶進入「自來水公司第六區管理處」網頁查詢服務所位置圖。已於100.6.3函覆用戶說明。	100.6.3
各項申辦動線安排	99.91%	0.09%	—	—	—
洽公環境	100.00%	0.00%	—	—	—
洽公服務禮儀	100.00%	0.00%	—	—	—
整體服務	100.00%	0.00%	—	—	—
整體平均滿意度	99.90%	0.10%	—	—	—

(二) 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	20.36%	1. 歸仁、佳里、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。 2. 本次永康所之「網路 e 櫃檯」及「電子帳單」使用率明顯下降，故整體進步有限。 3. 本次各所「區域 HOT 新聞」有些微進步，但新市所呈明顯減少，故整體表現和前次相比略退步。	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。 2. 加強與異業之合作機會。(如用戶繳費之便利商店或其他相關機構，可請託業者多對用戶宣導) 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)	100.12
2	電子帳單	20.76%			
3	電子報	3.31%			
4	停水訊息	12.08%			
5	區域 HOT 新聞	2.45%			
6	電子表單下載	2.53%			
7	其他	3.00%			
8	皆未使用過	35.52%			

題號	調查結果	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
1	非常滿意	201	56	40	44	62	42	41	31	8	525	49.16%
	滿意	229	83	59	51	28	23	39	14	15	541	50.66%
	不滿意	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0.19%
	非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	1068	100.00%
2	非常滿意	199	55	44	41	63	39	45	29	4	519	48.60%
	滿意	231	84	56	54	27	26	35	16	19	548	51.31%
	不滿意	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.09%
	非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	1068	100.00%
3	非常滿意	233	50	44	52	61	41	50	28	6	565	52.90%
	滿意	197	90	56	43	29	24	30	17	17	503	47.10%
	不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
	非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	1068	100.00%
4	非常滿意	253	57	43	61	64	45	57	32	6	618	57.87%
	滿意	177	83	57	34	26	20	23	13	17	450	42.13%
	不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
	非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	1068	100.00%
5	非常滿意	237	58	46	55	64	41	48	30	4	583	54.59%
	滿意	193	82	54	40	26	24	32	15	19	485	45.41%
	不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
	非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%

合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	1068	100.00%
----	-----	-----	-----	----	----	----	----	----	----	------	---------

調查對象性別	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
男	196	76	59	44	40	31	48	21	18	533	49.91%
女	234	64	41	51	50	34	32	24	5	535	50.09%
合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	1068	100.00%

洽辦事項	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
繳費	289	73	72	80	66	49	52	31	19	731	67.44%
過戶	68	51	8	4	8	7	5	7	0	158	14.58%
停用	4	1	1	0	0	0	1	2	0	9	0.83%
復用	10	5	2	1	0	1	1	2	0	22	2.03%
新裝	12	3	8	5	1	6	5	2	0	42	3.87%
啟用	1	2	0	2	2	0	0	0	0	7	0.65%
其他	46	17	9	3	15	2	16	3	4	115	10.61%
合計	430	152	100	95	92	65	80	47	23	1084	100.00%

線上服務項目	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
網路 e 櫃台	82	24	62	23	25	18	17	7	0	258	20.36%
電子帳單	42	11	79	22	59	4	35	11	0	263	20.76%
電子報	10	2	8	3	17	0	1	1	0	42	3.31%
停水訊息	64	10	23	11	21	0	15	9	0	153	12.08%

區域 HOT 新聞	9	5	1	3	4	3	4	2	0	31	2.45%
電子表單下載	7	4	2	3	4	1	9	2	0	32	2.53%
其他	8	18	0	3	1	1	4	3	0	38	3.00%
皆未使用過	208	86	7	36	14	38	23	15	23	450	35.52%
合計	430	160	182	104	145	65	108	50	23	1267	100.00%

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	87	25	63	16	11	12	11	3	0	228	21.35%
知道但未使用過	170	80	29	53	70	22	52	36	19	531	49.72%
不知道	173	35	8	26	9	31	17	6	4	309	28.93%
合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	1068	100.00%

題號	調查結果	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	全區處平均
1	滿意數	430	139	99	95	90	65	80	45	23	
	不滿意數	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	滿意度	100.00%	99.29%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2	滿意數	430	139	100	95	90	65	80	45	23	
	不滿意數	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	滿意度	100.00%	99.29%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
3	滿意數	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	不滿意數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	滿意度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4	滿意數	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	不滿意數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	滿意度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	滿意數	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	不滿意數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	430	140	100	95	90	65	80	45	23	
	滿意度	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
平均滿意度		100.00%	99.71%	99.80%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.95%