

台灣自來水公司第六區管理處

一百年度第二次
顧客滿意度臨櫃調查分析報告



中華民國 100 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（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-----	13

台灣自來水公司第六區管理處

100 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（100）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	99.82%
2. 各項申辦動線安排	99.91%
3. 洽公環境	100.00%
4. 洽公服務禮儀	100.00%
5. 整體服務	100.00%

▲100 年度第一次臨櫃調查滿意度調查結果實績值

（三） 調查時間：100 年 10 月 11 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：

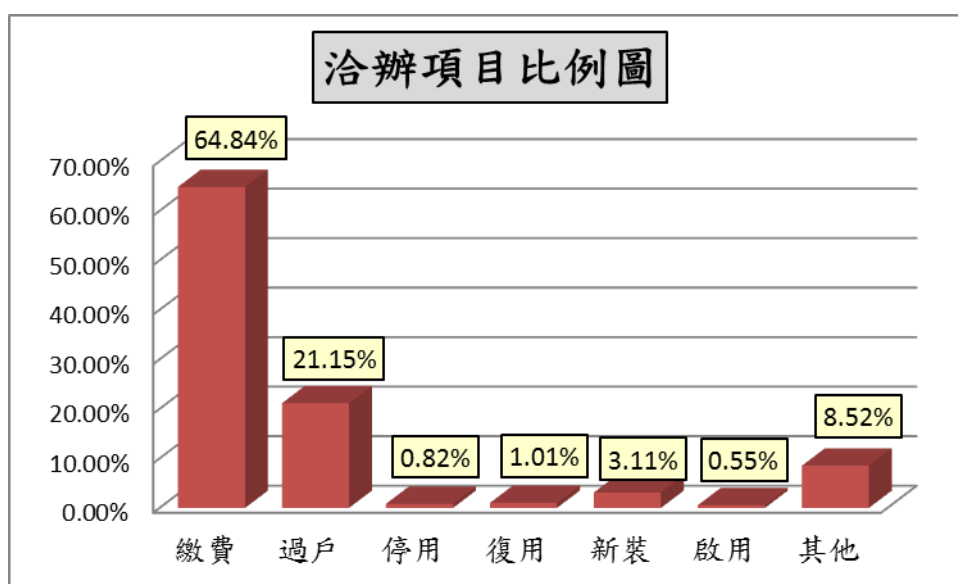
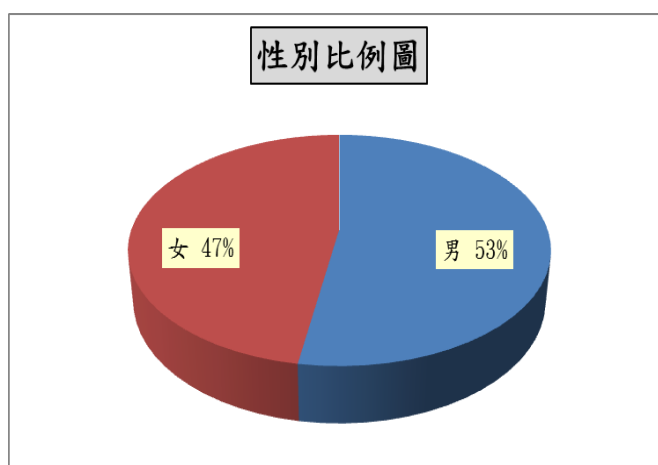
1. 有效樣本數：臨櫃佔 100%，抽樣數 1,068 份，有效數 1,068 份。
2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

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	562	52.62%
	女	506	47.38%
	合計	1,068	100.00%
洽辦作業事項	繳費	708	64.84%
	過戶	231	21.15%
	停用	9	0.82%
	復用	11	1.01%
	新裝	34	3.11%
	啟用	6	0.55%
	其他	93	8.52%
	合計	1,092	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：

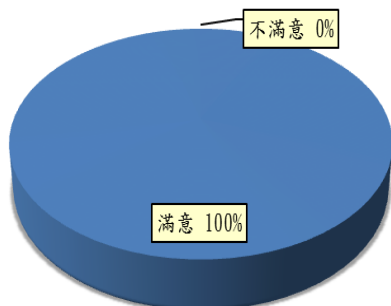
是否知道免費專線 1910	樣本數 (人)	百分比
知道且使用過	265	24.81%
知道但未使用過	531	49.72%
不知道	272	25.47%
合計	1,068	100.00%

三、 問卷調查結果：

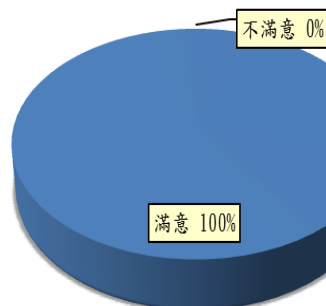
(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務：

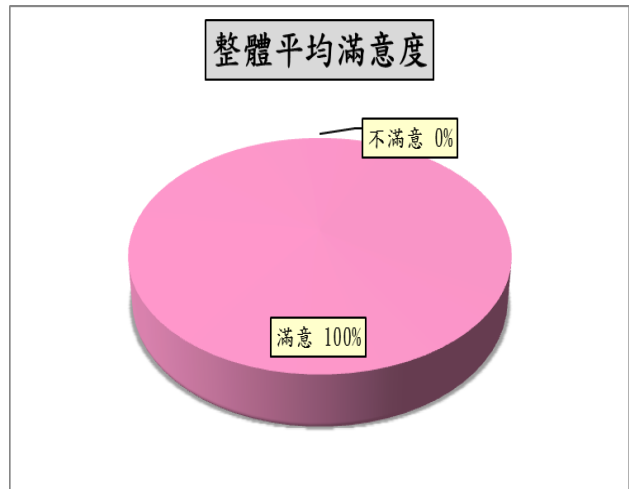
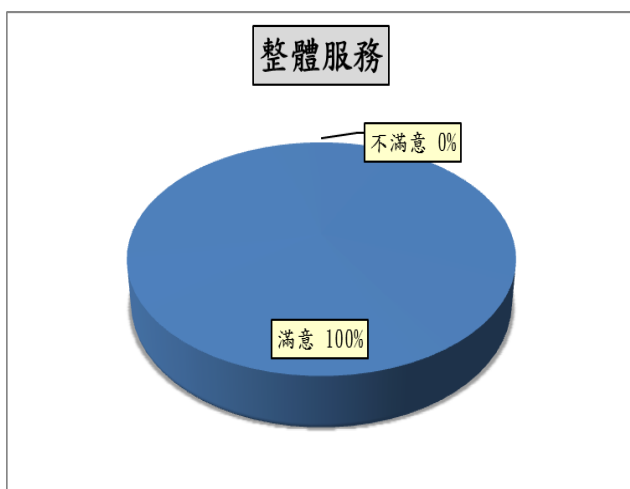
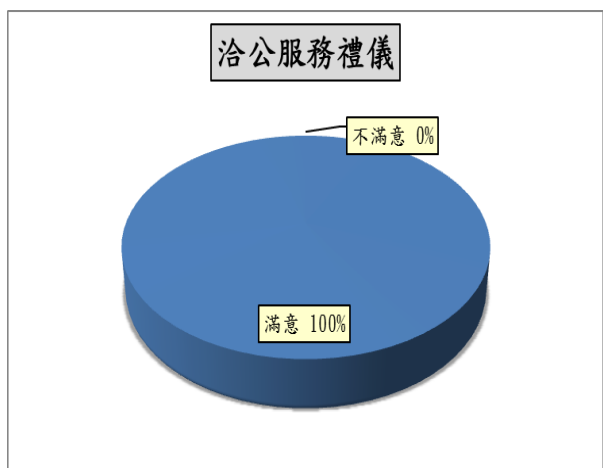
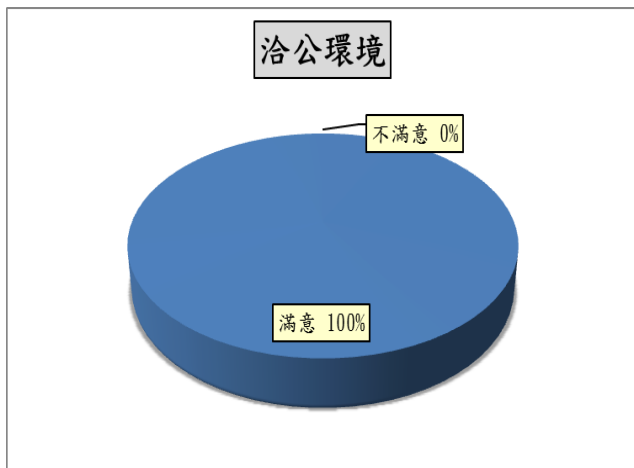
調查項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
各項標示及指引	443	41.48%	625	58.52%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	438	41.01%	630	58.99%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公環境	453	42.42%	615	57.58%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公服務禮儀	539	50.47%	529	49.53%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體服務	507	47.47%	561	52.53%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體平均滿意度	476	44.57%	592	55.43%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%

各項標示及指引



各項申辦動線安排

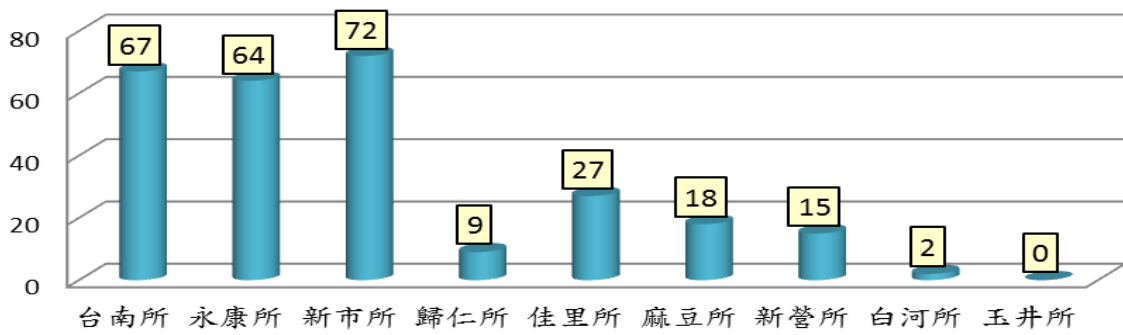




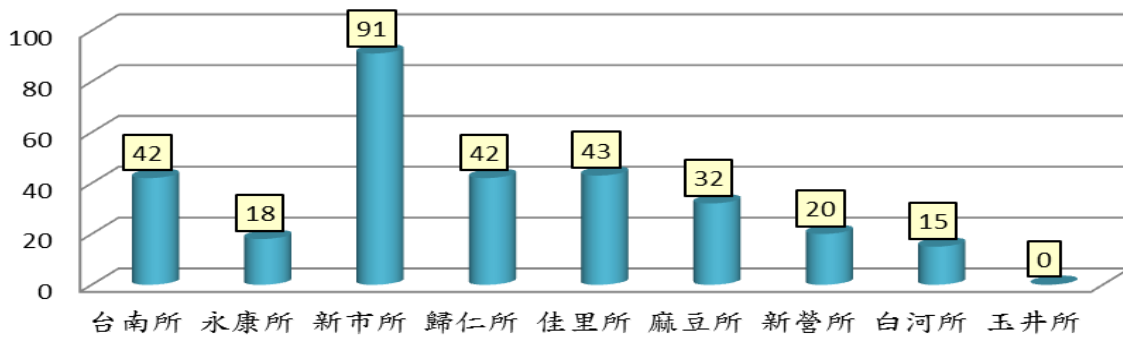
(二) 用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形(可複選):

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	67	42	1	32	19	21	13	228	423
永康所	64	18	2	30	5	5	3	43	170
新市所	72	91	12	25	2	4	0	8	214
歸仁所	9	42	5	13	7	2	3	34	115
佳里所	27	43	13	16	4	6	3	17	129
麻豆所	18	32	3	25	0	1	0	22	101
新營所	15	20	4	8	2	2	3	40	94
白河所	2	15	3	19	4	0	0	15	58
玉井所	0	0	0	0	0	0	0	23	23
合計	274	303	43	168	43	41	25	430	1,327

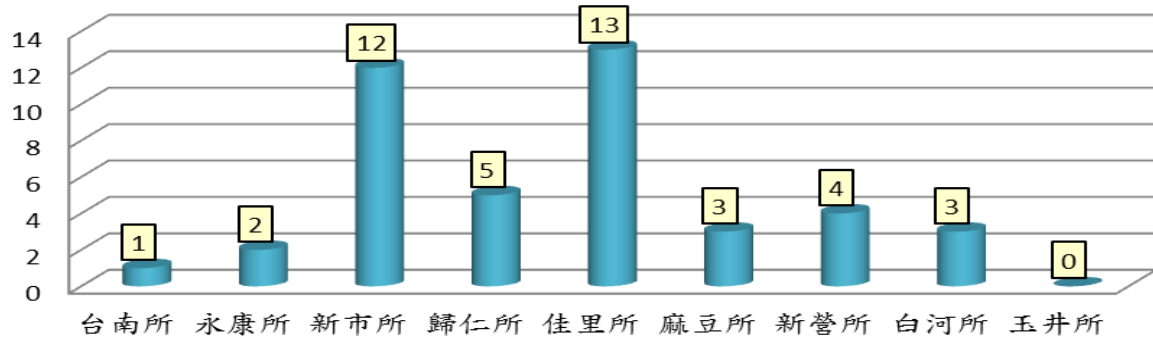
各所使用網路e櫃台情形



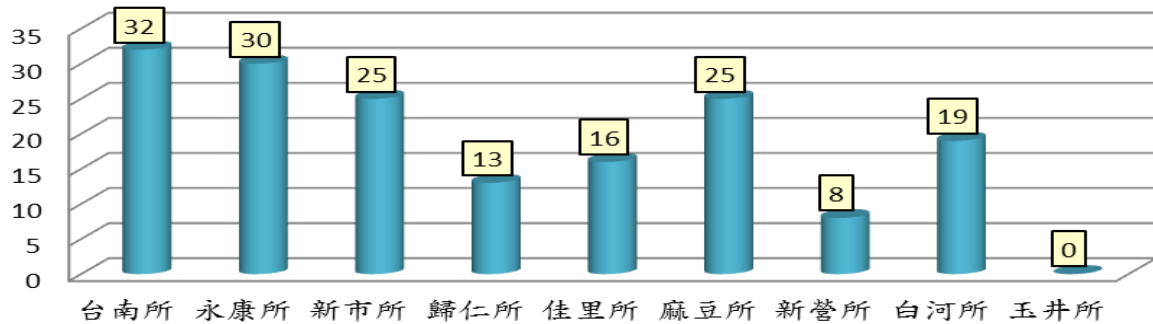
各所電子帳單使用情形



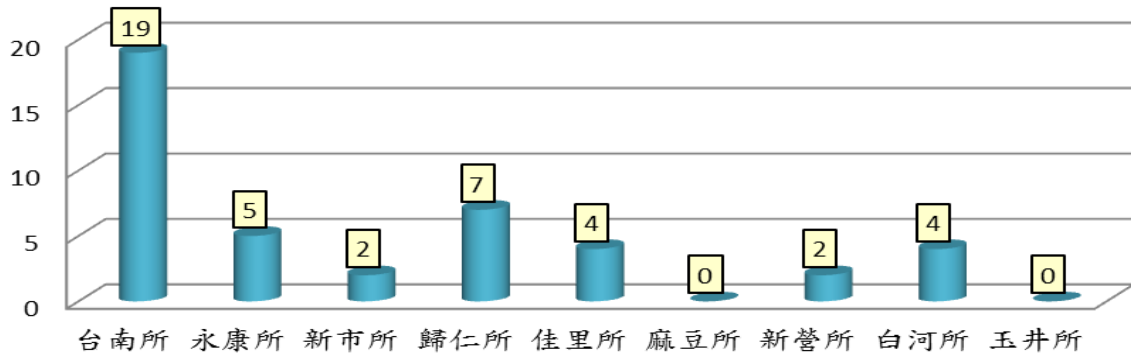
各所電子報使用情形



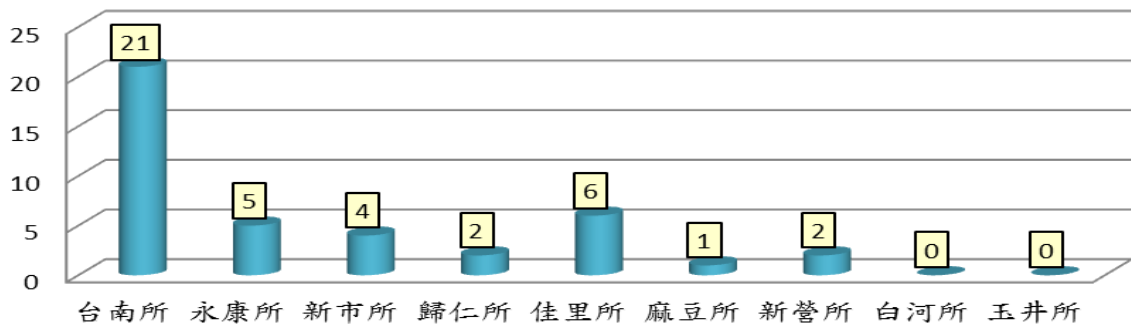
各所停水訊息使用情形



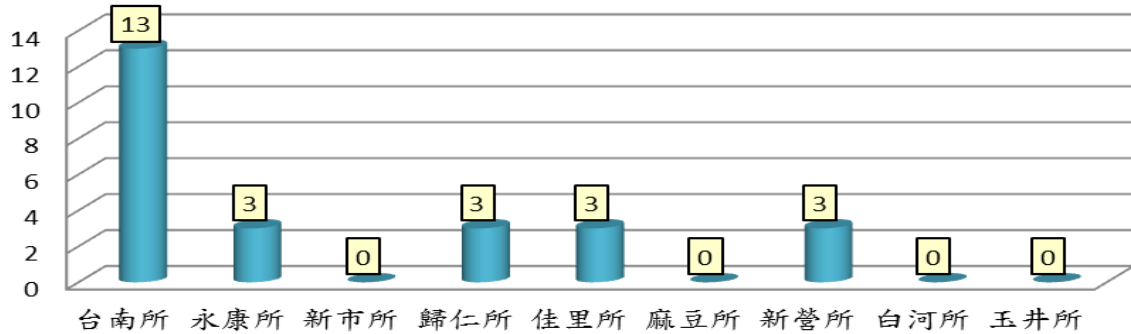
各所HOT新聞使用情形



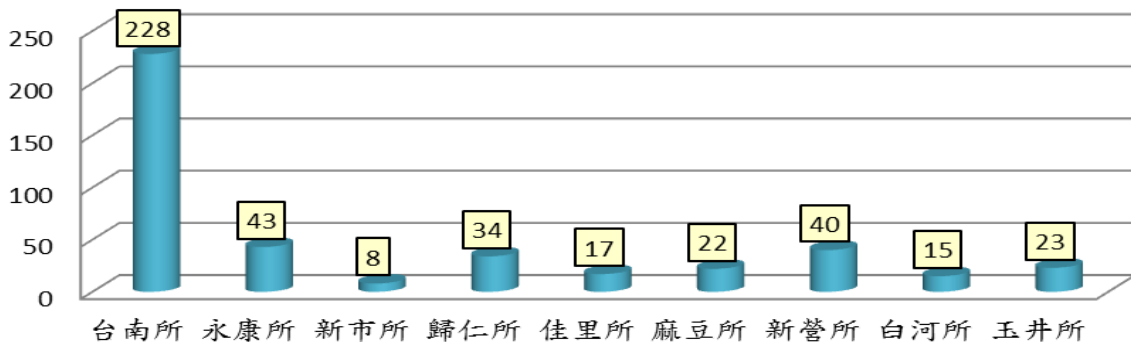
各所電子表單下載使用情形



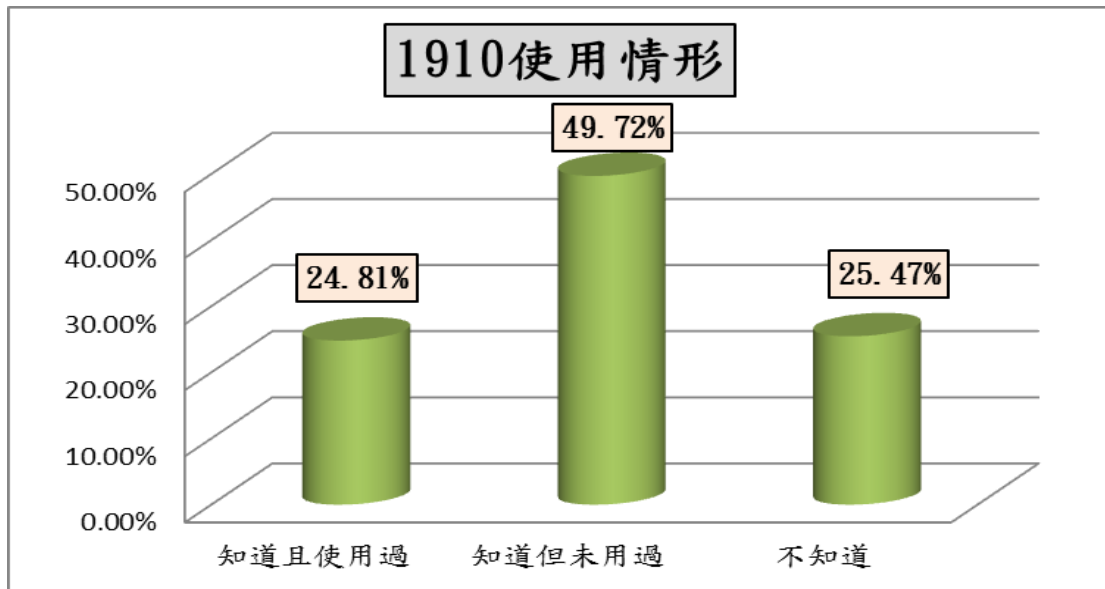
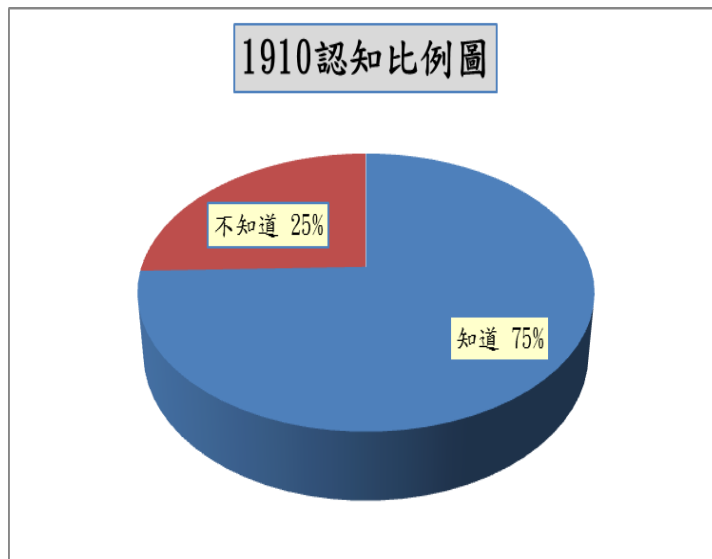
各所其他項目使用情形



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：



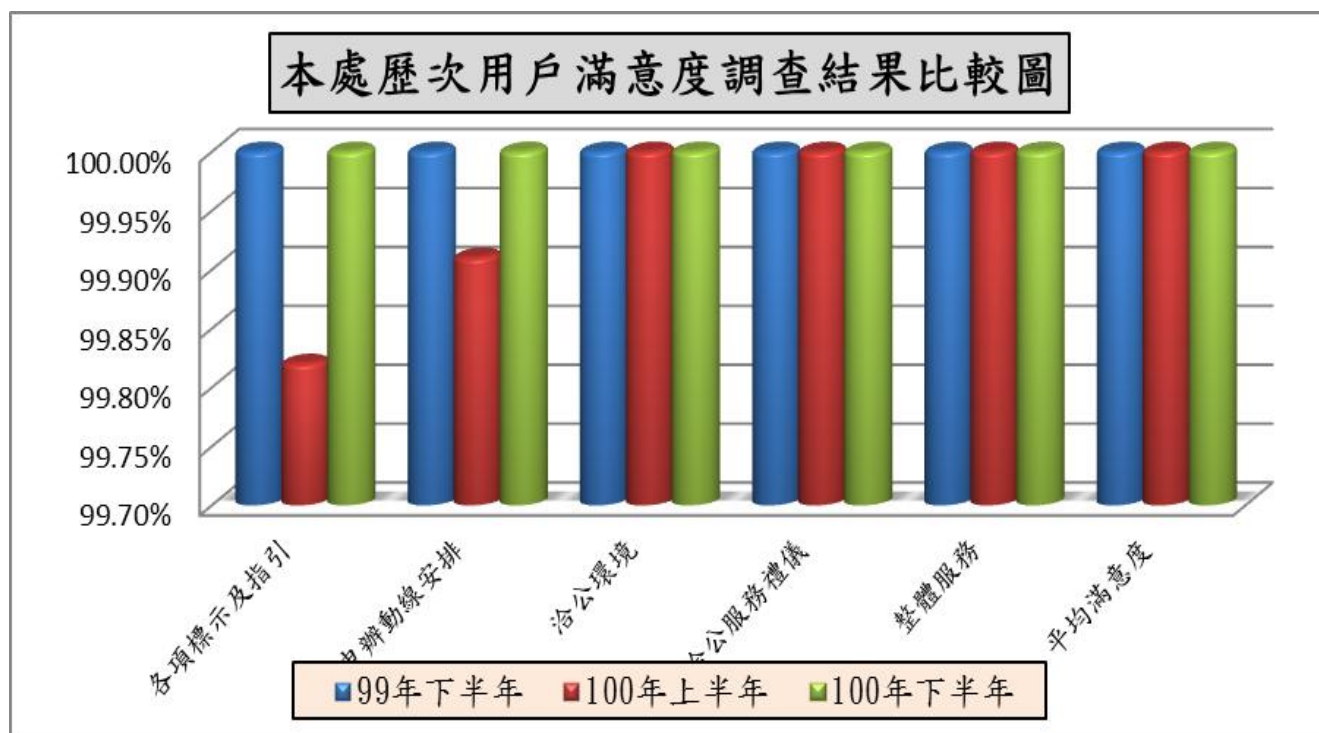
(四) 用戶建議及辦理情形：無

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年下半年	100年上半年 (本次目標值)	100年下半年	達成率
各項標示及指引	100.00%	99.82%	100.00%	100.18%
各項申辦動線安排	100.00%	99.91%	100.00%	100.09%
洽公環境	100.00%	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	100.00%	99.90%	100.00%	100.14%

備註：本次各項調查項目係依據100年度上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：

所別 \ 項目	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%

2. 本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形，100年上半年與100年下半年調查結果比較。(紅色：表下降，藍色：表成長)

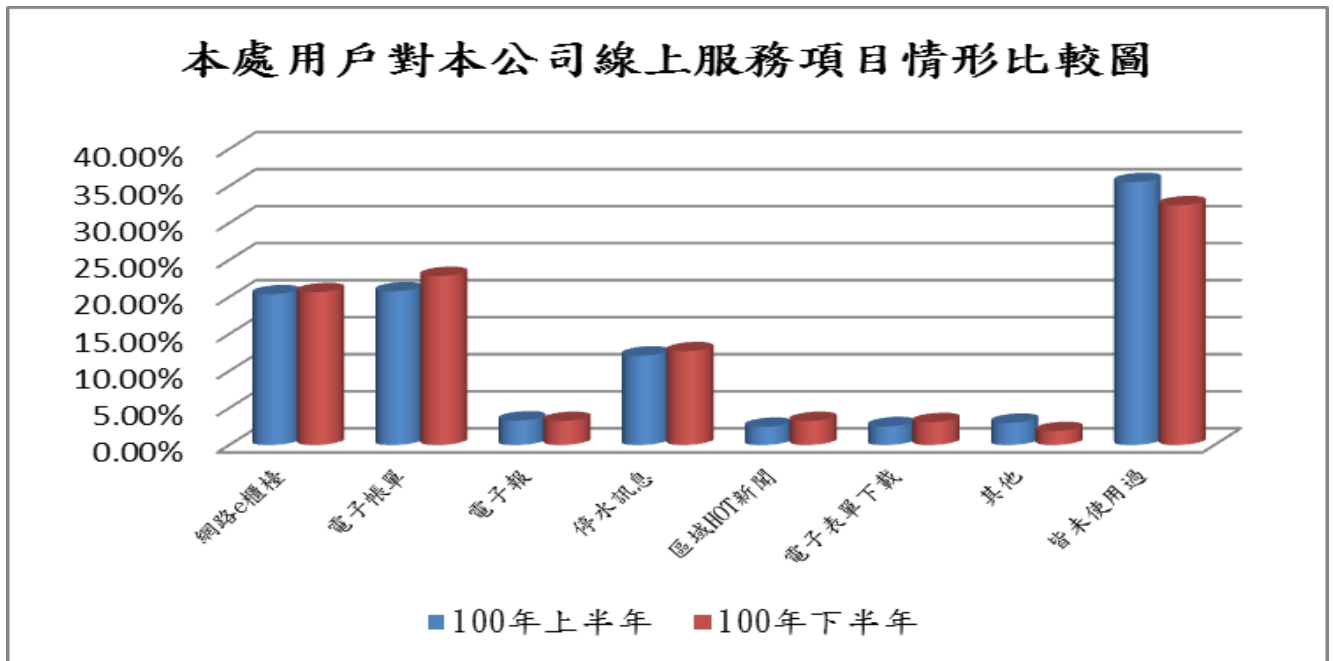
所別 \ 項目	網路e櫃檯		電子帳單		電子報		停水訊息	
	100年 上半年	100年 下半年	100年 上半年	100年 下半年	100年 上半年	100年 下半年	100年 上半年	100年 下半年
台南所	82	67	42	42	10	1	64	32
永康所	24	64	11	18	2	2	10	30
新市所	62	72	79	91	8	12	23	25
歸仁所	23	9	22	42	3	5	11	13
佳里所	25	27	59	43	17	13	21	16
麻豆所	18	18	4	32	0	3	0	25
新營所	17	15	35	20	1	4	15	8
白河所	7	2	11	15	1	3	9	19
玉井所	0	0	0	0	0	0	0	0
使用次數	258	274	263	303	42	43	153	168
使用率	20.36%	20.65%	20.76%	22.83%	3.31%	3.24%	12.08%	12.66%

項目 所別	區域 HOT 新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	100 年 上半年	100 年 下半年	100 年 上半年	100 年 下半年	100 年 上半年	100 年 下半年	100 年 上半年	100 年 下半年
台南所	9	19	7	21	8	13	208	228
永康所	5	5	4	5	18	3	86	43
新市所	1	2	2	4	0	0	7	8
歸仁所	3	7	3	2	3	3	36	34
佳里所	4	4	4	6	1	3	14	17
麻豆所	3	0	1	1	1	0	38	22
新營所	4	2	9	2	4	3	23	40
白河所	2	4	2	0	3	0	15	15
玉井所	0	0	0	0	0	0	23	23
使用次數	31	43	32	41	38	25	450	430
使用率	2.45%	3.24%	2.53%	3.09%	3.00%	1.88%	35.52%	32.4%

- (1) **網路 e 櫃檯**：100 年下半年度網路 e 櫃檯成長率成長 0.29%，永康所、新市所、佳里所使用次數較 100 年上半年皆有成長，其中永康所呈現大幅成長，請賡續保持；台南所、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。
- (2) **電子帳單**：100 年下半年度電子帳單使用項目成長率成長 2.07%，電子帳單使用率各所使用件數大部分呈現成長情況，惟佳里所及新營所使用件數略為下降，請加強電子帳單宣導。
- (3) **電子報**：100 年下半年度電子報使用率略為下降，原因為用戶申報電子帳單可選擇訂閱電子報，造成用戶另於網路使用電子報頻率略為下降。
- (4) **停水訊息**：100 年下半年度停水訊息使用率成長 0.58%，呈現小幅成長，永康所、新市所、歸仁所、麻豆所、白河所均有成長，惟台南所、佳里所、新營所呈現微幅下降，請加強宣導停水訊息使用方法。
- (5) **區域 HOT 新聞**：100 年下半年度區域 HOT 新聞使用率成長 0.79%，呈現小幅成長，各所使用件數大部分皆有成長，惟新營所使用件數略為下降，整體使用率呈現小幅提升，請賡續保持。
- (6) **電子表單下載**：100 年下半年度電子表單下載使用率成長 0.56%，整體使

用率呈現小幅提升，請廣續保持。

- (7) **皆未使用過**：100 年下半年度用戶皆未使用過下降為 32.4%，下降幅度為 3.12%，資料顯示各所於線上服務項目宣導成績有所進步，惟台南所、新營所未使用過件數顯著增加，請加強宣導。
- (8) 「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「電子報」項目以外皆有些微提升，「皆未使用過」之比例亦比 100 年下半年減少 3.12%，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	100.00%	0.00%	—	—	—
各項申辦動線安排	100.00%	0.00%	—	—	—
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	100.00%	0.00%	—	—	—

(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	20.65%	1. 因台南市永康轄區電腦普及率提升，用戶於本公司網路線上服務件數明顯增加。 2. 因本處用戶申辦電子帳單比率增加，用戶可從電子帳單中自行選取訂閱電子報，故單獨申請電子報之件數略為下降。 3. 本處各所 100 年下半年度電子化程度皆略為上升。	1. 請永康所繼續加強宣導，請用戶多加利用公司線上服務，保持其成長率。 2. 電子帳單功能含有電子報訂閱項目，因電子帳單申辦率較上年度提升，應繼續鼓勵用戶申辦本公司電子帳單，增加申辦電子帳單等相關之誘因。 3. 加強與相關單位合作機會。本處於各地與台電合作，互相放置電子帳單及相關會員申請書及本公司文宣品，增加用戶申辦機會，亦可達成節能減	100.12
2	電子帳單	22.83%			
3	電子報	3.24%			
4	停水訊息	12.66%			
5	區域 HOT 新聞	3.24%			
6	電子表單下載	3.09%			
7	其他	1.88%			
8	皆未使用過	32.40%			

				<p>碳之共同目標。</p> <p>4. 利用用戶參觀本處地區三大淨水廠及台南水博館，宣導節約用水、電子帳單等相關訊息。</p> <p>5. 利用各方媒體加強宣傳。(如廣播、新聞、網路等)</p>	
--	--	--	--	--	--