

台灣自來水公司第六區管理處

一百一一年度第一次

顧客滿意度臨櫃調查分析報告



中華民國 101 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

101 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（100）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%

▲100 年度第二次臨櫃調查滿意度調查結果實績值

（三） 調查時間：101 年 5 月 11 日至 5 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：

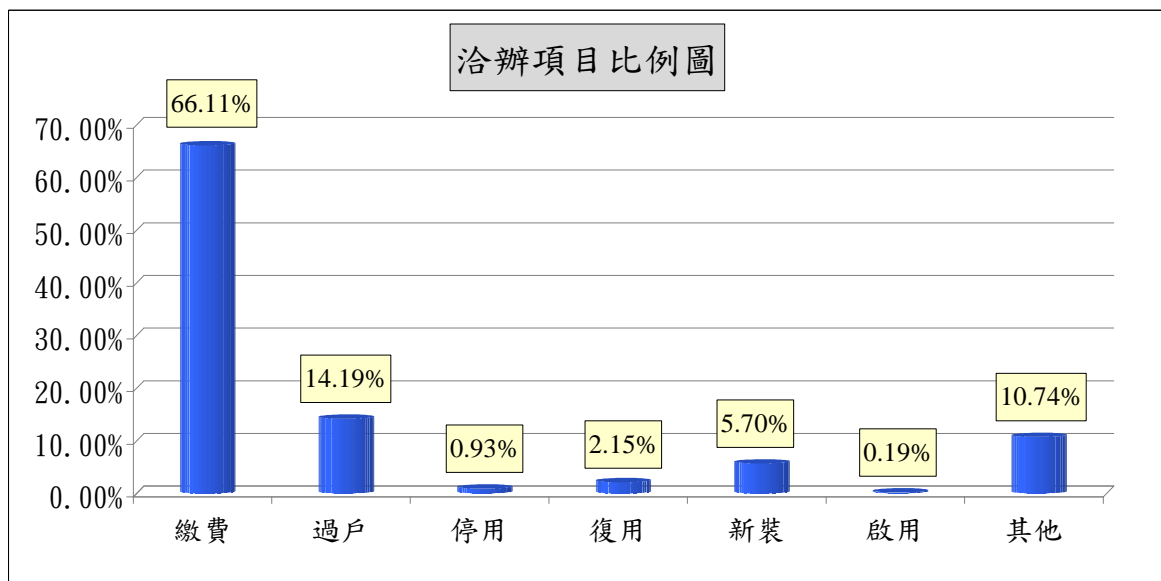
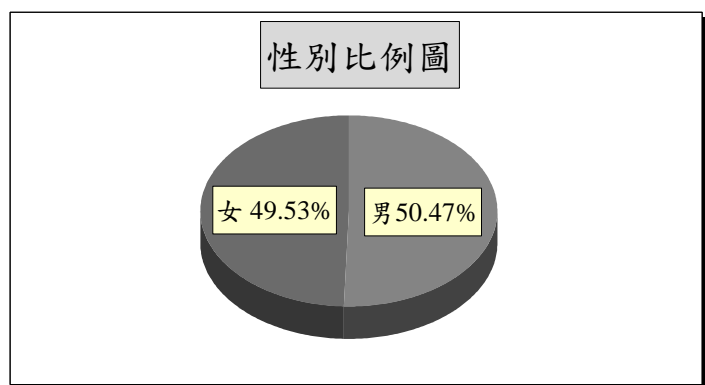
1. 有效樣本數：臨櫃佔 100%，抽樣數 1,068 份，有效數 1,068 份。
2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

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	539	50.47%
	女	529	49.53%
	合計	1,068	100.00%
洽辦作業事項	繳費	708	66.11%
	過戶	152	14.19%
	停用	10	0.93%
	復用	23	2.15%
	新裝	61	5.70%
	啟用	2	0.19%
	其他	115	10.74%
	合計	1,071	100.00%

備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本 3 份。



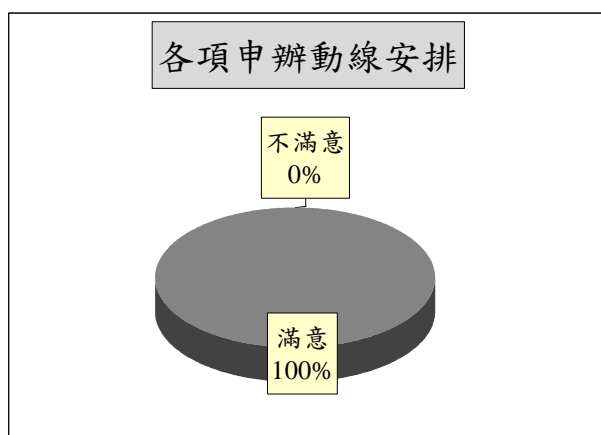
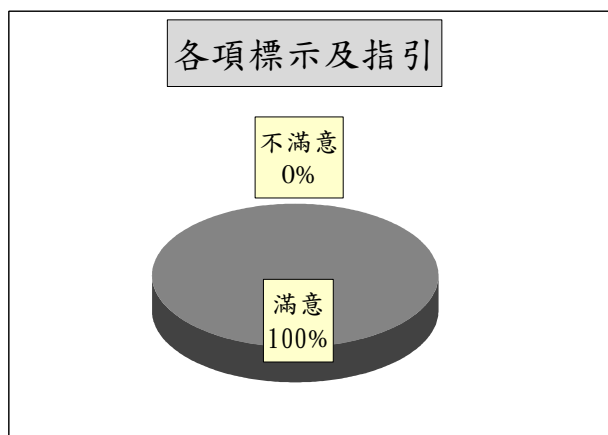
(三) 用戶對 1910 免費專線之認知狀況：

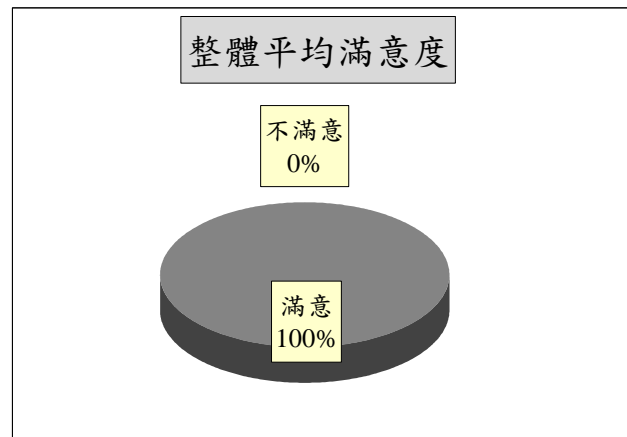
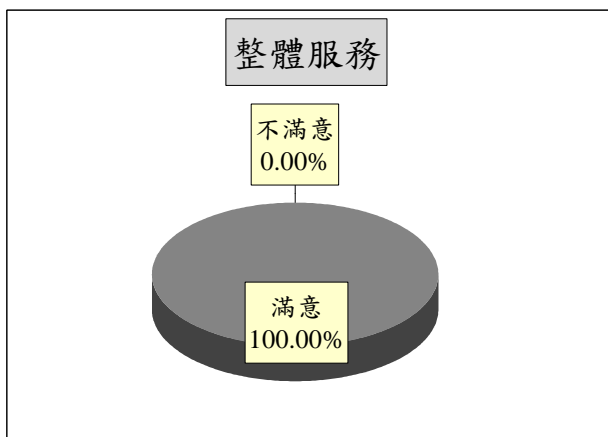
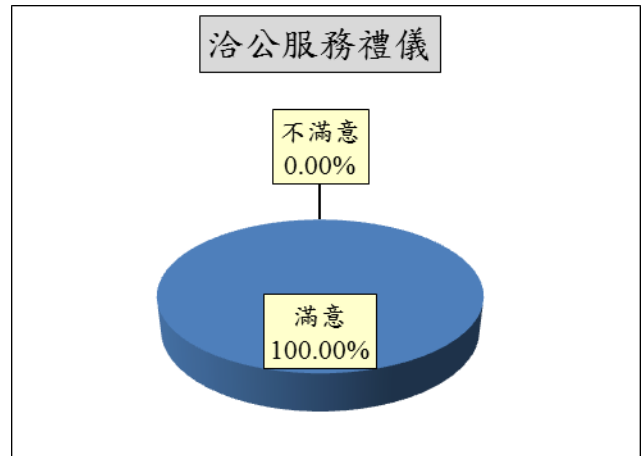
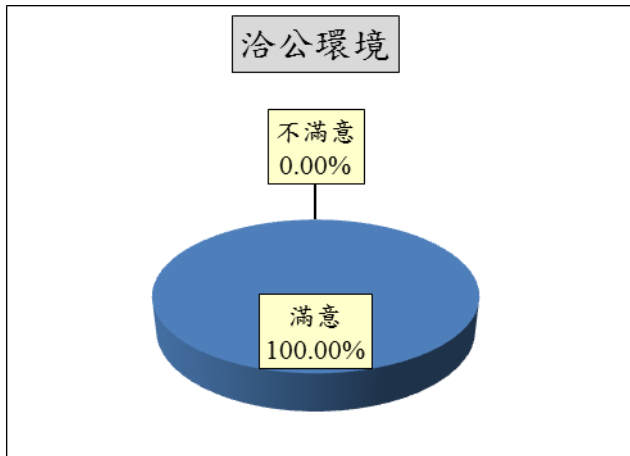
是否知道免費專線 1910	樣本數 (人)	百分比
知道且使用過	244	22.85%
知道但未使用過	628	58.80%
不知道	196	18.35%
合計	1,068	100.00%

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	623	58.33%	445	41.67%	0	0%	0	0.00%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	638	59.74%	430	40.26%	0	0%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公環境	654	61.24%	414	38.76%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公服務禮儀	728	68.16%	340	31.84%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體服務	659	61.7%	409	38.30%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體平均滿意度	660	61.80%	408	38.20%	0	0.10%	0	0.00%	1,068	100.00%

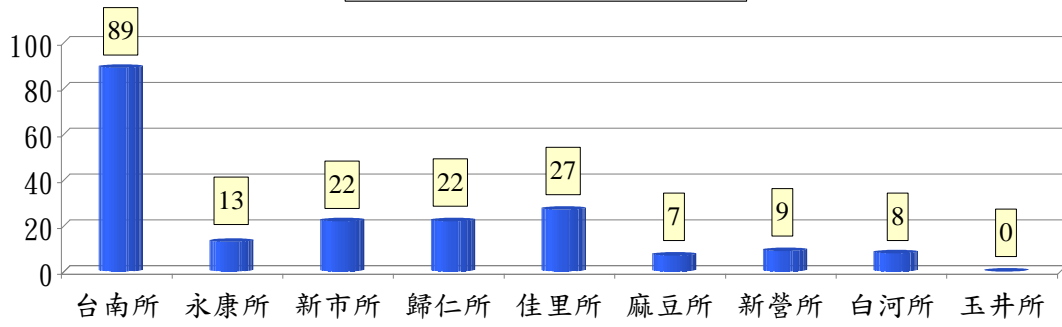




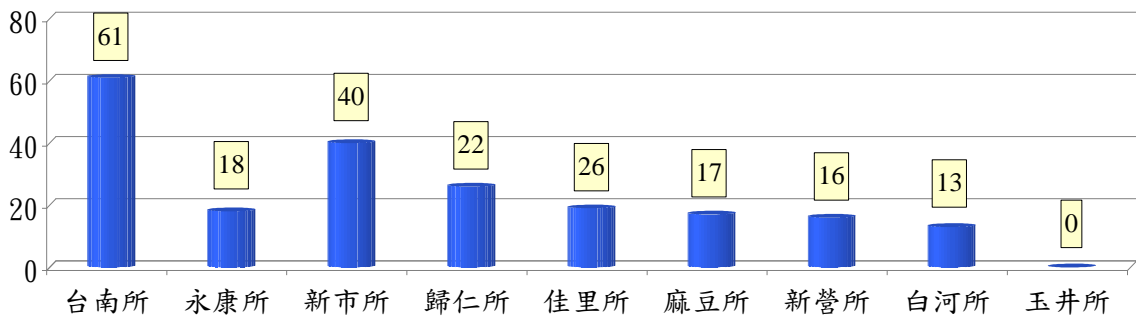
(二) 用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形(可複選):

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	89	61	12	98	5	11	14	140	430
永康所	13	18	6	12	4	9	14	143	219
新市所	22	40	6	25	0	3	0	23	119
歸仁所	22	26	3	26	2	2	4	22	107
佳里所	27	19	1	12	0	3	2	28	92
麻豆所	7	17	1	3	0	0	2	42	72
新營所	9	16	0	9	1	2	1	48	86
白河所	8	13	2	13	3	1	0	14	54
玉井所	0	0	0	0	0	0	0	23	23
合計	197	210	31	198	15	31	37	483	1,202

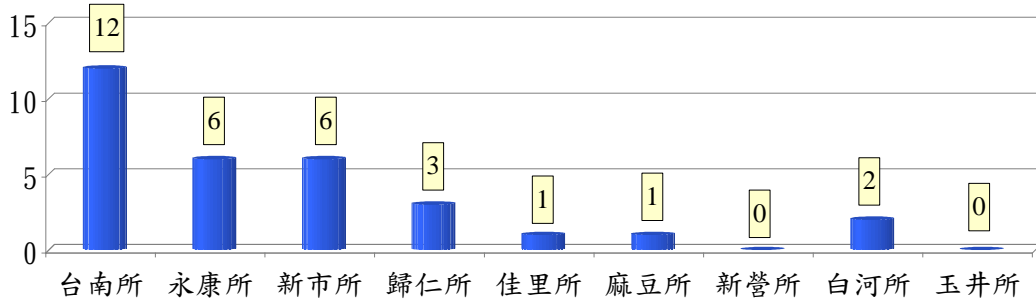
各所網路e櫃檯使用情形



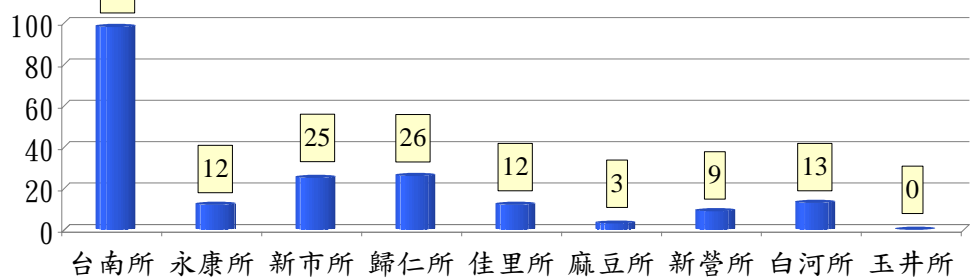
各所電子帳單使用情形



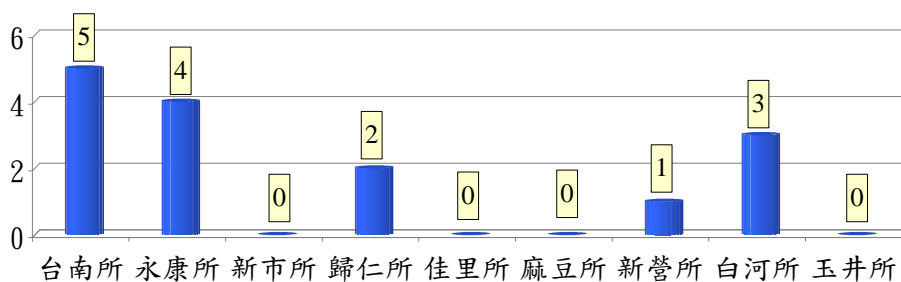
各所電子報使用情形



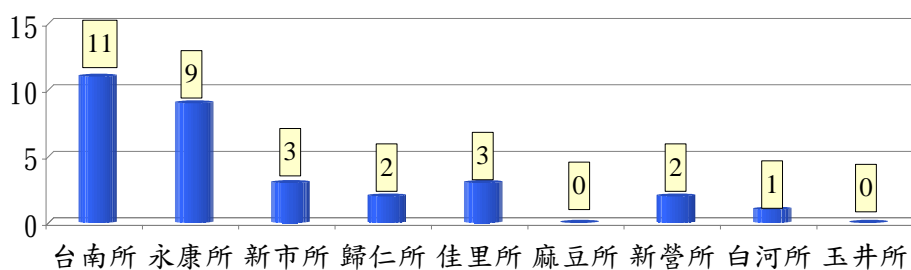
各所停水訊息使用情形



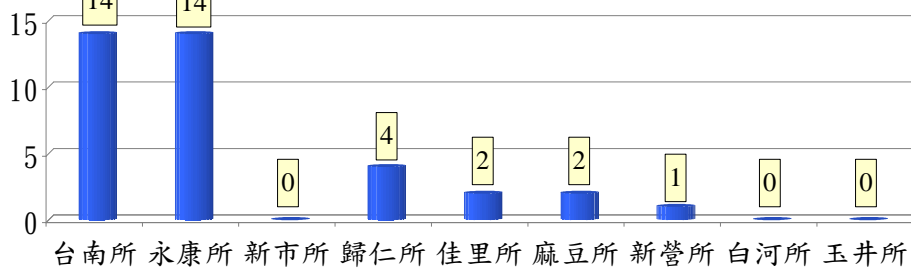
各所區域HOT新聞使用情形



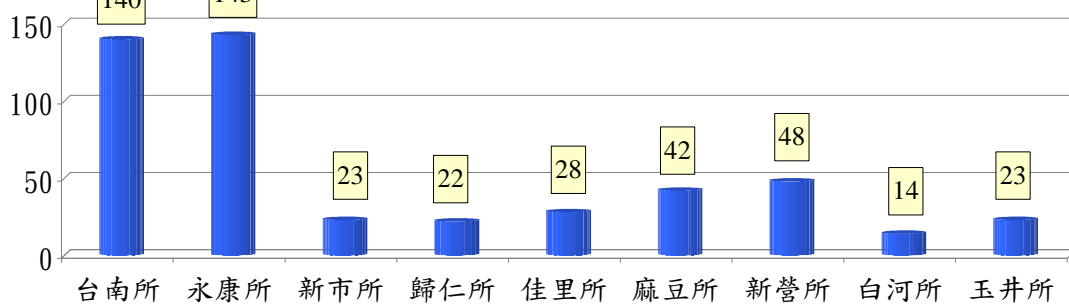
各所電子表單下載使用情形



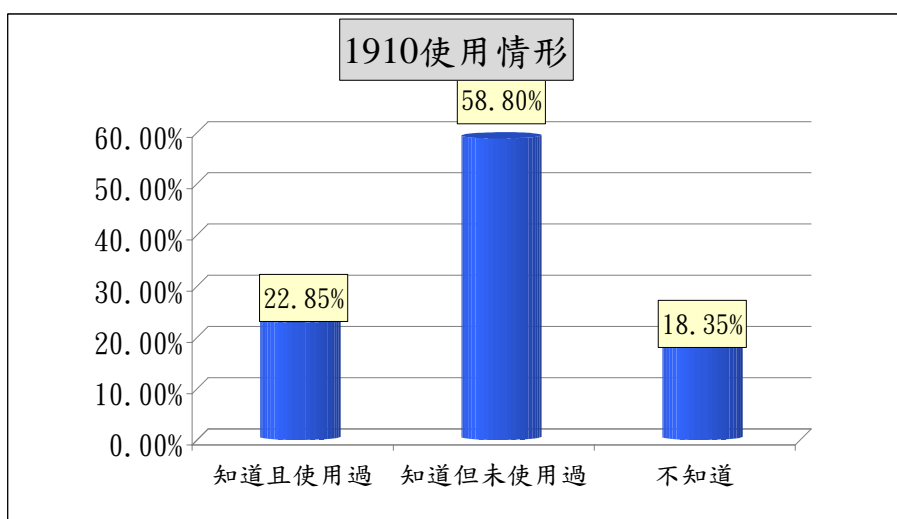
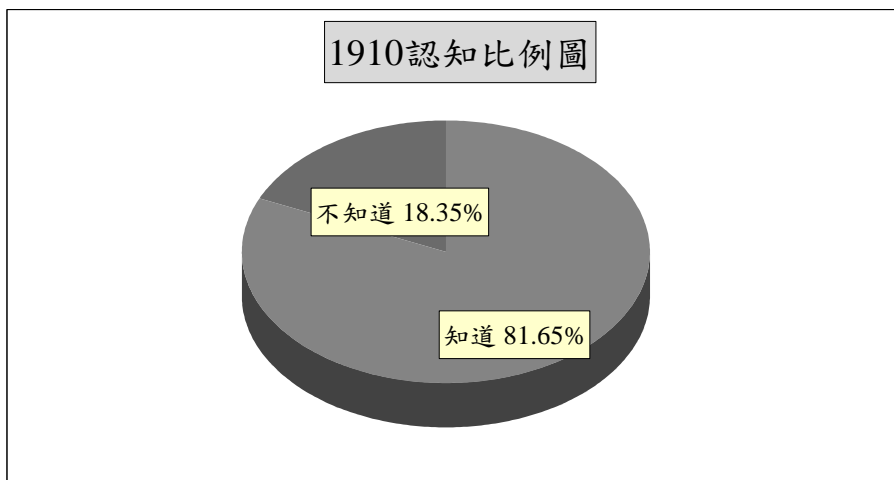
各所其他項目使用情形



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：

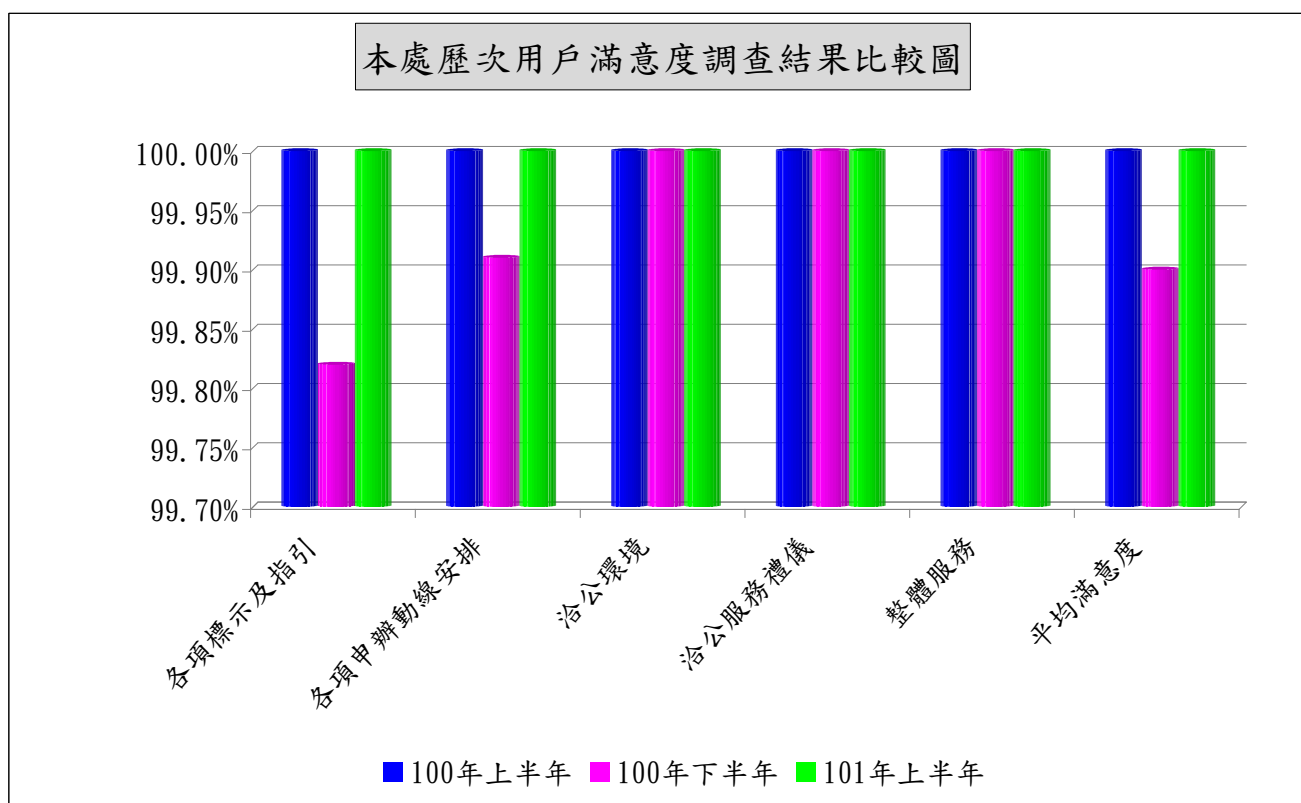
序號	用戶意見	處理情形 (另註明函覆文號)	用戶資料 (姓名、地址、E-mail)	權責單位
1	水管外線工程，建請減短施工期。	101.6.7 上午已電洽用戶說明；函覆文號 101 年 6 月 7 日 台水六新營字第 10100010630 號	姓名：洪清山 地址：台南市新營區新北五街 106 號	新營所

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	100 年上半年	100 年下半年 (本次目標值)	101 年上半年 達成率
各項標示及指引	99.82%	100.00%	100.00%
各項申辦動線安排	99.91%	100.00%	100.00%
洽公環境	100.00%	100.00%	100.00%
洽公服務禮儀	100.00%	100.00%	100.00%
整體服務	100.00%	100.00%	100.00%
平均滿意度	99.90%	100.00%	100.00%

備註：本次各項調查項目係依據 100 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：

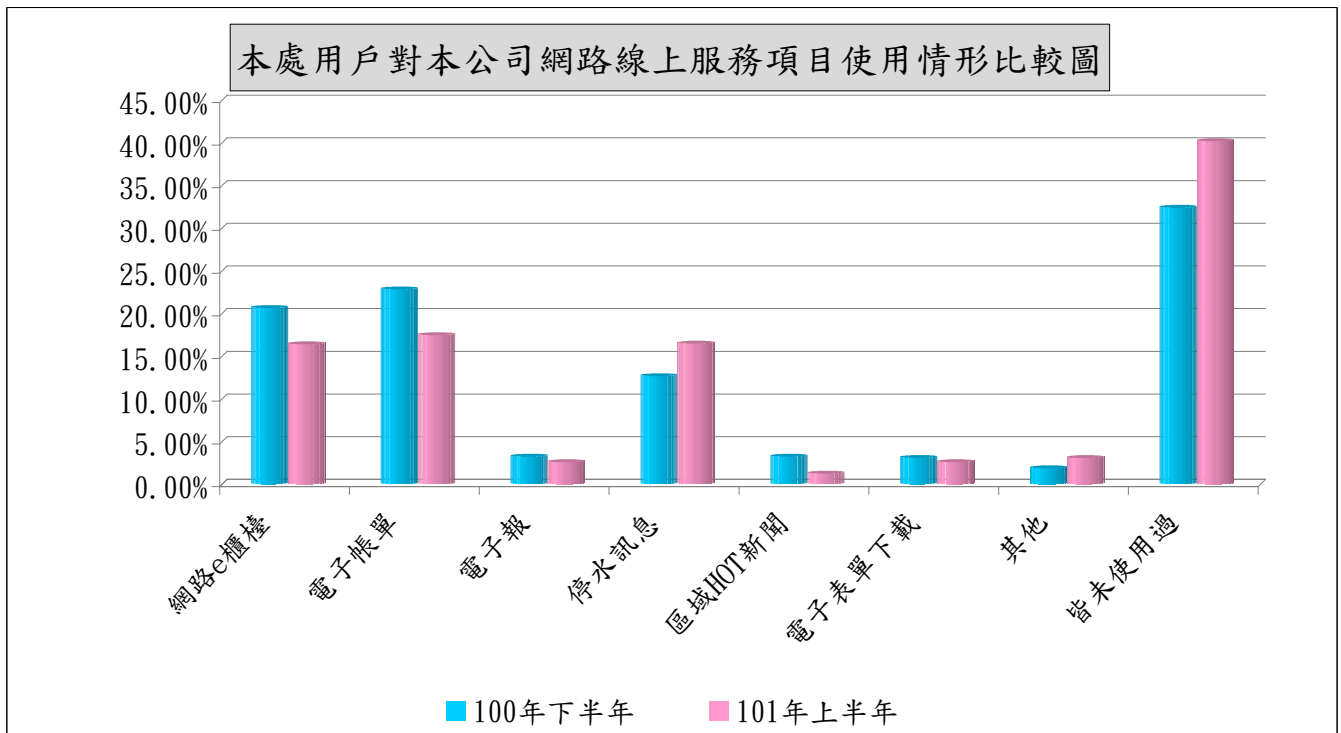
所別	項目	各項標示及指引	各項申辦動線安排	洽公環境	洽公服務禮儀	整體服務	平均滿意度
台南所		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
永康所		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
新市所		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
歸仁所		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
佳里所		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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年下半年與101年上半年調查結果比較。(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年下半年	101年上半年	100年下半年	101年上半年	100年下半年	101年上半年	100年下半年	101年上半年
台南所		67	89	42	61	1	12	32	98
永康所		64	13	18	18	2	6	30	12
新市所		72	22	91	40	12	6	25	25
歸仁所		9	22	42	26	5	3	13	26
佳里所		27	27	43	19	13	1	16	12
麻豆所		18	7	32	17	3	1	25	3
新營所		15	9	20	16	4	0	8	9
白河所		2	8	15	13	3	2	19	13
玉井所		0	0	0	0	0	0	0	0
使用次數		274	197	303	210	43	31	168	198
使用率		20.65%	16.39%	22.83%	17.47%	3.24%	2.58%	12.66%	16.47%

項目 所別	區域 HOT 新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	100 年 下半年	101 年 上半年	100 年 下半年	101 年 上半年	100 年 下半年	101 年 上半年	100 年 下半年	101 年 上半年
台南所	19	5	21	11	13	14	228	140
永康所	5	4	5	9	3	14	43	143
新市所	2	0	4	3	0	0	8	23
歸仁所	7	2	2	2	3	4	34	22
佳里所	4	0	6	3	3	2	17	28
麻豆所	0	0	1	0	0	2	22	42
新營所	2	1	2	2	3	1	40	48
白河所	4	3	0	1	0	0	15	14
玉井所	0	0	0	0	0	0	23	23
使用次數	43	15	41	31	25	37	430	483
使用率	3.24%	1.25%	3.09%	2.58%	1.88%	3.08%	32.4%	40.18%

- (1) 網路 e 櫃檯：台南所、歸仁所及白河所使用次數較 100 年下半年皆有大幅成長；永康所及新市所使用次數有顯著減少，永康所及新市所應加強宣導網路 e 櫃檯的使用。
- (2) 電子帳單：台南所使用次數成長最高；永康所、新市所、歸仁所、佳里所及麻豆所下降較明顯，需要多鼓勵民眾使用。
- (3) 停水訊息：台南所、歸仁所及新營所使用次數皆有顯著進步，永康所、佳里所麻豆所及白河所等均下降。
- (4) 皆未使用過：台南所皆未使用過之比例相較於 100 年下半年呈大幅下降，有明顯改善；永康所、新市所、佳里所及麻豆有大比例的上升，新營所亦有上升之趨勢。
- (5) 「網頁線上服務項目」中的「網路 e 櫃檯」、「電子帳單」、「區域 HOT 新聞」及「電子表單下載」之使用率較 100 年下半年下降，其餘項目除「停水訊息」以外皆有些微提升，「皆未使用過」之比例亦比 100 年下半年上升 7.78%，整體表現與前次比較，須加強宣傳。



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	16.36%	1. 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「停水訊息」使用率明顯下降，故整體進步有限。 3. 本次各所「區域 HOT 新聞」台南所、歸仁所、新市所及佳里所呈明顯減少，故整體表現和前次相比略退步。	1. 擬繼續增加申辦誘因，利用用戶繳費時多鼓勵及宣傳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. 加強與相關單位合作機會。本處與市政府用戶服務中心合作，放置電子帳單申請書及本公司文宣品，增加用戶申辦機會，亦可達成節能減碳之共同目標。 5. 利用用戶參觀本處地區三大淨水廠、台南水博館及節水活動，宣導節約用水、電子帳單等相關訊息。 6. 利用各方媒體加強宣傳。(如廣播、新聞、網路等)	101.12
2	電子帳單	17.47%			
3	電子報	2.58%			
4	停水訊息	16.47%			
5	區域 HOT 新聞	1.25%			
6	電子表單下載	2.58%			
7	其他	3.08%			
8	皆未使用過	40.18%			