

# 102 年度台灣自來水公司第十二區管理處 --第一次臨櫃問卷調查分析報告--



中華民國 102 年 4 月製作

# 目 錄

壹、主辦機關及調查單位.....	1
貳、調查主旨.....	1
參、調查過程與方法.....	2
一、調查母體及對象.....	2
二、調查方式與期間.....	2
三、問卷調查信賴區間與正負誤差範圍...	3
四、取樣方式與分析方式.....	3
肆、調查結果分析.....	4
伍、民眾反應意見彙整表.....	11
陸、結論.....	13

## 壹、主辦機關及調查單位：

- 一、主辦機關：台灣自來水公司第十二區管理處(業務課)
- 二、調查單位：台灣自來水公司第十二區管理處各服務(營運)所

## 貳、調查主旨：

為擴大瞭解民眾對本公司所提供各項服務措施(包含洽公環境明亮清潔程度、各項標示及指引、申辦動線安排，整體環境設施、服務人員主動協助程度、作業說明程度、處理效率及整體服務等)之滿意度，並蒐集民眾建議事項內容，故主辦單位特藉由本次調查，以所轄各服務〈營運〉所用戶，以客觀超然的立場，利用臨櫃問卷調查方式評估用戶對本公司提供服務滿意度的評價，作為後續研擬為民服務業務改進措施參考。

## 參、調查過程與方法：

### 一、調查母體及對象：

- (一) 調查母體：針對各所臨櫃之洽公民眾為抽樣母群體。
- (二) 調查對象：問卷置於第一線服務櫃台人員，藉由櫃台人員為民眾辦理事務時，請等候民眾撥冗填寫問卷。

### 二、調查方式與期間：

- (一) 調查方式：採記名書面問卷方式，藉以回覆民眾所提意見，進而增進公司服務品質。
- (二) 調查期間：102年3月1日至3月25日，為控制抽樣誤差不大於4%內，共發出1,339份問卷調查表，並針對各所供水用戶數比例分配需回收之問卷

數；本處轄屬七所回收之有效問卷為 1,247 份，回收率為 93.13%。

### 三、問卷調查信賴區間與正負誤差範圍：

為擴大瞭解民眾對本公司所提供各項服務措施，問卷調查共設計八題內容，由於每個問題皆為獨立選項，故可針對每題回應情形與回覆率作滿意度計算，本次問卷調查結果-信賴區間為 95%，可容忍正負 2.78%之誤差範圍。

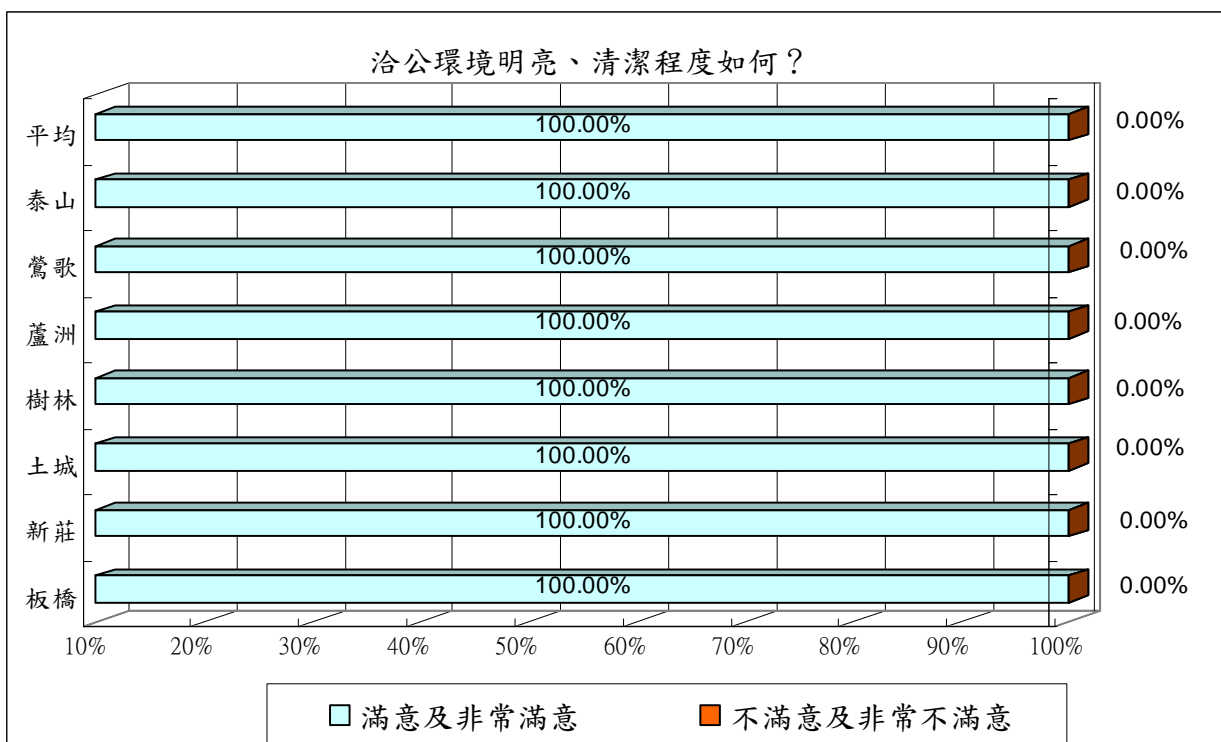
### 四、取樣方法與分析方式：

- (一) 取樣方法：由於本次問卷調查內容是需受訪用戶實際臨櫃洽辦相關服務，並感受各所提供各項服務之滿意度，在考量時間、需花費的人力及受測樣本數之前提下，本調查採立意取樣方式。
- (二) 分析方式：本調查結果以 Excel 套裝軟體統計及繪製圖表呈現，將問卷調查結果所得到之數據資料進行歸納整理，並針對每項問題進行說明分析；另針對用戶所提之意見，分別進行檢討與可行性評估說明，以獲得本次調查所欲瞭解之各項為民服務工作檢驗成果與未來努力方向。

## 肆、調查結果分析：

### 一、請問您覺得本處各服務所「洽公環境明亮、清潔程度如何

(一) 回答「非常滿意」者有 650 位，約佔 52.13%，回答「滿意」者有 597 位，約佔 47.87%。若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如下圖所示。



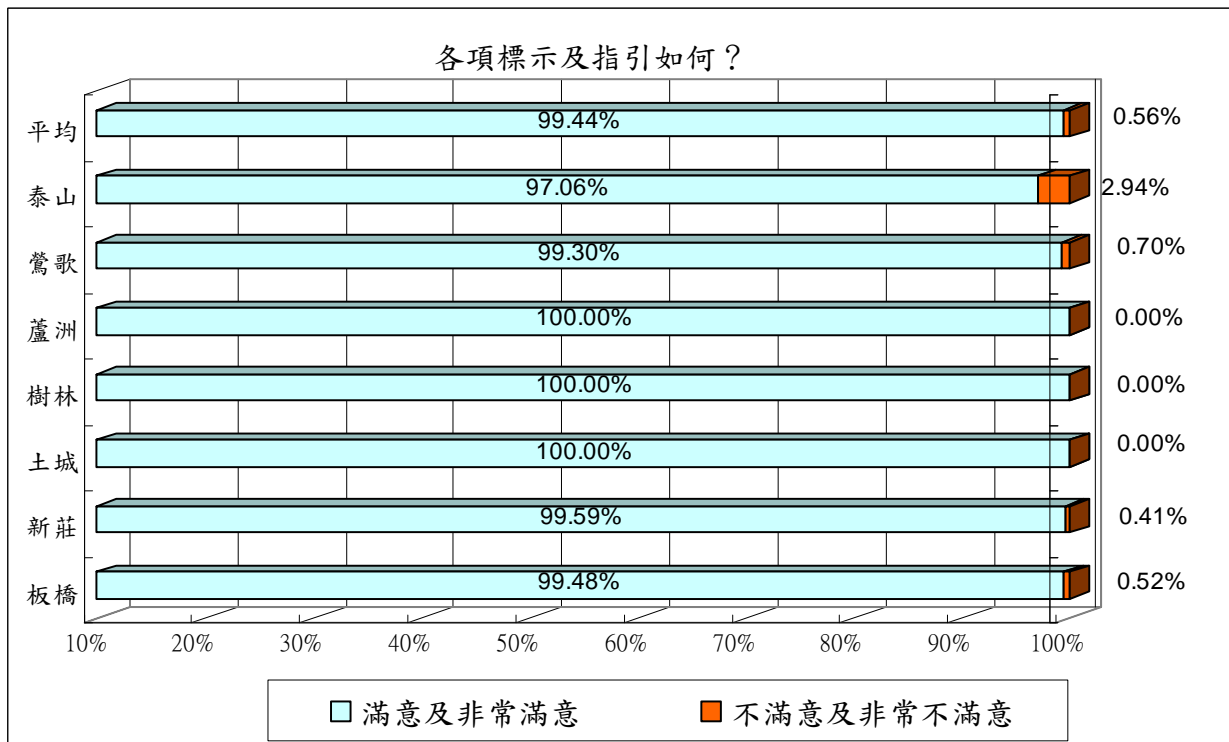
圖一：請問您覺得本處各服務所「洽公環境明亮及清潔程度如何」？

(二) 圖一分析：圖一顯示出本處各所提供之「洽公環境及清潔程度」讓民眾感到滿意（達 100%滿意度）。此部份顯示本處完成各所辦公營業廳 OA 化後獲得用戶正面肯定，本處擬持續在本年度進行各所硬體細部設備規劃改善，以期民眾能更加體會本公司為民服務的用心。

### 二、您覺得本處各服務所「各項標示及指引如何」？

(一) 回答「非常滿意」者有 689 位，約佔 55.25%，回答「滿意」者有 551 位，約佔 44.19%，回答「不滿意」者有 6 位，約佔 0.48%，回答「非

常不滿意」者有 1 位，約佔 0.08% ，若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如下圖所示。



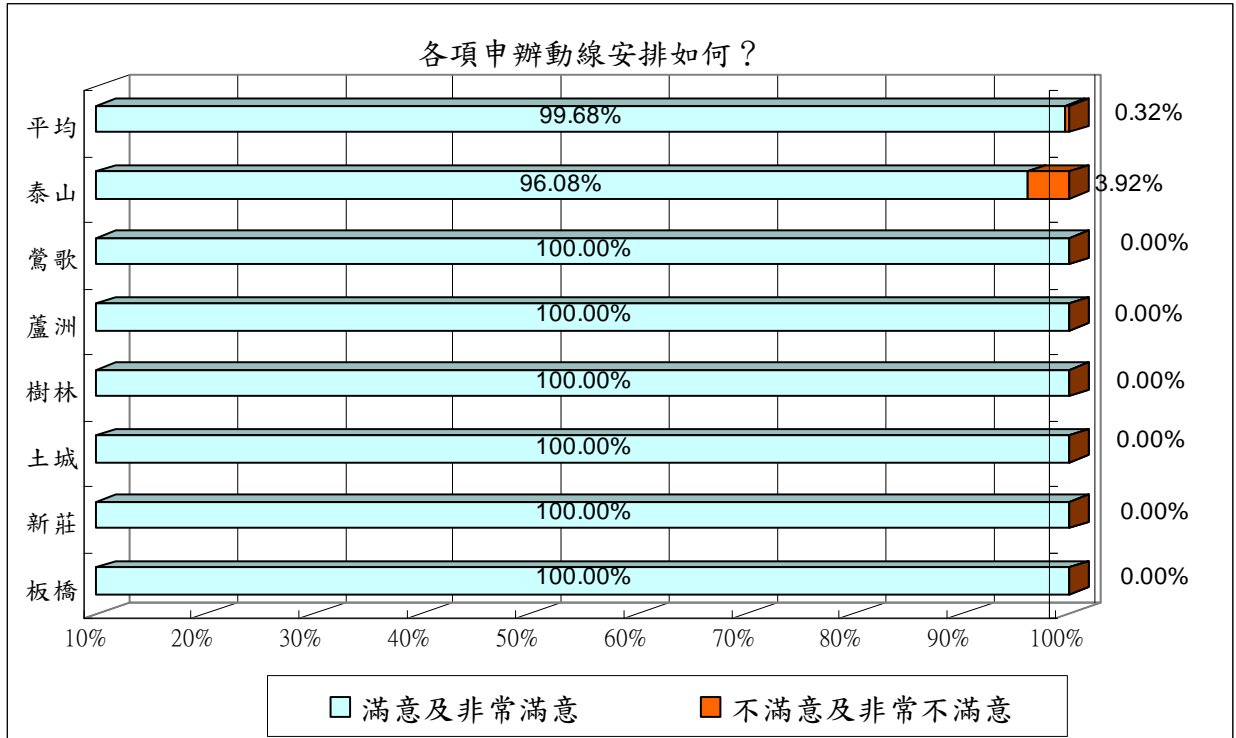
圖二：請問您覺得本處各服務所「各項標示及指引」？

(二)圖二分析：圖二顯示出本處各所提供之「各項標示及指引」大都讓民眾滿意(整體達 99.44%滿意度)。不滿意案件中，包含板橋所 2 件、新莊所 1 件，均因用戶未留意服務所位置告示看板而誤認未設置標示，經與用戶協談及說明後已獲得用戶諒解。鶯歌所 1 件係因用戶來所繳費，因地址不熟悉致繞路，並已當面向用戶說明。另泰山所提出改善件數較多（3 件），為考量用戶識別方便性，本處業於 102 年 4 月增設該所標示牌乙只。本處將針對路標指示不清楚之建議，編列相關預算科目，亦請服務所與路權單位洽商設置位置，以期提升「各項標示及指引」滿意度。另外，本處網站([http://www12/ch/04service/ser\\_04\\_list.asp?menu=4](http://www12/ch/04service/ser_04_list.asp?menu=4))亦有說明到達各服務所之交通方式供民眾點閱，並定期檢視網站訊息正確性。

### 三、您覺得本處各服務所「各項申辦動線安排如何」？

(一) 回答「非常滿意」者有 671 位，約佔 53.81% ，回答「滿意」者有 572

位，約佔 45.87% ，回答「不滿意」者有 4 位，約佔 0.32% ，無「非不滿意」用戶，若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如下圖所示。



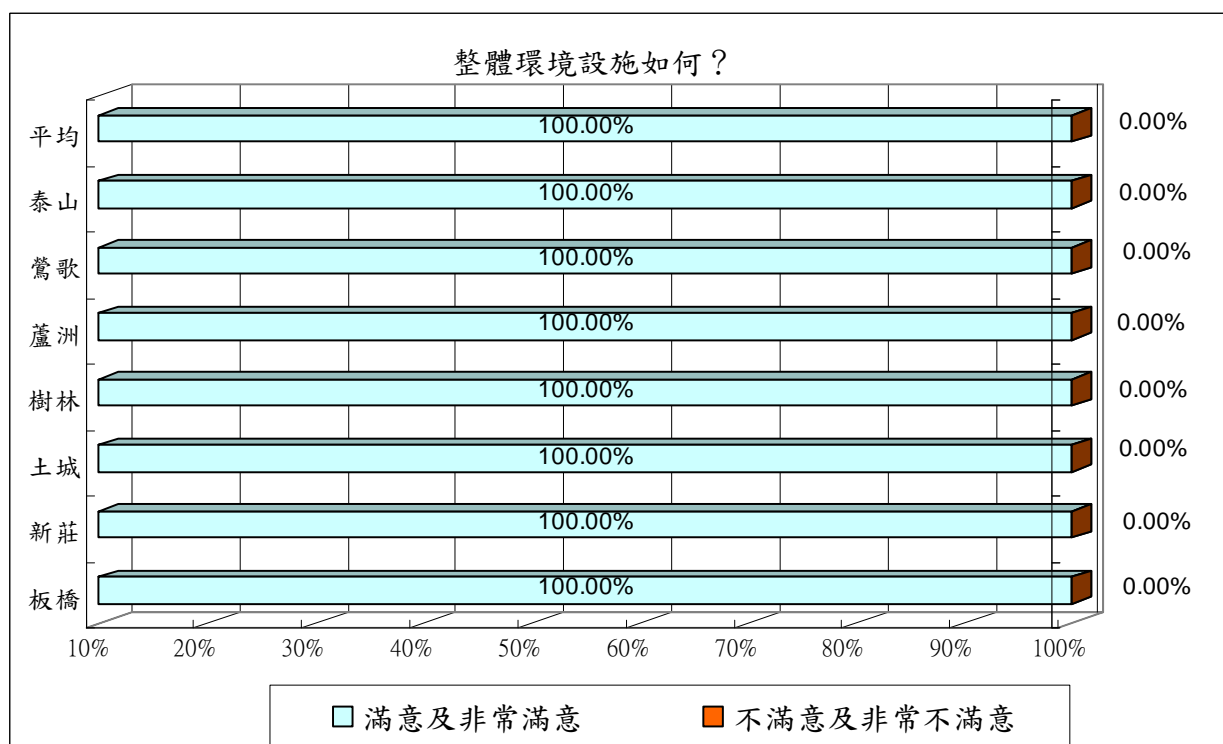
圖三：請問您覺得本處各服務所「各項申辦動線安排如何」？

(二)圖三分析：圖三顯示出本處各所將營業廳動線規劃妥，且建立明確的窗口告示牌後，「各項申辦動線安排」大都讓民眾滿意(整體達 99.68% 滿意度)，不滿意案件中僅包含泰山所 4 件。因泰山所侷限於現有空間，營業廳入口至單一窗口櫃台距離較近，本處除了將原較佔空間供用戶書寫之辦公桌，置換為簡潔且可放置各類書表及範例之專用書寫台外，另於書寫台前方牆上設置「貼心公佈欄」，期望營造更完善的洽公動線與空間。

#### 四、您覺得本處各服務所「整體環境設施如何」？

(一) 回答「非常滿意」者有 711 位，約佔 57.02% ，回答「滿意」者有 536 位，約佔 42.98% ，無「不滿意」及「非不滿意」用戶，若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如

下圖所示。



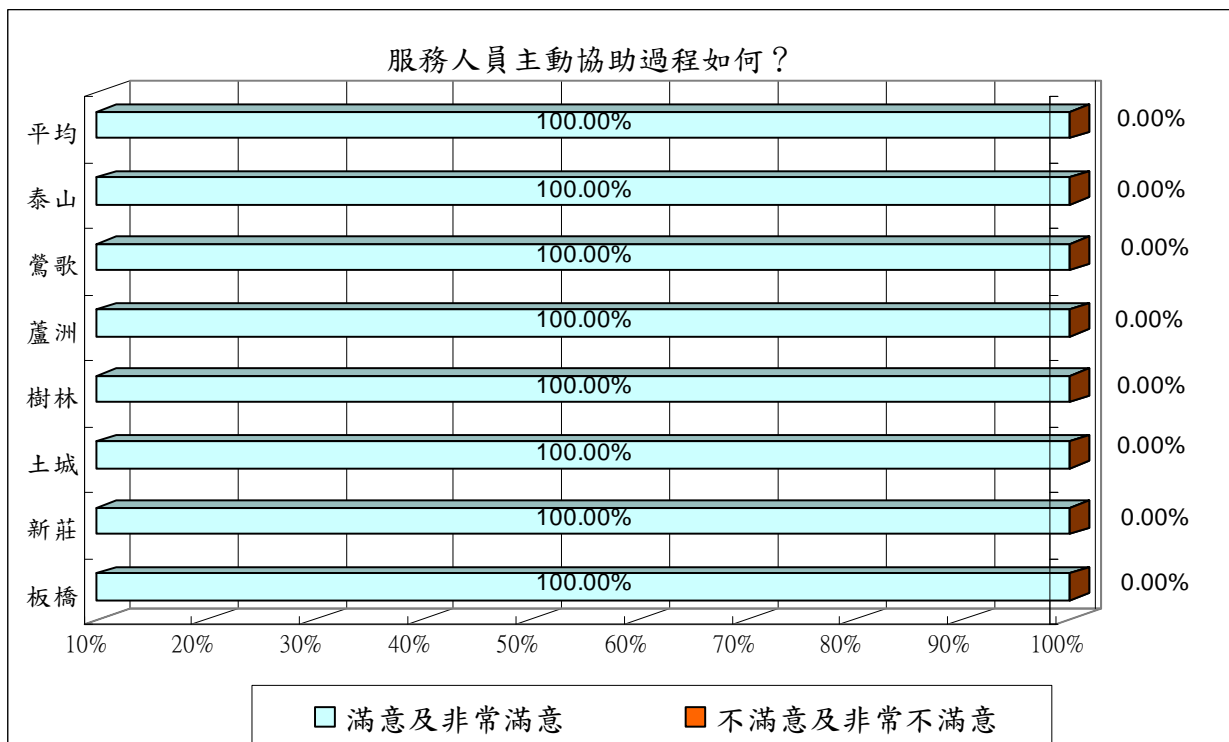
圖四：請問您覺得本處各服務所「整體環境設施如何」？

(二)圖四分析：圖四顯示出本處各所提供之「整體環境設施」讓民眾感到滿意（達100%滿意度）。此部份顯示各所整體環境獲得用戶正面肯定外，本處亦持續編列相關預算，以改善硬體設施，讓民眾有耳目一新之感受。

## 五、您覺得本處各服務所「服務人員主動協助過程如何」？

(一) 回答「非常滿意」者有842位，約佔67.52%，回答「滿意」者有405位，約佔32.48%，無「不滿意」及「非不滿意」用戶，若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如下圖所示。



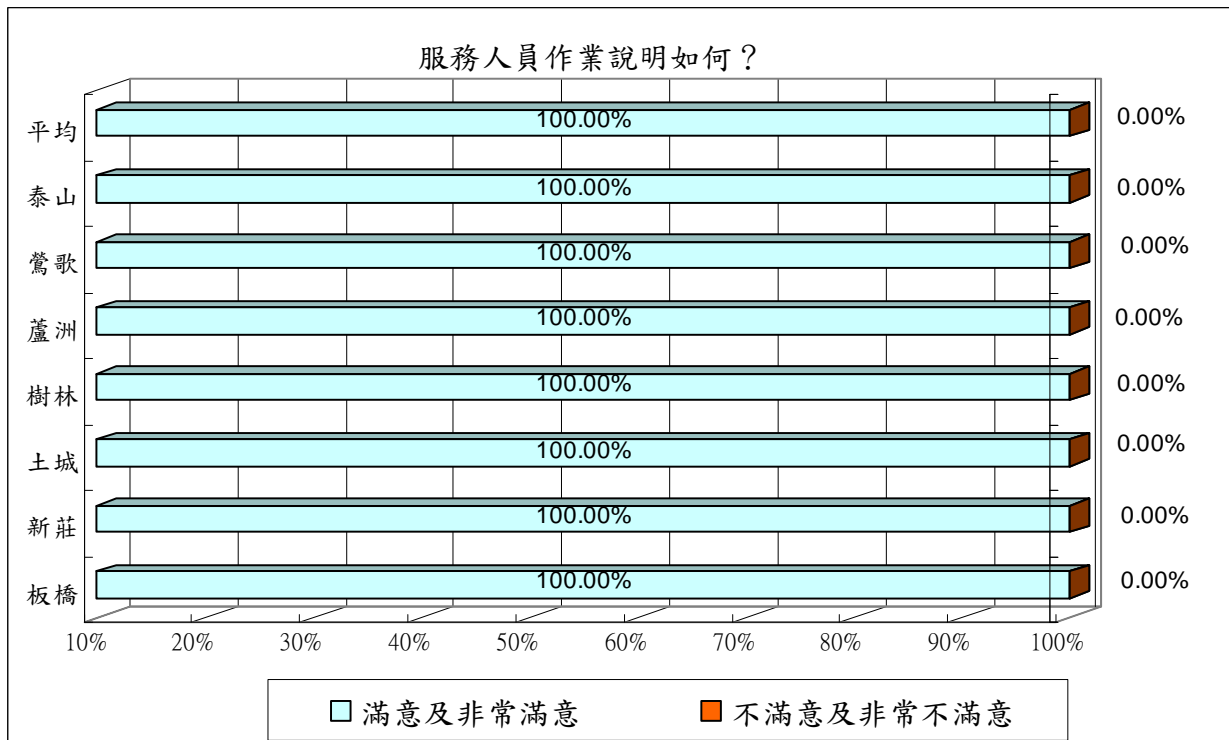


圖五：請問您覺得本處各服務所「服務人員主動協助過程如何」？

(二)圖五分析：圖五顯示出 100%受訪民眾對本處各所服務人員主動協助過程表示滿意，本處將廣續保持外，亦請各所依洽辦人數多寡機動調整櫃台受理窗口、落實排定引導人員相關工作及主管走動管理，以達效率之服務。

## 六、您覺得本處各服務所「服務人員作業說明如何」？

(一)回答「非常滿意」者有 852，約佔 68.32%，回答「滿意」者有 395 位，約佔 31.68%，無「不滿意」及「非不滿意」用戶，若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如下圖所示。

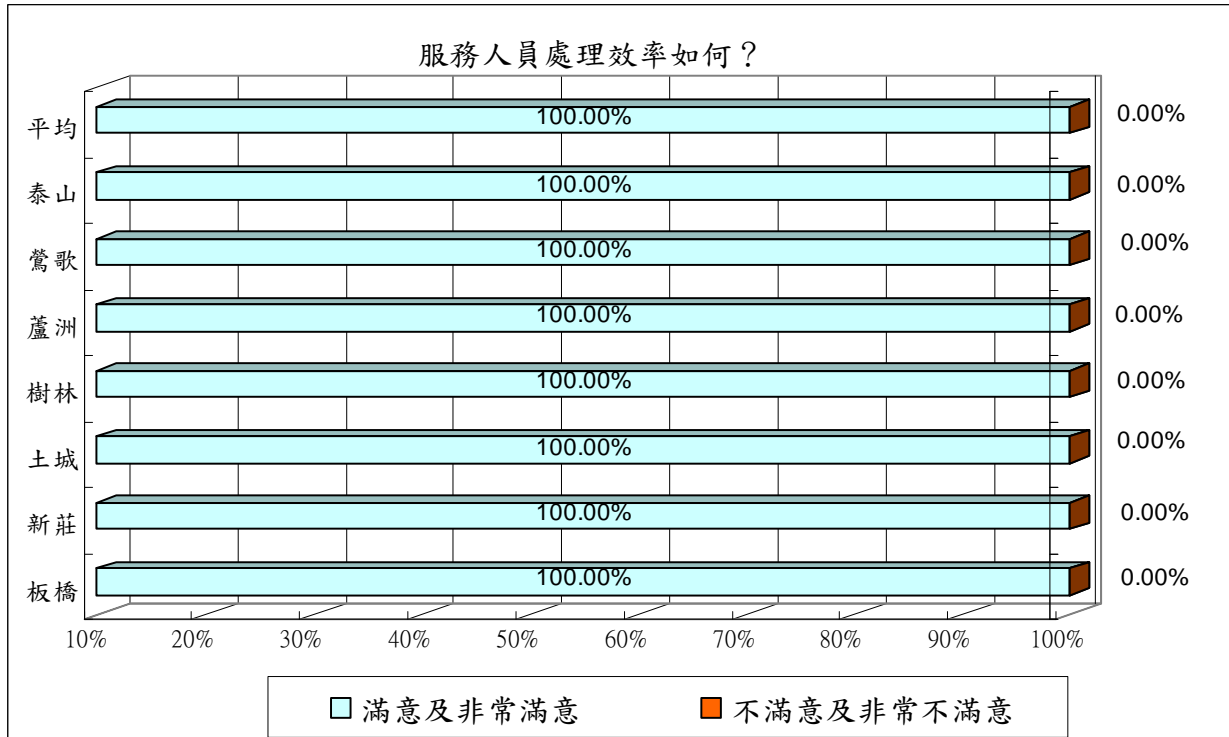


圖六：請問您覺得本處各服務所「服務人員作業說明如何」？

(二)圖六分析：圖六顯示出 100%受訪民眾對本處各所服務人員作業說明表示滿意。本處將持續請各所同仁針對用戶所提疑問，務必作到一次性完整回覆服務外，本處亦定期下載最新 FAQ 題庫，分類彙整後 mail 各所同仁知悉，請各所主任加強同仁（尤其是新進同仁）相關訓練並作成紀錄。

## 七、您覺得本處各服務所「服務人員處理效率如何」？

(一) 回答「非常滿意」者有 857 位，約佔 68.72%，回答「滿意」者有 390 位，約佔 31.28%，無「不滿意」及「非不滿意」用戶，若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如下圖所示。

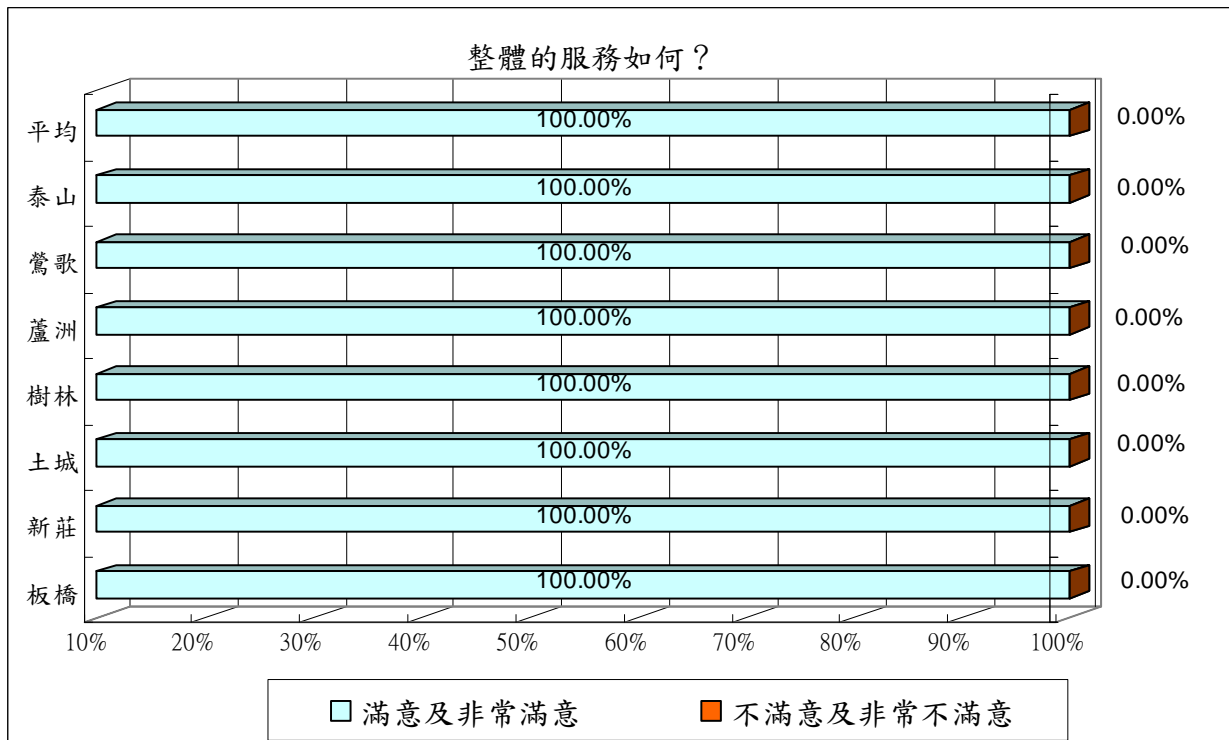


圖七：請問您覺得本處各服務所「服務人員處理效率如何」？

(二)圖七分析：圖七顯示出 100% 受訪民眾對本處各所服務人員處理效率表示滿意。本處將持續加強各所同仁相關知能訓練、宣導處理效率的重要性，減少用戶不必要的等待時間之觀念外，本處亦規劃於今年度完成各所宣導電視之建置，期待用戶來所洽辦公務外，亦可利用等候時間，獲得本公司相關宣導訊息（申辦電子帳單、節約用水.... 等），以達 100%滿意的效率服務。

## 八、您覺得本處各服務所「整體的服務如何」？

(一) 回答「非常滿意」者有 786 位，約佔 63.03% ，回答「滿意」者有 461 位，約佔 36.97% ，無「不滿意」及「非不滿意」用戶，若單純區分為兩項構面（即滿意及非常滿意、不滿意及非常不滿意）則如下圖所示。



圖八：請問您覺得本處各服務所「整體的服務如何」？

(二)圖八分析：圖八顯示出本區 100%受訪民眾對各所提供的服務表示滿意，本處將持續提供優良之服務，以滿足用戶的各項需求。

### 伍、民眾反應意見彙整表：

本次問卷調查，民眾肯定及建議事項共計有七項，茲就民眾反映意見及本處處理情形彙整如下：

102 年度第一次為民服務問卷調查民眾反映意見彙整表			
編號	民眾反應意見	研擬及回覆辦理情形	未來作法
一	櫃台服務人員親切、熱忱、服務效率迅速，希望能繼續保持下去。 (民眾填寫意見肯定之廠所：板橋所 4 件、鶯歌所 2 件、土城所 1 件)	回覆內容：感謝貴用戶對該服務所之肯定，讓用戶有賓至如歸的感覺是本處努力的方向，本處將更致力推廣用戶服務禮貌，使每位用戶皆能感受到快速、便捷與禮貌的服務。	賡續提供良好服務品質。
二	針對逾期繳費應提供	回覆內容：本公司二期欠費	如左列示。

	補單或更多元化繳付方式，避免需請假處理。(民眾填寫意見反應之廠所：板橋所)	可持催繳通知單於繳費期限至超商等代收機構臨櫃繳費。如用戶有繳費需求，亦可與用水地址當地服務、營運所聯繫，以現金袋或郵政匯票掛號郵寄或申請自動櫃員機(ATM)轉帳繳費。	
三	抽號碼機應設置門口較醒目處。 (民眾填寫意見反應之廠所：新莊所：1件)	回覆內容：現新莊所抽號碼機放置於辦公廳入口正前方。本處除加強引導外，亦於抽號碼機旁設置抽號碼機告示牌，便於用戶識別及抽取號碼牌。	如左列示。
四	通知繳費，是否能到期日前 2 天通知，以利調度。(民眾填寫意見反應之廠所：新莊所) 通知繳費停水處份應於提早一星期左右，不可於星期五才通知星期一停水，時間急迫、造成不便。(民眾填寫意見反應之廠所：泰山所)	回覆內容：造成貴用戶的困擾，本處深感抱歉，惟本公司自(拆表)通知日至繳費期限約間隔七日，敬請留意貴用戶信箱內信件，並請貴用戶提供連絡電話，俾利建檔及連絡使用。為推動節能減碳及避免疏漏繳費，敬請多加利用本公司電子帳單及水費金融機構轉帳代繳。	如左列示。
五	各項標示及指引待改善。(民眾填寫意見反應或勾選路標指示可再加強之廠所：板橋所 2 件、新莊所 1 件、鶯歌所 1 件、泰山所 3 件)	回覆內容：造成貴用戶的困擾，本處深感抱歉；本處將針對路標指示不清楚之建議，編列相關預算科目，亦請服務所與路權單位洽商設置位置。 板橋所 2 件、新莊所 1 件，係因用戶未留意本公司服務所位置告示看板，誤認未設置標示。	除請各所編列相關預算外，本處網站( <a href="http://www12/ch/04service/ser_04_list.asp?menu=4">http://www12/ch/04service/ser_04_list.asp?menu=4</a> )亦提供廠所地圖及大眾捷運工具搭乘方法提醒民眾廠所所在位置。

		鶯歌所 1 案係因用戶來所繳費，因地址不熟悉致繞路，並已當面向用戶說明。另泰山所提出改善件數較多（3 件），為考量用戶識別方便性，本處業於 102 年 4 月於適當地點增設該所標示牌乙只。	
六	大門玻璃採黑色玻璃，公務單位覺得不妥。（民眾填寫意見反應之廠所：泰山所）	經現場勘查結果，泰山所營業大廳入口玻璃門為淡茶色，惟清晰度及穿透性仍佳，為達資源不浪費，以暫不置換處理。	如左列示
七	申辦動線及設施安排待改善。（民眾填寫意見反應或勾選申辦動線安排路標指示可再加強之廠所：泰山所 4 件）	因泰山所侷限於現有空間，營業廳入口至單一窗口櫃台距離較近，102 年 4 月業已將原較佔空間、供用戶書寫之辦公桌，置換為簡潔、可放置各類書表及範例之專用書寫台。 另於書寫台前方牆上設置「貼心公佈欄」，便於宣導公司相關政策及貼心提醒宣導單之張貼。 以上改善措施期望營造更完善的洽公動線與空間。	如左列示

## 陸、結論：

讓民眾感受本處各服務所提供良好的服務滿意度，是本處一直以來努力的方向，本次問卷調查除瞭解用戶對各服務(營運)所提供之服務是否滿意外，更重要的是我們獲得了許多寶貴建議，也許有些建議是短時間無法立即執行的，但只要是可讓用戶享受到更便利的服務，本處皆將視為未來努力方向，感謝受訪用戶對本處今年度第一次問卷調查的支持，我們將持續努力，以期許滿足每一位用戶的期待。