

台灣自來水公司第六區管理處

102 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（101）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%

▲101 年度第二次臨櫃調查滿意度調查結果實績值

（三） 調查時間：102 年 5 月 6 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。

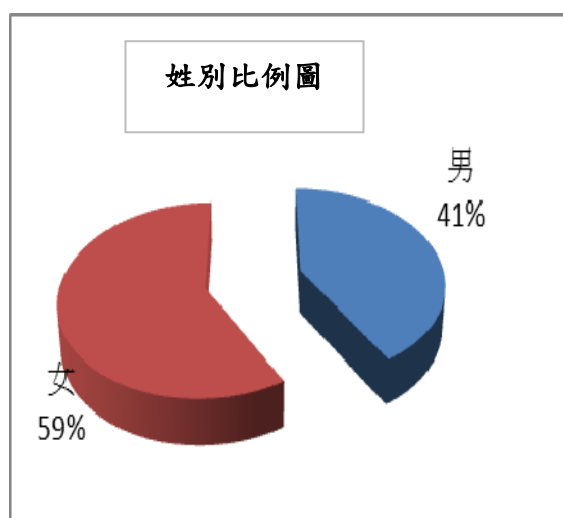
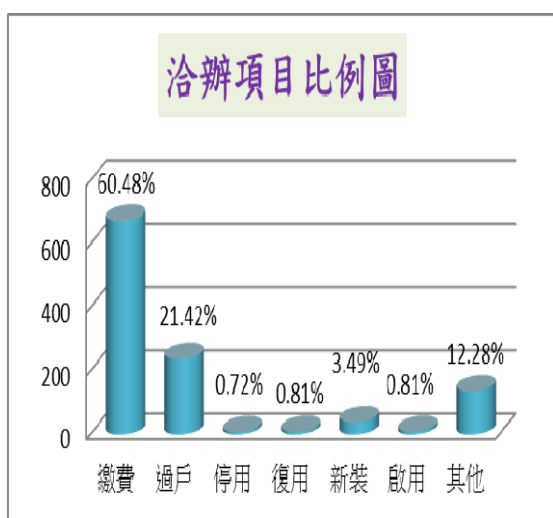
2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

所別	發放件數	回收有效件數	有效回收率
台南所	398	398	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	30	30	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	442	41.39%
	女	626	58.61%
	合計	1,068	100.00%
洽辦作業事項	繳費	675	60.48%
	過戶	239	21.42%
	停用	8	0.72%
	復用	9	0.81%
	新裝	39	3.49%
	啟用	9	0.81%
	其他	137	12.28%
	合計	1116	100.00%

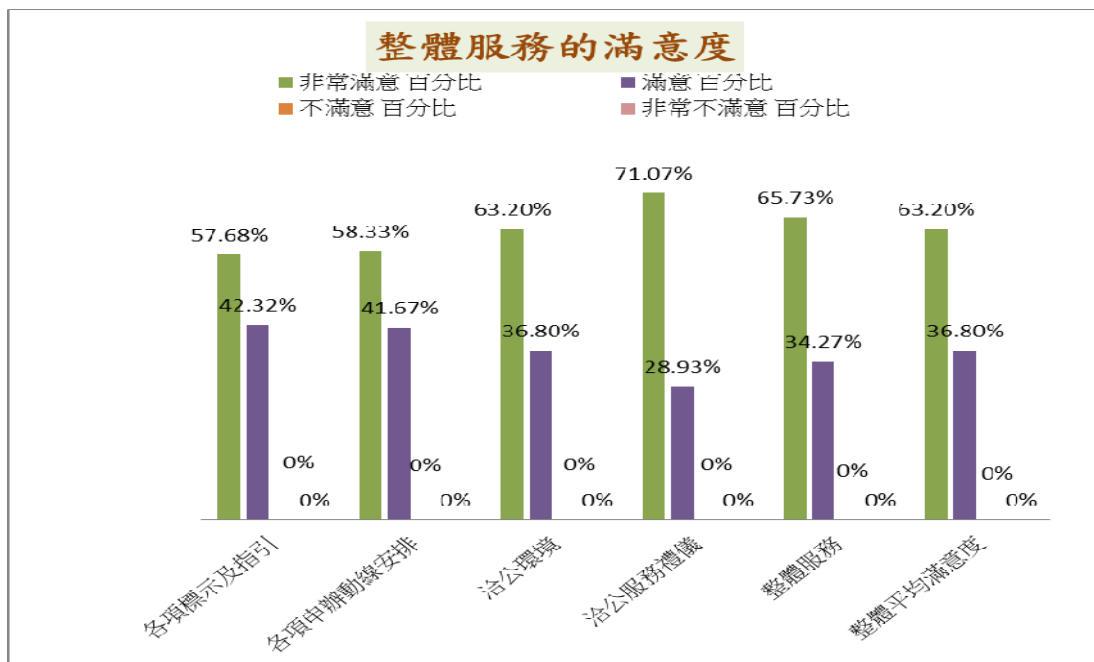
備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本 16 份。



三、 問卷調查結果分析：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務：非常滿意佔 63.20%、滿意者佔 36.80%，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	616	57.68%	452	42.32%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	623	58.33%	445	41.67%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公環境	675	63.20%	393	36.80%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公服務禮儀	759	71.07%	309	28.93%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體服務	702	65.73%	366	34.27%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體平均滿意度	675	63.20%	393	36.80%	0	0%	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	電子帳單	電子報	停水訊息	區域 HOT 新聞	電子表	其他	皆未使用過	合計
	櫃檯					單下載			
台南所	115	52	8	44	24	11	36	148	438
永康所	23	23	1	10	1	3	5	91	157
新市所	79	24	0	55	1	4	0	6	169
歸仁所	22	31	2	11	2	1	2	41	112
佳里所	39	27	0	9	3	9	3	16	106
麻豆所	6	14	0	3	2	0	1	44	70

新營所	15	30	0	6	0	2	0	35	88
白河所	4	12	0	5	0	0	0	31	52
玉井所	12	6	0	0	0	0	0	13	31
合計	315	219	11	143	33	30	47	425	1223
比率	26%	18%	1%	12%	3%	2%	4%	35%	100%

(二) 用戶對本公司推動的「電子帳單」的申辦意願。

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	74	16	22	26	33	21	29	17	6	244	22.85%
考慮申辦	230	105	65	45	50	24	28	21	2	570	53.37%
不考慮申辦	94	29	13	29	7	25	23	12	22	254	23.78%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%

(三) 用戶對本公司推動的「水電麻吉」業務的認知及申辦意願。

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	130	35	80	34	21	13	27	20	12	372	34.83%
不知道，爾後 有需要再申辦	226	98	13	62	54	48	53	28	17	599	56.09%
不考慮申辦	42	17	7	4	15	9		2	1	97	9.08%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%

(四) 用戶對 1910 免費專線之認知狀況：

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	140	20	61	21	28	14	13	6	2	305	28.56%
知道但 未使用過	180	62	35	52	56	29	43	34	26	517	48.41%
不知道	78	68	4	27	6	27	24	10	2	246	23.03%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%

(三) 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	洽公時，辦公環境吵雜，車聲鼎沸，又無冷氣，故雙方講話要提升音量	102.5.7(am10:12)電洽用戶，告知因夏天未到，礙於經費有限，故僅能開氣窗。	林佳蓉 台南市工業三路 78 號 06-3843888	台南所
2	同上案	102.5.7(am10:08)電洽用戶，告知因夏天未到，礙於經費有限，故僅能開氣窗。	吳靜怡 06-2582589	台南所
3	希望水費能降價	102.5.17 現場回覆用戶，本公司已二十多年未調漲水費，用戶已接受	張育鋒 台南市東區崇善路 905 號 0988689087 cs199998888@yahoo.com.tw	台南所
4	自來水公司新進 2 號櫃台員工，富有人情味，且無官僚感，請主管加以表揚	本所李股長美燕感謝用戶之讚美，另已於 102.5.6 於業務宣導時精神嘉獎陳士杏涵	黃良夫 台南市東榮街 115 巷 12 號 0937319865	台南所
5	自來水能否直接生飲	102.5.7(am10:00)電洽用戶，因自來水輸送至用戶水塔內，其塔內有可能孳生細菌，且餘氯會隨時間之經過減弱殺菌功能，故建議用戶煮沸後飲用較具安全性	張勗風 台南市東區裕農路 389 巷 1 弄 59 號 4F 06-2357258	台南所
6	服務人員態度佳又親切	本所李股長美燕感謝用戶之支持，另已於 102.5.22 於業務宣導時口頭肯定櫃台服務員整體素質之提升	吳育慧 台南市中西區北門路 1 段 123 巷 15 號 0927881997	台南所

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：

年度別 調查項目	101 年上半年	101 年下半年	102 年上半年	達成率
各項標示及指引	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
各項申辦	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

動線安排				
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%	100.00%	100.000%	100.00%

(二) 各項滿意度分析：

1. 洽公環境、服務禮儀及整體服務：本處本年度滿意度 100.00%

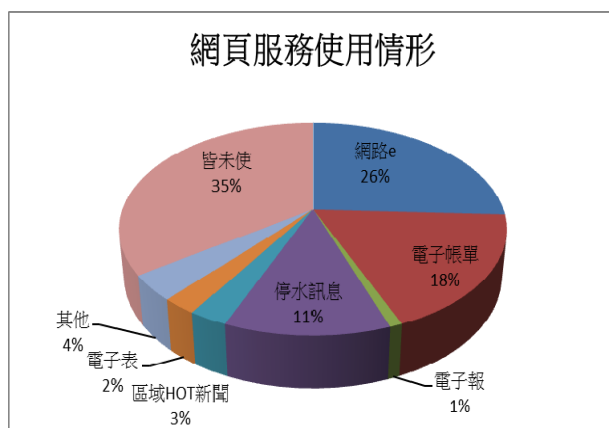
項目 所別	各項標示 及指引	各項申辦 動線安排	洽公環境	洽公服 務禮儀	整體服務	平均滿 意度
台南所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
永康所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
新市所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
歸仁所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
佳里所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%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

2. 本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形，101 年下半年與 102 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	
	101 年 下半年	102 年 上半年	101 年 下半年	102 年 上半年	101 年 下半年	102 年 上半年	101 年 下半年	102 年 上半年
台南所	90	115	56	52	17	8	74	44
永康所	59	23	12	23	0	1	7	10
新市所	46	79	60	24	12	0	14	55
歸仁所	19	22	16	31	1	2	7	11

佳里所	22	39	30	27	5	0	3	9
麻豆所	3	6	6	14	0	0	3	3
新營所	10	15	23	30	3	0	16	6
白河所	4	4	17	12	1	0	9	5
玉井所	1	12	1	6	0	0	1	0
使用次數	254	315	221	219	39	11	134	143
使用率	19.98%	25.76%	17.39%	17.91%	3.07%	0.90%	10.54%	11.69%

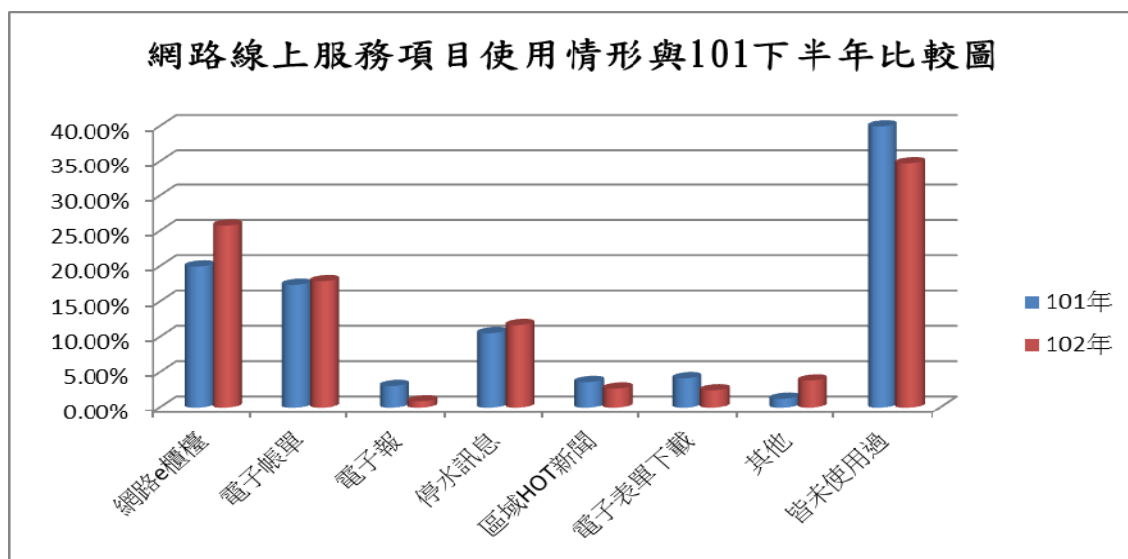
項目 所別	區域 HOT 新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	101 年 下半年	102 年 上半年	101 年 下半年	102 年 上半年	101 年 下半年	102 年 上半年	101 年 下半年	102 年 上半年
台南所	22	24	20	11	11	36	199	148
永康所	1	1	16	3	0	5	80	91
新市所	1	1	2	4	0	0	25	6
歸仁所	4	2	5	1	0	2	49	41
佳里所	5	3	4	9	0	3	29	16
麻豆所	1	2	2	0	0	1	52	44
新營所	10	0	2	2	5	0	36	35
白河所	0	0	2	0	0	0	18	31
玉井所	2	0	0	0	0	0	20	13
使用次數	46	33	53	33	16	47	508	425
使用率	3.62%	2.70%	4.17%	2.45%	1.26%	3.84%	39.97%	34.75%



- (1) 網路 e 櫃檯：台南所、新市所、歸仁所、佳里所、麻豆、新營、玉井所使用次數較 101 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。整體而言，網路 e 櫃檯較 101 年下

半年度上升 5.78%。

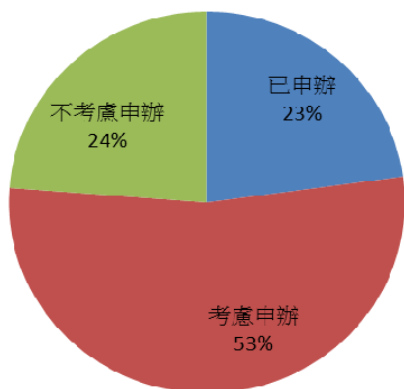
- (2) 電子帳單：歸仁所使用次數成長最高，次為永康、麻豆及新營所；新市所與去年相較明顯下降，請新市所多鼓勵民眾使用。
- (3) 停水訊息：新市所使用次數有顯著上升，台南所有顯著下降。
- (4) 皆未使用過：台南及新市所未使用過之比例相較於 101 年下半年呈大幅下降，有明顯改善；永康所及白河所呈現上升之趨勢。
- (5) 「網頁線上服務項目」中的「網路 e 櫃檯」及「電子帳單」之使用率，合計高達 43.67%，惟「電子報」、「區域 HOT 新聞」及「電子表單下載」之網頁使用率偏低，但「皆未使用過」之比例相較於 101 年下半年下降 5.22%，整體表現較前次為佳。



3. 用戶對本公司推動的「電子帳單」的申辦意願。

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	74	16	22	26	33	21	29	17	6	244	22.85%
考慮申辦	230	105	65	45	50	24	28	21	2	570	53.37%
不考慮申辦	94	29	13	29	7	25	23	12	22	254	23.78%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%

用戶「電子帳單」申辦意願



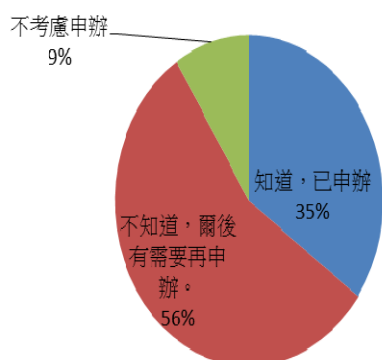
用戶對「電子帳單」考慮申辦高達 53%，請各所加強推廣，本項業務應還有很大的成長空間。不考慮申辦佔 24%，經深入探討主要因素如下：

- (1)、家中無網路，不方便接收電子郵件。
- (2)、公司行號仍需紙本收據。
- (3)、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。

4. 用戶對本公司推動的「水電麻吉」業務的認知及申辦意願。

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	130	35	80	34	21	13	27	20	12	372	34.83%
不知道，爾後有需要再申辦	226	98	13	62	54	48	53	28	17	599	56.09%
不考慮申辦	42	17	7	4	15	9		2	1	97	9.08%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%

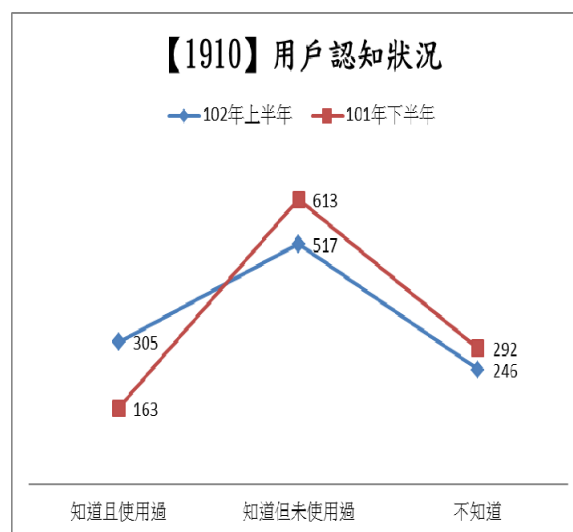
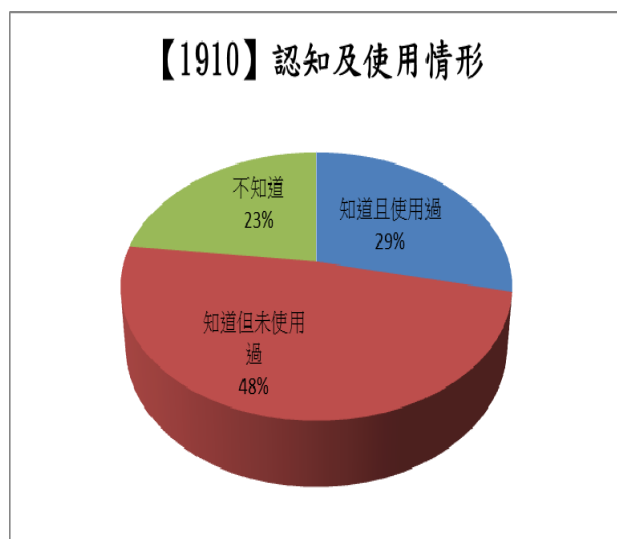
用戶對「水電麻吉」的申辦意願



用戶對「水電麻吉」的申辦意願，不考慮申辦的僅佔 9%，雖然不知道有此項業務，但日後有需要將考慮申辦者，高達 56%，係因本項業務自 101 年 9 月份起與台電合作，用戶對「水電麻吉」此項業務不熟悉，故請各所加強推廣，應可大幅提升「水電麻吉」的申辦率。

5. 用戶對本公司客服專線「1910」之認知及使用情形。

是否知道免費專線 1910	102 年上半年		101 年下半年	
	樣本數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比
知道且使用過	305	28.56%	163	15.26%
知道但未使用過	517	48.41%	613	57.40%
不知道	246	23.03%	292	27.34%
合計	1,068	100.00%	1068	100.00%



五、 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	25.76%	1. 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。惟新市所使用過各項網頁，其比率高達 95% 以上，係因台南科學園區電子新貴居多，故電	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	102.12
2	電子帳單	17.91%			
3	電子報	0.90%			
4	停水訊息	11.69%			

5	區域 HOT 新聞	2.7%	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。	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)
6	電子表單下載	2.45%		
7	其他	3.84%		
8	皆未使用過	34.75%		

(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	洽公時，辦公環境吵雜，車聲鼎沸，又無冷氣，故雙方講話要提升音量	102.5.7(am10:12)電洽用戶，告知因夏天未到，礙於經費有限，故僅能開氣窗。	1. 擬於各所張貼「節能減碳、愛護地球」的宣導海報，並宣導因地球暖化，本處力行「節能減碳、愛護地球」的決心，提升本處的正面形象。
2	自來水公司新進 2 號櫃台員工，富有人情味，且無官僚感，請主管加以表揚	本所李股長美燕感謝用戶之讚美，另已於 102.5.6 於業務宣導時精神嘉獎陳士杏涵	1. 請各所持續辦理禮儀訓練。 2. 對於屢獲得用戶讚賞同仁，請各所主管列入平時考核參考加分，以激勵同仁。
3	服務人員態度佳又親切	本所李股長美燕感謝用戶之支持，另已於 102.5.22 於業務宣導時口頭肯定櫃台服務員整體素質之提升	1. 請各所持續辦理禮儀訓練。 2. 對於屢獲得用戶讚賞同仁，請各所主管列入平時考核參考加分，以激勵同仁。