

# 台灣自來水公司第六區管理處

## 103 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（102）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	99.91%
4. 洽公服務禮儀	100.00%
5. 整體服務	100.00%

▲102 年度第二次臨櫃調查滿意度調查結果實績值

#### （三） 調查時間：103 年 5 月 5 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。

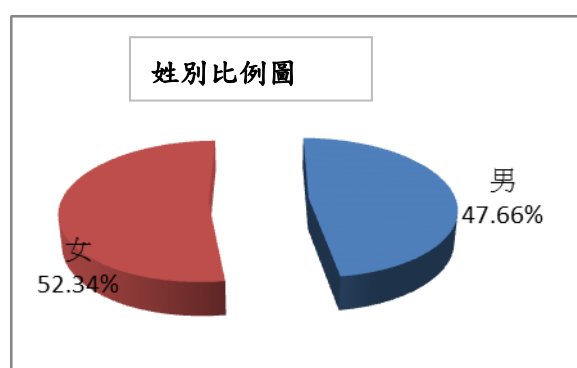
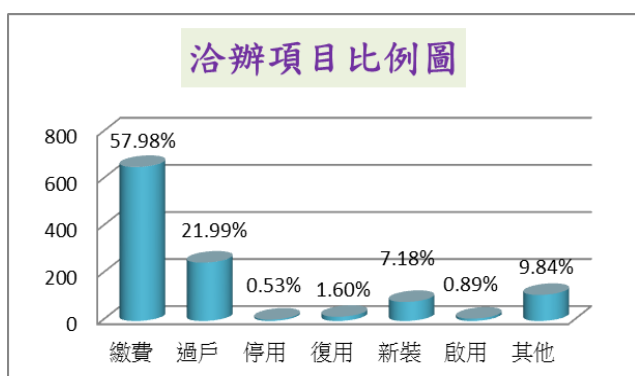
2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

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	509	47.66%
	女	559	52.34%
	合計	1,068	100.00%
洽辦作業事項	繳費	654	57.98%
	過戶	248	21.99%
	停用	6	0.53%
	復用	18	1.60%
	新裝	81	7.18%
	啟用	10	0.89%
	其他	111	9.84%
	合計	1128	100.00%

備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本 **60 份**。

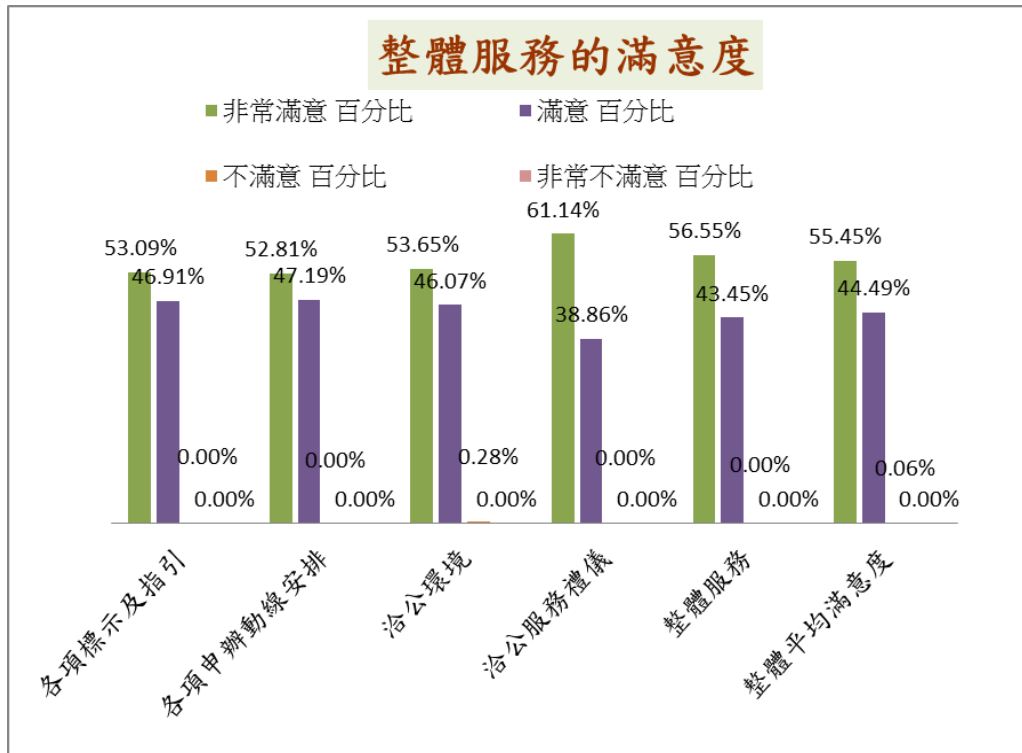


三、 問卷調查結果分析：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務：非常滿意佔 55.45%、滿意者佔 44.49%，其滿意度 99.94%。

調查項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		滿意度	
	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	567	53.09%	501	46.91%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	564	52.81%	504	47.19%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公環境	573	53.65%	492	46.07%	3	0.28%	0	0.00%	1,065	99.72%
洽公服務	653	61.14%	415	38.86%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%

禮儀										
整體服務	604	56.55%	464	43.45%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
<b>整體平均滿意度</b>	<b>592</b>	<b>55.45%</b>	<b>475</b>	<b>44.49%</b>	<b>0.6</b>	<b>0.06%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>1,067</b>	<b>99.94%</b>



● **檢討分析及改善對策：**

1、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			達成率
	102 年上半年	102 年下半年	103 年上半年	
各項標示及指引	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
各項申辦動線安排	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
洽公環境	100.00%	99.91%	99.72%	99.81%
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	100.000%	99.98%	99.94%	99.96%

2、洽公環境、服務禮儀及整體服務：

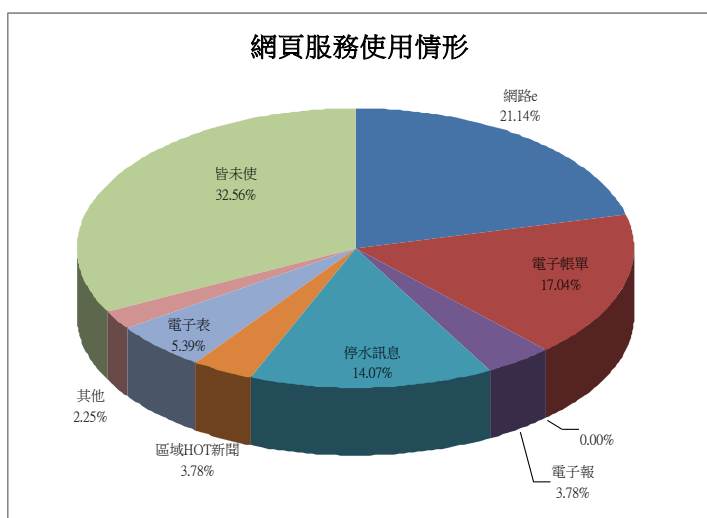
項目 所別	各項標示 及指引	各項申辦 動線安排	洽公環境	洽公服 務禮儀	整體服務	平均滿 意度
台南所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
永康所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
新市所	100.00%	100.00%	97.00%	100.00%	100.00%	99.40%
歸仁所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
佳里所	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
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%	99.72%	100.00%	100.00%	99.94%

3、 本次滿意度調查，於「各項標示及指引」、「各項申辦動線安排」、「洽公服務禮儀」及「整體服務」平均滿意度 99.94%；其中新市所「洽公環境」有三件用戶不滿意，其係因地球暖化平均氣溫上升但未達 28 度，為響應政府節能減碳故未開啟空調，但新市所用戶多時，營業廳內感覺較為悶熱，經用戶反應後新市所立即改善，新市所業已向區處爭取經費購買風扇，俾使營業廳通風並使用戶感覺較為舒適。

(二) 用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形（可複選）：

● 調查結果：

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	105	69	21	61	23	39	9	124	451
永康所	37	43	11	36	11	7	0	61	206
新市所	59	16	2	31	2	6	0	9	125
歸仁所	13	17	3	24	3	0	12	35	107
佳里所	13	18	2	8	1	6	0	47	95
麻豆所	11	9	4	3	2	5	2	43	79
新營所	15	22	3	4	4	0	1	42	91
白河所	4	11	0	6	0	3	0	32	56
玉井所	6	7	1	2	1	1	4	12	34
合計	263	212	47	175	47	67	28	405	1244
比率	21.14%	17.04%	3.78%	14.07%	3.78%	5.39%	2.25%	32.56%	100%



● **檢討分析及改善對策：**

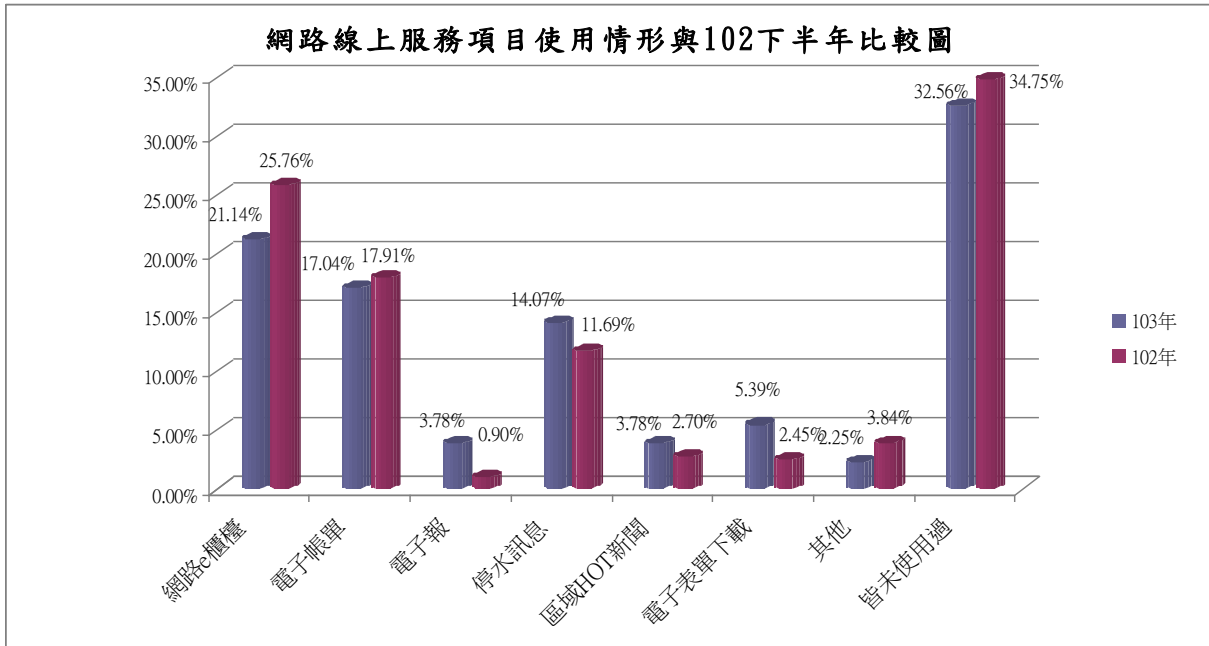
1、本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形，102年下半年與103年上半年調查結果比較。(紅色：表下降，藍色：表成長)

項目 所別	網路e櫃檯		電子帳單		電子報		停水訊息	
	103年 上半年	102年 下半年	103年 上半年	102年 下半年	103年 上半年	102年 下半年	103年 上半年	102年 下半年
台南所	105	115	69	52	21	8	61	44
永康所	69	23	43	23	11	1	36	10
新市所	59	79	16	24	2	0	31	55
歸仁所	13	22	17	31	3	2	24	11
佳里所	13	39	18	27	2	0	8	9
麻豆所	11	6	9	14	4	0	3	3
新營所	15	15	22	30	3	0	4	6
白河所	4	4	11	12	0	0	6	5
玉井所	6	12	7	6	1	0	2	0
使用次數	295	315	212	219	47	11	175	143
使用率	21.14%	25.76%	17.04%	17.91%	3.78%	0.90%	14.07%	11.69%

項目 所別	區域HOT新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	103年 上半年	102年 下半年	103年 上半年	102年 下半年	103年 上半年	102年 下半年	103年 上半年	102年 下半年
台南所	23	24	39	11	9	36	124	148
永康所	11	1	7	3	0	5	61	91
新市所	2	1	6	4	0	0	9	6
歸仁所	3	2	0	1	12	2	35	41

佳里所	1	3	6	9	0	3	47	16
麻豆所	2	2	5	0	2	1	43	44
新營所	4	0	0	2	1	0	42	35
白河所	0	0	3	0	0	0	32	31
玉井所	1	0	1	0	4	0	12	13
使用次數	47	33	67	30	28	47	405	425
使用率	3.78%	2.70%	5.39%	2.45%	2.25%	3.84%	32.56%	34.75%

2、「網頁線上服務項目」之分析檢討改善：



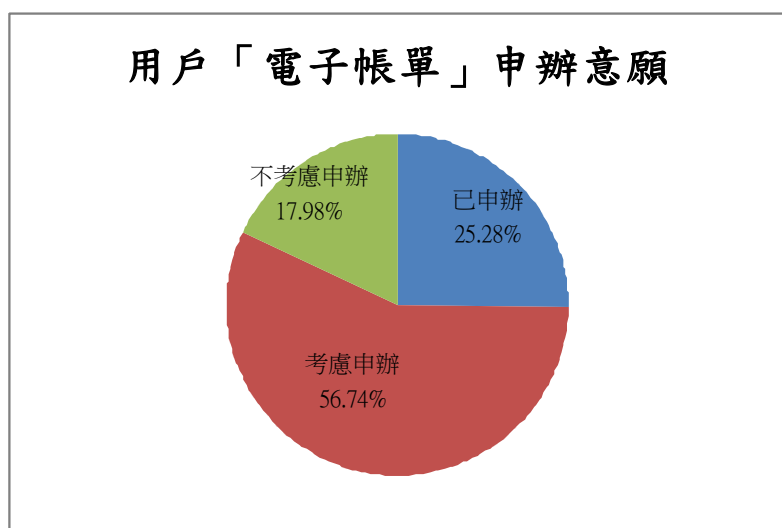
- (1) 網路 e 櫃檯：永康所、麻豆所使用次數較 102 年下半年皆有大幅成長；台南所、新市所、歸仁所、佳里所、玉井所使用次數有顯著減少，應加強宣導網路 e 櫃檯的使用。整體而言，網路 e 櫃檯較 102 年下半年度下降 4.62%。
- (2) 電子帳單：台南所、永康所使用次數成長最高，新市所、歸仁所、佳里所與上年年度相較明顯下降，請各所多鼓勵民眾使用。整體而言，電子帳單較 102 年下半年度下降 0.87%。
- (3) 停水訊息：台南、永康、歸仁使用次數有顯著上升，新市所有顯著下降。整體而言，停水訊息較 102 年下半年度上升 2.38%。
- (4) 皆未使用過：台南、永康所未使用過之比例相較於 102 年下半年呈大幅下降，有明顯改善；佳里所呈現大幅上升之趨勢。整體而言，皆未使用過較 102 年下半年度下降 2.19%。

「網頁線上服務項目」中的「網路 e 櫃檯」、「電子帳單」及「停水訊息」之使用率，合計高達 52.25%，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 102 年下半年下降 2.19%，整體表現較 102 年下半年度為佳。將繼續加強各項線上服務宣導，俾提升網頁線上服務項目使用率。

### 3、用戶對本公司推動的「電子帳單」的申辦意願：

#### ● 調查結果：

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	82	56	28	29	14	15	25	12	9	270	25.28%
考慮申辦	259	82	72	47	57	35	33	14	7	606	56.74%
不考慮申辦	57	12	0	24	19	20	22	24	14	192	17.98%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%



#### ● 檢討分析及改善對策：用戶對「電子帳單」考慮申辦高達 56.74%，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

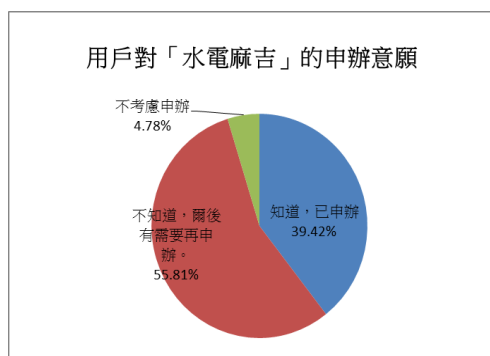
17.98%，經深入探討主要因素如下：

- (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	145	57	71	29	21	30	25	21	22	421	39.42%
不知道，爾後 有需要再申辦	239	93	29	53	57	38	51	28	8	596	55.81%
不考慮申辦	14	0	0	18	12	2	4	1	0	51	4.78%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%



- **檢討分析及改善對策**：用戶對「水電麻吉」的申辦意願，不考慮申辦的僅佔 4.78%，雖然不知道有此項業務，但日後有需要將考慮申辦者，高達 55.81%，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。

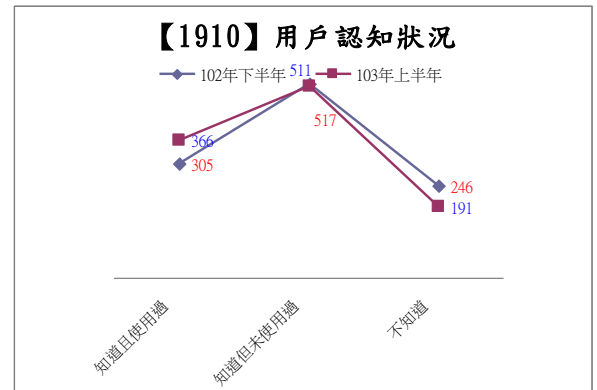
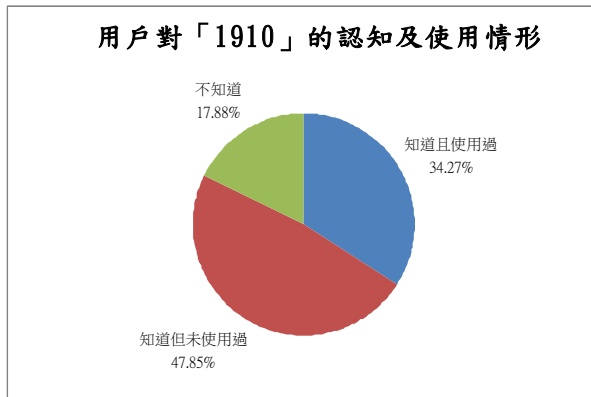
5、用戶對 1910 免費專線的認知狀況：

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	153	77	62	16	16	15	9	10	8	366	34.27%
知道但 未使用過	169	67	33	63	63	33	42	23	18	511	47.85%
不知道	76	6	5	21	11	22	29	17	4	191	17.88%
合計	398	150	100	100	90	70	80	50	30	1068	100.00%

● **檢討分析及改善對策**：

1. 用戶對 1910 免費專線的認知狀況與上半年度比較：

是否知道免費專線 1910	103 年上半年		102 年下半年	
	樣本數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比
知道且使用過	366	34.27%	305	28.56%
知道但未使用過	511	47.85%	517	48.41%
不知道	191	17.88%	246	23.03%
合計	1068	100.00%	1068	100.00%



2. 用戶對「1910」的認知及使用情形，不知道者佔 17.88%，較 102 年下半年下降 5.15%，雖然知道有此項業務但未曾使用過者高達 47.85%，較 102 年下半年度下降 0.56%，係因本處部分轄區較為偏遠，雖知道有「1910」的客服中心設立，但用戶仍習慣性與轄區服務(營運)所連繫業務。知道並且使用過者佔 34.27%，較 102 年下半年大幅增加 5.71%，係本處積極宣導本項業務成果，大幅提升「1910」的使用率。

6、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	調高水價，減少水資源的浪費	已現場轉達用戶，會將意見報請總處轉陳經濟部酌參。	陳秋吟 台南市東區崇善東路 6 號 06-2694385	台南所
2	空氣悶熱(沒有冷器、汗流浹背)	用戶反應後立即處理，並取得用戶諒解。	陳美慧 台南市自由街 33 巷 41 號	新市所

3	空氣悶熱	用戶反應後立即處理，並取得用戶諒解。	張育鋒 台南市東區崇善路 905 號 0988689087 cs199998888@yahoo.com.tw	新市所
4	申請新裝資料填寫時空氣悶熱	用戶反應後立即處理，並取得用戶諒解。	吳鴻明	新市所
5	洽公環境空氣悶熱	用戶反應後立即處理，並取得用戶諒解。	邱苑薰	新市所
6	到服務所洽公時，汗流浹背。	用戶反應後立即處理，並取得用戶諒解。	石先修 台南市新市區中興街 17 號	新市所
7	對本所搶修效率很滿意	現場感謝用戶對本所的肯定，並將本案傳送本所全體同仁信箱公告周知。	柳吉明 台南市佳里區三協里潭漈 4 號	佳里所
8	服務態度很棒	103.5.29 電洽趙小姐表達感謝。	趙文琳 0927-023293 台南市新營區南紙街 117 巷 16 號 5 樓-25	新營所

#### 四、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	21.14%	1.佳里、麻豆、新營、白河因係鄉村地區，電子化程度較低，故使用率僅約五成。惟新市所使用過各項網頁，其比率高達 92.8%以上，係因台南科學園區電子新貴居多，故電子化程度極高。 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。	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，提高用戶網頁的使用率。 3.利用各方媒體加強宣傳。(如廣播、新聞、網路等)	103.12
2	電子帳單	17.04%			
3	電子報	3.78%			
4	停水訊息	14.07%			
5	區域 HOT 新聞	3.78%			
6	電子表單下載	5.39%			
7	其他	2.25%			
8	皆未使用過	32.56%			

(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	新市所用戶反應空氣悶熱、汗流浹背。	用戶反應後立即處理，並取得用戶諒解。	新市所業已向區處爭取經費購買風扇，俾使營業廳通風並使用戶感覺較為舒適。
2	佳里所用戶柳吉明先生對本所的修漏效率很滿意	佳里所所股長現場立即向用戶表達感謝，並將用戶肯定本所同仁的努力，轉達予本所全體同仁。	佳里所對於申報修漏案件，均逐案管控辦理期程，獲得用戶讚賞與肯定，值得嘉許，並請賡續辦理。
3	新營所用戶趙小姐表示新營所櫃台人員服務態度很棒	103.5.29 新營所股長電洽趙小姐表達感謝，並將用戶肯定本所同仁的努力，轉達予本所全體同仁。	佳里所對於服務台同仁親切服務態度獲得用戶讚賞與肯定，值得嘉許，並請賡續辦理。