

台灣自來水公司第六區管理處

九十九年度第一次

顧客滿意度臨櫃調查分析報告



中華民國 99 年 7 月



目 錄

一、調查計畫-----	2
二、調查結果樣本分析-----	3
三、問卷調查結果（含用戶建議）-----	5
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---	11



台灣自來水公司第六區管理處
99 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. 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係依去（98）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	99.81%
3. 洽公環境	100.00%
4. 洽公服務禮儀	100.00%
5. 整體的服務	100.00%

（三）調查時間：99 年 5 月 1 日至 5 月 21 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：在誤差 3 個百分點以內採計，抽取 1,067 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

二、調查結果樣本分析

(一) 問卷回收狀況：

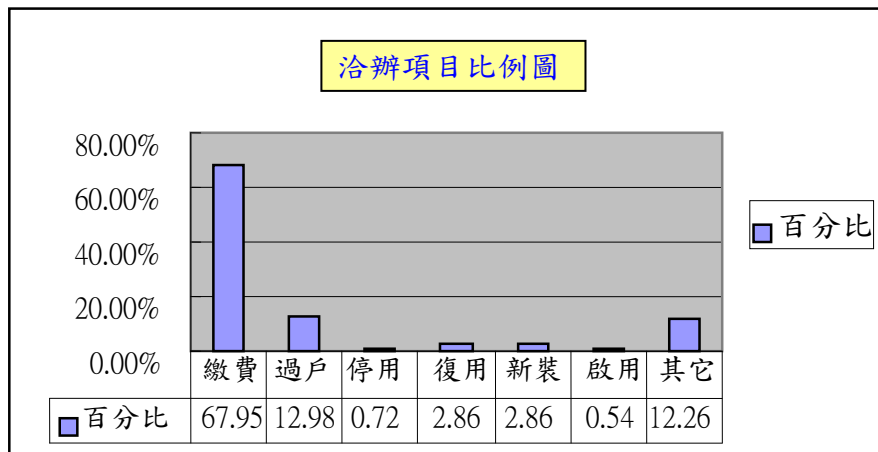
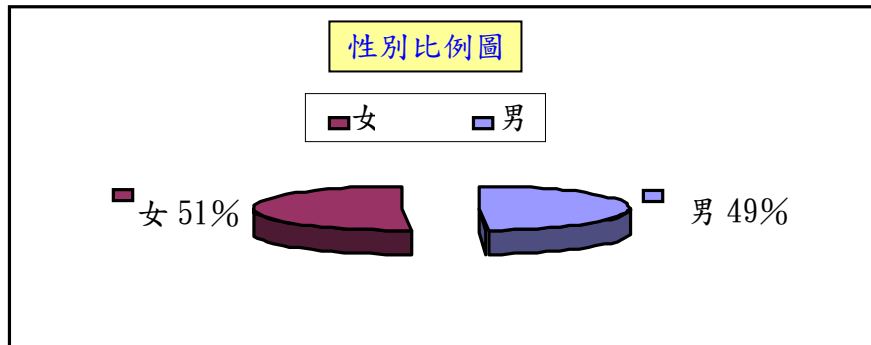
- 1. 有效樣本數：臨櫃佔 100%，抽樣數 1,067 份，有效數 1,067 份。
- 2. 回收率：回收數 1,067 份，回收率 100.00%。

所別	發放件數	回收有效件數	有效回收率
台南	430	430	100.00%
永康	140	140	100.00%
新市	100	100	100.00%
歸仁	95	95	100.00%
佳里	90	90	100.00%
麻豆	65	65	100.00%
新營	80	80	100.00%
白河	45	45	100.00%
玉井	22	22	100.00%
合計	1,067	1,067	100.00%

(二) 調查對象樣本結構：

基本資料	項目	有效樣本數(人)	百分比
性 別	男	525	49.20%
	女	542	50.80%
	合計	1,067	100.00%
當日至本公司 洽辦作業之事 項	繳費	759	67.95%
	過戶	145	12.98%
	停用	8	0.72%
	復用	32	2.86%
	新裝	32	2.86%
	啟用	6	0.54%
	其他	137	12.27%
	合計	1,119	100.00%

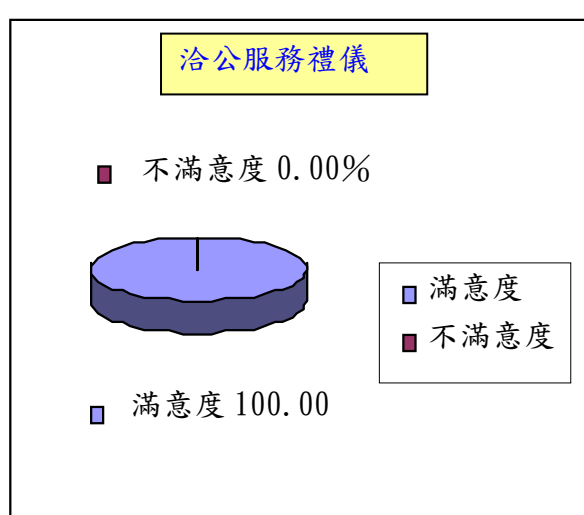
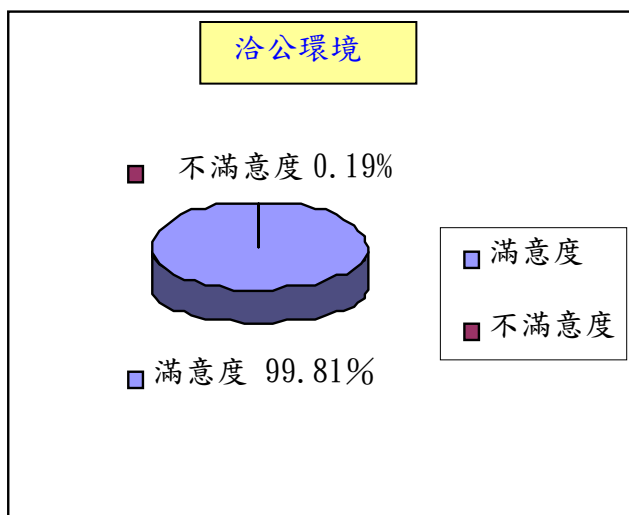
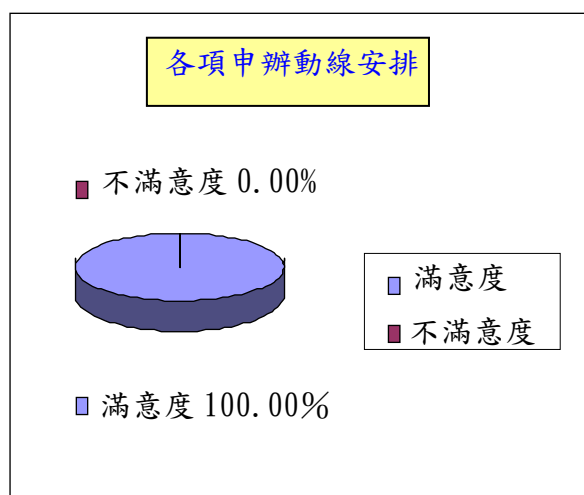
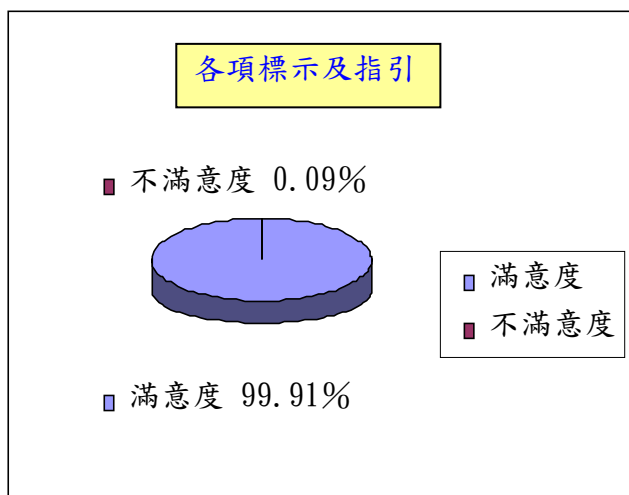
備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本數 52 份。

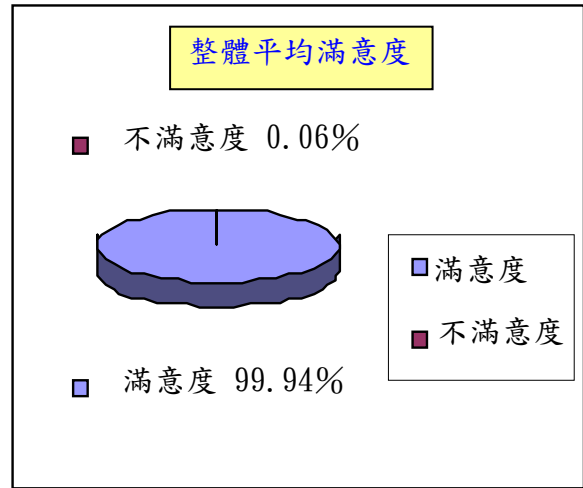
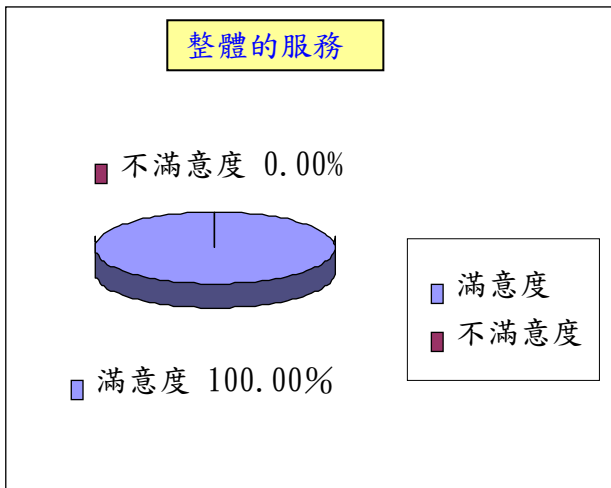


三、問卷調查結果：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務

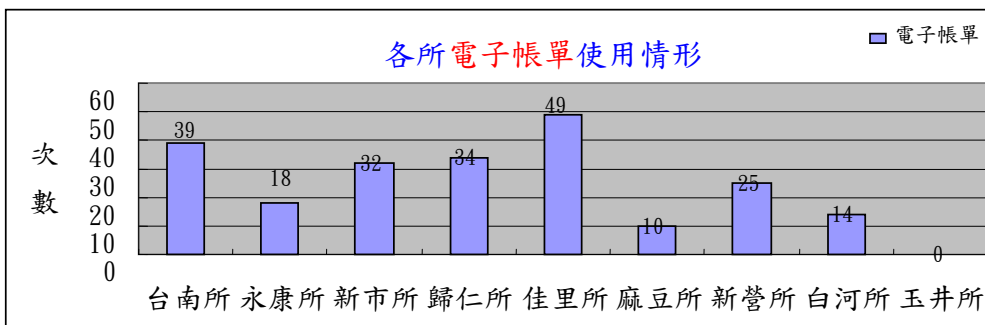
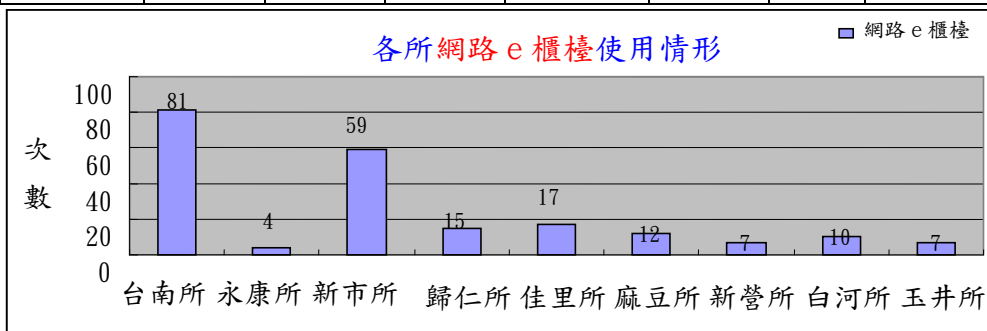
調查項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
各項標示及指引	459	43.02%	607	56.89%	1	0.09%	0	0.00%	1,067	100.00%
各項申辦動線安排	450	42.17%	617	57.83%	0	0.00%	0	0.00%	1,067	100.00%
洽公環境	468	43.86%	597	55.95%	2	0.19%	0	0.00%	1,067	100.00%
洽公服務禮儀	544	50.98%	523	49.02%	0	0.00%	0	0.00%	1,067	100.00%
整體的服務	489	45.83%	578	54.17%	0	0.00%	0	0.00%	1,067	100.00%
整體平均滿意度	482	45.17%	584	54.77%	1	0.06%	0	0.00%	1,067	100.00%

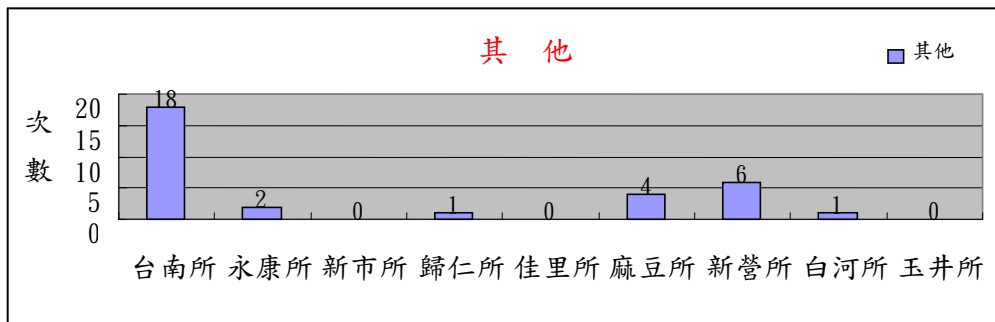
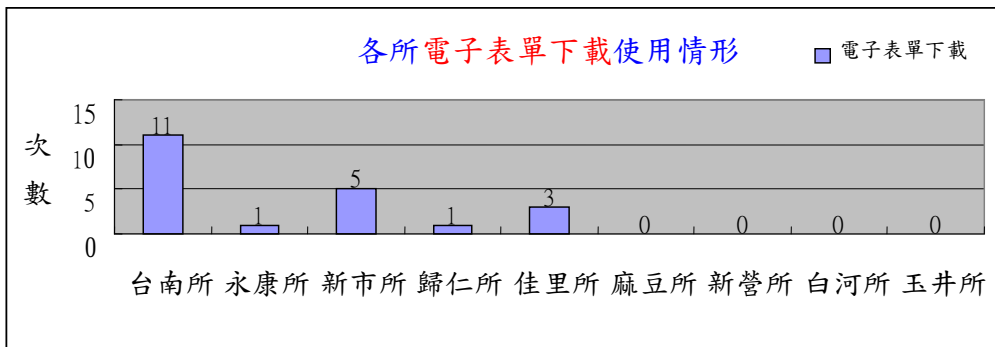
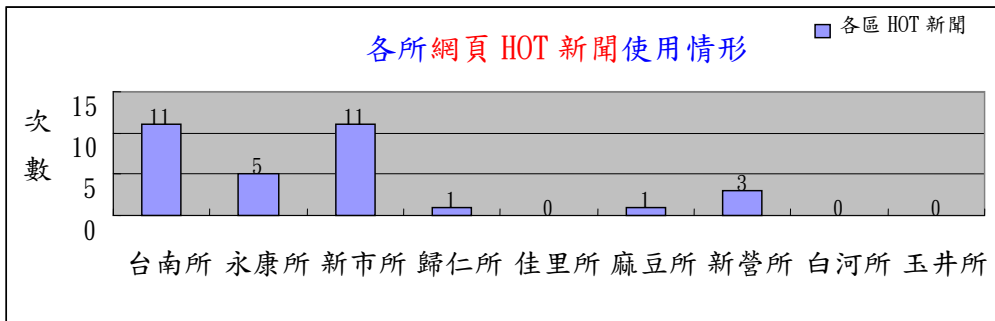
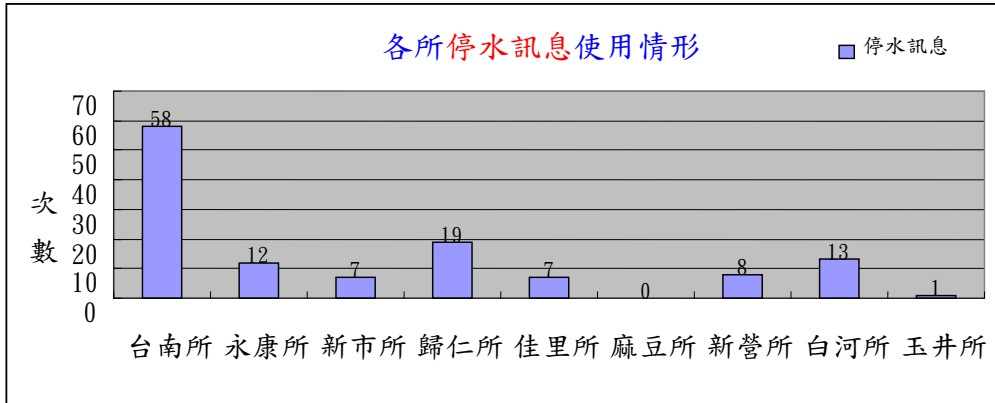
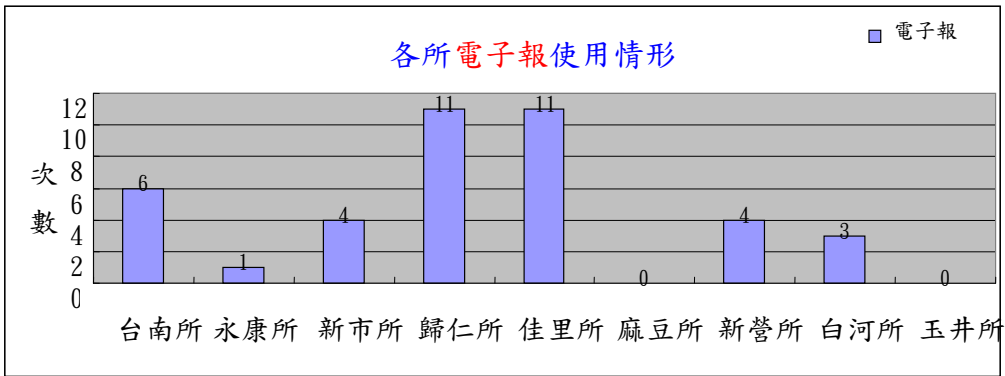


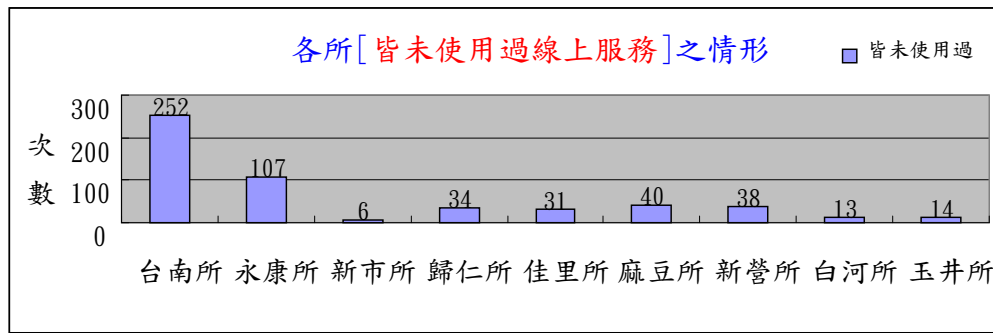


(二) 本處各所用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形(可複選)

線上服務項目	網路 e 櫃檯	電子帳單	電子報	停水訊息	各區 HOT 新聞	電子表單下載	其他	皆未使用過	合計
台南所	81	39	6	58	11	11	18	252	476
永康所	4	18	1	12	5	1	2	107	150
新市所	59	32	4	7	11	5	0	6	124
歸仁所	15	34	11	19	1	1	1	34	116
佳里所	17	49	11	7	0	3	0	31	118
麻豆所	12	10	0	0	1	0	4	40	67
新營所	7	25	4	8	3	0	6	38	91
白河所	10	14	3	13	0	0	1	13	54
玉井所	7	0	0	1	0	0	0	14	22
使用次數	212	221	40	125	32	21	32	535	1218







(三) 用戶建議及辦理情形：

序號	用戶意見	辦理情形	用戶資料	權責單位
1	櫃檯人員服務態度熱誠	已當下向用戶表示感謝，言將賡續保持。	姚美滿 TEL：2695852	台南所
2	服務據點太少	函覆用戶：因配合公司人力精簡政策及基於臨櫃繳費業務僅佔1成用戶；並說明本公司多管道之繳費方式，請用戶多加利用（99.6.17 台水六業字第 09900073370 號函）。	吳永茂 台南市府安路7段66巷24號 TEL：0932869091	業務課
3	路面報修漏，遲久才修理。	已向操作課及台南廠管線股反映。	用戶資料不詳，無法函覆及聯繫。	業務課
4	1、連線系統要等較久時間。2、停水期間造成不便應主動與鄰、里（長）連繫，使巡迴車供應能一天一次。	函覆用戶：1. 本所電腦網路連線作業開發新系統已辦理測試階段，嗣後將可改善此問題。2. 本公司停水期間，因設備不足尚無法滿足各方要求，將朝台端建議之方向努力。（99.05.12 台水六永服字第 990005640 號函）	王朝義 台南縣永康市中華路7巷20弄38號15f-1 TEL：0985015897	永康所
5	若有停水時請以電話錄音系統告知，以免民眾打電話打不進貴服務所，而造成民怨。	函覆用戶：本所因設備不足，尚無法符合需求，將建議公司朝此方現努力。（99.05.20 台水六永服字第 000005970 號函）	林廷芳 台南縣永康市大灣路768號 TEL：0983088952	永康所
6	營業廳很熱。	函覆用戶：本年度能源經費分配有限，於年初需加以控管。台端寶貴建議，將檢討改進。（99.05.24 台水六永服字第 000006050 號函）	陳光遠、李田川 台南市中華東路3段377巷10號6f-1及399巷20弄17號 TEL：0963126695（陳） 06-3360814（李）	永康所

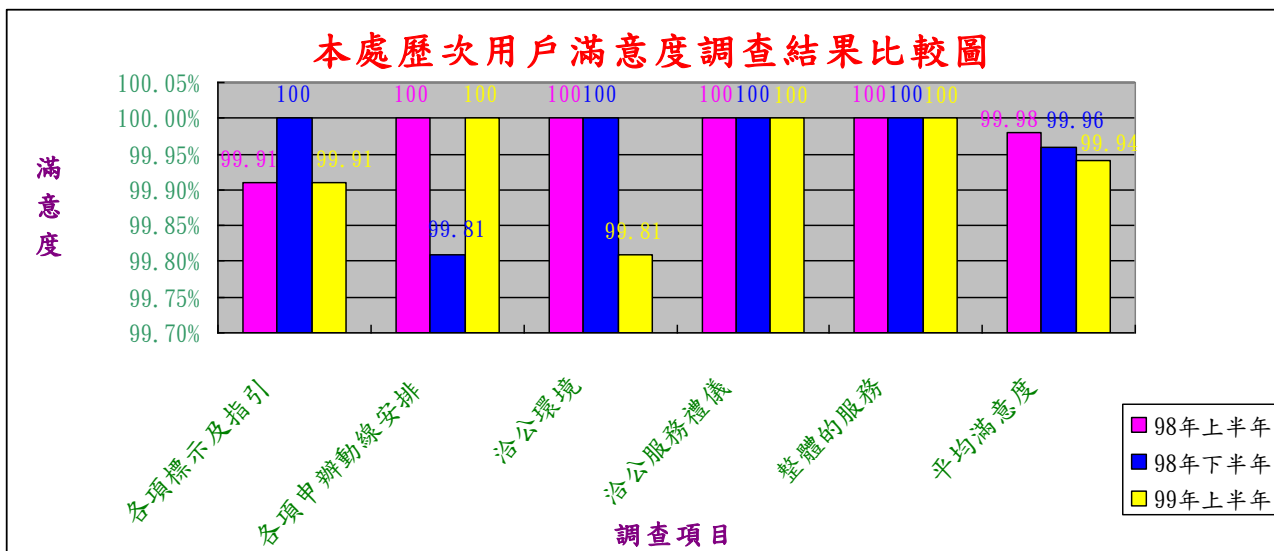
序號	用戶意見	辦理情形	用戶資料	權責單位
7	各項標示及指引不滿意。	函覆用戶：本所位置圖設立地點難於取得，建請台端可先上本公司網站查詢服務地點，或來電查詢。 (99.05.24 台水六永服字第 000006060 號函)	莊憶萍 台南縣永康市中華二路 88 巷 29 號 TEL：06-2022691	永康所
8	現在服務比以前進步太多，謝謝貴公司的改善。	已當面致謝並函請嗣後續予指教。(99.5.14 台水六麻服字第 09900008270 號函)	曾威愷 台南市安富街 234 號 TEL：0913653202	麻豆所

四、問卷調查結果分析

(一) 近年各調查項目顧客滿意度比較分析表

年度別 調查項目	98 年上半年	98 年下半年 (本次目標值)	99 年上半年	達成率
各項標示及指引	99.91%	100.00%	99.91%	99.91%
各項申辦動線安排	100.00%	99.81%	100.00%	100.19%
洽公環境	100.00%	100.00%	99.81%	99.81%
洽公服務禮儀	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
整體的服務	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
平均滿意度	99.98%	99.96%	99.94%	99.98%

備註：本次各調查項目係依據 98 年度第二次調查結果之實績值為「目標值」。



(二) 各項目滿意度分析

1. 洽公環境、服務禮儀及整體服務

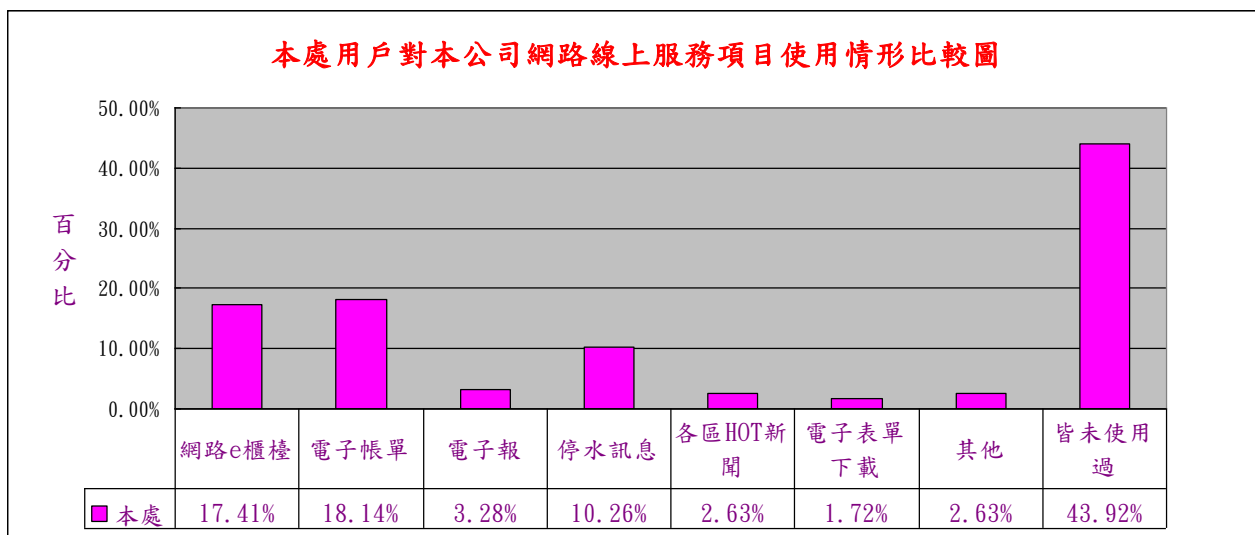
項目 所別	各項標示及 指引	各項申辦動 線安排	洽公環境	洽公服務禮 儀	整體的服務	平均滿意度
台南	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
永康	99.29	100.00	98.57	100.00	100.00	99.57
新市	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
歸仁	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
佳里	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
麻豆	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
新營	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
白河	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
玉井	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
全區處	99.92	100.00	99.84	100.00	100.00	99.95

2. 本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形

項目 所別	網路 e 櫃 檯	電子帳 單	電子報	停水訊 息	各區 HOT 新聞	電子表 單下載	其他	皆未使用 過	合計
台南所	81	39	6	58	11	11	18	252	476
永康所	4	18	1	12	5	1	2	107	150
新市所	59	32	4	7	11	5	0	6	124
歸仁所	15	34	11	19	1	1	1	34	116
佳里所	17	49	11	7	0	3	0	31	118
麻豆所	12	10	0	0	1	0	4	40	67
新營所	7	25	4	8	3	0	6	38	91
白河所	10	14	3	13	0	0	1	13	54
玉井所	7	0	0	1	0	0	0	14	22
使用次數	212	221	40	125	32	21	32	535	1218
使用率	17.41%	18.14%	3.28%	10.26%	2.63%	1.72%	2.63%	43.92%	100.00%

(1) 台南所用戶「網路 e 櫃檯及電子帳單使用率」最高、次為新市所。新營所、玉井所最低，白河所次低。

(2) 永康所用戶型態偏城市型，但網路 e 櫃檯及電子帳單使用率偏低。



(3) 本處用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用率為本次滿意度調查新選項，故未有歷史紀錄可供比較。

(4) 經統計「網頁線上服務項目」各選項使用率均未達 20%，而「皆未使用過」高達 43.92%。

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
1. 各項標示及指引	99.91	0.09	用戶表示永康所位置圖標示不清楚。	經查永康所於各主要道路入口(中山南路及小東路)均設置服務所方向標示。已於 99.5.24 函覆用戶說明。	99.5.24
2. 各項申辦動線安排	100.00	0.00	—	—	—
3. 洽公環境	99.81	0.19	用戶表示永康所辦公環境不佳、很熱。	永康所係屬舊式建築，各項設備擺放稍嫌擁擠，為節省能源經費，冷氣均設定在 28℃ 開機。已於 99.05.24 函復用戶說明	查永康所擬於 101 年擴建辦公廳舍，屆時即可改善。
4. 洽公服務禮儀	100.00	0.00	—	—	—
5. 整體的服務	100.00	0.00	—	—	—
整體平均滿意度	99.94	0.06			

(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 櫃台	17.41%	1. 歸仁、佳里、麻豆、白河、玉井所用用戶因係鄉村地區電子化程度較低，故使用率卻不高。 2. 台南、永康、新營所用用戶可能缺乏誘因導致使用率低。 3. 新市所除南科及樹谷園區電子化程度較高外，其餘轄區屬鄉村地區，故其「網路 e 櫃台」及「電子帳單」使用次數較高。	1. 擬繼續增加申辦誘因，鼓勵用戶多加利用。 2. 運用各項與民眾互動之機會加以宣導。(如參加或拜訪政府、地方、大用戶等各項集會、節慶宣導)。 3. 發送簡訊予村里長，請其協助向民眾宣導。 4. 至各機關張貼海報、發放傳單宣導 5. 本處及廠所跑馬燈宣導。	99.12
2	電子帳單	18.14%			
3	電子報	3.28%			
4	停水訊息	10.26%			
5	各區 HOT 新聞	2.63%			
6	電子表單下載	1.72%			
7	其他	2.63%			
8	皆未使用過	43.92%			