

台灣自來水公司第六區管理處
99 年度（第二次）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據 99 年度第一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	99.91%
2. 各項申辦動線安排	100.00%
3. 洽公環境	99.81%
4. 洽公服務禮儀	100.00%
5. 整體的服務	100.00%

（三）調查時間：99 年 11 月 1 日至 11 月 19 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 1,068 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

二、調查結果樣本分析

(一) 問卷回收狀況：

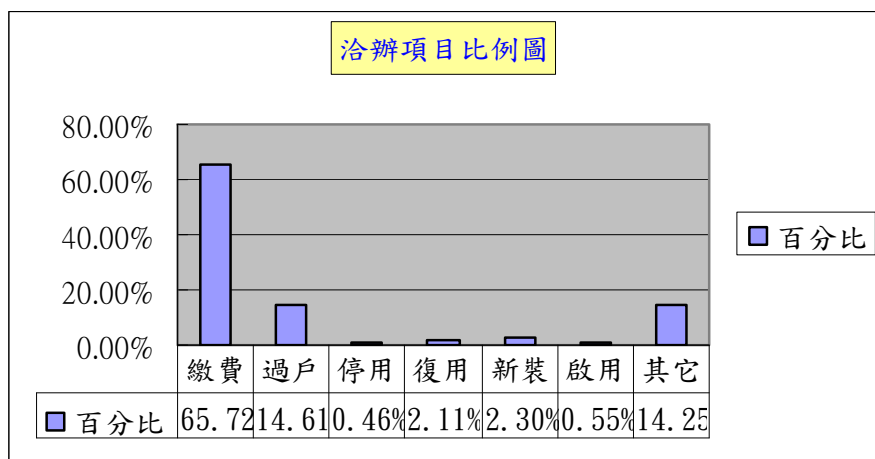
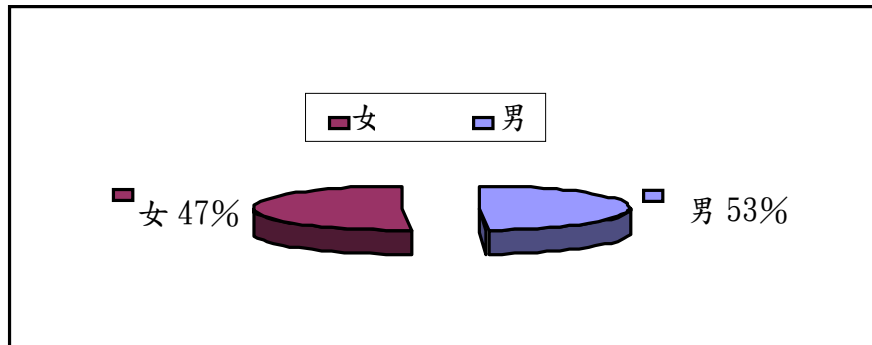
- 1. 有效樣本數：臨櫃佔 100%，抽樣數 1,068 份，有效數 1,068 份。
- 2. 回收率：回收數 1,068 份，回收率 100.00%。

所別	發放件數	回收有效件數	有效回收率
台南	430	430	100.00%
永康	141	141	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	1,068	1,068	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	570	53.37%
	女	498	46.63%
	合計	1068	100.00%
當日至本公司洽辦作業之事項	繳費	715	65.72%
	過戶	159	14.61%
	停用	5	0.46%
	復用	23	2.11%
	新裝	25	2.30%
	啟用	6	0.55%
	其他	155	14.25%
	合計	1088	100.00%

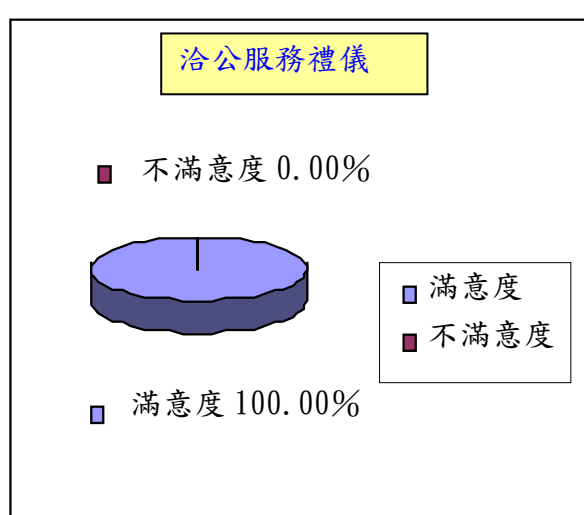
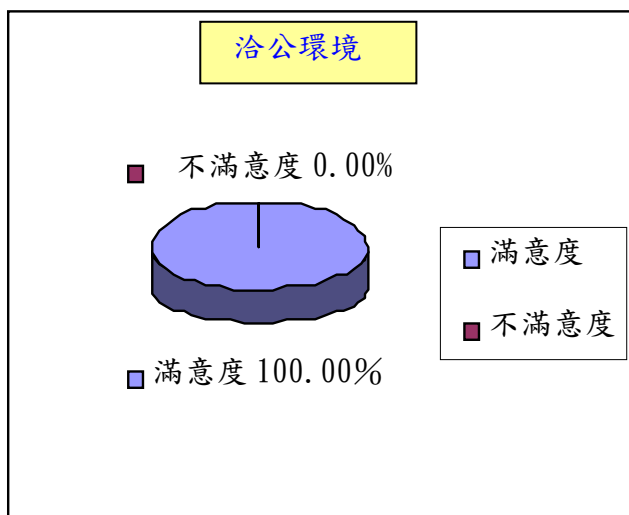
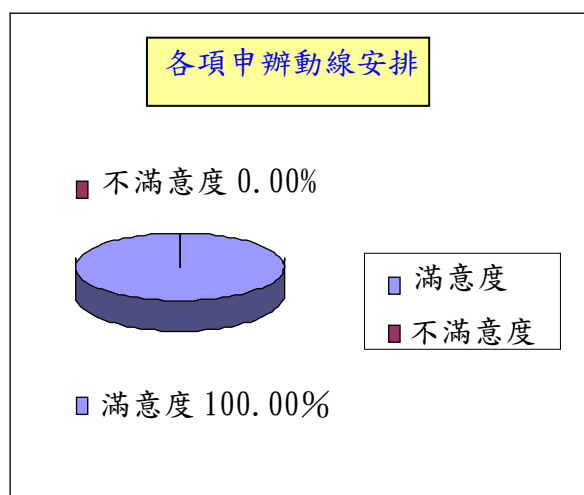
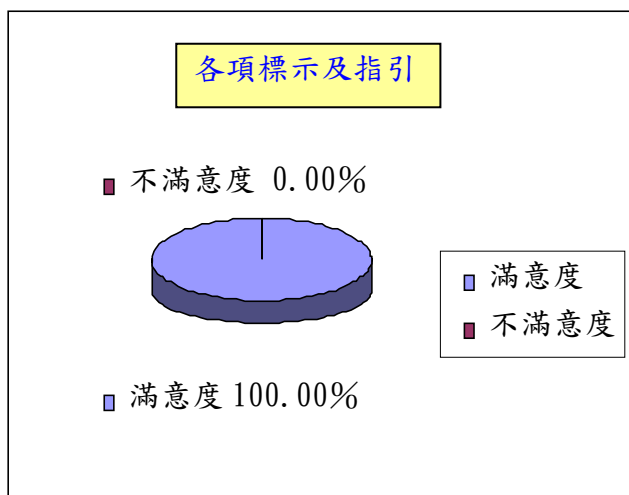
備註：洽辦作業事項可複選，致總計大於有效樣本數 20 份。

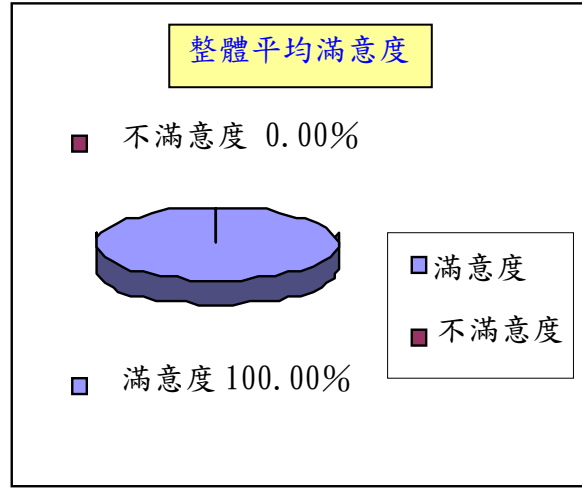
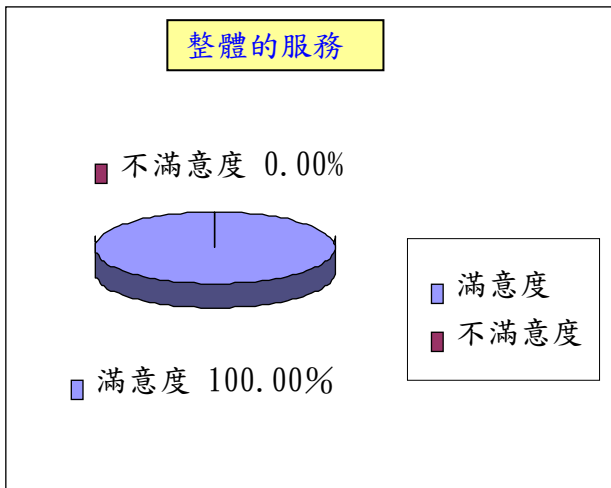


三、問卷調查結果：

(一) 洽公環境、服務禮儀及整體服務

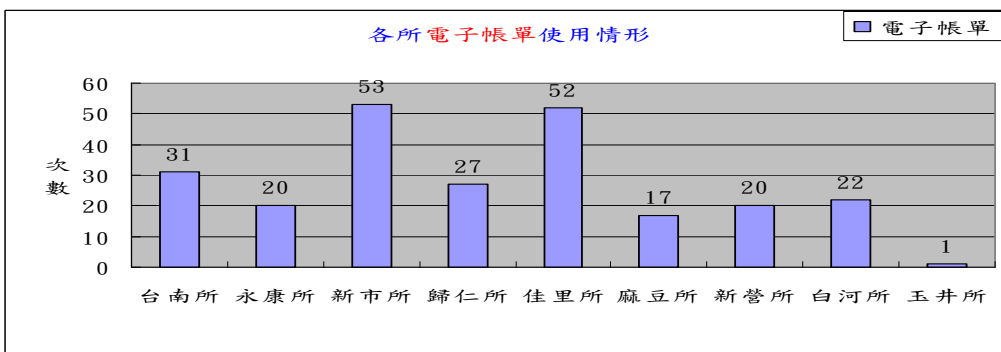
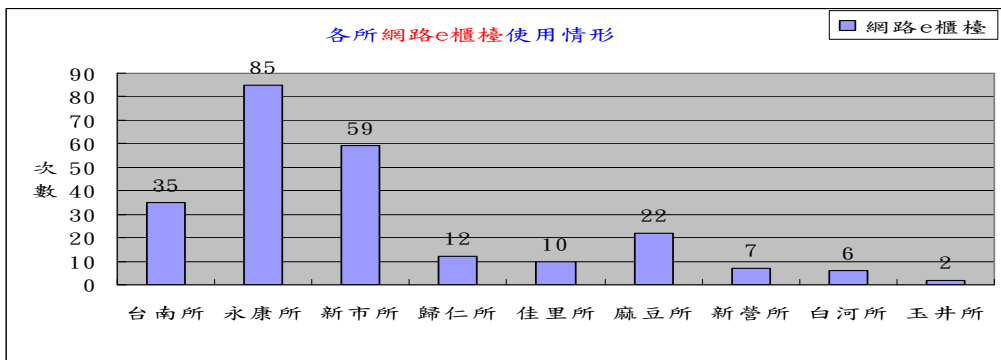
調查項目	非常滿意		滿意		不滿意		非常不滿意		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
各項標示及指引	431	40.36%	637	59.64%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
各項申辦動線安排	422	39.51%	646	60.49%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公環境	412	38.58%	656	61.42%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
洽公服務禮儀	496	46.44%	572	53.56%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體的服務	443	41.48%	625	58.52%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%
整體平均滿意度	441	41.27%	627	58.73%	0	0.00%	0	0.00%	1,068	100.00%

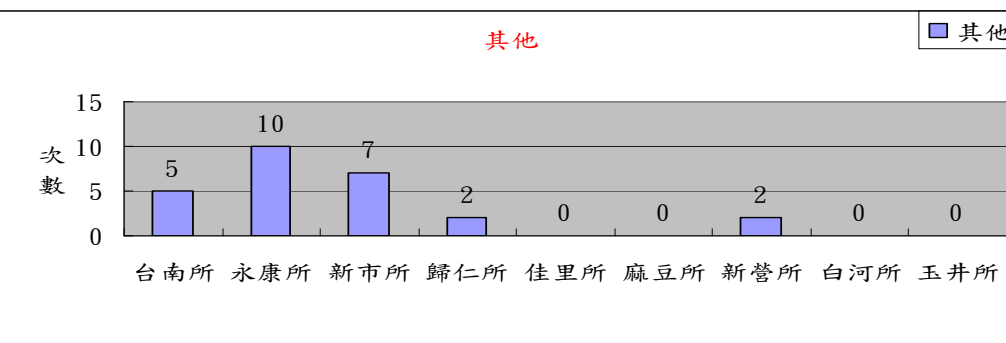
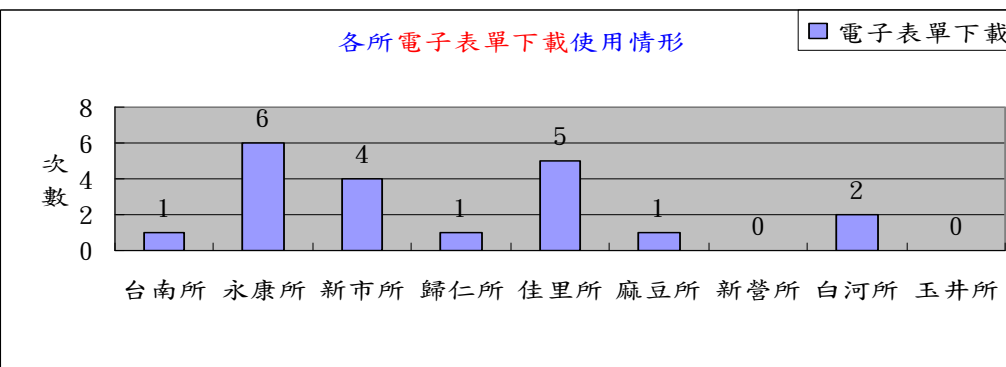
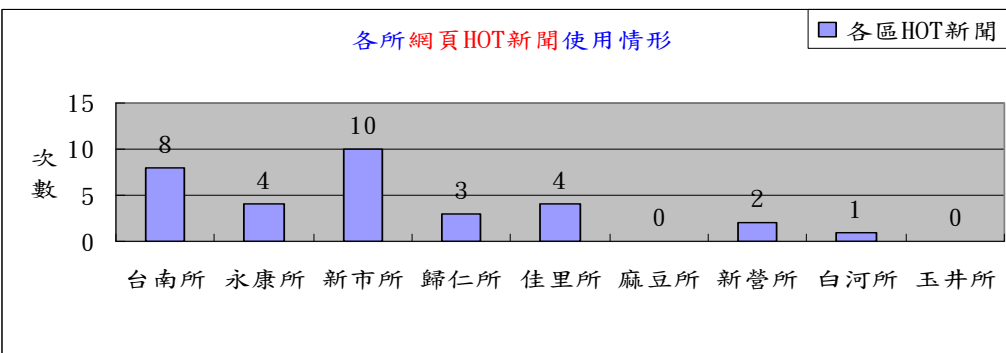
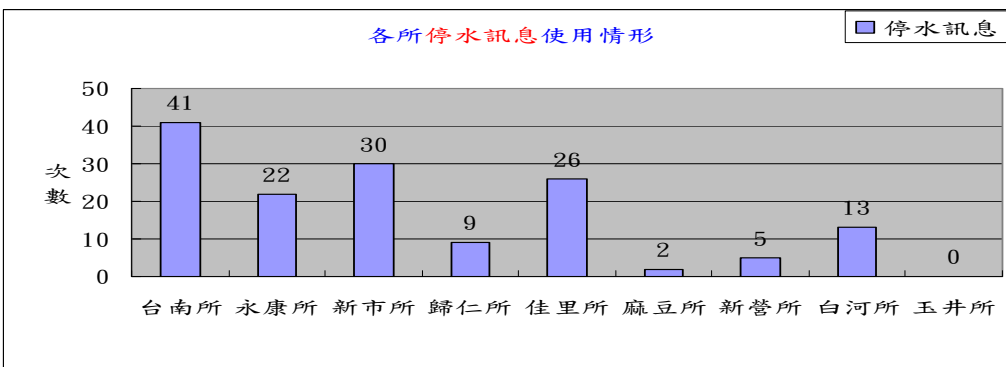
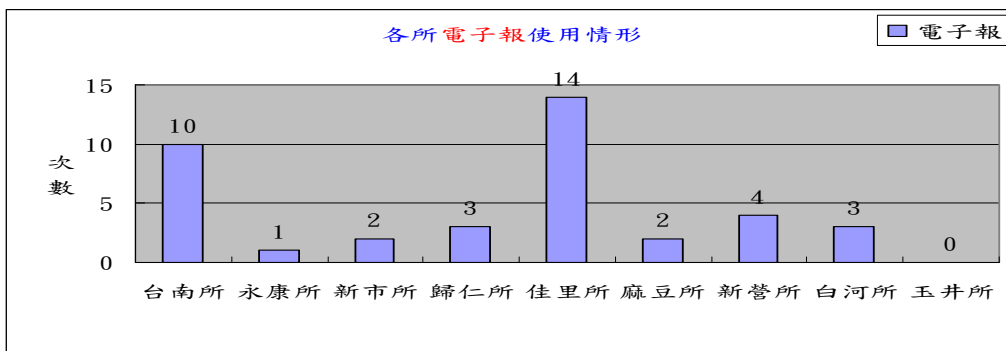


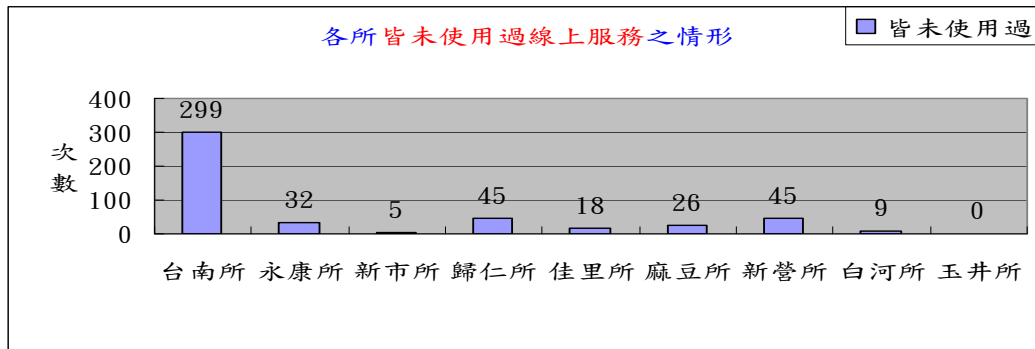


(二) 本處各所用戶對本公司「網頁線上服務項目」之使用情形 (可複選)

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	35	31	10	41	8	1	5	299	430
永康所	85	20	1	22	4	6	10	32	180
新市所	59	53	2	30	10	4	7	5	170
歸仁所	12	27	3	9	3	1	2	45	102
佳里所	10	52	14	26	4	5	0	18	129
麻豆所	22	17	2	2	0	1	0	26	70
新營所	7	20	4	5	2	0	2	45	85
白河所	6	22	3	13	1	2	0	9	56
玉井所	2	1	0	0	0	0	0	0	3
使用次數	238	243	39	148	32	20	26	479	1225







(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	櫃檯人員服務態度佳	函覆用戶：很感謝您對本公司服務人員肯定與嘉許，本公司向來重視員工服務態度，一再重申以客為尊的理念，倘日後有需提供服務時，請電話告知（電話：2370021 或免付費電話 1910），本所必當竭誠服務。（99.11.22 台水六台南服字第 09900022560 號函）	陳瓊媚 TEL：0925069060	台南所

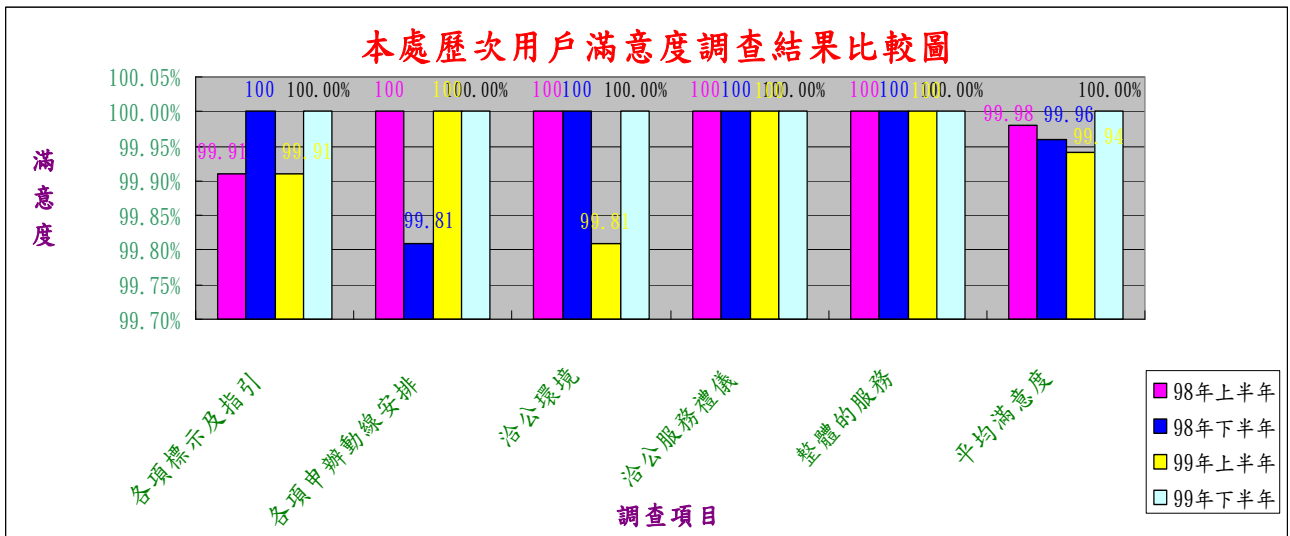
四、問卷調查結果分析

(一) 本處近年各調查項目顧客滿意度比較分析表

調查項目	年度別		99 年上半年 (本次目標值)	99 年下半年	達成率
	98 年上半年	98 年下半年			
各項標示及指引	99.91%	100.00%	99.91%	100.00%	100.09%
各項申辦動線安排	100.00%	99.81%	100.00%	100.00%	100.00%
洽公環境	100.00%	100.00%	99.81%	100.00%	100.19%
洽公服務禮儀	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
整體的服務	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
平均滿意度	99.98%	99.96%	99.94%	100.00%	100.06%

備註：本次各調查項目係依據 99 年度上半年調查結果之實績值為「目標值」。

(二) 本處近年各調查項目顧客滿意度調查結果比較圖



(三) 各項目滿意度分析

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	整體的服務	平均滿意度
台南	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
永康	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
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	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，99 年度

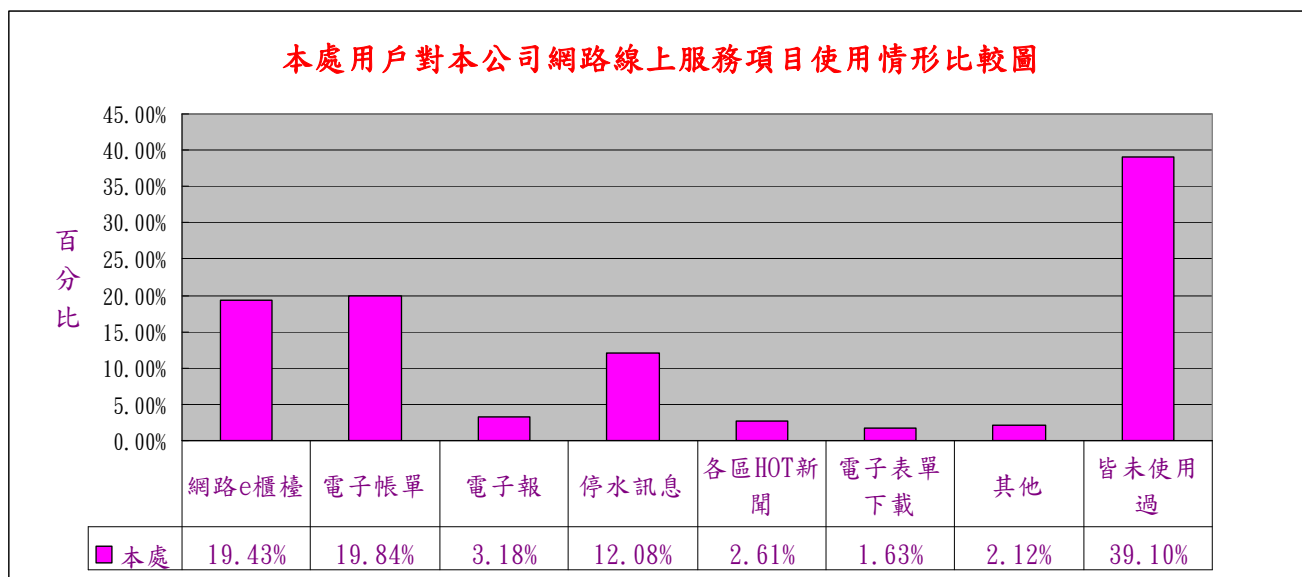
歷次調查結果比較分析（紅色：表示下降，藍色：表示成長）

所別	項目		網路 e 櫃		電子帳單		電子報		停水訊息	
	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年
台南所	81	35	39	31	6	10	58	41		
永康所	4	85	18	20	1	1	12	22		
新市所	59	59	32	53	4	2	7	30		
歸仁所	15	12	34	27	11	3	19	9		
佳里所	17	10	49	52	11	14	7	26		
麻豆所	12	22	10	17	0	2	0	2		
新營所	7	7	25	20	4	4	8	5		
白河所	10	6	14	22	3	3	13	13		
玉井所	7	2	0	1	0	0	1	0		
使用次數	212	238	221	243	40	39	125	148		
使用率	17.41%	19.43%	18.14%	19.84%	3.28%	3.18%	10.26%	12.08%		

所別	項目		各區 HOT 新聞		電子表單下載		其他		皆未使用過	
	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年
台南所	11	8	11	1	18	5	252	299		
永康所	5	4	1	6	2	10	107	32		
新市所	11	10	5	4	0	7	6	5		
歸仁所	1	3	1	1	1	2	34	45		
佳里所	0	4	3	5	0	0	31	18		
麻豆所	1	0	0	1	4	0	40	26		
新營所	3	2	0	0	6	2	38	45		
白河所	0	1	0	2	1	0	13	9		
玉井所	0	0	0	0	0	0	14	0		
使用次數	32	32	21	20	32	26	535	479		
使用率	2.63%	2.61%	1.72%	1.63%	2.63%	2.12%	43.92%	39.10%		

- (1) 網路 e 櫃使用次數：台南所使用次數較上半年減少、永康所成長最高；台南所應加強宣導網路 e 櫃之使用。
- (2) 電子帳單使用次數：台南所使用次數較上半年減少、次為歸仁所；新市所成長最高，次為白河所、麻豆所。

- (3) 停水訊息閱覽次數：台南所、歸仁所均下降；新市所成長最高，次為佳里所、永康所。
- (4) 皆未使用過網頁線上服務項目：台南所、歸仁所、新營所、皆未使用之次數有增加趨勢；永康所未曾使用之次數有減少趨勢，成長最多，次為麻豆所、玉井所。
- (5) 「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 39.10%；但已較上半年度 (43.92%) 進步。



五、針對滿意度調查結果之具體建議改進情形

(一) 本次調查結果未有用戶反應不滿意事項。

(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	19.43%	1. 歸仁、佳里、麻豆、白河、玉井所用戶因係鄉村地區電子化程度較低，故使用率不高。 2. 台南、永康、新營所用戶可能缺乏誘因導致使用率低。 3. 新市所因南科及樹谷園區電子化程度較高，故其「網路 e 櫃台」及「電子帳單」使用次數較。	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. 至各機關張貼海報、發放傳單宣導 4. 本處及廠所跑馬燈宣導。	99.12
2	電子帳單	19.84%			
3	電子報	3.18%			
4	停水訊息	12.08%			
5	各區 HOT 新聞	2.61%			
6	電子表單下載	1.63%			
7	其他	2.12%			
8	皆未使用過	39.10%			