



台灣電力公司 南投區營業處

102 年度內部顧客滿意度調查報告

委託單位： 台灣電力公司 南投區營業處

執行單位： 異視行銷市場調查股份有限公司

提報日期： 102 年 11 月

目 錄

壹、緒論	4
貳、調查設計與方法	5
參、調查結果分析	7
一、信效度分析	7
二、樣本特性分析	8
三、各項服務滿意度	13
四、各項滿意度分數	33
肆、調查結論與建議	34
附錄一、交叉分析表	36
附錄二、調查問卷	47

表 目 錄

表 3-2-1 受訪者性別統計表	8
表 3-2-2 受訪者年齡統計表	9
表 3-2-3 受訪者職務性質統計表	10
表 3-2-4 受訪者服務年資統計表	11
表 3-2-5 是否為主管人員統計表	12
表 3-3-1 辦公環境滿意度統計表	13
表 3-3-1-1 辦公環境不滿意原因統計表	14
表 3-3-2 機關形象滿意度統計表	15
表 3-3-2-1 機關形象不滿意原因統計表	16
表 3-3-3 用戶服務品質滿意度統計表	17
表 3-3-3-1 用戶服務品質不滿意原因統計表	18
表 3-3-4 資訊服務滿意度統計表	19
表 3-3-4-1 資訊服務不滿意原因統計表	20
表 3-3-5 教育訓練滿意度統計表	21
表 3-3-5-1 教育訓練不滿意原因統計表	22
表 3-3-6 員工關懷滿意度統計表	23
表 3-3-6-1 員工關懷不滿意原因統計表	24
表 3-3-7 藝文活動滿意度統計表	25
表 3-3-7-1 藝文活動不滿意原因統計表	26
表 3-3-8 各部門間工作協調滿意度統計表	27
表 3-3-8-1 各部門間工作協調不滿意原因統計表	28
表 3-3-9 其他部門服務滿意度統計表	29
表 3-3-9-1 其他部門服務不滿意原因統計表	30
表 3-3-10 本身工作內容滿意度統計表	31
表 3-3-10-1 本身工作內容不滿意原因統計表	32
表 3-4 各項滿意度分數統計表	33

圖 目 錄

圖 3-2-1 受訪者性別統計圖	8
圖 3-2-2 受訪者年齡統計圖	9
圖 3-2-3 受訪者職務性質統計圖	10
圖 3-2-4 受訪者服務年資統計圖	11
圖 3-2-5 是否為主管人員統計圖	12
圖 3-3-1 辦公環境滿意度統計圖	13
圖 3-3-2 機關形象滿意度統計圖	15
圖 3-3-3 用戶服務品質滿意度統計圖	17
圖 3-3-4 資訊服務滿意度統計圖	19
圖 3-3-5 教育訓練滿意度統計圖	21
圖 3-3-6 員工關懷滿意度統計圖	23
圖 3-3-7 藝文活動滿意度統計圖	25
圖 3-3-8 各部門間工作協調滿意度統計圖	27
圖 3-3-9 其他部門服務滿意度統計圖	29
圖 3-3-10 本身工作內容滿意度統計圖	31
圖 3-4 各項滿意度分數統計圖	33

壹、緒論

台電公司自 91 年度起開始將「顧客滿意度」納入台電公司經營目標，92 年度更進一步將經營理念更新為「誠信、關懷、創新、服務」，導入「顧客服務」作為企業核心價值。

南投區營業處位於台灣本島中心，山地佔 81%，供電線路長達 1 萬多公里，穿梭於高山深谷間，屢屢遇到颱風、豪雨、山崩、土石流等天然災害，就會導致線路受損，道路塌方、交通中斷，增加搶修困難，也是南投區營業處和其他區處有明顯不同之處，克服地形因素，才能供給平穩電力與民眾使用。

為有效提升為民服務品質，瞭解同仁的需求與看法，台電南投區營業處辦理 102 年度內部顧客滿意度調查工作，藉以了解台電南投區營業處各項服務工作及品質是否符合同仁需求，作為本處加強內部與外部顧客服務之參考。

貳、調查設計與方法

壹、調查對象

受訪對象為 102 年台電南投區營業處之員工。

貳、調查方法

1、紙本問卷：

以紙本問卷為主要調查方法，102 年台電南投區營業處員工共計 375 人，採全部普查方式進行。

2、有效樣本數

本次調查共回收 231 份問卷，回收率為 61.6%。

參、資料處理與統計分析

原始資料經整理及除錯後，使用 SPSS For Windows (社會科學統計套裝軟體)於電腦系統中運算資料，根據樣本資料的特性決定合適的統計分析工具與方法，統計方法與分析程序如下：

(1) 次數分配(Frequency)

進行次數分配之資料呈現，主要用意在呈現 次數分配情形。

(2) 百分比(Percentage)

進行統計百分比的分析，呈現各題項下各選項之百分比分配情形。

(3) 交叉分析(Cross tabulation)

交叉分析可以瞭解不同屬性受訪者的看法，以各項議題與基本資料的交叉表來分析不同屬性受訪者的看法。選出與各項議題看法或評價之相關重要區隔變數，以期了解不同屬性的受訪者在相關問題方面是否具有差異性。在進行卡方檢定時，皆已濾除自變項中未予實質/具體回應者(如「不知道/拒答」)。

(4) 卡方檢定(Chi-Square Test)

使用卡方檢定，用以檢定不同基本變項與不同題項之間是否呈現顯著差異。

(5) 獨立性檢定

透過卡方檢定了解交叉表橫列與直行變數兩變數間是否獨立；若交叉表的卡方顯著水準小於 5%，則認定兩變數間並非完全獨立，若大於 5%則反之。如果任何表內方格中(Cell)的期望值少於 1，或 25%的格子

有少於 5 的期望次數時，則將依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。

(6) 信度分析

信度是指一致性，即受訪者在相同條件下，不同時間施行同一種測驗，均能獲得相同的統計結果，一般最常用的信度考驗方式，就是 Cronbach's α 係數來衡量。

(7) 效度分析

效度是指正確性，即是問卷量表所能測出的受測對象的特質，一般常用的效度分析有內容效度與建構效度。內容效度是指問卷量表內容的代表性與適切性，即是問卷衡量項目之題意能夠適切衡量出欲測量的構念範圍，內容效度的判斷方法一般可由該領域專家對於量表題目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好的內容效度。建構效度是指問卷能否確實衡量所要表示的理論概念，也就是同時考慮理論與測量工具之配合。

(8) 滿意度分數計算

各服務項目滿意度評分係根據滿意程度的差異分別給予不同分數，給分標準為「非常滿意」=5 分，「滿意」=4 分，「普通/沒意見」=3 分，「不滿意」=2 分，「非常不滿意」=1 分。

參、調查結果分析

一、信效度分析

本次調查之信度依問卷中連續性選項之題目，進行信度分析，經分析後各份問卷的整體 Cronbach's α 值大於 0.8，且各構面 Cronbach's α 值皆大於 0.5，顯示本次問卷具有其正確性與精確性。

各項目滿意度		
構面	題數	Cronbach's α 值
工作環境與內容	2	0.518
機關形象及服務品質	2	0.832
內部服務	3	0.806
關懷與溝通	3	0.901
整體	10	0.933

建構效度則係指量表能測出理論的概念或特質的程度，可利用因素分析中的共同性因素確認建構效度。經由因素分析後，共同性因素所有題項皆大於 0.5，顯示本次的調查項目具有良好的建構效度。

各項目滿意度		
構面	題號	共同性因素
工作環境與內容	Q1	0.675
	Q10	0.675
機關形象及服務品質	Q2	0.857
	Q3	0.857
內部服務	Q4	0.774
	Q5	0.732
	Q7	0.662
關懷與溝通	Q6	0.803
	Q8	0.883
	Q9	0.824

二、樣本特性分析

(一) 性別

本次調查受訪者中，以「男性」受訪者的 88.3% 較多於「女性」受訪者的 11.7%。

表 3-2-1 受訪者性別統計表

性別	樣本數	百分比 (%)
男性	204	88.3
女性	27	11.7
總計	231	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

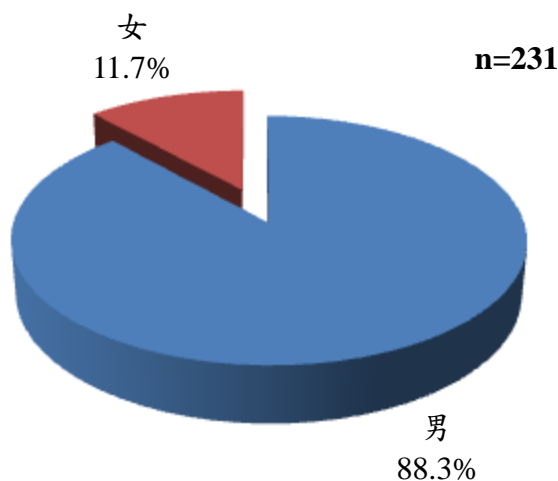


圖 3-2-1 受訪者性別統計圖

(二) 年齡

本次調查受訪者中，以「50 歲以上」居多，占 64.1%，其次依序為「41~50 歲」占 17.3%、「31~40 歲」占 16.9%、「30 歲以下」占 1.7%。

表 3-2-2 受訪者年齡統計表

年齡	樣本數	百分比 (%)
30 歲以下	4	1.7
31~40 歲	39	16.9
41~50 歲	40	17.3
50 歲以上	148	64.1
總計	231	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

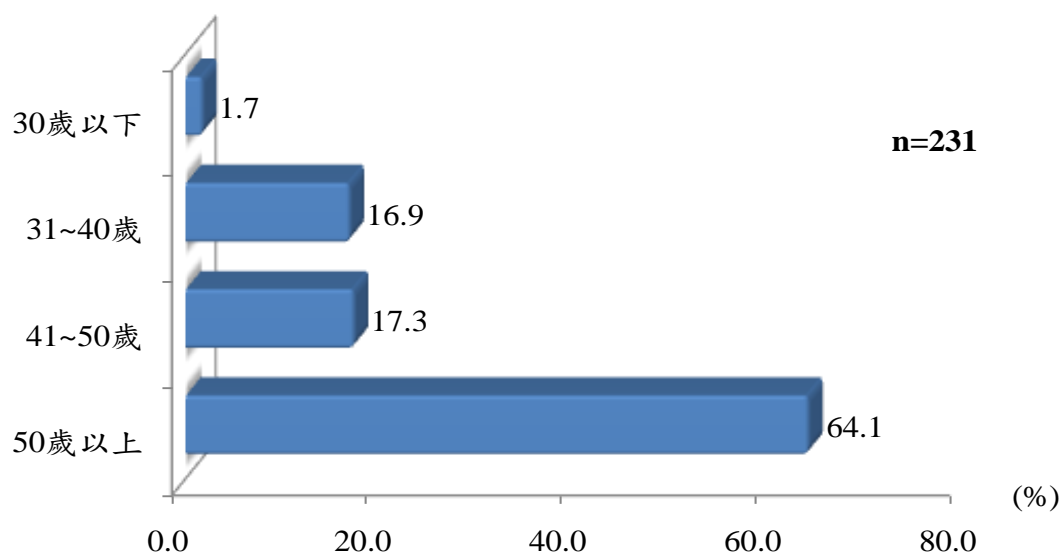


圖 3-2-2 受訪者年齡統計圖

(三) 職務性質

本次調查受訪者中，以「業務」居多，占 43.3%，其次依序為「電務」占 42.0%、「其他(工安、會計、人資、政風等)」占 10.4%、「總務」占 4.3%。

表 3-2-3 受訪者職務性質統計表

職務性質	樣本數	百分比 (%)
業務	100	43.3
電務	97	42.0
總務	10	4.3
其他(工安、會計、人資、政風等)	24	10.4
總計	231	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

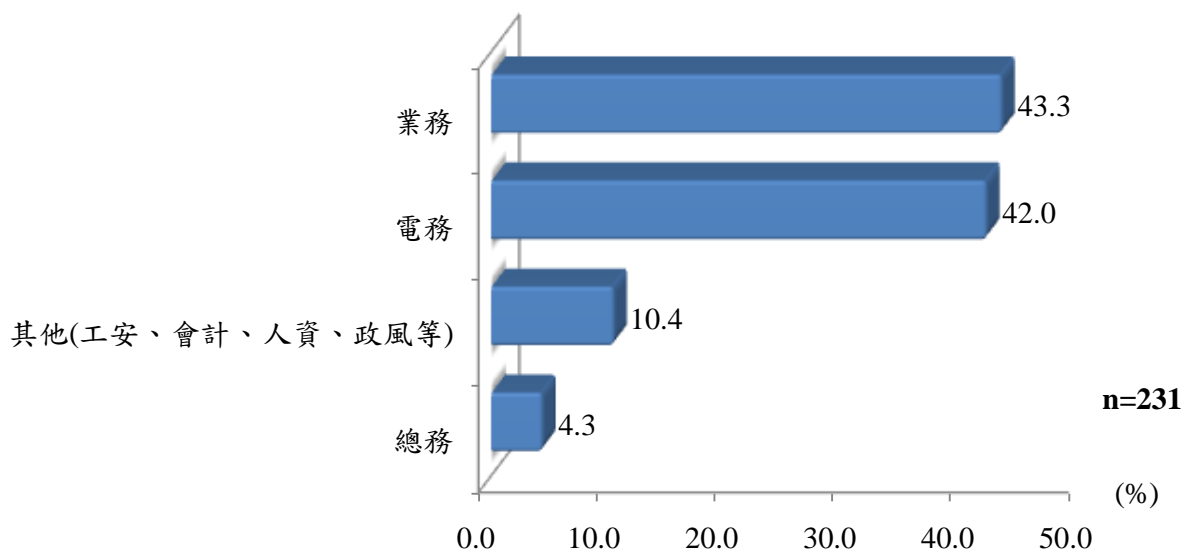


圖 3-2-3 受訪者職務性質統計圖

(四) 服務年資

本次調查受訪者中，以「30 年以上」居多，占 50.2%，其次依序為「21~30 年」占 23.4%、「10 年以下」占 14.3%、「11~20 年」占 12.1%。

表 3-2-4 受訪者服務年資統計表

服務年資	樣本數	百分比 (%)
10 年以下	33	14.3
11~20 年	28	12.1
21~30 年	54	23.4
30 年以上	116	50.2
總計	231	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

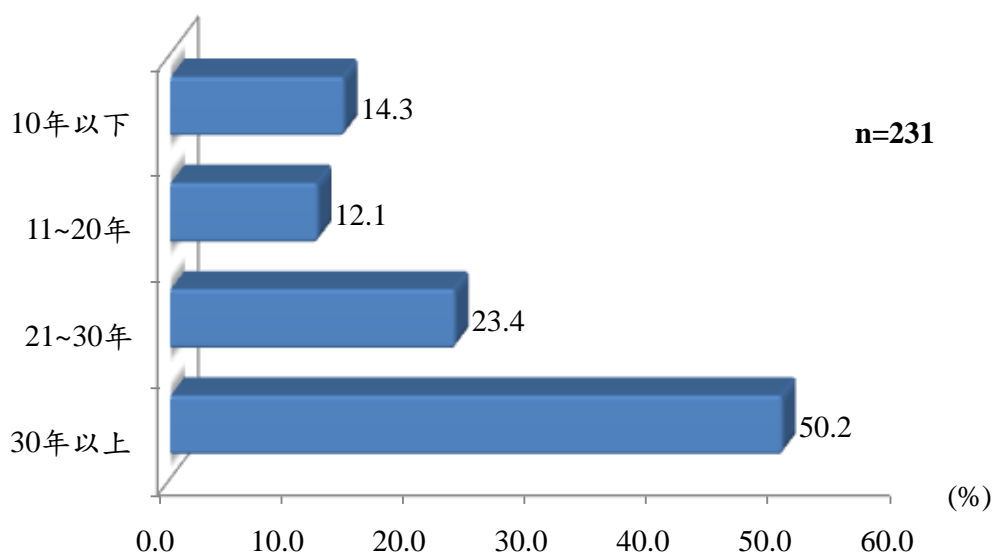


圖 3-2-4 受訪者服務年資統計圖

(五) 是否為主管人員

本次調查受訪者中，以「不是」主管人員的 81.0% 較多於「是」主管人員的 19.0%。

表 3-2-5 是否為主管人員統計表

是否為主管人員	樣本數	百分比 (%)
是	44	19.0
否	187	81.0
總計	231	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

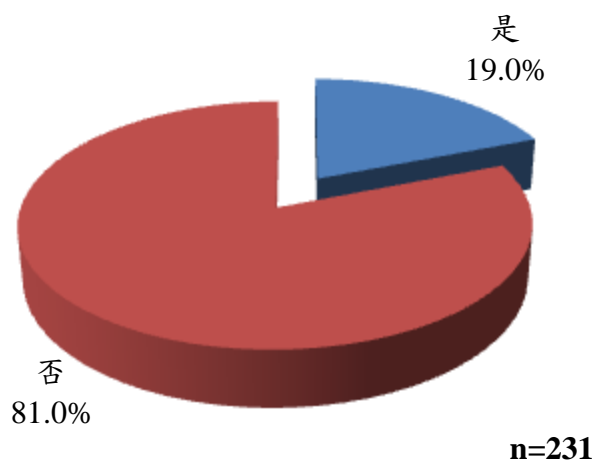


圖 3-2-5 是否為主管人員統計圖

三、各項服務滿意度

(一) 受訪者對於台電南投區處辦公環境之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處辦公環境滿意度，調查顯示有 77.9% 的受訪者持正面評價(非常滿意 18.2%，滿意 59.7%)，3.9% 的受訪者持負面評價(不滿意 2.6%，非常不滿意 1.3%)；另有 18.2% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-1 辦公環境滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	42	18.2	77.9
滿意	138	59.7	
普通/沒意見	42	18.2	18.2
不滿意	6	2.6	3.9
非常不滿意	3	1.3	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

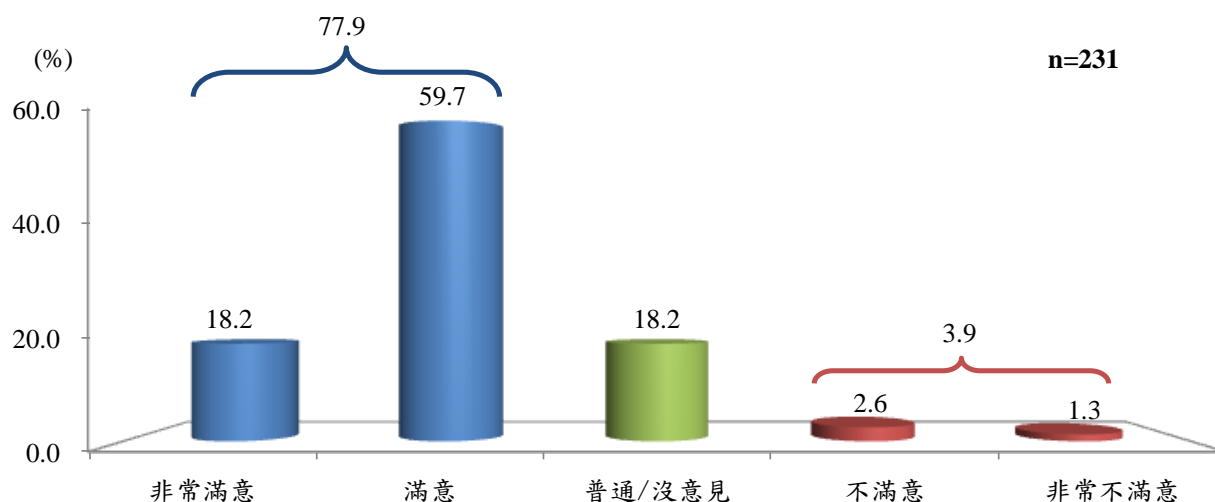


圖 3-3-1 辦公環境滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處辦公環境滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 1)：

與「是否為主管人員」有顯著差異；而與「性別」、「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

- 是否為主管人員：主管人員受訪者對於台電南投區處辦公環境滿意程度給予正面評價的比例較非主管人員受訪者高。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處辦公環境表示不滿意的 9 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-1-1 辦公環境不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	3
倉庫當辦公室	2
空氣不流通，空調常無作用	1
倉庫分配使用凌亂	1
動線不明，車輛進出危險	1
辦公環境污染嚴重，需要人機分離	1
總計	9

(二) 受訪者對於台電南投區處機關形象之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處機關形象滿意度，調查顯示有 66.2% 的受訪者持正面評價(非常滿意 9.5%，滿意 56.7%)，6.9% 的受訪者持負面評價(不滿意 4.3%，非常不滿意 2.6%)；另有 26.8% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-2 機關形象滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	22	9.5	66.2
滿意	131	56.7	
普通/沒意見	62	26.8	26.8
不滿意	10	4.3	6.9
非常不滿意	6	2.6	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

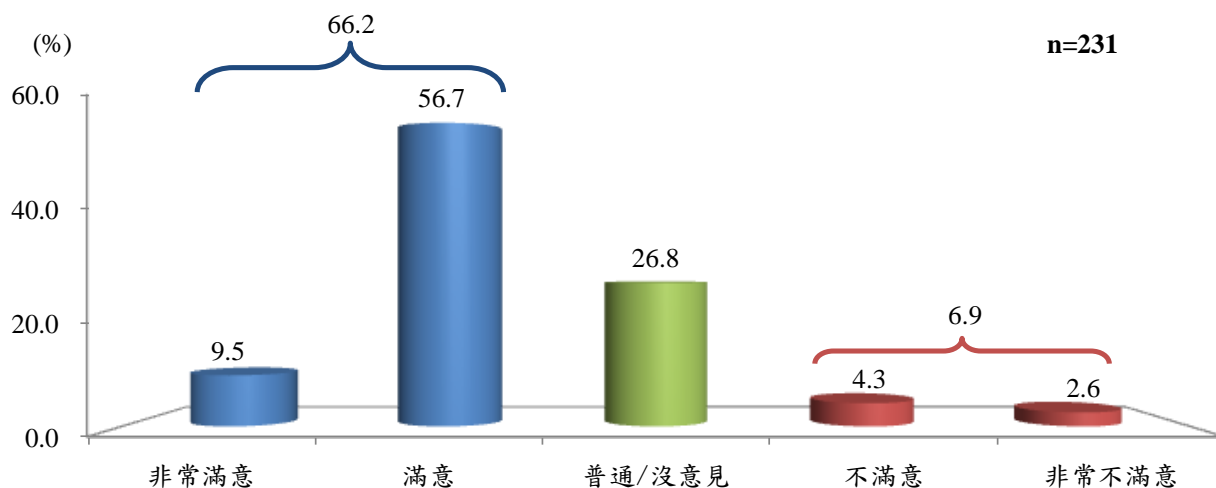


圖 3-3-2 機關形象滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處機關形象滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 2)：

與「性別」與「是否為主管人員」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處機關形象表示不滿意的 16 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-2-1 機關形象不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	7
用戶誤解之處，均無對外說明解釋	3
對外很好，對內不好	2
內外部投書案件頻繁，有損本處形象	1
外界觀感不佳	1
把企業當作機關，浪費人力物力	1
颱風後，施工進度緩慢，用戶甚至超過三個月無電可用，嚴重傷害台電南投區處服務形象	1
總計	16

(三) 受訪者對於台電南投區處用戶服務品質之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處用戶服務品質滿意度，調查顯示有 68.4% 的受訪者持正面評價(非常滿意 10.8%，滿意 57.6%)，4.8% 的受訪者持負面評價(不滿意 3.5%，非常不滿意 1.3%)；另有 26.8% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-3 用戶服務品質滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	25	10.8	68.4
滿意	133	57.6	
普通/沒意見	62	26.8	26.8
不滿意	8	3.5	4.8
非常不滿意	3	1.3	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

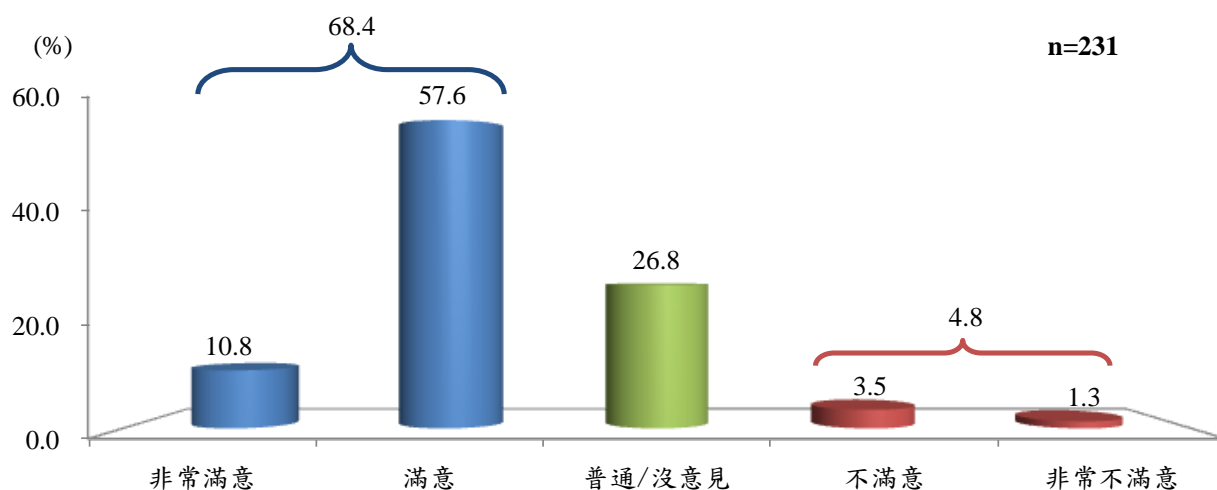


圖 3-3-3 用戶服務品質滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處用戶服務品質滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 3)：

與「性別」與「是否為主管人員」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處用戶服務品質表示不滿意的 11 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-3-1 用戶服務品質不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	3
對外沒有原則	3
人員嚴重不足	2
多項工程交辦施工延誤達數月之久，品質尚待改進	1
颱風過後三個月電桿倒地仍未復好	1
蘇力颱風至今無法恢復借電，至今用戶嚴重抗議甚多	1
總計	11

(四) 受訪者對於台電南投區處資訊服務之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處資訊服務滿意度，調查顯示有 63.2% 的受訪者持正面評價(非常滿意 7.4%，滿意 55.8%)，4.7% 的受訪者持負面評價(不滿意 4.3%，非常不滿意 0.4%)；另有 32.0% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-4 資訊服務滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	17	7.4	63.2
滿意	129	55.8	
普通/沒意見	74	32.0	32.0
不滿意	10	4.3	4.7
非常不滿意	1	0.4	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

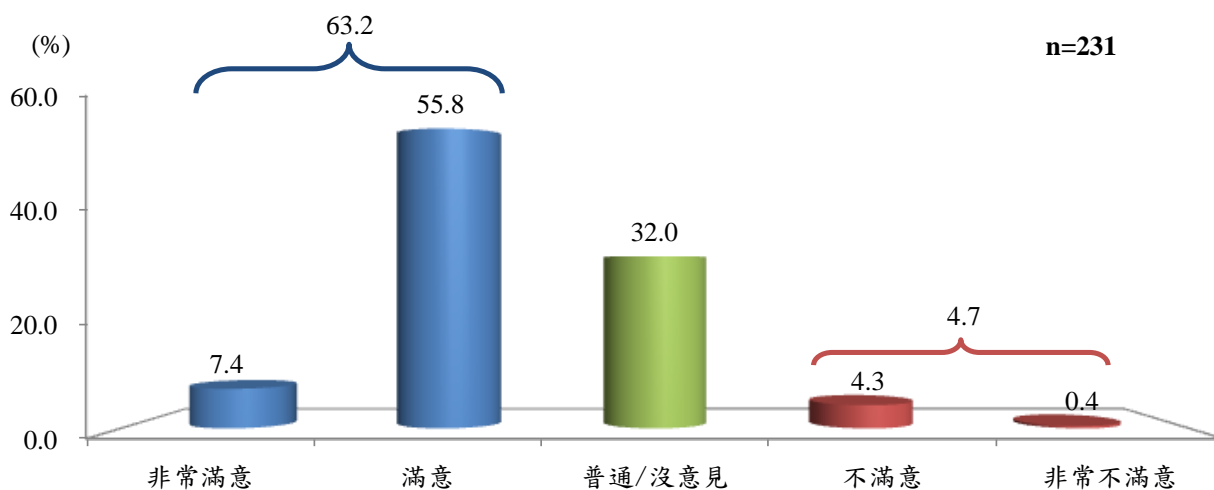


圖 3-3-4 資訊服務滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處資訊服務滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 4)：

與「是否為主管人員」有顯著差異；與「性別」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

- 是否為主管人員：主管人員受訪者對於台電南投區處資訊服務滿意程度給予正面評價的比例較非主管人員受訪者高。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處資訊服務表示不滿意的 11 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-4-1 資訊服務不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	8
人力不足，影響服務	1
區處對下行單位資訊牛步化	1
資訊不透明，不公開	1
總計	11

(五) 受訪者對於台電南投區處教育訓練之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處教育訓練滿意度，調查顯示有 58.5% 的受訪者持正面評價(非常滿意 7.4%，滿意 51.1%)，4.7% 的受訪者持負面評價(不滿意 4.3%，非常不滿意 0.4%)；另有 36.8% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-5 教育訓練滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	17	7.4	58.5
滿意	118	51.1	
普通/沒意見	85	36.8	36.8
不滿意	10	4.3	4.7
非常不滿意	1	0.4	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

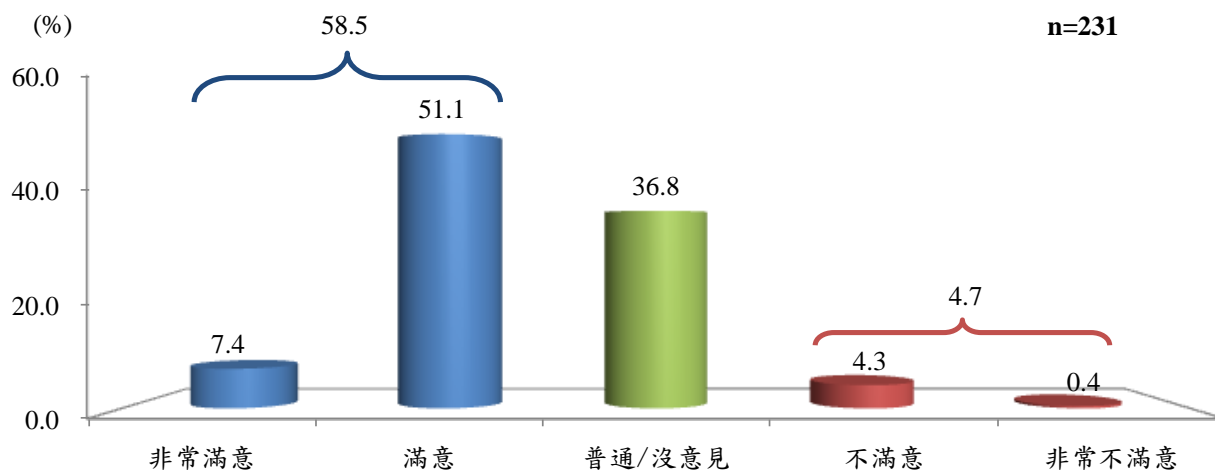


圖 3-3-5 教育訓練滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處教育訓練滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 5)：

與「性別」與「是否為主管人員」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處教育訓練表示不滿意的 11 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-5-1 教育訓練不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	5
成效不彰	2
流於形式	2
公安訓練重複，浪費人力	1
基層人員未落實	1
總計	11

(六) 受訪者對於台電南投區處員工關懷之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處員工關懷滿意度，調查顯示有 48.9% 的受訪者持正面評價(非常滿意 7.8%，滿意 41.1%)，12.6% 的受訪者持負面評價(不滿意 10.4%，非常不滿意 2.2%)；另有 38.5% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-6 員工關懷滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	18	7.8	48.9
滿意	95	41.1	
普通/沒意見	89	38.5	38.5
不滿意	24	10.4	12.6
非常不滿意	5	2.2	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

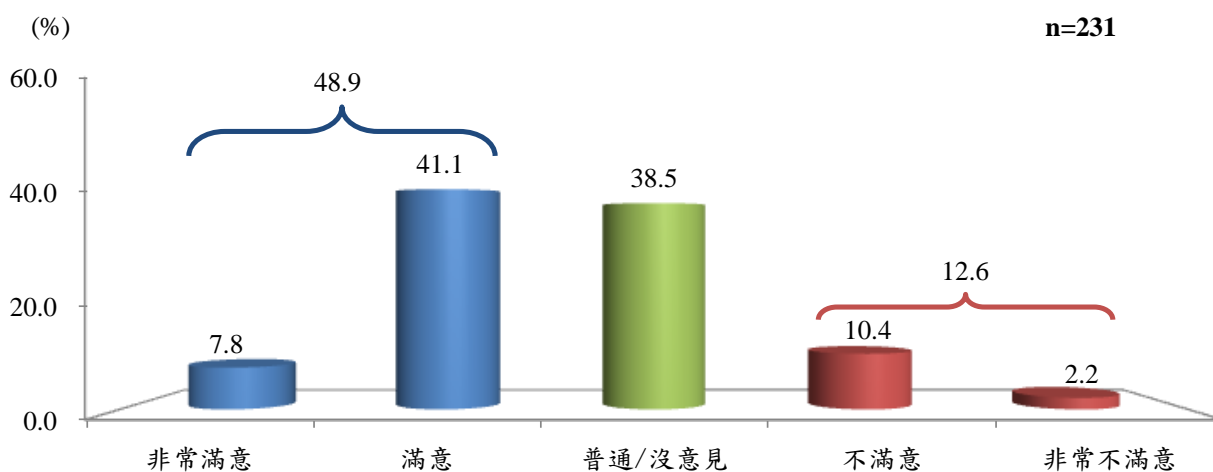


圖 3-3-6 員工關懷滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處員工關懷滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 6)：

與「服務年資」、「是否為主管人員」有顯著差異；與「性別」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

- 服務年資：服務年資達 30 年以上受訪者對於台電南投區處員工關懷滿意程度給予正面評價的比例較其他服務年資受訪者高。
- 是否為主管人員：主管人員受訪者對於台電南投區處員工關懷滿意程度給予正面評價的比例較非主管人員受訪者高。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處員工關懷表示不滿意的 29 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-6-1 員工關懷不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	21
對基層要求苛刻	2
漠不關心	2
敷衍了事	2
沒熱誠	1
既無誠信，更無關懷	1
總計	29

(七) 受訪者對於台電南投區處藝文活動之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處藝文活動滿意度，調查顯示有 55.4% 的受訪者持正面評價(非常滿意 7.8%，滿意 47.6%)，6.5% 的受訪者持負面評價(不滿意 5.6%，非常不滿意 0.9%)；另有 38.1% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-7 藝文活動滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	18	7.8	55.4
滿意	110	47.6	
普通/沒意見	88	38.1	38.1
不滿意	13	5.6	6.5
非常不滿意	2	0.9	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

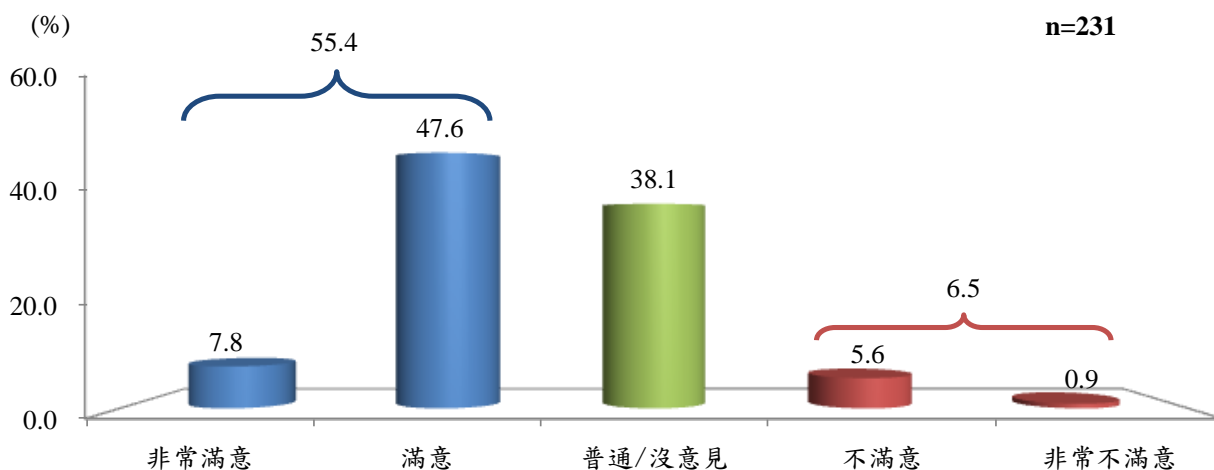


圖 3-3-7 藝文活動滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處藝文活動滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 7)：

與「是否為主管人員」有顯著差異；與「性別」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

- 是否為主管人員：主管人員受訪者對於台電南投區處藝文活動滿意程度給予正面評價的比例較非主管人員受訪者高。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處藝文活動表示不滿意的 15 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-7-1 藝文活動不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	13
沒有感受到任何藝文活動	1
很多活動未考慮到服務所參與的時間問題	1
總計	15

(八) 受訪者對於台電南投區處各部門間工作協調之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處各部門間工作協調滿意度，調查顯示有 38.5% 的受訪者持正面評價(非常滿意 5.2%，滿意 33.3%)，16.9% 的受訪者持負面評價(不滿意 12.6%，非常不滿意 4.3%)；另有 44.6% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-8 各部門間工作協調滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	12	5.2	38.5
滿意	77	33.3	
普通/沒意見	103	44.6	44.6
不滿意	29	12.6	16.9
非常不滿意	10	4.3	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

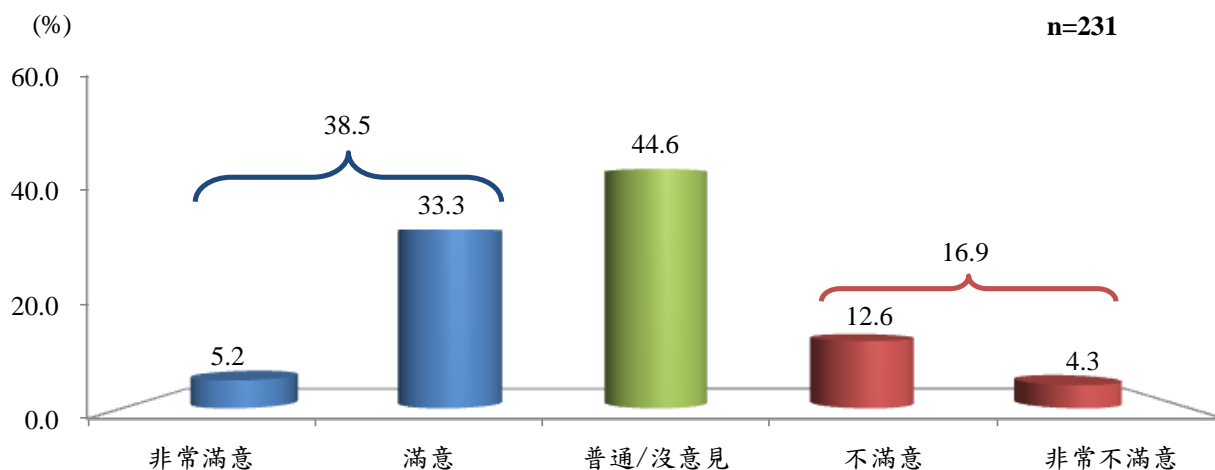


圖 3-3-8 各部門間工作協調滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處各部門間工作協調滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 8)：

與「服務年資」有顯著差異；與「性別」、「是否為主管人員」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

- 服務年資：服務年資達 30 年以上受訪者對於台電南投區處各部門間工作協調滿意程度給予正面評價的比例較其他服務年資受訪者高。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處各部門間工作協調表示不滿意的 39 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-8-1 各部門間工作協調不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	20
本位主義	6
部門太多，各自為政	5
互推工作	4
各部自顧不暇	2
遇到困難，感受不到熱心協助	2
總計	39

(九) 受訪者對於台電南投區處其他部門服務之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處其他部門服務滿意度，調查顯示有 44.6% 的受訪者持正面評價(非常滿意 6.9%，滿意 37.7%)，8.7% 的受訪者持負面評價(不滿意 7.8%，非常不滿意 0.9%)；另有 46.8% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-9 其他部門服務滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	16	6.9	44.6
滿意	87	37.7	
普通/沒意見	108	46.8	46.8
不滿意	18	7.8	8.7
非常不滿意	2	0.9	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

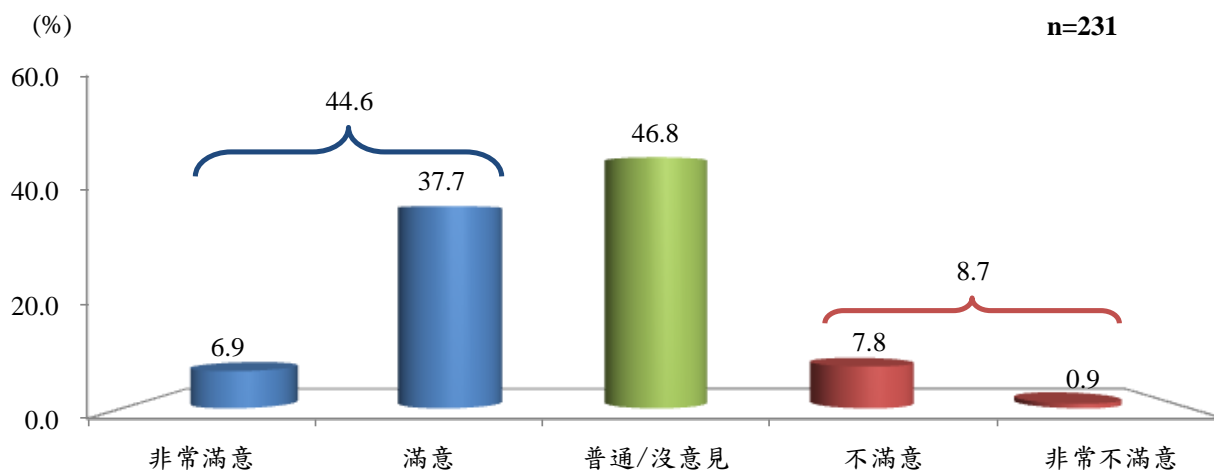


圖 3-3-9 其他部門服務滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處其他部門服務滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 9)：

與「是否為主管人員」有顯著差異；與「性別」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

- 是否為主管人員：主管人員受訪者對於台電南投區處其他部門服務滿意程度給予正面評價的比例較非主管人員受訪者高。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處其他部門服務表示不滿意的 20 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-9-1 其他部門服務不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	10
本位主義，無主動服務熱忱	4
部門太多，各自為政	4
互踢皮球推卸責任	2
總計	20

(十) 受訪者對於台電南投區處本身工作內容之滿意程度分析

本次調查受訪者中，對於台電南投區處本身工作內容滿意度，調查顯示有 65.4% 的受訪者持正面評價(非常滿意 9.1%，滿意 56.3%)，5.7% 的受訪者持負面評價(不滿意 4.8%，非常不滿意 0.9%)；另有 29.0% 的受訪者表示普通/沒意見。

表 3-3-10 本身工作內容滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價
非常滿意	21	9.1	65.4
滿意	130	56.3	
普通/沒意見	67	29.0	29.0
不滿意	11	4.8	5.7
非常不滿意	2	0.9	
總計	231	100.0	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%，在此特予說明。

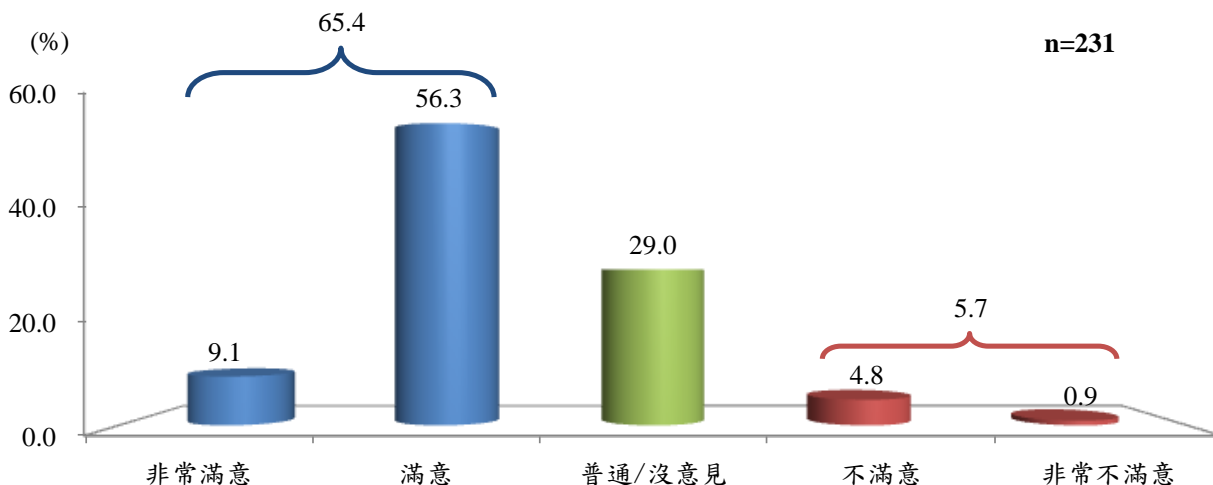


圖 3-3-10 本身工作內容滿意度統計圖

【交叉分析】

將受訪者對台電南投區處本身工作內容滿意程度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 10)：

與「性別」與「是否為主管人員」無顯著差異；而「年齡」、「職務性質」、「服務年資」等基本資料之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 25%)，故不加以說明。

【不滿意原因】

進一步詢問對台電南投區處本身工作內容表示不滿意的 13 位受訪者，其不滿意原因請參見下表：

表 3-3-10-1 本身工作內容不滿意原因統計表

詳細原因	次數
受訪者遺漏或未填答	4
人力不足備感壓力	4
工作職場壓力甚重，已造成體力無法勝任	2
原非屬部門工作，均要求處理	2
服務所上班又續班，勞累過度影響公安	1
總計	13

四、各項滿意度分數

根據調查結果發現，各項滿意度分數介於 3.23-3.91 之間，整體而言，屬傾向於「滿意」，其中平均數較高的為「辦公環境」(3.91)；平均數較低的為「各部門間工作協調」(3.23)，整體滿意度分數為 3.59，其餘請參考下表。

表 3-4 各項滿意度分數統計表

各項滿意度	平均數	標準差
Q1. 辦公環境	3.91	0.76
Q2. 機關形象	3.66	0.81
Q3. 用戶服務品質	3.73	0.75
Q4. 資訊服務	3.65	0.70
Q5. 教育訓練	3.61	0.71
Q6. 員工關懷	3.42	0.86
Q7. 藝文活動	3.56	0.75
Q8. 各部門間工作協調	3.23	0.89
Q9. 其他部門服務	3.42	0.77
Q10. 本身工作內容	3.68	0.74
整體	3.59	0.61

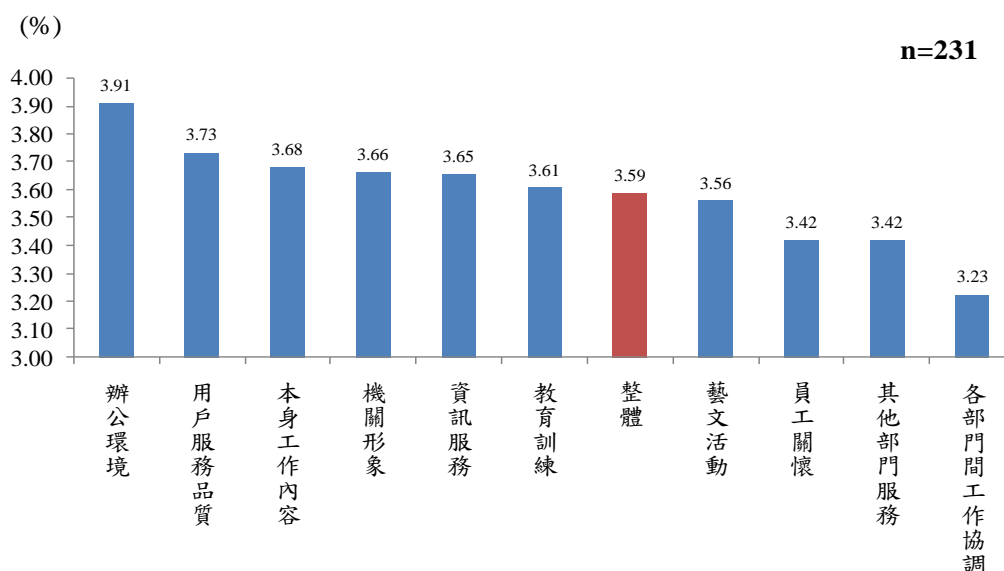


圖 3-4 各項滿意度分數統計圖

肆、調查結論與建議

一、結論

本次調查中，有 77.9% 的受訪者對辦公環境滿意度持正面評價；有 66.2% 的受訪者對機關形象滿意度持正面評價；有 68.4% 的受訪者對用戶服務品質滿意度持正面評價；有 63.2% 的受訪者對資訊服務滿意度持正面評價；有 58.5% 的受訪者對教育訓練滿意度持正面評價；有 48.9% 的受訪者對員工關懷滿意度持正面評價；有 55.4% 的受訪者對藝文活動滿意度持正面評價；有 38.5% 的受訪者對各部門間工作協調滿意度持正面評價；有 44.6% 的受訪者對其他部門服務滿意度持正面評價；有 65.4% 的受訪者對本身工作內容滿意度持正面評價。

各項滿意度分數介於 3.23-3.91 之間，整體而言，屬傾向於「滿意」，其中平均數較高的為「辦公環境」(3.91)；平均數較低的為「各部門間工作協調」(3.23)，整體滿意度分數為 3.59。

二、建議

(一) 辦理工程人員訓練，提升用戶服務品質

本次調查中，有受訪者表示「多項工程交辦施工延誤」以及「颱風後無法恢復供電，導致用戶抗議甚多」等，嚴重傷害台電南投區處服務形象，建議台電南投區處定期辦理工程人員訓練，不定時進行考察，加強演練當災害發生時，搶修恢復供電的流程，亦可舉辦小小競賽活動，良性之競爭也有助於提升維修工程人員的專業表現及搶修恢復供電的效率，藉由提升整體服務品質，達到良好的用戶滿意度。

(二) 增進管理單位與基層同仁互動溝通

本次調查發現，受訪者對於員工關懷滿意度較低，建議台電南投區處多舉辦區處與員工之互動活動，例如定期（每個月）舉辦聯誼會，並由員工自行投票選榮譽之星，推舉同仁間本月對單位最有貢獻同仁，並提供獎勵，以增進管理單位及基層同仁的互動溝通，並訂出合理且明確的獎勵金制度及員工福利措施，針對表現優異之員工給予適當的激勵獎金，讓員工感受到努力工作是可獲得回報，達到正向的激勵效果，以提升員工的組織認同。

(三) 落實各部門間工作協調

本次調查發現，受訪者對於各部門間工作協調滿意度較低，建議台電南投區處應落實各部門之溝通協調，如定期召開部門協調會，提出問題並共同討論解決策略，各部門之主管也要做好模範，多與其他部門溝通，避免本位主義，以提升整體工作效率；另外並紀錄跨部門協助之事項，用量化做為部門之績效，於年底時可提供獎勵給最佳跨部門協助單位，亦可激勵部門同仁間的互動協助。

附 錄 一

交 叉 分 析 表

卡方檢定處理原則說明：

1. 濾除自變項中未予實質/具體回應者及回答人數過少者，才進行統計檢定。
2. 將選項的「非常滿意」、「滿意」合併為「正面評價」；「不滿意」與「非常不滿意」合併為「負面評價」才進行統計檢定，卡方檢定達顯著水準 $p < 0.05$ 則在表中以 '**' 表之，若檢定結果 $p < 0.01$ 即以 '***' 表之，'****' 則表示 $p < 0.001$ 。
3. #表示卡方關聯性檢定分析結果，不適合卡方檢定（期望值低於 5 之比率大於 25%）。
4. 各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有 ± 0.01 之誤差。

附表 1. 您對本處的辦公環境感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/ 沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	18.2	59.7	77.9	18.2	2.6	1.3	3.9
性別#	男	204	100.0	18.6	58.3	77.0	19.1	2.5	1.5	3.9
	女	27	100.0	14.8	70.4	85.2	11.1	3.7	0.0	3.7
年齡#	30 歲以下	4	100.0	50.0	25.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	5.1	64.1	69.2	25.6	2.6	2.6	5.1
	41~50 歲	40	100.0	2.5	70.0	72.5	22.5	5.0	0.0	5.0
	50 歲以上	148	100.0	25.0	56.8	81.8	14.9	2.0	1.4	3.4
職務性質#	業務	100	100.0	16.0	59.0	75.0	20.0	4.0	1.0	5.0
	電務	97	100.0	15.5	61.9	77.3	19.6	1.0	2.1	3.1
	總務	10	100.0	20.0	80.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	37.5	45.8	83.3	12.5	4.2	0.0	4.2
服務年資#	10 年以下	33	100.0	9.1	66.7	75.8	21.2	0.0	3.0	3.0
	11~20 年	28	100.0	7.1	53.6	60.7	32.1	7.1	0.0	7.1
	21~30 年	54	100.0	9.3	61.1	70.4	25.9	3.7	0.0	3.7
	30 年以上	116	100.0	27.6	58.6	86.2	10.3	1.7	1.7	3.4
是否為主管人員**	是	44	100.0	36.4	59.1	95.5	2.3	0.0	2.3	2.3
	否	187	100.0	13.9	59.9	73.8	21.9	3.2	1.1	4.3

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 2. 您對本處的機關形象感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/ 沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	9.5	56.7	66.2	26.8	4.3	2.6	6.9
性別	男	204	100.0	10.3	54.9	65.2	28.4	3.4	2.9	6.4
	女	27	100.0	3.7	70.4	74.1	14.8	11.1	0.0	11.1
年齡#	30 歲以下	4	100.0	50.0	25.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	5.1	43.6	48.7	38.5	5.1	7.7	12.8
	41~50 歲	40	100.0	0.0	62.5	62.5	27.5	7.5	2.5	10.0
	50 歲以上	148	100.0	12.2	59.5	71.6	23.6	3.4	1.4	4.7
職務性質#	業務	100	100.0	9.0	52.0	61.0	30.0	6.0	3.0	9.0
	電務	97	100.0	10.3	57.7	68.0	27.8	2.1	2.1	4.1
	總務	10	100.0	10.0	60.0	70.0	20.0	10.0	0.0	10.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	8.3	70.8	79.2	12.5	4.2	4.2	8.3
服務年資#	10 年以下	33	100.0	9.1	54.5	63.6	27.3	3.0	6.1	9.1
	11~20 年	28	100.0	3.6	35.7	39.3	50.0	3.6	7.1	10.7
	21~30 年	54	100.0	1.9	57.4	59.3	29.6	9.3	1.9	11.1
	30 年以上	116	100.0	14.7	62.1	76.7	19.8	2.6	0.9	3.4
是否為主管人員	是	44	100.0	15.9	63.6	79.5	18.2	2.3	0.0	2.3
	否	187	100.0	8.0	55.1	63.1	28.9	4.8	3.2	8.0

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 3. 您對本處在用戶服務品質方面感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	10.8	57.6	68.4	26.8	3.5	1.3	4.8
性別	男	204	100.0	11.8	54.9	66.7	28.4	3.4	1.5	4.9
	女	27	100.0	3.7	77.8	81.5	14.8	3.7	0.0	3.7
年齡#	30 歲以下	4	100.0	50.0	25.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	5.1	48.7	53.8	38.5	5.1	2.6	7.7
	41~50 歲	40	100.0	2.5	62.5	65.0	32.5	0.0	2.5	2.5
	50 歲以上	148	100.0	13.5	59.5	73.0	22.3	4.1	0.7	4.7
職務性質#	業務	100	100.0	11.0	57.0	68.0	25.0	5.0	2.0	7.0
	電務	97	100.0	13.4	52.6	66.0	30.9	3.1	0.0	3.1
	總務	10	100.0	0.0	70.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	4.2	75.0	79.2	16.7	0.0	4.2	4.2
服務年資#	10 年以下	33	100.0	12.1	48.5	60.6	33.3	3.0	3.0	6.1
	11~20 年	28	100.0	0.0	46.4	46.4	42.9	7.1	3.6	10.7
	21~30 年	54	100.0	9.3	61.1	70.4	27.8	1.9	0.0	1.9
	30 年以上	116	100.0	13.8	61.2	75.0	20.7	3.4	0.9	4.3
是否為主管人員	是	44	100.0	15.9	61.4	77.3	20.5	2.3	0.0	2.3
	否	187	100.0	9.6	56.7	66.3	28.3	3.7	1.6	5.3

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05， **=P<0.01， ***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 4. 您對本處的資訊服務感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	7.4	55.8	63.2	32.0	4.3	0.4	4.8
性別	男	204	100.0	8.3	53.9	62.3	32.8	4.4	0.5	4.9
	女	27	100.0	0.0	70.4	70.4	25.9	3.7	0.0	3.7
年齡#	30 歲以下	4	100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	0.0	43.6	43.6	46.2	7.7	2.6	10.3
	41~50 歲	40	100.0	0.0	52.5	52.5	42.5	5.0	0.0	5.0
	50 歲以上	148	100.0	11.5	60.1	71.6	25.0	3.4	0.0	3.4
職務性質#	業務	100	100.0	4.0	61.0	65.0	28.0	6.0	1.0	7.0
	電務	97	100.0	12.4	47.4	59.8	37.1	3.1	0.0	3.1
	總務	10	100.0	0.0	60.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	4.2	66.7	70.8	25.0	4.2	0.0	4.2
服務年資#	10 年以下	33	100.0	0.0	48.5	48.5	48.5	3.0	0.0	3.0
	11~20 年	28	100.0	0.0	35.7	35.7	50.0	10.7	3.6	14.3
	21~30 年	54	100.0	3.7	63.0	66.7	29.6	3.7	0.0	3.7
	30 年以上	116	100.0	12.9	59.5	72.4	24.1	3.4	0.0	3.4
是否為主管人員*	是	44	100.0	11.4	68.2	79.5	20.5	0.0	0.0	0.0
	否	187	100.0	6.4	52.9	59.4	34.8	5.3	0.5	5.9

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 5. 您對本處的教育訓練感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/ 沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	7.4	51.1	58.4	36.8	4.3	0.4	4.8
性別	男	204	100.0	8.3	50.5	58.8	36.3	4.4	0.5	4.9
	女	27	100.0	0.0	55.6	55.6	40.7	3.7	0.0	3.7
年齡#	30 歲以下	4	100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	2.6	38.5	41.0	51.3	7.7	0.0	7.7
	41~50 歲	40	100.0	0.0	55.0	55.0	40.0	5.0	0.0	5.0
	50 歲以上	148	100.0	10.8	53.4	64.2	31.8	3.4	0.7	4.1
職務性質#	業務	100	100.0	6.0	55.0	61.0	35.0	4.0	0.0	4.0
	電務	97	100.0	10.3	46.4	56.7	37.1	5.2	1.0	6.2
	總務	10	100.0	0.0	40.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	4.2	58.3	62.5	33.3	4.2	0.0	4.2
服務年資#	10 年以下	33	100.0	3.0	42.4	45.5	51.5	3.0	0.0	3.0
	11~20 年	28	100.0	0.0	39.3	39.3	50.0	10.7	0.0	10.7
	21~30 年	54	100.0	5.6	53.7	59.3	38.9	1.9	0.0	1.9
	30 年以上	116	100.0	11.2	55.2	66.4	28.4	4.3	0.9	5.2
是否為主管人員	是	44	100.0	9.1	54.5	63.6	31.8	2.3	2.3	4.5
	否	187	100.0	7.0	50.3	57.2	38.0	4.8	0.0	4.8

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 6. 您對本處對於員工的關懷感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	7.8	41.1	48.9	38.5	10.4	2.2	12.6
性別	男	204	100.0	8.8	38.2	47.1	40.2	10.3	2.5	12.7
	女	27	100.0	0.0	63.0	63.0	25.9	11.1	0.0	11.1
年齡#	30 歲以下	4	100.0	0.0	75.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	5.1	30.8	35.9	43.6	12.8	7.7	20.5
	41~50 歲	40	100.0	0.0	35.0	35.0	45.0	15.0	5.0	20.0
	50 歲以上	148	100.0	10.8	44.6	55.4	35.8	8.8	0.0	8.8
職務性質#	業務	100	100.0	6.0	38.0	44.0	42.0	12.0	2.0	14.0
	電務	97	100.0	11.3	39.2	50.5	38.1	10.3	1.0	11.3
	總務	10	100.0	10.0	30.0	40.0	50.0	10.0	0.0	10.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	0.0	66.7	66.7	20.8	4.2	8.3	12.5
服務年資**	10 年以下	33	100.0	3.0	42.4	45.5	48.5	3.0	3.0	6.1
	11~20 年	28	100.0	3.6	21.4	25.0	39.3	21.4	14.3	35.7
	21~30 年	54	100.0	5.6	40.7	46.3	42.6	11.1	0.0	11.1
	30 年以上	116	100.0	11.2	45.7	56.9	33.6	9.5	0.0	9.5
是否為主管人員*	是	44	100.0	9.1	54.5	63.6	34.1	2.3	0.0	2.3
	否	187	100.0	7.5	38.0	45.5	39.6	12.3	2.7	15.0

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 7. 您對本處的藝文活動感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/ 沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	7.8	47.6	55.4	38.1	5.6	0.9	6.5
性別	男	204	100.0	8.3	47.1	55.4	38.7	5.4	0.5	5.9
	女	27	100.0	3.7	51.9	55.6	33.3	7.4	3.7	11.1
年齡#	30 歲以下	4	100.0	25.0	50.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	2.6	33.3	35.9	51.3	12.8	0.0	12.8
	41~50 歲	40	100.0	0.0	50.0	50.0	40.0	7.5	2.5	10.0
	50 歲以上	148	100.0	10.8	50.7	61.5	34.5	3.4	0.7	4.1
職務性質#	業務	100	100.0	8.0	44.0	52.0	42.0	6.0	0.0	6.0
	電務	97	100.0	9.3	45.4	54.6	39.2	6.2	0.0	6.2
	總務	10	100.0	10.0	40.0	50.0	40.0	0.0	10.0	10.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	0.0	75.0	75.0	16.7	4.2	4.2	8.3
服務年資#	10 年以下	33	100.0	3.0	45.5	48.5	39.4	12.1	0.0	12.1
	11~20 年	28	100.0	3.6	25.0	28.6	60.7	7.1	3.6	10.7
	21~30 年	54	100.0	3.7	51.9	55.6	37.0	5.6	1.9	7.4
	30 年以上	116	100.0	12.1	51.7	63.8	32.8	3.4	0.0	3.4
是否為主管人員**	是	44	100.0	13.6	63.6	77.3	22.7	0.0	0.0	0.0
	否	187	100.0	6.4	43.9	50.3	41.7	7.0	1.1	8.0

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05， **=P<0.01， ***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 8. 您對各部門間工作協調感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/ 沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	5.2	33.3	38.5	44.6	12.6	4.3	16.9
性別	男	204	100.0	5.9	30.9	36.8	45.1	13.2	4.9	18.1
	女	27	100.0	0.0	51.9	51.9	40.7	7.4	0.0	7.4
年齡#	30 歲以下	4	100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	0.0	30.8	30.8	48.7	10.3	10.3	20.5
	41~50 歲	40	100.0	0.0	30.0	30.0	45.0	20.0	5.0	25.0
	50 歲以上	148	100.0	8.1	34.5	42.6	43.2	11.5	2.7	14.2
職務性質#	業務	100	100.0	3.0	32.0	35.0	44.0	16.0	5.0	21.0
	電務	97	100.0	9.3	29.9	39.2	45.4	11.3	4.1	15.5
	總務	10	100.0	0.0	50.0	50.0	40.0	10.0	0.0	10.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	0.0	45.8	45.8	45.8	4.2	4.2	8.3
服務年資*	10 年以下	33	100.0	0.0	36.4	36.4	54.5	6.1	3.0	9.1
	11~20 年	28	100.0	0.0	25.0	25.0	39.3	21.4	14.3	35.7
	21~30 年	54	100.0	0.0	29.6	29.6	53.7	11.1	5.6	16.7
	30 年以上	116	100.0	10.3	36.2	46.6	38.8	12.9	1.7	14.7
是否為主管人員	是	44	100.0	6.8	38.6	45.5	47.7	4.5	2.3	6.8
	否	187	100.0	4.8	32.1	36.9	43.9	14.4	4.8	19.3

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 9. 您對其他部門的服務感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/ 沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	6.9	37.7	44.6	46.8	7.8	0.9	8.7
性別	男	204	100.0	7.4	36.8	44.1	46.1	8.8	1.0	9.8
	女	27	100.0	3.7	44.4	48.1	51.9	0.0	0.0	0.0
年齡#	30 歲以下	4	100.0	0.0	75.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	2.6	30.8	33.3	59.0	5.1	2.6	7.7
	41~50 歲	40	100.0	0.0	32.5	32.5	57.5	10.0	0.0	10.0
	50 歲以上	148	100.0	10.1	39.9	50.0	41.2	8.1	0.7	8.8
職務性質#	業務	100	100.0	3.0	34.0	37.0	53.0	9.0	1.0	10.0
	電務	97	100.0	11.3	36.1	47.4	43.3	8.2	1.0	9.3
	總務	10	100.0	20.0	30.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	0.0	62.5	62.5	33.3	4.2	0.0	4.2
服務年資#	10 年以下	33	100.0	0.0	42.4	42.4	57.6	0.0	0.0	0.0
	11~20 年	28	100.0	3.6	25.0	28.6	53.6	14.3	3.6	17.9
	21~30 年	54	100.0	3.7	25.9	29.6	61.1	7.4	1.9	9.3
	30 年以上	116	100.0	11.2	44.8	56.0	35.3	8.6	0.0	8.6
是否為主管人員*	是	44	100.0	9.1	50.0	59.1	40.9	0.0	0.0	0.0
	否	187	100.0	6.4	34.8	41.2	48.1	9.6	1.1	10.7

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附表 10. 您對本身的工作內容感到？

		樣本數	百分比	非常滿意	滿意	正面評價	普通/ 沒意見	不滿意	非常不滿意	負面評價
總計		231	100.0	9.1	56.3	65.4	29.0	4.8	0.9	5.6
性別	男	204	100.0	9.8	55.4	65.2	28.4	5.4	1.0	6.4
	女	27	100.0	3.7	63.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
年齡#	30 歲以下	4	100.0	0.0	75.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	31~40 歲	39	100.0	2.6	46.2	48.7	46.2	2.6	2.6	5.1
	41~50 歲	40	100.0	5.0	55.0	60.0	35.0	5.0	0.0	5.0
	50 歲以上	148	100.0	12.2	58.8	70.9	23.0	5.4	0.7	6.1
職務性質#	業務	100	100.0	7.0	57.0	64.0	29.0	6.0	1.0	7.0
	電務	97	100.0	12.4	51.5	63.9	29.9	5.2	1.0	6.2
	總務	10	100.0	0.0	60.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	其他(工安、會計、人資、政風等)	24	100.0	8.3	70.8	79.2	20.8	0.0	0.0	0.0
服務年資#	10 年以下	33	100.0	3.0	60.6	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0
	11~20 年	28	100.0	7.1	32.1	39.3	50.0	7.1	3.6	10.7
	21~30 年	54	100.0	1.9	59.3	61.1	33.3	3.7	1.9	5.6
	30 年以上	116	100.0	14.7	59.5	74.1	19.8	6.0	0.0	6.0
是否為主管人員	是	44	100.0	20.5	52.3	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0
	否	187	100.0	6.4	57.2	63.6	29.4	5.9	1.1	7.0

註 1：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*=P<0.05， **=P<0.01， ***=P<0.001)

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 25%)，未做卡方檢定。

註 3：無「*」與「#」表示變項經卡方關聯性檢定後呈現無顯著差異(P>0.05)。

附 錄 二

調 查 問 卷

台電公司南投區處 102 年度內部顧客滿意度問卷調查表

親愛的同仁：您好！

為有效提升為民服務品質，瞭解同仁的需求與看法，期盼您提供寶貴意見，作為本處加強內部與外部顧客服務之參考。敬請您撥冗填寫本問卷，如有不滿意或非常不滿意者並註明原因。本問卷採不記名方式，個人資料部分僅作為資料統計分析之用，且回答內容均予保密。非常感謝您的參與，感恩您。

敬祝

萬事如意 平安健康

業務組 敬啟

一、基本資料

1. 職務性質：業務 電務 總務 其他（工安、會計、人資、政風等）
2. 是否為主管人員：是 否
3. 性別：男 女
4. 年齡：30 歲以下 31~40 歲 41~50 歲 50 歲以上
5. 服務年資：10 年以下 11~20 年 21~30 年 30 年以上

二、問卷內容

NO	問 卷 題 目	非常滿意	滿意	普通／沒意見	不滿意	非常不滿意	勾選不滿意或非常不滿意，請註明原因，謝謝您！
1	您對本處的辦公環境感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	您對本處的機關形象感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	您對本處在用戶服務品質方面感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	您對本處的資訊服務感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	您對本處的教育訓練感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	您對本處對於員工的關懷感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	您對本處的藝文活動感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	您對各部門間工作協調感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	您對其他部門的服務感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	您對本身的工作內容感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

其他建議事項：_____