

台電台北西區營業處 104 年度委外滿意度調查報告

一、一般用戶：

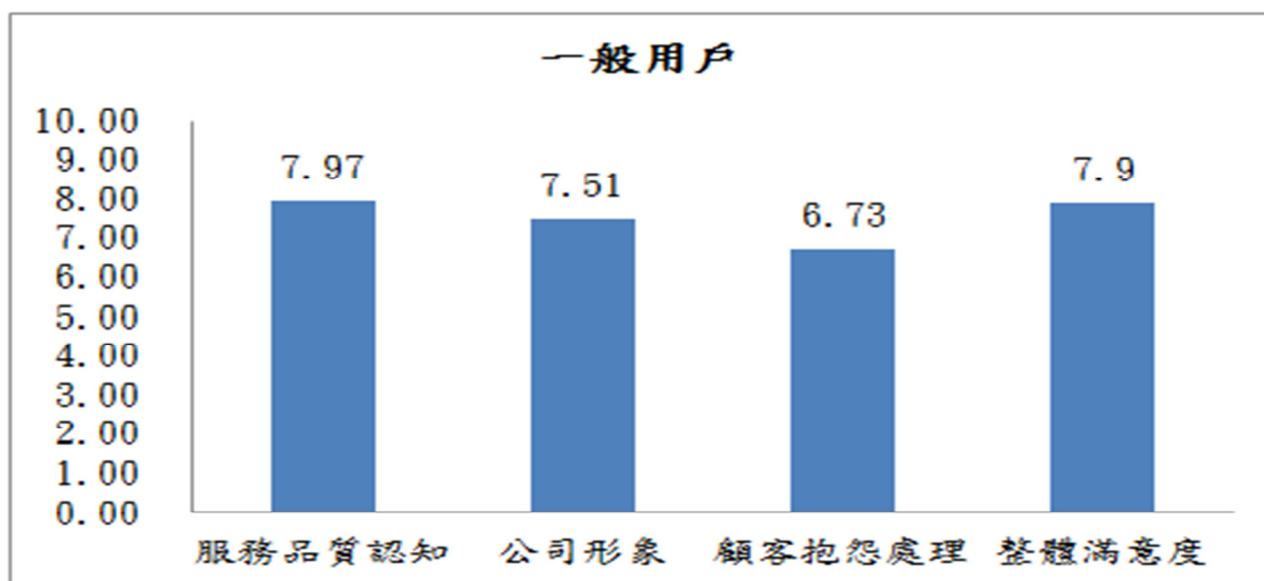
104 年度一般用戶調查結果彙總表

服務品質項目	滿意度分數		
	103	104	比較
洽公場所的明亮與舒適程度	7.20	7.63	0.43
提供停車空間	7.20	7.26	0.06
服務人員服務態度	7.65	7.98	0.33
受理用電申請服務效率	7.83	7.98	0.15
用電問題解說清楚明白	7.81	8.19	0.38
誠信、正確抄表	7.29	7.87	0.58
寄送電費單據確實性	7.96	8.42	0.46
電費繳納便利性	8.71	8.94	0.23
抱怨申訴管道暢通性	5.50	6.75	1.25
積極處理用戶意見	5.69	6.71	1.02
宣導節約用電分數	6.87	7.51	0.64
社會關懷分數	6.55	7.11	0.56
工程施工及電力設施安全防護	6.91	7.50	0.59
預先通知停電訊息	7.65	8.15	0.50
預定時間內恢復供電	7.82	8.28	0.46
搶修儘快恢復供電	6.94	7.50	0.56
供電穩定性	8.16	8.56	0.40
1911 客服專線	7.58	7.91	0.33
提升用戶服務品質	7.40	7.92	0.52
整體服務滿意度	7.47	7.90	0.43

104 年度一般用戶各項構面分數

構面	衡量指數	構面得分	分項指標得分
服務品質認知	洽公場所空間明亮與舒適程度	7.97	7.63
	提供停車空間		7.26
	服務人員服務態度		7.98
	受理用電申請服務效率		7.98
	用電問題解說清楚明白		8.19
	誠信、正確抄表		7.87
	電費單據的寄達情形		8.42
	電費繳納便利性		8.94
	宣導節約用電		7.51
	工程施工及電力設施安全防護		7.50
	預先通知停電訊息		8.15
	預定時間內恢復供電		8.28
	搶修儘快恢復供電		7.50
	供電穩定性		8.56
1911 客服專線	7.91		
公司形象	社會關懷	7.51	7.11
	提升用戶服務品質		7.92
顧客抱怨處理	抱怨管道暢通性	6.73	6.75
	積極處理用戶意見		6.71
整體顧客滿意度	整體服務滿意度	7.90	7.90

104 年度一般用戶各構面調查結果



二、高壓用戶：

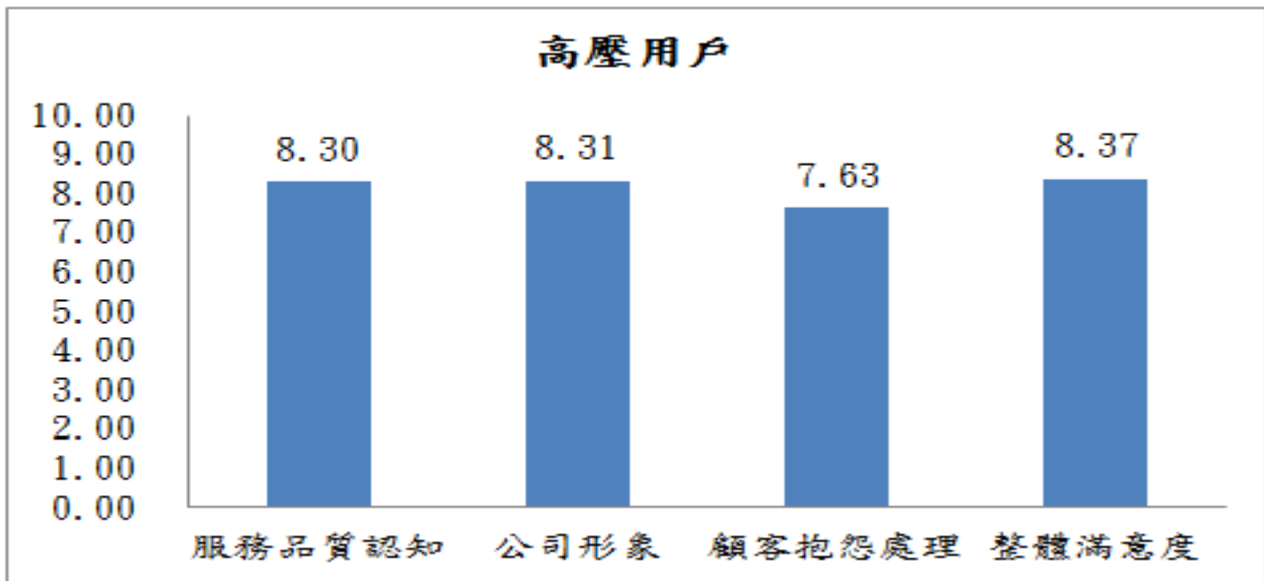
104 年度高壓用戶調查結果彙總表

服務品質項目	滿意度分數		
	103	104	比較
申請用電效率	8.17	8.42	0.25
專員親洽服務	8.12	9.06	0.94
區營業處櫃台服務人員	8.4	8.90	0.50
檢修施工服務人員	8.23	8.48	0.25
檢驗送電人員	8.15	8.37	0.22
外包工程廠商	8	8.04	0.04
電子郵件通知用電訊息	8.2	8.13	-0.07
最適契約容量建議	8.18	8.27	0.09
專業電力設備診斷建議	8.15	8.14	-0.01
供電的穩定性	7.95	8.26	0.31
儘快恢復供電	7.14	7.31	0.17
停電次數比去年減少	7.47	7.63	0.16
復電情形比去年快	7.51	8.00	0.49
主動通知停電訊息	8.57	8.76	0.19
準時完成復電作業	8.7	8.96	0.26
提供節約用電與節能減碳的宣導	7.73	8.16	0.43
重視客戶未來用電需求	7.9	8.16	0.26
努力提升服務品質	7.96	8.24	0.28
努力提升供電品質	8.05	8.51	0.46
多元暢通的申訴管道	7.11	7.57	0.46
抱怨處理情形的滿意度	7.17	7.69	0.52
整體服務滿意度	7.95	8.37	0.42

104 年度高壓用戶各項構面分數

構面	衡量指數	構面得分	分項指標得分
服務品質認知	申請用電效率	8.30	8.42
	專員親洽服務		9.06
	區營業處櫃台服務人員		8.90
	檢修施工服務人員		8.48
	檢驗送電人員		8.37
	外包工程廠商		8.04
	電子郵件通知用電訊息		8.13
	最適契約容量建議		8.27
	專業電力設備診斷建議		8.15
	供電的穩定性		8.26
	儘快恢復供電		7.31
	停電次數比去年減少		7.63
	復電情形比去年快		8.00
	主動通知停電訊息		8.76
準時完成復電作業	8.96		
提供節約用電與節能減碳的宣導	8.16		
公司形象	重視客戶未來用電需求	8.31	8.16
	努力提升服務品質		8.24
	努力提升供電品質		8.51
顧客抱怨處理	多元暢通的申訴管道	7.63	7.57
	抱怨處理情形的滿意度		7.69
整體滿意度	整體服務滿意度	8.37	8.37

104 年度高壓用戶各構面調查結果



三、滿意度模式：

信度分析：

本研究問卷的信度衡量，調查結果 α 值均大於「0.685」（如下表），顯示問卷的可信程度是可以被接受的。

問卷信度之 Cronbach's α 值

隱藏變數	一般用戶		高壓用戶	
	衡量變數題目數	α 值	衡量變數題目數	α 值
服務品質認知	15	0.900	16	0.971
公司形象	2	0.685	3	0.862
顧客抱怨	2	0.769	2	0.970
整體滿意度	1	-	1	-

註：1. Cronbach's α 值若大於 0.70，表示具有高的可信度。

2. 因整體顧客滿意度構面僅有單一題項，故無進行信度檢測。

效度分析：

效度越高表示測驗的結果越能代表受測者的真實反映，常用的效度分析有內容效度與構念效度，分別說明如下：

(一) 內容效度：內容效度的判斷是一個較為主觀的看法，沒有量化的數據可以直接衡量，本次問卷量表內容與 103 年度調查相同，藉以進行比較。

(二) 構念效度：構念效度 (Construct Validity) 係指能有效衡量某一構念的程度。構念泛指具體的特質或抽象的概念，無法直接觀察，必須藉由若干變數衡量之，這些衡量變數必須來自於同一構念之理論基礎。本研究架構係以「整體顧客滿意度」作為評估主軸，透過直接詢問受訪用戶對於台電公司整體的服務滿意度評價，以此題項評估用戶對於台電公司的服務滿意度。

四、結論：

(一) 一般用戶：

(1) 加強工程施工及電力設施安全防護：

本次調查中，「工程施工及電力設施安全防護」在受訪用戶滿意度分數為 7.50 分，重要度係數為 0.640，落在「優先改善區」。建議可在各工程施工處，在其周圍增設護欄，並加派人力引導民眾避開此處。而在電力設施處，將警告告示牌置於明顯處，以便民眾清楚辨識。

(2) 增設客服專線管道：

本次調查中，「1911 客服專線」在受訪用戶滿意度分數為 7.91 分，重要度係數為 0.574，落在「優先改善區」。推測應與停電事故發生時，同一期間查詢電話大量進線，造成電話線路壅塞有關。建議可增設多管道客服人員，或有總機留言機制，讓民眾打電話過去若為忙線中或等超過一定時間可留言，再請客服人員回電；或者可透過網路線上即時客服，讓民眾多一個管道申訴，增加其滿意度。

(3) 加強宣導節約用電：

本次調查中，「宣導節約用電」在受訪用戶滿意度分數為 7.51 分，重要度係數為 0.534，落在「優先改善區」。建議台電西區營業處加強節約用電相關資訊宣傳，以提高用戶正確的認知度，以提高使用效能。

(4) 於事故停電時儘速恢復供電

本次調查中，「搶修儘快恢復供電」在受訪用戶滿意度分數為 7.50 分，重要度係數為 0.515，落在「優先改善區」。建議台電西區營業處在資源有限的情況下，視服務品質改善所需投入資源多寡，將恢復供電的速度優先進行改善，由於供電是民眾生活不可或缺的一部份，其影響的層面較大，若發生此現象，應立即派人前往儘速修復，事後亦針對此地區再進行檢查，找出發生停電之原因。

(5)加強服務人員誠信：

本次調查中，「誠信、正確抄表」在受訪用戶滿意度分數為 7.87 分，重要度係數為 0.510，落在「優先改善區」。台電西區營業處一般用戶抄表業務已由民間公司承攬，但抄表員是否能正確抄錄電表指數？是否確實在現場抄表？是否在規定時間內傳輸抄表資料？直接影響電費計價之正確性與否，對台電西區營業處而言，電費計價如有疑義勢必將衝擊誠信原則。因此建議，台電西區營業處應加強外包抄表員訓練，達成抄表零錯誤之最高原則。抄表管理部門確實現場抽抄，以防止抄表員虛擬紙上抄表，造成電費不實影響整體形象。另應積極要求外包抄表員查報故障電表、連續 0 度電表，以避免電費損失。

〈二〉高壓用戶：

(1)加強提供節約用電與節能減碳的宣導

本次調查顯示，「提供節約用電與節能減碳的宣導」在受訪用戶滿意度分數為 8.16 分，重要度係數為 0.737，落在「優先改善區」。建議台電西區營業處加強節約用電與節能減碳相關資訊宣傳，以提高用戶正確的認知度，以提高使用效能。

(2)加強專業電力設備診斷建議

本次調查中，「專業電力設備診斷建議」在受訪用戶滿意度分數為 8.15 分，重要度係數為 0.698，落在「優先改善區」。高壓用戶由於成本考量，對於供電品質的需求更高，若是供電品質不良，經常會造成高壓用戶產出延宕，甚或經濟財物上的損耗，因此對於專業電力設備診斷有一定的需求；所以 相關單位對於提高高壓用戶的用電品質更需關注及提升，落實專業電力設備診斷，以因應各種不同需求高壓用戶的問題。

(3)利用電子郵件及時告知用電訊息

本次調查中，「電子郵件通知用電訊息」在受訪用戶滿意度分數為 8.13 分，重要度係數為 0.695，落在「優先改善區」。世界各國在推動電子化政府以來，已對政府組織、管理及文化等各層面產生重大的變革與衝擊，並逐漸超越單純的資通訊科技，朝向全方位的數位創新改革。台電西區營業處應該運用前瞻之資訊新科技來創造與用電服務的線上互動模式，應加強利用電子郵件與用戶互動，並讓政策可以更多元整合、互通與符合用戶需求的目標。透過電子郵件，建議可將用電相關訊息即時告知用戶，並提供多元資訊，以提升此項滿意度。