

一、主辦部門：業務組營業課

二、調查主旨：

電力是現代化生活之基石，經濟發展之動力，亦為民生、工商百業賴以維生的重要支柱，多年來本公司致力提供優質、安全且充裕價廉的電力，不僅提升了產業競爭力，更使國家經濟得以穩定發展。

為落實用戶導向的服務理念，自 91 年以來本公司每年皆定期委外辦理滿意度調查，藉由調查結果，深入檢視用戶需求，103 年度起各區營業處用戶滿意度調查方式，也改為每年選定 1 個月辦理滿意度調查，藉由調查，確實了解民眾對各區營業處洽公環境、服務禮儀及整體服務之評鑑與建議，找出提升用戶滿意度之方法，讓用戶能感受到我們的努力、改變而感覺滿意，以提升公司良好之形象。

三、調查過程與方法：

(一) 調查時間：111 年 4 月 15 日~111 年 5 月 15 日。

(二) 調查對象：本處各服務部門(含服務中心(所))臨櫃受理(含詢問用電事宜)及電費候收之洽公民眾。

(三) 調查方式：問卷調查方法。

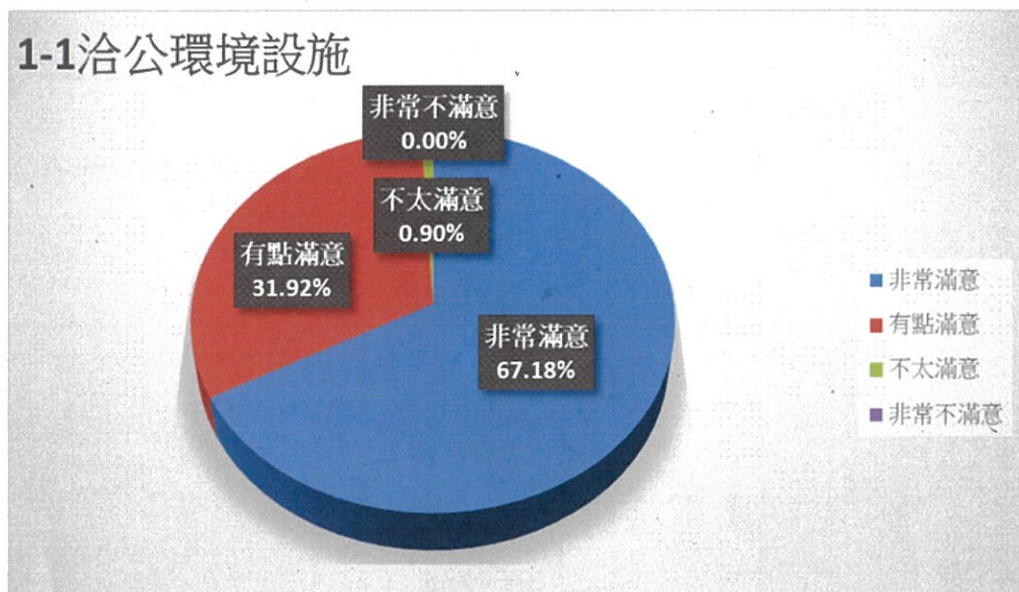
(四) 抽樣方法：採系統抽樣，由到本處臨櫃洽公民眾，每間隔一定人數抽取一位用戶(3 位為一間隔)，發放滿意度調查表予用戶填寫。

(五) 樣本數：本調查蒐集份數 1,160 份。

(六) 抽樣誤差及信賴區間：在 95%信心水準和抽樣誤差在正負 3

個百分點之內。

(七) 資料處理及分析方法：百分比分析法(用戶意見評價為”無意見\不清楚”之樣本不列入分析。)

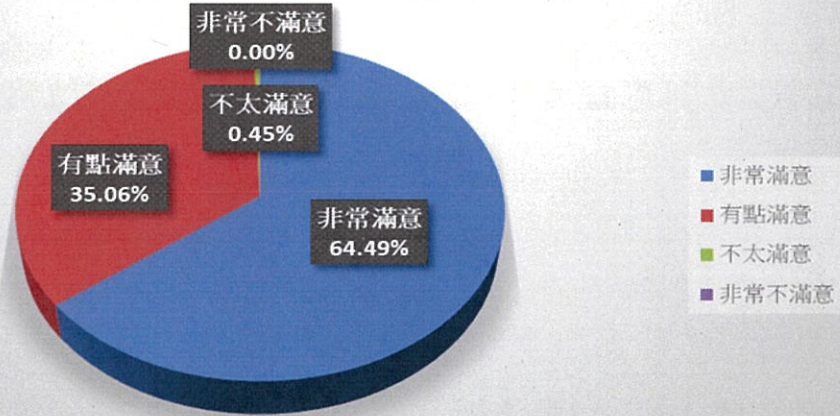


非常滿意	747	67.18%
有點滿意	355	31.92%
不太滿意	10	0.90%
非常不滿意	0	0%

1-2 志工/引導人員服務態度

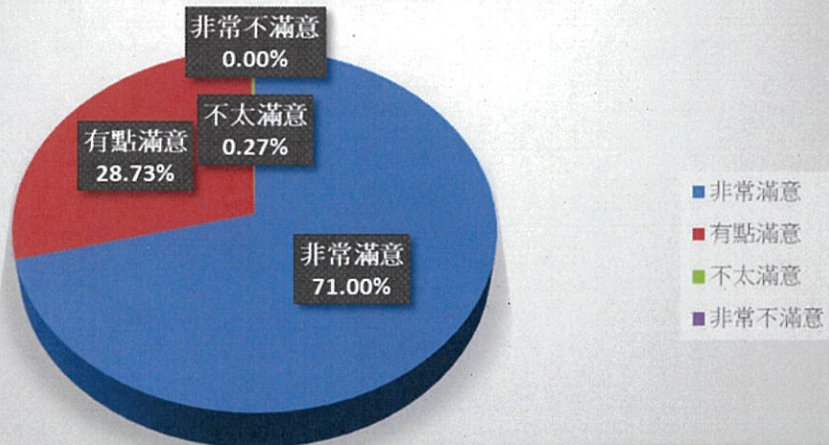
(本處無志工及引導人員)

2-1 受理用電申請服務人員的作業效率



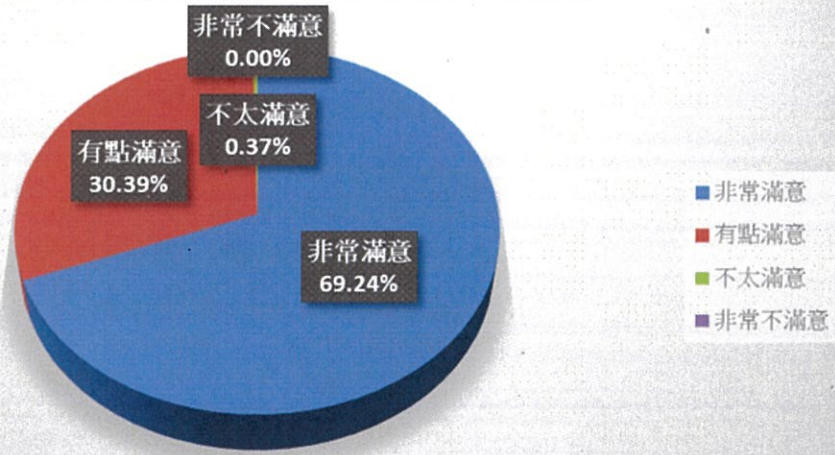
非常滿意	710	64.49%
有點滿意	386	35.06%
不太滿意	5	0.45%
非常不滿意	0	0%

2-2 受理用電申請服務人員的服務態度



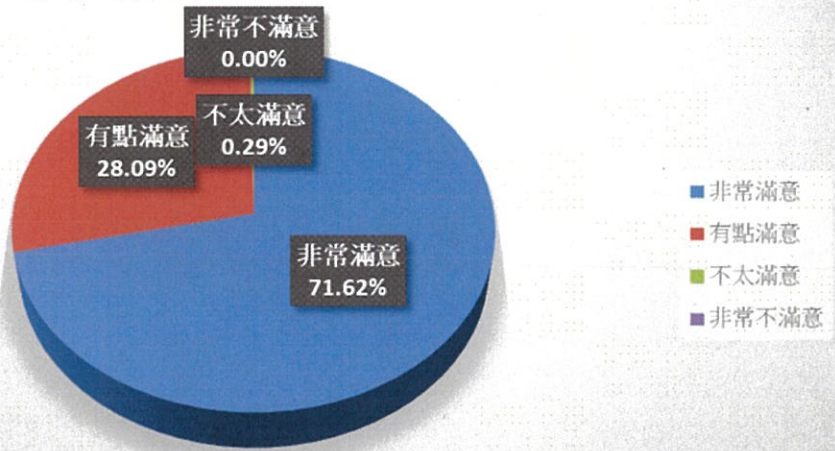
非常滿意	781	71.00%
有點滿意	316	28.73%
不太滿意	3	0.27%
非常不滿意	0	0%

2-3 受理用電申請服務人員的專業表現



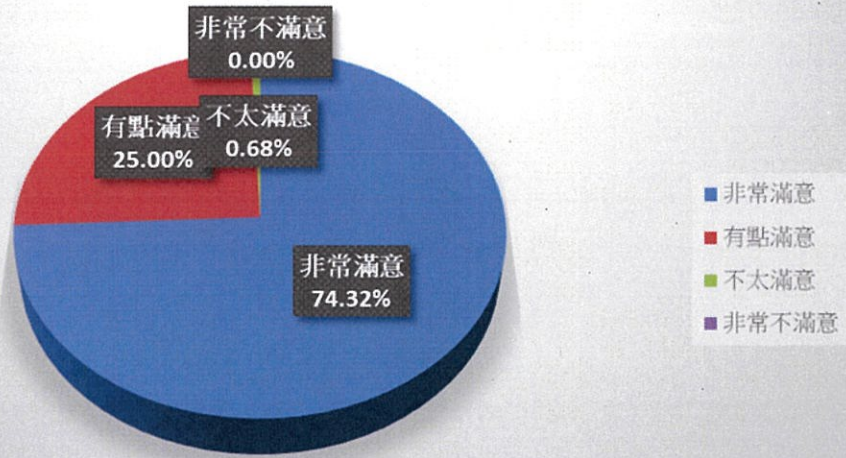
非常滿意	752	69.24%
有點滿意	330	30.93%
不太滿意	4	0.37%
非常不滿意	0	0%

2-4 收費人員的作業效率



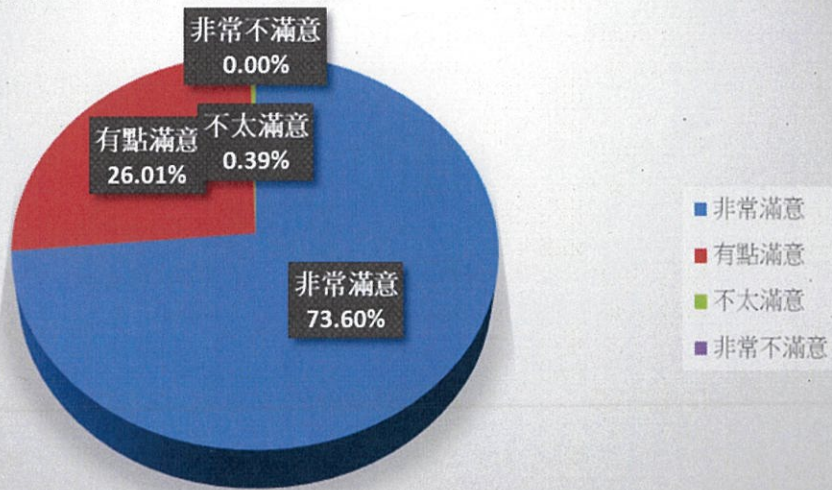
非常滿意	742	71.62%
有點滿意	291	28.09%
不太滿意	3	0.29%
非常不滿意	0	0%

2-5收費人員的服務態度



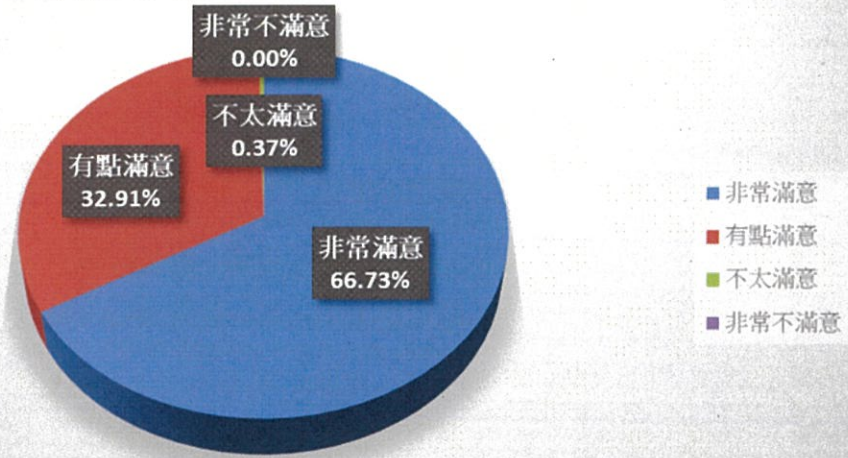
非常滿意	767	74.32%
有點滿意	258	25.00%
不太滿意	7	0.68%
非常不滿意	0	0%

2-6定期收到單據的可靠性



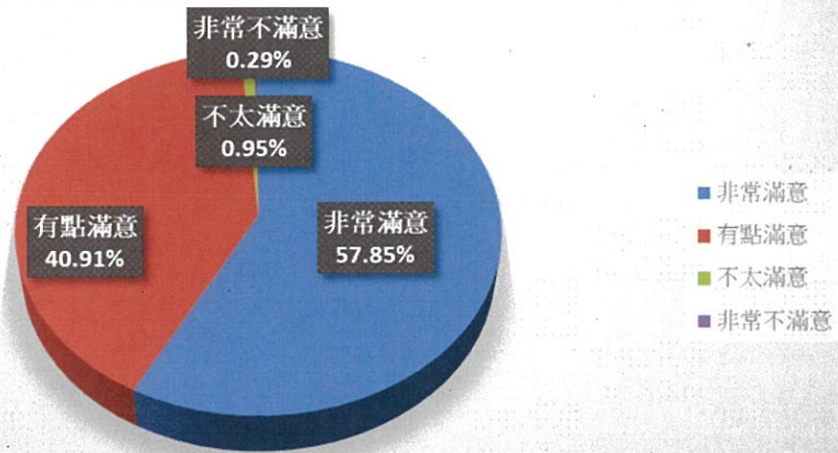
非常滿意	750	73.60%
有點滿意	265	26.01%
不太滿意	4	0.39%
非常不滿意	0	0%

3. 24小時客服專線1911



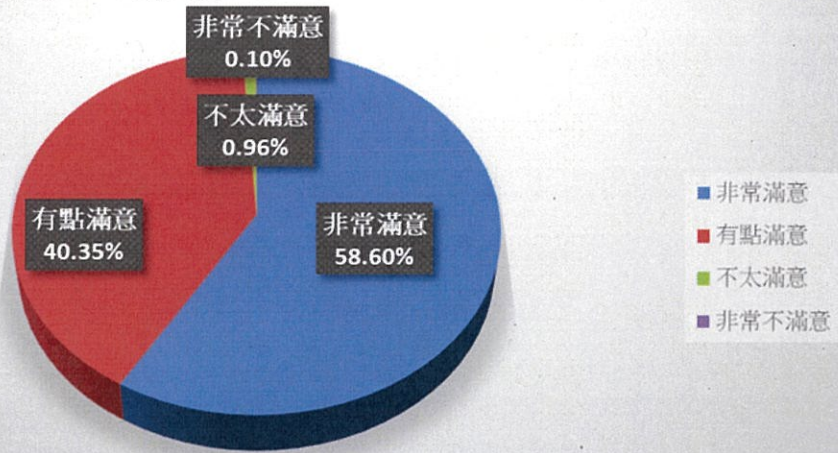
非常滿意	730	66.73%
有點滿意	360	32.91%
不太滿意	4	0.37%
非常不滿意	0	0%

4. 水電麻吉聯合服務



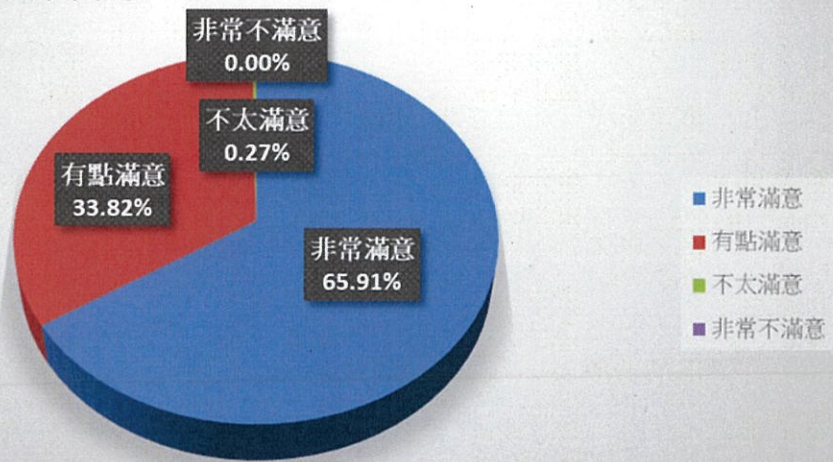
非常滿意	608	57.85%
有點滿意	430	40.91%
不太滿意	10	0.95%
非常不滿意	3	0.29%

5. 台灣電力APP服務



非常滿意	610	58.60%
有點滿意	420	40.35%
不太滿意	10	0.96%
非常不滿意	1	0.10%

6. 整體服務滿意



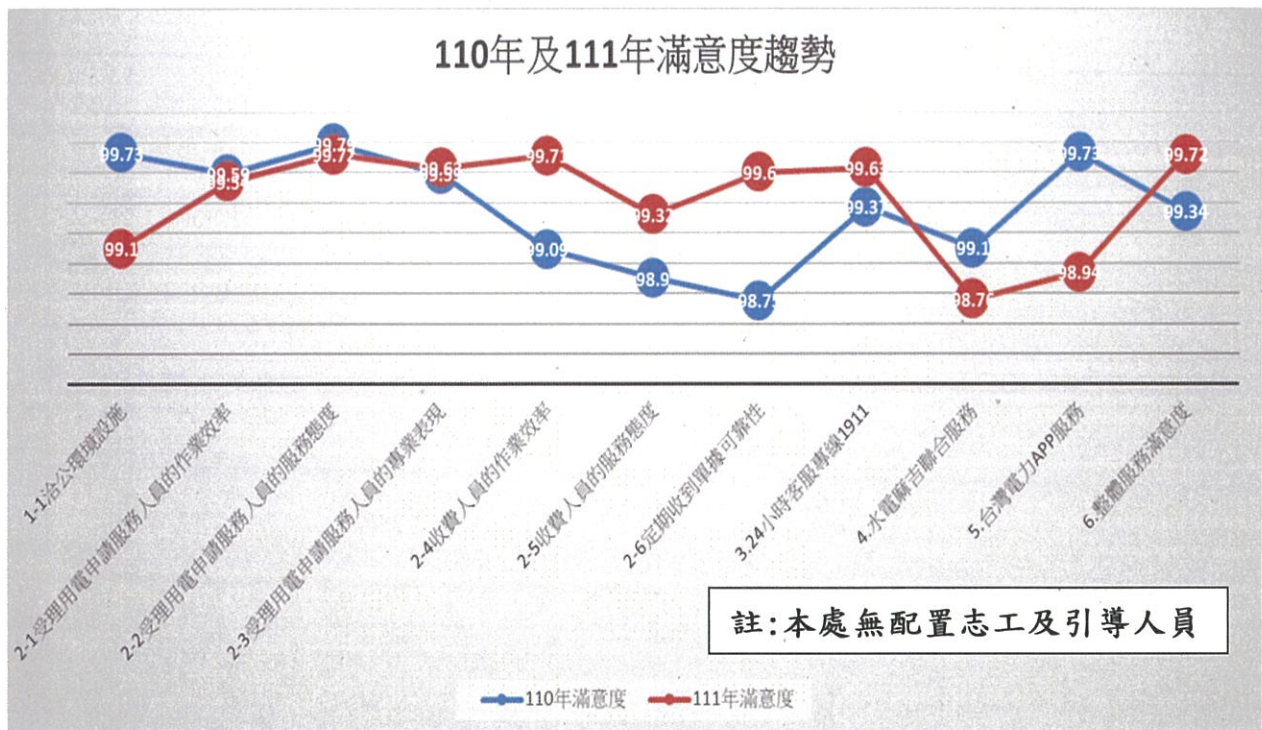
非常滿意	725	65.91%
有點滿意	372	33.82%
不太滿意	3	0.27%
非常不滿意	0	0%

四、總成績：99.43%

五、調查發現與建議：

項目	滿意程度	樣本數	比例
1-1. 洽公環境設施	非常滿意	747	67.8%
	有點滿意	355	31.92%
	不太滿意	10	0.9%
	非常不滿意	0	0%
1-2. 志工/引導人員服務態度	無	無	無
2-1. 受理用電申請服務人員的作業效率	非常滿意	710	64.49%
	有點滿意	386	35.06%
	不太滿意	5	0.45%
	非常不滿意	0	0%
2-2. 受理用電申請服務人員的服務態度	非常滿意	781	71.00%
	有點滿意	316	28.73%
	不太滿意	3	0.27%
	非常不滿意	0	0%
2-3. 受理用電申請服務人員的專業表現	非常滿意	752	69.24%
	有點滿意	330	30.93%
	不太滿意	4	0.37%
	非常不滿意	0	0%
2-4. 收費人員的作業效率	非常滿意	742	71.62%
	有點滿意	291	28.09%
	不太滿意	3	0.29%
	非常不滿意	0	0%

項目	滿意程度	樣本數	比例
2-5.收費人員的服務態度	非常滿意	767	74.32%
	有點滿意	258	25.00%
	不太滿意	7	0.68%
	非常不滿意	0	0%
2-6.定期收到單據可靠性	非常滿意	750	73.60%
	有點滿意	265	26.01%
	不太滿意	4	0.39%
	非常不滿意	0	0%
3.24 小時客服專線 1911	非常滿意	730	66.73%
	有點滿意	360	32.91%
	不太滿意	4	0.37%
	非常不滿意	0	0%
4.水電麻吉聯合服務	非常滿意	608	57.85%
	有點滿意	430	40.91%
	不太滿意	10	0.95%
	非常不滿意	3	0.29%
5.台灣電力 APP 服務	非常滿意	610	58.60%
	有點滿意	420	40.35%
	不太滿意	10	0.96%
	非常不滿意	1	0.10%
6.整體服務滿意度	非常滿意	725	65.91%
	有點滿意	372	33.82%
	不太滿意	3	0.27%
	非常不滿意	0	0%



綜上、本次滿意度調查結果，用戶對本處之受理用電申請服務人員之作業效率、服務態度以及專業表現等滿意度佳，各櫃檯人員及電費候收人員應持續保持最佳的服務效率與服務態度。

惟用戶對於洽公場所之硬體設備及標示服務、水電麻吉聯合服務、台灣電力 APP 服務等服務仍有不滿意之情況，本處將持續加強洽公環境服務設施改善，並隨時檢視。另外將加強推廣相關服務宣導活動，以提升用戶對於線上服務的認知與使用率，使用戶更瞭解本公司便民措施與服務，提高本公司滿意度。

六、問卷：櫃檯服務/繳費方式滿意度調查表

