



111 年度員工自行研究報告

比較場所間地理位置與 交通提升服務效率之研究

研究單位：第十二區處新莊營運所

研究人員：張喻翔

研究期程：111 年 05 月至 111 年 06 月

新莊得名由來，即「新興的街莊」之意，因淡水河帶來河運之便，是台灣北部開發最早的地區之一。在清朝年間治理，舟船熙攘、商賈聚集，曾盛極一時，擁有「千帆林立新莊港，市肆聚千家燈火」美譽，有「一府、二鹿、三新莊」之美稱，日本治理台灣時期，新莊郡改隸台北州，轄新莊街、蘆洲庄、五股庄、林口庄，是當時之農業重鎮。中華民國治理時期新莊鎮升格改制為新莊市，改制後的新莊市，以縣轄市有限的資源，從事許多大型建設，逐漸跳脫了早期工業城市的刻板印象，躍升為一個工商繁榮、文化鼎盛、具高生活品質與社區意識的新興都會。數十萬的新莊人口與台北都會地區相比雖非最高，但從歷史文化、地理位置與經濟發展的演變令全台民眾北上生活條件來參照是屬於相對寬鬆的好選擇，其中環狀線捷運大幅改善了新莊的交通，令許多北上去板橋、桃園、三重、泰山、樹林等地工作的民眾有更大幫助。現今的社會乃是以顧客至上為主流，有關消費者的需求及滿意度，一直都是服務業的努力改善的目標。而新莊營運所是全台目前唯一在捷運站旁的營運場所，更是大台北都市圈中幾個重要地區的來往交通樞紐地帶。為了應對越來越多人到新莊生活與北

上工作民眾利用捷運交通工具來所享受服務，持續優化並改善到所的用戶對於公司服務良好印象勢在必行，不僅要有專業的服務精神外還要有相對應的服務人員，當因為各種原因譬如都更計畫等攜帶大量資料而非正常繳納水費時容易讓場所的運作產生停頓，如同年節時各種車輛大量同時擠入高速公路一樣會產生壅塞，令服務品質大受影響，故增設新莊所編制人員是刻不容緩。其服務品質是否為各地到所滿意？乃是本研究所要探討的主題，本研究擬以利用 2 個月時間為例紀錄催繳通知與含新莊區等各地用戶在各種天氣下到新莊所的量與其他所的量進行簡單比較、用戶利用客訴方式尋求的問題分類。

一、緒論

1.1 研究背景與動機

現今的社會乃是以顧客至上為主流，有關消費者的需求及滿意度，一直都是服務業的努力改善的目標。而新莊營運所是全台目前唯一在捷運站旁的營運場所，更是大台北都市圈中幾個重要地區的來往交通樞紐地帶。為了應對越來越多人到新莊生活與北上工作民眾利用捷運交通工具來所享受服務，持續優化並改善到所的用戶對於公司服

務良好印象勢在必行，不僅要有專業的服務精神外還要有相對應的服務人員，當因為各種原因譬如都更計畫等攜帶大量資料而非正常繳納水費時容易讓場所的運作產生停頓，如同年節時各種車輛大量同時間擠入高速公路一樣會產生壅塞，令服務品質大受影響，故增設新莊所編制人員是刻不容緩。其服務品質是否為各地到所滿意？乃是本研究所要探討的主題

本研究擬以利用 2 個月時間為例紀錄催繳通知與含新莊區等各地用戶在各種天氣下到新莊所的量與其他所的量進行簡單比較分類。

1.2 研究目的

提升新莊營運所服務品質

1.3 研究範圍與對象

本研究以新莊營運所於各環狀線旁的人潮為研究範圍，對象為各天候到場所享受服務的用戶量，次為同為十二區處的隨意一個場所、三區場所、四區草屯所的到所用戶量。

1.4 研究架構

本研究計畫之架構與流程，首先闡述研究動機與目的之後，再對歷年來之相關用戶問題紀錄文件進行瞭解，利用文件彙整新莊所對用戶的服務進行分類，最後再提出結論與建議。

1.5 研究限制

由於新莊所在地為全台唯一在捷運系統旁的場所，本研究因受限於人力、物力及時間等因素，僅以新莊所為主與同為十二區的場所與其他三個區場所到客量為研究對象，各場所的業務皆因人力因素未能有更加長遠完善的到客量紀錄，故僅能蒐集為期一個月紀錄進行研究。

1.6 自來水公司新莊服務所服務品質

自來水公司供水幾乎全台遍地，汰換老舊管線與防止漏水一直是主要問題，但因人員流動率高致使更加平常話諸如繳費、詢問解答、欠費催繳等相對應的人員負荷越來越沉重而使這情況進入更加惡化的循環中，為求提高直面用戶的服務品質，也稍加分類用戶到所需求的服務加以分類之參考。

(1) 服務分類：將用戶到所所想享用服務進行分類，方便管理並且提升品質，如下

1.水費詢問：水無形無色，地理上台灣是屬於地震帶，歷史上台灣的管線已。

瀕臨汰換年限的極限，漏水成了公司與民眾共同的問題；而在越來越繁忙的。

社會節奏尤其是大台北都市圈中，許多用戶大多未曾細心注意檢查，常常一電話或客訴藉水表出問題或抄錯指針的誤解通過公司幫忙查找漏水，大幅增加第一線人員的負荷壓力，更甚者有用戶直接闡述來自客服方的表示「新莊所的水表通常都有問題」，致使一線人員向用戶說明漏水需用戶自行檢查的難度大幅上升水表的問題。

2.水表汰換：水表每八年將汰換，但並非所有水表皆能等到八年汰換，若有更多人力進行汰換並且處理屋內表拆裝不到的問題，會令服務品質更加上升。

3.欠費催繳：越來越繁忙的社會節奏尤其是大台北都市圈中，許多用戶大多未曾細心注意水費單，又因台灣上下詐騙集團盛行致使些許用戶不願意留下聯絡

資料，面臨拆表而不自知甚至發生拆表卻表未拆的情事不斷上升。

4.抄表品質：每年用戶會因水費暴增或個人觀感不同而誤解抄表員胡亂抄表或不曾到場抄表，再未曾檢查情況下而請求公司在退費或額外抄表。

5.其他：新莊在歷史上悠久，人文氣息濃厚，零星用戶以個人觀感而年復一年不斷向公司尋求超出公司服務範圍的額外。

二、研究方法

對各場所的到客量、每日各種天候紀錄。

三、研究分析與結果

3.1 新莊所與各場所間到客量比較表格之建立

本研究針對各場所每日在各種天候中的到客量比較整理如表 3.1

日期	新莊所到客量	天候
5 月 1 日	無	
5 月 2 日	無	

5 月 3 日	78	晴
5 月 4 日	95	晴
5 月 5 日	83	晴
5 月 6 日	85	晴
5 月 7 日	無	
5 月 8 日	無	
5 月 9 日	80	晴
5 月 10 日	75	晴
5 月 11 日	91	晴
5 月 12 日	74	晴
5 月 13 日	76	晴
5 月 14 日	無	
5 月 15 日	無	
5 月 16 日	101	晴
5 月 17 日	87	晴
5 月 18 日	50	晴
5 月 19 日	65	晴
5 月 20 日	71	晴
5 月 21 日	無	

5 月 22 日	無	
5 月 23 日	74	雨
5 月 24 日	111	雨
5 月 25 日	68	雨
5 月 26 日	78	雨
5 月 27 日	95	雨
5 月 28 日	無	
5 月 29 日	無	
5 月 30 日	74	雨
5 月 31 日	76	雨
6 月 1 日	80	晴
6 月 2 日	缺	
6 月 3 日	無	
6 月 4 日	無	
6 月 5 日	無	
6 月 6 日	100	雨
6 月 7 日	78	雨
6 月 8 日	46	雨
6 月 9 日	78	陰

日期	草屯所到客量	天候
5 月 1 日	無	
5 月 2 日	無	
5 月 3 日	13	晴
5 月 4 日	25	晴
5 月 5 日	19	晴
5 月 6 日	22	晴
5 月 7 日	無	
5 月 8 日	無	
5 月 9 日	17	晴
5 月 10 日	15	晴
5 月 11 日	35	晴
5 月 12 日	19	晴
5 月 13 日	17	晴
5 月 14 日	無	
5 月 15 日	無	
5 月 16 日	16	晴

5 月 17 日	18	晴
5 月 18 日	27	晴
5 月 19 日	23	晴
5 月 20 日	29	晴
5 月 21 日	無	
5 月 22 日	無	
5 月 23 日	15	雨
5 月 24 日	22	雨
5 月 25 日	20	晴
5 月 26 日	15	晴
5 月 27 日	19	晴
5 月 28 日	無	
5 月 29 日	無	
5 月 30 日	33	晴
5 月 31 日	17	晴
6 月 1 日	22	晴
6 月 2 日	缺	
6 月 3 日	無	
6 月 4 日	無	

6 月 5 日	無	
6 月 6 日	21	晴
6 月 7 日	35	晴
6 月 8 日	16	晴
6 月 9 日	27	晴

日期	十二區某所到客量	天候
5 月 1 日	無	
5 月 2 日	無	
5 月 3 日	74	晴
5 月 4 日	101	晴
5 月 5 日	87	晴
5 月 6 日	85	晴
5 月 7 日	無	
5 月 8 日	無	
5 月 9 日	83	晴
5 月 10 日	78	晴
5 月 11 日	95	晴

5 月 12 日	75	晴
5 月 13 日	76	晴
5 月 14 日	無	
5 月 15 日	無	
5 月 16 日	77	晴
5 月 17 日	85	晴
5 月 18 日	76	晴
5 月 19 日	51	晴
5 月 20 日	49	晴
5 月 21 日	無	
5 月 22 日	無	
5 月 23 日	66	雨
5 月 24 日	75	雨
5 月 25 日	62	雨
5 月 26 日	71	雨
5 月 27 日	78	雨
5 月 28 日	無	
5 月 29 日	無	
5 月 30 日	76	雨

5 月 31 日	75	雨
6 月 1 日	65	雨
6 月 2 日	缺	
6 月 3 日	無	
6 月 4 日	無	
6 月 5 日	無	
6 月 6 日	59	雨
6 月 7 日	65	雨
6 月 8 日	55	雨
6 月 9 日	87	陰

4.2 新莊營運所改善服務定位

針對各場所因到客量比較結果來找出提升服務品質的可能方法如下：

- 1.櫃台業務人員調遷、退休前補人員無縫接軌。
- 2.擴充編制，因各場所地理交通便利當地文化複雜擴充服務編制，增設服務股。

四、結論與建議

4.1 研究結論

1. 利用每日的到客量做紀錄再與其他場所做比較，可發現到客量在交通上的便利譬如在捷運站旁邊的新莊所在各種天候下並無太大的影響，甚至在進行欠費催繳的日程上，本所接到外所結帳繳費的頻率高於其他所。

因新莊區逢都市更新，副都心的繁榮漸漸上升，漸多的建案申請與許多北上民眾

過戶等非普通繳納水費單費用的業務在人員吃緊下會大大影響服務品質，造成民

眾誤解而造成場所臨櫃喧鬧。

2. 本研究發現新莊所雖未到達擴增服務股的編制條件，但是在人口上已快到極限 又逢鄰近捷運站，此獨厚的交通便利讓天候不佳時，北部都市民眾願意搭乘捷運來新莊所請求代為辦理其他業務，消耗不少能為新莊區民眾服務的能量。

3. 本研究發現，櫃台編制四人卻僅 2 人進行服務情況下，容易使民眾在門外等候時間拉長，在天氣炎熱下容易使人情緒不易控管，櫃台人員也在龐大壓力下容易對身心產生負面影響，若皆是普通繳納水費單費用尚能因櫃台服務人員以專業經驗和能力來快速排除，但逢各地區社會

文化氛圍的用戶臨櫃對水費爭議強硬時容易迫使場所再分出人力協調，更加令櫃台服務的品質陷入更加嚴峻的挑戰環境中，事後而從已複查紀錄來查詢又九成以上是用戶漏水原因造成，對於都市圈消費意識強烈抬頭中，也是需要納入擴充編制的條件來進行是否擴充人員。

4.2 研究建議

為了維持這些服務品質改善策略重要度之正確性及時效性，必須透過不斷的持續蒐集各天候下每日到客量作為紀錄，並且擴大並盡量蒐集更多偏鄉地區與都市區域的紀錄樣本作為參考以做為往後場所間地理位置與交通提升服務效率的重要依據。

- 1) 在「申訴事件比率」方面上，由於新莊所四個櫃台常常僅 2 人執行業務，常不時發生讓用戶花太多時間等待造成用戶的誤解並且臨櫃詢問非繳納水費相關問題，當未得相應的抒發，用戶申訴事件必定會有所增加，而針對此方面的改進相關單位可提供多種申訴管道，使場所能

更確知用戶的需求而針對問題的點去做改善，讓用戶再臨櫃所享用的服務品質能更好。

4) 在櫃檯人員「身心」方面，由於新莊所位處良好地帶，又因繁榮與都更進行下新莊地區人口越來越密集，令櫃台業務量越來越多，又因鄰近捷運站等交通便利的環境下，許多非新莊服務範圍內的業務也會來所請新莊所代辦其他地區的業務，當有零星其他地區用戶有用水爭議時亦會占用一個服務櫃台位置電話詢問致使後面同樣普通繳納水費單的用戶花更多時間等待；此時櫃台人員在後方越來越多人的壓力下難以防止細節疏忽從而被申訴，長期下來對於身心造成嚴重負擔，縱使櫃台人員是經驗豐富有年紀的優秀員工。

5) 在「售水率」方面，由於新莊地區的交通與文化特殊性，正常編制在人員變動下容易出現滯礙的情況，當處理一般業務已是高極限的日常時，同一時間出現各種用水爭議時亦會降低服務品質，致使人員難以在外花更多心力查緝竊水等可增加售水額度的案件。

4.3 後續研究建議

本研究僅針對場所到客量進行評估，又著重捷運站旁邊以及地區的文化，由於時間與人力的不足，故無法對其他場所更多交通與社會文化對業務有所影響作為紀律做評估探討，是否直接與服務品質有強烈關聯沒有直接性證據容易流於個人觀感而不客觀，後續研究可以偕同他所人員提供更多日常紀錄並且彙整後進行比較探討，使其新莊所位於交通與文化的特殊性是否可以納入擴充編制來進行研究。