台灣自來水公司

104 年度

民眾對國營與民營企業服務滿意度比較之研究

研究單位：第十二區管理處泰山營運所

研究人員：蔡佩君

研究期程：**104** 年 **4** 月至 **104** 年 **5** 月

目　　錄

壹、研究緣起及目的.....2
貳、研究方法及過程.....2
參、研究結果.....3
肆、研究發現與建議.....15
伍、參考文獻.....17

壹、研究緣起及目的

基於重視民眾服務之宗旨，現今不論國、民企業皆對服務品質相當重視，已往民眾較易認為民營企業服務品質較佳，惟近年來國營企業亦積極推動服務品質之提升，不論在整體環境、作業流程、資訊公開、服務人員態度及專業知識上等等，都有大幅之改進，期讓民眾能感受國營企業之用心及服務熱忱，故藉此研究探討及瞭解現民眾對國、民營企業間之服務品質之滿意是否有所差距，並瞭解民眾對國營企業整體服務滿意度情形，藉由本次問卷調查表，以掌握民眾意見，作為積極改善為民服務品質之參考。

貳、研究方法及過程

一、調查期間：自104年4月25日至104年5月31日止(上班時間8:00~17:30)。

二、調查對象：到本所臨櫃辦理各項業務之民眾。

三、調查方式：當民眾洽辦各項業務完成後，隨即現場發送問卷，請民眾填寫，並於填寫完畢後回收問卷。

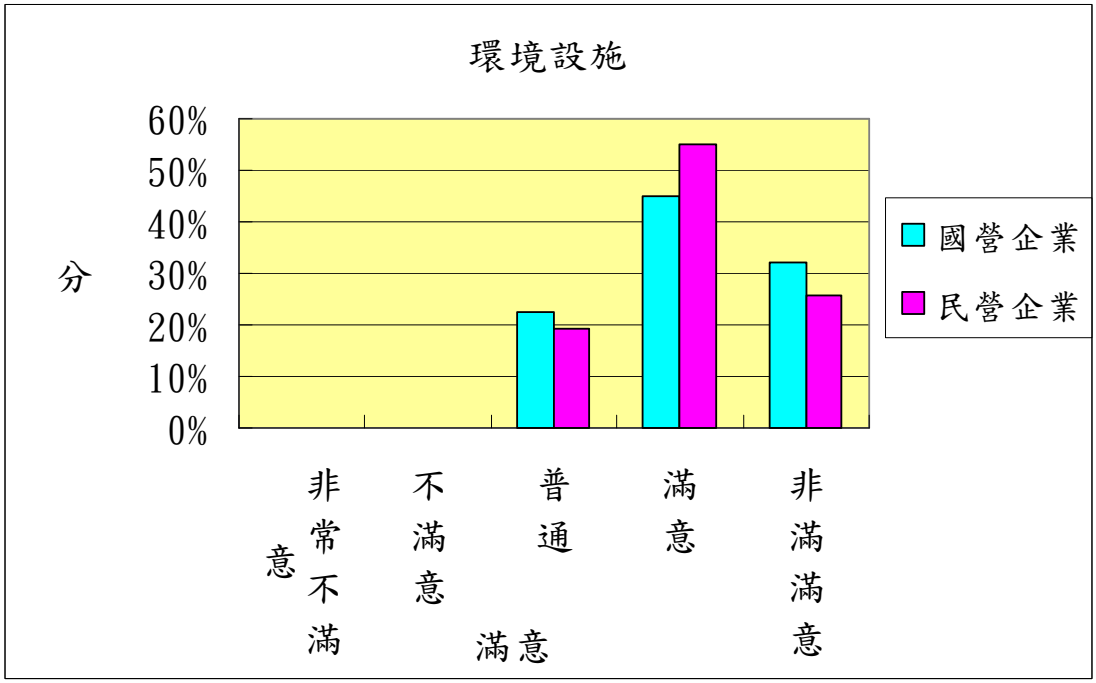
四、問卷數量：實際發送份105問卷、回收105份，其中有效問卷100份，無效問5卷份，有效回收率95%。

參、研究結果

第一部分，樣本分析：

一、受訪者在洽公環境設施的部分，對國營企業感到滿意有45%，非常滿意有32%；對民營企業滿感到滿意有55%，非常滿意則有26%。故受訪者在洽公環境設施的部分，感到滿意是民營企業較高，但感到非常滿意則是國營企業較高。

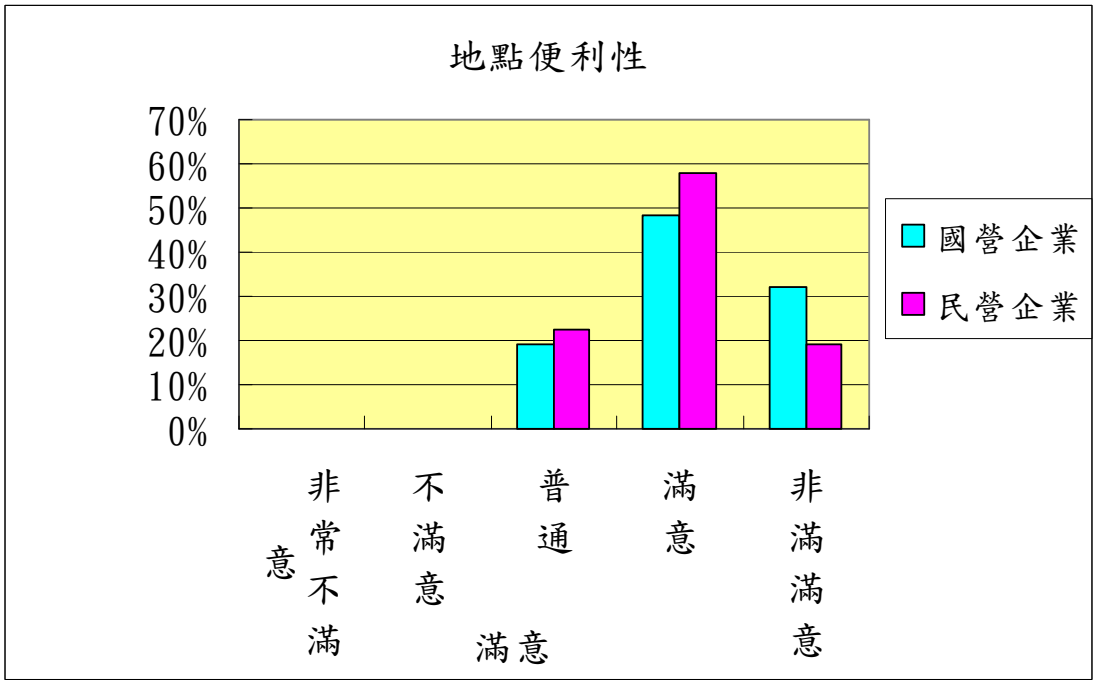
環境設施	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非滿滿意
國營企業	0%	0%	23%	45%	32%
民營企業	0%	0%	19%	55%	26%



、受訪者在　　的部分，對國營企業感到滿意有4 %，非常滿意　有32%；對民營企業滿感到滿意　有5 %，非常滿意則　有19%。故受訪者在　　的部分，

感到滿意是民營企業較高，但感到非常滿意則是國營企業明顯較高。

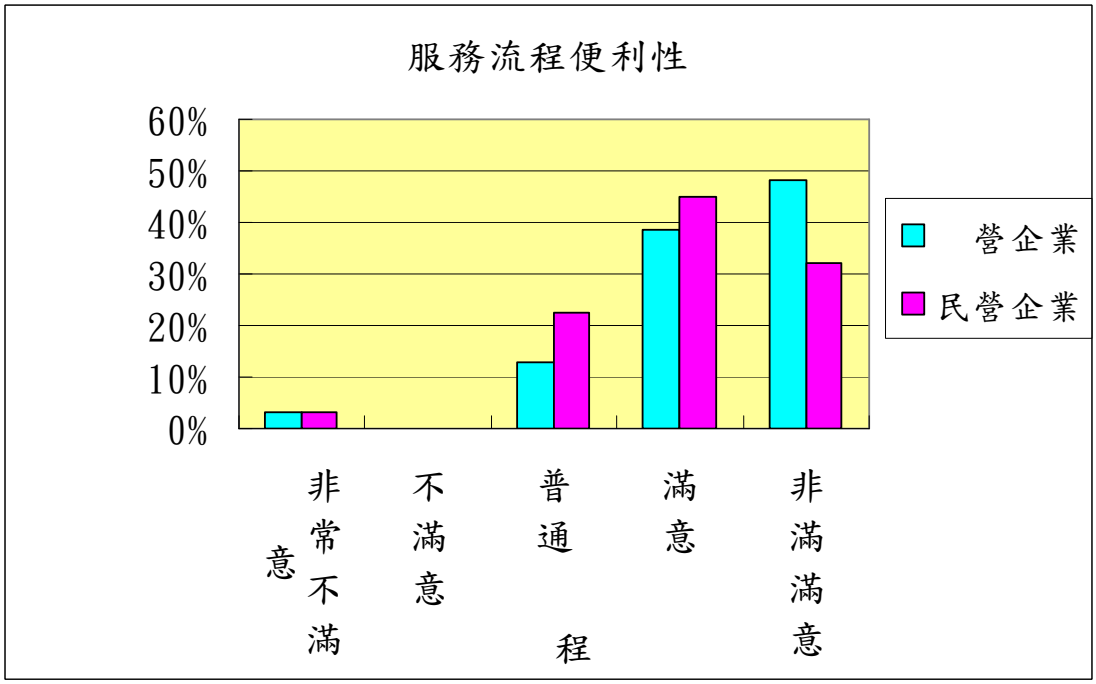
地點便利性	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非滿滿意
國營企業	0%	0%	19%	48%	32%
民營企業	0%	0%	23%	58%	19%



便利性，國營企業感到滿意 39%，非常滿意高 48%。民營企業滿感到滿意 45%，非常滿意 32%。便利性，感到滿意是民營企業較高，但感到非常滿意是國營企業較高。

便利性	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非滿滿意
國營企業	3%	0%	13%	39%	48%

民營企業	3%	0%	23%	45%	32%



服務　　營企業

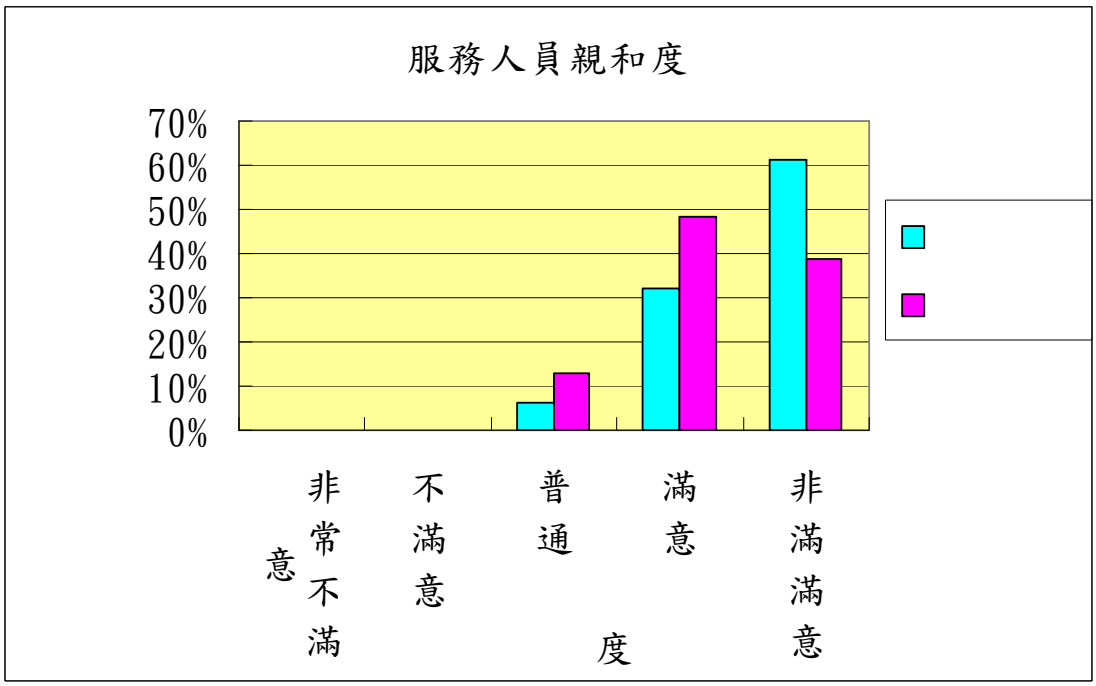
32%　　61%　民營企業　　4 %

3 %　　服務

民營企業　　營企業

營

服務					
營企業	0%	0%	6%	32%	61%
民營企業	0%	0%	13%	4 %	3 %

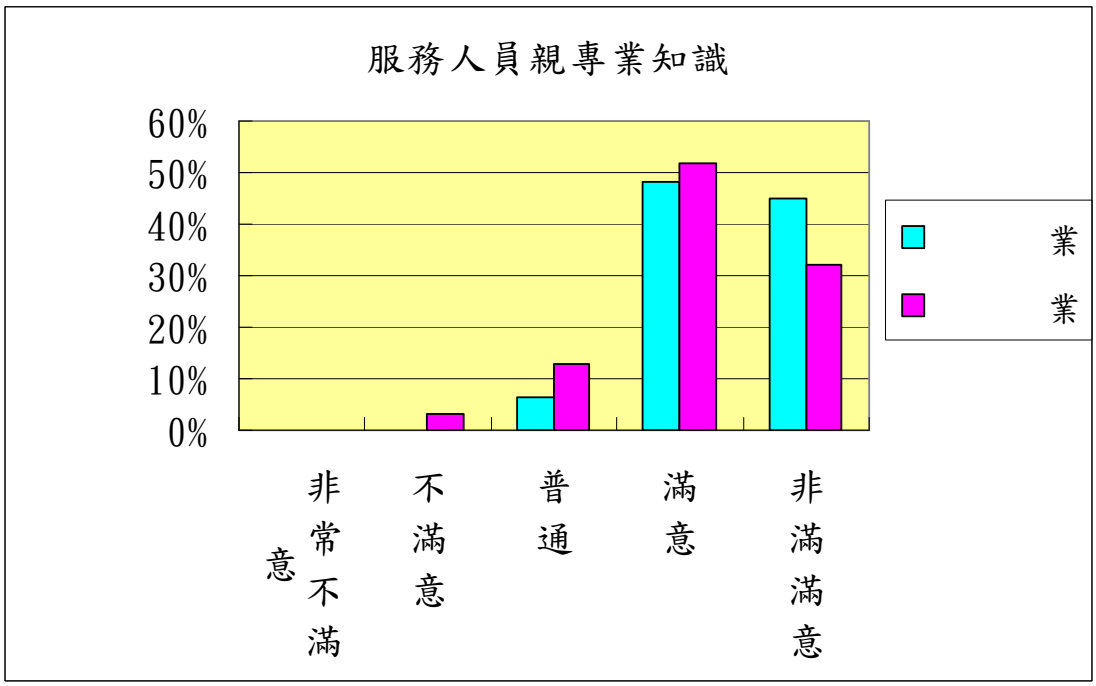


服務人員

4 %　　45%　　52%

32%　　服務人員

服務人員					
	0%	0%	6%	4 %	45%
	0%	3%	13%	52%	32%



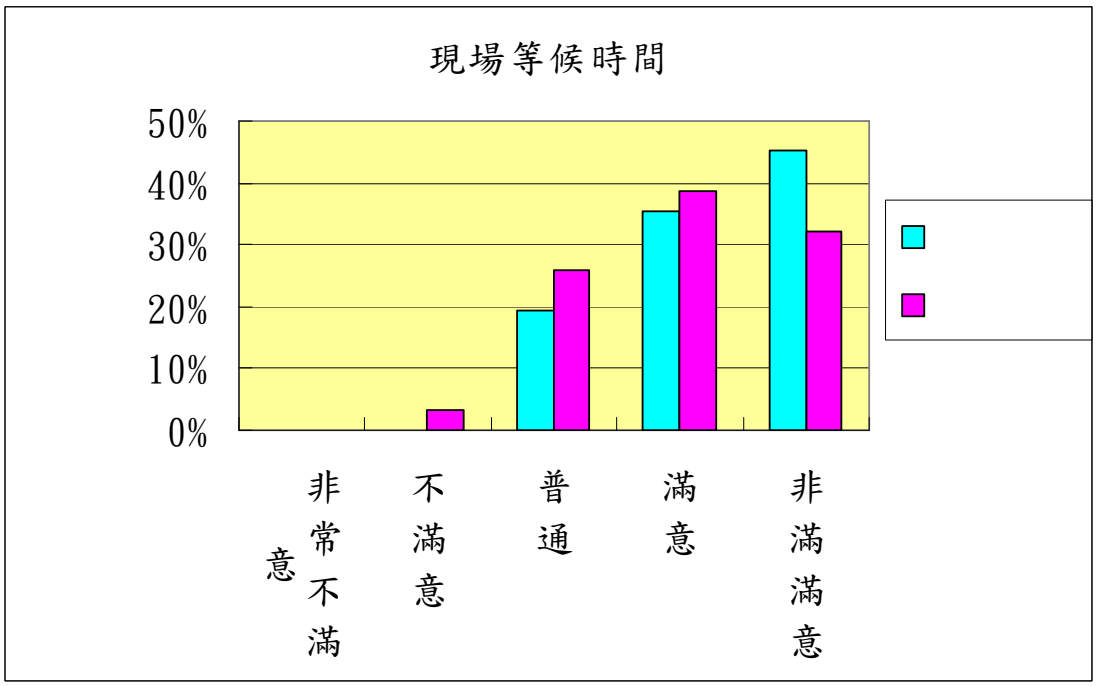
業

35% 45% 業 3 %

32%

業 業

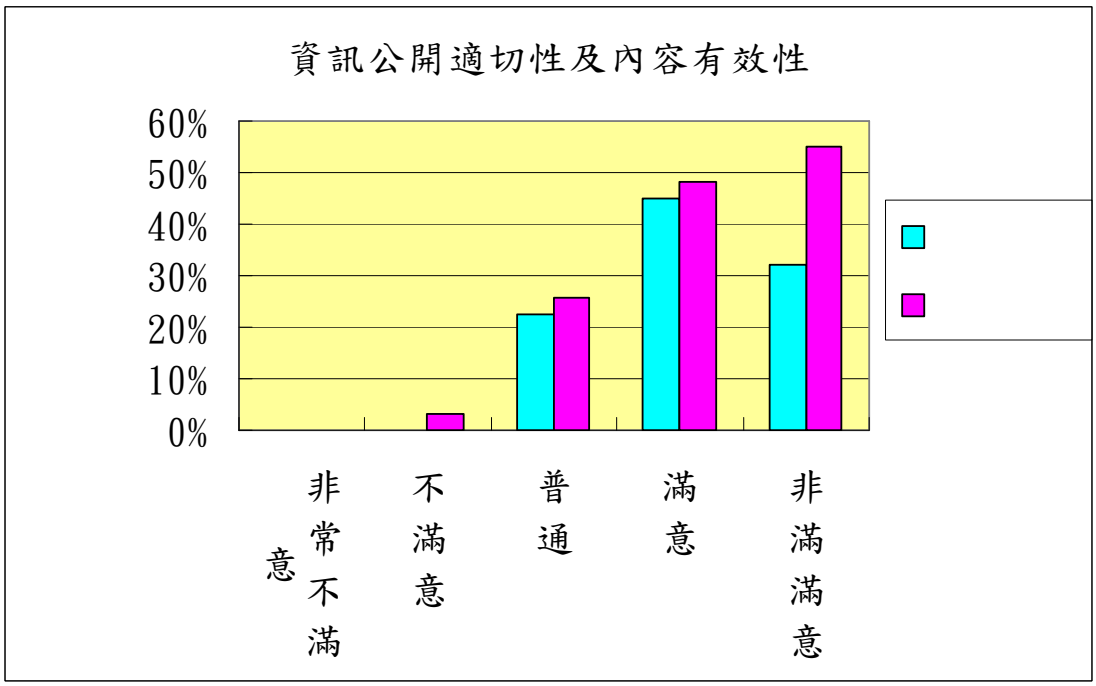
業	0%	0%	1 %	35%	45%
業	0%	3%	26%	3 %	32%



45%　　32%

4 %　　55%

	0%	0%	23%	45%	32%
	0%	3%	2 %	4 %	55%

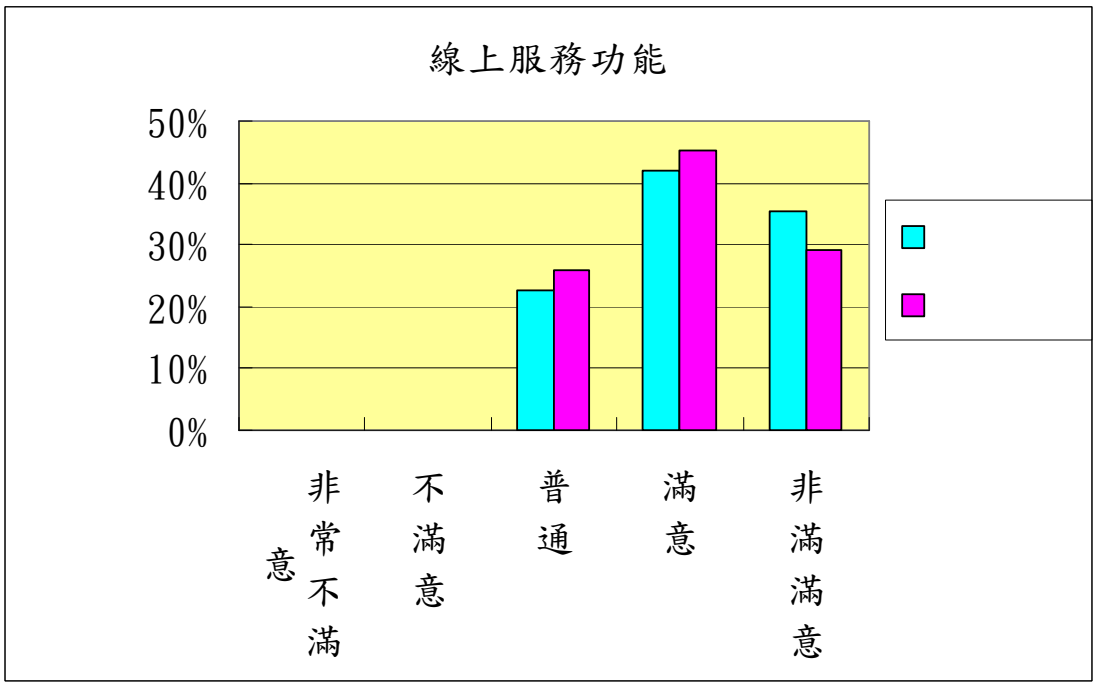


有

42%　　有35%　　有45%

有2 %

	0%	0%	23%	42%	35%
	0%	0%	26%	45%	2 %

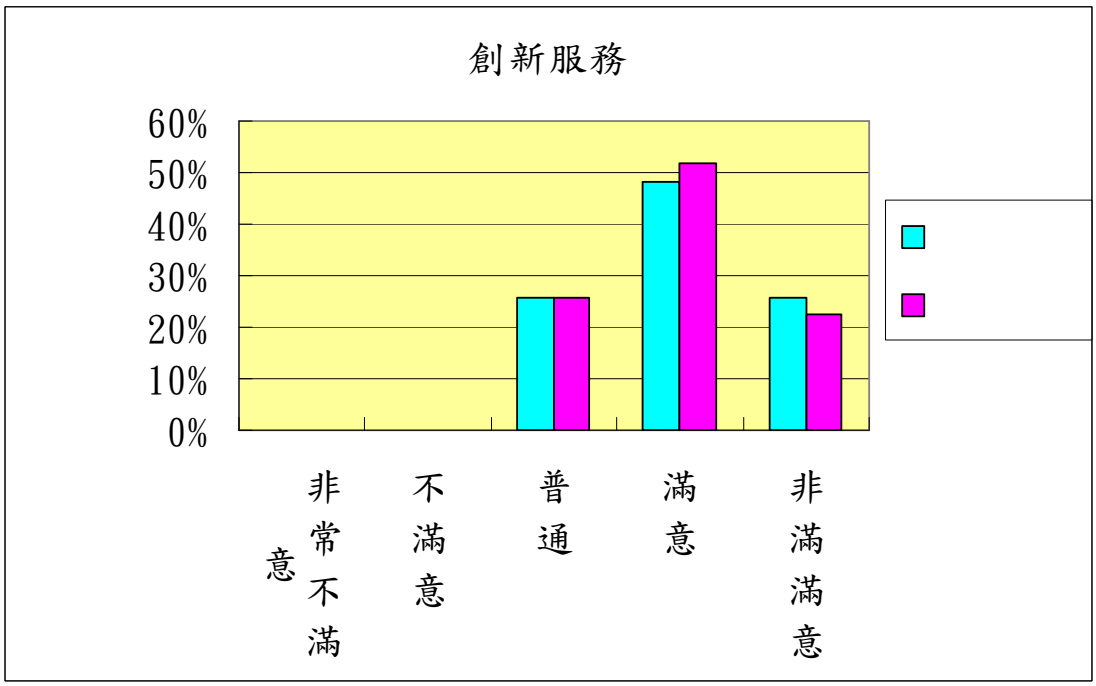


服務

4 %　　2 %　　52%

23%　　服務

服務					
	0%	0%	2 %	4 %	2 %
	0%	0%	2 %	52%	23%

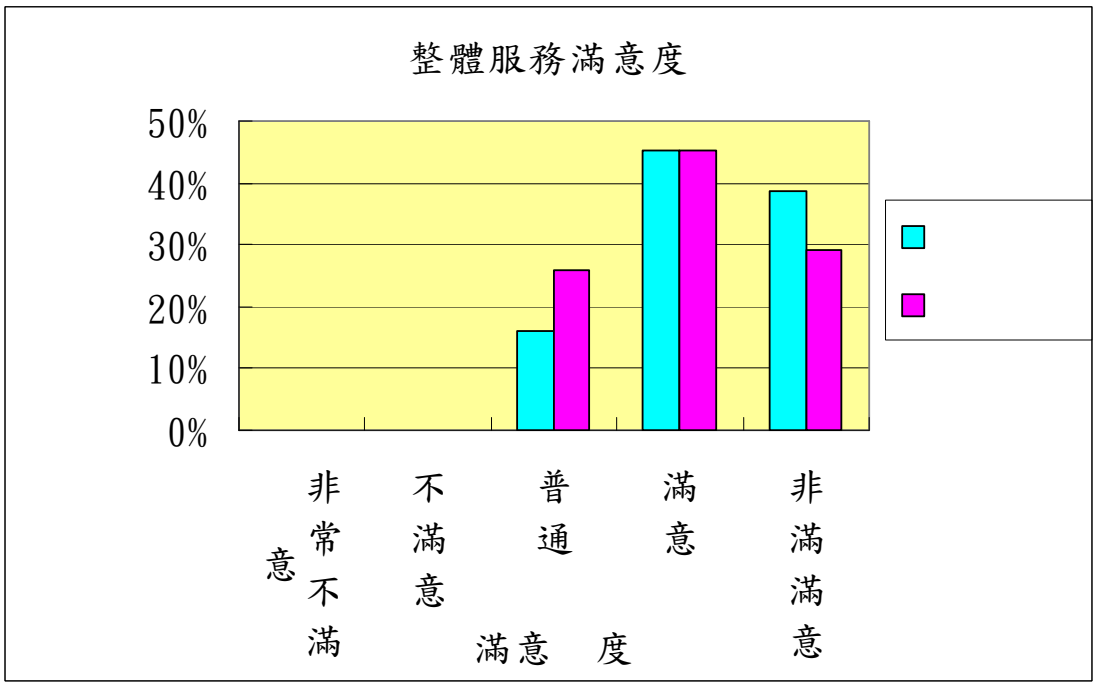


服務

45%　　3 %　　45%

2 %　　服務

服務					
	0%	0%	16%	45%	3 %
	0%	0%	26%	45%	2 %

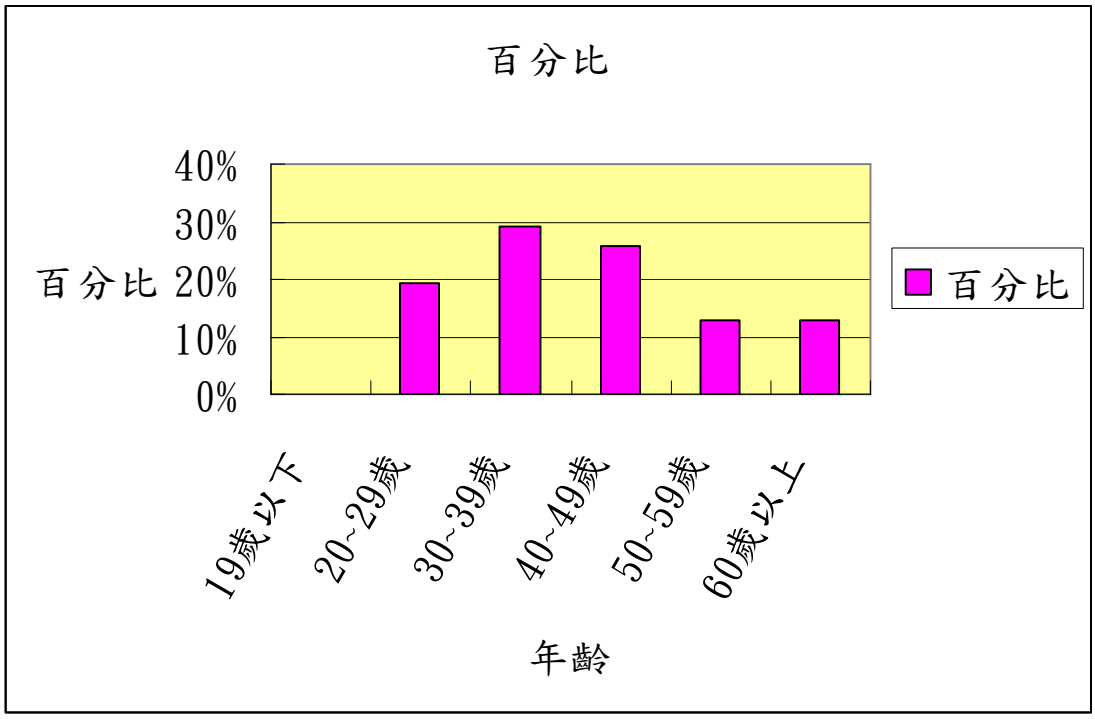


52%　4 %

	52%	4 %

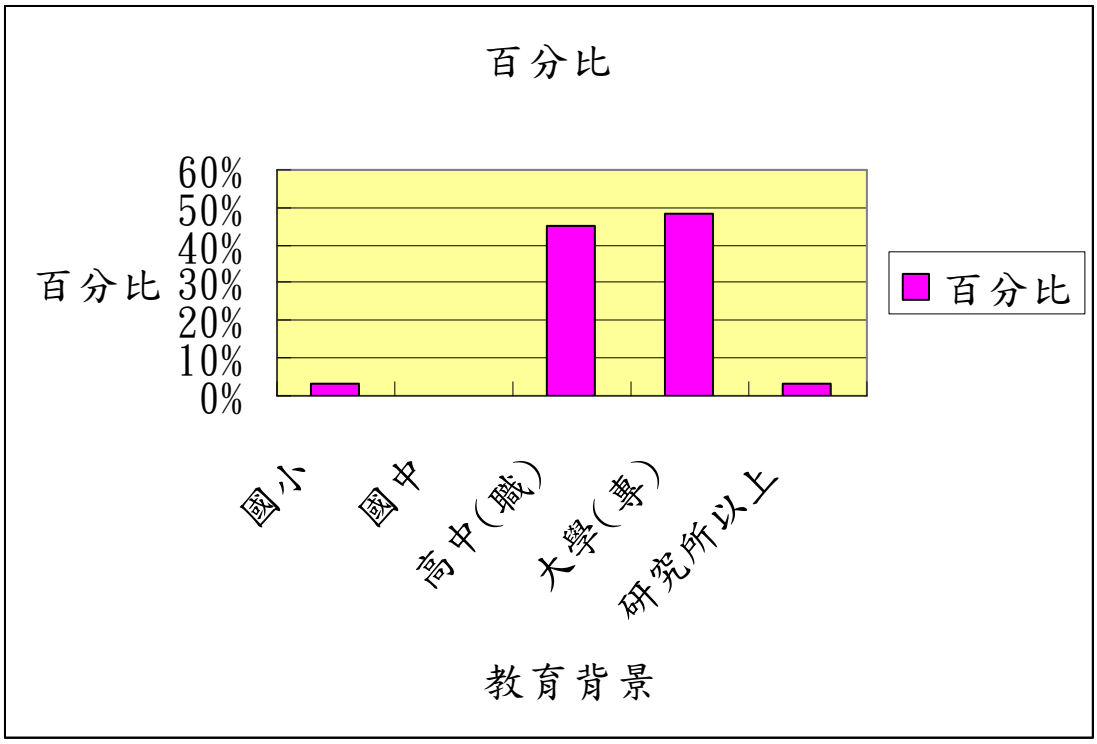
30 3

年齡	19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上
百分比	0%	19%	29%	26%	13%	13%



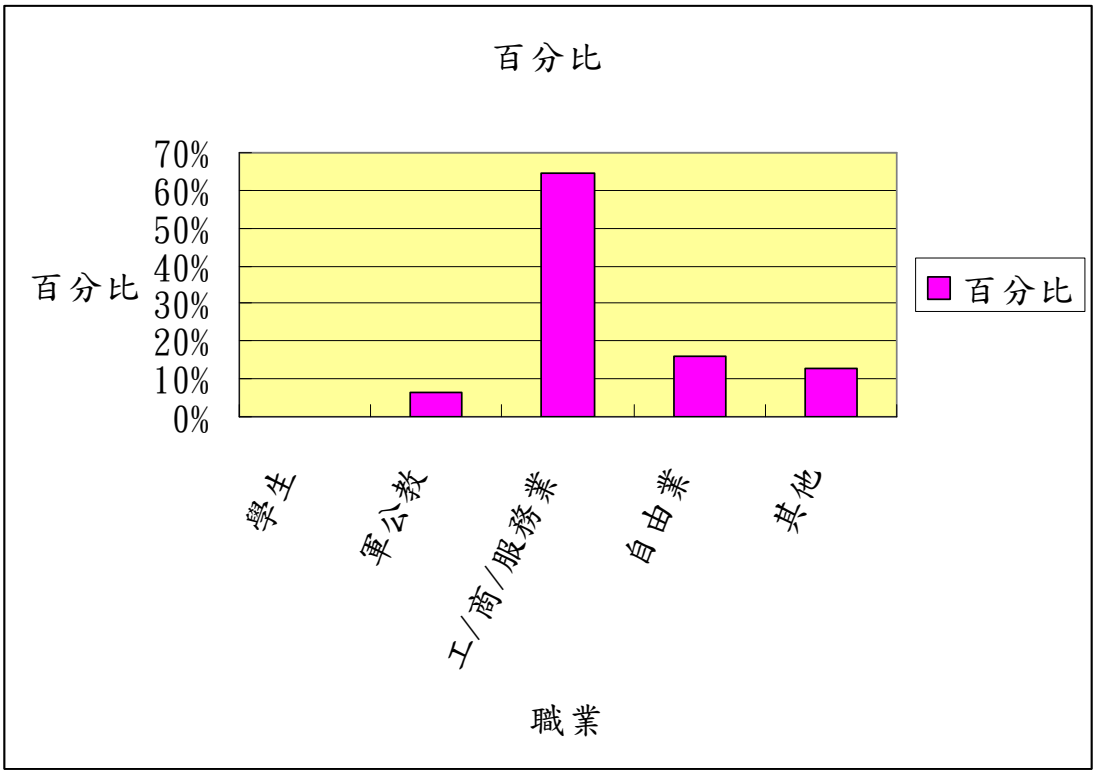
三、教育背景：受訪者教育背景多為高中(職)及 大學(專)。

教育背景	國小	國中	高中(職)	大學(專)	研究所以上
百分比	3%	0%	45%	48%	3%



四、職業：受訪者職業以工/商/服務業最多。

職業	學生	軍公教	工/商/服務業	自由業	其他
百分比	0%	6%	65%	16%	13%



肆、研究發現與建議

一、受訪者在洽公環境設施、場所地點便利性、服務流程便利性、服務人員親和度的部分，感到滿意是民營企業較高，但感到非常滿意則是國營企業較高。

二、受訪者在服務人員專業知識、現場等候時間、線上服務功能及整體服務滿意度的部分，感到滿意在國、民營比例相當，但感到非常滿意為國營企業較高。

三、受訪者在服務資訊公開適切性及內容有效性的部分，在國、民營企業感到滿意的比例較無差異，感到非常滿意為民營企業明顯較高。

四、受訪者在提供創新服務的部分，在民營企業感到滿意比例較高，感到非常滿意在國、民營企業的比例差不多。

五、綜上所述，國營企業在服務資訊公開適切性及內容有效性及提供創新服務的部分仍有進步及改善的空間，現為網路及資訊密集的時代，民眾對於資訊的公開度、透明化、公正性、正確性及實用性等皆相當重視；又創新的服務能往往能替被服務者帶來驚喜，秘訣就在於將服務的思維跑在用戶前端，提早替用戶考慮最周全、最完整的服務方式，也是用戶認為最難能可貴的一種服務。倘國營企業能針對這兩項服務

積極加強及突破，相信民眾定能感受國營企業經營的用心及改變後的新風貌，爲國營企業的員工豎起大拇指比讚!

伍、參考文獻

1. 新北市淡水地政事務所102年度(上半年)整體滿意度問卷調查分析報告。

2. 交通部公路局總局新竹監理所苗栗監理站103下半年度服務品質滿意度問卷調查分析報告。

3. 國立台灣藝術大學部學生校園滿意度調查研究。

4. 行政院人事行政局地方行政研習中心顧客滿意度之研究。