112年度郵政服務
顧客滿意度調查

委託機關：　中華郵政股份有限公司

承辦單位：　視拓商業資訊股份有限公司

提出日期：　中華民國112年10月

目錄

報告摘要.....1
調查內容及目的.....1
調查結果分析摘述.....1
第壹章 緒論.....12
一、 調查背景及目的.....12
二、 調查方式.....12
三、 調查過程及方法.....12
四、 信度與效度分析.....18
第貳章 服務滿意度排名統計.....24
一、 綜合服務評分排名.....24
二、 窗口服務評分排名.....24
三、 住宅戶投遞服務評分排名.....24
四、 公司企業戶投遞服務評分排名.....25
第叁章 窗口服務調查分析.....30
一、整體分析.....30
二、臺北郵局.....32
三、基隆郵局.....34
四、板橋郵局.....36
五、三重郵局.....38
六、宜蘭郵局.....40
七、新竹郵局.....42
八、桃園郵局.....44
九、苗栗郵局.....46
十、臺中郵局.....48
十一、彰化郵局.....50
十二、南投郵局.....52
十三、嘉義郵局.....54
十四、雲林郵局.....56
十五、臺南郵局.....58
十六、高雄郵局.....60
十七、澎湖郵局.....62
十八、屏東郵局.....64
十九、臺東郵局.....66
二十、花蓮郵局.....68
第肆章 住宅戶投遞服務調查分析.....70
一、整體分析.....70
二、臺北郵局.....73
三、基隆郵局.....76
四、板橋郵局.....78
五、三重郵局.....81

六、宜蘭郵局 84
七、新竹郵局 86
八、桃園郵局 88
九、苗栗郵局 91
十、臺中郵局 93
十一、彰化郵局 96
十二、南投郵局 99
十三、嘉義郵局 101
十四、雲林郵局 104
十五、臺南郵局 106
十六、高雄郵局 109
十七、澎湖郵局 112
十八、屏東郵局 114
十九、臺東郵局 116
二十、花蓮郵局 118
第伍章 公司企業戶投遞服務調查分析 121
一、整體分析 121
二、臺北郵局 123
三、基隆郵局 125
四、板橋郵局 127
五、三重郵局 129
六、宜蘭郵局 131
八、桃園郵局 135
九、苗栗郵局 137
十、臺中郵局 139
十一、彰化郵局 141
十三、嘉義郵局 145
十四、雲林郵局 147
十五、臺南郵局 149
十六、高雄郵局 151
十七、澎湖郵局 153
十八、屏東郵局 155
十九、臺東郵局 157
二十、花蓮郵局 159
第陸章 調查結論與建議 161
一、調查結論 161
二、研究建議 164
附錄 A 開放式改進意見反映整理 166
附錄 B 窗口調查問卷 177
附錄 C 住宅戶調查問卷 179
附錄 D 公司企業戶調查問卷 182
附錄 E 交叉分析表 184

表目錄

表一 112 年郵政服務顧客滿意度各項服務及綜合服務綜合評分 4
表二 顧客對郵局窗口服務整體綜合評分 5
表三 住宅戶投遞服務整體綜合評分 6
表四 公司企業戶投遞服務整體綜合評分 7
表五 112 年郵政服務整體服務滿意表現顧客滿意度分析 8
表六 顧客對窗口服務項目重視度分析 9
表七 住宅戶顧客對投遞服務項目重視度分析 10
表八 公司企業戶顧客對投遞服務項目重視度分析 11
表 1-1 112 年辦理郵政服務顧客滿意度調查抽樣樣本配置一覽表 15
表 1-2 112 年調查有效樣本數結果表 16
表 1-3 各郵局 CRONBACH'SA 值統整表 19
表 1-4 各郵局窗口滿意度效度(共同性因素)統整表 21
表 1-5 各郵局住宅滿意度效度(共同性因素)統整表 22
表 1-6 各郵局企業滿意度效度(共同性因素)統整表 23
表 2-1 最近 3 年度各局綜合服務評分排名一覽表 26
表 2-2 最近 3 年度各局窗口服務評分排名一覽表 27
表 2-3 最近 3 年度各局住宅戶投遞服務評分排名一覽表 28
表 2-4 最近三年度各局公司企業戶投遞服務評分排名一覽表 29
A1-1 服務不親切的地方 166
A1-2 合理的等候時間是多久 166
A1-5 需要改進地方 166
A2-1 服務態度-郵差親切度方面 169
A2-2 需要改進地方 169
A3-1 服務態度-郵差親切度方面 174
A3-2 需要改進地方 174
表 3-1 【整體】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 185
表 3-2 【臺北郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 186
表 3-3 【基隆郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 187
表 3-4 【板橋郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 188
表 3-5 【三重郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 189
表 3-6 【宜蘭郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 190
表 3-7 【新竹郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 191
表 3-8 【桃園郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 192
表 3-9 【苗栗郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 193
表 3-10 【臺中郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 194
表 3-11 【彰化郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 195
表 3-12 【南投郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 196
表 3-13 【嘉義郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 197
表 3-14 【雲林郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 198
表 3-15 【臺南郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 199
表 3-16 【高雄郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 200

表 3-17 【澎湖郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 201
表 3-18 【屏東郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 202
表 3-19 【臺東郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 203
表 3-20 【花蓮郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 204
表I-1 局屋營業廳的美化綠化滿意度【問卷第 1-1-1 題】..... 205
表I-2 服務設施滿意度【問卷第 1-1-2 題】..... 206
表I-3 引導指標動線安排滿意度【問卷第 1-1-3 題】..... 207
表I-4 性別友善設施滿意度【問卷第 1-1-4 題】..... 208
表I-5 服務人員親切度滿意度【問卷第 1-2-1 題】..... 209
表I-6 服務人員最不親切的地方【問卷第 1-2-1-1 題】..... 210
表I-7 回答問題的禮貌滿意度【問卷第 1-2-2 題】.....211
表I-8 服務人員的服裝儀容滿意度【問卷第 1-2-3 題】..... 212
表I-9 各項作業熟練度(辦事效率)滿意度【問卷第 1-3-1 題】..... 213
表I-10 等候時間的長短滿意度【問卷第 1-3-2 題】..... 214
表I-11 合理的等候時間【問卷第 1-3-2-1 題】..... 215
表I-12 中午時間的服務效率滿意度【問卷第 1-3-3 題】..... 216
表I-13 對處理速度最不滿意的業務項目【問卷第 1-3-3-1 題】..... 217
表I-14 各窗口服務之重視項目【問卷第 2 題】..... 218
表I-15 對郵局各項窗口服務之整體滿意度【問卷第 3 題】..... 219
表I-16 對郵局營業時間滿意度【問卷第 4 題】..... 220
表I-17 最近兩年曾經有向郵局提出抱怨或意見【問卷第 5-1 題】..... 221
表I-18 用什麼方式提出抱怨或意見(複選)【問卷第 5-2 題】..... 222
表I-19 對郵局處理抱怨或意見滿意度【問卷第 5-3 題】..... 223
表I-20 認為郵局在窗口服務上是否需要改善【問卷第 6-1 題】..... 224
表I-21 郵局在窗口服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 6-2 題】..... 225
表 4-1 【整體】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 226
表 4-2 【臺北郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 227
表 4-3 【基隆郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 228
表 4-4 【板橋郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 229
表 4-5 【三重郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 230
表 4-6 【宜蘭郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 231
表 4-7 【新竹郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 232
表 4-8 【桃園郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 233
表 4-9 【苗栗郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 234
表 4-10 【臺中郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 235
表 4-11 【彰化郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 236
表 4-12 【南投郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 237
表 4-13 【嘉義郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 238
表 4-14 【雲林郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 239
表 4-15 【臺南郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 240
表 4-16 【高雄郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 241
表 4-17 【澎湖郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 242
表 4-18 【屏東郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 243

表 4-19 【臺東郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 244
表 4-20 【花蓮郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析.... 245
表II-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】..... 246
表II-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】..... 247
表II-3 郵差人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】..... 248
表II-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】..... 249
表II-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】..... 250
表II-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】..... 251
表II-7 平常收到的限時郵件多在交寄後幾天送達【問卷第 2-5-1 題】..... 252
表II-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】..... 253
表II-9 對等候簽領掛號時間滿意度【問卷第 2-7 題】..... 254
表II-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】..... 255
表II-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】..... 256
表II-12 各住宅戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】..... 257
表II-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】..... 258
表II-14 對郵局開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度【問卷第 5-1 題】..... 259
表II-15 對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施之滿意度【問卷第 5-2 題】..... 260
表II-16 對郵局國內快捷、包裹第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，得聯絡收件人【問卷第 6 題】..... 261
表II-17 是否知道郵局已結合各地社會局實施居家探視、緊急通報、代辦郵政業務、訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施【問卷第 7-1 題】..... 262
表II-18 郵局提供關懷獨居長者之服務措施滿意度【問卷第 7-2 題】..... 263
表II-19 認為郵局在投遞服務上是否需要改善【問卷第 8-1 題】..... 264
表II-20 認為郵局在投遞服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 8-2 題】..... 265
表II-21 郵件丟在地上不置於信箱內的情形(複選)【問卷第 8-3 題】..... 266
表 5-1 【整體】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析..... 267
表 5-2 【臺北郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析268
表 5-3 【基隆郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析269
表 5-4 【板橋郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析270
表 5-5 【三重郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析271
表 5-6 【宜蘭郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析272
表 5-7 【新竹郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析273
表 5-8 【桃園郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析274
表 5-9 【苗栗郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析275
表 5-10 【臺中郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析276
表 5-11 【彰化郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析277
表 5-12 【南投郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析278
表 5-13 【嘉義郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析279
表 5-14 【雲林郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析280
表 5-15 【臺南郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析281

表 5-16 【高雄郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析282
表 5-17 【澎湖郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析283
表 5-18 【屏東郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析284
表 5-19 【臺東郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析285
表 5-20 【花蓮郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析286
表III-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】..... 287
表III-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】..... 288
表III-3 服務人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】..... 289
表III-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】..... 290
表III-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】..... 291
表III-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】..... 292
表III-7 平常收到的限時郵件多在交寄後幾天送達【問卷第 2-5-1 題】..... 293
表III-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】..... 294
表III-9 每日遞送郵件時段滿意度【問卷第 2-7 題】..... 295
表III-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】..... 296
表III-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】..... 297
表III-12 各公司企業戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】..... 298
表III-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】..... 299
表III-14 對郵局已開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度【問卷第 5-1 題】..... 300
表III-15 對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施之滿意度【問卷第 5-2 題】..... 301
表III-16 對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次無法投遞時以電話連絡的做法需要程度【問卷第 6 題】..... 302
表III-17 認為郵局在投遞服務上是否需要改善【問卷第 7-1 題】..... 303
表III-18 認為郵局在投遞服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 7-2 題】..... 304
表III-19 郵件丟在地上不置於信箱內的情形(複選)【問卷第 7-3 題】..... 305

報告摘要

調查內容及目的

本調查方式分為三個部分：(1)窗口服務滿意度調查：辦理方式係前往臺灣地區 85 處郵局，以人員面訪方式進行，完成有效樣本計 8,849 份；(2)住宅戶投遞服務滿意度調查：辦理方式係以電話訪問方式對臺灣地區住宅戶進行電訪，完成有效樣本計 4,321 份；(3)公司企業戶投遞服務滿意度調查：辦理方式係以電話訪問方式對公司負責收發郵件之主管人員進行訪問，完成有效樣本計 4,313 份。全部有效樣本計 17483 人(戶)，在 95%信賴區間下，抽樣誤差分別為±1.05%(窗口服務滿意度)、±1.49%(住宅戶投遞服務滿意度)及±1.49%(公司企業戶投遞服務滿意度)。

針對上述三種顧客群，利用科學的民調方法及統計學原理，透過統計方法來分析、歸納出郵局顧客對於郵局各項服務之滿意情形，藉供中華郵政公司未來提升郵政服務品質及公司競爭力之參考。

調查結果分析摘述

一、本次顧客對郵局各項服務綜合評分與 111 年比較結果如下表 2-1、表 2-2、表 2-3、表 2-4：

- ◆ 綜合服務綜合評分：受訪者對郵局綜合服務綜合評分為 89.4 分，較 111 年 89.7 分，下降 0.3 分。
- ◆ 窗口服務綜合評分：受訪者對郵局窗口服務綜合評分為 91.1 分，較 111 年 90.7 分，上升 0.4 分。
- ◆ 住宅戶投遞服務綜合評分：受訪者對住宅戶投遞服務綜合評分為 87.4 分，較 111 年 88.4 分，下降 1.0 分。
- ◆ 公司企業戶投遞服務綜合評分：受訪者對公司企業戶投遞服務綜合評分為 88.0 分，較 111 年 89.1 分，下降 1.1 分。

二、服務構面分析(表 3-1、表 4-1 及表 5-1)：

- 窗口服務：受訪者對郵局窗口各指標的綜合評分為 91.1 分，「服務人員的親切度」及「服務人員的服裝儀容」 (各 91.9 分)滿意度最高，「回答問題的禮貌」(91.7 分)評分第二，「各項作業熟練度(辦事效率)」(91.5 分)評分第三；而滿意度最低的為「等候時間的長短」(90.2 分)；整體滿意分數為 90.3 分。
- 住宅戶投遞服務：受訪者對住宅戶投遞服務各指標的綜合評分為 87.4 分，其中以「郵差的親切度」 (88.1 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」及「回答問題的周詳度」(各 87.9 分) 評分第二，「郵差的服裝儀容」(87.8 分)評分第三；而滿意度最低的為「按地址投遞準確性」(86.8 分)；整體滿意分數為 87.7 分。
- 公司企業戶投遞服務：受訪者對公司企業戶投遞服務各指標的綜合評分為 88.0 分，其中以「郵差的親切度」 (88.6 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」 (88.4 分) 評分第二，「郵差的服裝儀容」(88.3 分)評分第三；而滿意度最低的為「按地址投遞準確性」(87.1 分)；整體滿意分數為 87.9 分。

三、顧客整體最重視的服務項目排序(表六、表七及表八)：

- 窗口服務：整體最重視的服務項目依序為「各項作業熟練度」(65.7%)；其次為「服務人員的親切度」(64.0%)，「等候時間的長短」(63.9%)，「 回答問題的禮貌」(58.7%)。
- 住宅戶投遞服務：整體最重視的服務項目依序為「郵差的親切度」(74.0%)；其次為「普通包裹郵遞時效」(52.5%)，「回答問題的周詳度」 (44.9%)，「按地址投遞準確性」(44.0%)。
- 公司企業戶投遞服務：整體最重視的服務項目依序為「按地址投遞準確性」(56.3%)；其次為「保持郵件的完整性」(46.2%)，「限時郵件郵遞時效」 (45.4%)，「普通包裹郵遞時效」(45.1%)。

四、改善意見(表 I-20、表 I-21、表 II-19、表 II-20、表 III-17 及 III-18)：

- ◆ 窗口服務：有 7.4%的受訪者表示郵局在窗口服務上仍需改進，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(48.1%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(28.6%)，再者為「其他」(13.5%)
- ◆ 住宅戶投遞服務：有 12.7%的受訪者表示郵局在住宅戶投遞服務上仍需改進，認為需要改進的地方是「其他」(36.9%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(30.5%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(19.6%)。
- ◆ 公司企業戶投遞服務：有 11.0%的受訪者表示郵局在公司企業戶投遞服務上仍需改進，需要改進的地方是「其他」(39.3 %)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(23.0 %)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(19.0 %)。

附註：本次報告調查數據之百分比計算採四捨五入，故單純就字面上加總可能產生非 100.0%(可能有正負 0.1~0.2 之差距)之情形，特此說明。

表一 112 年郵政服務顧客滿意度各項服務及綜合服務綜合評分

項目/調查年度/有效樣本數	窗口服務	住宅戶投遞服務	公司企業戶投遞服務	綜合服務滿意度
	112	112	112	112
	(N=8,849)	(N=4,321)	(N=4,313)	
各項綜合評分	**91.1**	**87.4**	**88.0**	89.4
臺北郵局	90.9	87.0	88.1	89.2
基隆郵局	90.4	87.2	87.3	88.8
板橋郵局	91.3	87.8	88.0	89.6
三重郵局	91.5	87.7	88.5	89.9
宜蘭郵局	89.8	86.9	86.9	88.4
新竹郵局	90.7	87.2	88.1	89.3
桃園郵局	91.3	87.0	87.7	89.4
苗栗郵局	89.8	87.7	87.0	88.7
臺中郵局	92.2	87.1	88.2	89.8
彰化郵局	91.6	87.5	88.0	89.6
南投郵局	91.6	87.1	88.0	89.6
嘉義郵局	93.4	88.9	88.3	91.1
雲林郵局	94.2	88.2	88.0	91.0
臺南郵局	88.4	87.5	87.5	88.0
高雄郵局	90.6	87.1	88.1	89.2
澎湖郵局	93.0	88.1	87.2	90.4
屏東郵局	92.2	87.7	88.4	90.2
臺東郵局	89.7	87.3	86.1	88.1
花蓮郵局	89.5	88.1	88.5	88.8

註 1：本表係衡量標準(1.非常不滿意、2.不太滿意、3.還算滿意、4.非常滿意)，呈現 112 年郵政服務綜合服務滿意表現之顧客滿意度分數，其分數計算方式請見 P.17(七)2.。

註 2：綜合滿意度分數係將窗口服務、住宅戶投遞服務與公司企業戶投遞服務滿意分數，依據三者之樣本數加權平均而得，公式為：綜合滿意度分數=[窗口服務滿意度分數×(窗口服務總樣本/三項服務樣本總和)]+[住宅戶投遞服務滿意度分數×(住宅戶投遞服務總樣本/三項服務樣本總和)]+[公司企業戶投遞服務滿意度分數×(公司企業戶投遞服務總樣本/三項服務樣本總和)]。

註 3：依據附表 3、附表 4、附表 5 中各郵局之綜合分數，將窗口、住宅、企業列出方便閱讀者比較各郵局各類綜合分數，利用 3 類綜合分數計算出綜合滿意度分數，為 112 年各郵局綜合滿意度分數。

註 4：綜合分數以小數十五位計算，若以第一位直接計算會有微些差異。

表二 顧客對郵局窗口服務整體綜合評分

項目	樣本數	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	(112 年) 整體滿意分數	(111 年) 整體滿意分數	與 111 年比較
整體	**8849**	**97.3**	**1.7**	**1.0**	**90.3**	**90.9**	-0.6
臺北郵局	1267	97.6	0.5	1.8	90.9	89.9	1
基隆郵局	254	97.6	0.8	1.6	87.4	88.5	-1.1
板橋郵局	807	97.9	0.2	1.9	90.8	90.8	0
三重郵局	557	97.1	1.8	1.1	91.5	91.4	0.1
宜蘭郵局	172	97.1	2.9	0.0	89.4	91.2	-1.8
新竹郵局	354	96.3	3.7	0.0	90.4	89.6	0.8
桃園郵局	756	97.6	1.9	0.5	90.9	92.3	-1.4
苗栗郵局	200	92.0	7.5	0.5	88.7	92.4	-3.7
臺中郵局	908	99.7	0.2	0.1	91.7	90.6	1.1
彰化郵局	405	99.0	0.0	1.0	90.5	91.7	-1.2
南投郵局	250	99.2	0.8	0.0	91.0	88.2	2.8
嘉義郵局	303	99.7	0.0	0.3	91.5	92.9	-1.4
雲林郵局	202	100.0	0.0	0.0	91.8	93.9	-2.1
臺南郵局	702	91.9	6.0	2.1	87.2	91.4	-4.2
高雄郵局	1217	96.9	2.9	0.2	89.8	90.9	-1.1
澎湖郵局	31	96.8	0.0	3.2	92.3	93.3	-1
屏東郵局	300	99.3	0.0	0.7	89.8	88.3	1.5
臺東郵局	82	98.8	1.2	0.0	89.4	91.2	-1.8
花蓮郵局	82	90.2	2.4	7.3	89.1	90.9	-1.8

註 1：本表係根據結果製作。「滿意」部分為「還算滿意」及「非常滿意」之加總，「不滿意」部分為「不太滿意」及「非常不滿意」之加總。

註 2：本表雖根據 I-15 製作，但與 I-15 中數據部份有些差異，可詳見附錄說明表。

表三 住宅戶投遞服務整體綜合評分

項目	樣本數	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	(112 年) 整體滿意分數	(111 年) 整體滿意分數	與 111 年比較
整體	**4321**	96.9	2.0	1.0	**87.7**	**88.5**	-0.8
臺北郵局	600	97.0	2.0	1.0	87.7	88.4	-0.7
基隆郵局	140	94.3	5.0	0.7	87.3	88.7	-1.4
板橋郵局	410	97.8	1.2	1.0	88.5	88.4	0.1
三重郵局	270	96.7	2.2	1.1	88.1	89.0	-0.9
宜蘭郵局	80	97.5	1.3	1.3	87.2	89.0	-1.8
新竹郵局	160	96.3	3.1	0.6	86.9	87.2	-0.3
桃園郵局	360	96.9	2.5	0.6	87.2	88.2	-1
苗栗郵局	90	98.9	1.1	0.0	87.4	88.8	-1.4
臺中郵局	451	96.2	2.6	1.1	87.2	88.4	-1.2
彰化郵局	200	96.5	3.0	0.5	87.7	90.0	-2.3
南投郵局	90	96.7	1.1	2.2	87.7	89.0	-1.3
嘉義郵局	150	99.3	0.0	0.7	90.0	90.6	-0.6
雲林郵局	120	99.2	0.8	0.0	88.0	88.1	-0.1
臺南郵局	350	98.0	0.6	1.4	87.8	88.9	-1.1
高雄郵局	550	95.8	2.7	1.5	87.0	88.0	-1
澎湖郵局	50	96.0	4.0	0.0	88.0	89.0	-1
屏東郵局	150	94.0	3.3	2.7	87.9	88.1	-0.2
臺東郵局	50	100.0	0.0	0.0	87.6	87.2	0.4
花蓮郵局	50	98.0	0.0	2.0	87.7	88.3	-0.6

註 1：本表係根據II-13 結果製作。「滿意」部分為「還算滿意」及「非常滿意」之加總，「不滿意」部分為「不太滿意」及「非常不滿意」之加總。

註 2：本表雖根據II-13 製作，但與II-13 中數據部份有些差異，可詳見附錄說明表。

表四 公司企業戶投遞服務整體綜合評分

項目	樣本數	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	(112 年) 整體滿意分數	(111 年) 整體滿意分數	與 111 年比較
整體	**4313**	98.8	0.8	0.4	**87.9**	**89.1**	-1.2
臺北郵局	700	98.9	0.7	0.4	88.0	88.6	-0.6
基隆郵局	110	100.0	0.0	0.0	87.3	88.2	-0.9
板橋郵局	350	98.3	1.4	0.3	88.0	89.2	-1.2
三重郵局	260	99.2	0.0	0.8	88.6	89.7	-1.1
宜蘭郵局	81	100.0	0.0	0.0	87.2	88.1	-0.9
新竹郵局	150	98.6	0.7	0.7	87.9	89.0	-1.1
桃園郵局	322	98.4	0.9	0.6	87.5	89.0	-1.5
苗栗郵局	80	98.8	0.0	1.3	86.9	88.9	-2
臺中郵局	570	97.9	1.4	0.7	88.0	89.1	-1.1
彰化郵局	230	99.6	0.4	0.0	87.7	89.9	-2.2
南投郵局	80	100.0	0.0	0.0	87.9	88.7	-0.8
嘉義郵局	130	100.0	0.0	0.0	88.2	90.1	-1.9
雲林郵局	100	99.0	0.0	1.0	88.3	89.4	-1.1
臺南郵局	340	98.8	1.2	0.0	87.6	89.4	-1.8
高雄郵局	520	98.8	1.2	0.0	87.9	89.4	-1.5
澎湖郵局	50	98.0	2.0	0.0	87.0	89.4	-2.4
屏東郵局	130	99.2	0.0	0.8	88.2	88.9	-0.7
臺東郵局	50	96.0	4.0	0.0	86.4	86.2	0.2
花蓮郵局	60	100.0	0.0	0.0	88.5	88.8	-0.3

註 1：本表係根據III-13 結果製作。「滿意」部分為「還算滿意」及「非常滿意」之加總，「不滿意」部分為「不太滿意」及「非常不滿意」之加總。

註 2：本表雖根據III-13 製作，但與III-13 中數據部份有些差異，可詳見附錄說明表。

表五 112 年郵政服務整體服務滿意表現顧客滿意度分析

	窗口服務		住宅戶投遞服務		公司企業戶投遞服務		綜合整體服務表現	
	滿意(%)	不滿意(%)	滿意(%)	不滿意(%)	滿意(%)	不滿意(%)	滿意(%)	不滿意(%)
整體	97.3	1.7	96.9	2	98.8	0.8	97.6	1.6
臺北郵局	97.6	0.5	97	2	98.9	0.7	97.8	0.9
基隆郵局	97.6	0.8	94.3	5	100	0	97.2	1.8
板橋郵局	97.9	0.2	97.8	1.2	98.3	1.4	98.0	0.7
三重郵局	97.1	1.8	96.7	2.2	99.2	0	97.5	1.5
宜蘭郵局	97.1	2.9	97.5	1.3	100	0	97.9	1.8
新竹郵局	96.3	3.7	96.3	3.1	98.6	0.7	96.8	2.9
桃園郵局	97.6	1.9	96.9	2.5	98.4	0.9	97.6	1.8
苗栗郵局	92	7.5	98.9	1.1	98.8	0	95.1	4.3
臺中郵局	99.7	0.2	96.2	2.6	97.9	1.4	98.3	1.1
彰化郵局	99	0	96.5	3	99.6	0.4	98.6	0.8
南投郵局	99.2	0.8	96.7	1.1	100	0	98.8	0.7
嘉義郵局	99.7	0	99.3	0	100	0	99.7	0.0
雲林郵局	100	0	99.2	0.8	99	0	99.5	0.2
臺南郵局	91.9	6	98	0.6	98.8	1.2	95.1	3.5
高雄郵局	96.9	2.9	95.8	2.7	98.8	1.2	97.1	2.5
澎湖郵局	96.8	0	96	4	98	2	97.0	2.3
屏東郵局	99.3	0	94	3.3	99.2	0	97.9	0.9
臺東郵局	98.8	1.2	100	0	96	4	98.4	1.6
花蓮郵局	90.2	2.4	98	0	100	0	95.3	1.0

註 1：本表係衡量標準為(1.非常不滿意、2.不太滿意、3.還算滿意、4.非常滿意)，呈現 112 年郵政服務整體服務滿意表現之顧客滿意度百分比。

註 2：本表係根據表二、表三、表四結果製作，其中「滿意」部分為「還算滿意」及「非常滿意」之加總，「不滿意」部分為「不太滿意」及「非常不滿意」之加總。綜合整體服務表現係將窗口服務、住宅戶投遞服務與公司企業戶投遞服務滿意分數，依據三者之樣本數加權平均而得，加權公式請參照上表一之註解部分。

註 3:比例不包含無明確反應，故加總不為 100.0%。

表六 顧客對窗口服務項目重視度分析

整體重視項目	項目	各項作業熟練度	服務人員的親切度	等候時間的長短	回答問題的禮貌	中午時間的服務效率	引導指標及動線安排	服務設施	局屋、營業廳美化、綠化	服務人員的服裝儀容	性別友善設施	未回答	總計
	回答個數	5813	5664	5653	5196	2498	2333	1609	1511	1482	1368	2269	35396
	百分比	65.7	64.0	63.9	58.7	28.2	26.4	18.2	17.1	16.7	15.5	25.6	400.0
第一重視項目	項目	服務人員的親切度	各項作業熟練度	等候時間的長短	回答問題的禮貌	引導指標及動線安排	中午時間的服務效率	服務設施	局屋、營業廳美化、綠化	性別友善設施	服務人員的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	2067	1889	1686	757	632	499	465	324	297	233	0.0	8849
	百分比	23.4	21.3	19.1	8.6	7.1	5.6	5.3	3.7	3.4	2.6	0.0	100.0
第二重視項目	項目	回答問題的禮貌	等候時間的長短	各項作業熟練度	服務人員的親切度	中午時間的服務效率	引導指標及動線安排	服務設施	服務人員的服裝儀容	性別友善設施	局屋、營業廳美化、綠化	未回答	總計
	回答個數	1884	1546	1448	1333	495	461	380	336	266	239	461	8849
	百分比	21.3	17.5	16.4	15.1	5.6	5.2	4.3	3.8	3.0	2.7	5.2	100.0
第三重視項目	項目	各項作業熟練度	回答問題的禮貌	服務人員的親切度	等候時間的長短	中午時間的服務效率	服務人員的服裝儀容	引導指標及動線安排	局屋、營業廳美化、綠化	性別友善設施	服務設施	未回答	總計
	回答個數	1520	1347	1217	1180	689	563	560	411	319	308	735	8849
	百分比	17.2	15.2	13.8	13.3	7.8	6.4	6.3	4.6	3.6	3.5	8.3	100.0
第四重視項目	項目	等候時間的長短	回答問題的禮貌	服務人員的親切度	各項作業熟練度	中午時間的服務效率	引導指標及動線安排	局屋、營業廳美化、綠化	性別友善設施	服務設施	服務人員的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1241	1208	1047	956	815	680	537	486	456	350	1073	8849
	百分比	14.0	13.7	11.8	10.8	9.2	7.7	6.1	5.5	5.2	4.0	12.1	100.0

註 1：整體重視項目以複選題方式計算，公式：該選項在第一至第四重視項目中之回答個數總和除以窗口服務總樣本數。
註 2：第一重視項目～第四重視項目為單選題方式計算，公式：該選項在該題中回答個數除以該題回答總樣本數。

表七 住宅戶顧客對投遞服務項目重視度分析

整體重視項目	項目	郵差的親切度	普通包裹郵遞時效	回答問題的周詳度	按地址投遞準確性	郵差的服裝儀容	保持郵件的完整性	等候簽領掛號時間	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	未回答	總計
	回答個數	3199	2267	1938	1903	1833	1415	1057	1018	532	2122	17284
	百分比	74.0	52.5	44.9	44.0	42.4	32.7	24.5	23.6	12.3	49.1	400
第一重視項目	項目	郵差的服裝儀容	按地址投遞準確性	郵差的親切度	等候簽領掛號時間	普通包裹郵遞時效	保持郵件的完整性	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	未回答	總計
	回答個數	1577	792	775	285	273	254	204	81	80	0	4321
	百分比	36.5	18.3	17.9	6.6	6.3	5.9	4.7	1.9	1.9	0.0	100.0
第二重視項目	項目	郵差的親切度	保持郵件的完整性	限時郵件郵遞時效	按地址投遞準確性	普通包裹郵遞時效	等候簽領掛號時間	回答問題的周詳度	快捷郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1775	491	357	348	265	196	174	139	112	464	4321
	百分比	41.1	11.4	8.3	8.1	6.1	4.5	4.0	3.2	2.6	10.7	100.0
第三重視項目	項目	回答問題的周詳度	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	郵差的親切度	等候簽領掛號時間	限時郵件郵遞時效	普通包裹郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1515	363	357	338	289	257	245	200	82	675	4321
	百分比	35.1	8.4	8.3	7.8	6.7	5.9	5.7	4.6	1.9	15.6	100.0
第四重視項目	項目	普通包裹郵遞時效	按地址投遞準確性	郵差的親切度	保持郵件的完整性	等候簽領掛號時間	限時郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	快捷郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1484	406	311	307	287	200	169	112	62	983	4321
	百分比	34.3	9.4	7.2	7.1	6.6	4.6	3.9	2.6	1.4	22.7	100.0

註 1：整體重視以複選題方式計算，Base=4,321，計算方法如表六附註。

註 2：第一重視項目～第四重視項目以單選題方式計算。

表八 公司企業戶顧客對投遞服務項目重視度分析

整體重視項目	項目	按地址投遞準確性	保持郵件的完整性	限時郵件郵遞時效	普通包裹郵遞時效	郵差的親切度	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件的時段	回答問題的周詳度	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	2430	1992	1958	1944	1863	1362	1200	924	629	2950	17252
	百分比	56.3	46.2	45.4	45.1	43.2	31.6	27.8	21.4	14.6	68.4	400
第一重視項目	項目	按地址投遞準確性	郵差的親切度	普通包裹郵遞時效	保持郵件的完整性	限時郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	每日遞送郵件的時段	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	未回答	總計
	回答個數	1032	731	730	521	429	289	226	204	137	14	4313
	百分比	23.9	16.9	16.9	12.1	9.9	6.7	5.2	4.7	3.2	0.3	100.0
第二重視項目	項目	限時郵件郵遞時效	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	郵差的親切度	普通包裹郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	每日遞送郵件的時段	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	736	642	582	523	506	284	282	226	87	445	4313
	百分比	17.1	14.9	13.5	12.1	11.7	6.6	6.5	5.2	2.0	10.3	100.0
第三重視項目	項目	快捷郵件郵遞時效	限時郵件郵遞時效	保持郵件的完整性	普通包裹郵遞時效	回答問題的周詳度	按地址投遞準確性	郵差的親切度	每日遞送郵件的時段	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	599	499	492	402	323	313	303	294	148	940	4313
	百分比	13.9	11.6	11.4	9.3	7.5	7.3	7.0	6.8	3.4	21.8	100.0
第四重視項目	項目	按地址投遞準確性	每日遞送郵件的時段	保持郵件的完整性	郵差的親切度	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	503	454	337	306	306	294	275	182	105	1551	4313
	百分比	11.7	10.5	7.8	7.1	7.1	6.8	6.4	4.2	2.4	36.0	100.0

註 1：整體重視以複選題方式計算，Base=4,313，計算方法如表六附註。

註 2：第一重視項目～第四重視項目以單選題方式計算。

第壹章 緒論

一、 調查背景及目的

郵局為因應用郵顧客及工商社會企業需求，除應及時掌握時代動脈、提升服務品質，更積極推動多項便民服務措施，例如:郵務窗口電腦化作業、加速郵件處理自動化、擴展儲匯電腦連線作業功能等服務措施。為檢視郵政服務成效，並瞭解顧客對現行郵局窗口作業及投遞服務的滿意程度，期能藉由「窗口服務評估」調查及「投遞服務評估」調查工作，深入瞭解各社會階層使用郵局服務的顧客對郵局服務之滿意度、建議及期望，據以作為未來提升郵政服務品質之參考依據。

二、 調查方式

本次調查方式主要分為三個部分：

【第一部份】：針對郵局窗口服務滿意度調查，辦理方式為前往臺灣地區 85 處樣本郵局以面訪方式詢問受訪者對郵局窗口服務之滿意程度。

【第二部份】：針對一般住宅戶對郵局投遞服務品質調查，辦理方式係以電話訪問方式對臺灣地區住宅戶進行抽樣調查。

【第三部份】：針對公司企業戶對郵局投遞服務品質調查，辦理方式以電話訪問方式對臺灣地區公司企業負責收發郵件之主管人員進行抽樣調查。

針對上述三種顧客群，利用科學的民意調查方法，透過統計方法來分析、歸納出郵局顧客對於郵局各項服務之滿意情形，藉供郵政決策部門未來擬定郵局提供商品及服務之參考依據。

三、 調查過程及方法

(一) 調查地區

本次調查執行範圍涵蓋臺灣地區 19 個責任中心局，此 19 局分別為臺北郵局、基隆郵局、板橋郵局、三重郵局、宜蘭郵局、新竹郵局、桃園郵局、苗栗郵局、臺中郵局、彰化郵局、南投郵局、嘉義郵局、雲林郵局、臺南郵局、高雄郵局、澎湖郵局、屏東郵局、臺東郵局及花蓮郵局。

(二) 調查對象

本次調查抽樣之對象為年滿 18 歲以上，具有實際使用郵政服務經驗之郵政顧客，其中窗口服務調查對象為在受訪郵局接受各項郵政服務之顧客，投遞服務調查對象則為住宅戶及公司企業戶中主要負責收取郵件之顧客。

(三) 抽樣方式

1. 窗口服務滿意度調查

(1) 抽樣母體

以臺灣地區之一般民眾為母體，並根據內政部 111 年 12 月份各縣市鄉鎮人口之統計數據進行樣本配置。

(2) 抽樣方法

A. 本次窗口服務滿意度調查預計面訪有效樣本數為 8,650 份(表 1-1)。

B. 抽樣設計依照比例配置法，按中華郵政股份有限公司各責任中心局(共 19 個責任中心局)所轄區內人口數之比例分配及抽樣局數(共 85 個郵局)，合計至少應完成 8,650 個有效樣本。

C. 有效樣本採取中央地點集中測試及隨機抽樣法，派員至各局及其所轄郵局營業窗口，針對前往郵局辦理郵務之民眾進行訪問，並控制時段別，均勻分配上、下午時段之樣本，隨機訪問符合條件之受訪者。

(3) 有效樣本數與抽樣誤差

本調查依據前述抽樣設計，以面訪方式，回收完成份問卷，經初步審核，實際完成有效樣本 8,849 份(表 1-2)，於 95%信賴區間，抽樣誤差在正負 1.05 個百分點以內。

2. 投遞服務滿意度調查

(1) 抽樣母體

A. 住宅戶：依據內政部 111 年 12 月份各縣市鄉鎮人口統計表內「戶數」資料為抽樣母體。

B. 公司企業戶：調查依行政院主計處 105 年工業及服務業普查統計資料內「公司企業」家數資料為抽樣母體。

(2) 抽樣方法

A. 住宅戶：依據 19 個責任中心局各轄區域戶口數比例，配置總有效樣本為 4,320 份(表 1-1)。並依臺灣地區住宅電話號碼簿刊載的電話號碼以分層隨機抽樣方式進行，針對平日負責接收郵件之家庭成員進行電話訪問。

B. 公司企業戶：依據行政院主計處 105 年工業及服務業普查統計資料區分 19 個責任中心局各轄區域內公司企業家數，配置總有效樣本為 4,310 家(表 1-1)。採取分層隨機抽樣方式進行，依臺灣地區工商採購與消費指南刊載之公司企業電話號碼，採系統隨機抽樣法選取公司企業戶中平日負責接受郵件者或總務主管人員進行電話訪問。

(3) 有效樣本數與抽樣誤差

A. 住宅戶：本調查依據前述抽樣設計，以電話訪問方式，共撥打 43,103 通住宅戶電話，扣除無法成功接觸電話(不同時段接觸 3 次已上均無人接聽電話、接電話者即拒訪、受訪者拒訪、傳真機、故障、空號等)，電訪完成 4,321 份問卷，經初步審核，剔除內容未完整回答及矛盾之無效問卷後，實際完成有效樣本 4,321 份(表 1-2)，成功完成訪問率為 10.02%，於 95%信賴區間，抽樣誤差在正負 1.49 個百分點以內。

B. 公司企業戶：本調查依據前述抽樣設計，以電話訪問方式，共撥打 40,203 通企業戶電話，扣除無法成功接觸電話(不同時段接觸 3 次已上均無人接聽電話、接電話者即拒訪、受訪者拒訪、傳真機、故障、空號等)，電訪完成 4,313 份問卷，經初步審核，剔除內容未完整回答及矛盾之無效問卷後，實際完成有效樣本計 4,313 份(表 1-2)，成功完成訪問率為 10.73%，於 95%信賴區間，抽樣誤差在正負 1.49 個百分點以內。

3. 112 年各局實際完成有效樣本數詳如表 1-2 所示。

表 1-1　112 年辦理郵政服務顧客滿意度調查抽樣樣本配置一覽表

局 名	窗口用郵客戶面訪部分			住宅戶電訪部分	公司企業戶電訪部分
	樣本數	抽樣局數	樣　本　局　局　名	樣本數	樣本數
臺北郵局	1,250	12	臺北北門、古亭、中崙、光復、成功、松江路、金南、安和、北投、內湖、南港、木柵	600	700
基隆郵局	250	3	基隆愛三路、汐止、瑞芳	140	110
板橋郵局	790	7	板橋文化路、土城、鶯歌、新店、永和、中和、樹林	410	350
三重郵局	550	5	三重中山路、三重正義、五股、淡水、新莊	270	260
宜蘭郵局	170	2	宜蘭中山路、羅東	80	80
新竹郵局	350	3	新竹武昌街、竹北、湖口	160	150
桃園郵局	750	7	桃園成功路、八德大湳、蘆竹、大溪、中壢、新屋、楊梅	360	320
苗栗郵局	200	2	苗栗中苗、頭份	90	80
臺中郵局	900	7	臺中民權路、霧峰、大里、太平宜欣、豐原、臺中港、大肚	450	570
彰化郵局	400	4	彰化中央路、鹿港、北斗、二林	200	230
南投郵局	250	3	南投三和、南投中興、埔里	90	80
嘉義郵局	300	3	嘉義文化路、嘉義中山路、民雄雙福	150	130
雲林郵局	200	2	斗六西平路、北港	120	100
臺南郵局	700	7	臺南成功路、歸仁、永康、臺南大同路、新營、佳里、麻豆	350	340
高雄郵局	1,100	10	新興、大社、高雄西甲、鳳山三民路、林園、苓雅、楠梓、左營、高雄灣仔內、岡山	550	520
澎湖郵局	30	1	馬公中正路	50	50
屏東郵局	300	3	屏東民生路、萬丹、東港中正路	150	130
臺東郵局	80	2	臺東大同路、關山	50	50
花蓮郵局	80	2	花蓮國安、瑞穗	50	60
合　　計	8,650	85		4,320	4,310

表 1-2　112 年調查有效樣本數結果表

項目	窗口服務	住宅戶 投遞服務	公司企業戶 投遞服務
臺北郵局	1,267	600	700
基隆郵局	254	140	110
板橋郵局	807	410	350
三重郵局	557	270	260
宜蘭郵局	172	80	81
新竹郵局	354	160	150
桃園郵局	756	360	322
苗栗郵局	200	90	80
臺中郵局	908	451	570
彰化郵局	405	200	230
南投郵局	250	90	80
嘉義郵局	303	150	130
雲林郵局	202	120	100
臺南郵局	702	350	340
高雄郵局	1,217	550	520
澎湖郵局	31	50	50
屏東郵局	300	150	130
臺東郵局	82	50	50
花蓮郵局	82	50	60
總計	8,849	4,321	4,313

(四) 調查期間：自民國 112 年 4 月 28 日起至 6 月 16 日止。

(五) 調查內容

本調查選取之調查對象為年滿 18 歲以上，且具有實際使用郵政服務經驗之郵政顧客，其中窗口服務之調查對象為在受訪郵局接受各項郵政服務之顧客，投遞服務調查對象則為住宅戶及公司企業戶中主要負責收取郵件之顧客。調查內容如下：

1. 窗口服務評估調查

(1) 各項窗口服務滿意度及不滿意之原因。

(2) 服務營業時間滿意度。

(3) 對郵局窗口服務改善之意見。

2. 投遞服務評估調查

(1) 各項投遞服務滿意度及不滿意之原因。

(2) 對郵局提供夜間投遞服務之需求性。

(3) 對郵局投遞服務改善之意見。

(六) 調查方法

1. 調查工具：採結構式問卷作為調查工具。

2. 訪問方法：

(1) 窗口服務調查採定點人員面對面(Face to Face)訪問方式進行。

(2) 住宅戶及公司企業戶投遞服務採集中式電話訪問方式進行。

(七) 資料處理分析方法

1. 資料處理：

調查資料回收後，經過人工整理、檢核、複查，再經過電腦二次偵錯，剔除錯漏矛盾資料後，以 SPSS 統計軟體進行資料處理工作，各題目統計次數分配及百分比，並以受訪對象之基本資料作為變項進行交叉分析，分析方法以敘述性統計(次數、百分比)及推論性統計(ANOVA)，進行調查結果內容分析。

2. 分數計算方法：

將「非常滿意」設定為 95 分、「還算滿意」為 85 分、「不太滿意」為 75 分、「非常不滿意」為 65 分。此外針對「不知道或無意見(無明確反應)」之項目列入無效值，不列入平均值之計算。

量表尺度	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
計分方式	95	85	75	65

3. 分析方法：

分析方法以敘述性統計之次數分配法(Frequency)及交叉分析並配合變異數分析(ANOVA)進行群組差異性檢定，比較群組間共同應變項是否具有顯著差異的單因子變數(One-wayANOVA)統計分析方法，本調查中所有差異性檢定標準均以 $p<0.05$ 作為臨界值。

四、 信度與效度分析

(一) 信度分析

信度(Reliability)是指一種測量工具的正確性或精確性。信度有兩方面的意義，一是穩定性(Stability)，即兩次測驗分數是否前後一致；一則是一致性(Consistency)，即測驗的內部問題是否互相一致。本調查針對 b 具構念、構面之相關題項採用內在一致性信度，即「Cronbach'sα」信度，Cronbach'salpha 值若小於 0.35：低信度；介於 0.35 至 0.70：尚可；大於 0.70：高信度。

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(表 1-3 所示)：經分析後表 1-3 的項目中，Cronbach'sα 值有 69.2%的項目大於 0.7；29.6%項目的 Cronbach'sα 值介於 0.35~0.7；僅少數題項因回答人數不足，Cronbach'sα 值小於 0.35(約占 1.2%)。顯示本次問卷具有其正確性與精確性。

表 1-3　各郵局 Cronbach'sα 值統整表

構面	窗口滿意度				住宅滿意度				企業滿意度			
	服務環境	服務禮儀	機關服務	整體	服務態度	服務效率	郵遞品質	整體	服務態度	服務效率	郵遞品質	整體
題數 / 項目	4	3	3	10	3	4	2	9	3	4	2	9
整體	0.756	0.831	0.740	0.856	0.637	0.666	0.643	0.770	0.708	0.681	0.695	0.806
臺北郵局	0.704	0.701	0.546	0.788	0.644	0.654	0.621	0.742	0.727	0.698	0.730	0.823
基隆郵局	0.580	0.826	0.771	0.742	0.706	0.727	0.709	0.803	0.843	0.618	0.730	0.817
板橋郵局	0.668	0.845	0.794	0.850	0.644	0.664	0.642	0.766	0.658	0.792	0.636	0.832
三重郵局	0.768	0.922	0.804	0.881	0.628	0.670	0.708	0.785	0.731	0.664	0.707	0.801
宜蘭郵局	0.665	0.847	0.658	0.827	0.641	0.795	0.589	0.823	0.483	0.576	0.845	0.756
新竹郵局	0.792	0.794	0.694	0.852	0.706	0.691	0.707	0.824	0.722	0.735	0.611	0.814
桃園郵局	0.693	0.911	0.829	0.859	0.720	0.752	0.676	0.819	0.697	0.654	0.706	0.793
苗栗郵局	0.749	0.750	0.756	0.862	0.558	0.755	0.676	0.811	0.766	0.798	0.375	0.859
臺中郵局	0.829	0.948	0.775	0.893	0.680	0.637	0.621	0.769	0.692	0.659	0.702	0.787
彰化郵局	0.859	0.795	0.769	0.881	0.534	0.587	0.628	0.696	0.700	0.636	0.648	0.785
南投郵局	0.761	0.764	0.744	0.852	0.683	0.610	0.627	0.777	0.798	0.764	0.701	0.859
嘉義郵局	0.843	0.950	0.859	0.877	0.443	0.513	0.545	0.680	0.747	0.508	0.730	0.739
雲林郵局	1.000	1.000	0.974	0.981	0.562	0.578	0.520	0.725	0.750	0.477	0.660	0.762
臺南郵局	0.703	0.715	0.683	0.845	0.671	0.637	0.726	0.776	0.632	0.601	0.598	0.760
高雄郵局	0.829	0.881	0.848	0.899	0.633	0.653	0.597	0.758	0.729	0.662	0.692	0.803
澎湖郵局	0.863	1.000	0.768	0.895	0.714	0.760	0.613	0.857	0.409	0.566	0.811	0.717
屏東郵局	0.727	0.855	0.786	0.861	0.546	0.675	0.594	0.776	0.739	0.792	0.908	0.856
臺東郵局	0.822	0.929	0.884	0.891	0.193	0.759	0.467	0.803	0.587	0.716	0.649	0.823
花蓮郵局	0.760	0.749	0.695	0.835	0.421	0.707	0.613	0.680	0.673	0.689	0.857	0.779

(二) 效度分析

效度(Validity)即正確性，指測量工具能正確測出欲測量的特質或功能之程度而言，效度愈高表示測量的結果，愈能顯示其所欲測量對象的真正特徵。一般而言，效度的測量又可分為內容效度與建構效度。

內容效度係指有系統的檢查量表內容的適切性，而內容效度的高低，則視測量所包括的題項，能否適當研究方向的重點，與行為目標的層次而定。由本計畫調查問卷逐年調整與修改問項，並請本公司調查顧問針對問卷題目之適用度與內容進行審查，使本調查問卷具有良好的內容效度。

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，三份問卷之其共同性因素除了少數題項略低於 0.5 之外，其餘題項皆大於 0.5，顯示本次的調查項目具有良好的建構效度(表 1-4、表 1-5、表 1-6)。

表 1-4　各郵局窗口滿意度效度(共同性因素)統整表

構面	洽公環境、服務措施滿意度				服務禮儀滿意度			服務專業性滿意度		
	Q1.1	Q1.2	Q1.3	Q1.4	Q1.5	Q1.6	Q1.7	Q1.8	Q1.9	Q1.10
整體	0.560	0.683	0.535	0.668	0.734	0.760	0.560	0.660	0.571	0.407
臺北郵局	0.482	0.664	0.473	0.605	0.783	0.799	0.301	0.665	0.563	0.250
基隆郵局	0.590	0.382	0.390	0.511	0.677	0.774	0.779	0.694	0.650	0.709
板橋郵局	0.538	0.537	0.574	0.661	0.733	0.749	0.603	0.568	0.583	0.618
三重郵局	0.615	0.683	0.606	0.749	0.804	0.825	0.773	0.737	0.624	0.453
宜蘭郵局	0.550	0.622	0.656	0.725	0.768	0.790	0.516	0.606	0.511	0.513
新竹郵局	0.624	0.743	0.470	0.706	0.679	0.752	0.627	0.615	0.537	0.437
桃園郵局	0.577	0.606	0.559	0.588	0.817	0.808	0.723	0.760	0.692	0.486
苗栗郵局	0.628	0.642	0.538	0.577	0.601	0.644	0.556	0.609	0.671	0.436
臺中郵局	0.730	0.763	0.667	0.659	0.874	0.888	0.840	0.758	0.631	0.435
彰化郵局	0.812	0.770	0.768	0.581	0.459	0.728	0.677	0.738	0.689	0.347
南投郵局	0.812	0.770	0.768	0.581	0.459	0.728	0.677	0.738	0.689	0.347
嘉義郵局	0.432	0.760	0.814	0.755	0.826	0.865	0.773	0.733	0.663	0.630
雲林郵局	1.000	1.000	1.000	1.000	0.994	0.994	0.994	0.957	0.994	0.893
臺南郵局	0.251	0.475	0.344	0.514	0.404	0.463	0.516	0.459	0.386	0.471
高雄郵局	0.727	0.736	0.734	0.593	0.709	0.732	0.722	0.703	0.668	0.556
澎湖郵局	0.709	0.866	0.854	0.641	0.986	0.986	0.986	0.461	0.628	0.938
屏東郵局	0.661	0.741	0.641	0.354	0.820	0.735	0.605	0.535	0.512	0.478
臺東郵局	0.785	0.830	0.780	0.679	0.703	0.851	0.811	0.800	0.693	0.634
花蓮郵局	0.547	0.746	0.666	0.747	0.874	0.754	0.821	0.555	0.752	0.556

表 1-5　各郵局住宅滿意度效度(共同性因素)統整表

構面	服務態度			服務效率				郵遞品質	
	Q1.1	Q1.2	Q1.3	Q1.4	Q1.5	Q1.6	Q1.7	Q1.8	Q1.9
整體	0.439	0.555	0.406	0.562	0.594	0.661	0.415	0.504	0.447
臺北郵局	0.384	0.529	0.442	0.581	0.583	0.586	0.479	0.521	0.422
基隆郵局	0.422	0.567	0.430	0.586	0.464	0.533	0.586	0.704	0.699
板橋郵局	0.563	0.650	0.505	0.602	0.674	0.637	0.437	0.693	0.779
三重郵局	0.486	0.520	0.465	0.655	0.540	0.602	0.351	0.589	0.659
宜蘭郵局	0.474	0.747	0.495	0.621	0.726	0.645	0.490	0.397	0.751
新竹郵局	0.687	0.708	0.526	0.481	0.619	0.614	0.449	0.728	0.607
桃園郵局	0.494	0.656	0.536	0.575	0.638	0.678	0.547	0.496	0.453
苗栗郵局	0.511	0.616	0.321	0.715	0.649	0.642	0.421	0.660	0.554
臺中郵局	0.480	0.580	0.426	0.663	0.471	0.674	0.544	0.451	0.375
彰化郵局	0.502	0.619	0.292	0.594	0.510	0.596	0.376	0.579	0.389
南投郵局	0.507	0.456	0.564	0.521	0.703	0.468	0.800	0.503	0.403
嘉義郵局	0.306	0.576	0.457	0.352	0.645	0.378	0.588	0.443	0.433
雲林郵局	0.535	0.595	0.560	0.631	0.708	0.726	0.593	0.801	0.362
臺南郵局	0.420	0.569	0.444	0.565	0.568	0.610	0.391	0.568	0.550
高雄郵局	0.428	0.572	0.430	0.589	0.580	0.635	0.435	0.386	0.399
澎湖郵局	0.578	0.728	0.616	0.796	0.786	0.453	0.627	0.604	0.623
屏東郵局	0.456	0.563	0.609	0.276	0.493	0.532	0.574	0.452	0.572
臺東郵局	0.737	0.695	0.761	0.663	0.665	0.852	0.812	0.534	0.547
花蓮郵局	0.454	0.498	0.591	0.718	0.679	0.605	0.700	0.829	0.585

表 1-6　各郵局企業滿意度效度(共同性因素)統整表

構面	服務態度			服務效率				郵遞品質	
	Q1.1	Q1.2	Q1.3	Q1.4	Q1.5	Q1.6	Q1.7	Q1.8	Q1.9
整體	0.521	0.682	0.463	0.543	0.650	0.638	0.474	0.577	0.455
臺北郵局	0.404	0.541	0.459	0.362	0.428	0.340	0.511	0.601	0.443
基隆郵局	0.708	0.771	0.651	0.686	0.622	0.681	0.639	0.561	0.685
板橋郵局	0.486	0.778	0.506	0.688	0.726	0.669	0.464	0.614	0.457
三重郵局	0.534	0.570	0.639	0.544	0.647	0.645	0.424	0.722	0.483
宜蘭郵局	0.682	0.632	0.260	0.541	0.294	0.348	0.645	0.822	0.810
新竹郵局	0.664	0.638	0.416	0.475	0.421	0.620	0.371	0.649	0.710
桃園郵局	0.464	0.652	0.417	0.513	0.623	0.680	0.493	0.562	0.466
苗栗郵局	0.683	0.738	0.575	0.723	0.711	0.671	0.656	0.579	0.474
臺中郵局	0.541	0.693	0.490	0.527	0.630	0.644	0.505	0.584	0.480
彰化郵局	0.543	0.701	0.412	0.586	0.561	0.605	0.551	0.561	0.466
南投郵局	0.760	0.823	0.651	0.712	0.726	0.499	0.671	0.519	0.751
嘉義郵局	0.473	0.726	0.590	0.230	0.689	0.681	0.422	0.792	0.522
雲林郵局	0.808	0.645	0.618	0.719	0.402	0.288	0.684	0.620	0.676
臺南郵局	0.529	0.607	0.391	0.467	0.654	0.571	0.504	0.584	0.525
高雄郵局	0.642	0.741	0.429	0.544	0.634	0.632	0.438	0.642	0.425
澎湖郵局	0.356	0.630	0.501	0.312	0.769	0.798	0.481	0.824	0.572
屏東郵局	0.462	0.510	0.387	0.473	0.618	0.436	0.514	0.614	0.572
臺東郵局	0.558	0.567	0.550	0.756	0.762	0.246	0.717	0.649	0.678
花蓮郵局	0.448	0.703	0.531	0.603	0.745	0.387	0.608	0.791	0.690

第貳章 服務滿意度排名統計

一、 綜合服務評分排名

(一)112 年中華郵政公司對顧客服務綜合評分為 89.4 分。

(二)綜合服務評分較優的前三局：

- ✓ 第 1 名為嘉義郵局，得 91.1 分。
- ✓ 第 2 名為雲林郵局，得 91.0 分。
- ✓ 第 3 名為澎湖郵局，得 90.4 分。

(三)綜合服務評分較弱的三局：

- ■ 臺南郵局，得 88.0 分。
- ■ 臺東郵局，得 88.1 分。
- ■ 宜蘭郵局，得 88.4 分。

二、 窗口服務評分排名

(一)112 年中華郵政公司對窗口服務評分為 91.1 分。

(二)窗口服務評分較優的前三局：

- ✓ 第 1 名為雲林郵局，得 94.2 分。
- ✓ 第 2 名為嘉義郵局，得 93.4 分。
- ✓ 第 3 名為澎湖郵局，得 93.0 分。

(三)窗口服務評分較弱的三局：

- ■ 臺南郵局，得 88.4 分。
- ■ 花蓮郵局，得 89.5 分。
- ■ 臺東郵局，得 89.7 分。

三、 住宅戶投遞服務評分排名

(一)112 年中華郵政公司對住宅戶投遞服務評分為 87.4 分。

(二)住宅戶投遞服務評分較優的前三局：

- ✓ 第 1 名為嘉義郵局，得 88.9 分。
- ✓ 第 2 名為雲林郵局，得 88.2 分。
- ✓ 第 3 名為澎湖郵局及花蓮郵局，各得 88.1 分。

(三)住宅戶投遞服務評分較弱的三局：

- ■ 宜蘭郵局，得 86.9 分。
- ■ 桃園郵局、臺北郵局，各得 87.0 分。

四、 公司企業戶投遞服務評分排名

(一)112 年中華郵政公司對公司企業戶投遞服務評分為 88.0 分。

(二)公司企業戶投遞服務評分較優的前三局：

- ✓ 第 1 名為三重郵局、花蓮郵局，各得 88.5 分。
- ✓ 第 2 名為屏東郵局，得 88.4 分。
- ✓ 第 3 名為嘉義郵局，得 88.3 分。

(三)公司企業戶投遞服務評分較弱的三局：

- ■ 臺東郵局，得 86.1 分。
- ■ 宜蘭郵局，得 86.9 分。
- ■ 苗栗郵局，得 87.0 分。

表 2-1　最近 3 年度各局綜合服務評分排名一覽表

排名	112 年度		111 年度		110 年度	
1	嘉義	91.1	嘉義	91.4	嘉義	91.8
2	雲林	91.0	雲林	91.0	臺南	90.8
3	澎湖	90.4	澎湖	90.8	三重	90.7
4	屏東	90.2	彰化	90.6	彰化	90.6
5	三重	89.9	苗栗	90.5	雲林	90.6
6	臺中	89.8	桃園	90.2	基隆	90.2
7	板橋	89.6	三重	90.1	臺中	90.2
8	彰化	89.6	臺南	89.9	花蓮	90.0
9	南投	89.6	高雄	89.9	苗栗	90.0
10	桃園	89.4	板橋	89.7	新竹	89.8
11	新竹	89.3	宜蘭	89.6	澎湖	89.7
12	臺北	89.2	花蓮	89.6	高雄	89.7
13	高雄	89.2	臺中	89.5	臺北	89.7
14	基隆	88.8	臺北	89.3	桃園	89.6
15	花蓮	88.8	臺東	89.1	屏東	89.5
16	苗栗	88.7	新竹	89.0	宜蘭	89.5
17	宜蘭	88.4	基隆	88.8	板橋	89.3
18	臺東	88.1	南投	88.2	臺東	88.9
19	臺南	88.0	屏東	88.0	南投	87.7
整體	**89.4**		**89.7**		**89.9**	

註 1：僅顯示小數一位，故某些分數看似相同，但事實上有微些差異。
註 2：整體分數以小數十五位計算，若以第一位直接計算會有微些差異。

表 2-2　最近 3 年度各局窗口服務評分排名一覽表

排名	112 年度		111 年度		110 年度	
1	雲林	94.2	雲林	93.2	嘉義	93.2
2	嘉義	93.4	澎湖	92.8	臺南	92.2
3	澎湖	93.0	嘉義	92.7	基隆	92.0
4	臺中	92.2	苗栗	92.4	彰化	91.9
5	屏東	92.2	桃園	91.8	雲林	91.8
6	彰化	91.6	彰化	91.8	三重	91.7
7	南投	91.6	臺東	91.2	花蓮	91.5
8	三重	91.5	高雄	91.1	臺中	91.2
9	板橋	91.3	板橋	90.8	臺北	90.9
10	桃園	91.3	三重	90.7	臺東	90.6
11	臺北	90.9	宜蘭	90.7	新竹	90.6
12	新竹	90.7	臺南	90.7	苗栗	90.5
13	高雄	90.6	花蓮	90.6	高雄	90.5
14	基隆	90.4	臺北	90.2	屏東	90.4
15	宜蘭	89.8	臺中	90.2	澎湖	89.9
16	苗栗	89.8	新竹	89.9	桃園	89.8
17	臺東	89.7	基隆	89.4	板橋	89.5
18	花蓮	89.5	南投	87.5	宜蘭	89.0
19	臺南	88.4	屏東	87.2	南投	86.9
整體	**91.1**		**90.7**		**90.8**	

註 1：僅顯示小數一位，故某些分數看似相同，但事實上有微些差異。
註 2：整體分數以小數十五位計算，若以第一位直接計算會有微些差異。

表 2-3　最近 3 年度各局住宅戶投遞服務評分排名一覽表

排名	112 年度		111 年度		110 年度	
1	嘉義	88.9	嘉義	90.0	嘉義	90.1
2	雲林	88.2	彰化	89.2	澎湖	90.0
3	澎湖	88.1	澎湖	89.0	三重	89.2
4	花蓮	88.1	三重	88.9	雲林	89.2
5	板橋	87.8	宜蘭	88.7	宜蘭	89.1
6	三重	87.7	南投	88.7	彰化	89.1
7	苗栗	87.7	臺南	88.7	臺南	89.0
8	屏東	87.7	雲林	88.5	南投	88.9
9	彰化	87.5	屏東	88.5	臺中	88.8
10	臺南	87.5	板橋	88.4	臺北	88.6
11	臺東	87.3	苗栗	88.4	板橋	88.6
12	基隆	87.2	基隆	88.3	屏東	88.6
13	新竹	87.2	臺中	88.3	桃園	88.5
14	臺中	87.1	花蓮	88.2	花蓮	88.4
15	南投	87.1	臺北	88.1	高雄	88.3
16	高雄	87.1	桃園	88.1	新竹	88.0
17	臺北	87.0	高雄	87.9	苗栗	88.0
18	桃園	87.0	新竹	87.5	基隆	87.9
19	宜蘭	86.9	臺東	87.1	臺東	87.7
整體	**87.4**		88.4		88.7	

註 1：僅顯示小數一位，故某些分數看似相同，但事實上有微些差異。
註 2：整體分數以小數十五位計算，若以第一位直接計算會有微些差異。

表 2-4　最近三年度各局公司企業戶投遞服務評分排名一覽表

排名	112 年度		111 年度		110 年度	
1	三重	88.5	嘉義	90.2	宜蘭	90.8
2	花蓮	88.5	三重	89.9	苗栗	90.8
3	屏東	88.4	彰化	89.7	嘉義	90.6
4	嘉義	88.3	臺南	89.4	桃園	90.3
5	臺中	88.2	高雄	89.3	三重	90.2
6	臺北	88.1	雲林	89.2	臺南	89.8
7	新竹	88.1	臺中	89.1	板橋	89.6
8	高雄	88.1	南投	89.1	臺中	89.6
9	板橋	88.0	桃園	89.0	彰化	89.6
10	彰化	88.0	屏東	89.0	雲林	89.6
11	南投	88.0	花蓮	89.0	新竹	89.5
12	雲林	88.0	板橋	88.9	高雄	89.4
13	桃園	87.7	苗栗	88.9	澎湖	89.4
14	臺南	87.5	新竹	88.8	南投	89.1
15	基隆	87.3	澎湖	88.7	花蓮	88.8
16	澎湖	87.2	臺北	88.6	臺北	88.5
17	苗栗	87.0	宜蘭	88.4	屏東	88.4
18	宜蘭	86.9	基隆	87.9	基隆	88.1
19	臺東	86.1	臺東	86.6	臺東	87.5
整體	**88.0**		**89.1**		**89.4**	

註 1：僅顯示小數一位，故某些分數看似相同，但事實上有微些差異。
註 2：整體分數以小數十五位計算，若以第一位直接計算會有微些差異。

第叁章 窗口服務調查分析

一、整體分析

(一) 前往全臺灣地區各責任中心局(共 19 個責任中心局)所轄之各等郵局(85 處)針對辦理郵務、儲匯及壽險業務之民眾為抽樣母體；共計完成有效調查樣本 8849 份(表 3-1)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 59.1%及 40.9%(表 3-1)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(22.5%)比例最高，其次是「50~59 歲」(20.8%)，再者為「30~39 歲」(21.7%)；而「20~29 歲」(17.3%)、「60 歲以上」(14.5 %)及「20 歲以下」(3.2%)，所佔比例則較低(表 3-1)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(48.3%)比例最高，其次是「高中(職)」(25.3%)，再者為「專科」(15.8%)；而「國(初)中」(7.6%)、「國小及以下」(3.0%)，所佔比例則較低(表 3-1)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(25.7%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(23.6%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(13.3%)(表 3-1)。

(三) 綜合滿意度分析：整體郵局在各指標的綜合評分為 91.1 分，其中以「服務人員的親切度」及「服務人員的服裝儀容」(均為 91.9 分)滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」(91.7 分)，再者為「各項作業熟練度」(91.5 分) (表 3-1)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 97.3%(「非常滿意」54.9%及「還算滿意」42.4%)；給予負面評價者有 1.7%(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.5%)(表 I-15)。

2. 經 ANOVA 分析，受訪者對郵局窗口服務整體滿意分數因年齡與職業不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20 歲以下」分數最高(91.5 分)；「20~29 歲」分數最低(90.1 分)，職業以「其他」，「軍人」分數最高(皆為 90.9 分)，分數最低為「監工、領班、技術人員」「企業機關主管、經理人員」(皆為 89.8 分)(表 3-1)。

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對郵局窗口服務整體滿意分數為 90.3 分，較 111 年(90.9 分)下降 0.6 分(表二)。

(五) 受訪者對於郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.0%的受訪者對於服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.8%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」40.9%)，其次是「禮貌不佳」(36.4%)(表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 5.0%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.9%及「不太滿意」4.1%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(47.5%)，其次是「5 分鐘之內」(30.9%)，再者為「11~15 分鐘」(19.1%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.1%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」2.6%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款(33.0%))，其次是「寄發郵件」(33.0%)，再者為「郵匯(匯款、劃撥)」(17.6%)(表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度」，達 65.7%。

◆ 第二重視項目為「服務人員的親切度」，達 64.0%。

◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 63.9%。

◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 58.7%。

5. 對於郵局的營業時間，有 96.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」56.5%及「還算滿意」40.3%)，有 1.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.2%)(表 I-16)。
6. 有 3.0%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(71.2%)，對郵局之處理結果有 2.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」1.0%及「還算滿意」1.2%)，0.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.4%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於郵局窗口服務，有 7.4%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(48.1%)「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(28.6%)，其次是「其他」 (13.5%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

二、臺北郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺北郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 12 局，有效調查樣本為 1267 份(表 3-2)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 59.0%及 41.0%(表 3-2)。
2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(24.4%)比例最高，其次是「60 歲以上」(21.8%)，再者為「40~49 歲」(19.7%)；而「30~39 歲」(17.0%)、「20~29 歲」(14.5%)及「20 歲以下」(2.6%)，所佔比例則較低(表 3-2)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(57.1%)比例最高，其次是「高中(職)」(22.7%)，再者為「專科」(12.6%)(表 3-2)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(26.2%)比例最高，其次是「無(待業)」(22.1%)，再者為「業務、銷售」(11.4%)(表 3-2)。

(三) 綜合滿意度分析：臺北郵局在各指標的綜合評分為 90.9 分，其中以「服務人員的親切度」及「回答問題的禮貌」(均為 91.9 分)的滿意度最高，其次是「服務人員的服裝儀容」(91.8 分)，再者為「各項作業熟練度」 (91.6 分)(表 3-2)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對臺北郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 97.6%(「非常滿意」59.1%及「還算滿意」38.5%；有 0.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.2%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對台北郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別不同產生顯著差異，分析結果年齡以「男性」分數最高(91.3 分)；「女性」分數最低(90.7 分) (表 3-2)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對臺北郵局窗口服務整體滿意分數為 90.9 分，較 111 年(89.9 分)上升 1.0 分(表二)。

(五) 受訪者對臺北郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.4%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.2%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(66.7%)，其次是「禮貌不佳」「其他」(皆為 16.7%)， (表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 4.6%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」4.1%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(55.2%)，其次是「5 分鐘之內」(24.1%)，再者為「其他」(5.2%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 2.2%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」1.9%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」(46.4%)，其次是「儲金(存、提款)」(32.1%)，再者是「郵匯(匯款、劃撥)」(17.9%)(表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 70.1%。
◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 68.7%。
◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 68.5%。
◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 63.3%。

5. 對於臺北郵局的營業時間，有 96.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」55.3%及「還算滿意」41.6%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.6%)(表 I-16)。
6. 有 2.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(65.5%)，對郵局之處理結果有 1.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」0.2%及「還算滿意」1.3%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」0.4%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於臺北郵局窗口服務，有 6.0%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(51.3%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(26.3%)，再者為「員工不相互支援」及「設備不完善、空間小、髒亂」(皆為 9.2%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

三、基隆郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

基隆郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 3 局，有效調查樣本為 254 份(表 3-3)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 57.9 %及 42.1 %(表 3-3)。
2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(27.6 %)比例最高，其次是「40~49 歲」(26.4 %)，再者為「30~39 歲」(21.7 %)；而「60 歲以上」(13.4 %)、「20~29 歲」(9.8 %)及「20 歲以下」(1.2 %)，所佔比例則較低(表 3-3)。
3. 教育程度：受訪者中，以「國(初)中」(37.4 %)比例最高，其次是「高中(職)」(31.9 %)，再者為「大學及以上」(13.0 %)；而「國小及以下」(9.8 %)及「專科」(7.9 %)，所佔比例則較低(表 3-3)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(34.6 %)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(19.3 %)，再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(15.4 %)(表 3-3)。

(三) 綜合滿意度分析：基隆郵局在各指標的綜合評分為 90.4 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(91.7 分)滿意度最高，其次為「回答問題的禮貌」及「中午時間服務效率」(均為 91.2 分)，再者為「服務人員的親切度」(90.5 分) (表 3-3)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對基隆郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 97.6%(「非常滿意」24.8%及「還算滿意」72.8%)；有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.8%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對基隆郵局窗口服務整體滿意分數因受訪教育程度不同而產生顯著差異，分析結果以「大學以上」滿意分數較高(90.2 分)，滿意分數最低為「國(初)中」(86.4 分) (表 3-3)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對基隆郵局窗口服務整體滿意分數為 87.4 分，較 111 年 (88.5 分)下降 1.1 分(表二)。

(五) 受訪者對基隆郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.4%的受訪者對服務人員親切度表示「非常不滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100%) (表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 5.1%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」5.1 %)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(53.8 %)，其次是「5 分鐘之內」(38.5 %)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.2%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」2.8%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」「郵匯(匯款、劃撥)」(皆為 37.5%)，其次是「其他」(25.0%) (表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「回答問題的禮貌」，達 58.3%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 57.1%。
- ◆ 第三重視項目為「引導指標(業務項目)及動線安排」，達 47.2%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員親切度」，及「服務人員的服裝儀容」皆為(46.9%)。

5. 對於基隆郵局的營業時間，有 89.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」21.3%及「還算滿意」68.1%)，有 3.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」3.1%)(表 I-16)。
6. 有 0.4%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(100.0%)，對郵局之處理結果無受訪者給予正面評價，有 0.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.4%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於基隆郵局窗口服務，有 0.4%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，最多認為需要改進的地方是「其他」 (100%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

四、板橋郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

板橋郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 7 局，有效調查樣本為 807 份(表 3-4)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 60.2%及 39.8%(表 3-4)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(24.7%)比例最高，其次是「40~49 歲」(22.6%)，再者為「50~59 歲」(17.7%)；「20~29 歲」(17.6%)；而「60 歲以上」(13.1%)、及「20 歲以下」(4.3%)，所佔比例則較低(表 3-4)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(44.4%)比例最高，其次是「高中(職)」(25.8%)，再者為「專科」(15.1%)；而「國(初)中」(11.4%)及「國小及以下」(3.3%)，所佔比例則較低(表 3-4)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(28.9%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(22.6%)再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(9.8%)(表 3-4)。

(三) 綜合滿意度分析：板橋郵局在各指標的綜合評分為 91.3 分，以「服務人員的親切度」及「回答問題的禮貌」(均為 92.1 分)滿意度最高，其次是「服務人員的服裝儀容」(92.0 分)，再者為「各項作業熟練度」(91.7 分) (表 3-4)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對板橋郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 97.9%(「非常滿意」57.4%及「還算滿意」40.5%；有 0.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.2%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對板橋郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者年齡與教育程度不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「40~49 歲」「60 歲以上」滿意分數最高(各 91.6 分)，「30~39 歲」滿意分數最低(89.8 分)教育程度以「專科」滿意分數最高(92 分)，「國(初)中」滿意分數最低(88.4 分) (表 3-4)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對板橋郵局窗口服務整體滿意分數為 90.8 分，與 111 年(90.8 分)分數持平(表二)。

(五) 受訪者對板橋郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.5%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.5%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」 (50.0%)， (表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 4.3%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」4.2%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(57.1%)，其次是「11~15 分鐘」「5 分鐘之內」(20.0%)，再者為「其他」(2.9%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 2.1%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「不太滿意」2.1%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款) 」,「寄發郵件」(41.2%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」 (17.6%) (表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，達 59.0%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 57.1%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員親切度」，達 55.3%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 54.4%

5. 對於板橋郵局的營業時間，有 95.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」54.4%及「還算滿意」41.3%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.6%)(表 I-16)。
6. 有 2.4%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(73.7%)，對郵局之處理結果有 1.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」1.2%及「還算滿意」0.7%)，有 0.3 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」0.2%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於板橋郵局窗口服務，有 7.3%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(47.5%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」 (22.0%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

五、三重郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

三重郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 5 局，有效調查樣本為 557 份(表 3-5)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 63.0%及 37.0%(表 3-5)。
2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(27.8%)比例最高，其次是「40~49 歲」(20.5%)，再者為「20~29 歲」(17.4%)；而「30~39 歲」(16.3%)、「60 歲以上」(16.2%)、及「20 歲以下」(1.8%)，所佔比例則較低(表 3-5)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(48.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.2%)，再者為「專科」(15.1%)；而「國(初)中」(6.6%)「國小及以下」(5.2%)，所佔比例則較低(表 3-5)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(30.5%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(23.7%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(17.8%)(表 3-5)。

(三) 綜合滿意度分析：三重郵局在各指標的綜合評分為 91.5 分，「服務人員的服裝儀容」(92.5 分)滿意度最高，其次是「服務人員的親切度」(92.4 分)，再者為「回答問題的禮貌」(92.3 分) (表 3-5)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對三重郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 97.1%(「非常滿意」66.2%及「還算滿意」30.9%)；有 1.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1.3%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對三重郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 3-5)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對三重郵局窗口服務整體滿意分數為 91.5 分，較 111 年(91.4 分)上升 0.1 分(表二)。

(五) 受訪者對三重郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.8%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.4%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(40.0%)(表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 6.5%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」1.8%及「不太滿意」4.7%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(55.6%)，其次是「5 分鐘之內」(33.3%)，再者為「11~15 分鐘」(11.1%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 5.2%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」1.4%及「不太滿意」3.8%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(55.2%) (表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 74.7%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 72.7%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 70.0%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 65.7%。

5. 對於三重郵局的營業時間，有 97.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」71.3%及「還算滿意」26.4%)，有 1.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.9%)(表 I-16)。
6. 有 2.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(76.9%)，對郵局之處理結果有 0.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」0.0%及「還算滿意」0.9%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.1%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於三重郵局窗口服務，有 5.6%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(64.5%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(38.7%)，再者是「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(35.5%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

六、宜蘭郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

宜蘭郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 2 局，有效調查樣本為 172 份(表 3-6)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 58.7%及 41.3%(表 3-6)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(23.8%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.1%)，再者為「40~49 歲」(18.0%)，「20~29 歲」(16.9%)；而「60 歲以上」(14.0%)，「20 歲以下」(5.2%)，所佔比例則較低(表 3-6)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」 (41.3%)比例最高，其次是「高中(職)」(26.2%)，再者為「專科」(19.8%)；而「國(初)中」(9.9%)，「國小及以下」(2.9%)，所佔比例則較低(表 3-6)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(28.5%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(19.8%)再者為「業務、銷售人員、店員」(15.7%)(表 3-6)。

(三) 綜合滿意度分析：宜蘭郵局在各指標的綜合評分為 89.8 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(91.1 分)滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」(90.6 分)，再者為「服務人員親切度」(90.5 分) (表 3-6)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對宜蘭郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 97.1%(「非常滿意」47.1%及「還算滿意」50.0%)；有 2.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.9%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對宜蘭郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者職業不同而產生顯著差異，分析結果職業以「軍人」滿意分數最高(95.0 分)，「企業機關主管、經理人員」滿意分數最低(83.0 分)(表 4-14) (表 3-6)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對宜蘭郵局窗口服務整體滿意分數為 89.4 分，較 111 年(91.2 分)下降 1.8 分(表二)。

(五) 受訪者對宜蘭郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 5.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」5.2%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(66.7 %)(表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 15.1%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」2.3%及「不太滿意」12.8%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」「6~10 分鐘」(42.3%) (表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 7%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」5.8%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」、(41.7%)，再者為「儲金(存、提款)」(25%) (表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」和「服務人員的親切度」，達 70.9%。
◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 68.6%。
◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，達 61.0%。
◆ 第四重視項目為「引導指標動線安排」，達 37.8%。

5. 對於宜蘭郵局的營業時間，有 98.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」61.6%及「還算滿意」37.2%)，有 1.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」0.6%)(表 I-16)。
6. 有 12.2%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(71.4%)，對郵局之處理結果有 9.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」2.9%及「還算滿意」7.0%)，有 2.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.7%及「不太滿意」0.6%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於宜蘭郵局窗口服務，有 15.7%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(51.9%)，其次是「員工不相互支援」(29.6%)，再者是「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(25.9%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

七、新竹郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

新竹郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 3 局，有效調查樣本為 354 份(表 3-7)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 57.3%及 42.7%(表 3-7)。

2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(23.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(20.9%)，再者為「40~49 歲」(19.2%)；而「20~29 歲」(16.9%)及「60 歲以上」(16.1%)，「20 歲以下」(3.1%)所佔比例則較低(表 3-7)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(50.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(26.0%)，再者為「專科」(14.4%)；而「國(初)中」(7.1%)及「國小及以下」(1.7%)，所佔比例則較低(表 3-7)。

4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(25.4%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(24.0%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.3%)(表 3-7)。

(三) 綜合滿意度分析：新竹郵局在各指標的綜合評分為 90.7 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(92.8 分)滿意度最高，其次是「服務人員的親切度」及「回答問題的禮貌」(均為 92.0 分)，再者為「各項作業熟練度」(91.8 分) (表 3-7)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對新竹郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 96.3%(「非常滿意」57.9%及「還算滿意」38.4%)；有 3.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」3.4%)(表 I-15)。

2. 經 ANOVA 分析，受訪者對新竹郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別不同而產生顯著差異，分析結果性別以「男性」滿意分數最高(91.1 分)，「女性」滿意分數最低(89.9 分) (表 3-7)。

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對新竹郵局窗口服務整體滿意分數為 90.4 分，較 111 年(89.6 分)上升 0.8 分(表二)。

(五) 受訪者對新竹郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 2.8%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」1.1%及「不太滿意」1.7%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」「其他」(皆 40.0%)，其次是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(20.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 6.8%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」1.4%及「不太滿意」5.4%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(75.0%)，其次是「5 分鐘之內」 (16.7%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 4.2%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.8%及「不太滿意」3.4%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」(40.0%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」(33.3%) (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，達 63.3%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」達 58.8%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 53.4%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 47.2%。

5. 對於新竹郵局的營業時間，有 96.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」61.9%及「還算滿意」34.5%)，有 2.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」2.3%)(表 I-16)。

6. 有 3.4%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(81.8%)，對郵局之處理結果有 1.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」0.3%及「還算滿意」1.1%)，有 1.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」0.8%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於新竹郵局窗口服務，有 12.7%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」 (28.9%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」 (26.7%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

八、桃園郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

桃園郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 7 局，有效調查樣本為 756 份(表 3-8)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 58.1%及 41.9%(表 3-8)。
2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(22.8%)比例最高，其次是「40~49 歲」(22.5%)，再者為「60 歲以上」(17.3%)；而「30~39 歲」(20.8%)，「20~29 歲」(15.2%)、及「20 歲以下」(1.5%)，所佔比例則較低(表 3-8)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(42.1%)比例最高，其次是「高中(職)」(27.6%)，再者為「專科」(16.1%)；而「國(初)中」(11.2%)、「國小及以下」(2.9%)，所佔比例則較低(表 3-8)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」 (31.3%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(23.9%) (表 3-8)。

(三) 綜合滿意度分析：桃園郵局在各指標的綜合評分為 91.3 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(92.6 分)滿意度最高，其次是「服務人員的親切度」(92.4 分)，再者為「回答問題的禮貌」(92.2 分) (表 3-8)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對桃園郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 97.6%(「非常滿意」61.2%及「還算滿意」36.4%)；有 1.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.5%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對桃園郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異 (表 3-8)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對桃園郵局窗口服務整體滿意分數為 90.9 分，較 111 年(92.3 分)下降 1.4 分(表二)。

(五) 受訪者對桃園郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.6%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.1%「不太滿意」0.5%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊

天或做自己的事(服務不積極)」(60.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 5.4%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」1.3%及「不太滿意」4.1%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(51.2%)，其次是「5 分鐘之內」(24.4%)，，再者為「11~15 分鐘」(19.5%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.7%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」3.0%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」 (35.7%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」 (32.1%)(表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 72.0%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 69.2%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員親切度」，達 63.2%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 53.2%。

5. 對於桃園郵局的營業時間，有 98.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」66.1%及「還算滿意」32.3%)，有 1.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.1%)(表 I-16)。

6. 有 3.6%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(81.5%)，對郵局之處理結果有 2.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」(1.1%)及「還算滿意 」(1.1%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.8%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於桃園郵局窗口服務，有 7.7%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(37.9%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(29.3%)，再者為「員工不相互支援」(15.5%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

九、苗栗郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

苗栗郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 2 局，有效調查樣本為 200 份(表 3-9)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 60.0%及 40.0%(表 3-9)。

2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(26.5%)比例最高，其次是「40~49 歲」(18.5%)，再者為「20~29 歲」(17.0%)；而「60 歲以上」 (15.0 %)「50~59 歲」(14.5 %)及「20 歲以下」(8.5%)，所佔比例則較低(表 3-9)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(53.0%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.5%)，再者為「專科」(16.5%)；而「國(初)中」(5.0%)、「國小及以下」(1.0%)，所佔比例則較低(表 3-9)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(26.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(24.5%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(15.0%)(表 3-9)。

(三) 綜合滿意度分析：苗栗郵局在各指標的綜合評分為 89.8 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(91.5 分)滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」(90.5 分)，再者為「服務人員親切度」(90.2 分) (表 3-9)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對苗栗郵局窗口服務整體滿意度給予 92.0%正面評價者(「非常滿意」45.0%及「還算滿意」47.0%)；有 7.5%受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.0%及「不太滿意」6.5%) (表 I-15)。

2. 經 ANOVA 分析，受訪者對苗栗郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 3-9)。

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對苗栗郵局窗口服務整體滿意分數為 88.7 分，較 111 年(92.4 分)下降 3.7 分(表二)。

(五) 受訪者對苗栗郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 3.0%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.0%「不太滿意」3.0%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(50.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 8.5%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」2.5%及「不太滿意」6.0%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(52.9%)，其次是「5 分鐘之內」(29.4%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 5.5%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」1.5%及「不太滿意」4.0%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」 (63.6%) (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，達 60.5%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」及「服務人員的親切度」，各達 59.0%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，達 48.0%。

5. 對於苗栗郵局的營業時間，有 96.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」50.0%及「還算滿意」46.5%)，有 0.5%的受訪者給予負面評價(「不太滿意」0.5%) (表 I-16)。

6. 有 8.5%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(82.4%)，對郵局之處理結果有 6.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意 」1.5%及「還算滿意」5.0%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.5%及「不太滿意」0.5%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於苗栗郵局窗口服務，有 15.0%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為主要需要改進的地方是「其他」 (50%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久」(20%)再者是「工作效率差，作業速度慢/不熟練」「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(16.7%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十、臺中郵局

(一) 調查範圍及有效樣本：

臺中郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 7 局，有效調查樣本為 908 份(表 3-10)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 69.8%及 30.2%(表 3-10)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(25.3%)比例最高，其次是「40~49 歲」(22.4%)，再者為「50~59 歲」(21.9%)；而「20~29 歲」(16.7%)、「60 歲以上」(10.6%)及「20 歲以下」(3.1%)，所佔比例則較低(表 3-10)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(47.5%)比例最高，其次是「高中(職)」(29.6%)，再者為「專科」(15.0%)；而「國(初)中」(6.1%)、「國小及以下」(1.9%)，所佔比例則較低(表 3-10)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(31.2%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(24.1%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.3%)(表 3-10)。

(三) 綜合滿意度分析：臺中郵局在各指標的綜合評分為 92.2 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(93.0 分)滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」(92.9 分)，再者為「服務人員的親切度」(92.8 分) (表 3-10)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對臺中郵局服務整體滿意度給予正面評價者有 99.7%(「非常滿意」67.5%及「還算滿意」32.2%)；有 0.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.2%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對台中郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者年齡不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20 歲以下」滿意分數最高(94.6 分)，「50~59 歲」滿意分數最低(91.2 分) (表 3-10)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對臺中郵局窗口服務整體滿意分數為 91.7 分，較 111 年(90.6 分)上升 1.1 分(表二)。

(五) 受訪者對臺中郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.4%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」0.3%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(50.0 %)，其次是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」，「其他」(皆為 25%)， (表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 2.7%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.4%「不太滿意」2.3%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(64.0 %)，其次是「6~10 分鐘」(36.0 %)， (表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 2.1%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.9%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」「儲金(存、提款)」(42.1%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」 (10.5%)(表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：
   - ◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 79.4%。
   - ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 78.0%。
   - ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 63.7%。
   - ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 60.7%。
5. 對於臺中郵局的營業時間，有 98.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」69.7%及「還算滿意」29%)，有 0.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.7%)(表 I-16)。
6. 有 3.0%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(51.9%)，對郵局之處理結果有 2.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」2.2%及「還算滿意」0.4%)，有 0.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」0.2%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於臺中郵局窗口服務，有 5.6%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方主要是「服務人員不足，等候時間太久」(41.2%)，其次為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(29.4%)，再者為「其他」(15.7%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十一、彰化郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

彰化郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 4 局，有效調查樣本為 405 份(表 3-11)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，男性多於女性，其中「男性」及「女性」比例各佔 51.9%及 48.1%(表 3-11)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」「40~49 歲」(25.4%)比例最高，其次是「20~29 歲」(20.0%)，再者為「50~59 歲」(16.3%)；而「60 歲以上」(8.4%)、「20 歲以下」(4.4%)，所佔比例則較低(表 3-11)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(43.7%)比例最高，其次是「高中(職)」(28.9%)，再者為「專科」(15.1%)；而「國(初)中」(9.1%)、「國小及以下」(3.2%)，所佔比例則較低(表 3-11)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(23.3%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(19.6%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(14.4%)(表 3-11)。

(三) 綜合滿意度分析：彰化郵局在各指標的綜合評分為 91.6 分，其中以「服務人員的親切度」及「回答問題的禮貌」(均為 92.6 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(92.1 分)，再者為「服務人員服裝儀容」(91.9 分) (表 3-11)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對彰化郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 99.0%(「非常滿意」54.8%及「還算滿意」44.2%)；無受訪者給予負面評價 (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對彰化郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別、職業不同而產生顯著差異，分析結果性別以「女性」滿意分數最高(91.3 分)，「男性」滿意分數最低(89.9 分)，職業以「軍人」滿意分數最高(95.0 分)，「農林漁牧業從業人員」滿意分數最低(87.9 分) (表 3-11)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對彰化郵局窗口服務整體滿意分數為 90.5 分，較 111 年(91.7 分)下降 1.2 分(表二)。

(五) 受訪者對彰化郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.0%)，認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(60.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 1.5%的受訪者對於等候時間的長短表示「不太滿意」；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」「6~10 分鐘」(各 33.3 %) ， 其(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.0%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.0%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(75.0%) (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「服務人員的親切度」，達 60.0%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 58.5%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，達 55.1%。
- ◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，達 41.5%。

5. 對於彰化郵局的營業時間，有 99.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」62.2%及「還算滿意」36.8%)，有 0.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.2%)(表 I-16)。

6. 有 6.2%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(72.0%)，對郵局之處理結果有 5.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」3.5%及「還算滿意」2.2%)，無受訪者給予負面評價 (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於彰化郵局窗口服務，有 4.2%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方主要是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐 」(41.2%)，其次是「其他 」(35.3%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十二、南投郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

南投郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 3 局，有效調查樣本為 250 份(表 3-12)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 60.4%及 39.6%(表 3-12)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(22.4%)比例最高，其次是「50~59 歲」(21.2%)，再者為「40~49 歲」(19.2%)；而「30~39 歲」(18.0%)、「20~29 歲」(15.2%)及「20 歲以下」(4.0%)，所佔比例則較低(表 3-12)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(46.4%)比例最高，其次是「高中(職)」(36.4%)，再者為「專科」(10.4%)；而「國(初)中」(4.4%)、「國小及以下」(2.4%)，所佔比例則較低(表 3-12)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(34.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(28.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(16.0%)(表 3-12)。

(三) 綜合滿意度分析：南投郵局在各指標的綜合評分為 91.6 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(92.8 分)滿意度最高，其次是「服務人員的親切度」(92.5 分)，再者為「回答問題的禮貌」(92.3 分) (表 3-12)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對南投郵局窗口服務整體滿意度有 99.2%(「非常滿意」60.8%及「還算滿意」38.4%)；有 0.8%的受訪者表示「不太滿意」(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對臺中郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異 (表 3-12)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對南投郵局窗口服務整體滿意分數為 91.0 分，較 111 年(88.2 分)上升 2.8 分(表二)。

(五) 受訪者對南投郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面有 0.8%的受訪者對服務人員親切度表示「不太滿意」，認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」及「其

他」(各 50.0%) (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 2.0%的受訪者對等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.8%及「不太滿意」1.2%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(60.0%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.6%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.8%及「不太滿意」0.8%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(75.0%) (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「服務人員的親切度」，達 84.8%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 74.4%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 72.8%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 67.2%。

5. 對於南投郵局的營業時間，有 90.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」58.0%及「還算滿意」32.4%)，有 1.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.2%)(表 I-16)。

6. 有 3.2%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(100.0%)，對郵局之處理結果所有的受訪者有 3.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」0.0%及「還算滿意」3.2%)，無受訪者給予負面評價 (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於南投郵局窗口服務，有 3.6%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐 」(55.6%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久 」(44.4%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十三、嘉義郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

嘉義郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 3 局，有效調查樣本為 303 份(表 3-13)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 57.8%及 42.2%(表 3-13)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(35.3%)比例最高，其次是「30~39 歲」(22.4%)，再者為「50~59 歲」(20.5%)；而「60 歲以上」(13.5%)、「20~29 歲」(7.6%)及「20 歲以下」(0.7%)，所佔比例則較低(表 3-13)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(48.8%)比例最高，其次是「專科」(42.6%)，；而「高中(職)」(6.3 %)、「國(初)中」(2.0 %)、「國小及以下」(0.3 %)，所佔比例則較低(表 3-13)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(23.1 %)比例最高，其次是「業務、銷售人員、店員」(18.5 %)，再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(17.2 %)(表 3-13)。

(三) 綜合滿意度分析：嘉義郵局在各指標的綜合評分為 93.4 分，其中以「局屋、營業廳的美化、綠化 」(94.5 分)滿意度最高，其次是「服務人員的服裝儀容」(94.2 分)，再者為「服務人員的親切度」(94.1 分) (表 3-13)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對嘉義郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 99.7 %(「非常滿意」64.4 %及「還算滿意」35.3 %；無受訪者給予負面評價 (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對嘉義郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異 (表 3-13)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對嘉義郵局窗口服務整體滿意分數為 91.5 分，較 111 年(92.9 分)下降 1.4 分(表二)。

(五) 受訪者對嘉義郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對服務人員親切度給予負面評價(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，無受訪者對等候時間的長短給予負面評價 (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面， 無受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價 (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「回答問題的禮貌」，達 99.3%。
- ◆ 第二重視項目為「服務人員的親切度」，達 96.7%。
- ◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 94.7%
- ◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，達 81.8%。

5. 對於嘉義郵局的營業時間，有 99.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」53.1%及「還算滿意」46.5%)，無受訪者給予負面評價(表 I-16)。

6. 無受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見 (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於嘉義郵局窗口服務，有 0.7%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」(100.0%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十四、雲林郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

雲林郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 2 局，有效調查樣本為 202 份(表 3-14)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 57.9%及 42.1% (表 3-14)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(34.7%)比例最高，其次是「30~39 歲」(24.8%)；再者為「20~29 歲」 (14.4%)； 而「60 歲以上」(12.4%)、「50~59 歲」(11.9%)，「20 歲以下」(2.0%)所佔比例則較低(表 3-14)。
3. 教育程度：受訪者中，以「專科」(41.1%)比例最高，其次是「大學及以上」(38.1%)，再者為「高中(職)」(20.3%)；而「國(初)中」(0.5%)，「國小及以下」(0.0%)，所佔比例則較低(表 3-14)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(25.7%)比例最高，其次是「業務、銷售人員、店員」(20.3%)，再者為「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(19.8%)(表 3-14)。

(三) 綜合滿意度分析：雲林郵局在各指標的綜合評分為 94.2 分，其中以「局屋、營業廳的美化、綠化 」、「服務設施(飲水機、老花眼鏡等)」、「引導指標(業務項目)及動線安排」及「性別友善設施(男女性廁所比率、無障礙設施、育嬰哺乳室等)」(均為 94.5 分)滿意度最高(表 3-14)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對雲林郵局窗口服務整體滿意度有 100.0%(「非常滿意」68.3%及「還算滿意」31.7%)；無受訪者給予負面評價 (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對雲林郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 3-14)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對雲林郵局窗口服務整體滿意分數為 91.8 分，較 111 年(93.9 分)下降 2.1 分(表二)。

(五) 受訪著對雲林郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~表 I-21):

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對服務人員親切度持負面評價 (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，無受訪者對於等候時間的長短給予負面評價；無受訪者回答認為合理的等候時間 (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，無受訪者對中午時間的服務效率持負面評價；無受訪者表示對服務效率不滿意的項目(表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「服務人員的親切度」，達 93.6%。
- ◆ 第二重視項目為「回答問題的禮貌」，達 93.1%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 90.6%。
- ◆ 第四重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 86.6%。

5. 對於雲林郵局的營業時間，有 99.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」61.4%及「還算滿意」37.6%)，有 1.0%的受訪者表示「不太滿意」 (表 I-16)。

6. 有 1.0%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「電子郵件(網頁、Email)」、「書面文件(傳真、意見箱/卡)」方式比例最高(各 50.0%)，對郵局之處理結果有 1.0%的受訪者表示「非常滿意」(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於雲林郵局窗口服務，無受訪者表示「需要」改進(表 I-20)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十五、臺南郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺南郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 7 局，有效調查樣本為 702 份(表 3-15)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，男性多於女性，其中「男性」及「女性」比例各佔 52.7%及 47.3%(表 3-15)。
2. 年齡：受訪者中，以「20~29 歲」(26.5%)比例最高，其次是「30~39 歲」(22.9%)，再者為「40~49 歲」(22.1%)；而「50~59 歲」(19.7%)、「60 歲以上」(5.6%)及「20 歲以下」(3.3%)，所佔比例則較低(表 3-15)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(62.7%)比例最高，其次是「高中(職)」(18.9%)，再者為「專科」(14.4%)；而「國(初)中」(2.7%)、「國小及以下」(1.3%)，所佔比例則較低(表 3-15)。
4. 職業：受訪者中，以「業務、銷售人員、店員」(19.6%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(19.1%)，再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(15.0%)(表 3-15)。

(三) 綜合滿意度分析：臺南郵局在各指標的綜合評分為 88.4 分，其中以「等候時間的長短」(89.3 分)滿意度最高，其次是「局屋、營業廳的美化、綠化 」及「中午時間的服務效率」(均為 89.1 分)，再者為「服務人員親切度」(89.0 分) (表 3-15)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對臺南郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 91.9%(「非常滿意」28.1%及「還算滿意」63.8%)；有 6.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」5.6%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對臺南郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異，分析結果性別以「男性」滿意分數最高(87.9 分)，「女性」滿意分數最低(86.4 分)，年齡以「30~39 歲」滿意分數最高(88.1 分)，「60 歲以上」滿意分數最低(86.2 分)，教育程度以「專科」滿意分數最高(88.4 分)，「國小及以下」滿意分數最低(81.7 分)，職業以「其他」滿意分數最高(92.5)，

「司機、作業員」滿意分數最低(84.7 分)。(表 3-15)。

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對臺南郵局窗口服務整體滿意分數為 87.2 分，較 111 年(91.4 分)下降 4.2 分(表二)。

(五) 受訪者對臺南郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.7%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.3%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(58.3%)，其次為「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(41.7%)。(表 I-5)(表 I-6)
2. 在服務專業性滿意度方面，有 5.5%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.9%及「不太滿意」4.6%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(89.5%) (表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 5.2%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」5.1%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」(64.9%)，其次是「儲金(存、提款)」(27.0%)(表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

◆ 第一重視項目為「中午時間的服務效率」，達 40.5%。

◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 38.0%。

◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，達 37.0%。

◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，達 35.6%。

5. 對於臺南郵局的營業時間，有 91.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」27.8%及「還算滿意」64.0%)，，有 3.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」3.8%)(表 I-16)。
6. 有 2.0%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「電子郵件(網頁、Email)」、「現場、電話答詢」方式比例最高(各 42.9%)，對郵局之處理結果有 1.6%的受訪者給予正面評價(「 非常滿意」0.7%及「還算滿意」0.9%)，有 0.4%的受訪者負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.1%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於臺南郵局窗口服務，有 7.0%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」(38.8%)，其次是「顧客詢問時應對口氣欠佳」(32.7%)，再者為「服務人員不足，等候時間太久」(24.5%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十六、高雄郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

高雄郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 10 局，有效調查樣本為 1217 份(表 3-16)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 61.2%及 38.8%(表 3-16)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(23.4%)比例最高，其次是「30~39 歲」(21.5%)，再者為「50~59 歲」(19.2%)，而「20~29 歲」(18.2%)、「60 歲以上」(12.8%)、及「20 歲以下」(4.8%)，所佔比例則較低(表 3-16)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(47.7%)比例最高，其次是「高中(職)」(27.3%)，再者為「專科」(14.1%)；而「國(初)中」(7.1%)、「國小及以下」(3.8%)，所佔比例則較低(表 3-16)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(25.3%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(25.0%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.1%)(表 3-16)。

(三) 綜合滿意度分析：高雄郵局在各指標的綜合評分為 90.6 分，其中以「引導指標(業務項目)及動線安排」(91.4 分)滿意度最高，其次是「服務人員的親切度」(91.3 分)，再者為「各項作業熟練度」(91.0 分)(表 3-16)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對高雄郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 96.9%(「非常滿意」50.9%及「還算滿意」46.0%)；有 2.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」2.8%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對高雄郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20 歲以下」滿意分數最高(92.8 分)，「40~49 歲」滿意分數最低(89.2 分)，教育程度以「國(初)中」滿意分數最高(92.4 分)，「專科」滿意分數最低(89.4 分)，職業以「軍人」滿意分數最高(92.3 分)，「業務、銷售人員、店員」滿意分數最低

(88.3 分)

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對高雄郵局窗口服務整體滿意分數為 89.8 分，較 111 年(90.9 分)下降 1.1 分(表二)。

(五) 受訪者對高雄郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.0%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」0.9%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」、「其他」(各 41.7%) (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 8.4%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」1.9%及「不太滿意」6.5%)；認為合理的等候時間為「11~15 分鐘」(46.1%)，其次是「6~10 分鐘」(43.1%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 4.4%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」3.8%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(73.6%) (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「服務人員的親切度」，達 69.3%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 64.2%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 61.1%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 57.7%。

5. 對於高雄郵局的營業時間，有 98.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」58.3%及「還算滿意」39.9%)，有 1.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.2%)(表 I-16)。

6. 有 2.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(77.8%)，對郵局之處理結果有 1.4%的受訪者給予正面評價(「 非常滿意」0.7%及「還算滿意」0.7%)，有 0.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.4%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於高雄郵局窗口服務，有 11.4%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(66.2%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(31.7%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十七、澎湖郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

澎湖郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 1 局，有效調查樣本為 31 份(表 3-17)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 51.6%及 48.4%(表 3-17)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(22.6%)比例最高，其次是「30~39 歲」及「40~49 歲」(各 19.4%)；而「20~29 歲」(16.1%)，「50~59 歲」(16.1%)，「20 歲以下」(6.5%)，所佔比例則較低(表 3-17)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(51.6%)比例最高，其次是「高中(職)」(25.8%)，「國(初)中」(9.7%)「國小及以下」(6.5%)「專科」(6.5%)，所佔比例則較低(表 3-17)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(32.3%)比例最高，其次是「業務、銷售人員、店員」(16.1%)，再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」、「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(各 12.9%)(表 3-17)。

(三) 綜合滿意度分析：澎湖郵局在各指標的綜合評分為 93.0 分，其中以「服務人員的親切度」、「回答問題的禮貌」及「服務人員的服裝儀容」(均為 94.4 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」 (93.1 分)，再者為「引導指標(業務項目)及動線安排」(93.0 分) (表 3-17)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對澎湖郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 96.8%(「非常滿意」71.0%及「還算滿意」25.8%)，無負面評價(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對澎湖郵局窗口服務整體滿意分數受到受訪者年齡不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20 歲以下」、「40~49 歲」、「60 歲以上」滿意分數最高(95.0 分)，「20~29 歲」滿意分數最低(87.0 分) (表 3-17)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對澎湖郵局窗口服務整體滿意分數為 92.3 分，較 111 年(93.3 分)下降 1.0 分(表二)。

(五) 受訪者對澎湖郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對服務人員親切度持負面評價 (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，無受訪者對於等候時間的長短給予負面評價)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，無受訪者對於中午時間的服務效率表示「不太滿意」(表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「服務人員的親切度」，達 80.6%。
- ◆ 第二重視項目為「回答問題的禮貌」，達 35.5%。
- ◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度」，達 29.0%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員服裝儀容」，各達 25.8%。

5. 對於澎湖郵局的營業時間，受訪者有 96.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」61.3%及「還算滿意」35.5%)，無受訪者給予負面評價(表 I-16)。

6. 無受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於澎湖郵局窗口服務，有 3.2%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方主要是「服務人員不足，等候時間太久」(100.0%)(表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十八、屏東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

屏東郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 3 局，有效調查樣本為 300 份(表 3-18)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 53.7%及 46.3%(表 3-18)。
2. 年齡：受訪者中，以「20~29 歲」(26.3%)比例最高，其次是「40~49 歲」(20.3%)，再者為「60 歲以上」(19.3%)；而「30~39 歲」(18.0%)，「50~59 歲」(14.3%)，「20 歲以下」(1.7%)，所佔比例則較低(表 3-18)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(50.7%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.3%)，再者為「專科」(13.7%)；而「國(初)中」(8.0%)、「國小及以下」(3.3%)，所佔比例則較低(表 3-18)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(25.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(21.2%)，再者為「其他」(10.2%)(表 3-18)。

(三) 綜合滿意度分析：屏東郵局在各指標的綜合評分為 92.2 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(93.1 分)滿意度最高，其次是「引導指標(業務項目)及動線安排」(93.0 分)，再者為「服務人員的親切度」及「回答問題的禮貌」(均為 92.5 分)(表 3-18)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對屏東郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 99.3%(「非常滿意」48.0%及「還算滿意」51.3%)；無受訪者給予負面評價 (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對屏東郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別不同而產生顯著差異，分析結果性別以「女性」滿意分數最高(90.4 分)，「男性」滿意分數最低(89.1 分) (表 3-18)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對屏東郵局窗口服務整體滿意分數為 89.8 分，較 111 年(88.3 分)上升 1.5 分(表二)。

(五) 受訪者對屏東郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對服務人員親切度給予負面評價(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 1.0%的受訪者對於等候時間的長短表示「不太滿意」；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(66.7%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.0%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」.3%及「不太滿意」.7%);不滿意的項目主要是「寄發郵件」(66.7%) (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「服務人員親切度」，達 78.7%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 57.7%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，達 56.3%。
- ◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，達 46.0%。

5. 對於屏東郵局的營業時間，有 95.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」55.0%及「還算滿意」40.7%)，有 0.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」.3%及「不太滿意」.3%)(表 I-16)。

6. 有 4.0%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(66.7%)，對郵局之處理結果有 3.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」1.7%及「還算滿意」1.7%)，有 0.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.7%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於屏東郵局窗口服務，有 13.0%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(56.4%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(41.0%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十九、臺東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺東郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 2 局，有效調查樣本為 82 份(表 3-19)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 76.8%及 23.2%(表 3-19)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(26.8%)比例最高，其次是「30~39 歲」(25.6%)，再者為「50~59 歲」(19.5%)；而「20~29 歲」(14.6%)，「60 歲以上」(13.4%)，所佔比例則較低(表 3-19)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(40.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(32.9%)，再者為「專科」(20.7%)；而「國(初)中」(4.9%)，「國小及以下」(1.2%)，所佔比例則較低(表 3-19)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(30.5%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(20.7%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.0%)(表 3-19)。

(三) 綜合滿意度分析：臺東郵局在各指標的綜合評分為 89.7 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(91.2 分)滿意度最高，其次為「服務人員的親切度」(91.0 分)，再者為「回答問題的禮貌」(90.9 分) (表 3-19)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對臺東郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 98.8%(「非常滿意」45.1%及「還算滿意」53.7%)；有 1.2%的受訪者表示不太滿意 (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對臺東郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 3-19)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對臺東郵局窗口服務整體滿意分數為 89.4 分，較 111 年(91.2 分)下降 1.8 分(表二)。

(五) 受訪者對臺東郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對服務人員親切度持負面評價(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 3.6%的受訪者對於等候時間的長短表示負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」2.4%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(66.7%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.7%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」3.7%);不滿意的項目主要是「寄發郵件」(66.7%)；再者是 「儲金(存、提款)」(33.3%) (表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，達 90.2%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 85.4%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，達 75.6%。
- ◆ 第四重視項目為「中午時間的服務效率」，達 73.2%。

5. 對於臺東郵局的營業時間，有 98.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」42.7%及「還算滿意」56.1%)，有 1.2%受訪者表示「不太滿意」(表 I-16)。

6. 有 6.1%受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(80.0%)，對郵局之處理結果有 3.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」1.2%及「還算滿意」2.4%)，有 1.2%的受訪者表示「非常不滿意」(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於臺東郵局窗口服務，有 12.2%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方主要是「服務人員不足，等候時間太久 」(90.0%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐 」(80.0%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

二十、花蓮郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

花蓮郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 2 局，有效調查樣本為 82 份(表 3-20)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 52.4%及 47.6%(表 3-20)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(25.6%)比例最高，其次是「20~29 歲」(19.5%)，再者為「40~49 歲」(17.1%)；而「50~59 歲」(15.9%)、「60 歲以上」(14.6%)、「20 歲以下」(7.3%)，所佔比例則較低(表 3-20)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(51.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(22.0%)；而「專科」(9.8%)，「國小及以下」及「國(初)中」(各 8.5%)，所佔比例則較低(表 3-20)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(39.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(15.9%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.0%)(表 3-20)。

(三) 綜合滿意度分析：花蓮郵局在各指標的綜合評分為 89.5 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(91.4 分)滿意度最高，其次為「服務人員的親切度」(91.3 分)，再者為「回答問題的禮貌」(91.2 分) (表 3-20)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對花蓮郵局受訪者對花蓮郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 90.3% (「非常滿意」41.5%及「還算滿意」48.8%)，有 2.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」1.2%) (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對花蓮郵局窗口服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 3-20)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對花蓮郵局窗口服務整體滿意分數為 89.1 分，較 111 年(90.9 分)下降 1.8 分(表二)。

(五) 受訪者對花蓮郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 2.4%受訪者對服務人員親切度表示不太滿意；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 14.7%的受訪者對於等候時間的長短表示負面評價(「非常不滿意」3.7%及「不太滿意」11.0%)；主要認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(83.3%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 2.4%的受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」1.2%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(100.0%)(表 I-12)(表 I-13)。

4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，達 75.6%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 61.0%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 50.0%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 43.9%。

5. 對於花蓮郵局的營業時間，有 97.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」53.7%及「還算滿意」43.9%)，有 1.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」0.0%) (表 I-16)。

6. 有 7.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(83.3%)，對郵局之處理結果有 6.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」2.4%及「還算滿意」3.7%)，有 1.2%的受訪者表示「不太滿意」(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於花蓮郵局窗口服務，有 8.5%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方主要是「服務人員不足，等候時間太久」(100.0%)，其次是「員工不相互支援」(42.9%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

第肆章 住宅戶投遞服務調查分析

一、整體分析

(一) 依據內政部 111 年 12 月份國內各縣市鄉鎮人口統計表內「戶數」資料為抽樣母體，以電話訪問方式對臺灣地區住宅戶用郵顧客進行抽樣，共計完成有效調查樣本 4,321 份(表 4-1)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 60.1%，「男性」比例佔 39.9 %(表 4-1)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(54.5%)比例最高，其次是「50~59 歲」(19.9%)； 再者為「40~49 歲」(12.2%)；而「30~39 歲」(7.8%)、「20~29 歲」(4.5%) 及「20 歲以下」(1.1%)，所佔比例則較低(表 4-1)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(28.6%)比例最高，其次是「大學及以上」(28.3%)，再者為「國小及以下」(17.4%)；而「國(初)中」(13.2%)及「專科」(12.5%)，所佔比例則較低(表 4-1)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(58.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(12.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(6.2%)(表 4-1)。

(三) 綜合滿意度分析：受訪者對住宅戶投遞服務各指標的綜合評分為 87.4 分，其中以「郵差的親切度」 (88.1 分)滿意度並列最高，其次是「保持郵件的完整性」「回答問題的周詳度」(87.9 分) (表 4-1)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」28.6%及「還算滿意」68.3%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」1.9%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對投遞服務整體滿意分數因年齡，職業不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20 歲以下」滿意分數最高(89.3 分)，「50~59 歲」滿意分數最低(87.4 分)；職業以「企業機關主管、經理人員」滿意分數最高(88.6 分)，以「軍人」滿意分數最低(85.0 分)(表 4-1)

3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 111 年(88.5 分)下降 0.8 分(表三)。

(五) 住宅戶對郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.7%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.5%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(47.3%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.2 %的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」1.9%)； 42.6%的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

   - 第一重視項目為「郵差的親切度 」，達 74.0%。
   - 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 52.5%。
   - 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 44.9%。
   - 第四重視項目為「按地址投遞準確性」，達 44.0%。

4. 有 16.1%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 84.0 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.4% 及「還算滿意」49.6%)，有 2.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3% 及「不太滿意」2.2%)(表II-15)；惟 13.5%住宅戶不知道上述便民服務措施， 建請業務主管單位廣為宣傳以提升民眾對郵局提供服務之滿意度(表II-14)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 75.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」21.9%及「還算滿意」53.6%)，有 2.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.9%)(表II-16)。

6. 有 11.4%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 86.8

%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」39.1%及「還算滿意」47.7%)，有1.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.2%)(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 12.7%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(36.9%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(30.5%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(19.6%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(59.0%)，其次是「郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(33.3%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項，請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

二、臺北郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺北郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 600 份(表 4-2)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 59.3 %，「男性」比例佔 40.7 %(表 4-2)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(59.8%)比例最高，其次是「50~59 歲」(19.5%)； 再者為「40~49 歲」(12.7%)；而「30~39 歲」(4.8%)、「20~29 歲」(2.7%) 及「20 歲以下」(0.5%)，所佔比例則較低(表 4-2)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(38.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(23.3%)，再者為「專科」(15.8%)；而「國(初)中」(9.7%)，所佔比例則較低(表 4-2)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(60.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(13.8%)，再者為「專業人士」、「公司負責人」(6.2%)(表 4-2)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對臺北郵局各指標的綜合評分為 87.0 分，其中以「保持郵件的完整性」(88.0%)滿意度最高，其次為「郵差的親切度」 和「回答問題的周詳度」(皆為 87.6 分) (表 4-2)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對臺北郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 97.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」29.0%及「還算滿意」68.0%)，有 2.0 的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1.5%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-2)。

3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 111 年(88.4 分)下降 0.7 分(表三)。

(五) 住宅戶對臺北郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.5 %的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.5% 及「不太滿意」1.8%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」及「其他」(50.0%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 2.8%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.3% 及「不太滿意」2.5%)；58.8 %的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 63.7%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 62.0%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 47.0%。
   - ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 37.0%。
4. 有 21.3%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 85.2 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」38.3% 及「還算滿意」46.9%)，有 3.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0% 及「不太滿意」3.1%)(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 78.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」24.0%及「還算滿意」54.2%)，有 3.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」3.0%)(表II-16)。
6. 有 10.3 %的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 85.4 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」41.9%及「還算滿意」43.5%)，有 1.6 %的受訪者表示「非常不滿意」(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 13.7 %的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(47.6%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(29.3%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(14.6%)(表II-20)；並無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形發生 (表

II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

三、基隆郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

基隆郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 140 份(表 4-3)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 62.1%，「男性」比例佔 37.9%(表 4-3)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(51.4%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.9%) ，再者是「40~49 歲」(11.4%)；「30~39 歲」(8.6%)、「20~29 歲」(5.7%) 無「20 歲以下」(0.0%)，(表 4-3)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(28.6%)比例最高，其次是「大學及以上」(25.7%)，再者為「專科」(16.4%)；「國小及以下」(15%)及「國(初)中」(14.3%)，所佔比例則較低(表 4-3)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(59.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(14.3%)，再者為「公司負責人」(8.6%)(表 4-3)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對基隆郵局各指標的綜合評分為 87.2 分，其中以「保持郵件的完整性」(87.8 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」、「郵差的親切度」與「郵遞品質平均」(皆為 87.6 分) (表 4-3)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對基隆郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 94.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」27.9%及「還算滿意」66.4%)，有 5.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」5.0%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-3)。

3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對基隆郵局投遞服務整體滿意分數為 87.3 分，較 111 年(88.7 分)下降 1.4 分(表三)。

(五) 住宅戶對基隆郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.1%受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」，認為最不親切的地方主要是「其他」(66.7%) (表II-2)(表II-3)。
2. 有 2.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.1%)；有各 66.7%的受訪者表示「不太清楚」第幾天後收到限時郵件 (表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度 」，達 75.0%。
   - ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 50.7%。
   - ◆ 第三重視項目為「回答問題的周詳度 」，達 44.3%。
   - ◆ 第四重視項目為「按地址投遞準確性 」，達 41.4%。
4. 有 15.0 %的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 90.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.3%及「還算滿意」57.1%)，無負面評價(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 77.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」25.7%及「還算滿意」51.4%)，有 2.1%的受訪者表示「不太滿意」(表II-16)。
6. 有 10%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.7%及「還算滿意」64.3%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 17.1 %的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(50.0%)，其次是「其他」(33.3%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(16.7%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」及(100 %)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

四、板橋郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

板橋郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 410 份(表 4-4)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 63.7%，「男性」比例佔 36.3%(表 4-4)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(52.4%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.2%)； 再者為「40~49 歲」(11.7%)；而「30~39 歲」(7.8%)、「20~29 歲」(4.6%) 及「20 歲以下」(1.2%)，所佔比例則較低(表 4-4)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(35.9%)比例最高，其次是「高中(職)」(25.1%)，再者為「國小及以下」(15.6%)；而「專科」(13.4%)及「國(初)中」(10.0%)，所佔比例則較低(表 4-4)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(55.9%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(14.4%)，再者為「公司負責人」(8.5%)(表 4-4)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對板橋郵局各指標的綜合評分為 87.8 分，其中以「郵差的親切度」(88.6 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(88.5 分) (表 4-4)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對板橋郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 97.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」36.1%及「還算滿意」61.7%)，有 1.2 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.2%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者職業不同而產生顯著差異，分析結果職業以「企業機關主管、經理人員」滿意分數最高(91.4 分)，「司機、作業員」、「其他」滿意分數最低(各 85.0 分) (表 4-4)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對板橋郵局投遞服務整體滿意分數為 88.5 分，較 111 年(88.4 分)上升 0.1 分 (表三)。

(五) 住宅戶對板橋郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.0%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(75.0 %)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.2%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」2.0%)；有 44.4%的受訪者表示「第三天」收到限時郵件交寄(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 92.2%。
   - 第二重視項目為「郵差的服裝儀容 」，達 83.4%。
   - 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 80.2%。
   - 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 80.0%。

4. 有 19%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 76.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」37.2%及「還算滿意」39.7%)，無負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 70.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」24.4%及「還算滿意」46.1%)，有 2.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」2.4%)(表II-16)。

6. 有 11.2%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 73.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.8%及「還算滿意」39.1%)，無受訪者給予負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 13.9%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(42.1 %)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(35.1 %)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(14.0 %)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多

的原因為「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」及(100 %) (表II-21)； 受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄A「開放式改進意見反映整理」A2。

五、三重郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

三重郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 270 份(表 4-5)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 62.2%，「男性」比例佔 37.8%(表 4-5)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(50.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(21.5%)； 再者為「30~39 歲」(11.1%)；而「40~49 歲」(10.0%)、「20~29 歲」(5.9%) 及「20 歲以下」(1.5%)，所佔比例則較低(表 4-5)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(31.1%)比例最高，其次是「大學及以上」(23.3%)，再者為「國小及以下」(21.1%)；而「國(初)中」(13.3%)及「專科」(11.1%)，所佔比例則較低(表 4-5)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(57.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(13.3%)和「業務、銷售人員、店員」(9.6%) (表 4-5)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對三重郵局各指標的綜合評分為 87.7 分，其中以「保持郵件的完整性」,「郵差的親切度」(皆為 88.5 分)滿意度最高，其次是「郵差的服務態度」 (皆為 88.2 分)(表 4-5)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對三重郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.3%及「還算滿意」63.3%)，有 2.2 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.2%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對三重郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者年齡、職業不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20 歲以下」滿意分數最高(92.5 分)，「40~49 歲」滿意分數最低(87.2 分)，職業以「企業機關主管、經理人員」滿意分數最高(90.6 分)，「司機、作業員」、「農林漁牧業從業人員」與「其他」滿意分數最低(85.0 分) (表 4-5)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對三重郵局投遞服務整體滿意分數為 88.1 分，較 111 年(89.0 分)下降 0.9 分(表三)。

(五) 住宅戶對三重郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 94.8%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「非常滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(皆為44.4%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.6%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」1.9%)；有 57.1%的受訪者表示「第二天」收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 90.0%。
   - 第二重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 80.4%。
   - 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 77.8%。
   - 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 76.3%。

4. 有 15.6%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 66.7 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」31.0% 及「還算滿意」35.7%)，有 2.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0% 及「不太滿意」2.4%)(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有74.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」27.8%及「還算滿意」46.7%)，有1.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.5%) (表II-16)。

6. 有 11.9%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有71.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」56.3%及「還算滿意」15.6%)，無負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.1%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(44.7%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即

行離去或逕行發單招領」(26.3%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」「信件送錯地址(誤投)」「郵差應對口氣欠佳」(10.5%)(表II-20)；並無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形發生；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

六、宜蘭郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

宜蘭郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 80 份(表 4-6)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 58.8 %，「男性」比例佔 41.3%(表 4-6)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(58.8%)比例最高，其次是「40~49 歲」(18.8%)； 再者為「50~59 歲」(11.3%)；而「30~39 歲」、「20~29 歲」(皆為 5.0%) 及「20 歲以下」(1.3%)，所佔比例則較低(表 4-6)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(26.3%)比例最高，其次是「大學及以上」「國小及以下」(皆 20.0%)，再者為「專科」(17.5%)；而「國(初)中」(16.3%)，所佔比例則較低(表 4-6)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(61.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(11.3%)，再者為「專業人士」(6.3%)(表 4-6)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對宜蘭郵局各指標的綜合評分為 86.9 分，其中以「郵差的親切度」(87.8 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(87.7 分)(表 4-6)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 97.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」22.5%及「還算滿意」75.0%)，有 1.3%受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0% 及「不太滿意」1.3%) (表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-6)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數為 87.2 分，較 111 年(89.0 分)下降 1.8 分(表三)。

(五) 住宅戶對宜蘭郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價 (表II-2)(表II-3)。
2. 有 1.3%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」不太滿意； 100%的受訪者表示「不太清楚」第幾天後收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 72.5%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 63.8%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 56.3%。
   - ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 41.3%。
4. 有 12.5 %的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 100 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」20.0 %及「還算滿意」80.0%)，無負面評價(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 77.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」11.3%及「還算滿意」66.3%)，無受訪者給予負面評價(表II-16)。
6. 有 6.3 %的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 80.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」20.0%及「還算滿意」60.0%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 5.0 %的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為最需要改進的地方是「郵件丟在地上不置於信箱內」(50.0%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」,「其他」(各 25%) (表II-20)；進一步詢問「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，以「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(各為 50%)為主(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

七、新竹郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

新竹郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 160 份(表 4-7)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 61.3 %，「男性」比例佔 38.8%(表 4-7)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(47.5%)比例最高，其次是「50~59 歲」(21.3%)； 再者為「40~49 歲」(15.0%)；而「30~39 歲」(10.0%)、「20~29 歲」(4.4%) 及「20 歲以下」(1.9%)，所佔比例則較低(表 4-7)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(33.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(30.0%)，再者為「專科」(12.5%)；而「國(初)中」及「國小及以下」(各 11.9%)，所佔比例則較低(表 4-7)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(55.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(10.6%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(9.4%)(表 4-7)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對新竹郵局各指標的綜合評分為 87.2 分，其中以「郵差的親切度」(88.1 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(87.9 分)(表 4-7)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對新竹郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」22.5%及「還算滿意」73.8%)，有 3.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」3.1%)(表 II-13)。
2. .經 ANOVA 分析，住宅戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-7)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數為 86.9 分，較 111 年(87.2 分)下降 0.3 分(表三)。

(五) 住宅戶對新竹郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.5%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(50%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 4.4%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」3.8%)； 42.9%的受訪者表示「不太清楚」第幾天收到限時郵件，其次 28.6%的受訪者表示「第三天」收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 72.5%。
   - ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 50.0%。
   - ◆ 第三重視項目為「郵差的服裝儀容 」及「回答問題的周詳度」各達 48.1%。
4. 有 11.9%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 84.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」15.8% 及「還算滿意 68.4」%)，無受訪者給予負面評價(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 80.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」18.8%及「還算滿意」61.3%)，有 1.9 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」1.3%)(表II-16)。
6. 有 12.5%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；有 90.0%的受訪者給予正面評價「(非常滿意」35.0%及「還算滿意」55.0%)，無受訪者給予負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 13.1%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投) 」「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(皆為 38.1%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(14.3%)，再者為「其他」 (9.5%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」 (100.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

八、桃園郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

桃園郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 360 份(表 4-8)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 64.4%，「男性」比例佔 35.6%(表 4-8)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(57.5%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.6%)； 再者為「40~49 歲」(12.2%)；「30~39 歲」(7.5%)「20~29 歲」(3.6%)及「20 歲以下」(0.6%)，所佔比例則較低(表 4-8)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(32.5%)比例最高，其次是「大學及以上」(21.7%)，再者為「國(初)中」(18.6%)；而「國小及以下」(15.6%)及「專科」(11.7%)，所佔比例則較低(表 4-8)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(63.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(14.7%)，再者為「專業人士」(4.7%)(表 4-8)

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對桃園郵局各指標的綜合評分為 87.0 分，其中以「郵差的服裝儀容」(87.7 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」「回答問題的周詳度」(87.6 分) (表 4-8)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對桃園郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 97.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」23.9%及「還算滿意」73.1%)，有 2.5 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.5%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-8)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數為 87.2 分，較 111 年(88.2 分)下降 1.0 分(表三)。

(五) 住宅戶對桃園郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.1%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.8%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」「其他」(各 50%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 2.8%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.8%)；40.0 %的受訪者表示「不太清楚」第幾天收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 63.1 %。
   - ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度 」，達 62.2%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，各達 48.1%。
   - ◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，各達 36.9%。
4. 有 13.6%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 91.9 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」32.7%及「還算滿意」59.2%)，無負面評價(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有77.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」20%及「還算滿意」57.2%)，有2.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.5%)(表II-16)。
6. 有 13.1%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有91.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」38.3%及「還算滿意」53.2%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.7%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(42.9%)，其次是「其他」 (33.3%)(表II-20)；進一步對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上 」(75.0%)，其次是「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(25.0%)(表II-21)；受

訪者主動提的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

九、苗栗郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

苗栗郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 90 份(表 4-9)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 57.8%，「男性」比例佔 42.2%(表 4-9)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(56.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.9%)；再者為「40~49 歲」(12.2%)；而「30~39 歲」(6.7%)、「20~29 歲」(3.3%) 及「20 歲以下」(2.2%)，所佔比例則較低(表 4-9)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(41.1%)比例最高，其次是「大學及以上」(17.8%)，再者為「國(初)中」(16.7%)；而「國小及以下」(14.4%)及「專科」(10.0%)，所佔比例則較低(表 4-9)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(55.6%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(16.7%)，再者為「公司負責人」(8.9%) (表 4-9)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對苗栗郵局各指標的綜合評分為 87.7 分，其中以「郵差的親切度」(88.3 分)滿意度最高，其次是「普通包裹郵遞時效」(88.1 分)(表 4-9)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對苗栗郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」25.6%及「還算滿意」73.3%)，有 1.1 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.1%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對苗栗郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-9)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對苗栗郵局投遞服務整體滿意分數為 87.4 分，較 111 年(88.8 分)下降 1.4 分(表三)。

(五) 住宅戶對苗栗郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價 (表II-2)(表II-3)。
2. 有 1.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；100.0%的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度 」，達 61.1%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性 」，達 55.6%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性 」，達 51.1%。
   - ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效 」，達 42.2%。
4. 有 17.8%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 87.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」62.5%及「還算滿意」25.0%)，有 6.3%表示「不太滿意」(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 88.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」21.1%及「還算滿意」67.8%)，無負面評價 (表II-16)。
6. 有 8.9%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」37.5%及「還算滿意」62.5%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.1%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(50%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(30%)；進一步詢問「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，以「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(各 100%)為主(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十、臺中郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺中郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 451 份(表 4-10)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 58.1%，「男性」比例佔 41.9%(表 4-10)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(52.1%)比例最高，其次是「50~59 歲」(19.7%)； 再者為「40~49 歲」(12.6%)；而「30~39 歲」及「20~29 歲」(各為 7.5%)、「20 歲以下」(0.4%)，所佔比例則較低(表 4-10)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(31.0%)比例最高，其次是「高中(職)」(28.4%)，再者為「國小及以下」(14.6%)；而「專科」(14.0%)及「國(初)中」(12.0%)，所佔比例則較低(表 4-10)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(56.1%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(14.6%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(8.2%) (表 4-10)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對臺中郵局各指標的綜合評分為 87.1 分，其中以「郵差的親切度」(87.7 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」、「回答問題的周詳度」與「保持郵件的完整性」(87.5 分)(表 4-10)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對臺中郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」24.6%及「還算滿意 71.6」%)，有 2.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」2.2%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者年齡不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20 歲以下」滿意分數最高(90.0 分)，「50~59 歲」滿意分數最低(86.3 分) (表 4-10)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺中郵局投遞服務整體滿意分數為 87.2 分，較 111 年(88.4 分)下降 1.2 分(表三)。

(五) 住宅戶對臺中郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.8%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.8%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(62.5%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 1.3%的受訪者對於「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」0.9%)；有 66.7%的受訪者表示交寄後「第三天」送達(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

   - 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 63.0%。
   - 第二重視項目為「郵差的親切度 」，達 55.7%。
   - 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 46.6%。
   - 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 41.0%。

4. 有 15.7 %的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 91.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」31.0%及「還算滿意」60.6%)，1.4%受訪者表示非常不滿意(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 77.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」17.3%及「還算滿意」59.9%)，有 1.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.6%) (表II-16)。

6. 有 10.2 %的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 95.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」43.5 %及「還算滿意」52.2 %)，無受訪者表示負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 13.1 %的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(33.9%)，其次是「信件送錯地址(誤投) 」(28.8%) (表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上 」(83.3%)，其次是「未設信

箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(33.3%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十一、彰化郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

彰化郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 200 份(表 4-11)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 52.5%，「男性」比例佔 47.5 (表 4-11)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(44.5%)比例最高，其次是「50~59 歲」(21.5%)； 再者為「30~39 歲」(13.5%)；而「40~49 歲」(12.5%)、「20~29 歲」(5.5%) 及「20 歲以下」(2.5%)，所佔比例則較低(表 4-11)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(33.0%)比例最高，其次是「大學及以上」(29.0%)，再者為「國小及以下」(19.0%)；而「國(初)中」(11.5%)及「專科」(7.5%)，所佔比例則較低(表 4-11)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(54.5%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(10.0%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(8.5%)(表 4-11)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對彰化郵局各指標的綜合評分為 87.5 分，其中以「郵差的親切度」 (88.3 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(88.2 分)(表 4-11)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對彰化郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」29.5%及「還算滿意」67.0%)，有 3.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」3.0%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對彰化郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者年齡、職業不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「20~29 歲」滿意分數最高(90.8 分)，「30~39 歲」滿意分數最低(86.2 分)，職業以「其他」滿意分數最高(93.3 分)，「監工、領班、技術人員」滿意分數最低(85.0 分) (表 4-5)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對彰化郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 111 年(90.0 分)下降 2.3 分(表三)。

(五) 住宅戶對彰化郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.0%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」「其他」(各 50%) (表II-2)(表II-3)。

2. 有 2 %的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.0%)；有 50%的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

   - 第一重視項目為「郵差的親切度 」，達 91.0%。
   - 第二重視項目為「郵差的服裝儀容 」，達 87.5%。
   - 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 85.5%。
   - 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 84.5%。

4. 有 15.5%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 83.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」29.0%及「還算滿意」54.8%)，無受訪者表示「不太滿意」負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 69.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」22.0%及「還算滿意」47.5%)，有 1.0%的受訪者表示「不太滿意」(表II-16)。

6. 有 12.5%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 84.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」32.0%及「還算滿意」52.0%)，無受訪者給予負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.5%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(37.9%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」 (27.6%) (表II-20)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改

進意見反映整理」A2。

十二、南投郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

南投郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 90 份(表 4-12)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 63.3%，「男性」比例佔 36.7 % (表 4-12)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(57.8%)比例最高，其次是「50~59 歲」(17.8%)，再者為「40~49 歲」(14.4%)；而「30~39 歲」(6.7%)，「20~29 歲歲」(3.3%)及「20 歲以下」(0.0%)，所佔比例則較低(表 4-12)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(25.6%)比例最高，其次是「大學及以上」(24.4%)，再者為「國小及以下」(22.2%)；而「國(初)中」(14.4%)及「專科」(13.3%)，所佔比例則較低(表 4-12)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(58.9%)比例最高，其次是「監工、領班、技術人員」(10.0%)，再者為「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(8.9%)(表 4-12)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對南投郵局各指標的綜合評分為 87.1 分，其中以「郵差的服裝儀容」(88.4 分)滿意度最高，其次是「服務態度平均」(各 87.7 分)(表 4-12)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對南投郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」27.8%及「還算滿意」68.9%)，有 1.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.1%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對南投郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-12)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對南投郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 111 年(89.0 分)下降 1.3 分(表三)。

(五) 住宅戶對南投郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.1%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 2.2%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.2%)；各有 50.0%的受訪者表示「第四天以上」與「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 92.2%。

◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 85.6%。

◆ 第三重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 83.3%。

◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 82.2%。

4. 有 20.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 77.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」16.7% 及「還算滿意」61.1%)，有 16.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0% 及「不太滿意」16.7% (表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 73.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」22.2%及「還算滿意」51.1%)，有 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.1%及「不太滿意」0.0%)(表II-16)。
6. 有 13.3%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 83.3%給予正面評價(「非常滿意」25.0%及「還算滿意」58.3%)，無受訪者表示負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 16.7%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(53.3%)，其次是「其他」(26.7%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內 」(20.0%) (表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上 」(100.0%)， 其次為「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(33.3%)(表II-21)。受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十三、嘉義郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

嘉義郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 150 份(表 4-13)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 65.3%，「男性」比例佔 34.7% (表 4-13)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(52.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(21.3%)； 再者為「30~39 歲」(13.3%)；而「40~49 歲」(6.7%)、「20~29 歲」(4.0%) 及「20 歲以下」(2.0%)，所佔比例則較低(表 4-13)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(32.7%)比例最高，其次是「大學及以上」(21.3%)，再者為「國小及以下」(18.7%)；而「國(初)中」(16.7%)及「專科」(10.7%)，所佔比例則較低(表 4-13)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(48.7%)比例最高，其次是「公司負責人」、「專業人士」(各 8.7%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(7.3%)(表 4-13)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對嘉義郵局各指標的綜合評分為 88.9 分，其中以「郵差的親切度」(89.7 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(89.6 分)(表 4-13)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.3%「(非常滿意」49.3%及「還算滿意」50.0%)；無負面評價(表II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-13)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意分數為 90.0 分，較 111 年(90.6 分)下降 0.6 分(表三)。

(五) 住宅戶對嘉義郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 0.7%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.7%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.7%)；各有 50.0%的受訪者表示「第三天」與「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 90.7%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 83.3%。
- ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 82.0%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 80.0%。

4. 有 11.3%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 70.6%給予正面評價(「非常滿意」35.3%及「還算滿意」35.3%)，無負面評價 (表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 74.7 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」28.0 %及「還算滿意」46.7 %)，有 2.7 %的受訪者表示「不太滿意」(表II-16)。

6. 有 13.3 %的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 70.0 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」65.0 %及「還算滿意」5.0 %)，有 10.0 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0 %及「不太滿意」10.0 %)(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 9.3 %的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(57.1 %)，其次是「信件送錯地址(誤投) 」、「郵差應對口氣欠佳」、「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領 」(各 14.3%)，(表II-20)；無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形；受訪者主

動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十四、雲林郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

雲林郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 120 份(表 4-14)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 55.8%，「男性」比例佔 44.2% (表 4-14)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(59.2%)比例最高，其次是「50~59 歲」(21.7%)；再者為「30~39 歲」、「40~49 歲」(5.8%)；而「20~29 歲」(5.0%)、「20 歲以下」(2.5%)，所佔比例則較低(表 4-14)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(25.0%)比例最高，其次是「國小及以下」、「大學及以上」(23.3%)，再者為「國(初)中」 (19.2%)；而「專科」(9.2%)，所佔比例則較低(表 4-14)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(65.8%)比例最高，其次是「公司負責人」(9.2%)，再者為「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(5.8%)(表 4-14)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對雲林郵局各指標的綜合評分為 88.2 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.1 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(89.0 分)(表 4-14)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對雲林郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.1%「(非常滿意」30.8%及「還算滿意」68.3%)；有 0.8%的受訪者表示「不太滿意」(表II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對雲林郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者職業不同而產生顯著差異，分析結果職業以「其他」滿意分數最高(95.0 分)，「監工、領班、技術人員」滿意分數最低(85.0 分)(表 4-14)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對雲林郵局投遞服務整體滿意分數為 88.0 分，較 111 年(88.1 分)下降 0.1 分(表三)。

(五) 住宅戶對雲林郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.7%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%) (表II-2)(表II-3)。

2. 有 1.7%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；100.0%的受訪者表示「第四天以上」收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 99.2%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 89.2%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 85.8%。
- ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 81.7%。

4. 有 5.8%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 71.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」71.4%及「還算滿意」0.0%)，無負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 70.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」21.7%及「還算滿意」48.3%)，有 1.7%的受訪者表示「非常不滿意」(表II-16)。

6. 有 15.0%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 94.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」44.4%及「還算滿意」50.0%)，無負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 15.0%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(33.3%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「其他」(22.2%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(100.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十五、臺南郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺南郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 350 份(表 4-15)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 57.4%，「男性」比例佔 42.6% (表 4-15)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(55.4%)比例最高，其次是「50~59 歲」(20.0%)； 再者為「40~49 歲」(11.4%)；而「30~39 歲」、「20~29 歲」(各 6.0%) 及「20 歲以下」(1.1%)，所佔比例則較低(表 4-15)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(29.7%)比例最高，其次是「大學及以上」(24.0%)，再者為「國小及以下」(23.7%)；而「國(初)中」(12.6%)及「專科」(10.0%)，所佔比例則較低(表 4-15)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(56.6%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(11.7%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(7.4%)(表 4-15)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對臺南郵局各指標的綜合評分為 87.5 分，其中以「回答問題的周詳度」(88.2 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.1 分)(表 4-15)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對臺南郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」27.7%及「還算滿意」70.3%)，有 0.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.6%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺南郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-15)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺南郵局投遞服務整體滿意分數為 87.8 分，較 111 年(88.9 分)下降 1.1 分(表三)。

(五) 住宅戶對臺南郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.1%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(75.0%)，其次為「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(25.0%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 2.6%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」2.3%及「不太滿意」0.3%)；有 55.6 %的受訪者表示「第三天」收到限時郵件，其次為「第二天」(11.1 %)，另外有 33.3 %的受訪者「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 79.4%。

◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 51.4%。

◆ 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 48.0%。

◆ 第四重視項目為「按地址投遞準確性」，達 44.9%。

4. 有 16.6 %的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 82.8 %的受訪者給予正面評價(「非常滿意」32.8 %及「還算滿意」50.0 %)，有 1.7%的受訪者表示「不太滿意」(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有75.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」22.6%及「還算滿意」53.1%)，有2.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.0%)(表II-16)。
6. 有 13.1%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有95.6%給予正面評價(「非常滿意」32.6%及「還算滿意」63.0%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.4%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(47.5%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(27.5%)，再者為「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(15.0%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上 」、「郵件體積過大，無法完

全置入信箱」(各 40.0%)，其次是「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(20.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十六、高雄郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

高雄郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 550 份(表 4-16)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 60.5%，「男性」比例佔 39.5% (表 4-16)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(56.9%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.5%)； 再者為「40~49 歲」(12.9%)；而「30~39 歲」(9.1%)、「20~29 歲」(1.6%) 及「20 歲以下」(0.9%)，所佔比例則較低(表 4-16)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(27.8%)比例最高，其次是「大學及以上」(26.7%)，再者為「國小及以下」(20.2%)；而「國(初)中」(14.2%)及「及專科」11.1%)，所佔比例則較低(表 4-16)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(59.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(15.1%)，再者為「公司負責人」(5.5%)(表 4-16)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對高雄郵局各指標的綜合評分為 87.1 分，其中以「郵差的親切度」(88.0 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(87.8 分)(表 4-16)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對高雄郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 95.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」23.1%及「還算滿意」72.7%)，有 2.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」2.5%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-16)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數為 87.0 分，較 111 年(88.0 分)下降 1.0 分(表三)。

(五) 住宅戶對高雄郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.6%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」2.2%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(50.0%)及「其他」(42.9%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 1.8%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1.3%)；有各 20.0%的受訪者表示「第三天」、「第四天以上」收到限時郵件，其次為「第二天」(10%)，另外有 50.0%的受訪者「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

- ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 68.9%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度 」，達 62.5%。
- ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 48.0%。
- ◆ 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 35.3%。

4. 有 16.2%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 85.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.7%及「還算滿意」51.7%)，2.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.2%) (表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 74.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」19.6%及「還算滿意」54.7%)，有 2.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.8%及「不太滿意」0.4%)(表II-16)。

6. 有 11.6%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 90.7%給予正面評價(「非常滿意」39.1%及「還算滿意」51.6%)，受訪者中有 4.7% 表示「不太滿意」(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.5%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認

為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(39.7%)，其次是「其他」(30.2%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(19.0%)，剩餘依序為「郵件丟在地上不置於信箱內 」(14.3%)「信件不能及時送達(太慢、延誤) 」7.9%)、「其他」(30.2%) (表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(77.8%)，其次是「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(22.2%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十七、澎湖郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

澎湖郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 50 份(表 4-17)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 58.0 %，「男性」比例佔 42.0 % (表 4-17)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(60.0 %)比例最高，其次是「50~59 歲」(16.0 %)； 再者為「40~49 歲」(12.0 %)；而「20~29 歲」、「30~39 歲」(6.0 %) 及「20 歲以下」(0.0 %)，所佔比例則較低(表 4-17)。
3. 教育程度：受訪者中，以「國小及以下」、「大學及以上」(各 28.0 %)比例最高，其次是「高中(職)」(22.0 %)；而「專科」(14.0 %)及「國(初)中」(8.0 %)，所佔比例則較低(表 4-17)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(64.0 %)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(12.0 %)，再者為「農林漁牧業從業人員」(6.0 %)(表 4-17)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對澎湖郵局各指標的綜合評分為 88.1 分，以「回答問題的周詳度」(88.9 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.7 分)(表 4-17)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.0 %(「非常滿意」34.0 %及「還算滿意」62.0 %)；有 4.0 %的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0 %及「不太滿意」4.0 %) (表II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異 (表 4-17)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數為 88.0 分，較 111 年(89.0 分)下降 1.0 分(表三)。

(五) 住宅戶對澎湖郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.0%的受訪者對於「郵差的親切度」表示不太滿意」(2.0%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%)(表II-2)(表II-3)。

2. 無受訪者對於「限時郵件郵遞時效」表示負面評價(表II-6)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

- ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 72.0 %。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 66.0%。
- ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 42.0%。
- ◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 38.0%。

4. 有 26.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 100.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」46.2%及「還算滿意」53.8%)，無負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 90.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」36.0%及「還算滿意」54.0%)，有 2.0%的受訪者表示「不太滿意」(表II-16)。

6. 有 8.0%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 75.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」25.0%及「還算滿意」50.0%)，有 25.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」25.0%)(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 8.0%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為最需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(50.0%)，其次為「信件送錯地址(誤投)」、「其他」各 25%(表II-20)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十八、屏東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

屏東郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 150 份(表 4-18)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 61.3%，「男性」比例佔 38.7% (表 4-18)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(45.3%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.7%)； 再者為「40~49 歲」(14.7%)；而「20~29 歲」(7.3%)、「30~39 歲」(6.0%) 及「20 歲**以下**」(4.0%)，所佔比例則較低(表 4-18)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(36.0%)比例最高，其次是「大學及以上」(25.3%)；而「國(初)中」(16.7%)、「專科」(12.0%)及「國小及以下」(10.0%)，所佔比例則較低(表 4-18)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(54.7%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」、「業務、銷售人員、店員」(8.7%)，再者為「農林漁牧業從業人員」(7.3%)(表 4-18)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對屏東郵局各指標的綜合評分為 87.7 分，其中以「回答問題的周詳度」(88.7 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.6 分)(表 4-18)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對屏東郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價有 94.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」31.3%及「還算滿意」62.7%)，有 3.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」3.3%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對屏東郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異 (表 4-18)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對屏東郵局投遞服務整體滿意分數為 87.9 分，較 111 年(88.1 分)下降 0.2 分(表三)。

(五) 住宅戶對屏東郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 0.7%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「非常不滿意」；認為最不親切的

地方主要是「其他」(100.0%) (表II-2)(表II-3)。

2. 無受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價 (表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

- 第一重視項目為「郵差的親切度 」，達 88.7%。
- 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 76.7%。
- 第三重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 74.7%。
- 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 73.3%。

4. 有 9.3%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」64.3%及「還算滿意」35.7%)，無受訪者給予負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 70.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」18.0%及「還算滿意」52.7%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.3%及「不太滿意」0.0%) (表II-16)。

6. 有 6.0%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 77.8%給予正面評價(「非常滿意」22.2%及「還算滿意」55.6%)，無受訪者表示負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 12.0%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(33.3%)，其次是「其他」(27.8%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」、「郵件丟在地上不置於信箱內」(各 16.7%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上 」(100.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十九、臺東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺東郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 50 份(表 4-19)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 54.0%，「男性」比例佔 46.0% (表 4-19)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(66.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(14.0%)； 再者為「40~49 歲」(10.0%)；而「20~29 歲」(6.0%)、「30~39 歲」(4.0%) 及「20 歲以下」(0.0%)，所佔比例則較低(表 4-19)。
3. 教育程度：受訪者中，以「國小及以下」(30.0%)比例最高，其次是「大學及以上」(26.0%)，再者為「國(初)中」、「高中(職)」(各 18.0%)；而「專科」(8.0%)所佔比例則較低(表 4-19)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(60.0%)比例最高，其次是「農林漁牧業從業人員」(10.0%)，再者為「公司負責人」和「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(各 8.0%)(表 4-19)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對臺東郵局各指標的綜合評分為 87.3 分，其中以「郵差的親切度」和「快捷郵件郵遞時效」(各 88.2 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(88.1 分)(表 4-19)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對臺東郵局投遞服務整體滿意度有 100.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」26.0%及「還算滿意」74.0%)，無受訪者給予負面評價(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者教育程度不同而產生顯著差異，分析結果教育程度以「國小及以下」滿意分數最高(90.3 分)，「專科」滿意分數最低(85.0 分)。 (表 4-19)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數為 87.6 分，較 111 年(87.2 分)上升 0.4 分(表三)。

(五) 住宅戶對臺東郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價 (表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.0%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；有 2.0%的受訪者表示「不太清楚」收到限時郵件的時間(表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」達 80.0 %。
- ◆ 第二重視項目為，「郵差的服裝儀容」、「回答問題的周詳度」及「普通包裹郵遞時效」，各達 54.0%。

4. 有 6.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」0.0%及「還算滿意」100.0%)，無負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 70.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」12.0%及「還算滿意」58.0%)，有 4.0%的受訪者表示「不太滿意」 (表II-16)。

6. 有 12.0%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 66.7%的受訪者表示「還算滿意」，無負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 2.0%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投) 」(100.0%) (表II-20)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

二十、花蓮郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

花蓮郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 50 份(表 4-20)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，男性多於女性，其中「男性」比例佔 52.0%，「女性」比例佔 48.0%(表 4-20)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(54.0%)比例最高，其次是「40~49 歲」(20.0%)； 再者為「50~59 歲」(16.0%)；而「20~29 歲」(6.0%)、「20 歲以下」及「30~39 歲」(各 2.0%)，所佔比例則較低(表 4-20)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(40.0%)比例最高，其次是「國小及以下」(22.0%)，再者為「專科」(20.0%)；而「大學及以上」(12.0%)及「國(初)中」(6.0%)，所佔比例則較低(表 4-20)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(54.0%)比例最高，其次是「公司負責人」、「業務、銷售人員、店員」(12.0%)，再者為「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(10.0%)(表 4-20)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對花蓮郵局在各指標的綜合評分為 88.1 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.2 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.9 分)(表 4-20)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」26.0%及「還算滿意」72.0%)，無負面評價 (表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-20)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 111 年(88.3 分)下降 0.6 分(表三)。

(五) 住宅戶對花蓮郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 4.0%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.0%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」2.0%；100.0%的受訪者表示「第三天」收到限時郵件 (表II-6)(表II-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 78.0%。
- ◆ 第二重視項目為「回答問題的周詳度」及「普通包裹郵遞時效」，各達 74.0%。
- ◆ 第三重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 68.0%。

4. 有 20.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 60.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」10.0%及「還算滿意」50.0%)，無受訪者給予負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 72.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」26.0%及「還算滿意」46.0%)，有 2.0%的受訪者表示「不太滿意」(表II-16)。

6. 有 14.0%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」42.9%及「還算滿意」57.1%)(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 16.0%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(75.0%)、「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領 」(25.0%)、「郵件丟在地上不置於信箱內 」及「其他 」(12.5%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形發生最多的原因為「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上 」(100.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項

請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

第伍章 公司企業戶投遞服務調查分析

一、整體分析

(一) 依行政院主計處 105 年工業及服務業普查統計資料內「公司企業」家數為抽樣母體，以電話訪問方式對臺灣地區公司企業負責收發郵件服務之使用者進行抽樣，共計完成有效調查樣本共為 4,313 份(表 5-1)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(33.7 %)比例最高，其次是「100 人以上」(27.2 %)，再者為「10 人以下」(24.8 %)(表 5-1)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(71.6 %)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(9.7 %)，再者為「工商服務業」(6.5 %)(表 5-1)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(66.6 %)比例最高，其次是「10~20 年」(20.4 %)，再者為「5~10 年」(9.5 %)(表 5-1)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(73.2 %)比例最高，其次是「2 次」(17.6 %)，再者為「不一定」(6.4 %)(表 5-1)。

(三) 綜合滿意度分析：公司企業戶投遞服務調查在各指標的綜合評分為 88.0 分，其中以「郵差的親切度」 (88.6 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.4 分) ，再者為「郵差的服裝儀容」 (88.3 分)(表 5-1)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者 98.8%(「非常滿意」29.7%及「還算滿意」69.1%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.8%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對郵局投遞服務整體滿意分數因每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果員工每日接觸郵差次數以「3 次」滿意分數最高(88.6 分)，「不一定」滿意分數最低(86.8 分)(表 5-1)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對郵局投遞服務整體滿意分數為 87.9 分，較 111 年(89.1 分)下降 1.2 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19):

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.1%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」1.0%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(55.6%)(表III-2)(表III-3)。
2. 有 1.4%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」1.3%)；有 39.7 %的受訪者表示交寄後「第三天」送達(表III-6)(表III-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 56.3%。

◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 46.2%。

◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 45.4%。

◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 45.1%。

4. 有 29.7 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 89.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.6%及「還算滿意」53.6%)，有 1.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」1.4%)(表III-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 83.1%的受訪者給予正面評價(「非常需要」24.7%及「還算需要」58.4%)，有 2.1%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.4%及「不太需要」1.7%)(表III-16)。
6. 公司企業戶對於郵局投遞服務，有 11.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(39.3 %)比例最高，其次是「信件送錯地址(誤投)」(23.0 %)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(19.0 %)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(66.7 %)(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

二、臺北郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺北郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 700 份(表 5-2)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(33.3%)比例最高，其次是「10 人以下」(30.1%)，再者為「100 人以上」(21.4%)(表 5-2)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(66.3%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(12.4%)，再者為「工商服務業」(8.3%)(表 5-2)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(62.4%)比例最高，其次是「10~20 年」(22.7%)，再者為「5~10 年」(9.4%)(表 5-2)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(74.9%)比例最高，其次是「2 次」(15.7%)，再者為「不一定」(7.4%)(表 5-2)。

(三) 綜合滿意度分析：臺北郵局在各指標的綜合評分為 88.1 分，其中以「郵差的親切度」(88.8 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」「快捷郵件郵遞時效」「郵差的服裝儀容」(88.5 分)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對臺北郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.8%(「非常滿意」30.4%及「還算滿意」68.4%)；給予負面評價者有 0.7 %(「非常不滿意」0.0 %及「不太滿意」0.7 %)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者所屬行業別不同而產生顯著差異，分析結果行業別以「營造業」滿意分數最高(89.5 分)，「運輸/倉儲/通信業」滿意分數最低(85.0 分) (表 5-2)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數為 88.0 分，較 111 年(88.6 分)下降 0.6 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對臺北郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.4%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」1.3%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(60.0%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.3%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示不太滿意；44.4 %受訪者表示交寄後「第二天」送達，其次為在「當天」(22.2%)再者為「第三天」、「第四天以上」及「不太清楚」(11.1%)交寄後第幾天送達(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- 第一重視項目為「按地址投遞準確性 」，達 56.3%。
- 第二重視項目為「保持郵件的完整性 」，達 48.0%。
- 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效 」，達 40.9 %。
- 第四重視項目為「郵差的親切度 」，達 39.1%。

4. 有 26.6 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 85.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」36.6%及「還算滿意」48.9%)，無受訪者給予負面評價 (表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 80.2%的受訪者給予正面評價(「非常需要」24.3%及「還算需要」55.9%)，有 2.7%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.1%及「不太需要」2.6%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺北郵局投遞服務，有 13.1%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(34.8%)，其次是「信件送錯地址(誤投) 」(23.9%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」 (16.3%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」及「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上(各 50%)」(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

三、基隆郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

基隆郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 110 份(表 5-3)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(33.6%)比例最高，其次是「100 人以上」(25.5%)，再者為「10 人以下」(22.7%)(表 5-3)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(75.5%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(10.0%)，再者為「工商服務業」(9.1%)(表 5-3)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(62.7 %)比例最高，其次是「10~20 年」(23.6%)，再者為「5~10 年」(11.8%)(表 5-3)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(70.9%)比例最高，其次是「2 次」(17.3%)，再者為「不一定」(8.2%)(表 5-3)。

(三) 綜合滿意度分析：基隆郵局在各指標的綜合評分為 87.3 分，其中以「快捷郵件郵遞時效」(87.7 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」「每日遞送郵件的時段」「保持郵件的完整性」(87.6 分)(表 5-3)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對基隆郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 100%(「非常滿意」22.7 %及「還算滿意」77.3%)；無受訪者給予負面評價(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對基隆郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間不同而產生顯著差異(表 5-3)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對基隆郵局投遞服務整體滿意分數為 87.3 分，與 111 年(88.2 分)下降 0.9 分 (表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對基隆郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 3.6%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」1.8%及「不太滿意」1.8%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(50.0 %)與「其他」(50.0 %) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.8%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；所有受訪者均表示「不太清楚」(100.0 %)交寄後第幾天送達 (表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 59.1%。
- 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 57.3 %。
- 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效 」，達 52.7%。
- 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 50.0%。

4. 有 30.9 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 97%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」38.2%及「還算滿意」58.8%)，有 2.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」1.4%)(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 73.6%的受訪者給予正面評價(「非常需要」19.1%及「還算需要」54.5%)，有 1.8%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.0%及「不太需要」1.8%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於基隆郵局投遞服務，有 12.7%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」及「其他」等皆為(35.7 %)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(21.4 %)，再者為「郵差應對口氣欠佳」「信件送錯地址(誤投) 」 (皆為 14.3%)(表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形， (表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

四、板橋郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

板橋郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 350 份(表 5-4)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(36.9%)比例最高，其次是「100 人以上」(31.4%)，再者為「10 人以下」(18.6%)(表 5-4)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(82.3%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(4.9%)，再者為「營造業」(3.7%)(表 5-4)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(66.3%)比例最高，其次是「10~20 年」(20.3%)，再者為「5~10 年」(9.7%)(表 5-4)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(76.0%)比例最高，其次是「2 次」(16.3%)，再者為「不一定」(5.1%)(表 5-4)。

(三) 綜合滿意度分析：板橋郵局在各指標的綜合評分為 88.0 分，其中以「郵差的服裝儀容」 (88.7 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」 (88.6 分)(表 5-4)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對板橋郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.3%(「非常滿意」31.7%及「還算滿意」66.6%)；給予負面評價者有 1.4%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.4%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對板橋郵局投遞服務整體滿意分數因公司成立多久而產生顯著差異，分析結果公司成立以「10~20 年」滿意分數最高(88.9 分)，「5~10 年」滿意分數最低(85.6 分) (表 5-4)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對板橋郵局投遞服務整體滿意分數 88.0 分，較 111 年(89.2 分)下降 1.2 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對板橋郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.1%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」與「其他」(各 50%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 0.9%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「不太清楚」 (66.7%)交寄後第幾天送達，其次為交寄後「當天」收到限時郵件送達(33.3%) (表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性 」，達 58.9%。
- ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效 」，達 52.6%。
- ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性 」，達 49.7%。
- ◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 48.3%。

4. 有 29.7%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 86.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.6%及「還算滿意」51.9%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 83.7%的受訪者給予正面評價(「非常需要」29.4%及「還算需要」54.3%)，有 0.9%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.0%及「不太需要」0.9%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於板橋郵局投遞服務，有 8.9%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(51.6%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(32.3%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」 (12.9%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(100%) (表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

五、三重郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

三重郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 260 份(表 5-5)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(43.1%)比例最高，其次是「100 人以上」(24.6%)，再者為「51~100 人」(18.1%)(表 5-5)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(80.8%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(6.2%)，再者為「其他」(5.4%)(表 5-5)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(66.5%)比例最高，其次是「10~20 年」(26.9%)，再者為「5~10 年」(5.8%)(表 5-5)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(73.5%)比例最高，其次是「2 次」(16.9%)，再者為「3 次」,「不一定」(各 3.8%)(表 5-5)。

(三) 綜合滿意度分析：三重郵局在各指標的綜合評分為 88.5 分，其中以「郵差的親切度」(89.5 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(89.3 分)(表 5-5)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對三重郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.3%(「非常滿意」35.8%及「還算滿意」63.5%)；無負面評價 (表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對三重郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-5)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對三重郵局投遞服務整體滿意分數為 88.6 分，較 111 年(89.7 分)下降 1.1 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對三重郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.5%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」與「其他」(各 50%) (表III-2)(表III-3)。

2. 無受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價。(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 51.9%。
◆ 第二重視項目為「郵差的親切度 」，達 49.2%。
◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性 」，達 44.6%。
◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 41.2%。

4. 有 25.4%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 84.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」36.4%及「還算滿意」48.5%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 84.6%的受訪者給予正面評價(「非常需要」30.4%及「還算需要」54.2%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.0%及「不太需要」0.8%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於三重郵局投遞服務，有 7.7%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(40%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(25%)，再者為「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」「郵件丟在地上不置於信箱內」「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(各 10%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(100%)(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

六、宜蘭郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

宜蘭郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 81 份(表 5-6)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「10 人以下」(53.1%)比例最高，其次是「11~50 人」(29.6%)，再者為「100 人以上」「51~100 人」(各為 8.6%)(表 5-6)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(24.7%)比例最高，其次是「工商服務業」(23.5%)，再者為「社會服務/個人服務業」(19.8%)(表 5-6)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(64.2%)比例最高，其次是「5~10 年」(17.3%)，再者為「10~20 年」(13.6%)(表 5-6)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(76.5%)比例最高，其次是「2 次」(13.6%)，再者為「不一定」(7.4%)(表 5-6)。

(三) 綜合滿意度分析：宜蘭郵局在各指標的綜合評分為 86.9 分，其中以「回答問題的周詳度」(87.4 分)滿意度最高，其次是「每日遞送郵件的時段」、「郵差的親切度」(各 87.2 分) (表 5-6)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 100%(「非常滿意」22.2%及「還算滿意」77.8%)；無負面評價 (表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數因公司成立多久而產生顯著差異，分析結果公司成立以「20 年以上」滿意分數最高(88.5 分)，「5~10 年」，「5 年以下」，「10~20 年」滿意分數相同(85.0 分)。(表 5-6)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數為 87.2 分，較 111 年(88.1 分)下降 0.9 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對宜蘭郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(表III-2)(表III-3)。

2. 無受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 59.3%。
◆ 第二重視項目為「郵差的親切度 」，達 55.6%。
◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性 」，皆達 46.9%。
◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 42.0%。

4. 有 33.3%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 96.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」11.1%及「還算滿意」85.2%)，無受訪者表示「不太滿意」(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 82.7%的受訪者給予正面評價(「非常需要」17.3%及「還算需要」65.4%)，有 1.2%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.0%及「不太需要」1.2%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於宜蘭郵局投遞服務， 8.6%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(42.9%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」及「其他」(各 28.6%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」(14.3%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(100%)(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

七、新竹郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

新竹郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 150 份(表 5-7)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「100 人以上」(36.7%)比例最高，其次是「11~50 人」(27.3%)，再者為「10 人以下」(25.3%)(表 5-7)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(62.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」「工商服務業」(11.3%)，再者為「其他」(10.0%)(表 5-7)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」 (70%)比例最高，其次是「10~20 年」(20%)，再者為「5~10 年」(8%)(表 5-7)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(64.7%)比例最高，其次是「2 次」(20.7%)，再者為「不一定」(9.3%)(表 5-7)。

(三) 綜合滿意度分析：新竹郵局在各指標的綜合評分為 88.1 分，其中滿意度最高是「快捷郵件郵遞時效」(89.1 分)，其次為「郵差的親切度」 (89.0 分) (表 5-7)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對新竹郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.6%(「非常滿意」29.3%及「還算滿意」69.3%)；給予負面評價者有 0.7%(「非常不滿意」0%及「非常不滿意」0.7%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-7)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數為 87.9 分，較 111 年(89.0 分)下降 1.1 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對新竹郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.7%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100%)(表III-2)(表III-3)。

2. 無受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 68.7％。
◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 45.3%。
◆ 第三重視項目為「郵差的親切度 」，達 44.0%。
◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效 ，達 42.7%。

4. 有 36.7 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 90.9%者給予正面評價(「非常滿意」41.8%「還算滿意」49.1%)，有 1.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.8%) (表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 79.4%的受訪者給予正面評價(「非常需要」26.7%及「還算需要」52.7%)，有 6.0%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」1.3%及「不太需要」4.7%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於新竹郵局投遞服務，有 9.3%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(42.9%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(35.7%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(21.4%)(表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

八、桃園郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

桃園郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 322 份(表 5-8)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(34.5 %)比例最高，其次是「100 人以上」(25.2 %)，再者為「10 人以下」(23.3%)(表 5-8)。

2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(75.5 %)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(5.9 %)，再者為「其他」(5.6%)(表 5-8)。

3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(70.8%)比例最高，其次是「10~20 年」(19.6%)，再者為「5~10 年」(6.2%)(表 5-8)。

4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(74.8%)比例最高，其次是「2 次」(15.8%)，再者為「不一定」(6.8%)(表 5-8)。

(三) 綜合滿意度分析：桃園郵局在各指標的綜合評分為 87.7 分，其中以「回答問題的周詳度」(88.1 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」「快捷郵件郵遞時效」「郵差的親切度」(88.0 分)(表 5-8)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對桃園郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.5%(「非常滿意」25.8%及「還算滿意」72.7%)；給予負面評價者有 0.9%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.9%)(表III-13)。

2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-8)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數為 87.5 分，較 111 年(89.0 分)下降 1.5 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對桃園郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.9%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(83.3%) (表III-2)(表III-3)。

2. 無受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價 (表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 58.1%。
◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 48.1%。
◆ 第三重視項目為「限時郵件的郵遞時效」，達 46.6%。
◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 45.7%

4. 有 30.4%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 90.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.7%及「還算滿意」57.1%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 81.1%的受訪者給予正面評價(「非常需要」20.2%及「還算需要」60.9%)，有 2.2%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.3%及「不太需要」1.9%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於桃園郵局投遞服務，有 10.2%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(39.4%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(21.2%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」及「信件送錯地址(誤投)」(各 18.2%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(100.0%)，其次是「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(50.0%) (表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

九、苗栗郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

苗栗郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 80 份(表 5-9)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「100 人以上」(33.8%)比例最高，其次是「11~50 人」(32.5%)，再者為「10 人以下」(22.5%)(表 5-9)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(72.5%)比例最高，其次是「工商服務業」(10%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(8.8%)(表 5-9)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(67.5%)比例最高，其次是「10~20 年」(18.8%)，再者為「5~10 年」(10%)(表 5-9)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(86.3%)比例最高，其次是「2 次」(10.0%)，再者是「不一定」(3.8%) (表 5-9)。

(三) 綜合滿意度分析：苗栗郵局在各指標的綜合評分為 87.0 分，其中以「郵差的親切度」(87.5 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(87.4 分)(表 5-9)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對苗栗郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.8%(「非常滿意」18.8%及「還算滿意」80.0%)；無受訪者給予負面評價 (表 III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對苗栗郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者所屬行業別不同而產生顯著差異，分析結果行業別以「營造業」、「其他」滿意分數最高(各 95.0 分)，「批發/零售/餐飲業」、「運輸/倉儲/通信業」、「工商服務業」滿意分數最低(各 85.0 分) (表 5-9)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對苗栗郵局投遞服務整體滿意分數為 86.9 分，較 111 年(88.9 分)下降 2.0 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對苗栗郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價；(表III-2)(表III-3)。

2. 有 2.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「第三天」及「不太清楚」(50.0%)交寄後第幾天送達(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 66.3%。
- ◆ 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 55.0%。
- ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」、「保持郵件的完整性 」各達 51.3%。

4. 有 33.8%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 92.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」22.2%及「還算滿意」70.4%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 81.3%的受訪者給予正面評價(「非常需要」12.5%及「還算需要」68.8%)，無受訪者給予負面評價 (表III-16)。

6. 公司企業戶對於苗栗郵局投遞服務，有 7.5%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(50%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(33.3%)，再者「信件不能及時送達(太慢、延誤)」及「郵件污損」(各 16.7%)(表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十、臺中郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺中郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 570 份(表 5-10)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(31.1 %)比例最高，其次是「100 人以上」(29.8 %)，再者為「10 人以下」(25.6 %) (表 5-10)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(72.5 %)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(8.2 %)，再者為「工商服務業」(7.2 %) (表 5-10)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(70.9 %)比例最高，其次是「10~20 年」(16.0 %)，再者為「5~10 年」(10.5 %)(表 5-10)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(74.9 %)比例最高，其次是「2 次」(18.1 %)，再者為「不一定」(3.7 %)(表 5-10)。

(三) 綜合滿意度分析：臺中郵局在各指標的綜合評分為 88.2 分，其中以「郵差的親切度」(88.9 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」 (88.8 分)(表 5-10)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對臺中郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 97.9%(「非常滿意」31.4%及「還算滿意」66.5%)；給予負面評價者有 1.4%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.4%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對臺中郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者公司成立多久而產生顯著差異，分析結果公司成立「10~20 年」滿意分數最高(89.3 分)，「5 年以下」滿意分數最低(85.0 分) (表 5-10)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對臺中郵局投遞服務整體滿意分數為 88.0 分，較 111 年(89.1 分)下降 1.1 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對臺中郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.7%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」與「其他」等皆為(50%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.9%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「第三天」 (63.6%)收到限時郵件，其次為「不太清楚」(27.3%)交寄後第幾天送達，再者為「第二天」 (9.1%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 54.0%。
- ◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性 」，達 47.4%。
- ◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 46.5%。
- ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效 」，達 43.5%。

4. 有 33.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 88.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.6%及「還算滿意」54.3%)，有 2.7%的受訪者表示「不太滿意」(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 83.3%的受訪者給予正面評價(「非常需要」25.4%及「還算需要」57.9%)，有 1.8%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.9%及「不太需要」0.9%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺中郵局投遞服務，有 13.7%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(37.2%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(29.5%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(21.8%)(表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十一、彰化郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

彰化郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 230 份(表 5-11)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(41.3%)比例最高，其次是「100 人以上」(22.6%)，再者為「10 人以下」 (21.3%)(表 5-11)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(84.8%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(6.1%)，再者為「工商服務業」(2.6%)(表 5-11)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(67.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(22.6%)，再者為「5~10 年」(8.3%)(表 5-11)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(79.1%)比例最高，其次是「2 次」(12.6%)，再者為「不一定」(4.8%)(表 5-11)。

(三) 綜合滿意度分析：彰化郵局在各指標的綜合評分為 88.0 分，其中以「郵差的親切度」(89.3 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」、「快捷郵件郵遞時效」各(88.6 分)(表 5-11)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對彰化郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.5%(「非常滿意」27.8%及「還算滿意 71.7%)；給予負面評價者有 0.4%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.4%) (表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對彰化郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-11)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對彰化郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 111 年(89.9 分)下降 2.2 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對彰化郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.9 %的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(100.0 %)(表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.3 %的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「第二天」(66.7 %):「第三天」(33.3 %)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 61.7%。

◆第二重視項目為「郵差的親切度 」，達 51.7%。

◆第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 49.6%。

◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 43.5%。

4. 有 28.3%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 98.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」46.2%及「還算滿意」52.3%)，無受訪者表示負面評價 (表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 82.6%的受訪者給予正面評價(「非常需要」24.8%及「還算需要」57.8%)，有 4.3%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」1.3%及「不太需要」3.0%) (表III-16)。

6. 公司企業戶對於彰化郵局投遞服務，有 10.9%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為最需要改進的地方是「其他」(44.0%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤) 」、「信件送錯地址(誤投) 」(20.0%) (表III-18)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十二、南投郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

1. 南投郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 80 份(表 5-11)。

(二) 受訪者基本資料統計：

2. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(37.5%)比例最高，其次是「100 人以上」(32.5%)，再者為「10 人以下」、「51~100 人」(皆為 15%)(表 5-11)。

3. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(75.0%)比例最高，其次是「其他」(10.0%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(7.5%)(表 5-11)。

4. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(70.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(16.3%)，再者為「5~10 年」(10.0%)(表 5-11)。

5. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(66.3%)比例最高，其次是「2 次」(25.0%)，再者為「不一定」(5.0%)(表 5-11)。

(三) 綜合滿意度分析：彰化郵局在各指標的綜合評分為 88.0 分，其中以「快捷郵件郵遞時效」(88.7 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.5 分)(表 5-11)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對彰化郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 100.0%(「非常滿意」28.8%及「還算滿意 71.3%)；無負面評價(表III-13)。

2. 經 ANOVA 分析公司企業戶對南投郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-11)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對彰化郵局投遞服務整體滿意分數為 87.9 分，較 111 年(88.7 分)下降 0.8 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對南投郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對於「郵差的親切度」表示負面評價(表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.3 %的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「第二天」(100.0%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 63.8%。
◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 52.5%。
◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 51.3%。
◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 42.5%。

4. 有 32.5%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 96.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.6%及「還算滿意」61.5%)，3.8%的受訪者表示「不太滿意」 (表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 76.3%的受訪者給予正面評價(「非常需要」32.5%及「還算需要」43.8%)，有 3.8%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.0%及「不太需要」3.8%) (表III-16)。

6. 公司企業戶對於南投郵局投遞服務，有 12.5%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他 」(40.0%)， (表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內 」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上 」(100.0%)(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十三、嘉義郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

嘉義郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 130 份(表 5-13)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(46.2%)比例最高，其次是「100 人以上」(32.3%)，再者為「51~100 人」(16.9%)(表 5-13)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(86.9%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(5.4%)，再者為「營造業」(4.6%)(表 5-13)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(67.7%)比例最高，其次是「10~20 年」(16.9%)，再者為「5~10 年」(8.5%)(表 5-13)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(75.4%)比例最高，其次是「2 次」(16.9%)，再者為「不一定」(6.2%)(表 5-13)。

(三) 綜合滿意度分析：嘉義郵局在各指標的綜合評分為 88.3 分，其中以「郵差的親切度」(89.1 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.8 分)(表 5-13)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 100.0%(「非常滿意」32.3%及「還算滿意」67.7%)；無負面評價(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對雲林郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-13)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意分數為 88.2 分，較 111 年(90.1 分)下降 1.9 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對嘉義郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.8%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(100.0%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.5 %的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；所有受訪者均表示在「第二天」(100.0%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 57.7 %。
◆ 第二重視項目為「郵差的親切度 」，達 53.1%。
◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 49.2%。
◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 47.7%。

4. 有 33.8 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 95.4%給予正面評價(「非常滿意」47.7 %及「還算滿意」47.7 %)，無負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 85.4 %的受訪者給予正面評價(「非常需要」26.9 %及「還算需要」58.5 %)，有 1.6%的受訪者持負面評價(「非常不需要」0.8%及「不太需要」0.8 %) (表III-16)。

6. 公司企業戶對於嘉義郵局投遞服務，有 8.5%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他 」(45.5%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領 」(27.3%) (表III-18)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十四、雲林郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

雲林郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 100 份(表 5-14)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「100 人以上」(32.0%)比例最高，其次是「11~50 人」(30.0%)，再者為「10 人以下」(20.0%)(表 5-14)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(71.0%)比例最高，其次是「營造業」(11.0%)，再者為「其他」(10.0%)(表 5-14)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(54.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(22.0%)，再者為「5~10 年」(16.0%)(表 5-14)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(75.0%)比例最高，其次是「2 次」(17.0%)，再者為「3 次」、「不一定」各(4.0%)(表 5-14)。

(三) 綜合滿意度分析：雲林郵局在各指標的綜合評分為 88.0 分，其中以「郵差的親切度」(89.0 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.5 分)(表 5-14)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對雲林郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.0%(「非常滿意」33.0%及「還算滿意」66.0%)；無負面評價(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對雲林郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-14)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對雲林郵局投遞服務整體滿意分數為 88.3 分，較 111 年(89.4 分)下降 1.1 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對雲林郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對於表示負面評價 (表III-2)(表III-3)。
2. 無受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示負面評價(表III-6)(表III-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者

最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- 第一重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 54.0%。
- 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 52.0%。
- 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 50.0%。
- 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 39.0%。

4. 有 32.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 90.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」37.5%及「還算滿意」53.1%)，有 3.1%的受訪者表示「不太滿意」 (表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 87.0%的受訪者給予正面評價(「非常需要」25.0%及「還算需要」62.0%)，有 1.0%的受訪者表示「不太需要」(表III-16)。

6. 公司企業戶對於雲林郵局投遞服務，有 12.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他 」(41.7%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤) 」(33.3%) (表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十五、臺南郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺南郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 340 份(表 5-15)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(34.4%)比例最高，其次是「100 人以上」(30.6%)，再者為「51~100 人」(18.2%)(表 5-15)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(82.6%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(6.8%)，再者為「其他」(4.4%)(表 5-15)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(68.2%)比例最高，其次是「10~20 年」(19.4%)，再者為「5~10 年」(10.0%)(表 5-15)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(76.5%)比例最高，其次是「2 次」(18.2%)，再者為「不一定」(3.8%)(表 5-15)。

(三) 綜合滿意度分析：臺南郵局在各指標的綜合評分為 87.5 分，其中以「郵差的親切度」(87.9 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(87.8 分)(表 5-15)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對臺南郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.8%(「非常滿意」27.6%及「還算滿意」71.2%)；給予負面評價者有 1.2%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.2%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對臺南郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果每日接觸郵差次數以「不一定」滿意分數最高(89.6 分)，「3 次」、「4 次以上」滿意分數最低 (各 85.0 分)(表 5-15)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對臺南郵局投遞服務整體滿意分數為 87.6 分，較 111 年(89.4 分)下降 1.8 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對臺南郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.2%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 3.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」3.2%)；受訪者表示在「第三天」 (50.0%)收到限時郵件，其次為「不太清楚」 (41.7%)交寄後第幾天送達(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 56.2%。
- 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 50.9%。
- 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 46.8%。
- 第四重視項目為「郵差的親切度 」，達 43.5%。

4. 有 34.1%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 86.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.3%及「還算滿意」50.9%)，有 4.3%的受訪者表示「不太滿意」(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 84.2%的受訪者給予正面評價(「非常需要」22.1%及「還算需要」62.1%)，有 1.8%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.0%及「不太需要」1.8%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺南郵局投遞服務，有 8.2%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他 」(50.0%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領 」(17.9%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(14.3%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(100.0%) (表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十六、高雄郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

高雄郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 520 份(表 5-16)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「100 人以上」(36.9%)比例最高，其次是「11~50 人」(26.3%)，再者為「10 人以下」(22.7%)(表 5-16)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(76.5%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(10.4%)，再者為「工商服務業」(5.8%)(表 5-16)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(70.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(20.8%)，再者為「5~10 年」(6.7%)(表 5-16)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(63.7%)比例最高，其次是「2 次」(24.2%)，再者為「不一定」(9.2%)(表 5-16)。

(三) 綜合滿意度分析：高雄郵局在各指標的綜合評分為 88.1 分，其中以「郵差的親切度」(88.6 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」、「保持郵件的完整性」各(88.5 分)(表 5-16)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對高雄郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.9%(「非常滿意」30.6%及「還算滿意」68.3%)；給予負面評價者有 1.2%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.2%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果接觸郵差次數以「3 次」滿意分數最高(90.4 分)，「不一定」滿意分數最低(86.5 分) (表 5-16)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數為 87.9 分，較 111 年(89.4 分)下降 1.5 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對高雄郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.8%的受訪者對於「郵差的親切度」表示

「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(75.0%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.3%)；受訪者表示在「第三天」(37.5%)收到限時郵件，其次為「第二天」收到限時郵件、「不太清楚」(25.0%)交寄後第幾天送達，再者為「第四天以上」(12.5%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 53.7 %。
◆ 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 49.4 %。
◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 45.0%。
◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 44.0 %。

4. 有 28.3%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 87.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.4%及「還算滿意」51.7%)，有 1.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.4%)(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 88.1%的受訪者給予正面評價(「非常需要」25.8%及「還算需要」62.3%)，有 2.1%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.4%及「不太需要」1.7%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於高雄郵局投遞服務，有 10.6%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他 」(30.9%)，其次是「信件送錯地址(誤投) 」(27.3%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(25.5%)(表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形。 (1.8%)(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十七、澎湖郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

澎湖郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 50 份(表 5-17)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「10 人以下」(82.0%)比例最高，其次是「11~50 人」(14.0%)，再者為「51~100 人」、「100 人以上」各(2.0%)(表 5-17)。

2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「批發/零售/餐飲業」(54.0%)比例最高，其次是「工商服務業」(20.0%)，再者為「運輸/倉儲/通信業」、「社會服務/個人服務業」(8.0%)(表 5-17)。

3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(62.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(26.0%)，再者為「5~10 年」(12.0%)(表 5-17)。

4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(56.0%)比例最高，其次是「不一定」(28.0%)，再者為「2 次」(10.0%)(表 5-17)。

(三) 綜合滿意度分析：澎湖郵局在各指標的綜合評分為 87.2 分，其中以「郵差的服裝儀容」(88.1 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(87.8 分)(表 5-17)。

(四) 整體滿意度分析

1. 整體評價：公司企業戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.0%(「非常滿意」22.0%及「還算滿意」76.0%)；給予負面評價者有 2.0%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」2.0%) (表III-13)。

2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果接觸郵差次數以「3 次」滿意分數最高(91.7 分)，「2 次」、「不一定」滿意分數最低(85.0 分) (表 5-17)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數為 87.0 分，較 111 年(89.4 分)下降 2.4 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對澎湖郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(表III-2)(表III-3)。

2. 有 2.0%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示「第三天」(100.0%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 58.0%
◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 52.0%
◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 50.0%
◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 46.0%

4. 有 20.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」20.0%及「還算滿意」80.0%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 84%的受訪者給予正面評價(「非常需要」16%及「還算需要」68%)，有 2.0%的受訪者表示「非常不需要」(表III-16)。

6. 公司企業戶對於澎湖郵局投遞服務，有 10.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(80.0%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」、「其他」 (20.0%) (表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十八、屏東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

屏東郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 130 份(表 5-18)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(42.3%)比例最高，其次是「10 人以下」(30.8%)，再者為「100 人以上」(17.7%)(表 5-18)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(60.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(14.6%)，再者為「工商服務業」(8.5%)(表 5-18)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(53.1%)比例最高，其次是「10~20 年」(23.8%)，再者為「5~10 年」(17.7%)(表 5-18)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(76.9%)比例最高，其次是「2 次」(13.1%)，再者為「不一定」(10.0%)(表 5-18)。

(三) 綜合滿意度分析：屏東郵局在各指標的綜合評分為 88.4 分，其中以「郵差的親切度」(89.1 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(89.0 分)(表 5-18)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對屏東郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.2%(「非常滿意」31.5%及「還算滿意」67.7%)；無給予負面評價者，另外有 0.8% 受訪者表示不知道/無意見(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對屏東郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者員工數不同而產生顯著差異，分析結果成立時間以「10 人以下」滿意分數最高(89.9 分)，「51~100 人」滿意分數最低(86.7 分) (表 5-18)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對屏東郵局投遞服務整體滿意分數為 88.2 分，較 111 年(88.9 分)下降 0.7 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對屏東郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(表III-2)(表III-3)。

2. 有 0.8%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示「不太清楚」 (100.0%)交寄後第幾天送達(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- 第一重視項目為「郵差的親切度 」，達 50.8%。
- 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 46.9%。
- 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 45.4%。
- 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 42.3%。

4. 有 27.7%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 91.7%給予正面評價(「非常滿意」27.8%及「還算滿意」63.9%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 86.2%的受訪者給予正面評價(「非常需要」23.1%及「還算需要」63.1%)，有 1.5%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.0%及「不太需要」1.5%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於屏東郵局投遞服務，有 10.8%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他 」(35.7%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤) 」、「信件送錯地址(誤投) 」各(28.6%)，再者為「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領 」(21.4%)；並無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形發生；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十九、臺東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

臺東郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 50 份(表 5-19)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「10 人以下」(64.0%)比例最高，其次是「11~50 人」 (28.0%)，再者為「100 人以上」(6.0%) (表 5-19)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「批發/零售/餐飲業」(40.0%)比例最高，其次是「社會服務/個人服務業」(28.0%)，再者為「工商服務業」(14.0%)(表 5-19)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(54.0%)比例最高，其次是「5~10 年」、「10~20 年」(18.0%)，再者為「5 年以下」(10.0)(表 5-19)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(52.0%)比例最高，其次是「2 次」(30.0%)，再者為「不一定」(14.0%)(表 5-19)。

(三) 綜合滿意度分析：臺東郵局在各指標的綜合評分為 86.1 分，其中以「每日遞送郵件的時段」(87.1 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(86.6 分)(表 5-19)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對臺東郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.0 %(「非常滿意」20.0%及「還算滿意」76.0%)；給予負面評價者有 4.0 %(「非常不滿意」2.0%及「不太滿意」2.0%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者員工數、行業別與接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果員工數以「11~50 人」滿意分數最高(88.6 分)，「100 人以上」滿意分數最低(75.0 分)，行業別以「其他」滿意分數最高(90.0 分)，「製造業」滿意分數最低(80.0 分)；接觸郵差次數以「2 次」滿意分數最高(87.0 分)，「3 次」滿意分數最低(75.0 分)(表 5-19)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數為 86.4 分，較 111 年(86.2 分)上升 0.2 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對臺東郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 2.0%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價，認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(100.0%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 6.0 %的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」2.0%及「不太滿意」4.0%)；受訪者皆表示在「第三天」(100.0%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 56.0%。
◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 54.0%。
◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 50.0。
◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 42.0%。

4. 有 24.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 91.7 %給予正面評價(「非常滿意」41.7%及「還算滿意」50.0%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 86.0 %的受訪者給予正面評價(「非常需要」18.0%及「還算需要」68.0%)，無受訪者給予負面評價 (表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺東郵局投遞服務，有 18.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)；認為需要改進的地方是「其他」(66.7%)及「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「信件送錯地址(誤投)」各 (22.2%)(表III-18)，並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

二十、花蓮郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

花蓮郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 60 份(表 5-20)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「10 人以下」(63.3 %)比例最高，其次是「11~50 人」(28.3 %)，再者為「100 人以上」(6.7 %)(表 5-20)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「社會服務/個人服務業」(33.3 %)比例最高，其次是「工商服務業」(25.0 %)，再者為「批發/零售/餐飲業」(18.3 %)(表 5-20)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(73.3 %)比例最高，其次是「10~20 年」(13.3 %)，再者為「5~10 年」(11.7 %)(表 5-20)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(81.7 %)比例最高，其次是「2 次」(16.7 %)，再者為「3 次」(1.7 %)(表 5-20)。

(三) 綜合滿意度分析：花蓮郵局在各指標的綜合評分為 88.5 分，其中以「郵差的親切度」(90.0 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(89.5 分)(表 5-20)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 100.0 %(「非常滿意」35.0 %及「還算滿意」65.0 %)；無負面評價。 (表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-20)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意分數為 88.5 分，較 111 年(88.8 分)下降 0.3 分(表四)。

(五) 公司企業戶受訪者對花蓮郵局投遞服務滿意度分析(表III-1~III-19)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，受訪者皆無給予負面評價(表III-2)(表III-3)。
2. 受訪者對「限時郵件郵遞時效」無給予負面評價(表III-6)(表III-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者

最重視的四項服務依序為(表III-12)：

- 第一重視項目為「保持郵件的完整性」，達 51.7%。
- 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 45.0%。
- 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 41.7%。
- 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 33.3%。

4. 有 16.7%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 80.0 %給予正面評價(「非常滿意」40.0 %及「還算滿意」40.0 %)，10.0%的受訪者表示「不太滿意」。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 86.6 %的受訪者給予正面評價(「非常需要」33.3%及「還算需要」53.3%)，無受訪者給予負面評價 (表III-16)。

6. 公司企業戶對於花蓮郵局投遞服務，有 15.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他 」(44.4%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(33.3%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」 (100.0%) (表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。。

第陸章 調查結論與建議

一、調查結論

1. 112 年綜合滿意度(表示窗口服務、住宅戶投遞服務、公司企業戶投遞服務三項加權平均值)評分為 89.4 分，較 111 年 89.7 分，下降 0.3 分【詳表 2-1】。
2. 各項服務指標中，窗口服務十項綜合評分為 91.1 分，較 111 年 90.7 分，上升 0.4 分【詳表 2-2】。
3. 各項服務指標中，住宅戶投遞服務九項服務項目綜合評分為 87.4 分，較 111 年 88.4 分，下降 1.0 分【詳表 2-3】。
4. 各項服務指標中，公司企業戶投遞服務九項服務項目綜合評分為 88.0 分，較 111 年 89.1 分，下降 1.1 分【詳表 2-4】。

(一)整體服務表現

1. 顧客對郵局窗口服務的「整體服務表現」滿意分數為 90.3 分，較 111 年(90.9 分)下降 0.6 分【詳表二】。
2. 住宅戶對郵局之投遞服務的「整體服務表現」滿意分數為 87.7 分，較 111 年(88.5 分)下降 0.8 分【詳表三】。
3. 公司企業戶對郵局之投遞服務的「整體服務表現」滿意分數 87.9 分，較 111 年(89.1 分)下降 1.2 分【詳表四】。

(二)顧客最重視的服務項目

1. 窗口服務的整體重視項目【表 I-14】、【表六】
   - ◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度」，達 65.7%。
   - ◆ 第二重視項目為「服務人員的親切度」，達 64.0%。
   - ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 63.9%。
   - ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 58.7%。
2. 住宅戶投遞服務的整體重視項目【II-12】、【表七】
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 74.0%。
   - ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 52.5%。
   - ◆ 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 44.9%。
   - ◆ 第四重視項目為「按地址投遞準確性」，達 44.0%。

3. 公司企業戶投遞服務的整體重視項目【III-12】、【表八】

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 56.3%。

◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 46.2%。

◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 45.4%。

◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 45.1%。

(三)顧客認為需要改善的內容

1. 郵局窗口服務部份，有 7.4%的受訪者表示需要改進，較 111 年(6.5%)，下降 0.9%，顧客認為需要改進的項目如下(表 I-20)(表 I-21)：

   (1) 「服務人員不足，等候時間太久」(48.1%)比例最高，較 111 年(41.3%)，上升 6.8%。

   (2) 「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(28.6%)，較 111 年(34.5%)，下降 5.9%。

   (3) 「其他」(13.5%)，較 111 年(11.2%)，上升 2.3%。

2. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 12.7%的受訪者表示需要改進，較 111 年(14.6%)，下降 1.9%，顧客認為需要改進的項目如下(表 II-19)(表 II-20)：

   (1) 「其他」(36.9%)比例最高，較 111 年(23.0%)，上升 13.9%。

   (2) 「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(30.5%)，較 111 年(32.0%)，下降 1.5%。

   (3) 「信件送錯地址(誤投)」(19.6%)，較 111 年(26.9%)，下降 7.3%。

3. 公司企業戶對於郵局投遞服務，有 11.0%的受訪者表示需要改進，較 111 年(11.3%)，下降 0.3%，顧客認為需要改進的項目如下(表 III-17)(表 III-18)：

   (1)「其他」(39.3%)比例最高，較 111 年(41.4%)，下降 2.1%。

   (2)「信件送錯地址(誤投)」(23.0%)，較 111 年(27.7%)，下降 4.7%。

   (3)「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(19.0%)，較 111 年(16.3%)，上升 2.7%。

   (受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄)

(四)本年郵政服務顧客綜合滿意度與 111 年調查結果比較

本次(112 年度)調查綜合分數為 89.4 分，較 111 年 89.7 分，下降 0.3 分；窗口服務分數 91.1 分；住宅戶投遞服務分數 87.4 分；公司企業戶投遞服務分數則為 88.0 分，郵政顧客綜合滿意度除窗口服務外，住宅戶及公司企業戶投遞服務皆有下降的情形。另外，今年的窗口、住宅戶及公司企業戶三種服務之分數，以窗口服務的分數較高，住宅戶分數最低，故投遞人員在服務住宅戶時應再強化投遞品質，維護良好顧客關係，以維護郵局的企業形象，並提升民眾對郵政服務的滿意度。

	窗口服務	住宅戶服務	企業戶服務	綜合分數
112	91.1	87.4	88.0	89.4
111	90.7	88.4	89.1	89.7
110	90.8	88.7	89.4	89.9
109	90.5	88.7	88.9	89.7
108	90.7	88.5	88.4	89.6

最近五年綜合服務滿意度分數一覽表

二、研究建議

(一) 適當加強窗口服務人力或開放快速窗口，以縮短顧客等候時間

調查發現親至郵局辦理各項郵政服務之民眾，其中表示不滿意者有逾四成民眾認為最需要改善的是「服務人員不足，等候時間太久」(48.1%)比例最高，而在合理的等候時間，經調查顯示多數的民眾表示，有近五成的民眾認為較能接受的等候時間為「6~10 分鐘」(47.5%)，其次是「5 分鐘之內」(30.9%)，故建議應依各郵局平日及假日的尖峰時段，在各窗口派遣適當的人力，或適時開放快速窗口，避免使民眾等候太久。

(二) 持續改善投遞人員在遞送郵件服務情形

住宅戶對於郵局投遞服務，有 12.7%的受訪者表示「需要」改進，其中「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(30.5%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(19.6%)都是有一定比例受訪者建議改善的項目；建議加強外勤人員訓練，培養人員服務正確性及服務耐心。

進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(59.0%)，其次是「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(33.3%)。故建議針對上述需要改善情形，參考顧客不滿意項目之比重，可作為解決問題優先順序，以提升民眾對投遞服務之滿意度。

(三) 加強郵務人員之訓練，以提升服務準確度

111 年報告中，住宅戶與企業戶最重視服務項目前四名皆有「按地址投遞準確性」、「保持郵件的完整性」及「郵差的親切度」三項，而今年調查結果顯示：今年度住宅戶關注優先項目中有「郵差的親切度」(74.0%)，顯示住宅戶相對企業戶，較重視郵務人員服務態度；企業戶則仍是注重「按地址投遞準確性」(56.3%)的比例與住宅戶(44.0%)有較大落差。除訓練人員對應的服務能力外，建議未來服務住宅戶時，應更重視人員服務態度；對企業戶則應提供更具效率的投遞方案以加強投遞準確性，進而滿足不同類型用戶的需求。

(四) 持續改善及加強宣導郵局之各項便民服務

住宅及公司企業戶對「投遞前收件人用書面申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」此一服務有 16.1%的住宅戶與 29.7%的企業戶知道此服務，建議可以持續透過宣傳使民眾更瞭解有此項政策，並加強此措施的服務品質，進而感受到郵局提供服務之便利性。

此外，住宅及公司企業戶對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」之服務正面評價分別為住宅戶 75.5%與公司企業戶 83.1%，建議持續提供此項服務以提升民眾對郵局服務之滿意度。

(五) 投遞人員寄件正確性顯著進步，但仍建議持續加強

「普通包裹郵遞時效」及「按地址投遞準確性」是住宅戶及企業戶共同重視的項目：而今年「信件送錯地址(誤投)」比例，住宅戶為 19.6%，較 111 年(26.9%)，下降 7.3%；企業戶「信件送錯地址(誤投)」(23.0%)，較 111 年(27.7%)，下降 4.7%。表示近一年來投遞準確性已有顯著進步；但由於投遞誤投的狀況，可能和其他外在因素有關(例如郵局人員成功將信件移交管委會，但後者通知住戶時有誤)，故仍建議持續改善，降低整體不滿意度。

(六) 加強宣導關懷獨居長者服務措施

住宅戶對「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」此一服務有 11.4%表示知道，知道的民眾比例與 110 年、111 年結果相比並未明顯上升。建議郵局加強宣導此措施的服務，進而讓民眾了解到郵局對於社會的關懷，並且完善此項服務。

(七) 加強環境設施、關懷行動不便者、避免中午時段送件

在受訪者填寫的其他需改進項目中，窗口服務多以環境或設施狀況不佳為主，如「廁所太髒」、「飲水機沒水」；專業服務部分則有民眾建議「另闢壽險銷售櫃台」、「延長夜間時間」等，建議研擬如何改善上述設備狀況或民眾提議措施的可行性。

住宅戶部分，民眾反映意見則以掛號信未等候民眾回應(如「掛號信件並沒有按鈴通知」、「按鈴後請稍作等候（因要找印章）」等；除建議加強人員訓練外，如得知受訪者為年長者或行動不便者，應配合調整等候時間；或未來可考慮請寄件人提供相關資訊，使投遞人員執行任務時能先注意。

企業戶部分，民眾意見以不要在中午時段送件為主(如「不要在中午時間投遞」、「避免午休時間送件」)；此外另有民眾希望掛號能有電話通知(如「希望有掛號能電話通知」、「限時郵差要做到實際打電話給收件人」)。建議投遞企業戶時避免於午休時間投遞以增加效率；並且落實通知收件人的機制。

附錄 A 開放式改進意見反映整理

附錄 A1 窗口服務調查－受訪者其他意見整理

A1-1 服務不親切的地方

序號	意見內容
1	不願意協助
2	趕下班

A1-2 合理的等候時間是多久

序號	意見內容
1	20 分鐘

A1-5 需要改進地方

序號	意見內容
1	窗口多一點
2	郵務工作量多
3	營業時間太短
4	wifi 無法順利連網
5	人多須加快
6	上網作業如何更方便
7	口氣改善
8	不主動協助
9	不抽號碼牌
10	不要推銷保險
11	反應排隊問題主管態度傲慢
12	加油
13	加強櫃台提示燈字體
14	另闢壽險銷售櫃台
15	任意讓年長者領取存款家人不知
16	年底大宗郵件處理
17	有兩次忘了還身分證

18	作業流程繁瑣
19	冷氣不冷、冷氣不冷尤其下午五點以後
20	希望有夜間服務
21	希望快點
22	希望推銷壽險的櫃台不要一直推銷
23	志工服務
24	快速窗口排隊人潮需久站
25	沒有熱忱
26	沒廁所
27	沒飲水機
28	延長夜間時間
29	服務人員少
30	服務人員很多但等候時間太久
31	保險業務應開專用櫃台
32	星期六可營業半天
33	疫情時處理狀態但疫情已過
34	時間開到晚一點
35	停機車人多車凌亂
36	偶爾等待時間過久
37	基本專業知識要加強
38	排隊動線
39	掛號勿投擲在郵局租用的郵箱
40	推銷保險類業務
41	設置專門壽險櫃台加速其他業務進行
42	廁所很髒
43	廁所異味重
44	廁所標示不明
45	無水
46	無法使用廁所
47	筆常常沒有水無法使用

48	等待時間太久
49	視障服務需加強
50	郵務沒抽號碼牌
51	飲水機沒水
52	落實壽險專用櫃台
53	態度欠佳
54	趕下班
55	增加老人殘障用櫃台
56	增加車位
57	增加廁所
58	增加窗口舒緩人潮
59	應該要抽號碼牌
60	櫃台人員為同理等候人的心情
61	櫃台太高不方便

附錄 A2 住宅戶投遞服務調查－受訪者其他意見整理

A2-1 服務態度-郵差親切度方面

序號	意見內容
1	猛按電鈴 有時開門看不到人
2	郵差按門鈴把信丟著就走了
3	掛號信時郵差按一下門鈴就走掉 很快就不見人影 這點需要改善
4	催人快點
5	私人因素不方便回答
6	郵差很急
7	信件用丟的
8	郵差堅持民眾要蓋章收取
9	態度不好　沒有親和度
10	按電鈴後就走 就必須自己到管理中心去領　帶老人家行動不便
11	有時候沒有將信件投遞到信箱
12	信件未確實如期送達 詢問卻表現不耐煩
13	等待很不耐煩 拿印章總需要時間
14	透天厝從 3 樓走下來領郵件 只有一位郵差嫌等太久唸"以後不送了"
15	家裡電鈴壞時 掛號信不肯喊一下 就直接貼紙條 去郵局領 我是老人家 去郵局領比較不便

A2-2 需要改進地方

序號	意見內容
1	等候掛號信時間可以再久一點 有時候回應郵差沒聽到 5 樓下來人就走了 後來還要去郵局領
2	信封電話但郵差沒有用電話聯絡
3	投遞準確性再提高
4	收到掛號信郵差用信封遮住郵件(如:罰單之類)就直接要簽名
5	如果可以的話 投遞可以第 3 次
6	投遞時勿將信件置車上 有時滑落車底下會延誤收信
7	通知領掛號信須拿印章 但郵差等不耐煩 態度不佳
8	從前的郵差親切　現在的郵差沒有
9	希望能開放夜間投遞

10	投遞再準確些
11	用門鈴也要喊一下 通知掛號
12	郵差尋找地址(老地區)的事應加強訓練 經常找錯
13	送達信件 請多等一下 老人行動不便
14	針對掛號信 限時　函件送達速度是否可以再快點
15	服裝要精整品質更好一點
16	掛號信請等久一點
17	掛號信件並沒有按鈴通知　只留下領取單自行離開
18	按鈴後請稍作等候（因要找印章）
19	代購 代送的時效性須加強/櫃台存匯業務太慢等太久
20	請勿在中午 12 點~2 點之間叫人領收掛號信 影響睡眠
21	招領時間可否延長至 18:30 方便及時領取 否則公司下班後再趕來領都來不及 領取限時郵件
22	在年節時郵寄時間太長
23	因門鈴故障 但在信封上有電話但未聯絡
24	希望包裹可以送上樓
25	異動不要太大(人員)
26	收費盡量收整數 較好計算
27	郵差的親切度待加強
28	有些信件 包裹招領 可以結合超商服務
29	年輕郵差的服務精神與早年相比差很多
30	掛號信郵差只叫收件人姓名 沒說幾號幾樓所以不知郵差和哪一戶說話
31	應確認收件人何時可收件
32	公寓等候可以再長點 老人家上下樓不便
33	快捷郵件服務的投遞範圍可以再廣一點
34	希望樓上的家人掛號信可以交給樓下的家人
35	有掛號信時 郵差沒有敲門或按門鈴 當時人在家 結果是要我們去郵局領取
36	如掛號信送達時住戶不在　可以留下資料約領取的時間
37	建議"夜間"送信
38	平日只要固定一天至晚上 8 點也可收信件
39	收掛號信時　有時用喊的 未必聽的到

40	限時信比以前慢多了 希望改善
41	雖然不錯 但還要有進步的空間　方可與其民營機構競爭
42	建議確定該戶有人簽收 可以不用本人
43	家中電鈴故障 希望郵差能大聲喊叫
44	平日只要固定一天　晚上 7 點左右投遞郵件
45	包裹送達時住戶不在家 希望可留條子或資料方便約領取包裹的時間
46	掛號信未確實送到住家
47	增加方便性 才能與便利商店競爭
48	若與便利商店結合 對上班族而言更便利
49	曾申請地址更改　但無效果還是投遞錯誤
50	沒有投遞信件在信箱裡
51	很多郵局的訊息 民眾都不知道
52	(公司)上班時可送信件　下班後不要再送信件到公司
53	按電鈴等候長一些/ 叫喚一下 預約送達時間
54	包裹收取費用 司機與郵局櫃台報價不同
55	因為年紀大了 動作慢 郵差如按門鈴時間要久一點 長一點 才會聽到 要多等待一下
56	有些年輕郵差 服務態度要再加油
57	對長輩更多服務
58	對於新進郵差多增加教育訓練時 才可減少失誤並節省時間
59	窗口等候很久
60	郵差先生的英文再加強
61	郵件令人很不滿意
62	中午不要寄送投信
63	包裹未送至樓上
64	郵差不可要人替鄰居蓋章收信
65	若鄰居熟識 可代領掛號信
66	轉投掛號信到辦公室 現在改為每年網路申請 否則還是到櫃台招領 很不便民
67	如有掛號信請郵差大聲叫 否則太小聲 不知道來了
68	郵務人員窗口可以多一點
69	投遞時間沒有固定

70	確實做到在第 2 次以電話通知
71	郵差你按門鈴 有人回應 你就不該離開稍微等一下
72	郵差按門鈴　就請等個 2 分鐘
73	從澎湖寄健保卡到桃園用快捷結果 7 天 /(限時掛號)郵差按了門鈴 等我們下來郵差不見了
74	投在門口 (信件)
75	如果大樓可以讓對方不知道取件嗎?
76	等簽收掛號信的時間可以再久一點
77	郵政人員的薪資度改善
78	將掛號信件改投上班地
79	將掛號信郵件 書面申請改投上班地一事 可否增加用網路申請
80	第一次投遞未能收到 等待二次投遞太慢 延誤時效
81	獨居老者優惠要加強宣導
82	應電商合作
83	請郵差等待時間多一些
84	郵箱貼上紅單不雅
85	覺得每星期送信太少 希望能增加至 3-4 次
86	提高行車安全
87	建議能配送大型物件
88	收不到信件 可以放在全家
89	宅配不要拖太久
90	郵件越來越多　人力應要再增加
91	新電鍋寄到金門 結果外表凹傷
92	水電費帳單常常收不到 (各式帳單)
93	郵差送信不要一邊抽菸一邊送信 破壞形象
94	福利要好一些
95	關懷獨居長者 服裝證件要正式 免被疑"詐騙"
96	掛號信能否電話通知 郵差只會貼招領單
97	郵差業務已經很忙 不應再做居家關懷長者 回歸社會局服務
98	住家是透天厝 有掛號信時　一直按電鈴 可否請郵差不要那麼急 謝謝
99	女性服務比較親切

100	提供毛巾或手帕擦汗水
101	服務態度
102	郵差送信時要注意養狗的住家　要小心　注意安全
103	掛號時間請勿在午睡時送件
104	每一次到分局領信件非常不便　假日不開　沒營業
105	鄉下地方郵差送信常被狗追　有時會跌倒　很辛苦　應改善
106	掛號信件沒有喊名字就直接請住戶到郵局領
107	郵差在送雙掛號時　回執單送回原單位要有效率　不要漏單
108	綠色服裝太久了　可以換了
109	用印章或簽名 其中一個就可以了
110	生鮮水果寄前要先打電話聯絡收件人
111	郵資便宜點
112	希望以後簽收信件或包裹改用電子化簽收
113	前房客的信件退還給郵差 郵差還是繼續送過來
114	指定轉寄地址 卻無法處理
115	掛號信件 一直催　讓人緊張

附錄 A3 公司企業戶投遞服務調查－受訪者其他意見整理

A3-1 服務態度-郵差親切度方面

序號	意見內容
1	電話聯絡不太禮貌還有錯誤現象
2	公司門口有個水管　很怕會被機車壓壞也怕郵差會受傷　造成雙方的困擾
3	丟了就走

A3-2 需要改進地方

序號	意見內容
1	留意地址的正確性
2	快遞時間
3	人多時既使有人也不看放窗口
4	避免地址送錯
5	平信送達的時間能再快一點
6	地址經常搞錯
7	普通掛號郵件 以前都一天就送達 現在要等 2 天
8	請再細分類
9	假日時 郵局多一點地點
10	快捷郵件郵遞時效 能否送達時間快一點 希望能學習黑貓宅急便　今天寄出 明天就收到
11	多設方便性郵箱 提供密碼讓上班無法接到者 下班能自行去領取
12	請第二天早上 11:00 到達
13	材積大小不了解 比較麻煩
14	曾經買過自粘郵票 後來買不到了 去電總局說不會再生產　為何不繼續生產
15	從沒收到郵局來電 通知 每一次都是張貼招領單自行去櫃檯取件
16	希望寄包裹 郵差可以來取件 宅配通都有來取件
17	郵差的衣服都已經很破舊又退色 都沒更新　看了很辛苦
18	快捷 掛號信郵件聯絡方式 電話聯絡再確實一點 精進一點多次結果都是要到郵局窗口招領
19	公寓長者 12 歲以下小孩或孕婦等沒辦法下樓領郵件 能不能送上來
20	郵局要自行內評才對
21	轉寄公司的掛號信 因延誤太久 而被退掉

22	快捷郵件寄送時段多些選擇
23	郵件超重差幾公克會收錢
24	掛號的條碼被撕一半請改善
25	不要中午送件
26	建議"大宗郵件"二聯式單據可否提供表格可在網路上下載 自行影印可節省二方時間
27	希望樹林鎮前郵局可設機車 腳踏車臨停站否則會被開罰單
28	希望郵差先生掛號信件投遞的準確度高一點
29	網路諮詢
30	信件招領仍然需要招領單臨櫃能否簡化
31	人手不足
32	不知是不是郵局系統問題　收件人有到郵局更改地址 但寄件人都寄不出去 還要再付一次費用
33	郵差先生很辛苦 應提供工作環境保障與福利
34	郵差先生把我的護照和文件基本資料一個寄到台中 一個寄到台北
35	不要在中午時間投遞
36	掛號不要在中午吃飯時間投遞
37	郵差信件不投信箱 (後來有提建議投遞成功)
38	希望郵件亦可裝於 1 或 2 或 3 號袋內郵寄
39	請注意分類/地址的準確性
40	帳單注意　投遞時間
41	郵差需要耐心一點
42	不要在公司 9:00 上班前就來　無人可收發
43	避免午休時間送件
44	若有錯誤信件時直接退給郵差時沒有收據會產生問題(因沒有證明會有引發爭議)
45	換新郵差時 投遞時間會延誤
46	服裝再更漂亮代表郵局　　做問卷要送禮
47	郵局沒有事先通知要帶雙證件去領　結果白跑一趟 曾經老闆已經帶證件過去了郵局就是不給領
48	到府服務收件　希望有網路
49	查詢系統需要時常更新 因為客戶已收到(系統卻顯示投遞中)
50	件數一多時 會有別家信件

51	建議區域在假日時　郵局多開一些地點
52	信箱投遞變少 還要去窗口領 便利袋區隔不詳細 國外信件困難度提高 尤其美國
53	希望有掛號能電話通知
54	郵局人手不足時 等待郵件時間會很久
55	希望能有晚上或假日的掛號投遞服務
56	收寄信的簽收記錄 可延長至少 6 個月
57	信件 包裹 改投上班地點
58	沒按鈴 就請到郵局去招領物件
59	請郵差勿在郵件上畫記號 希望郵差職能較一致一些
60	因位置特殊 希望平信送到也可通知一聲
61	有可問/告知還須多久時間 以便大眾節省時間
62	明明辦公人員在　沒有大聲喊名字 一下人就不見了
63	有時會把別人家的信送到公司
64	限時郵差要做到實際打電話給收件人
65	有時候星期三當地郵局不開門 要寄信很困擾

附錄 B 窗口調查問卷

112 年度郵政服務顧客滿意度調查
「窗口服務滿意度調查問卷」

局名代號：_____　　問卷編號：_____

訪問日期：112 年 月 日　　查核日期：112 年月日

訪員姓名：_____　　督導員姓名：_____

訪問時段：□上午(AM8:30～12:00)□下午(PM12:00～5:00)

先生（小姐）您好：

我是的訪問員，敝姓____，本公司接受中華郵政公司的委託，進行一項有關「民眾對郵局窗口服務滿意度」的調查，以做為改善服務品質的重要參考依據。很抱歉打擾您幾分鐘的時間，請教您幾個問題好嗎？謝謝！

一、以下想請教您對這家郵局下列幾項窗口服務項目的滿意程度？請就「非常滿意」、「還算滿意」、「不太滿意」或「非常不滿意」來回答	非常滿意 4	還算滿意 3	不太滿意 2	非常不滿意 1	不知道/無意見（無明確反應） 0
(一)洽公環境、服務措施滿意度					
1.局屋、營業廳的美化、綠化	□	□	□	□	□
2.服務設施(飲水機、老花眼鏡等)	□	□	□	□	□
3.引導指標動線安排	□	□	□	□	□
4.性別友善設施(男性女性通用廁所、無障礙設施、育嬰哺乳室等)	□	□	□	□	□
(二)服務禮儀滿意度					
5.服務人員的親切度	□	□	□	□	□
6.回答問題的禮貌	□	□	□	□	□
7 服務人員的服裝儀容	□	□	□	□	□
(三)服務專業性滿意度					
8.各項作業熟練度(辦事效率)	□	□	□	□	□
9.等候時間的長短	□	□	□	□	□
10.中午時間的服務效率	□	□	□	□	□

5-1 您認為最不親切的地方為何？
□(1)禮貌不佳
□(2)服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)
□(3)其他

9-1 您認為合理的等候時間是多久？
□(1)5 分鐘之內
□(2)6~10 分鐘
□(3)11~15 分鐘
□(4)其他

10-1 哪項業務的處理速度讓您覺得最不滿意？
□(1)寄發郵件
□(2)儲金(存、提款)
□(3)郵匯(匯款、劃撥)
□(4)壽險
□(5)其他_____

二、請就以上十項窗口服務項目中，您最重視哪四項服務？請按重要順序告訴我好嗎？**(訪員請出示提示卡，並依回答優先順序填入項目代號)**

1.：　　2.：　　3.：　　4.：

三、整體來說，您對這家郵局所提供的各項窗口服務感覺滿不滿意？

□(4)非常滿意　　□(3)還算滿意　　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

四、您對這家郵局的營業時間滿不滿意？

□(4)非常滿意　□(3)還算滿意　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

五-1.最近兩年您是否曾經有向郵局提出抱怨或意見？(民眾意見處理滿意度)

□(1)有**(續問五-2)**　□(2)沒有**(跳問六-1)**

五-2.您是用什麼方式提出抱怨或意見呢？

□(1)電子郵件(網頁、Email)　□(2)書面文件(傳真、意見箱/卡)

□(3)現場、電話答詢　□(4)其他_____

五-3.那麼，您對郵局處理您的抱怨或意見滿不滿意？

□(4)非常滿意　□(3)還算滿意　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

六-1.您認為這家郵局在窗口服務方面是否需要再改進呢？

□(1)是**(續問六-2)**　□(2)否**(跳問七-1)**

六-2.那麼，您認為有哪些地方需要改進呢？**(複選不提示)**

□(1)未尊稱顧客「先生」、「小姐」　□(2)顧客詢問時應對口氣欠佳

□(3)服務人員不足，等候時間太久　□(4)工作效率差，作業速度慢/不熟練

□(5)員工不相互支援

□(6)中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐

□(7)設備不完善、空間小、髒亂　□(8)其他_____

七-1.性別：

□(1)男性　□(2)女性

七-2.年齡：

□(1)20 歲以下　□(2)20~29 歲　□(3)30~39 歲

□(4)40~49 歲　□(5)50~59 歲　□(6)60 歲以上

七-3.教育程度：

□(1)國小及以下　□(2)國(初)中　□(3)高中(職)

□(4)專科　□(5)大學及以上

七-4.職業：

□(1)公司負責人(自營事業、商號老闆)

□(2)企業機關主管、經理人員

□(3)專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)

□(4)基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員

□(5)業務、銷售人員、店員

□(6)監工、領班、技術人員

□(7)司機、作業員

□(8)農林漁牧業從業人員

□(9)軍人

□(10)無(待)業、學生、退休、家庭管理

□(11)其他_____

八-1.受訪者姓名：_____先生/小姐

********** 我們的訪問到此全部結束，非常謝謝您！ **********

附錄 C 住宅戶調查問卷

112 年度郵政服務顧客滿意度調查

訪問日期：112 年_____月_____日　　查核日期：112 年_____月_____日

「投遞服務滿意度調查問卷」(住宅戶)

局名代號：_____　　問卷編號：_____

訪問日期：112 年_____月_____日　　查核日期：112 年_____月_____日

訪員姓名：_____　　督導員姓名：_____

先生（小姐）您好：

我是_____的訪問員，敝姓____，本公司接受中華郵政公司的委託，進行一項有關「民眾對郵局投遞服務滿意度」的調查，以做為改善服務品質的重要參考依據。請問您家裡通常由誰收取信件，能否向他請教幾個問題？謝謝！

一、請問您家裡的郵件大多由誰收取？

□(1)自行收取　　□(2)大樓管理員　**(停止訪問)**

二、以下想請教您對郵局下列幾項投遞(送信)服務項目的滿意程度？請就「非常滿意」、「還算滿意」、「不太滿意」或「非常不滿意」來回答

	非常滿意 4	還算滿意 3	不太滿意 2	非常不滿意 1	不知道/無意見（無明確反應）0
(一)服務態度方面					
1.郵差的服裝儀容	□	□	□	□	□
2.郵差的親切度	□	□	□	□	□
3.回答問題的周詳度	□	□	□	□	□
(二)服務效率方面					
4.普通包裹郵遞時效	□	□	□	□	□
5.限時郵件郵遞時效	□	□	□	□	□
6.快捷郵件郵遞時效	□	□	□	□	□
7.等候簽領掛號時間	□	□	□	□	□
(三)郵遞品質方面					
8.保持郵件的完整性	□	□	□	□	□
9.按地址投遞準確性	□	□	□	□	□

2-1 您認為最不親切的地方為何？
□(1)禮貌不佳
□(2)服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)
□(3)其他_____

5-1 請問，您平常收到的限時郵件大多在交寄後幾天送達？
□(1)當天
□(2)第二天
□(3)第三天
□(4)第四天以上
□(5)不太清楚

三、就以上九項投遞服務項目中，您最重視哪四項服務？請按重要順序告訴我好嗎？

(請訪員再輪流提示評鑑項目，並依回答優先順序填入項目代號)

1.：_____ 2.：_____ 3.：_____ 4.：_____

四、整體來說，您對郵局所提供的投遞服務感覺滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

五-1.請問您是否知道郵局為解決上班族及雙薪家庭無法在家簽領掛號函件之困擾，已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施？

□(1)知道 **(續問五-2)** □(2)不知道 **(跳問六)**

五-2.請問您對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施感到滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

六、請問您對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領服務感到滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

七-1.請問您是否知道郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施？

□(1)知道 **(續問七-2)** □(2)不知道 **(跳問八-1)**

七-2.那麼，您認為郵局提供關懷獨居長者之服務措施感到滿不滿意?

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

八-1.您認為郵局在遞送郵件服務上是否需要再改善呢?

□(1)需要 **(續問八-2)** □(2)不需要 **(跳問九-1)**

八-2.那麼，您認為有哪些地方需要改善呢？**(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)**

□(1)信件不能及時送達(太慢、延誤)

□(2)信件送錯地址(誤投) □(3)郵件丟在地上不置於信箱內**(續問八-3)**

□(4)郵差應對口氣欠佳 □(5)信件遺失

□(6)投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領

□(7)郵件污損 □(8)其他_____

八-3.那麼，您認為「郵件丟在地上不置於信箱內」有哪些情形呢？

(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)

□(1)設有信箱，郵件仍被丟置於地上

□(2)未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上

□(3)郵件體積過大，無法完全置入信箱

□(4)其他_____

九-1.性別：

□(1)男姓 □(2)女姓

九-2.年齡：

□(1)20 歲以下 □(2)20~29 歲 □(3)30~39 歲

□(4)40~49 歲 □(5)50~59 歲 □(6)60 歲以上

九-3.教育程度：

□(1)國小及以下　□(2)國(初)中　□(3)高中(職)

□(4)專科　□(5)大學及以上

九-4.職業：

□(1)公司負責人(自營事業、商號老闆)

□(2)企業機關主管、經理人員

□(3)專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)

□(4)基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員

□(5)業務、銷售人員、店員

□(6)監工、領班、技術人員

□(7)司機、作業員

□(8)農林漁牧業從業人員

□(9)軍人

□(10)無(待)業、學生、退休、家庭管理

□(11)其他_____

十、受訪者姓名：_____先生/小姐

********** 我們的訪問到此全部結束，非常謝謝您！ **********

附錄 D 公司企業戶調查問卷

「投遞服務滿意度調查問卷」(公司企業戶)

局名代號：_____　　問卷編號：_____

訪問日期：112 年_____月_____日　　查核日期：112 年_____月_____日

訪員姓名：_____　　督導員姓名：_____

先生（小姐）您好：

我是_____的訪問員，敝姓____，本公司接受中華郵政公司的委託，進行一項有關「企業對郵局投遞服務滿意度」的調查，以做為改善服務品質的重要參考依據。請問貴公司通常由哪個部門或先生(小姐)收取信件，能否向他請教幾個問題？謝謝！

一、請問　貴公司大多是由誰負責收發郵件？

□(1)總務/管理部門　　□(2)大樓管理員**(停止訪問)**

二、以下想請教您對郵局下列幾項投遞(送信)服務項目的滿意程度？請就「非常滿意」、「還算滿意」、「不太滿意」或「非常不滿意」來回答

	非常滿意 4	還算滿意 3	不太滿意 2	非常不滿意 1	不知道/無意見（無明確反應） 0
(一)服務態度方面					
1.郵差的服裝儀容	□	□	□	□	□
2.郵差的親切度	□	□	□	□	□
3.回答問題的周詳度	□	□	□	□	□
(二)服務效率方面					
4.普通包裹郵遞時效	□	□	□	□	□
5.限時郵件郵遞時效	□	□	□	□	□
6.快捷郵件郵遞時效	□	□	□	□	□
7.每日遞送郵件的時段	□	□	□	□	□
(三)郵遞品質方面					
8.保持郵件的完整性	□	□	□	□	□
9.按地址投遞準確性	□	□	□	□	□

2-1 您認為最不親切的地方為何？
□(1)禮貌不佳
□(2)服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)
□(3)其他_____

5-1 請問，您平常收到的限時郵件大多在交寄後幾天送達？
□(1)當天
□(2)第 2 天
□(3)第 3 天
□(4)第 4 天以上
□(5)不太清楚

三、就以上九項投遞服務項目中，您最重視哪四項服務？請按重要順序告訴我好嗎？

(請訪員再輪流提示評鑑項目，並依回答優先順序填入項目代號)

1.：_____　2.：_____　3.：_____　4.：_____

四、整體來說，您對郵局所提供的投遞服務感覺滿不滿意？

□(4)非常滿意　□(3)還算滿意　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

五-1.請問您是否知道郵局為解決上班族及雙薪家庭無法在家簽領掛號函件之困擾，已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施？

□(1)知道 **(續問五-2)** □(2)不知道 **(跳問六)**

五-2.請問您對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施感到滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

六、請問您對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領服務是否符合您的需要？

□(4)非常需要 □(3)還算需要 □(2)不太需要

□(1)非常不需要 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

七-1.您認為郵局在遞送郵件服務上是否需要再改善呢？

□(1)需要 **(續問七-2)** □(2)不需要 **(跳問八-1)**

七-2.那麼，您認為有哪些地方需要改善呢？**(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)**

□(1)信件不能及時送達(太慢、延誤)

□(2)信件送錯地址(誤投) □(3)郵件丟在地上不置於信箱內**(續問七-3)**

□(4)郵差應對口氣欠佳 □(5)信件遺失

□(6)投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領

□(7)郵件污損 □(8)其他_____

七-3.那麼，您認為「郵件丟在地上不置於信箱內」有哪些情形呢？**(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)**

□(1)設有信箱，郵件仍被丟置於地上

□(2)未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上

□(3)其他_____

八-1.貴公司員工人數：

□(1)10 人以下 □(2)11~50 人 □(3)51~100 人 □(4)100 人以上

八-2.貴公司所屬行業別：

□(1)製造業 □(2)營造業 □(3)批發/零售/餐飲業

□(4)運輸/倉儲/通信業 □(5)金融/保險/不動產業 □(6)工商服務業

□(7)社會服務/個人服務業 □(8)其他_____

八-3.貴公司成立多久？：

□(1)5 年以下 □(2)5~10 年 □(3)10~20 年

□(4)20 年以上

八-4. 貴公司每天平均接觸投遞人員幾次？：

□(1)1 次及以下 □(2)2 次 □(3)3 次

□(4)4 次以上 □(5)不一定

九-1.受訪者姓名：_____先生/小姐

九-2.公司名稱：_____股份有限公司

********** 我們的訪問到此全部結束，非常謝謝您！ **********

附錄 E 交叉分析表

交叉分析表說明

附錄表I、表II、表III之百分比數據為最原始各選項所佔各題目之比例，其比例並非為小數 1 位，考量版面配置及整份報告統整性，採小數第 2 位四捨五入方式，僅於附表中列出小數 1 位。

表一、表二、表三、表四、表五雖依據附錄表I、表II、表III之數據來計算，除採小數第 2 位四捨五入方式呈現外，考慮帳面上加總需等於 100.0，故部份數據需調整，造成會有±0.1 差距，調整舉例如下：調整前數據加總大於 100.0，將小數第 2 位大於 5 挑選出來比大小，最小者不進位。

	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	總計
原始	31.36	63.97	3.20	0.29	1.18	100.0
調整前	31.4	64.0	3.2	0.3	1.2	100.1
調整後	31.3	64.0	3.2	0.3	1.2	100.0

ANOVA 呈現結果

1.表側位置，*表示達顯著水準 $p<0.05$、**表示 $p<0.01$、***則表示 $p<0.001$，#表示結果不顯著。

2. @表示不適合進行 ANOVA 檢定（期望值低於 5 之比率不得大於 25%）。

表 3-1 【整體】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		8849	100.0	91.0	90.7	91.2	90.8	90.7	91.9	91.7	91.9	91.8	91.5	90.2	90.6	90.7	91.1	90.3
性別	男性	3623	40.9	91.1	90.7	91.2	90.9	91.0	91.9	91.8	91.9	91.8	91.6	90.5	90.9	91.0	91.2	90.4
	女性	5226	59.1	91.0	90.7	91.1	90.7	90.5	91.8	91.7	91.9	91.8	91.4	90.0	90.5	90.5	91.0	90.3
年齡 ***	20 歲以下	286	3.2	91.8	91.9	92.2	91.8	91.9	92.5	92.3	92.5	92.4	92.5	91.3	92.1	91.9	91.9	91.5
	20~29 歲	1528	17.3	90.6	90.1	90.9	90.5	90.5	91.6	91.4	91.6	91.5	91.6	90.2	90.9	90.8	90.9	90.1
	30~39 歲	1917	21.7	90.9	90.8	91.1	90.8	90.8	91.8	91.8	91.9	91.8	91.4	90.1	90.6	90.6	91.1	90.2
	40~49 歲	1992	22.5	91.0	91.1	91.2	91.0	90.9	91.9	91.8	92.0	91.9	91.5	90.2	90.4	90.7	91.2	90.3
	50~59 歲	1843	20.8	90.9	90.5	90.9	90.6	90.6	91.7	91.4	91.5	91.5	91.2	90.1	90.4	90.5	90.9	90.2
	60 歲以上	1283	14.5	91.4	90.9	91.6	91.1	90.9	92.3	92.2	92.3	92.2	91.6	90.2	90.7	90.8	91.4	90.9
教育程度	國小及以下	268	3.0	91.2	90.7	91.1	91.0	91.1	92.6	92.1	92.0	92.2	91.7	90.8	91.8	91.4	91.5	90.8
	國(初)中	670	7.6	91.1	90.8	91.2	91.0	91.2	91.8	91.8	92.0	91.9	91.3	90.7	91.6	91.1	91.3	89.9
	高中(職)	2235	25.3	91.0	90.8	91.4	90.9	90.8	91.8	91.7	91.9	91.8	91.4	90.3	90.8	90.8	91.2	90.2
	專科	1402	15.8	91.2	91.0	91.4	91.0	90.7	91.9	91.8	91.9	91.9	91.5	90.3	90.2	90.7	91.2	90.4
	大學及以上	4274	48.3	90.9	90.6	91.0	90.7	90.6	91.8	91.7	91.8	91.7	91.5	90.0	90.5	90.6	91.0	90.4
職業 **	公司負責人	585	6.6	90.7	90.7	90.8	90.6	90.2	91.8	91.7	91.8	91.8	91.4	89.8	90.7	90.6	90.9	90.4
	企業主管	452	5.1	90.7	90.3	90.5	90.5	90.9	91.6	91.3	91.8	91.5	91.4	90.4	90.8	90.8	90.9	89.8
	專業人士	760	8.6	90.8	90.5	91.1	90.7	90.5	91.4	91.3	91.6	91.4	91.0	89.9	90.3	90.3	90.8	89.9
	基層職員	2272	25.7	90.8	90.7	91.2	90.8	90.7	91.9	91.7	91.8	91.8	91.5	90.1	90.6	90.7	91.1	90.5
	業務、銷售	1177	13.3	91.1	90.6	91.0	90.8	90.9	91.7	91.6	91.8	91.7	91.3	90.1	90.4	90.6	91.0	90.1
	技術人員	460	5.2	90.8	90.3	90.6	90.4	90.3	91.3	91.3	91.0	91.2	91.1	90.4	90.6	90.7	90.7	89.8
	司機、作業員	350	4.0	91.2	91.4	91.7	91.3	91.5	92.4	92.2	92.0	92.2	91.6	91.0	91.2	91.2	91.5	90.6
	農林漁牧業	219	2.5	91.4	91.2	91.0	91.2	91.4	92.0	92.0	91.7	91.9	91.7	91.3	91.4	91.5	91.5	89.9
	軍人	114	1.3	91.6	91.3	91.4	91.4	91.6	91.7	92.0	92.0	91.7	92.0	91.1	91.5	91.4	91.5	90.9
	無(待)業	2081	23.6	91.3	90.8	91.3	91.0	90.8	92.1	92.0	92.2	92.1	91.6	90.3	90.8	90.9	91.3	90.6
	其他	365	4.1	91.2	90.9	91.5	91.0	90.7	92.3	92.1	92.5	92.3	91.6	89.8	90.3	90.5	91.3	90.9

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-2 【臺北郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的美化綠化	服務設施	性別友善設施	指標及動線安排	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		1267	100.0	90.5	90.5	90.7	90.4	90.6	91.9	91.9	91.8	91.8	91.6	90.0	90.3	90.6	90.9	90.9
性別*	男性	520	41.0	91.1	91.0	91.1	90.9	91.4	92.1	92.1	92.0	92.0	91.8	90.5	90.7	91.0	91.3	91.3
	女性	747	59.0	90.1	90.2	90.4	90.1	90.0	91.8	91.7	91.7	91.7	91.5	89.6	90.0	90.3	90.7	90.7
年齡	20 歲以下	33	2.6	90.2	91.3	91.3	90.8	92.1	92.6	92.6	92.4	92.5	92.2	90.9	91.2	91.4	91.4	91.3
	20~29 歲	184	14.5	90.3	90.1	90.8	90.3	90.2	91.9	91.7	91.9	91.8	91.8	89.8	91.0	90.7	90.9	91.1
	30~39 歲	216	17.0	90.1	90.5	90.3	90.0	90.2	92.0	92.4	92.3	92.2	91.4	89.5	89.8	90.3	90.8	90.8
	40~49 歲	249	19.7	89.9	90.5	90.4	90.0	89.9	91.6	91.6	91.4	91.5	91.5	89.7	89.6	90.4	90.6	90.7
	50~59 歲	309	24.4	90.7	90.3	90.7	90.5	90.7	91.5	91.4	91.3	91.4	91.2	90.0	90.4	90.6	90.8	90.8
	60 歲以上	276	21.8	91.2	90.9	91.2	91.0	91.4	92.5	92.4	92.2	92.3	92.0	90.5	90.7	91.0	91.4	91.1
教育程度	國小及以下	40	3.2	91.4	91.7	92.0	91.6	92.7	92.4	92.3	92.5	92.3	92.5	92.3	92.1	92.3	92.0	91.7
	國(初)中	56	4.4	91.7	92.0	91.5	91.5	93.0	92.5	92.7	92.9	92.6	92.5	91.6	91.4	91.9	92.0	91.5
	高中(職)	288	22.7	91.1	91.0	91.6	91.1	92.3	92.1	92.0	91.7	91.9	91.6	91.1	90.8	91.2	91.4	91.3
	專科	160	12.6	90.4	91.0	90.8	90.5	90.2	91.7	91.3	91.4	91.5	91.1	89.1	89.1	89.9	90.6	90.5
	大學及以上	723	57.1	90.1	90.1	90.2	89.9	89.7	91.8	91.9	91.9	91.8	91.6	89.4	90.2	90.3	90.7	90.8
職業	公司負責人	110	8.7	90.9	91.2	91.5	91.3	92.4	92.5	92.5	92.0	92.4	92.0	91.0	91.2	91.5	91.7	91.8
	企業主管	115	9.1	90.4	90.2	90.4	90.1	90.2	91.7	91.8	91.9	91.7	91.3	90.1	90.3	90.5	90.7	90.6
	專業人士	122	9.6	90.5	90.6	91.0	90.6	90.0	91.6	91.4	91.6	91.5	92.0	90.7	90.7	91.2	91.0	90.9
	基層職員	332	26.2	90.4	90.6	90.6	90.2	90.4	91.9	91.7	91.7	91.7	91.6	89.8	90.4	90.6	90.8	91.2
	業務、銷售	144	11.4	90.4	90.7	90.9	90.5	90.9	91.5	91.5	91.6	91.5	91.0	89.1	89.7	89.8	90.7	90.5
	技術人員	52	4.1	89.8	89.8	90.2	89.7	91.4	91.3	91.5	90.3	91.2	91.2	89.6	90.0	90.3	90.4	91.0
	司機、作業員	20	1.6	92.8	93.2	93.0	92.9	93.8	93.0	93.4	92.9	93.0	92.5	92.5	91.9	92.3	92.7	92.5
	農林漁牧業	4	0.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	軍人	7	0.6	90.7	90.0	90.7	90.4	92.5	90.7	90.7	92.5	90.7	90.7	89.3	90.0	90.2	90.5	93.6
	無(待)業	280	22.1	90.2	90.1	90.1	90.0	89.8	92.0	92.0	92.0	91.9	91.7	89.7	90.1	90.4	90.7	90.4
	其他	80	6.3	90.9	90.4	91.4	90.7	90.1	92.4	92.4	92.6	92.3	91.6	89.9	89.5	90.3	91.1	90.9

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-3 【基隆郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		254	100.0	89.5	89.4	89.8	89.8	90.5	90.5	91.2	91.7	91.1	90.1	90.0	91.2	90.4	90.4	87.4
性別	男性	107	42.1	88.5	88.6	89.1	89.2	90.8	90.4	91.2	91.3	91.0	90.3	90.8	91.8	90.9	90.2	87.0
	女性	147	57.9	90.1	90.0	90.2	90.1	90.3	90.6	91.2	92.0	91.3	90.0	89.4	90.7	90.0	90.5	87.8
年齡	20 歲以下	3	1.2	90.0	95.0	88.3	90.0	80.0	91.7	85.0	85.0	87.2	91.7	91.7	91.7	91.7	89.4	88.3
	20~29 歲	25	9.8	87.4	87.4	90.0	88.9	91.3	89.2	88.8	89.6	89.2	89.6	87.8	89.4	88.9	88.9	86.6
	30~39 歲	55	21.7	89.2	90.1	90.6	90.1	90.6	90.5	91.9	92.2	91.5	90.5	90.8	91.7	91.0	90.8	86.7
	40~49 歲	67	26.4	89.3	90.2	89.9	90.0	90.5	90.2	91.9	92.6	91.6	90.8	91.5	92.5	91.6	90.9	87.5
	50~59 歲	70	27.6	89.3	88.4	88.5	89.0	90.3	91.1	90.8	91.5	91.1	89.1	89.3	90.3	89.6	89.9	87.2
	60 歲以上	34	13.4	92.1	90.0	90.5	90.8	90.9	90.9	91.8	91.8	91.5	90.3	88.5	90.9	89.9	90.7	89.5
教育程度***	國小及以下	25	9.8	90.3	88.2	87.9	88.9	90.0	92.2	89.8	90.2	90.7	90.6	89.0	91.0	90.2	89.9	88.2
	國(初)中	95	37.4	89.6	89.5	89.3	89.8	90.7	90.2	91.3	91.9	91.1	89.6	89.1	91.3	90.0	90.2	86.4
	高中(職)	81	31.9	88.3	89.0	90.0	89.3	90.0	90.1	91.1	92.3	91.2	89.1	90.2	90.8	90.0	90.0	86.7
	專科	20	7.9	90.0	90.0	91.5	90.5	90.5	89.5	90.0	89.5	89.7	91.5	90.5	89.5	90.5	90.3	89.7
	大學及以上	33	13.0	90.9	91.1	90.9	91.0	91.6	92.0	92.6	92.6	92.4	92.8	92.3	92.9	92.6	91.9	90.2
職業	公司負責人	8	3.1	90.0	91.3	92.5	91.3	91.3	88.8	92.5	92.5	91.3	92.5	90.0	92.5	91.7	91.4	86.3
	企業主管	20	7.9	88.3	88.5	91.0	90.3	93.5	90.0	92.5	92.5	91.7	91.5	93.0	93.5	92.7	91.4	88.5
	專業人士	39	15.4	87.4	88.3	88.8	88.6	89.6	90.0	90.0	91.1	90.4	89.2	91.1	90.8	90.3	89.6	86.1
	基層職員	49	19.3	90.7	90.3	91.1	90.8	91.3	90.9	91.3	92.1	91.5	90.3	90.7	91.3	90.8	91.0	87.9
	業務、銷售	12	4.7	88.3	88.3	88.3	89.2	91.7	89.5	93.3	92.5	91.9	91.7	92.5	92.5	92.2	90.9	86.7
	技術人員	9	3.5	90.6	88.3	89.4	89.2	88.3	92.8	90.6	93.9	92.4	91.7	90.6	90.6	90.9	90.7	87.2
	司機、作業員	11	4.3	89.0	89.5	89.5	88.9	88.0	90.6	90.6	91.7	90.9	87.7	87.7	88.6	88.0	88.8	88.6
	農林漁牧業	7	2.8	90.0	87.9	86.4	88.1	89.3	87.9	89.3	92.1	89.8	87.9	89.3	92.1	89.8	89.2	86.4
	軍人	3	1.2	90.0	88.3	91.7	91.1	95.0	91.7	95.0	91.7	92.8	95.0	88.3	91.7	91.7	91.8	91.7
	無(待)業	88	34.6	90.1	89.9	89.5	89.9	90.1	90.8	91.3	91.3	91.1	89.7	88.5	90.7	89.6	90.2	87.6
	其他	8	3.1	88.3	90.0	87.9	88.9	88.3	91.3	88.8	91.3	90.4	91.3	88.8	91.3	90.4	89.8	86.4

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-4 【板橋郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		807	100.0	91.2	90.5	91.6	91.0	90.9	92.1	92.1	92.0	92.0	91.7	90.5	91.1	91.0	91.3	90.8
性別	男性	321	39.8	91.0	90.5	91.6	91.0	91.2	92.1	92.2	92.0	92.1	91.7	90.7	91.4	91.2	91.4	90.8
	女性	486	60.2	91.3	90.4	91.7	91.0	90.8	92.0	92.0	92.0	92.0	91.6	90.4	90.9	90.9	91.3	90.8
年齡 **	20 歲以下	35	4.3	90.4	90.9	91.6	91.0	91.1	92.4	92.9	92.6	92.7	92.4	91.1	92.7	92.0	91.7	91.3
	20~29 歲	142	17.6	90.8	90.4	91.6	90.9	91.1	92.0	92.0	91.9	91.9	91.7	90.9	91.1	91.2	91.3	90.8
	30~39 歲	199	24.7	91.1	90.3	91.7	91.0	90.9	91.8	91.7	92.0	91.8	91.9	90.7	91.2	91.2	91.3	89.8
	40~49 歲	182	22.6	91.8	91.5	92.1	91.7	91.4	92.7	92.9	92.7	92.8	92.0	90.7	91.4	91.2	91.9	91.6
	50~59 歲	143	17.7	90.7	90.0	90.8	90.6	91.0	91.2	91.3	91.1	91.2	90.4	89.5	89.6	89.8	90.5	90.7
	60 歲以上	106	13.1	91.7	89.4	91.7	90.7	89.9	92.5	92.0	92.0	92.2	92.1	90.9	91.8	91.6	91.4	91.6
教育程度 ***	國小及以下	27	3.3	91.7	90.2	92.0	91.3	91.2	92.8	92.4	92.0	92.4	92.8	90.9	92.0	91.9	91.8	91.9
	國(初)中	92	11.4	89.8	88.8	91.0	90.2	91.2	91.2	90.8	91.1	91.1	90.7	90.6	91.7	91.0	90.7	88.4
	高中(職)	208	25.8	91.5	90.3	91.3	90.9	90.4	91.9	92.0	91.7	91.9	91.6	90.6	91.4	91.1	91.3	89.8
	專科	122	15.1	91.3	90.7	91.8	91.3	91.7	92.4	92.8	92.6	92.6	92.0	91.0	91.1	91.3	91.7	92.0
	大學及以上	358	44.4	91.3	90.9	91.9	91.2	91.0	92.2	92.2	92.2	92.2	91.8	90.3	90.6	90.8	91.4	91.6
職業	公司負責人	46	5.7	89.8	89.3	89.9	89.6	89.7	91.3	91.5	91.6	91.4	90.0	89.5	90.6	89.7	90.2	90.2
	企業主管	35	4.3	90.4	91.2	91.9	91.1	91.5	91.0	91.3	92.1	91.5	92.1	91.9	91.2	91.7	91.4	91.6
	專業人士	79	9.8	90.6	91.0	91.6	91.0	90.9	92.0	92.2	92.2	92.1	91.6	90.0	90.8	90.8	91.3	91.1
	基層職員	233	28.9	91.3	90.7	92.0	91.2	90.8	92.0	91.9	91.9	91.9	92.0	90.4	90.9	91.0	91.4	90.6
	業務、銷售	110	13.6	91.7	90.8	92.0	91.5	91.8	92.7	92.1	92.3	92.3	91.5	91.0	91.9	91.4	91.7	91.2
	技術人員	39	4.8	90.1	89.9	90.8	90.2	90.3	91.1	92.4	90.9	91.5	91.9	90.4	91.3	91.2	90.9	89.9
	司機、作業員	30	3.7	90.3	90.0	91.7	90.9	91.8	92.7	93.3	92.0	92.7	91.7	91.3	91.0	91.3	91.6	90.3
	農林漁牧業	6	0.7	93.3	93.3	95.0	93.3	91.0	93.3	93.3	90.0	92.2	90.0	93.3	90.0	91.1	92.3	90.0
	軍人	5	0.6	93.0	93.0	93.0	92.5	91.0	93.0	93.0	93.0	93.0	91.0	91.0	91.0	91.0	92.2	89.0
	無(待)業	182	22.6	91.5	89.9	91.4	90.9	90.8	92.0	91.7	91.9	91.9	91.8	90.6	91.3	91.2	91.3	91.1
	其他	41	5.1	92.0	90.6	91.8	91.4	91.2	93.3	93.5	93.0	93.3	91.1	90.4	90.6	90.7	91.8	90.9

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-5 【三重郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		557	100.0	91.2	91.6	91.8	91.4	91.4	92.4	92.3	92.5	92.4	91.5	90.2	90.9	90.7	91.5	91.5
性別	男性	206	37.0	91.2	91.3	91.4	91.1	91.3	92.2	92.1	92.2	92.1	91.4	90.5	91.0	90.8	91.3	91.0
	女性	351	63.0	91.3	91.8	92.0	91.6	91.5	92.4	92.5	92.7	92.5	91.5	90.1	90.8	90.7	91.6	91.7
年齡	20 歲以下	10	1.8	91.7	92.1	92.5	91.8	93.6	90.0	90.0	92.0	90.7	90.0	92.0	92.0	91.3	91.0	91.0
	20~29 歲	97	17.4	90.3	90.9	91.1	90.7	91.0	92.2	92.0	92.0	92.0	91.7	90.9	91.7	91.3	91.3	92.1
	30~39 歲	91	16.3	90.0	90.5	91.2	90.6	90.5	92.1	92.3	91.9	92.1	90.7	89.5	89.9	90.0	90.9	91.4
	40~49 歲	114	20.5	91.1	91.7	91.5	91.1	90.6	92.3	92.1	92.6	92.3	91.2	88.8	89.8	89.8	91.0	90.3
	50~59 歲	155	27.8	92.2	92.4	92.2	92.2	92.0	92.7	92.8	92.9	92.8	91.9	91.0	91.6	91.4	92.2	91.9
	60 歲以上	90	16.2	91.9	92.1	92.6	92.2	92.2	92.7	92.6	93.0	92.7	91.6	90.4	90.8	90.8	92.0	91.6
教育程度	國小及以下	29	5.2	93.6	93.9	94.7	94.1	94.2	95.0	94.7	95.0	94.9	93.9	93.5	93.1	93.2	94.1	93.3
	國(初)中	37	6.6	92.2	92.3	92.4	92.4	92.4	92.8	92.8	93.4	93.0	92.6	91.4	91.7	91.8	92.3	92.4
	高中(職)	135	24.2	92.2	92.6	92.4	92.3	92.3	92.7	93.0	93.0	92.9	91.7	90.5	91.5	91.1	92.2	91.8
	專科	84	15.1	90.8	91.2	91.4	91.0	90.9	91.6	91.5	91.7	91.6	91.7	90.0	90.2	90.6	91.1	90.8
	大學及以上	272	48.8	90.6	90.9	91.1	90.7	90.6	92.1	91.9	92.2	92.0	90.9	89.6	90.4	90.2	90.9	91.2
職業	公司負責人	34	6.1	91.1	90.9	90.3	90.7	90.4	91.8	91.8	92.1	91.9	91.5	90.0	90.5	90.6	91.1	90.2
	企業主管	19	3.4	90.8	90.3	92.1	90.8	92.7	93.3	93.9	93.3	93.5	92.1	90.3	91.3	91.1	91.5	90.6
	專業人士	35	6.3	88.5	89.4	89.8	88.9	87.5	90.0	89.3	90.1	89.6	87.9	87.4	87.6	87.2	88.6	89.0
	基層職員	132	23.7	91.7	92.1	92.1	91.8	91.6	92.8	92.7	92.7	92.7	91.7	89.9	91.1	90.8	91.8	92.0
	業務、銷售	99	17.8	91.0	91.6	91.9	91.4	91.4	92.5	92.4	92.5	92.5	91.7	90.5	91.0	91.1	91.7	91.3
	技術人員	20	3.6	90.8	92.2	91.8	91.4	90.6	91.8	92.4	91.3	91.8	91.8	90.3	90.8	91.0	91.4	90.8
	司機、作業員	11	2.0	91.4	91.0	91.7	90.8	92.5	91.4	92.3	91.4	91.7	90.5	92.3	92.3	91.7	91.3	92.3
	農林漁牧業	5	0.9	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	92.5
	軍人	2	0.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	無(待)業	170	30.5	91.8	92.0	92.1	91.9	92.3	92.6	92.6	93.0	92.7	91.9	91.2	91.6	91.5	92.0	92.1
	其他	30	5.4	90.5	90.9	91.0	90.9	90.0	91.7	92.0	92.7	92.1	90.3	86.7	87.7	88.2	90.4	90.7

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-6 【宜蘭郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		172	100.0	90.1	90.2	89.9	89.9	89.4	90.5	90.6	91.1	90.7	90.3	87.2	88.6	88.6	89.8	89.4
性別	男性	71	41.3	90.9	90.4	91.1	90.6	89.6	90.8	90.5	91.2	90.8	90.6	88.5	89.8	89.6	90.4	89.9
	女性	101	58.7	89.6	90.0	89.1	89.3	89.2	90.3	90.6	91.1	90.7	90.1	86.2	87.7	88.0	89.4	89.1
年齡	20 歲以下	9	5.2	92.8	92.8	92.8	92.4	92.1	93.9	93.9	95.0	94.3	91.7	91.7	93.8	92.2	92.9	92.8
	20~29 歲	29	16.9	88.8	88.8	88.8	88.7	88.1	89.8	89.8	89.8	89.8	89.5	87.1	86.9	87.8	88.8	89.1
	30~39 歲	41	23.8	91.1	91.1	89.6	90.7	90.6	89.9	90.1	91.1	90.4	90.1	88.2	88.9	89.0	90.1	89.4
	40~49 歲	31	18.0	88.9	90.0	89.2	89.0	89.3	90.2	90.5	91.5	90.7	90.2	84.7	87.2	87.2	89.0	88.5
	50~59 歲	38	22.1	89.3	89.2	89.5	89.1	88.5	91.1	90.5	91.1	90.9	90.5	87.1	89.4	88.8	89.6	88.4
	60 歲以上	24	14.0	92.1	91.2	92.1	91.3	89.4	90.8	91.3	91.1	91.0	91.1	87.2	88.8	89.2	90.5	91.3
教育程度	國小及以下	5	2.9	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	90.0	89.0	87.5	87.0	89.0	87.7	88.6	87.0
	國(初)中	17	9.9	92.6	93.1	92.6	92.5	91.9	91.5	91.5	92.1	91.7	92.6	89.4	91.3	91.3	91.8	92.1
	高中(職)	45	26.2	89.7	89.4	89.2	89.0	87.4	90.6	90.8	91.1	90.9	90.1	87.2	88.3	88.6	89.4	89.0
	專科	34	19.8	90.0	90.0	89.7	89.6	90.0	90.0	90.0	90.9	90.3	90.6	87.6	88.9	88.9	89.6	89.4
	大學及以上	71	41.3	90.0	90.1	89.8	90.0	89.7	90.6	90.6	91.1	90.8	89.9	86.4	88.0	87.9	89.6	89.2
職業 **	公司負責人	14	8.1	88.6	89.3	87.9	88.2	87.5	90.7	90.7	89.3	90.2	90.7	85.7	90.0	88.7	89.0	89.3
	企業主管	10	5.8	86.0	87.2	87.0	87.3	88.8	84.0	86.0	88.0	86.0	86.0	81.0	85.0	83.7	85.8	83.0
	專業人士	16	9.3	92.3	91.0	91.3	91.4	93.2	92.5	91.9	92.5	92.3	91.9	86.9	90.4	89.0	91.1	91.9
	基層職員	34	19.8	88.8	89.8	88.8	89.0	88.6	90.3	89.7	90.9	90.3	88.5	86.8	88.3	87.8	89.1	88.8
	業務、銷售	27	15.7	90.9	90.6	90.2	90.2	90.4	90.9	91.7	91.3	91.3	91.3	88.7	88.3	89.4	90.3	89.1
	技術人員	7	4.1	92.1	92.1	92.1	92.1	91.7	92.1	93.6	92.1	92.6	92.1	92.1	92.1	92.1	92.3	93.6
	司機、作業員	3	1.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	91.7	95.0	92.8	95.0	85.0	85.0	88.3	91.8	91.7
	農林漁牧業	3	1.7	88.3	91.7	91.7	90.8	91.7	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	88.3	87.2	89.0	88.3
	軍人	1	0.6	95.0	95.0	95.0	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	無(待)業	49	28.5	90.7	90.2	90.5	90.2	88.9	90.7	90.7	91.4	90.9	90.6	87.7	88.6	89.1	90.0	90.1
	其他	8	4.7	90.0	88.8	88.8	88.1	85.0	91.3	90.0	92.5	91.3	91.3	87.5	86.7	88.5	89.2	87.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-7 【新竹郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		354	100.0	90.3	89.8	91.2	89.8	88.2	92.0	92.0	92.8	92.3	91.8	89.2	90.2	90.3	90.7	90.4
性別*	男性	151	42.7	90.6	89.9	91.8	90.3	88.7	92.7	92.5	93.2	92.8	92.2	89.7	90.8	90.8	91.2	91.1
	女性	203	57.3	90.1	89.7	90.8	89.4	87.8	91.4	91.7	92.5	91.9	91.6	88.8	89.7	89.9	90.4	89.9
年齡	20 歲以下	11	3.1	90.5	92.0	91.4	91.4	91.0	91.4	90.5	91.4	91.1	89.5	87.7	88.6	88.6	90.4	90.5
	20~29 歲	60	16.9	89.0	89.3	90.9	89.0	88.4	91.2	91.7	92.8	91.9	92.2	89.0	89.7	90.2	90.3	89.2
	30~39 歲	84	23.7	90.2	89.3	91.2	89.5	87.6	91.8	92.3	93.2	92.4	91.7	89.5	90.9	90.5	90.7	90.7
	40~49 歲	68	19.2	90.1	89.5	90.7	89.3	87.0	92.0	92.2	92.8	92.4	91.2	88.7	89.3	89.6	90.3	89.3
	50~59 歲	74	20.9	91.2	90.8	91.6	90.6	88.9	92.0	92.2	92.4	92.2	92.8	90.3	90.7	91.2	91.3	91.5
	60 歲以上	57	16.1	91.0	89.7	91.7	90.3	88.8	93.2	92.0	93.1	92.7	91.5	88.5	90.6	90.2	91.0	91.1
教育程度	國小及以下	6	1.7	93.3	95.0	95.0	94.2	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	93.3	90.0	93.3	92.2	93.8	93.3
	國(初)中	25	7.1	91.0	89.6	92.6	90.7	89.1	92.6	92.6	93.0	92.7	92.6	91.0	91.4	91.7	91.6	90.6
	高中(職)	92	26.0	91.7	90.9	91.8	90.9	89.1	92.4	92.3	93.0	92.6	91.7	89.6	90.8	90.6	91.3	90.8
	專科	51	14.4	89.9	89.3	90.9	89.3	87.8	91.3	91.3	92.5	91.7	92.1	88.5	89.2	89.9	90.2	90.7
	大學及以上	180	50.8	89.6	89.2	90.6	89.1	87.5	91.8	91.9	92.7	92.1	91.6	88.9	89.9	90.0	90.3	90.0
職業	公司負責人	33	9.3	90.2	90.8	91.3	89.6	87.1	92.6	92.0	92.6	92.4	91.7	88.6	91.5	90.3	90.7	91.1
	企業主管	16	4.5	89.4	88.8	89.4	88.0	84.4	92.5	92.5	93.8	92.9	91.3	88.8	89.7	89.6	90.0	90.6
	專業人士	22	6.2	90.9	90.7	91.4	90.9	91.1	90.9	92.3	93.2	92.1	91.8	90.5	90.0	90.8	91.3	90.0
	基層職員	90	25.4	88.9	88.2	90.7	88.7	87.8	91.2	91.4	92.2	91.6	91.4	89.0	89.7	89.9	90.0	90.0
	業務、銷售	40	11.3	88.8	89.6	91.3	88.9	86.8	91.0	91.3	92.3	91.5	91.3	88.0	88.9	89.3	89.8	88.8
	技術人員	24	6.8	90.8	89.5	90.8	90.3	89.5	93.3	93.3	93.3	93.3	92.5	90.0	90.2	90.9	91.4	91.3
	司機、作業員	20	5.6	91.5	92.0	91.5	91.3	90.0	92.9	92.5	93.0	92.8	92.0	90.5	90.5	91.0	91.6	91.0
	農林漁牧業	8	2.3	92.5	90.0	92.5	91.3	90.0	93.8	95.0	93.8	94.2	92.5	88.8	93.6	91.5	92.2	93.8
	軍人	6	1.7	91.7	90.0	93.3	91.5	91.0	93.3	93.3	93.3	93.3	95.0	91.7	91.7	92.8	92.5	93.3
	無(待)業	85	24.0	91.7	90.5	91.7	90.6	88.5	92.3	92.1	93.1	92.5	92.2	89.6	90.6	90.8	91.2	90.4
	其他	10	2.8	91.7	91.7	92.0	90.8	89.3	92.8	92.0	94.0	93.0	91.0	87.0	90.0	89.3	90.8	91.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-8 【桃園郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		756	100.0	91.4	91.1	91.4	91.1	90.3	92.4	92.2	92.6	92.4	91.7	89.9	90.7	90.7	91.3	90.9
性別	男性	317	41.9	91.5	91.3	91.7	91.4	91.2	92.5	92.3	92.7	92.5	91.7	90.4	91.0	91.0	91.6	91.3
	女性	439	58.1	91.4	91.1	91.2	90.8	89.6	92.3	92.2	92.5	92.3	91.7	89.5	90.5	90.5	91.2	90.7
年齡	20 歲以下	11	1.5	91.0	91.4	91.4	90.7	89.5	91.0	91.0	92.0	91.3	91.0	91.0	90.6	91.0	90.7	92.3
	20~29 歲	115	15.2	91.4	90.5	91.2	90.8	90.4	92.4	92.1	93.1	92.5	91.4	90.0	91.1	90.7	91.3	91.3
	30~39 歲	157	20.8	92.1	92.1	92.3	91.9	91.0	92.7	92.7	92.7	92.7	92.4	90.2	91.7	91.3	91.9	91.2
	40~49 歲	170	22.5	90.5	90.5	90.3	90.3	89.8	91.8	91.4	92.2	91.8	91.0	89.6	90.0	90.2	90.7	90.4
	50~59 歲	172	22.8	91.5	91.3	91.4	91.0	90.1	92.0	91.9	92.1	92.0	91.6	89.4	90.0	90.3	91.1	90.3
	60 歲以上	131	17.3	91.7	91.2	91.9	91.4	90.3	93.2	93.3	93.5	93.3	92.3	90.2	90.9	91.1	91.9	91.7
教育程度	國小及以下	22	2.9	90.9	92.1	91.4	91.3	91.0	93.2	93.6	93.2	93.3	91.8	91.8	92.3	92.0	92.1	92.3
	國(初)中	85	11.2	91.1	91.0	91.4	91.0	90.2	92.5	92.4	92.9	92.6	91.8	90.2	91.2	91.0	91.4	91.1
	高中(職)	209	27.6	91.4	91.1	91.1	90.8	89.8	92.1	91.9	92.4	92.1	91.7	89.6	90.1	90.4	91.1	90.4
	專科	122	16.1	91.0	91.2	91.4	90.9	90.0	92.0	91.8	92.2	92.0	91.3	89.7	90.2	90.4	91.0	90.5
	大學及以上	318	42.1	91.7	91.2	91.7	91.3	90.7	92.5	92.5	92.8	92.6	91.8	89.9	91.1	90.8	91.6	91.3
職業	公司負責人	37	4.9	91.5	91.3	90.9	90.8	88.5	91.8	92.3	93.6	92.4	90.7	88.5	89.9	89.5	90.9	90.4
	企業主管	33	4.4	93.2	93.0	93.8	93.2	92.7	94.1	93.8	93.2	93.7	93.8	91.7	91.6	92.3	93.1	91.7
	專業人士	36	4.8	91.4	90.4	91.1	90.9	90.8	90.7	91.6	92.1	91.5	91.3	89.3	90.6	90.4	90.8	91.1
	基層職員	237	31.3	90.9	90.5	90.8	90.5	90.0	91.8	91.6	91.9	91.8	91.4	89.6	90.4	90.4	90.8	90.3
	業務、銷售	93	12.3	91.6	91.5	91.1	91.1	90.7	92.5	92.3	92.6	92.5	91.9	89.7	90.6	90.6	91.4	91.2
	技術人員	45	6.0	90.6	90.1	90.3	90.3	89.9	91.2	91.2	91.9	91.4	90.1	87.9	88.9	89.0	90.2	89.9
	司機、作業員	53	7.0	91.4	92.7	92.2	91.8	91.1	93.5	93.1	93.5	93.3	92.5	92.2	92.5	92.4	92.4	92.5
	農林漁牧業	11	1.5	90.5	90.5	90.5	90.0	88.6	92.3	90.5	91.4	91.4	92.3	90.5	90.0	90.9	90.7	89.5
	軍人	11	1.5	92.3	92.3	92.3	92.3	92.0	92.3	92.3	93.2	92.6	91.4	90.5	93.0	90.9	92.0	91.4
	無(待)業	181	23.9	91.9	91.4	92.2	91.4	90.0	93.3	93.1	93.4	93.3	92.2	90.2	91.0	91.1	91.9	91.4
	其他	19	2.5	90.8	91.1	90.8	90.8	91.3	90.8	91.3	90.8	91.0	91.3	89.2	90.3	90.1	90.7	90.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-9 【苗栗郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		200	100.0	89.2	89.7	89.8	89.7	90.4	90.2	90.5	91.5	90.7	90.1	87.9	89.1	89.0	89.8	88.7
性別	男性	80	40.0	89.6	90.3	89.4	90.1	90.9	90.4	90.5	92.5	91.1	90.5	88.3	89.1	89.3	90.2	89.3
	女性	120	60.0	89.0	89.2	90.2	89.5	90.0	90.1	90.4	90.9	90.4	89.8	87.7	89.0	88.7	89.6	88.3
年齡	20 歲以下	17	8.5	90.3	92.1	91.5	91.3	91.3	90.9	91.5	91.5	91.3	92.1	87.9	91.9	90.6	91.1	88.5
	20~29 歲	34	17.0	88.6	88.2	88.9	88.4	88.4	89.1	88.5	90.9	89.5	88.2	85.6	86.5	86.7	88.3	85.9
	30~39 歲	53	26.5	87.8	89.2	89.6	89.3	90.4	89.7	90.7	92.1	90.8	89.8	87.5	88.2	88.5	89.5	89.0
	40~49 歲	37	18.5	91.2	90.7	91.2	91.3	91.9	91.2	91.2	92.0	91.5	90.9	89.3	90.9	90.3	91.0	89.9
	50~59 歲	29	14.5	89.5	89.4	90.5	89.9	90.8	91.6	91.2	91.6	91.4	91.6	89.1	89.6	90.2	90.5	90.2
	60 歲以上	30	15.0	89.1	89.7	88.0	89.1	89.8	89.3	90.0	90.5	89.9	89.0	88.3	89.2	88.7	89.2	88.4
教育程度	國小及以下	2	1.0	90.0	90.0	90.0	88.8	85.0	85.0	90.0	90.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	87.6	85.0
	國(初)中	10	5.0	86.1	87.0	86.0	86.8	88.0	88.0	88.0	87.2	87.7	85.0	85.0	86.4	85.0	86.5	86.0
	高中(職)	49	24.5	87.7	88.7	90.2	88.8	89.3	89.9	90.1	91.3	90.4	90.1	87.2	89.1	88.8	89.3	88.3
	專科	33	16.5	89.2	89.8	89.8	89.9	90.8	90.2	91.1	91.4	90.9	89.5	88.3	89.2	89.0	89.9	88.6
	大學及以上	106	53.0	90.2	90.3	90.0	90.4	91.1	90.7	90.7	92.0	91.1	90.8	88.4	89.2	89.5	90.3	89.2
職業	公司負責人	9	4.5	89.4	90.6	89.4	89.9	90.0	90.6	90.6	93.9	91.7	92.8	89.4	93.8	91.5	90.9	88.3
	企業主管	9	4.5	90.6	90.6	89.4	90.0	89.4	90.6	90.6	91.7	90.9	90.6	91.7	91.3	91.3	90.7	91.7
	專業人士	19	9.5	90.8	91.8	91.8	91.3	90.8	91.8	91.3	91.8	91.7	90.8	88.2	89.4	89.5	90.9	90.3
	基層職員	49	24.5	89.5	89.9	90.1	89.9	90.2	90.3	90.7	91.1	90.7	90.5	87.9	88.5	88.9	89.9	88.1
	業務、銷售	30	15.0	88.4	88.3	90.5	89.3	91.1	90.0	91.0	92.6	91.2	90.3	88.7	89.3	89.5	90.0	89.0
	技術人員	8	4.0	91.3	88.8	91.3	90.0	88.8	90.0	90.0	91.3	90.4	90.0	87.5	87.9	88.3	89.6	88.8
	司機、作業員	15	7.5	87.7	89.3	88.3	89.0	90.7	90.3	89.0	91.0	90.1	89.0	87.0	87.9	87.9	89.0	87.7
	農林漁牧業	3	1.5	91.7	91.7	91.7	92.5	95.0	91.7	91.7	95.0	92.8	91.7	91.7	91.7	91.7	92.3	88.3
	軍人	2	1.0	90.0	90.0	85.0	90.0	95.0	90.0	95.0	90.0	91.7	90.0	85.0	-	87.5	90.0	85.0
	無(待)業	52	26.0	88.3	89.4	89.0	89.1	89.7	89.4	89.6	90.7	89.9	88.7	86.5	88.4	87.8	88.9	88.1
	其他	4	2.0	92.5	87.5	88.3	90.4	95.0	90.0	92.5	92.5	91.7	95.0	91.7	91.7	92.8	91.0	92.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-10 【臺中郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		908	100.0	92.0	92.0	92.1	91.9	91.6	92.8	92.9	93.0	92.9	92.7	91.5	91.8	92.0	92.2	91.7
性別	男性	274	30.2	92.6	92.5	92.7	92.5	92.4	93.3	93.3	93.4	93.3	93.4	92.3	92.5	92.7	92.8	92.0
	女性	634	69.8	91.7	91.7	91.9	91.6	91.3	92.6	92.7	92.8	92.7	92.4	91.2	91.6	91.7	92.0	91.6
年齡 *	20 歲以下	28	3.1	93.2	92.8	92.9	92.9	93.5	94.3	94.3	93.6	94.0	93.6	93.9	93.5	93.6	93.5	94.6
	20~29 歲	152	16.7	91.2	91.3	91.5	91.2	91.3	91.8	92.2	92.2	92.0	92.0	90.9	91.4	91.4	91.5	91.8
	30~39 歲	230	25.3	91.8	91.9	92.1	91.8	91.7	93.0	93.0	93.1	93.0	92.7	91.3	91.5	91.8	92.2	91.6
	40~49 歲	203	22.4	92.5	92.9	92.7	92.5	92.0	93.2	93.2	93.3	93.2	93.1	91.6	92.2	92.3	92.7	92.0
	50~59 歲	199	21.9	91.6	91.5	91.8	91.4	91.1	92.5	92.6	92.7	92.6	92.4	91.5	91.6	91.7	91.9	91.2
	60 歲以上	96	10.6	92.8	92.1	92.6	92.4	92.0	93.8	93.2	93.5	93.5	93.2	92.3	92.5	92.7	92.8	91.9
教育程度	國小及以下	17	1.9	92.6	92.6	92.6	92.6	92.6	93.8	93.2	93.2	93.4	92.6	92.6	93.2	92.8	92.9	92.1
	國(初)中	55	6.1	92.6	92.4	92.8	92.5	92.0	93.4	93.0	93.2	93.2	92.1	91.7	92.4	91.9	92.5	91.9
	高中(職)	269	29.6	92.6	92.4	92.6	92.4	92.1	93.1	93.3	93.3	93.3	93.3	92.1	92.3	92.5	92.7	92.0
	專科	136	15.0	91.3	91.4	91.6	91.3	90.9	92.4	92.4	92.4	92.4	91.9	90.8	91.0	91.1	91.6	90.8
	大學及以上	431	47.5	91.6	91.8	91.9	91.6	91.5	92.7	92.8	92.9	92.8	92.7	91.3	91.7	91.9	92.1	91.9
職業	公司負責人	96	10.6	91.9	91.8	91.8	91.6	90.9	93.2	93.1	93.1	93.2	92.6	91.6	91.7	92.0	92.2	91.8
	企業主管	44	4.8	92.5	92.5	91.8	92.0	91.5	93.0	93.2	93.2	93.1	92.3	91.1	91.7	91.7	92.3	90.0
	專業人士	56	6.2	92.0	92.9	92.9	92.4	92.2	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	91.4	92.0	92.1	92.5	92.3
	基層職員	283	31.2	91.5	91.6	92.0	91.5	91.4	92.7	92.8	93.0	92.8	92.7	91.0	91.5	91.6	92.0	91.9
	業務、銷售	103	11.3	92.2	92.1	92.2	92.2	92.3	92.4	92.7	92.7	92.6	92.5	91.6	91.6	91.8	92.2	91.8
	技術人員	23	2.5	94.1	93.7	93.7	93.7	93.2	93.3	93.3	93.3	93.3	93.7	92.4	93.3	93.1	93.4	92.0
	司機、作業員	20	2.2	93.0	93.5	93.5	93.3	93.4	93.5	94.0	94.0	93.8	93.0	93.5	93.5	93.3	93.5	92.0
	農林漁牧業	5	0.6	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.0	94.3	94.8	91.0
	軍人	7	0.8	89.3	87.9	87.9	87.9	86.4	92.1	92.1	90.7	91.7	90.7	90.7	90.7	90.7	89.9	90.7
	無(待)業	219	24.1	92.1	91.8	92.2	91.9	91.5	92.9	92.8	92.9	92.8	92.7	92.0	92.1	92.2	92.3	91.6
	其他	52	5.7	92.1	92.1	91.9	91.9	92.1	92.9	92.9	93.1	92.9	92.7	91.5	92.0	92.0	92.3	92.1

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-11 【彰化郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		405	100.0	91.5	91.2	91.2	91.1	90.6	92.6	92.6	91.9	92.3	92.1	91.3	91.3	91.5	91.6	90.5
性別 **	男性	210	51.9	91.5	91.1	91.1	91.0	90.6	92.5	92.4	91.5	92.1	91.7	91.0	91.1	91.3	91.4	89.9
	女性	195	48.1	91.6	91.3	91.4	91.2	90.7	92.7	92.8	92.3	92.6	92.5	91.5	91.5	91.8	91.8	91.3
年齡	20 歲以下	18	4.4	92.8	91.7	92.2	92.5	93.3	93.3	93.9	94.4	93.9	93.9	92.8	93.3	93.3	93.2	92.1
	20~29 歲	81	20.0	91.3	91.2	90.9	91.0	90.4	92.5	92.0	90.8	91.8	91.9	90.6	90.8	91.1	91.2	90.5
	30~39 歲	103	25.4	91.3	90.9	90.6	90.7	90.5	92.2	92.8	91.6	92.2	91.8	91.1	91.0	91.3	91.3	90.2
	40~49 歲	103	25.4	92.3	91.5	91.7	91.8	91.5	92.4	92.9	92.4	92.5	91.9	91.6	91.4	91.6	91.9	90.6
	50~59 歲	66	16.3	91.1	91.5	91.4	90.9	89.8	92.9	92.3	91.8	92.3	92.0	91.7	91.4	91.7	91.6	90.7
	60 歲以上	34	8.4	91.1	90.6	91.5	90.5	89.2	93.5	92.6	92.4	92.8	92.9	90.9	91.8	91.9	91.7	90.3
教育程度	國小及以下	13	3.2	90.8	89.6	90.4	90.0	90.0	93.5	92.7	90.4	92.2	92.7	91.9	91.9	92.2	91.4	90.4
	國(初)中	37	9.1	89.7	90.1	90.4	90.3	90.6	91.8	92.0	90.7	91.5	90.1	92.3	91.8	91.4	90.9	88.9
	高中(職)	117	28.9	91.8	92.0	91.6	91.6	91.0	92.7	92.7	91.7	92.4	92.4	91.8	92.1	92.1	91.9	90.8
	專科	61	15.1	91.9	91.8	92.0	91.6	90.8	93.5	93.4	93.2	93.4	93.0	91.7	91.4	92.0	92.3	91.4
	大學及以上	177	43.7	91.7	90.8	91.0	90.9	90.4	92.3	92.4	91.9	92.2	91.8	90.5	90.6	91.0	91.3	90.4
職業 **	公司負責人	18	4.5	92.8	93.2	90.6	91.7	90.6	93.9	93.9	92.8	93.5	93.3	92.8	92.8	93.0	92.6	91.5
	企業主管	19	4.7	91.3	91.3	92.4	91.6	91.7	92.4	92.9	92.4	92.5	91.3	91.8	91.3	91.5	91.8	90.3
	專業人士	35	8.7	91.6	89.3	90.4	90.1	89.4	91.9	92.4	92.1	92.1	91.6	90.1	90.4	90.7	90.9	89.0
	基層職員	94	23.3	91.5	91.3	91.4	91.3	90.9	92.7	92.7	91.9	92.4	92.2	91.5	91.7	91.8	91.8	91.3
	業務、銷售	58	14.4	92.1	91.3	91.1	91.3	91.0	91.7	91.6	91.6	91.6	91.7	90.9	91.0	91.2	91.3	90.7
	技術人員	29	7.2	90.9	90.2	90.6	90.6	90.9	91.9	90.5	90.5	91.0	89.8	91.6	90.5	90.6	90.6	88.9
	司機、作業員	26	6.4	90.6	91.9	91.9	91.6	91.7	93.1	93.8	90.4	92.4	93.0	91.9	92.7	92.6	92.1	90.0
	農林漁牧業	34	8.4	89.2	90.0	88.9	89.5	89.5	91.2	92.9	90.6	91.6	89.7	90.6	90.5	90.2	90.4	87.9
	軍人	4	1.0	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	95.0
	無(待)業	79	19.6	92.2	92.0	92.1	91.8	91.0	93.6	93.1	92.7	93.1	93.5	91.3	91.0	91.9	92.3	91.6
	其他	8	2.0	93.8	91.3	93.8	90.9	85.0	95.0	93.8	95.0	94.6	95.0	91.3	92.5	92.9	92.6	92.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-12 【南投郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		250	100.0	90.9	91.4	91.3	91.1	91.1	92.5	92.3	92.8	92.6	92.0	91.2	90.7	91.3	91.6	91.0
性別	男性	99	39.6	90.8	91.3	91.5	91.1	91.0	92.7	92.2	92.5	92.5	92.1	91.3	91.1	91.5	91.6	91.0
	女性	151	60.4	91.0	91.4	91.2	91.0	91.1	92.4	92.5	93.1	92.6	91.9	91.1	90.5	91.2	91.6	91.0
年齡	20 歲以下	10	4.0	92.0	92.0	92.0	92.3	92.8	94.0	93.0	93.0	93.3	93.0	94.0	91.3	93.0	92.8	93.0
	20~29 歲	38	15.2	90.1	90.1	89.9	90.1	90.8	91.8	91.8	92.1	91.8	90.8	90.5	89.9	90.4	90.7	90.3
	30~39 歲	45	18.0	91.8	92.2	92.2	91.9	92.0	93.2	92.6	93.6	93.1	92.1	92.1	91.6	91.9	92.2	91.4
	40~49 歲	48	19.2	90.0	91.4	92.1	90.8	89.9	91.7	91.5	92.1	91.7	91.7	90.4	90.4	90.9	91.1	91.0
	50~59 歲	53	21.2	91.6	91.6	91.4	91.6	92.3	92.1	92.5	92.9	92.5	92.5	91.0	91.0	91.5	91.9	90.8
	60 歲以上	56	22.4	90.5	91.3	90.7	90.6	89.9	93.3	93.0	93.2	93.2	92.1	91.1	90.6	91.3	91.6	90.9
教育程度	國小及以下	6	2.4	91.7	93.3	91.7	92.2	92.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.3	91.0	93.3	93.4	91.7
	國(初)中	11	4.4	93.2	92.3	91.4	92.3	93.6	93.2	93.2	94.1	93.5	93.2	91.4	90.5	91.7	92.5	91.4
	高中(職)	91	36.4	90.5	91.4	91.4	91.0	91.1	92.6	92.3	92.6	92.5	91.9	91.7	91.4	91.7	91.7	91.2
	專科	26	10.4	90.8	90.4	91.2	90.7	91.0	91.5	91.9	92.3	91.9	91.9	90.0	89.8	90.6	91.0	90.4
	大學及以上	116	46.4	91.0	91.4	91.3	91.0	90.8	92.5	92.2	92.9	92.6	91.7	90.9	90.5	91.0	91.5	90.9
職業	公司負責人	7	2.8	90.7	93.3	91.7	91.1	91.7	92.1	93.6	93.6	93.1	92.1	92.1	92.1	92.1	92.3	90.7
	企業主管	4	1.6	87.5	87.5	85.0	86.7	88.3	90.0	87.5	92.5	90.0	90.0	87.5	82.5	86.7	87.8	87.5
	專業人士	20	8.0	90.0	90.5	91.0	90.5	91.1	90.5	91.0	91.5	91.0	90.5	89.0	89.5	89.7	90.4	90.5
	基層職員	72	28.8	91.1	92.3	92.0	91.6	91.4	92.9	92.4	93.3	92.9	91.9	91.3	90.9	91.4	91.9	91.4
	業務、銷售	40	16.0	90.3	90.8	91.0	90.6	90.7	91.9	92.0	92.2	92.0	91.0	91.3	90.9	91.1	91.2	91.0
	技術人員	6	2.4	93.3	93.3	93.3	92.9	91.0	95.0	95.0	93.3	94.4	93.3	93.3	91.7	92.8	93.3	91.7
	司機、作業員	3	1.2	91.7	95.0	95.0	94.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.7	95.0
	農林漁牧業	10	4.0	93.0	93.0	91.0	92.6	93.6	94.0	93.0	93.0	93.3	94.0	93.0	92.0	93.0	93.0	91.0
	軍人	3	1.2	91.7	91.7	88.3	90.0	88.3	91.7	95.0	95.0	93.9	91.7	88.3	88.3	89.4	91.0	88.3
	無(待)業	85	34.0	91.0	90.7	91.1	90.8	90.6	92.7	92.5	92.8	92.6	92.4	91.2	90.8	91.5	91.6	90.9

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-13 【嘉義郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		303	100.0	94.5	93.6	93.5	93.5	92.4	94.1	94.0	94.2	94.1	93.3	93.0	91.5	92.6	93.4	91.5
性別	男性	128	42.2	94.5	93.4	93.4	93.5	92.5	94.1	93.9	94.2	94.1	93.3	93.0	91.5	92.6	93.4	91.7
	女性	175	57.8	94.5	93.7	93.6	93.5	92.4	94.1	94.1	94.3	94.2	93.4	93.0	91.6	92.7	93.5	91.3
年齡	20 歲以下	2	0.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	20~29 歲	23	7.6	94.1	92.4	92.4	92.7	92.0	93.3	93.3	94.6	93.7	93.3	92.4	91.5	92.4	92.9	90.7
	30~39 歲	68	22.4	94.7	94.1	93.7	93.8	92.6	94.1	94.0	94.1	94.1	92.9	92.8	91.2	92.3	93.4	91.3
	40~49 歲	107	35.3	94.6	93.9	93.6	93.6	92.4	94.4	94.3	94.3	94.4	93.7	93.4	91.4	92.9	93.6	91.5
	50~59 歲	62	20.5	94.0	92.9	93.4	93.1	92.3	93.7	93.7	94.0	93.8	93.1	92.6	92.1	92.6	93.2	91.3
	60 歲以上	41	13.5	94.8	93.8	93.8	93.7	92.6	94.0	94.3	94.3	94.2	93.5	93.0	91.3	92.6	93.5	92.1
教育程度	國小及以下	1	0.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	國(初)中	6	2.0	95.0	88.3	95.0	92.1	90.0	93.3	95.0	95.0	94.4	95.0	88.3	91.7	91.7	92.7	95.0
	高中(職)	19	6.3	94.5	94.5	94.5	94.1	92.9	93.9	93.9	94.5	94.1	92.9	92.4	91.3	92.2	93.5	90.3
	專科	129	42.6	94.5	93.4	93.0	93.2	92.1	94.1	94.1	94.1	94.1	93.2	93.0	91.1	92.4	93.2	91.3
	大學及以上	148	48.8	94.5	93.9	93.8	93.7	92.8	94.1	94.0	94.3	94.1	93.4	93.2	91.9	92.9	93.6	91.6
職業	公司負責人	20	6.6	94.0	94.0	94.0	93.9	93.5	94.0	94.0	94.0	94.0	93.0	93.0	92.0	92.7	93.6	93.0
	企業主管	7	2.3	93.6	92.1	92.1	92.5	92.1	92.1	92.1	93.6	92.6	92.1	92.1	92.1	92.1	92.4	90.7
	專業人士	52	17.2	94.4	93.8	93.5	93.5	92.1	93.8	93.7	93.8	93.8	92.7	92.5	91.2	92.1	93.2	90.8
	基層職員	70	23.1	95.0	94.3	94.0	94.1	93.1	94.6	94.4	94.6	94.5	93.9	93.7	92.3	93.3	94.0	91.1
	業務、銷售	56	18.5	94.3	93.4	93.2	93.3	92.5	93.8	93.8	93.9	93.8	93.4	93.0	91.3	92.6	93.3	90.3
	技術人員	20	6.6	95.0	94.5	94.5	94.0	92.0	94.5	94.5	94.5	94.5	94.5	94.0	92.0	93.5	94.0	93.5
	司機、作業員	21	6.9	95.0	94.0	94.0	93.8	92.1	94.5	94.5	95.0	94.7	93.1	93.1	91.2	92.5	93.7	91.7
	農林漁牧業	19	6.3	94.5	93.4	93.4	93.4	92.4	93.9	93.9	93.9	93.9	93.4	93.4	91.8	92.9	93.4	92.4
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	38	12.5	93.9	91.8	92.4	92.4	91.3	93.9	94.2	94.5	94.2	93.2	91.6	90.5	91.8	92.7	92.4
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-14 【雲林郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		202	100.0	94.5	94.5	94.5	94.5	94.5	94.1	94.1	94.1	94.1	94.1	94.1	93.9	94.0	94.2	91.8
性別	男性	85	42.1	94.5	94.5	94.5	94.5	94.5	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.1	94.2	94.4	92.2
	女性	117	57.9	94.4	94.4	94.4	94.4	94.4	93.9	93.9	93.9	93.9	94.0	93.9	93.8	93.9	94.1	91.6
年齡	20 歲以下	4	2.0	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	90.0
	20~29 歲	29	14.4	94.7	94.7	94.7	94.7	94.7	94.0	94.0	94.0	94.0	94.3	94.0	93.6	94.0	94.2	91.6
	30~39 歲	50	24.8	94.2	94.2	94.2	94.2	94.2	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.8	91.4
	40~49 歲	70	34.7	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	93.9	93.9	93.9	93.9	93.9	93.9	93.6	93.8	94.0	92.3
	50~59 歲	24	11.9	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7
	60 歲以上	25	12.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	92.2
教育程度	國小及以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	國(初)中	1	0.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	高中(職)	41	20.3	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	93.0
	專科	83	41.1	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	93.7	93.7	93.7	93.7	93.7	93.7	93.7	93.7	93.9	91.1
	大學及以上	77	38.1	94.5	94.5	94.5	94.5	94.5	94.1	94.1	94.1	94.1	94.2	94.1	93.7	94.0	94.2	91.9
職業	公司負責人	6	3.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	企業主管	3	1.5	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	專業人士	15	7.4	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	92.3
	基層職員	52	25.7	94.6	94.6	94.6	94.6	94.6	93.8	93.8	93.8	93.8	93.8	93.8	93.3	93.7	94.1	90.8
	業務、銷售	41	20.3	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.2	91.1
	技術人員	11	5.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	89.5
	司機、作業員	12	5.9	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.3
	農林漁牧業	19	9.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.4
	軍人	1	0.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	無(待)業	40	19.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.8	94.3	94.3	94.3	94.3	94.5	94.3	94.3	94.3	94.5	92.5
	其他	2	1.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-15 【臺南郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		702	100.0	89.1	87.2	87.6	88.0	88.4	89.0	88.2	88.0	88.4	88.8	89.3	89.1	89.1	88.4	87.2
性別***	男性	370	52.7	88.7	87.3	88.0	88.2	89.1	89.3	88.9	88.5	88.9	89.4	89.6	89.8	89.6	88.8	87.9
	女性	332	47.3	89.5	87.1	87.1	87.8	87.6	88.7	87.4	87.5	87.8	88.2	88.9	88.4	88.4	88.0	86.4
年齡*	20 歲以下	23	3.3	90.0	87.5	92.0	89.3	87.5	90.2	87.6	87.5	88.3	91.1	86.3	87.6	88.3	88.2	87.2
	20~29 歲	186	26.5	88.9	86.0	87.2	87.4	87.5	89.5	88.4	88.5	88.8	90.5	89.5	90.6	90.2	88.7	86.4
	30~39 歲	161	22.9	90.0	88.2	88.1	88.8	89.6	89.6	89.3	87.8	88.8	89.1	90.1	89.7	89.5	89.0	88.1
	40~49 歲	155	22.1	89.6	88.8	88.2	89.0	89.5	88.9	88.9	89.0	88.8	88.7	90.2	88.9	89.3	89.0	87.9
	50~59 歲	138	19.7	88.1	86.0	86.6	87.1	87.4	88.8	86.9	87.2	87.6	87.0	88.5	88.2	87.9	87.5	86.8
	60 歲以上	39	5.6	87.6	86.3	86.0	86.5	86.5	85.5	85.0	86.0	85.5	85.3	85.8	85.0	85.3	85.9	86.2
教育程度***	國小及以下	9	1.3	86.1	81.7	82.8	83.1	81.7	88.3	87.2	81.7	85.7	81.7	85.0	88.3	85.0	84.4	81.7
	國(初)中	19	2.7	89.7	86.6	83.9	87.0	87.6	86.1	82.4	83.4	83.9	87.1	91.3	90.3	89.6	86.8	82.4
	高中(職)	133	18.9	86.9	86.9	86.6	86.5	85.9	86.7	86.7	88.3	87.1	87.8	87.9	88.2	87.9	87.0	85.8
	專科	101	14.4	89.9	88.0	88.9	88.9	88.7	89.9	89.5	88.3	89.2	88.6	90.3	89.0	89.3	89.0	88.4
	大學及以上	440	62.7	89.6	87.2	87.8	88.4	89.1	89.7	88.7	88.2	88.8	89.4	89.4	89.4	89.4	88.8	87.7
職業**	公司負責人	38	5.4	87.6	87.1	87.6	87.3	86.8	88.4	87.6	87.6	87.9	90.5	87.1	89.6	89.0	88.0	87.1
	企業主管	47	6.7	90.3	86.3	84.8	88.1	90.1	90.3	86.7	89.5	88.8	91.4	91.2	92.7	91.7	89.4	86.3
	專業人士	105	15.0	89.8	87.1	89.5	88.9	89.2	89.1	88.0	88.6	88.4	88.3	88.1	88.2	88.1	88.4	87.0
	基層職員	133	19.1	89.1	87.7	88.5	88.5	88.8	89.5	88.5	87.3	88.4	88.6	90.3	89.4	89.4	88.7	88.5
	業務、銷售	137	19.6	90.8	87.9	87.0	88.6	88.7	90.1	90.1	89.6	89.9	89.9	89.9	88.9	89.5	89.2	88.1
	技術人員	64	9.2	88.1	87.3	85.5	86.8	86.5	88.4	88.0	86.9	87.8	89.1	92.2	90.8	90.7	88.3	87.1
	司機、作業員	34	4.9	88.8	87.6	88.5	87.8	87.7	89.1	87.9	87.1	88.0	87.7	90.0	89.8	89.3	88.4	84.7
	農林漁牧業	29	4.2	86.4	87.4	85.3	86.6	87.3	86.4	85.3	85.3	85.7	86.7	86.7	86.7	86.7	86.3	86.0
	軍人	11	1.6	86.3	90.0	85.0	87.7	91.3	84.1	86.8	87.5	85.0	86.8	87.7	86.8	87.1	86.2	85.9
	無(待)業	96	13.8	87.6	85.6	87.6	87.1	87.5	88.1	87.4	87.0	87.5	87.1	86.9	87.9	87.3	87.2	86.0
	其他	4	0.6	90.0	85.0	95.0	90.0	90.0	90.0	87.5	95.0	90.8	90.0	92.5	87.5	90.0	90.3	92.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-16 【高雄郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		1217	100.0	90.5	90.5	91.4	90.9	91.1	91.3	90.8	90.9	91.0	91.0	89.2	90.1	90.1	90.6	89.8
性別	男性	472	38.8	90.6	90.5	91.5	90.9	91.3	91.4	90.9	91.1	91.1	91.1	89.4	90.1	90.2	90.8	89.8
	女性	745	61.2	90.5	90.5	91.3	90.8	91.1	91.2	90.7	90.7	90.9	90.9	89.0	90.0	90.0	90.6	89.8
年齡 ***	20 歲以下	59	4.8	93.6	93.4	93.8	93.5	93.5	93.1	93.3	93.5	93.3	93.5	92.6	93.4	93.2	93.3	92.8
	20~29 歲	221	18.2	91.3	91.1	92.2	91.5	91.5	91.9	91.5	91.7	91.7	91.8	90.1	91.0	91.0	91.4	91.0
	30~39 歲	262	21.5	90.4	90.4	91.2	90.7	90.8	90.9	90.2	90.7	90.6	90.5	88.5	89.7	89.5	90.3	89.3
	40~49 歲	285	23.4	90.1	90.1	90.9	90.5	91.0	91.0	90.4	90.5	90.6	90.5	88.7	89.3	89.5	90.2	89.2
	50~59 歲	234	19.2	90.2	90.0	91.1	90.6	91.1	91.4	90.7	90.4	90.8	91.1	89.3	90.0	90.1	90.5	89.5
	60 歲以上	156	12.8	89.8	89.9	90.9	90.3	90.6	90.4	90.6	90.6	90.5	90.4	88.5	89.6	89.5	90.1	89.4
教育程度 ***	國小及以下	46	3.8	90.0	90.2	90.0	90.2	90.6	90.7	90.6	90.9	90.7	91.1	90.7	91.3	91.0	90.6	89.8
	國(初)中	86	7.1	92.7	92.5	92.6	92.6	92.8	92.9	92.4	92.4	92.6	92.9	91.2	92.3	92.1	92.5	92.4
	高中(職)	332	27.3	90.6	90.6	91.9	91.2	91.6	91.3	90.9	90.8	91.0	91.2	89.1	90.1	90.1	90.8	89.7
	專科	172	14.1	90.0	90.0	90.8	90.2	90.2	90.8	90.4	90.4	90.5	90.3	88.8	88.9	89.4	90.0	89.4
	大學及以上	581	47.7	90.4	90.3	91.1	90.7	90.9	91.2	90.6	90.8	90.8	90.8	88.9	89.9	89.8	90.5	89.6
職業 ***	公司負責人	77	6.3	89.3	89.5	90.1	89.7	90.1	89.7	88.6	89.3	89.2	89.5	86.8	87.8	88.0	89.0	88.4
	企業主管	57	4.7	89.7	90.4	91.1	90.7	91.4	90.6	89.6	89.9	90.0	90.4	88.0	88.9	89.1	90.1	89.4
	專業人士	68	5.6	90.7	91.0	91.2	90.6	89.4	91.6	91.0	90.5	90.9	90.6	89.5	90.1	89.9	90.5	90.4
	基層職員	308	25.3	89.9	90.0	90.9	90.4	90.9	91.4	91.0	90.8	91.0	90.8	88.7	89.7	89.7	90.4	89.5
	業務、銷售	135	11.1	89.4	89.4	91.1	90.2	90.9	90.3	89.7	89.9	89.9	90.3	88.3	89.4	89.3	89.9	88.3
	技術人員	76	6.2	90.7	89.9	91.9	90.8	90.6	90.3	90.1	90.7	90.4	90.7	88.3	89.5	89.5	90.3	89.2
	司機、作業員	61	5.0	90.5	90.3	91.5	91.0	92.1	91.8	91.0	91.0	91.3	91.2	89.1	90.2	90.1	90.8	90.4
	農林漁牧業	34	2.8	91.8	91.1	91.5	91.6	92.4	92.6	92.6	92.2	92.4	93.5	92.0	92.6	92.5	92.1	91.8
	軍人	37	3.0	93.4	92.6	92.8	93.0	93.2	93.4	93.1	92.6	93.0	93.6	92.8	93.1	93.2	93.1	92.3
	無(待)業	304	25.0	91.7	91.4	92.1	91.7	91.9	91.9	91.6	91.9	91.8	91.6	90.4	91.0	91.0	91.5	90.5
	其他	60	4.9	89.7	90.4	90.6	90.0	89.7	90.8	90.2	90.3	90.4	90.8	88.7	89.7	89.8	90.1	89.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-17 【澎湖郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		31	100.0	92.4	92.0	93.0	92.5	93.1	94.4	94.4	94.4	94.4	93.1	91.8	92.0	92.2	93.0	92.3
性別	男性	15	48.4	91.7	90.7	92.1	91.5	92.3	94.3	94.3	94.3	94.3	93.7	91.7	91.4	92.1	92.6	92.3
	女性	16	51.6	93.1	93.1	93.8	93.4	93.8	94.4	94.4	94.4	94.4	92.5	91.9	92.5	92.3	93.4	92.3
年齡 **	20 歲以下	2	6.5	95.0	95.0	95.0	93.8	90.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	95.0	93.3	94.0	95.0
	20~29 歲	5	16.1	87.0	87.5	87.5	87.0	87.0	91.0	91.0	91.0	91.0	89.0	87.0	87.5	87.7	88.7	87.0
	30~39 歲	6	19.4	91.7	93.3	93.3	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	91.7	92.8	93.7	93.3
	40~49 歲	6	19.4	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.3	94.4	94.2	95.0
	50~59 歲	5	16.1	93.0	91.0	93.0	93.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.0	91.0	91.0	91.0	93.0	89.0
	60 歲以上	7	22.6	95.0	92.1	95.0	94.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.6	93.6	93.6	93.6	94.3	95.0
教育程度	國小及以下	2	6.5	95.0	95.0	95.0	93.8	90.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	95.0	93.3	94.0	95.0
	國(初)中	3	9.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7
	高中(職)	8	25.8	92.5	88.8	92.5	91.9	93.8	95.0	95.0	95.0	95.0	91.3	90.0	90.0	90.4	92.4	91.3
	專科	2	6.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	大學及以上	16	51.6	91.3	92.3	92.3	91.9	92.5	93.8	93.8	93.8	93.8	93.1	91.9	91.7	92.1	92.6	92.5
職業	公司負責人	1	3.2	85.0	85.0	85.0	87.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	88.3	90.0	85.0
	企業主管	1	3.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	專業人士	4	12.9	90.0	90.0	90.0	90.6	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	90.0	90.0	90.0	90.0	91.0	90.0
	基層職員	4	12.9	92.5	95.0	95.0	94.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	92.5	92.5	93.3	94.3	95.0
	業務、銷售	5	16.1	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.0	94.3	94.0	95.0
	技術人員	3	9.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	91.7	91.7	91.7	92.7	91.7
	司機、作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	2	6.5	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	91.7	90.5	90.0
	無(待)業	10	32.3	94.0	91.7	95.0	93.0	93.0	95.0	95.0	95.0	95.0	92.0	91.0	92.8	91.7	93.3	91.7
	其他	1	3.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-18 【屏東郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		300	100.0	92.1	92.3	93.0	92.3	91.9	92.5	92.5	93.1	92.6	92.0	91.2	91.2	91.5	92.2	89.8
性別*	男性	139	46.3	92.4	92.5	92.8	92.4	92.1	92.6	92.3	92.8	92.5	92.1	91.4	91.4	91.6	92.2	89.1
	女性	161	53.7	91.9	92.2	93.1	92.2	91.7	92.4	92.6	93.3	92.7	91.9	91.1	91.1	91.3	92.1	90.4
年齡	20 歲以下	5	1.7	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	95.0	93.0	92.2	91.0
	20~29 歲	79	26.3	92.5	92.7	93.6	93.0	93.3	92.7	92.7	93.2	92.9	92.7	92.3	92.7	92.6	92.8	89.2
	30~39 歲	54	18.0	91.3	91.1	92.0	91.1	90.0	92.2	91.9	92.6	92.2	90.7	89.3	89.8	89.9	91.1	90.2
	40~49 歲	61	20.3	91.2	92.0	92.7	91.9	91.7	92.2	92.5	93.5	92.7	92.2	91.6	90.6	91.4	92.0	89.9
	50~59 歲	43	14.3	92.0	92.7	92.7	92.1	91.2	92.1	91.7	92.7	92.1	92.0	91.1	90.4	91.1	91.8	89.3
	60 歲以上	58	19.3	93.6	93.1	93.6	93.2	92.5	93.1	93.1	93.1	93.1	91.9	91.2	91.6	91.6	92.7	90.5
教育程度	國小及以下	10	3.3	93.0	94.0	94.0	93.5	92.8	94.0	94.0	94.0	94.0	93.0	91.0	92.0	92.0	93.2	93.0
	國(初)中	24	8.0	92.5	92.9	92.5	92.5	92.7	92.8	92.5	92.9	92.5	91.3	91.7	92.4	91.5	92.3	90.4
	高中(職)	73	24.3	91.7	92.3	93.1	92.2	91.8	92.5	92.8	92.8	92.7	91.3	91.3	91.1	91.2	92.1	89.0
	專科	41	13.7	92.1	91.6	92.3	91.6	90.1	92.1	91.8	93.3	92.4	92.6	90.9	90.1	91.2	91.7	90.1
	大學及以上	152	50.7	92.2	92.4	93.1	92.5	92.2	92.5	92.4	93.1	92.6	92.2	91.3	91.4	91.6	92.3	89.8
職業	公司負責人	20	6.8	91.0	90.5	91.5	90.9	90.5	93.0	93.0	93.0	93.0	91.0	90.5	91.3	91.0	91.5	89.2
	企業主管	11	3.8	93.2	91.4	92.3	92.2	92.0	94.0	93.2	95.0	93.5	90.5	91.4	91.4	91.1	92.2	89.5
	專業人士	24	8.2	91.7	93.3	93.8	92.7	92.1	91.7	92.1	93.8	92.5	92.1	90.0	92.0	91.3	92.2	87.9
	基層職員	62	21.2	91.0	91.6	92.4	91.6	91.3	91.7	92.1	92.6	92.0	92.4	91.0	90.7	91.2	91.6	89.7
	業務、銷售	29	9.9	92.9	92.2	92.9	92.3	91.2	92.2	91.6	92.2	92.0	91.6	88.6	89.4	89.9	91.5	89.8
	技術人員	15	5.1	93.7	93.7	93.7	93.7	93.7	91.7	92.3	92.3	92.1	92.3	93.7	93.7	93.2	93.1	90.0
	司機、作業員	4	1.4	95.0	95.0	95.0	94.4	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	93.3	92.5
	農林漁牧業	14	4.8	93.6	92.9	94.3	93.6	93.6	95.0	93.6	95.0	94.5	94.3	93.6	93.6	93.8	93.9	88.6
	軍人	10	3.4	89.0	89.0	92.0	90.0	90.0	91.0	90.0	90.0	90.3	91.0	91.0	91.0	91.0	90.4	87.0
	無(待)業	74	25.3	92.8	92.8	92.8	92.7	92.2	92.7	92.5	93.2	92.8	91.9	91.7	91.0	91.6	92.4	90.8
	其他	30	10.2	92.7	93.0	94.0	93.1	92.9	94.0	93.7	94.0	93.9	92.3	91.7	91.3	91.8	92.9	91.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-19 【臺東郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		82	100.0	89.3	87.9	89.8	88.5	89.2	91.0	90.9	91.2	91.0	90.1	88.9	89.3	89.4	89.7	89.4
性別	男性	19	23.2	89.7	86.6	89.7	88.2	88.1	90.3	90.3	90.3	90.3	89.7	88.2	87.1	88.3	88.9	88.7
	女性	63	76.8	89.2	88.3	89.8	88.6	89.5	91.3	91.0	91.5	91.2	90.2	89.1	89.9	89.8	89.9	89.6
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	12	14.6	91.7	90.8	91.7	90.8	89.4	93.3	92.5	92.5	92.8	91.7	90.0	90.0	90.6	91.3	89.2
	30~39 歲	21	25.6	89.0	86.6	88.3	87.5	90.0	89.8	89.8	90.2	89.9	88.8	88.3	89.3	88.8	88.9	88.8
	40~49 歲	22	26.8	88.6	87.7	89.5	88.2	88.8	91.2	91.4	91.8	91.4	90.5	89.1	88.2	89.2	89.6	89.5
	50~59 歲	16	19.5	87.5	87.0	89.0	87.0	85.9	90.0	89.4	90.0	89.8	90.0	86.9	89.4	88.8	88.6	89.4
	60 歲以上	11	13.4	91.4	88.6	92.3	90.8	92.5	92.3	92.3	92.3	92.3	90.5	91.4	90.5	90.8	91.3	90.5
教育程度	國小及以下	1	1.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	國(初)中	4	4.9	90.0	90.0	90.0	90.0	91.7	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	高中(職)	27	32.9	87.6	86.2	89.1	87.0	86.7	90.4	89.8	90.2	90.1	89.4	88.7	88.7	89.0	88.6	89.4
	專科	17	20.7	88.1	85.0	88.8	86.9	89.4	90.3	90.3	91.5	90.7	89.1	88.5	89.1	88.9	89.0	88.5
	大學及以上	33	40.2	91.1	90.2	90.8	90.3	90.5	92.0	92.0	92.0	92.0	91.1	88.9	89.5	89.8	90.7	89.5
職業	公司負責人	8	9.8	92.5	92.5	91.3	91.5	91.0	93.8	92.5	92.5	92.9	91.3	90.0	90.0	90.4	91.6	92.5
	企業主管	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	5	6.1	89.0	87.0	89.0	88.0	85.0	89.0	91.0	91.0	90.3	91.0	87.0	87.0	88.3	88.8	89.0
	基層職員	25	30.5	87.1	84.5	87.9	85.9	87.7	89.0	88.6	89.8	89.1	88.2	87.0	88.6	87.9	87.8	87.4
	業務、銷售	9	11.0	90.6	88.3	91.7	89.4	87.5	92.8	92.8	92.8	92.8	91.7	89.4	89.4	90.2	90.7	90.6
	技術人員	4	4.9	87.5	87.5	85.0	86.0	85.0	87.5	87.5	87.5	87.5	85.0	82.5	82.5	83.3	85.7	85.0
	司機、作業員	3	3.7	95.0	91.7	95.0	93.3	90.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	88.3	91.7	93.3	95.0
	農林漁牧業	6	7.3	88.3	88.3	90.0	88.9	92.5	91.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	91.7	90.6	89.8	88.3
	軍人	1	1.2	95.0	95.0	95.0	92.5	85.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.0	95.0
	無(待)業	17	20.7	89.1	88.5	90.3	89.3	90.4	91.5	91.5	91.5	91.5	90.3	90.3	89.7	90.1	90.2	89.7
	其他	4	4.9	92.5	90.0	92.5	91.9	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.9	92.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-20 【花蓮郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		82	100.0	89.6	88.3	89.1	88.7	88.3	91.3	91.2	91.4	91.3	89.7	87.0	89.1	88.4	89.5	89.1
性別	男性	39	47.6	90.1	89.6	90.1	89.6	88.5	90.9	91.2	91.5	91.2	90.0	88.5	89.6	89.2	90.1	88.5
	女性	43	52.4	89.0	87.2	88.3	87.9	88.1	91.7	91.3	91.3	91.4	89.5	85.7	88.8	87.7	89.1	89.6
年齡	20 歲以下	6	7.3	91.7	90.0	90.0	90.4	90.0	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	93.3	90.0	92.2	91.2	90.0
	20~29 歲	16	19.5	90.3	88.6	89.4	88.9	88.3	92.5	93.1	92.5	92.7	90.6	90.6	91.3	90.8	90.8	88.8
	30~39 歲	21	25.6	89.3	89.8	90.2	89.5	88.9	89.8	90.7	90.7	90.4	89.4	86.4	88.2	87.1	89.2	89.0
	40~49 歲	14	17.1	89.2	86.5	86.4	87.4	89.0	91.4	90.7	91.9	91.4	89.6	82.7	87.3	86.4	88.6	89.2
	50~59 歲	13	15.9	88.1	85.8	88.8	87.1	86.0	91.2	89.6	89.6	90.1	89.6	84.2	88.3	87.3	88.1	89.2
	60 歲以上	12	14.6	90.0	89.5	90.0	89.6	87.7	92.5	91.7	92.3	92.2	88.3	87.7	90.5	89.2	90.3	89.0
教育程度	國小及以下	7	8.5	87.9	78.3	85.0	84.9	87.5	95.0	89.3	91.7	92.1	86.4	76.7	88.3	85.0	87.3	90.0
	國(初)中	7	8.5	88.3	91.7	90.7	88.9	87.0	92.1	93.6	93.6	93.1	88.3	86.4	90.0	87.9	90.2	86.4
	高中(職)	18	22.0	87.9	86.1	87.8	87.2	86.3	88.9	89.4	89.1	89.3	88.3	83.8	85.6	86.3	87.5	86.8
	專科	8	9.8	91.3	88.8	91.3	89.7	86.4	92.5	92.5	91.3	92.1	90.0	88.8	92.1	89.6	90.4	87.9
	大學及以上	42	51.2	90.4	90.3	89.8	89.8	89.6	91.4	91.7	91.9	91.7	91.2	89.5	90.1	89.8	90.5	90.6
職業	公司負責人	3	3.7	88.3	88.3	88.3	85.8	78.3	91.7	91.7	91.7	91.7	88.3	85.0	88.3	87.2	88.0	88.3
	企業主管	2	2.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	93.5	90.0
	專業人士	8	9.8	91.3	91.3	90.0	90.9	92.1	92.5	93.8	93.8	93.3	92.1	90.0	92.1	90.0	91.5	93.6
	基層職員	13	15.9	88.8	88.8	88.8	87.9	85.0	88.1	88.8	88.1	88.3	86.7	85.0	88.6	85.8	87.5	86.7
	業務、銷售	9	11.0	88.3	88.3	90.6	88.6	87.2	90.6	90.6	90.6	90.6	88.3	87.2	88.3	88.0	89.0	89.4
	技術人員	5	6.1	87.5	89.0	91.0	90.0	90.0	91.0	91.0	90.0	91.0	91.0	87.5	91.0	90.3	90.4	87.5
	司機、作業員	3	3.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	91.7	91.7	90.6	85.0	85.0	85.0	85.0	87.5	88.3
	農林漁牧業	2	2.4	95.0	85.0	90.0	91.3	85.0	90.0	90.0	85.0	90.0	90.0	85.0	85.0	90.0	90.5	85.0
	軍人	1	1.2	95.0	85.0	85.0	87.5	85.0	85.0	85.0	95.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0	85.0
	無(待)業	32	39.0	89.2	87.3	88.4	88.3	89.2	92.8	91.6	92.2	92.2	90.8	87.5	89.3	89.3	89.8	89.0
	其他	4	4.9	92.5	87.5	90.0	90.6	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	85.0	87.5	88.3	90.5	92.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表I-1 局屋營業廳的美化綠化滿意度【問卷第 1-1-1 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		194	2.2	24	0.3	135	1.5	3127	35.3	5369	60.7	8849	100.0
性別	男性	109	3.0	9	0.2	50	1.4	1260	34.8	2195	60.6	3623	100.0
	女性	85	1.6	15	0.3	85	1.6	1867	35.7	3174	60.7	5226	100.0
年齡	20 歲以下	12	4.2	0	0.0	4	1.4	80	28.0	190	66.4	286	100.0
	20~29 歲	26	1.7	5	0.3	21	1.4	598	39.1	878	57.5	1528	100.0
	30~39 歲	39	2.0	7	0.4	29	1.5	683	35.6	1159	60.5	1917	100.0
	40~49 歲	32	1.6	7	0.4	28	1.4	700	35.1	1225	61.5	1992	100.0
	50~59 歲	46	2.5	3	0.2	35	1.9	664	36.0	1095	59.4	1843	100.0
	60 歲以上	39	3.0	2	0.2	18	1.4	402	31.3	822	64.1	1283	100.0
教育程度	國小及以下	10	3.7	3	1.1	4	1.5	81	30.2	170	63.4	268	100.0
	國(初)中	25	3.7	0	0.0	14	2.1	221	33.0	410	61.2	670	100.0
	高中(職)	59	2.6	3	0.1	35	1.6	797	35.7	1341	60.0	2235	100.0
	專科	20	1.4	8	0.6	19	1.4	463	33.0	892	63.6	1402	100.0
	國小及以下	80	1.9	10	0.2	63	1.5	1565	36.6	2556	59.8	4274	100.0
職業	公司負責人	13	2.2	3	0.5	9	1.5	220	37.6	340	58.1	585	100.0
	企業主管	15	3.3	3	0.7	7	1.5	165	36.5	262	58.0	452	100.0
	專業人士	17	2.2	4	0.5	13	1.7	274	36.1	452	59.5	760	100.0
	基層職員	38	1.7	2	0.1	29	1.3	874	38.5	1329	58.5	2272	100.0
	業務、銷售	18	1.5	3	0.3	13	1.1	418	35.5	725	61.6	1177	100.0
	技術人員	12	2.6	0	0.0	8	1.7	173	37.6	267	58.0	460	100.0
	司機、作業員	6	1.7	2	0.6	11	3.1	103	29.4	228	65.1	350	100.0
	農林漁牧業	7	3.2	1	0.5	5	2.3	63	28.8	143	65.3	219	100.0
	軍人	4	3.5	0	0.0	0	0.0	37	32.5	73	64.0	114	100.0
	無(待)業	51	2.5	5	0.2	36	1.7	669	32.1	1320	63.4	2081	100.0
	其他	13	3.6	1	0.3	4	1.1	123	33.7	224	61.4	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	96	7.6	2	0.2	15	1.2	495	39.1	659	52.0	1267	100.0
	基隆郵局	26	10.2	2	0.8	4	1.6	112	44.1	110	43.3	254	100.0
	板橋郵局	6	0.7	2	0.2	13	1.6	276	34.2	510	63.2	807	100.0
	三重郵局	16	2.9	3	0.5	10	1.8	174	31.2	354	63.6	557	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	1	0.6	2	1.2	76	44.2	92	53.5	172	100.0
	新竹郵局	4	1.1	1	0.3	15	4.2	131	37.0	203	57.3	354	100.0
	桃園郵局	5	0.7	3	0.4	8	1.1	244	32.3	496	65.6	756	100.0
	苗栗郵局	2	1.0	3	01.5	10	5.0	85	42.5	100	50.0	200	100.0
	臺中郵局	4	0.4	1	0.1	5	0.6	261	28.7	637	70.2	908	100.0
	彰化郵局	8	2.0	0	0.0	2	0.5	133	32.8	262	64.7	405	100.0
	南投郵局	2	0.8	0	0.0	3	1.2	96	38.4	149	59.6	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	15	5.0	288	95.0	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	5.4	191	94.6	202	100.0
	臺南郵局	8	1.1	5	0.7	26	3.7	343	48.9	320	45.6	702	100.0
	高雄郵局	12	1.0	1	0.1	15	1.2	506	41.6	683	56.1	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	25.8	23	74.2	31	100.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.3	84	28.0	215	71.7	300	100.0
	臺東郵局	1	1.2	0	0.0	5	6.1	36	43.9	40	48.8	82	100.0
	花蓮郵局	3	3.7	0	0.0	1	1.2	41	50.0	37	45.1	82	100.0

表I-2 服務設施滿意度【問卷第 1-1-2 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		442	5.0	32	0.4	176	2.0	3152	35.6	5047	57.0	8849	100.0
性別	男性	169	4.7	13	0.4	70	1.9	1301	35.9	2070	57.1	3623	100.0
	女性	273	5.2	19	0.4	106	2.0	1851	35.4	2977	57.0	5226	100.0
年齡	20 歲以下	16	5.6	0	0.0	4	1.4	77	26.9	189	66.1	286	100.0
	20~29 歲	79	5.2	4	0.3	38	2.5	616	40.3	791	51.8	1528	100.0
	30~39 歲	98	5.1	8	0.4	35	1.8	674	35.2	1102	57.5	1917	100.0
	40~49 歲	99	5.0	5	0.3	24	1.2	680	34.1	1184	59.4	1992	100.0
	50~59 歲	98	5.3	9	0.5	43	2.3	679	36.8	1014	55.0	1843	100.0
	60 歲以上	52	4.1	6	0.5	32	2.5	426	33.2	767	59.8	1283	100.0
教育程度	國小及以下	8	3.0	3	1.1	8	3.0	87	32.5	162	60.4	268	100.0
	國(初)中	24	3.6	1	0.1	14	2.1	243	36.3	388	57.9	670	100.0
	高中(職)	120	5.4	7	0.3	53	2.4	751	33.6	1304	58.3	2235	100.0
	專科	58	4.1	5	0.4	28	2.0	471	33.6	840	59.9	1402	100.0
	大學及以上	232	5.4	16	0.4	73	1.7	1600	37.4	2353	55.1	4274	100.0
職業	公司負責人	39	6.7	1	0.2	10	1.7	210	35.9	325	55.6	585	100.0
	企業主管	31	6.9	2	0.4	10	2.2	173	38.3	236	52.2	452	100.0
	專業人士	42	5.5	2	0.3	17	2.2	280	36.8	419	55.1	760	100.0
	基層職員	122	5.4	3	0.1	37	1.6	843	37.1	1267	55.8	2272	100.0
	業務、銷售	47	4.0	5	0.4	16	1.4	445	37.8	664	56.4	1177	100.0
	技術人員	16	3.5	1	0.2	13	2.8	180	39.1	250	54.3	460	100.0
	司機、作業員	13	3.7	2	0.6	4	1.1	107	30.6	224	64.0	350	100.0
	農林漁牧業	5	2.3	0	0.0	9	4.1	63	28.8	142	64.8	219	100.0
	軍人	7	6.1	0	0.0	3	2.6	34	29.8	70	61.4	114	100.0
	無(待)業	94	4.5	15	0.7	47	2.3	694	33.3	1231	59.2	2081	100.0
	其他	26	7.1	1	0.3	10	2.7	116	31.8	212	58.1	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	243	19.2	2	0.2	21	1.7	410	32.4	591	46.6	1267	100.0
	基隆郵局	4	1.6	0	0.0	8	3.1	123	48.4	119	46.9	254	100.0
	板橋郵局	23	2.9	6	0.7	15	1.9	308	38.2	455	56.4	807	100.0
	三重郵局	36	6.5	5	0.9	6	1.1	149	26.8	361	64.8	557	100.0
	宜蘭郵局	9	5.2	0	0.0	5	2.9	69	40.1	89	51.7	172	100.0
	新竹郵局	19	5.4	2	0.6	17	4.8	134	37.9	182	51.4	354	100.0
	桃園郵局	21	2.8	1	0.1	7	.9	266	35.2	461	61.0	756	100.0
	苗栗郵局	3	1.5	2	1.0	7	3.5	85	42.5	103	51.5	200	100.0
	臺中郵局	19	2.1	2	0.2	8	0.9	246	27.1	633	69.7	908	100.0
	彰化郵局	8	2.0	0	0.0	3	0.7	145	35.8	249	61.5	405	100.0
	南投郵局	4	1.6	0	0.0	1	0.4	87	34.8	158	63.2	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	42	13.9	261	86.1	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	5.4	191	94.6	202	100.0
	臺南郵局	22	3.1	9	1.3	41	5.8	422	60.1	208	29.6	702	100.0
	高雄郵局	23	1.9	1	0.1	19	1.6	500	41.1	674	55.4	1217	100.0
	澎湖郵局	1	3.2	0	0.0	1	3.2	7	22.6	22	71.0	31	100.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.7	76	25.3	222	74.0	300	100.0
	臺東郵局	3	3.7	1	1.2	11	13.4	31	37.8	36	43.9	82	100.0
	花蓮郵局	4	4.9	1	1.2	4	4.9	41	50.0	32	39.0	82	100.0

表I-3 引導指標動線安排滿意度【問卷第 1-1-3 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		111	1.3	24	0.3	160	1.8	2972	33.6	5582	63.1	8849	100.0
性別	男性	45	1.2	13	0.4	68	1.9	1175	32.4	2322	64.1	3623	100.0
	女性	66	1.3	11	0.2	92	1.8	1797	34.4	3260	62.4	5226	100.0
年齡	20 歲以下	7	2.4	0	0.0	2	0.7	73	25.5	204	71.3	286	100.0
	20~29 歲	20	1.3	5	0.3	29	1.9	549	35.9	925	60.5	1528	100.0
	30~39 歲	22	1.1	5	0.3	39	2.0	639	33.3	1212	63.2	1917	100.0
	40~49 歲	25	1.3	4	0.2	23	1.2	690	34.6	1250	62.8	1992	100.0
	50~59 歲	21	1.1	5	0.3	43	2.3	647	35.1	1127	61.2	1843	100.0
	60 歲以上	16	1.2	5	0.4	24	1.9	374	29.2	864	67.3	1283	100.0
教育程度	國小及以下	1	0.4	5	1.9	4	1.5	81	30.2	177	66.0	268	100.0
	國(初)中	6	0.9	0	0.0	14	2.1	226	33.7	424	63.3	670	100.0
	高中(職)	24	1.1	2	0.1	36	1.6	722	32.3	1451	64.9	2235	100.0
	專科	17	1.2	2	0.1	20	1.4	455	32.5	908	64.8	1402	100.0
	大學及以上	63	1.5	15	0.4	86	2.0	1488	34.8	2622	61.3	4274	100.0
職業	公司負責人	7	1.2	3	0.5	17	2.9	198	33.8	360	61.5	585	100.0
	企業主管	6	1.3	1	0.2	18	4.0	161	35.6	266	58.8	452	100.0
	專業人士	5	0.7	2	0.3	11	1.4	263	34.6	479	63.0	760	100.0
	基層職員	28	1.2	1	0.0	31	1.4	785	34.6	1427	62.8	2272	100.0
	業務、銷售	15	1.3	1	0.1	28	2.4	403	34.2	730	62.0	1177	100.0
	技術人員	5	1.1	1	0.2	10	2.2	175	38.0	269	58.5	460	100.0
	司機、作業員	3	0.9	0	0.0	3	0.9	108	30.9	236	67.4	350	100.0
	農林漁牧業	2	0.9	1	0.5	6	2.7	72	32.9	138	63.0	219	100.0
	軍人	3	2.6	1	0.9	2	1.8	33	28.9	75	65.8	114	100.0
	無(待)業	31	1.5	11	0.5	30	1.4	660	31.7	1349	64.8	2081	100.0
	其他	6	1.6	2	0.5	4	1.1	111	30.4	242	66.3	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	36	2.8	3	0.2	17	1.3	486	38.4	725	57.2	1267	100.0
	基隆郵局	4	1.6	0	0.0	10	3.9	111	43.7	129	50.8	254	100.0
	板橋郵局	4	05	1	0.1	4	0.5	259	32.1	539	66.8	807	100.0
	三重郵局	19	3.4	4	0.7	7	1.3	148	26.6	379	68.0	557	100.0
	宜蘭郵局	0	0.0	1	0.6	7	4.1	71	41.3	93	54.1	172	100.0
	新竹郵局	3	0.8	1	0.3	7	2.0	116	32.8	227	64.1	354	100.0
	桃園郵局	5	0.7	0	0.0	5	0.7	260	34.4	486	64.3	756	100.0
	苗栗郵局	2	1.0	1	0.5	11	5.5	77	38.5	109	54.5	200	100.0
	臺中郵局	4	0.4	2	0.2	7	0.8	240	26.4	655	72.1	908	100.0
	彰化郵局	4	1.0	0	0.0	2	0.5	147	36.3	252	62.2	405	100.0
	南投郵局	3	1.2	0	0.0	2	0.8	87	34.8	158	63.2	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	45	14.9	258	85.1	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	5.4	191	94.6	202	100.0
	臺南郵局	9	1.3	9	1.3	60	8.5	368	52.4	256	36.5	702	100.0
	高雄郵局	16	1.3	1	0.1	17	1.4	400	32.9	783	64.3	1217	100.0
	澎湖郵局	1	3.2	0	0.0	0	0.0	6	19.4	24	77.4	31	100.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	61	20.3	239	79.7	300	100.0
	臺東郵局	1	1.2	0	0.0	2	2.4	38	46.3	41	50.0	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	1	1.2	2	2.4	41	50.0	38	46.3	82	100.0

表I-4 性別友善設施滿意度【問卷第 1-1-4 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		1124	12.7	62	0.7	276	3.1	2556	28.9	4831	54.6	8849	100.0
性別	男性	412	11.4	18	0.5	113	3.1	993	27.4	2087	57.6	3623	100.0
	女性	712	13.6	44	0.8	163	3.1	1563	29.9	2744	52.5	5226	100.0
年齡	20 歲以下	32	11.2	1	0.3	5	1.7	67	23.4	181	63.3	286	100.0
	20~29 歲	177	11.6	9	0.6	58	3.8	470	30.8	814	53.3	1528	100.0
	30~39 歲	224	11.7	8	0.4	62	3.2	570	29.7	1053	54.9	1917	100.0
	40~49 歲	228	11.4	11	0.6	50	2.5	599	30.1	1104	55.4	1992	100.0
	50~59 歲	263	14.3	21	1.1	57	3.1	525	28.5	977	53.0	1843	100.0
	60 歲以上	200	15.6	12	0.9	44	3.4	325	25.3	702	54.7	1283	100.0
教育程度	國小及以下	33	12.3	2	0.7	5	1.9	75	28.0	153	57.1	268	100.0
	國(初)中	84	12.5	3	0.4	9	1.3	193	28.8	381	56.9	670	100.0
	高中(職)	294	13.2	23	1.0	79	3.5	585	26.2	1254	56.1	2235	100.0
	專科	163	11.6	11	0.8	47	3.4	405	28.9	776	55.3	1402	100.0
	大學及以上	550	12.9	23	0.5	136	3.2	1298	30.4	2267	53.0	4274	100.0
職業	公司負責人	85	14.5	8	1.4	24	4.1	168	28.7	300	51.3	585	100.0
	企業主管	71	15.7	6	1.3	11	2.4	115	25.4	249	55.1	452	100.0
	專業人士	100	13.2	3	0.4	22	2.9	247	32.5	388	51.1	760	100.0
	基層職員	291	12.8	9	0.4	60	2.6	704	31.0	1208	53.2	2272	100.0
	業務、銷售	111	9.4	6	0.5	42	3.6	338	28.7	680	57.8	1177	100.0
	技術人員	45	9.8	0	0.0	26	5.7	145	31.5	244	53.0	460	100.0
	司機、作業員	26	7.4	2	0.6	11	3.1	87	24.9	224	64.0	350	100.0
	農林漁牧業	14	6.4	1	0.5	6	2.7	59	26.9	139	63.5	219	100.0
	軍人	14	12.3	0	0.0	1	0.9	32	28.1	67	58.8	114	100.0
	無(待)業	303	14.6	23	1.1	64	3.1	553	26.6	1138	54.7	2081	100.0
	其他	63	17.3	4	1.1	9	2.5	101	27.7	188	51.5	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	433	34.2	7	0.6	31	2.4	287	22.7	509	40.2	1267	100.0
	基隆郵局	18	7.1	1	0.4	7	2.8	89	35.0	139	54.7	254	100.0
	板橋郵局	107	13.3	4	0.5	16	2.0	240	29.7	440	54.5	807	100.0
	三重郵局	122	21.9	5	0.9	11	2.0	120	21.5	299	53.7	557	100.0
	宜蘭郵局	32	18.6	3	1.7	4	2.3	62	36.0	71	41.3	172	100.0
	新竹郵局	37	10.5	16	4.5	29	8.2	110	31.1	162	45.8	354	100.0
	桃園郵局	87	11.5	10	1.3	25	3.3	236	31.2	398	52.6	756	100.0
	苗栗郵局	11	5.5	1	0.5	6	3.0	72	36.0	110	55.0	200	100.0
	臺中郵局	55	6.1	6	0.7	12	1.3	244	26.9	591	65.1	908	100.0
	彰化郵局	15	3.7	1	0.2	6	1.5	155	38.3	228	56.3	405	100.0
	南投郵局	42	16.8	1	0.4	4	1.6	71	28.4	132	52.8	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	78	25.7	225	74.3	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	5.4	191	94.6	202	100.0
	臺南郵局	50	7.1	4	0.6	68	9.7	285	40.6	295	42.0	702	100.0
	高雄郵局	65	5.3	1	0.1	42	3.5	357	29.3	752	61.8	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	19.4	25	80.6	31	100.0
	屏東郵局	9	3.0	1	0.3	5	1.7	78	26.0	207	69.0	300	100.0
	臺東郵局	29	35.4	1	1.2	4	4.9	20	24.4	28	34.1	82	100.0
	花蓮郵局	12	14.6	0	0.0	6	7.3	35	42.7	29	35.4	82	100.0

表I-5 服務人員親切度滿意度【問卷第 1-2-1 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		57	0.6	17	0.2	71	0.8	2572	29.1	6132	69.3	8849	100.0
性別	男性	23	0.6	10	0.3	18	0.5	1038	28.7	2534	69.9	3623	100.0
	女性	34	0.7	7	0.1	53	1.0	1534	29.4	3598	68.8	5226	100.0
年齡	20 歲以下	1	0.3	0	0.0	2	0.7	67	23.4	216	75.5	286	100.0
	20~29 歲	6	0.4	6	0.4	9	0.6	476	31.2	1031	67.5	1528	100.0
	30~39 歲	10	0.5	3	0.2	27	1.4	553	28.8	1324	69.1	1917	100.0
	40~49 歲	13	0.7	1	0.1	21	1.1	575	28.9	1382	69.4	1992	100.0
	50~59 歲	15	0.8	2	0.1	7	0.4	580	31.5	1239	67.2	1843	100.0
	60 歲以上	12	0.9	5	0.4	5	0.4	321	25.0	940	73.3	1283	100.0
教育程度	國小及以下	3	1.1	1	0.4	1	0.4	58	21.6	205	76.5	268	100.0
	國(初)中	5	0.7	0	0.0	1	0.1	208	31.0	456	68.1	670	100.0
	高中(職)	18	0.8	6	0.3	12	0.5	678	30.3	1521	68.1	2235	100.0
	專科	9	0.6	3	0.2	9	0.6	405	28.9	976	69.6	1402	100.0
	大學及以上	22	0.5	7	0.2	48	1.1	1223	28.6	2974	69.6	4274	100.0
職業	公司負責人	0	0.0	2	0.3	9	1.5	161	27.5	413	70.6	585	100.0
	企業主管	2	0.4	0	0.0	4	0.9	146	32.3	300	66.4	452	100.0
	專業人士	5	0.7	3	0.4	9	1.2	245	32.2	498	65.5	760	100.0
	基層職員	15	0.7	2	0.1	21	0.9	658	29.0	1576	69.4	2272	100.0
	業務、銷售	9	0.8	4	0.3	6	0.5	362	30.8	796	67.6	1177	100.0
	技術人員	2	0.4	0	0.0	3	0.7	165	35.9	290	63.0	460	100.0
	司機、作業員	5	1.4	0	0.0	0	0.0	90	25.7	255	72.9	350	100.0
	農林漁牧業	3	1.4	0	0.0	0	0.0	65	29.7	151	68.9	219	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	3	2.6	32	28.1	79	69.3	114	100.0
	無(待)業	14	0.7	6	0.3	13	0.6	551	26.5	1497	71.9	2081	100.0
	其他	2	0.5	0	0.0	3	0.8	92	25.2	268	73.4	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	10	0.8	3	0.2	3	0.2	374	29.5	877	69.2	1267	100.0
	基隆郵局	4	1.6	1	.4	0	0.0	109	42.9	140	55.1	254	100.0
	板橋郵局	4	0.5	0	0.0	4	0.5	228	28.3	571	70.8	807	100.0
	三重郵局	9	1.6	2	0.4	8	1.4	122	21.9	416	74.7	557	100.0
	宜蘭郵局	0	0.0	0	0.0	9	5.2	59	34.3	104	60.5	172	100.0
	新竹郵局	3	0.8	4	1.1	6	1.7	82	23.2	259	73.2	354	100.0
	桃園郵局	8	1.1	1	0.1	4	0.5	187	24.7	556	73.5	756	100.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	6	3.0	84	42.0	110	55.0	200	100.0
	臺中郵局	0	0.0	1	0.1	3	0.3	187	20.6	717	79.0	908	100.0
	彰化郵局	1	0.2	1	.2	4	1.0	87	21.5	312	77.0	405	100.0
	南投郵局	4	1.6	0	0.0	2	0.8	57	22.8	187	74.8	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	28	9.2	275	90.8	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	9.4	183	90.6	202	100.0
	臺南郵局	2	0.3	3	0.4	9	1.3	390	55.6	298	42.5	702	100.0
	高雄郵局	8	0.7	1	0.1	11	0.9	425	34.9	772	63.4	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.5	29	93.5	31	100.0
	屏東郵局	3	1.0	0	0.0	0	0.0	74	24.7	223	74.3	300	100.0
	臺東郵局	1	1.2	0	0.0	0	0.0	32	39.0	49	59.8	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	2	2.4	26	31.7	54	65.9	82	100.0

表I-6 服務人員最不親切的地方【問卷第 1-2-1-1 題】

		禮貌不佳		服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		32	36.4	36	40.9	20	22.7	8849	100.0
性別	男性	9	32.1	14	50.0	5	17.9	3623	100.0
	女性	23	38.3	22	36.7	15	25.0	5226	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	2	100.0	0	0.0	286	100.0
	20~29 歲	7	46.7	3	20.0	5	33.3	1528	100.0
	30~39 歲	10	33.3	14	46.7	6	20.0	1917	100.0
	40~49 歲	9	40.9	8	36.4	5	22.7	1992	100.0
	50~59 歲	1	11.1	4	44.4	4	44.4	1843	100.0
	60 歲以上	5	50.0	5	50.0	0	0.0	1283	100.0
教育程度	國小及以下	1	50.0	1	50.0	0	0.0	268	100.0
	國(初)中	0	0.0	1	100.0	0	0.0	670	100.0
	高中(職)	9	50.0	4	22.2	5	27.8	2235	100.0
	專科	3	25.0	5	41.7	4	33.3	1402	100.0
	大學及以上	19	34.5	25	45.5	11	20.0	4274	100.0
職業	公司負責人	4	36.4	4	36.4	3	27.3	585	100.0
	企業主管	1	25.0	3	75.0	0	0.0	452	100.0
	專業人士	3	25.0	6	50.0	3	25.0	760	100.0
	基層職員	8	34.8	7	30.4	8	34.8	2272	100.0
	業務、銷售	5	50.0	4	40.0	1	10.0	1177	100.0
	技術人員	1	33.3	0	0.0	2	66.7	460	100.0
	司機、作業員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	350	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	219	100.0
	軍人	1	33.3	2	66.7	0	0.0	114	100.0
	無(待)業	7	36.8	9	47.4	3	15.8	2081	100.0
	其他	2	66.7	1	33.3	0	0.0	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	1	16.7	4	66.7	1	16.7	1267	100.0
	基隆郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	254	100.0
	板橋郵局	1	25.0	2	50.0	1	25.0	807	100.0
	三重郵局	3	30.0	4	40.0	3	30.0	557	100.0
	宜蘭郵局	2	22.2	6	66.7	1	11.1	172	100.0
	新竹郵局	4	40.0	2	20.0	4	40.0	354	100.0
	桃園郵局	2	40.0	3	60.0	0	0.0	756	100.0
	苗栗郵局	1	16.7	3	50.0	2	33.3	200	100.0
	臺中郵局	2	50.0	1	25.0	1	25.0	908	100.0
	彰化郵局	3	60.0	1	20.0	1	20.0	405	100.0
	南投郵局	0	0.0	1	50.0	1	50.0	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	202	100.0
	臺南郵局	7	58.3	5	41.7	0	0.0	702	100.0
	高雄郵局	5	41.7	2	16.7	5	41.7	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	31	100.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	2	100.0	0	0.0	82	100.0

表I-7 回答問題的禮貌滿意度【問卷第 1-2-2 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		38	0.4	16	0.2	135	1.5	2564	29.0	6096	68.9	8849	100.0
性別	男性	16	0.4	9	0.2	48	1.3	1036	28.6	2514	69.4	3623	100.0
	女性	22	0.4	7	0.1	87	1.7	1528	29.2	3582	68.5	5226	100.0
年齡	20 歲以下	2	0.7	0	0.0	2	.7	72	25.2	210	73.4	286	100.0
	20~29 歲	6	0.4	3	0.2	20	1.3	500	32.7	999	65.4	1528	100.0
	30~39 歲	6	0.3	5	0.3	34	1.8	529	27.6	1343	70.1	1917	100.0
	40~49 歲	8	0.4	2	0.1	28	1.4	565	28.4	1389	69.7	1992	100.0
	50~59 歲	9	0.5	1	0.1	39	2.1	574	31.1	1220	66.2	1843	100.0
	60 歲以上	7	9.5	5	0.4	12	0.9	324	25.3	935	72.9	1283	100.0
教育程度	國小及以下	1	0.4	2	0.7	4	1.5	63	23.5	198	73.9	268	100.0
	國(初)中	5	0.7	0	0.0	13	1.9	187	27.9	465	69.4	670	100.0
	高中(職)	11	0.5	5	0.2	22	1.0	665	29.8	1532	68.5	2235	100.0
	專科	7	0.5	4	0.3	19	1.4	397	28.3	975	69.5	1402	100.0
	大學及以上	14	0.3	5	0.1	77	1.8	1252	29.3	2926	68.5	4274	100.0
職業	公司負責人	2	0.3	0	0.0	12	2.1	169	28.9	402	68.7	585	100.0
	企業主管	1	0.2	0	0.0	12	2.7	144	31.9	295	65.3	452	100.0
	專業人士	4	0.5	6	0.8	23	3.0	218	28.7	509	67.0	760	100.0
	基層職員	7	0.3	1	0.0	20	0.9	701	30.9	1543	67.9	2272	100.0
	業務、銷售	7	0.6	1	0.1	21	1.8	348	29.6	800	68.0	1177	100.0
	技術人員	1	0.2	0	0.0	13	2.8	146	31.7	300	65.2	460	100.0
	司機、作業員	4	1.1	1	0.3	4	1.1	85	24.3	256	73.1	350	100.0
	農林漁牧業	1	0.5	1	0.5	5	2.3	53	24.2	159	72.6	219	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	3	2.6	28	24.6	83	72.8	114	100.0
	無(待)業	11	0.5	6	0.3	17	0.8	576	27.7	1471	70.7	2081	100.0
	其他	0	0.0	0	0.0	5	1.4	95	26.0	265	72.6	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	9	0.7	3	0.2	3	0.2	378	29.8	874	69.0	1267	100.0
	基隆郵局	3	1.2	0	0.0	5	2.0	86	33.9	160	63.0	254	100.0
	板橋郵局	5	0.6	0	0.0	5	0.6	226	28.0	571	70.8	807	100.0
	三重郵局	5	0.9	3	0.5	7	1.3	124	22.3	418	75.0	557	100.0
	宜蘭郵局	0	0.0	1	0.6	3	1.7	67	39.0	101	58.7	172	100.0
	新竹郵局	0	0.0	0	0.0	9	2.5	87	24.6	258	72.9	354	100.0
	桃園郵局	7	0.9	0	0.0	3	0.4	200	26.5	546	72.2	756	100.0
	苗栗郵局	0	0.0	1	0.5	3	1.5	82	41.0	114	57.0	200	100.0
	臺中郵局	1	0.1	0	0.0	4	0.4	182	20.0	721	79.4	908	100.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	4	1.0	89	22.0	312	77.0	405	100.0
	南投郵局	1	0.4	0	0.0	0	0.0	66	26.4	183	73.2	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	9.6	274	90.4	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	9.4	183	90.6	202	100.0
	臺南郵局	0	0.0	8	1.1	75	10.7	303	43.2	316	45.0	702	100.0
	高雄郵局	6	0.5	0	0.0	12	1.0	487	40.0	712	58.5	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.5	29	93.5	31	100.0
	屏東郵局	1	0.3	0	0.0	1	0.3	74	24.7	224	74.7	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	32	39.0	49	59.8	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	31	37.8	51	62.2	82	100.0

表I-8 服務人員的服裝儀容滿意度【問卷第 1-2-3 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		150	1.7	14	0.2	95	1.1	2495	28.2	6095	68.9	8849	100.0
性別	男性	82	2.3	9	0.2	41	1.1	998	27.5	2493	68.8	3623	100.0
	女性	68	1.3	5	0.1	54	1.0	1497	28.6	3602	68.9	5226	100.0
年齡	20 歲以下	9	3.1	2	0.7	2	0.7	60	21.0	213	74.5	286	100.0
	20~29 歲	15	1.0	1	0.1	21	1.4	469	30.7	1022	66.9	1528	100.0
	30~39 歲	18	0.9	3	0.2	24	1.3	537	28.0	1335	69.6	1917	100.0
	40~49 歲	33	1.7	1	0.1	13	0.7	550	27.6	1395	70.0	1992	100.0
	50~59 歲	39	2.1	3	0.2	26	1.4	570	30.9	1205	65.4	1843	100.0
	60 歲以上	36	2.8	4	0.3	9	0.7	309	24.1	925	72.1	1283	100.0
教育程度	國小及以下	6	2.2	4	1.5	2	0.7	63	23.5	193	72.0	268	100.0
	國(初)中	15	2.2	0	0.0	9	1.3	176	26.3	470	70.1	670	100.0
	高中(職)	56	2.5	0	0.0	14	0.6	647	28.9	1518	67.9	2235	100.0
	專科	19	1.4	2	0.1	10	0.7	405	28.9	966	68.9	1402	100.0
	大學及以上	54	1.3	8	.2	60	1.4	1204	28.2	2948	69.0	4274	100.0
職業	公司負責人	12	2.1	0	0.0	5	0.9	173	29.6	395	67.5	585	100.0
	企業主管	13	2.9	0	0.0	8	1.8	123	27.2	308	68.1	452	100.0
	專業人士	17	2.2	2	0.3	16	2.1	215	28.3	510	67.1	760	100.0
	基層職員	21	0.9	1	0.0	29	1.3	667	29.4	1554	68.4	2272	100.0
	業務、銷售	21	1.8	1	0.1	11	0.9	350	29.7	794	67.5	1177	100.0
	技術人員	12	2.6	1	0.2	7	1.5	162	35.2	278	60.4	460	100.0
	司機、作業員	4	1.1	3	0.9	2	0.6	92	26.3	249	71.1	350	100.0
	農林漁牧業	4	1.8	2	0.9	5	2.3	56	25.6	152	69.4	219	100.0
	軍人	6	5.3	0	0.0	1	0.9	30	26.3	77	67.5	114	100.0
	無(待)業	30	1.4	4	0.2	9	0.4	540	25.9	1498	72.0	2081	100.0
	其他	10	2.7	0	0.0	2	0.5	85	23.3	268	73.4	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	90	7.1	1	0.1	6	0.5	358	28.3	812	64.1	1267	100.0
	基隆郵局	3	1.2	0	0.0	4	1.6	74	29.1	173	68.1	254	100.0
	板橋郵局	12	1.5	0	0.0	1	0.1	237	29.4	557	69.0	807	100.0
	三重郵局	5	0.9	3	0.5	2	0.4	124	22.3	423	75.9	557	100.0
	宜蘭郵局	2	1.2	0	0.0	2	1.2	62	36.0	106	61.6	172	100.0
	新竹郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.3	75	21.2	278	78.5	354	100.0
	桃園郵局	9	1.2	0	0.0	2	0.3	175	23.1	570	75.4	756	100.0
	苗栗郵局	2	1.0	0	0.0	1	0.5	67	33.5	130	65.0	200	100.0
	臺中郵局	0	0.0	0	0.0	3	0.3	177	19.5	728	80.2	908	100.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.2	125	30.9	279	68.9	405	100.0
	南投郵局	1	0.4	0	0.0	1	0.4	52	20.8	196	78.4	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	23	7.6	280	92.4	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	9.4	183	90.6	202	100.0
	臺南郵局	12	1.7	10	1.4	55	7.8	341	48.6	284	40.5	702	100.0
	高雄郵局	11	0.9	0	0.0	15	1.2	468	38.5	723	59.4	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.5	29	93.5	31	100.0
	屏東郵局	1	0.3	0	0.0	1	0.3	56	18.7	242	80.7	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	31	37.8	51	62.2	82	100.0
	花蓮郵局	2	2.4	0	0.0	0	0.0	29	35.4	51	62.2	82	100.0

表I-9 各項作業熟練度(辦事效率)滿意度【問卷第 1-3-1 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		55	0.6	25	0.3	144	1.6	2748	31.1	5877	66.4	8849	100.0
性別	男性	26	0.7	8	0.2	43	1.2	1124	31.0	2422	66.9	3623	100.0
	女性	29	0.6	17	0.3	101	1.9	1624	31.1	3455	66.1	5226	100.0
年齡	20 歲以下	3	1.0	0	0.0	2	0.7	68	23.8	213	74.5	286	100.0
	20~29 歲	10	0.7	1	0.1	20	1.3	479	31.3	1018	66.6	1528	100.0
	30~39 歲	14	0.7	10	0.5	32	1.7	599	31.2	1262	65.8	1917	100.0
	40~49 歲	10	0.5	6	0.3	30	1.5	622	31.2	1324	66.5	1992	100.0
	50~59 歲	9	0.5	3	0.2	37	2.0	614	33.3	1180	64.0	1843	100.0
	60 歲以上	9	0.7	5	0.4	23	1.8	366	28.5	880	68.6	1283	100.0
教育程度	國小及以下	2	0.7	4	1.5	5	1.9	66	24.6	191	71.3	268	100.0
	國(初)中	6	0.9	0	0.0	13	1.9	217	32.4	434	64.8	670	100.0
	高中(職)	12	0.5	6	0.3	41	1.8	691	30.9	1485	66.4	2235	100.0
	專科	9	0.6	3	0.2	25	1.8	429	30.6	936	66.8	1402	100.0
	大學及以上	26	0.6	12	0.3	60	1.4	1345	31.5	2831	66.2	4274	100.0
職業	公司負責人	4	0.7	3	0.5	10	1.7	178	30.4	390	66.7	585	100.0
	企業主管	3	0.7	0	0.0	6	1.3	148	32.7	295	65.3	452	100.0
	專業人士	8	1.1	7	0.9	14	1.8	251	33.0	480	63.2	760	100.0
	基層職員	13	0.6	3	0.1	33	1.5	716	31.5	1507	66.3	2272	100.0
	業務、銷售	3	0.3	2	0.2	16	1.4	392	33.3	764	64.9	1177	100.0
	技術人員	3	0.7	1	0.2	4	0.9	165	35.9	287	62.4	460	100.0
	司機、作業員	3	0.9	0	0.0	7	2.0	105	30.0	235	67.1	350	100.0
	農林漁牧業	1	0.5	2	0.9	1	0.5	64	29.2	151	68.9	219	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	1	0.9	32	28.1	81	71.1	114	100.0
	無(待)業	15	0.7	6	0.3	47	2.3	583	28.0	1430	68.7	2081	100.0
	其他	2	0.5	1	0.3	5	1.4	109	29.9	248	67.9	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	17	1.3	1	0.1	9	0.7	403	31.8	837	66.1	1267	100.0
	基隆郵局	3	1.2	0	0.0	8	3.1	107	42.1	136	53.5	254	100.0
	板橋郵局	11	1.4	0	0.0	12	1.5	241	29.9	543	67.3	807	100.0
	三重郵局	6	1.1	8	1.4	12	2.2	147	26.4	384	68.9	557	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	1	0.6	4	2.3	69	40.1	97	56.4	172	100.0
	新竹郵局	0	0.0	3	0.8	5	1.4	94	26.6	252	71.2	354	100.0
	桃園郵局	7	0.9	1	0.1	10	1.3	223	29.5	515	68.1	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	6	3.0	83	41.5	109	54.5	200	100.0
	臺中郵局	0	0.0	1	0.1	4	0.4	198	21.8	705	77.6	908	100.0
	彰化郵局	1	0.2	0	0.0	5	1.2	109	26.9	290	71.6	405	100.0
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	3	1.2	70	28.0	177	70.8	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	50	16.5	253	83.5	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	18	8.9	184	91.1	202	100.0
	臺南郵局	1	0.1	9	1.3	32	4.6	341	48.6	319	45.4	702	100.0
	高雄郵局	3	0.2	0	0.0	25	2.1	436	35.8	753	61.9	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	19.4	25	80.6	31	100.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.7	86	28.7	212	70.7	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	38	46.3	43	52.4	82	100.0
	花蓮郵局	4	4.9	0	0.0	6	7.3	29	35.4	43	52.4	82	100.0

表I-10 等候時間的長短滿意度【問卷第 1-3-2 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		66	0.7	80	0.9	364	4.1	3251	36.7	5088	57.5	8849	100.0
性別	男性	31	0.9	27	0.7	110	3.0	1304	36.0	2151	59.4	3623	100.0
	女性	35	0.7	53	1.0	254	4.9	1947	37.3	2937	56.2	5226	100.0
年齡	20 歲以下	4	1.4	0	0.0	7	2.4	89	31.1	186	65.0	286	100.0
	20~29 歲	12	0.8	11	0.7	57	3.7	582	38.1	866	56.7	1528	100.0
	30~39 歲	13	0.7	19	1.0	81	4.2	713	37.2	1091	56.9	1917	100.0
	40~49 歲	13	0.7	24	1.2	72	3.6	726	36.4	1157	58.1	1992	100.0
	50~59 歲	13	0.7	16	0.9	87	4.7	682	37.0	1045	56.7	1843	100.0
	60 歲以上	11	0.9	10	0.8	60	4.7	459	35.8	743	57.9	1283	100.0
教育程度	國小及以下	3	1.1	2	0.7	7	2.6	91	34.0	165	61.6	268	100.0
	國(初)中	6	0.9	3	0.4	17	2.5	245	36.6	399	59.6	670	100.0
	高中(職)	19	0.9	20	0.9	102	4.6	775	34.7	1319	59.0	2235	100.0
	專科	10	0.7	11	0.8	52	3.7	512	36.5	817	58.3	1402	100.0
	大學及以上	28	0.7	44	1.0	186	4.4	1628	38.1	2388	55.9	4274	100.0
職業	公司負責人	3	0.5	10	1.7	30	5.1	215	36.8	327	55.9	585	100.0
	企業主管	4	0.9	3	0.7	19	4.2	161	35.6	265	58.6	452	100.0
	專業人士	10	1.3	9	1.2	29	3.8	295	38.8	417	54.9	760	100.0
	基層職員	21	0.9	23	1.0	88	3.9	865	38.1	1275	56.1	2272	100.0
	業務、銷售	4	0.3	9	0.8	53	4.5	441	37.5	670	56.9	1177	100.0
	技術人員	2	0.4	2	0.4	15	3.3	174	37.8	267	58.0	460	100.0
	司機、作業員	0	0.0	2	0.6	6	1.7	121	34.6	221	63.1	350	100.0
	農林漁牧業	3	1.4	1	0.5	5	2.3	66	30.1	144	65.8	219	100.0
	軍人	0	0.0	1	0.9	4	3.5	34	29.8	75	65.8	114	100.0
	無(待)業	14	0.7	17	0.8	91	4.4	742	35.7	1217	58.5	2081	100.0
	其他	5	1.4	3	0.8	24	6.6	130	35.6	203	55.6	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	18	1.4	6	0.5	52	4.1	507	40.0	684	54.0	1267	100.0
	基隆郵局	3	1.2	0	0.0	13	5.1	100	39.4	138	54.3	254	100.0
	板橋郵局	10	1.2	1	0.1	34	4.2	284	35.2	478	59.2	807	100.0
	三重郵局	10	1.8	10	1.8	26	4.7	180	32.3	331	59.4	557	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	4	2.3	22	12.8	78	45.3	67	39.0	172	100.0
	新竹郵局	0	0.0	5	1.4	19	5.4	152	42.9	178	50.3	354	100.0
	桃園郵局	8	1.1	10	1.3	31	4.1	292	38.6	415	54.9	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	5	2.5	12	6.0	102	51.0	80	40.0	200	100.0
	臺中郵局	4	0.4	4	0.4	21	2.3	260	28.6	619	68.2	908	100.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	6	1.5	139	34.3	260	64.2	405	100.0
	南投郵局	0	0.0	2	0.8	3	1.2	84	33.6	161	64.4	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	61	20.1	242	79.9	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	9.4	183	90.6	202	100.0
	臺南郵局	0	0.0	6	0.9	32	4.6	320	45.6	344	49.0	702	100.0
	高雄郵局	7	0.6	23	1.9	79	6.5	477	39.2	631	51.8	1217	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	32.3	21	67.7	31	100.0
	屏東郵局	2	0.7	0	0.0	3	1.0	106	35.3	189	63.0	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	1.2	2	2.4	43	52.4	36	43.9	82	100.0
	花蓮郵局	2	2.4	3	3.7	9	11.0	37	45.1	31	37.8	82	100.0

表I-11 合理的等候時間【問卷第 1-3-2-1 題】

		5 分鐘之內		6~10 分鐘		11~15 分鐘		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		137	30.9	211	47.5	85	19.1	11	2.5	444	100.0
性別	男性	44	32.1	64	46.7	27	19.7	2	1.5	137	100.0
	女性	93	30.3	147	47.9	58	18.9	9	2.9	307	100.0
年齡	20 歲以下	4	57.1	1	14.3	2	28.6	0	0.0	7	100.0
	20~29 歲	13	19.1	42	61.8	11	16.2	2	2.9	68	100.0
	30~39 歲	26	26.0	46	46.0	25	25.0	3	3.0	100	100.0
	40~49 歲	33	34.4	44	45.8	17	17.7	2	2.1	96	100.0
	50~59 歲	38	36.9	45	43.7	18	17.5	2	1.9	103	100.0
	60 歲以上	23	32.9	33	47.1	12	17.1	2	2.9	70	100.0
教育程度	國小及以下	3	33.3	5	55.6	1	11.1	0	0.0	9	100.0
	國(初)中	7	35.0	10	50.0	2	10.0	1	5.0	20	100.0
	高中(職)	42	34.4	49	40.2	28	23.0	3	2.5	122	100.0
	專科	23	36.5	32	50.8	6	9.5	2	3.2	63	100.0
	大學及以上	62	27.0	115	50.0	48	20.9	5	2.2	230	100.0
職業	公司負責人	18	45.0	13	32.5	8	20.0	1	2.5	40	100.0
	企業主管	6	27.3	11	50.0	5	22.7	0	0.0	22	100.0
	專業人士	12	31.6	21	55.3	4	10.5	1	2.6	38	100.0
	基層職員	26	23.4	57	51.4	26	23.4	2	1.8	111	100.0
	業務、銷售	14	22.6	31	50.0	14	22.6	3	4.8	62	100.0
	技術人員	6	35.3	5	29.4	6	35.3	0	0.0	17	100.0
	司機、作業員	2	25.0	3	37.5	2	25.0	1	12.5	8	100.0
	農林漁牧業	4	66.7	1	16.7	1	16.7	0	0.0	6	100.0
	軍人	4	80.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	5	100.0
	無(待)業	36	33.3	54	50.0	15	13.9	3	2.8	108	100.0
	其他	9	33.3	15	55.6	3	11.1	0	0.0	27	100.0
責任中心局	臺北郵局	14	24.1	32	55.2	9	15.5	3	5.2	58	100.0
	基隆郵局	5	38.5	7	53.8	0	0.0	1	7.7	13	100.0
	板橋郵局	7	20.0	20	57.1	7	20.0	1	2.9	35	100.0
	三重郵局	12	33.3	20	55.6	4	11.1	0	0.0	36	100.0
	宜蘭郵局	11	42.3	11	42.3	2	7.7	2	7.7	26	100.0
	新竹郵局	4	16.7	18	75.0	2	8.3	0	0.0	24	100.0
	桃園郵局	10	24.4	21	51.2	8	19.5	2	4.9	41	100.0
	苗栗郵局	5	29.4	9	52.9	3	17.6	0	0.0	17	100.0
	臺中郵局	16	64.0	9	36.0	0	0.0	0	0.0	25	100.0
	彰化郵局	2	33.3	2	33.3	1	16.7	1	16.7	6	100.0
	南投郵局	2	40.0	3	60.0	0	0.0	0	0.0	5	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	34	89.5	3	7.9	0	0.0	1	2.6	38	100.0
	高雄郵局	11	10.8	44	43.1	47	46.1	0	0.0	102	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	臺東郵局	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0	3	100.0
	花蓮郵局	1	8.3	10	83.3	1	8.3	0	0.0	12	100.0

表I-12 中午時間的服務效率滿意度【問卷第 1-3-3 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		507	5.7	40	0.5	233	2.6	3047	34.4	5022	56.8	8849	100.0
性別	男性	179	4.9	13	0.4	67	1.8	1237	34.1	2127	58.7	3623	100.0
	女性	328	6.3	27	0.5	166	3.2	1810	34.6	2895	55.4	5226	100.0
年齡	20 歲以下	22	7.7	0	0.0	4	1.4	69	24.1	191	66.8	286	100.0
	20~29 歲	88	5.8	7	0.5	34	2.2	505	33.0	894	58.5	1528	100.0
	30~39 歲	111	5.8	10	0.5	45	2.3	678	35.4	1073	56.0	1917	100.0
	40~49 歲	100	5.0	12	0.6	52	2.6	721	36.2	1107	55.6	1992	100.0
	50~59 歲	107	5.8	9	0.5	58	3.1	648	35.2	1021	55.4	1843	100.0
	60 歲以上	79	6.2	2	0.2	40	3.1	426	33.2	736	57.4	1283	100.0
教育程度	國小及以下	11	4.1	1	0.4	1	0.4	78	29.1	177	66.0	268	100.0
	國(初)中	28	4.2	0	0.0	11	1.6	198	29.6	433	64.6	670	100.0
	高中(職)	116	5.2	12	0.5	55	2.5	751	33.6	1301	58.2	2235	100.0
	專科	61	4.4	4	0.3	47	3.4	531	37.9	759	54.1	1402	100.0
	大學及以上	291	6.8	23	0.5	119	2.8	1489	34.8	2352	55.0	4274	100.0
職業	公司負責人	33	5.6	4	0.7	16	2.7	194	33.2	338	57.8	585	100.0
	企業主管	38	8.4	3	0.7	11	2.4	143	31.6	257	56.9	452	100.0
	專業人士	58	7.6	5	0.7	22	2.9	272	35.8	403	53.0	760	100.0
	基層職員	153	6.7	8	0.4	52	2.3	809	35.6	1250	55.0	2272	100.0
	業務、銷售	51	4.3	7	0.6	35	3.0	430	36.5	654	55.6	1177	100.0
	技術人員	13	2.8	1	0.2	10	2.2	174	37.8	262	57.0	460	100.0
	司機、作業員	9	2.6	2	0.6	5	1.4	114	32.6	220	62.9	350	100.0
	農林漁牧業	7	3.2	0	0.0	3	1.4	70	32.0	139	63.5	219	100.0
	軍人	5	4.4	0	0.0	3	2.6	32	28.1	74	64.9	114	100.0
	無(待)業	113	5.4	8	0.4	60	2.9	680	32.7	1220	58.6	2081	100.0
	其他	27	7.4	2	0.5	16	4.4	122	33.4	198	54.2	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	223	17.6	4	0.3	24	1.9	431	34.0	585	46.2	1267	100.0
	基隆郵局	1	.4	1	0.4	7	2.8	80	31.5	165	65.0	254	100.0
	板橋郵局	48	5.9	0	0.0	17	2.1	262	32.5	480	59.5	807	100.0
	三重郵局	47	8.4	8	1.4	21	3.8	145	26.0	336	60.3	557	100.0
	宜蘭郵局	17	9.9	2	1.2	10	5.8	73	42.4	70	40.7	172	100.0
	新竹郵局	24	6.8	3	0.8	12	3.4	125	35.3	190	53.7	354	100.0
	桃園郵局	40	5.3	5	0.7	23	3.0	247	32.7	441	58.3	756	100.0
	苗栗郵局	16	8.0	3	1.5	8	4.0	84	42.0	89	44.5	200	100.0
	臺中郵局	35	3.9	2	0.2	17	1.9	235	25.9	619	68.2	908	100.0
	彰化郵局	2	.5	0	0.0	4	1.0	142	35.1	257	63.5	405	100.0
	南投郵局	9	3.6	2	0.8	2	0.8	93	37.2	144	57.6	250	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	105	34.7	198	65.3	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	10.9	180	89.1	202	100.0
	臺南郵局	5	.7	1	0.1	36	5.1	334	47.6	326	46.4	702	100.0
	高雄郵局	25	2.1	7	0.6	46	3.8	476	39.1	663	54.5	1217	100.0
	澎湖郵局	1	3.2	0	0.0	0	0.0	9	29.0	21	67.7	31	100.0
	屏東郵局	7	2.3	1	0.3	2	0.7	104	34.7	186	62.0	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	3	3.7	41	50.0	38	46.3	82	100.0
	花蓮郵局	7	8.5	1	1.2	1	1.2	39	47.6	34	41.5	82	100.0

表I-13 對處理速度最不滿意的業務項目【問卷第 1-3-3-1 題】

		寄發郵件		儲金(存、提款)		郵匯(匯款、劃撥)		壽險		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		90	33.0	126	46.2	48	17.6	4	1.5	5	1.8	273	100.0
性別	男性	23	28.8	39	48.8	16	20.0	0	0.0	2	2.5	80	100.0
	女性	67	34.7	87	45.1	32	16.6	4	2.1	3	1.6	193	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
	20~29 歲	15	36.6	18	43.9	8	19.5	0	0.0	0	0.0	41	100.0
	30~39 歲	16	29.1	25	45.5	13	23.6	1	1.8	0	0.0	55	100.0
	40~49 歲	22	34.4	29	45.3	10	15.6	2	3.1	1	1.6	64	100.0
	50~59 歲	24	35.8	33	49.3	8	11.9	0	0.0	2	3.0	67	100.0
	60 歲以上	13	31.0	17	40.5	9	21.4	1	2.4	2	4.8	42	100.0
教育程度	國小及以下	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	國(初)中	3	27.3	5	45.5	3	27.3	0	0.0	0	0.0	11	100.0
	高中(職)	24	35.8	31	46.3	8	11.9	1	1.5	3	4.5	67	100.0
	專科	14	27.5	27	52.9	7	13.7	2	3.9	1	2.0	51	100.0
	大學及以上	48	33.8	63	44.4	29	20.4	1	.7	1	.7	142	100.0
職業	公司負責人	7	35.0	9	45.0	4	20.0	0	0.0	0	0.0	20	100.0
	企業主管	3	21.4	5	35.7	6	42.9	0	0.0	0	0.0	14	100.0
	專業人士	5	18.5	12	44.4	9	33.3	1	3.7	0	0.0	27	100.0
	基層職員	20	33.3	27	45.0	12	20.0	0	0.0	1	1.7	60	100.0
	業務、銷售	18	42.9	22	52.4	1	2.4	0	0.0	1	2.4	42	100.0
	技術人員	3	27.3	7	63.6	0	0.0	0	0.0	1	9.1	11	100.0
	司機、作業員	2	28.6	2	28.6	3	42.9	0	0.0	0	0.0	7	100.0
	農林漁牧業	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	無(待)業	21	30.9	33	48.5	10	14.7	2	2.9	2	2.9	68	100.0
	其他	5	27.8	9	50.0	3	16.7	1	5.6	0	0.0	18	100.0
責任中心局	臺北郵局	13	46.4	9	32.1	5	17.9	0	0.0	1	3.6	28	100.0
	基隆郵局	0	0.0	3	37.5	3	37.5	0	0.0	2	25.0	8	100.0
	板橋郵局	7	41.2	7	41.2	3	17.6	0	0.0	0	0.0	17	100.0
	三重郵局	7	24.1	16	55.2	5	17.2	1	3.4	0	0.0	29	100.0
	宜蘭郵局	5	41.7	3	25.0	1	8.3	2	16.7	1	8.3	12	100.0
	新竹郵局	6	40.0	4	26.7	5	33.3	0	0.0	0	0.0	15	100.0
	桃園郵局	8	28.6	10	35.7	9	32.1	0	0.0	1	3.6	28	100.0
	苗栗郵局	3	27.3	7	63.6	1	9.1	0	0.0	0	0.0	11	100.0
	臺中郵局	8	42.1	8	42.1	2	10.5	1	5.3	0	0.0	19	100.0
	彰化郵局	1	25.0	3	75.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
	南投郵局	0	0.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	24	64.9	10	27.0	3	8.1	0	0.0	0	0.0	37	100.0
	高雄郵局	4	7.5	39	73.6	10	18.9	0	0.0	0	0.0	53	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	臺東郵局	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0

表I-14 各窗口服務之重視項目【問卷第 2 題】

		局屋營業廳的美化綠化		服務設施		引導指標動線安排		性別友善設施		服務人員親切度		回答問題的禮貌		服務人員服裝儀容		各項作業熟練度		等候時間的長短		中午時間的服務效率		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		1511	17.1	1609	18.2	2333	26.4	1368	15.5	5664	64.0	5196	58.7	1482	16.7	5813	65.7	5653	63.9	2498	28.2	8849	100.0
性別	男性	693	19.1	709	19.6	975	26.9	560	15.5	2258	62.3	2066	57.0	630	17.4	2309	63.7	2207	60.9	1021	28.2	3623	100.0
	女性	818	15.7	900	17.2	1358	26.0	808	15.5	3406	65.2	3130	59.9	852	16.3	3504	67.0	3446	65.9	1477	28.3	5226	100.0
年齡	20 歲以下	61	21.3	58	20.3	97	33.9	53	18.5	176	61.5	162	56.6	50	17.5	171	59.8	176	61.5	87	30.4	286	100.0
	20~29 歲	265	17.3	266	17.4	419	27.4	242	15.8	947	62.0	835	54.6	274	17.9	955	62.5	935	61.2	438	28.7	1528	100.0
	30~39 歲	328	17.1	290	15.1	490	25.6	277	14.4	1220	63.6	1134	59.2	353	18.4	1308	68.2	1256	65.5	581	30.3	1917	100.0
	40~49 歲	321	16.1	383	19.2	491	24.6	288	14.5	1288	64.7	1227	61.6	333	16.7	1364	68.5	1316	66.1	559	28.1	1992	100.0
	50~59 歲	326	17.7	355	19.3	490	26.6	311	16.9	1150	62.4	1057	57.4	293	15.9	1166	63.3	1178	63.9	549	29.8	1843	100.0
	60 歲以上	210	16.4	257	20.0	346	27.0	197	15.4	883	68.8	781	60.9	179	14.0	849	66.2	792	61.7	284	22.1	1283	100.0
教育程度	國小及以下	54	20.1	48	17.9	87	32.5	32	11.9	185	69.0	167	62.3	50	18.7	164	61.2	162	60.4	62	23.1	268	100.0
	國(初)中	143	21.3	160	23.9	198	29.6	118	17.6	375	56.0	393	58.7	166	24.8	366	54.6	359	53.6	203	30.3	670	100.0
	高中(職)	373	16.7	445	19.9	641	28.7	384	17.2	1395	62.4	1318	59.0	385	17.2	1368	61.2	1399	62.6	600	26.8	2235	100.0
	專科	242	17.3	245	17.5	321	22.9	211	15.0	977	69.7	853	60.8	228	16.3	965	68.8	914	65.2	369	26.3	1402	100.0
	大學及以上	699	16.4	711	16.6	1086	25.4	623	14.6	2732	63.9	2465	57.7	653	15.3	2950	69.0	2819	66.0	1264	29.6	4274	100.0
職業	公司負責人	94	16.1	100	17.1	159	27.2	108	18.5	356	60.9	361	61.7	99	16.9	378	64.6	366	62.6	168	28.7	585	100.0
	企業主管	74	16.4	82	18.1	118	26.1	71	15.7	267	59.1	263	58.2	80	17.7	298	65.9	293	64.8	127	28.1	452	100.0
	專業人士	132	17.4	152	20.0	217	28.6	99	13.0	464	61.1	429	56.4	147	19.3	481	63.3	477	62.8	208	27.4	760	100.0
	基層職員	360	15.8	349	15.4	587	25.8	337	14.8	1487	65.4	1362	59.9	348	15.3	1619	71.3	1551	68.3	662	29.1	2272	100.0
	業務、銷售	200	17.0	188	16.0	286	24.3	182	15.5	735	62.4	700	59.5	205	17.4	800	68.0	761	64.7	314	26.7	1177	100.0
	技術人員	84	18.3	108	23.5	123	26.7	82	17.8	278	60.4	248	53.9	80	17.4	276	60.0	264	57.4	122	26.5	460	100.0
	司機、作業員	73	20.9	74	21.1	81	23.1	57	16.3	232	66.3	207	59.1	77	22.0	198	56.6	202	57.7	102	29.1	350	100.0
	農林漁牧業	36	16.4	43	19.6	50	22.8	30	13.7	125	57.1	122	55.7	36	16.4	147	67.1	120	54.8	77	35.2	219	100.0
	軍人	31	27.2	28	24.6	42	36.8	24	21.1	69	60.5	57	50.0	28	24.6	65	57.0	53	46.5	41	36.0	114	100.0
	無(待)業	367	17.6	397	19.1	556	26.7	314	15.1	1407	67.6	1241	59.6	323	15.5	1314	63.1	1327	63.8	563	27.1	2081	100.0
	其他	60	15.8	88	23.2	114	30.1	64	16.9	244	64.4	206	54.4	59	15.6	237	62.5	239	63.1	114	30.1	379	100.0
責任中心局	臺北郵局	192	15.2	219	17.3	442	34.9	171	13.5	870	68.7	802	63.3	89	7.0	888	70.1	873	68.9	296	23.4	1267	100.0
	基隆郵局	68	26.8	76	29.9	120	47.2	40	15.7	119	46.9	148	58.3	119	46.9	104	40.9	145	57.1	76	29.9	254	100.0
	板橋郵局	172	21.3	235	29.1	313	38.8	79	9.8	446	55.3	439	54.4	132	16.4	461	57.1	476	59.0	198	24.5	807	100.0
	三重郵局	92	16.5	63	11.3	149	26.8	57	10.2	390	70.0	366	65.7	57	10.2	416	74.7	405	72.7	161	28.9	557	100.0
	宜蘭郵局	35	20.3	25	14.5	65	37.8	21	12.2	122	70.9	105	61.0	22	12.8	118	68.6	122	70.9	53	30.8	172	100.0
	新竹郵局	26	7.3	56	15.8	68	19.2	37	10.5	189	53.4	167	47.2	28	7.9	208	58.8	224	63.3	70	19.8	354	100.0
	桃園郵局	139	18.4	105	13.9	137	18.1	155	20.5	478	63.2	402	53.2	133	17.6	544	72.0	523	69.2	241	31.9	756	100.0
	苗栗郵局	32	16.0	38	19.0	44	22.0	38	19.0	118	59.0	96	48.0	38	19.0	118	59.0	121	60.5	52	26.0	200	100.0
	臺中郵局	96	10.6	98	10.8	222	24.4	253	27.9	578	63.7	551	60.7	124	13.7	721	79.4	708	78.0	269	29.6	908	100.0
	彰化郵局	73	18.0	62	15.3	82	20.2	56	13.8	243	60.0	223	55.1	75	18.5	237	58.5	168	41.5	99	24.4	405	100.0
	南投郵局	33	13.2	47	18.8	39	15.6	6	2.4	212	84.8	168	67.2	41	16.4	186	74.4	182	72.8	41	16.4	250	100.0
	嘉義郵局	4	1.3	1	0.3	1	0.3	2	0.7	293	96.7	301	99.3	61	20.1	287	94.7	248	81.8	12	4.0	303	100.0
	雲林郵局	3	1.5	8	4.0	4	2.0	0	0.0	189	93.6	188	93.1	14	6.9	175	86.6	183	90.6	41	20.3	202	100.0
	臺南郵局	233	33.2	227	32.3	172	24.5	150	21.4	227	32.3	260	37.0	172	24.5	267	38.0	250	35.6	284	40.5	702	100.0
	高雄郵局	221	18.2	262	21.5	357	29.3	228	18.7	843	69.3	702	57.7	273	22.4	781	64.2	744	61.1	437	35.9	1217	100.0
	澎湖郵局	6	19.4	6	19.4	7	22.6	3	9.7	25	80.6	11	35.5	8	25.8	9	29.0	7	22.6	4	12.9	31	100.0
	屏東郵局	75	25.0	70	23.3	91	30.3	58	19.3	236	78.7	169	56.3	75	25.0	173	57.7	138	46.0	95	31.7	300	100.0
	臺東郵局	3	3.7	2	2.4	4	4.9	3	3.7	45	54.9	62	75.6	2	2.4	70	85.4	74	90.2	60	73.2	82	100.0
	花蓮郵局	8	9.8	9	11.0	16	19.5	11	13.4	41	50.0	36	43.9	19	23.2	50	61.0	62	75.6	9	11.0	82	100.0

表I-15 對郵局各項窗口服務之整體滿意度【問卷第 3 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		86	1.0	18	0.2	134	1.5	3755	42.4	4856	54.9	8849	100.0
性別	男性	38	1.0	9	0.2	46	1.3	1540	42.5	1990	54.9	3623	100.0
	女性	48	0.9	9	0.2	88	1.7	2215	42.4	2866	54.8	5226	100.0
年齡	20 歲以下	3	1.0	0	0.0	4	1.4	90	31.5	189	66.1	286	100.0
	20~29 歲	16	1.0	2	0.1	31	2.0	672	44.0	807	52.8	1528	100.0
	30~39 歲	15	0.8	3	0.2	46	2.4	814	42.5	1039	54.2	1917	100.0
	40~49 歲	13	0.7	6	0.3	20	1.0	872	43.8	1081	54.3	1992	100.0
	50~59 歲	18	1.0	2	0.1	19	1.0	827	44.9	977	53.0	1843	100.0
	60 歲以上	21	1.6	5	0.4	14	1.1	480	37.4	763	59.5	1283	100.0
教育程度	國小及以下	6	2.2	1	0.4	3	1.1	100	37.3	158	59.0	268	100.0
	國(初)中	10	1.5	0	0.0	11	1.6	312	46.6	337	50.3	670	100.0
	高中(職)	17	0.8	3	0.1	32	1.4	994	44.5	1189	53.2	2235	100.0
	專科	15	1.1	3	0.2	11	0.8	603	43.0	770	54.9	1402	100.0
	大學及以上	38	0.9	11	0.3	77	1.8	1746	40.9	2402	56.2	4274	100.0
職業	公司負責人	5	0.9	4	0.7	7	1.2	238	40.7	331	56.6	585	100.0
	企業主管	3	0.7	1	0.2	20	4.4	190	42.0	238	52.7	452	100.0
	專業人士	10	1.3	3	0.4	15	2.0	341	44.9	391	51.4	760	100.0
	基層職員	22	1.0	2	0.1	30	1.3	952	41.9	1266	55.7	2272	100.0
	業務、銷售	9	0.8	0	0.0	15	1.3	538	45.7	615	52.3	1177	100.0
	技術人員	8	1.7	0	0.0	3	0.7	230	50.0	219	47.6	460	100.0
	司機、作業員	3	0.9	2	0.6	10	2.9	127	36.3	208	59.4	350	100.0
	農林漁牧業	2	0.9	0	0.0	3	1.4	104	47.5	110	50.2	219	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	1	0.9	45	39.5	68	59.6	114	100.0
	無(待)業	21	1.0	6	0.3	27	1.3	838	40.3	1189	57.1	2081	100.0
	其他	3	0.8	0	0.0	3	0.8	152	40.1	221	58.3	379	100.0
責任中心局	臺北郵局	23	1.8	4	0.3	3	0.2	488	38.5	749	59.1	1267	100.0
	基隆郵局	4	1.6	0	0.0	2	0.8	185	72.8	63	24.8	254	100.0
	板橋郵局	15	1.9	0	0.0	2	0.2	327	40.5	463	57.4	807	100.0
	三重郵局	6	1.1	3	0.5	7	1.3	172	30.9	369	66.2	557	100.0
	宜蘭郵局	0	0.0	0	0.0	5	2.9	86	50.0	81	47.1	172	100.0
	新竹郵局	0	0.0	1	0.3	12	3.4	136	38.4	205	57.9	354	100.0
	桃園郵局	4	0.5	3	0.4	11	1.5	275	36.4	463	61.2	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	2	1.0	13	6.5	94	47.0	90	45.0	200	100.0
	臺中郵局	1	0.1	0	0.0	2	0.2	292	32.2	613	67.5	908	100.0
	彰化郵局	4	1.0	0	0.0	0	0.0	179	44.2	222	54.8	405	100.0
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.8	96	38.4	152	60.8	250	100.0
	嘉義郵局	1	0.3	0	0.0	0	0.0	107	35.3	195	64.4	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	64	31.7	138	68.3	202	100.0
	臺南郵局	15	2.1	3	0.4	39	5.6	448	63.8	197	28.1	702	100.0
	高雄郵局	3	0.2	1	0.1	34	2.8	560	46.0	619	50.9	1217	100.0
	澎湖郵局	1	3.2	0	0.0	0	0.0	8	25.8	22	71.0	31	100.0
	屏東郵局	2	0.7	0	0.0	0	0.0	154	51.3	144	48.0	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	44	53.7	37	45.1	82	100.0
	花蓮郵局	6	7.3	1	1.2	1	1.2	40	48.8	34	41.5	82	100.0

表I-16 對郵局營業時間滿意度【問卷第 4 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		164	1.9	17	0.2	107	1.2	3563	40.3	4998	56.5	8849	100.0
性別	男性	67	1.8	3	0.1	59	1.6	1522	42.0	1972	54.4	3623	100.0
	女性	97	1.9	14	0.3	48	0.9	2041	39.1	3026	57.9	5226	100.0
年齡	20 歲以下	9	3.1	0	0.0	1	0.3	108	37.8	168	58.7	286	100.0
	20~29 歲	39	2.6	4	0.3	16	1.0	649	42.5	820	53.7	1528	100.0
	30~39 歲	30	1.6	3	0.2	35	1.8	737	38.4	1112	58.0	1917	100.0
	40~49 歲	35	1.8	4	0.2	20	1.0	793	39.8	1140	57.2	1992	100.0
	50~59 歲	31	1.7	5	0.3	18	1.0	800	43.4	989	53.7	1843	100.0
	60 歲以上	20	1.6	1	0.1	17	1.3	476	37.1	769	59.9	1283	100.0
教育程度	國小及以下	8	3.0	1	0.4	2	0.7	108	40.3	149	55.6	268	100.0
	國(初)中	15	2.2	1	0.1	7	1.0	304	45.4	343	51.2	670	100.0
	高中(職)	50	2.2	2	0.1	27	1.2	934	41.8	1222	54.7	2235	100.0
	專科	17	1.2	4	0.3	18	1.3	565	40.3	798	56.9	1402	100.0
	大學及以上	74	1.7	9	0.2	53	1.2	1652	38.7	2486	58.2	4274	100.0
職業	公司負責人	9	1.5	1	0.2	5	0.9	227	38.8	343	58.6	585	100.0
	企業主管	6	1.3	1	0.2	6	1.3	182	40.3	257	56.9	452	100.0
	專業人士	21	2.8	4	0.5	10	1.3	350	46.1	375	49.3	760	100.0
	基層職員	36	1.6	2	0.1	26	1.1	876	38.6	1332	58.6	2272	100.0
	業務、銷售	23	2.0	1	0.1	10	0.8	476	40.4	667	56.7	1177	100.0
	技術人員	3	.7	0	0.0	7	1.5	243	52.8	207	45.0	460	100.0
	司機、作業員	7	2.0	0	0.0	12	3.4	137	39.1	194	55.4	350	100.0
	農林漁牧業	5	2.3	1	0.5	4	1.8	100	45.7	109	49.8	219	100.0
	軍人	5	4.4	0	0.0	2	1.8	43	37.7	64	56.1	114	100.0
	無(待)業	44	2.1	4	0.2	21	1.0	786	37.8	1226	58.9	2081	100.0
	其他	5	1.4	3	0.8	4	1.1	136	37.3	217	59.5	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	29	2.3	2	0.2	8	0.6	527	41.6	701	55.3	1267	100.0
	基隆郵局	18	7.1	1	0.4	8	3.1	173	68.1	54	21.3	254	100.0
	板橋郵局	19	2.4	3	0.4	13	1.6	333	41.3	439	54.4	807	100.0
	三重郵局	7	1.3	1	0.2	5	0.9	147	26.4	397	71.3	557	100.0
	宜蘭郵局	0	0.0	1	0.6	1	0.6	64	37.2	106	61.6	172	100.0
	新竹郵局	4	1.1	1	0.3	8	2.3	122	34.5	219	61.9	354	100.0
	桃園郵局	4	.5	0	0.0	8	1.1	244	32.3	500	66.1	756	100.0
	苗栗郵局	6	3.0	0	0.0	1	0.5	93	46.5	100	50.0	200	100.0
	臺中郵局	6	.7	0	0.0	6	0.7	263	29.0	633	69.7	908	100.0
	彰化郵局	3	.7	0	0.0	1	0.2	149	36.8	252	62.2	405	100.0
	南投郵局	21	8.4	0	0.0	3	1.2	81	32.4	145	58.0	250	100.0
	嘉義郵局	1	.3	0	0.0	0	0.0	141	46.5	161	53.1	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	2	1.0	76	37.6	124	61.4	202	100.0
	臺南郵局	30	4.3	1	0.1	27	3.8	449	64.0	195	27.8	702	100.0
	高雄郵局	3	.2	5	0.4	14	1.2	486	39.9	709	58.3	1217	100.0
	澎湖郵局	1	3.2	0	0.0	0	0.0	11	35.5	19	61.3	31	100.0
	屏東郵局	11	3.7	1	0.3	1	0.3	122	40.7	165	55.0	300	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	46	56.1	35	42.7	82	100.0
	花蓮郵局	1	1.2	1	1.2	0	0.0	36	43.9	44	53.7	82	100.0

表I-17 最近兩年曾經有向郵局提出抱怨或意見【問卷第 5-1 題】

		無明確反應		有		沒有		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		0.0	0.0	266	3.0	8583	97.0	8849	100.0
性別	男性	0.0	0.0	108	3.0	3515	97.0	3623	100.0
	女性	0.0	0.0	158	3.0	5068	97.0	5226	100.0
年齡	20 歲以下	0.0	0.0	7	2.4	279	97.6	286	100.0
	20~29 歲	0.0	0.0	41	2.7	1487	97.3	1528	100.0
	30~39 歲	0.0	0.0	52	2.7	1865	97.3	1917	100.0
	40~49 歲	0.0	0.0	56	2.8	1936	97.2	1992	100.0
	50~59 歲	0.0	0.0	59	3.2	1784	96.8	1843	100.0
	60 歲以上	0.0	0.0	51	4.0	1232	96.0	1283	100.0
教育程度	國小及以下	0.0	0.0	14	5.2	254	94.8	268	100.0
	國(初)中	0.0	0.0	12	1.8	658	98.2	670	100.0
	高中(職)	0.0	0.0	71	3.2	2164	96.8	2235	100.0
	專科	0.0	0.0	46	3.3	1356	96.7	1402	100.0
	大學及以上	0.0	0.0	123	2.9	4151	97.1	4274	100.0
職業	公司負責人	0.0	0.0	34	5.8	551	94.2	585	100.0
	企業主管	0.0	0.0	15	3.3	437	96.7	452	100.0
	專業人士	0.0	0.0	25	3.3	735	96.7	760	100.0
	基層職員	0.0	0.0	52	2.3	2220	97.7	2272	100.0
	業務、銷售	0.0	0.0	28	2.4	1149	97.6	1177	100.0
	技術人員	0.0	0.0	10	2.2	450	97.8	460	100.0
	司機、作業員	0.0	0.0	11	3.1	339	96.9	350	100.0
	農林漁牧業	0.0	0.0	5	2.3	214	97.7	219	100.0
	軍人	0.0	0.0	4	3.5	110	96.5	114	100.0
	無(待)業	0.0	0.0	69	3.3	2012	96.7	2081	100.0
	其他	0.0	0.0	12	3.3	353	96.7	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	0.0	0.0	29	2.3	1238	97.7	1267	100.0
	基隆郵局	0.0	0.0	1	.4	253	99.6	254	100.0
	板橋郵局	0.0	0.0	19	2.4	788	97.6	807	100.0
	三重郵局	0.0	0.0	13	2.3	544	97.7	557	100.0
	宜蘭郵局	0.0	0.0	21	12.2	151	87.8	172	100.0
	新竹郵局	0.0	0.0	12	3.4	342	96.6	354	100.0
	桃園郵局	0.0	0.0	27	3.6	729	96.4	756	100.0
	苗栗郵局	0.0	0.0	17	8.5	183	91.5	200	100.0
	臺中郵局	0.0	0.0	27	3.0	881	97.0	908	100.0
	彰化郵局	0.0	0.0	25	6.2	380	93.8	405	100.0
	南投郵局	0.0	0.0	8	3.2	242	96.8	250	100.0
	嘉義郵局	0.0	0.0	0	0.0	303	100.0	303	100.0
	雲林郵局	0.0	0.0	2	1.0	200	99.0	202	100.0
	臺南郵局	0.0	0.0	14	2.0	688	98.0	702	100.0
	高雄郵局	0.0	0.0	28	2.3	1189	97.7	1217	100.0
	澎湖郵局	0.0	0.0	0	0.0	31	100.0	31	100.0
	屏東郵局	0.0	0.0	12	4.0	288	96.0	300	100.0
	臺東郵局	0.0	0.0	5	6.1	77	93.9	82	100.0
	花蓮郵局	0.0	0.0	6	7.3	76	92.7	82	100.0

表I-18 用什麼方式提出抱怨或意見(複選)【問卷第 5-2 題】

		電子郵件		書面文件		現場、電話答詢		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		51	19.3	18	6.8	188	71.2	7	2.7	264	100.0
性別	男性	20	18.9	10	9.4	75	70.8	1	.9	106	100.0
	女性	31	19.6	8	5.1	113	71.5	6	3.8	158	100.0
年齡	20 歲以下	3	42.9	1	14.3	3	42.9	0	0.0	7	100.0
	20~29 歲	10	25.0	3	7.5	26	65.0	1	2.5	40	100.0
	30~39 歲	12	23.1	2	3.8	37	71.2	1	1.9	52	100.0
	40~49 歲	10	18.2	3	5.5	40	72.7	2	3.6	55	100.0
	50~59 歲	10	16.9	4	6.8	43	72.9	2	3.4	59	100.0
	60 歲以上	6	11.8	5	9.8	39	76.5	1	2.0	51	100.0
教育程度	國小及以下	1	7.1	2	14.3	10	71.4	1	7.1	14	100.0
	國(初)中	2	16.7	0	0.0	9	75.0	1	8.3	12	100.0
	高中(職)	15	21.1	4	5.6	50	70.4	2	2.8	71	100.0
	專科	6	13.0	0	0.0	39	84.8	1	2.2	46	100.0
	大學及以上	27	22.3	12	9.9	80	66.1	2	1.7	121	100.0
職業	公司負責人	7	21.2	2	6.1	21	63.6	3	9.1	33	100.0
	企業主管	7	46.7	0	0.0	7	46.7	1	6.7	15	100.0
	專業人士	5	20.0	3	12.0	17	68.0	0	0.0	25	100.0
	基層職員	9	17.3	2	3.8	40	76.9	1	1.9	52	100.0
	業務、銷售	7	25.0	0	0.0	20	71.4	1	3.6	28	100.0
	技術人員	0	0.0	0	0.0	10	100.0	0	0.0	10	100.0
	司機、作業員	3	27.3	0	0.0	8	72.7	0	0.0	11	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5	100.0
	軍人	0	0.0	1	25.0	3	75.0	0	0.0	4	100.0
	無(待)業	9	13.2	5	7.4	53	77.9	1	1.5	68	100.0
	其他	4	33.3	4	33.3	4	33.3	0	0.0	12	100.0
責任中心局	臺北郵局	5	17.2	4	13.8	19	65.5	1	3.4	29	100.0
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	板橋郵局	5	26.3	0	0.0	14	73.7	0	0.0	19	100.0
	三重郵局	1	7.7	2	15.4	10	76.9	0	0.0	13	100.0
	宜蘭郵局	5	23.8	1	4.8	15	71.4	0	0.0	21	100.0
	新竹郵局	2	18.2	0	0.0	9	81.8	0	0.0	11	100.0
	桃園郵局	4	14.8	0	0.0	22	81.5	1	3.7	27	100.0
	苗栗郵局	2	11.8	0	0.0	14	82.4	1	5.9	17	100.0
	臺中郵局	10	37.0	1	3.7	14	51.9	2	7.4	27	100.0
	彰化郵局	3	12.0	3	12.0	18	72.0	1	4.0	25	100.0
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	臺南郵局	6	42.9	2	14.3	6	42.9	0	0.0	14	100.0
	高雄郵局	2	7.4	3	11.1	21	77.8	1	3.7	27	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	4	33.3	0	0.0	8	66.7	0	0.0	12	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5	100.0
	花蓮郵局	1	16.7	0	0.0	5	83.3	0	0.0	6	100.0

表I-19 對郵局處理抱怨或意見滿意度【問卷第 5-3 題】

		不知道		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		8597	97.2	22	0.2	36	0.4	102	1.2	92	1.0	8849	100.0
性別	男性	3521	97.2	6	0.2	9	0.2	48	1.3	39	1.1	3623	100.0
	女性	5076	97.1	16	0.3	27	0.5	54	1.0	53	1.0	5226	100.0
年齡	20 歲以下	280	97.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	2.1	286	100.0
	20~29 歲	1490	97.5	0	0.0	4	0.3	13	0.9	21	1.4	1528	100.0
	30~39 歲	1867	97.4	5	0.3	7	0.4	19	1.0	19	1.0	1917	100.0
	40~49 歲	1941	97.4	8	0.4	10	0.5	21	1.1	12	.6	1992	100.0
	50~59 歲	1787	97.0	2	0.1	8	0.4	30	1.6	16	.9	1843	100.0
	60 歲以上	1232	96.0	7	0.5	7	0.5	19	1.5	18	1.4	1283	100.0
教育程度	國小及以下	254	94.8	2	0.7	3	1.1	3	1.1	6	2.2	268	100.0
	國(初)中	659	98.4	0	0.0	0	0.0	5	0.7	6	.9	670	100.0
	高中(職)	2166	96.9	6	0.3	8	0.4	29	1.3	26	1.2	2235	100.0
	專科	1358	96.9	4	0.3	5	0.4	20	1.4	15	1.1	1402	100.0
	大學及以上	4160	97.3	10	0.2	20	0.5	45	1.1	39	.9	4274	100.0
職業	公司負責人	553	94.5	3	0.5	7	1.2	12	2.1	10	1.7	585	100.0
	企業主管	437	96.7	2	0.4	2	0.4	4	0.9	7	1.5	452	100.0
	專業人士	736	96.8	2	0.3	4	0.5	8	1.1	10	1.3	760	100.0
	基層職員	2220	97.7	4	0.2	9	0.4	25	1.1	14	.6	2272	100.0
	業務、銷售	1152	97.9	1	0.1	3	0.3	12	1.0	9	.8	1177	100.0
	技術人員	450	97.8	1	0.2	2	0.4	4	0.9	3	.7	460	100.0
	司機、作業員	339	96.9	0	0.0	0	0.0	8	2.3	3	.9	350	100.0
	農林漁牧業	215	98.2	1	0.5	0	0.0	1	0.5	2	.9	219	100.0
	軍人	110	96.5	1	0.9	1	0.9	1	0.9	1	.9	114	100.0
	無(待)業	2018	97.0	6	0.3	8	0.4	25	1.2	24	1.2	2081	100.0
	其他	354	97.0	1	0.3	0	0.0	2	0.5	8	2.2	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	1238	97.7	5	0.4	5	0.4	16	1.3	3	.2	1267	100.0
	基隆郵局	253	99.6	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	254	100.0
	板橋郵局	788	97.6	1	0.1	2	0.2	6	0.7	10	1.2	807	100.0
	三重郵局	545	97.8	1	0.2	6	1.1	0	0.0	5	.9	557	100.0
	宜蘭郵局	151	87.8	3	1.7	1	0.6	12	7.0	5	2.9	172	100.0
	新竹郵局	344	97.2	2	0.6	3	0.8	4	1.1	1	.3	354	100.0
	桃園郵局	734	97.1	0	0.0	6	0.8	8	1.1	8	1.1	756	100.0
	苗栗郵局	183	91.5	3	1.5	1	0.5	10	5.0	3	1.5	200	100.0
	臺中郵局	881	97.0	1	0.1	2	0.2	4	0.4	20	2.2	908	100.0
	彰化郵局	382	94.3	0	0.0	0	0.0	9	2.2	14	3.5	405	100.0
	南投郵局	242	96.8	0	0.0	0	0.0	8	3.2	0	0.0	250	100.0
	嘉義郵局	303	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	303	100.0
	雲林郵局	200	99.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.0	202	100.0
	臺南郵局	688	98.0	2	0.3	1	0.1	6	0.9	5	.7	702	100.0
	高雄郵局	1192	97.9	3	0.2	5	0.4	9	0.7	8	.7	1217	100.0
	澎湖郵局	31	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	31	100.0
	屏東郵局	288	96.0	0	0.0	2	0.7	5	1.7	5	1.7	300	100.0
	臺東郵局	78	95.1	1	1.2	0	0.0	2	2.4	1	1.2	82	100.0
	花蓮郵局	76	92.7	0	0.0	1	1.2	3	3.7	2	2.4	82	100.0

表I-20 認為郵局在窗口服務上是否需要改善【問卷第 6-1 題】

		是		否		總計	
		N	%	N	%	N	%
整體		651	7.4	8198	92.6	8849	100.0
性別	男性	228	6.3	3395	93.7	3623	100.0
	女性	423	8.1	4803	91.9	5226	100.0
年齡	20 歲以下	12	4.2	274	95.8	286	100.0
	20~29 歲	87	5.7	1441	94.3	1528	100.0
	30~39 歲	142	7.4	1775	92.6	1917	100.0
	40~49 歲	156	7.8	1836	92.2	1992	100.0
	50~59 歲	146	7.9	1697	92.1	1843	100.0
	60 歲以上	108	8.4	1175	91.6	1283	100.0
教育程度	國小及以下	16	6.0	252	94.0	268	100.0
	國(初)中	20	3.0	650	97.0	670	100.0
	高中(職)	178	8.0	2057	92.0	2235	100.0
	專科	114	8.1	1288	91.9	1402	100.0
	大學及以上	323	7.6	3951	92.4	4274	100.0
職業	公司負責人	50	8.5	535	91.5	585	100.0
	企業主管	35	7.7	417	92.3	452	100.0
	專業人士	66	8.7	694	91.3	760	100.0
	基層職員	151	6.6	2121	93.4	2272	100.0
	業務、銷售	102	8.7	1075	91.3	1177	100.0
	技術人員	25	5.4	435	94.6	460	100.0
	司機、作業員	28	8.0	322	92.0	350	100.0
	農林漁牧業	5	2.3	214	97.7	219	100.0
	軍人	11	9.6	103	90.4	114	100.0
	無(待)業	153	7.4	1928	92.6	2081	100.0
	其他	25	6.8	340	93.2	365	100.0
責任中心局	臺北郵局	76	6.0	1191	94.0	1267	100.0
	基隆郵局	1	.4	253	99.6	254	100.0
	板橋郵局	59	7.3	748	92.7	807	100.0
	三重郵局	31	5.6	526	94.4	557	100.0
	宜蘭郵局	27	15.7	145	84.3	172	100.0
	新竹郵局	45	12.7	309	87.3	354	100.0
	桃園郵局	58	7.7	698	92.3	58	100.0
	苗栗郵局	30	15.0	170	85.0	30	100.0
	臺中郵局	51	5.6	857	94.4	51	100.0
	彰化郵局	17	4.2	388	95.8	17	100.0
	南投郵局	9	3.6	241	96.4	9	100.0
	嘉義郵局	2	0.7	301	99.3	2	100.0
	雲林郵局	0	0.0	202	100.0	0	0.0
	臺南郵局	49	7.0	653	93.0	49	100.0
	高雄郵局	139	11.4	1078	88.6	139	100.0
	澎湖郵局	1	3.2	30	96.8	1	100.0
	屏東郵局	39	13.0	261	87.0	39	100.0
	臺東郵局	10	12.2	72	87.8	10	100.0
	花蓮郵局	7	8.5	75	91.5	7	100.0

表I-21 郵局在窗口服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 6-2 題】

		未尊稱顧客先生/小姐		顧客詢問時應對口氣欠佳		服務人員不足，等候時間太久		工作效率差，作業速度慢/不熟練		員工不相互支援		中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐		設備不完善、空間小、髒亂		其他		回答人數	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		44	6.8	67	10.3	313	48.1	87	13.4	75	11.5	186	28.6	29	4.5	88	13.5	651	100.0
性別	男性	21	9.2	20	8.8	108	47.4	24	10.5	20	8.8	64	28.1	10	4.4	36	15.8	228	100.0
	女性	23	5.4	47	11.1	205	48.5	63	14.9	55	13.0	122	28.8	19	4.5	52	12.3	423	100.0
年齡	20 歲以下	4	33.3	2	16.7	3	25.0	0	0.0	1	8.3	3	25.0	0	0.0	0	0.0	12	100.0
	20~29 歲	7	8.0	17	19.5	50	57.5	15	17.2	11	12.6	14	16.1	3	3.4	11	12.6	87	100.0
	30~39 歲	5	3.5	13	9.2	72	50.7	22	15.5	18	12.7	40	28.2	4	2.8	18	12.7	142	100.0
	40~49 歲	9	5.8	16	10.3	75	48.1	18	11.5	17	10.9	46	29.5	6	3.8	18	11.5	156	100.0
	50~59 歲	11	7.5	11	7.5	69	47.3	15	10.3	14	9.6	47	32.2	10	6.8	16	11.0	146	100.0
	60 歲以上	8	7.4	8	7.4	44	40.7	17	15.7	14	13.0	36	33.3	6	5.6	25	23.1	108	100.0
教育程度	國小及以下	4	25.0	3	18.8	4	25.0	5	31.3	4	25.0	3	18.8	3	18.8	6	37.5	16	100.0
	國(初)中	4	20.0	3	15.0	5	25.0	2	10.0	1	5.0	8	40.0	0	0.0	2	10.0	20	100.0
	高中(職)	16	9.0	20	11.2	74	41.6	24	13.5	14	7.9	49	27.5	7	3.9	27	15.2	178	100.0
	專科	5	4.4	7	6.1	57	50.0	7	6.1	16	14.0	36	31.6	6	5.3	11	9.6	114	100.0
	大學及以上	15	4.6	34	10.5	173	53.6	49	15.2	40	12.4	90	27.9	13	4.0	42	13.0	323	100.0
職業	公司負責人	2	4.0	5	10.0	27	54.0	10	20.0	10	20.0	17	34.0	2	4.0	8	16.0	50	100.0
	企業主管	2	5.7	0	0.0	13	37.1	4	11.4	6	17.1	9	25.7	1	2.9	7	20.0	35	100.0
	專業人士	4	6.1	11	16.7	37	56.1	7	10.6	7	10.6	17	25.8	1	1.5	5	7.6	66	100.0
	基層職員	2	1.3	14	9.3	86	57.0	16	10.6	17	11.3	48	31.8	7	4.6	19	12.6	151	100.0
	業務、銷售	10	9.8	9	8.8	48	47.1	13	12.7	13	12.7	31	30.4	3	2.9	12	11.8	102	100.0
	技術人員	3	12.0	2	8.0	14	56.0	2	8.0	0	0.0	4	16.0	1	4.0	3	12.0	25	100.0
	司機、作業員	5	17.9	4	14.3	8	28.6	2	7.1	2	7.1	9	32.1	2	7.1	1	3.6	28	100.0
	農林漁牧業	1	20.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0	2	40.0	5	100.0
	軍人	0	0.0	3	27.3	2	18.2	3	27.3	0	0.0	0	0.0	1	9.1	2	18.2	11	100.0
	無(待)業	13	8.5	14	9.2	63	41.2	24	15.7	18	11.8	40	26.1	10	6.5	26	17.0	153	100.0
	其他	2	8.0	4	16.0	12	48.0	5	20.0	1	4.0	8	32.0	0	0.0	3	12.0	25	100.0
責任中心局	臺北郵局	1	1.3	6	7.9	39	51.3	6	7.9	7	9.2	20	26.3	7	9.2	15	19.7	76	100.0
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	板橋郵局	3	5.1	3	5.1	28	47.5	8	13.6	6	10.2	13	22.0	4	6.8	3	5.1	59	100.0
	三重郵局	0	0.0	7	22.6	20	64.5	11	35.5	3	9.7	12	38.7	0	0.0	1	3.2	31	100.0
	宜蘭郵局	1	3.7	3	11.1	14	51.9	7	25.9	8	29.6	3	11.1	1	3.7	4	14.8	27	100.0
	新竹郵局	0	0.0	9	20.0	13	28.9	4	8.9	6	13.3	12	26.7	4	8.9	11	24.4	45	100.0
	桃園郵局	2	3.4	5	8.6	22	37.9	5	8.6	9	15.5	17	29.3	2	3.4	12	20.7	58	100.0
	苗栗郵局	2	6.7	3	10.0	6	20.0	5	16.7	3	10.0	5	16.7	2	6.7	15	50.0	30	100.0
	臺中郵局	5	9.8	3	5.9	21	41.2	7	13.7	6	11.8	15	29.4	3	5.9	8	15.7	51	100.0
	彰化郵局	0	0.0	3	17.6	3	17.6	1	5.9	3	17.6	7	41.2	0	0.0	6	35.3	17	100.0
	南投郵局	1	11.1	0	0.0	4	44.4	0	0.0	0	0.0	5	55.6	0	0.0	2	22.2	9	100.0
	嘉義郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	19	38.8	16	32.7	12	24.5	7	14.3	6	12.2	7	14.3	3	6.1	0	0.0	49	100.0
	高雄郵局	6	4.3	6	4.3	92	66.2	20	14.4	11	7.9	44	31.7	3	2.2	9	6.5	139	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	屏東郵局	2	5.1	2	5.1	22	56.4	3	7.7	2	5.1	16	41.0	0	0.0	1	2.6	39	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	10.0	9	90.0	2	20.0	2	20.0	8	80.0	0	0.0	0	0.0	10	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	7	100.0	1	14.3	3	42.9	2	28.6	0	0.0	0	0.0	7	100.0

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表 4-1 【整體】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		4321	100.0	87.8	88.1	87.9	87.8	87.1	87.3	87.6	87.1	87.1	87.9	86.8	87.3	87.4	87.7
性別	男性	1725	39.9	87.9	87.9	87.9	87.8	87.1	87.4	87.8	87.0	87.1	87.9	87.0	87.4	87.4	87.7
	女性	2596	60.1	87.8	88.1	87.8	87.9	87.1	87.2	87.4	87.1	87.1	87.9	86.7	87.3	87.4	87.7
年齡**	20 歲以下	49	1.1	88.9	89.4	89.0	89.1	88.6	88.8	88.0	88.4	88.7	89.5	88.5	89.0	88.9	89.3
	20~29 歲	196	4.5	89.3	88.7	88.9	88.8	88.3	88.8	88.6	88.2	88.4	89.2	88.5	88.8	88.7	88.5
	30~39 歲	336	7.8	88.2	87.8	87.8	87.9	87.1	87.8	87.8	86.8	87.1	88.0	87.1	87.5	87.5	87.7
	40~49 歲	527	12.2	88.4	88.2	88.0	88.1	87.6	87.8	88.0	87.1	87.5	88.1	87.5	87.8	87.8	87.8
	50~59 歲	860	19.9	87.4	88.0	87.7	87.6	86.7	86.9	87.4	86.8	86.9	87.8	86.4	87.1	87.1	87.4
	60 歲以上	2353	54.5	87.7	88.0	87.8	87.7	87.0	87.1	87.4	87.0	86.9	87.7	86.6	87.1	87.3	87.6
教育程度	國小及以下	753	17.4	87.7	88.0	88.0	87.8	87.2	87.2	87.1	87.4	87.1	87.5	87.0	87.2	87.4	87.7
	國(初)中	570	13.2	87.5	88.0	87.6	87.6	87.0	87.1	87.3	86.8	86.9	87.7	86.7	87.2	87.2	87.3
	高中(職)	1237	28.6	87.7	88.3	88.0	87.9	87.3	87.5	87.8	87.3	87.4	87.9	86.6	87.2	87.5	87.7
	專科	540	12.5	87.8	87.8	87.5	87.6	86.9	87.0	87.3	86.7	86.8	87.9	86.5	87.2	87.2	87.6
	大學及以上	1221	28.3	88.2	88.0	88.0	87.9	87.0	87.4	87.9	86.8	87.0	88.2	87.1	87.6	87.5	87.9
職業**	公司負責人	261	6.0	88.3	88.6	88.7	88.4	87.3	87.7	88.3	87.5	87.5	88.3	87.2	87.7	87.9	88.3
	經理人員	104	2.4	88.0	88.0	88.6	88.1	87.3	87.9	87.8	87.7	87.6	88.5	86.9	87.7	87.7	88.6
	專業人士	219	5.1	88.5	88.5	88.0	88.2	87.5	87.8	88.1	87.3	87.5	88.6	87.3	87.9	87.8	88.0
	基層職員	555	12.8	87.6	87.7	87.3	87.5	87.2	87.3	87.5	87.1	87.3	87.9	86.8	87.3	87.3	87.4
	業務、銷售人員	269	6.2	89.1	88.7	88.5	88.7	87.8	88.6	88.5	87.6	87.9	88.7	88.1	88.4	88.3	88.3
	技術人員	157	3.6	87.2	87.3	87.6	87.2	86.8	87.1	87.7	86.7	86.8	87.6	87.0	87.3	87.1	87.0
	作業員	95	2.2	86.7	87.5	86.3	86.8	86.1	86.3	86.4	85.3	85.9	86.9	85.5	86.2	86.3	86.5
	農林漁牧業	78	1.8	88.3	89.1	88.2	88.5	87.2	87.0	88.2	87.5	87.1	88.0	85.5	86.8	87.4	87.5
	軍人	3	0.1	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.1	85.0
	無(待)業	2505	58.0	87.7	88.0	87.8	87.8	87.0	87.1	87.4	87.0	87.0	87.8	86.7	87.2	87.3	87.6
	其他	75	1.7	87.3	87.5	87.2	87.4	86.8	86.3	88.1	86.0	86.2	87.6	85.5	86.6	86.6	87.1

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 4-2 【臺北郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		600	100.0	87.5	87.6	87.6	87.5	86.5	86.7	86.9	86.5	86.5	88.0	86.6	87.3	87.0	87.7
性別	男性	244	40.7	87.6	87.5	87.7	87.5	86.5	86.8	87.2	86.4	86.6	88.0	86.8	87.4	87.1	87.6
	女性	356	59.3	87.4	87.7	87.6	87.4	86.4	86.7	86.7	86.5	86.5	88.0	86.5	87.3	87.0	87.7
年齡	20 歲以下	3	0.5	85.0	85.0	85.0	85.0	81.7	85.0	85.0	85.0	84.2	85.0	81.7	83.3	84.3	85.0
	20~29 歲	16	2.7	87.7	85.7	85.7	86.4	85.7	86.3	85.0	85.0	85.6	86.9	85.6	86.3	86.0	86.3
	30~39 歲	29	4.8	88.8	87.1	88.1	87.9	86.8	87.5	87.8	86.5	87.2	88.8	88.8	88.8	87.9	88.2
	40~49 歲	76	12.7	87.6	86.8	86.7	87.0	87.3	87.2	87.7	85.5	86.9	87.6	87.0	87.3	87.0	88.2
	50~59 歲	117	19.5	87.2	87.9	88.1	87.6	86.5	86.8	86.9	86.1	86.4	88.2	85.6	86.9	86.9	87.1
	60 歲以上	359	59.8	87.4	87.8	87.8	87.6	86.3	86.6	86.7	86.9	86.5	88.0	86.8	87.4	87.1	87.8
教育程度	國小及以下	78	13.0	88.0	87.6	88.3	87.9	87.5	86.4	87.1	87.6	87.0	88.0	87.3	87.6	87.5	87.6
	國(初)中	58	9.7	87.5	88.5	88.6	88.1	86.6	87.3	86.6	86.8	86.8	88.6	87.4	88.0	87.5	88.8
	高中(職)	140	23.3	87.4	87.9	87.9	87.6	86.4	87.1	86.9	86.6	86.5	88.0	85.6	86.8	87.0	87.7
	專科	95	15.8	87.6	87.3	87.0	87.4	86.2	86.4	86.8	86.1	86.3	88.2	86.7	87.4	87.0	87.7
	大學及以上	229	38.2	87.3	87.3	87.3	87.1	86.3	86.6	87.0	86.1	86.4	87.8	86.8	87.3	86.8	87.5
職業	公司負責人	37	6.2	87.9	86.9	87.9	87.6	87.0	86.4	87.2	86.4	86.8	88.8	87.2	88.0	87.3	88.2
	經理人員	20	3.3	88.0	89.7	88.3	88.5	86.2	88.7	86.8	86.0	86.8	88.0	86.0	87.0	87.5	87.5
	專業人士	37	6.2	87.8	86.8	86.0	86.9	85.9	85.6	86.8	83.8	85.2	88.2	86.4	87.3	86.3	87.5
	基層職員	83	13.8	86.8	86.4	86.4	86.5	86.5	86.2	86.9	86.5	86.6	87.0	86.0	86.5	86.5	86.8
	業務、銷售人員	23	3.8	88.8	88.0	87.1	87.8	86.0	88.5	86.0	85.4	86.0	88.0	86.3	87.2	87.0	87.6
	技術人員	13	2.2	89.6	88.8	90.0	89.4	89.2	91.7	90.6	89.2	89.7	91.2	91.9	91.5	90.2	90.8
	作業員	7	1.2	87.9	89.3	87.9	88.3	85.0	86.7	90.0	86.4	85.4	89.3	86.4	87.9	87.4	89.3
	農林漁牧業	1	0.2	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	75.0	85.0	88.3	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-
	無(待)業	362	60.3	87.4	87.8	87.9	87.6	86.5	86.7	86.8	86.9	86.6	88.0	86.7	87.3	87.1	87.8
	其他	17	2.8	85.6	86.3	87.5	86.4	85.7	85.6	87.1	83.8	85.4	87.4	86.2	86.8	86.1	86.2

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 4-3 【基隆郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		140	100.0	87.6	87.6	87.0	87.4	86.9	87.2	87.2	87.2	87.0	87.8	87.5	87.6	87.2	87.3
性別	男性	53	37.9	87.7	87.0	87.0	87.2	87.8	88.1	88.6	88.1	88.0	88.0	87.8	87.9	87.6	86.5
	女性	87	62.1	87.6	87.9	87.0	87.5	86.4	86.7	86.2	86.7	86.4	87.6	87.3	87.5	87.0	87.8
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	8	5.7	88.8	87.9	87.9	87.9	90.0	90.0	87.0	87.5	88.8	88.8	87.5	88.1	88.4	88.8
	30~39 歲	12	8.6	89.0	89.5	86.1	88.5	87.7	87.0	87.5	85.9	86.9	87.5	88.3	87.9	87.5	86.7
	40~49 歲	16	11.4	86.4	86.5	87.3	86.7	87.5	87.7	87.2	85.7	86.7	87.5	87.5	87.5	86.7	85.6
	50~59 歲	32	22.9	87.0	88.5	87.1	87.6	87.5	88.8	88.3	88.3	88.1	89.1	87.8	88.4	87.9	87.5
	60 歲以上	72	51.4	87.8	86.9	87.0	87.2	86.0	86.0	86.6	87.2	86.3	87.2	87.3	87.2	86.9	87.5
教育程度	國小及以下	21	15.0	88.0	87.4	88.0	87.9	86.0	85.6	86.3	89.0	86.8	87.9	87.9	87.9	87.5	88.3
	國(初)中	20	14.3	88.5	88.7	87.6	88.2	87.5	88.8	87.9	88.2	87.8	89.0	87.6	88.3	88.0	87.6
	高中(職)	40	28.6	87.8	87.2	87.4	87.4	87.8	86.6	87.3	87.3	86.8	87.5	87.3	87.4	87.1	87.5
	專科	23	16.4	86.0	86.5	86.1	86.1	85.5	87.1	86.1	85.0	85.9	86.7	86.7	86.7	86.1	85.0
	大學及以上	36	25.7	87.7	88.0	86.0	87.4	87.3	87.9	88.2	86.9	87.4	88.1	88.1	88.1	87.5	87.8
職業	公司負責人	12	8.6	89.2	87.5	88.0	88.3	87.7	88.3	87.5	87.7	87.9	89.2	87.5	88.3	87.9	87.5
	經理人員	2	1.4	90.0	95.0	95.0	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.4	95.0
	專業人士	8	5.7	87.5	91.0	85.0	88.7	88.3	87.5	95.0	86.7	88.3	87.5	88.8	88.1	87.6	86.3
	基層職員	20	14.3	85.5	87.6	85.5	86.2	86.6	87.6	86.8	87.1	87.0	88.5	88.5	88.5	87.0	86.0
	業務、銷售人員	11	7.9	88.3	87.0	86.0	87.0	87.0	87.0	87.2	86.8	86.8	87.7	85.9	86.8	86.8	86.8
	技術人員	2	1.4	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0	85.0	87.5	89.4	90.0
	作業員	1	0.7	85.0	85.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	83	59.3	87.8	87.2	87.2	87.3	86.5	86.6	86.5	87.0	86.5	87.3	87.3	87.3	87.0	87.6
	其他	1	0.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-4 【板橋郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		410	100.0	88.1	88.6	88.1	88.1	87.6	88.0	88.3	87.0	87.4	88.5	87.1	87.8	87.8	88.5
性別	男性	149	36.3	88.1	88.5	88.2	88.0	87.4	88.2	88.3	86.6	87.2	88.1	87.0	87.5	87.6	88.6
	女性	261	63.7	88.1	88.6	88.1	88.2	87.7	87.9	88.3	87.2	87.6	88.8	87.2	88.0	87.9	88.4
年齡	20 歲以下	5	1.2	87.5	90.0	87.5	88.3	87.5	88.3	87.5	87.5	89.0	89.0	89.0	89.0	89.2	87.0
	20~29 歲	19	4.6	90.6	89.2	89.7	89.5	91.3	92.5	89.6	89.7	90.5	90.8	89.7	90.3	90.2	89.7
	30~39 歲	32	7.8	88.9	88.1	87.5	88.0	87.0	86.8	87.5	84.7	86.2	87.2	86.3	86.7	87.1	87.8
	40~49 歲	48	11.7	88.5	88.6	88.0	88.1	88.7	89.4	89.2	87.6	88.4	88.8	88.3	88.5	88.4	88.8
	50~59 歲	91	22.2	87.6	88.6	88.2	88.0	87.1	88.2	88.8	87.5	87.8	88.8	87.2	88.1	87.9	89.0
	60 歲以上	215	52.4	87.9	88.5	88.1	88.0	87.3	87.4	87.8	86.7	86.9	88.3	86.6	87.4	87.5	88.3
教育程度	國小及以下	64	15.6	87.7	88.4	88.7	88.0	88.1	87.7	88.6	87.8	87.8	87.5	86.5	87.0	87.6	88.0
	國(初)中	41	10.0	88.4	87.8	87.6	87.6	87.2	87.4	88.5	87.3	87.4	89.1	87.3	88.3	87.7	88.1
	高中(職)	103	25.1	87.9	89.5	88.3	88.6	87.5	88.4	88.4	87.6	87.9	89.1	87.9	88.4	88.3	89.2
	專科	55	13.4	87.6	87.9	86.8	87.4	87.1	87.3	87.5	86.9	87.2	88.1	87.2	87.7	87.4	88.5
	大學及以上	147	35.9	88.4	88.4	88.4	88.2	87.7	88.3	88.4	86.2	87.1	88.5	86.7	87.6	87.7	88.4
職業*	公司負責人	35	8.5	88.0	88.3	88.4	88.0	86.9	89.2	90.8	86.2	87.6	88.7	88.7	88.7	88.1	87.9
	經理人員	11	2.7	88.6	87.0	89.0	88.0	86.3	87.2	90.0	85.9	86.8	89.5	88.6	89.1	87.7	91.4
	專業人士	24	5.9	89.0	90.0	89.2	89.2	89.3	89.8	87.7	89.1	89.7	90.0	88.3	89.2	89.4	90.4
	基層職員	59	14.4	88.3	89.6	87.7	88.4	87.7	88.5	88.1	88.3	88.2	88.1	87.9	88.0	88.3	88.4
	業務、銷售人員	25	6.1	88.9	89.6	90.0	89.1	88.8	90.0	88.1	86.9	87.8	89.6	89.6	89.6	88.8	90.6
	技術人員	14	3.4	85.8	86.4	88.0	86.4	86.8	87.7	87.5	87.3	86.6	86.4	84.2	85.4	86.4	86.5
	作業員	8	2.0	88.8	86.4	85.0	87.1	86.4	83.0	85.0	85.0	85.2	87.5	83.8	85.6	85.9	85.0
	農林漁牧業	3	0.7	88.3	85.0	90.0	87.2	90.0	80.0	85.0	81.7	83.1	88.3	85.0	86.7	85.5	88.3
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	229	55.9	87.9	88.4	88.0	88.0	87.5	87.6	88.1	86.8	87.2	88.5	86.5	87.5	87.6	88.4
	其他	2	0.5	85.0	85.0	75.0	82.5	85.0	85.0	85.0	80.0	83.8	85.0	85.0	85.0	83.8	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-5 【三重郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		270	100.0	88.1	88.5	88.1	88.2	87.4	87.7	87.9	87.4	87.3	88.5	87.3	87.8	87.7	88.1
性別	男性	102	37.8	88.2	88.9	88.8	88.6	87.4	88.4	88.4	87.9	87.5	88.5	87.6	87.9	88.0	88.4
	女性	168	62.2	88.0	88.4	87.6	88.0	87.4	87.2	87.6	87.2	87.2	88.4	87.1	87.7	87.6	88.0
年齡*	20 歲以下	4	1.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	90.0	90.0	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5
	20~29 歲	16	5.9	92.5	92.5	92.3	92.3	89.7	91.4	91.7	91.3	90.5	91.9	91.9	91.9	91.5	91.3
	30~39 歲	30	11.1	88.8	89.0	90.4	89.1	88.5	89.4	88.5	87.0	88.1	88.7	87.0	87.8	88.3	88.8
	40~49 歲	27	10.0	87.2	87.2	87.0	87.3	87.8	87.1	86.1	86.3	86.9	87.6	87.2	87.4	87.1	87.2
	50~59 歲	58	21.5	87.0	88.0	87.6	87.4	85.8	86.7	86.9	87.0	86.5	87.1	87.1	87.1	86.9	87.4
	60 歲以上	135	50.0	87.9	88.4	87.3	87.9	87.1	87.3	87.9	87.3	87.0	88.7	86.7	87.6	87.4	88.0
教育程度#	國小及以下	57	21.1	87.8	87.7	87.7	87.7	87.7	87.9	87.5	87.7	87.5	87.8	87.0	87.3	87.5	87.7
	國(初)中	36	13.3	86.2	89.0	86.3	87.3	87.2	85.9	85.5	85.0	85.8	89.3	86.4	87.5	86.8	87.3
	高中(職)	84	31.1	88.2	88.3	88.0	88.1	87.9	88.5	89.9	88.5	88.2	88.7	87.8	88.2	88.2	88.5
	專科	30	11.1	87.7	86.7	85.0	86.7	85.7	86.1	85.0	84.3	85.2	86.7	86.7	86.7	86.0	87.7
	大學及以上	63	23.3	89.4	90.2	90.7	90.0	87.4	88.0	88.4	88.7	87.9	89.1	87.7	88.4	88.6	88.8
職業*	公司負責人	15	5.6	87.0	87.7	87.9	87.4	88.0	87.7	88.0	85.7	86.7	87.0	87.0	87.0	86.9	86.3
	經理人員	9	3.3	91.7	89.4	90.6	90.6	91.3	90.6	90.0	92.8	90.8	90.6	85.0	87.8	90.0	90.6
	專業人士	11	4.1	87.7	89.5	89.5	88.9	88.0	89.0	85.0	89.5	89.2	88.6	86.8	87.7	88.7	89.5
	基層職員	36	13.3	86.9	86.4	86.5	86.6	85.7	87.1	85.9	87.1	86.4	86.9	85.3	86.1	86.3	86.7
	業務、銷售人員	26	9.6	90.0	90.4	91.0	90.3	88.9	89.4	89.5	88.9	89.0	89.6	91.9	90.8	89.9	90.4
	技術人員	7	2.6	82.1	85.0	85.0	84.0	85.0	83.0	88.3	83.6	84.4	85.0	86.4	85.7	84.7	86.4
	作業員	7	2.6	85.0	87.9	87.9	86.9	85.0	85.0	85.0	83.6	84.3	85.0	83.6	84.3	85.2	85.0
	農林漁牧業	3	1.1	85.0	90.0	95.0	87.2	88.3	90.0	95.0	88.3	88.3	90.0	90.0	90.0	88.0	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	154	57.0	88.4	88.9	87.8	88.4	87.3	87.4	88.0	87.5	87.4	89.0	87.4	88.1	87.8	88.4
	其他	2	0.7	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	-	75.0	75.0	85.0	85.0	85.0	83.3	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-6 【宜蘭郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		80	100.0	87.7	87.8	87.5	87.6	87.1	86.6	86.9	86.6	86.5	87.0	86.4	86.7	86.9	87.2
性別	男性	33	41.3	87.8	88.0	87.8	87.7	87.4	86.4	87.1	86.6	86.5	87.5	86.2	86.8	87.0	87.4
	女性	47	58.8	87.6	87.6	87.4	87.4	86.8	86.7	86.8	86.6	86.6	86.7	86.5	86.6	86.8	87.0
年齡	20 歲以下	1	1.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	85.0	87.5	85.0	85.0	85.0	89.4	95.0
	20~29 歲	4	5.0	87.5	87.5	88.3	87.5	87.5	87.5	88.3	88.3	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5
	30~39 歲	4	5.0	87.5	87.5	88.3	87.5	87.5	88.3	87.5	87.5	87.5	87.5	82.5	85.0	86.8	87.5
	40~49 歲	15	18.8	88.3	89.0	87.9	88.6	87.3	86.5	86.5	87.0	86.8	87.0	87.0	87.0	87.4	88.3
	50~59 歲	9	11.3	88.3	86.1	86.1	86.9	86.1	86.1	86.1	86.1	86.1	87.2	86.1	86.7	86.5	86.1
	60 歲以上	47	58.8	87.2	87.6	87.4	87.2	86.9	86.5	87.2	86.4	86.4	87.0	86.5	86.7	86.7	86.7
教育程度	國小及以下	16	20.0	88.1	87.5	86.8	87.2	86.8	86.8	87.0	85.0	85.8	86.3	85.6	85.9	86.2	86.9
	國(初)中	13	16.3	87.5	87.3	86.5	87.1	85.8	85.8	86.8	88.1	86.7	87.5	85.8	86.5	86.8	87.3
	高中(職)	21	26.3	88.7	88.5	89.1	88.7	88.8	88.1	88.8	88.0	87.9	87.4	87.5	87.4	87.9	88.5
	專科	14	17.5	87.9	89.3	87.5	88.1	87.1	85.0	85.0	85.8	85.9	87.1	86.4	86.8	86.9	86.4
	大學及以上	16	20.0	86.3	86.3	87.1	86.5	86.3	86.5	86.4	85.7	86.1	86.9	86.3	86.6	86.3	86.3
職業	公司負責人	3	3.8	88.3	91.7	88.3	89.4	85.0	85.0	85.0	91.7	86.7	85.0	81.7	83.3	86.9	88.3
	經理人員	2	2.5	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	90.0	90.0	87.8	90.0
	專業人士	5	6.3	87.0	87.0	87.5	87.0	87.0	87.0	87.5	87.5	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0
	基層職員	9	11.3	86.1	86.1	85.0	85.7	86.1	85.0	85.0	86.1	85.9	86.3	82.8	84.4	85.4	86.1
	業務、銷售人員	4	5.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5
	技術人員	2	2.5	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	85.0	85.0	86.3	85.0	90.0	87.5	87.8	85.0
	作業員	3	3.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	90.0	88.3	87.5	88.3	85.0	86.7	86.5	88.3
	農林漁牧業	3	3.8	91.7	88.3	85.0	89.4	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.3	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	49	61.3	87.8	87.9	88.1	87.7	87.5	86.9	87.5	86.4	86.6	87.2	87.1	87.1	87.1	87.3
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-7 【新竹郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		160	100.0	87.9	88.1	87.8	87.8	87.0	86.8	87.5	87.0	86.8	87.6	86.6	87.1	87.2	86.9
性別	男性	62	38.8	89.0	88.8	88.8	88.7	87.6	87.5	88.5	87.7	87.4	87.8	87.6	87.7	87.9	87.6
	女性	98	61.3	87.3	87.7	87.2	87.3	86.6	86.4	86.8	86.6	86.5	87.5	86.0	86.7	86.8	86.5
年齡	20 歲以下	3	1.9	88.3	90.0	85.0	86.7	88.3	88.3	85.0	81.7	85.8	85.0	85.0	85.0	85.9	85.0
	20~29 歲	7	4.4	88.3	87.9	86.7	87.4	87.9	87.9	86.7	87.9	87.9	86.4	87.9	87.1	87.5	85.0
	30~39 歲	16	10.0	87.7	88.3	88.6	88.1	87.1	87.5	87.5	86.9	86.9	88.3	87.5	87.8	87.5	88.1
	40~49 歲	24	15.0	89.8	88.8	90.0	89.3	86.3	88.2	89.7	87.9	87.5	89.6	87.5	88.5	88.3	87.5
	50~59 歲	34	21.3	88.6	87.7	87.3	87.9	87.1	86.9	88.0	87.7	87.1	87.4	87.1	87.3	87.5	87.1
	60 歲以上	76	47.5	87.1	88.0	87.3	87.3	87.0	86.0	86.7	86.6	86.4	87.1	85.9	86.5	86.7	86.7
教育程度	國小及以下	19	11.9	87.6	88.2	87.2	87.6	87.5	86.9	87.3	87.1	86.8	87.1	86.6	86.8	87.1	86.6
	國(初)中	19	11.9	87.8	86.1	88.3	87.1	88.5	86.9	89.0	86.7	87.2	87.6	88.2	87.9	87.4	87.6
	高中(職)	48	30.0	86.9	87.9	86.5	86.9	86.1	85.5	86.2	85.7	85.8	86.7	84.6	85.6	86.1	85.8
	專科	20	12.5	87.9	88.3	86.8	87.6	87.4	87.5	87.0	85.6	86.6	87.2	87.1	87.1	87.1	86.6
	大學及以上	54	33.8	89.1	89.0	89.4	89.0	86.8	87.5	88.5	88.6	87.7	88.8	87.8	88.2	88.2	88.0
職業	公司負責人	10	6.3	88.3	91.7	90.7	90.0	87.2	89.3	87.9	88.3	87.8	88.3	83.9	86.1	88.0	88.3
	經理人員	4	2.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	88.3	90.0	88.1	87.5	87.5	87.5	87.8	87.5
	專業人士	6	3.8	91.7	91.7	91.0	91.7	91.0	91.7	92.5	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	88.3
	基層職員	17	10.6	87.1	86.9	86.9	86.9	85.7	86.9	86.5	86.3	86.2	86.9	87.4	87.1	86.6	86.8
	業務、銷售人員	15	9.4	92.3	90.3	90.7	91.0	89.0	91.4	91.4	89.3	89.9	91.0	91.0	91.0	90.6	88.3
	技術人員	10	6.3	87.0	89.0	87.2	87.7	86.3	86.3	87.9	87.5	86.5	88.0	90.0	89.0	87.5	89.0
	作業員	6	3.8	90.0	90.0	87.5	88.0	87.5	87.0	85.0	83.3	85.0	85.0	85.0	85.0	86.1	85.0
	農林漁牧業	1	0.6	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	88	55.0	87.0	87.2	86.9	86.9	86.4	85.3	86.4	86.2	86.0	86.8	85.2	86.0	86.3	86.3
	其他	3	1.9	88.3	85.0	90.0	87.2	90.0	85.0	88.3	88.3	87.5	88.3	88.3	88.3	87.6	88.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-8 【桃園郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		360	100.0	87.7	87.6	87.6	87.5	87.0	86.9	87.4	86.8	86.9	87.2	86.3	86.7	87.0	87.2
性別	男性	128	35.6	87.4	87.0	87.3	87.2	86.8	86.4	87.0	86.8	86.7	86.5	86.0	86.2	86.7	87.1
	女性	232	64.4	87.8	87.9	87.8	87.8	87.1	87.2	87.7	86.9	87.0	87.5	86.4	86.9	87.2	87.2
年齡	20 歲以下	2	0.6	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
	20~29 歲	13	3.6	90.0	87.5	90.0	89.2	90.5	88.8	88.6	87.3	88.6	90.0	88.1	88.8	88.8	87.3
	30~39 歲	27	7.5	88.1	87.3	87.2	87.5	87.3	87.3	88.0	86.9	87.2	87.3	86.9	86.9	87.2	86.9
	40~49 歲	44	12.2	89.3	88.8	89.1	89.0	87.8	87.8	88.6	87.8	87.7	87.7	88.0	87.8	88.1	87.7
	50~59 歲	67	18.6	87.3	87.4	86.9	87.1	86.3	85.6	87.2	85.5	85.9	87.2	85.3	86.1	86.3	86.0
	60 歲以上	207	57.5	87.2	87.4	87.4	87.3	86.8	86.9	87.1	87.1	86.9	86.9	86.1	86.5	86.9	87.4
教育程度	國小及以下	56	15.6	87.0	87.8	87.4	87.3	86.5	87.0	86.9	87.1	86.9	87.2	85.7	86.4	86.9	87.0
	國(初)中	67	18.6	87.1	86.6	87.0	86.9	86.8	86.4	86.9	87.4	86.9	86.0	86.5	86.3	86.8	86.3
	高中(職)	117	32.5	87.3	88.0	87.4	87.5	87.3	87.1	87.4	86.4	86.8	87.0	85.9	86.5	87.0	87.7
	專科	42	11.7	88.2	87.6	87.9	87.9	86.4	86.6	87.5	87.0	86.7	88.2	86.9	87.4	87.1	87.6
	大學及以上	78	21.7	88.9	87.6	88.6	88.2	87.4	86.9	88.4	86.7	87.0	87.9	86.7	87.2	87.4	86.8
職業	公司負責人	14	3.9	89.3	88.6	88.6	88.8	87.9	88.6	90.5	89.3	88.8	86.4	87.9	87.1	88.4	90.0
	經理人員	8	2.2	87.5	87.9	87.9	87.5	83.6	85.0	89.0	85.0	85.4	85.0	85.0	85.0	86.0	85.0
	專業人士	17	4.7	88.8	86.8	87.5	87.5	87.5	85.6	87.0	85.0	86.0	87.4	83.8	85.6	86.4	85.0
	基層職員	53	14.7	89.0	88.6	88.4	88.6	88.1	87.9	88.8	87.2	87.7	88.7	87.8	88.1	88.0	87.5
	業務、銷售人員	12	3.3	88.0	86.8	88.0	87.6	86.7	85.8	87.7	87.5	86.9	87.5	87.5	87.5	87.2	86.7
	技術人員	10	2.8	88.3	87.2	88.0	87.7	87.5	87.0	88.3	86.0	86.8	87.2	87.0	87.0	87.1	87.0
	作業員	6	1.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0	87.5	85.0	85.8	85.0	85.0	85.0	85.4	85.0
	農林漁牧業	2	0.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	75.0	80.0	83.9	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	228	63.3	87.3	87.5	87.5	87.4	86.8	86.8	86.9	87.0	86.8	87.0	86.2	86.6	86.9	87.3
	其他	10	2.8	86.1	86.1	86.1	86.0	86.1	85.0	86.4	85.0	85.5	86.1	83.9	85.0	85.6	86.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-9 【苗栗郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		90	100.0	87.7	88.3	87.8	87.9	88.1	87.8	87.8	87.6	87.7	87.6	87.2	87.4	87.7	87.4
性別	男性	38	42.2	87.2	87.9	87.1	87.3	87.3	87.0	86.6	86.6	86.8	86.6	86.8	86.7	87.0	87.1
	女性	52	57.8	88.1	88.5	88.3	88.2	88.5	88.3	88.6	88.4	88.3	88.3	87.5	87.9	88.2	87.7
年齡	20 歲以下	2	2.2	95.0	90.0	90.0	91.7	95.0	95.0	90.0	90.0	92.5	90.0	90.0	90.0	91.7	90.0
	20~29 歲	3	3.3	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	88.3	90.8	91.7	91.7	91.7	91.3	91.7
	30~39 歲	6	6.7	86.7	90.0	87.0	88.1	88.3	88.3	87.5	88.3	87.9	88.3	90.0	89.2	88.3	85.0
	40~49 歲	11	12.2	87.0	88.6	88.3	87.7	87.7	87.0	88.6	89.5	88.2	87.7	85.0	86.4	87.6	87.7
	50~59 歲	17	18.9	88.8	89.1	88.1	88.7	89.3	87.5	87.3	85.0	87.1	87.9	87.4	87.6	87.8	87.4
	60 歲以上	51	56.7	87.1	87.4	87.3	87.2	87.1	87.4	87.4	87.9	87.4	87.0	87.0	87.0	87.2	87.4
教育程度	國小及以下	13	14.4	87.5	87.3	87.3	87.3	87.5	88.1	87.3	87.5	87.5	87.3	86.5	86.9	87.3	87.3
	國(初)中	15	16.7	88.3	87.9	86.4	87.2	87.5	87.9	87.3	87.9	87.3	87.0	86.3	86.7	87.2	87.0
	高中(職)	37	41.1	87.3	88.5	88.5	88.1	88.2	87.3	87.9	87.2	87.6	87.4	86.4	86.9	87.6	87.4
	專科	9	10.0	88.3	87.2	87.5	87.6	87.9	88.3	87.9	89.4	88.1	88.3	90.6	89.4	88.3	89.4
	大學及以上	16	17.8	88.1	89.4	87.9	88.4	88.8	88.3	88.6	87.5	88.1	88.1	88.8	88.4	88.3	86.9
職業	公司負責人	8	8.9	88.8	90.0	87.9	89.0	89.0	87.9	89.0	87.9	88.4	87.5	87.5	87.5	88.4	88.8
	經理人員	4	4.4	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.5	85.6	85.0	85.0	85.0	85.2	87.5
	專業人士	3	3.3	88.3	88.3	85.0	87.2	85.0	85.0	85.0	81.7	84.2	85.0	91.7	88.3	86.1	85.0
	基層職員	15	16.7	86.4	87.0	87.1	86.8	87.1	86.3	86.7	87.7	87.0	86.3	85.0	85.7	86.6	86.3
	業務、銷售人員	3	3.3	88.3	95.0	88.3	90.6	91.7	88.3	91.7	91.7	90.8	88.3	85.0	86.7	89.8	91.7
	技術人員	1	1.1	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	4	4.4	85.0	87.5	85.0	85.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.3	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	50	55.6	88.1	88.1	88.0	88.0	88.3	88.5	87.7	87.5	87.8	88.2	87.8	88.0	87.9	87.6
	其他	2	2.2	90.0	90.0	95.0	91.7	95.0	90.0	95.0	95.0	93.8	90.0	90.0	90.0	92.2	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-10 【臺中郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		451	100.0	87.5	87.7	87.5	87.4	86.8	87.0	87.4	87.0	86.9	87.5	86.6	87.0	87.1	87.2
性別	男性	189	41.9	87.4	87.8	87.6	87.5	86.7	87.0	87.6	86.9	86.9	87.4	86.7	87.1	87.2	87.5
	女性	262	58.1	87.6	87.6	87.4	87.4	86.8	87.0	87.2	87.0	86.9	87.6	86.5	87.0	87.1	86.9
年齡*	20 歲以下	2	0.4	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	90.0	87.5	90.0	90.0	90.0	87.2	90.0
	20~29 歲	34	7.5	87.7	88.0	87.9	87.8	86.9	87.5	88.3	88.0	87.6	87.9	87.6	87.8	87.7	88.0
	30~39 歲	34	7.5	87.6	88.2	87.8	87.8	87.6	88.6	88.8	89.1	88.5	88.5	87.4	87.9	88.2	88.5
	40~49 歲	57	12.6	88.9	89.4	88.5	88.8	88.6	89.1	89.2	88.3	88.7	89.7	89.0	89.4	88.9	88.5
	50~59 歲	89	19.7	86.7	86.6	86.8	86.6	85.9	86.7	86.6	86.4	86.5	86.7	85.9	86.3	86.5	86.3
	60 歲以上	235	52.1	87.4	87.5	87.4	87.3	86.4	86.2	86.6	86.3	86.3	87.0	86.0	86.5	86.7	86.8
教育程度	國小及以下	66	14.6	87.5	87.5	87.5	87.3	86.2	86.5	86.2	87.2	86.5	86.9	86.8	86.8	86.8	87.5
	國(初)中	54	12.0	86.9	86.9	87.1	87.0	85.6	86.3	86.3	86.0	86.0	86.9	86.5	86.7	86.5	86.3
	高中(職)	128	28.4	87.3	87.8	88.0	87.5	87.1	86.6	87.6	86.9	86.9	87.4	85.9	86.6	87.0	87.3
	專科	63	14.0	86.9	87.5	87.5	87.2	86.8	87.6	87.4	87.2	87.1	87.1	86.3	86.7	87.0	86.4
	大學及以上	140	31.0	88.2	88.0	87.2	87.8	87.1	87.6	88.0	87.2	87.3	88.3	87.4	87.8	87.6	87.5
職業	公司負責人	30	6.7	87.7	88.4	88.3	88.0	86.9	86.8	88.5	87.7	87.5	87.0	86.3	86.7	87.5	87.7
	經理人員	18	4.0	87.9	86.7	88.5	87.6	88.5	87.9	88.8	87.8	88.0	90.0	88.9	89.4	88.2	88.3
	專業人士	23	5.1	89.5	89.5	88.3	89.2	88.3	90.0	90.3	88.9	89.1	88.9	89.8	89.3	89.1	87.2
	基層職員	66	14.6	87.5	87.7	86.9	87.4	86.8	87.7	88.1	87.4	87.7	88.2	87.1	87.7	87.5	88.2
	業務、銷售人員	37	8.2	87.5	87.8	87.4	87.4	87.5	88.0	87.6	88.3	87.7	87.7	88.0	87.8	87.7	87.4
	技術人員	11	2.4	85.9	85.9	86.8	86.2	86.0	86.0	85.0	85.0	85.3	85.9	85.0	85.5	85.7	86.8
	作業員	6	1.3	87.0	88.3	88.3	87.8	85.0	87.0	85.0	86.7	86.7	86.7	83.3	85.0	86.6	88.3
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	1	0.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	無(待)業	253	56.1	87.3	87.5	87.3	87.3	86.3	86.4	86.6	86.4	86.3	87.1	86.0	86.5	86.7	86.7
	其他	6	1.3	89.0	90.0	90.0	89.0	90.0	85.0	91.7	90.0	87.5	90.0	88.3	89.2	88.2	88.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-11 【彰化郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		200	100.0	87.4	88.3	87.7	87.8	86.6	87.2	88.1	87.6	87.2	88.2	87.2	87.7	87.5	87.7
性別	男性	95	47.5	87.1	87.6	86.9	87.1	86.4	87.3	87.8	87.1	86.9	87.6	87.1	87.4	87.1	87.1
	女性	105	52.5	87.7	89.0	88.4	88.3	86.9	87.1	88.4	88.0	87.4	88.6	87.3	88.0	87.9	88.2
年齡*	20 歲以下	5	2.5	85.0	89.0	89.0	87.7	85.0	85.0	85.0	91.0	87.5	91.0	91.0	91.0	88.5	85.0
	20~29 歲	11	5.5	90.5	92.3	91.7	91.4	89.5	89.5	89.3	89.5	89.5	93.2	91.4	92.3	90.8	91.4
	30~39 歲	27	13.5	86.2	85.7	86.3	85.9	85.8	87.5	87.0	85.8	86.1	87.6	86.1	86.9	86.2	86.1
	40~49 歲	25	12.5	87.1	87.5	87.3	87.2	85.4	85.9	86.5	85.4	86.1	87.8	86.6	87.2	86.7	86.7
	50~59 歲	43	21.5	87.6	88.4	87.6	87.8	85.3	87.2	89.5	88.1	87.0	87.3	87.1	87.2	87.3	87.6
	60 歲以上	89	44.5	87.6	88.8	87.8	88.0	87.6	87.3	88.4	88.0	87.6	88.0	87.1	87.6	87.8	88.1
教育程度	國小及以下	38	19.0	87.4	88.5	88.1	87.9	88.8	86.9	89.0	88.4	87.8	88.4	89.9	89.1	88.2	88.7
	國(初)中	23	11.5	87.3	88.0	86.9	87.3	86.7	86.7	87.1	86.8	86.7	87.2	86.8	87.2	87.0	87.2
	高中(職)	66	33.0	87.6	88.9	87.8	88.1	85.4	87.5	87.7	88.2	87.4	88.2	86.5	87.3	87.6	87.0
	專科	15	7.5	88.1	90.0	89.0	88.9	88.3	87.5	92.1	90.4	88.7	89.0	87.0	88.0	88.6	89.3
	大學及以上	58	29.0	87.1	87.1	87.3	87.1	86.5	87.3	87.6	85.9	86.4	88.1	86.6	87.3	86.9	87.6
職業*	公司負責人	5	2.5	89.0	89.0	90.0	89.0	85.0	90.0	85.0	89.0	88.3	91.0	89.0	90.0	89.0	89.0
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	11	5.5	88.6	85.9	86.4	87.3	86.3	86.4	86.7	85.9	84.8	85.0	81.4	83.2	85.3	85.9
	基層職員	20	10.0	88.2	87.5	89.3	87.8	86.1	87.0	86.8	87.6	87.4	88.0	88.5	88.3	87.7	88.5
	業務、銷售人員	17	8.5	88.5	88.5	87.7	88.4	86.3	88.3	88.0	85.0	86.8	89.7	85.6	87.6	87.6	86.2
	技術人員	13	6.5	85.0	85.8	85.0	85.3	83.3	85.8	85.0	84.2	84.9	86.5	85.8	86.2	85.2	85.0
	作業員	11	5.5	86.0	87.0	85.9	86.2	86.4	86.1	86.4	87.7	87.3	87.7	85.0	86.4	86.5	86.8
	農林漁牧業	8	4.0	86.7	90.0	90.0	89.0	85.0	86.7	92.5	92.1	88.9	87.5	83.8	85.6	87.8	87.5
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	109	54.5	87.4	88.9	88.0	88.0	87.4	87.4	89.1	88.1	87.6	88.3	88.3	88.3	88.0	88.0
	其他	6	3.0	86.7	90.0	85.0	87.8	86.7	86.7	85.0	88.3	86.7	90.0	90.0	90.0	87.9	93.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-12 【南投郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		90	100.0	88.4	87.6	87.6	87.7	87.5	86.9	87.1	87.2	87.1	87.4	85.8	86.6	87.1	87.7
性別	男性	33	36.7	87.9	87.7	88.1	87.8	87.4	87.0	89.2	88.0	87.6	87.4	86.2	86.8	87.5	88.6
	女性	57	63.3	88.6	87.6	87.2	87.7	87.5	86.9	86.1	86.6	86.8	87.3	85.6	86.4	86.9	87.2
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	3	3.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	81.7	83.3	84.6	85.0
	30~39 歲	6	6.7	90.0	89.0	90.0	89.4	90.0	91.0	90.0	90.0	90.0	90.0	86.7	88.3	89.4	90.0
	40~49 歲	13	14.4	90.4	88.8	90.0	89.5	88.8	88.8	88.0	87.3	88.4	88.1	85.8	86.9	88.4	88.1
	50~59 歲	16	17.8	87.9	87.9	87.9	87.5	88.3	87.5	88.0	86.9	87.2	87.5	87.1	87.2	87.3	86.4
	60 歲以上	52	57.8	88.0	87.3	86.8	87.3	86.5	85.8	86.1	87.0	86.5	87.0	85.6	86.3	86.7	87.9
教育程度	國小及以下	20	22.2	89.0	88.0	86.5	87.8	86.4	85.0	85.0	86.0	85.9	87.1	86.5	86.8	86.8	86.1
	國(初)中	13	14.4	85.8	85.8	85.8	85.8	85.0	85.0	85.0	85.8	85.2	85.8	82.5	84.2	85.2	86.5
	高中(職)	23	25.6	87.6	87.4	88.2	87.5	86.9	87.8	87.3	86.3	86.7	85.9	86.0	85.9	86.7	87.2
	專科	12	13.3	91.0	89.2	90.6	89.6	88.8	88.0	90.6	90.0	89.1	89.2	85.8	87.5	88.6	89.2
	大學及以上	22	24.4	89.0	87.9	87.9	88.0	89.5	87.9	87.7	88.6	88.7	89.1	86.8	88.0	88.2	89.5
職業	公司負責人	2	2.2	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	88.8	90.0	90.0	90.0	89.4	85.0
	經理人員	2	2.2	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	85.0	85.0	95.0	90.0	85.0	85.0	85.0	87.2	95.0
	專業人士	3	3.3	88.3	88.3	85.0	87.2	85.0	81.7	85.0	85.0	83.9	88.3	81.7	85.0	85.3	85.0
	基層職員	8	8.9	87.5	87.9	87.5	87.5	88.3	89.0	85.0	87.5	87.5	87.5	85.0	86.3	87.2	87.5
	業務、銷售人員	7	7.8	87.9	86.4	86.4	86.9	86.7	88.3	86.7	86.4	86.8	86.4	85.0	85.7	86.6	86.4
	技術人員	9	10.0	88.3	87.2	88.8	88.0	88.3	88.3	88.8	87.2	88.0	86.1	83.9	85.0	87.3	87.2
	作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	4	4.4	85.0	90.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.7	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	53	58.9	88.9	87.7	87.9	88.1	87.2	86.6	87.5	87.1	87.2	87.9	87.0	87.4	87.5	88.3
	其他	2	2.2	-	85.0	-	85.0	-	85.0		-	85.0	85.0	75.0	80.0	82.5	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 4-13 【嘉義郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		150	100.0	89.1	89.7	89.2	89.3	88.3	88.7	89.6	88.6	88.7	89.2	88.1	88.7	88.9	90.0
性別	男性	52	34.7	88.9	89.7	89.1	89.3	88.6	88.9	89.6	88.1	88.8	89.2	88.1	88.8	89.0	89.1
	女性	98	65.3	89.3	89.7	89.3	89.4	88.1	88.6	89.6	88.8	88.6	89.2	88.1	88.6	88.9	90.4
年齡	20 歲以下	3	2.0	85.0	91.7	95.0	90.6	91.7	95.0		91.7	91.7	91.7	95.0	93.3	91.8	95.0
	20~29 歲	6	4.0	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	88.3	90.0	90.0	88.8	90.0	90.0	90.0	88.9	90.0
	30~39 歲	20	13.3	89.5	89.4	88.1	89.2	87.9	90.3	89.3	85.5	88.2	88.5	87.5	88.0	88.3	90.0
	40~49 歲	10	6.7	89.0	87.0	87.9	88.0	86.0	88.0	88.8	88.0	87.5	88.0	90.0	89.0	88.1	89.0
	50~59 歲	32	21.3	90.3	89.4	89.1	89.5	88.2	88.1	89.3	87.5	88.3	90.3	87.5	88.9	88.9	90.6
	60 歲以上	79	52.7	88.8	90.3	89.4	89.5	88.7	88.4	89.9	89.7	89.0	88.9	87.8	88.4	89.1	89.6
教育程度	國小及以下	28	18.7	88.0	89.3	88.3	88.5	88.0	87.0	86.5	87.9	87.5	87.9	87.5	87.7	87.9	89.6
	國(初)中	25	16.7	90.5	91.7	90.3	90.7	90.5	90.9	92.3	90.4	90.8	90.6	88.6	89.6	90.6	90.8
	高中(職)	49	32.7	88.8	89.2	90.1	89.4	87.7	87.7	89.7	89.6	88.4	89.5	87.7	88.6	88.7	89.3
	專科	16	10.7	89.4	89.4	88.1	89.0	88.1	88.3	89.3	88.1	88.5	88.1	87.7	88.1	88.6	88.1
	大學及以上	32	21.3	89.7	89.7	88.6	89.3	87.8	90.0	90.7	86.6	88.7	89.4	89.1	89.2	89.0	91.6
職業	公司負責人	13	8.7	88.8	91.9	91.9	90.9	88.8	89.2	89.0	88.8	89.0	92.7	89.6	91.2	90.1	91.2
	經理人員	6	4.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	88.3	86.7	88.8	90.0	86.7	88.3	89.1	90.0
	專業人士	13	8.7	89.6	88.6	85.0	88.1	87.5	88.1	90.0	87.5	88.5	88.8	88.8	88.8	88.4	91.2
	基層職員	10	6.7	90.0	89.0	87.2	88.7	87.0	89.4	89.4	86.0	87.8	89.0	85.0	87.0	87.9	90.0
	業務、銷售人員	11	7.3	88.6	88.6	90.5	89.2	88.0	90.5	91.3	89.5	89.8	88.6	88.6	88.6	89.3	89.5
	技術人員	6	4.0	88.3	88.3	90.0	88.3	86.7	86.7	90.0	86.7	86.7	88.3	88.3	88.3	87.6	88.3
	作業員	6	4.0	88.3	88.3	85.0	87.8	85.0	88.3	85.0	81.7	85.6	88.3	91.7	90.0	87.3	88.3
	農林漁牧業	9	6.0	91.7	92.8	92.8	92.4	92.8	89.4	93.0	92.8	91.9	93.9	87.2	90.6	91.8	90.6
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	73	48.7	88.7	89.5	89.1	89.1	88.2	88.4	89.6	89.5	88.8	88.4	88.1	88.3	88.9	90.0
	其他	3	2.0	91.7	91.7	85.0	91.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.7	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-14 【雲林郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		120	100.0	89.0	88.3	88.8	88.4	88.3	87.9	87.4	87.6	87.7	89.1	87.7	88.4	88.2	88.0
性別	男性	53	44.2	88.7	87.8	87.6	87.7	88.2	86.7	87.2	87.2	87.3	89.2	88.4	88.8	87.9	87.5
	女性	67	55.8	89.2	88.6	89.5	88.9	88.5	88.8	87.6	88.0	88.1	89.0	87.2	88.1	88.4	88.4
年齡	20 歲以下	3	2.5	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	87.5	88.3	88.3	88.3	88.0	88.3
	20~29 歲	6	5.0	95.0	91.7	95.0	93.9	92.5	91.0	91.7	95.0	90.4	95.0	91.7	93.3	92.9	90.0
	30~39 歲	7	5.8	90.7	87.9	87.9	88.8	87.9	87.9	89.0	87.9	87.9	87.9	87.9	87.9	88.2	87.9
	40~49 歲	7	5.8	93.0	90.7	91.7	90.7	89.0	85.0	85.0	89.0	87.9	87.9	90.7	89.3	88.9	90.7
	50~59 歲	26	21.7	86.9	88.1	88.0	87.4	86.6	86.0	86.3	85.8	86.5	88.8	86.2	87.5	87.0	88.1
	60 歲以上	71	59.2	88.8	87.9	88.3	88.0	88.7	88.5	87.5	87.8	87.9	88.9	87.6	88.2	88.1	87.5
教育程度	國小及以下	28	23.3	87.4	87.1	88.5	87.0	88.2	87.9	87.3	88.3	88.0	88.5	87.9	88.0	87.7	87.5
	國(初)中	23	19.2	87.7	88.6	89.0	88.5	87.5	87.9	86.7	85.5	86.6	87.2	85.9	86.5	87.4	87.6
	高中(職)	30	25.0	89.4	88.0	88.2	88.3	89.1	90.0	90.0	87.7	88.6	90.3	88.3	89.3	88.7	87.7
	專科	11	9.2	88.6	86.8	87.2	87.4	85.0	85.0	82.5	86.8	85.5	90.5	85.0	88.2	87.0	88.6
	大學及以上	28	23.3	91.2	90.0	90.0	90.1	89.6	87.0	87.9	89.2	88.3	89.3	89.3	89.3	89.1	88.9
職業*	公司負責人	11	9.2	89.5	88.6	90.6	89.2	87.9	86.0	86.1	88.0	86.7	88.6	85.0	87.3	87.7	88.6
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	6	5.0	87.5	86.7	87.5	86.7	87.5	86.7	85.0	92.5	87.1	90.0	86.7	88.3	87.2	90.0
	基層職員	7	5.8	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.0	93.0	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6
	業務、銷售人員	5	4.2	93.0	89.0	91.7	91.7	85.0	85.0	81.7	81.7	84.0	89.0	89.0	89.0	88.1	89.0
	技術人員	2	1.7	85.0	85.0	-	85.0		85.0	-	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	作業員	3	2.5	88.3	88.3	81.7	86.1	88.3	88.3	85.0	81.7	86.7	95.0	95.0	95.0	88.3	88.3
	農林漁牧業	6	5.0	86.7	88.3	86.7	87.2	86.7	88.3	88.3	86.7	87.2	86.7	86.7	86.7	87.1	86.7
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	79	65.8	88.6	87.8	88.5	88.0	88.2	88.1	87.8	87.4	87.8	88.8	87.3	88.0	88.0	87.3
	其他	1	0.8	85.0	95.0	85.0	88.3	85.0	-	-	85.0	85.0	85.0	95.0	90.0	87.9	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-15 【臺南郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		350	100.0	87.8	88.1	88.2	88.0	87.1	87.4	87.9	87.2	87.2	88.0	86.9	87.4	87.5	87.8
性別	男性	149	42.6	88.1	87.8	88.1	87.9	86.6	87.7	88.3	86.8	87.1	87.9	87.4	87.6	87.5	88.2
	女性	201	57.4	87.6	88.3	88.2	88.0	87.5	87.2	87.6	87.5	87.3	88.0	86.6	87.2	87.5	87.5
年齡	20 歲以下	4	1.1	92.5	92.5	88.3	91.7	92.5	92.5	91.7	90.0	91.9	92.5	90.0	91.3	91.7	92.5
	20~29 歲	21	6.0	89.8	88.3	89.0	89.0	87.8	89.0	89.0	86.9	88.0	88.8	87.9	88.3	88.5	88.3
	30~39 歲	21	6.0	88.5	88.5	89.0	88.7	87.2	88.3	88.6	88.5	87.9	90.2	89.3	89.8	88.6	88.8
	40~49 歲	40	11.4	88.9	88.8	88.8	88.8	88.2	87.6	88.4	87.8	87.8	88.3	87.3	87.8	88.2	88.3
	50~59 歲	70	20.0	87.2	87.5	88.1	87.5	86.9	86.0	87.6	86.8	86.6	87.4	85.4	86.4	86.9	87.6
	60 歲以上	194	55.4	87.4	87.9	87.9	87.7	86.8	87.5	87.6	87.0	87.1	87.6	87.0	87.2	87.3	87.4
教育程度	國小及以下	83	23.7	87.3	87.7	88.1	87.6	86.1	87.8	87.5	87.2	87.0	87.1	86.9	86.9	87.1	87.6
	國(初)中	44	12.6	87.6	87.8	87.5	87.5	87.3	87.3	87.1	86.7	86.8	88.1	86.8	87.4	87.2	87.0
	高中(職)	104	29.7	87.8	88.5	88.4	88.2	87.9	87.2	87.7	87.2	87.4	88.0	86.2	87.1	87.6	87.5
	專科	35	10.0	88.5	88.7	88.4	88.5	88.4	87.4	88.8	87.7	87.8	88.1	87.6	87.9	88.1	87.9
	大學及以上	84	24.0	88.2	87.8	88.2	88.0	86.6	87.4	88.4	87.2	87.1	88.6	87.7	88.1	87.6	88.6
職業	公司負責人	16	4.6	87.9	86.3	88.8	87.3	86.9	86.3	87.0	85.7	86.4	86.3	83.8	85.0	86.4	88.8
	經理人員	3	0.9	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	85.0	85.0	91.7	86.9	88.3	88.3	88.3	87.9	91.7
	專業人士	20	5.7	88.7	89.7	90.6	89.0	87.5	88.9	89.6	88.0	88.1	90.5	89.5	90.0	88.9	89.0
	基層職員	41	11.7	88.3	88.3	88.3	88.3	88.0	86.8	87.6	87.0	87.3	88.7	87.0	87.8	87.7	87.2
	業務、銷售人員	26	7.4	90.2	89.2	89.2	89.6	89.6	88.3	91.2	87.8	88.4	88.1	87.7	87.9	88.8	88.5
	技術人員	20	5.7	88.3	88.2	88.5	88.2	86.9	87.4	88.0	88.5	87.8	88.5	86.5	87.5	87.8	87.0
	作業員	12	3.4	85.0	87.5	85.0	86.4	85.9	85.0	85.0	85.0	85.2	85.0	84.2	84.6	85.3	85.0
	農林漁牧業	8	2.3	88.3	86.4	86.3	86.7	86.4	86.3	87.0	85.0	85.6	87.0	87.0	87.0	86.1	87.5
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	198	56.6	87.4	88.0	88.0	87.7	86.8	87.6	87.7	87.2	87.1	87.7	86.9	87.2	87.3	87.7
	其他	6	1.7	88.3	88.3	87.0	87.8	87.0	89.0	92.5	88.3	88.3	90.0	90.0	90.0	88.5	90.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-16 【高雄郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		550	100.0	87.8	88.0	87.6	87.7	86.8	87.0	87.1	86.7	86.9	87.4	86.4	86.9	87.1	87.0
性別	男性	217	39.5	87.8	87.9	87.8	87.7	86.8	86.9	87.3	86.9	86.9	87.8	86.9	87.3	87.2	87.0
	女性	333	60.5	87.7	88.1	87.4	87.7	86.9	87.0	86.9	86.5	86.8	87.1	86.1	86.6	87.0	87.1
年齡	20 歲以下	5	0.9	87.5	89.0	90.0	88.3	87.0	87.5	85.0	87.5	87.0	91.0	91.0	91.0	88.4	91.0
	20~29 歲	9	1.6	89.4	90.6	87.2	89.1	86.3	86.3	86.4	88.8	87.5	87.2	87.2	87.2	88.0	87.2
	30~39 歲	50	9.1	88.1	87.0	86.7	87.2	86.1	85.7	86.1	86.5	86.3	86.2	86.2	86.2	86.6	86.6
	40~49 歲	71	12.9	88.7	87.7	86.9	87.7	87.7	88.1	88.1	87.3	87.7	88.1	87.0	87.5	87.6	87.6
	50~59 歲	102	18.5	86.9	87.4	87.0	87.1	86.4	86.1	86.7	86.6	86.5	87.3	86.2	86.7	86.7	86.7
	60 歲以上	313	56.9	87.7	88.3	88.0	87.9	86.9	87.2	87.2	86.5	86.9	87.3	86.2	86.8	87.2	87.1
教育程度	國小及以下	111	20.2	88.2	88.6	88.2	88.3	86.8	87.0	86.4	87.1	87.0	87.0	86.8	86.9	87.3	87.1
	國(初)中	78	14.2	87.3	88.3	87.7	87.6	87.1	87.1	87.3	85.9	86.6	87.2	86.0	86.6	86.9	86.6
	高中(職)	153	27.8	87.6	88.2	87.4	87.7	87.2	87.4	87.6	87.2	87.4	87.3	86.6	87.0	87.3	87.0
	專科	61	11.1	88.4	87.7	88.0	87.9	87.2	87.0	87.6	87.2	87.2	88.8	85.8	87.4	87.5	87.9
	大學及以上	147	26.7	87.6	87.3	86.9	87.1	86.2	86.5	86.8	86.0	86.3	87.1	86.3	86.7	86.6	87.0
職業	公司負責人	30	5.5	89.1	89.1	88.3	88.8	87.6	87.2	88.5	88.0	87.8	88.3	88.3	88.3	88.3	89.0
	經理人員	10	1.8	86.0	85.0	87.2	86.0	85.0	86.1	86.1	85.0	85.5	86.0	84.0	85.0	85.6	85.0
	專業人士	21	3.8	88.2	89.0	88.2	88.3	87.2	87.8	86.7	88.2	87.3	87.9	86.4	87.1	87.6	87.4
	基層職員	83	15.1	86.9	87.2	87.2	87.1	87.2	87.0	87.0	86.3	86.9	87.7	86.6	87.0	86.9	86.7
	業務、銷售人員	23	4.2	88.6	88.6	86.1	87.8	87.0	87.0	87.1	88.0	87.5	87.9	87.2	87.4	87.6	87.6
	技術人員	29	5.3	87.1	86.5	85.8	86.5	85.7	85.7	87.2	85.8	86.0	87.4	86.8	87.1	86.4	85.7
	作業員	12	2.2	87.5	88.3	88.3	88.1	86.8	86.8	88.3	86.7	86.9	87.5	85.8	86.7	87.2	87.5
	農林漁牧業	7	1.3	86.7	87.9	86.7	87.4	85.0	83.3	85.0	85.0	84.6	85.0	85.0	85.0	85.5	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	326	59.3	87.9	88.2	87.8	87.9	86.9	87.2	87.1	86.7	86.9	87.3	86.3	86.8	87.2	87.2
	其他	9	1.6	88.8	87.5	88.3	88.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	81.7	83.3	85.2	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-17 【澎湖郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	88.0	88.7	88.9	88.3	87.3	88.6	88.6	87.7	87.6	88.5	88.5	88.4	88.1	88.0
性別	男性	21	42.0	88.8	89.5	89.1	88.8	86.5	88.9	88.5	87.5	87.3	88.8	89.0	88.8	88.3	87.4
	女性	29	58.0	87.4	88.1	88.7	88.0	88.0	88.3	88.6	87.8	87.9	88.2	88.1	88.1	87.9	88.4
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	3	6.0	91.7	88.3	88.3	89.4	88.3	88.3	95.0	85.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.7	88.3
	30~39 歲	3	6.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	86.7	88.0	88.3
	40~49 歲	6	12.0	91.7	91.7	90.0	91.1	86.7	87.5	87.0	86.7	86.4	88.3	88.3	88.3	88.5	90.0
	50~59 歲	8	16.0	86.3	89.3	90.0	87.9	88.8	87.5	85.0	88.8	88.0	88.8	88.8	88.8	88.2	87.5
	60 歲以上	30	60.0	87.3	88.0	88.5	87.8	86.9	89.2	89.2	87.8	87.6	88.4	88.8	88.5	87.9	87.7
教育程度	國小及以下	14	28.0	85.0	86.4	87.5	86.2	87.5	87.7	86.8	87.1	87.1	86.5	87.1	86.8	86.7	87.1
	國(初)中	4	8.0	90.0	90.0	91.7	90.0	87.5	90.0	91.7	90.0	89.2	90.0	90.0	90.0	89.7	87.5
	高中(職)	11	22.0	87.7	89.5	88.6	88.6	85.0	88.3	87.5	86.8	86.7	88.6	88.6	88.6	87.9	88.6
	專科	7	14.0	87.9	88.3	88.3	87.9	89.3	88.3	87.0	87.9	88.0	87.9	87.9	87.9	87.9	87.9
	大學及以上	14	28.0	90.7	90.0	90.0	90.0	87.9	89.2	90.8	88.1	88.2	90.0	89.6	89.6	89.3	88.6
職業	公司負責人	2	4.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	基層職員	6	12.0	91.7	90.0	88.3	90.0	86.7	88.3	90.0	86.7	87.9	88.3	90.0	89.2	88.9	88.3
	業務、銷售人員	2	4.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	技術人員	1	2.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	95.0	95.0	95.0	93.9	95.0
	作業員	1	2.0	85.0	-	-	85.0	95.0	85.0	-	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	86.7	85.0
	農林漁牧業	3	6.0	88.3	88.3	85.0	87.2	81.7	85.0	80.0	85.0	82.8	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3
	軍人	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	無(待)業	32	64.0	86.6	87.5	88.2	87.3	86.7	87.7	87.6	87.3	86.9	87.9	87.6	87.7	87.2	87.2
	其他	1	2.0	85.0	95.0	95.0	91.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.9	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-18 【屏東郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		150	100.0	88.3	88.6	88.7	88.3	87.3	88.2	88.4	87.4	87.4	87.8	86.6	87.1	87.7	87.9
性別	男性	58	38.7	88.7	88.7	89.6	88.9	88.8	89.7	89.7	88.7	88.9	88.6	87.1	87.7	88.6	88.4
	女性	92	61.3	88.0	88.5	88.1	88.0	86.4	87.2	87.5	86.5	86.5	87.2	86.3	86.7	87.1	87.6
年齡	20 歲以下	6	4.0	90.0	87.5	87.5	90.0	87.5	91.0	91.0	90.0	90.0	90.0	83.3	86.7	88.9	90.0
	20~29 歲	11	7.3	87.2	86.8	87.2	86.8	86.8	88.6	88.3	86.8	87.4	86.8	88.6	87.7	87.2	88.6
	30~39 歲	9	6.0	87.5	85.0	87.2	86.5	82.8	87.5	88.3	85.0	83.9	87.2	86.1	86.7	86.0	86.1
	40~49 歲	22	14.7	86.5	88.5	90.0	87.9	86.3	86.3	85.8	87.0	86.8	86.8	86.4	86.6	87.0	86.4
	50~59 歲	34	22.7	88.4	90.7	89.2	89.1	88.5	88.2	88.0	87.2	87.4	88.2	87.1	87.6	88.1	87.9
	60 歲以上	68	45.3	88.8	88.5	88.7	88.4	87.7	88.5	89.4	87.8	87.9	87.9	86.5	87.0	87.9	88.3
教育程度	國小及以下	15	10.0	88.6	88.8	88.3	87.4	86.4	90.0	87.2	88.6	87.7	88.8	89.0	88.7	87.9	89.6
	國(初)中	25	16.7	87.4	89.3	87.9	88.1	87.1	86.8	87.2	87.4	87.0	87.0	86.6	86.8	87.3	87.4
	高中(職)	54	36.0	88.3	87.7	88.6	88.3	88.4	88.2	88.5	88.4	88.6	88.5	87.1	87.6	88.2	87.3
	專科	18	12.0	85.8	89.0	87.9	87.4	85.0	86.7	87.5	82.5	83.3	86.1	82.2	84.2	85.3	86.7
	大學及以上	38	25.3	89.6	88.9	90.0	89.3	87.4	89.2	90.0	87.6	87.9	87.6	87.1	87.4	88.3	88.9
職業	公司負責人	8	5.3	87.9	88.8	87.5	87.9	85.0	87.5	80.0	87.9	84.7	86.3	90.0	88.1	87.3	88.3
	經理人員	3	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	專業人士	8	5.3	87.5	91.3	93.8	90.8	90.0	90.0	90.0	88.8	88.8	88.8	88.8	88.8	89.6	91.3
	基層職員	13	8.7	87.7	85.8	87.5	86.8	87.5	87.3	86.8	85.8	86.7	87.3	85.8	86.5	86.7	86.5
	業務、銷售人員	13	8.7	91.0	88.3	90.5	89.1	88.6	92.3	93.6	88.3	89.7	90.4	88.8	89.6	89.3	88.8
	技術人員	3	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	作業員	4	2.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	農林漁牧業	11	7.3	88.6	88.6	88.6	88.6	87.5	88.6	90.0	88.6	88.6	89.5	85.9	87.7	88.4	88.6
	軍人	1	0.7	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	85.0
	無(待)業	82	54.7	88.2	89.1	88.8	88.4	87.3	87.9	88.2	87.3	87.4	87.5	86.7	87.0	87.7	88.0
	其他	4	2.7	90.0	85.0	85.0	90.0	-	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0	75.0	82.5	87.6	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-19 【臺東郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	87.6	88.2	87.0	87.7	87.4	87.3	88.2	87.9	87.4	88.1	86.0	87.0	87.3	87.6
性別	男性	23	46.0	87.3	87.2	85.5	86.7	85.7	85.0	85.8	86.7	85.5	87.7	83.7	85.7	85.9	86.3
	女性	27	54.0	87.9	89.1	88.3	88.6	88.6	89.7	90.0	89.1	89.2	88.3	88.2	88.1	88.5	88.7
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	3	6.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	30~39 歲	2	4.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	85.0	90.0	86.1	85.0
	40~49 歲	5	10.0	87.0	87.0	85.0	87.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
	50~59 歲	7	14.0	86.4	89.3	86.4	87.4	86.4	87.0	85.0	89.3	87.9	86.4	85.0	85.7	87.0	86.4
	60 歲以上	33	66.0	88.4	88.6	87.9	88.3	88.3	88.2	90.6	88.6	88.1	88.8	86.6	87.6	87.9	88.6
教育程度*	國小及以下	15	30.0	89.2	89.0	88.3	88.8	90.5	90.5	92.8	87.7	89.2	89.7	89.6	89.3	88.8	90.3
	國(初)中	9	18.0	87.2	88.3	87.2	87.6	86.4	86.1	89.0	89.4	87.4	88.8	83.9	86.1	87.2	88.3
	高中(職)	9	18.0	87.5	89.4	86.4	88.0	87.0	87.5	85.0	88.8	87.5	85.0	85.0	85.0	86.8	86.1
	專科	4	8.0	87.5	87.5	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	87.5	85.6	85.0	82.5	83.8	85.6	85.0
	大學及以上	13	26.0	86.5	86.5	86.7	86.8	86.0	85.9	85.9	86.5	86.0	88.8	85.8	87.3	86.6	85.8
職業	公司負責人	4	8.0	87.5	92.5	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	92.5	88.1	85.0	82.5	83.8	87.0	85.0
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	基層職員	4	8.0	85.0	87.5	87.5	86.7	87.5	87.5	85.0	90.0	88.3	88.3	85.0	86.3	87.2	87.5
	業務、銷售人員	3	6.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	91.7	85.0	88.3	85.7	85.0
	技術人員	2	4.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	作業員	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	農林漁牧業	5	10.0	91.0	91.0	87.5	90.3	88.3	87.5	88.3	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	88.0	89.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	30	60.0	88.1	88.0	87.8	88.0	88.2	88.0	90.0	87.8	87.8	88.7	86.8	87.7	87.7	88.3
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-20 【花蓮郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	88.5	88.1	88.9	88.4	88.8	88.7	87.8	87.2	87.9	89.2	85.4	87.3	88.1	87.7
性別	男性	26	52.0	89.4	89.2	90.2	89.4	89.8	88.8	88.5	87.3	88.2	89.6	85.8	87.7	88.5	88.1
	女性	24	48.0	87.6	87.1	87.6	87.4	87.4	88.5	86.7	87.0	87.5	88.8	85.0	86.9	87.5	87.2
年齡	20 歲以下	1	2.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	85.0	87.5	85.0	85.0	85.0	89.4	95.0
	20~29 歲	3	6.0	88.3	88.3	90.0	88.3	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	90.7	91.7
	30~39 歲	1	2.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	65.0	75.0	82.1	85.0
	40~49 歲	10	20.0	86.1	87.0	88.0	87.0	89.0	88.3	86.1	86.0	87.5	88.0	86.1	87.0	87.2	86.0
	50~59 歲	8	16.0	86.3	88.8	88.8	87.9	86.7	87.0	91.7	90.0	88.8	90.0	86.3	88.1	88.2	88.8
	60 歲以上	27	54.0	90.0	88.2	89.0	89.0	88.7	89.0	87.5	86.3	87.4	89.4	85.0	87.2	88.2	87.3
教育程度	國小及以下	11	22.0	90.0	88.3	88.6	88.8	88.3	87.9	85.0	85.0	86.3	88.6	83.2	85.9	87.6	87.0
	國(初)中	3	6.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	高中(職)	20	40.0	87.5	88.0	89.5	88.3	89.4	90.3	88.1	87.0	89.0	89.5	87.1	88.3	88.6	88.0
	專科	10	20.0	89.4	90.0	89.4	89.3	89.0	91.7	89.0	89.0	89.3	89.0	83.0	86.0	88.4	89.0
	大學及以上	6	12.0	90.0	86.7	88.3	88.3	87.5	80.0	87.5	88.3	85.8	91.7	88.3	90.0	88.1	86.7
職業	公司負責人	6	12.0	85.0	86.7	90.0	87.2	90.0	91.7	88.3	88.3	89.6	91.7	83.3	87.5	88.3	86.7
	經理人員	2	4.0	85.0	95.0	95.0	91.7	-	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.6	95.0
	專業人士	1	2.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	87.5	95.0	95.0	95.0	88.8	85.0
	基層職員	5	10.0	90.0	89.0	87.5	88.3	91.0	81.7	90.0	87.0	88.0	87.0	83.0	85.0	87.3	89.0
	業務、銷售人員	6	12.0	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	87.5	87.5	86.7	86.7	86.7	83.0	85.0	86.2	86.7
	技術人員	2	4.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0
	作業員	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	27	54.0	89.6	87.8	88.6	88.6	88.2	88.0	85.8	85.4	86.7	88.7	85.0	86.9	87.7	87.7
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

住宅戶投遞服務交叉表

表II-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	257	5.9	6	0.1	20	0.5	2848	65.9	1190	27.5
性別	男性	1725	100.0	92	5.3	4	0.2	10	0.6	1129	65.4	490	28.4
	女性	2596	100.0	165	6.4	2	0.1	10	0.4	1719	66.2	700	27.0
年齡	20 歲以下	49	100.0	3	6.1	0	0.0	0	0.0	28	57.1	18	36.7
	20~29 歲	196	100.0	9	4.6	0	0.0	0	0.0	106	54.1	81	41.3
	30~39 歲	336	100.0	14	4.2	0	0.0	1	0.3	216	64.3	105	31.3
	40~49 歲	527	100.0	25	4.7	0	0.0	0	0.0	332	63.0	170	32.3
	50~59 歲	860	100.0	38	4.4	2	0.2	5	0.6	608	70.7	207	24.1
	60 歲以上	2353	100.0	168	7.1	4	0.2	14	0.6	1558	66.2	609	25.9
教育程度	國小及以下	753	100.0	71	9.4	0	0.0	6	0.8	483	64.1	193	25.6
	國(初)中	570	100.0	39	6.8	2	0.4	1	0.2	390	68.4	138	24.2
	高中(職)	1237	100.0	49	4.0	0	0.0	3	0.2	860	69.5	325	26.3
	專科	540	100.0	36	6.7	0	0.0	2	0.4	357	66.1	145	26.9
	大學及以上	1221	100.0	62	5.1	4	0.3	8	0.7	758	62.1	389	31.9
職業	公司負責人	261	100.0	9	3.4	0	0.0	2	0.8	165	63.2	85	32.6
	經理人員	104	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	72	69.2	31	29.8
	專業人士	219	100.0	16	7.3	0	0.0	0	0.0	132	60.3	71	32.4
	基層職員	555	100.0	33	5.9	0	0.0	2	0.4	380	68.5	140	25.2
	業務、銷售人員	269	100.0	14	5.2	0	0.0	0	0.0	151	56.1	104	38.7
	技術人員	157	100.0	5	3.2	2	1.3	0	0.0	112	71.3	38	24.2
	作業員	95	100.0	6	6.3	0	0.0	0	0.0	74	77.9	15	15.8
	農林漁牧業	78	100.0	5	6.4	0	0.0	0	0.0	49	62.8	24	30.8
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3
	無(待)業	2505	100.0	162	6.5	4	0.2	14	0.6	1662	66.3	663	26.5
	其他	75	100.0	6	8.0	0	0.0	2	2.7	49	65.3	18	24.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	28	4.7	1	0.2	5	.8	418	69.7	148	24.7
	基隆郵局	140	100.0	10	7.1	0	0.0	0	0.0	96	68.6	34	24.3
	板橋郵局	410	100.0	33	8.0	1	0.2	1	0.2	256	62.4	119	29.0
	三重郵局	270	100.0	13	4.8	3	1.1	0	0.0	169	62.6	85	31.5
	宜蘭郵局	80	100.0	6	7.5	0	0.0	0	0.0	54	67.5	20	25.0
	新竹郵局	160	100.0	7	4.4	0	0.0	1	0.6	106	66.3	46	28.8
	桃園郵局	360	100.0	24	6.7	0	0.0	2	0.6	242	67.2	92	25.6
	苗栗郵局	90	100.0	6	6.7	0	0.0	1	1.1	59	65.6	24	26.7
	臺中郵局	451	100.0	29	6.4	0	0.0	3	0.7	310	68.7	109	24.2
	彰化郵局	200	100.0	6	3.0	0	0.0	1	0.5	145	72.5	48	24.0
	南投郵局	90	100.0	4	4.4	0	0.0	0	0.0	57	63.3	29	32.2
	嘉義郵局	150	100.0	5	3.3	0	0.0	0	0.0	85	56.7	60	40.0
	雲林郵局	120	100.0	9	7.5	0	0.0	2	1.7	63	52.5	46	38.3
	臺南郵局	350	100.0	22	6.3	0	0.0	0	0.0	235	67.1	93	26.6
	高雄郵局	550	100.0	40	7.3	1	0.2	2	0.4	362	65.8	145	26.4
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	70.0	15	30.0
	屏東郵局	150	100.0	9	6.0	0	0.0	2	1.3	91	60.7	48	32.0
	臺東郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	12	24.0
	花蓮郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	0	0.0	31	62.0	17	34.0

表II-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	154	3.6	9	0.2	65	1.5	2735	63.3	1358	31.4
性別	男性	1725	100.0	67	3.9	1	0.1	24	1.4	1119	64.9	514	29.8
	女性	2596	100.0	87	3.4	8	0.3	41	1.6	1616	62.2	844	32.5
年齡	20 歲以下	49	100.0	4	8.2	0	0.0	0	0.0	25	51.0	20	40.8
	20~29 歲	196	100.0	5	2.6	0	0.0	1	0.5	118	60.2	72	36.7
	30~39 歲	336	100.0	12	3.6	2	0.6	7	2.1	214	63.7	101	30.1
	40~49 歲	527	100.0	25	4.7	1	0.2	7	1.3	325	61.7	169	32.1
	50~59 歲	860	100.0	31	3.6	0	0.0	15	1.7	553	64.3	261	30.3
	60 歲以上	2353	100.0	77	3.3	6	0.3	35	1.5	1500	63.7	735	31.2
教育程度	國小及以下	753	100.0	25	3.3	0	0.0	14	1.9	483	64.1	231	30.7
	國(初)中	570	100.0	18	3.2	3	0.5	11	1.9	356	62.5	182	31.9
	高中(職)	1237	100.0	42	3.4	2	0.2	16	1.3	767	62.0	410	33.1
	專科	540	100.0	24	4.4	0	0.0	8	1.5	353	65.4	155	28.7
	大學及以上	1221	100.0	45	3.7	4	0.3	16	1.3	776	63.6	380	31.1
職業	公司負責人	261	100.0	6	2.3	1	0.4	6	2.3	149	57.1	99	37.9
	經理人員	104	100.0	5	4.8	1	1.0	2	1.9	62	59.6	34	32.7
	專業人士	219	100.0	15	6.8	0	0.0	2	0.9	128	58.4	74	33.8
	基層職員	555	100.0	22	4.0	2	0.4	8	1.4	367	66.1	156	28.1
	業務、銷售人員	269	100.0	6	2.2	0	0.0	2	0.7	162	60.2	99	36.8
	技術人員	157	100.0	5	3.2	0	0.0	5	3.2	107	68.2	40	25.5
	作業員	95	100.0	6	6.3	0	0.0	1	1.1	65	68.4	23	24.2
	農林漁牧業	78	100.0	2	2.6	0	0.0	0	0.0	45	57.7	31	39.7
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3
	無(待)業	2505	100.0	80	3.2	5	0.2	38	1.5	1599	63.8	783	31.3
	其他	75	100.0	7	9.3	0	0.0	1	1.3	49	65.3	18	24.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	19	3.2	3	0.5	11	1.8	400	66.7	167	27.8
	基隆郵局	140	100.0	11	7.9	0	0.0	3	2.1	90	64.3	36	25.7
	板橋郵局	410	100.0	17	4.1	0	0.0	4	1.0	245	59.8	144	35.1
	三重郵局	270	100.0	5	1.9	2	0.7	7	2.6	151	55.9	105	38.9
	宜蘭郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	57	71.3	22	27.5
	新竹郵局	160	100.0	6	3.8	0	0.0	4	2.5	98	61.3	52	32.5
	桃園郵局	360	100.0	13	3.6	1	0.3	3	0.8	249	69.2	94	26.1
	苗栗郵局	90	100.0	1	1.1	0	0.0	0	0.0	60	66.7	29	32.2
	臺中郵局	451	100.0	18	4.0	0	0.0	8	1.8	302	67.0	123	27.3
	彰化郵局	200	100.0	4	2.0	0	0.0	2	1.0	127	63.5	67	33.5
	南投郵局	90	100.0	3	3.3	0	0.0	1	1.1	62	68.9	24	26.7
	嘉義郵局	150	100.0	4	2.7	0	0.0	1	0.7	75	50.0	70	46.7
	雲林郵局	120	100.0	1	0.8	0	0.0	2	1.7	76	63.3	41	34.2
	臺南郵局	350	100.0	15	4.3	0	0.0	4	1.1	224	64.0	107	30.6
	高雄郵局	550	100.0	23	4.2	2	0.4	12	2.2	340	61.8	173	31.5
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	1	2.0	29	58.0	19	38.0
	屏東郵局	150	100.0	10	6.7	1	0.7	0	0.0	87	58.0	52	34.7
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	16	32.0
	花蓮郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	2	4.0	29	58.0	17	34.0

表II-3 郵差人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】

		總計		禮貌不佳		服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		74	100.0	35	47.3	12	16.2	27	36.5
性別	男性	25	100.0	14	56.0	2	8.0	9	36.0
	女性	49	100.0	21	42.9	10	20.4	18	36.7
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	30~39 歲	9	100.0	3	33.3	1	11.1	5	55.6
	40~49 歲	8	100.0	3	37.5	1	12.5	4	50.0
	50~59 歲	15	100.0	9	60.0	4	26.7	2	13.3
	60 歲以上	41	100.0	20	48.8	6	14.6	15	36.6
教育程度	國小及以下	14	100.0	10	71.4	1	7.1	3	21.4
	國(初)中	14	100.0	7	50.0	4	28.6	3	21.4
	高中(職)	18	100.0	8	44.4	5	27.8	5	27.8
	專科	8	100.0	1	12.5	2	25.0	5	62.5
	大學及以上	20	100.0	9	45.0	0	0.0	11	55.0
職業	公司負責人	7	100.0	1	14.3	3	42.9	3	42.9
	經理人員	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	專業人士	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	基層職員	10	100.0	4	40.0	1	10.0	5	50.0
	業務、銷售人員	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	技術人員	5	100.0	4	80.0	1	20.0	0	0.0
	作業員	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	43	100.0	22	51.2	7	16.3	14	32.6
	其他	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	14	100.0	7	50.0	0	0.0	7	50.0
	基隆郵局	3	100.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7
	板橋郵局	4	100.0	3	75.0	0	0.0	1	25.0
	三重郵局	9	100.0	4	44.4	4	44.4	1	11.1
	宜蘭郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	4	100.0	1	25.0	1	25.0	2	50.0
	桃園郵局	4	100.0	0	0.0	2	50.0	2	50.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	8	100.0	5	62.5	2	25.0	1	12.5
	彰化郵局	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	南投郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	4	100.0	0	0.0	1	25.0	3	75.0
	高雄郵局	14	100.0	7	50.0	1	7.1	6	42.9
	澎湖郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0

表II-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	584	13.5	4	0.1	34	0.8	2590	59.9	1109	25.7
性別	男性	1725	100.0	246	14.3	0	0.0	17	1.0	1012	58.7	450	26.1
	女性	2596	100.0	338	13.0	4	0.2	17	0.7	1578	60.8	659	25.4
年齡	20 歲以下	49	100.0	6	12.2	0	0.0	2	4.1	22	44.9	19	38.8
	20~29 歲	196	100.0	22	11.2	0	0.0	0	0.0	107	54.6	67	34.2
	30~39 歲	336	100.0	42	12.5	1	0.3	3	0.9	204	60.7	86	25.6
	40~49 歲	527	100.0	79	15.0	0	0.0	4	0.8	306	58.1	138	26.2
	50~59 歲	860	100.0	124	14.4	0	0.0	8	0.9	522	60.7	206	24.0
	60 歲以上	2353	100.0	311	13.2	3	0.1	17	0.7	1429	60.7	593	25.2
教育程度	國小及以下	753	100.0	103	13.7	0	0.0	2	0.3	453	60.2	195	25.9
	國(初)中	570	100.0	63	11.1	2	0.4	2	0.4	367	64.4	136	23.9
	高中(職)	1237	100.0	164	13.3	1	0.1	13	1.1	724	58.5	335	27.1
	專科	540	100.0	72	13.3	1	0.2	3	0.6	344	63.7	120	22.2
	大學及以上	1221	100.0	182	14.9	0	0.0	14	1.1	702	57.5	323	26.5
職業	公司負責人	261	100.0	25	9.6	0	0.0	1	0.4	147	56.3	88	33.7
	經理人員	104	100.0	8	7.7	0	0.0	3	2.9	55	52.9	38	36.5
	專業人士	219	100.0	41	18.7	0	0.0	2	0.9	120	54.8	56	25.6
	基層職員	555	100.0	73	13.2	1	0.2	5	0.9	356	64.1	120	21.6
	業務、銷售人員	269	100.0	33	12.3	0	0.0	0	0.0	153	56.9	83	30.9
	技術人員	157	100.0	20	12.7	0	0.0	2	1.3	98	62.4	37	23.6
	作業員	95	100.0	13	13.7	0	0.0	3	3.2	65	68.4	14	14.7
	農林漁牧業	78	100.0	7	9.0	0	0.0	0	0.0	48	61.5	23	29.5
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3
	無(待)業	2505	100.0	343	13.7	3	0.1	17	0.7	1506	60.1	636	25.4
	其他	75	100.0	21	28.0	0	0.0	1	1.3	40	53.3	13	17.3
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	72	12.0	0	0.0	4	0.7	381	63.5	143	23.8
	基隆郵局	140	100.0	16	11.4	1	0.7	0	0.0	96	68.6	27	19.3
	板橋郵局	410	100.0	74	18.0	0	0.0	4	1.0	223	54.4	109	26.6
	三重郵局	270	100.0	39	14.4	2	0.7	3	1.1	148	54.8	78	28.9
	宜蘭郵局	80	100.0	13	16.3	0	0.0	0	0.0	50	62.5	17	21.3
	新竹郵局	160	100.0	24	15.0	0	0.0	2	1.3	94	58.8	40	25.0
	桃園郵局	360	100.0	35	9.7	1	0.3	2	0.6	233	64.7	89	24.7
	苗栗郵局	90	100.0	7	7.8	0	0.0	0	0.0	60	66.7	23	25.6
	臺中郵局	451	100.0	68	15.1	0	0.0	5	1.1	278	61.6	100	22.2
	彰化郵局	200	100.0	28	14.0	0	0.0	2	1.0	121	60.5	49	24.5
	南投郵局	90	100.0	8	8.9	0	0.0	0	0.0	61	67.8	21	23.3
	嘉義郵局	150	100.0	20	13.3	0	0.0	0	0.0	75	50.0	55	36.7
	雲林郵局	120	100.0	30	25.0	0	0.0	2	1.7	52	43.3	36	30.0
	臺南郵局	350	100.0	37	10.6	0	0.0	1	0.3	212	60.6	100	28.6
	高雄郵局	550	100.0	73	13.3	0	0.0	9	1.6	337	61.3	131	23.8
	澎湖郵局	50	100.0	6	12.0	0	0.0	0	0.0	27	54.0	17	34.0
	屏東郵局	150	100.0	24	16.0	0	0.0	0	0.0	79	52.7	47	31.3
	臺東郵局	50	100.0	6	12.0	0	0.0	0	0.0	35	70.0	9	18.0
	花蓮郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	0	0.0	28	56.0	18	36.0

表II-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	648	15.0	14	0.3	79	1.8	2703	62.6	877	20.3
性別	男性	1725	100.0	248	14.4	6	0.3	39	2.3	1075	62.3	357	20.7
	女性	2596	100.0	400	15.4	8	0.3	40	1.5	1628	62.7	520	20.0
年齡	20 歲以下	49	100.0	4	8.2	0	0.0	1	2.0	27	55.1	17	34.7
	20~29 歲	196	100.0	20	10.2	0	0.0	1	0.5	116	59.2	59	30.1
	30~39 歲	336	100.0	26	7.7	3	0.9	3	0.9	231	68.8	73	21.7
	40~49 歲	527	100.0	50	9.5	1	0.2	9	1.7	330	62.6	137	26.0
	50~59 歲	860	100.0	131	15.2	3	0.3	18	2.1	557	64.8	151	17.6
	60 歲以上	2353	100.0	417	17.7	7	0.3	47	2.0	1442	61.3	440	18.7
教育程度	國小及以下	753	100.0	137	18.2	0	0.0	10	1.3	463	61.5	143	19.0
	國(初)中	570	100.0	81	14.2	0	0.0	6	1.1	378	66.3	105	18.4
	高中(職)	1237	100.0	220	17.8	3	0.2	16	1.3	744	60.1	254	20.5
	專科	540	100.0	79	14.6	3	0.6	5	0.9	355	65.7	98	18.1
	大學及以上	1221	100.0	131	10.7	8	0.7	42	3.4	763	62.5	277	22.7
職業	公司負責人	261	100.0	30	11.5	3	1.1	5	1.9	158	60.5	65	24.9
	經理人員	104	100.0	12	11.5	1	1.0	3	2.9	62	59.6	26	25.0
	專業人士	219	100.0	33	15.1	0	0.0	5	2.3	129	58.9	52	23.7
	基層職員	555	100.0	59	10.6	1	0.2	8	1.4	369	66.5	118	21.3
	業務、銷售人員	269	100.0	27	10.0	0	0.0	7	2.6	160	59.5	75	27.9
	技術人員	157	100.0	20	12.7	1	0.6	2	1.3	106	67.5	28	17.8
	作業員	95	100.0	22	23.2	0	0.0	1	1.1	63	66.3	9	9.5
	農林漁牧業	78	100.0	13	16.7	0	0.0	2	2.6	47	60.3	16	20.5
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	414	16.5	8	0.3	46	1.8	1559	62.2	478	19.1
	其他	75	100.0	18	24.0	0	0.0	0	0.0	47	62.7	10	13.3
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	81	13.5	2	0.3	20	3.3	396	66.0	101	16.8
	基隆郵局	140	100.0	21	15.0	1	0.7	3	2.1	87	62.1	28	20.0
	板橋郵局	410	100.0	81	19.8	3	0.7	5	1.2	225	54.9	96	23.4
	三重郵局	270	100.0	44	16.3	1	0.4	13	4.8	143	53.0	69	25.6
	宜蘭郵局	80	100.0	12	15.0	0	0.0	0	0.0	54	67.5	14	17.5
	新竹郵局	160	100.0	23	14.4	1	0.6	4	2.5	99	61.9	33	20.6
	桃園郵局	360	100.0	53	14.7	1	0.3	4	1.1	235	65.3	67	18.6
	苗栗郵局	90	100.0	12	13.3	0	0.0	0	0.0	54	60.0	24	26.7
	臺中郵局	451	100.0	63	14.0	1	0.2	5	1.1	307	68.1	75	16.6
	彰化郵局	200	100.0	33	16.5	1	0.5	4	2.0	129	64.5	33	16.5
	南投郵局	90	100.0	17	18.9	0	0.0	0	0.0	55	61.1	18	20.0
	嘉義郵局	150	100.0	15	10.0	0	0.0	0	0.0	91	60.7	44	29.3
	雲林郵局	120	100.0	30	25.0	0	0.0	0	0.0	60	50.0	30	25.0
	臺南郵局	350	100.0	42	12.0	0	0.0	10	2.9	222	63.4	76	21.7
	高雄郵局	550	100.0	76	13.8	2	0.4	8	1.5	365	66.4	99	18.0
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	3	6.0	30	60.0	14	28.0
	屏東郵局	150	100.0	19	12.7	1	0.7	0	0.0	98	65.3	32	21.3
	臺東郵局	50	100.0	13	26.0	0	0.0	0	0.0	28	56.0	9	18.0
	花蓮郵局	50	100.0	10	20.0	0	0.0	0	0.0	25	50.0	15	30.0

表II-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	654	15.1	13	0.3	81	1.9	2627	60.8	946	21.9
性別	男性	1725	100.0	245	14.2	5	0.3	39	2.3	1039	60.2	397	23.0
	女性	2596	100.0	409	15.8	8	0.3	42	1.6	1588	61.2	549	21.1
年齡	20 歲以下	49	100.0	9	18.4	0	0.0	0	0.0	25	51.0	15	30.6
	20~29 歲	196	100.0	11	5.6	0	0.0	0	0.0	114	58.2	71	36.2
	30~39 歲	336	100.0	38	11.3	2	0.6	3	0.9	204	60.7	89	26.5
	40~49 歲	527	100.0	56	10.6	2	0.4	8	1.5	317	60.2	144	27.3
	50~59 歲	860	100.0	122	14.2	2	0.2	20	2.3	554	64.4	162	18.8
	60 歲以上	2353	100.0	418	17.8	7	0.3	50	2.1	1413	60.1	465	19.8
教育程度	國小及以下	753	100.0	136	18.1	0	0.0	8	1.1	466	61.9	143	19.0
	國(初)中	570	100.0	91	16.0	3	0.5	10	1.8	350	61.4	116	20.4
	高中(職)	1237	100.0	196	15.8	1	0.1	16	1.3	750	60.6	274	22.2
	專科	540	100.0	82	15.2	1	0.2	10	1.9	342	63.3	105	19.4
	大學及以上	1221	100.0	149	12.2	8	0.7	37	3.0	719	58.9	308	25.2
職業	公司負責人	261	100.0	31	11.9	2	0.8	4	1.5	153	58.6	71	27.2
	經理人員	104	100.0	7	6.7	1	1.0	2	1.9	62	59.6	32	30.8
	專業人士	219	100.0	24	11.0	0	0.0	7	3.2	127	58.0	61	27.9
	基層職員	555	100.0	53	9.5	3	0.5	10	1.8	359	64.7	130	23.4
	業務、銷售人員	269	100.0	36	13.4	0	0.0	5	1.9	139	51.7	89	33.1
	技術人員	157	100.0	15	9.6	0	0.0	5	3.2	102	65.0	35	22.3
	作業員	95	100.0	17	17.9	0	0.0	1	1.1	66	69.5	11	11.6
	農林漁牧業	78	100.0	12	15.4	1	1.3	4	5.1	42	53.8	19	24.4
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	447	17.8	6	0.2	42	1.7	1521	60.7	489	19.5
	其他	75	100.0	12	16.0	0	0.0	1	1.3	53	70.7	9	12.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	60	10.0	2	0.3	15	2.5	411	68.5	112	18.7
	基隆郵局	140	100.0	26	18.6	0	0.0	3	2.1	83	59.3	28	20.0
	板橋郵局	410	100.0	80	19.5	1	0.2	8	2.0	212	51.7	109	26.6
	三重郵局	270	100.0	54	20.0	2	0.7	5	1.9	142	52.6	67	24.8
	宜蘭郵局	80	100.0	16	20.0	0	0.0	1	1.3	52	65.0	11	13.8
	新竹郵局	160	100.0	23	14.4	1	0.6	6	3.8	97	60.6	33	20.6
	桃園郵局	360	100.0	39	10.8	0	0.0	10	2.8	241	66.9	70	19.4
	苗栗郵局	90	100.0	4	4.4	0	0.0	1	1.1	60	66.7	25	27.8
	臺中郵局	451	100.0	52	11.5	2	0.4	4	0.9	305	67.6	88	19.5
	彰化郵局	200	100.0	38	19.0	0	0.0	4	2.0	118	59.0	40	20.0
	南投郵局	90	100.0	22	24.4	0	0.0	2	2.2	51	56.7	15	16.7
	嘉義郵局	150	100.0	20	13.3	0	0.0	4	2.7	74	49.3	52	34.7
	雲林郵局	120	100.0	26	21.7	0	0.0	2	1.7	63	52.5	29	24.2
	臺南郵局	350	100.0	57	16.3	1	0.3	8	2.3	204	58.3	80	22.9
	高雄郵局	550	100.0	77	14.0	3	0.5	7	1.3	356	64.7	107	19.5
	澎湖郵局	50	100.0	8	16.0	0	0.0	0	0.0	27	54.0	15	30.0
	屏東郵局	150	100.0	29	19.3	0	0.0	0	0.0	82	54.7	39	26.0
	臺東郵局	50	100.0	11	22.0	0	0.0	1	2.0	28	56.0	10	20.0
	花蓮郵局	50	100.0	12	24.0	1	2.0	0	0.0	21	42.0	16	32.0

表II-7 平常收到的限時郵件多在交寄後幾天送達【問卷第 2-5-1 題】

		總計		當天		第二天		第三天		第四天以上		不太清楚	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		94	100.0	3	3.2	14	14.9	26	27.7	11	11.7	40	42.6
性別	男性	44	100.0	1	2.3	5	11.4	12	27.3	7	15.9	19	43.2
	女性	50	100.0	2	4.0	9	18.0	14	28.0	4	8.0	21	42.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30~39 歲	5	100.0	0	0.0	1	20.0	2	40.0	1	20.0	1	20.0
	40~49 歲	10	100.0	0	0.0	3	30.0	2	20.0	0	0.0	5	50.0
	50~59 歲	22	100.0	1	4.5	2	9.1	7	31.8	6	27.3	6	27.3
	60 歲以上	57	100.0	2	3.5	8	14.0	15	26.3	4	7.0	28	49.1
教育程度	國小及以下	8	100.0	1	12.5	0	0.0	1	12.5	0	0.0	6	75.0
	國(初)中	13	100.0	1	7.7	0	0.0	1	7.7	2	15.4	9	69.2
	高中(職)	17	100.0	1	5.9	1	5.9	10	58.8	0	0.0	5	29.4
	專科	11	100.0	0	0.0	2	18.2	3	27.3	1	9.1	5	45.5
	大學及以上	45	100.0	0	0.0	11	24.4	11	24.4	8	17.8	15	33.3
職業	公司負責人	6	100.0	0	0.0	1	16.7	1	16.7	2	33.3	2	33.3
	經理人員	3	100.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	專業人士	7	100.0	0	0.0	2	28.6	1	14.3	1	14.3	3	42.9
	基層職員	13	100.0	0	0.0	2	15.4	4	30.8	2	15.4	5	38.5
	業務、銷售人員	5	100.0	0	0.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0
	技術人員	5	100.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	1	20.0	2	40.0
	作業員	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農林漁牧業	5	100.0	0	0.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0	2	40.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	48	100.0	2	4.2	6	12.5	10	20.8	5	10.4	25	52.1
	其他	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
責任中心局	臺北郵局	17	100.0	0	0.0	5	29.4	2	11.8	0	0.0	10	58.8
	基隆郵局	3	100.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	板橋郵局	9	100.0	1	11.1	1	11.1	4	44.4	1	11.1	2	22.2
	三重郵局	7	100.0	0	0.0	4	57.1	1	14.3	0	0.0	2	28.6
	宜蘭郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	新竹郵局	7	100.0	1	14.3	1	14.3	2	28.6	0	0.0	3	42.9
	桃園郵局	10	100.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	3	30.0	4	40.0
	苗栗郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	臺中郵局	6	100.0	0	0.0	0	0.0	4	66.7	1	16.7	1	16.7
	彰化郵局	4	100.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0	1	25.0	2	50.0
	南投郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	嘉義郵局	4	100.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	雲林郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	臺南郵局	9	100.0	0	0.0	1	11.1	5	55.6	0	0.0	3	33.3
	高雄郵局	10	100.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	2	20.0	5	50.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	花蓮郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0

表II-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	1412	32.7	7	0.2	36	.8	2065	47.8	801	18.5
性別	男性	1725	100.0	551	31.9	3	0.2	11	0.6	813	47.1	347	20.1
	女性	2596	100.0	861	33.2	4	0.2	25	1.0	1252	48.2	454	17.5
年齡	20 歲以下	49	100.0	16	32.7	0	0.0	1	2.0	21	42.9	11	22.4
	20~29 歲	196	100.0	48	24.5	0	0.0	0	0.0	95	48.5	53	27.0
	30~39 歲	336	100.0	86	25.6	0	0.0	1	0.3	177	52.7	72	21.4
	40~49 歲	527	100.0	119	22.6	0	0.0	5	0.9	276	52.4	127	24.1
	50~59 歲	860	100.0	310	36.0	2	.2	7	0.8	396	46.0	145	16.9
	60 歲以上	2353	100.0	833	35.4	5	.2	22	0.9	1100	46.7	393	16.7
教育程度	國小及以下	753	100.0	273	36.3	0	0.0	8	1.1	362	48.1	110	14.6
	國(初)中	570	100.0	200	35.1	2	0.4	2	0.4	276	48.4	90	15.8
	高中(職)	1237	100.0	425	34.4	1	0.1	10	0.8	561	45.4	240	19.4
	專科	540	100.0	169	31.3	0	0.0	4	0.7	277	51.3	90	16.7
	大學及以上	1221	100.0	345	28.3	4	0.3	12	1.0	589	48.2	271	22.2
職業	公司負責人	261	100.0	76	29.1	0	0.0	2	.8	120	46.0	63	24.1
	經理人員	104	100.0	25	24.0	0	0.0	3	2.9	51	49.0	25	24.0
	專業人士	219	100.0	72	32.9	1	0.5	1	0.5	97	44.3	48	21.9
	基層職員	555	100.0	135	24.3	2	0.4	4	0.7	302	54.4	112	20.2
	業務、銷售人員	269	100.0	78	29.0	0	0.0	4	1.5	117	43.5	70	26.0
	技術人員	157	100.0	51	32.5	0	0.0	0	0.0	77	49.0	29	18.5
	作業員	95	100.0	39	41.1	0	0.0	1	1.1	46	48.4	9	9.5
	農林漁牧業	78	100.0	31	39.7	0	0.0	1	1.3	30	38.5	16	20.5
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	879	35.1	4	0.2	20	0.8	1188	47.4	414	16.5
	其他	75	100.0	26	34.7	0	0.0	0	0.0	34	45.3	15	20.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	161	26.8	0	0.0	14	2.3	328	54.7	97	16.2
	基隆郵局	140	100.0	47	33.6	0	0.0	1	0.7	71	50.7	21	15.0
	板橋郵局	410	100.0	155	37.8	3	0.7	1	0.2	160	39.0	91	22.2
	三重郵局	270	100.0	109	40.4	3	1.1	1	0.4	103	38.1	54	20.0
	宜蘭郵局	80	100.0	18	22.5	0	0.0	0	0.0	50	62.5	12	15.0
	新竹郵局	160	100.0	51	31.9	0	0.0	2	1.3	78	48.8	29	18.1
	桃園郵局	360	100.0	102	28.3	0	0.0	1	0.3	193	53.6	64	17.8
	苗栗郵局	90	100.0	15	16.7	0	0.0	0	0.0	54	60.0	21	23.3
	臺中郵局	451	100.0	128	28.4	0	0.0	2	0.4	243	53.9	78	17.3
	彰化郵局	200	100.0	89	44.5	0	0.0	0	0.0	77	38.5	34	17.0
	南投郵局	90	100.0	33	36.7	0	0.0	2	2.2	41	45.6	14	15.6
	嘉義郵局	150	100.0	48	32.0	0	0.0	2	1.3	51	34.0	49	32.7
	雲林郵局	120	100.0	62	51.7	0	0.0	2	1.7	40	33.3	16	13.3
	臺南郵局	350	100.0	122	34.9	0	0.0	2	0.6	158	45.1	68	19.4
	高雄郵局	550	100.0	164	29.8	1	0.2	3	0.5	296	53.8	86	15.6
	澎湖郵局	50	100.0	11	22.0	0	0.0	1	2.0	23	46.0	15	30.0
	屏東郵局	150	100.0	57	38.0	0	0.0	2	1.3	57	38.0	34	22.7
	臺東郵局	50	100.0	19	38.0	0	0.0	0	0.0	21	42.0	10	20.0
	花蓮郵局	50	100.0	21	42.0	0	0.0	0	0.0	21	42.0	8	16.0

表II-9 對等候簽領掛號時間滿意度【問卷第 2-7 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	223	5.2	33	0.8	183	4.2	2790	64.6	1092	25.3
性別	男性	1725	100.0	91	5.3	12	0.7	80	4.6	1104	64.0	438	25.4
	女性	2596	100.0	132	5.1	21	0.8	103	4.0	1686	64.9	654	25.2
年齡	20 歲以下	49	100.0	2	4.1	0	0.0	2	4.1	27	55.1	18	36.7
	20~29 歲	196	100.0	6	3.1	0	0.0	6	3.1	117	59.7	67	34.2
	30~39 歲	336	100.0	10	3.0	2	0.6	18	5.4	226	67.3	80	23.8
	40~49 歲	527	100.0	25	4.7	8	1.5	18	3.4	336	63.8	140	26.6
	50~59 歲	860	100.0	34	4.0	4	0.5	47	5.5	570	66.3	205	23.8
	60 歲以上	2353	100.0	146	6.2	19	0.8	92	3.9	1514	64.3	582	24.7
教育程度	國小及以下	753	100.0	53	7.0	4	0.5	14	1.9	491	65.2	191	25.4
	國(初)中	570	100.0	27	4.7	10	1.8	16	2.8	381	66.8	136	23.9
	高中(職)	1237	100.0	64	5.2	7	0.6	47	3.8	788	63.7	331	26.8
	專科	540	100.0	37	6.9	2	0.4	29	5.4	351	65.0	121	22.4
	大學及以上	1221	100.0	42	3.4	10	0.8	77	6.3	779	63.8	313	25.6
職業	公司負責人	261	100.0	10	3.8	2	0.8	8	3.1	165	63.2	76	29.1
	經理人員	104	100.0	3	2.9	1	1.0	8	7.7	55	52.9	37	35.6
	專業人士	219	100.0	13	5.9	2	0.9	13	5.9	127	58.0	64	29.2
	基層職員	555	100.0	25	4.5	5	0.9	21	3.8	363	65.4	141	25.4
	業務、銷售人員	269	100.0	14	5.2	1	0.4	15	5.6	156	58.0	83	30.9
	技術人員	157	100.0	9	5.7	1	0.6	9	5.7	102	65.0	36	22.9
	作業員	95	100.0	3	3.2	0	0.0	9	9.5	71	74.7	12	12.6
	農林漁牧業	78	100.0	3	3.8	1	1.3	2	2.6	49	62.8	23	29.5
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	138	5.5	20	0.8	93	3.7	1646	65.7	608	24.3
	其他	75	100.0	5	6.7	0	0.0	5	6.7	53	70.7	12	16.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	23	3.8	2	0.3	41	6.8	404	67.3	130	21.7
	基隆郵局	140	100.0	9	6.4	1	0.7	4	2.9	91	65.0	35	25.0
	板橋郵局	410	100.0	30	7.3	5	1.2	19	4.6	252	61.5	104	25.4
	三重郵局	270	100.0	15	5.6	4	1.5	12	4.4	157	58.1	82	30.4
	宜蘭郵局	80	100.0	6	7.5	0	0.0	2	2.5	58	72.5	14	17.5
	新竹郵局	160	100.0	10	6.3	2	1.3	6	3.8	102	63.8	40	25.0
	桃園郵局	360	100.0	18	5.0	2	0.6	14	3.9	245	68.1	81	22.5
	苗栗郵局	90	100.0	3	3.3	1	1.1	1	1.1	59	65.6	26	28.9
	臺中郵局	451	100.0	19	4.2	8	1.8	11	2.4	301	66.7	112	24.8
	彰化郵局	200	100.0	8	4.0	0	0.0	12	6.0	119	59.5	61	30.5
	南投郵局	90	100.0	2	2.2	0	0.0	5	5.6	59	65.6	24	26.7
	嘉義郵局	150	100.0	5	3.3	0	0.0	5	3.3	83	55.3	57	38.0
	雲林郵局	120	100.0	10	8.3	0	0.0	6	5.0	69	57.5	35	29.2
	臺南郵局	350	100.0	22	6.3	2	0.6	14	4.0	222	63.4	90	25.7
	高雄郵局	550	100.0	25	4.5	5	0.9	20	3.6	382	69.5	118	21.5
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	2	4.0	32	64.0	15	30.0
	屏東郵局	150	100.0	8	5.3	1	0.7	6	4.0	93	62.0	42	28.0
	臺東郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	1	2.0	30	60.0	14	28.0
	花蓮郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	2	4.0	32	64.0	12	24.0

表II-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	52	1.2	5	0.1	28	0.6	2960	68.5	1276	29.5
性別	男性	1725	100.0	22	1.3	4	0.2	12	0.7	1178	68.3	509	29.5
	女性	2596	100.0	30	1.2	1	0.0	16	0.6	1782	68.6	767	29.5
年齡	20 歲以下	49	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	25	51.0	23	46.9
	20~29 歲	196	100.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	114	58.2	81	41.3
	30~39 歲	336	100.0	2	0.6	1	0.3	3	0.9	226	67.3	104	31.0
	40~49 歲	527	100.0	1	0.2	2	0.4	6	1.1	343	65.1	175	33.2
	50~59 歲	860	100.0	3	0.3	0	0.0	6	0.7	604	70.2	247	28.7
	60 歲以上	2353	100.0	45	1.9	2	0.1	12	0.5	1648	70.0	646	27.5
教育程度	國小及以下	753	100.0	27	3.6	0	0.0	5	0.7	535	71.0	186	24.7
	國(初)中	570	100.0	7	1.2	1	0.2	2	0.4	402	70.5	158	27.7
	高中(職)	1237	100.0	5	0.4	4	0.3	4	0.3	852	68.9	372	30.1
	專科	540	100.0	6	1.1	0	0.0	6	1.1	366	67.8	162	30.0
	大學及以上	1221	100.0	7	0.6	0	0.0	11	0.9	805	65.9	398	32.6
職業	公司負責人	261	100.0	1	0.4	1	0.4	2	0.8	168	64.4	89	34.1
	經理人員	104	100.0	1	1.0	0	0.0	2	1.9	63	60.6	38	36.5
	專業人士	219	100.0	0	0.0	0	0.0	3	1.4	135	61.6	81	37.0
	基層職員	555	100.0	5	0.9	0	0.0	3	0.5	387	69.7	160	28.8
	業務、銷售人員	269	100.0	3	1.1	0	0.0	4	1.5	160	59.5	102	37.9
	技術人員	157	100.0	1	0.6	1	0.6	1	0.6	111	70.7	43	27.4
	作業員	95	100.0	1	1.1	0	0.0	1	1.1	74	77.9	19	20.0
	農林漁牧業	78	100.0	4	5.1	0	0.0	0	0.0	52	66.7	22	28.2
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	35	1.4	3	0.1	12	0.5	1752	69.9	703	28.1
	其他	75	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	55	73.3	19	25.3
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	2	0.3	0	0.0	2	0.3	415	69.2	181	30.2
	基隆郵局	140	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	99	70.7	40	28.6
	板橋郵局	410	100.0	4	1.0	1	0.2	2	0.5	256	62.4	147	35.9
	三重郵局	270	100.0	4	1.5	0	0.0	4	1.5	166	61.5	96	35.6
	宜蘭郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	63	78.8	16	20.0
	新竹郵局	160	100.0	3	1.9	0	0.0	1	0.6	114	71.3	42	26.3
	桃園郵局	360	100.0	7	1.9	1	0.3	3	0.8	268	74.4	81	22.5
	苗栗郵局	90	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	65	72.2	24	26.7
	臺中郵局	451	100.0	5	1.1	0	0.0	2	0.4	330	73.2	114	25.3
	彰化郵局	200	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.0	133	66.5	65	32.5
	南投郵局	90	100.0	1	1.1	1	1.1	0	0.0	65	72.2	23	25.6
	嘉義郵局	150	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.3	83	55.3	65	43.3
	雲林郵局	120	100.0	2	1.7	0	0.0	0	0.0	70	58.3	48	40.0
	臺南郵局	350	100.0	8	2.3	0	0.0	3	0.9	235	67.1	104	29.7
	高雄郵局	550	100.0	11	2.0	1	0.2	3	0.5	403	73.3	132	24.0
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	1	2.0	30	60.0	18	36.0
	屏東郵局	150	100.0	2	1.3	1	0.7	1	0.7	102	68.0	44	29.3
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	15	30.0
	花蓮郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	58.0	21	42.0

表II-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	62	1.4	25	0.6	304	7.0	2807	65.0	1123	26.0
性別	男性	1725	100.0	32	1.9	10	0.6	118	6.8	1092	63.3	473	27.4
	女性	2596	100.0	30	1.2	15	0.6	186	7.2	1715	66.1	650	25.0
年齡	20 歲以下	49	100.0	0	0.0	0	0.0	5	10.2	22	44.9	22	44.9
	20~29 歲	196	100.0	0	0.0	0	0.0	5	2.6	117	59.7	74	37.8
	30~39 歲	336	100.0	0	0.0	3	0.9	24	7.1	210	62.5	99	29.5
	40~49 歲	527	100.0	3	0.6	3	0.6	21	4.0	344	65.3	156	29.6
	50~59 歲	860	100.0	9	1.0	2	0.2	76	8.8	574	66.7	199	23.1
	60 歲以上	2353	100.0	50	2.1	17	0.7	173	7.4	1540	65.4	573	24.4
教育程度	國小及以下	753	100.0	15	2.0	4	0.5	30	4.0	517	68.7	187	24.8
	國(初)中	570	100.0	13	2.3	4	0.7	38	6.7	377	66.1	138	24.2
	高中(職)	1237	100.0	17	1.4	7	0.6	101	8.2	807	65.2	305	24.7
	專科	540	100.0	7	1.3	2	0.4	44	8.1	359	66.5	128	23.7
	大學及以上	1221	100.0	10	0.8	8	0.7	91	7.5	747	61.2	365	29.9
職業	公司負責人	261	100.0	2	0.8	0	0.0	25	9.6	153	58.6	81	31.0
	經理人員	104	100.0	1	1.0	0	0.0	12	11.5	59	56.7	32	30.8
	專業人士	219	100.0	1	0.5	1	0.5	17	7.8	130	59.4	70	32.0
	基層職員	555	100.0	4	0.7	3	0.5	39	7.0	363	65.4	146	26.3
	業務、銷售人員	269	100.0	2	0.7	1	0.4	9	3.3	164	61.0	93	34.6
	技術人員	157	100.0	2	1.3	1	0.6	12	7.6	97	61.8	45	28.7
	作業員	95	100.0	0	0.0	0	0.0	8	8.4	74	77.9	13	13.7
	農林漁牧業	78	100.0	4	5.1	1	1.3	8	10.3	51	65.4	14	17.9
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	45	1.8	18	0.7	163	6.5	1665	66.5	614	24.5
	其他	75	100.0	1	1.3	0	0.0	11	14.7	48	64.0	15	20.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	4	0.7	2	0.3	50	8.3	393	65.5	151	25.2
	基隆郵局	140	100.0	1	0.7	0	0.0	5	3.6	94	67.1	40	28.6
	板橋郵局	410	100.0	9	2.2	3	0.7	33	8.0	242	59.0	123	30.0
	三重郵局	270	100.0	3	1.1	3	1.1	21	7.8	155	57.4	88	32.6
	宜蘭郵局	80	100.0	1	1.3	1	1.3	4	5.0	57	71.3	17	21.3
	新竹郵局	160	100.0	2	1.3	1	0.6	14	8.8	101	63.1	42	26.3
	桃園郵局	360	100.0	5	1.4	2	0.6	24	6.7	255	70.8	74	20.6
	苗栗郵局	90	100.0	0	0.0	0	0.0	4	4.4	62	68.9	24	26.7
	臺中郵局	451	100.0	3	0.7	3	0.7	28	6.2	311	69.0	106	23.5
	彰化郵局	200	100.0	2	1.0	3	1.5	10	5.0	125	62.5	60	30.0
	南投郵局	90	100.0	4	4.4	1	1.1	12	13.3	52	57.8	21	23.3
	嘉義郵局	150	100.0	1	0.7	0	0.0	9	6.0	85	56.7	55	36.7
	雲林郵局	120	100.0	2	1.7	0	0.0	6	5.0	74	61.7	38	31.7
	臺南郵局	350	100.0	12	3.4	1	0.3	23	6.6	224	64.0	90	25.7
	高雄郵局	550	100.0	8	1.5	3	0.5	33	6.0	392	71.3	114	20.7
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	2	4.0	28	56.0	19	38.0
	屏東郵局	150	100.0	1	0.7	0	0.0	15	10.0	95	63.3	39	26.0
	臺東郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	5	10.0	33	66.0	10	20.0
	花蓮郵局	50	100.0	1	2.0	2	4.0	6	12.0	29	58.0	12	24.0

表II-12 各住宅戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】

		總計		郵差的服裝儀容		郵差的親切度		回答問題的周詳度		普通包裹郵遞時效		限時郵件郵遞時效		快捷郵件郵遞時效		等候簽領掛號時間		保持郵件的完整性		按地址投遞準確性		未回答	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	1833	42.4	3199	74.0	1938	44.9	2267	52.5	1018	23.6	532	12.3	1057	24.5	1415	32.7	1903	44.0	2122	49.1
性別	男性	1725	100.0	745	43.2	1251	72.5	756	43.8	923	53.5	438	25.4	222	12.9	419	24.3	575	33.3	780	45.2	791	45.9
	女性	2596	100.0	1088	41.9	1948	75.0	1182	45.5	1344	51.8	580	22.3	310	11.9	638	24.6	840	32.4	1123	43.3	1331	51.3
年齡	20 歲以下	49	100.0	30	61.2	36	73.5	27	55.1	32	65.3	7	14.3	3	6.1	7	14.3	15	30.6	19	38.8	20	40.8
	20~29 歲	196	100.0	94	48.0	145	74.0	99	50.5	121	61.7	46	23.5	28	14.3	41	20.9	61	31.1	83	42.3	66	33.7
	30~39 歲	336	100.0	165	49.1	248	73.8	182	54.2	202	60.1	89	26.5	52	15.5	73	21.7	109	32.4	132	39.3	92	27.4
	40~49 歲	527	100.0	179	34.0	350	66.4	214	40.6	296	56.2	160	30.4	112	21.3	136	25.8	199	37.8	239	45.4	223	42.3
	50~59 歲	860	100.0	391	45.5	632	73.5	408	47.4	490	57.0	215	25.0	111	12.9	216	25.1	259	30.1	353	41.0	365	42.4
	60 歲以上	2353	100.0	974	41.4	1788	76.0	1008	42.8	1126	47.9	501	21.3	226	9.6	584	24.8	772	32.8	1077	45.8	1356	57.6
教育程度	國小及以下	753	100.0	337	44.8	616	81.8	347	46.1	372	49.4	130	17.3	58	7.7	158	21.0	238	31.6	307	40.8	449	59.6
	國(初)中	570	100.0	259	45.4	458	80.4	266	46.7	269	47.2	111	19.5	56	9.8	147	25.8	170	29.8	238	41.8	306	53.7
	高中(職)	1237	100.0	524	42.4	899	72.7	531	42.9	638	51.6	282	22.8	122	9.9	316	25.5	413	33.4	560	45.3	663	53.6
	專科	540	100.0	208	38.5	382	70.7	236	43.7	288	53.3	147	27.2	85	15.7	140	25.9	193	35.7	248	45.9	233	43.1
	大學及以上	1221	100.0	505	41.4	844	69.1	558	45.7	700	57.3	348	28.5	211	17.3	296	24.2	401	32.8	550	45.0	471	38.6
職業	公司負責人	261	100.0	110	42.1	189	72.4	113	43.3	150	57.5	71	27.2	46	17.6	50	19.2	88	33.7	115	44.1	112	42.9
	經理人員	104	100.0	39	37.5	65	62.5	40	38.5	56	53.8	45	43.3	19	18.3	37	35.6	34	32.7	46	44.2	35	33.7
	專業人士	219	100.0	94	42.9	160	73.1	108	49.3	131	59.8	70	32.0	36	16.4	34	15.5	84	38.4	97	44.3	62	28.3
	基層職員	555	100.0	189	34.1	355	64.0	220	39.6	281	50.6	166	29.9	106	19.1	151	27.2	201	36.2	266	47.9	285	51.4
	業務、銷售	269	100.0	136	50.6	191	71.0	137	50.9	171	63.6	72	26.8	28	10.4	72	26.8	74	27.5	92	34.2	103	38.3
	技術人員	157	100.0	81	51.6	122	77.7	98	62.4	95	60.5	31	19.7	18	11.5	33	21.0	43	27.4	59	37.6	48	30.6
	作業員	95	100.0	52	54.7	74	77.9	53	55.8	59	62.1	17	17.9	9	9.5	20	21.1	26	27.4	30	31.6	40	42.1
	農林漁牧業	78	100.0	44	56.4	65	83.3	47	60.3	53	67.9	9	11.5	4	5.1	16	20.5	25	32.1	25	32.1	24	30.8
	軍人	3	100.0	1	33.3	2	66.7	1	33.3	1	33.3	1	33.3	1	33.3	2	66.7	1	33.3	1	33.3	1	33.3
	無(待)業	2505	100.0	1058	42.2	1918	76.6	1097	43.8	1236	49.3	518	20.7	252	10.1	627	25.0	805	32.1	1127	45.0	1382	55.2
	其他	75	100.0	29	38.7	58	77.3	24	32.0	34	45.3	18	24.0	13	17.3	15	20.0	34	45.3	45	60.0	30	40.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	105	17.5	382	63.7	131	21.8	222	37.0	214	35.7	131	21.8	211	35.2	282	47.0	372	62.0	350	58.3
	基隆郵局	140	100.0	48	34.3	105	75.0	62	44.3	71	50.7	39	27.9	26	18.6	35	25.0	45	32.1	58	41.4	71	50.7
	板橋郵局	410	100.0	342	83.4	378	92.2	329	80.2	328	80.0	28	6.8	16	3.9	43	10.5	35	8.5	51	12.4	90	22.0
	三重郵局	270	100.0	217	80.4	243	90.0	210	77.8	206	76.3	23	8.5	10	3.7	25	9.3	31	11.5	41	15.2	74	27.4
	宜蘭郵局	80	100.0	14	17.5	58	72.5	22	27.5	33	41.3	20	25.0	9	11.3	22	27.5	45	56.3	51	63.8	46	57.5
	新竹郵局	160	100.0	77	48.1	116	72.5	77	48.1	80	50.0	26	16.3	19	11.9	34	21.3	46	28.8	68	42.5	97	60.6
	桃園郵局	360	100.0	58	16.1	224	62.2	73	20.3	126	35.0	133	36.9	73	20.3	126	35.0	173	48.1	227	63.1	227	63.1
	苗栗郵局	90	100.0	10	11.1	55	61.1	15	16.7	38	42.2	35	38.9	16	17.8	26	28.9	46	51.1	50	55.6	69	76.7
	臺中郵局	451	100.0	63	14.0	251	55.7	99	22.0	142	31.5	173	38.4	88	19.5	185	41.0	210	46.6	284	63.0	309	68.5
	彰化郵局	200	100.0	175	87.5	182	91.0	169	84.5	171	85.5	15	7.5	7	3.5	8	4.0	13	6.5	18	9.0	42	21.0
	南投郵局	90	100.0	75	83.3	83	92.2	74	82.2	77	85.6	7	7.8	0	0.0	7	7.8	9	10.0	13	14.4	15	16.7
	嘉義郵局	150	100.0	125	83.3	136	90.7	120	80.0	123	82.0	13	8.7	6	4.0	5	3.3	20	13.3	23	15.3	29	19.3
	雲林郵局	120	100.0	107	89.2	119	99.2	103	85.8	98	81.7	6	5.0	0	0.0	7	5.8	8	6.7	12	10.0	20	16.7
	臺南郵局	350	100.0	148	42.3	278	79.4	168	48.0	180	51.4	65	18.6	41	11.7	87	24.9	124	35.4	157	44.9	152	43.4
	高雄郵局	550	100.0	86	15.6	344	62.5	101	18.4	172	31.3	182	33.1	72	13.1	194	35.3	264	48.0	379	68.9	406	73.8
	澎湖郵局	50	100.0	10	20.0	33	66.0	11	22.0	21	42.0	14	28.0	11	22.0	17	34.0	19	38.0	36	72.0	28	56.0
	屏東郵局	150	100.0	112	74.7	133	88.7	110	73.3	115	76.7	15	10.0	2	1.3	13	8.7	26	17.3	31	20.7	43	28.7
	臺東郵局	50	100.0	27	54.0	40	80.0	27	54.0	27	54.0	7	14.0	5	10.0	11	22.0	14	28.0	19	38.0	23	46.0
	花蓮郵局	50	100.0	34	68.0	39	78.0	37	74.0	37	74.0	3	6.0	0	0.0	1	2.0	5	10.0	13	26.0	31	62.0

表II-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	45	1.0	6	0.1	84	1.9	2952	68.3	1234	28.6
性別	男性	1725	100.0	18	1.0	4	0.2	36	2.1	1169	67.8	498	28.9
	女性	2596	100.0	27	1.0	2	0.1	48	1.8	1783	68.7	736	28.4
年齡	20 歲以下	49	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	26	53.1	22	44.9
	20~29 歲	196	100.0	1	0.5	0	0.0	1	.5	124	63.3	70	35.7
	30~39 歲	336	100.0	2	0.6	0	0.0	4	1.2	236	70.2	94	28.0
	40~49 歲	527	100.0	4	0.8	0	0.0	11	2.1	352	66.8	160	30.4
	50~59 歲	860	100.0	5	0.6	2	0.2	22	2.6	602	70.0	229	26.6
	60 歲以上	2353	100.0	33	1.4	4	0.2	45	1.9	1612	68.5	659	28.0
教育程度	國小及以下	753	100.0	21	2.8	0	0.0	7	.9	524	69.6	201	26.7
	國(初)中	570	100.0	10	1.8	1	0.2	11	1.9	404	70.9	144	25.3
	高中(職)	1237	100.0	6	0.5	2	0.2	25	2.0	847	68.5	357	28.9
	專科	540	100.0	6	1.1	1	0.2	14	2.6	366	67.8	153	28.3
	大學及以上	1221	100.0	2	0.2	2	0.2	27	2.2	811	66.4	379	31.0
職業	公司負責人	261	100.0	3	1.1	0	0.0	1	.4	171	65.5	86	33.0
	經理人員	104	100.0	0	0.0	1	1.0	2	1.9	60	57.7	41	39.4
	專業人士	219	100.0	1	0.5	0	0.0	7	3.2	138	63.0	73	33.3
	基層職員	555	100.0	2	0.4	0	0.0	10	1.8	400	72.1	143	25.8
	業務、銷售人員	269	100.0	0	0.0	0	0.0	7	2.6	167	62.1	95	35.3
	技術人員	157	100.0	2	1.3	1	0.6	6	3.8	109	69.4	39	24.8
	作業員	95	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	79	83.2	15	15.8
	農林漁牧業	78	100.0	1	1.3	0	0.0	2	2.6	54	69.2	21	26.9
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	36	1.4	4	0.2	45	1.8	1718	68.6	702	28.0
	其他	75	100.0	0	0.0	0	0.0	3	4.0	53	70.7	19	25.3
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	6	1.0	3	0.5	9	1.5	408	68.0	174	29.0
	基隆郵局	140	100.0	1	0.7	0	0.0	7	5.0	93	66.4	39	27.9
	板橋郵局	410	100.0	4	1.0	0	0.0	5	1.2	253	61.7	148	36.1
	三重郵局	270	100.0	3	1.1	0	0.0	6	2.2	171	63.3	90	33.3
	宜蘭郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3	60	75.0	18	22.5
	新竹郵局	160	100.0	1	0.6	0	0.0	5	3.1	118	73.8	36	22.5
	桃園郵局	360	100.0	2	0.6	0	0.0	9	2.5	263	73.1	86	23.9
	苗栗郵局	90	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	66	73.3	23	25.6
	臺中郵局	451	100.0	5	1.1	2	0.4	10	2.2	323	71.6	111	24.6
	彰化郵局	200	100.0	1	0.5	0	0.0	6	3.0	134	67.0	59	29.5
	南投郵局	90	100.0	2	2.2	0	0.0	1	1.1	62	68.9	25	27.8
	嘉義郵局	150	100.0	1	0.7	0	0.0	0	0.0	75	50.0	74	49.3
	雲林郵局	120	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.8	82	68.3	37	30.8
	臺南郵局	350	100.0	5	1.4	0	0.0	2	0.6	246	70.3	97	27.7
	高雄郵局	550	100.0	8	1.5	1	0.2	14	2.5	400	72.7	127	23.1
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	2	4.0	31	62.0	17	34.0
	屏東郵局	150	100.0	4	2.7	0	0.0	5	3.3	94	62.7	47	31.3
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	37	74.0	13	26.0
	花蓮郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	36	72.0	13	26.0

表II-14 對郵局開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度

【問卷第 5-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	694	16.1	3627	83.9
性別	男性	1725	100.0	235	13.6	1490	86.4
	女性	2596	100.0	459	17.7	2137	82.3
年齡	20 歲以下	49	100.0	8	16.3	41	83.7
	20~29 歲	196	100.0	41	20.9	155	79.1
	30~39 歲	336	100.0	80	23.8	256	76.2
	40~49 歲	527	100.0	103	19.5	424	80.5
	50~59 歲	860	100.0	157	18.3	703	81.7
	60 歲以上	2353	100.0	305	13.0	2048	87.0
教育程度	國小及以下	753	100.0	60	8.0	693	92.0
	國(初)中	570	100.0	73	12.8	497	87.2
	高中(職)	1237	100.0	216	17.5	1021	82.5
	專科	540	100.0	112	20.7	428	79.3
	大學及以上	1221	100.0	233	19.1	988	80.9
職業	公司負責人	261	100.0	37	14.2	224	85.8
	經理人員	104	100.0	30	28.8	74	71.2
	專業人士	219	100.0	38	17.4	181	82.6
	基層職員	555	100.0	143	25.8	412	74.2
	業務、銷售人員	269	100.0	54	20.1	215	79.9
	技術人員	157	100.0	25	15.9	132	84.1
	作業員	95	100.0	15	15.8	80	84.2
	農林漁牧業	78	100.0	6	7.7	72	92.3
	軍人	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	無(待)業	2505	100.0	327	13.1	2178	86.9
	其他	75	100.0	19	25.3	56	74.7
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	128	21.3	472	78.7
	基隆郵局	140	100.0	21	15.0	119	85.0
	板橋郵局	410	100.0	78	19.0	332	81.0
	三重郵局	270	100.0	42	15.6	228	84.4
	宜蘭郵局	80	100.0	10	12.5	70	87.5
	新竹郵局	160	100.0	19	11.9	141	88.1
	桃園郵局	360	100.0	49	13.6	311	86.4
	苗栗郵局	90	100.0	16	17.8	74	82.2
	臺中郵局	451	100.0	71	15.7	380	84.3
	彰化郵局	200	100.0	31	15.5	169	84.5
	南投郵局	90	100.0	18	20.0	72	80.0
	嘉義郵局	150	100.0	17	11.3	133	88.7
	雲林郵局	120	100.0	7	5.8	113	94.2
	臺南郵局	350	100.0	58	16.6	292	83.4
	高雄郵局	550	100.0	89	16.2	461	83.8
	澎湖郵局	50	100.0	13	26.0	37	74.0
	屏東郵局	150	100.0	14	9.3	136	90.7
	臺東郵局	50	100.0	3	6.0	47	94.0
	花蓮郵局	50	100.0	10	20.0	40	80.0

表II-15 對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施之滿意度【問卷第 5-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		694	100.0	94	13.5	2	.3	15	2.2	344	49.6	239	34.4
性別	男性	235	100.0	33	14.0	0	0.0	2	.9	115	48.9	85	36.2
	女性	459	100.0	61	13.3	2	.4	13	2.8	229	49.9	154	33.6
年齡	20 歲以下	8	100.0	2	25.0	0	0.0	0	0.0	3	37.5	3	37.5
	20~29 歲	41	100.0	4	9.8	0	0.0	0	0.0	20	48.8	17	41.5
	30~39 歲	80	100.0	8	10.0	0	0.0	3	3.8	44	55.0	25	31.3
	40~49 歲	103	100.0	9	8.7	0	0.0	3	2.9	45	43.7	46	44.7
	50~59 歲	157	100.0	18	11.5	1	0.6	6	3.8	76	48.4	56	35.7
	60 歲以上	305	100.0	53	17.4	1	0.3	3	1.0	156	51.1	92	30.2
教育程度	國小及以下	60	100.0	17	28.3	0	0.0	0	0.0	30	50.0	13	21.7
	國(初)中	73	100.0	8	11.0	1	1.4	0	0.0	41	56.2	23	31.5
	高中(職)	216	100.0	28	13.0	1	0.5	3	1.4	101	46.8	83	38.4
	專科	112	100.0	10	8.9	0	0.0	6	5.4	62	55.4	34	30.4
	大學及以上	233	100.0	31	13.3	0	0.0	6	2.6	110	47.2	86	36.9
職業	公司負責人	37	100.0	2	5.4	1	2.7	1	2.7	15	40.5	18	48.6
	經理人員	30	100.0	4	13.3	0	0.0	1	3.3	12	40.0	13	43.3
	專業人士	38	100.0	5	13.2	0	0.0	3	7.9	12	31.6	18	47.4
	基層職員	143	100.0	18	12.6	0	0.0	6	4.2	68	47.6	51	35.7
	業務、銷售人員	54	100.0	5	9.3	0	0.0	0	0.0	27	50.0	22	40.7
	技術人員	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	52.0	12	48.0
	作業員	15	100.0	2	13.3	0	0.0	0	0.0	10	66.7	3	20.0
	農林漁牧業	6	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	83.3	1	16.7
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	327	100.0	57	17.4	1	0.3	0	0.0	171	52.3	98	30.0
	其他	19	100.0	1	5.3	0	0.0	4	21.1	11	57.9	3	15.8
責任中心局	臺北郵局	128	100.0	15	11.7	0	0.0	4	3.1	60	46.9	49	38.3
	基隆郵局	21	100.0	2	9.5	0	0.0	0	0.0	12	57.1	7	33.3
	板橋郵局	78	100.0	14	17.9	1	1.3	3	3.8	31	39.7	29	37.2
	三重郵局	42	100.0	13	31.0	0	0.0	1	2.4	15	35.7	13	31.0
	宜蘭郵局	10	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	80.0	2	20.0
	新竹郵局	19	100.0	3	15.8	0	0.0	0	0.0	13	68.4	3	15.8
	桃園郵局	49	100.0	4	8.2	0	0.0	0	0.0	29	59.2	16	32.7
	苗栗郵局	16	100.0	1	6.3	0	0.0	1	6.3	4	25.0	10	62.5
	臺中郵局	71	100.0	5	7.0	1	1.4	0	0.0	43	60.6	22	31.0
	彰化郵局	31	100.0	5	16.1	0	0.0	0	0.0	17	54.8	9	29.0
	南投郵局	18	100.0	1	5.6	0	0.0	3	16.7	11	61.1	3	16.7
	嘉義郵局	17	100.0	5	29.4	0	0.0	0	0.0	6	35.3	6	35.3
	雲林郵局	7	100.0	2	28.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	71.4
	臺南郵局	58	100.0	9	15.5	0	0.0	1	1.7	29	50.0	19	32.8
	高雄郵局	89	100.0	11	12.4	0	0.0	2	2.2	46	51.7	30	33.7
	澎湖郵局	13	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	53.8	6	46.2
	屏東郵局	14	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	35.7	9	64.3
	臺東郵局	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	花蓮郵局	10	100.0	4	40.0	0	0.0	0	0.0	5	50.0	1	10.0

表II-16 對郵局國內快捷、包裹第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，得聯絡收件人【問卷第 6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	964	22.3	17	0.4	80	1.9	2314	53.6	946	21.9
性別	男性	1725	100.0	376	21.8	10	0.6	29	1.7	913	52.9	397	23.0
	女性	2596	100.0	588	22.7	7	0.3	51	2.0	1401	54.0	549	21.1
年齡	20 歲以下	49	100.0	11	22.4	0	0.0	0	0.0	28	57.1	10	20.4
	20~29 歲	196	100.0	25	12.8	0	0.0	1	.5	112	57.1	58	29.6
	30~39 歲	336	100.0	58	17.3	0	0.0	5	1.5	198	58.9	75	22.3
	40~49 歲	527	100.0	78	14.8	4	0.8	12	2.3	288	54.6	145	27.5
	50~59 歲	860	100.0	153	17.8	5	0.6	21	2.4	493	57.3	188	21.9
	60 歲以上	2353	100.0	639	27.2	8	0.3	41	1.7	1195	50.8	470	20.0
教育程度	國小及以下	753	100.0	236	31.3	2	0.3	7	.9	379	50.3	129	17.1
	國(初)中	570	100.0	159	27.9	1	0.2	8	1.4	285	50.0	117	20.5
	高中(職)	1237	100.0	247	20.0	5	0.4	21	1.7	674	54.5	290	23.4
	專科	540	100.0	93	17.2	2	0.4	10	1.9	310	57.4	125	23.1
	大學及以上	1221	100.0	229	18.8	7	0.6	34	2.8	666	54.5	285	23.3
職業	公司負責人	261	100.0	30	11.5	1	0.4	2	.8	156	59.8	72	27.6
	經理人員	104	100.0	21	20.2	0	0.0	3	2.9	47	45.2	33	31.7
	專業人士	219	100.0	57	26.0	1	0.5	5	2.3	100	45.7	56	25.6
	基層職員	555	100.0	83	15.0	3	0.5	10	1.8	321	57.8	138	24.9
	業務、銷售人員	269	100.0	34	12.6	1	0.4	8	3.0	143	53.2	83	30.9
	技術人員	157	100.0	31	19.7	0	0.0	2	1.3	88	56.1	36	22.9
	作業員	95	100.0	22	23.2	2	2.1	0	0.0	59	62.1	12	12.6
	農林漁牧業	78	100.0	22	28.2	0	0.0	1	1.3	39	50.0	16	20.5
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2505	100.0	640	25.5	8	0.3	47	1.9	1316	52.5	494	19.7
	其他	75	100.0	24	32.0	1	1.3	2	2.7	42	56.0	6	8.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	110	18.3	3	0.5	18	3.0	325	54.2	144	24.0
	基隆郵局	140	100.0	29	20.7	0	0.0	3	2.1	72	51.4	36	25.7
	板橋郵局	410	100.0	109	26.6	2	0.5	10	2.4	189	46.1	100	24.4
	三重郵局	270	100.0	64	23.7	1	0.4	4	1.5	126	46.7	75	27.8
	宜蘭郵局	80	100.0	18	22.5	0	0.0	0	0.0	53	66.3	9	11.3
	新竹郵局	160	100.0	29	18.1	1	0.6	2	1.3	98	61.3	30	18.8
	桃園郵局	360	100.0	73	20.3	0	0.0	9	2.5	206	57.2	72	20.0
	苗栗郵局	90	100.0	10	11.1	0	0.0	0	0.0	61	67.8	19	21.1
	臺中郵局	451	100.0	95	21.1	1	0.2	7	1.6	270	59.9	78	17.3
	彰化郵局	200	100.0	57	28.5	2	1.0	2	1.0	95	47.5	44	22.0
	南投郵局	90	100.0	23	25.6	1	1.1	0	0.0	46	51.1	20	22.2
	嘉義郵局	150	100.0	34	22.7	0	0.0	4	2.7	70	46.7	42	28.0
	雲林郵局	120	100.0	34	28.3	2	1.7	0	0.0	58	48.3	26	21.7
	臺南郵局	350	100.0	78	22.3	0	0.0	7	2.0	186	53.1	79	22.6
	高雄郵局	550	100.0	129	23.5	2	0.4	10	1.8	301	54.7	108	19.6
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	1	2.0	27	54.0	18	36.0
	屏東郵局	150	100.0	42	28.0	2	1.3	0	0.0	79	52.7	27	18.0
	臺東郵局	50	100.0	13	26.0	0	0.0	2	4.0	29	58.0	6	12.0
	花蓮郵局	50	100.0	13	26.0	0	0.0	1	2.0	23	46.0	13	26.0

註:「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表II-17 是否知道郵局已結合各地社會局實施居家探視、緊急通報、代辦郵政業務、訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施【問卷第 7-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	491	11.4	3830	88.6
性別	男性	1725	100.0	204	11.8	1521	88.2
	女性	2596	100.0	287	11.1	2309	88.9
年齡	20 歲以下	49	100.0	5	10.2	44	89.8
	20~29 歲	196	100.0	35	17.9	161	82.1
	30~39 歲	336	100.0	63	18.8	273	81.3
	40~49 歲	527	100.0	46	8.7	481	91.3
	50~59 歲	860	100.0	117	13.6	743	86.4
	60 歲以上	2353	100.0	225	9.6	2128	90.4
教育程度	國小及以下	753	100.0	64	8.5	689	91.5
	國(初)中	570	100.0	62	10.9	508	89.1
	高中(職)	1237	100.0	140	11.3	1097	88.7
	專科	540	100.0	57	10.6	483	89.4
	大學及以上	1221	100.0	168	13.8	1053	86.2
職業	公司負責人	261	100.0	35	13.4	226	86.6
	經理人員	104	100.0	17	16.3	87	83.7
	專業人士	219	100.0	28	12.8	191	87.2
	基層職員	555	100.0	73	13.2	482	86.8
	業務、銷售人員	269	100.0	39	14.5	230	85.5
	技術人員	157	100.0	9	5.7	148	94.3
	作業員	95	100.0	14	14.7	81	85.3
	農林漁牧業	78	100.0	13	16.7	65	83.3
	軍人	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	無(待)業	2505	100.0	251	10.0	2254	90.0
	其他	75	100.0	12	16.0	63	84.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	62	10.3	538	89.7
	基隆郵局	140	100.0	14	10.0	126	90.0
	板橋郵局	410	100.0	46	11.2	364	88.8
	三重郵局	270	100.0	32	11.9	238	88.1
	宜蘭郵局	80	100.0	5	6.3	75	93.8
	新竹郵局	160	100.0	20	12.5	140	87.5
	桃園郵局	360	100.0	47	13.1	313	86.9
	苗栗郵局	90	100.0	8	8.9	82	91.1
	臺中郵局	451	100.0	46	10.2	405	89.8
	彰化郵局	200	100.0	25	12.5	175	87.5
	南投郵局	90	100.0	12	13.3	78	86.7
	嘉義郵局	150	100.0	20	13.3	130	86.7
	雲林郵局	120	100.0	18	15.0	102	85.0
	臺南郵局	350	100.0	46	13.1	304	86.9
	高雄郵局	550	100.0	64	11.6	486	88.4
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	46	92.0
	屏東郵局	150	100.0	9	6.0	141	94.0
	臺東郵局	50	100.0	6	12.0	44	88.0
	花蓮郵局	50	100.0	7	14.0	43	86.0

表II-18 郵局提供關懷獨居長者之服務措施滿意度【問卷第 7-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		491	100.0	58	11.8	1	0.2	6	1.2	234	47.7	192	39.1
性別	男性	204	100.0	26	12.7	1	0.5	6	2.9	95	46.6	76	37.3
	女性	287	100.0	32	11.1	0	0.0	0	0.0	139	48.4	116	40.4
年齡	20 歲以下	5	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	100.0	0	0.0
	20~29 歲	35	100.0	2	5.7	0	0.0	0	0.0	19	54.3	14	40.0
	30~39 歲	63	100.0	6	9.5	0	0.0	2	3.2	28	44.4	27	42.9
	40~49 歲	46	100.0	6	13.0	0	0.0	0	0.0	21	45.7	19	41.3
	50~59 歲	117	100.0	24	20.5	0	0.0	0	0.0	48	41.0	45	38.5
	60 歲以上	225	100.0	20	8.9	1	p.4	4	1.8	113	50.2	87	38.7
教育程度	國小及以下	64	100.0	5	7.8	0	0.0	1	1.6	41	64.1	17	26.6
	國(初)中	62	100.0	8	12.9	0	0.0	0	0.0	29	46.8	25	40.3
	高中(職)	140	100.0	16	11.4	0	0.0	1	0.7	59	42.1	64	45.7
	專科	57	100.0	7	12.3	0	0.0	1	1.8	28	49.1	21	36.8
	大學及以上	168	100.0	22	13.1	1	0.6	3	1.8	77	45.8	65	38.7
職業	公司負責人	35	100.0	4	11.4	0	0.0	0	0.0	10	28.6	21	60.0
	經理人員	17	100.0	2	11.8	0	0.0	0	0.0	7	41.2	8	47.1
	專業人士	28	100.0	8	28.6	0	0.0	0	0.0	8	28.6	12	42.9
	基層職員	73	100.0	8	11.0	0	0.0	0	0.0	36	49.3	29	39.7
	業務、銷售人員	39	100.0	4	10.3	0	0.0	0	0.0	23	59.0	12	30.8
	技術人員	9	100.0	1	11.1	0	0.0	0	0.0	5	55.6	3	33.3
	作業員	14	100.0	1	7.1	0	0.0	2	14.3	9	64.3	2	14.3
	農林漁牧業	13	100.0	3	23.1	0	0.0	0	0.0	6	46.2	4	30.8
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	251	100.0	22	8.8	1	0.4	3	1.2	124	49.4	101	40.2
	其他	12	100.0	5	41.7	0	0.0	1	8.3	6	50.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	62	100.0	8	12.9	1	1.6	0	0.0	27	43.5	26	41.9
	基隆郵局	14	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	64.3	5	35.7
	板橋郵局	46	100.0	12	26.1	0	0.0	0	0.0	18	39.1	16	34.8
	三重郵局	32	100.0	9	28.1	0	0.0	0	0.0	5	15.6	18	56.3
	宜蘭郵局	5	100.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	3	60.0	1	20.0
	新竹郵局	20	100.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	11	55.0	7	35.0
	桃園郵局	47	100.0	4	8.5	0	0.0	0	0.0	25	53.2	18	38.3
	苗栗郵局	8	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	62.5	3	37.5
	臺中郵局	46	100.0	2	4.3	0	0.0	0	0.0	24	52.2	20	43.5
	彰化郵局	25	100.0	4	16.0	0	0.0	0	0.0	13	52.0	8	32.0
	南投郵局	12	100.0	2	16.7	0	0.0	0	0.0	7	58.3	3	25.0
	嘉義郵局	20	100.0	4	20.0	0	0.0	2	10.0	1	5.0	13	65.0
	雲林郵局	18	100.0	1	5.6	0	0.0	0	0.0	9	50.0	8	44.4
	臺南郵局	46	100.0	2	4.3	0	0.0	0	0.0	29	63.0	15	32.6
	高雄郵局	64	100.0	3	4.7	0	0.0	3	4.7	33	51.6	25	39.1
	澎湖郵局	4	100.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0	2	50.0	1	25.0
	屏東郵局	9	100.0	2	22.2	0	0.0	0	0.0	5	55.6	2	22.2
	臺東郵局	6	100.0	2	33.3	0	0.0	0	0.0	4	66.7	0	0.0
	花蓮郵局	7	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	57.1	3	42.9

表II-19 認為郵局在投遞服務上是否需要改善【問卷第 8-1 題】

		總計		需要		不需要	
		N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	547	12.7	3774	87.3
性別	男性	1725	100.0	233	13.5	1492	86.5
	女性	2596	100.0	314	12.1	2282	87.9
年齡	20 歲以下	49	100.0	2	4.1	47	95.9
	20~29 歲	196	100.0	10	5.1	186	94.9
	30~39 歲	336	100.0	47	14.0	289	86.0
	40~49 歲	527	100.0	66	12.5	461	87.5
	50~59 歲	860	100.0	152	17.7	708	82.3
	60 歲以上	2353	100.0	270	11.5	2083	88.5
教育程度	國小及以下	753	100.0	45	6.0	708	94.0
	國(初)中	570	100.0	62	10.9	508	89.1
	高中(職)	1237	100.0	148	12.0	1089	88.0
	專科	540	100.0	85	15.7	455	84.3
	大學及以上	1221	100.0	207	17.0	1014	83.0
職業	公司負責人	261	100.0	40	15.3	221	84.7
	經理人員	104	100.0	22	21.2	82	78.8
	專業人士	219	100.0	33	15.1	186	84.9
	基層職員	555	100.0	88	15.9	467	84.1
	業務、銷售人員	269	100.0	36	13.4	233	86.6
	技術人員	157	100.0	12	7.6	145	92.4
	作業員	95	100.0	11	11.6	84	88.4
	農林漁牧業	78	100.0	6	7.7	72	92.3
	軍人	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	無(待)業	2505	100.0	286	11.4	2219	88.6
	其他	75	100.0	13	17.3	62	82.7
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	82	13.7	518	86.3
	基隆郵局	140	100.0	24	17.1	116	82.9
	板橋郵局	410	100.0	57	13.9	353	86.1
	三重郵局	270	100.0	38	14.1	232	85.9
	宜蘭郵局	80	100.0	4	5.0	76	95.0
	新竹郵局	160	100.0	21	13.1	139	86.9
	桃園郵局	360	100.0	42	11.7	318	88.3
	苗栗郵局	90	100.0	10	11.1	80	88.9
	臺中郵局	451	100.0	59	13.1	392	86.9
	彰化郵局	200	100.0	29	14.5	171	85.5
	南投郵局	90	100.0	15	16.7	75	83.3
	嘉義郵局	150	100.0	14	9.3	136	90.7
	雲林郵局	120	100.0	18	15.0	102	85.0
	臺南郵局	350	100.0	40	11.4	310	88.6
	高雄郵局	550	100.0	63	11.5	487	88.5
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	46	92.0
	屏東郵局	150	100.0	18	12.0	132	88.0
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	49	98.0
	花蓮郵局	50	100.0	8	16.0	42	84.0

表II-20 認為郵局在投遞服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 8-2 題】

		回答人數		信件不能及時送達(太慢、延誤)		信件送錯地址(誤投)		郵件丟在地上不置於信箱內		郵差應對口氣欠佳		信件遺失		投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領		郵件污損		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		547	100.0	72	13.2	107	19.6	39	7.1	29	5.3	16	2.9	167	30.5	4	0.7	202	36.9
性別	男性	233	100.0	32	13.7	41	17.6	14	6.0	13	5.6	7	3.0	61	26.2	3	1.3	99	42.5
	女性	314	100.0	40	12.7	66	21.0	25	8.0	16	5.1	9	2.9	106	33.8	1	.3	103	32.8
年齡	20 歲以下	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	10	100.0	1	10.0	2	20.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0	1	10.0	0	0.0	5	50.0
	30~39 歲	47	100.0	7	14.9	5	10.6	4	8.5	1	2.1	1	2.1	12	25.5	1	2.1	18	38.3
	40~49 歲	66	100.0	10	15.2	15	22.7	6	9.1	2	3.0	5	7.6	18	27.3	2	3.0	25	37.9
	50~59 歲	152	100.0	25	16.4	31	20.4	10	6.6	9	5.9	4	2.6	53	34.9	0	0.0	43	28.3
	60 歲以上	270	100.0	29	10.7	54	20.0	18	6.7	15	5.6	6	2.2	83	30.7	1	.4	111	41.1
教育程度	國小及以下	45	100.0	5	11.1	10	22.2	7	15.6	0	0.0	0	0.0	11	24.4	1	2.2	14	31.1
	國(初)中	62	100.0	1	1.6	11	17.7	6	9.7	11	17.7	2	3.2	27	43.5	0	0.0	17	27.4
	高中(職)	148	100.0	18	12.2	30	20.3	10	6.8	7	4.7	4	2.7	39	26.4	0	0.0	59	39.9
	專科	85	100.0	14	16.5	16	18.8	5	5.9	3	3.5	4	4.7	25	29.4	2	2.4	33	38.8
	大學及以上	207	100.0	34	16.4	40	19.3	11	5.3	8	3.9	6	2.9	65	31.4	1	.5	79	38.2
職業	公司負責人	40	100.0	5	12.5	5	12.5	2	5.0	2	5.0	0	0.0	10	25.0	1	2.5	20	50.0
	經理人員	22	100.0	3	13.6	3	13.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	45.5	0	0.0	10	45.5
	專業人士	33	100.0	3	9.1	10	30.3	2	6.1	0	0.0	1	3.0	8	24.2	0	0.0	15	45.5
	基層職員	88	100.0	15	17.0	10	11.4	10	11.4	2	2.3	4	4.5	29	33.0	1	1.1	28	31.8
	業務、銷售人員	36	100.0	9	25.0	8	22.2	0	0.0	0	0.0	5	13.9	9	25.0	0	0.0	14	38.9
	技術人員	12	100.0	2	16.7	2	16.7	1	8.3	2	16.7	0	0.0	4	33.3	1	8.3	4	33.3
	作業員	11	100.0	1	9.1	4	36.4	0	0.0	2	18.2	0	0.0	4	36.4	0	0.0	4	36.4
	農林漁牧業	6	100.0	0	0.0	2	33.3	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	50.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	286	100.0	33	11.5	60	21.0	21	7.3	20	7.0	6	2.1	87	30.4	1	.3	100	35.0
	其他	13	100.0	1	7.7	3	23.1	2	15.4	1	7.7	0	0.0	6	46.2	0	0.0	4	30.8
責任中心局	臺北郵局	82	100.0	12	14.6	11	13.4	0	0.0	2	2.4	2	2.4	24	29.3	0	0.0	39	47.6
	基隆郵局	24	100.0	2	8.3	4	16.7	1	4.2	0	0.0	0	0.0	12	50.0	0	0.0	8	33.3
	板橋郵局	57	100.0	7	12.3	8	14.0	2	3.5	1	1.8	3	5.3	20	35.1	1	1.8	24	42.1
	三重郵局	38	100.0	4	10.5	4	10.5	0	0.0	4	10.5	3	7.9	10	26.3	1	2.6	17	44.7
	宜蘭郵局	4	100.0	1	25.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0
	新竹郵局	21	100.0	3	14.3	8	38.1	1	4.8	1	4.8	1	4.8	8	38.1	0	0.0	2	9.5
	桃園郵局	42	100.0	4	9.5	6	14.3	4	9.5	1	2.4	0	0.0	18	42.9	0	0.0	14	33.3
	苗栗郵局	10	100.0	0	0.0	3	30.0	1	10.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	0	0.0	5	50.0
	臺中郵局	59	100.0	13	22.0	17	28.8	6	10.2	6	10.2	2	3.4	13	22.0	0	0.0	20	33.9
	彰化郵局	29	100.0	5	17.2	7	24.1	0	0.0	2	6.9	1	3.4	8	27.6	1	3.4	11	37.9
	南投郵局	15	100.0	1	6.7	1	6.7	3	20.0	1	6.7	0	0.0	8	53.3	0	0.0	4	26.7
	嘉義郵局	14	100.0	0	0.0	2	14.3	0	0.0	2	14.3	0	0.0	2	14.3	0	0.0	8	57.1
	雲林郵局	18	100.0	4	22.2	2	11.1	1	5.6	4	22.2	2	11.1	6	33.3	0	0.0	4	22.2
	臺南郵局	40	100.0	5	12.5	11	27.5	5	12.5	0	0.0	0	0.0	6	15.0	1	2.5	19	47.5
	高雄郵局	63	100.0	5	7.9	12	19.0	9	14.3	3	4.8	0	0.0	25	39.7	0	0.0	19	30.2
	澎湖郵局	4	100.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0
	屏東郵局	18	100.0	6	33.3	3	16.7	3	16.7	2	11.1	1	5.6	1	5.6	0	0.0	5	27.8
	臺東郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	8	100.0	0	0.0	6	75.0	1	12.5	0	0.0	0	0.0	2	25.0	0	0.0	1	12.5

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表II-21 郵件丟在地上不置於信箱內的情形(複選)【問卷第 8-3 題】

		回答人數		設有信箱，郵件仍被丟置於地上		未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上		郵件體積過大，無法完全置入信箱		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		39	100.0	23	59.0	13	33.3	7	17.9	0	0.0
性別	男性	14	100.0	8	57.1	5	35.7	2	14.3	0	0.0
	女性	25	100.0	15	60.0	8	32.0	5	20.0	0	0.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30~39 歲	4	100.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	40~49 歲	6	100.0	3	50.0	3	50.0	1	16.7	0	0.0
	50~59 歲	10	100.0	7	70.0	3	30.0	0	0.0	0	0.0
	60 歲以上	18	100.0	10	55.6	5	27.8	6	33.3	0	0.0
教育程度	國小及以下	7	100.0	3	42.9	2	28.6	2	28.6	0	0.0
	國(初)中	6	100.0	4	66.7	3	50.0	1	16.7	0	0.0
	高中(職)	10	100.0	6	60.0	3	30.0	3	30.0	0	0.0
	專科	5	100.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0
	大學及以上	11	100.0	9	81.8	1	9.1	1	9.1	0	0.0
職業	公司負責人	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	經理人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	專業人士	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	基層職員	10	100.0	6	60.0	5	50.0	0	0.0	0	0.0
	業務、銷售人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	技術人員	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	作業員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農林漁牧業	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	21	100.0	12	57.1	6	28.6	6	28.6	0	0.0
	其他	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	基隆郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	三重郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	宜蘭郵局	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	桃園郵局	4	100.0	3	75.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0
	苗栗郵局	1	100.0	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	6	100.0	5	83.3	2	33.3	0	0.0	0	0.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	南投郵局	3	100.0	3	100.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	5	100.0	2	40.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0
	高雄郵局	9	100.0	7	77.8	2	22.2	0	0.0	0	0.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	3	100.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表 5-1 【整體】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		4313	100.0	88.3	88.6	88.4	88.4	87.7	88.0	88.2	88.0	87.9	88.0	87.1	87.5	88.0	87.9
員工人數	10 人以下	1071	24.8	88.0	88.5	88.3	88.2	87.4	87.8	88.0	88.0	87.7	88.1	87.1	87.6	87.8	87.9
	11~50 人	1452	33.7	88.4	88.7	88.5	88.4	87.9	88.0	88.3	87.9	87.9	88.0	87.1	87.6	88.0	87.9
	51~100 人	619	14.4	88.6	88.7	88.3	88.5	87.9	88.2	88.2	88.2	88.0	88.1	87.2	87.6	88.1	87.9
	100 人以上	1171	27.2	88.3	88.5	88.4	88.4	87.8	88.2	88.5	88.0	88.0	88.0	86.9	87.4	88.0	87.9
所屬行業別	製造業	3086	71.6	88.4	88.7	88.5	88.5	87.9	88.1	88.4	88.1	88.0	88.1	87.1	87.6	88.1	88.0
	營造業	95	2.2	87.9	88.1	87.7	87.7	87.8	88.0	87.8	88.1	88.0	88.3	87.5	87.9	87.9	87.4
	批發/零售/餐飲業	419	9.7	87.9	88.3	88.4	88.2	87.2	87.7	88.1	87.9	87.5	88.1	87.2	87.6	87.8	88.1
	運輸/倉儲/通信業	61	1.4	87.4	87.8	87.5	87.5	87.0	87.3	87.1	87.4	87.3	87.5	86.3	87.0	87.2	87.5
	金融/保險/不動產業	29	0.7	88.1	88.3	89.3	88.2	87.4	88.6	88.8	86.9	87.8	87.1	87.1	86.9	87.7	87.9
	工商服務業	281	6.5	87.7	87.6	87.4	87.6	86.7	87.3	86.9	87.1	87.0	87.3	86.5	86.9	87.2	86.9
	社會/個人服務業	167	3.9	88.4	88.8	88.6	88.5	86.7	87.9	88.3	87.1	87.5	87.3	85.5	86.4	87.6	87.8
	其他	175	4.1	88.3	89.2	88.8	88.7	88.2	88.4	88.8	88.7	88.5	88.6	87.6	88.1	88.5	88.2
成立時間	5 年以下	150	3.5	87.0	87.6	87.8	87.5	87.6	87.3	87.4	87.8	87.6	87.5	87.1	87.3	87.4	87.1
	5~10 年	410	9.5	87.9	87.9	88.0	87.8	87.4	87.2	87.5	87.6	87.3	87.6	87.0	87.3	87.5	87.4
	10~20 年	880	20.4	88.3	88.5	88.2	88.3	87.8	87.9	87.9	87.9	87.7	88.1	87.2	87.6	87.9	87.9
	20 年以上	2873	66.6	88.4	88.8	88.5	88.5	87.8	88.3	88.5	88.1	88.0	88.1	87.0	87.6	88.1	88.0
接觸郵差次數***	一次及以下	3157	73.2	88.2	88.5	88.3	88.3	87.7	88.0	88.1	87.9	87.8	88.0	87.0	87.5	87.9	87.8
	二次	757	17.6	89.1	89.4	89.0	89.1	88.5	88.8	89.1	88.8	88.6	88.7	87.6	88.1	88.7	88.5
	三次	96	2.2	88.5	88.8	88.6	88.6	87.4	88.3	88.9	88.4	88.1	88.6	86.7	87.7	88.2	88.6
	四次以上	26	0.6	88.8	88.5	89.0	88.7	87.5	87.7	88.3	87.7	87.8	88.1	87.0	87.5	88.0	87.3
	不一定	277	6.4	86.9	87.4	87.2	87.2	86.4	86.6	87.1	86.5	86.6	86.9	86.1	86.5	86.7	86.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 5-2 【臺北郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		700	100.0	88.5	88.8	88.5	88.5	87.8	88.2	88.5	88.2	88.1	88.1	87.0	87.5	88.1	88.0
員工人數	10 人以下	211	30.1	87.4	87.9	87.5	87.6	87.0	87.3	87.3	87.3	87.2	87.2	86.5	86.8	87.2	87.5
	11~50 人	233	33.3	89.0	89.2	89.2	89.0	88.2	88.6	88.9	88.3	88.4	88.4	86.8	87.6	88.3	88.0
	51~100 人	106	15.1	88.8	89.4	88.7	88.9	88.5	88.7	89.5	89.2	88.7	88.6	87.7	88.1	88.6	88.6
	100 人以上	150	21.4	88.9	89.1	88.7	89.0	88.1	88.6	88.8	88.7	88.4	88.5	87.6	88.0	88.5	88.1
所屬行業別 *	製造業	464	66.3	88.9	89.2	89.0	89.0	88.3	88.5	88.8	88.7	88.4	88.4	87.5	87.9	88.5	88.2
	營造業	20	2.9	88.3	89.0	88.1	88.2	90.3	91.7	89.7	88.5	90.2	89.5	86.5	88.0	88.9	89.5
	批發/零售/餐飲業	87	12.4	87.8	88.1	87.7	87.8	86.6	87.2	87.9	87.1	86.9	87.6	86.5	87.1	87.2	88.3
	運輸/倉儲/通信業	2	0.3	95.0	90.0	-	90.0	85.0	85.0	90.0	95.0	87.5	90.0	85.0	87.5	88.1	85.0
	金融/保險/不動產業	13	1.9	87.3	86.7	86.8	86.7	85.0	88.0	88.0	86.8	86.5	85.8	86.7	85.8	86.3	86.7
	工商服務業	58	8.3	86.4	86.2	86.3	86.4	86.7	87.0	86.5	86.4	86.8	86.7	84.8	85.7	86.4	86.0
	社會/個人服務業	30	4.3	89.5	90.0	88.9	89.3	86.8	88.0	88.8	88.3	88.2	87.0	86.0	86.5	88.2	88.3
	其他	26	3.7	87.9	88.8	87.2	88.0	87.0	87.4	88.5	87.0	87.3	88.5	88.1	88.3	87.7	87.3
成立時間	5 年以下	38	5.4	87.6	88.2	88.2	88.0	87.4	86.5	87.3	87.8	87.2	86.3	86.1	86.2	87.3	87.4
	5~10 年	66	9.4	88.4	87.8	88.3	88.0	87.8	88.2	88.8	87.7	87.9	87.9	88.1	87.8	87.9	87.8
	10~20 年	159	22.7	88.1	88.5	87.6	88.1	87.8	87.6	87.8	87.6	87.6	88.0	86.9	87.4	87.7	87.3
	20 年以上	437	62.4	88.7	89.1	88.9	88.8	87.9	88.6	88.8	88.5	88.3	88.3	87.0	87.7	88.3	88.3
接觸郵差次數	一次及以下	524	74.9	88.5	88.8	88.7	88.5	88.0	88.3	88.4	88.4	88.2	88.1	86.8	87.4	88.1	88.0
	二次	110	15.7	89.4	89.8	88.9	89.3	88.7	88.8	89.7	88.6	88.8	88.8	88.5	88.6	88.9	88.5
	三次	13	1.9	88.1	89.6	88.6	89.1	85.8	88.6	88.6	88.3	87.5	89.6	88.1	88.8	88.3	88.1
	四次以上	1	0.1	85.0	95.0	85.0	88.3	85.0	85.0	95.0	85.0	87.5	85.0	85.0	85.0	87.2	85.0
	不一定	52	7.4	86.6	86.7	85.2	86.7	85.0	85.8	86.1	85.4	85.8	86.0	86.4	86.0	86.0	86.2

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-3 【基隆郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		110	100.0	87.6	86.9	87.2	87.2	87.2	87.5	87.7	87.6	87.5	87.6	87.1	87.3	87.3	87.3
員工人數	10 人以下	25	22.7	87.0	87.0	86.7	86.9	86.7	86.0	86.0	86.6	86.6	86.6	88.2	87.4	86.9	86.6
	11~50 人	37	33.6	89.3	87.7	88.4	88.4	88.6	89.0	88.2	88.0	88.4	88.6	88.2	88.4	88.4	88.2
	51~100 人	20	18.2	89.4	88.0	89.4	88.7	88.0	88.0	88.8	89.0	88.3	89.0	89.0	89.0	88.7	87.0
	100 人以上	28	25.5	84.6	85.0	84.6	84.8	85.4	85.9	87.9	86.9	86.4	86.1	83.1	84.6	85.4	86.8
所屬行業別	製造業	83	75.5	87.7	87.0	87.2	87.2	87.2	87.5	88.0	87.8	87.6	87.8	87.1	87.4	87.4	87.8
	營造業	3	2.7	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3
	批發/零售/餐飲業	11	10.0	88.6	86.8	88.6	88.0	88.6	89.0	90.0	87.7	88.6	87.7	86.8	87.3	88.1	85.0
	運輸/倉儲/通信業	1	0.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	10	9.1	86.0	86.0	85.0	85.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0	86.0	85.4	85.0
	社會/個人服務業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	其他	2	1.8	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	88.8	90.0	90.0	90.0	89.4	90.0
成立時間	5 年以下	2	1.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	5~10 年	13	11.8	85.8	85.8	85.8	85.8	85.8	85.8	86.0	85.0	85.6	85.0	85.0	85.0	85.5	85.0
	10~20 年	26	23.6	89.2	88.1	88.1	88.5	88.3	87.4	86.1	89.2	88.1	89.0	88.8	88.8	88.4	87.7
	20 年以上	69	62.7	87.4	86.7	87.2	87.0	87.2	87.9	88.7	87.5	87.6	87.6	86.9	87.2	87.4	87.6
接觸郵差次數	一次及以下	78	70.9	87.7	87.2	86.8	87.2	86.7	86.9	87.0	86.8	86.9	87.2	86.7	86.9	87.0	86.9
	二次	19	17.3	86.7	85.5	88.7	86.9	89.2	90.0	91.4	88.7	89.3	88.2	87.6	87.9	88.2	88.2
	三次	4	3.6	92.5	87.5	87.5	89.2	87.5	87.5	85.0	92.5	89.2	87.5	87.5	87.5	88.8	90.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	9	8.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	89.4	87.8	89.4	89.4	89.4	88.0	87.2

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-4 【板橋郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		350	100.0	88.7	88.3	88.6	88.4	87.9	88.2	88.4	87.8	87.9	88.0	87.1	87.6	88.0	88.0
員工人數	10 人以下	65	18.6	88.5	87.9	88.3	88.1	87.1	88.2	88.4	88.3	87.8	88.1	86.1	87.1	87.7	88.1
	11~50 人	129	36.9	88.7	89.2	89.2	89.0	88.4	88.3	88.7	88.1	88.1	88.1	88.0	88.0	88.4	88.5
	51~100 人	46	13.1	88.1	86.7	86.9	87.1	86.6	86.7	86.8	86.3	86.5	86.7	85.4	86.2	86.7	86.8
	100 人以上	110	31.4	89.0	88.2	88.7	88.6	88.3	88.6	88.8	87.8	88.2	88.4	87.5	87.9	88.3	88.0
所屬行業別	製造業	288	82.3	88.8	88.5	88.8	88.6	88.1	88.1	88.4	88.0	87.9	88.1	87.1	87.6	88.1	88.1
	營造業	13	3.7	87.7	86.5	86.8	86.8	86.5	87.3	87.3	87.3	87.1	87.3	86.5	86.9	87.0	86.5
	批發/零售/餐飲業	17	4.9	89.4	87.4	87.5	88.1	87.5	88.8	87.9	86.8	87.6	87.9	87.9	87.9	88.0	88.5
	運輸/倉儲/通信業	10	2.9	87.0	87.0	87.5	87.0	87.0	87.0	87.5	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0
	金融/保險/不動產業	3	0.9	85.0	88.3	95.0	87.2	88.3	88.3	88.3	85.0	87.5	88.3	88.3	88.3	87.6	88.3
	工商服務業	10	2.9	88.0	86.0	86.0	86.7	85.0	88.8	90.0	89.0	87.8	88.0	88.0	88.0	87.4	88.0
	社會/個人服務業	6	1.7	90.0	88.3	90.0	89.4	89.0	91.0	91.0	85.0	88.3	86.7	86.7	86.7	88.1	86.7
	其他	3	0.9	88.3	95.0	95.0	91.7	88.3	95.0	95.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	89.4	95.0
成立時間 **	5 年以下	13	3.7	86.0	85.0	86.5	85.9	85.0	86.5	86.7	87.3	86.3	87.3	86.5	86.9	86.3	86.5
	5~10 年	34	9.7	87.1	87.1	86.9	86.9	87.4	86.3	86.4	86.6	86.6	86.2	86.5	86.3	86.6	85.6
	10~20 年	71	20.3	88.6	88.5	88.1	88.4	87.1	87.9	88.7	87.5	87.5	87.4	86.1	86.8	87.6	88.9
	20 年以上	232	66.3	89.0	88.7	89.1	88.8	88.4	88.6	88.8	88.1	88.2	88.5	87.6	88.0	88.4	88.2
接觸郵差次數	一次及以下	266	76.0	88.4	88.1	88.3	88.2	87.6	88.0	88.1	87.3	87.5	87.5	86.7	87.1	87.7	87.9
	二次	57	16.3	89.6	89.0	89.3	89.3	89.2	89.1	89.5	89.7	89.1	89.9	89.0	89.5	89.3	88.9
	三次	6	1.7	91.7	90.0	90.0	90.6	86.7	86.7	90.0	88.3	87.9	90.0	86.7	88.3	88.9	90.0
	四次以上	3	0.9	91.7	88.3	91.7	90.6	88.3	88.3	90.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	89.1	88.3
	不一定	18	5.1	87.4	88.3	89.4	88.2	88.3	88.3	88.5	88.3	88.3	88.3	87.2	87.8	88.2	87.2

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 5-5 【三重郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		260	100.0	88.7	89.5	89.3	89.1	88.1	88.6	88.8	88.8	88.4	88.4	87.4	87.9	88.5	88.6
員工人數	10 人以下	37	14.2	89.9	89.6	89.9	89.7	87.4	89.3	87.1	88.7	88.2	89.9	88.8	89.3	89.0	89.6
	11~50 人	112	43.1	87.9	89.3	88.8	88.5	86.8	87.3	88.8	88.2	87.5	87.5	86.8	87.1	87.7	88.4
	51~100 人	47	18.1	89.2	90.1	89.9	89.9	90.0	88.9	88.3	89.2	89.1	88.6	88.4	88.5	89.2	88.6
	100 人以上	64	24.6	88.9	89.5	89.5	89.2	89.5	90.2	90.0	89.5	89.5	89.1	87.0	88.0	89.0	88.4
所屬行業別	製造業	210	80.8	88.7	89.5	89.1	89.0	88.3	88.3	89.0	88.8	88.4	88.2	87.3	87.8	88.4	88.6
	營造業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	批發/零售/餐飲業	16	6.2	86.3	88.8	90.7	88.3	87.5	88.8	87.2	87.5	87.5	89.4	88.1	88.8	88.1	86.9
	運輸/倉儲/通信業	3	1.2	95.0	95.0	95.0	95.0	88.3	95.0	95.0	95.0	92.8	95.0	88.3	91.7	93.3	95.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	12	4.6	90.8	89.2	89.2	89.7	86.7	92.0	88.3	91.0	89.0	90.0	90.8	90.4	89.7	89.2
	社會/個人服務業	5	1.9	89.0	91.0	91.0	90.3	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	83.0	86.0	88.8	89.0
	其他	14	5.4	87.9	89.3	89.3	88.8	87.9	87.9	86.8	87.9	87.7	87.9	86.4	87.1	88.0	89.3
成立時間	5 年以下	2	.8	85.0	95.0	-	90.0	85.0	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0
	5~10 年	15	5.8	86.8	88.3	89.6	87.9	87.7	90.5	87.9	87.3	87.8	89.6	89.0	89.0	88.2	87.7
	10~20 年	70	26.9	88.5	89.9	88.8	89.2	87.6	87.3	88.1	89.2	87.9	87.9	87.3	87.6	88.3	88.3
	20 年以上	173	66.5	88.9	89.4	89.5	89.1	88.4	88.9	89.0	88.7	88.6	88.5	87.3	87.9	88.5	88.7
接觸郵差次數	一次及以下	191	73.5	88.4	89.4	89.2	89.0	87.6	88.4	88.5	88.7	88.2	88.1	87.4	87.7	88.3	88.6
	二次	44	16.9	88.5	89.8	89.5	88.9	88.8	88.7	88.9	88.8	88.4	89.3	87.7	88.4	88.6	88.4
	三次	10	3.8	93.0	90.0	90.0	91.0	92.0	92.0	92.0	91.0	91.8	92.0	86.0	89.0	90.9	90.0
	四次以上	5	1.9	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0
	不一定	10	3.8	90.0	90.0	90.6	90.0	90.0	87.5	87.9	88.8	88.3	87.0	88.0	87.5	88.8	88.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-6 【宜蘭郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		81	100.0	86.8	87.2	87.4	87.1	86.5	86.7	86.9	87.2	86.7	87.0	87.1	87.0	86.9	87.2
員工人數	10 人以下	43	53.1	87.1	87.8	88.5	87.8	86.5	87.0	87.0	87.3	86.8	87.1	88.1	87.4	87.3	87.8
	11~50 人	24	29.6	86.7	86.7	86.7	86.7	86.8	86.8	87.0	86.7	86.8	86.3	86.3	86.3	86.6	86.7
	51~100 人	7	8.6	86.4	85.0	85.0	85.5	85.0	85.0	85.0	86.4	85.4	87.9	86.4	87.1	85.8	85.0
	100 人以上	7	8.6	85.0	87.9	86.4	86.4	86.4	86.4	87.9	89.3	87.5	87.9	85.0	86.4	86.9	87.9
所屬行業別	製造業	20	24.7	85.5	86.0	85.5	85.7	85.0	85.0	85.6	85.5	85.3	85.0	85.0	85.0	85.3	86.0
	營造業	1	1.2	95.0	85.0	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	95.0	87.5	95.0	95.0	95.0	89.4	85.0
	批發/零售/餐飲業	14	17.3	88.6	88.6	88.1	88.6	87.1	87.5	88.6	88.6	87.9	88.6	88.6	88.6	88.3	88.6
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	1	1.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0		85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	工商服務業	19	23.5	86.1	87.6	88.8	87.4	86.3	87.1	85.8	87.1	86.6	86.6	86.7	86.3	86.9	87.1
	社會/個人服務業	16	19.8	85.6	86.9	87.1	86.5	87.1	87.1	87.3	86.4	86.8	86.9	86.9	86.9	86.7	86.9
	其他	10	12.3	89.0	88.0	89.0	88.7	88.0	88.0	88.0	89.0	88.3	89.0	90.0	89.5	88.7	89.0
成立時間 **	5 年以下	4	4.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	5~10 年	14	17.3	85.7	85.0	85.0	85.2	85.0	85.0	85.0	85.9	85.2	85.0	86.5	85.4	85.3	85.0
	10~20 年	11	13.6	85.9	86.8	88.6	87.1	86.1	86.0	86.3	85.9	86.1	85.0	85.9	85.5	86.3	85.0
	20 年以上	52	64.2	87.4	88.1	87.9	87.8	87.0	87.5	87.4	87.9	87.4	88.1	87.7	87.9	87.6	88.5
接觸郵差次數	一次及以下	62	76.5	86.8	87.1	87.2	87.1	86.1	86.5	86.5	87.3	86.5	86.9	86.9	86.9	86.8	87.1
	二次	11	13.6	86.8	87.7	88.0	87.4	87.7	87.2	88.0	85.9	87.2	87.7	87.7	87.7	87.5	87.7
	三次	1	1.2	85.0	95.0	95.0	91.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.9	95.0
	四次以上	1	1.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	不一定	6	7.4	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	83.3	85.0	83.3	84.8	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-7 【新竹郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		150	100.0	88.6	89.0	88.4	88.5	87.2	88.6	89.1	87.9	88.0	88.3	87.0	87.7	88.1	87.9
員工人數	10 人以下	38	25.3	88.2	89.5	88.5	88.7	87.1	88.8	88.9	87.7	87.9	88.2	87.4	87.8	88.2	87.4
	11~50 人	41	27.3	89.1	89.2	88.7	88.6	87.2	88.1	88.8	88.0	87.8	87.9	86.5	87.2	87.8	88.0
	51~100 人	16	10.7	89.4	88.1	89.0	89.0	87.7	88.3	89.7	88.3	88.3	89.4	89.7	89.4	88.8	89.4
	100 人以上	55	36.7	88.3	88.9	88.0	88.2	87.2	88.9	89.2	87.9	88.2	88.5	86.5	87.5	88.0	87.7
所屬行業別	製造業	93	62.0	88.7	89.1	88.2	88.5	87.4	88.9	89.2	88.3	88.2	88.3	87.0	87.6	88.1	88.1
	營造業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	批發/零售/餐飲業	17	11.3	87.4	87.9	88.6	87.7	84.3	86.4	87.1	86.8	86.0	87.9	85.6	86.8	86.8	86.2
	運輸/倉儲/通信業	3	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	81.7	83.3	84.6	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	17	11.3	89.1	88.5	87.9	88.5	87.4	88.1	88.8	86.8	87.8	88.5	88.1	88.2	88.1	87.9
	社會/個人服務業	5	3.3	85.0	90.0	95.0	88.3	85.0	95.0	95.0	87.0	88.0	85.0	85.0	85.0	87.1	85.0
	其他	15	10.0	90.7	91.4	89.5	90.6	89.6	90.5	90.8	89.3	90.1	90.3	89.7	90.0	90.2	89.7
成立時間	5 年以下	3	2.0	91.7	95.0	95.0	93.3	90.0	91.7	91.7	91.7	90.8	91.7	91.7	91.7	91.8	91.7
	5~10 年	12	8.0	90.0	90.0	88.8	89.5	87.0	88.8	89.4	86.1	87.3	88.3	87.5	87.9	88.2	87.5
	10~20 年	30	20.0	86.7	87.6	86.9	87.0	86.1	86.1	86.6	86.7	86.3	86.7	86.4	86.5	86.5	86.7
	20 年以上	105	70.0	88.9	89.2	88.7	88.7	87.5	89.3	89.7	88.3	88.5	88.7	87.0	87.9	88.4	88.2
接觸郵差次數	一次及以下	97	64.7	88.4	88.8	88.0	88.3	87.2	88.4	88.8	88.0	87.9	87.9	86.5	87.2	87.9	87.6
	二次	31	20.7	89.2	89.0	89.6	89.1	88.8	89.8	89.8	88.2	88.9	89.2	87.7	88.4	88.9	89.2
	三次	5	3.3	87.0	89.0	89.0	88.3	87.0	89.0	90.0	87.5	88.0	89.0	87.5	88.0	88.1	87.0
	四次以上	3	2.0	91.7	91.7	88.3	90.6	85.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	81.7	85.0	88.2	88.3
	不一定	14	9.3	88.1	90.5	87.5	88.6	84.1	87.0	88.3	86.7	86.7	89.3	90.0	89.6	87.9	87.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-8 【桃園郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		322	100.0	87.9	88.0	88.1	87.9	87.8	87.8	88.0	87.8	87.7	88.0	86.8	87.4	87.7	87.5
員工人數	10 人以下	75	23.3	88.1	88.2	88.4	88.1	88.7	88.9	88.8	88.5	88.6	89.1	87.5	88.3	88.4	88.0
	11~50 人	111	34.5	88.2	88.5	88.1	88.1	87.7	87.8	87.9	87.8	87.7	87.3	86.8	87.1	87.7	87.1
	51~100 人	55	17.1	87.4	87.9	88.1	87.8	87.6	87.9	88.1	88.0	87.8	88.1	87.0	87.5	87.8	87.5
	100 人以上	81	25.2	87.7	87.3	87.9	87.5	87.1	86.9	87.2	86.9	86.9	87.7	85.9	86.8	87.1	87.6
所屬行業別	製造業	243	75.5	87.9	88.2	87.9	88.0	87.6	87.5	87.8	87.5	87.5	87.8	86.7	87.3	87.6	87.5
	營造業	10	3.1	89.4	88.0	89.4	88.0	89.0	90.0	89.3	89.0	89.3	89.0	86.0	87.5	88.6	86.0
	批發/零售/餐飲業	19	5.9	86.8	87.1	88.2	87.4	87.4	88.3	89.0	88.9	88.2	88.7	88.9	88.7	88.0	88.9
	運輸/倉儲/通信業	3	0.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	7	2.2	87.9	88.3	91.0	88.3	87.9	86.7	86.7	88.3	87.9	87.9	86.4	87.1	87.8	86.4
	工商服務業	11	3.4	88.6	87.7	88.6	88.3	89.5	89.5	87.7	88.6	88.9	89.5	89.5	89.5	88.8	88.6
	社會/個人服務業	11	3.4	87.0	87.7	87.2	87.1	86.8	88.0	86.4	86.8	87.1	86.8	84.1	85.5	86.7	86.8
	其他	18	5.6	88.3	88.3	89.1	88.6	89.4	89.4	89.7	88.9	89.4	88.9	86.1	87.5	88.7	87.2
成立時間	5 年以下	11	3.4	87.0	88.0	87.2	87.3	87.2	87.0	86.8	87.0	86.8	86.8	87.7	87.3	87.0	87.7
	5~10 年	20	6.2	87.9	88.5	87.8	87.9	86.9	87.4	86.4	86.5	86.6	88.5	87.5	88.0	87.4	87.1
	10~20 年	63	19.6	87.5	87.6	88.3	87.6	88.1	88.0	88.7	88.0	88.0	88.2	87.1	87.6	87.8	87.2
	20 年以上	228	70.8	88.1	88.1	88.1	88.0	87.8	87.9	87.9	87.8	87.8	87.9	86.6	87.3	87.7	87.6
接觸郵差次數	一次及以下	241	74.8	88.1	88.4	88.3	88.2	88.1	88.1	88.0	88.0	87.9	87.9	87.1	87.5	87.9	87.6
	二次	51	15.8	87.7	87.2	88.0	87.5	87.1	87.0	87.7	86.8	87.0	88.3	85.6	87.0	87.2	87.0
	三次	7	2.2	85.0	86.4	86.4	86.0	85.0	86.7	86.7	87.9	86.8	87.9	86.4	87.1	86.6	89.3
	四次以上	1	0.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	不一定	22	6.8	87.0	87.0	86.7	86.9	87.0	87.6	88.8	87.0	87.3	87.7	85.9	86.8	87.0	86.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 5-9 【苗栗郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		80	100.0	87.3	87.5	87.4	87.4	87.1	86.9	87.3	87.2	87.0	86.8	86.5	86.7	87.0	86.9
員工人數	10 人以下	18	22.5	86.7	87.2	86.8	86.9	86.8	86.9	85.8	87.4	86.9	86.7	85.6	86.4	86.7	86.7
	11~50 人	26	32.5	88.8	88.5	88.2	88.5	88.8	88.8	88.3	87.7	88.2	87.8	88.1	87.9	88.2	87.7
	51~100 人	9	11.3	86.1	86.1	86.1	86.1	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.2	86.1	86.7	85.8	85.0
	100 人以上	27	33.8	86.5	87.3	87.5	87.1	86.5	85.8	87.6	87.3	86.6	85.8	85.8	85.7	86.5	86.9
所屬行業別 *	製造業	58	72.5	87.6	87.3	87.5	87.5	87.1	86.9	87.4	87.1	87.0	86.8	86.6	86.6	87.0	87.1
	營造業	1	1.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	批發/零售/餐飲業	7	8.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	運輸/倉儲/通信業	3	3.8	85.0	88.3	85.0	86.1	88.3	88.3	85.0	88.3	88.3	88.3	85.0	88.3	87.4	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	8	10.0	86.3	88.8	86.7	87.3	85.0	85.0	85.0	86.4	85.5	85.0	85.0	85.0	85.8	85.0
	社會/個人服務業	2	2.5	85.0	90.0	90.0	88.3	95.0	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	89.4	90.0
	其他	1	1.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
成立時間	5 年以下	3	3.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3
	5~10 年	8	10.0	90.7	90.7	87.9	89.8	89.3	89.3	88.3	86.4	88.2	87.5	87.9	87.5	88.2	86.4
	10~20 年	15	18.8	87.0	87.0	87.0	87.0	86.3	85.8	85.0	86.3	86.1	87.9	85.7	86.7	86.5	85.7
	20 年以上	54	67.5	87.0	87.4	87.6	87.3	87.2	87.0	87.9	87.6	87.2	86.5	86.7	86.7	87.1	87.2
接觸郵差次數	一次及以下	69	86.3	87.2	87.6	87.3	87.4	86.8	86.7	86.8	86.9	86.8	86.6	86.3	86.5	86.9	86.8
	二次	8	10.0	86.3	86.3	87.5	86.7	88.8	88.3	92.5	88.8	88.4	87.5	87.5	87.5	87.7	87.5
	三次	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	3	3.8	91.7	88.3	88.3	89.4	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	88.3	88.3	88.3	88.8	88.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-10 【臺中郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		570	100.0	88.5	88.9	88.8	88.7	88.0	88.2	88.3	88.3	88.2	88.1	87.0	87.5	88.2	88.0
員工人數	10 人以下	146	25.6	88.6	89.1	89.4	88.9	87.8	88.6	88.6	88.8	88.4	88.7	86.8	87.8	88.4	87.9
	11~50 人	177	31.1	88.2	88.8	88.7	88.5	87.9	88.1	88.0	87.8	87.9	88.4	87.1	87.7	88.0	87.6
	51~100 人	77	13.5	88.6	89.8	88.9	89.1	88.8	88.4	88.4	89.0	88.8	88.0	87.7	87.9	88.6	89.3
	100 人以上	170	29.8	88.8	88.5	88.5	88.5	88.0	87.9	88.4	88.2	88.2	87.4	86.6	87.0	88.0	88.0
所屬行業別	製造業	413	72.5	88.5	88.9	88.9	88.7	88.2	88.2	88.3	88.3	88.2	88.2	87.1	87.6	88.2	88.1
	營造業	13	2.3	86.5	87.3	85.9	86.5	85.8	86.7	88.6	89.5	87.5	86.5	86.5	86.5	86.9	85.8
	批發/零售/餐飲業	47	8.2	88.3	89.5	89.1	88.8	87.8	88.6	88.2	89.3	88.5	88.4	87.3	87.9	88.5	88.2
	運輸/倉儲/通信業	11	1.9	89.5	88.6	89.5	89.2	88.6	88.0	88.0	87.7	88.4	88.6	87.7	88.2	88.6	88.6
	金融/保險/不動產業	2	0.4	90.0	95.0	95.0	93.3	95.0	95.0	95.0	90.0	93.8	95.0	95.0	95.0	93.9	95.0
	工商服務業	41	7.2	89.7	89.9	89.3	89.5	86.6	88.4	87.6	88.4	88.0	88.2	87.0	87.6	88.3	87.6
	社會/個人服務業	25	4.4	88.6	88.3	89.1	88.5	88.9	88.0	89.8	86.8	88.3	87.8	83.8	85.8	87.6	89.0
	其他	18	3.2	87.2	86.7	86.4	86.8	87.7	86.7	87.5	88.3	87.4	86.7	85.6	86.1	86.9	85.6
成立時間 **	5 年以下	15	2.6	87.1	85.0	85.7	86.0	88.6	87.0	86.5	87.7	87.5	88.3	84.3	86.3	86.7	85.0
	5~10 年	60	10.5	89.0	89.7	89.5	89.3	88.6	87.8	88.1	89.0	88.4	88.7	87.3	88.0	88.6	88.5
	10~20 年	91	16.0	89.4	89.8	89.6	89.6	88.9	89.6	89.4	89.0	89.1	89.5	88.0	88.7	89.2	89.3
	20 年以上	404	70.9	88.3	88.7	88.7	88.5	87.7	88.0	88.2	88.1	88.0	87.7	86.8	87.2	88.0	87.8
接觸郵差次數	一次及以下	427	74.9	88.4	88.8	88.8	88.6	88.0	88.4	88.3	88.1	88.2	88.2	86.9	87.5	88.2	87.9
	二次	103	18.1	89.5	90.0	89.1	89.5	88.6	88.0	88.2	89.5	88.6	88.2	87.6	87.9	88.7	88.6
	三次	13	2.3	88.8	89.6	90.5	89.4	87.3	88.6	90.4	88.8	88.7	88.8	85.0	86.9	88.5	88.8
	四次以上	6	1.1	86.7	85.0	87.0	86.1	87.0	86.7	86.7	86.7	86.7	85.0	86.7	85.8	86.3	85.0
	不一定	21	3.7	86.1	86.0	88.1	86.6	86.3	86.1	87.7	87.4	86.4	86.9	86.9	86.9	86.5	86.9

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-11 【彰化郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		230	100.0	88.4	89.3	88.6	88.8	87.8	88.3	88.6	87.8	87.9	87.9	86.6	87.2	88.0	87.7
員工人數	10 人以下	49	21.3	88.7	90.1	89.1	89.3	88.6	89.0	88.9	89.1	88.6	88.3	86.6	87.4	88.6	87.7
	11~50 人	95	41.3	88.4	89.1	88.2	88.6	88.1	87.9	88.1	87.7	87.8	88.1	86.6	87.3	87.9	88.3
	51~100 人	34	14.8	88.6	89.2	88.8	88.9	87.4	88.2	88.4	87.1	87.5	87.4	86.5	86.9	87.8	87.1
	100 人以上	52	22.6	87.9	89.1	88.6	88.5	86.8	88.6	89.0	87.0	87.7	87.5	86.7	87.1	87.8	87.3
所屬行業別	製造業	195	84.8	88.3	89.4	88.4	88.7	87.6	88.2	88.7	87.7	87.9	87.9	86.7	87.3	88.0	87.6
	營造業	4	1.7	87.5	87.5	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	87.5	85.6	85.0	87.5	86.3	86.1	85.0
	批發/零售/餐飲業	14	6.1	88.8	89.3	90.5	89.2	88.3	89.5	89.4	88.6	88.4	88.6	85.7	87.1	88.2	88.6
	運輸/倉儲/通信業	2	.9	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	90.0	90.0	85.0	88.8	85.0	85.0	85.0	86.7	90.0
	金融/保險/不動產業	1	.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	85.0	85.0	85.0	91.7	95.0
	工商服務業	6	2.6	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	88.3	86.7	91.0	88.8	90.0	88.3	89.2	89.3	88.3
	社會/個人服務業	3	1.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	91.7	85.0	85.0	87.5	85.0	81.7	83.3	86.9	85.0
	其他	5	2.2	90.0	91.0	91.0	91.0	87.5	90.0	90.0	89.0	88.5	89.0	89.0	89.0	89.3	91.0
成立時間	5 年以下	5	2.2	87.0	85.0	85.0	85.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.2	85.0
	5~10 年	19	8.3	88.9	88.7	89.7	89.0	88.5	89.1	89.0	88.7	88.6	88.7	88.2	88.4	88.7	88.7
	10~20 年	52	22.6	88.5	89.3	88.3	88.7	88.6	88.7	87.6	88.3	88.1	88.3	86.4	87.3	88.1	88.1
	20 年以上	154	67.0	88.3	89.6	88.7	88.9	87.5	88.3	88.9	87.6	87.8	87.7	86.6	87.1	88.0	87.6
接觸郵差次數	一次及以下	182	79.1	88.3	89.3	88.3	88.6	87.9	88.3	88.6	87.8	87.9	87.7	86.6	87.1	88.0	87.5
	二次	29	12.6	89.5	90.4	89.8	89.8	87.8	89.6	89.8	88.9	88.9	89.1	87.1	88.1	89.0	89.5
	三次	5	2.2	89.0	89.0	89.0	89.0	87.5	87.5	85.0	87.0	87.0	87.0	89.0	88.0	88.0	89.0
	四次以上	3	1.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	85.0	86.7	86.5	85.0
	不一定	11	4.8	86.8	88.6	89.0	88.0	86.8	87.0	87.0	85.0	86.4	87.7	85.0	86.4	86.8	86.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 5-12 【南投郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		80	100.0	88.3	88.5	88.3	88.4	87.9	88.4	88.7	88.4	88.2	87.9	86.8	87.2	88.0	87.9
員工人數	10 人以下	12	15.0	88.3	87.5	88.6	88.2	88.6	89.2	90.0	89.2	89.0	88.6	87.5	87.9	88.5	87.5
	11~50 人	30	37.5	88.7	88.7	89.3	88.8	88.7	88.7	89.6	89.3	88.9	88.7	86.7	87.7	88.6	88.0
	51~100 人	12	15.0	87.5	90.0	86.7	88.1	86.7	88.0	85.9	87.5	87.0	85.8	85.8	85.8	87.1	86.7
	100 人以上	26	32.5	88.2	88.2	87.9	88.1	87.1	87.9	88.5	87.3	87.5	87.7	87.1	86.9	87.5	88.5
所屬行業別	製造業	60	75.0	88.4	88.9	88.3	88.5	87.9	88.8	88.8	88.4	88.3	88.1	86.9	87.3	88.1	87.8
	營造業	2	2.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	批發/零售/餐飲業	6	7.5	86.7	85.0	87.0	86.4	86.7	86.7	87.0	86.7	86.7	85.0	85.0	85.0	86.1	88.3
	運輸/倉儲/通信業	1	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	1	1.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	社會/個人服務業	2	2.5	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
	其他	8	10.0	88.8	90.0	91.7	89.6	88.8	88.8	91.0	91.3	89.6	90.0	87.5	88.8	89.4	88.8
成立時間	5 年以下	3	3.8	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3
	5~10 年	8	10.0	88.8	88.8	91.3	89.6	92.1	91.3	92.1	91.3	91.3	91.3	87.5	89.4	90.3	87.5
	10~20 年	13	16.3	86.5	87.3	87.3	87.1	85.8	86.5	87.0	87.3	86.5	87.3	87.3	87.3	86.9	87.3
	20 年以上	56	70.0	88.6	88.8	88.1	88.5	87.8	88.5	88.5	88.3	88.1	87.5	86.5	86.8	87.9	88.0
接觸郵差次數	一次及以下	53	66.3	88.4	88.2	88.5	88.3	87.9	88.7	89.0	88.8	88.4	88.7	86.9	87.7	88.3	88.0
	二次	20	25.0	88.5	89.5	88.0	88.7	88.3	88.5	88.6	88.5	88.3	86.0	86.7	85.8	87.7	88.0
	三次	3	3.8	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	87.5	88.3	88.3	88.3	88.0	88.3
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	4	5.0	85.0	88.3	88.3	87.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.5	85.0	86.3	85.8	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-13 【嘉義郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		130	100.0	88.1	89.1	88.8	88.6	87.9	88.0	88.3	87.7	88.1	88.6	88.2	88.4	88.3	88.2
員工人數	10 人以下	6	4.6	88.3	88.3	88.3	88.3	87.0	87.0	87.5	88.3	87.5	88.3	88.3	88.3	88.1	88.3
	11~50 人	60	46.2	87.7	89.2	88.6	88.4	88.1	87.8	88.3	87.4	88.0	88.3	88.3	88.3	88.2	88.0
	51~100 人	22	16.9	90.5	90.0	91.5	90.5	88.6	89.8	88.5	88.8	89.1	90.9	89.1	90.0	89.8	89.5
	100 人以上	42	32.3	87.4	88.6	87.9	87.9	87.5	87.4	88.2	87.6	87.7	87.9	87.6	87.7	87.8	87.9
所屬行業別	製造業	113	86.9	88.0	88.9	88.6	88.5	88.2	88.1	88.3	87.6	88.2	88.7	88.2	88.4	88.3	88.3
	營造業	6	4.6	88.3	88.3	91.7	89.4	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	88.3	91.7	90.0	88.3	86.7
	批發/零售/餐飲業	7	5.4	87.9	90.7	89.3	89.3	87.0	88.3	87.5	89.3	88.6	89.3	87.9	88.6	88.9	89.3
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	工商服務業	3	2.3	88.3	91.7	88.3	89.4	81.7	81.7	88.3	88.3	85.0	81.7	81.7	81.7	85.7	85.0
	社會/個人服務業	1	.8	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
成立時間	5 年以下	9	6.9	86.1	89.4	91.7	89.1	89.4	87.9	87.9	85.0	88.3	89.4	93.6	90.6	89.1	87.2
	5~10 年	11	8.5	89.5	89.5	89.5	89.5	88.6	89.0	88.8	88.6	88.6	89.5	89.5	89.5	89.2	88.6
	10~20 年	22	16.9	88.2	87.7	89.0	88.2	87.9	87.7	87.4	87.7	87.7	88.2	86.4	87.3	87.7	87.7
	20 年以上	88	67.7	88.1	89.3	88.4	88.6	87.7	87.9	88.5	87.9	88.1	88.5	88.1	88.3	88.3	88.4
接觸郵差次數	一次及以下	98	75.4	87.7	88.6	88.6	88.3	87.8	87.7	87.9	87.5	87.9	88.6	88.6	88.6	88.2	88.2
	二次	22	16.9	90.0	91.8	89.5	90.5	88.5	89.1	90.5	89.5	89.5	90.0	88.6	89.3	89.8	89.1
	三次	2	1.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	8	6.2	88.8	88.8	90.0	88.8	88.8	88.8	86.7	86.3	87.9	86.3	82.5	84.4	87.4	87.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-14 【雲林郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		100	100.0	88.2	89.0	88.5	88.5	87.6	87.9	87.6	87.9	87.7	88.2	87.6	87.9	88.0	88.3
員工人數	10 人以下	20	20.0	87.5	88.0	89.0	88.2	86.1	86.5	85.7	87.0	86.5	88.5	87.0	87.8	87.4	88.0
	11~50 人	30	30.0	89.5	89.8	89.4	89.3	88.8	88.6	88.8	88.1	88.4	88.0	87.4	87.7	88.6	90.0
	51~100 人	18	18.0	88.3	89.4	87.8	88.5	86.7	86.9	87.5	87.2	86.9	87.8	88.3	88.1	87.8	86.7
	100 人以上	32	32.0	87.5	88.8	87.8	87.9	87.8	88.9	87.6	88.5	88.2	88.4	87.8	88.1	88.1	87.9
所屬行業別	製造業	71	71.0	88.2	89.0	88.5	88.5	87.7	88.6	87.9	88.0	88.0	88.2	87.6	87.9	88.2	88.0
	營造業	11	11.0	87.7	90.5	89.5	89.2	88.0	85.9	86.3	87.7	87.0	88.6	90.5	89.5	88.4	91.4
	批發/零售/餐飲業	3	3.0	88.3	85.0	85.0	86.1	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.4	85.0
	運輸/倉儲/通信業	1	1.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	-	95.0	85.0	90.0	86.3	95.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	2	2.0	95.0	90.0	95.0	90.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.7	85.0
	社會/個人服務業	2	2.0	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
	其他	10	10.0	88.0	90.0	89.0	89.0	88.0	88.0	89.0	89.4	88.6	89.0	87.0	88.0	88.6	89.0
成立時間	5 年以下	8	8.0	88.8	88.8	88.8	88.8	87.5	87.5	85.0	87.5	87.5	87.5	88.8	88.1	88.1	87.5
	5~10 年	16	16.0	88.3	88.1	88.6	88.1	87.9	85.7	85.8	86.3	86.3	86.9	87.5	87.2	87.1	88.1
	10~20 年	22	22.0	85.9	87.3	86.4	86.5	85.5	86.4	85.0	86.8	86.1	87.7	86.4	87.0	86.5	88.2
	20 年以上	54	54.0	89.1	90.1	89.3	89.4	88.3	89.4	89.5	88.8	88.8	88.9	88.0	88.4	89.0	88.6
接觸郵差次數	一次及以下	75	75.0	88.2	88.6	88.5	88.4	87.4	87.7	87.3	87.7	87.6	88.3	87.6	87.9	87.9	88.5
	二次	17	17.0	88.5	90.9	88.8	89.3	87.9	89.4	88.8	89.1	88.8	87.4	87.9	87.6	88.7	87.4
	三次	4	4.0	88.3	90.0	88.3	88.3	88.3	88.3	90.0	87.5	87.7	87.5	87.5	87.5	87.8	87.5
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	4	4.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	85.0	85.0	85.0	85.8	90.0	87.5	88.8	87.2	91.7

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-15 【臺南郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		340	100.0	87.8	87.9	87.5	87.7	87.1	87.4	87.3	87.7	87.3	87.6	87.0	87.3	87.5	87.6
員工人數	10 人以下	57	16.8	87.5	88.2	86.9	87.5	86.3	86.0	86.7	87.5	86.7	86.8	87.1	86.9	87.0	87.8
	11~50 人	117	34.4	87.3	87.1	87.3	87.2	87.3	87.2	86.8	87.2	87.1	87.8	87.2	87.5	87.2	87.2
	51~100 人	62	18.2	89.1	88.9	87.9	88.6	88.1	89.1	88.3	89.1	88.5	88.4	87.1	87.7	88.3	88.4
	100 人以上	104	30.6	87.6	88.1	87.8	87.8	86.9	87.3	87.4	87.5	87.3	87.4	86.6	87.0	87.4	87.6
所屬行業別	製造業	281	82.6	87.9	88.1	87.7	87.8	87.4	87.8	87.5	87.9	87.6	87.9	87.1	87.5	87.6	87.7
	營造業	3	0.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	85.0	86.7	85.4	85.0
	批發/零售/餐飲業	23	6.8	86.4	86.7	87.3	86.7	86.0	85.5	86.6	86.7	86.1	87.2	86.7	87.0	86.6	89.8
	運輸/倉儲/通信業	6	1.8	88.3	88.3	85.0	87.2	85.0	85.0	85.0	86.7	85.6	85.0	88.3	86.7	86.3	86.7
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	10	2.9	88.0	88.0	86.1	87.7	88.0	85.0	85.0	86.0	86.5	86.0	87.0	86.5	87.0	87.0
	社會/個人服務業	2	0.6	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	90.0	90.0	88.8	85.0	85.0	85.0	88.3	90.0
	其他	15	4.4	86.3	87.7	87.0	87.0	85.0	85.7	85.9	87.0	86.2	86.3	85.0	85.7	86.3	85.0
成立時間	5 年以下	8	2.4	88.8	88.8	88.8	88.8	87.5	88.8	87.9	88.8	88.4	87.9	87.5	87.5	88.3	87.5
	5~10 年	34	10.0	86.5	85.3	86.5	86.0	85.9	85.6	86.0	87.7	86.2	87.4	86.2	86.8	86.3	86.8
	10~20 年	66	19.4	88.1	88.2	87.8	88.0	88.4	87.1	87.1	87.1	87.5	88.0	88.2	88.1	87.8	87.4
	20 年以上	232	68.2	87.8	88.2	87.5	87.8	87.0	87.7	87.5	87.8	87.4	87.5	86.7	87.1	87.5	87.8
接觸郵差次數 *	一次及以下	260	76.5	87.6	87.7	87.2	87.5	87.1	87.2	87.0	87.5	87.2	87.5	86.9	87.2	87.3	87.2
	二次	62	18.2	89.0	89.4	88.8	89.0	87.6	88.9	88.4	88.7	88.3	88.1	87.6	87.8	88.5	89.2
	三次	4	1.2	85.0	87.5	87.5	86.7	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	85.0	86.3	86.9	85.0
	四次以上	1	0.3	85.0	85.0	95.0	88.3	85.0	85.0	-	85.0	85.0	95.0	85.0	90.0	87.5	85.0
	不一定	13	3.8	85.8	85.9	86.8	86.0	85.0	85.0	86.8	86.5	85.5	86.5	85.0	85.8	85.6	89.6

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-16 【高雄郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		520	100.0	88.4	88.6	88.5	88.5	87.9	88.1	88.4	88.1	88.0	88.5	87.1	87.8	88.1	87.9
員工人數	10 人以下	118	22.7	87.9	88.9	88.8	88.5	87.4	87.7	88.6	87.8	87.7	88.6	87.4	88.0	88.1	88.1
	11~50 人	137	26.3	88.2	88.4	88.1	88.2	87.9	88.1	88.4	88.1	88.1	88.5	87.4	87.9	88.1	88.2
	51~100 人	73	14.0	88.2	87.7	87.0	87.7	86.9	87.3	87.0	87.3	87.0	87.5	85.3	86.4	87.1	86.5
	100 人以上	192	36.9	88.9	89.0	89.1	88.9	88.6	88.7	88.7	88.5	88.6	88.7	87.4	88.0	88.6	88.2
所屬行業別	製造業	398	76.5	88.4	88.6	88.5	88.5	88.2	88.2	88.5	88.1	88.1	88.4	87.1	87.7	88.2	87.9
	營造業	3	.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	批發/零售/餐飲業	54	10.4	88.7	89.2	89.2	89.0	87.0	87.2	88.6	88.9	87.9	88.7	87.8	88.2	88.4	88.0
	運輸/倉儲/通信業	9	1.7	86.1	88.3	88.3	87.6	88.3	88.8	87.5	88.3	88.1	88.3	86.1	87.2	87.8	88.3
	金融/保險/不動產業	1	0.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	85.0	85.0	85.0	91.7	95.0
	工商服務業	30	5.8	87.3	87.0	87.1	87.1	86.7	87.2	86.8	85.7	86.4	88.3	86.7	87.5	87.0	87.0
	社會/個人服務業	11	2.1	87.7	87.7	86.3	87.6	85.0	87.2	88.6	87.2	87.4	88.6	83.2	85.9	87.1	87.7
	其他	14	2.7	90.0	90.7	90.4	90.5	90.0	89.6	89.6	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.2	90.7
成立時間	5 年以下	13	2.5	86.5	87.3	87.5	87.2	88.8	86.7	87.3	88.8	88.0	87.3	85.8	86.5	87.4	85.0
	5~10 年	35	6.7	87.6	87.9	88.1	87.9	86.7	86.4	87.6	87.4	87.0	87.9	86.4	87.1	87.3	88.4
	10~20 年	108	20.8	88.3	88.0	88.0	88.1	87.7	87.8	87.8	87.6	87.5	87.9	87.1	87.5	87.7	87.7
	20 年以上	364	70.0	88.5	88.9	88.7	88.7	88.1	88.4	88.7	88.2	88.3	88.7	87.2	88.0	88.3	88.1
接觸郵差次數 **	一次及以下	331	63.7	88.1	88.3	88.3	88.2	87.7	87.9	88.2	87.9	87.9	88.3	87.2	87.8	87.9	87.7
	二次	126	24.2	89.6	89.6	89.3	89.5	88.7	89.1	89.3	89.0	88.9	89.4	87.5	88.5	89.1	88.8
	三次	13	2.5	88.1	88.8	88.8	88.6	89.2	89.2	88.3	88.3	88.7	88.8	88.1	88.5	88.6	90.4
	四次以上	2	0.4	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0
	不一定	48	9.2	87.4	87.7	87.6	87.5	87.1	86.6	86.7	86.6	86.6	86.7	84.8	85.7	86.7	86.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 5-17 【澎湖郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	88.1	87.8	87.2	87.7	86.5	87.0	87.0	87.1	86.9	87.4	86.6	87.0	87.2	87.0
員工人數	10 人以下	41	82.0	88.1	88.2	87.7	88.0	86.6	87.3	87.2	87.3	87.1	87.7	86.7	87.2	87.4	87.2
	11~50 人	7	14.0	87.9	86.4	85.0	86.4	86.4	86.4	86.7	86.4	86.4	86.4	86.4	86.4	86.4	86.4
	51~100 人	1	2.0	95.0	85.0	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.1	85.0
	100 人以上	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
所屬行業別	製造業	4	8.0	90.0	90.0	87.5	89.2	87.5	90.0	87.5	87.5	88.1	90.0	90.0	90.0	88.9	90.0
	營造業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	批發/零售/餐飲業	27	54.0	88.5	88.3	88.5	88.4	87.3	88.0	88.8	88.6	88.1	88.3	86.9	87.6	88.1	87.6
	運輸/倉儲/通信業	4	8.0	85.0	87.5	87.5	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.7	85.0
	金融/保險/不動產業	1	2.0	95.0	85.0	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.1	85.0
	工商服務業	10	20.0	88.3	86.0	85.0	86.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.0	86.0	86.0	85.7	86.0
	社會/個人服務業	4	8.0	85.0	87.5	85.0	85.8	85.0	85.0	82.5	85.0	84.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
成立時間	5 年以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5~10 年	6	12.0	86.7	88.3	87.0	87.5	86.7	83.0	87.5	88.3	86.7	86.7	85.0	85.8	86.7	88.3
	10~20 年	13	26.0	88.1	88.1	87.3	87.8	85.8	87.7	87.7	87.3	86.7	87.3	86.5	86.9	87.2	87.3
	20 年以上	31	62.0	88.4	87.6	87.1	87.7	86.8	87.5	86.7	86.7	87.0	87.6	86.9	87.3	87.3	86.6
接觸郵差次數 *	一次及以下	28	56.0	89.2	87.9	87.3	88.1	87.2	87.0	86.9	87.5	87.2	88.2	87.9	88.0	87.7	87.9
	二次	5	10.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	87.0	88.0	88.8	85.0
	三次	3	6.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	88.3	88.3	85.0	86.7	87.9	91.7
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	14	28.0	85.7	87.1	85.8	86.3	83.3	85.9	85.9	85.8	85.2	85.0	84.3	84.6	85.5	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-18 【屏東郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		130	100.0	89.0	89.1	88.5	88.8	88.8	88.7	88.8	88.3	88.5	88.0	87.7	87.8	88.4	88.2
員工人數*	10 人以下	40	30.8	89.3	89.9	89.6	89.5	90.0	90.0	90.3	90.3	89.9	90.0	89.5	89.8	89.7	89.9
	11~50 人	55	42.3	88.1	88.5	87.7	88.1	88.0	87.6	87.6	88.1	87.7	87.0	86.8	86.9	87.6	87.0
	51~100 人	12	9.2	90.0	87.5	87.5	88.3	87.5	88.0	88.3	85.0	87.1	86.7	86.7	86.7	87.4	86.7
	100 人以上	23	17.7	89.8	90.0	88.6	89.3	89.1	89.5	89.1	86.9	88.6	87.6	87.2	87.4	88.5	88.9
所屬行業別	製造業	78	60.0	90.1	89.5	88.8	89.3	89.2	89.1	89.1	88.5	88.7	88.2	87.9	88.1	88.7	88.8
	營造業	3	2.3	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	91.7	91.7	91.7	92.5	91.7	91.7	91.7	89.8	85.0
	批發/零售/餐飲業	19	14.6	88.2	89.4	89.1	88.9	89.2	88.5	88.8	88.5	88.6	88.7	88.2	88.4	88.6	88.2
	運輸/倉儲/通信業	2	1.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	11	8.5	86.8	86.8	87.0	86.8	86.8	87.0	86.0	86.8	86.8	85.9	85.9	85.9	86.6	85.9
	社會/個人服務業	8	6.2	90.0	91.3	89.3	90.4	85.0	87.5	88.3	85.0	86.6	87.5	86.3	86.9	87.9	87.5
	其他	9	6.9	85.0	88.3	87.5	86.9	88.3	89.4	89.3	90.0	89.0	87.2	87.2	87.2	87.9	87.5
成立時間	5 年以下	7	5.4	85.0	87.9	89.3	87.4	92.1	91.7	91.7	91.7	91.1	90.7	90.7	90.7	89.8	87.9
	5~10 年	23	17.7	86.8	86.8	86.4	86.6	86.7	85.9	86.6	86.9	86.4	86.3	85.0	85.7	86.3	86.3
	10~20 年	31	23.8	89.5	89.3	89.0	89.2	89.6	90.0	89.8	88.7	89.2	88.9	88.9	88.9	89.1	88.9
	20 年以上	69	53.1	89.8	89.9	88.8	89.5	88.8	88.9	88.8	88.2	88.6	87.9	87.8	87.8	88.6	88.5
接觸郵差次數	一次及以下	100	76.9	89.4	89.1	88.6	89.0	88.8	88.7	88.7	88.5	88.5	88.4	88.1	88.3	88.6	88.4
	二次	17	13.1	89.7	91.3	89.7	89.7	90.3	90.7	90.8	88.8	89.6	86.8	86.8	86.8	89.0	87.9
	三次	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	13	10.0	85.0	85.8	85.8	85.5	86.7	86.8	86.8	85.8	86.5	86.5	85.8	86.2	86.0	86.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-19 【臺東郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	86.2	86.3	86.3	86.2	85.9	85.9	86.6	87.1	86.1	86.2	85.6	85.9	86.1	86.4
員工人數 ***	10 人以下	32	64.0	85.6	86.3	86.0	85.9	85.7	86.1	86.5	87.0	86.1	86.6	85.6	86.1	86.0	86.6
	11~50 人	14	28.0	88.6	87.9	88.8	88.3	88.1	87.5	88.8	87.9	87.6	87.1	87.1	87.1	87.8	88.6
	51~100 人	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	85.0	85.0	85.0	88.3	85.0
	100 人以上	3	6.0	81.7	78.3	75.0	79.4	75.0	75.0	78.3	85.0	77.2	78.3	78.3	78.3	77.9	75.0
所屬行業別 *	製造業	6	12.0	83.3	81.7	80.0	82.2	77.0	77.0	78.3	85.0	79.0	81.7	81.0	81.7	81.0	80.0
	營造業	1	2.0	95.0	95.0	85.0	91.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.2	85.0
	批發/零售/餐飲業	20	40.0	86.5	86.7	87.2	86.7	86.7	86.3	86.7	86.6	86.2	87.0	86.0	86.5	86.5	87.0
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	7	14.0	86.4	86.4	86.7	86.4	87.9	88.3	87.5	89.3	88.3	86.4	85.0	85.7	87.0	86.4
	社會/個人服務業	14	28.0	87.3	86.4	86.4	86.7	85.8	86.4	87.0	87.1	86.5	86.4	86.4	86.4	86.5	87.9
	其他	2	4.0	80.0	90.0	90.0	86.7	95.0	95.0	95.0	90.0	93.8	90.0	90.0	90.0	90.6	90.0
成立時間	5 年以下	5	10.0	82.5	87.0	87.5	85.7	87.5	88.3	95.0	87.5	87.5	87.0	87.5	87.0	86.6	89.0
	5~10 年	9	18.0	86.1	86.3	86.3	86.1	86.1	85.0	85.0	87.5	86.0	85.0	85.0	85.0	85.8	86.1
	10~20 年	9	18.0	89.4	88.3	90.0	89.1	90.0	90.0	90.0	89.4	89.4	88.3	88.3	88.3	89.2	89.4
	20 年以上	27	54.0	85.7	85.4	85.0	85.4	84.2	84.6	85.5	86.2	84.8	85.7	84.6	85.2	85.1	85.0
接觸郵差次數 *	一次及以下	26	52.0	86.2	85.8	86.3	86.0	85.0	85.0	85.8	86.6	85.5	85.8	85.0	85.4	85.7	86.9
	二次	15	30.0	88.3	88.6	88.3	88.1	88.6	88.8	86.8	88.6	87.8	88.3	87.0	87.7	87.9	87.0
	三次	2	4.0	80.0	75.0	75.0	76.7	75.0	75.0	85.0	85.0	78.3	75.0	80.0	77.5	77.5	75.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	7	14.0	83.6	86.7	86.4	85.5	86.7	86.7	88.3	86.4	86.8	86.4	86.4	86.4	86.3	86.4

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-20 【花蓮郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		60	100.0	89.3	90.0	89.5	89.6	87.1	88.0	88.5	87.9	87.8	88.7	87.7	88.2	88.5	88.5
員工人數	10 人以下	38	63.3	88.7	89.5	89.1	89.0	87.1	87.6	88.2	87.7	87.6	88.2	87.1	87.6	88.2	88.2
	11~50 人	17	28.3	90.3	90.9	90.0	90.3	87.4	88.1	88.6	88.5	87.9	89.1	87.9	88.5	88.9	87.9
	51~100 人	1	1.7	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	95.0	-	95.0	91.7	95.0	95.0	95.0	93.8	95.0
	100 人以上	4	6.7	90.0	90.0	90.0	90.0	87.5	90.0	90.0	85.0	88.1	90.0	90.0	90.0	89.2	92.5
所屬行業別	製造業	8	13.3	90.0	91.3	90.0	90.4	90.0	90.0	90.7	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.2	90.0
	營造業	1	1.7	95.0	95.0	85.0	91.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	85.0	90.0	88.3	85.0
	批發/零售/餐飲業	11	18.3	90.5	91.4	90.5	90.8	90.5	89.5	90.0	90.5	90.1	90.5	90.5	90.5	90.4	91.4
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	15	25.0	85.7	86.3	86.4	86.1	85.7	85.7	85.8	85.0	85.5	85.7	84.3	85.0	85.6	86.3
	社會/個人服務業	20	33.3	90.3	91.0	90.6	90.7	84.4	87.9	88.6	87.1	87.1	88.5	87.5	88.0	88.7	88.0
	其他	5	8.3	92.5	91.0	92.5	91.0	90.0	90.0	90.0	91.0	89.5	91.0	89.0	90.0	90.3	89.0
成立時間	5 年以下	1	1.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	5~10 年	7	11.7	88.3	89.3	88.3	88.3	85.0	86.4	88.3	89.3	87.1	87.9	85.0	86.4	87.4	87.9
	10~20 年	8	13.3	90.0	91.3	90.0	90.4	86.4	88.8	90.0	86.3	87.8	88.8	88.8	88.8	88.9	88.8
	20 年以上	44	73.3	89.2	89.8	89.4	89.5	87.4	88.0	88.0	87.8	87.7	88.6	87.7	88.2	88.5	88.4
接觸郵差次數	一次及以下	49	81.7	89.3	89.9	89.3	89.5	87.6	88.0	88.1	87.9	87.9	88.5	88.3	88.4	88.6	88.7
	二次	10	16.7	90.0	90.0	89.4	89.7	86.3	88.3	91.7	88.0	88.0	90.0	86.0	88.0	88.6	88.0
	三次	1	1.7	85.0	95.0	95.0	91.7	75.0	85.0	85.0	85.0	82.5	85.0	75.0	80.0	85.0	85.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表III-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	118	2.7	2	0.0	17	0.4	2775	64.3	1401	32.5
員工人數	10 人以下	1071	100.0	26	2.4	0	0.0	5	0.5	723	67.5	317	29.6
	11~50 人	1452	100.0	44	3.0	0	0.0	6	0.4	923	63.6	479	33.0
	51~100 人	619	100.0	15	2.4	0	0.0	2	0.3	383	61.9	219	35.4
	100 人以上	1171	100.0	33	2.8	2	0.2	4	0.3	746	63.7	386	33.0
所屬行業別	製造業	3086	100.0	82	2.7	2	0.1	10	0.3	1949	63.2	1043	33.8
	營造業	95	100.0	5	5.3	0	0.0	0	0.0	64	67.4	26	27.4
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	7	1.7	0	0.0	3	0.7	286	68.3	123	29.4
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	3	4.9	0	0.0	0	0.0	44	72.1	14	23.0
	金融/保險/不動產業	29	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	69.0	9	31.0
	工商服務業	281	100.0	8	2.8	0	0.0	0	0.0	200	71.2	73	26.0
	社會/個人服務業	167	100.0	7	4.2	0	0.0	2	1.2	102	61.1	56	33.5
	其他	175	100.0	6	3.4	0	0.0	2	1.1	110	62.9	57	32.6
成立時間	5 年以下	150	100.0	6	4.0	0	0.0	6	4.0	103	68.7	35	23.3
	5~10 年	410	100.0	20	4.9	0	0.0	0	0.0	278	67.8	112	27.3
	10~20 年	880	100.0	18	2.0	0	0.0	2	0.2	577	65.6	283	32.2
	20 年以上	2873	100.0	74	2.6	2	0.1	9	0.3	1817	63.2	971	33.8
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	78	2.5	2	0.1	11	0.3	2060	65.3	1006	31.9
	二次	757	100.0	26	3.4	0	0.0	1	0.1	432	57.1	298	39.4
	三次	96	100.0	1	1.0	0	0.0	3	3.1	56	58.3	36	37.5
	四次以上	26	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	61.5	10	38.5
	不一定	277	100.0	13	4.7	0	0.0	2	0.7	211	76.2	51	18.4
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	19	2.7	0	0.0	2	0.3	440	62.9	239	34.1
	基隆郵局	110	100.0	4	3.6	2	1.8	0	0.0	72	65.5	32	29.1
	板橋郵局	350	100.0	17	4.9	0	0.0	0	0.0	211	60.3	122	34.9
	三重郵局	260	100.0	10	3.8	0	0.0	2	0.8	154	59.2	94	36.2
	宜蘭郵局	81	100.0	1	1.2	0	0.0	0	0.0	66	81.5	14	17.3
	新竹郵局	150	100.0	7	4.7	0	0.0	0	0.0	92	61.3	51	34.0
	桃園郵局	322	100.0	12	3.7	0	0.0	0	0.0	220	68.3	90	28.0
	苗栗郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	61	76.3	18	22.5
	臺中郵局	570	100.0	19	3.3	0	0.0	5	0.9	348	61.1	198	34.7
	彰化郵局	230	100.0	3	1.3	0	0.0	1	0.4	148	64.3	78	33.9
	南投郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	53	66.3	26	32.5
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.5	86	66.2	42	32.3
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	67	67.0	32	32.0
	臺南郵局	340	100.0	2	0.6	0	0.0	0	0.0	245	72.1	93	27.4
	高雄郵局	520	100.0	10	1.9	0	0.0	2	0.4	334	64.2	174	33.5
	澎湖郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	0	0.0	33	66.0	15	30.0
	屏東郵局	130	100.0	6	4.6	0	0.0	1	0.8	73	56.2	50	38.5
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	2	4.0	39	78.0	8	16.0
	花蓮郵局	60	100.0	2	3.3	0	0.0	0	0.0	33	55.0	25	41.7

表III-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	65	1.5	4	0.1	41	1.0	2624	60.8	1579	36.6
員工人數	10 人以下	1071	100.0	13	1.2	0	0.0	8	0.7	675	63.0	375	35.0
	11~50 人	1452	100.0	27	1.9	1	0.1	14	1.0	864	59.5	546	37.6
	51~100 人	619	100.0	4	0.6	0	0.0	10	1.6	365	59.0	240	38.8
	100 人以上	1171	100.0	21	1.8	3	0.3	9	0.8	720	61.5	418	35.7
所屬行業別	製造業	3086	100.0	50	1.6	3	0.1	29	0.9	1838	59.6	1166	37.8
	營造業	95	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	64	67.4	30	31.6
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	7	1.7	1	.2	5	1.2	263	62.8	143	34.1
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	44	72.1	17	27.9
	金融/保險/不動產業	29	100.0	2	6.9	0	0.0	1	3.4	16	55.2	10	34.5
	工商服務業	281	100.0	1	0.4	0	0.0	3	1.1	201	71.5	76	27.0
	社會/個人服務業	167	100.0	2	1.2	0	0.0	2	1.2	98	58.7	65	38.9
	其他	175	100.0	3	1.7	0	0.0	0	0.0	100	57.1	72	41.1
成立時間	5 年以下	150	100.0	2	1.3	0	0.0	2	1.3	106	70.7	40	26.7
	5~10 年	410	100.0	8	2.0	1	0.2	2	0.5	279	68.0	120	29.3
	10~20 年	880	100.0	14	1.6	0	0.0	7	0.8	546	62.0	313	35.6
	20 年以上	2873	100.0	41	1.4	3	0.1	30	1.0	1693	58.9	1106	38.5
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	41	1.3	3	0.1	35	1.1	1944	61.6	1134	35.9
	二次	757	100.0	6	0.8	0	0.0	5	0.7	410	54.2	336	44.4
	三次	96	100.0	0	0.0	1	1.0	0	0.0	57	59.4	38	39.6
	四次以上	26	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	65.4	9	34.6
	不一定	277	100.0	18	6.5	0	0.0	1	0.4	196	70.8	62	22.4
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	15	2.1	1	0.1	9	1.3	404	57.7	271	38.7
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	2	1.8	2	1.8	78	70.9	27	24.5
	板橋郵局	350	100.0	5	1.4	0	0.0	4	1.1	222	63.4	119	34.0
	三重郵局	260	100.0	4	1.5	0	0.0	4	1.5	132	50.8	120	46.2
	宜蘭郵局	81	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	63	77.8	18	22.2
	新竹郵局	150	100.0	9	6.0	0	0.0	1	0.7	82	54.7	58	38.7
	桃園郵局	322	100.0	3	0.9	0	0.0	6	1.9	210	65.2	103	32.0
	苗栗郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	59	73.8	20	25.0
	臺中郵局	570	100.0	4	0.7	0	0.0	4	0.7	337	59.1	225	39.5
	彰化郵局	230	100.0	2	0.9	0	0.0	2	0.9	125	54.3	101	43.9
	南投郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	51	63.8	28	35.0
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.8	75	57.7	54	41.5
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	59	59.0	40	40.0
	臺南郵局	340	100.0	6	1.8	0	0.0	4	1.2	228	67.1	102	30.0
	高雄郵局	520	100.0	8	1.5	0	0.0	4	0.8	319	61.3	189	36.3
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	36	72.0	14	28.0
	屏東郵局	130	100.0	3	2.3	0	0.0	0	0.0	75	57.7	52	40.0
	臺東郵局	50	100.0	2	4.0	1	2.0	0	0.0	39	78.0	8	16.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	50.0	30	50.0

表III-3 服務人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】

		總計		禮貌不佳		服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		45	100.0	25	55.6	3	6.7	17	37.8
員工人數	10 人以下	8	100.0	3	37.5	0	0.0	5	62.5
	11~50 人	15	100.0	12	80.0	2	13.3	1	6.7
	51~100 人	10	100.0	5	50.0	0	0.0	5	50.0
	100 人以上	12	100.0	5	41.7	1	8.3	6	50.0
所屬行業別	製造業	32	100.0	21	65.6	1	3.1	10	31.3
	營造業	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	6	100.0	1	16.7	2	33.3	3	50.0
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	金融/保險/不動產業	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	工商服務業	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	社會/個人服務業	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
成立時間	5 年以下	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	5~10 年	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	10~20 年	7	100.0	4	57.1	0	0.0	3	42.9
	20 年以上	33	100.0	18	54.5	3	9.1	12	36.4
接觸郵差次數	一次及以下	38	100.0	19	50.0	2	5.3	17	44.7
	二次	5	100.0	5	100.0	0	0.0	0	0.0
	三次	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	四次以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	不一定	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	10	100.0	6	60.0	2	20.0	2	20.0
	基隆郵局	4	100.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	板橋郵局	4	100.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	三重郵局	4	100.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	宜蘭郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	桃園郵局	6	100.0	5	83.3	0	0.0	1	16.7
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	4	100.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	彰化郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	4	100.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0
	高雄郵局	4	100.0	1	25.0	0	0.0	3	75.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表III-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	339	7.9	3	0.1	17	0.4	2580	59.8	1374	31.9
員工人數	10 人以下	1071	100.0	98	9.2	0	0.0	8	0.7	633	59.1	332	31.0
	11~50 人	1452	100.0	138	9.5	0	0.0	4	0.3	843	58.1	467	32.2
	51~100 人	619	100.0	39	6.3	0	0.0	4	0.6	381	61.6	195	31.5
	100 人以上	1171	100.0	64	5.5	3	0.3	1	0.1	723	61.7	380	32.5
所屬行業別	製造業	3086	100.0	221	7.2	3	0.1	10	.3	1838	59.6	1014	32.9
	營造業	95	100.0	9	9.5	0	0.0	0	0.0	63	66.3	23	24.2
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	40	9.5	0	0.0	2	0.5	245	58.5	132	31.5
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	6	9.8	0	0.0	0	0.0	41	67.2	14	23.0
	金融/保險/不動產業	29	100.0	6	20.7	0	0.0	0	0.0	13	44.8	10	34.5
	工商服務業	281	100.0	21	7.5	0	0.0	2	0.7	193	68.7	65	23.1
	社會/個人服務業	167	100.0	17	10.2	0	0.0	3	1.8	90	53.9	57	34.1
	其他	175	100.0	19	10.9	0	0.0	0	0.0	97	55.4	59	33.7
成立時間	5 年以下	150	100.0	11	7.3	0	0.0	2	1.3	96	64.0	41	27.3
	5~10 年	410	100.0	42	10.2	0	0.0	0	0.0	256	62.4	112	27.3
	10~20 年	880	100.0	48	5.5	0	0.0	7	0.8	553	62.8	272	30.9
	20 年以上	2873	100.0	238	8.3	3	0.1	8	0.3	1675	58.3	949	33.0
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	234	7.4	2	0.1	14	0.4	1914	60.6	993	31.5
	二次	757	100.0	56	7.4	0	0.0	1	0.1	417	55.1	283	37.4
	三次	96	100.0	5	5.2	1	1.0	0	0.0	55	57.3	35	36.5
	四次以上	26	100.0	1	3.8	0	0.0	0	0.0	15	57.7	10	38.5
	不一定	277	100.0	43	15.5	0	0.0	2	0.7	179	64.6	53	19.1
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	65	9.3	0	0.0	6	0.9	400	57.1	229	32.7
	基隆郵局	110	100.0	7	6.4	2	1.8	0	0.0	74	67.3	27	24.5
	板橋郵局	350	100.0	29	8.3	0	0.0	0	0.0	206	58.9	115	32.9
	三重郵局	260	100.0	24	9.2	0	0.0	0	0.0	134	51.5	102	39.2
	宜蘭郵局	81	100.0	6	7.4	0	0.0	0	0.0	57	70.4	18	22.2
	新竹郵局	150	100.0	24	16.0	0	0.0	1	0.7	81	54.0	44	29.3
	桃園郵局	322	100.0	25	7.8	0	0.0	1	0.3	203	63.0	93	28.9
	苗栗郵局	80	100.0	5	6.3	0	0.0	0	0.0	57	71.3	18	22.5
	臺中郵局	570	100.0	54	9.5	0	0.0	3	0.5	312	54.7	201	35.3
	彰化郵局	230	100.0	9	3.9	0	0.0	0	0.0	142	61.7	79	34.3
	南投郵局	80	100.0	5	6.3	0	0.0	0	0.0	50	62.5	25	31.3
	嘉義郵局	130	100.0	4	3.1	0	0.0	0	0.0	78	60.0	48	36.9
	雲林郵局	100	100.0	6	6.0	0	0.0	0	0.0	61	61.0	33	33.0
	臺南郵局	340	100.0	29	8.5	0	0.0	3	0.9	227	66.8	81	23.8
	高雄郵局	520	100.0	28	5.4	0	0.0	3	0.6	314	60.4	175	33.7
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	0	0.0	36	72.0	10	20.0
	屏東郵局	130	100.0	6	4.6	0	0.0	0	0.0	81	62.3	43	33.1
	臺東郵局	50	100.0	5	10.0	1	2.0	0	0.0	36	72.0	8	16.0
	花蓮郵局	60	100.0	4	6.7	0	0.0	0	0.0	31	51.7	25	41.7

表III-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	255	5.9	9	0.2	66	1.5	2790	64.7	1193	27.7
員工人數	10 人以下	1071	100.0	79	7.4	5	0.5	27	2.5	689	64.3	271	25.3
	11~50 人	1452	100.0	95	6.5	1	0.1	13	0.9	937	64.5	406	28.0
	51~100 人	619	100.0	27	4.4	0	0.0	5	0.8	411	66.4	176	28.4
	100 人以上	1171	100.0	54	4.6	3	0.3	21	1.8	753	64.3	340	29.0
所屬行業別	製造業	3086	100.0	179	5.8	6	0.2	39	1.3	1955	63.4	907	29.4
	營造業	95	100.0	3	3.2	0	0.0	0	0.0	66	69.5	26	27.4
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	31	7.4	3	0.7	11	2.6	273	65.2	101	24.1
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	2	3.3	0	0.0	0	0.0	47	77.0	12	19.7
	金融/保險/不動產業	29	100.0	0	0.0	0	0.0	2	6.9	18	62.1	9	31.0
	工商服務業	281	100.0	15	5.3	0	0.0	7	2.5	208	74.0	51	18.1
	社會/個人服務業	167	100.0	17	10.2	0	0.0	3	1.8	118	70.7	29	17.4
	其他	175	100.0	8	4.6	0	0.0	4	2.3	105	60.0	58	33.1
成立時間	5 年以下	150	100.0	10	6.7	0	0.0	2	1.3	99	66.0	39	26.0
	5~10 年	410	100.0	24	5.9	1	0.2	3	0.7	284	69.3	98	23.9
	10~20 年	880	100.0	59	6.7	0	0.0	11	1.3	570	64.8	240	27.3
	20 年以上	2873	100.0	162	5.6	8	0.3	50	1.7	1837	63.9	816	28.4
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	196	6.2	6	.2	47	1.5	2055	65.1	853	27.0
	二次	757	100.0	29	3.8	0	0.0	9	1.2	458	60.5	261	34.5
	三次	96	100.0	3	3.1	1	1.0	3	3.1	62	64.6	27	28.1
	四次以上	26	100.0	2	7.7	0	0.0	0	0.0	18	69.2	6	23.1
	不一定	277	100.0	25	9.0	2	0.7	7	2.5	197	71.1	46	16.6
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	53	7.6	1	0.1	12	1.7	436	62.3	198	28.3
	基隆郵局	110	100.0	7	6.4	2	1.8	0	0.0	74	67.3	27	24.5
	板橋郵局	350	100.0	20	5.7	0	0.0	4	1.1	227	64.9	99	28.3
	三重郵局	260	100.0	20	7.7	0	0.0	4	1.5	157	60.4	79	30.4
	宜蘭郵局	81	100.0	6	7.4	0	0.0	1	1.2	62	76.5	12	14.8
	新竹郵局	150	100.0	15	10.0	1	0.7	3	2.0	96	64.0	35	23.3
	桃園郵局	322	100.0	18	5.6	0	0.0	1	0.3	218	67.7	85	26.4
	苗栗郵局	80	100.0	4	5.0	0	0.0	2	2.5	56	70.0	18	22.5
	臺中郵局	570	100.0	36	6.3	2	0.4	11	1.9	344	60.4	177	31.1
	彰化郵局	230	100.0	12	5.2	0	0.0	2	0.9	154	67.0	62	27.0
	南投郵局	80	100.0	3	3.8	0	0.0	1	1.3	53	66.3	23	28.8
	嘉義郵局	130	100.0	4	3.1	0	0.0	1	0.8	87	66.9	38	29.2
	雲林郵局	100	100.0	2	2.0	0	0.0	0	0.0	73	73.0	25	25.0
	臺南郵局	340	100.0	14	4.1	1	0.3	8	2.4	237	69.7	80	23.5
	高雄郵局	520	100.0	22	4.2	1	0.2	10	1.9	329	63.3	158	30.4
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	2	4.0	36	72.0	9	18.0
	屏東郵局	130	100.0	8	6.2	0	0.0	0	0.0	76	58.5	46	35.4
	臺東郵局	50	100.0	4	8.0	1	2.0	3	6.0	33	66.0	9	18.0
	花蓮郵局	60	100.0	4	6.7	0	0.0	1	1.7	42	70.0	13	21.7

表III-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	348	8.1	3	0.1	55	1.3	2642	61.3	1265	29.3
員工人數	10 人以下	1071	100.0	106	9.9	0	0.0	17	1.6	656	61.3	292	27.3
	11~50 人	1452	100.0	107	7.4	1	0.1	15	1.0	907	62.5	422	29.1
	51~100 人	619	100.0	47	7.6	1	0.2	4	0.6	380	61.4	187	30.2
	100 人以上	1171	100.0	88	7.5	1	0.1	19	1.6	699	59.7	364	31.1
所屬行業別	製造業	3086	100.0	239	7.7	3	0.1	38	1.2	1867	60.5	939	30.4
	營造業	95	100.0	3	3.2	0	0.0	0	0.0	64	67.4	28	29.5
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	38	9.1	0	0.0	10	2.4	260	62.1	111	26.5
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	5	8.2	0	0.0	0	0.0	43	70.5	13	21.3
	金融/保險/不動產業	29	100.0	4	13.8	0	0.0	0	0.0	16	55.2	9	31.0
	工商服務業	281	100.0	29	10.3	0	0.0	4	1.4	185	65.8	63	22.4
	社會/個人服務業	167	100.0	19	11.4	0	0.0	1	0.6	103	61.7	44	26.3
	其他	175	100.0	11	6.3	0	0.0	2	1.1	104	59.4	58	33.1
成立時間	5 年以下	150	100.0	11	7.3	0	0.0	2	1.3	103	68.7	34	22.7
	5~10 年	410	100.0	30	7.3	1	0.2	7	1.7	280	68.3	92	22.4
	10~20 年	880	100.0	66	7.5	1	0.1	12	1.4	555	63.1	246	28.0
	20 年以上	2873	100.0	241	8.4	1	0.0	34	1.2	1704	59.3	893	31.1
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	250	7.9	2	0.1	39	1.2	1956	62.0	910	28.8
	二次	757	100.0	62	8.2	0	0.0	10	1.3	414	54.7	271	35.8
	三次	96	100.0	8	8.3	1	1.0	2	2.1	52	54.2	33	34.4
	四次以上	26	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	73.1	7	26.9
	不一定	277	100.0	28	10.1	0	0.0	4	1.4	201	72.6	44	15.9
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	62	8.9	0	0.0	9	1.3	414	59.1	215	30.7
	基隆郵局	110	100.0	13	11.8	0	0.0	2	1.8	69	62.7	26	23.6
	板橋郵局	350	100.0	24	6.9	0	0.0	3	0.9	217	62.0	106	30.3
	三重郵局	260	100.0	24	9.2	0	0.0	0	0.0	152	58.5	84	32.3
	宜蘭郵局	81	100.0	5	6.2	0	0.0	0	0.0	63	77.8	13	16.0
	新竹郵局	150	100.0	23	15.3	0	0.0	0	0.0	81	54.0	46	30.7
	桃園郵局	322	100.0	25	7.8	0	0.0	0	0.0	213	66.1	84	26.1
	苗栗郵局	80	100.0	7	8.8	0	0.0	2	2.5	55	68.8	16	20.0
	臺中郵局	570	100.0	48	8.4	0	0.0	11	1.9	333	58.4	178	31.2
	彰化郵局	230	100.0	21	9.1	0	0.0	3	1.3	133	57.8	73	31.7
	南投郵局	80	100.0	4	5.0	0	0.0	1	1.3	48	60.0	27	33.8
	嘉義郵局	130	100.0	5	3.8	0	0.0	2	1.5	84	64.6	39	30.0
	雲林郵局	100	100.0	5	5.0	0	0.0	0	0.0	67	67.0	28	28.0
	臺南郵局	340	100.0	19	5.6	1	0.3	11	3.2	219	64.4	90	26.5
	高雄郵局	520	100.0	35	6.7	1	0.2	7	1.3	317	61.0	160	30.8
	澎湖郵局	50	100.0	6	12.0	0	0.0	1	2.0	33	66.0	10	20.0
	屏東郵局	130	100.0	12	9.2	0	0.0	1	0.8	72	55.4	45	34.6
	臺東郵局	50	100.0	6	12.0	1	2.0	2	4.0	33	66.0	8	16.0
	花蓮郵局	60	100.0	4	6.7	0	0.0	0	0.0	39	65.0	17	28.3

表III-7 平常收到的限時郵件多在交寄後幾天送達【問卷第 2-5-1 題】

		總計		當天		第 2 天		第 3 天		第 4 天以上		不太清楚	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		58	100.0	3	5.2	12	20.7	23	39.7	3	5.2	17	29.3
員工人數	10 人以下	17	100.0	2	11.8	3	17.6	6	35.3	2	11.8	4	23.5
	11~50 人	16	100.0	1	6.3	2	12.5	10	62.5	0	0.0	3	18.8
	51~100 人	5	100.0	0	0.0	3	60.0	1	20.0	1	20.0	0	0.0
	100 人以上	20	100.0	0	0.0	4	20.0	6	30.0	0	0.0	10	50.0
所屬行業別	製造業	41	100.0	3	7.3	10	24.4	14	34.1	1	2.4	13	31.7
	營造業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	10	100.0	0	0.0	0	0.0	6	60.0	0	0.0	4	40.0
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	工商服務業	4	100.0	0	0.0	1	25.0	3	75.0	0	0.0	0	0.0
	社會/個人服務業	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	其他	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
成立時間	5 年以下	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	5~10 年	8	100.0	2	25.0	0	0.0	5	62.5	0	0.0	1	12.5
	10~20 年	13	100.0	1	7.7	2	15.4	4	30.8	1	7.7	5	38.5
	20 年以上	35	100.0	0	0.0	10	28.6	14	40.0	0	0.0	11	31.4
接觸郵差次數	一次及以下	41	100.0	2	4.9	9	22.0	15	36.6	3	7.3	12	29.3
	二次	10	100.0	0	0.0	3	30.0	6	60.0	0	0.0	1	10.0
	三次	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	四次以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	不一定	4	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
責任中心局	臺北郵局	9	100.0	2	22.2	4	44.4	1	11.1	1	11.1	1	11.1
	基隆郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	板橋郵局	3	100.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	三重郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	宜蘭郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	桃園郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	苗栗郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	臺中郵局	11	100.0	0	0.0	1	9.1	7	63.6	0	0.0	3	27.3
	彰化郵局	3	100.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	南投郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	12	100.0	0	0.0	0	0.0	6	50.0	1	8.3	5	41.7
	高雄郵局	8	100.0	0	0.0	2	25.0	3	37.5	1	12.5	2	25.0
	澎湖郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	臺東郵局	3	100.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表III-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	837	19.4	3	0.1	27	0.6	2290	53.1	1156	26.8
員工人數	10 人以下	1071	100.0	243	22.7	1	0.1	13	1.2	554	51.7	260	24.3
	11~50 人	1452	100.0	330	22.7	1	0.1	2	0.1	749	51.6	370	25.5
	51~100 人	619	100.0	99	16.0	0	0.0	4	0.6	348	56.2	168	27.1
	100 人以上	1171	100.0	165	14.1	1	0.1	8	0.7	639	54.6	358	30.6
所屬行業別	製造業	3086	100.0	584	18.9	2	0.1	16	0.5	1621	52.5	863	28.0
	營造業	95	100.0	13	13.7	0	0.0	0	0.0	59	62.1	23	24.2
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	105	25.1	0	0.0	3	0.7	212	50.6	99	23.6
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	13	21.3	0	0.0	0	0.0	38	62.3	10	16.4
	金融/保險/不動產業	29	100.0	5	17.2	0	0.0	0	0.0	15	51.7	9	31.0
	工商服務業	281	100.0	49	17.4	1	0.4	5	1.8	175	62.3	51	18.1
	社會/個人服務業	167	100.0	35	21.0	0	0.0	1	0.6	86	51.5	45	26.9
	其他	175	100.0	33	18.9	0	0.0	2	1.1	84	48.0	56	32.0
成立時間	5 年以下	150	100.0	22	14.7	0	0.0	0	0.0	97	64.7	31	20.7
	5~10 年	410	100.0	94	22.9	1	0.2	0	0.0	233	56.8	82	20.0
	10~20 年	880	100.0	180	20.5	1	0.1	8	0.9	476	54.1	215	24.4
	20 年以上	2873	100.0	541	18.8	1	0.0	19	0.7	1484	51.7	828	28.8
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	658	20.8	2	0.1	23	0.7	1677	53.1	797	25.2
	二次	757	100.0	112	14.8	1	0.1	4	0.5	368	48.6	272	35.9
	三次	96	100.0	12	12.5	0	0.0	0	0.0	51	53.1	33	34.4
	四次以上	26	100.0	2	7.7	0	0.0	0	0.0	16	61.5	8	30.8
	不一定	277	100.0	53	19.1	0	0.0	0	0.0	178	64.3	46	16.6
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	134	19.1	0	0.0	9	1.3	350	50.0	207	29.6
	基隆郵局	110	100.0	25	22.7	0	0.0	1	0.9	60	54.5	24	21.8
	板橋郵局	350	100.0	68	19.4	0	0.0	0	0.0	185	52.9	97	27.7
	三重郵局	260	100.0	66	25.4	0	0.0	2	0.8	117	45.0	75	28.8
	宜蘭郵局	81	100.0	17	21.0	0	0.0	0	0.0	52	64.2	12	14.8
	新竹郵局	150	100.0	27	18.0	0	0.0	0	0.0	73	48.7	50	33.3
	桃園郵局	322	100.0	51	15.8	0	0.0	0	0.0	191	59.3	80	24.8
	苗栗郵局	80	100.0	18	22.5	0	0.0	0	0.0	48	60.0	14	17.5
	臺中郵局	570	100.0	107	18.8	0	0.0	5	0.9	299	52.5	159	27.9
	彰化郵局	230	100.0	56	24.3	1	0.4	0	0.0	109	47.4	64	27.8
	南投郵局	80	100.0	17	21.3	0	0.0	0	0.0	40	50.0	23	28.8
	嘉義郵局	130	100.0	23	17.7	0	0.0	0	0.0	72	55.4	35	26.9
	雲林郵局	100	100.0	23	23.0	0	0.0	2	2.0	53	53.0	22	22.0
	臺南郵局	340	100.0	71	20.9	1	0.3	3	0.9	199	58.5	66	19.4
	高雄郵局	520	100.0	76	14.6	0	0.0	3	0.6	288	55.4	153	29.4
	澎湖郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	1	2.0	34	68.0	10	20.0
	屏東郵局	130	100.0	21	16.2	0	0.0	0	0.0	68	52.3	41	31.5
	臺東郵局	50	100.0	18	36.0	1	2.0	1	2.0	22	44.0	8	16.0
	花蓮郵局	60	100.0	14	23.3	0	0.0	0	0.0	30	50.0	16	26.7

表III-9 每日遞送郵件時段滿意度【問卷第 2-7 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	137	3.2	7	0.2	69	1.6	2766	64.1	1334	30.9
員工人數	10 人以下	1071	100.0	40	3.7	2	0.2	26	2.4	666	62.2	337	31.5
	11~50 人	1452	100.0	42	2.9	2	0.1	16	1.1	960	66.1	432	29.8
	51~100 人	619	100.0	16	2.6	1	0.2	5	0.8	397	64.1	200	32.3
	100 人以上	1171	100.0	39	3.3	2	0.2	22	1.9	743	63.5	365	31.2
所屬行業別	製造業	3086	100.0	95	3.1	3	0.1	51	1.7	1950	63.2	987	32.0
	營造業	95	100.0	2	2.1	0	0.0	0	0.0	64	67.4	29	30.5
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	15	3.6	0	0.0	5	1.2	275	65.6	124	29.6
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	3	4.9	0	0.0	0	0.0	44	72.1	14	23.0
	金融/保險/不動產業	29	100.0	3	10.3	0	0.0	0	0.0	21	72.4	5	17.2
	工商服務業	281	100.0	7	2.5	0	0.0	8	2.8	201	71.5	65	23.1
	社會/個人服務業	167	100.0	8	4.8	2	1.2	5	3.0	110	65.9	42	25.1
	其他	175	100.0	4	2.3	2	1.1	0	0.0	101	57.7	68	38.9
成立時間	5 年以下	150	100.0	5	3.3	0	0.0	4	2.7	97	64.7	44	29.3
	5~10 年	410	100.0	24	5.9	0	0.0	1	0.2	284	69.3	101	24.6
	10~20 年	880	100.0	17	1.9	0	0.0	17	1.9	580	65.9	266	30.2
	20 年以上	2873	100.0	91	3.2	7	0.2	47	1.6	1805	62.8	923	32.1
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	91	2.9	7	0.2	47	1.5	2056	65.1	956	30.3
	二次	757	100.0	16	2.1	0	0.0	16	2.1	430	56.8	295	39.0
	三次	96	100.0	5	5.2	0	0.0	2	2.1	56	58.3	33	34.4
	四次以上	26	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	73.1	7	26.9
	不一定	277	100.0	25	9.0	0	0.0	4	1.4	205	74.0	43	15.5
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	31	4.4	1	0.1	16	2.3	420	60.0	232	33.1
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0	81	73.6	28	25.5
	板橋郵局	350	100.0	7	2.0	1	0.3	7	2.0	230	65.7	105	30.0
	三重郵局	260	100.0	13	5.0	0	0.0	1	0.4	151	58.1	95	36.5
	宜蘭郵局	81	100.0	3	3.7	0	0.0	1	1.2	59	72.8	18	22.2
	新竹郵局	150	100.0	10	6.7	0	0.0	2	1.3	95	63.3	43	28.7
	桃園郵局	322	100.0	13	4.0	1	0.3	7	2.2	207	64.3	94	29.2
	苗栗郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	0	0.0	61	76.3	17	21.3
	臺中郵局	570	100.0	14	2.5	1	0.2	8	1.4	351	61.6	196	34.4
	彰化郵局	230	100.0	5	2.2	2	0.9	4	1.7	149	64.8	70	30.4
	南投郵局	80	100.0	4	5.0	0	0.0	0	0.0	50	62.5	26	32.5
	嘉義郵局	130	100.0	2	1.5	1	0.8	2	1.5	86	66.2	39	30.0
	雲林郵局	100	100.0	2	2.0	0	0.0	2	2.0	66	66.0	30	30.0
	臺南郵局	340	100.0	5	1.5	0	0.0	2	0.6	241	70.9	92	27.1
	高雄郵局	520	100.0	12	2.3	0	0.0	9	1.7	335	64.4	164	31.5
	澎湖郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	1	2.0	36	72.0	11	22.0
	屏東郵局	130	100.0	7	5.4	0	0.0	4	3.1	75	57.7	44	33.8
	臺東郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	0	0.0	37	74.0	10	20.0
	花蓮郵局	60	100.0	1	1.7	0	0.0	3	5.0	36	60.0	20	33.3

表III-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	12	0.3	2	0.0	55	1.3	2879	66.8	1365	31.6
員工人數	10 人以下	1071	100.0	1	0.1	0	0.0	15	1.4	712	66.5	343	32.0
	11~50 人	1452	100.0	9	0.6	1	0.1	11	.8	980	67.5	451	31.1
	51~100 人	619	100.0	1	0.2	0	0.0	6	1.0	415	67.0	197	31.8
	100 人以上	1171	100.0	1	0.1	1	0.1	23	2.0	772	65.9	374	31.9
所屬行業別	製造業	3086	100.0	10	0.3	2	0.1	37	1.2	2036	66.0	1001	32.4
	營造業	95	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	64	67.4	31	32.6
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	2	0.5	0	0.0	4	1.0	280	66.8	133	31.7
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	46	75.4	15	24.6
	金融/保險/不動產業	29	100.0	0	0.0	0	0.0	1	3.4	21	72.4	7	24.1
	工商服務業	281	100.0	0	0.0	0	0.0	4	1.4	209	74.4	68	24.2
	社會/個人服務業	167	100.0	0	0.0	0	0.0	6	3.6	117	70.1	44	26.3
	其他	175	100.0	0	0.0	0	0.0	3	1.7	106	60.6	66	37.7
成立時間	5 年以下	150	100.0	1	0.7	0	0.0	2	1.3	108	72.0	39	26.0
	5~10 年	410	100.0	2	0.5	0	0.0	3	0.7	294	71.7	111	27.1
	10~20 年	880	100.0	2	0.2	1	0.1	1	0.1	604	68.6	272	30.9
	20 年以上	2873	100.0	7	0.2	1	0.0	49	1.7	1873	65.2	943	32.8
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	10	0.3	1	0.0	37	1.2	2141	67.8	968	30.7
	二次	757	100.0	2	0.3	0	0.0	12	1.6	450	59.4	293	38.7
	三次	96	100.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	56	58.3	38	39.6
	四次以上	26	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	18	69.2	8	30.8
	不一定	277	100.0	0	0.0	0	0.0	5	1.8	214	77.3	58	20.9
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	4	0.6	0	0.0	11	1.6	460	65.7	225	32.1
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	0	0.0	2	1.8	77	70.0	30	27.3
	板橋郵局	350	100.0	0	0.0	1	0.3	5	1.4	232	66.3	112	32.0
	三重郵局	260	100.0	2	0.8	0	0.0	4	1.5	161	61.9	93	35.8
	宜蘭郵局	81	100.0	0	0.0	0	0.0	2	2.5	61	75.3	18	22.2
	新竹郵局	150	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	98	65.3	51	34.0
	桃園郵局	322	100.0	0	0.0	0	0.0	3	0.9	220	68.3	99	30.7
	苗栗郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	60	75.0	16	20.0
	臺中郵局	570	100.0	1	0.2	0	0.0	13	2.3	365	64.0	191	33.5
	彰化郵局	230	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	162	70.4	67	29.1
	南投郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	3	3.8	50	62.5	26	32.5
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.8	81	62.3	48	36.9
	雲林郵局	100	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	68	68.0	32	32.0
	臺南郵局	340	100.0	1	0.3	0	0.0	4	1.2	242	71.2	93	27.4
	高雄郵局	520	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.4	336	64.6	182	35.0
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	38	76.0	12	24.0
	屏東郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	91	70.0	39	30.0
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0	41	82.0	8	16.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.7	36	60.0	23	38.3

表III-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	41	1.0	12	0.3	236	5.5	2883	66.8	1141	26.5
員工人數	10 人以下	1071	100.0	6	0.6	4	0.4	57	5.3	717	66.9	287	26.8
	11~50 人	1452	100.0	20	1.4	1	0.1	74	5.1	975	67.1	382	26.3
	51~100 人	619	100.0	4	0.6	2	0.3	28	4.5	419	67.7	166	26.8
	100 人以上	1171	100.0	11	0.9	5	0.4	77	6.6	772	65.9	306	26.1
所屬行業別	製造業	3086	100.0	32	1.0	9	0.3	168	5.4	2035	65.9	842	27.3
	營造業	95	100.0	0	0.0	0	0.0	8	8.4	55	57.9	32	33.7
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	3	0.7	1	0.2	15	3.6	293	69.9	107	25.5
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	1	1.6	0	0.0	3	4.9	46	75.4	11	18.0
	金融/保險/不動產業	29	100.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	22	75.9	6	20.7
	工商服務業	281	100.0	3	1.1	2	0.7	15	5.3	200	71.2	61	21.7
	社會/個人服務業	167	100.0	1	0.6	0	0.0	19	11.4	119	71.3	28	16.8
	其他	175	100.0	0	0.0	0	0.0	8	4.6	113	64.6	54	30.9
成立時間	5 年以下	150	100.0	4	2.7	0	0.0	5	3.3	105	70.0	36	24.0
	5~10 年	410	100.0	5	1.2	0	0.0	11	2.7	300	73.2	94	22.9
	10~20 年	880	100.0	9	1.0	5	0.6	40	4.5	587	66.7	239	27.2
	20 年以上	2873	100.0	23	0.8	7	0.2	180	6.3	1891	65.8	772	26.9
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	28	0.9	9	0.3	168	5.3	2134	67.6	818	25.9
	二次	757	100.0	6	0.8	1	0.1	39	5.2	473	62.5	238	31.4
	三次	96	100.0	1	1.0	1	1.0	10	10.4	56	58.3	28	29.2
	四次以上	26	100.0	1	3.8	0	0.0	1	3.8	18	69.2	6	23.1
	不一定	277	100.0	5	1.8	1	0.4	18	6.5	202	72.9	51	18.4
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	12	1.7	2	0.3	49	7.0	444	63.4	193	27.6
	基隆郵局	110	100.0	1	.9	2	1.8	3	2.7	74	67.3	30	27.3
	板橋郵局	350	100.0	4	1.1	2	0.6	12	3.4	242	69.1	90	25.7
	三重郵局	260	100.0	0	0.0	0	0.0	14	5.4	169	65.0	77	29.6
	宜蘭郵局	81	100.0	1	1.2	0	0.0	2	2.5	59	72.8	19	23.5
	新竹郵局	150	100.0	2	1.3	0	0.0	8	5.3	102	68.0	38	25.3
	桃園郵局	322	100.0	2	0.6	0	0.0	23	7.1	217	67.4	80	24.8
	苗栗郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	4	5.0	58	72.5	16	20.0
	臺中郵局	570	100.0	4	0.7	3	0.5	38	6.7	370	64.9	155	27.2
	彰化郵局	230	100.0	2	0.9	1	0.4	12	5.2	164	71.3	51	22.2
	南投郵局	80	100.0	2	2.5	1	1.3	2	2.5	57	71.3	18	22.5
	嘉義郵局	130	100.0	2	1.5	0	0.0	5	3.8	77	59.2	46	35.4
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	4	4.0	65	65.0	30	30.0
	臺南郵局	340	100.0	3	0.9	0	0.0	16	4.7	239	70.3	82	24.1
	高雄郵局	520	100.0	2	0.4	1	0.2	30	5.8	347	66.7	140	26.9
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	40	80.0	9	18.0
	屏東郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	3	2.3	89	68.5	38	29.2
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	5	10.0	36	72.0	8	16.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	5	8.3	34	56.7	21	35.0

表III-12 各公司企業戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】

		總計		郵差的服裝儀容		郵差的親切度		回答問題的周詳度		普通包裹郵遞時效		限時郵件郵遞時效		快捷郵件郵遞時效		每日遞送郵件時段		保持郵件的完整性		按地址投遞準確性		未回答	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	629	14.6	1863	43.2	924	21.4	1944	45.1	1958	45.4	1362	31.6	1200	27.8	1992	46.2	2430	56.3	2950	68.4
員工人數	10 人以下	1071	100.0	165	15.4	438	40.9	198	18.5	431	40.2	424	39.6	324	30.3	297	27.7	516	48.2	596	55.6	895	83.6
	11~50 人	1452	100.0	200	13.8	634	43.7	327	22.5	668	46.0	686	47.2	415	28.6	413	28.4	648	44.6	830	57.2	987	68.0
	51~100 人	619	100.0	87	14.1	290	46.8	123	19.9	287	46.4	288	46.5	188	30.4	180	29.1	299	48.3	345	55.7	389	62.8
	100 人以	1171	100.0	177	15.1	501	42.8	276	23.6	558	47.7	559	47.7	435	37.1	310	26.5	529	45.2	659	56.3	680	58.1
所屬行業別	製造業	3086	100.0	418	13.5	1322	42.8	685	22.2	1437	46.6	1457	47.2	1012	32.8	869	28.2	1415	45.9	1745	56.5	1984	64.3
	營造業	95	100.0	21	22.1	45	47.4	28	29.5	45	47.4	47	49.5	27	28.4	25	26.3	45	47.4	55	57.9	42	44.2
	批發/零售	419	100.0	87	20.8	174	41.5	94	22.4	172	41.1	161	38.4	99	23.6	96	22.9	183	43.7	236	56.3	374	89.3
	運輸/倉儲	61	100.0	10	16.4	21	34.4	14	23.0	32	52.5	30	49.2	23	37.7	20	32.8	39	63.9	36	59.0	19	31.1
	金融/保險	29	100.0	1	3.4	5	17.2	2	6.9	14	48.3	14	48.3	17	58.6	13	44.8	7	24.1	12	41.4	31	106.9
	工商服務	281	100.0	54	19.2	125	44.5	51	18.1	97	34.5	105	37.4	83	29.5	93	33.1	137	48.8	158	56.2	221	78.6
	社會服務/	167	100.0	25	15.0	80	47.9	23	13.8	65	38.9	63	37.7	46	27.5	41	24.6	82	49.1	87	52.1	156	93.4
	其他	175	100.0	13	7.4	91	52.0	27	15.4	82	46.9	80	45.7	55	31.4	43	24.6	84	48.0	101	57.7	124	70.9
公司成立多	5 年以下	150	100.0	19	12.7	62	41.3	38	25.3	73	48.7	47	31.3	43	28.7	52	34.7	58	38.7	75	50.0	133	88.7
	5~10 年	410	100.0	75	18.3	162	39.5	89	21.7	177	43.2	213	52.0	116	28.3	110	26.8	203	49.5	229	55.9	266	64.9
	10~20 年	880	100.0	133	15.1	404	45.9	188	21.4	382	43.4	408	46.4	263	29.9	245	27.8	418	47.5	525	59.7	554	63.0
	20 年以上	2873	100.0	402	14.0	1235	43.0	609	21.2	1312	45.7	1289	44.9	940	32.7	793	27.6	1313	45.7	1601	55.7	1998	69.5
接觸郵差次數	1 次及以	3157	100.0	444	14.1	1362	43.1	656	20.8	1425	45.1	1461	46.3	957	30.3	898	28.4	1433	45.4	1766	55.9	2226	70.5
	2 次	757	100.0	103	13.6	317	41.9	156	20.6	352	46.5	342	45.2	279	36.9	192	25.4	355	46.9	444	58.7	488	64.5
	3 次	96	100.0	16	16.7	42	43.8	35	36.5	31	32.3	41	42.7	32	33.3	19	19.8	48	50.0	48	50.0	72	75.0
	4 次以上	26	100.0	5	19.2	13	50.0	7	26.9	11	42.3	13	50.0	8	30.8	4	15.4	14	53.8	13	50.0	16	61.5
	不一定	277	100.0	61	22.0	129	46.6	70	25.3	125	45.1	100	36.1	86	31.0	87	31.4	142	51.3	159	57.4	149	53.8
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	103	14.7	274	39.1	140	20.0	286	40.9	272	38.9	223	31.9	200	28.6	336	48.0	394	56.3	572	81.7
	基隆郵局	110	100.0	15	13.6	48	43.6	26	23.6	58	52.7	63	57.3	35	31.8	23	20.9	55	50.0	65	59.1	52	47.3
	板橋郵局	350	100.0	49	14.0	146	41.7	77	22.0	184	52.6	169	48.3	107	30.6	87	24.9	174	49.7	206	58.9	201	57.4
	三重郵局	260	100.0	39	15.0	128	49.2	56	21.5	105	40.4	107	41.2	61	23.5	66	25.4	116	44.6	135	51.9	227	87.3
	宜蘭郵局	81	100.0	14	17.3	45	55.6	15	18.5	33	40.7	34	42.0	21	25.9	21	25.9	38	46.9	48	59.3	55	67.9
	新竹郵局	150	100.0	15	10.0	66	44.0	25	16.7	53	35.3	64	42.7	60	40.0	36	24.0	68	45.3	103	68.7	110	73.3
	桃園郵局	322	100.0	33	10.2	139	43.2	48	14.9	155	48.1	150	46.6	106	32.9	98	30.4	147	45.7	187	58.1	225	69.9
	苗栗郵局	80	100.0	13	16.3	34	42.5	15	18.8	41	51.3	44	55.0	23	28.8	21	26.3	41	51.3	53	66.3	35	43.8
	臺中郵局	570	100.0	93	16.3	244	42.8	139	24.4	248	43.5	265	46.5	189	33.2	149	26.1	270	47.4	308	54.0	375	65.8
	彰化郵局	230	100.0	32	13.9	119	51.7	52	22.6	114	49.6	100	43.5	63	27.4	73	31.7	95	41.3	142	61.7	130	56.5
	南投郵局	80	100.0	11	13.8	33	41.3	18	22.5	34	42.5	41	51.3	27	33.8	24	30.0	42	52.5	51	63.8	39	48.8
	嘉義郵局	130	100.0	12	9.2	69	53.1	31	23.8	62	47.7	51	39.2	31	23.8	51	39.2	64	49.2	75	57.7	74	56.9
	雲林郵局	100	100.0	11	11.0	35	35.0	21	21.0	50	50.0	54	54.0	36	36.0	25	25.0	39	39.0	52	52.0	77	77.0
	臺南郵局	340	100.0	49	14.4	148	43.5	74	21.8	159	46.8	173	50.9	112	32.9	105	30.9	142	41.8	191	56.2	207	60.9
	高雄郵局	520	100.0	75	14.4	211	40.6	125	24.0	234	45.0	257	49.4	185	35.6	145	27.9	229	44.0	279	53.7	340	65.4
	澎湖郵局	50	100.0	10	20.0	16	32.0	9	18.0	26	52.0	25	50.0	21	42.0	16	32.0	23	46.0	29	58.0	25	50.0
	屏東郵局	130	100.0	33	25.4	66	50.8	33	25.4	55	42.3	45	34.6	31	23.8	31	23.8	61	46.9	59	45.4	106	81.5
	臺東郵局	50	100.0	12	24.0	15	30.0	8	16.0	27	54.0	25	50.0	12	24.0	15	30.0	21	42.0	28	56.0	37	74.0
	花蓮郵局	60	100.0	10	16.7	27	45.0	12	20.0	20	33.3	18	30.0	19	31.7	14	23.3	31	51.7	25	41.7	64	106.7

註: 並非所有受訪者皆會選出四項不同的重視項目，不足四項的部分，皆以「未回答」註記；因此部分細格「未回答」人數可能超過樣本數。

表III-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	16	0.4	1	0.0	35	0.8	2982	69.1	1279	29.7
員工人數	10 人以下	1071	100.0	7	0.7	0	0.0	18	1.7	724	67.6	322	30.1
	11~50 人	1452	100.0	5	0.3	0	0.0	8	0.6	1010	69.6	429	29.5
	51~100 人	619	100.0	2	0.3	0	0.0	0	0.0	439	70.9	178	28.8
	100 人以上	1171	100.0	2	0.2	1	0.1	9	0.8	809	69.1	350	29.9
所屬行業別	製造業	3086	100.0	8	0.3	1	0.0	23	0.7	2115	68.5	939	30.4
	營造業	95	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	70	73.7	24	25.3
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	3	0.7	0	0.0	4	1.0	281	67.1	131	31.3
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	46	75.4	15	24.6
	金融/保險/不動產業	29	100.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	20	69.0	8	27.6
	工商服務業	281	100.0	2	0.7	0	0.0	4	1.4	218	77.6	57	20.3
	社會/個人服務業	167	100.0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	120	71.9	46	27.5
	其他	175	100.0	1	0.6	0	0.0	3	1.7	112	64.0	59	33.7
成立時間	5 年以下	150	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	117	78.0	32	21.3
	5~10 年	410	100.0	3	0.7	0	0.0	0	0.0	310	75.6	97	23.7
	10~20 年	880	100.0	0	0.0	0	0.0	9	1.0	610	69.3	261	29.7
	20 年以上	2873	100.0	13	0.5	1	0.0	25	0.9	1945	67.7	889	30.9
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	9	0.3	0	0.0	27	0.9	2206	69.9	915	29.0
	二次	757	100.0	2	0.3	0	0.0	4	0.5	483	63.8	268	35.4
	三次	96	100.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	56	58.3	38	39.6
	四次以上	26	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	76.9	6	23.1
	不一定	277	100.0	5	1.8	0	0.0	3	1.1	217	78.3	52	18.8
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	3	0.4	0	0.0	5	0.7	479	68.4	213	30.4
	基隆郵局	110	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	85	77.3	25	22.7
	板橋郵局	350	100.0	1	0.3	0	0.0	5	1.4	233	66.6	111	31.7
	三重郵局	260	100.0	2	0.8	0	0.0	0	0.0	165	63.5	93	35.8
	宜蘭郵局	81	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	63	77.8	18	22.2
	新竹郵局	150	100.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7	104	69.3	44	29.3
	桃園郵局	322	100.0	2	0.6	0	0.0	3	0.9	234	72.7	83	25.8
	苗栗郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	64	80.0	15	18.8
	臺中郵局	570	100.0	4	0.7	0	0.0	8	1.4	379	66.5	179	31.4
	彰化郵局	230	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	165	71.7	64	27.8
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	57	71.3	23	28.8
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	88	67.7	42	32.3
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	66	66.0	33	33.0
	臺南郵局	340	100.0	0	0.0	0	0.0	4	1.2	242	71.2	94	27.6
	高雄郵局	520	100.0	0	0.0	0	0.0	6	1.2	355	68.3	159	30.6
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	38	76.0	11	22.0
	屏東郵局	130	100.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	88	67.7	41	31.5
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	1	2.0	1	2.0	38	76.0	10	20.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	39	65.0	21	35.0

表III-14 對郵局已開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度

【問卷第 5-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	1283	29.7	3030	70.3
員工人數	10 人以下	1071	100.0	274	25.6	797	74.4
	11~50 人	1452	100.0	399	27.5	1053	72.5
	51~100 人	619	100.0	188	30.4	431	69.6
	100 人以上	1171	100.0	422	36.0	749	64.0
所屬行業別	製造業	3086	100.0	949	30.8	2137	69.2
	營造業	95	100.0	29	30.5	66	69.5
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	114	27.2	305	72.8
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	18	29.5	43	70.5
	金融/保險/不動產業	29	100.0	2	6.9	27	93.1
	工商服務業	281	100.0	87	31.0	194	69.0
	社會/個人服務業	167	100.0	37	22.2	130	77.8
	其他	175	100.0	47	26.9	128	73.1
成立時間	5 年以下	150	100.0	44	29.3	106	70.7
	5~10 年	410	100.0	110	26.8	300	73.2
	10~20 年	880	100.0	218	24.8	662	75.2
	20 年以上	2873	100.0	911	31.7	1962	68.3
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	899	28.5	2258	71.5
	二次	757	100.0	251	33.2	506	66.8
	三次	96	100.0	36	37.5	60	62.5
	四次以上	26	100.0	11	42.3	15	57.7
	不一定	277	100.0	86	31.0	191	69.0
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	186	26.6	514	73.4
	基隆郵局	110	100.0	34	30.9	76	69.1
	板橋郵局	350	100.0	104	29.7	246	70.3
	三重郵局	260	100.0	66	25.4	194	74.6
	宜蘭郵局	81	100.0	27	33.3	54	66.7
	新竹郵局	150	100.0	55	36.7	95	63.3
	桃園郵局	322	100.0	98	30.4	224	69.6
	苗栗郵局	80	100.0	27	33.8	53	66.3
	臺中郵局	570	100.0	188	33.0	382	67.0
	彰化郵局	230	100.0	65	28.3	165	71.7
	南投郵局	80	100.0	26	32.5	54	67.5
	嘉義郵局	130	100.0	44	33.8	86	66.2
	雲林郵局	100	100.0	32	32.0	68	68.0
	臺南郵局	340	100.0	116	34.1	224	65.9
	高雄郵局	520	100.0	147	28.3	373	71.7
	澎湖郵局	50	100.0	10	20.0	40	80.0
	屏東郵局	130	100.0	36	27.7	94	72.3
	臺東郵局	50	100.0	12	24.0	38	76.0
	花蓮郵局	60	100.0	10	16.7	50	83.3

表III-15 對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施之滿意度【問卷第 5-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		1283	100.0	119	9.3	1	0.1	18	1.4	688	53.6	457	35.6
員工人數	10 人以下	274	100.0	25	9.1	0	0.0	1	0.4	157	57.3	91	33.2
	11~50 人	399	100.0	36	9.0	1	0.3	3	0.8	201	50.4	158	39.6
	51~100 人	188	100.0	20	10.6	0	0.0	2	1.1	96	51.1	70	37.2
	100 人以上	422	100.0	38	9.0	0	0.0	12	2.8	234	55.5	138	32.7
所屬行業別	製造業	949	100.0	93	9.8	0	0.0	15	1.6	500	52.7	341	35.9
	營造業	29	100.0	4	13.8	0	0.0	0	0.0	19	65.5	6	20.7
	批發/零售/餐飲業	114	100.0	10	8.8	0	0.0	0	0.0	60	52.6	44	38.6
	運輸/倉儲/通信業	18	100.0	0	0.0	1	5.6	0	0.0	11	61.1	6	33.3
	金融/保險/不動產業	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	工商服務業	87	100.0	5	5.7	0	0.0	0	0.0	54	62.1	28	32.2
	社會/個人服務業	37	100.0	5	13.5	0	0.0	0	0.0	22	59.5	10	27.0
	其他	47	100.0	2	4.3	0	0.0	3	6.4	20	42.6	22	46.8
成立時間	5 年以下	44	100.0	5	11.4	0	0.0	0	0.0	30	68.2	9	20.5
	5~10 年	110	100.0	11	10.0	0	0.0	0	0.0	74	67.3	25	22.7
	10~20 年	218	100.0	21	9.6	1	0.5	0	0.0	127	58.3	69	31.7
	20 年以上	911	100.0	82	9.0	0	0.0	18	2.0	457	50.2	354	38.9
接觸郵差次數	一次及以下	899	100.0	93	10.3	1	0.1	9	1.0	490	54.5	306	34.0
	二次	251	100.0	12	4.8	0	0.0	9	3.6	122	48.6	108	43.0
	三次	36	100.0	3	8.3	0	0.0	0	0.0	10	27.8	23	63.9
	四次以上	11	100.0	1	9.1	0	0.0	0	0.0	4	36.4	6	54.5
	不一定	86	100.0	10	11.6	0	0.0	0	0.0	62	72.1	14	16.3
責任中心局	臺北郵局	186	100.0	27	14.5	0	0.0	0	0.0	91	48.9	68	36.6
	基隆郵局	34	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.9	20	58.8	13	38.2
	板橋郵局	104	100.0	14	13.5	0	0.0	0	0.0	54	51.9	36	34.6
	三重郵局	66	100.0	10	15.2	0	0.0	0	0.0	32	48.5	24	36.4
	宜蘭郵局	27	100.0	1	3.7	0	0.0	0	0.0	23	85.2	3	11.1
	新竹郵局	55	100.0	3	5.5	1	1.8	1	1.8	27	49.1	23	41.8
	桃園郵局	98	100.0	9	9.2	0	0.0	0	0.0	56	57.1	33	33.7
	苗栗郵局	27	100.0	1	3.7	0	0.0	1	3.7	19	70.4	6	22.2
	臺中郵局	188	100.0	16	8.5	0	0.0	5	2.7	102	54.3	65	34.6
	彰化郵局	65	100.0	1	1.5	0	0.0	0	0.0	34	52.3	30	46.2
	南投郵局	26	100.0	0	0.0	0	0.0	1	3.8	16	61.5	9	34.6
	嘉義郵局	44	100.0	2	4.5	0	0.0	0	0.0	21	47.7	21	47.7
	雲林郵局	32	100.0	2	6.3	0	0.0	1	3.1	17	53.1	12	37.5
	臺南郵局	116	100.0	11	9.5	0	0.0	5	4.3	59	50.9	41	35.3
	高雄郵局	147	100.0	17	11.6	0	0.0	2	1.4	76	51.7	52	35.4
	澎湖郵局	10	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	80.0	2	20.0
	屏東郵局	36	100.0	3	8.3	0	0.0	0	0.0	23	63.9	10	27.8
	臺東郵局	12	100.0	1	8.3	0	0.0	0	0.0	6	50.0	5	41.7
	花蓮郵局	10	100.0	1	10.0	0	0.0	1	10.0	4	40.0	4	40.0

表III-16 對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次無法投遞時以電話連絡的做法需要程度【問卷第 6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不需要		不太需要		還算需要		非常需要	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	640	14.8	16	0.4	73	1.7	2518	58.4	1066	24.7
員工人數	10 人以下	1071	100.0	169	15.8	4	0.4	30	2.8	603	56.3	265	24.7
	11~50 人	1452	100.0	265	18.3	3	0.2	25	1.7	813	56.0	346	23.8
	51~100 人	619	100.0	90	14.5	1	0.2	5	.8	353	57.0	170	27.5
	100 人以上	1171	100.0	116	9.9	8	0.7	13	1.1	749	64.0	285	24.3
所屬行業別	製造業	3086	100.0	459	14.9	15	0.5	43	1.4	1782	57.7	787	25.5
	營造業	95	100.0	8	8.4	0	0.0	2	2.1	65	68.4	20	21.1
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	79	18.9	0	0.0	12	2.9	242	57.8	86	20.5
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	9	14.8	0	0.0	1	1.6	40	65.6	11	18.0
	金融/保險/不動產業	29	100.0	4	13.8	0	0.0	2	6.9	17	58.6	6	20.7
	工商服務業	281	100.0	29	10.3	0	0.0	6	2.1	193	68.7	53	18.9
	社會/個人服務業	167	100.0	21	12.6	1	0.6	2	1.2	99	59.3	44	26.3
	其他	175	100.0	31	17.7	0	0.0	5	2.9	80	45.7	59	33.7
成立時間	5 年以下	150	100.0	22	14.7	0	0.0	5	3.3	91	60.7	32	21.3
	5~10 年	410	100.0	62	15.1	0	0.0	6	1.5	249	60.7	93	22.7
	10~20 年	880	100.0	122	13.9	2	0.2	18	2.0	526	59.8	212	24.1
	20 年以上	2873	100.0	434	15.1	14	0.5	44	1.5	1652	57.5	729	25.4
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	493	15.6	7	0.2	54	1.7	1864	59.0	739	23.4
	二次	757	100.0	90	11.9	5	0.7	11	1.5	393	51.9	258	34.1
	三次	96	100.0	12	12.5	2	2.1	1	1.0	52	54.2	29	30.2
	四次以上	26	100.0	0	0.0	0	0.0	1	3.8	18	69.2	7	26.9
	不一定	277	100.0	45	16.2	2	0.7	6	2.2	191	69.0	33	11.9
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	120	17.1	1	0.1	18	2.6	391	55.9	170	24.3
	基隆郵局	110	100.0	27	24.5	0	0.0	2	1.8	60	54.5	21	19.1
	板橋郵局	350	100.0	54	15.4	0	0.0	3	.9	190	54.3	103	29.4
	三重郵局	260	100.0	38	14.6	0	0.0	2	.8	141	54.2	79	30.4
	宜蘭郵局	81	100.0	13	16.0	0	0.0	1	1.2	53	65.4	14	17.3
	新竹郵局	150	100.0	22	14.7	2	1.3	7	4.7	79	52.7	40	26.7
	桃園郵局	322	100.0	54	16.8	1	0.3	6	1.9	196	60.9	65	20.2
	苗栗郵局	80	100.0	15	18.8	0	0.0	0	0.0	55	68.8	10	12.5
	臺中郵局	570	100.0	85	14.9	5	0.9	5	0.9	330	57.9	145	25.4
	彰化郵局	230	100.0	30	13.0	3	1.3	7	3.0	133	57.8	57	24.8
	南投郵局	80	100.0	16	20.0	0	0.0	3	3.8	35	43.8	26	32.5
	嘉義郵局	130	100.0	17	13.1	1	0.8	1	.8	76	58.5	35	26.9
	雲林郵局	100	100.0	12	12.0	0	0.0	1	1.0	62	62.0	25	25.0
	臺南郵局	340	100.0	48	14.1	0	0.0	6	1.8	211	62.1	75	22.1
	高雄郵局	520	100.0	51	9.8	2	0.4	9	1.7	324	62.3	134	25.8
	澎湖郵局	50	100.0	7	14.0	1	2.0	0	0.0	34	68.0	8	16.0
	屏東郵局	130	100.0	16	12.3	0	0.0	2	1.5	82	63.1	30	23.1
	臺東郵局	50	100.0	7	14.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	9	18.0
	花蓮郵局	60	100.0	8	13.3	0	0.0	0	0.0	32	53.3	20	33.3

表III-17 認為郵局在投遞服務上是否需要改善【問卷第 7-1 題】

		總計		需要		不需要	
		N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	473	11.0	3840	89.0
員工人數	10 人以下	1071	100.0	160	14.9	911	85.1
	11~50 人	1452	100.0	112	7.7	1340	92.3
	51~100 人	619	100.0	72	11.6	547	88.4
	100 人以上	1171	100.0	129	11.0	1042	89.0
所屬行業別	製造業	3086	100.0	305	9.9	2781	90.1
	營造業	95	100.0	9	9.5	86	90.5
	批發/零售/餐飲業	419	100.0	53	12.6	366	87.4
	運輸/倉儲/通信業	61	100.0	6	9.8	55	90.2
	金融/保險/不動產業	29	100.0	2	6.9	27	93.1
	工商服務業	281	100.0	40	14.2	241	85.8
	社會/個人服務業	167	100.0	36	21.6	131	78.4
	其他	175	100.0	22	12.6	153	87.4
成立時間	5 年以下	150	100.0	9	6.0	141	94.0
	5~10 年	410	100.0	29	7.1	381	92.9
	10~20 年	880	100.0	83	9.4	797	90.6
	20 年以上	2873	100.0	352	12.3	2521	87.7
接觸郵差次數	一次及以下	3157	100.0	328	10.4	2829	89.6
	二次	757	100.0	100	13.2	657	86.8
	三次	96	100.0	11	11.5	85	88.5
	四次以上	26	100.0	1	3.8	25	96.2
	不一定	277	100.0	33	11.9	244	88.1
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	92	13.1	608	86.9
	基隆郵局	110	100.0	14	12.7	96	87.3
	板橋郵局	350	100.0	31	8.9	319	91.1
	三重郵局	260	100.0	20	7.7	240	92.3
	宜蘭郵局	81	100.0	7	8.6	74	91.4
	新竹郵局	150	100.0	14	9.3	136	90.7
	桃園郵局	322	100.0	33	10.2	289	89.8
	苗栗郵局	80	100.0	6	7.5	74	92.5
	臺中郵局	570	100.0	78	13.7	492	86.3
	彰化郵局	230	100.0	25	10.9	205	89.1
	南投郵局	80	100.0	10	12.5	70	87.5
	嘉義郵局	130	100.0	11	8.5	119	91.5
	雲林郵局	100	100.0	12	12.0	88	88.0
	臺南郵局	340	100.0	28	8.2	312	91.8
	高雄郵局	520	100.0	55	10.6	465	89.4
	澎湖郵局	50	100.0	5	10.0	45	90.0
	屏東郵局	130	100.0	14	10.8	116	89.2
	臺東郵局	50	100.0	9	18.0	41	82.0
	花蓮郵局	60	100.0	9	15.0	51	85.0

表III-18 認為郵局在投遞服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 7-2 題】

		回答人數		信件不能及時送達(太慢、延誤)		信件送錯地址(誤投)		郵件丟在地上不置於信箱內		郵差應對口氣欠佳		信件遺失		投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領		郵件污損		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		473	100.0	90	19.0	109	23.0	16	3.4	31	6.6	10	2.1	80	16.9	24	5.1	186	39.3
員工人數	10 人以下	160	100.0	25	15.6	26	16.3	12	7.5	5	3.1	1	.6	26	16.3	8	5.0	68	42.5
	11~50 人	112	100.0	23	20.5	37	33.0	4	3.6	7	6.3	1	.9	16	14.3	8	7.1	41	36.6
	51~100 人	72	100.0	17	23.6	12	16.7	0	0.0	8	11.1	2	2.8	18	25.0	1	1.4	22	30.6
	100 人以上	129	100.0	25	19.4	34	26.4	0	0.0	11	8.5	6	4.7	20	15.5	7	5.4	55	42.6
所屬行業別	製造業	305	100.0	61	20.0	76	24.9	7	2.3	26	8.5	9	3.0	54	17.7	17	5.6	107	35.1
	營造業	9	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	0	0.0	2	22.2	0	0.0	5	55.6
	批發/零售/餐飲業	53	100.0	10	18.9	11	20.8	4	7.5	0	0.0	0	0.0	4	7.5	1	1.9	27	50.9
	運輸/倉儲/通信業	6	100.0	0	0.0	3	50.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0	3	50.0
	金融/保險/不動產業	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	工商服務業	40	100.0	13	32.5	7	17.5	2	5.0	3	7.5	0	0.0	5	12.5	0	0.0	12	30.0
	社會/個人服務業	36	100.0	2	5.6	8	22.2	2	5.6	0	0.0	0	0.0	7	19.4	5	13.9	20	55.6
	其他	22	100.0	4	18.2	4	18.2	1	4.5	0	0.0	0	0.0	6	27.3	1	4.5	12	54.5
成立時間	5 年以下	9	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	22.2	0	0.0	7	77.8
	5~10 年	29	100.0	3	10.3	9	31.0	3	10.3	4	13.8	0	0.0	7	24.1	4	13.8	8	27.6
	10~20 年	83	100.0	16	19.3	21	25.3	5	6.0	7	8.4	0	0.0	13	15.7	0	0.0	35	42.2
	20 年以上	352	100.0	71	20.2	79	22.4	8	2.3	20	5.7	10	2.8	58	16.5	20	5.7	136	38.6
接觸郵差次數	一次及以下	328	100.0	62	18.9	70	21.3	11	3.4	21	6.4	3	.9	61	18.6	16	4.9	128	39.0
	二次	100	100.0	20	20.0	32	32.0	3	3.0	5	5.0	5	5.0	7	7.0	7	7.0	42	42.0
	三次	11	100.0	1	9.1	5	45.5	0	0.0	3	27.3	2	18.2	0	0.0	1	9.1	4	36.4
	四次以上	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	不一定	33	100.0	7	21.2	2	6.1	2	6.1	2	6.1	0	0.0	11	33.3	0	0.0	12	36.4
責任中心局	臺北郵局	92	100.0	15	16.3	22	23.9	4	4.3	9	9.8	0	0.0	14	15.2	8	8.7	32	34.8
	基隆郵局	14	100.0	3	21.4	2	14.3	0	0.0	2	14.3	0	0.0	5	35.7	0	0.0	5	35.7
	板橋郵局	31	100.0	1	3.2	4	12.9	2	6.5	1	3.2	2	6.5	10	32.3	1	3.2	16	51.6
	三重郵局	20	100.0	2	10.0	5	25.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	2	10.0	1	5.0	8	40.0
	宜蘭郵局	7	100.0	3	42.9	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	2	28.6	0	0.0	2	28.6
	新竹郵局	14	100.0	3	21.4	5	35.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	14.3	0	0.0	6	42.9
	桃園郵局	33	100.0	6	18.2	6	18.2	2	6.1	2	6.1	0	0.0	7	21.2	0	0.0	13	39.4
	苗栗郵局	6	100.0	1	16.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7	3	50.0
	臺中郵局	78	100.0	17	21.8	23	29.5	0	0.0	4	5.1	4	5.1	14	17.9	8	10.3	29	37.2
	彰化郵局	25	100.0	5	20.0	5	20.0	0	0.0	1	4.0	2	8.0	3	12.0	0	0.0	11	44.0
	南投郵局	10	100.0	1	10.0	2	20.0	2	20.0	1	10.0	0	0.0	2	20.0	0	0.0	4	40.0
	嘉義郵局	11	100.0	2	18.2	1	9.1	0	0.0	0	0.0	1	9.1	3	27.3	1	9.1	5	45.5
	雲林郵局	12	100.0	4	33.3	3	25.0	0	0.0	2	16.7	0	0.0	0	0.0	1	8.3	5	41.7
	臺南郵局	28	100.0	2	7.1	4	14.3	1	3.6	3	10.7	1	3.6	5	17.9	0	0.0	14	50.0
	高雄郵局	55	100.0	14	25.5	15	27.3	1	1.8	6	10.9	0	0.0	7	12.7	3	5.5	17	30.9
	澎湖郵局	5	100.0	4	80.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0
	屏東郵局	14	100.0	4	28.6	4	28.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	21.4	0	0.0	5	35.7
	臺東郵局	9	100.0	2	22.2	2	22.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	66.7
	花蓮郵局	9	100.0	1	11.1	3	33.3	1	11.1	0	0.0	0	0.0	1	11.1	0	0.0	4	44.4

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表III-19 郵件丟在地上不置於信箱內的情形(複選)【問卷第 7-3 題】

		回答人數		設有信箱，郵件仍被丟置於地上		未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		15	100.0	10	66.7	6	40.0	0	0.0
員工人數	10 人以下	11	100.0	6	54.5	6	54.5	0	0.0
	11~50 人	4	100.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0
	51~100 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	100 人以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
所屬行業別	製造業	7	100.0	6	85.7	1	14.3	0	0.0
	營造業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	4	100.0	2	50.0	3	75.0	0	0.0
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	工商服務業	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	社會/個人服務業	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
成立時間	5 年以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	5~10 年	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	10~20 年	5	100.0	5	100.0	0	0.0	0	0.0
	20 年以上	8	100.0	3	37.5	6	75.0	0	0.0
接觸郵差次數	一次及以下	10	100.0	6	60.0	5	50.0	0	0.0
	二次	3	100.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0
	三次	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	四次以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	不一定	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	4	100.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	三重郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	宜蘭郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	新竹郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	桃園郵局	2	100.0	2	100.0	1	50.0	0	0.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	南投郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	高雄郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。