110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：異視行銷市場調查股份有限公司

提出日期：中華民國110年10月

目錄

報告摘要 1
第壹章　緒論 12
第貳章　服務滿意度排名統計 24
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 63
十八、屏東郵局 65
十九、臺東郵局 67
二十、花蓮郵局 69
第肆章　住宅戶投遞服務調查分析 71
一、整體分析 71
二、臺北郵局 74
三、基隆郵局 76
四、板橋郵局 78
五、三重郵局 80
六、宜蘭郵局 82
七、新竹郵局 84
八、桃園郵局 87
九、苗栗郵局 89
十、臺中郵局 92
十一、彰化郵局 94
十二、南投郵局 96
十三、嘉義郵局 98
十四、雲林郵局 101
十五、臺南郵局 103

十六、高雄郵局 105
十七、澎湖郵局 107
十八、屏東郵局 109
十九、臺東郵局 111
二十、花蓮郵局 113
第伍章 公司企業戶投遞服務調查分析 116
一、整體分析 116
二、臺北郵局 118
三、基隆郵局 120
四、板橋郵局 122
五、三重郵局 124
六、宜蘭郵局 126
七、新竹郵局 128
八、桃園郵局 130
九、苗栗郵局 132
十、臺中郵局 134
十一、彰化郵局 136
十二、南投郵局 138
十三、嘉義郵局 140
十四、雲林郵局 142
十五、臺南郵局 144
十六、高雄郵局 146
十七、澎湖郵局 148
十八、屏東郵局 150
十九、臺東郵局 152
二十、花蓮郵局 154
第陸章 調查結論與建議 156
附錄 A 開放式改進意見反映整理 162
附錄 B 窗口調查問卷 170
附錄 C 住宅戶調查問卷 172
附錄 D 公司企業戶調查問卷 175
附錄 E 交叉分析表 177

表目錄

表一 110 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 110 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 1-1 110 年辦理郵政服務顧客滿度調查取樣數據資料一覽表 15
表 1-2 110 年調查有效樣本數配置表 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
表 3-1 【整體】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 178
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 179
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 180
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 181
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 182
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 183
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 184
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 185
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 186
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 187
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 188
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 189
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 190
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 191
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 192
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 193
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 194
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 195
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 196
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 197
表 I -1 環境綠美化滿意度【問卷第 1-1-1 題】 198
表 I -2 服務設施滿意度【問卷第 1-1-2 題】 199

表Ⅰ-3 引導指標動線安排滿意度【問卷第 1-1-3 題】.....200
表Ⅰ-4 性別友善設施(男性女性廁所比率、無障礙設施、育嬰哺乳室等)滿意度【問卷第 1-1-4 題】.....201
表Ⅰ-5 服務人員親切度滿意度【問卷第 1-2-1 題】.....202
表Ⅰ-6 服務人員最不親切的地方【問卷第 1-2-1-1 題】.....203
表Ⅰ-7 回答問題的禮貌滿意度【問卷第 1-2-2 題】.....204
表Ⅰ-8 服務人員的服裝儀容滿意度【問卷第 1-2-3 題】.....205
表Ⅰ-9 各項作業熟練度(辦事效率)滿意度【問卷第 1-3-1 題】.....206
表Ⅰ-10 等候時間的長短滿意度【問卷第 1-3-2 題】.....207
表Ⅰ-11 合理的等候時間【問卷第 1-3-2-1 題】.....208
表Ⅰ-12 中午時間的服務效率滿意度【問卷第 1-3-3 題】.....209
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】.....210
表Ⅰ-14 各窗口服務之重視項目【問卷第 2 題】.....211
表Ⅰ-15 對郵局各項窗口服務之整體滿意度【問卷第 3 題】.....212
表Ⅰ-16 對郵局營業時間滿意度【問卷第 4 題】.....213
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】.....214
表Ⅰ-18 用什麼方式提出抱怨或意見【問卷第 5-2 題】.....215
表Ⅰ-19 對郵局處理抱怨或意見滿意度【問卷第 5-3 題】.....216
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】.....217
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】.....218
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.....219
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.....220
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.....221
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.....222
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.....223
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.....224
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.....225
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.....226
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.....227
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....228
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....229
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....230
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....231
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....232
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....233
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....234
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....235
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....236
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....237
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....238
表Ⅱ-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】.....239
表Ⅱ-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】.....240

表Ⅱ-3 郵差人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】.....241
表Ⅱ-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】.....242
表Ⅱ-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】.....243
表Ⅱ-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】.....244
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】.....245
表Ⅱ-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】.....246
表Ⅱ-9 對等候簽領掛號時間滿意度【問卷第 2-7 題】.....247
表Ⅱ-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】.....248
表Ⅱ-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】.....249
表Ⅱ-12 各住宅戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】.....250
表Ⅱ-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】.....251
表Ⅱ-14 對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之知曉度【問卷第 5-1 題】.....252
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】.....253
表Ⅱ-16 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，不送窗口招領服務之滿意度【問卷第 6 題】.....254
表Ⅱ-17 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【問卷第 7-1 題】.....255
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】.....256
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】.....257
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】.....258
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】.....259
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.....260
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 261
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 262
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 263
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 264
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 265
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 266
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 267
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 268
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 269
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 270
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 271
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 272
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 273
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 274

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 275
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 276
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 277
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 278
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 279
表Ⅲ-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】.....280
表Ⅲ-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】.....281
表Ⅲ-3 服務人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】.....282
表Ⅲ-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】.....283
表Ⅲ-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】.....284
表Ⅲ-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】.....285
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】.....286
表Ⅲ-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】.....287
表Ⅲ-9 每日遞送郵件時段滿意度【問卷第 2-7 題】.....288
表Ⅲ-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】.....289
表Ⅲ-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】.....290
表Ⅲ-12 各公司企業戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】.....291
表Ⅲ-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】.....292
表Ⅲ-14 對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之知曉度【問卷第 5-1 題】.....293
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】.....294
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而不送窗口招領的做法需要程度【問卷第 6 題】.....295
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】.....296
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】.....297
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】.....298

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 9,014 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 4,326 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 4,323 份。全部有效樣本計 17,663 人(戶)，在 95%信賴區間下，抽樣誤差分別為±1.03%(窗口服務滿意度)、±1.49%(住宅戶投遞服務滿意度)及±1.48%(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昇郵政服務品質及公司競爭力提昇之參考。

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 109 年比較結果如下(表 2-1、表 2-2、表 2-3 及表 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 89.9 分，較 109 年 89.7 分，上升 0.2 分。
- ◆ 窗口服務綜合評分：受訪者對郵局窗口服務綜合評分為 90.8 分，較 109 年 90.5 分，上升 0.3 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 88.7 分，與 109 年 88.7 分相同。
- ◆ 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 89.4 分，較 109 年 88.9 分，上升 0.5 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 90.8 分，「服務人員服裝儀容」(91.6 分)滿意度最高，其次是「服務人員親切度」、「回答問

題的禮貌」及「各項作業熟練度」(91.4 分)；而滿意度較低的為「等候時間的長短」(90.0 分)；整體滿意分數為 91.2 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 88.7 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.4 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(89.3 分)；而滿意度較低的為「等候簽領掛號時間」(88.3 分)；整體滿意分數為 88.8 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 89.4 分，其中以「郵差的親切度」、「快捷郵件郵遞時效」(89.8 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」(89.7 分)；而滿意度較低的為「按地址投遞準確性」(88.8 分)；整體滿意分數為 89.5 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」(51.3%)；其次為「服務人員的親切度」(48.6%)及「等候時間的長短」(47.0%)。

◆ 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」(53.7%)；其次為「按地址投遞準確性」(50.2%)及「保持郵件的完整性」(44.2%)。

◆ 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」(65.5%)；其次為「保持郵件的完整性」(56.5%)及「限時郵件郵遞時效」(50.6%)。

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 5.2%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」(49.8%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(22.7)，再者為「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(17.8%)

◆ 住宅戶投遞服務：有 14.6%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「投遞掛號郵件未多加

等候即行離去或逕行發單招領」(33.2%)，其次是「郵件丟在地上不置於信箱內」(28.4%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(26.5%)。

◆ 公司企業戶投遞服務：有 10.5%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「信件送錯地址(誤投)」(32.0%)，其次是「其他」(29.6%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(18.5%)。

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 110 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	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
	110	110	110	110
	(N=9,014)	(N=4,326)	(N=4,323)	
各項綜合評分	**90.8**	**88.7**	**89.4**	89.9
臺北郵局	90.9	88.6	88.5	89.7
基隆郵局	92.0	87.9	88.1	90.2
板橋郵局	89.5	88.6	89.6	89.3
三重郵局	91.7	89.2	90.2	90.7
宜蘭郵局	89.0	89.1	90.8	89.5
新竹郵局	90.6	88.0	89.5	89.8
桃園郵局	89.8	88.5	90.3	89.6
苗栗郵局	90.5	88.0	90.8	90.0
臺中郵局	91.2	88.8	89.6	90.2
彰化郵局	91.9	89.1	89.6	90.6
南投郵局	86.9	88.9	89.1	87.7
嘉義郵局	93.2	90.1	90.6	91.8
雲林郵局	91.8	89.2	89.6	90.6
臺南郵局	92.2	89.0	89.8	90.8
高雄郵局	90.5	88.3	89.4	89.7
澎湖郵局	89.9	90.0	89.4	89.7
屏東郵局	90.4	88.6	88.4	89.5
臺東郵局	90.6	87.7	87.5	88.9
花蓮郵局	91.5	88.4	88.8	90.0

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 110 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 110 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 (%)	(110) 整體滿意分數	(109) 整體滿意分數	比較
整體	**9014**	95.4	1.3	3.2	**91.2**	**90.8**	**0.4**
臺北郵局	1251	92.8	2.6	4.6	91.1	91.2	-0.1
基隆郵局	301	97.7	1.0	1.3	92.8	91.3	1.5
板橋郵局	798	95.6	1.9	2.5	89.9	90.9	-1
三重郵局	573	98.1	0.9	1.0	91.9	90.4	1.5
宜蘭郵局	170	92.9	2.4	4.7	89.6	87.6	2
新竹郵局	382	99.0	0.8	0.3	91.2	90.9	0.3
桃園郵局	792	93.8	0.9	5.3	89.5	92.2	-2.7
苗栗郵局	201	99.0	0.5	0.5	90.0	91.6	-1.6
臺中郵局	903	95.7	0.9	3.4	91.5	91.6	-0.1
彰化郵局	431	98.8	0.7	0.5	92.2	91.5	0.7
南投郵局	284	81.0	9.2	9.9	88.3	90.3	-2
嘉義郵局	300	98.7	0.0	1.3	93.5	91.0	2.5
雲林郵局	210	99.5	0.5	0.0	92.0	89.3	2.7
臺南郵局	701	99.6	0.3	0.1	92.2	93.1	-0.9
高雄郵局	1186	92.7	0.8	6.5	91.1	88.5	2.6
澎湖郵局	31	100.0	0.0	0.0	90.8	91.5	-0.7
屏東郵局	315	98.7	0.3	1.0	91.6	88.7	2.9
臺東郵局	80	100.0	0.0	0.0	90.0	87.5	2.5
花蓮郵局	105	98.1	1.9	0.0	92.6	89.9	2.7

註 1：本表係根據Ⅰ-15 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 (%)	(110) 整體滿意分數	(109) 整體滿意分數	比較
整體	**4326**	97.6	1.5	0.8	**88.8**	**88.5**	0.3
臺北郵局	600	98.0	1.5	0.5	88.7	88.3	0.4
基隆郵局	140	95.7	3.5	0.7	88.4	88.1	0.3
板橋郵局	410	98.0	0.7	1.2	88.4	88.5	-0.1
三重郵局	271	96.3	1.1	2.6	89.7	89.0	0.7
宜蘭郵局	81	98.8	1.2	0.0	89.0	89.0	0
新竹郵局	161	98.2	1.9	0.0	87.7	87.4	0.3
桃園郵局	360	97.8	2.0	0.3	88.5	87.8	0.7
苗栗郵局	90	93.4	5.6	1.1	88.0	88.8	-0.8
臺中郵局	450	97.4	1.6	1.1	88.6	88.5	0.1
彰化郵局	200	98.0	0.5	1.5	89.7	90.2	-0.5
南投郵局	90	95.6	3.3	1.1	89.2	89.2	0
嘉義郵局	151	99.3	0.0	0.7	91.2	90.9	0.3
雲林郵局	120	99.2	0.0	0.8	88.9	88.0	0.9
臺南郵局	350	97.1	2.0	0.9	89.2	89.0	0.2
高雄郵局	551	98.4	1.3	0.4	88.4	87.8	0.6
澎湖郵局	50	100.0	0.0	0.0	91.0	89.0	2
屏東郵局	150	98.0	2.0	0.0	88.3	88.8	-0.5
臺東郵局	51	96.1	4.0	0.0	89.3	87.2	2.1
花蓮郵局	50	98.0	2.0	0.0	88.8	86.8	2

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 (%)	(110) 整體滿意分數	(109) 整體滿意分數	比較
整體	**4323**	98.6	1.1	0.3	**89.5**	**88.9**	**0.6**
臺北郵局	700	98.4	1.6	0.0	88.5	88.6	-0.1
基隆郵局	110	98.2	0.9	0.9	88.2	87.1	1.1
板橋郵局	351	98.9	0.9	0.3	90	88.5	1.5
三重郵局	260	98.8	1.2	0.0	89.9	89.2	0.7
宜蘭郵局	80	98.8	1.3	0.0	90.1	88.5	1.6
新竹郵局	155	98.1	1.3	0.6	89.8	89.8	0
桃園郵局	325	98.5	0.9	0.6	90.4	89.7	0.7
苗栗郵局	80	98.8	1.3	0.0	91.6	89.1	2.5
臺中郵局	570	98.8	1.1	0.2	89.7	89.1	0.6
彰化郵局	231	99.1	0.9	0.0	89.6	88.8	0.8
南投郵局	80	100.0	0.0	0.0	88.5	88.2	0.3
嘉義郵局	130	100.0	0.0	0.0	90.5	88.8	1.7
雲林郵局	100	100.0	0.0	0.0	90.2	89	1.2
臺南郵局	340	98.8	0.6	0.6	89.8	89.6	0.2
高雄郵局	520	98.3	1.2	0.6	89.5	88.6	0.9
澎湖郵局	50	100.0	0.0	0.0	90.2	90	0.2
屏東郵局	131	96.2	3.8	0.0	88	88.1	-0.1
臺東郵局	50	98.0	2.0	0.0	86.6	86	0.6
花蓮郵局	60	98.3	1.7	0.0	88.7	88.6	0.1

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 110 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	**95.4**	**1.3**	**97.6**	**1.5**	**98.6**	**1.1**	**96.8**	**1.4**
臺北郵局	92.8	2.6	98.0	1.5	98.4	1.6	95.6	2.1
基隆郵局	97.7	1.0	95.7	3.5	98.2	0.9	97.3	1.6
板橋郵局	95.6	1.9	98.0	0.7	98.9	0.9	97.0	1.4
三重郵局	98.1	0.9	96.3	1.1	98.8	1.2	97.8	1.0
宜蘭郵局	92.9	2.4	98.8	1.2	98.8	1.3	95.8	1.8
新竹郵局	99.0	0.8	98.2	1.9	98.1	1.3	98.6	1.2
桃園郵局	93.8	0.9	97.8	2.0	98.5	0.9	95.8	1.2
苗栗郵局	99.0	0.5	93.4	5.6	98.8	1.3	97.6	1.9
臺中郵局	95.7	0.9	97.4	1.6	98.8	1.1	97.0	1.1
彰化郵局	98.8	0.7	98.0	0.5	99.1	0.9	98.7	0.7
南投郵局	81.0	9.2	95.6	3.3	100.0	0.0	87.2	6.4
嘉義郵局	98.7	0.0	99.3	0.0	100.0	0.0	99.1	0.0
雲林郵局	99.5	0.5	99.2	0.0	100.0	0.0	99.5	0.2
臺南郵局	99.6	0.3	97.1	2.0	98.8	0.6	98.8	0.8
高雄郵局	92.7	0.8	98.4	1.3	98.3	1.2	95.4	1.0
澎湖郵局	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
屏東郵局	98.7	0.3	98.0	2.0	96.2	3.8	98.0	1.5
臺東郵局	100.0	0.0	96.1	4.0	98.0	2.0	98.3	1.7
花蓮郵局	98.1	1.9	98.0	2.0	98.3	1.7	98.1	1.9

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 110 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。

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	引導指標	回答問題的禮貌	環境綠美化	服務設施	性別友善設施	中午時間的服務效率	服務人員的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	4627	4385	4241	4012	3740	3205	3071	2862	1772	1656	2485	36056
	百分比	51.3	48.6	47.0	44.5	41.5	35.6	34.1	31.8	19.7	18.4	27.6	400.0
第一重視項目	項目	等候時間的長短	服務人員的親切度	引導指標	環境綠美化	各項作業熟練度	服務設施	性別友善設施	回答問題的禮貌	中午時間的服務效率	服務人員的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1490	1333	1320	1291	1233	753	553	514	365	162	0	9014
	百分比	16.5	14.8	14.6	14.3	13.7	8.4	6.1	5.7	4.0	1.8	0.0	100.0
第二重視項目	項目	各項作業熟練度	服務設施	引導指標	等候時間的長短	回答問題的禮貌	服務人員的親切度	環境綠美化	性別友善設施	中午時間的服務效率	服務人員的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1557	1234	1146	1143	1078	1012	684	522	325	313	0	9014
	百分比	17.3	13.7	12.7	12.7	12.0	11.2	7.6	5.8	3.6	3.5	0.0	100.0
第三重視項目	項目	各項作業熟練度	引導指標	服務人員的親切度	等候時間的長短	回答問題的禮貌	服務設施	環境綠美化	性別友善設施	服務人員的服裝儀容	中午時間的服務效率	未回答	總計
	回答個數	1338	1163	1142	1042	966	758	714	709	705	477	0	9014
	百分比	14.8	12.9	12.7	11.6	10.7	8.4	7.9	7.9	7.8	5.3	0.0	100.0
第四重視項目	項目	回答問題的禮貌	性別友善設施	服務人員的親切度	中午時間的服務效率	等候時間的長短	環境綠美化	各項作業熟練度	服務人員的服裝儀容	引導指標	服務設施	未回答	總計
	回答個數	1182	1078	898	605	566	516	499	476	383	326	2485	9014
	百分比	13.1	12.0	10.0	6.7	6.3	5.7	5.5	5.3	4.2	3.6	27.6	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，以「各項作業熟練度」為例，其百分比為:(1233+1557+1338+499)/9014*100.0%=51.3%。

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，以第一重視項目中「服務人員的親切度」為例，其百分比為：1333/9014*100.0%=14.8%。

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	按地址投遞準確性	保持郵件的完整性	普通包裹郵遞時效	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	2327	2175	1912	1865	1547	1546	1351	1065	922	2594	17304
	百分比	53.7	50.2	44.2	43.2	35.8	35.8	31.3	24.6	21.4	59.9	400.0
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	郵差的服裝儀容	等候簽領掛號時間	保持郵件的完整性	限時郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	快捷郵件郵遞時效	未回答	總計
	回答個數	988	944	556	414	389	365	262	215	139	54	4,326
	百分比	22.8	21.8	12.9	9.6	9.0	8.4	6.1	5.0	3.2	1.2	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	回答問題的周詳度	等候簽領掛號時間	郵差的服裝儀容	快捷郵件郵遞時效	未回答	總計
	回答個數	727	700	601	482	435	403	372	207	186	213	4,326
	百分比	16.8	16.2	13.9	11.1	10.1	9.3	8.6	4.8	4.3	4.9	100.0
第三重視項目	項目	等候簽領掛號時間	保持郵件的完整性	回答問題的周詳度	郵差的親切度	快捷郵件郵遞時效	普通包裹郵遞時效	按地址投遞準確性	限時郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	570	524	509	507	451	422	415	389	193	346	4,326
	百分比	13.2	12.1	11.8	11.7	10.4	9.8	9.6	9.0	4.5	8.0	100.0
第四重視項目	項目	普通包裹郵遞時效	保持郵件的完整性	限時郵件郵遞時效	按地址投遞準確性	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	等候簽領掛號時間	郵差的親切度	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	452	323	294	290	289	224	216	149	108	1981	4,326
	百分比	10.4	7.5	6.8	6.7	6.7	5.2	5.0	3.4	2.5	45.8	100.0

註 1：整體重視以複選題方式計算，Base=4,326，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，計算方法如表六附註。

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	2831	2442	2187	2124	2065	1542	1118	1000	469	1514	17,292
	百分比	65.5	56.5	50.6	49.2	47.8	35.7	25.8	23.1	10.8	35.0	400.0
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	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	未回答	總計
	回答個數	1246	835	775	442	277	229	180	169	147	23	4,323
	百分比	28.8	19.3	17.9	10.2	6.4	5.3	4.2	3.9	3.4	0.5	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	郵差的親切度	按地址投遞準確性	普通包裹郵遞時效	回答問題的周詳度	快捷郵件郵遞時效	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	947	936	514	509	504	328	205	196	58	126	4,323
	百分比	21.9	21.7	11.9	11.8	11.7	7.6	4.7	4.5	1.3	2.9	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	按地址投遞準確性	每日遞送郵件的時段	普通包裹郵遞時效	郵差的親切度	回答問題的周詳度	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	718	622	577	498	464	444	423	299	70	208	4,323
	百分比	16.6	14.4	13.3	11.5	10.7	10.3	9.8	6.9	1.6	4.8	100.0
第四重視項目	項目	按地址投遞準確性	保持郵件的完整性	快捷郵件郵遞時效	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	郵差的親切度	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	578	487	439	401	341	293	289	226	112	1157	4,323
	百分比	13.4	11.3	10.2	9.3	7.9	6.8	6.7	5.2	2.6	26.8	100.0

註 1：整體重視以複選題方式計算，Base=4,323，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，計算方法如表六附註。

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、提昇服務品質，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，據以作為未來提昇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 109 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 9,014 份問卷，經初步審核，實際完成有效樣本 9,014 份(表 1-2)，於 95%信賴區間，抽樣誤差在正負 1.03 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 109 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 41,893 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 4,326 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 4,326 份(表 1-2)，成功完成訪問率為 10.33%，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 39,309 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 4,323 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 4,323 份(表 1-2)，成功完成訪問率為 11%，於 95%信賴區間，抽樣誤差在正負 1.48 個百分點以內。

3. 110 年各局實際完成有效樣本數詳如表 1-2 所示。

表 1-1　110 年辦理郵政服務顧客滿度調查取樣數據資料一覽表

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、光復、成功、松江路、長春路、民生、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、三峽、鶯歌、新店、永和、中和、樹林	410	350
三重郵局	550	5	三重中山路、蘆洲、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、湖口、竹東	160	150
桃園郵局	750	7	桃園成功路、八德大湳、蘆竹、大園、中壢、平鎮、龍潭	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、大雅、太平宜欣、臺中英才、豐原、潭子、大甲	450	570
彰化郵局	400	4	彰化中央路、和美、鹿港、員林	200	230
南投郵局	250	3	南投三和、草屯、竹山	90	80
嘉義郵局	300	3	嘉義文化路、民雄、大林	150	130
雲林郵局	200	2	斗六西平路、斗南	120	100
臺南郵局	700	7	臺南成功路、永康、臺南大同路、新營、新化、善化、新市	350	340
高雄郵局	1,100	10	新興、大社、高雄西甲、前金、鳳山、鳳山三民路、林園、岡山、路竹、大寮	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、恆春墾丁、潮州	150	130
臺東郵局	80	2	臺東大同路、成功	50	50
花蓮郵局	80	2	花蓮國安、玉里	50	60
合計	**8,650**	**85**		**4,320**	**4,310**

表 1-2　110 年調查有效樣本數配置表

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	1251	600	700
基隆郵局	301	140	110
板橋郵局	798	410	351
三重郵局	573	271	260
宜蘭郵局	170	81	80
新竹郵局	382	161	155
桃園郵局	792	360	325
苗栗郵局	201	90	80
臺中郵局	903	450	570
彰化郵局	431	200	231
南投郵局	284	90	80
嘉義郵局	300	151	130
雲林郵局	210	120	100
臺南郵局	701	350	340
高雄郵局	1186	551	520
澎湖郵局	31	50	50
屏東郵局	315	150	131
臺東郵局	80	51	50
花蓮郵局	105	50	60
總計	**9,014**	**4,326**	**4,323**

(四) 調查期間：自民國 110 年 7 月 20 日起至 8 月 20 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(FacetoFace)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，經分析後各份問卷的整體 Cronbach'sα 值除少數郵局因樣本數較少，故 Cronbach'sα 值介於 0.35~0.7 外，多數皆大於 0.7，少數題項 Cronbach'sα 值介於 0.35 至 0.70；而在各構面 Cronbach'sα 值皆大於 0.6 顯示本次問卷具有其正確性與精確性(表 1-3 所示)。

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	0.672	0.606	0.380	0.698	0.708	0.698	0.692	0.805	0.707	0.722	0.745	0.816
臺北郵局	0.797	0.893	0.740	0.886	0.624	0.688	0.573	0.751	0.747	0.774	0.806	0.843
基隆郵局	0.729	0.764	0.563	0.812	0.798	0.675	0.864	0.817	0.794	0.745	0.827	0.822
板橋郵局	0.722	0.800	0.681	0.850	0.733	0.667	0.706	0.810	0.698	0.764	0.838	0.832
三重郵局	0.745	0.849	0.674	0.848	0.692	0.708	0.671	0.814	0.698	0.730	0.819	0.810
宜蘭郵局	0.779	0.799	0.579	0.842	0.714	0.548	0.599	0.750	0.807	0.698	0.762	0.803
新竹郵局	0.663	0.661	0.525	0.784	0.672	0.690	0.758	0.813	0.742	0.687	0.662	0.840
桃園郵局	0.739	0.733	0.589	0.793	0.661	0.702	0.713	0.807	0.675	0.708	0.649	0.810
苗栗郵局	0.670	0.804	0.556	0.798	0.648	0.672	0.638	0.772	0.710	0.594	0.724	0.785
臺中郵局	0.700	0.811	0.682	0.821	0.671	0.662	0.649	0.771	0.674	0.708	0.712	0.791
彰化郵局	0.807	0.791	0.807	0.906	0.569	0.721	0.695	0.810	0.676	0.679	0.706	0.823
南投郵局	0.565	0.593	0.562	0.748	0.698	0.724	0.865	0.842	0.600	0.723	0.463	0.772
嘉義郵局	0.614	0.904	0.860	0.793	0.763	0.759	0.835	0.850	0.704	0.567	0.759	0.763
雲林郵局	0.777	0.925	0.841	0.877	0.674	0.762	0.720	0.848	0.577	0.625	0.636	0.792
臺南郵局	0.644	0.805	0.547	0.797	0.834	0.718	0.692	0.842	0.583	0.709	0.686	0.805
高雄郵局	0.801	0.865	0.764	0.914	0.726	0.726	0.715	0.822	0.734	0.727	0.750	0.807
澎湖郵局	0.901	0.915	0.736	0.927	0.857	0.775	0.612	0.798	0.506	0.774	0.915	0.832
屏東郵局	0.511	0.515	0.317	0.683	0.577	0.588	0.582	0.728	0.722	0.726	0.802	0.809
臺東郵局	0.795	0.981	0.944	0.917	0.652	0.587	0.720	0.763	0.726	0.699	0.745	0.827
花蓮郵局	0.672	0.606	0.380	0.698	0.834	0.801	0.773	0.847	0.704	0.730	0.723	0.864

(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	0.520	0.641	0.540	0.671	0.703	0.735	0.376	0.810	0.520	0.729
臺北郵局	0.614	0.708	0.693	0.679	0.722	0.786	0.813	0.812	0.688	0.351
基隆郵局	0.556	0.679	0.592	0.657	0.612	0.685	0.571	0.596	0.479	0.321
板橋郵局	0.422	0.621	0.582	0.712	0.568	0.695	0.728	0.705	0.561	0.487
三重郵局	0.581	0.735	0.564	0.658	0.560	0.785	0.725	0.704	0.559	0.385
宜蘭郵局	0.483	0.771	0.457	0.711	0.679	0.713	0.539	0.827	0.444	0.365
新竹郵局	0.384	0.607	0.361	0.648	0.598	0.486	0.517	0.631	0.453	0.543
桃園郵局	0.561	0.715	0.637	0.642	0.579	0.671	0.583	0.656	0.619	0.736
苗栗郵局	0.593	0.698	0.549	0.679	0.732	0.735	0.581	0.708	0.430	0.465
臺中郵局	0.571	0.680	0.517	0.506	0.563	0.647	0.703	0.704	0.577	0.335
彰化郵局	0.629	0.751	0.639	0.450	0.546	0.601	0.740	0.836	0.677	0.622
南投郵局	0.582	0.570	0.625	0.791	0.585	0.503	0.600	0.576	0.377	0.337
嘉義郵局	0.617	0.614	0.564	0.638	0.736	0.761	0.811	0.666	0.518	0.642
雲林郵局	0.711	0.752	0.664	0.655	0.768	0.833	0.789	0.805	0.561	0.581
臺南郵局	0.500	0.678	0.451	0.625	0.648	0.608	0.616	0.588	0.532	0.584
高雄郵局	0.554	0.747	0.704	0.804	0.750	0.769	0.697	0.744	0.653	0.516
澎湖郵局	0.619	0.792	0.764	0.767	0.919	0.806	0.811	0.400	0.763	0.607
屏東郵局	0.543	0.519	0.374	0.683	0.505	0.319	0.377	0.375	0.410	0.214
臺東郵局	0.716	0.666	0.691	0.584	0.831	0.859	0.877	0.788	0.804	0.830
花蓮郵局	0.520	0.641	0.540	0.671	0.703	0.735	0.376	0.810	0.520	0.729

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	0.498	0.629	0.426	0.590	0.643	0.644	0.517	0.482	0.451
臺北郵局	0.454	0.670	0.366	0.618	0.602	0.619	0.446	0.391	0.416
基隆郵局	0.751	0.794	0.746	0.543	0.710	0.725	0.656	0.847	0.778
板橋郵局	0.674	0.735	0.478	0.543	0.526	0.444	0.712	0.434	0.491
三重郵局	0.740	0.619	0.584	0.796	0.708	0.478	0.725	0.655	0.716
宜蘭郵局	0.762	0.462	0.745	0.642	0.614	0.692	0.441	0.572	0.786
新竹郵局	0.557	0.657	0.415	0.538	0.569	0.600	0.492	0.653	0.534
桃園郵局	0.433	0.551	0.369	0.608	0.544	0.703	0.535	0.596	0.511
苗栗郵局	0.783	0.582	0.641	0.742	0.719	0.648	0.727	0.737	0.605
臺中郵局	0.477	0.401	0.490	0.453	0.494	0.364	0.481	0.702	0.697
彰化郵局	0.817	0.806	0.562	0.716	0.703	0.726	0.585	0.658	0.551
南投郵局	0.576	0.813	0.769	0.736	0.729	0.824	0.548	0.832	0.812
嘉義郵局	0.563	0.573	0.481	0.644	0.541	0.722	0.595	0.737	0.821
雲林郵局	0.559	0.747	0.541	0.680	0.754	0.436	0.651	0.642	0.443
臺南郵局	0.646	0.723	0.665	0.573	0.697	0.716	0.521	0.476	0.442
高雄郵局	0.496	0.659	0.453	0.607	0.638	0.659	0.457	0.570	0.491
澎湖郵局	0.788	0.728	0.761	0.631	0.747	0.689	0.626	0.563	0.496
屏東郵局	0.474	0.368	0.406	0.392	0.587	0.517	0.470	0.641	0.536
臺東郵局	0.238	0.719	0.357	0.540	0.374	0.684	0.687	0.641	0.773
花蓮郵局	0.869	0.651	0.572	0.604	0.839	0.759	0.549	0.698	0.514

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	0.538	0.653	0.397	0.663	0.714	0.627	0.526	0.581	0.538
臺北郵局	0.472	0.602	0.410	0.634	0.719	0.529	0.481	0.770	0.778
基隆郵局	0.820	0.796	0.578	0.519	0.628	0.540	0.556	0.762	0.520
板橋郵局	0.580	0.717	0.367	0.645	0.775	0.714	0.657	0.708	0.614
三重郵局	0.493	0.720	0.454	0.643	0.769	0.688	0.514	0.620	0.611
宜蘭郵局	0.762	0.872	0.583	0.757	0.781	0.534	0.791	0.806	0.795
新竹郵局	0.589	0.642	0.543	0.541	0.667	0.488	0.723	0.603	0.613
桃園郵局	0.516	0.653	0.469	0.642	0.666	0.615	0.661	0.661	0.502
苗栗郵局	0.780	0.675	0.647	0.713	0.472	0.761	0.604	0.709	0.733
臺中郵局	0.459	0.679	0.400	0.676	0.765	0.571	0.424	0.550	0.498
彰化郵局	0.510	0.514	0.595	0.622	0.496	0.648	0.631	0.705	0.560
南投郵局	0.704	0.659	0.887	0.653	0.833	0.682	0.712	0.588	0.608
嘉義郵局	0.593	0.812	0.671	0.763	0.769	0.892	0.339	0.660	0.764
雲林郵局	0.425	0.481	0.341	0.263	0.463	0.330	0.490	0.598	0.429
臺南郵局	0.344	0.557	0.433	0.637	0.737	0.644	0.547	0.585	0.577
高雄郵局	0.591	0.731	0.481	0.745	0.696	0.566	0.558	0.483	0.525
澎湖郵局	0.619	0.688	0.533	0.709	0.801	0.810	0.462	0.815	0.775
屏東郵局	0.819	0.671	0.614	0.795	0.686	0.718	0.544	0.716	0.769
臺東郵局	0.919	0.855	0.513	0.850	0.776	0.836	0.850	0.718	0.853
花蓮郵局	0.690	0.645	0.624	0.777	0.767	0.466	0.659	0.709	0.631

第貳章 服務滿意度排名統計

一、 綜合服務評分排名

(一)110 年中華郵政公司對顧客服務綜合評分為 89.9 分。

(二)綜合服務評分較優的前三局：

- ✓ 第 1 名為嘉義郵局，得分 91.8。
- ✓ 第 2 名為臺南郵局，得分 90.8。
- ✓ 第 3 名為三重郵局，得分 90.7。

(三)綜合服務評分較弱的三局：

- ■ 南投郵局，得分 87.7。
- ■ 臺東郵局，得分 88.9。
- ■ 板橋郵局，得分 89.3。

二、 窗口服務評分排名

(一)110 年中華郵政公司對窗口服務評分為 90.8 分。

(二)窗口服務評分較優的前三局：

- ✓ 第 1 名為嘉義郵局，得分 93.2。
- ✓ 第 2 名為臺南郵局，得分 92.2。
- ✓ 第 3 名為基隆郵局，得分 92.0。

(三)窗口服務評分較弱的三局：

- ■ 南投郵局，得分 86.9。
- ■ 宜蘭郵局，得分 89.0。
- ■ 板橋郵局，得分 89.5。

三、 住宅戶投遞服務評分排名

(一)110 年中華郵政公司對住宅戶投遞服務評分為 88.7 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，得分 90.1。
- ✓ 第 2 名為澎湖郵局，得分 90.0。
- ✓ 第 3 名為三重郵局和雲林郵局，得分 89.2。

(三)住宅戶投遞服務評分較弱的三局：

- ■ 臺東郵局，得分 87.7。
- ■ 基隆郵局，得分 87.9。
- ■ 苗栗郵局和新竹郵局，得分 88.0。

四、 公司企業戶投遞服務評分排名

(一)110 年中華郵政公司對公司企業戶投遞服務評分為 89.4 分。

(二)公司企業戶投遞服務評分較優的前三局：

- ✓ 第 1 名為宜蘭郵局和苗栗郵局，得分 90.8。
- ✓ 第 2 名為嘉義郵局，得分 90.6。
- ✓ 第 3 名為桃園郵局，得分 90.3。

(三)公司企業戶投遞服務評分較弱的三局：

- ■ 臺東郵局，得分 87.5。
- ■ 基隆郵局，得分 88.1。
- ■ 屏東郵局，得分 88.4。

表 2-1　最近 3 年度各局綜合服務評分排名一覽表

排名	110 年度		109 年度		108 年度	
1	**嘉義**	**91.8**	**臺南**	**91.0**	**嘉義**	**91.3**
2	**臺南**	**90.8**	**嘉義**	**90.6**	**雲林**	**91.0**
3	**三重**	**90.7**	**彰化**	**90.5**	**苗栗**	**90.4**
4	彰化	90.6	新竹	90.4	彰化	90.2
5	雲林	90.6	桃園	90.4	屏東	90.1
6	基隆	90.2	三重	90.1	花蓮	90.1
7	臺中	90.2	臺中	90.0	三重	90.0
8	花蓮	90.0	臺北	89.9	南投	90.0
9	苗栗	90.0	南投	89.7	桃園	89.8
10	新竹	89.8	苗栗	89.7	基隆	89.7
11	澎湖	89.7	板橋	89.6	板橋	89.7
12	高雄	89.7	基隆	89.5	新竹	89.7
13	臺北	89.7	澎湖	89.4	臺中	89.6
14	桃園	89.6	雲林	89.0	臺北	89.5
15	屏東	89.5	花蓮	88.7	澎湖	89.5
16	宜蘭	89.5	屏東	88.5	臺南	89.3
17	板橋	89.3	高雄	88.1	宜蘭	88.8
18	臺東	88.9	臺東	88.0	高雄	88.1
19	南投	87.7	宜蘭	87.9	臺東	87.9
整體	**89.9**		**89.7**		**89.6**	

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	110 年度		109 年度		108 年度	
1	**嘉義**	**93.2**	**臺南**	**92.4**	**雲林**	**94.3**
2	**臺南**	**92.2**	**桃園**	**91.8**	**嘉義**	**93.2**
3	**基隆**	**92.0**	**新竹**	**91.6**	**苗栗**	**92.9**
4	彰化	91.9	彰化	91.6	基隆	92.3
5	雲林	91.8	基隆	91.4	屏東	91.7
6	三重	91.7	臺北	91.1	花蓮	91.7
7	花蓮	91.5	嘉義	91.1	板橋	91.5
8	臺中	91.2	臺中	91.1	桃園	91.5
9	臺北	90.9	澎湖	90.7	南投	91.4
10	臺東	90.6	三重	90.7	新竹	91.3
11	新竹	90.6	板橋	90.5	彰化	91.1
12	苗栗	90.5	苗栗	90.5	臺北	90.7
13	高雄	90.5	南投	90.2	三重	90.6
14	屏東	90.4	花蓮	89.7	臺中	90.1
15	澎湖	89.9	雲林	89.2	澎湖	89.8
16	桃園	89.8	臺東	89.1	臺南	89.3
17	板橋	89.5	屏東	88.3	宜蘭	89.0
18	宜蘭	89.0	高雄	87.9	臺東	88.8
19	南投	86.9	宜蘭	86.8	高雄	88.4
整體	**90.8**		**90.5**		**90.7**	

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 2-3　最近 3 年度各局住宅戶投遞服務評分排名一覽表

排名	110 年度		109 年度		108 年度	
1	**嘉義**	**90.1**	**嘉義**	**90.7**	**嘉義**	**90.6**
2	**澎湖**	**90**	**彰化**	**89.7**	**彰化**	**90.3**
3	**三重**	**89.2**	**南投**	**89.5**	**三重**	**89.9**
4	**雲林**	**89.2**	三重	89.4	南投	89.6
5	宜蘭	89.1	臺南	89.1	臺南	89.6
6	彰化	89.1	屏東	89.0	屏東	89.0
7	臺南	89	板橋	88.9	臺中	88.9
8	南投	88.9	臺北	88.7	澎湖	88.7
9	臺中	88.8	臺中	88.7	宜蘭	88.5
10	臺北	88.6	宜蘭	88.6	花蓮	88.4
11	板橋	88.6	澎湖	88.6	臺北	88.2
12	屏東	88.6	雲林	88.4	板橋	88.1
13	桃園	88.5	新竹	88.3	臺東	87.8
14	花蓮	88.4	高雄	88.3	高雄	87.8
15	高雄	88.3	桃園	88.1	苗栗	87.7
16	新竹	88	苗栗	88.0	桃園	87.7
17	苗栗	88	基隆	87.9	雲林	87.3
18	基隆	87.9	花蓮	87.6	基隆	87.2
19	臺東	87.7	臺東	87.1	新竹	87.1
整體	**88.7**		**88.7**		**88.5**	

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	110 年度		109 年度		108 年度	
1	**宜蘭**	**90.8**	**臺南**	**89.9**	**澎湖**	**89.5**
2	**苗栗**	**90.8**	**新竹**	**89.8**	**臺中**	**89.2**
3	**嘉義**	**90.6**	**苗栗**	**89.7**	**臺南**	**89.1**
4	**桃園**	**90.3**	三重	89.4	三重	89.0
5	三重	90.2	桃園	89.4	新竹	89.0
6	臺南	89.8	澎湖	89.2	宜蘭	88.7
7	板橋	89.6	雲林	89.2	桃園	88.4
8	臺中	89.6	臺中	89.1	彰化	88.4
9	彰化	89.6	嘉義	89.1	花蓮	88.4
10	雲林	89.6	彰化	89.0	臺北	88.3
11	新竹	89.5	臺北	88.5	苗栗	88.2
12	高雄	89.4	高雄	88.4	嘉義	88.1
13	澎湖	89.4	花蓮	88.4	屏東	88.0
14	南投	89.1	南投	88.4	雲林	87.9
15	花蓮	88.8	板橋	88.4	高雄	87.9
16	臺北	88.5	屏東	88.4	板橋	87.6
17	屏東	88.4	宜蘭	88.1	南投	87.6
18	基隆	88.1	基隆	87.0	基隆	86.8
19	臺東	87.5	臺東	86.8	臺東	86.3
整體	**89.4**		**88.9**		**88.4**	

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 9,014 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 56.2%與 43.8%(表 3-1)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(27.0%)比例最高，其次是「40~49 歲」(21.9%)，再者為「20~29 歲」(21.8%)；而「50~59 歲」(15.8%)、「60 歲以上」(8.2%)及「20 歲以下」(5.3%)，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」(48.1%)比例最高，其次是「高中(職)」(28.2%)，再者為「專科」(16.7%)；而「國(初)中」(5.1%)、「國小及以下」(1.9%)，所佔比例則較低(表 3-1)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(26.0%)比例最高，其次是「無(待)業」(24.7%)，再者為「業務、銷售人員」(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 90.8 分，其中以「服務人員服裝儀容」(91.6 分)滿意度最高，其次是「服務人員親切度」、「回答問題的禮貌」、「各項作業熟練度」(91.4 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 95.4%(「非常滿意」61.3%及「還算滿意」34.1%；給予負面評價者有 1.3%(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」1%)(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受訪者年齡、教育程度不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「60 歲以上」滿意分數較高(92.0 分)，滿意分數最低為「20 歲以下」(90.7 分)；教育程度以「國小及以下」滿意分數最高(92.3 分)，滿意分數最低為「高中(職)」(90.8 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 91.2 分，較 109 年(90.8 分)上升 0.4 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 2.0%的受訪者對於服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」1.3%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事」(46.3%)，其次是「禮貌不佳」(30.3%)(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」0.7%及「不太滿意」3.6%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(51.1%)，其次是「5 分鐘之內」(36.5%)，再者為「11~15 分鐘」(11.9%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 2.8%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」1.0%及「不太滿意」1.8%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(34.9%)，其次是「寄發郵件」(26.9%)，再者為「郵匯(匯款、劃撥)」(26.1%)(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」，達 51.3%。
- ◆ 第二重視項目為「服務人員親切度」，達 48.6%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 47.0%。
- ◆ 第四重視項目為「引導指標及動線安排」，達 44.5%。

5. 對於郵局的營業時間，有 95.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」62.7%及「還算滿意」32.7%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」0.9%)(表 I-16)。
6. 有 2.2%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(56.1%)，對郵局之處理結果有 71.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」28.1%及「還算滿意」42.9%)，有 24%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」10.2%及「不太滿意」13.8%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於郵局窗口服務，有 5.2%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」(49.8%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(22.7)，再者為「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(17.8%)(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 1,251 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 63.1%與 36.9%(表 3-2)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(29.7%)比例最高，其次是「20~29 歲」(24.3%)，再者為「40~49 歲」(21.1%)；而「50~59 歲」(14.9%)、「60 歲以上」(6.2%)及「20 歲以下」(3.8%)，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」(63.7%)比例最高，其次是「高中(職)」(18.4%)，再者為「專科」(15.7%)；而「國(初)中」(1.8%)及「國小及以下」(0.5%)，所佔比例則較低(表 3-2)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(40.8%)比例最高，其次是「無(待)業」(17.5%)，再者為「業務、銷售」(10.9%)(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「服務人員服裝儀容」的滿意度最高(92.0 分)，其次是「各項作業熟練度」(91.8 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 92.8%(「非常滿意」61.9%及「還算滿意」30.9%；有 2.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」2%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對臺北郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者教育程度及職業不同而產生顯著差異，分析結果教育程度以「高中(職)」滿意分數最高(90.6 分)，「國小及以下」滿意分數最低(87.0 分)；職業以「農林漁牧業」滿意分數最高(93.9 分)，滿意分數最低為「其他」(88.7 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 91.1 分，較 109 年(91.2 分)下降 0.1 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 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%及「不太滿意」1.8%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(41.7)%)，其次是「其他」(30.6%)，再者為「服務人員聊天或做自己的事」(27.8%)(表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 5.6%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」1.1%及「不太滿意」4.5%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(50.0%)，其次是「5 分鐘之內」(37.1%)，再者為「11~15 分鐘」(12.9%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.3%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」1.7%及「不太滿意」1.6%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」(39.0%)，其次是「儲金(存、提款)」及「郵匯(匯款、劃撥)」(各 24.4%)(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 53.7%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 48.0%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 41.1%。
- ◆ 第四重視項目為「引導指標動線安排」，達 35.3%。

5. 對於臺北郵局的營業時間，有 92.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」63.1%及「還算滿意」29.8%)，有 2.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1.6%)(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(44.7%)，對郵局之處理結果有 57.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」21.1%及「還算滿意」36.8%)，有 42.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」18.4%及「不太滿意」23.7%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於臺北郵局窗口服務，有 6.9%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」(44.2%)，其次是「其他」(20.9%)，再者為「顧客詢問時應對口氣欠佳」(18.6%)(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 301 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 54.5%與 45.5%(表 3-3)。
2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(24.9%)比例最高，其次是「40~49 歲」(23.9%)，再者為「30~39 歲」(20.6%)；而「60 歲以上」(14.0%)、「20~29 歲」(10.6%)及「20 歲以下」(6.0%)，所佔比例則較低(表 3-3)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(36.9%)比例最高，其次是「高中(職)」(35.5%)，再者為「專科」(23.9%)；而「國(初)中」(3.0%)及「國小及以下」(0.7%)，所佔比例則較低(表 3-3)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(34.2%)比例最高，其次是「無(待)業」(16.3%)，再者為「企業主管」(12.0%)(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 92.8 分，其中以「服務人員服裝儀容」與「各項作業熟練度」(92.9 分)滿意度最高，其次為「指標及動線安排」與「等候時間的長短」(92.0 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 97.7%(「非常滿意」78.4%及「還算滿意」19.3%；有 1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」0.3%)(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 3-3)。
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 92.8 分，較 109 年(91.3 分)上升 1.5 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 1.3%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「其他」50.0%，其次是「服務人員聊天或做自己的事」及「禮貌不佳」(各 25.0%)(表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 1.4%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」0.7%)；認為合理的等候時間是 5 分鐘之內」(75.0%)，其次是「6~10 分鐘」(25.0%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 0.7%的受訪者中午時間的服務效率表示「不太滿意」；最不滿意的項目為「郵匯(匯款、劃撥)」及「壽險」(各 50.0%)(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「服務人員親切度」，達 55.5%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 46.8%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 45.8%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 42.9%。

5. 對於基隆郵局的營業時間，有 99.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」79.4%及「還算滿意」19.9%)，有 0.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.3%)(表 I-16)。
6. 有 2.0%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 66.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」16.7%及「還算滿意」50%)，有 33.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」16.7%及「不太滿意」16.7%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於基隆郵局窗口服務，有 4.0%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「服務人員不足，等候時間太久」(75.0%)，其次是「其他」(25.0%)，再者為「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(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。

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 798 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 60.9%與 39.1%(表 3-4)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(26.9%)比例最高，其次是「40~49 歲」(25.4%)，再者為「20~29 歲」(17.0%)；而「50~59 歲」(16.0%)、「60 歲以上」(9.5%)及「20 歲以下」(5.0%)，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」(48.1%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.8%)，再者為「專科」(21.6%)；而「國(初)中」(4.4%)及「國小及以下」(1.1%)，所佔比例則較低(表 3-4)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(26.9%)比例最高，其次是「無(待)業」(24.7%)再者為「業務、銷售人員」(12.9%)(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 89.5 分，其中以「回答問題的禮貌」(90.6 分)滿意度最高，其次是「服務人員服裝儀容」及「服務人員親切度」(各 90.4 分)，再者為「各項作業熟練度」(90.2 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 95.6%(「非常滿意」49.5%及「還算滿意」46.1%；有 1.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」1.6%)(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(90.6 分)，「女性」滿意分數最低(89.4 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 89.9 分，與 109 年(90.9 分)下降 1 分(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 2.1%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1.6%)；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)」(52.9%)，其次是「禮貌不佳」及「其他」(各23.5%)(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」0.9%及「不太滿意」5.9%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(44.4%)，其次是「6~10 分鐘」(37.0%)，再者為「11~15 分鐘」(18.5%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 4.1%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」1.6%及「不太滿意」2.5%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(39.4%)，其次是「寄發郵件」(33.3%)，再者為「郵匯(匯款、劃撥)」(18.2%)(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「服務人員親切度」，達 58.3%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 53.6%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 50.6%。
- ◆ 第四重視項目為「引導指標動線安排」，達 44.2%。

5. 對於板橋郵局的營業時間，有 96.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」51.8%及「還算滿意」44.5%)，有 2.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」1.8%)(表 I-16)。
6. 有 3.1%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(64.0%)，對郵局之處理結果有 76%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」20%及「還算滿意」56%)，有 8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」4%及「不太滿意」4%)(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」(63.8%)，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。

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 573 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 56.7%與 43.3%(表 3-5)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(23.2%)比例最高，其次是「40~49 歲」(20.9%)，再者為「20~29 歲」(19.7%)；而「50~59 歲」(18.5%)、「60 歲以上」(12.9%)及「20 歲以下」(4.7%)，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」(43.3%)比例最高，其次是「高中(職)」(27.1%)，再者為「專科」(19.0%)；而「國(初)中」(8.0%)、「國小及以下」(2.6%)，所佔比例則較低(表 3-5)。
4. 職業：受訪者中，以「無（待）業」(26.4%)比例最高，其次是「基層職員」(22.0%)，再者為「業務、銷售人員」(14.5%)(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 91.7 分，「回答問題的禮貌」及「服務人員的服裝儀容」滿意度最高(92.5 分)，其次是「服務人員親切度」(92.4 分)，再者為「服務設施」(92.2 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 98.1%(「非常滿意」69.5%及「還算滿意」28.6%；有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.5%)(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 91.9 分，較 109 年(90.4 分)上升 1.5 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，有給予負面評價者有 1.4%的受訪者表示「非常不滿意」(0.7%)及「不太滿意」(0.7%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(50.0%)(表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 3.3%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」2.1%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(57.9%)，其次是「5 分鐘之內」(36.8%)，再者為「11~15 分鐘」(5.3%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.9%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.7%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」及「郵匯(匯款、劃撥)」(各 45.5%)，其次是及「寄發郵件」(9.1%)(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「等候時間的長短」，達 70.5%。
◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 69.8%。
◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 68.1%。
◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 54.6%。

5. 對於三重郵局的營業時間，有 99%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」73.5%及「還算滿意」25.5%)，有 0.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.3%)(表 I-16)。
6. 有 1.6%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(55.6%)，對郵局之處理結果有 77.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」22.2%及「還算滿意」55.6%)，有 22.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」11.1%及「不太滿意」11.1%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於三重郵局窗口服務，有 6.1%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」(42.9%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(31.4%)，再者是「其他」(22.9%)(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。

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 170 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 54.1%與 45.9%(表 3-6)。
2. 年齡：受訪者中，以「20~29 歲」(31.2%)比例最高，其次是「20 歲以下」(24.1%)，再者為「30~39 歲」(17.1%)；而「40~49 歲」(13.5%)，「50~59 歲」(7.6%)，「60 歲以上」(6.5%)，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」(61.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.7%)，再者為「專科」(10.6%)；而「國(初)中」(1.8%)，「國小及以下」(1.2%)，所佔比例則較低(表 3-6)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(41.2%)比例最高，其次是「基層職員」(22.9%)和「業務、銷售人員」(10.6%)(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 89.0 分，其中以「服務人員親切度」(90.9 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(90.7 分)，再者為「服務人員服裝儀容」(90.6 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 92.9%(「非常滿意」47.1%及「還算滿意」45.9%；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，受訪者對宜蘭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「20~29 歲」滿意分數最高(91.1 分)，「60 歲以上」滿意分數最低(86.8 分)(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 89.6 分，較 109 年(87.6 分)上升 2 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 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」1.2%及「不太滿意」0.6%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(66.7%)，其次是「禮貌不佳」(33.3%)(表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，有 7.6%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」2.9%及「不太滿意」4.7%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(61.5%)，其次是「5 分鐘內」(23.1%)，再者為「11~15 分鐘」(15.4%)(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，有 4.7%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」3.5%及「不太滿意」1.2%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」(62.5%)，其次是「儲金(存、提款)」,「壽險」及「其他」(各 12.5%)(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「引導指標動線安排」，達 64.7%。
◆ 第二重視項目為「環境綠美化」，達 52.4%。
◆ 第三重視項目為「性別友善設施」，達 51.2%。
◆ 第四重視項目為「服務設施」，達 50.0%。

5. 對於宜蘭郵局的營業時間，有 91.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」43.5%及「還算滿意」47.6%)，有 3.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」2.4%)(表 I-16)。
6. 有 1.2%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」及「電子郵件(網頁、Email)」方式比例最高(50.0%)，對郵局之處理結果有 50%的受訪者給表示「非常滿意」，無受訪者給予負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於宜蘭郵局窗口服務，有 10.0%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」(47.1%)，其次是「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(29.4%)，再者是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」及「設備不完善、空間小、髒亂」(各 23.5%)(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。

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 382 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 51.8%與 48.2%(表 3-7)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(25.4%)比例最高，其次是「40~49 歲」(24.9%)，再者為「20~29 歲」(20.4%)；而「50~59 歲」(16.0%)及「60 歲以上」(8.1%)，「20 歲以下」(5.2%)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」(53.4%)比例最高，其次是「高中(職)」(27.0%)，再者為「專科」(16.2%)；而「國(初)中」(3.1%)及「國小及以下」(0.3%)，所佔比例則較低(表 3-7)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(23.0%)比例最高，其次是「基層職員」(20.9%)，再者為「技術人員」(13.4%)(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 90.6 分，其中以「服務人員服裝儀容」(92.0 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(91.9 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 99%(「非常滿意」63.4%及「還算滿意」35.6%；有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.5%)(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(95.0 分)，滿意分數最低為「國(初)中」、「大學及以上」(90.8 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 91.2 分，較 109 年(90.9 分)上升 0.3 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 0.8%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.5%)；而受訪者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)」及「其他」(各33.3%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 7.0%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」6.5%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(55.6%)，其次是「5 分鐘之內」(29.6%)，再者為「11~15 分鐘」(14.8%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.8%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1.3%)；最不滿意的項目為「郵匯(匯款、劃撥)」(42.9%)，其次是「寄發郵件」及「其他」(各 28.6%)(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「服務人員親切度引導指標動線安排」，達 69.6%。
- ◆ 第二重視項目為「性別友善措施」，達 48.4%。
- ◆ 第三重視項目為「環境綠美化」，達 45.8%。
- ◆ 第四重視項目為「服務設施」，達 44.0%。

5. 對於新竹郵局的營業時間，有 98.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」65.4%及「還算滿意」32.7%)，有 1.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1%)(表 I-16)。

6. 有 3.7%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 78.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」14.3%及「還算滿意」64.3%)，有 14.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0%及「不太滿意」14.3%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於新竹郵局窗口服務，有 10.2%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」(64.1%)，其次是「其他」20.5%，再者為「員工不相互支援」(15.4%)(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。

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 792 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 51.5%與 48.5%(表 3-8)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(34.1%)比例最高，其次是「20~29 歲」(26.4%)，再者為「40~49 歲」(21.0%)；而「50~59 歲」(10.9%)、「60 歲以上」(4.9%)及「20 歲以下」(2.8%)，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」(40.9%)比例最高，其次是「高中(職)」(31.6%)，再者為「專科」(17.7%)；而「國(初)中」(7.7%)、「國小及以下」(2.1%)，所佔比例則較低(表 3-8)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(27.8%)比例最高，其次是「基層職員」(21.6%)，再者為「業務、銷售」(15.8%)(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 89.8 分，其中以「服務人員的服裝儀容」及「回答問題的禮貌」(90.6 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(90.5 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 93.8%(「非常滿意」43.9%及「還算滿意」49.9%；有 0.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.6%)(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因年齡不同而產生顯著差異，分析結果職業以「60 歲以上」滿意分數最高(92.0 分)，滿意分數最低為「20~29 歲」(88.8 分)(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 89.5 分，較 109 年(92.2 分)下降 2.7 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 1.3%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非

常不滿意」0.5%及「不太滿意」0.8%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(40.0%)(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」1%及「不太滿意」4.5%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」54.5%)，其次是「5 分鐘之內」(43.2%)，再者為「11~15 分鐘」(2.3%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 2.8%的受訪者中午時間的服務效率給予負面評價(「非常不滿意」1.1%及「不太滿意」1.6%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」及「寄發郵件」(各 31.8%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」(27.3%)，再者為「其他」(9.1%)(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「回答問題的禮貌」，達 55.8%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 53.9%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 50.8%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員親切度」，達 44.7%。

5. 對於桃園郵局的營業時間，有 95.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」45.1%及「還算滿意」50.8%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.5%)(表 I-16)。

6. 有 1.5%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(66.7%)，對郵局之處理結果有 58.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」8.3%及「還算滿意」50%)，有 41.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」33.3%及「不太滿意」8.3%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於桃園郵局窗口服務，有 3.0%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」(66.7%)，其次是「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(25.0%)，再者為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」及「顧客詢問時應對口氣欠佳」(各 20.8%)(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 201 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 58.7%與 41.3%(表 3-9)。
2. 年齡：受訪者中，以「20~29 歲」(33.3%)比例最高，其次是「30~39 歲」(26.4%)，再者為「40~49 歲」(19.9%)；而「50~59 歲」(13.9%)、「60 歲以上」(5.0%)及「20 歲以下」(1.5%)，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」(74.6%)比例最高，其次是「高中(職)」(11.9%)，再者為「專科」(10.0%)；而「國(初)中」(2.5%)、「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」(33.3%)比例最高，其次是「基層職員」(23.4%)，再者為「業務、銷售人員」(14.4%)(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 90.5 分，其中以「服務人員親切度」(92.0 分)滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」(91.7 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正面評價者有 99%(「非常滿意」50.7%及「還算滿意」48.3%；有 0.5%的受訪者表示「非常不滿意」(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 90.0 分，較 109 年(91.6 分)下降 1.6 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 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」0.5%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)」(100.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 4.5%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」4.0%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(55.6%)，其次是「6~10 分鐘」(44.4%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.0%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」2.0%及「不太滿意」1.0%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」及「郵匯(匯款、劃撥)」(各 33.3%)，其次是儲金(存、提款)」及「其他」(16.7%)(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「各項作業熟練度」，達 74.1%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 69.7%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 52.2%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 45.8%。

5. 對於苗栗郵局的營業時間，有 93.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」46.3%及「還算滿意」46.8%)，有 2%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-16)。

6. 有 2.5%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(80.0%)，對郵局之處理結果有 80%的受訪者表示「還算滿意」，有 20%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0%及「不太滿意」20%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於苗栗郵局窗口服務，有 7.0%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「員工不相互支援」(42.9%)，其次是「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」及「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(各 35.7%)，再者為「設備不完善、空間小、髒亂」(28.6%)(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) 調查範圍與有效樣本：

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 903 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 62.1%與 37.9%(表 3-10)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(28.5%)比例最高，其次是「40~49 歲」(25.8%)，再者為「20~29 歲」(20.7%)；而「50~59 歲」(15.3%)、「60 歲以上」(6.1%)及「20 歲以下」(3.7%)，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」(45.6%)比例最高，其次是「高中(職)」(28.3%)，再者為「專科」(18.6%)；而「國(初)中」(6.3%)、「國小及以下」(1.1%)，所佔比例則較低(表 3-10)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(27.7%)比例最高，其次是「基層職員」(21.8%)，再者為「業務、銷售」(16.6%)(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 91.2 分，其中以「回答問題的禮貌」(92.1 分)滿意度最高，其次是「服務人員的服裝儀容」(92.0 分)(表 3-10)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對臺中郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 95.7%(「非常滿意」64%及「還算滿意」31.7%；有 0.9%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(94.4 分)，「30~39 歲」滿意分數最低(91.1 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 91.5 分，較 109 年(91.6 分)下降 0.1 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 1.4%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」0.7%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(41.7%)，其次是「其他」(33.3%)，再者為「服務人員聊天或做自己的事(服

務不積極)」(25.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 3.1%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.4%「不太滿意」2.7%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(50.0%)，其次是「5 分鐘之內」(39.3%)，再者為「11~15 分鐘」(10.7%)(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」0.3%及「不太滿意」1.8%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(42.1%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」(36.8%)，再者為「寄發郵件」(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「服務人員親切度」，達 65.2%。
   - ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 61.2%。
   - ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 54.0%。
   - ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 53.2%。
5. 對於臺中郵局的營業時間，有 96.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」65.8%及「還算滿意」30.8%)，有 0.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0%及「不太滿意」0.3%)(表 I-16)。
6. 有 1.2%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(81.8%)，對郵局之處理結果有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」45.5%及「還算滿意」54.5%)，無受訪者給予負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於臺中郵局窗口服務，有 4.4%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」(45.0%)，其次為「顧客詢問時應對口氣欠佳」、「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」、「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(各 22.5%)(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 431 份(表 3-11)。

(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」及「男性」比例各佔 54.1%與 45.9%(表 3-11)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(32.5%)比例最高，其次是「40~49 歲」(23.0%)，再者為「50~59 歲」(17.2%)；而「20~29 歲」(16.9%)、「60 歲以上」(6.5%)及「20 歲以下」(3.9%)，所佔比例則較低(表 3-11)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(38.7%)比例最高，其次是「大學及以上」(34.8%)，再者為「專科」(23.0%)；而「國(初)中」(2.3%)、「國小及以下」(1.2%)，所佔比例則較低(表 3-11)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(23.7%)比例最高，其次是「基層職員」(20.9%)，再者為「業務、銷售人員」(16.7%)(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 91.9 分，其中以「各項作業熟練度」(92.5 分)滿意度最高，其次是「指標及動線安排」(92.3 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 98.8%(「非常滿意」72.9%及「還算滿意」26%；有 0.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.5%)(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 3-11)。
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 92.2 分，較 109 年(91.5 分)上升 0.7 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 0.5%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

「禮貌不佳」(各 50.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 0.7%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.5%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(66.7%)，其次是「6~10 分鐘」(33.3%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 0.5%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」0.2%及「不太滿意」0.2%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」及「儲金(存、提款)」(各 50.0%)(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「引導指標動線安排」，達 77.5%。
- 第二重視項目為「環境綠美化」，達 63.1%。
- 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 53.8%。
- 第四重視項目為「服務設施」，達 49.7%。

5. 對於彰化郵局的營業時間，有 99.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」73.3%及「還算滿意」26%)，有 0.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.2%)(表 I-16)。

6. 有 0.7%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「電子郵件(網頁、Email)」方式比例最高(66.7%)，對郵局之處理結果有 66.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.3%及「還算滿意」33.3%)，有 33.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」33.3%及「不太滿意」0%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於彰化郵局窗口服務，有 2.1%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「顧客詢問時應對口氣欠佳」(33.3%)，其次是「員工不相互支援」(22.2%)(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。

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 284 份(表 3-12)。

(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 54.6%與 45.4%(表 3-12)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(26.1%)比例最高，其次是「20~29 歲」(23.6%)，再者為「40~49 歲」(20.4%)；而「50~59 歲」(20.1%)、「60 歲以上」(5.6%)及「20 歲以下」(4.2%)，所佔比例則較低(表 3-12)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(34.9%)比例最高，其次是「大學及以上」(28.5%)，再者為「專科」(23.6%)；而「國(初)中」(11.6%)、「國小及以下」(1.4%)，所佔比例則較低(表 3-12)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(26.1%)比例最高，其次是「無(待)業」(14.1%)，再者為「業務、銷售」(11.3%)(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 86.9 分，其中以「服務人員的服裝儀容」及「指標及動線安排」(88.4 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(87.7 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 81%(「非常滿意」39.4%及「還算滿意」41.5%；有 9.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」8.5%)(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對南投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 88.3 分，較 109 年(90.3 分)下降 2 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 15.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」2.5%及「不太滿意」12.7%)，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)」(74.4%)，其次是「禮貌不佳」(23.3%)，再者為「其他」(2.3%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 13.0%的受訪者對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」11.6%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(62.2%)，其次是「11~15 分鐘」(18.9%)，再者為「5 分鐘之內」(16.2%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 23.3%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」3.9%及「不太滿意」19.4%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(48.5%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」(27.3%)，再者為「寄發郵件」(15.2%)(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「性別友善設施」，達 59.2%。
- ◆ 第二重視項目為「環境綠美化」、「引導指標動線安排」，各 56.3%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員親切度」，達 38.0%。

5. 對於南投郵局的營業時間，有 80.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.9%及「還算滿意」44.7%)，有 8.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」7.7%)(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」(41.7%)方式比例最高，對郵局之處理結果所有的受訪者有 75%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」25%及「還算滿意」50%)，有 16.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」4.2%及「不太滿意」12.5%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於南投郵局窗口服務，有 16.2%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」(39.1%)，其次是「顧客詢問時應對口氣欠佳」及「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(23.9%)(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。

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 300 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 54.0%與 46.0%(表 3-13)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(37.0%)比例最高，其次是「20~29 歲」(26.0%)，再者為「40~49 歲」(12.7%)；而「50~59 歲」(12.3%)、「60 歲以上」(9.7%)及「20 歲以下」(2.3%)，所佔比例則較低(表 3-13)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(42.3%)比例最高，其次是「大學及以上」(37.7%)，再者為「專科」(14.0%)；而「國(初)中」(3.3%)、「國小及以下」(2.7%)，所佔比例則較低(表 3-13)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(24.3%)比例最高，其次是「業務、銷售」(16.0%)，再者為「基層職員」(15.0%)(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 93.2 分，其中以「服務人員服裝儀容」(93.8 分)滿意度最高，其次是「服務人員親切度」及「回答問題的禮貌」(93.7 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有 98.7%(「非常滿意」84%及「還算滿意」14.7%；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 93.5 分，較 109 年(91.0 分)上升 2.5 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表示不滿意(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 3.0%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」(77.8%)，其次是「5 分鐘之內」(22.2%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，0.3%的受訪者對中午時間的服務效率給示「不太滿意」；最不滿意的項目為「其他」(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「回答問題的禮貌」，達 58.0%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 56.3%。
- ◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度」，達 53.7%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員親切度」，達 49.7%。

5. 對於嘉義郵局的營業時間，有 99.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」88%及「還算滿意」11.7%)，有 0.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0%)(表 I-16)。

6. 有 1.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「電子郵件(網頁、Email)」(75.0%)方式比例最高，對郵局之處理結果所有的受訪者表示正面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於嘉義郵局窗口服務，有 1.3%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」及「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(各 50.0%)，其次是「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(25.0%)(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 210 份(表 3-14)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，「男性」及「女性」比例各佔 50.0%(表 3-14)。
2. 年齡：受訪者中，以「20~29 歲」(30.5%)比例最高，其次是「30~39 歲」(25.7%)；再者為「40~49 歲」及「50~59 歲」(14.3%)；而「60 歲以上」(11.9%)「20 歲以下」(3.3%)，所佔比例則較低(表 3-14)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(39.0%)比例最高，其次是「高中(職」(35.7%)，再者為「專科」(13.8%)；而「國(初)中」(7.1%)，「國小及以下」(4.3%)，所佔比例則較低(表 3-14)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(34.3%)比例最高，其次是「基層職員」(21.0%)，再者為「業務、銷售人員」(12.4%)(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 91.8 分，其中以「服務人員的服裝儀容」及「指標及動線安排」(92.2 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(92.1 分)(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 99.5%(「非常滿意」71%及「還算滿意」28.6%；有 0.5%的受訪者表示「非常不滿意」0.5%(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因受訪者年齡不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「60 歲以上」給分最高(94.6 分)，「30~39 歲」給分最低(90.9 分)(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 92.0 分，較 109 年(89.3 分)上升 2.7 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，有 0.5%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「其他」(100.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 4.8%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」4.3%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(50.0%)，其次是「6~10 分鐘」(40.0%)，再者為「11~15 分鐘」(10.0%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，0.5%的受訪者對中午時間的服務效率表示「不太滿意」；最不滿意的項目為「郵匯(匯款、劃撥)」(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「各項作業熟練度」,「等候時間的長短」，各 51.4%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員親切度」，達 45.2%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 42.4%。

5. 對於雲林郵局的營業時間，有 99%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」78.1%及「還算滿意」21%)，有 1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」0.5%)(表 I-16)。

6. 有 0.5%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「其他」(100.0%)方式比例最高，對郵局之處理結果有 100.0%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，有 1.0%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」、「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」及「其他」(50.0%)(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 701 份(表 3-15)。

(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」及「男性」比例各佔 54.5%與 45.5%(表 3-15)。
2. 年齡：受訪者中，以「20~29 歲」(29.0%)比例最高，其次是「30~39 歲」(27.4%)，再者為「40~49 歲」(18.1%)；而「50~59 歲」(14.3%)、「60 歲以上」(8.4%)及「20 歲以下」(2.9%)，所佔比例則較低(表 3-15)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(41.9%)比例最高，其次是「大學及以上」(34.4%)，再者為「專科」(9.8%)；而「國(初)中」(8.1%)、「國小及以下」(5.7%)，所佔比例則較低(表 3-15)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(24.5%)比例最高，其次是「基層職員」(21.4%)，再者為「業務、銷售人員」(12.0%)(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 92.2 分，其中以「服務人員服裝儀容」(92.9 分)滿意度最高，其次是「服務人員親切度」(92.4 分)，再者為「回答問題的禮貌」(92.3 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 99.6%(「非常滿意」72.8%及「還算滿意」26.8%；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」0.1%)(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 3-15)。
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 92.2 分，較 109 年(93.1 分)下降 0.9 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 0.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」0.1%)；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 I-5)(表 I-6)

2. 在服務專業性滿意度方面，有 2.0%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」1.7%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(42.9%)，其次是「5 分鐘之內」(35.7%)，再者為「11~15 分鐘」(14.3%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 0.7%的受訪者對於中午時間的服務效率表示「不太滿意」；最不滿意的項目為「郵匯(匯款、劃撥)」(50.0%)，其次是「寄發郵件」及「儲金(存、提款)」(各 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「等候時間的長短」，達 47.4%。
- ◆ 第二重視項目為「回答問題的禮貌」，達 47.2%。
- ◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度」，達 45.9%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員親切度」，達 42.7%。

5. 對於臺南郵局的營業時間，有 99.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」90%及「還算滿意」9.4%)，有 0.1%的受訪者表示「非常不滿意」0.1%(表 I-16)。

6. 有 1.0%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(71.4%)，對郵局之處理結果有 71.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」57.1%及「還算滿意」14.3%)，有 28.6%的受訪者表示「不太滿意」(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於臺南郵局窗口服務，有 1.4%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」(60.0%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(50.0%)，再者為「顧客詢問時應對口氣欠佳」及「設備不完善、空間小、髒亂」(各 20.0%)(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 1,186 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 50.8%與 49.2%(表 3-16)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(23.5%)比例最高，其次是「40~49 歲」(22.6%)，再者為「20~29 歲」(17.7%)，而「50~59 歲」(16.9%)、「20 歲以下」(10.5%)、及「60 歲以上」(8.7%)，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」(55.6%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.1%)，再者為「專科」(14.8%)；而「國(初)中」(3.4%)、「國小及以下」(2.1%)，所佔比例則較低(表 3-16)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(28.9%)比例最高，其次是「無(待)業」(25.5%)，再者為「業務、銷售」(11.6%)(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 90.5 分，其中以「服務人員親切度」及「各項作業熟練度」(91.2 分)滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」(91.1 分)，再者為「服務人員服裝儀容」(90.9 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 92.7%(「非常滿意」58.3%及「還算滿意」34.5%；有 0.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」0.3%)(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、教育程度及職業不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「50~59 歲」及「60 歲以上」滿意分數最高(93.1 分)，「20 歲以下」滿意分數最低(89.3 分)；教育程度以「國小及以下」滿意分數最高(92.2 分)，「高中(職)」滿意分數最低(90.3 分)；職業以「其他」滿意分數最高(93.9 分)，「農林漁牧」滿意分數最低(87.4 分)(表 3-16)。
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 91.1 分，較 109 年(88.5 分)上升 2.6 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 2.3%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價(「非常不滿意」0.9%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)」(50.0%)，其次是「禮貌不佳」及「其他」(25.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 3.8%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」3.2%)；認為合理的等候時間為「6~10 分鐘」(51.1%)，其次是「5 分鐘之內」(35.6%)，再者為「11~15 分鐘」(13.3%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.5%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」0.8%及「不太滿意」0.7%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」(47.1%)，其次是「儲金(存、提款)」(35.3%)，再者為「其他」(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「引導指標動線安排」，達 55.6%。
- ◆ 第二重視項目為「環境綠美化」，達 52.4%。
- ◆ 第三重視項目為「服務設施」，達 52.3%。
- ◆ 第四重視項目為「性別友善設施」，達 44.3%。

5. 對於高雄郵局的營業時間，有 91.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」54.3%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」1%及「不太滿意」0.2%)(表 I-16)。

6. 有 2.7%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(50.0%)，對郵局之處理結果有 62.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」40.6%及「還算滿意」21.9%)，有 31.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」12.5%及「不太滿意」18.8%)(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於高雄郵局窗口服務，有 4.0%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」(47.9%)，其次是「中午時間開放窗口太少/工作人員去用餐」(29.2%)，再者為「員工不相互支援」(20.8%)(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 67.7%與 32.3%(表 3-17)。
2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(32.3%)比例最高，其次是「30~39 歲」及「40~49 歲」(22.6%)；而「60 歲以上」(12.9%)，「20~29 歲」(9.7%)，「20 歲以下」(0.0%)，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」(41.9%)比例最高，其次是「專科」(29.0%)，再者為「高中(職)」(12.9%)；而「國(初)中」(9.7%)「國小及以下」(6.5%)，所佔比例則較低(表 3-17)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(51.6%)比例最高，其次是「無(待)業」(19.4%)，再者為「軍人」(9.7%)(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 89.9 分，其中以「回答問題的禮貌」(91.8 分)滿意度最高，其次是「服務人員親切度」(各 91.1 分)滿意分數最高，(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 100.0%(「非常滿意」58.1%及「還算滿意」41.9%)，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 3-17)。
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 90.8 分，較 109 年(91.5 分)下降 0.7 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，受訪者對服務人員親切度有 3.2%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)」(100.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 3.2%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」(100.0%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 6.5%的受訪者對於中午時間的服務效率表示不太滿意」，不滿意的項目主要是「儲金(存、提款)」及「其他」(50.0%)(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 83.9%。
- ◆ 第二重視項目為「服務人員的親切度」，達 80.6%。
- ◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 74.2%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 51.6%。

5. 對於澎湖郵局的營業時間，受訪者有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」61.3%及「還算滿意」38.7%)，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，對郵局之處理結果無受訪者給予正面評價及負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於澎湖郵局窗口服務，有 22.6%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「中午開放窗口太少/人員去用餐」(71.4%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久」(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。

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 315 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 61.0%與 39.0%(表 3-18)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(22.2%)比例最高，其次是「20~29 歲」(21.6%)，再者為「30~39 歲」(16.5%)；而「50~59 歲」(15.9%)，「60 歲以上」(13.0%)，「20 歲以下」(10.8%)，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」(55.9%)比例最高，其次是「高中(職)」(26.3%)，再者為「專科」及「國(初)中」(7.6%)；而「國小及以下」(2.5%)，所佔比例則較低(表 3-18)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(35.2%)比例最高，其次是「基層職員」(16.2%)，再者為「業務、銷售人員」(12.7%)(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 90.4 分，其中以「服務人員服裝儀容」及「指標及動線安排」(90.9 分)滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(90.8 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 98.7%(「非常滿意」66.0%及「還算滿意」32.7%；有 0.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.3%)(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年齡、教育程度而產生顯著差異，分析結果年齡以「60 歲以上」滿意分數最高(94.0 分)，「30~39 歲」滿意分數最低(90.4 分)；教育程度以「國小及以下」滿意分數最高(93.8 分)，「高中(職)」、「大學及以上」滿意分數最低(91.3 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 91.6 分，較 109 年(88.7 分)上升 2.9 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，受訪者對服務人員親切度有 0.3%表示非常不滿意，認為最不親切的地方主要是「其他」(100.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 1.6%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」及「6~10 分鐘」(40.0%)，其次是「11~15 分鐘」(20.0%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 0.9%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」0.3%)，不滿意的項目主要是「儲金(存、提款)」(66.7%)，再者為「寄發郵件」(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「引導指標動線安排」，達 48.9%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」、「等候時間的長短」，各 47.6%。
- ◆ 第四重視項目為「環境綠美化」，達 42.2%。

5. 對於屏東郵局的營業時間，有 98.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」55.6%及「還算滿意」42.9%)，有 0.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0%及「不太滿意」0.3%)(表 I-16)。

6. 有 0.6%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(100.0%)，對郵局之處理結果有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」0%及「還算滿意」100%)，無受訪者給予負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於屏東郵局窗口服務，有 1.6%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」(80.0%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」及「其他」(20.0%)(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 80 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 60.0%與 40.0%(表 3-19)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(33.8%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.5%)，再者為「30~39 歲」(21.3%)；而「20~29 歲」及「60 歲以上」(8.8%)，「20 歲以下」(5.0%)，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」(43.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(26.3%)，再者為「專科」(15.0%)；而「國(初)中」(12.5%)，「國小及以下」(2.5%)，所佔比例則較低(表 3-19)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業」(33.8%)比例最高，其次是「基層職員」(26.3%)，再者為「業務、銷售」(12.5%)(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 90.6 分，其中以「服務人員的服裝儀容」(91.8 分)滿意度最高，其次為「服務人員親切度」(91.6 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有 100.0%給予正面評價(「非常滿意」50.0%及「還算滿意」50.0%)(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 90.0 分，較 109 年(87.5 分)上升 2.5 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表示不滿意(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 2.5%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「6~10 分鐘」(100.0%)(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「各項作業熟練度」，達 76.3%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，達 73.8%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，達 65.0%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員的親切度」，達 55.0%。

5. 對於臺東郵局的營業時間，有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」56.3%及「還算滿意」43.8%)，無受訪者給予負面評價(表 I-16)。

6. 有 1.3%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%)，對郵局之處理結果有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」100%及「還算滿意」0%)，無受訪者給予負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於臺東郵局窗口服務，有 12.5%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」及「設備不完善、空間小、髒亂」(各 40.0%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(20.0%)，再者為「未尊稱顧客「先生」、「小姐」(10.0%)(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 105 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 50.5%與 49.5%(表 3-20)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(28.6%)比例最高，其次是「30~39 歲」(23.8%)，再者為「50~59 歲」(21.0%)；而「20~29 歲」(16.2%)、「60 歲以上」(8.6%)及「20 歲以下」(1.9%)，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」(47.6%)比例最高，其次是「高中(職)」(22.9%)，再者為「專科」(18.1%)；而「國(初)中」(8.6%)，「國小及以下」(2.9%)，所佔比例則較低(表 3-20)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員」(19.0%)比例最高，其次是「業務、銷售」(17.1%)，再者為「無(待)業」(13.3%)(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 91.5 分，其中以「回答問題的禮貌」及「服務人員服裝儀容」(93.4 分)滿意度最高，再者為「各項作業熟練度」(93.1 分)(表 3-20)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對花蓮郵局窗口服務整體滿意度均給予正面評價(「非常滿意」78.1%及「還算滿意」20.0%)，有 1.9%表示「不太滿意」(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 92.6 分，較 109 年(89.9 分)上升 2.7 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，受訪者對服務人員親切度有 1.9%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「禮貌不佳」(各 50.0%)(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給予負面評價(「非常不滿意」1.0%及「不太滿意」0.0%)；主要認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(100.0%)(表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.9%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」1.0%及「不太滿意」2.9%)；最不滿意的項目為「儲郵匯(匯款、劃撥)」(50.0%)，其次是「儲金(存、提款)」及「其他」(各 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「各項作業熟練度」，達 63.8%。
- 第二重視項目為「回答問題的禮貌」，達 60.0%。
- 第三重視項目為「等候時間的長短」，達 57.1%。
- 第四重視項目為「引導指標動線安排」，達 52.4%。

5. 對於花蓮郵局的營業時間，所有 81.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」56.2%及「還算滿意」25.7%)，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，對郵局之處理結果無受訪者給予正面評價及負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於花蓮郵局窗口服務，有 5.7%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「其他」(66.7%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久」(33.3%)，「顧客詢問時應對口氣欠佳」、「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」及「設備不完善、空間小、髒亂」(各 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。

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 109 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 4,326 份(表 4-1)。

(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 72.7%，「女性」比例佔 27.3%(表 4-1)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(36.2%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.4%)；再者為「40~49 歲」(16.3%)；而「30~39 歲」(14.2%)、「20~29 歲」(11.1%)及「20 歲以下」(3.7%)，所佔比例則較低(表 4-1)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(34.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(29.2%)，再者為「專科」(14.1%)；而「國小及以下」(11.9%)及「國(初)中」(10.1%)，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」(48.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(16.0%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(8.9%)(表 4-1)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶投遞服務各指標的綜合評分為 88.7 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.4 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(89.3 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 97.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」39.7%及「還算滿意」57.9%)，有 1.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」1.2%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對投遞服務整體滿意分數因受訪者性別、年齡不同而產生顯著差異，分析結果性別以「男性」滿意分數較高(89.1 分)；年齡以「20~29 歲」滿意分數最高(89.6 分)，「60 歲以上」滿意分數最低(88.5 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 88.8 分，較 109 年(88.5 分)上升 0.3 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 1.6%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.1%及「不太滿意」1.5%);認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(59.2%)(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」0.5%及「不太滿意」1.8%)；31.3%的受訪者表示「不太清楚」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 53.7%。
   - 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 50.2%。
   - 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 44.2%。
   - 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 43.2%。

4. 有 20.9%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-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」44.9%及「還算滿意」45.7%)，有 2.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」1.7%)(表Ⅱ-15)；惟 79.1%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 80.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.8%及「還算滿意」45.7%)，有 3.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」2.6%)(表Ⅱ-16)。

6. 有 16.9%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 89.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」48.4%及「還算滿意」41.1%)，有 2.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」1.8%)(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.6%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」(33.2%)，其次是「郵件丟在地上不置於信箱內」(28.4%)，再者為「信件送錯

地址(誤投)」(26.5%)(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」(30.2%)，其次是「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(27.4%)(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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 75.2%，「女性」比例佔 24.8%(表 4-2)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(45.3%)比例最高，其次是「50~59 歲」(16.0%)；再者為「40~49 歲」(13.0%)；而「30~39 歲」(11.8%)、「20~29 歲」(10.2%)及「20 歲以下」(3.7%)，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」(43.5%)比例最高，其次是「高中(職)」(20.3%)，再者為「專科」(13.8%)；而「國小及以下」(12.5%)及「國(初)中」(9.8%)，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」(55.3%)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「業務、銷售人員、店員」(6.8%)(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 88.6 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.7 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.9 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 98.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」38.2%及「還算滿意」59.8%)，有 1.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」1.3%)(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 88.7 分，較 109 年(88.3 分)上升 0.4 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%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 3%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.8%及

「不太滿意」2.2%)；38.9%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「郵差的親切度」，達 56.7%。
- 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 47.1%。
- 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 45.1%。
- 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 39.1%。

4. 有 23.5%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 93.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」45.4%及「還算滿意」48.2%)，有 2.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」2.1%)(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 75.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.3%及「還算滿意」42.3%)，有 2.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.5%及「不太滿意」2.2%)(表Ⅱ-16)。

6. 有 15.8%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 90.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」48.4%及「還算滿意」42.1%)，有 2.1%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.8%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」(38.2%)，其次是「其他」(33.7%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(23.6%)(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「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(50.0%)，其次是「其他」(37.5%)(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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 65.0%，「女性」比例佔 35.0%(表 4-3)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(38.6%)比例最高，其次是「30~39 歲」(19.3%)及「30~39 歲」(19.3%)；而「40~49 歲」(10.7%)、「20 歲以下」(7.1%)及「20~29 歲」(5.0%)，所佔比例則較低(表 4-3)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(35.7%)比例最高，其次是「大學及以上」(28.6%)，再者為「國(初)中」(13.6%)；而「專科」(12.9%)及「國小及以下」(9.3%)，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」(48.6%)比例最高，其次是「業務、銷售人員、店員」(16.4%)，再者為「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(12.9%)(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 87.9 分，其中以「保持郵件的完整性」(88.6 分)滿意度最高，其次是「郵差服裝儀容」(88.4 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 95.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」38.6%及「還算滿意」57.1%)，有 3.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.4%及「不太滿意」2.1%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對基隆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 88.4 分，較 109 年(88.1 分)上升 0.3 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%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. 無受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示負面評價(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 69.8%。
- ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 51.8%。
- ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 43.9%。
- ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 37.4%。

4. 有 27.9%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 89.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.3%及「還算滿意」56.4%)，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 82.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」27.9%及「還算滿意」54.3%)，有 1.4%的受訪者表示「不太滿意」(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 95.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」66.7%及「還算滿意」28.6%)，無負面評價(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 13.6%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」(47.4%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(31.6%)，再者為「其他」(21.1%)(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。

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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 72.2%，「女性」比例佔 27.8%(表 4-4)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(36.8%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.8%)；再者為「30~39 歲」(14.6%)；而「40~49 歲」(13.7%)、「20~29 歲」(11.2%)及「20 歲以下」(4.9%)，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」(33.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(31.2%)，再者為「專科」(14.9%)；而「國(初)中」(10.7%)及「國小及以下」(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」(52.4%)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」(9.5%)(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 88.6 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.3 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(89.2 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 98.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.6%及「還算滿意」63.4%)，有 0.7%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.5%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對板橋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 4-4)。

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 88.4 分與 109 年(88.5 分)下降 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 1.2%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」(60.0%)(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。

2. 有 0.7%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.2%及「不太滿意」0.5%)；有 66.7%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「郵差的親切度」，達 56.6%。
   - 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 50.1%。
   - 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 43.4%。
   - 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 39.8%。
4. 有 21.0%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 90.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」39.5%及「還算滿意」51.2%)，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 76.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」32%及「還算滿意」44.1%)，有 2.4%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.7%及「不太滿意」1.7%)(表Ⅱ-16)。
6. 有 17.6%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 80.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」52.8%及「還算滿意」27.8%)，有 2.8%的受訪者表示「不太滿意」)(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」(35.7%)，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」(23.2%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」及「郵件丟在地上不置於信箱內」(21.4%)(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」(33.3%)，其次是「郵件體積過大，無法完全置入信箱」及「其他」(各 25.0%)(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。

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 271 份(表 4-5)。

(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 70.1%，「女性」比例佔 29.9%(表 4-5)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(26.9%)比例最高，其次是「50~59 歲」(21.4%)；再者為「40~49 歲」(20.3%)；而「30~39 歲」(17.7%)、「20~29 歲」(10.0%)及「20 歲以下」(3.7%)，所佔比例則較低(表 4-5)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(31.7%)比例最高，其次是「大學及以上」(28.0%)，再者為「專科」(18.5%)；而「國(初)中」(14.4%)及「國小及以下」(7.4%)，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」(41.7%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(17.3%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(13.7%)(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 89.2 分，其中以「保持郵件的完整性」(90.2 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(90.0 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 96.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」46.5%及「還算滿意」49.8%)，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，住宅戶對三重郵局投遞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「男性」滿意分數較高(90.3 分)；職業以「軍人」滿意分數最高(93.0 分)，「企業機關主管、經理人員」滿意分數最低(86.1 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 89.7 分，較 109 年(89 分)上升 0.7 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 2.6%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」(85.7%)(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。
2. 有 2.2%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；有 66.7%的受訪者表示「第 2 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 54.6%。
   - 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 45.0%。
   - 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 42.8%。
   - 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 41.6%。
4. 有 25.1%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 94.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」52.9%及「還算滿意」41.2%)，有 3.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.5%及「不太滿意」1.5%)(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 81.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」38%及「還算滿意」43.2%)，有 3.0%的受訪者認為「不太滿意」(表Ⅱ-16)。
6. 有 17.0%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 91.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」43.5%及「還算滿意」47.8%)，有 2.2%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.8%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅱ-19)，認為需要改進的地方是「郵件丟在地上不置於信箱內」(40.0%)，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」(37.5%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(30.0%)(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「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(44.4%)，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」(27.8%)(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。

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 81 份(表 4-6)。

(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 58.0%，「女性」比例佔 42.0%(表 4-6)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(27.2%)比例最高，其次是「40~49 歲」(24.7%)；再者為「50~59 歲」(19.8%)；而「30~39 歲」(16.0%)、「20~29 歲」(12.3%)及「20 歲以下」(0.0%)，所佔比例則較低(表 4-6)。

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)」(18.5%)，再者為「專科」(14.8%)；而「國小及以下」(12.3%)及「國(初)中」(9.9%)，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」(44.4%)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」(11.1%)(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 89.1 分，其中以「保持郵件的完整性」、「快捷郵件郵遞時效」(90.4 分)滿意度最高，其次是「郵差服裝儀容」(89.7 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 98.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」42.0%及「還算滿意」56.8%)，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 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 89.0 分，與 109 年(89.0 分)相同(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. 有 1.2%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「服務人員聊天或做自己的事」(100.0%)(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。

2. 有 2.4%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」1.2%)；100.0%的受訪者表示「第 2 天」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 61.7%。
- 第二重視項目為「郵差的親切度」、「保持郵件的完整性」，各 56.8%。
- 第三重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 48.1%。
- 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 37.0%。

4. 有 23.5%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 89.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」63.2%及「還算滿意」26.3%)，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 85.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」45.7%及「還算滿意」39.5%)，有 1.2%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-16)。

6. 有 23.5%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 89.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」57.9%及「還算滿意」31.6%)，無負面評價(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)」、「郵件丟在地上不置於信箱內」及「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(各 30.8%)，其次是「投其他」(23.1%)(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」(66.7%)，其次是「設有信箱，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。

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 161 份(表 4-7)。

(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 68.9%，「女性」比例佔 31.1%(表 4-7)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(24.2%)比例最高，其次是「40~49 歲」(20.5%)；再者為「30~39 歲」(19.3%)；而「30~39 歲」(19.3%)、「20~29 歲」(13.0%)及「20 歲以下」(3.7%)，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」(34.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(31.7%)，再者為「專科」(16.1%)；而「國小及以下」(9.3%)及「國(初)中」(8.1%)，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」(34.8%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(20.5%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.2%)(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 88.0 分，其中以「保持郵件的完整性」(88.7 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(88.6 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 98.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」28.6%及「還算滿意」69.6%)，有 1.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.9%)(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「20~29 歲」滿意分數最高(89.3 分)，「60 歲以上」滿意分數最低(86.0 分)；教育程度以「大學及以上」滿意分數最高(89.1 分)，「國(初)中」滿意分數最低(85.8 分)；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(81.7 分)(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 87.7 分，較 109 年(87.4 分)上升 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 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Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。

2. 有 3.7%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」1.2%及「不太滿意」2.5%)；33.3%的受訪者表示「第 2 天」、「第 3 天」、「不太清楚」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 59.6%。
- ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 49.7%。
- ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 47.8%。
- ◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 43.5%。

4. 有 20.5%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 87.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」48.5%及「還算滿意」39.4%)，有 3.0%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 75.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」30.4%及「還算滿意」44.7%)，有 1.8%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」1.2%)(表Ⅱ-16)。

6. 有 17.4%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)；有 92.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」39.3%及「還算滿意」53.6%)，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 14.3%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)」(34.8%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」及「郵件丟在地上不置於信箱內」(各 30.4%)(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」(50.0%)，其次是「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。

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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 78.6%，「女性」比例佔 21.4%(表 4-8)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(43.1%)比例最高，其次是「30~39 歲」(14.4%)；再者為「40~49 歲」(13.6%)；而「50~59 歲」(13.1%)、「20~29 歲」(11.9%)及「20 歲以下」(3.9%)，所佔比例則較低(表 4-8)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(37.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(26.7%)，再者為「國小及以下」(14.2%)；而「專科」(12.5%)及「國(初)中」(9.4%)，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」(53.6%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(15.0%)，再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(9.2%)(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 88.5 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.2 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(89.1 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 97.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」37.2%及「還算滿意」60.6%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」1.4%)(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)，「50~59 歲」滿意分數最低(87.6 分)；職業以「其他」滿意分數最高(91.7 分)，「軍人」滿意分數最低(85.0 分)(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 88.6 分，與 109 年(87.8 分)上升 0.7 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 2.8%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「禮貌不佳」(40.0%)及「其他」(40.0%)(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。
2. 有 3.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」1.1%及「不太滿意」1.9%)；45.5%的受訪者表示「第 2 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 51.5%。
   - 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 45.4%。
   - 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 44.8%。
   - 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 44.5%。
4. 有 15.3%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者有 94.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」40%及「還算滿意」54.5%)，有 1.8%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 76.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」29.4%及「還算滿意」47.2%)，有 4.2%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.9%及「不太滿意」2.2%)(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 89.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」37.5%及「還算滿意」52.1%)，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「其他」(42.6%)，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」(37.0%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」(31.5%)(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「其他」(64.7%)，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」(29.4%)(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。

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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 81.1%，「女性」比例佔 18.9%(表 4-9)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(27.8%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.2%)；再者為「40~49 歲」(18.9%)；而「20~29 歲」(12.2%)、「30~39 歲」(10.0%)及「20 歲以下」(8.9%)，所佔比例則較低(表 4-9)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(33.3%)比例最高，其次是「大學及以上」(31.1%)，再者為「國小及以下」(17.8%)；而「國(初)中」(10.0%)及「專科」(7.8%)，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」(53.3%)比例最高，其次是「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(8.9%)，再者為「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(7.8%)(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 88.0 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.4 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(89.0 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 93.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.6%及「還算滿意」57.8%)，有 5.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」5.6%)(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因受訪者職業不同而產生顯著差異，分析結果職業以「監工、領班、技術人員」滿意分數最高(93.3 分)，「企業機關主管、經理人員」滿意分數最低(78.3 分)(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 88.0 分，較 109 年(88.8 分)下降 0.8 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. 有 3.3%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」表示「不太滿意」；各 50.0%的受訪者表示「第 4 天以上」及「不太清楚」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 57.8%。
   - 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 45.6%。
   - 第三重視項目為「按地址投遞準確性」、「回答問題的周詳度」，皆達 37.8%。
   - 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」、「保持郵件的完整性」，皆達 33.3%。

4. 有 13.3%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者有 91.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」50%及「還算滿意」41.7%)，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 86.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」31.1%及「還算滿意」55.6%)，有 2.2%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-16)。

6. 有 18.9%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 88.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」41.2%及「還算滿意」47.1%)，無負面評價(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「信件送錯地址(誤投)」(33.3%)，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」、「郵件丟在地上不置於信箱內」(各 26.7%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」及「其他」(各 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」(66.7%)，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、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 450 份(表 4-10)。

(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 75.3%，「女性」比例佔 24.7%(表 4-10)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(33.1%)比例最高，其次是「40~49 歲」(19.3%)；再者為「50~59 歲」(16.9%)；而「20~29 歲」(14.9%)、「30~39 歲」(13.6%)及「20 歲以下」(2.2%)，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」(36.9%)比例最高，其次是「高中(職)」(28.0%)，再者為「專科」(13.6%)；而「國小及以下」(12.7%)及「國(初)中」(8.9%)，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」(46.7%)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(自營事業、商號老闆)」(7.6%)(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 88.8 分，其中以「郵差的親切度」(89.4 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(89.3 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 97.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」37.6%及「還算滿意」59.8%)，有 1.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.6%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺中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 4-10)。

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 88.6 分，較 109 年(88.5 分)上升 0.1 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」0.2%及「不太滿意」1.6%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的

事」(87.5%)(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。

2. 有 1.6%的受訪者對於「限時郵件郵遞時效」給表示「不太滿意」；57.1%的受訪者表示「不太清楚」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 52.9%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 50.2%。
- ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 45.3%。
- ◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 44.8%。

4. 有 23.6%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 87.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.9%及「還算滿意」52.8%)，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 83.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.6%及「還算滿意」47.6%)，有 1.8%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-16)。

6. 有 18.2%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 87.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」48.8%及「還算滿意」39%)，有 3.7%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 18.0%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅱ-19)，認為需要改進的地方是「郵件丟在地上不置於信箱內」(45.7%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(33.3%)，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」(23.5%)(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」(32.5%)，其次是「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(30.0%)(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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 78.0%，「女性」比例佔 22.0%(表 4-11)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(32.0%)比例最高，其次是「40~49 歲」(23.5%)；再者為「50~59 歲」(17.5%)；而「30~39 歲」(16.0%)、「20~29 歲」(8.0%)及「20 歲以下」(3.0%)，所佔比例則較低(表 4-11)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(36.5%)比例最高，其次是「大學及以上」(27.5%)，再者為「國小及以下」(14.0%)；而「國(初)中」(12.5%)及「專科」(9.5%)，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」(40.5%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(23.0%)，再者為「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(9.0%)(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 89.1 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.7 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」、「快捷郵件郵遞時效」(89.6 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 98.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」46.5%及「還算滿意」51.5%)，有 0.5%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.5%)(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職業不同而產生顯著差異，分析結果職業以「監工、領班、技術人員」滿意分數最高(95.0 分)，「其他」滿意分數最低(85.0 分)(表 4-11)。

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 89.7 分，較 109 年(90.2 分)下降 0.5 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. 無受訪者對「郵差的親切度」給予負面評價(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」0.5%及

「不太滿意」1.5%)；有 50.0%的受訪者表示「不太清楚」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 53.6%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 49.0%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 44.8%。
   - ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 39.7%。
4. 有 23.0%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 84.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」43.5%及「還算滿意」41.3%)，有 8.7%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 82.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」39.5%及「還算滿意」43%)，有 5.5%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-16)。
6. 有 17.0%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 91.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」38.2%及「還算滿意」52.9%)，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 13.0%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」(30.8%)，其次是「其他」(26.9%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(23.1%)(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」、「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「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(各 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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 66.7%，「女性」比例佔 33.3%(表 4-12)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(40.0%)比例最高，其次是「30~39 歲」及「30~39 歲」(各 18.9%)；而「40~49 歲」(10.0%)、「20~29 歲」(8.9%)及「20 歲以下」(3.3%)，所佔比例則較低(表 4-12)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(37.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(31.1%)，再者為「國小及以下」(14.4%)；而「專科」(8.9%)及「國(初)中」(7.8%)，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」(51.1%)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%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(12.2%)(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 88.9 分，其中以「保持郵件的完整性」(89.6 分)滿意度最高，其次是「郵差服裝儀容」(89.3 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 95.6%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」45.6%及「還算滿意」50.0%)，有 3.3%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.1%及「不太滿意」2.2%)(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 89.2 分，與 109 年(89.2 分)相同(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「非常不滿意」；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)」(100.0%)(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」1.1%及「不太滿意」3.3%)；50.0%的受訪者表示「第 3 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「普通包裹郵遞時效」、「按地址投遞準確性」，各達 52.2%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 51.1%。
- ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 50.0%。
- ◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 41.1%。

4. 有 20.0%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 83.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」27.8%及「還算滿意」55.6%)，有 5.6%的受訪者表示「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 80%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」34.4%及「還算滿意」45.6%)，有 10%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」2.2%及「不太滿意」7.8%)(表Ⅱ-16)。

6. 有 18.9%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 82.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」41.2%及「還算滿意」41.2%)，受訪者中有 5.9%表示「非常不滿意」(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 18.9%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)」(47.1%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「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 29.4%)(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」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 50.0%)(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 151 份(表 4-13)。

(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 67.5%，「女性」比例佔 32.5%(表 4-13)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(26.5%)比例最高，其次是「40~49 歲」(24.5%)；再者為「30~39 歲」(21.2%)；而「50~59 歲」(14.6%)、「20~29 歲」(11.9%)及「20 歲以下」(1.3%)，所佔比例則較低(表 4-13)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(36.4%)比例最高，其次是「大學及以上」(29.1%)，再者為「專科」(19.9%)；而「國小及以下」(11.3%)及「國(初)中」(3.3%)，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」(34.4%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(18.5%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(10.6%)(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 90.1 分，其中以「快捷郵件郵遞時效」(91.0 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(90.8 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」61.6%及「還算滿意」37.7%)；無負面評價者(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因受訪者年齡、教育程度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(93.3 分)，「60 歲以上」滿意分數最低(89.0 分)；教育程度以「大學及以上」滿意分數最高(93.2 分)，「國(初)中」滿意分數最低(90.0 分)(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 91.2 分，與 109 年(90.9 分)上升 0.3 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. 無受訪者對「郵差的親切度」給予負面評價(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」0.7%及「不太滿意」2%)；各有 50.0%的受訪者表示「第 3 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 54.3%。
   - 第二重視項目為「郵差的親切度」、「保持郵件的完整性」，各達 49.7%。
   - 第三重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 47.0%。
   - 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 41.7%。

4. 有 16.6%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 84%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」40%及「還算滿意」44%)，有 4.0%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 88.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」49%及「還算滿意」39.7%)，有 0.7%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-16)。

6. 有 8.6%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 92.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」46.2%及「還算滿意」46.2%)，有 7.7%表示「非常不滿意」(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 8.6%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)」(30.8%)，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」(23.1%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「郵件丟在地上不置於信箱內」、「其他」(各 15.4%)(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」及「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(各 50.0%)(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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 78.3%，「女性」比例佔 21.7%(表 4-14)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(35.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(16.7%)；再者為「40~49 歲」(15.8%)；而「30~39 歲」(14.2%)、「20~29 歲」(13.3%)及「20 歲以下」(5.0%)，所佔比例則較低(表 4-14)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(32.5%)比例最高，其次是「高中(職)」(27.5%)，再者為「國小及以下」(14.2%)；而「國小及以下」(14.2%)及「國(初)中」(11.7%)，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」(48.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(11.7%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(10.0%)(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 89.2 分，其中以「郵差的親切度」(90.2 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(89.8 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 99.2%(「非常滿意」39.2%及「還算滿意」60.0%)；無負面評價者(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性別、年齡、教育與職業程度不同而產生顯著差異，分析結果性別以「男性」滿意分數較高(89.5 分)；年齡以「50~59 歲」滿意分數最高(92.0 分)，「20~29 歲」滿意分數最低(87.5 分)；教育程度以「國(初)中」滿意分數最高(92.9 分)，「國小及以下」滿意分數最低(86.3 分)；職業以「其他」滿意分數最高(95.0 分)，「業務、銷售人員」滿意分數最低(86.7 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 88.9 分，較 109 年(88.0 分)上升 0.9 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. 無受訪者對於「郵差的親切度」表示負面評價(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 4 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「按地址投遞準確性」，達 63.9%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 57.1%。
- ◆ 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「保持郵件的完整性」，達 45.4%。

4. 有 21.7%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 96.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」46.2%及「還算滿意」50%)，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 87.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」39.2%及「還算滿意」48.3%)，無負面評價(表Ⅱ-16)。

6. 有 23.3%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 92.9%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」50%及「還算滿意」42.9%)，無負面評價(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 5.8%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)」(42.9%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「郵件污損」及「郵件丟在地上不置於信箱內」(各 28.6%)(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「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 68.3%，「女性」比例佔 31.7%(表 4-15)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(31.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(19.1%)；再者為「40~49 歲」(18.0%)；而「30~39 歲」(14.6%)、「20~29 歲」(14.0%)及「20 歲以下」(2.6%)，所佔比例則較低(表 4-15)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(40.3%)比例最高，其次是「高中(職)」(30.9%)，再者為「專科」(11.1%)；而「國小及以下」(9.1%)及「國(初)中」(8.6%)，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」(41.7%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(18.9%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(10.9%)(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 89.0 分，其中以「郵差的親切度」(89.9 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(89.7 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 97.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」43.4%及「還算滿意」53.7%)，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-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺南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「司機、作業員」滿意分數最高(93.8 分)，「企業機關主管、經理人員」滿意分數最低(85.9 分)(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 89.2 分，較 109 年(89.0 分)上升 0.2 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%)(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。

2. 有 1.7%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」1.1%)；50.0%的受訪者表示「不太清楚」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 55.2%。
- ◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 52.6%。
- ◆ 第三重視項目為「郵差的親切度」，達 46.5%。
- ◆ 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 44.2%。

4. 有 18.0%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 92.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」55.6%及「還算滿意」36.5%)，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 77.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」36%及「還算滿意」41.7%)，有 4.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.9%及「不太滿意」3.7%)(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 89.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」49%及「還算滿意」40.8%)，有 4.1%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.6%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」(47.1%)，其次是「郵件丟在地上不置於信箱內」(37.3%)，再者為「其他」(23.5%)(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」及「其他」(各 31.6%)，其次是「郵件體積過大，無法完全置入信箱」及「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(各 21.1%)(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 551 份(表 4-16)。

(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 74.4%，「女性」比例佔 25.6%(表 4-16)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(37.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(24.0%)；再者為「40~49 歲」(14.0%)；而「30~39 歲」(11.6%)、「20~29 歲」(8.0%)及「20 歲以下」(4.7%)，所佔比例則較低(表 4-16)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(32.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(30.1%)，再者為「專科」(15.4%)；而「國(初)中」(10.9%)及「國小及以下」(10.7%)，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」(51.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(14.5%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(8.5%)(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 88.3 分，其中以「郵差的親切度」(89.2 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.9 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 98.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.6%及「還算滿意」62.8%)，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 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因受訪者性別、年齡不同而產生顯著差異，分析結果性別以「男性」滿意分數較高(88.8 分)；年齡以「20~29 歲」滿意分數最高(90.5 分)，「20 歲以下」滿意分數最低(86.9 分)(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 88.4 分，較 109 年(87.8 分)上升 0.6 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%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」1.8%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(63.6%)(表Ⅱ-2)(表

Ⅱ-3)。

2. 有 2.7%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；26.7%的受訪者表示「第 2 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 54.9%。
   - ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 52.9%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 48.1%。
   - ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 40.1%。
4. 有 21.2%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 87.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」50.4%及「還算滿意」36.8%)，有 3.4%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 84.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.8%及「還算滿意」50.6%)，有 3.6%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」3.3%)(表Ⅱ-16)。
6. 有 19.1%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 94.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」57.1%及「還算滿意」37.1%)，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 16.2%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」(32.6%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」及「其他」(25.8%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(23.6%)(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「其他」(29.6%)，其次是「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(25.9%)(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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 60.0%，「女性」比例佔 40.0%(表 4-17)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(42.0%)比例最高，其次是「20~29 歲」(18.0%)；再者為「40~49 歲」(16.0%)；而「50~59 歲」(14.0%)、「30~39 歲」(10.0%)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「大學及以上」(28.0%)比例最高，其次是「國(初)中」(22.0%)，再者為「國小及以下」(20.0%)；而「高中(職)」(18.0%)及「專科」(12.0%)，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」(48.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(18.0%)，再者為「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(14.0%)(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 90.0 分，其中以「保持郵件的完整性」(90.8 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」、「回答問題的周詳度」、「按地址投遞準確性」(90.5 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 100.0%(「非常滿意」60.0%及「還算滿意」40.0%)；無負面評價者(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、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 91.0 分，較 109 年(89.0 分)上升 2.0 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. 無的受訪者對於「郵差的親切度」表示負面評價(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。

2. 有 2.0%的受訪者對於「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；100.0%的受訪者表示「第 3 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 72.0%。
- ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 54.0%。
- ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」、「保持郵件的完整性」，皆達 40.0%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」、「限時郵件郵遞時效」，達 38.0%。

4. 有 16.0%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」50%及「還算滿意」50%)，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 88%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」60%及「還算滿意」28%)，有 2.0%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-16)。

6. 有 20.0%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 80%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」50%及「還算滿意」30%)，有 20%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」10%及「不太滿意」10%)(表Ⅱ-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.0%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)」及「郵件丟在地上不置於信箱內」(各 71.4%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(57.1%)(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「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(66.7%)，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，男性多於女性，其中「男性」比例佔 70.0%，「女性」比例佔 30.0%(表 4-18)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(40.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.7%)；再者為「40~49 歲」(17.3%)；而「30~39 歲」(10.7%)、「20~29 歲」(10.0%)及「20 歲以下」(2.7%)，所佔比例則較低(表 4-18)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(34.7%)比例最高，其次是「大學及以上」(24.7%)，再者為「專科」(16.7%)；而「國小及以下」(14.0%)及「國(初)中」(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」(51.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(16.0%)，再者為「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(8.0%)(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 88.6 分，其中以「保持郵件的完整性」(90.2 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(89.4 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 98.0%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」37.3%及「還算滿意」60.7%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」2.0%及「不太滿意」0.0%)(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(95.0 分)，「60 歲以上」滿意分數最低(87.5 分)(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 88.3 分，與 109 年(88.8 分)下降 0.5 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. 無受訪者對於「郵差的親切度」表示負面評價(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-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」0.7%及「不太滿意」0.7%)；各有 50.0%的受訪者表示「第 3 天」及「不清楚」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 59.6%。
   - ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 48.6%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 47.9%。
   - ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 44.5%。
4. 有 14.0%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者中有 95.2%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」47.6%及「還算滿意」47.6%)，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 86.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」28.7%及「還算滿意」58%)，有 2.7%的受訪者表示「不太滿意」2.7%(表Ⅱ-16)。
6. 有 20.7%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 90.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」54.8%及「還算滿意」35.5%)，有 6.5%的受訪者表示「不太滿意」(表Ⅱ-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 7.3%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)」及「郵件丟在地上不置於信箱內」(各 36.4%)，其次是「郵差應對口氣欠佳」(27.3%)(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 51 份(表 4-19)。

(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 72.5%，「女性」比例佔 27.5%(表 4-19)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(39.2%)比例最高，其次是「50~59 歲」(27.5%)；再者為「20~29 歲」(17.6%)；而「40~49 歲」(7.8%)、「30~39 歲」(5.9%)及「20 歲以下」(2.0%)，所佔比例則較低(表 4-19)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(35.3%)比例最高，其次是「大學及以上」(25.5%)，再者為「國小及以下」(19.6%)；而「專科」(13.7%)及「國(初)中」(5.9%)，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」(56.9%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(21.6%)，再者為「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(3.9%)(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 87.7 分，其中以「郵差服裝儀容」(88.9 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(88.7 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給予正面評價者有 96.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」49%及「還算滿意」47.1%)，有 4.0%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」2.0%及「不太滿意」2.0%)(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 4-19)。

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 89.3 分，較 109 年(87.2 分)上升 2.1 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. 有 7.9%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」2%及「不太滿意」5.9%)；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 2.0%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」2.0%；有 100.0%的受訪者表示「第 3 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 64.7%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 60.8%。
- ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 45.1%。
- ◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 43.1%。

4. 有 23.5%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(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」66.7%及「還算滿意」33.3%)，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 80.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」43.1%及「還算滿意」37.3%)，有 2%的受訪者表示「不太滿意」2%(表Ⅱ-16)。

6. 有 17.6%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 77.8%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 25.5%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」(69.2%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(46.2%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」(30.8%)(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「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」(75.0%)，其次是「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(25.0%)(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。

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 64.0%，「女性」比例佔 36.0%(表 4-20)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(48.0%)比例最高，其次是「40~49 歲」(14.0%)；再者為「30~39 歲」(12.0%)；而「30~39 歲」(12.0%)、「20~29 歲」(10.0%)及「20 歲以下」(4.0%)，所佔比例則較低(表 4-20)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(34.0%)比例最高，其次是「大學及以上」(26.0%)，再者為「專科」(20.0%)；而「國小及以下」(16.0%)及「國(初)中」(4.0%)，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」(48.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(18.0%)，再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(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 88.4 分，其中以「快捷郵件郵遞時效」(90.5 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(89.9 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」40%及「還算滿意」58%)，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-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對花蓮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(95.0 分)，「20~29 歲」滿意分數最低(85.0 分)(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 88.8 分，較 109 年(86.8 分)上升 2.0 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. 無受訪者對於「郵差的親切度」表示負面評價(表Ⅱ-2)(表Ⅱ-3)。

2. 有 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」2%及「不太滿意」2%)；各有 50.0%的受訪者表示「第 2 天」及「第 4 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 82.0%。
   - 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」、「按地址投遞準確性」，皆達 48.0%。
   - 第三重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 46.0%。
   - 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 42.0%。

4. 有 20.0%的受訪住宅戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅱ-14)；知道的受訪者有 90%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」30%及「還算滿意」60%)，有 10.0%的受訪者表示「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 76%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」30%及「還算滿意」46%)，有 10.0%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 83.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」33.3%及「還算滿意」50%)，有 16.7%表示「非常不滿意」(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「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)」、「信件送錯地址(誤投)」、「信件遺失」及「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。

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 4323 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「10 人以下」(35.3%)比例最高，其次是「11~50 人」(30.0%)，再者為「100 人以上」(23.5%)(表 5-1)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(59.2%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(13.1%)，再者為「工商服務業」(10.8%)(表 5-1)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(71.1%)比例最高，其次是「10~20 年」(18.8%)，再者為「5~10 年」(6.8%)(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」(69.1%)比例最高，其次是「2 次」(18.6%)，再者為「不一定」(8.4%)(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 89.4 分，其中以「郵差的親切度」、「快捷郵件郵遞時效」(89.8 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」(89.7 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 98.6%(「非常滿意」46.1%及「還算滿意」52.5%)，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受訪者員工人數、所屬行業別、每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果員工人數以「11~50 人以上」滿意分數最高(90.2 分)，「10 人以下」滿意分數最低(88.8 分)；所屬行業別以「運輸/倉儲/通信業」滿意分數最高(90.2 分)，「工商服務業」滿意分數最低(88.2 分)；每日接觸郵差次數以「2 次」滿意分數最高(90.2 分)，「不一定」滿意分數最低(88.2 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 89.5 分，較 109 年(88.9 分)上升 0.6 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 1.3%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」1.1%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(61.1%)(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%)；有 43.1%的受訪者表示「不太清楚」收到限時郵件的時間(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 65.5%。
   - ◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 56.5%。
   - ◆第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 50.6%。
   - ◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 49.2%。
4. 有 29.1%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 94.8%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」56.4%及「還算滿意」38.4%)，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 85.5%的受訪者給予正面評價(「非常需要」40.8%及「還算需要」44.7%)，有 6.2%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」1%及「不太需要」5.2%)(表Ⅲ-16)。
6. 公司企業戶對於郵局投遞服務，有 10.5%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(32.0%)，其次是「其他」(29.6%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(18.5%)(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」(52.1%)(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「10 人以下」(66.6%)比例最高，其次是「11~50 人」(17.1%)，再者為「100 人以上」(11.0%)(表 5-2)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「批發/零售/餐飲業」(30.3%)比例最高，其次是「工商服務業」(20.6%)，再者為「社會/個人服務業」(19.4%)(表 5-2)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(77.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(15.9%)，再者為「5~10 年」(4.0%)(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」(59.1%)比例最高，其次是「2 次」(19.4%)，再者為「不一定」(16.0%)(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 88.5 分，其中以「郵差的親切度」(88.9 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(88.8 分)(表 5-2)。

(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 98.5%(「非常滿意」36.9%及「還算滿意」61.6%)；給予負面評價者有 1.6%(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」1.0%)(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員工人數、所屬行業別、每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果員工人數以「11~50 人以上」滿意分數最高(89.6 分)，「100 人以上」滿意分數最低(88.0 分)；所屬行業別以「運輸/倉儲/通信業」滿意分數最高(90.0 分)，「金融/保險/不動產業」滿意分數最低(86.4 分)；每日接觸郵差次數以「2 次」滿意分數最高(90.0 分)，「4 次以上」滿意分數最低(86.7 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 88.5 分，較 109 年(88.6 分)下降 0.1 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 97.4%的受訪者對於「郵差的親切度」給予正面評價(「非常滿意」38.3%及「還算滿意」59.1%)，無負面評價(表Ⅲ-2)(表Ⅲ-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」0.1%及「不太滿意」2%)；有 53.3%的受訪者表示「不太清楚」收到限時郵件的時間(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 74.9%。
   ◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 73.1%。
   ◆第三重視項目為「郵差的親切度」，達 53.4%。
   ◆第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 52.7%。

4. 有 25.9%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 91.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」35.9%及「還算滿意」55.8%)，有 1.1%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」1.1%及「不太滿意」0%)(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 80.7%的受訪者給予正面評價(「非常需要」32.7%及「還算需要」48.0%)，有 10.9%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」1.9%及「不太需要」9.0%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於臺北郵局投遞服務，有 5.6%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(35.9%)，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」(20.5%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」及「郵差應對口氣欠佳」(各 17.9%)(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「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「其他」(各 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。

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「10 人以下」(50.0%)比例最高，其次是「11~50 人」(21.8%)，再者為「100 人以上」(15.5%)(表 5-3)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(54.5%)比例最高，其次是「社會/個人服務業」(17.3%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(13.6%)(表 5-3)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(71.8%)比例最高，其次是「10~20 年」(17.3%)，再者為「5~10 年」(7.3%)(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」(75.5%)比例最高，其次是「2 次」(15.5%)，再者為「不一定」(6.4%)(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 88.1 分，其中以「回答問題的周詳度」(88.7 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(88.6 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 98.2%(「非常滿意」32.7%及「還算滿意」65.5%)；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，公司企業戶對基隆郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者員工人數不同而產生顯著差異，分析結果員工人數以「51~100 人以上」滿意分數最高(93.6 分)，「11~50 人」、「100 人以上」滿意分數最低(88.5 分)(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 88.2 分，較 109 年(87.1 分)上升 1.1 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 4.5%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」2.7%)；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」(40.0%)(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「按地址投遞準確性」，達 59.1%。

   ◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 51.8%。

   ◆第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 47.3%。

   ◆第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 43.6%。

4. 有 34.5%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 92.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」55.3%及「還算滿意」36.8%)，有 7.9%的受訪者給予負面評價(「非常不滿意」0%及「不太滿意」7.9%)(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」38.2%及「還算需要」46.4%)，有 7.2%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」2.7%及「不太需要」4.5%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於基隆郵局投遞服務，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」及「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(各 44.4%)，其次是「郵件丟在地上不置於信箱內」(33.3%)，再者為「郵差應對口氣欠佳」(22.2%)(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「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。

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 351 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」(37.6%)比例最高，其次是「10 人以下」(28.8%)，再者為「100 人以上」(23.6%)(表 5-4)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(70.9%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(9.7%)，再者為「工商服務業」(7.4%)(表 5-4)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(73.5%)比例最高，其次是「10~20 年」(16.8%)，再者為「5~10 年」(5.1%)(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」(73.8%)比例最高，其次是「2 次」(20.5%)，再者為「不一定」(2.8%)(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 89.6 分，其中以「快捷郵件郵遞時效」(90.2 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(90.0 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 98.8%(「非常滿意」50.7%及「還算滿意」48.1%)；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，公司企業戶對板橋郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者員工人數、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，分析結果員工人數以「51~100 人」滿意分數最高(91.9 分)，「10 人以下」滿意分數最低(88.7 分)；所屬行業別以「其他」滿意分數最高(92.7 分)，「社會/個人服務業」滿意分數最低(85.7 分)；成立時間以「10~20 年」滿意分數最高(91.9 分)，「5 年以下」滿意分數最低(85.6 分)；每日接觸郵差次數以「2 次」滿意分數最高(91.9 分)，「不一定」滿意分數最低(87.0 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為 90 分，較 109 年(88.5 分)上升 1.5 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 0.9%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評

價(「非常不滿意」0%及「不太滿意」0.9%)；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 1.2%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」0.9%)；有 50.0%的受訪者表示在「第 2 天」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 66.2%。
   ◆第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 52.4%。
   ◆第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 51.6%。
   ◆第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 49.0%。

4. 有 26.5%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 94.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」58.1%及「還算滿意」36.6%)，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 85.5%的受訪者給予正面評價(「非常需要」40.2%及「還算需要」45.3%)，有 6.2%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」1.4%及「不太需要」4.8%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於板橋郵局投遞服務，有 11.4%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(42.5%)，其次是「其他」(22.5%)，再者為「郵差應對口氣欠佳」(20.0%)(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「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」(75.0%)，其次是「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(25.0%)(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。

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」(33.5%)比例最高，其次是「10 人以下」(29.2%)，再者為「100 人以上」(24.2%)(表 5-5)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(65.8%)比例最高，其次是「社會/個人服務業」(9.6%)，再者為「工商服務業」(8.8%)(表 5-5)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(78.1%)比例最高，其次是「10~20 年」(15.0%)，再者為「5~10 年」(5.0%)(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」(71.2%)比例最高，其次是「2 次」(18.8%)，再者為「不一定」(7.7%)(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 90.2 分，其中以「回答問題的周詳度」(90.8 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(90.7 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 98.9%(「非常滿意」50.4%及「還算滿意」48.5%)；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 89.9 分，較 109 年(89.2 分)上升 0.7 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 1.9%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」(60.0%)(表Ⅲ-2)(表Ⅲ-3)。
2. 有 1.2%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」0.8%)；有 100.0%的受訪者表示在「第 3 天」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 69.2%。

◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 62.7%。

◆第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 49.6%。

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 47.7%。

4. 有 28.8%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 97.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」62.7%及「還算滿意」34.7%)，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 85%的受訪者給予正面評價(「非常需要」50.8%及「還算需要」34.2%)，有 7.7%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.8%及「不太需要」6.9%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於三重郵局投遞服務，有 9.2%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」(54.2%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(37.5%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(25.0%)(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。

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 80 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」(63.8%)比例最高，其次是「11~50 人」(21.3%)，再者為「100 人以上」(11.3%)(表 5-6)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「工商服務業」(26.3%)比例最高，其次是「製造業」(21.3%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(18.8%)(表 5-6)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(72.5%)比例最高，其次是「10~20 年」(21.3%)，再者為「5~10 年」(5.0%)(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」(70.0%)比例最高，其次是「2 次」(21.3%)，再者為「不一定」(7.5%)(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 90.8 分，其中以「每日遞送郵件時段」(91.8 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(91.5 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 98.8%(「非常滿意」53.8%及「還算滿意」45.0%)；給予負面評價者有 1.3%(「非常不滿意」1.3%及「不太滿意」0.0%)(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 5-6)。
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 90.1 分，較 109 年(88.5 分)上升 1.6 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，有 1.3%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「禮貌不佳」(100.0%)(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「普通包裹郵遞時效」，達 59.2%。

◆第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 52.6%。

◆第三重視項目為「快捷郵件郵遞時效」，達 44.7%。

◆第四重視項目為「按地址投遞準確性」，達 39.5%。

4. 有 35.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 89.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」60.7%及「還算滿意」28.6%)，有 3.6%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 83.8%的受訪者給予正面評價(「非常需要」42.5%及「還算需要」41.3%)，有 1.3%的受訪者表示「不太需要」(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於宜蘭郵局投遞服務，有 18.8%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」及「信件送錯地址(誤投)」(各 26.7%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」及「郵差應對口氣欠佳」(各 13.3%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」(6.7%)(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。

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 155 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「10 人以下」(40.6%)比例最高，其次是「100 人以上」(29.7%)，再者為「11~50 人」(20.6%)(表 5-7)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(41.3%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(19.4%)，再者為「其他」(17.4%)(表 5-7)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(67.1%)比例最高，其次是「10~20 年」(21.3%)，再者為「5~10 年」(7.7%)(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」(68.4%)比例最高，其次是「2 次」(20.6%)，再者為「3 次」(7.1%)(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 89.5 分，其中以「保持郵件的完整性」(90.5 分)滿意度最高，其次是「每日遞送郵件時段」(90.2 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 98.0%(「非常滿意」49.0%及「還算滿意」49.0%)；給予負面評價者有 1.3%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.3%)(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 89.8 分，較 109 年(89.8 分)相同(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 3.2%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」2.6%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(60.0%)(表Ⅲ-2)(表Ⅲ-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」1.3%

及「不太滿意」1.3%)；有 50.0%的受訪者表示「第 3 天」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 55.2%。

◆第二重視項目為「郵差的親切度」，達 50.6%。

◆第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 48.7%。

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 46.8%。

4. 有 25.8%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 97.5%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」72.5%及「還算滿意」25%)，有 2.5%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 89.7%的受訪者給予正面評價(「非常需要」43.2%及「還算需要」46.5%)，有 3.8%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.6%及「不太需要」3.2%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於新竹郵局投遞服務，有 18.7%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」(27.6%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」及「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(各 24.1%)，再者為「郵差應對口氣欠佳」(13.8%)(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。

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 325 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」(35.4%)比例最高，其次是「10 人以下」(26.2%)，再者為「100 人以上」(25.2%)(表 5-8)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(67.1%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(10.8%)，再者為「工商服務業」(7.7%)(表 5-8)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(64.6%)比例最高，其次是「10~20 年」(23.4%)，再者為「5~10 年」(9.2%)(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」(66.2%)比例最高，其次是「2 次」(20.3%)，再者為「不一定」(8.0%)(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 90.3 分，其中以「保持郵件的完整性」(90.8 分)滿意度最高，其次是「郵差服裝儀容」、「限時郵件郵遞時效」、「快捷郵件郵遞時效」(各 90.5 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」54.8%及「還算滿意」43.7%)；給予負面評價者有 0.9%(「非常不滿意」0.3%及「不太滿意」0.6%)(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因受訪者所屬行業別不同而產生顯著差異，分析結果所屬行業別以「運輸/倉儲/通信業」滿意分數最高(95.0 分)，「金融/保險/不動產業」滿意分數最低(87.0 分)(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 90.4 分，較 109 年(89.7 分)上升 0.7 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 2.8%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」2.2%)；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 1.5%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」1.2%)；有 60.0%的受訪者表示「第 2 天」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「普通包裹郵遞時效」，達 52.2%。
   ◆第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 51.9%。
   ◆第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 47.8%。
   ◆第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 46.3%。

4. 有 31.7%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 99%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」67%及「還算滿意」32%)，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 87.4%的受訪者給予正面評價(「非常需要」44.6%及「還算需要」42.8%)，有 2.7%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.9%及「不太需要」1.8%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於桃園郵局投遞服務，有 15.4%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」(60.0%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(30.0%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(26.0%)(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「其他」(60.0%)，其次為「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 20.0%) (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」(28.8%)，再者為「10 人以下」(18.8%)(表 5-9)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(76.3%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」、「社會/個人服務業」(各 7.5%)，再者為「工商服務業」(3.8%)(表 5-9)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(63.8%)比例最高，其次是「10~20 年」(17.5%)，再者為「5~10 年」(13.8%)(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」(83.8%)比例最高，其次是「2 次」(11.3%)，再者為「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 90.8 分，其中以「限時郵件郵遞時效」、「郵差的親切度」(各 91.8 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」、「每日遞送郵件時段」(各 91.1 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」67.5%及「還算滿意」31.3%)；給予負面評價者有 1.3%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.3%)(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 5-9)。
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 91.6 分，較 109 年(89.1 分)上升 2.5 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 1.3%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」1.3%；所有的受訪者均表示「不太清楚」收到限時郵件的時間(100.0%)(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「普通包裹郵遞時效」，達 60.0%。
   ◆第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 52.5%。
   ◆第三重視項目為「郵差的親切度」、「保持郵件的完整性」，各達 51.3%。
   ◆第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 48.8%。

4. 有 21.3%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 94.1%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」70.6%及「還算滿意」23.5%)，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 90%的受訪者給予正面評價(「非常需要」45%及「還算需要」45%)，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 16.3%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」(69.2%)，其次是「郵件汙損」(30.8%)(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」(39.3%)比例最高，其次是「100 人以上」(27.9%)，再者為「10 人以下」(19.6%)(表 5-10)。

2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(76.1%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(7.0%)，再者為「工商服務業」(5.8%)(表 5-10)。

3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(73.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(18.2%)，再者為「5~10 年」(6.0%)(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」(69.1%)比例最高，其次是「2 次」(19.1%)，再者為「不一定」(6.1%)(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 89.6 分，其中以「郵差的親切度」(90.3 分)滿意度最高，其次是「郵差服裝儀容」、「回答問題的周詳度」、「快捷郵件郵遞時效」(90.0 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 98.7%(「非常滿意」47.5%及「還算滿意」51.2%)；給予負面評價者有 1.1%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.1%)(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員工人數、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果員工人數以「11~50 人」滿意分數最高(90.5 分)，「10 人以下」及「51~100 人」滿意分數最低(各 88.7 分)；成立時間以「5~10 年」滿意分數最高(91.8 分)，「10~20 年」滿意分數最低(各 88.9 分)；每日接觸郵差次數以「2 次」滿意分數最高(90.5 分)，「4 次以上」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 89.7 分，較 109 年(89.1 分)上升 0.6 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」(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」給予負面評價(「非常不滿意」0.4%及「不太滿意」0.9%)；有 42.9%的受訪者表示在「第 3 天」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 68.1%。
   ◆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「保持郵件的完整性」，達 51.0%。
   ◆第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 49.0%。

4. 有 30.7%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 95.4%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」56%及「還算滿意」39.4%)，有 0.6%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 85.1%的受訪者給予正面評價(「非常需要」39.8%及「還算需要」45.3%)，有 5.6%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.7%及「不太需要」4.9%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於臺中郵局投遞服務，有 10.7%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(36.1%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(26.2%)，再者為「其他」(21.3%)(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 50.0%)(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 231 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」(39.0%)比例最高，其次是「100 人以上」(29.0%)，再者為「10 人以下」(16.5%)(表 5-11)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(90.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(4.3%)，再者為「其他」(2.2%)(表 5-11)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(67.1%)比例最高，其次是「10~20 年」(22.1%)，再者為「5~10 年」(10.4%)(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」(74.9%)比例最高，其次是「2 次」(15.6%)，再者為「不一定」(5.6%)(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 89.6 分，其中以「郵差的親切度」(90.2 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(90.1 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 99.1%(「非常滿意」47.2%及「還算滿意」51.9%)；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，公司企業戶對彰化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「4 次以上」滿意分數最高(95.0 分)，「不一定」滿意分數最低(85.8 分)(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 89.6 分，較 109 年(88.8 分)上升 0.8 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 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」0.4%及「不太滿意」1.3%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(50.0%)(表Ⅲ-2)(表Ⅲ-3)。
2. 有 3.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；有 62.5%的受訪

者表示「不太清楚」收到限時郵件的時間(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「普通包裹郵遞時效」，達 55.8%。

◆第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 54.5%。

◆第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 53.7%。

◆第四重視項目為「郵差的親切度」，達 43.7%。

4. 有 30.3%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」62.9%及「還算滿意」37.1%)，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 90.4%的受訪者給予正面評價(「非常需要」39.8%及「還算需要」50.6%)，有 2.6%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.9%及「不太需要」1.7%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於彰化郵局投遞服務，有 13.4%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」(45.2%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(35.5%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」及「郵差應對口氣欠佳」(各 9.7%)(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。

十二、南投郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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 5-12)。

(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」(35.0%)比例最高，其次是「11~50 人」(32.5%)，再者為「100 人以上」(23.8%)(表 5-12)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(62.5%)比例最高，其次是「工商服務業」(16.3%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(10.0%)(表 5-12)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(73.8%)比例最高，其次是「10~20 年」(21.3%)，再者為「5~10 年」(3.8%)(表 5-12)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(67.5%)比例最高，其次是「2 次」(25.0%)，再者為「3 次」(5.0%)(表 5-12)。

(三) 綜合滿意度分析：南投郵局在各指標的綜合評分為 89.1 分，其中以「快捷郵件郵遞時效」(89.8 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」、「限時郵件郵遞時效」(89.5 分)(表 5-12)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對南投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，公司企業戶對南投郵局投遞服務整體滿意分數因所屬行業別不同而產生顯著差異，所屬行業別以「其他」滿意分數最高(91.0 分)，「營造業」、「運輸/倉儲/通信業」與「批發/零售/餐飲業」滿意分數最低(各 85.0 分)(表 5-12)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對南投郵局投遞服務整體滿意分數為 88.5 分，較 109 年(88.2 分)上升 0.3 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，有 3.8%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」(66.7%)(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 61.3%。

◆第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 57.5%。

◆第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 56.3%。

◆第四重視項目為「郵差的親切度」，達 52.5%。

4. 有 28.8%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 91.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」73.9%及「還算滿意」17.4%)，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 91.3%的受訪者給予正面評價(「非常需要」38.8%及「還算需要」52.5%)，有 5%的受訪者表示「不太需要」(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於南投郵局投遞服務，有 11.3%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(55.6%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」及「其他」(各 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」(35.4%)比例最高，其次是「10 人以下」(24.6%)，再者為「100 人以上」(22.3%)(表 5-13)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(66.9%)比例最高，其次是「工商服務業」(9.2%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(7.7%)(表 5-13)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(69.2%)比例最高，其次是「10~20 年」(16.2%)，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」(80.0%)比例最高，其次是「2 次」(14.6%)，再者為「不一定」(5.4%)(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 90.6 分，其中以「保持郵件的完整性」(91.2 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(90.9 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」54.6%及「還算滿意」45.4%)；無負面評價(表Ⅲ-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對嘉義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，分析結果所屬行業別以「製造業」及「運輸/倉儲/通信業」滿意分數最高(各 91.7 分)，「營造業」滿意分數最低(85.0 分)(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 90.5 分，較 109 年(88.8 分)上升 1.7 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「禮貌不佳」(100.0%)(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 63.8%。

◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 58.5%。

◆第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 52.3%。

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 47.7%。

4. 有 31.5%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 100.0%給予正面評價(「非常滿意」68.3%及「還算滿意」31.7%)，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 83.8%的受訪者給予正面評價(「非常需要」51.5%及「還算需要」32.3%)，有 8.5%的受訪者表示「不太需要」(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於嘉義郵局投遞服務，有 4.6%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)」(50.0%)，其次是「郵件污損」(33.3%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」、「郵差應對口氣欠佳」、「其他」(各 16.7%)(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「11~50 人」(34.0%)比例最高，其次是「100 人以上」(27.0%)，再者為「10 人以下」(24.0%)(表 5-14)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(70.0%)比例最高，其次是「其他」(11.0%)，再者為「營造業」(10.0%)(表 5-14)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(59.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(24.0%)，再者為「5~10 年」(13.0%)(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」(71.0%)比例最高，其次是「2 次」(22.0%)，再者為「不一定」(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 89.6 分，其中以「回答問題的周詳度」、「快捷郵件郵遞時效」(90.1 分)滿意度最高，其次是「郵差服裝儀容」、「郵差的親切度」(90.0 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 100.0%(「非常滿意」52.0%及「還算滿意」48.0%)；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 90.2 分，較 109 年(89 分)上升 1.2 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，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」(100.0%)(表Ⅲ-2)(表Ⅲ-3)。
2. 有 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」1%及「不太滿意」4%)；受訪者表示在「第 2 天」(80.0%)，其次為「不太清楚」(20.0%)

收到限時郵件的時間(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 64.0%。

◆第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 63.0%。

◆第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 53.0%。

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 49.0%。

4. 有 29.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 100%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」75.9%及「還算滿意」24.1%)，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 93%的受訪者給予正面評價(「非常需要」42%及「還算需要」51%)，有 6%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 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「郵差應對口氣欠佳」(40.0%)，其次是「郵件污損」(30.0%)，再者為「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「100 人以上」(33.2%)比例最高，其次是「11~50 人」(31.8%)，再者為「51~100 人」(20.0%)(表 5-15)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(85.3%)比例最高，其次是「其他」(5.0%)，再者為「批發/零售/餐飲業」及「工商服務業」(各 3.2%)(表 5-15)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(67.4%)比例最高，其次是「10~20 年」(19.1%)，再者為「5~10 年」(10.3%)(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」(74.7%)比例最高，其次是「2 次」(15.3%)，再者為「不一定」(7.6%)(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 89.8 分，其中以「每日遞送郵件的時段」(90.3 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(90.1 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」48.5%及「還算滿意」50.3%)；給予負面評價者有 0.6%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」0.6%)(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 5-15)。
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 89.8 分，較 109 年(89.6 分)上升 0.2 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 2.6%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」(77.8%)，其次為「其他」(22.2%)(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「按地址投遞準確性」，達 63.9%。

   ◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 54.0%。

   ◆第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 50.1%。

   ◆第四重視項目為「郵差的親切度」、「限時郵件郵遞時效」，各達 49.6%。

4. 有 32.6%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 97.3%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」55%及「還算滿意」42.3%)，有 0.9%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 89.4%的受訪者給予正面評價(「非常需要」44.1%及「還算需要」45.3%)，有 2.9%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.3%及「不太需要」2.6%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於臺南郵局投遞服務，有 12.6%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(34.9%)，其次是「其他」(18.6%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」及「郵差應對口氣欠佳」(各 14.0%)(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」(50.0%)，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%)(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」(31.7%)比例最高，其次是「11~50 人」(31.0%)，再者為「10 人以下」(27.9%)(表 5-16)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(70.8%)比例最高，其次是「工商服務業」(8.7%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(8.5%)(表 5-16)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(72.5%)比例最高，其次是「10~20 年」(18.5%)，再者為「5~10 年」(5.2%)(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」(66.7%)比例最高，其次是「2 次」(20.4%)，再者為「不一定」(9.4%)(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 89.4 分，其中以「郵差的親切度」、「快捷郵件郵遞時效」、「保持郵件的完整性」(各 89.9 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(89.8 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 98.2%(「非常滿意」46.7%及「還算滿意」51.5%)；給予負面評價者有 1.2%(「非常不滿意」0.6%及「不太滿意」0.6%)(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 5-16)。
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 89.5 分，較 109 年(88.6 分)上升 0.9 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「禮貌不佳」(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」；受訪者表示「第

2 天」(37.5%)，其次為「第 4 天以上」及「不太清楚」(各 25.0%)收到限時郵件的時間(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 72.5%。

◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 61.1%。

◆第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 53.8%。

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 51.5%。

4. 有 30.2%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 91.7%的受訪者給予正面評價(「非常滿意」59.2%及「還算滿意」32.5%)，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 85.2%的受訪者給予正面評價(「非常需要」42.7%及「還算需要」42.5%)，有 5.2%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」0.8%及「不太需要」4.4%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於高雄郵局投遞服務，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「信件送錯地址(誤投)」(28.8%)，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 19.2%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」(17.3%)(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」(55.6%)，其次為「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」(44.4%)(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」(66.0%)比例最高，其次是「11~50 人」(22.0%)，再者為「100 人以上」(8.0%)(表 5-17)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「工商服務業」(32.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(30.0%)，再者為「製造業」(20.0%)(表 5-17)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(64.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(28.0%)，再者為「5~10 年」(8.0%)(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」(64.0%)比例最高，其次是「2 次」(24.0%)，再者為「不一定」(8.0%)(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 89.4 分，其中以「回答問題的周詳度」(90.6 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(90.2 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 100.0%(「非常滿意」52.0%及「還算滿意」48.0%)；無負面評價(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 5-17)。
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 90.2 分，較 109 年(90 分)上升 0.2 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」；所有受訪者均表示「不太清楚」(100%)收到限時郵件的時間(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 74.0%

◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 66.0%

◆第三重視項目為「郵差的親切度」，達 60.0%

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」、「限時郵件郵遞時效」，各達 46.0%

4. 有 18.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；所有的受訪者均表示「非常滿意」100.0%)，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 76.0%的受訪者給予正面評價(「非常需要」40.0%及「還算需要」36.0%)，有 16.0%的受訪者表示「不太需要」(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於澎湖郵局投遞服務，有 4.0%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「郵件丟在地上不置於信箱內」、「信件遺失」及「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(各 50.0%)(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「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 131 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「10 人以下」(51.1%)比例最高，其次是「11~50 人」(23.7%)，再者為「100 人以上」(16.8%)(表 5-18)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(40.5%)比例最高，其次是「工商服務業」(26.0%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(13.7%)(表 5-18)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(52.7%)比例最高，其次是「10~20 年」(27.5%)，再者為「5 年以下」(10.7%)(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」(67.2%)比例最高，其次是「不一定」(19.1%)，再者為「2 次」(9.9%)(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「按地址投遞準確性」(89.2 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(89.1 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 96.2%(「非常滿意」33.6%及「還算滿意」62.6%)；給予負面評價者有 3.8%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」3.8%)(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成立時間不同而產生顯著差異，分析結果成立時間以「5~10 年」滿意分數最高(91.7 分)，「5 年以下」滿意分數最低(86.4 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 分，較 109 年(88.1 分)下降 0.1 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 2.3%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；有 66.7%的受訪者表示「不太清楚」收到限時郵件的時間，其次為「第 3 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 72.5%。

◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 59.5%。

◆第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 55.0%。

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 51.1%。

4. 有 26.7%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 91.5%給予正面評價(「非常滿意」42.9%及「還算滿意」48.6%)，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 84.8%的受訪者給予正面評價(「非常需要」40.5%及「還算需要」44.3%)，有 7.7%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」3.1%及「不太需要」4.6%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於屏東郵局投遞服務，有 10.7%的受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」及「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(各 42.9%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(35.7%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」(21.4%)(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%)，其次為「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」(33.3%)(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」(92.0%)比例最高，其次是「11~50 人」(8.0%) (表 5-19)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「工商服務業」(48.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(30.0%)，再者為「其他」(12.0%)(表 5-19)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(78.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(16.0%)，再者為「5~10 年」(6.0%)(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」(76.0%)比例最高，其次是「2 次」(16.0%)，再者為「不一定」(8.0%)(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 87.5 分，其中以「保持郵件的完整性」(88.2 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(87.7 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 98.0%(「非常滿意」18.0%及「還算滿意」80.0%)；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，公司企業戶對臺東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 5-19)。
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 86.6 分，較 109 年(86 分)上升 0.6 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，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」；所有受訪者均表示「不太清楚」(100%)收到限時郵件的時間(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 78.0%。

◆第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 76.0%。

◆第三重視項目為「每日遞送郵件時段」，達 56.0%。

◆第四重視項目為「快捷郵件郵遞時效」，達 52.0%。

4. 有 30.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 93.4%給予正面評價(「非常滿意」26.7%及「還算滿意」66.7%)，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 74%的受訪者給予正面評價(「非常需要」18%及「還算需要」56%)，有 8%的受訪者給予負面評價(「非常不需要」2%及「不太需要」6%)(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於臺東郵局投遞服務，無受訪者表示「需要」改進(表Ⅲ-17)，無認為需要改進的地方(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」(66.7%)比例最高，其次是「11~50 人」(18.3%)，再者為「100 人以上」(10.0%)(表 5-20)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「批發/零售/餐飲業」(41.7%)比例最高，其次是「製造業」(28.3%)，再者為「社會/個人服務業」(13.3%)(表 5-20)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(76.7%)比例最高，其次是「10~20 年」(15.0%)，再者為「5~10 年」(5.0%)(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」(76.7%)比例最高，其次是「2 次」(16.7%)，再者為「不一定」(5.0%)(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 88.8 分，其中以「郵差的親切度」(90.0 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(89.2 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 98.3%(「非常滿意」38.3%及「還算滿意」60.0%)；給予負面評價者有 1.7%(「非常不滿意」0.0%及「不太滿意」1.7%)(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因受訪者所屬行業別不同而產生顯著差異，分析結果所屬行業別以「其他」滿意分數最高(95.0 分)，「社會/個人服務業」、「工商服務業」及「運輸/倉儲/通信業」滿意分數最低(各 85.0 分)(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 88.7 分，較 109 年(88.6 分)上升 0.1 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，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「保持郵件的完整性」，達 73.3%。

◆第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 70.0%。

◆第三重視項目為「郵差的親切度」，達 56.7%。

◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 48.3%。

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」(表Ⅲ-14)；知道的受訪者中有 76.4%給予正面評價(「非常滿意」23.5%及「還算滿意」52.9%)，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 88.3%的受訪者給予正面評價(「非常需要」40%及「還算需要」48.3%)，有 10%的受訪者表示「不太需要」(表Ⅲ-16)。

6. 公司企業戶對於花蓮郵局投遞服務，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「信件送錯地址(誤投)」(33.3%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「郵件丟在地上不置於信箱內」、「其他」及「郵差應對口氣欠佳」(各 16.7%)(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。

第陸章 調查結論與建議

一、調查結論

(一)服務項目綜合評分

1. 110 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 89.9 分，較 109 年 89.7 分，上升 0.2 分【詳表 2-1】。
2. 各項服務指標中，窗口服務十項綜合評分為 90.8 分，較 109 年 90.5 分，上升 0.3 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 88.7 分，較 109 年 88.7 分相同【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 89.4 分，較 109 年 88.9 分，上升 0.5 分【詳表 2-4】。

(二)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 91.2 分，較 109 年(90.8 分)上升 0.4 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 88.8 分，較 109 年(88.5 分)上升 0.3 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」滿意分數為 89.5 分，較 109 年(88.9 分)上升 0.6 分【詳表四】。

(三)顧客最重視的服務項目

1. 窗口服務的整體重視項目【表六】
   - ◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度」，比例為 51.3%。
   - ◆ 第二重視項目為「服務人員的親切度」，比例為 48.6%。
   - ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，比例為 47.0%。
   - ◆ 第四重視項目為「引導指標」，比例為 44.5%。
2. 住宅戶投遞服務的整體重視項目【表七】
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，比例為 53.7%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，比例為 50.2%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，比例為 44.2%。

◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，比例為 43.2%。

3. 公司企業戶投遞服務的整體重視項目【表八】

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，比例為 65.5%。

◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，比例為 56.5%。

◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，比例為 50.6%。

◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，比例為 49.2%。

(四)顧客認為需要改善的內容

1. 郵局窗口服務部份，有 5.2%的受訪者表示需要改進，較 109 年(8.6%)，下降 3.4%，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」(49.8%)比例最高，較 109 年(52.9%)，下降 3.1%。

(2) 「中午開放窗口太少/工作人員去用餐」(22.7%)，較 109 年(32.3%)，下降 9.6%。

(3) 「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(17.8%)，較 109 年(19.6%)，下降 1.8%。

2. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.6%的受訪者表示需要改進，較 109 年(15.6%)，下降 1.0%，顧客認為需要改進的項目如下(表 II-19)(表 II-20)：

(1) 「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(33.2%)比例最高，較 109 年(28.4%)，上升 4.8%。

(2) 「郵件丟在地上不置於信箱內」(28.4%)，較 109 年(13.9%)，上升 14.5%。

(3) 「信件送錯地址(誤投)」(26.5%)，較 109 年(25.3%)，上升 1.2%。

3. 公司企業戶對於郵局投遞服務，有 10.5%的受訪者表示需要改進，與 109 年(10.5%)相同，顧客認為需要改進的項目如下(表 III-17)(表 III-18)：

(1)「信件送錯地址(誤投)」(32.0%)比例最高，較 109 年(22.0%)，上升 10.0%。

(2)「其他」(29.6%)，較 109 年(54.9%)下降 25.3%。

(3)「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(18.5%)，較 109 年(11.6%)，上升 6.9%。

(五)本年郵政服務顧客綜合滿意度與 109 年調查結果比較

本次(110 年度)調查綜合分數為 89.9 分較 109 年 89.7 分，上升 0.2 分；窗口服務分數 90.8 分；住宅戶投遞服務分數 88.7 分；公司企業戶投遞服務分數則為 89.4 分，郵政顧客綜合滿意度窗口投遞服務、公司企業戶投遞服務皆有上升的情形，住宅戶服務則持平。另外，今年的窗口、住宅戶及公司企業戶三種服務之分數，以窗口戶的分數較高,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
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
107	90.4	86.8	86.7	88.5

最近四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，並提升工作效率，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，有近五成民眾認為最需要改善的是「服務人員不足，等候時間太久」(49.8%)比例最高，而在合理的等候時間，經調查顯示有逾五成的民眾，較能接受的等候時間為 6~10 分鐘，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，避免使民眾等候太久。

而在哪項業務的處理速度讓您覺得最不滿意的調查中，有近三成五的民眾表示不滿意的項目主要為「儲金(存、提款)」(34.9%)，故需先加強此部分的工作效率，當服務人員提升其作業熟練度的同時，不但能提供民眾更完善的服務，也能縮減民眾等候的時間，故建議加強訓練服務人員對各項作業的操作熟練度，來提高郵局的滿意度。

(二) 加強無人自助郵局服務功能，並廣設具存、提款功能之自動櫃員機

在業務的處理速度讓您覺得最不滿意的調查中，民眾表示不滿意的項目主要為「儲金(存、提款)」，除了加強服務人員的作業熟練度外，一方面建議可增設具存及提款功能之自動櫃員機，以提升儲金業務的處理速度，提高民眾對郵局的滿意度。

(三) 持續改善投遞人員在遞送郵件服務情形

住宅戶投遞服務 4,326 戶調查中，有 630 戶(14.6%)認為需要改善情形：(1)投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領 209 戶佔 33.2 %、(2) 郵件丟在地上不置於信箱內 179 戶佔 28.4%、(3) 信件送錯地址(誤投)167 戶佔 26.5%、(4)其他意見 160 戶佔 25.4 %、(5)信件不能及時送達(太慢、延誤) 114 戶佔 18.1 %、(6)郵差應對口氣欠佳 55 戶佔 8.7 %、(7) 信件遺失 40 戶佔 6.3 %、(8)郵件汙損 35 戶佔 5.6%。

有關「郵件丟在地上不置於信箱內」，有 179 戶(28.4%)認為需要改善情形：(1)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 54 戶佔 30.2%、(2)郵件體積過大，無法完全置入信箱 49 戶佔 27.4%、(3) 設有信箱，郵件仍被丟置於地上 39 戶佔 21.8%。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。

(四) 加強郵務人員之訓練，以提升服務準確度

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「普通包裹郵遞時效」三項，故建議對於這三項服務之訓練應更加重

視，以提高一般民眾拿到信件準確及完整性，另住宅戶對於「郵差的親切度」及公司企業戶對於「限時郵件郵遞時效」也相當重視，故建議依據不同客戶調整服務需求，以提高民眾對郵務人員的服務滿意度，更提升郵政單位的形象及服務。

(五) 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 20.9%的住宅戶與 29.1%的企業戶知道此服務，超過九成民眾對此服務措施給予正面評價，比去年(109 年)的九成差異不大，表示近年有明顯的改善，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」之服務各有逾八成與八成五的需求度，故建議持續提供此項服務以提升民眾對郵局服務之滿意度。

(六) 加強投遞人員服務品質

本次調查中住宅戶顧客認為需改善的項目以「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」比例最高，而企業戶則以「信件送錯地址」比例最高，相較 109 年的比例各上升 4.8%及 10%，建議加強提醒郵務人員在寄送信件時，延長停留等待時間，並確實把信件送到正確地址，避免給民眾帶來不好的觀感。

(七) 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 16.9%表示知道，相較 109 年(20.8%)下降了 3.9%。有 89.5%的民眾對此服務措施給予正面評價，相較 109 年(87.9%)上升了 1.6%。顯示知道的民眾比例下降，滿意度上升。建議郵局加強宣導此措施的服務，進而讓民眾感受到郵局對於社會的關懷。

(八) 加強性別友善設施

在洽公環境、服務措施滿意度項目中，性別友善設施(提供公眾使用廁所、無障礙設施、育嬰哺乳室等)滿意度調查，有 78.0%(較 109 年 79.3%下降 1.3%)的受訪者表示滿意，另外有 3.4%表示不滿意及 18.6%無明確反應，代表在此項目中已有受到民眾肯定，建議可開設友善服務區，提供身心障礙者、婦女或行動不便

之民眾優先使用，以達到無障礙環境之意義，使身心障礙者、婦女、老人、兒童等，都能夠身心無礙、平等自在的使用到郵局提供之優良服務。

此外，郵政的志工在各郵局營業櫃檯外協助、引導顧客用郵、簡易諮詢、維護營業廳整潔及秩序等，對於維護窗口作業順暢，提升郵政服務品質確有貢獻。

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	慢就算了，一堆人在等，多開窗口跟要他們的命一樣
2	服務質量不太好，而且動作超級的慢
3	郵務業務有位白頭髮有態度不佳
4	椅子不夠
5	要辦事還要先填問卷
6	一直推壽險拖延現場時間！
7	講話在柔和一些
8	強制填寫意見表

A1-2 合理的等候時間是多久

序號	意見內容
1	3 分鐘
2	30 分鐘

A1-3 用什麼方式提出抱怨或意見

序號	意見內容
1	客服

A1-4 需要改進地方

序號	意見內容
1	請再增加服務項目 ex 快速窗口或洽詢人員 謝謝
2	座位多一點
3	窗口隔音會聽不到
4	希望能夠 8：00 開始，方便上班
5	提供廁所

6	沒有停車場
7	可以多加茶水服務
8	機車停車位太少
9	說明不夠清楚
10	第一：沒有回答我請教的問題。第二：過程中我感覺我得看櫃台人員的臉色 。
11	多僱用公務人員，讓大家業務不要這麼重，分散業務，因為現場的公務人員真的都很忙，很多客人都是白痴，不怪他們被耽誤時間，要想辦法解決客人，而不是檢討公務員
12	親自到櫃定存需要到原開戶辦理很不便民
13	聲音太小
14	採光不夠好
15	志工太不了解實際流程狀況
16	希望郵務士郵件第二次投遞時以電話聯絡避免讓老人家需要親自前往領件
17	營業空間太小
18	服裝就是包裝應加強
19	冷氣不夠涼
20	工作人員距離窗口較遠，容易形成職業傷害。
21	郵件遺失，至今仍未有很好的答覆
22	營業時間太短
23	增設處理窗口

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	遞送掛號郵件沒有等候
2	一直按喇叭
3	沒按鈴直接招領

A2-2 需要改進地方

序號	意見內容
1	同戶籍無身分證建議可代領
2	家人外地求學, 無身分證不能代領
3	希望郵差不要常換
4	掛號或包裹沒有電話通知收件人
5	希望二次投遞可以確實實施
6	喊掛號沒等人就離開
7	郵差沒遵守交通規則
8	有申請, 沒送到指定的樓層
9	將信件送錯地址
10	掛號或包裹沒有確實投 3 次直接丟招領單
11	希望可多投一次信件才貼單招領
12	門口喊掛號也不知道是那一戶的掛號
13	雨天郵件防淋溼
14	希望包裹可以送到 2 樓
15	明信片應可補郵資差額使用
16	信不要丟地上
17	多宣傳便民服務
18	掛號速度太慢
19	沒有按電鈴用喊的
20	信件未送達本人，他人簽收即可
21	希望有週六、日及晚上送信服務

22	送信時不要對信件做評語
23	增簡訊方式，通知送信
24	降低快捷郵資
25	郵差聲音太小，不按鈴或按太少次
26	郵差服裝太厚熱
27	一直按喇叭很吵
28	希望可以指定時間(如像黑貓那樣)
29	掛號信收件人名字要念清楚
30	郵局窗口服務態度差
31	遞送服務的相關訊息(ex:掛號信改投上班地點)，可以多宣導，讓民眾知道
32	不要按喇叭要按門鈴
33	老人家走路慢，要等久一點
34	投遞掛號郵件時請電話連絡收件人
35	住戶電鈴壞掉，郵差都沒有喊叫簽領掛號信件，直接貼單讓民眾去郵局領
36	已退件的信件還是一直送來
37	已遷出戶口還是一直收到警局來的信件
38	郵筒點要多設一些
39	直接按住家電鈴，不要一直按喇叭
40	希望可增設假日及晚上送件的服務
41	郵資不要再漲
42	法院寄來的信應該多送幾次
43	代領可用代領人印章
44	稅單應在繳費期限前通知收件人繳費期限前領
45	郵差制服應改良(美化、隨季節變換)
46	快捷時效不穩定
47	未設信箱希望郵差將信件不要丟在地上才不會淋濕
48	掛號或包裹投 3 次不到可以電話通知收件人是否改投遞
49	對方改地址應送到新址不應退回
50	未設信箱也不應信放腳踏車籃
51	限時比普信慢

52	信沒有確實放入信箱
53	希望跟超商合作,可到超商領信
54	疫情期間減少簽收,改無接觸服務
55	延長領包裹時間

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	下雨趕時間，郵差口氣就不好
2	態度不友善、不親切

A3-2 需要改進地方

序號	意見內容
1	送郵件時間請早一點來
2	去郵局寄信件，要等很久
3	限時郵件比平信慢
4	信件遺失無法做完整的查詢,每件都是寄信人或收件人打電話詢問,結果都不了了之
5	郵件請中午 12 點前送來
6	郵差硬要我代收外勞信件,但無中文名不知是誰的
7	郵件送達請按門鈴通知
8	郵件沒收到請再次投遞
9	快捷打電話只是告知要直接放郵局窗口而不是詢問下次投遞時間
10	郵差態度欠佳
11	已通知信件遞送最佳時段,但都未見改善
12	郵差送錯信件太頻繁
13	投遞掛號郵件招領，用簡訊通知
14	郵局窗口效率太差
15	希望不要中午送信
16	2 不同單位的信要分好
17	門牌整編後,信件舊址應該也要送達
18	普通掛號太慢
19	包裹、快捷郵件沒有打電話通知
20	郵差騎車沒遵守交通規則
21	郵差有時會將信件亂丟在樓梯間或夾在窗上

22	快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，沒有電話聯絡收件人後繼續投遞
23	打電話給收件人並沒有確實執行
24	沒有配合廠區規定
25	郵局行政人員態度差動作慢
26	隔壁地址的信件, 郵差沒分信
27	普通信件送件速度要快一點
28	退件郵件還是一直送來
29	增設郵件窗口
30	趕時間送信口氣不好
31	郵差服裝儀容要加強
32	查無此人的信退回, 還是一直收到
33	偏鄉地區提供攜回郵件代寄服務
34	郵局應跟快遞公司學習
35	郵差等待時間太短
36	郵差先生衣服需季節更換
37	送信時間希望固定
38	不要中午休息時間送信
39	郵差衣服要常換新不要破損
40	郵差不要常換人
41	樓上公司、樓上店家送信要走上樓, 不是放一樓
42	希望將限時信件可以與包裹掛號信件放一起一次送
43	沒按電鈴就直接放招領單
44	快捷郵件網路提單若輸入錯誤, 無法即時通知客戶
45	雨天郵件防淋溼
46	包裹有時會破損
47	摩托車應有遮雨設計
48	郵差制服太厚太熱
49	郵差沒消毒是防疫破口
50	郵差常換人，找不到路
51	普通郵件橡皮筋品質太差易斷

52	增設 24 小時郵箱
53	第一次投遞無人請留紙條通知

A3-3「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形

序號	意見內容
1	有桌上可放但還是丟地上

附錄 B 窗口調查問卷

110 年度郵政服務顧客滿意度調查

局名代號：_____　　問卷編號：_____

訪問日期：110 年月日　　查核日期：110 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)

「窗口服務滿意度調查問卷」

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. 環境綠美化	□	□	□	□	□
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如

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

110 年度郵政服務顧客滿意度調查

「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：110 年月日　　查核日期：110 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！

□(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？

□(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)需要**(續問七-2)** □(2)不需要**(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)男性 □(2)女性

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

110 年度郵政服務顧客滿意度調查

「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：110 年月日　　查核日期：110 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)總機/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？

□(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

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(%)	環境綠美化	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		9014	100.0	90.5	90.4	91.0	90.5	90.5	91.4	91.4	91.6	91.4	91.4	90.0	90.1	90.5	90.8	91.2
性別	男性	3946	43.8	90.6	90.4	91.0	90.7	90.6	91.4	91.3	91.5	91.3	91.4	90.2	90.3	90.6	90.8	91.2
	女性	5068	56.2	90.4	90.4	90.9	90.4	90.5	91.4	91.5	91.8	91.5	91.4	89.8	90.0	90.4	90.8	91.1
年齡*	20 歲以下	480	5.3	90.0	89.8	90.2	90.1	90.0	90.9	90.8	91.1	90.9	91.0	89.9	90.0	90.3	90.4	90.7
	20~29 歲	1969	21.8	90.4	90.4	90.9	90.5	90.5	91.4	91.3	91.7	91.5	91.5	90.0	90.2	90.6	90.8	91.1
	30~39 歲	2438	27.0	90.2	90.3	90.8	90.4	90.4	91.2	91.3	91.5	91.3	91.3	89.9	89.9	90.3	90.6	90.9
	40~49 歲	1970	21.9	90.1	90.2	90.8	90.3	90.3	91.1	91.2	91.4	91.2	91.0	89.7	89.7	90.1	90.5	91.1
	50~59 歲	1420	15.8	91.1	90.8	91.4	90.7	90.9	92.0	91.7	91.8	91.8	91.7	90.2	90.5	90.8	91.2	91.5
	60 歲以上	737	8.2	91.9	91.2	91.8	91.4	91.5	92.2	92.2	92.3	92.2	92.1	90.7	90.9	91.2	91.6	92.0
教育程度*	國小及以下	170	1.9	91.6	91.2	91.5	91.7	91.4	91.6	91.8	91.7	91.7	91.6	90.9	90.6	91.1	91.4	92.3
	國(初)中	461	5.1	90.1	89.7	90.3	90.6	90.1	90.5	90.5	91.0	90.6	90.8	90.1	89.5	90.1	90.3	91.1
	高中(職)	2545	28.2	90.2	90.2	90.7	90.4	90.3	90.9	91.0	91.1	91.0	90.8	89.8	90.0	90.2	90.5	90.8
	專科	1502	16.7	90.1	90.1	90.8	90.1	90.2	91.1	91.3	91.3	91.2	91.0	89.9	89.8	90.2	90.5	91.0
	大學及以上	4336	48.1	90.8	90.8	91.2	90.7	90.8	91.9	91.8	92.1	91.9	92.0	90.1	90.4	90.8	91.1	91.4
職業	公司負責人	467	5.2	91.0	90.6	91.1	90.5	90.7	91.8	91.8	92.1	91.9	91.9	90.1	90.4	90.8	91.1	91.1
	企業主管	471	5.2	90.1	90.3	90.7	90.6	90.4	91.3	91.1	91.4	91.2	91.4	89.8	90.0	90.4	90.6	91.1
	專業人士	692	7.7	89.5	90.1	90.7	90.4	90.1	91.1	91.4	91.4	91.2	91.2	89.7	90.1	90.3	90.5	91.3
	基層職員	2343	26.0	90.7	90.8	91.1	90.5	90.7	91.7	91.7	92.0	91.8	91.7	90.1	90.3	90.7	91.0	91.3
	業務、銷售	1197	13.3	90.6	90.5	91.0	90.6	90.6	91.4	91.6	91.8	91.5	91.6	90.1	90.0	90.5	90.8	91.1
	技術人員	569	6.3	90.0	90.0	90.8	90.6	90.4	91.1	90.7	91.1	90.9	90.7	90.0	89.7	90.1	90.5	91.2
	司機、作業員	463	5.1	90.2	90.4	90.7	90.7	90.4	90.7	90.7	91.3	90.9	90.7	90.0	89.8	90.1	90.4	91.1
	農林漁牧業	229	2.5	89.5	89.4	90.0	89.3	89.5	90.4	90.6	90.4	90.5	90.2	89.7	89.5	89.7	89.9	90.4
	軍人	105	1.2	90.5	89.6	91.0	90.8	90.6	90.8	90.4	91.4	90.8	90.8	90.7	90.8	90.8	90.7	91.5
	無(待)業	2230	24.7	90.8	90.4	91.0	90.6	90.6	91.5	91.4	91.6	91.5	91.5	90.0	90.3	90.5	90.9	91.1
	其他	248	2.8	90.9	90.7	91.0	89.8	90.5	91.2	91.5	91.9	91.6	91.5	89.4	89.7	90.3	90.7	91.4

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 3-2 【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(%)	環境綠美化	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		1251	100.0	90.0	90.7	91.0	90.2	90.5	91.6	91.7	92.0	91.8	91.8	89.8	90.1	90.6	90.9	91.1
性別	男性	462	36.9	90.2	90.8	90.9	90.3	90.5	91.8	91.6	91.7	91.7	91.9	90.0	90.0	90.7	90.9	91.0
	女性	789	63.1	89.9	90.7	91.0	90.0	90.4	91.5	91.8	92.1	91.8	91.8	89.7	90.1	90.5	91.0	91.2
年齡	20 歲以下	48	3.8	89.3	88.7	88.6	89.6	89.0	90.9	90.3	90.6	90.5	91.4	90.2	89.1	90.3	89.9	89.4
	20~29 歲	304	24.3	89.4	90.7	90.8	89.3	90.3	91.9	91.6	92.1	91.9	92.0	89.8	90.1	90.7	91.0	91.0
	30~39 歲	371	29.7	90.3	91.4	91.2	90.9	90.8	91.3	91.9	92.0	91.7	91.9	90.1	90.3	90.8	91.1	91.2
	40~49 歲	264	21.1	89.6	90.4	91.0	89.6	90.2	91.9	92.0	92.1	92.0	91.7	89.4	89.3	90.2	90.7	91.2
	50~59 歲	186	14.9	90.3	90.2	90.8	90.4	90.4	91.3	91.3	91.6	91.4	91.5	89.2	90.4	90.2	90.7	91.4
	60 歲以上	78	6.2	91.6	91.9	92.3	91.0	91.7	92.8	92.4	92.9	92.7	92.3	91.3	91.1	91.6	92.0	91.7
教育程度 *	國小及以下	6	0.5	85.0	89.0	90.0	91.0	89.6	88.3	91.7	91.7	90.6	88.3	93.3	91.0	91.1	90.3	87.0
	國(初)中	22	1.8	84.1	88.0	88.6	87.6	87.1	87.9	88.6	88.2	88.3	89.1	87.7	88.5	88.4	87.8	87.9
	高中(職)	230	18.4	89.0	90.2	91.0	90.4	90.1	90.8	91.3	91.7	91.3	91.0	90.1	90.5	90.5	90.6	90.6
	專科	196	15.7	88.4	90.4	90.2	90.0	89.5	90.7	91.2	91.1	91.0	91.1	89.6	89.1	90.0	90.2	90.2
	大學及以上	797	63.7	91.0	91.1	91.3	90.2	90.9	92.3	92.1	92.4	92.2	92.4	89.8	90.3	90.8	91.3	91.7
職業 *	公司負責人	80	6.4	89.9	90.1	89.8	89.9	89.6	91.6	91.5	92.4	91.8	92.4	89.3	90.4	90.7	90.7	89.6
	企業主管	80	6.4	89.2	91.8	90.6	90.5	90.4	91.1	91.3	91.6	91.3	91.5	89.8	89.9	90.1	90.6	90.8
	專業人士	90	7.2	86.1	88.9	89.4	88.5	88.1	89.0	91.0	89.7	89.9	90.5	88.0	88.7	89.1	89.0	90.1
	基層職員	511	40.8	90.7	91.0	91.3	90.1	90.9	92.2	92.2	92.3	92.2	92.0	90.0	90.3	90.8	91.4	91.6
	業務、銷售	136	10.9	90.0	90.5	91.5	89.7	90.4	91.6	92.0	92.6	92.0	92.7	90.5	90.4	91.2	91.2	91.5
	技術人員	47	3.8	88.8	90.7	91.6	92.0	90.7	91.2	91.0	92.0	91.4	91.7	90.7	89.3	90.6	90.9	91.4
	司機、作業員	25	2.0	89.0	89.8	89.4	90.7	89.7	91.8	90.2	92.2	91.4	91.4	89.8	91.5	90.7	90.5	89.4
	農林漁牧業	9	0.7	90.6	95.0	93.9	90.6	92.5	89.4	91.7	91.7	90.9	90.6	90.6	92.8	91.3	91.7	93.9
	軍人	4	0.3	95.0	88.3	95.0	95.0	93.8	90.0	92.5	95.0	92.5	87.5	92.5	91.7	90.8	92.5	91.7
	無(待)業	219	17.5	91.1	91.0	91.6	91.2	91.2	92.6	92.0	92.1	92.2	92.3	90.4	90.6	91.0	91.4	91.6
	其他	50	4.0	89.4	89.9	89.3	88.2	88.8	89.5	89.5	89.9	89.6	89.5	87.0	87.4	88.0	88.8	88.7

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 3-3 【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(%)	環境綠美化	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		301	100.0	91.6	91.7	92.0	91.8	91.7	91.7	91.9	92.9	92.2	92.9	92.0	91.3	92.0	92.0	92.8
性別	男性	137	45.5	91.7	91.8	91.7	92.0	91.7	91.9	92.1	92.9	92.3	92.9	92.4	91.5	92.2	92.1	93.1
	女性	164	54.5	91.5	91.6	92.2	91.6	91.7	91.5	91.8	93.0	92.1	92.9	91.8	91.1	91.9	91.9	92.5
年齡	20 歲以下	18	6.0	92.6	93.2	92.1	92.1	92.5	90.0	90.6	93.9	91.5	92.6	91.1	88.1	90.6	91.6	93.1
	20~29 歲	32	10.6	93.4	93.4	93.8	93.7	93.4	93.1	93.4	93.1	93.2	93.8	92.5	92.3	92.8	93.2	93.3
	30~39 歲	62	20.6	91.0	90.8	90.8	91.5	90.9	91.5	91.5	93.2	92.0	92.6	92.3	91.5	92.1	91.7	92.1
	40~49 歲	72	23.9	91.4	91.0	92.5	91.5	91.6	91.8	91.7	93.2	92.2	92.9	92.4	91.1	92.2	92.0	92.6
	50~59 歲	75	24.9	91.1	91.5	91.4	91.1	91.2	91.7	91.9	92.3	92.0	92.2	91.7	91.3	91.7	91.6	93.1
	60 歲以上	42	14.0	91.9	92.8	92.4	92.3	92.3	91.4	92.4	92.6	92.1	93.8	91.9	91.7	92.5	92.3	92.9
教育程度	國小及以下	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
	國(初)中	9	3.0	87.2	86.4	87.2	90.7	88.1	90.6	91.7	90.6	90.9	91.7	91.7	90.0	91.1	89.8	90.6
	高中(職)	107	35.5	91.4	91.3	91.5	91.8	91.4	91.8	91.4	92.6	91.9	92.3	91.4	91.4	91.6	91.6	93.0
	專科	72	23.9	91.5	91.8	91.9	91.4	91.6	90.7	92.1	93.2	92.0	93.1	92.4	90.7	92.1	91.9	93.2
	大學及以上	111	36.9	92.1	92.5	92.7	92.1	92.3	92.2	92.3	93.3	92.6	93.4	92.5	91.6	92.5	92.5	92.4
職業	公司負責人	22	7.3	92.7	93.6	92.3	92.6	92.8	90.5	90.9	91.8	91.1	93.2	94.1	92.6	93.3	92.5	93.6
	企業主管	36	12.0	93.1	93.0	92.8	91.3	92.6	92.2	92.2	93.1	92.5	92.8	92.8	91.9	92.5	92.5	93.6
	專業人士	16	5.3	91.0	91.7	90.0	92.1	90.8	90.0	89.4	91.9	90.4	92.5	91.3	88.8	91.1	90.8	91.9
	基層職員	103	34.2	91.7	91.7	92.2	92.4	91.9	92.4	92.3	93.1	92.6	93.1	92.5	91.5	92.3	92.3	92.6
	業務、銷售	35	11.6	89.9	89.1	91.0	89.8	90.0	90.7	91.3	93.0	91.7	93.0	91.3	91.2	91.8	91.1	92.7
	技術人員	15	5.0	89.0	90.3	91.0	91.2	90.3	89.7	89.7	93.7	91.0	91.7	91.0	91.0	91.2	90.8	93.0
	司機、作業員	9	3.0	92.8	93.9	90.6	90.0	91.9	90.6	93.9	92.8	92.4	92.8	92.8	90.6	92.0	92.0	92.8
	農林漁牧業	5	1.7	89.0	93.0	91.0	90.0	90.5	87.0	91.0	93.0	90.3	91.0	91.0	87.5	90.0	90.3	93.0
	軍人	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
	無(待)業	49	16.3	92.3	92.1	93.1	92.8	92.5	93.0	93.0	93.2	93.0	93.5	90.9	91.5	91.9	92.5	92.8
	其他	10	3.3	90.0	90.0	90.0	90.6	90.0	91.0	92.0	93.0	92.0	90.0	91.0	88.3	89.7	90.5	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。

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(%)	環境綠美化	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		798	100.0	88.7	89.0	89.7	89.2	89.0	90.4	90.6	90.4	90.5	90.2	88.6	88.7	89.2	89.5	89.9
性別*	男性	312	39.1	88.7	89.3	90.0	89.6	89.3	90.8	91.0	90.6	90.8	90.6	89.4	89.5	89.8	89.9	90.6
	女性	486	60.9	88.6	88.8	89.5	88.8	88.8	90.2	90.4	90.4	90.3	90.0	88.1	88.2	88.8	89.3	89.4
年齡	20 歲以下	40	5.0	89.8	90.7	91.3	91.9	90.7	91.8	91.5	92.4	91.6	92.1	90.6	90.1	90.9	91.1	91.2
	20~29 歲	136	17.0	88.9	88.5	89.4	88.7	88.8	90.3	90.5	90.8	90.5	90.9	89.1	89.0	89.7	89.6	90.0
	30~39 歲	215	26.9	87.6	88.3	89.5	88.5	88.4	90.0	90.1	90.0	90.0	90.0	88.5	88.4	88.9	89.0	89.5
	40~49 歲	203	25.4	88.6	88.6	89.2	88.9	88.7	90.3	90.5	90.2	90.4	89.6	88.3	88.7	88.8	89.3	89.4
	50~59 歲	128	16.0	89.7	90.5	90.8	90.4	90.2	91.2	91.2	90.4	90.9	90.4	88.4	88.7	89.1	90.1	90.3
	60 歲以上	76	9.5	89.0	89.1	89.2	89.1	88.9	90.5	91.0	90.6	90.7	90.5	88.3	88.6	89.2	89.6	90.5
教育程度	國小及以下	9	1.1	87.2	87.9	86.1	90.0	87.2	89.4	87.5	87.5	88.7	87.2	90.0	85.0	88.0	87.9	90.7
	國(初)中	35	4.4	86.5	89.5	89.9	90.3	88.5	88.5	89.7	89.6	89.5	89.6	89.0	88.6	89.1	89.1	89.4
	高中(職)	198	24.8	87.8	88.4	89.2	89.1	88.5	89.4	90.0	89.6	89.7	89.2	88.1	88.2	88.5	88.9	89.1
	專科	172	21.6	88.3	88.8	89.6	88.4	88.8	90.3	90.5	89.8	90.2	89.8	88.4	88.6	88.8	89.3	89.5
	大學及以上	384	48.1	89.5	89.3	90.1	89.4	89.4	91.3	91.1	91.3	91.2	91.1	88.9	89.2	89.7	90.0	90.4
職業	公司負責人	36	4.5	89.9	89.9	89.6	89.8	89.7	92.1	92.2	92.5	92.2	92.2	90.3	90.0	90.9	90.9	91.6
	企業主管	55	6.9	88.9	89.7	90.4	91.0	89.7	91.1	91.2	90.9	91.1	90.4	88.5	88.8	89.3	90.0	90.5
	專業人士	73	9.1	87.5	89.0	90.2	89.6	88.9	91.0	91.3	90.3	90.9	90.4	89.2	89.6	89.7	89.8	90.9
	基層職員	215	26.9	88.4	88.2	89.5	87.8	88.4	90.2	90.3	90.0	90.2	90.0	88.2	88.5	88.9	89.1	89.6
	業務、銷售	103	12.9	88.5	88.3	88.9	89.6	88.7	89.5	90.5	90.6	90.2	89.7	88.6	88.0	88.7	89.2	89.3
	技術人員	43	5.4	88.0	90.0	91.0	90.2	89.9	90.5	89.5	89.1	89.6	89.0	90.5	88.9	89.5	89.7	90.4
	司機、作業員	27	3.4	89.1	88.5	90.8	91.0	89.6	90.4	90.4	90.4	90.4	90.4	88.8	88.8	89.4	89.7	90.0
	農林漁牧業	5	0.6	87.0	87.5	89.0	90.0	88.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	91.0	93.0	91.0	89.2	90.0
	軍人	6	0.8	90.0	93.0	91.7	90.0	91.4	90.0	93.3	93.3	92.2	91.7	93.3	93.3	92.8	92.1	91.7
	無(待)業	197	24.7	88.9	89.4	89.4	89.1	89.1	90.4	90.3	90.3	90.3	90.2	88.0	88.2	88.7	89.4	89.2
	其他	38	4.8	90.3	90.3	90.0	88.7	89.6	91.6	91.6	91.8	91.7	92.1	88.8	89.7	90.3	90.5	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(%)	環境綠美化	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		573	100.0	91.9	92.2	91.8	91.7	91.8	92.4	92.5	92.5	92.5	91.7	89.8	90.5	90.7	91.7	91.9
性別	男性	248	43.3	91.9	92.1	91.8	91.7	91.8	92.2	92.0	92.1	92.1	91.4	89.6	90.7	90.5	91.5	91.8
	女性	325	56.7	91.9	92.2	91.8	91.7	91.8	92.6	92.9	92.9	92.8	92.0	90.0	90.3	90.8	91.8	91.9
年齡	20 歲以下	27	4.7	92.0	92.1	92.0	91.7	91.9	92.0	92.4	92.4	92.3	92.0	91.3	92.3	91.9	92.1	91.9
	20~29 歲	113	19.7	91.8	92.1	91.5	91.8	91.7	93.1	93.5	93.5	93.4	92.6	90.8	91.2	91.6	92.2	92.0
	30~39 歲	133	23.2	92.0	92.7	91.9	91.8	92.0	91.9	92.3	92.2	92.2	92.0	89.6	90.3	90.6	91.5	91.8
	40~49 歲	120	20.9	91.4	91.7	91.9	91.4	91.6	92.0	92.2	92.3	92.1	90.9	88.6	89.6	89.6	91.2	92.2
	50~59 歲	106	18.5	91.8	91.9	91.6	91.7	91.7	92.7	92.1	92.3	92.4	91.6	89.5	90.7	90.6	91.6	91.6
	60 歲以上	74	12.9	92.7	92.4	92.0	92.2	92.3	92.6	92.6	92.7	92.6	91.4	90.5	90.3	90.7	91.9	91.9
教育程度	國小及以下	15	2.6	91.0	92.3	91.0	91.7	91.5	91.7	93.7	93.0	92.8	91.7	91.0	89.7	90.8	91.7	92.3
	國(初)中	46	8.0	92.1	92.0	91.1	92.3	91.6	92.0	91.9	91.7	91.9	91.7	90.3	90.1	90.7	91.3	91.6
	高中(職)	155	27.1	92.1	92.2	92.4	91.6	92.0	92.0	91.9	92.4	92.1	91.3	89.5	91.1	90.6	91.6	91.9
	專科	109	19.0	91.3	91.7	90.8	91.2	91.1	92.3	92.3	92.2	92.3	91.6	89.2	89.7	90.2	91.2	91.5
	大學及以上	248	43.3	92.0	92.4	92.0	92.0	92.1	92.9	93.0	92.9	92.9	92.1	90.1	90.6	90.9	91.9	92.1
職業	公司負責人	45	7.9	90.6	90.2	91.2	90.3	90.6	92.7	91.7	91.0	91.7	90.6	88.3	89.7	89.5	90.6	90.8
	企業主管	24	4.2	90.8	91.7	91.7	90.5	91.2	91.7	92.1	91.7	91.8	91.3	89.6	88.6	90.0	91.0	92.1
	專業人士	27	4.7	92.3	91.9	92.3	91.4	92.0	92.4	92.0	92.4	92.3	92.8	89.4	90.6	90.8	91.6	92.0
	基層職員	126	22.0	92.6	93.2	92.3	92.8	92.5	92.9	92.8	93.2	92.9	92.0	90.4	91.0	91.0	92.2	92.3
	業務、銷售	83	14.5	91.7	92.1	91.8	92.1	92.0	92.3	92.6	92.6	92.5	91.5	89.2	90.3	90.3	91.6	91.9
	技術人員	37	6.5	92.8	93.3	92.3	93.0	92.8	92.8	92.8	93.4	93.0	91.8	89.9	90.3	90.7	92.2	91.8
	司機、作業員	33	5.8	92.3	93.1	91.4	92.9	92.4	92.9	92.9	93.5	93.1	92.3	88.9	90.3	90.6	92.1	93.2
	農林漁牧業	3	0.5	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	95.0	95.0	91.7	93.9	91.7	95.0	95.0	93.9	93.3	95.0
	軍人	6	1.0	91.7	91.7	91.7	90.0	91.3	91.7	91.7	90.0	91.1	91.7	91.7	91.0	91.7	91.3	91.7
	無(待)業	151	26.4	91.8	92.0	91.5	91.7	91.7	92.1	92.7	92.5	92.4	91.8	90.3	91.0	91.0	91.7	91.4
	其他	38	6.6	90.9	90.3	91.2	89.4	90.3	91.8	91.8	91.8	91.8	91.8	89.6	89.4	90.2	90.6	92.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

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(%)	環境綠美化	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		170	100.0	88.4	87.9	88.1	88.0	87.9	90.9	89.9	90.6	90.4	90.7	87.5	87.9	88.8	89.0	89.6
性別	男性	78	45.9	87.9	87.6	87.5	88.0	87.4	90.7	89.7	90.3	90.2	90.4	88.2	87.9	89.0	88.9	89.4
	女性	92	54.1	89.0	88.1	88.7	88.0	88.4	91.1	90.1	90.8	90.5	91.0	87.0	87.9	88.6	89.1	89.7
年齡*	20 歲以下	41	24.1	85.8	86.0	86.5	85.8	85.9	88.7	88.2	87.4	88.1	87.7	86.5	86.6	87.1	87.0	87.3
	20~29 歲	53	31.2	89.6	88.3	88.3	89.3	88.7	91.7	90.0	91.0	90.9	91.2	87.9	88.7	89.2	89.6	91.1
	30~39 歲	29	17.1	87.2	86.8	87.1	87.5	87.2	91.7	91.1	92.8	91.6	92.6	89.1	90.2	90.7	89.7	90.6
	40~49 歲	23	13.5	88.9	90.0	89.1	90.0	88.4	90.5	90.5	92.0	90.8	91.4	86.3	84.0	87.2	88.9	90.7
	50~59 歲	13	7.6	90.4	86.1	90.0	83.3	88.3	91.7	88.8	90.0	89.9	91.2	85.0	88.0	88.6	88.9	89.2
	60 歲以上	11	6.5	93.0	94.0	92.3	92.8	92.3	94.0	93.2	93.0	92.9	93.2	90.5	92.0	91.7	92.3	86.8
教育程度	國小及以下	2	1.2	90.0	95.0	90.0	90.0	91.3	90.0	95.0	90.0	91.7	90.0	90.0	90.0	90.0	91.0	90.0
	國(初)中	3	1.8	95.0	95.0	88.3	95.0	90.0	95.0	88.3	95.0	88.3	88.3	85.0	90.0	87.2	88.3	88.3
	高中(職)	42	24.7	90.5	89.3	88.8	88.9	89.3	91.9	90.7	90.5	91.0	91.0	88.3	87.8	89.2	89.8	88.6
	專科	18	10.6	90.3	89.3	90.3	88.3	89.5	92.8	92.2	91.1	92.0	92.2	89.4	89.4	90.3	90.6	91.1
	大學及以上	105	61.8	87.1	86.6	87.5	87.3	87.0	90.1	89.1	90.5	89.9	90.4	86.9	87.6	88.4	88.4	89.7
職業	公司負責人	9	5.3	90.6	91.0	91.7	93.0	90.9	91.7	90.6	90.6	90.9	91.7	86.1	82.5	87.2	89.4	91.3
	企業主管	7	4.1	89.3	91.0	93.6	87.0	90.7	95.0	90.7	95.0	93.6	90.7	85.0	89.0	88.3	90.9	92.1
	專業人士	16	9.4	84.4	85.9	89.3	86.7	85.6	93.8	93.1	93.1	93.3	93.1	90.3	89.6	91.5	90.4	91.7
	基層職員	39	22.9	90.0	88.0	88.0	87.9	88.6	92.2	90.9	92.0	91.6	92.9	87.6	88.9	90.0	90.0	90.3
	業務、銷售	18	10.6	89.7	89.0	87.9	88.3	88.9	89.4	90.0	90.6	90.0	91.7	88.9	88.9	89.8	89.4	91.1
	技術人員	4	2.4	87.5	85.0	85.0	95.0	86.9	92.5	87.5	92.5	90.8	92.5	92.5	87.5	90.8	89.8	95.0
	司機、作業員	2	1.2	95.0	95.0	95.0	90.0	93.8	85.0	90.0	90.0	88.3	80.0	75.0	80.0	78.3	87.5	90.0
	農林漁牧業	2	1.2	90.0	85.0	80.0	75.0	83.8	90.0	85.0	85.0	86.7	90.0	85.0	85.0	86.7	85.5	85.0
	軍人	1	0.6	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	85.0
	無(待)業	70	41.2	87.7	87.3	87.1	87.6	87.2	89.6	88.8	88.8	88.9	88.9	87.0	87.6	87.7	87.9	87.8
	其他	2	1.2	90.0	95.0	95.0	95.0	92.5	90.0	90.0	95.0	91.7	90.0	90.0	95.0	91.7	91.9	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。

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(%)	環境綠美化	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		382	100.0	89.6	89.3	90.7	89.4	89.7	91.5	91.3	92.0	91.6	91.9	89.3	90.8	90.5	90.6	91.2
性別	男性	184	48.2	90.1	89.6	90.9	89.7	90.0	91.4	90.9	92.0	91.4	91.7	89.6	91.4	90.7	90.7	91.3
	女性	198	51.8	89.1	89.0	90.5	89.1	89.4	91.6	91.7	92.1	91.8	92.2	89.0	90.3	90.4	90.4	91.2
年齡	20 歲以下	20	5.2	93.0	92.4	91.5	90.3	91.8	92.5	92.2	92.5	92.3	93.0	89.0	90.3	90.8	91.7	93.0
	20~29 歲	78	20.4	90.6	90.1	90.6	89.5	90.0	92.1	91.4	92.7	92.1	92.7	90.0	92.3	91.5	91.1	91.8
	30~39 歲	97	25.4	89.1	89.2	90.1	90.1	89.6	91.8	91.4	92.9	92.0	92.0	89.3	90.2	90.4	90.6	90.8
	40~49 歲	95	24.9	89.6	88.6	90.9	90.2	89.7	90.7	90.8	91.5	91.0	91.4	89.8	90.4	90.4	90.3	91.3
	50~59 歲	61	16.0	88.4	87.8	90.8	86.9	88.6	91.2	91.4	91.1	91.2	91.6	87.6	90.2	89.6	89.7	90.6
	60 歲以上	31	8.1	88.7	90.7	91.1	88.6	90.0	91.8	91.5	90.8	91.3	91.5	89.2	91.7	90.6	90.6	91.5
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	12	3.1	89.2	90.0	90.0	90.8	90.0	92.5	91.7	90.0	91.4	91.7	90.0	87.7	90.0	90.4	90.8
	高中(職)	103	27.0	88.9	89.2	90.1	88.8	89.3	90.4	91.0	90.8	90.7	91.4	88.8	90.4	90.1	89.9	91.0
	專科	62	16.2	89.3	88.9	91.1	89.7	89.8	92.1	90.9	92.6	91.9	91.3	89.7	91.1	90.6	90.7	93.0
	大學及以上	204	53.4	90.1	89.4	90.8	89.4	89.9	91.8	91.5	92.6	92.0	92.4	89.4	91.1	90.8	90.8	90.8
職業	公司負責人	26	6.8	90.4	90.0	91.5	89.5	90.5	91.2	92.3	92.7	92.1	91.5	89.6	91.8	90.6	91.0	92.3
	企業主管	21	5.5	87.8	88.7	90.2	87.9	88.8	89.3	88.8	91.7	89.9	91.7	88.3	90.6	90.0	89.5	89.8
	專業人士	27	7.1	88.5	89.6	89.8	90.7	89.5	93.5	91.7	93.9	93.0	93.5	90.9	92.5	92.2	91.5	92.7
	基層職員	80	20.9	89.5	88.7	91.0	90.2	89.8	91.4	91.9	92.3	91.8	92.4	89.3	90.4	90.6	90.7	91.1
	業務、銷售	48	12.6	89.9	89.6	90.7	87.9	89.5	91.5	91.4	91.7	91.5	91.5	88.1	89.3	89.5	90.1	90.2
	技術人員	51	13.4	88.5	87.4	89.5	89.5	88.7	91.3	90.5	91.1	90.9	91.1	89.5	90.9	90.4	89.9	92.1
	司機、作業員	19	5.0	88.7	89.7	89.7	89.2	89.3	89.7	92.4	91.3	91.1	90.3	89.7	90.3	90.0	90.1	90.8
	農林漁牧業	9	2.4	87.2	89.4	90.6	90.0	89.3	90.6	90.6	89.4	90.2	91.7	89.4	91.3	90.6	90.0	91.7
	軍人	1	0.3	95.0	95.0	85.0	95.0	92.5	95.0	85.0	85.0	88.3	95.0	95.0	95.0	95.0	92.0	95.0
	無(待)業	88	23.0	90.9	90.4	91.4	89.2	90.4	92.6	91.4	92.6	92.2	92.4	89.9	91.4	91.1	91.2	91.3
	其他	12	3.1	91.0	90.0	90.8	88.8	90.2	89.2	90.0	90.8	90.0	91.7	85.0	90.0	88.9	89.6	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。

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(%)	環境綠美化	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		792	100.0	89.4	89.3	89.7	89.7	89.6	90.3	90.6	90.6	90.5	90.5	88.7	88.5	89.3	89.8	89.5
性別	男性	384	48.5	89.1	89.1	89.5	89.8	89.4	90.0	90.1	90.2	90.1	90.0	88.6	88.0	89.0	89.5	89.4
	女性	408	51.5	89.7	89.5	89.8	89.6	89.8	90.5	91.2	90.9	90.9	91.0	88.8	89.0	89.6	90.0	89.7
年齡	20 歲以下	22	2.8	88.8	86.6	87.7	88.9	87.9	88.3	90.2	89.8	89.6	90.0	87.9	88.9	88.8	88.7	90.3
	20~29 歲	209	26.4	88.6	88.0	88.8	88.8	88.7	89.6	89.9	90.1	89.9	89.8	88.2	88.0	88.7	89.1	88.8
	30~39 歲	270	34.1	89.5	89.6	90.0	89.9	89.8	90.4	91.1	90.8	90.7	90.7	88.6	88.6	89.3	90.0	89.7
	40~49 歲	166	21.0	89.5	89.8	89.8	89.9	89.8	90.5	90.6	90.4	90.5	90.7	89.0	88.7	89.5	90.0	89.2
	50~59 歲	86	10.9	90.2	90.5	90.7	90.7	90.6	91.4	91.4	91.3	91.3	91.2	89.4	88.3	89.7	90.6	90.2
	60 歲以上	39	4.9	91.1	90.1	89.7	90.5	90.3	91.3	90.9	91.3	91.2	90.9	90.0	90.1	90.6	90.7	92.0
教育程度	國小及以下	17	2.1	91.0	90.3	89.4	91.9	90.8	91.3	90.9	90.4	91.0	90.6	90.3	89.4	90.3	90.7	90.7
	國(初)中	61	7.7	90.3	90.0	90.4	90.9	90.5	90.6	89.8	90.3	90.2	89.9	89.7	88.4	89.5	90.0	89.9
	高中(職)	250	31.6	88.8	89.2	89.3	89.1	89.1	89.5	90.4	89.7	89.8	89.7	88.9	88.5	89.1	89.4	89.3
	專科	140	17.7	90.1	89.4	90.5	89.8	90.1	91.4	91.4	91.5	91.4	91.4	88.6	88.9	89.7	90.4	89.6
	大學及以上	324	40.9	89.4	89.1	89.5	89.8	89.5	90.3	90.7	90.9	90.7	90.9	88.4	88.3	89.2	89.8	89.6
職業*	公司負責人	27	3.4	90.2	89.8	88.8	90.2	89.8	92.2	91.5	92.3	92.1	92.0	90.8	89.6	91.0	90.9	91.4
	企業主管	50	6.3	88.5	88.4	89.0	90.1	89.2	90.5	90.7	91.0	90.6	91.3	89.7	88.7	90.1	89.9	89.8
	專業人士	54	6.8	90.6	89.9	91.0	91.3	90.7	90.9	91.4	91.3	91.2	91.6	88.7	89.9	90.0	90.7	90.3
	基層職員	171	21.6	88.6	89.2	89.1	89.0	89.1	90.0	89.9	90.1	90.0	89.8	88.5	88.0	88.8	89.3	88.7
	業務、銷售	125	15.8	89.8	89.7	89.8	89.6	89.9	90.3	90.9	90.9	90.8	91.2	88.5	88.2	89.3	90.0	89.4
	技術人員	58	7.3	89.9	88.9	90.8	89.1	90.1	90.7	91.0	90.1	90.5	90.8	87.2	86.9	88.4	89.7	89.9
	司機、作業員	48	6.1	89.3	90.1	91.0	90.2	90.2	91.3	91.8	91.4	91.5	91.2	89.3	88.3	89.7	90.5	90.7
	農林漁牧業	21	2.7	86.5	87.5	88.0	88.0	87.5	88.3	88.8	88.2	88.5	87.4	87.4	88.0	87.5	88.0	88.0
	軍人	10	1.3	89.0	87.2	88.0	89.0	88.3	90.0	87.0	89.0	88.7	88.0	88.0	87.0	87.7	88.2	90.0
	無(待)業	220	27.8	89.7	89.4	89.5	90.0	89.5	89.9	90.8	90.5	90.5	90.3	89.1	89.2	89.6	89.9	89.5
	其他	8	1.0	92.5	88.8	91.3	89.3	90.6	90.0	88.8	90.0	89.6	88.8	86.3	88.8	87.9	89.5	88.8

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(%)	環境綠美化	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		201	100.0	91.2	90.6	91.0	89.4	90.7	92.0	91.7	91.3	91.6	91.2	88.9	88.4	89.5	90.5	90.0
性別	男性	83	41.3	91.6	90.8	91.0	89.1	91.0	92.3	92.3	91.9	92.2	91.9	89.5	89.3	90.2	91.1	90.4
	女性	118	58.7	90.9	90.5	91.1	89.7	90.4	91.8	91.3	90.9	91.2	90.7	88.4	87.7	89.0	90.2	89.7
年齡	20 歲以下	3	1.5	91.7	95.0	88.3	91.7	91.7	95.0	91.7	95.0	93.9	91.7	95.0	95.0	93.9	93.0	95.0
	20~29 歲	67	33.3	91.1	91.2	90.5	88.9	90.3	92.0	91.9	91.7	91.7	91.8	88.8	88.6	89.7	90.5	90.5
	30~39 歲	53	26.4	91.0	89.9	91.2	88.9	90.4	91.8	91.4	91.2	91.4	91.2	89.7	88.7	90.0	90.6	90.1
	40~49 歲	40	19.9	90.8	90.2	90.8	88.7	90.5	92.0	92.0	90.8	91.6	89.8	86.8	87.2	87.8	89.9	90.0
	50~59 歲	28	13.9	91.8	90.4	92.1	91.5	91.5	91.4	91.4	90.4	91.1	91.1	89.3	88.8	89.8	90.8	88.2
	60 歲以上	10	5.0	93.0	91.7	92.0	93.0	92.3	94.0	92.0	93.0	93.0	93.0	90.0	86.1	90.0	91.7	90.0
教育程度	國小及以下	2	1.0	95.0	95.0	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	80.0	86.7	92.0	90.0
	國(初)中	5	2.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.0	89.0	92.3	94.2	93.0
	高中(職)	24	11.9	91.3	89.8	91.7	91.5	91.2	90.8	91.3	91.3	91.1	91.3	90.4	89.1	90.4	90.9	89.2
	專科	20	10.0	91.5	90.0	91.0	88.0	90.5	90.0	90.5	90.0	90.2	89.5	87.0	87.6	88.0	89.5	89.5
	大學及以上	150	74.6	91.0	90.7	90.7	89.0	90.4	92.3	91.8	91.3	91.7	91.2	88.8	88.5	89.5	90.5	90.1
職業	公司負責人	6	3.0	95.0	93.3	95.0	95.0	94.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	91.7	92.2	93.9	90.0
	企業主管	14	7.0	88.6	88.1	88.6	88.3	88.6	90.0	89.3	88.6	89.3	87.9	87.1	86.7	87.1	88.4	87.9
	專業人士	15	7.5	91.0	90.0	91.0	88.3	90.3	94.3	92.3	92.3	93.0	91.0	90.3	89.7	90.3	91.1	89.0
	基層職員	47	23.4	91.2	91.4	90.4	90.2	90.4	91.8	91.8	91.1	91.6	91.6	88.6	88.8	89.7	90.6	90.7
	業務、銷售	29	14.4	91.6	90.0	92.2	88.3	91.0	92.6	91.9	90.7	91.7	90.5	87.4	87.3	88.3	90.4	89.1
	技術人員	12	6.0	90.8	87.9	90.8	85.0	90.6	90.8	91.7	90.8	91.1	90.8	87.5	85.0	87.8	89.8	87.5
	司機、作業員	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	85.0
	農林漁牧業	2	1.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	93.3	85.0	85.0	85.0	85.0	91.1	95.0
	軍人	2	1.0	95.0	95.0	95.0	85.0	93.8	90.0	95.0	95.0	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	93.9	95.0
	無(待)業	67	33.3	91.0	90.8	90.8	90.0	90.6	91.7	91.4	91.6	91.4	91.8	89.5	88.7	90.0	90.6	90.7
	其他	6	3.0	91.7	91.7	91.7	80.0	90.0	91.7	91.7	91.7	91.7	90.0	90.0	89.0	90.0	90.5	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。

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(%)	環境綠美化	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		903	100.0	91.1	91.0	91.4	91.0	91.0	91.7	92.1	92.0	91.9	91.3	90.3	91.0	90.8	91.2	91.5
性別	男性	342	37.9	90.9	90.8	91.3	91.4	90.9	91.8	92.2	92.1	92.0	91.8	90.7	91.6	91.2	91.4	91.7
	女性	561	62.1	91.2	91.2	91.4	90.8	91.1	91.6	92.0	92.0	91.8	91.1	90.1	90.6	90.5	91.1	91.5
年齡*	20 歲以下	33	3.7	91.7	92.4	93.4	93.1	92.4	93.7	93.4	93.1	93.4	92.8	91.6	92.4	92.3	92.7	94.4
	20~29 歲	187	20.7	91.6	91.1	91.6	91.2	91.3	91.8	92.0	92.2	92.0	91.9	90.4	91.3	91.0	91.5	91.4
	30~39 歲	257	28.5	90.5	90.7	91.0	90.2	90.5	91.4	92.0	91.9	91.7	91.1	90.0	90.4	90.4	90.8	91.1
	40~49 歲	233	25.8	91.0	91.3	91.5	91.4	91.1	91.3	91.5	91.4	91.3	90.5	90.4	91.3	90.7	91.1	91.7
	50~59 歲	138	15.3	91.2	90.7	90.9	91.0	90.9	92.0	92.7	92.4	92.3	91.9	90.3	91.0	91.0	91.4	91.4
	60 歲以上	55	6.1	92.4	91.2	91.7	91.3	91.6	92.2	93.0	92.8	92.6	91.9	90.6	90.7	90.9	91.7	91.9
教育程度	國小及以下	10	1.1	94.0	94.0	91.7	91.3	93.0	92.0	92.0	92.0	92.0	91.0	89.0	88.0	89.3	91.5	92.0
	國(初)中	57	6.3	91.4	90.3	90.5	91.5	90.7	91.4	92.0	91.8	91.7	91.4	91.2	91.9	91.4	91.3	91.4
	高中(職)	256	28.3	90.7	90.9	91.2	90.9	90.8	91.6	91.6	91.2	91.5	90.7	89.9	90.8	90.3	90.9	91.0
	專科	168	18.6	91.0	90.9	91.3	90.5	90.9	91.6	92.2	92.0	91.9	91.1	90.1	90.7	90.6	91.1	92.0
	大學及以上	412	45.6	91.3	91.2	91.6	91.2	91.2	91.8	92.3	92.5	92.1	91.9	90.6	91.2	91.1	91.5	91.7
職業	公司負責人	44	4.9	92.4	91.6	92.0	90.8	91.7	92.3	92.7	92.5	92.5	91.8	90.7	91.8	91.3	91.8	91.9
	企業主管	36	4.0	89.7	89.9	91.6	90.6	90.3	90.3	91.0	92.1	90.9	90.4	90.3	91.7	90.6	90.7	91.9
	專業人士	92	10.2	90.4	91.4	91.6	90.4	90.9	91.6	92.0	92.3	91.9	90.3	90.6	92.1	90.9	91.3	92.1
	基層職員	197	21.8	90.4	90.7	90.6	90.6	90.3	91.2	91.4	91.4	91.3	91.2	89.4	90.3	90.1	90.5	90.8
	業務、銷售	150	16.6	91.0	91.3	91.2	91.0	91.1	91.9	92.7	92.3	92.3	91.7	91.0	91.4	91.3	91.5	91.7
	技術人員	38	4.2	92.6	91.6	92.0	92.4	91.8	93.6	93.2	92.6	93.1	92.2	91.7	93.8	92.2	92.4	92.6
	司機、作業員	58	6.4	91.8	91.1	92.2	91.3	91.4	90.6	91.6	91.3	91.2	90.0	90.4	91.0	90.4	91.1	92.4
	農林漁牧業	8	0.9	90.7	88.8	86.4	89.3	88.4	90.0	92.1	87.9	89.6	89.3	87.9	91.0	88.6	89.1	87.9
	軍人	8	0.9	93.8	90.7	92.5	90.7	92.2	95.0	93.8	93.8	93.8	91.3	91.3	93.6	91.7	92.5	91.3
	無(待)業	250	27.7	91.3	91.0	91.5	91.3	91.3	91.9	92.2	92.2	92.0	91.7	90.3	90.3	90.8	91.3	91.4
	其他	22	2.4	92.3	92.4	92.7	93.1	92.4	92.7	92.7	93.2	92.9	93.6	91.4	90.6	92.0	92.4	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(%)	環境綠美化	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		431	100.0	91.4	91.6	92.3	92.0	91.8	92.1	91.6	92.1	91.9	92.5	92.1	91.5	92.0	91.9	92.2
性別	男性	198	45.9	91.9	92.1	92.8	92.3	92.3	92.6	92.0	92.2	92.3	92.5	92.3	91.9	92.3	92.3	92.5
	女性	233	54.1	91.1	91.2	91.9	91.8	91.5	91.7	91.3	92.0	91.6	92.6	92.0	91.1	91.9	91.6	92.0
年齡	20 歲以下	17	3.9	92.6	92.1	94.4	93.8	93.2	93.2	92.6	93.2	93.0	92.6	92.1	92.6	92.5	92.9	92.6
	20~29 歲	73	16.9	91.0	91.8	92.1	92.9	92.0	92.0	91.2	92.1	91.8	92.8	91.8	91.3	92.0	91.9	92.1
	30~39 歲	140	32.5	91.5	91.3	92.2	91.6	91.7	91.9	91.4	92.0	91.8	92.7	92.3	91.4	92.1	91.8	92.1
	40~49 歲	99	23.0	90.2	91.4	91.6	91.5	91.2	91.8	91.4	92.0	91.7	92.1	91.7	91.0	91.5	91.5	92.2
	50~59 歲	74	17.2	92.8	92.3	93.2	92.5	92.7	92.8	92.6	92.2	92.5	92.7	93.0	92.3	92.7	92.6	92.6
	60 歲以上	28	6.5	92.1	91.4	91.8	91.1	91.6	91.8	91.4	91.8	91.7	92.1	91.4	91.4	91.7	91.6	92.1
教育程度	國小及以下	5	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	10	2.3	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	94.0	94.0	93.0	93.7	93.0	95.0	92.0	93.3	92.9	94.0
	高中(職)	167	38.7	90.9	90.8	91.4	91.1	91.1	90.8	90.4	90.8	90.7	91.7	91.3	90.4	91.2	91.0	91.1
	專科	99	23.0	90.8	91.4	91.7	91.5	91.4	91.7	91.6	92.0	91.7	91.9	91.3	91.1	91.4	91.5	92.2
	大學及以上	150	34.8	92.3	92.5	93.6	93.3	92.9	93.6	92.7	93.5	93.2	93.7	93.3	92.9	93.3	93.1	93.3
職業	公司負責人	19	4.4	92.9	92.4	92.9	91.8	92.5	91.8	92.4	92.4	92.2	92.9	93.4	91.3	92.5	92.4	91.8
	企業主管	19	4.4	93.9	93.9	94.5	93.9	94.1	95.0	93.9	93.9	94.3	93.9	93.9	93.9	93.9	94.1	93.9
	專業人士	19	4.4	89.7	90.8	92.4	92.4	91.3	92.4	91.3	92.4	92.0	93.4	91.3	91.3	92.0	91.7	91.3
	基層職員	90	20.9	93.2	93.3	93.9	93.4	93.5	93.9	94.0	93.9	93.9	94.2	93.6	94.0	93.9	93.7	93.9
	業務、銷售	72	16.7	91.5	91.6	92.5	92.4	92.0	92.4	92.2	92.6	92.4	93.1	92.9	91.3	92.4	92.3	92.5
	技術人員	30	7.0	89.8	91.2	91.2	90.3	90.8	88.7	88.3	91.3	89.4	90.0	90.7	89.0	89.9	90.1	90.3
	司機、作業員	51	11.8	90.5	91.1	90.7	90.9	90.8	90.9	90.5	90.9	90.8	91.7	91.5	90.3	91.1	90.9	91.5
	農林漁牧業	23	5.3	90.7	91.4	90.9	92.4	91.4	92.8	90.9	91.7	91.7	91.4	91.5	89.3	90.5	91.2	92.7
	軍人	4	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	95.0
	無(待)業	102	23.7	90.2	89.9	91.5	90.8	90.6	91.2	90.1	90.5	90.6	91.6	90.7	90.8	91.0	90.7	91.1
	其他	2	0.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	92.0	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 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(%)	環境綠美化	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		284	100.0	86.0	87.0	88.4	87.2	87.0	87.2	85.8	88.4	87.0	87.7	87.4	84.3	86.6	86.9	88.3
性別	男性	155	54.6	86.9	87.6	88.6	87.9	87.6	88.0	86.8	88.5	87.8	88.0	88.0	85.3	87.2	87.5	88.9
	女性	129	45.4	84.8	86.3	88.1	86.3	86.4	86.3	84.7	88.2	86.1	87.4	86.7	83.1	85.8	86.1	87.5
年齡	20 歲以下	12	4.2	83.3	86.8	87.0	85.0	85.6	88.3	89.2	89.5	88.9	90.5	89.5	85.9	88.3	87.6	86.7
	20~29 歲	67	23.6	85.8	87.1	88.6	89.0	87.5	85.3	85.2	88.7	86.4	86.6	86.9	83.6	85.8	86.6	88.4
	30~39 歲	74	26.1	85.8	87.6	88.5	88.1	87.3	87.3	85.1	87.5	86.5	86.5	87.8	84.7	86.4	86.8	87.8
	40~49 歲	58	20.4	86.8	87.0	88.0	85.7	87.0	86.7	85.7	88.4	87.2	87.9	86.6	82.8	85.6	86.5	89.6
	50~59 歲	57	20.1	86.3	86.5	88.7	85.8	86.7	89.3	86.1	89.0	88.1	89.0	87.7	85.4	87.7	87.5	88.3
	60 歲以上	16	5.6	85.6	85.0	88.8	89.0	86.1	87.9	88.3	87.5	87.0	90.3	88.3	85.7	88.4	87.3	86.9
教育程度	國小及以下	4	1.4	87.5	82.5	91.7	95.0	85.6	91.7	87.5	95.0	90.8	92.5	87.5	85.0	89.2	88.8	92.5
	國(初)中	33	11.6	83.4	85.4	86.2	85.4	85.0	82.8	81.6	87.0	83.5	86.9	86.3	78.3	84.2	84.3	89.2
	高中(職)	99	34.9	86.1	87.7	88.0	87.9	87.4	86.4	84.5	87.5	86.1	85.7	86.7	83.3	85.2	86.3	88.1
	專科	67	23.6	85.5	86.0	89.5	85.7	86.4	88.1	86.9	88.4	87.9	88.8	88.8	85.5	87.8	87.3	88.1
	大學及以上	81	28.5	87.2	87.8	88.7	88.5	88.0	88.8	88.3	89.5	88.8	89.3	87.6	86.9	88.0	88.3	88.1
職業	公司負責人	8	2.8	83.8	83.8	87.5	86.7	85.6	81.3	85.0	88.3	84.2	89.3	85.0	81.3	84.8	85.1	83.8
	企業主管	13	4.6	85.8	84.2	86.7	86.1	85.9	86.7	85.8	85.0	85.5	86.7	85.8	82.5	85.5	85.6	87.7
	專業人士	30	10.6	83.0	84.7	88.0	86.9	85.7	83.6	83.0	86.9	84.3	85.0	83.9	80.2	83.6	84.5	85.7
	基層職員	74	26.1	86.1	86.9	88.5	86.3	86.7	87.8	86.9	89.2	88.1	87.8	87.4	84.1	86.5	87.0	88.6
	業務、銷售	32	11.3	87.8	87.0	86.4	86.3	87.0	87.9	86.3	89.5	87.9	88.9	87.5	86.4	87.9	87.6	88.8
	技術人員	24	8.5	87.2	88.0	91.8	89.8	88.8	86.7	82.8	85.0	84.9	85.9	87.7	82.7	85.5	86.6	90.2
	司機、作業員	21	7.4	86.9	88.3	88.9	90.3	88.3	87.6	82.6	86.6	85.3	87.4	92.1	83.0	87.5	87.2	86.8
	農林漁牧業	27	9.5	88.6	89.0	90.6	86.4	88.6	89.6	89.0	90.7	89.9	89.5	87.7	87.0	88.0	88.8	89.3
	軍人	11	3.9	86.8	88.3	86.1	89.5	88.0	88.6	84.1	88.3	86.5	88.6	87.7	85.0	87.1	87.1	91.0
	無(待)業	40	14.1	84.5	88.1	88.3	87.2	86.6	88.3	87.0	89.4	88.0	88.4	87.8	85.8	87.3	87.4	87.9
	其他	4	1.4	82.5	81.7	85.0	81.7	84.4	82.5	92.5	90.0	88.3	90.0	87.5	92.5	90.0	87.3	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 3-13 【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(%)	環境綠美化	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	93.3	92.7	93.0	93.3	93.0	93.7	93.7	93.8	93.7	93.3	92.5	93.0	92.9	93.2	93.5
性別	男性	138	46.0	93.1	92.4	92.5	93.1	92.7	93.2	93.2	93.3	93.2	92.8	92.6	92.8	92.8	92.9	93.2
	女性	162	54.0	93.5	92.9	93.4	93.4	93.2	94.0	94.1	94.3	94.1	93.6	92.5	93.1	93.1	93.5	93.7
年齡	20 歲以下	7	2.3	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
	20~29 歲	78	26.0	93.1	92.2	93.3	93.1	92.8	93.7	93.8	94.1	93.9	93.6	92.3	93.1	93.0	93.2	93.5
	30~39 歲	111	37.0	93.4	92.4	92.9	93.3	92.9	93.5	93.6	93.7	93.6	93.1	92.6	92.4	92.7	93.1	93.2
	40~49 歲	38	12.7	92.6	92.6	92.4	92.4	92.5	93.4	93.7	93.9	93.7	93.7	93.2	93.7	93.5	93.2	93.7
	50~59 歲	37	12.3	93.4	93.6	93.1	94.0	93.3	93.6	93.4	93.1	93.4	92.8	92.0	92.8	92.6	93.1	93.4
	60 歲以上	29	9.7	94.3	93.3	92.9	93.6	93.4	94.0	93.6	94.0	93.9	92.6	92.2	93.6	92.8	93.4	94.3
教育程度	國小及以下	8	2.7	95.0	93.8	93.8	95.0	94.2	95.0	95.0	95.0	95.0	91.3	92.5	95.0	92.9	94.1	95.0
	國(初)中	10	3.3	93.0	91.0	90.0	90.7	91.1	94.0	93.0	94.0	93.7	94.0	94.0	94.0	94.0	92.8	94.0
	高中(職)	127	42.3	93.5	92.9	93.5	93.4	93.2	93.6	93.5	93.4	93.5	93.0	92.3	93.0	92.8	93.2	93.4
	專科	42	14.0	93.3	92.6	92.4	93.6	92.8	93.6	94.0	94.3	94.0	94.0	93.3	93.3	93.6	93.4	94.3
	大學及以上	113	37.7	93.1	92.5	93.0	93.0	92.8	93.7	93.7	94.0	93.8	93.4	92.3	92.5	92.8	93.1	93.2
職業	公司負責人	30	10.0	92.3	91.7	92.0	91.3	91.8	92.7	92.7	92.3	92.6	92.0	91.7	91.3	91.7	92.0	93.0
	企業主管	8	2.7	92.5	91.3	90.0	92.1	91.3	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.0	91.3
	專業人士	36	12.0	93.3	92.5	92.2	93.1	92.7	93.6	93.6	93.6	93.6	92.5	92.5	92.2	92.4	92.9	93.1
	基層職員	45	15.0	93.7	93.9	94.1	94.8	93.9	94.1	94.1	94.3	94.1	93.9	93.9	94.1	94.0	94.0	94.1
	業務、銷售	48	16.0	93.3	92.0	93.5	92.3	92.7	93.8	94.0	94.4	94.0	94.2	91.7	92.9	92.9	93.2	93.7
	技術人員	25	8.3	93.8	92.6	93.0	93.6	93.1	93.8	93.4	93.8	93.7	92.6	92.6	92.2	92.5	93.1	93.8
	司機、作業員	21	7.0	93.1	93.0	93.1	93.2	93.1	92.6	93.1	93.1	92.9	93.1	92.6	92.6	92.8	93.0	93.1
	農林漁牧業	10	3.3	92.0	92.0	91.0	91.3	91.6	94.0	93.0	94.0	93.7	93.0	94.0	94.0	93.7	92.9	94.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	73	24.3	93.6	92.9	93.4	94.0	93.3	94.0	94.0	94.2	94.1	93.5	92.3	93.5	93.1	93.5	93.6
	其他	4	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	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 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(%)	環境綠美化	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		210	100.0	91.8	91.3	92.2	91.4	91.6	92.0	92.0	92.2	92.1	92.1	91.1	91.6	91.5	91.8	92.0
性別	男性	105	50.0	91.6	90.9	92.1	91.9	91.6	91.9	92.0	92.3	92.1	92.1	91.3	91.5	91.6	91.8	91.7
	女性	105	50.0	92.0	91.8	92.2	90.9	91.7	92.2	92.0	92.1	92.1	92.1	91.0	91.6	91.4	91.8	92.3
年齡*	20 歲以下	7	3.3	93.6	93.3	95.0	93.3	93.6	92.1	89.3	93.6	91.7	93.6	92.1	91.7	92.4	92.7	92.1
	20~29 歲	64	30.5	92.3	91.4	92.7	91.7	92.0	92.3	92.0	92.5	92.3	92.3	91.3	91.6	91.6	92.0	92.3
	30~39 歲	54	25.7	91.4	91.0	91.7	91.3	91.3	91.3	91.3	91.1	91.2	91.5	90.4	90.7	90.9	91.1	90.9
	40~49 歲	30	14.3	90.0	90.4	91.0	89.6	90.3	90.7	91.7	91.3	91.2	90.3	90.2	90.9	90.3	90.6	91.0
	50~59 歲	30	14.3	91.3	90.7	91.3	90.0	90.8	92.3	92.0	92.7	92.3	92.3	90.3	91.0	91.2	91.4	92.0
	60 歲以上	25	11.9	93.8	93.3	93.8	94.5	93.6	94.2	94.6	94.2	94.3	94.6	94.2	94.6	94.5	94.1	94.6
教育程度	國小及以下	9	4.3	95.0	93.9	93.9	95.0	94.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.8	95.0
	國(初)中	15	7.1	90.3	89.7	92.3	91.2	91.0	92.3	92.3	93.0	92.6	93.7	92.3	92.3	92.8	92.0	92.3
	高中(職)	75	35.7	90.7	90.9	91.8	90.8	91.1	91.9	91.9	91.9	91.9	91.5	90.7	91.0	91.1	91.4	91.8
	專科	29	13.8	90.5	90.2	90.9	90.0	90.4	88.8	89.8	90.2	89.6	89.8	88.8	90.2	89.6	89.9	90.5
	大學及以上	82	39.0	93.2	92.1	92.8	92.1	92.4	92.9	92.4	92.8	92.7	92.9	91.7	92.1	92.0	92.4	92.3
職業	公司負責人	10	4.8	93.9	92.8	93.9	93.8	93.3	94.0	95.0	94.0	94.3	95.0	95.0	94.0	94.7	94.1	93.0
	企業主管	1	0.5	85.0	85.0	85.0	-	85.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	95.0
	專業人士	11	5.2	94.1	93.0	93.2	94.0	93.6	94.1	93.2	93.2	93.5	94.1	93.2	93.2	93.5	93.5	94.1
	基層職員	44	21.0	92.0	91.7	92.3	91.7	91.8	93.4	93.4	92.7	93.2	92.7	91.8	92.2	92.2	92.4	92.3
	業務、銷售	26	12.4	92.3	92.6	92.7	91.0	92.1	90.8	91.5	92.3	91.5	91.5	90.2	91.8	91.0	91.7	91.5
	技術人員	22	10.5	89.1	89.1	90.0	90.2	89.5	90.5	90.0	90.5	90.3	89.5	88.6	88.6	88.9	89.6	89.5
	司機、作業員	10	4.8	92.0	91.0	92.0	90.6	91.5	91.0	92.0	92.0	91.7	92.0	91.0	91.0	91.3	91.5	92.0
	農林漁牧業	4	1.9	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	95.0	93.3	95.0	92.5	92.5	93.3	93.0	92.5
	軍人	2	1.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	無(待)業	72	34.3	91.9	91.1	92.1	90.8	91.4	91.4	91.0	91.7	91.3	91.7	90.4	91.1	90.9	91.3	91.9
	其他	8	3.8	91.3	90.0	95.0	95.0	92.8	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.8	94.6	94.0	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 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(%)	環境綠美化	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		701	100.0	92.3	91.9	92.3	92.0	92.1	92.4	92.3	92.9	92.6	92.3	91.3	91.6	91.8	92.2	92.2
性別	男性	319	45.5	92.1	91.8	92.2	91.9	92.0	92.3	92.3	92.8	92.5	92.4	90.9	91.6	91.7	92.1	92.2
	女性	382	54.5	92.5	92.0	92.4	92.0	92.2	92.5	92.3	93.1	92.6	92.2	91.6	91.7	91.9	92.2	92.2
年齡	20 歲以下	20	2.9	92.0	92.9	92.2	92.1	92.5	91.5	91.0	92.0	91.5	92.0	91.0	91.3	91.4	91.7	92.5
	20~29 歲	203	29.0	92.8	92.4	92.7	92.7	92.7	92.6	92.7	93.1	92.8	92.6	91.7	92.0	92.2	92.6	92.8
	30~39 歲	192	27.4	92.4	91.6	92.1	92.2	92.1	92.6	92.2	93.1	92.6	92.2	91.1	91.5	91.6	92.1	92.1
	40~49 歲	127	18.1	91.6	91.7	92.2	91.1	91.7	91.9	92.2	92.8	92.3	91.9	91.6	91.9	91.8	91.9	91.8
	50~59 歲	100	14.3	92.2	92.1	91.8	91.0	91.7	93.1	92.7	93.0	92.9	92.5	91.3	91.6	91.8	92.1	92.4
	60 歲以上	59	8.4	92.1	91.6	92.3	92.4	92.1	91.4	91.8	92.1	91.8	92.1	90.1	90.3	90.9	91.6	91.4
教育程度	國小及以下	40	5.7	91.8	91.8	92.3	91.6	91.8	91.8	91.3	91.8	91.6	93.0	91.0	92.5	92.2	91.9	92.3
	國(初)中	57	8.1	91.8	91.3	90.8	91.7	91.4	92.2	91.3	91.5	91.7	91.0	90.8	92.0	91.3	91.4	92.1
	高中(職)	294	41.9	92.3	91.6	91.7	92.1	91.9	92.3	92.2	92.6	92.3	91.9	90.7	91.4	91.3	91.9	92.0
	專科	69	9.8	92.0	91.7	93.1	92.1	92.2	92.2	92.5	93.6	92.8	91.8	91.7	91.1	91.5	92.2	91.1
	大學及以上	241	34.4	92.6	92.7	93.1	91.9	92.6	92.8	92.9	93.7	93.1	93.2	92.1	91.9	92.5	92.7	92.8
職業	公司負責人	39	5.6	91.4	91.7	92.4	90.8	91.6	91.2	92.2	92.4	91.9	91.7	89.6	90.0	90.5	91.3	91.7
	企業主管	18	2.6	90.0	91.7	92.2	91.7	91.4	92.2	91.1	92.2	91.9	93.3	90.6	91.7	91.9	91.7	91.7
	專業人士	65	9.3	91.9	91.4	92.0	91.3	91.7	91.9	92.5	92.7	92.4	91.8	91.3	91.6	91.6	91.9	91.9
	基層職員	150	21.4	92.8	92.4	92.9	91.6	92.5	92.7	92.6	93.2	92.8	92.6	91.7	91.6	92.1	92.5	92.4
	業務、銷售	84	12.0	92.9	92.6	93.0	93.4	92.9	93.2	92.9	94.2	93.4	92.9	92.0	92.3	92.4	92.9	93.1
	技術人員	53	7.6	91.4	92.1	91.4	91.9	91.7	92.0	92.7	93.1	92.6	91.8	91.2	92.3	91.8	92.0	92.4
	司機、作業員	52	7.4	92.3	91.7	91.3	92.6	92.0	92.5	92.7	92.9	92.7	92.1	91.5	91.7	91.8	92.1	92.7
	農林漁牧業	43	6.1	92.2	91.3	91.3	90.8	91.4	91.3	90.8	91.5	91.2	91.5	90.3	90.3	90.7	91.1	90.8
	軍人	14	2.0	90.7	89.3	93.6	93.6	91.8	92.9	90.7	93.6	92.4	93.6	91.4	92.9	92.6	92.2	89.3
	無(待)業	172	24.5	92.4	91.9	92.1	92.2	92.1	92.6	92.2	92.6	92.4	92.3	91.2	91.6	91.7	92.1	92.4
	其他	11	1.6	94.1	93.2	94.1	92.3	93.4	93.2	93.2	93.2	93.2	93.2	93.2	93.2	93.2	93.3	93.2

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

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(%)	環境綠美化	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		1186	100.0	90.8	89.9	90.7	90.3	90.3	91.2	91.1	90.9	91.0	91.2	90.0	90.4	90.5	90.5	91.1
性別	男性	584	49.2	90.9	90.0	90.8	90.4	90.4	90.9	90.9	90.4	90.5	90.9	89.9	90.2	90.3	90.3	90.9
	女性	602	50.8	90.8	89.8	90.6	90.3	90.3	91.5	91.3	91.4	91.4	91.5	90.2	90.5	90.7	90.8	91.2
年齡*	20 歲以下	125	10.5	89.5	87.1	89.1	88.4	88.5	89.9	89.8	89.5	89.7	89.2	88.7	89.3	89.0	89.1	89.3
	20~29 歲	210	17.7	89.2	88.9	89.9	89.1	89.2	90.4	89.7	89.7	89.9	90.2	88.9	89.5	89.6	89.4	89.8
	30~39 歲	279	23.5	89.9	89.4	90.0	89.3	89.5	90.8	90.7	90.2	90.1	90.6	89.3	89.5	89.7	89.7	90.4
	40~49 歲	268	22.6	90.8	89.9	90.1	90.2	90.2	90.5	91.2	91.1	90.9	91.2	90.0	89.9	90.4	90.5	91.2
	50~59 歲	201	16.9	92.9	91.9	92.8	92.5	92.5	93.3	92.6	92.8	92.9	93.1	91.9	92.4	92.4	92.6	93.1
	60 歲以上	103	8.7	93.9	91.6	93.2	93.0	92.8	93.3	93.1	92.7	93.0	93.1	91.7	92.6	92.4	92.8	93.1
教育程度*	國小及以下	25	2.1	91.0	87.8	90.5	89.7	89.9	88.9	90.0	87.9	89.1	90.0	89.0	87.9	89.4	89.5	92.2
	國(初)中	40	3.4	92.4	87.4	91.5	91.5	91.0	90.1	90.5	91.2	90.7	91.6	88.8	89.6	90.0	90.6	91.6
	高中(職)	286	24.1	90.1	88.6	89.3	88.9	89.3	90.5	90.6	90.4	90.5	90.4	89.1	89.8	89.8	89.8	90.3
	專科	175	14.8	91.1	88.8	90.8	90.0	90.0	91.0	90.7	89.4	89.7	89.7	90.0	89.7	89.7	89.8	90.4
	大學及以上	660	55.6	91.0	91.0	91.2	90.9	90.9	91.8	91.5	91.7	91.7	92.0	90.6	90.9	91.1	91.1	91.6
職業*	公司負責人	45	3.8	91.6	89.7	90.1	89.3	90.2	92.1	91.1	91.0	91.4	91.1	89.1	90.3	90.0	90.5	89.7
	企業主管	61	5.1	91.5	89.1	90.1	90.8	90.2	91.6	91.2	89.9	91.0	91.5	89.8	90.0	90.5	90.6	90.6
	專業人士	69	5.8	90.8	89.6	90.6	90.4	90.4	90.7	91.3	89.8	90.3	91.7	88.9	89.5	89.8	90.2	91.6
	基層職員	343	28.9	91.5	91.5	91.6	91.2	91.4	92.0	92.1	92.4	92.1	92.3	90.8	91.3	91.4	91.7	92.0
	業務、銷售	138	11.6	90.9	90.9	90.5	90.7	90.4	90.9	90.9	89.3	89.6	90.4	90.3	89.5	90.1	89.8	90.2
	技術人員	78	6.6	89.5	88.4	88.5	88.9	89.0	90.4	89.9	90.4	90.2	90.0	89.8	90.6	90.1	89.7	90.1
	司機、作業員	69	5.8	87.1	87.2	88.2	86.9	87.3	87.3	86.7	89.8	88.0	88.2	87.0	87.8	87.7	87.3	88.7
	農林漁牧業	39	3.3	86.9	84.7	87.9	85.4	86.4	89.7	90.7	87.9	89.5	88.8	88.1	87.8	88.2	87.9	87.4
	軍人	24	2.0	89.6	87.7	89.6	90.4	89.4	88.2	89.6	89.3	89.3	89.3	88.9	89.5	89.5	89.4	92.0
	無(待)業	302	25.5	91.5	89.5	91.3	90.8	90.7	91.8	91.3	91.2	91.4	91.4	90.5	90.9	90.9	91.0	91.7
	其他	18	1.5	93.3	91.9	91.7	91.3	91.9	91.1	92.8	93.3	92.4	92.8	89.4	91.3	91.2	91.8	93.9

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 3-17 【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(%)	環境綠美化	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	89.8	89.8	90.5	88.5	89.7	91.1	91.8	90.5	91.1	89.8	88.2	88.5	88.9	89.9	90.8
性別	男性	10	32.3	90.0	91.0	92.0	91.0	91.0	91.0	91.0	92.0	91.3	92.0	91.0	91.0	91.3	91.2	92.0
	女性	21	67.7	89.8	89.3	89.8	87.4	89.0	91.2	92.1	89.8	91.0	88.8	86.9	87.4	87.7	89.2	90.2
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	3	9.7	95.0	91.7	95.0	91.7	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	91.7	92.8	93.7	95.0
	30~39 歲	7	22.6	87.9	87.9	89.3	87.9	88.2	90.7	90.7	90.7	90.7	87.9	86.4	89.3	87.9	88.9	90.7
	40~49 歲	7	22.6	87.9	87.9	87.9	86.4	87.5	89.3	90.7	87.9	89.3	89.3	87.9	86.4	87.9	88.1	87.9
	50~59 歲	10	32.3	92.0	92.0	92.0	90.0	91.5	91.0	92.0	91.0	91.3	90.0	90.0	90.0	90.0	91.0	92.0
	60 歲以上	4	12.9	87.5	90.0	90.0	87.5	88.8	92.5	92.5	90.0	91.7	90.0	85.0	85.0	86.7	89.0	90.0
教育程度	國小及以下	2	6.5	85.0	95.0	95.0	90.0	91.3	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	92.0	90.0
	國(初)中	3	9.7	88.3	85.0	85.0	85.0	85.8	91.7	91.7	88.3	90.6	88.3	81.7	81.7	83.9	86.7	88.3
	高中(職)	4	12.9	90.0	90.0	90.0	87.5	89.4	87.5	92.5	87.5	89.2	87.5	90.0	87.5	88.3	89.0	90.0
	專科	9	29.0	89.4	89.4	90.6	89.4	89.7	91.7	91.7	90.6	91.3	90.6	88.3	88.3	89.1	90.0	91.7
	大學及以上	13	41.9	91.2	90.4	91.2	88.8	90.4	91.2	91.2	91.2	91.2	90.4	88.8	90.4	89.9	90.5	91.2
職業	公司負責人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	企業主管	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	2	6.5	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	90.0	95.0	90.0	91.7	90.0	90.0	90.0	90.0	91.5	95.0
	基層職員	16	51.6	90.0	89.4	89.4	88.8	89.4	90.6	90.6	89.4	90.2	88.8	88.1	88.8	88.5	89.4	90.6
	業務、銷售	2	6.5	95.0	85.0	90.0	85.0	88.8	90.0	95.0	90.0	91.7	95.0	90.0	85.0	90.0	90.0	90.0
	技術人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	司機、作業員	1	3.2	75.0	85.0	85.0	85.0	82.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	84.0	85.0
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	3	9.7	91.7	91.7	95.0	91.7	92.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	91.7	92.8	93.3	95.0
	無(待)業	6	19.4	88.3	91.7	91.7	90.0	90.4	93.3	93.3	93.3	93.3	90.0	86.7	88.3	88.3	90.7	90.0
	其他	1	3.2	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	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。

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(%)	環境綠美化	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		315	100.0	90.1	89.4	90.9	90.4	90.2	90.5	90.5	90.9	90.6	90.8	90.2	90.1	90.3	90.4	91.6
性別	男性	123	39.0	90.6	89.2	91.1	90.8	90.5	90.8	90.7	91.0	90.9	90.7	91.3	90.4	90.8	90.7	92.6
	女性	192	61.0	89.7	89.5	90.8	90.2	90.1	90.3	90.3	90.9	90.5	90.8	89.5	89.8	90.0	90.2	91.0
年齡*	20 歲以下	34	10.8	90.5	91.8	91.6	91.1	91.4	91.1	92.3	92.3	91.9	92.3	92.0	92.6	92.3	91.8	91.7
	20~29 歲	68	21.6	89.7	89.7	91.0	90.1	90.2	90.6	90.7	91.0	90.8	91.0	90.1	89.9	90.3	90.4	91.2
	30~39 歲	52	16.5	88.7	89.1	90.5	90.0	89.6	89.2	90.2	89.9	89.8	89.3	88.5	87.9	88.5	89.3	90.4
	40~49 歲	70	22.2	89.4	89.1	90.7	90.8	90.0	90.7	89.9	90.6	90.4	90.6	89.6	90.1	90.1	90.1	91.9
	50~59 歲	50	15.9	90.4	89.1	90.3	90.6	90.1	90.4	90.2	90.6	90.4	90.4	90.8	89.8	90.4	90.3	91.2
	60 歲以上	41	13.0	92.8	88.3	92.0	90.1	90.8	91.1	90.5	91.8	91.2	91.7	91.1	91.4	91.4	91.1	94.0
教育程度*	國小及以下	8	2.5	91.3	88.8	91.3	91.3	90.6	88.8	90.0	91.3	90.0	92.5	90.0	90.7	91.3	90.6	93.8
	國(初)中	24	7.6	90.8	88.9	89.6	91.2	90.1	88.8	91.7	92.5	91.0	89.2	91.3	89.8	90.1	90.4	93.3
	高中(職)	83	26.3	90.3	88.9	90.8	89.4	89.9	90.7	89.9	90.1	90.2	90.8	89.5	89.5	89.9	90.0	91.3
	專科	24	7.6	92.5	91.1	90.8	90.5	91.3	90.8	92.1	92.1	91.7	92.9	91.7	92.0	92.2	91.7	92.9
	大學及以上	176	55.9	89.5	89.5	91.2	90.8	90.3	90.7	90.4	90.9	90.7	90.6	90.1	90.1	90.3	90.4	91.3
職業	公司負責人	15	4.8	91.7	89.7	93.7	91.7	91.5	93.0	90.3	91.0	91.4	92.3	90.3	91.2	91.4	91.4	92.3
	企業主管	13	4.1	91.2	88.3	91.2	90.0	90.4	91.9	88.1	90.8	90.1	91.9	88.8	92.3	90.6	90.4	93.5
	專業人士	40	12.7	90.0	89.9	88.7	90.1	89.9	90.3	91.3	91.0	90.8	91.0	90.3	90.8	90.8	90.4	92.5
	基層職員	51	16.2	88.9	89.9	90.9	89.4	89.8	89.7	90.5	91.5	90.6	90.7	88.5	88.0	89.1	89.8	90.3
	業務、銷售	40	12.7	89.8	89.4	90.8	90.4	90.0	90.5	90.0	90.1	90.3	89.8	89.8	88.3	89.4	89.8	90.3
	技術人員	17	5.4	89.7	90.0	90.6	93.1	90.9	92.6	90.3	88.5	90.5	88.5	90.3	89.7	89.5	90.3	91.5
	司機、作業員	12	3.8	90.8	88.3	88.6	90.8	89.7	90.8	91.4	89.2	90.6	88.6	90.0	90.8	90.0	90.0	93.3
	農林漁牧業	7	2.2	86.4	86.4	90.7	93.6	89.3	86.4	89.3	92.1	89.3	88.3	87.9	86.4	87.6	88.8	89.3
	軍人	6	1.9	90.0	90.0	91.7	88.3	90.0	90.0	93.3	91.7	91.7	90.0	93.3	95.0	92.8	91.3	93.3
	無(待)業	111	35.2	90.5	89.1	91.5	90.4	90.5	90.2	90.5	91.2	90.6	91.4	91.1	91.0	91.2	90.7	92.0
	其他	3	1.0	91.7	91.7	95.0	90.0	91.9	95.0	91.7	95.0	93.9	91.7	91.7	85.0	89.4	91.7	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。

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(%)	環境綠美化	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		80	100.0	90.0	90.1	91.4	87.9	89.7	91.6	91.5	91.8	91.6	91.3	90.3	90.6	90.7	90.6	90.0
性別	男性	32	40.0	90.9	90.3	91.3	87.9	90.0	91.9	91.6	91.9	91.8	92.2	90.6	90.9	91.3	90.9	89.7
	女性	48	60.0	89.3	89.9	91.5	87.9	89.5	91.5	91.5	91.7	91.5	90.6	90.0	90.4	90.3	90.4	90.2
年齡	20 歲以下	4	5.0	92.5	95.0	90.0	90.0	91.9	95.0	92.5	95.0	94.2	92.5	90.0	90.0	90.8	92.3	92.5
	20~29 歲	7	8.8	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	95.0
	30~39 歲	17	21.3	86.8	89.0	89.7	87.3	87.7	90.3	90.9	90.9	90.7	90.3	89.7	90.3	90.1	89.4	89.1
	40~49 歲	27	33.8	90.6	89.2	90.9	89.1	89.7	91.7	91.7	91.7	91.7	90.9	90.2	90.2	90.4	90.5	89.8
	50~59 歲	18	22.5	89.4	88.3	92.2	84.1	88.8	90.6	90.6	90.6	90.6	90.6	89.4	90.6	90.2	89.7	88.9
	60 歲以上	7	8.8	90.7	92.1	92.1	83.3	90.0	92.1	90.7	92.1	91.7	92.1	89.3	89.3	90.2	90.6	89.3
教育程度	國小及以下	2	2.5	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	92.5	90.0
	國(初)中	10	12.5	91.0	91.0	93.0	85.0	90.7	92.0	93.0	93.0	92.7	93.0	91.0	93.0	92.3	91.8	89.0
	高中(職)	21	26.3	89.8	89.3	91.2	86.9	89.2	91.2	90.2	91.2	90.9	90.7	88.8	89.3	89.6	89.8	88.8
	專科	12	15.0	90.5	90.5	90.0	91.3	89.8	90.8	90.8	90.8	90.8	90.0	90.0	90.0	90.0	90.2	90.0
	大學及以上	35	43.8	89.4	89.8	91.3	88.3	89.5	91.9	91.9	91.9	91.9	91.6	91.0	91.0	91.2	90.7	91.0
職業	公司負責人	4	5.0	90.0	88.3	90.0	91.7	89.2	92.5	92.5	92.5	92.5	90.0	90.0	90.0	90.0	90.6	87.5
	企業主管	2	2.5	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
	專業人士	4	5.0	95.0	95.0	95.0	92.5	94.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.8	95.0
	基層職員	21	26.3	89.0	90.5	90.7	89.7	89.5	91.7	91.7	91.7	91.7	91.2	90.7	91.2	91.0	90.7	90.2
	業務、銷售	10	12.5	89.0	88.0	92.0	88.8	89.3	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	90.3	91.0
	技術人員	5	6.3	89.0	85.0	89.0	75.0	85.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	89.0	89.0	89.7	88.2	87.0
	司機、作業員	2	2.5	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	90.0
	農林漁牧業	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
	軍人	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	95.0
	無(待)業	27	33.8	90.2	90.2	92.0	85.5	89.7	91.3	91.3	91.7	91.4	91.3	89.1	89.8	90.1	90.3	89.4
	其他	2	2.5	85.0	90.0	85.0	90.0	87.5	90.0	85.0	90.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0	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。

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(%)	環境綠美化	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		105	100.0	90.6	89.9	90.3	89.1	90.3	92.2	93.4	93.4	93.0	93.1	91.2	89.8	91.4	91.5	92.6
性別	男性	52	49.5	91.3	90.3	90.3	89.2	90.8	92.3	93.2	93.5	93.0	93.2	91.2	89.8	91.5	91.6	93.1
	女性	53	50.5	90.0	89.3	90.2	89.0	89.9	92.1	93.6	93.4	93.0	92.9	91.2	89.9	91.4	91.4	92.2
年齡	20 歲以下	2	1.9	85.0	90.0	85.0	90.0	87.5	85.0	90.0	90.0	88.3	90.0	85.0	85.0	86.7	87.5	90.0
	20~29 歲	17	16.2	91.4	89.5	88.1	92.1	89.8	92.6	94.4	95.0	94.0	92.1	92.1	90.0	91.5	91.9	92.1
	30~39 歲	25	23.8	89.6	88.5	88.0	88.6	89.0	92.6	93.4	94.1	93.3	93.8	90.6	89.7	91.7	91.1	92.2
	40~49 歲	30	28.6	89.8	90.2	92.2	89.2	90.7	91.3	93.0	91.9	92.2	93.0	90.7	89.1	91.1	91.3	92.7
	50~59 歲	22	21.0	92.5	89.2	91.0	86.7	91.0	92.5	93.0	93.4	92.9	93.0	91.4	90.7	91.4	91.5	92.7
	60 歲以上	9	8.6	91.7	95.0	92.8	92.5	92.4	93.9	95.0	95.0	94.6	93.9	93.9	91.3	93.1	93.4	95.0
教育程度	國小及以下	3	2.9	95.0	95.0	91.7	91.7	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	95.0	91.7	92.8	93.3	95.0
	國(初)中	9	8.6	91.7	87.5	90.0	75.0	89.8	91.7	92.8	93.6	92.6	95.0	93.9	92.5	93.9	92.1	93.9
	高中(職)	24	22.9	88.9	91.9	91.1	90.0	90.5	91.8	92.7	91.3	92.0	93.2	90.4	88.6	90.6	90.9	92.1
	專科	19	18.1	90.3	88.3	91.7	87.5	90.1	91.3	93.9	94.4	93.2	93.4	91.8	91.3	92.2	91.7	92.9
	大學及以上	50	47.6	91.1	89.5	89.3	90.4	90.2	92.6	93.6	93.9	93.4	92.6	90.6	89.1	91.0	91.5	92.4
職業	公司負責人	2	1.9	65.0	65.0	85.0	65.0	81.3	85.0	95.0	95.0	91.7	95.0	90.0	95.0	92.5	87.2	85.0
	企業主管	13	12.4	91.9	90.0	90.0	90.6	90.8	91.9	92.7	94.2	92.9	93.5	90.4	88.8	90.9	91.5	92.7
	專業人士	6	5.7	93.0	93.0	93.3	92.5	92.9	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	92.6	91.7
	基層職員	20	19.0	91.5	90.7	89.0	89.2	89.8	93.0	94.0	93.9	93.5	93.5	91.0	91.3	91.9	91.7	93.0
	業務、銷售	18	17.1	90.0	89.5	91.5	90.0	90.3	92.1	92.6	93.0	92.6	93.2	88.9	86.9	89.6	90.8	91.1
	技術人員	10	9.5	90.0	87.0	91.7	87.0	90.8	91.0	92.0	91.3	91.5	93.0	91.0	90.6	91.7	91.3	92.0
	司機、作業員	2	1.9	95.0	-	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0
	農林漁牧業	10	9.5	91.0	89.3	90.6	91.7	91.2	90.0	93.0	92.8	91.8	93.0	95.0	93.0	93.7	92.2	95.0
	軍人	1	1.0	85.0	-	95.0	-	90.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	-	95.0	93.6	85.0
	無(待)業	14	13.3	89.2	89.4	87.3	86.4	88.1	92.1	93.5	92.3	92.9	92.1	91.4	88.3	90.8	90.7	92.9
	其他	9	8.6	91.7	95.0	91.7	95.0	92.4	93.9	95.0	95.0	94.6	93.9	93.9	91.7	93.7	93.6	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 I -1 環境綠美化滿意度【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		299	3.3	104	1.2	207	2.3	3198	35.5	5206	57.8	9014	100.0
性別	男性	121	3.1	54	1.4	95	2.4	1341	34.0	2335	59.2	3946	100.0
	女性	178	3.5	50	1.0	112	2.2	1857	36.6	2871	56.6	5068	100.0
年齡	20 歲以下	31	6.5	14	2.9	6	1.3	170	35.4	259	54.0	480	100.0
	20~29 歲	87	4.4	26	1.3	56	2.8	675	34.3	1125	57.1	1969	100.0
	30~39 歲	105	4.3	27	1.1	62	2.5	917	37.6	1327	54.4	2438	100.0
	40~49 歲	42	2.1	15	0.8	52	2.6	788	40.0	1073	54.5	1970	100.0
	50~59 歲	20	1.4	18	1.3	22	1.5	453	31.9	907	63.9	1420	100.0
	60 歲以上	14	1.9	4	0.5	9	1.2	195	26.5	515	69.9	737	100.0
教育程度	國小及以下	3	1.8	2	1.2	3	1.8	45	26.5	117	68.8	170	100.0
	國(初)中	10	2.2	7	1.5	22	4.8	158	34.3	264	57.3	461	100.0
	高中(職)	41	1.6	29	1.1	54	2.1	998	39.2	1423	55.9	2545	100.0
	專科	42	2.8	11	0.7	50	3.3	583	38.8	816	54.3	1502	100.0
	國小及以下	203	4.7	55	1.3	78	1.8	1414	32.6	2586	59.6	4336	100.0
職業	公司負責人	10	2.1	8	1.7	9	1.9	141	30.2	299	64.0	467	100.0
	企業主管	14	3.0	10	2.1	15	3.2	165	35.0	267	56.7	471	100.0
	專業人士	8	1.2	10	1.4	42	6.1	260	37.6	372	53.8	692	100.0
	基層職員	118	5.0	30	1.3	46	2.0	784	33.5	1365	58.3	2343	100.0
	業務、銷售	35	2.9	13	1.1	22	1.8	423	35.3	704	58.8	1197	100.0
	技術人員	17	3.0	2	0.4	17	3.0	236	41.5	297	52.2	569	100.0
	司機、作業員	4	0.9	4	0.9	11	2.4	187	40.4	257	55.5	463	100.0
	農林漁牧業	7	3.1	0	0.0	8	3.5	106	46.3	109	47.2	229	100.0
	軍人	1	1.0	0	0.0	4	3.8	39	37.1	61	58.1	105	100.0
	無(待)業	78	3.5	22	1.0	29	1.3	782	35.1	1319	59.1	2230	100.0
	其他	7	2.8	5	2.0	4	1.6	75	30.2	157	63.3	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	133	10.6	26	2.1	59	4.7	364	29.1	669	53.5	1251	100.0
	基隆郵局	2	0.7	7	2.3	0	0.0	81	26.9	211	70.1	301	100.0
	板橋郵局	10	1.3	10	1.3	33	4.1	404	50.6	341	42.7	798	100.0
	三重郵局	3	0.5	5	0.9	5	.9	152	26.5	408	71.2	573	100.0
	宜蘭郵局	7	4.1	4	2.4	8	4.7	79	46.5	72	42.4	170	100.0
	新竹郵局	8	2.1	3	0.8	15	3.9	163	42.7	193	50.5	382	100.0
	桃園郵局	20	2.5	5	0.6	9	1.1	399	50.4	359	45.3	792	100.0
	苗栗郵局	4	2.0	2	1.0	0	0.0	69	34.3	126	62.7	201	100.0
	臺中郵局	23	2.5	10	1.1	6	.7	300	33.2	564	62.5	903	100.0
	彰化郵局	1	0.2	4	0.9	2	.5	138	32.0	286	66.4	431	100.0
	南投郵局	9	3.2	7	2.5	42	14.8	143	50.4	83	29.2	284	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	1	.3	48	16.0	251	83.7	300	100.0
	雲林郵局	3	1.4	2	1.0	0	0.0	60	28.6	145	69.0	210	100.0
	臺南郵局	3	0.4	2	0.3	4	.6	175	25.0	517	73.8	701	100.0
	高雄郵局	61	5.1	13	1.1	10	.8	409	34.5	693	58.4	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	1	3.2	14	45.2	16	51.6	31	100.0
	屏東郵局	1	0.3	2	0.6	1	.3	147	46.7	164	52.1	315	100.0
	臺東郵局	2	2.5	1	1.3	9	11.3	18	22.5	50	62.5	80	100.0
	花蓮郵局	9	8.6	1	1.0	2	1.9	35	33.3	58	55.2	105	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		840	9.3	75	0.8	192	2.1	3125	34.7	4782	53.1	9014	100.0
性別	男性	335	8.5	41	1.0	85	2.2	1352	34.3	2133	54.1	3946	100.0
	女性	505	10.0	34	0.7	107	2.1	1773	35.0	2649	52.3	5068	100.0
年齡	20 歲以下	63	13.1	12	2.5	17	3.5	148	30.8	240	50.0	480	100.0
	20~29 歲	246	12.5	18	0.9	57	2.9	629	31.9	1019	51.8	1969	100.0
	30~39 歲	247	10.1	15	0.6	43	1.8	892	36.6	1241	50.9	2438	100.0
	40~49 歲	164	8.3	13	0.7	46	2.3	734	37.3	1013	51.4	1970	100.0
	50~59 歲	75	5.3	12	0.8	26	1.8	482	33.9	825	58.1	1420	100.0
	60 歲以上	45	6.1	5	0.7	3	0.4	240	32.6	444	60.2	737	100.0
教育程度	國小及以下	6	3.5	3	1.8	0	0.0	54	31.8	107	62.9	170	100.0
	國(初)中	31	6.7	6	1.3	12	2.6	184	39.9	228	49.5	461	100.0
	高中(職)	147	5.8	16	0.6	58	2.3	988	38.8	1336	52.5	2545	100.0
	專科	124	8.3	10	0.7	53	3.5	542	36.1	773	51.5	1502	100.0
	大學及以上	532	12.3	40	0.9	69	1.6	1357	31.3	2338	53.9	4336	100.0
職業	公司負責人	43	9.2	8	1.7	9	1.9	144	30.8	263	56.3	467	100.0
	企業主管	41	8.7	5	1.1	14	3.0	160	34.0	251	53.3	471	100.0
	專業人士	54	7.8	4	0.6	21	3.0	261	37.7	352	50.9	692	100.0
	基層職員	253	10.8	18	0.8	44	1.9	740	31.6	1288	55.0	2343	100.0
	業務、銷售	111	9.3	12	1.0	21	1.8	408	34.1	645	53.9	1197	100.0
	技術人員	39	6.9	2	0.4	10	1.8	240	42.2	278	48.9	569	100.0
	司機、作業員	28	6.0	2	0.4	18	3.9	159	34.3	256	55.3	463	100.0
	農林漁牧業	14	6.1	0	0.0	14	6.1	93	40.6	109	47.2	229	100.0
	軍人	10	9.5	2	1.9	1	1.0	43	41.0	49	46.7	105	100.0
	無(待)業	218	9.8	18	0.8	34	1.5	807	36.2	1153	51.7	2230	100.0
	其他	29	11.7	4	1.6	6	2.4	70	28.2	139	56.0	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	227	18.1	13	1.0	23	1.8	354	28.3	634	50.7	1251	100.0
	基隆郵局	11	3.7	6	2.0	1	0.3	75	24.9	208	69.1	301	100.0
	板橋郵局	63	7.9	8	1.0	29	3.6	360	45.1	338	42.4	798	100.0
	三重郵局	27	4.7	3	0.5	7	1.2	132	23.0	404	70.5	573	100.0
	宜蘭郵局	34	20.0	3	1.8	10	5.9	68	40.0	55	32.4	170	100.0
	新竹郵局	28	7.3	2	0.5	12	3.1	172	45.0	168	44.0	382	100.0
	桃園郵局	77	9.7	7	0.9	4	0.5	380	48.0	324	40.9	792	100.0
	苗栗郵局	29	14.4	2	1.0	0	0.0	69	34.3	101	50.2	201	100.0
	臺中郵局	88	9.7	9	1.0	9	1.0	278	30.8	519	57.5	903	100.0
	彰化郵局	3	.7	1	0.2	4	0.9	134	31.1	289	67.1	431	100.0
	南投郵局	22	7.7	4	1.4	31	10.9	136	47.9	91	32.0	284	100.0
	嘉義郵局	4	1.3	0	0.0	0	0.0	69	23.0	227	75.7	300	100.0
	雲林郵局	6	2.9	2	1.0	0	0.0	69	32.9	133	63.3	210	100.0
	臺南郵局	20	2.9	1	0.1	2	0.3	202	28.8	476	67.9	701	100.0
	高雄郵局	148	12.5	11	0.9	47	4.0	403	34.0	577	48.7	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	51.6	15	48.4	31	100.0
	屏東郵局	13	4.1	2	0.6	0	0.0	164	52.1	136	43.2	315	100.0
	臺東郵局	3	3.8	0	0.0	10	12.5	18	22.5	49	61.3	80	100.0
	花蓮郵局	37	35.2	1	1.0	3	2.9	26	24.8	38	36.2	105	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		300	3.3	66	0.7	151	1.7	3026	33.6	5471	60.7	9014	100.0
性別	男性	139	3.5	38	1.0	60	1.5	1303	33.0	2406	61.0	3946	100.0
	女性	161	3.2	28	0.6	91	1.8	1723	34.0	3065	60.5	5068	100.0
年齡	20 歲以下	33	6.9	11	2.3	6	1.3	168	35.0	262	54.6	480	100.0
	20~29 歲	74	3.8	19	1.0	41	2.1	647	32.9	1188	60.3	1969	100.0
	30~39 歲	99	4.1	20	0.8	50	2.1	825	33.8	1444	59.2	2438	100.0
	40~49 歲	43	2.2	5	0.3	33	1.7	732	37.2	1157	58.7	1970	100.0
	50~59 歲	34	2.4	10	0.7	13	0.9	443	31.2	920	64.8	1420	100.0
	60 歲以上	17	2.3	1	0.1	8	1.1	211	28.6	500	67.8	737	100.0
教育程度	國小及以下	6	3.5	2	1.2	3	1.8	46	27.1	113	66.5	170	100.0
	國(初)中	14	3.0	8	1.7	8	1.7	171	37.1	260	56.4	461	100.0
	高中(職)	68	2.7	16	0.6	36	1.4	940	36.9	1485	58.3	2545	100.0
	專科	40	2.7	7	0.5	23	1.5	541	36.0	891	59.3	1502	100.0
	大學及以上	172	4.0	33	0.8	81	1.9	1328	30.6	2722	62.8	4336	100.0
職業	公司負責人	7	1.5	6	1.3	7	1.5	149	31.9	298	63.8	467	100.0
	企業主管	10	2.1	3	0.6	10	2.1	168	35.7	280	59.4	471	100.0
	專業人士	14	2.0	7	1.0	19	2.7	231	33.4	421	60.8	692	100.0
	基層職員	93	4.0	16	0.7	42	1.8	743	31.7	1449	61.8	2343	100.0
	業務、銷售	43	3.6	10	0.8	25	2.1	379	31.7	740	61.8	1197	100.0
	技術人員	20	3.5	1	0.2	9	1.6	209	36.7	330	58.0	569	100.0
	司機、作業員	26	5.6	3	0.6	7	1.5	167	36.1	260	56.2	463	100.0
	農林漁牧業	7	3.1	0	0.0	2	0.9	106	46.3	114	49.8	229	100.0
	軍人	2	1.9	0	0.0	1	1.0	39	37.1	63	60.0	105	100.0
	無(待)業	75	3.4	14	0.6	26	1.2	761	34.1	1354	60.7	2230	100.0
	其他	3	1.2	6	2.4	3	1.2	74	29.8	162	65.3	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	94	7.5	17	1.4	25	2.0	364	29.1	751	60.0	1251	100.0
	基隆郵局	1	0.3	5	1.7	0	0.0	76	25.2	219	72.8	301	100.0
	板橋郵局	15	1.9	5	0.6	21	2.6	359	45.0	398	49.9	798	100.0
	三重郵局	4	0.7	4	0.7	8	1.4	155	27.1	402	70.2	573	100.0
	宜蘭郵局	7	4.1	2	1.2	14	8.2	78	45.9	69	40.6	170	100.0
	新竹郵局	3	0.8	2	0.5	7	1.8	144	37.7	226	59.2	382	100.0
	桃園郵局	25	3.2	4	0.5	21	2.7	355	44.8	387	48.9	792	100.0
	苗栗郵局	2	1.0	2	1.0	2	1.0	69	34.3	126	62.7	201	100.0
	臺中郵局	21	2.3	6	0.7	7	0.8	288	31.9	581	64.3	903	100.0
	彰化郵局	2	0.5	0	0.0	2	0.5	112	26.0	315	73.1	431	100.0
	南投郵局	31	10.9	4	1.4	17	6.0	121	42.6	111	39.1	284	100.0
	嘉義郵局	1	0.3	0	0.0	0	0.0	59	19.7	240	80.0	300	100.0
	雲林郵局	1	0.5	1	0.5	0	0.0	56	26.7	152	72.4	210	100.0
	臺南郵局	3	0.4	1	0.1	2	0.3	183	26.1	512	73.0	701	100.0
	高雄郵局	78	6.6	12	1.0	21	1.8	402	33.9	673	56.7	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	45.2	17	54.8	31	100.0
	屏東郵局	6	1.9	1	0.3	1	0.3	121	38.4	186	59.0	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	36.3	51	63.8	80	100.0
	花蓮郵局	6	5.7	0	0.0	3	2.9	41	39.0	55	52.4	105	100.0

表Ⅰ-4 性別友善設施(男性女性廁所比率、無障礙設施、育嬰哺乳室等)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		1674	18.6	81	0.9	222	2.5	2609	28.9	4428	49.1	9014	100.0
性別	男性	574	14.5	41	1.0	95	2.4	1150	29.1	2086	52.9	3946	100.0
	女性	1100	21.7	40	0.8	127	2.5	1459	28.8	2342	46.2	5068	100.0
年齡	20 歲以下	88	18.3	9	1.9	6	1.3	152	31.7	225	46.9	480	100.0
	20~29 歲	421	21.4	17	0.9	47	2.4	555	28.2	929	47.2	1969	100.0
	30~39 歲	477	19.6	25	1.0	60	2.5	707	29.0	1169	47.9	2438	100.0
	40~49 歲	358	18.2	12	0.6	55	2.8	619	31.4	926	47.0	1970	100.0
	50~59 歲	210	14.8	15	1.1	41	2.9	390	27.5	764	53.8	1420	100.0
	60 歲以上	120	16.3	3	0.4	13	1.8	186	25.2	415	56.3	737	100.0
教育程度	國小及以下	23	13.5	2	1.2	1	0.6	41	24.1	103	60.6	170	100.0
	國(初)中	63	13.7	4	0.9	11	2.4	142	30.8	241	52.3	461	100.0
	高中(職)	342	13.4	21	0.8	58	2.3	836	32.8	1288	50.6	2545	100.0
	專科	239	15.9	9	0.6	52	3.5	491	32.7	711	47.3	1502	100.0
	大學及以上	1007	23.2	45	1.0	100	2.3	1099	25.3	2085	48.1	4336	100.0
職業	公司負責人	79	16.9	9	1.9	10	2.1	126	27.0	243	52.0	467	100.0
	企業主管	76	16.1	3	0.6	11	2.3	144	30.6	237	50.3	471	100.0
	專業人士	123	17.8	3	0.4	25	3.6	205	29.6	336	48.6	692	100.0
	基層職員	556	23.7	22	0.9	63	2.7	607	25.9	1095	46.7	2343	100.0
	業務、銷售	225	18.8	13	1.1	33	2.8	325	27.2	601	50.2	1197	100.0
	技術人員	66	11.6	2	0.4	15	2.6	186	32.7	300	52.7	569	100.0
	司機、作業員	66	14.3	4	0.9	3	0.6	154	33.3	236	51.0	463	100.0
	農林漁牧業	37	16.2	2	0.9	11	4.8	82	35.8	97	42.4	229	100.0
	軍人	7	6.7	0	0.0	1	1.0	39	37.1	58	55.2	105	100.0
	無(待)業	398	17.8	16	0.7	43	1.9	668	30.0	1105	49.6	2230	100.0
	其他	41	16.5	7	2.8	7	2.8	73	29.4	120	48.4	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	455	36.4	12	1.0	35	2.8	279	22.3	470	37.6	1251	100.0
	基隆郵局	30	10.0	3	1.0	3	1.0	72	23.9	193	64.1	301	100.0
	板橋郵局	137	17.2	10	1.3	29	3.6	298	37.3	324	40.6	798	100.0
	三重郵局	60	10.5	4	0.7	8	1.4	139	24.3	362	63.2	573	100.0
	宜蘭郵局	53	31.2	2	1.2	9	5.3	58	34.1	48	28.2	170	100.0
	新竹郵局	53	13.9	4	1.0	19	5.0	135	35.3	171	44.8	382	100.0
	桃園郵局	91	11.5	6	0.8	5	0.6	344	43.4	346	43.7	792	100.0
	苗栗郵局	75	37.3	4	2.0	6	3.0	46	22.9	70	34.8	201	100.0
	臺中郵局	199	22.0	6	0.7	14	1.6	234	25.9	450	49.8	903	100.0
	彰化郵局	3	0.7	1	0.2	1	0.2	123	28.5	303	70.3	431	100.0
	南投郵局	60	21.1	3	1.1	36	12.7	93	32.7	92	32.4	284	100.0
	嘉義郵局	52	17.3	0	0.0	2	0.7	39	13.0	207	69.0	300	100.0
	雲林郵局	21	10.0	2	1.0	0	0.0	62	29.5	125	59.5	210	100.0
	臺南郵局	59	8.4	5	0.7	10	1.4	159	22.7	468	66.8	701	100.0
	高雄郵局	218	18.4	9	0.8	31	2.6	365	30.8	563	47.5	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	64.5	11	35.5	31	100.0
	屏東郵局	36	11.4	1	0.3	1	0.3	122	38.7	155	49.2	315	100.0
	臺東郵局	18	22.5	7	8.8	8	10.0	7	8.8	40	50.0	80	100.0
	花蓮郵局	54	51.4	2	1.9	5	4.8	14	13.3	30	28.6	105	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		226	2.5	60	0.7	115	1.3	2752	30.5	5861	65.0	9014	100.0
性別	男性	116	2.9	32	0.8	59	1.5	1171	29.7	2568	65.1	3946	100.0
	女性	110	2.2	28	0.6	56	1.1	1581	31.2	3293	65.0	5068	100.0
年齡	20 歲以下	33	6.9	9	1.9	1	0.2	154	32.1	283	59.0	480	100.0
	20~29 歲	56	2.8	12	0.6	40	2.0	572	29.1	1289	65.5	1969	100.0
	30~39 歲	78	3.2	22	0.9	36	1.5	760	31.2	1542	63.2	2438	100.0
	40~49 歲	30	1.5	8	0.4	27	1.4	682	34.6	1223	62.1	1970	100.0
	50~59 歲	20	1.4	8	0.6	9	0.6	384	27.0	999	70.4	1420	100.0
	60 歲以上	9	1.2	1	0.1	2	0.3	200	27.1	525	71.2	737	100.0
教育程度	國小及以下	4	2.4	2	1.2	0	0.0	51	30.0	113	66.5	170	100.0
	國(初)中	15	3.3	4	0.9	17	3.7	153	33.2	272	59.0	461	100.0
	高中(職)	53	2.1	17	0.7	37	1.5	891	35.0	1547	60.8	2545	100.0
	專科	27	1.8	7	0.5	15	1.0	520	34.6	933	62.1	1502	100.0
	大學及以上	127	2.9	30	0.7	46	1.1	1137	26.2	2996	69.1	4336	100.0
職業	公司負責人	6	1.3	6	1.3	8	1.7	114	24.4	333	71.3	467	100.0
	企業主管	6	1.3	3	0.6	8	1.7	148	31.4	306	65.0	471	100.0
	專業人士	8	1.2	6	0.9	19	2.7	213	30.8	446	64.5	692	100.0
	基層職員	67	2.9	16	0.7	28	1.2	647	27.6	1585	67.6	2343	100.0
	業務、銷售	34	2.8	10	0.8	13	1.1	368	30.7	772	64.5	1197	100.0
	技術人員	12	2.1	0	0.0	8	1.4	201	35.3	348	61.2	569	100.0
	司機、作業員	19	4.1	3	0.6	14	3.0	155	33.5	272	58.7	463	100.0
	農林漁牧業	4	1.7	0	0.0	2	0.9	100	43.7	123	53.7	229	100.0
	軍人	3	2.9	0	0.0	8	7.6	27	25.7	67	63.8	105	100.0
	無(待)業	66	3.0	11	0.5	6	0.3	703	31.5	1444	64.8	2230	100.0
	其他	1	0.4	5	2.0	1	0.4	76	30.6	165	66.5	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	70	5.6	13	1.0	23	1.8	311	24.9	834	66.7	1251	100.0
	基隆郵局	0	0.0	4	1.3	0	0.0	88	29.2	209	69.4	301	100.0
	板橋郵局	14	1.8	4	0.5	13	1.6	319	40.0	448	56.1	798	100.0
	三重郵局	3	0.5	4	0.7	4	0.7	127	22.2	435	75.9	573	100.0
	宜蘭郵局	6	3.5	2	1.2	1	0.6	59	34.7	102	60.0	170	100.0
	新竹郵局	0	0.0	1	0.3	2	0.5	126	33.0	253	66.2	382	100.0
	桃園郵局	14	1.8	4	0.5	6	0.8	343	43.3	425	53.7	792	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	1	0.5	55	27.4	143	71.1	201	100.0
	臺中郵局	21	2.3	6	0.7	6	0.7	262	29.0	608	67.3	903	100.0
	彰化郵局	1	0.2	0	0.0	2	0.5	121	28.1	307	71.2	431	100.0
	南投郵局	24	8.5	7	2.5	36	12.7	110	38.7	107	37.7	284	100.0
	嘉義郵局	1	0.3	0	0.0	0	0.0	40	13.3	259	86.3	300	100.0
	雲林郵局	0	0.0	1	0.5	0	0.0	59	28.1	150	71.4	210	100.0
	臺南郵局	0	0.0	1	0.1	1	0.1	177	25.2	522	74.5	701	100.0
	高雄郵局	68	5.7	11	0.9	17	1.4	354	29.8	736	62.1	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	1	3.2	10	32.3	20	64.5	31	100.0
	屏東郵局	1	0.3	1	0.3	0	0.0	139	44.1	174	55.2	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	33.8	53	66.3	80	100.0
	花蓮郵局	2	1.9	0	0.0	2	1.9	25	23.8	76	72.4	105	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		53	30.3	81	46.3	41	23.4	175	100.0
性別	男性	28	30.8	46	50.5	17	18.7	91	100.0
	女性	25	29.8	35	41.7	24	28.6	84	100.0
年齡	20 歲以下	4	40.0	2	20.0	4	40.0	10	100.0
	20~29 歲	17	32.7	26	50.0	9	17.3	52	100.0
	30~39 歲	17	29.3	26	44.8	15	25.9	58	100.0
	40~49 歲	12	34.3	19	54.3	4	11.4	35	100.0
	50~59 歲	2	11.8	7	41.2	8	47.1	17	100.0
	60 歲以上	1	33.3	1	33.3	1	33.3	3	100.0
教育程度	國小及以下	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	國(初)中	5	23.8	14	66.7	2	9.5	21	100.0
	高中(職)	13	24.1	33	61.1	8	14.8	54	100.0
	專科	7	31.8	10	45.5	5	22.7	22	100.0
	大學及以上	26	34.2	24	31.6	26	34.2	76	100.0
職業	公司負責人	5	35.7	5	35.7	4	28.6	14	100.0
	企業主管	4	36.4	6	54.5	1	9.1	11	100.0
	專業人士	6	24.0	13	52.0	6	24.0	25	100.0
	基層職員	16	36.4	19	43.2	9	20.5	44	100.0
	業務、銷售	3	13.0	9	39.1	11	47.8	23	100.0
	技術人員	2	25.0	6	75.0	0	0.0	8	100.0
	司機、作業員	7	41.2	9	52.9	1	5.9	17	100.0
	農林漁牧業	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	軍人	1	12.5	7	87.5	0	0.0	8	100.0
	無(待)業	6	35.3	5	29.4	6	35.3	17	100.0
	其他	2	33.3	1	16.7	3	50.0	6	100.0
責任中心局	臺北郵局	15	41.7	10	27.8	11	30.6	36	100.0
	基隆郵局	1	25.0	1	25.0	2	50.0	4	100.0
	板橋郵局	4	23.5	9	52.9	4	23.5	17	100.0
	三重郵局	4	50.0	1	12.5	3	37.5	8	100.0
	宜蘭郵局	1	33.3	0	0.0	2	66.7	3	100.0
	新竹郵局	1	33.3	1	33.3	1	33.3	3	100.0
	桃園郵局	3	30.0	3	30.0	4	40.0	10	100.0
	苗栗郵局	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	臺中郵局	5	41.7	3	25.0	4	33.3	12	100.0
	彰化郵局	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	南投郵局	10	23.3	32	74.4	1	2.3	43	100.0
	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	1	100.0	1	100.0
	臺南郵局	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	高雄郵局	7	25.0	14	50.0	7	25.0	28	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	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		190	2.1	35	0.4	120	1.3	2829	31.4	5840	64.8	9014	100.0
性別	男性	105	2.7	23	0.6	58	1.5	1234	31.3	2526	64.0	3946	100.0
	女性	85	1.7	12	0.2	62	1.2	1595	31.5	3314	65.4	5068	100.0
年齡	20 歲以下	30	6.3	6	1.3	2	0.4	165	34.4	277	57.7	480	100.0
	20~29 歲	50	2.5	9	0.5	46	2.3	590	30.0	1274	64.7	1969	100.0
	30~39 歲	61	2.5	9	0.4	28	1.1	792	32.5	1548	63.5	2438	100.0
	40~49 歲	26	1.3	5	0.3	26	1.3	667	33.9	1246	63.2	1970	100.0
	50~59 歲	17	1.2	6	0.4	15	1.1	414	29.2	968	68.2	1420	100.0
	60 歲以上	6	0.8	0	0.0	3	0.4	201	27.3	527	71.5	737	100.0
教育程度	國小及以下	3	1.8	2	1.2	1	0.6	46	27.1	118	69.4	170	100.0
	國(初)中	6	1.3	3	0.7	17	3.7	162	35.1	273	59.2	461	100.0
	高中(職)	44	1.7	11	0.4	35	1.4	909	35.7	1546	60.7	2545	100.0
	專科	27	1.8	2	0.1	25	1.7	489	32.6	959	63.8	1502	100.0
	大學及以上	110	2.5	17	0.4	42	1.0	1223	28.2	2944	67.9	4336	100.0
職業	公司負責人	2	0.4	4	0.9	8	1.7	120	25.7	333	71.3	467	100.0
	企業主管	8	1.7	3	0.6	4	0.8	165	35.0	291	61.8	471	100.0
	專業人士	8	1.2	4	0.6	19	2.7	197	28.5	464	67.1	692	100.0
	基層職員	49	2.1	7	0.3	32	1.4	666	28.4	1589	67.8	2343	100.0
	業務、銷售	31	2.6	2	0.2	13	1.1	363	30.3	788	65.8	1197	100.0
	技術人員	12	2.1	1	0.2	13	2.3	212	37.3	331	58.2	569	100.0
	司機、作業員	17	3.7	1	0.2	15	3.2	160	34.6	270	58.3	463	100.0
	農林漁牧業	6	2.6	0	0.0	2	0.9	94	41.0	127	55.5	229	100.0
	軍人	0	0.0	1	1.0	1	1.0	43	41.0	60	57.1	105	100.0
	無(待)業	55	2.5	11	0.5	11	0.5	730	32.7	1423	63.8	2230	100.0
	其他	2	0.8	1	0.4	2	0.8	79	31.9	164	66.1	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	57	4.6	7	0.6	16	1.3	337	26.9	834	66.7	1251	100.0
	基隆郵局	0	0.0	2	0.7	0	0.0	87	28.9	212	70.4	301	100.0
	板橋郵局	7	0.9	3	0.4	6	0.8	327	41.0	455	57.0	798	100.0
	三重郵局	1	0.2	3	0.5	7	1.2	119	20.8	443	77.3	573	100.0
	宜蘭郵局	3	1.8	1	0.6	1	0.6	80	47.1	85	50.0	170	100.0
	新竹郵局	5	1.3	0	0.0	2	0.5	136	35.6	239	62.6	382	100.0
	桃園郵局	13	1.6	4	0.5	8	1.0	311	39.3	456	57.6	792	100.0
	苗栗郵局	0	0.0	1	0.5	1	0.5	61	30.3	138	68.7	201	100.0
	臺中郵局	15	1.7	5	0.6	3	0.3	237	26.2	643	71.2	903	100.0
	彰化郵局	1	0.2	0	0.0	4	0.9	138	32.0	288	66.8	431	100.0
	南投郵局	13	4.6	3	1.1	55	19.4	130	45.8	83	29.2	284	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	40	13.3	260	86.7	300	100.0
	雲林郵局	0	0.0	1	0.5	0	0.0	60	28.6	149	71.0	210	100.0
	臺南郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.3	183	26.1	516	73.6	701	100.0
	高雄郵局	70	5.9	5	0.4	13	1.1	392	33.1	706	59.5	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	1	3.2	8	25.8	22	71.0	31	100.0
	屏東郵局	2	0.6	0	0.0	1	0.3	139	44.1	173	54.9	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	28	35.0	52	65.0	80	100.0
	花蓮郵局	3	2.9	0	0.0	0	0.0	16	15.2	86	81.9	105	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		272	3.0	41	0.5	66	0.7	2685	29.8	5950	66.0	9014	100.0
性別	男性	126	3.2	27	0.7	36	0.9	1201	30.4	2556	64.8	3946	100.0
	女性	146	2.9	14	0.3	30	0.6	1484	29.3	3394	67.0	5068	100.0
年齡	20 歲以下	36	7.5	6	1.3	7	1.5	140	29.2	291	60.6	480	100.0
	20~29 歲	69	3.5	9	0.5	17	0.9	561	28.5	1313	66.7	1969	100.0
	30~39 歲	78	3.2	13	0.5	22	0.9	735	30.1	1590	65.2	2438	100.0
	40~49 歲	49	2.5	5	0.3	12	0.6	648	32.9	1256	63.8	1970	100.0
	50~59 歲	24	1.7	6	0.4	8	0.6	409	28.8	973	68.5	1420	100.0
	60 歲以上	16	2.2	2	0.3	0	0.0	192	26.1	527	71.5	737	100.0
教育程度	國小及以下	7	4.1	2	1.2	0	0.0	48	28.2	113	66.5	170	100.0
	國(初)中	13	2.8	4	0.9	5	1.1	158	34.3	281	61.0	461	100.0
	高中(職)	78	3.1	10	0.4	31	1.2	870	34.2	1556	61.1	2545	100.0
	專科	32	2.1	11	0.7	12	0.8	485	32.3	962	64.0	1502	100.0
	大學及以上	142	3.3	14	0.3	18	0.4	1124	25.9	3038	70.1	4336	100.0
職業	公司負責人	8	1.7	4	0.9	5	1.1	112	24.0	338	72.4	467	100.0
	企業主管	17	3.6	1	0.2	7	1.5	146	31.0	300	63.7	471	100.0
	專業人士	13	1.9	4	0.6	10	1.4	214	30.9	451	65.2	692	100.0
	基層職員	65	2.8	9	0.4	16	0.7	634	27.1	1619	69.1	2343	100.0
	業務、銷售	36	3.0	9	0.8	7	0.6	336	28.1	809	67.6	1197	100.0
	技術人員	17	3.0	3	0.5	6	1.1	192	33.7	351	61.7	569	100.0
	司機、作業員	18	3.9	0	0.0	4	0.9	157	33.9	284	61.3	463	100.0
	農林漁牧業	14	6.1	1	0.4	4	1.7	87	38.0	123	53.7	229	100.0
	軍人	3	2.9	0	0.0	0	0.0	37	35.2	65	61.9	105	100.0
	無(待)業	77	3.5	9	0.4	4	0.2	703	31.5	1437	64.4	2230	100.0
	其他	4	1.6	1	0.4	3	1.2	67	27.0	173	69.8	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	59	4.7	5	0.4	13	1.0	321	25.7	853	68.2	1251	100.0
	基隆郵局	0	0.0	1	0.3	0	0.0	59	19.6	241	80.1	301	100.0
	板橋郵局	9	1.1	2	0.3	12	1.5	330	41.4	445	55.8	798	100.0
	三重郵局	2	0.3	4	0.7	0	0.0	128	22.3	439	76.6	573	100.0
	宜蘭郵局	7	4.1	1	0.6	0	0.0	69	40.6	93	54.7	170	100.0
	新竹郵局	0	0.0	2	0.5	1	0.3	105	27.5	274	71.7	382	100.0
	桃園郵局	30	3.8	1	0.1	5	0.6	324	40.9	432	54.5	792	100.0
	苗栗郵局	4	2.0	2	1.0	1	0.5	65	32.3	129	64.2	201	100.0
	臺中郵局	19	2.1	2	0.2	1	0.1	256	28.3	625	69.2	903	100.0
	彰化郵局	4	0.9	0	0.0	1	0.2	122	28.3	304	70.5	431	100.0
	南投郵局	28	9.9	9	3.2	21	7.4	101	35.6	125	44.0	284	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	11.7	265	88.3	300	100.0
	雲林郵局	0	0.0	1	0.5	0	0.0	55	26.2	154	73.3	210	100.0
	臺南郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.1	143	20.4	557	79.5	701	100.0
	高雄郵局	90	7.6	11	0.9	9	0.8	393	33.1	683	57.6	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	45.2	17	54.8	31	100.0
	屏東郵局	5	1.6	0	0.0	1	0.3	125	39.7	184	58.4	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	32.5	54	67.5	80	100.0
	花蓮郵局	15	14.3	0	0.0	0	0.0	14	13.3	76	72.4	105	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		204	2.3	37	0.4	114	1.3	2820	31.3	5839	64.8	9014	100.0
性別	男性	104	2.6	19	0.5	56	1.4	1224	31.0	2543	64.4	3946	100.0
	女性	100	2.0	18	0.4	58	1.1	1596	31.5	3296	65.0	5068	100.0
年齡	20 歲以下	31	6.5	6	1.3	2	0.4	157	32.7	284	59.2	480	100.0
	20~29 歲	49	2.5	11	0.6	31	1.6	568	28.8	1310	66.5	1969	100.0
	30~39 歲	62	2.5	7	0.3	39	1.6	781	32.0	1549	63.5	2438	100.0
	40~49 歲	28	1.4	5	0.3	27	1.4	701	35.6	1209	61.4	1970	100.0
	50~59 歲	21	1.5	7	0.5	10	0.7	416	29.3	966	68.0	1420	100.0
	60 歲以上	13	1.8	1	0.1	5	0.7	197	26.7	521	70.7	737	100.0
教育程度	國小及以下	6	3.5	2	1.2	1	0.6	47	27.6	114	67.1	170	100.0
	國(初)中	7	1.5	2	0.4	11	2.4	163	35.4	278	60.3	461	100.0
	高中(職)	57	2.2	13	0.5	33	1.3	938	36.9	1504	59.1	2545	100.0
	專科	21	1.4	1	0.1	25	1.7	532	35.4	923	61.5	1502	100.0
	大學及以上	113	2.6	19	0.4	44	1.0	1140	26.3	3020	69.6	4336	100.0
職業	公司負責人	5	1.1	4	0.9	4	0.9	121	25.9	333	71.3	467	100.0
	企業主管	7	1.5	3	0.6	12	2.5	135	28.7	314	66.7	471	100.0
	專業人士	10	1.4	5	0.7	13	1.9	220	31.8	444	64.2	692	100.0
	基層職員	51	2.2	7	0.3	28	1.2	680	29.0	1577	67.3	2343	100.0
	業務、銷售	22	1.8	2	0.2	18	1.5	361	30.2	794	66.3	1197	100.0
	技術人員	17	3.0	1	0.2	11	1.9	211	37.1	329	57.8	569	100.0
	司機、作業員	18	3.9	2	0.4	5	1.1	176	38.0	262	56.6	463	100.0
	農林漁牧業	8	3.5	0	0.0	1	0.4	103	45.0	117	51.1	229	100.0
	軍人	1	1.0	2	1.9	3	2.9	32	30.5	67	63.8	105	100.0
	無(待)業	63	2.8	10	0.4	14	0.6	709	31.8	1434	64.3	2230	100.0
	其他	2	0.8	1	0.4	5	2.0	72	29.0	168	67.7	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	57	4.6	4	0.3	19	1.5	328	26.2	843	67.4	1251	100.0
	基隆郵局	1	0.3	2	0.7	0	0.0	58	19.3	240	79.7	301	100.0
	板橋郵局	9	1.1	4	0.5	17	2.1	329	41.2	439	55.0	798	100.0
	三重郵局	2	0.3	3	0.5	10	1.7	157	27.4	401	70.0	573	100.0
	宜蘭郵局	2	1.2	2	1.2	0	0.0	66	38.8	100	58.8	170	100.0
	新竹郵局	0	0.0	0	0.0	3	0.8	111	29.1	268	70.2	382	100.0
	桃園郵局	15	1.9	2	0.3	11	1.4	320	40.4	444	56.1	792	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	1	0.5	71	35.3	127	63.2	201	100.0
	臺中郵局	16	1.8	1	0.1	9	1.0	303	33.6	574	63.6	903	100.0
	彰化郵局	3	0.7	0	0.0	1	0.2	103	23.9	324	75.2	431	100.0
	南投郵局	21	7.4	8	2.8	27	9.5	114	40.1	114	40.1	284	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	52	17.3	248	82.7	300	100.0
	雲林郵局	0	0.0	1	0.5	0	0.0	57	27.1	152	72.4	210	100.0
	臺南郵局	0	0.0	2	0.3	1	0.1	181	25.8	517	73.8	701	100.0
	高雄郵局	71	6.0	6	0.5	15	1.3	375	31.6	719	60.6	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	51.6	15	48.4	31	100.0
	屏東郵局	4	1.3	0	0.0	0	0.0	132	41.9	179	56.8	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	37.5	50	62.5	80	100.0
	花蓮郵局	2	1.9	1	1.0	0	0.0	17	16.2	85	81.0	105	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		220	2.4	66	0.7	329	3.6	3531	39.2	4868	54.0	9014	100.0
性別	男性	109	2.8	30	0.8	133	3.4	1487	37.7	2187	55.4	3946	100.0
	女性	111	2.2	36	0.7	196	3.9	2044	40.3	2681	52.9	5068	100.0
年齡	20 歲以下	35	7.3	5	1.0	13	2.7	183	38.1	244	50.8	480	100.0
	20~29 歲	54	2.7	21	1.1	70	3.6	762	38.7	1062	53.9	1969	100.0
	30~39 歲	70	2.9	16	0.7	90	3.7	973	39.9	1289	52.9	2438	100.0
	40~49 歲	27	1.4	15	0.8	80	4.1	810	41.1	1038	52.7	1970	100.0
	50~59 歲	24	1.7	7	0.5	56	3.9	538	37.9	795	56.0	1420	100.0
	60 歲以上	10	1.4	2	0.3	20	2.7	265	36.0	440	59.7	737	100.0
教育程度	國小及以下	3	1.8	2	1.2	4	2.4	54	31.8	107	62.9	170	100.0
	國(初)中	22	4.8	2	0.4	22	4.8	162	35.1	253	54.9	461	100.0
	高中(職)	52	2.0	11	0.4	95	3.7	1071	42.1	1316	51.7	2545	100.0
	專科	24	1.6	6	0.4	49	3.3	643	42.8	780	51.9	1502	100.0
	大學及以上	119	2.7	45	1.0	159	3.7	1601	36.9	2412	55.6	4336	100.0
職業	公司負責人	4	0.9	8	1.7	21	4.5	162	34.7	272	58.2	467	100.0
	企業主管	10	2.1	4	0.8	26	5.5	168	35.7	263	55.8	471	100.0
	專業人士	15	2.2	9	1.3	32	4.6	254	36.7	382	55.2	692	100.0
	基層職員	57	2.4	19	0.8	74	3.2	917	39.1	1276	54.5	2343	100.0
	業務、銷售	24	2.0	4	0.3	40	3.3	488	40.8	641	53.6	1197	100.0
	技術人員	17	3.0	1	0.2	19	3.3	235	41.3	297	52.2	569	100.0
	司機、作業員	16	3.5	2	0.4	18	3.9	181	39.1	246	53.1	463	100.0
	農林漁牧業	4	1.7	2	0.9	4	1.7	105	45.9	114	49.8	229	100.0
	軍人	2	1.9	0	0.0	5	4.8	34	32.4	64	61.0	105	100.0
	無(待)業	67	3.0	14	0.6	74	3.3	890	39.9	1185	53.1	2230	100.0
	其他	4	1.6	3	1.2	16	6.5	97	39.1	128	51.6	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	59	4.7	14	1.1	56	4.5	459	36.7	663	53.0	1251	100.0
	基隆郵局	0	0.0	2	0.7	2	0.7	79	26.2	218	72.4	301	100.0
	板橋郵局	11	1.4	7	0.9	47	5.9	388	48.6	345	43.2	798	100.0
	三重郵局	2	0.3	7	1.2	12	2.1	251	43.8	301	52.5	573	100.0
	宜蘭郵局	3	1.8	5	2.9	8	4.7	94	55.3	60	35.3	170	100.0
	新竹郵局	3	0.8	2	0.5	25	6.5	160	41.9	192	50.3	382	100.0
	桃園郵局	13	1.6	8	1.0	36	4.5	396	50.0	339	42.8	792	100.0
	苗栗郵局	2	1.0	1	0.5	8	4.0	103	51.2	87	43.3	201	100.0
	臺中郵局	17	1.9	4	0.4	24	2.7	351	38.9	507	56.1	903	100.0
	彰化郵局	4	0.9	1	0.2	2	0.5	115	26.7	309	71.7	431	100.0
	南投郵局	27	9.5	4	1.4	33	11.6	109	38.4	111	39.1	284	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	9	3.0	56	18.7	235	78.3	300	100.0
	雲林郵局	2	1.0	1	0.5	9	4.3	60	28.6	138	65.7	210	100.0
	臺南郵局	0	0.0	2	0.3	12	1.7	229	32.7	458	65.3	701	100.0
	高雄郵局	73	6.2	7	0.6	38	3.2	449	37.9	619	52.2	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	1	3.2	19	61.3	11	35.5	31	100.0
	屏東郵局	4	1.3	0	0.0	5	1.6	142	45.1	164	52.1	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	2	2.5	34	42.5	44	55.0	80	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	1	1.0	0	0.0	37	35.2	67	63.8	105	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		144	36.5	202	51.1	47	11.9	2	0.5	395	100.0
性別	男性	66	40.5	79	48.5	17	10.4	1	0.6	163	100.0
	女性	78	33.6	123	53.0	30	12.9	1	0.4	232	100.0
年齡	20 歲以下	7	38.9	9	50.0	1	5.6	1	5.6	18	100.0
	20~29 歲	25	27.5	58	63.7	8	8.8	0	0.0	91	100.0
	30~39 歲	34	32.1	56	52.8	15	14.2	1	0.9	106	100.0
	40~49 歲	41	43.2	40	42.1	14	14.7	0	0.0	95	100.0
	50~59 歲	30	47.6	28	44.4	5	7.9	0	0.0	63	100.0
	60 歲以上	7	31.8	11	50.0	4	18.2	0	0.0	22	100.0
教育程度	國小及以下	4	66.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0	6	100.0
	國(初)中	11	45.8	8	33.3	5	20.8	0	0.0	24	100.0
	高中(職)	44	41.5	46	43.4	16	15.1	0	0.0	106	100.0
	專科	18	32.7	28	50.9	8	14.5	1	1.8	55	100.0
	大學及以上	67	32.8	118	57.8	18	8.8	1	0.5	204	100.0
職業	公司負責人	13	44.8	13	44.8	2	6.9	1	3.4	29	100.0
	企業主管	17	56.7	8	26.7	5	16.7	0	0.0	30	100.0
	專業人士	17	41.5	22	53.7	2	4.9	0	0.0	41	100.0
	基層職員	22	23.7	58	62.4	13	14.0	0	0.0	93	100.0
	業務、銷售	19	43.2	20	45.5	5	11.4	0	0.0	44	100.0
	技術人員	6	30.0	12	60.0	2	10.0	0	0.0	20	100.0
	司機、作業員	3	15.0	11	55.0	6	30.0	0	0.0	20	100.0
	農林漁牧業	3	50.0	2	33.3	1	16.7	0	0.0	6	100.0
	軍人	4	80.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	5	100.0
	無(待)業	35	39.8	44	50.0	8	9.1	1	1.1	88	100.0
	其他	5	26.3	11	57.9	3	15.8	0	0.0	19	100.0
責任中心局	臺北郵局	26	37.1	35	50.0	9	12.9	0	0.0	70	100.0
	基隆郵局	3	75.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
	板橋郵局	24	44.4	20	37.0	10	18.5	0	0.0	54	100.0
	三重郵局	7	36.8	11	57.9	1	5.3	0	0.0	19	100.0
	宜蘭郵局	3	23.1	8	61.5	2	15.4	0	0.0	13	100.0
	新竹郵局	8	29.6	15	55.6	4	14.8	0	0.0	27	100.0
	桃園郵局	19	43.2	24	54.5	1	2.3	0	0.0	44	100.0
	苗栗郵局	5	55.6	4	44.4	0	0.0	0	0.0	9	100.0
	臺中郵局	11	39.3	14	50.0	3	10.7	0	0.0	28	100.0
	彰化郵局	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	南投郵局	6	16.2	23	62.2	7	18.9	1	2.7	37	100.0
	嘉義郵局	2	22.2	7	77.8	0	0.0	0	0.0	9	100.0
	雲林郵局	5	50.0	4	40.0	1	10.0	0	0.0	10	100.0
	臺南郵局	5	35.7	6	42.9	2	14.3	1	7.1	14	100.0
	高雄郵局	16	35.6	23	51.1	6	13.3	0	0.0	45	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	屏東郵局	2	40.0	2	40.0	1	20.0	0	0.0	5	100.0
	臺東郵局	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	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		873	9.7	87	1.0	163	1.8	3381	37.5	4510	50.0	9014	100.0
性別	男性	350	8.9	34	0.9	59	1.5	1480	37.5	2023	51.3	3946	100.0
	女性	523	10.3	53	1.0	104	2.1	1901	37.5	2487	49.1	5068	100.0
年齡	20 歲以下	66	13.8	4	0.8	9	1.9	175	36.5	226	47.1	480	100.0
	20~29 歲	240	12.2	27	1.4	29	1.5	696	35.3	977	49.6	1969	100.0
	30~39 歲	247	10.1	20	0.8	41	1.7	969	39.7	1161	47.6	2438	100.0
	40~49 歲	172	8.7	23	1.2	42	2.1	793	40.3	940	47.7	1970	100.0
	50~59 歲	92	6.5	10	0.7	27	1.9	507	35.7	784	55.2	1420	100.0
	60 歲以上	56	7.6	3	0.4	15	2.0	241	32.7	422	57.3	737	100.0
教育程度	國小及以下	16	9.4	2	1.2	5	2.9	51	30.0	96	56.5	170	100.0
	國(初)中	37	8.0	6	1.3	21	4.6	175	38.0	222	48.2	461	100.0
	高中(職)	194	7.6	18	0.7	49	1.9	1022	40.2	1262	49.6	2545	100.0
	專科	94	6.3	12	0.8	34	2.3	635	42.3	727	48.4	1502	100.0
	大學及以上	532	12.3	49	1.1	54	1.2	1498	34.5	2203	50.8	4336	100.0
職業	公司負責人	38	8.1	14	3.0	6	1.3	142	30.4	267	57.2	467	100.0
	企業主管	39	8.3	5	1.1	12	2.5	178	37.8	237	50.3	471	100.0
	專業人士	47	6.8	8	1.2	20	2.9	250	36.1	367	53.0	692	100.0
	基層職員	298	12.7	23	1.0	38	1.6	825	35.2	1159	49.5	2343	100.0
	業務、銷售	100	8.4	12	1.0	16	1.3	483	40.4	586	49.0	1197	100.0
	技術人員	38	6.7	3	0.5	12	2.1	246	43.2	270	47.5	569	100.0
	司機、作業員	35	7.6	4	0.9	10	2.2	191	41.3	223	48.2	463	100.0
	農林漁牧業	11	4.8	0	0.0	3	1.3	114	49.8	101	44.1	229	100.0
	軍人	6	5.7	0	0.0	2	1.9	38	36.2	59	56.2	105	100.0
	無(待)業	235	10.5	15	0.7	34	1.5	825	37.0	1121	50.3	2230	100.0
	其他	26	10.5	3	1.2	10	4.0	89	35.9	120	48.4	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	216	17.3	21	1.7	20	1.6	406	32.5	588	47.0	1251	100.0
	基隆郵局	19	6.3	2	0.7	0	0.0	99	32.9	181	60.1	301	100.0
	板橋郵局	64	8.0	13	1.6	20	2.5	382	47.9	319	40.0	798	100.0
	三重郵局	37	6.5	1	0.2	10	1.7	219	38.2	306	53.4	573	100.0
	宜蘭郵局	26	15.3	6	3.5	2	1.2	80	47.1	56	32.9	170	100.0
	新竹郵局	48	12.6	2	0.5	5	1.3	124	32.5	203	53.1	382	100.0
	桃園郵局	83	10.5	9	1.1	13	1.6	407	51.4	280	35.4	792	100.0
	苗栗郵局	20	10.0	4	2.0	2	1.0	104	51.7	71	35.3	201	100.0
	臺中郵局	90	10.0	3	0.3	16	1.8	284	31.5	510	56.5	903	100.0
	彰化郵局	0	0.0	1	0.2	1	0.2	146	33.9	283	65.7	431	100.0
	南投郵局	22	7.7	11	3.9	55	19.4	138	48.6	58	20.4	284	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.3	59	19.7	240	80.0	300	100.0
	雲林郵局	4	1.9	0	0.0	1	0.5	69	32.9	136	64.8	210	100.0
	臺南郵局	28	4.0	2	0.3	3	0.4	215	30.7	453	64.6	701	100.0
	高雄郵局	178	15.0	9	0.8	8	0.7	424	35.8	567	47.8	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	2	6.5	16	51.6	13	41.9	31	100.0
	屏東郵局	24	7.6	2	0.6	1	0.3	136	43.2	152	48.3	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	43.8	45	56.3	80	100.0
	花蓮郵局	14	13.3	1	1.0	3	2.9	38	36.2	49	46.7	105	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		67	26.9	87	34.9	65	26.1	10	4.0	20	8.0	249	100.0
性別	男性	29	31.2	34	36.6	21	22.6	5	5.4	4	4.3	93	100.0
	女性	38	24.4	53	34.0	44	28.2	5	3.2	16	10.3	156	100.0
年齡	20 歲以下	3	23.1	3	23.1	5	38.5	1	7.7	1	7.7	13	100.0
	20~29 歲	20	35.7	11	19.6	16	28.6	2	3.6	7	12.5	56	100.0
	30~39 歲	16	26.2	23	37.7	20	32.8	2	3.3	0	0.0	61	100.0
	40~49 歲	18	28.1	22	34.4	14	21.9	4	6.3	6	9.4	64	100.0
	50~59 歲	8	21.6	16	43.2	7	18.9	1	2.7	5	13.5	37	100.0
	60 歲以上	2	11.1	12	66.7	3	16.7	0	0.0	1	5.6	18	100.0
教育程度	國小及以下	2	28.6	5	71.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	100.0
	國(初)中	5	18.5	11	40.7	9	33.3	1	3.7	1	3.7	27	100.0
	高中(職)	13	19.4	25	37.3	19	28.4	4	6.0	6	9.0	67	100.0
	專科	11	24.4	14	31.1	16	35.6	2	4.4	2	4.4	45	100.0
	大學及以上	36	35.0	32	31.1	21	20.4	3	2.9	11	10.7	103	100.0
職業	公司負責人	10	50.0	4	20.0	4	20.0	1	5.0	1	5.0	20	100.0
	企業主管	5	29.4	5	29.4	7	41.2	0	0.0	0	0.0	17	100.0
	專業人士	7	25.0	12	42.9	6	21.4	3	10.7	0	0.0	28	100.0
	基層職員	20	32.8	20	32.8	14	23.0	2	3.3	5	8.2	61	100.0
	業務、銷售	9	32.1	8	28.6	4	14.3	1	3.6	6	21.4	28	100.0
	技術人員	3	20.0	5	33.3	7	46.7	0	0.0	0	0.0	15	100.0
	司機、作業員	2	14.3	6	42.9	5	35.7	0	0.0	1	7.1	14	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0	3	100.0
	軍人	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	無(待)業	9	18.8	17	35.4	15	31.3	1	2.1	6	12.5	48	100.0
	其他	2	15.4	8	61.5	2	15.4	0	0.0	1	7.7	13	100.0
責任中心局	臺北郵局	16	39.0	10	24.4	10	24.4	1	2.4	4	9.8	41	100.0
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	板橋郵局	11	33.3	13	39.4	6	18.2	1	3.0	2	6.1	33	100.0
	三重郵局	1	9.1	5	45.5	5	45.5	0	0.0	0	0.0	11	100.0
	宜蘭郵局	5	62.5	1	12.5	0	0.0	1	12.5	1	12.5	8	100.0
	新竹郵局	2	28.6	0	0.0	3	42.9	0	0.0	2	28.6	7	100.0
	桃園郵局	7	31.8	7	31.8	6	27.3	0	0.0	2	9.1	22	100.0
	苗栗郵局	2	33.3	1	16.7	2	33.3	0	0.0	1	16.7	6	100.0
	臺中郵局	2	10.5	8	42.1	7	36.8	1	5.3	1	5.3	19	100.0
	彰化郵局	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	南投郵局	10	15.2	32	48.5	18	27.3	5	7.6	1	1.5	66	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	臺南郵局	1	25.0	1	25.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
	高雄郵局	8	47.1	6	35.3	0	0.0	0	0.0	3	17.6	17	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	2	100.0
	屏東郵局	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	1	25.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0	4	100.0

表 I -14 各窗口服務之重視項目【問卷第 2 題】

		環境綠美化		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		3205	35.6	3071	34.1	4012	44.5	2862	31.8	4385	48.6	3740	41.5	1656	18.4	4627	51.3	4241	47.0	1772	19.7	9014	100.0
性別	男性	1487	37.7	1379	34.9	1780	45.1	1312	33.2	1820	46.1	1570	39.8	852	21.6	1927	48.8	1813	45.9	760	19.3	3946	100.0
	女性	1718	33.9	1692	33.4	2232	44.0	1550	30.6	2565	50.6	2170	42.8	804	15.9	2700	53.3	2428	47.9	1012	20.0	5068	100.0
年齡	20 歲以下	228	47.5	202	42.1	243	50.6	196	40.8	207	43.1	180	37.5	74	15.4	188	39.2	175	36.5	67	14.0	480	100.0
	20~29 歲	706	35.9	692	35.1	941	47.8	675	34.3	884	44.9	774	39.3	349	17.7	969	49.2	881	44.7	321	16.3	1969	100.0
	30~39 歲	887	36.4	823	33.8	1113	45.7	822	33.7	1132	46.4	994	40.8	404	16.6	1259	51.6	1126	46.2	473	19.4	2438	100.0
	40~49 歲	691	35.1	666	33.8	875	44.4	614	31.2	990	50.3	843	42.8	362	18.4	1015	51.5	919	46.6	407	20.7	1970	100.0
	50~59 歲	500	35.2	469	33.0	587	41.3	385	27.1	743	52.3	592	41.7	281	19.8	761	53.6	729	51.3	322	22.7	1420	100.0
	60 歲以上	193	26.2	219	29.7	253	34.3	170	23.1	429	58.2	357	48.4	186	25.2	435	59.0	411	55.8	182	24.7	737	100.0
教育程度	國小及以下	55	32.4	59	34.7	47	27.6	49	28.8	82	48.2	92	54.1	53	31.2	90	52.9	92	54.1	39	22.9	170	100.0
	國(初)中	144	31.2	123	26.7	159	34.5	129	28.0	220	47.7	228	49.5	134	29.1	255	55.3	234	50.8	124	26.9	461	100.0
	高中(職)	931	36.6	849	33.4	1036	40.7	808	31.7	1254	49.3	1150	45.2	618	24.3	1274	50.1	1179	46.3	533	20.9	2545	100.0
	專科	558	37.2	526	35.0	671	44.7	459	30.6	743	49.5	612	40.7	276	18.4	773	51.5	701	46.7	327	21.8	1502	100.0
	大學及以上	1517	35.0	1514	34.9	2099	48.4	1417	32.7	2086	48.1	1658	38.2	575	13.3	2235	51.5	2035	46.9	749	17.3	4336	100.0
職業	公司負責人	165	35.3	141	30.2	201	43.0	132	28.3	227	48.6	199	42.6	105	22.5	231	49.5	223	47.8	119	25.5	467	100.0
	企業主管	182	38.6	176	37.4	226	48.0	143	30.4	237	50.3	184	39.1	91	19.3	224	47.6	223	47.3	99	21.0	471	100.0
	專業人士	243	35.1	254	36.7	320	46.2	218	31.5	343	49.6	306	44.2	153	22.1	355	51.3	318	46.0	140	20.2	692	100.0
	基層職員	747	31.9	750	32.0	988	42.2	707	30.2	1097	46.8	910	38.8	288	12.3	1234	52.7	1136	48.5	405	17.3	2343	100.0
	業務、銷售	470	39.3	431	36.0	555	46.4	408	34.1	579	48.4	491	41.0	223	18.6	613	51.2	557	46.5	238	19.9	1197	100.0
	技術人員	218	38.3	218	38.3	283	49.7	208	36.6	272	47.8	229	40.2	148	26.0	260	45.7	248	43.6	110	19.3	569	100.0
	司機、作業員	219	47.3	188	40.6	231	49.9	188	40.6	211	45.6	172	37.1	127	27.4	206	44.5	166	35.9	71	15.3	463	100.0
	農林漁牧業	92	40.2	87	38.0	125	54.6	86	37.6	102	44.5	101	44.1	57	24.9	109	47.6	95	41.5	41	17.9	229	100.0
	軍人	50	47.6	38	36.2	43	41.0	43	41.0	41	39.0	34	32.4	21	20.0	43	41.0	43	41.0	23	21.9	105	100.0
	無(待)業	732	32.8	715	32.1	932	41.8	646	29.0	1148	51.5	1004	45.0	418	18.7	1230	55.2	1116	50.0	473	21.2	2230	100.0
	其他	87	35.1	73	29.4	109	43.5	83	33.5	128	51.6	110	44.4	25	10.1	122	49.2	116	46.8	53	21.4	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	340	27.2	362	28.9	442	35.3	317	25.3	514	41.1	385	30.8	152	12.2	672	53.7	600	48.0	163	13.0	1251	100.0
	基隆郵局	83	27.6	93	30.9	120	39.9	87	28.9	167	55.5	129	42.9	84	27.9	141	46.8	138	45.8	50	16.6	301	100.0
	板橋郵局	223	27.9	309	38.7	353	44.2	206	25.8	465	58.3	345	43.2	103	12.9	428	53.6	404	50.6	176	22.1	798	100.0
	三重郵局	97	16.9	109	18.8	141	24.6	109	19.0	390	68.1	313	54.6	28	4.9	400	69.8	404	70.5	187	32.6	573	100.0
	宜蘭郵局	89	52.4	85	50.0	110	64.7	87	51.2	65	38.2	59	34.7	26	15.3	56	32.9	53	31.2	18	10.6	170	100.0
	新竹郵局	175	45.8	168	44.0	266	69.6	185	48.4	167	43.7	111	29.1	41	10.7	165	43.2	133	34.8	53	13.9	382	100.0
	桃園郵局	256	32.3	231	29.2	331	41.8	251	31.7	354	44.7	442	55.8	226	28.5	427	53.9	402	50.8	200	25.3	792	100.0
	苗栗郵局	40	19.9	40	19.9	91	45.3	39	19.4	105	52.2	92	45.8	14	7.0	149	74.1	140	69.7	79	39.3	201	100.0
	臺中郵局	247	27.4	241	26.7	342	37.9	171	18.9	589	65.2	480	53.2	151	16.7	553	61.2	488	54.0	202	22.4	903	100.0
	彰化郵局	272	63.1	214	49.7	334	77.5	140	32.5	232	53.8	98	22.7	62	14.4	195	45.2	89	20.6	23	5.3	431	100.0
	南投郵局	160	56.3	43	15.1	160	56.3	168	59.2	109	38.0	61	21.5	38	13.4	92	32.4	71	25.0	33	11.6	284	100.0
	嘉義郵局	82	27.3	94	31.3	93	31.0	103	34.3	149	49.7	174	58.0	103	34.3	161	53.7	169	56.3	68	22.7	300	100.0
	雲林郵局	65	31.0	77	36.7	79	37.6	73	34.8	95	45.2	89	42.4	65	31.0	109	51.4	109	51.4	41	19.5	210	100.0
	臺南郵局	271	38.7	225	32.1	261	37.2	244	34.8	299	42.7	331	47.2	251	35.8	322	45.9	332	47.4	165	23.5	701	100.0
	高雄郵局	621	52.4	620	52.3	659	55.6	525	44.3	448	37.8	381	32.1	198	16.7	457	38.5	415	35.0	175	14.8	1186	100.0
	澎湖郵局	6	19.4	2	6.5	5	16.1	5	16.1	25	80.6	16	51.6	3	9.7	23	74.2	26	83.9	11	35.5	31	100.0
	屏東郵局	133	42.2	129	41.0	154	48.9	130	41.3	118	37.5	119	37.8	82	26.0	150	47.6	150	47.6	66	21.0	315	100.0
	臺東郵局	21	26.3	13	16.3	16	20.0	8	10.0	44	55.0	52	65.0	3	3.8	61	76.3	59	73.8	25	31.3	80	100.0
	花蓮郵局	24	22.9	17	16.2	55	52.4	14	13.3	51	48.6	63	60.0	26	24.8	67	63.8	60	57.1	37	35.2	105	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		285	3.2	31	0.3	92	1.0	3077	34.1	5529	61.3	9014	100.0
性別	男性	143	3.6	17	0.4	37	0.9	1303	33.0	2446	62.0	3946	100.0
	女性	142	2.8	14	0.3	55	1.1	1774	35.0	3083	60.8	5068	100.0
年齡	20 歲以下	36	7.5	5	1.0	2	0.4	171	35.6	266	55.4	480	100.0
	20~29 歲	72	3.7	10	0.5	26	1.3	667	33.9	1194	60.6	1969	100.0
	30~39 歲	82	3.4	8	0.3	36	1.5	874	35.8	1438	59.0	2438	100.0
	40~49 歲	52	2.6	1	0.1	22	1.1	700	35.5	1195	60.7	1970	100.0
	50~59 歲	31	2.2	4	0.3	5	0.4	459	32.3	921	64.9	1420	100.0
	60 歲以上	12	1.6	3	0.4	1	0.1	206	28.0	515	69.9	737	100.0
教育程度	國小及以下	6	3.5	2	1.2	1	0.6	36	21.2	125	73.5	170	100.0
	國(初)中	15	3.3	0	0.0	9	2.0	158	34.3	279	60.5	461	100.0
	高中(職)	68	2.7	8	0.3	27	1.1	956	37.6	1486	58.4	2545	100.0
	專科	36	2.4	3	0.2	16	1.1	552	36.8	895	59.6	1502	100.0
	大學及以上	160	3.7	18	0.4	39	0.9	1375	31.7	2744	63.3	4336	100.0
職業	公司負責人	8	1.7	5	1.1	8	1.7	149	31.9	297	63.6	467	100.0
	企業主管	14	3.0	2	0.4	8	1.7	154	32.7	293	62.2	471	100.0
	專業人士	28	4.0	2	0.3	22	3.2	197	28.5	443	64.0	692	100.0
	基層職員	62	2.6	4	0.2	21	0.9	788	33.6	1468	62.7	2343	100.0
	業務、銷售	37	3.1	4	0.3	15	1.3	415	34.7	726	60.7	1197	100.0
	技術人員	20	3.5	0	0.0	2	0.4	207	36.4	340	59.8	569	100.0
	司機、作業員	22	4.8	0	0.0	6	1.3	158	34.1	277	59.8	463	100.0
	農林漁牧業	9	3.9	0	0.0	1	0.4	99	43.2	120	52.4	229	100.0
	軍人	3	2.9	1	1.0	0	0.0	33	31.4	68	64.8	105	100.0
	無(待)業	78	3.5	12	0.5	7	0.3	795	35.7	1338	60.0	2230	100.0
	其他	4	1.6	1	0.4	2	0.8	82	33.1	159	64.1	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	57	4.6	8	0.6	25	2.0	387	30.9	774	61.9	1251	100.0
	基隆郵局	4	1.3	2	0.7	1	0.3	58	19.3	236	78.4	301	100.0
	板橋郵局	20	2.5	2	0.3	13	1.6	368	46.1	395	49.5	798	100.0
	三重郵局	6	1.0	2	0.3	3	0.5	164	28.6	398	69.5	573	100.0
	宜蘭郵局	8	4.7	2	1.2	2	1.2	78	45.9	80	47.1	170	100.0
	新竹郵局	1	0.3	1	0.3	2	0.5	136	35.6	242	63.4	382	100.0
	桃園郵局	42	5.3	2	0.3	5	0.6	395	49.9	348	43.9	792	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	0	0.0	97	48.3	102	50.7	201	100.0
	臺中郵局	31	3.4	0	0.0	8	0.9	286	31.7	578	64.0	903	100.0
	彰化郵局	2	0.5	1	0.2	2	0.5	112	26.0	314	72.9	431	100.0
	南投郵局	28	9.9	2	0.7	24	8.5	118	41.5	112	39.4	284	100.0
	嘉義郵局	4	1.3	0	0.0	0	0.0	44	14.7	252	84.0	300	100.0
	雲林郵局	0	0.0	1	0.5	0	0.0	60	28.6	149	71.0	210	100.0
	臺南郵局	1	0.1	1	0.1	1	0.1	188	26.8	510	72.8	701	100.0
	高雄郵局	77	6.5	6	0.5	3	0.3	409	34.5	691	58.3	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	41.9	18	58.1	31	100.0
	屏東郵局	3	1.0	0	0.0	1	0.3	103	32.7	208	66.0	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	40	50.0	40	50.0	80	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	2	1.9	21	20.0	82	78.1	105	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		301	3.3	36	0.4	80	0.9	2948	32.7	5649	62.7	9014	100.0
性別	男性	136	3.4	25	0.6	33	0.8	1283	32.5	2469	62.6	3946	100.0
	女性	165	3.3	11	0.2	47	0.9	1665	32.9	3180	62.7	5068	100.0
年齡	20 歲以下	40	8.3	4	0.8	5	1.0	171	35.6	260	54.2	480	100.0
	20~29 歲	66	3.4	8	0.4	23	1.2	607	30.8	1265	64.2	1969	100.0
	30~39 歲	83	3.4	15	0.6	18	0.7	818	33.6	1504	61.7	2438	100.0
	40~49 歲	55	2.8	4	0.2	22	1.1	712	36.1	1177	59.7	1970	100.0
	50~59 歲	38	2.7	2	0.1	9	0.6	431	30.4	940	66.2	1420	100.0
	60 歲以上	19	2.6	3	0.4	3	0.4	209	28.4	503	68.2	737	100.0
教育程度	國小及以下	7	4.1	2	1.2	1	0.6	42	24.7	118	69.4	170	100.0
	國(初)中	20	4.3	0	0.0	5	1.1	167	36.2	269	58.4	461	100.0
	高中(職)	71	2.8	7	0.3	27	1.1	894	35.1	1546	60.7	2545	100.0
	專科	44	2.9	8	0.5	16	1.1	534	35.6	900	59.9	1502	100.0
	大學及以上	159	3.7	19	0.4	31	0.7	1311	30.2	2816	64.9	4336	100.0
職業	公司負責人	5	1.1	6	1.3	1	0.2	127	27.2	328	70.2	467	100.0
	企業主管	12	2.5	2	0.4	4	0.8	152	32.3	301	63.9	471	100.0
	專業人士	23	3.3	0	0.0	9	1.3	217	31.4	443	64.0	692	100.0
	基層職員	65	2.8	7	0.3	23	1.0	715	30.5	1533	65.4	2343	100.0
	業務、銷售	44	3.7	8	0.7	9	0.8	377	31.5	759	63.4	1197	100.0
	技術人員	18	3.2	0	0.0	9	1.6	207	36.4	335	58.9	569	100.0
	司機、作業員	28	6.0	0	0.0	3	0.6	154	33.3	278	60.0	463	100.0
	農林漁牧業	9	3.9	0	0.0	2	0.9	89	38.9	129	56.3	229	100.0
	軍人	2	1.9	0	0.0	3	2.9	32	30.5	68	64.8	105	100.0
	無(待)業	88	3.9	11	0.5	14	0.6	797	35.7	1320	59.2	2230	100.0
	其他	7	2.8	2	0.8	3	1.2	81	32.7	155	62.5	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	63	5.0	6	0.5	20	1.6	373	29.8	789	63.1	1251	100.0
	基隆郵局	0	0.0	1	0.3	1	0.3	60	19.9	239	79.4	301	100.0
	板橋郵局	14	1.8	2	0.3	14	1.8	355	44.5	413	51.8	798	100.0
	三重郵局	3	0.5	1	0.2	2	0.3	146	25.5	421	73.5	573	100.0
	宜蘭郵局	9	5.3	2	1.2	4	2.4	81	47.6	74	43.5	170	100.0
	新竹郵局	1	0.3	2	0.5	4	1.0	125	32.7	250	65.4	382	100.0
	桃園郵局	27	3.4	2	0.3	4	0.5	402	50.8	357	45.1	792	100.0
	苗栗郵局	10	5.0	3	1.5	1	0.5	94	46.8	93	46.3	201	100.0
	臺中郵局	28	3.1	0	0.0	3	0.3	278	30.8	594	65.8	903	100.0
	彰化郵局	1	0.2	1	0.2	1	0.2	112	26.0	316	73.3	431	100.0
	南投郵局	32	11.3	1	0.4	22	7.7	127	44.7	102	35.9	284	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	1	0.3	0	0.0	35	11.7	264	88.0	300	100.0
	雲林郵局	0	0.0	1	0.5	1	0.5	44	21.0	164	78.1	210	100.0
	臺南郵局	3	0.4	1	0.1	0	0.0	66	9.4	631	90.0	701	100.0
	高雄郵局	87	7.3	12	1.0	2	0.2	441	37.2	644	54.3	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	38.7	19	61.3	31	100.0
	屏東郵局	4	1.3	0	0.0	1	0.3	135	42.9	175	55.6	315	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	43.8	45	56.3	80	100.0
	花蓮郵局	19	18.1	0	0.0	0	0.0	27	25.7	59	56.2	105	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】

		有		沒有		總計	
		N	%	N	%	N	%
整體		196	2.2	8818	97.8	9014	100.0
性別	男性	100	2.5	3846	97.5	3946	100.0
	女性	96	1.9	4972	98.1	5068	100.0
年齡	20 歲以下	17	3.5	463	96.5	480	100.0
	20~29 歲	33	1.7	1936	98.3	1969	100.0
	30~39 歲	55	2.3	2383	97.7	2438	100.0
	40~49 歲	53	2.7	1917	97.3	1970	100.0
	50~59 歲	30	2.1	1390	97.9	1420	100.0
	60 歲以上	8	1.1	729	98.9	737	100.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	170	100.0	170	100.0
	國(初)中	13	2.8	448	97.2	461	100.0
	高中(職)	65	2.6	2480	97.4	2545	100.0
	專科	44	2.9	1458	97.1	1502	100.0
	大學及以上	74	1.7	4262	98.3	4336	100.0
職業	公司負責人	18	3.9	449	96.1	467	100.0
	企業主管	14	3.0	457	97.0	471	100.0
	專業人士	21	3.0	671	97.0	692	100.0
	基層職員	56	2.4	2287	97.6	2343	100.0
	業務、銷售	24	2.0	1173	98.0	1197	100.0
	技術人員	17	3.0	552	97.0	569	100.0
	司機、作業員	8	1.7	455	98.3	463	100.0
	農林漁牧業	3	1.3	226	98.7	229	100.0
	軍人	1	1.0	104	99.0	105	100.0
	無(待)業	24	1.1	2206	98.9	2230	100.0
	其他	10	4.0	238	96.0	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	38	3.0	1213	97.0	1251	100.0
	基隆郵局	6	2.0	295	98.0	301	100.0
	板橋郵局	25	3.1	773	96.9	798	100.0
	三重郵局	9	1.6	564	98.4	573	100.0
	宜蘭郵局	2	1.2	168	98.8	170	100.0
	新竹郵局	14	3.7	368	96.3	382	100.0
	桃園郵局	12	1.5	780	98.5	792	100.0
	苗栗郵局	5	2.5	196	97.5	201	100.0
	臺中郵局	11	1.2	892	98.8	903	100.0
	彰化郵局	3	0.7	428	99.3	431	100.0
	南投郵局	24	8.5	260	91.5	284	100.0
	嘉義郵局	4	1.3	296	98.7	300	100.0
	雲林郵局	1	0.5	209	99.5	210	100.0
	臺南郵局	7	1.0	694	99.0	701	100.0
	高雄郵局	32	2.7	1154	97.3	1186	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	31	100.0	31	100.0
	屏東郵局	2	0.6	313	99.4	315	100.0
	臺東郵局	1	1.3	79	98.8	80	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	105	100.0	105	100.0

表 I -18 用什麼方式提出抱怨或意見【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		39	19.9	42	21.4	110	56.1	5	2.6	196	100.0
性別	男性	20	20.0	20	20.0	59	59.0	1	1.0	100	100.0
	女性	19	19.8	22	22.9	51	53.1	4	4.2	96	100.0
年齡	20 歲以下	7	41.2	3	17.6	7	41.2	0	0.0	17	100.0
	20~29 歲	6	18.2	6	18.2	21	63.6	0	0.0	33	100.0
	30~39 歲	12	21.8	17	30.9	26	47.3	0	0.0	55	100.0
	40~49 歲	9	17.0	9	17.0	30	56.6	5	9.4	53	100.0
	50~59 歲	5	16.7	7	23.3	18	60.0	0	0.0	30	100.0
	60 歲以上	0	0.0	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8	100.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	國(初)中	4	30.8	6	46.2	3	23.1	0	0.0	13	100.0
	高中(職)	14	21.5	14	21.5	35	53.8	2	3.1	65	100.0
	專科	8	18.2	11	25.0	23	52.3	2	4.5	44	100.0
	大學及以上	13	17.6	11	14.9	49	66.2	1	1.4	74	100.0
職業	公司負責人	5	27.8	1	5.6	10	55.6	2	11.1	18	100.0
	企業主管	0	0.0	3	21.4	11	78.6	0	0.0	14	100.0
	專業人士	3	14.3	9	42.9	9	42.9	0	0.0	21	100.0
	基層職員	13	23.2	8	14.3	35	62.5	0	0.0	56	100.0
	業務、銷售	3	12.5	12	50.0	9	37.5	0	0.0	24	100.0
	技術人員	1	5.9	7	41.2	8	47.1	1	5.9	17	100.0
	司機、作業員	5	62.5	0	0.0	3	37.5	0	0.0	8	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	軍人	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	無(待)業	7	29.2	1	4.2	16	66.7	0	0.0	24	100.0
	其他	1	10.0	1	10.0	6	60.0	2	20.0	10	100.0
責任中心局	臺北郵局	7	18.4	14	36.8	17	44.7	0	0.0	38	100.0
	基隆郵局	1	16.7	1	16.7	4	66.7	0	0.0	6	100.0
	板橋郵局	2	8.0	7	28.0	16	64.0	0	0.0	25	100.0
	三重郵局	3	33.3	1	11.1	5	55.6	0	0.0	9	100.0
	宜蘭郵局	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	新竹郵局	3	21.4	1	7.1	10	71.4	0	0.0	14	100.0
	桃園郵局	2	16.7	2	16.7	8	66.7	0	0.0	12	100.0
	苗栗郵局	1	20.0	0	0.0	4	80.0	0	0.0	5	100.0
	臺中郵局	1	9.1	0	0.0	9	81.8	1	9.1	11	100.0
	彰化郵局	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0	3	100.0
	南投郵局	5	20.8	9	37.5	10	41.7	0	0.0	24	100.0
	嘉義郵局	3	75.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0	4	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	臺南郵局	2	28.6	0	0.0	5	71.4	0	0.0	7	100.0
	高雄郵局	6	18.8	7	21.9	16	50.0	3	9.4	32	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	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表 I -19 對郵局處理抱怨或意見滿意度【問卷第 5-3 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		10	5.1	20	10.2	27	13.8	84	42.9	55	28.1	196	100.0
性別	男性	7	7.0	12	12.0	16	16.0	40	40.0	25	25.0	100	100.0
	女性	3	3.1	8	8.3	11	11.5	44	45.8	30	31.3	96	100.0
年齡	20 歲以下	2	11.8	1	5.9	4	23.5	7	41.2	3	17.6	17	100.0
	20~29 歲	3	9.1	1	3.0	2	6.1	14	42.4	13	39.4	33	100.0
	30~39 歲	2	3.6	9	16.4	4	7.3	23	41.8	17	30.9	55	100.0
	40~49 歲	0	0.0	6	11.3	13	24.5	21	39.6	13	24.5	53	100.0
	50~59 歲	2	6.7	3	10.0	3	10.0	14	46.7	8	26.7	30	100.0
	60 歲以上	1	12.5	0	0.0	1	12.5	5	62.5	1	12.5	8	100.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	國(初)中	0	0.0	2	15.4	1	7.7	6	46.2	4	30.8	13	100.0
	高中(職)	3	4.6	7	10.8	4	6.2	27	41.5	24	36.9	65	100.0
	專科	1	2.3	5	11.4	9	20.5	18	40.9	11	25.0	44	100.0
	大學及以上	6	8.1	6	8.1	13	17.6	33	44.6	16	21.6	74	100.0
職業	公司負責人	2	11.1	2	11.1	4	22.2	5	27.8	5	27.8	18	100.0
	企業主管	1	7.1	2	14.3	2	14.3	8	57.1	1	7.1	14	100.0
	專業人士	1	4.8	3	14.3	3	14.3	9	42.9	5	23.8	21	100.0
	基層職員	2	3.6	7	12.5	9	16.1	26	46.4	12	21.4	56	100.0
	業務、銷售	1	4.2	1	4.2	0	0.0	13	54.2	9	37.5	24	100.0
	技術人員	1	5.9	1	5.9	3	17.6	6	35.3	6	35.3	17	100.0
	司機、作業員	0	0.0	3	37.5	1	12.5	2	25.0	2	25.0	8	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	無(待)業	1	4.2	0	0.0	3	12.5	9	37.5	11	45.8	24	100.0
	其他	1	10.0	1	10.0	2	20.0	3	30.0	3	30.0	10	100.0
責任中心局	臺北郵局	0	0.0	7	18.4	9	23.7	14	36.8	8	21.1	38	100.0
	基隆郵局	0	0.0	1	16.7	1	16.7	3	50.0	1	16.7	6	100.0
	板橋郵局	4	16.0	1	4.0	1	4.0	14	56.0	5	20.0	25	100.0
	三重郵局	0	0.0	1	11.1	1	11.1	5	55.6	2	22.2	9	100.0
	宜蘭郵局	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	2	100.0
	新竹郵局	1	7.1	0	0.0	2	14.3	9	64.3	2	14.3	14	100.0
	桃園郵局	0	0.0	4	33.3	1	8.3	6	50.0	1	8.3	12	100.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5	100.0
	臺中郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	54.5	5	45.5	11	100.0
	彰化郵局	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3	1	33.3	3	100.0
	南投郵局	2	8.3	1	4.2	3	12.5	12	50.0	6	25.0	24	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0	4	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	臺南郵局	0	0.0	0	0.0	2	28.6	1	14.3	4	57.1	7	100.0
	高雄郵局	2	6.3	4	12.5	6	18.8	7	21.9	13	40.6	32	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

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		472	5.2	8542	94.8	9014	100.0
性別	男性	194	4.9	3752	95.1	3946	100.0
	女性	278	5.5	4790	94.5	5068	100.0
年齡	20 歲以下	25	5.2	455	94.8	480	100.0
	20~29 歲	95	4.8	1874	95.2	1969	100.0
	30~39 歲	116	4.8	2322	95.2	2438	100.0
	40~49 歲	116	5.9	1854	94.1	1970	100.0
	50~59 歲	86	6.1	1334	93.9	1420	100.0
	60 歲以上	34	4.6	703	95.4	737	100.0
教育程度	國小及以下	4	2.4	166	97.6	170	100.0
	國(初)中	27	5.9	434	94.1	461	100.0
	高中(職)	113	4.4	2432	95.6	2545	100.0
	專科	76	5.1	1426	94.9	1502	100.0
	大學及以上	252	5.8	4084	94.2	4336	100.0
職業	公司負責人	40	8.6	427	91.4	467	100.0
	企業主管	33	7.0	438	93.0	471	100.0
	專業人士	37	5.3	655	94.7	692	100.0
	基層職員	142	6.1	2201	93.9	2343	100.0
	業務、銷售	53	4.4	1144	95.6	1197	100.0
	技術人員	20	3.5	549	96.5	569	100.0
	司機、作業員	17	3.7	446	96.3	463	100.0
	農林漁牧業	6	2.6	223	97.4	229	100.0
	軍人	5	4.8	100	95.2	105	100.0
	無(待)業	93	4.2	2137	95.8	2230	100.0
	其他	26	10.5	222	89.5	248	100.0
責任中心局	臺北郵局	86	6.9	1165	93.1	1251	100.0
	基隆郵局	12	4.0	289	96.0	301	100.0
	板橋郵局	58	7.3	740	92.7	798	100.0
	三重郵局	35	6.1	538	93.9	573	100.0
	宜蘭郵局	17	10.0	153	90.0	170	100.0
	新竹郵局	39	10.2	343	89.8	382	100.0
	桃園郵局	24	3.0	768	97.0	792	100.0
	苗栗郵局	14	7.0	187	93.0	201	100.0
	臺中郵局	40	4.4	863	95.6	903	100.0
	彰化郵局	9	2.1	422	97.9	431	100.0
	南投郵局	46	16.2	238	83.8	284	100.0
	嘉義郵局	4	1.3	296	98.7	300	100.0
	雲林郵局	2	1.0	208	99.0	210	100.0
	臺南郵局	10	1.4	691	98.6	701	100.0
	高雄郵局	48	4.0	1138	96.0	1186	100.0
	澎湖郵局	7	22.6	24	77.4	31	100.0
	屏東郵局	5	1.6	310	98.4	315	100.0
	臺東郵局	10	12.5	70	87.5	80	100.0
	花蓮郵局	6	5.7	99	94.3	105	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		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		38	8.1	72	15.3	235	49.8	84	17.8	65	13.8	107	22.7	47	10.0	61	12.9	472	100.0
性別	男性	25	12.9	38	19.6	87	44.8	34	17.5	39	20.1	46	23.7	19	9.8	25	12.9	194	100.0
	女性	13	4.7	34	12.2	148	53.2	50	18.0	26	9.4	61	21.9	28	10.1	36	12.9	278	100.0
年齡	20 歲以下	4	16.0	8	32.0	14	56.0	6	24.0	8	32.0	7	28.0	3	12.0	1	4.0	25	100.0
	20~29 歲	9	9.5	22	23.2	41	43.2	20	21.1	15	15.8	18	18.9	14	14.7	15	15.8	95	100.0
	30~39 歲	12	10.3	20	17.2	47	40.5	27	23.3	21	18.1	20	17.2	11	9.5	13	11.2	116	100.0
	40~49 歲	8	6.9	14	12.1	67	57.8	19	16.4	12	10.3	22	19.0	10	8.6	13	11.2	116	100.0
	50~59 歲	5	5.8	8	9.3	45	52.3	9	10.5	6	7.0	30	34.9	7	8.1	9	10.5	86	100.0
	60 歲以上	0	0.0	0	0.0	21	61.8	3	8.8	3	8.8	10	29.4	2	5.9	10	29.4	34	100.0
教育程度	國小及以下	1	25.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0	1	25.0	3	75.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
	國(初)中	4	14.8	7	25.9	10	37.0	6	22.2	3	11.1	8	29.6	0	0.0	4	14.8	27	100.0
	高中(職)	12	10.6	20	17.7	58	51.3	16	14.2	16	14.2	24	21.2	11	9.7	11	9.7	113	100.0
	專科	3	3.9	11	14.5	40	52.6	7	9.2	4	5.3	21	27.6	3	3.9	9	11.8	76	100.0
	大學及以上	18	7.1	34	13.5	127	50.4	54	21.4	41	16.3	51	20.2	33	13.1	37	14.7	252	100.0
職業	公司負責人	4	10.0	8	20.0	19	47.5	8	20.0	9	22.5	4	10.0	4	10.0	4	10.0	40	100.0
	企業主管	3	9.1	2	6.1	21	63.6	8	24.2	4	12.1	11	33.3	6	18.2	5	15.2	33	100.0
	專業人士	2	5.4	9	24.3	21	56.8	10	27.0	5	13.5	6	16.2	2	5.4	1	2.7	37	100.0
	基層職員	9	6.3	23	16.2	74	52.1	17	12.0	14	9.9	29	20.4	11	7.7	18	12.7	142	100.0
	業務、銷售	3	5.7	5	9.4	27	50.9	11	20.8	9	17.0	6	11.3	7	13.2	7	13.2	53	100.0
	技術人員	3	15.0	7	35.0	10	50.0	5	25.0	3	15.0	6	30.0	2	10.0	0	0.0	20	100.0
	司機、作業員	2	11.8	1	5.9	4	23.5	3	17.6	4	23.5	6	35.3	2	11.8	2	11.8	17	100.0
	農林漁牧業	2	33.3	1	16.7	3	50.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7	6	100.0
	軍人	2	40.0	1	20.0	3	60.0	2	40.0	2	40.0	2	40.0	2	40.0	1	20.0	5	100.0
	無(待)業	5	5.4	11	11.8	44	47.3	15	16.1	12	12.9	32	34.4	9	9.7	13	14.0	93	100.0
	其他	3	11.5	4	15.4	9	34.6	4	15.4	3	11.5	5	19.2	2	7.7	9	34.6	26	100.0
責任中心局	臺北郵局	5	5.8	16	18.6	38	44.2	14	16.3	15	17.4	14	16.3	10	11.6	18	20.9	86	100.0
	基隆郵局	0	0.0	1	8.3	9	75.0	2	16.7	0	0.0	0	0.0	1	8.3	3	25.0	12	100.0
	板橋郵局	5	8.6	6	10.3	37	63.8	15	25.9	11	19.0	17	29.3	6	10.3	8	13.8	58	100.0
	三重郵局	2	5.7	4	11.4	15	42.9	5	14.3	1	2.9	11	31.4	1	2.9	8	22.9	35	100.0
	宜蘭郵局	1	5.9	3	17.6	8	47.1	5	29.4	2	11.8	4	23.5	4	23.5	0	0.0	17	100.0
	新竹郵局	1	2.6	5	12.8	25	64.1	4	10.3	6	15.4	3	7.7	2	5.1	8	20.5	39	100.0
	桃園郵局	3	12.5	5	20.8	16	66.7	6	25.0	3	12.5	5	20.8	1	4.2	0	0.0	24	100.0
	苗栗郵局	0	0.0	2	14.3	5	35.7	5	35.7	6	42.9	5	35.7	4	28.6	0	0.0	14	100.0
	臺中郵局	6	15.0	9	22.5	18	45.0	9	22.5	5	12.5	9	22.5	4	10.0	5	12.5	40	100.0
	彰化郵局	1	11.1	3	33.3	1	11.1	0	0.0	2	22.2	1	11.1	0	0.0	1	11.1	9	100.0
	南投郵局	8	17.4	11	23.9	18	39.1	11	23.9	2	4.3	7	15.2	6	13.0	0	0.0	46	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	2	50.0	1	25.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	2	100.0
	臺南郵局	0	0.0	2	20.0	6	60.0	0	0.0	1	10.0	5	50.0	2	20.0	0	0.0	10	100.0
	高雄郵局	5	10.4	4	8.3	23	47.9	6	12.5	10	20.8	14	29.2	1	2.1	4	8.3	48	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	3	42.9	0	0.0	0	0.0	5	71.4	0	0.0	0	0.0	7	100.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0	5	100.0
	臺東郵局	1	10.0	0	0.0	4	40.0	0	0.0	0	0.0	2	20.0	4	40.0	0	0.0	10	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	1	16.7	2	33.3	1	16.7	1	16.7	1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	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		4326	100.0	88.8	89.3	89.0	88.9	88.4	88.6	89.1	88.3	88.4	89.4	88.4	88.9	88.7	88.8
性別***	男性	3146	72.7	88.7	89.3	89.0	88.9	88.5	88.7	89.2	88.4	88.5	89.5	88.4	89.0	88.8	89.1
	女性	1180	27.3	89.0	89.1	88.9	88.9	88.3	88.2	88.8	88.1	88.2	89.1	88.3	88.7	88.6	88.4
年齡**	20 歲以下	159	3.7	88.4	89.2	88.8	88.7	88.4	88.9	89.1	88.5	88.5	89.3	88.7	89.0	88.7	88.9
	20~29 歲	482	11.1	90.0	90.2	90.5	90.1	89.7	90.0	90.6	89.6	89.8	90.5	90.2	90.3	90.0	89.6
	30~39 歲	615	14.2	89.5	89.6	89.2	89.4	89.2	89.4	89.8	88.8	89.2	89.7	89.5	89.6	89.4	89.0
	40~49 歲	707	16.3	88.9	89.4	89.3	89.1	88.4	88.4	89.2	88.3	88.4	89.4	88.4	88.9	88.7	88.9
	50~59 歲	796	18.4	88.5	89.1	88.8	88.7	88.2	88.3	88.8	87.9	88.2	89.7	87.8	88.8	88.5	89.1
	60 歲以上	1567	36.2	88.3	88.9	88.5	88.5	87.7	87.9	88.4	88.0	87.9	88.9	87.5	88.2	88.1	88.5
教育程度	國小及以下	513	11.9	88.2	88.8	88.7	88.5	88.3	88.3	88.5	88.4	88.3	89.0	88.0	88.5	88.4	88.6
	國(初)中	437	10.1	88.4	89.5	88.9	88.8	88.5	88.8	89.2	88.7	88.6	89.6	88.2	88.9	88.7	89.1
	高中(職)	1263	29.2	88.8	89.5	89.2	89.1	88.3	88.1	89.1	88.3	88.3	89.4	88.1	88.7	88.7	88.9
	專科	609	14.1	88.6	89.4	88.9	88.9	88.4	88.7	89.1	88.0	88.3	89.1	88.1	88.6	88.6	88.5
	大學及以上	1504	34.8	89.1	89.1	89.1	89.0	88.5	88.9	89.3	88.4	88.6	89.7	88.8	89.2	88.9	89.1
職業	公司負責人	261	6.0	88.6	89.6	89.2	89.1	88.6	88.4	89.0	88.5	88.6	89.4	88.5	89.0	88.8	89.3
	經理人員	125	2.9	89.0	89.0	89.6	89.2	88.4	88.7	88.9	87.5	88.3	89.6	88.1	88.8	88.7	88.2
	專業人士	279	6.4	89.6	89.6	89.7	89.5	89.2	89.6	90.6	88.4	89.1	90.5	90.0	90.2	89.5	89.6
	基層職員	690	16.0	89.1	89.3	89.3	89.2	88.8	88.9	89.5	88.7	88.8	89.5	88.8	89.1	89.0	89.0
	業務、銷售人員	385	8.9	89.0	89.3	89.2	89.1	88.6	88.8	89.6	88.6	88.7	89.2	88.7	88.9	88.9	89.3
	技術人員	202	4.7	89.2	89.9	89.2	89.3	89.0	89.1	90.0	88.9	89.1	89.9	89.1	89.5	89.2	89.2
	作業員	99	2.3	87.9	88.3	88.8	88.2	88.6	88.6	88.2	87.4	88.0	89.1	88.2	88.6	88.3	88.9
	農林漁牧業	105	2.4	89.5	89.5	89.7	89.6	88.2	87.5	88.6	88.0	88.0	89.2	87.7	88.5	88.6	88.4
	軍人	26	0.6	89.8	89.8	88.3	89.0	87.2	86.8	89.4	89.1	87.7	88.2	89.6	88.8	88.6	89.0
	無(待)業	2089	48.3	88.5	89.2	88.7	88.7	88.1	88.3	88.7	88.2	88.2	89.3	87.9	88.6	88.4	88.7
	其他	65	1.5	88.3	88.7	88.4	88.4	87.6	87.2	87.2	86.6	87.0	88.8	88.3	88.6	87.8	89.1

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	88.8	88.9	88.5	88.7	88.2	88.4	88.6	88.1	88.2	89.7	88.4	89.0	88.6	88.7
性別	男性	451	75.2	88.9	89.1	88.4	88.7	88.3	88.4	88.7	88.1	88.2	90.0	88.4	89.2	88.6	88.8
	女性	149	24.8	88.5	88.5	88.9	88.6	88.0	88.3	88.5	88.2	88.3	88.8	88.3	88.5	88.5	88.4
年齡	20 歲以下	22	3.7	90.5	89.8	88.8	89.6	89.8	89.8	89.7	87.9	89.1	90.9	89.1	90.0	89.7	88.2
	20~29 歲	61	10.2	89.7	89.2	88.5	89.3	89.0	89.1	90.3	89.3	89.3	90.3	90.4	90.3	89.5	88.0
	30~39 歲	71	11.8	88.3	88.1	87.8	88.0	87.5	87.2	88.3	86.9	87.4	87.8	88.0	87.9	87.8	87.5
	40~49 歲	78	13.0	90.3	89.7	89.9	89.9	88.8	88.9	88.9	89.3	89.0	90.5	88.6	89.5	89.5	89.2
	50~59 歲	96	16.0	88.3	88.9	89.1	88.5	89.4	88.3	89.2	87.8	88.5	90.5	88.5	89.6	88.8	89.5
	60 歲以上	272	45.3	88.4	88.9	88.2	88.4	87.5	88.3	87.8	87.9	87.8	89.5	87.9	88.7	88.2	88.8
教育程度	國小及以下	75	12.5	87.4	87.3	87.4	87.3	88.5	89.0	87.5	87.5	88.0	88.7	88.0	88.4	87.9	88.8
	國(初)中	59	9.8	88.9	88.6	89.0	88.6	88.7	89.2	88.7	88.7	88.6	89.6	88.5	89.2	88.8	88.6
	高中(職)	122	20.3	89.2	90.3	89.7	89.7	89.0	89.2	89.4	88.8	88.8	90.6	88.4	89.5	89.3	89.0
	專科	83	13.8	88.2	89.1	88.0	88.2	87.4	87.6	88.6	86.9	87.7	88.6	88.0	88.3	88.1	88.3
	大學及以上	261	43.5	89.2	88.8	88.4	88.8	87.9	87.9	88.6	88.2	88.1	89.9	88.6	89.2	88.6	88.7
職業	公司負責人	33	5.5	89.2	89.4	89.8	89.4	89.8	88.8	89.2	88.6	88.4	91.4	89.5	90.6	89.3	89.8
	經理人員	22	3.7	91.2	89.5	90.3	90.9	88.6	90.7	89.5	88.6	89.3	91.4	90.0	90.7	90.0	89.1
	專業人士	38	6.3	90.0	89.2	90.0	89.7	88.8	88.1	91.4	89.4	89.2	91.5	90.4	90.8	89.7	87.9
	基層職員	83	13.8	88.2	88.8	88.2	88.4	87.6	87.5	88.2	87.6	87.8	88.4	87.4	87.9	88.0	88.6
	業務、銷售人員	41	6.8	89.9	90.5	89.1	89.6	89.2	87.9	89.4	89.2	89.1	89.1	89.6	89.4	89.5	89.4
	技術人員	24	4.0	88.2	88.8	87.7	87.8	87.7	89.5	88.5	87.1	88.3	90.4	88.8	89.6	88.5	88.9
	作業員	15	2.5	87.7	89.0	89.3	88.6	89.5	88.8	88.1	87.7	87.8	89.0	90.3	89.7	88.6	89.3
	農林漁牧業	8	1.3	87.5	86.3	89.3	87.7	88.8	85.0	85.0	86.4	87.2	87.5	86.3	86.9	87.3	86.3
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	332	55.3	88.5	88.8	88.2	88.4	87.9	88.4	88.2	87.9	88.0	89.6	87.9	88.7	88.3	88.6
	其他	4	0.7	95.0	90.0	90.0	91.7	95.0	90.0	95.0	95.0	93.8	95.0	95.0	95.0	93.3	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 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	88.4	88.2	88.2	88.0	87.7	87.6	87.9	87.4	87.6	88.6	87.6	88.1	87.9	88.4
性別	男性	91	65.0	88.9	88.9	89.1	88.7	88.8	88.2	88.7	88.0	88.3	89.5	88.2	88.8	88.6	89.2
	女性	49	35.0	87.6	86.7	86.3	86.8	85.5	86.5	85.9	86.3	86.1	86.9	86.5	86.7	86.5	87.9
年齡	20 歲以下	10	7.1	87.5	90.6	92.1	89.4	88.8	88.8	88.3	88.3	88.3	88.3	90.6	89.4	89.0	91.7
	20~29 歲	7	5.0	90.0	89.3	87.9	88.6	87.9	89.3	87.9	86.4	87.9	87.9	87.9	87.9	88.1	87.9
	30~39 歲	27	19.3	87.7	87.6	86.2	87.2	85.8	86.9	87.3	88.0	86.9	88.3	88.0	88.1	87.4	87.2
	40~49 歲	15	10.7	86.3	87.7	88.3	87.4	86.5	85.0	85.8	85.0	85.4	89.0	87.7	88.3	86.9	89.0
	50~59 歲	27	19.3	89.0	87.3	87.9	87.8	88.0	86.9	87.2	86.5	87.4	88.3	86.1	87.2	87.6	88.3
	60 歲以上	54	38.6	89.2	88.5	88.9	88.5	88.8	89.0	89.4	88.2	88.4	88.9	87.6	88.2	88.4	89.2
教育程度	國小及以下	13	9.3	90.0	89.6	90.5	89.6	90.0	89.2	89.0	88.1	89.4	90.4	89.6	90.0	89.7	90.4
	國(初)中	19	13.6	88.6	87.5	86.5	87.2	87.5	87.9	87.7	87.4	87.5	88.2	88.7	88.4	87.8	88.7
	高中(職)	50	35.7	89.1	89.3	89.7	89.1	88.4	87.0	87.6	87.4	87.7	88.7	88.3	88.5	88.4	89.0
	專科	18	12.9	86.1	85.0	86.3	85.6	86.2	87.7	88.6	85.6	86.1	87.8	84.4	86.1	86.1	86.7
	大學及以上	40	28.6	88.2	88.0	86.9	87.6	87.1	87.7	87.6	88.0	87.5	88.5	87.0	87.8	87.6	88.8
職業	公司負責人	3	2.1	95.0	91.7	91.7	91.7	91.7	85.0	85.0	91.7	91.7	85.0	91.7	88.3	90.7	91.7
	經理人員	5	3.6	92.5	93.0	95.0	92.3	95.0	93.0	92.5	91.0	92.8	93.0	89.0	91.0	92.4	91.0
	專業人士	5	3.6	92.5	91.0	87.0	89.3	93.0	90.0	90.0	91.0	91.5	93.0	93.0	93.0	91.2	89.0
	基層職員	18	12.9	86.1	86.7	86.7	86.5	86.3	86.9	87.0	86.7	86.5	87.2	86.1	86.7	86.7	87.2
	業務、銷售人員	23	16.4	87.7	86.3	85.0	86.4	84.5	87.0	88.1	88.0	86.3	88.5	86.3	87.4	86.6	88.5
	技術人員	8	5.7	85.0	87.9	87.9	86.9	85.0	85.0	85.0	82.5	84.2	87.5	87.5	87.5	85.9	87.5
	作業員	6	4.3	85.0	85.0	85.0	85.0	86.7	86.7	86.7	85.0	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	85.0
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	68	48.6	89.5	88.9	89.7	89.0	88.5	88.1	88.3	87.6	88.0	89.0	88.0	88.5	88.5	89.6
	其他	4	2.9	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

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 4-4 【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	88.5	89.1	89.0	88.7	88.6	88.6	89.2	88.2	88.4	89.3	88.2	88.7	88.6	88.4
性別	男性	296	72.2	88.7	89.6	89.4	89.1	88.6	88.7	89.3	88.4	88.6	89.5	88.1	88.8	88.8	88.6
	女性	114	27.8	87.7	87.9	88.2	87.8	88.4	88.3	89.0	87.6	88.1	88.6	88.4	88.5	88.2	88.0
年齡	20 歲以下	20	4.9	88.9	90.0	89.0	89.1	88.2	88.8	89.6	89.7	88.8	88.5	88.5	88.5	88.8	88.0
	20~29 歲	46	11.2	89.3	91.1	90.5	89.9	89.7	90.1	89.8	89.1	89.3	90.9	89.8	90.3	89.7	88.9
	30~39 歲	60	14.6	88.0	88.5	88.0	88.1	88.1	88.3	88.3	87.8	88.1	88.9	87.9	88.4	88.2	87.6
	40~49 歲	56	13.7	88.7	89.5	90.0	89.1	89.5	89.1	90.2	88.9	89.3	89.7	89.5	89.6	89.2	89.1
	50~59 歲	77	18.8	87.5	88.6	88.0	87.9	88.5	87.9	88.2	87.3	88.1	89.3	87.5	88.4	88.2	88.3
	60 歲以上	151	36.8	88.7	88.9	89.1	88.8	88.0	88.4	89.5	88.1	88.1	88.8	87.7	88.2	88.4	88.6
教育程度	國小及以下	41	10.0	87.7	87.8	87.2	87.6	86.3	87.0	87.2	86.9	86.5	87.5	86.8	87.1	87.1	87.8
	國(初)中	44	10.7	87.2	89.1	88.4	88.3	89.9	89.6	90.2	88.6	89.2	89.8	87.3	88.5	88.8	87.5
	高中(職)	128	31.2	88.6	89.1	89.5	88.9	88.2	88.3	89.7	88.3	88.5	89.3	88.6	88.9	88.8	88.5
	專科	61	14.9	88.2	90.1	89.4	89.2	89.5	89.0	89.6	88.4	89.0	89.2	89.2	89.2	89.1	89.1
	大學及以上	136	33.2	89.1	89.2	89.1	88.9	88.7	88.7	88.8	88.2	88.4	89.6	88.1	88.8	88.6	88.6
職業	公司負責人	12	2.9	86.0	85.8	87.0	86.1	86.8	86.7	86.1	86.8	86.5	87.5	86.7	87.1	86.6	86.7
	經理人員	7	1.7	92.1	93.6	93.6	93.1	90.7	90.0	90.0	92.1	91.1	93.6	93.6	93.6	92.3	92.1
	專業人士	25	6.1	88.8	87.5	88.3	87.9	88.8	88.6	87.9	86.7	88.0	90.0	87.5	88.8	88.1	87.9
	基層職員	65	15.9	88.9	89.3	88.9	89.0	89.0	88.9	88.6	88.6	88.6	88.8	87.9	88.4	88.7	88.5
	業務、銷售人員	39	9.5	88.7	89.9	90.2	89.3	89.4	89.3	89.1	89.1	89.3	89.4	89.2	89.1	89.2	89.5
	技術人員	26	6.3	88.6	88.8	89.0	88.2	89.2	89.5	90.2	87.2	88.9	90.2	88.2	89.2	88.6	87.8
	作業員	4	1.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	85.0	87.5	85.0	86.7	87.5	90.0	88.8	86.7	85.0
	農林漁牧業	5	1.2	91.0	93.0	92.5	92.3	89.0	91.0	93.0	91.0	91.0	93.0	93.0	93.0	91.9	93.0
	軍人	2	0.5	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	80.0	90.0	85.0	86.7	85.0
	無(待)業	215	52.4	88.3	89.2	88.9	88.7	88.3	88.3	89.7	88.2	88.3	89.1	88.0	88.5	88.5	88.4
	其他	10	2.4	87.5	88.8	88.8	88.3	87.5	88.3	88.3	87.5	87.5	91.0	87.0	89.0	88.4	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 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		271	100.0	89.2	89.6	89.2	89.3	89.1	89.0	90.0	88.7	89.1	90.2	89.0	89.6	89.2	89.7
性別*	男性	190	70.1	89.4	90.0	89.9	89.7	89.4	89.3	90.7	89.1	89.4	90.6	89.0	89.8	89.6	90.3
	女性	81	29.9	88.6	88.7	87.8	88.3	88.2	88.3	88.6	87.7	88.3	89.3	89.0	89.2	88.5	88.0
年齡	20 歲以下	10	3.7	90.6	90.0	89.4	89.7	90.6	88.8	91.3	90.0	90.0	90.0	89.4	89.5	89.8	89.0
	20~29 歲	27	10.0	89.8	90.9	90.6	90.2	90.8	89.2	91.3	89.4	90.1	91.9	92.3	92.0	90.5	91.2
	30~39 歲	48	17.7	91.5	91.5	89.6	90.8	90.1	90.0	91.6	89.2	90.4	90.7	89.2	90.0	90.4	88.6
	40~49 歲	55	20.3	90.2	89.4	89.4	89.6	89.2	89.3	90.3	89.5	89.3	90.6	89.5	90.1	89.5	89.9
	50~59 歲	58	21.4	88.2	90.3	89.1	89.1	88.3	89.9	89.8	88.3	89.1	91.1	89.6	90.4	89.4	90.4
	60 歲以上	73	26.9	87.4	87.5	88.5	87.8	87.8	87.4	87.6	87.7	87.4	88.3	86.7	87.5	87.6	89.1
教育程度	國小及以下	20	7.4	85.5	85.0	89.2	86.5	85.0	88.1	88.3	88.9	87.5	86.8	87.2	87.2	87.0	88.5
	國(初)中	39	14.4	86.8	88.2	87.2	87.4	88.2	87.6	86.3	86.6	87.1	89.2	86.7	88.1	87.5	89.7
	高中(職)	86	31.7	90.5	90.9	90.3	90.5	89.9	89.5	91.0	89.1	89.7	90.6	89.4	89.9	90.0	90.5
	專科	50	18.5	89.5	90.4	90.0	89.8	90.1	89.2	91.0	90.1	90.1	91.1	89.6	90.4	90.0	89.2
	大學及以上	76	28.0	89.7	89.5	88.6	89.2	88.8	89.4	89.8	88.3	89.1	90.5	89.7	90.1	89.4	89.3
職業**	公司負責人	19	7.0	89.7	91.3	88.9	89.9	91.0	89.4	88.8	91.3	91.1	91.3	88.7	90.0	90.2	90.8
	經理人員	9	3.3	85.0	86.1	86.1	85.7	85.0	86.1	90.0	86.1	86.7	89.4	88.3	88.9	86.9	86.1
	專業人士	17	6.3	90.3	89.1	89.7	89.2	90.0	90.0	90.3	86.9	88.8	90.6	90.0	90.3	89.2	90.6
	基層職員	47	17.3	88.8	89.3	88.2	88.8	87.6	89.1	89.3	86.8	88.2	89.4	88.2	88.9	88.5	87.6
	業務、銷售人員	37	13.7	91.7	91.5	92.4	91.7	90.7	91.6	91.5	91.4	91.3	92.6	91.5	91.9	91.6	91.9
	技術人員	7	2.6	90.7	92.1	89.3	90.7	90.7	88.3	95.0	88.3	89.4	91.0	91.7	91.7	90.0	91.0
	作業員	6	2.2	90.0	88.3	85.0	88.3	90.0	86.7	91.7	83.0	87.6	91.7	89.0	90.8	88.7	90.0
	農林漁牧業	5	1.8	91.0	91.0	91.0	91.0	92.5	92.5	93.0	93.0	92.5	93.0	91.0	92.0	91.8	87.5
	軍人	5	1.8	95.0	91.0	89.0	90.7	91.0	90.0	90.0	90.0	91.0	87.5	91.0	89.0	90.6	93.0
	無(待)業	113	41.7	88.2	89.0	89.1	88.7	88.6	88.4	89.6	88.6	88.5	89.5	88.2	88.8	88.7	89.6
	其他	6	2.2	88.3	90.0	88.3	88.3	90.0	85.0	85.0	90.0	87.5	90.0	90.0	90.0	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 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		81	100.0	89.7	89.2	89.5	89.4	88.5	88.4	90.4	88.4	88.8	90.4	88.5	89.4	89.1	89.0
性別	男性	47	58.0	89.5	88.6	89.2	89.1	89.0	89.3	91.5	88.7	89.5	91.2	88.6	89.8	89.3	90.0
	女性	34	42.0	90.2	90.0	89.8	89.8	87.8	87.3	88.8	88.0	88.0	89.4	88.2	88.8	88.8	88.2
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	10	12.3	91.0	91.0	91.0	91.0	89.0	89.0	91.3	89.4	89.5	91.0	90.0	90.5	90.3	92.0
	30~39 歲	13	16.0	87.3	87.3	88.8	87.8	90.4	88.6	91.0	86.5	89.4	89.6	88.8	89.2	88.8	89.6
	40~49 歲	20	24.7	90.0	89.0	89.0	89.3	88.3	87.8	91.0	88.5	88.8	90.0	87.5	88.8	88.9	87.6
	50~59 歲	16	19.8	89.0	88.1	87.5	88.3	85.7	86.9	88.0	88.8	87.4	90.6	89.4	90.0	88.3	90.6
	60 歲以上	22	27.2	91.0	90.5	90.8	90.4	89.4	90.3	90.7	88.8	89.2	91.0	87.7	89.1	89.6	88.2
教育程度	國小及以下	10	12.3	90.6	92.0	90.7	90.8	88.3	90.7	91.7	88.3	89.2	91.0	89.0	90.0	90.1	88.0
	國(初)中	8	9.9	91.3	91.3	90.7	91.3	90.0	90.0	89.0	92.5	90.9	93.3	87.5	89.4	90.2	88.8
	高中(職)	15	18.5	92.1	88.3	89.3	89.7	89.7	88.8	92.0	90.3	90.2	91.7	88.3	90.0	89.9	89.0
	專科	12	14.8	86.8	86.7	86.0	86.4	86.8	87.7	88.3	85.8	86.7	89.2	88.3	88.8	87.1	87.5
	大學及以上	36	44.4	89.2	89.2	90.0	89.4	88.4	87.9	90.2	87.6	88.4	89.7	88.6	89.2	88.9	90.4
職業	公司負責人	4	4.9	90.0	87.5	87.5	88.3	87.5	85.0	91.7	87.5	87.3	90.0	87.5	88.8	88.0	87.5
	經理人員	1	1.2	85.0	65.0	75.0	75.0	65.0	65.0	-	65.0	65.0	85.0	85.0	85.0	73.8	-
	專業人士	5	6.2	87.0	89.0	91.0	89.0	87.5	91.0	91.0	89.0	89.8	93.0	95.0	94.0	90.4	93.0
	基層職員	16	19.8	89.4	90.6	89.7	90.0	90.3	89.4	93.2	88.1	90.0	90.0	88.8	89.4	89.9	90.6
	業務、銷售人員	9	11.1	86.3	85.0	85.0	85.4	87.2	87.2	88.3	88.3	87.8	88.3	86.1	87.2	86.7	86.1
	技術人員	5	6.2	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	89.0	85.0	87.0	87.7	89.0	85.0	87.0	87.2	89.0
	作業員	2	2.5	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	85.0	85.0	90.0	86.3	90.0	90.0	90.0	88.3	90.0
	農林漁牧業	1	1.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	-	-	95.0	95.0	95.0	85.0	90.0	93.6	95.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	36	44.4	91.2	90.8	90.6	90.7	88.9	89.3	89.6	89.4	89.3	90.9	88.3	89.4	89.7	88.6
	其他	2	2.5	95.0	85.0	95.0	91.7	95.0	-	95.0	85.0	91.7	95.0	95.0	95.0	92.5	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 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		161	100.0	88.1	88.5	88.4	88.3	87.8	87.3	88.6	87.9	87.8	88.7	87.4	88.1	88.0	87.7
性別	男性	111	68.9	87.8	88.2	87.9	87.9	87.6	87.2	87.7	87.6	87.4	88.3	86.8	87.6	87.6	87.8
	女性	50	31.1	89.0	89.4	89.4	89.1	88.3	87.6	90.6	88.8	88.6	89.7	88.8	89.2	88.9	87.4
年齡*	20 歲以下	6	3.7	86.7	86.7	88.3	87.2	88.3	88.3	89.0	87.0	87.9	86.7	89.0	87.5	87.6	88.3
	20~29 歲	21	13.0	88.7	89.0	89.7	89.1	91.0	91.0	89.7	90.3	90.6	91.0	90.3	90.5	90.1	89.3
	30~39 歲	31	19.3	89.0	89.5	89.5	89.4	88.8	87.5	88.6	88.9	88.5	89.8	88.9	89.4	88.9	89.2
	40~49 歲	33	20.5	87.0	87.8	87.7	87.4	86.4	86.9	88.6	87.4	87.0	87.4	87.7	87.6	87.3	86.8
	50~59 歲	31	19.3	88.3	87.9	88.7	88.1	87.5	87.5	87.9	87.8	87.7	89.1	85.3	87.2	87.7	87.9
	60 歲以上	39	24.2	88.1	88.8	87.2	88.0	86.5	85.0	88.1	86.6	86.3	87.8	86.0	86.9	87.1	86.0
教育程度*	國小及以下	15	9.3	87.0	89.0	86.3	87.4	87.7	87.3	86.8	86.5	87.1	89.0	87.7	88.3	87.5	87.0
	國(初)中	13	8.1	86.0	88.1	85.8	86.5	86.1	86.0	86.1	85.8	85.8	85.8	85.0	85.4	86.0	85.8
	高中(職)	51	31.7	88.8	89.2	89.2	89.0	88.2	87.6	90.0	88.9	88.4	88.8	87.0	87.9	88.5	87.7
	專科	26	16.1	87.5	88.2	88.8	88.0	86.2	84.5	87.0	86.9	86.1	87.3	86.6	86.9	87.0	85.8
	大學及以上	56	34.8	88.5	88.0	88.7	88.4	88.5	88.4	88.9	88.3	88.5	89.9	88.6	89.2	88.6	89.1
職業*	公司負責人	12	7.5	90.0	90.8	92.0	90.6	90.5	90.0	92.1	90.0	90.4	90.0	90.0	90.0	90.4	89.2
	經理人員	3	1.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	81.7	85.0	85.0	84.2	85.0	81.7	83.3	84.3	81.7
	專業人士	14	8.7	87.9	87.9	88.6	88.1	87.1	88.3	89.5	86.4	87.3	89.3	89.3	89.3	88.1	87.9
	基層職員	33	20.5	88.3	88.5	88.8	88.4	89.1	88.2	88.6	89.8	88.9	90.5	88.4	89.4	88.8	89.5
	業務、銷售人員	18	11.2	86.3	86.1	86.3	86.2	85.7	85.6	86.7	86.7	86.0	86.7	86.7	86.7	86.3	86.7
	技術人員	10	6.2	88.0	91.0	89.4	89.5	88.0	88.0	90.0	88.3	88.7	88.0	89.0	88.5	88.9	88.0
	作業員	10	6.2	86.0	86.0	89.0	87.0	87.2	88.3	85.0	86.1	86.5	88.0	88.8	88.0	87.1	85.0
	農林漁牧業	4	2.5	90.0	87.5	85.0	87.5	87.5	82.5	85.0	80.0	83.5	82.5	82.5	82.5	84.6	85.0
	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
	無(待)業	56	34.8	88.5	89.1	88.2	88.5	87.4	86.8	89.1	88.0	87.6	88.8	86.1	87.5	87.9	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 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	88.3	89.1	88.8	88.6	88.5	88.5	89.0	88.2	88.3	89.2	88.2	88.7	88.5	88.5
性別	男性	283	78.6	88.2	89.2	88.8	88.6	88.4	88.5	89.1	88.4	88.3	89.3	88.2	88.8	88.5	88.7
	女性	77	21.4	88.9	89.0	88.7	88.8	88.8	88.7	88.6	87.8	88.3	88.7	88.2	88.4	88.5	88.3
年齡*	20 歲以下	14	3.9	87.5	90.0	89.2	88.9	88.8	90.0	89.6	90.0	89.8	89.6	89.3	89.3	89.4	89.3
	20~29 歲	43	11.9	91.8	90.9	91.9	91.1	91.0	91.3	92.6	92.0	91.2	91.7	90.6	91.2	90.9	90.8
	30~39 歲	52	14.4	88.6	89.5	88.7	88.8	88.5	89.6	90.2	88.1	89.0	89.6	90.6	90.1	89.3	87.9
	40~49 歲	49	13.6	87.9	88.6	89.1	88.4	88.0	87.9	88.4	88.2	88.0	88.3	87.7	88.0	88.1	88.3
	50~59 歲	47	13.1	87.1	88.6	87.2	87.9	87.8	87.6	87.5	86.3	86.9	88.3	85.9	87.1	87.2	87.6
	60 歲以上	155	43.1	88.0	88.8	88.3	88.2	88.0	87.6	87.8	87.7	87.7	88.9	87.5	88.2	88.0	88.6
教育程度	國小及以下	51	14.2	89.1	90.2	89.0	89.4	89.9	89.0	88.9	89.0	89.3	89.9	87.8	88.8	89.1	88.2
	國(初)中	34	9.4	88.0	90.3	89.8	88.9	89.0	90.0	89.8	89.4	89.4	90.2	88.6	89.4	89.1	88.8
	高中(職)	96	26.7	87.8	88.5	88.5	88.1	88.1	86.9	87.5	87.6	87.1	88.6	87.5	88.0	87.8	88.2
	專科	45	12.5	87.3	88.2	87.9	87.8	86.1	88.3	86.9	87.0	87.1	87.2	86.3	86.8	87.2	87.2
	大學及以上	134	37.2	88.8	89.2	88.9	88.9	88.8	89.2	90.4	88.6	89.0	89.9	89.4	89.6	89.0	89.5
職業*	公司負責人	12	3.3	88.3	88.3	87.7	87.9	88.3	90.0	89.4	89.2	88.8	85.0	87.7	86.3	88.0	88.3
	經理人員	14	3.9	86.7	88.1	90.0	87.6	87.7	88.6	91.4	85.8	87.9	88.6	87.1	87.9	87.8	87.9
	專業人士	33	9.2	89.2	88.6	89.5	89.1	89.1	91.1	93.5	89.8	90.4	90.5	89.8	90.2	89.9	91.4
	基層職員	54	15.0	88.1	88.7	89.8	88.7	87.7	88.1	89.0	87.9	88.0	89.8	88.7	89.3	88.4	87.6
	業務、銷售人員	30	8.3	89.8	90.0	88.5	89.6	88.7	88.8	90.5	89.3	89.2	89.3	88.7	89.0	89.2	90.0
	技術人員	8	2.2	88.8	88.8	87.9	88.3	90.7	89.0	88.3	89.3	89.6	90.0	91.3	90.6	89.2	86.3
	作業員	7	1.9	87.9	86.4	87.9	87.4	86.7	87.9	91.0	87.9	88.2	86.4	85.0	85.7	87.3	89.3
	農林漁牧業	2	0.6	90.0	95.0	95.0	92.5	95.0	95.0	90.0	90.0	91.7	90.0	90.0	90.0	91.4	90.0
	軍人	2	0.6	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
	無(待)業	193	53.6	88.0	89.3	88.5	88.5	88.5	88.2	87.9	88.1	88.0	89.2	87.9	88.6	88.3	88.3
	其他	5	1.4	91.0	95.0	89.0	90.3	91.7	81.0	83.0	81.0	81.5	89.0	85.0	87.0	85.7	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 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	87.6	88.4	88.2	87.9	87.0	88.1	89.0	87.9	87.8	89.4	87.1	88.2	88.0	88.0
性別	男性	73	81.1	87.6	87.9	87.9	87.6	86.6	88.4	88.8	87.9	87.6	89.6	87.1	88.3	87.9	87.6
	女性	17	18.9	87.9	90.3	89.1	89.1	88.5	86.9	89.7	87.9	88.3	88.5	87.4	87.9	88.5	89.7
年齡	20 歲以下	8	8.9	91.3	90.7	90.0	90.4	88.8	89.3	90.0	93.8	90.8	92.5	91.3	91.9	90.9	90.0
	20~29 歲	11	12.2	87.7	88.6	87.7	88.0	88.6	87.7	89.5	86.8	88.2	87.7	86.8	87.3	87.9	88.6
	30~39 歲	9	10.0	88.3	90.6	89.4	89.4	89.4	91.7	92.1	90.7	90.6	88.8	88.3	88.3	89.6	90.0
	40~49 歲	17	18.9	89.1	91.5	89.0	89.7	86.9	87.9	89.5	87.9	87.6	90.3	87.9	89.1	88.8	87.9
	50~59 歲	20	22.2	85.0	85.0	86.1	85.2	84.5	86.6	86.9	86.1	85.9	87.5	83.5	85.5	85.8	86.0
	60 歲以上	25	27.8	87.1	87.2	88.3	87.3	86.7	88.0	88.3	87.2	87.1	90.2	87.8	89.0	87.8	88.2
教育程度	國小及以下	16	17.8	86.9	88.6	89.3	87.9	87.5	87.5	89.3	86.5	87.2	88.8	88.1	88.4	87.8	87.5
	國(初)中	9	10.0	87.9	88.3	87.2	87.6	85.0	87.2	93.3	89.4	88.1	91.7	89.4	90.6	88.7	90.6
	高中(職)	30	33.3	87.1	87.9	86.9	87.1	85.4	87.9	87.3	88.8	87.3	89.7	88.0	88.8	87.8	88.3
	專科	7	7.8	89.3	87.9	90.0	88.8	91.7	90.0	91.0	88.3	89.5	88.3	86.4	87.1	88.8	88.3
	大學及以上	28	31.1	88.2	88.9	88.7	88.5	87.9	88.6	88.9	87.1	88.0	88.9	85.0	87.0	88.0	87.1
職業*	公司負責人	7	7.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	89.3	86.4	87.9	85.6	87.9
	經理人員	3	3.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	71.7	78.3	83.5	78.3
	專業人士	8	8.9	87.5	91.3	92.5	90.4	90.0	90.0	91.3	87.9	89.8	86.4	86.3	86.3	89.2	92.1
	基層職員	7	7.8	87.9	87.9	90.0	87.9	85.0	87.9	92.5	90.7	88.2	92.1	86.4	89.3	88.4	87.9
	業務、銷售人員	3	3.3	85.0	81.7	85.0	83.9	85.0	91.7	-	85.0	87.2	81.7	85.0	83.3	85.0	81.7
	技術人員	6	6.7	90.0	88.3	88.3	88.3	85.0	90.0	93.0	91.7	89.7	90.0	91.7	90.8	89.8	93.3
	作業員	3	3.3	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	91.7	85.0	88.3	86.5	88.3
	農林漁牧業	3	3.3	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
	軍人	1	1.1	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	75.0	85.0	85.0	85.0
	無(待)業	48	53.3	88.6	89.7	88.4	88.7	87.8	88.5	89.3	88.3	88.1	90.2	88.5	89.4	88.7	88.1
	其他	1	1.1	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

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 4-10 【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		450	100.0	88.7	89.4	88.8	89.0	88.3	88.7	89.3	88.3	88.5	89.1	88.8	89.0	88.8	88.6
性別	男性	339	75.3	88.6	89.2	88.6	88.8	88.2	88.8	89.4	88.2	88.5	89.1	88.9	89.0	88.8	88.7
	女性	111	24.7	89.2	90.0	89.4	89.5	88.4	88.2	89.1	88.6	88.5	89.2	88.4	88.8	88.9	88.5
年齡	20 歲以下	10	2.2	85.0	88.3	87.2	86.9	86.1	87.0	87.2	87.2	86.8	88.0	86.0	87.0	86.6	88.3
	20~29 歲	67	14.9	89.2	88.6	89.5	89.0	89.5	89.8	90.5	88.9	89.6	90.0	90.2	90.1	89.5	89.2
	30~39 歲	61	13.6	89.2	89.6	90.1	89.5	89.3	89.5	89.9	89.0	89.3	89.7	90.5	90.1	89.7	88.4
	40~49 歲	87	19.3	89.0	90.2	89.6	89.5	88.2	88.7	88.6	88.1	88.3	88.5	88.4	88.4	88.8	89.6
	50~59 歲	76	16.9	89.1	89.5	87.6	88.8	87.8	88.7	89.1	86.9	87.7	89.5	88.5	89.0	88.5	87.7
	60 歲以上	149	33.1	88.1	89.4	88.3	88.6	87.7	87.9	89.2	88.6	88.2	88.9	88.0	88.5	88.4	88.4
教育程度	國小及以下	57	12.7	88.3	88.9	89.4	88.8	88.4	88.2	88.7	89.2	88.5	88.9	88.1	88.4	88.6	88.1
	國(初)中	40	8.9	88.4	91.4	87.9	89.4	88.4	88.2	91.1	88.2	88.7	89.6	89.2	89.6	89.2	89.2
	高中(職)	126	28.0	88.4	89.9	88.6	89.0	87.8	88.0	88.8	87.9	87.9	88.6	87.5	88.0	88.3	88.7
	專科	61	13.6	89.2	90.1	88.9	89.4	89.2	89.7	89.9	88.6	88.9	90.6	89.2	89.9	89.5	88.9
	大學及以上	166	36.9	88.9	88.6	88.9	88.8	88.2	89.1	89.3	88.3	88.7	89.0	89.8	89.4	88.9	88.6
職業	公司負責人	34	7.6	87.9	90.0	88.2	88.8	87.1	86.7	89.4	87.4	87.2	88.6	86.3	87.6	87.9	88.8
	經理人員	16	3.6	88.8	88.1	88.8	88.4	89.3	89.4	88.1	85.6	87.9	90.0	88.8	89.4	88.4	87.5
	專業人士	30	6.7	88.6	88.9	88.5	88.7	87.0	88.3	88.3	88.6	87.9	89.8	91.2	90.5	88.9	88.3
	基層職員	68	15.1	89.2	89.4	89.6	89.2	88.6	90.0	90.2	88.9	89.2	90.4	89.8	90.1	89.5	89.7
	業務、銷售人員	31	6.9	88.7	89.5	90.0	89.4	88.0	87.8	89.6	88.0	88.4	87.3	89.2	88.2	88.6	88.5
	技術人員	29	6.4	89.4	89.8	88.0	89.3	87.6	87.5	89.3	89.3	88.5	89.1	87.6	88.4	88.7	87.8
	作業員	9	2.0	87.2	91.7	90.6	89.8	92.5	91.7	90.0	90.6	91.1	90.0	89.4	89.4	90.3	90.6
	農林漁牧業	14	3.1	88.8	90.7	90.8	90.2	88.3	87.7	89.0	88.0	88.1	90.8	86.7	89.2	89.2	87.1
	軍人	4	0.9	88.3	91.7	88.3	89.4	81.7	81.7	85.0	88.3	84.4	87.5	92.5	90.0	88.5	88.3
	無(待)業	210	46.7	88.7	89.3	88.5	88.8	88.4	88.8	89.3	88.3	88.5	88.8	88.6	88.7	88.7	88.6
	其他	5	1.1	89.0	87.0	87.0	87.7	89.0	91.0	85.0	87.0	88.3	91.0	91.0	91.0	88.8	87.0

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 4-11 【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	89.4	89.6	89.3	89.4	88.9	88.7	89.6	89.3	88.9	89.7	88.7	89.2	89.1	89.7
性別	男性	156	78.0	89.1	89.8	89.3	89.4	89.2	88.8	89.7	89.5	89.1	89.7	88.7	89.1	89.2	89.7
	女性	44	22.0	90.1	88.7	89.1	89.2	87.8	88.4	89.3	88.7	88.2	89.8	88.9	89.3	88.8	89.5
年齡	20 歲以下	6	3.0	90.0	91.7	89.0	90.0	88.3	88.3	89.0	88.3	88.3	90.0	90.0	90.0	89.3	88.3
	20~29 歲	16	8.0	89.4	90.6	92.5	90.8	90.7	90.0	90.0	89.4	89.5	91.9	91.3	91.6	90.6	91.3
	30~39 歲	32	16.0	91.3	90.9	90.2	90.9	91.9	90.9	91.6	91.9	91.6	93.1	90.9	92.0	91.4	90.3
	40~49 歲	47	23.5	90.0	89.6	90.0	89.8	89.2	89.4	89.8	88.3	88.6	89.0	88.6	88.8	89.1	90.3
	50~59 歲	35	17.5	88.5	88.8	88.8	88.8	88.1	87.4	88.7	89.2	88.4	89.1	87.6	88.1	88.4	89.4
	60 歲以上	64	32.0	88.3	88.9	87.7	88.2	87.0	87.5	88.4	88.9	87.9	88.3	87.6	87.9	87.9	88.7
教育程度	國小及以下	28	14.0	88.6	89.6	88.1	88.5	88.2	88.5	89.5	89.1	88.7	89.8	88.1	88.8	88.5	89.6
	國(初)中	25	12.5	88.2	87.8	87.3	87.8	86.3	86.7	87.0	87.6	87.1	87.4	86.2	86.8	87.1	89.4
	高中(職)	73	36.5	89.9	90.8	89.6	90.1	89.2	88.7	90.2	89.3	89.1	89.6	89.0	89.2	89.5	89.7
	專科	19	9.5	89.4	88.9	92.6	89.9	89.2	90.3	91.4	89.7	89.8	90.8	91.3	91.1	90.2	90.8
	大學及以上	55	27.5	89.5	89.0	89.2	89.3	89.8	89.3	89.3	90.0	89.2	90.6	89.0	89.8	89.4	89.4
職業*	公司負責人	18	9.0	91.7	92.2	90.6	91.5	90.6	90.6	89.3	90.0	90.0	90.0	89.4	89.7	90.4	92.2
	經理人員	4	2.0	90.0	90.0	95.0	91.7	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	90.0	92.5	91.1	90.0
	專業人士	10	5.0	91.0	93.0	93.9	92.7	91.0	92.0	89.4	91.0	90.8	93.0	91.0	92.0	91.7	92.0
	基層職員	46	23.0	91.4	90.7	90.6	90.8	90.0	89.7	91.4	90.7	90.2	91.2	89.8	90.3	90.4	90.1
	業務、銷售人員	14	7.0	87.9	87.1	88.3	87.6	88.3	88.3	90.5	89.6	88.6	91.4	90.7	91.1	89.1	89.3
	技術人員	3	1.5	91.7	91.7	91.7	91.7	95.0	91.7	95.0	91.7	93.3	95.0	88.3	91.7	92.4	95.0
	作業員	7	3.5	87.9	86.4	88.3	87.4	90.0	87.5	87.5	87.9	88.2	87.9	86.4	87.1	87.6	89.3
	農林漁牧業	11	5.5	91.4	91.4	88.6	90.5	90.0	90.5	90.0	89.5	90.2	89.5	88.6	89.1	90.1	90.5
	軍人	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
	無(待)業	81	40.5	87.6	88.4	87.6	87.9	87.2	87.3	88.2	88.1	87.5	88.0	87.5	87.7	87.6	88.4
	其他	4	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	82.5	80.0	85.0	85.0	82.5	85.0	85.0	85.0	84.1	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 4-12 【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	89.3	89.0	88.5	89.0	88.7	88.7	88.7	88.7	88.8	89.6	88.4	89.0	88.9	89.2
性別	男性	60	66.7	89.3	89.2	88.4	89.0	88.5	88.4	88.1	88.8	88.7	89.7	87.7	88.7	88.8	90.2
	女性	30	33.3	89.3	88.8	88.8	88.9	89.1	89.4	90.0	88.6	89.0	89.3	89.7	89.5	89.0	88.0
年齡	20 歲以下	3	3.3	91.7	88.3	91.7	90.6	85.0	90.0	85.0	90.0	88.3	90.0	85.0	87.5	90.4	91.7
	20~29 歲	8	8.9	92.5	89.3	90.7	91.3	90.0	90.0	89.3	86.3	88.8	91.3	91.3	91.3	90.1	88.8
	30~39 歲	17	18.9	87.9	87.9	85.6	87.2	87.9	87.7	87.7	88.1	88.2	87.4	87.4	87.4	87.7	89.4
	40~49 歲	9	10.0	88.3	89.4	89.4	89.1	90.6	90.6	89.4	91.3	90.6	91.7	91.7	91.7	90.2	90.6
	50~59 歲	17	18.9	89.7	89.1	89.7	89.4	87.9	88.5	88.3	88.5	88.4	89.7	89.1	89.4	89.0	88.1
	60 歲以上	36	40.0	89.2	89.4	88.4	88.9	88.9	88.4	89.1	89.0	88.9	89.7	87.2	88.5	88.7	89.7
教育程度	國小及以下	13	14.4	88.8	88.1	88.6	88.5	88.6	89.5	88.8	90.0	89.7	88.8	87.3	88.1	88.6	88.8
	國(初)中	7	7.8	87.9	87.9	88.3	87.9	87.9	88.3	89.0	87.9	87.9	87.9	87.9	87.9	87.9	87.9
	高中(職)	28	31.1	90.0	90.4	89.2	89.8	88.3	88.3	88.3	89.3	88.5	89.6	88.2	88.9	89.1	89.8
	專科	8	8.9	90.0	88.8	87.5	88.8	89.3	89.3	87.9	86.7	88.6	87.9	87.9	87.9	88.9	88.8
	大學及以上	34	37.8	89.1	88.6	88.1	88.8	89.1	88.8	89.1	88.3	88.9	90.6	89.1	89.9	89.1	89.8
職業	公司負責人	6	6.7	88.3	90.0	85.0	87.8	85.0	85.0	87.0	85.0	85.4	88.3	85.0	86.7	86.5	85.0
	經理人員	2	2.2	95.0	95.0	85.0	91.7	95.0	-	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.6	95.0
	專業人士	7	7.8	87.9	89.3	86.4	87.9	89.3	89.3	89.3	86.4	88.6	87.9	89.3	88.6	88.3	87.9
	基層職員	12	13.3	89.2	89.2	89.5	89.3	90.8	90.8	91.4	90.5	90.8	90.0	90.0	90.0	90.1	88.6
	業務、銷售人員	11	12.2	87.7	85.0	86.0	86.8	85.9	86.8	86.0	84.0	85.7	87.7	87.7	87.7	86.5	88.0
	技術人員	1	1.1	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	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	4	4.4	92.5	90.0	92.5	91.7	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	92.5	93.8	91.4	92.5
	軍人	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
	無(待)業	46	51.1	89.6	89.3	89.3	89.3	88.8	88.9	88.4	89.8	89.1	89.7	87.7	88.7	89.1	90.2
	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 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		151	100.0	89.9	90.5	90.7	90.3	90.3	90.1	91.0	90.4	90.1	90.8	90.2	90.5	90.1	91.2
性別	男性	102	67.5	89.2	90.2	90.2	89.7	89.8	89.7	91.0	89.8	89.6	90.2	89.4	89.8	89.6	90.9
	女性	49	32.5	91.4	91.3	91.6	91.4	91.4	91.0	91.0	91.7	91.2	92.1	91.9	92.0	91.4	91.7
年齡**	20 歲以下	2	1.3	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	20~29 歲	18	11.9	93.8	93.3	92.8	93.0	93.1	93.8	93.8	92.2	92.5	93.3	93.3	93.3	92.8	93.3
	30~39 歲	32	21.2	91.6	91.3	91.5	91.5	91.9	91.8	91.2	91.6	91.7	92.8	92.8	92.8	91.8	93.1
	40~49 歲	37	24.5	90.7	90.4	91.7	90.8	90.9	90.8	92.7	90.8	90.9	91.8	91.2	91.5	91.0	90.7
	50~59 歲	22	14.6	88.3	89.3	90.3	89.1	90.0	86.5	89.4	88.5	87.8	88.6	85.9	87.3	88.0	91.7
	60 歲以上	40	26.5	86.9	89.3	88.1	88.2	87.0	88.0	88.0	89.2	88.4	88.5	88.1	88.3	88.0	89.0
教育程度*	國小及以下	17	11.3	86.3	89.4	89.0	88.3	85.9	88.3	86.7	91.5	88.9	89.7	91.5	90.6	89.0	90.9
	國(初)中	5	3.3	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	83.0	85.0	87.5	83.0	85.0	83.0	84.0	83.7	90.0
	高中(職)	55	36.4	89.8	90.0	90.2	89.9	90.2	89.8	90.6	89.3	89.8	90.6	89.0	89.8	89.7	90.1
	專科	30	19.9	89.1	90.2	90.0	89.7	90.4	89.7	90.6	89.8	90.1	90.7	89.5	90.0	89.7	90.7
	大學及以上	44	29.1	92.0	92.0	92.4	92.1	92.0	92.1	92.9	92.0	92.0	92.3	92.5	92.4	92.1	93.2
職業	公司負責人	12	7.9	90.0	92.5	90.8	91.1	90.8	90.0	90.0	91.7	90.6	90.8	91.7	91.3	90.9	93.3
	經理人員	7	4.6	92.1	92.1	95.0	92.6	93.6	92.1	93.3	90.7	92.4	90.7	90.7	90.7	92.0	92.1
	專業人士	14	9.3	92.9	91.4	91.4	91.9	92.7	92.9	95.0	91.4	92.5	92.9	92.9	92.9	92.3	92.9
	基層職員	28	18.5	91.8	91.8	92.4	92.0	91.3	90.9	92.3	91.3	91.3	91.8	91.1	91.4	91.5	92.1
	業務、銷售人員	16	10.6	90.4	89.7	89.0	89.4	90.4	89.6	91.4	88.8	89.1	91.3	90.0	90.6	89.4	91.9
	技術人員	13	8.6	91.9	91.9	93.2	91.9	92.3	91.9	92.0	91.9	92.1	93.5	91.9	92.7	92.2	91.9
	作業員	4	2.6	95.0	90.0	91.7	92.1	95.0	95.0	95.0	88.3	90.6	92.5	90.0	91.3	91.7	90.0
	農林漁牧業	3	2.0	85.0	90.0	90.0	90.0	85.0	78.3	85.0	90.0	79.4	85.0	81.7	83.3	81.8	90.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	52	34.4	87.0	88.8	88.8	88.1	87.8	88.7	88.1	89.6	88.9	89.0	88.7	88.8	88.5	89.4
	其他	2	1.3	85.0	90.0	90.0	88.3	95.0	85.0	-	90.0	90.0	95.0	90.0	92.5	90.0	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 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	89.1	90.2	89.8	89.6	88.3	88.7	88.9	89.5	88.8	89.4	89.2	89.3	89.2	88.9
性別**	男性	94	78.3	89.3	90.2	90.1	89.8	88.8	89.2	89.4	89.9	89.2	89.7	89.4	89.6	89.5	89.5
	女性	26	21.7	88.2	90.4	88.6	89.1	86.3	86.7	87.3	87.9	87.1	88.1	88.5	88.3	88.2	86.9
年齡*	20 歲以下	6	5.0	90.0	91.0	91.0	91.0	89.0	90.0	90.0	89.0	89.0	91.0	91.0	91.0	90.3	88.3
	20~29 歲	16	13.3	90.0	93.1	90.7	91.1	87.5	87.5	88.3	90.6	88.4	89.4	89.4	89.4	89.5	87.5
	30~39 歲	17	14.2	88.5	88.5	88.3	88.3	87.9	88.1	88.3	87.9	87.9	87.4	88.5	87.9	88.1	89.1
	40~49 歲	19	15.8	87.2	90.0	87.5	88.4	87.9	87.8	87.4	89.4	87.8	89.2	90.8	90.0	88.6	89.2
	50~59 歲	20	16.7	91.0	92.9	92.4	91.8	91.0	91.7	92.1	92.0	91.8	92.9	91.0	91.8	91.8	92.0
	60 歲以上	42	35.0	88.7	88.6	89.6	88.9	87.6	88.3	88.2	88.5	88.2	88.4	87.6	88.2	88.5	87.9
教育程度**	國小及以下	17	14.2	88.5	87.9	87.0	87.9	86.3	86.8	89.0	87.5	87.0	87.5	87.5	87.5	87.7	86.3
	國(初)中	14	11.7	93.5	92.7	93.9	92.6	91.4	92.9	93.6	92.1	92.1	93.5	90.8	92.1	92.3	92.9
	高中(職)	33	27.5	87.3	89.1	89.7	88.6	87.9	87.9	89.4	89.7	88.7	89.7	88.1	88.9	88.8	89.5
	專科	17	14.2	89.7	89.7	89.6	89.6	87.5	87.5	86.3	88.1	87.2	86.8	89.1	87.9	88.3	86.8
	大學及以上	39	32.5	88.9	91.6	90.1	90.2	88.7	88.8	88.6	89.7	89.0	89.6	90.4	90.0	89.5	89.1
職業*	公司負責人	9	7.5	87.2	87.2	89.4	88.0	90.6	90.6	88.3	90.6	90.0	88.3	92.8	90.6	89.4	88.3
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	5	4.2	89.0	95.0	87.5	91.0	87.5	87.5	89.0	87.5	87.5	93.0	93.0	93.0	90.4	91.0
	基層職員	14	11.7	89.3	90.7	89.6	89.8	88.8	88.6	89.6	90.7	89.3	90.0	90.7	90.4	89.7	90.7
	業務、銷售人員	12	10.0	87.5	90.0	87.7	88.3	88.3	87.7	88.0	87.7	87.7	87.5	88.3	87.9	88.0	86.7
	技術人員	6	5.0	93.0	95.0	93.0	93.7	89.0	91.0	89.0	93.0	89.6	88.3	90.0	89.2	90.5	90.0
	作業員	4	3.3	92.5	90.0	90.0	90.8	90.0	90.0	85.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.3	90.0
	農林漁牧業	10	8.3	91.0	90.0	91.0	90.7	88.0	86.3	85.0	89.0	88.1	89.0	89.0	89.0	89.2	88.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	58	48.3	88.8	89.6	89.8	89.4	87.5	88.5	89.4	89.0	88.5	89.4	87.8	88.7	88.8	88.7
	其他	2	1.7	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 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	89.4	89.9	89.7	89.5	88.7	89.0	89.4	88.7	88.9	89.3	88.2	88.7	89.0	89.2
性別	男性	239	68.3	88.7	89.6	89.2	89.1	88.4	89.0	89.2	88.6	88.8	89.1	88.4	88.7	88.8	89.2
	女性	111	31.7	90.8	90.6	90.8	90.6	89.4	89.1	89.7	88.9	89.0	89.8	87.6	88.7	89.4	89.2
年齡	20 歲以下	9	2.6	88.3	88.3	87.2	88.0	89.4	87.5	87.5	88.3	88.3	86.1	88.3	87.2	87.9	89.4
	20~29 歲	49	14.0	90.2	90.9	91.2	90.5	88.6	91.0	90.8	89.4	89.7	88.8	88.8	88.8	89.7	90.3
	30~39 歲	51	14.6	90.9	90.4	90.9	90.8	90.9	91.6	92.0	90.3	91.0	91.3	90.5	90.9	90.9	90.5
	40~49 歲	63	18.0	89.6	90.3	90.3	89.9	89.4	88.2	89.9	89.5	89.0	90.3	87.5	88.9	89.0	89.1
	50~59 歲	67	19.1	88.2	89.2	89.2	88.8	87.5	87.7	87.9	87.2	87.6	89.1	87.8	88.4	88.1	89.1
	60 歲以上	111	31.7	88.9	89.7	88.6	89.0	88.0	88.1	87.9	88.2	88.3	88.4	87.4	87.9	88.3	88.1
教育程度	國小及以下	32	9.1	89.8	91.0	90.0	90.2	90.7	89.5	89.2	90.9	90.7	89.1	90.0	89.5	89.8	89.5
	國(初)中	30	8.6	89.2	89.8	88.8	89.3	89.2	89.4	88.9	90.2	90.1	91.0	89.3	90.2	89.7	89.1
	高中(職)	109	30.9	89.0	90.1	89.2	89.4	88.6	87.3	88.8	87.7	87.8	89.0	88.3	88.6	88.5	88.7
	專科	39	11.1	90.4	89.9	90.6	90.1	88.8	89.8	89.7	88.2	88.7	88.7	86.0	87.3	88.7	89.1
	大學及以上	141	40.3	89.3	89.5	89.9	89.4	88.4	90.0	89.9	88.8	89.1	89.4	88.0	88.7	89.0	89.5
職業**	公司負責人	21	6.0	87.5	89.3	88.0	88.5	88.8	87.9	87.0	86.1	87.9	89.3	87.9	88.6	88.1	86.9
	經理人員	11	3.1	88.3	90.0	90.6	89.3	86.1	86.3	86.4	85.0	85.9	85.0	83.2	84.1	86.6	85.9
	專業人士	19	5.4	91.8	91.7	90.3	91.1	92.1	91.5	92.1	87.8	91.1	90.3	89.2	89.7	90.7	91.3
	基層職員	66	18.9	89.5	89.9	89.4	89.6	89.1	89.1	89.0	89.5	89.0	89.6	88.7	89.2	89.2	89.1
	業務、銷售人員	38	10.9	90.8	90.3	90.7	90.5	90.0	90.5	91.6	89.5	90.2	90.5	88.9	89.7	90.0	90.5
	技術人員	20	5.7	90.3	91.3	91.3	91.1	90.0	89.1	91.1	88.9	89.6	89.7	88.5	89.0	89.6	90.5
	作業員	8	2.3	88.8	92.5	92.5	91.3	92.5	93.6	93.3	92.5	92.5	92.5	91.3	91.9	91.9	93.8
	農林漁牧業	10	2.9	90.0	88.0	90.0	89.7	87.0	88.8	91.7	85.0	86.5	90.0	86.0	88.0	88.0	87.0
	軍人	4	1.1	85.0	85.0	88.3	85.0	87.5	85.0	90.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	86.8	87.5
	無(待)業	146	41.7	89.1	89.8	89.3	89.2	88.2	88.4	88.9	89.1	88.7	89.1	88.0	88.5	88.7	88.8
	其他	7	2.0	85.0	87.9	88.3	86.9	78.3	87.9	81.7	85.0	83.6	82.1	87.9	85.0	85.0	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。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

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		551	100.0	88.3	89.2	88.9	88.7	88.0	88.4	88.8	87.6	87.9	88.8	88.0	88.4	88.3	88.4
性別**	男性	410	74.4	88.5	89.4	89.2	88.9	88.1	88.7	89.1	87.9	88.2	89.1	88.2	88.6	88.5	88.8
	女性	141	25.6	87.9	88.6	88.0	88.2	87.8	87.5	87.7	87.0	87.3	87.9	87.4	87.7	87.7	87.5
年齡***	20 歲以下	26	4.7	85.4	86.3	86.7	86.2	85.5	86.9	86.2	85.0	85.5	87.4	86.6	87.0	86.2	86.9
	20~29 歲	44	8.0	90.7	90.7	91.2	90.8	90.0	90.6	92.0	90.2	90.5	90.0	90.2	90.1	90.5	90.5
	30~39 歲	64	11.6	89.8	90.1	89.2	89.6	88.6	89.3	89.1	88.4	88.6	88.6	89.8	89.2	89.1	89.4
	40~49 歲	77	14.0	87.4	88.2	87.9	87.8	87.2	87.4	87.6	86.2	86.9	88.0	87.3	87.7	87.4	87.2
	50~59 歲	132	24.0	88.8	89.7	88.9	89.0	88.2	88.8	88.8	88.5	88.4	89.4	87.7	88.6	88.6	89.5
	60 歲以上	208	37.7	87.7	89.1	88.8	88.5	87.9	87.9	88.4	87.1	87.6	88.7	87.5	88.1	88.0	87.8
教育程度	國小及以下	59	10.7	88.5	88.3	88.8	88.6	89.1	86.8	87.6	86.1	87.1	89.1	86.2	87.7	87.7	87.7
	國(初)中	60	10.9	87.9	90.2	90.2	89.2	87.9	89.5	89.4	88.4	88.2	89.3	88.0	88.7	88.8	88.8
	高中(職)	166	30.1	87.7	88.9	88.5	88.3	87.3	88.1	88.5	87.5	87.8	88.9	87.9	88.4	88.1	88.4
	專科	85	15.4	88.5	90.1	88.6	88.9	88.3	88.9	88.0	87.7	88.0	88.2	88.5	88.4	88.3	88.0
	大學及以上	181	32.8	88.9	89.1	88.9	88.9	88.3	88.7	89.4	87.9	88.2	88.7	88.4	88.5	88.5	88.9
職業	公司負責人	35	6.4	88.5	89.3	90.4	89.4	87.5	88.4	89.5	87.9	88.2	88.7	89.0	88.9	88.7	89.3
	經理人員	14	2.5	88.3	88.1	86.5	87.6	85.0	88.1	85.9	87.5	86.8	86.4	87.1	86.8	87.1	87.1
	專業人士	31	5.6	88.1	88.7	88.2	88.3	87.1	86.5	88.2	86.0	86.2	88.2	87.6	87.9	87.4	88.3
	基層職員	80	14.5	88.7	88.8	88.7	88.5	88.6	88.7	89.7	87.5	88.3	88.0	89.3	88.6	88.5	88.5
	業務、銷售人員	47	8.5	88.7	90.4	90.5	89.8	88.7	90.1	89.1	88.5	89.0	89.3	88.2	88.7	89.1	89.5
	技術人員	26	4.7	89.6	90.0	88.2	89.2	89.3	89.4	89.5	90.0	89.6	90.0	90.0	90.0	89.6	88.8
	作業員	13	2.4	87.3	88.3	87.5	87.6	83.3	85.8	86.0	85.0	85.1	88.1	85.0	86.5	86.2	88.8
	農林漁牧業	13	2.4	88.1	89.6	88.1	88.6	86.5	85.9	87.7	85.8	86.5	86.5	87.3	86.9	87.4	88.8
	軍人	3	0.5	88.3	90.0	90.0	88.3	85.0	88.3	90.0	88.3	87.5	88.3	88.3	88.3	88.0	85.0
	無(待)業	281	51.0	88.1	89.3	88.9	88.7	88.4	88.4	88.7	87.8	88.0	89.3	87.6	88.5	88.3	88.3
	其他	8	1.5	87.5	87.5	85.0	86.7	85.0	88.3	87.5	82.5	85.6	85.0	85.0	85.0	85.8	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 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	90.3	90.5	90.5	90.4	90.3	88.9	89.6	89.6	89.5	90.8	90.5	90.6	90.0	91.0
性別	男性	30	60.0	90.0	90.3	90.4	90.1	90.4	88.6	90.0	89.1	89.3	90.0	90.5	90.2	89.9	91.0
	女性	20	40.0	90.8	90.8	90.8	90.8	90.3	89.4	89.0	90.3	89.9	92.0	90.5	91.3	90.3	91.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	9	18.0	90.6	88.3	91.7	90.2	91.7	90.6	90.6	89.4	90.6	91.7	90.6	91.1	90.6	91.7
	30~39 歲	5	10.0	93.0	93.0	95.0	93.7	95.0	95.0	92.5	93.0	94.0	93.0	93.0	93.0	93.6	93.0
	40~49 歲	8	16.0	86.4	87.9	86.7	86.9	86.3	86.3	86.4	86.3	86.3	87.5	89.3	88.1	86.8	87.5
	50~59 歲	7	14.0	92.1	92.1	90.7	91.7	91.0	91.0	93.0	93.6	92.9	93.6	92.1	92.9	92.5	93.6
	60 歲以上	21	42.0	90.2	91.2	90.0	90.4	90.0	87.5	88.3	88.7	88.1	90.2	89.8	90.0	89.3	90.7
教育程度	國小及以下	10	20.0	91.0	93.0	91.0	91.7	92.1	89.4	92.5	89.4	89.6	90.0	91.0	90.5	90.4	92.0
	國(初)中	11	22.0	90.5	90.5	89.5	90.2	90.5	89.5	89.4	90.5	90.0	91.4	91.4	91.4	90.4	90.5
	高中(職)	9	18.0	88.8	88.8	91.7	89.2	89.4	88.3	89.3	88.8	88.3	89.4	92.5	90.6	89.0	89.4
	專科	6	12.0	91.7	93.3	90.0	91.7	85.0	85.0	87.5	90.0	89.2	93.3	88.3	90.8	90.5	93.3
	大學及以上	14	28.0	90.0	88.6	90.7	89.8	90.7	89.6	89.6	89.3	90.0	90.7	89.3	90.0	89.9	90.7
職業	公司負責人	7	14.0	93.3	95.0	95.0	94.4	91.0	91.0	93.0	93.6	92.9	93.6	92.1	92.9	92.9	93.6
	經理人員	3	6.0	88.3	91.7	95.0	91.7	95.0	90.0	85.0	88.3	90.8	91.7	88.3	90.0	90.8	91.7
	專業人士	2	4.0	90.0	85.0	95.0	88.3	85.0	90.0	85.0	90.0	87.5	90.0	85.0	87.5	87.8	85.0
	基層職員	9	18.0	91.7	88.3	91.7	90.6	91.7	90.6	91.7	90.6	91.1	90.6	91.7	91.1	90.9	91.7
	業務、銷售人員	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	85.0	85.0
	技術人員	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	85.0	85.0
	作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	24	48.0	89.6	90.8	88.5	89.6	89.2	87.2	87.9	88.2	87.7	90.0	90.0	90.0	88.9	90.4
	其他	3	6.0	91.7	91.7	91.7	91.7	95.0	95.0	95.0	91.7	94.2	95.0	95.0	95.0	93.5	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 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	88.0	89.0	89.4	88.7	88.0	88.5	89.2	88.5	88.4	90.2	88.0	89.1	88.6	88.3
性別	男性	105	70.0	87.5	89.0	89.7	88.7	88.2	89.3	89.5	89.0	88.9	90.4	88.0	89.2	88.8	89.0
	女性	45	30.0	89.4	89.0	88.8	88.8	87.7	86.4	88.7	87.5	87.2	89.5	88.0	88.8	88.2	88.3
年齡**	20 歲以下	4	2.7	87.5	87.5	87.5	87.5	90.0	92.5	95.0	90.0	91.7	95.0	92.5	93.8	90.7	95.0
	20~29 歲	15	10.0	89.7	90.3	90.4	89.9	89.0	89.7	88.8	90.3	89.6	92.3	91.7	92.0	90.3	89.0
	30~39 歲	16	10.7	88.1	90.6	91.3	90.0	90.4	90.3	87.9	85.6	88.1	89.7	87.7	88.7	89.0	88.6
	40~49 歲	26	17.3	87.3	88.5	89.0	88.1	87.9	88.0	89.7	88.2	88.1	88.8	87.4	88.3	88.1	88.8
	50~59 歲	28	18.7	89.6	90.4	91.7	90.5	90.7	90.0	91.2	90.4	90.6	92.5	91.4	92.0	90.9	90.7
	60 歲以上	61	40.7	87.2	87.9	87.7	87.6	85.7	86.8	88.1	88.1	87.0	88.9	85.5	87.2	87.2	87.5
教育程度	國小及以下	21	14.0	87.2	89.5	91.3	89.0	88.5	88.5	90.5	89.8	88.8	90.7	88.0	89.5	89.0	88.8
	國(初)中	15	10.0	88.3	89.3	91.9	89.7	88.3	88.6	89.3	89.0	88.7	89.3	88.6	88.9	89.1	91.0
	高中(職)	52	34.7	88.3	88.5	88.4	88.3	87.1	87.4	88.7	88.2	87.7	89.6	88.1	88.8	88.1	88.3
	專科	25	16.7	88.9	90.2	89.3	89.5	90.0	89.3	89.8	88.3	89.0	91.4	85.0	88.2	88.9	88.9
	大學及以上	37	24.7	87.5	88.5	89.1	88.2	87.5	89.3	88.8	88.2	88.4	90.1	89.6	89.9	88.7	88.5
職業	公司負責人	12	8.0	84.2	89.2	88.3	87.2	88.3	88.6	90.6	88.3	89.0	90.0	88.3	89.2	88.4	89.2
	經理人員	3	2.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	88.3	88.3	91.7	95.0	93.3	89.4	91.7
	專業人士	9	6.0	90.0	90.6	93.6	90.6	90.6	92.5	92.1	90.6	90.9	92.8	91.7	92.2	91.3	89.4
	基層職員	24	16.0	90.3	89.6	89.8	89.7	88.6	88.9	89.1	89.8	89.0	89.2	87.9	88.5	89.0	87.5
	業務、銷售人員	9	6.0	87.2	88.3	88.3	88.0	89.4	87.5	86.7	88.3	87.8	88.8	87.5	88.1	88.0	88.3
	技術人員	6	4.0	88.3	91.7	93.3	91.1	93.3	93.3	93.0	93.3	93.3	93.3	91.7	92.5	92.4	95.0
	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	8	5.3	87.5	87.5	88.3	87.5	86.3	86.3	88.8	87.5	87.2	88.8	87.5	88.1	87.5	87.5
	軍人	1	0.7	85.0	85.0	65.0	78.3	65.0	65.0	-	-	65.0	85.0	85.0	85.0	76.4	85.0
	無(待)業	77	51.3	88.1	88.7	89.4	88.6	87.3	88.2	88.8	87.8	87.9	90.3	87.1	88.8	88.3	88.8
	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 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		51	100.0	88.9	88.2	88.6	88.6	86.6	88.0	87.4	88.0	87.5	88.7	86.6	87.6	87.7	89.3
性別	男性	37	72.5	89.1	88.3	89.1	88.8	87.3	88.8	87.8	89.1	88.3	88.5	87.4	88.0	88.2	90.7
	女性	14	27.5	88.3	87.9	87.3	88.0	85.0	85.8	86.1	85.0	85.3	89.3	84.2	86.8	86.4	87.3
年齡	20 歲以下	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
	20~29 歲	9	17.6	90.0	90.6	92.8	91.3	88.3	87.5	88.8	89.4	88.6	89.4	88.3	88.9	89.5	87.2
	30~39 歲	3	5.9	91.7	91.7	91.7	91.7	88.3	90.0	91.7	91.7	90.3	88.3	91.7	90.0	90.8	91.7
	40~49 歲	4	7.8	85.0	85.0	85.0	85.4	90.0	90.0	85.0	87.5	89.2	92.5	82.5	87.5	87.3	90.0
	50~59 歲	14	27.5	89.3	87.1	87.5	88.1	84.2	85.8	85.0	84.2	85.0	87.9	83.5	85.7	86.2	89.6
	60 歲以上	20	39.2	88.5	87.6	87.2	87.6	85.7	88.5	87.0	89.0	87.5	88.0	87.5	87.8	87.3	90.5
教育程度	國小及以下	10	19.6	90.7	89.0	88.3	88.8	87.9	89.4	90.0	91.0	89.3	90.0	90.0	90.0	89.4	91.0
	國(初)中	3	5.9	91.7	95.0	95.0	93.9	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.6	95.0
	高中(職)	18	35.3	87.2	86.7	87.5	87.2	84.4	85.0	85.0	83.9	84.6	86.1	82.8	84.4	85.5	89.1
	專科	7	13.7	87.9	85.0	86.4	86.4	87.9	89.0	85.0	91.7	89.3	92.1	90.0	90.7	88.4	90.7
	大學及以上	13	25.5	90.5	90.0	90.0	90.3	87.5	88.6	88.6	88.1	87.4	88.1	85.8	86.9	87.6	88.1
職業	公司負責人	2	3.9	90.0	85.0	90.0	88.3	80.0	85.0	85.0	80.0	82.5	90.0	80.0	85.0	85.0	85.0
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	2	3.9	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
	基層職員	11	21.6	88.6	87.7	89.4	88.6	90.0	90.0	88.3	89.5	89.5	90.5	88.6	89.5	89.2	89.5
	業務、銷售人員	2	3.9	85.0	95.0	95.0	91.7	85.0	85.0	85.0	80.0	80.0	80.0	75.0	77.5	79.4	90.0
	技術人員	2	3.9	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	85.0	90.0	90.0	91.3	85.0	90.0	87.5	90.0	90.0
	作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	1	2.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	87.5	85.0	85.0	85.0	86.3	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	29	56.9	88.2	87.4	87.1	87.6	84.6	87.7	87.2	87.9	86.9	88.8	86.4	87.6	87.3	89.6
	其他	2	3.9	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	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 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	89.4	89.9	89.6	89.6	88.2	88.9	90.5	86.2	87.7	88.6	87.0	87.8	88.4	88.8
性別	男性	32	64.0	89.4	89.4	89.5	89.5	88.2	88.1	90.3	85.9	87.4	88.8	86.6	87.7	88.3	89.1
	女性	18	36.0	89.4	90.9	89.7	89.7	88.1	90.3	90.7	86.7	88.3	88.3	87.9	88.1	88.6	88.3
年齡**	20 歲以下	2	4.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	95.0	85.0	90.0	92.8	95.0
	20~29 歲	5	10.0	87.0	89.0	91.0	89.0	89.0	87.0	85.0	81.0	85.7	87.0	85.0	86.0	87.0	85.0
	30~39 歲	6	12.0	95.0	93.3	95.0	94.4	95.0	95.0	95.0	93.3	94.6	93.3	91.7	92.5	94.1	93.3
	40~49 歲	7	14.0	86.4	90.7	85.0	87.4	82.1	82.5	91.7	77.9	81.4	85.0	81.7	83.6	84.5	85.0
	50~59 歲	6	12.0	89.0	89.0	85.0	88.3	89.0	88.3	88.3	86.7	87.8	88.3	88.3	88.3	87.8	86.7
	60 歲以上	24	48.0	88.9	88.8	89.3	88.9	87.1	88.3	89.4	87.9	87.8	88.3	87.5	87.9	88.2	89.6
教育程度	國小及以下	8	16.0	88.8	87.5	90.0	88.8	86.7	86.7	86.7	87.5	87.5	87.5	85.0	86.3	87.7	88.8
	國(初)中	2	4.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	高中(職)	17	34.0	89.4	90.0	89.0	89.6	88.8	89.0	89.6	87.4	88.5	89.1	86.8	87.9	88.5	90.3
	專科	10	20.0	88.0	91.0	87.0	88.7	86.0	88.3	93.3	83.0	85.8	87.0	86.0	86.5	87.1	87.0
	大學及以上	13	26.0	90.8	90.4	92.3	90.6	89.6	90.0	92.1	85.8	87.9	89.6	89.2	89.2	89.4	88.1
職業	公司負責人	3	6.0	85.0	85.0	81.7	83.9	81.7	85.0	85.0	81.7	83.3	85.0	78.3	81.7	83.1	85.0
	經理人員	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	85.0
	專業人士	5	10.0	95.0	95.0	93.0	94.3	93.0	95.0	95.0	89.0	91.5	93.0	93.0	93.0	93.2	91.0
	基層職員	9	18.0	92.5	92.5	93.6	92.9	92.5	91.7	91.7	88.3	90.6	90.6	91.7	91.1	91.2	90.6
	業務、銷售人員	4	8.0	85.0	90.0	87.5	87.5	85.0	81.7	95.0	77.5	81.3	85.0	82.5	83.8	84.5	85.0
	技術人員	1	2.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	-	-	85.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0
	作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	3	6.0	91.7	88.3	91.7	90.6	90.0	95.0	95.0	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.1	91.7
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	24	48.0	88.5	89.2	88.9	88.8	87.0	88.0	89.4	86.3	87.2	87.9	85.4	86.7	87.7	88.8
	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		4326	100.0	228	5.3	5	0.1	34	0.8	2469	57.1	1590	36.8
性別	男性	3146	100.0	138	4.4	4	0.1	24	0.8	1836	58.4	1144	36.4
	女性	1180	100.0	90	7.6	1	0.1	10	0.8	633	53.6	446	37.8
年齡	20 歲以下	159	100.0	15	9.4	1	0.6	1	0.6	90	56.6	52	32.7
	20~29 歲	482	100.0	30	6.2	1	0.2	3	0.6	215	44.6	233	48.3
	30~39 歲	615	100.0	24	3.9	1	0.2	5	0.8	315	51.2	270	43.9
	40~49 歲	707	100.0	26	3.7	1	0.1	10	1.4	394	55.7	276	39.0
	50~59 歲	796	100.0	42	5.3	0	0.0	10	1.3	472	59.3	272	34.2
	60 歲以上	1567	100.0	91	5.8	1	0.1	5	0.3	983	62.7	487	31.1
教育程度	國小及以下	513	100.0	38	7.4	0	0.0	4	0.8	314	61.2	157	30.6
	國(初)中	437	100.0	40	9.2	1	0.2	4	0.9	252	57.7	140	32.0
	高中(職)	1263	100.0	56	4.4	0	0.0	6	0.5	741	58.7	460	36.4
	專科	609	100.0	35	5.7	2	0.3	7	1.1	346	56.8	219	36.0
	大學及以上	1504	100.0	59	3.9	2	0.1	13	0.9	816	54.3	614	40.8
職業	公司負責人	261	100.0	6	2.3	0	0.0	6	2.3	151	57.9	98	37.5
	經理人員	125	100.0	8	6.4	0	0.0	1	0.8	68	54.4	48	38.4
	專業人士	279	100.0	9	3.2	1	0.4	3	1.1	136	48.7	130	46.6
	基層職員	690	100.0	42	6.1	0	0.0	10	1.4	360	52.2	278	40.3
	業務、銷售人員	385	100.0	18	4.7	2	0.5	2	0.5	209	54.3	154	40.0
	技術人員	202	100.0	17	8.4	0	0.0	0	0.0	107	53.0	78	38.6
	作業員	99	100.0	2	2.0	0	0.0	1	1.0	67	67.7	29	29.3
	農林漁牧業	105	100.0	3	2.9	0	0.0	0	0.0	56	53.3	46	43.8
	軍人	26	100.0	3	11.5	0	0.0	1	3.8	10	38.5	12	46.2
	無(待)業	2089	100.0	118	5.6	2	0.1	9	0.4	1265	60.6	695	33.3
	其他	65	100.0	2	3.1	0	0.0	1	1.5	40	61.5	22	33.8
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	27	4.5	0	0.0	9	1.5	337	56.2	227	37.8
	基隆郵局	140	100.0	15	10.7	0	0.0	0	0.0	82	58.6	43	30.7
	板橋郵局	410	100.0	32	7.8	0	0.0	2	0.5	243	59.3	133	32.4
	三重郵局	271	100.0	8	3.0	0	0.0	4	1.5	145	53.5	114	42.1
	宜蘭郵局	81	100.0	3	3.7	0	0.0	0	0.0	41	50.6	37	45.7
	新竹郵局	161	100.0	10	6.2	0	0.0	1	0.6	102	63.4	48	29.8
	桃園郵局	360	100.0	24	6.7	1	0.3	0	0.0	221	61.4	114	31.7
	苗栗郵局	90	100.0	3	3.3	0	0.0	1	1.1	62	68.9	24	26.7
	臺中郵局	450	100.0	18	4.0	1	0.2	3	0.7	263	58.4	165	36.7
	彰化郵局	200	100.0	5	2.5	0	0.0	0	0.0	110	55.0	85	42.5
	南投郵局	90	100.0	0	0.0	1	1.1	1	1.1	46	51.1	42	46.7
	嘉義郵局	151	100.0	6	4.0	0	0.0	1	0.7	72	47.7	72	47.7
	雲林郵局	120	100.0	4	3.3	0	0.0	0	0.0	69	57.5	47	39.2
	臺南郵局	350	100.0	25	7.1	1	0.3	7	2.0	166	47.4	151	43.1
	高雄郵局	551	100.0	28	5.1	0	0.0	1	0.2	347	63.0	175	31.8
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	23	46.0	26	52.0
	屏東郵局	150	100.0	12	8.0	0	0.0	4	2.7	88	58.7	46	30.7
	臺東郵局	51	100.0	5	9.8	0	0.0	0	0.0	28	54.9	18	35.3
	花蓮郵局	50	100.0	2	4.0	1	2.0	0	0.0	24	48.0	23	46.0

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		4326	100.0	124	2.9	5	0.1	66	1.5	2255	52.1	1876	43.4
性別	男性	3146	100.0	88	2.8	3	0.1	54	1.7	1614	51.3	1387	44.1
	女性	1180	100.0	36	3.1	2	0.2	12	1.0	641	54.3	489	41.4
年齡	20 歲以下	159	100.0	11	6.9	0	0.0	2	1.3	82	51.6	64	40.3
	20~29 歲	482	100.0	16	3.3	1	0.2	8	1.7	203	42.1	254	52.7
	30~39 歲	615	100.0	15	2.4	1	0.2	5	0.8	309	50.2	285	46.3
	40~49 歲	707	100.0	14	2.0	2	0.3	9	1.3	366	51.8	316	44.7
	50~59 歲	796	100.0	21	2.6	1	0.1	16	2.0	421	52.9	337	42.3
	60 歲以上	1567	100.0	47	3.0	0	0.0	26	1.7	874	55.8	620	39.6
教育程度	國小及以下	513	100.0	22	4.3	0	0.0	10	1.9	285	55.6	196	38.2
	國(初)中	437	100.0	11	2.5	0	0.0	3	0.7	230	52.6	193	44.2
	高中(職)	1263	100.0	37	2.9	0	0.0	15	1.2	641	50.8	570	45.1
	專科	609	100.0	12	2.0	1	0.2	11	1.8	307	50.4	278	45.6
	大學及以上	1504	100.0	42	2.8	4	0.3	27	1.8	792	52.7	639	42.5
職業	公司負責人	261	100.0	2	0.8	0	0.0	5	1.9	129	49.4	125	47.9
	經理人員	125	100.0	5	4.0	1	0.8	3	2.4	63	50.4	53	42.4
	專業人士	279	100.0	5	1.8	0	0.0	7	2.5	134	48.0	133	47.7
	基層職員	690	100.0	24	3.5	0	0.0	8	1.2	361	52.3	297	43.0
	業務、銷售人員	385	100.0	7	1.8	2	0.5	5	1.3	198	51.4	173	44.9
	技術人員	202	100.0	15	7.4	0	0.0	4	2.0	87	43.1	96	47.5
	作業員	99	100.0	3	3.0	0	0.0	2	2.0	60	60.6	34	34.3
	農林漁牧業	105	100.0	1	1.0	0	0.0	3	2.9	51	48.6	50	47.6
	軍人	26	100.0	3	11.5	0	0.0	1	3.8	10	38.5	12	46.2
	無(待)業	2089	100.0	53	2.5	2	0.1	28	1.3	1125	53.9	881	42.2
	其他	65	100.0	6	9.2	0	0.0	0	0.0	37	56.9	22	33.8
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	10	1.7	0	0.0	12	2.0	333	55.5	245	40.8
	基隆郵局	140	100.0	4	2.9	0	0.0	3	2.1	87	62.1	46	32.9
	板橋郵局	410	100.0	21	5.1	0	0.0	5	1.2	218	53.2	166	40.5
	三重郵局	271	100.0	5	1.8	0	0.0	7	2.6	129	47.6	130	48.0
	宜蘭郵局	81	100.0	0	0.0	1	1.2	0	0.0	44	54.3	36	44.4
	新竹郵局	161	100.0	2	1.2	0	0.0	2	1.2	99	61.5	58	36.0
	桃園郵局	360	100.0	16	4.4	0	0.0	10	2.8	182	50.6	152	42.2
	苗栗郵局	90	100.0	4	4.4	0	0.0	3	3.3	51	56.7	32	35.6
	臺中郵局	450	100.0	10	2.2	1	0.2	7	1.6	228	50.7	204	45.3
	彰化郵局	200	100.0	4	2.0	0	0.0	0	0.0	106	53.0	90	45.0
	南投郵局	90	100.0	1	1.1	1	1.1	0	0.0	50	55.6	38	42.2
	嘉義郵局	151	100.0	4	2.6	0	0.0	0	0.0	66	43.7	81	53.6
	雲林郵局	120	100.0	3	2.5	0	0.0	0	0.0	56	46.7	61	50.8
	臺南郵局	350	100.0	17	4.9	0	0.0	4	1.1	161	46.0	168	48.0
	高雄郵局	551	100.0	18	3.3	1	0.2	10	1.8	284	51.5	238	43.2
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	22	44.0	27	54.0
	屏東郵局	150	100.0	2	1.3	0	0.0	0	0.0	89	59.3	59	39.3
	臺東郵局	51	100.0	1	2.0	1	2.0	3	5.9	25	49.0	21	41.2
	花蓮郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	25	50.0	24	48.0

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		71	100.0	42	59.2	18	25.4	11	15.5
性別	男性	57	100.0	32	56.1	14	24.6	11	19.3
	女性	14	100.0	10	71.4	4	28.6	0	0.0
年齡	20 歲以下	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	9	100.0	5	55.6	4	44.4	0	0.0
	30~39 歲	6	100.0	1	16.7	4	66.7	1	16.7
	40~49 歲	11	100.0	7	63.6	3	27.3	1	9.1
	50~59 歲	17	100.0	14	82.4	1	5.9	2	11.8
	60 歲以上	26	100.0	13	50.0	6	23.1	7	26.9
教育程度	國小及以下	10	100.0	9	90.0	1	10.0	0	0.0
	國(初)中	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0
	高中(職)	15	100.0	7	46.7	1	6.7	7	46.7
	專科	12	100.0	9	75.0	3	25.0	0	0.0
	大學及以上	31	100.0	16	51.6	11	35.5	4	12.9
職業	公司負責人	5	100.0	2	40.0	2	40.0	1	20.0
	經理人員	4	100.0	1	25.0	3	75.0	0	0.0
	專業人士	7	100.0	5	71.4	0	0.0	2	28.6
	基層職員	8	100.0	2	25.0	4	50.0	2	25.0
	業務、銷售人員	7	100.0	6	85.7	1	14.3	0	0.0
	技術人員	4	100.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0
	作業員	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	農林漁牧業	3	100.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7
	軍人	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	30	100.0	22	73.3	4	13.3	4	13.3
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	12	100.0	9	75.0	3	25.0	0	0.0
	基隆郵局	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	5	100.0	3	60.0	0	0.0	2	40.0
	三重郵局	7	100.0	6	85.7	0	0.0	1	14.3
	宜蘭郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	新竹郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	桃園郵局	10	100.0	4	40.0	2	20.0	4	40.0
	苗栗郵局	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	8	100.0	1	12.5	7	87.5	0	0.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	南投郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	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	4	100.0	1	25.0	0	0.0	3	75.0
	高雄郵局	11	100.0	7	63.6	3	27.3	1	9.1
	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	4	100.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	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		4326	100.0	423	9.8	7	0.2	42	1.0	2230	51.5	1624	37.5
性別	男性	3146	100.0	304	9.7	6	0.2	27	0.9	1621	51.5	1188	37.8
	女性	1180	100.0	119	10.1	1	0.1	15	1.3	609	51.6	436	36.9
年齡	20 歲以下	159	100.0	18	11.3	0	0.0	2	1.3	83	52.2	56	35.2
	20~29 歲	482	100.0	41	8.5	0	0.0	4	0.8	192	39.8	245	50.8
	30~39 歲	615	100.0	40	6.5	2	0.3	7	1.1	311	50.6	255	41.5
	40~49 歲	707	100.0	56	7.9	1	0.1	11	1.6	348	49.2	291	41.2
	50~59 歲	796	100.0	96	12.1	1	0.1	9	1.1	415	52.1	275	34.5
	60 歲以上	1567	100.0	172	11.0	3	0.2	9	0.6	881	56.2	502	32.0
教育程度	國小及以下	513	100.0	59	11.5	0	0.0	6	1.2	274	53.4	174	33.9
	國(初)中	437	100.0	50	11.4	0	0.0	2	0.5	234	53.5	151	34.6
	高中(職)	1263	100.0	113	8.9	3	0.2	7	0.6	649	51.4	491	38.9
	專科	609	100.0	60	9.9	2	0.3	9	1.5	310	50.9	228	37.4
	大學及以上	1504	100.0	141	9.4	2	0.1	18	1.2	763	50.7	580	38.6
職業	公司負責人	261	100.0	18	6.9	0	0.0	3	1.1	136	52.1	104	39.8
	經理人員	125	100.0	16	12.8	0	0.0	2	1.6	55	44.0	52	41.6
	專業人士	279	100.0	30	10.8	1	0.4	2	0.7	124	44.4	122	43.7
	基層職員	690	100.0	60	8.7	0	0.0	5	0.7	349	50.6	276	40.0
	業務、銷售人員	385	100.0	39	10.1	2	0.5	6	1.6	182	47.3	156	40.5
	技術人員	202	100.0	22	10.9	0	0.0	7	3.5	91	45.0	82	40.6
	作業員	99	100.0	11	11.1	0	0.0	1	1.0	53	53.5	34	34.3
	農林漁牧業	105	100.0	11	10.5	0	0.0	2	1.9	46	43.8	46	43.8
	軍人	26	100.0	5	19.2	1	3.8	1	3.8	9	34.6	10	38.5
	無(待)業	2089	100.0	208	10.0	3	0.1	13	0.6	1144	54.8	721	34.5
	其他	65	100.0	3	4.6	0	0.0	0	0.0	41	63.1	21	32.3
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	56	9.3	0	0.0	5	0.8	341	56.8	198	33.0
	基隆郵局	140	100.0	20	14.3	0	0.0	5	3.6	72	51.4	43	30.7
	板橋郵局	410	100.0	59	14.4	0	0.0	1	0.2	207	50.5	143	34.9
	三重郵局	271	100.0	14	5.2	0	0.0	6	2.2	136	50.2	115	42.4
	宜蘭郵局	81	100.0	7	8.6	0	0.0	1	1.2	39	48.1	34	42.0
	新竹郵局	161	100.0	13	8.1	0	0.0	2	1.2	94	58.4	52	32.3
	桃園郵局	360	100.0	49	13.6	3	0.8	1	0.3	182	50.6	125	34.7
	苗栗郵局	90	100.0	8	8.9	0	0.0	1	1.1	54	60.0	27	30.0
	臺中郵局	450	100.0	33	7.3	0	0.0	4	0.9	250	55.6	163	36.2
	彰化郵局	200	100.0	22	11.0	0	0.0	2	1.0	98	49.0	78	39.0
	南投郵局	90	100.0	7	7.8	1	1.1	0	0.0	51	56.7	31	34.4
	嘉義郵局	151	100.0	13	8.6	0	0.0	0	0.0	60	39.7	78	51.7
	雲林郵局	120	100.0	16	13.3	0	0.0	0	0.0	54	45.0	50	41.7
	臺南郵局	350	100.0	29	8.3	0	0.0	4	1.1	163	46.6	154	44.0
	高雄郵局	551	100.0	52	9.4	1	0.2	6	1.1	291	52.8	201	36.5
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	0	0.0	21	42.0	26	52.0
	屏東郵局	150	100.0	14	9.3	1	0.7	0	0.0	73	48.7	62	41.3
	臺東郵局	51	100.0	4	7.8	0	0.0	3	5.9	24	47.1	20	39.2
	花蓮郵局	50	100.0	4	8.0	1	2.0	1	2.0	20	40.0	24	48.0

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		4326	100.0	446	10.3	15	0.3	89	2.1	2335	54.0	1441	33.3
性別	男性	3146	100.0	352	11.2	11	0.3	70	2.2	1655	52.6	1058	33.6
	女性	1180	100.0	94	8.0	4	0.3	19	1.6	680	57.6	383	32.5
年齡	20 歲以下	159	100.0	14	8.8	0	0.0	4	2.5	87	54.7	54	34.0
	20~29 歲	482	100.0	19	3.9	1	0.2	10	2.1	222	46.1	230	47.7
	30~39 歲	615	100.0	37	6.0	2	0.3	8	1.3	313	50.9	255	41.5
	40~49 歲	707	100.0	50	7.1	2	0.3	16	2.3	394	55.7	245	34.7
	50~59 歲	796	100.0	73	9.2	1	0.1	21	2.6	444	55.8	257	32.3
	60 歲以上	1567	100.0	253	16.1	9	0.6	30	1.9	875	55.8	400	25.5
教育程度	國小及以下	513	100.0	110	21.4	0	0.0	2	0.4	264	51.5	137	26.7
	國(初)中	437	100.0	55	12.6	1	0.2	2	0.5	242	55.4	137	31.4
	高中(職)	1263	100.0	123	9.7	5	0.4	31	2.5	690	54.6	414	32.8
	專科	609	100.0	67	11.0	2	0.3	11	1.8	329	54.0	200	32.8
	大學及以上	1504	100.0	91	6.1	7	0.5	43	2.9	810	53.9	553	36.8
職業	公司負責人	261	100.0	27	10.3	0	0.0	5	1.9	140	53.6	89	34.1
	經理人員	125	100.0	9	7.2	1	0.8	4	3.2	66	52.8	45	36.0
	專業人士	279	100.0	20	7.2	1	0.4	6	2.2	135	48.4	117	41.9
	基層職員	690	100.0	46	6.7	0	0.0	17	2.5	368	53.3	259	37.5
	業務、銷售人員	385	100.0	22	5.7	2	0.5	11	2.9	205	53.2	145	37.7
	技術人員	202	100.0	17	8.4	0	0.0	2	1.0	107	53.0	76	37.6
	作業員	99	100.0	15	15.2	0	0.0	3	3.0	48	48.5	33	33.3
	農林漁牧業	105	100.0	6	5.7	0	0.0	2	1.9	63	60.0	34	32.4
	軍人	26	100.0	3	11.5	1	3.8	1	3.8	13	50.0	8	30.8
	無(待)業	2089	100.0	273	13.1	8	0.4	37	1.8	1156	55.3	615	29.4
	其他	65	100.0	8	12.3	2	3.1	1	1.5	34	52.3	20	30.8
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	74	12.3	1	0.2	13	2.2	328	54.7	184	30.7
	基隆郵局	140	100.0	12	8.6	0	0.0	6	4.3	81	57.9	41	29.3
	板橋郵局	410	100.0	48	11.7	1	0.2	2	0.5	226	55.1	133	32.4
	三重郵局	271	100.0	27	10.0	0	0.0	4	1.5	137	50.6	103	38.0
	宜蘭郵局	81	100.0	10	12.3	1	1.2	0	0.0	43	53.1	27	33.3
	新竹郵局	161	100.0	15	9.3	0	0.0	5	3.1	95	59.0	46	28.6
	桃園郵局	360	100.0	42	11.7	2	0.6	4	1.1	194	53.9	118	32.8
	苗栗郵局	90	100.0	3	3.3	0	0.0	7	7.8	56	62.2	24	26.7
	臺中郵局	450	100.0	39	8.7	0	0.0	10	2.2	257	57.1	144	32.0
	彰化郵局	200	100.0	15	7.5	0	0.0	2	1.0	109	54.5	74	37.0
	南投郵局	90	100.0	4	4.4	1	1.1	2	2.2	47	52.2	36	40.0
	嘉義郵局	151	100.0	20	13.2	0	0.0	0	0.0	61	40.4	70	46.4
	雲林郵局	120	100.0	6	5.0	1	0.8	1	0.8	71	59.2	41	34.2
	臺南郵局	350	100.0	38	10.9	4	1.1	9	2.6	165	47.1	134	38.3
	高雄郵局	551	100.0	63	11.4	1	0.2	17	3.1	303	55.0	167	30.3
	澎湖郵局	50	100.0	7	14.0	0	0.0	0	0.0	20	40.0	23	46.0
	屏東郵局	150	100.0	10	6.7	1	0.7	1	0.7	93	62.0	45	30.0
	臺東郵局	51	100.0	7	13.7	1	2.0	3	5.9	28	54.9	12	23.5
	花蓮郵局	50	100.0	6	12.0	1	2.0	3	6.0	21	42.0	19	38.0

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		4326	100.0	471	10.9	20	0.5	76	1.8	2265	52.4	1494	34.5
性別	男性	3146	100.0	345	11.0	18	0.6	56	1.8	1595	50.7	1132	36.0
	女性	1180	100.0	126	10.7	2	0.2	20	1.7	670	56.8	362	30.7
年齡	20 歲以下	159	100.0	24	15.1	0	0.0	2	1.3	78	49.1	55	34.6
	20~29 歲	482	100.0	27	5.6	2	0.4	11	2.3	199	41.3	243	50.4
	30~39 歲	615	100.0	46	7.5	3	0.5	7	1.1	297	48.3	262	42.6
	40~49 歲	707	100.0	54	7.6	3	0.4	5	0.7	411	58.1	234	33.1
	50~59 歲	796	100.0	66	8.3	3	0.4	23	2.9	434	54.5	270	33.9
	60 歲以上	1567	100.0	254	16.2	9	0.6	28	1.8	846	54.0	430	27.4
教育程度	國小及以下	513	100.0	107	20.9	0	0.0	1	0.2	270	52.6	135	26.3
	國(初)中	437	100.0	57	13.0	2	0.5	8	1.8	212	48.5	158	36.2
	高中(職)	1263	100.0	117	9.3	6	0.5	30	2.4	710	56.2	400	31.7
	專科	609	100.0	68	11.2	2	0.3	9	1.5	317	52.1	213	35.0
	大學及以上	1504	100.0	122	8.1	10	0.7	28	1.9	756	50.3	588	39.1
職業	公司負責人	261	100.0	23	8.8	0	0.0	8	3.1	142	54.4	88	33.7
	經理人員	125	100.0	12	9.6	2	1.6	5	4.0	55	44.0	51	40.8
	專業人士	279	100.0	23	8.2	2	0.7	6	2.2	120	43.0	128	45.9
	基層職員	690	100.0	44	6.4	0	0.0	11	1.6	369	53.5	266	38.6
	業務、銷售人員	385	100.0	29	7.5	4	1.0	4	1.0	200	51.9	148	38.4
	技術人員	202	100.0	18	8.9	0	0.0	4	2.0	100	49.5	80	39.6
	作業員	99	100.0	15	15.2	0	0.0	3	3.0	48	48.5	33	33.3
	農林漁牧業	105	100.0	16	15.2	1	1.0	3	2.9	58	55.2	27	25.7
	軍人	26	100.0	4	15.4	1	3.8	1	3.8	13	50.0	7	26.9
	無(待)業	2089	100.0	276	13.2	7	0.3	31	1.5	1127	53.9	648	31.0
	其他	65	100.0	11	16.9	3	4.6	0	0.0	33	50.8	18	27.7
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	78	13.0	5	0.8	13	2.2	305	50.8	199	33.2
	基隆郵局	140	100.0	18	12.9	0	0.0	0	0.0	90	64.3	32	22.9
	板橋郵局	410	100.0	61	14.9	1	0.2	2	0.5	217	52.9	129	31.5
	三重郵局	271	100.0	26	9.6	0	0.0	6	2.2	134	49.4	105	38.7
	宜蘭郵局	81	100.0	11	13.6	1	1.2	1	1.2	41	50.6	27	33.3
	新竹郵局	161	100.0	17	10.6	2	1.2	4	2.5	97	60.2	41	25.5
	桃園郵局	360	100.0	42	11.7	4	1.1	7	1.9	180	50.0	127	35.3
	苗栗郵局	90	100.0	10	11.1	0	0.0	2	2.2	51	56.7	27	30.0
	臺中郵局	450	100.0	28	6.2	0	0.0	7	1.6	253	56.2	162	36.0
	彰化郵局	200	100.0	17	8.5	1	0.5	3	1.5	106	53.0	73	36.5
	南投郵局	90	100.0	7	7.8	1	1.1	3	3.3	43	47.8	36	40.0
	嘉義郵局	151	100.0	16	10.6	1	0.7	3	2.0	57	37.7	74	49.0
	雲林郵局	120	100.0	12	10.0	0	0.0	2	1.7	64	53.3	42	35.0
	臺南郵局	350	100.0	39	11.1	2	0.6	4	1.1	172	49.1	133	38.0
	高雄郵局	551	100.0	60	10.9	0	0.0	15	2.7	293	53.2	183	33.2
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	1	2.0	26	52.0	19	38.0
	屏東郵局	150	100.0	9	6.0	1	0.7	1	0.7	87	58.0	52	34.7
	臺東郵局	51	100.0	7	13.7	0	0.0	1	2.0	29	56.9	14	27.5
	花蓮郵局	50	100.0	9	18.0	1	2.0	1	2.0	20	40.0	19	38.0

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		96	100.0	7	7.3	29	30.2	19	19.8	11	11.5	30	31.3
性別	男性	74	100.0	5	6.8	25	33.8	16	21.6	7	9.5	21	28.4
	女性	22	100.0	2	9.1	4	18.2	3	13.6	4	18.2	9	40.9
年齡	20 歲以下	2	100.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	20~29 歲	13	100.0	0	0.0	4	30.8	2	15.4	4	30.8	3	23.1
	30~39 歲	10	100.0	2	20.0	5	50.0	2	20.0	0	0.0	1	10.0
	40~49 歲	8	100.0	0	0.0	4	50.0	2	25.0	1	12.5	1	12.5
	50~59 歲	26	100.0	2	7.7	4	15.4	5	19.2	2	7.7	13	50.0
	60 歲以上	37	100.0	3	8.1	12	32.4	7	18.9	4	10.8	11	29.7
教育程度	國小及以下	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	國(初)中	10	100.0	0	0.0	5	50.0	0	0.0	1	10.0	4	40.0
	高中(職)	36	100.0	5	13.9	7	19.4	6	16.7	4	11.1	14	38.9
	專科	11	100.0	0	0.0	4	36.4	5	45.5	0	0.0	2	18.2
	大學及以上	38	100.0	2	5.3	13	34.2	8	21.1	6	15.8	9	23.7
職業	公司負責人	8	100.0	0	0.0	1	12.5	2	25.0	0	0.0	5	62.5
	經理人員	7	100.0	0	0.0	5	71.4	1	14.3	0	0.0	1	14.3
	專業人士	8	100.0	1	12.5	2	25.0	2	25.0	2	25.0	1	12.5
	基層職員	11	100.0	1	9.1	2	18.2	4	36.4	2	18.2	2	18.2
	業務、銷售人員	8	100.0	2	25.0	3	37.5	0	0.0	0	0.0	3	37.5
	技術人員	4	100.0	0	0.0	2	50.0	1	25.0	0	0.0	1	25.0
	作業員	3	100.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農林漁牧業	4	100.0	0	0.0	1	25.0	1	25.0	0	0.0	2	50.0
	軍人	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	無(待)業	38	100.0	1	2.6	11	28.9	8	21.1	7	18.4	11	28.9
	其他	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
責任中心局	臺北郵局	18	100.0	2	11.1	5	27.8	2	11.1	2	11.1	7	38.9
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	3	100.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	三重郵局	6	100.0	0	0.0	4	66.7	0	0.0	1	16.7	1	16.7
	宜蘭郵局	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	6	100.0	0	0.0	2	33.3	2	33.3	0	0.0	2	33.3
	桃園郵局	11	100.0	0	0.0	5	45.5	2	18.2	0	0.0	4	36.4
	苗栗郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	臺中郵局	7	100.0	0	0.0	2	28.6	1	14.3	0	0.0	4	57.1
	彰化郵局	4	100.0	0	0.0	1	25.0	1	25.0	0	0.0	2	50.0
	南投郵局	4	100.0	1	25.0	1	25.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	4	100.0	1	25.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0
	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	6	100.0	0	0.0	2	33.3	0	0.0	1	16.7	3	50.0
	高雄郵局	15	100.0	3	20.0	4	26.7	3	20.0	3	20.0	2	13.3
	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	2	100.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	臺東郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	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		4326	100.0	1098	25.2	8	0.2	20	0.5	1839	42.5	1371	31.7
性別	男性	3146	100.0	830	26.4	8	0.3	14	0.4	1281	40.7	1013	32.2
	女性	1180	100.0	258	21.9	0	0.0	6	0.5	558	47.3	358	30.3
年齡	20 歲以下	159	100.0	34	21.4	0	0.0	2	1.3	70	44.0	53	33.3
	20~29 歲	482	100.0	57	11.8	0	0.0	4	0.8	180	37.3	241	50.0
	30~39 歲	615	100.0	87	14.1	1	0.2	2	0.3	268	43.6	257	41.8
	40~49 歲	707	100.0	177	25.0	0	0.0	2	0.3	305	43.1	223	31.5
	50~59 歲	796	100.0	210	26.4	0	0.0	8	1.0	350	44.0	228	28.6
	60 歲以上	1567	100.0	523	33.4	7	0.4	2	0.1	666	42.5	369	23.5
教育程度	國小及以下	513	100.0	199	38.8	0	0.0	1	0.2	203	39.6	110	21.4
	國(初)中	437	100.0	128	29.3	0	0.0	0	0.0	180	41.2	129	29.5
	高中(職)	1263	100.0	299	23.7	4	0.3	4	0.3	552	43.7	404	32.0
	專科	609	100.0	165	27.1	0	0.0	7	1.1	249	40.9	188	30.9
	大學及以上	1504	100.0	297	19.7	4	0.3	8	0.5	655	43.6	540	35.9
職業	公司負責人	261	100.0	61	23.4	0	0.0	2	0.8	117	44.8	81	31.0
	經理人員	125	100.0	23	18.4	0	0.0	0	0.0	62	49.6	40	32.0
	專業人士	279	100.0	63	22.6	0	0.0	2	0.7	91	32.6	123	44.1
	基層職員	690	100.0	140	20.3	0	0.0	3	0.4	294	42.6	253	36.7
	業務、銷售人員	385	100.0	80	20.8	1	0.3	1	0.3	160	41.6	143	37.1
	技術人員	202	100.0	44	21.8	0	0.0	1	0.5	77	38.1	80	39.6
	作業員	99	100.0	26	26.3	0	0.0	3	3.0	44	44.4	26	26.3
	農林漁牧業	105	100.0	24	22.9	0	0.0	1	1.0	50	47.6	30	28.6
	軍人	26	100.0	8	30.8	0	0.0	0	0.0	10	38.5	8	30.8
	無(待)業	2089	100.0	608	29.1	3	0.1	7	0.3	904	43.3	567	27.1
	其他	65	100.0	11	16.9	4	6.2	0	0.0	30	46.2	20	30.8
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	120	20.0	1	0.2	5	0.8	293	48.8	181	30.2
	基隆郵局	140	100.0	35	25.0	0	0.0	0	0.0	75	53.6	30	21.4
	板橋郵局	410	100.0	127	31.0	0	0.0	0	0.0	163	39.8	120	29.3
	三重郵局	271	100.0	64	23.6	0	0.0	1	0.4	101	37.3	105	38.7
	宜蘭郵局	81	100.0	29	35.8	0	0.0	0	0.0	24	29.6	28	34.6
	新竹郵局	161	100.0	44	27.3	0	0.0	1	0.6	73	45.3	43	26.7
	桃園郵局	360	100.0	87	24.2	4	1.1	0	0.0	152	42.2	117	32.5
	苗栗郵局	90	100.0	27	30.0	0	0.0	0	0.0	38	42.2	25	27.8
	臺中郵局	450	100.0	91	20.2	0	0.0	2	0.4	200	44.4	157	34.9
	彰化郵局	200	100.0	51	25.5	0	0.0	0	0.0	80	40.0	69	34.5
	南投郵局	90	100.0	17	18.9	1	1.1	0	0.0	43	47.8	29	32.2
	嘉義郵局	151	100.0	49	32.5	0	0.0	0	0.0	41	27.2	61	40.4
	雲林郵局	120	100.0	27	22.5	0	0.0	0	0.0	57	47.5	36	30.0
	臺南郵局	350	100.0	86	24.6	2	0.6	1	0.3	141	40.3	120	34.3
	高雄郵局	551	100.0	146	26.5	0	0.0	7	1.3	239	43.4	159	28.9
	澎湖郵局	50	100.0	13	26.0	0	0.0	0	0.0	20	40.0	17	34.0
	屏東郵局	150	100.0	45	30.0	0	0.0	2	1.3	57	38.0	46	30.7
	臺東郵局	51	100.0	13	25.5	0	0.0	1	2.0	27	52.9	10	19.6
	花蓮郵局	50	100.0	17	34.0	0	0.0	0	0.0	15	30.0	18	36.0

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		4326	100.0	174	4.0	38	0.9	176	4.1	2301	53.2	1637	37.8
性別	男性	3146	100.0	112	3.6	34	1.1	123	3.9	1646	52.3	1231	39.1
	女性	1180	100.0	62	5.3	4	0.3	53	4.5	655	55.5	406	34.4
年齡	20 歲以下	159	100.0	16	10.1	0	0.0	3	1.9	87	54.7	53	33.3
	20~29 歲	482	100.0	16	3.3	5	1.0	12	2.5	214	44.4	235	48.8
	30~39 歲	615	100.0	15	2.4	5	0.8	23	3.7	313	50.9	259	42.1
	40~49 歲	707	100.0	29	4.1	4	0.6	29	4.1	383	54.2	262	37.1
	50~59 歲	796	100.0	27	3.4	6	0.8	53	6.7	423	53.1	287	36.1
	60 歲以上	1567	100.0	71	4.5	18	1.1	56	3.6	881	56.2	541	34.5
教育程度	國小及以下	513	100.0	37	7.2	5	1.0	16	3.1	269	52.4	186	36.3
	國(初)中	437	100.0	21	4.8	3	0.7	10	2.3	235	53.8	168	38.4
	高中(職)	1263	100.0	47	3.7	10	0.8	54	4.3	681	53.9	471	37.3
	專科	609	100.0	25	4.1	6	1.0	35	5.7	322	52.9	221	36.3
	大學及以上	1504	100.0	44	2.9	14	0.9	61	4.1	794	52.8	591	39.3
職業	公司負責人	261	100.0	4	1.5	1	0.4	18	6.9	128	49.0	110	42.1
	經理人員	125	100.0	5	4.0	3	2.4	4	3.2	73	58.4	40	32.0
	專業人士	279	100.0	9	3.2	6	2.2	12	4.3	135	48.4	117	41.9
	基層職員	690	100.0	21	3.0	3	0.4	25	3.6	361	52.3	280	40.6
	業務、銷售人員	385	100.0	12	3.1	3	0.8	17	4.4	196	50.9	157	40.8
	技術人員	202	100.0	10	5.0	0	0.0	9	4.5	100	49.5	83	41.1
	作業員	99	100.0	5	5.1	0	0.0	8	8.1	55	55.6	31	31.3
	農林漁牧業	105	100.0	7	6.7	1	1.0	8	7.6	50	47.6	39	37.1
	軍人	26	100.0	4	15.4	0	0.0	0	0.0	13	50.0	9	34.6
	無(待)業	2089	100.0	93	4.5	19	0.9	73	3.5	1149	55.0	755	36.1
	其他	65	100.0	4	6.2	2	3.1	2	3.1	41	63.1	16	24.6
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	21	3.5	6	1.0	25	4.2	331	55.2	217	36.2
	基隆郵局	140	100.0	3	2.1	2	1.4	7	5.0	84	60.0	44	31.4
	板橋郵局	410	100.0	19	4.6	0	0.0	11	2.7	244	59.5	136	33.2
	三重郵局	271	100.0	16	5.9	4	1.5	9	3.3	131	48.3	111	41.0
	宜蘭郵局	81	100.0	2	2.5	1	1.2	4	4.9	41	50.6	33	40.7
	新竹郵局	161	100.0	7	4.3	0	0.0	7	4.3	95	59.0	52	32.3
	桃園郵局	360	100.0	17	4.7	7	1.9	12	3.3	187	51.9	137	38.1
	苗栗郵局	90	100.0	5	5.6	0	0.0	4	4.4	52	57.8	29	32.2
	臺中郵局	450	100.0	18	4.0	6	1.3	9	2.0	254	56.4	163	36.2
	彰化郵局	200	100.0	5	2.5	0	0.0	4	2.0	103	51.5	88	44.0
	南投郵局	90	100.0	4	4.4	2	2.2	3	3.3	42	46.7	39	43.3
	嘉義郵局	151	100.0	5	3.3	0	0.0	4	2.6	59	39.1	83	55.0
	雲林郵局	120	100.0	6	5.0	0	0.0	0	0.0	63	52.5	51	42.5
	臺南郵局	350	100.0	21	6.0	4	1.1	17	4.9	161	46.0	147	42.0
	高雄郵局	551	100.0	19	3.4	3	0.5	40	7.3	303	55.0	186	33.8
	澎湖郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	0	0.0	26	52.0	22	44.0
	屏東郵局	150	100.0	3	2.0	2	1.3	5	3.3	79	52.7	61	40.7
	臺東郵局	51	100.0	1	2.0	0	0.0	7	13.7	21	41.2	22	43.1
	花蓮郵局	50	100.0	0	0.0	1	2.0	8	16.0	25	50.0	16	32.0

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		4326	100.0	44	1.0	11	0.3	53	1.2	2252	52.1	1966	45.4
性別	男性	3146	100.0	20	0.6	10	0.3	37	1.2	1601	50.9	1478	47.0
	女性	1180	100.0	24	2.0	1	0.1	16	1.4	651	55.2	488	41.4
年齡	20 歲以下	159	100.0	5	3.1	0	0.0	4	2.5	80	50.3	70	44.0
	20~29 歲	482	100.0	5	1.0	2	0.4	9	1.9	191	39.6	275	57.1
	30~39 歲	615	100.0	7	1.1	1	0.2	5	0.8	310	50.4	292	47.5
	40~49 歲	707	100.0	7	1.0	2	0.3	8	1.1	373	52.8	317	44.8
	50~59 歲	796	100.0	9	1.1	1	0.1	12	1.5	393	49.4	381	47.9
	60 歲以上	1567	100.0	11	0.7	5	0.3	15	1.0	905	57.8	631	40.3
教育程度	國小及以下	513	100.0	7	1.4	0	0.0	3	0.6	296	57.7	207	40.4
	國(初)中	437	100.0	8	1.8	1	0.2	5	1.1	219	50.1	204	46.7
	高中(職)	1263	100.0	13	1.0	2	0.2	11	0.9	677	53.6	560	44.3
	專科	609	100.0	8	1.3	3	0.5	11	1.8	322	52.9	265	43.5
	大學及以上	1504	100.0	8	0.5	5	0.3	23	1.5	738	49.1	730	48.5
職業	公司負責人	261	100.0	1	0.4	1	0.4	7	2.7	128	49.0	124	47.5
	經理人員	125	100.0	1	0.8	0	0.0	2	1.6	63	50.4	59	47.2
	專業人士	279	100.0	5	1.8	0	0.0	4	1.4	115	41.2	155	55.6
	基層職員	690	100.0	8	1.2	0	0.0	8	1.2	357	51.7	317	45.9
	業務、銷售人員	385	100.0	1	0.3	4	1.0	6	1.6	197	51.2	177	46.0
	技術人員	202	100.0	4	2.0	0	0.0	2	1.0	96	47.5	100	49.5
	作業員	99	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	58	58.6	40	40.4
	農林漁牧業	105	100.0	2	1.9	0	0.0	4	3.8	52	49.5	47	44.8
	軍人	26	100.0	1	3.8	0	0.0	2	7.7	13	50.0	10	38.5
	無(待)業	2089	100.0	18	0.9	4	0.2	18	0.9	1140	54.6	909	43.5
	其他	65	100.0	2	3.1	2	3.1	0	0.0	33	50.8	28	43.1
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	4	0.7	0	0.0	5	0.8	306	51.0	285	47.5
	基隆郵局	140	100.0	1	0.7	0	0.0	2	1.4	85	60.7	52	37.1
	板橋郵局	410	100.0	4	1.0	1	0.2	3	0.7	224	54.6	178	43.4
	三重郵局	271	100.0	9	3.3	0	0.0	3	1.1	119	43.9	140	51.7
	宜蘭郵局	81	100.0	2	2.5	0	0.0	0	0.0	36	44.4	43	53.1
	新竹郵局	161	100.0	3	1.9	0	0.0	1	0.6	97	60.2	60	37.3
	桃園郵局	360	100.0	2	0.6	2	0.6	2	0.6	197	54.7	157	43.6
	苗栗郵局	90	100.0	1	1.1	0	0.0	2	2.2	46	51.1	41	45.6
	臺中郵局	450	100.0	6	1.3	2	0.4	4	0.9	246	54.7	192	42.7
	彰化郵局	200	100.0	2	1.0	0	0.0	0	0.0	104	52.0	94	47.0
	南投郵局	90	100.0	1	1.1	1	1.1	0	0.0	45	50.0	43	47.8
	嘉義郵局	151	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	61	40.4	89	58.9
	雲林郵局	120	100.0	3	2.5	0	0.0	0	0.0	66	55.0	51	42.5
	臺南郵局	350	100.0	3	0.9	3	0.9	11	3.1	167	47.7	166	47.4
	高雄郵局	551	100.0	2	0.4	1	0.2	15	2.7	307	55.7	226	41.0
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	21	42.0	29	58.0
	屏東郵局	150	100.0	1	0.7	0	0.0	1	0.7	70	46.7	78	52.0
	臺東郵局	51	100.0	0	0.0	0	0.0	3	5.9	26	51.0	22	43.1
	花蓮郵局	50	100.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0	29	58.0	20	40.0

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		4326	100.0	67	1.5	29	0.7	212	4.9	2319	53.6	1699	39.3
性別	男性	3146	100.0	39	1.2	23	0.7	172	5.5	1645	52.3	1267	40.3
	女性	1180	100.0	28	2.4	6	0.5	40	3.4	674	57.1	432	36.6
年齡	20 歲以下	159	100.0	6	3.8	0	0.0	5	3.1	86	54.1	62	39.0
	20~29 歲	482	100.0	4	0.8	1	0.2	10	2.1	207	42.9	260	53.9
	30~39 歲	615	100.0	9	1.5	1	0.2	10	1.6	310	50.4	285	46.3
	40~49 歲	707	100.0	12	1.7	4	0.6	26	3.7	394	55.7	271	38.3
	50~59 歲	796	100.0	10	1.3	12	1.5	56	7.0	414	52.0	304	38.2
	60 歲以上	1567	100.0	26	1.7	11	0.7	105	6.7	908	57.9	517	33.0
教育程度	國小及以下	513	100.0	14	2.7	2	0.4	24	4.7	296	57.7	177	34.5
	國(初)中	437	100.0	14	3.2	1	0.2	21	4.8	244	55.8	157	35.9
	高中(職)	1263	100.0	17	1.3	10	0.8	78	6.2	669	53.0	489	38.7
	專科	609	100.0	10	1.6	6	1.0	32	5.3	332	54.5	229	37.6
	大學及以上	1504	100.0	12	0.8	10	0.7	57	3.8	778	51.7	647	43.0
職業	公司負責人	261	100.0	5	1.9	2	0.8	16	6.1	129	49.4	109	41.8
	經理人員	125	100.0	0	0.0	3	2.4	8	6.4	61	48.8	53	42.4
	專業人士	279	100.0	5	1.8	0	0.0	6	2.2	126	45.2	142	50.9
	基層職員	690	100.0	6	0.9	0	0.0	33	4.8	359	52.0	292	42.3
	業務、銷售人員	385	100.0	7	1.8	5	1.3	9	2.3	206	53.5	158	41.0
	技術人員	202	100.0	5	2.5	0	0.0	6	3.0	104	51.5	87	43.1
	作業員	99	100.0	3	3.0	0	0.0	4	4.0	57	57.6	35	35.4
	農林漁牧業	105	100.0	2	1.9	2	1.9	4	3.8	61	58.1	36	34.3
	軍人	26	100.0	0	0.0	0	0.0	1	3.8	12	46.2	13	50.0
	無(待)業	2089	100.0	32	1.5	17	0.8	123	5.9	1166	55.8	751	36.0
	其他	65	100.0	2	3.1	0	0.0	2	3.1	38	58.5	23	35.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	7	1.2	2	0.3	29	4.8	328	54.7	234	39.0
	基隆郵局	140	100.0	1	0.7	0	0.0	9	6.4	85	60.7	45	32.1
	板橋郵局	410	100.0	9	2.2	0	0.0	22	5.4	229	55.9	150	36.6
	三重郵局	271	100.0	14	5.2	0	0.0	7	2.6	140	51.7	110	40.6
	宜蘭郵局	81	100.0	0	0.0	0	0.0	2	2.5	49	60.5	30	37.0
	新竹郵局	161	100.0	4	2.5	2	1.2	8	5.0	97	60.2	50	31.1
	桃園郵局	360	100.0	3	0.8	4	1.1	16	4.4	198	55.0	139	38.6
	苗栗郵局	90	100.0	0	0.0	2	2.2	7	7.8	51	56.7	30	33.3
	臺中郵局	450	100.0	10	2.2	0	0.0	22	4.9	229	50.9	189	42.0
	彰化郵局	200	100.0	2	1.0	0	0.0	8	4.0	109	54.0	82	41.0
	南投郵局	90	100.0	1	1.1	1	1.1	7	7.8	42	46.7	39	43.3
	嘉義郵局	151	100.0	1	0.7	1	0.7	9	6.0	51	33.8	89	58.9
	雲林郵局	120	100.0	4	3.3	0	0.0	1	0.8	65	54.2	50	41.7
	臺南郵局	350	100.0	2	0.6	4	1.1	21	6.0	184	52.6	139	39.7
	高雄郵局	551	100.0	4	0.7	5	0.9	31	5.6	306	55.5	205	37.2
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	22	44.0	27	54.0
	屏東郵局	150	100.0	2	1.3	2	1.3	6	4.0	86	57.3	54	36.0
	臺東郵局	51	100.0	1	2.0	4	7.8	3	5.9	24	47.1	19	37.3
	花蓮郵局	50	100.0	1	2.0	2	4.0	4	8.0	25	50.0	18	36.0

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	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4326	100.0	922	21.4	2327	53.7	1351	31.3	1865	43.2	1546	35.8	1065	24.6	1547	35.8	1912	44.2	2175	50.2
性別	男性	3146	100.0	591	19.1	1625	52.6	833	26.9	1293	41.8	1124	36.4	764	24.7	1147	37.1	1307	42.3	1542	49.9
	女性	1180	100.0	331	28.1	702	59.5	518	43.9	572	48.5	422	35.8	301	25.5	400	33.9	605	51.3	633	53.6
年齡	20 歲以下	159	100.0	59	37.6	96	61.1	64	40.8	58	36.9	56	35.7	32	20.4	34	21.7	83	52.9	79	50.3
	20~29 歲	482	100.0	118	24.5	257	53.3	199	41.3	219	45.4	186	38.6	148	30.7	159	33.0	259	53.7	246	51.0
	30~39 歲	615	100.0	157	25.6	318	51.8	251	40.9	288	46.9	243	39.6	155	25.2	210	34.2	301	49.0	321	52.3
	40~49 歲	707	100.0	159	22.6	373	53.0	240	34.1	352	50.0	263	37.4	198	28.1	253	35.9	355	50.4	341	48.4
	50~59 歲	796	100.0	147	18.6	406	51.3	214	27.1	359	45.4	288	36.4	204	25.8	303	38.3	372	47.0	465	58.8
	60 歲以上	1567	100.0	282	18.5	877	57.5	383	25.1	589	38.6	510	33.5	328	21.5	588	38.6	542	35.6	723	47.4
教育程度	國小及以下	513	100.0	89	18.2	275	56.4	109	22.3	168	34.4	141	28.9	109	22.1	208	42.6	174	35.7	226	46.3
	國(初)中	437	100.0	73	17.0	240	55.9	96	22.4	148	34.5	138	32.2	84	19.6	156	36.4	165	38.5	213	49.7
	高中(職)	1263	100.0	294	23.5	707	56.6	405	32.4	515	41.2	409	32.7	287	23.0	447	35.8	547	43.8	627	50.2
	專科	609	100.0	131	21.6	317	52.3	207	34.2	297	49.0	249	41.1	167	27.6	236	38.9	279	46.0	306	50.5
	大學及以上	1504	100.0	335	22.3	788	52.6	534	35.6	737	49.2	609	40.6	419	28.0	500	33.4	747	49.8	803	53.6
職業	公司負責人	261	100.0	60	23.3	149	57.8	68	26.4	109	42.2	94	36.4	61	23.6	90	34.9	119	46.1	139	53.9
	經理人員	125	100.0	20	16.0	55	44.0	35	28.0	58	46.4	61	48.8	37	29.6	45	36.0	66	52.8	68	54.4
	專業人士	279	100.0	62	22.2	134	48.0	109	38.7	141	50.5	109	38.7	83	29.7	112	40.1	156	55.9	143	51.3
	基層職員	690	100.0	166	24.1	372	54.0	275	39.9	345	50.1	274	39.8	188	27.3	256	37.2	330	47.9	357	51.8
	業務、銷售人員	385	100.0	99	25.7	216	56.1	138	35.8	186	48.3	135	35.1	105	27.3	115	29.9	194	50.4	205	53.2
	技術人員	202	100.0	61	30.2	110	54.5	73	36.1	97	48.0	75	37.1	57	28.2	73	36.1	100	49.5	104	51.5
	作業員	99	100.0	21	21.2	58	58.6	28	28.3	51	51.5	34	34.3	21	21.2	27	27.3	38	38.4	39	39.4
	農林漁牧業	105	100.0	26	25.0	62	59.6	39	37.5	39	37.5	27	26.0	26	25.0	47	45.2	60	57.7	56	53.8
	軍人	26	100.0	8	30.8	14	53.8	11	42.3	12	46.2	7	26.9	8	30.8	6	23.1	8	30.8	14	53.8
	無(待)業	2089	100.0	386	18.9	1125	55.0	557	27.3	804	39.3	704	34.4	461	22.6	749	36.6	829	40.6	1024	50.1
	其他	65	100.0	13	21.3	32	52.5	19	31.1	23	37.7	27	44.3	18	29.5	27	44.3	12	19.7	26	42.6
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	142	23.8	338	56.7	206	34.6	281	47.1	221	37.1	162	27.2	211	35.4	233	39.1	269	45.1
	基隆郵局	140	100.0	35	25.2	97	69.8	47	33.8	52	37.4	47	33.8	21	15.1	51	36.7	61	43.9	72	51.8
	板橋郵局	410	100.0	108	27.1	226	56.6	150	37.6	173	43.4	126	31.6	84	21.1	134	33.6	159	39.8	200	50.1
	三重郵局	271	100.0	88	32.7	147	54.6	98	36.4	112	41.6	81	30.1	68	25.3	90	33.5	121	45.0	115	42.8
	宜蘭郵局	81	100.0	12	14.8	46	56.8	23	28.4	30	37.0	29	35.8	19	23.5	39	48.1	46	56.8	50	61.7
	新竹郵局	161	100.0	37	23.0	96	59.6	53	32.9	77	47.8	69	42.9	46	28.6	53	32.9	70	43.5	80	49.7
	桃園郵局	360	100.0	63	17.6	184	51.5	116	32.5	160	44.8	113	31.7	76	21.3	130	36.4	159	44.5	162	45.4
	苗栗郵局	90	100.0	27	30.0	52	57.8	34	37.8	41	45.6	25	27.8	18	20.0	30	33.3	30	33.3	34	37.8
	臺中郵局	450	100.0	95	21.4	223	50.2	128	28.8	201	45.3	188	42.3	118	26.6	152	34.2	199	44.8	235	52.9
	彰化郵局	200	100.0	51	26.3	104	53.6	58	29.9	77	39.7	69	35.6	45	23.2	58	29.9	87	44.8	95	49.0
	南投郵局	90	100.0	21	23.3	46	51.1	29	32.2	47	52.2	37	41.1	19	21.1	27	30.0	45	50.0	47	52.2
	嘉義郵局	151	100.0	33	21.9	75	49.7	42	27.8	63	41.7	53	35.1	39	25.8	71	47.0	75	49.7	82	54.3
	雲林郵局	120	100.0	31	26.1	68	57.1	39	32.8	59	49.6	53	44.5	16	13.4	40	33.6	54	45.4	76	63.9
	臺南郵局	350	100.0	36	10.4	161	46.5	90	26.0	145	41.9	139	40.2	118	34.1	153	44.2	182	52.6	191	55.2
	高雄郵局	551	100.0	90	16.7	285	52.9	148	27.5	216	40.1	208	38.6	146	27.1	197	36.5	259	48.1	296	54.9
	澎湖郵局	50	100.0	6	12.0	36	72.0	19	38.0	20	40.0	19	38.0	18	36.0	10	20.0	20	40.0	27	54.0
	屏東郵局	150	100.0	27	18.5	71	48.6	30	20.5	65	44.5	47	32.2	37	25.3	58	39.7	70	47.9	87	59.6
	臺東郵局	51	100.0	11	21.6	31	60.8	20	39.2	22	43.1	12	23.5	7	13.7	20	39.2	23	45.1	33	64.7
	花蓮郵局	50	100.0	9	18.0	41	82.0	21	42.0	24	48.0	10	20.0	8	16.0	23	46.0	19	38.0	24	48.0

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		4326	100.0	34	0.8	13	0.3	54	1.2	2506	57.9	1719	39.7
性別	男性	3146	100.0	22	0.7	11	0.3	40	1.3	1767	56.2	1306	41.5
	女性	1180	100.0	12	1.0	2	0.2	14	1.2	739	62.6	413	35.0
年齡	20 歲以下	159	100.0	2	1.3	0	0.0	1	0.6	94	59.1	62	39.0
	20~29 歲	482	100.0	1	0.2	0	0.0	7	1.5	244	50.6	230	47.7
	30~39 歲	615	100.0	4	0.7	4	0.7	6	1.0	351	57.1	250	40.7
	40~49 歲	707	100.0	5	0.7	1	0.1	8	1.1	410	58.0	283	40.0
	50~59 歲	796	100.0	8	1.0	2	0.3	11	1.4	441	55.4	334	42.0
	60 歲以上	1567	100.0	14	0.9	6	0.4	21	1.3	966	61.6	560	35.7
教育程度	國小及以下	513	100.0	11	2.1	0	0.0	1	0.2	321	62.6	180	35.1
	國(初)中	437	100.0	5	1.1	0	0.0	6	1.4	245	56.1	181	41.4
	高中(職)	1263	100.0	9	0.7	7	0.6	10	0.8	739	58.5	498	39.4
	專科	609	100.0	5	0.8	4	0.7	15	2.5	360	59.1	225	36.9
	大學及以上	1504	100.0	4	0.3	2	0.1	22	1.5	841	55.9	635	42.2
職業	公司負責人	261	100.0	0	0.0	0	0.0	4	1.5	141	54.0	116	44.4
	經理人員	125	100.0	0	0.0	1	0.8	3	2.4	78	62.4	43	34.4
	專業人士	279	100.0	4	1.4	0	0.0	5	1.8	138	49.5	132	47.3
	基層職員	690	100.0	3	0.4	0	0.0	3	0.4	408	59.1	276	40.0
	業務、銷售人員	385	100.0	1	0.3	2	0.5	7	1.8	203	52.7	172	44.7
	技術人員	202	100.0	4	2.0	0	0.0	3	1.5	109	54.0	86	42.6
	作業員	99	100.0	1	1.0	0	0.0	2	2.0	56	56.6	40	40.4
	農林漁牧業	105	100.0	2	1.9	0	0.0	5	4.8	58	55.2	40	38.1
	軍人	26	100.0	1	3.8	0	0.0	0	0.0	15	57.7	10	38.5
	無(待)業	2089	100.0	18	0.9	8	0.4	22	1.1	1263	60.5	778	37.2
	其他	65	100.0	0	0.0	2	3.1	0	0.0	37	56.9	26	40.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	3	0.5	1	0.2	8	1.3	359	59.8	229	38.2
	基隆郵局	140	100.0	1	0.7	2	1.4	3	2.1	80	57.1	54	38.6
	板橋郵局	410	100.0	5	1.2	1	0.2	2	0.5	260	63.4	142	34.6
	三重郵局	271	100.0	7	2.6	0	0.0	3	1.1	135	49.8	126	46.5
	宜蘭郵局	81	100.0	0	0.0	1	1.2	0	0.0	46	56.8	34	42.0
	新竹郵局	161	100.0	0	0.0	0	0.0	3	1.9	112	69.6	46	28.6
	桃園郵局	360	100.0	1	0.3	2	0.6	5	1.4	218	60.6	134	37.2
	苗栗郵局	90	100.0	1	1.1	0	0.0	5	5.6	52	57.8	32	35.6
	臺中郵局	450	100.0	5	1.1	0	0.0	7	1.6	269	59.8	169	37.6
	彰化郵局	200	100.0	3	1.5	0	0.0	1	0.5	103	51.5	93	46.5
	南投郵局	90	100.0	1	1.1	1	1.1	2	2.2	45	50.0	41	45.6
	嘉義郵局	151	100.0	1	0.7	0	0.0	0	0.0	57	37.7	93	61.6
	雲林郵局	120	100.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	72	60.0	47	39.2
	臺南郵局	350	100.0	3	0.9	0	0.0	7	2.0	188	53.7	152	43.4
	高雄郵局	551	100.0	2	0.4	1	0.2	6	1.1	346	62.8	196	35.6
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	40.0	30	60.0
	屏東郵局	150	100.0	0	0.0	3	2.0	0	0.0	91	60.7	56	37.3
	臺東郵局	51	100.0	0	0.0	1	2.0	1	2.0	24	47.1	25	49.0
	花蓮郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	29	58.0	20	40.0

表Ⅱ-14 對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之知曉度【問卷第 5-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4326	100.0	905	20.9	3421	79.1
性別	男性	3146	100.0	615	19.5	2531	80.5
	女性	1180	100.0	290	24.6	890	75.4
年齡	20 歲以下	159	100.0	24	15.1	135	84.9
	20~29 歲	482	100.0	117	24.3	365	75.7
	30~39 歲	615	100.0	159	25.9	456	74.1
	40~49 歲	707	100.0	177	25.0	530	75.0
	50~59 歲	796	100.0	193	24.2	603	75.8
	60 歲以上	1567	100.0	235	15.0	1332	85.0
教育程度	國小及以下	513	100.0	48	9.4	465	90.6
	國(初)中	437	100.0	70	16.0	367	84.0
	高中(職)	1263	100.0	254	20.1	1009	79.9
	專科	609	100.0	151	24.8	458	75.2
	大學及以上	1504	100.0	382	25.4	1122	74.6
職業	公司負責人	261	100.0	40	15.3	221	84.7
	經理人員	125	100.0	26	20.8	99	79.2
	專業人士	279	100.0	77	27.6	202	72.4
	基層職員	690	100.0	185	26.8	505	73.2
	業務、銷售人員	385	100.0	103	26.8	282	73.2
	技術人員	202	100.0	44	21.8	158	78.2
	作業員	99	100.0	25	25.3	74	74.7
	農林漁牧業	105	100.0	27	25.7	78	74.3
	軍人	26	100.0	5	19.2	21	80.8
	無(待)業	2089	100.0	359	17.2	1730	82.8
	其他	65	100.0	14	21.5	51	78.5
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	141	23.5	459	76.5
	基隆郵局	140	100.0	39	27.9	101	72.1
	板橋郵局	410	100.0	86	21.0	324	79.0
	三重郵局	271	100.0	68	25.1	203	74.9
	宜蘭郵局	81	100.0	19	23.5	62	76.5
	新竹郵局	161	100.0	33	20.5	128	79.5
	桃園郵局	360	100.0	55	15.3	305	84.7
	苗栗郵局	90	100.0	12	13.3	78	86.7
	臺中郵局	450	100.0	106	23.6	344	76.4
	彰化郵局	200	100.0	46	23.0	154	77.0
	南投郵局	90	100.0	18	20.0	72	80.0
	嘉義郵局	151	100.0	25	16.6	126	83.4
	雲林郵局	120	100.0	26	21.7	94	78.3
	臺南郵局	350	100.0	63	18.0	287	82.0
	高雄郵局	551	100.0	117	21.2	434	78.8
	澎湖郵局	50	100.0	8	16.0	42	84.0
	屏東郵局	150	100.0	21	14.0	129	86.0
	臺東郵局	51	100.0	12	23.5	39	76.5
	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		905	100.0	66	7.3	4	0.4	15	1.7	414	45.7	406	44.9
性別	男性	615	100.0	47	7.6	3	0.5	11	1.8	267	43.4	287	46.7
	女性	290	100.0	19	6.6	1	0.3	4	1.4	147	50.7	119	41.0
年齡	20 歲以下	24	100.0	1	4.2	0	0.0	0	0.0	14	58.3	9	37.5
	20~29 歲	117	100.0	9	7.7	0	0.0	0	0.0	56	47.9	52	44.4
	30~39 歲	159	100.0	5	3.1	2	1.3	0	0.0	79	49.7	73	45.9
	40~49 歲	177	100.0	12	6.8	2	1.1	3	1.7	74	41.8	86	48.6
	50~59 歲	193	100.0	14	7.3	0	0.0	5	2.6	81	42.0	93	48.2
	60 歲以上	235	100.0	25	10.6	0	0.0	7	3.0	110	46.8	93	39.6
教育程度	國小及以下	48	100.0	7	14.6	0	0.0	0	0.0	21	43.8	20	41.7
	國(初)中	70	100.0	4	5.7	0	0.0	2	2.9	36	51.4	28	40.0
	高中(職)	254	100.0	18	7.1	0	0.0	6	2.4	110	43.3	120	47.2
	專科	151	100.0	12	7.9	2	1.3	3	2.0	67	44.4	67	44.4
	大學及以上	382	100.0	25	6.5	2	0.5	4	1.0	180	47.1	171	44.8
職業	公司負責人	40	100.0	2	5.0	0	0.0	2	5.0	8	20.0	28	70.0
	經理人員	26	100.0	3	11.5	0	0.0	0	0.0	11	42.3	12	46.2
	專業人士	77	100.0	5	6.5	0	0.0	0	0.0	37	48.1	35	45.5
	基層職員	185	100.0	12	6.5	2	1.1	0	0.0	93	50.3	78	42.2
	業務、銷售人員	103	100.0	9	8.7	2	1.9	2	1.9	44	42.7	46	44.7
	技術人員	44	100.0	1	2.3	0	0.0	1	2.3	18	40.9	24	54.5
	作業員	25	100.0	2	8.0	0	0.0	2	8.0	14	56.0	7	28.0
	農林漁牧業	27	100.0	1	3.7	0	0.0	0	0.0	14	51.9	12	44.4
	軍人	5	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	40.0	3	60.0
	無(待)業	359	100.0	27	7.5	0	0.0	8	2.2	168	46.8	156	43.5
	其他	14	100.0	4	28.6	0	0.0	0	0.0	5	35.7	5	35.7
責任中心局	臺北郵局	141	100.0	5	3.5	1	0.7	3	2.1	68	48.2	64	45.4
	基隆郵局	39	100.0	4	10.3	0	0.0	0	0.0	22	56.4	13	33.3
	板橋郵局	86	100.0	8	9.3	0	0.0	0	0.0	44	51.2	34	39.5
	三重郵局	68	100.0	2	2.9	1	1.5	1	1.5	28	41.2	36	52.9
	宜蘭郵局	19	100.0	2	10.5	0	0.0	0	0.0	5	26.3	12	63.2
	新竹郵局	33	100.0	3	9.1	0	0.0	1	3.0	13	39.4	16	48.5
	桃園郵局	55	100.0	2	3.6	0	0.0	1	1.8	30	54.5	22	40.0
	苗栗郵局	12	100.0	1	8.3	0	0.0	0	0.0	5	41.7	6	50.0
	臺中郵局	106	100.0	13	12.3	0	0.0	0	0.0	56	52.8	37	34.9
	彰化郵局	46	100.0	3	6.5	0	0.0	4	8.7	19	41.3	20	43.5
	南投郵局	18	100.0	2	11.1	1	5.6	0	0.0	10	55.6	5	27.8
	嘉義郵局	25	100.0	3	12.0	0	0.0	1	4.0	11	44.0	10	40.0
	雲林郵局	26	100.0	1	3.8	0	0.0	0	0.0	13	50.0	12	46.2
	臺南郵局	63	100.0	5	7.9	0	0.0	0	0.0	23	36.5	35	55.6
	高雄郵局	117	100.0	11	9.4	0	0.0	4	3.4	43	36.8	59	50.4
	澎湖郵局	8	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	50.0	4	50.0
	屏東郵局	21	100.0	1	4.8	0	0.0	0	0.0	10	47.6	10	47.6
	臺東郵局	12	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7
	花蓮郵局	10	100.0	0	0.0	1	10.0	0	0.0	6	60.0	3	30.0

表Ⅱ-16 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，不送窗口招領服務之滿意度【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		4326	100.0	708	16.4	21	0.5	112	2.6	1979	45.7	1506	34.8
性別	男性	3146	100.0	470	14.9	18	0.6	81	2.6	1459	46.4	1118	35.5
	女性	1180	100.0	238	20.2	3	0.3	31	2.6	520	44.1	388	32.9
年齡	20 歲以下	159	100.0	14	8.8	0	0.0	1	0.6	89	56.0	55	34.6
	20~29 歲	482	100.0	50	10.4	3	0.6	14	2.9	206	42.7	209	43.4
	30~39 歲	615	100.0	74	12.0	7	1.1	7	1.1	302	49.1	225	36.6
	40~49 歲	707	100.0	97	13.7	1	0.1	15	2.1	320	45.3	274	38.8
	50~59 歲	796	100.0	121	15.2	3	0.4	31	3.9	367	46.1	274	34.4
	60 歲以上	1567	100.0	352	22.5	7	0.4	44	2.8	695	44.4	469	29.9
教育程度	國小及以下	513	100.0	126	24.6	0	0.0	9	1.8	205	40.0	173	33.7
	國(初)中	437	100.0	70	16.0	1	0.2	9	2.1	223	51.0	134	30.7
	高中(職)	1263	100.0	177	14.0	5	0.4	41	3.2	596	47.2	444	35.2
	專科	609	100.0	103	16.9	3	0.5	13	2.1	285	46.8	205	33.7
	大學及以上	1504	100.0	232	15.4	12	0.8	40	2.7	670	44.5	550	36.6
職業	公司負責人	261	100.0	28	10.7	2	0.8	15	5.7	107	41.0	109	41.8
	經理人員	125	100.0	19	15.2	0	0.0	5	4.0	65	52.0	36	28.8
	專業人士	279	100.0	33	11.8	0	0.0	5	1.8	122	43.7	119	42.7
	基層職員	690	100.0	129	18.7	3	0.4	17	2.5	301	43.6	240	34.8
	業務、銷售人員	385	100.0	54	14.0	4	1.0	6	1.6	175	45.5	146	37.9
	技術人員	202	100.0	20	9.9	2	1.0	1	0.5	96	47.5	83	41.1
	作業員	99	100.0	13	13.1	0	0.0	5	5.1	45	45.5	36	36.4
	農林漁牧業	105	100.0	13	12.4	0	0.0	1	1.0	53	50.5	38	36.2
	軍人	26	100.0	1	3.8	0	0.0	1	3.8	12	46.2	12	46.2
	無(待)業	2089	100.0	391	18.7	4	0.2	54	2.6	977	46.8	663	31.7
	其他	65	100.0	7	10.8	6	9.2	2	3.1	26	40.0	24	36.9
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	130	21.7	3	0.5	13	2.2	254	42.3	200	33.3
	基隆郵局	140	100.0	23	16.4	0	0.0	2	1.4	76	54.3	39	27.9
	板橋郵局	410	100.0	88	21.5	3	0.7	7	1.7	181	44.1	131	32.0
	三重郵局	271	100.0	43	15.9	0	0.0	8	3.0	117	43.2	103	38.0
	宜蘭郵局	81	100.0	11	13.6	0	0.0	1	1.2	32	39.5	37	45.7
	新竹郵局	161	100.0	37	23.0	1	0.6	2	1.2	72	44.7	49	30.4
	桃園郵局	360	100.0	69	19.2	7	1.9	8	2.2	170	47.2	106	29.4
	苗栗郵局	90	100.0	10	11.1	0	0.0	2	2.2	50	55.6	28	31.1
	臺中郵局	450	100.0	68	15.1	0	0.0	8	1.8	214	47.6	160	35.6
	彰化郵局	200	100.0	24	12.0	0	0.0	11	5.5	86	43.0	79	39.5
	南投郵局	90	100.0	9	10.0	2	2.2	7	7.8	41	45.6	31	34.4
	嘉義郵局	151	100.0	16	10.6	0	0.0	1	0.7	60	39.7	74	49.0
	雲林郵局	120	100.0	15	12.5	0	0.0	0	0.0	58	48.3	47	39.2
	臺南郵局	350	100.0	62	17.7	3	0.9	13	3.7	146	41.7	126	36.0
	高雄郵局	551	100.0	66	12.0	2	0.4	18	3.3	279	50.6	186	33.8
	澎湖郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	1	2.0	14	28.0	30	60.0
	屏東郵局	150	100.0	16	10.7	0	0.0	4	2.7	87	58.0	43	28.7
	臺東郵局	51	100.0	9	17.6	0	0.0	1	2.0	19	37.3	22	43.1
	花蓮郵局	50	100.0	7	14.0	0	0.0	5	10.0	23	46.0	15	30.0

表Ⅱ-17 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【問卷第 7-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4326	100.0	730	16.9	3596	83.1
性別	男性	3146	100.0	498	15.8	2648	84.2
	女性	1180	100.0	232	19.7	948	80.3
年齡	20 歲以下	159	100.0	43	27.0	116	73.0
	20~29 歲	482	100.0	93	19.3	389	80.7
	30~39 歲	615	100.0	129	21.0	486	79.0
	40~49 歲	707	100.0	134	19.0	573	81.0
	50~59 歲	796	100.0	135	17.0	661	83.0
	60 歲以上	1567	100.0	196	12.5	1371	87.5
教育程度	國小及以下	513	100.0	45	8.8	468	91.2
	國(初)中	437	100.0	69	15.8	368	84.2
	高中(職)	1263	100.0	218	17.3	1045	82.7
	專科	609	100.0	120	19.7	489	80.3
	大學及以上	1504	100.0	278	18.5	1226	81.5
職業	公司負責人	261	100.0	38	14.6	223	85.4
	經理人員	125	100.0	17	13.6	109	86.4
	專業人士	279	100.0	52	18.6	227	81.4
	基層職員	690	100.0	134	19.4	556	80.6
	業務、銷售人員	385	100.0	78	20.3	307	79.7
	技術人員	202	100.0	38	18.8	164	81.2
	作業員	99	100.0	22	22.2	77	77.8
	農林漁牧業	105	100.0	29	27.6	76	72.4
	軍人	26	100.0	6	23.1	20	76.9
	無(待)業	2089	100.0	307	14.7	1782	85.3
	其他	65	100.0	9	13.8	56	86.2
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	95	15.8	505	84.2
	基隆郵局	140	100.0	21	15.0	119	85.0
	板橋郵局	410	100.0	72	17.6	338	82.4
	三重郵局	271	100.0	46	17.0	225	83.0
	宜蘭郵局	81	100.0	19	23.5	62	76.5
	新竹郵局	161	100.0	28	17.4	133	82.6
	桃園郵局	360	100.0	48	13.3	312	86.7
	苗栗郵局	90	100.0	17	18.9	73	81.1
	臺中郵局	450	100.0	82	18.2	368	81.8
	彰化郵局	200	100.0	34	17.0	166	83.0
	南投郵局	90	100.0	17	18.9	73	81.1
	嘉義郵局	151	100.0	13	8.6	138	91.4
	雲林郵局	120	100.0	28	23.3	92	76.7
	臺南郵局	350	100.0	49	14.0	301	86.0
	高雄郵局	551	100.0	105	19.1	446	80.9
	澎湖郵局	50	100.0	10	20.0	40	80.0
	屏東郵局	150	100.0	31	20.7	119	79.3
	臺東郵局	51	100.0	9	17.6	42	82.4
	花蓮郵局	50	100.0	6	12.0	44	88.0

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		730	100.0	60	8.2	4	0.5	13	1.8	300	41.1	353	48.4
性別	男性	498	100.0	37	7.4	3	0.6	6	1.2	207	41.6	245	49.2
	女性	232	100.0	23	9.9	1	0.4	7	3.0	93	40.1	109	46.6
年齡	20 歲以下	43	100.0	4	9.3	0	0.0	0	0.0	14	32.6	25	58.1
	20~29 歲	93	100.0	4	4.3	0	0.0	1	1.1	47	50.5	41	44.1
	30~39 歲	129	100.0	10	7.8	1	0.8	0	0.0	54	41.9	64	49.6
	40~49 歲	134	100.0	10	7.5	1	0.7	5	3.7	57	42.5	61	45.5
	50~59 歲	135	100.0	10	7.4	1	0.7	3	2.2	54	40.0	67	49.6
	60 歲以上	196	100.0	22	11.2	1	0.5	4	2.0	74	37.8	95	48.5
教育程度	國小及以下	45	100.0	5	11.1	0	0.0	0	0.0	20	44.4	20	44.4
	國(初)中	69	100.0	5	7.2	2	2.9	1	1.4	26	37.7	35	50.7
	高中(職)	218	100.0	16	7.3	0	0.0	2	0.9	102	46.8	98	45.0
	專科	120	100.0	10	8.3	1	0.8	6	5.0	48	40.0	55	45.8
	大學及以上	278	100.0	24	8.6	1	0.4	4	1.4	104	37.4	145	52.2
職業	公司負責人	38	100.0	5	13.2	0	0.0	1	2.6	13	34.2	19	50.0
	經理人員	17	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	35.3	11	64.7
	專業人士	52	100.0	2	3.8	0	0.0	0	0.0	20	38.5	30	57.7
	基層職員	134	100.0	12	9.0	0	0.0	3	2.2	59	44.0	60	44.8
	業務、銷售人員	78	100.0	8	10.3	2	2.6	1	1.3	29	37.2	38	48.7
	技術人員	38	100.0	1	2.6	0	0.0	0	0.0	18	47.4	19	50.0
	作業員	22	100.0	1	4.5	0	0.0	0	0.0	11	50.0	10	45.5
	農林漁牧業	29	100.0	1	3.4	1	3.4	1	3.4	14	48.3	12	41.4
	軍人	6	100.0	0	0.0	0	0.0	2	33.3	2	33.3	2	33.3
	無(待)業	307	100.0	30	9.8	1	0.3	5	1.6	123	40.1	148	48.2
	其他	9	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	55.6	4	44.4
責任中心局	臺北郵局	95	100.0	7	7.4	0	0.0	2	2.1	40	42.1	46	48.4
	基隆郵局	21	100.0	1	4.8	0	0.0	0	0.0	6	28.6	14	66.7
	板橋郵局	72	100.0	12	16.7	0	0.0	2	2.8	20	27.8	38	52.8
	三重郵局	46	100.0	3	6.5	0	0.0	1	2.2	22	47.8	20	43.5
	宜蘭郵局	19	100.0	2	10.5	0	0.0	0	0.0	6	31.6	11	57.9
	新竹郵局	28	100.0	2	7.1	0	0.0	0	0.0	15	53.6	11	39.3
	桃園郵局	48	100.0	5	10.4	0	0.0	0	0.0	25	52.1	18	37.5
	苗栗郵局	17	100.0	2	11.8	0	0.0	0	0.0	8	47.1	7	41.2
	臺中郵局	82	100.0	7	8.5	0	0.0	3	3.7	32	39.0	40	48.8
	彰化郵局	34	100.0	3	8.8	0	0.0	0	0.0	18	52.9	13	38.2
	南投郵局	17	100.0	2	11.8	1	5.9	0	0.0	7	41.2	7	41.2
	嘉義郵局	13	100.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	6	46.2	6	46.2
	雲林郵局	28	100.0	2	7.1	0	0.0	0	0.0	12	42.9	14	50.0
	臺南郵局	49	100.0	3	6.1	0	0.0	2	4.1	20	40.8	24	49.0
	高雄郵局	105	100.0	6	5.7	0	0.0	0	0.0	39	37.1	60	57.1
	澎湖郵局	10	100.0	0	0.0	1	10.0	1	10.0	3	30.0	5	50.0
	屏東郵局	31	100.0	1	3.2	0	0.0	2	6.5	11	35.5	17	54.8
	臺東郵局	9	100.0	2	22.2	0	0.0	0	0.0	7	77.8	0	0.0
	花蓮郵局	6	100.0	0	0.0	1	16.7	0	0.0	3	50.0	2	33.3

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		4326	100.0	630	14.6	3696	85.4
性別	男性	3146	100.0	455	14.5	2691	85.5
	女性	1180	100.0	175	14.8	1005	85.2
年齡	20 歲以下	159	100.0	12	7.5	147	92.5
	20~29 歲	482	100.0	69	14.3	413	85.7
	30~39 歲	615	100.0	86	14.0	529	86.0
	40~49 歲	707	100.0	105	14.9	602	85.1
	50~59 歲	796	100.0	144	18.1	652	81.9
	60 歲以上	1567	100.0	214	13.7	1353	86.3
教育程度	國小及以下	513	100.0	45	8.8	468	91.2
	國(初)中	437	100.0	53	12.1	384	87.9
	高中(職)	1263	100.0	190	15.0	1073	85.0
	專科	609	100.0	110	18.1	499	81.9
	大學及以上	1504	100.0	232	15.4	1272	84.6
職業	公司負責人	261	100.0	48	18.4	213	81.6
	經理人員	125	100.0	17	13.6	109	86.4
	專業人士	279	100.0	45	16.1	234	83.9
	基層職員	690	100.0	89	12.9	601	87.1
	業務、銷售人員	385	100.0	57	14.8	328	85.2
	技術人員	202	100.0	27	13.4	175	86.6
	作業員	99	100.0	18	18.2	81	81.8
	農林漁牧業	105	100.0	18	17.1	87	82.9
	軍人	26	100.0	8	30.8	18	69.2
	無(待)業	2089	100.0	284	13.6	1805	86.4
	其他	65	100.0	19	29.2	46	70.8
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	89	14.8	511	85.2
	基隆郵局	140	100.0	19	13.6	121	86.4
	板橋郵局	410	100.0	56	13.7	354	86.3
	三重郵局	271	100.0	40	14.8	231	85.2
	宜蘭郵局	81	100.0	13	16.0	68	84.0
	新竹郵局	161	100.0	23	14.3	138	85.7
	桃園郵局	360	100.0	54	15.0	306	85.0
	苗栗郵局	90	100.0	15	16.7	75	83.3
	臺中郵局	450	100.0	81	18.0	369	82.0
	彰化郵局	200	100.0	26	13.0	174	87.0
	南投郵局	90	100.0	17	18.9	73	81.1
	嘉義郵局	151	100.0	13	8.6	138	91.4
	雲林郵局	120	100.0	7	5.8	113	94.2
	臺南郵局	350	100.0	51	14.6	299	85.4
	高雄郵局	551	100.0	89	16.2	462	83.8
	澎湖郵局	50	100.0	7	14.0	43	86.0
	屏東郵局	150	100.0	11	7.3	139	92.7
	臺東郵局	51	100.0	13	25.5	38	74.5
	花蓮郵局	50	100.0	6	12.0	44	88.0

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】

		總計		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		630	100.0	114	18.1	167	26.5	179	28.4	55	8.7	40	6.3	209	33.2	35	5.6	160	25.4
性別	男性	455	100.0	75	16.5	117	25.7	98	21.5	32	7.0	22	4.8	150	33.0	26	5.7	157	34.5
	女性	175	100.0	39	22.3	50	28.6	81	46.3	23	13.1	18	10.3	59	33.7	9	5.1	3	1.7
年齡	20 歲以下	12	100.0	1	8.3	5	41.7	4	33.3	0	0.0	1	8.3	1	8.3	2	16.7	0	0.0
	20~29 歲	69	100.0	12	17.4	20	29.0	24	34.8	10	14.5	6	8.7	16	23.2	3	4.3	15	21.7
	30~39 歲	86	100.0	21	24.4	16	18.6	33	38.4	12	14.0	7	8.1	26	30.2	2	2.3	21	24.4
	40~49 歲	105	100.0	21	20.0	19	18.1	41	39.0	17	16.2	7	6.7	31	29.5	7	6.7	21	20.0
	50~59 歲	144	100.0	25	17.4	40	27.8	31	21.5	8	5.6	11	7.6	56	38.9	7	4.9	36	25.0
	60 歲以上	214	100.0	34	15.9	67	31.3	46	21.5	8	3.7	8	3.7	79	36.9	14	6.5	67	31.3
教育程度	國小及以下	45	100.0	5	11.1	14	31.1	11	24.4	6	13.3	3	6.7	20	44.4	2	4.4	10	22.2
	國(初)中	53	100.0	6	11.3	22	41.5	15	28.3	2	3.8	4	7.5	17	32.1	0	0.0	11	20.8
	高中(職)	190	100.0	29	15.3	56	29.5	54	28.4	17	8.9	12	6.3	63	33.2	14	7.4	55	28.9
	專科	110	100.0	25	22.7	27	24.5	42	38.2	4	3.6	5	4.5	36	32.7	9	8.2	17	15.5
	大學及以上	232	100.0	49	21.1	48	20.7	57	24.6	26	11.2	16	6.9	73	31.5	10	4.3	67	28.9
職業	公司負責人	48	100.0	8	16.7	14	29.2	9	18.8	2	4.2	4	8.3	19	39.6	4	8.3	11	22.9
	經理人員	17	100.0	6	35.3	5	29.4	3	17.6	0	0.0	1	5.9	4	23.5	0	0.0	5	29.4
	專業人士	45	100.0	9	20.0	10	22.2	14	31.1	6	13.3	5	11.1	22	48.9	1	2.2	14	31.1
	基層職員	89	100.0	18	20.2	19	21.3	30	33.7	7	7.9	4	4.5	34	38.2	3	3.4	18	20.2
	業務、銷售人員	57	100.0	9	15.8	16	28.1	29	50.9	9	15.8	6	10.5	15	26.3	6	10.5	4	7.0
	技術人員	27	100.0	7	25.9	5	18.5	14	51.9	3	11.1	3	11.1	9	33.3	2	7.4	2	7.4
	作業員	18	100.0	2	11.1	4	22.2	9	50.0	2	11.1	1	5.6	3	16.7	0	0.0	4	22.2
	農林漁牧業	18	100.0	3	16.7	6	33.3	7	38.9	3	16.7	3	16.7	4	22.2	1	5.6	3	16.7
	軍人	8	100.0	1	12.5	2	25.0	2	25.0	3	37.5	1	12.5	3	37.5	1	12.5	1	12.5
	無(待)業	284	100.0	46	16.2	84	29.6	60	21.1	20	7.0	12	4.2	92	32.4	15	5.3	80	28.2
	其他	19	100.0	5	26.3	2	10.5	2	10.5	0	0.0	0	0.0	4	21.1	2	10.5	18	94.7
責任中心局	臺北郵局	89	100.0	21	23.6	11	12.4	16	18.0	10	11.2	4	4.5	34	38.2	4	4.5	30	33.7
	基隆郵局	19	100.0	3	15.8	6	31.6	3	15.8	1	5.3	0	0.0	9	47.4	1	5.3	4	21.1
	板橋郵局	56	100.0	7	12.5	12	21.4	12	21.4	4	7.1	3	5.4	13	23.2	6	10.7	20	35.7
	三重郵局	40	100.0	6	15.0	12	30.0	16	40.0	8	20.0	3	7.5	15	37.5	1	2.5	4	10.0
	宜蘭郵局	13	100.0	4	30.8	2	15.4	4	30.8	1	7.7	1	7.7	4	30.8	0	0.0	3	23.1
	新竹郵局	23	100.0	7	30.4	8	34.8	7	30.4	2	8.7	2	8.7	7	30.4	0	0.0	3	13.0
	桃園郵局	54	100.0	5	9.3	16	29.6	17	31.5	2	3.7	2	3.7	20	37.0	0	0.0	23	42.6
	苗栗郵局	15	100.0	3	20.0	5	33.3	4	26.7	1	6.7	0	0.0	4	26.7	0	0.0	3	20.0
	臺中郵局	81	100.0	8	9.9	27	33.3	37	45.7	7	8.6	8	9.9	19	23.5	2	2.5	14	17.3
	彰化郵局	26	100.0	2	7.7	6	23.1	4	15.4	1	3.8	0	0.0	8	30.8	1	3.8	7	26.9
	南投郵局	17	100.0	5	29.4	8	47.1	2	11.8	1	5.9	0	0.0	5	29.4	0	0.0	5	29.4
	嘉義郵局	13	100.0	2	15.4	4	30.8	2	15.4	1	7.7	0	0.0	3	23.1	1	7.7	2	15.4
	雲林郵局	7	100.0	2	28.6	3	42.9	2	28.6	0	0.0	1	14.3	0	0.0	2	28.6	1	14.3
	臺南郵局	51	100.0	10	19.6	9	17.6	19	37.3	4	7.8	4	7.8	24	47.1	6	11.8	12	23.5
	高雄郵局	89	100.0	21	23.6	23	25.8	20	22.5	7	7.9	6	6.7	29	32.6	7	7.9	23	25.8
	澎湖郵局	7	100.0	5	71.4	4	57.1	5	71.4	0	0.0	0	0.0	2	28.6	2	28.6	2	28.6
	屏東郵局	11	100.0	1	9.1	4	36.4	4	36.4	3	27.3	2	18.2	2	18.2	1	9.1	2	18.2
	臺東郵局	13	100.0	1	7.7	6	46.2	4	30.8	2	15.4	3	23.1	9	69.2	1	7.7	2	15.4
	花蓮郵局	6	100.0	1	16.7	1	16.7	1	16.7	0	0.0	1	16.7	2	33.3	0	0.0	0	0.0

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】

		總計		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		179	100.0	39	21.8	54	30.2	49	27.4	43	24.0
性別	男性	98	100.0	15	15.3	24	24.5	23	23.5	38	38.8
	女性	81	100.0	24	29.6	30	37.0	26	32.1	5	6.2
年齡	20 歲以下	4	100.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	24	100.0	8	33.3	4	16.7	12	50.0	2	8.3
	30~39 歲	33	100.0	4	12.1	9	27.3	15	45.5	5	15.2
	40~49 歲	41	100.0	8	19.5	15	36.6	13	31.7	6	14.6
	50~59 歲	31	100.0	4	12.9	15	48.4	8	25.8	5	16.1
	60 歲以上	46	100.0	13	28.3	9	19.6	1	2.2	25	54.3
教育程度	國小及以下	11	100.0	3	27.3	3	27.3	0	0.0	6	54.5
	國(初)中	15	100.0	1	6.7	4	26.7	3	20.0	7	46.7
	高中(職)	54	100.0	8	14.8	18	33.3	14	25.9	15	27.8
	專科	42	100.0	9	21.4	19	45.2	9	21.4	6	14.3
	大學及以上	57	100.0	18	31.6	10	17.5	23	40.4	9	15.8
職業	公司負責人	9	100.0	2	22.2	4	44.4	1	11.1	2	22.2
	經理人員	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0
	專業人士	14	100.0	4	28.6	4	28.6	2	14.3	4	28.6
	基層職員	30	100.0	6	20.0	10	33.3	10	33.3	5	16.7
	業務、銷售人員	29	100.0	7	24.1	10	34.5	13	44.8	1	3.4
	技術人員	14	100.0	0	0.0	6	42.9	7	50.0	1	7.1
	作業員	9	100.0	3	33.3	1	11.1	3	33.3	2	22.2
	農林漁牧業	7	100.0	0	0.0	2	28.6	0	0.0	5	71.4
	軍人	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0
	無(待)業	60	100.0	16	26.7	16	26.7	10	16.7	21	35.0
	其他	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
責任中心局	臺北郵局	16	100.0	2	12.5	1	6.3	8	50.0	6	37.5
	基隆郵局	3	100.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	12	100.0	4	33.3	2	16.7	3	25.0	3	25.0
	三重郵局	18	100.0	1	5.6	5	27.8	8	44.4	4	22.2
	宜蘭郵局	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	6	100.0	1	16.7	3	50	2	33.3	0	0.0
	桃園郵局	17	100.0	1	5.9	5	29.4	0	0.0	11	64.7
	苗栗郵局	3	100.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	39	100.0	13	32.5	10	25.0	12	30.0	5	12.5
	彰化郵局	3	100.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0
	南投郵局	2	100.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	雲林郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	臺南郵局	19	100.0	4	21.1	6	31.6	4	21.1	6	31.6
	高雄郵局	24	100.0	6	22.2	6	22.2	7	25.9	8	29.6
	澎湖郵局	3	100.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7	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	4	100.0	1	25.0	3	75.0	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

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		4323	100.0	89.5	89.8	89.7	89.6	89.2	89.5	89.8	89.5	89.4	89.7	88.8	89.3	89.4	89.5
員工人數***	10 人以下	1528	35.3	88.7	89.0	88.8	88.8	88.5	88.7	88.8	88.6	88.6	89.1	88.4	88.8	88.7	88.8
	11~50 人	1296	30.0	90.0	90.7	90.5	90.3	89.8	90.2	90.4	90.2	90.1	90.6	89.5	90.0	90.1	90.2
	51~100 人	484	11.2	90.2	90.3	90.3	90.2	89.8	90.0	90.3	90.0	89.9	90.1	89.5	89.8	90.0	89.8
	100 人以上	1015	23.5	89.6	89.8	89.9	89.7	89.2	89.7	90.1	89.8	89.6	89.4	88.1	88.8	89.4	89.5
所屬行業別***	製造業	2560	59.2	89.9	90.3	90.2	90.1	89.6	90.1	90.3	90.1	90.0	90.1	89.0	89.5	89.9	90.0
	營造業	99	2.3	89.1	89.0	88.9	89.0	87.9	88.4	88.6	88.5	88.2	88.3	86.8	87.6	88.3	88.3
	批發/零售/餐飲業	565	13.1	89.0	89.3	89.0	89.0	88.7	88.6	88.6	88.5	88.5	89.2	88.4	88.8	88.8	88.9
	運輸/倉儲/通信業	55	1.3	88.1	89.9	90.2	89.4	90.0	89.9	90.1	90.4	89.9	89.7	89.9	89.8	89.7	90.2
	金融/保險/不動產業	21	0.5	87.9	88.3	89.0	88.4	88.3	88.0	88.9	88.8	88.6	88.3	87.4	87.9	88.3	88.3
	工商服務業	466	10.8	88.3	88.3	88.6	88.3	87.9	88.3	88.5	88.3	88.1	88.9	88.2	88.6	88.3	88.2
	社會/個人服務業	322	7.4	89.1	89.7	89.1	89.2	88.6	88.9	89.0	88.7	88.8	89.2	88.9	89.1	89.0	89.0
	其他	235	5.4	89.7	89.5	89.6	89.5	89.6	89.7	90.5	89.3	89.7	90.0	89.2	89.6	89.6	89.4
成立時間	5 年以下	144	3.3	89.7	89.2	89.0	89.3	88.0	88.5	89.0	89.3	88.6	90.0	88.8	89.4	89.0	89.0
	5~10 年	293	6.8	89.9	90.2	90.4	90.1	89.3	89.9	90.2	90.0	89.8	90.0	89.6	89.8	89.9	89.8
	10~20 年	813	18.8	89.8	89.9	89.7	89.7	89.6	89.9	90.1	89.7	89.7	90.1	88.9	89.5	89.7	89.6
	20 年以上	3073	71.1	89.3	89.8	89.7	89.5	89.2	89.5	89.7	89.5	89.4	89.6	88.7	89.1	89.4	89.5
接觸郵差次數***	一次及以下	2986	69.1	89.5	89.8	89.7	89.6	89.1	89.5	89.7	89.5	89.4	89.7	88.8	89.3	89.4	89.5
	二次	805	18.6	89.8	90.4	90.6	90.2	89.8	90.2	90.4	90.0	90.0	90.0	89.1	89.5	90.0	90.2
	三次	121	2.8	90.1	90.4	89.5	89.9	89.1	89.6	89.6	89.6	89.5	90.3	88.5	89.4	89.6	89.2
	四次以上	50	1.2	89.8	89.8	90.2	89.7	89.2	89.6	90.0	90.0	89.7	90.2	90.0	90.1	89.8	88.8
	不一定	361	8.4	88.3	88.4	88.6	88.2	88.5	88.6	88.9	88.6	88.6	88.8	88.1	88.4	88.4	88.2

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 5-2 【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	88.4	88.9	88.7	88.6	88.3	88.4	88.6	88.5	88.4	88.8	88.3	88.5	88.5	88.5
員工人數*	10 人以下	466	66.6	88.3	88.7	88.1	88.2	88.1	88.2	88.0	87.9	88.0	88.5	88.0	88.3	88.2	88.2
	11~50 人	120	17.1	89.5	90.0	89.9	89.7	88.8	89.0	90.2	89.9	89.4	89.6	89.6	89.6	89.5	89.6
	51~100 人	37	5.3	89.1	89.7	89.7	89.5	88.7	88.1	88.9	89.6	88.8	89.9	88.5	89.2	89.0	88.8
	100 人以上	77	11.0	87.3	88.5	89.3	88.2	88.7	89.1	89.5	89.3	89.1	88.2	87.6	87.9	88.5	88.0
所屬行業別*	製造業	131	18.7	89.3	90.0	90.2	89.7	89.4	89.8	89.9	90.0	89.8	89.4	89.2	89.3	89.7	89.5
	營造業	25	3.6	87.7	88.6	88.9	88.3	88.5	88.5	88.2	89.0	88.4	88.6	85.4	87.0	88.0	87.8
	批發/零售/餐飲業	212	30.3	88.0	88.5	87.7	87.9	87.8	87.4	87.6	87.1	87.4	88.1	87.5	87.8	87.6	88.0
	運輸/倉儲/通信業	4	0.6	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	90.0	90.0	88.8	90.0	90.0	90.0	89.4	90.0
	金融/保險/不動產業	7	1.0	85.0	85.0	86.4	85.5	86.4	86.4	87.0	86.4	86.4	86.4	86.4	86.4	86.1	86.4
	工商服務業	144	20.6	87.6	87.8	88.2	87.9	87.4	87.6	88.0	87.8	87.6	88.6	88.0	88.4	87.9	87.8
	社會/個人服務業	136	19.4	89.2	89.7	89.3	89.2	88.9	89.1	89.3	89.1	89.0	89.3	89.2	89.2	89.2	89.3
	其他	41	5.9	89.1	90.1	88.1	89.0	89.4	90.4	90.9	90.6	90.1	89.1	89.1	89.1	89.4	87.9
成立時間	5 年以下	22	3.1	89.3	90.2	89.0	89.6	88.2	89.1	88.6	88.8	88.7	89.1	90.0	89.5	89.1	89.1
	5~10 年	28	4.0	88.6	88.2	89.8	88.6	88.2	87.1	88.3	88.5	87.9	88.6	87.5	88.0	88.2	85.7
	10~20 年	111	15.9	87.7	87.5	87.2	87.5	87.5	87.3	88.3	87.5	87.5	88.3	88.0	88.2	87.6	88.3
	20 年以上	539	77.0	88.5	89.2	88.9	88.7	88.5	88.7	88.7	88.6	88.6	88.8	88.3	88.6	88.6	88.6
接觸郵差次數**	一次及以下	414	59.1	88.5	88.7	88.5	88.5	88.0	87.9	88.2	88.4	88.1	88.7	88.2	88.4	88.3	88.3
	二次	136	19.4	88.9	89.9	89.2	89.3	89.8	90.2	90.0	89.4	89.7	89.6	88.6	89.1	89.4	90.0
	三次	20	2.9	90.0	91.5	90.5	90.7	90.0	90.0	90.0	89.2	89.6	89.5	90.5	90.0	90.1	89.0
	四次以上	18	2.6	87.5	88.9	87.9	87.8	87.2	87.8	89.4	88.1	88.0	87.2	88.3	87.8	87.9	86.7
	不一定	112	16.0	87.4	88.2	88.1	87.7	87.5	87.8	88.0	87.6	87.6	88.2	87.9	88.1	87.8	87.4

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 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	88.3	87.7	88.7	88.1	87.5	88.3	88.6	88.4	88.1	88.3	87.5	87.9	88.1	88.2
員工人數***	10 人以下	55	50.0	87.4	86.7	86.5	86.9	85.6	86.4	87.0	86.3	86.3	86.3	85.5	85.9	86.4	86.6
	11~50 人	24	21.8	88.3	88.3	89.8	88.8	88.0	88.0	88.3	88.5	88.0	88.8	88.8	88.8	88.5	88.5
	51~100 人	14	12.7	92.1	90.0	95.0	91.7	95.0	95.0	94.3	95.0	94.8	95.0	93.6	94.3	93.8	93.6
	100 人以上	17	15.5	87.9	87.9	89.4	88.1	86.8	88.8	88.8	89.7	88.2	88.5	87.4	87.9	88.2	88.5
所屬行業別**	製造業	60	54.5	88.7	87.3	90.3	88.6	89.3	90.1	90.1	89.5	89.4	90.0	89.3	89.7	89.3	89.7
	營造業	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
	批發/零售/餐飲業	15	13.6	89.3	90.7	88.8	89.8	86.5	86.4	86.7	87.0	87.0	87.0	85.0	86.0	87.6	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	11	10.0	87.7	87.7	87.0	87.4	82.8	85.9	88.3	88.6	86.7	85.0	84.1	84.5	86.4	85.0
	社會/個人服務業	19	17.3	86.1	86.1	85.0	85.7	85.0	86.1	86.1	86.1	85.8	86.1	86.1	86.1	85.8	86.1
	其他	4	3.6	92.5	90.0	87.5	90.0	87.5	87.5	87.5	88.3	87.5	87.5	87.5	87.5	88.4	90.0
成立時間	5 年以下	4	3.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.5	85.8	85.0	80.0	82.5	84.6	85.0
	5~10 年	8	7.3	88.8	86.3	86.3	87.1	82.1	85.0	86.4	86.3	85.3	85.0	86.3	85.6	86.0	85.0
	10~20 年	19	17.3	88.7	88.7	90.6	88.9	90.6	90.3	90.0	90.3	90.1	90.3	89.2	89.7	89.8	88.7
	20 年以上	79	71.8	88.3	87.7	88.7	88.2	87.5	88.3	88.6	88.2	88.0	88.3	87.7	88.0	88.1	88.6
接觸郵差次數*	一次及以下	83	75.5	88.0	87.1	88.0	87.6	87.1	87.8	88.1	87.9	87.6	88.0	87.5	87.8	87.7	87.6
	二次	17	15.5	87.9	88.5	90.9	89.1	88.5	90.7	90.0	90.3	89.5	89.1	86.8	87.9	89.0	91.5
	三次	2	1.8	95.0	95.0	90.0	93.3	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	91.1	90.0
	四次以上	1	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	85.0
	不一定	7	6.4	89.3	89.3	90.0	89.8	88.3	87.9	90.0	87.9	88.2	87.9	87.9	87.9	88.6	87.9

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 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		351	100.0	89.8	90.0	89.9	89.8	89.5	89.8	90.2	89.6	89.6	89.8	88.8	89.3	89.6	90.0
員工人數**	10 人以下	101	28.8	88.6	88.9	88.4	88.6	88.5	88.3	89.4	87.6	88.2	88.0	87.1	87.5	88.2	88.7
	11~50 人	132	37.6	90.0	90.4	90.5	90.2	89.6	90.3	90.7	90.5	90.0	90.6	89.6	90.1	90.1	90.6
	51~100 人	35	10.0	89.7	90.1	90.2	89.9	89.6	90.1	90.0	89.9	89.9	89.9	89.0	89.4	89.8	91.9
	100 人以上	83	23.6	90.8	90.7	90.7	90.5	90.6	90.8	90.4	90.3	90.3	90.8	89.6	90.2	90.4	89.9
所屬行業別***	製造業	249	70.9	90.3	90.4	90.4	90.3	89.8	90.4	90.3	90.3	90.0	90.5	89.2	89.8	90.1	90.5
	營造業	12	3.4	86.7	87.5	86.8	86.9	87.5	87.5	90.0	87.5	88.1	85.0	87.5	86.3	87.3	86.7
	批發/零售/餐飲業	34	9.7	88.4	88.9	88.4	88.5	88.3	88.3	89.6	87.7	88.3	88.5	88.2	88.4	88.4	89.1
	運輸/倉儲/通信業	2	0.6	85.0	85.0	90.0	86.7	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	88.9	90.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	26	7.4	88.3	88.8	88.5	88.5	88.8	88.6	89.7	87.8	88.2	87.3	87.7	87.5	88.2	88.8
	社會/個人服務業	15	4.3	87.5	87.9	86.5	87.1	87.1	84.3	86.7	83.7	85.1	86.3	84.3	85.3	85.6	85.7
	其他	13	3.7	91.9	92.7	92.7	92.4	93.5	94.2	94.2	92.7	93.7	93.5	91.9	92.7	93.0	92.7
成立時間***	5 年以下	16	4.6	86.4	87.0	85.7	86.3	83.7	84.4	86.3	85.7	84.5	85.0	84.4	84.7	85.0	85.6
	5~10 年	18	5.1	89.4	90.6	91.1	90.4	88.8	88.8	88.1	88.8	88.0	89.4	88.9	89.2	89.3	88.9
	10~20 年	59	16.8	91.0	90.8	90.6	90.6	91.8	91.5	92.3	91.1	91.3	90.4	89.9	90.2	90.7	91.9
	20 年以上	258	73.5	89.7	90.0	89.9	89.8	89.4	89.9	90.1	89.5	89.6	90.0	88.8	89.4	89.6	89.9
接觸郵差次數**	一次及以下	259	73.8	89.6	89.8	89.5	89.6	89.1	89.4	89.8	89.0	89.1	89.3	88.3	88.8	89.2	89.6
	二次	72	20.5	90.9	91.1	91.6	91.1	91.3	91.6	91.7	91.1	91.1	91.7	91.0	91.3	91.2	91.9
	三次	8	2.3	88.8	90.0	90.0	89.6	86.7	86.3	88.3	92.5	88.6	90.0	88.8	89.4	89.3	90.0
	四次以上	2	0.6	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	不一定	10	2.8	87.2	87.0	86.4	86.8	89.3	89.3	89.0	90.6	90.0	89.0	86.0	87.5	88.1	87.0

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 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	89.9	90.7	90.8	90.4	90.2	90.1	90.6	90.4	90.3	90.0	89.8	89.9	90.2	89.9
員工人數	10 人以下	76	29.2	90.3	90.8	90.5	90.4	90.9	89.9	91.2	90.6	90.5	90.7	90.0	90.3	90.5	90.0
	11~50 人	87	33.5	89.3	91.4	91.4	90.6	91.1	90.5	90.8	91.2	91.0	90.4	90.2	90.3	90.7	89.8
	51~100 人	34	13.1	91.2	91.2	92.2	91.4	90.0	91.5	90.9	90.3	90.7	90.9	90.6	90.7	90.9	91.8
	100 人以上	63	24.2	89.7	89.4	89.5	89.4	88.2	89.1	89.6	89.0	88.8	88.2	88.5	88.3	89.0	89.0
所屬行業別	製造業	171	65.8	90.1	91.4	91.6	90.9	90.5	90.4	90.8	90.9	90.7	90.1	90.0	90.1	90.6	90.2
	營造業	6	2.3	90.0	90.0	90.0	90.0	89.0	88.3	89.0	90.0	88.8	91.7	90.0	90.8	89.6	88.3
	批發/零售/餐飲業	20	7.7	89.7	88.0	88.3	88.6	89.7	89.4	90.6	90.3	89.8	90.5	90.0	90.3	89.7	89.0
	運輸/倉儲/通信業	3	1.2	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
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	23	8.8	89.8	89.3	89.3	89.5	89.7	90.0	90.9	88.5	89.4	89.3	88.5	88.9	89.3	89.3
	社會/個人服務業	25	9.6	90.6	91.4	90.7	90.9	90.5	90.7	90.7	90.6	90.6	90.2	90.6	90.4	90.7	91.0
	其他	12	4.6	88.3	88.3	88.3	88.3	88.6	88.6	88.6	87.5	88.1	88.3	87.5	87.9	88.1	88.3
成立時間	5 年以下	5	1.9	87.5	90.0	91.7	89.6	89.0	89.0	89.0	95.0	90.5	95.0	91.0	93.0	91.2	91.0
	5~10 年	13	5.0	89.6	92.7	92.3	91.4	91.0	91.7	93.0	92.7	91.5	89.6	92.7	91.2	91.4	90.4
	10~20 年	39	15.0	90.1	90.6	90.9	90.4	90.0	91.1	90.9	91.4	90.9	90.6	90.4	90.5	90.7	91.2
	20 年以上	203	78.1	90.0	90.6	90.6	90.3	90.2	89.9	90.5	89.9	90.1	89.8	89.4	89.6	90.1	89.6
接觸郵差次數	一次及以下	185	71.2	90.2	91.4	91.2	90.8	90.6	90.3	90.9	90.6	90.5	90.1	90.0	90.1	90.5	90.2
	二次	49	18.8	89.6	89.9	90.5	90.0	89.3	89.9	90.6	89.9	89.8	89.9	89.3	89.6	89.9	89.5
	三次	3	1.2	91.7	91.7	91.7	91.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	91.7	91.7	93.1	95.0
	四次以上	3	1.2	85.0	85.0	88.3	86.1	85.0	85.0	85.0	81.7	84.2	88.3	85.0	86.7	85.4	85.0
	不一定	20	7.7	88.7	87.5	87.5	87.8	89.1	88.6	88.8	90.0	89.6	89.0	89.0	89.0	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 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		80	100.0	90.8	91.5	90.9	90.9	90.0	90.4	90.6	91.8	90.6	91.3	90.0	90.6	90.8	90.1
員工人數	10 人以下	51	63.8	90.7	91.4	90.8	90.8	89.7	90.0	90.2	91.3	90.2	90.9	89.7	90.3	90.5	89.9
	11~50 人	17	21.3	89.4	91.9	91.9	91.0	89.1	90.3	91.0	92.6	90.8	90.9	89.7	90.3	90.7	90.3
	51~100 人	3	3.8	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
	100 人以上	9	11.3	92.8	90.6	88.3	90.6	91.7	91.3	90.7	91.7	91.1	92.8	90.6	91.7	91.1	89.4
所屬行業別	製造業	17	21.3	90.6	90.6	90.6	90.6	89.7	89.4	89.2	91.5	90.0	92.1	88.5	90.3	90.2	89.1
	營造業	3	3.8	91.7	85.0	88.3	88.3	88.3	91.7	91.7	91.7	90.8	91.7	88.3	90.0	89.8	88.3
	批發/零售/餐飲業	15	18.8	90.3	91.7	90.7	91.0	90.0	90.7	89.6	91.0	90.0	89.0	89.0	89.0	90.1	89.7
	運輸/倉儲/通信業	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
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	21	26.3	93.0	93.0	92.4	92.1	90.3	90.0	91.4	92.1	90.8	92.6	91.2	91.9	91.7	91.7
	社會/個人服務業	14	17.5	88.1	91.4	90.0	89.8	88.8	91.9	91.4	92.1	91.3	90.0	90.7	90.4	90.6	89.3
	其他	9	11.3	90.6	91.7	90.6	90.9	91.7	89.4	90.6	91.7	90.8	91.7	90.6	91.1	90.9	90.6
成立時間	5 年以下	1	1.3	95.0	85.0	85.0	88.3	85.0	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0	95.0	95.0	91.7	85.0
	5~10 年	4	5.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	85.0	87.5	87.5	86.9	87.5	85.0	86.3	86.9	87.5
	10~20 年	17	21.3	88.8	88.5	88.8	88.5	90.3	91.0	90.3	91.5	90.7	91.5	89.7	90.6	90.0	88.5
	20 年以上	58	72.5	91.6	92.9	91.9	92.0	90.2	90.6	90.9	92.1	90.8	91.4	90.3	90.9	91.3	90.9
接觸郵差次數	一次及以下	56	70.0	90.6	91.3	90.4	90.6	89.4	90.3	90.3	91.4	90.2	91.1	89.6	90.4	90.4	89.6
	二次	17	21.3	91.5	93.2	92.6	92.5	91.3	90.3	90.7	92.6	91.3	91.5	90.9	91.2	91.7	92.1
	三次	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四次以上	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
	不一定	6	7.5	91.0	88.3	90.0	89.4	91.0	91.0	91.7	91.7	91.7	91.7	90.0	90.8	90.7	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 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		155	100.0	90.1	89.6	89.9	89.8	89.3	89.8	89.5	90.2	89.5	90.5	88.2	89.4	89.5	89.8
員工人數	10 人以下	63	40.6	89.7	89.1	89.9	89.5	88.9	89.3	89.6	89.0	89.1	90.4	88.7	89.5	89.3	89.9
	11~50 人	32	20.6	90.9	90.3	90.7	90.5	90.6	89.8	88.8	91.9	90.2	92.5	89.1	90.8	90.4	90.9
	51~100 人	14	9.0	89.3	87.1	85.8	87.4	89.2	90.0	91.0	91.2	90.1	88.6	89.3	88.9	88.8	86.5
	100 人以上	46	29.7	90.2	90.7	90.8	90.4	88.9	90.2	89.4	90.3	89.5	90.0	86.7	88.4	89.4	89.8
所屬行業別	製造業	64	41.3	89.4	89.7	89.6	89.5	88.6	89.4	89.1	90.8	89.2	90.0	87.0	88.5	89.0	88.8
	營造業	2	1.3	95.0	90.0	90.0	91.7	90.0	95.0	95.0	90.0	92.5	90.0	90.0	90.0	91.7	90.0
	批發/零售/餐飲業	30	19.4	90.9	90.0	90.4	90.3	89.0	89.3	89.0	89.7	89.4	91.0	88.3	89.7	89.7	90.0
	運輸/倉儲/通信業	1	0.6	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	95.0	85.0	90.0	85.0	85.0	85.0	90.6	85.0
	金融/保險/不動產業	2	1.3	95.0	90.0	95.0	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	92.5	93.9	95.0
	工商服務業	14	9.0	89.3	89.3	89.3	89.3	87.9	89.6	86.4	89.3	88.2	88.6	87.1	87.9	88.5	88.6
	社會/個人服務業	15	9.7	89.7	89.7	91.2	89.9	90.4	92.7	89.6	91.0	90.8	92.3	90.3	91.3	90.6	92.3
	其他	27	17.4	90.6	89.1	89.4	89.5	90.8	89.1	91.5	89.1	89.8	91.3	90.2	90.7	89.9	90.9
成立時間	5 年以下	6	3.9	93.3	90.0	91.7	91.7	95.0	93.0	95.0	95.0	94.4	95.0	95.0	95.0	93.6	91.7
	5~10 年	12	7.7	90.8	90.8	91.4	90.8	90.0	90.5	88.6	90.8	89.8	91.7	90.0	90.8	90.4	90.0
	10~20 年	33	21.3	89.7	89.7	89.3	89.5	88.9	88.7	88.2	89.8	88.9	90.2	87.4	88.8	89.0	89.8
	20 年以上	104	67.1	89.9	89.5	89.8	89.6	89.0	89.8	89.7	89.9	89.4	90.3	87.9	89.1	89.3	89.7
接觸郵差次數	一次及以下	106	68.4	90.1	89.5	89.8	89.7	89.5	89.9	89.4	90.3	89.7	90.7	88.1	89.4	89.6	90.0
	二次	32	20.6	89.7	89.7	90.5	89.8	89.7	88.7	90.9	90.2	89.6	91.3	89.1	90.2	89.8	90.0
	三次	11	7.1	90.0	89.0	88.3	89.0	87.0	91.0	87.7	88.6	88.9	87.7	87.7	87.7	88.4	87.7
	四次以上	1	0.6	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
	不一定	5	3.2	92.5	95.0	92.5	93.3	89.0	92.5	87.0	92.5	88.0	91.0	87.0	89.0	88.7	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。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

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		325	100.0	90.5	90.4	90.3	90.3	90.3	90.5	90.5	90.3	90.5	90.8	89.3	90.0	90.3	90.4
員工人數	10 人以下	85	26.2	90.5	90.4	90.2	90.3	90.3	90.2	90.2	90.5	90.4	91.2	90.9	91.1	90.5	91.1
	11~50 人	115	35.4	91.0	91.0	90.4	90.7	90.9	91.4	91.1	90.7	91.0	91.2	89.2	90.1	90.7	90.6
	51~100 人	43	13.2	90.3	90.3	89.6	90.0	90.5	89.3	90.1	90.6	90.3	90.6	89.0	89.9	90.0	89.7
	100 人以上	82	25.2	90.1	89.5	90.4	89.9	89.4	90.3	90.3	89.4	89.8	90.0	87.7	88.9	89.6	89.7
所屬行業別 **	製造業	218	67.1	90.4	90.2	90.0	90.1	90.0	90.4	90.4	90.1	90.2	90.5	88.7	89.6	90.0	89.9
	營造業	3	0.9	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	90.0	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	批發/零售/餐飲業	35	10.8	91.3	92.1	91.7	91.7	92.0	91.4	91.0	90.7	91.3	91.9	91.5	91.7	91.5	92.1
	運輸/倉儲/通信業	8	2.5	92.5	95.0	93.8	93.8	95.0	95.0	95.0	92.5	93.4	92.5	92.5	92.5	93.5	95.0
	金融/保險/不動產業	5	1.5	89.0	91.0	91.0	90.3	89.0	90.0	90.0	91.0	90.5	91.0	89.0	90.0	90.2	87.0
	工商服務業	25	7.7	90.8	89.8	90.7	90.3	90.2	91.3	91.4	91.4	91.0	91.8	90.6	91.2	90.9	91.4
	社會/個人服務業	9	2.8	92.8	93.9	92.8	93.1	90.7	88.3	90.7	92.8	91.6	92.8	92.8	92.8	92.4	93.9
	其他	22	6.8	89.1	86.8	86.9	87.6	89.1	88.8	89.0	89.1	88.9	89.5	86.8	88.2	88.3	88.6
成立時間	5 年以下	9	2.8	91.7	92.8	92.5	92.4	91.7	91.3	90.7	89.4	90.6	90.6	88.3	89.4	91.0	88.3
	5~10 年	30	9.2	90.4	89.7	90.2	89.8	90.5	91.3	91.0	90.9	90.9	90.0	89.0	89.5	90.1	89.7
	10~20 年	76	23.4	90.7	90.5	90.1	90.4	90.6	91.3	91.1	90.5	90.9	90.9	89.9	90.5	90.7	90.7
	20 年以上	210	64.6	90.5	90.3	90.3	90.2	90.1	90.2	90.3	90.2	90.2	90.9	89.1	90.0	90.1	90.5
接觸郵差次數	一次及以下	215	66.2	90.7	90.6	90.1	90.4	90.4	90.6	90.5	90.4	90.5	90.8	89.2	90.0	90.3	90.4
	二次	66	20.3	90.5	91.4	91.8	91.1	90.2	91.0	91.2	90.0	90.5	91.2	89.8	90.5	90.7	90.7
	三次	14	4.3	87.9	85.0	83.3	85.4	89.2	87.7	88.6	88.1	88.3	88.6	85.0	86.8	86.9	87.9
	四次以上	4	1.2	92.5	90.0	90.0	90.8	92.5	92.5	92.5	95.0	93.1	95.0	92.5	93.8	92.5	90.0
	不一定	26	8.0	90.0	89.2	90.6	90.0	90.4	89.6	90.0	90.8	90.3	90.8	90.2	90.6	90.2	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。(*=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	90.5	91.8	90.6	91.0	90.0	91.8	91.1	91.1	90.9	90.6	90.3	90.4	90.8	91.6
員工人數	10 人以下	15	18.8	93.6	93.0	92.1	92.8	91.0	93.0	91.7	92.3	92.0	91.7	90.3	91.0	92.1	91.7
	11~50 人	23	28.8	89.5	93.2	90.5	91.1	87.6	91.5	89.7	89.8	89.6	91.1	91.1	91.1	90.3	90.2
	51~100 人	15	18.8	92.3	91.0	90.7	91.4	90.8	90.7	90.0	90.3	90.2	89.0	89.7	89.3	90.4	92.3
	100 人以上	27	33.8	88.5	90.6	89.8	89.6	91.2	92.0	92.3	91.9	91.9	90.6	89.8	90.2	90.7	92.4
所屬行業別	製造業	61	76.3	90.1	91.6	90.2	90.6	89.7	91.6	90.9	90.8	90.8	90.6	90.6	90.6	90.7	91.6
	營造業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	批發/零售/餐飲業	6	7.5	93.3	93.3	93.0	93.3	91.7	93.3	93.0	93.3	92.8	93.3	86.7	90.0	92.4	93.3
	運輸/倉儲/通信業	2	2.5	80.0	90.0	90.0	86.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	85.0	87.5	90.6	95.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	3	3.8	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	91.7
	社會/個人服務業	6	7.5	91.7	93.3	91.7	92.2	88.3	91.7	89.0	90.0	89.7	88.3	91.7	90.0	90.6	90.0
	其他	2	2.5	95.0	85.0	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	90.0
成立時間	5 年以下	4	5.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	92.5	93.8	94.7	95.0
	5~10 年	11	13.8	91.4	93.2	90.5	91.7	90.5	92.3	92.0	92.3	91.7	90.5	91.4	90.9	91.5	93.2
	10~20 年	14	17.5	87.1	91.4	89.3	89.3	89.3	92.9	93.5	90.0	91.3	89.3	88.6	88.9	90.1	92.1
	20 年以上	51	63.8	90.8	91.4	90.6	91.0	89.7	91.2	89.8	90.8	90.4	90.7	90.3	90.5	90.5	90.9
接觸郵差次數	一次及以下	67	83.8	90.2	91.8	90.6	90.9	89.8	91.8	90.9	90.8	90.8	90.5	89.8	90.1	90.6	91.4
	二次	9	11.3	91.7	91.7	89.4	90.9	91.7	91.7	91.7	92.8	91.9	89.4	91.7	90.6	91.3	91.7
	三次	1	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	87.5	95.0	95.0	95.0	88.3	95.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	3	3.8	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	95.0	95.0	91.7	93.3	95.0	95.0	95.0	94.3	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 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	90.0	90.3	90.0	90.0	89.2	89.7	90.0	89.6	89.6	89.6	88.3	89.0	89.6	89.7
員工人數**	10 人以下	112	19.6	89.7	89.6	88.9	89.4	88.5	89.1	89.0	89.1	89.0	89.7	88.6	89.2	89.1	88.7
	11~50 人	224	39.3	90.2	91.1	90.6	90.6	89.4	90.2	90.2	90.0	89.9	90.4	89.2	89.8	90.1	90.5
	51~100 人	75	13.2	89.8	90.5	90.0	90.1	89.2	89.3	89.1	89.0	89.2	89.1	88.5	88.8	89.4	88.7
	100 人以上	159	27.9	89.9	89.5	89.9	89.7	89.3	89.7	90.7	89.7	89.8	88.7	86.6	87.7	89.2	89.5
所屬行業別	製造業	434	76.1	90.0	90.4	90.1	90.2	89.2	89.7	90.3	89.8	89.7	89.6	88.1	88.9	89.6	89.9
	營造業	5	0.9	91.0	91.0	91.0	91.0	87.5	87.5	88.3	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	88.8	87.0
	批發/零售/餐飲業	40	7.0	88.5	90.0	90.0	89.5	90.3	90.0	87.7	88.8	89.3	89.8	89.5	89.6	89.4	89.0
	運輸/倉儲/通信業	8	1.4	90.0	91.3	90.0	90.4	91.7	91.7	89.3	92.5	91.3	90.0	90.0	90.0	90.6	92.5
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	33	5.8	88.9	89.2	88.2	88.5	88.3	90.3	89.4	89.2	89.2	89.5	87.1	88.3	88.9	89.5
	社會/個人服務業	18	3.2	90.0	90.3	89.4	89.4	86.8	87.4	88.8	86.1	87.1	88.9	88.9	88.9	88.3	86.7
	其他	32	5.6	91.6	89.7	90.3	90.5	90.7	90.3	89.8	89.8	90.5	90.3	89.4	89.8	90.3	88.8
成立時間 *	5 年以下	16	2.8	91.9	92.3	89.2	91.3	87.9	87.9	88.6	92.3	89.6	92.5	90.6	91.6	90.6	90.6
	5~10 年	34	6.0	92.1	92.4	92.3	92.3	90.6	91.7	92.7	92.0	91.9	92.1	90.3	91.2	91.8	91.8
	10~20 年	104	18.2	90.1	90.0	89.9	90.0	88.7	90.0	89.7	88.7	89.2	89.7	88.2	88.9	89.4	88.9
	20 年以上	416	73.0	89.7	90.1	89.9	89.8	89.3	89.6	89.9	89.5	89.6	89.3	88.0	88.7	89.4	89.6
接觸郵差次數 *	一次及以下	394	69.1	89.8	90.2	89.8	89.9	89.5	89.9	90.2	89.6	89.8	89.9	88.5	89.2	89.7	89.6
	二次	109	19.1	90.8	91.1	91.7	91.1	89.4	90.3	90.4	90.4	89.9	89.0	87.6	88.3	89.9	90.5
	三次	30	5.3	91.0	91.3	90.7	90.9	87.7	89.8	90.0	89.5	89.4	91.3	89.0	90.2	90.0	89.7
	四次以上	2	0.4	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	80.0	85.0	85.6	85.0
	不一定	35	6.1	87.7	88.1	86.8	87.4	86.7	86.8	87.0	87.6	87.1	86.7	87.3	87.0	87.1	87.6

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 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		231	100.0	89.5	90.2	89.8	89.8	89.2	89.4	90.1	89.8	89.5	89.8	88.9	89.3	89.6	89.6
員工人數	10 人以下	38	16.5	88.9	88.4	89.9	88.9	90.3	89.9	91.6	90.3	90.2	88.9	89.2	89.1	89.5	89.2
	11~50 人	90	39.0	89.7	90.8	89.7	90.0	89.8	89.6	89.8	89.9	89.7	90.3	88.3	89.3	89.7	89.3
	51~100 人	36	15.6	91.4	92.5	91.9	91.9	90.3	91.4	91.9	91.9	91.2	91.4	91.9	91.7	91.6	90.8
	100 人以上	67	29.0	88.7	89.2	88.9	88.9	87.2	87.9	89.1	88.1	88.0	88.7	87.8	88.2	88.4	89.6
所屬行業別	製造業	208	90.0	89.6	90.2	89.7	89.8	89.1	89.3	90.0	89.7	89.4	89.7	88.5	89.1	89.5	89.6
	營造業	4	1.7	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0	95.0	92.5	92.5	95.0
	批發/零售/餐飲業	10	4.3	91.0	89.0	91.0	90.3	92.0	91.7	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	91.4	89.0
	運輸/倉儲/通信業	2	0.9	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	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	1	0.4	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
	社會/個人服務業	1	0.4	85.0	85.0	85.0	85.0	-	85.0	-	95.0	90.0	85.0	85.0	85.0	86.4	95.0
	其他	5	2.2	85.0	87.0	87.5	86.3	85.0	89.0	85.0	85.0	86.3	89.0	91.0	90.0	87.2	89.0
成立時間	5 年以下	1	0.4	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	95.0
	5~10 年	24	10.4	90.0	89.6	89.2	89.6	88.3	89.2	90.5	88.8	89.0	89.6	89.2	89.4	89.3	89.6
	10~20 年	51	22.1	89.1	90.9	89.5	89.8	89.9	89.8	89.6	90.7	89.9	90.1	89.3	89.7	89.8	88.3
	20 年以上	155	67.1	89.6	90.1	90.1	89.9	89.1	89.3	90.3	89.6	89.5	89.8	88.7	89.2	89.6	90.0
接觸郵差次數*	一次及以下	173	74.9	89.9	90.2	89.8	89.9	88.9	89.2	90.4	89.8	89.5	89.8	89.2	89.5	89.6	89.6
	二次	36	15.6	89.2	90.6	90.8	90.2	90.3	91.2	89.8	89.7	90.2	90.6	90.0	90.3	90.2	90.8
	三次	7	3.0	89.3	89.3	89.3	89.3	92.1	89.3	92.1	92.1	91.4	92.1	80.7	86.4	89.6	89.3
	四次以上	2	0.9	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
	不一定	13	5.6	85.8	88.6	86.5	86.8	87.7	87.0	85.0	87.3	87.0	85.8	85.8	85.8	86.6	85.8

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	88.9	88.5	89.5	88.9	88.9	89.5	89.8	89.0	89.2	89.1	88.5	88.8	89.1	88.5
員工人數	10 人以下	28	35.0	86.8	87.1	88.0	87.3	87.1	88.6	89.1	87.9	88.0	87.2	87.1	87.3	87.6	87.5
	11~50 人	26	32.5	90.4	89.6	90.2	90.1	90.2	90.7	91.1	89.2	89.9	90.8	88.8	89.8	90.1	89.2
	51~100 人	7	8.8	92.1	90.7	90.7	91.2	90.7	90.7	90.7	89.3	90.4	89.3	90.7	90.0	90.6	87.9
	100 人以上	19	23.8	88.7	88.2	90.3	89.0	89.2	89.1	89.1	90.3	89.5	89.2	89.2	89.2	89.2	89.2
所屬行業別 **	製造業	50	62.5	90.2	89.6	90.7	90.1	90.9	91.0	91.0	90.0	90.6	90.1	89.8	90.0	90.3	89.8
	營造業	1	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	75.0	85.0	-	85.0	81.7	85.0	85.0	85.0	83.8	85.0
	批發/零售/餐飲業	8	10.0	85.0	85.0	87.5	85.8	85.0	87.5	88.3	87.5	86.9	87.5	82.5	85.0	86.1	85.0
	運輸/倉儲/通信業	3	3.8	85.0	85.0	85.0	85.0	81.7	85.0	85.0	85.0	84.2	85.0	88.3	86.7	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	13	16.3	86.5	86.5	86.8	86.7	85.8	86.5	86.3	86.5	86.3	86.5	86.5	86.5	86.5	85.8
	社會/個人服務業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	其他	5	6.3	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0
成立時間	5 年以下	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
	5~10 年	3	3.8	88.3	91.7	91.7	90.6	91.7	91.7	91.7	88.3	90.8	85.0	91.7	90.0	90.6	91.7
	10~20 年	17	21.3	89.1	87.9	89.4	88.7	89.1	89.7	91.4	87.9	89.3	89.7	86.2	87.9	88.8	87.4
	20 年以上	59	73.8	88.7	88.4	89.3	88.8	88.6	89.3	89.3	89.2	89.0	88.9	88.9	88.9	88.9	88.6
接觸郵差次數	一次及以下	54	67.5	89.3	89.1	89.8	89.4	88.8	89.5	89.5	88.5	88.9	89.0	88.9	89.0	89.1	88.9
	二次	20	25.0	89.0	87.0	88.5	88.2	89.5	88.9	90.0	89.5	89.5	88.5	88.5	88.5	88.8	87.5
	三次	4	5.0	85.0	90.0	95.0	89.2	90.0	95.0	95.0	95.0	93.8	95.0	85.0	90.0	91.6	90.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	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

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 5-13 【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	90.2	90.9	90.8	90.6	90.4	90.8	90.8	90.3	90.5	91.2	90.2	90.7	90.6	90.5
員工人數	10 人以下	32	24.6	89.1	88.1	87.3	88.2	89.2	89.5	88.8	88.2	88.8	88.4	89.4	88.9	88.7	88.4
	11~50 人	46	35.4	90.7	91.7	91.8	91.3	91.1	91.4	91.2	92.0	91.4	92.8	91.5	92.1	91.6	91.5
	51~100 人	23	17.7	89.8	91.8	92.5	90.9	90.5	90.7	91.5	90.2	90.5	92.0	90.9	91.3	90.9	91.1
	100 人以上	29	22.3	91.1	92.1	91.9	91.7	90.5	91.2	91.9	90.0	90.8	91.2	88.4	89.8	90.7	90.5
所屬行業別**	製造業	87	66.9	91.2	92.2	92.1	91.7	91.8	91.9	92.2	92.1	91.9	92.8	91.5	92.1	91.9	91.7
	營造業	5	3.8	87.5	90.0	87.5	88.3	85.0	87.5	87.5	85.0	86.0	87.0	85.0	86.0	86.5	85.0
	批發/零售/餐飲業	10	7.7	91.0	89.0	89.0	89.7	88.0	90.6	90.7	87.0	88.5	89.0	88.0	88.5	89.0	89.0
	運輸/倉儲/通信業	3	2.3	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
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	12	9.2	85.0	86.7	87.5	86.4	86.8	86.8	85.0	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	86.6	86.7
	社會/個人服務業	10	7.7	88.0	87.0	87.0	87.3	89.0	89.0	86.7	86.1	88.0	89.0	89.0	89.0	88.0	89.0
	其他	3	2.3	88.3	91.7	91.7	90.6	85.0	85.0	91.7	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	87.6	88.3
成立時間	5 年以下	8	6.2	92.5	86.3	87.9	89.2	93.3	90.7	90.0	88.8	90.4	90.7	90.0	90.0	90.0	88.8
	5~10 年	11	8.5	91.4	91.4	91.4	91.4	83.8	88.3	88.3	88.0	88.0	91.4	90.5	90.9	89.8	90.5
	10~20 年	21	16.2	92.6	91.7	91.2	91.8	91.2	93.4	93.4	91.7	92.0	91.7	91.2	91.4	91.9	90.7
	20 年以上	90	69.2	89.3	91.1	90.8	90.3	90.6	90.5	90.4	90.4	90.5	91.1	89.9	90.5	90.4	90.6
接觸郵差次數	一次及以下	104	80.0	90.1	90.7	90.5	90.4	90.4	90.7	90.4	90.5	90.4	91.2	90.4	90.8	90.5	90.6
	二次	19	14.6	90.8	92.4	91.8	91.7	91.3	91.3	91.7	90.3	91.2	92.4	89.7	91.1	91.3	90.3
	三次	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	7	5.4	89.3	90.7	90.7	90.2	87.9	90.7	93.3	86.7	89.5	87.9	87.9	87.9	89.4	89.3

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 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	90.0	90.0	90.1	90.0	88.6	88.8	90.1	89.9	89.2	89.9	89.3	89.6	89.6	90.2
員工人數	10 人以下	24	24.0	88.8	90.4	89.6	89.6	87.9	86.7	89.1	89.2	88.1	90.4	87.5	89.0	88.8	90.0
	11~50 人	34	34.0	90.3	89.4	89.5	89.8	88.1	88.9	90.2	89.7	89.3	88.5	89.7	89.1	89.3	90.6
	51~100 人	15	15.0	91.0	89.0	89.6	89.8	88.3	89.0	91.0	89.0	88.8	90.3	91.0	90.7	89.6	89.0
	100 人以上	27	27.0	90.2	90.9	91.5	90.8	89.8	90.2	90.4	91.4	90.4	90.9	89.4	90.2	90.5	90.6
所屬行業別	製造業	70	70.0	90.7	90.6	91.3	90.8	89.1	89.8	90.4	90.4	89.9	90.3	90.3	90.3	90.3	91.0
	營造業	10	10.0	91.0	89.0	86.0	88.7	87.0	88.0	88.0	90.0	88.0	90.0	85.0	87.5	88.1	90.0
	批發/零售/餐飲業	2	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	88.3	90.0
	運輸/倉儲/通信業	1	1.0	85.0	95.0	-	90.0	85.0	85.0	-	95.0	88.3	95.0	95.0	95.0	90.7	85.0
	金融/保險/不動產業	1	1.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	95.0	85.0	90.0	85.0	85.0	85.0	90.6	95.0
	工商服務業	3	3.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	80.0	85.0	81.7	82.8	85.0	85.0	85.0	84.2	85.0
	社會/個人服務業	2	2.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0
	其他	11	11.0	86.8	88.6	88.6	88.0	86.8	85.0	89.5	88.6	87.5	88.6	87.7	88.2	87.8	87.7
成立時間	5 年以下	4	4.0	87.5	90.0	95.0	90.4	80.0	87.5	91.7	90.0	88.8	90.0	92.5	91.3	89.7	92.5
	5~10 年	13	13.0	89.6	89.6	89.6	89.6	90.4	91.2	91.9	90.4	91.0	91.9	90.4	91.2	90.6	91.2
	10~20 年	24	24.0	91.7	88.3	90.0	90.0	88.8	88.2	90.2	89.5	89.0	89.2	88.3	88.8	89.3	90.4
	20 年以上	59	59.0	89.6	90.8	90.0	90.1	88.4	88.6	89.4	89.9	89.0	89.7	89.2	89.5	89.4	89.7
接觸郵差次數	一次及以下	71	71.0	90.2	90.2	90.8	90.4	88.9	89.4	90.7	90.7	89.8	90.6	90.2	90.4	90.1	90.8
	二次	22	22.0	89.5	89.5	88.2	89.1	87.3	87.4	87.7	87.0	87.2	88.2	86.4	87.3	87.9	89.5
	三次	2	2.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	80.0	95.0	90.0	85.8	90.0	90.0	90.0	88.3	85.0
	四次以上	1	1.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	85.0	87.5	85.0	95.0	90.0	87.2	85.0
	不一定	4	4.0	90.0	90.0	90.0	90.0	92.5	90.0	90.0	92.5	91.3	87.5	87.5	87.5	90.0	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 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	89.7	90.0	90.0	89.9	89.5	90.0	90.1	90.3	89.9	89.8	89.0	89.4	89.8	89.8
員工人數	10 人以下	51	15.0	89.1	90.5	90.9	90.2	90.3	90.2	90.4	90.5	90.3	90.7	89.9	90.3	90.3	90.1
	11~50 人	109	31.8	90.2	90.7	90.4	90.4	90.6	91.1	91.0	90.9	90.9	90.6	90.3	90.4	90.6	90.7
	51~100 人	68	20.0	90.1	89.0	89.7	89.6	88.4	89.4	89.1	89.1	88.8	89.0	88.4	88.7	89.0	88.6
	100 人以上	113	33.2	89.1	89.5	89.3	89.3	88.8	89.4	89.8	90.2	89.5	89.2	87.7	88.5	89.2	89.5
所屬行業別	製造業	290	85.3	89.4	89.7	89.7	89.6	89.4	90.0	90.1	90.1	89.8	89.4	88.6	89.0	89.5	89.7
	營造業	3	0.9	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	85.0	88.3	88.3	88.3	85.0	86.7	87.9	91.7
	批發/零售/餐飲業	11	3.2	90.5	93.2	94.0	92.4	91.4	91.0	93.6	94.1	92.7	95.0	94.1	94.5	93.0	91.4
	運輸/倉儲/通信業	4	1.2	95.0	90.0	90.0	91.7	90.0	88.3	88.3	90.0	90.0	90.0	95.0	92.5	91.1	90.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	11	3.2	90.5	92.3	91.7	91.4	90.5	90.5	91.7	93.9	90.9	91.4	89.5	90.5	91.1	88.6
	社會/個人服務業	4	1.2	95.0	95.0	95.0	95.0	87.5	95.0	87.5	95.0	91.3	95.0	90.0	92.5	92.8	95.0
	其他	17	5.0	90.6	90.3	91.3	90.6	90.0	89.7	90.0	88.5	89.4	90.9	90.9	90.9	90.2	90.9
成立時間	5 年以下	11	3.2	88.6	87.7	88.0	88.2	85.9	88.3	89.3	87.7	86.8	87.7	87.7	87.7	87.7	88.6
	5~10 年	35	10.3	90.5	91.0	90.4	90.7	90.1	90.1	90.8	91.0	90.5	89.9	90.4	90.1	90.5	91.0
	10~20 年	65	19.1	90.6	91.5	91.0	91.1	90.6	90.8	90.2	91.3	90.8	91.0	89.6	90.3	90.8	90.7
	20 年以上	229	67.4	89.3	89.5	89.7	89.4	89.3	89.9	90.0	90.0	89.7	89.5	88.7	89.1	89.5	89.4
接觸郵差次數	一次及以下	254	74.7	89.7	90.0	90.3	90.0	89.7	90.3	90.1	90.5	90.1	90.1	89.3	89.7	89.9	90.2
	二次	52	15.3	89.8	89.8	88.7	89.4	88.8	88.9	89.8	90.0	89.3	88.5	88.1	88.3	89.1	88.7
	三次	3	0.9	95.0	95.0	91.7	93.9	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	92.4	91.7
	四次以上	5	1.5	89.0	89.0	91.0	89.7	91.0	91.0	89.0	91.0	90.5	89.0	89.0	89.0	89.9	91.0
	不一定	26	7.6	89.0	89.0	89.8	89.1	89.0	89.4	91.0	88.3	88.9	89.6	88.1	88.8	89.0	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 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	89.3	89.9	89.8	89.6	89.3	89.6	89.9	89.4	89.4	89.9	88.8	89.3	89.4	89.5
員工人數	10 人以下	145	27.9	87.5	87.9	88.0	87.8	87.8	88.2	88.3	88.1	88.1	88.7	87.6	88.1	88.0	88.7
	11~50 人	161	31.0	89.8	90.7	90.5	90.2	89.7	90.4	90.6	89.7	89.9	90.7	89.2	89.9	90.0	90.2
	51~100 人	49	9.4	89.5	90.5	90.2	90.1	90.8	90.0	91.6	89.7	90.3	90.5	90.1	90.3	90.3	89.5
	100 人以上	165	31.7	90.3	90.6	90.5	90.4	89.6	89.9	90.0	90.2	89.9	90.0	89.0	89.5	89.9	89.6
所屬行業別	製造業	368	70.8	89.7	90.5	90.1	90.1	89.8	90.2	90.5	89.9	90.0	90.5	89.2	89.8	90.0	89.8
	營造業	18	3.5	88.9	88.9	90.0	89.3	87.8	88.3	87.1	87.8	87.6	87.8	86.1	86.9	88.0	88.3
	批發/零售/餐飲業	44	8.5	88.7	88.7	89.5	88.9	87.3	87.9	87.9	88.2	87.5	88.4	88.7	88.5	88.2	88.7
	運輸/倉儲/通信業	6	1.2	81.7	85.0	90.0	85.6	89.0	85.0	85.0	88.3	87.2	88.3	88.3	88.3	86.9	88.3
	金融/保險/不動產業	2	0.4	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	工商服務業	45	8.7	88.0	87.5	87.2	87.6	87.7	87.6	88.7	87.9	87.8	88.3	87.4	87.9	87.7	88.3
	社會/個人服務業	21	4.0	88.3	87.9	87.9	88.0	88.9	88.7	87.4	86.9	88.0	88.3	86.9	87.6	87.9	88.3
	其他	16	3.1	88.8	90.0	91.9	90.0	89.7	91.0	92.3	90.0	90.6	89.4	89.4	89.4	90.2	91.3
成立時間	5 年以下	20	3.8	91.0	89.0	88.8	89.8	88.3	89.4	88.3	90.6	89.4	91.0	88.5	89.8	89.6	90.0
	5~10 年	27	5.2	88.5	88.6	89.3	88.8	88.5	89.4	90.9	88.6	89.1	89.4	88.3	88.9	89.0	89.4
	10~20 年	96	18.5	89.5	90.2	89.5	89.6	89.3	89.0	89.4	89.5	89.4	90.3	87.5	88.9	89.3	89.0
	20 年以上	377	72.5	89.2	89.9	89.9	89.6	89.4	89.8	90.0	89.4	89.4	89.7	89.1	89.4	89.5	89.6
接觸郵差次數	一次及以下	347	66.7	89.2	89.7	89.5	89.5	88.9	89.3	89.6	89.2	89.1	89.8	88.6	89.2	89.2	89.4
	二次	106	20.4	89.3	90.6	90.6	90.2	90.1	90.2	90.5	90.1	90.2	90.1	89.7	89.9	90.1	89.9
	三次	14	2.7	90.8	92.1	89.3	90.5	89.3	89.3	88.6	86.4	88.4	90.0	90.0	90.0	89.4	88.6
	四次以上	4	0.8	92.5	95.0	95.0	94.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.7	95.0
	不一定	49	9.4	88.9	88.0	89.0	88.4	89.8	90.0	90.4	89.7	89.9	89.3	87.2	88.3	89.1	89.5

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	89.1	89.2	90.6	89.4	89.3	89.5	89.3	89.0	89.2	90.2	89.8	90.0	89.4	90.2
員工人數	10 人以下	33	66.0	89.2	89.8	90.9	89.7	88.9	89.4	89.1	88.6	88.9	90.8	90.2	90.5	89.6	91.1
	11~50 人	11	22.0	89.5	88.6	92.1	90.0	90.5	89.5	89.4	90.5	90.2	90.5	90.5	90.5	90.2	89.5
	51~100 人	2	4.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	100 人以上	4	8.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	88.3	88.3	87.5	87.5	85.0	85.0	85.0	86.1	85.0
所屬行業別	製造業	10	20.0	87.2	86.0	88.8	87.3	88.8	88.8	89.3	88.0	88.0	87.0	87.0	87.0	87.6	87.0
	營造業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	批發/零售/餐飲業	15	30.0	87.7	88.3	89.4	88.4	87.3	88.6	87.0	87.7	88.0	89.7	88.3	89.0	88.3	90.3
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	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
	工商服務業	16	32.0	90.0	90.6	91.9	90.4	90.0	89.4	89.7	89.4	89.5	91.9	91.9	91.9	90.3	91.3
	社會/個人服務業	7	14.0	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.3	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6
	其他	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
成立時間	5 年以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5~10 年	4	8.0	87.5	87.5	90.0	88.3	90.0	90.0	85.0	90.0	89.4	87.5	87.5	87.5	88.6	87.5
	10~20 年	14	28.0	91.4	91.4	90.0	91.2	90.0	90.0	90.0	88.6	89.6	90.7	90.7	90.7	90.3	90.7
	20 年以上	32	64.0	88.2	88.4	91.0	88.8	88.9	89.1	89.4	89.1	88.9	90.3	89.7	90.0	89.1	90.3
接觸郵差次數	一次及以下	32	64.0	88.1	88.4	89.4	88.6	88.0	88.3	87.3	88.1	87.9	89.4	88.4	88.9	88.3	89.7
	二次	12	24.0	90.5	90.8	93.9	90.8	91.0	90.5	92.8	90.8	90.8	91.7	92.5	92.1	91.1	90.8
	三次	1	2.0	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
	四次以上	1	2.0	95.0	85.0	-	90.0	95.0	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.6	95.0
	不一定	4	8.0	90.0	90.0	90.0	90.0	92.5	92.5	92.5	87.5	91.3	90.0	90.0	90.0	90.6	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 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		131	100.0	87.7	88.3	89.0	88.1	88.5	88.8	88.3	87.9	88.3	89.1	89.2	89.2	88.4	88.0
員工人數	10 人以下	67	51.1	87.7	88.0	88.6	88.0	88.0	88.3	88.0	87.5	87.8	88.7	89.2	89.0	88.1	87.2
	11~50 人	31	23.7	88.5	89.5	92.2	89.6	89.5	88.8	87.3	87.9	88.6	90.8	90.2	90.5	89.4	89.8
	51~100 人	11	8.4	86.8	88.8	87.0	86.8	88.3	90.0	90.0	87.7	88.6	87.7	85.9	86.8	87.3	86.8
	100 人以上	22	16.8	87.0	87.3	87.3	87.1	88.6	89.5	90.0	89.0	89.2	88.6	89.5	89.1	88.5	88.2
所屬行業別	製造業	53	40.5	88.6	89.8	89.6	89.1	89.8	90.0	89.1	88.4	89.4	89.9	89.9	89.9	89.3	89.2
	營造業	1	0.8	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
	批發/零售/餐飲業	18	13.7	88.9	89.1	89.4	89.1	90.6	90.3	90.7	92.1	90.7	90.6	89.4	90.0	89.9	89.4
	運輸/倉儲/通信業	6	4.6	85.0	88.3	88.3	87.2	88.3	88.3	85.0	89.0	87.5	86.7	86.7	86.7	87.3	90.0
	金融/保險/不動產業	3	2.3	85.0	88.3	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	88.3	85.8	85.0	85.0	85.0	85.8	88.3
	工商服務業	34	26.0	86.3	85.9	87.9	86.5	87.2	87.5	86.5	86.3	86.9	88.5	89.4	89.0	87.3	85.6
	社會/個人服務業	9	6.9	87.5	87.5	87.9	87.5	85.0	85.0	86.3	83.9	85.0	87.2	87.2	87.2	86.0	86.1
	其他	7	5.3	87.9	87.9	91.7	88.8	87.9	90.0	91.0	85.0	87.6	89.3	89.3	89.3	88.5	87.9
成立時間 *	5 年以下	14	10.7	85.8	85.8	87.5	86.3	85.7	85.7	86.4	85.0	85.7	89.3	87.1	88.2	86.3	86.4
	5~10 年	12	9.2	89.2	89.2	91.7	89.4	91.4	91.4	87.2	90.0	89.8	91.7	92.5	92.1	90.2	91.7
	10~20 年	36	27.5	90.1	90.4	91.9	90.6	90.5	90.1	90.6	87.5	89.4	91.4	90.8	91.1	90.2	88.6
	20 年以上	69	52.7	86.5	87.5	87.4	87.0	87.7	88.2	87.9	88.3	88.0	87.5	88.2	87.8	87.6	87.3
接觸郵差次數	一次及以下	88	67.2	87.2	88.3	88.9	87.9	88.6	88.8	88.9	87.8	88.4	88.9	89.4	89.1	88.3	88.0
	二次	13	9.9	88.8	89.6	90.5	89.6	89.5	90.5	89.4	88.8	89.1	88.8	85.8	87.3	88.8	88.1
	三次	1	0.8	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	65.0	85.0	85.0	85.0	95.0	90.0	89.4	85.0
	四次以上	4	3.1	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	95.0	90.0	90.0	91.3	95.0	95.0	95.0	93.3	90.0
	不一定	25	19.1	87.2	86.2	87.4	86.7	87.3	86.4	86.8	87.3	87.0	89.4	89.0	89.2	87.4	87.8

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 5-19 【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	87.6	87.6	87.7	87.7	87.4	87.4	87.5	87.2	87.4	88.2	87.0	87.6	87.5	86.6
員工人數	10 人以下	46	92.0	87.4	87.4	87.7	87.5	87.2	86.8	86.8	87.2	87.0	87.8	87.0	87.4	87.3	86.5
	11~50 人	4	8.0	90.0	90.0	87.5	89.2	90.0	95.0	95.0	87.5	91.9	92.5	87.5	90.0	90.6	87.5
	51~100 人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	100 人以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
所屬行業別	製造業	2	4.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	90.0	93.9	90.0
	營造業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	批發/零售/餐飲業	15	30.0	87.0	87.0	86.4	87.0	86.3	86.3	85.7	86.3	86.3	86.3	86.3	86.3	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	24	48.0	86.7	86.3	87.1	86.7	86.7	86.3	86.8	86.7	86.5	87.9	87.1	87.5	86.8	86.3
	社會/個人服務業	3	6.0	88.3	91.7	88.3	89.4	91.7	90.0	90.0	88.3	90.0	88.3	88.3	88.3	89.6	85.0
	其他	6	12.0	90.0	90.0	90.0	90.0	88.3	91.7	92.5	89.0	90.0	91.7	89.0	90.0	90.0	86.7
成立時間	5 年以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5~10 年	3	6.0	88.3	91.7	91.7	90.6	91.7	90.0	90.0	91.7	90.8	95.0	95.0	95.0	91.8	88.3
	10~20 年	8	16.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.9	87.9	87.5	87.5	87.9	87.5	87.5	86.3
	20 年以上	39	78.0	87.6	87.3	87.4	87.5	87.1	87.3	87.3	86.8	87.1	87.8	86.3	87.1	87.2	86.5
接觸郵差次數	一次及以下	38	76.0	87.1	86.8	86.9	87.0	86.6	86.3	86.4	86.6	86.4	87.1	86.8	87.0	86.8	86.3
	二次	8	16.0	88.8	88.8	88.8	88.8	88.8	91.3	93.0	89.3	90.0	91.3	87.9	89.4	89.4	87.5
	三次	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	4	8.0	90.0	92.5	92.5	91.7	92.5	91.7	91.7	90.0	91.3	92.5	87.5	90.0	91.2	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。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

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	89.1	90.0	88.9	89.3	88.2	88.4	88.8	88.7	88.5	89.2	88.5	88.8	88.8	88.7
員工人數	10 人以下	40	66.7	89.4	90.3	88.8	89.5	87.8	88.2	89.1	89.4	88.5	89.5	88.5	89.0	88.9	88.3
	11~50 人	11	18.3	89.5	89.5	89.5	89.5	89.5	89.5	88.6	88.6	89.1	89.5	88.6	89.1	89.2	88.6
	51~100 人	3	5.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	88.3	86.7	88.0	88.3
	100 人以上	6	10.0	86.7	90.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	87.5	88.3	88.3	88.3	88.0	91.7
所屬行業別 *	製造業	17	28.3	88.5	89.1	89.1	88.9	89.1	89.1	89.1	87.9	88.8	89.1	89.1	89.1	88.9	90.9
	營造業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	批發/零售/餐飲業	25	41.7	91.7	92.0	90.6	91.4	89.6	89.8	90.0	90.4	89.8	91.0	89.8	90.4	90.4	89.0
	運輸/倉儲/通信業	1	1.7	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
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	7	11.7	87.9	86.4	86.7	86.9	85.0	86.4	86.7	86.4	86.1	85.0	86.4	85.7	86.3	85.0
	社會/個人服務業	8	13.3	85.0	90.0	85.0	86.7	85.0	85.0	86.7	87.5	85.9	87.5	85.0	86.3	86.2	85.0
	其他	2	3.3	85.0	90.0	90.0	88.3	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	89.4	95.0
成立時間	5 年以下	2	3.3	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	90.0	90.0	88.8	90.0	90.0	90.0	89.4	90.0
	5~10 年	3	5.0	85.0	88.3	88.3	87.2	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.0	88.3
	10~20 年	9	15.0	89.4	90.6	90.6	90.2	90.6	90.6	90.6	91.7	90.8	91.7	87.2	89.4	90.3	88.3
	20 年以上	46	76.7	89.2	90.0	88.6	89.3	87.9	88.0	88.4	88.1	88.0	88.7	88.7	88.7	88.6	88.7
接觸郵差次數	一次及以下	46	76.7	89.7	89.8	88.5	89.3	88.3	88.6	89.0	88.7	88.6	89.1	87.6	88.4	88.8	88.3
	二次	10	16.7	87.0	91.0	91.0	89.7	87.0	87.0	88.0	89.0	87.8	89.0	92.0	90.5	89.0	91.0
	三次	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	四次以上	1	1.7	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
	不一定	3	5.0	88.3	91.7	90.0	89.4	91.7	91.7	95.0	88.3	90.6	91.7	91.7	91.7	90.4	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		4323	100.0	105	2.4	5	0.1	22	0.5	2272	52.6	1919	44.4
員工人數	10 人以下	1528	100.0	45	2.9	0	0.0	6	0.4	915	59.9	562	36.8
	11~50 人	1296	100.0	22	1.7	2	0.2	10	0.8	614	47.4	648	50.0
	51~100 人	484	100.0	7	1.4	0	0.0	1	0.2	228	47.1	248	51.2
	100 人以上	1015	100.0	31	3.1	3	0.3	5	0.5	515	50.7	461	45.4
所屬行業別	製造業	2560	100.0	51	2.0	4	0.2	14	0.5	1244	48.6	1247	48.7
	營造業	99	100.0	4	4.0	0	0.0	1	1.0	54	54.5	40	40.4
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	19	3.4	0	0.0	2	0.4	326	57.7	218	38.6
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	0	0.0	1	1.8	2	3.6	31	56.4	21	38.2
	金融/保險/不動產業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	15	71.4	6	28.6
	工商服務業	466	100.0	11	2.4	0	0.0	1	0.2	304	65.2	150	32.2
	社會/個人服務業	322	100.0	13	4.0	0	0.0	0	0.0	182	56.5	127	39.4
	其他	235	100.0	7	3.0	0	0.0	2	0.9	116	49.4	110	46.8
成立時間	5 年以下	144	100.0	5	3.5	0	0.0	0	0.0	74	51.4	65	45.1
	5~10 年	293	100.0	8	2.7	0	0.0	2	0.7	141	48.1	142	48.5
	10~20 年	813	100.0	25	3.1	1	0.1	2	0.2	405	49.8	380	46.7
	20 年以上	3073	100.0	67	2.2	4	0.1	18	0.6	1652	53.8	1332	43.3
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	66	2.2	3	0.1	13	0.4	1573	52.7	1331	44.6
	二次	805	100.0	11	1.4	0	0.0	7	0.9	399	49.6	388	48.2
	三次	121	100.0	3	2.5	0	0.0	1	0.8	56	46.3	61	50.4
	四次以上	50	100.0	2	4.0	0	0.0	0	0.0	25	50.0	23	46.0
	不一定	361	100.0	23	6.4	2	0.6	1	0.3	219	60.7	116	32.1
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	29	4.1	2	0.3	2	0.3	432	61.7	235	33.6
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9	71	64.5	37	33.6
	板橋郵局	351	100.0	13	3.7	0	0.0	1	0.3	174	49.6	163	46.4
	三重郵局	260	100.0	5	1.9	2	0.8	2	0.8	119	45.8	132	50.8
	宜蘭郵局	80	100.0	3	3.8	0	0.0	0	0.0	32	40.0	45	56.3
	新竹郵局	155	100.0	3	1.9	0	0.0	2	1.3	71	45.8	79	51.0
	桃園郵局	325	100.0	5	1.5	0	0.0	2	0.6	139	42.8	179	55.1
	苗栗郵局	80	100.0	3	3.8	1	1.3	0	0.0	32	40.0	44	55.0
	臺中郵局	570	100.0	12	2.1	0	0.0	4	0.7	273	47.9	281	49.3
	彰化郵局	231	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	124	53.7	106	45.9
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	49	61.3	31	38.8
	嘉義郵局	130	100.0	1	0.8	0	0.0	1	0.8	60	46.2	68	52.3
	雲林郵局	100	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	48	48.0	51	51.0
	臺南郵局	340	100.0	8	2.4	0	0.0	0	0.0	177	52.1	155	45.6
	高雄郵局	520	100.0	15	2.9	0	0.0	4	0.8	280	53.8	221	42.5
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	29	58.0	20	40.0
	屏東郵局	131	100.0	5	3.8	0	0.0	1	0.8	90	68.7	35	26.7
	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	60	100.0	1	1.7	0	0.0	0	0.0	35	58.3	24	40.0

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		4323	100.0	60	1.4	7	0.2	47	1.1	2088	48.3	2121	49.1
員工人數	10 人以下	1528	100.0	28	1.8	4	0.3	13	0.9	860	56.3	623	40.8
	11~50 人	1296	100.0	8	0.6	1	0.1	12	0.9	530	40.9	745	57.5
	51~100 人	484	100.0	8	1.7	1	0.2	7	1.4	207	42.8	261	53.9
	100 人以上	1015	100.0	16	1.6	1	0.1	15	1.5	491	48.4	492	48.5
所屬行業別	製造業	2560	100.0	25	1.0	5	0.2	35	1.4	1105	43.2	1390	54.3
	營造業	99	100.0	4	4.0	0	0.0	1	1.0	55	55.6	39	39.4
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	12	2.1	0	0.0	2	0.4	311	55.0	240	42.5
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	28	50.9	27	49.1
	金融/保險/不動產業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	66.7	7	33.3
	工商服務業	466	100.0	6	1.3	0	0.0	5	1.1	297	63.7	158	33.9
	社會/個人服務業	322	100.0	8	2.5	0	0.0	1	0.3	164	50.9	149	46.3
	其他	235	100.0	5	2.1	2	0.9	3	1.3	114	48.5	111	47.2
成立時間	5 年以下	144	100.0	5	3.5	0	0.0	0	0.0	81	56.3	58	40.3
	5~10 年	293	100.0	2	0.7	0	0.0	4	1.4	132	45.1	155	52.9
	10~20 年	813	100.0	11	1.4	1	0.1	8	1.0	388	47.7	405	49.8
	20 年以上	3073	100.0	42	1.4	6	0.2	35	1.1	1487	48.4	1503	48.9
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	32	1.1	6	0.2	29	1.0	1459	48.9	1460	48.9
	二次	805	100.0	2	0.2	0	0.0	15	1.9	336	41.7	452	56.1
	三次	121	100.0	1	0.8	0	0.0	2	1.7	51	42.1	67	55.4
	四次以上	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	52.0	24	48.0
	不一定	361	100.0	25	6.9	1	0.3	1	0.3	216	59.8	118	32.7
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	18	2.6	0	0.0	0	0.0	414	59.1	268	38.3
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	2	1.8	3	2.7	68	61.8	36	32.7
	板橋郵局	351	100.0	3	0.9	0	0.0	3	0.9	167	47.6	178	50.7
	三重郵局	260	100.0	1	0.4	0	0.0	5	1.9	101	38.8	153	58.8
	宜蘭郵局	80	100.0	2	2.5	1	1.3	0	0.0	24	30.0	53	66.3
	新竹郵局	155	100.0	2	1.3	1	0.6	4	2.6	71	45.8	77	49.7
	桃園郵局	325	100.0	1	0.3	2	0.6	7	2.2	130	40.0	185	56.9
	苗栗郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	25	31.3	54	67.5
	臺中郵局	570	100.0	6	1.1	0	0.0	4	0.7	258	45.3	302	53.0
	彰化郵局	231	100.0	2	0.9	1	0.4	3	1.3	101	43.7	124	53.7
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	3	3.8	46	57.5	31	38.8
	嘉義郵局	130	100.0	2	1.5	0	0.0	1	0.8	50	38.5	77	59.2
	雲林郵局	100	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	48	48.0	51	51.0
	臺南郵局	340	100.0	1	0.3	0	0.0	9	2.6	153	45.0	177	52.1
	高雄郵局	520	100.0	11	2.1	0	0.0	4	0.8	254	48.8	251	48.3
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	58.0	21	42.0
	屏東郵局	131	100.0	7	5.3	0	0.0	0	0.0	83	63.4	41	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	60	100.0	2	3.3	0	0.0	0	0.0	29	48.3	29	48.3

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		54	100.0	33	61.1	5	9.3	16	29.6
員工人數	10 人以下	17	100.0	10	58.8	0	0.0	7	41.2
	11~50 人	13	100.0	10	76.9	1	7.7	2	15.4
	51~100 人	8	100.0	3	37.5	2	25.0	3	37.5
	100 人以上	16	100.0	10	62.5	2	12.5	4	25.0
所屬行業別	製造業	40	100.0	24	60.0	3	7.5	13	32.5
	營造業	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	2	100.0	2	100.0	0	0.0	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	5	100.0	4	80.0	1	20.0	0	0.0
	社會/個人服務業	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	其他	5	100.0	1	20.0	1	20.0	3	60.0
成立時間	5 年以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	5~10 年	4	100.0	1	25.0	1	25.0	2	50.0
	10~20 年	9	100.0	6	66.7	3	33.3	0	0.0
	20 年以上	41	100.0	26	63.4	1	2.4	14	34.1
接觸郵差次數	一次及以下	35	100.0	23	65.7	4	11.4	8	22.9
	二次	15	100.0	7	46.7	1	6.7	7	46.7
	三次	2	100.0	2	100.0	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	1	50.0	0	0.0	1	50.0
責任中心局	臺北郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	基隆郵局	5	100.0	1	20.0	2	40.0	2	40.0
	板橋郵局	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	三重郵局	5	100.0	3	60.0	0	0.0	2	40.0
	宜蘭郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	5	100.0	1	20.0	1	20.0	3	60.0
	桃園郵局	9	100.0	5	55.6	1	11.1	3	33.3
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	4	100.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0
	彰化郵局	4	100.0	1	25.0	1	25.0	2	50.0
	南投郵局	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	嘉義郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	9	100.0	7	77.8	0	0.0	2	22.2
	高雄郵局	4	100.0	4	100.0	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	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		4323	100.0	339	7.8	5	0.1	30	0.7	2019	46.7	1930	44.6
員工人數	10 人以下	1528	100.0	117	7.7	2	0.1	9	0.6	853	55.8	547	35.8
	11~50 人	1296	100.0	109	8.3	1	0.1	7	0.5	517	39.9	663	51.2
	51~100 人	484	100.0	40	8.3	1	0.2	3	0.6	198	40.9	242	50.0
	100 人以上	1015	100.0	74	7.3	1	0.1	11	1.1	451	44.4	478	47.1
所屬行業別	製造業	2560	100.0	203	7.9	4	0.2	18	0.7	1073	41.9	1262	49.3
	營造業	99	100.0	9	9.1	0	0.0	1	1.0	53	53.5	36	36.4
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	45	8.0	0	0.0	3	0.5	305	54.0	212	37.5
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	1	1.8	0	0.0	0	0.0	26	47.3	28	50.9
	金融/保險/不動產業	21	100.0	1	4.8	0	0.0	0	0.0	12	57.1	8	38.1
	工商服務業	466	100.0	39	8.4	1	0.2	3	0.6	266	57.1	157	33.7
	社會/個人服務業	322	100.0	25	7.8	0	0.0	2	0.6	171	53.1	124	38.5
	其他	235	100.0	16	6.8	0	0.0	3	1.3	113	48.1	103	43.8
成立時間	5 年以下	144	100.0	20	13.9	0	0.0	0	0.0	75	52.1	49	34.0
	5~10 年	293	100.0	19	6.5	0	0.0	1	0.3	124	42.3	149	50.9
	10~20 年	813	100.0	55	6.8	3	0.4	8	1.0	375	46.1	372	45.8
	20 年以上	3073	100.0	245	8.0	2	0.1	21	0.7	1445	47.0	1360	44.3
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	233	7.8	4	0.1	20	0.7	1418	47.5	1311	43.9
	二次	805	100.0	49	6.1	0	0.0	3	0.4	330	41.0	423	52.5
	三次	121	100.0	8	6.6	1	0.8	4	3.3	51	42.1	57	47.1
	四次以上	50	100.0	6	12.0	0	0.0	0	0.0	21	42.0	23	46.0
	不一定	361	100.0	43	11.9	0	0.0	3	0.8	199	55.1	116	32.1
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	57	8.1	0	0.0	3	0.4	402	57.4	238	34.0
	基隆郵局	110	100.0	7	6.4	0	0.0	0	0.0	65	59.1	38	34.5
	板橋郵局	351	100.0	28	8.0	0	0.0	2	0.6	161	45.9	160	45.6
	三重郵局	260	100.0	24	9.2	0	0.0	2	0.8	96	36.9	138	53.1
	宜蘭郵局	80	100.0	4	5.0	1	1.3	1	1.3	26	32.5	48	60.0
	新竹郵局	155	100.0	13	8.4	0	0.0	2	1.3	68	43.9	72	46.5
	桃園郵局	325	100.0	19	5.8	4	1.2	5	1.5	123	37.8	174	53.5
	苗栗郵局	80	100.0	3	3.8	0	0.0	0	0.0	34	42.5	43	53.8
	臺中郵局	570	100.0	43	7.5	0	0.0	2	0.4	259	45.4	266	46.7
	彰化郵局	231	100.0	8	3.5	0	0.0	4	1.7	107	46.3	112	48.5
	南投郵局	80	100.0	6	7.5	0	0.0	1	1.3	39	48.8	34	42.5
	嘉義郵局	130	100.0	12	9.2	0	0.0	0	0.0	50	38.5	68	52.3
	雲林郵局	100	100.0	8	8.0	0	0.0	1	1.0	43	43.0	48	48.0
	臺南郵局	340	100.0	26	7.6	0	0.0	2	0.6	153	45.0	159	46.8
	高雄郵局	520	100.0	49	9.4	0	0.0	2	0.4	243	46.7	226	43.5
	澎湖郵局	50	100.0	11	22.0	0	0.0	0	0.0	17	34.0	22	44.0
	屏東郵局	131	100.0	19	14.5	0	0.0	2	1.5	63	48.1	47	35.9
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0	36	72.0	13	26.0
	花蓮郵局	60	100.0	1	1.7	0	0.0	1	1.7	34	56.7	24	40.0

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		4323	100.0	260	6.0	4	0.1	82	1.9	2177	50.4	1800	41.6
員工人數	10 人以下	1528	100.0	117	7.7	2	0.1	28	1.8	853	55.8	528	34.6
	11~50 人	1296	100.0	68	5.2	1	0.1	22	1.7	590	45.5	615	47.5
	51~100 人	484	100.0	34	7.0	0	0.0	12	2.5	210	43.4	228	47.1
	100 人以上	1015	100.0	41	4.0	1	0.1	20	2.0	524	51.6	429	42.3
所屬行業別	製造業	2560	100.0	146	5.7	2	0.1	49	1.9	1188	46.4	1175	45.9
	營造業	99	100.0	5	5.1	0	0.0	1	1.0	65	65.7	28	28.3
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	42	7.4	1	0.2	11	1.9	306	54.2	205	36.3
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	7	12.7	0	0.0	3	5.5	18	32.7	27	49.1
	金融/保險/不動產業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	66.7	7	33.3
	工商服務業	466	100.0	29	6.2	1	0.2	11	2.4	286	61.4	139	29.8
	社會/個人服務業	322	100.0	23	7.1	0	0.0	4	1.2	184	57.1	111	34.5
	其他	235	100.0	8	3.4	0	0.0	3	1.3	116	49.4	109	46.0
成立時間	5 年以下	144	100.0	9	6.3	0	0.0	7	4.9	81	56.3	47	32.6
	5~10 年	293	100.0	14	4.8	0	0.0	11	3.8	136	46.4	132	45.1
	10~20 年	813	100.0	44	5.4	1	0.1	14	1.7	386	47.5	368	45.3
	20 年以上	3073	100.0	193	6.3	3	0.1	50	1.6	1574	51.2	1253	40.8
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	193	6.5	4	0.1	61	2.0	1506	50.4	1222	40.9
	二次	805	100.0	25	3.1	0	0.0	11	1.4	383	47.6	386	48.0
	三次	121	100.0	10	8.3	0	0.0	2	1.7	62	51.2	47	38.8
	四次以上	50	100.0	2	4.0	0	0.0	0	0.0	28	56.0	20	40.0
	不一定	361	100.0	30	8.3	0	0.0	8	2.2	198	54.8	125	34.6
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	42	6.0	0	0.0	13	1.9	414	59.1	231	33.0
	基隆郵局	110	100.0	4	3.6	0	0.0	3	2.7	73	66.4	30	27.3
	板橋郵局	351	100.0	33	9.4	1	0.3	6	1.7	160	45.6	151	43.0
	三重郵局	260	100.0	17	6.5	0	0.0	1	0.4	115	44.2	127	48.8
	宜蘭郵局	80	100.0	6	7.5	0	0.0	2	2.5	33	41.3	39	48.8
	新竹郵局	155	100.0	6	3.9	1	0.6	4	2.6	74	47.7	70	45.2
	桃園郵局	325	100.0	18	5.5	2	0.6	5	1.5	128	39.4	172	52.9
	苗栗郵局	80	100.0	4	5.0	0	0.0	0	0.0	38	47.5	38	47.5
	臺中郵局	570	100.0	40	7.0	0	0.0	14	2.5	279	48.9	237	41.6
	彰化郵局	231	100.0	10	4.3	0	0.0	7	3.0	115	49.8	99	42.9
	南投郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	3	3.8	42	52.5	34	42.5
	嘉義郵局	130	100.0	9	6.9	0	0.0	2	1.5	52	40.0	67	51.5
	雲林郵局	100	100.0	2	2.0	0	0.0	1	1.0	61	61.0	36	36.0
	臺南郵局	340	100.0	17	5.0	0	0.0	8	2.4	161	47.4	154	45.3
	高雄郵局	520	100.0	34	6.5	0	0.0	10	1.9	257	49.4	219	42.1
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	0	0.0	26	52.0	20	40.0
	屏東郵局	131	100.0	12	9.2	0	0.0	2	1.5	73	55.7	44	33.6
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	36	72.0	13	26.0
	花蓮郵局	60	100.0	1	1.7	0	0.0	0	0.0	40	66.7	19	31.7

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		4323	100.0	271	6.3	9	0.2	56	1.3	2074	48.0	1913	44.3
員工人數	10 人以下	1528	100.0	98	6.4	6	0.4	23	1.5	844	55.2	557	36.5
	11~50 人	1296	100.0	91	7.0	0	0.0	15	1.2	544	42.0	646	49.8
	51~100 人	484	100.0	38	7.9	1	0.2	9	1.9	200	41.3	236	48.8
	100 人以上	1015	100.0	44	4.3	2	0.2	9	0.9	486	47.9	474	46.7
所屬行業別	製造業	2560	100.0	172	6.7	4	0.2	30	1.2	1099	42.9	1255	49.0
	營造業	99	100.0	5	5.1	0	0.0	0	0.0	62	62.6	32	32.3
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	36	6.4	2	0.4	12	2.1	308	54.5	207	36.6
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	8	14.5	0	0.0	0	0.0	24	43.6	23	41.8
	金融/保險/不動產業	21	100.0	1	4.8	0	0.0	0	0.0	14	66.7	6	28.6
	工商服務業	466	100.0	23	4.9	0	0.0	8	1.7	283	60.7	152	32.6
	社會/個人服務業	322	100.0	17	5.3	1	0.3	3	0.9	177	55.0	124	38.5
	其他	235	100.0	9	3.8	2	0.9	3	1.3	107	45.5	114	48.5
成立時間	5 年以下	144	100.0	9	6.3	1	0.7	2	1.4	81	56.3	51	35.4
	5~10 年	293	100.0	17	5.8	0	0.0	4	1.4	134	45.7	138	47.1
	10~20 年	813	100.0	52	6.4	0	0.0	12	1.5	367	45.1	382	47.0
	20 年以上	3073	100.0	193	6.3	8	0.3	38	1.2	1492	48.6	1342	43.7
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	198	6.6	7	0.2	36	1.2	1452	48.6	1293	43.3
	二次	805	100.0	32	4.0	1	0.1	7	0.9	353	43.9	412	51.2
	三次	121	100.0	8	6.6	0	0.0	4	3.3	53	43.8	56	46.3
	四次以上	50	100.0	0	0.0	0	0.0	2	4.0	23	46.0	25	50.0
	不一定	361	100.0	33	9.1	1	0.3	7	1.9	193	53.5	127	35.2
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	24	3.4	1	0.1	14	2.0	414	59.1	247	35.3
	基隆郵局	110	100.0	6	5.5	0	0.0	0	0.0	70	63.6	34	30.9
	板橋郵局	351	100.0	37	10.5	1	0.3	3	0.9	154	43.9	156	44.4
	三重郵局	260	100.0	20	7.7	1	0.4	2	0.8	110	42.3	127	48.8
	宜蘭郵局	80	100.0	6	7.5	0	0.0	0	0.0	34	42.5	40	50.0
	新竹郵局	155	100.0	14	9.0	2	1.3	2	1.3	64	41.3	73	47.1
	桃園郵局	325	100.0	24	7.4	1	0.3	4	1.2	123	37.8	173	53.2
	苗栗郵局	80	100.0	4	5.0	0	0.0	1	1.3	22	27.5	53	66.3
	臺中郵局	570	100.0	43	7.5	2	0.4	5	0.9	261	45.8	259	45.4
	彰化郵局	231	100.0	13	5.6	0	0.0	8	3.5	106	45.9	104	45.0
	南投郵局	80	100.0	5	6.3	0	0.0	0	0.0	41	51.3	34	42.5
	嘉義郵局	130	100.0	7	5.4	0	0.0	0	0.0	52	40.0	71	54.6
	雲林郵局	100	100.0	2	2.0	1	1.0	4	4.0	50	50.0	43	43.0
	臺南郵局	340	100.0	18	5.3	0	0.0	0	0.0	160	47.1	162	47.6
	高雄郵局	520	100.0	30	5.8	0	0.0	8	1.5	248	47.7	234	45.0
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	1	2.0	24	48.0	22	44.0
	屏東郵局	131	100.0	12	9.2	0	0.0	3	2.3	68	51.9	48	36.6
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	1	2.0	35	70.0	13	26.0
	花蓮郵局	60	100.0	2	3.3	0	0.0	0	0.0	38	63.3	20	33.3

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		65	100.0	1	1.5	17	26.2	15	23.1	4	6.2	28	43.1
員工人數	10 人以下	29	100.0	0	0.0	5	17.2	5	17.2	1	3.4	18	62.1
	11~50 人	15	100.0	0	0.0	8	53.3	4	26.7	1	6.7	2	13.3
	51~100 人	10	100.0	0	0.0	3	30.0	0	0.0	2	20.0	5	50.0
	100 人以上	11	100.0	1	9.1	1	9.1	6	54.5	0	0.0	3	27.3
所屬行業別	製造業	34	100.0	1	2.9	11	32.4	9	26.5	3	8.8	10	29.4
	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	14	100.0	0	0.0	2	14.3	1	7.1	1	7.1	10	71.4
	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	8	100.0	0	0.0	3	37.5	1	12.5	0	0.0	4	50.0
	社會/個人服務業	4	100.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	其他	5	100.0	0	0.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0	2	40.0
成立時間	5 年以下	3	100.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	5~10 年	4	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0	3	75.0
	10~20 年	12	100.0	0	0.0	5	41.7	2	16.7	3	25.0	2	16.7
	20 年以上	46	100.0	1	2.2	11	23.9	13	28.3	0	0.0	21	45.7
接觸郵差次數	一次及以下	43	100.0	0	0.0	11	25.6	7	16.3	4	9.3	21	48.8
	二次	8	100.0	1	12.5	2	25.0	2	25.0	0	0.0	3	37.5
	三次	4	100.0	0	0.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	四次以上	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	不一定	8	100.0	0	0.0	0	0.0	4	50.0	0	0.0	4	50.0
責任中心局	臺北郵局	15	100.0	0	0.0	4	26.7	3	20.0	0	0.0	8	53.3
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	4	100.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0
	三重郵局	3	100.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	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	4	100.0	0	0.0	1	25.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0
	桃園郵局	5	100.0	0	0.0	3	60.0	0	0.0	0	0.0	2	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	7	100.0	1	14.3	0	0.0	3	42.9	1	14.3	2	28.6
	彰化郵局	8	100.0	0	0.0	0	0.0	2	25.0	1	12.5	5	62.5
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	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	5	100.0	0	0.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0
	臺南郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	高雄郵局	8	100.0	0	0.0	3	37.5	1	12.5	2	25.0	2	25.0
	澎湖郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	屏東郵局	3	100.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	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	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		4323	100.0	758	17.5	12	0.3	26	0.6	1777	41.1	1750	40.5
員工人數	10 人以下	1528	100.0	310	20.3	6	0.4	9	0.6	714	46.7	489	32.0
	11~50 人	1296	100.0	253	19.5	4	0.3	6	0.5	459	35.4	574	44.3
	51~100 人	484	100.0	81	16.7	0	0.0	7	1.4	175	36.2	221	45.7
	100 人以上	1015	100.0	114	11.2	2	0.2	4	0.4	429	42.3	466	45.9
所屬行業別	製造業	2560	100.0	438	17.1	6	0.2	14	0.5	948	37.0	1154	45.1
	營造業	99	100.0	13	13.1	0	0.0	0	0.0	55	55.6	31	31.3
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	117	20.7	5	0.9	5	0.9	262	46.4	176	31.2
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	12	21.8	0	0.0	0	0.0	21	38.2	22	40.0
	金融/保險/不動產業	21	100.0	3	14.3	0	0.0	0	0.0	11	52.4	7	33.3
	工商服務業	466	100.0	85	18.2	0	0.0	6	1.3	235	50.4	140	30.0
	社會/個人服務業	322	100.0	57	17.7	0	0.0	1	0.3	158	49.1	106	32.9
	其他	235	100.0	33	14.0	1	0.4	0	0.0	87	37.0	114	48.5
成立時間	5 年以下	144	100.0	29	20.1	0	0.0	0	0.0	69	47.9	46	31.9
	5~10 年	293	100.0	51	17.4	1	0.3	6	2.0	100	34.1	135	46.1
	10~20 年	813	100.0	125	15.4	2	0.2	7	0.9	319	39.2	360	44.3
	20 年以上	3073	100.0	553	18.0	9	0.3	13	0.4	1289	41.9	1209	39.3
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	576	19.3	8	0.3	17	0.6	1226	41.1	1159	38.8
	二次	805	100.0	87	10.8	0	0.0	3	0.4	321	39.9	394	48.9
	三次	121	100.0	15	12.4	1	0.8	3	2.5	48	39.7	54	44.6
	四次以上	50	100.0	2	4.0	0	0.0	1	2.0	22	44.0	25	50.0
	不一定	361	100.0	78	21.6	3	0.8	2	0.6	160	44.3	118	32.7
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	93	13.3	4	0.6	3	0.4	368	52.6	232	33.1
	基隆郵局	110	100.0	13	11.8	0	0.0	1	0.9	60	54.5	36	32.7
	板橋郵局	351	100.0	79	22.5	1	0.3	4	1.1	119	33.9	148	42.2
	三重郵局	260	100.0	47	18.1	0	0.0	0	0.0	93	35.8	120	46.2
	宜蘭郵局	80	100.0	14	17.5	0	0.0	0	0.0	29	36.3	37	46.3
	新竹郵局	155	100.0	21	13.5	1	0.6	6	3.9	59	38.1	68	43.9
	桃園郵局	325	100.0	49	15.1	2	0.6	2	0.6	113	34.8	159	48.9
	苗栗郵局	80	100.0	11	13.8	0	0.0	1	1.3	25	31.3	43	53.8
	臺中郵局	570	100.0	116	20.4	1	0.2	4	0.7	216	37.9	233	40.9
	彰化郵局	231	100.0	29	12.6	0	0.0	0	0.0	98	42.4	104	45.0
	南投郵局	80	100.0	16	20.0	0	0.0	0	0.0	33	41.3	31	38.8
	嘉義郵局	130	100.0	34	26.2	0	0.0	0	0.0	40	30.8	56	43.1
	雲林郵局	100	100.0	11	11.0	0	0.0	1	1.0	42	42.0	46	46.0
	臺南郵局	340	100.0	59	17.4	2	0.6	1	0.3	129	37.9	149	43.8
	高雄郵局	520	100.0	104	20.0	0	0.0	1	0.2	210	40.4	205	39.4
	澎湖郵局	50	100.0	10	20.0	0	0.0	1	2.0	21	42.0	18	36.0
	屏東郵局	131	100.0	38	29.0	1	0.8	1	0.8	57	43.5	34	26.0
	臺東郵局	50	100.0	6	12.0	0	0.0	0	0.0	33	66.0	11	22.0
	花蓮郵局	60	100.0	8	13.3	0	0.0	0	0.0	32	53.3	20	33.3

表Ⅲ-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		4323	100.0	82	1.9	19	0.4	70	1.6	2122	49.1	2030	47.0
員工人數	10 人以下	1528	100.0	32	2.1	13	0.9	18	1.2	882	57.7	583	38.2
	11~50 人	1296	100.0	21	1.6	1	0.1	22	1.7	559	43.1	693	53.5
	51~100 人	484	100.0	5	1.0	4	0.8	12	2.5	204	42.1	259	53.5
	100 人以上	1015	100.0	24	2.4	1	0.1	18	1.8	477	47.0	495	48.8
所屬行業別	製造業	2560	100.0	33	1.3	9	0.4	47	1.8	1115	43.6	1356	53.0
	營造業	99	100.0	2	2.0	0	0.0	3	3.0	57	57.6	37	37.4
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	11	1.9	6	1.1	4	0.7	333	58.9	211	37.3
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	1	1.8	0	0.0	0	0.0	25	45.5	29	52.7
	金融/保險/不動產業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	61.9	8	38.1
	工商服務業	466	100.0	14	3.0	0	0.0	9	1.9	283	60.7	160	34.3
	社會/個人服務業	322	100.0	9	2.8	2	0.6	2	0.6	186	57.8	123	38.2
	其他	235	100.0	12	5.1	2	0.9	5	2.1	110	46.8	106	45.1
成立時間	5 年以下	144	100.0	6	4.2	2	1.4	0	0.0	72	50.0	64	44.4
	5~10 年	293	100.0	9	3.1	0	0.0	5	1.7	131	44.7	148	50.5
	10~20 年	813	100.0	13	1.6	2	0.2	10	1.2	400	49.2	388	47.7
	20 年以上	3073	100.0	54	1.8	15	0.5	55	1.8	1519	49.4	1430	46.5
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	34	1.1	17	0.6	43	1.4	1489	49.9	1403	47.0
	二次	805	100.0	15	1.9	0	0.0	17	2.1	358	44.5	415	51.6
	三次	121	100.0	4	3.3	0	0.0	3	2.5	57	47.1	57	47.1
	四次以上	50	100.0	6	12.0	0	0.0	1	2.0	20	40.0	23	46.0
	不一定	361	100.0	23	6.4	2	0.6	6	1.7	198	54.8	132	36.6
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	26	3.7	4	0.6	6	0.9	416	59.4	248	35.4
	基隆郵局	110	100.0	3	2.7	1	0.9	0	0.0	68	61.8	38	34.5
	板橋郵局	351	100.0	4	1.1	4	1.1	6	1.7	165	47.0	172	49.0
	三重郵局	260	100.0	3	1.2	0	0.0	6	2.3	107	41.2	144	55.4
	宜蘭郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	32.5	54	67.5
	新竹郵局	155	100.0	2	1.3	2	1.3	1	0.6	66	42.6	84	54.2
	桃園郵局	325	100.0	3	0.9	2	0.6	5	1.5	134	41.2	181	55.7
	苗栗郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	31	38.8	48	60.0
	臺中郵局	570	100.0	12	2.1	2	0.4	13	2.3	269	47.2	274	48.1
	彰化郵局	231	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.9	117	50.6	112	48.5
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	48	60.0	32	40.0
	嘉義郵局	130	100.0	4	3.1	0	0.0	2	1.5	55	42.3	69	53.1
	雲林郵局	100	100.0	4	4.0	0	0.0	2	2.0	45	45.0	49	49.0
	臺南郵局	340	100.0	5	1.5	0	0.0	7	2.1	145	42.6	183	53.8
	高雄郵局	520	100.0	8	1.5	2	0.4	15	2.9	251	48.3	244	46.9
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	1	2.0	1	2.0	25	50.0	23	46.0
	屏東郵局	131	100.0	5	3.8	1	0.8	3	2.3	81	61.8	41	31.3
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	1	2.0	36	72.0	12	24.0
	花蓮郵局	60	100.0	1	1.7	0	0.0	0	0.0	37	61.7	22	36.7

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		4323	100.0	4	0.1	3	0.1	49	1.1	2171	50.2	2096	48.5
員工人數	10 人以下	1528	100.0	1	0.1	1	0.1	16	1.0	865	56.6	645	42.2
	11~50 人	1296	100.0	3	0.2	0	0.0	5	0.4	565	43.6	723	55.8
	51~100 人	484	100.0	0	0.0	0	0.0	5	1.0	228	47.1	251	51.9
	100 人以上	1015	100.0	0	0.0	2	0.2	23	2.3	513	50.5	477	47.0
所屬行業別	製造業	2560	100.0	4	0.2	2	0.1	35	1.4	1176	45.9	1343	52.5
	營造業	99	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	66	66.7	33	33.3
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	0	0.0	0	0.0	5	0.9	317	56.1	243	43.0
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	52.7	26	47.3
	金融/保險/不動產業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	66.7	7	33.3
	工商服務業	466	100.0	0	0.0	1	0.2	6	1.3	271	58.2	188	40.3
	社會/個人服務業	322	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.6	182	56.5	138	42.9
	其他	235	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	116	49.4	118	50.2
成立時間	5 年以下	144	100.0	1	0.7	0	0.0	0	0.0	72	50.0	71	49.3
	5~10 年	293	100.0	1	0.3	0	0.0	1	0.3	143	48.8	148	50.5
	10~20 年	813	100.0	0	0.0	0	0.0	9	1.1	379	46.6	425	52.3
	20 年以上	3073	100.0	2	0.1	3	0.1	39	1.3	1577	51.3	1452	47.3
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	4	0.1	0	0.0	28	0.9	1514	50.7	1440	48.2
	二次	805	100.0	0	0.0	2	0.2	9	1.1	378	47.0	416	51.7
	三次	121	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.8	55	45.5	65	53.7
	四次以上	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	48.0	26	52.0
	不一定	361	100.0	0	0.0	1	0.3	11	3.0	200	55.4	149	41.3
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	0	0.0	0	0.0	8	1.1	421	60.1	271	38.7
	基隆郵局	110	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	74	67.3	36	32.7
	板橋郵局	351	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.6	178	50.7	171	48.7
	三重郵局	260	100.0	0	0.0	0	0.0	4	1.5	122	46.9	134	51.5
	宜蘭郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	30	37.5	50	62.5
	新竹郵局	155	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.6	67	43.2	87	56.1
	桃園郵局	325	100.0	1	0.3	0	0.0	3	0.9	129	39.7	192	59.1
	苗栗郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.3	33	41.3	46	57.5
	臺中郵局	570	100.0	1	0.2	2	0.4	9	1.6	281	49.3	277	48.6
	彰化郵局	231	100.0	0	0.0	0	0.0	6	2.6	109	46.8	117	50.6
	南投郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	0	0.0	47	58.8	32	40.0
	嘉義郵局	130	100.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	49	37.7	80	61.5
	雲林郵局	100	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	49	49.0	50	50.0
	臺南郵局	340	100.0	0	0.0	0	0.0	3	0.9	171	50.3	166	48.8
	高雄郵局	520	100.0	0	0.0	0	0.0	7	1.3	253	48.7	260	50.0
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	48.0	26	52.0
	屏東郵局	131	100.0	0	0.0	1	0.8	2	1.5	70	53.4	58	44.3
	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	60	100.0	0	0.0	0	0.0	2	3.3	31	51.7	27	45.0

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		4323	100.0	14	0.3	22	0.5	158	3.7	2289	52.9	1840	42.6
員工人數	10 人以下	1528	100.0	5	0.3	10	0.7	48	3.1	877	57.4	588	38.5
	11~50 人	1296	100.0	1	0.1	1	0.1	42	3.2	622	48.0	630	48.6
	51~100 人	484	100.0	2	0.4	3	0.6	12	2.5	230	47.5	237	49.0
	100 人以上	1015	100.0	6	0.6	8	0.8	56	5.5	560	55.2	385	37.9
所屬行業別	製造業	2560	100.0	8	0.3	14	0.5	103	4.0	1283	50.1	1152	45.0
	營造業	99	100.0	0	0.0	1	1.0	5	5.1	68	68.7	25	25.3
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	2	0.4	4	0.7	19	3.4	319	56.5	221	39.1
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.8	26	47.3	28	50.9
	金融/保險/不動產業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	76.2	5	23.8
	工商服務業	466	100.0	3	0.6	1	0.2	13	2.8	286	61.4	163	35.0
	社會/個人服務業	322	100.0	0	0.0	2	0.6	7	2.2	176	54.7	137	42.5
	其他	235	100.0	1	0.4	0	0.0	10	4.3	115	48.9	109	46.4
成立時間	5 年以下	144	100.0	0	0.0	1	0.7	1	0.7	84	58.3	58	40.3
	5~10 年	293	100.0	0	0.0	1	0.3	5	1.7	145	49.5	142	48.5
	10~20 年	813	100.0	2	0.2	7	0.9	27	3.3	422	51.9	355	43.7
	20 年以上	3073	100.0	12	0.4	13	0.4	125	4.1	1638	53.3	1285	41.8
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	9	0.3	10	0.3	102	3.4	1607	53.8	1258	42.1
	二次	805	100.0	4	0.5	6	0.7	29	3.6	400	49.7	366	45.5
	三次	121	100.0	0	0.0	2	1.7	9	7.4	55	45.5	55	45.5
	四次以上	50	100.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0	22	44.0	27	54.0
	不一定	361	100.0	1	0.3	3	0.8	18	5.0	205	56.8	134	37.1
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	3	0.4	4	0.6	17	2.4	422	60.3	254	36.3
	基隆郵局	110	100.0	0	0.0	2	1.8	1	0.9	74	67.3	33	30.0
	板橋郵局	351	100.0	0	0.0	3	0.9	14	4.0	180	51.3	154	43.9
	三重郵局	260	100.0	0	0.0	0	0.0	6	2.3	124	47.7	130	50.0
	宜蘭郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	5	6.3	30	37.5	45	56.3
	新竹郵局	155	100.0	0	0.0	1	0.6	9	5.8	84	54.2	61	39.4
	桃園郵局	325	100.0	3	0.9	3	0.9	18	5.5	140	43.1	161	49.5
	苗栗郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.3	36	45.0	43	53.8
	臺中郵局	570	100.0	1	0.2	5	0.9	28	4.9	312	54.7	224	39.3
	彰化郵局	231	100.0	2	0.9	2	0.9	7	3.0	120	51.9	100	43.3
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	5	6.3	42	52.5	33	41.3
	嘉義郵局	130	100.0	1	0.8	0	0.0	2	1.5	58	44.6	69	53.1
	雲林郵局	100	100.0	0	0.0	0	0.0	2	2.0	53	53.0	45	45.0
	臺南郵局	340	100.0	0	0.0	2	0.6	7	2.1	184	54.1	147	43.2
	高雄郵局	520	100.0	3	0.6	0	0.0	28	5.4	266	51.2	223	42.9
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	52.0	24	48.0
	屏東郵局	131	100.0	0	0.0	0	0.0	4	3.1	68	51.9	59	45.0
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	2	4.0	35	70.0	12	24.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	2	3.3	35	58.3	23	38.3

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	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4323	100.0	469	10.8	2065	47.8	1000	23.1	2124	49.2	2187	50.6	1542	35.7	1118	25.8	2442	56.5	2831	65.5
員工人數	10 人以下	1528	100.0	142	9.3	808	53.0	350	23.0	689	45.2	746	48.9	531	34.8	429	28.1	1004	65.8	1074	70.4
	11~50 人	1296	100.0	156	12.1	598	46.4	306	23.8	674	52.3	665	51.6	445	34.5	331	25.7	688	53.4	845	65.6
	51~100 人	484	100.0	45	9.4	222	46.3	97	20.2	248	51.7	269	56.0	176	36.7	119	24.8	253	52.7	296	61.7
	100 人以上	1015	100.0	126	12.5	437	43.4	247	24.5	513	50.9	507	50.3	390	38.7	239	23.7	497	49.4	616	61.2
所屬行業別	製造業	2560	100.0	282	11.1	1139	44.8	561	22.1	1299	51.1	1308	51.4	908	35.7	641	25.2	1338	52.6	1617	63.6
	營造業	99	100.0	8	8.2	51	52.6	24	24.7	51	52.6	50	51.5	29	29.9	33	34.0	50	51.5	65	67.0
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	48	8.5	285	50.5	111	19.7	236	41.8	299	53.0	189	33.5	157	27.8	400	70.9	435	77.1
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	9	16.4	26	47.3	17	30.9	24	43.6	25	45.5	14	25.5	12	21.8	29	52.7	34	61.8
	金融/保險/不動產業	21	100.0	6	28.6	12	57.1	7	33.3	11	52.4	5	23.8	4	19.0	9	42.9	16	76.2	13	61.9
	工商服務業	466	100.0	35	7.5	238	51.2	112	24.1	214	46.0	223	48.0	186	40.0	146	31.4	301	64.7	338	72.7
	社會/個人服務業	322	100.0	53	16.6	188	58.9	105	32.9	160	50.2	158	49.5	113	35.4	66	20.7	190	59.6	198	62.1
	其他	235	100.0	28	11.9	126	53.6	63	26.8	129	54.9	119	50.6	99	42.1	54	23.0	118	50.2	131	55.7
成立時間	5 年以下	144	100.0	21	14.6	70	48.6	44	30.6	67	46.5	66	45.8	53	36.8	38	26.4	71	49.3	79	54.9
	5~10 年	293	100.0	45	15.5	133	45.7	71	24.4	169	58.1	153	52.6	109	37.5	77	26.5	126	43.3	158	54.3
	10~20 年	813	100.0	107	13.2	409	50.5	212	26.2	415	51.2	424	52.3	273	33.7	217	26.8	443	54.7	535	66.0
	20 年以上	3073	100.0	296	9.7	1453	47.6	673	22.0	1473	48.2	1544	50.5	1107	36.2	786	25.7	1802	59.0	2059	67.4
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	333	11.2	1400	47.2	698	23.5	1478	49.8	1456	49.0	1051	35.4	813	27.4	1673	56.3	1910	64.3
	二次	805	100.0	83	10.4	408	51.1	186	23.3	412	51.6	434	54.3	288	36.0	183	22.9	437	54.7	540	67.6
	三次	121	100.0	14	11.6	61	50.4	24	19.8	53	43.8	59	48.8	47	38.8	19	15.7	76	62.8	79	65.3
	四次以上	50	100.0	10	20.0	20	40.0	14	28.0	19	38.0	38	76.0	25	50.0	8	16.0	29	58.0	29	58.0
	不一定	361	100.0	29	8.0	176	48.8	78	21.6	162	44.9	200	55.4	131	36.3	95	26.3	227	62.9	273	75.6
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	74	10.6	374	53.4	185	26.4	285	40.7	369	52.7	278	39.7	176	25.1	512	73.1	524	74.9
	基隆郵局	110	100.0	14	12.7	45	40.9	21	19.1	52	47.3	48	43.6	33	30.0	40	36.4	57	51.8	65	59.1
	板橋郵局	351	100.0	31	8.9	169	48.4	72	20.6	180	51.6	183	52.4	146	41.8	93	26.6	171	49.0	231	66.2
	三重郵局	260	100.0	29	11.2	118	45.4	51	19.6	124	47.7	129	49.6	93	35.8	76	29.2	163	62.7	180	69.2
	宜蘭郵局	80	100.0	2	2.6	29	38.2	14	18.4	45	59.2	40	52.6	34	44.7	25	32.9	28	36.8	30	39.5
	新竹郵局	155	100.0	21	13.6	78	50.6	41	26.6	72	46.8	64	41.6	57	37.0	48	31.2	75	48.7	85	55.2
	桃園郵局	325	100.0	31	9.7	140	43.8	67	20.9	167	52.2	153	47.8	123	38.4	85	26.6	148	46.3	166	51.9
	苗栗郵局	80	100.0	13	16.3	41	51.3	19	23.8	48	60.0	39	48.8	32	40.0	12	15.0	41	51.3	42	52.5
	臺中郵局	570	100.0	70	12.3	276	48.7	118	20.8	295	52.0	278	49.0	184	32.5	128	22.6	289	51.0	386	68.1
	彰化郵局	231	100.0	31	13.4	101	43.7	55	23.8	129	55.8	126	54.5	86	37.2	58	25.1	100	43.3	124	53.7
	南投郵局	80	100.0	2	2.5	42	52.5	11	13.8	45	56.3	46	57.5	33	41.3	16	20.0	39	48.8	49	61.3
	嘉義郵局	130	100.0	20	15.4	61	46.9	27	20.8	62	47.7	68	52.3	39	30.0	38	29.2	76	58.5	83	63.8
	雲林郵局	100	100.0	8	8.0	44	44.0	26	26.0	49	49.0	63	63.0	41	41.0	34	34.0	53	53.0	64	64.0
	臺南郵局	340	100.0	41	12.2	166	49.6	102	30.4	168	50.1	166	49.6	96	28.7	76	22.7	181	54.0	214	63.9
	高雄郵局	520	100.0	52	10.1	240	46.4	110	21.3	266	51.5	278	53.8	174	33.7	120	23.2	316	61.1	375	72.5
	澎湖郵局	50	100.0	7	14.0	30	60.0	14	28.0	23	46.0	23	46.0	16	32.0	14	28.0	33	66.0	37	74.0
	屏東郵局	131	100.0	16	12.2	56	42.7	39	29.8	67	51.1	72	55.0	37	28.2	32	24.4	78	59.5	95	72.5
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	21	42.0	7	14.0	18	36.0	21	42.0	26	52.0	28	56.0	38	76.0	39	78.0
	花蓮郵局	60	100.0	7	11.7	34	56.7	21	35.0	29	48.3	21	35.0	14	23.3	19	31.7	44	73.3	42	70.0

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		4323	100.0	11	0.3	9	0.2	39	0.9	2269	52.5	1995	46.1
員工人數	10 人以下	1528	100.0	2	0.1	4	0.3	16	1.0	908	59.4	598	39.1
	11~50 人	1296	100.0	4	0.3	0	0.0	4	0.3	608	46.9	680	52.5
	51~100 人	484	100.0	3	0.6	4	0.8	9	1.9	221	45.7	247	51.0
	100 人以上	1015	100.0	2	0.2	1	0.1	10	1.0	532	52.4	470	46.3
所屬行業別	製造業	2560	100.0	9	0.4	5	0.2	26	1.0	1215	47.5	1305	51.0
	營造業	99	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	66	66.7	33	33.3
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	1	0.2	4	0.7	6	1.1	322	57.0	232	41.1
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	1	1.8	0	0.0	0	0.0	26	47.3	28	50.9
	金融/保險/不動產業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	66.7	7	33.3
	工商服務業	466	100.0	0	0.0	0	0.0	5	1.1	307	65.9	154	33.0
	社會/個人服務業	322	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.6	188	58.4	132	41.0
	其他	235	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	131	55.7	104	44.3
成立時間	5 年以下	144	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.4	82	56.9	60	41.7
	5~10 年	293	100.0	0	0.0	0	0.0	5	1.7	143	48.8	145	49.5
	10~20 年	813	100.0	3	0.4	3	0.4	6	0.7	418	51.4	383	47.1
	20 年以上	3073	100.0	8	0.3	6	0.2	26	0.8	1626	52.9	1407	45.8
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	7	0.2	6	0.2	21	0.7	1583	53.0	1369	45.8
	二次	805	100.0	2	0.2	0	0.0	11	1.4	364	45.2	428	53.2
	三次	121	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.7	66	54.5	53	43.8
	四次以上	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	31	62.0	19	38.0
	不一定	361	100.0	2	0.6	3	0.8	5	1.4	225	62.3	126	34.9
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	0	0.0	4	0.6	7	1.0	431	61.6	258	36.9
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9	72	65.5	36	32.7
	板橋郵局	351	100.0	1	0.3	0	0.0	3	0.9	169	48.1	178	50.7
	三重郵局	260	100.0	0	0.0	0	0.0	3	1.2	126	48.5	131	50.4
	宜蘭郵局	80	100.0	0	0.0	1	1.3	0	0.0	36	45.0	43	53.8
	新竹郵局	155	100.0	1	0.6	0	0.0	2	1.3	76	49.0	76	49.0
	桃園郵局	325	100.0	2	0.6	1	0.3	2	0.6	142	43.7	178	54.8
	苗栗郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.3	25	31.3	54	67.5
	臺中郵局	570	100.0	1	0.2	0	0.0	6	1.1	292	51.2	271	47.5
	彰化郵局	231	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.9	120	51.9	109	47.2
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	52	65.0	28	35.0
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	59	45.4	71	54.6
	雲林郵局	100	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	48	48.0	52	52.0
	臺南郵局	340	100.0	2	0.6	0	0.0	2	0.6	171	50.3	165	48.5
	高雄郵局	520	100.0	3	0.6	3	0.6	3	0.6	268	51.5	243	46.7
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	48.0	26	52.0
	屏東郵局	131	100.0	0	0.0	0	0.0	5	3.8	82	62.6	44	33.6
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	40	80.0	9	18.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.7	36	60.0	23	38.3

表Ⅲ-14 對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之知曉度【問卷第 5-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4323	100.0	1257	29.1	3066	70.9
員工人數	10 人以下	1528	100.0	352	23.0	1176	77.0
	11~50 人	1296	100.0	351	27.1	945	72.9
	51~100 人	484	100.0	156	32.2	328	67.8
	100 人以上	1015	100.0	398	39.2	617	60.8
所屬行業別	製造業	2560	100.0	806	31.5	1754	68.5
	營造業	99	100.0	34	34.3	65	65.7
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	135	23.9	430	76.1
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	21	38.2	34	61.8
	金融/保險/不動產業	21	100.0	6	28.6	15	71.4
	工商服務業	466	100.0	134	28.8	332	71.2
	社會/個人服務業	322	100.0	59	18.3	263	81.7
	其他	235	100.0	62	26.4	173	73.6
成立時間	5 年以下	144	100.0	32	22.2	112	77.8
	5~10 年	293	100.0	85	29.0	208	71.0
	10~20 年	813	100.0	221	27.2	592	72.8
	20 年以上	3073	100.0	919	29.9	2154	70.1
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	849	28.4	2137	71.6
	二次	805	100.0	264	32.8	541	67.2
	三次	121	100.0	43	35.5	78	64.5
	四次以上	50	100.0	12	24.0	38	76.0
	不一定	361	100.0	89	24.7	272	75.3
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	181	25.9	519	74.1
	基隆郵局	110	100.0	38	34.5	72	65.5
	板橋郵局	351	100.0	93	26.5	258	73.5
	三重郵局	260	100.0	75	28.8	185	71.2
	宜蘭郵局	80	100.0	28	35.0	52	65.0
	新竹郵局	155	100.0	40	25.8	115	74.2
	桃園郵局	325	100.0	103	31.7	222	68.3
	苗栗郵局	80	100.0	17	21.3	63	78.8
	臺中郵局	570	100.0	175	30.7	395	69.3
	彰化郵局	231	100.0	70	30.3	161	69.7
	南投郵局	80	100.0	23	28.8	57	71.3
	嘉義郵局	130	100.0	41	31.5	89	68.5
	雲林郵局	100	100.0	29	29.0	71	71.0
	臺南郵局	340	100.0	111	32.6	229	67.4
	高雄郵局	520	100.0	157	30.2	363	69.8
	澎湖郵局	50	100.0	9	18.0	41	82.0
	屏東郵局	131	100.0	35	26.7	96	73.3
	臺東郵局	50	100.0	15	30.0	35	70.0
	花蓮郵局	60	100.0	17	28.3	43	71.7

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		1257	100.0	54	4.3	3	0.2	8	0.6	483	38.4	709	56.4
員工人數	10 人以下	352	100.0	21	6.0	2	0.6	3	0.9	167	47.4	159	45.2
	11~50 人	351	100.0	10	2.8	0	0.0	2	0.6	129	36.8	210	59.8
	51~100 人	156	100.0	1	0.6	1	0.6	0	0.0	43	27.6	111	71.2
	100 人以上	398	100.0	22	5.5	0	0.0	3	0.8	144	36.2	229	57.5
所屬行業別	製造業	806	100.0	30	3.7	1	0.1	3	0.4	279	34.6	493	61.2
	營造業	34	100.0	2	5.9	0	0.0	1	2.9	10	29.4	21	61.8
	批發/零售/餐飲業	135	100.0	8	5.9	2	1.5	1	0.7	57	42.2	67	49.6
	運輸/倉儲/通信業	21	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	61.9	8	38.1
	金融/保險/不動產業	6	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	50.0	3	50.0
	工商服務業	134	100.0	10	7.5	0	0.0	2	1.5	67	50.0	55	41.0
	社會/個人服務業	59	100.0	4	6.8	0	0.0	1	1.7	28	47.5	26	44.1
	其他	62	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	41.9	36	58.1
成立時間	5 年以下	32	100.0	5	15.6	0	0.0	0	0.0	16	50.0	11	34.4
	5~10 年	85	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	32	37.6	53	62.4
	10~20 年	221	100.0	5	2.3	2	0.9	3	1.4	82	37.1	129	58.4
	20 年以上	919	100.0	44	4.8	1	0.1	5	0.5	353	38.4	516	56.1
接觸郵差次數	一次及以下	849	100.0	32	3.8	3	0.4	6	0.7	342	40.3	466	54.9
	二次	264	100.0	10	3.8	0	0.0	2	0.8	81	30.7	171	64.8
	三次	43	100.0	2	4.7	0	0.0	0	0.0	15	34.9	26	60.5
	四次以上	12	100.0	1	8.3	0	0.0	0	0.0	7	58.3	4	33.3
	不一定	89	100.0	9	10.1	0	0.0	0	0.0	38	42.7	42	47.2
責任中心局	臺北郵局	181	100.0	13	7.2	2	1.1	0	0.0	101	55.8	65	35.9
	基隆郵局	38	100.0	0	0.0	0	0.0	3	7.9	14	36.8	21	55.3
	板橋郵局	93	100.0	5	5.4	0	0.0	0	0.0	34	36.6	54	58.1
	三重郵局	75	100.0	2	2.7	0	0.0	0	0.0	26	34.7	47	62.7
	宜蘭郵局	28	100.0	2	7.1	0	0.0	1	3.6	8	28.6	17	60.7
	新竹郵局	40	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.5	10	25.0	29	72.5
	桃園郵局	103	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	33	32.0	69	67.0
	苗栗郵局	17	100.0	1	5.9	0	0.0	0	0.0	4	23.5	12	70.6
	臺中郵局	175	100.0	7	4.0	0	0.0	1	0.6	69	39.4	98	56.0
	彰化郵局	70	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	37.1	44	62.9
	南投郵局	23	100.0	2	8.7	0	0.0	0	0.0	4	17.4	17	73.9
	嘉義郵局	41	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	31.7	28	68.3
	雲林郵局	29	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	24.1	22	75.9
	臺南郵局	111	100.0	2	1.8	0	0.0	1	0.9	47	42.3	61	55.0
	高雄郵局	157	100.0	11	7.0	1	0.6	1	0.6	51	32.5	93	59.2
	澎湖郵局	9	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	100.0
	屏東郵局	35	100.0	3	8.6	0	0.0	0	0.0	17	48.6	15	42.9
	臺東郵局	15	100.0	1	6.7	0	0.0	0	0.0	10	66.7	4	26.7
	花蓮郵局	17	100.0	4	23.5	0	0.0	0	0.0	9	52.9	4	23.5

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而不送窗口招領的做法需要程度【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		4323	100.0	361	8.4	43	1.0	223	5.2	1933	44.7	1763	40.8
員工人數	10 人以下	1528	100.0	129	8.4	27	1.8	99	6.5	737	48.2	536	35.1
	11~50 人	1296	100.0	115	8.9	9	0.7	65	5.0	561	43.3	546	42.1
	51~100 人	484	100.0	47	9.7	4	0.8	18	3.7	193	39.9	222	45.9
	100 人以上	1015	100.0	70	6.9	3	0.3	41	4.0	442	43.5	459	45.2
所屬行業別	製造業	2560	100.0	211	8.2	13	0.5	122	4.8	1097	42.5	1127	44.0
	營造業	99	100.0	6	6.1	4	4.0	5	5.1	49	49.5	35	35.4
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	42	7.4	9	1.6	34	6.0	259	45.8	221	39.1
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	5	9.1	0	0.0	2	3.6	29	52.7	19	34.5
	金融/保險/不動產業	21	100.0	2	9.5	0	0.0	1	4.8	13	61.9	5	23.8
	工商服務業	466	100.0	41	8.8	12	2.6	38	8.2	216	46.4	159	34.1
	社會/個人服務業	322	100.0	32	9.9	4	1.2	12	3.7	174	54.0	100	31.1
	其他	235	100.0	22	9.4	1	0.4	9	3.8	106	45.1	97	41.3
成立時間	5 年以下	144	100.0	17	11.8	1	0.7	3	2.1	72	50.0	51	35.4
	5~10 年	293	100.0	18	6.1	1	0.3	9	3.1	152	51.9	113	38.6
	10~20 年	813	100.0	68	8.4	11	1.4	41	5.0	358	44.0	335	41.2
	20 年以上	3073	100.0	258	8.4	30	1.0	170	5.5	1351	44.0	1264	41.1
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	244	8.2	23	0.8	163	5.5	1369	45.8	1187	39.8
	二次	805	100.0	50	6.2	10	1.2	37	4.6	322	40.0	386	48.0
	三次	121	100.0	8	6.6	2	1.7	4	3.3	57	47.1	50	41.3
	四次以上	50	100.0	2	4.0	1	2.0	4	8.0	20	40.0	23	46.0
	不一定	361	100.0	57	15.8	7	1.9	15	4.2	165	45.7	117	32.4
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	59	8.4	13	1.9	63	9.0	336	48.0	229	32.7
	基隆郵局	110	100.0	9	8.2	3	2.7	5	4.5	51	46.4	42	38.2
	板橋郵局	351	100.0	29	8.3	5	1.4	17	4.8	159	45.3	141	40.2
	三重郵局	260	100.0	19	7.3	2	0.8	18	6.9	89	34.2	132	50.8
	宜蘭郵局	80	100.0	12	15.0	0	0.0	1	1.3	33	41.3	34	42.5
	新竹郵局	155	100.0	10	6.5	1	0.6	5	3.2	72	46.5	67	43.2
	桃園郵局	325	100.0	32	9.8	3	0.9	6	1.8	139	42.8	145	44.6
	苗栗郵局	80	100.0	8	10.0	0	0.0	0	0.0	36	45.0	36	45.0
	臺中郵局	570	100.0	53	9.3	4	0.7	28	4.9	258	45.3	227	39.8
	彰化郵局	231	100.0	16	6.9	2	0.9	4	1.7	117	50.6	92	39.8
	南投郵局	80	100.0	3	3.8	0	0.0	4	5.0	42	52.5	31	38.8
	嘉義郵局	130	100.0	10	7.7	0	0.0	11	8.5	42	32.3	67	51.5
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	6	6.0	51	51.0	42	42.0
	臺南郵局	340	100.0	26	7.6	1	0.3	9	2.6	154	45.3	150	44.1
	高雄郵局	520	100.0	50	9.6	4	0.8	23	4.4	221	42.5	222	42.7
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	8	16.0	18	36.0	20	40.0
	屏東郵局	131	100.0	10	7.6	4	3.1	6	4.6	58	44.3	53	40.5
	臺東郵局	50	100.0	9	18.0	1	2.0	3	6.0	28	56.0	9	18.0
	花蓮郵局	60	100.0	1	1.7	0	0.0	6	10.0	29	48.3	24	40.0

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		4323	100.0	453	10.5	3870	89.5
員工人數	10 人以下	1528	100.0	133	8.7	1395	91.3
	11~50 人	1296	100.0	128	9.9	1168	90.1
	51~100 人	484	100.0	55	11.4	429	88.6
	100 人以上	1015	100.0	137	13.5	878	86.5
所屬行業別	製造業	2560	100.0	310	12.1	2250	87.9
	營造業	99	100.0	7	7.1	92	92.9
	批發/零售/餐飲業	565	100.0	50	8.8	515	91.2
	運輸/倉儲/通信業	55	100.0	3	5.5	52	94.5
	金融/保險/不動產業	21	100.0	1	4.8	20	95.2
	工商服務業	466	100.0	38	8.2	428	91.8
	社會/個人服務業	322	100.0	14	4.3	308	95.7
	其他	235	100.0	30	12.8	205	87.2
成立時間	5 年以下	144	100.0	14	9.7	130	90.3
	5~10 年	293	100.0	22	7.5	271	92.5
	10~20 年	813	100.0	90	11.1	723	88.9
	20 年以上	3073	100.0	327	10.6	2746	89.4
接觸郵差次數	一次及以下	2986	100.0	296	9.9	2690	90.1
	二次	805	100.0	92	11.4	713	88.6
	三次	121	100.0	19	15.7	102	84.3
	四次以上	50	100.0	2	4.0	48	96.0
	不一定	361	100.0	44	12.2	317	87.8
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	39	5.6	661	94.4
	基隆郵局	110	100.0	9	8.2	101	91.8
	板橋郵局	351	100.0	40	11.4	311	88.6
	三重郵局	260	100.0	24	9.2	236	90.8
	宜蘭郵局	80	100.0	15	18.8	65	81.3
	新竹郵局	155	100.0	29	18.7	126	81.3
	桃園郵局	325	100.0	50	15.4	275	84.6
	苗栗郵局	80	100.0	13	16.3	67	83.8
	臺中郵局	570	100.0	61	10.7	509	89.3
	彰化郵局	231	100.0	31	13.4	200	86.6
	南投郵局	80	100.0	9	11.3	71	88.8
	嘉義郵局	130	100.0	6	4.6	124	95.4
	雲林郵局	100	100.0	10	10.0	90	90.0
	臺南郵局	340	100.0	43	12.6	297	87.4
	高雄郵局	520	100.0	52	10.0	468	90.0
	澎湖郵局	50	100.0	2	4.0	48	96.0
	屏東郵局	131	100.0	14	10.7	117	89.3
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	50	100.0
	花蓮郵局	60	100.0	6	10.0	54	90.0

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】

		總計		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		453	100.0	84	18.5	145	32.0	48	10.6	55	12.1	22	4.9	69	15.2	25	5.5	134	29.6
員工人數	10 人以下	133	100.0	19	14.3	41	30.8	23	18.0	11	8.3	10	7.5	30	22.6	6	4.5	27	20.3
	11~50 人	128	100.0	25	19.5	36	28.1	15	12.5	17	13.3	5	3.9	23	18.0	6	4.7	36	28.1
	51~100 人	55	100.0	7	12.7	13	23.6	6	10.9	9	16.4	0	0.0	8	14.5	5	9.1	23	41.8
	100 人以上	137	100.0	33	24.1	55	40.1	4	2.2	18	13.1	6	4.4	8	5.8	8	5.8	48	35.0
所屬行業別	製造業	310	100.0	60	19.4	96	31.0	23	7.4	43	13.9	12	3.9	49	15.8	21	6.8	106	34.2
	營造業	7	100.0	0	0.0	2	28.6	4	57.1	2	28.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	50	100.0	9	18.0	18	36.0	13	24.0	3	6.0	6	12.0	11	22.0	2	4.0	5	10.0
	運輸/倉儲/通信業	3	100.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7
	金融/保險/不動產業	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	工商服務業	38	100.0	8	21.1	12	31.6	5	13.2	5	13.2	0	0.0	4	10.5	0	0.0	9	23.7
	社會/個人服務業	14	100.0	2	14.3	7	50.0	2	14.3	1	7.1	3	21.4	1	7.1	0	0.0	0	0.0
	其他	30	100.0	5	16.7	9	30.0	1	3.3	1	3.3	0	0.0	4	13.3	2	6.7	11	36.7
成立時間	5 年以下	14	100.0	2	14.3	2	14.3	3	14.3	3	21.4	0	0.0	2	14.3	1	7.1	3	21.4
	5~10 年	22	100.0	6	27.3	7	31.8	2	9.1	1	4.5	1	4.5	5	22.7	1	4.5	5	22.7
	10~20 年	90	100.0	16	17.8	31	34.4	7	6.4	16	17.8	2	2.2	13	14.4	3	3.3	22	24.4
	20 年以上	327	100.0	60	18.3	105	32.1	36	12.5	35	10.7	18	5.5	49	15.0	20	6.1	104	31.8
接觸郵差次數	一次及以下	296	100.0	51	17.2	95	32.1	34	11.8	38	12.8	14	4.7	47	15.9	12	4.1	80	27.0
	二次	92	100.0	21	22.8	27	29.3	8	8.7	11	12.0	4	4.3	9	9.8	13	14.1	37	40.2
	三次	19	100.0	2	10.5	12	63.2	0	0.0	2	10.5	2	10.5	0	0.0	0	0.0	6	31.6
	四次以上	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	不一定	44	100.0	10	22.7	10	22.7	6	13.1	4	9.1	1	2.3	13	29.5	0	0.0	10	22.7
責任中心局	臺北郵局	39	100.0	7	17.9	14	35.9	4	10.3	7	17.9	5	12.8	8	20.5	2	5.1	3	7.7
	基隆郵局	9	100.0	0	0.0	1	11.1	3	33.3	2	22.2	0	0.0	4	44.4	0	0.0	4	44.4
	板橋郵局	40	100.0	6	15.0	17	42.5	4	10.0	8	20.0	1	2.5	6	15.0	1	2.5	9	22.5
	三重郵局	24	100.0	6	25.0	9	37.5	2	8.3	4	16.7	1	4.2	2	8.3	0	0.0	13	54.2
	宜蘭郵局	15	100.0	2	13.3	4	26.7	1	6.7	2	13.3	1	6.7	1	6.7	0	0.0	4	26.7
	新竹郵局	29	100.0	3	10.3	7	24.1	2	6.9	4	13.8	0	0.0	7	24.1	2	6.9	8	27.6
	桃園郵局	50	100.0	13	26.0	15	30.0	5	10.0	2	4.0	3	6.0	8	16.0	3	6.0	30	60.0
	苗栗郵局	13	100.0	1	7.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	4	30.8	9	69.2
	臺中郵局	61	100.0	16	26.2	22	36.1	4	6.6	5	8.2	2	3.3	11	18.0	2	3.3	13	21.3
	彰化郵局	31	100.0	3	9.7	11	35.5	2	6.5	3	9.7	2	6.5	2	6.5	2	6.5	14	45.2
	南投郵局	9	100.0	3	33.3	5	55.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	33.3
	嘉義郵局	6	100.0	3	50.0	0	0.0	1	16.7	1	16.7	0	0.0	0	0.0	2	33.3	1	16.7
	雲林郵局	10	100.0	1	10.0	1	10.0	0	0.0	4	40.0	0	0.0	0	0.0	3	30.0	2	20.0
	臺南郵局	43	100.0	5	11.6	15	34.9	6	14.0	6	14.0	0	0.0	3	7.0	2	4.7	8	18.6
	高雄郵局	52	100.0	8	15.4	15	28.8	9	17.3	6	11.5	5	9.6	10	19.2	2	3.8	10	19.2
	澎湖郵局	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	14	100.0	5	35.7	6	42.9	3	21.4	0	0.0	0	0.0	6	42.9	0	0.0	2	14.3
	臺東郵局	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
	花蓮郵局	6	100.0	1	16.7	2	33.3	1	16.7	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7

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】

		總計		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		48	100.0	17	35.4	25	52.1	6	12.5
員工人數	10 人以下	23	100.0	9	39.1	12	52.2	2	8.7
	11~50 人	15	100.0	6	40.0	6	40.0	3	20.0
	51~100 人	6	100.0	1	16.7	4	66.7	1	16.7
	100 人以上	4	100.0	1	25.0	3	75.0	0	0.0
所屬行業別	製造業	23	100.0	7	30.4	12	52.2	4	17.4
	營造業	4	100.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	13	100.0	3	23.1	8	61.5	2	15.4
	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	5	100.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0
	社會/個人服務業	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	其他	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
成立時間	5 年以下	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	5~10 年	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	10~20 年	7	100.0	4	57.1	0	0.0	3	42.9
	20 年以上	36	100.0	10	27.8	25	69.4	1	2.8
接觸郵差次數	一次及以下	34	100.0	15	44.1	16	47.1	3	8.8
	二次	8	100.0	2	25.0	5	62.5	1	12.5
	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	6	100.0	0	0.0	4	66.7	2	33.3
責任中心局	臺北郵局	4	100.0	0	0.0	2	50.0	2	50.0
	基隆郵局	3	100.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	板橋郵局	4	100.0	1	25.0	3	75.0	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	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	桃園郵局	5	100.0	1	20.0	1	20.0	3	60.0
	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	2	50.0	0	0.0
	彰化郵局	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	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	1	100.0	0	0.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	6	100.0	3	50.0	2	33.3	1	16.7
	高雄郵局	9	100.0	5	55.6	4	44.4	0	0.0
	澎湖郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	屏東郵局	3	100.0	2	66.7	1	33.3	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	1	100.0	0	0.0	0	0.0