113年度郵政服務
顧客滿意度調查

委託機關：　中華郵政股份有限公司

承辦單位：　視拓商業資訊股份有限公司

提出日期：　中華民國113年10月

目錄

報告摘要 1
壹、調查內容及目的 1
貳、調查結果分析摘述 1
第壹章 緒論 12
一、 調查背景及目的 12
二、 調查內容 12
三、 調查方法及過程 13
四、 信度與效度分析 19
第貳章 服務滿意度排名統計 25
一、 綜合服務評分排名 25
二、 窗口服務評分排名 25
三、 住宅戶投遞服務評分排名 25
四、 公司企業戶投遞服務評分排名 26
第叁章 窗口服務調查分析 31
一、整體分析 31
二、臺北郵局 34
三、基隆郵局 36
四、板橋郵局 38
五、三重郵局 40
六、宜蘭郵局 42
七、新竹郵局 44
八、桃園郵局 46
九、苗栗郵局 48
十、臺中郵局 50
十一、彰化郵局 52
十二、南投郵局 54
十三、嘉義郵局 56
十四、雲林郵局 58
十五、臺南郵局 60
十六、高雄郵局 62
十七、澎湖郵局 64
十八、屏東郵局 66
十九、臺東郵局 68
二十、花蓮郵局 70
第肆章 住宅戶投遞服務調查分析 72
一、整體分析 72
二、臺北郵局 75
三、基隆郵局 77
四、板橋郵局 79
五、三重郵局 82
六、宜蘭郵局 85

七、新竹郵局 87
八、桃園郵局 89
九、苗栗郵局 91
十、臺中郵局 93
十一、彰化郵局 96
十二、南投郵局 98
十三、嘉義郵局 100
十四、雲林郵局 102
十五、臺南郵局 104
十六、高雄郵局 107
十七、澎湖郵局 110
十八、屏東郵局 112
十九、臺東郵局 114
二十、花蓮郵局 116
第伍章 公司企業戶投遞服務調查分析 118
一、整體分析 118
二、臺北郵局 120
三、基隆郵局 122
四、板橋郵局 124
五、三重郵局 126
六、宜蘭郵局 128
七、新竹郵局 130
八、桃園郵局 132
九、苗栗郵局 134
十、臺中郵局 136
十一、彰化郵局 138
十二、南投郵局 140
十三、嘉義郵局 142
十四、雲林郵局 144
十五、臺南郵局 146
十六、高雄郵局 148
十七、澎湖郵局 150
十八、屏東郵局 152
十九、臺東郵局 154
二十、花蓮郵局 156
第陸章 調查結論與建議 158
一、調查結論 158
二、研究建議 161
附錄 A 開放式改進意見反映整理 163
附錄 B 窗口調查問卷 169
附錄 C 住宅戶調查問卷 171
附錄 D 公司企業戶調查問卷 174
附錄 E 交叉分析表 176

表目錄

表一 113 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 113 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 1-1 113 年辦理郵政服務顧客滿意度調查抽樣樣本配置一覽表 15
表 1-2 113 年調查有效樣本數結果表 16
表 1-3 各郵局 CRONBACH'SA 值統整表 20
表 1-4 各郵局窗口滿意度效度(共同性因素)統整表 22
表 1-5 各郵局住宅滿意度效度(共同性因素)統整表 23
表 1-6 各郵局企業滿意度效度(共同性因素)統整表 24
表 2-1 最近 3 年度各局綜合服務評分排名一覽表 27
表 2-2 最近 3 年度各局窗口服務評分排名一覽表 28
表 2-3 最近 3 年度各局住宅戶投遞服務評分排名一覽表 29
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 30
A1-5 需要改進地方 163
A2-2 需要改進地方 166
A3-2 需要改進地方 167
表 3-1【整體】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析 177
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 178
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 179
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 180
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 181
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 182
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 183
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 184
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 185
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 186
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 187
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 188
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 189
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 190
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 191
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 192
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 193
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 194
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 195
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 196

表I-1 局屋營業廳的美化綠化滿意度【問卷第 1-1-1 題】 197
表I-2 服務設施滿意度【問卷第 1-1-2 題】 198
表I-3 引導指標動線安排滿意度【問卷第 1-1-3 題】 199
表I-4 性別友善設施滿意度【問卷第 1-1-4 題】 200
表I-5 服務人員親切度滿意度【問卷第 1-2-1 題】 201
表I-6 服務人員最不親切的地方【問卷第 1-2-1-1 題】 202
表I-7 回答問題的禮貌滿意度【問卷第 1-2-2 題】 203
表I-8 服務人員的服裝儀容滿意度【問卷第 1-2-3 題】 204
表I-9 各項作業熟練度(辦事效率)滿意度【問卷第 1-3-1 題】 205
表I-10 等候時間的長短滿意度【問卷第 1-3-2 題】 206
表I-11 合理的等候時間【問卷第 1-3-2-1 題】 207
表I-12 中午時間的服務效率滿意度【問卷第 1-3-3 題】 208
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】 209
表I-14 各窗口服務之重視項目【問卷第 2 題】 210
表I-15 對郵局各項窗口服務之整體滿意度【問卷第 3 題】 211
表I-16 對郵局營業時間滿意度【問卷第 4 題】 212
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】 213
表I-18 用什麼方式提出抱怨或意見(複選)【問卷第 5-2 題】 214
表I-19 對郵局處理抱怨或意見滿意度【問卷第 5-3 題】 215
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】 216
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】 217
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 218
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 219
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 220
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 221
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 222
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 223
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 224
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 225
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 226
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 227
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 228
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 229
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 230
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 231
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 232
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 233
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 234
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 235
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 236
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 237
表II-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】 238
表II-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】 239

表II-3 郵差人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】..... 240
表II-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】..... 241
表II-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】..... 242
表II-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】..... 243
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】..... 244
表II-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】..... 245
表II-9 對等候簽領掛號時間滿意度【問卷第 2-7 題】..... 246
表II-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】..... 247
表II-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】..... 248
表II-12 各住宅戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】..... 249
表II-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】..... 250
表II-14 對郵局開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度【問卷第 5-1 題】..... 251
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】..... 252
表II-16 對郵局國內快捷、包裹第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，得聯絡收件人【問卷第 6 題】..... 253
表II-17 是否知道郵局已結合各地社會局實施居家探視、緊急通報、代辦郵政業務、訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施【問卷第 7-1 題】..... 254
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】..... 255
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】..... 256
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】..... 257
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】..... 258
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..... 259
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 260
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 261
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 262
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 263
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 264
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 265
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 266
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 267
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268
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269
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270
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271
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272
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273
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274
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275
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276
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277

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278
表III-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】..... 279
表III-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】..... 280
表III-3 服務人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】..... 281
表III-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】..... 282
表III-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】..... 283
表III-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】..... 284
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】..... 285
表III-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】..... 286
表III-9 每日遞送郵件時段滿意度【問卷第 2-7 題】..... 287
表III-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】..... 288
表III-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】..... 289
表III-12 各公司企業戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】..... 290
表III-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】..... 291
表III-14 對郵局已開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度【問卷第 5-1 題】..... 292
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】..... 293
表III-16 對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次無法投遞時以電話連絡的做法需要程度【問卷第 6 題】..... 294
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】..... 295
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】..... 296
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】..... 297

報告摘要

壹、調查內容及目的

本調查內容分為三個部分：(1)窗口服務滿意度調查：辦理方式係前往臺灣地區 85 處郵局，以人員面訪方式進行，完成有效樣本計 8,752 份；(2)住宅戶投遞服務滿意度調查：辦理方式係以電話訪問方式對臺灣地區住宅戶進行電訪，完成有效樣本計 4,321 份；(3)公司企業戶投遞服務滿意度調查：辦理方式係以電話訪問方式對公司負責收發郵件之主管人員進行訪問，完成有效樣本計 4,313 份。全部有效樣本計 17,386 人(戶)，在 95%信賴區間下，抽樣誤差分別為±1.05% (窗口服務滿意度)、±1.49% (住宅戶投遞服務滿意度)及±1.49% (公司企業戶投遞服務滿意度)。

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

貳、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 112 年比較結果

(一)綜合服務綜合評分

受訪者對郵局綜合服務綜合評分為 89.4 分，與 112 年 89.4 分持平(請詳表 2-1)。

(二)窗口服務綜合評分

受訪者對郵局窗口服務綜合評分為 91.2 分，較 112 年 91.1 分，上升 0.1 分(請詳表 2-2)。

(三)住宅戶投遞服務綜合評分

受訪者對住宅戶投遞服務綜合評分為 87.1 分，較 112 年 87.4 分，下降 0.3 分(請詳表 2-3)。

(四)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 87.9 分，較 112 年 88.0 分，下降 0.1 分(請詳表 2-4)。

二、服務構面分析結果

(一)窗口服務

受訪者對郵局窗口各指標的綜合評分為 91.2 分，其中以「服務人員的親切度」及「回答問題的禮貌」(92.1 分)滿意度最高，其次是「服務人員服裝儀容」(92.0 分)，再者為「各項作業熟練度」(91.8 分)；而滿意度最低的為「性別友善設施」(90.1 分)；整體滿意分數為 90.7 分(請詳表 3-1)。

(二)住宅戶投遞服務

受訪者對住宅戶投遞服務各指標的綜合評分為 87.1 分，其中以「郵差的親切度」及「保持郵件的完整性」(87.6 分)滿意度並列最高，其次是「回答問題的周詳度」(87.5 分)；而滿意度最低的為「普通包裹郵遞時效」(86.7 分)；整體滿意分數為 87.7 分(請詳表 4-1)。

(三)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 87.9 分，其中以「郵差的親切度」(88.5 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.3 分) ，再者為「郵差的服裝儀容」(88.2 分)；而滿意度最低的為「按地址投遞準確性」(87.2 分)；整體滿意分數為 87.9 分(請詳表 5-1)。

三、顧客整體最重視的服務項目排序分析結果

(一)窗口服務

- (1)第一重視項目為「等候時間的長短」，達 64.4%。
- (2)第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 64.1%。
- (3)第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 58.4%。
- (4)第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 53.8%。

請詳表六。

(二)住宅戶投遞服務

- 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 83.8%。
- 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 58.6%。
- 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 42.2%。

請詳表七。

(三)公司企業戶投遞服務

- 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 67.5%。
- 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 54.8%。
- 第三重視項目為「郵差的親切度」、「限時郵件郵遞時效」，達 54.3%。
- 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 52.7%。

請詳表八。

四、改善意見(以下請詳附件說明)

(一)窗口服務

有 6.3%的受訪者表示「需要」改進(請詳表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(43.2%)，其次是「其他」(24.6%)，再者為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(22.6%)，請詳表 I-21。

(二)住宅戶投遞服務

有 11.3%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」(33.9%)，其次是「其他」(33.3%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(19.2%)，請詳表 II-20。

(三)公司企業戶投遞服務

有 10.4%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」(37.8%)比例最高，其次是「信件送錯地址(誤投)」(24.4%)，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」(18.8%)，請詳 III-18。

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 113 年郵政服務顧客滿意度各項服務及綜合服務綜合評分

項目/調查年度/有效樣本數	窗口服務	住宅戶投遞服務	公司企業戶投遞服務	綜合服務滿意度
	113	113	113	113
	(N=8,752)	(N=4,321)	(N=4,313)	
各項綜合評分	91.2	87.1	87.9	89.4
臺北郵局	90.6	86.8	87.9	89.0
基隆郵局	89.3	87.3	87.2	88.3
板橋郵局	89.4	87.3	87.8	88.5
三重郵局	90.8	87.3	88.4	89.3
宜蘭郵局	91.0	87.3	88.0	89.3
新竹郵局	91.1	87.0	87.5	89.2
桃園郵局	90.9	87.0	87.4	89.0
苗栗郵局	92.6	87.1	87.9	90.1
臺中郵局	91.6	86.8	88.1	89.6
彰化郵局	91.8	87.4	87.6	89.7
南投郵局	90.8	87.0	87.8	89.1
嘉義郵局	93.2	87.7	88.6	90.7
雲林郵局	93.0	87.1	87.6	90.2
臺南郵局	91.1	87.2	87.7	89.3
高雄郵局	92.9	86.9	88.1	90.2
澎湖郵局	94.0	88.0	88.0	91.0
屏東郵局	91.3	87.4	88.8	89.7
臺東郵局	89.4	87.3	87.6	88.4
花蓮郵局	91.2	87.4	88.1	89.5

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 113 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 113 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 (%)	(113 年) 整體滿意分數	(112 年) 整體滿意分數	與 112 年比較
整體	8752	98.1	1.0	0.8	90.7	90.3	0.4
臺北郵局	1260	98.8	0.6	0.6	90.7	90.9	-0.2
基隆郵局	252	98.4	0.8	0.8	86.3	87.4	-1.1
板橋郵局	798	95.2	2.8	2.0	89.5	90.8	-1.3
三重郵局	554	99.1	0.4	0.5	90.5	91.5	-1.0
宜蘭郵局	172	98.8	0.0	1.2	90.2	89.4	0.8
新竹郵局	354	95.2	3.7	1.1	90.3	90.4	-0.1
桃園郵局	756	100.0	0.0	0.0	90.4	90.9	-0.5
苗栗郵局	202	98.0	1.5	0.5	92.0	88.7	3.3
臺中郵局	928	99.6	0.1	0.3	90.2	91.7	-1.5
彰化郵局	404	99.0	0.2	0.7	91.1	90.5	0.6
南投郵局	252	99.2	0.8	0.0	89.5	91.0	-1.5
嘉義郵局	303	99.3	0.0	0.7	93.2	91.5	1.7
雲林郵局	200	100.0	0.0	0.0	92.0	91.8	0.2
臺南郵局	709	98.9	0.7	0.4	90.7	87.2	3.5
高雄郵局	1109	97.0	1.5	1.4	92.5	89.8	2.7
澎湖郵局	31	100.0	0.0	0.0	93.4	92.3	1.1
屏東郵局	304	92.1	4.3	3.6	90.3	89.8	0.5
臺東郵局	82	98.8	1.2	0.0	89.5	89.4	0.1
花蓮郵局	82	98.8	1.2	0.0	91.8	89.1	2.7

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

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

表三 住宅戶投遞服務整體綜合評分

項目	樣本數	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	(113 年) 整體滿意分數	(112 年) 整體滿意分數	與 112 年比較
整體	4321	98.3	1.4	0.3	87.7	87.7	0.0
臺北郵局	600	98.2	1.3	0.5	87.7	87.7	0.0
基隆郵局	140	97.1	2.9	0.0	87.4	87.3	0.1
板橋郵局	410	99.0	0.5	0.5	87.9	88.5	-0.6
三重郵局	270	97.8	2.2	0.0	87.6	88.1	-0.5
宜蘭郵局	81	98.8	1.2	0.0	87.3	87.2	0.1
新竹郵局	160	98.8	1.3	0.0	86.9	86.9	0.0
桃園郵局	360	98.6	1.1	0.3	87.5	87.2	0.3
苗栗郵局	90	96.7	3.3	0.0	86.9	87.4	-0.5
臺中郵局	450	98.4	1.3	0.2	88.0	87.2	0.8
彰化郵局	200	98.5	1.5	0.0	87.9	87.7	0.2
南投郵局	90	96.7	3.3	0.0	87.3	87.7	-0.4
嘉義郵局	150	100.0	0.0	0.0	88.3	90.0	-1.7
雲林郵局	120	99.2	0.0	0.8	87.5	88.0	-0.5
臺南郵局	350	98.0	1.4	0.6	87.7	87.8	-0.1
高雄郵局	550	97.6	2.4	0.0	87.7	87.0	0.7
澎湖郵局	50	100.0	0.0	0.0	88.2	88.0	0.2
屏東郵局	150	98.7	0.0	1.3	87.8	87.9	-0.1
臺東郵局	50	100.0	0.0	0.0	87.8	87.6	0.2
花蓮郵局	50	100.0	0.0	0.0	87.8	87.7	0.1

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 (%)	(113 年) 整體滿意分數	(112 年) 整體滿意分數	與 112 年比較
整體	4313	98.7	0.9	0.4	87.9	87.9	0.0
臺北郵局	700	98.8	0.9	0.3	87.9	88.0	-0.1
基隆郵局	110	100.0	0.0	0.0	87.4	87.3	0.1
板橋郵局	350	98.0	1.4	0.6	88.0	88.0	0.0
三重郵局	260	98.8	0.0	1.2	88.6	88.6	0.0
宜蘭郵局	80	96.3	2.5	1.3	87.4	87.2	0.2
新竹郵局	152	96.7	2.6	0.7	87.1	87.9	-0.8
桃園郵局	321	98.1	1.2	0.6	87.4	87.5	-0.1
苗栗郵局	80	97.5	1.3	1.3	87.9	86.9	1.0
臺中郵局	570	98.4	1.2	0.4	87.9	88.0	-0.1
彰化郵局	230	98.7	0.9	0.4	87.9	87.7	0.2
南投郵局	80	100.0	0.0	0.0	87.0	87.9	-0.9
嘉義郵局	130	100.0	0.0	0.0	88.5	88.2	0.3
雲林郵局	100	99.0	0.0	1.0	88.2	88.3	-0.1
臺南郵局	340	99.1	0.6	0.3	88.1	87.6	0.5
高雄郵局	520	99.0	1.0	0.0	88.1	87.9	0.2
澎湖郵局	50	98.0	2.0	0.0	89.8	87.0	2.8
屏東郵局	130	99.2	0.0	0.8	88.4	88.2	0.2
臺東郵局	50	98.0	2.0	0.0	87.6	86.4	1.2
花蓮郵局	60	98.3	1.7	0.0	88.2	88.5	-0.3

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

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

表五 113 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	98.1	1.0	98.3	1.4	98.7	0.9	98.3	1.1
臺北郵局	98.8	0.6	98.2	1.3	99.0	0.9	98.7	0.9
基隆郵局	98.4	0.8	97.1	2.9	100.0	0.0	98.5	1.1
板橋郵局	95.2	2.8	99.0	0.5	98.0	1.4	96.9	1.9
三重郵局	99.1	0.4	97.8	2.2	98.8	0.0	98.7	0.7
宜蘭郵局	98.8	0.0	98.8	1.2	96.3	2.5	98.2	0.9
新竹郵局	95.2	3.7	98.8	1.3	96.7	2.6	96.5	2.8
桃園郵局	100.0	0.0	98.6	1.1	98.1	1.2	99.2	0.6
苗栗郵局	98.0	1.5	96.7	3.3	97.5	1.3	97.6	1.9
臺中郵局	99.6	0.1	98.4	1.3	98.4	1.2	99.0	0.7
彰化郵局	99.0	0.2	98.5	1.5	98.7	0.9	98.8	0.7
南投郵局	99.2	0.8	96.7	3.3	100.0	0.0	98.8	1.2
嘉義郵局	99.3	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	99.7	0.0
雲林郵局	100.0	0.0	99.2	0.0	99.0	0.0	99.5	0.0
臺南郵局	98.9	0.7	98.0	1.4	99.1	0.6	98.7	0.9
高雄郵局	97.0	1.5	97.6	2.4	99.0	1.0	97.7	1.6
澎湖郵局	100.0	0.0	100.0	0.0	98.0	2.0	99.5	0.5
屏東郵局	92.1	4.3	98.7	0.0	99.2	0.0	95.5	2.2
臺東郵局	98.8	1.2	100.0	0.0	98.0	2.0	98.9	1.1
花蓮郵局	98.8	1.2	100.0	0.0	98.3	1.7	99.0	1.0

註 1：本表係衡量標準為(1.非常不滿意、2.不太滿意、3.還算滿意、4.非常滿意)，呈現 113 年郵政服務整體服務滿意表現之顧客滿意度百分比。

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

註 3:比例不包含無明確反應，故加總不為 100.0%。

表六 顧客對窗口服務項目重視度分析

整體重視項目	項目	等候時間的長短	各項作業熟練度	服務人員的親切度	回答問題的禮貌	引導指標及動線安排	中午時間的服務效率	性別友善設施	服務設施	局屋、營業廳的美化、綠化	服務人員的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	5635	5612	5108	4708	2703	2396	1914	1852	1676	1602	1802	35008
	百分比	64.4	64.1	58.4	53.8	30.9	27.4	21.9	21.2	19.1	18.3	20.6	400.0
第一重視項目	項目	服務人員的親切度	各項作業熟練度	等候時間的長短	回答問題的禮貌	引導指標及動線安排	服務設施	中午時間的服務效率	性別友善設施	局屋、營業廳的美化、綠化	服務人員的服裝儀容	未回答	總
	回答個數	1882	1836	1585	706	661	512	497	451	399	219	4	8752
	百分比	21.5	21.0	18.1	8.1	7.6	5.9	5.7	5.2	4.6	2.5	0.0	100.0
第二重視項目	項目	回答問題的禮貌	等候時間的長短	各項作業熟練度	服務人員的親切度	引導指標及動線安排	服務設施	中午時間的服務效率	性別友善設施	服務人員的服裝儀容	局屋、營業廳的美化、綠化	未回答	總計
	回答個數	1623	1604	1376	1273	661	483	403	399	393	222	315	8752
	百分比	18.5	18.3	15.7	14.5	7.6	5.5	4.6	4.6	4.5	2.5	3.6	100
第三重視項目	項目	各項作業熟練度	回答問題的禮貌	等候時間的長短	服務人員的親切度	中午時間的服務效率	引導指標及動線安排	服務人員的服裝儀容	局屋、營業廳的美化、綠化	性別友善設施	服務設施	未回答	總計
	回答個數	1513	1215	1129	1036	652	644	602	530	456	361	614	8752
	百分比	17.3	13.9	12.9	11.8	7.4	7.4	6.9	6.1	5.2	4.1	7.0	100.0
第四重視項目	項目	等候時間的長短	回答問題的禮貌	服務人員的親切度	各項作業熟練度	中午時間的服務效率	引導指標及動線安排	性別友善設施	局屋、營業廳的美化、綠化	服務設施	服務人員的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1317	1164	917	887	844	737	608	525	496	388	869	8752
	百分比	15.0	13.3	10.5	10.1	9.6	8.4	6.9	6.0	5.7	4.4	9.9	100.0

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

表七 住宅戶顧客對投遞服務項目重視度分析

整體重視項目	項目	郵差的親切度	按地址投遞準確性	普通包裹郵遞時效	保持郵件的完整性	回答問題的周詳度	等候簽領掛號時間	限時郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	快捷郵件郵遞時效	未回答	總計
	回答個數	3622	2530	2144	1825	1739	1644	1426	1403	829	122	17284
	百分比	83.8	58.6	49.6	42.2	40.2	38.0	33.0	32.5	19.2	2.8	400.0
第一重視項目	項目	郵差的服裝儀容	郵差的親切度	按地址投遞準確性	普通包裹郵遞時效	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	1051	913	902	377	354	303	208	115	98	0	4321
	百分比	24.3	21.1	20.9	8.7	8.2	7.0	4.8	2.7	2.3	0.0	100.0
第二重視項目	項目	郵差的親切度	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	限時郵件郵遞時效	普通包裹郵遞時效	等候簽領掛號時間	回答問題的周詳度	快捷郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1495	597	503	501	364	319	213	193	115	21	4321
	百分比	34.6	13.8	11.6	11.6	8.4	7.4	4.9	4.5	2.7	0.5	100.0
第三重視項目	項目	回答問題的周詳度	郵差的親切度	按地址投遞準確性	保持郵件的完整性	等候簽領掛號時間	限時郵件郵遞時效	普通包裹郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1099	608	479	471	447	378	370	316	113	40	4321
	百分比	25.4	14.1	11.1	10.9	10.3	8.7	8.6	7.3	2.6	0.9	100.0
第四重視項目	項目	普通包裹郵遞時效	按地址投遞準確性	郵差的親切度	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	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	1033	646	606	524	454	339	312	222	124	61	4321
	百分比	23.9	15.0	14.0	12.1	10.5	7.8	7.2	5.1	2.9	1.4	100.0

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

註 2：第一重視項目～第四重視項目以單選題方式計算。

表八 公司企業戶顧客對投遞服務項目重視度分析

整體重視項目	項目	按地址投遞準確性	保持郵件的完整性	郵差的親切度	限時郵件郵遞時效	普通包裹郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	回答問題的周詳度	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	2911	2362	2340	2340	2271	1656	1433	1082	627	230	17252
	百分比	67.5	54.8	54.3	54.3	52.7	38.4	33.2	25.1	14.5	5.3	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	每日遞送郵件時段	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	未回答	總計
	回答個數	1042	768	754	505	369	267	220	211	165	12	4313
	百分比	24.2	17.8	17.5	11.7	8.6	6.2	5.1	4.9	3.8	0.3	100.0
第二重視項目	項目	限時郵件郵遞時效	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	郵差的親切度	普通包裹郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	每日遞送郵件時段	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	904	674	654	567	511	346	301	243	81	32	4313
	百分比	21.0	15.6	15.2	13.1	11.8	8.0	7.0	5.6	1.9	0.7	100.0
第三重視項目	項目	快捷郵件郵遞時效	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	按地址投遞準確性	回答問題的周詳度	每日遞送郵件時段	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	722	636	622	530	471	443	353	336	128	72	4313
	百分比	16.7	14.7	14.4	12.3	10.9	10.3	8.2	7.8	3.0	1.7	100.0
第四重視項目	項目	按地址投遞準確性	每日遞送郵件時段	保持郵件的完整性	郵差的親切度	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	回答問題的周詳度	郵差的服裝儀容	未回答	總計
	回答個數	772	634	547	534	476	445	377	263	151	114	4313
	百分比	17.9	14.7	12.7	12.4	11.0	10.3	8.7	6.1	3.5	2.6	100.0

註 1：整體重視以複選題方式計算，Base=4,313，計算方法如表六附註。
註 2：第一重視項目～第四重視項目以單選題方式計算。

第壹章 緒論

一、 調查背景及目的

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

二、 調查內容

本次調查針對以下三種顧客群，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，本次調查內容主要分為三個部分如下所示：

(一)郵局窗口服務滿意度調查

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。

(二)一般住宅戶對郵局投遞服務品質調查

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。

(三)公司企業戶對郵局投遞服務品質調查

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。

三、 調查方法及過程

(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。

(2) 抽樣方法

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

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

(3) 有效樣本數與抽樣誤差

本調查依據前述抽樣設計，以面訪方式，回收完成份問卷，經初步審核，實際完成有效樣本 8,752 份(請詳表 1-2)，於 95%信賴區間，抽樣誤差在正負 1.05 個百分點以內。

2. 投遞服務滿意度調查

(1) 抽樣母體

A. 住宅戶

依據臺灣地區戶數為抽樣母體。

B. 公司企業戶

調查依臺灣地區公司企業為抽樣母體。

(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(詳表 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(請詳表 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 16,590 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)，經初步審核，剔除內容未完整回答及矛盾之無效問卷後，實際完成有效樣本 4,321 份(請詳表 1-2)，成功完成訪問率為 26.0%，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 8,815 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)，經初步審核，剔除內容未完整回答及矛盾之無效問卷後，實際完成有效樣本計 4,313 份(表 1-2)，成功完成訪問率為 48.9%，於 95%信賴區間，抽樣誤差在正負 1.49 個百分點以內 ，113 年各局實際完成有效樣本數詳如表 1-2 所示。

表 1-1　113 年辦理郵政服務顧客滿意度調查抽樣樣本配置一覽表

局 名	窗口用郵客戶面訪部分			住宅戶電訪部分	公司企業戶電訪部分
	樣本數	抽樣局數	樣　本　局　局　名	樣本數	樣本數
臺北郵局	1,250	12	臺北北門、古亭、光復、成功、松江路、金南、安和、民生、北投、內湖、南港、木柵	600	700
基隆郵局	250	3	基隆愛三路、汐止、汐止社后	140	110
板橋郵局	790	7	板橋文化路、板橋國慶、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、淡水、新莊、林口	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、中壢、平鎮、新屋、龍潭	360	320
苗栗郵局	200	2	苗栗中苗、竹南	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、后里、大甲	450	570
彰化郵局	400	4	彰化中央路、和美、員林、田中	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、歸仁、永康、新營、新化、善化、新市	350	340
高雄郵局	1,100	10	新興、前金、大社、高雄西甲、高雄草衙、鳳山、鳳山三民路、林園、岡山、路竹	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、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 1-2　113 年調查有效樣本數結果表

項目	窗口服務	住宅戶 投遞服務	公司企業戶 投遞服務
臺北郵局	1260	600	700
基隆郵局	252	140	110
板橋郵局	798	410	350
三重郵局	554	270	260
宜蘭郵局	172	81	80
新竹郵局	354	160	152
桃園郵局	756	360	321
苗栗郵局	202	90	80
臺中郵局	928	450	570
彰化郵局	404	200	230
南投郵局	252	90	80
嘉義郵局	303	150	130
雲林郵局	200	120	100
臺南郵局	709	350	340
高雄郵局	1109	550	520
澎湖郵局	31	50	50
屏東郵局	304	150	130
臺東郵局	82	50	50
花蓮郵局	82	50	60
總計	8752	4321	4313

(四) 調查期間

本次調查期間自民國 113 年 4 月 28 日起至 6 月 16 日止。

(五) 調查內容

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

1. 窗口服務評估調查

(1) 各項窗口服務滿意度及不滿意之原因。

(2) 服務營業時間滿意度。

(3) 對郵局窗口服務改善之意見。

2. 投遞服務評估調查

(4) 各項投遞服務滿意度及不滿意之原因。

(5) 對郵局提供夜間投遞服務之需求性。

(6) 對郵局投遞服務改善之意見。

(六) 調查工具及訪問方式

1 調查工具

本次調查採結構式問卷作為調查工具。

2 訪問方式

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

(2)住宅戶及公司企業戶投遞服務採集中式電話訪問方式進行。

(七) 資料處理分析方法

1. 資料處理

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

2. 分數計算方法

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

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. 統計分析方法

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

四、 信度與效度分析

(一) 信度分析

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

本次調查之信度依問卷中連續性選項之題目，進行信度分析由表 1-3 分析顯示，Cronbach'sα 值有 69.2%的項目大於 0.7；29.6%項目的 Cronbach'sα 值介於 0.35~0.7；僅少數題項因回答人數不足，Cronbach'sα 值小於 0.35(約占 1.2%)，由此顯示本次問卷具有其正確性與精確性。

表 1-3　各郵局 Cronbach'sα 值統整表

構面	窗口滿意度				住宅滿意度				企業滿意度			
	服務環境	服務禮儀	機關服務	整體	服務態度	服務效率	郵遞品質	整體	服務態度	服務效率	郵遞品質	整體
題數 / 項目	4	3	3	10	3	4	2	9	3	4	2	9
整體	0.756	0.863	0.709	0.863	0.618	0.644	0.646	0.744	0.719	0.665	0.712	0.799
臺北郵局	0.689	0.849	0.580	0.786	0.604	0.635	0.629	0.724	0.707	0.708	0.742	0.815
基隆郵局	0.811	0.884	0.900	0.931	0.737	0.721	0.613	0.790	0.842	0.594	0.774	0.793
板橋郵局	0.746	0.800	0.682	0.812	0.575	0.621	0.716	0.750	0.656	0.741	0.568	0.817
三重郵局	0.699	0.679	0.531	0.838	0.658	0.652	0.641	0.748	0.630	0.691	0.736	0.793
宜蘭郵局	0.828	0.964	0.727	0.906	0.709	0.753	0.436	0.796	0.760	0.533	0.617	0.769
新竹郵局	0.655	0.858	0.634	0.811	0.677	0.672	0.792	0.807	0.821	0.554	0.746	0.781
桃園郵局	0.677	0.936	0.887	0.860	0.620	0.700	0.643	0.781	0.727	0.633	0.666	0.793
苗栗郵局	0.711	0.884	0.814	0.866	0.548	0.588	0.468	0.687	0.714	0.770	0.647	0.746
臺中郵局	0.767	0.790	0.677	0.864	0.698	0.600	0.677	0.736	0.783	0.639	0.734	0.788
彰化郵局	0.788	0.773	0.819	0.833	0.600	0.642	0.572	0.757	0.756	0.575	0.725	0.768
南投郵局	0.933	0.890	0.813	0.922	0.693	0.558	0.470	0.582	0.758	0.647	0.749	0.805
嘉義郵局	0.802	0.686	0.626	0.837	0.354	0.490	0.631	0.658	0.765	0.589	0.752	0.769
雲林郵局	0.835	0.881	0.870	0.912	0.577	0.575	0.628	0.672	0.730	0.368	0.673	0.729
臺南郵局	0.781	0.877	0.737	0.870	0.628	0.688	0.670	0.774	0.654	0.585	0.638	0.770
高雄郵局	0.821	0.986	0.763	0.922	0.573	0.594	0.659	0.710	0.725	0.674	0.715	0.808
澎湖郵局	0.409	0.283	0.687	0.762	0.731	0.711	0.661	0.844	0.491	0.509	0.798	0.761
屏東郵局	0.846	0.921	0.922	0.938	0.594	0.721	0.598	0.776	0.721	0.791	0.858	0.863
臺東郵局	0.826	0.859	0.892	0.889	0.274	0.725	0.527	0.795	0.585	0.773	0.740	0.841
花蓮郵局	0.708	0.911	0.697	0.809	0.355	0.676	0.673	0.573	0.588	0.557	0.771	0.769

(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(請詳表 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	0.552	0.701	0.557	0.716	0.751	0.788	0.641	0.675	0.562	0.438
臺北郵局	0.493	0.627	0.497	0.625	0.689	0.788	0.670	0.715	0.482	0.299
基隆郵局	0.342	0.691	0.670	0.640	0.622	0.653	0.741	0.616	0.721	0.755
板橋郵局	0.631	0.675	0.575	0.631	0.608	0.720	0.711	0.625	0.730	0.760
三重郵局	0.503	0.621	0.701	0.613	0.863	0.890	0.530	0.879	0.650	0.503
宜蘭郵局	0.722	0.709	0.677	0.775	0.883	0.917	0.871	0.680	0.559	0.583
新竹郵局	0.530	0.679	0.479	0.693	0.743	0.756	0.619	0.572	0.650	0.437
桃園郵局	0.763	0.655	0.756	0.651	0.871	0.918	0.815	0.770	0.797	0.708
苗栗郵局	0.643	0.745	0.508	0.827	0.805	0.802	0.698	0.780	0.704	0.658
臺中郵局	0.551	0.578	0.561	0.744	0.675	0.727	0.558	0.584	0.513	0.587
彰化郵局	0.642	0.751	0.591	0.682	0.783	0.616	0.669	0.784	0.783	0.718
南投郵局	0.866	0.818	0.805	0.822	0.714	0.692	0.603	0.597	0.610	0.648
嘉義郵局	0.546	0.746	0.726	0.663	0.693	0.580	0.534	0.556	0.778	0.786
雲林郵局	0.621	0.709	0.687	0.581	0.839	0.812	0.727	0.529	0.801	0.783
臺南郵局	0.606	0.686	0.578	0.677	0.699	0.788	0.766	0.542	0.570	0.474
高雄郵局	0.818	0.728	0.842	0.785	0.931	0.936	0.934	0.853	0.775	0.568
澎湖郵局	0.833	0.407	0.849	0.846	0.935	0.554	0.877	0.807	0.904	0.732
屏東郵局	0.734	0.671	0.738	0.431	0.766	0.779	0.668	0.742	0.717	0.675
臺東郵局	0.773	0.737	0.573	0.670	0.907	0.859	0.645	0.777	0.656	0.775
花蓮郵局	0.763	0.782	0.605	0.811	0.848	0.740	0.770	0.680	0.770	0.774

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	0.369	0.548	0.378	0.552	0.565	0.646	0.423	0.511	0.454
臺北郵局	0.374	0.518	0.408	0.481	0.595	0.634	0.477	0.499	0.429
基隆郵局	0.423	0.579	0.503	0.658	0.455	0.607	0.507	0.572	0.622
板橋郵局	0.327	0.567	0.346	0.595	0.464	0.652	0.447	0.579	0.521
三重郵局	0.362	0.522	0.546	0.571	0.612	0.651	0.376	0.548	0.483
宜蘭郵局	0.696	0.695	0.510	0.753	0.598	0.533	0.451	0.308	0.789
新竹郵局	0.427	0.711	0.495	0.490	0.617	0.778	0.433	0.613	0.716
桃園郵局	0.390	0.506	0.419	0.531	0.658	0.657	0.541	0.631	0.543
苗栗郵局	0.667	0.688	0.649	0.758	0.733	0.583	0.509	0.522	0.602
臺中郵局	0.623	0.753	0.590	0.523	0.583	0.647	0.521	0.600	0.758
彰化郵局	0.363	0.611	0.400	0.608	0.560	0.578	0.497	0.610	0.443
南投郵局	0.625	0.775	0.545	0.694	0.396	0.698	0.602	0.693	0.597
嘉義郵局	0.697	0.554	0.452	0.400	0.702	0.812	0.660	0.622	0.469
雲林郵局	0.740	0.667	0.540	0.561	0.537	0.725	0.189	0.669	0.668
臺南郵局	0.414	0.663	0.302	0.526	0.587	0.639	0.383	0.579	0.493
高雄郵局	0.467	0.691	0.528	0.596	0.521	0.605	0.442	0.703	0.721
澎湖郵局	0.717	0.718	0.495	0.807	0.631	0.399	0.701	0.732	0.579
屏東郵局	0.474	0.762	0.758	0.639	0.758	0.509	0.616	0.715	0.559
臺東郵局	0.675	0.794	0.767	0.649	0.669	0.808	0.740	0.614	0.530
花蓮郵局	0.451	0.577	0.716	0.611	0.546	0.629	0.409	0.780	0.597

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	0.530	0.657	0.469	0.514	0.635	0.670	0.491	0.591	0.460
臺北郵局	0.502	0.676	0.480	0.578	0.632	0.647	0.497	0.613	0.482
基隆郵局	0.720	0.787	0.583	0.641	0.626	0.700	0.594	0.546	0.703
板橋郵局	0.439	0.718	0.594	0.603	0.639	0.622	0.459	0.551	0.473
三重郵局	0.448	0.555	0.468	0.499	0.652	0.657	0.400	0.729	0.498
宜蘭郵局	0.586	0.724	0.594	0.275	0.644	0.555	0.537	0.583	0.637
新竹郵局	0.587	0.715	0.694	0.483	0.644	0.510	0.609	0.500	0.491
桃園郵局	0.532	0.647	0.488	0.516	0.683	0.585	0.531	0.528	0.428
苗栗郵局	0.726	0.732	0.742	0.509	0.677	0.718	0.614	0.839	0.667
臺中郵局	0.646	0.709	0.510	0.490	0.549	0.706	0.500	0.604	0.416
彰化郵局	0.671	0.646	0.445	0.385	0.692	0.719	0.520	0.630	0.544
南投郵局	0.738	0.740	0.753	0.720	0.614	0.808	0.709	0.672	0.774
嘉義郵局	0.414	0.763	0.569	0.442	0.607	0.640	0.554	0.705	0.573
雲林郵局	0.709	0.789	0.601	0.655	0.638	0.578	0.594	0.677	0.802
臺南郵局	0.487	0.642	0.397	0.483	0.574	0.669	0.622	0.620	0.459
高雄郵局	0.603	0.670	0.458	0.593	0.694	0.660	0.491	0.676	0.444
澎湖郵局	0.556	0.654	0.724	0.860	0.719	0.452	0.730	0.769	0.756
屏東郵局	0.653	0.747	0.644	0.725	0.785	0.672	0.736	0.754	0.768
臺東郵局	0.644	0.687	0.396	0.737	0.648	0.561	0.751	0.730	0.610
花蓮郵局	0.855	0.811	0.602	0.965	0.542	0.717	0.651	0.759	0.672

第貳章 服務滿意度排名統計

一、 綜合服務評分排名

(一)113 年中華郵政公司對顧客服務綜合評分為 89.4 分。

(二)綜合服務評分較優的前三局

1.第 1 名為澎湖郵局，得 91.0 分。
2.第 2 名為嘉義郵局，得 90.7 分。
3.第 3 名為高雄郵局，得 90.2 分。

(三)綜合服務評分較弱的三局

1.基隆郵局，得 88.3 分。
2.臺東郵局，得 88.4 分。
3.板橋郵局，得 88.5 分。

二、 窗口服務評分排名

(一)113 年中華郵政公司對窗口服務評分為 91.2 分。

(二)窗口服務評分較優的前三局

1.第 1 名為澎湖郵局，得 94.0 分。
2.第 2 名為嘉義郵局，得 93.2 分。
3.第 3 名為雲林郵局，得 93.0 分。

(三)窗口服務評分較弱的三局：

1.基隆郵局，得 89.3 分。
2.臺東郵局，得 89.4 分。
3.板橋郵局，得 89.4 分。

三、 住宅戶投遞服務評分排名

(一)113 年中華郵政公司對住宅戶投遞服務評分為 87.1 分。

(二)住宅戶投遞服務評分較優的前三局

1.第 1 名為澎湖郵局，得 88.0 分。
2.第 2 名為嘉義郵局，得 87.7 分。
3.第 3 名為屏東郵局，得 87.4 分。

(三)住宅戶投遞服務評分較弱的三局：

1.臺北郵局，得 86.8 分。
2.臺中郵局，得 86.8 分。
3.高雄郵局，得 86.9 分。

四、 公司企業戶投遞服務評分排名

(一)113 年中華郵政公司對公司企業戶投遞服務評分為 87.9 分。

(二)公司企業戶投遞服務評分較優的前三局

1.第 1 名為屏東郵局，得 88.8 分。
2.第 2 名為嘉義郵局，得 88.6 分。
3.第 3 名為三重郵局，得 88.4 分。

(三)公司企業戶投遞服務評分較弱的後三局

1.基隆郵局，得 87.2 分。
2.桃園郵局，得 87.4 分。
3.新竹郵局，得 87.5 分。

表 2-1　最近 3 年度各局綜合服務評分排名一覽表

排名	113 年度		112 年度		111 年度	
1	澎湖	91.0	嘉義	91.1	嘉義	91.4
2	嘉義	90.7	雲林	91.0	雲林	91.0
3	高雄	90.2	澎湖	90.4	澎湖	90.8
4	雲林	90.2	屏東	90.2	彰化	90.6
5	苗栗	90.1	三重	89.9	苗栗	90.5
6	屏東	89.7	臺中	89.8	桃園	90.2
7	彰化	89.7	板橋	89.6	三重	90.1
8	臺中	89.6	彰化	89.6	臺南	89.9
9	花蓮	89.5	南投	89.6	高雄	89.9
10	三重	89.3	桃園	89.4	板橋	89.7
11	宜蘭	89.3	新竹	89.3	宜蘭	89.6
12	臺南	89.3	臺北	89.2	花蓮	89.6
13	新竹	89.2	高雄	89.2	臺中	89.5
14	南投	89.1	基隆	88.8	臺北	89.3
15	桃園	89.0	花蓮	88.8	臺東	89.1
16	臺北	89.0	苗栗	88.7	新竹	89.0
17	板橋	88.5	宜蘭	88.4	基隆	88.8
18	臺東	88.4	臺東	88.1	南投	88.2
19	基隆	88.3	臺南	88.0	屏東	88.0
整體	**89.4**		**89.4**		**89.7**	

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 2-2　最近 3 年度各局窗口服務評分排名一覽表

排名	113 年度		112 年度		111 年度	
1	澎湖	94.0	雲林	94.2	雲林	93.2
2	嘉義	93.2	嘉義	93.4	澎湖	92.8
3	雲林	93.0	澎湖	93.0	嘉義	92.7
4	高雄	92.9	臺中	92.2	苗栗	92.4
5	苗栗	92.6	屏東	92.2	桃園	91.8
6	彰化	91.8	彰化	91.6	彰化	91.8
7	臺中	91.6	南投	91.6	臺東	91.2
8	屏東	91.3	三重	91.5	高雄	91.1
9	花蓮	91.2	板橋	91.3	板橋	90.8
10	新竹	91.1	桃園	91.3	三重	90.7
11	臺南	91.1	臺北	90.9	宜蘭	90.7
12	宜蘭	91.0	新竹	90.7	臺南	90.7
13	桃園	90.9	高雄	90.6	花蓮	90.6
14	南投	90.8	基隆	90.4	臺北	90.2
15	三重	90.8	宜蘭	89.8	臺中	90.2
16	臺北	90.6	苗栗	89.8	新竹	89.9
17	板橋	89.4	臺東	89.7	基隆	89.4
18	臺東	89.4	花蓮	89.5	南投	87.5
19	基隆	89.3	臺南	88.4	屏東	87.2
整體	**91.2**		**91.1**		**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	113 年度		112 年度		111 年度	
1	澎湖	88.0	嘉義	88.9	嘉義	90.0
2	嘉義	87.7	雲林	88.2	彰化	89.2
3	屏東	87.4	澎湖	88.1	澎湖	89.0
4	彰化	87.4	花蓮	88.1	三重	88.9
5	花蓮	87.4	板橋	87.8	宜蘭	88.7
6	臺東	87.3	三重	87.7	南投	88.7
7	基隆	87.3	苗栗	87.7	臺南	88.7
8	三重	87.3	屏東	87.7	雲林	88.5
9	板橋	87.3	彰化	87.5	屏東	88.5
10	宜蘭	87.3	臺南	87.5	板橋	88.4
11	臺南	87.2	臺東	87.3	苗栗	88.4
12	雲林	87.1	基隆	87.2	基隆	88.3
13	苗栗	87.1	新竹	87.2	臺中	88.3
14	南投	87.0	臺中	87.1	花蓮	88.2
15	桃園	87.0	南投	87.1	臺北	88.1
16	新竹	87.0	高雄	87.1	桃園	88.1
17	高雄	86.9	臺北	87.0	高雄	87.9
18	臺中	86.8	桃園	87.0	新竹	87.5
19	臺北	86.8	宜蘭	86.9	臺東	87.1
整體	**87.1**		**87.4**		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。

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	113 年度		112 年度		111 年度	
1	屏東	88.8	三重	88.5	嘉義	90.2
2	嘉義	88.6	花蓮	88.5	三重	89.9
3	三重	88.4	屏東	88.4	彰化	89.7
4	臺中	88.1	嘉義	88.3	臺南	89.4
5	花蓮	88.1	臺中	88.2	高雄	89.3
6	高雄	88.1	臺北	88.1	雲林	89.2
7	澎湖	88.0	新竹	88.1	臺中	89.1
8	宜蘭	88.0	高雄	88.1	南投	89.1
9	臺北	87.9	板橋	88.0	桃園	89.0
10	苗栗	87.9	彰化	88.0	屏東	89.0
11	板橋	87.8	南投	88.0	花蓮	89.0
12	南投	87.8	雲林	88.0	板橋	88.9
13	臺南	87.7	桃園	87.7	苗栗	88.9
14	臺東	87.6	臺南	87.5	新竹	88.8
15	彰化	87.6	基隆	87.3	澎湖	88.7
16	雲林	87.6	澎湖	87.2	臺北	88.6
17	新竹	87.5	苗栗	87.0	宜蘭	88.4
18	桃園	87.4	宜蘭	86.9	基隆	87.9
19	基隆	87.2	臺東	86.1	臺東	86.6
整體	**87.9**		**88.0**		**89.1**	

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) 整體樣本數

本次調查針對前往全臺灣地區各責任中心局(共 19 個責任中心局)所轄之各等郵局(85 處)針對辦理郵務、儲匯及壽險業務之民眾為抽樣母體；共計完成有效調查樣本 8752 份(請詳表 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 60.0%及 40.0%(請詳表 3-1)。

2. 年齡

受訪者中，以「40~49 歲」(22.9%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.6%)，再者為「30~39 歲」(20.9%)；而「60 歲以上」(16.2%)、「20~29 歲」(15.0 %)及「20 歲以下」(2.4%)，所佔比例則較低(請詳表 3-1)。

3. 教育程度

受訪者中，以「大學及以上」(48.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.9%)，再者為「專科」(16.3%)；而「國(初)中」(8.3%)、「國小及以下」(2.3%)，所佔比例則較低(請詳表 3-1)。

4. 職業

受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(25.1%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(22.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.4%)(請詳表 3-1)。

(三) 綜合滿意度分析

整體郵局在各指標的綜合評分為 91.2 分，其中以「服務人員的親切度」及「回答問題的禮貌」(92.1 分)滿意度最高，其次是「服務人員服裝儀容」(92.0 分)，再者為「各項作業熟練度」(91.8 分) (請詳表 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 98.2%「非常滿意」(57.9%)及「還算滿意」(40.3%)；給予負面評價者有 1.0%「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(0.8%)(請詳表 I-15)。

2. ANOVA 差異分析

經 ANOVA 分析，受訪者對郵局窗口服務整體滿意分數因年齡、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」分數最高(91.0 分)、「50~59 歲」分數最低(90.2 分)；教育程度以「大學及以上」分數最高(91.0 分)、「國小及以下」、「國(初)中」分數最低(89.8 分)；職業以「其他」分數最高(91.7 分)、「農林漁牧業從業人員」分數最低(89.6 分) (請詳表 3-1)。

3. 滿意度趨勢比較

受訪者對郵局窗口服務整體滿意分數為 90.7 分，較 112 年(90.3 分)上升 0.4 分(請詳表二)。

(五) 受訪者對於郵局窗口服務滿意度分析

1. 服務禮儀滿意度分析

在服務禮儀滿意度方面，有 0.7%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(0.5%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(47.5%)，其次是「禮貌不佳」(27.1%)、「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(25.4%) (請詳表 I-5、表 I-6)。

2. 等候時間滿意度滿意度分析

在服務專業性滿意度方面，有 2.7%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(2.3%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(41.6%)，其次是「11~15 分鐘」(21.2%)、「5 分鐘之內」(20.3%) (請詳表 I-10、表 I-11)。

3. 服務效率滿意度分析

在服務專業性滿意度方面，有 1.5%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(1.2%)；最不滿意的項目為「儲金(存、

提款)」(29.1%)，其次是「其他」(23.9%)，再次者為「寄發郵件」(21.6%) (請詳表 I-12、表 I-13)。

4. 最重視的四項服務排序分析

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排序如下(請詳表 I-14)：

- (1)第一重視項目為「等候時間的長短」，達 64.4%。
- (2)第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，達 64.1%。
- (3)第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 58.4%。
- (4)第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 53.8%。

5. 營業時間滿意度分析

對於郵局的營業時間，有 96.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(58.4%)及「還算滿意」(38.0%)，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%)(請詳表 I-16)。

6. 抱怨或意見處理滿意度分析

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(69.7%)，對郵局之處理結果有 71.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(31.1%)及「還算滿意」(40.4%)，15.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(6.7%)及「不太滿意」(9.0%)(請詳表 I-17、表 I-18、表 I-19)。

7. 需要改進分析

對於郵局窗口服務，有 6.3%的受訪者表示「需要」改進(請詳表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(43.2%)，其次是「其他」(24.6%)，再次者「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(22.6%) (請詳表 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 1260 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 61.2%及 38.8% (表 3-2)。

2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(22.9%)比例最高，其次是「40~49 歲」(20.5%)，再者為「60 歲以上」、「30~39 歲」(各 19.4%)；而「20~29 歲」(16.3%)及「20 歲以下」(1.4%)，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」(61.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(18.6%)，再者為「專科」(15.0%) (表 3-2)。

4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(34.7%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(20.2%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(9.3%) (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 90.6 分，其中以「服務人員服裝儀容」、「服務人員親切度」、「回答問題的禮貌」(91.5 分)的滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」(91.3 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 98.9%「非常滿意」(57.9%)及「還算滿意」(41.0%)；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，受訪者對台北郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者年齡不同產生顯著差異，分析結果以年齡以「20~29 歲」分數最高(91.5 分)、「50~59 歲」分數最低(89.8 分)(表 3-2)。

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對臺北郵局窗口服務整體滿意分數為 90.7 分，較 112 年(90.9 分)下降 0.2 分(表二)。

(五) 受訪者對臺北郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.7%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(0.6%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(75.0%)，其次是「禮貌不佳」(12.5%)、「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(12.5%) (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」(0.3%)及「不太滿意」(4.0%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(44.4%)，其次是「5 分鐘之內」(25.9%)、再者為「11~15 分鐘」、「其他」(各 14.8%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.6%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(1.4%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(45.0%)，其次是「寄發郵件」、「郵匯(匯款、劃撥)」(各 20.0%) (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」，64.7%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，64.0%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，61.6%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，52.0%。

5. 對於臺北郵局的營業時間，有 95.9%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(56.4%)及「還算滿意」(39.5%)；有 2.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(1.9%) (表 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(75.0%)，對郵局之處理結果有 50.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(10.0%)及「還算滿意」(40.0%)；有 25.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(10.0%)及「不太滿意」(15.0%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於臺北郵局窗口服務，有 7.1%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」(40.4%)，其次是「其他」(37.1%)，再次者為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(12.4%) (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。

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 252 份(表 3-3)。

(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」及「女性」比例各佔 52.4%及 47.6% (表 3-3)。

2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(34.9%)比例最高，其次是「40~49 歲」(32.9%)，再者為「30~39 歲」(18.7%)；而「20~29 歲」(9.9%)、「60 歲以上」(2.8%)及「20 歲以下」(0.8%)，所佔比例則較低(表 3-3)。

3. 教育程度：受訪者中，以「國(初)中」(37.7%)比例最高，其次是「高中(職)」(21.4%)，再者為「大學及以上」(16.7%) (表 3-3)。

4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(25.0%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(23.8%)，再者為「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」(12.3%) (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 89.3 分，其中以「回答問題的禮貌」、「各項作業熟練度」(89.7 分)的滿意度最高，其次是「服務人員親切度」(89.4 分)，再者為「等候時間的長短」(89.3 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 98.4%「非常滿意」(13.5%)及「還算滿意」(84.9%)；有 0.8%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.8%) (表 I-15)。

2. 經 ANOVA 分析，受訪者對基隆郵局窗口服務整體滿意分數不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異(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 86.3 分，較 112 年 (87.4 分)下降 1.1 分(表二)。

(五) 受訪者對基隆郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.6%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」(0.4%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(75.0%)，其次是「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 2.4%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(2.0%)及「不太滿意」(0.4%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(33.3%)、「6~10 分鐘」(33.3%)、「其他」(33.3%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 2.8%的受訪者對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」(1.2%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」、「其他」(各 42.9%)，次者為「儲金(存、提款)」(14.3%) (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(業務項目)及動線安排」，76.6%。
- ◆ 第二重視項目為「局屋、營業廳的美化、綠化」，75.0%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的服裝儀容」，50.4%。
- ◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，46.0%。

5. 對於基隆郵局的營業時間，有 93.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(10.7%)及「還算滿意」(82.5%)；有 4.8%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(4.4%) (表 I-16)。

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

7. 對於基隆郵局窗口服務，有 1.2%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」、「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」(各 33.3%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

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 52.9%及 47.1% (表 3-4)。

2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(28.9%)比例最高，其次是「40~49 歲」(25.7%)，再者為「30~39 歲」(18.0%)；而「60 歲以上」(12.9%)、「20~29 歲」(11.7%)及「20 歲以下」(2.8%)，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」(56.3%)比例最高，其次是「專科」(20.7%)，再者為「高中(職)」(16.9%) (表 3-4)。

4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(28.4%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(18.7%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(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 89.4 分，其中以「服務人員親切度」(90.2 分)的滿意度最高，其次是「服務人員服裝儀容」(90.1 分)，再者為「指標及動線安排」、「回答問題的禮貌」 (90.0 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 95.2%「非常滿意」(47.1%)及「還算滿意」(48.1%)；有 2.8%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(2.3%) (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不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異 (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 89.5 分，與 112 年(90.8 分)相比下降 1.3 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 1.5%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(1.0%)；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%)、「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 3.2%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(3.1%)；認為合理的等候時間是「11~15 分鐘」(42.3%)，其次是「6~10 分鐘」(30.8%)、「5 分鐘之內」(15.4%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.3%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」(0.4%)及「不太滿意」(0.9%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(40.0%)，其次是「壽險」、「其他」(各 20.0%) (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」，64.9%。

◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，56.8%。

◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，54.9%。

◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，49.0%。

5. 對於板橋郵局的營業時間，有 91.8%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(53.1%)及「還算滿意」(38.7%)；有 1.5%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.6%)及「不太滿意」(0.9%) (表 I-16)。

6. 有 2.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(61.1%)，對郵局之處理結果有 50.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(27.8%)及「還算滿意」(22.2%)；有 27.8%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(16.7%)及「不太滿意」(11.1%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於板橋郵局窗口服務，有 8.1%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「其他」(44.6%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久」(18.5%)，再者為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(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。

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 554 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 61.6%及 38.4% (表 3-5)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(27.3%)比例最高，其次是「50~59 歲」(24.4%)，再者為「40~49 歲」(19.1%)；而「30~39 歲」(14.8%)、「20~29 歲」(11.0%)及「20 歲以下」(3.4%)，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」(38.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(34.1%)，再者為「專科」(13.9%) (表 3-5)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(23.8%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(20.4%)，再者為「業務、銷售人員、店員」、「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(各 10.1%) (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 90.8 分，其中以「服務人員服裝儀容」(91.5 分)的滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」、「回答問題的禮貌」(91.4 分)，再者為「服務人員親切度」(91.2 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 99.1%「非常滿意」(55.8%)及「還算滿意」(43.3%)；有 0.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(0.0%) (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因受訪者職業不同產生顯著差異，分析結果以職業以「監工、領班、技術人員」分數最高(92.4 分)、「軍人」分數最低(88.3 分) (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 90.5 分，較 112 年(91.5 分)下降 1.0 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 0.7%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.7%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(75.0%)，其次是「禮貌不佳」(25.0%) (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 2.1%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(1.6%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」、「其他」(各 41.7%)、「11~15 分鐘」(16.7%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.3%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」(0.2%)及「不太滿意」(1.1%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」、「其他」(各 28.6%)，次者為「寄發郵件」、「郵匯(匯款、劃撥)」、「壽險」(各 14.3%) (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「各項作業熟練度(辦事效率)」，65.9%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，61.6%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，61.4%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員的親切度」，55.4%。

5. 對於三重郵局的營業時間，有 98.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(56.9%)及「還算滿意」(41.5%)；有 0.9%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(0.5%) (表 I-16)。

6. 有 2.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(69.2%)，對郵局之處理結果有 69.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(15.4%)及「還算滿意」(53.8%)；有 15.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(7.7%)及「不太滿意」(7.7%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於三重郵局窗口服務，有 4.9%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」(44.4%)，其次是「員工不相互支援」、「其他」(各 22.2%)，再次者為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(11.1%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

六、宜蘭郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 64.5%及 35.5% (表 3-6)。

2. 年齡：受訪者中，以「20~29 歲」(23.3%)比例最高，其次是「40~49 歲」(21.5%)，再者為「30~39 歲」(18.6%)；而「50~59 歲」(18.0%)、「60 歲以上」(15.1%)及「20 歲以下」(3.5%)，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」(43.6%)比例最高，其次是「高中(職)」(29.1%)，再者為「專科」(12.8%) (表 3-6)。

4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(27.9%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(19.8%)，再者為「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(12.8%) (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 91.0 分，其中以「服務人員服裝儀容」(92.3 分)的滿意度最高，其次是「服務人員親切度」(92.0 分)，再者為「回答問題的禮貌」 (91.9 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 98.8%「非常滿意」(51.7%)及「還算滿意」(47.1%)；沒有受訪者給予負面評價(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不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異(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 90.2 分，較 112 年(89.4 分)上升 0.8 分(表二)。

(五) 受訪者對宜蘭郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.6%)及「不太滿意」(0.6%)；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 5.9%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」(4.7%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(40.0%)，其次是「5 分鐘之內」(30.0%)、「其他」(20.0%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 4.7%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(1.2%)及「不太滿意」(3.5%)；最不滿意的項目為「其他」(50.0%)，其次是「寄發郵件」、「儲金(存、提款)」、「郵匯(匯款、劃撥)」、「壽險」(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「等候時間的長短」，67.4%。
- ◆ 第二重視項目為「服務人員的親切度」，63.4%。
- ◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，54.7%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，45.9%。

5. 對於宜蘭郵局的營業時間，有 96.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(61.0%)及「還算滿意」(35.5%)；有 1.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.7%) (表 I-16)。

6. 有 5.2%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(66.7%)，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 11.1%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(11.1%)及「不太滿意」(0.0%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於宜蘭郵局窗口服務，有 14.0%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」(45.8%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(41.7%)，再次者為「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」、「顧客詢問時應對口氣欠佳」、「工作效率差，作業速度慢/不熟練」、「其他」(12.5%) (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 354 份(表 3-7)。

(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」及「女性」比例各佔 50.6%及 49.4% (表 3-7)。

2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(25.4%)比例最高，其次是「50~59 歲」(24.0%)，再者為「40~49 歲」(19.2%)；而「60 歲以上」(16.1%)、「20~29 歲」(12.4%)及「20 歲以下」(2.8%)，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」(40.1%)比例最高，其次是「高中(職)」(32.2%)，再者為「專科」(16.4%) (表 3-7)。

4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(21.8%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(17.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(13.0%) (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 91.1 分，其中以「服務人員服裝儀容」(92.1 分)的滿意度最高，其次是「服務人員親切度」、「回答問題的禮貌」(91.9 分)，再者為「指標及動線安排」(91.7 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 95.2%「非常滿意」(57.6%)及「還算滿意」(37.6%)；有 3.6%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(1.1%)及「不太滿意」(2.5%) (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受訪者性別不同產生顯著差異，分析結果以性別以「男性」分數最高(91.1 分)；「女性」分數最低(89.6 分)(表 3-7)。

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對新竹郵局窗口服務整體滿意分數為 90.3 分，較 112 年(90.4 分)下降 0.1 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 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」(0.6%)及「不太滿意」(0.8%)；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)」(各 40.0%)、，其次是「其他」(20.0%) (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 5.9%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.8%)及「不太滿意」(5.1%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」、「11~15 分鐘」(各 42.9%)、「5 分鐘之內」(9.5%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 4.5%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.8%)及「不太滿意」(3.7%)；最不滿意的項目為「郵匯(匯款、劃撥)」(43.8%)，其次是「寄發郵件」(37.5%)，再次者為「儲金(存、提款)」(18.8%) (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」，54.8%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，37.6%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，29.7%。
- ◆ 第四重視項目為「中午時間的服務效率」，23.4%。

5. 對於新竹郵局的營業時間，有 85.9%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(58.5%)及「還算滿意」(27.4%)；有 3.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(3.4%) (表 I-16)。

6. 有 3.4%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(83.3%)，對郵局之處理結果有 25.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(0.0%)及「還算滿意」(25.0%)；有 66.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(16.7%)及「不太滿意」(50.0%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於新竹郵局窗口服務，有 9.0%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「其他」(68.8%)，其次是「員工不相互支援」(15.6%)，再者為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(9.4%) (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 756 份(表 3-8)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 64.4%及 35.6% (表 3-8)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(23.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(23.1%)，再者為「30~39 歲」(20.0%)；而「40~49 歲」(17.6%)、「20~29 歲」(13.1%)及「20 歲以下」(2.5%)，所佔比例則較低(表 3-8)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(44.3%)比例最高，其次是「高中(職)」(32.1%)，再者為「專科」(11.6%) (表 3-8)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(29.6%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(22.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(16.3%) (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 90.9 分，其中以「局屋營業廳的美化綠化」、「服務人員服裝儀容」(92.5 分)的滿意度最高，其次是「服務人員親切度」、「回答問題的禮貌」(92.4 分)，再者為「指標及動線安排」(91.9 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 100%「非常滿意」(53.6%)及「還算滿意」(46.4%)；沒有受訪者給予負面評價(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受訪者教育程度、職業不同產生顯著差異，分析結果以教育程度以「專科」分數最高(91.7 分)、「高中(職)」、「國(初)中」分數最低(各 89.7 分)；職業以「軍人」分數最高(92.7 分)、「專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)」分數最低(89.0 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 90.4 分，較 112

年(90.9 分)下降 0.5 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，沒有受訪者對服務人員親切度給予負面評價(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 1.1%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.1%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(62.5%)，其次是「11~15 分鐘」(37.5%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 0.9%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.9%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(57.1%)，其次是「其他」(42.9%) (表 I-12)(表 I-13)。

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

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，87.0%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，83.5%。
- ◆ 第三重視項目為「性別友善設施(男女性廁所比率、無障礙設施、育嬰哺乳室等)」，44.6%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員的親切度」，43.7%。

5. 對於桃園郵局的營業時間，有 98.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(65.5%)及「還算滿意」(32.7%)；有 1.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(1.3%) (表 I-16)。

6. 有 2.9%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(86.4%)，對郵局之處理結果有 54.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(9.1%)及「還算滿意」(45.5%)；有 13.6%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(4.5%)及「不太滿意」(9.1%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於桃園郵局窗口服務，有 5.8%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」(79.5%)，其次是「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(18.2%)，再次者為「其他」(9.1%) (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 202 份(表 3-9)。

(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」及「女性」比例各佔 51.5%及 48.5% (表 3-9)。

2. 年齡：受訪者中，以「50~59 歲」(28.7%)比例最高，其次是「40~49 歲」(24.8%)，再者為「30~39 歲」(21.3%)；而「60 歲以上」(14.4%)、「20~29 歲」(6.4%)及「20 歲以下」(4.5%)，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」(35.1%)比例最高，其次是「高中(職)」(28.2%)，再者為「專科」(22.8%) (表 3-9)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(36.1%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(16.8%)，再者為「其他」(7.9%) (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 92.6 分，其中以「服務人員服裝儀容」、「服務人員親切度」、「各項作業熟練度」(93.5 分)的滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」 (93.4 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正面評價者有 98.0%「非常滿意」(70.8%)及「還算滿意」(27.2%)；有 1.5%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.5%) (表 I-15)。

2. 經 ANOVA 分析，受訪者對苗栗郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別、職業不同產生顯著差異，分析結果以性別以「男性」分數最高(93.0 分)；「女性」分數最低(90.9 分)；職業以「業務、銷售人員、店員」分數最高(93.5 分)、「司機、作業員」分數最低(89.2 分) (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 92.0 分，較 112 年(88.7 分)上升 3.3 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 0.5%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(0.0%)；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 5.0%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)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」(20.0%)、「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 4.5%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」(1.0%)及「不太滿意」(3.5%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」以及「郵匯(匯款、劃撥)」(各 33.3%)，其次為「寄發郵件」(11.1%) (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「服務人員的親切度」，54.0%。

◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，50.5%。

◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，49.0%。

◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，47.0%。

5. 對於苗栗郵局的營業時間，有 95.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(73.8%)及「還算滿意」(21.8%)；有 3.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(2.5%) (表 I-16)。

6. 有 5.9%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(75.0%)，對郵局之處理結果有 58.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(16.7%)及「還算滿意」(41.7%)；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」(0.0%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於苗栗郵局窗口服務，有 16.3%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(33.3%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久」(27.3%)，再次者為「其他」(24.2%) (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、臺中郵局

(一) 調查範圍及有效樣本：

臺中郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 7 局，有效調查樣本為 928 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 72.6%及 27.4% (表 3-10)。

2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(24.9%)比例最高，其次是「40~49 歲」(20.5%)，再者為「50~59 歲」(19.7%)；而「20~29 歲」(18.6%)、「60 歲以上」(15.4%)及「20 歲以下」(0.9%)，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」(53.3%)比例最高，其次是「高中(職)」(23.2%)，再者為「專科」(17.2%) (表 3-10)。

4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(31.9%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(20.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(9.4%) (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 91.6 分，其中以「服務人員親切度」、「各項作業熟練度」(93.1 分)的滿意度最高，其次是「服務設施」、「回答問題的禮貌」(92.8 分) (表 3-10)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對臺中郵局服務整體滿意度給予正面評價者有 99.6%「非常滿意」(51.6%)及「還算滿意」(48.0%)；有 0.1%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.1%) (表 I-15)。

2. 經 ANOVA 分析，受訪者對台中郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同產生顯著差異，分析結果以性別以「男性」分數最高(90.7 分)；「女性」分數最低(90.0 分)；年齡以「20~29 歲」、「40~49 歲」分數最高(各 90.7 分)、「20 歲以下」分數最低(88.8 分)；教育程度以「國小及以下」分數最高(95.0 分)、「國(初)中」分數最低(89.3 分)；職業以「其他」分數最高(91.8 分)、「農林漁牧業從業人員」分數最低(85.5 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 90.2 分，較 112 年(91.7 分)下降 1.5 分(表二)。

(五) 受訪者對臺中郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.4%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(0.3%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(50.0%)，其次是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(25.0%)、其他」(25.0%) (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」(0.2%)及「不太滿意」(3.1%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(54.8%)，其次是「11~15 分鐘」(22.6%)、「5 分鐘之內」(19.4%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.7%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(1.6%)；最不滿意的項目為「寄發郵件」(56.3%)，其次是「儲金(存、提款)」(31.3%)，再者為「郵匯(匯款、劃撥)」「壽險」(各 6.3%) (表 I-12)(表 I-13)。

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

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，65.5%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，62.8%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，57.3%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，51.5%。

5. 對於臺中郵局的營業時間，有 99.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(54.8%)及「還算滿意」(44.4%)；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 4.6%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(60.5%)，對郵局之處理結果有 88.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(51.2%)及「還算滿意」(37.2%)；有 9.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(2.3%)及「不太滿意」(7.0%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於臺中郵局窗口服務，有 6.4%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」(62.7%)，其次是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(32.2%)，再次者為「工作效率差，作業速度慢/不熟練」(13.6%) (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 404 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 51.7%及 48.3% (表 3-11)。

2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(26.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(20.3%)，再者為「30~39 歲」(19.6%)；而「20~29 歲」(17.6%)、「60 歲以上」(11.9%)及「20 歲以下」(4.7%)，所佔比例則較低(表 3-11)。

3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(50.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(32.7%)，再者為「專科」(9.7%) (表 3-11)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(27.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(19.3%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(12.4%) (表 3-11)。

(三) 綜合滿意度分析：彰化郵局在各指標的綜合評分為 91.8 分，其中以「回答問題的禮貌」(92.7 分)的滿意度最高，其次是「服務人員親切度」(92.5 分)，再者為「各項作業熟練度」 (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 99.0%「非常滿意」(61.1%)及「還算滿意」(37.9%)；有 0.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.2%) (表 I-15)。

2. 經 ANOVA 分析，受訪者對彰化郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者教育程度不同產生顯著差異，分析結果以教育程度以「大學及以上」分數最高(91.5 分)、「國小及以下」分數最低(85.0 分)(表 3-11)。

3. 滿意度趨勢比較：受訪者對彰化郵局窗口服務整體滿意分數為 91.1 分，較 112 年(90.5 分)上升 0.6 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 0.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.2%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(100.0%) (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給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(2.0%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(60.0%)，其次是「11~15 分鐘」(20.0%)、「5 分鐘之內」(10.0%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.2%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(0.7%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」(40.0%)，其次是「寄發郵件」、「郵匯(匯款、劃撥)」、「其他」(各 20.0%) (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(辦事效率)」，77.5%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，66.1%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，55.4%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員的親切度」，55.2%。

5. 對於彰化郵局的營業時間，有 95.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(43.8%)及「還算滿意」(51.7%)；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 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(60.0%)，對郵局之處理結果有 93.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(40.0%)及「還算滿意」(53.3%)；有 6.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(6.7%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於彰化郵局窗口服務，有 3.2%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「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」、「其他」(30.8%)，其次為「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」、「工作效率差，作業速度慢/不熟練」、「員工不相互支援」、「設備不完善、空間小、髒亂」(各 7.7%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十二、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 252 份(表 3-12)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 52.8%及 47.2% (表 3-12)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(34.1%)比例最高，其次是「40~49 歲」(27.8%)，再者為「50~59 歲」(15.1%)；而「60 歲以上」(12.3%)、「20~29 歲」(10.7%)及「20 歲以下」(0.0%)，所佔比例則較低(表 3-12)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(46.8%)比例最高，其次是「高中(職)」(31.7%)，再者為「國(初)中」(12.3%) (表 3-12)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(23.4%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(19.4%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.1%) (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 90.8 分，其中以「回答問題的禮貌」(91.5 分)的滿意度最高，其次是「等候時間的長短」(91.1 分)，再者為「服務人員服裝儀容」 (91.0 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正面評價者有 99.2%「非常滿意」(46.0%)及「還算滿意」(53.2%)；有 0.8%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.8%) (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對南投郵局窗口服務整體滿意分數不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異(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 89.5 分，較 112 年(91.0 分)下降 1.5 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 1.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(0.8%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員

聊天或做自己的事(服務不積極)」(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 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」(0.0%)及「不太滿意」(2.0%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」、「6~10 分鐘」(各 40.0%)、「其他」(20.0%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 1.2%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(0.8%)；最不滿意的項目為「其他」(66.7%)，其次是「郵匯(匯款、劃撥)」(33.3%) (表 I-12)(表 I-13)。

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

- ◆ 第一重視項目為「回答問題的禮貌」，71.0%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，69.4%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，54.4%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員的親切度」，45.6%。

5. 對於南投郵局的營業時間，有 98.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(35.3%)及「還算滿意」(63.1%)；沒有受訪者給予負面評價 (表 I-16)。

6. 有 9.5%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(75.0%)，對郵局之處理結果有 75.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(12.5%)及「還算滿意」(62.5%)；有 4.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(4.2%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於南投郵局窗口服務，有 4.8%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(25.0%)，其次是「顧客詢問時應對口氣欠佳」、「服務人員不足，等候時間太久」、「員工不相互支援」(各 16.7%)，「工作效率差，作業速度慢/不熟練」、「設備不完善、空間小、髒亂」、「其他」(各 8.3 %) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十三、嘉義郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 51.5%及 48.5% (表 3-13)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(27.1%)比例最高，其次是「30~39 歲」(25.7%)，再者為「50~59 歲」(20.1%)；而「20~29 歲」(15.2%)、「60 歲以上」(10.2%)及「20 歲以下」(1.7%)，所佔比例則較低(表 3-13)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(42.6%)比例最高，其次是「專科」(38.6%)，再者為「高中(職)」(14.2%) (表 3-13)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(22.8%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(18.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(16.5%) (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「服務人員親切度」(94.3 分)的滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」、「各項作業熟練度」(94.2 分)，再者為「服務人員服裝儀容」(94.1 分) (表 3-13)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對嘉義郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 99.3%「非常滿意」(81.8%)及「還算滿意」(17.5%)；沒有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因受訪者年齡、教育程度不同產生顯著差異，分析結果以年齡以「20~29 歲」分數最高(93.9 分)、「20 歲以下」分數最低(91.7 分)；教育程度以「專科」、「大學及以上」分數最高(各 93.5 分)、「國小及以下」分數最低(88.3 分)(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 93.2 分，較 112 年(91.5 分)上升 1.7 分(表二)。

(五) 受訪者對嘉義郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

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

2. 在服務專業性滿意度方面，有 0.3%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.3%)；認為合理的等候時間是「其他」(100.0%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 0.3%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」(0.0%)及「不太滿意」(0.3%)；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「各項作業熟練度(辦事效率)」，91.4%。
- ◆ 第二重視項目為「服務人員的親切度」，83.5%。
- ◆ 第三重視項目為「等候時間的長短」，80.9%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，73.9%。

5. 對於嘉義郵局的營業時間，有 99.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(66.0%)及「還算滿意」(33.3%)；有 0.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.7%) (表 I-16)。

6. 有 0.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(100.0%)，對郵局之處理結果有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(100.0%)及「還算滿意」(0.0%)；沒有受訪者給予負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於嘉義郵局窗口服務，有 2.3%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(42.9%)，其次是「顧客詢問時應對口氣欠佳」、「員工不相互支援」(各 28.6%)，「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」、「服務人員不足，等候時間太久」(各 14.3%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十四、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 200 份(表 3-14)。

(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」及「女性」比例各佔 53.5%及 46.5%(表 3-14)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(27.5%)比例最高，其次是「30~39 歲」(20.5%)，再者為「50~59 歲」(19.5%)；而「60 歲以上」(15.5%)、「20~29 歲」(14.0%)及「20 歲以下」(3.0%)，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」(42.5%)比例最高，其次是「專科」(30.0%)，再者為「高中(職)」(14.0%) (表 3-14)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(19.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(18.5%)，再者為「農林漁牧業從業人員」(17.5%) (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 93.0 分，其中以「服務人員服裝儀容」、「服務人員親切度」(93.8 分)的滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」 (93.7 分)，再者為「各項作業熟練度」(93.6 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正面評價者有 100.0%「非常滿意」(70.0%)及「還算滿意」(30.0%)；無受訪者給予負面評價(表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對雲林郵局窗口服務整體滿意分數不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異(表 3-14)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對雲林郵局窗口服務整體滿意分數為 92.0 分，較 112 年(91.8 分)上升 0.2 分(表二)。

(五) 受訪者對雲林郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~表 I-21):

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

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

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

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

- ◆ 第一重視項目為「服務人員的親切度」，84.0%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，81.5%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，75.0%。
- ◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，61.0%。

5. 對於雲林郵局的營業時間，有 97.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(69.0%)及「還算滿意」(28.5%)；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 I-16)。

6. 有 1.0%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「書面文件(傳真、意見箱/卡)」及「現場」的比例最高(各 50.0%)，對郵局之處理結果有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(50.0%)及「還算滿意」(50.0%)；沒有受訪者給予負面評價(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於雲林郵局窗口服務，有 4.5%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」(各 66.7%)，其次為「員工不相互支援」(11.1%)；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 709 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 60.5%及 39.5% (表 3-15)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(26.0%)比例最高，其次是「30~39 歲」(22.1%)，再者為「50~59 歲」(21.4%)；而「20~29 歲」(16.6%)、「60 歲以上」(10.0%)及「20 歲以下」(3.8%)，所佔比例則較低(表 3-15)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(43.3%)比例最高，其次是「高中(職)」(26.4%)，再者為「專科」(18.5%) (表 3-15)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(23.8%)比例最高，其次是「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(20.2%)，再者為「業務、銷售人員、店員」「監工、領班、技術人員」(各 10.3%) (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 91.1 分，其中以「服務人員親切度」(92.2 分)的滿意度最高，其次是「各項作業熟練度」、「回答問題的禮貌」(91.9 分)，再者為「服務人員服裝儀容」(91.6 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 98.8%「非常滿意」(57.8%)及「還算滿意」(41.0%)；有 0.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(0.6%) (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對臺南郵局窗口服務整體滿意分數不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異(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 90.7 分，較 112 年(87.2 分)上升 3.5 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 0.7%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(0.6%)；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)」、「其他」(各 40.0%)及「禮貌不佳」(20.0%)(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 1.1%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(0.8%)；認為合理的等候時間是「其他」(62.5%)，其次是「6~10 分鐘」(25.0%)、「5 分鐘之內」(12.5%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 0.7%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(0.6%)；最不滿意的項目為「郵匯(匯款、劃撥)」及「其他」(各 40.0%)，次者為「儲金(存、提款)」(20.0%) (表 I-12)(表 I-13)。

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

- 第一重視項目為「服務人員的親切度」，64.0%。
- 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，63.9%。
- 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，55.7%。
- 第四重視項目為「等候時間的長短」，48.4%。

5. 對於臺南郵局的營業時間，有 98.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(59.0%)及「還算滿意」(39.6%)；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 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(53.8%)，對郵局之處理結果有 77.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(30.8%)及「還算滿意」(46.2%)；有 7.6%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(3.8%)及「不太滿意」(3.8%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於臺南郵局窗口服務，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是「服務人員不足，等候時間太久」(41.9%)，其次是「其他」(22.6%)，再者為「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」(12.9%) (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 1109 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 66.2%及 33.8% (表 3-16)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(23.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.6%)，再者為「30~39 歲」(18.7%)；而「60 歲以上」(17.7%)、「20~29 歲」(15.5%)及「20 歲以下」(1.8%)，所佔比例則較低(表 3-16)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(49.9%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.4%)，再者為「專科」(15.6%) (表 3-16)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(23.8%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(21.3%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.7%) (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 92.9 分，其中以「服務人員服裝儀容」、「回答問題的禮貌」、「服務人員親切度」(93.4 分)的滿意度最高，其次是「指標及動線安排」 (93.1 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 97.0%「非常滿意」(76.3%)及「還算滿意」(20.7%)；有 1.6%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(1.2%) (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對高雄郵局窗口服務整體滿意分數不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異
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 92.5 分，較 112 年(89.8 分)上升 2.7 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 0.4%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(0.3%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不

佳」(75.0%)，其次是「其他」(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」(0.3%)及「不太滿意」(1.1%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」(46.7%)，其次是「其他」(26.7%)、「6~10 分鐘」「11~15 分鐘」(各 13.3%) (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」(0.5%)；最不滿意的項目為「郵匯(匯款、劃撥)」、「其他」(各 28.6%)，次者為「寄發郵件」、「儲金(存、提款)」、「壽險」(各 14.3%) (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「服務人員的親切度」，72.9%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，66.1%。
- ◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，63.0%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，60.5%。

5. 對於高雄郵局的營業時間，有 97.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(74.5%)及「還算滿意」(22.8%)；有 0.9%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(0.7%) (表 I-16)。

6. 有 0.8%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 55.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(22.2%)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」(11.1%)及「不太滿意」(22.2%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於高雄郵局窗口服務，有 3.2%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「服務人員不足，等候時間太久」(45.7%)，其次是「其他」(31.4%)，再者為「顧客詢問時應對口氣欠佳」(17.1%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十七、澎湖郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 51.6%及 48.4% (表 3-17)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(32.3%)比例最高，其次是「40~49 歲」(25.8%)，再者為「20~29 歲」、「50~59 歲」(各 16.1%)；而「60 歲以上」(6.5%)及「20 歲以下」(3.2%)，所佔比例則較低(表 3-17)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(51.6%)比例最高，其次是「高中(職)」(19.4%)，再者為「專科」(16.1%) (表 3-17)。
4. 職業：受訪者中，以「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(19.4%)比例最高，其次是「業務、銷售人員、店員」(16.1%)，再者為「軍人」(12.9%) (表 3-17)。

(三) 綜合滿意度分析：澎湖郵局在各指標的綜合評分為 94.0 分，其中以「局屋營業廳的美化綠化」、「服務人員服裝儀容」(94.7 分)的滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」(94.4 分)，再者為「指標及動線安排」、「服務人員親切度」、「等候時間的長短」(94.0 分) (表 3-17)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對澎湖郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 100.0%「非常滿意」(83.9%)及「還算滿意」(16.1%)；沒有受訪者給予負面評價(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不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異(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 93.4 分，較 112 年(92.3 分)上升 1.1 分(表二)。

(五) 受訪者對澎湖郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對服務人員親切度持負面評價 (表 I-5)(表 I-6)。
2. 在服務專業性滿意度方面，無受訪者對於等候時間的長短給予負面評價(表 I-10)(表 I-11)。
3. 在服務專業性滿意度方面，無受訪者對於中午時間的服務效率表示負面評價(表 I-12)(表 I-13)。
4. 在服務環境滿意度、服務禮儀滿意度及服務專業性滿意度三大構面中之十項窗口服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表 I-14)：

◆ 第一重視項目為「服務人員的親切度」，71.0%。

◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，67.7%。

◆ 第三重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，64.5%。

◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，54.8%。

5. 對於澎湖郵局的營業時間，有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(83.9%)及「還算滿意」(16.1%)；無受訪者給予負面評價(表 I-16)。
6. 無受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見(表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。
7. 對於澎湖郵局窗口服務，有 3.2%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(100.0%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十八、屏東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

屏東郵局所轄接受窗口服務調查之郵局計有 3 局，有效調查樣本為 304 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 54.9%及 45.1% (表 3-18)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」(22.4%)比例最高，其次是「40~49 歲」(22.0%)，再者為「20~29 歲」(21.4%)；而「60 歲以上」(16.1%)、「50~59 歲」(13.8%)及「20 歲以下」(4.3%)，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」(43.4%)比例最高，其次是「高中(職)」(26.6%)，再者為「國(初)中」(18.1%) (表 3-18)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(28.9%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(14.8%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.8%) (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 91.3 分，其中以「服務人員服裝儀容」、「服務人員親切度」(91.8 分)的滿意度最高，其次是「回答問題的禮貌」、「各項作業熟練度」(91.6 分)，再者為「指標及動線安排」(91.5 分) (表 3-18)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對屏東郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 92.1%「非常滿意」(55.3%)及「還算滿意」(36.8%)；有 4.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(3.9%) (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不因性別、年齡、教育程度、職業有所差異(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 90.3 分，較 112 年(89.8 分)上升 0.5 分(表二)。

(五) 受訪者對屏東郵局窗口服務滿意度分析(表 I-1~I-21)：

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.6%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(1.3%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(80.0%)，其次是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(20.0%) (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 3.0%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(3.0%)；認為合理的等候時間是「5 分鐘之內」、「其他」(各 33.3%)、「11~15 分鐘」(22.2%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.3%的受訪者對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」(3.0%)；最不滿意的項目為「其他」(50.0%)，其次是「儲金(存、提款)」(20.0%)，再次者為「寄發郵件」、「郵匯(匯款、劃撥)」、「壽險」(各 10.0%) (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」，66.8%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，61.5%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，60.9%。
- ◆ 第四重視項目為「等候時間的長短」，60.2%。

5. 對於屏東郵局的營業時間，有 96.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(57.6%)及「還算滿意」(39.1%)；有 1.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(1.0%)及「不太滿意」(0.0%) (表 I-16)。

6. 有 7.9%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(62.5%)，對郵局之處理結果有 91.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(58.3%)及「還算滿意」(33.3%)；有 8.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(4.2%)及「不太滿意」(4.2%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於屏東郵局窗口服務，有 16.1%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」(61.2%)，其次是「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」(59.2%)，再次者為「員工不相互支援」(49.0%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

十九、臺東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 70.7%及 29.3% (表 3-19)。
2. 年齡：受訪者中，以「40~49 歲」(28.0%)比例最高，其次是「30~39 歲」(24.4%)，再者為「50~59 歲」(22.0%)；而「20~29 歲」(19.5%)、「60 歲以上」(3.7%)及「20 歲以下」(2.4%)，所佔比例則較低(表 3-19)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(41.5%)比例最高，其次是「高中(職)」(39.0%)，再者為「專科」(12.2%) (表 3-19)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(31.7%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(28.0%)，再者為「公司負責人(自營事業、商號老闆)」(9.8%) (表 3-19)。

(三) 綜合滿意度分析：臺東郵局在各指標的綜合評分為 89.4 分，其中以「各項作業熟練度」(91.2 分)的滿意度最高，其次是「指標及動線安排」(90.9 分)，再者為「服務人員親切度」 (90.6 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給予正面評價者有 98.8%「非常滿意」(47.6%)及「還算滿意」(51.2%)；有 1.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(1.2%)及「不太滿意」(0.0%) (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對臺東郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者教育程度不同產生顯著差異，分析結果以教育程度以「國小及以下」分數最高(95.0 分)、「專科」分數最低(86.0 分)(表 3-19)。
3. 滿意度趨勢比較：受訪者對臺東郵局窗口服務整體滿意分數為 89.5 分，較 112 年(89.4 分)上升 0.1 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，有 1.2%的受訪者對服務人員親切度給予負面評價「非常不滿意」(1.2%)及「不太滿意」(0.0%)；認為最不親切的地方主要是「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(100.0%) (表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 1.2%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.2%)；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，沒有受訪者對於中午時間的服務效率給予負面評價(表 I-12)(表 I-13)。

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

- ◆ 第一重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，72.0%。
- ◆ 第二重視項目為「等候時間的長短」，70.7%。
- ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，68.3%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，63.4%。

5. 對於臺東郵局的營業時間，有 97.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(68.3%)及「還算滿意」(29.3%)；有 2.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.4%) (表 I-16)。

6. 有 7.3%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(83.3%)，對郵局之處理結果有 83.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(50.0%)及「還算滿意」(33.3%)；沒有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 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「設備不完善、空間小、髒亂」(83.3%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久」(66.7%)，再次者為「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(33.3%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

二十、花蓮郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」及「男性」比例各佔 67.1%及 32.9% (表 3-20)。
2. 年齡：受訪者中，以「30~39 歲」、「40~49 歲」、「60 歲以上」(各 22.0%)比例最高，其次是「20~29 歲」、「50~59 歲」(各 17.1%)；而「20 歲以下」(0.0%)，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」(43.9%)比例最高，其次是「高中(職)」(31.7%)，再者為「國(初)中」(11.0%) (表 3-20)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(31.7%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(18.3%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(11.0%) (表 3-20)。

(三) 綜合滿意度分析：花蓮郵局在各指標的綜合評分為 91.2 分，其中以「服務人員服裝儀容」(92.6 分)的滿意度最高，其次是「服務人員親切度」(92.2 分)，再者為「指標及動線安排」、「回答問題的禮貌」(91.8 分) (表 3-20)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：受訪者對花蓮郵局受訪者對花蓮郵局窗口服務整體滿意度給予正面評價者有 98.8%「非常滿意」(69.5%)及「還算滿意」(29.3%)；有 1.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.2%) (表 I-15)。
2. 經 ANOVA 分析，受訪者對花蓮郵局窗口服務整體滿意分數因受訪者性別、年齡不同產生顯著差異，分析結果以性別以「男性」分數最高(93.5 分)；「女性」分數最低(91.0 分)；年齡以「20~29 歲」分數最高(95.0 分)、「40~49 歲」分數最低(89.4 分)(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 91.8 分，較 112 年(89.1 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，沒有受訪者對服務人員親切度表示負面評價(表 I-5)(表 I-6)。

2. 在服務專業性滿意度方面，有 4.9%的受訪者對於等候時間的長短給予負面評價「非常不滿意」(3.7%)及「不太滿意」(1.2%)；認為合理的等候時間是「6~10 分鐘」(75.0%)，其次是「其他」(25.0%) (表 I-10)(表 I-11)。

3. 在服務專業性滿意度方面，有 3.6%的受訪者對中午時間的服務效率給予負面評價「非常不滿意」(2.4%)及「不太滿意」(1.2%)；最不滿意的項目為「儲金(存、提款)」、「壽險」、「其他」(各 33.3%) (表 I-12)(表 I-13)。

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

- ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，79.3%。
- ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度(辦事效率)」，72.0%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的禮貌」，62.2%。
- ◆ 第四重視項目為「服務人員的親切度」，50.0%。

5. 對於花蓮郵局的營業時間，有 97.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(81.7%)及「還算滿意」(15.9%)；有 2.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.4%) (表 I-16)。

6. 有 13.4%的受訪者最近兩年曾提出抱怨或意見，以「現場、電話答詢」方式比例最高(81.8%)，對郵局之處理結果有 81.8%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(72.7%)及「還算滿意」(9.1%)；有 9.1%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(9.1%) (表 I-17)(表 I-18)(表 I-19)。

7. 對於花蓮郵局窗口服務，有 17.1%的受訪者表示「需要」改進(表 I-20)，認為需要改進的地方是「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(71.4%)，其次是「服務人員不足，等候時間太久」(57.1%)，再次者為「未尊稱顧客「先生」、「小姐」」(14.3%) (表 I-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A1。

第肆章 住宅戶投遞服務調查分析

一、整體分析

(一)以電話訪問方式對臺灣地區住宅戶用郵顧客進行抽樣，共計完成有效調查樣本 4,321 份(表 4-1)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 59.2%，「男性」比例佔 40.8 %(表 4-1)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(53.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(20.0%)；再者為「40~49 歲」(12.7%)；而「30~39 歲」(7.5%)、「20~29 歲」(4.8%)及「20 歲以下」(1.3%)，所佔比例則較低(表 4-1)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(28.9%)比例最高，其次是「大學及以上」(27.8%)，再者為「國小及以下」(17.5%)；而「國(初)中」(13.5%)及「專科」(12.3%)，所佔比例則較低(表 4-1)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(58.8%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(12.7%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(6.6%)(表 4-1)。

(三) 綜合滿意度分析：受訪者對住宅戶投遞服務各指標的綜合評分為 87.1 分，其中以「郵差的親切度」(87.6 分)、「保持郵件的完整性」(87.6 分)滿意度並列最高，其次是「回答問題的周詳度」(87.5 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 98.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(28.4%)及「還算滿意」(69.9%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)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(89.5 分)，「50~59 歲」滿意分數最低(87.3 分) (表 4-1)

3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，與 112 年(87.7 分)持平(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 2.0%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(1.7%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(52.4%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(1.8%)；34.4%的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。

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

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 83.8%。
   - 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 58.6%。
   - 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 42.2%。

4. 有 16.4%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 86.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(35.8%)及「還算滿意」(50.8%)，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-15)；惟 83.6%住宅戶不知道上述便民服務措施，建請業務主管單位廣為宣傳以提升民眾對郵局提供服務之滿意度(表II-14)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 75.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(20.6%)及「還算滿意」(55.1%)，有 2.6%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(2.2%)(表II-16)。

6. 有 11.9%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 88.3

%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(40.1%)及「還算滿意」(48.2%)，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II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.3%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」(33.9%)，其次是「其他」(33.3%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(19.2%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(65.0%)，其次是「郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(45.0%)(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、臺北郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 57.7%，「男性」比例佔 42.3%(表 4-2)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(56.3%)比例最高，其次是「50~59 歲」(20.8%)；再者為「40~49 歲」(11.7%)；而「30~39 歲」(6.8%)、「20~29 歲」(3.7%) 及「20 歲以下」(0.7%)，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」(39.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.0%)，再者為「專科」(15.2%)；而「國(初)中」(10.2%)，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」(62.7%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(13.5%)，再者為「專業人士」(5.8%)(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 86.8 分，其中以「保持郵件的完整性」(87.6%)滿意度最高，其次為「郵差的親切度」和「郵差的服裝儀容」(皆為 87.2 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 98.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(28.2%)及「還算滿意」(70.0%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(1.0%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數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(91.7 分)，「企業機關主管、經理人員」滿意分數最低(85.0 分) (表 4-2)。

3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺北郵局投遞服務滿意分數為 87.7 分，與 112 年(87.7 分)持平(表三)。

(五) 住宅戶對臺北郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.5 %的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(2.0%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(53.3%)及「禮貌不佳」(40.0%) (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」(0.2%)及「不太滿意」(3.5%)；59.1%的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 73.3%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 73.2%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 52.7%。
   - ◆ 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 48.2%。
4. 有 20.8%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 84.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(44.0%)及「還算滿意」(40.0%)，有 3.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(1.6%) 及「不太滿意」(1.6%)(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 77.8%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(24.0%)及「還算滿意」(53.8%)，有 3.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(2.5%)及「不太滿意」(0.7%)(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 86.1%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(48.6%)及「還算滿意」(37.5%)，有 1.4%的受訪者表示「非常不滿意」(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 12.8%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」(42.9%)，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」(32.5%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「信件送錯地址(誤投)」各 15.6%(表II-20)；並無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形發生 (表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

三、基隆郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 61.4%，「男性」比例佔 38.6%(表 4-3)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(52.1%)比例最高，其次是「50~59 歲」(17.1%)，再者是「40~49 歲」(12.9%)；「30~39 歲」(10.0%)、「20~29 歲」(7.9%) 無「20 歲以下」，(表 4-3)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(27.9%)比例最高，其次是「大學及以上」(25.7%)，再者為；「國小及以下」(17.9%)，「專科」及「國(初)中」(各 14.3%)所佔比例則較低(表 4-3)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(61.4%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(11.4%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(8.6%)(表 4-3)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對基隆郵局各指標的綜合評分為 87.3 分，其中以「郵差的親切度」(87.8 分)最高，其次是「保持郵件的完整性」及「快捷郵件郵遞時效」(各 87.6 分)(表 4-3)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對基隆郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 97.1%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(26.4%)及「還算滿意」(70.7%)，有 2.9%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.9%)(表 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 87.4 分，較 112 年(87.3 分)上升 0.1 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 0.7%受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.7%)，認為最不親切的地方主要是「其他」(100.0%) (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」(0.0%)及「不太滿意」(1.4%)；有各 50.0%的受訪者表示「第二天」、「不太清楚」第幾天後收到限時郵件 (表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 91.4%。
   - ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 52.9%。
   - ◆ 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 49.3%。
   - ◆ 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 43.6%。
4. 有 16.4%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 95.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(43.5%)及「還算滿意」(52.2%)，無負面評價(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 76.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(26.4%)及「還算滿意」(50.0%)，有 0.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.7%)(表II-16)。
6. 有 12.1%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 100%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(29.4%)及「還算滿意」(70.6%)，無負面評價(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「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(50.0%)，其次是「其他」(30.0%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(15.0%)(表II-20)；進一步針對「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(100 %)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

四、板橋郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 63.7%，「男性」比例佔 36.3%(表 4-4)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(54.4%)比例最高，其次是「50~59 歲」(19.3%)；再者為「40~49 歲」(14.1%)；而「30~39 歲」(7.8%)、「20~29 歲」(3.7%) 及「20 歲以下」(0.7%)，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」(31.0%)比例最高，其次是「高中(職)」(28.0%)，再者為「國小及以下」(15.6%)；而「專科」(13.4%)及「國(初)中」(12.0%)，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」(60.0%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(13.7%)，再者為「公司負責人」「業務、銷售人員、店員」(各 6.3%)(表 4-4)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對板橋郵局各指標的綜合評分為 87.3 分，其中以「保持郵件的完整性」(88.0 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(87.8 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 99.1%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(29.8%)及「還算滿意」(69.3%)，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 87.9 分，較 112 年(88.5 分)下降 0.6 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」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.2%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(80.0%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 3.4%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(2.9%)；有 35.7%的受訪者表示「第三天」收到限時郵件交寄 (表II-6)(表II-7)。

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

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 85.6%。
   - 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 65.4%。
   - 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 60.0%。
   - 第四重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 55.9%。

4. 有 18.5%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 80.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(42.1%)及「還算滿意」(38.2%)，有 3.9%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%) 及「不太滿意」(3.9%)(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 72.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(21.7%)及「還算滿意」(50.5%)，有 2.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(2.2%)(表II-16)。

6. 有 12.4%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 82.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(43.1%)及「還算滿意」(39.2%)，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 11.0%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」

(46.7 %)，其次為「其他」(40.0 %)，再者為「信件送錯地址(誤投)」(11.1%)(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」(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。

五、三重郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 60.7%，「男性」比例佔 39.3%(表 4-5)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(45.9%)比例最高，其次是「50~59 歲」(26.3%)；再者為「40~49 歲」(10.0%)；而「30~39 歲」(9.6%)、「20~29 歲」(7.0%) 及「20 歲以下」(1.1%)，所佔比例則較低(表 4-5)。

3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(31.9%)比例最高，其次是「國小及以下」(23.7%)，再者為「大學及以上」(21.9%)；而「國(初)中」(14.4%)及「專科」(8.1%)，所佔比例則較低(表 4-5)。

4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(56.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(14.4%)和「業務、銷售人員、店員」(8.1%) (表 4-5)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對三重郵局各指標的綜合評分為 87.3 分，其中以「郵差的親切度」(87.9 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(87.8 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 97.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(28.1%)及「還算滿意」(69.6%)，有 2.2 %的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.2%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對三重郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者年齡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(91.7 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 87.6 分，較 112 年(88.1 分)下降 0.5 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 4.8%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.7%)及「不太滿意」(4.1%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(皆為 38.5%)(表II-2)(表II-3)。

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

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

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 93.3%。
   - 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 63.0%。
   - 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 61.5%。
   - 第四重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 58.5%。

4. 有 11.5%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 71.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(32.3%) 及「還算滿意」(38.7%)，有 3.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%) 及「不太滿意」(3.2%)(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 72.9%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(24.8%)及「還算滿意」(48.1%)，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-16)。

6. 有 9.6%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 69.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(50.0%)及「還算滿意」(19.2%)，無負面評價(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」(32.4%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即

行離去或逕行發單招領」(29.7%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」「信件送錯地址(誤投)」「郵差應對口氣欠佳」(13.5%)(表II-20)；並無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形發生；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

六、宜蘭郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

宜蘭郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 81 份(表 4-6)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 60.5%，「男性」比例佔 39.5%(表 4-6)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(59.3%)比例最高，其次是「40~49 歲」(19.8%)；再者為「30~39 歲」、「50~59 歲」(各 7.4%)；而「20~29 歲」(6.2 %)，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」(35.8 %)比例最高，其次是「高中(職)」(皆 23.5 %)，再者為「國小及以下」(22.2%)；而「國(初)中」(13.6%)、「專科」(4.9%)，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」(65.4%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(9.9%)，再者為「公司負責人」(6.2%)(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 87.3 分，其中以「保持郵件的完整性」(88.3 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(87.7 分)(表 4-6)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.8%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(24.7%)及「還算滿意」(74.1%)，有 1.2%受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%) 及「不太滿意」(1.2%) (表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-6)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數為 87.3 分，較 112 年(87.2 分)上升 0.1 分(表三)。

(五) 住宅戶對宜蘭郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

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

2. 有 1.2%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.2%)；100%的受訪者表示「不太清楚」第幾天後收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。

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

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 85.2%。
   - 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 66.7%。
   - 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 54.3%。
   - 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 50.6%。

4. 有 12.3%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 100 %的受訪者給予正面評價「非常滿意」(50.0%)及「還算滿意」(50.0%)，無負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 79.1%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(19.8%)及「還算滿意」(59.3%)，無受訪者給予負面評價(表II-16)。

6. 有 12.3%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 90.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(50.0%)及「還算滿意」(40.0%)，無負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 7.4%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為最需要改進的地方是「郵件丟在地上不置於信箱內」(50.0%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」、「其他」(各 33.3%) (表II-20)；進一步詢問「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(100.0%)為最多；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」(66.7%)為主(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

七、新竹郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 56.9 %，「男性」比例佔 43.1%(表 4-7)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(46.3%)比例最高，其次是「50~59 歲」(25.6%)；再者為「40~49 歲」、「30~39 歲」(各 11.3%)；而「20~29 歲」(3.8%) 及「20 歲以下」(1.9%)，所佔比例則較低(表 4-7)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(33.1%)比例最高，其次是「大學及以上」(28.1%)，再者為「國(初)中」(16.3%)；而「專科」(11.9%)及「國小及以下」(10.6%)，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」(51.9%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(11.9%)，再者為「業務、銷售人員、店員」、「公司負責人」(各 8.1%)(表 4-7)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對新竹郵局各指標的綜合評分為 87.0 分，其中以「郵差的服裝儀容」(87.9 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(87.7 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 98.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(20.6%)及「還算滿意」(78.1%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.3%)(表 II-13)。
2. .經 ANOVA 分析，住宅戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-7)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數為 86.9 分，與 112 年(86.9 分)持平(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 1.9%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.9%)；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)」、「其他」(各 33.3%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 2.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.5%)；各有 50.0%的受訪者表示「第三天」、「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 78.1%。
   - 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 53.1%。
   - 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 51.3%。
   - 第四重視項目為「郵差的服裝儀容」達 41.3%。
4. 有 13.1%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 95.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(14.3%)及「還算滿意」(81.0%)，無受訪者給予負面評價(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 81.9%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(16.3%)及「還算滿意」(65.6%)，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-16)。
6. 有 14.4%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 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%)，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 10.0%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」(50.0%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(43.8%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(12.5%)(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」、「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(各 100.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

八、桃園郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 58.1%，「男性」比例佔 41.9%(表 4-8)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(58.3%)比例最高，其次是「40~49 歲」(16.7%)；再者為「50~59 歲」(16.1%)；「30~39 歲」(5.6%)、「20~29 歲」(2.2%)及「20 歲以下」(1.1%)，所佔比例則較低(表 4-8)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(28.9%)比例最高，其次是「大學及以上」(23.9%)，再者為「國(初)中」(18.9%)；而「國小及以下」(16.1%)及「專科」(12.2%)，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」(62.5%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(12.5%)，再者為「專業人士」、「業務、銷售人員、店員」(各 4.7%)(表 4-8)

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對桃園郵局各指標的綜合評分為 87.0 分，其中以「郵差的服裝儀容」、「郵差的親切度」(87.4 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」 (87.3 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 98.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(26.4%)及「還算滿意」(72.2%)，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，住宅戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度、職業不同而產生顯著差異(表 4-8)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數為 87.5 分，較 112 年(87.2 分)上升 0.3 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 0.6%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.6%)；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)」、「其他」(各 50%)(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」(0.0%)及「不太滿意」(1.7%)；各有 33.3%的受訪者表示「第三天」、「第四天以上」收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度 」，79.7%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 69.7%。
   - ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，各達 51.9%。
   - ◆ 第四重視項目為「等候簽領掛號時間 」，各達 45.6%。
4. 有 15.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 92.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(22.2%)及「還算滿意」(70.4%)，無負面評價(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 79.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(17.8%)及「還算滿意」(61.7%)，有 2.5%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.6%)及「不太滿意」(1.9%)(表II-16)。
6. 有 16.1%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 88.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(41.5%)及「還算滿意」(46.6%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 10.6%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」(50.0%)，其次是「其他」(34.2%)(表II-20)；進一步對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(100.0%)(表II-21)；受訪者主動提的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

九、苗栗郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

苗栗郵局轄內住宅戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 90 份(表 4-9)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 55.6%，「男性」比例佔 44.4%(表 4-9)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(52.2%)比例最高，其次是「50~59 歲」(17.8%)；再者為「30~39 歲」(10.0%)；而「40~49 歲」(8.9%)、「20~29 歲」(6.7%) 及「20 歲以下」(4.4%)，所佔比例則較低(表 4-9)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(34.4%)比例最高，其次是「大學及以上」(30.0%)，再者為「國(初)中」(14.4%)；而「專科」(11.1%)及「國小及以下」(10.0%)，所佔比例則較低(表 4-9)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(57.8%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(12.2%)，再者為「公司負責人」(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 87.1 分，其中以「郵差的親切度」(88.0 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(87.7 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 96.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(23.3%)及「還算滿意」(73.3%)，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，住宅戶對苗栗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)(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 86.9 分，較 112 年(87.4 分)下降 0.5 分(表三)。

(五) 住宅戶對苗栗郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 無受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價 (表II-2)(表II-3)。
2. 有 3.3%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；66.7%的受訪者表示「第二天」收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：
   - ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 73.3%。
   - ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」、「限時郵件郵遞時效」，達 60.0%。
   - ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 50.0%。
   - ◆ 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 48.9%。
4. 有 18.9 %的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 94.1%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(41.2 %)及「還算滿意」(52.9 %)，有 5.9%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(5.9%) (表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 74.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(18.9%)及「還算滿意」(55.6%)，有 3.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(3.3%) (表II-16)。
6. 有 16.7%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 86.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(33.3%)及「還算滿意」(53.3%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 14.4%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)」、「其他」(各 38.5%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(30.8%)；未有「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十、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，女性多於男性，其中「女性」比例佔 57.1%，「男性」比例佔 42.9%(表 4-10)。

2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(52.4%)比例最高，其次是「50~59 歲」(16.7%)； 再者為「40~49 歲」(15.8%)；而「20~29 歲」(6.7%)、「30~39 歲」(6.2%)、「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」(30.2%)比例最高，其次是「高中(職)」(24.9%)，再者為「國小及以下」「專科」(各 15.6%)；而「國(初)中」(13.8%)，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」(53.8%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(16.4%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(9.6%) (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 86.8 分，其中以「保持郵件的完整性」(87.3 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(87.2 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 98.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(30.9%)及「還算滿意」(67.6%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.3%)(表 II-13)。

2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺中郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者教育程度不同而產生顯著差異，分析結果教育程度以「高中(職)」滿意分數最高(88.8 分)，「國小及以下」滿意分數最低(86.9 分) (表 4-10)。

3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺中郵局投遞服務整體滿意分數為 88.0 分，較 112 年(87.2 分)上升 0.8 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「禮貌不佳」、「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(50.0%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 0.9%的受訪者對於「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(0.7%)；各有 50.0%的受訪者表示交寄後「第三天」、「第四天以上」送達(表II-6)(表II-7)。

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

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 78.4%。
   - 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 71.3%。
   - 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 48.9%。
   - 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 48.4%。

4. 有 17.6%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 92.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(41.8%)及「還算滿意」(50.6%)，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 79.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(20.4%)及「還算滿意」(58.9%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(1.8%) (表II-16)。

6. 有 11.8%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 92.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(32.1 %)及「還算滿意」(60.4 %)，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-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 9.3%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(28.6%)，其次是「其他」(26.2%) (表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置

於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(83.3%)，其次是「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上」(33.3%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十一、彰化郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 62.0%，「男性」比例佔 38.0(表 4-11)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(43.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(26.0%)；再者為「40~49 歲」(14.0%)；而「30~39 歲」(11.0%)、「20~29 歲」、「20 歲以下」(各 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)」(35.0%)比例最高，其次是「大學及以上」(25.5%)，再者為「國小及以下」(14.0%)；而「國(初)中」(13.5%)及「專科」(12.0%)，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」(49.5%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(19.0%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(8.0%)(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 87.4 分，其中以「郵差的親切度」、「回答問題的周詳度」(各 88.1 分)滿意度最高，其次是「快捷郵件郵遞時效」(87.8 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 98.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(30.5%)及「還算滿意」(68.0%)，有 1.5%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.5%)(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(93.3 分)，「50~59 歲」滿意分數最低(85.6 分) (表 4-5)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對彰化郵局投遞服務整體滿意分數為 87.9 分，較 112 年(87.7 分)上升 0.2 分(表三)。

(五) 住宅戶對彰化郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.0%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(1.0%)及「不太滿意」(0.0%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%) (表II-2)(表II-3)。

2. 有 0.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.5%)；有 100.0%的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。

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

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 76.5%。
   - 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 56.5%。
   - 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 55.5%。
   - 第四重視項目為「按地址投遞準確性」，達 45.0%。

4. 有 17.5%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 82.8%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(31.4%)及「還算滿意」(51.4%)，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 71.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(18.0%)及「還算滿意」(53.0%)，有 3.5%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(2.0%)及「不太滿意」(1.5%) (表II-16)。

6. 有 10.0%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 90.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(65.0%)及「還算滿意」(25.0%)，無受訪者給予負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.0%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」(50.0%)，其次是「其他」(27.3%)(表II-20)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十二、南投郵局

(一)調查範圍與有效樣本：

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

(二)受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 53.3%，「男性」比例佔 46.7% (表 4-12)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(56.7%)比例最高，其次是「40~49 歲」(16.7%)，再者為「50~59 歲」(13.3%)；而「30~39 歲」、「20~29 歲」(各 6.7%)及「20 歲以下」(0.0%)，所佔比例則較低(表 4-12)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(28.9%)比例最高，其次是「國小及以下」(23.3 %)，再者為「大學及以上」(21.1%)；而「國(初)中」及「專科」(各 13.3%)，所佔比例則較低(表 4-12)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(53.3%)比例最高，其次是「業務、銷售人員、店員」(15.6 %)，再者為「農林漁牧業從業人員」(8.9%)(表 4-12)。

(三)綜合滿意度分析：住宅戶對南投郵局各指標的綜合評分為 87.0 分，其中以「保持郵件的完整性」(87.7 分)滿意度最高，其次是「等候簽領掛號時間」(87.5 分)(表 4-12)。

(四)整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對南投郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 96.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(26.7%)及「還算滿意」(70.0%)，有 3.3 %的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(3.3%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對南投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(91.7 分)，「50~59 歲」滿意分數最低(85.0 分) (表 4-5) (表 4-12)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對南投郵局投遞服務整體滿意分數為 87.3 分，較 112 年(87.7 分)下降 0.4 分(表三)。

(五) 住宅戶對南投郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.2%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.2%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 1.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.1%)；各有 100.0%的受訪者表示「第三天」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 84.4%。

◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 55.6%。

◆ 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 51.1%。

◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 44.4%。

4. 有 18.9%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(0.0%) 及「還算滿意」(100.0%)，無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 67.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(14.4%)及「還算滿意」(53.3%)，有 7.8%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(7.8%)(表II-16)。
6. 有 17.8%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 93.8%給予正面評價「非常滿意」(18.8%)及「還算滿意」(75.0%)，無受訪者表示負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 17.8%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」(56.3%)，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」、「信件送錯地址(誤投)」(各 12.5%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」「郵差應對口氣欠佳」(6.3%) (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「設有信箱，郵件仍被丟置於地上 」(100.0%) (表II-21)。受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十三、嘉義郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 58.0%，「男性」比例佔 42.0% (表 4-13)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(66.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(20.0%)；再者為「30~39 歲」(6.0%)；而「40~49 歲」、「20~29 歲」(3.3%)、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)」(41.3%)比例最高，其次是「大學及以上」(19.3%)，再者為「國小及以下」(17.3%)；而「國(初)中」(15.3%)及「專科」(6.7%)，所佔比例則較低(表 4-13)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(68.7%)比例最高，其次是「公司負責人」(各 5.3%)，再者為「專業人士」(4.7%)(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 87.7 分，其中以「郵差的親切度」(88.8 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(88.3 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 100.0%「 非常滿意」(33.3%)及「還算滿意」(66.7%)；無負面評價(表II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-13)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意分數為 88.3 分，較 112 年(90.0 分)下降 1.7 分(表三)。

(五) 住宅戶對嘉義郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 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」(0.0%)及「不太滿意」(1.3%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%)(表II-2)(表II-3)。

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

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

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 106.7%。
- ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 56.7%。
- ◆ 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 48.7%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 48.0%。

4. 有 19.3%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 96.5%給予正面評價「非常滿意」(51.7%)及「還算滿意」(44.8%)，無負面評價 (表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 78.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(26.7%)及「還算滿意」(51.3%)，有 0.7 %的受訪者表示「不太滿意」(表II-16)。

6. 有 10.7%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 75.1%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(68.8%)及「還算滿意」(6.3%)，無負面評價 (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)」(63.6%)，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 」、「其他」(各 18.2%)，(表II-20)；無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十四、雲林郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 53.3%，「男性」比例佔 46.7% (表 4-14)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(61.7%)比例最高，其次是「50~59 歲」(17.5%)；再者為「30~39 歲」(8.3%)；而「40~49 歲」(6.7%)、「20~29 歲」(5.0%)、「20 歲以下」(0.8%)，所佔比例則較低(表 4-14)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(30.0%)比例最高，其次是「國小及以下」(27.5%)，再者為「國(初)中」 (14.2%)；而「專科」(10.0%)，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」(57.5%)比例最高，其次是「司機、作業員」(11.7%)，再者為「專業人士」(6.7%)(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 87.1 分，其中以「郵差的服裝儀容」(88.2 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」(88.0 分)(表 4-14)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對雲林郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.2%「非常滿意」(25.0%)及「還算滿意」(74.2%)；無受訪者給予負面評價(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未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-14)。
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 87.5 分，較 112 年(88.0 分)下降 0.5 分(表三)。

(五) 住宅戶對雲林郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 2.5%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.5%)；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)」(66.7%) (表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.5%)；66.7%的受訪者表示「第四天以上」收到限時郵件(表II-6)(表II-7)。

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

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 100.8%。
- ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 60.0%。
- ◆ 第三重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 59.2%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 58.3%。

4. 有 10.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 91.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(16.7%)及「還算滿意」(75.0%)，無負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 68.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(19.2%)及「還算滿意」(49.2%)，有 3.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(1.7%)及「不太滿意」(1.7%)(表II-16)。

6. 有 10.0%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 91.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(66.7%)及「還算滿意」(25.0%)，無負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 9.2%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 」(45.5%)，其次是「其他」(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「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上 」(100.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十五、臺南郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 57.7%，「男性」比例佔 42.3% (表 4-15)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(54.9%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.3%)；再者為「40~49 歲」(12.6%)；而「30~39 歲」(4.9%)、「20~29 歲」(4.0%) 及「20 歲以下」(1.4%)，所佔比例則較低(表 4-15)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(30.0%)比例最高，其次是「大學及以上」(24.6%)，再者為「國小及以下」(22.3%)；而「國(初)中」(13.1%)及「專科」(10.0%)，所佔比例則較低(表 4-15)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(58.9%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(10.6%)，再者為「業務、銷售人員、店員」(6.6%)(表 4-15)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對臺南郵局各指標的綜合評分為 87.2 分，其中以「郵差的親切度」(87.9 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」、「快捷郵件郵遞時效」(87.7 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 98.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(28.6%)及「還算滿意」(69.4%)，有 1.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.3%)及「不太滿意」(1.1%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺南郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-15)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺南郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 112 年(87.8 分)下降 0.1 分(表三)。

(五) 住宅戶對臺南郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 1.4%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.4%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」、「其他」(各 40.0%)，其次為「服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)」(20.0%)(表II-2)(表II-3)。
2. 有 2.5%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(1.4%)及「不太滿意」(1.1%)；有 55.6 %的受訪者表示「第四天以上」收到限時郵件，其次為「第三天」(22.2%)，另外有 11.1%的受訪者「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表II-12)：

◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 93.7%。

◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 53.1%。

◆ 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 51.1%。

◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 46.9%。

4. 有 14.6%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 80.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(35.3%)及「還算滿意」(45.1%)，有 1.7%的受訪者表示「不太滿意」(表II-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 72.8%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(19.1%)及「還算滿意」(53.7%)，有 4.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(4.3%)(表II-16)。
6. 有 10.0%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 97.1%給予正面評價「非常滿意」(31.4%)及「還算滿意」(65.7%)，無負面評價(表II-18)。
7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.7%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(31.7%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(26.8%)，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」(22.0%)(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」(62.5%)，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」(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。

十六、高雄郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 63.1%，「男性」比例佔 36.9% (表 4-16)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(56.2%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.7%)；再者為「40~49 歲」(12.5%)；而「30~39 歲」(6.5%)、「20~29 歲」(4.7%)及「20 歲以下」(1.3%)，所佔比例則較低(表 4-16)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(28.4%)比例最高，其次是「大學及以上」(25.1%)，再者為「國小及以下」(21.6%)；而「專科」(12.7%)及「國(初)中」12.2%)，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」(61.3%)比例最高，其次是「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(13.8%)，再者為「公司負責人」(5.8%)(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 86.9 分，其中以「郵差的親切度」(87.6 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(87.4 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 97.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(30.2%)及「還算滿意」(67.5%)，有 2.4%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.4%)及「不太滿意」(2.0%)(表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異(表 4-16)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數為 87.7 分，較 112 年(87.0 分)上升 0.7 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 3.0%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.5%)及「不太滿意」(2.5%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(64.7%)及「其他」(29.4%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 1.9%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」(1.5%)；有 40.0%的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表II-6)(表II-7)。

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

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 83.5%。
- ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 72.2%。
- ◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 55.1%。
- ◆ 第四重視項目為「等候簽領掛號時間」，達 43.5%。

4. 有 14.4%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 84.8%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(29.1%)及「還算滿意」(55.7%)，1.3%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.3%) (表II-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」(19.3%)及「還算滿意」(58.4%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.0%)(表II-16)。

6. 有 11.5%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 95.2%給予正面評價「非常滿意」(31.7%)及「還算滿意」(63.5%)，有 3.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(3.2%) (表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 10.9%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(35.0%)，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」(33.3%)，再者為「信件送錯地址(誤投) 」(16.7%)，(表II-20)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(75.0%)，其次是「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上 」(50.0%)(表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 52.0 %，「女性」比例佔 48.0% (表 4-17)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(50.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(18.0%)； 再者為「30~39 歲」(14.0%)；而「40~49 歲」(12.0%)、「20~29 歲」(4.0 %) 及「20 歲以下」(2.0%)，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」(30.0%)比例最高，其次是「國小及以下」、「高中(職)」(26.0%)；而「專科」(14.0%)及「國(初)中」(4.0%)，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」(56.0%)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「農林漁牧業從業人員」(10.0%)(表 4-17)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對澎湖郵局各指標的綜合評分為 88.0 分，以「郵差的親切度」(88.5 分)滿意度最高，其次是「按地址投遞準確性」(88.4 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」(32.0%)及「還算滿意」(68.0%)；無受訪者給予負面評價 (表II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異 (表 4-17)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數為 88.2 分，較 112 年(88.0 分)上升 0.2 分(表三)。

(五) 住宅戶對澎湖郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 4.0%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(4.0%)，認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」、「其他」(各 50.0%)(表II-2)(表II-3)。

2. 無受訪者對於「限時郵件郵遞時效」無負面評價(表II-6)。

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

- ◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 92.0%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 70.0%。
- ◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 44.0%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 38.0%。

4. 有 20.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(50.0%)及「還算滿意」(50.0%)，無負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 90.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(38.0%)及「還算滿意」(52.0%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.0%)(表II-16)。

6. 有 6.0%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 66.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(33.3%)及「還算滿意」(33.3%)，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 8.0%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為最需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(50.0%)，其次為「信件送錯地址(誤投)」、「其他」各 25%(表II-20)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十八、屏東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 61.3%，「男性」比例佔 38.7% (表 4-18)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(44.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(26.0%)；再者為「40~49 歲」、「30~39 歲」(各 9.3%)；而「20~29 歲」(8.0%)及「20 歲**以下**」(3.3%)，所佔比例則較低(表 4-18)。
3. 教育程度：受訪者中，以「高中(職)」(32.7%)比例最高，其次是「大學及以上」(24.7%)；而「國(初)中」(18.0%)、「國小及以下」(12.7%)及「專科」(12.0%)，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」(49.3%)比例最高，其次是「業務、銷售人員、店員」(10.7%)，再者為「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」、「農林漁牧業從業人員」(10.0%)(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 87.4 分，其中以「郵差的親切度」(88.5 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.4 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 98.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(27.3%)及「還算滿意」(71.3%)無受訪者給予負面評價 (表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對屏東郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者性別、年齡、教育程度與職業不同而產生顯著差異 (表 4-18)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對屏東郵局投遞服務整體滿意分數為 87.8 分，較 112 年(87.9 分)下降 0.1 分(表三)。

(五)住宅戶對屏東郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 0.7%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.7%)及

「不太滿意」(0.0%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(100.0%) (表II-2)(表II-3)。

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

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

- 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 99.3%。
- 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 64.0%。
- 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 54.7%。
- 第四重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 48.0%。

4. 有 12.7%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 89.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(52.6%)及「還算滿意」(36.8%)，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 72.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(13.3%)及「還算滿意」(58.7%)，有 0.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.7%)及「不太滿意」(0.0%) (表II-16)。

6. 有 7.3%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 81.8%給予正面評價「非常滿意」(9.1%)及「還算滿意」(72.7%)，無受訪者表示負面評價(表II-18)。

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 12.7%的受訪者表示「需要」改進(表II-19)，認為需要改進的地方是「其他」(36.8%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(21.1%)，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」(各 15.8%)(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 」(100.0%)(表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

十九、臺東郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 性別：受訪者中，女性多於男性，其中「女性」比例佔 56.0%，「男性」比例佔 44.0% (表 4-19)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(46.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(30.0%)；再者為「40~49 歲」、「30~39 歲」(10.0%)；而「20~29 歲」(4.0%)及「20 歲以下」(0.0%)，所佔比例則較低(表 4-19)。
3. 教育程度：受訪者中，以「大學及以上」(26.0%)比例最高，其次是「國小及以下」(24.0%)，再者為「高中(職)」(22.0%)；而「國(初)中」(18.0%)、「專科」(10.0%)所佔比例則較低(表 4-19)。
4. 職業：受訪者中，以「無(待)業、學生、退休、家庭管理」(64.0%)比例最高，其次是「公司負責人」(10.0%)，再者為「業務、銷售人員、店員」和「農林漁牧業從業人員」(各 8.0%)(表 4-19)。

(三) 綜合滿意度分析：住宅戶對臺東郵局各指標的綜合評分為 87.3 分，其中以「郵差的親切度」(88.6 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」(88.5 分)(表 4-19)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：住宅戶對臺東郵局投遞服務整體滿意度有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(28.0 %)及「還算滿意」(72.0 %)，無受訪者給予負面評價 (表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者性別不同而產生顯著差異，分析結果性別以「女性」滿意分數(88.9 分)高於「男性」滿意分數最低(86.4 分)。 (表 4-19)。
3. 滿意度趨勢比較：住宅戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數為 87.8 分，較 112 年(87.6 分)上升 0.2 分(表三)。

(五) 住宅戶對臺東郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

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

2. 有 2.0%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.0%)；有 100.0%的受訪者表示「不太清楚」收到限時郵件的時間(表II-6)(表II-7)。

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

- ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 94.0%。
- ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 58.0%。
- ◆ 第三重視項目為「郵差的服裝儀容」，達 54.0%。
- ◆ 第四重視項目為「回答問題的周詳度」，達 52.0%。

4. 有 14.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(14.3%)及「還算滿意」(85.7%)，無受訪者給予負面評價(表II-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 66.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(12.0%)及「還算滿意」(54.0%)，有 6.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(6.0%)(表II-16)。

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

7. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 6.0%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」(66.7%) (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。

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，多於男性，其中「女性」比例佔 60.0%，「男性」比例佔 40.0%(表 4-20)。
2. 年齡：受訪者中，以「60 歲以上」(42.0%)比例最高，其次是「50~59 歲」(22.0%)；再者為「40~49 歲」(14.0%)；而「30~39 歲」(12.0%)、「20~29 歲」(10.0%)及「20 歲以下」(0.0%)，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「國小及以下」(26.0%)，再者為「大學及以上」(24.0%)；而「國(初)中」、「專科」(8.0%)，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」(56.0%)比例最高，其次是「公司負責人」、「基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員」(10.0%)，再者為「企業機關主管、經理人員」、「專業人士」(8.0%)(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 87.4 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」(88.1 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 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(28.0%)及「還算滿意」(72.0%)，無負面評價 (表 II-13)。
2. 經 ANOVA 分析，住宅戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者年齡不同而產生顯著差異，分析結果年齡以「40~49 歲」滿意分數最高(92.1 分)，「30~39 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 87.8 分，較 112 年(87.7 分)上升 0.1 分(表三)。

(五) 住宅戶對花蓮郵局投遞服務滿意度分析(表II-1~II-21)：

1. 有 6.0%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(6.0%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」(100.0%)(表II-2)(表II-3)。

2. 有 2.0%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(2.0%)及「不太滿意」(0.0%)；100.0%的受訪者表示「第三天」收到限時郵件 (表II-6)(表II-7)。

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

- ◆ 第一重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 76.0%。
- ◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 70.0%。
- ◆ 第三重視項目為「回答問題的周詳度」，達 64.0%。
- ◆ 第四重視項目為「按地址投遞準確性」，達 52.0%。

4. 有 24.0%的受訪住宅戶知道「郵局已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表II-14)；知道的受訪者有 50.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(8.3%)及「還算滿意」(41.7%)，有 6.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(16.7%)及「不太滿意」(0.0%) (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 58.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(20.0%)及「還算滿意」(38.0%)，有 6.0%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(4.0%)及「不太滿意」(2.0%) (表II-16)。

6. 有 18.0%的受訪住宅戶知道「郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施」(表II-17)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(22.2%)及「還算滿意」(77.8%) (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)」(62.5%)、「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(50.0%) (表II-20)；無「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形發生 (表II-21)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A2。

第伍章 公司企業戶投遞服務調查分析

一、整體分析

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(35.0 %)比例最高，其次是「100 人以上」(27.0 %)，再者為「10 人以下」(23.6 %)(表 5-1)。

2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(72.4 %)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(8.3 %)，再者為「工商服務業」(6.0 %)(表 5-1)。

3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(68.4 %)比例最高，其次是「10~20 年」(20.1 %)，再者為「5~10 年」(8.7 %)(表 5-1)。

4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(73.6 %)比例最高，其次是「2 次」(17.9 %)，再者為「不一定」(5.5 %)(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 87.9 分，其中以「郵差的親切度」 (88.5 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.3 分) ，再者為「郵差的服裝儀容」 (88.2 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 98.7%「非常滿意」(30.4%)及「還算滿意」(68.3%)，有 0.9%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(0.9%)(表III-13)。

2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對郵局投遞服務整體滿意分數因所屬行業別與每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果所屬行業別以「製造業」與「批發/零售/餐飲業」最高（88.1 分） ，「營造業」最低（86.9 分），員工每日接觸郵差次數以「2 次」滿意分數最高(88.4 分)，「不一定」滿意分數最低(87.0 分)(表 5-1)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對郵局投遞服務整體滿意分數為 87.9 分，較 112 年(87.9 分)分數持平(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. 在親切度滿意度方面，有 1.1%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(0.1%)及「不太滿意」(1.0%)；認為最不親切的地方主要是「其他」(47.8%) (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」(0.1%)及「不太滿意」(1.1%)；有 32.0 %的受訪者表示「不太清楚」交寄後第幾天送達(表III-6)(表III-7)。
3. 在服務態度、服務效率及郵遞品質三大構面中之九項投遞服務項目，受訪者最重視的四項服務依序為(表III-12)：

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 67.5%。

◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 54.8%。

◆ 第三重視項目為「郵差的親切度」、「限時郵件郵遞時效」，達 54.3%。

◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 52.7%。

4. 有 29.7 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 91.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(33.5%)及「還算滿意」(57.7%)，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III-15)。
5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 86.0%的受訪者給予正面評價「非常需要」(25.3%)及「還算需要」(60.7%)，有 1.6%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.3%)及「不太需要」(1.3%)(表III-16)。
6. 公司企業戶對於郵局投遞服務，有 10.4%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」(37.9 %)比例最高，其次是「信件送錯地址(誤投)」(24.3 %)，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」(18.8 %) (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」(44.0 %)(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。

二、臺北郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(34.3%)比例最高，其次是「10 人以下」(27.7%)，再者為「100 人以上」(23.7%)(表 5-2)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(68.1%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(10.1%)，再者為「工商服務業」(8.0%)(表 5-2)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(64.4%)比例最高，其次是「10~20 年」(20.6%)，再者為「5~10 年」(10.3%)(表 5-2)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(74.7%)比例最高，其次是「2 次」(16.0%)，再者為「不一定」(6.4%)(表 5-2)。

(三) 綜合滿意度分析：臺北郵局在各指標的綜合評分為 87.9 分，其中以「郵差的親切度」(88.6 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」 (88.5 分)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對臺北郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.0%「非常滿意」(30.2%)及「還算滿意」(68.8%)；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，公司企業戶對臺北郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者所屬行業別與公司成立時間、接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果行業別以「營造業」滿意分數最高(89.4 分)，「工商服務業」滿意分數最低(85.5 分)，公司成立時間以「20 年以上」滿意分數最高（88.3 分），「5 年以下」滿意分數最低(86.8 分) ，接觸郵差次數以「4 次以上」滿意分數最高(92.5 分)，「不一定」滿意分數最低(86.4 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 87.9 分，較 112 年(88.0 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 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」(0.1%)及「不太滿意」(1.6%)；認為最不親切的地方主要是

「禮貌不佳」(66.7%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示不太滿意；50.0 %受訪者表示交寄後「第二天」送達，其次為「當天」、「第三天」、「第四天以上」及「不太清楚」(12.5%)在交寄後第幾天送達(表III-6)(表III-7)。

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

- 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 77.1%。
- 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 56.7%。
- 第三重視項目為「郵差的親切度」，達 50.6 %。
- 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 47.6%。

4. 有 27.7 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 85.6%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(35.1%)及「還算滿意」(50.5%)，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III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 82.5%的受訪者給予正面評價「非常需要」(25.9%)及「還算需要」(56.6%)，有 1.9%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.0%)及「不太需要」(1.9%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺北郵局投遞服務，有 10.9%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(35.1%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(20.8%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」 (16.9%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」及「未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上(各 50%)」(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

三、基隆郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(30.9%)比例最高，其次是「100 人以上」(26.4%)，再者為「10 人以下」(21.8%)(表 5-3)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(76.4%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」、「工商服務業」(9.1%)，再者為「營造業」(1.8%)(表 5-3)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(64.5 %)比例最高，其次是「10~20 年」(22.7%)，再者為「5~10 年」(8.2%)(表 5-3)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(70.9%)比例最高，其次是「2 次」(15.5%)，再者為「不一定」(11.8%)(表 5-3)。

(三) 綜合滿意度分析：基隆郵局在各指標的綜合評分為 87.2 分，其中以「保持郵件的完整性」(87.5 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」「每日遞送郵件的時段」 (87.4 分)(表 5-3)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對基隆郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 100%「非常滿意」(23.6 %)及「還算滿意」(76.4%)；無受訪者給予負面評價(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對基隆郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間不同而產生顯著差異(表 5-3)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對基隆郵局投遞服務整體滿意分數為 87.4 分，與 112 年(87.3 分)上升 0.1 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 3.6%的受訪者對於「郵差的親切度」給予負面評價「非常不滿意」(1.8%)及「不太滿意」(1.8%)；認為最不親切的地方主要是

「其他」(50.0 %) (表III-2)(表III-3)。

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

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

- 第一重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 71.8%。
- 第二重視項目為「按地址投遞準確性，達 62.7%。
- 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 61.8%。
- 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 53.6%。

4. 有 27.3 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 93.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(46.7%)及「還算滿意」(46.7%)，有 6.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(6.7%)(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 74.6%的受訪者給予正面評價「非常需要」(18.2%)及「還算需要」(56.4%)，有 0.9%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.0%)及「不太需要」(0.9%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於基隆郵局投遞服務，有 12.7%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」及「信件不能及時送達(太慢、延誤)」等皆為(28.6 %)，其次是「信件送錯地址(誤投)」、「其他」(各 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」(100%)」(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

四、板橋郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(39.4%)比例最高，其次是「100 人以上」(30.0%)，再者為「10 人以下」(17.1%)(表 5-4)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(87.7%)比例最高，其次是「營造業」(4.0%)，再者為「工商服務業」(3.1%)(表 5-4)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(68.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(22.0%)，再者為「5~10 年」(7.1%)(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」(72.6%)比例最高，其次是「2 次」(18.9%)，再者為「不一定」(6.3%)(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 87.8 分，其中以「郵差的服裝儀容」 (88.3 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」 (88.2 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 98.0%「非常滿意」(30.9%)及「還算滿意」(67.1%)；給予負面評價者有 1.4%「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.4%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對板橋郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間不同而產生顯著差異(表 5-4)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對板橋郵局投遞服務整體滿意分數 88.0 分，較 112 年(88.0 分)持平(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」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. 有 1.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「不太清楚」(75.0%)交寄後第幾天送達，其次為交寄後「當天」收到限時郵件送達(25.0%) (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「按地址投遞準確性」，達 70.9％。
- ◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 56.3%。
- ◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 55.7%。
- ◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 54.9%。

4. 有 29.7%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 92.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(36.5%)及「還算滿意」(55.8%)，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 84.2%的受訪者給予正面評價「非常需要」(25.1%)及「還算需要」(59.1%)，有 2.0%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.6%)及「不太需要」(1.4%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於板橋郵局投遞服務，有 11.7%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」(48.8%)，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」(31.7%)，再者為「信件送錯地址(誤投)」、「郵件丟在地上不置於信箱內」、「信件遺失」(各 12.2%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」、「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 40%) (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」(47.7%)比例最高，其次是「100 人以上」(24.2%)，再者為「51~100 人」(14.2%)(表 5-5)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(82.3%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(6.2%)，再者為「工商服務業」(4.6%)(表 5-5)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(69.6%)比例最高，其次是「10~20 年」(24.2%)，再者為「5~10 年」(5.4%)(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」(19.6%)，再者為「不一定」(4.6%)(表 5-5)。

(三) 綜合滿意度分析：三重郵局在各指標的綜合評分為 88.4 分，其中以「郵差的親切度」(89.3 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」與「快捷郵件郵遞時效」(各 88.8 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」(35.4%)及「還算滿意」(63.5%)；無負面評價 (表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對三重郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-5)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對三重郵局投遞服務整體滿意分數為 88.6 分，較 112 年(88.6 分)持平(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 0.8%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(100%) (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 75.8%。
◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 70.4%。
◆ 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 48.1%。

4. 有 26.2%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 82.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(39.7%)及「還算滿意」(42.6%)，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 86.9%的受訪者給予正面評價「非常需要」(29.6%)及「還算需要」(57.3%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.8%)及「不太需要」(0.0%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於三重郵局投遞服務，有 6.9%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)」、「其他」(各 33.3%)，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」(各 l6.7%)，再者為「郵件丟在地上不置於信箱內」 (5.6%)(表III-18)；進一步針對「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，發生最多的原因為「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」(100%)(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

六、宜蘭郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

宜蘭郵局轄內公司企業戶投遞服務調查之有效調查樣本共為 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」(76.3%)比例最高，其次是「11~50 人」(20.0%)，再者為「51~100 人」(3.8%)(表 5-6)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「工商服務業」、「社會服務/個人服務業」(各為 30.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(13.8%)，再者為「營造業」(8.8%)(表 5-6)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(62.5%)比例最高，其次是「10~20 年」(25.0%)，再者為「5~10 年」(8.8%)(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」(77.5%)比例最高，其次是「2 次」(12.5%)，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 88.0 分，其中以「回答問題的周詳度」(88.9 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.6 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 96.3%，分別為「非常滿意」(27.5%)及「還算滿意」(68.8%)；給予負面評價者有 2.6%，「非常不滿意」及「不太滿意」(各 1.3%) (表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數因接觸郵差次數而產生顯著差異，分析結果接觸郵差次數以「2 次」、「不一定」滿意分數最高(88.3 分)，「4 次以上」滿意分數最低(65.0 分)。(表 5-6)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對宜蘭郵局投遞服務整體滿意分數為 87.4 分，較 112 年(87.2 分)上升 0.2 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. 在禮儀滿意度方面，有 2.5%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(100%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.3%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「不太清楚」 (100.0%)交寄後第幾天送達 (表III-6)(表III-7)。

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

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 66.3%。
◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 65.0%。
◆ 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，皆達 61.3%。
◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 56.3%。

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線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 95.7%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(34.8%)及「還算滿意」(60.9%)，無受訪者表示「不太滿意」(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 88.8%的受訪者給予正面評價「非常需要」(22.5%)及「還算需要」(66.3%)，有 1.3%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.0%)及「不太需要」(1.3%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於宜蘭郵局投遞服務， 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「郵件丟在地上不置於信箱內」、「其他」(37.5%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(25.0%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「郵差應對口氣欠佳」(12.5%)(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「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」(各 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。

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 152 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」(40.8%)比例最高，其次是「100 人以上」(28.3%)，再者為「11~50 人」(23.7%)(表 5-7)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(49.3%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」 (15.8%)，再者為「社會服務/個人服務業」(13.8%)(表 5-7)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」 (70.4%)比例最高，其次是「10~20 年」(17.8%)，再者為「5~10 年」(9.2%)(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」(72.4%)比例最高，其次是「2 次」(19.1%)，再者為「不一定」(3.9%)(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 87.5 分，其中滿意度最高是「郵差的親切度」、「每日遞送郵件的時段」(88.0 分)，其次為「郵差的服裝儀容」(87.8 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 96.7%「非常滿意」23.0%及「還算滿意」(73.7%)；給予負面評價者有 2.6%「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.6%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-7)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對新竹郵局投遞服務整體滿意分數為 87.1 分，較 112 年(87.9 分)下降 0.8 分(表四)。

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

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.3%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」、「其他」(各 50%)(表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.4%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「不太滿意」（0.7%）及「非常不滿意」(0.7%)；受訪者表示在「不太清楚」、「第三天」(50.0%)交寄後第幾天送達 (表III-6)(表III-7)

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

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 63.8％。
◆ 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 59.2%。
◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」、「保持郵件的完整性」，達 55.9%。
◆ 第四重視項目為「郵差的親切度」，達 52.6%。

4. 有 29.6 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 91.1%者給予正面評價「非常滿意」(26.7%)「還算滿意」(64.4%)，有 2.2%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(2.2%) (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 87.5%的受訪者給予正面評價「非常需要」(24.3%)及「還算需要」(63.2%)，有(0.7%)的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.0%)及「不太需要」(0.7%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於新竹郵局投遞服務，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「其他」(37.5%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(31.3%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(25.0%)(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。

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 321 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」(41.7 %)比例最高，其次是「10 人以下」(25.2 %)，再者為「100 人以上」(19.3%)(表 5-8)。

2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(68.2 %)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(10.0 %)，再者為「營造業」(8.7%)(表 5-8)。

3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(68.8%)比例最高，其次是「10~20 年」(21.8%)，再者為「5~10 年」(6.9%)(表 5-8)。

4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(74.5%)比例最高，其次是「2 次」(19.9%)，再者為「不一定」(4.0%)(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 87.4 分，其中以「回答問題的周詳度」(88.0 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(87.9 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 98.1%「非常滿意」(25.5%)及「還算滿意」(72.6%)；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，公司企業戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-8)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對桃園郵局投遞服務整體滿意分數為 87.4 分，較 112 年(87.5 分)下降 0.1 分(表四)。

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

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.2%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「其他」(50.0%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 0.6%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「第二天、「第三天」 (50.0%)交寄後第幾天送達 (表III-6)(表III-7)。

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

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 61.7%。
◆ 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 59.8%。
◆ 第三重視項目為「郵差的親切度」，達 56.7%。
◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 53.3%

4. 有 28.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 92.3%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(35.6%)及「還算滿意」(56.7%)，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」(23.7%)及「還算需要」(66.0%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.3%)及「不太需要」(0.6%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於桃園郵局投遞服務，有 10.9%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(54.3%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(25.7%)，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」(各 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「設有信箱，郵件仍被丟置於地上」、「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(各 50.0%) (表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

九、苗栗郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」、「100 人以上」 (30.0%)比例最高，其次是「10 人以下」(25.0%)，再者為「51~100 人」(15.0%)(表 5-9)。

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「營造業」(7.5%)，再者為「批發/零售/餐飲業」、「社會服務/個人服務業」(6.3%)(表 5-9)。

3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(75.0%)比例最高，其次是「5~10 年」、「10~20 年」(12.5%)(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」(77.5%)比例最高，其次是「2 次」(16.3%)，再者是「不一定」(5.0%) (表 5-9)。

(三) 綜合滿意度分析：苗栗郵局在各指標的綜合評分為 87.9 分，其中以「郵差的親切度」(88.5 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」(88.3 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 97.5%「非常滿意」(30.0%)及「還算滿意」(67.5%)；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 87.9 分，較 112 年(86.9 分)上升 1.0 分(表四)。

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

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

2. 在限時郵件郵遞時效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-6)(表III-7)。

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

   - 第一重視項目為「郵差的親切度」、「按地址投遞準確性」，達 61.3%。
   - 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 55.0%。
   - 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」、「限時郵件郵遞時效」各達 52.5%。
   - 第四重視項目為「快捷郵件郵遞時效」，達 41.3%

4. 有 20.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(43.8%)及「還算滿意」(56.3%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 83.8%的受訪者給予正面評價「非常需要」(28.8%)及「還算需要」(55.0%)，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 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「其他」(75%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」、「郵差應對口氣欠佳)」及「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(各 12.5%)(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」(34.0 %)比例最高，其次是「100 人以上」(28.1 %)，再者為「10 人以下」(22.1 %) (表 5-10)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(76.5 %)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(6.7 %)，再者為「工商服務業」(6.0 %) (表 5-10)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(74.9 %)比例最高，其次是「10~20 年」(16.5 %)，再者為「5~10 年」(7.0 %)(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」(72.1 %)比例最高，其次是「2 次」(20.9 %)，再者為「不一定」(3.9 %)(表 5-10)。

(三) 綜合滿意度分析：臺中郵局在各指標的綜合評分為 88.1 分，其中以「郵差的親切度」(88.8 分)滿意度最高，其次是「回答問題的周詳度」 (88.6 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 98.4%「非常滿意」(30.0%)及「還算滿意」(68.4%)；給予負面評價者有 1.2%「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.2%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對臺中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 5-10)。
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 87.9 分，較 112 年(88.0 分)下降 0.1 分(表四)。

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

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 0.5%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」；認為最不親切的地方主要是「其他」(66.7%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.8%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「第三天」(40.0%)收到限時郵件，其次為「不太清楚」、「當天」及「第二天」(各 20.0%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

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

   - 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 61.4%。
   - 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 56.0%。
   - 第三重視項目為「保持郵件的完整性」，達 55.3%。
   - 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 53.5%。

4. 有 33.2%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 90.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(36.0%)及「還算滿意」(54.5%)，有 2.1%的受訪者表示「不太滿意」(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 87.0%的受訪者給予正面評價「非常需要」(27.0%)及「還算需要」(60.0%)，有 1.6%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.9%)及「不太需要」(0.7%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺中郵局投遞服務，有 12.1%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」、「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)」、「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(20.3%)，再者為「郵件污損」(10.1%)(表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形，受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十一、彰化郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(39.1%)比例最高，其次是「100 人以上」(25.7%)，再者為「10 人以下」 (21.7%)(表 5-11)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(85.2%)比例最高，其次是「營造業」(5.2%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(4.3%)(表 5-11)。
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」(20.0%)，再者為「5~10 年」(4.3%)(表 5-11)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(77.8%)比例最高，其次是「2 次」(16.1%)，再者為「不一定」(3.9%)(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 87.6 分，其中以「郵差的親切度」(88.3 分)滿意度最高，其次是「每日遞送郵件的時段」 (88.0 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 98.7%「非常滿意」(29.6%)及「還算滿意(69.1%)；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，公司企業戶對彰化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，分析結果職業以「工商服務業」滿意分數最高(92.5 分)，「運輸/倉儲/通信業」、「社會服務/個人服務業」、「其他」滿意分數最低(85.0 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 87.9 分，較 112 年(87.7 分)上升 0.2 分(表四)。

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

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 2.2 %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「其他」、「禮貌不佳」(40.0 %)(表III-2)(表III-3)。

2. 有 0.9 %的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」；受訪者表示在「第二天」、「不太清楚」(50.0%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

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

   ◆第一重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 66.1%。
   ◆第二重視項目為「按地址投遞準確性」」，達 63.0%。
   ◆第三重視項目為「郵差的親切度」，達 59.6%。
   ◆第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 54.8%。

4. 有 31.3%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 97.4%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(29.2%)及「還算滿意」(68.1%)，無受訪者表示負面評價 (表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 86.1%的受訪者給予正面評價「非常需要」(22.2)%及「還算需要」(63.9%)，有 3.4%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.4%)及「不太需要」(3.0%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於彰化郵局投遞服務，有 7.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為最需要改進的地方是「其他」、「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(37.5%)，其次是「郵差應對口氣欠佳」 (18.8%) (表III-18)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十二、南投郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

2. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(38.8%)比例最高，其次是「100 人以上」(37.5%)，再者為「51~100 人」(13.8%)(表 5-11)。

3. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(81.3%)比例最高，其次是「其他」、「工商服務業」(5.0%)，再者為「營造業、「批發/零售/餐飲業」及「社會服務/個人服務業」(2.5%)(表 5-11)。

4. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(75.0%)比例最高，其次是「10~20 年」、「5~10 年」(11.3%)，再者為「5 年以下」(2.5%)(表 5-11)。

5. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(67.5%)比例最高，其次是「2 次」(27.5%)，再者為「不一定」、「3 次」(2.5%)(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 87.8 分，其中以「郵差的親切度」(88.6 分)滿意度最高，其次是「每日遞送郵件的時段」、「回答問題的周詳度」及「限時郵件郵遞時效」(88.1 分)(表 5-11)。

(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」(20.0%)及「還算滿意(80.0%)；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未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-11)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對南投郵局投遞服務整體滿意分數為 87.0 分，較 112 年(87.9 分)下降 0.9 分(表四)。

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

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

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

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

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 70.0%。
◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」、「郵差的親切度」，達 60.0%。
◆ 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」、「每日遞送郵件時段」，達 42.5%。

4. 有 27.5%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 95.5%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(18.2%)及「還算滿意」(77.3%)，4.5%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 75.1%的受訪者給予正面評價「非常需要」(21.3%)及「還算需要」(53.8%)，有 3.8%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.0%)及「不太需要」(3.8%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於南投郵局投遞服務，有 8.8%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」(57.1%)， (表III-18)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十三、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」(44.6%)比例最高，其次是「100 人以上」(26.9%)，再者為「51~100 人」(17.7%)(表 5-13)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(86.2%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(5.4%)，再者為「營造業」(4.6%)(表 5-13)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(66.9%)比例最高，其次是「10~20 年」(15.4%)，再者為「5~10 年」(12.3%)(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」(80.8%)比例最高，其次是「2 次」(11.5%)，再者為「不一定」(4.6%)(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 87.6 分，其中以「郵差的親切度」(89.0 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」、「按地址投遞準確性」(88.9 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」(35.4)%及「還算滿意」(64.6%)；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未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-13)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對嘉義郵局投遞服務整體滿意分數為 88.5 分，較 112 年(88.2 分)上升 0.3 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，無受訪者對於「郵差的親切度」表示負面評價(表III-2)(表III-3)。

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

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

◆ 第一重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 63.8 %。
◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 58.5%。
◆ 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 56.2%。
◆ 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 52.3%。

4. 有 34.6 %的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 97.8%給予正面評價「非常滿意」(40.0 %)及「還算滿意」(57.8 %)，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 86.1 %的受訪者給予正面評價「非常需要」(29.2 %)及「還算需要」(56.9 %)，有 1.5%的受訪者持負面評價「非常不需要」(0.0%)及「不太需要」(1.5 %) (表III-16)。

6. 公司企業戶對於嘉義郵局投遞服務，有 5.4%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」(71.4%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」、「信件送錯地址(誤投)」(14.3%) (表III-18)；無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

十四、雲林郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(35.0%)比例最高，其次是「100 人以上人」(29.0%)，再者為「51~100 人」(19.0%)(表 5-14)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(69.0%)比例最高，其次是「營造業」(15.0%)，再者為「其他」(6.0%)(表 5-14)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(57.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(24.0%)，再者為「5~10 年」(14.0%)(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」(76.0%)比例最高，其次是「2 次」(15.0%)，再者為「3 次」 (6.0%)(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 87.6 分，其中以「郵差的親切度」(88.8 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」、「回答問題的周詳度」(88.0 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 99.0%「非常滿意」(32.0%)及「還算滿意」(67.0%)；無負面評價(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對雲林郵局投遞服務整體滿意分數未因受訪者員工人數、所屬行業別、成立時間及每日接觸郵差次數不同而產生顯著差異(表 5-14)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對雲林郵局投遞服務整體滿意分數為 88.2 分，較 112 年(88.3 分)下降 0.1 分(表四)。

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

1. 在服務禮儀滿意度方面，無受訪者對於表示負面評價 (表III-2)(表III-3)。
2. 有 1.0%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

表示在「第三天」(100.0%)收到限時郵件(表III-6)(表III-7)。

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

- 第一重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 74.0%。
- 第二重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 69.0%。
- 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 55.0%。
- 第四重視項目為「快捷郵件郵遞時效」，達 48.0%。

4. 有 25.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 92.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(28.0%)及「還算滿意」(64.0%)，有 4.0%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 90.0%的受訪者給予正面評價「非常需要」(23.0%)及「還算需要」(67.0%)，有 2.0%的受訪者表示「不太需要」(表III-16)。

6. 公司企業戶對於雲林郵局投遞服務，有 11.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」、「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(各 36.4%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」、「郵差應對口氣欠佳」(各 18.2%) (表III-18)；並無發生「郵件丟在地上不置於信箱內」的情形(表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄 A「開放式改進意見反映整理」A3。

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」(34.4%)比例最高，其次是「11~50 人」(33.8%)，再者為「51~100 人」(20.6%)(表 5-15)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(82.6%)比例最高，其次是「營造業」(6.8%)，再者為「批發/零售/餐飲業」(5.3%)(表 5-15)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(64.4%)比例最高，其次是「10~20 年」(22.1%)，再者為「5~10 年」(11.8%)(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」(79.7%)比例最高，其次是「2 次」(15.9%)，再者為「不一定」(2.4%)(表 5-15)。

(三) 綜合滿意度分析：臺南郵局在各指標的綜合評分為 87.7 分，其中以「郵差的服裝儀容」(88.2 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.0 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 99.1%「非常滿意」(31.2%)及「還算滿意」(67.9%)；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「社會服務/個人服務業」滿意分數最高(91.0 分)，「金融/保險/不動產業」、「工商服務業」及「其他」滿意分數最低 (各 85.0 分) (表 5-15)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對臺南郵局投遞服務整體滿意分數為 88.1 分，較 112 年(87.6 分)上升 0.5 分(表四)。

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

1. 在服務禮儀滿意度方面，有 1.5%的受訪者對於「郵差的親切度」表示「不太滿意」(1.2%)及「不太滿意」(0.3%)；認為最不親切的地方主要是「禮貌不佳」、「其他」(40.0%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 2.1%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」表示「不太滿意」(2.1%)；受訪者表示在「不太清楚」(57.1%)收到限時郵件，其次為「第三天」(28.6%)交寄後第幾天送達(表III-6)(表III-7)。

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

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 67.9%。
◆ 第二重視項目為「郵差的親切度」，達 61.2%。
◆ 第三重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 56.5%。
◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 53.5%。

4. 有 33.5%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 91.2%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(27.2%)及「還算滿意」(64.0%)，有 2.7%的受訪者給予負面評價「非常不滿意」(0.9%)及「不太滿意」(1.8%)(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 89.4%的受訪者給予正面評價「非常需要」(23.5%)及「還算需要」(65.9%)，有 1.8%的受訪者表示「不太需要」 (表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺南郵局投遞服務，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「其他」(29.4%)，其次是「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領 」、「信件送錯地址(誤投)」(各 26.5%)，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」(各 14.7%)(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 」(80.0%) (表III-19)；受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄A「開放式改進意見反映整理」A3。

十六、高雄郵局

(一) 調查範圍與有效樣本：

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

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「100 人以上」(37.9%)比例最高，其次是「11~50 人」(28.5%)，再者為「10 人以下」(18.8%)(表 5-16)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(77.9%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(8.7%)，再者為「營造業」、「工商服務業」(各 3.8%)(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」(19.8%)，再者為「5~10 年」(5.4%)(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」(66.3%)比例最高，其次是「2 次」(21.2%)，再者為「不一定」(8.7%)(表 5-16)。

(三) 綜合滿意度分析：高雄郵局在各指標的綜合評分為 88.1 分，其中以「郵差的親切度」、「回答問題的周詳度」(88.5 分)滿意度最高，其次是「保持郵件的完整性」 (88.3 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 99.0%「非常滿意」(32.1%)及「還算滿意」(66.9%)；給予負面評價者有 1.0%「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(1.0%)(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果接觸郵差次數以「4 次以上」滿意分數最高(90.0 分)，「不一定」滿意分數最低(86.3 分) (表 5-16)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對高雄郵局投遞服務整體滿意分數為 88.1 分，較 112 年(87.9 分)上升 0.2 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 0.6%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「其他」(66.7%) (表III-2)(表III-3)。

2. 有 1.0%的受訪者對「限時郵件郵遞時效」給予負面評價「非常不滿意」(0.2%)及「不太滿意」(0.8%)；受訪者表示在「第二天」(40.0%)收到限時郵件，其次為「第三天」、「第四天以上」及「不太清楚」(各 20.0%)交寄後第幾天送達 (表III-6)(表III-7)。

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

- 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 69.4 %。
- 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「保持郵件的完整性」，達 55.4%。
- 第四重視項目為「郵差的親切度」，達 49.0 %。

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線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 92.1%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(29.7%)及「還算滿意」(62.4%)，無受訪者對於表示負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 88.8%的受訪者給予正面評價「非常需要」(24.8%)及「還算需要」(64.0%)，有 1.6%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.4%)及「不太需要」(1.2%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於高雄郵局投遞服務，有 11.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(31.6%)，其次是「其他」(28.1%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(21.1%)(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」(36.0%)比例最高，其次是「11~50 人」(30.0%)，再者為「100 人以上」 (26.0%)(表 5-17)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(46.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(26.0%)，再者為「工商服務業」(12.0%)(表 5-17)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(60.0%)比例最高，其次是「10~20 年」(28.0%)，再者為「5~10 年」(12.0%)(表 5-17)。
4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(68.0%)比例最高，其次是「2 次」(14.0%)，再者為「不一定」(10.0%)(表 5-17)。

(三) 綜合滿意度分析：澎湖郵局在各指標的綜合評分為 88.0 分，其中以「郵差的服裝儀容」(89.1 分)滿意度最高，其次是「郵差的親切度」(88.6 分)(表 5-17)。

(四) 整體滿意度分析

1. 整體評價：公司企業戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.0%「非常滿意」(50.0%)及「還算滿意」(48.0%)；給予負面評價者有 2.0%「非常不滿意」(0.0%)及「不太滿意」(2.0%) (表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果接觸郵差次數以「3 次」、「4 次以上」滿意分數最高(95.0 分)，「不一定」滿意分數最低(85.0 分) (表 5-17)。
3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對澎湖郵局投遞服務整體滿意分數為 89.8 分，較 112 年(87.0 分)上升 2.8 分(表四)。

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

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

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

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

- 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 68.0%
- 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 66.0%
- 第三重視項目為「按地址投遞準確性」，達 62.0%
- 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 46.0%

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線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 100.0%的受訪者給予正面評價「非常滿意」(26.7%)及「還算滿意」(73.3%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 84%的受訪者給予正面評價「非常需要」(26%)及「還算需要」(58%)，有 2.0%的受訪者表示「非常不需要」(表III-16)。

6. 公司企業戶對於澎湖郵局投遞服務，有 12.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「信件送錯地址(誤投)」(66.7%)，其次是「信件不能及時送達(太慢、延誤)」 (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 130 份(表 5-18)。

(二) 受訪者基本資料統計：

1. 員工人數：受訪公司企業戶中，以「11~50 人」(40.8%)比例最高，其次是「10 人以下」(30.0%)，再者為「100 人以上」(20.8%)(表 5-18)。
2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「製造業」(60.0%)比例最高，其次是「批發/零售/餐飲業」(13.1%)，再者為「其他」(9.2%)(表 5-18)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(53.1%)比例最高，其次是「10~20 年」(25.4%)，再者為「5~10 年」(16.2%)(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」(80.8%)比例最高，其次是「2 次」(9.2%)，再者為「不一定」(8.5%)(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 88.8 分，其中以「快捷郵件郵遞時效」(89.4 分)滿意度最高，其次是「限時郵件郵遞時效」(89.2 分)(表 5-18)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對屏東郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 99.2%「非常滿意」(33.8%)及「還算滿意」(65.4%)；無受訪者給予負面評價(表III-13)。
2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對屏東郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者員工數不同而產生顯著差異，分析結果員工數以「100 人以上」滿意分數最高(90.2 分)，「51~100 人」滿意分數最低(85.9 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 88.4 分，較 112 年(88.2 分)上升 0.2 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. 在限時郵件郵遞時效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-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 73.8%。
◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 65.4%。
◆ 第三重視項目為「郵差的親切度」，達 61.5%。
◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 43.8%。

4. 有 26.2%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 94.1%給予正面評價「非常滿意」(38.2%)及「還算滿意」(55.9%)，無受訪者給予負面評價(表III-15)。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 86.9%的受訪者給予正面評價「非常需要」(29.2%)及「還算需要」(57.7%)，有 0.8%的受訪者給予負面評價「非常不需要」(0.0%)及「不太需要」(0.8%)(表III-16)。

6. 公司企業戶對於屏東郵局投遞服務，有 8.5%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)，認為需要改進的地方是「其他」(36.4%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」、「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(各 27.3%)，再者為「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(18.2%)；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」(66.0%)比例最高，其次是「11~50 人」 (28.0%)，再者為「51~100 人」(4.0%) (表 5-19)。

2. 行業類別：受訪公司企業戶中，以「批發/零售/餐飲業」(40.0%)比例最高，其次是「社會服務/個人服務業」、「工商服務業」(各 18.0%)，再者為「製造業」(16.0%)(表 5-19)。

3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(66.0%)比例最高，其次是「5~10 年」 (16.0%)，再者為「10~20 年」(10.0)(表 5-19)。

4. 每日接觸郵差次數：受訪公司企業戶中，以「1 次及以下」(64.0%)比例最高，其次是「2 次」(22.0%)，再者為「不一定」(10.0%)(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 87.6 分，其中以「回答問題的周詳度」、「快捷郵件郵遞時效」(各 88.3 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」、「每日遞送郵件的時段」(各 88.2 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」(30.0%)及「還算滿意」(68.0%)；給予負面評價者有 2.0 %「非常不滿意」(2.0%)及「不太滿意」(0.0%)(表III-13)。

2. 經 ANOVA 分析，公司企業戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數因受訪者員工人數、接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果員工數以「11~50 人」滿意分數最高(90.0 分)，「100 人以上」滿意分數最低(65.0 分)；接觸郵差次數以「2 次」滿意分數最高(89.5 分)，「3 次」滿意分數最低(75.0 分)(表 5-19)。

3. 滿意度趨勢比較：公司企業戶對臺東郵局投遞服務整體滿意分數為 87.6 分，較 112 年(86.4 分)上升 1.2 分(表四)。

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

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

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

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

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 70.0%。
◆ 第二重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 60.0%。
◆ 第三重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 56.0%。
◆ 第四重視項目為「保持郵件的完整性」，達 54.0%。

4. 有 24.0%的受訪公司企業戶知道「郵局已開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 100 %給予正面評價「非常滿意」(33.3%)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 86.0 %的受訪者給予正面評價「非常需要」(26.0%)及「還算需要」(60.0%)，有 2.0%的受訪者表示「不太需要」 (表III-16)。

6. 公司企業戶對於臺東郵局投遞服務，有 14.0%的受訪者表示「需要」改進(表III-17)；認為需要改進的地方是「其他」(57.1%)及「信件不能及時送達(太慢、延誤)」(28.6%)(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「郵件體積過大，無法完全置入信箱」(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。

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」(20.0 %)，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「社會服務/個人服務業」(26.7 %)比例最高，其次是「製造業」(23.3 %)，再者為「批發/零售/餐飲業」、「工商服務業」(各 16.7 %)(表 5-20)。
3. 成立時間：受訪公司企業戶中，以「20 年以上」(70.0 %)比例最高，其次是「5~10 年」(15.0 %)，再者為「10~20 年」(3.3 %)(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」(80.0 %)比例最高，其次是「2 次」(13.3 %)，再者為「不一定」(3.3%)(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 88.1 分，其中以「郵差的親切度」(89.0 分)滿意度最高，其次是「郵差的服裝儀容」、「回答問題的周詳度」(各 88.5 分)(表 5-20)。

(四) 整體滿意度分析：

1. 整體評價：公司企業戶對花蓮郵局投遞服務整體滿意度給予正面評價者有 98.3 %「非常滿意」(33.3%)及「還算滿意」(65.0 %)；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接觸郵差次數不同而產生顯著差異，分析結果接觸郵差次數以「3 次」滿意分數最高(95.0 分)，「4 次以上」滿意分數最低(75.0 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 88.2 分，較 112 年(88.5 分)下降 0.3 分(表四)。

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

1. 在服務禮儀滿意度方面，受訪者皆無給予負面評價(表III-2)(表III-3)。
2. 受訪者對「限時郵件郵遞時效」無給予負面評價(表III-6)(表III-7)。

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

- 第一重視項目為「保持郵件的完整性」，達 85.0%。
- 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 63.3%。
- 第三重視項目為「郵差的親切度」，達 55.0%。
- 第四重視項目為「限時郵件郵遞時效」，達 45.0%。

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線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施」(表III-14)；知道的受訪者中有 87.6 %給予正面評價「非常滿意」(18.8 %)及「還算滿意」(68.8 %)，6.3%的受訪者表示「不太滿意」。

5. 對「郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領」的服務，有 85.0 %的受訪者給予正面評價「非常需要」(23.3%)及「還算需要」(61.7%)，無受訪者給予負面評價 (表III-16)。

6. 公司企業戶對於花蓮郵局投遞服務，有 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「其他」(66.7%)，其次是「信件送錯地址(誤投)」(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。

第陸章 調查結論與建議

一、調查結論

1. 113 年綜合滿意度(表示窗口服務、住宅戶投遞服務、公司企業戶投遞服務三項加權平均值)評分為 89.4 分，與 112 年 89.4 分持平【詳表 2-1】。
2. 各項服務指標中，窗口服務十項綜合評分為 91.2 分，較 112 年 91.1 分，上升 0.1 分【詳表 2-2】。
3. 各項服務指標中，住宅戶投遞服務九項服務項目綜合評分為 87.1 分，較 112 年 87.4 分，下降 0.3 分【詳表 2-3】。
4. 各項服務指標中，公司企業戶投遞服務九項服務項目綜合評分為 87.9 分，較 112 年 88.0 分，下降 0.1 分【詳表 2-4】。

(一)整體服務表現

1. 顧客對郵局窗口服務的「整體服務表現」滿意分數為 90.7 分，較 112 年(90.3 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 87.7 分，與 112 年(87.7 分)持平【詳表三】。
3. 公司企業戶對郵局之投遞服務的「整體服務表現」滿意分數 87.9 分，與 112 年(87.9 分) 持平【詳表四】。

(二)顧客最重視的服務項目

1. 窗口服務的整體重視項目【表 I-14】、【表六】
   - ◆ 第一重視項目為「等候時間的長短」，達 64.4%。
   - ◆ 第二重視項目為「各項作業熟練度」，達 64.1%。
   - ◆ 第三重視項目為「服務人員的親切度」，達 58.4%。
   - ◆ 第四重視項目為「回答問題的禮貌」，達 53.8%。
2. 住宅戶投遞服務的整體重視項目【II-12】、【表七】
   - ◆ 第一重視項目為「郵差的親切度」，達 83.8%。
   - ◆ 第二重視項目為「按地址投遞準確性」，達 58.6%。
   - ◆ 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 42.2%。

3. 公司企業戶投遞服務的整體重視項目【III-12】、【表八】

◆ 第一重視項目為「按地址投遞準確性」，達 67.5%。

◆ 第二重視項目為「保持郵件的完整性」，達 54.8%。

◆ 第三重視項目為「郵差的親切度」、「限時郵件郵遞時效」，達 54.3%。

◆ 第四重視項目為「普通包裹郵遞時效」，達 52.7%。

(三)顧客認為需要改善的內容

1. 郵局窗口服務部份，有 6.3%的受訪者表示需要改進，較 112 年(7.4%)，下降 1.1%，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」(43.2%)比例最高，較 112 年(48.1%)，下降 4.9%。

(2) 「其他」(24.6%)，較 112 年(13.5%)，上升 11.1%。

(3) 「中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐」(22.6%)，較 112 年(28.6%)，下降 6.0%。

2. 住宅戶對於郵局投遞服務，有 11.3%的受訪者表示需要改進，較 112 年(12.7%)，下降 1.4%，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」(33.9%)，較 112 年(30.5%)，上升 3.4%。

(2) 「其他」(33.3%)比例最高，較 112 年(36.9%)，下降 3.6%。

(3) 「信件送錯地址(誤投)」(19.2%)，較 112 年(19.6%)，下降 0.4%。

3. 公司企業戶對於郵局投遞服務，有 10.4%的受訪者表示需要改進，較 112 年(11.0%)，下降 0.6%，顧客認為需要改進的項目如下(表 III-17)(表 III-18)：

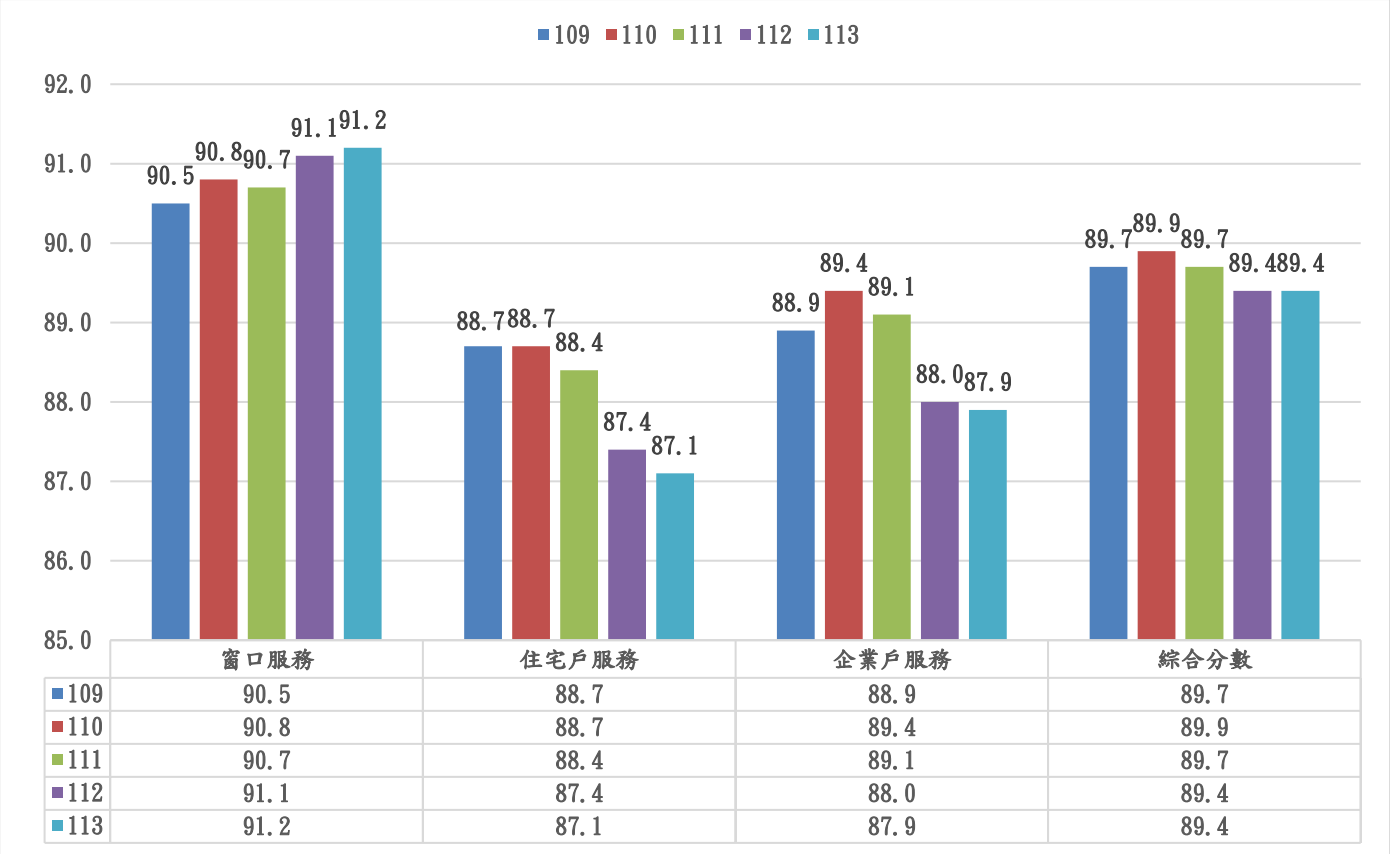
(1)「其他」(37.8%)比例最高，較 112 年(39.3%)，下降 1.5%。

(2)「信件送錯地址(誤投)」(24.4%)，較 112 年(23.0%)，上升 1.4%。

(3)「投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領」(18.8%)，較 112 年(16.9%)，上升 1.9%。(受訪者主動提出的其他建議事項請參閱附錄)

(四)本年郵政服務顧客綜合滿意度與 112 年調查結果比較

本次(113 年度)調查綜合分數為 89.4 分，與 112 年 89.4 分持平；窗口服務分數 91.2 分；住宅戶投遞服務分數 87.1 分；公司企業戶投遞服務分數則為 87.9 分，郵政顧客綜合滿意度除窗口服務外，住宅戶及公司企業戶投遞服務皆有下降的情形。另外，今年的窗口、住宅戶及公司企業戶三種服務之分數，以窗口服務的分數較高，住宅戶分數最低，故投遞人員在服務住宅戶時應再強化投遞品質，維護良好顧客關係，以維護郵局的企業形象，並提升民眾對郵政服務的滿意度。



	窗口服務	住宅戶服務	企業戶服務	綜合分數
109	90.5	88.7	88.9	89.7
110	90.8	88.7	89.4	89.9
111	90.7	88.4	89.1	89.7
112	91.1	87.4	88.0	89.4
113	91.2	87.1	87.9	89.4

最近五年綜合服務滿意度分數一覽表

二、研究建議

(一) 增強服務人員培訓

1. **服務禮儀培訓**:各類調查均顯示「郵差的親切度」為滿意度最高和最重視的項目之一，但仍有少部分受訪者對郵差的親切度和禮貌不滿意。住宅戶中，2.0%的受訪者對郵差的親切度給予負面評價，其中「非常不滿意」占 0.3%和「不太滿意」占 1.7%。公司企業戶中，1.1%的受訪者對郵差的親切度給予負面評價，其中「非常不滿意」占 0.1%和「不太滿意」占 1.0%。建議郵局定期舉辦服務禮儀培訓，提升郵差的親切度和禮貌，確保所有員工在提供服務時都能展現出專業和友好的態度。
2. **業務技能培訓**:針對服務效率和郵遞準確性的需求，郵局應加強對員工在業務技能上的培訓。公司企業戶中，有 32.0%的受訪者表示「不太清楚」限時郵件交寄後第幾天送達。建議確保郵件能夠準確且及時地送達。

(二) 改善等候時間和郵遞效率

1. **等候時間管理:**在窗口服務和住宅戶調查中，等候時間和郵遞效率是受訪者關注的重點。窗口服務中有 2.7%的受訪者對等候時間的長短表示不滿意，其中「非常不滿意」占 0.4%和「不太滿意」占 2.3%。建議郵局採用更有效的排隊管理系統，增加自助服務設備，並在高峰時段增加人手，以減少客戶的等候時間。
2. **投遞流程優化:**提升限時郵件和普通包裹的投遞效率，確保郵件能夠按時送達。郵局可以考慮優化投遞流程，並利用技術手段提高郵件追蹤和管理的準確性。住宅戶中，有 2.1%的受訪者對限時郵件郵遞時效給予負面評價，其中「非常不滿意」占 0.3%和「不太滿意」占 1.8%，有 2.0%的受訪者對普通包裹郵遞時效給予負面評價，其中「非常不滿意」占 0.3%和「不太滿意」占 1.7%。

(三) 強化信息宣傳與便民措施

1. **便民服務宣傳:**調查顯示，許多受訪者對郵局提供的便民服務措施並不了解。住宅戶中，僅有 16.4%的受訪者知道郵局已開辦的便民服務措施，公司企業戶中，僅有 29.7%的受訪者知道這些措施。建議郵局加大宣傳力度，通過多種渠道廣泛宣傳便民措施，讓更多的客戶知道並利用這些服務，以提升滿意度。
2. **便民措施改進:**針對投遞服務，如國內快捷、包裹郵件的二次投遞服務，應確保在首次投遞無法妥交時能及時聯絡收件人，並再次投遞。這將有助於提升客戶對郵件服務的滿意度。公司企業戶中，有 86.0%的受訪者對此服務給予正面評價，其中「非常滿意」占 25.3%和「還算滿意」占 60.7%。

(四) 針對特定問題進行改進

1. **郵件準確性:**受訪者對於郵件投遞準確性的重視度較高。公司企業戶中，67.5%的受訪者認為按地址投遞的準確性是最重要的服務項目之一。郵局應加強對郵件準確投遞的監控，並對郵差進行相關培訓，確保每封郵件能夠準確無誤地送達到指定地址。
2. **信件丟置問題:**調查中反映出郵件丟置地上而未放入信箱的問題。住宅戶中，受訪者指出這一問題的主要原因是「設有信箱但郵件仍被丟置於地上」（65.0%）和「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」（45.0%）。郵局應加強對郵差的管理，確保郵件妥善投遞到信箱內，避免郵件丟失或損壞。

(五) 持續收集客戶的反饋與建議

1. **定期調查:**建議郵局定期收集客戶的反饋和建議，並根據調查結果進行改進。通過持續的監測和改進，保持服務質量的提升，增強客戶的忠誠度和滿意度。
2. **針對性改進:**根據調查結果中不同客戶群體的需求和反饋，進行針對性的服務改進。例如，針對不同年齡段、行業類別和接觸次數的客戶提供個性化的服務措施。住宅戶中，20 歲以下的受訪者滿意度最高（89.5 分），而 50~59 歲的受訪者滿意度最低（87.3 分）。公司企業戶中，製造業與批發/零售/餐飲業的滿意度最高（88.1 分），而營造業的滿意度最低（86.9 分）。

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

A1-5 需要改進地方

序號	意見內容
1	i 郵箱寄件說明看不懂
2	一直推銷
3	一直等一直等
4	人多時還在銷售保險
5	大部分都很好，資深人員口氣不佳
6	小姐對提款機不熟悉(有無卡存款小姐說沒有)
7	不知道是否用餐但速度很慢
8	不要為了壽險業務耽誤其他人的時間
9	不借廁所
10	不夠明亮
11	中午為何沒有志工服務
12	太暗不夠明亮
13	代辦帳本明細要本人證件
14	只讓其他人做，某人都不做事
15	叫號廣播聲互相干擾聽不清楚
16	未開放廁所
17	地點在 2F 很不方便
18	多增加郵局窗口
19	老舊
20	行員在聊天
21	作業速度慢
22	冷氣沒開/冷氣不夠強
23	吵雜空間偏小
24	人員態度口氣差
25	希望不要有其他單位招攬
26	希望有夜間服務
27	志工態度
28	快速窗口

29	快速窗口標示可以明確點
30	快速櫃台可視多情況加開減少等候時間
31	沒有酒精機
32	沒有飲水機
33	沒或缺少停車空間
34	沒座位
35	沒廁所
36	沒電梯
37	沙發擋住無障礙走道
38	走廊腳踏車及機車如臨停需淨空
39	夜間假日營業時段
40	延長郵務時間
41	延長儲匯時間
42	延長營業時間
43	空間大可招商利用，等待之餘可方便利用。
44	空間太小
45	空調
46	室內設計房舍太老舊
47	建構可預查人數系統
48	建議人多時可以視情況加開窗口
49	指示不明確
50	夏日多開空調佳
51	特別時間需加派人員
52	停車
53	停車動線
54	寄件人員不夠多
55	寄貨國外只能網路登錄對不會電腦的人很困擾
56	專案處理業務
57	設備可精進配合其他業者合作
58	設儲蓄專員
59	廁所不乾淨
60	廁所老舊
61	無育嬰空間
62	無停車空間

63	硬幣存款三百枚不成
64	窗口開放太少
65	郵務人員態度差
66	郵務部份
67	郵戳亂蓋做事隨便
68	開放郵政信箱時間
69	亂寄信
70	匯款存款提款複雜，郵務送件把左鄰右舍的信丟到某一信箱。
71	無機車停車場
72	業務回復不明確感覺不熟悉
73	補摺機可增置地點可再改善
74	電腦沒有倉頡可用
75	態度
76	態度需再教育
77	增設洗手間
78	樓梯太陡
79	樓梯希望可以改電梯
80	燈光可以再更亮點燈管壞掉要儘快更換。
81	儲郵標示需再明確
62	環境可更現代化，設敬老專區
63	講話聲音太小聽不清楚
64	櫃台可以往下降，有椅子可以坐
65	櫃台兼售儲蓄險耽誤下一位客人等候時間建議增設理專
66	櫃員冷淡
67	櫃員態度差一直在教育客人我就是不懂才會問妳到底在兇什麼

附錄 A2 住宅戶投遞服務調查－受訪者其他意見整理

A2-2 需要改進地方

序號	意見內容
1	3 戶但地址一樣，以前的郵差會根據不同姓氏來準確投遞，但現在的年輕新人不願這樣服務
2	人都站在機車前面了，還故意按喇叭
3	郵差先生口氣態度不好，情緒化
4	老人家動作比較慢，住公寓，郵差按電鈴未出聲說明是掛號郵件，老人害怕不敢開門，或者 11:00 多正在做菜做飯時間，開著抽油煙機聽不見郵差的聲音
5	希望能開放允許鄰居可以互相代收掛號信的服務
6	車子的設備要更新
7	明明在家裡，又沒按門鈴就說沒人在，結果就是要自己去郵局領郵件
8	紅綠郵筒越來越少了，以前很多，現在都要到郵局門口才有，寄個平信要騎車很遠
9	偏鄉地區會晚收到
10	寄國外的包裹請不要規定必須用英文書寫
11	掛號送達時間在 12:00 左右，容易漏失掉
12	掛號郵件電鈴多按一下，老人家要找印章會比較慢
13	掛號郵件請即時連絡收件人，不要延誤過久才連絡通知
14	郵局有的便民服務要加強宣導
15	郵差先生喊一聲，沒等人出來人就走了，這星期就收到兩張通知單，很生氣要跑窗口
16	電鈴壞了，郵差先生都沒喊就離開了
17	需確實聯絡收件人

附錄 A3 公司企業戶投遞服務調查－受訪者其他意見整理

A3-2 需要改進地方

序號	意見內容
1	代家人領信件時，很麻煩，已經帶了家人的雙證件了，還簽名，但也不能領。2.等待招領通知天數太慢、太長
2	查無此人的郵件寄出去又寄回來，來來返返無數次。2.寄送的郵件格式無誤，寄出去又寄回來已去電告知又還是寄回來，來來返返不僅擾人又耽誤郵件往返時效
3	不需要做滿意度調查，干擾工作
4	不論是寄平信、限時掛號、包裹、快捷信件，請櫃台人員一定要給收件明細
5	中午 12-13 時午休時間請勿這時間投遞郵件
6	公司行號有一定的需要，要郵差寄信建議用簽約方式來解決企業的不便
7	代收有限制，家人的郵件無法改投代收
8	以往掛號信件都是 1 天即可收到，為何現在是 2 天
9	包裹沒送到也沒退回也沒通知
10	可以改善郵務士的服裝品質，因為天氣越來越熱
11	未收到信的通知，標示不清楚以致到郵局無法領信
12	因公司登記與通訊服務地址不同，掛號信的處理一直困擾(貨運公司)
13	申請轉寄限定一個月，後續還是困擾
14	公司的掛號信是否可申請勾選都要轉寄
15	多加宣導掛號信件可送上班處
16	收件時間改晚一點
17	有時不按電鈴直接貼去郵局領
18	有時公司會另指定收運處，但郵差不願意送到指定處，這樣會造成公司的不便
19	希望不要在午餐時間送信，因為郵差很操勞很辛苦，希望可以讓他們有中午休息吃飯的時間
20	希望每個郵局都有連線完整的客戶資料，以利顧客投遞時效
21	希望信件能送到門口，而不是路口
22	希望等待時間加長，以便退回查無此人之信件
23	快捷包裹沒有接過電話
24	把準備好要寄的郵件順便帶回郵局
25	每天投遞的時間盡量固定
26	居家的掛號信件請延長等候簽收時間

27	信用卡不能改投較麻煩
28	政府機關帳單同時寄出有 1-3 天時間差
29	查詢系統推來推去，沒人負責
30	為何不能混合寄信，只能用限時掛號
31	追蹤掛號信件的問題可再改善
32	掛號收件敬請盡量避開午休時間
33	掛號或包裹等待時間和態度可以更好
34	掛號信才一次沒收到就貼單子去郵局領，很麻煩
35	掛號信以招領方式較妥當，因無法分辨是否為詐騙電話
36	掛號信件，送達較慢
37	掛號信件無法領取(上班族)
38	掛號信轉寄，只限員工本不應含其他家人
39	連假時，郵遞速度能提升
40	就是快捷，沒有確認當天沒有直接送，等到隔天才送，顧客在抱怨
41	提高準確度、態度親切些
42	郵件不要夾在瓦斯管線上，會疏忽沒看見
43	郵件包裹應該先電話通知再書面通知再送窗口招領
44	郵局本來就不好停車，辦理任何業務都要排隊排很久，能否提高效率
45	郵差的人力太少
46	郵差為何不能直接過來取件
47	郵差騎的車改電動車，聽不到機車聲，所以不知有掛號信，希望可設法改善
48	郵資太貴，比民營貴
49	郵資的範圍可以更清楚些，這樣到郵局寄件時錢才帶得夠
50	郵資機儲值問題很多，反應多次不能改善。
51	準確性要再提高
52	盡可能不要午休時間送到公司
53	盡量固定時間在 11:00 以前
54	請郵差有耐性一點，掛號簽收時不要催那麼急，已經用跑的了
55	橫式信件地址，有分為上下，收件人地址，往往會搞錯
56	避開午休時間送件

附錄 B 窗口調查問卷

113 年度郵政服務顧客滿意度調查
「窗口服務滿意度調查問卷」

局名代號：_____　　問卷編號：_____

訪問日期：113 年 月 日　　查核日期：113 年月日

訪員姓名：_____　　督導員姓名：_____

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

先生（小姐）您好：

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

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

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

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

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

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

1.：　　2.：　　3.：　　4.：

三、整體來說，您對這家郵局所提供的各項窗口服務感覺滿不滿意？

□(4)非常滿意　　□(3)還算滿意　　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

四、您對這家郵局的營業時間滿不滿意？

□(4)非常滿意　□(3)還算滿意　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

五-1.最近兩年您是否曾經有向郵局提出抱怨或意見？(民眾意見處理滿意度)

□(1)有**(續問五-2)**　□(2)沒有**(跳問六-1)**

五-2.您是用什麼方式提出抱怨或意見呢？

□(1)電子郵件(網頁、Email)　□(2)書面文件(傳真、意見箱/卡)

□(3)現場、電話答詢　□(4)其他_____

五-3.那麼，您對郵局處理您的抱怨或意見滿不滿意？

□(4)非常滿意　□(3)還算滿意　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

六-1.您認為這家郵局在窗口服務方面是否需要再改進呢？

□(1)是**(續問六-2)**　□(2)否**(跳問七-1)**

六-2.那麼，您認為有哪些地方需要改進呢？**(複選不提示)**

□(1)未尊稱顧客「先生」、「小姐」　□(2)顧客詢問時應對口氣欠佳

□(3)服務人員不足，等候時間太久　□(4)工作效率差，作業速度慢/不熟練

□(5)員工不相互支援

□(6)中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐

□(7)設備不完善、空間小、髒亂　□(8)其他_____

七-1.性別：

□(1)男性　□(2)女性

七-2.年齡：

□(1)20 歲以下　□(2)20~29 歲　□(3)30~39 歲

□(4)40~49 歲　□(5)50~59 歲　□(6)60 歲以上

七-3.教育程度：

□(1)國小及以下　□(2)國(初)中　□(3)高中(職)

□(4)專科　□(5)大學及以上

七-4.職業：

□(1)公司負責人(自營事業、商號老闆)

□(2)企業機關主管、經理人員

□(3)專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)

□(4)基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員

□(5)業務、銷售人員、店員

□(6)監工、領班、技術人員

□(7)司機、作業員

□(8)農林漁牧業從業人員

□(9)軍人

□(10)無(待)業、學生、退休、家庭管理

□(11)其他_____

八、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

113 年度郵政服務顧客滿意度調查

訪問日期：113 年_____月_____日　　查核日期：113 年_____月_____日

「投遞服務滿意度調查問卷」(住宅戶)

局名代號：_____　　問卷編號：_____

訪問日期：113 年_____月_____日　　查核日期：113 年_____月_____日

訪員姓名：_____　　督導員姓名：_____

先生（小姐）您好：

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

一、請問您家裡的郵件大多由誰收取？

□(1)自行收取　　□(2)大樓管理員　**(停止訪問)**

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

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

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

5-1 請問，您平常收到的限時郵件大多在交寄後幾天送達？
□(1)當天
□(2)第二天
□(3)第三天
□(4)第四天以上
□(5)不太清楚

三、就以上九項投遞服務項目中，您最重視哪四項服務？請按重要順序告訴我好嗎？

(請訪員再輪流提示評鑑項目，並依回答優先順序填入項目代號)

1.：_____ 2.：_____ 3.：_____ 4.：_____

四、整體來說，您對郵局所提供的投遞服務感覺滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

五-1.請問您是否知道郵局為解決上班族及雙薪家庭無法在家簽領掛號函件之困擾，已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施？

□(1)知道 **(續問五-2)** □(2)不知道 **(跳問六)**

五-2.請問您對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施感到滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

六、請問您對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領服務感到滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

七-1.請問您是否知道郵局為關懷獨居長者，已結合各地社會局實施平常居家探視、異常緊急通報、代辦郵政有關業務、代訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施？

□(1)知道 **(續問七-2)** □(2)不知道 **(跳問八-1)**

七-2.那麼，您認為郵局提供關懷獨居長者之服務措施感到滿不滿意?

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

八-1.您認為郵局在遞送郵件服務上是否需要再改善呢?

□(1)需要 **(續問八-2)** □(2)不需要 **(跳問九-1)**

八-2.那麼，您認為有哪些地方需要改善呢？**(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)**

□(1)信件不能及時送達(太慢、延誤)

□(2)信件送錯地址(誤投) □(3)郵件丟在地上不置於信箱內**(續問八-3)**

□(4)郵差應對口氣欠佳 □(5)信件遺失

□(6)投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領

□(7)郵件污損 □(8)其他_____

八-3.那麼，您認為「郵件丟在地上不置於信箱內」有哪些情形呢？

(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)

□(1)設有信箱，郵件仍被丟置於地上

□(2)未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上

□(3)郵件體積過大，無法完全置入信箱

□(4)其他_____

九-1.性別：

□(1)男姓 □(2)女姓

九-2.年齡：

□(1)20 歲以下 □(2)20~29 歲 □(3)30~39 歲

□(4)40~49 歲 □(5)50~59 歲 □(6)60 歲以上

九-3.教育程度：

□(1)國小及以下　□(2)國(初)中　□(3)高中(職)

□(4)專科　□(5)大學及以上

九-4.職業：

□(1)公司負責人(自營事業、商號老闆)

□(2)企業機關主管、經理人員

□(3)專業人士(醫師、律師、建築師、會計師、教師…)

□(4)基層職員，事務工作人員、秘書、助理人員

□(5)業務、銷售人員、店員

□(6)監工、領班、技術人員

□(7)司機、作業員

□(8)農林漁牧業從業人員

□(9)軍人

□(10)無(待)業、學生、退休、家庭管理

□(11)其他_____

十、受訪者姓名：_____先生/小姐

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

附錄 D 公司企業戶調查問卷

「投遞服務滿意度調查問卷」(公司企業戶)

局名代號：_____　　問卷編號：_____

訪問日期：113 年_____月_____日　　查核日期：113 年_____月_____日

訪員姓名：_____　　督導員姓名：_____

先生（小姐）您好：

我是_____的訪問員，敝姓____，本公司接受中華郵政公司的委託，進行一項有關「企業對郵局投遞服務滿意度」的調查，以做為改善服務品質的重要參考依據。請問貴公司通常由哪個部門或先生(小姐)收取信件，能否向他請教幾個問題？謝謝！

一、請問　貴公司大多是由誰負責收發郵件？

□(1)總務/管理部門　　□(2)大樓管理員**(停止訪問)**

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

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

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

5-1 請問，您平常收到的限時郵件大多在交寄後幾天送達？
□(1)當天
□(2)第 2 天
□(3)第 3 天
□(4)第 4 天以上
□(5)不太清楚

三、就以上九項投遞服務項目中，您最重視哪四項服務？請按重要順序告訴我好嗎？

(請訪員再輪流提示評鑑項目，並依回答優先順序填入項目代號)

1.：_____　2.：_____　3.：_____　4.：_____

四、整體來說，您對郵局所提供的投遞服務感覺滿不滿意？

□(4)非常滿意　□(3)還算滿意　□(2)不太滿意

□(1)非常不滿意　□(0)不知道/無意見(無明確反應)

五-1.請問您是否知道郵局為解決上班族及雙薪家庭無法在家簽領掛號函件之困擾，已經開辦投遞前收件人用線上申請及招領中以電話或書面逐件申請，即可免費將掛號函件改投上班地點之便民服務措施？

□(1)知道 **(續問五-2)** □(2)不知道 **(跳問六)**

五-2.請問您對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施感到滿不滿意？

□(4)非常滿意 □(3)還算滿意 □(2)不太滿意

□(1)非常不滿意 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

六、請問您對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，以電話聯絡收件人後繼續投遞，不送窗口招領服務是否符合您的需要？

□(4)非常需要 □(3)還算需要 □(2)不太需要

□(1)非常不需要 □(0)不知道/無意見(無明確反應)

七-1.您認為郵局在遞送郵件服務上是否需要再改善呢？

□(1)需要 **(續問七-2)** □(2)不需要 **(跳問八-1)**

七-2.那麼，您認為有哪些地方需要改善呢？**(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)**

□(1)信件不能及時送達(太慢、延誤)

□(2)信件送錯地址(誤投) □(3)郵件丟在地上不置於信箱內**(續問七-3)**

□(4)郵差應對口氣欠佳 □(5)信件遺失

□(6)投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領

□(7)郵件污損 □(8)其他_____

七-3.那麼，您認為「郵件丟在地上不置於信箱內」有哪些情形呢？**(複選不提示，請確實記載受訪者所回答之其他意見)**

□(1)設有信箱，郵件仍被丟置於地上

□(2)未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上

□(3)其他_____

八-1.貴公司員工人數：

□(1)10 人以下 □(2)11~50 人 □(3)51~100 人 □(4)100 人以上

八-2.貴公司所屬行業別：

□(1)製造業 □(2)營造業 □(3)批發/零售/餐飲業

□(4)運輸/倉儲/通信業 □(5)金融/保險/不動產業 □(6)工商服務業

□(7)社會服務/個人服務業 □(8)其他_____

八-3.貴公司成立多久？：

□(1)5 年以下 □(2)5~10 年 □(3)10~20 年

□(4)20 年以上

八-4. 貴公司每天平均接觸投遞人員幾次？：

□(1)1 次及以下 □(2)2 次 □(3)3 次

□(4)4 次以上 □(5)不一定

九-1.受訪者姓名：_____先生/小姐

九-2.公司名稱：_____股份有限公司

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

附錄 E 交叉分析表

交叉分析表說明

附錄表I、表II、表III之百分比數據為最原始各選項所佔各題目之比例，其比例並非為小數 1 位，考量版面配置及整份報告統整性，採小數第 2 位四捨五入方式，僅於附表中列出小數 1 位。

表一、表二、表三、表四、表五雖依據附錄表I、表II、表III之數據來計算，除採小數第 2 位四捨五入方式呈現外，考慮帳面上加總需等於 100.0，故部份數據需調整，造成會有±0.1 差距，調整舉例如下：調整前數據加總大於 100.0，將小數第 2 位大於 5 挑選出來比大小，最小者不進位。

	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	總計
原始	31.36	63.97	3.20	0.29	1.18	100.0
調整前	31.4	64.0	3.2	0.3	1.2	100.1
調整後	31.3	64.0	3.2	0.3	1.2	100.0

ANOVA 呈現結果

1.表側位置，*表示達顯著水準 $p<0.05$、**表示 $p<0.01$、***則表示 $p<0.001$，#表示結果不顯著。

2.@表示不適合進行 ANOVA 檢定（期望值低於 5 之比率不得大於 25%）。

表 3-1【整體】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		8752	100.0	91.0	91.0	91.4	90.1	90.8	92.1	92.1	92.0	92.0	91.8	90.6	90.8	91.0	91.2	90.7
性別	男性	3503	40.0	91.1	90.9	91.3	90.2	90.8	92.0	92.0	91.9	91.9	91.7	90.8	91.0	91.1	91.3	90.8
	女性	5249	60.0	91.0	91.0	91.5	90.0	90.8	92.2	92.1	92.0	92.0	91.8	90.4	90.6	90.9	91.2	90.6
年齡***	20 歲以下	206	2.4	90.6	91.0	91.1	89.9	90.4	91.2	91.4	91.5	91.3	91.2	90.9	90.8	90.8	90.8	90.6
	20~29 歲	1316	15.0	91.1	91.3	91.7	90.7	91.1	92.3	92.3	92.4	92.3	92.1	90.9	91.3	91.4	91.6	91.0
	30~39 歲	1828	20.9	91.2	91.1	91.6	90.3	91.0	92.2	92.2	92.1	92.1	92.0	90.9	90.9	91.2	91.4	90.9
	40~49 歲	2005	22.9	91.0	90.9	91.3	90.3	90.8	92.0	92.0	91.9	92.0	91.6	90.6	90.6	90.9	91.2	90.7
	50~59 歲	1977	22.6	90.7	90.5	91.0	89.6	90.4	91.8	91.7	91.5	91.6	91.5	90.1	90.4	90.6	90.8	90.2
	60 歲以上	1420	16.2	91.3	91.2	91.8	90.0	91.0	92.4	92.3	92.1	92.2	91.9	90.4	90.9	91.0	91.4	90.8
教育程度***	國小及以下	205	2.3	90.9	90.2	90.7	89.6	90.4	91.3	91.2	90.8	91.1	91.0	90.6	90.7	90.8	90.7	89.8
	國(初)中	727	8.3	90.8	90.8	91.1	90.1	90.7	91.7	91.7	91.5	91.6	91.3	90.3	90.8	90.7	91.0	89.8
	高中(職)	2177	24.9	91.0	90.9	91.5	90.0	90.7	92.1	92.0	91.8	91.9	91.7	90.4	90.7	90.9	91.1	90.4
	專科	1427	16.3	91.0	91.0	91.4	90.3	90.8	92.2	92.1	91.9	92.1	91.9	90.6	90.8	91.0	91.3	90.9
	大學及以上	4216	48.2	91.1	91.1	91.5	90.2	90.9	92.2	92.2	92.2	92.1	91.9	90.7	90.8	91.1	91.3	91.0
職業***	公司負責人	611	7.0	91.3	91.2	91.6	90.5	91.1	92.5	92.5	92.5	92.5	91.8	90.8	91.2	91.2	91.6	91.0
	企業主管	431	4.9	90.4	90.4	91.2	89.8	90.4	92.0	91.9	91.8	91.9	91.9	90.1	90.6	90.8	91.0	90.4
	專業人士	710	8.1	91.1	91.0	91.3	90.0	90.8	92.0	92.0	91.8	91.9	91.8	90.9	90.7	91.1	91.2	90.8
	基層職員	2194	25.1	91.0	90.9	91.4	90.2	90.8	92.0	92.0	92.1	92.0	91.8	90.4	90.7	90.9	91.2	90.9
	業務、銷售	996	11.4	91.1	90.9	91.3	90.2	90.8	92.0	91.9	91.7	91.8	91.4	90.6	90.5	90.8	91.1	90.7
	技術人員	470	5.4	90.5	91.1	91.2	90.1	90.6	91.8	91.7	91.4	91.6	91.8	90.9	91.0	91.1	91.1	90.2
	司機、作業員	458	5.2	90.8	90.7	91.0	89.3	90.4	92.0	91.8	91.4	91.6	91.5	90.7	90.5	90.8	90.9	90.0
	農林漁牧業	285	3.3	89.7	90.9	90.9	88.8	90.0	92.1	91.9	91.1	91.7	91.4	90.2	90.1	90.6	90.7	89.6
	軍人	124	1.4	91.0	91.4	91.4	89.8	90.8	91.9	92.3	92.0	92.0	92.0	90.7	91.0	91.2	91.3	90.2
	無(待)業	1995	22.8	91.2	91.0	91.6	90.2	90.9	92.2	92.1	92.1	92.1	91.8	90.6	90.9	91.0	91.3	90.7
	其他	478	5.5	91.6	91.4	92.0	91.1	91.4	92.7	92.7	92.6	92.6	92.2	91.1	91.4	91.5	91.8	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 3-2【臺北郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		1260	100.0	89.9	90.1	90.5	89.7	89.9	91.5	91.5	91.5	91.4	91.3	89.8	90.5	90.4	90.6	90.7
性別	男性	489	38.8	90.3	90.0	90.5	89.5	90.0	91.5	91.4	91.7	91.4	91.2	90.1	90.5	90.5	90.6	91.0
	女性	771	61.2	89.6	90.2	90.5	89.9	89.9	91.5	91.5	91.4	91.4	91.4	89.5	90.5	90.4	90.5	90.5
年齡**	20 歲以下	18	1.4	89.7	90.0	91.7	90.4	89.9	90.0	91.7	92.2	91.3	90.6	90.6	90.0	90.4	90.4	90.0
	20~29 歲	206	16.3	90.2	90.6	90.8	90.4	90.3	91.9	92.0	92.3	92.0	91.7	90.7	91.0	91.0	91.1	91.5
	30~39 歲	244	19.4	90.6	90.7	91.2	90.2	90.6	92.3	92.1	92.3	92.2	92.3	90.4	91.1	91.3	91.3	91.1
	40~49 歲	258	20.5	89.5	89.8	90.1	89.5	89.5	91.3	91.2	91.5	91.2	91.1	89.2	89.7	89.9	90.2	90.7
	50~59 歲	289	22.9	88.8	89.0	89.4	88.5	88.9	90.3	90.2	90.0	90.1	90.2	88.9	89.7	89.5	89.5	89.8
	60 歲以上	245	19.4	90.5	90.8	90.9	90.3	90.5	92.1	92.0	91.9	92.0	91.8	89.9	91.2	90.7	91.1	91.0
教育程度	國小及以下	12	1.0	91.7	90.8	90.8	90.6	91.0	90.8	90.8	90.8	90.8	90.8	90.8	91.7	91.1	91.0	91.7
	國(初)中	46	3.7	88.7	89.1	88.9	88.3	88.7	90.4	89.6	89.1	89.7	89.8	88.3	90.5	89.2	89.3	89.7
	高中(職)	234	18.6	89.6	89.6	90.1	89.7	89.5	90.7	90.6	90.7	90.6	90.3	88.9	90.0	89.5	89.9	90.2
	專科	189	15.0	89.5	90.2	90.1	89.6	89.6	91.5	91.6	91.4	91.5	91.3	89.4	90.5	90.3	90.4	90.9
	大學及以上	779	61.8	90.1	90.3	90.7	89.8	90.1	91.8	91.8	92.0	91.8	91.8	90.2	90.6	90.8	90.9	90.9
職業	公司負責人	114	9.0	90.3	90.4	90.6	91.3	90.3	92.3	92.3	92.7	92.4	92.1	90.0	90.9	90.9	91.2	90.9
	企業主管	97	7.7	91.2	90.7	91.4	91.2	90.9	92.3	92.4	92.5	92.4	92.4	90.6	91.9	91.5	91.6	91.3
	專業人士	100	7.9	90.2	90.6	91.1	90.2	90.3	92.2	92.1	92.2	92.1	92.2	91.0	90.8	91.4	91.3	91.3
	基層職員	437	34.7	90.2	90.1	90.5	89.7	90.0	91.7	91.6	91.6	91.6	91.7	89.5	90.4	90.5	90.7	90.9
	業務、銷售	117	9.3	89.4	89.1	89.6	89.3	89.4	90.4	90.1	90.0	90.0	89.6	89.9	89.7	89.7	89.7	90.5
	技術人員	39	3.1	88.9	89.4	89.3	88.8	89.0	89.6	89.9	90.1	89.7	89.1	89.5	90.4	89.5	89.4	90.1
	司機、作業員	34	2.7	87.7	88.1	87.7	86.2	87.5	87.4	87.6	88.5	87.6	86.8	90.0	87.8	88.2	87.9	89.5
	農林漁牧業	7	0.6	89.3	90.0	90.7	88.3	89.6	89.3	87.9	87.9	88.3	90.7	90.7	88.3	90.2	89.4	92.1
	軍人	9	0.7	86.1	87.9	86.1	90.0	86.9	86.1	87.2	88.3	87.2	86.1	82.8	86.4	85.0	86.4	86.1
	無(待)業	254	20.2	89.4	90.6	90.6	89.3	89.8	91.9	91.9	91.8	91.9	91.6	89.4	90.7	90.4	90.7	90.6
	其他	52	4.1	89.2	89.9	90.9	90.0	89.8	91.3	90.8	90.7	90.9	91.0	90.0	90.3	90.3	90.3	90.6

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-3【基隆郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		252	100.0	89.2	88.8	89.1	89.1	89.1	89.4	89.7	89.2	89.4	89.7	89.3	89.2	89.3	89.3	86.3
性別	男性	132	52.4	89.7	88.7	89.2	89.5	89.3	89.6	90.0	89.6	89.7	89.7	89.8	89.9	89.8	89.6	86.2
	女性	120	47.6	88.8	88.8	89.0	88.6	88.8	89.3	89.3	88.8	89.1	89.7	88.6	88.4	88.9	88.9	86.4
年齡	20 歲以下	2	0.8	90.0	95.0	90.0	90.0	91.3	95.0	90.0	95.0	93.3	95.0	95.0	95.0	95.0	93.0	85.0
	20~29 歲	25	9.9	89.5	89.4	89.8	89.4	89.6	90.2	89.4	89.8	89.8	89.4	90.4	89.8	89.8	89.7	87.1
	30~39 歲	47	18.7	88.3	88.2	88.8	88.3	88.5	89.0	88.8	89.0	89.0	88.9	87.8	88.4	88.3	88.6	86.1
	40~49 歲	83	32.9	90.1	88.9	89.0	89.4	89.4	89.2	90.1	89.6	89.6	89.7	89.3	88.6	89.2	89.4	86.3
	50~59 歲	88	34.9	89.6	89.0	89.4	89.5	89.4	89.8	89.9	88.8	89.5	90.2	89.8	90.0	90.0	89.6	86.1
	60 歲以上	7	2.8	80.7	85.0	86.4	83.6	83.9	86.4	89.3	86.4	87.4	86.4	86.4	86.4	86.4	85.7	86.4
教育程度	國小及以下	25	9.9	86.3	88.3	89.2	88.3	88.1	88.3	89.6	87.9	88.6	90.0	88.8	88.8	89.2	88.6	85.4
	國(初)中	95	37.7	89.5	88.3	88.7	89.1	88.9	89.7	89.8	89.2	89.6	89.7	89.4	89.5	89.6	89.3	85.6
	高中(職)	54	21.4	89.9	89.2	89.7	89.7	89.6	91.2	90.8	90.5	90.8	90.7	89.9	89.5	90.0	90.1	86.9
	專科	36	14.3	87.9	87.8	89.0	88.7	88.4	86.9	87.8	88.1	87.6	87.2	87.2	87.5	87.3	87.8	86.7
	大學及以上	42	16.7	90.8	90.5	89.4	88.9	90.0	89.4	89.6	89.3	89.4	90.1	90.1	89.5	89.8	89.7	87.3
職業	公司負責人	11	4.4	88.3	88.6	89.5	87.7	88.8	87.0	88.6	87.7	87.7	87.7	88.0	86.8	87.4	88.1	86.8
	企業主管	10	4.0	87.5	87.0	89.0	91.0	88.8	89.0	90.0	90.0	89.7	88.0	89.0	89.0	88.7	89.0	88.3
	專業人士	31	12.3	87.8	86.6	87.0	88.5	87.6	87.9	88.0	87.3	87.7	90.2	87.9	88.9	89.0	88.0	85.3
	基層職員	63	25.0	90.8	89.9	89.6	89.0	89.9	89.1	89.8	89.3	89.4	89.2	89.0	88.7	88.9	89.4	87.3
	業務、銷售	13	5.2	90.5	88.8	88.1	87.3	88.8	87.3	88.8	88.1	88.1	88.8	89.6	89.6	89.4	88.7	85.8
	技術人員	22	8.7	90.5	90.0	90.0	90.9	90.3	91.8	91.4	91.4	91.5	90.5	90.0	90.5	90.3	90.7	85.9
	司機、作業員	26	10.3	89.8	90.0	90.2	90.2	89.9	91.2	90.4	90.8	90.8	90.4	90.8	90.4	90.5	90.3	86.2
	農林漁牧業	8	3.2	86.3	83.8	85.0	86.3	85.3	86.3	87.5	86.3	86.7	86.3	85.0	86.3	85.8	85.9	86.3
	軍人	5	2.0	87.0	91.0	91.0	87.0	89.0	89.0	91.0	91.0	90.3	95.0	95.0	95.0	95.0	91.2	85.0
	無(待)業	60	23.8	88.2	88.6	89.7	89.3	89.0	90.3	90.2	89.3	89.9	90.2	89.5	89.1	89.6	89.5	85.7
	其他	3	1.2	91.7	85.0	85.0	85.0	86.7	91.7	88.3	88.3	89.4	88.3	91.7	88.3	89.4	88.3	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。

表 3-4【板橋郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		798	100.0	88.9	88.6	90.0	88.4	89.0	90.2	90.0	90.1	90.0	89.8	89.0	89.5	89.3	89.4	89.5
性別	男性	376	47.1	88.4	88.3	89.7	88.3	88.6	89.8	89.8	89.8	89.7	89.4	88.9	89.3	89.0	89.1	89.2
	女性	422	52.9	89.3	88.9	90.3	88.5	89.3	90.5	90.2	90.5	90.2	90.2	89.2	89.7	89.6	89.7	89.8
年齡	20 歲以下	22	2.8	87.3	87.8	89.5	86.3	87.8	88.6	88.6	89.5	88.9	89.8	88.3	88.9	88.1	88.4	88.6
	20~29 歲	93	11.7	89.3	89.7	91.3	89.1	89.8	90.9	90.5	91.7	90.8	90.3	89.8	90.6	90.1	90.3	89.7
	30~39 歲	144	18.0	89.4	88.8	90.2	88.7	89.3	89.9	89.8	90.4	89.8	89.7	89.7	89.9	89.7	89.6	89.6
	40~49 歲	205	25.7	88.1	88.1	89.9	87.9	88.5	89.8	89.9	89.4	89.6	89.6	89.0	89.6	89.2	89.1	89.6
	50~59 歲	231	28.9	88.6	88.2	89.3	88.5	88.7	90.0	89.9	89.6	89.7	89.5	88.2	88.8	88.7	89.0	89.2
	60 歲以上	103	12.9	90.2	89.0	90.6	88.8	89.5	91.2	90.6	91.1	90.8	90.7	89.6	89.7	89.9	90.0	89.8
教育程度	國小及以下	14	1.8	89.6	89.6	89.6	88.8	89.4	91.4	91.4	90.4	91.0	92.1	91.4	89.6	91.2	90.3	87.1
	國(初)中	35	4.4	89.8	89.4	90.0	89.6	89.6	89.7	89.8	90.3	89.8	89.9	88.8	88.3	88.9	89.4	89.6
	高中(職)	135	16.9	89.6	88.3	90.5	88.6	89.3	90.8	90.2	90.7	90.4	90.3	88.0	88.8	89.0	89.6	89.2
	專科	165	20.7	88.1	88.2	89.7	88.5	88.6	90.1	90.3	89.8	90.0	89.7	89.1	89.9	89.4	89.3	88.9
	大學及以上	449	56.3	88.8	88.7	90.0	88.2	89.0	90.0	89.8	90.0	89.8	89.6	89.3	89.7	89.3	89.4	89.8
職業	公司負責人	25	3.1	88.6	87.7	90.0	86.4	88.3	90.2	90.8	89.8	90.2	89.0	88.8	89.2	88.9	89.2	90.0
	企業主管	49	6.1	88.0	87.4	89.2	86.6	88.0	90.0	89.8	90.2	89.9	89.4	88.0	89.5	88.7	88.8	89.2
	專業人士	95	11.9	89.7	88.6	90.5	88.5	89.3	90.3	90.1	89.9	89.9	90.2	89.8	89.4	89.7	89.7	90.8
	基層職員	227	28.4	88.8	89.2	90.6	89.0	89.5	90.4	90.2	90.4	90.2	90.0	89.5	89.9	89.7	89.8	89.5
	業務、銷售	103	12.9	88.3	88.2	88.8	89.4	88.6	90.0	89.4	89.9	89.6	88.9	87.9	89.0	88.3	88.8	89.1
	技術人員	56	7.0	87.1	87.6	88.2	86.6	87.4	88.5	89.5	89.7	89.0	89.6	89.6	89.9	89.5	88.7	88.1
	司機、作業員	54	6.8	87.7	88.1	89.3	87.4	88.1	89.0	89.0	88.3	88.7	88.4	88.2	88.3	88.0	88.3	88.7
	農林漁牧業	12	1.5	87.5	85.8	90.0	86.8	87.5	89.2	90.0	88.6	89.2	86.8	86.7	87.5	86.9	87.9	89.2
	軍人	13	1.6	88.6	88.6	90.0	88.0	89.0	88.8	90.4	90.4	89.9	88.8	88.8	87.7	88.6	88.9	87.3
	無(待)業	149	18.7	90.0	89.0	90.8	88.8	89.5	90.9	90.4	90.8	90.6	90.8	89.3	90.3	89.8	90.0	89.8
	其他	15	1.9	91.4	90.7	91.4	89.3	90.7	93.0	91.7	91.0	91.9	93.0	89.7	88.1	90.4	90.9	89.7

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 3-5【三重郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		554	100.0	90.3	90.5	91.0	90.4	90.4	91.2	91.4	91.5	91.3	91.4	90.4	90.9	90.8	90.8	90.5
性別	男性	213	38.4	89.9	90.3	90.8	90.5	90.2	91.0	91.2	91.4	91.2	91.5	90.7	91.3	91.0	90.7	90.5
	女性	341	61.6	90.6	90.6	91.1	90.3	90.5	91.4	91.5	91.5	91.4	91.4	90.3	90.7	90.7	90.8	90.5
年齡	20 歲以下	19	3.4	88.1	93.0	89.2	90.0	88.4	89.7	89.7	90.8	89.7	89.7	89.7	90.6	89.7	89.3	88.7
	20~29 歲	61	11.0	90.0	90.1	91.7	91.1	90.5	91.6	91.7	91.6	91.6	92.0	90.6	91.0	91.1	91.0	90.9
	30~39 歲	82	14.8	90.9	91.0	91.3	90.2	90.8	91.3	91.8	91.9	91.7	91.7	91.0	91.9	91.4	91.3	91.2
	40~49 歲	106	19.1	91.2	91.1	91.2	90.5	90.7	91.7	91.9	92.1	91.8	91.8	90.3	91.4	91.0	91.1	90.8
	50~59 歲	135	24.4	89.9	90.1	90.4	90.1	90.1	91.1	91.0	90.7	91.0	90.8	90.3	90.2	90.4	90.5	90.3
	60 歲以上	151	27.3	90.2	90.2	91.1	90.3	90.4	91.0	91.3	91.4	91.2	91.6	90.4	90.8	90.9	90.8	90.3
教育程度	國小及以下	20	3.6	91.3	91.1	92.0	92.2	91.6	93.0	93.0	92.9	92.8	93.0	93.3	92.1	92.8	92.3	92.5
	國(初)中	53	9.6	90.0	90.6	90.3	90.9	90.2	90.3	90.6	90.7	90.4	90.5	89.5	91.0	90.0	90.2	90.5
	高中(職)	189	34.1	90.3	90.4	90.7	89.9	90.2	91.2	91.2	91.2	91.2	91.3	90.3	91.2	90.8	90.7	90.0
	專科	77	13.9	90.1	90.5	91.1	90.3	90.3	90.7	90.8	90.7	90.8	91.0	90.3	90.3	90.6	90.5	90.7
	大學及以上	215	38.8	90.4	90.5	91.2	90.5	90.5	91.6	91.8	92.0	91.7	91.8	90.6	90.9	91.0	91.1	90.8
職業*	公司負責人	56	10.1	90.5	91.1	91.4	91.0	91.0	92.5	92.7	92.2	92.5	92.1	91.1	91.8	91.6	91.6	91.0
	企業主管	42	7.6	88.4	88.9	89.4	89.3	88.8	89.5	89.8	89.7	89.6	89.3	88.6	88.7	88.8	89.1	88.4
	專業人士	50	9.0	91.0	91.4	91.6	90.7	91.0	91.6	91.6	91.1	91.5	91.6	90.6	90.7	90.9	91.1	91.8
	基層職員	113	20.4	90.1	89.7	90.6	90.0	89.9	90.9	91.0	91.3	91.0	91.2	89.8	90.5	90.4	90.4	89.6
	業務、銷售	56	10.1	90.0	90.6	90.9	90.5	90.1	90.5	91.4	91.6	91.1	91.4	90.9	91.0	91.0	90.7	90.9
	技術人員	23	4.2	90.9	91.9	92.3	91.5	91.4	92.4	92.4	92.3	92.4	92.8	92.4	93.3	92.6	92.1	92.4
	司機、作業員	15	2.7	91.4	90.5	91.0	91.2	90.5	91.0	91.0	92.5	91.0	91.0	91.0	92.5	91.0	90.8	91.0
	農林漁牧業	14	2.5	89.3	89.2	89.3	88.8	89.3	90.0	90.7	90.0	90.2	90.7	90.7	91.2	90.7	90.0	90.0
	軍人	6	1.1	87.0	87.5	86.7	87.0	86.7	88.3	88.3	90.0	88.3	88.3	88.3	89.0	88.3	87.7	88.3
	無(待)業	132	23.8	90.7	90.8	91.5	90.7	90.7	91.5	91.6	91.8	91.5	91.7	90.4	90.9	90.9	91.0	90.5
	其他	47	8.5	91.1	91.4	91.4	90.3	90.8	92.0	91.8	91.7	92.0	92.2	91.4	92.0	91.7	91.4	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 3-6【宜蘭郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		172	100.0	91.3	91.0	91.0	90.8	90.9	92.0	91.9	92.3	92.1	91.4	88.9	89.6	89.9	91.0	90.2
性別	男性	61	35.5	91.5	90.9	91.0	91.5	91.1	91.5	91.7	92.5	91.9	91.8	90.8	91.3	91.3	91.4	91.2
	女性	111	64.5	91.1	91.0	91.0	90.4	90.8	92.3	92.0	92.2	92.2	91.1	87.8	88.6	89.2	90.7	89.7
年齡	20 歲以下	6	3.5	91.7	90.0	91.7	93.0	91.1	91.7	91.7	93.3	92.2	90.0	90.0	91.0	90.3	91.2	90.0
	20~29 歲	40	23.3	91.8	91.0	91.0	91.8	91.3	92.3	92.0	92.8	92.3	92.2	90.3	91.2	91.0	91.5	91.5
	30~39 歲	32	18.6	90.5	89.8	90.2	90.8	90.1	91.5	91.8	91.8	91.7	89.5	87.9	88.3	88.7	90.2	89.8
	40~49 歲	37	21.5	91.5	91.4	91.2	90.3	91.1	91.5	91.5	91.5	91.5	91.8	89.1	89.4	90.1	90.9	90.8
	50~59 歲	31	18.0	91.1	90.8	91.0	90.2	90.7	92.4	92.4	93.1	92.6	91.5	88.2	89.7	89.8	91.0	89.2
	60 歲以上	26	15.1	91.2	91.9	91.5	90.4	91.2	92.7	91.9	92.3	92.3	91.9	88.1	88.5	89.5	91.0	89.2
教育程度	國小及以下	5	2.9	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.0	89.0	91.0	90.3	93.6	91.0
	國(初)中	20	11.6	91.5	90.5	90.0	88.7	90.1	91.0	91.5	91.5	91.3	91.0	88.0	90.3	89.5	90.3	88.5
	高中(職)	50	29.1	91.3	91.1	91.3	91.0	91.0	92.1	91.9	92.1	92.1	91.5	88.5	88.9	89.6	90.9	89.7
	專科	22	12.8	89.5	90.2	90.0	89.3	89.7	90.5	90.5	90.5	90.5	90.0	88.6	89.8	89.5	89.9	90.9
	大學及以上	75	43.6	91.4	90.9	91.1	91.5	91.1	92.5	92.2	93.0	92.6	91.8	89.4	89.7	90.3	91.3	90.8
職業	公司負責人	22	12.8	92.3	91.8	91.8	91.8	91.9	92.7	92.7	93.2	92.9	92.3	90.0	91.7	91.3	92.0	91.4
	企業主管	3	1.7	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	88.3	90.0	90.0	89.8	88.3
	專業人士	9	5.2	92.8	92.8	91.7	92.5	92.4	92.8	92.8	92.8	92.8	92.8	89.4	90.0	90.9	92.1	90.6
	基層職員	48	27.9	91.3	90.0	90.6	90.5	90.5	92.1	91.7	92.5	92.1	90.7	88.5	89.1	89.4	90.7	89.7
	業務、銷售	20	11.6	92.5	92.9	92.4	92.8	92.3	93.5	93.5	93.5	93.5	93.0	92.0	91.3	92.0	92.6	93.0
	技術人員	8	4.7	88.8	88.8	90.0	87.9	88.8	87.5	87.5	87.5	87.5	88.8	83.8	83.8	85.4	87.3	87.9
	司機、作業員	4	2.3	95.0	92.5	95.0	95.0	94.4	95.0	95.0	95.0	95.0	92.5	92.5	95.0	93.3	94.3	92.5
	農林漁牧業	1	.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
	軍人	2	1.2	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	34	19.8	91.1	91.4	91.7	90.6	91.1	92.6	92.3	92.6	92.5	91.7	89.2	90.3	90.4	91.3	89.4
	其他	21	12.2	89.8	90.2	88.8	88.9	89.3	90.2	90.7	91.2	90.7	90.2	86.0	86.7	87.6	89.2	89.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-7【新竹郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		354	100.0	91.5	91.1	91.7	90.4	91.1	91.9	91.9	92.1	91.9	91.4	89.7	89.9	90.3	91.1	90.3
性別*	男性	179	50.6	91.8	91.4	91.7	90.9	91.3	92.1	92.1	92.5	92.2	91.9	90.3	91.0	90.9	91.5	91.1
	女性	175	49.4	91.3	90.9	91.7	89.8	90.9	91.7	91.6	91.7	91.7	90.9	89.0	88.8	89.6	90.8	89.6
年齡	20 歲以下	10	2.8	94.0	92.8	93.0	93.8	93.3	92.0	94.0	92.8	92.8	92.0	91.0	90.7	91.2	92.5	91.0
	20~29 歲	44	12.4	90.2	90.5	91.4	90.8	90.7	91.1	91.0	92.0	91.4	91.8	88.9	90.1	90.1	90.7	89.8
	30~39 歲	90	25.4	92.0	91.7	92.0	89.8	91.4	92.2	92.0	92.2	92.1	91.5	90.2	90.5	90.7	91.4	90.2
	40~49 歲	68	19.2	91.6	91.6	91.6	91.1	91.4	92.0	92.2	92.0	92.1	91.4	89.6	89.6	90.2	91.3	90.8
	50~59 歲	85	24.0	91.2	90.6	91.1	89.5	90.5	91.7	91.6	91.7	91.6	91.3	89.9	89.9	90.3	90.8	90.4
	60 歲以上	57	16.1	91.8	90.9	92.3	90.7	91.3	92.0	92.0	92.5	92.1	91.0	88.9	89.0	89.6	91.1	90.3
教育程度	國小及以下	2	.6	95.0	95.0	95.0	90.0	93.8	85.0	90.0	85.0	86.7	85.0	90.0	85.0	86.7	89.5	90.0
	國(初)中	38	10.7	93.2	91.9	92.6	89.8	92.1	93.2	93.4	93.7	93.4	92.4	90.5	90.3	91.1	92.2	92.1
	高中(職)	114	32.2	91.8	91.7	91.9	91.4	91.6	91.9	92.1	92.4	92.1	91.8	90.2	90.5	90.8	91.5	90.5
	專科	58	16.4	91.6	91.2	91.6	91.1	91.2	91.6	91.2	91.6	91.4	90.9	88.8	89.8	89.7	90.8	90.3
	大學及以上	142	40.1	90.8	90.4	91.3	89.3	90.5	91.7	91.5	91.7	91.7	91.2	89.4	89.4	89.9	90.7	89.7
職業	公司負責人	19	5.4	90.3	90.6	91.3	88.1	90.2	92.4	92.4	92.9	92.5	92.1	88.7	88.1	89.2	90.8	90.3
	企業主管	21	5.9	93.1	90.8	94.0	91.9	92.5	93.0	92.0	93.0	92.7	92.0	90.5	89.7	90.8	92.1	91.7
	專業人士	30	8.5	90.7	90.6	91.7	88.6	90.4	91.3	92.2	91.2	91.6	90.0	90.3	89.8	90.1	90.7	90.3
	基層職員	77	21.8	91.4	91.4	91.1	90.3	91.0	91.4	90.8	91.3	91.2	91.1	89.6	89.8	90.1	90.7	89.6
	業務、銷售	46	13.0	90.9	91.0	91.1	90.4	91.0	90.7	90.8	91.8	91.1	90.4	88.7	88.8	89.3	90.5	89.4
	技術人員	40	11.3	91.7	91.2	92.0	90.4	91.1	92.0	91.8	91.9	91.8	92.3	89.3	91.6	90.8	91.3	90.6
	司機、作業員	34	9.6	93.2	92.3	92.6	90.9	92.2	93.2	93.2	93.2	93.2	92.9	91.2	90.9	91.7	92.4	91.7
	農林漁牧業	12	3.4	90.8	93.2	92.3	92.3	91.8	92.5	92.5	91.7	92.2	91.7	90.8	90.5	90.8	91.6	90.8
	軍人	9	2.5	91.7	91.3	92.8	91.7	91.9	92.8	92.8	92.8	92.8	92.8	91.7	92.5	92.2	92.3	89.4
	無(待)業	63	17.8	91.5	90.4	91.3	90.3	90.8	92.0	92.5	92.4	92.2	91.0	88.8	89.2	89.7	91.0	90.4
	其他	3	.8	95.0	91.7	91.7	88.3	91.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	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。

表 3-8【桃園郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		756	100.0	92.5	89.9	91.9	87.4	90.4	92.4	92.4	92.5	92.4	90.4	89.7	89.5	89.9	90.9	90.4
性別	男性	269	35.6	92.2	90.0	91.6	87.6	90.3	92.5	92.5	92.6	92.5	90.7	89.9	89.9	90.1	90.9	90.6
	女性	487	64.4	92.6	89.8	92.1	87.3	90.5	92.3	92.3	92.4	92.3	90.3	89.6	89.3	89.7	90.8	90.2
年齡	20 歲以下	19	2.5	92.9	91.1	92.4	86.1	90.6	91.8	92.4	92.4	92.2	91.3	91.3	90.8	91.1	91.3	91.8
	20~29 歲	99	13.1	92.4	90.5	91.3	88.7	90.7	92.5	92.6	92.8	92.6	90.4	90.6	90.6	90.5	91.2	91.0
	30~39 歲	151	20.0	92.6	90.0	92.3	88.1	90.8	92.7	92.4	92.8	92.6	90.9	90.4	90.1	90.4	91.2	90.6
	40~49 歲	133	17.6	92.7	90.5	91.8	88.2	90.8	92.4	92.4	92.5	92.4	90.8	89.8	89.3	90.0	91.0	90.6
	50~59 歲	175	23.1	92.5	89.8	92.1	86.2	90.2	92.4	92.5	92.5	92.5	90.3	89.4	89.0	89.6	90.7	90.1
	60 歲以上	179	23.7	92.0	89.1	91.8	86.8	89.9	92.1	92.0	91.9	92.0	89.9	88.8	89.0	89.2	90.3	89.7
教育程度**	國小及以下	31	4.1	92.7	88.5	90.8	87.4	89.9	91.1	91.1	91.1	91.1	90.8	90.2	90.2	90.4	90.4	89.8
	國(初)中	59	7.8	91.6	89.5	91.9	87.2	89.9	91.9	91.9	92.1	91.9	89.7	88.7	89.0	89.1	90.3	89.7
	高中(職)	243	32.1	92.2	89.6	91.9	86.6	90.2	92.3	92.3	92.3	92.3	89.7	89.0	88.7	89.1	90.5	89.7
	專科	88	11.6	92.8	91.0	91.6	90.1	91.3	93.1	93.1	93.4	93.2	92.3	91.6	91.4	91.7	92.0	91.7
	大學及以上	335	44.3	92.6	90.0	92.1	87.3	90.6	92.5	92.4	92.5	92.5	90.6	89.9	89.7	90.0	91.0	90.7
職業*	公司負責人	58	7.7	93.1	89.7	92.8	86.3	90.6	92.4	92.2	92.2	92.3	89.3	89.4	89.8	89.4	90.7	89.5
	企業主管	17	2.2	92.5	87.1	91.5	86.4	89.7	92.1	92.1	91.5	91.9	90.3	89.1	87.9	89.1	90.2	89.7
	專業人士	53	7.0	92.7	90.2	91.8	85.9	90.1	92.0	92.0	91.9	92.0	89.3	88.6	88.8	88.9	90.3	89.0
	基層職員	172	22.8	92.9	90.7	92.0	88.5	91.0	92.8	92.7	93.0	92.8	91.2	90.3	90.1	90.5	91.4	91.2
	業務、銷售	123	16.3	92.2	90.1	92.1	86.8	90.3	92.4	92.4	92.6	92.5	90.5	90.0	89.3	90.0	90.9	90.9
	技術人員	33	4.4	91.1	90.2	91.4	88.0	90.2	93.2	93.2	92.6	93.0	91.4	90.8	90.5	90.9	91.2	90.8
	司機、作業員	37	4.9	90.9	88.2	90.1	87.8	89.3	91.8	91.2	92.0	91.7	89.9	89.9	89.1	89.6	90.1	89.1
	農林漁牧業	4	.5	92.5	95.0	92.5	95.0	93.8	92.5	95.0	95.0	94.2	90.0	90.0	90.0	90.0	92.8	92.5
	軍人	13	1.7	91.2	89.6	91.2	88.8	90.2	92.7	93.5	92.7	92.9	91.9	91.9	90.4	91.4	91.4	92.7
	無(待)業	224	29.6	92.5	89.5	92.0	87.0	90.3	92.1	92.1	92.2	92.1	90.1	89.2	89.2	89.5	90.6	90.0
	其他	22	2.9	92.3	90.2	91.8	89.3	91.0	92.7	93.1	93.6	92.9	91.4	90.0	90.0	90.5	91.3	90.5

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 3-9【苗栗郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		202	100.0	92.5	92.7	92.8	91.4	92.4	93.5	93.4	93.5	93.4	93.5	91.5	91.6	92.1	92.6	92.0
性別**	男性	104	51.5	93.5	93.5	93.3	92.5	93.2	94.1	93.8	94.0	94.0	94.2	93.1	92.9	93.4	93.5	93.0
	女性	98	48.5	91.5	91.7	92.2	90.1	91.5	92.7	92.9	92.9	92.8	92.6	89.8	90.2	90.8	91.7	90.9
年齡	20 歲以下	9	4.5	90.6	89.4	88.3	86.1	88.6	89.4	90.6	90.6	90.2	89.4	90.6	89.4	89.8	89.4	91.7
	20~29 歲	13	6.4	94.2	94.1	93.3	90.0	93.1	93.3	94.2	94.2	93.9	93.3	92.5	90.5	92.2	93.1	93.3
	30~39 歲	43	21.3	91.7	91.7	92.2	89.3	91.4	93.8	93.1	93.5	93.4	93.1	91.4	91.3	91.8	92.1	91.7
	40~49 歲	50	24.8	92.6	93.3	93.0	93.1	92.9	93.4	93.6	94.0	93.7	93.6	91.2	91.6	92.1	92.9	91.4
	50~59 歲	58	28.7	92.8	92.6	93.0	92.4	92.6	93.8	93.6	93.4	93.6	93.8	91.9	91.9	92.5	92.9	92.2
	60 歲以上	29	14.4	92.9	93.8	94.0	92.4	93.2	93.6	93.6	93.3	93.5	94.3	91.2	92.4	92.5	93.1	92.2
教育程度	國小及以下	3	1.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0
	國(初)中	25	12.4	94.2	93.6	94.2	94.1	94.1	93.8	93.8	93.4	93.7	94.6	92.6	93.3	93.5	93.7	92.2
	高中(職)	57	28.2	92.7	93.3	93.1	92.5	92.8	94.1	93.8	93.8	93.9	94.1	92.5	92.5	93.1	93.2	92.0
	專科	46	22.8	92.8	93.0	93.2	91.9	92.8	94.1	93.7	93.9	93.9	93.9	92.0	92.2	92.7	93.1	92.0
	大學及以上	71	35.1	91.9	91.9	92.1	89.5	91.5	92.7	93.1	93.4	93.0	92.6	90.2	90.0	90.9	91.7	91.7
職業*	公司負責人	11	5.4	91.4	92.0	92.3	89.0	91.4	90.5	91.4	91.4	91.1	93.2	92.3	90.5	92.0	91.4	90.5
	企業主管	11	5.4	89.5	91.0	92.3	89.4	90.7	93.2	92.3	92.3	92.6	93.2	88.6	87.7	89.8	91.0	91.4
	專業人士	11	5.4	93.2	93.0	93.2	91.4	92.5	93.2	94.1	94.1	93.8	94.1	91.4	93.0	92.6	92.9	89.5
	基層職員	34	16.8	90.6	90.7	91.2	90.0	90.7	93.2	93.5	93.8	93.4	92.4	88.6	90.2	90.3	91.4	90.9
	業務、銷售	14	6.9	93.5	95.0	93.5	89.4	93.3	95.0	93.5	94.2	94.2	93.5	91.9	92.3	92.6	93.4	93.5
	技術人員	12	5.9	91.7	92.5	93.3	89.5	91.9	93.3	92.5	93.3	93.1	94.2	90.8	91.4	91.9	92.3	90.8
	司機、作業員	12	5.9	91.7	89.5	91.7	87.7	90.2	92.5	90.8	90.0	91.1	92.5	92.5	91.7	92.2	91.1	89.2
	農林漁牧業	4	2.0	92.5	95.0	92.5	95.0	93.3	95.0	92.5	95.0	94.2	95.0	95.0	92.5	94.2	93.9	92.5
	軍人	4	2.0	90.0	85.0	87.5	80.0	88.1	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	90.0	85.0	89.2	89.7	90.0
	無(待)業	73	36.1	93.6	93.7	93.6	93.3	93.6	93.6	94.0	93.9	93.8	93.8	92.4	92.5	92.9	93.4	93.4
	其他	16	7.9	95.0	94.4	94.4	94.4	94.5	95.0	95.0	95.0	95.0	94.4	93.8	93.8	94.0	94.5	93.1

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-10【臺中郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		928	100.0	90.3	92.8	91.9	89.6	91.1	93.1	92.8	91.8	92.6	93.1	90.5	90.7	91.4	91.6	90.2
性別*	男性	254	27.4	90.3	93.2	92.0	89.9	91.3	93.0	93.0	91.7	92.6	93.4	90.9	91.2	91.8	91.9	90.7
	女性	674	72.6	90.3	92.6	91.9	89.5	91.0	93.1	92.7	91.8	92.6	93.0	90.3	90.5	91.2	91.6	90.0
年齡*	20 歲以下	8	0.9	87.5	90.0	90.0	90.0	89.4	92.5	91.3	91.3	91.7	90.0	91.3	88.8	90.0	90.3	88.8
	20~29 歲	173	18.6	90.6	93.4	91.9	90.3	91.4	93.0	93.0	91.7	92.6	93.6	90.4	91.1	91.7	91.9	90.7
	30~39 歲	231	24.9	90.3	92.7	91.8	89.6	91.1	92.9	92.7	91.8	92.5	92.9	90.5	90.7	91.4	91.6	90.4
	40~49 歲	190	20.5	91.2	92.6	92.2	90.8	91.6	92.9	92.7	92.3	92.6	92.5	90.7	90.9	91.4	91.9	90.7
	50~59 歲	183	19.7	89.7	91.9	91.2	88.7	90.3	93.1	92.5	91.6	92.4	92.7	89.5	89.9	90.7	91.1	89.4
	60 歲以上	143	15.4	89.6	94.0	92.7	88.4	91.2	93.7	93.2	91.4	92.8	94.2	91.2	91.0	92.2	92.0	89.5
教育程度*	國小及以下	5	0.5	91.0	93.0	91.0	92.5	91.7	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	92.6	95.0
	國(初)中	53	5.7	89.5	93.7	92.9	88.8	91.2	93.7	93.3	92.0	93.0	93.9	91.4	91.2	92.2	92.0	89.3
	高中(職)	215	23.2	89.9	93.1	91.8	88.7	90.8	93.5	92.6	91.3	92.4	93.3	90.4	90.5	91.4	91.5	89.6
	專科	160	17.2	90.5	92.7	92.1	89.9	91.2	93.5	93.4	91.8	92.9	93.3	90.3	90.4	91.3	91.7	90.1
	大學及以上	495	53.3	90.5	92.6	91.8	90.0	91.2	92.7	92.7	92.0	92.5	92.9	90.4	90.8	91.3	91.6	90.5
職業***	公司負責人	73	7.9	92.5	93.2	92.4	91.3	92.3	93.5	92.9	92.7	93.0	92.9	91.6	91.7	92.0	92.4	91.7
	企業主管	42	4.5	89.8	94.0	92.6	89.1	91.4	93.5	93.3	91.7	92.8	93.3	89.8	90.3	91.2	91.7	88.8
	專業人士	69	7.4	90.1	92.6	90.9	89.2	90.7	92.5	92.6	91.5	92.2	93.0	90.5	90.2	91.2	91.3	90.2
	基層職員	296	31.9	91.5	92.4	92.2	91.0	91.7	93.0	92.8	92.5	92.8	92.8	90.2	91.3	91.4	91.9	91.2
	業務、銷售	87	9.4	90.5	93.8	92.4	89.5	91.6	93.9	93.4	91.4	92.9	94.1	91.1	91.1	92.1	92.1	89.9
	技術人員	40	4.3	87.0	93.8	91.5	87.1	89.8	93.3	93.3	89.8	92.1	93.8	91.3	89.3	91.4	91.0	87.8
	司機、作業員	34	3.7	87.4	94.1	91.8	84.1	89.3	93.8	93.8	90.3	92.6	93.2	88.8	88.2	90.1	90.6	87.1
	農林漁牧業	42	4.5	86.0	94.5	92.6	84.0	89.3	94.5	92.9	90.0	92.5	94.3	90.5	89.8	91.5	90.9	85.5
	軍人	13	1.4	89.6	95.0	91.2	87.3	90.8	91.9	92.7	90.4	91.7	95.0	88.8	90.4	91.4	91.2	89.6
	無(待)業	193	20.8	90.0	92.1	91.3	89.9	90.7	92.7	92.2	91.8	92.2	92.8	90.4	90.4	91.2	91.3	90.2
	其他	39	4.2	90.9	91.1	92.1	91.1	91.2	91.9	92.4	92.2	92.2	92.2	90.9	91.2	91.5	91.6	91.8

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 3-11【彰化郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		404	100.0	91.5	91.5	91.2	91.1	91.3	92.5	92.7	92.2	92.4	92.3	91.7	91.1	91.7	91.8	91.1
性別	男性	195	48.3	91.0	90.7	90.6	90.6	90.7	92.4	92.1	91.8	92.1	92.2	91.3	91.2	91.5	91.4	91.0
	女性	209	51.7	91.9	92.3	91.7	91.6	91.8	92.6	93.2	92.5	92.8	92.5	92.1	91.0	91.8	92.1	91.3
年齡	20 歲以下	19	4.7	90.3	91.3	90.8	90.3	90.5	91.8	92.9	90.0	91.6	91.3	91.3	90.8	91.1	91.0	90.8
	20~29 歲	71	17.6	91.7	91.5	91.6	90.7	91.3	93.0	92.7	92.1	92.6	92.6	91.7	91.3	91.8	91.9	91.3
	30~39 歲	79	19.6	90.9	91.5	90.6	91.1	90.9	92.3	92.2	92.1	92.2	92.2	92.0	90.7	91.6	91.5	91.5
	40~49 歲	105	26.0	91.3	91.3	91.3	91.5	91.3	92.2	92.7	92.5	92.5	91.4	91.3	90.7	91.1	91.6	90.7
	50~59 歲	82	20.3	91.5	91.5	90.9	90.8	91.1	92.2	92.3	92.0	92.2	93.3	91.8	91.5	92.2	91.8	91.0
	60 歲以上	48	11.9	92.9	92.2	92.2	92.2	92.2	93.3	93.8	93.1	93.4	92.7	92.1	91.5	92.1	92.6	91.7
教育程度*	國小及以下	2	0.5	85.0	85.0	90.0	85.0	86.3	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	88.3	88.0	85.0
	國(初)中	28	6.9	91.4	91.1	91.4	91.7	91.4	92.5	93.2	92.5	92.7	93.2	92.5	91.8	92.5	92.1	90.7
	高中(職)	132	32.7	91.4	91.3	91.2	91.5	91.2	92.4	92.9	92.2	92.5	92.6	92.3	91.7	92.2	91.9	91.3
	專科	39	9.7	91.7	91.7	91.4	90.0	91.2	92.4	92.4	92.2	92.4	92.2	91.7	89.6	91.2	91.5	89.1
	大學及以上	203	50.2	91.5	91.7	91.2	91.1	91.3	92.6	92.5	92.2	92.4	92.1	91.2	90.9	91.4	91.7	91.5
職業	公司負責人	23	5.7	89.8	91.8	90.2	90.2	90.5	92.8	92.4	92.8	92.7	92.0	89.8	88.5	90.1	91.1	92.8
	企業主管	19	4.7	90.3	88.3	88.9	90.7	88.9	92.9	91.8	92.4	92.4	93.4	91.3	93.4	92.7	91.3	91.3
	專業人士	48	11.9	91.9	92.3	92.1	92.1	92.1	92.7	92.7	92.3	92.6	91.7	92.9	91.2	91.8	92.2	91.5
	基層職員	78	19.3	91.2	90.8	90.6	90.3	90.7	92.2	93.1	92.8	92.6	92.5	91.0	90.3	91.3	91.5	91.0
	業務、銷售	50	12.4	91.8	92.4	91.0	90.6	91.5	93.0	92.8	91.6	92.5	91.8	91.2	89.7	90.9	91.6	90.8
	技術人員	22	5.4	91.4	91.8	90.5	92.5	91.4	90.5	90.5	91.8	90.9	91.8	91.8	90.7	91.5	91.3	91.7
	司機、作業員	27	6.7	90.9	89.8	90.9	90.8	90.6	91.7	91.7	90.6	91.3	92.8	90.9	91.7	91.8	91.2	89.1
	農林漁牧業	13	3.2	90.4	91.2	89.6	88.1	89.8	92.7	94.2	92.7	93.2	90.4	92.7	91.9	91.7	91.4	89.6
	軍人	3	0.7	91.7	85.0	88.3	88.3	88.3	95.0	88.3	88.3	90.6	88.3	88.3	88.3	88.3	89.0	85.0
	無(待)業	109	27.0	92.0	92.2	92.2	91.9	92.0	92.6	92.9	92.2	92.5	93.0	92.6	92.0	92.5	92.3	91.3
	其他	12	3.0	92.5	92.5	93.3	92.5	92.7	94.2	95.0	94.2	94.4	91.4	90.5	92.3	91.4	92.9	93.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-12【南投郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		252	100.0	90.4	90.9	90.6	90.3	90.6	90.9	91.5	91.0	91.1	90.7	91.1	90.8	90.8	90.8	89.5
性別	男性	119	47.2	90.4	90.8	90.7	89.7	90.4	91.1	91.9	91.4	91.5	90.8	91.1	90.8	90.9	90.9	89.7
	女性	133	52.8	90.4	91.1	90.5	90.8	90.7	90.8	91.2	90.6	90.9	90.6	91.2	90.8	90.8	90.8	89.4
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	27	10.7	90.4	91.2	90.4	90.0	90.5	90.0	91.2	91.2	90.8	90.2	90.6	90.4	90.4	90.7	89.4
	30~39 歲	86	34.1	90.6	91.4	91.2	90.6	90.9	91.3	92.0	91.3	91.5	91.2	92.0	91.5	91.5	91.3	89.8
	40~49 歲	70	27.8	90.4	90.7	90.3	89.9	90.3	91.1	91.9	91.0	91.3	90.9	90.7	90.4	90.6	90.7	89.3
	50~59 歲	38	15.1	90.6	90.8	90.3	90.6	90.6	90.8	91.1	90.5	90.8	90.5	90.0	90.5	90.4	90.4	89.5
	60 歲以上	31	12.3	89.5	90.2	90.2	90.5	90.1	90.5	90.5	90.5	90.5	89.8	91.5	90.8	90.7	90.4	89.5
教育程度	國小及以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	國(初)中	31	12.3	89.7	90.3	90.3	91.0	90.3	90.5	90.5	90.5	90.5	89.5	91.1	90.5	90.4	90.3	89.5
	高中(職)	80	31.7	90.5	90.9	90.6	90.4	90.6	91.1	91.3	90.5	91.0	91.3	91.3	91.3	91.3	90.9	89.9
	專科	23	9.1	91.4	93.2	90.0	91.4	91.5	90.7	92.0	89.8	90.8	89.3	89.8	89.3	89.5	90.6	88.9
	大學及以上	118	46.8	90.3	90.7	90.7	89.9	90.4	91.0	91.9	91.7	91.5	91.0	91.3	91.0	91.0	90.9	89.4
職業	公司負責人	19	7.5	88.2	89.2	88.2	88.2	88.4	90.8	90.8	91.3	91.0	88.7	89.7	89.2	89.2	89.4	88.2
	企業主管	15	6.0	90.3	91.7	91.7	89.0	90.7	92.3	93.0	91.0	92.1	92.9	92.3	93.0	92.6	91.7	89.0
	專業人士	26	10.3	90.4	91.2	90.0	90.4	90.5	92.3	93.1	92.3	92.6	91.5	91.9	91.8	91.7	91.5	90.4
	基層職員	49	19.4	91.3	92.1	91.7	91.1	91.6	90.7	91.5	91.1	91.1	91.5	91.9	91.3	91.6	91.4	89.9
	業務、銷售	28	11.1	90.7	90.7	91.8	90.7	91.0	89.6	91.8	91.4	91.0	90.4	90.4	90.4	90.0	90.7	89.6
	技術人員	16	6.3	91.7	91.7	90.3	89.7	90.8	90.6	91.3	90.6	90.8	91.9	90.6	91.3	91.3	90.8	89.4
	司機、作業員	17	6.7	90.3	89.7	89.1	89.7	89.7	92.1	91.5	90.3	91.3	90.9	90.9	91.5	91.1	90.6	90.3
	農林漁牧業	17	6.7	88.5	88.5	89.7	89.7	89.1	89.7	89.1	90.3	89.7	89.1	88.5	89.7	89.1	89.3	88.5
	軍人	1	0.4	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	95.0	95.0	85.0	91.7	85.0	95.0	95.0	91.7	92.0	85.0
	無(待)業	59	23.4	90.3	91.0	90.3	91.1	90.7	90.7	91.0	90.2	90.6	90.1	91.3	90.2	90.5	90.6	89.2
	其他	5	2.0	91.0	93.0	93.0	89.0	91.5	93.0	95.0	95.0	94.3	93.0	93.0	91.0	92.3	92.6	93.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-13【嘉義郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		303	100.0	93.7	92.2	93.0	91.1	92.5	94.3	94.2	94.1	94.2	94.2	93.1	92.0	93.1	93.2	93.2
性別	男性	147	48.5	93.7	92.7	93.2	90.9	92.6	94.3	94.2	93.9	94.1	94.0	93.3	92.1	93.2	93.2	93.4
	女性	156	51.5	93.7	91.7	92.9	91.3	92.4	94.3	94.2	94.2	94.2	94.4	92.8	91.9	93.0	93.1	93.1
年齡*	20 歲以下	5	1.7	87.0	87.5	85.0	87.5	86.5	93.0	85.0	87.0	88.3	91.0	89.0	87.0	89.0	87.7	91.7
	20~29 歲	46	15.2	93.5	91.7	93.3	91.3	92.4	94.1	93.9	94.3	94.1	93.7	92.8	92.4	93.0	93.1	93.9
	30~39 歲	78	25.7	93.7	91.7	92.6	91.2	92.3	94.4	94.1	93.8	94.1	94.2	93.2	91.8	93.1	93.1	93.7
	40~49 歲	82	27.1	93.8	92.8	93.3	91.3	92.8	94.6	94.6	94.6	94.6	94.4	93.8	92.6	93.6	93.6	93.5
	50~59 歲	61	20.1	94.0	91.9	93.4	90.2	92.4	94.0	94.2	94.0	94.1	94.7	92.5	91.4	92.9	93.0	91.9
	60 歲以上	31	10.2	94.0	93.7	93.7	92.1	93.4	94.4	95.0	94.0	94.5	94.4	92.7	92.4	93.2	93.6	93.1
教育程度**	國小及以下	6	2.0	91.7	91.7	90.0	90.0	90.8	93.3	95.0	91.7	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	92.3	88.3
	國(初)中	8	2.6	93.8	92.5	92.5	93.8	93.1	92.5	95.0	95.0	94.2	95.0	92.5	95.0	94.2	93.8	92.5
	高中(職)	43	14.2	93.1	92.1	94.0	90.9	92.4	94.5	93.8	93.1	93.8	94.1	92.0	90.8	92.3	92.8	92.4
	專科	117	38.6	94.0	92.1	93.4	90.6	92.5	94.4	94.1	94.0	94.1	94.0	92.7	92.0	92.9	93.1	93.5
	大學及以上	129	42.6	93.7	92.3	92.6	91.6	92.5	94.3	94.3	94.5	94.4	94.5	93.8	92.1	93.5	93.4	93.5
職業	公司負責人	5	1.7	91.0	95.0	95.0	91.0	93.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.0	95.0	93.0	93.7	93.8	93.0
	企業主管	10	3.3	95.0	91.0	94.0	91.0	92.8	94.0	94.0	95.0	94.3	95.0	94.0	93.0	94.0	93.6	94.0
	專業人士	22	7.3	94.1	92.7	92.7	91.8	92.8	94.1	93.2	93.6	93.6	94.5	94.1	92.7	93.8	93.4	94.0
	基層職員	69	22.8	93.3	92.6	93.7	92.5	92.9	94.1	94.1	94.3	94.2	94.0	93.3	92.5	93.3	93.4	93.7
	業務、銷售	50	16.5	93.8	91.4	92.4	91.0	92.2	94.0	94.2	94.2	94.1	93.8	93.0	92.0	92.9	93.0	93.6
	技術人員	17	5.6	94.4	92.6	93.2	91.5	92.9	95.0	93.8	93.2	94.0	93.8	93.2	92.1	93.0	93.3	93.2
	司機、作業員	27	8.9	94.6	92.8	93.1	89.8	92.6	95.0	95.0	94.3	94.8	94.6	92.8	90.6	92.7	93.3	92.4
	農林漁牧業	33	10.9	92.9	92.0	92.6	90.3	91.9	94.1	94.4	93.5	94.0	94.4	91.7	91.4	92.5	92.7	92.3
	軍人	10	3.3	93.0	90.0	93.0	88.0	91.0	94.0	94.0	93.0	93.7	93.0	93.0	93.0	93.0	92.4	94.0
	無(待)業	57	18.8	93.8	92.0	92.7	90.6	92.3	94.5	94.1	94.3	94.3	94.8	92.9	91.7	93.1	93.1	92.7
	其他	3	1.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	93.9	94.7	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-14【雲林郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		200	100.0	93.5	92.6	92.9	91.7	92.6	93.8	93.7	93.8	93.8	93.6	92.6	91.9	92.7	93.0	92.0
性別	男性	107	53.5	93.6	92.8	92.6	91.6	92.6	94.0	93.9	94.1	94.0	93.7	92.7	91.8	92.7	93.1	91.9
	女性	93	46.5	93.4	92.4	93.2	91.7	92.6	93.6	93.4	93.6	93.5	93.5	92.4	91.9	92.6	92.9	92.1
年齡	20 歲以下	6	3.0	93.3	91.7	91.7	91.7	92.1	91.7	91.7	93.3	92.2	95.0	93.3	93.3	93.9	92.7	93.3
	20~29 歲	28	14.0	93.2	92.5	92.9	91.1	92.4	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	93.2	92.1	93.2	93.2	93.2
	30~39 歲	41	20.5	93.8	93.5	93.3	92.8	93.2	93.8	93.3	94.0	93.6	93.8	93.0	92.6	93.1	93.3	91.8
	40~49 歲	55	27.5	94.1	92.8	93.7	92.2	93.2	93.9	93.7	93.9	93.8	93.9	93.2	92.5	93.2	93.4	92.1
	50~59 歲	39	19.5	91.7	91.4	91.7	91.2	91.5	93.7	93.7	93.2	93.5	92.2	90.9	90.4	91.2	92.0	91.7
	60 歲以上	31	15.5	94.7	92.7	92.4	90.5	92.6	93.7	93.7	94.0	93.8	93.7	92.1	91.1	92.3	92.9	91.1
教育程度	國小及以下	5	2.5	93.0	91.0	91.0	89.0	91.0	93.0	93.0	95.0	93.7	95.0	93.0	93.0	93.7	92.6	91.0
	國(初)中	22	11.0	89.1	88.6	88.2	89.1	88.8	91.4	91.4	91.8	91.5	90.0	88.6	89.1	89.2	89.7	90.5
	高中(職)	28	14.0	93.6	92.9	92.9	91.8	92.8	93.2	93.2	93.9	93.5	93.6	92.9	91.8	92.7	93.0	92.1
	專科	60	30.0	94.2	92.7	93.2	91.6	92.9	94.3	94.3	93.7	94.1	94.0	92.5	91.5	92.7	93.2	92.5
	大學及以上	85	42.5	94.2	93.6	93.9	92.5	93.5	94.3	93.9	94.4	94.2	94.2	93.5	92.8	93.5	93.7	92.1
職業	公司負責人	7	3.5	92.1	93.6	92.1	93.6	92.9	93.6	93.6	95.0	94.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.9	92.1
	企業主管	4	2.0	95.0	92.5	95.0	92.5	93.8	95.0	95.0	95.0	95.0	92.5	90.0	90.0	90.8	93.3	90.0
	專業人士	12	6.0	94.2	92.5	92.5	91.7	92.7	94.2	94.2	94.2	94.2	95.0	93.3	92.5	93.6	93.4	90.8
	基層職員	37	18.5	94.2	93.6	93.9	92.8	93.5	93.6	93.6	93.6	93.6	93.6	93.1	92.3	93.0	93.4	92.6
	業務、銷售	31	15.5	94.0	93.1	93.4	91.8	93.1	94.0	93.4	94.0	93.8	93.1	92.1	91.8	92.3	93.1	91.5
	技術人員	13	6.5	94.2	94.2	94.2	94.2	94.2	95.0	94.2	94.2	94.5	94.2	94.2	94.2	94.2	94.3	91.9
	司機、作業員	15	7.5	93.0	91.7	92.3	90.3	91.8	94.3	94.3	93.7	94.1	94.3	93.0	92.3	93.2	92.9	92.3
	農林漁牧業	35	17.5	91.9	91.0	91.0	90.3	91.0	93.3	93.3	93.0	93.2	92.1	91.0	90.1	91.1	91.7	91.6
	軍人	8	4.0	92.5	93.8	92.5	90.0	92.2	93.8	93.8	93.8	93.8	92.5	91.3	90.0	91.3	92.4	92.5
	無(待)業	38	19.0	93.9	92.1	92.9	91.3	92.6	93.4	93.4	94.2	93.7	94.5	92.9	91.8	93.1	93.1	92.6
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-15【臺南郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		709	100.0	90.6	90.1	90.7	90.0	90.3	92.2	91.9	91.6	91.9	91.9	90.8	90.9	91.2	91.1	90.7
性別	男性	280	39.5	91.0	90.6	90.8	90.3	90.6	92.1	91.7	91.4	91.7	92.3	90.9	90.9	91.3	91.2	91.0
	女性	429	60.5	90.4	89.8	90.6	89.8	90.1	92.3	92.0	91.8	92.0	91.6	90.7	90.9	91.1	91.0	90.5
年齡	20 歲以下	27	3.8	91.7	92.4	92.8	91.7	92.1	92.0	92.4	92.4	92.3	92.4	91.7	91.9	92.0	92.1	90.6
	20~29 歲	118	16.6	90.6	90.0	91.3	90.5	90.6	92.0	92.2	91.7	92.0	91.7	90.5	91.0	91.0	91.1	90.4
	30~39 歲	157	22.1	90.9	89.8	90.5	90.3	90.3	92.0	91.7	91.6	91.8	92.2	91.0	90.3	91.2	91.0	91.2
	40~49 歲	184	26.0	90.5	89.6	90.1	89.4	89.9	92.0	91.1	91.1	91.4	91.4	90.7	90.8	90.9	90.7	90.5
	50~59 歲	152	21.4	90.5	90.6	90.7	89.8	90.4	92.7	92.3	91.8	92.2	92.5	91.1	91.2	91.6	91.3	90.9
	60 歲以上	71	10.0	90.2	90.3	90.5	90.1	90.2	92.7	92.4	92.1	92.4	91.5	90.2	90.9	90.8	91.0	90.5
教育程度	國小及以下	16	2.3	90.0	90.0	88.8	89.4	89.5	90.0	88.1	88.1	88.8	89.4	90.0	90.6	90.0	89.4	90.6
	國(初)中	68	9.6	91.3	91.1	91.8	91.0	91.4	92.6	92.2	91.8	92.2	92.4	91.6	91.5	91.8	91.7	90.2
	高中(職)	187	26.4	90.2	90.2	90.6	90.4	90.3	92.6	92.2	91.7	92.1	92.4	90.9	91.3	91.5	91.2	90.8
	專科	131	18.5	90.2	89.1	89.4	89.4	89.5	91.8	90.9	91.0	91.2	91.0	90.4	90.1	90.5	90.3	90.6
	大學及以上	307	43.3	91.0	90.3	91.1	89.9	90.5	92.2	92.2	92.0	92.1	92.0	90.7	90.8	91.2	91.2	90.8
職業	公司負責人	31	4.4	89.5	89.7	89.8	90.0	89.7	92.4	92.1	91.8	92.1	91.8	91.5	90.7	91.3	91.0	89.8
	企業主管	37	5.2	90.9	90.7	90.9	90.0	90.6	91.9	91.9	91.7	91.9	92.8	90.9	91.0	91.6	91.2	90.7
	專業人士	43	6.1	91.3	90.5	89.9	90.4	90.4	91.5	91.0	91.5	91.4	92.0	90.8	90.2	91.0	90.9	90.3
	基層職員	169	23.8	90.4	89.7	90.7	89.2	90.0	92.0	91.8	92.0	92.0	91.7	90.6	90.3	90.9	90.9	90.6
	業務、銷售	73	10.3	90.9	89.7	90.3	91.0	90.4	92.8	91.7	90.6	91.7	92.5	91.8	91.2	91.8	91.2	90.9
	技術人員	73	10.3	90.9	90.3	91.0	91.3	90.9	92.4	91.4	91.0	91.5	91.8	91.3	91.4	91.5	91.3	91.0
	司機、作業員	41	5.8	90.9	90.6	90.6	89.9	90.5	92.3	91.6	90.6	91.5	92.6	90.6	91.6	91.6	91.1	90.6
	農林漁牧業	27	3.8	89.4	90.4	89.1	88.7	89.3	92.8	91.3	90.2	91.4	90.9	89.1	89.8	89.9	90.1	89.8
	軍人	3	0.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7
	無(待)業	143	20.2	90.5	90.1	90.9	89.9	90.4	92.0	92.1	92.0	92.0	91.4	90.3	91.1	90.9	91.0	90.8
	其他	69	9.7	90.9	90.4	91.1	90.2	90.6	92.5	92.7	92.4	92.5	92.0	90.9	91.1	91.3	91.4	91.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

表 3-16【高雄郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		1109	100.0	93.0	92.8	93.1	92.6	92.8	93.4	93.4	93.4	93.4	92.9	92.3	92.8	92.6	92.9	92.5
性別	男性	375	33.8	93.0	92.9	93.2	92.9	93.0	93.5	93.5	93.4	93.4	92.6	92.3	92.8	92.5	93.0	92.6
	女性	734	66.2	93.0	92.7	93.1	92.5	92.7	93.3	93.3	93.4	93.4	93.0	92.4	92.7	92.7	92.9	92.5
年齡	20 歲以下	20	1.8	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5	91.5
	20~29 歲	172	15.5	92.9	92.8	93.2	92.7	92.9	93.3	93.5	93.5	93.4	92.9	92.5	92.9	92.8	93.0	91.9
	30~39 歲	207	18.7	93.2	92.8	93.2	92.9	93.0	93.3	93.3	93.2	93.3	92.6	92.5	92.6	92.6	92.9	92.6
	40~49 歲	263	23.7	92.9	93.0	93.0	93.0	92.9	93.7	93.7	93.5	93.6	93.0	92.6	92.9	92.8	93.1	92.8
	50~59 歲	251	22.6	93.1	92.6	93.3	92.4	92.8	93.5	93.5	93.7	93.6	93.3	92.3	93.0	92.8	93.0	92.5
	60 歲以上	196	17.7	92.9	92.7	93.1	92.3	92.8	93.1	93.0	93.3	93.1	92.7	91.8	92.6	92.3	92.8	92.8
教育程度	國小及以下	38	3.4	92.4	91.5	91.6	90.9	91.6	92.1	91.8	92.4	92.1	91.3	90.5	91.7	91.1	91.7	90.8
	國(初)中	74	6.7	92.7	92.9	93.0	92.6	92.8	93.4	93.4	93.5	93.4	92.3	92.2	92.6	92.3	92.8	91.6
	高中(職)	271	24.4	92.9	92.7	93.1	92.6	92.8	93.1	93.1	93.4	93.2	93.2	92.4	93.0	92.8	92.9	92.5
	專科	173	15.6	93.0	93.0	93.3	92.5	92.9	93.6	93.6	93.6	93.6	92.9	92.5	92.9	92.7	93.1	92.8
	大學及以上	553	49.9	93.1	92.8	93.2	92.8	92.9	93.5	93.5	93.5	93.5	92.9	92.4	92.7	92.7	93.0	92.7
職業	公司負責人	97	8.7	93.4	93.2	93.5	93.1	93.3	93.8	94.0	93.8	93.8	93.6	92.9	93.8	93.4	93.5	93.2
	企業主管	32	2.9	93.4	93.4	93.8	93.7	93.5	93.8	93.8	94.1	93.9	93.4	93.4	93.4	93.4	93.6	93.4
	專業人士	77	6.9	92.8	92.4	93.4	92.1	92.7	93.8	94.0	93.7	93.8	93.3	92.8	93.3	93.1	93.2	93.2
	基層職員	236	21.3	93.0	92.4	93.0	92.3	92.6	93.7	93.7	93.5	93.6	93.3	92.4	92.8	92.9	93.0	93.0
	業務、銷售	130	11.7	92.9	93.0	93.2	93.1	93.0	93.0	93.1	93.3	93.1	91.8	92.1	92.0	91.9	92.7	92.1
	技術人員	42	3.8	93.3	93.8	93.3	92.8	93.3	93.3	93.6	93.6	93.5	92.9	92.6	92.8	92.7	93.2	92.4
	司機、作業員	68	6.1	92.9	92.7	92.7	92.7	92.7	93.3	93.3	93.5	93.4	93.0	92.0	92.7	92.6	92.9	92.0
	農林漁牧業	26	2.3	91.9	91.5	91.9	91.9	91.8	91.9	91.9	91.9	91.9	90.8	91.2	91.2	91.0	91.6	91.2
	軍人	12	1.1	95.0	95.0	95.0	94.2	94.8	95.0	95.0	95.0	95.0	94.2	91.7	93.2	92.9	94.3	91.7
	無(待)業	264	23.8	92.9	92.6	92.9	92.4	92.7	92.8	92.7	93.0	92.8	92.5	92.1	92.5	92.3	92.6	92.0
	其他	125	11.3	92.9	92.8	93.2	92.9	92.8	93.8	93.7	93.9	93.8	93.4	92.3	93.1	92.9	93.1	93.0

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 3-17【澎湖郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業的廳化美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		31	100.0	94.7	93.7	94.0	93.7	94.0	94.0	94.4	94.7	94.4	93.4	94.0	93.1	93.5	94.0	93.4
性別	男性	15	48.4	95.0	94.3	93.7	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	94.3	93.0	94.3	93.0	93.4	94.1	93.7
	女性	16	51.6	94.4	93.1	94.4	93.1	93.8	93.8	94.4	95.0	94.4	93.8	93.8	93.1	93.5	93.9	93.1
年齡	20 歲以下	1	3.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	20~29 歲	5	16.1	95.0	91.0	93.0	91.0	92.5	93.0	91.0	95.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	92.8	93.0
	30~39 歲	10	32.3	94.0	95.0	95.0	94.0	94.5	94.0	95.0	95.0	94.7	95.0	94.0	94.0	94.3	94.5	94.0
	40~49 歲	8	25.8	95.0	92.5	92.5	93.8	93.4	95.0	95.0	93.8	94.6	91.3	95.0	90.0	92.1	93.4	92.5
	50~59 歲	5	16.1	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	95.0
	60 歲以上	2	6.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	95.0	95.0	93.3	90.0	90.0	95.0	91.7	93.5	90.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	國(初)中	4	12.9	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
	高中(職)	6	19.4	95.0	95.0	93.3	95.0	94.6	93.3	95.0	95.0	94.4	91.7	93.3	93.3	92.8	94.0	91.7
	專科	5	16.1	95.0	93.0	95.0	93.0	94.0	95.0	95.0	93.0	94.3	93.0	95.0	93.0	93.7	94.0	95.0
	大學及以上	16	51.6	94.4	93.1	93.8	93.1	93.6	93.8	93.8	95.0	94.2	93.8	93.8	92.5	93.3	93.7	93.1
職業	公司負責人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	企業主管	2	6.5	90.0	95.0	95.0	90.0	92.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	95.0	93.3	93.5	95.0
	專業人士	1	3.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	95.0	95.0	91.7	95.0	95.0	85.0	91.7	93.0	85.0
	基層職員	6	19.4	95.0	91.7	95.0	91.7	93.3	93.3	93.3	95.0	93.9	93.3	93.3	91.7	92.8	93.3	93.3
	業務、銷售	5	16.1	95.0	93.0	91.0	95.0	93.5	95.0	93.0	95.0	94.3	93.0	95.0	93.0	93.7	93.8	93.0
	技術人員	2	6.5	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	司機、作業員	2	6.5	95.0	90.0	95.0	95.0	93.8	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.5	95.0
	農林漁牧業	3	9.7	95.0	95.0	91.7	95.0	94.2	91.7	95.0	95.0	93.9	88.3	91.7	91.7	90.6	93.0	88.3
	軍人	4	12.9	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	3	9.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	其他	3	9.7	95.0	95.0	95.0	91.7	94.2	95.0	95.0	91.7	93.9	91.7	95.0	91.7	92.8	93.7	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-18【屏東郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		304	100.0	91.1	91.4	91.5	90.7	91.1	91.8	91.6	91.8	91.7	91.6	90.9	91.0	91.1	91.3	90.3
性別	男性	137	45.1	90.8	91.0	91.5	90.2	90.9	91.3	91.3	91.4	91.3	91.3	90.3	90.4	90.6	90.9	89.6
	女性	167	54.9	91.3	91.8	91.5	91.1	91.4	92.1	91.8	92.2	92.0	91.9	91.4	91.5	91.5	91.6	90.8
年齡	20 歲以下	13	4.3	91.9	91.9	91.9	90.4	91.5	92.7	92.7	91.9	92.4	92.7	91.9	91.9	92.2	92.0	93.5
	20~29 歲	65	21.4	90.7	91.2	91.5	90.8	91.0	90.8	90.8	91.9	91.2	91.1	90.2	91.2	90.7	91.0	89.3
	30~39 歲	68	22.4	91.1	92.1	91.8	91.4	91.5	91.9	92.3	92.8	92.3	92.4	91.2	91.2	91.6	91.8	90.9
	40~49 歲	67	22.0	91.1	91.1	91.4	90.2	90.8	92.3	91.8	91.9	92.0	91.1	90.6	89.8	90.5	91.1	90.0
	50~59 歲	42	13.8	89.9	90.1	89.9	88.8	89.7	90.8	89.9	90.1	90.1	91.1	89.9	90.5	90.4	90.0	88.7
	60 歲以上	49	16.1	92.5	92.4	92.7	91.9	92.3	92.7	92.3	91.8	92.3	92.3	92.3	92.3	92.3	92.3	91.4
教育程度	國小及以下	14	4.6	88.6	87.9	88.6	87.3	88.2	90.7	89.3	87.9	89.3	89.3	90.0	90.0	89.8	89.0	87.1
	國(初)中	55	18.1	90.8	91.4	91.2	90.2	90.9	92.5	91.4	91.5	91.7	91.4	90.8	91.5	91.2	91.2	90.8
	高中(職)	81	26.6	90.9	91.1	91.5	90.5	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.5	90.8	90.8	91.0	91.0	89.6
	專科	22	7.2	92.1	92.1	92.1	91.3	91.9	93.1	92.1	92.6	92.6	92.6	91.2	90.7	91.5	92.0	90.7
	大學及以上	132	43.4	91.4	91.9	91.9	91.2	91.5	91.8	92.1	92.8	92.2	91.9	91.0	91.1	91.3	91.7	90.7
職業	公司負責人	24	7.9	90.0	89.2	89.6	88.6	89.3	91.3	91.3	91.1	91.3	89.2	89.2	90.0	89.4	89.9	87.5
	企業主管	14	4.6	88.6	90.7	90.0	87.5	89.2	91.4	91.4	90.0	91.0	91.4	90.0	87.1	89.5	89.8	89.3
	專業人士	26	8.6	91.8	93.3	92.9	91.8	92.4	92.1	92.1	92.9	92.1	91.7	91.4	92.5	91.7	92.0	91.4
	基層職員	45	14.8	91.2	91.4	91.9	90.9	91.3	91.6	91.2	91.4	91.3	92.3	90.6	90.8	91.1	91.3	90.5
	業務、銷售	36	11.8	90.6	91.4	90.6	91.0	90.8	90.8	90.8	91.4	91.0	92.5	90.3	90.6	91.1	91.0	89.7
	技術人員	7	2.3	93.6	92.1	92.1	92.1	92.5	92.1	92.1	90.7	91.7	92.1	92.1	92.1	92.1	92.1	90.0
	司機、作業員	10	3.3	89.0	88.0	89.0	87.0	88.3	90.0	91.0	91.0	90.7	89.0	89.0	87.0	88.3	89.0	89.0
	農林漁牧業	15	4.9	90.7	90.7	90.7	88.3	90.2	92.1	91.4	90.7	91.4	90.0	89.3	90.7	90.0	90.5	88.6
	軍人	6	2.0	91.7	91.7	93.3	91.7	92.1	91.7	91.7	91.7	91.7	93.3	93.3	93.3	93.3	92.3	91.0
	無(待)業	88	28.9	91.7	92.4	92.0	91.5	91.8	92.4	91.8	92.7	92.3	92.1	91.8	91.8	91.9	92.0	91.4
	其他	33	10.9	91.4	90.8	92.6	91.3	91.5	92.0	92.3	92.3	92.2	91.4	91.4	91.7	91.5	91.7	90.2

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 3-19【臺東郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		82	100.0	86.3	87.2	90.9	87.0	87.7	90.6	90.4	90.5	90.5	91.2	89.5	90.0	90.2	89.4	89.5
性別	男性	24	29.3	87.2	87.1	91.3	89.7	88.1	91.3	90.4	90.9	91.0	91.7	90.4	90.4	90.8	89.9	91.3
	女性	58	70.7	85.9	87.2	90.8	85.8	87.5	90.3	90.3	90.3	90.3	91.0	89.1	89.8	90.0	89.2	88.8
年齡	20 歲以下	2	2.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	20~29 歲	16	19.5	86.9	88.3	90.0	91.4	88.1	91.9	91.3	91.7	91.7	91.9	90.6	91.3	91.3	90.3	90.6
	30~39 歲	20	24.4	86.0	86.1	91.0	86.5	87.6	90.5	90.0	90.5	90.3	91.0	90.0	89.5	90.2	89.2	90.0
	40~49 歲	23	28.0	82.6	84.1	89.5	83.1	84.5	89.3	89.3	89.3	89.3	89.8	88.0	88.5	88.8	87.5	88.5
	50~59 歲	18	22.0	89.4	90.0	92.8	87.7	90.1	90.6	90.6	90.6	90.6	92.2	88.9	90.6	90.6	90.4	88.3
	60 歲以上	3	3.7	85.0	88.3	91.7	85.0	89.2	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	90.7	91.7
教育程度*	國小及以下	2	2.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	國(初)中	4	4.9	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5
	高中(職)	32	39.0	85.0	85.0	91.8	83.1	86.3	90.3	90.6	90.3	90.4	90.3	88.1	89.1	89.2	88.6	88.8
	專科	10	12.2	88.0	88.0	92.0	93.3	89.4	88.0	87.0	88.0	87.7	92.0	90.0	90.0	90.7	89.3	86.0
	大學及以上	34	41.5	86.5	88.3	90.0	88.3	87.9	91.8	91.2	91.6	91.6	92.1	90.6	90.9	91.2	90.1	91.2
職業	公司負責人	8	9.8	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.8	95.0	94.6	94.9	92.5
	企業主管	1	1.2	65.0	65.0	85.0	65.0	70.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	79.0	85.0
	專業人士	5	6.1	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	93.0	87.0
	基層職員	23	28.0	83.7	86.4	88.9	83.6	85.8	90.2	89.8	90.0	90.1	91.5	88.9	88.9	89.8	88.3	89.8
	業務、銷售	5	6.1	85.0	85.0	95.0	95.0	88.3	89.0	89.0	89.0	89.0	91.0	89.0	89.0	89.7	89.0	87.0
	技術人員	3	3.7	78.3	81.7	88.3	85.0	82.5	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	86.2	88.3
	司機、作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	6	7.3	80.0	81.7	88.3	85.0	83.1	83.3	83.3	83.3	83.3	86.7	86.7	86.7	86.7	84.4	86.7
	軍人	1	1.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	無(待)業	26	31.7	87.5	87.5	91.5	85.0	88.0	91.5	91.2	91.4	91.4	91.2	89.2	90.0	90.1	89.7	90.0
	其他	4	4.9	88.3	85.0	88.3	88.3	87.5	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	87.5	90.0	89.2	89.3	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。

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 3-20【花蓮郵局】窗口服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	局屋營業廳的美化綠化	服務設施	指標及動線安排	性別友善設施	**服務環境滿意度**	服務人員親切度	回答問題的禮貌	服務人員服裝儀容	**服務禮儀滿意度**	各項作業熟練度	等候時間的長短	中午時間服務效率	**服務專業性滿意度**	綜合分數	整體滿意分數
整體		82	100.0	90.6	90.2	91.8	90.2	90.6	92.2	91.8	92.6	92.2	91.7	89.9	90.5	90.7	91.2	91.8
性別*	男性	27	32.9	92.4	91.4	93.1	92.6	92.1	93.1	93.1	93.5	93.3	93.5	92.8	93.0	93.1	92.8	93.5
	女性	55	67.1	89.7	89.6	91.2	88.8	89.9	91.7	91.2	92.1	91.7	90.8	88.5	89.2	89.5	90.4	91.0
年齡*	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	14	17.1	94.3	94.2	95.0	95.0	94.6	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	94.3	94.2	94.5	94.7	95.0
	30~39 歲	18	22.0	90.6	90.9	91.1	90.3	90.2	91.1	91.1	91.7	91.3	90.6	88.3	89.1	89.4	90.4	91.7
	40~49 歲	18	22.0	87.8	88.9	89.4	87.0	88.2	90.6	90.6	92.2	91.1	90.0	85.6	88.5	87.8	89.0	89.4
	50~59 歲	14	17.1	87.9	86.7	91.4	89.4	88.6	90.7	90.0	91.4	90.7	91.4	91.4	89.6	91.0	90.1	90.7
	60 歲以上	18	22.0	92.8	90.3	92.8	90.0	91.9	93.9	92.8	92.8	93.1	92.2	91.1	91.7	91.7	92.1	92.8
教育程度	國小及以下	5	6.1	93.0	95.0	95.0	95.0	94.0	95.0	93.0	93.0	93.7	91.0	93.0	93.0	92.3	93.3	93.0
	國(初)中	9	11.0	90.6	90.6	92.8	90.7	91.1	90.6	91.7	91.7	91.3	90.6	87.2	91.3	89.1	90.6	91.7
	高中(職)	26	31.7	90.0	88.2	90.8	88.5	89.2	91.9	90.4	91.9	91.4	91.9	90.0	89.0	90.4	90.3	91.2
	專科	6	7.3	88.3	87.0	91.7	90.0	89.3	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	88.3	91.7	90.6	90.5	91.7
	大學及以上	36	43.9	91.1	91.7	91.9	90.7	91.3	92.5	92.8	93.3	92.9	91.9	90.3	90.8	91.1	91.7	92.2
職業	公司負責人	8	9.8	92.5	90.0	92.5	95.0	92.1	93.8	92.5	93.8	93.3	93.8	93.8	93.6	93.8	93.0	95.0
	企業主管	5	6.1	87.0	90.0	89.0	87.5	87.5	91.0	93.0	93.0	92.3	93.0	83.0	85.0	87.3	89.0	89.0
	專業人士	2	2.4	90.0	90.0	90.0	85.0	88.8	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	89.5	95.0
	基層職員	15	18.3	89.7	90.0	90.3	89.5	90.0	91.0	91.0	92.3	91.4	91.0	90.3	90.7	90.8	90.7	91.7
	業務、銷售	9	11.0	89.4	88.3	91.7	92.1	89.7	91.7	90.6	91.7	91.3	91.7	88.3	88.3	89.4	90.2	88.3
	技術人員	2	2.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	95.0	93.3	94.5	95.0
	司機、作業員	1	1.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	農林漁牧業	6	7.3	88.3	88.3	91.7	85.0	88.8	90.0	90.0	91.7	90.6	90.0	91.7	90.0	90.6	89.8	91.7
	軍人	2	2.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	無(待)業	26	31.7	90.8	89.8	92.3	89.1	90.6	92.7	91.9	92.3	92.3	91.9	89.6	90.8	90.6	91.1	91.9
	其他	6	7.3	93.3	93.3	93.3	93.0	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	88.3	88.3	88.3	88.3	91.8	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I-1 局屋營業廳的美化綠化滿意度【問卷第 1-1-1 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		142	1.6	25	0.3	141	1.6	3072	35.1	5372	61.4	8752	100.0
性別	男性	51	1.5	9	0.3	42	1.2	1250	35.7	2151	61.4	3503	100.0
	女性	91	1.7	16	0.3	99	1.9	1822	34.7	3221	61.4	5249	100.0
年齡	20 歲以下	4	1.9	3	1.5	3	1.5	74	35.9	122	59.2	206	100.0
	20~29 歲	23	1.7	3	0.2	17	1.3	458	34.8	815	61.9	1316	100.0
	30~39 歲	33	1.8	7	0.4	28	1.5	603	33.0	1157	63.3	1828	100.0
	40~49 歲	34	1.7	5	0.2	33	1.6	710	35.4	1223	61.0	2005	100.0
	50~59 歲	36	1.8	3	0.2	38	1.9	758	38.3	1142	57.8	1977	100.0
	60 歲以上	12	0.8	4	0.3	22	1.5	469	33.0	913	64.3	1420	100.0
教育程度	國小及以下	5	2.4	1	0.5	5	2.4	70	34.1	124	60.5	205	100.0
	國(初)中	9	1.2	1	0.1	9	1.2	278	38.2	430	59.1	727	100.0
	高中(職)	32	1.5	5	0.2	37	1.7	774	35.6	1329	61.0	2177	100.0
	專科	31	2.2	4	0.3	25	1.8	491	34.4	876	61.4	1427	100.0
	國小及以下	65	1.5	14	0.3	65	1.5	1459	34.6	2613	62.0	4216	100.0
職業	公司負責人	8	1.3	2	0.3	7	1.1	203	33.2	391	64.0	611	100.0
	企業主管	9	2.1	2	0.5	9	2.1	169	39.2	242	56.1	431	100.0
	專業人士	7	1.0	1	0.1	8	1.1	254	35.8	440	62.0	710	100.0
	基層職員	37	1.7	7	0.3	38	1.7	759	34.6	1353	61.7	2194	100.0
	業務、銷售	18	1.8	0	0.0	16	1.6	349	35.0	613	61.5	996	100.0
	技術人員	10	2.1	2	0.4	8	1.7	185	39.4	265	56.4	470	100.0
	司機、作業員	9	2.0	0	0.0	10	2.2	170	37.1	269	58.7	458	100.0
	農林漁牧業	1	0.4	1	0.4	7	2.5	134	47.0	142	49.8	285	100.0
	軍人	3	2.4	0	0.0	3	2.4	42	33.9	76	61.3	124	100.0
	無(待)業	34	1.7	10	0.5	33	1.7	650	32.6	1268	63.6	1995	100.0
	其他	6	1.3	0	0.0	2	0.4	157	32.8	313	65.5	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	38	3.0	3	0.2	29	2.3	561	44.5	629	49.9	1260	100.0
	基隆郵局	14	5.6	5	2.0	6	2.4	110	43.7	117	46.4	252	100.0
	板橋郵局	23	2.9	5	0.6	36	4.5	388	48.6	346	43.4	798	100.0
	三重郵局	19	3.4	0	0.0	2	0.4	246	44.4	287	51.8	554	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	0	0.0	1	0.6	62	36.0	108	62.8	172	100.0
	新竹郵局	2	0.6	0	0.0	12	3.4	98	27.7	242	68.4	354	100.0
	桃園郵局	3	0.4	0	0.0	0	0.0	192	25.4	561	74.2	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	4	2.0	39	19.3	157	77.7	202	100.0
	臺中郵局	8	0.9	0	0.0	6	0.6	419	45.2	495	53.3	928	100.0
	彰化郵局	3	0.7	0	0.0	2	0.5	138	34.2	261	64.6	404	100.0
	南投郵局	3	1.2	0	0.0	0	0.0	115	45.6	134	53.2	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.3	38	12.5	264	87.1	303	100.0
	雲林郵局	1	0.5	0	0.0	0	0.0	30	15.0	169	84.5	200	100.0
	臺南郵局	0	0.0	3	0.4	10	1.4	281	39.6	415	58.5	709	100.0
	高雄郵局	19	1.7	1	0.1	3	0.3	211	19.0	875	78.9	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	3.2	30	96.8	31	100.0
	屏東郵局	4	1.3	0	0.0	10	3.3	97	31.9	193	63.5	304	100.0
	臺東郵局	3	3.7	7	8.5	14	17.1	20	24.4	38	46.3	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	5	6.1	26	31.7	51	62.2	82	100.0

表I-2 服務設施滿意度【問卷第 1-1-2 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		572	6.5	30	0.3	180	2.1	2854	32.6	5116	58.5	8752	100.0
性別	男性	200	5.7	14	0.4	62	1.8	1182	33.7	2045	58.4	3503	100.0
	女性	372	7.1	16	0.3	118	2.2	1672	31.9	3071	58.5	5249	100.0
年齡	20 歲以下	28	13.6	2	1.0	3	1.5	59	28.6	114	55.3	206	100.0
	20~29 歲	96	7.3	3	0.2	18	1.4	402	30.5	797	60.6	1316	100.0
	30~39 歲	134	7.3	6	0.3	44	2.4	549	30.0	1095	59.9	1828	100.0
	40~49 歲	115	5.7	5	0.2	36	1.8	696	34.7	1153	57.5	2005	100.0
	50~59 歲	117	5.9	5	0.3	52	2.6	725	36.7	1078	54.5	1977	100.0
	60 歲以上	82	5.8	9	0.6	27	1.9	423	29.8	879	61.9	1420	100.0
教育程度	國小及以下	7	3.4	1	0.5	5	2.4	83	40.5	109	53.2	205	100.0
	國(初)中	30	4.1	5	0.7	13	1.8	255	35.1	424	58.3	727	100.0
	高中(職)	138	6.3	6	0.3	63	2.9	697	32.0	1273	58.5	2177	100.0
	專科	80	5.6	4	0.3	26	1.8	473	33.1	844	59.1	1427	100.0
	大學及以上	317	7.5	14	0.3	73	1.7	1346	31.9	2466	58.5	4216	100.0
職業	公司負責人	42	6.9	1	0.2	15	2.5	182	29.8	371	60.7	611	100.0
	企業主管	42	9.7	2	0.5	10	2.3	153	35.5	224	52.0	431	100.0
	專業人士	55	7.7	1	0.1	11	1.5	238	33.5	405	57.0	710	100.0
	基層職員	174	7.9	8	0.4	42	1.9	730	33.3	1240	56.5	2194	100.0
	業務、銷售	51	5.1	1	0.1	21	2.1	339	34.0	584	58.6	996	100.0
	技術人員	21	4.5	2	0.4	12	2.6	147	31.3	288	61.3	470	100.0
	司機、作業員	18	3.9	1	0.2	11	2.4	166	36.2	262	57.2	458	100.0
	農林漁牧業	6	2.1	0	0.0	9	3.2	96	33.7	174	61.1	285	100.0
	軍人	9	7.3	0	0.0	1	0.8	39	31.5	75	60.5	124	100.0
	無(待)業	131	6.6	11	0.6	41	2.1	623	31.2	1189	59.6	1995	100.0
	其他	23	4.8	3	0.6	7	1.5	141	29.5	304	63.6	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	211	16.7	0	0.0	23	1.8	466	37.0	560	44.4	1260	100.0
	基隆郵局	2	0.8	4	1.6	9	3.6	126	50.0	111	44.0	252	100.0
	板橋郵局	68	8.5	8	1.0	25	3.1	395	49.5	302	37.8	798	100.0
	三重郵局	107	19.3	0	0.0	1	0.2	200	36.1	246	44.4	554	100.0
	宜蘭郵局	4	2.3	0	0.0	3	1.7	62	36.0	103	59.9	172	100.0
	新竹郵局	35	9.9	4	1.1	10	2.8	91	25.7	214	60.5	354	100.0
	桃園郵局	26	3.4	1	0.1	28	3.7	313	41.4	388	51.3	756	100.0
	苗栗郵局	17	8.4	1	0.5	5	2.5	30	14.9	149	73.8	202	100.0
	臺中郵局	24	2.6	0	0.0	10	1.1	178	19.2	716	77.2	928	100.0
	彰化郵局	6	1.5	1	0.2	3	0.7	130	32.2	264	65.3	404	100.0
	南投郵局	3	1.2	0	0.0	0	0.0	101	40.1	148	58.7	252	100.0
	嘉義郵局	1	0.3	0	0.0	3	1.0	79	26.1	220	72.6	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	48	24.0	152	76.0	200	100.0
	臺南郵局	11	1.6	7	1.0	20	2.8	280	39.5	391	55.1	709	100.0
	高雄郵局	39	3.5	1	0.1	5	0.5	227	20.5	837	75.5	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	12.9	27	87.1	31	100.0
	屏東郵局	7	2.3	1	0.3	12	3.9	79	26.0	205	67.4	304	100.0
	臺東郵局	4	4.9	2	2.4	16	19.5	23	28.0	37	45.1	82	100.0
	花蓮郵局	7	8.5	0	0.0	7	8.5	22	26.8	46	56.1	82	100.0

表I-3 引導指標動線安排滿意度【問卷第 1-1-3 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		117	1.3	14	0.2	114	1.3	2822	32.2	5685	65.0	8752	100.0
性別	男性	49	1.4	7	0.2	52	1.5	1144	32.7	2251	64.3	3503	100.0
	女性	68	1.3	7	0.1	62	1.2	1678	32.0	3434	65.4	5249	100.0
年齡	20 歲以下	1	0.5	1	0.5	4	1.9	69	33.5	131	63.6	206	100.0
	20~29 歲	18	1.4	3	0.2	11	0.8	401	30.5	883	67.1	1316	100.0
	30~39 歲	22	1.2	3	0.2	21	1.1	570	31.2	1212	66.3	1828	100.0
	40~49 歲	25	1.2	2	0.1	31	1.5	669	33.4	1278	63.7	2005	100.0
	50~59 歲	33	1.7	1	0.1	35	1.8	703	35.6	1205	61.0	1977	100.0
	60 歲以上	18	1.3	4	0.3	12	0.8	410	28.9	976	68.7	1420	100.0
教育程度	國小及以下	2	1.0	2	1.0	3	1.5	76	37.1	122	59.5	205	100.0
	國(初)中	6	0.8	0	0.0	14	1.9	255	35.1	452	62.2	727	100.0
	高中(職)	21	1.0	2	0.1	17	0.8	725	33.3	1412	64.9	2177	100.0
	專科	34	2.4	2	0.1	22	1.5	453	31.7	916	64.2	1427	100.0
	大學及以上	54	1.3	8	0.2	58	1.4	1313	31.1	2783	66.0	4216	100.0
職業	公司負責人	3	0.5	1	0.2	9	1.5	187	30.6	411	67.3	611	100.0
	企業主管	6	1.4	0	0.0	9	2.1	142	32.9	274	63.6	431	100.0
	專業人士	6	0.8	1	0.1	8	1.1	239	33.7	456	64.2	710	100.0
	基層職員	23	1.0	5	0.2	29	1.3	714	32.5	1423	64.9	2194	100.0
	業務、銷售	16	1.6	2	0.2	15	1.5	326	32.7	637	64.0	996	100.0
	技術人員	10	2.1	1	0.2	9	1.9	156	33.2	294	62.6	470	100.0
	司機、作業員	12	2.6	0	0.0	9	2.0	160	34.9	277	60.5	458	100.0
	農林漁牧業	2	0.7	0	0.0	2	0.7	112	39.3	169	59.3	285	100.0
	軍人	1	0.8	0	0.0	1	0.8	42	33.9	80	64.5	124	100.0
	無(待)業	30	1.5	4	0.2	18	0.9	612	30.7	1331	66.7	1995	100.0
	其他	8	1.7	0	0.0	5	1.0	132	27.6	333	69.7	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	35	2.8	2	0.2	25	2.0	500	39.7	698	55.4	1260	100.0
	基隆郵局	4	1.6	3	1.2	9	3.6	119	47.2	117	46.4	252	100.0
	板橋郵局	32	4.0	2	0.3	25	3.1	324	40.6	415	52.0	798	100.0
	三重郵局	4	0.7	0	0.0	1	0.2	219	39.5	330	59.6	554	100.0
	宜蘭郵局	2	1.2	0	0.0	2	1.2	64	37.2	104	60.5	172	100.0
	新竹郵局	1	0.3	0	0.0	11	3.1	94	26.6	248	70.1	354	100.0
	桃園郵局	1	0.1	0	0.0	4	0.5	225	29.8	526	69.6	756	100.0
	苗栗郵局	3	1.5	1	0.5	3	1.5	35	17.3	160	79.2	202	100.0
	臺中郵局	4	0.4	1	0.1	3	0.3	276	29.7	644	69.4	928	100.0
	彰化郵局	2	0.5	1	0.2	4	1.0	142	35.1	255	63.1	404	100.0
	南投郵局	3	1.2	0	0.0	1	0.4	108	42.9	140	55.6	252	100.0
	嘉義郵局	1	0.3	0	0.0	5	1.7	49	16.2	248	81.8	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	43	21.5	157	78.5	200	100.0
	臺南郵局	1	0.1	3	0.4	8	1.1	282	39.8	415	58.5	709	100.0
	高雄郵局	18	1.6	1	0.1	3	0.3	196	17.7	891	80.3	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	9.7	28	90.3	31	100.0
	屏東郵局	5	1.6	0	0.0	10	3.3	84	27.6	205	67.4	304	100.0
	臺東郵局	1	1.2	0	0.0	0	0.0	33	40.2	48	58.5	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	31.7	56	68.3	82	100.0

表I-4 性別友善設施滿意度【問卷第 1-1-4 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		1180	13.5	87	1.0	375	4.3	2688	30.7	4422	50.5	8752	100.0
性別	男性	372	10.6	31	0.9	136	3.9	1133	32.3	1831	52.3	3503	100.0
	女性	808	15.4	56	1.1	239	4.6	1555	29.6	2591	49.4	5249	100.0
年齡	20 歲以下	29	14.1	3	1.5	10	4.9	61	29.6	103	50.0	206	100.0
	20~29 歲	158	12.0	9	0.7	43	3.3	388	29.5	718	54.6	1316	100.0
	30~39 歲	265	14.5	16	0.9	77	4.2	536	29.3	934	51.1	1828	100.0
	40~49 歲	239	11.9	19	0.9	67	3.3	647	32.3	1033	51.5	2005	100.0
	50~59 歲	272	13.8	21	1.1	102	5.2	659	33.3	923	46.7	1977	100.0
	60 歲以上	217	15.3	19	1.3	76	5.4	397	28.0	711	50.1	1420	100.0
教育程度	國小及以下	21	10.2	2	1.0	10	4.9	74	36.1	98	47.8	205	100.0
	國(初)中	68	9.4	6	0.8	34	4.7	234	32.2	385	53.0	727	100.0
	高中(職)	291	13.4	19	0.9	119	5.5	656	30.1	1092	50.2	2177	100.0
	專科	175	12.3	9	0.6	48	3.4	465	32.6	730	51.2	1427	100.0
	大學及以上	625	14.8	51	1.2	164	3.9	1259	29.9	2117	50.2	4216	100.0
職業	公司負責人	100	16.4	8	1.3	23	3.8	162	26.5	318	52.0	611	100.0
	企業主管	81	18.8	5	1.2	13	3.0	142	32.9	190	44.1	431	100.0
	專業人士	97	13.7	3	0.4	33	4.6	230	32.4	347	48.9	710	100.0
	基層職員	365	16.6	29	1.3	84	3.8	623	28.4	1093	49.8	2194	100.0
	業務、銷售	110	11.0	6	0.6	45	4.5	317	31.8	518	52.0	996	100.0
	技術人員	41	8.7	4	0.9	21	4.5	158	33.6	246	52.3	470	100.0
	司機、作業員	34	7.4	5	1.1	28	6.1	170	37.1	221	48.3	458	100.0
	農林漁牧業	14	4.9	3	1.1	14	4.9	131	46.0	123	43.2	285	100.0
	軍人	11	8.9	0	0.0	7	5.6	45	36.3	61	49.2	124	100.0
	無(待)業	262	13.1	21	1.1	94	4.7	584	29.3	1034	51.8	1995	100.0
	其他	65	13.6	3	0.6	13	2.7	126	26.4	271	56.7	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	449	35.6	12	1.0	42	3.3	307	24.4	450	35.7	1260	100.0
	基隆郵局	4	1.6	4	1.6	9	3.6	117	46.4	118	46.8	252	100.0
	板橋郵局	115	14.4	17	2.1	34	4.3	331	41.5	301	37.7	798	100.0
	三重郵局	109	19.7	1	0.2	3	0.5	197	35.6	244	44.0	554	100.0
	宜蘭郵局	17	9.9	0	0.0	5	2.9	55	32.0	95	55.2	172	100.0
	新竹郵局	72	20.3	7	2.0	11	3.1	88	24.9	176	49.7	354	100.0
	桃園郵局	59	7.8	6	0.8	146	19.3	219	29.0	326	43.1	756	100.0
	苗栗郵局	31	15.3	5	2.5	7	3.5	32	15.8	127	62.9	202	100.0
	臺中郵局	57	6.1	3	0.3	52	5.6	356	38.4	460	49.6	928	100.0
	彰化郵局	21	5.2	1	0.2	6	1.5	133	32.9	243	60.1	404	100.0
	南投郵局	3	1.2	0	0.0	1	0.4	115	45.6	133	52.8	252	100.0
	嘉義郵局	3	1.0	0	0.0	5	1.7	107	35.3	188	62.0	303	100.0
	雲林郵局	2	1.0	0	0.0	3	1.5	60	30.0	135	67.5	200	100.0
	臺南郵局	41	5.8	12	1.7	16	2.3	265	37.4	375	52.9	709	100.0
	高雄郵局	124	11.2	6	0.5	9	0.8	197	17.8	773	69.7	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	12.9	27	87.1	31	100.0
	屏東郵局	28	9.2	6	2.0	17	5.6	68	22.4	185	60.9	304	100.0
	臺東郵局	23	28.0	6	7.3	5	6.1	19	23.2	29	35.4	82	100.0
	花蓮郵局	22	26.8	1	1.2	4	4.9	18	22.0	37	45.1	82	100.0

表I-5 服務人員親切度滿意度【問卷第 1-2-1 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		59	0.7	18	0.2	41	0.5	2376	27.1	6258	71.5	8752	100.0
性別	男性	22	0.6	8	0.2	14	0.4	987	28.2	2472	70.6	3503	100.0
	女性	37	0.7	10	0.2	27	0.5	1389	26.5	3786	72.1	5249	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	3	1.5	0	0.0	69	33.5	134	65.0	206	100.0
	20~29 歲	12	0.9	2	0.2	7	0.5	331	25.2	964	73.3	1316	100.0
	30~39 歲	13	0.7	5	0.3	13	0.7	459	25.1	1338	73.2	1828	100.0
	40~49 歲	12	0.6	1	0.0	9	0.4	570	28.4	1413	70.5	2005	100.0
	50~59 歲	17	0.9	3	0.2	6	0.3	601	30.4	1350	68.3	1977	100.0
	60 歲以上	5	0.4	4	0.3	6	0.4	346	24.4	1059	74.6	1420	100.0
教育程度	國小及以下	1	0.5	1	0.5	0	0.0	73	35.6	130	63.4	205	100.0
	國(初)中	4	0.6	0	0.0	3	0.4	230	31.6	490	67.4	727	100.0
	高中(職)	11	0.5	2	0.1	11	0.5	595	27.3	1558	71.6	2177	100.0
	專科	13	0.9	4	0.3	7	0.5	363	25.4	1040	72.9	1427	100.0
	大學及以上	30	0.7	11	0.3	20	0.5	1115	26.4	3040	72.1	4216	100.0
職業	公司負責人	2	0.3	1	0.2	5	0.8	137	22.4	466	76.3	611	100.0
	企業主管	4	0.9	0	0.0	1	0.2	127	29.5	299	69.4	431	100.0
	專業人士	6	0.8	1	0.1	1	0.1	208	29.3	494	69.6	710	100.0
	基層職員	10	0.5	6	0.3	11	0.5	605	27.6	1562	71.2	2194	100.0
	業務、銷售	10	1.0	2	0.2	5	0.5	283	28.4	696	69.9	996	100.0
	技術人員	1	0.2	1	0.2	2	0.4	143	30.4	323	68.7	470	100.0
	司機、作業員	9	2.0	0	0.0	0	0.0	136	29.7	313	68.3	458	100.0
	農林漁牧業	1	0.4	1	0.4	3	1.1	73	25.6	207	72.6	285	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	1	0.8	36	29.0	87	70.2	124	100.0
	無(待)業	13	0.7	6	0.3	9	0.5	523	26.2	1444	72.4	1995	100.0
	其他	3	0.6	0	0.0	3	0.6	105	22.0	367	76.8	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	12	1.0	1	0.1	7	0.6	420	33.3	820	65.1	1260	100.0
	基隆郵局	4	1.6	3	1.2	1	0.4	127	50.4	117	46.4	252	100.0
	板橋郵局	15	1.9	4	0.5	8	1.0	351	44.0	420	52.6	798	100.0
	三重郵局	1	0.2	0	0.0	4	0.7	200	36.1	349	63.0	554	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	1	0.6	1	0.6	46	26.7	123	71.5	172	100.0
	新竹郵局	1	0.3	2	0.6	3	0.8	98	27.7	250	70.6	354	100.0
	桃園郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	198	26.2	558	73.8	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	0	0.0	28	13.9	172	85.1	202	100.0
	臺中郵局	3	0.3	1	0.1	3	0.3	168	18.1	753	81.1	928	100.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.2	99	24.5	304	75.2	404	100.0
	南投郵局	1	0.4	1	0.4	2	0.8	95	37.7	153	60.7	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	21	6.9	282	93.1	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	12.0	176	88.0	200	100.0
	臺南郵局	1	0.1	1	0.1	4	0.6	185	26.1	518	73.1	709	100.0
	高雄郵局	14	1.3	1	0.1	3	0.3	171	15.4	920	83.0	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	9.7	28	90.3	31	100.0
	屏東郵局	5	1.6	1	0.3	4	1.3	86	28.3	208	68.4	304	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	1.2	0	0.0	33	40.2	48	58.5	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	23	28.0	59	72.0	82	100.0

表I-6 服務人員最不親切的地方【問卷第 1-2-1-1 題】

		禮貌不佳		服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		16	27.1	15	25.4	28	47.5	59	100.0
性別	男性	6	27.3	7	31.8	9	40.9	22	100.0
	女性	10	27.0	8	21.6	19	51.4	37	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
	20~29 歲	5	55.6	2	22.2	2	22.2	9	100.0
	30~39 歲	3	16.7	4	22.2	11	61.1	18	100.0
	40~49 歲	3	30.0	4	40.0	3	30.0	10	100.0
	50~59 歲	0	0.0	4	44.4	5	55.6	9	100.0
	60 歲以上	5	50.0	1	10.0	4	40.0	10	100.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	國(初)中	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
	高中(職)	4	30.8	4	30.8	5	38.5	13	100.0
	專科	2	18.2	4	36.4	5	45.5	11	100.0
	大學及以上	10	32.3	7	22.6	14	45.2	31	100.0
職業	公司負責人	0	0.0	3	50.0	3	50.0	6	100.0
	企業主管	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	專業人士	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	基層職員	5	29.4	2	11.8	10	58.8	17	100.0
	業務、銷售	1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
	技術人員	0	0.0	2	66.7	1	33.3	3	100.0
	司機、作業員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農林漁牧業	2	50.0	1	25.0	1	25.0	4	100.0
	軍人	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	無(待)業	5	33.3	4	26.7	6	40.0	15	100.0
	其他	1	33.3	0	0.0	2	66.7	3	100.0
責任中心局	臺北郵局	1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100.0
	基隆郵局	0	0.0	1	25.0	3	75.0	4	100.0
	板橋郵局	5	41.7	3	25.0	4	33.3	12	100.0
	三重郵局	1	25.0	0	0.0	3	75.0	4	100.0
	宜蘭郵局	0	0.0	0	0.0	2	100.0	2	100.0
	新竹郵局	2	40.0	2	40.0	1	20.0	5	100.0
	桃園郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	臺中郵局	2	50.0	1	25.0	1	25.0	4	100.0
	彰化郵局	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	南投郵局	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	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	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100.0
	高雄郵局	3	75.0	0	0.0	1	25.0	4	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	0	0.0	1	20.0	4	80.0	5	100.0
	臺東郵局	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

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		76	0.9	16	0.2	88	1.0	2332	26.6	6240	71.3	8752	100.0
性別	男性	38	1.1	6	0.2	33	0.9	954	27.2	2472	70.6	3503	100.0
	女性	38	0.7	10	0.2	55	1.0	1378	26.3	3768	71.8	5249	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	1	0.5	4	1.9	63	30.6	138	67.0	206	100.0
	20~29 歲	14	1.1	3	0.2	12	0.9	318	24.2	969	73.6	1316	100.0
	30~39 歲	17	0.9	4	0.2	19	1.0	465	25.4	1323	72.4	1828	100.0
	40~49 歲	21	1.0	1	0.0	14	0.7	557	27.8	1412	70.4	2005	100.0
	50~59 歲	16	0.8	3	0.2	29	1.5	577	29.2	1352	68.4	1977	100.0
	60 歲以上	8	0.6	4	0.3	10	0.7	352	24.8	1046	73.7	1420	100.0
教育程度	國小及以下	1	0.5	1	0.5	3	1.5	69	33.7	131	63.9	205	100.0
	國(初)中	6	0.8	1	0.1	8	1.1	221	30.4	491	67.5	727	100.0
	高中(職)	14	0.6	2	0.1	13	0.6	627	28.8	1521	69.9	2177	100.0
	專科	15	1.1	3	0.2	17	1.2	360	25.2	1032	72.3	1427	100.0
	大學及以上	40	0.9	9	0.2	47	1.1	1055	25.0	3065	72.7	4216	100.0
職業	公司負責人	2	0.3	1	0.2	4	0.7	139	22.7	465	76.1	611	100.0
	企業主管	3	0.7	0	0.0	3	0.7	125	29.0	300	69.6	431	100.0
	專業人士	9	1.3	1	0.1	6	0.8	195	27.5	499	70.3	710	100.0
	基層職員	15	0.7	7	0.3	26	1.2	578	26.3	1568	71.5	2194	100.0
	業務、銷售	16	1.6	2	0.2	9	0.9	284	28.5	685	68.8	996	100.0
	技術人員	6	1.3	1	0.2	4	0.9	141	30.0	318	67.7	470	100.0
	司機、作業員	7	1.5	0	0.0	7	1.5	132	28.8	312	68.1	458	100.0
	農林漁牧業	1	0.4	1	0.4	4	1.4	78	27.4	201	70.5	285	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	2	1.6	30	24.2	92	74.2	124	100.0
	無(待)業	13	0.7	2	0.1	21	1.1	526	26.4	1433	71.8	1995	100.0
	其他	4	0.8	1	0.2	2	0.4	104	21.8	367	76.8	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	21	1.7	2	0.2	22	1.7	388	30.8	827	65.6	1260	100.0
	基隆郵局	3	1.2	3	1.2	4	1.6	115	45.6	127	50.4	252	100.0
	板橋郵局	22	2.8	2	0.3	26	3.3	328	41.1	420	52.6	798	100.0
	三重郵局	2	0.4	0	0.0	1	0.2	197	35.6	354	63.9	554	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	0	0.0	1	0.6	51	29.7	119	69.2	172	100.0
	新竹郵局	3	0.8	2	0.6	6	1.7	92	26.0	251	70.9	354	100.0
	桃園郵局	1	0.1	0	0.0	0	0.0	200	26.5	555	73.4	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	0	0.0	29	14.4	171	84.7	202	100.0
	臺中郵局	1	0.1	1	0.1	0	0.0	201	21.7	725	78.1	928	100.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.2	92	22.8	311	77.0	404	100.0
	南投郵局	1	0.4	1	0.4	1	0.4	82	32.5	167	66.3	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.7	21	6.9	280	92.4	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	13.5	173	86.5	200	100.0
	臺南郵局	2	0.3	1	0.1	6	0.8	207	29.2	493	69.5	709	100.0
	高雄郵局	14	1.3	1	0.1	4	0.4	167	15.1	923	83.2	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.5	29	93.5	31	100.0
	屏東郵局	4	1.3	1	0.3	11	3.6	78	25.7	210	69.1	304	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	1.2	2	2.4	31	37.8	48	58.5	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	24	29.3	57	69.5	82	100.0

表I-8 服務人員的服裝儀容滿意度【問卷第 1-2-3 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		174	2.0	14	0.2	60	0.7	2448	28.0	6056	69.2	8752	100.0
性別	男性	78	2.2	4	0.1	24	0.7	995	28.4	2402	68.6	3503	100.0
	女性	96	1.8	10	0.2	36	0.7	1453	27.7	3654	69.6	5249	100.0
年齡	20 歲以下	10	4.9	1	0.5	3	1.5	60	29.1	132	64.1	206	100.0
	20~29 歲	32	2.4	1	0.1	6	0.5	323	24.5	954	72.5	1316	100.0
	30~39 歲	25	1.4	3	0.2	10	0.5	487	26.6	1303	71.3	1828	100.0
	40~49 歲	46	2.3	1	0.0	11	0.5	573	28.6	1374	68.5	2005	100.0
	50~59 歲	36	1.8	4	0.2	22	1.1	628	31.8	1287	65.1	1977	100.0
	60 歲以上	25	1.8	4	0.3	8	0.6	377	26.5	1006	70.8	1420	100.0
教育程度	國小及以下	3	1.5	2	1.0	3	1.5	73	35.6	124	60.5	205	100.0
	國(初)中	13	1.8	1	0.1	9	1.2	230	31.6	474	65.2	727	100.0
	高中(職)	47	2.2	1	0.0	7	0.3	665	30.5	1457	66.9	2177	100.0
	專科	26	1.8	3	0.2	15	1.1	398	27.9	985	69.0	1427	100.0
	大學及以上	85	2.0	7	0.2	26	0.6	1082	25.7	3016	71.5	4216	100.0
職業	公司負責人	5	0.8	1	0.2	5	0.8	138	22.6	462	75.6	611	100.0
	企業主管	8	1.9	0	0.0	5	1.2	125	29.0	293	68.0	431	100.0
	專業人士	16	2.3	0	0.0	9	1.3	207	29.2	478	67.3	710	100.0
	基層職員	45	2.1	5	0.2	15	0.7	586	26.7	1543	70.3	2194	100.0
	業務、銷售	24	2.4	2	0.2	4	0.4	303	30.4	663	66.6	996	100.0
	技術人員	10	2.1	0	0.0	1	0.2	164	34.9	295	62.8	470	100.0
	司機、作業員	11	2.4	0	0.0	6	1.3	151	33.0	290	63.3	458	100.0
	農林漁牧業	2	0.7	1	0.4	4	1.4	100	35.1	178	62.5	285	100.0
	軍人	2	1.6	0	0.0	1	0.8	35	28.2	86	69.4	124	100.0
	無(待)業	42	2.1	4	0.2	9	0.5	532	26.7	1408	70.6	1995	100.0
	其他	9	1.9	1	0.2	1	0.2	107	22.4	360	75.3	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	34	2.7	4	0.3	14	1.1	386	30.6	822	65.2	1260	100.0
	基隆郵局	2	0.8	3	1.2	6	2.4	124	49.2	117	46.4	252	100.0
	板橋郵局	39	4.9	1	0.1	16	2.0	335	42.0	407	51.0	798	100.0
	三重郵局	51	9.2	0	0.0	1	0.2	176	31.8	326	58.8	554	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	0	0.0	0	0.0	46	26.7	125	72.7	172	100.0
	新竹郵局	8	2.3	0	0.0	4	1.1	93	26.3	249	70.3	354	100.0
	桃園郵局	3	0.4	0	0.0	0	0.0	191	25.3	562	74.3	756	100.0
	苗栗郵局	4	2.0	1	0.5	1	0.5	25	12.4	171	84.7	202	100.0
	臺中郵局	2	0.2	0	0.0	1	0.1	294	31.7	631	68.0	928	100.0
	彰化郵局	3	0.7	0	0.0	1	0.2	110	27.2	290	71.8	404	100.0
	南投郵局	1	0.4	0	0.0	1	0.4	99	39.3	151	59.9	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.7	24	7.9	277	91.4	303	100.0
	雲林郵局	1	0.5	0	0.0	0	0.0	23	11.5	176	88.0	200	100.0
	臺南郵局	3	0.4	2	0.3	2	0.3	229	32.3	473	66.7	709	100.0
	高雄郵局	14	1.3	1	0.1	0	0.0	170	15.3	924	83.3	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	3.2	30	96.8	31	100.0
	屏東郵局	6	2.0	1	0.3	11	3.6	69	22.7	217	71.4	304	100.0
	臺東郵局	2	2.4	1	1.2	0	0.0	33	40.2	46	56.1	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	24.4	62	75.6	82	100.0

表I-9 各項作業熟練度(辦事效率)滿意度【問卷第 1-3-1 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		67	0.8	15	0.2	78	0.9	2613	29.9	5979	68.3	8752	100.0
性別	男性	34	1.0	8	0.2	29	0.8	1052	30.0	2380	67.9	3503	100.0
	女性	33	0.6	7	0.1	49	0.9	1561	29.7	3599	68.6	5249	100.0
年齡	20 歲以下	1	0.5	1	0.5	1	0.5	72	35.0	131	63.6	206	100.0
	20~29 歲	14	1.1	1	0.1	8	0.6	364	27.7	929	70.6	1316	100.0
	30~39 歲	11	0.6	5	0.3	15	0.8	509	27.8	1288	70.5	1828	100.0
	40~49 歲	21	1.0	2	0.1	21	1.0	628	31.3	1333	66.5	2005	100.0
	50~59 歲	15	0.8	1	0.1	21	1.1	641	32.4	1299	65.7	1977	100.0
	60 歲以上	5	0.4	5	0.4	12	0.8	399	28.1	999	70.4	1420	100.0
教育程度	國小及以下	1	0.5	3	1.5	3	1.5	66	32.2	132	64.4	205	100.0
	國(初)中	2	0.3	3	0.4	4	0.6	252	34.7	466	64.1	727	100.0
	高中(職)	10	0.5	1	0.0	17	0.8	674	31.0	1475	67.8	2177	100.0
	專科	14	1.0	2	0.1	16	1.1	407	28.5	988	69.2	1427	100.0
	大學及以上	40	0.9	6	0.1	38	0.9	1214	28.8	2918	69.2	4216	100.0
職業	公司負責人	3	0.5	1	0.2	9	1.5	171	28.0	427	69.9	611	100.0
	企業主管	3	0.7	0	0.0	1	0.2	132	30.6	295	68.4	431	100.0
	專業人士	7	1.0	0	0.0	5	0.7	218	30.7	480	67.6	710	100.0
	基層職員	19	0.9	5	0.2	18	0.8	638	29.1	1514	69.0	2194	100.0
	業務、銷售	9	0.9	1	0.1	15	1.5	323	32.4	648	65.1	996	100.0
	技術人員	2	0.4	0	0.0	2	0.4	148	31.5	318	67.7	470	100.0
	司機、作業員	4	0.9	1	0.2	6	1.3	145	31.7	302	65.9	458	100.0
	農林漁牧業	2	0.7	0	0.0	2	0.7	98	34.4	183	64.2	285	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	37	29.8	87	70.2	124	100.0
	無(待)業	14	0.7	5	0.3	16	0.8	584	29.3	1376	69.0	1995	100.0
	其他	4	0.8	2	0.4	4	0.8	119	24.9	349	73.0	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	17	1.3	2	0.2	16	1.3	418	33.2	807	64.0	1260	100.0
	基隆郵局	3	1.2	5	2.0	1	0.4	116	46.0	127	50.4	252	100.0
	板橋郵局	18	2.3	0	0.0	12	1.5	380	47.6	388	48.6	798	100.0
	三重郵局	1	0.2	0	0.0	1	0.2	195	35.2	357	64.4	554	100.0
	宜蘭郵局	2	1.2	0	0.0	1	0.6	60	34.9	109	63.4	172	100.0
	新竹郵局	4	1.1	0	0.0	9	2.5	108	30.5	233	65.8	354	100.0
	桃園郵局	0	0.0	0	0.0	5	0.7	336	44.4	415	54.9	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	1	0.5	0	0.0	28	13.9	172	85.1	202	100.0
	臺中郵局	0	0.0	0	0.0	5	0.5	168	18.1	755	81.4	928	100.0
	彰化郵局	2	0.5	0	0.0	5	1.2	98	24.3	299	74.0	404	100.0
	南投郵局	1	0.4	0	0.0	3	1.2	101	40.1	147	58.3	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	23	7.6	280	92.4	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	28	14.0	172	86.0	200	100.0
	臺南郵局	0	0.0	2	0.3	1	0.1	212	29.9	494	69.7	709	100.0
	高雄郵局	14	1.3	4	0.4	11	1.0	197	17.8	883	79.6	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	16.1	26	83.9	31	100.0
	屏東郵局	4	1.3	0	0.0	6	2.0	89	29.3	205	67.4	304	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	29	35.4	52	63.4	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	1	1.2	1	1.2	22	26.8	58	70.7	82	100.0

表I-10 等候時間的長短滿意度【問卷第 1-3-2 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		83	0.9	31	0.4	200	2.3	3332	38.1	5106	58.3	8752	100.0
性別	男性	34	1.0	13	0.4	53	1.5	1304	37.2	2099	59.9	3503	100.0
	女性	49	0.9	18	0.3	147	2.8	2028	38.6	3007	57.3	5249	100.0
年齡	20 歲以下	1	0.5	1	0.5	1	0.5	79	38.3	124	60.2	206	100.0
	20~29 歲	12	0.9	3	0.2	26	2.0	468	35.6	807	61.3	1316	100.0
	30~39 歲	15	0.8	6	0.3	36	2.0	649	35.5	1122	61.4	1828	100.0
	40~49 歲	19	0.9	11	0.5	42	2.1	764	38.1	1169	58.3	2005	100.0
	50~59 歲	28	1.4	6	0.3	51	2.6	829	41.9	1063	53.8	1977	100.0
	60 歲以上	8	0.6	4	0.3	44	3.1	543	38.2	821	57.8	1420	100.0
教育程度	國小及以下	3	1.5	1	0.5	1	0.5	83	40.5	117	57.1	205	100.0
	國(初)中	4	0.6	4	0.6	13	1.8	299	41.1	407	56.0	727	100.0
	高中(職)	14	0.6	7	0.3	58	2.7	860	39.5	1238	56.9	2177	100.0
	專科	19	1.3	5	0.4	35	2.5	531	37.2	837	58.7	1427	100.0
	大學及以上	43	1.0	14	0.3	93	2.2	1559	37.0	2507	59.5	4216	100.0
職業	公司負責人	4	0.7	3	0.5	16	2.6	212	34.7	376	61.5	611	100.0
	企業主管	3	0.7	1	0.2	12	2.8	181	42.0	234	54.3	431	100.0
	專業人士	7	1.0	1	0.1	12	1.7	260	36.6	430	60.6	710	100.0
	基層職員	17	0.8	13	0.6	61	2.8	850	38.7	1253	57.1	2194	100.0
	業務、銷售	15	1.5	0	0.0	17	1.7	395	39.7	569	57.1	996	100.0
	技術人員	5	1.1	2	0.4	6	1.3	174	37.0	283	60.2	470	100.0
	司機、作業員	10	2.2	0	0.0	8	1.7	178	38.9	262	57.2	458	100.0
	農林漁牧業	1	0.4	0	0.0	3	1.1	129	45.3	152	53.3	285	100.0
	軍人	0	0.0	1	0.8	1	0.8	48	38.7	74	59.7	124	100.0
	無(待)業	17	0.9	5	0.3	52	2.6	758	38.0	1163	58.3	1995	100.0
	其他	4	0.8	5	1.0	12	2.5	147	30.8	310	64.9	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	22	1.7	4	0.3	50	4.0	537	42.6	647	51.3	1260	100.0
	基隆郵局	3	1.2	5	2.0	1	0.4	126	50.0	117	46.4	252	100.0
	板橋郵局	27	3.4	1	0.1	25	3.1	406	50.9	339	42.5	798	100.0
	三重郵局	4	0.7	3	0.5	9	1.6	224	40.4	314	56.7	554	100.0
	宜蘭郵局	1	0.6	2	1.2	8	4.7	83	48.3	78	45.3	172	100.0
	新竹郵局	2	0.6	3	0.8	18	5.1	143	40.4	188	53.1	354	100.0
	桃園郵局	1	0.1	0	0.0	8	1.1	382	50.5	365	48.3	756	100.0
	苗栗郵局	2	1.0	1	0.5	9	4.5	49	24.3	141	69.8	202	100.0
	臺中郵局	0	0.0	2	0.2	29	3.1	356	38.4	541	58.3	928	100.0
	彰化郵局	2	0.5	2	0.5	8	2.0	111	27.5	281	69.6	404	100.0
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	5	2.0	88	34.9	159	63.1	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.3	57	18.8	245	80.9	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	49	24.5	151	75.5	200	100.0
	臺南郵局	0	0.0	2	0.3	6	0.8	280	39.5	421	59.4	709	100.0
	高雄郵局	16	1.4	3	0.3	12	1.1	258	23.3	820	73.9	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	9.7	28	90.3	31	100.0
	屏東郵局	3	1.0	0	0.0	9	3.0	106	34.9	186	61.2	304	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	43	52.4	38	46.3	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	3	3.7	1	1.2	31	37.8	47	57.3	82	100.0

表I-11 合理的等候時間【問卷第 1-3-2-1 題】

		5 分鐘之內		6~10 分鐘		11~15 分鐘		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		47	20.3	96	41.6	49	21.2	39	16.9	231	100.0
性別	男性	12	18.2	28	42.4	15	22.7	11	16.7	66	100.0
	女性	35	21.2	68	41.2	34	20.6	28	17.0	165	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	2	100.0
	20~29 歲	11	37.9	10	34.5	3	10.3	5	17.2	29	100.0
	30~39 歲	7	16.7	18	42.9	7	16.7	10	23.8	42	100.0
	40~49 歲	14	26.4	23	43.4	12	22.6	4	7.5	53	100.0
	50~59 歲	8	14.0	23	40.4	15	26.3	11	19.3	57	100.0
	60 歲以上	7	14.6	21	43.8	12	25.0	8	16.7	48	100.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	2	100.0
	國(初)中	3	17.6	9	52.9	1	5.9	4	23.5	17	100.0
	高中(職)	14	21.5	19	29.2	19	29.2	13	20.0	65	100.0
	專科	7	17.5	19	47.5	7	17.5	7	17.5	40	100.0
	大學及以上	23	21.5	49	45.8	21	19.6	14	13.1	107	100.0
職業	公司負責人	3	15.8	7	36.8	4	21.1	5	26.3	19	100.0
	企業主管	4	30.8	6	46.2	2	15.4	1	7.7	13	100.0
	專業人士	3	23.1	7	53.8	2	15.4	1	7.7	13	100.0
	基層職員	16	21.6	26	35.1	18	24.3	14	18.9	74	100.0
	業務、銷售	1	5.9	10	58.8	4	23.5	2	11.8	17	100.0
	技術人員	2	25.0	2	25.0	3	37.5	1	12.5	8	100.0
	司機、作業員	4	50.0	2	25.0	1	12.5	1	12.5	8	100.0
	農林漁牧業	1	33.3	0	0.0	1	33.3	1	33.3	3	100.0
	軍人	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	無(待)業	10	17.5	29	50.9	10	17.5	8	14.0	57	100.0
	其他	3	17.6	6	35.3	3	17.6	5	29.4	17	100.0
責任中心局	臺北郵局	14	25.9	24	44.4	8	14.8	8	14.8	54	100.0
	基隆郵局	2	33.3	2	33.3	0	0.0	2	33.3	6	100.0
	板橋郵局	4	15.4	8	30.8	11	42.3	3	11.5	26	100.0
	三重郵局	0	0.0	5	41.7	2	16.7	5	41.7	12	100.0
	宜蘭郵局	3	30.0	4	40.0	1	10.0	2	20.0	10	100.0
	新竹郵局	2	9.5	9	42.9	9	42.9	1	4.8	21	100.0
	桃園郵局	0	0.0	5	62.5	3	37.5	0	0.0	8	100.0
	苗栗郵局	2	20.0	5	50.0	2	20.0	1	10.0	10	100.0
	臺中郵局	6	19.4	17	54.8	7	22.6	1	3.2	31	100.0
	彰化郵局	1	10.0	6	60.0	2	20.0	1	10.0	10	100.0
	南投郵局	2	40.0	2	40.0	0	0.0	1	20.0	5	100.0
	嘉義郵局	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	1	12.5	2	25.0	0	0.0	5	62.5	8	100.0
	高雄郵局	7	46.7	2	13.3	2	13.3	4	26.7	15	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	3	33.3	1	11.1	2	22.2	3	33.3	9	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	3	75.0	0	0.0	1	25.0	4	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		642	7.3	27	0.3	107	1.2	3126	35.7	4850	55.4	8752	100.0
性別	男性	228	6.5	9	0.3	26	0.7	1234	35.2	2006	57.3	3503	100.0
	女性	414	7.9	18	0.3	81	1.5	1892	36.0	2844	54.2	5249	100.0
年齡	20 歲以下	21	10.2	1	0.5	0	0.0	75	36.4	109	52.9	206	100.0
	20~29 歲	98	7.4	1	0.1	6	0.5	436	33.1	775	58.9	1316	100.0
	30~39 歲	132	7.2	7	0.4	25	1.4	624	34.1	1040	56.9	1828	100.0
	40~49 歲	142	7.1	9	0.4	29	1.4	727	36.3	1098	54.8	2005	100.0
	50~59 歲	132	6.7	4	0.2	27	1.4	780	39.5	1034	52.3	1977	100.0
	60 歲以上	117	8.2	5	0.4	20	1.4	484	34.1	794	55.9	1420	100.0
教育程度	國小及以下	10	4.9	1	0.5	2	1.0	76	37.1	116	56.6	205	100.0
	國(初)中	49	6.7	1	0.1	5	0.7	273	37.6	399	54.9	727	100.0
	高中(職)	133	6.1	5	0.2	29	1.3	809	37.2	1201	55.2	2177	100.0
	專科	95	6.7	6	0.4	21	1.5	500	35.0	805	56.4	1427	100.0
	大學及以上	355	8.4	14	0.3	50	1.2	1468	34.8	2329	55.2	4216	100.0
職業	公司負責人	48	7.9	2	0.3	11	1.8	187	30.6	363	59.4	611	100.0
	企業主管	45	10.4	2	0.5	5	1.2	152	35.3	227	52.7	431	100.0
	專業人士	49	6.9	2	0.3	8	1.1	260	36.6	391	55.1	710	100.0
	基層職員	185	8.4	10	0.5	28	1.3	774	35.3	1197	54.6	2194	100.0
	業務、銷售	68	6.8	1	0.1	12	1.2	394	39.6	521	52.3	996	100.0
	技術人員	27	5.7	1	0.2	3	0.6	167	35.5	272	57.9	470	100.0
	司機、作業員	23	5.0	1	0.2	5	1.1	183	40.0	246	53.7	458	100.0
	農林漁牧業	4	1.4	0	0.0	3	1.1	131	46.0	147	51.6	285	100.0
	軍人	7	5.6	0	0.0	1	0.8	45	36.3	71	57.3	124	100.0
	無(待)業	143	7.2	7	0.4	20	1.0	701	35.1	1124	56.3	1995	100.0
	其他	43	9.0	1	0.2	11	2.3	132	27.6	291	60.9	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	206	16.3	2	0.2	18	1.4	435	34.5	599	47.5	1260	100.0
	基隆郵局	2	0.8	4	1.6	3	1.2	128	50.8	115	45.6	252	100.0
	板橋郵局	84	10.5	3	0.4	7	0.9	368	46.1	336	42.1	798	100.0
	三重郵局	110	19.9	1	0.2	6	1.1	165	29.8	272	49.1	554	100.0
	宜蘭郵局	13	7.6	2	1.2	6	3.5	68	39.5	83	48.3	172	100.0
	新竹郵局	52	14.7	3	0.8	13	3.7	119	33.6	167	47.2	354	100.0
	桃園郵局	10	1.3	0	0.0	7	0.9	394	52.1	345	45.6	756	100.0
	苗栗郵局	6	3.0	2	1.0	7	3.5	47	23.3	140	69.3	202	100.0
	臺中郵局	30	3.2	1	0.1	15	1.6	354	38.1	528	56.9	928	100.0
	彰化郵局	8	2.0	2	0.5	3	0.7	144	35.6	247	61.1	404	100.0
	南投郵局	4	1.6	1	0.4	2	0.8	96	38.1	149	59.1	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	1	0.3	89	29.4	213	70.3	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	63	31.5	137	68.5	200	100.0
	臺南郵局	21	3.0	1	0.1	4	0.6	272	38.4	411	58.0	709	100.0
	高雄郵局	85	7.7	2	0.2	5	0.5	212	19.1	805	72.6	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	19.4	25	80.6	31	100.0
	屏東郵局	6	2.0	1	0.3	9	3.0	98	32.2	190	62.5	304	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	41	50.0	41	50.0	82	100.0
	花蓮郵局	5	6.1	2	2.4	1	1.2	27	32.9	47	57.3	82	100.0

表I-13 對處理速度最不滿意的業務項目【問卷第 1-3-3-1 題】

		寄發郵件		儲金(存、提款)		郵匯(匯款、劃撥)		壽險		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		29	21.6	39	29.1	25	18.7	9	6.7	32	23.9	134	100.0
性別	男性	7	20.0	12	34.3	8	22.9	0	0.0	8	22.9	35	100.0
	女性	22	22.2	27	27.3	17	17.2	9	9.1	24	24.2	99	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100.0
	20~29 歲	2	28.6	0	0.0	2	28.6	1	14.3	2	28.6	7	100.0
	30~39 歲	11	34.4	7	21.9	6	18.8	0	0.0	8	25.0	32	100.0
	40~49 歲	10	26.3	14	36.8	5	13.2	2	5.3	7	18.4	38	100.0
	50~59 歲	4	12.9	9	29.0	8	25.8	2	6.5	8	25.8	31	100.0
	60 歲以上	2	8.0	9	36.0	4	16.0	4	16.0	6	24.0	25	100.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3	1	33.3	3	100.0
	國(初)中	1	16.7	1	16.7	1	16.7	0	0.0	3	50.0	6	100.0
	高中(職)	3	8.8	10	29.4	8	23.5	4	11.8	9	26.5	34	100.0
	專科	8	29.6	8	29.6	2	7.4	2	7.4	7	25.9	27	100.0
	大學及以上	17	26.6	19	29.7	14	21.9	2	3.1	12	18.8	64	100.0
職業	公司負責人	3	23.1	4	30.8	4	30.8	0	0.0	2	15.4	13	100.0
	企業主管	0	0.0	3	42.9	2	28.6	0	0.0	2	28.6	7	100.0
	專業人士	1	10.0	5	50.0	3	30.0	0	0.0	1	10.0	10	100.0
	基層職員	13	34.2	10	26.3	6	15.8	3	7.9	6	15.8	38	100.0
	業務、銷售	1	7.7	3	23.1	3	23.1	1	7.7	5	38.5	13	100.0
	技術人員	1	25.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0	4	100.0
	司機、作業員	4	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	33.3	6	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	0	0.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3	3	100.0
	軍人	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	無(待)業	2	7.4	9	33.3	4	14.8	2	7.4	10	37.0	27	100.0
	其他	3	25.0	3	25.0	1	8.3	2	16.7	3	25.0	12	100.0
責任中心局	臺北郵局	4	20.0	9	45.0	4	20.0	0	0.0	3	15.0	20	100.0
	基隆郵局	3	42.9	1	14.3	0	0.0	0	0.0	3	42.9	7	100.0
	板橋郵局	1	10.0	4	40.0	1	10.0	2	20.0	2	20.0	10	100.0
	三重郵局	1	14.3	2	28.6	1	14.3	1	14.3	2	28.6	7	100.0
	宜蘭郵局	1	12.5	1	12.5	1	12.5	1	12.5	4	50.0	8	100.0
	新竹郵局	6	37.5	3	18.8	7	43.8	0	0.0	0	0.0	16	100.0
	桃園郵局	0	0.0	4	57.1	0	0.0	0	0.0	3	42.9	7	100.0
	苗栗郵局	1	11.1	3	33.3	3	33.3	1	11.1	1	11.1	9	100.0
	臺中郵局	9	56.3	5	31.3	1	6.3	1	6.3	0	0.0	16	100.0
	彰化郵局	1	20.0	2	40.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0	5	100.0
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7	3	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	0	0.0	1	20.0	2	40.0	0	0.0	2	40.0	5	100.0
	高雄郵局	1	14.3	1	14.3	2	28.6	1	14.3	2	28.6	7	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	1	10.0	2	20.0	1	10.0	1	10.0	5	50.0	10	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	33.3	0	0.0	1	33.3	1	33.3	3	100.0

表I-14 各窗口服務之重視項目【問卷第 2 題】

		局屋營業廳的美化綠化		服務設施		引導指標動線安排		性別友善設施		服務人員親切度		回答問題的禮貌		服務人員服裝儀容		各項作業熟練度		等候時間的長短		中午時間的服務效率		未回答		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		1676	19.1	1852	21.2	2703	30.9	1914	21.9	5108	58.4	4708	53.8	1602	18.3	5612	64.1	5635	64.4	2396	27.4	1802	20.6	8752	100.0
性別	男性	730	20.8	745	21.3	1102	31.5	789	22.5	1990	56.8	1891	54.0	769	22.0	2217	63.3	2136	61.0	918	26.2	725	20.7	3503	100.0
	女性	946	18.0	1107	21.1	1601	30.5	1125	21.4	3118	59.4	2817	53.7	833	15.9	3395	64.7	3499	66.7	1478	28.2	1077	20.5	5249	100.0
年齡	20 歲以下	32	15.5	33	16.0	69	33.5	50	24.3	119	57.8	111	53.9	41	19.9	136	66.0	138	67.0	60	29.1	35	17.0	206	100.0
	20~29 歲	246	18.7	277	21.0	427	32.4	267	20.3	781	59.3	727	55.2	254	19.3	872	66.3	843	64.1	353	26.8	217	16.5	1316	100.0
	30~39 歲	331	18.1	328	17.9	532	29.1	369	20.2	1099	60.1	1001	54.8	298	16.3	1233	67.5	1246	68.2	483	26.4	392	21.4	1828	100.0
	40~49 歲	425	21.2	406	20.2	615	30.7	415	20.7	1154	57.6	1135	56.6	391	19.5	1288	64.2	1311	65.4	561	28.0	319	15.9	2005	100.0
	50~59 歲	422	21.3	444	22.5	639	32.3	460	23.3	1101	55.7	1015	51.3	400	20.2	1201	60.7	1226	62.0	565	28.6	435	22.0	1977	100.0
	60 歲以上	220	15.5	364	25.6	421	29.6	353	24.9	854	60.1	719	50.6	218	15.4	882	62.1	871	61.3	374	26.3	404	28.5	1420	100.0
教育程度	國小及以下	56	27.3	57	27.8	78	38.0	62	30.2	118	57.6	115	56.1	33	16.1	102	49.8	110	53.7	59	28.8	30	14.6	205	100.0
	國(初)中	195	26.8	224	30.8	265	36.5	189	26.0	370	50.9	369	50.8	198	27.2	382	52.5	410	56.4	173	23.8	133	18.3	727	100.0
	高中(職)	428	19.7	509	23.4	674	31.0	529	24.3	1191	54.7	1152	52.9	379	17.4	1372	63.0	1367	62.8	602	27.7	505	23.2	2177	100.0
	專科	287	20.1	308	21.6	416	29.2	325	22.8	871	61.0	777	54.4	313	21.9	896	62.8	880	61.7	378	26.5	257	18.0	1427	100.0
	大學及以上	710	16.8	754	17.9	1270	30.1	809	19.2	2558	60.7	2295	54.4	679	16.1	2860	67.8	2868	68.0	1184	28.1	877	20.8	4216	100.0
職業	公司負責人	121	19.8	143	23.4	186	30.4	146	23.9	351	57.4	322	52.7	79	12.9	412	67.4	395	64.6	173	28.3	116	19.0	611	100.0
	企業主管	79	18.3	100	23.2	151	35.0	94	21.8	238	55.2	224	52.0	86	20.0	270	62.6	265	61.5	117	27.1	100	23.2	431	100.0
	專業人士	136	19.2	140	19.7	244	34.4	135	19.0	397	55.9	413	58.2	140	19.7	472	66.5	455	64.1	183	25.8	125	17.6	710	100.0
	基層職員	387	17.6	396	18.0	656	29.9	414	18.9	1309	59.7	1182	53.9	342	15.6	1437	65.5	1524	69.5	590	26.9	539	24.6	2194	100.0
	業務、銷售	197	19.8	207	20.8	314	31.5	240	24.1	549	55.1	532	53.4	209	21.0	631	63.4	627	63.0	288	28.9	190	19.1	996	100.0
	技術人員	96	20.4	126	26.8	168	35.7	128	27.2	244	51.9	232	49.4	96	20.4	273	58.1	254	54.0	139	29.6	124	26.4	470	100.0
	司機、作業員	97	21.2	112	24.5	142	31.0	105	22.9	226	49.3	221	48.3	118	25.8	283	61.8	279	60.9	137	29.9	112	24.5	458	100.0
	農林漁牧業	70	24.6	80	28.1	88	30.9	68	23.9	158	55.4	160	56.1	65	22.8	177	62.1	164	57.5	79	27.7	31	10.9	285	100.0
	軍人	19	15.3	15	12.1	40	32.3	28	22.6	76	61.3	65	52.4	33	26.6	73	58.9	88	71.0	36	29.0	23	18.5	124	100.0
	無(待)業	375	18.8	438	22.0	542	27.2	452	22.7	1232	61.8	1091	54.7	354	17.7	1282	64.3	1275	63.9	527	26.4	412	20.7	1995	100.0
	其他	99	20.7	95	19.9	172	36.0	104	21.8	328	68.6	266	55.6	80	16.7	302	63.2	309	64.6	127	26.6	30	6.3	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	200	15.9	173	13.7	458	36.3	135	10.7	776	61.6	655	52.0	120	9.5	806	64.0	815	64.7	302	24.0	600	47.6	1260	100.0
	基隆郵局	189	75.0	105	41.7	193	76.6	38	15.1	77	30.6	104	41.3	127	50.4	40	15.9	116	46.0	19	7.5	0	0.0	252	100.0
	板橋郵局	139	17.4	113	14.2	223	27.9	134	16.8	438	54.9	391	49.0	222	27.8	453	56.8	518	64.9	228	28.6	333	41.7	798	100.0
	三重郵局	87	15.7	138	24.9	305	55.1	118	21.3	307	55.4	340	61.4	27	4.9	365	65.9	341	61.6	128	23.1	60	10.8	554	100.0
	宜蘭郵局	49	28.5	51	29.7	65	37.8	51	29.7	109	63.4	79	45.9	24	14.0	94	54.7	116	67.4	50	29.1	0	0.0	172	100.0
	新竹郵局	15	4.2	28	7.9	62	17.5	56	15.8	105	29.7	80	22.6	35	9.9	133	37.6	194	54.8	83	23.4	625	176.6	354	100.0
	桃園郵局	90	11.9	187	24.7	82	10.8	337	44.6	330	43.7	316	41.8	51	6.7	631	83.5	658	87.0	290	38.4	52	6.9	756	100.0
	苗栗郵局	34	16.8	38	18.8	39	19.3	64	31.7	109	54.0	99	49.0	65	32.2	102	50.5	95	47.0	45	22.3	118	58.4	202	100.0
	臺中郵局	115	12.4	246	26.5	342	36.9	297	32.0	532	57.3	478	51.5	152	16.4	583	62.8	608	65.5	359	38.7	0	0.0	928	100.0
	彰化郵局	114	28.2	120	29.7	82	20.3	96	23.8	223	55.2	224	55.4	115	28.5	313	77.5	267	66.1	62	15.3	0	0.0	404	100.0
	南投郵局	73	29.0	88	34.9	66	26.2	77	30.6	115	45.6	179	71.0	75	29.8	175	69.4	137	54.4	22	8.7	1	0.4	252	100.0
	嘉義郵局	12	4.0	11	3.6	24	7.9	14	4.6	253	83.5	224	73.9	95	31.4	277	91.4	245	80.9	57	18.8	0	0.0	303	100.0
	雲林郵局	21	10.5	22	11.0	27	13.5	33	16.5	168	84.0	150	75.0	53	26.5	163	81.5	122	61.0	41	20.5	0	0.0	200	100.0
	臺南郵局	218	30.7	212	29.9	237	33.4	205	28.9	454	64.0	395	55.7	145	20.5	453	63.9	343	48.4	172	24.3	2	0.3	709	100.0
	高雄郵局	219	19.7	215	19.4	385	34.7	179	16.1	808	72.9	671	60.5	183	16.5	699	63.0	733	66.1	343	30.9	1	0.1	1109	100.0
	澎湖郵局	7	22.6	10	32.3	9	29.0	5	16.1	22	71.0	17	54.8	5	16.1	20	64.5	21	67.7	8	25.8	0	0.0	31	100.0
	屏東郵局	49	16.1	52	17.1	70	23.0	55	18.1	185	60.9	203	66.8	98	32.2	187	61.5	183	60.2	127	41.8	7	2.3	304	100.0
	臺東郵局	26	31.7	22	26.8	12	14.6	11	13.4	56	68.3	52	63.4	8	9.8	59	72.0	58	70.7	24	29.3	0	0.0	82	100.0
	花蓮郵局	19	23.2	21	25.6	22	26.8	9	11.0	41	50.0	51	62.2	2	2.4	59	72.0	65	79.3	36	43.9	3	3.7	82	100.0

表I-15 對郵局各項窗口服務之整體滿意度【問卷第 3 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		73	0.8	19	0.2	72	0.8	3523	40.3	5065	57.9	8752	100.0
性別	男性	31	0.9	5	0.1	29	0.8	1370	39.1	2068	59.0	3503	100.0
	女性	42	0.8	14	0.3	43	0.8	2153	41.0	2997	57.1	5249	100.0
年齡	20 歲以下	2	1.0	0	0.0	3	1.5	83	40.3	118	57.3	206	100.0
	20~29 歲	17	1.3	4	0.3	9	0.7	487	37.0	799	60.7	1316	100.0
	30~39 歲	17	0.9	3	0.2	19	1.0	688	37.6	1101	60.2	1828	100.0
	40~49 歲	14	0.7	1	0.0	9	0.4	826	41.2	1155	57.6	2005	100.0
	50~59 歲	15	0.8	6	0.3	18	0.9	883	44.7	1055	53.4	1977	100.0
	60 歲以上	8	0.6	5	0.4	14	1.0	556	39.2	837	58.9	1420	100.0
教育程度	國小及以下	0	0.0	0	0.0	7	3.4	92	44.9	106	51.7	205	100.0
	國(初)中	5	0.7	0	0.0	10	1.4	354	48.7	358	49.2	727	100.0
	高中(職)	16	0.7	9	0.4	12	0.6	944	43.4	1196	54.9	2177	100.0
	專科	13	0.9	3	0.2	9	0.6	552	38.7	850	59.6	1427	100.0
	大學及以上	39	0.9	7	0.2	34	0.8	1581	37.5	2555	60.6	4216	100.0
職業	公司負責人	2	0.3	2	0.3	7	1.1	222	36.3	378	61.9	611	100.0
	企業主管	3	0.7	1	0.2	3	0.7	188	43.6	236	54.8	431	100.0
	專業人士	5	0.7	1	0.1	3	0.4	286	40.3	415	58.5	710	100.0
	基層職員	21	1.0	4	0.2	16	0.7	856	39.0	1297	59.1	2194	100.0
	業務、銷售	7	0.7	1	0.1	4	0.4	413	41.5	571	57.3	996	100.0
	技術人員	5	1.1	2	0.4	2	0.4	211	44.9	250	53.2	470	100.0
	司機、作業員	8	1.7	0	0.0	7	1.5	212	46.3	231	50.4	458	100.0
	農林漁牧業	1	0.4	0	0.0	4	1.4	144	50.5	136	47.7	285	100.0
	軍人	2	1.6	2	1.6	2	1.6	48	38.7	70	56.5	124	100.0
	無(待)業	14	0.7	6	0.3	22	1.1	791	39.6	1162	58.2	1995	100.0
	其他	5	1.0	0	0.0	2	0.4	152	31.8	319	66.7	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	7	0.6	2	0.2	6	0.5	516	41.0	729	57.9	1260	100.0
	基隆郵局	2	0.8	0	0.0	2	0.8	214	84.9	34	13.5	252	100.0
	板橋郵局	16	2.0	4	0.5	18	2.3	384	48.1	376	47.1	798	100.0
	三重郵局	3	0.5	2	0.4	0	0.0	240	43.3	309	55.8	554	100.0
	宜蘭郵局	2	1.2	0	0.0	0	0.0	81	47.1	89	51.7	172	100.0
	新竹郵局	4	1.1	4	1.1	9	2.5	133	37.6	204	57.6	354	100.0
	桃園郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	351	46.4	405	53.6	756	100.0
	苗栗郵局	1	0.5	0	0.0	3	1.5	55	27.2	143	70.8	202	100.0
	臺中郵局	3	0.3	0	0.0	1	0.1	445	48.0	479	51.6	928	100.0
	彰化郵局	3	0.7	0	0.0	1	0.2	153	37.9	247	61.1	404	100.0
	南投郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.8	134	53.2	116	46.0	252	100.0
	嘉義郵局	2	0.7	0	0.0	0	0.0	53	17.5	248	81.8	303	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	60	30.0	140	70.0	200	100.0
	臺南郵局	3	0.4	1	0.1	4	0.6	291	41.0	410	57.8	709	100.0
	高雄郵局	16	1.4	4	0.4	13	1.2	230	20.7	846	76.3	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	16.1	26	83.9	31	100.0
	屏東郵局	11	3.6	1	0.3	12	3.9	112	36.8	168	55.3	304	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	1.2	0	0.0	42	51.2	39	47.6	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	1	1.2	24	29.3	57	69.5	82	100.0

表I-16 對郵局營業時間滿意度【問卷第 4 題】

		無明確反應		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		194	2.2	21	0.2	96	1.1	3327	38.0	5114	58.4	8752	100.0
性別	男性	83	2.4	6	0.2	29	0.8	1361	38.9	2024	57.8	3503	100.0
	女性	111	2.1	15	0.3	67	1.3	1966	37.5	3090	58.9	5249	100.0
年齡	20 歲以下	6	2.9	1	0.5	2	1.0	71	34.5	126	61.2	206	100.0
	20~29 歲	41	3.1	1	0.1	18	1.4	464	35.3	792	60.2	1316	100.0
	30~39 歲	44	2.4	7	0.4	22	1.2	637	34.8	1118	61.2	1828	100.0
	40~49 歲	39	1.9	4	0.2	23	1.1	783	39.1	1156	57.7	2005	100.0
	50~59 歲	39	2.0	4	0.2	17	0.9	839	42.4	1078	54.5	1977	100.0
	60 歲以上	25	1.8	4	0.3	14	1.0	533	37.5	844	59.4	1420	100.0
教育程度	國小及以下	2	1.0	2	1.0	1	0.5	88	42.9	112	54.6	205	100.0
	國(初)中	20	2.8	2	0.3	5	0.7	347	47.7	353	48.6	727	100.0
	高中(職)	50	2.3	6	0.3	23	1.1	859	39.5	1239	56.9	2177	100.0
	專科	38	2.7	2	0.1	11	0.8	562	39.4	814	57.0	1427	100.0
	大學及以上	84	2.0	9	0.2	56	1.3	1471	34.9	2596	61.6	4216	100.0
職業	公司負責人	7	1.1	2	0.3	9	1.5	221	36.2	372	60.9	611	100.0
	企業主管	6	1.4	2	0.5	9	2.1	173	40.1	241	55.9	431	100.0
	專業人士	11	1.5	1	0.1	5	0.7	292	41.1	401	56.5	710	100.0
	基層職員	46	2.1	8	0.4	37	1.7	746	34.0	1357	61.9	2194	100.0
	業務、銷售	28	2.8	2	0.2	11	1.1	383	38.5	572	57.4	996	100.0
	技術人員	14	3.0	0	0.0	3	0.6	213	45.3	240	51.1	470	100.0
	司機、作業員	15	3.3	1	0.2	2	0.4	211	46.1	229	50.0	458	100.0
	農林漁牧業	9	3.2	0	0.0	0	0.0	147	51.6	129	45.3	285	100.0
	軍人	5	4.0	1	0.8	0	0.0	53	42.7	65	52.4	124	100.0
	無(待)業	49	2.5	4	0.2	17	0.9	740	37.1	1185	59.4	1995	100.0
	其他	4	0.8	0	0.0	3	0.6	148	31.0	323	67.6	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	26	2.1	1	0.1	24	1.9	498	39.5	711	56.4	1260	100.0
	基隆郵局	5	2.0	1	0.4	11	4.4	208	82.5	27	10.7	252	100.0
	板橋郵局	53	6.6	5	0.6	7	0.9	309	38.7	424	53.1	798	100.0
	三重郵局	4	0.7	2	0.4	3	0.5	230	41.5	315	56.9	554	100.0
	宜蘭郵局	3	1.7	0	0.0	3	1.7	61	35.5	105	61.0	172	100.0
	新竹郵局	37	10.5	1	0.3	12	3.4	97	27.4	207	58.5	354	100.0
	桃園郵局	3	0.4	1	0.1	10	1.3	247	32.7	495	65.5	756	100.0
	苗栗郵局	3	1.5	1	0.5	5	2.5	44	21.8	149	73.8	202	100.0
	臺中郵局	3	0.3	2	0.2	2	0.2	412	44.4	509	54.8	928	100.0
	彰化郵局	16	4.0	0	0.0	2	0.5	209	51.7	177	43.8	404	100.0
	南投郵局	4	1.6	0	0.0	0	0.0	159	63.1	89	35.3	252	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	2	0.7	101	33.3	200	66.0	303	100.0
	雲林郵局	4	2.0	0	0.0	1	0.5	57	28.5	138	69.0	200	100.0
	臺南郵局	6	0.8	2	0.3	2	0.3	281	39.6	418	59.0	709	100.0
	高雄郵局	20	1.8	2	0.2	8	0.7	253	22.8	826	74.5	1109	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	16.1	26	83.9	31	100.0
	屏東郵局	7	2.3	3	1.0	0	0.0	119	39.1	175	57.6	304	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	2	2.4	24	29.3	56	68.3	82	100.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	2	2.4	13	15.9	67	81.7	82	100.0

表I-17 最近兩年曾經有向郵局提出抱怨或意見【問卷第 5-1 題】

		無明確反應		有		沒有		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		-	-	267	3.1	8485	96.9	8752	100.0
性別	男性	-	-	108	3.1	3395	96.9	3503	100.0
	女性	-	-	159	3.0	5090	97.0	5249	100.0
年齡	20 歲以下	-	-	8	3.9	198	96.1	206	100.0
	20~29 歲	-	-	30	2.3	1286	97.7	1316	100.0
	30~39 歲	-	-	49	2.7	1779	97.3	1828	100.0
	40~49 歲	-	-	71	3.5	1934	96.5	2005	100.0
	50~59 歲	-	-	59	3.0	1918	97.0	1977	100.0
	60 歲以上	-	-	50	3.5	1370	96.5	1420	100.0
教育程度	國小及以下	-	-	10	4.9	195	95.1	205	100.0
	國(初)中	-	-	21	2.9	706	97.1	727	100.0
	高中(職)	-	-	82	3.8	2095	96.2	2177	100.0
	專科	-	-	40	2.8	1387	97.2	1427	100.0
	大學及以上	-	-	114	2.7	4102	97.3	4216	100.0
職業	公司負責人	-	-	38	6.2	573	93.8	611	100.0
	企業主管	-	-	21	4.9	410	95.1	431	100.0
	專業人士	-	-	15	2.1	695	97.9	710	100.0
	基層職員	-	-	60	2.7	2134	97.3	2194	100.0
	業務、銷售	-	-	14	1.4	982	98.6	996	100.0
	技術人員	-	-	7	1.5	463	98.5	470	100.0
	司機、作業員	-	-	10	2.2	448	97.8	458	100.0
	農林漁牧業	-	-	12	4.2	273	95.8	285	100.0
	軍人	-	-	5	4.0	119	96.0	124	100.0
	無(待)業	-	-	59	3.0	1936	97.0	1995	100.0
	其他	-	-	26	5.4	452	94.6	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	-	-	20	1.6	1240	98.4	1260	100.0
	基隆郵局	-	-	0	0.0	252	100.0	252	100.0
	板橋郵局	-	-	18	2.3	780	97.7	798	100.0
	三重郵局	-	-	13	2.3	541	97.7	554	100.0
	宜蘭郵局	-	-	9	5.2	163	94.8	172	100.0
	新竹郵局	-	-	12	3.4	342	96.6	354	100.0
	桃園郵局	-	-	22	2.9	734	97.1	756	100.0
	苗栗郵局	-	-	12	5.9	190	94.1	202	100.0
	臺中郵局	-	-	43	4.6	885	95.4	928	100.0
	彰化郵局	-	-	15	3.7	389	96.3	404	100.0
	南投郵局	-	-	24	9.5	228	90.5	252	100.0
	嘉義郵局	-	-	1	0.3	302	99.7	303	100.0
	雲林郵局	-	-	2	1.0	198	99.0	200	100.0
	臺南郵局	-	-	26	3.7	683	96.3	709	100.0
	高雄郵局	-	-	9	0.8	1100	99.2	1109	100.0
	澎湖郵局	-	-	0	0.0	31	100.0	31	100.0
	屏東郵局	-	-	24	7.9	280	92.1	304	100.0
	臺東郵局	-	-	6	7.3	76	92.7	82	100.0
	花蓮郵局	-	-	11	13.4	71	86.6	82	100.0

表I-18 用什麼方式提出抱怨或意見(複選)【問卷第 5-2 題】

		電子郵件		書面文件		現場、電話答詢		其他		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		54	20.2	19	7.1	186	69.7	8	3.0	267	100.0
性別	男性	26	24.1	7	6.5	72	66.7	3	2.8	108	100.0
	女性	28	17.6	12	7.5	114	71.7	5	3.1	159	100.0
年齡	20 歲以下	6	75.0	0	0.0	2	25.0	0	0.0	8	100.0
	20~29 歲	11	36.7	4	13.3	13	43.3	2	6.7	30	100.0
	30~39 歲	12	24.5	3	6.1	32	65.3	2	4.1	49	100.0
	40~49 歲	13	18.3	6	8.5	50	70.4	2	2.8	71	100.0
	50~59 歲	5	8.5	3	5.1	51	86.4	0	0.0	59	100.0
	60 歲以上	7	14.0	3	6.0	38	76.0	2	4.0	50	100.0
教育程度	國小及以下	5	50.0	0	0.0	5	50.0	0	0.0	10	100.0
	國(初)中	4	19.0	2	9.5	15	71.4	0	0.0	21	100.0
	高中(職)	14	17.1	1	1.2	63	76.8	4	4.9	82	100.0
	專科	7	17.5	1	2.5	32	80.0	0	0.0	40	100.0
	大學及以上	24	21.1	15	13.2	71	62.3	4	3.5	114	100.0
職業	公司負責人	10	26.3	0	0.0	27	71.1	1	2.6	38	100.0
	企業主管	6	28.6	2	9.5	13	61.9	0	0.0	21	100.0
	專業人士	4	26.7	3	20.0	8	53.3	0	0.0	15	100.0
	基層職員	10	16.7	4	6.7	42	70.0	4	6.7	60	100.0
	業務、銷售	3	21.4	1	7.1	10	71.4	0	0.0	14	100.0
	技術人員	2	28.6	1	14.3	3	42.9	1	14.3	7	100.0
	司機、作業員	2	20.0	0	0.0	8	80.0	0	0.0	10	100.0
	農林漁牧業	1	8.3	1	8.3	10	83.3	0	0.0	12	100.0
	軍人	1	20.0	1	20.0	3	60.0	0	0.0	5	100.0
	無(待)業	11	18.6	3	5.1	44	74.6	1	1.7	59	100.0
	其他	4	15.4	3	11.5	18	69.2	1	3.8	26	100.0
責任中心局	臺北郵局	3	15.0	1	5.0	15	75.0	1	5.0	20	100.0
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	6	33.3	1	5.6	11	61.1	0	0.0	18	100.0
	三重郵局	2	15.4	1	7.7	9	69.2	1	7.7	13	100.0
	宜蘭郵局	3	33.3	0	0.0	6	66.7	0	0.0	9	100.0
	新竹郵局	2	16.7	0	0.0	10	83.3	0	0.0	12	100.0
	桃園郵局	2	9.1	0	0.0	19	86.4	1	4.5	22	100.0
	苗栗郵局	1	8.3	2	16.7	9	75.0	0	0.0	12	100.0
	臺中郵局	12	27.9	3	7.0	26	60.5	2	4.7	43	100.0
	彰化郵局	4	26.7	2	13.3	9	60.0	0	0.0	15	100.0
	南投郵局	4	16.7	2	8.3	18	75.0	0	0.0	24	100.0
	嘉義郵局	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0
	雲林郵局	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100.0
	臺南郵局	6	23.1	4	15.4	14	53.8	2	7.7	26	100.0
	高雄郵局	0	0.0	0	0.0	9	100.0	0	0.0	9	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	8	33.3	0	0.0	15	62.5	1	4.2	24	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	16.7	5	83.3	0	0.0	6	100.0
	花蓮郵局	1	9.1	1	9.1	9	81.8	0	0.0	11	100.0

表I-19 對郵局處理抱怨或意見滿意度【問卷第 5-3 題】

		不知道		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意		總計	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		34	12.7	18	6.7	24	9.0	108	40.4	83	31.1	267	100.0
性別	男性	12	11.1	9	8.3	7	6.5	39	36.1	41	38.0	108	100.0
	女性	22	13.8	9	5.7	17	10.7	69	43.4	42	26.4	159	100.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	1	12.5	0	0.0	2	25.0	5	62.5	8	100.0
	20~29 歲	2	6.7	0	0.0	2	6.7	14	46.7	12	40.0	30	100.0
	30~39 歲	6	12.2	3	6.1	6	12.2	18	36.7	16	32.7	49	100.0
	40~49 歲	9	12.7	5	7.0	5	7.0	24	33.8	28	39.4	71	100.0
	50~59 歲	5	8.5	6	10.2	6	10.2	29	49.2	13	22.0	59	100.0
	60 歲以上	12	24.0	3	6.0	5	10.0	21	42.0	9	18.0	50	100.0
教育程度	國小及以下	1	10.0	1	10.0	2	20.0	2	20.0	4	40.0	10	100.0
	國(初)中	3	14.3	2	9.5	0	0.0	11	52.4	5	23.8	21	100.0
	高中(職)	9	11.0	5	6.1	7	8.5	34	41.5	27	32.9	82	100.0
	專科	5	12.5	2	5.0	3	7.5	20	50.0	10	25.0	40	100.0
	大學及以上	16	14.0	8	7.0	12	10.5	41	36.0	37	32.5	114	100.0
職業	公司負責人	1	2.6	3	7.9	4	10.5	14	36.8	16	42.1	38	100.0
	企業主管	4	19.0	3	14.3	4	19.0	2	9.5	8	38.1	21	100.0
	專業人士	4	26.7	0	0.0	0	0.0	6	40.0	5	33.3	15	100.0
	基層職員	7	11.7	5	8.3	5	8.3	32	53.3	11	18.3	60	100.0
	業務、銷售	0	0.0	2	14.3	0	0.0	6	42.9	6	42.9	14	100.0
	技術人員	1	14.3	1	14.3	1	14.3	3	42.9	1	14.3	7	100.0
	司機、作業員	0	0.0	1	10.0	1	10.0	4	40.0	4	40.0	10	100.0
	農林漁牧業	2	16.7	0	0.0	0	0.0	4	33.3	6	50.0	12	100.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	60.0	2	40.0	5	100.0
	無(待)業	11	18.6	3	5.1	5	8.5	24	40.7	16	27.1	59	100.0
	其他	4	15.4	0	0.0	4	15.4	10	38.5	8	30.8	26	100.0
責任中心局	臺北郵局	5	25.0	2	10.0	3	15.0	8	40.0	2	10.0	20	100.0
	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	22.2	3	16.7	2	11.1	4	22.2	5	27.8	18	100.0
	三重郵局	2	15.4	1	7.7	1	7.7	7	53.8	2	15.4	13	100.0
	宜蘭郵局	1	11.1	1	11.1	0	0.0	5	55.6	2	22.2	9	100.0
	新竹郵局	1	8.3	2	16.7	6	50.0	3	25.0	0	0.0	12	100.0
	桃園郵局	7	31.8	1	4.5	2	9.1	10	45.5	2	9.1	22	100.0
	苗栗郵局	1	8.3	4	33.3	0	0.0	5	41.7	2	16.7	12	100.0
	臺中郵局	1	2.3	1	2.3	3	7.0	16	37.2	22	51.2	43	100.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	1	6.7	8	53.3	6	40.0	15	100.0
	南投郵局	5	20.8	0	0.0	1	4.2	15	62.5	3	12.5	24	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	0	0.0	1	50.0	1	50.0	2	100.0
	臺南郵局	4	15.4	1	3.8	1	3.8	12	46.2	8	30.8	26	100.0
	高雄郵局	1	11.1	1	11.1	2	22.2	3	33.3	2	22.2	9	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	1	4.2	1	4.2	8	33.3	14	58.3	24	100.0
	臺東郵局	1	16.7	0	0.0	0	0.0	2	33.3	3	50.0	6	100.0
	花蓮郵局	1	9.1	0	0.0	1	9.1	1	9.1	8	72.7	11	100.0

表I-20 認為郵局在窗口服務上是否需要改善【問卷第 6-1 題】

		是		否		總計	
		N	%	N	%	N	%
整體		553	6.3	8199	93.7	8752	100.0
性別	男性	189	5.4	3314	94.6	3503	100.0
	女性	364	6.9	4885	93.1	5249	100.0
年齡	20 歲以下	12	5.8	194	94.2	206	100.0
	20~29 歲	51	3.9	1265	96.1	1316	100.0
	30~39 歲	99	5.4	1729	94.6	1828	100.0
	40~49 歲	139	6.9	1866	93.1	2005	100.0
	50~59 歲	132	6.7	1845	93.3	1977	100.0
	60 歲以上	120	8.5	1300	91.5	1420	100.0
教育程度	國小及以下	16	7.8	189	92.2	205	100.0
	國(初)中	40	5.5	687	94.5	727	100.0
	高中(職)	147	6.8	2030	93.2	2177	100.0
	專科	89	6.2	1338	93.8	1427	100.0
	大學及以上	261	6.2	3955	93.8	4216	100.0
職業	公司負責人	54	8.8	557	91.2	611	100.0
	企業主管	31	7.2	400	92.8	431	100.0
	專業人士	31	4.4	679	95.6	710	100.0
	基層職員	156	7.1	2038	92.9	2194	100.0
	業務、銷售	56	5.6	940	94.4	996	100.0
	技術人員	17	3.6	453	96.4	470	100.0
	司機、作業員	21	4.6	437	95.4	458	100.0
	農林漁牧業	13	4.6	272	95.4	285	100.0
	軍人	9	7.3	115	92.7	124	100.0
	無(待)業	123	6.2	1872	93.8	1995	100.0
	其他	42	8.8	436	91.2	478	100.0
責任中心局	臺北郵局	89	7.1	1171	92.9	1260	100.0
	基隆郵局	3	1.2	249	98.8	252	100.0
	板橋郵局	65	8.1	733	91.9	798	100.0
	三重郵局	27	4.9	527	95.1	554	100.0
	宜蘭郵局	24	14.0	148	86.0	172	100.0
	新竹郵局	32	9.0	322	91.0	354	100.0
	桃園郵局	44	5.8	712	94.2	756	100.0
	苗栗郵局	33	16.3	169	83.7	202	100.0
	臺中郵局	59	6.4	869	93.6	928	100.0
	彰化郵局	13	3.2	391	96.8	404	100.0
	南投郵局	12	4.8	240	95.2	252	100.0
	嘉義郵局	7	2.3	296	97.7	303	100.0
	雲林郵局	9	4.5	191	95.5	200	100.0
	臺南郵局	31	4.4	678	95.6	709	100.0
	高雄郵局	35	3.2	1074	96.8	1109	100.0
	澎湖郵局	1	3.2	30	96.8	31	100.0
	屏東郵局	49	16.1	255	83.9	304	100.0
	臺東郵局	6	7.3	76	92.7	82	100.0
	花蓮郵局	14	17.1	68	82.9	82	100.0

表I-21 郵局在窗口服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 6-2 題】

		未尊稱顧客先生/小姐		顧客詢問時應對口氣欠佳		服務人員不足，等候時間太久		工作效率差，作業速度慢/不熟練		員工不相互支援		中午時間開放的窗口太少/工作人員去用餐		設備不完善、空間小、髒亂		其他		回答人數	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		55	9.9	59	10.7	239	43.2	62	11.2	69	12.5	125	22.6	29	5.2	136	24.6	553	100.0
性別	男性	27	14.3	26	13.8	71	37.6	22	11.6	25	13.2	49	25.9	8	4.2	46	24.3	189	100.0
	女性	28	7.7	33	9.1	168	46.2	40	11.0	44	12.1	76	20.9	21	5.8	90	24.7	364	100.0
年齡	20 歲以下	5	41.7	1	8.3	1	8.3	0	0.0	2	16.7	2	16.7	0	0.0	2	16.7	12	100.0
	20~29 歲	4	7.8	3	5.9	17	33.3	2	3.9	4	7.8	8	15.7	1	2.0	17	33.3	51	100.0
	30~39 歲	4	4.0	13	13.1	42	42.4	17	17.2	9	9.1	17	17.2	3	3.0	28	28.3	99	100.0
	40~49 歲	14	10.1	17	12.2	66	47.5	13	9.4	23	16.5	33	23.7	6	4.3	27	19.4	139	100.0
	50~59 歲	15	11.4	13	9.8	58	43.9	14	10.6	19	14.4	39	29.5	11	8.3	31	23.5	132	100.0
	60 歲以上	13	10.8	12	10.0	55	45.8	16	13.3	12	10.0	26	21.7	8	6.7	31	25.8	120	100.0
教育程度	國小及以下	11	68.8	5	31.3	8	50.0	5	31.3	4	25.0	5	31.3	3	18.8	2	12.5	16	100.0
	國(初)中	10	25.0	8	20.0	24	60.0	8	20.0	11	27.5	15	37.5	4	10.0	4	10.0	40	100.0
	高中(職)	15	10.2	15	10.2	72	49.0	13	8.8	16	10.9	39	26.5	9	6.1	33	22.4	147	100.0
	專科	11	12.4	10	11.2	39	43.8	10	11.2	8	9.0	21	23.6	4	4.5	19	21.3	89	100.0
	大學及以上	8	3.1	21	8.0	96	36.8	26	10.0	30	11.5	45	17.2	9	3.4	78	29.9	261	100.0
職業	公司負責人	11	20.4	7	13.0	20	37.0	8	14.8	10	18.5	13	24.1	2	3.7	11	20.4	54	100.0
	企業主管	3	9.7	1	3.2	12	38.7	2	6.5	6	19.4	7	22.6	3	9.7	9	29.0	31	100.0
	專業人士	3	9.7	3	9.7	10	32.3	2	6.5	3	9.7	8	25.8	0	0.0	8	25.8	31	100.0
	基層職員	9	5.8	12	7.7	79	50.6	20	12.8	22	14.1	28	17.9	8	5.1	32	20.5	156	100.0
	業務、銷售	7	12.5	9	16.1	21	37.5	7	12.5	5	8.9	14	25.0	2	3.6	18	32.1	56	100.0
	技術人員	1	5.9	3	17.6	8	47.1	2	11.8	1	5.9	6	35.3	2	11.8	5	29.4	17	100.0
	司機、作業員	2	9.5	3	14.3	10	47.6	5	23.8	2	9.5	8	38.1	1	4.8	4	19.0	21	100.0
	農林漁牧業	5	38.5	4	30.8	8	61.5	2	15.4	3	23.1	8	61.5	2	15.4	0	0.0	13	100.0
	軍人	1	11.1	1	11.1	3	33.3	0	0.0	0	0.0	2	22.2	1	11.1	2	22.2	9	100.0
	無(待)業	10	8.1	13	10.6	49	39.8	12	9.8	15	12.2	19	15.4	8	6.5	37	30.1	123	100.0
	其他	3	7.1	3	7.1	19	45.2	2	4.8	2	4.8	12	28.6	0	0.0	10	23.8	42	100.0
責任中心局	臺北郵局	1	1.1	2	2.2	36	40.4	7	7.9	9	10.1	11	12.4	5	5.6	33	37.1	89	100.0
	基隆郵局	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	33.3	0	0.0	3	100.0
	板橋郵局	4	6.2	9	13.8	12	18.5	6	9.2	3	4.6	10	15.4	1	1.5	29	44.6	65	100.0
	三重郵局	1	3.7	2	7.4	12	44.4	2	7.4	6	22.2	3	11.1	1	3.7	6	22.2	27	100.0
	宜蘭郵局	3	12.5	3	12.5	11	45.8	3	12.5	2	8.3	10	41.7	0	0.0	3	12.5	24	100.0
	新竹郵局	0	0.0	2	6.3	2	6.3	3	9.4	5	15.6	3	9.4	0	0.0	22	68.8	32	100.0
	桃園郵局	0	0.0	1	2.3	35	79.5	8	18.2	1	2.3	2	4.5	0	0.0	4	9.1	44	100.0
	苗栗郵局	6	18.2	1	3.0	9	27.3	1	3.0	3	9.1	11	33.3	1	3.0	8	24.2	33	100.0
	臺中郵局	2	3.4	3	5.1	37	62.7	8	13.6	3	5.1	19	32.2	0	0.0	6	10.2	59	100.0
	彰化郵局	1	7.7	0	0.0	4	30.8	1	7.7	1	7.7	4	30.8	1	7.7	4	30.8	13	100.0
	南投郵局	0	0.0	2	16.7	2	16.7	1	8.3	2	16.7	3	25.0	1	8.3	1	8.3	12	100.0
	嘉義郵局	1	14.3	2	28.6	1	14.3	0	0.0	2	28.6	3	42.9	0	0.0	0	0.0	7	100.0
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	6	66.7	0	0.0	1	11.1	6	66.7	0	0.0	0	0.0	9	100.0
	臺南郵局	4	12.9	1	3.2	13	41.9	2	6.5	3	9.7	2	6.5	2	6.5	7	22.6	31	100.0
	高雄郵局	1	2.9	6	17.1	16	45.7	4	11.4	3	8.6	5	14.3	0	0.0	11	31.4	35	100.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	屏東郵局	29	59.2	23	46.9	30	61.2	14	28.6	24	49.0	19	38.8	10	20.4	2	4.1	49	100.0
	臺東郵局	0	0.0	1	16.7	4	66.7	1	16.7	0	0.0	2	33.3	5	83.3	0	0.0	6	100.0
	花蓮郵局	2	14.3	1	7.1	8	57.1	1	7.1	1	7.1	10	71.4	1	7.1	0	0.0	14	100.0

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表 4-1【整體】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		4321	100.0	87.4	87.6	87.5	87.4	86.7	86.8	87.2	86.8	86.7	87.6	86.8	87.2	87.1	87.7
性別	男性	1762	40.8	87.4	87.4	87.4	87.3	86.7	86.8	87.2	86.8	86.8	87.6	87.1	87.3	87.1	87.7
	女性	2559	59.2	87.4	87.8	87.6	87.5	86.7	86.8	87.1	86.8	86.7	87.6	86.6	87.1	87.1	87.7
年齡***	20 歲以下	58	1.3	88.7	89.2	89.3	89.1	90.1	89.0	89.1	88.3	88.6	89.5	89.1	89.3	89.0	89.5
	20~29 歲	206	4.8	88.5	88.0	88.3	88.1	87.4	87.9	87.8	87.9	87.7	88.6	88.3	88.4	88.1	88.5
	30~39 歲	326	7.5	88.1	87.6	87.4	87.7	86.7	87.2	87.4	86.6	86.8	87.7	87.3	87.5	87.3	88.0
	40~49 歲	547	12.7	88.0	87.6	87.5	87.6	86.8	87.3	87.5	87.3	87.2	87.9	87.3	87.6	87.4	87.9
	50~59 歲	865	20.0	87.1	87.4	87.3	87.2	86.5	86.3	86.9	86.3	86.5	87.6	86.5	87.0	86.9	87.3
	60 歲以上	2319	53.7	87.2	87.6	87.4	87.3	86.6	86.7	87.0	86.7	86.6	87.4	86.6	87.0	87.0	87.6
教育程度	國小及以下	756	17.5	87.2	87.6	87.4	87.4	86.8	86.8	86.9	87.0	86.8	87.2	87.1	87.1	87.1	87.4
	國(初)中	583	13.5	87.1	87.7	87.2	87.3	86.5	86.5	86.6	86.7	86.5	87.4	86.3	86.8	86.9	87.5
	高中(職)	1248	28.9	87.2	87.8	87.7	87.5	86.8	87.0	87.2	86.7	86.8	87.5	86.8	87.1	87.1	87.8
	專科	532	12.3	87.3	87.1	87.0	87.1	86.5	86.5	86.9	86.6	86.6	87.7	86.5	87.1	86.9	87.6
	大學及以上	1202	27.8	88.0	87.7	87.6	87.7	86.7	87.0	87.6	87.0	86.9	88.1	87.1	87.6	87.3	87.9
職業	公司負責人	265	6.1	87.6	87.7	88.1	87.6	87.1	87.1	87.6	87.0	87.1	87.8	86.8	87.3	87.3	88.1
	經理人員	106	2.5	87.7	86.7	87.6	87.1	85.9	86.6	86.4	86.8	86.3	88.0	87.1	87.6	86.9	87.9
	專業人士	204	4.7	87.9	87.8	87.8	87.7	87.1	87.2	87.7	87.3	87.3	88.4	87.1	87.8	87.5	88.3
	基層職員	550	12.7	87.5	87.5	87.2	87.3	86.9	86.9	87.2	86.9	86.9	87.6	87.3	87.4	87.2	87.5
	業務、銷售人員	286	6.6	88.1	87.4	87.6	87.6	86.8	87.3	87.7	87.2	87.1	87.9	87.4	87.6	87.5	87.5
	技術人員	132	3.1	87.0	87.1	86.9	87.0	86.1	86.4	86.3	86.5	86.3	87.3	87.0	87.2	86.8	86.9
	作業員	109	2.5	86.2	86.8	86.2	86.4	86.0	86.0	86.2	84.9	85.6	86.8	85.3	86.1	86.0	86.6
	農林漁牧業	81	1.9	88.4	88.6	88.2	88.4	87.2	86.9	87.3	87.7	87.3	88.3	86.5	87.4	87.6	87.6
	軍人	3	0.1	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	91.7	88.3	85.7	85.0
	無(待)業	2539	58.8	87.3	87.7	87.5	87.4	86.7	86.7	87.1	86.8	86.7	87.5	86.7	87.1	87.1	87.8
	其他	46	1.1	88.0	87.9	87.8	88.1	86.4	86.5	87.3	85.5	85.9	87.8	86.7	87.3	87.0	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 4-2【臺北郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		600	100.0	87.2	87.2	87.4	87.2	86.2	86.4	86.6	86.5	86.4	87.6	86.4	87.0	86.8	87.7
性別	男性	254	42.3	87.6	87.1	87.5	87.4	86.6	86.7	86.6	86.8	86.6	87.4	87.0	87.2	87.0	87.9
	女性	346	57.7	86.8	87.3	87.3	87.0	85.8	86.2	86.6	86.4	86.2	87.7	86.1	86.9	86.7	87.5
年齡	20 歲以下	4	0.7	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	92.5
	20~29 歲	22	3.7	87.9	86.1	86.2	86.6	85.5	86.6	85.6	85.5	85.8	84.1	85.0	84.5	85.7	86.8
	30~39 歲	41	6.8	87.8	86.3	86.8	86.9	87.0	87.3	86.7	86.8	87.0	87.2	87.4	87.3	87.2	88.0
	40~49 歲	70	11.7	88.0	86.4	87.2	87.1	86.3	86.0	86.3	86.5	86.5	88.1	86.4	87.3	86.8	87.9
	50~59 歲	125	20.8	87.2	87.3	87.9	87.3	86.0	86.0	86.3	86.5	86.2	88.3	86.2	87.2	86.9	87.2
	60 歲以上	338	56.3	86.8	87.5	87.4	87.2	86.1	86.5	86.7	86.6	86.3	87.5	86.5	87.0	86.8	87.7
教育程度	國小及以下	69	11.5	87.9	88.0	87.9	87.8	87.0	86.5	87.5	87.5	86.7	87.7	87.4	87.5	87.3	87.8
	國(初)中	61	10.2	86.7	88.1	88.0	87.6	86.2	87.1	87.4	86.3	86.5	87.8	86.5	87.1	87.0	87.6
	高中(職)	144	24.0	87.3	88.2	88.0	87.8	86.9	87.2	86.9	87.1	86.9	87.8	86.9	87.4	87.4	88.5
	專科	91	15.2	87.2	86.8	87.3	87.1	85.8	85.7	86.4	86.4	86.3	87.6	85.9	86.8	86.7	87.4
	大學及以上	235	39.2	87.0	86.3	86.7	86.5	85.8	86.0	86.1	86.0	85.9	87.3	86.1	86.7	86.3	87.3
職業*	公司負責人	33	5.5	89.2	87.7	89.5	88.6	87.1	86.6	87.2	88.0	87.4	89.5	88.0	88.8	88.2	89.4
	經理人員	18	3.0	86.7	84.4	85.8	85.4	83.1	84.4	80.7	84.4	83.0	87.2	83.9	85.6	84.4	85.0
	專業人士	35	5.8	88.1	86.5	86.2	86.9	86.0	85.0	86.3	85.9	85.7	88.1	85.9	87.0	86.4	88.1
	基層職員	81	13.5	86.1	86.2	86.2	86.1	86.2	86.2	86.7	86.3	86.3	86.6	86.2	86.4	86.3	86.5
	業務、銷售人員	30	5.0	87.9	86.7	86.5	86.9	85.0	86.5	86.4	85.7	85.5	86.7	85.3	86.0	86.2	87.7
	技術人員	11	1.8	89.4	88.3	90.6	89.4	90.5	90.6	89.3	90.0	90.8	90.5	92.3	91.4	90.8	88.0
	作業員	3	0.5	88.3	91.7	91.7	90.6	85.0	90.0	95.0	88.3	85.8	91.7	91.7	91.7	89.6	91.7
	農林漁牧業	2	0.3	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	80.0	85.0	88.8	90.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	376	62.7	86.9	87.5	87.5	87.3	86.2	86.6	86.8	86.7	86.5	87.5	86.4	87.0	86.9	87.8
	其他	11	1.8	87.7	88.6	88.6	88.3	86.1	85.9	86.1	85.0	85.7	87.7	87.7	87.7	87.1	86.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 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		140.0	100.0	87.5	87.8	87.4	87.5	87.3	87.2	87.6	87.3	87.1	87.6	87.2	87.4	87.3	87.4
性別	男性	54.0	38.6	87.6	87.3	87.0	87.2	88.0	87.9	88.6	87.8	87.8	87.6	87.4	87.5	87.4	87.0
	女性	86.0	61.4	87.4	88.1	87.7	87.6	86.9	86.8	86.9	86.9	86.7	87.7	87.0	87.3	87.2	87.6
年齡	20 歲以下	0.0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	11.0	7.9	88.3	87.0	87.0	87.1	88.6	89.0	86.3	87.7	88.0	88.6	87.7	88.2	87.8	88.6
	30~39 歲	14.0	10.0	88.3	88.8	85.9	87.9	87.3	86.7	87.2	85.8	86.6	87.1	87.9	87.5	87.2	86.4
	40~49 歲	18.0	12.9	87.9	88.8	88.8	88.3	89.2	89.2	89.0	89.7	88.6	88.9	87.8	88.3	88.2	88.9
	50~59 歲	24.0	17.1	86.0	87.6	86.6	86.7	87.2	87.6	87.8	86.7	87.5	87.5	86.3	86.9	87.0	87.1
	60 歲以上	73.0	52.1	87.6	87.6	87.6	87.4	86.8	86.5	87.5	87.1	86.6	87.3	87.1	87.2	87.1	87.1
教育程度	國小及以下	25.0	17.9	88.8	88.0	88.8	88.5	87.6	87.4	88.1	89.2	87.8	88.6	88.9	88.6	88.2	87.8
	國(初)中	20.0	14.3	86.2	87.5	86.9	86.7	86.3	87.7	86.4	87.6	87.0	88.5	86.6	87.5	87.1	87.5
	高中(職)	39.0	27.9	87.6	88.4	88.4	88.0	87.4	86.3	87.7	87.0	86.7	87.3	86.5	86.9	87.3	87.3
	專科	20.0	14.3	86.1	86.8	86.3	86.3	86.9	86.1	86.3	85.0	85.6	86.5	86.5	86.5	86.0	85.5
	大學及以上	36.0	25.7	87.9	87.7	86.0	87.2	87.8	88.4	88.6	87.2	87.8	87.5	87.5	87.5	87.5	88.1
職業	公司負責人	10.0	7.1	89.0	88.0	88.3	88.3	88.3	88.8	87.9	89.4	88.9	89.0	87.0	88.0	88.3	87.0
	經理人員	3.0	2.1	88.3	91.7	91.7	90.6	91.7	91.7	90.0	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.3	91.7
	專業人士	7.0	5.0	88.3	89.0	85.0	88.0	88.3	87.5	91.7	86.7	87.9	87.9	89.3	88.6	87.7	87.9
	基層職員	16.0	11.4	85.7	88.3	85.7	86.6	87.0	87.7	86.5	87.7	87.1	88.1	88.8	88.4	87.2	88.1
	業務、銷售人員	12.0	8.6	88.3	86.8	85.9	86.8	86.8	87.0	87.0	86.7	86.7	87.5	85.8	86.7	86.7	86.7
	技術人員	2.0	1.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	95.0	80.0	82.5	95.0	90.0	92.5	88.2	85.0
	作業員	3.0	2.1	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	78.3	81.7	84.2	85.0
	農林漁牧業	0.0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	0.0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	86.0	61.4	87.5	87.7	87.7	87.5	87.1	86.9	87.6	87.2	87.0	87.2	87.0	87.1	87.2	87.3
	其他	1.0	0.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-4【板橋郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		410	100.0	87.7	87.8	87.5	87.6	86.7	86.9	87.6	86.5	86.7	88.0	87.1	87.6	87.3	87.9
性別	男性	149	36.3	88.2	88.2	88.1	88.0	86.8	87.1	88.4	86.3	86.8	88.2	87.7	87.9	87.5	88.2
	女性	261	63.7	87.5	87.5	87.2	87.4	86.6	86.8	87.2	86.6	86.7	87.9	86.8	87.4	87.1	87.8
年齡	20 歲以下	3	0.7	90.0	90.0	85.0	88.3	90.0	90.0	90.0	90.0	91.7	91.7	91.7	91.7	91.1	88.3
	20~29 歲	15	3.7	89.2	86.3	86.8	87.3	88.6	89.2	86.3	87.1	87.5	88.3	87.7	88.0	87.8	88.3
	30~39 歲	32	7.8	90.6	88.8	87.5	88.7	86.3	88.0	87.5	86.3	86.8	88.1	87.8	88.0	87.8	88.1
	40~49 歲	58	14.1	87.8	86.8	87.5	87.3	85.8	87.3	88.1	87.3	87.1	88.3	88.4	88.4	87.5	88.3
	50~59 歲	79	19.3	86.8	87.7	87.4	87.2	86.7	86.7	88.1	86.5	86.9	87.8	87.1	87.4	87.1	87.8
	60 歲以上	223	54.4	87.6	88.0	87.6	87.7	86.8	86.5	87.4	86.2	86.4	88.0	86.6	87.3	87.1	87.8
教育程度	國小及以下	64	15.6	87.1	88.7	89.1	88.4	88.3	87.6	88.8	87.7	87.8	88.1	87.8	87.9	88.0	87.9
	國(初)中	49	12.0	87.8	87.9	87.6	87.7	86.3	86.5	87.9	87.5	87.1	88.9	86.7	87.8	87.5	87.7
	高中(職)	115	28.0	87.1	87.6	87.2	87.3	86.4	86.7	87.0	85.7	86.4	87.8	87.2	87.5	87.0	88.4
	專科	55	13.4	87.6	87.5	86.4	87.1	86.0	86.6	87.1	85.6	86.4	87.6	87.3	87.4	86.9	88.1
	大學及以上	127	31.0	88.7	87.6	87.5	87.8	86.7	87.0	88.0	86.5	86.5	88.1	86.8	87.4	87.3	87.6
職業	公司負責人	26	6.3	87.9	88.6	89.0	88.5	87.1	88.9	90.5	86.3	87.8	88.8	88.8	88.8	88.3	88.8
	經理人員	13	3.2	91.9	89.6	89.2	90.1	87.5	86.7	87.7	87.3	87.1	88.8	90.5	89.2	88.7	88.8
	專業人士	20	4.9	87.1	87.1	87.5	87.1	86.1	87.9	86.3	85.6	86.8	88.5	87.0	87.8	87.1	88.2
	基層職員	56	13.7	88.1	88.0	86.9	87.5	87.5	87.9	88.1	87.6	87.7	87.5	88.0	87.7	87.7	87.3
	業務、銷售人員	26	6.3	88.0	87.8	87.4	87.7	86.0	86.6	87.5	85.0	86.1	88.6	88.2	88.4	87.3	89.6
	技術人員	12	2.9	88.3	88.3	87.2	87.5	86.3	86.0	85.0	84.1	84.6	85.0	84.1	84.6	85.8	86.8
	作業員	7	1.7	89.3	86.7	85.0	87.4	86.4	83.0	85.0	85.0	85.2	87.9	85.0	86.4	86.3	86.4
	農林漁牧業	2	0.5	90.0	85.0	95.0	88.3	95.0	95.0	85.0	90.0	88.8	90.0	90.0	90.0	88.9	90.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	246	60.0	87.3	87.7	87.5	87.5	86.6	86.5	87.5	86.6	86.6	88.0	86.6	87.3	87.1	87.8
	其他	2	0.5	85.0	85.0	85.0	85.0	75.0	85.0	85.0	85.0	82.5	95.0	95.0	95.0	86.1	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)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-5【三重郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		270	100.0	87.2	87.9	87.5	87.5	87.1	87.1	86.9	87.0	87.0	87.8	87.3	87.5	87.3	87.6
性別	男性	106	39.3	87.5	88.3	87.9	87.9	87.0	87.4	87.0	87.9	87.2	88.1	88.6	88.3	87.8	88.0
	女性	164	60.7	87.1	87.6	87.2	87.3	87.2	86.8	86.9	86.4	86.8	87.6	86.5	87.0	87.0	87.3
年齡**	20 歲以下	3	1.1	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	85.0	85.0	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	20~29 歲	19	7.0	90.3	90.8	91.1	90.6	89.7	90.6	90.5	91.7	89.7	90.3	91.3	90.8	90.3	90.8
	30~39 歲	26	9.6	88.1	88.5	89.3	88.4	88.0	89.0	87.2	86.6	87.9	88.5	87.3	87.9	88.0	88.8
	40~49 歲	27	10.0	85.4	85.7	85.8	85.9	86.3	85.4	85.6	85.4	85.6	86.1	85.4	85.7	85.6	85.4
	50~59 歲	71	26.3	86.8	87.9	87.0	87.2	85.7	86.6	86.4	86.9	86.5	87.4	87.4	87.4	86.9	87.0
	60 歲以上	124	45.9	87.1	87.7	87.1	87.3	87.2	86.9	87.0	86.8	86.7	87.8	87.0	87.3	87.1	87.6
教育程度	國小及以下	64	23.7	86.5	87.2	87.3	87.0	87.4	87.8	87.2	86.7	87.1	86.9	87.3	87.1	87.1	87.0
	國(初)中	39	14.4	86.3	88.4	85.3	86.7	86.7	84.6	83.8	85.5	85.7	88.8	86.6	87.7	86.7	87.1
	高中(職)	86	31.9	87.6	87.3	87.7	87.5	87.3	87.5	87.6	87.5	87.3	87.8	87.8	87.8	87.5	88.1
	專科	22	8.1	86.9	86.4	84.4	86.2	85.0	86.1	84.3	85.0	85.3	85.9	85.0	85.5	85.5	86.8
	大學及以上	59	21.9	88.1	89.6	89.9	89.1	87.5	87.7	88.3	88.4	87.6	88.7	87.9	88.3	88.2	88.1
職業	公司負責人	14	5.2	86.4	85.7	88.6	86.4	86.8	87.0	87.2	85.7	86.3	86.4	85.7	86.1	86.2	85.7
	經理人員	6	2.2	90.0	88.3	88.3	88.9	91.0	90.0	91.0	93.3	90.8	90.0	86.7	88.3	89.5	90.0
	專業人士	8	3.0	88.8	91.3	91.3	90.4	89.3	90.7	85.0	92.5	91.1	90.0	87.5	88.8	90.3	90.0
	基層職員	39	14.4	87.2	87.4	87.9	87.4	86.7	86.7	85.4	87.1	86.5	87.1	86.3	86.7	86.7	87.6
	業務、銷售人員	22	8.1	88.2	88.6	89.0	88.5	87.0	88.5	87.9	89.0	88.2	88.2	90.0	89.1	88.5	89.1
	技術人員	7	2.6	82.1	86.4	85.0	84.5	85.0	83.3	85.0	85.0	84.8	87.9	89.3	88.6	85.7	86.4
	作業員	11	4.1	85.0	85.9	86.0	85.6	85.0	85.0	85.0	84.0	84.5	85.9	85.9	85.9	85.4	85.0
	農林漁牧業	5	1.9	85.0	91.0	92.5	90.3	88.3	90.0	95.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	90.8	89.0
	軍人	2	0.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	90.0	86.1	85.0
	無(待)業	152	56.3	87.5	88.3	87.0	87.6	87.3	87.0	87.2	86.8	87.0	88.1	87.2	87.6	87.3	87.6
	其他	4	1.5	85.0	80.0	85.0	83.3	85.0	85.0	85.0	75.0	78.8	80.0	85.0	82.5	82.5	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-6【宜蘭郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		81	100.0	87.7	87.6	87.3	87.5	86.5	86.9	87.2	87.4	86.8	88.3	87.3	87.7	87.3	87.3
性別	男性	32	39.5	87.8	87.8	86.8	87.4	86.1	87.0	87.6	87.8	87.0	89.2	86.9	88.0	87.4	87.8
	女性	49	60.5	87.7	87.5	87.6	87.5	86.8	86.8	87.0	87.1	86.8	87.7	87.5	87.6	87.2	87.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	5	6.2	89.0	89.0	90.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	91.0	91.0	91.0	89.4	91.0
	30~39 歲	6	7.4	88.3	88.3	88.3	88.3	90.0	90.0	89.0	88.3	89.4	90.0	88.3	89.2	89.0	90.0
	40~49 歲	16	19.8	88.8	87.5	87.0	87.9	87.0	87.5	87.5	88.8	87.7	88.8	88.1	88.4	87.9	88.1
	50~59 歲	6	7.4	85.0	85.0	85.0	85.0	81.7	85.0	85.0	85.0	83.9	91.7	86.7	89.2	85.6	85.0
	60 歲以上	48	59.3	87.4	87.8	87.3	87.3	86.2	86.1	86.8	87.0	86.4	87.1	86.5	86.8	86.8	86.7
教育程度	國小及以下	18	22.2	86.3	86.1	85.8	86.1	84.1	85.0	86.1	85.6	85.2	86.7	85.6	86.1	85.7	86.1
	國(初)中	11	13.6	86.0	85.9	85.9	85.9	85.0	85.0	85.0	86.8	85.6	86.0	86.8	86.4	85.9	85.9
	高中(職)	19	23.5	88.5	87.2	86.9	87.6	86.9	86.9	87.5	87.6	87.0	87.6	87.8	87.6	87.3	87.1
	專科	4	4.9	87.5	90.0	85.0	87.5	85.0	85.0	85.0	87.5	85.6	87.5	85.0	86.3	86.4	87.5
	大學及以上	29	35.8	88.7	89.1	89.2	88.8	88.1	89.0	88.3	88.4	88.4	90.5	88.4	89.5	88.9	88.8
職業	公司負責人	5	6.2	91.0	91.0	89.0	90.3	89.0	89.0	89.0	91.0	89.5	91.0	89.0	90.0	89.9	91.0
	經理人員	4	4.9	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
	專業人士	3	3.7	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
	基層職員	8	9.9	87.5	85.0	85.0	85.8	85.0	85.0	85.0	88.8	86.0	90.7	88.8	89.4	86.7	87.5
	業務、銷售人員	3	3.7	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
	技術人員	1	1.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	作業員	2	2.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	90.0	90.0	88.8	90.0	85.0	87.5	87.2	90.0
	農林漁牧業	2	2.5	90.0	90.0	85.0	90.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.4	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	53	65.4	87.6	87.9	87.7	87.6	86.5	87.0	87.4	87.0	86.7	88.0	87.1	87.5	87.2	87.1
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-7【新竹郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		160	100.0	87.9	87.3	87.7	87.5	87.1	86.8	87.4	86.3	86.6	87.5	86.3	86.9	87.0	86.9
性別	男性	69	43.1	88.1	86.8	87.5	87.3	86.7	86.5	87.3	86.0	86.3	86.9	86.3	86.6	86.7	86.7
	女性	91	56.9	87.7	87.6	87.9	87.6	87.3	87.0	87.4	86.6	86.8	87.9	86.3	87.1	87.2	87.1
年齡	20 歲以下	3	1.9	91.7	88.3	90.0	89.4	91.7	91.7	90.0	85.0	89.2	88.3	88.3	88.3	89.1	88.3
	20~29 歲	6	3.8	86.7	87.0	87.5	86.7	86.7	86.7	85.0	87.0	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	85.0
	30~39 歲	18	11.3	86.3	86.7	87.4	86.7	85.6	86.2	85.8	85.6	85.6	87.2	86.7	86.9	86.4	87.2
	40~49 歲	18	11.3	89.1	88.3	88.5	88.6	87.2	88.6	90.0	87.8	87.9	89.4	87.8	88.6	88.3	87.2
	50~59 歲	41	25.6	88.3	86.5	86.9	87.2	86.6	86.3	86.7	86.1	86.1	87.3	86.5	86.9	86.7	86.7
	60 歲以上	74	46.3	87.7	87.5	88.1	87.5	87.5	86.6	87.7	86.3	86.7	87.2	85.7	86.4	86.9	87.0
教育程度	國小及以下	17	10.6	87.9	86.8	86.9	87.2	86.4	86.4	87.0	86.8	86.3	86.8	86.8	86.8	86.7	86.8
	國(初)中	26	16.3	88.3	87.3	88.8	87.9	89.3	87.9	89.4	86.5	87.9	87.7	87.7	87.7	87.8	87.7
	高中(職)	53	33.1	87.3	87.4	87.5	87.2	86.3	85.9	86.1	85.0	85.6	87.1	85.2	86.1	86.3	86.3
	專科	19	11.9	89.1	86.8	87.0	87.5	87.9	87.7	88.6	88.1	87.6	88.3	86.1	87.2	87.6	87.1
	大學及以上	45	28.1	87.9	87.5	88.0	87.6	86.4	86.9	87.2	86.9	86.7	87.7	86.8	87.2	87.1	87.2
職業	公司負責人	13	8.1	86.7	87.5	88.3	87.1	87.5	87.0	88.8	86.7	86.9	88.3	82.5	85.4	86.6	86.5
	經理人員	6	3.8	86.7	86.7	87.0	86.7	86.7	86.7	87.0	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7
	專業人士	9	5.6	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.9	87.9	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2
	基層職員	19	11.9	88.1	86.7	86.7	86.9	86.8	86.6	86.8	86.7	86.6	86.6	86.6	86.6	86.7	87.6
	業務、銷售人員	13	8.1	89.6	87.3	88.3	88.3	86.5	88.3	88.3	87.5	87.6	90.4	88.8	89.6	88.4	85.8
	技術人員	9	5.6	86.1	88.3	88.3	87.6	86.1	86.4	87.9	89.3	86.9	89.4	89.4	89.4	87.8	88.3
	作業員	3	1.9	90.0	90.0	95.0	90.0	85.0	85.0	-	81.7	83.3	85.0	85.0	85.0	86.0	85.0
	農林漁牧業	1	0.6	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	83	51.9	87.9	87.2	87.6	87.5	87.1	86.5	86.9	85.6	86.3	86.9	85.9	86.4	86.7	86.8
	其他	4	2.5	88.3	85.0	88.3	86.7	90.0	85.0	88.3	87.5	86.9	87.5	87.5	87.5	86.9	87.5

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-8【桃園郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		360	100.0	87.4	87.4	87.3	87.3	86.4	86.7	87.2	86.9	86.7	87.2	86.9	87.0	87.0	87.5
性別	男性	151	41.9	87.3	86.9	87.0	87.0	86.6	86.5	86.9	86.9	86.8	86.9	86.9	86.9	86.9	87.5
	女性	209	58.1	87.4	87.8	87.5	87.5	86.3	86.8	87.5	86.9	86.7	87.4	86.8	87.1	87.1	87.5
年齡	20 歲以下	4	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
	20~29 歲	8	2.2	90.0	88.8	90.0	89.6	88.3	88.3	87.0	88.8	89.6	90.0	90.0	90.0	89.7	88.8
	30~39 歲	20	5.6	88.0	88.5	87.5	88.0	86.5	87.5	88.0	87.0	87.3	87.6	86.0	86.5	87.3	88.0
	40~49 歲	60	16.7	87.7	87.6	87.3	87.6	86.6	87.1	87.3	87.2	86.9	87.0	87.3	87.2	87.2	87.3
	50~59 歲	58	16.1	87.7	87.1	86.8	87.2	85.6	85.4	87.8	85.2	85.7	87.1	86.1	86.7	86.4	86.4
	60 歲以上	210	58.3	87.1	87.3	87.3	87.1	86.6	86.8	87.0	87.3	86.9	87.2	87.0	87.1	87.0	87.9
教育程度	國小及以下	58	16.1	87.1	87.0	87.0	86.9	86.2	86.2	86.4	87.2	86.6	87.3	86.9	87.1	86.8	87.8
	國(初)中	68	18.9	86.9	86.5	86.5	86.6	85.5	85.8	86.0	86.5	86.1	85.7	85.7	85.7	86.2	86.5
	高中(職)	104	28.9	86.9	87.5	87.2	87.1	86.1	86.7	87.2	86.3	86.4	86.8	86.6	86.7	86.8	87.3
	專科	44	12.2	87.9	87.3	88.0	87.8	86.8	87.2	87.8	88.2	87.5	88.7	88.0	88.2	87.7	88.4
	大學及以上	86	23.9	88.4	88.4	87.9	88.1	87.3	87.3	88.6	87.1	87.3	87.9	87.5	87.8	87.7	88.0
職業	公司負責人	16	4.4	87.5	86.9	86.3	86.9	87.1	87.5	87.3	87.5	87.3	85.6	86.9	86.3	87.0	88.1
	經理人員	9	2.5	87.2	88.8	88.8	88.0	85.0	85.0	87.9	86.3	85.9	86.3	85.0	85.6	86.5	87.2
	專業人士	17	4.7	87.9	86.2	85.7	86.5	86.3	85.0	88.0	85.6	85.9	86.8	85.0	85.9	86.0	86.8
	基層職員	45	12.5	88.0	88.6	87.1	87.8	87.1	87.1	87.4	86.3	87.1	87.5	87.7	87.4	87.4	87.7
	業務、銷售人員	17	4.7	87.4	85.6	86.9	86.7	85.0	85.0	87.1	87.4	86.1	86.8	88.5	87.6	86.7	85.6
	技術人員	6	1.7	87.0	85.0	85.0	85.8	85.0	85.0	85.0	86.7	85.6	86.7	85.0	85.8	85.8	86.7
	作業員	16	4.4	86.3	87.5	87.5	87.1	87.9	88.1	88.6	86.3	87.5	87.5	86.4	87.5	87.3	87.5
	農林漁牧業	2	0.6	85.0	90.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.7	90.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	225	62.5	87.4	87.5	87.6	87.4	86.4	86.9	87.1	87.3	86.8	87.4	87.0	87.2	87.1	87.7
	其他	7	1.9	86.7	86.4	86.4	86.4	86.4	85.0	86.7	82.1	85.0	86.4	85.0	85.7	85.6	86.4

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 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	87.1	88.0	87.7	87.5	87.3	86.2	87.2	86.6	86.6	87.0	87.0	87.0	87.1	86.9
性別	男性	40	44.4	87.3	87.3	87.6	87.3	87.4	85.3	86.6	86.5	86.3	87.5	88.4	87.9	87.1	86.8
	女性	50	55.6	87.0	88.6	87.8	87.7	87.2	86.8	87.8	86.6	86.9	86.6	86.0	86.3	87.1	87.0
年齡*	20 歲以下	4	4.4	95.0	90.0	95.0	93.3	95.0	90.0	90.0	95.0	92.5	90.0	95.0	92.5	92.8	95.0
	20~29 歲	6	6.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	83.3	84.2	84.8	86.7
	30~39 歲	9	10.0	87.2	88.3	89.4	88.3	86.3	83.8	89.3	85.0	86.1	90.6	91.7	91.1	88.1	87.2
	40~49 歲	8	8.9	91.3	91.3	87.5	90.0	86.7	86.3	86.7	86.3	86.3	85.0	88.8	86.9	87.9	87.5
	50~59 歲	16	17.8	86.3	87.5	87.3	86.9	88.6	85.7	85.0	87.5	86.9	88.1	87.1	87.5	87.1	85.0
	60 歲以上	47	52.2	86.3	87.8	87.1	87.0	86.8	86.5	87.7	86.1	86.4	86.3	85.6	86.0	86.6	86.7
教育程度	國小及以下	9	10.0	85.0	88.3	86.1	86.5	85.0	85.0	88.3	85.0	85.6	85.0	85.0	85.0	85.8	86.1
	國(初)中	13	14.4	88.1	88.8	87.5	88.1	88.1	88.1	87.3	86.5	87.5	86.5	84.2	85.4	87.2	85.8
	高中(職)	31	34.4	85.3	87.6	87.3	86.7	87.7	86.0	86.6	86.3	86.3	86.9	86.0	86.5	86.5	86.3
	專科	10	11.1	87.0	86.0	86.4	86.3	86.4	86.3	86.1	88.0	87.0	89.0	90.0	89.5	87.5	88.0
	大學及以上	27	30.0	89.4	88.7	89.2	89.0	87.5	85.8	87.9	86.9	86.9	87.2	89.4	88.1	88.0	88.0
職業	公司負責人	7	7.8	86.4	86.4	85.0	86.0	88.3	86.4	87.5	85.0	86.1	85.0	86.4	85.7	86.0	87.9
	經理人員	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	85.0
	專業人士	6	6.7	85.0	86.7	88.3	86.7	85.0	81.7	89.0	81.7	84.2	88.3	92.5	89.2	86.1	86.7
	基層職員	11	12.2	90.5	90.5	88.0	89.7	87.2	87.0	86.7	86.8	86.8	85.9	86.8	86.4	87.8	85.9
	業務、銷售人員	6	6.7	88.3	88.3	89.0	88.3	92.5	88.3	90.0	88.3	88.8	88.3	88.3	88.3	88.5	85.0
	技術人員	1	1.1	85.0	95.0	85.0	88.3	85.0	75.0	75.0	85.0	80.0	85.0	85.0	85.0	83.9	85.0
	作業員	2	2.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	75.0	80.0	83.9	80.0
	農林漁牧業	2	2.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	90.0	90.0	86.1	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	52	57.8	86.7	87.9	87.8	87.4	87.0	86.4	86.9	87.0	86.7	87.1	86.9	87.0	87.1	87.7
	其他	2	2.2	90.0	90.0	95.0	91.7	95.0	90.0	95.0	95.0	93.8	90.0	90.0	90.0	92.2	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-10【臺中郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		450	100.0	87.0	87.2	87.1	87.0	86.5	86.7	86.8	86.5	86.5	87.3	86.9	87.1	86.8	88.0
性別	男性	193	42.9	86.7	86.8	86.7	86.7	86.4	86.6	86.9	86.1	86.4	87.4	86.9	87.1	86.7	87.8
	女性	257	57.1	87.2	87.5	87.3	87.3	86.6	86.8	86.8	86.8	86.6	87.3	87.0	87.1	86.9	88.1
年齡	20 歲以下	10	2.2	85.0	87.0	85.0	85.7	85.0	85.0	85.0	83.0	82.5	85.0	87.0	86.0	85.0	88.0
	20~29 歲	30	6.7	87.1	87.4	87.9	87.4	86.1	87.4	88.5	86.7	87.0	88.7	88.1	88.3	87.5	88.7
	30~39 歲	28	6.2	87.9	88.6	87.7	88.0	86.9	87.5	88.2	87.5	87.4	89.3	88.6	88.9	88.0	87.1
	40~49 歲	71	15.8	88.2	87.9	87.6	87.9	87.7	88.8	88.4	87.8	88.1	88.5	88.5	88.5	88.1	88.7
	50~59 歲	75	16.7	86.8	86.5	87.1	86.7	86.0	86.5	86.5	86.9	86.5	87.0	85.9	86.5	86.6	88.5
	60 歲以上	236	52.4	86.7	87.0	86.8	86.8	86.3	85.9	85.8	85.9	86.0	86.8	86.4	86.6	86.4	87.6
教育程度*	國小及以下	70	15.6	86.2	86.0	85.7	85.9	85.3	85.5	84.8	85.5	85.4	86.1	85.6	85.8	85.7	86.9
	國(初)中	62	13.8	86.8	86.8	88.2	87.2	86.4	86.2	85.7	86.6	86.3	86.8	86.0	86.4	86.6	87.9
	高中(職)	112	24.9	86.6	88.1	87.7	87.3	87.3	87.0	87.1	86.5	86.7	87.6	87.2	87.4	87.1	88.8
	專科	70	15.6	86.3	86.3	86.0	86.2	85.5	85.8	85.9	85.8	85.8	86.4	86.6	86.5	86.1	87.0
	大學及以上	136	30.2	88.2	87.7	87.2	87.7	86.9	87.6	88.1	87.2	87.3	88.5	88.0	88.2	87.7	88.3
職業	公司負責人	33	7.3	86.5	86.5	86.3	86.4	85.7	85.7	85.9	85.0	85.4	85.3	85.9	85.6	85.8	88.6
	經理人員	15	3.3	86.4	85.0	85.8	85.7	85.7	88.1	88.8	85.7	86.8	90.3	89.7	90.0	87.3	89.0
	專業人士	19	4.2	91.8	90.3	90.3	90.7	89.1	90.3	89.7	90.0	90.0	89.2	89.7	89.5	90.1	90.8
	基層職員	74	16.4	87.1	87.7	88.1	87.6	87.1	87.6	87.6	87.4	87.4	88.5	88.2	88.3	87.6	88.4
	業務、銷售人員	43	9.6	86.5	86.5	87.2	86.6	86.8	86.4	87.4	88.0	87.0	87.1	87.2	87.1	87.0	87.4
	技術人員	16	3.6	87.5	85.6	86.3	86.3	85.8	87.5	85.0	86.3	86.3	87.5	86.3	86.9	86.5	87.5
	作業員	5	1.1	87.0	87.0	87.0	87.0	85.0	87.0	85.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0
	農林漁牧業	2	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
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	242	53.8	86.8	87.3	86.7	86.9	86.3	86.1	86.2	85.9	86.0	87.0	86.3	86.6	86.5	87.6
	其他	1	0.2	-	-	-	-	-	85.0	-	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-11【彰化郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		200	100.0	87.3	88.1	88.1	87.7	87.3	87.5	87.8	86.7	87.1	87.8	87.2	87.5	87.4	87.9
性別	男性	76	38.0	87.1	87.4	88.4	87.5	87.9	88.2	88.7	87.5	87.6	88.5	88.5	88.4	87.8	87.8
	女性	124	62.0	87.4	88.6	87.9	87.9	87.1	87.0	87.3	86.2	86.8	87.4	86.4	86.9	87.2	88.0
年齡 ***	20 歲以下	6	3.0	91.7	91.7	93.0	91.7	91.7	91.7	95.0	91.7	91.7	91.7	88.3	90.0	91.3	88.3
	20~29 歲	6	3.0	91.7	93.3	95.0	93.1	91.7	91.7	92.5	91.7	91.7	95.0	93.3	94.2	92.8	93.3
	30~39 歲	22	11.0	88.2	89.1	88.3	88.5	88.3	87.5	89.4	88.2	88.0	89.1	89.1	89.1	88.4	88.2
	40~49 歲	28	14.0	87.6	88.9	88.3	88.3	86.5	86.9	87.4	87.1	86.8	87.5	86.8	87.1	87.4	88.9
	50~59 歲	52	26.0	85.8	86.4	86.4	86.2	86.4	86.5	87.0	84.4	85.8	86.7	86.6	86.6	86.2	85.6
	60 歲以上	86	43.0	87.2	88.0	88.1	87.7	87.1	87.5	87.1	86.9	87.1	87.5	86.6	87.0	87.3	88.5
教育程度	國小及以下	28	14.0	86.2	86.4	86.5	86.3	86.5	86.2	86.7	86.3	86.1	86.5	86.4	86.4	86.3	87.5
	國(初)中	27	13.5	87.2	88.3	87.7	87.7	85.4	86.2	85.7	86.5	85.9	86.5	88.0	87.2	86.9	89.4
	高中(職)	70	35.0	87.2	88.3	87.5	87.6	86.5	87.2	86.8	86.0	86.4	87.3	86.3	86.8	87.0	87.1
	專科	24	12.0	86.3	86.7	88.2	87.0	89.2	88.3	89.7	86.3	88.1	88.8	86.8	87.7	87.6	87.9
	大學及以上	51	25.5	88.5	89.4	89.8	89.1	89.0	89.0	89.9	88.2	88.6	89.5	88.5	89.0	88.9	88.3
職業	公司負責人	17	8.5	85.6	85.6	85.6	85.6	87.5	88.1	86.5	86.2	87.2	87.4	88.5	87.9	86.9	86.2
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	10	5.0	88.0	90.0	90.6	89.3	90.0	90.6	89.3	87.0	89.0	91.0	89.0	90.0	89.4	87.0
	基層職員	38	19.0	87.8	88.2	87.1	87.6	86.9	86.0	86.7	85.8	86.2	86.6	87.8	87.1	86.9	87.9
	業務、銷售人員	16	8.0	90.6	90.6	89.4	90.2	88.1	88.3	90.0	88.3	88.3	90.6	87.5	89.1	89.2	89.4
	技術人員	8	4.0	86.3	88.8	90.0	87.9	83.8	85.0	87.5	90.0	86.5	87.5	87.5	87.5	87.2	88.8
	作業員	6	3.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.8	85.2	85.0
	農林漁牧業	4	2.0	88.3	90.0	92.5	90.4	88.3	85.0	91.7	92.5	90.0	90.0	85.0	87.5	89.5	87.5
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	99	49.5	87.0	87.9	88.3	87.6	87.6	87.9	88.1	86.4	87.1	87.6	86.6	87.1	87.3	88.0
	其他	2	1.0	85.0	95.0	85.0	89.2	85.0	85.0	85.0	90.0	86.3	90.0	90.0	90.0	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)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-12【南投郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		90	100.0	87.3	86.4	86.6	86.7	86.7	87.1	86.7	87.5	87.2	87.7	86.8	87.3	87.0	87.3
性別	男性	42	46.7	87.6	87.3	86.8	87.1	86.6	86.4	86.7	87.5	86.7	88.1	87.6	87.9	87.1	87.4
	女性	48	53.3	87.1	85.6	86.6	86.4	86.8	87.8	86.7	87.6	87.5	87.3	86.1	86.8	86.9	87.3
年齡*	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	6	6.7	90.0	91.0	87.0	88.9	90.0	92.5	87.5	93.3	90.8	93.3	93.3	93.3	90.7	91.7
	30~39 歲	6	6.7	86.7	90.0	90.0	88.9	85.0	86.7	86.7	88.3	86.4	90.0	90.0	90.0	88.2	88.3
	40~49 歲	15	16.7	86.5	85.8	85.8	86.2	85.8	85.7	85.7	85.7	85.7	85.7	87.0	86.3	86.0	85.7
	50~59 歲	12	13.3	87.7	85.8	85.0	86.1	85.0	85.0	85.0	84.0	84.8	85.0	85.0	85.0	85.3	85.0
	60 歲以上	51	56.7	87.2	85.8	86.8	86.5	87.1	87.6	87.5	88.0	87.7	87.9	86.0	87.1	87.1	87.7
教育程度	國小及以下	21	23.3	88.0	84.5	85.6	86.0	85.9	86.9	86.0	86.4	86.8	86.9	85.0	86.2	86.2	87.4
	國(初)中	12	13.3	85.0	85.8	85.8	85.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.7	84.2	85.4	85.4	86.7
	高中(職)	26	28.9	88.1	87.3	88.3	87.8	87.1	88.0	88.0	87.9	87.8	87.7	88.3	87.9	87.8	88.1
	專科	12	13.3	86.7	85.8	86.1	86.3	86.0	87.0	86.1	88.6	87.7	87.5	85.8	86.7	86.8	85.8
	大學及以上	19	21.1	87.5	88.1	86.3	87.2	87.8	87.7	86.3	89.2	87.7	89.2	89.2	89.2	87.9	87.6
職業	公司負責人	4	4.4	85.0	87.5	85.0	85.8	87.5	85.0	85.0	85.0	85.8	85.0	85.0	85.0	85.6	87.5
	經理人員	5	5.6	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	82.5	82.5	87.5	84.6	87.0	91.0	89.0	86.9	87.0
	專業人士	2	2.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	95.0	90.0	95.0	95.0	95.0	89.3	90.0
	基層職員	6	6.7	88.3	86.7	86.7	87.2	83.0	87.0	87.5	86.7	85.8	86.7	87.0	86.7	86.5	86.7
	業務、銷售人員	14	15.6	85.0	86.4	87.5	86.2	87.5	88.8	87.7	87.9	88.2	87.1	87.1	87.1	87.3	85.7
	技術人員	3	3.3	88.3	90.0	90.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3
	作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	8	8.9	87.9	85.0	85.0	85.8	88.3	85.0	87.0	85.0	85.6	87.5	86.3	86.9	86.1	85.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	48	53.3	88.0	86.3	86.7	86.9	86.5	87.6	86.7	87.8	87.4	87.9	86.1	87.1	87.1	88.1
	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		150	100.0	88.0	88.8	87.6	88.2	87.2	87.0	87.6	88.0	87.4	88.3	87.1	87.7	87.7	88.3
性別	男性	63	42.0	87.7	88.2	87.2	87.8	87.8	87.1	87.3	87.9	87.5	87.9	86.1	87.0	87.4	87.9
	女性	87	58.0	88.2	89.3	87.9	88.4	86.7	87.0	87.8	88.1	87.4	88.7	87.8	88.2	87.9	88.7
年齡	20 歲以下	2	1.3	85.0	95.0	95.0	91.7	90.0	90.0	85.0	90.0	90.0	95.0	95.0	95.0	91.6	95.0
	20~29 歲	5	3.3	88.3	91.0	91.0	91.0	87.0	88.3	92.5	91.0	89.7	91.0	91.0	91.0	90.4	87.0
	30~39 歲	9	6.0	87.2	87.2	85.0	86.9	87.2	89.4	90.0	85.0	87.7	88.3	86.1	87.2	87.2	89.4
	40~49 歲	5	3.3	89.0	91.0	87.5	89.3	87.0	89.0	90.0	89.0	88.5	91.0	91.0	91.0	89.4	87.0
	50~59 歲	30	20.0	89.6	89.7	88.0	89.1	88.6	88.8	87.4	88.3	88.1	89.3	88.3	88.8	88.6	89.7
	60 歲以上	99	66.0	87.6	88.4	87.4	87.7	86.7	86.1	87.0	88.0	87.0	87.6	86.2	86.9	87.2	87.8
教育程度	國小及以下	26	17.3	87.5	87.7	87.0	87.3	86.7	85.8	86.2	88.1	86.8	88.1	87.3	87.7	87.2	88.1
	國(初)中	23	15.3	87.6	89.3	86.6	88.0	88.5	87.7	86.9	88.9	88.2	87.6	86.7	87.2	87.8	88.9
	高中(職)	62	41.3	87.5	88.8	88.5	88.2	86.5	86.1	87.9	87.3	86.7	87.9	87.1	87.5	87.4	87.7
	專科	10	6.7	89.0	89.0	87.0	88.3	88.0	88.3	88.3	88.0	88.3	87.0	87.0	87.0	88.0	87.0
	大學及以上	29	19.3	89.4	89.5	87.6	89.0	87.6	88.7	88.5	88.9	88.5	90.5	87.1	88.8	88.7	89.8
職業	公司負責人	8	5.3	85.0	87.5	91.7	86.7	86.3	87.0	87.0	86.3	86.4	91.3	85.0	88.1	86.7	88.8
	經理人員	4	2.7	90.0	87.5	87.5	88.3	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.8	87.5
	專業人士	7	4.7	87.9	87.9	85.0	87.4	88.3	92.1	93.3	88.3	91.1	89.3	89.3	89.3	89.4	90.7
	基層職員	6	4.0	86.7	85.0	85.0	85.6	85.0	88.3	88.3	83.3	86.3	88.3	85.0	86.7	86.1	90.0
	業務、銷售人員	4	2.7	87.5	90.0	87.5	88.3	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	87.5	87.5	87.5	88.8	85.0
	技術人員	6	4.0	86.7	90.0	85.0	87.8	86.7	87.5	85.0	86.7	86.7	86.7	86.7	86.7	87.0	85.0
	作業員	3	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	81.7	83.9	91.7	85.0	88.3	85.5	85.0
	農林漁牧業	6	4.0	91.7	95.0	95.0	93.9	93.3	86.7	90.0	93.3	91.1	93.3	88.3	90.8	92.0	90.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	103	68.7	88.0	88.7	87.3	88.1	86.7	86.3	87.1	88.2	87.1	87.7	87.3	87.5	87.5	88.4
	其他	3	2.0	95.0	95.0	95.0	95.0	91.7	91.7	85.0	91.7	90.0	91.7	85.0	88.3	91.0	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)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-14【雲林郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		120	100.0	88.2	87.2	87.1	87.4	86.8	86.5	85.7	87.1	86.7	88.0	86.8	87.4	87.1	87.5
性別	男性	56	46.7	88.1	87.3	86.1	87.1	86.9	85.7	85.9	86.4	86.3	88.0	87.5	87.8	87.0	87.5
	女性	64	53.3	88.3	87.1	87.9	87.6	86.7	87.2	85.5	87.6	87.1	88.0	86.1	87.1	87.3	87.5
年齡	20 歲以下	1	0.8	85.0	95.0	95.0	91.7	95.0	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.8	95.0
	20~29 歲	6	5.0	95.0	91.7	95.0	93.9	92.5	91.0	91.7	95.0	90.4	95.0	91.7	93.3	92.9	90.0
	30~39 歲	10	8.3	89.4	86.1	86.3	87.2	86.0	86.0	85.0	84.0	85.2	87.0	85.0	86.0	86.1	88.0
	40~49 歲	8	6.7	88.3	86.3	86.7	86.7	86.7	85.0	85.0	86.7	86.3	86.3	86.3	86.3	86.4	88.8
	50~59 歲	21	17.5	86.9	86.0	85.6	86.1	85.0	84.4	85.0	85.5	85.6	88.3	84.5	86.4	85.8	87.9
	60 歲以上	74	61.7	87.8	87.3	86.8	87.3	87.0	86.9	85.7	87.4	86.9	87.6	87.2	87.4	87.2	86.9
教育程度	國小及以下	33	27.5	88.1	87.1	86.6	87.2	86.4	86.1	85.0	86.3	86.2	86.8	87.4	87.1	86.8	86.9
	國(初)中	17	14.2	86.9	86.2	88.1	86.8	85.7	85.8	85.0	85.0	85.7	86.2	83.8	85.0	85.9	86.2
	高中(職)	36	30.0	87.6	86.9	86.5	87.0	86.8	87.6	86.5	87.6	87.4	89.2	87.8	88.5	87.5	88.1
	專科	12	10.0	86.7	85.8	85.8	86.1	85.0	85.0	84.0	87.5	85.4	87.5	85.0	86.7	86.0	88.3
	大學及以上	22	18.3	91.3	89.3	89.4	89.4	89.4	86.7	87.1	88.9	87.9	89.5	87.3	88.4	88.5	88.2
職業	公司負責人	5	4.2	91.0	89.0	91.7	89.7	90.0	82.5	85.0	89.0	85.7	89.0	82.5	87.0	87.4	89.0
	經理人員	1	0.8	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	75.0	87.5	95.0	75.0	85.0	89.4	95.0
	專業人士	8	6.7	86.7	86.3	86.7	86.3	86.7	86.7	85.0	93.3	87.8	88.8	86.3	87.5	87.0	88.8
	基層職員	6	5.0	93.0	93.0	91.0	92.3	90.0	89.0	89.0	91.7	90.4	91.7	91.7	91.7	91.2	91.7
	業務、銷售人員	6	5.0	91.7	85.0	88.3	88.3	85.0	85.0	82.5	82.5	84.2	88.3	85.0	86.7	86.7	86.7
	技術人員	2	1.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	作業員	14	11.7	86.4	85.7	84.2	85.5	85.8	85.8	85.0	83.6	85.1	87.9	87.9	87.9	85.9	87.9
	農林漁牧業	8	6.7	86.4	85.0	85.0	85.4	85.0	86.3	85.0	87.5	86.0	87.5	87.5	87.5	86.1	86.3
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	69	57.5	88.0	87.3	87.4	87.5	86.9	86.8	86.1	87.2	87.1	87.6	86.6	87.1	87.2	86.9
	其他	1	0.8	85.0	95.0	85.0	88.3	85.0	-	-	85.0	85.0	85.0	95.0	90.0	87.9	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-15【臺南郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		350	100.0	87.5	87.9	87.7	87.6	87.0	86.8	87.7	87.0	86.9	87.5	86.6	87.0	87.2	87.7
性別	男性	148	42.3	87.1	87.2	87.2	87.1	86.5	86.5	87.3	86.1	86.5	86.9	86.2	86.5	86.7	87.3
	女性	202	57.7	87.8	88.3	88.1	88.0	87.3	87.0	88.1	87.7	87.2	88.0	86.9	87.4	87.6	88.0
年齡	20 歲以下	5	1.4	89.0	91.0	91.0	90.3	89.0	90.0	90.0	91.0	90.0	91.0	91.0	91.0	90.4	89.0
	20~29 歲	14	4.0	89.3	88.6	88.1	88.6	86.5	86.5	88.0	85.0	86.2	87.1	86.4	86.8	87.3	86.4
	30~39 歲	17	4.9	88.3	87.4	87.4	87.7	86.3	87.1	88.6	87.0	86.8	86.8	86.2	86.5	87.0	87.9
	40~49 歲	44	12.6	88.7	88.2	88.0	88.3	87.5	86.8	87.6	87.8	87.4	88.0	86.8	87.4	87.8	87.3
	50~59 歲	78	22.3	87.3	87.2	87.1	87.0	86.4	85.6	86.6	85.7	85.9	86.7	85.3	86.0	86.3	87.9
	60 歲以上	192	54.9	87.1	88.0	87.8	87.6	87.2	87.2	88.1	87.4	87.2	87.8	87.0	87.4	87.4	87.7
教育程度	國小及以下	78	22.3	87.6	88.3	88.8	88.0	88.1	88.3	89.3	88.0	87.9	88.0	87.9	87.9	88.0	87.5
	國(初)中	46	13.1	87.3	88.2	87.3	87.4	87.4	86.7	87.7	87.1	86.9	88.3	86.6	87.4	87.3	88.0
	高中(職)	105	30.0	87.3	87.6	87.4	87.4	86.9	86.8	87.4	86.7	86.9	87.1	86.3	86.7	87.0	87.5
	專科	35	10.0	88.5	89.6	89.0	89.0	87.5	86.0	88.6	87.1	86.7	89.0	87.0	88.0	87.9	88.7
	大學及以上	86	24.6	87.5	87.0	86.8	87.1	85.8	86.0	86.8	86.4	86.2	86.6	85.7	86.2	86.5	87.6
職業	公司負責人	19	5.4	87.1	85.5	86.9	86.2	85.6	83.9	85.0	84.4	85.3	85.5	83.9	84.7	85.5	86.7
	經理人員	7	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.4	85.4	85.0	85.0	85.0	85.2	86.4
	專業人士	16	4.6	87.0	88.1	88.3	87.7	86.3	86.4	85.9	86.9	86.4	88.1	85.6	86.9	87.1	88.8
	基層職員	37	10.6	89.4	87.7	87.4	88.2	86.6	85.9	87.4	87.8	87.1	87.7	86.4	87.0	87.4	86.4
	業務、銷售人員	23	6.6	88.0	87.6	88.3	87.9	86.9	87.2	88.8	85.9	86.6	87.2	86.7	87.0	87.2	86.7
	技術人員	12	3.4	87.7	88.3	88.3	88.1	87.0	87.7	86.3	86.7	87.3	86.7	87.5	87.1	87.5	87.5
	作業員	18	5.1	86.2	88.9	86.2	87.4	86.8	86.3	85.7	84.4	85.7	86.1	84.4	85.3	86.1	86.7
	農林漁牧業	10	2.9	88.3	89.4	88.0	88.3	87.9	89.4	90.7	87.2	88.2	88.3	85.0	86.7	87.6	87.0
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	206	58.9	87.3	88.0	87.9	87.7	87.4	87.2	88.4	87.6	87.2	87.9	87.2	87.5	87.5	88.2
	其他	2	0.6	90.0	90.0	85.0	88.3	85.0	85.0	90.0	85.0	86.3	90.0	90.0	90.0	87.8	95.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 4-16【高雄郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		550	100.0	87.2	87.6	87.4	87.3	86.5	86.6	86.9	86.5	86.6	87.3	86.6	87.0	86.9	87.7
性別	男性	203	36.9	87.0	87.7	87.4	87.2	86.1	86.4	87.1	86.6	86.5	87.4	86.7	87.1	86.8	88.2
	女性	347	63.1	87.2	87.6	87.3	87.4	86.7	86.7	86.9	86.4	86.6	87.3	86.6	87.0	87.0	87.5
年齡	20 歲以下	7	1.3	86.4	87.9	87.9	87.4	87.9	86.4	85.0	85.0	86.2	90.7	90.7	90.7	87.7	89.3
	20~29 歲	26	4.7	87.3	86.9	86.7	86.9	86.0	86.2	86.7	87.8	86.8	87.7	87.3	87.5	87.0	88.1
	30~39 歲	36	6.5	88.4	86.7	87.0	87.3	85.9	86.2	87.1	87.1	86.6	86.4	86.9	86.7	86.9	89.4
	40~49 歲	69	12.5	88.4	88.2	87.6	88.0	87.1	88.0	88.0	87.7	87.6	88.1	86.4	87.2	87.6	87.9
	50~59 歲	103	18.7	86.5	87.3	87.0	86.9	86.6	86.2	87.2	85.9	86.5	87.1	86.7	86.9	86.7	87.2
	60 歲以上	309	56.2	86.9	87.8	87.5	87.4	86.4	86.4	86.6	86.3	86.4	87.2	86.5	86.9	86.8	87.6
教育程度	國小及以下	119	21.6	87.1	87.9	87.2	87.5	86.3	86.3	85.8	86.6	86.3	86.6	86.9	86.8	86.8	87.2
	國(初)中	67	12.2	87.5	88.2	87.0	87.6	86.3	86.5	86.1	86.2	86.2	86.9	86.8	86.9	86.8	87.5
	高中(職)	156	28.4	86.9	87.7	87.9	87.4	86.6	87.0	87.6	86.4	86.8	87.4	86.2	86.8	87.0	88.0
	專科	70	12.7	87.3	86.7	87.2	86.9	87.7	86.9	87.5	86.6	87.0	88.3	86.0	87.1	87.0	87.3
	大學及以上	138	25.1	87.3	87.4	87.0	87.1	86.0	86.3	87.3	86.6	86.5	87.7	87.1	87.4	86.9	88.3
職業	公司負責人	32	5.8	87.3	88.8	88.3	88.0	86.9	87.0	87.9	87.8	87.7	88.1	86.9	87.5	87.8	88.1
	經理人員	7	1.3	86.4	83.6	86.4	85.5	83.6	85.0	86.7	85.0	85.0	86.4	85.0	85.7	85.3	89.3
	專業人士	28	5.1	87.6	88.7	88.6	88.2	87.4	87.2	88.0	87.6	87.3	88.2	86.1	87.1	87.5	88.6
	基層職員	76	13.8	87.3	86.9	87.4	87.1	87.2	87.1	87.7	86.4	87.0	88.3	87.8	88.0	87.3	87.6
	業務、銷售人員	27	4.9	89.1	87.6	86.6	87.7	87.3	87.7	87.6	87.6	87.7	87.4	87.2	87.2	87.6	87.6
	技術人員	28	5.1	86.8	85.7	85.4	86.1	85.0	85.8	86.5	85.4	85.4	86.4	85.7	86.1	85.8	86.1
	作業員	8	1.5	86.3	86.3	86.4	86.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	82.5	83.8	85.0	86.3
	農林漁牧業	3	0.5	90.0	91.7	90.0	90.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.6	88.3
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	337	61.3	87.0	87.8	87.4	87.3	86.4	86.4	86.6	86.4	86.4	87.1	86.6	86.9	86.8	87.8
	其他	4	0.7	87.5	90.0	-	87.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.5	85.0	86.3	86.0	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)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-17【澎湖郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	88.2	88.5	88.3	88.2	87.3	88.2	88.3	87.8	87.6	88.3	88.4	88.3	88.0	88.2
性別	男性	26	52.0	88.5	89.0	88.0	88.4	86.3	87.9	87.9	87.3	87.0	88.1	88.5	88.3	87.8	87.7
	女性	24	48.0	87.9	87.9	88.5	88.1	88.5	88.5	88.9	88.3	88.3	88.5	88.3	88.3	88.2	88.8
年齡	20 歲以下	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
	20~29 歲	2	4.0	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	95.0	80.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
	30~39 歲	7	14.0	89.3	87.9	89.3	88.8	87.9	86.4	87.9	87.9	87.5	87.9	86.4	87.1	87.9	87.9
	40~49 歲	6	12.0	90.0	90.0	88.3	89.4	86.7	90.0	87.0	88.3	87.2	88.3	88.3	88.3	88.3	90.0
	50~59 歲	9	18.0	87.2	91.3	90.7	89.3	89.3	88.3	87.5	89.4	88.8	89.4	90.6	90.0	89.2	87.2
	60 歲以上	25	50.0	87.8	87.8	87.6	87.7	87.1	88.8	88.8	87.8	87.6	88.3	88.6	88.4	87.8	88.6
教育程度	國小及以下	13	26.0	85.8	86.5	86.7	86.3	87.7	87.7	87.0	87.3	87.3	86.7	88.1	87.3	86.9	87.3
	國(初)中	2	4.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	95.0	90.0	88.3	90.0	90.0	90.0	89.4	90.0
	高中(職)	13	26.0	88.8	90.4	89.2	89.5	86.7	88.6	88.3	88.8	87.8	88.8	88.8	88.8	88.6	88.8
	專科	7	14.0	87.9	88.3	88.3	87.9	89.3	88.3	87.0	87.9	88.0	87.9	87.9	87.9	87.9	87.9
	大學及以上	15	30.0	89.7	88.3	88.6	88.8	87.0	87.9	89.3	87.0	87.3	89.0	88.3	88.7	88.2	88.3
職業	公司負責人	4	8.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	92.5
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	基層職員	9	18.0	89.4	87.2	87.2	88.0	86.1	87.2	88.3	86.1	86.9	87.2	88.3	87.8	87.5	87.2
	業務、銷售人員	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
	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	1	2.0	85.0	-	-	85.0	95.0	85.0	-	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	86.7	85.0
	農林漁牧業	5	10.0	87.0	87.0	85.0	86.3	83.0	85.0	82.5	85.0	83.7	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0
	軍人	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	無(待)業	28	56.0	87.1	88.2	88.2	87.8	87.3	87.9	88.2	87.9	87.3	88.3	88.2	88.2	87.7	88.2
	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)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-18【屏東郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		150	100.0	87.9	88.5	88.4	88.2	86.8	87.2	88.0	87.1	86.9	87.7	86.4	86.9	87.4	87.8
性別	男性	58	38.7	87.8	87.7	88.5	87.8	87.2	88.3	88.5	87.8	87.8	88.1	86.8	87.2	87.7	88.4
	女性	92	61.3	88.0	89.0	88.3	88.4	86.5	86.5	87.6	86.6	86.3	87.4	86.1	86.7	87.3	87.4
年齡	20 歲以下	5	3.3	91.0	88.3	88.3	91.0	95.0	91.0	95.0	91.0	92.3	91.0	83.0	87.0	90.2	89.0
	20~29 歲	12	8.0	89.0	88.3	89.0	88.3	86.7	87.5	88.3	89.2	87.6	90.0	89.2	89.6	88.3	89.2
	30~39 歲	14	9.3	85.8	85.7	85.8	85.8	83.6	85.8	86.0	85.0	83.9	85.0	85.0	85.0	85.2	86.4
	40~49 歲	14	9.3	86.7	87.5	88.8	87.2	85.0	86.0	86.4	86.7	86.0	87.1	85.7	86.4	86.4	87.9
	50~59 歲	39	26.0	88.5	89.7	88.5	88.7	88.8	87.5	88.1	87.2	87.7	88.1	86.1	86.8	87.9	87.8
	60 歲以上	66	44.0	87.9	88.6	88.7	88.3	86.1	87.2	88.1	86.8	86.8	87.5	86.7	87.0	87.5	87.7
教育程度	國小及以下	19	12.7	86.9	90.3	89.7	88.9	86.8	87.5	90.0	88.8	88.1	87.4	88.7	87.9	88.6	87.8
	國(初)中	27	18.0	87.3	88.6	87.4	87.6	86.2	86.2	87.0	87.2	86.5	87.6	86.9	87.2	87.0	87.6
	高中(職)	49	32.7	88.3	87.4	87.7	88.0	87.1	87.5	87.9	87.3	87.5	87.2	85.6	86.2	87.3	86.9
	專科	18	12.0	85.0	88.1	87.7	86.8	85.0	86.4	87.2	85.6	84.5	87.2	83.9	85.6	85.9	88.9
	大學及以上	37	24.7	89.6	89.1	90.0	89.2	87.6	87.8	89.2	86.6	87.1	88.8	86.9	87.8	88.1	88.5
職業	公司負責人	9	6.0	90.7	90.6	90.7	89.8	87.2	87.9	88.3	87.5	86.3	89.4	89.4	89.4	88.9	89.4
	經理人員	3	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	專業人士	4	2.7	87.5	87.5	95.0	88.3	85.0	85.0	85.0	87.5	85.6	87.5	87.5	87.5	87.1	87.5
	基層職員	15	10.0	88.1	87.7	90.0	88.3	87.0	87.0	86.7	87.0	86.9	88.3	87.1	87.7	87.6	87.7
	業務、銷售人員	16	10.7	89.6	89.0	89.3	88.8	89.6	90.0	91.0	88.3	89.2	89.4	88.1	88.8	88.8	88.8
	技術人員	6	4.0	88.3	85.0	85.0	86.1	85.0	85.0	85.0	88.3	85.8	88.3	85.0	86.7	86.1	86.7
	作業員	6	4.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.7
	農林漁牧業	15	10.0	87.7	87.0	87.0	87.2	86.4	87.0	87.5	87.0	87.0	87.7	85.7	86.7	87.0	88.3
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	74	49.3	87.5	89.2	88.5	88.4	86.6	86.9	88.3	86.6	86.7	87.1	86.1	86.4	87.3	87.5
	其他	2	1.3	95.0	-	-	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	75.0	85.0	91.7	90.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-19【臺東郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	88.5	88.6	87.3	88.2	87.1	87.0	88.1	87.4	87.1	87.6	86.0	86.8	87.3	87.8
性別*	男性	22	44.0	87.4	87.3	85.5	86.8	85.7	85.0	86.0	86.4	85.4	87.3	83.6	85.5	85.9	86.4
	女性	28	56.0	89.4	89.6	88.6	89.3	88.0	89.0	89.2	88.5	88.6	87.9	88.1	87.9	88.5	88.9
年齡	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	2	4.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	30~39 歲	5	10.0	87.0	87.0	85.0	87.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0	85.0	86.0	85.8	85.0
	40~49 歲	5	10.0	89.0	89.0	85.0	87.7	85.0	85.0	85.0	89.0	87.0	85.0	85.0	85.0	86.6	85.0
	50~59 歲	15	30.0	88.8	89.0	88.8	89.0	88.3	88.6	88.6	88.0	88.8	88.3	88.1	88.0	88.3	89.0
	60 歲以上	23	46.0	88.8	88.9	87.5	88.3	87.5	87.1	91.3	87.6	86.9	88.0	85.4	86.7	87.4	88.5
教育程度	國小及以下	12	24.0	91.7	90.8	89.4	90.3	90.6	90.6	93.6	87.5	89.5	90.0	90.0	89.6	89.5	90.8
	國(初)中	9	18.0	87.2	88.3	87.2	87.6	87.0	86.1	90.0	88.3	87.0	88.3	85.0	86.7	87.2	88.3
	高中(職)	11	22.0	87.0	88.6	86.1	87.4	86.4	86.7	85.0	88.0	87.0	85.0	85.0	85.0	86.4	86.8
	專科	5	10.0	91.0	87.0	85.0	87.7	85.0	85.0	85.0	87.0	85.5	85.0	83.0	84.0	85.9	85.0
	大學及以上	13	26.0	87.3	87.3	87.5	87.6	85.8	85.9	85.9	86.5	86.0	88.1	85.8	86.9	86.7	86.5
職業	公司負責人	5	10.0	89.0	93.0	87.0	89.7	85.0	85.0	85.0	91.0	87.5	85.0	83.0	84.0	87.3	87.0
	經理人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	專業人士	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	基層職員	3	6.0	85.0	88.3	88.3	87.2	88.3	88.3	85.0	88.3	88.3	88.3	85.0	86.7	87.5	88.3
	業務、銷售人員	4	8.0	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.5	85.0	86.3	85.8	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
	作業員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	農林漁牧業	4	8.0	92.5	92.5	88.3	91.7	88.3	87.5	88.3	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	88.8	87.5
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	32	64.0	88.2	88.1	87.6	88.0	87.7	87.5	90.3	87.2	87.3	88.1	86.7	87.3	87.5	88.4
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表 4-20【花蓮郵局】住宅戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	等候簽領掛號時間	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	87.3	87.1	88.1	87.4	87.5	87.8	87.4	86.7	87.2	88.2	86.0	87.1	87.4	87.8
性別	男性	20	40.0	88.2	87.8	88.3	88.0	87.9	86.9	88.3	86.6	87.0	88.5	87.1	87.8	87.6	88.0
	女性	30	60.0	86.7	86.7	88.0	86.9	87.1	88.3	86.5	86.9	87.4	88.0	85.3	86.7	87.3	87.7
年齡*	20 歲以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29 歲	5	10.0	87.0	87.0	87.5	87.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0	88.4	89.0
	30~39 歲	6	12.0	86.7	85.0	86.7	86.1	88.3	88.3	85.0	85.0	86.9	85.0	83.3	84.2	86.0	85.0
	40~49 歲	7	14.0	85.0	86.4	91.0	86.4	83.0	89.3	87.0	89.3	88.6	89.3	90.0	89.3	88.0	92.1
	50~59 歲	11	22.0	89.5	87.7	90.6	89.2	90.0	85.0	90.0	87.2	87.7	91.4	86.8	89.1	89.0	86.8
	60 歲以上	21	42.0	87.0	87.6	86.9	87.1	86.7	87.4	86.7	85.5	86.2	86.9	84.5	85.7	86.5	87.4
教育程度	國小及以下	13	26.0	88.3	88.6	88.1	88.2	87.9	88.3	85.0	85.9	86.7	87.3	85.0	86.2	87.5	87.3
	國(初)中	4	8.0	85.0	90.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	80.0	82.5	85.0	87.5
	高中(職)	17	34.0	86.2	86.8	89.1	87.4	89.3	90.0	88.3	86.9	88.8	89.7	87.5	88.5	88.2	87.9
	專科	4	8.0	88.3	90.0	90.0	89.2	87.5	90.0	90.0	90.0	89.4	90.0	90.0	90.0	89.4	92.5
	大學及以上	12	24.0	88.3	84.2	86.4	86.1	85.0	84.0	86.1	86.7	85.6	87.5	85.8	86.7	86.3	86.7
職業	公司負責人	5	10.0	85.0	87.0	93.0	88.3	93.0	95.0	91.7	89.0	91.5	95.0	87.0	91.0	90.3	87.0
	經理人員	4	8.0	85.0	85.0	95.0	85.8	75.0	90.0	85.0	90.0	88.8	90.0	90.0	90.0	88.0	92.5
	專業人士	4	8.0	87.5	85.0	85.0	85.8	87.5	87.5	85.0	87.5	87.3	90.0	90.0	90.0	87.5	85.0
	基層職員	5	10.0	87.5	87.0	87.0	87.0	89.0	83.0	89.0	87.0	87.0	83.0	83.0	83.0	86.1	91.0
	業務、銷售人員	3	6.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	90.0	88.3	88.3	88.3
	技術人員	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	作業員	1	2.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	農林漁牧業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	軍人	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無(待)業	28	56.0	88.0	87.7	87.3	87.7	86.9	87.4	86.1	85.4	86.2	87.5	85.0	86.3	87.0	87.1
	其他	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

住宅戶投遞服務交叉表

表II-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	259	6.0	4	0.1	24	0.6	3020	69.9	1014	23.5
性別	男性	1762	100.0	107	6.1	2	0.1	13	0.7	1219	69.2	421	23.9
	女性	2559	100.0	152	5.9	2	0.1	11	0.4	1801	70.4	593	23.2
年齡	20 歲以下	58	100.0	1	1.7	0	0.0	0	0.0	36	62.1	21	36.2
	20~29 歲	206	100.0	11	5.3	0	0.0	0	0.0	126	61.2	69	33.5
	30~39 歲	326	100.0	16	4.9	0	0.0	1	0.3	213	65.3	96	29.4
	40~49 歲	547	100.0	31	5.7	1	0.2	2	0.4	355	64.9	158	28.9
	50~59 歲	865	100.0	42	4.9	0	0.0	7	0.8	633	73.2	183	21.2
	60 歲以上	2319	100.0	158	6.8	3	0.1	14	0.6	1657	71.5	487	21.0
教育程度	國小及以下	756	100.0	82	10.8	0	0.0	2	0.3	520	68.8	152	20.1
	國(初)中	583	100.0	29	5.0	2	0.3	3	0.5	428	73.4	121	20.8
	高中(職)	1248	100.0	37	3.0	0	0.0	6	0.5	934	74.8	271	21.7
	專科	532	100.0	40	7.5	0	0.0	7	1.3	367	69.0	118	22.2
	大學及以上	1202	100.0	71	5.9	2	0.2	6	0.5	771	64.1	352	29.3
職業	公司負責人	265	100.0	11	4.2	0	0.0	7	2.6	174	65.7	73	27.5
	經理人員	106	100.0	3	2.8	0	0.0	2	1.9	71	67.0	30	28.3
	專業人士	204	100.0	17	8.3	0	0.0	0	0.0	132	64.7	55	27.0
	基層職員	550	100.0	36	6.5	0	0.0	1	0.2	381	69.3	132	24.0
	業務、銷售人員	286	100.0	16	5.6	0	0.0	0	0.0	186	65.0	84	29.4
	技術人員	132	100.0	8	6.1	1	0.8	1	0.8	94	71.2	28	21.2
	作業員	109	100.0	3	2.8	0	0.0	0	0.0	93	85.3	13	11.9
	農林漁牧業	81	100.0	7	8.6	0	0.0	0	0.0	49	60.5	25	30.9
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	155	6.1	3	0.1	12	0.5	1809	71.2	560	22.1
	其他	46	100.0	3	6.5	0	0.0	1	2.2	28	60.9	14	30.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	30	5.0	0	0.0	6	1.0	435	72.5	129	21.5
	基隆郵局	140	100.0	15	10.7	0	0.0	2	1.4	90	64.3	33	23.6
	板橋郵局	410	100.0	42	10.2	0	0.0	1	0.2	265	64.6	102	24.9
	三重郵局	270	100.0	15	5.6	3	1.1	1	0.4	187	69.3	64	23.7
	宜蘭郵局	81	100.0	7	8.6	0	0.0	0	0.0	54	66.7	20	24.7
	新竹郵局	160	100.0	7	4.4	0	0.0	1	0.6	107	66.9	45	28.1
	桃園郵局	360	100.0	22	6.1	0	0.0	1	0.3	255	70.8	82	22.8
	苗栗郵局	90	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	69	76.7	20	22.2
	臺中郵局	450	100.0	23	5.1	0	0.0	4	0.9	333	74.0	90	20.0
	彰化郵局	200	100.0	8	4.0	0	0.0	3	1.5	142	71.0	47	23.5
	南投郵局	90	100.0	4	4.4	0	0.0	0	0.0	66	73.3	20	22.2
	嘉義郵局	150	100.0	9	6.0	0	0.0	2	1.3	95	63.3	44	29.3
	雲林郵局	120	100.0	10	8.3	0	0.0	0	0.0	75	62.5	35	29.2
	臺南郵局	350	100.0	25	7.1	0	0.0	0	0.0	243	69.4	82	23.4
	高雄郵局	550	100.0	25	4.5	1	0.2	2	0.4	405	73.6	117	21.3
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	16	32.0
	屏東郵局	150	100.0	11	7.3	0	0.0	0	0.0	98	65.3	41	27.3
	臺東郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	0	0.0	30	60.0	16	32.0
	花蓮郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	0	0.0	37	74.0	11	22.0

表II-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	119	2.8	12	0.3	72	1.7	2919	67.6	1199	27.7
性別	男性	1762	100.0	59	3.3	3	0.2	25	1.4	1231	69.9	444	25.2
	女性	2559	100.0	60	2.3	9	0.4	47	1.8	1688	66.0	755	29.5
年齡	20 歲以下	58	100.0	3	5.2	0	0.0	0	0.0	32	55.2	23	39.7
	20~29 歲	206	100.0	8	3.9	0	0.0	0	0.0	138	67.0	60	29.1
	30~39 歲	326	100.0	7	2.1	1	0.3	5	1.5	222	68.1	91	27.9
	40~49 歲	547	100.0	16	2.9	1	0.2	12	2.2	366	66.9	152	27.8
	50~59 歲	865	100.0	20	2.3	4	0.5	13	1.5	604	69.8	224	25.9
	60 歲以上	2319	100.0	65	2.8	6	0.3	42	1.8	1557	67.1	649	28.0
教育程度	國小及以下	756	100.0	28	3.7	0	0.0	19	2.5	504	66.7	205	27.1
	國(初)中	583	100.0	9	1.5	3	0.5	8	1.4	394	67.6	169	29.0
	高中(職)	1248	100.0	26	2.1	2	0.2	18	1.4	840	67.3	362	29.0
	專科	532	100.0	20	3.8	5	0.9	11	2.1	367	69.0	129	24.2
	大學及以上	1202	100.0	36	3.0	2	0.2	16	1.3	814	67.7	334	27.8
職業	公司負責人	265	100.0	2	0.8	3	1.1	10	3.8	164	61.9	86	32.5
	經理人員	106	100.0	6	5.7	1	0.9	7	6.6	66	62.3	26	24.5
	專業人士	204	100.0	6	2.9	0	0.0	0	0.0	143	70.1	55	27.0
	基層職員	550	100.0	21	3.8	3	0.5	4	0.7	380	69.1	142	25.8
	業務、銷售人員	286	100.0	5	1.7	0	0.0	3	1.0	207	72.4	71	24.8
	技術人員	132	100.0	5	3.8	1	0.8	5	3.8	87	65.9	34	25.8
	作業員	109	100.0	4	3.7	0	0.0	1	0.9	84	77.1	20	18.3
	農林漁牧業	81	100.0	1	1.2	0	0.0	0	0.0	51	63.0	29	35.8
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	64	2.5	4	0.2	40	1.6	1709	67.3	722	28.4
	其他	46	100.0	5	10.9	0	0.0	2	4.3	25	54.3	14	30.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	19	3.2	3	0.5	12	2.0	420	70.0	146	24.3
	基隆郵局	140	100.0	12	8.6	0	0.0	1	0.7	90	64.3	37	26.4
	板橋郵局	410	100.0	13	3.2	0	0.0	5	1.2	276	67.3	116	28.3
	三重郵局	270	100.0	6	2.2	2	0.7	11	4.1	160	59.3	91	33.7
	宜蘭郵局	81	100.0	1	1.2	0	0.0	0	0.0	59	72.8	21	25.9
	新竹郵局	160	100.0	5	3.1	0	0.0	3	1.9	114	71.3	38	23.8
	桃園郵局	360	100.0	9	2.5	0	0.0	2	0.6	263	73.1	86	23.9
	苗栗郵局	90	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	63	70.0	27	30.0
	臺中郵局	450	100.0	13	2.9	1	0.2	7	1.6	324	72.0	105	23.3
	彰化郵局	200	100.0	2	1.0	2	1.0	0	0.0	130	65.0	66	33.0
	南投郵局	90	100.0	3	3.3	0	0.0	2	2.2	71	78.9	14	15.6
	嘉義郵局	150	100.0	1	0.7	0	0.0	2	1.3	88	58.7	59	39.3
	雲林郵局	120	100.0	1	0.8	0	0.0	3	2.5	87	72.5	29	24.2
	臺南郵局	350	100.0	8	2.3	0	0.0	5	1.4	234	66.9	103	29.4
	高雄郵局	550	100.0	14	2.5	3	0.5	14	2.5	359	65.3	160	29.1
	澎湖郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	2	4.0	28	56.0	19	38.0
	屏東郵局	150	100.0	9	6.0	1	0.7	0	0.0	89	59.3	51	34.0
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	32	64.0	18	36.0
	花蓮郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	3	6.0	32	64.0	13	26.0

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		84	100.0	44	52.4	16	19.0	24	28.6
性別	男性	28	100.0	14	50.0	5	17.9	9	32.1
	女性	56	100.0	30	53.6	11	19.6	15	26.8
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30~39 歲	6	100.0	2	33.3	1	16.7	3	50.0
	40~49 歲	13	100.0	7	53.8	4	30.8	2	15.4
	50~59 歲	17	100.0	12	70.6	2	11.8	3	17.6
	60 歲以上	48	100.0	23	47.9	9	18.8	16	33.3
教育程度	國小及以下	19	100.0	11	57.9	5	26.3	3	15.8
	國(初)中	11	100.0	5	45.5	4	36.4	2	18.2
	高中(職)	20	100.0	9	45.0	3	15.0	8	40.0
	專科	16	100.0	9	56.3	4	25.0	3	18.8
	大學及以上	18	100.0	10	55.6	0	0.0	8	44.4
職業	公司負責人	13	100.0	8	61.5	2	15.4	3	23.1
	經理人員	8	100.0	4	50.0	2	25.0	2	25.0
	專業人士	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	基層職員	7	100.0	4	57.1	1	14.3	2	28.6
	業務、銷售人員	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	技術人員	6	100.0	5	83.3	1	16.7	0	0.0
	作業員	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	農林漁牧業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	44	100.0	20	45.5	10	22.7	14	31.8
	其他	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
責任中心局	臺北郵局	15	100.0	6	40.0	1	6.7	8	53.3
	基隆郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	板橋郵局	5	100.0	4	80.0	0	0.0	1	20.0
	三重郵局	13	100.0	5	38.5	5	38.5	3	23.1
	宜蘭郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	3	100.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3
	桃園郵局	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	8	100.0	4	50.0	4	50.0	0	0.0
	彰化郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	南投郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0
	臺南郵局	5	100.0	2	40.0	1	20.0	2	40.0
	高雄郵局	17	100.0	11	64.7	1	5.9	5	29.4
	澎湖郵局	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	屏東郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	臺東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0

表II-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	547	12.7	4	0.1	42	1.0	2742	63.5	986	22.8
性別	男性	1762	100.0	241	13.7	1	0.1	23	1.3	1111	63.1	386	21.9
	女性	2559	100.0	306	12.0	3	0.1	19	0.7	1631	63.7	600	23.4
年齡	20 歲以下	58	100.0	7	12.1	0	0.0	0	0.0	29	50.0	22	37.9
	20~29 歲	206	100.0	28	13.6	0	0.0	0	0.0	119	57.8	59	28.6
	30~39 歲	326	100.0	27	8.3	1	0.3	3	0.9	217	66.6	78	23.9
	40~49 歲	547	100.0	69	12.6	0	0.0	3	0.5	351	64.2	124	22.7
	50~59 歲	865	100.0	132	15.3	0	0.0	15	1.7	538	62.2	180	20.8
	60 歲以上	2319	100.0	284	12.2	3	0.1	21	0.9	1488	64.2	523	22.6
教育程度	國小及以下	756	100.0	89	11.8	0	0.0	5	0.7	495	65.5	167	22.1
	國(初)中	583	100.0	63	10.8	2	0.3	3	0.5	393	67.4	122	20.9
	高中(職)	1248	100.0	135	10.8	0	0.0	11	0.9	792	63.5	310	24.8
	專科	532	100.0	69	13.0	2	0.4	9	1.7	345	64.8	107	20.1
	大學及以上	1202	100.0	191	15.9	0	0.0	14	1.2	717	59.7	280	23.3
職業	公司負責人	265	100.0	30	11.3	0	0.0	5	1.9	152	57.4	78	29.4
	經理人員	106	100.0	16	15.1	0	0.0	5	4.7	57	53.8	28	26.4
	專業人士	204	100.0	37	18.1	0	0.0	1	0.5	118	57.8	48	23.5
	基層職員	550	100.0	75	13.6	1	0.2	1	0.2	365	66.4	108	19.6
	業務、銷售人員	286	100.0	29	10.1	0	0.0	3	1.0	184	64.3	70	24.5
	技術人員	132	100.0	17	12.9	1	0.8	1	0.8	88	66.7	25	18.9
	作業員	109	100.0	14	12.8	0	0.0	2	1.8	80	73.4	13	11.9
	農林漁牧業	81	100.0	5	6.2	0	0.0	0	0.0	52	64.2	24	29.6
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	314	12.4	2	0.1	24	0.9	1617	63.7	582	22.9
	其他	46	100.0	10	21.7	0	0.0	0	0.0	26	56.5	10	21.7
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	85	14.2	0	0.0	2	0.3	387	64.5	126	21.0
	基隆郵局	140	100.0	23	16.4	0	0.0	0	0.0	89	63.6	28	20.0
	板橋郵局	410	100.0	62	15.1	0	0.0	3	0.7	254	62.0	91	22.2
	三重郵局	270	100.0	33	12.2	2	0.7	3	1.1	166	61.5	66	24.4
	宜蘭郵局	81	100.0	11	13.6	0	0.0	0	0.0	54	66.7	16	19.8
	新竹郵局	160	100.0	24	15.0	0	0.0	1	0.6	97	60.6	38	23.8
	桃園郵局	360	100.0	32	8.9	1	0.3	2	0.6	246	68.3	79	21.9
	苗栗郵局	90	100.0	8	8.9	0	0.0	0	0.0	60	66.7	22	24.4
	臺中郵局	450	100.0	60	13.3	1	0.2	9	2.0	289	64.2	91	20.2
	彰化郵局	200	100.0	17	8.5	0	0.0	2	1.0	123	61.5	58	29.0
	南投郵局	90	100.0	11	12.2	0	0.0	2	2.2	62	68.9	15	16.7
	嘉義郵局	150	100.0	14	9.3	0	0.0	4	2.7	92	61.3	40	26.7
	雲林郵局	120	100.0	21	17.5	0	0.0	2	1.7	74	61.7	23	19.2
	臺南郵局	350	100.0	38	10.9	0	0.0	2	0.6	223	63.7	87	24.9
	高雄郵局	550	100.0	75	13.6	0	0.0	9	1.6	345	62.7	121	22.0
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	0	0.0	31	62.0	15	30.0
	屏東郵局	150	100.0	18	12.0	0	0.0	1	0.7	85	56.7	46	30.7
	臺東郵局	50	100.0	6	12.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	10	20.0
	花蓮郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	0	0.0	31	62.0	14	28.0

表II-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	702	16.2	12	0.3	73	1.7	2817	65.2	717	16.6
性別	男性	1762	100.0	266	15.1	4	0.2	41	2.3	1143	64.9	308	17.5
	女性	2559	100.0	436	17.0	8	0.3	32	1.3	1674	65.4	409	16.0
年齡	20 歲以下	58	100.0	11	19.0	0	0.0	0	0.0	23	39.7	24	41.4
	20~29 歲	206	100.0	21	10.2	0	0.0	2	1.0	137	66.5	46	22.3
	30~39 歲	326	100.0	16	4.9	3	0.9	6	1.8	237	72.7	64	19.6
	40~49 歲	547	100.0	63	11.5	0	0.0	21	3.8	357	65.3	106	19.4
	50~59 歲	865	100.0	121	14.0	5	0.6	17	2.0	582	67.3	140	16.2
	60 歲以上	2319	100.0	470	20.3	4	0.2	27	1.2	1481	63.9	337	14.5
教育程度	國小及以下	756	100.0	183	24.2	0	0.0	6	0.8	455	60.2	112	14.8
	國(初)中	583	100.0	109	18.7	0	0.0	3	0.5	398	68.3	73	12.5
	高中(職)	1248	100.0	223	17.9	2	0.2	11	0.9	812	65.1	200	16.0
	專科	532	100.0	73	13.7	4	0.8	10	1.9	358	67.3	87	16.4
	大學及以上	1202	100.0	114	9.5	6	0.5	43	3.6	794	66.1	245	20.4
職業	公司負責人	265	100.0	33	12.5	2	0.8	4	1.5	169	63.8	57	21.5
	經理人員	106	100.0	10	9.4	3	2.8	8	7.5	62	58.5	23	21.7
	專業人士	204	100.0	20	9.8	0	0.0	5	2.5	136	66.7	43	21.1
	基層職員	550	100.0	63	11.5	1	0.2	7	1.3	379	68.9	100	18.2
	業務、銷售人員	286	100.0	35	12.2	0	0.0	9	3.1	187	65.4	55	19.2
	技術人員	132	100.0	17	12.9	1	0.8	3	2.3	93	70.5	18	13.6
	作業員	109	100.0	13	11.9	0	0.0	0	0.0	86	78.9	10	9.2
	農林漁牧業	81	100.0	18	22.2	0	0.0	1	1.2	47	58.0	15	18.5
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	483	19.0	5	0.2	34	1.3	1628	64.1	389	15.3
	其他	46	100.0	10	21.7	0	0.0	2	4.3	27	58.7	7	15.2
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	97	16.2	3	0.5	14	2.3	407	67.8	79	13.2
	基隆郵局	140	100.0	24	17.1	0	0.0	1	0.7	87	62.1	28	20.0
	板橋郵局	410	100.0	80	19.5	2	0.5	8	2.0	253	61.7	67	16.3
	三重郵局	270	100.0	54	20.0	1	0.4	8	3.0	152	56.3	55	20.4
	宜蘭郵局	81	100.0	16	19.8	0	0.0	2	2.5	51	63.0	12	14.8
	新竹郵局	160	100.0	19	11.9	0	0.0	2	1.3	108	67.5	31	19.4
	桃園郵局	360	100.0	55	15.3	1	0.3	6	1.7	246	68.3	52	14.4
	苗栗郵局	90	100.0	16	17.8	0	0.0	0	0.0	57	63.3	17	18.9
	臺中郵局	450	100.0	55	12.2	1	0.2	6	1.3	321	71.3	67	14.9
	彰化郵局	200	100.0	29	14.5	1	0.5	1	0.5	126	63.0	43	21.5
	南投郵局	90	100.0	25	27.8	0	0.0	3	3.3	48	53.3	14	15.6
	嘉義郵局	150	100.0	20	13.3	0	0.0	0	0.0	102	68.0	28	18.7
	雲林郵局	120	100.0	26	21.7	0	0.0	0	0.0	77	64.2	17	14.2
	臺南郵局	350	100.0	47	13.4	0	0.0	11	3.1	221	63.1	71	20.3
	高雄郵局	550	100.0	89	16.2	2	0.4	6	1.1	375	68.2	78	14.2
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	3	6.0	30	60.0	14	28.0
	屏東郵局	150	100.0	21	14.0	1	0.7	0	0.0	103	68.7	25	16.7
	臺東郵局	50	100.0	12	24.0	0	0.0	0	0.0	30	60.0	8	16.0
	花蓮郵局	50	100.0	14	28.0	0	0.0	2	4.0	23	46.0	11	22.0

表II-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	610	14.1	14	0.3	79	1.8	2842	65.8	776	18.0
性別	男性	1762	100.0	246	14.0	7	0.4	43	2.4	1138	64.6	328	18.6
	女性	2559	100.0	364	14.2	7	0.3	36	1.4	1704	66.6	448	17.5
年齡	20 歲以下	58	100.0	10	17.2	0	0.0	0	0.0	29	50.0	19	32.8
	20~29 歲	206	100.0	20	9.7	0	0.0	1	0.5	130	63.1	55	26.7
	30~39 歲	326	100.0	25	7.7	1	0.3	6	1.8	221	67.8	73	22.4
	40~49 歲	547	100.0	54	9.9	1	0.2	7	1.3	364	66.5	121	22.1
	50~59 歲	865	100.0	118	13.6	3	0.3	25	2.9	589	68.1	130	15.0
	60 歲以上	2319	100.0	383	16.5	9	0.4	40	1.7	1509	65.1	378	16.3
教育程度	國小及以下	756	100.0	150	19.8	0	0.0	10	1.3	479	63.4	117	15.5
	國(初)中	583	100.0	74	12.7	2	0.3	7	1.2	415	71.2	85	14.6
	高中(職)	1248	100.0	170	13.6	0	0.0	13	1.0	840	67.3	225	18.0
	專科	532	100.0	70	13.2	3	0.6	17	3.2	351	66.0	91	17.1
	大學及以上	1202	100.0	146	12.1	9	0.7	32	2.7	757	63.0	258	21.5
職業	公司負責人	265	100.0	33	12.5	3	1.1	4	1.5	167	63.0	58	21.9
	經理人員	106	100.0	7	6.6	1	0.9	7	6.6	66	62.3	25	23.6
	專業人士	204	100.0	29	14.2	0	0.0	6	2.9	124	60.8	45	22.1
	基層職員	550	100.0	49	8.9	2	0.4	10	1.8	380	69.1	109	19.8
	業務、銷售人員	286	100.0	27	9.4	0	0.0	4	1.4	191	66.8	64	22.4
	技術人員	132	100.0	14	10.6	0	0.0	4	3.0	94	71.2	20	15.2
	作業員	109	100.0	13	11.9	0	0.0	1	0.9	84	77.1	11	10.1
	農林漁牧業	81	100.0	12	14.8	0	0.0	3	3.7	50	61.7	16	19.8
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	421	16.6	8	0.3	40	1.6	1648	64.9	422	16.6
	其他	46	100.0	5	10.9	0	0.0	0	0.0	35	76.1	6	13.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	81	13.5	1	0.2	21	3.5	400	66.7	97	16.2
	基隆郵局	140	100.0	26	18.6	0	0.0	2	1.4	85	60.7	27	19.3
	板橋郵局	410	100.0	63	15.4	2	0.5	12	2.9	251	61.2	82	20.0
	三重郵局	270	100.0	60	22.2	2	0.7	5	1.9	150	55.6	53	19.6
	宜蘭郵局	81	100.0	13	16.0	0	0.0	1	1.2	53	65.4	14	17.3
	新竹郵局	160	100.0	20	12.5	0	0.0	4	2.5	107	66.9	29	18.1
	桃園郵局	360	100.0	30	8.3	0	0.0	6	1.7	263	73.1	61	16.9
	苗栗郵局	90	100.0	4	4.4	0	0.0	3	3.3	70	77.8	13	14.4
	臺中郵局	450	100.0	56	12.4	1	0.2	3	0.7	318	70.7	72	16.0
	彰化郵局	200	100.0	27	13.5	0	0.0	1	0.5	128	64.0	44	22.0
	南投郵局	90	100.0	15	16.7	0	0.0	1	1.1	57	63.3	17	18.9
	嘉義郵局	150	100.0	23	15.3	0	0.0	4	2.7	93	62.0	30	20.0
	雲林郵局	120	100.0	21	17.5	0	0.0	3	2.5	78	65.0	18	15.0
	臺南郵局	350	100.0	53	15.1	5	1.4	4	1.1	221	63.1	67	19.1
	高雄郵局	550	100.0	69	12.5	2	0.4	8	1.5	383	69.6	88	16.0
	澎湖郵局	50	100.0	6	12.0	0	0.0	0	0.0	30	60.0	14	28.0
	屏東郵局	150	100.0	23	15.3	0	0.0	0	0.0	99	66.0	28	18.7
	臺東郵局	50	100.0	10	20.0	0	0.0	1	2.0	30	60.0	9	18.0
	花蓮郵局	50	100.0	10	20.0	1	2.0	0	0.0	26	52.0	13	26.0

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		93	100.0	1	1.1	23	24.7	22	23.7	15	16.1	32	34.4
性別	男性	50	100.0	1	2.0	11	22.0	10	20.0	13	26.0	15	30.0
	女性	43	100.0	0	0.0	12	27.9	12	27.9	2	4.7	17	39.5
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	30~39 歲	7	100.0	0	0.0	3	42.9	3	42.9	1	14.3	0	0.0
	40~49 歲	8	100.0	0	0.0	3	37.5	4	50.0	0	0.0	1	12.5
	50~59 歲	28	100.0	1	3.6	8	28.6	2	7.1	9	32.1	8	28.6
	60 歲以上	49	100.0	0	0.0	9	18.4	13	26.5	4	8.2	23	46.9
教育程度	國小及以下	10	100.0	0	0.0	1	10.0	1	10.0	2	20.0	6	60.0
	國(初)中	9	100.0	1	11.1	2	22.2	1	11.1	0	0.0	5	55.6
	高中(職)	13	100.0	0	0.0	5	38.5	5	38.5	0	0.0	3	23.1
	專科	20	100.0	0	0.0	4	20.0	3	15.0	4	20.0	9	45.0
	大學及以上	41	100.0	0	0.0	11	26.8	12	29.3	9	22.0	9	22.0
職業	公司負責人	7	100.0	0	0.0	2	28.6	0	0.0	4	57.1	1	14.3
	經理人員	8	100.0	0	0.0	3	37.5	3	37.5	0	0.0	2	25.0
	專業人士	6	100.0	0	0.0	4	66.7	0	0.0	1	16.7	1	16.7
	基層職員	12	100.0	0	0.0	4	33.3	4	33.3	1	8.3	3	25.0
	業務、銷售人員	4	100.0	0	0.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	技術人員	4	100.0	0	0.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0	1	25.0
	作業員	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農林漁牧業	3	100.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	48	100.0	0	0.0	7	14.6	10	20.8	8	16.7	23	47.9
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	22	100.0	0	0.0	7	31.8	2	9.1	0	0.0	13	59.1
	基隆郵局	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	板橋郵局	14	100.0	1	7.1	4	28.6	5	35.7	2	14.3	2	14.3
	三重郵局	7	100.0	0	0.0	4	57.1	1	14.3	0	0.0	2	28.6
	宜蘭郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	新竹郵局	4	100.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	桃園郵局	6	100.0	0	0.0	1	16.7	2	33.3	2	33.3	1	16.7
	苗栗郵局	3	100.0	0	0.0	2	66.7	0	0.0	0	0.0	1	33.3
	臺中郵局	4	100.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0
	彰化郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	南投郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	4	100.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	2	50.0
	雲林郵局	3	100.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0
	臺南郵局	9	100.0	0	0.0	1	11.1	2	22.2	5	55.6	1	11.1
	高雄郵局	10	100.0	0	0.0	2	20.0	2	20.0	2	20.0	4	40.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	花蓮郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0

表II-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	1449	33.5	5	0.1	33	0.8	2168	50.2	666	15.4
性別	男性	1762	100.0	577	32.7	2	0.1	13	0.7	889	50.5	281	15.9
	女性	2559	100.0	872	34.1	3	0.1	20	0.8	1279	50.0	385	15.0
年齡	20 歲以下	58	100.0	21	36.2	0	0.0	0	0.0	22	37.9	15	25.9
	20~29 歲	206	100.0	59	28.6	0	0.0	0	0.0	106	51.5	41	19.9
	30~39 歲	326	100.0	75	23.0	0	0.0	2	0.6	187	57.4	62	19.0
	40~49 歲	547	100.0	139	25.4	2	0.4	3	0.5	295	53.9	108	19.7
	50~59 歲	865	100.0	294	34.0	0	0.0	12	1.4	436	50.4	123	14.2
	60 歲以上	2319	100.0	861	37.1	3	0.1	16	0.7	1122	48.4	317	13.7
教育程度	國小及以下	756	100.0	310	41.0	0	0.0	4	0.5	352	46.6	90	11.9
	國(初)中	583	100.0	221	37.9	2	0.3	2	0.3	293	50.3	65	11.1
	高中(職)	1248	100.0	424	34.0	1	0.1	11	0.9	615	49.3	197	15.8
	專科	532	100.0	151	28.4	0	0.0	7	1.3	294	55.3	80	15.0
	大學及以上	1202	100.0	343	28.5	2	0.2	9	0.7	614	51.1	234	19.5
職業	公司負責人	265	100.0	73	27.5	0	0.0	4	1.5	135	50.9	53	20.0
	經理人員	106	100.0	19	17.9	2	1.9	4	3.8	61	57.5	20	18.9
	專業人士	204	100.0	65	31.9	1	0.5	1	0.5	97	47.5	40	19.6
	基層職員	550	100.0	142	25.8	0	0.0	4	0.7	310	56.4	94	17.1
	業務、銷售人員	286	100.0	91	31.8	0	0.0	3	1.0	136	47.6	56	19.6
	技術人員	132	100.0	49	37.1	0	0.0	1	0.8	70	53.0	12	9.1
	作業員	109	100.0	34	31.2	0	0.0	0	0.0	66	60.6	9	8.3
	農林漁牧業	81	100.0	25	30.9	0	0.0	1	1.2	41	50.6	14	17.3
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	940	37.0	2	0.1	15	0.6	1222	48.1	360	14.2
	其他	46	100.0	11	23.9	0	0.0	0	0.0	27	58.7	8	17.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	181	30.2	2	0.3	13	2.2	320	53.3	84	14.0
	基隆郵局	140	100.0	47	33.6	0	0.0	1	0.7	67	47.9	25	17.9
	板橋郵局	410	100.0	145	35.4	1	0.2	1	0.2	190	46.3	73	17.8
	三重郵局	270	100.0	115	42.6	2	0.7	4	1.5	111	41.1	38	14.1
	宜蘭郵局	81	100.0	18	22.2	0	0.0	0	0.0	49	60.5	14	17.3
	新竹郵局	160	100.0	51	31.9	0	0.0	0	0.0	83	51.9	26	16.3
	桃園郵局	360	100.0	96	26.7	0	0.0	1	0.3	203	56.4	60	16.7
	苗栗郵局	90	100.0	22	24.4	0	0.0	1	1.1	51	56.7	16	17.8
	臺中郵局	450	100.0	154	34.2	0	0.0	2	0.4	238	52.9	56	12.4
	彰化郵局	200	100.0	72	36.0	0	0.0	0	0.0	92	46.0	36	18.0
	南投郵局	90	100.0	30	33.3	0	0.0	1	1.1	48	53.3	11	12.2
	嘉義郵局	150	100.0	57	38.0	0	0.0	1	0.7	67	44.7	25	16.7
	雲林郵局	120	100.0	46	38.3	0	0.0	2	1.7	65	54.2	7	5.8
	臺南郵局	350	100.0	118	33.7	0	0.0	3	0.9	163	46.6	66	18.9
	高雄郵局	550	100.0	177	32.2	0	0.0	1	0.2	299	54.4	73	13.3
	澎湖郵局	50	100.0	11	22.0	0	0.0	1	2.0	24	48.0	14	28.0
	屏東郵局	150	100.0	63	42.0	0	0.0	1	0.7	59	39.3	27	18.0
	臺東郵局	50	100.0	21	42.0	0	0.0	0	0.0	20	40.0	9	18.0
	花蓮郵局	50	100.0	25	50.0	0	0.0	0	0.0	19	38.0	6	12.0

表II-9 對等候簽領掛號時間滿意度【問卷第 2-7 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	210	4.9	35	0.8	166	3.8	2936	67.9	974	22.5
性別	男性	1762	100.0	93	5.3	15	0.9	74	4.2	1176	66.7	404	22.9
	女性	2559	100.0	117	4.6	20	0.8	92	3.6	1760	68.8	570	22.3
年齡	20 歲以下	58	100.0	1	1.7	0	0.0	4	6.9	30	51.7	23	39.7
	20~29 歲	206	100.0	12	5.8	1	0.5	5	2.4	124	60.2	64	31.1
	30~39 歲	326	100.0	11	3.4	1	0.3	15	4.6	232	71.2	67	20.6
	40~49 歲	547	100.0	23	4.2	6	1.1	15	2.7	353	64.5	150	27.4
	50~59 歲	865	100.0	38	4.4	9	1.0	46	5.3	601	69.5	171	19.8
	60 歲以上	2319	100.0	125	5.4	18	0.8	81	3.5	1596	68.8	499	21.5
教育程度	國小及以下	756	100.0	60	7.9	4	0.5	13	1.7	518	68.5	161	21.3
	國(初)中	583	100.0	21	3.6	5	0.9	16	2.7	422	72.4	119	20.4
	高中(職)	1248	100.0	55	4.4	11	0.9	52	4.2	857	68.7	273	21.9
	專科	532	100.0	27	5.1	8	1.5	25	4.7	351	66.0	121	22.7
	大學及以上	1202	100.0	47	3.9	7	0.6	60	5.0	788	65.6	300	25.0
職業	公司負責人	265	100.0	7	2.6	3	1.1	13	4.9	172	64.9	70	26.4
	經理人員	106	100.0	4	3.8	2	1.9	8	7.5	62	58.5	30	28.3
	專業人士	204	100.0	10	4.9	2	1.0	9	4.4	126	61.8	57	27.9
	基層職員	550	100.0	33	6.0	3	0.5	22	4.0	367	66.7	125	22.7
	業務、銷售人員	286	100.0	11	3.8	1	0.3	12	4.2	188	65.7	74	25.9
	技術人員	132	100.0	7	5.3	2	1.5	6	4.5	88	66.7	29	22.0
	作業員	109	100.0	3	2.8	1	0.9	8	7.3	88	80.7	9	8.3
	農林漁牧業	81	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	54	66.7	23	28.4
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	130	5.1	21	0.8	80	3.2	1759	69.3	549	21.6
	其他	46	100.0	3	6.5	0	0.0	6	13.0	29	63.0	8	17.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	24	4.0	1	0.2	33	5.5	418	69.7	124	20.7
	基隆郵局	140	100.0	7	5.0	2	1.4	2	1.4	93	66.4	36	25.7
	板橋郵局	410	100.0	29	7.1	3	0.7	17	4.1	282	68.8	79	19.3
	三重郵局	270	100.0	15	5.6	3	1.1	15	5.6	165	61.1	72	26.7
	宜蘭郵局	81	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	56	69.1	21	25.9
	新竹郵局	160	100.0	8	5.0	3	1.9	7	4.4	109	68.1	33	20.6
	桃園郵局	360	100.0	10	2.8	2	0.6	11	3.1	255	70.8	82	22.8
	苗栗郵局	90	100.0	1	1.1	0	0.0	3	3.3	69	76.7	17	18.9
	臺中郵局	450	100.0	32	7.1	8	1.8	16	3.6	300	66.7	94	20.9
	彰化郵局	200	100.0	7	3.5	4	2.0	8	4.0	132	66.0	49	24.5
	南投郵局	90	100.0	3	3.3	0	0.0	1	1.1	63	70.0	23	25.6
	嘉義郵局	150	100.0	2	1.3	0	0.0	2	1.3	99	66.0	47	31.3
	雲林郵局	120	100.0	8	6.7	0	0.0	6	5.0	77	64.2	29	24.2
	臺南郵局	350	100.0	23	6.6	1	0.3	14	4.0	230	65.7	82	23.4
	高雄郵局	550	100.0	20	3.6	7	1.3	19	3.5	392	71.3	112	20.4
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	2	4.0	32	64.0	16	32.0
	屏東郵局	150	100.0	10	6.7	1	0.7	6	4.0	96	64.0	37	24.7
	臺東郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	1	2.0	32	64.0	12	24.0
	花蓮郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	1	2.0	36	72.0	9	18.0

表II-10 對保持郵件的完整性滿意度【問卷第 2-8 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	210	4.9	35	0.8	166	3.8	2936	67.9	974	22.5
性別	男性	1762	100.0	93	5.3	15	0.9	74	4.2	1176	66.7	404	22.9
	女性	2559	100.0	117	4.6	20	0.8	92	3.6	1760	68.8	570	22.3
年齡	20 歲以下	58	100.0	1	1.7	0	0.0	4	6.9	30	51.7	23	39.7
	20~29 歲	206	100.0	12	5.8	1	0.5	5	2.4	124	60.2	64	31.1
	30~39 歲	326	100.0	11	3.4	1	0.3	15	4.6	232	71.2	67	20.6
	40~49 歲	547	100.0	23	4.2	6	1.1	15	2.7	353	64.5	150	27.4
	50~59 歲	865	100.0	38	4.4	9	1.0	46	5.3	601	69.5	171	19.8
	60 歲以上	2319	100.0	125	5.4	18	0.8	81	3.5	1596	68.8	499	21.5
教育程度	國小及以下	756	100.0	60	7.9	4	0.5	13	1.7	518	68.5	161	21.3
	國(初)中	583	100.0	21	3.6	5	0.9	16	2.7	422	72.4	119	20.4
	高中(職)	1248	100.0	55	4.4	11	0.9	52	4.2	857	68.7	273	21.9
	專科	532	100.0	27	5.1	8	1.5	25	4.7	351	66.0	121	22.7
	大學及以上	1202	100.0	47	3.9	7	0.6	60	5.0	788	65.6	300	25.0
職業	公司負責人	265	100.0	7	2.6	3	1.1	13	4.9	172	64.9	70	26.4
	經理人員	106	100.0	4	3.8	2	1.9	8	7.5	62	58.5	30	28.3
	專業人士	204	100.0	10	4.9	2	1.0	9	4.4	126	61.8	57	27.9
	基層職員	550	100.0	33	6.0	3	0.5	22	4.0	367	66.7	125	22.7
	業務、銷售人員	286	100.0	11	3.8	1	0.3	12	4.2	188	65.7	74	25.9
	技術人員	132	100.0	7	5.3	2	1.5	6	4.5	88	66.7	29	22.0
	作業員	109	100.0	3	2.8	1	0.9	8	7.3	88	80.7	9	8.3
	農林漁牧業	81	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	54	66.7	23	28.4
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	130	5.1	21	0.8	80	3.2	1759	69.3	549	21.6
	其他	46	100.0	3	6.5	0	0.0	6	13.0	29	63.0	8	17.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	24	4.0	1	0.2	33	5.5	418	69.7	124	20.7
	基隆郵局	140	100.0	7	5.0	2	1.4	2	1.4	93	66.4	36	25.7
	板橋郵局	410	100.0	29	7.1	3	0.7	17	4.1	282	68.8	79	19.3
	三重郵局	270	100.0	15	5.6	3	1.1	15	5.6	165	61.1	72	26.7
	宜蘭郵局	81	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	56	69.1	21	25.9
	新竹郵局	160	100.0	8	5.0	3	1.9	7	4.4	109	68.1	33	20.6
	桃園郵局	360	100.0	10	2.8	2	0.6	11	3.1	255	70.8	82	22.8
	苗栗郵局	90	100.0	1	1.1	0	0.0	3	3.3	69	76.7	17	18.9
	臺中郵局	450	100.0	32	7.1	8	1.8	16	3.6	300	66.7	94	20.9
	彰化郵局	200	100.0	7	3.5	4	2.0	8	4.0	132	66.0	49	24.5
	南投郵局	90	100.0	3	3.3	0	0.0	1	1.1	63	70.0	23	25.6
	嘉義郵局	150	100.0	2	1.3	0	0.0	2	1.3	99	66.0	47	31.3
	雲林郵局	120	100.0	8	6.7	0	0.0	6	5.0	77	64.2	29	24.2
	臺南郵局	350	100.0	23	6.6	1	0.3	14	4.0	230	65.7	82	23.4
	高雄郵局	550	100.0	20	3.6	7	1.3	19	3.5	392	71.3	112	20.4
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	2	4.0	32	64.0	16	32.0
	屏東郵局	150	100.0	10	6.7	1	0.7	6	4.0	96	64.0	37	24.7
	臺東郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	1	2.0	32	64.0	12	24.0
	花蓮郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	1	2.0	36	72.0	9	18.0

表II-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	210	4.9	35	0.8	166	3.8	2936	67.9	974	22.5
性別	男性	1762	100.0	93	5.3	15	0.9	74	4.2	1176	66.7	404	22.9
	女性	2559	100.0	117	4.6	20	0.8	92	3.6	1760	68.8	570	22.3
年齡	20 歲以下	58	100.0	1	1.7	0	0.0	4	6.9	30	51.7	23	39.7
	20~29 歲	206	100.0	12	5.8	1	0.5	5	2.4	124	60.2	64	31.1
	30~39 歲	326	100.0	11	3.4	1	0.3	15	4.6	232	71.2	67	20.6
	40~49 歲	547	100.0	23	4.2	6	1.1	15	2.7	353	64.5	150	27.4
	50~59 歲	865	100.0	38	4.4	9	1.0	46	5.3	601	69.5	171	19.8
	60 歲以上	2319	100.0	125	5.4	18	0.8	81	3.5	1596	68.8	499	21.5
教育程度	國小及以下	756	100.0	60	7.9	4	0.5	13	1.7	518	68.5	161	21.3
	國(初)中	583	100.0	21	3.6	5	0.9	16	2.7	422	72.4	119	20.4
	高中(職)	1248	100.0	55	4.4	11	0.9	52	4.2	857	68.7	273	21.9
	專科	532	100.0	27	5.1	8	1.5	25	4.7	351	66.0	121	22.7
	大學及以上	1202	100.0	47	3.9	7	0.6	60	5.0	788	65.6	300	25.0
職業	公司負責人	265	100.0	7	2.6	3	1.1	13	4.9	172	64.9	70	26.4
	經理人員	106	100.0	4	3.8	2	1.9	8	7.5	62	58.5	30	28.3
	專業人士	204	100.0	10	4.9	2	1.0	9	4.4	126	61.8	57	27.9
	基層職員	550	100.0	33	6.0	3	0.5	22	4.0	367	66.7	125	22.7
	業務、銷售人員	286	100.0	11	3.8	1	0.3	12	4.2	188	65.7	74	25.9
	技術人員	132	100.0	7	5.3	2	1.5	6	4.5	88	66.7	29	22.0
	作業員	109	100.0	3	2.8	1	0.9	8	7.3	88	80.7	9	8.3
	農林漁牧業	81	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	54	66.7	23	28.4
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	130	5.1	21	0.8	80	3.2	1759	69.3	549	21.6
	其他	46	100.0	3	6.5	0	0.0	6	13.0	29	63.0	8	17.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	24	4.0	1	0.2	33	5.5	418	69.7	124	20.7
	基隆郵局	140	100.0	7	5.0	2	1.4	2	1.4	93	66.4	36	25.7
	板橋郵局	410	100.0	29	7.1	3	0.7	17	4.1	282	68.8	79	19.3
	三重郵局	270	100.0	15	5.6	3	1.1	15	5.6	165	61.1	72	26.7
	宜蘭郵局	81	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	56	69.1	21	25.9
	新竹郵局	160	100.0	8	5.0	3	1.9	7	4.4	109	68.1	33	20.6
	桃園郵局	360	100.0	10	2.8	2	0.6	11	3.1	255	70.8	82	22.8
	苗栗郵局	90	100.0	1	1.1	0	0.0	3	3.3	69	76.7	17	18.9
	臺中郵局	450	100.0	32	7.1	8	1.8	16	3.6	300	66.7	94	20.9
	彰化郵局	200	100.0	7	3.5	4	2.0	8	4.0	132	66.0	49	24.5
	南投郵局	90	100.0	3	3.3	0	0.0	1	1.1	63	70.0	23	25.6
	嘉義郵局	150	100.0	2	1.3	0	0.0	2	1.3	99	66.0	47	31.3
	雲林郵局	120	100.0	8	6.7	0	0.0	6	5.0	77	64.2	29	24.2
	臺南郵局	350	100.0	23	6.6	1	0.3	14	4.0	230	65.7	82	23.4
	高雄郵局	550	100.0	20	3.6	7	1.3	19	3.5	392	71.3	112	20.4
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	2	4.0	32	64.0	16	32.0
	屏東郵局	150	100.0	10	6.7	1	0.7	6	4.0	96	64.0	37	24.7
	臺東郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	1	2.0	32	64.0	12	24.0
	花蓮郵局	50	100.0	4	8.0	0	0.0	1	2.0	36	72.0	9	18.0

表II-12 各住宅戶投遞服務之重視項目【問卷第 3 題】

		總計		郵差的服裝儀容		郵差的親切度		回答問題的周詳度		普通包裹郵遞時效		限時郵件郵遞時效		快捷郵件郵遞時效		等候簽領掛號時間		保持郵件的完整性		按地址投遞準確性		未回答	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	1403	32.5	3622	83.8	1739	40.2	2144	49.6	1426	33.0	829	19.2	1644	38.0	1825	42.2	2530	58.6	122	2.8
性別	男性	1762	100.0	568	32.2	1369	77.7	670	38.0	884	50.2	616	35.0	356	20.2	700	39.7	756	42.9	1069	60.7	60	3.4
	女性	2559	100.0	835	32.6	2253	88.0	1069	41.8	1260	49.2	810	31.7	473	18.5	944	36.9	1069	41.8	1461	57.1	62	2.4
年齡	20 歲以下	58	100.0	20	34.5	49	84.5	25	43.1	25	43.1	19	32.8	9	15.5	20	34.5	31	53.4	32	55.2	2	3.4
	20~29 歲	206	100.0	75	36.4	115	55.8	86	41.7	124	60.2	92	44.7	51	24.8	50	24.3	106	51.5	115	55.8	10	4.9
	30~39 歲	326	100.0	109	33.4	224	68.7	149	45.7	207	63.5	122	37.4	80	24.5	111	34.0	128	39.3	162	49.7	12	3.7
	40~49 歲	547	100.0	139	25.4	357	65.3	172	31.4	315	57.6	267	48.8	149	27.2	207	37.8	265	48.4	311	56.9	6	1.1
	50~59 歲	865	100.0	285	32.9	699	80.8	377	43.6	476	55.0	281	32.5	192	22.2	311	36.0	329	38.0	480	55.5	30	3.5
	60 歲以上	2319	100.0	775	33.4	2178	93.9	930	40.1	997	43.0	645	27.8	348	15.0	945	40.8	966	41.7	1430	61.7	62	2.7
教育程度	國小及以下	756	100.0	291	38.5	859	113.6	343	45.4	298	39.4	171	22.6	75	9.9	291	38.5	291	38.5	394	52.1	11	1.5
	國(初)中	583	100.0	228	39.1	556	95.4	273	46.8	257	44.1	155	26.6	88	15.1	226	38.8	230	39.5	304	52.1	15	2.6
	高中(職)	1248	100.0	395	31.7	1058	84.8	490	39.3	616	49.4	369	29.6	202	16.2	489	39.2	545	43.7	776	62.2	52	4.2
	專科	532	100.0	149	28.0	346	65.0	209	39.3	280	52.6	239	44.9	135	25.4	190	35.7	230	43.2	336	63.2	14	2.6
	大學及以上	1202	100.0	340	28.3	803	66.8	424	35.3	693	57.7	492	40.9	329	27.4	448	37.3	529	44.0	720	59.9	30	2.5
職業	公司負責人	265	100.0	87	32.8	198	74.7	112	42.3	141	53.2	107	40.4	64	24.2	96	36.2	105	39.6	139	52.5	11	4.2
	經理人員	106	100.0	28	26.4	61	57.5	32	30.2	66	62.3	53	50.0	35	33.0	41	38.7	46	43.4	62	58.5	0	0.0
	專業人士	204	100.0	53	26.0	124	60.8	72	35.3	127	62.3	101	49.5	63	30.9	61	29.9	91	44.6	123	60.3	1	0.5
	基層職員	550	100.0	132	24.0	338	61.5	211	38.4	306	55.6	252	45.8	149	27.1	209	38.0	254	46.2	343	62.4	6	1.1
	業務、銷售	286	100.0	113	39.5	199	69.6	127	44.4	169	59.1	107	37.4	53	18.5	96	33.6	130	45.5	130	45.5	20	7.0
	技術人員	132	100.0	46	34.8	113	85.6	53	40.2	73	55.3	43	32.6	26	19.7	59	44.7	45	34.1	67	50.8	3	2.3
	作業員	109	100.0	39	35.8	90	82.6	47	43.1	57	52.3	27	24.8	18	16.5	46	42.2	43	39.4	64	58.7	5	4.6
	農林漁牧業	81	100.0	30	37.0	70	86.4	39	48.1	43	53.1	22	27.2	15	18.5	27	33.3	40	49.4	36	44.4	2	2.5
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	863	34.0	2391	94.2	1033	40.7	1138	44.8	700	27.6	394	15.5	994	39.1	1043	41.1	1529	60.2	71	2.8
	其他	46	100.0	12	26.1	38	82.6	13	28.3	21	45.7	11	23.9	9	19.6	12	26.1	28	60.9	37	80.4	3	6.5
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	116	19.3	440	73.3	150	25.0	232	38.7	258	43.0	160	26.7	289	48.2	316	52.7	439	73.2	0	0.0
	基隆郵局	140	100.0	45	32.1	128	91.4	59	42.1	74	52.9	38	27.1	32	22.9	61	43.6	52	37.1	69	49.3	2	1.4
	板橋郵局	410	100.0	229	55.9	351	85.6	246	60.0	268	65.4	87	21.2	46	11.2	113	27.6	116	28.3	164	40.0	20	4.9
	三重郵局	270	100.0	158	58.5	252	93.3	166	61.5	170	63.0	49	18.1	31	11.5	85	31.5	69	25.6	88	32.6	12	4.4
	宜蘭郵局	81	100.0	18	22.2	69	85.2	25	30.9	41	50.6	30	37.0	22	27.2	21	25.9	44	54.3	54	66.7	0	0.0
	新竹郵局	160	100.0	66	41.3	125	78.1	64	40.0	82	51.3	47	29.4	26	16.3	61	38.1	65	40.6	85	53.1	19	11.9
	桃園郵局	360	100.0	75	20.8	287	79.7	108	30.0	141	39.2	159	44.2	65	18.1	164	45.6	187	51.9	251	69.7	3	0.8
	苗栗郵局	90	100.0	8	8.9	54	60.0	22	24.4	45	50.0	54	60.0	27	30.0	44	48.9	40	44.4	66	73.3	0	0.0
	臺中郵局	450	100.0	64	14.2	353	78.4	121	26.9	176	39.1	199	44.2	128	28.4	218	48.4	220	48.9	321	71.3	0	0.0
	彰化郵局	200	100.0	67	33.5	153	76.5	111	55.5	113	56.5	52	26.0	49	24.5	82	41.0	70	35.0	90	45.0	13	6.5
	南投郵局	90	100.0	27	30.0	76	84.4	46	51.1	40	44.4	37	41.1	25	27.8	26	28.9	30	33.3	50	55.6	3	3.3
	嘉義郵局	150	100.0	63	42.0	160	106.7	72	48.0	85	56.7	33	22.0	21	14.0	34	22.7	55	36.7	73	48.7	4	2.7
	雲林郵局	120	100.0	71	59.2	121	100.8	70	58.3	72	60.0	22	18.3	9	7.5	26	21.7	29	24.2	51	42.5	9	7.5
	臺南郵局	350	100.0	141	40.3	328	93.7	164	46.9	186	53.1	82	23.4	61	17.4	112	32.0	132	37.7	179	51.1	15	4.3
	高雄郵局	550	100.0	118	21.5	459	83.5	156	28.4	234	42.5	205	37.3	86	15.6	239	43.5	303	55.1	397	72.2	3	0.5
	澎湖郵局	50	100.0	16	32.0	35	70.0	19	38.0	22	44.0	14	28.0	12	24.0	17	34.0	18	36.0	46	92.0	1	2.0
	屏東郵局	150	100.0	72	48.0	149	99.3	82	54.7	96	64.0	33	22.0	14	9.3	35	23.3	47	31.3	60	40.0	12	8.0
	臺東郵局	50	100.0	27	54.0	47	94.0	26	52.0	29	58.0	8	16.0	10	20.0	10	20.0	19	38.0	21	42.0	3	6.0
	花蓮郵局	50	100.0	22	44.0	35	70.0	32	64.0	38	76.0	19	38.0	5	10.0	7	14.0	13	26.0	26	52.0	3	6.0

表II-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	12	0.3	6	0.1	54	1.2	3021	69.9	1228	28.4
性別	男性	1762	100.0	8	0.5	3	0.2	24	1.4	1218	69.1	509	28.9
	女性	2559	100.0	4	0.2	3	0.1	30	1.2	1803	70.5	719	28.1
年齡	20 歲以下	58	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	32	55.2	26	44.8
	20~29 歲	206	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5	132	64.1	73	35.4
	30~39 歲	326	100.0	1	0.3	0	0.0	1	0.3	227	69.6	97	29.8
	40~49 歲	547	100.0	1	0.2	0	0.0	7	1.3	376	68.7	163	29.8
	50~59 歲	865	100.0	2	0.2	3	0.3	13	1.5	628	72.6	219	25.3
	60 歲以上	2319	100.0	8	0.3	3	0.1	32	1.4	1626	70.1	650	28.0
教育程度	國小及以下	756	100.0	4	0.5	2	0.3	12	1.6	541	71.6	197	26.1
	國(初)中	583	100.0	1	0.2	0	0.0	4	0.7	427	73.2	151	25.9
	高中(職)	1248	100.0	2	0.2	1	0.1	11	0.9	869	69.6	365	29.2
	專科	532	100.0	3	0.6	2	0.4	12	2.3	364	68.4	151	28.4
	大學及以上	1202	100.0	2	0.2	1	0.1	15	1.2	820	68.2	364	30.3
職業	公司負責人	265	100.0	2	0.8	0	0.0	5	1.9	172	64.9	86	32.5
	經理人員	106	100.0	0	0.0	2	1.9	1	0.9	67	63.2	36	34.0
	專業人士	204	100.0	1	0.5	0	0.0	3	1.5	130	63.7	70	34.3
	基層職員	550	100.0	0	0.0	1	0.2	6	1.1	396	72.0	147	26.7
	業務、銷售人員	286	100.0	1	0.3	1	0.3	4	1.4	203	71.0	77	26.9
	技術人員	132	100.0	2	1.5	0	0.0	5	3.8	95	72.0	30	22.7
	作業員	109	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9	90	82.6	18	16.5
	農林漁牧業	81	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	60	74.1	21	25.9
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	無(待)業	2539	100.0	6	0.2	2	0.1	29	1.1	1771	69.8	731	28.8
	其他	46	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	34	73.9	12	26.1
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	3	0.5	2	0.3	6	1.0	420	70.0	169	28.2
	基隆郵局	140	100.0	0	0.0	0	0.0	4	2.9	99	70.7	37	26.4
	板橋郵局	410	100.0	2	0.5	0	0.0	2	0.5	284	69.3	122	29.8
	三重郵局	270	100.0	0	0.0	0	0.0	6	2.2	188	69.6	76	28.1
	宜蘭郵局	81	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.2	60	74.1	20	24.7
	新竹郵局	160	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.3	125	78.1	33	20.6
	桃園郵局	360	100.0	1	0.3	0	0.0	4	1.1	260	72.2	95	26.4
	苗栗郵局	90	100.0	0	0.0	1	1.1	2	2.2	66	73.3	21	23.3
	臺中郵局	450	100.0	1	0.2	0	0.0	6	1.3	304	67.6	139	30.9
	彰化郵局	200	100.0	0	0.0	0	0.0	3	1.5	136	68.0	61	30.5
	南投郵局	90	100.0	0	0.0	0	0.0	3	3.3	63	70.0	24	26.7
	嘉義郵局	150	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	100	66.7	50	33.3
	雲林郵局	120	100.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	89	74.2	30	25.0
	臺南郵局	350	100.0	2	0.6	1	0.3	4	1.1	243	69.4	100	28.6
	高雄郵局	550	100.0	0	0.0	2	0.4	11	2.0	371	67.5	166	30.2
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	16	32.0
	屏東郵局	150	100.0	2	1.3	0	0.0	0	0.0	107	71.3	41	27.3
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	36	72.0	14	28.0
	花蓮郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	36	72.0	14	28.0

表II-14 對郵局開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度

【問卷第 5-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	707	16.4	3614	83.6
性別	男性	1762	100.0	262	14.9	1500	85.1
	女性	2559	100.0	445	17.4	2114	82.6
年齡	20 歲以下	58	100.0	14	24.1	44	75.9
	20~29 歲	206	100.0	42	20.4	164	79.6
	30~39 歲	326	100.0	71	21.8	255	78.2
	40~49 歲	547	100.0	101	18.5	446	81.5
	50~59 歲	865	100.0	163	18.8	702	81.2
	60 歲以上	2319	100.0	316	13.6	2003	86.4
教育程度	國小及以下	756	100.0	59	7.8	697	92.2
	國(初)中	583	100.0	74	12.7	509	87.3
	高中(職)	1248	100.0	233	18.7	1015	81.3
	專科	532	100.0	113	21.2	419	78.8
	大學及以上	1202	100.0	228	19.0	974	81.0
職業	公司負責人	265	100.0	43	16.2	222	83.8
	經理人員	106	100.0	36	34.0	70	66.0
	專業人士	204	100.0	32	15.7	172	84.3
	基層職員	550	100.0	149	27.1	401	72.9
	業務、銷售人員	286	100.0	50	17.5	236	82.5
	技術人員	132	100.0	21	15.9	111	84.1
	作業員	109	100.0	12	11.0	97	89.0
	農林漁牧業	81	100.0	12	14.8	69	85.2
	軍人	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	無(待)業	2539	100.0	343	13.5	2196	86.5
	其他	46	100.0	9	19.6	37	80.4
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	125	20.8	475	79.2
	基隆郵局	140	100.0	23	16.4	117	83.6
	板橋郵局	410	100.0	76	18.5	334	81.5
	三重郵局	270	100.0	31	11.5	239	88.5
	宜蘭郵局	81	100.0	10	12.3	71	87.7
	新竹郵局	160	100.0	21	13.1	139	86.9
	桃園郵局	360	100.0	54	15.0	306	85.0
	苗栗郵局	90	100.0	17	18.9	73	81.1
	臺中郵局	450	100.0	79	17.6	371	82.4
	彰化郵局	200	100.0	35	17.5	165	82.5
	南投郵局	90	100.0	17	18.9	73	81.1
	嘉義郵局	150	100.0	29	19.3	121	80.7
	雲林郵局	120	100.0	12	10.0	108	90.0
	臺南郵局	350	100.0	51	14.6	299	85.4
	高雄郵局	550	100.0	79	14.4	471	85.6
	澎湖郵局	50	100.0	10	20.0	40	80.0
	屏東郵局	150	100.0	19	12.7	131	87.3
	臺東郵局	50	100.0	7	14.0	43	86.0
	花蓮郵局	50	100.0	12	24.0	38	76.0

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		707	100.0	81	11.5	4	0.6	10	1.4	359	50.8	253	35.8
性別	男性	262	100.0	28	10.7	0	0.0	2	0.8	139	53.1	93	35.5
	女性	445	100.0	53	11.9	4	0.9	8	1.8	220	49.4	160	36.0
年齡	20 歲以下	14	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	71.4	4	28.6
	20~29 歲	42	100.0	3	7.1	0	0.0	0	0.0	25	59.5	14	33.3
	30~39 歲	71	100.0	8	11.3	0	0.0	3	4.2	35	49.3	25	35.2
	40~49 歲	101	100.0	7	6.9	2	2.0	2	2.0	44	43.6	46	45.5
	50~59 歲	163	100.0	19	11.7	2	1.2	5	3.1	79	48.5	58	35.6
	60 歲以上	316	100.0	44	13.9	0	0.0	0	0.0	166	52.5	106	33.5
教育程度	國小及以下	59	100.0	9	15.3	0	0.0	0	0.0	39	66.1	11	18.6
	國(初)中	74	100.0	7	9.5	0	0.0	1	1.4	42	56.8	24	32.4
	高中(職)	233	100.0	28	12.0	0	0.0	2	0.9	117	50.2	86	36.9
	專科	113	100.0	10	8.8	2	1.8	2	1.8	57	50.4	42	37.2
	大學及以上	228	100.0	27	11.8	2	0.9	5	2.2	104	45.6	90	39.5
職業	公司負責人	43	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	25	58.1	18	41.9
	經理人員	36	100.0	3	8.3	4	11.1	0	0.0	13	36.1	16	44.4
	專業人士	32	100.0	4	12.5	0	0.0	2	6.3	11	34.4	15	46.9
	基層職員	149	100.0	23	15.4	0	0.0	6	4.0	68	45.6	52	34.9
	業務、銷售人員	50	100.0	2	4.0	0	0.0	0	0.0	27	54.0	21	42.0
	技術人員	21	100.0	0	0.0	0	0.0	1	4.8	15	71.4	5	23.8
	作業員	12	100.0	2	16.7	0	0.0	0	0.0	6	50.0	4	33.3
	農林漁牧業	12	100.0	2	16.7	0	0.0	0	0.0	8	66.7	2	16.7
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	343	100.0	45	13.1	0	0.0	0	0.0	183	53.4	115	33.5
	其他	9	100.0	0	0.0	0	0.0	1	11.1	3	33.3	5	55.6
責任中心局	臺北郵局	125	100.0	16	12.8	2	1.6	2	1.6	50	40.0	55	44.0
	基隆郵局	23	100.0	1	4.3	0	0.0	0	0.0	12	52.2	10	43.5
	板橋郵局	76	100.0	12	15.8	0	0.0	3	3.9	29	38.2	32	42.1
	三重郵局	31	100.0	8	25.8	0	0.0	1	3.2	12	38.7	10	32.3
	宜蘭郵局	10	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	50.0	5	50.0
	新竹郵局	21	100.0	1	4.8	0	0.0	0	0.0	17	81.0	3	14.3
	桃園郵局	54	100.0	4	7.4	0	0.0	0	0.0	38	70.4	12	22.2
	苗栗郵局	17	100.0	0	0.0	0	0.0	1	5.9	9	52.9	7	41.2
	臺中郵局	79	100.0	6	7.6	0	0.0	0	0.0	40	50.6	33	41.8
	彰化郵局	35	100.0	6	17.1	0	0.0	0	0.0	18	51.4	11	31.4
	南投郵局	17	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	100.0	0	0.0
	嘉義郵局	29	100.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	13	44.8	15	51.7
	雲林郵局	12	100.0	1	8.3	0	0.0	0	0.0	9	75.0	2	16.7
	臺南郵局	51	100.0	8	15.7	0	0.0	2	3.9	23	45.1	18	35.3
	高雄郵局	79	100.0	11	13.9	0	0.0	1	1.3	44	55.7	23	29.1
	澎湖郵局	10	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	50.0	5	50.0
	屏東郵局	19	100.0	2	10.5	0	0.0	0	0.0	7	36.8	10	52.6
	臺東郵局	7	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	85.7	1	14.3
	花蓮郵局	12	100.0	4	33.3	2	16.7	0	0.0	5	41.7	1	8.3

表II-16 對郵局國內快捷、包裹第 1 次投遞無法妥交時，封面書有收件人電話者，得聯絡收件人【問卷第 6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	940	21.8	17	0.4	93	2.2	2379	55.1	892	20.6
性別	男性	1762	100.0	355	20.1	3	0.2	46	2.6	974	55.3	384	21.8
	女性	2559	100.0	585	22.9	14	0.5	47	1.8	1405	54.9	508	19.9
年齡	20 歲以下	58	100.0	9	15.5	0	0.0	0	0.0	32	55.2	17	29.3
	20~29 歲	206	100.0	23	11.2	0	0.0	1	0.5	127	61.7	55	26.7
	30~39 歲	326	100.0	46	14.1	2	0.6	10	3.1	194	59.5	74	22.7
	40~49 歲	547	100.0	79	14.4	4	0.7	12	2.2	308	56.3	144	26.3
	50~59 歲	865	100.0	169	19.5	5	0.6	26	3.0	497	57.5	168	19.4
	60 歲以上	2319	100.0	614	26.5	6	0.3	44	1.9	1221	52.7	434	18.7
教育程度	國小及以下	756	100.0	247	32.7	0	0.0	5	0.7	399	52.8	105	13.9
	國(初)中	583	100.0	152	26.1	1	0.2	5	0.9	306	52.5	119	20.4
	高中(職)	1248	100.0	232	18.6	7	0.6	26	2.1	704	56.4	279	22.4
	專科	532	100.0	88	16.5	2	0.4	25	4.7	308	57.9	109	20.5
	大學及以上	1202	100.0	221	18.4	7	0.6	32	2.7	662	55.1	280	23.3
職業	公司負責人	265	100.0	39	14.7	0	0.0	9	3.4	159	60.0	58	21.9
	經理人員	106	100.0	17	16.0	2	1.9	5	4.7	55	51.9	27	25.5
	專業人士	204	100.0	42	20.6	1	0.5	5	2.5	95	46.6	61	29.9
	基層職員	550	100.0	83	15.1	4	0.7	9	1.6	330	60.0	124	22.5
	業務、銷售人員	286	100.0	37	12.9	1	0.3	12	4.2	163	57.0	73	25.5
	技術人員	132	100.0	17	12.9	0	0.0	3	2.3	81	61.4	31	23.5
	作業員	109	100.0	27	24.8	4	3.7	3	2.8	67	61.5	8	7.3
	農林漁牧業	81	100.0	17	21.0	0	0.0	1	1.2	49	60.5	14	17.3
	軍人	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7
	無(待)業	2539	100.0	648	25.5	5	0.2	45	1.8	1353	53.3	488	19.2
	其他	46	100.0	13	28.3	0	0.0	1	2.2	26	56.5	6	13.0
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	114	19.0	4	0.7	15	2.5	323	53.8	144	24.0
	基隆郵局	140	100.0	32	22.9	0	0.0	1	0.7	70	50.0	37	26.4
	板橋郵局	410	100.0	104	25.4	1	0.2	9	2.2	207	50.5	89	21.7
	三重郵局	270	100.0	70	25.9	0	0.0	3	1.1	130	48.1	67	24.8
	宜蘭郵局	81	100.0	17	21.0	0	0.0	0	0.0	48	59.3	16	19.8
	新竹郵局	160	100.0	26	16.3	0	0.0	3	1.9	105	65.6	26	16.3
	桃園郵局	360	100.0	65	18.1	2	0.6	7	1.9	222	61.7	64	17.8
	苗栗郵局	90	100.0	20	22.2	0	0.0	3	3.3	50	55.6	17	18.9
	臺中郵局	450	100.0	84	18.7	1	0.2	8	1.8	265	58.9	92	20.4
	彰化郵局	200	100.0	51	25.5	4	2.0	3	1.5	106	53.0	36	18.0
	南投郵局	90	100.0	22	24.4	0	0.0	7	7.8	48	53.3	13	14.4
	嘉義郵局	150	100.0	32	21.3	0	0.0	1	0.7	77	51.3	40	26.7
	雲林郵局	120	100.0	34	28.3	2	1.7	2	1.7	59	49.2	23	19.2
	臺南郵局	350	100.0	80	22.9	0	0.0	15	4.3	188	53.7	67	19.1
	高雄郵局	550	100.0	112	20.4	0	0.0	11	2.0	321	58.4	106	19.3
	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	41	27.3	1	0.7	0	0.0	88	58.7	20	13.3
	臺東郵局	50	100.0	14	28.0	0	0.0	3	6.0	27	54.0	6	12.0
	花蓮郵局	50	100.0	18	36.0	2	4.0	1	2.0	19	38.0	10	20.0

註:「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表II-17 是否知道郵局已結合各地社會局實施居家探視、緊急通報、代辦郵政業務、訂購生活必需品或輔具、年節慰問及禮品代送等之服務措施【問卷第 7-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	514	11.9	3807	88.1
性別	男性	1762	100.0	208	11.8	1554	88.2
	女性	2559	100.0	306	12.0	2253	88.0
年齡	20 歲以下	58	100.0	12	20.7	46	79.3
	20~29 歲	206	100.0	41	19.9	165	80.1
	30~39 歲	326	100.0	56	17.2	270	82.8
	40~49 歲	547	100.0	62	11.3	485	88.7
	50~59 歲	865	100.0	120	13.9	745	86.1
	60 歲以上	2319	100.0	223	9.6	2096	90.4
教育程度	國小及以下	756	100.0	57	7.5	699	92.5
	國(初)中	583	100.0	57	9.8	526	90.2
	高中(職)	1248	100.0	164	13.1	1084	86.9
	專科	532	100.0	61	11.5	471	88.5
	大學及以上	1202	100.0	175	14.6	1027	85.4
職業	公司負責人	265	100.0	39	14.7	226	85.3
	經理人員	106	100.0	23	21.7	83	78.3
	專業人士	204	100.0	20	9.8	184	90.2
	基層職員	550	100.0	89	16.2	461	83.8
	業務、銷售人員	286	100.0	35	12.2	251	87.8
	技術人員	132	100.0	5	3.8	127	96.2
	作業員	109	100.0	14	12.8	95	87.2
	農林漁牧業	81	100.0	12	14.8	69	85.2
	軍人	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	無(待)業	2539	100.0	273	10.8	2266	89.2
	其他	46	100.0	4	8.7	42	91.3
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	72	12.0	528	88.0
	基隆郵局	140	100.0	17	12.1	123	87.9
	板橋郵局	410	100.0	51	12.4	359	87.6
	三重郵局	270	100.0	26	9.6	244	90.4
	宜蘭郵局	81	100.0	10	12.3	71	87.7
	新竹郵局	160	100.0	23	14.4	137	85.6
	桃園郵局	360	100.0	58	16.1	302	83.9
	苗栗郵局	90	100.0	15	16.7	75	83.3
	臺中郵局	450	100.0	53	11.8	397	88.2
	彰化郵局	200	100.0	20	10.0	180	90.0
	南投郵局	90	100.0	16	17.8	74	82.2
	嘉義郵局	150	100.0	16	10.7	134	89.3
	雲林郵局	120	100.0	12	10.0	108	90.0
	臺南郵局	350	100.0	35	10.0	315	90.0
	高雄郵局	550	100.0	63	11.5	487	88.5
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	47	94.0
	屏東郵局	150	100.0	11	7.3	139	92.7
	臺東郵局	50	100.0	4	8.0	46	92.0
	花蓮郵局	50	100.0	9	18.0	41	82.0

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		514	100.0	56	10.9	1	0.2	3	0.6	248	48.2	206	40.1
性別	男性	208	100.0	19	9.1	1	0.5	2	1.0	105	50.5	81	38.9
	女性	306	100.0	37	12.1	0	0.0	1	0.3	143	46.7	125	40.8
年齡	20 歲以下	12	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	33.3	8	66.7
	20~29 歲	41	100.0	3	7.3	0	0.0	1	2.4	21	51.2	16	39.0
	30~39 歲	56	100.0	5	8.9	0	0.0	0	0.0	29	51.8	22	39.3
	40~49 歲	62	100.0	10	16.1	0	0.0	0	0.0	32	51.6	20	32.3
	50~59 歲	120	100.0	16	13.3	0	0.0	1	0.8	52	43.3	51	42.5
	60 歲以上	223	100.0	22	9.9	1	0.4	1	0.4	110	49.3	89	39.9
教育程度	國小及以下	57	100.0	6	10.5	0	0.0	0	0.0	33	57.9	18	31.6
	國(初)中	57	100.0	6	10.5	0	0.0	0	0.0	26	45.6	25	43.9
	高中(職)	164	100.0	24	14.6	0	0.0	1	0.6	73	44.5	66	40.2
	專科	61	100.0	3	4.9	0	0.0	1	1.6	33	54.1	24	39.3
	大學及以上	175	100.0	17	9.7	1	0.6	1	0.6	83	47.4	73	41.7
職業	公司負責人	39	100.0	3	7.7	0	0.0	0	0.0	21	53.8	15	38.5
	經理人員	23	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	43.5	13	56.5
	專業人士	20	100.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	7	35.0	11	55.0
	基層職員	89	100.0	14	15.7	0	0.0	0	0.0	41	46.1	34	38.2
	業務、銷售人員	35	100.0	6	17.1	0	0.0	1	2.9	17	48.6	11	31.4
	技術人員	5	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	100.0	0	0.0
	作業員	14	100.0	3	21.4	0	0.0	0	0.0	8	57.1	3	21.4
	農林漁牧業	12	100.0	2	16.7	0	0.0	0	0.0	8	66.7	2	16.7
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	273	100.0	24	8.8	1	0.4	2	0.7	129	47.3	117	42.9
	其他	4	100.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	72	100.0	9	12.5	1	1.4	0	0.0	27	37.5	35	48.6
	基隆郵局	17	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	70.6	5	29.4
	板橋郵局	51	100.0	9	17.6	0	0.0	0	0.0	20	39.2	22	43.1
	三重郵局	26	100.0	8	30.8	0	0.0	0	0.0	5	19.2	13	50.0
	宜蘭郵局	10	100.0	1	10.0	0	0.0	0	0.0	4	40.0	5	50.0
	新竹郵局	23	100.0	2	8.7	0	0.0	0	0.0	11	47.8	10	43.5
	桃園郵局	58	100.0	7	12.1	0	0.0	0	0.0	27	46.6	24	41.4
	苗栗郵局	15	100.0	2	13.3	0	0.0	0	0.0	8	53.3	5	33.3
	臺中郵局	53	100.0	3	5.7	0	0.0	1	1.9	32	60.4	17	32.1
	彰化郵局	20	100.0	2	10.0	0	0.0	0	0.0	5	25.0	13	65.0
	南投郵局	16	100.0	1	6.3	0	0.0	0	0.0	12	75.0	3	18.8
	嘉義郵局	16	100.0	4	25.0	0	0.0	0	0.0	1	6.3	11	68.8
	雲林郵局	12	100.0	1	8.3	0	0.0	0	0.0	3	25.0	8	66.7
	臺南郵局	35	100.0	1	2.9	0	0.0	0	0.0	23	65.7	11	31.4
	高雄郵局	63	100.0	1	1.6	0	0.0	2	3.2	40	63.5	20	31.7
	澎湖郵局	3	100.0	1	33.3	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	33.3
	屏東郵局	11	100.0	2	18.2	0	0.0	0	0.0	8	72.7	1	9.1
	臺東郵局	4	100.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0
	花蓮郵局	9	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	77.8	2	22.2

表II-19 認為郵局在投遞服務上是否需要改善【問卷第 8-1 題】

		總計		需要		不需要	
		N	%	N	%	N	%
整體		4321	100.0	489	11.3	3832	88.7
性別	男性	1762	100.0	218	12.4	1544	87.6
	女性	2559	100.0	271	10.6	2288	89.4
年齡	20 歲以下	58	100.0	0	0.0	58	100.0
	20~29 歲	206	100.0	12	5.8	194	94.2
	30~39 歲	326	100.0	33	10.1	293	89.9
	40~49 歲	547	100.0	61	11.2	486	88.8
	50~59 歲	865	100.0	134	15.5	731	84.5
	60 歲以上	2319	100.0	249	10.7	2070	89.3
教育程度	國小及以下	756	100.0	53	7.0	703	93.0
	國(初)中	583	100.0	52	8.9	531	91.1
	高中(職)	1248	100.0	130	10.4	1118	89.6
	專科	532	100.0	86	16.2	446	83.8
	大學及以上	1202	100.0	168	14.0	1034	86.0
職業	公司負責人	265	100.0	36	13.6	229	86.4
	經理人員	106	100.0	29	27.4	77	72.6
	專業人士	204	100.0	24	11.8	180	88.2
	基層職員	550	100.0	80	14.5	470	85.5
	業務、銷售人員	286	100.0	33	11.5	253	88.5
	技術人員	132	100.0	12	9.1	120	90.9
	作業員	109	100.0	11	10.1	98	89.9
	農林漁牧業	81	100.0	4	4.9	77	95.1
	軍人	3	100.0	0	0.0	3	100.0
	無(待)業	2539	100.0	250	9.8	2289	90.2
	其他	46	100.0	10	21.7	36	78.3
責任中心局	臺北郵局	600	100.0	77	12.8	523	87.2
	基隆郵局	140	100.0	20	14.3	120	85.7
	板橋郵局	410	100.0	45	11.0	365	89.0
	三重郵局	270	100.0	37	13.7	233	86.3
	宜蘭郵局	81	100.0	6	7.4	75	92.6
	新竹郵局	160	100.0	16	10.0	144	90.0
	桃園郵局	360	100.0	38	10.6	322	89.4
	苗栗郵局	90	100.0	13	14.4	77	85.6
	臺中郵局	450	100.0	42	9.3	408	90.7
	彰化郵局	200	100.0	22	11.0	178	89.0
	南投郵局	90	100.0	16	17.8	74	82.2
	嘉義郵局	150	100.0	11	7.3	139	92.7
	雲林郵局	120	100.0	11	9.2	109	90.8
	臺南郵局	350	100.0	41	11.7	309	88.3
	高雄郵局	550	100.0	60	10.9	490	89.1
	澎湖郵局	50	100.0	4	8.0	46	92.0
	屏東郵局	150	100.0	19	12.7	131	87.3
	臺東郵局	50	100.0	3	6.0	47	94.0
	花蓮郵局	50	100.0	8	16.0	42	84.0

表II-20 認為郵局在投遞服務上需要改善的地方(複選)【問卷第 8-2 題】

		回答人數		信件不能及時送達(太慢、延誤)		信件送錯地址(誤投)		郵件丟在地上不置於信箱內		郵差應對口氣欠佳		信件遺失		投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領		郵件污損		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		489	100.0	68	13.9	94	19.2	40	8.2	36	7.4	16	3.3	166	33.9	6	1.2	163	33.3
性別	男性	218	100.0	35	16.1	44	20.2	13	6.0	16	7.3	4	1.8	71	32.6	5	2.3	74	33.9
	女性	271	100.0	33	12.2	50	18.5	27	10.0	20	7.4	12	4.4	95	35.1	1	.4	89	32.8
年齡	20 歲以下	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
	20~29 歲	12	100.0	1	8.3	2	16.7	1	8.3	1	8.3	0	0.0	1	8.3	0	0.0	7	58.3
	30~39 歲	33	100.0	6	18.2	5	15.2	1	3.0	1	3.0	0	0.0	7	21.2	1	3.0	14	42.4
	40~49 歲	61	100.0	13	21.3	10	16.4	5	8.2	2	3.3	4	6.6	19	31.1	2	3.3	20	32.8
	50~59 歲	134	100.0	27	20.1	25	18.7	8	6.0	13	9.7	7	5.2	51	38.1	0	0.0	41	30.6
	60 歲以上	249	100.0	21	8.4	52	20.9	25	10.0	19	7.6	5	2.0	88	35.3	3	1.2	81	32.5
教育程度	國小及以下	53	100.0	7	13.2	11	20.8	12	22.6	2	3.8	2	3.8	20	37.7	1	1.9	10	18.9
	國(初)中	52	100.0	1	1.9	15	28.8	4	7.7	9	17.3	1	1.9	21	40.4	0	0.0	10	19.2
	高中(職)	130	100.0	14	10.8	27	20.8	5	3.8	11	8.5	3	2.3	39	30.0	0	0.0	50	38.5
	專科	86	100.0	14	16.3	9	10.5	10	11.6	7	8.1	3	3.5	27	31.4	2	2.3	30	34.9
	大學及以上	168	100.0	32	19.0	32	19.0	9	5.4	7	4.2	7	4.2	59	35.1	3	1.8	63	37.5
職業	公司負責人	36	100.0	7	19.4	8	22.2	4	11.1	7	19.4	3	8.3	12	33.3	1	2.8	9	25.0
	經理人員	29	100.0	7	24.1	2	6.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	41.4	0	0.0	11	37.9
	專業人士	24	100.0	3	12.5	4	16.7	1	4.2	0	0.0	0	0.0	7	29.2	0	0.0	13	54.2
	基層職員	80	100.0	13	16.3	6	7.5	7	8.8	1	1.3	4	5.0	20	25.0	1	1.3	37	46.3
	業務、銷售人員	33	100.0	7	21.2	8	24.2	2	6.1	3	9.1	4	12.1	13	39.4	0	0.0	5	15.2
	技術人員	12	100.0	4	33.3	1	8.3	1	8.3	3	25.0	0	0.0	4	33.3	1	8.3	4	33.3
	作業員	11	100.0	2	18.2	4	36.4	0	0.0	4	36.4	0	0.0	6	54.5	0	0.0	2	18.2
	農林漁牧業	4	100.0	0	0.0	1	25.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	250	100.0	25	10.0	59	23.6	23	9.2	16	6.4	5	2.0	87	34.8	3	1.2	79	31.6
	其他	10	100.0	0	0.0	1	10.0	1	10.0	2	20.0	0	0.0	5	50.0	0	0.0	1	10.0
責任中心局	臺北郵局	77	100.0	12	15.6	12	15.6	0	0.0	3	3.9	2	2.6	25	32.5	0	0.0	33	42.9
	基隆郵局	20	100.0	2	10.0	3	15.0	1	5.0	0	0.0	0	0.0	10	50.0	0	0.0	6	30.0
	板橋郵局	45	100.0	4	8.9	5	11.1	1	2.2	0	0.0	2	4.4	21	46.7	1	2.2	18	40.0
	三重郵局	37	100.0	5	13.5	5	13.5	0	0.0	5	13.5	4	10.8	11	29.7	1	2.7	12	32.4
	宜蘭郵局	6	100.0	1	16.7	2	33.3	3	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	33.3
	新竹郵局	16	100.0	2	12.5	7	43.8	1	6.3	0	0.0	1	6.3	8	50.0	0	0.0	0	0.0
	桃園郵局	38	100.0	5	13.2	2	5.3	4	10.5	2	5.3	0	0.0	19	50.0	0	0.0	13	34.2
	苗栗郵局	13	100.0	0	0.0	5	38.5	0	0.0	3	23.1	0	0.0	4	30.8	0	0.0	5	38.5
	臺中郵局	42	100.0	9	21.4	9	21.4	6	14.3	5	11.9	0	0.0	12	28.6	2	4.8	11	26.2
	彰化郵局	22	100.0	4	18.2	3	13.6	0	0.0	3	13.6	1	4.5	11	50.0	1	4.5	6	27.3
	南投郵局	16	100.0	1	6.3	2	12.5	2	12.5	1	6.3	0	0.0	2	12.5	0	0.0	9	56.3
	嘉義郵局	11	100.0	1	9.1	7	63.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	0	0.0	2	18.2
	雲林郵局	11	100.0	2	18.2	0	0.0	1	9.1	2	18.2	0	0.0	5	45.5	0	0.0	3	27.3
	臺南郵局	41	100.0	8	19.5	11	26.8	8	19.5	2	4.9	2	4.9	9	22.0	1	2.4	13	31.7
	高雄郵局	60	100.0	9	15.0	10	16.7	8	13.3	9	15.0	2	3.3	20	33.3	0	0.0	21	35.0
	澎湖郵局	4	100.0	0	0.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0	1	25.0
	屏東郵局	19	100.0	3	15.8	4	21.1	3	15.8	1	5.3	2	10.5	1	5.3	0	0.0	7	36.8
	臺東郵局	3	100.0	0	0.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	8	100.0	0	0.0	5	62.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	50.0	0	0.0	1	12.5

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表II-21 郵件丟在地上不置於信箱內的情形(複選)【問卷第 8-3 題】

		回答人數		設有信箱，郵件仍被丟置於地上		未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上		郵件體積過大，無法完全置入信箱		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		40	100.0	26	65.0	18	45.0	7	17.5	0	0.0
性別	男性	13	100.0	9	69.2	7	53.8	2	15.4	0	0.0
	女性	27	100.0	17	63.0	11	40.7	5	18.5	0	0.0
年齡	20 歲以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	20~29 歲	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30~39 歲	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	40~49 歲	5	100.0	2	40.0	3	60.0	0	0.0	0	0.0
	50~59 歲	8	100.0	6	75.0	2	25.0	2	25.0	0	0.0
	60 歲以上	25	100.0	17	68.0	12	48.0	5	20.0	0	0.0
教育程度	國小及以下	12	100.0	9	75.0	5	41.7	2	16.7	0	0.0
	國(初)中	4	100.0	2	50.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0
	高中(職)	5	100.0	2	40.0	2	40.0	2	40.0	0	0.0
	專科	10	100.0	4	40.0	6	60.0	0	0.0	0	0.0
	大學及以上	9	100.0	9	100.0	2	22.2	2	22.2	0	0.0
職業	公司負責人	4	100.0	4	100.0	0	0.0	2	50.0	0	0.0
	經理人員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	專業人士	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	基層職員	7	100.0	5	71.4	2	28.6	0	0.0	0	0.0
	業務、銷售人員	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	技術人員	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	作業員	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	農林漁牧業	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	軍人	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	無(待)業	23	100.0	14	60.9	13	56.5	5	21.7	0	0.0
	其他	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	基隆郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	三重郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	宜蘭郵局	3	100.0	3	100.0	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	新竹郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	桃園郵局	4	100.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	6	100.0	5	83.3	2	33.3	0	0.0	0	0.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	南投郵局	2	100.0	2	100.0	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
	雲林郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	8	100.0	5	62.5	3	37.5	2	25.0	0	0.0
	高雄郵局	8	100.0	6	75.0	4	50.0	3	37.5	0	0.0
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	3	100.0	0	0.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表 5-1【整體】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		4313	100.0	88.2	88.5	88.3	88.3	87.7	87.9	88.0	88.0	87.8	88.0	87.2	87.6	87.9	87.9
員工人數	10 人以下	1019	23.6	87.9	88.4	88.2	88.1	87.4	87.7	87.7	87.8	87.6	88.1	87.2	87.6	87.8	87.8
	11~50 人	1511	35.0	88.2	88.5	88.3	88.3	87.7	87.9	88.1	88.0	87.9	88.1	87.4	87.8	88.0	88.1
	51~100 人	617	14.3	88.5	88.5	88.2	88.4	87.7	87.7	88.0	88.1	87.8	87.8	87.0	87.4	87.9	88.0
	100 人以上	1166	27.0	88.3	88.5	88.4	88.4	87.8	88.0	88.2	88.0	88.0	87.8	86.9	87.4	87.9	87.8
所屬行業別 **	製造業	3124	72.4	88.3	88.5	88.4	88.3	87.8	87.9	88.2	88.1	87.9	88.1	87.2	87.7	88.0	88.1
	營造業	199	4.6	86.6	87.5	86.8	86.9	86.6	86.3	86.4	86.9	86.5	86.6	86.2	86.4	86.6	86.9
	批發/零售/餐飲業	360	8.3	88.2	88.6	88.5	88.4	87.4	88.0	88.0	88.0	87.8	88.2	87.3	87.8	88.0	88.1
	運輸/倉儲/通信業	47	1.1	87.6	88.2	87.4	87.8	87.4	87.7	87.8	87.8	87.6	88.0	86.9	87.4	87.6	88.0
	金融/保險/不動產業	25	0.6	88.6	88.8	88.8	88.4	87.8	88.8	88.8	87.3	88.1	87.4	87.9	87.4	88.0	87.9
	工商服務業	260	6.0	88.4	88.0	88.0	88.1	87.2	87.8	87.3	87.6	87.5	87.5	87.0	87.2	87.6	87.1
	社會/個人服務業	177	4.1	88.9	88.6	88.2	88.5	87.5	88.1	88.5	87.0	87.8	87.4	86.3	86.8	87.8	87.7
	其他	121	2.8	88.0	89.2	88.7	88.6	87.5	88.2	88.5	89.2	88.3	88.9	88.1	88.5	88.4	88.0
成立時間	5 年以下	124	2.9	86.9	87.6	87.8	87.4	87.7	87.3	87.7	88.3	87.8	88.1	87.9	87.9	87.7	87.3
	5~10 年	374	8.7	87.8	87.9	87.9	87.8	87.5	87.4	87.4	87.5	87.4	87.6	87.0	87.2	87.5	87.5
	10~20 年	867	20.1	88.3	88.4	88.3	88.3	87.5	87.7	87.8	87.8	87.7	88.0	87.2	87.6	87.9	87.9
	20 年以上	2948	68.4	88.3	88.6	88.4	88.3	87.8	88.0	88.2	88.0	87.9	88.0	87.2	87.6	88.0	88.0
接觸郵差次數 **	一次及以下	3173	73.6	88.1	88.3	88.2	88.2	87.5	87.8	87.9	87.9	87.7	88.0	87.1	87.5	87.8	87.9
	二次	772	17.9	88.8	89.3	88.7	88.9	88.5	88.5	88.7	88.5	88.5	88.4	87.9	88.1	88.5	88.4
	三次	94	2.2	88.2	88.1	87.6	88.0	87.0	87.6	88.3	87.9	87.6	88.2	86.3	87.3	87.7	87.7
	四次以上	35	0.8	89.3	90.1	88.5	89.3	89.4	89.3	90.3	88.7	89.4	88.7	86.8	87.7	89.0	88.1
	不一定	239	5.5	87.1	87.8	87.8	87.4	86.8	86.9	87.1	86.9	86.9	86.8	86.5	86.6	87.0	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 5-2【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	88.6	88.5	88.4	87.8	88.0	88.3	87.9	87.9	88.0	87.0	87.5	87.9	87.9
員工人數	10 人以下	194	27.7	87.3	87.5	87.4	87.4	87.0	87.0	86.8	86.8	86.8	87.0	86.1	86.4	86.9	87.3
	11~50 人	240	34.3	88.8	89.0	89.2	88.9	88.0	88.3	88.7	88.2	88.2	88.3	87.4	87.9	88.3	88.2
	51~100 人	100	14.3	88.3	88.9	88.4	88.5	88.2	88.2	88.8	88.6	88.2	88.2	87.4	87.8	88.2	88.3
	100 人以上	166	23.7	89.0	89.2	88.8	89.0	88.1	88.5	89.0	88.4	88.3	88.5	87.2	87.9	88.4	88.1
所屬行業別 **	製造業	477	68.1	88.8	89.1	89.0	88.9	88.2	88.3	88.7	88.3	88.2	88.3	87.4	87.9	88.3	88.2
	營造業	16	2.3	88.1	88.8	87.5	87.7	90.0	90.0	87.7	87.5	89.1	88.1	84.4	86.3	87.9	89.4
	批發/零售/餐飲業	71	10.1	87.1	87.4	87.3	87.3	86.5	87.1	87.4	86.9	86.7	87.1	86.3	86.7	86.9	87.9
	運輸/倉儲/通信業	9	1.3	90.6	90.6	90.7	90.6	89.4	89.4	91.3	90.6	90.0	90.6	88.3	89.4	90.0	88.3
	金融/保險/不動產業	13	1.9	87.3	86.7	87.0	86.7	85.8	88.0	88.0	86.8	86.7	85.8	86.7	85.8	86.4	86.7
	工商服務業	56	8.0	86.3	85.9	86.4	86.2	86.4	86.1	85.9	86.3	86.4	86.3	84.4	85.2	86.0	85.5
	社會/個人服務業	27	3.9	88.0	88.7	87.7	88.1	86.6	87.1	87.6	87.3	87.3	86.5	86.5	86.5	87.4	87.6
	其他	31	4.4	88.4	89.5	88.0	88.7	87.3	88.1	88.5	88.3	87.8	88.9	88.2	88.5	88.3	88.2
成立時間 *	5 年以下	33	4.7	87.3	87.2	87.8	87.4	86.7	85.6	86.9	86.9	86.4	85.9	85.9	85.9	86.6	86.8
	5~10 年	72	10.3	87.4	87.3	88.1	87.4	87.2	87.6	87.9	87.5	87.4	87.4	87.9	87.4	87.4	87.4
	10~20 年	144	20.6	88.4	88.6	87.8	88.3	87.7	87.4	87.8	87.6	87.5	87.7	86.6	87.2	87.7	87.2
	20 年以上	451	64.4	88.6	88.9	88.8	88.7	88.0	88.4	88.6	88.2	88.2	88.3	87.1	87.7	88.2	88.3
接觸郵差次數 *	一次及以下	523	74.7	88.3	88.5	88.6	88.4	87.8	87.9	88.1	88.0	87.8	87.8	86.7	87.3	87.9	87.9
	二次	112	16.0	89.2	89.6	88.9	89.2	88.8	89.0	89.8	88.5	88.8	89.0	88.5	88.8	88.9	88.6
	三次	16	2.3	88.8	89.4	87.3	88.8	85.6	87.1	87.1	87.5	86.8	89.4	86.9	88.1	87.6	87.5
	四次以上	4	0.6	92.5	95.0	92.5	93.3	90.0	90.0	92.5	90.0	90.6	92.5	90.0	91.3	91.7	92.5
	不一定	45	6.4	86.4	86.4	85.5	86.3	85.2	85.9	86.4	85.3	85.8	86.1	86.4	85.9	85.9	86.4

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-3【基隆郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		110	100.0	87.4	86.9	87.3	87.1	87.0	87.2	87.3	87.4	87.3	87.5	86.9	87.2	87.2	87.4
員工人數	10 人以下	24	21.8	87.1	86.7	87.0	86.8	86.4	86.0	86.0	87.5	86.6	87.5	88.3	87.9	87.0	86.3
	11~50 人	34	30.9	89.7	88.5	88.8	88.9	88.4	88.8	87.9	87.1	88.0	88.3	87.6	87.9	88.3	87.9
	51~100 人	23	20.9	88.8	88.0	90.0	88.5	88.5	87.9	88.3	88.5	88.5	89.3	88.9	89.1	88.7	88.0
	100 人以上	29	26.4	83.9	84.3	83.9	84.0	84.6	85.5	87.1	86.8	86.0	85.0	83.2	84.1	84.9	87.1
所屬行業別	製造業	84	76.4	87.1	86.7	86.9	86.8	86.8	87.1	87.2	87.2	87.2	87.3	86.7	87.0	87.0	87.6
	營造業	2	1.8	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
	批發/零售/餐飲業	10	9.1	90.0	89.0	91.0	90.0	89.0	89.4	91.7	88.0	89.0	88.0	87.0	87.5	89.0	86.0
	運輸/倉儲/通信業	1	0.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	10	9.1	87.0	86.0	86.0	86.3	85.0	85.0	85.0	86.0	85.3	86.0	86.0	86.0	85.8	86.0
	社會/個人服務業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	其他	3	2.7	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	95.0	90.0	95.0	95.0	95.0	90.6	88.3
成立時間	5 年以下	5	4.5	87.0	85.0	87.0	86.3	85.0	85.0	85.0	93.0	87.0	93.0	91.0	92.0	87.9	85.0
	5~10 年	9	8.2	86.3	86.3	86.3	86.3	86.3	86.3	86.3	85.0	85.9	85.0	85.0	85.0	85.7	85.0
	10~20 年	25	22.7	87.8	87.0	87.0	87.3	87.2	87.1	85.5	88.2	87.2	87.9	87.8	87.8	87.4	87.4
	20 年以上	71	64.5	87.5	87.1	87.6	87.2	87.1	87.5	88.3	87.0	87.5	87.3	86.5	86.9	87.3	87.8
接觸郵差次數	一次及以下	78	70.9	87.3	86.8	86.7	86.8	86.4	86.6	86.8	87.1	86.9	87.1	86.4	86.7	86.8	87.2
	二次	17	15.5	87.4	86.8	89.1	87.7	88.5	89.3	90.0	86.8	88.2	87.4	86.8	87.1	87.8	87.9
	三次	2	1.8	95.0	90.0	90.0	91.7	90.0	90.0	-	95.0	91.7	90.0	90.0	90.0	91.3	90.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	13	11.8	87.3	87.3	87.7	87.3	87.3	87.7	87.3	88.8	87.7	89.6	89.6	89.6	88.0	87.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-4【板橋郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		350	100.0	88.3	88.1	88.2	88.1	87.4	88.0	88.1	87.6	87.7	87.9	87.0	87.5	87.8	88.0
員工人數	10 人以下	60	17.1	87.1	87.2	86.9	86.9	86.4	87.5	87.4	87.2	87.1	87.3	85.0	86.2	86.8	86.7
	11~50 人	138	39.4	88.1	88.3	88.3	88.2	87.7	88.1	88.3	87.7	87.8	87.9	87.7	87.8	87.9	88.3
	51~100 人	47	13.4	89.0	88.0	88.1	88.2	87.2	88.0	87.8	87.8	87.8	87.6	86.3	87.0	87.9	88.3
	100 人以上	105	30.0	88.7	88.5	88.7	88.6	87.8	88.1	88.5	87.7	87.9	88.4	87.5	88.0	88.2	88.1
所屬行業別	製造業	307	87.7	88.5	88.4	88.4	88.3	87.6	88.1	88.4	87.9	87.9	88.1	87.0	87.6	88.0	88.1
	營造業	14	4.0	85.8	85.7	85.8	85.7	85.7	85.7	85.7	85.7	85.7	85.7	85.7	85.7	85.7	86.4
	批發/零售/餐飲業	9	2.6	86.1	86.1	86.1	86.1	86.1	87.2	85.0	86.1	86.4	87.2	87.2	87.2	86.5	86.1
	運輸/倉儲/通信業	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
	金融/保險/不動產業	2	0.6	85.0	90.0	95.0	88.3	90.0	90.0	90.0	85.0	88.8	90.0	90.0	90.0	88.9	90.0
	工商服務業	11	3.1	87.7	85.0	85.0	85.9	85.0	87.2	87.2	86.8	86.4	86.8	87.7	87.3	86.4	87.7
	社會/個人服務業	3	0.9	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	90.0	90.0	78.3	85.0	85.0	81.7	83.3	85.4	85.0
	其他	2	0.6	90.0	95.0	95.0	92.5	90.0	95.0	95.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.8	95.0
成立時間	5 年以下	10	2.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0	87.0	87.0	86.5	87.0	88.0	87.5	86.2	87.0
	5~10 年	25	7.1	87.6	87.4	86.4	87.0	88.6	88.0	87.4	86.4	87.8	87.0	85.4	86.2	87.1	85.8
	10~20 年	77	22.0	88.6	87.7	88.6	88.1	86.4	87.6	88.3	87.6	87.3	87.9	86.4	87.1	87.6	88.6
	20 年以上	238	68.0	88.3	88.5	88.4	88.3	87.8	88.1	88.2	87.8	87.9	88.1	87.3	87.7	88.0	88.0
接觸郵差次數	一次及以下	254	72.6	88.3	88.0	88.2	88.1	87.3	88.0	88.0	87.4	87.6	87.7	86.4	87.1	87.6	88.0
	二次	66	18.9	88.4	88.5	88.1	88.4	88.0	88.3	88.8	88.6	88.2	88.9	89.2	89.1	88.5	88.2
	三次	7	2.0	89.3	87.9	87.9	88.3	85.0	85.0	87.9	86.4	86.1	87.9	86.4	87.1	87.1	87.9
	四次以上	1	0.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0		85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	不一定	22	6.3	87.0	88.8	88.2	87.7	87.9	88.3	87.2	87.7	88.0	87.7	86.8	87.3	87.7	87.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

表 5-5【三重郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		260	100.0	88.6	89.3	88.8	88.8	88.0	88.5	88.8	88.5	88.1	88.6	87.6	88.1	88.4	88.6
員工人數	10 人以下	36	13.8	90.3	90.0	89.2	89.8	87.2	89.2	87.3	87.9	87.9	90.3	88.9	89.6	89.0	90.0
	11~50 人	124	47.7	87.8	89.4	88.7	88.5	87.1	87.9	88.9	88.1	87.6	88.2	87.3	87.7	87.9	88.6
	51~100 人	37	14.2	90.4	90.1	90.0	90.3	90.7	88.8	89.4	90.6	89.7	89.1	88.5	88.8	89.7	88.3
	100 人以上	63	24.2	88.0	88.0	88.1	88.0	88.3	88.9	89.0	88.2	88.3	88.3	86.9	87.6	88.1	87.9
所屬行業別	製造業	214	82.3	88.4	89.1	88.5	88.6	88.0	88.2	88.9	88.3	88.1	88.2	87.3	87.7	88.2	88.6
	營造業	3	1.2	91.7	91.7	90.0	91.7	88.3	90.0	90.0	90.0	88.3	88.3	88.3	88.3	90.0	88.3
	批發/零售/餐飲業	16	6.2	87.5	88.1	89.3	88.1	86.9	88.1	86.7	86.9	87.0	90.0	88.8	89.4	87.9	86.3
	運輸/倉儲/通信業	1	0.4	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	95.0	-	95.0	91.7	95.0	85.0	90.0	92.5	95.0
	金融/保險/不動產業	1	0.4	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	工商服務業	12	4.6	90.8	90.8	90.8	90.8	86.7	92.5	88.3	91.0	88.9	91.7	90.8	91.3	90.3	90.0
	社會/個人服務業	3	1.2	91.7	91.7	91.7	91.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	88.3	91.7	93.1	91.7
	其他	10	3.8	88.0	89.0	89.4	88.7	87.0	88.0	86.4	87.0	87.3	89.0	87.0	88.0	88.0	89.0
成立時間	5 年以下	2	0.8	85.0	95.0	-	90.0	85.0	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0
	5~10 年	14	5.4	87.7	87.9	89.2	87.9	88.1	89.5	88.0	88.3	88.0	89.2	88.6	88.6	88.1	88.6
	10~20 年	63	24.2	88.9	90.4	89.2	89.6	88.0	88.1	88.4	88.9	88.2	88.5	87.5	88.0	88.6	88.3
	20 年以上	181	69.6	88.6	88.9	88.6	88.6	88.0	88.4	88.9	88.2	88.1	88.6	87.4	88.0	88.3	88.6
接觸郵差次數	一次及以下	185	71.2	88.7	89.4	88.7	88.9	87.8	88.5	88.9	88.6	88.2	88.6	87.6	88.1	88.4	88.6
	二次	51	19.6	87.5	88.9	89.0	88.3	87.6	87.5	87.6	87.7	87.4	88.9	87.5	88.1	87.9	88.7
	三次	7	2.7	95.0	90.7	90.7	92.1	93.6	93.6	93.6	92.1	93.2	93.6	87.9	90.7	92.3	90.7
	四次以上	5	1.9	85.0	87.0	87.0	86.3	87.0	91.0	91.0	87.0	89.0	87.0	89.0	88.0	87.9	85.0
	不一定	12	4.6	88.3	88.3	89.0	88.3	88.3	87.5	87.9	87.7	87.5	86.7	86.7	86.7	87.6	88.6

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)

「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-6【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	88.5	88.6	88.9	88.5	87.9	88.2	87.9	87.4	87.8	88.3	86.9	87.6	88.0	87.4
員工人數	10 人以下	61	76.3	87.8	88.0	88.6	88.0	87.8	87.7	87.6	87.0	87.5	87.8	86.7	87.2	87.6	87.2
	11~50 人	16	20.0	90.3	91.0	90.0	90.3	87.7	89.3	88.6	89.7	88.6	90.0	88.8	89.4	89.2	88.1
	51~100 人	3	3.8	91.7	88.3	88.3	89.4	91.7	91.7	90.0	85.0	89.7	88.3	81.7	85.0	88.5	88.3
	100 人以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
所屬行業別	製造業	5	6.3	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	85.0	87.5	86.8	89.0	89.0	89.0	87.4	87.0
	營造業	7	8.8	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	86.4	90.0	88.3	86.8	89.3	83.6	86.4	87.3	83.6
	批發/零售/餐飲業	11	13.8	87.7	88.6	89.4	88.3	89.0	89.4	89.0	87.7	88.6	87.7	86.8	87.3	88.2	86.8
	運輸/倉儲/通信業	2	2.5	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
	金融/保險/不動產業	1	1.3	85.0	95.0	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.1	85.0
	工商服務業	24	30.0	88.8	88.5	88.8	88.5	87.4	87.9	87.4	87.9	87.6	88.3	88.0	88.1	88.1	88.0
	社會/個人服務業	24	30.0	88.8	88.3	88.6	88.4	88.9	88.8	87.4	86.3	87.9	87.9	85.8	86.9	87.8	87.9
	其他	6	7.5	87.0	88.3	90.0	88.3	88.3	87.5	90.0	88.3	88.9	88.3	88.3	88.3	88.5	88.3
成立時間	5 年以下	3	3.8	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	86.7	88.0	88.3
	5~10 年	7	8.8	89.3	89.3	90.7	89.8	87.9	89.3	90.7	87.9	88.9	89.3	89.3	89.3	89.3	87.9
	10~20 年	20	25.0	89.4	89.2	90.0	89.4	87.5	88.0	87.9	88.2	87.8	88.5	88.0	88.3	88.3	88.0
	20 年以上	50	62.5	88.0	88.3	88.2	88.0	88.1	88.0	87.3	87.0	87.7	88.0	86.2	87.1	87.7	87.0
接觸郵差次數 **	一次及以下	62	77.5	88.5	88.3	88.8	88.4	87.7	87.8	87.8	87.2	87.6	88.1	87.1	87.6	87.8	87.6
	二次	10	12.5	89.0	89.4	88.3	88.7	89.4	89.4	87.2	89.0	88.5	89.0	87.2	88.0	88.4	88.3
	三次	1	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	四次以上	1	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0	65.0	80.0	87.2	65.0
	不一定	6	7.5	88.3	91.7	91.7	90.6	89.0	89.0	90.0	86.7	88.8	88.3	88.3	88.3	89.4	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)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-7【新竹郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		152	100.0	87.8	88.0	87.7	87.8	86.8	87.3	87.6	88.0	87.5	87.6	87.2	87.4	87.5	87.1
員工人數	10 人以下	62	40.8	88.4	88.6	88.3	88.4	87.2	87.5	87.7	87.6	87.6	88.5	87.8	88.1	88.0	87.3
	11~50 人	36	23.7	87.6	87.4	86.5	87.1	86.2	86.5	87.2	88.1	87.0	86.9	86.7	86.8	87.0	86.4
	51~100 人	11	7.2	87.7	88.6	88.6	88.3	87.7	88.6	88.0	90.5	88.7	90.5	89.5	90.0	88.9	88.6
	100 人以上	43	28.3	87.1	87.6	87.4	87.3	86.4	87.4	87.6	87.7	87.3	86.0	86.2	86.0	87.0	86.9
所屬行業別	製造業	75	49.3	87.6	87.9	87.9	87.7	86.6	87.4	87.7	88.5	87.6	87.6	87.2	87.3	87.6	87.3
	營造業	5	3.3	83.0	87.0	85.0	85.0	87.5	85.0	85.0	87.0	86.2	83.0	85.0	84.0	85.3	85.0
	批發/零售/餐飲業	24	15.8	86.3	87.5	86.8	86.9	85.9	86.4	86.3	87.1	86.6	87.5	87.1	87.3	86.8	86.7
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	1	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	85.0
	工商服務業	20	13.2	91.5	90.0	89.5	90.3	88.3	89.2	89.1	89.0	89.0	88.5	88.0	88.3	89.2	87.5
	社會/個人服務業	21	13.8	87.5	87.0	86.1	86.8	87.0	86.6	87.4	84.5	86.2	86.4	86.0	86.2	86.4	86.5
	其他	6	3.9	88.3	88.3	88.3	88.3	85.0	86.7	88.3	93.3	88.3	91.7	90.0	90.8	88.9	88.3
成立時間	5 年以下	4	2.6	87.5	87.5	87.5	87.5	90.0	90.0	90.0	88.3	89.4	87.5	87.5	87.5	88.3	85.0
	5~10 年	14	9.2	88.1	90.0	89.2	88.8	86.5	87.3	87.3	88.6	87.4	88.6	87.9	88.2	88.0	87.9
	10~20 年	27	17.8	88.7	87.2	86.6	87.5	86.1	86.2	87.3	86.1	86.4	87.2	86.1	86.7	86.8	86.5
	20 年以上	107	70.4	87.5	88.0	87.7	87.8	86.9	87.5	87.6	88.4	87.7	87.5	87.4	87.4	87.6	87.1
接觸郵差次數	一次及以下	110	72.4	88.1	88.0	87.6	87.9	86.5	87.1	87.4	88.1	87.3	87.7	87.5	87.5	87.5	87.0
	二次	29	19.1	87.1	88.8	88.4	88.1	88.2	88.0	87.6	88.4	88.0	88.1	87.1	87.6	88.0	87.8
	三次	5	3.3	87.0	85.0	85.0	85.7	85.0	87.0	87.0	87.5	87.0	82.5	85.0	85.0	86.1	87.0
	四次以上	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	85.0
	不一定	6	3.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	90.0	83.3	86.7	85.0	83.3	84.2	85.6	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 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		321	100.0	87.6	87.9	88.0	87.8	87.5	87.4	87.2	87.2	87.3	87.5	86.6	87.1	87.4	87.4
員工人數	10 人以下	81	25.2	88.1	89.1	89.0	88.6	88.5	88.6	88.2	88.0	88.2	88.2	87.5	87.8	88.3	88.3
	11~50 人	134	41.7	87.6	87.9	87.8	87.7	87.6	87.6	87.3	86.8	87.3	88.0	86.7	87.4	87.4	87.6
	51~100 人	44	13.7	87.0	86.8	87.2	86.9	86.4	86.4	86.3	87.3	86.6	86.6	86.4	86.5	86.7	86.4
	100 人以上	62	19.3	87.3	87.3	87.6	87.4	86.7	86.5	86.5	87.1	86.7	86.3	85.6	86.0	86.8	86.8
所屬行業別	製造業	219	68.2	87.3	87.6	87.7	87.5	87.4	87.3	87.0	87.0	87.2	87.5	86.7	87.1	87.3	87.4
	營造業	28	8.7	86.8	87.5	87.9	87.3	86.9	86.9	87.4	87.2	87.0	86.8	86.4	86.6	87.0	87.1
	批發/零售/餐飲業	32	10.0	88.3	88.4	88.4	88.3	87.8	87.9	88.2	88.1	87.8	88.4	86.6	87.5	87.9	87.8
	運輸/倉儲/通信業	3	0.9	90.0	85.0	85.0	86.1	90.0	90.0	90.0	85.0	87.5	85.0	88.3	86.7	86.9	88.3
	金融/保險/不動產業	3	0.9	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3
	工商服務業	16	5.0	89.4	91.3	91.0	90.4	89.4	89.4	88.1	88.8	89.0	88.1	87.5	87.8	89.2	89.4
	社會/個人服務業	18	5.6	87.8	88.3	87.9	88.0	86.7	87.5	87.1	86.7	86.8	86.7	85.6	86.1	87.0	86.7
	其他	2	0.6	95.0	95.0	90.0	93.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	80.0	85.0	87.8	85.0
成立時間	5 年以下	8	2.5	87.5	90.0	88.8	88.8	88.8	88.8	87.9	88.8	88.8	90.0	90.0	90.0	89.0	90.0
	5~10 年	22	6.9	87.3	87.3	87.9	87.4	87.3	87.0	85.6	86.4	86.4	86.4	84.5	85.5	86.6	86.8
	10~20 年	70	21.8	87.8	88.5	88.8	88.3	87.5	87.4	87.0	87.9	87.6	87.9	87.7	87.8	87.8	87.6
	20 年以上	221	68.8	87.6	87.8	87.7	87.6	87.4	87.5	87.4	87.0	87.3	87.5	86.4	86.9	87.3	87.4
接觸郵差次數	一次及以下	239	74.5	87.7	88.2	88.3	88.0	87.5	87.5	87.2	87.4	87.4	87.7	86.6	87.1	87.5	87.6
	二次	64	19.9	87.5	87.2	87.3	87.3	87.7	87.4	87.2	86.8	87.3	87.0	87.1	87.1	87.2	87.2
	三次	4	1.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.5	80.0	83.8	84.7	82.5
	四次以上	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
	不一定	13	4.0	86.5	86.5	86.8	86.7	85.8	86.5	86.7	85.8	86.2	86.5	86.5	86.5	86.4	86.7

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 5-9【苗栗郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		80	100.0	87.5	88.5	88.3	88.1	87.3	87.6	87.5	88.0	87.7	87.4	88.1	87.8	87.9	87.9
員工人數	10 人以下	20	25.0	88.3	87.5	87.8	87.7	87.8	87.5	86.4	87.8	87.8	87.5	88.5	88.0	87.9	87.6
	11~50 人	24	30.0	87.5	88.9	88.9	88.3	87.7	88.3	88.5	88.5	88.3	88.3	89.2	88.8	88.4	88.8
	51~100 人	12	15.0	88.3	91.7	90.5	90.0	87.0	87.7	88.0	88.6	87.5	87.5	90.0	88.8	88.8	89.2
	100 人以上	24	30.0	86.4	87.2	86.9	87.3	86.7	87.1	87.1	87.5	87.2	86.3	85.8	86.0	86.9	86.7
所屬行業別	製造業	56	70.0	87.2	88.6	88.4	88.2	87.8	88.0	88.0	88.6	88.2	87.5	88.0	87.8	88.1	88.2
	營造業	6	7.5	86.7	85.0	85.0	85.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.2	85.0
	批發/零售/餐飲業	5	6.3	89.0	89.0	89.0	89.0	81.0	85.0	85.0	85.0	84.0	85.0	87.0	86.0	86.1	89.0
	運輸/倉儲/通信業	1	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	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
	工商服務業	4	5.0	92.5	92.5	92.5	92.5	95.0	95.0	95.0	92.5	92.5	92.5	90.0	91.3	92.2	90.0
	社會/個人服務業	5	6.3	85.0	87.0	85.0	85.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.0	91.0	89.0	87.2	85.0
	其他	2	2.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	87.5	85.6	85.0
成立時間	5 年以下	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5~10 年	10	12.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.1	85.3	86.0	84.0	85.0	85.1	87.0
	10~20 年	10	12.5	89.0	90.6	91.7	90.0	90.6	88.8	88.8	89.4	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
	20 年以上	60	75.0	87.7	88.7	88.3	88.3	87.2	88.0	87.8	88.1	87.8	87.2	88.5	87.8	88.0	87.7
接觸郵差次數	一次及以下	62	77.5	87.1	88.0	88.0	87.7	87.2	87.2	87.1	87.9	87.5	87.4	88.2	87.8	87.7	87.6
	二次	13	16.3	88.8	89.6	88.3	89.0	89.6	89.6	89.5	88.8	89.4	87.5	86.5	86.9	88.8	88.1
	三次	1	1.3	85.0	95.0	95.0	91.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	93.9	95.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	4	5.0	90.0	90.0	90.0	90.0	80.0	85.0	85.0	85.0	83.8	85.0	90.0	87.5	86.7	90.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-10【臺中郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		570	100.0	88.4	88.8	88.6	88.6	88.0	88.0	88.3	88.1	88.1	88.2	87.2	87.7	88.1	87.9
員工人數	10 人以下	126	22.1	88.1	88.6	88.9	88.4	87.6	88.3	88.5	88.2	88.0	88.4	87.0	87.7	88.1	88.0
	11~50 人	194	34.0	87.9	88.2	88.0	88.0	87.6	87.6	87.7	87.4	87.6	87.8	87.2	87.5	87.7	87.5
	51~100 人	90	15.8	88.6	89.4	88.9	88.9	88.4	87.9	88.5	88.8	88.5	88.7	87.4	88.1	88.5	89.0
	100 人以上	160	28.1	89.1	89.4	89.0	89.1	88.7	88.4	88.6	88.4	88.6	88.1	87.1	87.6	88.5	87.7
所屬行業別	製造業	436	76.5	88.2	88.8	88.7	88.5	88.0	87.8	88.2	88.0	88.0	88.3	87.2	87.7	88.1	87.9
	營造業	28	4.9	85.7	85.7	85.4	85.6	85.4	85.7	86.1	86.1	85.8	85.7	86.4	86.1	85.8	86.8
	批發/零售/餐飲業	38	6.7	89.5	90.3	89.6	89.6	88.8	89.9	89.4	89.7	89.6	88.9	87.6	88.3	89.3	88.7
	運輸/倉儲/通信業	9	1.6	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	87.5	88.3	88.3	88.3	87.2	87.8	88.2	89.4
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	34	6.0	91.1	90.6	89.5	90.3	87.5	89.2	88.6	87.8	88.3	88.2	88.2	88.2	89.0	86.8
	社會/個人服務業	16	2.8	91.2	89.7	90.7	90.1	91.4	90.7	92.5	88.8	90.5	87.5	85.0	86.3	89.0	90.0
	其他	9	1.6	88.3	87.2	86.4	87.4	88.8	88.3	88.8	89.4	88.6	87.2	86.1	86.7	87.8	86.1
成立時間	5 年以下	9	1.6	87.2	87.2	86.1	86.9	88.3	87.2	86.3	88.3	87.8	88.3	86.1	87.2	87.3	86.1
	5~10 年	40	7.0	89.5	90.0	90.0	89.8	89.5	88.7	88.5	88.3	88.8	89.3	87.5	88.4	89.0	89.3
	10~20 年	94	16.5	88.7	89.5	89.1	89.1	88.3	89.2	88.8	88.0	88.6	88.9	87.4	88.2	88.6	88.3
	20 年以上	427	74.9	88.2	88.6	88.5	88.4	87.8	87.7	88.2	88.1	88.0	87.9	87.1	87.5	88.0	87.7
接觸郵差次數	一次及以下	411	72.1	88.1	88.5	88.4	88.3	87.8	88.2	88.2	87.8	88.0	88.2	87.1	87.6	88.0	87.9
	二次	119	20.9	89.7	90.2	89.1	89.6	89.0	88.2	88.4	88.8	88.8	88.4	87.9	88.2	88.9	88.3
	三次	12	2.1	88.3	90.0	90.0	89.4	87.5	87.5	90.5	89.2	88.5	89.2	84.2	86.7	88.4	88.3
	四次以上	6	1.1	86.7	85.0	87.0	86.1	87.0	83.3	86.7	86.7	85.8	81.7	83.3	82.5	85.2	85.0
	不一定	22	3.9	86.9	87.4	89.7	87.7	88.2	86.8	87.8	89.4	87.8	87.7	87.7	87.7	87.6	86.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-11【彰化郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		230	100.0	87.5	88.3	87.9	87.8	87.4	87.4	87.5	88.0	87.6	87.7	87.0	87.3	87.6	87.9
員工人數	10 人以下	50	21.7	87.4	89.6	88.9	88.6	87.8	87.6	87.1	89.0	88.3	89.4	88.6	89.0	88.6	88.4
	11~50 人	90	39.1	87.3	88.0	87.6	87.6	87.8	87.7	87.6	87.9	87.7	87.7	86.7	87.2	87.5	88.0
	51~100 人	31	13.5	86.9	86.9	86.8	86.8	85.7	86.0	86.4	86.1	85.9	86.3	86.0	86.1	86.3	87.6
	100 人以上	59	25.7	88.2	88.2	87.9	88.1	87.4	87.4	88.1	88.1	87.7	87.0	86.7	86.9	87.7	87.4
所屬行業別 *	製造業	196	85.2	87.5	88.1	88.0	87.8	87.5	87.4	87.6	88.0	87.7	87.6	86.8	87.2	87.6	87.9
	營造業	12	5.2	87.5	89.2	85.0	87.2	84.0	85.0	85.0	87.5	85.4	86.7	85.8	86.3	86.2	85.8
	批發/零售/餐飲業	10	4.3	88.0	89.0	90.0	88.7	88.3	89.0	89.3	88.8	88.5	90.0	90.0	90.0	88.9	91.0
	運輸/倉儲/通信業	3	1.3	85.0	91.7	85.0	87.2	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	91.7	91.7	91.7	87.2	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	4	1.7	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5
	社會/個人服務業	3	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	其他	2	0.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	85.0	85.0	86.3	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
成立時間	5 年以下	6	2.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	88.3	88.3	85.8	86.7
	5~10 年	10	4.3	88.0	90.0	88.0	88.7	86.0	86.0	87.2	89.0	87.1	88.0	88.0	88.0	87.8	89.0
	10~20 年	46	20.0	87.0	87.0	86.9	86.9	87.6	87.6	86.8	87.7	87.4	87.8	87.5	87.6	87.3	87.0
	20 年以上	168	73.0	87.7	88.6	88.2	88.2	87.5	87.5	87.7	88.1	87.8	87.6	86.8	87.2	87.8	88.1
接觸郵差次數	一次及以下	179	77.8	87.3	88.1	87.8	87.7	87.5	87.4	87.5	87.8	87.6	87.6	87.0	87.3	87.6	87.7
	二次	37	16.1	88.2	88.8	88.1	88.3	87.4	87.8	87.8	88.5	87.8	88.0	87.4	87.7	88.0	88.2
	三次	3	1.3	91.7	91.7	85.0	89.4	85.0	85.0	85.0	91.7	86.7	91.7	85.0	88.3	88.0	85.0
	四次以上	2	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	95.0
	不一定	9	3.9	87.2	89.4	90.7	88.7	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.2	87.7	89.4

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 5-12【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	88.0	88.6	88.1	88.2	87.3	88.1	87.5	88.1	87.7	87.8	86.9	87.3	87.8	87.0
員工人數	10 人以下	8	10.0	88.8	88.8	88.8	88.8	89.3	88.8	88.3	88.8	88.8	87.9	87.5	87.5	88.6	87.5
	11~50 人	31	38.8	88.9	88.5	88.4	88.5	88.9	89.1	89.2	88.9	88.9	88.9	88.2	88.5	88.7	87.9
	51~100 人	11	13.8	86.8	89.5	85.9	87.4	85.9	87.2	85.0	86.8	86.3	85.0	85.0	85.0	86.4	85.9
	100 人以上	30	37.5	87.3	88.3	88.3	88.0	85.7	87.1	86.9	87.5	86.7	87.7	86.0	86.7	87.1	86.3
所屬行業別	製造業	65	81.3	87.9	89.0	88.2	88.4	87.2	88.2	87.4	87.9	87.6	87.8	87.0	87.3	87.8	87.0
	營造業	2	2.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	批發/零售/餐飲業	2	2.5	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	80.0	85.0	82.5	84.4	90.0
	運輸/倉儲/通信業	1	1.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	4	5.0	92.5	87.5	87.5	89.2	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	92.5	90.0	91.3	91.1	87.5
	社會/個人服務業	2	2.5	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
	其他	4	5.0	87.5	90.0	95.0	89.2	87.5	87.5	90.0	92.5	89.2	90.0	85.0	87.5	88.8	87.5
成立時間	5 年以下	2	2.5	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
	5~10 年	9	11.3	92.8	90.6	90.6	91.3	91.3	90.6	90.6	90.6	90.6	90.6	90.6	90.6	90.8	87.2
	10~20 年	9	11.3	85.0	87.2	86.1	86.1	86.1	85.0	85.0	86.1	85.6	86.1	85.0	85.6	85.7	86.1
	20 年以上	60	75.0	87.7	88.5	87.9	88.0	86.9	88.1	87.3	87.9	87.5	87.5	86.5	86.9	87.5	87.0
接觸郵差次數	一次及以下	54	67.5	88.5	88.1	88.5	88.3	87.8	88.2	88.2	88.3	88.1	88.4	87.4	87.9	88.1	87.0
	二次	22	27.5	87.3	90.0	87.3	88.2	86.4	88.3	86.6	88.0	87.2	86.4	86.0	85.9	87.2	87.3
	三次	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
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	2	2.5	85.0	90.0	90.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	90.0	85.0	87.5	86.7	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-13【嘉義郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		130	100.0	88.5	89.0	88.6	88.7	88.1	88.3	88.6	88.2	88.4	88.9	88.9	88.9	88.6	88.5
員工人數	10 人以下	14	10.8	87.1	87.1	85.7	86.7	85.8	86.4	86.5	85.0	85.9	87.9	87.9	87.9	86.6	86.4
	11~50 人	58	44.6	88.1	88.6	88.2	88.3	88.3	87.9	88.5	88.2	88.3	89.0	88.9	88.9	88.4	88.6
	51~100 人	23	17.7	90.5	88.9	89.5	89.5	88.0	89.5	89.0	88.2	88.9	89.8	89.3	89.6	89.3	89.3
	100 人以上	35	26.9	88.4	90.4	89.9	89.6	88.8	89.0	89.4	89.6	89.2	88.7	89.0	88.9	89.3	88.7
所屬行業別	製造業	112	86.2	88.2	88.8	88.3	88.4	88.0	88.0	88.2	87.5	88.0	88.7	88.5	88.6	88.3	88.2
	營造業	6	4.6	86.7	86.7	88.3	87.2	86.7	86.7	86.7	90.0	87.5	90.0	91.7	90.8	88.1	88.3
	批發/零售/餐飲業	7	5.4	93.6	93.6	92.1	93.1	93.3	93.6	95.0	93.6	93.2	92.1	92.1	92.1	92.9	93.6
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	3	2.3	91.7	91.7	91.7	91.7	85.0	85.0	90.0	91.7	88.3	85.0	85.0	85.0	88.7	88.3
	社會/個人服務業	1	0.8	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	其他	1	0.8	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0	95.0	95.0	90.6	85.0
成立時間	5 年以下	7	5.4	87.9	89.3	90.7	89.3	89.3	87.0	87.0	86.4	88.6	89.3	93.0	90.0	89.1	87.9
	5~10 年	16	12.3	88.8	88.8	86.3	87.9	88.1	88.1	86.7	86.3	87.4	90.0	90.0	90.0	88.2	88.1
	10~20 年	20	15.4	87.0	87.0	87.6	87.2	87.1	87.0	86.9	87.0	87.0	87.5	86.0	86.8	87.0	88.0
	20 年以上	87	66.9	88.8	89.5	89.1	89.1	88.3	88.7	89.4	89.0	88.9	89.0	89.1	89.1	89.0	88.8
接觸郵差次數	一次及以下	105	80.8	88.2	88.4	88.3	88.3	87.8	87.8	88.0	87.7	87.9	88.7	88.8	88.7	88.2	88.2
	二次	15	11.5	91.0	92.3	90.3	91.2	90.0	90.3	91.7	91.0	90.8	91.0	91.0	91.0	91.0	90.3
	三次	4	3.1	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	87.5
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	6	4.6	90.0	90.0	89.0	89.4	88.3	90.0	89.0	88.3	89.0	86.7	85.0	85.8	88.4	90.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-14【雲林郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		100	100.0	88.0	88.8	88.0	88.2	86.9	87.0	87.2	87.5	87.2	87.3	87.5	87.4	87.6	88.2
員工人數	10 人以下	17	17.0	87.9	89.1	87.9	88.3	86.9	87.4	87.5	89.1	87.7	87.9	87.4	87.6	87.9	88.5
	11~50 人	35	35.0	88.5	88.8	88.3	88.4	87.6	86.7	87.9	86.8	87.3	86.7	87.4	87.0	87.6	89.3
	51~100 人	19	19.0	88.5	89.2	88.2	88.5	85.5	86.2	86.5	86.2	86.0	87.1	88.2	87.6	87.3	87.1
	100 人以上	29	29.0	87.1	88.4	87.6	87.6	87.1	87.8	86.6	88.1	87.5	87.8	87.4	87.6	87.6	87.5
所屬行業別	製造業	69	69.0	88.1	88.8	88.0	88.2	86.9	87.5	87.4	87.7	87.4	87.8	87.6	87.7	87.8	88.2
	營造業	15	15.0	88.3	90.3	89.0	89.2	88.6	86.3	87.5	88.3	87.7	87.7	89.0	88.3	88.4	90.3
	批發/零售/餐飲業	2	2.0	90.0	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	3	3.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	-	85.0	78.3	82.8	78.3	85.0	81.7	83.3	88.3
	社會/個人服務業	5	5.0	87.0	85.0	85.0	85.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.2	85.0
	其他	6	6.0	86.7	91.7	90.0	89.4	86.7	86.7	90.0	90.0	88.2	88.3	86.7	87.5	88.5	86.7
成立時間	5 年以下	5	5.0	89.0	89.0	89.0	89.0	87.0	87.0	85.0	87.0	87.0	87.0	89.0	88.0	87.9	87.0
	5~10 年	14	14.0	90.4	90.0	90.8	90.0	90.0	87.3	86.1	87.9	87.9	88.6	89.3	88.9	88.9	90.0
	10~20 年	24	24.0	85.4	87.1	85.4	86.0	85.4	86.4	85.0	85.8	85.7	85.4	86.3	85.8	85.9	88.3
	20 年以上	57	57.0	88.5	89.3	88.4	88.6	86.9	87.3	88.4	88.1	87.6	87.8	87.5	87.6	88.0	87.9
接觸郵差次數	一次及以下	76	76.0	88.3	88.9	88.1	88.4	87.1	87.1	87.5	87.8	87.4	87.9	87.5	87.7	87.8	88.7
	二次	15	15.0	87.3	89.7	87.9	88.1	86.3	87.9	86.7	88.1	87.3	86.3	88.3	87.3	87.6	86.3
	三次	6	6.0	85.0	86.7	85.0	85.6	85.0	85.0	85.0	83.3	84.4	81.7	85.0	83.3	84.6	86.7
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	3	3.0	88.3	88.3	91.7	89.4	88.3	85.0	85.0	85.0	86.1	88.3	88.3	88.3	87.9	88.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-15【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	88.2	88.0	87.8	88.0	87.4	87.7	87.6	87.9	87.7	87.7	86.9	87.3	87.7	88.1
員工人數	10 人以下	38	11.2	87.4	88.7	88.3	88.1	86.7	86.7	86.4	89.1	87.5	87.6	88.2	87.9	87.8	87.9
	11~50 人	115	33.8	88.3	87.6	87.8	87.9	87.3	87.9	87.6	88.0	87.7	88.3	87.6	88.0	87.8	88.3
	51~100 人	70	20.6	88.9	88.6	87.9	88.5	88.1	88.5	88.5	88.9	88.4	87.6	86.1	86.9	88.1	88.4
	100 人以上	117	34.4	88.0	87.8	87.6	87.7	87.4	87.3	87.3	87.0	87.2	87.2	86.1	86.8	87.3	87.7
所屬行業別 *	製造業	281	82.6	88.6	88.3	88.0	88.2	87.7	88.1	87.9	88.1	88.0	88.0	87.0	87.5	88.0	88.2
	營造業	23	6.8	85.4	85.4	85.9	85.6	85.4	85.0	85.0	85.0	85.1	85.0	85.0	85.0	85.2	85.4
	批發/零售/餐飲業	18	5.3	87.2	87.8	88.3	87.8	86.8	86.8	86.3	88.3	87.0	87.8	87.8	87.8	87.4	90.0
	運輸/倉儲/通信業	3	0.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	88.3	86.1	85.0	85.0	85.0	85.4	88.3
	金融/保險/不動產業	1	0.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	工商服務業	3	0.9	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	80.0	85.0	85.0	84.2	85.0	85.0	85.0	84.6	85.0
	社會/個人服務業	5	1.5	93.0	91.0	91.0	91.7	91.0	92.5	93.0	93.0	92.5	89.0	89.0	89.0	91.3	91.0
	其他	6	1.8	86.7	86.7	86.7	86.7	83.3	85.0	85.0	86.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0
成立時間	5 年以下	6	1.8	88.3	86.7	88.3	87.8	86.7	86.7	88.3	88.3	87.5	86.7	88.3	87.5	87.6	88.3
	5~10 年	40	11.8	87.6	87.5	87.0	87.3	87.0	87.1	87.5	88.3	87.4	87.5	87.3	87.4	87.4	87.5
	10~20 年	75	22.1	88.3	87.7	88.1	88.0	87.1	86.8	87.4	87.4	87.1	87.8	87.0	87.4	87.5	87.7
	20 年以上	219	64.4	88.3	88.3	87.9	88.1	87.7	88.2	87.7	88.1	87.9	87.7	86.7	87.3	87.8	88.3
接觸郵差次數	一次及以下	271	79.7	88.0	87.7	87.8	87.8	87.4	87.5	87.4	87.9	87.6	87.8	86.8	87.3	87.6	87.9
	二次	54	15.9	89.2	89.6	88.2	89.0	88.2	89.2	88.5	88.9	88.7	87.4	87.6	87.6	88.6	88.9
	三次	3	0.9	85.0	78.3	85.0	82.8	78.3	85.0	85.0	78.3	81.7	85.0	85.0	85.0	82.8	85.0
	四次以上	4	1.2	95.0	95.0	87.5	92.5	95.0	92.5	92.5	87.5	91.9	92.5	90.0	91.3	91.9	92.5
	不一定	8	2.4	86.3	86.7	86.7	86.3	83.3	83.8	85.0	86.3	84.6	85.0	83.8	84.4	84.8	86.3

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-16【高雄郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		520	100.0	88.2	88.5	88.5	88.3	87.9	87.9	88.2	88.2	88.0	88.3	87.1	87.7	88.1	88.1
員工人數	10 人以下	98	18.8	87.5	88.6	88.3	88.1	87.4	87.8	88.4	88.0	87.7	88.3	87.1	87.7	87.9	87.8
	11~50 人	148	28.5	88.3	88.4	88.5	88.3	88.0	87.9	88.5	88.8	88.3	88.4	87.7	88.0	88.3	88.5
	51~100 人	77	14.8	88.1	87.6	87.3	87.7	87.1	86.5	87.4	87.1	87.0	87.2	85.7	86.4	87.1	87.1
	100 人以上	197	37.9	88.4	88.9	89.0	88.7	88.5	88.4	88.3	88.4	88.3	88.6	87.3	87.9	88.4	88.4
所屬行業別	製造業	405	77.9	88.4	88.5	88.5	88.4	88.3	88.1	88.5	88.3	88.2	88.4	87.2	87.8	88.2	88.2
	營造業	20	3.8	85.0	88.0	87.7	86.7	86.0	85.0	85.0	86.1	85.5	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0
	批發/零售/餐飲業	45	8.7	88.6	89.0	88.6	88.7	86.4	87.6	87.9	88.6	87.6	88.6	87.2	87.9	88.1	87.7
	運輸/倉儲/通信業	9	1.7	86.1	88.3	87.2	87.2	87.2	87.5	87.5	87.2	87.2	87.2	85.0	86.1	87.0	88.3
	金融/保險/不動產業	1	0.2	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	92.5	85.0	85.0	85.0	91.7	95.0
	工商服務業	20	3.8	86.5	86.0	86.1	86.2	86.5	86.7	86.5	86.7	86.6	87.5	86.5	87.0	86.6	86.5
	社會/個人服務業	10	1.9	88.0	90.0	88.8	89.0	86.0	88.3	90.0	88.8	88.4	90.0	87.0	88.5	88.6	89.0
	其他	10	1.9	90.0	91.0	90.0	90.3	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.1	91.0
成立時間	5 年以下	12	2.3	85.8	87.5	87.7	87.1	89.2	86.8	87.5	89.2	88.3	87.5	85.8	86.7	87.5	85.0
	5~10 年	28	5.4	86.1	86.1	86.2	86.1	86.1	86.1	86.2	85.8	86.1	86.1	85.4	85.7	86.0	87.1
	10~20 年	103	19.8	88.3	88.3	88.5	88.3	87.9	87.7	88.4	88.3	87.9	88.0	87.5	87.8	88.0	88.0
	20 年以上	377	72.5	88.4	88.8	88.6	88.5	88.0	88.1	88.4	88.3	88.2	88.6	87.2	87.9	88.2	88.3
接觸郵差次數 **	一次及以下	345	66.3	87.8	88.1	88.0	87.9	87.5	87.6	87.9	88.0	87.8	88.2	87.0	87.6	87.8	87.9
	二次	110	21.2	89.3	89.6	89.9	89.6	89.4	89.0	89.5	89.2	89.2	89.1	88.0	88.5	89.2	89.2
	三次	14	2.7	87.9	88.6	87.9	88.1	88.1	88.1	88.1	87.3	87.9	87.9	87.1	87.5	87.9	89.3
	四次以上	6	1.2	90.0	93.3	90.0	91.1	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	91.0	90.0	90.4	90.0
	不一定	45	8.7	87.9	88.1	88.0	87.9	87.5	86.5	87.0	87.3	86.8	86.6	85.5	86.0	87.0	86.3

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 5-17【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		50.0	100.0	89.1	88.6	87.8	88.5	87.8	87.7	87.9	88.2	87.9	87.6	87.4	87.5	88.0	89.8
員工人數	10 人以下	18.0	36.0	89.4	88.9	88.8	89.2	88.1	87.4	88.1	89.4	88.3	87.8	87.8	87.8	88.4	88.3
	11~50 人	15.0	30.0	89.7	88.3	87.7	88.6	87.0	88.3	88.1	88.3	87.8	89.0	88.3	88.7	88.3	91.7
	51~100 人	4.0	8.0	87.5	87.5	85.0	86.7	85.0	87.5	87.5	85.0	86.3	85.0	87.5	86.3	86.4	87.5
	100 人以上	13.0	26.0	88.3	88.8	87.5	88.1	89.2	87.5	87.5	87.5	87.9	86.5	85.8	86.2	87.5	90.4
所屬行業別	製造業	23.0	46.0	89.5	89.8	88.6	89.2	88.2	89.3	88.5	88.6	88.6	88.5	88.5	88.5	88.8	91.1
	營造業	4.0	8.0	87.5	87.5	85.0	86.7	87.5	85.0	85.0	85.0	85.6	85.0	85.0	85.0	85.8	92.5
	批發/零售/餐飲業	13.0	26.0	89.6	89.6	89.5	89.7	88.3	87.5	89.2	90.5	88.8	88.8	87.3	88.1	88.9	88.8
	運輸/倉儲/通信業	2.0	4.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0
	金融/保險/不動產業	1.0	2.0	95.0	85.0	85.0	88.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.1	85.0
	工商服務業	6.0	12.0	86.7	85.0	85.0	85.6	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	86.7	85.8	85.4	86.7
	社會/個人服務業	1.0	2.0	95.0	85.0	85.0	88.3	95.0	-	95.0	95.0	95.0	85.0	85.0	85.0	90.0	95.0
	其他	0.0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
成立時間	5 年以下	0.0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	5~10 年	6.0	12.0	87.0	88.3	87.0	87.5	86.7	83.0	87.5	88.3	86.7	86.7	85.0	85.8	86.7	88.3
	10~20 年	14.0	28.0	90.7	88.6	89.3	89.5	87.9	89.3	89.2	89.3	88.9	89.3	89.3	89.3	89.2	91.4
	20 年以上	30.0	60.0	88.7	88.7	87.1	88.2	88.0	87.8	87.4	87.6	87.7	87.0	87.0	87.0	87.7	89.3
接觸郵差次數**	一次及以下	34.0	68.0	88.9	88.2	88.1	88.4	87.2	87.4	87.9	88.3	87.6	88.2	88.2	88.2	88.0	90.6
	二次	7.0	14.0	87.9	87.9	85.0	86.9	87.9	88.3	87.9	86.4	87.9	85.0	85.0	85.0	86.8	86.4
	三次	2.0	4.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	90.0	90.0	85.0	87.5	89.4	95.0
	四次以上	2.0	4.0	95.0	95.0	90.0	93.3	95.0	90.0	90.0	90.0	91.3	90.0	85.0	87.5	91.1	95.0
	不一定	5.0	10.0	89.0	89.0	87.5	88.7	87.5	87.5	85.0	90.0	88.0	85.0	87.0	86.0	87.6	85.0

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-18【屏東郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		130	100.0	89.1	89.1	88.5	88.9	88.8	89.2	89.4	88.8	88.9	88.8	88.2	88.5	88.8	88.4
員工人數***	10 人以下	39	30.0	89.6	90.0	89.2	89.5	90.0	90.4	90.5	90.1	90.0	91.2	89.9	90.5	90.0	90.0
	11~50 人	53	40.8	87.7	88.2	87.6	87.8	88.0	88.1	88.4	88.7	88.1	87.6	87.3	87.5	87.8	86.9
	51~100 人	11	8.5	89.5	86.8	86.8	87.7	86.8	87.2	87.7	85.0	86.6	85.9	85.9	85.9	86.8	85.9
	100 人以上	27	20.8	91.0	90.8	90.0	90.4	89.6	90.4	90.2	88.6	89.6	88.7	88.7	88.7	89.6	90.2
所屬行業別	製造業	78	60.0	90.2	89.5	89.0	89.5	89.1	89.4	89.7	89.3	89.1	89.1	88.5	88.8	89.1	89.2
	營造業	3	2.3	85.0	88.3	85.0	86.1	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	89.8	85.0
	批發/零售/餐飲業	17	13.1	88.5	89.4	89.0	88.9	89.7	89.0	88.6	87.7	88.7	89.1	88.5	88.8	88.8	88.5
	運輸/倉儲/通信業	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
	金融/保險/不動產業	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	工商服務業	11	8.5	85.9	85.9	86.0	85.9	87.7	88.0	87.0	87.7	87.7	86.8	86.8	86.8	86.9	85.0
	社會/個人服務業	8	6.2	90.0	90.0	87.9	89.6	85.0	87.5	90.0	85.0	86.6	87.5	86.3	86.9	87.6	87.5
	其他	12	9.2	86.8	89.2	88.6	88.1	89.2	90.0	90.0	90.5	89.7	88.3	88.3	88.3	88.8	87.7
成立時間	5 年以下	7	5.4	85.0	87.9	87.9	86.9	90.7	91.7	91.7	91.7	90.7	90.7	90.7	90.7	89.4	87.9
	5~10 年	21	16.2	86.5	86.5	86.6	86.4	86.9	86.5	86.9	86.6	86.5	86.4	85.0	85.7	86.3	86.4
	10~20 年	33	25.4	89.8	89.7	89.4	89.5	89.1	90.0	90.6	89.4	89.5	89.5	89.2	89.4	89.4	88.9
	20 年以上	69	53.1	90.0	89.8	88.7	89.5	89.1	89.4	89.3	88.9	89.1	88.9	88.5	88.7	89.1	88.8
接觸郵差次數	一次及以下	105	80.8	89.6	89.4	88.7	89.2	88.8	89.0	89.3	89.0	88.9	89.1	88.5	88.8	89.0	88.8
	二次	12	9.2	90.0	90.5	90.0	89.4	90.0	91.7	91.3	88.6	89.6	86.7	86.7	86.7	88.9	87.5
	三次	2	1.5	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	85.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	11	8.5	85.0	86.0	85.9	85.6	87.0	87.2	87.2	86.0	86.8	86.8	85.9	86.4	86.2	86.8

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-19【臺東郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		50	100.0	88.2	87.9	88.3	88.1	87.3	87.2	88.3	88.2	87.6	87.4	87.0	87.2	87.6	87.6
員工人數***	10 人以下	33	66.0	87.4	88.2	88.2	87.7	86.6	86.7	87.2	87.6	87.1	87.4	87.5	87.4	87.3	87.4
	11~50 人	14	28.0	90.7	88.6	90.5	90.0	90.4	89.6	91.0	90.0	89.7	89.3	87.1	88.2	89.6	90.0
	51~100 人	2	4.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	88.8	85.0	85.0	85.0	88.3	85.0
	100 人以上	1	2.0	75.0	65.0	65.0	68.3	65.0	65.0	85.0	-	71.7	65.0	75.0	70.0	70.0	65.0
所屬行業別	製造業	8	16.0	86.3	82.5	85.0	84.6	83.6	83.6	89.0	88.3	85.0	85.0	86.4	85.6	85.0	83.8
	營造業	2	4.0	95.0	95.0	90.0	93.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	87.8	85.0
	批發/零售/餐飲業	20	40.0	89.0	89.4	89.4	89.2	88.2	87.4	88.6	88.2	87.9	88.5	87.0	87.8	88.3	88.5
	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	9	18.0	88.3	88.3	90.0	88.3	90.0	90.0	89.0	89.4	89.4	88.3	88.3	88.3	88.8	89.4
	社會/個人服務業	9	18.0	88.3	87.2	87.2	87.6	86.1	87.2	87.5	87.2	87.0	86.1	85.0	85.6	86.9	87.2
	其他	2	4.0	80.0	90.0	90.0	86.7	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	95.0	92.5	89.4	90.0
成立時間	5 年以下	4	8.0	85.0	90.0	91.7	88.3	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	90.0	88.3	88.8	89.2	90.0
	5~10 年	8	16.0	86.3	86.4	86.4	86.3	86.3	85.0	85.0	87.9	86.1	85.0	85.0	85.0	85.9	86.3
	10~20 年	5	10.0	89.0	87.0	90.0	88.3	87.5	87.5	85.0	87.0	87.0	85.0	85.0	85.0	87.2	87.0
	20 年以上	33	66.0	88.9	88.1	88.2	88.4	87.2	87.3	89.0	88.1	87.7	88.0	87.7	87.9	88.0	87.7
接觸郵差次數**	一次及以下	32	64.0	88.4	87.5	88.3	88.1	87.0	87.0	87.3	87.9	87.3	87.8	87.3	87.5	87.6	87.8
	二次	11	22.0	90.5	91.0	91.3	90.2	90.0	90.0	90.7	90.0	89.5	88.6	87.7	88.2	89.4	89.5
	三次	2	4.0	80.0	75.0	75.0	76.7	75.0	75.0	85.0	85.0	78.3	75.0	80.0	77.5	77.5	75.0
	四次以上	0	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	不一定	5	10.0	85.0	90.0	89.0	87.7	89.0	89.0	91.0	87.0	89.0	87.0	87.0	87.0	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)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應。

表 5-20【花蓮郵局】公司企業戶投遞服務各項目滿意度與基本資料交叉分析

		樣本數	百分比(%)	郵差服裝儀容	郵差的親切度	回答問題的周詳度	**服務態度**	普通包裹郵遞時效	限時郵件郵遞時效	快捷郵件郵遞時效	每日遞送郵件時段	**服務效率**	保持郵件的完整性	按地址投遞準確性	**郵遞品質**	綜合投遞分數	整體滿意分數
整體		60	100.0	88.5	89.0	88.5	88.7	87.2	88.0	88.1	87.9	87.8	88.2	87.3	87.8	88.1	88.2
員工人數	10 人以下	40	66.7	88.3	89.0	88.5	88.6	87.4	88.0	88.0	88.1	87.9	88.0	87.3	87.6	88.1	88.0
	11~50 人	12	20.0	90.0	90.0	89.0	89.7	87.5	88.3	89.0	89.2	88.3	89.2	87.5	88.3	88.8	89.2
	51~100 人	2	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
	100 人以上	6	10.0	88.3	88.3	88.3	88.3	86.7	88.3	88.3	85.0	87.1	88.3	88.3	88.3	87.8	88.3
所屬行業別	製造業	14	23.3	87.1	87.9	87.1	87.4	87.1	87.1	87.5	87.9	87.3	87.9	87.9	87.9	87.5	88.6
	營造業	3	5.0	88.3	88.3	88.3	88.3	88.3	91.7	91.7	91.7	90.8	91.7	81.7	86.7	89.1	85.0
	批發/零售/餐飲業	10	16.7	89.0	90.0	87.5	89.0	89.4	89.4	88.3	88.0	89.0	89.0	89.0	89.0	88.9	91.0
	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	10	16.7	85.0	87.0	87.0	86.3	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.5	86.0
	社會/個人服務業	16	26.7	91.3	90.6	90.4	90.6	86.5	89.0	89.5	88.3	88.4	88.8	88.1	88.4	89.1	88.1
	其他	7	11.7	89.3	89.3	90.7	89.8	88.3	88.3	88.3	89.3	88.2	89.3	87.9	88.6	88.9	87.9
成立時間	5 年以下	1	1.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	5~10 年	9	15.0	88.3	89.4	88.8	88.7	86.3	87.2	91.0	88.8	87.5	88.3	86.1	87.2	87.9	87.2
	10~20 年	8	13.3	90.0	90.0	90.0	90.0	86.7	88.8	89.0	86.3	87.8	88.8	88.8	88.8	88.8	87.5
	20 年以上	42	70.0	88.1	88.6	87.9	88.3	87.3	87.8	87.4	87.9	87.7	87.9	87.1	87.5	87.8	88.3
接觸郵差次數 *	一次及以下	48	80.0	88.1	88.8	88.2	88.4	87.2	87.6	87.5	87.1	87.4	87.3	87.3	87.3	87.7	88.3
	二次	8	13.3	91.3	91.3	90.0	90.8	86.7	89.3	91.7	91.3	89.4	92.5	90.0	91.3	90.4	88.8
	三次	1	1.7	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	-	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	四次以上	1	1.7	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	95.0	95.0	95.0	92.5	95.0	65.0	80.0	87.2	75.0
	不一定	2	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

註：「*」表整體滿意分數與基本資料經過 ANOVA 檢定後呈顯著差異。(*=P＜0.05,**=P<0.01,***=P<0.001)
「-」表該細項無受訪者或受訪者無明確反應

表III-1 對郵差服裝儀容滿意度【問卷第 2-1 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	100	2.3	2	0.0	15	0.3	2829	65.6	1367	31.7
員工人數	10 人以下	1019	100.0	22	2.2	0	0.0	5	0.5	698	68.5	294	28.9
	11~50 人	1511	100.0	36	2.4	0	0.0	5	0.3	990	65.5	480	31.8
	51~100 人	617	100.0	14	2.3	0	0.0	3	0.5	386	62.6	214	34.7
	100 人以上	1166	100.0	28	2.4	2	0.2	2	0.2	755	64.8	379	32.5
所屬行業別	製造業	3124	100.0	76	2.4	2	0.1	8	0.3	2032	65.0	1006	32.2
	營造業	199	100.0	5	2.5	0	0.0	1	0.5	160	80.4	33	16.6
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	3	0.8	0	0.0	4	1.1	235	65.3	118	32.8
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	1	2.1	0	0.0	0	0.0	34	72.3	12	25.5
	金融/保險/不動產業	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	64.0	9	36.0
	工商服務業	260	100.0	5	1.9	0	0.0	0	0.0	169	65.0	86	33.1
	社會/個人服務業	177	100.0	6	3.4	0	0.0	0	0.0	105	59.3	66	37.3
	其他	121	100.0	4	3.3	0	0.0	2	1.7	78	64.5	37	30.6
成立時間	5 年以下	124	100.0	3	2.4	0	0.0	3	2.4	92	74.2	26	21.0
	5~10 年	374	100.0	15	4.0	0	0.0	0	0.0	259	69.3	100	26.7
	10~20 年	867	100.0	19	2.2	0	0.0	1	0.1	564	65.1	283	32.6
	20 年以上	2948	100.0	63	2.1	2	0.1	11	0.4	1914	64.9	958	32.5
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	69	2.2	2	0.1	9	0.3	2109	66.5	984	31.0
	二次	772	100.0	21	2.7	0	0.0	1	0.1	465	60.2	285	36.9
	三次	94	100.0	1	1.1	0	0.0	2	2.1	59	62.8	32	34.0
	四次以上	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	57.1	15	42.9
	不一定	239	100.0	9	3.8	0	0.0	3	1.3	176	73.6	51	21.3
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	21	3.0	0	0.0	2	0.3	445	63.6	232	33.1
	基隆郵局	110	100.0	3	2.7	2	1.8	1	0.9	73	66.4	31	28.2
	板橋郵局	350	100.0	16	4.6	0	0.0	0	0.0	225	64.3	109	31.1
	三重郵局	260	100.0	9	3.5	0	0.0	1	0.4	159	61.2	91	35.0
	宜蘭郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	0	0.0	51	63.8	27	33.8
	新竹郵局	152	100.0	2	1.3	0	0.0	2	1.3	104	68.4	44	28.9
	桃園郵局	321	100.0	8	2.5	0	0.0	2	0.6	228	71.0	83	25.9
	苗栗郵局	80	100.0	4	5.0	0	0.0	0	0.0	57	71.3	19	23.8
	臺中郵局	570	100.0	13	2.3	0	0.0	1	0.2	366	64.2	190	33.3
	彰化郵局	230	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	172	74.8	58	25.2
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	56	70.0	24	30.0
	嘉義郵局	130	100.0	1	0.8	0	0.0	1	0.8	82	63.1	46	35.4
	雲林郵局	100	100.0	3	3.0	0	0.0	0	0.0	68	68.0	29	29.0
	臺南郵局	340	100.0	5	1.5	0	0.0	0	0.0	227	66.8	108	31.8
	高雄郵局	520	100.0	8	1.5	0	0.0	2	0.4	346	66.5	164	31.5
	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	130	100.0	4	3.1	0	0.0	1	0.8	72	55.4	53	40.8
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	2	4.0	30	60.0	18	36.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	39	65.0	21	35.0

表III-2 對郵差的親切度滿意度【問卷第 2-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	55	1.3	5	0.1	41	1.0	2681	62.2	1531	35.5
員工人數	10 人以下	1019	100.0	13	1.3	0	0.0	8	0.8	648	63.6	350	34.3
	11~50 人	1511	100.0	25	1.7	2	0.1	17	1.1	931	61.6	536	35.5
	51~100 人	617	100.0	2	0.3	0	0.0	11	1.8	377	61.1	227	36.8
	100 人以上	1166	100.0	15	1.3	3	0.3	5	0.4	725	62.2	418	35.8
所屬行業別	製造業	3124	100.0	40	1.3	4	0.1	33	1.1	1917	61.4	1130	36.2
	營造業	199	100.0	2	1.0	0	0.0	0	0.0	148	74.4	49	24.6
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	6	1.7	1	0.3	2	0.6	219	60.8	132	36.7
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	32	68.1	15	31.9
	金融/保險/不動產業	25	100.0	1	4.0	0	0.0	1	4.0	13	52.0	10	40.0
	工商服務業	260	100.0	2	0.8	0	0.0	3	1.2	175	67.3	80	30.8
	社會/個人服務業	177	100.0	2	1.1	0	0.0	2	1.1	108	61.0	65	36.7
	其他	121	100.0	2	1.7	0	0.0	0	0.0	69	57.0	50	41.3
成立時間	5 年以下	124	100.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	91	73.4	32	25.8
	5~10 年	374	100.0	7	1.9	1	0.3	1	0.3	255	68.2	110	29.4
	10~20 年	867	100.0	10	1.2	0	0.0	9	1.0	544	62.7	304	35.1
	20 年以上	2948	100.0	37	1.3	4	0.1	31	1.1	1791	60.8	1085	36.8
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	37	1.2	4	0.1	33	1.0	2018	63.6	1081	34.1
	二次	772	100.0	4	0.5	0	0.0	4	0.5	429	55.6	335	43.4
	三次	94	100.0	0	0.0	1	1.1	3	3.2	56	59.6	34	36.2
	四次以上	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	48.6	18	51.4
	不一定	239	100.0	14	5.9	0	0.0	1	0.4	161	67.4	63	26.4
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	12	1.7	1	0.1	11	1.6	414	59.1	262	37.4
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	2	1.8	2	1.8	78	70.9	27	24.5
	板橋郵局	350	100.0	5	1.4	0	0.0	3	0.9	231	66.0	111	31.7
	三重郵局	260	100.0	4	1.5	0	0.0	2	0.8	143	55.0	111	42.7
	宜蘭郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	2	2.5	46	57.5	30	37.5
	新竹郵局	152	100.0	3	2.0	0	0.0	2	1.3	100	65.8	47	30.9
	桃園郵局	321	100.0	4	1.2	0	0.0	4	1.2	216	67.3	97	30.2
	苗栗郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	0	0.0	51	63.8	27	33.8
	臺中郵局	570	100.0	6	1.1	0	0.0	3	0.5	342	60.0	219	38.4
	彰化郵局	230	100.0	0	0.0	0	0.0	5	2.2	145	63.0	80	34.8
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	51	63.8	29	36.3
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	78	60.0	52	40.0
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	61	61.0	38	38.0
	臺南郵局	340	100.0	4	1.2	1	0.3	4	1.2	224	65.9	107	31.5
	高雄郵局	520	100.0	7	1.3	0	0.0	3	0.6	327	62.9	183	35.2
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	32	64.0	18	36.0
	屏東郵局	130	100.0	2	1.5	0	0.0	0	0.0	75	57.7	53	40.8
	臺東郵局	50	100.0	2	4.0	1	2.0	0	0.0	31	62.0	16	32.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	36	60.0	24	40.0

表III-3 服務人員最不親切的地方【問卷第 2-2-1 題】

		總計		禮貌不佳		服務人員聊天或做自己的事(服務不積極)		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%
整體		46	100.0	18	39.1	6	13.0	22	47.8
員工人數	10 人以下	8	100.0	4	50.0	0	0.0	4	50.0
	11~50 人	19	100.0	9	47.4	3	15.8	7	36.8
	51~100 人	11	100.0	4	36.4	1	9.1	6	54.5
	100 人以上	8	100.0	1	12.5	2	25.0	5	62.5
所屬行業別	製造業	37	100.0	15	40.5	5	13.5	17	45.9
	營造業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	3	100.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3
	運輸/倉儲/通信業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	金融/保險/不動產業	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	工商服務業	3	100.0	0	0.0	0	0.0	3	100.0
	社會/個人服務業	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
成立時間	5 年以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	5~10 年	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	10~20 年	9	100.0	2	22.2	0	0.0	7	77.8
	20 年以上	35	100.0	14	40.0	6	17.1	15	42.9
接觸郵差次數	一次及以下	37	100.0	15	40.5	4	10.8	18	48.6
	二次	4	100.0	2	50.0	1	25.0	1	25.0
	三次	4	100.0	0	0.0	1	25.0	3	75.0
	四次以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	不一定	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	12	100.0	8	66.7	1	8.3	3	25.0
	基隆郵局	4	100.0	1	25.0	1	25.0	2	50.0
	板橋郵局	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	三重郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	宜蘭郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	新竹郵局	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	桃園郵局	4	100.0	1	25.0	1	25.0	2	50.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	彰化郵局	5	100.0	2	40.0	1	20.0	2	40.0
	南投郵局	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
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	5	100.0	2	40.0	1	20.0	2	40.0
	高雄郵局	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7
	澎湖郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表III-4 對郵差回答問題的周詳度滿意度【問卷第 2-3 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	301	7.0	3	0.1	18	0.4	2646	61.3	1345	31.2
員工人數	10 人以下	1019	100.0	88	8.6	0	0.0	7	0.7	615	60.4	309	30.3
	11~50 人	1511	100.0	115	7.6	0	0.0	6	0.4	922	61.0	468	31.0
	51~100 人	617	100.0	37	6.0	0	0.0	3	0.5	388	62.9	189	30.6
	100 人以上	1166	100.0	61	5.2	3	0.3	2	0.2	721	61.8	379	32.5
所屬行業別	製造業	3124	100.0	199	6.4	3	0.1	12	0.4	1902	60.9	1008	32.3
	營造業	199	100.0	19	9.5	0	0.0	0	0.0	147	73.9	33	16.6
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	32	8.9	0	0.0	1	0.3	211	58.6	116	32.2
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	2	4.3	0	0.0	0	0.0	34	72.3	11	23.4
	金融/保險/不動產業	25	100.0	4	16.0	0	0.0	0	0.0	13	52.0	8	32.0
	工商服務業	260	100.0	18	6.9	0	0.0	2	0.8	166	63.8	74	28.5
	社會/個人服務業	177	100.0	16	9.0	0	0.0	2	1.1	106	59.9	53	29.9
	其他	121	100.0	11	9.1	0	0.0	1	0.8	67	55.4	42	34.7
成立時間	5 年以下	124	100.0	8	6.5	0	0.0	0	0.0	84	67.7	32	25.8
	5~10 年	374	100.0	33	8.8	0	0.0	1	0.3	241	64.4	99	26.5
	10~20 年	867	100.0	52	6.0	0	0.0	7	0.8	532	61.4	276	31.8
	20 年以上	2948	100.0	208	7.1	3	0.1	10	0.3	1789	60.7	938	31.8
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	213	6.7	2	0.1	13	0.4	1970	62.1	975	30.7
	二次	772	100.0	44	5.7	0	0.0	2	0.3	452	58.5	274	35.5
	三次	94	100.0	4	4.3	1	1.1	1	1.1	62	66.0	26	27.7
	四次以上	35	100.0	1	2.9	0	0.0	0	0.0	22	62.9	12	34.3
	不一定	239	100.0	39	16.3	0	0.0	2	0.8	140	58.6	58	24.3
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	59	8.4	0	0.0	5	0.7	407	58.1	229	32.7
	基隆郵局	110	100.0	10	9.1	2	1.8	0	0.0	71	64.5	27	24.5
	板橋郵局	350	100.0	26	7.4	0	0.0	0	0.0	221	63.1	103	29.4
	三重郵局	260	100.0	24	9.2	0	0.0	0	0.0	146	56.2	90	34.6
	宜蘭郵局	80	100.0	8	10.0	0	0.0	0	0.0	44	55.0	28	35.0
	新竹郵局	152	100.0	9	5.9	0	0.0	3	2.0	99	65.1	41	27.0
	桃園郵局	321	100.0	26	8.1	0	0.0	2	0.6	203	63.2	90	28.0
	苗栗郵局	80	100.0	7	8.8	0	0.0	0	0.0	49	61.3	24	30.0
	臺中郵局	570	100.0	41	7.2	0	0.0	0	0.0	337	59.1	192	33.7
	彰化郵局	230	100.0	9	3.9	0	0.0	1	0.4	156	67.8	64	27.8
	南投郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	0	0.0	54	67.5	24	30.0
	嘉義郵局	130	100.0	2	1.5	0	0.0	0	0.0	82	63.1	46	35.4
	雲林郵局	100	100.0	4	4.0	0	0.0	0	0.0	67	67.0	29	29.0
	臺南郵局	340	100.0	25	7.4	0	0.0	3	0.9	220	64.7	92	27.1
	高雄郵局	520	100.0	28	5.4	0	0.0	4	0.8	314	60.4	174	33.5
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	13	26.0
	屏東郵局	130	100.0	5	3.8	0	0.0	0	0.0	81	62.3	44	33.8
	臺東郵局	50	100.0	8	16.0	1	2.0	0	0.0	25	50.0	16	32.0
	花蓮郵局	60	100.0	5	8.3	0	0.0	0	0.0	36	60.0	19	31.7

表III-5 對普通包裹郵遞時效滿意度【問卷第 2-4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	236	5.5	8	0.2	57	1.3	2846	66.0	1166	27.0
員工人數	10 人以下	1019	100.0	74	7.3	4	0.4	19	1.9	666	65.4	256	25.1
	11~50 人	1511	100.0	87	5.8	1	0.1	18	1.2	996	65.9	409	27.1
	51~100 人	617	100.0	31	5.0	0	0.0	6	1.0	415	67.3	165	26.7
	100 人以上	1166	100.0	44	3.8	3	0.3	14	1.2	769	66.0	336	28.8
所屬行業別	製造業	3124	100.0	164	5.2	6	0.2	34	1.1	2036	65.2	884	28.3
	營造業	199	100.0	11	5.5	0	0.0	2	1.0	154	77.4	32	16.1
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	24	6.7	2	0.6	8	2.2	232	64.4	94	26.1
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	1	2.1	0	0.0	0	0.0	35	74.5	11	23.4
	金融/保險/不動產業	25	100.0	0	0.0	0	0.0	1	4.0	16	64.0	8	32.0
	工商服務業	260	100.0	20	7.7	0	0.0	3	1.2	180	69.2	57	21.9
	社會/個人服務業	177	100.0	13	7.3	0	0.0	4	2.3	115	65.0	45	25.4
	其他	121	100.0	3	2.5	0	0.0	5	4.1	78	64.5	35	28.9
成立時間	5 年以下	124	100.0	5	4.0	0	0.0	2	1.6	83	66.9	34	27.4
	5~10 年	374	100.0	12	3.2	0	0.0	1	0.3	270	72.2	91	24.3
	10~20 年	867	100.0	55	6.3	1	0.1	10	1.2	584	67.4	217	25.0
	20 年以上	2948	100.0	164	5.6	7	0.2	44	1.5	1909	64.8	824	28.0
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	195	6.1	6	0.2	40	1.3	2121	66.8	811	25.6
	二次	772	100.0	21	2.7	0	0.0	4	0.5	482	62.4	265	34.3
	三次	94	100.0	3	3.2	1	1.1	4	4.3	62	66.0	24	25.5
	四次以上	35	100.0	1	2.9	0	0.0	0	0.0	19	54.3	15	42.9
	不一定	239	100.0	16	6.7	1	0.4	9	3.8	162	67.8	51	21.3
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	58	8.3	1	0.1	9	1.3	443	63.3	189	27.0
	基隆郵局	110	100.0	8	7.3	2	1.8	0	0.0	76	69.1	24	21.8
	板橋郵局	350	100.0	14	4.0	0	0.0	6	1.7	242	69.1	88	25.1
	三重郵局	260	100.0	20	7.7	0	0.0	5	1.9	159	61.2	76	29.2
	宜蘭郵局	80	100.0	5	6.3	0	0.0	1	1.3	51	63.8	23	28.8
	新竹郵局	152	100.0	6	3.9	1	0.7	5	3.3	107	70.4	33	21.7
	桃園郵局	321	100.0	13	4.0	0	0.0	3	0.9	226	70.4	79	24.6
	苗栗郵局	80	100.0	7	8.8	0	0.0	3	3.8	50	62.5	20	25.0
	臺中郵局	570	100.0	31	5.4	2	0.4	6	1.1	358	62.8	173	30.4
	彰化郵局	230	100.0	10	4.3	0	0.0	2	0.9	163	70.9	55	23.9
	南投郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	0	0.0	60	75.0	18	22.5
	嘉義郵局	130	100.0	2	1.5	0	0.0	1	0.8	86	66.2	41	31.5
	雲林郵局	100	100.0	2	2.0	0	0.0	1	1.0	77	77.0	20	20.0
	臺南郵局	340	100.0	16	4.7	0	0.0	6	1.8	233	68.5	85	25.0
	高雄郵局	520	100.0	25	4.8	1	0.2	7	1.3	333	64.0	154	29.6
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	0	0.0	34	68.0	13	26.0
	屏東郵局	130	100.0	5	3.8	0	0.0	0	0.0	77	59.2	48	36.9
	臺東郵局	50	100.0	3	6.0	1	2.0	2	4.0	29	58.0	15	30.0
	花蓮郵局	60	100.0	6	10.0	0	0.0	0	0.0	42	70.0	12	20.0

表III-6 對限時郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-5 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	314	7.3	3	0.1	47	1.1	2745	63.6	1204	27.9
員工人數	10 人以下	1019	100.0	91	8.9	1	0.1	11	1.1	650	63.8	266	26.1
	11~50 人	1511	100.0	101	6.7	0	0.0	16	1.1	963	63.7	431	28.5
	51~100 人	617	100.0	44	7.1	1	0.2	5	0.8	403	65.3	164	26.6
	100 人以上	1166	100.0	78	6.7	1	0.1	15	1.3	729	62.5	343	29.4
所屬行業別	製造業	3124	100.0	225	7.2	2	0.1	37	1.2	1964	62.9	896	28.7
	營造業	199	100.0	6	3.0	0	0.0	2	1.0	164	82.4	27	13.6
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	29	8.1	0	0.0	3	0.8	227	63.1	101	28.1
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	2	4.3	0	0.0	0	0.0	33	70.2	12	25.5
	金融/保險/不動產業	25	100.0	4	16.0	0	0.0	0	0.0	13	52.0	8	32.0
	工商服務業	260	100.0	25	9.6	0	0.0	2	0.8	165	63.5	68	26.2
	社會/個人服務業	177	100.0	17	9.6	1	0.6	1	0.6	105	59.3	53	29.9
	其他	121	100.0	6	5.0	0	0.0	2	1.7	74	61.2	39	32.2
成立時間	5 年以下	124	100.0	7	5.6	0	0.0	2	1.6	86	69.4	29	23.4
	5~10 年	374	100.0	20	5.3	0	0.0	3	0.8	264	70.6	87	23.3
	10~20 年	867	100.0	59	6.8	2	0.2	10	1.2	563	64.9	233	26.9
	20 年以上	2948	100.0	228	7.7	1	0.0	32	1.1	1832	62.1	855	29.0
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	231	7.3	2	0.1	31	1.0	2056	64.8	853	26.9
	二次	772	100.0	52	6.7	0	0.0	7	0.9	451	58.4	262	33.9
	三次	94	100.0	7	7.4	1	1.1	2	2.1	57	60.6	27	28.7
	四次以上	35	100.0	0	0.0	0	0.0	2	5.7	16	45.7	17	48.6
	不一定	239	100.0	24	10.0	0	0.0	5	2.1	165	69.0	45	18.8
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	66	9.4	0	0.0	8	1.1	429	61.3	197	28.1
	基隆郵局	110	100.0	15	13.6	0	0.0	2	1.8	70	63.6	23	20.9
	板橋郵局	350	100.0	20	5.7	0	0.0	4	1.1	224	64.0	102	29.1
	三重郵局	260	100.0	32	12.3	0	0.0	0	0.0	149	57.3	79	30.4
	宜蘭郵局	80	100.0	7	8.8	0	0.0	1	1.3	48	60.0	24	30.0
	新竹郵局	152	100.0	10	6.6	1	0.7	1	0.7	104	68.4	36	23.7
	桃園郵局	321	100.0	23	7.2	0	0.0	2	0.6	221	68.8	75	23.4
	苗栗郵局	80	100.0	8	10.0	0	0.0	0	0.0	53	66.3	19	23.8
	臺中郵局	570	100.0	40	7.0	0	0.0	10	1.8	349	61.2	171	30.0
	彰化郵局	230	100.0	11	4.8	0	0.0	2	0.9	163	70.9	54	23.5
	南投郵局	80	100.0	5	6.3	0	0.0	1	1.3	50	62.5	24	30.0
	嘉義郵局	130	100.0	3	2.3	0	0.0	2	1.5	81	62.3	44	33.8
	雲林郵局	100	100.0	7	7.0	0	0.0	1	1.0	72	72.0	20	20.0
	臺南郵局	340	100.0	11	3.2	0	0.0	7	2.1	226	66.5	96	28.2
	高雄郵局	520	100.0	35	6.7	1	0.2	4	0.8	334	64.2	146	28.1
	澎湖郵局	50	100.0	2	4.0	0	0.0	1	2.0	33	66.0	14	28.0
	屏東郵局	130	100.0	11	8.5	0	0.0	0	0.0	69	53.1	50	38.5
	臺東郵局	50	100.0	5	10.0	1	2.0	1	2.0	30	60.0	13	26.0
	花蓮郵局	60	100.0	3	5.0	0	0.0	0	0.0	40	66.7	17	28.3

表III-7 平常收到的限時郵件多在交寄後幾天送達【問卷第 2-5-1 題】

		總計		當天		第 2 天		第 3 天		第 4 天以上		不太清楚	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		50	100.0	4	8.0	13	26.0	14	28.0	3	6.0	16	32.0
員工人數	10 人以下	12	100.0	1	8.3	3	25.0	3	25.0	2	16.7	3	25.0
	11~50 人	16	100.0	3	18.8	2	12.5	8	50.0	0	0.0	3	18.8
	51~100 人	6	100.0	0	0.0	3	50.0	1	16.7	1	16.7	1	16.7
	100 人以上	16	100.0	0	0.0	5	31.3	2	12.5	0	0.0	9	56.3
所屬行業別	製造業	39	100.0	4	10.3	11	28.2	11	28.2	1	2.6	12	30.8
	營造業	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	批發/零售/餐飲業	3	100.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3
	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	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	社會/個人服務業	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	其他	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
成立時間	5 年以下	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0
	5~10 年	3	100.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3	0	0.0	1	33.3
	10~20 年	12	100.0	1	8.3	2	16.7	3	25.0	1	8.3	5	41.7
	20 年以上	33	100.0	2	6.1	11	33.3	10	30.3	0	0.0	10	30.3
接觸郵差次數	一次及以下	33	100.0	1	3.0	10	30.3	7	21.2	3	9.1	12	36.4
	二次	7	100.0	0	0.0	2	28.6	5	71.4	0	0.0	0	0.0
	三次	3	100.0	1	33.3	0	0.0	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	四次以上	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	不一定	5	100.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	4	80.0
責任中心局	臺北郵局	8	100.0	1	12.5	4	50.0	1	12.5	1	12.5	1	12.5
	基隆郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0
	板橋郵局	4	100.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	75.0
	三重郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	宜蘭郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	新竹郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
	桃園郵局	2	100.0	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	10	100.0	2	20.0	2	20.0	4	40.0	0	0.0	2	20.0
	彰化郵局	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	0	0.0	1	50.0
	南投郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	嘉義郵局	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	雲林郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	7	100.0	0	0.0	0	0.0	2	28.6	1	14.3	4	57.1
	高雄郵局	5	100.0	0	0.0	2	40.0	1	20.0	1	20.0	1	20.0
	澎湖郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表III-8 對快捷郵件郵遞時效滿意度【問卷第 2-6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	762	17.7	0	0.0	25	0.6	2425	56.2	1101	25.5
員工人數	10 人以下	1019	100.0	228	22.4	0	0.0	12	1.2	556	54.6	223	21.9
	11~50 人	1511	100.0	304	20.1	0	0.0	2	0.1	823	54.5	382	25.3
	51~100 人	617	100.0	96	15.6	0	0.0	5	0.8	354	57.4	162	26.3
	100 人以上	1166	100.0	134	11.5	0	0.0	6	0.5	692	59.3	334	28.6
所屬行業別	製造業	3124	100.0	566	18.1	0	0.0	15	0.5	1720	55.1	823	26.3
	營造業	199	100.0	13	6.5	0	0.0	1	0.5	158	79.4	27	13.6
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	73	20.3	0	0.0	2	0.6	197	54.7	88	24.4
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	7	14.9	0	0.0	0	0.0	29	61.7	11	23.4
	金融/保險/不動產業	25	100.0	4	16.0	0	0.0	0	0.0	13	52.0	8	32.0
	工商服務業	260	100.0	47	18.1	0	0.0	5	1.9	153	58.8	55	21.2
	社會/個人服務業	177	100.0	33	18.6	0	0.0	1	0.6	91	51.4	52	29.4
	其他	121	100.0	19	15.7	0	0.0	1	0.8	64	52.9	37	30.6
成立時間	5 年以下	124	100.0	16	12.9	0	0.0	0	0.0	79	63.7	29	23.4
	5~10 年	374	100.0	77	20.6	0	0.0	1	0.3	223	59.6	73	19.5
	10~20 年	867	100.0	158	18.2	0	0.0	7	0.8	495	57.1	207	23.9
	20 年以上	2948	100.0	511	17.3	0	0.0	17	0.6	1628	55.2	792	26.9
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	613	19.3	0	0.0	20	0.6	1781	56.1	759	23.9
	二次	772	100.0	100	13.0	0	0.0	4	0.5	416	53.9	252	32.6
	三次	94	100.0	9	9.6	0	0.0	0	0.0	57	60.6	28	29.8
	四次以上	35	100.0	1	2.9	0	0.0	0	0.0	16	45.7	18	51.4
	不一定	239	100.0	39	16.3	0	0.0	1	0.4	155	64.9	44	18.4
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	143	20.4	0	0.0	9	1.3	357	51.0	191	27.3
	基隆郵局	110	100.0	23	20.9	0	0.0	0	0.0	67	60.9	20	18.2
	板橋郵局	350	100.0	62	17.7	0	0.0	0	0.0	198	56.6	90	25.7
	三重郵局	260	100.0	56	21.5	0	0.0	2	0.8	123	47.3	79	30.4
	宜蘭郵局	80	100.0	18	22.5	0	0.0	1	1.3	42	52.5	19	23.8
	新竹郵局	152	100.0	16	10.5	0	0.0	1	0.7	99	65.1	36	23.7
	桃園郵局	321	100.0	49	15.3	0	0.0	3	0.9	206	64.2	63	19.6
	苗栗郵局	80	100.0	12	15.0	0	0.0	0	0.0	51	63.8	17	21.3
	臺中郵局	570	100.0	106	18.6	0	0.0	1	0.2	311	54.6	152	26.7
	彰化郵局	230	100.0	35	15.2	0	0.0	2	0.9	143	62.2	50	21.7
	南投郵局	80	100.0	13	16.3	0	0.0	0	0.0	50	62.5	17	21.3
	嘉義郵局	130	100.0	17	13.1	0	0.0	0	0.0	72	55.4	41	31.5
	雲林郵局	100	100.0	22	22.0	0	0.0	2	2.0	57	57.0	19	19.0
	臺南郵局	340	100.0	61	17.9	0	0.0	2	0.6	203	59.7	74	21.8
	高雄郵局	520	100.0	78	15.0	0	0.0	2	0.4	295	56.7	145	27.9
	澎湖郵局	50	100.0	5	10.0	0	0.0	0	0.0	32	64.0	13	26.0
	屏東郵局	130	100.0	20	15.4	0	0.0	0	0.0	62	47.7	48	36.9
	臺東郵局	50	100.0	14	28.0	0	0.0	0	0.0	24	48.0	12	24.0
	花蓮郵局	60	100.0	12	20.0	0	0.0	0	0.0	33	55.0	15	25.0

表III-9 每日遞送郵件時段滿意度【問卷第 2-7 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	119	2.8	8	0.2	71	1.6	2789	64.7	1326	30.7
員工人數	10 人以下	1019	100.0	32	3.1	3	0.3	23	2.3	655	64.3	306	30.0
	11~50 人	1511	100.0	36	2.4	4	0.3	26	1.7	974	64.5	471	31.2
	51~100 人	617	100.0	17	2.8	1	0.2	3	0.5	405	65.6	191	31.0
	100 人以上	1166	100.0	34	2.9	0	0.0	19	1.6	755	64.8	358	30.7
所屬行業別	製造業	3124	100.0	79	2.5	3	0.1	56	1.8	1992	63.8	994	31.8
	營造業	199	100.0	5	2.5	0	0.0	1	0.5	156	78.4	37	18.6
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	13	3.6	0	0.0	3	0.8	236	65.6	108	30.0
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	34	72.3	13	27.7
	金融/保險/不動產業	25	100.0	3	12.0	0	0.0	0	0.0	17	68.0	5	20.0
	工商服務業	260	100.0	7	2.7	0	0.0	5	1.9	178	68.5	70	26.9
	社會/個人服務業	177	100.0	10	5.6	4	2.3	5	2.8	112	63.3	46	26.0
	其他	121	100.0	2	1.7	1	0.8	1	0.8	64	52.9	53	43.8
成立時間	5 年以下	124	100.0	4	3.2	0	0.0	1	0.8	79	63.7	40	32.3
	5~10 年	374	100.0	21	5.6	0	0.0	6	1.6	253	67.6	94	25.1
	10~20 年	867	100.0	15	1.7	1	0.1	17	2.0	574	66.2	260	30.0
	20 年以上	2948	100.0	79	2.7	7	0.2	47	1.6	1883	63.9	932	31.6
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	77	2.4	6	0.2	50	1.6	2086	65.7	954	30.1
	二次	772	100.0	17	2.2	2	0.3	11	1.4	461	59.7	281	36.4
	三次	94	100.0	4	4.3	0	0.0	6	6.4	52	55.3	32	34.0
	四次以上	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	62.9	13	37.1
	不一定	239	100.0	21	8.8	0	0.0	4	1.7	168	70.3	46	19.2
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	25	3.6	1	0.1	16	2.3	441	63.0	217	31.0
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	0	0.0	2	1.8	79	71.8	28	25.5
	板橋郵局	350	100.0	7	2.0	1	0.3	7	2.0	236	67.4	99	28.3
	三重郵局	260	100.0	11	4.2	0	0.0	4	1.5	155	59.6	90	34.6
	宜蘭郵局	80	100.0	2	2.5	1	1.3	2	2.5	52	65.0	23	28.8
	新竹郵局	152	100.0	4	2.6	1	0.7	2	1.3	97	63.8	48	31.6
	桃園郵局	321	100.0	9	2.8	2	0.6	4	1.2	229	71.3	77	24.0
	苗栗郵局	80	100.0	4	5.0	0	0.0	0	0.0	53	66.3	23	28.8
	臺中郵局	570	100.0	14	2.5	1	0.2	11	1.9	360	63.2	184	32.3
	彰化郵局	230	100.0	3	1.3	1	0.4	3	1.3	151	65.7	72	31.3
	南投郵局	80	100.0	2	2.5	0	0.0	0	0.0	54	67.5	24	30.0
	嘉義郵局	130	100.0	2	1.5	0	0.0	3	2.3	81	62.3	44	33.8
	雲林郵局	100	100.0	3	3.0	0	0.0	2	2.0	69	69.0	26	26.0
	臺南郵局	340	100.0	3	0.9	0	0.0	5	1.5	228	67.1	104	30.6
	高雄郵局	520	100.0	16	3.1	0	0.0	5	1.0	331	63.7	168	32.3
	澎湖郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	0	0.0	32	64.0	15	30.0
	屏東郵局	130	100.0	6	4.6	0	0.0	3	2.3	71	54.6	50	38.5
	臺東郵局	50	100.0	3	6.0	0	0.0	0	0.0	32	64.0	15	30.0
	花蓮郵局	60	100.0	1	1.7	0	0.0	2	3.3	38	63.3	19	31.7

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		4313	100.0	11	0.3	2	0.0	55	1.3	2897	67.2	1348	31.3
員工人數	10 人以下	1019	100.0	1	0.1	0	0.0	12	1.2	680	66.7	326	32.0
	11~50 人	1511	100.0	8	0.5	1	0.1	11	0.7	1007	66.6	484	32.0
	51~100 人	617	100.0	0	0.0	0	0.0	6	1.0	431	69.9	180	29.2
	100 人以上	1166	100.0	2	0.2	1	0.1	26	2.2	779	66.8	358	30.7
所屬行業別	製造業	3124	100.0	10	0.3	2	0.1	36	1.2	2070	66.3	1006	32.2
	營造業	199	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.0	163	81.9	34	17.1
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	1	0.3	0	0.0	2	0.6	239	66.4	118	32.8
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	33	70.2	14	29.8
	金融/保險/不動產業	25	100.0	0	0.0	0	0.0	1	4.0	17	68.0	7	28.0
	工商服務業	260	100.0	0	0.0	0	0.0	6	2.3	182	70.0	72	27.7
	社會/個人服務業	177	100.0	0	0.0	0	0.0	6	3.4	123	69.5	48	27.1
	其他	121	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.7	70	57.9	49	40.5
成立時間	5 年以下	124	100.0	0	0.0	0	0.0	2	1.6	82	66.1	40	32.3
	5~10 年	374	100.0	2	0.5	0	0.0	3	0.8	269	71.9	100	26.7
	10~20 年	867	100.0	3	0.3	1	0.1	4	0.5	592	68.3	267	30.8
	20 年以上	2948	100.0	6	0.2	1	0.0	46	1.6	1954	66.3	941	31.9
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	7	0.2	1	0.0	34	1.1	2152	67.8	979	30.9
	二次	772	100.0	3	0.4	0	0.0	11	1.4	488	63.2	270	35.0
	三次	94	100.0	1	1.1	1	1.1	4	4.3	52	55.3	36	38.3
	四次以上	35	100.0	0	0.0	0	0.0	2	5.7	18	51.4	15	42.9
	不一定	239	100.0	0	0.0	0	0.0	4	1.7	187	78.2	48	20.1
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	2	0.3	0	0.0	12	1.7	467	66.7	219	31.3
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	0	0.0	4	3.6	74	67.3	31	28.2
	板橋郵局	350	100.0	2	0.6	1	0.3	3	0.9	237	67.7	107	30.6
	三重郵局	260	100.0	2	0.8	0	0.0	4	1.5	156	60.0	98	37.7
	宜蘭郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	54	67.5	26	32.5
	新竹郵局	152	100.0	1	0.7	0	0.0	7	4.6	98	64.5	46	30.3
	桃園郵局	321	100.0	1	0.3	0	0.0	3	0.9	233	72.6	84	26.2
	苗栗郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3	58	72.5	20	25.0
	臺中郵局	570	100.0	0	0.0	0	0.0	8	1.4	374	65.6	188	33.0
	彰化郵局	230	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	166	72.2	63	27.4
	南投郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	2	2.5	53	66.3	24	30.0
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.8	77	59.2	52	40.0
	雲林郵局	100	100.0	0	0.0	0	0.0	2	2.0	73	73.0	25	25.0
	臺南郵局	340	100.0	0	0.0	0	0.0	4	1.2	240	70.6	96	28.2
	高雄郵局	520	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.4	345	66.3	173	33.3
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	37	74.0	13	26.0
	屏東郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	81	62.3	49	37.7
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0	35	70.0	14	28.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.7	39	65.0	20	33.3

表III-11 對按地址投遞準確性滿意度【問卷第 2-9 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	36	0.8	18	0.4	198	4.6	2896	67.1	1165	27.0
員工人數	10 人以下	1019	100.0	6	0.6	6	0.6	40	3.9	691	67.8	276	27.1
	11~50 人	1511	100.0	13	0.9	2	0.1	63	4.2	1001	66.2	432	28.6
	51~100 人	617	100.0	6	1.0	3	0.5	25	4.1	428	69.4	155	25.1
	100 人以上	1166	100.0	11	0.9	7	0.6	70	6.0	776	66.6	302	25.9
所屬行業別	製造業	3124	100.0	30	1.0	14	0.4	149	4.8	2058	65.9	873	27.9
	營造業	199	100.0	0	0.0	2	1.0	9	4.5	152	76.4	36	18.1
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	1	0.3	0	0.0	13	3.6	249	69.2	97	26.9
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	0	0.0	0	0.0	2	4.3	34	72.3	11	23.4
	金融/保險/不動產業	25	100.0	1	4.0	0	0.0	0	0.0	17	68.0	7	28.0
	工商服務業	260	100.0	3	1.2	2	0.8	11	4.2	177	68.1	67	25.8
	社會/個人服務業	177	100.0	1	0.6	0	0.0	10	5.6	133	75.1	33	18.6
	其他	121	100.0	0	0.0	0	0.0	4	3.3	76	62.8	41	33.9
成立時間	5 年以下	124	100.0	3	2.4	0	0.0	1	0.8	84	67.7	36	29.0
	5~10 年	374	100.0	4	1.1	1	0.3	10	2.7	273	73.0	86	23.0
	10~20 年	867	100.0	4	0.5	4	0.5	34	3.9	590	68.1	235	27.1
	20 年以上	2948	100.0	25	0.8	13	0.4	153	5.2	1949	66.1	808	27.4
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	25	0.8	11	0.3	150	4.7	2159	68.0	828	26.1
	二次	772	100.0	6	0.8	2	0.3	24	3.1	491	63.6	249	32.3
	三次	94	100.0	0	0.0	3	3.2	9	9.6	55	58.5	27	28.7
	四次以上	35	100.0	1	2.9	2	5.7	2	5.7	18	51.4	12	34.3
	不一定	239	100.0	4	1.7	0	0.0	13	5.4	173	72.4	49	20.5
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	8	1.1	3	0.4	40	5.7	464	66.3	185	26.4
	基隆郵局	110	100.0	1	0.9	2	1.8	4	3.6	74	67.3	29	26.4
	板橋郵局	350	100.0	3	0.9	1	0.3	16	4.6	243	69.4	87	24.9
	三重郵局	260	100.0	0	0.0	0	0.0	13	5.0	167	64.2	80	30.8
	宜蘭郵局	80	100.0	1	1.3	1	1.3	2	2.5	57	71.3	19	23.8
	新竹郵局	152	100.0	2	1.3	0	0.0	10	6.6	97	63.8	43	28.3
	桃園郵局	321	100.0	1	0.3	3	0.9	12	3.7	235	73.2	70	21.8
	苗栗郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.3	53	66.3	26	32.5
	臺中郵局	570	100.0	5	0.9	4	0.7	29	5.1	372	65.3	160	28.1
	彰化郵局	230	100.0	3	1.3	0	0.0	8	3.5	165	71.7	54	23.5
	南投郵局	80	100.0	1	1.3	1	1.3	1	1.3	59	73.8	18	22.5
	嘉義郵局	130	100.0	2	1.5	0	0.0	3	2.3	72	55.4	53	40.8
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	4	4.0	66	66.0	29	29.0
	臺南郵局	340	100.0	3	0.9	0	0.0	23	6.8	228	67.1	86	25.3
	高雄郵局	520	100.0	4	0.8	2	0.4	25	4.8	350	67.3	139	26.7
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	36	72.0	13	26.0
	屏東郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	4	3.1	80	61.5	46	35.4
	臺東郵局	50	100.0	1	2.0	0	0.0	1	2.0	37	74.0	11	22.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	1	1.7	1	1.7	41	68.3	17	28.3

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		未回答	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	627	14.5	2340	54.3	1082	25.1	2271	52.7	2340	54.3	1656	38.4	1433	33.2	2362	54.8	2911	67.5	230	5.3
員工人數	10 人以下	1019	100.0	158	15.5	518	50.8	250	24.5	495	48.6	533	52.3	365	35.8	352	34.5	636	62.4	702	68.9	67	6.6
	11~50 人	1511	100.0	217	14.4	863	57.1	380	25.1	811	53.7	852	56.4	575	38.1	519	34.3	765	50.6	997	66.0	65	4.3
	51~100 人	617	100.0	94	15.2	352	57.1	138	22.4	335	54.3	327	53.0	241	39.1	214	34.7	341	55.3	407	66.0	19	3.1
	100 人以上	1166	100.0	158	13.6	607	52.1	314	26.9	630	54.0	628	53.9	475	40.7	348	29.8	620	53.2	805	69.0	79	6.8
所屬行業別	製造業	3124	100.0	430	13.8	1728	55.3	810	25.9	1633	52.3	1712	54.8	1175	37.6	1072	34.3	1662	53.2	2110	67.5	164	5.2
	營造業	199	100.0	22	11.1	85	42.7	43	21.6	121	60.8	113	56.8	125	62.8	37	18.6	105	52.8	145	72.9	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	75	20.8	194	53.9	94	26.1	174	48.3	198	55.0	120	33.3	114	31.7	212	58.9	246	68.3	13	3.6
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	8	17.0	24	51.1	11	23.4	31	66.0	25	53.2	20	42.6	16	34.0	26	55.3	23	48.9	4	8.5
	金融/保險/不動產業	25	100.0	2	8.0	8	32.0	7	28.0	17	68.0	12	48.0	12	48.0	12	48.0	7	28.0	19	76.0	4	16.0
	工商服務業	260	100.0	50	19.2	129	49.6	61	23.5	118	45.4	130	50.0	94	36.2	98	37.7	164	63.1	177	68.1	19	7.3
	社會服務/個人服務業	177	100.0	26	14.7	101	57.1	36	20.3	95	53.7	85	48.0	64	36.2	54	30.5	114	64.4	112	63.3	21	11.9
	其他	121	100.0	14	11.6	71	58.7	20	16.5	82	67.8	65	53.7	46	38.0	30	24.8	72	59.5	79	65.3	5	4.1
公司成立多久	5 年以下	124	100.0	24	19.4	66	53.2	33	26.6	80	64.5	55	44.4	50	40.3	54	43.5	59	47.6	72	58.1	3	2.4
	5~10 年	374	100.0	71	19.0	170	45.5	91	24.3	197	52.7	221	59.1	147	39.3	121	32.4	225	60.2	229	61.2	24	6.4
	10~20 年	867	100.0	142	16.4	500	57.7	220	25.4	450	51.9	460	53.1	328	37.8	265	30.6	469	54.1	597	68.9	37	4.3
	20 年以上	2948	100.0	390	13.2	1604	54.4	738	25.0	1544	52.4	1604	54.4	1131	38.4	993	33.7	1609	54.6	2013	68.3	166	5.6
接觸郵差次數	1 次及以下	3173	100.0	467	14.7	1759	55.4	795	25.1	1674	52.8	1729	54.5	1207	38.0	1093	34.4	1707	53.8	2111	66.5	150	4.7
	2 次	772	100.0	95	12.3	387	50.1	185	24.0	402	52.1	425	55.1	315	40.8	219	28.4	452	58.5	558	72.3	50	6.5
	3 次	94	100.0	11	11.7	50	53.2	37	39.4	41	43.6	47	50.0	35	37.2	16	17.0	51	54.3	66	70.2	22	23.4
	4 次以上	35	100.0	4	11.4	13	37.1	8	22.9	29	82.9	24	68.6	17	48.6	9	25.7	18	51.4	16	45.7	2	5.7
	不一定	239	100.0	50	20.9	131	54.8	57	23.8	125	52.3	115	48.1	82	34.3	96	40.2	134	56.1	160	66.9	6	2.5
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	129	18.4	354	50.6	181	25.9	333	47.6	317	45.3	238	34.0	244	34.9	397	56.7	540	77.1	67	9.6
	基隆郵局	110	100.0	17	15.5	52	47.3	24	21.8	79	71.8	68	61.8	35	31.8	33	30.0	59	53.6	69	62.7	4	3.6
	板橋郵局	350	100.0	54	15.4	171	48.9	86	24.6	197	56.3	195	55.7	122	34.9	121	34.6	192	54.9	248	70.9	14	4.0
	三重郵局	260	100.0	42	16.2	183	70.4	68	26.2	120	46.2	125	48.1	91	35.0	61	23.5	130	50.0	197	75.8	23	8.8
	宜蘭郵局	80	100.0	7	8.8	52	65.0	24	30.0	41	51.3	45	56.3	21	26.3	28	35.0	49	61.3	53	66.3	0	0.0
	新竹郵局	152	100.0	24	15.8	80	52.6	34	22.4	85	55.9	90	59.2	69	45.4	44	28.9	85	55.9	97	63.8	0	0.0
	桃園郵局	321	100.0	41	12.8	182	56.7	88	27.4	192	59.8	171	53.3	134	41.7	121	37.7	157	48.9	198	61.7	0	0.0
	苗栗郵局	80	100.0	9	11.3	49	61.3	25	31.3	42	52.5	42	52.5	33	41.3	27	33.8	44	55.0	49	61.3	0	0.0
	臺中郵局	570	100.0	75	13.2	283	49.6	151	26.5	305	53.5	319	56.0	250	43.9	175	30.7	315	55.3	350	61.4	57	10.0
	彰化郵局	230	100.0	21	9.1	137	59.6	54	23.5	126	54.8	152	66.1	107	46.5	70	30.4	108	47.0	145	63.0	0	0.0
	南投郵局	80	100.0	10	12.5	48	60.0	22	27.5	34	42.5	44	55.0	23	28.8	34	42.5	48	60.0	56	70.0	1	1.3
	嘉義郵局	130	100.0	12	9.2	76	58.5	29	22.3	83	63.8	68	52.3	48	36.9	63	48.5	66	50.8	73	56.2	2	1.5
	雲林郵局	100	100.0	8	8.0	41	41.0	22	22.0	69	69.0	74	74.0	48	48.0	31	31.0	47	47.0	55	55.0	5	5.0
	臺南郵局	340	100.0	35	10.3	208	61.2	77	22.6	182	53.5	192	56.5	136	40.0	113	33.2	180	52.9	231	67.9	6	1.8
	高雄郵局	520	100.0	71	13.7	255	49.0	124	23.8	252	48.5	299	57.5	215	41.3	177	34.0	288	55.4	361	69.4	38	7.3
	澎湖郵局	50	100.0	6	12.0	34	68.0	14	28.0	21	42.0	33	66.0	21	42.0	17	34.0	23	46.0	31	62.0	0	0.0
	屏東郵局	130	100.0	40	30.8	80	61.5	37	28.5	57	43.8	49	37.7	35	26.9	36	27.7	96	73.8	85	65.4	5	3.8
	臺東郵局	50	100.0	15	30.0	22	44.0	13	26.0	28	56.0	30	60.0	11	22.0	17	34.0	27	54.0	35	70.0	2	4.0
	花蓮郵局	60	100.0	11	18.3	33	55.0	9	15.0	25	41.7	27	45.0	19	31.7	21	35.0	51	85.0	38	63.3	6	10.0

註: 並非所有受訪者皆會選出四項不同的重視項目，不足四項的部分，皆以「未回答」註記；因此部分細格「未回答」人數可能超過樣本數。

表III-13 對郵局的投遞服務整體滿意度【問卷第 4 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	18	0.4	2	0.0	39	0.9	2944	68.3	1310	30.4
員工人數	10 人以下	1019	100.0	7	0.7	1	0.1	20	2.0	688	67.5	303	29.7
	11~50 人	1511	100.0	7	0.5	0	0.0	8	0.5	1017	67.3	479	31.7
	51~100 人	617	100.0	2	0.3	0	0.0	0	0.0	431	69.9	184	29.8
	100 人以上	1166	100.0	2	0.2	1	0.1	11	0.9	808	69.3	344	29.5
所屬行業別	製造業	3124	100.0	11	0.4	1	0.0	25	0.8	2104	67.3	983	31.5
	營造業	199	100.0	0	0.0	1	0.5	1	0.5	156	78.4	41	20.6
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	1	0.3	0	0.0	6	1.7	234	65.0	119	33.1
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	33	70.2	14	29.8
	金融/保險/不動產業	25	100.0	1	4.0	0	0.0	0	0.0	17	68.0	7	28.0
	工商服務業	260	100.0	2	0.8	0	0.0	4	1.5	195	75.0	59	22.7
	社會/個人服務業	177	100.0	2	1.1	0	0.0	1	0.6	125	70.6	49	27.7
	其他	121	100.0	1	0.8	0	0.0	2	1.7	80	66.1	38	31.4
成立時間	5 年以下	124	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	96	77.4	28	22.6
	5~10 年	374	100.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0	278	74.3	95	25.4
	10~20 年	867	100.0	2	0.2	0	0.0	10	1.2	595	68.6	260	30.0
	20 年以上	2948	100.0	15	0.5	2	0.1	29	1.0	1975	67.0	927	31.4
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	10	0.3	0	0.0	27	0.9	2183	68.8	953	30.0
	二次	772	100.0	3	0.4	0	0.0	5	0.6	500	64.8	264	34.2
	三次	94	100.0	1	1.1	1	1.1	3	3.2	59	62.8	30	31.9
	四次以上	35	100.0	0	0.0	1	2.9	1	2.9	19	54.3	14	40.0
	不一定	239	100.0	4	1.7	0	0.0	3	1.3	183	76.6	49	20.5
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	2	0.3	0	0.0	6	0.9	481	68.7	211	30.1
	基隆郵局	110	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	84	76.4	26	23.6
	板橋郵局	350	100.0	2	0.6	0	0.0	5	1.4	235	67.1	108	30.9
	三重郵局	260	100.0	3	1.2	0	0.0	0	0.0	165	63.5	92	35.4
	宜蘭郵局	80	100.0	1	1.3	1	1.3	1	1.3	55	68.8	22	27.5
	新竹郵局	152	100.0	1	0.7	0	0.0	4	2.6	112	73.7	35	23.0
	桃園郵局	321	100.0	2	0.6	0	0.0	4	1.2	233	72.6	82	25.5
	苗栗郵局	80	100.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3	54	67.5	24	30.0
	臺中郵局	570	100.0	2	0.4	0	0.0	7	1.2	390	68.4	171	30.0
	彰化郵局	230	100.0	1	0.4	0	0.0	2	0.9	159	69.1	68	29.6
	南投郵局	80	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	64	80.0	16	20.0
	嘉義郵局	130	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	84	64.6	46	35.4
	雲林郵局	100	100.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	67	67.0	32	32.0
	臺南郵局	340	100.0	1	0.3	0	0.0	2	0.6	231	67.9	106	31.2
	高雄郵局	520	100.0	0	0.0	0	0.0	5	1.0	348	66.9	167	32.1
	澎湖郵局	50	100.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	24	48.0	25	50.0
	屏東郵局	130	100.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	85	65.4	44	33.8
	臺東郵局	50	100.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0	34	68.0	15	30.0
	花蓮郵局	60	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1.7	39	65.0	20	33.3

表III-14 對郵局已開辦投遞前收件人申請，即可免費將掛號函件改投上班地點措施之知曉度

【問卷第 5-1 題】

		總計		知道		不知道	
		N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	1279	29.7	3034	70.3
員工人數	10 人以下	1019	100.0	280	27.5	739	72.5
	11~50 人	1511	100.0	421	27.9	1090	72.1
	51~100 人	617	100.0	164	26.6	453	73.4
	100 人以上	1166	100.0	414	35.5	752	64.5
所屬行業別	製造業	3124	100.0	964	30.9	2160	69.1
	營造業	199	100.0	65	32.7	134	67.3
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	100	27.8	260	72.2
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	11	23.4	36	76.6
	金融/保險/不動產業	25	100.0	3	12.0	22	88.0
	工商服務業	260	100.0	72	27.7	188	72.3
	社會/個人服務業	177	100.0	40	22.6	137	77.4
	其他	121	100.0	24	19.8	97	80.2
成立時間	5 年以下	124	100.0	35	28.2	89	71.8
	5~10 年	374	100.0	98	26.2	276	73.8
	10~20 年	867	100.0	215	24.8	652	75.2
	20 年以上	2948	100.0	931	31.6	2017	68.4
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	921	29.0	2252	71.0
	二次	772	100.0	251	32.5	521	67.5
	三次	94	100.0	28	29.8	66	70.2
	四次以上	35	100.0	11	31.4	24	68.6
	不一定	239	100.0	68	28.5	171	71.5
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	194	27.7	506	72.3
	基隆郵局	110	100.0	30	27.3	80	72.7
	板橋郵局	350	100.0	104	29.7	246	70.3
	三重郵局	260	100.0	68	26.2	192	73.8
	宜蘭郵局	80	100.0	23	28.8	57	71.3
	新竹郵局	152	100.0	45	29.6	107	70.4
	桃園郵局	321	100.0	90	28.0	231	72.0
	苗栗郵局	80	100.0	16	20.0	64	80.0
	臺中郵局	570	100.0	189	33.2	381	66.8
	彰化郵局	230	100.0	72	31.3	158	68.7
	南投郵局	80	100.0	22	27.5	58	72.5
	嘉義郵局	130	100.0	45	34.6	85	65.4
	雲林郵局	100	100.0	25	25.0	75	75.0
	臺南郵局	340	100.0	114	33.5	226	66.5
	高雄郵局	520	100.0	165	31.7	355	68.3
	澎湖郵局	50	100.0	15	30.0	35	70.0
	屏東郵局	130	100.0	34	26.2	96	73.8
	臺東郵局	50	100.0	12	24.0	38	76.0
	花蓮郵局	60	100.0	16	26.7	44	73.3

表III-15 對郵局提供免費將掛號函件改投上班地點之服務措施之滿意度【問卷第 5-2 題】

		總計		不知道/無意見		非常不滿意		不太滿意		還算滿意		非常滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		1279	100.0	96	7.5	3	0.2	14	1.1	738	57.7	428	33.5
員工人數	10 人以下	280	100.0	22	7.9	1	0.4	2	0.7	164	58.6	91	32.5
	11~50 人	421	100.0	31	7.4	1	0.2	2	0.5	245	58.2	142	33.7
	51~100 人	164	100.0	14	8.5	0	0.0	2	1.2	90	54.9	58	35.4
	100 人以上	414	100.0	29	7.0	1	0.2	8	1.9	239	57.7	137	33.1
所屬行業別	製造業	964	100.0	78	8.1	1	0.1	12	1.2	548	56.8	325	33.7
	營造業	65	100.0	6	9.2	0	0.0	0	0.0	51	78.5	8	12.3
	批發/零售/餐飲業	100	100.0	5	5.0	1	1.0	0	0.0	56	56.0	38	38.0
	運輸/倉儲/通信業	11	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	54.5	5	45.5
	金融/保險/不動產業	3	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3
	工商服務業	72	100.0	3	4.2	1	1.4	0	0.0	43	59.7	25	34.7
	社會/個人服務業	40	100.0	3	7.5	0	0.0	0	0.0	24	60.0	13	32.5
	其他	24	100.0	1	4.2	0	0.0	2	8.3	8	33.3	13	54.2
成立時間	5 年以下	35	100.0	3	8.6	0	0.0	0	0.0	22	62.9	10	28.6
	5~10 年	98	100.0	7	7.1	0	0.0	0	0.0	71	72.4	20	20.4
	10~20 年	215	100.0	17	7.9	0	0.0	2	0.9	134	62.3	62	28.8
	20 年以上	931	100.0	69	7.4	3	0.3	12	1.3	511	54.9	336	36.1
接觸郵差次數	一次及以下	921	100.0	78	8.5	3	0.3	5	0.5	549	59.6	286	31.1
	二次	251	100.0	11	4.4	0	0.0	6	2.4	131	52.2	103	41.0
	三次	28	100.0	1	3.6	0	0.0	0	0.0	8	28.6	19	67.9
	四次以上	11	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	63.6	4	36.4
	不一定	68	100.0	6	8.8	0	0.0	3	4.4	43	63.2	16	23.5
責任中心局	臺北郵局	194	100.0	27	13.9	0	0.0	1	0.5	98	50.5	68	35.1
	基隆郵局	30	100.0	0	0.0	0	0.0	2	6.7	14	46.7	14	46.7
	板橋郵局	104	100.0	8	7.7	0	0.0	0	0.0	58	55.8	38	36.5
	三重郵局	68	100.0	12	17.6	0	0.0	0	0.0	29	42.6	27	39.7
	宜蘭郵局	23	100.0	1	4.3	0	0.0	0	0.0	14	60.9	8	34.8
	新竹郵局	45	100.0	3	6.7	1	2.2	0	0.0	29	64.4	12	26.7
	桃園郵局	90	100.0	4	4.4	1	1.1	2	2.2	51	56.7	32	35.6
	苗栗郵局	16	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	56.3	7	43.8
	臺中郵局	189	100.0	14	7.4	0	0.0	4	2.1	103	54.5	68	36.0
	彰化郵局	72	100.0	2	2.8	0	0.0	0	0.0	49	68.1	21	29.2
	南投郵局	22	100.0	0	0.0	0	0.0	1	4.5	17	77.3	4	18.2
	嘉義郵局	45	100.0	1	2.2	0	0.0	0	0.0	26	57.8	18	40.0
	雲林郵局	25	100.0	1	4.0	0	0.0	1	4.0	16	64.0	7	28.0
	臺南郵局	114	100.0	7	6.1	1	0.9	2	1.8	73	64.0	31	27.2
	高雄郵局	165	100.0	13	7.9	0	0.0	0	0.0	103	62.4	49	29.7
	澎湖郵局	15	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	73.3	4	26.7
	屏東郵局	34	100.0	2	5.9	0	0.0	0	0.0	19	55.9	13	38.2
	臺東郵局	12	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	66.7	4	33.3
	花蓮郵局	16	100.0	1	6.3	0	0.0	1	6.3	11	68.8	3	18.8

表III-16 對郵局辦理國內快捷、包裹郵件如第 1 次無法投遞時以電話連絡的做法需要程度【問卷第 6 題】

		總計		不知道/無意見		非常不需要		不太需要		還算需要		非常需要	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	534	12.4	13	0.3	56	1.3	2620	60.7	1090	25.3
員工人數	10 人以下	1019	100.0	146	14.3	2	0.2	20	2.0	595	58.4	256	25.1
	11~50 人	1511	100.0	209	13.8	5	0.3	19	1.3	906	60.0	372	24.6
	51~100 人	617	100.0	65	10.5	2	0.3	8	1.3	384	62.2	158	25.6
	100 人以上	1166	100.0	114	9.8	4	0.3	9	0.8	735	63.0	304	26.1
所屬行業別	製造業	3124	100.0	405	13.0	11	0.4	31	1.0	1862	59.6	815	26.1
	營造業	199	100.0	3	1.5	0	0.0	8	4.0	160	80.4	28	14.1
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	50	13.9	2	0.6	7	1.9	208	57.8	93	25.8
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	2	4.3	0	0.0	0	0.0	31	66.0	14	29.8
	金融/保險/不動產業	25	100.0	5	20.0	0	0.0	2	8.0	12	48.0	6	24.0
	工商服務業	260	100.0	29	11.2	0	0.0	5	1.9	171	65.8	55	21.2
	社會/個人服務業	177	100.0	18	10.2	0	0.0	1	0.6	118	66.7	40	22.6
	其他	121	100.0	22	18.2	0	0.0	2	1.7	58	47.9	39	32.2
成立時間	5 年以下	124	100.0	13	10.5	0	0.0	3	2.4	77	62.1	31	25.0
	5~10 年	374	100.0	45	12.0	0	0.0	3	0.8	239	63.9	87	23.3
	10~20 年	867	100.0	84	9.7	3	0.3	16	1.8	565	65.2	199	23.0
	20 年以上	2948	100.0	392	13.3	10	0.3	34	1.2	1739	59.0	773	26.2
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	411	13.0	6	0.2	37	1.2	1954	61.6	765	24.1
	二次	772	100.0	84	10.9	5	0.6	10	1.3	417	54.0	256	33.2
	三次	94	100.0	8	8.5	1	1.1	2	2.1	56	59.6	27	28.7
	四次以上	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	21	60.0	14	40.0
	不一定	239	100.0	31	13.0	1	0.4	7	2.9	172	72.0	28	11.7
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	110	15.7	0	0.0	13	1.9	396	56.6	181	25.9
	基隆郵局	110	100.0	27	24.5	0	0.0	1	0.9	62	56.4	20	18.2
	板橋郵局	350	100.0	48	13.7	2	0.6	5	1.4	207	59.1	88	25.1
	三重郵局	260	100.0	32	12.3	2	0.8	0	0.0	149	57.3	77	29.6
	宜蘭郵局	80	100.0	8	10.0	0	0.0	1	1.3	53	66.3	18	22.5
	新竹郵局	152	100.0	18	11.8	0	0.0	1	0.7	96	63.2	37	24.3
	桃園郵局	321	100.0	30	9.3	1	0.3	2	0.6	212	66.0	76	23.7
	苗栗郵局	80	100.0	13	16.3	0	0.0	0	0.0	44	55.0	23	28.8
	臺中郵局	570	100.0	65	11.4	5	0.9	4	0.7	342	60.0	154	27.0
	彰化郵局	230	100.0	24	10.4	1	0.4	7	3.0	147	63.9	51	22.2
	南投郵局	80	100.0	17	21.3	0	0.0	3	3.8	43	53.8	17	21.3
	嘉義郵局	130	100.0	16	12.3	0	0.0	2	1.5	74	56.9	38	29.2
	雲林郵局	100	100.0	8	8.0	0	0.0	2	2.0	67	67.0	23	23.0
	臺南郵局	340	100.0	30	8.8	0	0.0	6	1.8	224	65.9	80	23.5
	高雄郵局	520	100.0	50	9.6	2	0.4	6	1.2	333	64.0	129	24.8
	澎湖郵局	50	100.0	7	14.0	0	0.0	1	2.0	29	58.0	13	26.0
	屏東郵局	130	100.0	16	12.3	0	0.0	1	0.8	75	57.7	38	29.2
	臺東郵局	50	100.0	6	12.0	0	0.0	1	2.0	30	60.0	13	26.0
	花蓮郵局	60	100.0	9	15.0	0	0.0	0	0.0	37	61.7	14	23.3

表III-17 認為郵局在投遞服務上是否需要改善【問卷第 7-1 題】

		總計		需要		不需要	
		N	%	N	%	N	%
整體		4313	100.0	447	10.4	3866	89.6
員工人數	10 人以下	1019	100.0	126	12.4	893	87.6
	11~50 人	1511	100.0	123	8.1	1388	91.9
	51~100 人	617	100.0	70	11.3	547	88.7
	100 人以上	1166	100.0	128	11.0	1038	89.0
所屬行業別	製造業	3124	100.0	304	9.7	2820	90.3
	營造業	199	100.0	24	12.1	175	87.9
	批發/零售/餐飲業	360	100.0	43	11.9	317	88.1
	運輸/倉儲/通信業	47	100.0	5	10.6	42	89.4
	金融/保險/不動產業	25	100.0	2	8.0	23	92.0
	工商服務業	260	100.0	28	10.8	232	89.2
	社會/個人服務業	177	100.0	27	15.3	150	84.7
	其他	121	100.0	14	11.6	107	88.4
成立時間	5 年以下	124	100.0	5	4.0	119	96.0
	5~10 年	374	100.0	24	6.4	350	93.6
	10~20 年	867	100.0	79	9.1	788	90.9
	20 年以上	2948	100.0	339	11.5	2609	88.5
接觸郵差次數	一次及以下	3173	100.0	304	9.6	2869	90.4
	二次	772	100.0	90	11.7	682	88.3
	三次	94	100.0	16	17.0	78	83.0
	四次以上	35	100.0	7	20.0	28	80.0
	不一定	239	100.0	30	12.6	209	87.4
責任中心局	臺北郵局	700	100.0	76	10.9	624	89.1
	基隆郵局	110	100.0	14	12.7	96	87.3
	板橋郵局	350	100.0	41	11.7	309	88.3
	三重郵局	260	100.0	18	6.9	242	93.1
	宜蘭郵局	80	100.0	8	10.0	72	90.0
	新竹郵局	152	100.0	16	10.5	136	89.5
	桃園郵局	321	100.0	35	10.9	286	89.1
	苗栗郵局	80	100.0	8	10.0	72	90.0
	臺中郵局	570	100.0	69	12.1	501	87.9
	彰化郵局	230	100.0	16	7.0	214	93.0
	南投郵局	80	100.0	7	8.8	73	91.3
	嘉義郵局	130	100.0	7	5.4	123	94.6
	雲林郵局	100	100.0	11	11.0	89	89.0
	臺南郵局	340	100.0	34	10.0	306	90.0
	高雄郵局	520	100.0	57	11.0	463	89.0
	澎湖郵局	50	100.0	6	12.0	44	88.0
	屏東郵局	130	100.0	11	8.5	119	91.5
	臺東郵局	50	100.0	7	14.0	43	86.0
	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】

		回答人數		信件不能及時送達(太慢、延誤)		信件送錯地址(誤投)		郵件丟在地上不置於信箱內		郵差應對口氣欠佳		信件遺失		投遞掛號郵件未多加等候即行離去或逕行發單招領		郵件污損		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		447	100.0	80	17.9	109	24.4	25	5.6	28	6.3	13	2.9	84	18.8	18	4.0	169	37.8
員工人數	10 人以下	126	100.0	18	14.3	22	17.5	13	10.3	6	4.8	0	0.0	22	17.5	6	4.8	51	40.5
	11~50 人	123	100.0	23	18.7	39	31.7	8	6.5	8	6.5	5	4.1	22	17.9	5	4.1	41	33.3
	51~100 人	70	100.0	16	22.9	15	21.4	1	1.4	5	7.1	0	0.0	19	27.1	1	1.4	21	30.0
	100 人以上	128	100.0	23	18.0	33	25.8	3	2.3	9	7.0	8	6.3	21	16.4	6	4.7	56	43.8
所屬行業別	製造業	304	100.0	58	19.1	79	26.0	16	5.3	21	6.9	11	3.6	53	17.4	12	3.9	113	37.2
	營造業	24	100.0	3	12.5	4	16.7	2	8.3	2	8.3	0	0.0	10	41.7	0	0.0	6	25.0
	批發/零售/餐飲業	43	100.0	6	14.0	12	27.9	5	11.6	0	0.0	0	0.0	4	9.3	1	2.3	18	41.9
	運輸/倉儲/通信業	5	100.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	3	60.0
	金融/保險/不動產業	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	工商服務業	28	100.0	8	28.6	7	25.0	1	3.6	3	10.7	0	0.0	2	7.1	0	0.0	9	32.1
	社會/個人服務業	27	100.0	2	7.4	4	14.8	1	3.7	1	3.7	0	0.0	8	29.6	5	18.5	14	51.9
	其他	14	100.0	3	21.4	2	14.3	0	0.0	1	7.1	1	7.1	5	35.7	0	0.0	6	42.9
成立時間	5 年以下	5	100.0	2	40.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	60.0
	5~10 年	24	100.0	2	8.3	4	16.7	0	0.0	3	12.5	1	4.2	8	33.3	1	4.2	8	33.3
	10~20 年	79	100.0	17	21.5	21	26.6	7	8.9	6	7.6	0	0.0	14	17.7	0	0.0	29	36.7
	20 年以上	339	100.0	59	17.4	84	24.8	18	5.3	19	5.6	12	3.5	62	18.3	17	5.0	129	38.1
接觸郵差次數	一次及以下	304	100.0	59	19.4	65	21.4	16	5.3	21	6.9	8	2.6	60	19.7	11	3.6	115	37.8
	二次	90	100.0	10	11.1	33	36.7	4	4.4	3	3.3	3	3.3	11	12.2	6	6.7	36	40.0
	三次	16	100.0	1	6.3	6	37.5	2	12.5	2	12.5	2	12.5	2	12.5	1	6.3	5	31.3
	四次以上	7	100.0	2	28.6	2	28.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	2	28.6
	不一定	30	100.0	8	26.7	3	10.0	3	10.0	2	6.7	0	0.0	10	33.3	0	0.0	11	36.7
責任中心局	臺北郵局	76	100.0	13	17.1	16	21.1	4	5.3	8	10.5	0	0.0	12	15.8	7	9.2	26	34.2
	基隆郵局	14	100.0	4	28.6	3	21.4	2	14.3	2	14.3	0	0.0	4	28.6	0	0.0	3	21.4
	板橋郵局	41	100.0	1	2.4	5	12.2	5	12.2	0	0.0	5	12.2	13	31.7	1	2.4	20	48.8
	三重郵局	18	100.0	3	16.7	6	33.3	1	5.6	0	0.0	0	0.0	3	16.7	0	0.0	6	33.3
	宜蘭郵局	8	100.0	1	12.5	0	0.0	3	37.5	1	12.5	0	0.0	2	25.0	0	0.0	3	37.5
	新竹郵局	16	100.0	4	25.0	5	31.3	0	0.0	1	6.3	1	6.3	3	18.8	0	0.0	6	37.5
	桃園郵局	35	100.0	4	11.4	9	25.7	2	5.7	1	2.9	1	2.9	7	20.0	0	0.0	19	54.3
	苗栗郵局	8	100.0	0	0.0	1	12.5	0	0.0	1	12.5	0	0.0	1	12.5	0	0.0	6	75.0
	臺中郵局	69	100.0	14	20.3	23	33.3	0	0.0	3	4.3	5	7.2	14	20.3	7	10.1	23	33.3
	彰化郵局	16	100.0	6	37.5	2	12.5	0	0.0	3	18.8	0	0.0	2	12.5	0	0.0	6	37.5
	南投郵局	7	100.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	1	14.3	0	0.0	4	57.1
	嘉義郵局	7	100.0	1	14.3	1	14.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	71.4
	雲林郵局	11	100.0	4	36.4	2	18.2	0	0.0	2	18.2	0	0.0	0	0.0	1	9.1	4	36.4
	臺南郵局	34	100.0	5	14.7	9	26.5	5	14.7	1	2.9	1	2.9	9	26.5	0	0.0	10	29.4
	高雄郵局	57	100.0	12	21.1	18	31.6	0	0.0	4	7.0	0	0.0	9	15.8	2	3.5	16	28.1
	澎湖郵局	6	100.0	3	50.0	4	66.7	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	11	100.0	2	18.2	3	27.3	1	9.1	0	0.0	0	0.0	3	27.3	0	0.0	4	36.4
	臺東郵局	7	100.0	2	28.6	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	57.1
	花蓮郵局	6	100.0	0	0.0	2	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	16.7	0	0.0	4	66.7

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。

表III-19 郵件丟在地上不置於信箱內的情形(複選)【問卷第 7-3 題】

		回答人數		設有信箱，郵件仍被丟置於地上		未設信箱，郵件未完全塞入門內或經告知放置處，郵件仍被丟置於地上		郵件體積過大，無法完全置入信箱		其他	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
整體		25	100.0	10	40.0	11	44.0	4	16.0	0	0.0
員工人數	10 人以下	13	100.0	4	30.8	6	46.2	3	23.1	0	0.0
	11~50 人	8	100.0	5	62.5	3	37.5	0	0.0	0	0.0
	51~100 人	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	100 人以上	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
所屬行業別	製造業	16	100.0	6	37.5	8	50.0	2	12.5	0	0.0
	營造業	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	批發/零售/餐飲業	5	100.0	1	20.0	2	40.0	2	40.0	0	0.0
	運輸/倉儲/通信業	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
	工商服務業	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	社會/個人服務業	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	其他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
成立時間	5 年以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	5~10 年	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	10~20 年	7	100.0	4	57.1	3	42.9	0	0.0	0	0.0
	20 年以上	18	100.0	6	33.3	8	44.4	4	22.2	0	0.0
接觸郵差次數	一次及以下	16	100.0	4	25.0	9	56.3	3	18.8	0	0.0
	二次	4	100.0	4	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	三次	2	100.0	0	0.0	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	0	0.0
	不一定	3	100.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3	0	0.0
責任中心局	臺北郵局	4	100.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0
	基隆郵局	2	100.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	板橋郵局	5	100.0	2	40.0	2	40.0	1	20.0	0	0.0
	三重郵局	1	100.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	宜蘭郵局	3	100.0	1	33.3	1	33.3	1	33.3	0	0.0
	新竹郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	桃園郵局	2	100.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0
	苗栗郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺中郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	彰化郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	南投郵局	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
	雲林郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	臺南郵局	5	100.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0
	高雄郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	澎湖郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	屏東郵局	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	臺東郵局	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0
	花蓮郵局	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

註：本題為複選題，故列加總比例可能超過 100.0%。