

★調查問卷之信度分析

尺度：ALL VARIABLES

觀察值處理摘要

	N	%
觀察值 有效	624	100.0
已排除 <sup>a</sup>	0	.0
總計	624	100.0

a. 基於程序中的所有變數完全刪除。

可靠性統計資料

Cronbach 的 Alpha	項目個數
.974	14

項目總計統計資料

	尺度平均數 (如果項目已刪除)	尺度變異數 (如果項目已刪除)	更正後項目總數相關	Cronbach 的 Alpha (如果項目已刪除)
洽公環境綠美化	59.59	40.225	.801	.972
洽公環境舒適整潔	59.56	40.266	.819	.972
服務項目及櫃檯導引指標明確	59.5	40.366	.846	.971
洽公現場動線順暢	59.56	40.125	.858	.971
服務人員主動招呼	59.45	40.784	.833	.972
服務人員態度親切	59.44	40.577	.859	.971
服務人員服裝儀容	59.48	40.552	.842	.972
櫃檯服務等候時間	59.54	40.310	.820	.972
引導民眾到正確的櫃檯	59.48	40.427	.872	.971
主動且正確地提供與問題有關的完整資訊	59.53	40.051	.870	.971
服務人員熟悉業務作業程序	59.50	40.337	.836	.972
申請書表與範例符合需求	59.61	40.184	.845	.971
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	59.59	40.277	.832	.972
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	59.58	40.139	.827	.972

★描述性統計資料-洽公環境

描述性統計資料

	N	平均數	標準偏差
洽公環境綠美化	624	4.51	.599
洽公環境舒適整潔	624	4.55	.584
服務項目及櫃檯導引指標明確	624	4.60	.558
洽公現場動線順暢	624	4.55	.573
洽公環境平均	624	4.5537	.53426
有效的 N (listwise)	624		

★描述性統計資料-服務禮儀

描述性統計資料

	N	平均數	標準偏差
服務人員主動招呼	624	4.66	.528
服務人員態度親切	624	4.67	.532
服務人員服裝儀容	624	4.63	.543
櫃檯服務等候時間	624	4.57	.579
服務禮儀平均	624	4.6314	.50713
有效的 N (listwise)	624		

★描述性統計資料-服務專業

描述性統計資料

	N	平均數	標準偏差
引導民眾到正確的櫃檯	624	4.62	.538
主動且正確地提供與問題有關的完整資訊	624	4.58	.572
服務人員熟悉業務作業程序	624	4.61	.567
服務專業平均	624	4.6052	.52370
有效的 N (listwise)	624		

★描述性統計資料-服務措施

描述性統計資料

	N	平均數	標準偏差
申請書表與範例符合需求	624	4.50	.575
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	624	4.52	.575
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	624	4.53	.591
服務措施平均	624	4.5176	.55422
有效的 N (listwise)	624		

★T 檢定--洽公民眾之性別對各問項滿意度平均數之差異

群組統計資料

	性別	N	平均數	標準偏差	標準錯誤平均值
洽公環境綠美化	男	349	4.53	.594	.032
	女	275	4.49	.606	.037
洽公環境舒適整潔	男	349	4.59	.553	.030
	女	275	4.50	.618	.037
洽公現場動線順暢	男	349	4.57	.576	.031
	女	275	4.53	.568	.034
櫃檯服務等候時間	男	349	4.59	.568	.030
	女	275	4.53	.593	.036
申請書表與範例符合需求	男	349	4.52	.580	.031
	女	275	4.48	.569	.034
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	男	349	4.54	.584	.031
	女	275	4.49	.563	.034
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	男	349	4.57	.576	.031
	女	275	4.48	.606	.037

獨立樣本檢定

		Levene 的變異數相等測試		針對平均值是否相等的 t 測試						
		F	顯著性	T	df	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差	95% 差異數的信賴區間	
									下限	上限
洽公環境綠美化	採用相等變異數	.911	.340	.870	622	.385	.042	.048	-.053	.137
	不採用相等變異數			.868	582.829	.386	.042	.048	-.053	.137
洽公環境舒適整潔	採用相等變異數	5.519	.019	1.821	622	.069	.086	.047	-.007	.178
	不採用相等變異數			1.797	554.993	.073	.086	.048	-.008	.179
洽公現場動線順暢	採用相等變異數	.183	.669	.851	622	.395	.039	.046	-.051	.130
	不採用相等變異數			.852	591.892	.394	.039	.046	-.051	.130
櫃檯服務等候時間	採用相等變異數	2.795	.095	1.254	622	.210	.059	.047	-.033	.150
	不採用相等變異數			1.248	576.071	.213	.059	.047	-.034	.151
申請書表與範例符合需求	採用相等變異數	.001	.976	.973	622	.331	.045	.046	-.046	.136
	不採用相等變異數			.976	593.416	.330	.045	.046	-.046	.136
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	採用相等變異數	.026	.871	1.171	622	.242	.054	.046	-.037	.145
	不採用相等變異數			1.177	597.594	.240	.054	.046	-.036	.145
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	採用相等變異數	1.548	.214	1.882	622	.060	.089	.048	-.004	.183
	不採用相等變異數			1.870	573.780	.062	.089	.048	-.004	.183

★One-way ANOVA 洽公民眾之年齡對各問項滿意度平均數之差異

描述性統計資料

	N	平均數	標準偏差	標準錯誤	平均值的95%信賴區間		最小值	最大值	
					下限	上限			
洽公環境綠美化	1	28	4.68	.476	.090	4.49	4.86	4	5
	2	114	4.56	.610	.057	4.45	4.67	3	5
	3	192	4.49	.597	.043	4.41	4.58	3	5
	4	179	4.49	.594	.044	4.40	4.57	3	5
	5	111	4.50	.631	.060	4.39	4.62	2	5
	總計	624	4.51	.599	.024	4.47	4.56	2	5
洽公環境舒適整潔	1	28	4.71	.460	.087	4.54	4.89	4	5
	2	114	4.60	.544	.051	4.50	4.70	3	5
	3	192	4.50	.647	.047	4.41	4.59	1	5
	4	179	4.53	.564	.042	4.45	4.61	3	5
	5	111	4.58	.565	.054	4.47	4.68	2	5
	總計	624	4.55	.584	.023	4.50	4.60	1	5
洽公現場動線順暢	1	28	4.64	.488	.092	4.45	4.83	4	5
	2	114	4.67	.527	.049	4.57	4.76	3	5
	3	192	4.54	.577	.042	4.46	4.62	3	5
	4	179	4.50	.584	.044	4.41	4.58	3	5
	5	111	4.52	.601	.057	4.41	4.64	2	5
	總計	624	4.55	.573	.023	4.51	4.60	2	5
櫃檯服務等候時間	1	28	4.57	.573	.108	4.35	4.79	3	5
	2	114	4.59	.592	.055	4.48	4.70	3	5
	3	192	4.55	.604	.044	4.46	4.63	3	5
	4	179	4.59	.548	.041	4.51	4.67	3	5
	5	111	4.55	.584	.055	4.44	4.66	2	5
	總計	624	4.57	.579	.023	4.52	4.61	2	5
申請書表與範例符合需求	1	28	4.68	.476	.090	4.49	4.86	4	5
	2	114	4.54	.612	.057	4.42	4.65	3	5
	3	192	4.49	.588	.042	4.41	4.58	3	5
	4	179	4.49	.544	.041	4.41	4.57	3	5
	5	111	4.45	.584	.055	4.34	4.56	2	5
	總計	624	4.50	.575	.023	4.46	4.55	2	5
申請分期繳納，經核准後 主動提供證明書	1	28	4.68	.476	.090	4.49	4.86	4	5
	2	114	4.54	.583	.055	4.43	4.64	3	5
	3	192	4.52	.596	.043	4.43	4.60	3	5
	4	179	4.49	.554	.041	4.40	4.57	3	5
	5	111	4.51	.586	.056	4.40	4.62	2	5
	總計	624	4.52	.575	.023	4.47	4.56	2	5
中午不打烊，提供繳款、 諮詢服務	1	28	4.68	.548	.104	4.47	4.89	3	5
	2	114	4.58	.593	.056	4.47	4.69	3	5
	3	192	4.52	.639	.046	4.43	4.61	1	5
	4	179	4.53	.544	.041	4.44	4.61	3	5
	5	111	4.49	.586	.056	4.38	4.60	2	5
	總計	624	4.53	.591	.024	4.49	4.58	1	5

變異數同質性測試

	Levene 統計資料	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	1.524	4	619	.193
洽公環境舒適整潔	3.455	4	619	.008
洽公現場動線順暢	3.450	4	619	.008
櫃檯服務等候時間	.646	4	619	.630
申請書表與範例符合需求	2.211	4	619	.066
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1.879	4	619	.112
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1.288	4	619	.273

變異數分析

		平方和	df	平均值平方	F	顯著性
洽公環境綠美化	群組之間	1.235	4	.309	.859	.489
	在群組內	222.635	619	.360		
	總計	223.870	623			
洽公環境舒適整潔	群組之間	1.627	4	.407	1.194	.312
	在群組內	210.833	619	.341		
	總計	212.460	623			
洽公現場動線順暢	群組之間	2.384	4	.596	1.827	.122
	在群組內	201.871	619	.326		
	總計	204.255	623			
櫃檯服務等候時間	群組之間	.230	4	.057	.170	.954
	在群組內	208.943	619	.338		
	總計	209.173	623			
申請書表與範例符合需求	群組之間	1.322	4	.330	.999	.407
	在群組內	204.676	619	.331		
	總計	205.998	623			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	群組之間	.941	4	.235	.711	.585
	在群組內	204.865	619	.331		
	總計	205.806	623			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	群組之間	1.113	4	.278	.797	.527
	在群組內	216.180	619	.349		
	總計	217.293	623			

平均值等式穩健測試

		統計資料 <sup>a</sup>	df1	df2	顯著性
洽公環境舒適整潔	Welch	1.453	4	161.798	.219
	Brown-Forsythe(B)	1.330	4	441.784	.258
洽公現場動線順暢	Welch	2.019	4	159.452	.094
	Brown-Forsythe(B)	1.946	4	396.728	.102

a. F 值已漸進發佈。

★One-way ANOVA 洽公民眾之教育程度對各問項滿意度平均數之差異

描述性統計資料

	N	平均數	標準偏差	標準錯誤	平均值的95%信賴區間		最小值	最大值	
					下限	上限			
洽公環境綠美化	1	103	4.48	.639	.063	4.35	4.60	2	5
	2	301	4.53	.562	.032	4.47	4.60	3	5
	3	207	4.52	.637	.044	4.43	4.60	2	5
	4	13	4.31	.480	.133	4.02	4.60	4	5
	總計	624	4.51	.599	.024	4.47	4.56	2	5
洽公環境舒適整潔	1	103	4.53	.591	.058	4.42	4.65	2	5
	2	301	4.56	.548	.032	4.50	4.62	3	5
	3	207	4.56	.627	.044	4.47	4.64	1	5
	4	13	4.31	.630	.175	3.93	4.69	3	5
	總計	624	4.55	.584	.023	4.50	4.60	1	5
洽公現場動線順暢	1	103	4.50	.624	.062	4.37	4.62	2	5
	2	301	4.58	.533	.031	4.52	4.65	3	5
	3	207	4.55	.605	.042	4.46	4.63	3	5
	4	13	4.38	.506	.140	4.08	4.69	4	5
	總計	624	4.55	.573	.023	4.51	4.60	2	5
櫃檯服務等候時間	1	103	4.51	.608	.060	4.40	4.63	2	5
	2	301	4.58	.569	.033	4.52	4.65	3	5
	3	207	4.58	.584	.041	4.50	4.66	3	5
	4	13	4.31	.480	.133	4.02	4.60	4	5
	總計	624	4.57	.579	.023	4.52	4.61	2	5
申請書表與範例符合需求	1	103	4.46	.590	.058	4.34	4.57	2	5
	2	301	4.52	.551	.032	4.46	4.59	3	5
	3	207	4.50	.606	.042	4.41	4.58	3	5
	4	13	4.38	.506	.140	4.08	4.69	4	5
	總計	624	4.50	.575	.023	4.46	4.55	2	5
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	103	4.50	.592	.058	4.38	4.61	2	5
	2	301	4.53	.551	.032	4.47	4.59	3	5
	3	207	4.52	.606	.042	4.43	4.60	3	5
	4	13	4.38	.506	.140	4.08	4.69	4	5
	總計	624	4.52	.575	.023	4.47	4.56	2	5
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	103	4.52	.592	.058	4.41	4.64	2	5
	2	301	4.55	.549	.032	4.49	4.61	3	5
	3	207	4.52	.652	.045	4.43	4.61	1	5
	4	13	4.46	.519	.144	4.15	4.78	4	5
	總計	624	4.53	.591	.024	4.49	4.58	1	5

變異數同質性測試

	Levene 統計資料	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	2.598	3	620	.051
洽公環境舒適整潔	.620	3	620	.602
洽公現場動線順暢	2.904	3	620	.034
櫃檯服務等候時間	1.059	3	620	.366
申請書表與範例符合需求	1.595	3	620	.189
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1.419	3	620	.236
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1.945	3	620	.121

變異數分析

		平方和	df	平均值平方	F	顯著性
洽公環境綠美化	群組之間	.837	3	.279	.776	.508
	在群組內	223.033	620	.360		
	總計	223.870	623			
洽公環境舒適整潔	群組之間	.836	3	.279	.816	.485
	在群組內	211.624	620	.341		
	總計	212.460	623			
洽公現場動線順暢	群組之間	1.027	3	.342	1.044	.373
	在群組內	203.228	620	.328		
	總計	204.255	623			
櫃檯服務等候時間	群組之間	1.315	3	.438	1.308	.271
	在群組內	207.858	620	.335		
	總計	209.173	623			
申請書表與範例符合需求	群組之間	.556	3	.185	.559	.642
	在群組內	205.442	620	.331		
	總計	205.998	623			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	群組之間	.341	3	.114	.343	.795
	在群組內	205.465	620	.331		
	總計	205.806	623			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	群組之間	.231	3	.077	.219	.883
	在群組內	217.063	620	.350		
	總計	217.293	623			

平均值等式穩健測試

洽公現場動線順暢

	統計資料 <sup>a</sup>	df1	df2	顯著性
Welch	1.107	3	55.878	.354
Brown-Forsythe(B)	1.061	3	140.728	.368

a. F 值已漸進發佈。