

★ 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	545	100.0
	已排除 <sup>a</sup>	0	.0
	總計	545	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
.966	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	61.130	27.158	.784	.964
洽公環境舒適整潔	61.095	27.370	.782	.964
服務項目及櫃檯導引指標明確	61.039	27.368	.835	.963
洽公現場動線順暢	61.105	26.895	.841	.963
服務人員主動招呼	60.952	28.005	.797	.964
服務人員態度親切	60.941	28.144	.790	.964
服務人員服裝儀容	60.991	27.450	.825	.964
櫃檯服務等候時間	61.050	27.202	.792	.964
引導民眾到正確的櫃檯	60.987	27.741	.813	.964
主動且正確地提供與問題有關的完整資訊	61.007	27.485	.831	.963
服務人員熟悉業務作業程序	61.013	27.520	.803	.964
申請書表與範例符合需求	61.150	26.782	.815	.964
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	61.121	27.051	.815	.964
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	61.103	27.188	.796	.964

★ 描述性統計資料

描述性統計資料-洽公環境

	N	平均數		標準偏差
	統計資料	統計資料	標準錯誤	統計資料
洽公環境綠美化	545	4.615	.0223	.5200
洽公環境舒適整潔	545	4.650	.0213	.4964
服務項目及櫃檯導	545	4.706	.0200	.4678
洽公現場動線順暢	545	4.640	.0222	.5172
洽公環境平均	545	4.6528	.01979	.46196
有效的 N	545			

描述性統計資料-服務禮儀

	N	平均數		標準偏差
	統計資料	統計資料	標準錯誤	統計資料
服務人員主動招呼	545	4.793	.0178	.4147
服務人員態度親切	545	4.804	.0172	.4022
服務人員服裝儀容	545	4.754	.0199	.4639
櫃檯服務等候時間	545	4.695	.0218	.5099
服務禮儀平均	545	4.7615	.01765	.41206
有效的 N (listwise)	545			

描述性統計資料-服務專業

	N	平均數		標準偏差
	統計資料	統計資料	標準錯誤	統計資料
引導民眾到正確的櫃檯	545	4.758	.0187	.4373
主動且正確地提供與問題有關的完整資訊	545	4.738	.0196	.4567
服務人員熟悉業務作業程序	545	4.732	.0200	.4675
服務專業平均	545	4.7425	.01816	.42390
有效的 N (listwise)	545			

描述性統計資料-服務措施

	N	平均數		標準偏差
	統計資料	統計資料	標準錯誤	統計資料
申請書表與範例符合需求	545	4.594	.0233	.5447
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	545	4.624	.0220	.5143
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	545	4.642	.0218	.5095
服務措施平均	545	4.6202	.02122	.49536
有效的 N (listwise)	545			

★ 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	282	4.631	.5119	.0305
	女	263	4.597	.5289	.0326
洽公環境舒適整潔	男	282	4.656	.5049	.0301
	女	263	4.643	.4880	.0301
洽公現場動線順暢	男	282	4.663	.5166	.0308
	女	263	4.616	.5177	.0319
申請書表與範例符合需求	男	282	4.592	.5535	.0330
	女	263	4.597	.5360	.0331
申請分期繳納·經核准後 主動提供證明書	男	282	4.621	.5076	.0302
	女	263	4.627	.5223	.0322
中午不打烊·提供繳款、 諮詢服務	男	282	4.652	.4989	.0297
	女	263	4.631	.5214	.0322

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	1.706	.192	.768	543	.443	.0342	.0446	-.0533	.1218
	不採用相等變異數			.767	537.373	.443	.0342	.0446	-.0534	.1219
洽公環境舒適整潔	採用相等變異數	.004	.949	.316	543	.752	.0134	.0426	-.0702	.0971
	不採用相等變異數			.316	542.301	.752	.0134	.0425	-.0701	.0970
洽公現場動線順暢	採用相等變異數	2.085	.149	1.064	543	.288	.0472	.0443	-.0399	.1342
	不採用相等變異數			1.064	540.204	.288	.0472	.0443	-.0399	.1342
申請書表與範例符合需求	採用相等變異數	.291	.590	-.102	543	.919	-.0048	.0467	-.0966	.0870
	不採用相等變異數			-.102	542.229	.919	-.0048	.0467	-.0965	.0869
申請分期繳納·經核准後 主動提供證明書	採用相等變異數	.030	.862	-.154	543	.877	-.0068	.0441	-.0935	.0799
	不採用相等變異數			-.154	537.786	.878	-.0068	.0442	-.0936	.0800
中午不打烊·提供繳款、 諮詢服務	採用相等變異數	1.246	.265	.487	543	.626	.0213	.0437	-.0646	.1072
	不採用相等變異數			.487	536.051	.627	.0213	.0438	-.0647	.1073

★ 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	17	4.647	.4926	.1195	4.394	4.900	4.0	5.0
	2	94	4.585	.5166	.0533	4.479	4.691	3.0	5.0
	3	147	4.571	.5490	.0453	4.482	4.661	3.0	5.0
	4	164	4.616	.5358	.0418	4.533	4.698	3.0	5.0
	5	123	4.683	.4672	.0421	4.600	4.766	4.0	5.0
	總計	545	4.615	.5200	.0223	4.571	4.658	3.0	5.0
洽公環境舒適整潔	1	17	4.765	.4372	.1060	4.540	4.990	4.0	5.0
	2	94	4.660	.4985	.0514	4.557	4.762	3.0	5.0
	3	147	4.619	.5146	.0424	4.535	4.703	3.0	5.0
	4	164	4.646	.4922	.0384	4.570	4.722	3.0	5.0
	5	123	4.667	.4903	.0442	4.579	4.754	3.0	5.0
	總計	545	4.650	.4964	.0213	4.608	4.691	3.0	5.0
洽公現場動線順暢	1	17	4.706	.4697	.1139	4.464	4.947	4.0	5.0
	2	94	4.617	.5309	.0548	4.508	4.726	3.0	5.0
	3	147	4.639	.4958	.0409	4.559	4.720	3.0	5.0
	4	164	4.616	.5358	.0418	4.533	4.698	3.0	5.0
	5	123	4.683	.5172	.0466	4.591	4.775	2.0	5.0
	總計	545	4.640	.5172	.0222	4.597	4.684	2.0	5.0
申請書表與範例 符合需求	1	17	4.647	.6063	.1471	4.335	4.959	3.0	5.0
	2	94	4.606	.5332	.0550	4.497	4.716	3.0	5.0
	3	147	4.565	.5498	.0453	4.475	4.654	3.0	5.0
	4	164	4.598	.5507	.0430	4.513	4.682	3.0	5.0
	5	123	4.610	.5377	.0485	4.514	4.706	3.0	5.0
	總計	545	4.594	.5447	.0233	4.549	4.640	3.0	5.0
申請分期繳納，經核 准後主動提供證明書	1	17	4.647	.6063	.1471	4.335	4.959	3.0	5.0
	2	94	4.606	.5126	.0529	4.501	4.711	3.0	5.0
	3	147	4.592	.5202	.0429	4.507	4.677	3.0	5.0
	4	164	4.646	.5165	.0403	4.567	4.726	3.0	5.0
	5	123	4.642	.4980	.0449	4.553	4.731	3.0	5.0
	總計	545	4.624	.5143	.0220	4.581	4.667	3.0	5.0
中午不打烊，提供 繳款、諮詢服務	1	17	4.529	.7174	.1740	4.161	4.898	3.0	5.0
	2	94	4.617	.5309	.0548	4.508	4.726	3.0	5.0
	3	147	4.619	.5146	.0424	4.535	4.703	3.0	5.0
	4	164	4.677	.4820	.0376	4.603	4.751	3.0	5.0
	5	123	4.659	.4931	.0445	4.571	4.747	3.0	5.0
	總計	545	4.642	.5095	.0218	4.599	4.685	3.0	5.0

【年齡代表數字，1：未滿25歲、2：25-未滿35歲、3：35-未滿45歲、4：45-未滿55歲、5：55歲以上】

## 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	3.542	4	540	.007
洽公環境舒適整潔	1.930	4	540	.104
洽公現場動線順暢	1.425	4	540	.224
申請書表與範例符合需求	.230	4	540	.922
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	.592	4	540	.669
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	3.620	4	540	.006

## 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	.948	4	.237	.876	.478
	在群組內	146.134	540	.271		
	總計	147.083	544			
洽公環境舒適整潔	群組之間	.409	4	.102	.413	.799
	在群組內	133.653	540	.248		
	總計	134.062	544			
洽公現場動線順暢	群組之間	.446	4	.111	.415	.798
	在群組內	145.066	540	.269		
	總計	145.512	544			
申請書表與範例符合需求	群組之間	.222	4	.055	.186	.946
	在群組內	161.162	540	.298		
	總計	161.383	544			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	群組之間	.313	4	.078	.295	.882
	在群組內	143.577	540	.266		
	總計	143.890	544			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	群組之間	.584	4	.146	.561	.691
	在群組內	140.645	540	.260		
	總計	141.229	544			

## 平均值等式穩健測試

		統計資料 <sup>a</sup>	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	Welch	.950	4	103.739	.439
	Brown-Forsythe(B)	.907	4	228.244	.461
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	Welch	.461	4	100.630	.764
	Brown-Forsythe(B)	.458	4	96.713	.766

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	108	4.713	.4746	.0457	4.622	4.803	3.0	5.0
	2	274	4.631	.5127	.0310	4.570	4.692	3.0	5.0
	3	153	4.529	.5508	.0445	4.441	4.617	3.0	5.0
	4	10	4.400	.5164	.1633	4.031	4.769	4.0	5.0
	總計	545	4.615	.5200	.0223	4.571	4.658	3.0	5.0
洽公環境舒適整潔	1	108	4.731	.4658	.0448	4.643	4.820	3.0	5.0
	2	274	4.631	.4982	.0301	4.572	4.691	3.0	5.0
	3	153	4.634	.5098	.0412	4.553	4.715	3.0	5.0
	4	10	4.500	.5270	.1667	4.123	4.877	4.0	5.0
	總計	545	4.650	.4964	.0213	4.608	4.691	3.0	5.0
洽公現場動線順暢	1	108	4.704	.5680	.0547	4.595	4.812	2.0	5.0
	2	274	4.631	.5127	.0310	4.570	4.692	3.0	5.0
	3	153	4.621	.4868	.0394	4.543	4.699	4.0	5.0
	4	10	4.500	.5270	.1667	4.123	4.877	4.0	5.0
	總計	545	4.640	.5172	.0222	4.597	4.684	2.0	5.0
申請書表與範例符合 需求	1	108	4.657	.5145	.0495	4.559	4.756	3.0	5.0
	2	274	4.580	.5571	.0337	4.514	4.647	3.0	5.0
	3	153	4.569	.5473	.0442	4.481	4.656	3.0	5.0
	4	10	4.700	.4830	.1528	4.354	5.046	4.0	5.0
	總計	545	4.594	.5447	.0233	4.549	4.640	3.0	5.0
申請分期繳納，經核 准後主動提供證明書	1	108	4.713	.4746	.0457	4.622	4.803	3.0	5.0
	2	274	4.602	.5194	.0314	4.540	4.664	3.0	5.0
	3	153	4.601	.5299	.0428	4.517	4.686	3.0	5.0
	4	10	4.600	.5164	.1633	4.231	4.969	4.0	5.0
	總計	545	4.624	.5143	.0220	4.581	4.667	3.0	5.0
中午不打烊，提供繳 款、諮詢服務	1	108	4.722	.4703	.0453	4.633	4.812	3.0	5.0
	2	274	4.624	.5146	.0311	4.563	4.685	3.0	5.0
	3	153	4.621	.5257	.0425	4.537	4.705	3.0	5.0
	4	10	4.600	.5164	.1633	4.231	4.969	4.0	5.0
	總計	545	4.642	.5095	.0218	4.599	4.685	3.0	5.0

【教育程度代表數字，1：國中以下、2：高中、職、3：大學、專科、4：研究所以上】

## 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	6.851	3	541	.000
洽公環境舒適整潔	4.840	3	541	.002
洽公現場動線順暢	.648	3	541	.584
申請書表與範例符合需求	2.311	3	541	.075
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	5.101	3	541	.002
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	4.295	3	541	.005

## 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	2.693	3	.898	3.363	.019
	在群組內	144.390	541	.267		
	總計	147.083	544			
洽公環境舒適整潔	群組之間	1.076	3	.359	1.459	.225
	在群組內	132.986	541	.246		
	總計	134.062	544			
洽公現場動線順暢	群組之間	.710	3	.237	.885	.449
	在群組內	144.802	541	.268		
	總計	145.512	544			
申請書表與範例符合需求	群組之間	.696	3	.232	.782	.505
	在群組內	160.687	541	.297		
	總計	161.383	544			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	群組之間	1.070	3	.357	1.351	.257
	在群組內	142.820	541	.264		
	總計	143.890	544			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	群組之間	.869	3	.290	1.116	.342
	在群組內	140.361	541	.259		
	總計	141.229	544			

## 平均值等式穩健測試

		統計資料 <sup>a</sup>	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	Welch	3.306	3	42.637	.029
	Brown-Forsythe(B)	3.403	3	75.496	.022
洽公環境舒適整潔	Welch	1.498	3	42.491	.229
	Brown-Forsythe(B)	1.422	3	64.897	.245
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	Welch	1.472	3	42.661	.236
	Brown-Forsythe(B)	1.374	3	73.430	.257
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	Welch	1.216	3	42.636	.316
	Brown-Forsythe(B)	1.129	3	71.952	.343

a. F 值已漸進發佈。

多重比較

因變數:洽公環境綠美化  
Games-Howell 檢定

(I) 教育程度	(J) 教育程度	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下限	上限
1	2	.0816	.0552	.452	-.061	.224
	3	.1836*	.0638	.022	.019	.349
	4	.3130	.1696	.307	-.202	.828
2	1	-.0816	.0552	.452	-.224	.061
	3	.1020	.0542	.239	-.038	.242
	4	.2314	.1662	.532	-.280	.743
3	1	-.1836*	.0638	.022	-.349	-.019
	2	-.1020	.0542	.239	-.242	.038
	4	.1294	.1693	.869	-.385	.644
4	1	-.3130	.1696	.307	-.828	.202
	2	-.2314	.1662	.532	-.743	.280
	3	-.1294	.1693	.869	-.644	.385

\*. 平均值差異在 0.05 層級顯著。

【教育程度代表數字，1：國中以下、2：高中、職、3：大學、專科、4：研究所以上】