

★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	338	62.0
已排除 ^a	207	38.0
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
.980	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	60.34	33.395	.869	.979
洽公環境舒適整潔	60.33	33.446	.853	.979
服務項目及櫃檯導引指標明確	60.29	33.460	.902	.978
洽公現場動線順暢	60.33	33.290	.892	.978
服務人員主動招呼	60.26	33.742	.870	.979
服務人員態度親切	60.25	33.735	.896	.978
服務人員服裝儀容	60.25	33.702	.897	.978
櫃檯服務等候時間	60.28	33.630	.870	.979
引導民眾到正確的櫃檯	60.25	33.803	.890	.978
主動且正確地提供與問題有關的 完整資訊	60.27	33.641	.906	.978
服務人員熟悉業務作業程序	60.27	33.706	.858	.979
申請書表與範例符合需求	60.36	33.517	.865	.979
申請分期繳納，經核准後主動提 供證明書	60.36	33.672	.837	.979
中午不打烊，提供繳款、諮詢服	60.35	33.576	.824	.979

★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
洽公環境綠美化	338	4.59	.521
洽公環境舒適整潔	338	4.60	.525
服務項目及櫃檯導引指標 明確	338	4.64	.497
洽公現場動線順暢	338	4.61	.519
洽公環境平均	338	4.61	.492
有效的 N (listwise)	338		

描述性統計資料-服務禮儀

	N	平均數	標準偏差
服務人員主動招呼	338	4.68	.487
服務人員態度親切	338	4.69	.475
服務人員服裝儀容	338	4.69	.477
櫃檯服務等候時間	338	4.66	.498
服務禮儀平均	338	4.68	.465
有效的 N (listwise)	338		

描述性統計資料-服務專業

	N	平均數	標準偏差
引導民眾到正確的櫃檯	338	4.69	.471
主動且正確地提供與問題 有關的完整資訊	338	4.67	.479
服務人員熟悉業務作業程 序	338	4.67	.497
服務專業平均	338	4.67	.454
有效的 N (listwise)	338		

描述性統計資料-服務措施

	N	平均數	標準偏差
申請書表與範例符合需求	338	4.58	.512
申請分期繳納·經核准後主 動提供證明書	338	4.58	.512
中午不打烊·提供繳款、諮 詢服務	338	4.59	.528
服務措施平均	338	4.58	.501
有效的 N (listwise)	338		

★ T檢定--洽公民眾之性別對各問項滿意度平均數

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	184	4.63	.517	.038
	女	154	4.55	.524	.042
洽公環境舒適整潔	男	184	4.64	.526	.039
	女	154	4.56	.523	.042
洽公現場動線順暢	男	184	4.63	.529	.039
	女	154	4.58	.507	.041
櫃檯服務等候時間	男	184	4.72	.463	.034
	女	154	4.60	.530	.043
申請書表與範例符合需求	男	184	4.64	.505	.037
	女	154	4.52	.514	.041
申請分期繳納·經核准後 主動提供證明書	男	184	4.65	.489	.036
	女	154	4.50	.527	.042
中午不打烊·提供繳款、 諮詢服務	男	184	4.63	.518	.038
	女	154	4.54	.538	.043

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	2.375	.124	1.381	336	.168	.078	.057	-.033	.190
	不採用相等變異數			1.379	323.878	.169	.078	.057	-.033	.190
洽公環境舒適整潔	採用相等變異數	1.429	.233	1.238	336	.217	.071	.057	-.042	.184
	不採用相等變異數			1.239	326.198	.216	.071	.057	-.042	.184
洽公現場動線順暢	採用相等變異數	.104	.748	.716	336	.475	.041	.057	-.071	.152
	不採用相等變異數			.718	329.712	.473	.041	.056	-.071	.152
櫃檯服務等候時間	採用相等變異數	16.055	.000	2.219	336	.027	.120	.054	.014	.226
	不採用相等變異數			2.193	306.410	.029	.120	.055	.012	.228
申請書表與範例符合需求	採用相等變異數	4.871	.028	2.094	336	.037	.116	.056	.007	.226
	不採用相等變異數			2.090	323.414	.037	.116	.056	.007	.226
申請分期繳納·經核准後主動提供證明書	採用相等變異數	12.049	.001	2.750	336	.006	.152	.055	.043	.261
	不採用相等變異數			2.732	315.789	.007	.152	.056	.043	.262
中午不打烊·提供繳款、諮詢服務	採用相等變異數	3.249	.072	1.494	336	.136	.086	.058	-.027	.199
	不採用相等變異數			1.489	321.033	.137	.086	.058	-.028	.200

★ One-way ANOVA 洽公民眾之年齡對各問項滿意度平均數

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	10	4.70	.675	.213	4.22	5.18	3	5
	2	51	4.61	.532	.075	4.46	4.76	3	5
	3	126	4.51	.548	.049	4.41	4.60	3	5
	4	70	4.59	.496	.059	4.47	4.70	4	5
	5	81	4.72	.454	.050	4.62	4.82	4	5
	總計	338	4.59	.521	.028	4.54	4.65	3	5
洽公環境舒適整潔	1	10	4.70	.675	.213	4.22	5.18	3	5
	2	51	4.65	.522	.073	4.50	4.79	3	5
	3	126	4.53	.561	.050	4.43	4.63	3	5
	4	70	4.59	.496	.059	4.47	4.70	4	5
	5	81	4.69	.465	.052	4.59	4.79	4	5
	總計	338	4.60	.525	.029	4.55	4.66	3	5
洽公現場動線順暢	1	10	4.90	.316	.100	4.67	5.13	4	5
	2	51	4.65	.522	.073	4.50	4.79	3	5
	3	126	4.54	.561	.050	4.44	4.64	3	5
	4	70	4.57	.498	.060	4.45	4.69	4	5
	5	81	4.68	.470	.052	4.58	4.78	4	5
	總計	338	4.61	.519	.028	4.55	4.66	3	5
櫃檯服務等候時間	1	10	4.90	.316	.100	4.67	5.13	4	5
	2	51	4.69	.510	.071	4.54	4.83	3	5
	3	126	4.60	.539	.048	4.50	4.69	3	5
	4	70	4.63	.487	.058	4.51	4.74	4	5
	5	81	4.75	.434	.048	4.66	4.85	4	5
	總計	338	4.66	.498	.027	4.61	4.72	3	5
申請書表與範例符合需求	1	10	4.80	.422	.133	4.50	5.10	4	5
	2	51	4.63	.528	.074	4.48	4.78	3	5
	3	126	4.53	.532	.047	4.44	4.63	3	5
	4	70	4.54	.502	.060	4.42	4.66	4	5
	5	81	4.64	.482	.054	4.54	4.75	4	5
	總計	338	4.58	.512	.028	4.53	4.64	3	5
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	10	4.80	.422	.133	4.50	5.10	4	5
	2	51	4.61	.532	.075	4.46	4.76	3	5
	3	126	4.56	.515	.046	4.46	4.65	3	5
	4	70	4.54	.530	.063	4.42	4.67	3	5
	5	81	4.62	.489	.054	4.51	4.73	4	5
	總計	338	4.58	.512	.028	4.53	4.64	3	5
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	10	4.80	.422	.133	4.50	5.10	4	5
	2	51	4.59	.572	.080	4.43	4.75	3	5
	3	126	4.54	.561	.050	4.44	4.64	3	5
	4	70	4.57	.498	.060	4.45	4.69	4	5
	5	81	4.64	.482	.054	4.54	4.75	4	5
	總計	338	4.59	.528	.029	4.53	4.64	3	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	5.577	4	333	.000
洽公環境舒適整潔	3.743	4	333	.005
洽公現場動線順暢	11.147	4	333	.000
櫃檯服務等候時間	9.873	4	333	.000
申請書表與範例符合需求	5.512	4	333	.000
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	4.812	4	333	.001
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	4.816	4	333	.001

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	2.267	4	.567	2.115	.079
	在群組內	89.204	333	.268		
	總計	91.470	337			
洽公環境舒適整潔	群組之間	1.486	4	.372	1.354	.250
	在群組內	91.390	333	.274		
	總計	92.876	337			
洽公現場動線順暢	群組之間	2.020	4	.505	1.897	.111
	在群組內	88.646	333	.266		
	總計	90.666	337			
櫃檯服務等候時間	群組之間	1.908	4	.477	1.946	.103
	在群組內	81.642	333	.245		
	總計	83.550	337			
申請書表與範例符合需求	群組之間	1.297	4	.324	1.243	.292
	在群組內	86.883	333	.261		
	總計	88.180	337			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	群組之間	.805	4	.201	.767	.547
	在群組內	87.375	333	.262		
	總計	88.180	337			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	群組之間	.997	4	.249	.892	.469
	在群組內	93.015	333	.279		
	總計	94.012	337			

平均值等式穩健測試

		統計資料 ^a	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	Welch	2.201	4	56.810	.080
	Brown-Forsythe(B)	1.854	4	62.223	.130
洽公環境舒適整潔	Welch	1.336	4	56.935	.268
	Brown-Forsythe(B)	1.207	4	63.150	.317
洽公現場動線順暢	Welch	3.014	4	61.811	.025
	Brown-Forsythe(B)	2.267	4	237.149	.063
櫃檯服務等候時間	Welch	2.671	4	61.216	.040
	Brown-Forsythe(B)	2.297	4	226.210	.060
申請書表與範例符合需求	Welch	1.403	4	58.907	.244
	Brown-Forsythe(B)	1.347	4	164.259	.255
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	Welch	.942	4	58.795	.446
	Brown-Forsythe(B)	.819	4	166.348	.515
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	Welch	1.093	4	59.087	.369
	Brown-Forsythe(B)	.976	4	170.617	.422

a. F 值已漸進發佈。

多重比較

Games-Howell 檢定

因變數	(I) 年齡	(J) 年齡	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下限	上限
洽公現場動線順暢	1	2	.253	.124	.283	-.12	.62
		3	.360*	.112	.041	.01	.71
		4	.329	.116	.078	-.03	.68
		5	.221	.113	.332	-.13	.57
	2	1	-.253	.124	.283	-.62	.12
		3	.107	.089	.744	-.14	.35
		4	.076	.094	.930	-.19	.34
		5	-.032	.090	.997	-.28	.22
	3	1	-.360*	.112	.041	-.71	-.01
		2	-.107	.089	.744	-.35	.14
		4	-.032	.078	.994	-.25	.18
		5	-.139	.072	.306	-.34	.06
	4	1	-.329	.116	.078	-.68	.03
		2	-.076	.094	.930	-.34	.19
		3	.032	.078	.994	-.18	.25
		5	-.108	.079	.655	-.33	.11
	5	1	-.221	.113	.332	-.57	.13
		2	.032	.090	.997	-.22	.28
		3	.139	.072	.306	-.06	.34
		4	.108	.079	.655	-.11	.33
櫃檯服務等候時間	1	2	.214	.123	.434	-.15	.58
		3	.305	.111	.098	-.04	.65
		4	.271	.116	.181	-.08	.63
		5	.147	.111	.682	-.20	.49
	2	1	-.214	.123	.434	-.58	.15
		3	.091	.086	.827	-.15	.33
		4	.058	.092	.970	-.20	.31
		5	-.067	.086	.937	-.31	.17
	3	1	-.305	.111	.098	-.65	.04
		2	-.091	.086	.827	-.33	.15
		4	-.033	.075	.992	-.24	.17
		5	-.158	.068	.143	-.35	.03
	4	1	-.271	.116	.181	-.63	.08
		2	-.058	.092	.970	-.31	.20
		3	.033	.075	.992	-.17	.24
		5	-.125	.076	.470	-.33	.08
	5	1	-.147	.111	.682	-.49	.20
		2	.067	.086	.937	-.17	.31
		3	.158	.068	.143	-.03	.35
		4	.125	.076	.470	-.08	.33

*. 平均值差異在 0.05 層級顯著。

★ One-way ANOVA 洽公民眾之教育程度對各問項滿意度平均數

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	74	4.73	.447	.052	4.63	4.83	4	5
	2	163	4.55	.547	.043	4.46	4.63	3	5
	3	97	4.59	.495	.050	4.49	4.69	4	5
	4	4	4.25	.957	.479	2.73	5.77	3	5
	總計	338	4.59	.521	.028	4.54	4.65	3	5
洽公環境舒適整潔	1	74	4.74	.440	.051	4.64	4.85	4	5
	2	163	4.53	.559	.044	4.45	4.62	3	5
	3	97	4.63	.486	.049	4.53	4.73	4	5
	4	4	4.25	.957	.479	2.73	5.77	3	5
	總計	338	4.60	.525	.029	4.55	4.66	3	5
洽公現場動線順暢	1	74	4.72	.454	.053	4.61	4.82	4	5
	2	163	4.55	.546	.043	4.47	4.64	3	5
	3	97	4.63	.486	.049	4.53	4.73	4	5
	4	4	4.25	.957	.479	2.73	5.77	3	5
	總計	338	4.61	.519	.028	4.55	4.66	3	5
申請書表與範例符合需求	1	74	4.72	.454	.053	4.61	4.82	4	5
	2	163	4.49	.525	.041	4.41	4.57	3	5
	3	97	4.65	.480	.049	4.55	4.75	4	5
	4	4	4.25	.957	.479	2.73	5.77	3	5
	總計	338	4.58	.512	.028	4.53	4.64	3	5
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	74	4.70	.489	.057	4.59	4.82	3	5
	2	163	4.50	.526	.041	4.42	4.58	3	5
	3	97	4.64	.483	.049	4.54	4.74	4	5
	4	4	4.50	.577	.289	3.58	5.42	4	5
	總計	338	4.58	.512	.028	4.53	4.64	3	5
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	74	4.72	.454	.053	4.61	4.82	4	5
	2	163	4.49	.560	.044	4.40	4.58	3	5
	3	97	4.65	.480	.049	4.55	4.75	4	5
	4	4	4.50	1.000	.500	2.91	6.09	3	5
	總計	338	4.59	.528	.029	4.53	4.64	3	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	13.234	3	334	.000
洽公環境舒適整潔	14.221	3	334	.000
洽公現場動線順暢	10.699	3	334	.000
申請書表與範例符合需求	14.063	3	334	.000
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	6.076	3	334	.000
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	12.628	3	334	.000

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	2.216	3	.739	2.764	.042
	在群組內	89.255	334	.267		
	總計	91.470	337			
洽公環境舒適整潔	群組之間	2.801	3	.934	3.461	.017
	在群組內	90.075	334	.270		
	總計	92.876	337			
洽公現場動線順暢	群組之間	1.929	3	.643	2.420	.066
	在群組內	88.736	334	.266		
	總計	90.666	337			
申請書表與範例符合需求	群組之間	3.571	3	1.190	4.699	.003
	在群組內	84.609	334	.253		
	總計	88.180	337			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	群組之間	2.601	3	.867	3.384	.018
	在群組內	85.579	334	.256		
	總計	88.180	337			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	群組之間	3.153	3	1.051	3.863	.010
	在群組內	90.859	334	.272		
	總計	94.012	337			

平均值等式穩健測試

		統計資料 ^a	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	Welch	2.534	3	14.476	.098
	Brown-Forsythe(B)	1.593	3	7.056	.274
洽公環境舒適整潔	Welch	3.148	3	14.483	.057
	Brown-Forsythe(B)	2.020	3	7.011	.200
洽公現場動線順暢	Welch	1.975	3	14.473	.163
	Brown-Forsythe(B)	1.389	3	7.036	.323
申請書表與範例符合需求	Welch	4.105	3	14.463	.027
	Brown-Forsythe(B)	2.600	3	6.881	.136
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	Welch	3.099	3	14.611	.060
	Brown-Forsythe(B)	3.152	3	18.383	.050
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	Welch	3.696	3	14.472	.037
	Brown-Forsythe(B)	2.137	3	6.670	.188

a. F 值已漸進發佈。

多重比較

Games-Howell 檢定

因變數	(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
申請書表與範例符合需求	1	2	.225*	.067	.005	.05	.40
		3	.067	.072	.789	-.12	.25
		4	.466	.482	.777	-1.82	2.75
	2	1	-.225*	.067	.005	-.40	-.05
		3	-.159	.064	.065	-.32	.01
		4	.241	.480	.954	-2.05	2.54
	3	1	-.067	.072	.789	-.25	.12
		2	.159	.064	.065	-.01	.32
		4	.399	.481	.839	-1.89	2.69
	4	1	-.466	.482	.777	-2.75	1.82
		2	-.241	.480	.954	-2.54	2.05
		3	-.399	.481	.839	-2.69	1.89
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	2	.225*	.069	.007	.05	.40
		3	.067	.072	.789	-.12	.25
		4	.216	.503	.969	-2.17	2.61
	2	1	-.225*	.069	.007	-.40	-.05
		3	-.159	.066	.076	-.33	.01
		4	-.009	.502	1.000	-2.41	2.39
	3	1	-.067	.072	.789	-.25	.12
		2	.159	.066	.076	-.01	.33
		4	.149	.502	.989	-2.24	2.54
	4	1	-.216	.503	.969	-2.61	2.17
		2	.009	.502	1.000	-2.39	2.41
		3	-.149	.502	.989	-2.54	2.24

*. 平均值差異在 0.05 層級顯著。