

★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。