

## 第四章 實證調查研究

本研究係以基隆市中正、仁愛、中山、信義、七堵、暖暖、安樂等七行政區區公所為研究對象，本問卷採用問卷調查法，依據問卷設計原則，設計問卷。問卷可分為兩部份，員工部份—基隆市七區區公所員工共 282 人，再從每所立意抽取 1/2 為樣本，共計 141 人；民眾部份—以上述七區公所洽公民眾每所隨機抽取 50 人，共計 350 人，並以 SPSS(Statistical Package for Social Science)套裝軟體作統計分析之用。

本文的實證研究將分為幾部份來加以探討，一、研究架構與假設 二、問卷設計與抽樣 三、信度效度考驗 四、資料分析方法 五、各研究變項間之統計分析。

### 第一節 研究架構與假設

#### 壹、研究架構

區公所是基隆市政府設於各行政區的派出機關，與民眾接觸最直接、最頻繁，區公所服務品質的好壞將直接影響市政府的形象。而良好的服務品質更需要區公所全體員工共同努力，提供民眾良好的硬體設施及軟體服務，進而提升民眾的滿意度。

本實證研究依據研究目的，文獻探討、及相關理論，建構本研究之架構如圖 4-1 所示

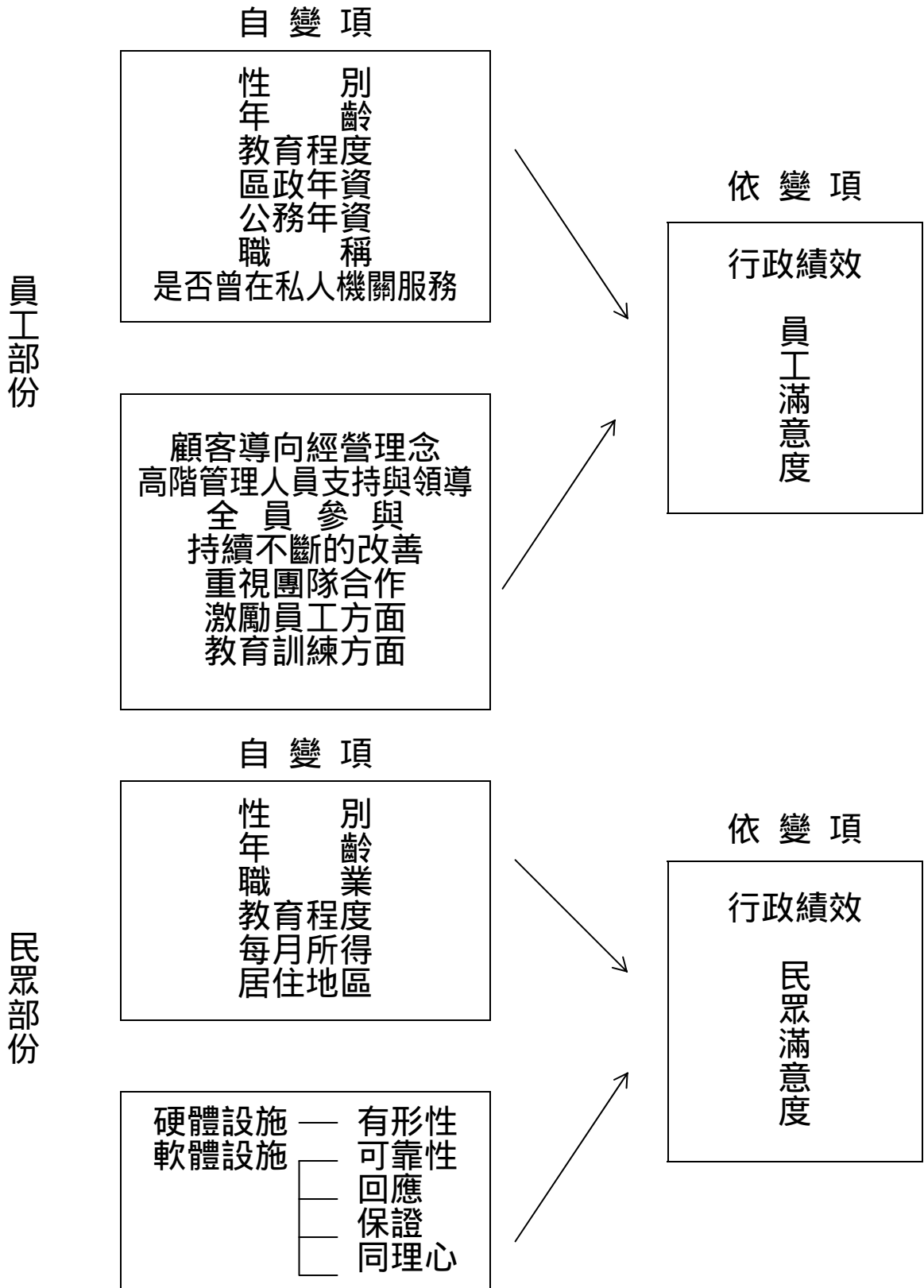


圖 4-1 TQM 實證研究架構圖

## 資料來源：本研究自繪

本研究分為內在顧客(員工)與外在顧客(民眾)兩大部份作為研究對象，在員工部份，以人員屬性(性別、年齡、教育程度、區政服務年資、公務年資、職務及是否曾在私人機關服務)為自變項；及以顧客為導向經營理念，高層管理人員的支持與領導、全員參與、持續不斷的改善、重視團隊合作、激勵員工方面及教育訓練等七大要項為自變項；並以員工滿意度為依變項。研究員工對本所實施 TQM 之滿意度為何？是否因自變項不同而有其差異存在？並進而將研究結果作為以後改進及努力方向。

在民眾方面，以民眾屬性(性別、年齡、職業、教育程度、每月所得及居住地區)為自變項；及以有形性、可靠性、回應性、保證、同理心為自變項；並以民眾滿意度為依變項。研究民眾對區公所硬體設施及軟體服務的滿意度為何？是否因自變項之不同而有其差異存在？俾作為日後改進之參據。

## 貳、研究假設

針對本研究所探討之問題，提出下列研究假設，該研究假設分為三大部份：

一、關於內在顧客(員工)對於實施 TQM 之助益性的看法。

(一) 不同性別的員工對區公所實施 TQM 的助益性的看法有無差異存在？

(二) 不同年齡的員工對區公所實施 TQM 的助益性的看法有無差異存在？

(三) 不同教育程度的員工對區公所實施 TQM 的助益性的看法有無差異存在？

- (四) 不同區政服務年資的員工對區公所實施 TQM 的助益性的看法有無差異存在？
- (五) 不同公務年資的員工對區公所實施 TQM 的助益性的看法有無差異存在？
- (六) 不同職務的員工對區公所實施 TQM 的助益性的看法有無差異存在？
- (七) 是否曾在私人機關服務過的員工對區公所實施 TQM 的助益性的看法有無差異存在？

## 二、關於內在顧客(員工)對於實施 TQM 之滿意度的看法。

- (一) 不同性別的員工對區公所實施 TQM 的滿意度有無差異存在？
- (二) 不同年齡的員工對區公所實施 TQM 的滿意度有無差異存在？
- (三) 不同教育程度的員工對區公所實施 TQM 的滿意度有無差異存在？
- (四) 不同區政服務年資的員工對區公所實施 TQM 的滿意度有無差異存在？
- (五) 不同公務年資的員工對區公所實施 TQM 的滿意度有無差異存在？
- (六) 不同職務的員工對區公所實施 TQM 的滿意度有無差異存在？
- (七) 是否曾在私人機關服務過的員工對區公所實施 TQM 的滿意度有無差異存在？

## 三、關於民眾對區公所服務品質的滿意度可分為硬體設施(有形性)及軟體服務(可靠性、回應性、保證、同理心)二類。

- (一) 不同性別的民眾對區公所「硬體設施」的滿意度有無差異存在？

- (二) 不同性別的民眾對區公所「軟體設施」的滿意度有無差異存在？
- (三) 不同年齡的民眾對區公所「硬體設施」的滿意度有無差異存在？
- (四) 不同年齡的民眾對區公所「軟體設施」的滿意度有無差異存在？
- (五) 不同職業的民眾對區公所「硬體設施」的滿意度有無差異存在？
- (六) 不同職業的民眾對區公所「軟體設施」的滿意度有無差異存在？
- (七) 不同教育程度的民眾對區公所「硬體設施」的滿意度有無差異存在？
- (八) 不同教育程度的民眾對區公所「軟體設施」的滿意度有無差異存在？
- (九) 不同每月所得的民眾對區公所「硬體設施」的滿意度有無差異存在？
- (十) 不同每月所得的民眾對區公所「軟體設施」的滿意度有無差異存在？
- (十一) 不同居住地區的民眾對區公所「硬體設施」的滿意度有無差異存在？
- (十二) 不同居住地區的民眾對區公所「軟體設施」的滿意度有無差異存在？

## 第二節 問卷設計與抽樣

### 壹、問卷內容

#### 一、員工問卷部份

本研究之問卷內容以 TQM 之意涵、特性並參酌我國行政院頒訂服務品質獎評審標準暨我國 TQM 方案等設計完成問卷，內容包括：顧客為導向的經營理念、高層管理人員的支持與領導、全員參與、持續不斷的改善、重視團隊合作、激勵員工方面及教育訓練等七大要項，依其再細分為三十五小項，每個小項均再分成兩問項：

(一) 實施 TQM 對於提升服務品質是否有助益？依其助益程度採

李克特(Rensis Likert)式量表，由 1 至 5 分別代表非常無助益、

無助益、無意見、助益、非常助益等五個水準。

(二) 本所實施 TQM 狀況，您的滿意度為何？亦採用李克特式量表，

由 1 至 5 分別代表非常不滿意、不滿意、無意見、滿意、非常滿意等五個水準。

另外，個人資料部份，包括性別、年齡、學歷、區政年資、公務年資目前擔任職務及是否曾在私人機關任職等有關員工部份的問卷內容（如附錄 1）所示。

#### 二、民眾問卷部份

民眾對區公所服務品質的滿意度，問卷分為二大部份，第一部份所調查的是民眾對於基隆市各行政區區公所的滿意度，第二部份則為基本資料。第一部份共計二十一個題目，其中第一題至第二十題為結構式及封閉式的題目，第二十一題則為開放式的題目，而二十個題目又分為兩個指標，即第一題至第九題為第一個指標「硬體設施」；第

十至二十題為第二個指標「軟體服務」。亦採用李克特式量表，1至6分別代表有待改進、不滿意、無意見、尚可、滿意、非常滿意。最後為民眾基本資料，包括性別、年齡、職業、教育程度、每月所得及居住地區等有關民眾部份的問卷內容(如附錄 2)所示。

## 貳、問卷製作流程

問卷製作流程從蒐集資料、整理分析、實施前測、建立問卷信效度、修正問卷及正式施測，詳見表 4-1 所示。

表 4-1 問卷製作流程表

步 驟	內 容
資料蒐集	依研究目的與架構，蒐集 TQM 之相關資料。
整理分析	將蒐集文獻資料加以整合分析。
問卷擬定	員工部份依 TQM 文獻，我國 TQM 方案，服務品質獎等擬定初稿。 民眾部份，依 Zeithaml 等人 (1990) 之服務品質面向設計而成。 問卷完成後先與班上同學討論，在與所內同仁研議，並經指導教授修改更正。
實施前測	92.2.1 日至 92.2.15 日針對基隆市七區區公所員工及洽公民眾實施前測，每所各抽取五人，共計 70 人。
建立問卷信度及效度	本問卷 Cronbach's Alpha 值皆高於 0.6，達一定程度的信度；KMO 係數皆>0.05，達可接受水準。
修正問卷	依前測結果對字義含糊、不適之題目予以修正。
正式施測	92.4.1 日至 92.4.15 正式在基隆市七區區公所施測。
統計分析	92.4.20 日至 92.4.30 日以 SPSS for windows 10.0

	軟體完成各項統計分析。
--	-------------

本文自製

### 參、抽樣方法與樣本描述

**員工部份** 本研究係對基隆市各區公所應用 TQM 之實證研究，員工對 TQM 相關議題之認知及實施情形之滿意度顯得特別重要，員工係 TQM 之推動及執行者，基隆市七區公所員工員額編制為 282 人，每所立意抽取 1/2 為樣本，共計 141 人，如表 4-2 所示。員工發出問卷 141 份，由於七區公所協助發放問卷者多為主管，及各區公所員之配合，故員工問卷回收 141 份，經整理共取得 141 份有效樣本。

**民眾部份** 以七區區公所洽公民眾，每所隨機抽取 50 人為施測對象，共計施測 350 人，如表 4-2 所示。在發出之 350 份樣本中，回收之樣本為 346 份，經整理共取得 346 份有效樣本，詳見表 4-3。

表 4-2 基隆市區公所員工及民眾樣本母體數及抽取樣本一覽表

單位名稱	人 數		
	樣本母體數 員額編制	抽取樣本數	
		員工	民眾
基隆市中正區公所	45	23	50
基隆市仁愛區公所	50	25	50
基隆市信義區公所	40	20	50
基隆市中山區公所	40	20	50
基隆市七堵區公所	37	18	50
基隆市暖暖區公所	30	15	50
基隆市安樂區公所	40	20	50
總計	282	141	350



資料來源：本研究統計

表 4-3 問卷樣本回收情形一覽表

區別	問卷發出數		問卷回收數		有效問卷數	
	員工	民眾	員工	民眾	員工	民眾
中正區	23	50	23	49	23	49
仁愛區	25	50	25	50	25	50
信義區	20	50	20	50	20	50
中山區	20	50	20	50	20	50
七堵區	18	50	18	49	18	49
暖暖區	15	50	15	50	15	50
安樂區	20	50	20	48	20	48
總計	141	350	141	346	141	346

資料來源：本研究統計

### 第三節 信度效度考驗

員工部份 - 依據因素分析測試全部題目，得到 KMO 係數為 0.176，解釋總變異量為 92.125。信度分析方面 Alpha 值達 0.9704 的水準，表示本問卷在效度及信度方面達可接受水準，可由表 4-4 所示：

表 4-4 員工部份之因素分析與信度分析簡表

因素命名	題目分配	KMO 係數	解釋總變異量	信度分析
顧客導向的經營理念	1. 顧客導向 2. 員工需求 3. 服務設施 4. 員工福利 5. 服務台服務	0.176	92.125%	Alpha=0.9704
高階管理人員的支持與領導	1. 領導階層支持 2. 首長共同願景 3. 領導與管理風格 4. 業務充份授權 5. 溝通管道暢通 6. 主管協助			
全員參與	1. 員工參與決策 2. 參與及建議制度 3. 志工制度 4. 善用社會資源			
持續不斷的改善	1. 改善服務品質 2. 簡化作業流程 3. 訂定服務規範 4. 5s 環境運動 5. 學習型組織			
重視團隊合作	1. 實施品管圈 2. 團結合作表現 3. 認同感凝聚力 4. 良好組織文化 5. 成立團隊組織			

激勵員工方面	1. 公平處理權益 2. 舉辦文康活動 3. 改善硬體設備 4. 職務列等提高			
教育訓練	1. TQM 講習 2. 教育訓練實施 3. 業務觀摩 4. 行政法令專業訓練 5. 電腦課程訓練 6. 為民服務環境清潔 考核			

本文自製

民眾部份 - 在因素分析方面,「硬體設施」及「軟體服務」這兩個指標的 KMO 係數分別高達 0.798 及 0.841, 而解釋總變異量分別為 67.511%及 72.998%的水準。其次在信度分析方面,「硬體設施」的 Alpha 值達到 0.8910,「軟體服務」的 Alpha 值更高達 0.9354 屬於高信度係數, 如表 4-5 所示。

表 4-5 民眾部份因素分析與信度分析簡表

指標	題目分配	KMO 係數	解釋總變異量	信度分析
硬體設施	1 引導設施 2 辦事流程 3 洽公空間 4 洽公停車位 5 等後設施 6 服務台設置 7 洗手間整潔 8 環境美化 9 殘障設施	0.798	67.511%	Alpha=0.8910
軟體服務	10 整潔儀容			

11 服務禮貌	0.841	72.998%	Alpha=0.9354
12 主動服務			
13 辦事效率			
14 回應問題			
15 提供服務			
16 政令宣導			
17 值星人員			
18 建議箱			
19 處理申訴			
20 服務品質			

本文自製

## 第四節 資料分析方法

本研究之資料係採用 SPSS for Windows10.0 套裝軟體，問卷之計分方式以李克特式量表計分，每問項未填答者以“99”代替，並以遺漏(Missing)資料處理。

本問卷分析針對研究目的而採用適切統計方法，茲將統計方法及其所探討問題說明如下：

- (一) 次數分配(frequencies)：以次數及百分比表示其分布情形。
1. 全部受測者(員工、民眾)基本資料之分佈情形。
  2. 員工對「實施 TQM 對全面提升服務品質是否有助益」在認知方面的分佈情形。
  3. 員工對目前區公所實施 TQM 之滿意度分佈情形。
  4. 民眾對區公所服務滿意度之分佈情形。
- (二) t 考驗(t-test)：性別、職務、有否在私人機關服務過與各依

變

項間的差異性分析。

1. 區公所員工是否因性別、職務、有無在私人機關服務過等方面之不同而對「實施 TQM 對全面提升服務品質是否有助益」在認知上是否有顯著差異存在。
2. 區公所員工是否因性別、職務、有無在私人機關服務過等方面之不同而對實施 TQM 滿意度是否有顯著差異存在。
3. 民眾是否因性別不同而對區公所服務滿意度是否有顯著差異存在。

(三) 單因子變異數分析(One Way ANOVA)：係考驗三個或三個以上母群平均數的差異顯著分析，分別從員工的年齡、教育程度、區政年資、行政年資及民眾的年齡、教育程度、行業別等方面之不同而對 TQM 之認知、滿意度而有所不同。若差異達到顯著水準，則以最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後檢

後檢

定(Post Hoc)，以了解何組之間具有差異存在。

1. 員工是否因年齡、教育程度、區政年資、行政年資等方面之不同而對「實施 TQM 對提升服務品質是否有助益」，在認知上是否有差異存在？
2. 員工是否因年齡、教育程度、區政年資、行政年資等方面之不同而對區公所實施 TQM 之滿意度是否有差異存在？
3. 民眾是否因年齡、教育程度、行業別等方面之不同而對區公所服務之滿意度是否有差異存在？

本研究之各項考驗結果皆以 0.05 為統計顯著水準之依據。

## 第五節 各研究變項間之統計分析

### 壹、樣本特性分析

本問卷所訪問的範圍為基隆市七個行政區，共計取得員工 141 份有效樣本，民眾部份取得 346 份有效樣本，茲依據各項基本資料來說明樣本特性。

一、員工部份：141 人(詳見表 4-6)

(一) 性別：在性別有效樣本 141 份中，男性同仁 88 人佔 62.4%，女性同仁 53 人佔 37.6%，男性與女性比例約為 6.2：3.8，男性多

於女性 35 人。

(二) 年齡：本問卷將年齡分為六組，其中以「41-50 歲」這一組最多達 59 人佔 41.8%，其次是「31-40 歲」為 55 人佔 39.0%，兩者共佔 80.8%，而人數最少的一組是「60 歲以上」0 人，其

次是「51-60 歲」僅有 8 人。

- (三) 教育程度：專科學歷 72 人佔 51.1%，其次是高中(職)40 人佔 28.4%，再其次為大學學歷 26 人佔 18.4%，研究所與國中（含以下）佔極小比率。
- (一) 區政工作年資：以 6-10 年人數最多 38 人佔 27.0%，其次為 3-5 年 29 人佔 20.6%，再其次為未滿 3 年 27 人佔 19.1%，人數最少的一組是 20 年以上 10 人佔 7.1%。
- (五) 行政工作年資：以 16 年以上人數最多 36 人佔 25.7%，其次為 6-10 年人數 35 人佔 25.0%，再其次為 11 至 15 年 27 人佔 19.3%，人數最少的一組是未滿 3 年 17 人佔 12.1%。
- (六) 職稱：主管 17 人佔 12.1%，非主管 123 人佔 87.9%，主管與非主管比率約為 1.2：8.8 相差甚多。
- (七) 是否曾在私人機關服務過：有 92 人曾在私人機關服務過，佔 65.7%，未曾在私人機關服務過有 48 人，佔 34.3%。

表 4-6 區公所員工樣本特性比例統計表

類	別	人數	百分比
性 別	男	88	62.4
	女	53	37.6
年 齡	20 歲以下	0	0
	21 至 30 歲	19	13.5
	31 至 40 歲	55	39.0
	41 至 50 歲	59	41.8
	51 至 60 歲	8	5.7
	61 歲以上	0	0
教育程度	國中(含以下)	2	1.4
	高中(職)	40	28.4
	專科	72	51.1
	大學	26	18.4
	研究所以上	1	0.7

區公所工作 年資	未滿 3 年	27	19.1
	3-5 年	29	20.6
	6-10 年	38	27.0
	11-15 年	22	15.6
	16-20 年	15	10.6
	20 年以上	10	7.1
行政機關工作 年資	未滿 3 年	17	12.1
	3-5 年	25	17.7
	6-10 年	35	24.8
	11-15 年	27	19.1
	16 年以上	36	25.5
	遺漏值	1	0.7
職稱	主管	17	12.1
	非主管	123	87.2
	遺漏值	1	0.7
是否曾在私人 機關服務	有	92	65.2
	無	48	34.0
	遺漏值	1	0.7

本文自製

## 二、民眾部份：有效樣本 346 人(詳見表 4-7)

(一) 性別：受訪者男性 159 人佔 47.5%，女性 176 人佔 52.5%，兩者至區公所洽公人數差異不大。

(二) 年齡：以 30-34 歲人數最多 59 人佔 17.1%，其次是 35-39 歲

54

人佔 15.7%，再其次是 40-44 歲 47 人佔 13.6%，人數最少的一組是 20 歲以下僅 11 人，佔 3.2%。

(三) 職業：以服務業人數 98 人佔 28.8%最多，其次為商業人數 85



人佔 25.0%，再其次為公務員 54 人佔 15.8%，最少的一組為軍人僅 8 人佔 2.3%。

(四) 教育程度：以高中(職)128 人佔 40.9%為最多，其次是大學、大

專 111 人佔 35.5%，最少的一組是研究所 11 人佔 3.5%。

(五) 每月所得：人數最多的是 20000 元以下計 97 人佔 29.1%，其次是 20000-29999 元達 77 人佔 23.1%，再其次為 30000-39999 元 76 人佔 22.8%，人數最少的一組是 70000 元以上僅 3 人，佔 0.9%。

(二) 居住地區：七個行政區中以信義區 60 人佔 17.3%最多，其次是仁愛及中山區，皆為 54 人各佔 15.6%，人數最少的一區是中正區為 36 人佔 10.4%。

表 4-7 民眾樣本特性比例統計表

類	別	人數	百分比
性別	男	159	46.0
	女	176	50.9
	遺漏值	11	3.2
年齡	20 歲下	11	3.2
	20-24 歲	29	8.4
	25-29 歲	33	9.5
	30-34 歲	59	17.1
	35-39 歲	54	15.6
	40-44 歲	47	13.6
	45-49 歲	36	10.4

	50-54 歲	28	8.1
	55-59 歲	24	6.9
	60 歲以上	24	6.9
	遺漏值	1	0.3
職業	軍	8	2.3
	公	54	15.6
	教	16	4.6
	商	85	24.6
	農	15	4.3
	服務業	98	28.3
	工	13	3.8
	其他	52	15.0
	遺漏值	5	1.4
教育程度	研究所(含以上)	11	3.2
	大學、大專(含軍警)	111	32.1
	高中(職)	128	37.0
	國中及國小	63	18.2
	遺漏值	33	9.5
每月所得	20000 元以下	97	28.0
	20000-29999	77	22.3
	30000-39999	76	22.0
	40000-49999	50	14.5
	50000-59999	18	5.2
	60000-69999	12	3.5
	70000 元以上	3	0.9
	遺漏值	13	3.8
居住地區	中正	36	10.4
	仁愛	54	15.6
	信義	60	17.3
	中山	54	15.5
	七堵	53	15.3
	暖暖	45	13.0
	安樂	44	12.6

本文自製

## 貳、描述性統計分析

### 一、員工對區公所實施 TQM 提升服務品質是否有助益看法之次數分析

調查結果顯示對提升區公所服務品質員工認為有助益和非常有助益答案次數最多的是「重視服務台服務及電話禮貌」達 93.7%，其次是「提供完善服務設施優雅洽公環境」達 90.1%，再其次是「適時舉辦文康活動、舒解員工壓力」達 90%；較少的分別是「行政法令專

業訓練」75.9%，「為民服務及環境清潔考核」75.1%，「本所或市政府辦理全面品質管理講習」74.5%。員工對於各項题目的助益性調查皆高於74.5%，表示區公所的員工對於實施TQM認為是有助益於提升服務品質(如表4-8所示)。

表 4-8 員工對實施 TQM 提升區公所服務品質助益性看法之次數分析表

題目		答案	非常助益		助益		無意見		無助益		非常無助益	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
(一) 顧客為導向的經營理念	Var01		46	32.6	78	55.3	14	9.9	3	2.1	0	0
	Var02		46	32.6	77	54.6	11	7.8	6	4.3	1	0.7
	Var03		61	43.4	66	46.8	11	7.8	3	2.1	0	0
	Var04		58	41.1	65	46.1	11	7.8	6	4.3	1	0.7
	Var05		49	34.8	83	58.9	8	5.7	1	0.7	0	0
(二) 高階管理人員的支持與領導	Var06		47	33.3	75	53.2	16	11.3	3	2.1	0	0
	Var07		41	29.1	71	50.4	24	17.0	5	3.5	0	0
	Var08		41	29.1	73	51.8	19	13.5	8	5.7	0	0
	Var09		38	27.0	81	57.4	17	12.1	5	3.5	0	0
	Var10		37	26.2	75	53.2	21	14.9	8	5.7	0	0
	Var11		48	34.0	70	49.6	12	8.5	11	7.8	0	0
(三) 全員參與	Var12		44	31.2	69	48.9	24	17.0	4	2.8	0	0
	Var13		36	25.5	78	55.3	25	17.7	2	1.4	0	0
	Var14		42	29.8	71	50.4	21	14.9	6	4.3	1	0.7
	Var15		50	35.5	62	44.0	23	16.3	5	3.5	1	0.7

表 4-8 員工對實施 TQM 提升區公所服務品質助益性看法之次數分析表 (續一)

題目		答案	非常助益		助益		無意見		無助益		非常無助益	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
(四) 持續不斷的改善	Var16		51	36.2	73	51.8	13	9.2	3	2.1	1	0.7
	Var17		52	36.9	72	51.1	14	9.9	3	2.1	0	0
	Var18		48	34.0	68	48.2	20	14.2	4	2.8	1	0.7
	Var19		45	31.9	72	51.1	21	14.9	2	1.4	1	0.7
	Var20		39	27.7	75	53.2	19	13.5	7	5.0	1	0.7

(五) 重視團隊 合作	Var21	33	23.4	79	56.0	26	18.4	3	2.1	0	0
	Var22	48	34.0	67	47.5	24	17.0	2	1.4	0	0
	Var23	40	28.4	75	53.2	21	14.9	5	3.5	0	0
	Var24	28	19.9	88	62.4	19	13.5	6	4.3	0	0
	Var25	37	26.2	79	56.0	19	13.5	6	4.3	0	0
(六) 激勵員工 方面	Var26	52	36.9	70	49.6	12	8.5	2	1.4	5	3.5
	Var27	58	41.1	69	48.9	9	6.4	4	2.8	1	0.7
	Var28	55	39.0	60	42.6	17	12.1	8	5.7	1	0.7
	Var29	60	42.6	57	40.4	19	13.5	4	2.8	1	0.7
(七) 教育訓練	Var30	20	14.2	85	60.3	30	21.3	4	2.8	2	1.4
	Var31	28	19.9	82	58.2	24	17.0	4	2.8	3	2.1
	Var32	21	14.9	88	62.4	29	20.6	3	2.1	0	0
	Var33	24	17.0	83	58.9	28	19.9	2	1.4	4	2.8
	Var34	35	24.8	78	55.3	25	17.7	1	0.7	2	1.4
	Var35	26	18.4	80	56.7	29	20.6	4	2.8	2	1.4

## 本文自製

Var01 係代表推動「以客為尊」、「以顧客為導向」的施政理念

Var02 係代表重視員工需求與滿足方面

:  
:  
:

以此類推全部詳細情形參見對照表附錄三

## 二、員工對區公所實施 TQM 滿意度次數之分析

調查結果顯示員工對於區公所實施 TQM 認為滿意和最滿意答案

次數最多的是「推動以客為尊、以顧客為導向的施政理念」達 85.1%，

其次是「重視服務台服務及電話禮貌」達 85.1%，再其次是「持續不

斷的改善服務品質，以符合民眾需求」達 82.3%；較少的分別是「教育訓練之實施」58.8%，「目前區公所人員職務列等」48.3%，「改善辦公硬體設備」46.1%(如表 4-9 所示)。

表 4-9 員工對區公所實施 TQM 滿意度之次數分析表

答案 題目		非常滿意		滿意		無意見		不滿意		非常 不滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
(一) 顧客為導 向的經營 理念	Var43	23	16.3	97	68.8	18	12.8	3	2.1	0	0
	Var44	19	13.5	84	59.6	29	20.6	7	5.0	2	1.4
	Var45	19	13.5	88	62.4	25	17.7	6	4.3	3	2.1
	Var46	16	11.3	86	61.0	25	17.7	12	8.5	2	1.4
	Var47	25	17.7	95	67.4	16	11.3	3	2.1	2	1.4
(二) 高階管理 人員的支持 與領導	Var48	16	11.3	88	62.4	33	23.4	4	2.8	0	0
	Var49	13	9.2	85	60.3	36	25.5	7	5.0	0	0
	Var50	16	11.3	71	50.4	38	27.0	13	9.2	3	2.1
	Var51	13	9.2	85	60.3	33	23.4	7	5.0	3	2.1
	Var52	14	9.9	79	56.0	30	21.3	15	10.6	3	2.1
	Var53	14	9.9	80	56.7	29	20.6	16	11.3	2	1.4
(三) 全員參與	Var54	19	13.5	65	46.1	39	27.7	14	9.9	4	2.8
	Var55	14	9.9	75	53.2	38	27.0	13	9.2	1	0.7
	Var56	22	15.6	78	55.3	30	21.3	8	5.7	3	2.1
	Var57	28	19.9	72	51.1	31	22.0	9	6.4	1	0.7

表 4-9 員工對區公所實施 TQM 滿意度之次數分析表 (續一)

答案 題目		非常滿意		滿意		無意見		不滿意		非常 不滿意	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
(四) 持續不斷 的改善	Var58	22	15.6	94	66.7	19	13.5	6	4.3	0	0
	Var59	27	19.1	89	63.1	22	15.6	3	2.1	0	0

	Var60	26	18.4	89	63.1	23	16.3	3	2.1	0	0
	Var61	27	19.1	80	56.7	28	19.9	5	3.5	1	0.7
	Var62	18	12.8	71	50.4	37	26.2	15	10.6	0	0
(五) 重視團隊 合作	Var63	18	12.8	69	48.9	40	28.4	13	9.2	1	0.7
	Var64	19	13.5	79	56.0	28	19.9	13	9.2	2	1.4
	Var65	23	16.3	80	56.7	24	17.0	11	7.8	3	2.1
	Var66	24	17.0	81	57.4	22	15.6	13	9.2	1	0.7
	Var67	20	14.2	67	47.5	42	29.8	9	6.4	3	2.1
(六) 激勵員工 方面	Var68	11	7.8	77	54.6	24	17.0	25	17.7	4	2.8
	Var69	22	15.6	73	51.8	19	13.5	25	17.7	2	1.4
	Var70	20	14.2	45	31.9	43	30.5	24	17.0	9	6.4
	Var71	17	12.1	51	36.2	37	26.2	32	22.7	4	2.8
(七) 教育訓練 方面	Var72	12	8.5	71	50.4	36	25.5	19	13.5	3	2.1
	Var73	14	9.9	69	48.9	39	27.7	17	12.1	2	1.4
	Var74	10	7.1	80	56.7	30	21.6	18	12.8	3	2.1
	Var75	14	9.9	73	51.8	38	27.0	13	9.2	3	2.1
	Var76	13	9.2	71	50.4	38	27.0	19	13.5	0	0
	Var77	13	9.2	84	59.6	26	18.4	12	8.5	6	4.3

### 本文自製

Var43 係代表推動「以客為尊」、「以顧客為導向」的施政理念

Var44 係代表重視員工需求與滿足方面

:

:

:

以此類推全部詳細情形參見對照表附錄四

### 三、民眾對區公所服務品質之滿意度之次數調查統計分析

調查結果顯示民眾對區公所服務品質認為滿意和非常滿意答案

次數最多的是「工作人員的服務禮貌」達 77.8，其次是「工作人員主動服務」達 74.3%，再其次是「工作人員正確回應問題」達 72.3%，

較少的分別是「處理申訴」55.5%，「設置殘障斜坡道及愛心服務鈴」53.2%，「洽公停車位」34.4%(如表 4-10 所示)。

表 4-10 民眾對區公所服務品質之滿意度之次數分析表

	非常滿意		滿意		尚可		無意見		不滿意		有待改進	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 引導設施	54	15.6	174	50.3	77	22.3	25	7.2	14	4.0	2	0.6
2 辦事流程	52	15.0	164	47.4	85	24.6	37	10.7	5	1.4	3	0.9
3 洽公空間	66	19.1	158	46.7	82	23.7	23	6.6	14	4.0	3	0.9
4 洽公車位	38	11.0	81	23.4	95	27.5	56	16.2	56	16.2	20	5.8
5 等後設施	56	16.2	156	45.1	86	24.9	29	8.4	13	3.8	5	1.4
6 服務台	63	18.2	159	46.0	90	26.0	26	7.5	6	1.7	2	0.6
7 洗手間	64	18.5	152	43.9	82	23.7	36	10.4	6	1.7	6	1.7
8 環境美化	54	15.6	157	45.4	100	28.9	26	7.5	4	1.2	3	1.4
9 殘障設施	55	15.9	129	37.3	93	26.9	43	12.4	13	3.8	13	3.8
10 整潔儀容	61	17.6	170	49.1	80	23.1	23	6.6	7	2.0	5	1.4
11 服務禮貌	83	24.0	186	53.8	66	19.1	9	2.6	1	0.3	1	0.3
12 主動服務	82	23.7	175	50.6	71	20.5	16	4.6	1	0.3	1	0.3
13 辦事效率	67	19.4	176	50.9	83	24.0	17	4.9	1	0.3	2	0.6
14 回應問題	66	19.1	184	53.2	75	21.7	19	5.5	1	0.3	1	0.3
15 題供服務	74	21.4	158	45.7	85	24.6	23	6.6	1	0.3	5	1.4
16 政令宣導	54	15.6	148	42.8	104	30.1	27	7.8	5	1.4	8	2.3
17 值星人員	58	16.8	161	46.5	84	24.3	34	9.8	3	0.9	6	1.7
18 建議箱	50	14.5	142	41.2	96	27.8	48	13.9	5	1.4	4	1.2
19 處理申訴	51	14.7	141	40.8	103	29.8	42	12.1	4	1.2	5	1.4
20 服務品質	66	19.2	158	46.0	86	25.1	24	7.0	3	0.9	6	1.8

本文自製

## 參、t 檢定(t-test)

一、員工之性別、職稱(主管、非主管)及是否在私人機關服務過對實施 TQM 助益性的認知情形進行差異分析。

### (一) 性別

假設 H0：性別的不同，對區公所實施 TQM 之助益性的認知情形並

無差異存在。

由 t 檢定的結果在「顧客為導向的經營理念」這一項的顯著值為 0.213，「高階管理人員的支持與領導」的顯著值為 0.153，「全員參與」的顯著值為 0.825，「持續不斷的改善」的顯著值為 0.317，「重視團隊合作」的顯著值為 0.291，「激勵員工」的顯著值為 0.301，「教育訓練」的顯著值為 0.247，皆大於 0.05，故 H0 成立。換言之，性別的不同對實施 TQM 七大要素之助益性的認知情形不會有所不同，其結果如表 4-11 所示。

表 4-11 員工性別對實施 TQM 助益性之 t 檢定

要素	性別	樣本數	平均數	標準差	顯著值
顧客為導向的經營理念	男	88	4.21	0.61	0.213
	女	53	4.26	0.47	
高階管理人員的支持與領導	男	88	4.06	0.70	0.153
	女	53	4.10	0.55	
全員參與	男	88	4.07	0.64	0.835
	女	53	4.07	0.68	
持續不斷的改善	男	88	4.10	0.67	0.825
	女	53	4.20	0.55	
重視團隊合作	男	88	4.06	0.61	0.291
	女	53	4.03	0.58	
激勵員工方面	男	88	4.21	0.82	0.301
	女	53	4.16	0.85	
教育訓練	男	88	3.91	0.63	0.247
	女	53	3.87	0.52	

$P^* < 0.05$      $P^{**} < 0.01$      $P^{***} < 0.001$

## (二) 職稱 (主管與非主管)

假設 H0：職稱的不同對區公所實施 TQM 之助益性的認知情形並無差異存在。



t 檢定在「顧客為導向的經營理念」這一項的顯著值為 0.248，「高階管理人員的支持與領導」為 0.392，「全員參與」為 0.162，「持續不斷的改善」為 0.433，「重視團隊合作」為 0.971，「激勵員工方面」為 0.914，「教育訓練」為 0.431，皆大於 0.05，故 H0 成立。換言之，主管與非主管對於區公所實施 TQM 七大要素之助益性的認知情形不會有所不同，其結果如表 4-12 所示。

表 4-12 員工之職稱對實施 TQM 助益性之 t 檢定

要素	職稱	樣本數	平均數	標準差	顯著值
顧客為導向的經營理念	主管	17	4.42	0.64	0.248
	非主管	123	4.21	0.54	
高階管理人員的支持與領導	主管	17	4.25	0.73	0.392
	非主管	123	4.06	0.63	
全員參與	主管	17	4.31	0.79	0.162
	非主管	123	4.04	0.63	
持續不斷的改善	主管	17	4.36	0.67	0.433
	非主管	123	4.11	0.62	
重視團隊合作	主管	17	4.34	0.54	0.971
	非主管	123	4.01	0.60	
激勵員工方面	主管	17	4.51	0.68	0.914
	非主管	123	4.15	0.70	
教育訓練	主管	17	3.99	0.52	0.431
	非主管	123	3.89	0.60	

$P^* < 0.05$      $P^{**} < 0.01$      $P^{***} < 0.001$

### (三) 是否曾在私人機關服務過

H0：有無在私人機關服務過對區公所實施 TQM 之助益性的認知情形

並無差異存在。

t 檢定在「顧客為導向的經營理念」這一項的顯著值為 0.331,「高階管理人員的支持與領導」為 0.316,「全員參與」為 0.932,「持續不斷的改善」為 0.136,「重視團隊合作」為 0.171,「激勵員工方面」為 0.802,「教育訓練」為 0.495,皆大於 0.05,故 H0 成立。換言之,有無在私人機關服務過對於區公所實施 TQM 七大要素之助益性的看法不會有所不同,其結果如表 4-13 所示。

表 4-13 員工有無在私人機關服務過對實施 TQM 助益性之 t 檢定

要素	是否曾在私人機關服務過	樣本數	平均數	標準差	顯著值
顧客為導向的經營理念	有	92	4.28	0.58	0.331
	無	48	4.16	0.50	
高階管理人員的支持與領導	有	92	4.11	0.67	0.316
	無	48	4.03	0.61	
全員參與	有	92	4.07	0.62	0.932
	無	48	4.07	0.71	
持續不斷的改善	有	92	4.15	0.68	0.136
	無	48	4.12	0.52	
重視團隊合作	有	92	4.08	0.63	0.171
	無	48	4.00	0.54	
激勵員工方面	有	92	4.28	0.69	0.802
	無	48	4.03	0.72	
教育訓練	有	92	3.96	0.61	0.495
	無	48	3.79	0.53	

P\* < 0.05    P\*\* < 0.01    P\*\*\* < 0.001

二、對員工之性別、職稱、是否曾在私人機關服務過對實施 TQM 滿意度進行差異分析。

(一) 性別

H0：性別的不同，對區公所實施 TQM 之滿意度並無差異。

t 檢定在「顧客為導向的經營理念」這一項的顯著值為 0.376，「高階管理人員的支持與領導」為 0.747，「全員參與」為 0.638，「持續不斷的改善」為 0.268，「重視團隊合作」為 0.575，「激勵員工方面」為 0.744，「教育訓練」為 0.685，皆大於 0.05，故 H0 成立。換言之，性別的不同對於區公所實施 TQM 七大要素之滿意度不會有所不同，其結果如表 4-14 所示。

表 4-14 員工之性別對實施 TQM 滿意度之 t 檢定

要素	性別	樣本數	平均數	標準差	顯著值
顧客為導向的經營理念	男	88	3.89	0.57	0.376
	女	53	3.81	0.53	
高階管理人員的支持與領導	男	88	3.74	0.64	0.747
	女	53	3.58	0.66	
全員參與	男	88	3.76	0.72	0.638
	女	53	3.68	0.69	
持續不斷的改善	男	88	3.91	0.58	0.268
	女	53	3.86	0.50	
重視團隊合作	男	88	3.74	0.70	0.575
	女	53	3.68	0.67	
激勵員工方面	男	88	3.50	0.82	0.744
	女	53	3.32	0.85	
教育訓練	男	88	3.61	0.71	0.685
	女	53	3.46	0.67	

$P^* < 0.05$     $P^{**} < 0.01$     $P^{***} < 0.001$

## (二) 職稱 (主管與非主管)

假設  $H_0$  : 職稱的不同對區公所實施 TQM 之滿意度並無差異存在。

t 檢定在「顧客為導向的經營理念」這一項的顯著值為 0.256, 「高階管理人員的支持與領導」為 0.213, 「全員參與」為 0.632, 「持續不斷的改善」為 0.159, 「重視團隊合作」為 0.013, 「激勵員工方面」為 0.004, 「教育訓練」為 0.059, 其中「重視團隊合作」與「激勵員工方面」

顯著值小於 0.05, 顯示主管與非主管對於區公所實施「重視團隊合作」及「激勵員工方面」的滿意度有所差異, 經比較其平均數, 發現這兩項要素非主管的滿意度高於主管對區公所實施 TQM 之滿意度。其餘五大要素未達顯著水準, 故不因主管與非主管之不同而對實施 TQM 之滿意度有所不同, 其結果如 4-15 所示。

表 4-15 員工之職稱對實施 TQM 滿意度之 t 檢定

要素	職稱	樣本數	平均數	標準差	顯著值
顧客為導向的經營理念	主管	17	3.72	0.63	0.256
	非主管	123	3.88	0.54	
高階管理人員的支持與領導	主管	17	3.47	0.47	0.213
	非主管	123	3.71	0.67	
全員參與	主管	17	3.56	0.70	0.632
	非主管	123	3.72	0.71	
持續不斷的改善	主管	17	3.79	0.67	0.159
	非主管	123	3.91	0.53	
重視團隊合作	主管	17	3.65	0.38	0.013*
	非主管	123	3.73	0.72	
激勵員工方面	主管	17	3.40	0.48	0.004**
	非主管	123	3.43	0.88	

教育訓練	主管	17	3.20	0.53	0.059
	非主管	123	3.60	0.71	

P\* < 0.05   P\*\* < 0.01   P\*\*\* < 0.001

### (三) 是否曾在私人機關服務過

假設 H0：有無在私人機關服務對區公所實施 TQM 之滿意度並無差異存在。

t 檢定在「顧客為導向的經營理念」這一項的顯著值為 0.160，「高階管理人員的支持與領導」為 0.007，「全員參與」為 0.119，「持續不斷的改善」為 0.426，「重視團隊合作」為 0.125，「激勵員工方面」為 0.464，「教育訓練」為 0.009，其中「高階管理人員的支持與領導」及「教育訓練」顯著值皆小於 0.05，顯示有無在私人機關服務過對於區公所實施「高階人員的支持與領導」及「教育訓練」的滿意度有所差異，經比較其平均數，這兩項要素的滿意度，有在私人機關服務者高於無在私人機關服務者。其餘五大要素未達顯著水準，故不因有無在私人機關服務過而對實施 TQM 之滿意度有所不同，其結果如表 4-16 所示。

表 4-16 員工有無在私人機關服務過對實施 TQM 滿意度之 t 檢定

要素	是否曾在私人機關服務過	樣本數	平均數	標準差	顯著值
顧客為導向的經營理念	有	92	3.92	0.53	0.160
	無	48	3.76	0.60	
高階管理人員的支持與領導	有	92	3.79	0.57	0.007**
	無	48	3.47	0.74	
全員參與	有	92	3.80	0.65	0.119
	無	48	3.52	0.78	
持續不斷的改善	有	92	3.95	0.56	0.426
	無	48	3.80	0.51	

重視團隊合作	有	92	3.85	0.64	0.125
	無	48	3.47	0.71	
激勵員工方面	有	92	3.60	0.79	0.464
	無	48	3.10	0.82	
教育訓練	有	92	3.70	0.63	0.009**
	無	48	3.27	0.74	

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

### 三、民眾之性別對區公所服務品質滿意度進行差異分析。

假設 H0：性別的不同，民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」滿意度並無差異存在。

經由 t 檢定所得之結果中，民眾「性別」的差異在「硬體設施」這一項的顯著值為 0.179，在「軟體服務」這一項的顯著值為 0.569，皆大於 0.05，故 H0 成立。換言之，性別的不同並不會造成民眾對於區公所的「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度不同，其結果如表 4-17 所示。

表 4-17 民眾性別對區公所服務品質滿意度之 t 檢定

指標	性別	樣本數	平均數	標準差	顯著值
硬體設施	男	159	4.5318	0.7598	0.179
	女	176	4.5669	1.1410	

軟體服務	男	159	4.8749	1.2530	0.569
	女	176	4.8130	1.1153	

$P^* < 0.05$     $P^{**} < 0.01$     $P^{***} < 0.001$

## 肆、單因子變異數分析(One Way ANOVA)

一、員工之年齡、教育程度、區政年資、行政年資對區公所實施 TQM 助益性的認知情形進行變異數分析。

### (一) 年齡

假設  $H_0$ ：年齡的不同，對區公所實施 TQM 之助益性的認知情形並無差異存在。

經由單因子變異數分析檢驗年齡的不同對實施 TQM 助益性的認知情形是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後(Post Hoc)最小顯著差異法(Least Significant Difference, 簡稱 LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-18 所示，得知七大要素之顯著值皆大於 0.05，職是之故七大要素之實施對區公所之助益性不因年齡之不同而有顯著差異。

### (二) 教育程度

假設  $H_0$ ：教育程度的不同，對區公所實施 TQM 之助益性的認知情形並無差異。

經由單因子變異數分析檢驗教育程度的不同對實施 TQM 助益性的看法是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後最小顯著差異法

(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-19 所示，得知「全員參與」的顯著值為 0.013，「重視團隊合作」的顯著值為 0.04，這二項皆小於 0.05 已達顯著水準，亦即員工教育程度之不同對區公所實施 TQM 之助益性的看法有所不同。經以 LSD 檢定及比較平均數後得知：

1. 在「全員參與」此一要項中，「高中以下」與「專科」這二組存有差異情形，而「高中以下」對於區公所實施 TQM 助益性的認知情形高於「專科」這一組。
2. 在「重視團隊合作」此一要項中，「高中以下」與「專科」這二組存有差異情形，而「高中以下」對於區公所實施 TQM 助益性的認知情形高於「專科」這一組。

### (三) 區政年資

假設  $H_0$ ：區政年資的不同，對區公所實施 TQM 助益性的認知情形並無差異存在。

經由單因子變異數分析檢驗區政年資的不同對實施 TQM 助益性之認知情形是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-20 所示，得知七大要素之顯著值皆大於 0.05，職是之故，員工對 TQM 七大要素之實施對區公所助益性之認知情形不因其區政年資之不同而有顯著差異存在。

### (四) 行政年資

假設  $H_0$ ：行政年資的不同，對區公所實施 TQM 助益性之認知情形並無差異存在。

經由單因子變異數分析檢驗年齡的不同對實施 TQM 助益性之認知情形是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後最小顯著差異法



(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-21 所示，得知七大要素之顯著值皆大於 0.05，職是之故，員工對 TQM 七大要素之實施對區公所助益性之認知情形不因其行政年資之不同而有顯著差異存在。

表 4-18 員工之年齡對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	20(含以下)	0	0	0	.749	.525	
	21-30	19	4.21	0.50			
	31-40	55	4.31	0.55			
	41-50	59	4.15	0.61			
	51-60	8	4.30	0.34			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	4.23	0.56			
高階管理人員的支持與領導	20(含以下)	0	0	0	2.002	.117	
	21-30	19	4.02	0.52			
	31-40	55	4.19	0.55			
	41-50	59	3.95	0.75			
	51-60	8	4.38	0.57			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	4.07	0.65			
全員參與	20(含以下)	0	0	0	1.019	.386	
	21-30	19	4.01	0.51			
	31-40	55	4.15	0.61			
	41-50	59	3.98	0.73			
	51-60	8	4.31	0.58			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	4.07	0.65			
持續不斷的改善	20(含以下)	0	0	0	1.510	.215	
	21-30	19	4.04	0.60			
	31-40	55	4.27	0.57			
	41-50	59	4.04	0.69			
	51-60	8	4.25	0.49			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	4.14	0.63			
重視團隊合作	20(含以下)	0	0	0	2.520	.061	
	21-30	19	3.89	0.53			
	31-40	55	4.21	0.56			

	41-50	59	3.94	0.64			
	51-60	8	4.13	0.51			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	4.05	0.60			
激勵員工方面	20(含以下)	0	0	0	1.142	.334	
	21-30	19	4.12	0.49			
	31-40	55	4.30	0.70			
	41-50	59	4.17	0.77			
	51-60	8	3.84	0.69			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	4.19	0.71			
	教育訓練	20(含以下)	0	0			
21-30		19	3.87	0.47			
31-40		55	3.99	0.55			
41-50		59	3.83	0.67			
51-60		8	3.79	0.38			
61歲以上		0	0	0			
總計		141	3.55	0.70			

$P^* < 0.05$   $P^{**} < 0.01$   $P^{***} < 0.001$

表 4-19 員工之教育程度對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	高中(職)以下	42	4.27	0.48	.234	.791	
	專科	72	4.22	0.64			
	大學以上	27	4.18	0.48			
	總計	141	4.23	0.56			
高階管理人員的支持與領導	高中(職)以下	42	4.25	0.49	2.420	.093	
	專科	72	3.98	0.72			
	大學以上	27	4.06	0.62			
	總計	141	4.07	0.65			
全員參與	高中(職)以下	42	4.27	0.51	4.458	.013*	1>2
	專科	72	3.92	0.66			
	大學以上	27	4.17	0.73			
	總計	141	4.07	0.65			
持續不斷的改善	高中(職)以下	42	4.25	0.52	0.945	.391	
	專科	72	4.08	0.70			
	大學以上	27	4.13	0.56			
	總計	141	4.14	0.63			
重視團隊合作	高中(職)以下	42	4.19	0.51	3.307	.040*	1>2
	專科	72	3.92	0.65			
	大學以上	27	4.16	0.53			

激勵員工方面	總計	141	4.05	0.60	0.049	.952	
	高中(職)以下	42	4.22	0.68			
	專科	72	4.18	0.72			
	大學以上	26	4.18	0.75			
	1			.			
教育訓練	總計	141	4.19	0.71	.293	.747	
	高中(職)以下	42	3.96	0.57			
	專科	72	3.87	0.59			
	大學以上	27	3.88	0.63			
	總計	141	3.90	0.59			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

- 1 代表高中(職)以下  
 2 代表專科  
 3 代表大學以上

表 4-20 員工之區政年資對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	未滿 3 年	27	4.23	0.53	.646	.665	
	3-5 年	29	4.32	0.49			
	6-10 年	38	4.17	0.59			
	11-15 年	22	4.34	0.62			
	16-20 年	15	4.12	0.70			
	20 年以上	10	4.08	0.39			
	總計	141	4.23	0.56			
高階管理人員的支持與領導	未滿 3 年	27	4.03	0.55	1.354	.246	
	3-5 年	29	4.25	0.55			
	6-10 年	38	4.02	0.61			
	11-15 年	22	4.20	0.59			
	16-20 年	15	3.77	1.04			
	20 年以上	10	4.10	0.58			
	總計	141	4.07	0.65			
全員參與	未滿 3 年	27	3.98	0.66	.543	.743	
	3-5 年	29	4.18	0.67			
	6-10 年	38	4.05	0.61			
	11-15 年	22	4.17	0.62			
	16-20 年	15	3.92	0.77			
	20 年以上	10	4.08	0.66			
	總計	141	4.07	0.65			
持續不斷的改善	未滿 3 年	27	4.24	0.56	.935	.461	
	3-5 年	29	4.23	0.58			
	6-10 年	38	4.04	0.59			
	11-15 年	22	4.23	0.74			
	16-20 年	15	3.92	0.80			
	20 年以上	10	4.08	0.49			
	總計	141	4.14	0.63			
重視團隊合作	未滿 3 年	27	4.12	0.52	.425	.830	
	3-5 年	29	4.09	0.61			
	6-10 年	38	3.98	0.55			

	11-15 年	22	4.11	0.74			
	16-20 年	15	3.89	0.68			
	20 年以上	10	4.06	0.57			
	總 計	141	4.05	0.60			
激勵員工方面	未滿 3 年	27	4.21	0.66	.999	.421	
	3-5 年	29	4.35	0.55			
	6-10 年	38	4.06	0.73			
	11-15 年	22	4.17	0.93			
	16-20 年	15	4.37	0.46			
	20 年以上	10	3.95	0.87			
	總 計	141	4.19	0.71			
	教育訓練	未滿 3 年	27	4.01			
3-5 年		29	3.96	0.55			
6-10 年		38	3.83	0.54			
11-15 年		22	3.87	0.75			
16-20 年		15	3.80	0.44			
20 年以上		10	3.87	0.79			
總 計		141	3.90	0.59			

$P^* < 0.05$   $P^{**} < 0.01$   $P^{***} < 0.001$

表 4-21 員工之行政年資對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	未滿 3 年	17	4.28	0.44	1.297	.269	
	3-5 年	25	4.23	0.45			
	6-10 年	35	4.18	0.68			
	11-15 年	27	4.39	0.48			
	16 年以上	36	4.16	0.60			
	遺漏值	1	3.20	.			
	總 計	141	4.23	0.56			
高階管理人員的支持與領導	未滿 3 年	17	4.25	0.40	1.107	.360	
	3-5 年	25	4.12	0.58			
	6-10 年	35	4.07	0.68			
	11-15 年	27	3.91	0.57			
	16 年以上	36	3.33	0.78			
	遺漏值	1	2.50	.			
	總 計	141	4.07	0.65			
全員參與	未滿 3 年	17	4.19	0.46	.884	.494	
	3-5 年	25	4.15	0.72			
	6-10 年	35	4.02	0.75			
	11-15 年	27	4.19	0.53			
	16 年以上	36	3.93	0.66			
	遺漏值	1	3.50	.			
	總 計	141	4.07	0.65			
持續不斷的改善	未滿 3 年	17	4.31	0.52	.668	.648	
	3-5 年	25	4.21	0.56			
	6-10 年	35	4.07	0.72			
	11-15 年	27	4.19	0.59			
	16 年以上	36	4.06	0.66			
	遺漏值	1	3.60	.			
	總 計	141	4.14	0.63			
重視團隊合作	未滿 3 年	17	4.25	0.48	1.028	.404	
	3-5 年	25	4.00	0.54			
	6-10 年	35	3.99	0.68			
	11-15 年	27	4.16	0.62			

	16 年以上	36	3.97	0.59			
	遺漏值	1	3.40	.			
	總計	141	4.05	0.60			
激勵員工方面	未滿 3 年	17	4.34	0.53	1.188	.319	
	3-5 年	25	4.24	0.65			
	6-10 年	35	4.04	0.76			
	11-15 年	27	4.40	0.63			
	16 年以上	36	4.10	0.80			
	遺漏值	1	3.75	.			
	總計	141	4.19	0.71			
教育訓練	未滿 3 年	17	3.99	0.50	.310	.310	
	3-5 年	25	3.95	0.58			
	6-10 年	35	3.82	0.66			
	11-15 年	27	3.94	0.55			
	16 年以上	36	3.87	0.61			
	遺漏值	1	3.67	.			
	總計	141	3.90	0.59			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

## 二、員工之年齡、教育程度、區政年資、行政年資對區公所實施 TQM

滿意度之變異數分析。

### (一) 年齡

假設 H0：年齡的不同，對區公所實施 TQM 之滿意度並無差異情形存在。

經由單因子變異數分析檢驗年齡的不同對實施 TQM 滿意度是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-22 所示，得知七大要素之顯著值皆大於 0.05，職是之故七大要素之實施對區公所之滿意度不因年齡之不同而有顯著差異存在。

### (二) 教育程度

假設 H0：教育程度的不同，對區公所實施 TQM 之滿意度並無差異

存在。

經由單因子變異數分析檢驗教育程度的不同對實施 TQM 之滿意度是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-23 所示，得知七大要素之顯著值皆大於 0.05，職是之故七大要素之實施對區公所之滿意度不因員工之教育程度不同而有顯著差異存在。

### (三) 區政年資

假設  $H_0$ ：區政年資的不同，對區公所實施 TQM 之滿意度並無差異存在。

經由單因子變異數分析檢驗年齡的不同對實施 TQM 之滿意度是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-24 所示，得知七大要素之顯著值皆大於 0.05，職是之故七大要素之實施對區公所之滿意度不因區政年資之不同而有顯著差異存在。

### (四) 行政年資

假設  $H_0$ ：行政年資的不同，對區公所實施 TQM 之滿意度並無差異

存在。

經由單因子變異數分析檢驗年齡的不同對實施 TQM 滿意度是否有差異存在。如果達到顯著差異再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別存有差異情形。其結果如表 4-21 所示，得知七大要素之顯著值皆大於 0.05，職是之故七大要素之實施對區公所之滿意度不因行政年資之不同而有顯著差異存在。

表 4-22 員工之年齡對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	20(含以下)	0	0	0	.867	.460	
	21-30	19	3.85	0.47			
	31-40	55	3.78	0.58			
	41-50	59	3.90	0.57			
	51-60	8	4.08	0.40			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	3.86	0.56			
高階管理人員的支持與領導	20(含以下)	0	0	0	.602	.615	
	21-30	19	3.82	0.49			
	31-40	55	3.60	0.67			
	41-50	59	3.71	0.69			
	51-60	8	3.67	0.63			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	3.68	0.65			
全員參與	20(含以下)	0	0	0	.423	.737	
	21-30	19	3.71	0.57			
	31-40	55	3.62	0.77			

	41-50	59	3.75	0.71			
	51-60	8	3.81	0.64			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	3.70	0.71			
持續不斷的改善	20(含以下)	0	0	0	.321	.810	
	21-30	19	3.78	0.51			
	31-40	55	3.91	0.52			
	41-50	59	3.92	0.60			
	51-60	8	3.88	0.43			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	3.89	0.55			
	重視團隊合作	20(含以下)	0	0			
21-30		19	3.68	0.65			
31-40		55	3.67	0.61			
41-50		59	3.78	0.79			
51-60		8	3.62	0.43			
61歲以上		0	0	0			
總計		141	3.72	0.69			
激勵員工方面		20(含以下)	0	0	0	1.970	.121
	21-30	19	3.13	0.91			
	31-40	55	3.41	0.82			
	41-50	59	3.58	0.85			
	51-60	8	3.09	0.27			
	61歲以上	0	0	0			
	總計	141	3.43	0.83			
	教育訓練	20(含以下)	0	0	0		
21-30		19	3.58	0.61			
31-40		55	3.49	0.71			
41-50		59	3.60	0.76			
51-60		8	3.58	0.36			
61歲以上		0	0	0			
總計		141	3.55	0.70			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

表 4-23 員工之教育程度對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	高中(職)以下	42	3.99	0.43	1.706	.185	
	專科	72	3.80	0.63			
	大學以上	27	3.80	0.50			
	總計	141	3.86	0.56			
高階管理人員的支持與領導	高中(職)以下	42	3.74	0.65	.286	.751	
	專科	72	3.65	0.66			
	大學以上	27	3.68	0.66			
	總計	141	3.68	0.65			
全員參與	高中(職)以下	42	3.85	0.58	1.580	.210	
	專科	72	3.61	0.79			



	大學以上	27	3.70	0.62			
	總計	141	3.70	0.71			
持續不斷的改善	高中(職)以下	42	3.98	0.51	.775	.463	
	專科	72	3.87	0.58			
	大學以上	27	3.82	0.52			
	總計	141	3.89	0.55			
重視團隊合作	高中(職)以下	42	3.84	0.62	1.428	.243	
	專科	72	3.63	0.77			
	大學以上	27	3.76	0.51			
	總計	141	3.72	0.69			
激勵員工方面	高中(職)以下	42	3.54	0.59	.660	.518	
	專科	72	3.41	0.95			
	大學以上	27	3.31	0.83			
	總計	141	3.43	0.83			
教育訓練	高中(職)以下	42	3.57	0.62	.681	.508	
	專科	72	3.59	0.75			
	大學以上	27	3.41	0.68			
	總計	141	3.55	0.70			

P\* $<0.05$  P\*\* $<0.01$  P\*\*\* $<0.001$

表 4-24 員工之區政年資對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	未滿 3 年	27	3.79	0.53	1.282	.275	
	3-5 年	29	3.79	0.49			
	6-10 年	38	3.81	0.59			
	11-15 年	22	3.86	0.62			
	16-20 年	15	4.17	0.70			
	20 年以上	10	3.96	0.39			
	總計	141	3.86	0.56			
高階管理人員的支持與領導	未滿 3 年	27	3.81	0.57	.747	.589	
	3-5 年	29	3.64	0.69			
	6-10 年	38	3.57	0.68			
	11-15 年	22	3.64	0.63			
	16-20 年	15	3.88	0.51			
	20 年以上	10	3.65	0.87			
	總計	141	3.68	0.65			
全員參與	未滿 3 年	27	3.61	0.68	1.654	.150	
	3-5 年	29	3.76	0.70			
	6-10 年	38	3.57	0.76			
	11-15 年	22	3.60	0.72			

	16-20年	15	4.13	0.48			
	20年以上	10	3.80	0.74			
	總計	141	3.70	0.71			
持續不斷的改善	未滿3年	27	3.75	0.53	1.635	.155	
	3-5年	29	3.83	0.58			
	6-10年	38	3.86	0.53			
	11-15年	22	3.96	0.59			
	16-20年	15	4.21	0.44			
	20年以上	10	3.94	0.51			
	總計	141	3.89	0.55			
重視團隊合作	未滿3年	27	3.73	0.56	1.049	.392	
	3-5年	29	3.61	0.73			
	6-10年	38	3.63	0.70			
	11-15年	22	3.69	0.78			
	16-20年	15	4.05	0.61			
	20年以上	10	3.84	0.69			
	總計	141	3.72	0.69			
激勵員工方面	未滿3年	27	3.42	0.80	.946	.453	
	3-5年	29	3.40	0.77			
	6-10年	38	3.33	0.88			
	11-15年	22	3.34	0.88			
	16-20年	15	3.85	0.72			
	20年以上	10	3.50	0.99			
	總計	141	3.43	0.83			
教育訓練	未滿3年	27	3.56	0.63	.802	.550	
	3-5年	29	3.47	0.67			
	6-10年	38	3.51	0.75			
	11-15年	22	3.47	0.76			
	16-20年	15	3.86	0.53			
	20年以上	10	3.68	0.87			
	總計	141	3.55	0.70			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

表 4-25 員工之行政年資對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析

要素	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
顧客導向的經營理念	未滿3年	17	3.96	0.33	1.522	.187	
	3-5年	25	3.84	0.57			
	6-10年	35	3.68	0.63			
	11-15年	27	3.90	0.53			
	16年以上	36	3.98	0.55			
	遺漏值	1	3.20	.			
	總計	141	3.86	0.56			
高階管理人員的支持與領導總計	未滿3年	17	3.80	0.57	.728	.603	
	3-5年	25	3.72	0.58			
	6-10年	35	3.52	0.62			
	11-15年	27	3.67	0.71			
	16年以上	36	3.77	0.72			
	遺漏值	1	3.33	.			
	總計	141	3.68	0.65			
全員參與	未滿3年	17	3.79	0.47	.809	.545	
	3-5年	25	3.74	0.66			
	6-10年	35	3.51	0.78			
	11-15年	27	3.69	0.76			
	16年以上	36	3.83	0.73			

持續不斷的改善	遺漏值	1	3.50	.	.774	.570	
	總計	141	3.70	0.71			
	未滿3年	17	3.75	0.41			
	3-5年	25	3.90	0.48			
	6-10年	35	3.87	0.57			
	11-15年	27	3.90	0.58			
	16年以上	36	3.99	0.60			
	遺漏值	1	3.20	.			
重視團隊合作	總計	141	3.89	0.55	.808	.546	
	未滿3年	17	3.93	0.37			
	3-5年	25	3.66	0.57			
	6-10年	35	3.58	0.62			
	11-15年	27	3.69	0.83			
	16年以上	36	3.81	0.81			
	遺漏值	1	3.40	.			
	總計	141	3.72	0.69			
激勵員工方面	未滿3年	17	3.49	0.75	.350	.881	
	3-5年	25	3.36	0.79			
	6-10年	35	3.34	0.88			
	11-15年	27	3.40	0.80			
	16年以上	36	3.57	0.92			
	遺漏值	1	3.25	.			
	總計	141	3.43	0.83			
	教育訓練	未滿3年	17	3.70			
3-5年		25	3.41	0.71			
6-10年		35	3.46	0.66			
11-15年		27	3.54	0.72			
16年以上		36	3.69	0.80			
遺漏值		1	3.50	.			
總計		141	3.55	0.70			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

### 三、民眾之年齡、行業別、教育程度、每月所得、居住地區對區公所服務品質滿意度之變異數分析。

#### (一) 年齡

假設 H0：年齡的不同，不會影響民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。

經由單因子變異數分析檢驗年齡的不同是否會影響其對「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。如果有影響時，再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別之間存有差異情形存在。其結果如表 4-26 所示，民眾年齡的差異在「硬體設施」這一

項的顯著值為 0.766,在「軟體服務」的顯著值為 0.718,皆大於 0.05,故 H0 成立。換言之「年齡」的不同並不會造成民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度不同。

## (二) 職業

假設 H0：職業的不同，不會影響民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。

經由單因子變異數分析檢驗職業的不同是否會影響其對「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。如果有影響時，再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別之間存有差異情形存在。其結果如表 4-27 所示，民眾職業的差異在「硬體設施」這一項的顯著值為 0.677,在「軟體服務」的顯著值為 0.967,皆大於 0.05,故 H0 成立。換言之「職業」的不同並不會造成民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度不同。

## (三) 教育程度

假設 H0：教育程度的不同，不會影響民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。

經由單因子變異數分析檢驗教育程度的不同是否會影響其對「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。如果有影響時，再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別之間存有差異情形存在。其結果如表 4-28 所示，民眾教育程度的差異在「硬體設施」這一項的顯著值為 0.097,在「軟體服務」的顯著值為 0.089,

皆大於 0.05，故 H0 成立。換言之「教育程度」的不同並不會造成民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度不同。

#### (四) 每月所得

假設 H0：每月所得的不同，不會影響民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。

經由單因子變異數分析檢驗每月所得的不同是否會影響其對「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。如果有影響時，再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別之間存有差異情形存在。其結果如表 4-29 所示，民眾教育程度的差異在「硬體設施」這一項的顯著值為 0.816，在「軟體服務」的顯著值為 0.266，皆大於 0.05，故 H0 成立。換言之「每月所得」的不同並不會造成民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度不同。

#### (五) 居住地區

假設 H0：居住地區的不同，不會影響民眾對於區公所「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。

經由單因子變異數分析檢驗居住地區的不同是否會影響其對「硬體設施」及「軟體服務」的滿意度。如果有影響時，再以事後最小顯著差異法(LSD)來進一步檢定，以瞭解究竟是那些組別之間存有差異情形存在。其結果如表 4-30 所示，民眾居住地區的差異在「硬體設施」這一項的顯著值為 0.000，小於 0.001 達到顯著水準，表示居住地區的不同會造成民眾對於區公所「硬體服務」的滿意度不同，透過

LSD 及比較平均數發現：

1. 「中正區」和「信義區」存有差異情形，而「中正區」的民眾對於硬體設施的滿意度高於「信義區」。
2. 「仁愛區」與「信義區」、「中山區」、「暖暖區」存有差異情形，而「仁愛區」民眾對硬體設施滿意度高於「信義區」，但小於「中山區」、「暖暖區」，經比較各區平均數之後，發現「暖暖區」的民眾對於硬體設施的滿意度高於「中山區」、「仁愛區」、「信義區」。
3. 「信義區」與「中山區」、「七堵區」、「暖暖區」、「安樂區」存有差異情形，「信義區」民眾對硬體設施的滿意度分別小於「七堵區」、「安樂區」、「中山區」、「暖暖區」，經比較各區平均數之後，發現「暖暖區」的民眾對於硬體設施的滿意度高於「中山區」、「安樂區」、「七堵區」、「信義區」。
4. 「中山區」與「七堵區」存有差異情形，而「中山區」的民眾對於硬體設施的滿意度高於「七堵區」。
5. 「七堵區」與「暖暖區」存有差異情形，而「暖暖區」的民眾對於硬體設施的滿意度高於「七堵區」。

此外，有關「軟體服務」的顯著值為 0.090，大於 0.05，此表示「居住地區」的不同並不會造成民眾對於區公所「軟體服務」滿意度的不同。

表 4-26 民眾之年齡對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析表

指標	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
硬 體 設 施	1. 20 歲以下	11	4.6768	0.7511	.665	.766	
	2. 20-24 歲	29	4.7663	0.7561			
	3. 25-29 歲	33	4.7811	2.0631			
	4. 30-34 歲	59	4.3748	0.6376			
	5. 35-39 歲	54	4.4424	0.8319			
	6. 40-44 歲	47	4.6194	0.9788			
	7. 45-49 歲	36	4.5216	0.7793			
	8. 50-54 歲	28	4.5238	0.4571			
	9. 55-59 歲	24	4.4537	0.8587			

	10.60 歲以上	24	4.5093	0.7514			
	遺漏值	1	4.5556	.			
	總 計	346	4.5424	0.9717			
軟 體 服 務	1.20 歲以下	11	4.7025	0.9290	.707	.718	
	2.20-24 歲	29	4.9350	0.7796			
	3.25-29 歲	33	4.5730	0.7584			
	4.30-34 歲	59	4.7458	1.3708			
	5.35-39 歲	54	4.6498	0.8988			
	6.40-44 歲	47	4.9014	0.7145			
	7.45-49 歲	36	4.9823	1.3894			
	8.50-54 歲	28	4.9481	1.5994			
	9.55-59 歲	24	4.7652	0.6658			
	10.60 歲以上	24	5.1667	2.0528			
	遺漏值	1	4.0909	.			
	總 計	346	4.8211	1.1707			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

表 4-27 民眾之職業對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析表

指標	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
硬 體 設 施	1.軍	8	4.5278	0.7761	.716	.677	
	2.公	54	4.4259	1.7770			
	3.教	16	4.1806	0.6967			
	4.商	85	4.4706	0.7309			
	5.農	15	4.6074	0.6395			
	6.服務業	98	4.6723	0.7424			
	7.工	13	4.6068	0.9522			
	8.其它	52	4.5919	0.6915			



	遺漏值	5	4.7778	0.7244			
	總計	346	4.5424	0.9717			
軟體服務	1.軍	8	4.8636	1.0724	.295	.967	
	2.公	54	4.8721	1.7449			
	3.教	16	4.5114	0.6858			
	4.商	85	4.7561	1.2847			
	5.農	15	4.8727	0.7511			
	6.服務業	98	4.9017	0.7257			
	7.工	13	4.7552	0.6897			
	8.其它	52	4.8427	1.3026			
	遺漏值	5	4.5091	0.9013			
	總計	346	4.8211	1.1707			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

表 4-28 民眾之教育程度對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析表

指標	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
硬體設施	1.研究所(含以上)	11	4.3838	0.8003	1.982	.097	
	2.大學 大專(含軍警)	111	4.4264	0.7822			

	3. 高中(職)	128	4.6276	0.8064			
	4. 國中及國小	63	4.4233	0.7604			
	遺漏值	33	4.8822	1.9859			
	總計	346	4.5424	0.9717			
軟體服務	1. 研究所(含以上)	11	5.6198	2.7387	2.039	.089	
	2. 大學 大專(含軍警)	111	4.6994	0.7707			
	3. 高中(職)	128	4.8068	1.1438			
	4. 國中及國小	63	4.9913	1.4733			
	遺漏值	33	4.6942	0.8051			
	總計	346	4.8211	1.1707			

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

表 4-29 民眾之每月所得對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析表

指標	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
硬	1.20000 以下	97	4.5911	0.7623	.524	.816	

體 設 施	2.20000-29999 元	77	4.4766	0.8639		
	3.30000-39999 元	76	4.4591	0.7832		
	4.40000-49999 元	50	4.5289	1.7543		
	5.50000-59999 元	18	4.8951	0.3311		
	6.60000-69999 元	12	4.6574	0.4531		
	7.70000 元以上	3	4.5185	0.4207		
	遺漏值	13	4.5128	0.8383		
	總 計	346	4.5424	0.9717		
軟 體 服 務	1.20000 以下	97	4.9878	1.6071	1.266	.266
	2.20000-29999 元	77	4.6730	0.7755		
	3.30000-39999 元	76	4.6423	0.7729		
	4.40000-49999 元	50	4.8545	1.4623		
	5.50000-59999 元	18	5.2121	0.5018		
	6.60000-69999 元	12	5.1439	0.5046		
	7.70000 元以上	3	4.8788	0.5169		
	遺漏值	13	4.5175	0.9836		
	總 計	346	4.8211	1.1707		

P\* < 0.05 P\*\* < 0.01 P\*\*\* < 0.001

表 4-30 民眾之居住地區對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析表

指標	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	顯著值	LSD
硬 體 設 施	1.中正	36	4.6049	0.7895	5.258	.000***	1>3
	2.仁愛	54	4.4362	1.7126			2>3,2<4,6
	3.信義	60	4.0630	0.7402			3<4,5,6,7
	4.中山	54	4.8601	0.6279			4>5
	5.七堵	53	4.4654	0.7335			5<6
	6.暖暖	45	4.9481	0.5982			
	7.安樂	44	4.5631	0.7438			
	總計	346	4.5424	0.9717			
軟 體 服 務	1.中正	36	4.7702	0.6812	1.845	.090	
	2.仁愛	54	4.6616	0.6613			
	3.信義	60	4.5712	1.6280			
	4.中山	54	4.8316	0.6604			
	5.七堵	53	5.2127	1.4399			
	6.暖暖	45	4.9919	0.5951			
	7.安樂	44	4.7397	1.6397			
	總計	346	4.8211	1.1707			

P\* $<0.05$  P\*\* $<0.01$  P\*\*\* $<0.001$

1 代表「中正區」

2 代表「仁愛區」

3 代表「信義區」

4 代表「中山區」

5 代表「七堵區」

6 代表「暖暖區」

7 代表「安樂區」