**臺灣民眾不同背景「民眾等候情緒」之差異情形**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 背景變項 | 對等待的負面情  緒反應 | 等待區 | 等候時間 | 焦急 | 心理不平衡 |
| 性別 | .634 | .035\*  1>2 | .017\*  1>2 | .023\*  1>2 | .015\*  1>2 |
| 年齡 | .129  2>1 | .020\*  1>2  3>2,3>6 | .032\*  3>1  3>2,3>6 | .339  4>6 | .358 |
| 職業 | .076  1>5,2>5  3>5,4>5 | .005\*\*  1>5,2>4,2>5  3>5,4>5 | .003\*\*  1>5,2>5  3>1,3>5,4>5 | .106  3>1,3>5 | .023\*  3>1,3>5 |
| 現居地區 | .305  2>4 | .146  2>1 | .006\*\*  2>1,2>4  3>1,3>4 | .116  2>1,2>4 | .003\*\*  2>1,2>4  3>1,3>4 |
| 平均月收入金額 | .377  2>4 | .446  7>2,7>3 | .116  7>1,7>2  7>3,7>4,7>5 | .046\*  2>1,2>4  3>4 | .028\*  2>1,2>4  3>4,7>1,7>4 |

**備註**：*N*=439，\**p*＜.05，\*\* *p*＜.01，\*\*\* *p*＜.001（編碼參照表4-1）

**臺灣民眾不同背景「員工服務能力」之差異情形**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 背景變項 | 員工 | 佈局 |
| 性別 | .261 | .446 |
| 年齡 | .005\*\*  4>1,4>2,4>6  5>2,5>6 | .395 |
| 職業 | .008\*\*  1>5,2>1,2>5  3>5,4>5 | .016\*  1>5,2>5  3>5,4>5 |
| 現居地區 | .683 | .495 |
| 平均月收入金額 | .001\*\*  1>2,6>2  6>3,6>4,7>1  7>2,7>3,7>4 | .038\*  1>2,7>2  7>3,7>4 |

**備註**：*N*=439，\**p*＜.05，\*\* *p*＜.01，\*\*\* *p*＜.001（編碼參照表4-1）

**臺灣民眾不同背景「顧客滿意度」之差異情形**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 背景變項 | 商品 | 商店 | 購買價值 | 滿意度 |
| 性別 | .491 | .001\*\*  1>2 | .032\*  1>2 | .969 |
| 年齡 | .022\*  1>2,1>6  3>6,4>6,5>6 | .339 | .490 | .056  1>6,2>6  3>6,4>6,5>6 |
| 職業 | .021\*  1>5,2>5  3>5,4>5 | .012\*  2>5  3>1,3>4,3>5 | .006\*\*  1>5,2>4  2>5,3>5,4>5 | .006\*\*  1>4,1>5  2>4,2>5  3>4,3>5,4>5 |
| 現居地區 | .531 | .930  2>1,2>4 | .079  2>1 | .466 |
| 平均月收入金額 | .069  7>2,7>3,7>4 | .039\*  6>1,6>2  6>3,6>4  7>1,7>3,7>4 | .011\* | .361  1>2,7>2  7>3,7>4 |

備註：N=439，\*p＜.05，\*\* p＜.01，\*\*\* p＜.001（編碼參照表4-1）