

2. 服務使用者滿意度的判斷

表2-1：服務使用者滿意度的判斷

層面	滿意度判斷指標	功能	說明
第一層面	「基本滿意度」	反映服務使用者對本校服務質素的基本滿意度。	反映自:1) 服務使用者對部門服務質素之整體評分(0分至10分)(顯示指標:平均值); 2)服務使用者對部門接待點9項項目服務質素之評分(即: 環境整潔、照明充足、職員態度、環境舒適、設備充足、輪候/回覆方式、示牌指示、輪候/回覆時間及環境空間)(顯示指標:項目獨立平均值)
第二層面	「構面滿意度」	反映服務使用者對本校服務質素的具體滿意度。	反映自服務使用者對由22項公共部門服務素質評價項目組成的「五個服務構面」的評價(即:服務之「有形性」「可靠性」「保證性」「移情性」及「響應性」) (顯示指標: 構面獨立平均值)
第三層面	「優質滿意度」	反映服務使用者對服務之優質性的滿意度情況。	是再深一層測量服務使用者對部門服務之滿意度情況。通過比較服務使用者對項目的“重要性”和“滿意度”,了解使用者滿意度之完全性。 (顯示指標: 構面獨立平均差距值)

註：為方便了解，第一層面和第二層面的滿意度統稱為「整體滿意」，而第三層面滿意度稱為「具體滿意」。