

4.2 構面滿意度：是服務使用者對本校就22項項目，五個服務構面的評分，即：服務之「有形性」「可靠性」「保證性」「移情性」及「響應性」之構面平均分。

表4.2-1:「構面滿意度」評分結果

項目	服務素質構面	樣本	最低	最高	平均分*	標準差	構面平均分
現代化設備	有形性	120	3	7	4.96	0.89	5.09
設備美觀性		121	3	7	4.95	0.93	
職員服裝和外表整潔		121	3	7	5.35	0.83	
設備有助申請效率		121	2	7	5.09	0.99	
準時完成服務	可靠性	122	3	7	5.61	0.75	5.49
獨立處理問題		123	3	7	5.38	0.84	
提供準確資料		122	3	7	5.51	0.84	
準確完成服務		123	4	7	5.54	0.78	
準確記錄服務		122	3	7	5.42	0.80	
準確告知服務所需時間	響應性	123	3	7	5.58	0.90	5.46
職員及時招待		122	3	7	5.50	0.89	
職員主動幫助		122	3	7	5.35	0.87	
職員樂於助人		122	3	7	5.41	0.94	
職員可靠	保證性	120	4	7	5.64	0.88	5.59
職員辦理手續時能確保機密		120	3	7	5.61	0.90	
職員的禮貌		121	4	7	5.60	0.82	
職員的專業知識		123	4	7	5.50	0.85	
對特別個案提供個別的服務	移情性	121	3	7	5.39	0.88	5.34
職員關懷您的訴求		123	3	7	5.38	0.91	
職員瞭解您的需求		123	3	7	5.34	0.95	
職員從您的利益角度着想		122	3	7	5.25	0.87	
部門服務開放時間方便程度		120	3	7	5.32	0.90	

*受訪者對22項項目評分之“平均分”(mean); 1分最低; 7分最高: (1 = 極不滿意; 7 = 極滿意)