

4.3 優質滿意度：「優質滿意度」是再深一層測量服務使用者對本校服務之滿意度情況。這個量度方法以服務使用者對22項項目，五個服務構面的“重要性”和“滿意度”作一比較，得出“差距值”。五個服務構面單獨各自獲得之“構面總平均差距值”分別反映服務使用者在該構面的“重要性”和“滿意度”的評分差距情況。

表4.3-1優質滿意度 - 構面平均差距值

項目	服務素質構面	滿意度	重要性	差距值*	平均分**
現代化設備	有形性	4.96	5.63	-0.67	-0.42
設備美觀性		4.95	5.16	-0.21	
職員服裝和外表整潔		5.35	5.61	-0.26	
設備有助申請效率		5.09	5.62	-0.53	
準時完成服務	可靠性	5.61	5.95	-0.34	-0.41
獨立處理問題		5.38	5.76	-0.38	
提供準確資料		5.51	6.05	-0.54	
準確完成服務		5.54	5.91	-0.37	
準確記錄服務		5.42	5.84	-0.42	
準確告知服務所需時間	響應性	5.58	5.90	-0.32	-0.40
職員及時招待		5.50	5.82	-0.32	
職員主動幫助		5.35	5.87	-0.52	
職員樂於助人		5.41	5.86	-0.45	
職員可靠	保證性	5.64	5.93	-0.29	-0.36
職員辦理手續時能確保機密		5.61	6.03	-0.42	
職員的禮貌		5.60	5.86	-0.26	
職員的專業知識		5.50	5.95	-0.45	
對特別個案提供個別的服務	移情性	5.39	5.77	-0.38	-0.40
職員關懷您的訴求		5.38	5.74	-0.36	
職員瞭解您的需求		5.34	5.78	-0.44	
職員從您的利益角度着想		5.25	5.63	-0.38	
部門服務開放時間方便程度		5.32	5.75	-0.43	

差距值>0 (所提供的服務品質超出顧客期望)；差距值=0 (所提供的服務品質滿足顧客期望)；差距值<0 (所提供的服務品質低於顧客期望)。

*差距值 = 滿意度 減 重要性

**各構面內含項目差距值之總平均值