

## 分析報告

### 1. 摘要

本調查以「定量方法」(Quantitative Method) 研究本澳公共服務使用者對澳門保安部隊高等學校服務素質之滿意度。問卷採用了兩個量表，其中核心量表主要參考了具公認性及權威性的SERVQUAL模式(22項公共部門服務素質項目)，配合本校實際情況作了適度修改，再通過Cronbach Alpha值檢定，獲得高“信度值”支持。透過郵寄方法獲得問卷回收。服務使用者的滿意度從三個層面反映匯報：第一層：「基本滿意度」- 反映服務使用者對部門服務質素的基本滿意情況；第二層：「構面滿意度」-反映服務使用者對22項公共部門服務素質項目(五個服務構面)的滿意度情況及第三層：「優質滿意度」- 進一步反映服務使用者對部門服務質素的額外完美追求之滿意度情況，是比較使用者評價服務項目的重要性和滿意度之「差距值分析」(Gap Value Analysis)。報告最後綜合了各服務點的數據資料作統計分析。

調查結果發現：1) 第一層「基本滿意度」：以0分是最低, 10為滿分計算, 澳門保安部隊高等學校整體上的服務質素得分7.11；服務使用者基本上滿意澳門保安部隊高等學校的第一層服務素質而滿意度較高的項目包括「職員態度」、「環境整潔」及「照明充足」；2)在第二層「構面滿意度」評價中，澳門保安部隊高等學校的服務基本上能給使用者帶來一種「可靠性」的滿意感覺,即是：員工能獨立處理問題、準時及準確地完成任務，以及提供準確資料等(見表4.2-1)；3)在第三層「優質滿意度」服務項目重要性和滿意度之「差距」分析中，五組「構面總平均差距值」都呈「負值」，但「負值」已較對上一次調查結果縮小，表明服務質素已有所提升。總括而言，澳門保安部隊高等學校的服務質素已達到了服務使用者第一層和第二層之滿意度，而第三層滿意度則仍需作出改善，希望透過在「負值」構面的工作項目加倍努力以及提高更優質的服務質素，進一步令提供的服務品質超出服務對象的期望值。(即差距值>0)。