

5. 結論：服務使用者對澳門保安部隊高等學校之滿意度基於五個服務構面由三個不同層次所反映出來，第一層是基本性的滿意度，第二層是五個服務構面的整體滿意度，而第三層是服務使用者對五個服務構面就每個服務構面在“重要性”和“滿意度”的比較，再反映出服務使用者所重視的服務項目能否被滿足，換句話說，反映出本校現時的服務質素能否給予服務使用者帶來他/她們認為重要亦同時表示滿意的評價。在此整體應用性及分析性結論中，為方便公眾容易了解，把第一層和第二層的滿意度統稱為「整體滿意」，而第三層滿意度稱為「具體滿意」作論述。澳門保安部隊高等學校整體情況可參下表。

表5-1： 服務滿意度結果（概要）

項目	第一層 「基本滿意度」	第二層 「構面滿意度」	第三層 「優質滿意度」
● 接待點 9 項 服務評分	項目的滿意度平均值都處於 3 分以上，最低 1 分，最高 5 分。(參閱 4.1.2)		
● 10 分評分	平均分 7.11		
● 有形性		界乎“頗滿意”與“極滿意”之間	所提供的服務品質低於顧客期望
● 可靠性		界乎“頗滿意”與“極滿意”之間	所提供的服務品質低於顧客期望
● 響應性		界乎“頗滿意”與“極滿意”之間	所提供的服務品質低於顧客期望
● 保證性		界乎“頗滿意”與“極滿意”之間	所提供的服務品質低於顧客期望
● 移情性		界乎“頗滿意”與“極滿意”之間	所提供的服務品質低於顧客期望

1) 服務使用者整體滿意澳門保安部隊高等學校服務質素嗎？

服務使用者對澳門保安部隊高等學校的接待點9項項目滿意度評價平均值都處於3分以上，服務使用者對澳門保安部隊高等學校在環境整潔、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都表示滿意，其中職員態度、環境整潔及照明充足相對獲得較高的滿意度評價。在10分滿分評分中,亦取得7.11。整體上，服務使用者整體上滿意澳門保安部隊高等學校的服務在「有形性」、「可靠性」、「響應性」、「保證性」及「移情性」的表現，包括：可靠地與正確地執行已承諾的服務之能力、協助顧客與提供立即服務之意願、員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力、提供顧客個人化關心之能力及實際的設施、設備、員工、以及外在溝通資料。其中，相對地最滿意「可靠性」：職員準時完成服務、提供準確資料、獨立處理問題、準確完成及記錄服務等，其次排序是「保證性」、「響應性」、「移情性」和「有形性」。澳門保安部隊高等學校的「有形性」服務，即：設備完整及職員外觀在顧客心中之整體評價上，相對地比其它服務構面評價稍低。

2) 服務使用者具體滿意澳門保安部隊高等學校服務質素嗎？

澳門保安部隊高等學校的構面平均差距值稍大的是「移情性」(-0.34)，繼而是「保證性」(-0.31)，表示服務使用者對澳門保安部隊高等學校在這兩項服務上有較大的訴求。此外，由於澳門保安部隊高等學校的「有形性」評價雖為滿意，但在第二層獲得之滿意度評價最低(5.40)，這表示本校需就「有形性」項目方面進行提升，以滿足服務使用者之訴求。澳門保安部隊高等學校的「可靠性」在第二層獲第一位最滿意評價(5.82)，同時在第三層「優質滿意度」亦出現相對較小的構面平均“差距值”(-0.21)，這表明澳門保安部隊高等學校就進一步提升職員之素質以保證所提供的服務品質能滿足服務對象之期望。