

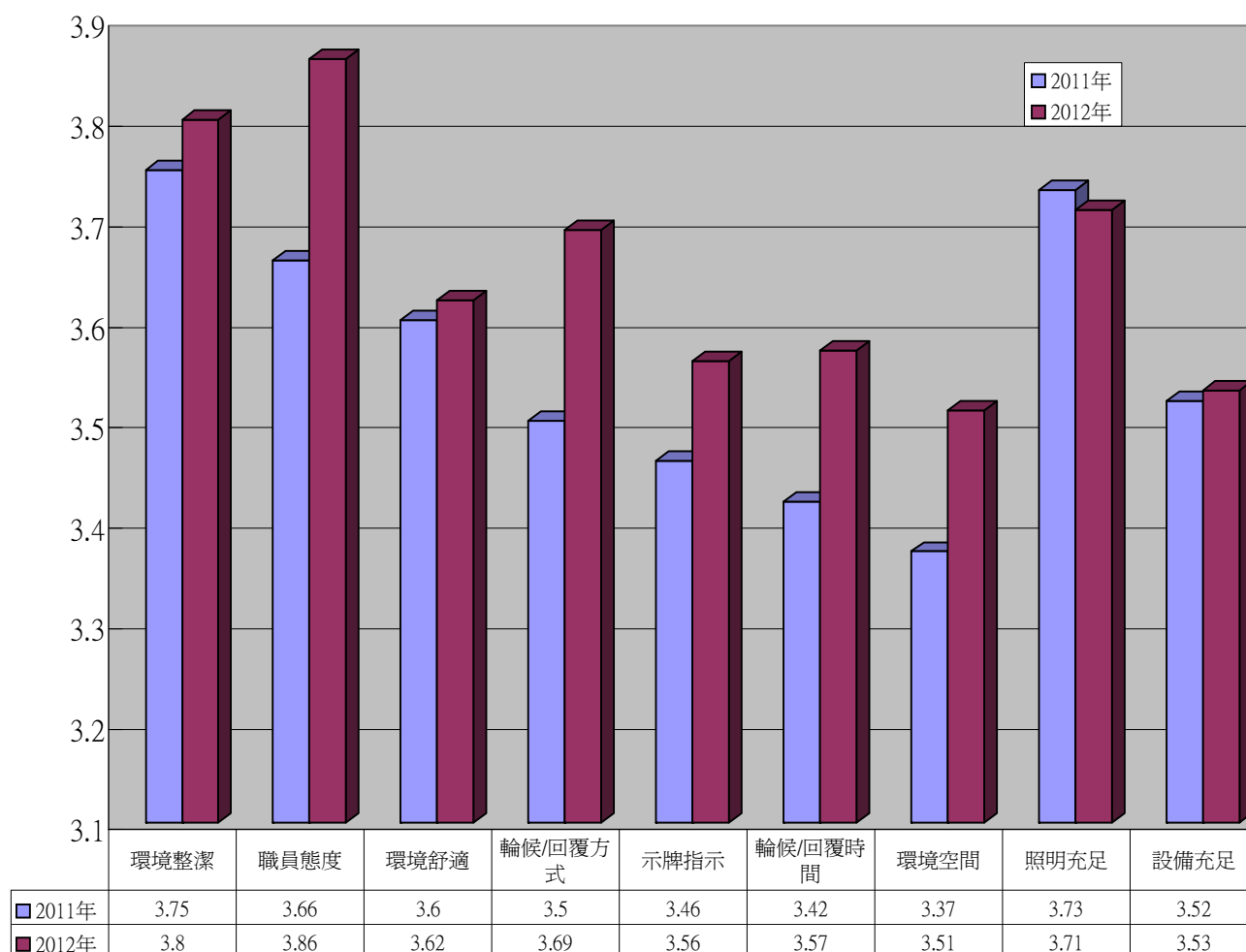
6. 與上次調查結果對比

6.1 服務使用者對澳門保安部隊高等學校整體上的服務質素評分

最低		最高		平均分*		標準差	
2011年	2012年	2011年	2012年	2011年	2012年	2011年	2012年
3	4	10	9	7.20	7.11	1.51	1.29

* 以0分是最低，10為滿分計算，受訪者對澳門保安部隊高等學校整體上服務質素評分之“平均分(mean)”

6.2 服務使用者對澳門保安部隊高等學校接待點9項項目評價



分析：根據6.1所示，澳門保安部隊高等學校整體上的服務質素得分為7.11，低於上次評分7.20，這表明服務使用者對本校整體上的服務質素評分雖輕微下降，但給予最低的評分則有提升，故51位受訪者對本校整體上的服務質素評價仍維持在滿意的水平。此外，從6.2的圖表分析中，顯示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，他們對澳門保安部隊高等學校在接待點9項項目都表示滿意，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。此外，與上次評分之結果相比，該9項項目滿意度評價平均值大部份均有輕微上調，這表明服務使用者對本校接待點的整體評價均有所提升。

6.3 構面滿意度評分結果

表6.3-1:「構面滿意度」評分結果對照表

項目	服務素質構面	2011年			2012年		
		平均分*	標準差	構面平均分	平均分*	標準差	構面平均分
現代化設備	有形性	4.96	0.89	5.09	5.18	0.91	5.40
設備美觀性		4.95	0.93		5.16	0.92	
職員服裝和外表整潔		5.35	0.83		5.65	0.89	
設備有助申請效率		5.09	0.99		5.62	0.75	
準時完成服務	可靠性	5.61	0.75	5.49	5.75	0.80	5.82
獨立處理問題		5.38	0.84		5.75	0.84	
提供準確資料		5.51	0.84		5.86	0.94	
準確完成服務		5.54	0.78		5.88	0.84	
準確記錄服務		5.42	0.80		5.84	0.81	
準確告知服務所需時間	響應性	5.58	0.90	5.46	5.65	0.93	5.67
職員及時招待		5.50	0.89		5.67	0.89	
職員主動幫助		5.35	0.87		5.63	0.98	
職員樂於助人		5.41	0.94		5.73	0.90	
職員可靠	保證性	5.64	0.88	5.59	5.92	0.77	5.81
職員辦理手續時能確保機密		5.61	0.90		5.92	0.85	
職員的禮貌		5.60	0.82		5.65	0.98	
職員的專業知識		5.50	0.85		5.73	0.92	
對特別個案提供個別的服務	移情性	5.39	0.88	5.34	5.67	0.79	5.59
職員關懷您的訴求		5.38	0.91		5.55	0.78	
職員瞭解您的需求		5.34	0.95		5.53	0.90	
職員從您的利益角度着想		5.25	0.87		5.61	0.87	
部門服務開放時間方便程度		5.32	0.90		5.57	1.02	

*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)

分析：本次調查的滿意度在五個服務構面的層面上所得之評分，較上次調查均有所提升。特別是在「有形性」及「可靠性」方面。

6.4 優質滿意度評分結果

表6.4-1 「優質滿意度」 - 構面平均差距值對照

項目	服務素質構面	2011年		2012年	
		差距值*	平均分**	差距值*	平均分**
現代化設備	有形性	-0.67	-0.42	-0.45	-0.16
設備美觀性		-0.21		0.00	
職員服裝和外表整潔		-0.26		0.06	
設備有助申請效率		-0.53		-0.26	
準時完成服務	可靠性	-0.34	-0.41	-0.25	-0.21
獨立處理問題		-0.38		-0.07	
提供準確資料		-0.54		-0.22	
準確完成服務		-0.37		-0.26	
準確記錄服務		-0.42		-0.24	
準確告知服務所需時間	響應性	-0.32	-0.40	-0.49	-0.26
職員及時招待		-0.32		-0.04	
職員主動幫助		-0.52		-0.23	
職員樂於助人		-0.45		-0.29	
職員可靠	保證性	-0.29	-0.36	-0.24	-0.31
職員辦理手續時能確保機密		-0.42		-0.24	
職員的禮貌		-0.26		-0.33	
職員的專業知識		-0.45		-0.41	
對特別個案提供個別的服務	移情性	-0.38	-0.40	-0.29	-0.34
職員關懷您的訴求		-0.36		-0.35	
職員瞭解您的需求		-0.44		-0.41	
職員從您的利益角度着想		-0.38		-0.31	
部門服務開放時間方便程度		-0.43		-0.35	

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

分析：在對五組「構面總平均差距值」的分析中，顯示「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及越接近顧客的期望。其中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，例如本校可透過優化、跟進及定期更換設施和設備等，以求提升設備的效率。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。

6.5 服務滿意度結果（概要）

表6.5-1： 服務滿意度結果對照

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」	
	2011 年	2012 年	2011 年	2012 年	2011 年	2012 年
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 6.2)					
● 10 分評分	平均分 7.20	平均分 7.11				
● 有形性			界乎“頗滿意”與 “很滿意”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 “很滿意”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“很滿意”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 “很滿意”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 “很滿意”之間		所提供的服務品質 低於顧客期望	

分析：本次調查的滿意度在五個服務構面的層面上所得之評分，較上次調查均有所提升，但均維持在界乎“頗滿意”與“很滿意”的評語。