

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	5.18	5.63	-0.45	-0.16
設備美觀性		5.16	5.16	0.00	
職員服裝和外表整潔		5.65	5.59	0.06	
設備有助申請效率		5.62	5.88	-0.26	
準時完成服務	可靠性	5.75	6.00	-0.25	-0.21
獨立處理問題		5.75	5.82	-0.07	
提供準確資料		5.86	6.08	-0.22	
準確完成服務		5.88	6.14	-0.26	
準確記錄服務		5.84	6.08	-0.24	
準確告知服務所需時間	響應性	5.65	6.14	-0.49	-0.26
職員及時招待		5.67	5.71	-0.04	
職員主動幫助		5.63	5.86	-0.23	
職員樂於助人		5.73	6.02	-0.29	
職員可靠	保證性	5.92	6.16	-0.24	-0.31
職員辦理手續時能確保機密		5.92	6.16	-0.24	
職員的禮貌		5.65	5.98	-0.33	
職員的專業知識		5.73	6.14	-0.41	
對特別個案提供個別的服務	移情性	5.67	5.96	-0.29	-0.34
職員關懷您的訴求		5.55	5.90	-0.35	
職員瞭解您的需求		5.53	5.94	-0.41	
職員從您的利益角度着想		5.61	5.92	-0.31	
部門服務開放時間方便程度		5.57	5.92	-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