



轉換型領導對服務補救績效影響之研究—以賦權為中介效果

劉季貞 1

國立高雄科技大學 企業管理系 助理教授

曹郁筑 2

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

一、摘要

本研究旨在探討第一線服務人員針對轉換型領導對服務補救績效之影響，並加入賦權探究中介作用效果。實證結果發現：(1)轉換型領導對服務補救績效具有正向顯著影響；(2)轉換型領導對賦權具有正向顯著影響；(3)賦權對服務補救績效具有部分正向顯著影響；(4)賦權在轉換型領導與服務補救績效之間具有完全中介效果。

關鍵詞：轉換型領導，賦權，服務補救績效，第一線服務人員。

二、動機與目的

本研究擬針對賦權員工的組織進行研究，探討轉換型領導與服務補救績效之關聯性，其研究目的有：(1)探討轉換型領導對服務補救績效之影響；(2)探討轉換型領導對賦權之影響；(3)探討賦權對服務補救績效之影響；(4)探討轉換型領導是否會透過賦權的中介效果，間接影響服務補救績效。

三、相關文獻與研究方法

Burns(1978)轉換型領導基於領導者的個性和特質，與追隨者互相幫助，以共同建立清晰的願景與挑戰性的目標。許書揚(2016)提到服務業的核心價值就是「人」，而第一線服務人員在與顧客的互動過程中，都代表著公司形象與品牌價值的連結。

Gibson(1991)指出賦權比起結果更著重過程。實施賦權的組織可以讓員工更願意為其服務以貢獻心力 (Spreitzer,1995)。服務補救績效是在探討當企業在面臨服務失誤時，對於後續的顧客抱怨等效應，員工所實行的解決補救方法，是否讓顧客的不滿轉化為滿意的感知績效。

(一)研究架構

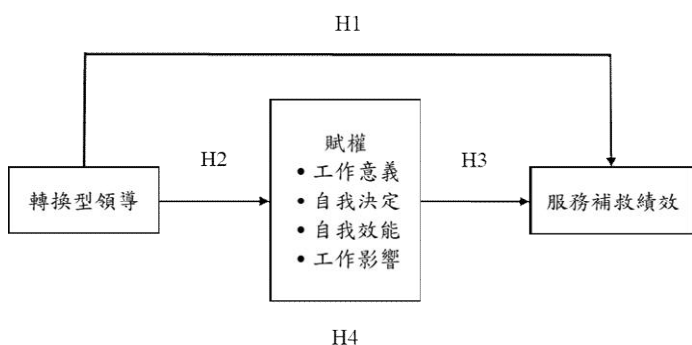


圖 1 研究架構圖

四、研究結果與討論

(一)研究假說檢定結果

表 1 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	實證結果
H1: 轉換型領導對服務補救績效具有正向顯著影響	成立
H2: 轉換型領導對賦權具有正向顯著影響	成立
H2-1: 轉換型領導對工作意義具有正向顯著影響	成立
H2-2: 轉換型領導對自我決定具有正向顯著影響	成立
H2-3: 轉換型領導對自我效能具有正向顯著影響	成立
H2-4: 轉換型領導對工作影響具有正向顯著影響	成立
H3: 賦權對服務補救績效具有正向顯著影響	部分成立
H3-1: 工作意義對服務補救績效具有正向顯著影響	成立
H3-2: 自我決定對服務補救績效具有正向顯著影響	不成立
H3-3: 自我效能對服務補救績效具有正向顯著影響	成立
H3-4: 工作影響對服務補救績效具有正向顯著影響	不成立
H4: 賦權在轉換型領導與服務補救績效間具有中介效果	成立

五、結論

(一)轉換型領導對服務補救績效之影響

H1 獲得成立，表示轉換型領導程度越高，服務補救績效程度也會越高。

(二)轉換型領導對賦權之影響

H2 獲得成立，表示轉換型領導程度越高，賦權程度也會越高。

(三)賦權對服務補救績效之影響

H3 獲得部分成立，H3-1 與 H3-3 皆具有正向顯著影響；H3-2 與 H3-4，皆不具有正向顯著影響。

(四)賦權對轉換型領導與服務補救績效之間的中介效果

H4 獲得成立，為完全中介效果。意即轉換型領導並非直接提升服務補救績效，唯有透過「賦權」的實行，才能真正加強服務補救績效的表現。

(五)研究貢獻

本研究以新型領導理論的轉換型領導作為研究變項，結合賦權以探討第一線服務人員的服務補救績效以構建新的研究架構，補足過往服務補救績效理論之缺口。

主管的轉換型領導對於第一線服務人員有正向心理感知，在外部的補救措施下，內部上也可透過賦權的加持提升服務補救績效，藉由快速解決服務失誤，與顧客建立良好的忠誠度，以保持良好的長遠關係，並供企業的服務補救上之經營參考。