



# 優壓力、服務品質與工作績效關聯性之研究—以客服人員為例

劉季貞 1

國立高雄科技大學 企業管理系 助理教授

蔡博鈞 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

本研究旨在探討電話客服人員的優壓力對工作績效之影響，並加入服務品質探究中介作用效果。實證結果發現：(1)優壓力對工作績效具有正向顯著影響；(2)優壓力對服務品質具有正向顯著影響；(3)服務品質對工作績效具有正向顯著影響；(4)服務品質在優壓力與工作績效之間具有中介效果。

**關鍵詞：**優壓力，服務品質，工作績效，客服人員。

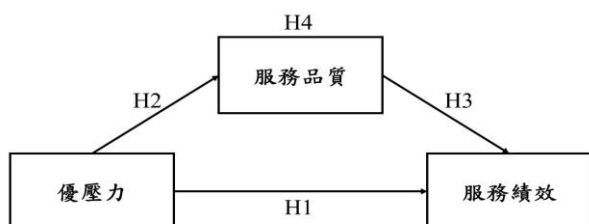
## 二、動機與目的

根據美國信諾保險集團(2019)公佈「2019年360°康健指數調查—Well and Beyond超越健康人生」。調查結果發現，高達96%的台灣受訪者表示處於壓力之下，壓力指數全球排名第二高，僅次於南韓。由於工作壓力的症狀似乎已經普遍充斥在社會角落，對於工作者的職場健康已經形成嚴重威脅。因此，工作壓力和工作職場健康的關係已密不可分。

## 三、相關文獻與研究方法

Hargrove et al.(2015)認為積極的壓力是心理狀態和注意力集中於壓力組織事件中的挑戰；優壓力為壓力事件中反應的健康、積極建設性結果。Shetty 與 Ross(1985)服務品質為提供有效率的、親切的、有幫助的商品和服務，能夠滿足消費者需求，且能夠持續提供商品和服務給消費者。李新民(2003)工作績效代表個人為了對組織目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，並可加以測量及評估。

### (一)研究架構



## 四、研究結果與討論

### (一)研究假說檢定結果

研究假說驗證結果彙整表

研究假設	實證結果
H1：優壓力對工作績效具有正向顯著影響	成立
H2：優壓力對服務品質具有正向顯著影響	成立
H3：服務品質對工作績效具有正向顯著影響	成立
H4：服務品質在優壓力與工作績效間具有中介效果	成立

### (二)研究發現

1. 優壓力對工作績效具有正向顯著影響
2. 優壓力對服務品質具有正向顯著影響
3. 服務品質對工作績效具有正向顯著影響
4. 服務品質在優壓力與工作績效間具有中介效果

## 五、結論

### (一)管理意涵

提出以下三項管理建議：一、遴選積極壓力核心職能人員。二、形塑正向氛圍之工作環境，建立良好的服務品質。三、建立完善績效獎酬機制。

### (二)研究貢獻

本研究以實證結果驗證，優壓力的積極挑戰特質，對於電話客服人員有正向心理感知，優質壓力讓電話客服人員處在正向的情緒下，電話客服人員的認知狀態情感狀態都能維持穩定，進而提高工作表現。

對電話客服人員個體而言，在個體能夠承受的壓力範圍內，亦即優質壓力，能夠使電話客服人員自己對於各種工作任務用正向的情緒去解決，提高工作效率提升服務品質，並且透過擁有共同的目標讓電話客服人員對於工作展現正向的情緒，產生優質壓力，願意投入心力在組織上，為組織奉獻，並且盡力完成任務，進而增加提高工作效率及組織績效。

因此，企業應重視與培養電話客服人員的優壓力、服務品質和工作績效的相關素質。