



服務涉入對於滿意度之影響- 服務行為及清廉度認知的角色

王崇昱

國立高雄科技大學 企業管理系教授

謝瑞萍

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

過去很少研究以矯正機關接見者來探討影響顧客滿意度之前因，本研究主要以服務行為和清廉度認知作為中介變數，探討服務涉入對於民眾滿意度的影響。在選擇實證樣本時，以2022年1月至2月到高雄第二監獄接見為研究對象。本研究共收回有效問卷185份，利用迴歸分析，研究之結果分述如下：(1) 服務涉入透過服務行為影響民眾滿意度；(2) 服務涉入透過清廉度認知影響民眾滿意度。並依據本研究之結果，提出相關建議給矯正機關管理者。

關鍵字：服務涉入、民眾滿意度、服務行為、清廉度認知

二、動機與目的

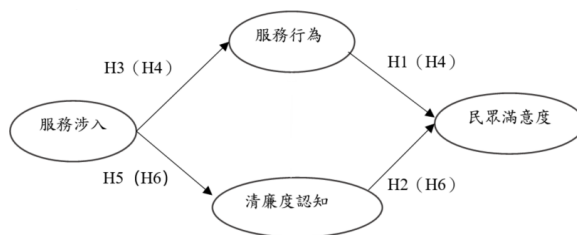
近年來人權意識抬頭，矯正機關大力提升在監收容人之人權，並爭取收容人親友安心及認同矯正政策，共同促使讓在監收容人反省、悔悟向上。因此持續提升戒護人員及服務人員之廉能觀念，加強民眾清廉度認知，並提升為民服務行為，期盼能提升接見收容人之親友的滿意度，為本研究的方向。

因此透研究來分析探討服務涉入、服務行為及清廉度認知對於民眾滿意度間之關係-以矯正機關之接見服務為例。此外，本研究將進一步以服務行為、清廉度認知作為中介變數，來探討分析服務涉入對於民眾滿意度是否會產生中介效果。依上述各項論點，本研究歸納下列各點：

- 一、探討服務行為在服務涉入與民眾滿意度間之關係的中介效果。
- 二、探討清廉度認知在服務涉入與民眾滿意度間之關係的中介效果。

三、相關文獻與研究方法

(一)研究架構



研究架構圖

(二) 各個變數之操作性定義

民眾滿意度是種整體性的、概括的現象，因此可以直接以「整體滿意程度(overall satisfaction)」來予以衡量(Fornell,1992)。服務行為是在於傳遞服務中，所表現來超越角色要求的自發性行為(Bitner, Booms 與 Tetreault,1990)。清廉度認知為民眾對於政府施政過程中所形成之貪腐印象，因為是民眾的一種態度，也是民眾對於政府貪腐情況之認知與意見(黃東益等人,2011)。服務涉入為內心的一種狀態，為顧客對產品重視的程度，也是顧客對產品的主觀意義(Varki & Wong,2003)。

四、研究結果與討論

本研究之各變數假設之驗證分析結果，均獲得支持。

五、結論

研究生任職於矯正機關，透過文獻探討，推論影響民眾滿意度的要素，可能為民眾能否感受矯正機關積極推動服務及要求公務員清廉，因此探討服務涉入是否可能透過服務行為及清廉度認知，進而提升民眾滿意度。本研究證實，服務涉入透過服務行為影響民眾滿意度；服務涉入亦透過清廉度認知影響民眾滿意度。