

南華大學管理學院企業管理學系管理科學碩士班

碩士論文

Master Program in Management Sciences

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

里民對於里長服務處的服務滿意度調查—

以彰化縣員林市南平里為例

The Survey of the Villagers' Satisfaction Toward the Village  
Service Office: The Nan-Ping Village in Yuanlin City as the  
Example

吳國勝

Kuo-Sheng Wu

指導教授：黃國忠 博士

Advisor: Kuo-Chung Huang Ph.D.

中華民國 111 年 1 月

January 2022

# 南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

里民對於里長服務處的服務滿意度調查—  
以彰化縣員林市南平里為例

The Survey of the Villagers' Satisfaction Toward the Village  
Service Office: The Nan-Ping Village in Yuanlin City as the  
Example

研 究 生：吳國勝

經考試合格特此證明

口試委員：吳國忠  
許宏誠  
紀信光

指導教授：吳國忠

系主任(所長)：吳國忠

口試日期：中華民國 111 年 01 月 05 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生吳國勝君在本系修業1年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：吳國勝君已修滿36學分，其中必修科目：研究方法、管理科學、策略管理專題、等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：吳國勝君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：里民對於里長服務處的服務滿意度調查—以彰化縣員林市南平里為例

(2)學術研討會：彰化縣員林市南平里里民對里長服務處服務滿意度之研究

本人認為吳國勝君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：里民對於里長服務處的服務滿意度調查—以彰化縣員林市南平里為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：蔡國忠 簽章

中華民國10年12月15日

## 致謝

時光飛逝，短暫的研究所時光，讓我重拾學生身份，非常感謝所有的授課老師們、及一同修課的同學們在我整個學習過程中給我的幫忙與協助，讓我受益良多。也終於來到了最後階段，一篇論文的完成需要花很多時間與心力才能夠順利完成，首先要感恩我的指導教授黃國忠老師，這段時間裡所給予我最關心、最辛苦的指導與建議，才使得本論文得以順利完成。

謝謝家人們的關心與體諒，每每給予我最大的尊重與支持，也因為有家人的支持與鼓勵，親朋好友們的協助，才能在那無數個挑燈夜戰到天明，絞盡腦汁的日子裡，終於完成不可能的任務——做好研究所的課業。身為里長的我，也要謝謝里幹事的幫忙，協助處理里民的問題，我才能安心無慮的去完成功課，而這份論文的完成，更要感謝幫我填寫相關問卷的里民們，因為有你們的協助，才能順利完成我的資料收集；現在能順利的口試、完成論文的收尾、順利的畢業，真的要感謝太多人了，國勝本人心存千萬個感恩。

吳國勝 謹致

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

中華民國 111 年 1 月

# 南華大學企業管理學系管理科學碩士班

## 110 學年度第 1 學期碩士論文摘要

論文題目：里民對於里長服務處的服務滿意度調查—以彰化縣員林市南平里為例

研究生：吳國勝

指導教授：黃國忠博士

### 論文摘要內容：

本研究目的是在探討里民對於里長服務處的服務品質、服務價值及服務滿意度三方關係。透過里民公開活動時發放研究問卷，以彰化縣員林市南平里里民做為研究樣本，透過非隨機便利抽樣方法進行問卷樣本蒐集，共發出 330 份，實收 310 份，扣除填答遺漏或重複填寫等無效樣本後，有效問卷共計 290 份。

本研究所得結論如下：

- 1.服務品質對服務價值具有正向的影響
- 2.服務品質對服務滿意度具有正向的影響。
- 3.服務價值對服務滿意度具有正向的影響。
- 4.服務價值在服務品質與服務滿意度之間具有部份中介效果。

**關鍵詞：**服務品質、服務價值、服務滿意度、里長服務處

Title of Thesis: The Survey of the Villagers' Satisfaction toward the Village  
Service Office: The Nan-Ping Village in Yuanlin City as the  
Example

Department: Master Program in Management Sciences, Department of  
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: January 2022

Degree Conferred: M.B.A.

Graduate Student: Kuo-Sheng Wu

Advisor: Kuo-Chung Huang Ph.D.

### **Abstract**

This research aims at exploring the relations between the three variants: service quality, the service value, and the service satisfaction of the village serving office. By distributing paper questionnaires in the public events of the villagers in the Nan-Ping Village, in the Yuan-Lin City, the Changhua County, the non-probabilistic convenient sampling method was conducted, while the samples were constituted with the villagers residing in the Nan-Ping Village. In this research, 330 questionnaires were sent out, 310 were recollected, the invalid questionnaires (with incomplete or repeating data) were excluded, finally 290 were effective. There are conclusions listed as follow.

1. The service quality of the village service office places positive influence on the perception of the villagers toward the service value.
2. The service quality of the village service office positively affects the service satisfaction.
3. The service value of the village service office places positive effects on the service satisfaction.
4. The service value partially places mediation effect between the service quality and the service satisfaction.

**Keywords: Service Quality, Service Value, Service Satisfaction, the Village Service Office**

# 目 錄

準碩士推薦函 .....	I
致謝 .....	II
中文摘要 .....	III
Abstract .....	IV
目 錄 .....	V
圖目錄 .....	VIII
表目錄 .....	IX
第一章 緒論 .....	1
1.1 研究背景 .....	1
1.2 研究動機 .....	2
1.3 研究目的 .....	3
1.4 研究流程 .....	3
第二章文獻探討 .....	5
2.1 村里組織與里長 .....	5
2.2 服務品質 .....	7
2.3 服務價值 .....	9
2.4 服務滿意度 .....	11
2.5 各變項間之關聯性 .....	12
2.5.1 服務品質與服務價值相關研究 .....	12
2.5.2 服務品質與服務滿意度相關研究 .....	13
2.5.3 服務價值與服務滿意度相關研究 .....	13
2.5.4 服務品質、服務價值、服務滿意度相關研究 .....	14
第三章研究方法 .....	16

3.1 研究架構.....	16
3.2 研究假設.....	16
3.3 研究變數之操作型定義.....	17
3.3.1 服務品質量表.....	17
3.3.2 服務價值量表.....	18
3.3.3 服務滿意度量表.....	19
3.4 問卷設計與抽樣方法.....	20
3.4.1 問卷設計.....	20
3.4.2 研究對象與抽樣方法.....	20
3.5 資料分析法.....	21
第四章實證結果分析.....	24
4.1 敘述性統計分析.....	24
4.2 因素分析與信度分析.....	26
4.2.1 因素分析.....	26
4.2.2 信度分析.....	27
4.3 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析.....	27
4.3.1 獨立樣本 t 檢定.....	27
4.3.2 單因子變異數分析.....	29
4.4 相關分析.....	34
4.5 迴歸分析.....	35
第五章 結論與建議.....	37
5.1 研究結論.....	37
5.2 管理意涵.....	39
5.3 後續研究建議.....	40

參考文獻.....	41
一、中文部份.....	41
二、英文文獻.....	46
附錄一問卷.....	48

## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖 .....	4
圖 3.1 研究架構圖 .....	16

## 表目錄

表 2.1 里長服務內容.....	7
表 3.1 操作型定義表.....	17
表 3.2 服務品質量表.....	18
表 3.3 服務價值量表.....	19
表 3.4 服務滿意度量表.....	19
表 3.5 信度表及 Bartlett's 球形檢定與 KMO 值摘要表.....	21
表 4.1 樣本敘述性統計分析表.....	25
表 4.2 各變項之 KMO 值與 Bartlett's 球形檢定.....	26
表 4.3 因素負荷量分析結果彙整表.....	27
表 4.4 信度分析結果.....	27
表 4.5 各變項（性別）獨立樣本 t 檢定表.....	28
表 4.6 各變項（是否時常參與社區活動）獨立樣本 t 檢定表.....	28
表 4.7 各變項（是否參與上屆里長選舉的投票）獨立樣本 t 檢定表.....	29
表 4.8 各變項（年齡）單因子變異數表.....	30
表 4.9 各變項（職業）單因子變異數表.....	30
表 4.10 各變項（月收入）單因子變異數表.....	31
表 4.11 各變項（學歷）單因子變異數表.....	32
表 4.12 各變項（黨籍）單因子變異數表.....	33
表 4.13 差異分析結果彙整表.....	34
表 4.14 各變項之相關係數表.....	35
表 4.15 服務品質、服務價值與服務滿意度之迴歸彙整表.....	36
表 5.1 研究假設分析結果彙整表.....	39

# 第一章 緒論

本研究以員林市南平里里民做滿意度調查，在本章節說明研究背景、動機及目的。

## 1.1 研究背景

社區包括了地理、行動及心理三種概念，在地理方面，是彼此共同生活在某個特定區域或空間的人群，其意義是具有地緣性，並具有共同的地理位置或地域為基礎；在行動方面，其意義是運用社區行動作為社區發展的動力，也就是指人群互相關連與依賴的共同體；在心理方面，其意義是以心理的社區為目的，指經常互動對話的人群彼此相互認同，並對共同體共謀福利的行動，亦即具有社區意識。近年來老年人口日見增多，社區的照護是政府日漸重視的議題，台灣深受選舉制度所影響，里長是與民眾最接近的民選政治人物，為了國家安定，提升每位國民生活品質，里長主要服務內容為：市政宣導、里年度工作策劃執行、里鄰工作會報召開、里公文批閱、證明文件開立、民情反應、公益服務、緊急事件反映、執行公告欄之維護、公共建設推動及改善、戶政工作推動協助、活動中心及環境維護、敦親睦鄰等各項活動、弱勢里民關懷如重症病患或傳染病防治通報與協助、婦幼、獨居老人及風險家庭通報、訪視及救助，社會福利推動等事務（高永光，民 93；李阿興，民 96；邱萌芬，民 101；何志恆，民 103；王錦榮，民 106；吳三雄，民 106；楊永年、王宏文，民 106；林秋潭，民 110）。

依據員林市市誌表述員林市東與芬園鄉相鄰，南則緊鄰社頭鄉與永靖鄉，西緊鄰埔心鄉，北與大村鄉為鄰，面積共 40.0380 平方公里，截至 110 年 9 月底的統計員林市共有 41 里，806 鄰，41277 戶，人口數計 123105

人。而南平里則位於員林市西區，東鄰和平里與三多里，北鄰大村鄉擺塘巷，南鄰新生里，西隔南興里，里內居民以五大姓為主，分別為張、馮、楊、盧、黃等。里內有員林果菜市場、靜修國小、員林國中、員林高中三大學區、員林自來水公司；員林基督教醫院其頂樓可停放直升機與最完善的醫療設備，台灣僅存的兩個鐵路穀倉其一亦在里內，更有香火鼎盛的寺廟如百姓公廟，南聖宮、龍昇宮（土地公廟）等亦在里內；里民平日休閒育樂之場所除了民國八十八年於百姓公廟旁興建的南平里社區活動中心外，還有長達 2 公里的鐵路高架橋下的遊樂場所；及員林市的地標-龍燈公園，兒一公園、公三公園、員林夜市；里內更有員林轉運站可直達台北，與免費至高鐵站的接駁車，生活機能非常良好，截至 110 年 11 月戶政統計南平里總戶數為 2393 戶，人口數為 6820 人，為員林市第二大里，僅次於三和里。

## 1.2 研究動機

王錦榮（民 106）指出村里組織發揮其價值與貢獻有四項(1)里民與前線公務員接觸時的溝通者。(2)地方利益收集處。(3)里民參與社會公眾活動時的轉運站。(4)依據環境及民眾需要，對村里制度與功能做妥善的改革與發揮。而里長服務處中的里幹事扮演了公所的耳目、聯絡者、代書者、政令宣導者及村鄰里民心中的保母社區活動主導人（高永光，民 93）。為了服務里民推動行政服務、社會福利，及如何提升里民服務滿意度，是里長服務處建立核心宗旨，亦即為本研究的出發點，本研究希望能夠透過實證分析瞭解里民對於里長服務處服務品質的看法，並探討出里長服務處對里民最有價值的地方，透過里民的看法，持續調整里長服務處目前的不足處，以此提高里民服務滿意度。

伴隨我國民主政治的深根化，社區在選舉當中成為選票來源無法忽

視的一群，蔡佳泓（民 85）指出越是關心里民的生活周遭、社團活動時，越能獲得里民的認同與支持，當地政治生態深深的影響社區組織，上自總統下到村里長的選舉，都會牽動社區的敏感神經，對某特定候選人的支持與否，因此，里長該如何介入社區以發揮社區的影響力？如何說服里民，得到支持藉以獲得選票，而這些行動很多都是在社區當中進行，使社區權力、政治人物與資源分配成為相互關連的議題。

### 1.3 研究目的

本研究是以彰化縣員林市南平里為研究範圍，針對該里的里民做問卷調查，看看里內里長與里民互動的服務品質，當里長在做里民服務時，並歸納出那些因素會影響里民的滿意度，目的如下：

- （一）探討服務品質對服務滿意度具有正向的影響。
- （二）探討服務品質對服務價值具有正向的影響。
- （三）探討服務價值對服務滿意度具有正向的影響。
- （四）探討服務價值在服務品質與服務滿意度之間具有中介效果。

### 1.4 研究流程

第一步探索研究背景，與動機、目的，透過整理與歸納相關之文獻，發展研究假說，形成研究架構；以此研究架構發展出適合之問卷，針對里民發放問卷，透過實際的問卷資料收集及分析後，進行驗證研究假說及推論，提出結論及實務上具體之建議，本研究之研究流程見圖 1.1。

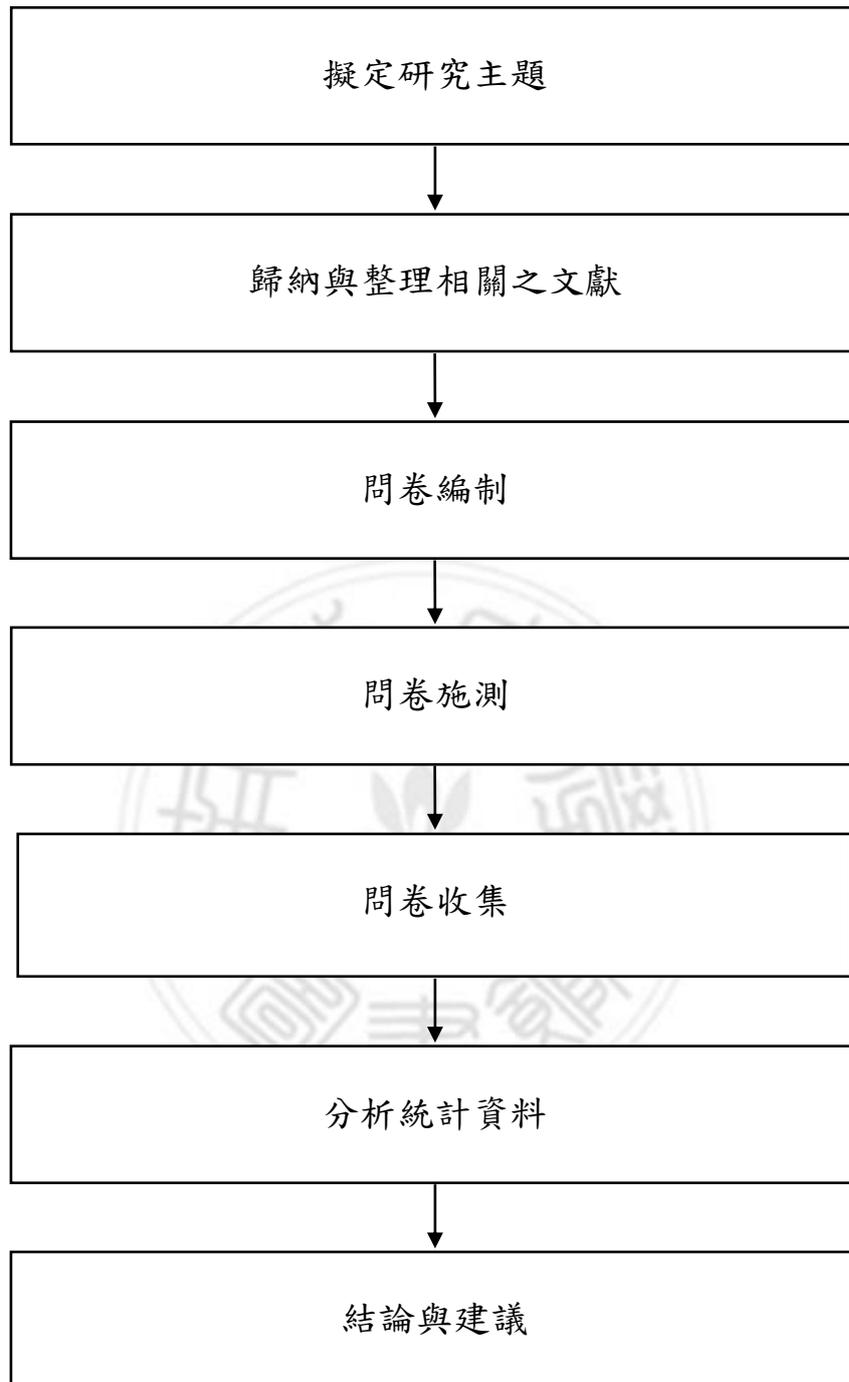


圖 1.1 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

針對里長服務處在文獻探討方面，包括了「村里組織與里長」說明外，主要從服務品質、服務價值與服務滿意度三方面來探討。

### 2.1 村里組織與里長

由三、五個乃至十餘個家庭組成，彼此共同生活在特定區域或空間，有共同的地理位置，人群互彼此相互依賴認同，謂為社區（賴莉莉，民 108），社區依照行政區域、交通運輸、都市發展及地理環境位置來劃分的最基層的行政單位，謂為村里，當中最基層主要業務的執行者為村（里）長。我國的村里制度起源於周朝的井田制度，當時是以宗長及地方士紳來擔任，在歷史各朝代對村里有多種的名稱，在台灣自光復後將日據時代的保甲制度中的村里是由保修改而來，甲則改為鄰，並讓地方基層與民眾站在同一陣線上，是地方自治的開始；村（里）長被賦予了行政功能，負責處理公共事務，更是地方利益與意見的彙集處（李阿興，民 96；王錦榮，民 106；賴莉莉，民 108）。村里制度是我國地方基層最基礎的單位，依據卓達銘（民 94）、王錦榮（民 106）等研究可發現村里的重要性如除維持社會秩序穩定外，居民藉由參與村里的活動，增加對地方的歸屬感，產生共同體的感覺；居民彼此互相幫助合作，促進社區的發展、穩定國家政局，補足國家權力鞭長莫及的缺口。因此，讓民眾在村鄰里中維繫良好關係，為一項刻不容緩的重要課題，而當中的村里長即扮演著極重要的角色。

與民眾接觸的前哨站是村里辦公室，而擔任村鄰里辦公室的主管則為里長，面臨民眾的事務或福利，皆是由里長提供第一線的服務，因此，里長是主要運作的重要角色，然關於里長之行政與政治功能、角色之理

論與實務等學術性研究的資訊文獻並不多見。長久以來，地方上有糾紛，皆會要求村里長來居中調解，遇到困難也會尋求其協助，同時里長也會擔任鄉鎮公所的耳目、村鄰里中的聯絡者、代書者、政府政令宣導者，乃至村鄰里民心中的保母社區活動主導人（高永光，民 93），可見村鄰里長在服務民眾上是具有其文化性、社會性、經建性與政治性上的角色。依據陳盈秀（民 96）、邱萌芬（民 101）及王錦榮（民 106）研究可發現在村里長的角色功能上有協助宣導政令、社會救助通報者、災情查報之執行與溝通協調，及為民服務等功能；而在村里長與鄉鎮市公所間的運作關係與問題上則有互助關係、及村里長對鄉鎮市公所負責，執行其權力，與村里長與鄉鎮市公所的其他運作關係；然在中央法規中並未規定「里長之職務內容」，依現今之法令規定，里長作為里之行政中心，但里長又非公務員法令的適用對象，故難以明確去界定其事權範圍，從而其功能角色存在寬廣的可能性，然現行上里長又可開立之各種證明文書、具有民意基礎、領有事務費等等現象（高永光，民 93）。

南平里里長工作要點依據彰化縣員林市公所網站揭示的彰化縣員林市公所組織自治條例里鄰長服務要點中包含了(1)查報災情(2)村里鄰的編組及調整(3)里鄰長的研習及訓練(4)村里的聯繫及興革建議事項(5)里鄰長健保及福利互助等，此與林秋潭（民 110）提到的台中市里鄰長服務要點中，其里長的服務要點大同小異；在實務上里長除需維持里內各社團與機構間的和諧關係外，還需營造里民所期望的社區環境，確保行政事務可以順利地在地方落實，而里長面對里民所提出的任何議題，從開立證明、糾紛調解，到政令的宣導、公益服務等均可視為里長之公務，因此也可看出里長於地方發展的角色是包羅萬象的，見表 2.1 里長服務內容。

表 2.1 里長服務內容

學者（年代）	里長服務內容
廖南貴（民 103）	政令宣導、民情反饋等功能，公權力執行及社區治理等
邱韋惠（民 103）	鄰里及家族糾紛的調解，工務局的陳情
劉嘉仁等人（民 104）	參與照顧在宅善終病人的行列。
楊永年、王宏文（民 106）	里長善於運用經費可以為里民做很多事情以造福鄉里。
穆圳楠（民 107）	為里民尤其是老人爭取福利，積極推動社區各項福利措施與服務里民。
林秋潭（民 110）	社區選民服務、社區學習與發展、改善社區學習硬體設施

資料來源：本研究自行整理

身為最基層組織的居民而言，村里是否能滿足其需求為其首要考量，因此村里關係的良窳，與居民息息相關，從上述可知里長服務內容繁雜，里政的推動與城鄉的差距、地方政治、里長個人偏好等因素有關，故從傳統里長之服務文化，如公益服務及里民糾紛調解等，到非法定的里長職責，如被期望於經營地方社區之社會福利的發展，在里民需求改變與服務品質要求提升下，里長為落實里民的期望，因此需要有效的運用社區資源才能達到（廖南貴，民 103；劉嘉仁、徐愨萱、翁瑞萱、朱昭美、黃肇明、吳美慧、王實之、黃遵誠、黃勝堅，民 104；穆圳楠，民 107）。

## 2.2 服務品質

提供服務是為了要解決顧客的問題，而服務品質則是消費者他所期望的與實際接受到的感受，兩者間的相符合的程度，所以是一種相對應

比較的觀念，在本質上是無形的（范佐峯，民 101；黃志佳，民 102；游丞秀，民 102；魏敏蓉，民 105；郭家煊，民 110），然消費者不只是根據服務結果，更包含在整個服務過程中的感受，服務品質曾被定義為適合使用、價值、符合要求等，整體來說，一般多以「傑出」、「有價值」、「符合或超過顧客預期」等最常被使用（郭家煊，民 110）。服務品質的觀念與理論已發展許久，學者從不同的角度來定義服務品質，故有不同的定義解釋，劉美侖（民 100）指出服務產品是一連串的活動，不僅包含服務後的結果，還有提供服務方式，就消費者而言，無形之服務品質與有形之產品品質是有差異的，服務品質具有無形性與重要性，是消費者對接受服務的滿意程度，取決於實際與期望感受兩者間的差距，且會受到內、外在環境等因素的影響，而有所差異，若服務過程與結果大於期望水準，則代表服務品質佳（劉美侖，民 100；游丞秀，民 102；鄭語瑤、李育成、連玟瑄、鍾志強，民 103；張樟泉，民 104；謝采穎，民 105；廖昱禎，民 108），故要有好商品外，服務更要好，而好的服務會使消費者想要再度前來消費，並且推薦給他人。

在服務業領域中已有研究指出服務行為是企業內服務品質不可或缺的要害，不管是企業內前線單位或後勤單位員工，都與服務行為有關，好的優質服務品質都必須藉由服務行為的接觸才能滿足顧客的需求（黃志佳，民 102）；多位學者提出服務品質具有下列幾項特性：(1)是消費者對服務人員包括服務的意願、精神、舉止言行、自信心及禮貌等的專業知識與禮貌性的評估；(2)是消費者在得到跟想的有落差，以顧客抱怨為最明顯；(3)無法儲存，故消費者對服務品質評估良莠與否的重要指標則是在於能否迅速、即時或適時的提供服務；(4)服務人員不僅是提供服務，就連週邊環境，例如實體設施、機器設備等亦會影響到顧客的滿意程度

(章亦潔，民 105；張韶恩，民 106；許馨璐，民 107；蕭宇棠，民 107)，因此有學者建議在應用 SERVQUAL 量表來評量不同產業時，依據服務型態的不同，來發展適合該服務產業的問項。

卓孟涵(民 110)服務品質始於人對服務的期待，若服務不如預期的期待，即會造成不滿意，反之若服務能夠符合期待，則服務品質就能到目標，而服務品質存在於各行各業，以服務品質為核心。因此綜合上述相關文獻，又因服務品質關係著與里民之間的互動，里民不只是服務的接收者同時也是服務的需求者，故本研究參考上述各文獻觀點，對服務品質的定義為：「里民對服務的一種整體性衡量，以態度來看待主觀性的認知評估程度」，是里民根據里長所提供服務之優劣程度所進行的一種主觀性的認知評估程度，可分為(1)有形性：里民對於里長及服務處看到實體設施佈置、文宣資料及助理人員儀態感受與認知。(2)可靠性：里民相信里長及服務助理之服務是可信任，且有能力和可按時的執行，並完成承諾，不論是服務的本身或提供的過程中的感受與認知。(3)反應性：里民對於里長及助理均有熱忱的意願來提供立即服務和協助里民能妥善解決里民問題及迅速回應之感受與認知。(4)保證性：里民對於里長及助理具有良好的專業能力與知識，且有熟練的服務技巧，且態度誠懇有禮貌，讓里民安心及信任及獲得信賴的能力之感受與認知。(5)關懷性：里民對於里長及助理接觸容易、人員親切容易親近、態度誠懇、用心對待里民及溝通說明，理解里民的需求讓里民感到很大的關心與尊重對待之感受與認知。

## 2.3 服務價值

《論語》為政篇中的：「有事，弟子服其勞，有酒食，先生饌」是中

國最早出現「服務」一詞，可見中國人很早就有服務的觀念。許多學者在探討服務價值時與滿意度很容易產生混淆，然兩者間的建構並非相同（吳宜璇，民 110），消費者在消費過程中，對服務所獲得的利益或滿足程度的主觀衡量，即為服務價值，會隨個人本身的喜好與經驗而有所不同，而價值跟品質相比更偏於個人層面，且更為抽象（林怡均，105；劉益達，民 107；陳宣自，民 108；簡妍慧，民 109）。高惠秋（民 92）則將服務價值定義為：「對得到的利益與付出的成本，整體性的評估」，可為三階段：(1)服務績效：是對於特定的服務屬性與構面做的評估。(2)服務品質：顧客的期望與感受到的不同時，所產生的不一致經驗，期望與感受到的服務績效水準會對服務交易時的滿意度有所影響，而顧客滿意度的高低，則會影響到顧客對服務品質的整體評估。(3)服務價值：是顧客根據服務品質、犧牲貨幣與非貨幣成本兩因素，例如：有人要的是品質或是方便，有些關心時間或金錢上的支出，或是所消耗的精力等對服務價值的評估。綜觀學者對於服務價值之定義，從各層面對服務進行探討與闡釋，其切入點各有不同，例如王子聖（民 102）是以全家便利商店為研究對象，研究實證結果發現服務品質會因服務價值與顧客滿意而對行為意向有中介效果，服務價值透過顧客滿意對行為意向是沒有中介效果，且服務價值與顧客滿意在服務品質對行為意向影響過程有中介效果，顧客滿意在服務價值對行為意向影響過程中具有中介效果。吳淑敏、蔡俊男（民 102）則以大學生為研究對象，研究發現服務品質會透過服務價值與顧客滿意對行為意向有間接效果，服務價值透過顧客滿意對行為意向沒有間接效果，且服務價值與顧客滿意在服務品質對行為意向影響過程具有中介效果。顧客滿意在服務價值對行為意向影響過程中具有中介效果。陳紹允（民 103）針對台灣地區使用網路購物者為對象，歸納出

一個定義：價值是消費者對服務在得到與付出的認知上整體評估結果，且會受到顧客本身的偏好與習性的影響，因此會因人而不同。

參考陳俊宇（民 96）研究後，將服務價值分為(1)社會性價值：里長服務處在做里民服務過程中，里民所得到的自尊心及成就感得到自我實現的認同感，能夠反映其自我價值。(2)功能性價值：里長服務處在做里民服務過程中，里民所得到的服務具有某些功能性的屬性且提供里民合宜價值感受度。(3)知識性價值：里長服務處在做里民服務過程中，里民所得到的服務具有識概念及自我內涵成長。(4)體驗性價值：里長服務處在做里民服務過程中，里民所得到的整體的感受是愉悅的服務及解決問題能力重視里民的心理因素。因此里長服務處熱忱來提供立即服務並能妥善解決里民問題，並迅速回應讓里民安心及信任及獲得信賴的能力之感受與認知。綜合上述相關文獻後，將服務價值定義為：「里民對其獲得的服務利益與所付出的成本，作整體性的評估」。

## 2.4 服務滿意度

郭潔（民 100）認為滿意度可由「心理角度」來看，假使「實際」與「預期」的結果相同，甚至更好，滿意的感覺油然而生，反之則會不滿意。林秀惠（民 86）以台北縣地區具有投票資格的一般民眾為研究對象，研究發現提高民眾整體意度，里民的忠誠度亦可提高，亦轉換成實際的選票，對里長首要之務，是致力提高民眾整體滿意程度。邱韋惠（民 103）研究顯示當里長服務里民時有高度的熱忱，這樣里民才能感受到被重視，進而有較高的滿意度。楊孟凡（民 103）針對 893 位里長的研究中提到若能從實務的角度，例如提升教育訓練的品質、強化里幹事的服務效能、提升 E 化政府里民滿意度會增加。

本研究在綜合上述相關文獻後，將服務滿意度定義為「服務滿意度是里民在一個特定服務的過程後，對里長服務處傳達的價值評估時所產生的一種立即性反應」，以服務接觸及服務環境、整體表現三個構面來衡量，其定義分別為(1)服務接觸：里民對里長服務處的服務態度、專業能力與效率其滿意程度。(2)服務環境：里民對里長服務處服務環境的安全性、整潔與服務時間的滿意程度。(3)總體表現：里民對里長服務處的總體性評價。

## 2.5 各變項間之關聯性

對於服務品質與服務價值、服務滿意度三者間的探討，說明如下：

### 2.5.1 服務品質與服務價值相關研究

Bolton and Drew (1991)認為服務品質是形成服務價值的前因，並將服務價值定義為：「消費者對於服務所得到的利益與所付出的成本其整體性評估。」品質是顧客所期望的與接觸服務後實際感受到的服務差距，而價值比品質有更高層次意涵的概念，是顧客為了達到想要的結果或在接觸服務過程中感受到價值。換言之，服務品質即是「讓里民獲得超過預期之價值」的感覺。Sweeney and Soutar (2001)認為服務品質的良莠會對消費者所感受的服務價值有明顯的影響。Bolton and Drew (1991)指出顧客對服務價值有深淺不一的感受，因此會有服務品質的高低程度的不同，證明服務品質的確對服務價值有顯著性影響。Patterson and Spreng (1997)認為服務價值對於服務品質與行為意向具有關鍵性的中介變數。里民會因為在服務中獲較佳的服務品質，而提高對里長的印象，里民對於服務的需求不同，部份里民關注的為品質、方便性，然亦有里民關注的為時間效率及精神之付出及減少金錢支出等，由於價值為獲得與付出兩者間

的抵換，因此里長與助理在這些不同的里民特性做區隔服務，使里民產生良好之服務價值感受，推論服務品質對服務價值有正向的影響，並提出假說一。

H1：服務品質對服務價值具有正向的影響

### 2.5.2 服務品質與服務滿意度相關研究

何志恆（民 103）該研究指出里長是地方自治最基本的角色，其在探討基層里長服務品質與民眾滿意度、忠誠度之關係探討時，研究結果顯示，當里長服務處與民眾間對服務品質的認知有所差異時，服務品質會直接影響民眾滿意度，具顯著正向的影響。李雪琴（民 104）則以區公所治理地方滿足地方需求，以及里長對區公所之工作轉換為研究主題，研究結果發現，市公所、里長、鄰長及里幹事關係密切，里長應該結合地方資源來提高里的服務品質，以彰顯市公所與里長互動治理之成效。童小芸（民 105）在探討里長辦公室服務品質及里民滿意情形，結果顯示，里民在對里長辦公室的服務品質進行滿意知覺之決策時，會最先受到服務中感受缺口值構面影響、其次為服務後感受缺口值構面、最後為年齡構面進行判斷與組合。因為眾多的學者直接指出，服務品質絕對是影響滿意度最直接的因素之一，推論里長服務品質與滿意度有顯著的正向影響性，並提出假說二。

H2：服務品質對服務滿意度具有正向的影響。

### 2.5.3 服務價值與服務滿意度相關研究

企業的價值主張一直以來被視為企業經營模式首要考慮的基本要素，Chesbrough and Rosenbloom (2002)認為客戶對商家所提供的產品或服務的整體評價，謂為客戶滿意度。Anderson and Sullivan (1993)認為會直

接影響消費者對服務者的滿意程度的是服務價值，而 Patterson and Spreng (1997)針對四種服務業進行服務品質、價值、滿意度與再購行為關係的研究中，結果顯示服務品質與價值對滿意度呈正向關係，而滿意度愈高會形成愈高的再購意願，而在服務價值與滿意度對服務品質與再購行為間具有中介效果，意味著服務品質透過服務價值與滿意度對消費者再購意願會產生間接影響效果；總結，服務價值對顧客滿意會有所影響，而顧客滿意則又關係到企業的永續發展。假使能掌握顧客服務價值時，隨之提昇就會是顧客的滿意度，因此推論服務價值與滿意度有顯著正向有正向影響，並提出假設三。

H3：服務價值對服務滿意度具有正向的影響。

#### 2.5.4 服務品質、服務價值、服務滿意度相關研究

Cronin, Brady and Hult (2000)回顧有關服務行銷的文獻，一開始的研究重點是服務品質，次之是滿意度，而服務價值則是另一階層的研究重點；實證研究發現服務品質對顧客行為意向會有正向影響，特別是有關服務品質、滿意度及服務價值三個變項間中介及結果關係，更是重要的研究方向，而不同的學者其研究結果顯然有很大的差異。例如：(1) Hallowell (1996)認為價值則等同於知覺服務品質與價格，而顧客接受服務價值後，所產生的結果是滿意度。(2) Fornell, Johnson, Anderson, Cha and Bryant (1996)認為整體服務滿意的第一要素是知覺品質，次之為價值。(3) Rust and Oliver (1994)認為有正向的知覺服務品質，會同時改善價值與滿意度的認知。Hu, Kandampully and Juwaheer (2009)認為服務品質的傳遞愈高，能使消費者滿意愈高，並創造優越的消費者價值，同時提升企業形象與留住顧客。根據上述學者的研究討論，可以利用里民服務為出發點來評估基層民眾對里長滿意度作為最重要的指標來衡量服務品質可行性

相當高，探討里長服務品質是否會因里民服務價值而影響服務滿意度。因此，本研究推論服務價值在服務品質與滿意度間具有中介關係，並提出假說四。

H4：服務價值在服務品質與服務滿意度之間具有中介效果。



### 第三章 研究方法

本章節述說(1)研究架構與假設，(2)研究問卷設計與操作性定義、與(3)研究問卷的目的。

#### 3.1 研究架構

以彰化縣員林市南平里做為研究案例，欲了解里民對於里長服務處服務品質之看法，並對於所提供的服務認為其是否符合心目中的服務價值，進而探討里民的服務滿意度之高低，並以服務價值做為中介變項，如圖 3.1 所示。

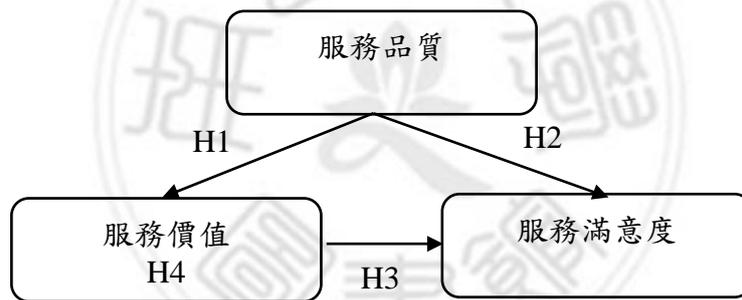


圖 3.1 研究架構圖

#### 3.2 研究假設

在經由探討相關文獻後，提出下列研究假設：

H1：服務品質對服務價值具有正向的影響

H2：服務品質對服務滿意度具有正向的影響。

H3：服務價值對服務滿意度具有正向的影響。

H4：服務價值在服務品質與服務滿意度之間具有中介效果。

### 3.3 研究變數之操作型定義

此小段將本研究的三個主要研究變項分別為「服務品質」、「服務價值」及「服務滿意度」做操作型定義，見表 3.1 所示。

表 3.1 操作型定義表

構面	操作型定義	參考學者
服務品質	里民對服務的一種整體性衡量，以態度來看待主觀性的認知評估程度。	游丞秀（民 102） 魏敏蓉（民 105）
服務價值	里民以服務的結果為基礎，對於所得到的好處與所付出的代價作整體性的評估。	簡妍慧（民 109） Bolton and Drew (1991)
服務滿意度	服務滿意度是里民在一個特定服務的過程後，對里長服務處傳達的價值評估所產生的一種立即性反應	郭潔（民 100） 楊孟凡（民 103） 邱韋惠（民 103）

資料來源：本研究整理。

#### 3.3.1 服務品質量表

本研究將服務品質之相關研究進行歸納整理後，考量本研究之目的、研究工具編製的嚴謹度等因素後，決定採用游丞秀（民 102）、王耀弘（民 109）的服務品質量表做為本研究的研究參考工具，並依本研究架構與研究對象來修改設計問卷，如表 3.2 所示。

表 3.2 服務品質量表

	題 項
服 務 品 質	1. 里長服務處地點容易找尋且外觀明顯。
	2. 里長服務處的內部環境整潔舒適美觀。
	3. 里長服務處的服務人員儀容整潔、親切有禮。
	4. 里長服務處承諾事項能及時完成。
	5. 里長服務處具有良好信譽，是可信任的。
	6. 里長服務處會以真誠的態度處理里民的問題。
	7. 里長服務處會即時而迅速的提供服務。
	8. 里長服務處不會因忙碌而忽略您的服務需求。
	9. 您反映的問題，里長服務處人員會快速幫忙處理。
	10. 里長服務處人員解說清晰易懂，可有效提供服務。
	11. 我認為里長服務處所提供資料及協助是具有安全性。
	12. 里長服務處遇到不能自行解決的問題會反映至負責的單位。
	13. 里長服務處的服務態度親切能主動傾聽里民的需求服務。
	14. 里長服務處是真誠處理里民的問題不因人而異。
	15. 里長服務處會提供特別需求的個案服務。

資料來源：本研究整理。

### 3.3.2 服務價值量表

本研究之服務價值是將相關研究文獻進行歸納整理後，考量本研究之目的及研究工具編製的嚴謹度等因素後，採取參考魏敏蓉（民 105）、林怡均（民 105）以服務經營團隊模式為架構取向，來評估服務價值，如表 3.3 所示。

表 3.3 服務價值量表

服務價值	題項
	1. 里長服務處能迅速且正確的回應處理民眾需求。
	2. 在里長服務處所付出的時間是值得的。
	3. 在里長服務處所付出的體力是值得的。
	4. 在里長服務處所付出的精神是值得的。
	5. 整體而言，從里長服務處所獲得的服務是令人感到值得的。
	6. 整體而言，從里長服務處所獲得的服務是有價值的。
	7. 整體而言，從里長服務處所獲得的服務是物超所值的。

資料來源：本研究整理。

### 3.3.3 服務滿意度量表

本研究針對本研究對象及其相關之團隊、服務環境和整體表現等，參考並修訂曾吉廷（民 95）及方翊琴（民 105）的服務滿意度測量工具，來衡量其滿意度，如表 3.4 所示。

表 3.4 服務滿意度量表

服務滿意度	題項
	1. 我對里長服務處的環境整潔感到滿意。
	2. 我對里長服務處的開放時間感到滿意。
	3. 我對里長服務處的服務空間感到滿意。
	4. 我對里長服務處服務環境氛圍感到滿意。
	5. 我對里長服務處應變能力的服務感到滿意。
	6. 我對里長服務處的服務態度與效率感到滿意。
	7. 我對里長服務處團隊人員專業知識感到滿意。
	8. 里長服務處對你所做的承諾會即時完成感到滿意。
	9. 里長服務處所提供的服務，能夠一次就做好感到滿意。
10. 里長服務處會很願意協助我解決任何問題感到滿意。	

資料來源：本研究整理。

### 3.4 問卷設計與抽樣方法

本研究所需之問卷資料採非隨機的便利抽樣法，以南平里里民為受測對象，並利用公開活動時，進行問卷的發放收集。

#### 3.4.1 問卷設計

採用問卷填寫的方式，問卷是針對本研究對象根據研究目的與文獻的探討，及上述操作型定義加以修改而成；並參考曾吉延（民 95）、游丞秀（民 102）、魏敏蓉（民 105）、林怡均（民 105）、方翊琴（民 105）及王耀弘（民 109）的問卷後，與指導教授進行討論後，進行設計及修改而完成之問卷。其衡量是採用李克特(Likert)五點尺度法，1 表示「非常不同意」、2 表示「不同意」、3 表示「沒意見」、4 表示「同意」、5 表示「非常同意」。

#### 3.4.2 研究對象與抽樣方法

問卷資料是採非隨機的便利抽樣法，利用公開活動時，進行問卷發放收集。問卷發放則是採用兩階段式的問卷調查方式，以達過濾與篩選問卷資料的目的，為避免問卷題項，發生語意不夠明確及問卷題項產生遺漏等缺失，第一階段在發放正式問卷前先針對南平里的里民，於民國 110 年 11 月 18 日至 11 月 25 日為期一週，為確保其內部的一致性，以預試的方法來篩選出適當之問項，共計發放 62 份問卷，回收 59 份，扣除 9 份無效問卷，得有效問卷 50 份，針對所回收之問卷採用 SPSS 25 進行資料分析。

預試信度分析之結果服務品質、服務價值及服務滿意度其 Cronbach's  $\alpha$  值分別為 0.948、0.906、0.923 皆高於 0.7，符合 Guelford (1965)之建議。

接著進行因素分析，其 KMO 值分別在服務品質為 0.867、服務價值為 0.850、服務滿意度為 0.869，各變項之 KMO 值均達 0.7 以上，Bartlett's 球形檢定 p 值均小於 0.001，因素負荷量部份各題項均高於 0.5，故不進行刪題，如表 3.5 所示。

表 3.5 信度表及 Bartlett's 球形檢定與 KMO 值摘要表

衡量變項	題數	Cronbach's $\alpha$	KMO 值	Bartlett's 球形檢定	
				近似卡方分配	顯著性
服務品質	15	0.948	0.867	568.407	.000***
服務價值	7	0.906	0.850	209.354	.000***
服務滿意度	10	0.923	0.869	305.996	.000***

註：\*表示 $p < 0.05$ ，\*\*表示 $p < 0.01$ ，\*\*\*表示 $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

### 3.5 資料分析法

本小節說明本研究之問卷資料分析時所採用之統計套裝軟體 SPSS 的方法，內容使用之方法包含有：敘述性統計分析、因素分析與信度分析、獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析以及相關分析與迴歸分析等統計方法，其內容分述如下：

#### 一、敘述性統計分析

敘述性統計分析主為了解針對本研究問卷填答之樣本其結構特性為何，將研究對象的人口統計變數（性別、年齡、職業、月收入、學歷、個人黨籍、您是否時常參與社區活動、您是否參與上屆里長選舉的投票）其次數與百分比分配的統計分析與整理，用以清楚知道各背景變項的分布情況。

## 二、因素分析

在探討各變數間相互影響的關係，從同組變數中透過因素分析萃取出法找出本研究變項中所包含的子變項；Bartlett's 球形檢定的  $p$  值  $< 0.05$ ，即進行因素分析，若題項之因素負荷量低於 0.5，則表示該題項與變項之關聯性較低，無需保留。

## 三、信度分析

採用信度分析(Reliability Analysis)來檢測問卷量表中各變項題項的分數是否可靠與穩定，亦是辨別內部是否達一致性的衡量指標，以 Cronbach's  $\alpha$  值為分析主判斷之標準，若  $\alpha$  係數越高，則表示量表內的一致性越大，當  $\alpha$  值大於 0.7 時，則顯示內部一致性高。故將服務品質、服務價值及服務滿意度進行信度分析，以確認問卷題項是否具有可靠性與一致性。

## 四、獨立樣本 t 檢定

本研究中用以瞭解兩組母體平均數之間是否有差異，則是藉由獨立樣本 t 檢定，因此問卷題項中的性別、是否時常參與社區活動、是否參與上屆里長選舉的投票來檢測里民對該里長服務團隊在服務品質、服務價值與服務滿意度間是否具有顯著性差異情形。

## 五、單因子變異數分析

針對題項中的年齡、職業、月收入、學歷、個人黨籍等，採用單因子變異數分析，來探討里民是否對該里長服務團隊的服務品質、服務價值及服務滿意度間有顯著性差異情形。

## 六、相關分析

本研究的相關分析是使用皮爾森(Pearson)相關來探究各變項間是否存在有線性關係，及其相關的方向與強度，藉以驗證服務品質、服務價值及服務滿意度之間的相關方向及其強度。

## 七、迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)用來檢測研究自變數跟依變數間是否存在有線性或非線性關係的分析方法，依據自變數與依變數之間的強度而有所不同，本研究利用迴歸分析來檢定自變項對依變項之影響程度、中介變項的中介效果，藉以驗證研究假設是否成立。



## 第四章 實證結果分析

研究是以彰化縣員林市南平里的里民為主研究對象，採非隨機的便利抽樣法，利用公開活動時，由民國 110 年 11 月 26 日至 12 月 01 日為期一週，共計發放問卷 330 份，實收 310 份，篩選扣除無效樣本後，有效問卷共計 290 份，有效問卷回收率 87.88%，來探討該區里民對於該里里長服務團隊的服務品質、服務價值及服務滿意度間的關係，針對問卷回收後進行整理與分析，以 SPSS 套裝軟體為分析工具，以驗證各變項間建立的研究假設，並解釋其結果，再提出結論。

### 4.1 敘述性統計分析

本研究針對彰化縣員林市南平里的里民進行調查，人口統計變項之描述性統計，分別為性別、年齡、職業、月收入、學歷、個人黨籍、是否時常參與社區活動、是否參與上屆里長選舉的投票等人口統計變項，收集後的樣本結構資料我們將進一步做分析。如表 4.1 所示。

在性別方面，男性、女性雙方均為 145 人(50%)。在年齡方面以 60 歲以上為 82 人(28.3%)最多，40-49 歲為 74 人(25.5%)次之。在職業方面以商佔 60 人(20.7%)最多，服務業佔 57 人(19.7%)次之，其他包含了家管與學生、退休人員共佔 55 人(19%)。在月收入方面以 3 萬以下及 3-6 萬各佔 116 人(40%)最多，而 6-9 萬佔 39 人(13.4%) 次之。在學歷方面以大專院校佔 116 人(40%)最多，高中職佔 84 人(29%)次之；在黨籍方面以無黨籍佔 206 人(71%)最多，民進黨佔 40 人(13.8%) 次之，在您是否時常參與社區活動方面則以否佔 178 人(61.4%)最多，而在是否參與上屆里長選舉的投票方面，有投票佔 240 人(78.9%)最多，沒有投票佔 64 人(21.1%)。

表 4.1 樣本敘述性統計分析表

基本資料		次數	百分比
性別	男	145	50
	女	145	50
年齡	20-29 歲	26	9.0
	30-39 歲	56	19.3
	40-49 歲	74	25.5
	50-59 歲	52	17.9
	60 歲以上	82	28.3
職業	農	21	7.2
	工	43	14.8
	商	60	20.7
	軍公教	31	10.7
	製造業	23	7.9
	服務業	57	19.7
	其他	55	19.0
月收入	3 萬以下 (含 3 萬)	116	40.0
	3-6 萬 (含 6 萬)	116	40.0
	6-9 萬 (含 9 萬)	39	13.4
	9 萬以上	19	6.6
學歷	國小	30	10.3
	國中	28	9.7
	高中職	84	29.0
	大專院校	110	37.9
	碩士以上	38	13.1
個人黨籍	無黨	206	71.0
	民進黨	40	13.8
	國民黨	25	8.6
	台灣民眾黨	3	1.0
	親民黨	7	2.4
	其他	9	3.1
時常參與社區活動	是	112	38.6
	否	178	61.4
參與上屆里長選舉投票	是	227	23
	否	63	6.4

資料來源：本研究整理

## 4.2 因素分析與信度分析

本研究採用因素分析來進行資料的萃取與縮減，期待能呈現出研究樣本的特徵，再藉由信度分析來檢視各變項衡量題項的可靠性，以確立研究題項的內部一致性及穩定性，其方法分述如下。

### 4.2.1 因素分析

本研究依據 KMO 值和 Bartlett's 球形檢定，對服務品質、服務價值與服務滿意度，進行研究資料的萃取與縮減，以確保資料縮編的合宜性，若 KMO 值取樣適切性的數值越大，則表示其相關程度越好，而 Bartlett's 球形檢定顯著的檢定結果則表示相關係數可以做為萃取因素之用，結果若呈現 KMO 值  $> 0.7$ ，則適合進行因素分析，本研究採用主成份分析法，來進行因素萃取，依因素負荷量的高低進行排序，以利後續的資料分析整理。如表 4.2 所示。

表 4.2 各變項之 KMO 值與 Bartlett's 球形檢定

衡量變項	KMO 值	Bartlett's 球形檢定	
		近似卡方分配	顯著性
服務品質	0.944	3024.091	.000***
服務價值	0.888	1326.844	.000***
服務滿意度	0.937	2001.761	.000***

註：\*表示  $p < 0.05$ ，\*\*表示  $p < 0.01$ ，\*\*\*表示  $p < 0.001$

資料來源：本研究整理。

服務品質變項之衡量題項共計 15 題，萃取出 1 個因子，各題項之因素負荷量介於 0.517~0.673 之間。服務價值之衡量題項共計 7 題，萃取出 1 個因子，其因素負荷量介於 0.626~0.738 之間。服務滿意度變項之

衡量題項共有 10 題，萃取出 1 個因子，其因素負荷量介於 0.583~0.700 之間，如表 4.3 所示。

表 4.3 因素負荷量分析結果彙整表

衡量構面	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
服務品質	0.517~0.673	8.786	58.575
服務價值	0.626~0.738	4.684	66.916
服務滿意度	0.583~0.700	6.447	64.469

資料來源：本研究整理

#### 4.2.2 信度分析

本研究信度分析是根據 Cronbach's  $\alpha$  其係數需大於 0.7，視為高信度之標準，本研究針對服務品質、服務價值及服務滿意度進行信度分析，分析結果如表 4.4 所示，顯示本量表各變項之題項其內部一致性程度高，具有相當良好之可靠性。

表 4.4 信度分析結果

衡量變項	題數	Cronbach's $\alpha$	總 Cronbach's $\alpha$
服務品質	15	0.949	0.974
服務價值	7	0.917	
服務滿意度	10	0.939	

資料來源：本研究整理

### 4.3 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析

依據回收的樣本資料使用獨立樣本 t 檢定及單因子變異數來分析在服務品質、服務價值及服務滿意度上是否有顯著的差異，並依據結果將有所差異部分再進行敘述。

#### 4.3.1 獨立樣本 t 檢定

不同的性別在服務品質、服務價值及服務滿意度是否有顯著性的差

異，經由分析結果後得知不同的性別在對服務品質、服務價值及服務滿意度上，皆未達 0.05 的顯著水準，顯示性別對服務品質、服務價值及服務滿意度均無顯著差異，如表 4.5 所示。

表 4.5 各變項（性別）獨立樣本 t 檢定表

變項	性別	個數	平均數	標準差	t 值	顯著性
服務品質	男	145	4.2000	0.66249	1.219	0.271
	女	145	4.1724	0.62744		
服務價值	男	145	4.2069	0.66559	0.061	0.805
	女	145	4.2069	0.67594		
服務滿意度	男	145	4.1655	0.68984	0.444	0.505
	女	145	4.1207	0.68027		

註：\*表示 $p < 0.05$ ，\*\*表示 $p < 0.01$ ，\*\*\*表示 $p < 0.001$ 。

資料來源：本研究整理

在是否時常參與社區活動的題項中，其對服務品質、服務價值及服務滿意度是否會有顯著性差異的比較，經由分析結果後得知是否時常參與社區活動在服務品質及服務滿意度上，均未達 0.05 的顯著水準，在服務價值呈現出顯著性差異，進一步分析發現，回答否的平均數為 4.2191 大於回答是的平均數 4.1875，結果如表 4.6 所示。

表 4.6 各變項（是否時常參與社區活動）獨立樣本 t 檢定表

變項	常參與社區活動	個數	平均數	標準差	t 值	顯著性
服務品質	是	112	4.2321	0.58483	1.689	0.195
	否	178	4.1573	0.67896		
服務價值	是	112	4.1875	0.62286	4.345	0.038*
	否	178	4.2191	0.69889		
服務滿意度	是	112	4.1116	0.67353	0.675	0.412
	否	178	4.1629	0.69207		

註：\*表示 $p < 0.05$ ，\*\*表示 $p < 0.01$ ，\*\*\*表示 $p < 0.001$ 。

資料來源：本研究整理。

在是否參與上屆里長選舉的投票者的題項，其對服務品質、服務價值及服務滿意度是否會有顯著性差異的比較，經由分析結果後得知是否參與上屆里長選舉的投票者在服務品質及服務滿意度上，均未達 0.05 的顯著水準，在服務價值呈現出有顯著性差異，進一步分析發現，回答是的平均數為 4.2159 大於回答否的平均數 4.1746，結果如表 4.7 所示。

表 4.7 各變項（是否參與上屆里長選舉的投票）獨立樣本 t 檢定表

變項	上屆選舉投票	個數	平均數	標準差	t 值	顯著性
服務品質	是	227	4.2026	0.61930	2.351	0.126
	否	63	4.1270	0.72938		
服務價值	是	227	4.2159	0.63949	6.019	0.015*
	否	63	4.1746	0.77334		
服務滿意度	是	227	4.1564	0.67738	0.014	0.908
	否	63	4.0952	0.71198		

註：\*表示  $p < 0.05$ ，\*\*表示  $p < 0.01$ ，\*\*\*表示  $p < 0.001$ 。

資料來源：本研究整理。

#### 4.3.2 單因子變異數分析

在不同年齡的人員其對服務品質、服務價值及服務滿意度上是否有顯著性差異的比較，經由分析結果後得知不同的年齡在服務品質、服務價值與服務滿意度上，皆未達 0.05 的顯著水準，顯示不同年齡對服務品質、服務價值與服務滿意度均無顯著差異，結果如表 4.8 所示。

表 4.8 各變項（年齡）單因子變異數表

變項	年齡	個數	平均數	F值	事後比較
服務品質	1.20-29 歲	26	4.2692	2.309	N
	2.30-39 歲	56	4.1964		
	3.40-49 歲	74	4.1081		
	4.50-59 歲	52	4.0192		
	5.60 歲以上	82	4.3293		
服務價值	1.20-29 歲	26	4.0000	2.583	N
	2.30-39 歲	56	4.2857		
	3.40-49 歲	74	4.1622		
	4.50-59 歲	52	4.0577		
	5.60 歲以上	82	4.3537		
服務滿意度	1.20-29 歲	26	4.0577	1.917	N
	2.30-39 歲	56	4.2232		
	3.40-49 歲	74	4.0946		
	4.50-59 歲	52	3.9712		
	5.60 歲以上	82	4.2683		

註： N表無顯著差異。

資料來源：本研究整理。

在不同的職業方面，受測者在服務品質、服務價值及服務滿意度上，經由分析結果後得知不同的職業在服務品質、服務價值與服務滿意度上，均未達 0.05 的顯著水準，顯示不同的職業對服務品質、服務價值與服務滿意度均無顯著差異，如表 4.9 所示。

表 4.9 各變項（職業）單因子變異數表

變項	職業	個數	平均數	F值	事後比較
服務品質	1.農	21	4.2857	1.316	N
	2.工	43	4.3023		
	3.商	60	4.2000		
	4.軍公教	31	4.2258		
	5.製造業	23	3.9130		
	6.服務業	57	4.0877		
	7.其他	55	4.2364		

表 4.9 各變項（職業）單因子變異數表（續）

變項	職業	個數	平均數	F值	事後比較
服務價值	1.農	21	4.4286	1.028	N
	2.工	43	4.2093		
	3.商	60	4.2000		
	4.軍公教	31	4.2903		
	5.製造業	23	4.0000		
	6.服務業	57	4.1228		
	7.其他	55	4.2545		
服務滿意度	1.農	21	4.2619	0.512	N
	2.工	43	4.1744		
	3.商	60	4.0750		
	4.軍公教	31	4.1935		
	5.製造業	23	4.0000		
	6.服務業	57	4.1140		
	7.其他	55	4.2091		

註：N表無顯著差異。

資料來源：本研究整理。

在不同月收入的人員其對服務品質、服務價值及服務滿意度是否會有顯著性差異，經由分析結果後可得知不同的月收入在服務品質、服務價值與服務滿意度上，皆未達 0.05 的顯著水準，顯示不同月收入其對服務品質、服務價值及服務滿意度均無顯著差異，結果如表 4.10 所示。

表 4.10 各變項（月收入）單因子變異數表

變項	月收入	個數	平均數	F值	事後比較
服務品質	1.3 萬以下 (含 3 萬)	116	4.2328	1.103	N
	2.3-6 萬 (含 6 萬)	116	4.1810		
	3.6-9 萬 (含 9 萬)	39	4.0256		
	4.9 萬以上	19	4.2632		
服務價值	1.3 萬以下 (含 3 萬)	116	4.2328	0.275	N
	2.3-6 萬 (含 6 萬)	116	4.2155		
	3.6-9 萬 (含 9 萬)	39	4.1282		
	4.9 萬以上	19	4.1579		

表 4.10 各變項（月收入）單因子變異數表（續）

變項	月收入	個數	平均數	F值	事後比較
服務滿意度	1.3 萬以下 (含3 萬)	116	4.2241	1.311	N
	2.3-6 萬 (含6 萬)	116	4.1293		
	3.6-9 萬 (含9 萬)	39	4.0128		
	4.9 萬以上	19	4.0000		

註：N 表無顯著差異。

資料來源：本研究整理。

在不同學歷的人員其對服務品質、服務價值及服務滿意度是否會有顯著性差異，經由分析結果後可得知不同的學歷在服務品質、服務價值與服務滿意度上，皆未達 0.05 的顯著水準，顯示不同學歷其對服務品質、服務價值及服務滿意度均無顯著差異，如表 4.11 所示。

表 4.11 各變項（學歷）單因子變異數表

變項	學歷	個數	平均數	F值	事後比較
服務品質	1.國小	30	4.2667	0.833	N
	2.國中	28	4.0000		
	3.高中職	84	4.1786		
	4.大專	110	4.2273		
	5.碩士以上	38	4.1579		
服務價值	1.國小	30	4.3333	1.064	N
	2.國中	28	4.0714		
	3.高中職	84	4.1429		
	4.大專	110	4.2727		
	5.碩士以上	38	4.1579		
服務滿意度	1.國小	30	4.1667	1.461	N
	2.國中	28	3.9107		
	3.高中職	84	4.1488		
	4.大專	110	4.2273		
	5.碩士以上	38	4.0395		

註：N 表無顯著差異。

資料來源：本研究整理。

在不同黨籍的人員其對服務品質、服務價值及服務滿意度是否會有顯著性差異，經由分析結果後可得知不同的黨籍在服務品質、服務價值與服務滿意度上，皆未達 0.05 的顯著水準，顯示不同黨籍其對服務品質、服務價值及服務滿意度均無顯著差異，如表 4.12 所示。

表 4.12 各變項（黨籍）單因子變異數表

變項	黨籍	個數	平均數	F值	事後比較
服務品質	1.無黨	206	4.2427	2.075	N
	2.民進黨	40	4.0250		
	3.國民黨	25	4.2400		
	4.台灣民眾黨	3	4.0000		
	5.親民黨	7	3.7143		
	6.其他	9	3.8889		
服務價值	1.無黨	206	4.2670	1.792	N
	2.民進黨	40	4.0000		
	3.國民黨	25	4.1200		
	4.台灣民眾黨	3	4.6667		
	5.親民黨	7	4.0000		
	6.其他	9	4.0000		
服務滿意度	1.無黨	206	4.2282	2.521	N
	2.民進黨	40	3.9000		
	3.國民黨	25	3.9400		
	4.台灣民眾黨	3	4.3333		
	5.親民黨	7	3.8571		
	6.其他	9	4.0000		

註：N 表無顯著差異。

資料來源：本研究整理。

接著進行差異性分析，了解不同人口背景變項，在各構面上之差異情況。不同性別、是否時常參與社區活動及是否參與上屆里長選舉的投票進行獨立樣本 t 檢定，而年齡、職業、月收入、學歷和個人黨籍則進行單因子變異數分析。經分析結果可知，只有在是否時常參與社區活動

及是否參與上屆里長選舉在服務價值上有顯著差異，進一步進行事後比較結果發現沒有常參與社區活動的里民們，他們認為里長服務處給予的服務價值感覺較高，而上屆有參與里長選舉投票者，則對於服務價值知覺較沒參與的高，結果如表 4.13 所示。

表 4.13 差異分析結果彙整表

	服務品質	服務價值	服務滿意度
性別	N	N	N
職業	N	N	N
月收入	N	N	N
學歷	N	N	N
個人黨籍	N	N	N
是否時常參與社區活動	N	否 > 是	N
是否參與上屆里長選舉的投票	N	是 > 否	N

備註：N 表無顯著差異； > 表示大於  
資料來源：本研究整理。

#### 4.4 相關分析

本節在進入假設驗證前先針對服務品質、服務價值與服務滿意度等三個變項進行 Pearson 積差相關法來驗證服務品質、服務價值與服務滿意度之間相關方向及強度是否存有線性相關，顯示服務品質對於服務價值呈現顯著的正相關；服務品質對於服務滿意度呈現顯著的正相關；服務價值對於服務滿意度呈現顯著的正相關，如表 4.14 所示。

表 4.14 各變項之相關係數表

	服務品質	服務價值	服務滿意度
服務品質	1		
服務價值	0.729***	1	
服務滿意度	0.724***	0.785***	1

註：\*表示 $p < 0.05$ ，\*\*表示 $p < 0.01$ ，\*\*\*表示 $p < 0.001$ 。

資料來源：本研究整理。

#### 4.5 迴歸分析

本研究進一步透過迴歸分析去驗證本研究假設是否成立，分析之結果為服務品質對服務價值 F 值為 325.754\*\*\*，Beta 值為 0.729\*\*\*，呈現顯著的影響，表示服務品質對服務價值有正向影響，因此 H1 的研究假設成立；服務品質對服務滿意度 F 值為 317.806\*\*\*，Beta 值為 0.724\*\*\*，呈現顯著的影響，表示服務品質對服務滿意度具有正向影響，因此 H2 的研究假設成立；服務價值對服務滿意度 F 值為 461.649\*\*\*，Beta 值為 0.785\*\*\*，呈現顯著的影響，表示服務價值對服務滿意度有正向影響，因此 H3 的研究假設成立；假設服務價值的中介效果均成立下，再進一步比較模式二與模式四之結果可知，服務品質對服務滿意度的影響在加入服務價值後，Beta 值由原先的 0.724\*\*\*降為 0.325\*\*\*，但仍達顯著水準，依據 Baron and Kenny (1986)建議，可推論服務價值在服務品質與服務滿意度之間具部分中介效果，因此 H4 之假設成立，如表 4.15 所示。

表 4.15 服務品質、服務價值與服務滿意度之迴歸彙整表

依變數 \ 自變數	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
	服務價值	服務滿意度	服務滿意度	服務滿意度
服務品質	0.729***	0.724***	-	0.325***
服務價值	-	-	0.785***	0.548***
自由度	1 ; 288	1 ; 288	1 ; 288	2 ; 287
R <sup>2</sup> 值	0.531	0.525	0.616	0.665
調整後 R <sup>2</sup> 值	0.529	0.523	0.614	0.663
F 值	325.754***	317.806***	461.649***	285.417***

註：\*p < 0.05，\*\*p < 0.01，\*\*\*p < 0.001

資料來源：本研究整理



## 第五章 結論與建議

本章節主將歸納後所做之結果及發現，予以說明並提出本研究之建議，及後續研究之建議。

### 5.1 研究結論

研究者在經過文獻探討並透過問卷調查蒐集本研究之樣本資料，並以統計分析方法加以驗證，進而歸納以下之結論：

(一) 不同的背景變項在服務品質、服務價值與服務滿意度上僅部分有顯著差異

依收集的樣本資料統計分析結果，在性別、年齡、職業、月收入、學歷、個人黨籍，均未達顯著性水準 0.05；此與過去的相關文獻中，發現服務品質各變數對於里民所知覺的服務滿意度是有所影響，且服務人員的工作經驗也會正向影響里民滿意度略有不同。童小芸（民 105）在探討里長辦公室服務品質及里民滿意情形，結果顯示，里民在對里長辦公室的服務品質進行滿意知覺之決策時，會最先受到服務中感受的影響、其次為服務後感受、最後為年齡，雖然與本研究不盡相同，而李振榮（民 110）在探討里民對於里長的服務品質與滿意度的研究中在性別、教育程度、職業對於服務品質與里民滿意度看法上是有顯著差異，與本研究結果是有不同的。本文僅在您是否時常參與社區活動與您是否參與上屆里長選舉的變項中在服務價值中有顯示差異性；推測可能是常參與社區活動的人跟里長服務處的人員甚至是里長本人有較長的接觸機會，因此對於服務價值的感受比較深。

(二) 服務品質對服務價值具有正向的影響

藉由前述分析可得知服務品質與服務價值間之相關性，在透過迴歸

分析去驗證研究假設是否成立時，其分析結果為服務品質對服務價值 F 值為 325.754<sup>\*\*\*</sup>，Beta 值為 0.729<sup>\*\*\*</sup>，呈現顯著的影響，表示服務品質對服務價值有正向影響，因此研究假設 H1 成立。

(三) 服務品質對服務滿意度具有正向影響。

藉由前述分析可得知服務品質與服務滿意度間之相關性，由透迴歸分析去驗證本研究假設是否成立時，分析結果為服務品質對服務滿意度 F 值為 317.806<sup>\*\*\*</sup>，Beta 值為 0.724<sup>\*\*\*</sup>，呈現出顯著的影響，表示服務品質對服務滿意度有正向影響，因此研究假設 H2 成立；

(四) 服務價值對服務滿意度具有正向的影響。

藉由前述分析可得知服務價值與服務滿意度間之相關性，經迴歸分析去驗證本研究假設是否成立時，分析結果為服務價值對服務滿意度的 F 值為 461.649<sup>\*\*\*</sup>，Beta 值為 0.785<sup>\*\*\*</sup>，呈現具有顯著的影響，表示服務價值對服務滿意度是具有正向影響，因此研究假設 H3 成立。

(五) 服務價值在服務品質與服務滿意度之間具有部份中介效果。

藉由前述分析可得知服務品質、服務價值與服務滿意度間之相關性，顯示出服務品質對服務滿意度的影響在加入服務價值後，其 Beta 值由原先的 0.724<sup>\*\*\*</sup>降為 0.325<sup>\*\*\*</sup>，雖然下降，但仍達顯著水準，因此依據學者 Baron and Kenny (1986)的建議，可推論服務價值在服務品質與服務滿意度之間是具有部分中介效果，因此研究假設 H4 成立。此結果與郭家煊(民 110)的研究服務品質會正向影響到知覺價值，伴隨著知覺價值的提升，對顧客滿意度也會跟著提高，結果雷同，彙整如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設分析結果彙整表

研究假設	分析結果
H1：服務品質對服務價值具有正向的影響	成立
H2：服務品質對服務滿意度具有正向的影響。	成立
H3：服務價值對服務滿意度具有正向的影響。	成立
H4：服務價值在服務品質與服務滿意度之間具有中介效果。	成立 (部份中介)

資料來源：本研究整理

## 5.2 管理意涵

服務品質的良窳關係著里長服務團隊為民服務品質與效率，如何讓服務沒有距離，如何讓人感動，則與民眾日常生活息息相關至為重要，貼近民眾的需求（何明進，民 109）；李振榮（民 110）其研究發現里長工作須建構於里民優質之服務環境，此會對里民服務滿意度有顯著性影響，而里長也藉改善服務品質之服務缺口來提升更優質之里民服務品質。因此若能根據里民滿意度的定義，對於里民的問題應迅速回應與處理，讓里民對里長產生信任感及滿意度，即為一種處於對個人、關係、組織、社區及自然環境的正向狀態，利用其優勢、預防、賦權與社區改變等四項具體做法，藉由群體介入的方式，達到大部份時間都能與人維持其正向關係、面對壓力、及滿意生活環境，在推動社區事務時，讓有意為民服務的人員能有所依循的方向。而對於里民來說，在獲取服務之前，不論是有形還是無形的均會付出一部份的成本，例如時間，而每一位里民對於所得到的服務認知與需求亦不盡相同，若能減少彼此間的差異，將可提高服務滿意度，進而增加里民的忠誠度，對於里長下次爭取

連任的機會將會大增，因此了解里民之需求創造個人化的貼心服務，藉此提高里民的知覺價值，這將會是里長獲得提升競爭優勢的來源。

### 5.3 後續研究建議

在撰寫本研究論文發現社區里民對於自己周遭環境的注重，對服務處環境要求整潔美觀，及對里民的承諾實施相當關注，雖然在本研究中的服務品質透過服務價值對服務滿意度只有產生部分的中介效果，建議後續研究時，可往如何提升里民的服務價值感，增加服務滿意度，讓里長及其服務團隊能更貼近社區里民的心意，做更好的里民服務。



## 參考文獻

### 一、中文部份

1. 方翊琴 (民 105), 地方民意代表服務品質對選民滿意度影響之研究——以新北市林國春議員服務處為例, 致理科技大學企業管理系服務業經營管理碩士在職專班碩士論文。
2. 王子聖 (民 102), 服務品質、服務價值、顧客滿意與行為意向關係探討——神秘客為例, 中國文化大學國際企業管理學系碩士論文。
3. 王錦榮 (民 106), 論里長功能角色的演變-以縣市合併前、後之原高雄縣轄區為例, 國立高雄大學政治法律學系碩士論文。
4. 王耀弘 (民 109), 從服務品質的角度, 探討影響洽公民眾滿意度因素之研究——以高雄市鳥松區及鄰近區公所為例, 國立高雄科技大學智慧商務系碩士在職專班碩士論文。
5. 何志恆 (民 103), 基層里長服務品質對民眾滿意度與忠誠度之關係之探討, 國立暨南國際大學高階經營管理碩士論文。
6. 何明進 (民 109), 如何提升公共空間服務品質——以立法院民主議政園區為例, 國立勤益科技大學企業管理系碩士班碩士論文。
7. 吳三雄 (民 106), 里長服務滿意度調查研究——高雄市新興區德生里為例, 高苑科技大學企業管理系經營管理碩士班碩士論文。
8. 吳宜璇 (民 110), 服務創新、服務價值與品牌形象之研究——以自助洗衣店為例, 中華科技大學企業管理系經營管理碩士班碩士論文。
9. 吳淑敏、蔡俊男 (民 102), 網路購物信任與知覺價值對顧客滿意度之影響-以大學生為例, 中華管理評論國際學報, 第十六卷第一期, 41-62 頁。
10. 李阿興 (民 96), 村里長定位之研究——以台北縣五股鄉為例, 國立臺

灣師範大學政治學研究所碩士論文。

11. 李振榮 (民 110)，應用 PZB 服務品質模型於里民服務品質之研究，開南大學商學院碩士在職專班碩士論文。
12. 李雪琴 (民 104)，臺中市大里區公所與里長互動治理之研究，中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文。
13. 卓孟涵 (民 110)，服務品質五大項對服務效能之研究，開南大學商學院碩士在職專班碩士論文。
14. 卓達銘 (民 94)，村里長職務定位之研究—以桃園縣龜山鄉為例，銘傳大學公共事務研究所碩士論文。
15. 林秀惠 (民 95)，地方民意代表服務品質與服務滿意度之研究以台北縣民意代表為例，國立政治大學行政管理碩士班碩士論文。
16. 林怡均 (民 105)，稅務機關服務品質對服務價值及滿意度影響之研究—以屏東地區稅務機關為例，美和科技大學企業管理系經營管理碩士班碩士論文。
17. 林秋潭 (民 110)，台灣基層里長選民服務品質提升策略之研究，嶺東科技大學企業管理系碩士班碩士論文。
18. 邱韋惠 (民 103)，為鄉親服務：里長角色之研究，臺北大學社會學系碩士論文。
19. 邱萌芬 (民 101)，臺東縣村里長角色與其功能運作之研究，國立台東大學公共與文化事務學系區域政策與發展研究碩士班研究所碩士論文。
20. 范佐峯 (民 101)，企業形象、服務品質與顧客滿意度之關係研究—以國泰人壽保險公司為例，逢甲大學國際經營管理碩士論文。
21. 高永光 (民 93)，村里長社會行政及政治角色功能研究，『臺北市里及

- 里長功能定位』學術研討會(5月8日),臺北市政府民政局,臺北市。
22. 高惠秋(民92),服務品質與關係品質對服務價值之影響—以台北市大型百貨公司為例,真理大學管理科學研究所碩士論文。
  23. 張韶恩(民106),體驗服務、服務品質及知覺價值對購買意願之研究—以T公司為例,南華大學企業管理學系碩士論文。
  24. 張樟泉(民104),探討影響加油站服務品質關鍵成功因素之研究,石油季刊,第五十一卷第四期,69-84頁。
  25. 章亦潔(民105),宜花地區國小附設幼兒園教保服務人員角色衝突與服務品質之研究,國立東華大學教育行政與管理學系碩士論文。
  26. 許馨璐(民107),基隆市家長選擇公私立幼兒園決策取向與服務品質滿意度之研究,銘傳大學教育研究所碩士論文。
  27. 郭家煊(民110),咖啡廳服務品質、知覺價值與顧客滿意度之關係—以順道為干擾變數,國立宜蘭大學應用經濟與管理學系碩士論文。
  28. 郭潔(民100),服務創新、服務品質與顧客滿意度關聯性之研究—以澎湖觀光產業為例,大葉大學企業管理學系碩士班碩士論文。
  29. 陳俊宇(民96),特殊主題旅遊顧客價值拓展模式之研究—以安藤忠雄之旅為例,國立高雄餐旅學院旅遊管理研究所。
  30. 陳宣自(民108),企業文化、服務創新與服務價值之研究—以高雄五星級旅館管家服務為例,正修科技大學經營管理研究所碩士論文。
  31. 陳盈秀(民96),里長的角色定位與服務態度之相關研究,國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
  32. 陳紹允(民103),服務品質、服務價值、滿意度、信任與顧客維繫關聯性之研究—以網路團購為例,南台科技大學休閒事業管理系研究所。

33. 曾吉延 (民 95), 郵局窗口服務品質之研究以宜蘭責任中心局為例, 佛光人文社會學院管理學研究所碩士在職專班碩士論文。
34. 游丞秀 (民 102), 觀光工廠服務品質、知覺價值與忠誠度之關係—以大同醬油黑金釀造館為例, 國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
35. 童小芸 (民 105), 從里長辦公室服務品質觀點探討里民關係之研究, 長榮大學高階管理碩士在職專班(EMBA) 碩士論文。
36. 黃志佳 (民 102), 企業形象、服務品質、顧客價值與顧客滿意度關係之研究—以南科健康生活館為例, 南台科技大學休閒事業管理系碩士論文。
37. 楊永年、王宏文 (民 106), 臺北市里長如何運用里鄰建設服務經費：以信義區為例, 行政暨政策學報, 第六十四期, 69-102 頁。
38. 楊孟凡 (民 103), 內部行銷對里長工作士氣與服務態度影響關係之研究—以高雄市里長為例, 中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
39. 廖南貴 (民 103), 村里治理的理論與實務：以花蓮縣村里長之認知為例, 競爭力評論, 第十七期, 1-18 頁。
40. 廖昱禎 (民 108), 數位學習者在虛實環境下對教學服務品質之認知差異與再購意願之研究—以 C 公職補習班為例, 國立中興大學高階經理人碩士論文。
41. 彰化縣員林市公所組織自治條例  
[https://town.chcg.gov.tw/yuanlin/07other/main.asp?main\\_id=30969](https://town.chcg.gov.tw/yuanlin/07other/main.asp?main_id=30969)
42. 劉美侖 (民 100), 服務品質、知覺價值、滿意度與重遊意願之相關研究—以四重溪溫泉旅館為例, 國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理系碩士論文。
43. 劉益達 (民 107), 家居賣場感質空間設計與服務價值、顧客滿意度之

關聯性，台南應用科技大學視覺傳達設計系碩士班碩士論文。

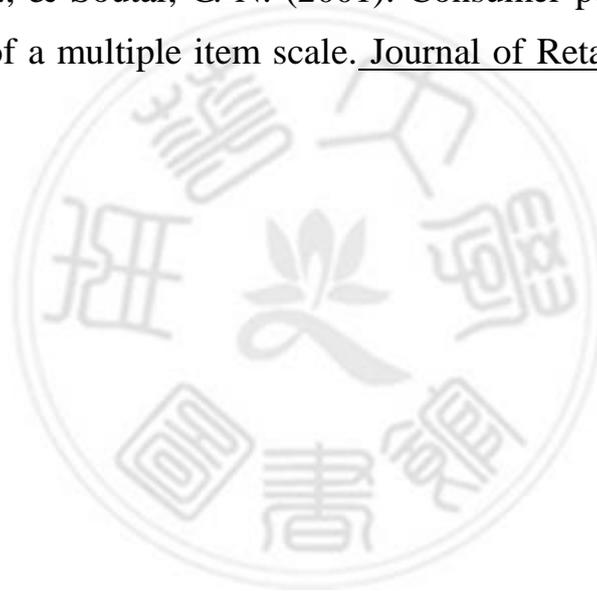
44. 劉嘉仁、徐愷萱、翁瑞萱、朱昭美、黃肇明、吳美慧、王實之、黃遵誠、黃勝堅（民 104），里長在社區安寧志工的角色，北市醫學雜誌，第十二卷附冊，109-115 頁。
45. 蔡佳泓（民 85），立法委員的選民服務之個案研究，國立政治大學政治學系研究所碩士論文。
46. 鄭語瑤、李育成、連玟瑄、鍾志強（民 103），蘭花店服務品質與行為意圖之探討，休閒運動期刊，第十三期，107-114 頁。
47. 穆圳楠（民 107），老人照護社區餐食服務的範例——以忠勤里里長方荷生為例，臺灣大學新聞研究所碩士論文。
48. 蕭宇棠（民 107），全國排球賽事服務品質與隊職員期待程度之研究，臺北市立大學運動教育研究所碩士論文。
49. 賴莉莉（民 108），基層村里長經營管理成功關鍵因素，開南大學商學院碩士在職專班碩士論文。
50. 謝采穎（民 105），探討大學圖書館服務品質——以北部某大學為例，中華大學企業管理學研究所碩士論文。
51. 簡妍慧（民 109），餐飲業從業人員情感承諾、組織氣候與服務價值之研究-以台中市為例，南開科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。
52. 魏敏蓉（民 105），行政服務品質與服務價值對組織創新績效之影響——以科技大學育成中心為例，萬能科技大學資訊管理研究所在職專班碩士論文。

## 二、英文文獻

1. Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. Marketing Sciences, Vol.12, No.2, pp.125-143.
2. Baron, Reubeti M. and David A. Kenny (1986), "ModeratorMediator Variables Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Stati.stical Consider- ations," Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, No. 6, pp.1173-1182.
3. Boltom, R. N. and Drew, J. H. (1991), "A Longitudinal Analysis of the Impacts of Service Changes on Customer Attitudes." Journal of Marketing , Vol. 55, No. 1, pp.1-9.
4. Chesbrough, H. & Rosenbloom, R.S. (2002), The role of the business model incapturing value from innovation: evidence from Xerox Corporation's technologyspin-off companies, Industrial and Corporate 55 Change, Vol.11, No.3, pp. 529-555.
5. Cronin, J. Joseph Jr., Michael K. Brady, and G. Tomas M. Hult (2000), "Assessing The Effectsof Quality, Value, Value, and Customer Satisfaction On Consumer Behavioral Intentions In Service Environments", Journal of Retailing, Vol.76, No.2, pp.193-218.
6. Fornell, Johnson, Anderson, Cha, & Bryant, (1996), The American Custom or Satisfaction Index :Nature , purpose , & findings, Journal of Marking, Vol. 60, No. 4, pp.7-18.
7. Guieford, J. P. (1965). Fundamental statistics in psychology and education. New-York McGraw-Hill.
8. Hallowell, R. (1996), The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Profitability: an Empirical Study, International Journal of Service Industry Management, Vol.7, No.4, 27-42.
9. Hu, H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. D. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and

image: An empirical study. The Service Industries Journal, Vol.29, No.2, pp.111-125.

10. Patterson, P. G. and R. A. Spreng (1997), "Modeling the Relationship between Perceived value, Satisfaction and Repurchase Intentions in a Business-to-Business, Services Context: An Empirical Examination," International Journal of service Industry management, Vol.8, No.5, pp.414-434.
11. Rust and Oliver ( 1994 ) , Service Quality, SAGE, Thousand Oaks California.
12. Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. Journal of Retailing, Vol.77, No.2, pp.203-220.



附錄一問卷

親愛的朋友您好：

這是一份學術問卷，目的在探討”里民對於里長服務處的服務滿意度調查”，您提供的寶貴意見，對本研究極具關鍵，懇請惠予協助；本問卷採不記名方式，所獲資料僅供學術分析研究之用，絕不對外公開透露，敬請放心填答；誠摯地感謝您的支持與協助，在百忙之中撥空填答此問卷。

南華大學企業管理學系管理科學 碩士班

指導教授：黃國忠博士

研究生：吳國勝

下列每一題均為單選題，請在最適當的唯一答案內打勾

第一部分：【個人基本資料】（請依自己的實際情況填答，在□中打「v」）

1.性別：	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2.年齡：	<input type="checkbox"/> 20-29 歲 <input type="checkbox"/> 30-39 歲 <input type="checkbox"/> 40-49 歲 <input type="checkbox"/> 50-59 歲 <input type="checkbox"/> 60 歲以上
3.職業：	<input type="checkbox"/> 農 <input type="checkbox"/> 工 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 其他_____
4.月收入：	<input type="checkbox"/> 3 萬以下（含 3 萬） <input type="checkbox"/> 3-6 萬（含 6 萬） <input type="checkbox"/> 6-9 萬（含 9 萬） <input type="checkbox"/> 9 萬以上
5.學歷：	<input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 大專院校 <input type="checkbox"/> 碩士以上
6.個人黨籍：	<input type="checkbox"/> 無黨 <input type="checkbox"/> 民進黨 <input type="checkbox"/> 國民黨 <input type="checkbox"/> 台灣民眾黨 <input type="checkbox"/> 親民黨 <input type="checkbox"/> 其他_____
7.您是否時常參與社區活動：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
8.您是否參與上屆里長選舉的投票：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

第二部份：【服務品質】(請依自己的實際情況填答，在□中打「v」)

問卷題項	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1. 里長服務處地點容易找尋且外觀明顯。	<input type="checkbox"/>				
2. 里長服務處的內部環境整潔舒適美觀。	<input type="checkbox"/>				
3. 里長服務處的服務人員儀容整潔、親切有禮。	<input type="checkbox"/>				
4. 里長服務處承諾事項能及時完成。	<input type="checkbox"/>				
5. 里長服務處具有良好信譽，是可信任的。	<input type="checkbox"/>				
6. 里長服務處會以真誠的態度處理里民的問題。	<input type="checkbox"/>				
7. 里長服務處會即時而迅速的提供服務。	<input type="checkbox"/>				
8. 里長服務處不會因忙碌而忽略您的服務需求。	<input type="checkbox"/>				
9. 您反映的問題，里長服務處人員會快速幫忙處理。	<input type="checkbox"/>				
10. 里長服務處人員解說清晰易懂，可有效提供服務。	<input type="checkbox"/>				
11. 我認為里長服務處所提供資料及協助是具有安全性。	<input type="checkbox"/>				
12. 里長服務處遇到不能自行解決的問題會反映至負責的單位。	<input type="checkbox"/>				
13. 里長服務處的服務態度親切能主動傾聽里民的需求服務。	<input type="checkbox"/>				
14. 里長服務處是真誠處理里民的問題不因人而異。	<input type="checkbox"/>				
15. 里長服務處會提供特別需求的個案服務。	<input type="checkbox"/>				

第三部份：【服務價值】(請依自己的實際情況填答，在□中打「v」)

問卷題項	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1. 我覺得里長服務處能迅速且正確的回應處理民眾需求。	<input type="checkbox"/>				
2. 我覺得在里長服務處所付出的時間是值得的。	<input type="checkbox"/>				
3. 我覺得在里長服務處所付出的體力是值得的。	<input type="checkbox"/>				
4. 我覺得在里長服務處所付出的精神是值得的。	<input type="checkbox"/>				
5. 整體而言，從里長服務處所獲得的服務是令人感到值得的。	<input type="checkbox"/>				
6. 整體而言，從里長服務處所獲得的服務是有價值的。	<input type="checkbox"/>				
7. 整體而言，從里長服務處所獲得的服務是物超所值的。	<input type="checkbox"/>				

第四部份：【滿意度】(請依自己的實際情況填答，在□中打「v」)

問卷題項	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
1. 我對里長服務處的環境整潔感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
2. 我對里長服務處的開放時間感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
3. 我對里長服務處的服務空間感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
4. 我對里長服務處服務環境氛圍感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
5. 我對里長服務處應變能力的服務感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
6. 我對里長服務處的服務態度與效率感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
7. 我對里長服務處團隊人員專業知識感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
8. 里長服務處對你做的承諾會即時完成感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
9. 里長服務處提供的服務，能一次做好，感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
10. 里長服務處願意協助我解決任何問題感到滿意。	<input type="checkbox"/>				