

致理技術學院
休閒遊憩管理系
畢業專題

服務場景與工作態度對員工工作滿意度
之影響-以飯店業為例

專 題 學 生：黃意茜、李恩碩、徐湘婷、
吳翊丞、葉家勳撰

學 號：10023206、10023249、10023247
10023216、10022125

指 導 教 授：張國謙 博士

中 華 民 國 一 百 零 四 年 五 月

目錄

第一章 緒論	1
第一節、研究動機與目的.....	1
第二章 文獻探討	4
第一節、 背景.....	4
第二節、 假設關係探討.....	7
第三章 研究方法	11
第一節、研究架構.....	11
第二節、研究假說.....	11
第三節、操作型定義及衡量.....	11
第四節、研究對象與問卷設計.....	15
第五節、統計方法.....	15
第六節、抽樣程序.....	15
第四章 實證分析.....	16
第一節、樣本結構分析.....	16
第二節、敘述統計量分析.....	18
第三節、信度分析.....	21
第四節、假設檢定(迴歸分析).....	22
第五節、假設檢驗結果.....	28
第五章 結論與建議.....	29
第一節、結論.....	29
第二節、建議.....	30
第三節、研究限制與未來發展.....	31

表次

表格 3-1 服務場景衡量問.....	12
表格 3-2 員工敬業度衡量問項.....	12
表格 3-3 情緒勞動衡量問項.....	13
表格 3-4 服務氛圍衡量問項.....	13
表格 3-5 工作滿意度衡量問項.....	14
表格 4-1 樣本結構分析表.....	16
表格 4-2 工作考量分析表.....	18
表格 4-3 各變數之 Cronbach' α 質.....	21
表格 4-4-1 迴歸分析個假設的模式摘要.....	22
表格 4-4-2 變異數分析表.....	22
表格 4-4-3 迴歸分析個假設的預測係數 ^a	22
表格 4-4-4 迴歸分析各項假設模式摘要 ^b	23
表格 4-4-5 變異數分析表.....	23
表格 4-4-6 迴歸分析個假設的預測係數 ^a	23
表格 4-4-7 迴歸分析個假設模式摘要.....	24
表格 4-4-8 迴歸分析個假設變異數分析.....	24
表格 4-4-9 迴歸分析個假設的預測係數.....	24
表格 4-4-10 迴歸分析個假設模式摘要.....	25
表格 4-4-11 迴歸分析個假設變異數分析.....	25
表格 4-4-12 迴歸分析個假設的預測係數.....	25
表格 4-4-13 迴歸分析個假設模式摘要.....	26
表格 4-4-14 迴歸分析個假設變異數分析.....	26
表格 4-4-15 迴歸分析個假設的預測係數.....	26
表格 4-4-16 迴歸分析個假設模式摘要.....	27
表格 4-4-17 迴歸分析個假設變異數分析.....	27
表格 4-4-18 迴歸分析個假設的預測係數.....	27
表格 4-5 假設檢驗結果表.....	28
附錄一 服務場景與工作滿意度之研究問卷.....	32

圖次

圖表 3-1 研究架構.....	11
圖表 4-1 假設驗證結果圖(H1~H6).....	28