

致理科技大學  
休閒遊憩管理系  
畢業專題

餐廳員工之工作預期心理  
對員工工作滿意度之  
研究

專題學生：蕭雅君 宋雯婷 林子華  
侯以萱 林芯彤

學 號：10123250 10123221 10123232  
10123246 10123247

指導教授：張國謙博士

中華民國一百零五年四月



## 目錄

表目錄.....	III
圖目錄.....	IV
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第二章 文獻探討.....	4
第一節 背景.....	4
1.1 餐飲業概況.....	4
1.2 員工預期心理之定義.....	4
1.3 員工工作表現之義.....	6
1.4 員工個人成就之定義.....	6
1.5 員工過度服務之定義.....	7
1.6 員工工作滿意度之定義.....	8
第二節 假設關係探討.....	9
2.1 員工預期心理對工作表現、個人成就、過度服務之影響.....	9
2.1.1 員工預期對工作表現之關聯.....	9
2.1.2 員工預期對個人成就之關聯.....	10
2.1.3 員工預期對過度服務之關聯.....	11
2.2 工作表現、個人成就、過度服務對員工工作滿意度之影響.....	12
2.2.1 員工工作表現對滿意度的影響.....	12
2.2.2 員工個人成就對滿意度的影響.....	12
2.2.3 員工過度服務對滿意度的影響.....	13
第三章 研究方法.....	14
第一節、研究架構.....	14
第二節、研究假說.....	14
第三節、操作型定義及衡量.....	15
第四節、研究對象與問卷設計.....	17
第五節、統計方法.....	18
第六節、抽樣程序.....	18
第四章 研究結果.....	19
第一節 研究架構.....	19
第二節 敘述性統計分析.....	20
第三節 各研究變項信度分析.....	22
第四節 各研究變項因素分析.....	23
第五節 假設檢定(迴歸分析)	
第五章 結論與建議.....	27

第一節 結論.....	28
第二節 建議.....	28
參考文獻	
中文文獻參考.....	29
英文文獻參考.....	31



## 表目錄

表 2-1 工作滿足之定義.....	8
表 3-1 預期心理衡量問項.....	15
表 3-2 工作表現度衡量問項.....	15
表 3-3 個人成就衡量問項.....	16
表 3-4 過度服務衡量問項.....	16
表 3-5 工作滿意度衡量問項.....	17
表 4-1 基本資料變項次數分配彙整表.....	20
表 4-2 各變向信度係數.....	22
表 4-3 預期心理構面之因素分析表.....	23
表 4-4 工作表現構面之因素分析表.....	24
表 4-5 過度服務構面之因素分析表.....	25
表 4-6 個人成就構面之因素分析表.....	26
表 4-7 工作滿意度構面之因素分析表.....	26
表 4-8 預期心理對工作表現、個人成就、過度服務之迴歸分析.....	27
表 4-9 工作表現、個人成就、過度服務對工作滿意度之迴歸分析.....	27



## 圖目錄

圖 1-1 研究關係圖.....	3
圖 3-1 研究架構圖.....	14
圖 4-1 研究結果架構圖.....	19