

致理技術學院  
休閒遊憩管理系  
畢業專題

餐旅業員工期待對員工行為表現之影響

專題學生：孫莞甯      林   芸  
                  葉怡萱      陳瑞如  
                  江翠庭                撰

學      號：10123104    10123107  
                  10123141    10123144  
                  10123150

指導教授：張國謙 博士

中華民國一百零五年五月



# 目錄

目錄	I
表目錄	III
圖目錄	IV
第一章 緒論	5
第一節 研究動機和背景	5
第二節 研究目的	7
第三節 研究流程	8
第二章 文獻探討	9
第一節 員工重要性與餐旅業各項定義	
1.員工重要性	9
2.員工期望之定義	10
3.網絡關係之定義	11
4.工作投入之定義	12
5.服務品質承諾之定義	13
6.過度服務之定義	14
7.工作表現之定義	15
第二節 假設關係之研究	
1.員工期望對網絡關係、工作投入、服務品質承諾、過度服務的影響	
1.1 員工期望與網絡關係之關係	16
1.2 員工期望與工作投入之關係	16
1.3 員工期望與服務品質承諾之關係	17
1.4 員工期望與過度服務之關係	18
2.網絡關係、工作投入、服務品質承諾、過度服務對工作表現的影響	
2.1 網絡關係對工作表現的影響	18
2.2 工作投入對工作表現的影響	19
2.3 服務品質承諾對工作表現的影響	20

2.4 過度服務對工作表現的影響-----	21
第三節 小結-----	21
第三章 研究方法-----	22
第一節 研究架構-----	22
第二節 研究假設-----	22
第三節 操作型定義及衡量-----	23
1.員工期望-----	23
2.網絡關係-----	23
3.工作投入-----	24
4.服務品質承諾-----	24
5.過度服務-----	24
6.工作表現-----	25
第四節 研究對象與問卷設計-----	25
1.研究對象-----	25
2.問卷設計-----	25
3.問卷衡量方法-----	25
4.抽樣方法-----	26
第五節 統計方法-----	26
第六節 抽樣程序-----	26
第四章 資料分析-----	27
第一節 信度分析-----	27
第二節 敘述性統計分析-----	27
第三節 各構面之因素分析-----	29
第四節 各構面間迴歸分析-----	33
第五章 結論與建議-----	39
第一節 結論-----	39
第二節 建議-----	40
參考文獻-----	43
附錄一：問卷-----	49



## 表目錄

表 3-1 員工期望衡量問項-----	23
表 3-2 網絡關係衡量問項-----	23
表 3-3 工作投入衡量問項-----	24
表 3-4 服務品質承諾衡量問項-----	24
表 3-5 過度服務衡量問項-----	24
表 3-6 工作表現衡量問項-----	25
表 4-1 基本資料次數分配表-----	27
表 4-2 工作狀況次數分配表-----	28
表 4-3 期待構面之因素分析表-----	29
表 4-4 外在手段構面之因素分析表-----	29
表 4-5 外在價值構面之因素分析表-----	29
表 4-6 內在手段構面之因素分析表-----	30
表 4-7 內在價值構面之因素分析表-----	30
表 4-8 工作動機構面之因素分析表-----	30
表 4-9 網絡關係構面之因素分析表-----	31
表 4-10 工作投入構面之因素分析表-----	31
表 4-11 服務品質承諾構面之因素分析表-----	32
表 4-12 顧客導向的過度服務構面之因素分析表-----	32
表 4-13 工作表現構面之因素分析表-----	33
表 4-14 員工期望對網絡關係之迴歸分析-----	33
表 4-15 員工期望對工作投入之迴歸分析-----	34
表 4-16 員工期望對服務品質承諾之迴歸分析-----	34
表 4-17 員工期望對顧客導向的過度服務之迴歸分析-----	35
表 4-18 網絡關係對工作表現之迴歸分析-----	35
表 4-19 工作投入對工作表現之迴歸分析-----	36
表 4-20 服務品質承諾對工作表現之迴歸分析-----	36
表 4-21 顧客導向的過度服務對工作表現之迴歸分析-----	37
表 4-22 多對一迴歸分析-----	37
表 5-1 研究假設檢定結果彙總表-----	39



## 圖目錄

圖 1-3-1 研究流程	8
圖 3-1 研究架構	22