

南臺科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

餐飲業工作滿足與外派意願之關係：

以組織承諾為中介變項

指導教授：鄭淑勻 教授

100 級學生：李昱頡 4A0M0031

易斯帖 4A0M0069

陳玉真 4A0M0088

陳立祥 4A0M0089

詹宗翰 4A0M0104

陳乃禎 4A0M0121

中華民國 一 〇 四 年 一 月 十 六 日

南 臺 科 技 大 學
餐 旅 管 理 系

畢 業 專 題 評 審 委 員 審 定 書

李昱頡、易斯帖、陳玉真、陳立祥、
詹宗翰、陳乃禎等，所提之專題製作，

題目：工作滿足與外派意願之關係：以組織承諾為中介變項

經本系 專題製作 評審委員會審議，認為符合標準。

專題製作評審委員會

委 員： 鄭淑勻 (指導教授)

委 員： 沈嘉儀 (口試主考官)

委 員： 蔡良博

委 員： 鄭淑勻

召 集 人： 鄭淑勻

中 華 民 國 103 年 12 月 26 日

誌謝

回顧在南臺科技大學餐旅系這四年中所學到的，除了提升學術方面的知識與理論，更在課堂中了解到業界實務的重要性，但最重要的是在報告中團隊的合作及互相配合的團隊精神，使我們在未來可以更深入了解自己的領域，拓展國際視野，發揮自己的專業，感謝這段期間老師及同學對我們的幫助。

在專題的進行過程中，首先要感謝我們的指導老師，鄭淑勻老師，從一開始我們對專題的陌生，帶領我們完成專題，過程雖然很辛苦，但是學到的很多，從最初的專題题目的擬定、撰寫專題內容、架構的修改、分析的統計以及最後的修正，老師給予我們的協助與建議很多，在我們無助困惑時，總是不厭其煩地教導我們，使我們能順利完成專題，讓我們學習到很多有關專題的製作，邏輯性的思考，並提升表達能力還有團隊的分工，再次感謝老師這段期間以來對我們的教導。同時也要感謝口試老師對我們的建議，使我們的專題可以修改得更完整，內容更嚴謹。

專題撰寫的這段期間，感謝學長姊、同學們對我們專題的建議，以及問卷發放時，配合我們填寫問卷的業界餐飲從業人員，使我們專題可以進行的順利，也感謝這一路上支持並鼓勵我們的人，讓我們可以堅持自己的信念，使專題研究能更完整豐富。

摘要

近年來知名餐飲業者紛紛向海外發展，屆時需要大量餐飲外派人才到國外做相關技術指導，促使海外市場能順利推展，挑選適任海外派遣的人才成為業者關心的議題。本研究以組織承諾作為中介變項，探討餐飲業從業人員其工作滿足與外派意願之間的關係。本研究採問卷調查法，透過文獻探討建立研究架構並用「工作滿足量表」、「組織承諾量表」及「外派意願量表」作為研究工具，以便利抽樣的方式，針對有外派制度之企業發放問卷，請該企業的餐飲業從業人員進行問卷施測，共計回收有效問卷270份，有效問卷回收率為83.07%，作為研究結果分析之用。

本研究以描述性統計、信度分析、獨立樣本t檢定、單因子變異數、相關分析、Sobel檢定進行資料統計分析，研究結果發現：1.「外在滿足」與「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」皆有顯著影響。2.「內在滿足」與「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」皆有顯著影響。3.「情感性承諾」及「規範性承諾」對外派意願有顯著影響。4.「情感性承諾」及「規範性承諾」在工作滿足與外派意願間有中介效果，並根據研究結果提出實務建議供業者參考。

關鍵詞：工作滿足、組織承諾、外派意願