

國際觀光旅館員工的知覺內部服務品質與組織公民行為之研究：以組織文化為調節變數

簡子惟、呂崇銘

E-mail: 374855@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來台灣觀光產業的發展速度相當驚人，隨著觀光產業的蓬勃發展，同時也衍生了台灣觀光產業的人力資源問題，在第一線的服務員工常因為付出的辛勞與獲得的待遇無法感到滿意，導致離職率偏高，而在職的第一線員工又因為人力不足的問題常需要背負更多的工作壓力，如此循環致使產業的服務品質受到考驗，故本研究旨在探討國際觀光旅館員工對於知覺內部服務品質、組織文化與組織公民行為之間的關係。首先經由文獻回顧建立知覺內部服務品質、組織文化與組織公民行為之觀念性架構與假設研究，接著探討知覺內部服務品質與組織公民行為之間的關係，最後討論組織文化是否能夠在知覺內部服務品質與組織公民行為之間產生中介效果。本研究以國際觀光旅館第一線服務人員作為研究施測對象，研究方式以問卷調查法進行，回收有效問卷總計237份。研究結果顯示：知覺內部服務品質與組織公民行為呈現顯著的正向關係；而組織文化在知覺內部服務品質與組織公民行為之間扮演部份中介的角色。

關鍵詞：內部服務品質、組織公民行為、組織文化、國際觀光旅館、問卷調查法

目錄

中文摘要	i	英文摘要	ii	致謝辭	iii
內容目錄	iii	圖目錄	iv	表目錄	v
第一章 緒論	vi	第二章 文獻探討	6	第三章 研究方法	20
1 第一節 研究背景與動機	1	6 第二節 問卷調查法	20	4 第三節 研究對象與抽樣方法	20
4 第三節 名詞解釋	4	7 第一節 敘述性統計	24	20 第二節 獨立樣本t檢定	26
內部服務品質	7	24 第二節 信度、效度分析	26	26 第三節 皮爾森相關分析	34
14 第四節 變數之間的關係	14	32 第四節 單因子變異數分析	32	34 第五節 階層迴歸分析	47
17 第三章 研究方法	17	43 第六節 線性迴歸分析	43	47 第七節 階層迴歸再檢驗	51
20 第一節 研究架構	20	51 第五節 結論與建議	58	58 參考文獻	60
20 第二節 問卷調查法	20	60 附錄	60	65	65
20 第三節 研究對象與抽樣方法	21				
21 第四節 資料分析方法	21				
第四章 結果與分析	24				

參考文獻

- 黃家齊（譯）（2011）。組織行為學（原作者:Robbins, S. P., & Judge, T. A.），臺北市:華泰文化。王美慧、唐資文、曾秋蘭（2007）。公部門組織文化、員工工作滿足、全面品質管理與服務品質滿意度之研究。品質學報，14(1)，1-15。白大昌（2003）。組織文化、非正式網絡與組織公民權行為（OCB）之關係研究。中洲學報，17，208-219。余鑑、于俊傑、楊惠萍、鄭宇珊（2012）。組織文化與氛圍對工作滿意度間之關係-以工作特性為中介變項。績效與策略研究，9(1)，21-40。岑淑筱、林佳穎（2010）。組織文化、管理者人格特質與領導型態關係之研究 - 以觀光產業為例。島嶼觀光研究，3(2)，26-50。李沐翰（2011）。組織文化、組織變革與工作滿意度關係之研究-以奇菱公司為例（未出版之碩士論文）。國立成功大學，台南市。周聰佑、陳彥廷、吳佳玲（2012）。企業履行社會責任對員工組織公民行為之影響。商管科技季刊，13(2)，165-190。林俊瑩、謝亞恆、曹靜麗、蕭明潔（2009）。工作特性、組織氣氛對學前教師工作滿意度與工作倦怠感的影響:以花蓮地區為例。教育與多元文化研究，1，218-258。林鈺琴、謝瑜玲（2007）。策略性人力資源管理與組織文化對組織公民行為的影響之研究。人文暨社會科學期刊，3(1)，1-15。紀朝瓊（2010）。領導型態、組織文化與工作滿意關係及影響之研究 - 以高雄地區矯正機關管教人員為例（未出版之碩士論文）。樹德科技大學，高雄市。涂惠娟、羅榮司（2002）。銀行員工工作滿足感之研究 - 以台中地區為例。產業金融季刊，114，80-93。張德儀、廖世杰、李欣怡（2006）。內部服務品質、組織承諾與組織公民行為關係之研究。餐旅暨家政學刊，3(2)，169-186。梁麗珍、賴靜惠、王文蘭（2000）。組織文化對員工滿意度的影響 - 以工作壓力為中介變數。績效與策略研究，7(1)，17-34。許順旺、郭依潔、陳漢軒（2010）。國際觀光旅館餐飲部門員工對內部服務品質、工作滿意度與員工忠誠度之相關研究 - 以組織文化為干擾變項。餐旅暨家政學刊，7(1)，25-53。孫洪（2008）。基於服務利潤鏈

理論的員工與顧客滿意度。工業工程，11(5)，135-141。黃麗鴻與黃芳銘（2012）。國小教師心理資本、工作滿意度與組織公民行為關係之研究。 量化研究學刊，4(1)，29-53。鄧維兆、江淑滢、蔡志弘、蔡世傑（2007）。內、外部服務品質與整體顧客滿意度之關係探究。品質月刊，10，52-58。鄧維兆、林孟儒、蔡志弘（2005）。內部服務品質評量基礎之員工工作滿意度研究～以國際觀光飯店為例。品質月刊，11，79-83。鄭玉惠（2001）。內部服務品質因子之研究 - 以護理人員為例（未出版之博士論文）。國立中山大學，高雄市。Ashton, M. C. (1998). Personality and job performance: The importance of narrow traits. *Journal of Organizational Behavior*, 19(3), 289 – 303. Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship, *Academy of Management Journal*, 26, 587-595. Daft, J. (2001). The acquisition, transfer and depreciation of knowledge in service organizations: Productivity in franchises. *Management Science*, 41(10), 1750-1762. Gadot, E. V., & Cohen, A. (2004) *Citizenship and management in public administration: integrating behavioral*. London: Edward Elgar Publishers. Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsdy J. (1996). Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management, *Human Resource Planning*, 19(2), 20-31. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*, New York: Happer & Row. Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(3), 131-146. Khan, M. A., & Afzal, H. (2011). High level of education builds up strong relationship between organizational culture and organization performance in Pakistan. *International Journal of Human Resource Management*, 22, 1387-1400. McDermott, L., & Emerson, M. (1991). Quality and Service for Internal Customer. *Training and Development Journal*, 45(1), 61-64. Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1998). Five reasons why the “ Big Five ” article has been frequently cited. *Personnel Psychology*, 51(4), 849 – 857. Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of management Journal*, 36(3), 527-556. Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory* (2d ed). New York: McGraw-Hill. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It ’ s construct clean-up time. *Human Performance*, 10, 85-97. Pondy, L. R. & Mitroff, I. I. (1979). Beyond open system models of organization. In B., Staw(ed.), *Research in organizational Behavior*, Greenwich, Conn: JAI. Wilkins, A., & Ouchi, W. (1983). Ef?cient cultures: exploring the relationship between culture and organizational performance, *Administrative Science Quarterly*, 28, 468-481 Williams, L., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors, *Journal of Management*, 17, 601-617.