

團膳品質對員工福利滿意、工作滿意與工作投入之影響

曾心蘭, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

本研究目的在於探討台灣高科技產業團膳服務的食品品質與服務品質現況，並藉此探討團膳服務的食品品質、服務品質與企業福利滿意度、工作滿意度與工作投入之關聯性，以提供團膳業者及管理單位作為改善及管理之參考。

在研究設計上，本研究以竹苗地區有提供團體膳食之科技公司的員工為研究對象，抽取竹苗地區有提供團體膳食之4家科技公司各50位員工進行問卷調查。問卷回收後，本研究利用驗證式因素分析(CFA)檢驗問卷內容之信效度，並利用結構方程模式(SEM)進行分析，主要研究結果發現團膳服務品質及食品品質會透過員工對公司福利的滿意評價進而影響其對工作之滿意度，更進而影響其工作投入度，此結果顯示公司之膳食服務與膳食食品品質是員工對其福利滿意、工作滿意及工作投入之一重要驅動因子。

關鍵字：團體膳食、服務品質、食品品質、福利滿意度、工作滿意度、工作投入