國立台東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

碩士論文

指導教授：梁忠銘 博士

國際觀光旅館實習生工作滿意度之研究

研究生：葉治良　撰

中 華 民 國　九 十 七　年　七　月

NTTU Library

國立台東大學

學位論文考試委員審定書

系所別：健康促進暨休閒管理(休閒事業組)碩士專班

本班 葉治良 君

所提之論文 國際觀光旅館實習生工作滿意度之研究

業經本委員會通過合於 ■ 碩士學位論文 □ 博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：

彭建賢

（學位考試委員會主席）

陳美芬

（指導教授）

論文學位考試日期：97 年 6 月 27 日

國立台東大學

NTTU Library

NTTU Library

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 健康促進與休閒管理研究系(所)休閒事業管理組 96 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：國際觀光旅館實習生工作滿意度之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單　位
□	■	國家圖書館
■	□	本人畢業學校圖書館
□	■	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

□同意 ■不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
V			

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：　　(親筆簽名)

研究生簽名：葉治良　　(親筆正楷)

學　　號：3795029　　(務必填寫)

日　　期：中華民國　97　年　7　月　11　日

1.本授權書 (得自 http: //www.lib.nttu.edu.tw/theses/ 下載) 請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

NTTU Library

誌　謝

生命過程有著許多轉彎處，不往前走，永遠不會看到前面有什麼樣的風景在等著我們。很幸運地能有這個機會進入台東大學進修，不但得到了學術方面的新知，更結識許多各行各業的好友。在這二年的學習生涯中有著許多感動與收穫，最感謝的是生命中許許多多的貴人。

感謝我的指導教授梁忠銘老師，在繁忙的教學與公務中給予治良耐心指導與關懷，梁院長治學嚴謹且富風趣，讓我得以有信心的往前走並完成學位論文。感謝顏建賢教授與陳美芬教授，在論文審查與口考過程中給予許多精闢指正與專業建議，使本論文能更週延完善。

其次要感謝一起參與寫作的好伙伴惠朋、麗美、美華、美慧、明希與嘉珍，因爲有你們一路相挺支持與陪伴更是溫暖在心。感謝業界許多好友詹永忠執行長、徐清晃副總、范家興總監、羅楙瑩財務長、竺治明經理、蔡忠政經理、簡清廉經理、毛國民副理、翁鳳儀副理、王耳碧主任、宋懷仁主任與黃克誠副主任，因爲有你們的幫忙讓資料收集更順利。

最後，感謝祖父母、父母與內人在我求學的路上一直給予鼓勵並分憂解勞，全力支持我完成學業，僅將此榮耀與喜悅獻給你們，並與妹妹、弟弟共同分享。

葉治良 謹誌

2008 年 7 月

NTTU Library

國際觀光旅館實習生工作滿意度之研究

中文摘要

本研究動機希望掌握國際觀光旅館實習生在工作中所遇到的問題與需求爲何，探討實習生其工作滿意度，瞭解不同的個人背景變項，是否對其工作滿意度有所影響。同時希望透過實證調查研究，瞭解影響工作滿意度之相關因素，針對其找出可能之因應之道，提供飯店實習生提升工作滿意度之規劃及建議。

本研究對象爲國際觀光旅館實習生與建教生，共計發放問卷 900 份，回收 483 份問卷，有效問卷計 432 份。採立意取樣法研究，資料分析使用獨立 t 檢定、單因子變異數與 Pearson 相關係數等統計方法。

研究結果發現，「假設一：實習人員工作滿意度會因性別不同有所差異」關於內在及整體滿意度構面，顯示女性之工作滿意度高於男性。「假設二：實習人員工作滿意度會因實習月數不同有所差異」關於內在、外在及整體滿意度構面，顯示實習時間「1-4 個月」之工作滿意度高於「9-12 個月」。「假設四：實習人員工作滿意度會因工作部門不同有所差異」關於內在及整體滿意度構面，顯示實習單位於客務部之工作滿意度高於房務部。文末根據結果分析、結論加以討論，提出數項建議，以供旅館實習生、業者、學校與後續研究之參考。

關鍵字：國際觀光旅館、實習生、工作滿意度。

NTTU Library

A Study of Internship Students Job Satisfaction In International Tourist Hotel

ABSTRACT

The purpose of the study was to investigate a trainee in international tourist hotels, what their questions and demands. To analyze what is the job satisfaction of a trainee, and the different personal background, whether to have the influence to its job satisfaction. And hoped that by the results of study, understood influence job satisfaction correlation factor, possibly discovers in view of it in accordance to it road, provides the hotel trainee promote plan and the suggestion the job satisfaction.

The study population was 900 trainee and people of cooperative education in the international tourist hotels. Data were collected by utilizing convenience sampling. 432 Valid questionnaires of 483 were obtained. The data were analyzed by using t-tests, one-way ANOVA and Pearson correlation coefficient methods.

The results of statistical findings: (1)Because the trainee were job satisfaction the sex to have a difference differently about intrinsic and the overall job satisfaction construction surface, demonstrated that job satisfaction the feminine will be higher than the male.(2)Because the trainee were job satisfaction the practice training number of months to have a difference differently" about intrinsic, external and the overall job satisfaction construction surface, demonstrated that the practice training time "1-4 months" the job satisfaction will be higher than "for 9-12 months". (3)Because the trainee were job satisfaction the department to have a difference differently" about intrinsic and the overall degree of satisfaction construction surface, demonstrated that practice training unit customer service department the job satisfaction will be higher than housekeeping department. Based on the conclusions, few recommendations and suggestions were offered for future research and practice.

Keywords: International Tourist Hotel, Internship Student, Job Satisfaction

NTTU Library

國際觀光旅館實習生工作滿意度之研究

目 次

第一章 緒論……1
第一節 研究背景與動……1
第二節 研究目的……2
第三節 研究範圍與限制……3
第四節 名詞釋意……3

第二章 文獻探討……5
第一節 台灣地區旅館分類與標準……5
第二節 校外實習……20
第三節 工作滿意度……25
第四節 工作滿意度之相關研究……39

第三章 研究方法……43
第一節 研究架構與假設……43
第二節 研究流程……44
第三節 研究設計……45
第四節 研究工具與資料分析方法……47
第五節 研究倫理……52

第四章 研究結果與分析……55
第一節 測驗工具信效度分析……55
第二節 樣本特性描述……56
第三節 實習生工作滿意度之差異分析……61

第五章 結論與建議……65
第一節 研究結果摘要……65
第二節 建議……69

NTTU Library

文獻參考……73
中文文獻……73
外文文獻……78
網路資料……79

附件一……80

NTTU Library

表 次

表 2-1-1：台灣地區旅館發展一覽表……12
表 2-1-2：旅館特性彙整表.……18
表 2-1-3：國際觀光旅館分類表……19
表 2-3-1：工作滿意度定義整理表…….27
表 2-3-2：工作滿意理論類型整理表.……29
表 2-3-3：性別與工作滿意度之相關研究彙整表……40
表 3-3-4：實習月數與工作滿意度之相關研究彙整表……41
表 2-3-5：部門與工作滿意度之相關研究彙整表……42
表 3-3-1：背景構面題項表……45
表 3-3-2：工作滿意度衡量構面與題項表……46
表 3-4-1：國際觀光旅館抽樣分配表……47
表 3-4-2：研究假設及其驗證之分析方法彙整表……51
表 4-1-1：項目總和統計量如表……55
表 4-2-1：問卷回收彙整表……57
表 4-2-2：個人背景變項百分比分配表……59
表 4-2-3：工作滿意度分析表……60
表 4-3-1：不同性別實習人員之工作滿意度差異分析表……62
表 4-3-2：不同實習月數實習人員之工作滿意度差異分析表……62
表 4-3-3：不同學歷實習人員之工作滿意度差異分析表……63
表 4-3-4：不同工作部門實習人員之工作滿意度差異分析表……64
表 4-3-5：不同經營性質與地區實習人員之工作滿意度差異分……64
表 5-1-1：研究假設驗證摘要表……66

圖 次

圖 2-1-1：台灣地區旅館業之分類圖.……6
圖 2-1-2：台灣地區國際觀光旅館分佈圖……8
圖 2-3-1：內容類型理論互動圖……32
圖 2-3-2：工作滿意度之前因與後果變項……36
圖 3-1-1：研究架構圖……43
圖 3-2-1：研究流程圖……44
圖 3-4-1：實習生抽樣分配圖……49

NTTU Library

第一章　緒論

第一節　研究背景與動機

台灣國民所得增加，國人日常生活消費支出比例因而產生丕變，其中對於休閒旅遊消費需求與品質日漸增加，進而帶動國內觀光旅遊蓬勃發展。政府爲永續經濟與觀光的發展於 2002 年提出「觀光客倍增計畫」，同時爲擴大宣傳效果並訂 2004 年爲「台灣觀光年」，更將觀光事業列入「挑戰 2008－國家發展重點計劃」中十大重點投資之一。觀光事業是需要大量人力資源的服務產業，在提升硬體建設的同時，觀光產業專業人才培育更是需要關切的課題。

教育部爲提倡觀光餐旅教育來因應業者對相關產業人才之培育，於 1984 年委託省立淡水工商成立台灣第一家餐旅職業學校進行實驗教學以培養優良餐旅人才。1992 年行政院核備成立國立高雄餐旅管理專科學校以培養觀光餐旅的領導與經營管理人才。依據大專院校學生人數統計顯示 1998 年至 2006 年間，專科以上觀光服務學類學生人數成長超過 3 倍之多（教育部，2006）。一方面是因應觀光市場的人力需求，一方面也是爲學校永續經營拓展新的面向。實習生在實習單位內的工作內容幾乎與正式專職員工相同，此種非典型聘僱[1]對於企業人力成本的控制與活化職場氣氛均有正面的助益。校外實習制度是學生理論與實務相互印證的最好機會，在觀光事業人才培育的相關研究中亦強調須加強教育界與實務界之合作，故校外實習成爲目前我國觀光餐旅教育之一大特色。

在觀光餐旅產業當中，國際觀光旅館是相當重要的一環，它不僅提供國人或國際人士住宿、餐飲、商務、會議與休閒等相關服務，亦是國家接待禮賓大使的重要場所。國際觀光旅館不僅是提供顧客精緻的服務和創造顧客美好回憶

[1] 成之約（1998）認爲非典型聘僱是指一些別於傳統的工作型態，是一種非全時、非長期受聘僱於一個雇主或企業的工作型態，包括定期契約勞動、部分工時勞動、與家內勞動等。李誠、成之約、辛炳隆（2000）將其中定期契約工聘僱區分爲暫時性工作（定期或特定性）、自由性工作（不定期或不連續性）、技術研習工作（技術生或實習生）與季節性工作（一年之中不連續之工作）。

的場所，且所提供職工的工作環境、教育訓練與福利制度相對於同一產業良好。然而在此前景看好、歡樂的產業中，研究近十年來的觀光服務類與其他產業做比較，休閒運動與住宿餐飲產業之受雇員工平均薪資皆低於其他產業別，且員工流動率更高於其他產業（行政院主計處，2007），也透露著員工們於工作上所扮演的角色一直未得到自我滿足。教育程度普遍提高，生活水準日益提升，員工的期望與認知隨時代改變，餐旅科系學生對於餐旅業工作亦是如此。目前處於職場工作者不僅是要求穩定工作，進而希望於工作中尋找滿足與安全感、期望能發揮獨特創造性，並獲得他人的賞識，藉此肯定自我的價值與意義。觀光餐旅科系學生無疑的是未來該產業的尖兵，但如於實習期間無法從工作中得到自我肯定、滿足或不認同此一產業，且於畢業後對於投身觀光餐旅等相關產業的意願缺乏，這將對需要大量人力資源的觀光餐旅業無疑是雪上加霜，亦造成社會教育、人才培訓及公司營運成本的浪費。因此，本研究動機希望掌握國際觀光旅館實習生在工作中所遇到的問題與需求為何。

第二節　研究目的

本研究欲以飯店實習生為對象，探討其工作滿意度，瞭解不同的個人背景變項，是否對其工作滿意度有所影響。同時希望透過實證調查研究，瞭解影響工作滿意度之相關因素，針對其找出可能之因應之道，提供飯店實習生提升工作滿意度之規劃及建議。茲將主要之研究目的分述於下：

1.探討旅館實習生之個人背景變項，與其工作滿意度之差異。

2.從研究中發現並提出旅館實習生提升工作滿意度之規劃與建議。

第三節　研究範圍與限制

依照我國現行「發展觀光條例」第二條第七項，觀光旅館業係指經營觀光旅館，招待觀光旅客住宿及提供服務之事業。又依照「觀光旅館業管理規則」規定之建築及設備標準，觀光旅館又可區分爲國際觀光旅館與一般觀光旅館。

因國際觀光旅館經營方向與理念，與觀光餐旅校外實習宗旨相符合，且本研究在時間、人力有限情況下，是以選定 24 家國際觀光旅館實習生爲本研究之對象，因此欲將所結果推論至整個產業或學校時，應該要予以重新探討。但由以小觀大，針對個案的深入探討應該會對整個相同產業提供一些綿薄之力。

第四節　名詞釋意

一、國際觀光旅館（International Tourist Hotel）

世界各國對於國際觀光旅館的評鑑方式均不相同，在本研究中研究者之評鑑標準以台灣地區爲準。國際觀光旅館爲給人們提供舒適的住宿、餐飲、休閒、會議等設施及其相關服務，且所有軟硬體設備均有一定傑出水準並符合政府評鑑標準達 750 分以上之營利公共場所。本研究以觀光局所公告台灣地區 24 家國際觀光旅館作爲研究對象。

二、實習生（Internship Student）

實習係指學生利用在校所得知識，實際運用在校外業界工作，以其業界所學習的經驗或練習而得到的學習效果歷程（引自蔡孟蒨，2005）。本研究所指實習生爲在國際觀光旅館實習，且就讀休閒、觀光與餐飲相關科系之高中職、大專與大學院校之在學學生。

三、工作滿意度（Job Satisfaction）

亦譯爲工作滿足，本研究一律稱之爲工作滿意度。意指實習生對於當前的工作角色所感受到的整體性情感取向，爲工作者對於其工作所提供的相關因素之主觀情緒狀態。

NTTU Library

第二章 文獻探討

第一節　台灣地區旅館分類與標準

一、旅館之定義

旅館一詞英文為「hotel」，其語源來自於「hospice」（供旅客住宿的教堂或養育院）與「hostel」（招待所），是讓參與宗教活動供參拜者住宿的地方（詹益政，1999）。世界各國對於旅館的定義不同，楊允祚（1979）在觀光辭典中解釋，旅館是一種提供住宿餐飲及其他有關服務的公共設施。因此，本研究依據相關文獻將之做一整理。

1.美國巴蒙德州的判例：所謂旅館是公然的、明白的、向公眾表示是位接待和收容旅行者，及其他受服務的人而收取報酬之家（引自吳勉勤，1999）。

2.美國紐約州的判例：對於行為正常，且對旅館的接待具有支付能力而準備之款待。至於停留期間或報酬並無需成文契約，只要支付合理的價格就可以享受其餐食、住宿、以及當做臨時之家使用時，所必然附帶的種種服務與照顧的地方（引自詹益政，1992）。

3.Webste：一座為公眾提供住宿、餐飲及其他有關服務的建築物或設備，稱之為旅館（引自林玥秀、劉元安、孫瑜華、李一民、林連聰編，2005）。

4.謝黔、吳健祥（1991）：旅館在定義上是指高級大樓，其全部或部分定價出租，設備有整潔的臥房及完整的傢具出租，專門供應短期住客使用，並供應餐飲，為便利出租，需附設帳房、接客廳及登記處始稱之為旅館。

5.詹益政（1999）：旅館是以供應餐宿、提供服務為目的，而得到合理利潤的一種公共設施。

6.林連聰（2005）：旅館是以營利為目的，對人們提供休息、餐飲、住宿、會議、健身休閒及其他相關服務之營利公共場所。

整理上述定義，研究者認為旅館是提供人們住宿、餐飲及相關服務設施為主要營利內容的公共場所。

此外，依據交通部觀光局行政資訊系統公佈之發展觀光條例（交通部觀光局，2007a），台灣地區旅館區分為國際觀光旅館、一般觀光旅館與一般旅館（圖 2-1-1）。觀光旅館業之專業管理法令為「發展觀光條例」及「觀光旅館業管理規則」，主要規範重點在就觀光旅館之定義、業務範圍、許可制度、建築及設備標準、等級評鑑制度、營業及從業人員管理、獎勵及處罰等規定管理體制（交通部觀光局，2007b）。

圖 2-1-1 台灣地區旅館業之分類
資料來源：研究者自行整理

觀光旅館業指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業，其業務範圍有：經營客房出租、餐飲、會議場所、休閒場所、

商店與其他經中央主管機關核准與觀光旅館有關之業務。根據觀光旅館業管理規則與旅館評鑑制度，國際觀光旅館是由中央觀光主管機關管轄，一般觀光旅館由省(市)政府所管轄，精省之後，除台北市及高雄市轄區一般觀光旅館由北、高二市政府管理外，原省轄一般觀光旅館均由中央觀光主管機關管轄。觀光旅館將由觀光局負責規劃辦理三年一度評鑑，且觀光旅館將全部參與評鑑，避免使旅館之等級名實不符。交通部觀光局爲使旅館管理體制與國際接軌，於 2005 年施政重點中將以「星級」標識取代舊有的「梅花」標識，並在旅館等級評鑑制度第四條第三款中指出，五星級旅館需在旅館等級評鑑標準表整體配分軟硬體合計總分達 750 分以上之旅館（交通部觀光局，2007c）。

依據上述國內外專家學者看法與政府規範，研究者認爲國際觀光旅館可定義爲：持續對人們提供舒適的住宿、餐飲、休閒、會議等設施及其相關服務，且所有軟硬體設備均有一定傑出水準並符合政府評鑑標準以上之營利公共場所。

依 2007 年交通部觀光局行政資訊網所登錄之台灣地區國際觀光旅館總計 59 間，其中台北市有 23 間、桃園縣市 2 間、新竹市 2 間、台中市 5 間、南投縣 2 間、台南縣市 4 間、高雄市合計 9 間、屏東縣 2 間、花蓮縣市 6 間、台東縣市 2 間、宜蘭縣與嘉義縣各 1 間（交通部觀光局，2007d）。其分佈地區落差極大，北台灣國際觀光旅館數量多於南台灣，且有台灣西半部遠多於東半部的趨勢。而台北市與高雄市之國際觀光旅館和計共 32 間，佔全台總量一半以上，爲國際觀光旅館分佈最密集的地區，詳如圖 2-1-2 所示。

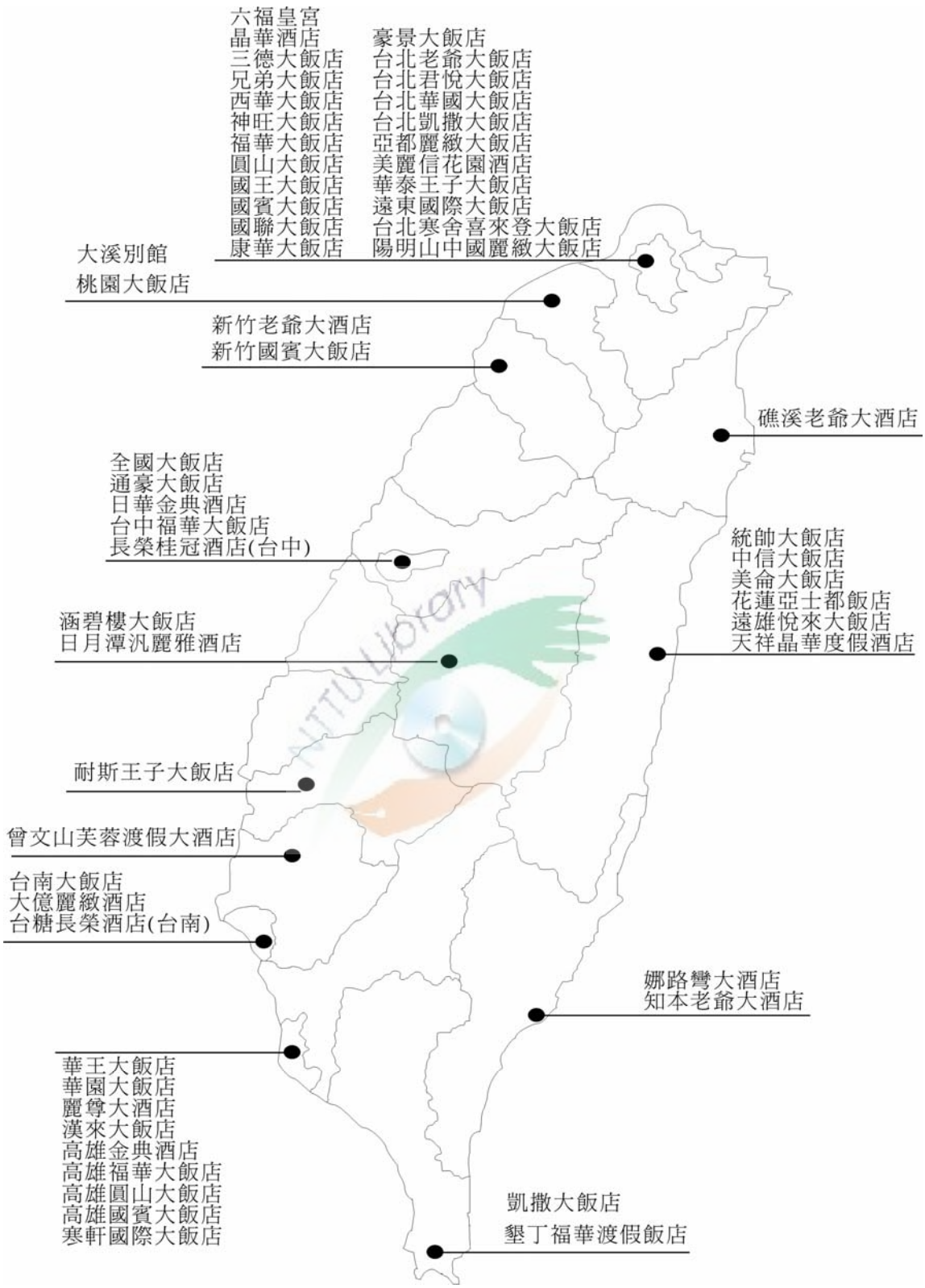

圖 2-1-2 台灣地區國際觀光旅館分佈圖

資料來源：研究者自行整理

二、台灣地區旅館發展概況

台灣觀光旅館發展歷程是隨著政治、經濟、社會、來華旅客人次及政府觀光政策的延革逐漸發展而生，其背景從傳統旅社演進至觀光旅館，於 1963 年因來華旅客大量增加，由政府制定相關法令正式定名，而發展現今之概況與規模（阮承宗，1994）。

我國政府自 1956 年開始發展觀光事業，由於政府的鼓勵與推動，進而帶動國際觀光旅館投資興建熱潮，詹益政（1992）依年代及營運現況區分爲：傳統式旅社時代、觀光旅館發韌時代、國際觀光旅館時代、大型化國際觀光旅館時代、國際性旅館連鎖時代。而黃應豪（1995）再細分增加爲能源危機停滯期（1974 年至 1976 年）、整頓期（1982 年至 1983 年），重視餐飲時期（1984 年至 1989 年），將其發展歷程分爲下列階段說明之。

(一)傳統旅社時期（1945 年至 1956 年）

台灣光復後，百廢待舉，經濟蕭條，全省旅社僅四百餘家，多爲傳統的旅社、客棧，設備簡陋，大多無冷暖氣及獨立式衛浴設備，能提供外客住宿的僅官式之招待所，祇有圓山大飯店、台北招待所、中國之友社、自由之家、勵志社、台灣鐵路飯店、台南鐵路飯店、日月潭涵碧樓招待所等八家，客房僅 154 間，全省旅社共 483 間。

(二)觀光旅館發韌期（1956 年至 1963 年）

政府積極推動觀光事業發展，正式成立台灣省觀光事業委員會，及台灣觀光協會，而 1958 年政府發展觀光事業擬訂「國際觀光旅館建築及設置標章要點」以鼓勵民間興建國際觀光旅館於 1963 年頒佈，因此帶動興建熱潮，此時期共有 26 家較具代表性，計有紐約飯店、石園飯店、綠園、華府、國際、台中鐵路飯店、高雄華園大飯店、第一飯店、亞士都飯店、陽明山中國飯店與台灣飯店等。

(三)國際觀光旅館時期（1964 年至 1973 年）

1963 年正式頒布「新建國際觀光旅館建築及設備要點」與「興建觀光旅館設備標準要點」，並對民間投資興建國際觀光旅館予以 5 年免徵營利事業所得稅的優待，來華旅客在此 10 年大量增加，1964 年 9 萬餘人次增至 1973 年的 84 萬餘人次，因 1964 年日本開放觀光，1965 年至 1972 年越南美軍來台渡假，如此使國際觀光旅館在全台大量興建，其國際標準之觀光旅館以符合國際水準，代表性旅館有統一大飯店，國賓大飯店、台南大飯店、中泰賓館、高雄華王大飯店及希爾頓大飯店等共二十家國際觀光旅館，一般觀光旅館有 81 家，共計觀光旅館有 101 家。

(四)能源危機停滯期（1974 年至 1976 年）

1973 年發生能源危機，政府實施禁止新建建物辦法，且稅捐增加、電費大幅調高，故此階段 3 年中除台北市鳳殿大飯店外，未有其他新的觀光旅館出現。

(五)大型國際觀光旅館時期（1977 至 1983 年）

1976 年經濟復甦，來華觀光客突破 100 萬人次，而發生旅館荒，1977 年公佈「都市住宅區內興建國際觀光旅館處理原則」及「興建國際觀光旅館申請貸款要點」解決建築基地難求，及資金不足兩大問題，因而刺激民間興建旅館的興趣。大型觀光旅館大量出現，6 年共建 45 家，如 1977 年有台北芝麻，1978 年全省 13 家，如：康華三普(今改爲亞太)1979 年有 11 家，如：美麗華、財神、兄弟、亞都、高雄名人等，1980 年有 12 家，如國聯、台中全國、1981 年有九家，如：高雄國賓、台北來來、1983 年有富都、環亞及老爺等，但由於新旅館的出現，且 1980 年來華旅客成長緩慢，迫使老舊旅館紛紛停業、轉讓，此時期共有 20 家結束營業。

(六)重視餐飲時期（1984 年至 1989 年）

國際觀光旅館面對市場競爭壓力大，經營成本增加，如稅捐、人員薪 資

等，且來華旅客成長緩慢，故開始改變爲以客房爲主之收入，爲爭取國 民餐飲市場，而使餐飲收入開始慢慢超過客房收入之比率，如兄弟、來來、 福華、老爺等，皆有不錯之餐飲收入，而此時期增加之旅館有福華、老爺、 力霸、墾丁凱撒、通豪等飯店。

(七)連鎖旅館時期（1990 年~1993 年）

1990 年成立凱悅、麗晶(現改名晶華)及西華等三大飯店，使台灣的旅館經營邁入國際化的連鎖時期，也帶來對本土化的旅館及中小型的旅館相當大的衝擊，而此期本土化的旅館也發展連鎖體系發展至今。如福華大飯店，相繼在台北、墾丁、翡翠灣、台中、高雄、石門水庫及未來的新竹、台東的據點；中信大飯店，在花蓮、日月潭、高雄、新竹、中壢、台北、台中、台南、礁溪、淡水、新店及桃園設下據點，而晶華集團，在台北、天祥、台中、高雄設下連鎖據點。

(八)休閒旅館時期（1993 年~迄今）

隨著台灣經濟的成長，國民所得提升，國人愈加重視休閒生活，而 1986 年墾丁凱撒大飯店的經營成功，原設定以國外客源爲主的收入卻反變成以國人爲主，而到 1983 年知本老爺經營成功，使休閒旅館更受重視，其投資資本少，平均房價高、投資回收快，而掀起投資風潮，相繼成立有溪頭米堤、花蓮美崙、天祥晶華、墾丁福華等，另有更多的投資案在規劃中。

然而，本研究認爲產業發展與政治、法令、經濟等社會背景皆緊密結合，是以再參考上述文獻與交通部觀光局（2007e）之「台灣觀光大事紀」後整理如表 2-1-1 所示。

表 2-1-1 台灣地區旅館發展一覽表

發展時期	重要紀事	說明
台灣光復初期（1945-1956）	1946 成立「台北市旅館商業同業公會」 1950 發布「台灣省檢查旅館辦法」 1956 a.成立「台灣省觀光事業委員會」 b 成立「台灣觀光協會」	a.全省旅社共 483 間。 b.多爲傳統的旅社，設備簡陋大多無冷暖氣及獨立式衛浴設。 c.提供外客住宿的僅官式之招待所，祇有圓山大飯店、台北招待所、中國之友 社、自由之家、勵志社、台灣鐵路飯店、台南鐵路飯店、日月潭涵碧樓招待所等八家。
萌芽發韌時期（1957-1963）	1957a.公告「新建國際觀光旅館建築及設備要點」 b.擬定「觀光旅館標準」 c.辦理「觀光統計」 1960a.公布「獎勵投資條例」 b.實施 72 小時免辦簽證 1963 公布「台灣省觀光旅館輔導管理辦法」	a..將觀光旅館分爲「國際觀光旅館」與「觀光旅館」2 種。 b.新投資設立之國際觀光旅館可選擇連續 6 年免徵營利事業所得稅或固定資產加速折舊，提高民間投資意願。 c.此時期共有 29 家較具代表性，計有紐約飯店、石園飯店、綠園、華府、國際、台中鐵路飯店、高雄華園大飯店、第一飯店、亞士都飯店、陽明山中國飯店與台灣飯店等。
國際化時期（1964-1976）	1964 訂頒「台灣省觀光旅館輔導辦法」 1966 第一所「觀光專修科」學校 1968 亞太旅行協會在台北舉行 1969a.成立「中華民國觀光學會」 b.公布「發展觀光條例」 1970 台灣地區觀光事業綜合開發計劃 1971 成立「交通部觀光局」	a.有「新建國際觀光旅館建築及設備要點」與「獎勵投資條例」政策，因此使國際觀光旅館在全台 大量興建。 b.將觀光旅館分爲「國際觀光旅館」與「一般觀光旅館」2 種。 c.國際性觀光會議首次在台灣舉辦。 d.交通部選定台北市、日月潭、阿里山、恆春和墾丁等 5 處爲優先開發觀光目標區，招徠國際觀光旅館。 e.1973-1976 年發生能源危機，此階段 3 年中除台北市鳳殿大飯店外，未有其他新的觀光旅館出現。 f.代表性旅館有統一大飯店，國賓大

NTTU Library

續表 2-1-1 台灣地區旅館發展一覽表

		飯店、台南大飯店、中泰賓館、高雄華王大飯店及希爾頓大飯店等共 20 家國際觀光旅館，一般觀光旅館有 82 家，共計觀光旅館有 102 家。
大型化 與 整合時期 （1977-1989）	1977a.頒布「都市住宅區內興建國際觀光旅館處理原則」及「興建國際觀光旅館申請貸款要」。 b.發布「觀光旅館業管理規則」 1982 觀光旅館實施梅花評鑑 1984 成立第 1 座國家公園-墾丁國家公園首創我 BOT 案例-墾丁地區土地公開招標，由凱撒大飯店與歐克山莊得標。 1987 修訂「觀光旅館建築及設備標準」解除戒嚴令 1989 開放大陸專業人士來台	a.1976 年經濟復甦，來台觀光客突破 100 萬人次，而發生旅館房間不足現象。 b.「都市住宅區內興建國際觀光旅館處理原則」及「興建國際觀光旅館申請貸款要點」解決建築用地與資金兩大問題，而刺激民間興建旅館。 c.開放觀光旅館可與百貨公司、商場、銀行、辦公室等用途合設計共同使用基地，爲台灣旅館建築重要突破。 d.1978-1983 年大型觀光旅館大量出現，如康華三普(今改爲亞太)、美麗華、財神、兄弟、亞都、國聯、台中全國、高雄國賓、台北來來、環亞及老爺等，6 年間共興建 45 家。 e.1980 年以後來華旅客成長率下降，旅館業者間競爭激烈，迫使老舊旅館紛紛停業、轉讓，此時期共有 20 家結束營業。 f.觀光旅館實施梅花評鑑督促業者更新設備與經營管理提升。 g.旅館業者與知名國際連鎖旅館簽約以改善經營管理，如希爾頓大飯店（今改爲台北凱薩大飯店）。 h.1986 年觀光外匯收入達 13 億 3 千 3 百萬美元，首度突破 10 億美元大關。

NTTU library

續表 2-1-1 台灣地區旅館發展一覽表

		i.1987 公布觀光旅館梅花評鑑結果，計四朵梅花者 16 家，5 朵梅花者有 22 家。
連鎖經營時期（1990-）	1990 交通部觀光局增設「旅賓館查報督導中心」。 1991「促進產業升級條例」施行。 1994 實施 120 小時免簽證（美、法等 12 國）。 1995 實施 14 天免簽證（美、法等 12 國）。 1998a.實施隔週休 2 日。 b.旅館業從業人員納入勞基法。	a.任一等級之旅館均由交通部負責督導。 b.1990 年成立凱悅（Hyatt，今改名爲君悅）、麗晶(Regent，今改名晶華)及西華等三大飯店，使台灣的旅館經營邁入國際化的連鎖時期。 c.1994 年遠東國際大飯店委由香格里拉酒店集團負責管理。 d.中信大飯店已有十四家連鎖飯店，包含五家加盟館。花蓮、墾丁、高雄、嘉義、台中、新竹、中壢、桃園、北投、淡水、新店、礁溪等地。 e.福華大飯店，相繼在台北、墾丁、翡翠灣、台中、雲林、高雄、石門水庫及新竹等成立 13 家連鎖旅館。

資料來源：參考觀光局（2007e）與研究者自行整理

由於從旅館業的發展過程及歷史來看，其依循發展演進之方式，皆爲從一般旅館、觀光旅館之單純提供硬體及簡單服務，趨勢逐漸走進整合住宿、餐飲與商務會議等國際化大型旅館，且實施週休 2 日後，旅館業則正式邁入發展休閒與連鎖經營階段，故本研究特別以國際觀光旅館爲研究對象，以期能找出各種相關影響工作滿意度之因素，並能提供未來相關旅館業者之建議。

三、旅館之特性與分類

（一）旅館之特性

旅館業屬於服務業，因此具有服務所具備的特性（胡家華，1994）：

1..無形性 (Intangibility)

服務乃無形產品，服務通常是一種行爲，故較有形產品更困難地去設定一致性的品質規格，顧客在購買前看不見、摸不到、聽不到服務的內容與價值，甚至有些服務在購買後亦很難去判斷好壞。Lewis 於 1989 指出認爲旅館產品中的無形部份比有形部份重要，如服務品質的水準、服務人員的禮貌及服務態度（引自鄭敏玉，2000）。

2.不可分割性 (Inseparability)

服務與其提供的人員或機器等來源密不可分，通常服務者與被服務者必須在同一時間、地點完成服務，亦即服務是一種活動的過程，服務的提供與消費是同時發生的。

3.變異性 (Variability)

相同的服務會因爲時間、地點、提供者與顧客的不同而產生許多不同的變化，且大部的服務是需要服務人員與消費者接觸，而服務人員本身的情緒、態度、技巧與精神都不同，再加上消費者本身會隨時空的不同對所提供的服務有不同的感受，因此服務常存在著極大的變異性。

4.易消逝性 (Perishability)

服務通常無法儲存。就需求及供給面而言，當需求小於供給時，多餘的客房無法以存貨的方式儲存，此損失將無法彌補。而一旦需求超過供給時，會面臨消費者無客房可用。且過度的需求會直接影響服務人員對消費者的服務品質。

葉樹菁(1991)分析觀光旅館業還有其特殊的行業特性，可分成一般特性及經濟特性：

1.一般特性

（1）服務性：觀光旅館的服務都是直接出售商品，服務品質的好壞會直接影響全體旅館的形象；觀光旅館爲了服務旅客除了經營客房出租、餐飲供應之外，並提供會議廳及夜總會等有關設施，以旅客的最大滿意爲依歸。因此，服務水準乃是觀光旅館經營與發展之要件。

（2）綜合性：旅館的功能是綜合性的。除住宿、餐飲外，其他如機場接送、代訂機票、旅遊諮詢服務等皆可在旅館獲得滿足。另一方面，旅館也是社交、文化活動中心及娛樂場所，故其功能是綜合性的。

（3）豪華性：觀光旅館另一特徵是建築與內部設施豪華。旅館的外觀及室內陳設，除代表一地區或一國家之文化藝術外，更是吸引觀光客住宿的最佳誘因。

（4）公用性：旅館除了提供旅客住宿與餐飲外，亦爲提供集會或開會用之公共場所，因此任何人都可以自由進出的大廳及會客廳。

（5）無歇性：觀光旅館的服務是一年 365 天，一天 24 小時全天候的服務，其所提供的服務不僅需要安全可靠，並且要熱誠及親切，使顧客體驗到愉快和滿足。

2.經濟特性

（1）產品不可儲存與高廢棄性：觀光旅館業基本上是一種勞務提供事業，時間一過，其原本可產生之收益，會因爲沒有人使用其提供之勞務而不能實現。如何利用優待、折扣等行銷策略以充份利用

產能，深值考慮。

（2）短期供給無彈性：觀光旅館的興建需要龐大資金，由於資金籌措不易，且施工期較長，短期內客房供應量無法很快地配合需求的變動，因此短期內供給是無彈性的。

（3）資本密集且固定成本高：觀光旅館其固定資產的投資佔總投資額八至九成。由於固定資產比率大，其利息、折舊與 維護費用的負擔相當重，開業後尚有其他固定及變動成本之支出因此提高其設備之使用率定必要的。

（4）受地理位置影響：旅館的建築物，與建在某一地方就是固定的，它無法隨著住宿人數之多寡而移動其地理位置。

（5）需求的波動性：觀光旅館的需求會受到外在環境如經濟景氣、國際情勢、政治動盪、航運便捷等因素影響。來華旅客不僅有季節性，還有區域性，所以旅館的營運會受季節性、區域性的影響而生波動。

（6）需求的多重性：觀光旅館住宿之旅客有外籍旅客也有本國旅客，其旅遊動機各有不同。由於旅客之經濟、文化、社會、心理背景亦各有迥異，故觀光旅館業所面臨之需求市場遠較一般商品為複雜。

（7）即時性：旅館業所提供之服務必須即時供給，不能預期將來需要而事先儲存，故在組織及設備上需顧及高峰住宿之需求。

（8）營運之增資成本很小：由於旅館業一般未達充分產能的利用，故增加一單位的生產量所增加之成本，相對於原有投入成本很小。即刺激多消費一單

位的使用所產生之收益遠大於對此單位之成本支出的增加。

表 2-1-2　旅館特性彙整表

研究者	年代	旅館特性
胡家華	1994	1.無形性 2.不可分割性 3.變異性 4.易消逝性
葉樹菁	1991	一、一般特性。 1.服務性。 2.綜合性。 3.豪華性。 4.公用性。 5.無歇性。 二、經濟特性。 1.產品不可儲存與高廢棄性。 2.短期供給無彈性。 3.資本密集且固定成本高。 4.受地理位置影響。 5.需求的波動性。 6.需求的多重性。 7.即時性。 8.營運之增資成本很小。

資料來源：本研究整理

由於旅館具有產品、服務不可分割性與易消逝性等特殊的行業特性，是以在經營與管理方面亦不同於其他產業，且因受淡旺季、節慶與地理位置影響，讓旅館的人力資源運用與人才培育，一直是學界與業界所關切的課題。

（二）旅館之分類

旅館分類方式眾多，一般多以經營性質、旅客住宿時間長短、計價方

式與旅館所在地來區分。各組織所採分類標準及學術研究所區分方式也各具參考價值，擇要說明如下表 2-1-3。

表 2-1-3 國際觀光旅館分類表

分類方式		內容說明		備註
經營性質與地區	商務旅館 Commercial Hotel	配合出商旅需求設立，多以接待商務旅客為主（散客，FIT-Frequent Individual Traveler），均設有商務中心、會議室與健身房等。此類飯店均座落於都會區居多是以又稱為都市旅館（City Hotel），訴求商務資訊匯集與購物便利。		◎西華大飯店 ◎漢來大飯店
	度假旅館 Resort Hotel	多位於溫泉區、山區、海濱或遠離都市的地方。此類旅館均以自然遊憩為訴求，或是提供旅客人造的休閒場所，如賭場、遊樂園或高爾夫球場等。		◎涵碧樓 ◎花蓮遠雄大飯店
計價方式	大陸式計價 Continental Plan	房租內包括早餐在內之計價方式。		◎六福皇宮 ◎國聯大飯店
	修正美國式計價 Modified American Plan	房租內括 2 餐，早餐、晚（或午）餐在內之計價方式。		◎礁溪老爺酒店
經營方式	獨立經營	旅館內之財務、採購、人事、管理、業務行銷與教育訓練等皆由業者自建自營之獨立體系。		◎華王大飯店 ◎娜路彎大酒店
	連鎖經營	獨立經營連鎖	總公司直接經營連鎖旅館。	◎福華大飯店
		委託加盟連鎖	資金由加盟者出資，但旅館交付總公司管理。	◎台北遠東大飯店

資料來源：研究者自行整理

以一般旅館業者來看，旅館一般的特性不外乎為其有提供服務性質、公用性、無歇性…等，觀光旅館提供更多元之服務，亦有其經濟特性（葉樹菁，1991），

而旅館的分類又依經營性質與地區、計價方式有所不同，其影響旅館實習人員之工作滿意度也不同，故本研究特別將不同經營性質…等因素列入問卷調查，期望找出影響實習生工作滿意度之因素。

本研究由上述各節可以得知：台灣地區旅館之分類情況、台灣地區旅館發展概況、旅館特性分類，藉由瞭解台灣地區有哪些旅館、各有其哪些特色，以找出欲研究之對象，而本研究從台灣地區旅館發展過程中找出，未來旅館發展趨勢爲發展國際觀光旅館，除提供更多元之服務，也邁向販售更專業的服務，故本研究將以國際觀光旅館爲研究對象，期發現影響服務於旅館之正職、實習生、管理階層…等人員之工作滿意度，提升工作滿意度，增加工作效率。

第二節　校外實習

一、校外實習的意義

Theodore Schultz 在 1980 年獲得諾貝爾經濟學獎的演講中重申「投資於人力資本」的概念。Schultz 認爲，教育應該是一種投資，可以期待它的回收效益。對個人而言，教育可以拓展人的選擇機會（特別是就業選擇）；對社會而言，教育可以改善生產技術水準，使得生產力提高（引自張育瑄，2006）。校外實習教學對於餐旅科系學生不僅只於提供實習的經驗，最主要之目的在於讓實習生透過實習過程了解餐飲業、觀光產業之營運及管理，進而將學校所學與實務經驗融會貫通並實際應用，除了可利用學校專業實習機會運用於所學，並於職場工作上更早一步瞭解問題及適應，也能夠學習本職學能外之經營管理專業知識。

楊朝祥（1985）認爲建教合作教育（cooperative education）係指「建」與「教」雙方相互合作，其目的在增加彼此利益。而校外實習的意義，可分爲廣義及狹義二方面來說明（引自王登群，2004）。

1.廣義的校外實習：最廣泛的定義係指教育和訓練制度配合國家經建

發展的全面協調措施（林清江，1975）。另一方面，唐智（1986）認爲校外實習係指學校與業界雙方的相互配合與支援，包括業界運用學校資源以促進其發展，學校利用業界之資源推展教學或研究活動，以及兩方面的彼此互動與交流。

2.狹義的校外實習：陳昭雄（1985）認爲校外實習乃技能學習或指導方法之應用。狹義之校外實習則是以技術及職業教育爲導向，且有明確教育訓練計畫之建教合作方案，不僅要求企業機構的工作崗位訓練必須與學校密切聯繫，並將應有教師聯絡員及現場指導員負責整體教育及訓練計畫之協調、執行、督導、及有關學習評量之工作（引自王登群，2004）。

服務業之第一線服務人員最重要之能力即爲服務經驗，因爲第一線之服務人員往往面對不同的客戶、不同的突發狀況、不同的時間下…，隨機應變之處理能力將特別重要，而實習便是提供實習人員經驗學習的最佳管道，將能大幅縮短適應工作環境之時程，即早發現未來於職場上將會面臨之問題，並累積長期經驗；其次透過提早與旅館業者進行磨合，將可節省社會及時間成本的投入。

二.校外實習的種類

根據教育部技職司(1999)所提供統計資料我國技專校院建教合作，其合作方式分爲輪調式、階梯式、實習式、進修式、工讀式、委託式、甄試式、觀摩式、代工式、走讀式、建教訓式、獎學金式、學季式、研究式、交流式及三明治式等 16 種，茲分述如下包括：

1.輪調式

學校教育與事業單位之技能訓練，採用 2 組輪調方式。學生在學校基礎訓練後前往合作單位實習，一段時間後再由事業單位返回學校接受教育。

2.階梯式

將學業分爲 3 階段，一年級爲基礎教育，二年級爲專業教育，三年級爲專職教育。一、二年級在學校上課與實習，三年級到合作事業單位實習，且每週或隔週返校上課一天。

3.實習式

通常以寒暑假最爲普遍，學校安排學生到事業單位進行校外實習，使學生了解事業單位的環境並體驗實際工作生活情形。

4.進修式

由事業單位選送其在職人至工至學校相關科系進修部分課程，給予員工進修就讀的機會，但學校開設科別不一定與其工作相關。

5.工讀式

學生利用寒暑假或課餘期間一面在學校讀書，一面在企業工作，工作性質並不一定與所學相關。

6.委託式

合作工廠或公司需要某類特定技術人員時，委托學校設班代訓，費用由工廠負擔，上課方式不受限制。唯學生 必須簽約於畢業後至該事業單位服務若干年限。

7.甄試式

合作機構就技職學校即將畢業之高年級學生中甄選適當的學生另行編班，由合作機構派員至學校配合教學。

8.觀摩式

爲增加教學效果，各教學均已告一段落並有參觀之需要時，由教師率領前往生產機構參觀，使學生能進一步了解所學。

9.代工式

學校爲配合課程內容或增加教學之效果，承辦合作工廠委托加工之產品，

所需之生財機具通常由事業單位提供，學生可從「做中學」，亦可得到津貼。

10.走讀式

工廠生產期間到工廠工作，並從事技能學習，其它時間則在學校上課。

11.建教訓式

由教育機構、訓練機構及事業機構三者合辦之建教合作方式。第一學年學生在職訓中心學習技能，同時安排足 夠時間在中心接受相關課程的教育。第二、三學年接受職校與合作工廠之輪調式合作教育。

12.獎學金式

事業單位指定學校或某科系學生，在校期間給予一定金額的獎助學金，唯其中部分需訂立契約，接受獎助金的學生畢業後必須前往該事業單位報到服務一定的期限，否則須賠償事業單位所支付經費之損失。

13.學季制

一學年度可分爲三季，由學校覓妥相協的合作事業單位，依季期輪流安排學生前往實習，學生每學年安排一季校外實習，實習期間的表現亦列入學生成績考核之中，有時學生亦可獲得工作津貼。

14.研究發展式

企業或公司爲某項產品之需要，以委托或合作方式與學校從事相關的「專題研究」。

15.人員交流式

教育單位與企業單位因應對方實際需求。學校方面給予教學或研究發展教師之協助，企業方面則給予技術人員之協助，以克服學校或企業某一困境。

16.三明治式

三明治式課程：三明治式課程或學程是學生輪替經歷「學校學習」和「職

場學習」以力求學用配合的課程，每次職場學習的時間通常為 3 至 6 個月。

無論適合種型態，其皆需合乎下列準則 (引自林富華，1980)：

1.建教合作必須是一種整合就業工作與學校教育為一體的學校本位教育方案，而非只是施教的設計(plan of instruction)。

2.學生之校外工作，需是真實性的就業工作，就業工作所習得之技能須符合所受學校教育之能力本位需求，亦即就業工作之內容與所習學科必須有直接相關。

3.就業工作中之工作上訓練必須是有計畫、有組織，且在學校與合作工廠共同督導下的教育安排。

4.學校與企業界或政府機構，共同負責建教合作的實施。

依據教育部技職司所提供之實習分類方式，共分為輪調式、階梯式、實習式、進修式、工讀式、委託式、甄試式、觀摩式、代工式、走讀式、建教訓式、獎學金式、學季式、研究式、交流式及三明治式等 16 種，無論哪一種方式皆需配合不同實習生之需求，而採取不同的實習方式。國內實習之時程多落在 3~6 個月，本研究欲探討實習時程是否對於工作滿意有顯著差異，如有顯著差異，應如何加強或縮短實習時程，以提升實習生對工作之滿意度。

三、實習生工作現況

劉修祥（2001）的研究發現，許多學生在入學前對於觀光事業並無基本認識，且有高達 82.8%的學生於學前沒有觀光產業的工讀經驗；畢業後，投入觀光事業者亦不如預期。雖說實習生進入實習單位主要目的在於累積實務操作經驗，以利未來銜接職場生涯，然而實習生工作內容與工作份量幾乎與一般員工相同，因此其應與一般員工享有相同之報酬與福利，是故本研究將藉以瞭解實習生對

於實習單位之滿意程度。

許全守（2000）認爲校外實習的現況在餐旅技職教育中，爲因應時代變遷、使學校課程與業界緊密結合，實習課程設計有必要隨時調整。劉惠珍（1994）指出國內各大專以上觀光科系，其建教合作多採「實習式」方式辦理，陳世雄（2003）在研究中發現高中職學校學生實習方式則以「輪調式」爲主。但自國立高雄餐旅管理專科學校以三明治教學法後，由於成效良好，國內餐飲相關科系之建教合作逐漸轉採三明治教學法（王登群，2004）。從我國技職教育的發展歷程看來，可知其漸漸納入建教合作教育的概念，只不過實際之規劃與實施方式仍會隨施行當時的狀況有所調整，而發展出不同的建教合研究。

綜合本節得知，實習生之分類方式、工作現況，及其他以實習生之研究，所有研究顯示絕大多數之實習生，除了不會在原實習原單位繼續轉任正職人員外，甚至於實習畢業後完全不從事旅館相關工作，其與實習過程中之影響其工作滿意度之因素有相當大的關係，故本研究旨將針對此一現象，期望能找出針對制度面改善之建議。

第三節　工作滿意度

一、工作滿意的發展與意義

Taylor 於 1910 年提出「科學管理理論」（Scientific Management Theory），著重工作設計與研究，以薪資報酬來提升員工的工作效率。此階段的研究大都注重於工作效率的增進，卻忽略了員工的心理因素。Mayo 於 1933 年進行著名的霍桑實驗（Hawthorn studies）之後，提出「人群關係理論」，特別重視員工心理因素對工作行爲的影響。研究發現工作效率的提高，不是利用工作分析或機械性的控制就能達到，而是員工自身的認知及情感等才是影響工作效率的主要原因，因爲他們才是工作的主體（引自郭明德，2002）。

最早提出工作滿意度（Job Satisfaction）概念是始自於 1935 年 Hoppock 所提出，Hoppock 認爲工作滿意度的概念是個人對自己工作的直覺感受，是一種心理與生理兩方面對環境等各因素滿意的綜合感受，亦即工作者對工作情境之主觀反應。而後分別有學者對不同的因素來定義工作滿意，Herzberg 及 Vroom 皆提出個人對工作有著正向且積極的情感，就表示對工作滿意，並且發現工作滿意度也是工作態度的一部份（引自黃智，2000；蔡欣嵐，2001）。

工作滿意相關的研究陸續展開，也使得工作滿意的定義更趨多元化，Kalleberg（1977）認爲工作滿意是指「工作者對於當前的工作角色所感受到的整體性情感取向」，依照 Kalleberg 看法，工作者在某些面向上感到滿意，而在其他面向上覺得不滿意，意指工作滿意是受到多面向因素所影響而非單面向的。Robbins（1996）認爲工作滿足是指工作者對其工作所抱持的一般性態度，工作者工作滿足程度高，表示他對工作抱持著正面的態度。Bussing（1999）認爲工作滿意乃取決於工作者對其付出與報酬比例，或是與他人比較後的感受差距。李佳怡（2000）則定義爲工作者對工作本身、工作環境或兩者組合的一種態度或情緒反應；洪雪珍（2003）將工作滿意定義爲工作者對於其工作所提供的相關因素之主觀情緒狀態。定義各有所不同，本研究參考以往相關之研究，彙整列舉如表 2-3-1 所示。

學者許士軍（1977）的研究指出工作滿意的定義一般大致分成三大類：

1.綜和性的定義（Overall Satisfaction）：

在不涉及工作滿意的面向、形成原因與過程情況下，將工作滿意的概念作一般性的解釋。Kalleberg 認爲工作滿意爲一個單一概念，工作者將其不同工作構面的滿意與否整合，形成集體滿意（引自洪雪珍，2003）。

2.期望差距的定義（expectation discrepancy）：

工作滿意取決於工作者於工作後期望得到與實際獲得之間的差距，差距的大小決定滿意度的高低。Porter & Lawler 認爲「一個人自工作環境中所實

際獲得的價值，與其預期應獲得的價值之差距而定」，差距愈小，則滿意程度愈大，反之則滿意程度愈小（引自李佳怡，2000）。

3.參考架構說（Frame of Reference）：

Homans 於 1961 年提出同工同酬對於工作的感受未必相同，因爲他們的工作價值可能有所不同，個人的文化背景和期望會對工作滿意產生潛在影響（引自張瑋恩，2001）。意指在相同工作環境與報酬情況下，工作者因本身的學經歷與他人比較下會影響工作滿意度。

表 2-3-1 工作滿意度定義整理表

學者	年代	工作滿意定義
Hoppock	1935	是一種心理狀態整體性的單一概念，指員工在心理與生理兩方面對工作環境的滿足感受，亦即員工對工作環境之主觀反應。是衡量工作滿意最普遍的方法，直接徵詢員工的工作滿意程度，而不必分割爲幾個不同構面來衡量。
Vroom	1964	是一個人對其目前工作角色之正向取向。
Porter & Lawler	1968	工作滿意程度端是一個人實際所獲得的報酬與他認爲自己應得到的報酬之間的差距而定，這種感覺主要來自個人主觀的需求。在工作環境中，一個人實得報酬差距越小，則其工作滿意得程度越大，反之則越小。
Smith,Kendall & Hulin	1969	工作者對其工作及工作相關因素的感覺或是情感反應。這種反應或滿意程度高低來自於個人於特定工作環境中，實際獲得的報酬與預期應得的報酬的差距。
Cribbin	1972	工作滿足是對工作環境的感覺，工作環境包括工作本身、主管工作團體、機關組織、生活。
Locke	1976	工作者源自於工作的一種愉快且正面的情感反應。
Dessler	1976	指個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，自工作經驗中所獲致的一種需要滿意的程度。

續表 2-3-1 工作滿意度定義整理表

許士軍	1977	工作者對於其工作所具有的感覺或情感性的反應。感覺或滿意的大小取決於預期價值與實際價值之差距。
白景文	1997	個人根據其參考架構對工作特徵加以解釋後的結果，並與影響工作滿足的情境因素有關。
Bussing	1999	工作滿意乃取決於工作者對其付出與報酬比例，或是與他人比較後的感受差距。
洪雪珍	2003	工作者對於其工作所提供的相關因素之主觀情緒狀態。

資料來源：研究者自行整理

Rusbult 與 Lowery 在 1985 年指出工作者對於工作不滿時會有離職或藐視等負面的行為與態度。工作者的負面情緒可能會影響與組織整體績效、工作運作與人員離職等結果，因此，工作滿意度是一種預警指標與改善組織重要的參考（引自林孟蓉，2006）。許士軍（1977）的研究認為工作滿意度之目的在於：

（1）工作滿意本身即代表社會中一種有價值的產物，也就是若衡量心理的國民總生產（Psychological GNP），則社會中成員獲得之工作滿意程度的多寡，應是其中一項重要的構成因素。

（2）工作滿意度可視為組織內一項早期的警戒指標，若能對組織內成員的工作滿意度加以適當地監督，可以早期發現組織在工作上的不當調配現象、策略或計畫上的缺失，進而能夠採取適當的補救措施。

（3）提供組織及管理理論一項重要的變項，透過對於工作滿意度的相關研究，能夠瞭解工作滿意度具有的重要影響，用以作為擬定策略的重要參考指標。

二、工作滿意相關理論

工作滿意的主要概念基本上源自於激勵理論，包括 Maslow 的需求層次理

論、Alderfer 的 ERG 理論、Vroom 的期望理論、Adams 的公平理論與 Locke 的目標設定理論。激勵理論的許多面向都可應用於工作滿義理論，但這並不表示工作滿義理論等於激勵理論，換句話說，一位受到激勵的員工不一定就是一位滿足的員工（引自孫令凡，2000）。由於各學者所強調之重點與概念不同，有關工作滿意的主要理論分爲內容理論與程序理論二類型(黃世忠，2002)，如表 2-3-2 所示主要內容詳述如下：

表 2-3-2 工作滿意理論類型整理表

類型	研究者	理論名稱	共同特色
內容理論	Maslow	需求層次論	說明影響工作滿意的內容與各因素相互的關係
	Herzberg.al	雙因子理論	
	Alderfer	ERG 理論	
程序理論	Vroom	期望理論	釐清個人對於工作投入與獲得報酬之間的過程
	Locke	差距理論	
	Adams	公平理論	

資料來源：研究者自行整理

（一）內容理論（Content Theory）

1.需求層次理論（Need Hierarchy Theory）

Maslow 於 1954 年指出人的心理存有五種需求層次結構，由低層次至高層次分別爲生理需求（Physiological Needs）、安全需求（Safety Needs）、社會需求（Social Needs）、自尊需求（Esteem Needs）以及自我實現需求（Self-actualization Needs）（引自莊靜宜，2000）。

（1）生理需求（Physiological Needs）

包含個人賴以維生的各種基本需求，是所有需求滿足的基礎，如食、衣、住、行等需求；另外解除或迴避痛苦的需求亦是。

（2）安全需求 (Safety Needs)

生理的需求滿足後，個體就會要求免於危險、威脅、恐懼、預防意外及環境安全等生存安全需求。

（3）社會需求 (Social Needs)

屬於情感的需求，是一種與他人互動獲得接納的滿足，期望在組織中與同僚相互接內認同、關愛的情感需求，主要源於人與人間的接觸，包含關懷、友誼、歸屬感等。

（4）自尊需求 (Esteem Needs）

個人的自我尊重與被他人尊重的需求，包括自尊與別人的尊重，以及發展自信、能力及聲望地位的需求，主要源於人際關係的心理需求。

（5）自我實現需求 (Self-actualization Needs)

是 Maslow 需求層次理論裡最高層次的需求，期望能實現個體的潛能與注重自我發展，進而實現人生目標。

其理論說明各需求層次間沒有明顯界限，對某一層次需求達部分程度滿足後，即會開始追求較高層次需求滿足。

2.兩因素理論（Two－Factors Theory）

Herzberg、Mausner 和 Snyderman 等人於 1959 年提出，又稱爲激勵－保健理論（Motivation-Hygiene Theory）。Herzberg 等人認爲「工作滿意」與「工作不滿意」是二個不同的面向，「滿意」並不等於「沒有不滿意」，同理地，「不滿意」不等於「沒有不滿意」，因爲有二種因素在影響「滿意」與「不滿意」。Herzberg 認爲人們有二種天生的需求，一是避免痛苦的需求（Pain-avoidance Needs），另一種是追求心理上之成長的需求（Psychological-growth Needs）。當激勵因素能符合個人的心理成長需求時，就會感到滿足，若是缺乏這些激勵因素並不會感到不滿足，只是沒有工作滿足。同樣地，當保健因素未能符合個 人的避免痛苦需求時，就會

感到不滿足，若是擁有這些保健因素並不會感到滿足，只是沒有工作不滿足（引自郭明德，2002）。

孫令凡（2000）認為 Herzberg 提出的激勵因子其實相當於 Maslow 的高層次求，能夠激勵員工並使員工有滿足感，而保健因子相當於低層次需求，頂多消除或降低工作滿足，卻無法產生工作滿足。影響工作者工作滿意與工作不滿意的因素可區分為激勵因素（Motivator）與保健因素（Hygiene）：

（1）激勵因素：

屬於工作內（Intrinsic To Work）的因素或滿意因素，包括成就、器重、升遷、責任、工作本身挑戰、成長機會等。當激勵因素存在時，導致工作滿足，當激勵因素不存在時，並不會導致工作不滿足，只是無法使工作者獲得愉快的工作經驗。

（2）保健因素：

屬於工作外（Extrinsic To Work）的因素或不滿意因素，包括薪資、技術監督、與上司人際關係、同事間人際關係、與下屬人際關係、工作保障、工作環境等。當保健因素不充足時，工作者感到不滿足，當保健因素獲得改善，則只能消除工作者的不滿足，工作者並不會因而產生工作滿足。

3. ＥＲＧ理論（Existence：生存；Relatedness：關係；Growth：成長）

Alderfer 於 1972 年提出ＥＲＧ理論，是Maslow 理論的修正版，其理論主要建立在三個假設前提上（引自潘亮如，2003）：

（1）認為每一個層次的需求愈不能滿足，則愈希望能滿足。

（2）愈低層次的需求愈滿足，則對較高層次的需求有較高的慾望。

（3）較高層次的需求滿足欲缺乏，則會產生挫折現象，會轉而向較低的需求滿足產生期望。

在這 3 種假設的前提之下，其將Maslow 的需求層次論由 5 個層次減為 3 個層次，分別是：

（1）生存（Existence）的需求：各種型式的物質及生理需求。如飢渴、薪資福利、工作環境。

（2）關係（Relatedness）的需求：與他人之間的關係，如與親人、師長、朋友、同儕之間的關係。

（3）成長（Growth）的需求：指個體不斷克服挑戰，充分發展各種潛能，追求自我實現及成長的需求。

上述之需求層次理論、兩因素理論與 ERG 理論雖然各自強調達成「滿意」或「不滿意」的時機點與達成要素不近相同，但卻也都表示生理需求是「滿意」中最基本的要素。因此，研究者認為工作者需求內容理論與其後續延展之理論，各理論皆由 Maslow 所提出需求層次理論所揭露開始，而延展而出各理論間互動關係，如圖 2-3-1 所示。

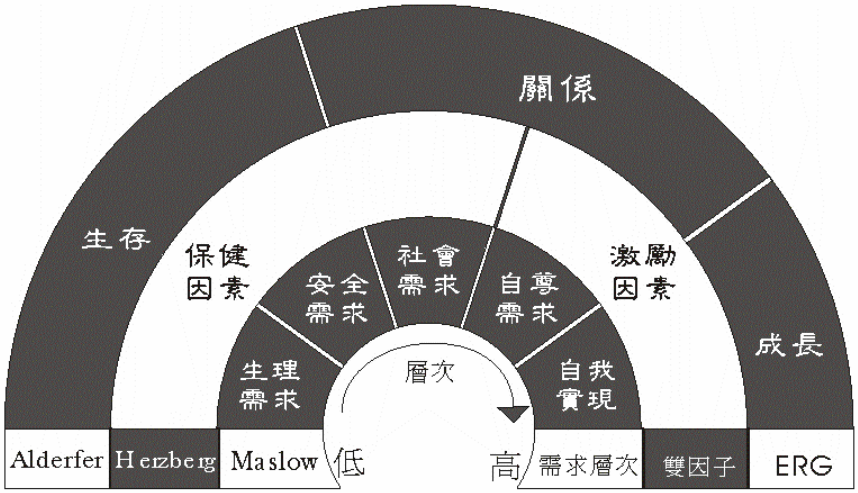

圖 2-3-1 內容類型理論互動圖
資料來源：研究者自行整理

（二）程序理論（Process Theory）

1.期望理論（Valence-Expectancy Theory）

Vroom 於 1964 年提出期望理論，認為工作者願意花多少努力在其工作上，係取決於工作者認為其努力是否能成功的完成工作或達成目標，完成工作或達成目標之後是否能得到其所欲獲得之報酬（如高薪、昇遷等）或逃避懲罰（如減薪、降級等）（引自陳菀揚，2002）。

2.差距理論（Discrepancy Theory）

Locke 於 1969 年說明工作者對於工作某一特質的滿足與否，端視該工作者在此一工作特質中「實際獲得」與「希望獲得」兩者間的差距。如果「實際獲得」相等或超過「希望獲得」，且超出的部份對工作者有利（如：額外的酬償），則工作者感到滿足。若超出的部份對工作者不利（如：額外的工作量或工作時數），則工作者會不滿足。反之，如果「實際獲得」少於「希望獲得」，且此一缺少的東西是工作者所企求的（如：薪資），則工作者會感到不滿足，同時此一差距愈大，工作者就愈不滿足（引自莊靜宜，2000）。

3.公平理論（Equity Theory）

Adams 於 1963 年指出決定工作者工作努力程度、工作績效及工作滿足的主要因素是工作者在工作情境中所感受到的公平與否，而公平與否係依以下兩個比率來加以比較衡量。其工作滿意程度即取決於「其工作所得和工作投入的比率」與「參考人物的工作所得和工作投入的比率」之比較結果（引自蔡欣嵐，2001）：

$$\frac{\text{工作者自己的工作所得}}{\text{工作者自己的工作投入}} \underset{<\text{或}>}{=} \frac{\text{參考人物的工作所得}}{\text{參考人物的工作投入}}$$

如果這兩個比率相等，工作者會覺得公平。如果這兩個比率不相等，不論是過多或過少，工作者都會感覺到不公平，因爲此架構存在有「報酬公平分配」的基本信念，過多會令工作者有罪惡感，過少則會讓工作者有不公平感。公平理論點出工作者與工作者之間動態的心理反應，也提醒管理者在安排工作時需注意同工不同酬與同酬不同工的問題，但工作者所參考的人物是可以異動的，換言之此比率會不停變動。研究者認爲公平理論因受參考人物與工作者對公平的認知看法不同，是以對測量其缺乏標準，應屬於工作者本身主觀認定之範疇。

4.參照團體理論（Reference-group Theory）

因爲團體能提供個人親和、認同、情緒的支持、協助及保護的需求，所以參照團體論者以團體的觀點來研究團體中個人的需求。依此論點工作若能符合個人所參照團體的要求，則他就會喜歡這種工作，反之則否。因此，工作滿足繫於工作特性是否合乎工作者參照團體的標準。Hulin（1971）曾以 300 個不同機關的女書記員爲對象研究工作滿足，在研究中並將該機關所在地區的繁榮、失業情況、生活水準及一般的經濟 狀況作爲參考，結果發現個人所屬的社會群體或一般社會環境可作爲評鑑 其工作的參考架構，若工作愈能符合其參照團體的標準，則工作滿足感將愈高，反之，愈不符合其參照團體的標準，則工作滿足愈低。但有些工作者對於其工作滿足能不受制於外在環境的壓力，而係以其個人的成份居多，所以，參照團體的工作滿足理論也只能說明工作滿足的一部份原因而已。

三、影響工作滿意的相關因素

關於工作滿意的研究中，有相當多的研究在於探討工作滿意的前因及後果變項。研究者一方面想了解工作滿足與各後果變項之關係，試圖透過對工作滿意前因變項的了解以找出在管理上提升國際觀光旅館實習生工作滿意的可行之道，以尋求實務上的貢獻。以下簡單說明三位學者對工作滿足相關因素探討的結果。

（一）Fournet（1966）等人的研究認爲影響工作滿意的因素可分爲以下兩類：

1.個人特性因素：包括年齡、教育、性別、智力、人格特質等。

2.工作特性因素：組織與管理、薪資、工作安全、工作單調程度、上司監督、溝通等。

（二）Locke（1973）歸納過去學者的相關研究，整理出影響組織成員工作滿足的因素，可分爲工作事件及行爲者兩類，Locke 並認爲工作滿足是工作事件與行爲者互動的結果。

1.工作事件（Events）包括：

（1）工作本身：工作價值、成就感等。

（2）工作報酬：薪酬、升遷、主管的讚賞等。

（3）工作環境：工作條件、物質環境、社會環境等。

2.行爲者（Agents）包括：

（1）行爲者本身。

（2）組織內外的其他人。

（三）Seachore 與 Taber 於 1975 年將與工作滿足相關的主要變項整理爲一架構（引自蔡欣嵐，2001）， 如圖 2-3-2 所示，該圖以工作滿足爲中心，分爲前因變項及後果變項兩方面：

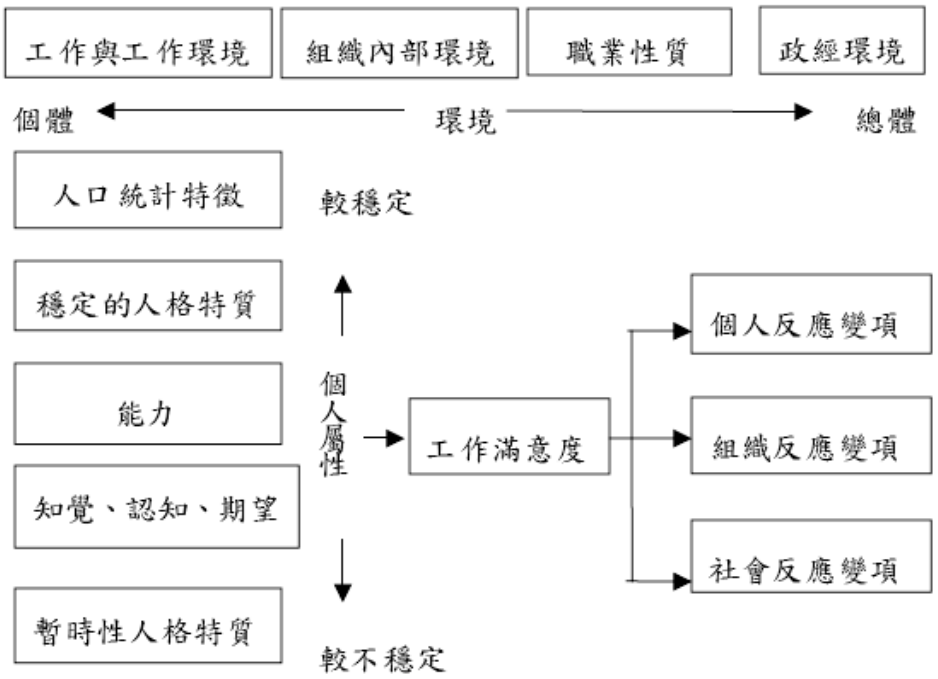

圖 2-3-2 工作滿意度之前因與後果變項
資料來源：引自蔡欣嵐（2001）。

1.前因變項：

（1）環境變項

a.政治及經濟環境，如失業率等。

b.職業性質，如職業聲望等。

c.組織內部環境，如組織氣候等。

d.工作與工作環境，如工作特徵等。

（2）個人屬性變項

a.人口統計特徵，如年齡、性別等。

b.穩定性人格特質，如價值、需求等。

c.能力，如智力、運動技巧等。

d.情境性人格，如動機、偏好等。

e.知覺、認知及期望等。

暫時性人格特質，如憤怒、厭煩等。一般學者都認爲，影響工作滿足之前因變項，既非完全取決於工作者之個人屬性變項，也非完全取決於工作與工作環境，而是取決於此兩方面變項之互動作用。

2.後果變項：

（1）個人反應變項，如退卻、工作績效、疾病、攻擊、知覺歪曲等。

（2）組織反應變項，如品質、生產力、流動率、曠職、怠工等。

（3）社會反應變項，如國民總生產、疾病率、適應力、政治穩定性、生活品質等。

（四）林國華（2005）認爲工作滿意可劃分爲三個構面，分別爲：

1.整體滿足：綜合內、外在滿足及對工作環境、工作時間的滿足感。

2.內在滿足：指從工作本身所得到成就、表現的滿足感。

3.外在滿足：指員工對公司之薪資、人際關係、升遷的滿足感。

NTTU Library

四、工作滿意的測量

工作滿意大都採取社會科學研究法，此方法又分爲量化及質化兩種方式。在質化方面，以訪談法、觀察法與文件分析法爲主。在量化方面，美國社會及行爲科學家在研究工作滿意方面，依據各家所持不同理論發展出標準化測驗工具。他們將工作滿意分爲「整體滿意概念」與「多元構面概念」兩種概念，來設計問卷及量表。依「整體滿意概念」所發展出分述如下：主要是在測量成員對工作整體的感受，調查工具有：

1.工作滿意指標（An Index Of Job Satisfaction）

此量表由 Brayfield 與 Rothe 於 1951 所共同編製出來。主要是在測量個人的整體的工作滿意，而非在測量各層面的量表。此量表共分爲 18 題，採 5 點量表計分，分爲非常同意、同意、難以決定、不同意和非常不同意

5 個等級。

2.工作整體量表（The Job In General Scale）

由 Itonson 於 1989 所發展出來，將工作滿意視爲一個整體因素來設計量表中的問題。以瞭解整體工作滿意的情形。

3.工作診斷量表（Job DiagnoStic Survey）

由 Hackmanm 與 Oldham 於 1975 發展出來。共有 JDS 長題本、JDS 短題本與工作評定量表 3 種題本。此量表將工作滿意視爲一個整體的層面，將薪水、升遷等工作各層面，皆視爲一個對工作的反應層面，採 7 點量表計分，從及不滿意到非常滿意（引自陳秋蓉，2001）。

另一是依「多元構面概念」所發展出來的問卷，主要是從不同層面深入瞭解成員的工作滿意情形描述指標如下：

1.工作描述指標（Job Description Index，簡稱 JDI）

由 Smith.Kendall 與 Hulin 於 1968 年所共同編製，分別測量工作者對工作本身、同事關係、升遷機會、督導及薪資等 5 個層面的滿意度。每以層面由 9 到 18 個題目所組成，係爲一種形容持檢核量表。各分量表的得分及代表填答者在各層面滿意的情形，而 5 個分量表的總分，及代表對工作整體的滿意情形，分數愈高則對工作愈滿意。

2.明尼蘇達滿意問卷（Minnesota Satisfaction Questionnaire，MSQ）

由 Weiss et. al.在 1967 年提出，問卷有長式與短式 2 種。長式分爲 20 個分量表，共 100 個題目；短式分爲外在滿意度、內在滿意度與一般滿意度 3 個量表共計 20 個題目（引自江若嵐，2005）。本研究採用林國華（2005）之觀點，將工作滿意具體的劃分爲 3 個構面，分別爲：

（1）整體滿足：綜合內、外在滿足及對工作環境、工作時間的滿足感。

（2）內在滿足：指從工作本身所得到成就、表現的滿足感。

（3）外在滿足：指員工對公司之薪資、人際關係、升遷的滿足感。

本研究用來衡量工作滿意度之量表，乃依據「明尼蘇達滿足量表」（Minnesota Satisfaction Questionnaire；MSQ）修訂編制而來，此部分問項將針對工作內、外在及整體滿足來設計，此量表所採方式爲 Likert 量表，受訪者就每題陳述句中，選擇從「非常同意」到「非常不同意」的 4 個答案中，分別給予 4 至 1 分。分數愈高表示受訪者的滿足程度愈高。

第四節　工作滿意度之相關研究

一、性別與工作滿意度之相關研究

在軍公教類別之工作滿意度相關研究中，李石化（2004）研究對象以台灣省縣市議會行政人員爲主，向 613 位縣市議會行政人員進行調查問卷，研究結果發現男性員工工作滿意度知覺較高於女性。且張復（2004）在針對臺北市 386 所立案之公、私立幼稚園，其所聘任之 103 位幼兒體育指導員爲研究對象進行調查；不同性別之幼兒體育指導員在整體工作滿意度上有顯著差異。另一方面，潘芳旭（2006）以台北市 37 所公私立高中職校軍訓教官爲研究對象，計發出問卷 244 份，回收有效問卷 220 份。軍訓教官因性別不同與軍訓行政工作、校安維護工作及校務工作滿意度有顯著差異。然而呂麗珍（2001）經群集抽樣取樣方式寄出公立、私立學校教師問卷，回收有效樣本共 317 份，研究結果指出高中、高職會計學教師不會因爲性別及教育程度不同而影響工作滿意度。在服務業類別之工作滿意度相關研究中，游旻羲（2004）採取分層便利抽樣法將國際觀光旅館內部行銷作爲員工工作滿足及離職傾向的研究中，該研究發現員工之性別會影響員工對工作滿意度來說有顯著差異。隔年張華紋（2005）以劍湖山世界員工爲研究對象，採分層隨機的抽樣方式進行，總計發出 300 份，回收 178 份，有效問卷 154 份。研究結果顯示不同性別在工作滿足上達顯著差異。蘇子翔（2005）問卷調查對象針對派遣

勞動者填答，總共有效問卷為 230 份，研究結果發現，性別的不同對於工作滿足取向會產生顯著的差異。其性別與工作滿意度之相關研究彙整於表 2-3-3 所示。

表 2-3-3　性別與工作滿意度之相關研究彙整表

研究者	年代	對象	性別與工作滿意度之相關研究結果
潘芳旭	2006	北市公私立高中職教官	軍訓教官因性別不同與軍訓行政工作、校安維護工作及校務工作滿意度有顯著差異。
張華紋	2005	劍湖山世界員工	不同性別在工作滿足上達顯著差異。
蘇子翔	2005	派遣勞動者	性別的不同對於工作滿足取向會產生顯著的差異。
李石化	2004	台灣省縣市議會行政人員	研究結果發現男性員工工作滿意度知覺較高於女性。
張復	2004	臺北市幼兒體育指導員	不同「性別」之幼兒體育指導員在「整體工作滿意度」上有顯著差異。
游旻羲	2003	國際觀光旅館員工	研究發現員工之性別會影響員工對工作滿意度來說有顯著差異。
呂麗珍	2001	公立、私立學校教師	研究結果指出高中、高職會計學教師不會因為性別及教育程度不同而影響工作滿意度。

資料來源：本研究整理

二、實習月數與工作滿意度之相關研究

在軍公教類別之工作滿意度相關研究中，黃秀琴（2004）以高中職餐飲管理科教師為對象，採以問卷調查法，調查樣本人數共計 567 位，有效樣本數 352 位，服務年資會影響工作滿意度。駱仁（2006）採問卷調查法進行，以雲林縣國民小學兼任行政工作教師為研究對象，有效問卷為 575 份。工作年資「滿 5 年以上」者的工作滿意度高於「未滿 5 年」者。潘芳旭（2006）以台北市 37 所公私立高中職校軍訓教官為研究對象，計發出問卷 244 份，回收有效問卷 220

份。軍訓教官因教官年資不同與學生生活輔導工作的滿意度有顯著差異。黃建華（2005）以 8 個地區 231 位調查單位的調查員爲研究對象，以便利抽樣實施問卷調查，研究結果顯示調查員對工作滿意尙感滿意，且調查員的年資會造成工作滿意有顯著差異。李石化（2004）研究對象以台灣省縣市議會行政人員爲主，向 613 位縣市議會行政人員進行調查問卷，研究結果發現服務年資 26 年以上對「工作本身」及服務 5 年以下對「同事關係」知覺較高。在服務業類別之工作滿意度相關研究中，游旻羲（2003）將國際觀光旅館內部行銷作爲員工工作滿足及離職傾向的研究中，採取分層便利抽樣法。該研究發現員工之年資會影響員工對工作滿意度來說有顯著差異。蘇子翔（2005）問卷調查對象針對派遣勞動者塡答。總共有效問卷爲 230 份，研究結果發現，工作年資的不同對於工作滿足取向、團體互動取向、自我實現取向、工作期望取向及工作成就取向會產生顯著的差異。實習月數與工作滿意度之相關研究彙整於表 2-3-4 所示。

表 2-3-4　實習月數與工作滿意度之相關研究彙整表

研究者	年代	對象	實習月數與工作滿意度之相關研究結果
駱仁	2006	雲林縣國小兼任行政工作教師	工作年資「滿 5 年以上」者的工作滿意度高於「未滿 5 年」者。
潘芳旭	2006	北市公私立高中職教官	軍訓教官因教官年資不同與學生生活輔導工作的滿意度有顯著差異。
蘇子翔	2005	派遣勞動者	工作年資的不同對於工作滿足取向、團體互動取向、自我實現取向、工作期望取向及工作成就取向會產生顯著的差異。
李石化	2004	縣市議會行政人員	研究結果發現服務年資 26 年以上對「工作本身」及服務 5 年以下對「同事關係」知覺較高。
黃秀琴	2004	高中職餐飲管理科教師	研究結果發現服務年資會影響工作滿意度。
游旻羲	2003	國際觀光旅館員工	研究發現員工之年資會影響員工對工作滿意度來說有顯著差異。

資料來源：本研究整理

三、工作部門與工作滿意度之相關研究

在軍公教類別之工作滿意度相關研究中，蘇榮欽（2006）針對 578 位高雄市、高雄縣、屏東縣消防機關之消防人員，以問卷方式調查，研究結果顯示內勤、職等較高、擔任主管職務與單位在 8-14 人規模之消防人員，在整體工作滿意度及各分層面上知覺程度較高。黃秀琴（2004）以高中職餐飲管理科教師爲對象之工作滿意度研究表示，工作職務會影響工作滿意度。駱仁（2006）採問卷調查法進行，以雲林縣國民小學兼任行政工作教師爲研究對象之研究發現，兼任行政工作類別爲總務處、教導處、人事、主計的工作壓力高於教務處；而教務處的工作壓力又高於訓導處、輔導室。潘芳旭（2006）以台北市 37 所公私立高中職校軍訓教官爲研究對象之研究指出，軍訓教官因服務之學校類別不同與學生生活輔導工作及校務工作滿意度有顯著差異。

在服務業類別之工作滿意度相關研究中，張華紋（2005）以劍湖山世界員工爲研究對象，採分層隨機的抽樣方式進行，研究結果顯示不同服務單位在工作滿足上達顯著差異。部門與工作滿意度之相關研究彙整於表 2-3-5 所示。

表 2-3-5 部門與工作滿意度之相關研究彙整表

研究者	年代	對象	實習部門與工作滿意度之相關研究結果
蘇榮欽	2006	高高雄縣、屏消防人員	研究結果顯示內勤、職等較高，在整體工作滿意度及各分層面上知覺程度較高。
駱仁	2006	雲林縣國民小學兼任行政工作教師	兼任行政工作類別爲總務處、教導處、人事、主計的工作壓力高於教務處;而教務處的工作壓力又高於訓導處、輔導室。
潘芳旭	2006	台北市公私立高中職校軍訓教官	軍訓教官因服務之學校類別不同與學生生活輔導工作及校務工作滿意度有顯著差異。
張華紋	2005	劍湖山世界員工	不同服務單位在工作滿足上達顯著差異。
黃秀琴	2004	高中職餐飲管理科教師	研究結果顯示工作職務會影響工作滿意度。

資料來源：本研究整理

第三章　研究方法

本章主旨在說明本研究方法，包含了：研究架構、研究假設、研究流程、研究設計、研究工具、樣本的選取以及資料分析方法，茲逐節分述於下。

第一節　研究架構與假設

根據文獻探討顯示個人背景與工作環境是主要的前因變項，為瞭解實習生工作背景與工作滿意度間之差異，是以將個人背景分為性別、實習月數、教育學歷、工作部門與實習旅館經營性質等。根據前述文獻整理，建立本研究架構圖，如圖 3-1-1 所示：

圖 3-1-1 研究架構圖
資料來源：本研究自行整理

依據前述研究架構與文獻回顧探討，本研究提出下列幾項假設。

假設一：實習生工作滿意度會因性別不同有所差異。

假設二：實習生工作滿意度會因實習月數不同有所差異。

假設三：實習生工作滿意度會因教育學歷不同有所差異。

假設四：實習生工作滿意度會因工作部門不同有所差異。

假設五：實習生工作滿意度會因實習之旅館經營性質不同有所差異。

第二節　研究流程

旨在探討餐旅相關科系實習生於國際觀光旅館之工作滿意度，與指導教授確認研究主題後即開始收集相關文獻，根據研究目的與動機完成研究架構的確立，待學位論文計畫審查通過後開始設計問卷，透過問卷前測與修訂則進行問卷調查與分析。以下所示為研究流程（圖 3-2-1）：

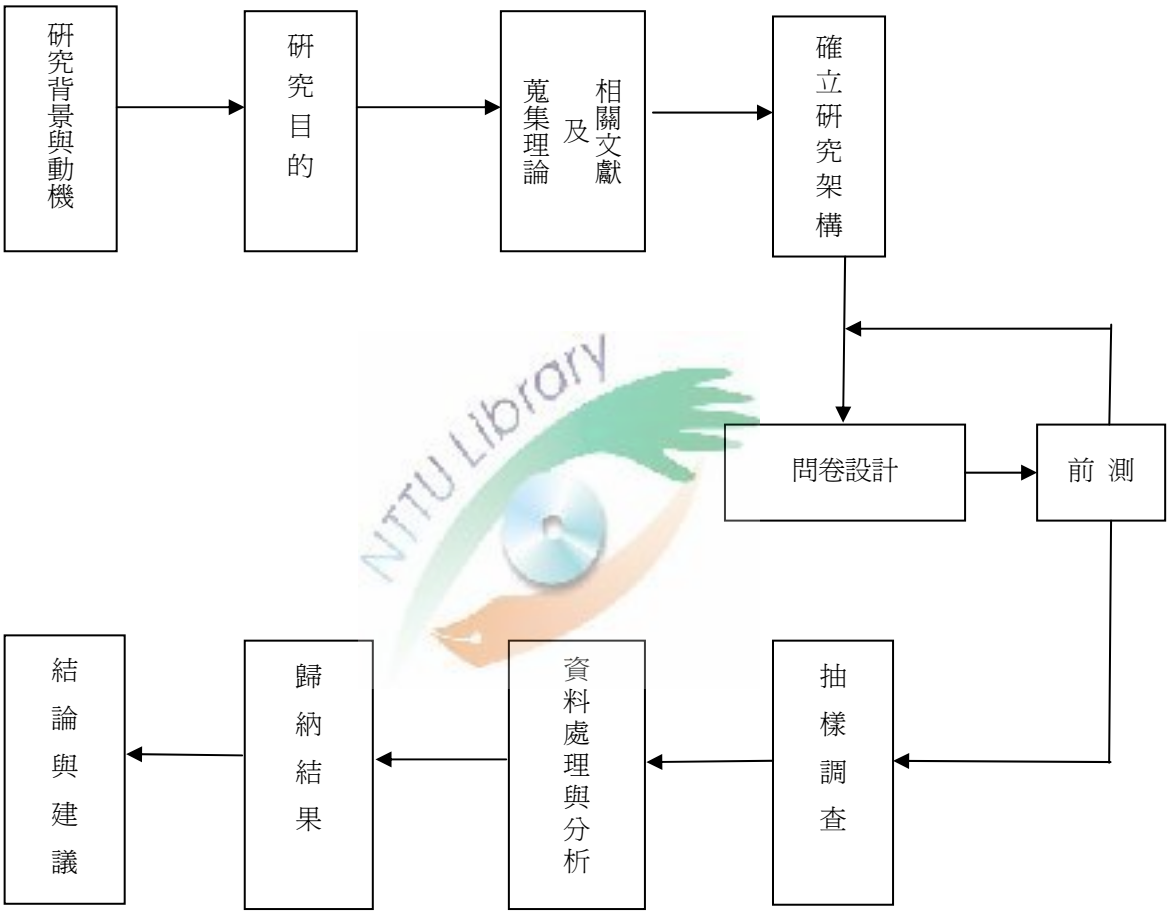

圖 3-2-1 研究流程圖
資料來源：本研究自行整理

第三節　研究設計

問卷的內容主要分爲兩部分，爲受訪者之個人背景變項，以及工作滿意度。有關問卷結構設計說明如下：

一、受訪者之個人背景變項資料

本部分共有 5 題，內容包括性別、學制、實習月數、實習旅館經營性質，以及實習部門。在學制方面，共有「高中職」、「專科」、「大學院校」，共三個選項。實習月數部分則有「1-4 個月」、「5-8 個月」、「9-12 個月」等 3 個選項。實習旅館性質分爲「商務型」與「渡假型」。實習部門則分爲「客務部」、「房務部」、「餐飲部」三個選項。如表 3-3-1 所示。

表 3-3-1　背景構面題項表

衡量構面	題項內容		
性　別	□男	□女	
學　制	□高中職	□專科	□大學院校
實習月數	□1-4 個月	□5-8 個月	□9-12 個月
實習旅館性質	□商務型	□渡假型	
實習部門	□客務部	□房務部	□餐飲部

資料來源：本研究整理

二、工作滿意度量表

本研究工作滿意度量表之 20 個題目係依據「明尼蘇達滿足量表」(Minnesota Satisfaction Questionnaire；MSQ)，與林國華（2005）之分類修訂編制爲主要範本，此部分問項將針對工作內、外在及整體滿足來設計，此量表所採方式爲 Likert 量表，受訪者就每題陳述句中，選擇從「非常同意」到「非常不同意」的 4 個答案中，分別給予 4 至 1 分。分數愈高表示受訪者的滿足程度愈高。外在滿意度構面有 7 題，內在滿意度構面有 9 題，整體工作滿意度構面有 4 題，如表 3-3-2

所示。

表 3-3-2　工作滿意度衡量構面與題項表

衡量構面	題項內容	衡量尺度
外在滿意度	04.目前的實習工作讓我在親朋好友間獲有好的評價 08.目前的工作是具有穩定性 12.我認同公司執行政策的方法 13.我滿意目前所承擔工作量和公司所支付薪資 14.我認同目前工作所給予的晉升機會 17.我滿意與同事間相處的情形 18.我滿意在工作上有良好表現時能得到讚許	Likert 四點尺度
內在滿意度	01.我滿意目前實習的工作量 02.我滿意目前實習工作所賦予獨自發揮能力的機會 05.我認同直屬上司的決策能力 06.我認同直屬上司對待部屬的方式 07.我目前實習的工作不會違反我的道德原則 09.我滿意目前的工作能有替他人服務的機會 10.我滿意在目前的工作中,能有協助新進人員做事的機會 11.我認爲的能力和技術可以擔任現在的工作 19.我目前的實習工作讓我有成就感	
整體工作滿意度	03.我認同目前的實習工作對未來的發展有幫助 15.我可以有嘗試用自己的方法來處理事情的機會 16.我滿意目前實習的工作環境（空調、燈光、各項操作設備） 20.整體上來說，我滿意目前的實習工作	

資料來源：本研究整理

本研究爲避免填答者在填寫時受到衡量構面之影響，因此在題項內容排序上以交互穿插方式呈現以減少填答者被引導作答的可能性。

第四節　研究工具與資料分析方法

依據前述之假設與問卷設計，本研究使用 SPSS 統計軟體，分析所收集的問卷，並採用以下分析方法。

一、 抽樣對象與方法

（一）抽樣對象：母群體爲國際觀光旅館實習生與建教生。

（二）抽樣時間：2008 年 4 月 1 日~2008 年 4 月 30 日。

（三）抽樣方法：立意抽樣法。

林生傳（2006）認爲研究者依對群體的了解、研究目的，與主觀的判斷，認爲不按隨機取樣方式，而改循刻意的抽樣方式，更能便捷地取得有用的資料，回答待答問題，達到研究的目的，此即立意抽樣。學者葉至誠與葉立誠（1999）指出立意抽樣是調查者選擇他認爲對總體有代表性單位的非隨機抽樣方法。問卷發放分配如表 3-4-1 國際觀光旅館抽樣分配表所示。

表 3-4-1 國際觀光旅館抽樣分配表

旅館名稱	發放問卷數量	旅館名稱	發放問卷數量
圓山大飯店	40	台中福華大飯店	30
華泰王子大飯店	30	大億麗緻酒店	30
亞都麗緻大飯店	40	大溪別館	40
國聯大飯店	40	涵碧樓大飯店	40
台北寒舍喜來登大飯店	40	凱撒大飯店	50
台北君悅大飯店	25	墾丁福華渡假飯店	50
晶華酒店	25	知本老爺大酒店	40
西華大飯店	30	娜路彎大酒店	40
華王大飯店	30	遠雄悅來大飯店	50
漢來大飯店	40	中信大飯店(花蓮)	40
高雄金典酒店	40	美侖大飯店	50
新竹國賓大飯店	20	天祥晶華度假酒店	40

資料來源：研究者自行整理

而在台灣地區 59 家國際觀光旅館中就有 23 家座落於台北市，爲使不同經營性質旅館與地區之樣本平均發放，諸如在發放台北市各家旅館時，問卷抽樣數量需減少。且連鎖經營之旅館因內部作業流程相同，爲避免樣本同質性過高，是以選擇其中一間旅館的實習生做爲抽樣對象，如該連鎖經營之旅館性質與地區不同則不在此限。因此，本研究先與各旅館之人力資源、餐飲、客務與客房部門主管電話聯繫並取得同意後，以郵寄方式發送問卷至該旅館，並請之協助發放問卷讓受訪者填寫。

本研究爲了讓樣本更具代表性，因此在立意抽樣的過程中依據人口變項分組，故依性別區分，將訪調實習生分爲女性群體與男性群體 2 類；再將單一性別依實習旅館經營性質區分爲商務型與渡假型 2 種類型；其任一類型經營性質旅館依實習生學歷不同劃分大學院校、專科與高中職 3 種；再將各學歷依區工作部門分爲客務部、客房部與餐飲部等 3 種工作部門；而每一工作部門再依累積實習月數分成 1－4 個月、5－8 個月與 9－12 個月等 3 組。從性別至累積實習月數依序展開共計分爲 108 組。實習生抽樣分配圖如 49 頁圖 3-4-1 所示。

學者 Hselli、Campbell 與 Zedeckru 建議牽涉到量表使用時，樣本人數不宜少於 300 人次；以因素分析（factor analysis）爲例，樣本數約爲題數的 10 倍，如此才能穫致較爲穩定的統計數據（引自邱皓政，2002）。因此，本研究問卷計人口變項 5 題與工作滿意度量表 20 題，依學者 Hselli、Campbell 與 Zedeckru 看法再對照本次問卷數量最少需要 300 份；再配合抽樣分配圖所分配之 108 組樣本數，是以每組樣本數不得少於 3 人次。在抽樣時間內，各組所需完成相同數量之有效問卷，如無法完成相同數量之有效問卷時，則依回收時間先後選擇該組之樣本。

圖 3-4-1 實習生抽樣分配圖

二、信度與效度

1.信度(Reliability)

信度分析是用來瞭解問卷的可靠性與一致性的指標，常用來檢驗信度的方法為「Cronbach α」係數，Cronbachα 的值介於 0 與 1 之間，α 值越大表示信度越高，一般而言，α 值在 0.7 以上表示具有高信度，本研究以 Cronbach α 係數來衡量問卷的信度。

2.效度(validity)

胡龍騰（2006）認為效度即是工具測量所欲測量內容之能力。效度是指衡量的正確性，指衡量工具是否能正確衡量出所想要測量的結果，一般將效度歸為三類： 內容效度（content validity）、效標效度（criterion-related validity）與建構效度（construct validity）。本研究以內容效度之專家效度來衡量問卷效度，研究者在研究過程中持續地與指導教授研討並經過多次修正，並請高雄金典酒店范家興餐飲總監、知本老爺羅楙瑩財務長、高雄華王大飯店客房部竺治明經理與花蓮美崙大飯店客務部毛國民副理提供意見，期使本研究之內容更加周延、明確且切合研究目的。

三、描述性統計

描述性統計是將許多資料加以整理，使得研究者可以運用簡單且清楚的方法來幫助表達其所需資訊方式的統計方法，本研究為瞭解各構面及各問項之問卷者對於答題的傾向程度，以描述性統計之平均數及標準差來表示。

四、t 檢定

t 檢定是考驗兩項平均數與相關係數的顯著性，本研究中以 t 檢定來分析國際飯店實習人員之個人背景變項中之性別、實習旅館經營性質等部分，比較工作滿意度變項間之差異。

五、變異數分析(ANOVA)

變異數分析爲一呈常態分配之母體，在彼此獨立的樣本下，檢測在不同因素下，所造成的結果是否有顯著之差異;本研究以單因子變異數(ONE-WAY ANOVA)分析以瞭解及驗證研究假設之實習生在背景變項之間是否具有顯著性差異。

六、Scheffé 事後比較檢定

以雪費法（Scheffé method）作事後檢定，以瞭解個人特徵對此四構面造成顯著影響的變數特徵範圍，假如單因子變異數分析或單因子多變量分析檢定達到顯著水準，進一步利用 Scheffé 事後比較法進行檢定。本研究針對不同實習月數、不同教育學制、不同工作部門進行檢定。研究假設及其驗證之分析方法彙整如表 3-4-2 所示。

表 3-4-2　研究假設及其驗證之分析方法彙整表

假設	假設敘述	自變項	依變項	分析方法
假設一	實習人員工作滿意度會因性別不同有所差異	性別 實習旅館經營性質	工作滿意度	獨立 t 檢定
		實習月數 教育學制 工作部門		單因子變異數分析 Scheffé 檢定
假設二	實習人員工作滿意度會因實習月數不同有所差異	性別 實習旅館經營性質	工作滿意度	獨立 t 檢定
		實習月數 教育學制 工作部門		單因子變異數分析 Scheffé 檢定
假設三	實習人員工作滿意度會因教育學制不同有所差異	性別 實習旅館經營性質	工作滿意度	獨立 t 檢定
		實習月數 教育學制 工作部門		單因子變異數分析 Scheffé 檢定

NTTU Library

續表 3-4-2　研究假設及其驗證之分析方法彙整表

假設四	實習人員工作滿意度會因工作部門不同有所差異	性別 實習旅館經營性質	工作滿意度	獨立 t 檢定
		實習月數 教育學制 工作部門		單因子變異數分析 Scheffé 檢定
假設五	實習人員工作滿意度會因實習之旅館經營性質與地區不同有所差異	性別 實習旅館經營性質	工作滿意度	獨立 t 檢定
		實習月數 教育學制 工作部門		單因子變異數分析 Scheffé 檢定

資料來源：本研究整理

第四節　研究倫理

歐貞延（2002）認為研究倫理意指研究進行時必須遵守之行為規範。在研究進行時，研究者應注意倫理信條及道德情境，避免研究對象受到心理與生理上的傷害，更應尊重受訪者在研究過程中合作參與之意願。研究者在研究倫理方面應注意下列數點。

（一）尊重個人的意願

基於保障個人的基本人權，任何被選為研究對象之個人，對於個人之正常作息會造成某種程度的干擾時，當事人擁有終止參與拒絕接受之權利。

（二）確保個人隱私

為保障同意接受研究者的個人隱私與特質，進行研究時應遵守匿名與私密性原則。

（三）不危害研究對象的身心

研究者有責任與義務確保每一研究對象在研究進行過程中，不會受到生理或心理上的傷害。

（四）遵守誠信原則

誠信原則的遵守規範有三項：第一是儘量選擇不必隱瞞研究對象的方法

來進行研究；第二是如果確實沒其他可用途徑或方法，則必須有充分的科學、教育或其他重要的研究理由，才可使用隱瞞的途徑；第三是如果不可避免而使用隱瞞途徑之情況下，須事後應儘速向研究對象說明原委。

（五）客觀分析及報導

研究者應客觀的將所獲得的有關資料，依據研究設計進行客觀分析，不可刻意排除負面與非預期之研究相關資料。

由以上之研究倫理之論述，為恪遵上列之研究倫理，研究者應獲得受訪者之信賴，需列出研究者將實踐之倫理責任，並徵求受訪者同意後方可展開訪談或填答問卷。其具體做法如下：

1.對於本研究所取得的有關受訪者資料應負絕對保密之責，因此本研究之研究對象不以真實姓名呈現，改採編碼方式。

2.為使本研究能真實呈現研究結果，研究者將恪遵研究倫理，不以強迫的方式讓受訪者填答調查問卷。

3.問卷調查期間須在不妨礙研究對象之生活作息為原則，充分說明問卷調查之目的，使受訪者欣然填答問卷。

4.填答問卷時受訪者若有其他疑慮，可隨時結束或退出本問卷。

5.無論研究結果如何，研究者願以真誠無僞之心，真實呈現研究結果。

NTTU Library

第四章　研究結果與分析

第一節 測驗工具信度分析

工作滿意度量表之 20 個題目係依據「明尼蘇達滿足量表」（Minnesota Satisfaction Questionnaire；MSQ），與林國華（2005）之分類修訂編制爲主要範本，此部分問項將針對工作內、外在及整體滿足來設計，此量表所採方式爲 Likert 量表，受訪者就每題陳述句中，選擇從「非常同意」到「非常不同意」的 4 個答案中，分別給予 4 至 1 分。分數愈高表示受訪者的滿足程度愈高。外在滿意度構面有 7 題。內在滿意度構面有 9 題。整體工作滿意度構面有 4 題。本研究先與旅館人力資源部門經理或客房部門、餐飲部門主管聯繫與同意後，合計發放 100 份前測問卷給台東知本老爺酒店、花蓮遠雄悅來大飯店、台北圓山大飯店與高雄金典酒店之實習生填寫，回收有效問卷共 92 份，所測得 Cronbach's Alpha 值爲 0.932，項目總和統計量如表 4-1-1 所示。

表 4-1-1 項目總和統計量如表

題目	項目刪除時的尺度平均數	項目刪除時的尺度變異數	修正的項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
sat1	57.72	70.623	.625	.929
sat2	57.77	69.848	.711	.927
sat3	57.59	71.696	.523	.931
sat4	57.67	70.969	.561	.930
sat5	57.70	69.379	.689	.927
sat6	57.65	69.570	.734	.927
sat7	57.61	71.252	.596	.929
sat8	57.77	70.750	.622	.929
sat9	57.49	72.319	.518	.931
sat10	57.73	70.925	.623	.929
sat11	57.62	70.964	.613	.929

續表4-1-1項目總和統計量如表

sat12	57.85	67.889	.744	.926
sat13	57.96	71.822	.446	.932
sat14	57.93	67.776	.712	.927
sat15	57.64	70.892	.597	.929
sat16	57.67	70.925	.581	.929
sat17	57.49	72.780	.530	.930
sat18	57.66	70.578	.590	.929
sat19	57.72	69.590	.636	.928
sat20	57.80	69.148	.662	.928

資料來源：本研究整理

信度分析是用來瞭解問卷的可靠性與一致性的指標，Cronbach Alpha 的值介於 0 與 1 之間，Alpha 值越大表示信度越高，一般而言 Alpha 值在 0.7 以上表示具有高信度。研究者在研究過程中持續地與指導教授研討並經過多次修正後，信度所測得 Cronbach's Alpha 值為 0.932，顯示本問卷在測量國際觀光旅館實習生工作滿意度具有可信度。

第二節　描述性統計

在本研究共計共計發放問卷 900 份，順利回收 483 份問卷。本研究採立意取樣法研究，因此在發放問卷前已請國際觀光旅館之人力資源部門、客房部門與餐飲部門主管協助將實習生之性別、學歷、旅館經營性質、實習累積月數與實習部門等作平均分配發放，於 2008 年 4 月 30 日結束問卷回收。回收問卷經過除錯與篩選後其有效問卷計 432 份，詳如表 4-1-2 所示。

表 4-2-1 問卷回收彙整表

旅館名稱	發放問卷數量	回收問卷數量	回收率	有效問卷數量	有效問卷率
圓山大飯店	40	35	87.50%	33	94.29%
華泰王子大飯店	30	25	83.33%	23	92.00%
亞都麗緻大飯店	40	28	70.00%	26	92.86%
國聯大飯店	40	11	27.50%	11	100.00%
台北寒舍喜來登大飯店	40	16	40.00%	16	100.00%
台北君悅大飯店	25	10	40.00%	0	0.00%
晶華酒店	25	18	72.00%	15	83.33%
西華大飯店	30	7	23.33%	7	100.00%
華王大飯店	30	8	26.67%	3	37.50%
漢來大飯店	40	12	30.00%	12	100.00%
高雄金典酒店	40	40	100.00%	35	87.50%
新竹國賓大飯店	20	10	50.00%	10	100.00%
台中福華大飯店	30	11	36.67%	8	72.73%
大億麗緻酒店	30	19	63.33%	17	89.47%
大溪別館	40	16	40.00%	16	100.00%
涵碧樓大飯店	40	8	20.00%	8	100.00%
凱撒大飯店	50	18	36.00%	17	94.44%
墾丁福華渡假飯店	50	15	30.00%	15	100.00%
知本老爺大酒店	40	34	85.00%	34	100.00%
娜路彎大酒店	40	34	85.00%	32	94.12%
遠雄悅來大飯店	50	33	66.00%	31	93.94%
中信大飯店(花蓮)	40	23	57.50%	16	69.57%
美侖大飯店	50	30	60.00%	25	83.33%
天祥晶華度假酒店	40	22	55.00%	22	100.00%
合計	900	483	53.67%	432	89.44%

資料來源：本研究整理

下列將針對國際觀光旅館實習生個人背景變項之性別、教育學歷、已實習累積月數、實習旅館經營性質、目前實習部門對於工作滿意度部分，進行統計之分析。

一、個人背景變項之描述性統計分析

本研究對象之個人背景變項，包括：「性別」、「學歷」、「已實習累積月數」、「實習旅館經營性質」與「目前實習部門」等 5 項，上述各項個人背景變項之樣本分佈情形，將於表 4-2-2 作分析說明。

（一）性別

整體樣本「性別」中，男性與女性人數相當，性別為男性者，計有 216 人，共佔總數之 50%；性別為女性者，計有 216 人，共佔總數之 50%。

（二）學歷

整體樣本「學歷」中，「高中職」、「專科」、「大學院校」回收有效問卷各學制人數一樣皆為 144 人，各佔總數之 33.3%。

（三）已實習累積月數

整體樣本「已實習累積月數」中，「1-4 個月」、「5-8 個月」、「9-12 個月」數量一樣皆為 144 人，各佔總數之 33.3%。

（四）實習旅館經營性質

整體樣本「實習旅館經營性質」中，「商務型」與「渡假型」人數相當，旅館經營性質為「商務型」者，計有 216 人，共佔總數之 50%；旅館經營性質為「渡假型」者，計有 216 人，共佔總數之 50%。

（五）目前實習部門

整體樣本「目前實習部門」中，「客務部」、「房務部」與「餐飲部」人數相當，實習部門為「客務部」者，計有 144 人，共佔總數之 33.3%；實習部門為「房務部」者，計有 144 人，共佔總數之 33.3%；實習部門為「餐飲部」者，計有 144 人，共佔總數之 33.3%。

NTU Library

表 4-2-2　個人背景變項百分比分配表

N=432

個人背景變項		人數	百分比(%)	累計百分比(%)
性別	男	216	50.0	50.0
	女	216	50.0	100.0
學歷	高中職	144	33.3	33.3
	專科	144	33.3	66.7
	大學院校	144	33.3	100.0
已實習累積月數	1-4 個月	144	33.3	33.3
	5-8 個月	144	33.3	66.7
	9-12 個月	144	33.3	100.0
實習旅館經營性質	商務型	216	50.0	50.0
	渡假型	216	50.0	100.0
目前實習部門	客務部	144	33.3	33.3
	房務部	144	33.3	66.7
	餐飲部	144	33.3	100.0

資料來源：本研究整理

二、工作滿意度之描述性統計分析

從表 4-2-3 可知，內在滿意度構面中以「我滿意目前的工作能有替他人服務的機會」(3.31)、「我目前實習的工作不會違反我的道德原則」(3.24)、「我認爲的能力和技術可以擔任現在的工作」(3.18)，三項得分爲最高。得分最低則爲「我滿意目前實習的工作量」(3.07)項目之滿意程度最低。而內在滿意度分構面之平均分數爲 3.15。

表 4-2-3　工作滿意度分析表

N=432

構面	題項	平均數	標準差
內在滿意度	01. 我滿意目前實習的工作量	3.07	0.65
	02. 我滿意目前實習工作所賦予獨自發揮能力的機會	3.08	0.57
	05. 我認同直屬上司的決策能力	3.10	0.66
	06. 我認同直屬上司對待部屬的方式	3.09	0.70
	07. 我目前實習的工作不會違反我的道德原則	3.24	0.55
	09. 我滿意目前的工作能有替他人服務的機會	3.31	0.59
	10. 我滿意在目前的工作中,能有協助新進人員做事的機會	3.14	0.61
	11. 我認爲的能力和技術可以擔任現在的工作	3.18	0.62
	19. 我目前的實習工作讓我有成就感	3.14	0.64
	分構面	3.15	0.42
外在滿意度	04. 目前的實習工作讓我在親朋好友間獲有好的評價	3.10	0.60
	08. 目前的工作是具有穩定性	3.13	0.67
	12. 我認同公司執行政策的方法	3.05	0.73
	13. 我滿意目前所承擔工作量和公司所支付薪資	2.82	0.79
	14. 我認同目前工作所給予的晉升機會	2.89	0.74
	17. 我滿意與同事間相處的情形	3.28	0.54
	18. 我滿意在工作上有良好表現時能得到讚許	3.17	0.59
	分構面	3.06	0.46
整體滿意度	03. 我認同目前的實習工作對未來的發展有幫助	3.18	0.62
	15. 我可以有嘗試用自己的方法來處理事情的機會	3.13	0.59
	16. 我滿意目前實習的工作環境（空調、燈光、各項操作設備）	3.22	0.63
	20. 整體上來說，我滿意目前的實習工作	3.10	0.67
	分構面	3.16	0.47
總構面		3.12	0.41

Likert 四點尺度，從 1=非常不同意，到 4=非常同意

外在滿意滿意度構面中以「我滿意與同事間相處的情形」(3.28)、「我滿意在工作上有良好表現時能得到讚許」(3.17)、「目前的工作是具有穩定性」(3.13) ，三項得分爲最高。得分最低則爲「我滿意目前所承擔工作量和公司所支付薪資」(2.82)項目之滿意程度最低。而外在滿意滿意度分構面之平均分數爲 3.06。

整體滿意度構面中以「我滿意目前實習的工作環境（空調、燈光、各項操作設備）」(3.22)、「我認同目前的實習工作對未來的發展有幫助」(3.18) ，「我可以有嘗試用自己的方法來處理事情的機會」(3.13)，三項得分爲最高。得分最低則爲「整體上來說，我滿意目前的實習工作」(3.10)項目之滿意程度最低。整體滿意度分構面之平均分數爲 3.16，而工作滿意度總構面爲 3.12。

第三節 實習生工作滿意度之差異分析

本節就研究假設：「假設一：實習人員工作滿意度會因性別不同有所差異」、「假設二：實習人員工作滿意度會因實習月數不同有所差異」、「假設三：實習人員工作滿意度會因教育學制不同有所差異」、「假設四：實習人員工作滿意度會因工作部門不同有所差異」、「假設五：實習人員工作滿意度會因實習之旅館經營性質與地區不同有所差異」進行驗證，以了解不同個人背景變項在休閒參與和休閒阻礙，及其各構面上是否有差異性存在，若有，則進一步採 Scheffé 進行分析，以下分述在各構面有顯著差異之個人背景特性，而驗證之結果整理如下。

假設一：實習人員工作滿意度會因性別不同有所差異

不同性別之飯店服務人員在內在滿意度、整體滿意度有顯著差異，而外在滿意度則無顯著差異。即性別爲「女性」者對於飯店服務工作，其內在滿意度、整體滿意度高於性別爲「男性」者。而外在滿意度方面，雖然無顯著差異，但由表 4-3-1 可以得知，實習人員中「女性」平均滿意度仍高於「男性」。

表 4-3-1　不同性別實習人員之工作滿意度差異分析表

N=432

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	P 值
內在滿意度	男	216	3.11	0.39	-2.203	0.023*
	女	216	3.19	0.44		
外在滿意度	男	216	3.02	0.45	-2.137	0.141
	女	216	3.11	0.47		
整體滿意度	男	216	3.09	0.43	-3.013	0.014*
	女	216	3.22	0.50		

Likert 四點尺度，從 1=非常不同意，2=不同意，3=同意，到 4=非常同意

*：P ≤ 0.05，**：P ≤ 0.01

假設二：實習人員工作滿意度會因實習月數不同有所差異

不同實習月數之飯店實習人員在內在滿意度、外在滿意度與整體滿意度構面上皆有顯著差異。從表 4-3-2 Scheffé 事後比較檢定可得知，實習月數爲「1-4 個月」之飯店實習人員，在內在滿意度、外在滿意度與整體滿意度方面，平均滿意度高於實習月數爲「5-9 個月」，及「9-12 個月」之飯店實習人員。

表 4-3-2　不同實習月數實習人員之工作滿意度差異分析表

N=432

構面	組別	實習月數	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
內在滿意度	1	1-4 個月	144	3.17	0.42	0.000	1＞3
	2	5-8 個月	144	3.25	0.41		2＞3
	3	9-12 個月	144	3.03	0.41		
外在滿意度	1	1-4 個月	144	3.12	0.42	0.001	1＞3
	2	5-8 個月	144	3.13	0.50		2＞3
	3	9-12 個月	144	2.95	0.44		
整體滿意度	1	1-4 個月	144	3.20	0.41	0.000	1＞3
	2	5-8 個月	144	3.24	0.50		2＞3
	3	9-12 個月	144	3.03	0.48		

Likert 四點尺度，從 1=非常不同意，2=不同意，3=同意，到 4=非常同意

假設三：實習人員工作滿意度會因教育學制不同有所差異

不同教育學制之飯店實習人員在內在滿意度、外在滿意度，以及整體滿意度構面上皆無顯著差異。但從表 4-3-3 滿意度平均數可得知，在內在滿意度部分，專科學歷者平均滿意度高於高中職、大學院校學制者。而外在滿意度方面，專科學制者平均滿意度高於高中職、大學院校學制者。整體專科學制者平均滿意度高於其他兩者。

表 4-3-3　不同學歷實習人員之工作滿意度差異分析表

N=432

構面	組別	學歷	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
內在滿意度	1	高中職	144	3.12	0.41	0.513	---
	2	專科	144	3.17	0.42		
	3	大學院校	144	3.16	0.43		
外在滿意度	1	高中職	144	3.05	0.45	0.446	---
	2	專科	144	3.10	0.46		
	3	大學院校	144	3.04	0.46		
整體滿意度	1	高中職	144	3.14	0.45	0.869	---
	2	專科	144	3.17	0.45		
	3	大學院校	144	3.16	0.52		

Likert 四點尺度，從 1=非常不同意，2=不同意，3=同意，到 4=非常同意

假設四：實習人員工作滿意度會因工作部門不同有所差異

不同工作部門之飯店實習人員在內在滿意度、外在滿意度，以及整體滿意度構面上皆有顯著差異。從表 4-3-4 中 Scheffé 事後比較檢定可得知，於「客務部」實習人員在內在滿意度部分、外在滿意度方面，以及整體滿意度平均滿意度高於在「房務部」、「餐飲部」實習人員。

NTTU Library

表 4-3-4　不同工作部門實習人員之工作滿意度差異分析表

N=432

構面	組別	部門	人數	平均數	標準差	F 值	事後比較
內在滿意度	1	客務部	144	3.24	0.42	0.000	1＞2
	2	房務部	144	3.05	0.39		
	3	餐飲部	144	3.16	0.43		
外在滿意度	1	客務部	144	3.16	0.47	0.002	1＞2
	2	房務部	144	2.98	0.40		
	3	餐飲部	144	3.05	0.48		
整體滿意度	1	客務部	144	3.26	0.45	0.002	1＞2
	2	房務部	144	3.07	0.40		
	3	餐飲部	144	3.14	0.54		

Likert 四點尺度，從 1=非常不同意，2=不同意，3=同意，到 4=非常同意

假設五：實習人員工作滿意度會因實習之旅館經營性質不同有所差異

不同旅館經營性質與之飯店服務人員在內在滿意度、外在滿意度，以及整體滿意度無顯著差異。雖然內在滿意度、外在滿意度，以及整體滿意度無顯著差異，但由表 4-3-5 可以得知，實習人員內在滿意度部分，在「渡假型」之經營模式飯店服務人員平均滿意度高於「商務型」。而外在滿意度方面則是，「商務型」之經營模式飯店服務人員平均滿意度高於「渡假型」。

表 4-3-5　不同旅館經營性質實習人員之工作滿意度差異分析表

N=432

構面	旅館性質	人數	平均數	標準差	t 值	P 值
內在滿意度	商務型	216	3.14	0.42	-0.331	0.743
	渡假型	216	3.16	0.42		
外在滿意度	商務型	216	3.07	0.45	0.329	0.659
	渡假型	216	3.06	0.47		
整體滿意度	商務型	216	3.16	0.47	0.076	0.718
	渡假型	216	3.16	0.57		

Likert 四點尺度，從 1=非常不同意，2=不同意，3=同意，到 4=非常同意

*：$P \leq 0.05$，**：$P \leq 0.01$

第五章　結論與建議

本章共分爲二節，首先研究目的與第四章分析結果提列本研究之數項結論與討論，最後並依據研究結果進行討論，提供數項建議，供飯店服務人員及後續研究之參考。

第一節　結論與討論

本節以第四章調查結果並參考相關文獻，就本研究相關假設做進一步分析討論。全節共分爲兩部分，首先爲樣本之基本資料分析，其次爲假設驗證結果，分述如下：

一、基本資料分析

此部分包括受訪者之個人背景變項，以及工作滿意度二部分，將針對其描述性統計部分，作一摘要性之描述與探討，以瞭解國際觀光飯店實習人員之基本資料特性。

（一）個人背景變項

在本研究 432 份有效問卷中，男性受訪者與女性受訪者比例相當，男性受訪者計有 216 人(50%)；女性者受訪者，計有 216 人(50%)。在「學歷」中，「高中職」、「專科」、「大學院校」人數一樣皆爲 144 人，各佔總數之 33.3%。「已實習累積月數」中，「1-4 個月」、「5-8 個月」、「9-12 個月」數量一樣皆爲 144 人，各佔總數之 33.3%。在「實習旅館經營性質」中，「商務型」與「渡假型」人數相當，旅館經營性質爲「商務型」者，計有 216 人(50%)；旅館經營性質爲「渡假型」者，計有 216 人(50%)。在「實習部門」中，「客務部」、「房務部」與「餐飲部」人數相當，實習部門爲「客務部」者，計有 144 人(33.3%)；實習部門爲「房務部」者，計有 144 人(33.3%)；實習部門爲「餐飲部」者，計有 144 人(33.3%)。

（二）工作滿意度

國際飯店實習人員之工作滿意度整體平均得分爲 3.12，「整體滿意度」構面平均得分最高(3.16)，其次爲「內在滿意度」構面爲(3.15)。而「外在滿意度」構面之平均分數最低(3.06)。顯示國際飯店實習人員以整體滿意度之滿意程度爲最高，由此可知國際飯店實習人員對工作環境之願景、發展未來性有較高的認同感。在內在滿意度方面，能夠爲他人服務及發自初衷的服務較容易獲得滿意感。外在滿意度方面，國際飯店實習人員與同事間的關係上較容易獲得滿足。而工作滿意度總構面，國際飯店實習人員對於目前的工作偏向滿意。

二、假設驗證結果

本研究共有 5 項研究假設，資料蒐集經統計分析後得知，「假設一：實習人員工作滿意度會因性別不同有所差異」關於內在及整體滿意度構面，顯示女性之工作滿意度高於男性。「假設二：實習人員工作滿意度會因實習月數不同有所差異」關於內在、外在及整體滿意度構面，顯示實習時間「1-4 個月」之工作滿意度高於「9-12 個月」。「假設四：實習人員工作滿意度會因工作部門不同有所差異」關於內在及整體滿意度構面，顯示實習單位於客務部之工作滿意度高於房務部。檢定之結果如下（參照表 5-1-1）。

表 5-1-1 研究假設驗證摘要表

研究假設	統計驗證		檢定結果
假設一：實習人員工作滿意度會因性別不同有所差異	內在滿意度	女性＞男性	部分成立
	整體滿意度	女性＞男性	
假設二：實習人員工作滿意度會因實習月數不同有所差異	內在滿意度	1-4 個月＞9-12 個月 5-8 個月＞9-12 個月	部分成立
	外在滿意度		
	整體滿意度		
假設四：實習人員工作滿意度會因工作部門不同有所差異	內在滿意度	客務部＞房務部	部分成立
	外在滿意度		
	整體滿意度		

本研究旨在瞭解國際飯店實習人員之個人背景變項、工作滿意度，個人背景變項包含性別、實習月數、教育學歷、工作部門、旅館經營性質等五項。依據第一節之研究結果摘要，與第四章之統計分析結果獲得以下結論加以討論。

三、工作滿意度結果討論

（一）性別的差異

蘇子翔（2005）潘芳旭（2006）、蘇子翔（2005）、巫嘉玲（2005）、張華紋（2005）、李石化（2004）、張復（2004）、游旻羲（2004）與呂麗珍（2001）等國內之研究結果，對於不同性別在工作滿意度上之研究結果皆爲顯著差異。本研究結果顯示工作滿意度在性別差異上，「女性」者對於飯店服務工作，其內在滿意度、整體滿意度高於性別爲「男性」者。而外在滿意度方面，雖然無顯著差異，但實習人員中「女性」平均滿意度仍高於「男性」。本研究結果與國內大部分之相關研究結論相符；此種結果可能與社會化形成有關，大眾給予女性與男性有鮮明的角色，女性較內斂與順從，而男性較易表達自身意見；以從事房務…等服務項目來看，一般而言，女性較細心，做起事來得心應手，較易產生成就感，對於自己的工作有認同感，因此在工作滿意度上「女性」平均分數會比「男性」來得高。

（二）實習月數的差異

馮琬婷（2007）、駱仁（2006）、潘芳旭（2006）、蘇子翔（2005）、巫嘉玲（2005）、黃建華（2005）、黃秀琴（2004）、李石化（2004）、游旻羲(2003)之研究對於不同實習月數(服務年資、服務時間長短)在工作滿意度上之研究結果爲顯著差異。本研究探討不同實習月數之飯店實習人員在內在滿意度、外在滿意度，以及整體滿意度構面上皆有顯著差異。實習月數爲「1-4 個月」之飯店實習人員，在內在滿意度、外在滿意度，以及整體滿意度方面，平均

滿意度高於實習月數爲「5-8 個月」，及「9-12 個月」之飯店實習人員。

但於本研究之研究結果與其他國內之研究較不同之處，在於一般正式服務人員服務時間、年資越久，工作滿意度越高；而本研究結果卻顯示實習月數爲「1-4 個月」之飯店實習人員，平均工作滿意度高於實習月數爲「5-8 個月」與「9-12 個月」之飯店實習人員。雖然影響工作滿意度有內在、外在等因素，工作年資與服務時間越長，服務項目的熟練度、同事之間的人際相處…等將越成熟、融洽，而本研究結果亦顯示實習月數在工作滿意度上是有所影響的。但本研究認爲差異之處在於「實習」與「正式」，實習人員在實習的工作部門，或多或少會被認爲只是短暫來實習，因此多半被交辦簡單的事務，故在一開始實習工作滿意度與成就感會較高，但實習時間一拉長，如無新的挑戰或新的事務學習，將使部份員工無法達成「自我實現」的層級，導致工作滿意度的下降。

（三）工作部門的差異

馮琬婷(（2007）、蘇榮欽（2006）、駱仁（2006）、潘芳旭（2006）、張華紋（2005）、黃秀琴（2004）之研究對於不同工作部門在工作滿意度上之研究結果爲顯著差異。不同工作部門之飯店實習人員在內在滿意度、外在滿意度，以及整體滿意度構面上皆有顯著差異。於「客務部」實習人員在內在滿意度部分、外在滿意度方面，以及整體滿意度平均滿意度高於在「房務部」、「餐飲部」實習人員。「房務部」、「餐飲部」的工作內容一般而言相較「客務部」來的單調，而「客務部」會遇到不同的人事物，面對不同的人要不同的應對方式，不同的事務要不同的處理態度，工作內容相較於「房務部」、「餐飲部」來得有挑戰性，相對也較有趣，故本研究顯示在不同工作部門實習，對工作滿意度是有所影響的。

第二節 建議

一、對飯店實習人員之建議

（一）勇於表達自己的感受

飯店實習人員要有一顆積極的心、正面的態度，要願意敞開心胸，要瞭解帶領實習生的主管要面對的是多數人，無法兼顧每一個人，若有任何疑問或不滿的負面情緒要適時表達，尋求解決之道，將有助於人際關係發展、工作技能精進，以增加對工作之滿意度，提升向心力。

（二）多參與團體聚會

要融入每一個團體最快速之方法便是多參與該團體之聚會，許多的研究結果也都顯示，參與團體休閒活動越多，次數越高，工作滿意度也會隨之增高，因此鼓勵飯店實習人員、正式服務人員…等應多從事參加休閒活動，激勵與增加工作滿意度，此亦與 ERG 理論相互印證。

二、對管理階層之建議

（一）改善不同性別差異影響工作滿意度之建議

性別的差異或多或少與天性、與社會化過程中的觀念灌輸…，身為管理階層，瞭解所管理的實習生為什麼對於工作不滿意，甚至為什麼對公司有抱怨是重要的課題；畢竟對工作不滿意、有抱怨的態度，將直接影響服務人員的服務品質，尤其是實習生對飯店公司尚未有很高的認同感前，應盡力透過溝通、心理測驗…等各種方式一起解決影響工作滿意度的因素，除了可以增加實習生正面的情緒，也可以加強實習生對飯店公司的向心力，提升未來實習結束後仍願意繼續在原單位服務之意願。

（二）改善不同實習月數影響工作滿意度之建議

飯店管理階層最主要的工作，將是如何將每一位實習生與工作磨合的時

間縮短，可以不定期舉辦員工旅遊、下班後的小聚會、工作上問題討論會，或者設定目標以小組合作方式完成…等。且管理者可定期與實習生做一對一或以座談會方式來討論工作上所遇到的問題，並了解實習生各方面的需求，藉此可使實習生在工作中所積蓄的壓力與不滿得到舒緩的管道。

（三）改善不同實習工作部門影響工作滿意度之建議

改善不同工作部門影響工作滿意度的方式，可以與實習月數一起討論；現行實習月數多落在 12 個月左右，但都在同一部門實習，實習時期若發現與自身興趣不符將降低實習效益，因此，減少單一部門裡實習月數，讓每一位實習生在實習期間都能參與到每一個部門的工作內容，建立論調制度，除了可以幫助實習生找到真正屬於自己的興趣，若以長期培養專業人才的角度來看，未來這些實習生有可能會成為正式員工，進而成為管理階層，然而身為一位管理人員不能只瞭解飯店的某一項業務，因此，通盤、全面性對飯店業務的瞭解是有必要的。

三、對飯店業者及教育單位實習流程規劃之建議

本研究針對第四章之研究結果對飯店業者提出些許規劃建議，研究結果顯示在內在工作滿意度及整體工作滿意度上，女性平均滿意度大於男性。實習月數方面顯示，在內在、外在及整體工作滿意度上，實習月數為「1-4 個月」與「5-8 個月」滿意度大於「9-12 個月」。工作部門方面顯示，在內在、外在及整體工作滿意度上，在「客務部」滿意度大於「房務部」。因此，本研究針對結論對飯店業者及教育單位提出相關規劃之建議如下：

（一）針對實習飯店業者之規劃建議

首先我們要瞭解，飯店業者提供實習機會主要之目的為何，主要係希望不同透過一般面試方式發現找到為不適用之人員外，藉由實習過程更能瞭解

該員工是否符合企業需求，未來在分配實習服務部門時，應針對不同性別做分配，男性服務人員其工作滿意度較低，但於「客務部」平均滿意度會大於「房務部」，故在分配時盡量將男性分配至「客務部」，以提高工作滿意度。以及對於參與實習之實習生，大約每 4 個月左右進行一次工作滿意度調查，以瞭解早造成其工作滿意度降低之因素為何。或提供個性較活潑外向者至「客務部」進行實習，個性較細膩內向者至「房務部」進行實習。

（二）針對教育單位之規劃建議

針對實習天數「1-4 個月」與「5-8 個月」平均滿意度大於「9-12 個月」之現象，與實習之服務內容有關，因實習人員結束實習後，不一定會留在原實習旅館內任職，因此飯店提供之實習內容必定較為基礎。在此提供兩種方式，在教育單位與旅館業者訂定勞動契約前之參考。一為將實習月數縮短，降低在 9 個月以下；另一為將實習月數維持在 4 個月左右，但須每個部門都要實習，仍維持 1 年左右之總實習月數。本研究較建議後者，因為實習人員有可能轉為正式人員，進而成為管理階層，因此在基礎在職教育上，若能增加各部門之歷練，將訓練其更全面性管理之思考模式，而不僅侷限於某一部門或一領域。

四、對後續研究者之建議

（一）針對研究範圍之建議

依照我國現行「觀光旅館業管理規則」規定之建築及設備標準，觀光旅館又可區分為國際觀光旅館與一般觀光旅館。本研究範圍因經費及時間限制，局限於國際觀光飯店，若能將一般觀光旅館加入，進一步加以分析比較，則將更具代表性，對觀光旅館業更有助益。

（二）針對研究對象之建議

本研究主要是以知本老爺酒店、花蓮遠雄悅來大飯店、台北圓山大飯店

與高雄金典酒店…等 24 間飯店實習人員爲研究對象，倘若能將研究對象擴及飯店正式人員、管理階層、經營者…等不同對象，進行更深入之研究分析、比對，將能提出更全面性、系統性之建議。

（三）針對研究方法之建議

研究方法上，本研究採用問卷調查之量化研究，倘若配合質化之訪談研究，深入服務人員、管理階層、經營者…等，以不同角度瞭解各階層之需求，或期以能夠更深入瞭解，或找出其他影響之因素。

NTTU Library

文獻參考

壹、中文文獻

王雪梅（2003）。**國際觀光旅館競爭策略之研究－以晶華酒店爲例**。台北大學國際企業管理學系碩士論文，未出版，台北。

王登群（2004）。**觀光旅館業對實施三明治教學實習之滿意度研究--以技專校院餐旅相關科系實習生爲例**。臺中健康暨管理學院休閒與遊憩學系碩士論文，未出版，台中。

白景文（1997）。企業如何運用工作滿意度至人力資源管理。**人力資源發展月刊，第 118 期**，1-9。

成之約（1998）。淺論派遣勞動及其對勞資關係的影響。**就業訓練第 16 卷第 6 期**，3-11。

江若嵐（2005）。**國際觀光旅館員工組織公平、工作滿意度、組織承諾與組織公民行爲關係之研究**。銘傳大學觀光研究所碩士論文，未出版，台北。

吳勉勤（1999）。**旅館管理－理論與實務**。台北：揚智文化事業股份有限公司。

呂麗珍（2001）。**高中、高職會計學教師工作滿意度之研究**。中原大學會計研究所碩士論文，未出版，桃園。

巫嘉玲（2005）。**台北市咖啡連鎖店兼職人員工作表現與工作滿意度之相關研究**。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，台北。

李石化（2004）。**台灣省縣市議會行政人員工作特性與工作滿意度之研究**。高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，未出版，高雄。

李佳怡（2000）。**知覺組織支持對員工工作態度影響之研究**。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

李隆盛（1999）。三明治式教學與技職教育水準。**全國技職校院三明治教學研討會**，高雄市：國立高雄餐旅管理學院，42。

李誠、成之約、辛炳隆（2000）。**勞動市場彈性話與非典型僱用**。台北：行政院勞委會。

李銓、李家瑋（2004）。內部行銷對工作滿足與顧客導向關係之研究--以東森電話行銷部門爲例。**2004 銘傳大學國際學術研討會-數位媒體的發展與再造**，台北：銘傳大學。

阮承宗（1994）。**國際觀光旅館管理型態與績效之研究:以中、美、日系在臺觀光旅館爲例**。中國文化大學生活觀光事業研究所碩士論文，未出版，台北。

周淑屏（1994）。**銀行從業人員個人屬性、工作特性、工作壓力與工作滿足之關聯性研究**。交通大學管理科學研究所未出版碩士論文，未出版，新竹。

林生傳（2006）。**教育研究法。**台北市：心理出版社。

林佩怡（1999）。**二專餐飲管理科學生學習滿意度之研究。**中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，台北。

林孟蓉（2006）。**領導型態、激勵措施認知、工作滿意度與離職傾向之研究**。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

林炎旦（1997）。**專科學校建教合作策略內涵之研究**。台灣師範大學工業教育研究所博士論文，未出版台北。

林玥秀、劉元安、孫瑜華、李一民、林連聰（2005）。**餐館與旅館管理**。台北：品度股份有限公司。

林富華（1980）。**我國工業職業教育實施輪調式建教合作之評價研究**。臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，台北。

林國華（2005）。**國內高階主管之人格特質對「管理能力」及「工作滿足」之影響——以國內五星級渡假旅館爲例**。朝陽科技大學企業管理學系碩士班碩士論文，未出版，台中。

林清江（1975）。建教合作理論與制度之比較研究。**師範大學教育研究所集刊，第 17 期**，113-145。

邱皓政（2002）。**量話研究與統計分析**。台北：五南圖書出版股份有限公司。

柯龍光（2005）。**組織定位與工作滿意度離職傾向之關聯性之研究**。中原大學企業管理所碩士論文，未出版，桃園。

洪雪珍（2003）。**員工工作滿意與士氣關係之研究中國某企業之實證研究**。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

胡家華（1994）。**觀光旅館業服務品質之研究－以台中地區觀光旅館爲研究對象**。東海大學企業管理研究所未出版碩士論文，台中。

胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道合譯（2006）。**研究方法：步驟化學習指南。**台北市：學富文化事業有限公司。

唐智（1986）。**建教合作通論**。台北：國立編譯館。

唐學斌（1991）。**觀光事業大專人才培訓之研究**。中國文化觀光事業研究所碩士論文，未出版，台北。

教育部技術與職業教育司（1999）。**技術與職業教育的轉型與革新**。台北：教育部技職司。

孫令凡（2000）。**人口屬性、報酬激勵效果與工作滿足間之關係**。政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北。

游旻羲（2003）。**國際觀光旅館內部行銷作爲員工工作滿足及離職傾向之研究—以台北市爲例**。銘傳大學觀光研究所碩士班碩士論文，未出版，台北。

張育瑄（2006）。**職場表現、學生滿意度與商學院各系之效率分析**。臺灣大學農業經濟學研究所碩士論文，未出版，台北。

張華紋（2005）。**劍湖山世界員工休閒參與、工作投入與工作滿足之相關研究**。雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，未出版，雲林。

張復（2004）。**臺北市幼兒體育指導員工作滿意度之研究**。台北市立體育學院運動科學研究所碩士論文，未出版，台北。

張瑋恩（2001）。**激勵與工作滿足關係之研究**。長榮大學經營管理研究所碩士論文，未出版，台南。

許士軍（1977）。工作滿足、個人特徵與組織氣候－文獻檢討及實證研究。**政治大學學報，第 35 期**，13-56。

許士軍（1997）。**管理學**。台北：東華書局。

郭明德（2002）。**我國地方政府人事人員領導型態與工作滿足感之研究**。政治大學行政管理研究所碩士論文，未出版，台北。

陳世雄（2003）。**高級中等學校輪調式建教班職場學習實施現況的調查研究**。台灣師範大學工業教育學系碩士論文，未出版，台北。

陳怡君（1995），**女性消費者對觀光旅館服務品質滿意度之研究**。文化大學觀光事業研究所碩士論文，未出版，台北。

陳秋蓉（2001）。**國民小學校長轉型領導與教師工作滿意關係之研究—以台灣北部五縣市爲例**。新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，新竹。

陳昭雄（1985）。**工業職業技術教育**。台北：三民書局股份有限公司。

陳菀揚（2002）。**工作特性、組織角色與知識來源對工作滿足之探討-以旅館業員工爲例**。大葉大學休閒事業管理研究所碩士論文，未出版，彰化。

陳錫鎬（1991）。建教合作教育制度的探討。**技職雙月刊，第 4 期**，22-27。

馮琬婷（2007）。**桃園縣國中教師彰權益能與工作滿意度關係之研究**。中原大學教育研究所碩士論文，未出版，桃園。

黃建華（2005）。**調查局調查員工作生活品質、工作壓力與工作滿意之相關研究**。中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

黃秀琴（2004）。**高中職餐飲管理科教師人格特質、工作價值觀與工作滿意度之研究**。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，台北。

黃世忠（2002）。**組織結構、領導風格、員工個人特質、工作特性與工作滿足關係之研究－以中山科學研究院電子系統研究所為例**。中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園。

黃盈彰（2000）。**國小教師的工作特質、學校組織氣候、制控信念與成就動機對工作滿意度影響之研究**。台東大學教育研究所碩士論文，未出版，台東。

黃智（2000）。**工作經驗、資訊尋找行為與工作滿足之關係－以管理碩士為例**。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

黃應豪（1995）。**我國國際觀光旅館業經營策略之研究--策略矩陣分析法之應用**。政治大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台北。

楊允祚（1979）。**觀光辭典**。台北：國際觀光中心。

楊鳳宜（1999）。**我國青少年建教合作生勞動保護之探討－以高職護校學生為例**。政治大學勞工研究所碩士論文，未出版，台北。

葉至誠、葉立誠（1999）**研究方法與論文寫作**。台北：商鼎文化出版社。

葉樹菁（1991）。**中華民國八十年台灣地區國際觀光旅館營運分析報告**。台北：交通部觀光局。

詹益政（1992）。**現代旅館實務**。台北：品度股份有限公司。

詹益政（1999），**旅館經營實務**。台北：三民書局股份有限公司。

劉修祥（2001）。台灣地區技職教育體系面臨之重要議題暨四年至大學觀光系入學新生選系背景之研究。**觀光研究學報，第 7 卷，第 2 期**，P1-13。

劉惠珍（1994）。**我國大專觀光教育建教合作效能之評估**。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文，未出版，台北。

潘芳旭（2007）。**高中職軍訓工教官工作滿意度之探討－以台北市高中職為例。**大葉大學事業經營研究所碩士論文，未出版，彰化。

潘亮如（2003）。**國際觀光旅館餐廳主管工作滿足之研究**。東海大學食品科學研究所碩士論文，未出版，台中。

蔡欣嵐（2001）。**工作特性、人格特質與工作滿意度之關係-以半導體業為例**。中央大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園。

蔡孟蒨（2005）。**技職餐旅實習學生情緒覺察、社會支持、情緒勞動與其實習生活適應之相關研究**。雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，雲林。

鄭敏玉（2000）。**國際觀光旅館服務品質與經營效率之研究－以台北地區國際觀光旅館爲例**。銘傳大學管理科學研究所碩士論文，未出版，台北。

駱仁（2006）。**國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作滿意度之研究-以雲林縣爲例**。嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。

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-以國際觀光飯店爲例。**品質月刊，第 41 卷第 11 期**，79-83。

蕭靜芬（2006）。**餐飲職場性騷擾與工作滿意、組織承諾與離職傾向之相關研究－以國際觀光飯店餐飲外場員工爲例**。東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文，未出版，花蓮。

謝黔、吳健祥（1991）：**旅館管理學**。台北：眾文圖書股份有限公司。

韓豐年（1989）。**高職學生個人特徵與學習環境滿意度之相關研究—以北市大安高工印刷科學生爲個案**。彰化師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，彰化。

蘇榮欽（2006）。**高高屏地區消防人員工作價值觀與工作滿意度關係之研究**。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。

蘇子翔（2005）。**派遣勞動者工作滿意度與工作價值觀之研究**。中國文化大學勞動學研究所碩士論文，未出版，台北。

貳、外文文獻

Bussing, A, T., Bissels, V.Fuchs and K. Perrar（1999）, ***A Dynamic Model of Work Satisfaction：Qualities Approaches***, Human Relations, 52, pp.999-1016.

Cribbing, J. J. （1972）.***Effective managerial leadership***. American Management Association, Inc.

Fournet,G.P.,Distefano,M.K.Jr.,Pryer,M.W.（1966）.***Job Satisfaction Issues and Problem***,Personnel Psychology,19,165-183.

Hoppock,R.（1935）.***Job satisfaction***. New York：Harper.

Hulin, C.L.(1971). ***Individual differences and job enrichment: The case against general treatmen***t, In J.R. Maker(Ed.), New perspectives in job enrichment. New York: Van Nostrand Reinhold

Kalleberg,A.L.（1977）***.Work values and job rewards：A theory of job satisfaction***. American Sociological Review, 42,124~143.

Kandampully,J.,Mok,C.＆Sparks,B.（2000）.***Service quality management in hospitality,tourism,and leisure***.New York：Haworth Hospitality.

Locke,E.A.（1976）.***The nature and causes of job satisfaction***. In M.D.Dunnette（Ed）,Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago：Rand McNally.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. III, （1968）. ***Managerial Attitude & Performance*** Homewood. Illincs： Dorsey Press.

Rusbult,C.&Lowery,D.（1985）,***When Bureaucrats Get The Blues***, Journal of Applied Social Psychology,15（1）,83

Seashore,S.E.,& Taber,T.D. (1975)***.Job satisfaction and their correlations***. American Behavior & Scientists.18.pp.346.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L.（1969）. ***The measurement of satisfaction in work & retirement***. Chicago: Rand McNally.

Vroom, V. H. （1964）. ***Work and Motivation.*** New York：John Wiley & Sons Inc., 99.

參、網路資料

交通部觀光局（2007a）。發展觀光條例。2007 年 8 月 14 日，取自 http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp

交通部觀光局（2007b）。觀光旅館業管理規則。2007 年 8 月 15 日，取自 http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp

交通部觀光局（2007c）。旅館等級評鑑制度。2007 年 8 月 15 日，取自 http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp

交通部觀光局（2007d）。**台灣地區觀光旅館家數及房間數統計表**。2007 年 8 月 15 日，取自 http://admin.taiwan.net.tw/statistics/month_show.asp?selno=52&selyear=2007&selmonth=7&sikey=1

交通部觀光局（2007e）。**台灣觀光大事紀**。取自 2007 年 12 月 16 日，http://admin.taiwan.net.tw/auser/B/majorevents.pdf

行政院主計處（2007）。**薪資與生產力統計月報**。取自 2007 年 8 月 1 日，http://www.dgbas.gov.tw/lp.asp?ctNode=3103&CtUnit=366&BaseDSD=7

歐貞延（2002）。以人爲對象-淺談線上研究倫理（上）。網路社會學通訊期刊。第 26 期。2008 年 6 月 10 日，取自 **http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/26/social/26-13.htm**

附錄一

國際觀光旅館實習生工作滿意度調查問卷

親愛的同學您好：

感謝您撥冗回答此問卷，這是一份針對國際觀光旅館實習生工作滿意度研究的調查問卷，請您在適當的答案欄中勾選，此問卷僅供學術研究使用，採無記名方式且絕不對外公開，請安心填答。您的幫忙與協助對本研究有莫大的貢獻，更感謝您在百忙之中的協助。

敬祝　　平安快樂

國立台東大學健康促進與休閒事業管理碩士專班
指導教授：梁忠銘 教授
研 究 生：葉治良　敬上

請您選擇最符合本身狀況的選項，並在□勾選(單選)。

一、基本資料：

（一）性別

1.□ 男　2.□ 女

（二）學歷

1.□ 高中職　2.□ 專科　3.□大學院校

（三）目前已實習累積月數

1.□ 1-4 個月　2.□ 5-8 個月　3.□ 9-12 個月

（四）實習旅館經營性質

1.□ 商務型　2.□ 渡假型

（五）目前實習部門

1.□ 客務部（含櫃檯、出納、總機、訂房、服務中心、商務中心）
2.□ 房務部
3.□ 餐飲部

----------續接背面----------

（六）工作滿意度

請您依照切身觀感，在適當的 □ 中打「√」

	非常同意	同意	不同意	非常不同意
01.我滿意目前實習的工作量	□	□	□	□
02.我滿意目前實習工作所賦予獨自發揮能力的機會	□	□	□	□
03.我認同目前的實習工作對未來的發展有幫助	□	□	□	□
04.目前的實習工作讓我在親朋好友間獲有好的評價	□	□	□	□
05.我認同直屬上司的決策能力	□	□	□	□
06.我認同直屬上司對待部屬的方式	□	□	□	□
07.我目前實習的工作不會違反我的道德原則	□	□	□	□
08.目前的工作是具有穩定性	□	□	□	□
09.我滿意目前的工作能有替他人服務的機會	□	□	□	□
10.我滿意在目前的工作中,能有協助新進人員做事的機會	□	□	□	□
11.我認爲的能力和技術可以擔任現在的工作	□	□	□	□
12.我認同公司執行政策的方法	□	□	□	□
13.我滿意目前所承擔工作量和公司所支付薪資	□	□	□	□
14.我認同目前工作所給予的晉升機會	□	□	□	□
15.我可以有嘗試用自己的方法來處理事情的機會	□	□	□	□
16.我滿意目前實習的工作環境（空調、燈光、各項操作設備）	□	□	□	□
17.我滿意與同事間相處的情形	□	□	□	□
18.我滿意在工作上有良好表現時能得到讚許	□	□	□	□
19.我目前的實習工作讓我有成就感	□	□	□	□
20.整體上來說，我滿意目前的實習工作	□	□	□	□

本問卷到此結束，非常感謝您耐心的填答，並祝您平安快樂，謝謝！