

第一章 緒 論

第一節 研究背景與動機

近年來，隨著經濟的發展，國民所得不斷提昇，加上出國觀光手續不斷簡化、國際觀光市場強力促銷，以及政府開放赴大陸探親觀光、週休二日等多重利多刺激下，帶動國人休閒娛樂的風氣，國人出國旅遊的人數逐年激增。民國 68 年政府開放國人出國觀光，開啟國際旅遊業務雙向交流，每年出國人數快速成長，迄民國 92 年底，國人出國人數達 7,189,344 人（觀光局，2004）。依交通部觀光局九十三年 11 月的統計資料顯示，包含綜合、甲種、乙種各類旅行社合計已超過 1996 家，可見旅行業的蓬勃發展（觀光局，2004）。

觀光事業係以提供服務為主的產業，有賴大量的服務人力投入（侯竹軒，2002），員工流動率過高勢必影響服務品質，並使得人事訓練成本提高，造成重大損失（黃培文，1996），同時 Weitz（1952）與 Shaw（1999）研究皆發現，員工個人工作滿意與離職具有相當強烈的關係，個人工作不滿意時，則會高度的影響個人的離職傾向（游旻羲；2003）。因此，如何提高工作滿意，實為觀光餐旅學術研究者不得不注意的課題（黃培文，1996）。

國內外相關研究也指出，開發一個新客戶的成本是維繫舊有客戶的

五倍，而 Reichheld and Sasser (1996) 認為若能將顧客維持率提高 5%，企業的利潤將可提高約 25%至 85%；此外，更可經由顧客的免費推薦，使企業建立口碑，進而使公司產品或服務擁有較高額獲利空間。由此可見，建立顧客滿意度與提高其忠誠度的重要性 (廖珮瑜, 2003)；因此對於服務業來說，具備高效率與高素質的人力資源才是建立顧客滿意度與提高其忠誠度的重要基礎。

自從 1935 年 Hoppock 發表：「工作滿意」(Job Satisfaction) 一書至 1976 年 Locke 提出「工作滿足」之相關研究，有關工作滿足的研究報告便蓬勃發展，員工是企業最重要的資源，但員工更需要受到鼓舞、關心、活化和調整才能創造更大價值，惟有快樂的員工才會有滿意的顧客 (林元山, 2000)。Schaffer (1953) 曾指出工作滿意不但會反映工作者的滿足感，也會直接影響工作績效及生產力 (陳菟揚, 2002)。由此可知，工作滿意對公司經營的成敗扮演了相當關鍵性的角色，如何提高員工的工作滿意實為企業不可忽視的一環。旅行業為服務業的一環，服務業與其他產業最大的差異，在於服務業之產品是以顧客為中心，而且顧客實地參與服務生產的過程。因此，產品之顧客化程度較高，要實施產品標準化以維持服務品質也相對地困難 (趙格慕, 1996)。對於服務業來說，具備高效率與高素質的人力資源才是最重要的資產。由此可知，企業若要持續成長、永續經營，其首要目標就是要讓員工滿意工作、

樂在工作，進而創造良好的工作績效（王彝嘉，2004）。此為本研究的第一個動機是瞭解旅行業員工工作滿意為何。

工作特性對於工作滿意度的影響自 1970 年代就受到學者的重視，而近年來組織為了因應激烈的競爭，而將本身調整為更具有彈性，工作內容的設計上，也加以改變，使工作內容更豐富化、更多變化、也更有自主權，因而需要工作者具有越多樣的工作技能；在學術研究方面，許多研究者也致力於工作特性的研究，其目的在減少工作者工作疏離或工作厭煩的問題，以增加組織的生產力和促進組織目標的達成（蔡欣嵐，2001）；因此本研究的第二個動機是瞭解工作特性與工作滿意的關係。

只要有組織的地方都需要有人來領導；「領導」已經被普遍認為是影響組織績效與工作滿意最重要的要素之一。近年來相當多的學者均已經發現到主管的領導行為會對部屬工作滿足有明顯的影響（方俊儒，2001）。項寶和（2002）也指出，領導風格與工作滿意對任一組織而言，都有很大的影響。就經理人而言，領導就是組織目標藉以達成的活動焦點。領導可以說是影響他人的一種藝術或一種程序，以使他人自願地、熱切地致力於組織目標的實現。因此，領導型態扮演著重要的角色，企業領導者必須從不同的領導型態找尋最佳的方式，以提高員工工作滿意，發揮企業的最佳競爭力（林元山，2000）。因此本研究的第三個動機是瞭解領導型態對工作滿意的影響。

根據「全國博碩士論文摘要檢索系統」，工作滿意或工作滿足的相關論文達791篇，研究對象包含教職員、醫護、研發、軍警、勞工、記者、壽險金融、義工等行業別，而以觀光產業為對象者共計9篇，行業包括觀光旅館、民營遊樂園、餐飲業、航空業；但以旅行業為對象者僅呂金波所著「旅館業、旅行業、航空業中員工社會化對工作滿足之關係比較研究」一篇。

因此，本研究以旅行業員工為研究對象，針對其工作特性、領導型態對員工工作滿意所產生之影響進行探討，當可提供旅行業者施行內部人事管理之參考，期能提高員工工作滿意，以增加工作效力並建立競爭優勢。

第二節 研究目的

根據以上的研究動機，本研究具體的研究目的如下：

- 一、瞭解旅行社的領導型態、工作特性及整體工作滿意情形。
- 二、探討不同的個人屬性（人口統計變項）在整體工作滿意之差異性。
- 三、探討不同工作特性與整體工作滿意的相關性。
- 四、探討不同領導型態對整體工作滿意之影響。
- 五、根據研究結果提出建議，提供有關機關作為改善管理措施之參考。

第三節 研究問題

為達到本研究目的，本研究擬探討下列七個問題：

- 一、旅行社員工整體工作滿意為何？
- 二、旅行社的工作特性為何？
- 三、旅行社的領導型態為何？
- 四、不同個人屬性在旅行社員工整體工作滿意上是否有顯著差異？
- 五、不同領導型態是否會影響旅行社員工整體工作滿意？
- 六、旅行社工作特性與整體工作滿意的關係為何？
- 七、不同個人屬性、領導型態及工作特性對整體工作滿意的預測力如何？

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

- (一) 就研究地區而言，本研究以台北市旅行社作為研究的範圍。
- (二) 就研究對象而言，本研究以台北市旅行社員工為本研究對象。
- (三) 就研究內容而言，本研究在探討與驗證不同個人屬性、工作特性、領導型態對整體工作滿意的影響及相關性。

二、研究限制

- (一) 研究對象與地區的限制

本研究受限於人力、財力與時間上的考量，僅以台北市旅行社員工為抽樣對象，故結果推論至其他地區及行業時，宜多加注意。

(二) 資料蒐集的限制

就研究方法而言，本研究是藉由問卷的填答為依據，無法實際掌握受試者的心態，僅能假設其為據實回答。

第五節 名詞操作性定義

為使本研究的探討更加清楚明確，及便於瞭解主題與陳述說明，茲將本研究中所涉及之重要名詞定義如下：

一、工作特性 (Job Characteristic)：

本研究採用Hackman & Oldham (1975) 認為工作特性是指與工作有關的因素或屬性。同時依受測者在「工作特性量表」的問項得分，分數越高表示自我知覺對此工作特性的認同感越高。

二、領導型態 (Leadership Type)：

領導是影響組織成員產生態度上與想法改變的過程，使成員得以為組織任務或目標來貢獻，鼓勵被領導者將組織的利益置於個人利之上，而且對追隨者有深厚且特別的影響 (Robbins , 1998)。本研究依受測者在「領導量表」的結構與體恤二分量表得分高低，區分為四種領導型態：高結構高體恤型、高結構低體恤型、低結構高體恤

型、低結構低體恤型。

三、工作滿意 (Job satisfaction):

Hackman (1976) 將工作滿意定義為評估自己的工作或工作經驗 , 所產生的一種愉快與積極的情緒狀態。 Davis (1977) 認為工作滿意是指工作者對工作喜好或不喜好的程度 , 也就是工作者對工作特殊構面之情感反應。本研究之工作滿意度是以受試者在「工作滿意量表」的問項得分高低決定其工作滿意 , 分數越高表示工作滿意越高 (吳玲玲 , 2004)。