

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

世界各國已普遍將無煙囪的「觀光產業」與科技產業共同視為二十一世紀的明星產業，在創造就業機會及賺取外匯的功能上具有明顯效益(交通部觀光局觀光客倍增計畫)，近年來隨著經濟的成長、所得的增加使得亞洲國家海外旅遊市場的大幅提升 (March, 1997)，華人觀光客相較歐美觀光客更喜愛參與團體套裝旅遊 (group package tour；GDP)，亞洲地區國家，如台灣、日本、中國大陸、韓國等地，海外旅遊的方式主要為團體套裝旅遊(Nozawa, 1992; Prideaux, 1998; Wang, Hsieh and Huan, 2000; Wang and Sheldon, 1995; Yamamoto and Gill, 1999)。此外，各國觀光簽證等政策的開放及鬆綁，例如：2005 年 3 月開始日本免簽證的開放，香港電子簽證的發行，都使得國人出國更加便利。隨著資訊的發展，隨處可得的旅遊資訊種類繁多，加上網際網路的發達，顯示獲得旅遊相關資訊的便利。由於台灣 2001 年開始全面實施周休二日加上受到全球化的影響，掀起了一波國內外旅遊的風潮，根據交通部觀光局 2007 年觀光統計資料得知，1998 年國人出國人數為 591 萬 2,383 人次，而 2007 年國人出國人數為 896 萬 3,712 人次，十年內成長 51.6%，由此可見觀光產業的發展。根據交通部觀光局針對 2007 年國人旅遊狀況調查之結果得知，國人出國旅遊率達 19.4%，以團體旅遊為旅遊方式佔 41.7%，由此可見團體旅遊在國人出國旅遊佔有一定的比率。

近年來旅遊風氣的盛行，國人出國人數增加，導致專業領隊在旅遊市場的需求量相對增加。早期，觀光局為提升旅行業之領

隊素質，由觀光局主辦證照考試，考試資格需符合以下條件之一：一、擔任旅行業負責人六個月以上；二、大專以上學校觀光科系畢業者；三、大專以上學校畢業在旅行業擔任專任職員六個月以上者；四、高級中等學校畢業在旅行業擔任專任職員一年以上者；五、服務旅行業擔任專任職員三年以上者。報考資格需具備相關產業背景屬於「封閉型考試」。而自 2003 年 7 月 1 日起，將領隊人員甄試納入「專門職業及技術人員考試」，並由考選部規劃辦理，考試資格也放寬為只要符合資格，非相關產業者也可報考。根據 2003 年 6 月領隊統計資料顯示，甄訓合格實際受僱旅行業領隊人員為 14,701 人，2008 年 7 月領隊統計資料顯示，甄訓合格實際受僱旅行業領隊人員為 29,380 人，短短五年成長 99.8%，雖然通過考試的專業領隊迅速增加，合格資格的背後是否具有理解專業領隊之工作特性且有足夠的自信與信念來從事這個行業。

團體套裝旅遊最大的特色在於領隊的存在(Wang, Hsieh and Chen, 2002; Wang, Hsieh and Huan, 2000)。在旅行業管理規則第 36 條及旅遊契約第 17 條中明文記載，每一個旅遊團體必須配有一位專業領隊進行全程隨團服務，引導旅遊消費者開始一趟旅程，領隊的重要性是不可忽視的。旅遊業為服務業的一環，根據以往服務業的研究(Goldsmith, Flynn and Bonn, 1994; Vogt and Fesenmaier, 1995)指出，服務業為高度依賴第一線與顧客接觸的員工，第一線員工對於顧客所認知的服務品質有強烈的影響。領隊在團體套裝旅遊中為最主要與團員接觸的員工，領隊的表現對於團員認知其服務品質有非常大的影響(Wang, Hsieh and Huan, 2000)，Mossberg (1995)指出，領隊是影響團員對行程滿意與否的重要因數。在許多文獻指出，領隊的角色包含：代理父母(surrogate parent)、探路者(pathfinder)、顧問(mentor)、領導者(leader)、傳遞者(mediator)及歡樂提供者(entertainer)等(Cohen, 1985; Geva and Goldman, 1991;

Holloway, 1981; Hughes, 1991; Ryan and Dewar, 1995; Schmidt, 1979; Schuchat, 1983)。領隊的職責包含：保障旅客的安全與保障旅客、資訊的傳遞、促進團隊互動等(Cohen, 1985; Holloway, 1981; Schmidt, 1979; Schuchan, 1983)，由此可以看出，領隊角色在團體套裝行程的重要性。

由於旅遊活動具有生產與消費同一性的特點，再加上消費者的旅遊需求主要取決於自己本身特有的偏好取向，因此旅遊服務的提供方式也必須隨時隨地因人而異，不能標準化生產，擔任領隊角色的人，就要配合旅遊團中各種不同需求的顧客，提供適合他們的服務方式。基於此，領隊人員的工作態度和行為將對旅遊品質的好壞產生很大的影響。因為唯有熱愛、忠誠於自己本職工作的員工，才會努力熟悉公司的經營情況和業務工作，在與顧客的交往程序中瞭解顧客的需求，掌握顧客的訊息，為顧客提供品質穩定的旅遊服務，加深顧客對公司品質的正面評價(彭意維，2006)。由前述可知領隊人員的工作特性與其他產業有些許差異，且領隊的工作態度對於公司的形象與品質有很大的影響。

雖然國內外針對工作態度的研究眾多，研究的對象包含各行各業，但鮮少看到以領隊為研究對象的文章，而國內以領隊為研究對象的相關文獻中，研究主題大概可以分為工作壓力、生涯規劃、就業動機、服務品質、滿意度、領隊風險、身心健康、職前訓練以及印象管理等等研究方向。然而國內尚未看見以專業領隊人員為例針對工作特性、自我效能及工作態度之間相關研究，故引發本研究之動機，欲瞭解專業領隊人員工作特性、自我效能與工作態度之關係。

第二節 研究問題與目的

工作特性(job characteristic)指的是與工作有關之因素或屬性，Seashore and Taber (1975)指出工作特性所包含的範圍廣泛，Hackman and Oldham (1975)根據 Hackman and Lawler (1971)的理論提出五個工作特性構面包括技能多樣性、工作辨識性、工作重要性、工作自主性與工作回饋性，將工作特性與個人對工作的反應之間的關係加以精簡與系統化，發展出工作特性模式。

在工作特性與工作滿意之關聯性研究中，大多顯示工作特性與工作滿意間存有相關之關係，且工作特性對工作滿意具有正向的影響。Turner and Lawrance (1965)曾對 47 種工作加以研究，發現工作的多樣性、自主性、必要的互動、隨意的互動、必要的知識與技能、及責任等六種必要的工作屬性與工作者的工作滿足有正相關。Alderfer (1972)提出的需求滿足理論顯示，如果工作特性能與個人需求密切配合，則會導致個人工作滿足。Hackman and Oldham (1976)的研究指出，工作特性與工作滿足會受個人成長需求強度的影響，對於有良好工作特性的工作，高成長需求者的滿足感會較低成長需求者來的高。Bhuiyan, Ai-Shammari and Jefri (1996)以 780 位銀行從業人員、旅行社、零售業、傳統製造業與服務業為對象，研究發現，工作辨識性、自主性及回饋性會直接影響工作滿意；Bhuiyan and Menguc (2002)以 700 位外派銷售人員為對象，研究發現，自主性、多樣性、辨識性與回饋性皆對工作滿意有顯著的正向影響。

Steers and Porter (1977)的研究發現，工作特性中的工作辨識性、回饋性及工作中社會互動的機會等會與組織承諾有正相關。Mowday, Porter and Steers (1982)及 Mathieu and Zajac (1990)研究指出工作特性為影響組織承諾的重要變數之一。Glisson and Durick

(1988)以人力服務工作者為對象，發現工作特性與組織承諾有者密切的關係，尤其以工作特性中的技能多樣性與工作辨識性的影響最為顯著。

Shaw (1980)研究指出，工作特性知覺是指工作者對工作性質的認知程度，而其將影響員工對工作的工作投入與工作滿足。Loscocco (1989)也指出，工作自主性與工作投入呈現顯著的正相關性。Judge, Locke and Durham (1997)的研究發現，客觀的工作特性及工作情境或環境，直接影響工作滿意度，當工作特性愈良好，員工的工作滿意度將愈高，對工作投入將更多。Brown (1996)利用 PsycLIT 資料庫，尋找 1974 年至 1995 年間與工作投入有關的文獻，共有 212 份相關文獻，包含 249 個獨立樣本，並且產生了 781 個相關結論，對工作投入作綜合性分析，將影響工作投入之自變數分成四個部份：個人變數、工作特性、主管變數與角色知覺，從影響工作投入之自變數相關係數發現工作特性中的技能多樣性與工作重要性，與工作投入有很大的相關性。

態度(attitude)是人類的一種學習傾向，基於這個傾向，個人對一或一群事件或觀念作反應，反應的方式可以是正面的，也可能是負面的(Fishbein, 1967)。榮泰生(1998)指出一個人可以有很多種態度，態度顯示在工作上為工作態度(job attitude)，即個人對工作產生之持久性情感或評價。Robbins (1996)認為個人的工作態度在組織中非常重要，因為工作行為會被其態度所影響。

Tung, Huang, Chen and Shih (2005) 探討工作態度之構面分為工作滿足、工作投入與組織承諾，Bowling, Beehr and Lepisto (2006) 探討工作態度之構面分為工作滿足、組織承諾、工作投入、生涯承諾及生涯滿足，Jones, Chonko, Rangarajan and Roberts (2007)探討工作態度之構面分為工作滿足與組織承諾，且 Robbins (1989)、吳秉恩(1993)與簡明輝(2004)等學者皆指出在組織行為研究中，雖

然探討工作態度的構面眾多，但探討最多的主要為工作滿足、工作投入以及組織承諾三種。由上述可看出工作特性對於工作滿足、工作投入及組織承諾皆有相關且本研究擬以工作滿足、工作投入及組織承諾為工作態度之衡量。因此引發本研究問題一：專業領隊人員的工作特性認知與工作態度之關係為何？

領隊人員每天的工作並非一成不變，必須隨時調整角色的扮演(陳嘉隆，2004)。然而領隊人員在帶團的過程中皆可能發生無法預期的突發狀況，必須隨機應變，在處理問題的當下自我效能的高低可能會影響處理的狀況。Bandura (1982)指出高度自我效能感通常會伴隨高度的績效表現，對於自我能力的評斷也會影響思考的模式與情緒反應。一般自我效能較高的人，會激勵自己去克服困難、排除障礙，而不需要藉助於他人的幫助；但一般自我效能較低的人往往會將注意力放在自己的缺陷上，而此作法會造成士氣低落以及逃避可增加能力的情境。

Gardner and Pierce (1998)指出有二項因素會帶來較高的一般性自我效能，一為在某種特定任務或工作上重複地成功，另一則為不同任務成功經驗的累積。具高度一般自我效能的人，較可能會在不同情境獲得成功。杜金錠(1999)針對台北地區公、私、軍準醫學中心護理長進行自我效能及管理成效調查發現護理長管理自我效能會顯著影響自評實際表現的得分，而且管理自我效能與實際表現得分越高者，其工作滿意度也越高。湯大緯(2000)指出認為自己是高自我效能的員工通常會發動足夠精力來執行工作行為，且若執行良好，可產生成功的結果，進而提高對組織的認同感並產生較高的工作滿意度；反之，那些認定自己為低自我效能的員工，較容易在任務完成前中途而廢，因而使得任務失敗，自然無法產生較高的組織承諾以及從工作中獲得滿足感。

Lawler and Hall (1970)研究工作滿足、工作投入和內心激勵的

關係時，發現工作滿足和工作投入出現在不同的因素內，且這兩個工作態度各自與不同的工作特性相關，因此認為工作投入和工作滿足雖然兩者之間有密切的關係，但不能視為相同的工作態度。Smith and Brannick (1990)認為工作投入會直接與間接地對工作滿足產生影響。

Stevens, Beyer and Trice (1978)對聯邦服務經理人以及 Buffardi and Niebisch (1988)在航空後勤人員的研究中，發現工作投入與組織承諾的一個強烈的正向影響。Wiener and Vardi (1980)以保險業務員與製造公司的專業幕僚為樣本做研究時，也發現工作投入與組織承諾有顯著正向影響。Randall and Cote (1991)的工作承諾關係之模型反映出，在工作投入與組織承諾兩者之間的直接連結。

Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974)指出工作滿足是組織承諾的成份之一。Bluedorn (1982)的研究結果顯示工作滿足影響組織承諾。Williams and Hazer (1986)指出個人透過對組織的某種交換程序而感到滿意，然後才決定其對組織的承諾程度，所以工作滿足與組織承諾兩者間存在著因果關係。王蘭(1999)針對醫學院附設醫院、財團法人附設醫院及私人醫院之護理人員、行政人員及醫療相關人員對領導型態、組織承諾、工作滿意度及離職傾向之關係研究，結果指出員工的組織承諾愈高，其工作滿意度愈高。

由上述可看出工作滿足、工作投入與組織承諾間有相互影響之關係；自我效能的高低會影響著組織承諾與工作滿足之關係。因此引發本研究問題二：專業領隊人員的自我效能與工作態度之關係為何？

自我效能(self-efficacy)指的是一個人判斷其執行一連串行動的能力信念，強調並非一個人所擁有的技術能力，而是這個人運用這些技能達成任務的能力判斷(Bandura, 1977)。萬金生(1998)在

「自我效能影響個人參與資訊委外績效之研究：以台灣公營機構為例」之研究中顯示影響自我效能的三種因素為：工作困難度、歸因與工作自主性。研究結果發現三種因素中，「工作自主性」與「歸因」確實會影響資訊委外自我效能。

Gist and Mitchell (1992)認為自我效能評估是受到許多外在因素(例如：情境、工作導向、工作特性)與內在因素(例如：個人因素)所影響。Gist and Mitchell (1992)發現當員工執行任務成功，完成在組織中的角色，自我效能也會隨時間而提升。若公司給予員工完整可以看到工作成果的任務並且賦予較高的工作自主性讓員工可以自由、獨立判斷工作內容，且在員工達成任務時給予適時的回饋，皆可能會使員工在面對下一個任務時更加有信心可以達成。因此引發本研究問題三：專業領隊人員的工作特性認知與自我效能之關係為何？

綜合上述研究問題，本研究之研究目的歸納如下：

- 一、探討專業領隊人員的工作特性認知對工作態度之影響。
- 二、探討專業領隊人員的自我效能對工作態度之影響。
- 三、探討專業領隊人員的工作特性認知對自我效能之影響。

第三節 研究範圍與對象

一、研究範圍

根據中華民國旅行業管理規則，只有綜合旅行業與甲種旅行業能自由組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務，安排團體套裝旅遊的領隊人員以及提供旅客國

內外相關服務。根據交通部觀光局在 2009 年 4 月旅行業家數統計全國綜合及甲種旅行社總數為 2,003 間，而台北市的綜合及甲種旅行社有 999 間佔全國的 50%，為全國旅行社最密集的地區，故以台北市之綜合及甲種旅行社為本研究之研究範圍。

二、研究對象

本研究擬以受僱於台北市綜合與甲種旅行社之專任及特約領隊為本研究欲研究之對象。根據交通部觀光局(2005)「領隊人員管理規則」將領隊分類為「專任領隊」與「特約領隊」。專任領隊為受僱於旅行業之職員執行領隊業務者；特約領隊為臨時受僱於旅行業執行領隊業務者。

第四節 研究流程

由於本研究欲了解在領隊人員在工作特性認知、自我效能與工作態度三者之間的關係，因此透過以下所列的內容來進行調查研究：一、闡述研究背景與動機，並藉此確立研究問題與目的；二、回顧國內外領隊人員、工作特性、自我效能與工作態度的相關文獻；三、依據相關研究和理論建立研究架構與假設；四、確定研究架構後開始設計問卷；五、進行問卷的預試及修正；六、正式調查與後續的資料處理分析；七、根據資料分析結果提出結論與建議。依照上述內容，列出本研究之流程，如圖 1-1 所示。

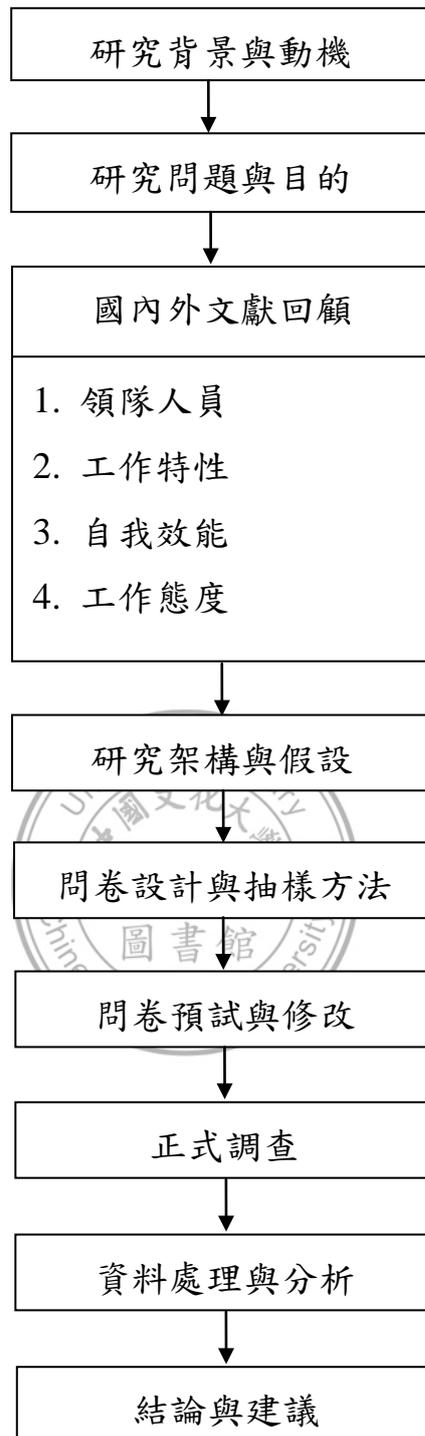


圖 1-1 研究流程