

## 第四章 研究結果與分析

本章針對正式問卷進行資料分析，共有六節，包含受訪者屬性分析、工作特性認知、自我效能與工作態度之分析與解釋。

### 第一節 受訪者屬性分析

本研究於2009年3月23日星期一至2009年4月10日星期五，扣除六、日，共計十五天，針對任職於台北市之綜合及甲種旅行業之專業領隊人員進行正式問卷發放，共計發放問卷450份，總計回收328份，扣除填答不完整及默從之問卷41份，有效問卷為287份，有效回收率為63.77%。分析結果為女性佔55.1%，男性佔42.6%；年齡以30-39歲最多，佔37.3%，其次為20-29歲，佔31.7%；教育程度以大學最多，佔36.6%，其次為專科，佔34.1%；個人月收入以20001-40000元最多，佔70.7%，其次為40001-60000元，佔20.2%；婚姻狀況未婚佔63.8%，已婚佔36.2%；從事領隊的時間以10年以上最多，佔22.6%，其次為2年-4年以下，佔18.1%；身份別特約領隊佔53.0%，專任領隊佔47.0。如表4-1。

表 4-1 受訪者基本資料

項目	內容	樣本數 (N=287)	百分比(%)
性別	男性	129	44.9
	女性	158	55.1
年齡	20~29	91	31.7
	30~39	107	37.3
	40~49	64	22.3
	50~59	23	8.0
	60~69	2	0.7
教育程度	高中(職)	64	22.3
	專科	98	34.1
	大學	105	36.6
	研究所以上(含)	20	7.0
個人月收入	20,001~40,000 元	203	70.7
	40,001~60,000 元	58	20.2
	60,001~80,000 元	13	4.5
	80,000~100,000 元	7	2.4
	100,001 元以上(含)	6	2.1
婚姻狀況	未婚	183	63.8
	已婚	104	36.2
從事領隊工作的時間	1 年以下	34	11.8
	1 年~2 年以下	47	16.4
	2 年~4 年以下	52	18.1
	4 年~6 年以下	25	8.7
	6 年~8 年以下	35	12.2
	8 年~10 年以下	29	10.1
	10 年或以上	65	22.6
領隊身分	專任領隊	135	47.0
	特約領隊	152	53.0

## 第二節 工作特性認知分析

本節將分成兩部份進行探討，第一部份藉由分析來了解工作特性認知各題項之平均數的狀況，第二部份則是以單因子變異數分析進行工作特性認知與受訪者屬性之差異。

### 一、工作特性認知平均數

本研究工作特性認知構面共有 15 個題項，其量表之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.896，因此顯示本問卷的信度為良好的，表示正式問卷所測量出的資料是可信賴的。

專業領隊在工作特性認知的分析結果如表 4-2 所示，在各題項的平均數方面，最高的前三個題項分別為題項 1「我的工作充滿著挑戰性」(m=5.87)、題項 3「我的工作必須經常處理複雜的事務」(m=5.84)及題項 2「我的工作需要高度的知識與技能」(m=5.79)；而平均數較低的題項分別為題項 11「我的工作成果的好壞會影響其他同仁」(m=4.96)及題項 14「我的工作大多是非重覆性的工作」(m=4.14)，專業領隊對於工作特性認知的平均數皆高於 4，表示對於領隊這份工作的工作特性有正向認同，平均數最高的前三個題項顯示出領隊人員對於領隊這項工作需要較高的技能有較高的認同，而平均數最低的最後兩個題項顯示出領隊人員對於工作中的重要性和辨識性的認同程度較低。

表 4-2 專業領隊工作特性認知之平均數

題號	問項	信度 $\alpha=0.896$		
		平均數	標準差	排名
1	我的工作充滿著挑戰性。	5.87	1.002	1
3	我的工作必須經常處理複雜的事務。	5.84	1.007	2
2	我的工作需要高度的知識與技能。	5.79	1.034	3
5	我工作時，有很多機會讓我知道自己工作成績的好壞。	5.62	0.979	4
6	我的工作本身可以使我充滿成就感。	5.58	1.067	5
9	我的工作中有相當多獨立思考的機會。	5.41	1.228	6
12	我認為我的工作很有意義。	5.34	1.199	7
10	我的工作績效對我的部門而言具有相當大的影響力。	5.29	1.231	8
4	我可以得知主管或同事對我工作表現的看法。	5.27	1.039	9
8	我可以決定自己工作進度的快慢。	5.24	1.318	10
13	我的工作通常是由自己獨力完成的。	5.08	1.428	11
15	我的工作是能夠從頭到尾處理完一件事。	5.05	1.475	12
7	我的工作容許我對大部分的事務作決策。	5.01	1.366	13
11	我的工作成果的好壞會影響其他同仁。	4.96	1.310	14
14	我的工作大多是非重覆性的工作。	4.14	1.535	15

## 二、工作特性認知與受訪者屬性之差異

由表 4-3 分析結果得知，個人月收入與從事領隊這項工作的時間對於工作特性認知方面有顯著差異。

根據 LSD 事後檢定發現，專業領隊人員在個人月收入方面 20,001-40,000 元對於 40,001-60,000 元與 60,001 元以上(含)有顯著差異，顯示專業領隊人員對於工作特性認知會受到個人月收入高低的影響，月收入 60,001 元以上平均數最高，代表專業領隊人員月收入越高對於工作特性認知程度越高。



表 4-3 工作特性認知與受訪者屬性差異分析

受訪者屬性		平均數	標準差	F 值	P 值
性別	男性	5.2992	0.82024	0.000	0.986
	女性	5.3008	0.75401		
年齡	20~29 歲	5.2234	0.81349	1.413	0.239
	30~39 歲	5.2673	0.85304		
	40~49 歲	5.3625	0.61030		
	50 歲以上(含)	5.5600	0.72546		
教育程度	高中(職)	5.2313	0.57729	1.137	0.334
	專科	5.3014	0.77824		
	大學	5.2844	0.84136		
	研究所以上(含)	5.5967	1.02403		
個人月收入	20,001~40,000 元	5.1777	0.77353	10.290	0.000
	40,001~60,000 元	5.5080	0.71288		
	60,001 元以上(含)	5.7923	0.74005		
婚姻狀況	未婚	5.2754	0.79407	0.502	0.479
	已婚	5.3436	0.76520		
從事領隊工作的時間	1 年以下	5.2941	0.72588	2.979	0.008
	1 年~2 年以下	5.3404	0.84742		
	2 年~4 年以下	4.9474	0.73521		
	4 年~6 年以下	5.3120	0.93030		
	6 年~8 年以下	5.2800	0.83138		
	8 年~10 年以下	5.3379	0.65464		
	10 年或以上	5.5456	0.69140		
領隊身分	專任領隊	5.3768	0.84878	2.456	0.118
	特約領隊	5.2320	0.71568		

### 第三節 自我效能分析

本節將分成兩部份進行探討，第一部份藉由分析來了解自我效能各題項之平均數的狀況，第二部份則是以單因子變異數分析進行自我效能與受訪者屬性之差異。

#### 一、自我效能平均數

本研究自我效能構面共有 8 個題項，其量表之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.949，因此顯示本問卷的信度為良好的，表示正式問卷所測量出的資料是可信賴的。

專業領隊在自我效能的分析結果如表 4-4 所示，在各題項的平均數方面，最高的前三個題項分別為題項 5「我有能力克服許多挑戰」(m=5.53)、題項 4「我相信只要下定決心就可以獲得成功」(m=5.45)及題項 6「我有自信可以有效率地處理許多困難的任務」(m=5.42)；而平均數較低的題項分別為題項 2「面對困難的任務時，我有把握自己能夠完成」(m=5.28)及題項 8「即使事情很艱難，我也可以處理的相當好」(m=5.25)，專業領隊對於自我效能的平均數皆高於 5，表示領隊對於本身擁有成功執行任務的信念有點同意，即領隊在執行任務時對自己有一定的信心可以達成。

表 4-4 專業領隊自我效能之平均數

題號	問項	信度 $\alpha=0.949$		
		平均數	標準差	排名
5	我有能力克服許多挑戰。	5.53	1.020	1
4	我相信只要下定決心就可以獲得成功。	5.45	1.157	2

(待續)

表 4-4(續)

題號	問項	信度 $\alpha=0.949$		
		平均數	標準差	排名
6	我有自信可以有效率地處理許多困難的任務。	5.42	1.044	3
7	和他人相較之下，我能將大部分的工作執行的很好。	5.40	1.049	4
3	一般而言，我認為自己可以達成重要的成果。	5.38	1.017	5
1	我有能力達成大部分自己設定的目標。	5.29	1.099	6
2	面對困難的任務時，我有把握自己能夠完成。	5.28	1.055	7
8	即使事情很艱難，我也可以處理的相當好。	5.25	1.075	8

## 二、自我效能與受訪者屬性之差異

由表 4-5 分析結果得知，年齡、個人月收入、從事領隊這項工作的時間與領隊身分對於自我效能方面有顯著差異。

根據 LSD 事後檢定發現，專業領隊人員在年齡方面 20-29 歲對於 30-39 歲、40-49 歲及 50 歲以上(含)有顯著差異，平均數以 50 歲以上(含)最高，代表專業領隊人員年齡越高其自我效能越高。

在個人月收入方面 20,001-40,000 元對於 40,001-60,000 元與 60,001 元以上(含)有顯著差異，顯示專業領隊人員對於自我效能會受到個人月收入高低的影響，平均數以月收入 60,001 元以上最高，代表專業領隊人員月收入越高自我效能越高。

在從事領隊這項工作的時間方面，工作超過 10 年以上對於 1 年以下、1-2 年、2-4 年、4-6 年、6-8 年與 8-10 年皆有顯

著差異，平均數以工作超過 10 年以上最高，表示專業領隊從業時間越長，自我效能越高。

在領隊身分，專業領隊與特約領隊之間有顯著差異，從平均數可看出專業領隊的自我效能較特約領隊來的高。

表 4-5 自我效能與受訪者屬性差異分析

受訪者屬性		平均數	標準差	F 值	P 值
性別	男性	5.4293	0.96254	0.800	0.372
	女性	5.3323	0.87253		
年齡	20~29 歲	5.1429	0.96584	3.861	0.010
	30~39 歲	5.4241	0.94619		
	40~49 歲	5.4805	0.78781		
	50 歲以上(含)	5.7500	0.69034		
教育程度	高中(職)	5.3711	0.8336	0.924	0.429
	專科	5.3575	0.89673		
	大學	5.3345	0.94730		
	研究所以以上(含)	5.7000	1.06019		
個人月收入	20,001~40,000 元	5.2106	0.93953	14.022	0.000
	40,001~60,000 元	5.6595	0.70896		
	60,001 元以上(含)	6.0337	0.64378		
婚姻狀況	未婚	5.3545	0.92281	0.275	0.600
	已婚	5.4135	0.90073		
從事領隊工作的時間	1 年以下	5.2794	0.92168	4.176	0.000
	1 年~2 年以下	5.2889	0.99902		
	2 年~4 年以下	5.0192	0.88263		
	4 年~6 年以下	5.3050	0.94791		
	6 年~8 年以下	5.4214	0.99034		
	8 年~10 年以下	5.3103	0.75195		
	10 年或以上	5.8058	0.73687		
領隊身分	專任領隊	5.4981	0.97329	4.623	0.032
	特約領隊	5.2673	0.84584		

## 第四節 工作態度分析

本節將工作態度的三個構面各分成兩部份進行探討，包含了解三個構面各題項之平均數的狀況，及以單因子變異數分析進行三個構面與受訪者屬性之差異。

### 一、工作滿足

#### (一)工作滿足平均數

本研究工作滿足構面共有 20 個題項，其量表之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.928，因此顯示本問卷的信度為良好的，表示正式問卷所測量出的資料是可信賴的。

專業領隊在工作滿足的分析結果如表 4-6 所示，在各題項的平均數方面，最高的前三個題項分別為題項 9「我在工作中有服務別人的機會」(m=5.89)、題項 3「我對於目前的工作常常讓我有經歷不同事情的機會，感到滿意」(m=5.42)及題項 1「我可以接受目前工作的忙碌程度」(m=5.38)；而平均數較低的題項分別為題項 8「我的工作讓我感覺對未來有保障」(m=3.94)及題項 14「目前的工作會給予我升遷的機會」(m=3.90)，專業領隊對於工作滿足的平均數除了題項 8 與題項 14 外皆高於 4，這表示專業領隊人員對於領隊這份工作有正向的滿意程度，但是從題項 8 與 14 可以看出領隊對於這份工作未來的發展感到憂心。

表 4-6 專業領隊工作滿足之平均數

題號	問項	信度 $\alpha=0.928$		
		平均數	標準差	排名
9	我在工作中有服務別人的機會。	5.89	1.026	1
3	我對於目前的工作常常讓我有經歷不同事情的機會，感到滿意。	5.42	1.071	2
1	我可以接受目前工作的忙碌程度。	5.38	1.108	3
2	我對於目前這個工作能讓我有獨立工作的機會，感到滿意。	5.34	1.048	4
16	我在工作中有機會能以自己的方法來處理事情。	5.31	1.105	5
15	在目前工作中，我能自由運用專業知識與判斷力。	5.30	1.134	6
18	我對同事間相處的情形感到滿意。	5.29	1.117	7
20	我能從工作中獲得成就感。	5.27	1.163	8
10	我對於在工作中能指導他人做事的機會，感到滿意。	5.06	1.264	9
19	整體而言，我在工作上表現良好，可以獲得讚美。	5.02	1.106	10
7	我的工作能夠讓我不違背良心做事。	5.02	1.471	10
11	我的能力與目前工作需求相符。	4.95	1.295	12
4	我的工作會讓我在朋友中有受到尊重的感覺。	4.94	1.157	13
17	我滿意目前旅行社的工作環境。	4.72	1.369	14
5	我對上司對待部屬的方式感到滿意。	4.65	1.399	15
6	我對上司的決策能力感到滿意。	4.55	1.401	16
12	我滿意目前旅行社執行政策的方式。	4.31	1.376	17

(待續)

表 4-6(續)

題號	問項	信度 $\alpha=0.928$		
		平均數	標準差	排名
13	就工作量而言，我滿意每個月所得的薪資待遇。	4.04	1.521	18
8	我的工作讓我感覺對未來有保障。	3.94	1.470	19
14	目前的工作會給予我升遷的機會。	3.90	1.419	20

### (二)工作滿足與受訪者屬性之差異

由表 4-7 分析結果得知，個人月收入與從事領隊這項工作的時間對於工作滿足方面有顯著差異。

根據 LSD 事後檢定發現，在個人月收入方面 20,001-40,000 元對於 40,001-60,000 元與 60,001 元以上(含)有顯著差異，顯示專業領隊人員對於工作滿足會受到個人月收入高低的影響，平均數以月收入 60,001 元以上最高，代表專業領隊人員月收入越高工作滿足越高。

在從事領隊這項工作的時間，工作超過 10 年以上對於 2-4 年、4-6 年與 6-8 年皆有顯著差異。

表 4-7 工作滿足與受訪者屬性差異分析

受訪者屬性		平均數	標準差	F 值	P 值
性別	男性	4.9298	0.81299	0.079	0.779
	女性	4.9025	0.82551		
年齡	20~29 歲	4.8313	0.82245	2.591	0.053
	30~39 歲	4.8575	0.83423		
	40~49 歲	4.9750	0.75172		
	50 歲以上(含)	5.3100	0.82348		
教育程度	高中(職)	4.8469	0.68712	0.315	0.815
	專科	4.9219	0.79778		
	大學	4.9252	0.89047		
	研究所以上(含)	5.0425	0.94761		
個人月收入	20,001~40,000 元	4.8217	0.82112	6.434	0.002
	40,001~60,000 元	5.0293	0.76285		
	60,001 元以上(含)	5.3865	0.74760		
婚姻狀況	未婚	4.8836	0.79962	0.733	0.393
	已婚	4.9697	0.85208		
從事領隊工作的時間	1 年以下	5.0706	0.83259	2.838	0.011
	1 年~2 年以下	4.9340	0.81628		
	2 年~4 年以下	4.6413	0.71857		
	4 年~6 年以下	4.6640	0.96269		
	6 年~8 年以下	4.8014	0.79581		
	8 年~10 年以下	4.9810	0.61389		
	10 年或以上	5.1662	0.85212		
領隊身分	專任領隊	4.9970	0.86330	2.586	0.109
	特約領隊	4.8418	0.77225		

## 二、工作投入

### (一)工作投入平均數

本研究工作投入構面共有 10 個題項，其量表之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.772，因此顯示本問卷的信度為良好的，表示正式問卷所測量出的資料是可信賴的。

專業領隊在工作投入的分析結果如表 4-8 所示，在各題項的平均數方面，最高的前三個題項分別為題項 23「我個人是非常投入我的工作」(m=5.41)、題項 21「對我而言，最重要的事情是投入於現在的工作」(m=5.31)及題項 30「我通常喜歡專心一意於我的工作」(m=5.09)；而平均數較低的題項分別為題項 28「我人生的目標，大部分都是工作導向的」(m=4.26)及題項 24「我感覺我一時一刻都不能離開我的工作」(m=4.25)，專業領隊對於工作投入的平均數外皆高於 4，表示專業領隊對於工作投入的程度是正向的，從平均數最高的前三名可以看出，在工作的中專業領隊人員對於本身非常投入工作中是有點同意的，但是從平均數分數最低的最後兩名可以看出，雖然有投入於工作，但是工作不會是生活的全部。

表 4-8 專業領隊工作投入之平均數

題號	問項	信度 $\alpha=0.772$		
		平均數	標準差	排名
23	我個人是非常投入我的工作。	5.41	1.051	1
21	對我而言，最重要的事情是投入於現在的工作。	5.31	1.095	2
30	我通常喜歡專心一意於我的工作。	5.09	1.192	3

(待續)

表 4-8(續)

題號	問項	信度 $\alpha=0.772$		
		平均數	標準差	排名
27	通常我會覺得工作是工作，我是我。	4.64	1.424	4
25	我所關心的事情，大部分都跟我的工作相關。	4.49	1.450	5
26	我的生活跟工作息息相關無法分割。	4.43	1.444	6
22	對我而言，工作僅是我生活中的一小部份。	4.42	1.465	7
29	我將工作視為我存在價值的中心。	4.39	1.529	8
28	我人生的目標，大部分都是工作導向的。	4.26	1.397	9
24	我感覺我一時一刻都不能離開我的工作。	4.25	1.312	10

(二)工作投入與受訪者屬性之差異

由表 4-9 分析結果得知，年齡與個人月收入對於工作投入方面有顯著差異。

根據 LSD 事後檢定發現，在年齡方面 50 歲以上(含)對 20-29 歲及 30-39 歲有顯著差異，平均數以 50 歲以上(含)最高，代表專業領隊人員年齡越高其工作投入越高。

在從事領隊這項工作的時間，工作超過 10 年以上對於 2-4 年與 4-6 年有顯著差異。

表 4-9 工作投入與受訪者屬性差異分析

受訪者屬性		平均數	標準差	F 值	P 值
性別	男性	4.7062	0.74705	0.536	0.465
	女性	4.6392	0.78933		
年齡	20~29 歲	4.5626	0.76284	2.932	0.034
	30~39 歲	4.6131	0.84251		
	40~49 歲	4.7812	0.63842		
	50 歲以上(含)	5.0120	0.68210		
教育程度	高中(職)	4.5344	0.75133	0.864	0.460
	專科	4.7041	0.71464		
	大學	4.7038	0.77521		
	研究所以上(含)	4.7500	1.03746		
個人月收入	20,001~40,000 元	4.5714	0.77522	7.603	0.001
	40,001~60,000 元	4.8034	0.68440		
	60,001 元以上(含)	5.1346	0.71718		
婚姻狀況	未婚	4.6208	0.75811	2.017	0.157
	已婚	4.7548	0.78689		
從事領隊工作的時間	1 年以下	4.7176	0.72966	1.890	0.083
	1 年~2 年以下	4.6489	0.85894		
	2 年~4 年以下	4.4519	0.68671		
	4 年~6 年以下	4.5200	0.88318		
	6 年~8 年以下	4.6429	0.70847		
	8 年~10 年以下	4.6793	0.64052		
	10 年或以上	4.9000	0.79195		
領隊身分	專任領隊	4.7459	0.82776	2.535	0.112
	特約領隊	4.6013	0.71066		

### 三、組織承諾

#### (一)組織承諾平均數

本研究組織承諾構面共有 24 個題項，其量表之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.807，因此顯示本問卷的信度為良好的，表示正式問卷所測量出的資料是可信賴的。

專業領隊在組織承諾的分析結果如表 4-10 所示，在各題項的平均數方面，最高的前三個題項分別為題項 47「我覺得現在的人更換工作太頻繁了」(m=4.98)、題項 32「我很樂意跟公司以外的人談論我的公司」(m=4.91)及題項 36「我對這間公司沒有感情上的聯繫」(m=4.90)；而平均數較低的題項分別為題項 43「目前留在原單位是不得已的」(m=3.02)及題項 49「我不認為跳槽是不道德的」(m=3.00)，從平均數最高的前幾名可以看出，專業領隊人於在於情感性的承諾較為認同，而平均數後幾名可以看出，專業領隊對於持續性承諾的認同程度較低。

表 4-10 專業領隊組織承諾之平均數

題號	問項	信度 $\alpha=0.807$		
		平均數	標準差	排名
47	我覺得現在的人更換工作太頻繁了。	4.98	1.434	1
32	我很樂意跟公司以外的人談論我的公司。	4.91	1.285	2
36	我對這間公司沒有感情上的聯繫。	4.90	1.447	3
50	讓我繼續留在本單位的主因之一是，我相信忠心是很重要的，此外也是精神上的道德責任感。	4.80	1.332	4

(待續)

表 4-10(續)

題號	問項	信度 $\alpha=0.807$		
		平均數	標準差	排名
33	我真的認為，公司所面對的問題就是我的問題。	4.79	1.335	5
38	我在這間公司沒有強烈的歸屬感。	4.75	1.437	6
37	現有服務單位對我而言，具有很深、很特別的個人意義。	4.74	1.364	7
35	我在服務單位裡並沒有一種「身為這家庭一份子」的感覺。	4.67	1.465	8
44	我沒有理由離開原單位。	4.56	1.447	9
52	我被教育相信持續對一家公司效忠的價值觀。	4.39	1.434	10
31	我很樂意把目前這份工作當作終身職。	4.30	1.563	11
51	我不認為離開現有工作會是的，即使有人提供更好的工作。	4.29	1.476	12
34	我可以很輕易的離開這間公司。	4.24	1.540	13
40	現在要我離開這間公司是很困難的，即使是我自願離職。	4.19	1.470	14
42	現在離開我所服務之單位的代價不會很大。	4.15	1.364	15
54	我不認為一定要成為「公司人」。	3.94	1.473	16
53	人們在大部分的職場生涯中只服務單一的單位是好的。	3.84	1.537	17
39	我不會害怕尚未找到新工作前辭職。	3.83	1.650	18
46	讓我繼續留在本單位的主因之一是，離開後可能需要相當的犧牲，同時其他單位可能沒有我在現任單位的福利。	3.80	1.459	19

(待續)

表 4-10(續)

題號	問項	信度 $\alpha=0.807$		
		平均數	標準差	排名
45	離開本單位嚴重的後果之一，就是缺乏其他的替代方案。	3.75	1.489	20
41	如果我決定離開現有單位，我的生活秩序將會因此而一團糟。	3.58	1.573	21
48	我不認為一個人必須永遠任職於同一家公司。	3.10	1.498	22
43	目前留在原單位是不得已的。	3.02	1.318	23
49	我不認為跳槽是不道德的。	3.00	1.361	24

## (二)組織承諾與受訪者屬性之差異

由表 4-11 分析結果得知，年齡、個人月收入與身分別對於組織承諾方面有顯著差異。

根據 LSD 事後檢定發現，在年齡方面 20-29 歲對 30-39 歲、40-49 歲及 50 歲以上(含)有顯著差異，平均數以 50 歲以上(含)最高，代表專業領隊人員年齡越高其組織承諾越高。

在個人月收入方面 20,001-40,000 元對於 60,001 元以上(含)有顯著差異，顯示專業領隊人員的組織承諾會受到個人月收入高低的影響，平均數以月收入 60,001 元以上最高，代表專業領隊人員月收入越高組織承諾越高。

在領隊身分，專業領隊與特約領隊之間有顯著差異，從平均數可看出專業領隊的組織承諾較特約領隊來的高。

表 4-11 組織承諾與受訪者屬性差異分析

受訪者屬性		平均數	標準差	F 值	P 值
性別	男性	4.2632	0.64147	3.456	0.064
	女性	4.1266	0.60092		
年齡	20~29 歲	4.0179	0.59629	4.865	0.003
	30~39 歲	4.2002	0.63700		
	40~49 歲	4.3001	0.58528		
	50 歲以上(含)	4.4683	0.60132		
教育程度	高中(職)	4.1953	0.69899	2.532	0.057
	專科	4.2878	0.60233		
	大學	4.1464	0.57387		
	研究所以上(含)	3.8938	0.63140		
個人月收入	20,001~40,000 元	4.1443	0.59375	3.212	0.042
	40,001~60,000 元	4.2162	0.62221		
	60,001 元以上(含)	4.4663	0.77361		
婚姻狀況	未婚	4.1409	0.62464	2.910	0.089
	已婚	4.2708	0.61185		
從事領隊工作的時間	1 年以下	4.2083	0.71148	1.590	0.150
	1 年~2 年以下	4.1011	0.54993		
	2 年~4 年以下	4.0024	0.51366		
	4 年~6 年以下	4.2650	0.76630		
	6 年~8 年以下	4.3631	0.60174		
	8 年~10 年以下	4.2371	0.59273		
	10 年或以上	4.2429	0.64661		
領隊身分	專任領隊	4.3336	0.59223	14.635	0.000
	特約領隊	4.0587	0.62129		

## 第五節 工作特性、自我效能與工作態度之關係

在工作特性、自我效能與工作態度之關係方面，本研究使用相關分析來檢視各變數間的關係，而依據統計的相關理論，本研究首先以相關分析來檢視工作特性、自我效能與工作態度，如果變數之間存在顯著性相關，則再進一步使用迴歸分析來探討兩者之間的因果關係。

皮爾森相關係數的大小可指出兩變數關係的密切程度，相關係數愈高，兩變數關係愈密切，愈低表示愈不相關。相關係數 0.8 以上相關程度極高，相關係數 0.6-0.8 之間相關程度高，相關係數 0.4-0.6 之間相關程度普通，相關係數 0.2-0.4 之間相關程度低，相關係數 0.2 以下相關程度極低(陳景堂，2005)。

本研究構變數的相關分析如表 4-12 所示，工作特性認知對於自我效能、工作滿足、工作投入與組織承諾相關係數分別為 0.709、0.699、0.618 及 0.192，工作特性認知與前三者的相關程度高，而與組織承諾的相關程度極低，雖然工作特性認知與組織承諾相關性極低，但是在兩者具有顯著相關，因此也將進行迴歸分析。

自我效能對於工作滿足、工作投入與組織承諾相關係數分別為 0.668、0.586 及 0.255，自我效能與工作滿足的相關程度高，與工作投入的相關程度普通，與組織承諾相關程度低，雖然自我效能與組織承諾之相關程度低，兩者具有顯著相關，因此也將進行迴歸分析。

表 4-12 各變數間相關分析

Pearson Correlations (n=287)					
	工作特性 認知	自我效能	工作滿足	工作投入	組織承諾
工作特性 認知	1				
自我效能	0.709**	1			
工作滿足	0.699**	0.668**	1		
工作投入	0.618**	0.586**	0.689**	1	
組織承諾	0.192**	0.255**	0.459**	0.343**	1

註：\*\*表示 p 值<0.01

## 第六節 工作特性、自我效能與工作態度之影響

本節將針對工作特性認知對工作態度、自我效能對工作態度以及工作特性認知對自我效能以迴歸分析中的強迫進入變數法進行迴歸分析。

### 一、工作特性認知對工作態度

#### (一)工作特性認知對工作滿足

由於工作特性認知與工作滿足具有顯著正相關，故可繼續探討其因果關係，以工作特性認知為自變數，工作滿足為依變數，進行迴歸分析，迴歸方程式如下：

$$Y=1.042+0.731X_1$$

Y=工作滿足；X<sub>1</sub>=工作特性認知

藉由簡單迴歸分析可以發現，工作特性認知與工作滿足進行迴歸分析後的 p 值=0.000，表示工作特性認知與工作滿足達顯著水準，此外調整後的 R<sup>2</sup>=0.487，亦代表專業領隊的工作特性認知對工作滿足有 48.7%的解釋力，顯示專業領隊人員對於工作特性認知愈強，其工作滿足愈

佳，故本研究之假設 1-a 成立。

表 4-13 專業領隊工作特性認知對工作滿足之迴歸分析

N=287	未標準化係數		標準化係數	t 值	p 值
	B 之估計值	標準誤	Beta		
常數	1.042	0.237		4.391	0.000
工作特性認知	0.706	0.044	0.699	16.504	0.000
F 值	272.378				0.000
R <sup>2</sup>	0.489				
調整後 R <sup>2</sup>	0.487				
D-W	1.904				

#### (二)工作特性認知對工作投入

由於工作特性認知與工作投入具有顯著正相關，故可繼續探討其因果關係，以工作特性認知為自變數，工作投入為依變數，進行迴歸分析，迴歸方程式如下：

$$Y=1.451+0.607X_1$$

Y=工作投入；X<sub>1</sub>=工作特性認知

藉由簡單迴歸分析可以發現，工作特性認知與工作投入進行迴歸分析後的 p 值=0.000，表示工作特性認知與工作投入達顯著水準，此外調整後的 R<sup>2</sup>=0.379，亦代表專業領隊的工作特性認知對工作投入有 37.9%的解釋力，顯示專業領隊人員對於工作特性認知愈強，其工作投入愈高，故本研究之假設 1-b 成立。

表 4-14 專業領隊工作特性認知對工作投入之迴歸分析

N=287	未標準化係數		標準化係數		
	B 之估計值	標準誤	Beta	t 值	p 值
常數	1.451	0.245		5.912	0.000
工作特性認知	0.607	0.046	0.618	13.253	0.000
F 值	175.650				0.000
R <sup>2</sup>	0.381				
調整後 R <sup>2</sup>	0.379				
D-W	1.954				

### (三)工作特性認知對組織承諾

由於工作特性認知與組織承諾具有顯著正相關，故可繼續探討其因果關係，以工作特性認知為自變數，組織承諾為依變數，進行迴歸分析，迴歸方程式如下：

$$Y=3.378+0.153X_1$$

Y=組織承諾；X<sub>1</sub>=工作特性認知

藉由簡單迴歸分析可以發現，工作特性認知與組織承諾進行迴歸分析後的 p 值=0.001，表示工作特性認知與組織承諾達顯著水準，此外調整後的 R<sup>2</sup>=0.034，亦代表專業領隊的工作特性認知對組織承諾有 3.4%的解釋力，雖然迴歸式的配適度不高，但是專業領隊的工作特性認知對組織承諾有顯著影響，因此專業領隊人員對於工作特性認知愈強，其組織承諾愈高，故本研究之假設 1-c 成立。

表 4-15 專業領隊工作特性認知對組織承諾之迴歸分析

N=287	未標準化係數		標準化係數	t 值	p 值
	B 之估計值	標準誤	Beta		
常數	3.378	0.247		13.653	0.000
工作特性認知	0.153	0.046	0.192	3.310	0.001
F 值	10.955				0.001
R <sup>2</sup>	0.037				
調整後 R <sup>2</sup>	0.034				
D-W	2.191				

藉由上述分析結果顯示，專業領隊人員工作特性認知愈強，工作態度愈佳，故本研究之假設 1 成立。本研究之結果也回應到 Bhuian and Menguc (2002) 研究外派銷售人員工作之自主性、多樣性、辨識性與回饋性皆對工作滿意有顯著的正向影響。Judge, Locke and Durham (1997) 指出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。陳維岳(2004)發現工作特性、工作滿意與組織承諾呈現顯著的正相關。即專業領隊的工作態度會受到領隊這份工作的特性所影響。

## 二、自我效能對工作態度

### (一) 自我效能對工作滿足

由於自我效能與工作滿足具有顯著正相關，故可繼續探討其因果關係，以自我效能為自變數，工作滿足為依變數，進行迴歸分析，迴歸方程式如下：

$$Y=1.695+0.599X_1$$

Y=工作滿足；X<sub>1</sub>=自我效能

藉由簡單迴歸分析可以發現，自我效能與工作滿足進

行迴歸分析後的 p 值=0.000，表示自我效能與工作滿足達顯著水準，此外調整後的  $R^2=0.445$ ，亦代表專業領隊的自我效能對工作滿足有 44.5%的解釋力，顯示專業領隊人員自我效能愈高，對於工作滿足愈佳，故本研究之假設 2-a 成立。

表 4-16 專業領隊自我效能對工作滿足之迴歸分析

N=287	未標準化係數		標準化係數	t 值	p 值
	B 之估計值	標準誤	Beta		
常數	1.695	0.215		7.878	0.000
自我效能	0.599	0.039	0.668	15.174	0.000
F 值	230.259				0.000
$R^2$	0.447				
調整後 $R^2$	0.445				
D-W	1.737				

## (二)自我效能對工作投入

由於自我效能與工作投入具有顯著正相關，故可繼續探討其因果關係，以自我效能為自變數，工作投入為依變數，進行迴歸分析，迴歸方程式如下：

$$Y=2.016+0.493X_1$$

Y=工作投入； $X_1$ =自我效能

藉由簡單迴歸分析可以發現，自我效能與工作投入進行迴歸分析後的 p 值=0.000，表示自我效能與工作投入達顯著水準，此外調整後的  $R^2=0.341$ ，亦代表專業領隊的自我效能對工作投入有 34.1%的解釋力，雖然迴歸式的配適度不高，但是業領隊的自我效能對工作投入有顯著影響，顯示專業領隊人員自我效能愈高，對於工作投入愈

高，故本研究之假設 2-b 成立。

表 4-17 專業領隊自我效能對工作投入之迴歸分析

N=287	未標準化係數		標準化係數	t 值	p 值
	B 之估計值	標準誤	Beta		
常數	2.016	0.221		9.139	0.000
自我效能	0.493	0.040	0.586	12.196	0.000
F 值	148.732				0.000
R <sup>2</sup>	0.343				
調整後 R <sup>2</sup>	0.341				
D-W	1.857				

### (三)自我效能對組織承諾

由於自我效能與組織承諾具有顯著正相關，故可繼續探討其因果關係，以自我效能為自變數，組織承諾為依變數，進行迴歸分析，迴歸方程式如下：

$$Y=3.254+0.174X_1$$

Y=組織承諾；X<sub>1</sub>=自我效能

藉由簡單迴歸分析可以發現，自我效能與組織承諾進行迴歸分析後的 p 值=0.000，表示自我效能與組織承諾達顯著水準，此外調整後的 R<sup>2</sup>=0.062，亦代表專業領隊的自我效能對組織承諾有 6.2%的解釋力，雖然迴歸式的配適度不高，但是專業領隊的自我效能對組織承諾有顯著影響，因此專業領隊人員自我效能愈高，對於組織承諾愈高，故本研究之假設 2-c 成立。

表 4-18 專業領隊自我效能對組織承諾之迴歸分析

N=287	未標準化係數		標準化係數		
	B 之估計值	標準誤	Beta	t 值	p 值
常數	3.254	0.213		15.304	0.000
自我效能	0.174	0.039	0.255	4.455	0.000
F 值	19.844				0.000
R <sup>2</sup>	0.065				
調整後 R <sup>2</sup>	0.062				
D-W	2.239				

藉由上述分析結果顯示，專業領隊人員自我效能愈高，工作態度愈佳，故本研究之假設 2 成立。本研究之結果也回應到 Judge and Bono (2001) 針對成人員工對自我效能及工作滿意度之研究，其自我效能與工作滿意度有顯著的正相關。Yang, Kao and Huang (2006) 研究臨床實習指導教師之自我效能與工作投入，結果發現自我效能與工作投入有顯著正相關。朱雪梅(2006) 研究電視台員工之結果，員工自我效能與工作滿足有顯著關係，自我效能與組織承諾有顯著關係。即當專業領隊人員對於本身有較高的自信時，對於工作態度也會有正向的影響。

### 三、工作特性認知對自我效能

由於工作特性認知與自我效能具有顯著正相關，故可繼續探討其因果關係，以工作特性認知為自變數，自我效能為依變數，進行迴歸分析，迴歸方程式如下：

$$Y=0.992+0.827X_1$$

Y=自我效能；X<sub>1</sub>=工作特性認知

藉由簡單迴歸分析可以發現，工作特性認知與自我效能

進行迴歸分析後的 p 值=0.000，表示工作特性認知與自我效能達顯著水準，此外調整後的  $R^2=0.501$ ，亦代表專業領隊的工作特性認知對自我效能有 50.1% 的解釋力，顯示專業領隊人員工作特性認知愈強，其自我效能愈高，故本研究之假設 3 成立。

表 4-19 專業領隊工作特性認知對自我效能之迴歸分析

N=287	未標準化係數		標準化係數		
	B 之估計值	標準誤	Beta	t 值	p 值
常數	0.992	0.261		3.797	0.000
工作特性認知	0.827	0.049	0.709	16.968	0.000
F 值	287.901				0.000
$R^2$	0.503				
調整後 $R^2$	0.501				
D-W	1.668				

藉由上述分析，本研究之結果也回應到 Gist and Mitchell (1992)認為自我效能受到許多內外因素所影響，且當員工成功執行任務，自我效能也會隨時間而提升。林寶生(2005)研究進訓基層單位之工作特性及各子構面與自我效能的關係均為顯著的正向關係。即若專業領隊對於工作特性有較多的了解，在工作時也會有較多的自信可以完成所面對的挑戰。