

第五章 結論與建議

本研究主要的目的為了解專業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。藉由資料分析後，本章將提出研究之結論與建議。本章分為二節，第一節為研究結論，第二節為研究限制與建議，分述如下。

第一節 研究結論

本節將研究結果分為以下三部份描述：工作特性認知與工作態度之分析、自我效能與工作態度之分析以及工作特性認知與自我效能之分析。

一、工作特性認知與工作態度之分析

本研究之工作態度以工作滿足、工作投入及組織承諾為代表，研究分析結果發現專業領隊人員工作特性認知愈強其工作滿足、工作投入與組織承諾會愈高，即專業領隊人員工作特性的認知程度，對於工作態度會有正向的影響，故本研究之假設 1 成立。

Hackman (1976)指出工作上具有多樣性、辨識性、重要性、自主性、回饋性之工作性質，能對員工產生激勵效果，有助於提升員工的工作滿意。本研究也回應 Bhuian and Menguc (2002)的結果，工作特性對於工作滿足有顯著的影響。Judge, Locke and Durham (1997)的研究，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。Glisson and Durick (1988)研究，工作特性與組織承諾有顯著影響。

雖然領隊的工作為服務業的一種，但是其特性與一般的服務業具有差異，由於領隊常常需要獨自面對突如其來的狀況，解決問題並沒有一套標準流程可以依循，領隊人員對於其工作特性的認知程度如：自主性、辨識性，皆會影響領隊處理事情的過程，進而影響工作滿足、工作投入，導致影響工作態度，因此藉由本研究實證結果顯示領隊人員對於工作特性認知愈強，其工作態度會愈佳。然而旅行社若能透過有效的工作設計，讓領隊從事更具挑戰性與重要性的工作，不至於感到工作的繁重與無趣，使其對所從事的工作感到滿意進而正面影響領隊的工作態度。

二、自我效能與工作態度之分析

本研究分析結果發現專業領隊人員自我效能愈高其工作滿足、工作投入與組織承諾會愈高，即專業領隊人員的自我效能，對於工作態度會有正向的影響，故本研究之假設 2 成立。

本研究也回應 Bandura (1982)指出之高度自我效能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。湯大緯(2000)指出高自我效能的員工通常會有足夠的精力來執行工作，若執行良好即可產生成功的結果，進而提升組織認同感和較高的工作滿意。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。

由上述的結果可以得知領隊人員之自我效能愈高，會正向影響工作態度。領隊人員的自我效能愈高，在面對突如其來的工作狀況，會更有信心可以處理好，成功處理完成即會對工作產生成就感進而感到滿足，對工作更加投入，因此旅

行社應該給予員工足夠的教育，提高領隊的應變能力，以此提升領隊的自我效能。

三、工作特性認知與自我效能之分析

本研究分析結果發現專業領隊人員工作特性認知愈強其自我效能愈高，即專業領隊人員工作特性的認知程度，對於工作自我效能有正向的影響，故本研究之假設 3 成立。

本研究也回應 Hackman and Oldmham (1975)在工作特性模式中所提出的五項工作特性，在模式中各項工作特性會產生重要的心理狀態，影響個人的態度與行為，包括內在的工作動機、工作品質與績效等，促使工作者產生自我內在的激勵。林寶生(2005)研究進訓基層單位之工作特性各子構面與自我效能關係均為顯著的正向關係。

旅行社不單單只是提供領隊訓練，除此之外更應該告知領隊訓練之重要性及影響，使領隊人員加強對自身工作特性的了解，以便日後提升自我效能。

第二節 研究限制與建議

本節將分成兩部份進行討論，第一部份為研究限制，第二部份為後續研究建議。

一、研究限制

(一)抽樣範圍

本研究僅以任職於台北市綜合及甲種旅行社之專業領隊人員為樣本抽取之對象，未對其他地區之專業領隊人員進行抽樣，本研究之代表性僅限於台北市之專業領隊人

員，無法代表全國專業領隊人員之意見。

(二)問卷發放方式

本研究因無法得知每間旅行社領隊人員確切的人數，以及考慮其問卷發放之便利性和回收之困難度，故採取便利抽樣，使用不同的抽樣方法可能會對問卷答之結果造成影響。

二、後續研究建議

(一)南北區域不同

由於本研究僅以台北市為研究之範圍，並未探討到其他區域之旅行社，區域的不同可能會造成價值觀與感受的不同，進而影響專業領隊人員對於工作態度的感受，因此未來可以針對不同區域的旅行社來進行研究，並加以比較看不同的區域是否會造成不同的結果。

(二)領隊身份

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」。本研究雖然在問卷上有作身份別的區分，但是進行抽樣時並無針對上述之特定領隊族群分別進行抽樣，因此未來可以針對專任領隊或是特約領隊進行單獨的研究，檢測不同的領隊身份是否會造成不同之結果。

(三)工作態度構面之選擇

雖然 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，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，因此本研究之工作態度以工作滿足、工作投入及組織承諾為代表，未來的研究可以加入不同工作態度之變數進

行研究探討。

