

附錄 A 預試問卷

親愛的領隊先生、小姐：

您好!首先感謝您願意抽空填寫此份問卷，本問卷主要是想要了解專業領隊人員對於本身的工作特性認知、自我效能與工作態度關係之研究，請您依照題號填答。此份問卷僅供學術使用、絕對不對外公開且無須具名，因此請您安心填答。最後再次感謝您的幫助及寶貴的意見，謝謝！

敬祝 萬事如意

中國文化大學 觀光事業研究所

指導教授：張雅莉 博士

研 究 生：藍子鴻 敬上

請填答此份問卷時以您最常合作的特定一家旅行社為填答依據

第一部份：工作特性

以下敘述主要是希望能夠了解專業領隊人員對於本身工作特性的認知，請您依照自身所認知到的實際感受作答，在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 同 意	普 通 意	有 點 同 意	同 常 同 意	非 常 同 意
1. 我的工作充滿著挑戰性。	<input type="checkbox"/>						
2. 我的工作需要高度的知識與技能。	<input type="checkbox"/>						
3. 我的工作必須經常處理複雜的事務。	<input type="checkbox"/>						
4. 我可以得知主管或同事對我工作表現的看法。	<input type="checkbox"/>						
5. 我工作時，有很多機會讓我知到自己工作成績的好壞。	<input type="checkbox"/>						
6. 我的工作本身可以使我充滿成就感。	<input type="checkbox"/>						
7. 我的工作容許我對大部分的事務作決策。	<input type="checkbox"/>						
8. 我可以決定自己工作進度的快慢。	<input type="checkbox"/>						
9. 我的工作中有相當多獨立思考的機會。	<input type="checkbox"/>						
10. 我的工作績效對我的部門而言具有相當大的影響力。	<input type="checkbox"/>						
11. 我的工作成果的好壞會影響其他同仁。	<input type="checkbox"/>						

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 同 意	普 通 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
12. 我認為我的工作很有意義。	<input type="checkbox"/>						
13. 我的工作通常是由自己獨力完成的。	<input type="checkbox"/>						
14. 我的工作大多是非重覆性的工作。	<input type="checkbox"/>						
15. 我的工作能夠重頭到尾處理完一件事。	<input type="checkbox"/>						

第二部份：自我效能

以下敘述主要是希望能夠了解專業領隊人員評估本身的自我效能，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 同 意	普 通 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我有能力達成大部分自己設定的目標。	<input type="checkbox"/>						
2. 面對困難的任務時，我有把握自己能夠完成。	<input type="checkbox"/>						
3. 一般而言，我認為自己可以達成重要的成果。	<input type="checkbox"/>						
4. 我相信只要下定決心就可以獲得成功。	<input type="checkbox"/>						
5. 我有能力克服許多挑戰。	<input type="checkbox"/>						
6. 我有自信可以有效率地處理許多困難的任務。	<input type="checkbox"/>						
7. 和他人相較之下，我能將大部分的工作執行的很好。	<input type="checkbox"/>						
8. 即使事情很艱難，我也可以處理的相當好。	<input type="checkbox"/>						

第三部份：工作態度

以下敘述主要是希望能夠了解專業領隊人員對於工作態度之感受，並評估您現在的狀態，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格□打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 通 意	普 點 同 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
工作滿足							
1. 我可以接受目前工作的忙碌程度。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
4. 我的工作會讓我在朋友中有受到尊重的感覺。	<input type="checkbox"/>						
5. 我對上司對待部屬的方式感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
6. 我對上司的決策能力感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
7. 我的工作能夠讓我不違背良心做事。	<input type="checkbox"/>						
8. 我的工作讓我感覺對未來有保障。	<input type="checkbox"/>						
9. 我在工作中有服務別人的機會。	<input type="checkbox"/>						
10. 我對於在工作中能指導他人做事的機會，感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
11. 我的能力與目前工作需求相符。	<input type="checkbox"/>						
12. 我滿意目前旅行社執行政策的方式。	<input type="checkbox"/>						
13. 就工作量而言，我滿意每個月所得的薪資待遇。	<input type="checkbox"/>						
14. 目前的工作會給予我升遷的機會。	<input type="checkbox"/>						
15. 在目前工作中，我能自由運用專業知識與判斷力。	<input type="checkbox"/>						
16. 我在工作中有機會能以自己的方法來處理事情。	<input type="checkbox"/>						
17. 我滿意目前旅行社的工作環境。	<input type="checkbox"/>						
18. 我對同事間相處的情形感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
19. 整體而言，我在工作上表現良好，可以獲得讚美。	<input type="checkbox"/>						
20. 我能從工作中獲得成就感。	<input type="checkbox"/>						
工作投入							
21. 對我而言，最重要的事情是專注於現在的工作。	<input type="checkbox"/>						
22. 對我而言，工作僅是我生活中的一小部份。	<input type="checkbox"/>						
23. 我個人是非常投入我的工作。	<input type="checkbox"/>						
24. 我感覺我一時一刻都不能離開我的工作。	<input type="checkbox"/>						
25. 我所關心的事情，大部分都跟我的工作相關。	<input type="checkbox"/>						
26. 我的生活跟工作息息相關無法分割。	<input type="checkbox"/>						
27. 通常我會覺得工作是工作，我是我。	<input type="checkbox"/>						

題 項	非 常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 通 意	普 通 意	有 點 意	同 意	非 常 同 意
28. 我人生的目標，大部分都是工作導向的。	<input type="checkbox"/>						
29. 我將工作視為我存在價值的中心。	<input type="checkbox"/>						
30. 我通常喜歡專心一意於我的工作。	<input type="checkbox"/>						
組織承諾							
31. 我很樂意把目前這份工作當作終身職。	<input type="checkbox"/>						
32. 我很樂意跟公司以外的人談論我的公司。	<input type="checkbox"/>						
33. 我真的認為，公司所面對的問題就是我的問題。	<input type="checkbox"/>						
34. 我可以很輕易的離開這間公司。	<input type="checkbox"/>						
35. 我在服務單位裡並沒有一種「身為這家庭一份子」的感覺。	<input type="checkbox"/>						
36. 我對這間公司沒有感情上的聯繫。	<input type="checkbox"/>						
37. 現有服務單位對我而言，具有很深、很特別的個人意義。	<input type="checkbox"/>						
38. 我在這間公司沒有強烈的歸屬感。	<input type="checkbox"/>						
39. 我不會害怕尚未找到新工作前辭職。	<input type="checkbox"/>						
40. 現在要我離開這間公司是很困難的，即使是我自願離職。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
42. 現在離開我所服務之單位的代價不會很大。	<input type="checkbox"/>						
43. 目前留在原單位是不得已的。	<input type="checkbox"/>						
44. 我沒有理由離開原單位。	<input type="checkbox"/>						
45. 離開本單位嚴重的後果之一就是缺乏手邊的選擇。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
47. 我覺得現在的人更換工作太頻繁了。	<input type="checkbox"/>						
48. 我不認為一個人必須永遠任職於同一家公司。	<input type="checkbox"/>						
49. 我不認為跳槽是不道德的。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
51. 我不認為離開現有工作會是好的，即使有人提供更好的工作。	<input type="checkbox"/>						
52. 我被教育相信持續對一家公司效忠的價值觀。	<input type="checkbox"/>						
53. 人們在大部分的職場生涯中只服務單一的單位是好的。	<input type="checkbox"/>						
54. 我不覺得想成為辦公室的一員是明智的。	<input type="checkbox"/>						

第四部份：個人基本資料

1. 性別： 男性 女性
2. 年齡： 未滿 20 歲 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲
 50-59 歲 60-69 歲 70 歲以上
3. 教育程度： 國中以下(含) 高中(職) 專科 大學
 研究所以上(含)
4. 個人月收入： 20,000 元以下(含) 20,001~40,000 元
 40,001~60,000 元 60,001~80,000 元
 80,001~100,000 元 100,000 元以上
5. 婚姻狀況： 未婚 已婚
6. 從事領隊這項工作的時間： 1 年以下 1 年~2 年以下 2 年~4 年以下
 4 年~6 年以下 6 年~8 年以下 8 年~10
年以下 10 年或以上
7. 您的身份為： 專任領隊 特約領隊

【問卷到此結束，敬請您再檢查一遍，以免有漏答的題目，再次感謝您的協助!!】

附錄 B 正式問卷

親愛的領隊先生、小姐：

您好!首先感謝您願意抽空填寫此份問卷，本問卷主要是想要了解專業領隊人員對於本身的工作特性認知、自我效能與工作態度關係之研究，請您依照題號填答。此份問卷僅供學術使用、絕對不對外公開且無須具名，因此請您安心填答。最後再次感謝您的幫助及寶貴的意見，謝謝！

敬祝 萬事如意

中國文化大學 觀光事業研究所

指導教授：張雅莉 博士

研 究 生：藍子鴻 敬上

聯絡電話：0927-161616

E-mail：michaellan83@yahoo.com.tw

請填答此份問卷時以您最常合作的特定一家旅行社為填答依據

第一部份：工作特性

以下敘述主要是希望能夠了解專業領隊人員對於本身工作特性的認知，請您依照自身所認知到的實際感受作答，在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 常 同 意	非 常 同 意
1. 我的工作充滿著挑戰性。	<input type="checkbox"/>						
2. 我的工作需要高度的知識與技能。	<input type="checkbox"/>						
3. 我的工作必須經常處理複雜的事務。	<input type="checkbox"/>						
4. 我可以得知主管或同事對我工作表現的看法。	<input type="checkbox"/>						
5. 我工作時，有很多機會讓我知道自己工作成績的好壞。	<input type="checkbox"/>						
6. 我的工作本身可以使我充滿成就感。	<input type="checkbox"/>						

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
7. 我的工作容許我對大部分的事務作決策。	<input type="checkbox"/>						
8. 我可以決定自己工作進度的快慢。	<input type="checkbox"/>						
9. 我的工作中有相當多獨立思考的機會。	<input type="checkbox"/>						
10. 我的工作績效對我的部門而言具有相當大的影響力。	<input type="checkbox"/>						
11. 我的工作成果的好壞會影響其他同仁。	<input type="checkbox"/>						
12. 我認為我的工作很有意義。	<input type="checkbox"/>						
13. 我的工作通常是由自己獨力完成的。	<input type="checkbox"/>						
14. 我的工作大多是非重覆性的工作。	<input type="checkbox"/>						
15. 我的工作能夠從頭到尾處理完一件事。	<input type="checkbox"/>						

第二部份：自我效能

以下敘述主要是希望能夠了解專業領隊人員評估本身的自我效能，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我有能力達成大部分自己設定的目標。	<input type="checkbox"/>						
2. 面對困難的任務時，我有把握自己能夠完成。	<input type="checkbox"/>						
3. 一般而言，我認為自己可以達成重要的成果。	<input type="checkbox"/>						
4. 我相信只要下定決心就可以獲得成功。	<input type="checkbox"/>						
5. 我有能力克服許多挑戰。	<input type="checkbox"/>						
6. 我有自信可以有效率地處理許多困難的任務。	<input type="checkbox"/>						
7. 和他人相較之下，我能將大部分的工作執行的很好。	<input type="checkbox"/>						
8. 即使事情很艱難，我也可以處理的相當好。	<input type="checkbox"/>						

第三部份：工作態度

以下敘述主要是希望能夠了解專業領隊人員對於工作態度之感受，並評估您現在的狀態，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格□打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
工作滿足							
1. 我可以接受目前工作的忙碌程度。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
4. 我的工作會讓我在朋友中有受到尊重的感覺。	<input type="checkbox"/>						
5. 我對上司對待部屬的方式感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
6. 我對上司的決策能力感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
7. 我的工作能夠讓我不違背良心做事。	<input type="checkbox"/>						
8. 我的工作讓我感覺對未來有保障。	<input type="checkbox"/>						
9. 我在工作中有服務別人的機會。	<input type="checkbox"/>						
10. 我對於在工作中能指導他人做事的機會，感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
11. 我的能力與目前工作需求相符。	<input type="checkbox"/>						
12. 我滿意目前旅行社執行政策的方式。	<input type="checkbox"/>						
13. 就工作量而言，我滿意每個月所得的薪資待遇。	<input type="checkbox"/>						
14. 目前的工作會給予我升遷的機會。	<input type="checkbox"/>						
15. 在目前工作中，我能自由運用專業知識與判斷力。	<input type="checkbox"/>						
16. 我在工作中有機會能以自己的方法來處理事情。	<input type="checkbox"/>						
17. 我滿意目前旅行社的工作環境。	<input type="checkbox"/>						
18. 我對同事間相處的情形感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
19. 整體而言，我在工作上表現良好，可以獲得讚美。	<input type="checkbox"/>						
20. 我能從工作中獲得成就感。	<input type="checkbox"/>						
工作投入							
21. 對我而言，最重要的事情是投入於現在的工作。	<input type="checkbox"/>						
22. 對我而言，工作僅是我生活中的一小部份。	<input type="checkbox"/>						
23. 我個人是非常投入我的工作。	<input type="checkbox"/>						
24. 我感覺我一時一刻都不能離開我的工作。	<input type="checkbox"/>						
25. 我所關心的事情，大部分都跟我的工作相關。	<input type="checkbox"/>						
26. 我的生活跟工作息息相關無法分割。	<input type="checkbox"/>						
27. 通常我會覺得工作是工作，我是我。	<input type="checkbox"/>						

題 項	非 常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
28. 我人生的目標，大部分都是工作導向的。	<input type="checkbox"/>						
29. 我將工作視為我存在價值的中心。	<input type="checkbox"/>						
30. 我通常喜歡專心一意於我的工作。	<input type="checkbox"/>						
組織承諾							
31. 我很樂意把目前這份工作當作終身職。	<input type="checkbox"/>						
32. 我很樂意跟公司以外的人談論我的公司。	<input type="checkbox"/>						
33. 我真的認為，公司所面對的問題就是我的問題。	<input type="checkbox"/>						
34. 我可以很輕易的離開這間公司。	<input type="checkbox"/>						
35. 我在服務單位裡並沒有一種「身為這家庭一份子」的感覺。	<input type="checkbox"/>						
36. 我對這間公司沒有感情上的聯繫。	<input type="checkbox"/>						
37. 現有服務單位對我而言，具有很深、很特別的個人意義。	<input type="checkbox"/>						
38. 我在這間公司沒有強烈的歸屬感。	<input type="checkbox"/>						
39. 我不會害怕尚未找到新工作前辭職。	<input type="checkbox"/>						
40. 現在要我離開這間公司是很困難的，即使是我自願離職。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
42. 現在離開我所服務之單位的代價不會很大。	<input type="checkbox"/>						
43. 目前留在原單位是不得已的。	<input type="checkbox"/>						
44. 我沒有理由離開原單位。	<input type="checkbox"/>						
45. 離開本單位嚴重的後果之一，就是缺乏其他的替代方案。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
47. 我覺得現在的人更換工作太頻繁了。	<input type="checkbox"/>						
48. 我不認為一個人必須永遠任職於同一家公司。	<input type="checkbox"/>						
49. 我不認為跳槽是不道德的。	<input type="checkbox"/>						
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。	<input type="checkbox"/>						
51. 我不認為離開現有工作會是好的，即使有人提供更好的工作。	<input type="checkbox"/>						
52. 我被教育相信持續對一家公司效忠的價值觀。	<input type="checkbox"/>						
53. 人們在大部分的職場生涯中只服務單一的單位是好的。	<input type="checkbox"/>						
54. 我不認為一定要成為「公司人」。	<input type="checkbox"/>						

第四部份：個人基本資料

1. 性別： 男性 女性
2. 年齡： 未滿 20 歲 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲
 50-59 歲 60-69 歲 70 歲以上
3. 教育程度： 國中以下(含) 高中(職) 專科 大學
 研究所以上(含)
4. 個人月收入： 20,000 元以下(含) 20,001~40,000 元
 40,001~60,000 元 60,001~80,000 元
 80,001~100,000 元 100,000 元以上
5. 婚姻狀況： 未婚 已婚
6. 從事領隊這項工作的時間： 1 年以下 1 年~2 年以下 2 年~4 年以下
 4 年~6 年以下 6 年~8 年以下 8 年~10
年以下 10 年或以上
7. 您的身份為： 專任領隊 特約領隊

【問卷到此結束，敬請您再檢查一遍，以免有漏答的題目，再次感謝您的協助!!】