

南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

組織氣候對台灣國際觀光飯店餐飲部從業人員工作滿意度之
影響—以員工福利為干擾變項

Organizational Climate on Job Satisfaction in the Department of Food and Beverage
of International Tourist Hotels - Employee Benefits as a Moderator Variable

研究生：陳彥融

GRADUATE STUDENT : Yan-Rong Chen

指導教授：潘澤仁 博士

ADVISOR : Tze-Jen Pan Ph.D.

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月

南 華 大 學

旅遊事業管理研究所

碩 士 學 位 論 文

組織氣候對台灣國際觀光飯店餐飲部從業人員工作滿意度
之影響—以員工福利為干擾變項

研究生：陳彥融

經考試合格特此證明

口試委員：劉怡君

賴佩均

潘清

指導教授：潘清

系主任(所長)：丁張友

口試日期：中華民國 99 年 06 月 24 日

南華大學旅遊事業管理研究所 98 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：織氣候對台灣國際觀光飯店餐飲部從業人員工作滿意度之影響—以員工福利為干擾變項

研究生：陳彥融

指導教授：潘澤仁 博士

論文摘要內容：

餐旅業屬勞力密集的產業，不僅工作時間長不固定且工作內容不易標準化的特性，造成了餐旅業有低薪資、低門檻、高離職率的現象。為了提高員工的工作滿意度，企業主往往會提出不同的誘因，如透過加強組織氣候或員工福利來提升員工的工作滿意度，以降低離職率。國內有關組織氣候對於工作滿意度或員工福利對於工作滿意度的研究不在少數，且研究發現組織氣候及員工福利的實施有助於提昇員工工作滿意度及提高留職意願。然而，回顧相關文獻後發現，研究對象均集中在高科技、製造、銀行、醫療、教育等行業。因此，若藉由組織氣候或員工福利來提升餐飲部員工的工作滿意度，其研究結果是否會如文獻所述，有待進一步探討。為彌補此一缺口，本研究以台灣國際觀光飯店餐飲部員工為研究對象，探討組織氣候對工作滿意度的影響，並以員工福利為干擾變項，探討員工福利是否會對工作滿意度產生干擾效果。本研究以問卷收集資料，施測對象為全國 65 家國際觀光飯店之餐飲部從業人員。

研究發現 1): 組織氣候會正向影響國際觀光飯店餐飲部人員之工作滿意度。也就是說，當組織的獎酬制度越完善與衡量標準越一致時，且員工與上司間感情越好、上司支持度越好時，其員工工作滿意度也越高。2): 保險性福利會干擾組織氣候，且對工作滿意度有正向影響關係。亦即當組織提供的保險性福利越完善時，組織氣候越高的工作人員其工作滿意度也越高，且此正向關聯性強於低保險性福利者。眷屬性福利會干擾組織氣候，對工作滿意度有負向關係，即當組織提供的眷屬性福利越少時，組織氣候越高的人員其工作滿意度也越高，且此負向關聯性強於高眷屬性福利者。本研究希冀能提供實證填補組織氣候、員工福利與工作滿意度間關係餐旅業方面之文獻缺口；並提供餐旅業者改善員工離職之人力資源策略擬定之參考。

關鍵詞： 組織氣候、工作滿意度、員工福利

Title of Thesis : Organizational Climate on Job Satisfaction in the Food and Beverage Department of International Tourist Hotels – Employee Benefits as a Moderator Variable

Name of Institute : Department of Tourism Management, Nan Hua University

Graduate Date : January 2008

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Yan-Rong Chen

Advisor : Tze-Jen Pan, Ph.D.

Abstract

Hospitality industry is labor-intensive industries, not only to work long hours are not fixed and not easy to standardize the characteristics of job content, resulting in the hospitality industry of low wages, low threshold, high turnover rate of the phenomenon. In order to improve employee job satisfaction, business owners will bring in the different incentives. Therefore, the literature advocates by strengthening the organizational climate or employee benefits to enhance employee job satisfaction to reduce turnover. Nations concerning the organizational climate on job satisfaction or employee benefits on job satisfaction of a few, and found that organizational climate and employee benefits help to improve the implementation of employee job satisfaction and retention will improve. However, the literature review found that subjects are concentrated in high-tech, manufacturing, banking, health care, education and other industries. To compensate for this gap, this study Taiwan's international tourist hotels catering department staff as the research object of organizational climate impact on job satisfaction and to employee benefits for the moderator to explore whether the employee benefits would interfere with job satisfaction effect.

This study conducted a questionnaire survey for the National 65 international tourist hotels catering department staff. Analysis mainly taken Descriptive Statistics Analysis、Reliability and Validity Analysis、Factor Analysis、Canonical correlation and Hierarchical Regression Analysis.

Study found that organizational climate on job satisfaction have a significant positive correlation; employee benefits to organizational climate and job satisfaction were no significant moderating effect, And to sub-dimensions to analysis and found that the insurance of benefit to the organization between climate and job satisfaction have a significant positive moderating effect, and dependents of the welfare of the organization between climate and job satisfaction have a significant negative interference effect.

Keywords : organizational climate、Job satisfaction、employee benefits

目 錄

| | |
|-----------------------------|-----|
| 中文摘要..... | i |
| 英文摘要..... | ii |
| 目 錄..... | iii |
| 表 目 錄..... | vii |
| 圖 目 錄..... | ix |
| 第一章 緒論..... | 1 |
| 1.1 研究動機..... | 1 |
| 1.2 研究目的..... | 3 |
| 第二章 文獻探討..... | 4 |
| 2.1 組織氣候..... | 4 |
| 2.1.1 組織氣候的定義..... | 4 |
| 2.1.2 組織氣候的重要性..... | 6 |
| 2.1.3 組織氣候之衡量構面..... | 6 |
| 2.1.4 組織氣候之相關研究..... | 9 |
| 2.2 工作滿意度..... | 13 |
| 2.2.1 工作滿意度的定義..... | 13 |
| 2.2.2 工作滿意度衡量表..... | 15 |
| 2.2.3 組織氣候與工作滿意度間關係之研究..... | 16 |
| 2.3 員工福利..... | 21 |
| 2.3.1 員工福利的定義..... | 21 |
| 2.3.2 員工福利的措施(種類)..... | 22 |
| 2.3.3 員工福利干擾效果..... | 29 |
| 第三章 研究方法..... | 32 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 3.1 研究架構..... | 32 |
| 3.2 研究假設..... | 32 |
| 3.3 研究變項之操作形定義與測量工具..... | 33 |
| 3.3.1 組織氣候..... | 33 |
| 3.3.2 工作滿意度..... | 33 |
| 3.3.3 員工福利..... | 34 |
| 3.4 研究工具與資料收集..... | 34 |
| 3.4.1 組織氣候..... | 35 |
| 3.4.2 工作滿意度..... | 36 |
| 3.4.3 員工福利..... | 38 |
| 3.4.4 個人基本資料..... | 40 |
| 3.5 前測結果..... | 40 |
| 3.6 問卷資料收集..... | 41 |
| 3.7 資料分析方法..... | 41 |
| 第四章 研究分析與結果..... | 43 |
| 4.1 人口統計分析..... | 43 |
| 4.2 各構面量表之因素分析與信度分析..... | 45 |
| 4.2.1 組織氣候之因素分析與信度分析..... | 45 |
| 4.2.2 工作滿意度之因素分析與信度分析..... | 49 |
| 4.3 餐飲部員工之組織氣候與工作滿意度之典型相關分析..... | 53 |
| 4.3.1 典型相關程度分析..... | 54 |
| 4.3.2 典型因素的解釋變異量分析..... | 55 |
| 4.3.3 典型因素相關結構係數(負荷量分析)..... | 56 |
| 4.4 層級迴歸分析..... | 57 |

| | |
|--|----|
| 4.4.1 組織氣候與員工福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 57 |
| 4.4.2 組織氣候與工時性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 58 |
| 4.4.3 組織氣候與經濟性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 59 |
| 4.4.4 組織氣候與支援性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 60 |
| 4.4.5 組織氣候與發展性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 61 |
| 4.4.6 組織氣候與休閒性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 62 |
| 4.4.7 組織氣候與保險性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 63 |
| 4.4.8 組織氣候與退休性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 64 |
| 4.4.9 組織氣候與眷屬性福利交互作用對工作滿意度之影響..... | 65 |
| 4.4.10 組織氣候與衛生性福利交互作用對工作滿意度之影響... | 66 |
| 第五章 結論與建議..... | 68 |
| 5.1 研究結果與討論..... | 68 |
| 5.1.1 人口統計分析..... | 68 |
| 5.1.2 「組織氣候」與餐飲部人員的「工作滿意度」有相關存在 | 68 |
| 5.1.3 「保險性福利」會對員工的「組織氣候」與「工作滿意度」 間產生干擾效果..... | 69 |
| 5.1.4 「眷屬性福利」會對員工的「組織氣候」與「工作滿意度」 間產生干擾效果..... | 69 |
| 5.2 研究貢獻..... | 70 |
| 5.3 管理意涵..... | 71 |
| 5.4 研究限制..... | 70 |
| 5.5 研究建議..... | 72 |
| 參考文獻..... | 73 |
| 一、中文部分:..... | 73 |

| | |
|--------------|----|
| 二、英文部分:..... | 78 |
| 附錄一 | 82 |

表 目 錄

| | |
|---|----|
| 表 2.1.1 組織氣候的定義..... | 5 |
| 表 2.1.2 組織氣候之衡量構面..... | 8 |
| 表 2.1.3 組織氣候相關研究..... | 11 |
| 表 2.1.4 組織氣候相關研究(續)..... | 12 |
| 表 2.2.1 工作滿意度的定義..... | 14 |
| 表 2.2.2 工作滿意度衡量表..... | 16 |
| 表 2.2.3 組織氣候與工作滿意度之相關研究..... | 19 |
| 表 2.2.4 組織氣候與工作滿意度之相關研究(續)..... | 20 |
| 表 2.3.1 員工福利之定義..... | 22 |
| 表 2.3.2 員工福利的措施(種類)..... | 27 |
| 表 2.3.3 員工福利的措施(種類)(續)..... | 28 |
| 表 2.3.4 員工福利干擾效果..... | 31 |
| 表 3.4.1 組織氣候問項..... | 35 |
| 表 3.4.2 工作滿意度問項..... | 37 |
| 表 3.4.3 員工福利問項..... | 38 |
| 表 3.4.4 人口統計問項..... | 40 |
| 表 4.1.1 受訪者基本資料..... | 43 |
| 表 4.1.2 受訪者基本資料(續)..... | 44 |
| 表 4.2.1 組織氣候變數之因素分析..... | 48 |
| 表 4.2.2 組織氣候變數之因素分析(續)..... | 49 |
| 表 4.2.3 工作滿意度變數之因素分析..... | 52 |
| 表 4.2.4 工作滿意度變數之因素分析(續)..... | 53 |
| 表 4.3.1 餐飲部員工之組織氣候與工作滿意度之典型相關分析摘要表..... | 55 |

| | |
|------------------------------|----|
| 表 4.4.1 組織氣候與員工福利迴歸分析..... | 58 |
| 表 4.4.2 組織氣候與工時性福利迴歸分析..... | 59 |
| 表 4.4.3 組織氣候與經濟性福利迴歸分析..... | 60 |
| 表 4.4.4 組織氣候與支援性福利迴歸分析..... | 61 |
| 表 4.4.5 組織氣候與發展性福利迴歸分析..... | 62 |
| 表 4.4.6 組織氣候與休閒性福利迴歸分析..... | 63 |
| 表 4.4.7 組織氣候與保險性福利迴歸分析..... | 64 |
| 表 4.4.8 組織氣候與退休性福利迴歸分析..... | 65 |
| 表 4.4.9 組織氣候與眷屬性福利迴歸分析..... | 66 |
| 表 4.4.10 組織氣候與衛生性福利迴歸分析..... | 67 |

圖目錄

| | |
|-------------------------------|----|
| 圖 3.1 研究架構圖 | 32 |
| 圖 4.3 組織氣候與工作滿意度之典型相關路徑 | 54 |

第一章 緒論

1.1 研究動機

依據目前交通部觀光局的統計，截至 2009 年 12 月止，全台灣共有 65 家國際觀光飯店與 31 家一般觀光旅館。政府（2008）開放大陸觀光客來台旅遊，使業者更看好未來國內觀光旅遊市場的發展。交通部觀光局統計，截至 2009 年 12 月止全國有 36 家國際觀光飯店正在興建中，籌建金額高達 820 億新台幣與 16 家一般觀光旅館正在興建中，籌建金額高達 170 億新台幣。截至 2009 年 1 月到 12 月止，國際觀光飯店之員工數為 21 萬人，而單餐飲部就聘僱 9 萬人，占總聘僱員工人數的 44%，是觀光飯店中聘僱人員數目最多的部門。若依營業收入分析，國際觀光旅飯店總收入共計 324 億元，其中餐飲部總收入為 147 億元，占總收入的 45%。根據行政院主計處 2009 統計資料顯示，住宿及餐飲業離職率高達 5.84%，相較於其他產業（批發及零售業 4.37%、運輸及倉儲業 4.35%、資訊及通訊傳播業 5.35% 等）；由官方的統計資料可得知餐飲部門對於飯店經營與管理的重要性。降低員工離職率的方法甚多，學者（朱惠琴、張乃宏，2006；曹勝雄、陳嘉隆、王國欽，1995）主張透過加強組織氣候來降低員工離職率。

綜觀目前有關組織氣候及工作滿意度的研究得知，目前國內關於組織氣候對於工作滿意度的研究已不在少數（張瓊櫻、楊美賞、張肇松，2006；江美姪，2007；吳瑞堯、李坤清、張達仁，2008；許清鈞，2004；苑承偉，2004；Churchill, Ford & Walker, 1976；Schneider & Snyder, 1975），過去的研究對象大多集中在製造業、銀行、醫院、學校等，很少以餐旅

產業為例。餐旅業屬勞力密集的產業，不僅工作時間長不固定，且工作內容不易標準化的特性。在這種狀況下，組織氣候對工作滿意度的影響是否對飯店業餐飲部員工會有相同的正面影響。這些問題有待進一步的實證研究來解答。

根據中時人力網與波仕特科技行銷公司合辦的「《良禽擇木而棲》廠商求才誘因調查發表」問卷調查，以社會新鮮人、待業者與在職的上班族為調查對象，調查發現企業吸引人才的三寶為「待遇與福利」、「工作環境」與「成長機會」，其中待遇與福利被求職者視為最重要的誘因。結果亦顯示員工趨向離職的三大主因為「主管領導風格」、「待遇與福利」與「同事相處」。由上述調查中發現「待遇與福利」是企業吸引人才與留任的關鍵因素之一。

學者(余慶華，2001:薪酬福利對工作滿意度與工作績效有干擾效果；祝康偉，2006:員工福利對組織承諾、工作投入有干擾效果；林文政，潘韋汝；2005:薪資制度與福利滿意度對團隊績效獎勵制度與離職有干擾效果；蔡坤宏、餘坤東、傅世鎰，2005:福利對績效有干擾效果)証實員工福利具有干擾的效果。但若以員工福利為干擾變數，探討組織氣候與工作滿意度間之干擾效果，其結果會如何，有待進一步的實證研究來解答。

1.2 研究目的

本研究主要為瞭解台灣國際觀光飯店的組織氣候對餐飲部員工工作滿意度之影響，並進一步將員工福利當成干擾變項，探討餐飲部員工在福利措施實施下是否會對工作滿意度產生不同的影響。研究問題如下：

1. 探討組織氣候與工作滿意度間之關係。
2. 以員工福利為干擾變項，探討是否會對工作滿意度產生干擾效果。

第二章 文獻探討

本章節將深入探討組織氣候、工作滿意度與員工福利及其間之關係之相關研究。

2.1 組織氣候

企業對於員工的行為，可訂定明確的組織規章予以規範，但組織凝聚力的產生，則仰賴內部發展出良好的組織氣候。組織氣候屬於整體性的概念，為員工對機構組織及管理環境之主觀看法，不同的組織氣候會對成員的行為動機和工作士氣產生不同的影響。

2.1.1 組織氣候的定義

組織氣候又稱為組織氣氛，由於文化背景與環境差異，學者對於組織氣候各有其不同之看法與定義。組織氣候最早是由 Lewin 於 1930 年代提出的「場地說」論點，此論點指出要瞭解人類行為就需考慮行為發生的整個情境，所謂的整個情境是指個人和環境，所以人類行為是個人與其環境的函數(黃月麗，1988)。

組織氣候可從組織成員與組織整體兩個角度來探討。以組織成員角度而言，Litwin & Stringer (1968) 指「組織氣候」是組織中的成員主觀地對組織的正式系統、主管人員的管理風格，以及其他影響個人態度、價值、信念與動機等重要因素的認知結果；亦即在一個特定環境中個體直接或間接地對身處環境的知覺。任金剛 (1996) 則認為「組織氣候」特色為 1. 組織成員對工作環境的知覺及描述； 2. 成員所共同擁有的；

3. 有著不同的分析層次； 4. 有多種向度； 5. 會受到文化的影響； 6. 若能針對特定的層面，在測量上將更精準。若以組織整體角度來分析，則認為「組織氣候」是組織內部一種相當持久的特質，此特質得以區別該組織與其他組織之不同，能被組織成員體驗，進而能影響組織成員的行為，同時亦能以組織特有的價值稱之（Tagiuri & Litwin,1968；Forehand & Gilmer,1964 與 Pritchard & Karasick,1973）。蔡培村（1985）則認為「組織氣候」不僅可用來解釋組織內成員的行為動機及其表現之行為；亦是組織系統與組織內成員行為間之橋樑；「組織氣候」可以說是組織成員對組織結構、工作特性、人際關係感受與認知所形成的屬性，可透過主觀的知覺加以衡量。

彙整上述學者對組織氣候所下的定義，本研究認為「組織氣候」是組織內部一種相當持久的特性，此特質得以區別該組織與其他組織之不同，能被組織成員體驗，進而能影響組織成員的行為。上述有關組織氣候的描述彙整於表 2.1.1。

表 2.1.1 組織氣候的定義

| 學者 | 定義 |
|--|--|
| Litwin & Stringer (1968) | 組織中的成員主觀地對組織的正式系統、主管人員的管理風格，以及其他影響個人態度、價值、信念與動機等重要因素的認知結果；亦即在一個特定環境中個體直接或間接地對身處環境的知覺。 |
| 任金剛 (1996) | 1. 組織成員對工作環境的知覺及描述；2. 是成員所共同擁有的；3. 有著不同的分析層次；4. 有多種向度；5. 會受到文化的影響；及 6. 若能針對特定的層面，在測量上將更精準。 |
| Tagiuri & Litwin (1968) Forehand & Gilmer (1964) Pritchard & Karasick (1973) | 組織內部一種相當持久的特質，此特質得以區別該組織與其他組織之不同，能被組織成員體驗，進而能影響組織成員的行為，同時亦能以組織特有的價值予之稱之。 |

| | |
|-----------|---|
| 蔡培村（1985） | 可用來解釋組織內成員的行為動機及其所表現之行為；亦是組織系統與組織內成員行為間之橋樑。 |
|-----------|---|

資料來源：本研究整理

2.1.2 組織氣候的重要性

Litwin & Stringer（1968）認為組織氣候有其管理意涵，因此對管理人員來說有其重要性，Litwin & Stringer以組織管理人員的角度論述組織氣候的四大重點，敘述如下：

1. 組織氣候是導源於對人類動機作用之研究，與此觀念有關的活動、思想、感覺及關係，均為管理人員所關切的問題。
2. 藉由組織氣候，管理人員可直接掌握事件之動機。
3. 管理人員本身為決定組織氣候的重要因素之一，其行動、人格及領導風格，皆可導致某種動機及行為模式。
4. 組織氣候的概念已被證明是切合實際，並且可以加以運用，它是有系統與科學意涵，可以幫助管理人員瞭解人類動機，並增進本身之管理效能。

Hellriegel & Slocum亦提出下列觀點來解釋組織氣候的重要性：

1. 組織氣候代表組織的特色，而非其成員對這組織的愛惡或評價。
2. 組織氣候所包括的項目及構面，為整體性而非個別性的。
3. 組織氣候所分析的單位是組織體系或其單位，而非個別員工。
4. 隨著組織成員對其所屬組織氣候之認知反應不同，其行為也受其影響。

2.1.3 組織氣候之衡量構面

有關組織氣候的研究構面，國內外學者提出他們的看法。如Schnieder（1968）與Bartlett（1970）將組織氣候分類為1. 管理支援；2. 對新進人

員的關懷；3. 內部衝突；4. 工作獨立；5. 一般滿足與6. 管理結構。Sisk (1969) 將組織氣候分類為1. 組織規模；2. 互動程度；3. 成員個性；4. 目標一致；5. 決策階層；與6. 組織狀態。Halpin & Croft (1963) 則將組織氣候分類為1. 士氣或團隊精神；2. 人情關切；3. 重視績效；4. 上司冷漠；5. 工作繁瑣；6. 友誼關係；7. 任務自主；與8. 激勵力量。Churchill, Foed & Walker (1976) 將組織氣候分類為1. 主管監督；2. 績效標準；3. 溝通頻率；4. 上級單位數；5. 創新需要；6. 角色模糊性；與7. 角色衝突性。Litwin & Stringer(1968)則將組織氣候分為九個構面，許士軍(1972)將其翻譯為1. 結構 (structure)；2. 責任 (responsibility)；3. 獎酬 (reward)；4. 風險 (risk)；5. 人情 (warmth)；6. 支持 (support)；7. 標準 (standard)；8. 衝突 (conflict) 與9. 認同 (identity)。

誠如上述，衡量組織氣候的量表甚多，但多以Litwin & Stringer(1968)所發展的量表為依據而進行改編，因此本研究在此深入說明，說明如下：

1. 結構 (structure)：代表一個人在團體中感覺到拘束的程度，例如法規、程式等限制。
2. 責任 (responsibility)：代表一個人在團體中感覺到自己可以作主而不必事事請示的程度。
3. 獎酬 (reward)：代表一個人在團體中感覺到做好一件事，將可獲得獎酬的程度，及感覺到組織政策強調獎酬懲罰的程度。
4. 風險 (risk)：指一個人在團體中感覺到所服務的機構及工作上具有冒險及挑戰之程度。
5. 人情 (warmth)：指一個人在團體中感覺到同事間相處感情融洽程度。
6. 支持 (support)：指一個人在團體中感覺到上級與同事之間在工作上互相協助之程度。

7. 標準 (standard)：指一個人在團體中感覺到組織目標及績效標準之重要性程度之看法。
8. 衝突 (conflict)：指一個人在團體中感覺到主管及其他人員願意聽取不同意見之程度。
9. 認同 (identity)：指一個人在團體中感覺到的隸屬感的程度。

上述有關組織氣候的衡量構面彙整於表 2.1.3。

表 2.1.2 組織氣候之衡量構面

| 學者 | 構面 |
|-------------------------------------|---|
| Schnieder (1968) Bartlett (1970) | 1. 管理支援 2. 對新進人員的關懷 3. 內部衝突 4. 工作獨立 5. 一般滿足 6. 管理結構 |
| Sisk (1969) | 1. 組織規模 2. 互動程度 3. 成員個性 4. 目標一致 5. 決策階層 6. 組織狀態 |
| Halpin & Croft (1963) | 1. 士氣或團隊精神 2. 人情關切 3. 重視績效 4. 上司冷漠 5. 工作繁瑣 6. 友誼關係 7. 任務自主 8. 激勵力量 |
| Churchill, Foed & Walker (1976) | 1. 主管監督 2. 績效標準 3. 溝通頻率 4. 上級單位數 5. 創新需要 6. 角色模糊性 7. 角色衝突性 |
| Litwin & Stringer (1968) | 1. 結構 2. 責任 3. 獎酬 4. 風險 5. 人情 6. 支持 7. 標準 8. 衝突 9. 認同 |

資料來源:本研究整理

誠如上述，組織氣候衡量工具大多都是根據Litwin & Stringer (1968)的量表修正而成。本研究以陳文忠 (2004) 修正Litwin & Stringer (1968) 量表後的問項做為衡量組織氣候的工具。

2.1.4 組織氣候之相關研究

曹勝雄、陳嘉隆、王國欽(1995)以領隊人員講習班學員為研究對象，探討旅行社組織氣候與工作壓力對員工離職傾向之影響。結果發現組織氣候各構面對離職傾向有顯著的負向影響，其中又以「職權劃分與組織計劃」對離職傾向影響很大，亦即企業若能在職權劃分上越公平及能讓企業整體計畫越明確，可降低員工的離職傾向。

朱惠琴、張乃宏(2006)以志願役軍職人員為研究對象，探討組織變革後領導行為、組織氣候與留任意願之關聯性，同時檢驗組織氣候在領導行為與留任意願中所發揮的仲介效果。結果發現組織氣候各構面對留任意願有顯著的正向影響，其中又以獎酬方面對留任意願的影響最大，亦即員工認為組織獎酬越公平合理，其留任意願也越高。

吳淑敏、徐村、唐國銘(2007)以銀行行員與來往顧客為研究對象，探討情緒智慧、組織氣候與服務品質之相互關係與影響程度。結果發現民營銀行在組織氣候上比公營銀行良好，亦即民營銀行較重視營造良好的組織氣候；情緒智慧、組織氣候與服務品質之間具有相關會互相影響，亦即欲提昇銀行的服務品質與增進金融業發展，可以加強情緒智慧能力與建立積極正向的組織氣候。

許悅玲、葉文健、陳楊正光、曹湘雲(2008)以機場運務人員為研究對象，探討組織氣候對運務部門安全氣候及運務人員安全績效之影響。結果發現組織氣候會顯著正向影響運務部門之安全氣候與運務人員之安全動機，雖然好的組織氣候及安全氣候不能擔保零失事率的安全績效，但透過安全氣候建立持續的改進機制，可使發生事故的機率降低。

高瑞新（2006）以港務警局警員為研究對象，探討領導行為、組織氣氛與服務品質之間之關係與影響程度。結果發現領導行為對組織氣氛呈現顯著正向影響，亦即員警對於主管之領導行為感受程度越高時，組織氣氛之感受就越強烈；組織氣氛對服務品質呈現顯著正向影響，亦即員警對於組織氣氛之感受程度越好時，服務品質就越高；組織氣氛對領導行為與服務品質之間具有中介效果，亦即主管之領導行為越受肯定時，組織氣候之感受越強時，服務品質之程度也越高。

王小娥、陸鵬舉、陳啟昭、潘義鈺（2003）以航空公司機師為研究對象，探討組織氣候、安全氣候與組員資源管理間之文化差異性與其相關性之研究。結果發現組織氣候與組員資源管理間呈現正向相關，亦即組織氣候越良好，會使組員資源管理的表現越好；組織氣候與安全氣候間存在正向相關，亦即組織製造出越良好的組織氣候時，會促使組織內部的安全氣候更佳良好。

Dondero (1997) 以學校教師為研究對象，探討組織氣候與教師的自主權對於教育改革的影响。結果發現組織氣候會正向影響教師自主權，良好的組織氣候會使教師獲得足夠的動力去克服困難和挫折，進而提升工作滿意度，對於教育改革上有很大幫助。

上述有關組織氣候的相關研究彙整於表 2.1.3。

表 2.1.3 組織氣候相關研究

| 作者/年份 | 自變項 | 依變項 | 研究產業 | 研究方法 | 研究對象 | 研究發現 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|------------|------|---------------|--|
| 曹勝雄 陳嘉隆 王國欽 (1995) | 組織氣候 工作壓力 | 員工離職 傾向 | 旅行社 | 量化 | 領隊人員講 習班學員 | 組織氣候各構面對離職傾向有顯著的負向影響，其中又以「職權劃分與組織計劃」對離職傾向影響很大，亦即企業若能在職權劃分上越公平及能讓企業整體計畫越明確，可降低員工的離職傾向。 |
| 朱惠琴 張乃宏 (2006) | 組織氣候 領導行為 | 留任意願 | 國軍修補 大隊 | 量化 | 志願役軍職 人員 | 組織氣候各構面對留任意願有顯著的正向影響，其中又以獎酬方面對留任意願的影響最大，亦即員工認為組織獎酬越公平合理，其留任意願也越高。 |
| 吳淑敏 徐村 唐國銘 (2007) | 情緒智慧 組織氣候 | 服務品質 | 銀行 | 量化 | 銀行行員 往來顧客 | 民營銀行在組織氣候上比公營銀行好，亦即民營銀行較重視營造良好的組織氣候；情緒智慧、組織氣候與服務品質之間具有相關會互相影響，亦即欲提昇銀行的服務品質與增進金融業發展，可以加強情緒智慧能力與建立積極正向的組織氣候。 |
| 許悅玲 葉文健 陳楊正光 曹湘雲 (2008) | 組織氣候 | 安全氣候 安全績效 | 航空公司 | 量化 | 機場運務 人員 | 組織氣候會顯著正向影響運務部門之安全氣候與運務人員之安全動機，雖然好的組織氣候及安全氣候不能擔保零失事率的安全績效，但透過安全氣候建立持續的改進機制，可使發生事故的機率降低。 |

資料來源：本研究整理

表 2.1.4 組織氣候相關研究(續)

| 作者/年份 | 自變項 | 依變項 | 研究產業 | 研究方法 | 研究對象 | 研究發現 |
|------------------------------------|--------------|--------------------|-------|------|------|---|
| 高瑞新 (2006) | 組織氣候 領導行為 | 服務品質 | 港務警察局 | 量化 | 員警 | 領導行為對組織氣氛呈現顯著正向響，亦即員警對於主管之領導行為感受程度越高時，組織氣氛之感受就越強烈；組織氣氛對服務品質呈現顯著正向影響，亦即員警對於組織氣氛之感受程度越好時，服務品質就越高；組織氣氛對領導行為與服務品質之間具有中介效果，亦即主管之領導行為越受肯定時，組織氣候之感受越強時，服務品質之程度也越高。 |
| 王小娥 陸鵬舉 陳啟昭 潘義鈺 (2003) | 組織氣候 | 安全氣候 組織資源 管理 | 航空公司 | 量化 | 機師 | 組織氣候與組員資源管理間呈現正向關係，亦即組織氣候越良好，會使組員資源管理的表現越好；組織氣候與安全氣候間呈現正向關係，亦即組織製造出越良好的組織氣候時，會促使組織內部的安全氣候更加良好。 |
| Dondero (1997) | 組織氣候 | 教師自主權 | 教育界 | 質化 | 教師 | 良好的組織氣候會使教師獲得足夠的動力去克服困難和挫折，進而提升工作滿意度，對於教育改革上有很大幫助。 |

資料來源：本研究整理

2.2 工作滿意度

2.2.1 工作滿意度的定義

工作滿意度(job satisfaction)又稱為工作滿足，指工作者對其工作所感到滿意(滿足)的程度。工作滿意度一詞出現於 1930 年代，當時意指個人對工作上的情感態度或取向(affective attitude or Orientations)；Hoppock 於 1935 年發表其「工作滿意度」一書，自從 Hoppock 發表「工作滿意度」的論點後，相關研究便先後出現。以下為學者對工作滿意度所做之定義。

文獻中學者多以員工的角度來定義工作滿意度，例如 Hoppock(1935)認為「工作滿意度」是指員工在心理和生理上對工作環境與工作本身滿意的感覺，是工作者對工作環境主觀的反應。Blum & Naylor (1968)認為「工作滿意度」是員工對其工作、生活與工作相關因素，所持不同態度的結果。Davis (1977) 則認為「工作滿意度」是指員工對其工作喜好或厭惡的程度，若工作特性符合員工的期望，則會產生工作滿意度。Smith, Kendall & Hulin(1969)；Vroom (1964)；Porter & Lawler (1968) 與許士軍(1977)認為「工作滿意度」是員工對其工作感受、感覺或情感的反應，而此感覺的強弱或滿意度的高低，來自於個人在特定工作環境中，實際獲得的報酬與預期應得價值的差距，若差距越小，滿意程度越高；若差距越大，滿意程度就越低。

Campbell, Dunnette, Lawler & Weick(1970)與Cribbin (1972)表示「工作滿意度」是指個人對其工作環境或某些特定之工作層面所產生的正向或反向的態度或感覺，是個人內在的心裡狀態。上述所指的工作環境包括工作本身、主管、工作團體、機關組織、甚至包括生活，工作者可從

此環境中獲得滿足。Seal & Knight (1988) 認為「工作滿意度」指工作者對其工作本身的一種情緒、情意或評價上的整體反應。Dessler (1980)將「工作滿意度」定義為個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，為個人從工作或工作結果中獲得滿足的程度。Locke (1976)認為「工作滿意度」是個人評價其工作或由工作經驗所產生的正向或愉悅的情緒狀態。吳靜吉、潘養源、丁興祥 (1980) 認為「工作滿意度」即工作者認為「期望獲得的滿足」和「實際獲得的滿足」程度差距的總合。

有關上述學者對工作滿意度所描述的定義，本研究整理於表2.2.1。

表 2.2.1 工作滿意度的定義

| 學者 | 定義 |
|---|--|
| Hoppock(1935) | 員工在心理和生理上對工作環境與工作本身的滿足感覺，是工作者對工作環境主觀的反應。 |
| Blum & Naylor (1968) | 員工對其工作、生活及工作相關的因素，所持不同態度的結果。 |
| Davis (1977) | 員工對其工作喜好或厭惡的程度，若工作特性符合員工的期望，則會產生工作滿足。 |
| Smith, Kendall & Hulin(1969) Vroom (1964) Porter & Lawler (1968) 許士軍(1977) | 員工對其工作之感受、感覺或情感的反應，而這種感覺或滿足的大小，來自於個人於特定工作環境中，實際獲得的報酬與預期應得價值的差距，若差距愈小，滿意程度愈高；反之差距愈大，則滿意程度愈低。 |
| Campbell, Dunnette, Lawler & Weick(1970) Cribbin (1972) | 個人對其工作環境或某些特定之工作層面所產生的正向或負向的態度或感覺，是個人一種內在心裡狀態。此工作環境包括工作本身、主管、工作團體、機關組織、甚至包括生活，工作者可從此環境中獲得滿足。 |
| Seal & Knight (1988) | 工作者對其工作本身的一種情緒、情意或評價上的整體反應。 |

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Dessler (1980) | 個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作或工作結果中獲得滿足的程度。 |
| Locke (1976) | 個人評價其工作或由工作經驗所產生的正向或愉悅的情緒狀態。 |
| 吳靜吉、潘養源、丁興祥 (1980) | 工作者認為「期望獲得的滿足」和「實際獲得的滿足」程度差距的總合。 |

資料來源：本研究整理

2.2.2 工作滿意度衡量表

學者用來衡量工作滿意度的工具，敘述如下：

1. 工作描述指標量表(Job Description Index)簡稱 JDI，由Smith, Kendall & Hulin (1969) 編製而成，此量表有五大衡量構面，鄭伯璜 (1977) 將其翻譯為工作性質、薪資、升遷狀況、直接主管、工作夥伴。整體的工作滿意度程度是由受測者在各構面量表所得的分數加總而成，分數越高代表工作滿足越高。
2. 明尼蘇達滿意量表 (Minnesota Satisfaction Questionnaire) 簡稱 MSQ，由Weiss, England & Lofquist(1967)三位學者共同編製而成，此量表可測出受訪者對工作的內在、外在與一般的滿意度。
3. 霍柏克工作滿意度量表(Hoppock Job Satisfaction Scale)，由Hoppock(1935)編製而成。此量表以四種角度來測量工作滿意度，分別為員工對工作喜好的程度、工作本身、轉換工作的想法及自己與他人的工作比較(任晟蓀，1981；謝百亮，1985)。此量表藉由測量受測者對目標的感受，進而推測受測者之工作滿意度。

4. 工作診斷調查量表 (Job Diagnosis Survey)簡稱JDS，由Hackman & Oldham(1975)編製而成，此量表共有六個構面，分別為成長、薪水、安全、社會、直屬上司及督導。每個構面的題項介於2~5題之間，作為解釋工作特性對工作滿意度的影響。

上述學者所發展的工作滿意度衡量工具，彙整於表2.2.2。

表 2.2.2 工作滿意度衡量表

| 學者 | 量表 | 構面 |
|----------------------------------|-----------|--|
| Smith, etal.(1969) | 工作描述指標量表 | 1. 工作性質 2. 薪資 3. 升遷狀況 4. 直接主管 5. 工作夥伴 |
| Weiss, England Lofquist(1967) | 明尼蘇達滿意量表 | |
| Hoppock(1935) | 霍柏克工作滿足量表 | 1. 對工作喜好的程度 2. 工作本身 3. 轉換工作的想法 4. 自己的工作與他人作比較 |
| Hackman & Oldham (1975) | 工作診斷調查量表 | 1. 成長 2. 薪水 3. 安全 4.社會 5. 直屬上司 6. 督導 |

資料來源：本研究整理

衡量工作滿意度的工具眾多，本研究評估後發現Smith等人 (1969) 發展之量表因其衡量構面完整且詳細，廣被國內學者（廖述賢、胡大謙，鐘慧瑩，2008；孫路弘、潘亮如，2009；余鑑、于俊傑、廖珮玟，2008；莊文玟，2005）採用，因此本研究採用莊文玟（2005）修改Smith等人的原始量表後的量表，作為衡量工作滿意度的工具。

2.2.3 組織氣候與工作滿意度間關係之研究

張瓊櫻、楊美賞、張肇松（2006）以女護理人員為調查對象，探討

護理站之組織氣候與人員工作滿意度間之關係。結果發現組織氣候各構面對工作滿意度有顯著的正向影響，此表示若護理人員對於組織氣候知覺越正向，對其工作滿意度會越高。

江美鈴（2007）以營建業員工為調查對象，探討組織氣候、主管情緒智力、領導者與部屬交換關係、工作滿意度及工作績效之間的關係。結果發現組織氣候之獎酬構面對工作滿意度有顯著正向影響，亦即若組織的獎酬與升遷制度越公平與激勵方式越好，則員工整體的工作滿意度會提高。

吳瑞堯、李坤清、張達仁（2008）以企業資源規劃系統（ERP）人員為研究對象，探討企業資源規劃系統的導入對資訊部門的組織氣候及工作滿意度之影響。結果發現組織氣候構面中的同僚關係對工作滿意度之成就感、人際關係與工作環境有極顯著正向影響；組織氣候的工作繁瑣對工作滿意度之成就感有非常顯著負向影響；組織氣候之認同對工作滿意度之人際關係有顯著正向影響；組織氣候的產出壓力對工作滿意度之人際關係有顯著負向影響；組織氣候之離職率對工作滿意度之成就感有負向影響，整體而言組織氣候越趨於正向則員工的工作滿意度就越高。

許清鈞（2004）以銀行員工為研究對象，探討組織氣候與人格特質間之關係，並深入瞭解其間的關係是否與員工的工作滿意度及對組織的承諾有關。結果發現組織氣候對工作滿意度有顯著正向影響，亦即若組織有越良好的領導風格且組織越有效率，會使員工的工作滿意度提高。

苑承偉（2004）以國小導師為研究對象，探討影響工作滿意度的因

素，並以制控信念、組織氣候為仲介變項。結果發現組織氣候對工作滿意度有正向影響，亦即若學校的領導越嚴格且無效能的領導越多，會使教師的工作滿意度越低；若教師的人際關係越好及與同事之間的緊張關係越低，則教師的工作滿意度會越高。

Churchill & Walker (1976) 以製造業員工為研究對象，探討組織氣候是如何影響員工的工作滿意度。結果發現組織上司能密切的指導與監測組織成員，並適時的提供援助與支援其工作，則員工的滿意度會越高，且組織的氣氛越合諧，則會使員工提高其滿意度。

Schneider & Snyder (1975) 以保險業人員為研究對象，探討組織氣候與工作滿意度間之關係。結果發現組織氣候會緊密的影響工作滿意度，亦即當組織的結構越密集完整且組織的氣氛越良好，則會提昇工作的滿意度。

彙整相關文獻後得知，組織氣候有提昇工作滿意度及提高員工留職意願。誠如上述，國內飯店餐飲部聘僱員工的數目較館內各部門多，離職率亦相當的高。綜觀組織氣候與工作滿意度間之相關研究後發現，過去的研究對象大多集中在製造業、銀行、醫院、學校等，很少以餐飲業員工為例。餐飲業屬勞力密集的產業，不僅工作時間長不固定且工作內容不易標準化的特性。在這種狀況下，組織氣候對工作滿意度的影響是否對飯店業餐飲部員工會有相同的正面影響。這些問題有待進一步的實證研究來解答。故本研究的假設 1 如下：

H1: 探討組織氣候與工作滿意度間之關係。

上述有關組織氣候與工作滿意度的相關研究彙整於表 2.2.3。

表 2.2.3 組織氣候與工作滿意度之相關研究

| 作者/年份 | 自變相 | 依變項 | 研究產業 | 研究方法 | 研究對象 | 研究發現 |
|-----------------------------|----------------|---------------|------|------|----------|--|
| 張瓊櫻、楊美賞、張肇松 (2006) | 個人屬性 組織氣候 | 工作滿意度 | 醫學中心 | 量化 | 女性臨床護理人員 | 組織氣候各構面對工作滿意度有顯著的正向影響，此表示若護理人員對於組織氣候知覺越正向，對其工作滿意度會越高。 |
| 江美姁 (2007) | 組織氣候 主管情緒智力 | 工作滿意度 工作績效 | 營建業 | 量化 | 人力資源部門員工 | 組織氣候之獎酬構面對工作滿意度有顯著正向影響，亦即若組織的獎酬與升遷制度越公平與激勵方式越好，則員工整體的工作滿意度會提高。 |
| 吳瑞堯 李坤清 張達仁 (2008) | 企業資源規劃系統 | 組織氣候 工作滿意度 | 製造業 | 量化 | 企業員工 | 組織氣候構面中的同僚關係對工作滿意度之成就感、人際關係與工作環境有極顯著正向影響；組織氣候的工作繁瑣對工作滿意度之成就感有非常顯著負向影響；組織氣候之認同對工作滿意度之人際關係有顯著正向影響；組織氣候的產出壓力對工作滿意度之人際關係有顯著負向影響；組織氣候之離職率對工作滿意度之成就感有負向影響，整體而言組織氣候越趨於正向則員工的工作滿意度就越高。 |
| 許清鈞 (2004) | 組織氣候 員工人格特質 | 工作滿意 組織承諾 | 台灣銀行 | 量化 | 銀行員工 | 組織氣候對工作滿意度有顯著正向影響，亦即若組織有越良好的領導風格且組織越有效率，會使員工的工作滿意度提高。 |

表 2.2.4 組織氣候與工作滿意度之相關研究(續)

| | | | | | | |
|-------------------------------|------|-------|-----|----|------|---|
| 苑承偉 (2004) | 人格特質 | 工作滿意度 | 教育界 | 量化 | 國小導師 | 組織氣候對工作滿意度有正向影響，亦即若學校的領導越嚴格且無效能的領導越多，會使教師的工作滿意度越低；若教師的人際關係越好及與同事之間的緊張關係越低，則教師的工作滿意度會越高。 |
| Churchill Walker (1976) | 組織氣候 | 工作滿意度 | 製造業 | 量化 | 員工 | 組織上司能密切的指導與監測組織成員，並適時的提供援助與支援其工作，則員工的滿意度會越高，且組織的氣氛越和諧，則會使員工提高其滿意度。 |
| Schneider Snyde(1975) | 組織氣候 | 工作滿意度 | 保險業 | 量化 | 員工 | 組織氣候會緊密的影響工作滿意度，亦即當組織的結構越密集完整且組織的氣氛越良好，則會提昇工作的滿意度。 |

資料來源：本研究整理

2.3 員工福利

員工福利(benefit)這名詞在國內外有不同的稱呼，以國內政府制定的法規為例，勞工法規輯要中稱為「勞工福利」；勞動基準法中則稱為「福利」；工會法中稱為「會員福利」；工廠法中則稱「工人福利」；在職工福利金條例中稱為「職工福利」。西方文獻上，也有「勞工福利 (labor benefit)」、「附加給付 (fringe benefit)」、「非薪資給付福利 (nonwage benefit)」、「薪資補助 (wage supplement)」、「社會性薪資 (social wages)」等名詞 (詹火生, 1992)。

2.3.1 員工福利的定義

完善的福利措施，不僅能滿足員工工作與生活上的需求，也是企業提升企業形象和對社會的一種責任 (張秘, 1980)。員工福利的實施對員工而言是一種保障。以下是國內外學者對員工福利定義所做的說明。

員工福利的定義可從組織員工和企業雇主兩個角度來說明。若以組織員工角度來分析，Dessler (1996) 認為「福利」適用於全公司的每一位員工。Rosenbloom & Hallman (1996) 和黃英忠 (1998) 則認為「福利」是員工除應所獲得的薪資收入外，還享有公司所提供的其他利益和服務。若以企業雇主角度的而言，Beam & Mcfadden(1996) 指出「福利」是除了保險類或由政府支付的福利外，其他均屬之。Singert(1990)解釋「福利」是由雇主全額或部份提供給員工，有別於法定工資或自願的利益給付。

社會工作辭典 (1993) 對「福利」一詞提出廣義的解釋為政府、社會、企業主、工會為使勞工在工作上、生活上、環境上及社會上能獲得必要照顧的各項制度、規章及措施，從生到死的項目都是。狹義的解釋

指基於勞動條件外，由企業主或工會或勞資雙方有計畫的各項措施，使勞工在工作、生活上，獲得適當的便利與福祉之總稱。

上述有關福利之定義，本研究整理於表 2.3.1。

表 2.3.1 員工福利之定義

| 學者 | 定義 |
|---|--|
| Dessler (1996) | 適用於全公司的每一位員工。 |
| Rosenbloom & Hallman (1996) 黃英忠 (1998) | 員工應所獲得的薪資收入外，還享有公司所提供之其他利益和服務。 |
| Beam & Mcfadden (1996) | 除了保險類或由政府支付的福利外，其他皆屬之。 |
| Singert(1990) | 由雇主全額或部份提供給員工，有別於的法定工資或自願的利益給付。 |
| 社會工作辭典 (1993) | 廣義是指政府、社會、企業主、工會為使勞工在工作上、生活上、環境上、及社會上能獲得必要照顧的各項制度、規章及措施，從生到死的項目都是。狹義是指基於勞動條件之外，由企業主或工會或勞資雙方有計畫的各項措施使勞工在工作、生活上，獲得適當之便利與福祉之總稱。 |

資料來源：本研究整理

由上述學者對員工福利所下的定義，可歸納出員工福利有下列相同之處，即「員工福利」是企業以照顧員工為出發點，透過雇用關係，員工所獲得的福利，除了員工基本薪資與政府所訂的條例外，其餘皆可稱之。

2.3.2 員工福利的措施(種類)

員工福利的範圍非常廣、分類繁多，綜括可以維護員工權益、改善

員工生活的措施都可以稱之。以下是國內外學者對員工福利措施所做的分類：

Beam & Mcfadden (1996) 將福利措施分類為法定社會保險給付、私人保險和退休給付方案、在職中非上班時間之給付、未工作期間之給付、非工資及績效獎金的額外現金支付與員工生活設施福利。

有關上述之福利措施，說明如下：

1. 法定社會保險給付為雇主需分攤的費用：此類型的福利措施如失業補償、員工補償等。
2. 私人保險和退休給付方案：此類型的福利措施如醫療照顧費用、殘障給付薪資、退休金給付等。
3. 在職中非上班時間之給付：此類型的福利指休息時間、洗滌時間與其他工作之給付等。
4. 未工作期間之給付：此類型的福利措施包含病假、休假、投票與警戒期間等。
5. 非工資及績效獎金的額外現金支付：此福利措施如教育補助、優利存款、紅利等。
6. 員工生活設施福利：此類型的福利措施如餐飲、休閒娛樂、退休諮詢與慰問措施等。

吳靄書(1983)、王麗容(1992)與黃英忠(1998)依照美國商業公會的條款將福利措施分類為經濟性、工時性、設施性、娛樂與輔導性福利，說明如下：

1. 經濟性福利措施指組織提供員工基本薪資及獎金以外的福利，其目的在於減輕員工經濟負擔或增加員工額外收入為主。此類福利包含退休

- 金、各式保險、分紅入股、眷屬補助、撫卹金與子女獎學金等。
2. 工時性福利與員工工作時間長短有關，此類型的福利措施通常指休假、週休二日、彈性工時、育嬰假與產假等。
 3. 設施性福利通常指企業設施，與員工日常需求有關，員工可因公司所提供的服務而得到便利，此類型的福利措施如員工餐廳、閱覽室、交通車與托兒設備等。
 4. 娛樂及輔助性福利為促進員工身心健康的福利項目，此類型的福利措施如員工旅遊、藝文活動。

Henderson(1985)將福利分為給付性福利(employee benefits)及服務性福利(employee services)兩大類：

1. 給付性福利又可細分為傷殘薪資延續給付(disability income continuation)、失業時所得給付(loss-of-job income continuation)、延遲給付所得(deferred income)、配偶和家庭所得保障(spouse and family protection)與健康和意外事故保障(life insurance)。

- (1) 傷殘薪資延續給付指當員工遭遇意外事故或身體不適無法上班時，薪資持續給付，可以幫助他們維持目前的生活方式，而不會有重大的變動。
- (2) 失業時所得給付指當員工非因過失而被臨時或永久解雇時，失業所得給付可幫助員工渡過失業期。此類型的福利措施如失業保險、補助性失業給付保險等。
- (3) 延遲給付所得指當員工結束工作生涯，宣告退休之後，得以享受充份的經濟保障，這幾乎是所有員工的基本願望之一。這項延遲至退休後才給付的所得，在員工退休之後，便成為他們生活中財務的主要來源。此類型的福利措施如社會安全保險中的

老年給付、養老年金與分紅累積給付等。

- (4) 配偶和家庭所得保障是指一旦員工遭遇不幸身亡時，這類福利可保障或穩定其家屬未來的生活。此類型的福利措施如社會安全保險中的遺族給付與人壽保險等。
- (5) 健康和意外事故保障指當員工發生突發的健康和安全問題時，企業所提供的各項醫療保障，此類型的福利措施如普通診療保險、住院和手術保險、重大診療給付、全身健康檢查與公司內部的醫療設施等。

2. 服務性的福利：

企業主提供服務性福利的目的，在促使員工能享有更好的生活方式，或者讓員工得以盡其社會或私人的義務。此福利指有薪酬的休息和休假與其他服務措施，說明如下：

- (1) 有薪酬的休息、休假：為雇主將某些員工其沒有實際工作的時間，併入有薪酬的正常工作時間內，且工資照常給付。此類型的福利措施如工作期間內的休息、換洗、午餐時間、假日、假期、婚假、喪假、產假、兵役假等。
- (2) 其他服務措施：此類福利措施項目最多，且最複雜。此類型較為重要的福利措施有員工諮商輔導、員工及其子女的教育補助、托兒育嬰中心、教育訓練課程、餐飲點心提供、公司產品的優待、生活用品集體採購、健身計畫、社交和休閒活動、停車場、交通車、工作服裝、緊急貸款、信用合作社、宿舍、住宅等。

呂星蕙（2001）參酌王麗容（1996）、黃英忠（1995）、Beam & McFadden(1988)、「天下雜誌之標竿企業員工福利調查總表」、「勞基

法」與「三家高科技企業之員工手冊」之福利種類，將福利措施分類為
1. 工時性福利；2. 經濟性福利；3. 支援性福利；4. 發展性福利；5. 休閒性福利；6. 保險性福利；7. 退休性福利；8. 眷屬性福利；9. 衛生保健性福利，說明如下：

1. 工時性福利如：產假、陪產假、育嬰假、生日假、約會假、返家假、彈性上下班、工作分享制。
2. 經濟性福利如：三節獎金(春節、中秋節、端午節)、結婚賀禮、新居祝賀金、利潤分享、盈餘福利金、員工入股、全勤獎金、優秀員工表揚獎金、年終獎金(摸彩)、績效獎金。
3. 支援性福利如：申訴處理管道、員工優惠存貸款、員工購屋優惠貸款、宿舍住宿津貼、租屋津貼、員工上下班油料補助、理燙洗衣補助、生活津貼餐飲補助、福利社、美髮部。
4. 發展性福利如：才藝訓練課程、自力研究資金補助、圖書室、閱覽室、職業輔導、研討會、講習會。
5. 休閒性福利如：舉辦運動會、歌唱比賽、下午茶時間、代訂報章雜誌、社團活動補助、休閒俱樂部津貼、同樂會、慶生會、聯誼聚餐補助、健身中心、運動俱樂部、員工電影院、券優惠、電影票優惠、特約商購物優惠。
6. 保險性福利如：勞工保險、團體保險、醫療保險、意外險、人身保險(壽險)、殘障保險、事故保險。
7. 退休性福利如：死亡給付、遺族給付、退休員工傷殘給付。
8. 眷屬性福利如：子女教育補助、子女獎學金、子女暑期生活營、老人托養、附屬幼稚園、照顧孩童設施。
9. 衛生保健性福利如：員工生涯輔導與諮商、定期健康檢查、常備的醫

療人員及設備、特約醫師、特約醫院、餐廳配有專業營養師諮詢服務。

上述有關福利的種類，本研究彙整於表2.3.2。

表 2.3.2 員工福利的措施(種類)

| 學者 | 員工福利的措施(種類) | 員工福利的內容 |
|-------------------------------------|-----------------|---|
| Beam Mcfadden (1996) | 法定社會保險給付 | 失業補償、員工補償 |
| | 私人保險和退休給付方案 | 醫療照顧費用、殘障給付薪資、退休金給付 |
| | 在職中非上班時間之給付 | 休息時間、洗滌時間與其他工作之給付 |
| | 未工作時間之給付 | 病假、休假、投票與警戒期間 |
| | 非工資及績效獎金的額外現金支付 | 教育補助、優利存款、紅利 |
| | 員工生活設施福利 | 餐飲、休閒娛樂、退休諮詢與慰問措施 |
| 吳靄書(1983) 王麗容(1992) 黃英忠(1998) | 經濟性福利 | 退休金、各式保險、分紅入股、眷屬補助、撫恤金與子女獎學金 |
| | 工時性福利 | 休假、週休二日、彈性工時、育嬰假與產假 |
| | 設施性福利 | 員工餐廳、閱覽室、交通車與托兒設備 |
| | 娛樂及輔助性福利 | 員工旅遊、藝文活動 |
| Henderson (1985) | 傷殘薪資延續給付 | 意外事故或身體不適薪資持續給付 |
| | 失業時所得給付 | 失業保險、補助性失業給付保險 |
| | 延遲給付的所得 | 社會安全保險中的老年給付、養老年金與分紅累積給付 |
| | 配偶和家庭所得保障 | 社會安全保險中的遺族給付與人壽保險 |
| | 健康和意外事故保障 | 普通診療保險、住院和手術保險、重大診療給付、全身健康檢查與公司內部的醫療設施 |
| | 有薪酬的休息、休假 | 工作中的休息、換洗、午餐時間、假日、假期、婚假、喪假、產假、兵役假 |
| | 其他福利措施 | 員工諮商輔導、員工及其子女的教育補助、托兒育嬰中心、教育訓練課程、餐飲點心提供、公司產品的優待、生活用品集體採購、健身計畫、社交和休閒活動、交通車、工作服裝、緊急貸款、信用合作社、宿舍、住宅 |

表 2.3.3 員工福利的措施(種類)(續)

| 學者 | 員工福利的措施(種類) | 員工福利的內容 |
|------------|-------------|--|
| 呂星蕙 (2001) | 工時性福利 | 產假、陪產假、育嬰假、生日假、約會假、返家假、彈性上下班、工作分享制。 |
| | 經濟性福利 | 三節獎金(春節、中秋節、端午節)、結婚賀禮、新居祝賀金、利潤分享、盈餘福利金、員工入股、全勤獎金、優秀員工表揚獎金、年終獎金(摸彩)、績效獎金。 |
| | 支援性福利 | 申訴處理管道、員工優惠存貸款、員工購屋優惠貸款、宿舍住宿津貼、租屋津貼、員工上下班油料補助、理燙洗衣補助、生活津貼餐飲補助、福利社、美髮部。 |
| | 發展性福利 | 才藝訓練課程、自力研究資金補助、圖書室、閱覽室、職業輔導、研討會、講習會。 |
| | 休閒性福利 | 舉辦運動會、歌唱比賽、下午茶時間、代訂報章雜誌、社團活動補助、休閒俱樂部津貼、同樂會、慶生會、聯誼聚餐補助、健身中心、運動俱樂部、員工電影院、藝文表演票券優惠、電影票優惠、特約商購物優惠。 |
| | 保險福利 | 勞工保險、團體保險、醫療保險、意外險、人身保險(壽險)、殘障保險、事故保險。 |
| | 退休福利 | 死亡給付、遺族給付、退休員工傷殘給付。 |
| | 眷屬福利 | 子女教育補助、子女獎學金、子女暑期生活營、老人托養、附屬幼稚園、照顧孩童設施。 |
| | 衛生保健福利 | 員工生涯輔導與諮商、定期健康檢查、常備的醫療人員及設備、特約醫師、特約醫院、餐廳配有專業營養師諮詢服務。 |

資料來源：本研究整理

2.3.3 員工福利干擾效果

余慶華（2001）探討消費金融人員在工作滿意度、工作投入、薪酬福利與工作績效間的關係，並以薪酬福利為干擾變數，探討對工作滿意度、工作投入與工作績效各變項間之干擾效果。結果發現薪酬福利對工作投入與工作績效並無干擾效果，而薪酬福利對工作滿意度與工作績效有干擾效果，亦即若薪酬福利的公平性較高時，員工的工作滿意度會提高，進而提昇工作績效。

祝康偉（2006）以派遣員工為研究對象，探討員工的組織承諾與工作投入是否會受到顧用身分的不同而有所差異？並以員工福利為干擾變數，探討是否會對員工的組織承諾、工作投入與雇用身份產生干擾效果。研究發現員工福利具有干擾的效果，亦即若企業主實施員工福利做調節時，則派遣人員的組織承諾與工作投入會提高，與正職員工的的滿意度差距會縮小。

林文政、潘韋汝（2005）以目前有實施團隊績效獎勵制度的企業員工為調查對象，探討團隊績效獎勵制度對工作態度之影響，並以薪資制度與福利滿意度為干擾變項，探討是否會對團隊績效獎勵制度與離職傾向產生干擾效果。研究發現員工對於福利的滿意度越高，且獎勵制度滿意度也越高，會降低離職傾向；而員工對福利滿意度較低時，但對於獎勵制度滿意度越高時，也會降低離職率，但降低的幅度沒有對於福利滿意度高的員工。

蔡坤宏、餘坤東、傅世鎰（2005）以航運公司員工為調查對象，探討員工福利是否會對公司績效有正向的干擾效果。研究發現員工對於福

利的滿意度越高，會提昇公司的績效，且公司規模較小比公司規模大的影響更大。

由上述的研究結果可知員工福利具有干擾的效果，但若放在組織氣候對工作滿意度上，是否也有相同的結果，本研究將彌補此一缺口。故本研究的假設 2 如下：

H2: 以員工福利為干擾變項，探討是否會對工作滿意度產生干擾效果。

上述有關員工福利干擾效果彙整於表 2.3.3。



表 2.3.4 員工福利干擾效果

| 作者/年份 | 自變項 | 依變項 | 研究產業 | 研究方法 | 研究對象 | 研究發現 |
|---------------------------|---------------|--------------|------|------|------|--|
| 余慶華 (2001) | 工作滿意度 工作投入 | 工作績效 | 金融業 | 量化 | 員工 | 薪酬福利對工作投入與工作績效並無干擾效果，而薪酬福利對工作滿意度與工作績效有干擾效果，亦即當薪酬福利具公平性較高時，員工的工作滿意度會提高，進而提昇工作績效。 |
| 祝康偉 (2006) | 僱用身分 | 工作投入 組織承諾 | 派遣公司 | 量化 | 員工 | 員工福利具有干擾的效果，亦即若企業主實施員工福利做調節時，則派遣人員的組織承諾與工作投入會提高，與正職員工的的滿意度差距會縮小。 |
| 林文政 潘韋汝 (2005) | 團隊績效獎 勵制度 | 工作態度 | 各企業 | 量化 | 員工 | 員工對於福利的滿意度越高，且獎勵制度滿意度也越高，會降低離職傾向；而員工對福利滿意度較低時，但對於獎勵制度滿意度越高時，也會降低離職率，但降低的幅度沒有對於福利滿意度高的員工。 |
| 蔡坤宏、餘坤 東、傅世鎰 (2005) | 員工福利 | 公司績效 | 航運公司 | 量化 | 員工 | 員工對於福利的滿意度越高，會提昇公司的績效，且公司規模較小比公司規模大的影響更大。 |

資料來源：本研究整理

第三章 研究方法

3.1 研究架構

本研究目的為探討組織氣候與工作滿意度間之關係，並以員工福利為干擾變項，探討是否會對工作滿意度產生干擾效果。根據前述相關文獻，本研究架構圖如下：

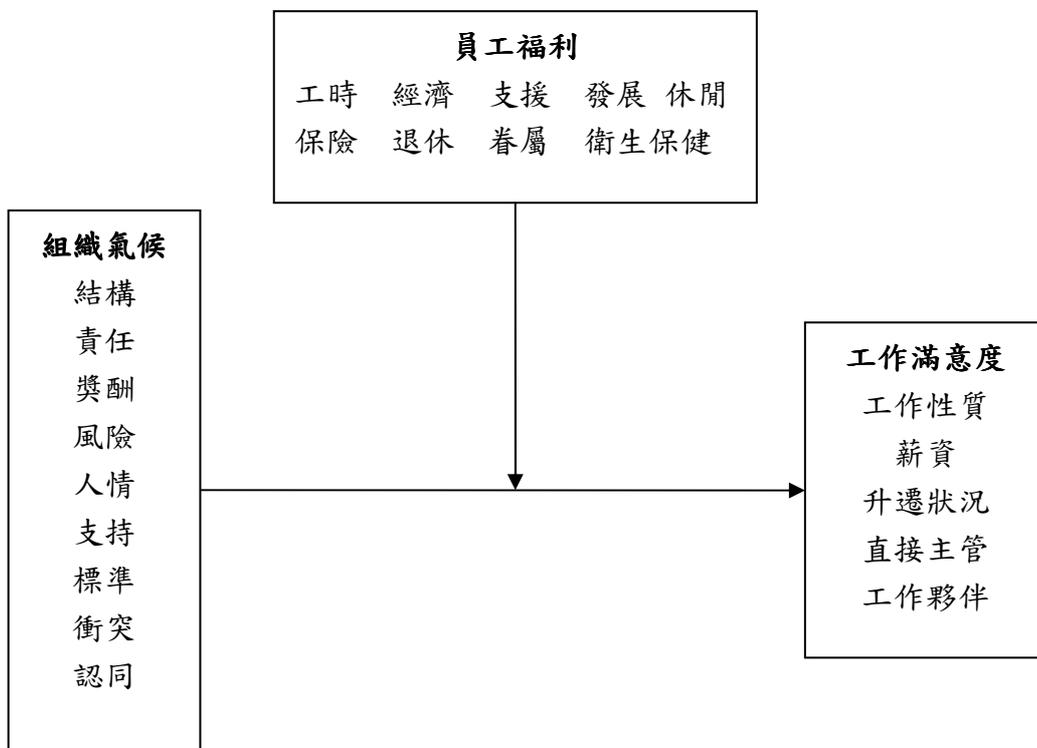


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究假設

從上述架構圖中顯示，本研究將探討台灣國際觀光飯店之組織氣候對餐飲部從業人員工作滿意度之影響，並進一步將員工福利當作干擾變項，探討餐飲部員工在福利措施實施下是否會對工作滿意度產生不同的影響。

根據以上架構，本研究擬出以下假設：

假設一：探討組織氣候【結構、責任、獎酬、風險、人情、支持、標準、衝突與認同】與工作滿意度【工作性質、薪資、升遷狀況、直接主管與工作夥伴】間之關係。

假設二：以員工福利【工時性、經濟性、支援性、發展性、休閒性、保險性、退休性、眷屬性與衛生保健性】為干擾變項，探討是否會對工作滿意度產生干擾效果。

3.3 研究變項之操作形定義與測量工具

本研究主要探討構面為組織氣候、工作滿意度與員工福利，各變項定義如下：

3.3.1 組織氣候

本研究以Litwin & Stringer(1968)、Tagiuri & Litwin(1968)、Forehand & Gilmer(1964)與Pritchard & Karasick(1973)等學者對組織氣候之概念為基礎，將組織氣候定義為組織內部一種相當持久的特質，此特質得以區別該組織與其他組織之不同，能被組織成員體驗，進而能影響組織成員的行為。

本研究採用Litwin & Stringer(1968)所發展之量表來衡量組織氣候，量表中共有結構、責任、獎酬、風險、人情、支持、標準、衝突與認同九個構面。

3.3.2 工作滿意度

本研究之工作滿意度定義為整合Smith, Kendall & Hulin(1969)、Vroom(1964)、Porter & Lawler(1968)與許士軍(1977)等學者的概念

而成。本研究工作滿意度的操作型定義為員工對其工作感受、感覺或情感的反應，而這種感覺的強弱或滿意度的高低，來自於個人在特定工作環境中，實際獲得的報酬與預期應得價值的差距，若差距愈小，滿意程度愈高；若差距愈大，則滿意程度愈低。

測量滿意度的工具為Smith, et al. (1969)所發展的Job Description Index量表，衡量構面有工作性質、薪資、升遷狀況、直接主管與工作夥伴五大類別。

3.3.3 員工福利

本研究根據 Dessler (1996)、Rosenbloom & Hallman (1996)、黃英忠 (1998)、Beam & Mcfadden (1996)與 Singert(1990)對員工福利之概念，將員工福利定義為是企業以照顧員工為出發點，透過雇用關係，員工所獲得的福利，除了員工基本薪資與政府所訂的條例外，其餘皆可稱之。

本研究將採用呂星蕙 (2001) 所整合之員工福利量表，衡量構面有工時性、經濟性、支援性、發展性、休閒性、保險性、退休性、眷屬性與衛生保健性九大類。

3.4 研究工具與資料收集

本研究以問卷調查法為資料蒐集的工具，問卷之設計引用上述學者所發展之量表，並加以修改。本問卷共有四個部份：組織氣候量表、工作滿意度量表、員工福利量表與個人基本資料，以下就各部分說明之：

3.4.1 組織氣候

本研究採取陳文忠（2004）修正Litwin & Stringer（1968）原始量表後的量表來衡量組織氣候，共27題。並採Likert五點尺度衡量，從「很不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」至「非常同意」分為五種尺度，受測者僅能就每個問項之同意程度做單一圈選，並依序給予1分、2分、3分、4分與5分。經過前測後，發現「組織的效能，常因良好的組織結構與規劃而有所提昇」、「組織並不會一味地要在競爭中取得領先地位，而採取一些相當大的冒險行動」、「組織內工作人員之間相處氣氛可稱為和睦」、「當我接受一項艱鉅任務時，通常我能夠指望上級和同仁的支援」、「組織內，對於工作的要求是具有一定標準的」等五題信度之修正的項目總相關未達0.3之標準，因此予以刪除。正式問卷題向整理於表3.4.1。：

表 3.4.1 組織氣候問項

| 構面 | 問項 |
|----|--|
| 結構 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內的工作分配，都經過明白劃分和合理配置 2. 組織內，會有明確的權力者來做某一決定 |
| 責任 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內工作人員只要自己認為已有正確的處置方法，皆可放手去做 2. 組織內擔任主管者，主要的工作是為所屬人員訂定工作上的指導原則，然後讓他們自己負起實際上的工作責任 3. 組織內是較不會發生推卸責任的事情 |
| 獎酬 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織的升遷制度，通常是可以使有能力的人爬到最高層的職位 2. 組織內的工作人員所獲得的獎酬與鼓勵通常多於指責和批評 3. 組織內人員所獲得報酬多寡，通常與他的工作表現成正比 |
| 風險 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織之所以能獲得今日的發展，主要是因能在適當的時機採取適當的冒險行動 2. 只要有好的觀念與可行性，組織是願意冒險一試的 |
| 人情 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內大多數成員彼此間的態度，不會冷漠和互不關心 2. 組織內管理人員和職員之間工作關係可稱是親切的 |

| | |
|----|---|
| 支持 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內，成員如果犯了一般性錯誤，是會獲得上級的同情與諒解 2. 管理當局常主動設法和你討論你在組織內的事業發展前途 3. 組織內人員彼此之間，實在說不上真正信賴 4. 組織內管理當局的經營哲學，是強調人的因素（例如員工反應等） |
| 標準 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內，大家都能感受到一種無形的驅動力，驅使大家持續不斷的努力，以求改進個人和團體的工作表現 |
| 衝突 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織管理者認為，有關單位和人員間的公事爭辯，可能對組織是有利的 2. 組織鼓勵大家坦白表示自己的意見。即使和上級的意見相左，但只要具有建設性，是值得鼓勵的 |
| 認同 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織的工作人員，都以在本組織服務為榮 2. 我感覺，我是屬於一個工作靈活且有效率團體中的一員 3. 依我所見，我覺得組織內的人員大體說來對組織都具有相當的忠誠度 |

3.4.2 工作滿意度

根據本研究對工作滿意度之定義與文獻回顧，本研究採用Smith, et al. (1969)所發展之Job Description Index量表，原始量表共計有69題；本研究採用莊文玟（2005）修改Smith, et al. (1969)原始量表後的量表來衡量員工工作滿意度，問項共有37題。並採Likert五點尺度衡量，從「很不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」至「非常同意」分為五種尺度，受測者僅能就每個問項之同意程度做單一圈選，並依序給予1分、2分、3分、4分與5分。經過前測後，發現「我的同事是有責任心的」、「我的同事是互助合作的」等兩題信度之偏態未介於-0.7~0.7之間未達標準，因此予以刪除。正式問卷題向整理於表3.4.2。

表3.4.2工作滿意度問項

| 構面 | 問項 |
|------|---|
| 工作性質 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 我的工作是我樂意去做的 2. 我從工作中得獲得成就感 3. 我的工作是我喜愛的 4. 整體而言，我的工作讓我感到滿足 5. 我的工作是多采多姿的 6. 我的工作是一適量的 7. 我的工作是有挑戰性的 8. 我的工作是有創意的 9. 我的工作是有益健康的 |
| 薪資 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 我的收入足以抵個人開支 2. 我的薪資報酬讓我感到滿足 3. 我的薪資報酬比其他同業高 4. 我的薪資報酬很穩定 5. 我的薪資報酬比我應得的多 |
| 直接主管 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 我的主管是容易溝通的 2. 我的主管是細心指導的 3. 我的主管是有能力的 4. 我的主管是民主的 5. 我的主管是積極的 6. 我的主管是心胸寬大的 7. 我的主管是照顧部屬的 8. 我的主管是尊重員工的 9. 我的主管是和藹可親的 |
| 工作夥伴 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 我的同事是快樂活潑的 2. 我的同事是好相處的 3. 我的同事是樂於助人的 4. 我的同事是勤勞的 5. 我的同事是平易近人的 6. 我的同事是有效率的 7. 我的同事是令人愉快的 |
| 升遷狀況 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 我有良好的升遷機會 2. 我的升遷機會是公平的 3. 我有定期升遷的機會 4. 我升遷的幅度很大 5. 我的升遷純粹是靠能力的 |

3.4.3 員工福利

根據本研究對員工福利之定義與文獻回顧，本研究採用呂星蕙（2001）所整合之員工福利量表，原始量表共計有49題。並採Likert五點尺度衡量，從「很不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」至「非常同意」分為五種尺度，受測者僅能就每個問項之同意程度做單一圈選，並依序給予1分、2分、3分、4分與5分。經過前測後，發現「公司提供基本工時福利(如：工資、工時、休息)」、「公司提供休假福利(如：病假、事假、婚假、年資特休假)」、「公司提供加班費福利(如：加班費、值勤獎金)」、「公司提供非經常性獎金福利(如：誤餐費、差旅費)」、「公司提供偶發事件補助福利(如：住院、傷病、奠儀補助、急難與災害救助金)」、「公司提供年度旅遊補助福利(如：國內外員工旅遊補助)」、「公司提供退休金福利」、「公司提供資遣費福利(如：離職金)」、「公司提供直系血親賀禮福利(如：結婚、新居落成賀禮)」、「公司提供假期留守日可帶子女上班福利」、「公司提供安全衛生設施福利(如：飲用水、空調、光線)」等11題信度之標準差未達0.75以上，因此予以刪除。正式問卷題向整理於3.4.3。

表3.4.3員工福利問項

| 構面 | 問項 |
|-----|--|
| 工時性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供生育假福利(如：產假、陪產假、育嬰假) 2. 公司提供特殊假期福利(如：生日假、約會日、返家日) 3. 公司提供彈性工時福利(如：彈性上下班、工作分享制) |
| 經濟性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供年節獎金福利(如：三節獎金、結婚或新居祝賀金) 2. 公司提供員工分紅福利(如：利潤分享、盈餘福利金) 3. 公司提供員工入股制度福利 4. 公司提供表揚獎金福利(如：全勤獎金、優秀員工表揚獎金) 5. 公司提供年終獎金福利(如：年終摸彩) 6. 公司提供績效獎金福利 |
| 支援性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供申訴管道福利 |

| | |
|-------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. 公司提供特別優惠福利 (如：員工優惠存款、購屋優惠) 3. 公司提供生活上支援福利 (如：宿舍、交通車、住宿津貼、油料補助、理燙洗衣補助、餐廳、福利社、美髮部) |
| 發展性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供非直接相關課程福利(如：才藝訓練) 2. 公司提供自行研究資金補助福利 3. 公司提供圖書館、閱覽室 4. 公司提供與工作直接相關的專業訓練福利 (如：課程費補助、職業輔導、研討會、講習會) |
| 休閒性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供休閒活動福利(如：運動會、歌唱賽、快樂親子月) 2. 公司提供下午茶時間福利(如：咖啡時間) 3. 公司提供代訂報章雜誌福利 4. 公司提供聯誼聚餐補助福利(如：聯誼聚餐補助、社團活動補助、休閒俱樂部津貼、同樂會、慶生會) 5. 公司提供康樂設施福利(如：健身設施、運動場、游泳池、球場、休閒、健身中心、運動俱樂部、員工電影院) 6. 公司提供特約商制度福利(如：電影票、藝文表演票券優惠、特約商購物優惠) |
| 保險性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供勞工保險福利 2. 公司提供團體保險福利 3. 公司提供醫療保險福利(如：健康保險) 4. 公司提供意外險福利(如：事故保險、殘障保險) 5. 公司提供壽險福利(如：人身保險) |
| 退休性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供死亡給付福利(如：遺族給付) 2. 公司提供退休員工傷殘給付福利 |
| 眷屬性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供子女教育福利(如：子女教育補助、子女獎學金) 2. 公司提供員工子女暑期生活營福利 3. 公司提供老人托養福利 4. 公司提供托兒服務福利(如：照顧孩童設施、授乳設施、附屬幼稚園、特約幼稚) |
| 衛生保健性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司提供員工諮商福利(如：員工生涯輔導、諮詢專線) 2. 公司提供定期健康檢查福利(如：健康輔導、體力測驗) 3. 公司提供保健醫療福利(如：常備醫療設備、醫務室) 4. 公司提供特約醫療服務福利(如：特約醫師、特約醫院) 5. 公司提供餐廳配有專業營養師諮詢福利 |

3.4.4 個人基本資料

除上述組織氣候、工作滿意度與員工福利問卷外，本研究問卷最後一部份為人口統計變項，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、月薪、工作年資、工作職稱與工作部門。變項名稱與測量方式如3.4.4所示。

表 3.4.4 人口統計問項

| 構面 | 問項 |
|------|--|
| 性別 | 男、女 |
| 年齡 | 20歲(含)以下、21-25歲、26-30歲、31-35歲、36-40歲、41-45歲、46-50歲、50-55歲、55歲(含)以上 |
| 婚姻狀況 | 已婚、單身(含未婚、離婚、鰥寡) |
| 教育程度 | 國中(含)以下、高中(職)、技職院校(二專、五專、二技、四技)、大學、研究所含以上 |
| 月薪 | 20000元(含)以下、20001元-30000元、30001元-40000元、40001元-50000元、50001元-60000元、60001元-70000元、70001元-80000元、80001元以上 |
| 工作年資 | 1年(含)以下、1年以上-3年、3年以上-5年、5年以上-7年、7年以上-9年、9年以上-11年、11年以上-13年、13年以上-15年、15年以上-17年、17年以上-19年、其他：_____年 |
| 工作職稱 | 高階主管、中階主管、低階主管、一般員工 |
| 工作部門 | 內場、外場 |

3.5 前測結果

為了測試本研究修改後的問卷問項是否能让受試者明瞭，在正式問卷發放之前，先進行前測問卷的調查。本研究前測問卷發放時間為2009年12月23日至2010年1月22日，對象為臺北地區與嘉義地區國際觀光飯店餐飲部的從業人員，總計發放90份。

3.6 問卷資料收集

本研究以問卷資料做為研究分析的依據，施測對象為交通部觀光局所公佈國際觀光飯店名錄中餐飲部從業人員(經理/副理、各單位主管、領班/督導、基層服務人員)，問卷發放以郵寄的方式將問卷寄至國際觀光飯店名錄中的餐飲部，並以信函請該飯店餐飲部門經理協助問卷之發放。Tinsely & Tinsley (1987) 表示每一題問卷的測量題目，必須有5至10名受測者之比例。本問卷共計有95題問項，發放650份問卷為可接受之樣本數。

施測時間為2010年3月1日至2010年4月21日，問卷總計發出650份，共回收261份，問卷回收率為40%。扣除漏答與填寫不完整及亂答題者之無效問卷份，實際有效問卷共219份，有效問卷回收率為33%。

3.7 資料分析方法

本研究之問卷回收後，先檢視問卷填答情形並刪除無效問卷，再利用電腦統計套裝軟體 SPSS 12.0進行資料分析。本研究所應用的統計分析方法如下：

1.敘述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)

根據問卷結果，將受訪者的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、月薪、工作年資、職稱與部門做敘述性統計資料分析。

2.信度與效度分析(Reliability and Validity Analysis)

信度分析是指一份衡量工具測得分數的一致性與穩定性之程度。本研究亦以 Cronbach's α 係數檢測問卷各構面的信度。

效度分析即是指測量結果的有效程度，亦即指測量過程是否測到真

正想要測的事物屬性，效度愈高，表示測量結果愈能表現出其所欲測量對象的真正特徵。

3. 因素分析 (Factor Analysis)

針對各構面之量表進行因素分析，期望在眾多的變數中濃縮成少數幾個有意義的因素，並藉由少數因素來解釋原有的資料結構。在進行因素分析前必須利用 Kaiser (1974) 所提出的 KMO 取樣適切性檢定及 Bartlett 球形性檢定，以確定資料是否適合做因素分析。在對各量表的輸入資料進行主成份分析，再將分析結果以最大變異法 (Varimax) 進行正交轉軸，以特徵值 (Eigenvalue) 大於 1 為選取共同因素原則，另考量本研究之有效樣本數，以因素負荷量絕對值大於 0.5 為變數選取準則，最後以各因素構面之代表意義及共同之特質為命名依據，以利進一步的研究分析。

4. 典型相關分析(Canonical correlation)

針對兩組變數之間相關關係的一種分析統計方法，其目的就是要找到這兩組變數線性組合的係數，使得這兩個由線性組合所生成的變數之間的相關係數最大；即求出組織氣候與工作滿意度因素間之典型相關關係。

5. 層級迴歸分析(Hierarchical Regression Analysis)

利用階層迴歸分析以檢定組織氣候與員工福利對工作滿意度的預測能力與顯著水準，並瞭解各變數間的關係。層級分層(level)依序為：

- (1) 控制變數(人口統計變項與前置變項)
- (2) 直接效果變數(自變項與測量之干擾變項)
- (3) 交互作用變數(測量之自變項與干擾變項相乘積)

第四章 研究分析與結果

4.1 人口統計分析

在本研究的219份有效樣本中，國際觀光飯店餐飲部的受訪者基本資料詳細情形如表4.1。其中女性占整體有效樣本之大部分（66.7%）；年齡部份以21-25歲為最主（26.9%），26-30歲次之（21.5%）；婚姻狀況多為單身（78.1%）；教育程度以技職院校（二專、五專、二技、四技）為最多（40.6%），大學次之（29.2%）；月薪以20,001~30,000元為多數（39.7%），20,000元（含）以下次之（30.1%）；工作年資則以1年以上—3年為主（26.5%），1年(含)以下次之（26.0%）；工作職稱則是以一般員工為最多（63.5%），中階主管次之（18.3%）；工作部門則以外場為主（77.6%）。

表 4.1.1 受訪者基本資料

| 基本資料 | 項目 | 人數 | 百分比(%) |
|------|-------------------|-----|--------|
| 性別 | 男 | 73 | 33.3 |
| | 女 | 146 | 66.7 |
| 年齡 | 20 歲（含）以下 | 33 | 15.1 |
| | 21-25 歲 | 59 | 26.9 |
| | 26-30 歲 | 47 | 21.5 |
| | 31-35 歲 | 44 | 20.1 |
| | 36-40 歲 | 15 | 6.8 |
| | 41-45 歲 | 7 | 3.2 |
| | 46-50 歲 | 8 | 3.7 |
| | 51-55 歲 | 2 | 0.9 |
| | 55 歲（含）以上 | 4 | 1.8 |
| 婚姻狀況 | 已婚 | 48 | 21.9 |
| | 單身(含未婚、離婚、 鰥寡) | 171 | 78.1 |

表 4.1.2 受訪者基本資料(續)

| 基本資料 | 項目 | 人數 | 百分比(%) |
|------|-------------------|-----|--------|
| 教育程度 | 國中(含)以下 | 7 | 3.2 |
| | 高中(職) | 54 | 24.7 |
| | 技職院校(二專、五專、二技、四技) | 89 | 40.6 |
| | 大學 | 64 | 29.2 |
| | 研究所含以上 | 5 | 2.3 |
| 月薪 | 20,000元(含)以下 | 66 | 30.1 |
| | 20,001~30,000元 | 87 | 39.7 |
| | 30,001~40,000元 | 24 | 11.0 |
| | 40,001~50,000元 | 19 | 8.7 |
| | 50,001~60,000元 | 12 | 5.5 |
| | 60,001~70,000元 | 7 | 3.2 |
| | 70,001~80,000元 | 3 | 1.4 |
| | 80,001元以上 | 1 | 0.5 |
| 工作年資 | 1年(含)以下 | 57 | 26.0 |
| | 1年以上-3年 | 58 | 26.5 |
| | 3年以上-5年 | 33 | 15.1 |
| | 5年以上-7年 | 17 | 7.8 |
| | 7年以上-9年 | 11 | 5.0 |
| | 9年以上-11年 | 10 | 4.6 |
| | 11年以上-13年 | 8 | 3.7 |
| | 13年以上-15年 | 6 | 2.7 |
| | 15年以上-17年 | 6 | 2.7 |
| | 17年以上-19年 | 6 | 2.7 |
| | 其他：_____年 | 7 | 3.2 |
| 工作職稱 | 高階主管 | 8 | 3.7 |
| | 中階主管 | 40 | 18.3 |
| | 低階主管 | 32 | 14.6 |
| | 一般員工 | 139 | 63.5 |
| 工作部門 | 內場 | 49 | 22.4 |
| | 外場 | 170 | 77.6 |

4.2 各構面量表之因素分析與信度分析

本研究為探討各構面所包含之變項內部一致性，將各構面之變數進行因素分析。本研究首先對量表的輸入資料進行主成份分析，再將分析結果以最大變異法（Varimax）進行直交轉軸，以特徵值（Eigenvalue）大於1為選取共同因素原則，另考量本研究之有效樣本數，以因素負荷量絕對值大於0.5為變數選取準則（陳寬裕，2010），才能成為組成該因素之因數，最後參考組成該因素之因數的文意及負荷量分別予以命名。本研究各變項所萃取的因素內容、因素負荷量、特徵值、解釋變異量分析與Cronbach's α 值，分別作以下之說明：

4.2.1 組織氣候之因素分析與信度分析

本研究運用SPSS軟體進行資料分析處理。依上述方法針對組織氣候量表22個問項進行因素分析，由於第10、15題因素負荷量太小，而不納入分析。經由Bartlett's球形檢定卡方值為1812.101，其對應之顯著性P值為0，因此進行更進一步的因素分析是有意義的，其KMO統計量為0.888，屬於良好的抽樣適當性標準（Kaiser,1974），由此可知本研究所用之組織氣候量表之各問項變數，非常適合進行因素分析，經因素分析之結果，特徵值大於1的因素共萃取出5個因素構面，並命名為「管理制度」、「依附感」、「人際關係」、「結構」、「責任」，詳細情形如表4.2.1所示。

1. 管理制度

此構面由「組織的升遷制度，通常是可以使有能力的人爬到最高層的職位」、「組織內管理當局的經營哲學，是強調人的因素（例如員工反應等）」、「組織內人員所獲得報酬多寡，通常與他的工作表現成正比」、「組

織內，大家能感受到一種無形的驅動力，驅使大家持續不斷的努力，以求改進個人和團體的工作表現」、「組織之所以能獲得今日的發展，主要是因能在適當的時機採取適當的冒險行動」、「組織管理者認為，有關單位和人員間的公事爭辯，可能對組織是有利」、「組織內的工作人員所獲得的獎酬與鼓勵通常多於指責和批評」等 7 項組織氣候因數所組成，特徵值為 3.459，解釋變異量為 17.297，其中又以「組織的升遷制度，通常是可以使有能力的人爬到最高層的職位」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.832。

2. 依附感

此構面由「組織的工作人員，都以在本組織服務為榮」、「我感覺，我是屬於一個工作靈活且有效率團體中的一員」、「依我所見，我覺得組織內的人員大體說來對組織都具有相當的忠誠度」、「組織鼓勵大家坦白表示自己的意見。即使和上級的意見相左，但只要具有建設性，是值得鼓勵的」等 4 項組織氣候因數所組成，特徵值為 2.964，解釋變異量為 14.820，其中又以「組織的工作人員，都以在本組織服務為榮」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.821。

3. 人際關係

此構面由「組織內，成員如果犯了一般性錯誤，是會獲得上級的同情與諒解」、「管理當局常主動設法和你在組織內的事業發展前途」、「組織內大多數成員彼此間的態度，不會冷漠和互不關心」、「組織內管理人員和職員之間工作關係可稱是親切的」等 4 項組織氣候因數所

組成，特徵值為 2.146，解釋變異量為 10.732，其中又以「組織內，成員如果犯了一般性錯誤，是會獲得上級的同情與諒解」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.755。

4. 結構

此構面由「組織內，會有明確的權力者來做某一決定」、「組織內的工作分配，都經過明白劃分和合理配置」、「組織內擔任主管者，主要的工作是為所屬人員訂定工作上的指導原則，然後讓他們自己負起實際上的工作責任」等 3 項組織氣候因數所組成，特徵值為 2.051，解釋變異量為 10.256，其中又以「組織內，會有明確的權力者來做某一決定」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.666。

5. 責任

此構面由「組織內工作人員只要自己認為已有正確的處置方法，皆可放手去做」、「組織內是較不會發生推卸責任的事情」等 2 項組織氣候因數所組成，特徵值為 1.805，解釋變異量為 9.023，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.611。

表 4.2.1 組織氣候變數之因素分析

| 因素構面內容 | 因素負荷 | 特徵值 | 解釋變易量% | Cronbach's α |
|---|-------|-------|--------|---------------------|
| 管理制度 | | | | |
| 06. 組織的升遷制度，通常是可以使有能力的人爬到最高層的職位 | 0.690 | 3.459 | 17.297 | 0.832 |
| 16. 組織內管理當局的經營哲學，是強調人的因素(例如員工反應等) | 0.681 | | | |
| 08. 組織內人員所獲得報酬多寡，通常與他的工作表現成正比 | 0.640 | | | |
| 17. 組織內，大家能感受到一種無形的驅動力，驅使大家持續不斷的努力，以求改進個人和團體的工作表現 | 0.604 | | | |
| 09. 組織之所以能獲得今日的發展，主要是因能在適當的時機採取適當的冒險行動 | 0.580 | | | |
| 18. 組織管理者認為，有關單位和人員間的公事爭辯，可能對組織是有利 | 0.561 | | | |
| 07. 組織內的工作人員所獲得的獎酬與鼓勵通常多於指責和批評 | 0.512 | | | |
| 依附感 | | | | |
| 20. 組織的工作人員，都以在本組織服務為榮 | 0.786 | 2.964 | 14.820 | 0.821 |
| 21. 我感覺，我是屬於一個工作靈活且有效率團體中的一員 | 0.742 | | | |
| 22. 依我所見，我覺得組織內的人員大體說來對組織都具有相當的忠誠度 | 0.702 | | | |
| 19. 組織鼓勵大家坦白表示自己的意見。即使和上級的意見相左，但只要具有建設性，是值得鼓勵的 | 0.565 | | | |

表 4.2.2 組織氣候變數之因素分析(續)

| 因素構面內容 | 因素負荷 | 特徵值 | 解釋變易量% | Cronbach's α |
|--|-------|-------|--------|---------------------|
| 人際關係 | | | | |
| 13. 組織內，成員如果犯了一般性錯誤，是會獲得上級的同情與諒解 | 0.824 | 2.146 | 10.732 | 0.755 |
| 14. 管理當局常主動設法和你討論你在組織內的事業發展前途 | 0.559 | | | |
| 11. 組織內大多數成員彼此間的態度，不會冷漠和互不關心 | 0.550 | | | |
| 12. 組織內管理人員和職員之間工作關係可稱是親切的 | 0.549 | | | |
| 結構 | | | | |
| 02. 組織內，會有明確的權力者來做某一決定 | 0.788 | 2.051 | 10.256 | 0.666 |
| 01. 組織內的工作分配，都經過明白劃分和合理配置 | 0.746 | | | |
| 04. 組織內擔任主管者，主要的工作是為所屬人員訂定工作上的指導原則，然後讓他們自己負起實際上的工作責任 | 0.598 | | | |
| 責任 | | | | |
| 03. 組織內工作人員只要自己認為已有正確的處置方法，皆可放手去做 | 0.688 | 1.805 | 9.023 | 0.611 |
| 05. 組織內是較不會發生推卸責任的事情 | 0.682 | | | |
| 累積總解釋變異量：62.128 | | | | |
| 量表整體信度：0.909 | | | | |

4.2.2 工作滿意度之因素分析與信度分析

本研究運用SPSS軟體進行資料分析處理。依上述方法針對工作滿意度量表35個問項進行因素分析，由於第8題因素負荷量太小，而不納入分

析。經由Bartlett's球形檢定卡方值為6094.244，其對應之顯著性P值為0，因此進行更進一步的因素分析是有意義的，其KMO統計量為0.930，屬於良好的抽樣適當性標準（Kaiser,1974），由此可知本研究所用之工作滿意度量表之各問項變數，非常適合進行因素分析，經因素分析之結果，特徵值大於1的因素共萃取出6個因素構面，並命名為「直接主管」、「工作夥伴」、「升遷狀況」、「工作性質」、「薪資」、「健康」，詳細情形如表4.2.2所示。

1. 直接主管

此構面由「我的主管是民主的」、「我的主管是容易溝通的」、「我的主管是細心指導的」、「我的主管是和藹可親的」、「我的主管是心胸寬大的」、「我的主管是照顧部屬的」、「我的主管是有能力的」、「我的主管是積極的」、「我的主管是尊重員工的」等9項工作滿意度因數所組成，特徵值為6.717，解釋變異量為19.757，其中又以「我的主管是民主的」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性Cronbach's α 係數為0.952。

2. 工作夥伴

此構面由「我的同事是樂於助人的」、「我的同事是好相處的」、「我的同事是平易近人的」、「我的同事是勤勞的」、「我的同事是令人愉快的」、「我的同事是快樂活潑的」、「我的同事是有效率的」等7項工作滿意度因數所組成，特徵值為4.886，解釋變異量為14.371，其中又以「我的同事是樂於助人的」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性Cronbach's α 係數為0.920。

3. 升遷狀況

此構面由「我有定期升遷的機會」、「我升遷的幅度很大」、「我有良

好的升遷機會」、「我的升遷機會是公平的」、「我的升遷純粹是靠能力的」等5項工作滿意度因數所組成，特徵值為4.014，解釋變異量為11.806，其中又以「我有定期升遷的機會」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性Cronbach's α 係數為0.916。

4. 工作性質

此構面由「我的工作是我喜愛的」、「我從工作中得獲得成就感」、「我的工作是我樂意去做的」、「整體而言，我的工作讓我感到滿足」、「我的工作是多采多姿的」、「我的工作是有挑戰性的」、等6項工作滿意度因數所組成，特徵值為4.000，解釋變異量為11.765，其中又以「我的工作是我喜愛的」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性Cronbach's α 係數為0.877。

5. 薪資

此構面由「我的薪資報酬讓我感到滿足」、「我的薪資報酬比其他同業高」、「我的收入足以抵個人開支」、「我的薪資報酬比我應得的多」、「我的薪資報酬很穩定」等5項工作滿意度因數所組成，特徵值為3.167，解釋變異量為9.313，其中又以「我的薪資報酬讓我感到滿足」的因素負荷量最高(即此題項對於此構面的解釋能力是最高與最重要的)，因素內部一致性Cronbach's α 係數為0.856。

6. 健康

此構面由「我的工作是一適量的」、「我的工作是有益健康的」等2項工作滿意度因數所組成，特徵值為1.595，解釋變異量為4.692，因素內部一致性Cronbach's α 係數為0.630。

表 4.2.3 工作滿意度變數之因素分析

| 因素構面內容 | 因素負荷 | 特徵值 | 解釋變易量% | Cronbach's α |
|---------------------|-------|-------|--------|---------------------|
| 直接主管 | | | | |
| 18. 我的主管是民主的 | 0.820 | 6.717 | 19.757 | 0.952 |
| 15. 我的主管是容易溝通的 | 0.807 | | | |
| 16. 我的主管是細心指導的 | 0.788 | | | |
| 23. 我的主管是和藹可親的 | 0.763 | | | |
| 20. 我的主管是心胸寬大的 | 0.762 | | | |
| 21. 我的主管是照顧部屬的 | 0.756 | | | |
| 17. 我的主管是有能力的 | 0.751 | | | |
| 19. 我的主管是積極的 | 0.748 | | | |
| 22. 我的主管是尊重員工的 | 0.739 | | | |
| 工作夥伴 | | | | |
| 26. 我的同事是樂於助人的 | 0.856 | 4.886 | 14.371 | 0.920 |
| 25. 我的同事是好相處的 | 0.853 | | | |
| 28. 我的同事是平易近人的 | 0.822 | | | |
| 27. 我的同事是勤勞的 | 0.776 | | | |
| 30. 我的同事是令人愉快的 | 0.687 | | | |
| 24. 我的同事是快樂活潑的 | 0.678 | | | |
| 29. 我的同事是有效率的 | 0.621 | | | |
| 升遷狀況 | | | | |
| 33. 我有定期升遷的機會 | 0.817 | 4.014 | 11.806 | 0.916 |
| 34. 我升遷的幅度很大 | 0.812 | | | |
| 31. 我有良好的升遷機會 | 0.782 | | | |
| 32. 我的升遷機會是公平的 | 0.770 | | | |
| 35. 我的升遷純粹是靠能力 | 0.567 | | | |
| 工作性質 | | | | |
| 03. 我的工作是我喜愛的 | 0.826 | 4.000 | 11.765 | 0.877 |
| 02. 我從工作中獲得成就感 | 0.746 | | | |
| 01. 我的工作是我樂意去做 | 0.708 | | | |
| 04. 整體而言，我的工作讓我感到滿足 | 0.686 | | | |
| 05. 我的工作是多采多姿的 | 0.660 | | | |
| 07. 我的工作是有挑戰性的 | 0.563 | | | |

表 4.2.4 工作滿意度變數之因素分析(續)

| 因素構面內容 | 因素負荷 | 特徵值 | 解釋變易量% | Cronbach's α |
|------------------------|-------|-------|--------|---------------------|
| 薪資 | | | | |
| 11. 我的薪資報酬讓我感到滿足 | 0.755 | 3.167 | 9.313 | 0.856 |
| 12. 我的薪資報酬比其他同業高 | 0.710 | | | |
| 10. 我的收入足以抵個人開支 | 0.696 | | | |
| 14. 我的薪資報酬比我應得的多 | 0.655 | | | |
| 13. 我的薪資報酬很穩定 | 0.500 | | | |
| 健康 | | | | |
| 06. 我的工作是有適量的 | 0.561 | 1.595 | 4.692 | 0.630 |
| 09. 我的工作是有益健康的 | 0.556 | | | |
| 累積總解釋變異量：71.704 | | | | |
| 量表整體信度：0.957 | | | | |

4.3 餐飲部員工之組織氣候與工作滿意度之典型相關分析

本研究利用典型相關分析針對餐飲部員工的組織氣候與工作滿意度之關係進行討論與假設考驗，典型相關分析即是在求出兩個以上自變項與兩個以上依變項間的線性組合。本研究採典型相關分析方法探討研究架構中組織氣候與工作滿意度兩者間的關係。典型負荷量在 0.3 以上即代表該變項對於其線性模式具有顯著之解釋能力（吳萬益，2000），故本研究以此作為以下說明討論的基準。

以下為組織氣候（管理制度、依附感、人際關係、結構與責任）與因應策略（直接主管、工作夥伴、工作性質、升遷狀況、薪資與健康）之間的典型相關，如圖 4-3 所示。

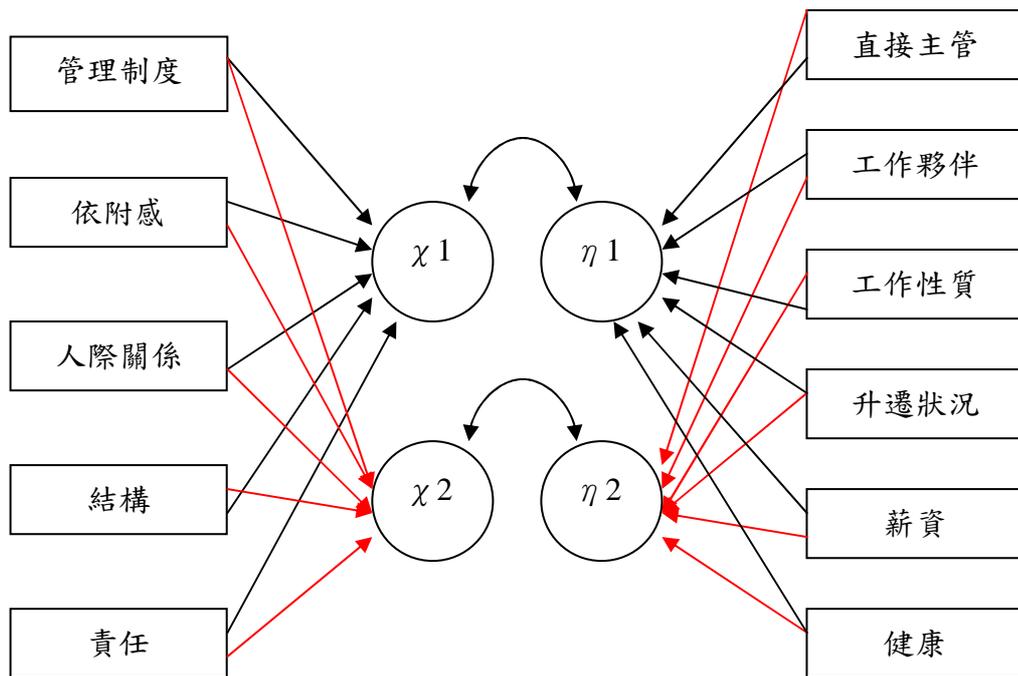


圖 4.1 組織氣候與工作滿意度之典型相關路徑

4.3.1 典型相關程度分析

由圖 4-3 和表 4.3.1 可得知，本研究組織氣候 X 組變項 (X1=管理制度、X2=依附感、X3=人際關係、X4=結構、X5=責任)，另外，Y 組變項為工作滿意度 (Y1=直接主管、Y2=工作夥伴、Y3=工作性質、Y4=升遷狀況、Y5=薪資、Y6=健康)，進行 X 組與 Y 組之間典型分析結果：X 組變項抽出二組典型因素(χ_1 、 χ_2)，Y 組變項抽出二組典型因素(η_1 、 η_2)。抽出第一組典型因素 χ_1 與 η_1 之典型相關為 0.370($P < 0.05$)；抽出第二組典型因素 χ_2 與 η_2 之典型相關為 0.137($P < 0.05$)。

表 4.3.1 餐飲部員工之組織氣候與工作滿意度之典型相關分析摘要表

| X 變項 | 典型相關 | | Y 變項 | 典型相關 | |
|---------|-------------------|----------|----------|----------|----------|
| | χ_1 | χ_2 | | η_1 | η_2 |
| 組織氣候 | | | 工作滿意度 | | |
| 管理制度 | -0.624 # | 1.157 # | 直接主管 | -0.868 # | -0.396 # |
| 依附感 | -0.286 | -0.534 # | 工作夥伴 | -0.649 # | -0.335 # |
| 人際關係 | -0.305 # | -0.549 # | 工作性質 | -0.673 # | -0.243 |
| 結構 | -0.053 | -0.582 # | 升遷狀況 | -0.859 # | -0.379 # |
| 責任 | 0.203 | 0.247 | 薪資 | -0.774 # | 0.336 # |
| | | | 健康 | -0.610 # | 0.031 |
| 抽出變異百分比 | 50.927 | 10.200 | 抽出變異百分比 | 55.642 | 9.768 |
| 重疊% | 24.361 | 1.399 | 重疊% | 26.617 | 1.340 |
| | 典型相關次數平方 ρ^2 | | 0.692 | 0.478 | |
| | 典型相關係數 ρ | | 0.370*** | 0.137* | |

*代表 $\rho < 0.05$ ***代表 $\rho < 0.001$ 。

#代表典型負荷量之絕對值 ≥ 0.30 ，即變數對各自之線性組合具顯著性。

4.3.2 典型因素的解釋變異量分析

由表 4.3.1 可得知，組織氣候與餐飲部員工的工作滿意度之典型相關，有二組顯著的典型因素。

(一) 第一組典型因素

X 組變項的第一個典型因素(χ_1)可以說明 Y 變項的第一個典型因素(η_1)總變異量的 37% ($\rho^2 = 0.692$)；而 Y 變項的第一個典型因素(η_1)又可解釋 Y 組變異量的 55.642%，因此 X 組變項透過第一組典型因素(χ_1 與 η_1)可以解釋 Y 組總變異量 26.617%。

(二) 第二組典型因素

X 組變項的第二個典型因素(χ_2)可以說明 Y 變項的第二個典型因素(η_2)總變異量的 13.70%($p_2 = 0.478$);而 Y 變項的第二個典型因素(η_2)又可解釋 X 組變異量的 9.768%，因此 X 組變項透過第二組典型因素(χ_2 與 η_2)可以解釋 Y 組總變異量的 1.340%。

4.3.3 典型因素相關結構係數(負荷量分析)

經由以上統計分析結果，得知餐飲部員工的組織氣候與工作滿意度由二組典型因素組成，其中 0.370%解釋力由第一組典型因素組成;0.137%解釋力由第二組典型因素組成，由於第二組典型因素之解釋較低，本研究不於解釋分析。以下本研究將以典型負荷量大於 0.3 以上具有顯著之解釋能力者進行解釋分析。

在組織氣候(X 組)變項中，第一個典型因素(χ_1)的五個相關變項「管理制度」、「依附感」、「人際關係」、「結構」與「責任」其係數分別為-0.624、-0.286、-0.305、-0.053 與 0.203；工作滿意度 (Y 組)變項中，第一個典型因素(η_1)的六個相關變項「直接主管」、「工作夥伴」、「工作性質」、「升遷狀況」、「薪資」與「健康」的係數分別為-0.868、-0.649、-0.673、-0.859、-0.774 與-0.610。從第一組典型相關係數可看出，X 組變項以「管理制度」、「人際關係」經第一組典型因素對 Y 組之「直接主管」、「工作夥伴」、「工作性質」、「升遷狀況」、「薪資」與「健康」具有顯著之解釋力。其中，又以 X 組之「管理制度」與「人際關係」對 Y 組之「直接主管」的解釋力較大，並均具顯著正相關。

經由以上統計分析結果，得知國際觀光飯店的組織氣候，由二組典型因素所組成，對工作滿意度的總解釋變異量為27.957% (26.617% +

1.340%)，其中大部份解釋力由第一組典型因素組成。研究結果顯示國際觀光飯店組織氣候與員工工作滿意度之間有關聯性存在，得知組織氣候與員工工作滿意度之間的影响關係是正面趨勢，顯示餐飲部員工的「組織氣候」越高者，其「工作滿意度」越高。

4.4 層級迴歸分析

本研究利用層級迴歸分析來了解餐飲部員工之員工福利對組織氣候與工作滿意度之干擾效果，因此，本研究將分別以「年齡」、「婚姻狀況」與「月薪」為控制變數，工作滿意度作為依變數，組織氣候作為自變數，員工福利作為干擾變數，來進行層級迴歸分析，以瞭解員工福利是否有干擾效果。

4.4.1 組織氣候與員工福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與員工福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影响與干擾效果。由表 4.4.1 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與員工福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.471、0.358。由模型四可以觀察到組織氣候與員工福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，亦即員工福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.1 組織氣候與員工福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.166* | -0.169* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.033 | -0.034 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.147* | 0.151* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.471*** | 0.463*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 員工福利 | | | | 0.358*** | 0.358*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×員工福利 | | | | | -0.026 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.544 | 0.545 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.534 | 0.532 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 50.912 | 42.236 |

註：*：p<0.05, ***: p<0.001

4.4.2 組織氣候與工時性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與工時性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.2 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與工時性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.505、0.310。由模型四可以觀察到組織氣候與工時性福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，即工時性福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.2 組織氣候與工時性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.160 | -0.148* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.069* | -0.068 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.116 | 0.106 |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.505*** | 0.520*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 工時性福利 | | | | 0.310*** | 0.317*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×工時性福利 | | | | | 0.058 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.521 | 0.524 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.510 | 0.511 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 46.362 | 38.915 |

註：*：p<0.05, ***：p<0.001

4.4.3 組織氣候與經濟性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與經濟性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.3 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與經濟性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.479、0.361。由模型四可以觀察到組織氣候與經濟性福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，即經濟性福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.3 組織氣候與經濟性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.177* | -0.177* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.037 | -0.037 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.160* | 0.160* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.479*** | 0.479*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 經濟性福利 | | | | 0.361*** | 0.362*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×經濟性福利 | | | | | 0.002 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.551 | 0.551 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.540 | 0.538 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 52.268 | 43.353 |

註：*：p<0.05, ***：p<0.001

4.4.4 組織氣候與支援性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與支援性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.4 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與支援性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.502、0.320。由模型四可以觀察到組織氣候與支援性福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，即支援性福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.4 組織氣候與支援性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.169* | -0.170* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.028 | -0.027 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.202* | 0.204* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.502*** | 0.499*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 支援性福利 | | | | 0.320*** | 0.318*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×支援性福利 | | | | | -0.012 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.532 | 0.532 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.521 | 0.519 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 48.355 | 40.126 |

註：*：p<0.05, ***：p<0.001

4.4.5 組織氣候與發展性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與發展性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.5 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與發展性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.495、0.313。由模型四可以觀察到組織氣候與發展性福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，即發展性福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.5 組織氣候與發展性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.179* | -0.179* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.031 | -0.031 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.158* | 0.158* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.495*** | 0.496*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 發展性福利 | | | | 0.313*** | 0.313*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×發展性福利 | | | | | 0.003 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.523 | 0.523 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.511 | 0.509 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 46.652 | 38.695 |

註：*：p<0.05, ***：p<0.001

4.4.6 組織氣候與休閒性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與休閒性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.6 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與休閒性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.525、0.283。由模型四可以觀察到組織氣候與休閒性福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，即休閒性福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.6 組織氣候與休閒性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.163* | -0.167* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.028 | -0.028 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.164* | 0.170* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.525*** | 0.512*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 休閒性福利 | | | | 0.283*** | 0.284*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×休閒性福利 | | | | | -0.052 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.514 | 0.516 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.502 | 0.502 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 44.969 | 37.671 |

註：*：p<0.05, ***：p<0.001

4.4.7 組織氣候與保險性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與保險性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.7 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與保險性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.578、0.168。由模型四可以觀察到組織氣候與保險性福利的交互作用對工作滿意度具顯著的效果，即保險性福利對於組織氣候與工作滿意度之間具干擾效果，其標準化係數分別為 0.606、0.178 與 0.133。

表 4.4.7 組織氣候與保險性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.210* | -0.193* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.040 | -0.030 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.201* | 0.174* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.578*** | 0.606*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 保險性福利 | | | | 0.168* | 0.178*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×保險性福利 | | | | | 0.133* |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.473 | 0.489 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.461 | 0.475 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 38.256 | 33.852 |

註：*：p<0.05, ***：p<0.001

4.4.8 組織氣候與退休性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與退休性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.8 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與退休性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.558、0.229。由模型四可以觀察到組織氣候與退休性福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，即退休性福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.8 組織氣候與退休性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.201* | -0.200* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.007 | -0.007 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.216* | 0.215* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.558*** | 0.559*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 退休性福利 | | | | 0.229*** | 0.231*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×退休性福利 | | | | | 0.009 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.494 | 0.494 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.482 | 0.479 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 41.527 | 34.453 |

註：*：p<0.05, ***：p<0.001

4.4.9 組織氣候與眷屬性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與眷屬性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.9 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與眷屬性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.536、0.283。由模型四可以觀察到組織氣候與眷屬性福利的交互作用對工作滿意度具顯著的效果，即眷屬性福利對於組織氣候與工作滿意度之間具干擾效果，其標準化係數分別為 0.516、0.292 與 -0.152。

表 4.4.9 組織氣候與眷屬性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.188* | -0.213* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.019 | -0.005 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.231*** | 0.264*** |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.536*** | 0.516*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 眷屬性福利 | | | | 0.283*** | 0.292*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×眷屬性福利 | | | | | -0.152* |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.518 | 0.540 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.507 | 0.527 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 45.882 | 41.536 |

註：*：p<0.05, ***: p<0.001

4.4.10 組織氣候與衛生性福利交互作用對工作滿意度之影響

本研究探討組織氣候與衛生性福利交互作用對工作滿意度的影響，利用迴歸分析檢視模型的影響與干擾效果。由表 4.4.10 的迴歸分析結果顯示，由模型二可以觀察到組織氣候對工作滿意度有顯著，對工作滿意度的標準化係數為 0.639。由模型三可以觀察到組織氣候與衛生性福利對工作滿意度有顯著，其標準化係數分別為 0.523、0.296。由模型四可以觀察到組織氣候與衛生性福利的交互作用對工作滿意度不具顯著的效果，即衛生性福利對於組織氣候與工作滿意度之間不具干擾效果。

表 4.4.10 組織氣候與衛生性福利迴歸分析

| 自變數 | 依變數 統計量 | 工作滿意度 | | | |
|-----------------|------------|---------|----------|-----------|----------|
| | | 模型一 | 模型二 | 模型三 | 模型四 |
| 控制變數 | | | | | |
| 年齡 | | -0.288* | -0.218* | -0.197 * | -0.203* |
| 婚姻狀況 | | -0.179* | -0.032 | -0.039 | -0.039 |
| 月薪 | | 0.224* | 0.243*** | 0.159 * | 0.163* |
| 自變數 | | | | | |
| 組織氣候 | | | 0.639*** | 0.523 *** | 0.513*** |
| 干擾變數 | | | | | |
| 衛生性福利 | | | | 0.296 *** | 0.294*** |
| 交互作用變項 | | | | | |
| 組織氣候×衛生性福利 | | | | | -0.045 |
| R ² | | 0.056 | 0.450 | 0.519 | 0.521 |
| △R ² | | 0.043 | 0.439 | 0.508 | 0.508 |
| F | | 4.250 | 43.726 | 46.050 | 38.479 |

註：*: p<0.05, ***: p<0.001

研究結果顯示國際觀光飯店組織氣候與保險性、眷屬性福利交互作用對工作滿意度有影響，即保險性與眷屬性福利對於組織氣候與工作滿意度之間具有干擾效果；組織氣候與保險性福利交互作用對工作滿意度產生正向影響，即保險性福利對於組織氣候與工作滿意度之間會產生正向的干擾效果；組織氣候與眷屬性福利交互作用對工作滿意度產生負向影響，即眷屬性福利對於組織氣候與工作滿意度之間會產生負向的干擾效果。

第五章 結論與建議

本章內容共分為四部份，第一部份為研究結果與討論，第二部份為研究貢獻，第三部份為管理意涵，第四部份則是研究限制，第五部份為對未來研究的建議。

5.1 研究結果與討論

5.1.1 人口統計分析

透過本研究219份有效樣本中的受訪者資料得知，台灣國際觀光飯店餐飲部人員有六成五（66.7%）為女性，且35歲以下的人員有八成（83.6%），並且有接近八成（78.1%）為單身，由此可見目前台灣國際觀光飯店餐飲部人員以年輕單身女性為主。從受訪者資料得知，有近七成（69.8%）員工月薪在三萬元以下，工作年資多在三年以下有五成（52.5%），工作職稱大多為一般員工有六成（63.5%）。從教育程度可看出，有四成的受訪員工（40.6%）為技職院校畢業，且一般大學畢業的也佔有近三成（29.2%），顯示台灣國際觀光飯店餐飲部人員有不錯的教育素質。

5.1.2 「組織氣候」與餐飲部人員的「工作滿意度」有相關存在

本研究經由典型相關分析發現，台灣國際觀光飯店組織氣候與影響工作滿意度因素中的「直接主管」、「工作夥伴」、「工作性質」、「升遷狀況」、「薪資」與「健康」有顯著的正相關存在，其中又以「管理制度」與「人際關係」對「直接主管」的解釋力較大，並均具顯著正相關。得知組織氣候與員工的工作滿意度的影響關係是正面趨勢，顯示餐飲部員

工的組織氣候越高者，其工作滿意度越高。本研究結果與張瓊櫻、楊美賞、張肇松（2006）；許清鈞（2004）；苑承偉（2004）；Churchill, Ford & Walker（1976）；Chneider & Snyder（1975）等人研究結果一致。因「組織氣候」與「工作滿意度」間有相互關聯性存在，所以建議國際觀光飯店業者應擬定可提升組織氣候之相關策略，來提高員工的工作滿意度。

5.1.3 「保險性福利」會對員工的「組織氣候」與「工作滿意度」間產生干擾效果

本研究經由迴歸分析發現，保險性福利會影響組織氣候與工作滿意度間之關係，且有顯著的正向影響。此表示，組織氣候與保險性福利交互作用越高時，員工工作滿意度會越高。會產生此結果，本研究判讀為可能是本研究中之受訪者多為年輕單身、薪資較低的女性，保險性福利對於他們來說是一種保障與會提高他們的安全感，所以才會對保險性福利較為需求。此意味，組織可增加保險性相關福利項目，來提升員工的工作滿意度。

5.1.4 「眷屬性福利」會對員工的「組織氣候」與「工作滿意度」間產生干擾效果

本研究發現，眷屬性福利會影響組織氣候與工作滿意度間之關係，且有顯著的負向影響。此表示，組織氣候與眷屬性福利交互作用越低時，員工工作滿意度會越高。此結果，本研究判讀可能是本研究中之受訪者多為年輕單身的女性，所以對眷屬性福利較不需求，所以才會產生出負向的影響。整體而言，當組織氣候良好，且員工福利措施能越符合員工之需求時，將能更有效的提升員工的工作滿意度。本研究之結果與祝康偉（2006）；林文政、潘韋汝（2005）；余慶華（2001）；蔡坤宏、余

坤東、傅世鎰（2005）相呼應，顯示出員工福利具有干擾效果。此意味，國際觀光飯店業者應著重員工福利，藉此提升組織氣候，進而提高員工的工作滿意度。

5.2 研究貢獻

本研究彌補組織氣候對工作滿意度餐旅產業部分之文獻缺口。過去雖然有研究證實員工福利具有干擾效果，但針對組織氣候與工作滿意度間之干擾效果，本研究證實了員工福利對於組織氣候與工作滿意度間具有干擾效果，本研究的實證結果可補此文獻缺口。

5.3 管理意涵

本研究發現「組織氣候」對「工作滿意度」有顯著的正向關係，亦即「組織氣候」越高時，其員工的「工作滿意度」也越高；因此組織應擬定詳細獎酬制度及增加獎酬項目、責任劃分清楚與提升績效標準的透明度，使員工能清楚了解獎酬制度的目的、內容、發放方式與流程等。此外，組織應設計人力資源實務，使員工與上司間的情感能更加融洽，彼此能互相信任，工作上合作無間，進而讓員工支持與認同自己的部門與公司。人力資源部門亦可透過小手冊、公佈欄、E-mail 等方式隨時讓所有員工知道，公司制度運作的透明化，讓每位員工能夠清楚地知道自己的工作團隊的目標，如此，員工才有明確遵循及努力的方向，藉此來提升員工的組織氣候進而提昇員工的工作滿意度。

本研究發現員工福利會對組織氣候與工作滿意度間產生干擾效果，不同的員工福利會產生不同的干擾效果。此意謂，組織可依不同的員工

類型規劃其所需之福利措施，例如：眷屬性福利就較適合已婚有家庭的員工；針對未婚女性，組織可增加保險性相關福利項目，來提升員工的工作滿意度，降低離職率。

5.4 研究限制

從本研究之限制，歸納如下：

1. 本研究的受訪者僅針對國際觀光飯店餐飲部人員，此結果無法反映出其他部門的人員的意見，也無法代表台灣整體飯店的現況。
2. 本研究之問卷，為國外學者依其國情發展而來，雖然本研究員在前測時，已請受訪者對於問卷內容加以審閱，但國情不同，問卷之題項，是否會造成受訪者對於組織氣候與工作滿意度感受上的差異，值得進一步探討。
3. 本研究之問卷發放是用郵寄方式，發放過程是請部門經理給單位主管及員工來作答，由於填答過程由部門經理自行選取部份員工來作答，故，本研究員無法掌控部門經理或單位主管是否挑選特定人員填答問卷。
4. 本研究之問卷題項過多，可能會造成填答者在後半段填答時的煩躁，進而影響填答的正確性。
5. 由於國內尚未針對國際觀光飯店業之員工福利做福利量表之研究與分析，故本研究是採用高科技產業與製造業之福利量表來做測驗與分析，但建議未來研究可先以訪談方式進行資料分析後，發展適用台灣餐旅業之福利量表。

5.5 研究建議

1. 本研究對象僅以國際觀光飯店業的餐飲部人員為主，後續研究可針對飯店整體人員，以發掘不同的部門是否會產生相同或不同的研究結果。
2. 後續研究者可增加質性研究來輔助量化研究之缺失，使研究結果能更完善的呈現。
3. 根據文獻與研究結果發現，影響工作滿意度的變數相當多，建議後續研究者可以針對不同的變數來探討對餐旅業員工的工作滿意度的影響，進而獲得不同的研究結果。
4. 本研究以整體台灣國際觀光飯店餐飲部人員為主，並非針對飯店經營管理類型（獨立經營型、加盟連鎖型、管理契約型與加入會員組織型）做分析。但，建議未來研究可針對不同經營管理類型之旅館，針對員工所需之福利做深入研究。
5. 本研究依高科技產業與製造業之福利量表為依據，建議後續研究者可先遵詢旅館業經營者或專家學者之意見，先行修改問卷後，發展適用於台灣餐旅業之福利量表，進而運用IPA法來分析，哪種福利是員工所需要的；或建議未來研究可先以訪談方式進行資料收集及分析後，發展適用台灣餐旅業之福利量表。

參考文獻

一、中文部分：

1. 王瑤芬、洪久賢（2004），我國觀光餐旅業員工離職傾向研究之內容分析，觀光研究學報，10（4），125-143頁。
2. 王麗容（1993），企業福利的雙元性格和其組織性功能，社會科學論叢，41。
3. 王小娥、陸鵬舉、陳啟昭、潘義鈺（2003），由機師族群探討國籍航空公司組織氣候及安全氣候與組員資源管理間之關聯性，運輸計畫季刊，32（3），527-560頁。
4. 朱惠琴、張乃宏（2006），組織變革後員工對組織氣候、領導行為與留任意願之相關性研究—以A軍修補大隊為例，創新、整合與應用研討會，318-329頁。
5. 余鑑、于俊傑、廖珮玟（2008），連鎖餐飲業員工人格特質、工作特性、工作滿意度之研究—以美式星期五餐廳為例，台北科技大學學報，41（2），83-110頁。
6. 余慶華（2001），消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究—以高雄地區銀行為例，國立中山大學人力

資源管理研究所碩士在職專班。

7. 呂星蕙（2001），高科技產業新新人類福利知覺與績效之關聯性研究—以工作價值觀為干擾變項，靜宜大學企業管理研究所碩士論文。
8. 林俊宏、龐寶璽、鄭晉昌（2006），支持性組織氣候對訓練移轉的直接效果與間接效果之差異性探討，東吳經濟商學學報，55，01-34頁。
9. 吳瑞堯、李坤清、張達仁（2008），企業資源規劃系統導入對資訊部門組織氣候及工作滿意度之影響，電子商務研究，6（2），229-248頁。
10. 吳淑敏、徐村、唐國銘（2007），情緒智慧、組織氣候與服務品質之關係研究—以台灣銀行產業為例，中華管理評論國際學報，10（2），1-25頁。
11. 吳靄書（1988），企業人事管理，台北市：大中國圖書股份有限公司。
12. 周萍芬、蔡忠林（2002），員工福利對勞資關係影響之研究，遠東學報，20（1），104-111頁。
13. 祝康偉（2006），派遣員工與正職員工在組織承諾、工作投入差異之分析—以福利措施條件為干擾變項，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
14. 高瑞新（2006），領導行為、組織氣氛與服務品質關係之研究—以高

- 雄港務警察局為例，人力資源管理學報，6（3），095-117頁。
- 15.莊文玟（2005），內部行銷、工作滿足及離職傾向關係之研究—以國際觀光旅館餐飲部門為例，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
- 16.許士軍（1972），有關黎史（Litwin & Stringer）二氏「組織氣候」尺度在我國企業機構之適用性之探討，國立政治大學學報，26，103-138。
- 17.許士軍（1977），工作滿足、個人特徵與組織氣候—文獻探討及實證研究，國立政治大學學報，35，13-56頁。
- 18.許悅玲、葉文健、陳楊正光、曹湘雲（2008），組織氣候對安全氣候及安全績效之影響—以航空公司運務人員為例，危機管理期刊，5（2），11-20頁。
- 19.許清鈞（2004），金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 20.許永忠（2005），組織特性、員工福利、員工態度之關聯性研究—以北部地區服務業員工為實證對象，中原學報，33（4），801-819頁。
- 21.曹勝雄、陳嘉隆、王國欽（1995），旅行社組織氣候、工作壓力對員工離職傾向之影響研究，觀光研究學報，1（2），1-18頁。
- 22.陳文忠（2004），組織氣候、學習動機與學習行為對人力資源績效影

- 響之研究—以國內企業員工回流教育為例，國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 23.陳寬裕、王正華（2010），論文統計分析實務：SPSS與AMOS的運用，台北：五南文化。
- 24.黃英忠（2002），人力資源管理，台北：華泰文化。
- 25.黃英忠、杜佩蘭、張肇松（2003），組織氣候與組織承諾關係之研究—以高雄市公辦民營及市立醫院為例，中國行政評論，12（3），27-60頁。
- 26.黃庭鍾（2009），非營利組織成員之參與動機、組織氣候與承諾對組織效能影響—以我國義勇消防隊為例，明新學報，35（2），61-77頁。
- 27.張瓊櫻、楊美賞、張肇松（2006），某醫學中心組織氣候與護理人員工作滿足感之關係，新台北護理期刊，8（2），31-42頁。
- 28.張秋蘭、林淑真（2007），1600大企業之福利實施與員工福利需求差異探討，人力資源管理學報，7（1），19-40頁。
- 29.苑承偉（2004），國小教師的制控信念、學校組織氣氛與工作滿意度—以台東縣國小教師為例，國立台東大學教育研究所碩士論文。
- 30.孫路弘、潘亮如（2009），國際觀光旅館餐廳主管工作滿足與離職傾向之研究，人類發展與家庭學報，11，30-48頁。

- 31.蔡坤宏、余坤東、傅世鎰（2005），員工福利對公司績效干擾影響之研究，航運季刊，14（3），81-93頁。
- 32.潘韋汝、林文政（2005），團隊獎勵制度對員工工作態度之影響—以薪資制度與福利滿意度為干擾變項，國立中央大學人力資源管理研究所。
- 33.廖述賢、胡大謙、鐘慧瑩（2008）國際觀光旅館主管與部屬關係、工作滿足與組織承諾關聯性之研究，人力資源管理學報，8（1），01-23頁。
- 34.鄭伯璦、楊國樞（1977），影響工人工作滿足感的因素:領導方式、情境因素及人格特質，中央研究院民族研究所集刊，44，13-45頁。
- 35.謝佩蓉、鍾聿琳（2004），護理校院組織氣候個案研究，健康管理學刊，2（2），139-160頁。
- 36.交通部觀光局行政資訊系統（2010），200年台灣區觀光旅館營運統計月報，取自<http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>。
- 37.行政院主計處（2010），2009年就業與失業統計，取自<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=17166&ctNode=3246>。
- 38.中時人力網（2006），企業如何吸引好人才，取自<http://blog.yam.com/acubitliang/article/23760386>。

二、英文部分：

1. Altmann, R. (2000) , Understand the organizational climate: start minimizing your workforce problems, Canadian Manager, Vol.25, pp.15-16.
2. Crowe, K.S. , Burke, M.J. & Landis, R.S. (2003) , Organizational climate as a moderator of safety knowledge-safety performance relationships, Journal of Organizational Behavior, Vol.24, pp.861-876.
3. Churchill, G.A. , Ford, N. M. & Walker, O. C. (1976) , Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforce, Journal of Marketing Research, Vol.13, pp.323-332.
4. Carsten, J.M. & Spector, P.E. (1987) , Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model, Journal of Applied Psychology, Vol.72, No.3, pp.374-381.
5. Dondero, G.M. (1997) , Organizational climate and teacher autonomy: implications for educational reform, International Journal of Educational Management, Vol.11, No.5, pp.218-221.
6. Fournet, G.P. , Distefano, M.K. & Pryer, M.W. (1966) , Job satisfaction: Issue and problems, Personnel Psychology, Vol.19, pp. 165-183.
7. Feather, N.T. & Rauter, K.A. (2004) , Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.77, pp. 81-94.
8. Glisson, C. & Hemmelgarn, A. (1998) , The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's service systems, Child Abuse & Neglect, Vol.22, No.5,

pp.401-421.

9. Grandey, A.A. , Cordeiro, B.L. & Crouter, A.C. (2005) , A longitudinal and multi-source test of the work–family conflict and job satisfaction relationship, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.78, pp. 305-323.
- 10.Hemingway, M.A. & Smith, C.S. (1999) , Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviours and injuries in nurses, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 72, pp.285-299.
- 11.Harris, M.M. & Fink, L.S. (1994) , Employee Benefits Programs and attitudinal and Behavioral outcomes a preliminary model, Human Resource Management Review, Vol.4, No.2, pp.117-129.
- 12.Iaffaldano, M.T. & Muchinsky, P.M. (1985) , Job Satisfaction and Job Performance : A Meta-Analysis, Psychological Bulletin, Vol.97, No.2, pp.251-273.
- 13.Kuei, C.H. , Madu, C.N. , Lin, C. & Lu, M.H. (1997) , An empirical investigation of the association between quality management practices and organizational climate, International Journal of Quality Science, Vol.2, No.2, pp.121-137.
- 14.Kalleberg, A.L. & Loscocco, K.A. (2000) , Aging, Values, and Reward: Explaining Age Differences in Job Satisfaction, American Sociological Review, Vol.48, No.1, pp.78-90.
- 15.Kalleberg, A.L. (1994) , Work Value and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, American Sociology Review, Vol.42, No.1, pp.124-143.
- 16.Lengnick-Hall, M.L. & Bereman, N.A. (1977) , A Conceptual Framework for the Study of Employee Benefits, Human Resource Management Review, Vol.4, No.2, pp.101-115.
- 17.Mobley, W.H. (1977) , Intermediate linkages in the relationship between

- job Satisfaction and employee turnover, Journal of Applied Psychology, Vol.62, No.2, pp.237-240.
- 18.Mueller, K. , Hatstrup, K. & Hausmann, N (2009) , An investigation of cross-national differences in positivity and job satisfaction, Journal of Occupational and Organizational Psychology , Vol.82, pp.551-573.
- 19.Neal, A. , Griffin, M.A. & Hart, P.M (2000) , The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior, Safety Science, Vol.34, pp.99-109.
- 20.Porter, L.W. , Steers, R.M. , Mowday, R.T. & Boulian, P.V. (1974) , Organizational Commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, Journal of Applied Psychology, Vol.59, No.5, pp.603-609.
- 21.Patterson, M. , Warr, P. & West, M. (2004) , Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.77, pp.193-216.
- 22.Rappaport, A.M. & Barocas, V.S. (1993) , Applying strategic planning principles to the design and management of employee benefits, Human Resource Management Review, Vol.16, No.1, pp.19-39.
- 23.Schneider, B. & Snyder, R.A. (2000) , Some Relationships between Job Satisfaction And Organizational Climate, Journal of Applied Psychology, Vol.60, No.3, pp.318-328.
- 24.Williams, L.J. & Anderson, S.E. (1991) , Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, Journal of Management, Vol.17, No.3, pp.601-617.
- 25.Yang, J.T. (2008) , Effect of newcomer socialisation on organisational commitment, job satisfaction, and turnover intention in the hotel industry, The Service Industries Journal, Vol.28, No.4, pp.429-443.

附錄一

親愛的朋友 您好：

這是一份學術性研究問卷，主要的目的在於了解組織氣候（氛）、工作滿意度與員工福利間之關係。您的意見對本研究有極重要之助益，問卷中的問題敬請就實際的感受與狀況來填答。

問卷僅供學術性研究分析用，資料絕對不會外流，敬請安心填答，僅此衷心感謝您在百忙之中抽空填答。

敬祝您

萬事如意

研究單位：南華大學旅遊事業管理研究所

指導教授：潘澤仁 博士

研究生：陳彥融 敬上

| 第一部份：組織氣候 | | 非 常 不 同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非 常 同 意 |
|-----------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 組織內的工作分配，都經過明白劃分和合理配置 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 組織內，會有明確的權力者來做某一決定 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 組織內工作人員只要自己認為已有正確的處置方法，皆可放手去做 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 組織內擔任主管者，主要的工作是為所屬人員訂定工作上的指導原則，然後讓他們自己負起實際上的工作責任 | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 組織內是較不會發生推卸責任的事情 | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 組織的升遷制度，通常是可以使有能力的人爬到最高層的職位 | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 組織內的工作人員所獲得的獎酬與鼓勵通常多於指責和批評 | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 組織內人員所獲得報酬多寡，通常與他的工作表現成正比 | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 組織之所以能獲得今日的發展，主要是因能在適當的時機採取適當的冒險行動 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 只要有好的觀念與可行性，組織是願意冒險一試的 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 組織內大多數成員彼此間的態度，不會冷漠和互不關心 | <input type="checkbox"/> |

| 第一部份：組織氣候 | | 非常 不同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非常 同 意 |
|------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 以下是關於組織氣候的描述，請您在最適當處圈選 | | | | | | |
| 12 | 組織內管理人員和職員之間工作關係可稱是親切的 | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 組織內，成員如果犯了一般性錯誤，是會獲得上級的同情與諒解 | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 管理當局常主動設法和您討論您在組織內的事業發展前途 | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 組織內人員彼此之間，實在說不上真正信賴 | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 組織內管理當局的經營哲學，是強調人的因素（例如員工反應等） | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 組織內，大家都能感受到一種無形的驅動力，驅使大家持續不斷的努力，以求改進個人和團體的工作表現 | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 組織管理者認為，有關單位和人員間的公事爭辯，可能對組織是有利的 | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 組織鼓勵大家坦白表示自己的意見。即使和上級的意見相左，但只要具有建設性，是值得鼓勵的 | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 組織的工作人員，都以在本組織服務為榮 | <input type="checkbox"/> |
| 21 | 我感覺，我是屬於一個工作靈活且有效率團體中的一員 | <input type="checkbox"/> |
| 22 | 依我所見，我覺得組織內的人員大體說來對組織都具有相當的忠誠度 | <input type="checkbox"/> |

| 第二部份：工作滿意度 | | 非常 不同意 | 不 同意 | 無 意見 | 同 意 | 非常 同意 |
|-------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 以下是關於工作滿意度的描述，請您在最適當處圈選 | | | | | | |
| 1 | 我的工作是我樂意去做的 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 我從工作中得獲得成就感 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 我的工作是我喜愛的 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 整體而言，我的工作讓我感到滿足 | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 我的工作是多采多姿的 | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 我的工作是有適量的 | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 我的工作是有挑戰性的 | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 我的工作是有創意的 | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 我的工作是有益健康的 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我的收入足以抵個人開支 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 我的薪資報酬讓我感到滿足 | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 我的薪資報酬比其他同業高 | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 我的薪資報酬很穩定 | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 我的薪資報酬比我應得的多 | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 我的主管是容易溝通的 | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 我的主管是細心指導的 | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 我的主管是有能力的 | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 我的主管是民主的 | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 我的主管是積極的 | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 我的主管是心胸寬大的 | <input type="checkbox"/> |
| 21 | 我的主管是照顧部屬的 | <input type="checkbox"/> |
| 22 | 我的主管是尊重員工的 | <input type="checkbox"/> |
| 23 | 我的主管是和藹可親的 | <input type="checkbox"/> |
| 24 | 我的同事是快樂活潑的 | <input type="checkbox"/> |
| 25 | 我的同事是好相處的 | <input type="checkbox"/> |
| 26 | 我的同事是樂於助人的 | <input type="checkbox"/> |
| 27 | 我的同事是勤勞的 | <input type="checkbox"/> |
| 28 | 我的同事是平易近人的 | <input type="checkbox"/> |
| 29 | 我的同事是有效率的 | <input type="checkbox"/> |

第二部份：工作滿意度

以下是關於工作滿意度的描述，請您在最適當處圈選

| | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非常同意 |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 30 我的同事是令人愉快的 | <input type="checkbox"/> |
| 31 我有良好的升遷機會 | <input type="checkbox"/> |
| 32 我的升遷機會是公平的 | <input type="checkbox"/> |
| 33 我有定期升遷的機會 | <input type="checkbox"/> |
| 34 我升遷的幅度很大 | <input type="checkbox"/> |
| 35 我的升遷純粹是靠能力的 | <input type="checkbox"/> |

| 第三部份：員工福利 | | 非常 不同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非常 同 意 |
|------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 以下是關於員工福利的描述，請您在最適當處圈選 | | | | | | |
| 1 | 公司提供生育假福利(如：產假、陪產假、育嬰假) | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 公司提供特殊假期福利(如：生日假、約會日、返家日) | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 公司提供彈性工時福利(如：彈性上下班、工作分享制) | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 公司提供年節獎金福利(如：三節獎金、結婚或新居祝賀金) | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 公司提供員工分紅福利(如：利潤分享、盈餘福利金) | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 公司提供員工入股制度福利 | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 公司提供表揚獎金福利(如：全勤獎金、優秀員工表揚獎金) | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 公司提供年終獎金福利(如：年終摸彩) | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 公司提供績效獎金福利 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 公司提供申訴管道福利 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 公司提供特別優惠福利(如：員工優惠存款、購屋優惠) | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 公司提供生活上支援福利(如：宿舍、交通車、住宿津貼、油料補助、理燙洗衣補助、餐廳、福利社、美髮部) | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 公司提供非直接相關課程福利(如：才藝訓練) | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 公司提供自行研究資金補助福利 | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 公司提供圖書館、閱覽室 | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 公司提供與工作直接相關的專業訓練福利(如：課程費補助、職業輔導、研討會、講習會) | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 公司提供休閒活動福利(如：運動會、歌唱賽、快樂親子月) | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 公司提供下午茶時間福利(如：咖啡時間) | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 公司提供代訂報章雜誌福利 | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 公司提供聯誼聚餐補助福利(如：聯誼聚餐補助、社團活動補助、休閒俱樂部津貼、同樂會、慶生會) | <input type="checkbox"/> |

| 第三部份：員工福利 | | 非常 不同 意 | 不 同 意 | 無 意 見 | 同 意 | 非常 同 意 |
|------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 以下是關於員工福利的描述，請您在最適當處圈選 | | | | | | |
| 21 | 公司提供康樂設施福利(如：健身設施、運動場、游泳池、球場、休閒、健身中心、運動俱樂部、員工電影院) | <input type="checkbox"/> |
| 22 | 公司提供特約商制度福利(如：電影票、藝文表演票券優惠、特約商購物優惠) | <input type="checkbox"/> |
| 23 | 公司提供勞工保險福利 | <input type="checkbox"/> |
| 24 | 公司提供團體保險福利 | <input type="checkbox"/> |
| 25 | 公司提供醫療保險福利(如：健康保險) | <input type="checkbox"/> |
| 26 | 公司提供意外險福利(如：事故保險、殘障保險) | <input type="checkbox"/> |
| 27 | 公司提供壽險福利(如：人身保險) | <input type="checkbox"/> |
| 28 | 公司提供死亡給付福利(如：遺族給付) | <input type="checkbox"/> |
| 29 | 公司提供退休員工傷殘給付福利 | <input type="checkbox"/> |
| 30 | 公司提供子女教育福利(如：子女教育補助、子女獎學金) | <input type="checkbox"/> |
| 31 | 公司提供員工子女暑期生活營福利 | <input type="checkbox"/> |
| 32 | 公司提供老人托養福利 | <input type="checkbox"/> |
| 33 | 公司提供托兒服務福利(如：照顧孩童設施、授乳設施、附屬幼稚園、特約幼稚) | <input type="checkbox"/> |
| 34 | 公司提供員工諮商福利(如：員工生涯輔導、諮詢專線) | <input type="checkbox"/> |
| 35 | 公司提供定期健康檢查福利(如：健康輔導、體力測驗) | <input type="checkbox"/> |
| 36 | 公司提供保健醫療福利(如：常備醫療設備、醫務室) | <input type="checkbox"/> |
| 37 | 公司提供特約醫療服務福利(如：特約醫師、特約醫院) | <input type="checkbox"/> |
| 38 | 公司提供餐廳配有專業營養師諮詢福利 | <input type="checkbox"/> |

基本資料

1. 性別： 男 女
2. 年齡： 20 歲（含）以下 21-25 歲 26-30 歲
 31-35 歲 36-40 歲 41-45 歲
 46-50 歲 51-55 歲 55 歲（含）以上
3. 婚姻狀況： 已婚 單身（含未婚、離婚、鰥寡）
4. 教育程度： 國中（含）以下 高中（職）
 技職院校（二專、五專、二技、四技） 大學
 研究所含以上
5. 月薪： 20,000 元（含）以下 20,001~30,000 元
 30,001~40,000 元 40,001~50,000 元
 50,001~60,000 元 60,001~70,000 元
 70,001~80,000 元 80,001 元以上
6. 工作年資： 1年(含)以下 1年以上—3年 3年以上—5年
 5年以上—7年 7年以上—9年 9年以上—11年
 11年以上—13年 13年以上—15年
 15年以上—17年 17年以上—19年
其他：_____年
7. 工作職稱： 高階主管 中階主管 低階主管
 一般員工
8. 工作部門： 內場 外場

謝謝您的合作，請再一次檢查是否有遺漏之處。 謝謝!!