

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

觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之探討

A Study of Quality of Work Life and Organizational Commitment
On the Employee of Tourist Hotel Industry

研 究 生：邱宜珊

GRADUATE STUDENT : CHIU, I-SHAN

指導教授：張清標 博士

ADVISOR : CHANG, CHING-PIAO Ph.D.

中 華 民 國 九 十 六 年 六 月

南 華 大 學

旅遊事業管理研究所

碩 士 學 位 論 文

觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之探討

研究生：邱宜珊

經考試合格特此證明

口試委員：
黃俊彥
陳錫登
張清標

指導教授：張清標

研究所所長：丁誌敏

口試日期：中華民國 96 年 6 月 22 日

摘要

論文題目：觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之探討

研 究 生：邱宜珊

指導教授：張清標 博士

論文摘要內容：

由於國內的國際觀光旅館陸續的擴張，其就業市場需要更多的人力投入於觀光旅館業，而旅館業是休閒、觀光產業的核心，國際觀光旅館更是台灣觀光旅館市場的主流。本研究擬從觀光旅館業員工的個人背景屬性去探討工作生活品質與組織承諾之影響情形。

本研究以問卷調查方式，針對觀光旅館業之員工進行問卷發放，問卷內容分為個人基本資料、工作生活品質及組織承諾，在工作生活品質變項包含物質構面、精神構面及社群構面三部份；而組織承諾變項則包含價值承諾、努力承諾與持續承諾三部份，衡量方式採用李克特五尺度量表。而有效問卷為 411 份，回收率為 88%。本研究之分析包括描述性分析、t 檢定、變異數分析與相關分析等。

本研究結果如下：

1. 受訪者之社經背景大多為 21 40 歲，婚姻狀況多為未婚，工作年資以 1 2 年為主，以輪班者較多，且大部分也願意從事此份工作居多。
2. 在工作生活品質方面，以社群在分量表上較高，在性別、婚姻、子女、職階、工作型態、年齡、工作部門、收入、年資等，並無顯著，在教育程度上精神構面有達顯著差異。
3. 在組織承諾方面，以努力承諾之分量表上較高，在性別、婚姻、工作型態、年齡、工作部門及年資並無顯著，有無子女在組織承諾達顯著差異，職階在努力承諾達顯著差異，教育程度在價值承諾達顯著差異。
4. 觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾有顯著正相關。

關鍵詞：觀光旅館、工作生活品質、組織承諾

Title of Thesis : A Study of Quality of Work Life and Organizational Commitment on the Employee of Tourist Hotel Industry

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

Graduate Date : July, 2007

Degree Conferred: M.B.A

Name of Student: CHIU, ISHAN

Advisor: CHANG, CHING-PIAO Ph. D.

Abstract

Due to the constant expansion of the domestic international tourist hotel industry, it is in urgent need of more human capital to involve the employment market of tourist hotel industry. In addition, the hotel industry is the core of recreation and tourism industry, the international tourist hotel industry is the main trend of the market of tourist hotels in Taiwan. This research attempts to explore the impact of quality of work life and organizational commitment from the attribute of the personal characteristics of employee of tourist hotel industry.

This research was surveyed by interviewing the farmers with questionnaire. Survey questionnaires were sent to the employee of tourist hotel industry. The content of the questionnaires include: the personal portfolio (basic information), quality of work life and organizational commitment. Quality of Work Life Variable is divided into three domains: material, spiritual, and community dimension; Organizational commitment consists of three parts: Value Commitment, Effort Commitment, and Continuance Commitment. 5-point Likert-type scale was adopted as the measurement method. In total there were 411 valid questionnaires returned, and the response rate was 88%. The data collected were analyzed using descriptive statistics, t-test, analysis of variance, and correlation analysis.

The findings in this research are as follows:

1. For the socio-economic background, the age of these respondents range from 21-year-old ~ 40-year-old. Speaking of the marital status, most of them are single. Most of their working experiences are from 1 to 2 year and the most respondents are rotating shift workers. Moreover, they most has their own business as tourist hotel industry.

2. Of "Quality of Work Life," the community count for higher scores in the subscales while there is no significant differences on gender, marriage, children, position, type of job, age, work departments, revenue, and seniority. The spiritual dimension has distinctive differences on the educational levels.

3. Of "Organizational Commitment," the effort commitment count for higher scores in the subscales while there is no significant differences on gender, marriage, children, position, type of job, age, work departments, revenue, and seniority. Having children or not has distinctive differences on the effort commitment. The educational levels has distinctive differences on the value commitment.

4. The quality of work life of employee of tourist hotel industry have significant positive relation to organizational commitment.

Keywords : Tourist Hotel, Quality of Work Life, Organizational Commitment

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目錄	iii
表目錄	v
圖目錄	vii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究問題.....	4
1.5 研究範圍.....	4
1.6 研究限制.....	5
1.7 名詞解釋.....	5
第二章 文獻探討.....	7
2.1 工作生活品質.....	7
2.1.1 工作生活品質之發展歷程.....	7
2.1.2 工作生活品質的定義.....	9
2.1.3 工作生活品質的構面.....	11
2.2 組織承諾.....	15
2.2.1 組織承諾的起源.....	15
2.2.2 組織承諾的定義.....	16
2.2.3 組織承諾的分類.....	19
2.2.4 組織承諾的理論模式.....	20
2.2.5 組織承諾的前因及後果變項.....	22
2.3 各項變數之間關係討論.....	23
2.3.1 人口統計變數與組織承諾關係之相關文獻.....	23
2.3.2 工作生活品質與組織承諾之關係.....	25

第三章	研究設計.....	26
3.1	研究架構與研究假設.....	26
3.1.1	研究架構.....	26
3.1.2	研究假設.....	27
3.2	研究對象與研究過程.....	27
3.2.1	研究對象.....	27
3.2.2	研究過程.....	27
3.3	研究工具.....	28
3.3.1	個人基本資料.....	28
3.3.2	工作生活品質量表.....	29
3.3.3	組織承諾量表.....	29
3.4	資料分析方法.....	29
第四章	研究結果與討論.....	31
4.1	觀光旅館業員工的基本資料及工作生活品質及組織承諾 現況分析.....	31
4.1.1	觀光旅館業員工個人背景現況分析.....	31
4.1.2	觀光旅館業員工的工作生活品質現況分析.....	34
4.1.3	觀光旅館業員工的組織承諾現況分析.....	35
4.1.4	觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾現況分析小 結.....	37
4.2	不同背景變項對工作生活品質與組織承諾之差異分析...	37
4.2.1	工作生活品質之差異分析.....	37
4.2.2	組織承諾之差異分析.....	49
4.3	工作生活品質與組織承諾之相關分析.....	62
第五章	結論與建議.....	63
5.1	結論.....	63
5.2	建議.....	65
參考文獻	67
附錄一	問卷.....	73

表 目 錄

表 1.1	各類旅館業的服務項目分類表.....	6
表 2.1	工作生活品質之定義.....	10
表 2.2	國外研究學者對工作生活品質之衡量構面.....	13
表 2.3	國內研究學者對工作生活品質之衡量構面.....	14
表 2.4	國內學者或研究對組織承諾的定義.....	17
表 2.5	國外學者或研究對組織承諾的定義.....	18
表 2.6	組織承諾之分類.....	19
表 3.1	研究樣本分配表.....	27
表 4.1	觀光旅館業員工的個人背景分佈情形摘要表.....	33
表 4.2	觀光旅館業員工的工作生活品質之分量表之分析摘要表.....	34
表 4.3	觀光旅館業員工的工作生活品質單題分布情形.....	35
表 4.4	觀光旅館業員工的組織承諾之分量表分析摘要表.....	36
表 4.5	觀光旅館業員工的組織承諾分布情形.....	36
表 4.6	不同性別之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表	38
表 4.7	有無婚姻之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表	39
表 4.8	有無子女之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表	39
表 4.9	不同職階之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表	40
表 4.10	不同工作型態之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分 析表.....	41
表 4.11	不同年齡在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表.....	42
表 4.12	不同教育程度在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表...	44
表 4.13	不同工作部門在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表...	45
表 4.14	不同收入在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表.....	47
表 4.15	不同服務年資在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表...	48
表 4.16	是否願意繼續 - 觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分 析表.....	49
表 4.17	不同性別之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表.....	50
表 4.18	有無婚姻之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表.....	51

表 4.19	有無子女之觀光旅館業員工的在組織承諾之 t 檢定分析表....	52
表 4.20	不同職階之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表.....	53
表 4.21	不同工作型態之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表	54
表 4.22	不同年齡在組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	55
表 4.23	不同教育程度在組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	56
表 4.24	不同工作部門在組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	57
表 4.25	不同收入在組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	59
表 4.26	不同服務年資在組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	61
表 4.27	是否願意繼續觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表....	62
表 4.28	觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之相關分析.....	62

圖 目 錄

圖 2.1	Steers 的組織承諾前因後果模式理論	21
圖 2.2	Mowday , Porter 及 Steers 的前因後果理論模式	22
圖 3.1	研究架構圖	26

第一章 緒論

1.1 研究背景

「觀光產業」是二十一世紀的明星產業，同時在創造就業機會及賺取外匯的功能上具有明顯效益；根據交通部觀光局統計資料顯示，2005 年上半年我國旅館業之整體營運表現，在外籍住客及國人住客需求仍趨成長挹注下，我國旅館業之平均客房住用率及平均房價仍呈上揚走勢。

展望 2005 年我國旅館業整體營業表現，雖全球各地經濟表現受國際油價仍維持高檔，及利率已漸回升等影響，2005 年全球各地經濟成長力道已不若 2004 年之水準，但因我國旅館業之主要外籍市場(如日本、美國、亞洲等地)與國內整體經濟景氣之表現仍呈成長局面，以及我國政府在「挑戰 2008 - 國家發展重點計劃」中，陸續推動觀光客倍增計畫，整合各地資源，與多處觀光景點或渡假飯店將於 2005 年加入營運，因此 2005 年來台旅客人數及國民旅遊人數仍將呈現成長態勢，根據交通部觀光局估計，2005 年全年外籍旅客來台人數將達 325 萬人次，較 2004 年成長 10.17%，加上 2005 年我國觀光旅館預計釋出之客房數有限，進而帶動我國旅館業之住房率，再配合旅館業之平均房價亦因住房需求日漸成長而逐漸提升，故 2005 年旅館業整體表現仍維持成長態勢。

隨著國民所得的提高及自民國 90 年元月起實施的週休二日制，國人對於生活品質及休閒生活亦趨提昇，並促使台灣的經濟因休閒觀光而進入了一個新的里程碑。根據交通部觀光局(2004)統計民國 92 年，國人國內旅遊每人每次平均花費為新台幣 2,130 元，其中餐飲、交通、購物、住宿支出各佔 24%、22%、22%、17%，而全年 12 歲以上國民平均旅遊次數為 5.39 次，如以意願及能力方式調查，其中有 51% 國民想在國內旅遊，最想去的地區為東部約 37% 為最多數。

從以上的數據顯示現代人對休閒觀光的重視程度已然提升，因此觀光相關產業想要成功、提高競爭力，重點不再是資金及設備的多寡等有形資產，而是在於企業內的人力資源。然而現代員工在生理、安全等低層次需求大多獲得到滿足後，他們進一步也希望能在工作中獲得尊敬、自我實現等高層次需求的滿足。民國 73 年勞基法的制訂與施行，可說是對勞工工作生活品質重視的起點，民國 87 年服務業亦納入勞基法的範圍，使得更多我國員工的工作生活品質受到重視與提升。

「國際觀光旅館」位居觀光休閒產業中重要的一環，因此企業應致力於經營層面及品質提升方面創造更具差異性的競爭態勢，進而積極爭取顧客的再惠顧機會，達到企業永續經營的最高理想。

1.2 研究動機

人力資源管理重在選才、育才、用才及留才，人力資源的異動雖在所難免，但過於頻繁的異動，會造成企業員工的人心浮動之不利影響，亦不利於企業組織之發展。企業的主體仍然是人，欲求提高經營績效，順利達成組織之目標，實則需要藉助人力資源有效的管理，來提昇員工的工作生活品質(QWL)，而以往也較少人針對此一產業族群作深入之研究，因此是否真能藉助QWL，以提高員工的工作滿足與投入？此為主要的研究動機之一。

Organ(1988)研究說明，任何組織制度均不可能完美無缺，如果只是依賴員工做好角色內的行為，可能無法有效達成組織目標，因此管理者在領導員工的方式上，是否真能透過工作生活品質的強化，以激發員工對組織奉獻心力及對組織盡忠的意願，此為研究動機之二。

現有研究中指出，組織承諾被視為是較員工滿意更為穩定的態

度變數(Porter et al.,1974),並經過證實為可用以解釋或預測對組織有利或不利的各種員工態度、傾向與行為。就個人而言,組織提供經濟需要的來源,帶來經濟的保障以及心理上的報償等,因此個人必須與組織連結。組織承諾即是此種連結,個人對組織投入越多(即組織承諾越高),越有可能得到組織的酬賞,因此組織承諾對個人而言是重要的;同樣地對組織而言,高的離職率、缺勤率及員工低投入的態度,亦會增加組織成本並影響其效能。因此組織真的需要提昇企業的工作生活品質,從而影響員工的忠誠與投入(丁虹,1987)。才能有助於組織承諾的提升,此為研究動機之三。

Porter et al. (1974); Steers (1977); 也實證出組織承諾與離職呈顯著的負相關;即組織承諾愈高,離職傾向愈低。

就組織層面而言,適量的離職率雖然可以促進組織的新陳代謝,但不正常的離職現象,不但會造成經濟利益的損失,而且在新聘人員的訓練上,需要花費更多的人力、財力及物力,對企業而言是個沈重的負擔。

以往對於工作生活品質之研究,較偏重 QWL 前因變項之研究,而以 QWL 本身為前因變項針對飯店服務業,再瞭解其他結果變項(如組織承諾與離職傾向),同時專研於員工心理背景特徵影響之論文則較為少見。故引發此議題研究之興趣,此為研究動機之四。

綜合以上,期待透過本文「觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之探討」,能提供企業實務界瞭解旅館業員工的想法,以作為各項決策之參考。

1.3 研究目的

基於上述研究背景及各項動機，本研究主要是以觀光旅館業員工在工作生活品質與組織承諾關係之探討為研究的主軸。藉由相關文獻的收集，再針對研究者個人對旅館觀光旅館業員工進行實證的調查，以驗證本研究所提出的各項假設，故具體的研究目的歸納如下：

1. 探討觀光旅館業員工對工作生活品質程度為何。
2. 探討觀光旅館業員工對組織承諾程度為何。
3. 不同個人背景變項員工的工作生活品質與組織承諾的差異情形。
4. 探討工作生活品質與組織承諾之相關情形。
5. 提供研究結果給國內觀光旅館業在人力資源管理相關決策之參考。

1.4 研究問題

1. 觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之現況？
2. 不同個人背景變項員工的工作生活品質與組織承諾的差異情形為何？
3. 觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾是否有相關存在？

1.5 研究範圍

依據交通部觀光區（2004）「觀光旅館業管理規則」之規定，台灣地區的旅館，可分為觀光旅館與一般旅館，而依照「觀光旅館業管理規則」之規定，觀光旅館又可區分為國際觀光旅館與一般觀光旅館。花蓮地區一直是台灣國人旅遊的首要選擇地點（觀光局公布），且相關資料顯示花蓮地區 2003 年之國際觀光旅館住房率為 62.25%，超出同年台

灣地區國內總平均住房率近 10 % (交通部觀光局 2003 年觀光市場分析), 堪稱具相當觀光發展潛力與魅力的旅遊地區。

目前花蓮地區國際觀光旅館計有花蓮亞士都、統帥、中信花蓮、美侖、天祥晶華飯店、悅來大飯店等 6 家。本研究範圍僅限於天祥晶華飯店與悅來大飯店之員工為取樣對象。

1.6 研究限制

本研究受限於人力、物力、財力及時間等之因素, 因此一些先天或人為之限制在所難免, 再說明如下:

1. 本研究的抽樣時間自2007年1月28至2月28日止, 其結果可能與其他月份會有差異。
2. 本研究設計之問卷題目頗多, 以致受訪者填答時間過長易產生煩燥, 導致在資料收集上可能略有偏差。
3. 本研究之假設前提為所有受訪者對問卷題目之認知與度量均是一致的, 但實際上, 不同的受訪者對相同的狀況可能會產生不同標準的評價; 甚至訪員在現場之表達未盡完整, 亦可能造成受訪者認知之差異, 使得研究結果產生「反應誤差」之現象。

1.7 名詞解釋

1.觀光旅館業的定義

根據行政院主計處「中華民國行業分類標準」, 將「旅館業」區分為觀光旅館業、一般旅館業。其產業定義為觀光旅館業即凡從事經營提供公眾歇宿及設有餐廳咖啡廳、會議廳(室)、夜總會、酒吧、商店及室內遊樂設施等服務設備之國際觀光旅館及觀光旅館之行業均屬之。至於各

細項產業所提供之服務項目則如下表所示：

表 1.1 各類旅館業的服務項目分類表

產業名稱	服務項目
觀光旅館業	觀光旅館、國際觀光旅館。
一般旅館業	賓館、旅社、旅館、汽車旅館
其他住宿服務業	招待所、休閒山莊、包租宿舍、假期寄寓所、遊覽區寄宿所、民宿、露營中心。

資料來源：行政院主計處

2. 觀光旅館業的界說與範圍

國際觀光旅館—所謂國際觀光旅館應設有單人房、雙人房及套房，且在直轄市及直轄縣市至少 80 間，風景特定區至少 30 間，其他地區至少 40 間。除此之外，每間客房應有向戶外開設的窗戶，並設專用浴廁，且其淨面積不得小於 3.5 平方公尺，另外對於廚房之淨面積、客用升降機座數等亦有一定之規定。

第二章 文獻探討

本章將整合專家學者的理論與研究，以發展出本研究之研究架構及研究假設，因此本章第一節探討工作生活品質的歷程與定義，第二節探討組織承諾的定義與構面，第三節為探討離職傾向之定義與相關實証研究，第四節為探討各項變數之間關係之討論。

2.1 工作生活品質

2.1.1 工作生活品質之發展歷程

工作生活品質(QWL)的概念，應溯及 1927 年至 1932 年，美國西方電器公司在芝加哥霍桑工廠，以哈佛大學教授梅耶(Mayo)及羅斯利斯博格(Roethlisberger)所領導主持的研究計畫，原意在測定物質工作環境對工作生產力的影響，研究結果發現兩者並無一致性的關係，真正提高生產力的原因應為人性因素(諸如和諧的人際關係、友善的監督、社會關係的改變)。因此，如何使工人快樂，在當時被認為是最重要的措施(吳秉恩，1993)。

(Herzberg, 1959)提出「雙因子理論」。根據赫茲伯格的說法，導致工作滿足的因素與導致工作不滿足的因素是截然不同的，赫茲伯格將公司政策、管理、工作條件、人際關係、個人生活、工作環境及薪資等因素，稱為保健因子(Hygiene Factors)；工作本身、成就感、成長、責任及賞識等因素，稱為激勵因子(Motivator)。在 1960 年代中期，為工作豐富化，使員工能參與更多規劃工作，並自我督促工作進度，提供了理論基礎，並促使工作再設計(Job Redesign)成為運動的風潮(竇仁君，民 89)。

至於「工作生活品質」名詞的起源，應自 1960 年代起源於美國，當時在強調揭露當時工作場所中不良的 QWL。然若論及其根源，則可追溯

於 1950 年代, Trist 等人於英國倫敦 Tavistock 學院進行之一系列有關員工工作滿足等之研究, 此研究開啟了系統化員工態度調查之先驅, 揭示了對「人員在工作場所中的感受」的關注(陳彩, 1994)。自 1970 年代該名詞更廣泛的用於美國(Nadler & Lawler, 1983)。

1969 年與 1973 年, 美國密西根大學進行了兩項大規模的問卷調查, 探討員工工作的品質; 在此同時美國政府的健康教育暨福利部亦委託學者進行類似的調查研究, 並將其結果發表於“工作在美國”(Working in American-MIT press: 1973)。這個階段美國的學者逐漸將注意力轉變, 開始對員工個人在工作上的經驗品質, 以及工作對員工身心健康和工作滿足感的影響進行探討(陳家聲、樊景立, 民 89)。其進行的活動有整體工作系統的重新設計、工作豐富化、自主性工作團隊、勞資管理委員會等(李彥廷, 民 86)。

工作生活品質的演進, 一般以 1970 年代為中界點, 大概分為二個階段。第一階段 1970 年以前, 由於 QWL 關切的領域是工作環境、工作者的健康、工作保障與工作福祉、工作滿足、勞資關係、人群關係等。這些改革運動, 影響後來對童工法案、工作者報酬法、公平勞基法、勞雇關係法、平等就業機會等之立法, 不啻為勞工運動的最佳鼓舞。第二階段在 1970 年以後, 由於能源危機所引發的通貨膨脹及美國商品在國際上受到激烈競爭, 因此, 在 QWL 運動上產生重大的轉變。由過去對勞工問題的關切, 轉而如何透過 QWL 方案來改善, 努力提升企業的經營效能與競爭力。其中日本式管理技術與 Z 理論的強調, 品管圈、參與管理等 QWL 方案為主要代表 (Nadler & Lawler, 1983)。

近年來, 由於許多人力資源管理政策深深影響 QWL, 因此, 許多人力資源管理學者及實務工作者開始重視, 將 QWL 的研究與人力資源管

理結合，並期望透過加強 QWL 觀念或活動，來協助企業經營能力的提升 (陳家聲、樊景立，民 89)。

我國對勞工 QWL 的重視，應肇始於民國七十三年勞動基準法的制定與實施。而民國七十六年解嚴以後，國內勞工意識日益覺醒，勞工運動、抗爭事件及工作意願衰退等現象高度盛行，QWL 概念日漸受到重視，迫使政府及企業組織開始正視勞工福利、工業安全、職業災害等議題，並陸續制定與修訂相關法案。政府更於民國八十年及八十一年由行政院勞工委員會舉辦二屆「提高工作生活品質與企業發展」國際研討會，藉此將國外有關 QWL 的理論與實務介紹至國內，使國人對於 QWL 相關議題有較多的認識與瞭解，同時也喚醒企業界重視工作者的 QWL (王永大，民 85)。

2.1.2 工作生活品質的定義

陳家聲與樊景立 (民 89) 歸納學者們的研究後，將定義分成三類：

1. 第一類定義，強調工作生活品質是一種主觀經驗和感受，並認為工作生活品質是指工作及其環境對人之影響，或強調人在組織中物質和精神的滿足感。
2. 第二類定義，強調工作生活品質是一種觀念和價值，較關注工作對員工與組織效能的影響，以及員工參與決策和解決問題的過程。
3. 第三類定義，則更強調工作生活品質是一系列提昇工作生活品質的一些方法和途徑。

換言之，企業必須滿足員工工作上的需求，員工才會全心投入工作，並獲得工作生活的滿足。丁清煌 (民 88) 認為可經由適當的工作安排、工作環境的設計，以及組織氣候的塑造而提高工作生活品質，進而增加員工的工作滿意度，促使發揮個人潛能而達成企業使命。

綜觀上述論述，作者認為工作生活品質的定義應是「一種主觀經驗和感受，強調人在組織中獲得物質和精神兩層面的滿足感」。

茲將國內外學者對工作生活品質的定義，列如表 2.1：

表 2.1 工作生活品質之定義

學者	年代	工作生活品質的定義
Delomotte& walker	1974	工作生活品質是工作者對有意義且滿意的工作，以及影響工作地位所參與決策之需要。
Seashore	1975	工作生活品質的範圍很廣，類似於個人在工作角色中的效能，是員工與管理者共同合作、制定決策、以及建立互信的過程，其目的在改善員工的工作環境，使員工不但能為企業付出更多的貢獻，亦能從企業獲得更多的利益。
Ahmed	1981	工作生活品質是涵概對工作各範疇的感受，包括經濟報酬與福利、安全感、工作環境的安全性與健康、組織與人際關係，以及在個人生活中的內在意義。
Davis	1981	工作生活品質是工作環境對人員的適合程度。
Delamotte&Takezawa	1984	工作生活品質是為維持經濟成長，而能提升員工滿足與生產力等重要因素之一連串新的勞工問題與相應對策。
Cummings & Huse	1985	工作生活品質是從人、工作和組織等三方面來思考，其具有關心員工福利與組織效率，及提高員工參與解決問題與決策等兩個重要因素。
Nirenberg	1986	工作生活品質是個人對於勞動與管理雙方的關係以及整體工作環境的主觀性評估。
R.S.M.Lau	2000	工作生活品質是提供工作場所舒適的環境，給予薪酬、工作安全、成長機會等，以支持及提昇工作滿足。
余朝權	1993	個人特質與工作環境互動下的產物，由影響個人需求重要與否的因素，以及能滿足該需求的因素決定之。
洪榮招	1993	對一從業人員而言，其生活品質在保障與機會的感受。
劉水抱	1995	從動態方面而言，是一種改革方案或策略；從靜態方面而言，是一種個人需求的滿足。

(表續)

表 2.1 工作生活品質之定義（續）

孫本初	1997	操作性定義將工作生活品質是經由計畫性的組織變遷干預技術以改善組織效能與個別成員的福祉，增進員工在工作場所自由的一種持續的、動態的過程，期望增進生產力與滿足感。
-----	------	---

資料來源：引述自竇仁君（民 89）。

2.1.3 工作生活品質的構面

由前述工作生活品質定義中，可知工作生活品質的核心構面，至今仍是學者間爭論的焦點。目前學界在研究工作生活品質時，用以決定工作生活品質衡量構面的方式，大致可歸納為文獻探討、個人的觀察和實驗性研究等方式，提出相關標準量測工作生活品質（王永大，民 85）。

以文獻探討而言，研究者根據過去相關文獻的研究結果，再依照自己的研究對象及研究性質，選擇或決定工作生活品質的衡量構面，加以命名，形成工作生活品質的衡量構面。採用此方法者如賴學仕（民 90）之「志願服務人員工作生活品質之研究 - 以台北地區公立社教機構為對象」。但也有研究者與研究對象共同以德菲（Delphi）法，決定工作生活品質的衡量構面。其過程是研究者先從研究對象中挑選出具代表性的成員組成德菲樣本，經多次反覆討論與審核，決定出與工作生活品質有關的概念，將所獲概念利用層級式叢集分析（hierachical clustering analysis），聚合成工作生活品質的建構，再將此建構轉換成問卷，針對大樣本進行施測，並利用因素分析法萃取出工作生活品質核心構面。採用此方法者如陳家聲與樊景立（民 89）之「我國國人工作生活品質經驗之研究」。

本研究應用文獻探討，建構工作生活品質的核心構面。並以組織制度面的物質構面、組織制度面的精神構面及社群關係的構面合為工

作生活品質之內涵陳美志(民90),並以此三個核心構面來設計本研究之問卷。

- 1.組織制度面的物質構面 - 指員工對於正式制度所提供物質性報償的滿意程度,包含薪資、福利、工作環境、工作安全與保障等四項(Taylor,1973)。
- 2.組織制度面的精神構面 - 指員工對組織制度所提供精神性報償的滿意程度,包含工作特性、訓練與發展的機會、升遷制度、員工參與決策及組織溝通等五項(Shamir & Salomon,1985)。
- 3.社群關係的構面 - 指員工對於組織所提供其在社群關係精神性報償的滿足程度,包含良好之同事關係、與上司的關係、與客戶的關係、和諧勞資關係、自尊、工作與家庭的關係等六項(Smith,1994)。

作者以上述構面為基礎,再依本研究對象為「飯店業從業人員」之工作特性、環境因素,加以修正、簡化後,再以工作環境,薪資、福利及工作保障,工作與家庭生活,社會關係與自我學習成長和人際關係等為本研究工作生活品質之核心變數。現在依各變數概要簡述如下:

1. 工作環境 - 係指工作場所除重視安全衛生外,更是離家不遠、交通便利,讓員工不必承受交通勞頓顛簸之苦,樂於工作職場上發揮所長。
2. 薪資 - 係指公司對員工在工作表現上的回饋,亦即所給予的基本待遇,達到合理且公平。
3. 福利 - 薪資及津貼以外的報酬,包含保險、員工旅遊、病假、退休金和員工折扣等措施。
4. 工作保障 - 係指確保工作者,不因內、外在環境因素之變遷,而失去現有工作外,更能確保其不被任意調動的權利。
5. 工作與家庭、社會關係 - 期許員工工作和家庭生活協調平衡外,對任

職的公司具有榮譽感，讓公司之營運不僅貢獻社會大眾，更在社會上樹立良好企業形象及品牌保證。

6. 自我學習成長與發展 - 係指公司能指導員工妥善安排職業生涯規劃，除重視在職訓練和第二專長的培訓外，使員工發揮其專業技能與工作經驗，學習新知能以符合成長之需。此外，提供公司經營成長訊息與方向，使員工有成長願景，並透過公開公平的升遷制度，使員工得以成長與發展。
7. 人際關係 - 係指同仁間彼此坦承、信任、尊重、和睦相處，主管更以體諒、友善、輔導的心態，帶領部屬，上下齊心，共同營造溫馨的工作環境。

表 2.2 國外研究學者對工作生活品質之衡量構面

學 者	工作生活品質構面
Kahn(1972)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 缺席率、離職率 2. 薪資 3. 工作內容 4. 工作情境、同事關係 5. 監督 6. 組織 7. 升遷管道 8. 工作表現
Walton(1974)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適當與公平的報酬 2. 安全及健康的工作環境 3. 具有能夠立即運用及發展個人能力的機會 4. 有持續成長的機會及工作保障 5. 組織中的社會關係 6. 個人基本權利的保障，例如隱私權、言論自由、平等 7. 工作與整體生活空間 8. 組織的社會責任

(表續)

表 2.2 國外研究學者對工作生活品質之衡量構面 (續)

Guest(1979)	<ol style="list-style-type: none"> 1.經濟上的福利和報酬 2.安全 3.工作情境 4.組織與人際關係 5.工作在個人生活上的真正意義
Stein(1983)	<ol style="list-style-type: none"> 1.自制或自主：指個人能影響工作環境的能力 2.被肯定與賞識：指個人在工作中的貢獻能被肯定、賞識的程度 3.歸屬感：指個人被視為某一社會單位的一份子，並能和這一社會單位分享目標和價值的程度 4.進步與發展：指個人從工作中所能獲得學習成長的程度，特別是內心所感受到的工作報酬，如挑戰性、成就感 5.外部酬賞：指個人從工作中所得到的實體獎勵，如薪資、地位及晉升

資料來源：竇仁君(民89)、吳岱樺(民91)研究

表 2.3 國內研究學者對工作生活品質之衡量構面

學 者	工作生活品質構面
林靜黛(1987)	<p>染整業工廠員工認為工作生活品質應涵蓋八個構面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.工作內容：乃指自動化設備引進後，使個人工作內容隨之變化的程度 2.公司制度：主要包括績效衡量、各項工作範圍與方法的設定 3.人際關係 4.工作環境 5.福利 6.上司態度 7.個人學習與成長 8.家庭與工作關係
洪榮昭(1993)	<p>將台灣地區工作生活品質區分為內在及外在領域：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.內在領域：包含收入與消費的平衡(如薪資、紅利)、勞動條件(如安全衛生及福利措施、工作參與和挑戰、同仁互動與溝通)、休閒生活、家庭生活 2.外在領域：包含醫療保健設施、教育文化設施、交通設施、家居及個人安全、生活環境(環保)、社會公平及保障。

(表續)

表 2.3 國內研究學者對工作生活品質之衡量構面 (續)

陳彩(1993)	<p>以高科技產業人員為研究對象、探討五個工作生活品質構面與工作滿足感、離職意願間的關聯性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.工作條件 2.工作特性 3.組織活動 4.前程發展 5.社會關係
王永大(1996)	<p>以我國稅務人員為研究對象，用因素分析法萃取出八項構面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.人事公平性 2.工作和家庭 3.工作內容 4.工作環境 5.成長機會 6.人際關係 7.工作尊榮感 8.福利

資料來源：竇仁君（民89）、吳岱樺（民91）研究

2.2 組織承諾

2.2.1 組織承諾的起源

組織承諾(Organization Commitment)約始於 60 年代國外相關研究。最初是由研究者在從事於工作滿足 (Job Satisfaction) 的研究中，所衍生出來的另一種概念 - 工作投入 (Job Involvement)，其後再從此衍生出組織承諾的研究。首先提及概念的學者是 Whyte 在 1956 年發表之「組織人」(The Organization Man) 書中描述，「組織人不僅為組織工作，同時也是隸屬於組織的人」，開組織承諾概念之先河 (Whyte , 1956)。

2.2.2 組織承諾的定義

彙整學者在組織承諾的定義上，部分以正向的涵義說明組織成員對組織的態度，這部分研究認為，員工抱持積極的態度時，會將工作視為其本身成就，認為工作會帶給他們滿足與快樂，形成情感歸屬，使員工願意繼續留在組織中，成為組織的一份子(Mowday,Porter & Steers, 1982)。組織承諾是組織成員對於組織所發展出情感上的認同，因此使成員自然地依附在組織中，進而產生自願為了組織付出的動機。而另一方面學者則以比較負向的觀點看待組織承諾，組織承諾的產生是員工與組織之間交易行為所產生的結果。

綜合各學者的認定可以發現，有關組織承諾的定義，不同的學者由不同的學派、理論出發，基於本身研究目的之差異，而賦予各種不同的定義。本研究歸納較為學者所採用的定義為，Mowday et al. (1982) 之定義，其認為組織承諾是指個人對一特定組織的認同與投入的相對強度。組織承諾強的成員會有下列三種傾向：

- 1.強烈地堅信及接受組織的目標與價值。
- 2.願意為組織付出更多的努力。
- 3.渴望繼續成為組織的一份子。

針對國內外不同的學者所為組織承諾做的定義，將國內外研究學者定義之組織承諾彙整如下表 2.4 及表 2.5

表 2.4 國內學者或研究對組織承諾的定義

年代	研究者	定 義
1986	黃國隆	教師組織承諾包括(1)對學校的正向評價；(2)對學校努力及進修意願；(3)對學校向心力；(4)留職傾向
1987	丁虹	組織承諾是指個人對某一特定組織的認同，及投入的態度傾向之相對強度
1989	陳金水	組織承諾是指(1)個人對組織的目標和價值有著強烈的信仰與接受；(2)個人願意在行動上付出更多的努力；(3)個人希望繼續成為組織的一份子
1991	吳秉恩	組織承諾係指個人認同組織及忠於組織之承諾程度
1993	蔡寬信	組織承諾係指個人將組織的目標和價值內化，對組織又強烈的認同感和忠誠感，願意為組織付出一己之力
	盧瑞陽	組織承諾是一位員工對組織和其目標的認同，而且願意維持該組織作為成員的關係
	劉春榮	組織承諾係組織成員對組織的認同、努力、意願，及希望繼續留在組織工作的一種態度或內在傾向
1994	莊榮霖	教師組織承諾係指學校教職員對組織的忠誠度，達成組織目標的意願，接受組織的價值觀，對組織的正面評價以及渴望成為組織一份子的程度
1994	柯惠玲	將組織承諾視為一態度傾向，其重點在組織，而同時具有交換及心理的構面
1995	邱馨儀	組織承諾係指組織的成員對其組織目標、價值、信念的認同，並願意為組織付出更多努力與希望留在組織的態度
	張品芬	個人認同和投入某特殊組織的相對強度
1997	謝安田	認為組織承諾為組織中的個別成員，對各種情境之不同構面，表達的主觀感覺或情感反應的程度
1998	張瑞春	將組織承諾定義為：組織成員對組織的認同及願意為組織付出額外的努力，以協助達成組織目標的程度
1999	胡瓊泰	員工對組織的忠誠、認同或承諾，為探討及了解員工對組織的態度與表達員工對組織的一種依附感
2000	鐘志明	個人對一特定組織有相當強烈的認同與投入
2001	陳增朋	認同服務單位的目標與價值，願意為服務單位付出更多心力，
	謝宜倩	並且渴望繼續留職的一種態度傾向

資料來源：毛筱艷(民91)

表 2.5 國外學者或研究對組織承諾的定義

年 代	研究者	定 義
1960	Becker	承諾是個體估算其對組織投資的回報
1966	Grusky	組織承諾是整個系統中成員的自主關係本質之一
1968	Kanter	組織承諾是個人對組織奉獻心力及對組織盡忠的意願，而持續工作的承諾，是因為個人考慮到對組織的投資與犧牲，使其覺得離開組織的代價過高，而難以離開組織
1970	Hall, Schneider&Mygren	組織目標和個人漸趨一致之過程
1971	Scheldon	組織承諾是個人與組織連結在一起的態度或傾向
1972	Hrebiniak&Alutto	組織承諾是由於個人與組織間在賭注或投資上有交易或改變而造成的結構性現象
1973	Hrebiniak&Alutto	組織承諾是組織成員為了薪資、職位、專業創造的自由和同事情誼，而不願離開組織的一種行為傾向
1974	Porter, Steers, Mowday&Boulion	組織承諾是個人對某一特定組織認同與投入的程度，包括（1）強烈堅信與接受組織的目標與價值；（2）個人願意為組織的利益而付出更多努力；（3）希望繼續留在組織中
	Buchanan	組織承諾應包含（1）很願意對組織付出心力；（2）表示繼續留再組織的意願；（3）對組織的隸屬感或忠誠心；（4）接受組織的目標與價值；（5）對組織予以正面評價
1977	Salancik	組織承諾是個人受限於過去自己的行為，而產生的一種對組織的投入
	Yiener&Gechman	該行為超過組織對個人正式的或規範性的期望，且被社會所認可者
1978	Angle&Perry	個人對組織的關心與忠誠的態度，具有組織承諾感的人，會比較願意為組織奉獻心力
	Koch&Steers	組織承諾是個人在工作上的一種態度性反應
1981	Farnell&Rusbult	組織承諾是對獎賞-成本關係的滿意度，以投資模式來解釋和預測組織承諾
	Morris&Sherman	組織和個人在相互誘因之下的交易結果，並且是一種對組織的正向感覺

資料來源：張嘉娟（民93）

2.2.3 組織承諾的分類

綜合上述，可以看出有些學者對組織承諾的定義有部分雷同，但是大多數學者則是從不同的角度予以解釋，因此迄今尚未有一個完整的模式產生，為使後人不致對其概念產生混淆，後續學者乃將此定義給予分類，以利分辨不同定義間之差異。茲就各家學者的分類方式引述如下：

表 2.6 組織承諾之分類

學者	分類	定義
Becker (1960)	交換性觀點	是一種比較性利益的考量，組織成員會比較自己對組織的貢獻，以及從組織所獲得之報酬。
Kanter (1968)	道德投入	一種對組織目標、價值觀以及規範本身的正面且強烈的傾向，並且對組織權力的認同。
	計算性投入	一種理性的交換利益及酬賞的考量，屬於較低度的關係。
	疏離性投入	一種負項關係，存在於剝削的關係之中，例如：監獄和入獄者。
Hall (1974)	態度性承諾	指員工對組織目標的認同、工作投入和對組織的情感忠誠。
	行為意圖承諾	指個人願意為組織致力並且願意留在組織中。
Staw and Salanick (1977)	態度性承諾	承諾為對一組織之強烈認同及投入，其原因有多種因素。
	行為性承諾	承諾為個人在組織中由於投入了沉沒成本而不可改變的將個人與組織綁在一起。
Kanter (1968)	延續承諾	個人由於以前對組織的存在有所貢獻，以致員工離開組織所付成本過高，也不容易。
	凝聚承諾	對組織中社會關係的一種隸屬，成員公開放棄先前的社會關係，並致力於增加目前團體的凝聚力和歸屬感。
	控制承諾	係指組織要求成員公開否定以前的規範，並根據組織價值，重新形成個人的自我觀念。
Morris and Shenman (1981)	交換性觀點	是一種交換性利益的考慮，個人為了獲取附著於組織的利益而留在組織中的行為。
	心理性觀點	是指成員對組織積極、高度、正向的態度傾向。

(表續)

表 2.6 組織承諾之分類 (續)

學者	分類	定義
Reichers (1985)	交換關係	將承諾視為是組織成員報酬與成本的函數，成員再組織中的年資增加時組織承諾通常會增加。
	歸因關係	承諾的形成來自於個人的歸因，當個人為組織從事有意志的、顯著的及不可變更的行為後，他會歸因於自己對組織具有承諾的態度。
	個人/組織目標一致	當個人認同並且致力於組織的目標和價值時，組織承諾便存在。
Allen and Meyer (1990)	情意承諾	個人情感對組織的隸屬程度。
	延續承諾	個人對他離開現在組織所面對的成本及風險的認知。
	規範承諾	一種道德的承諾，乃是個人對其受僱組織所感到的責任與義務。

資料來源：吳岱樺(民91)。

2.2.4 組織承諾的理論模式

眾多研究者希望從組織承諾理論模式的建立，做系統化的闡述與解釋，但各研究觀點與重點皆有差異，以下本研究引述最具代表性之兩模式加以說明。並將相關學者對組織承諾提出的模式，列表說明如表2-7。

1. Steers的組織承諾前因後果模式理論

Steers於1977年以嚴謹的實證研究，提出「組織承諾前因後果模式理論」。其前因變項採用以預測組織承諾高低的自變項，包括個人特質、工作特性、工作經驗等。而結果變項採受組織承諾內在因素影響的依變項，包括出席率、留職意願、工作績效等。以382名醫護人員及119名科學家及工程師為對象進行此一模式的研究。結果發現個人特質、工作特性、工作經驗與組織承諾有顯著相關，其中以工作經驗最具解釋力；而組織承諾與留職慾望、留職意向之間亦有顯著相關。至於研究對象之組織承諾與工作績效之間無顯著相關。

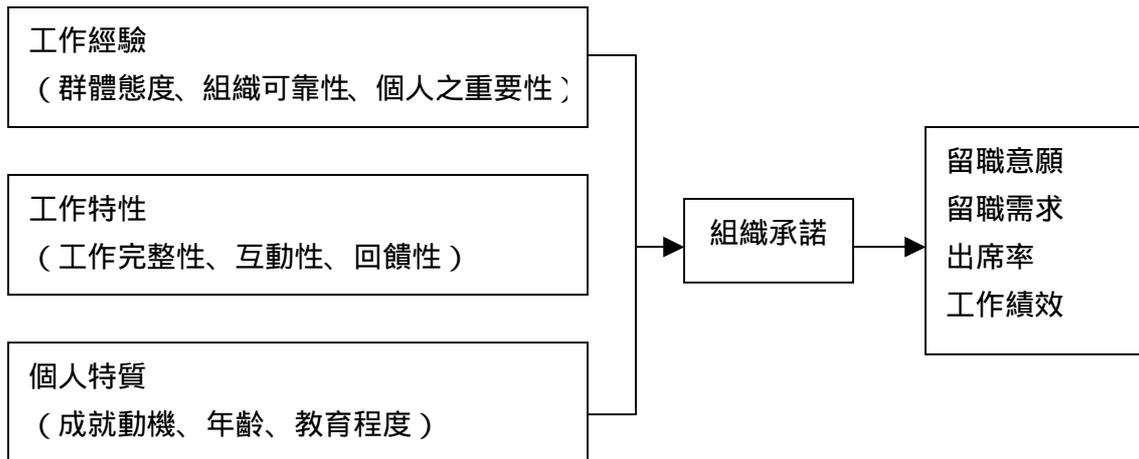


圖2.1 Steers 的組織承諾前因後果模式理論

資料來源：Steers (1977)

2. Mowday, Porter, and Steers 的組織承諾之前因後果模式

Mowday, et al.(1982)修訂、補充組織承諾之前因後果模式，發現四類前因研究變項：個人特徵(personal characteristics)(包括年齡、年資、教育程度、性別、種族、及其他各種人格特質等)、角色相關特徵(role related characteristics)(包括工作範圍及挑戰性、角色衝突及角色混淆等)、結構特徵(structural characteristics)(包括組織規模、工會介入、控制幅度、正式化、分權程度、決策參予程度等)以及工作經驗(work experience)(包括組織可依賴性、個人重要性、期望水準、團體規範等)；結果變項則有：工作績效(job performance)、年資(tenure)、怠工情形(tardiness)、缺席情形(absenteeism) 以及離職(turnover)，如圖2-2 所示：

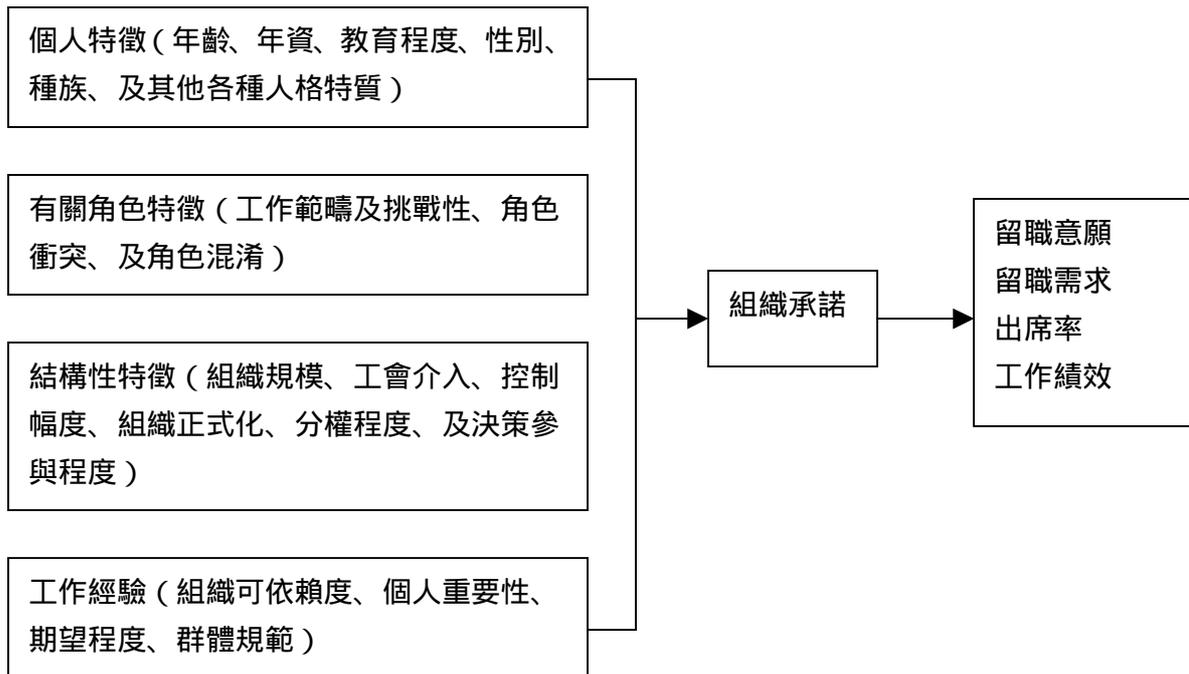


圖2.2 Mowday , Porter 及Steers 的前因後果理論模式

資料來源：Mowday R. T.,et al. (1982)

2.2.5 組織承諾的前因及後果變項

1. 前因變項

不同的個人特質（年齡、性別、年資等）在組織承諾上有相當程度的差異（朴英培，民77）。工作滿足亦為衡量組織承諾的指標，Herbiniak&Alutto（1972）與黃開義（民90）等人的研究中都顯著證實工作滿足對組織承諾的影響。工作特性也能作為衡量組織承諾的前因變項，此論點Buchanan（1974）、Steers（1977）皆有提及。而邱展謙（民82）、鍾鼎（民90）等學者則是討論領導形態對組織承諾的影響。杜佩蘭（民88）發現組織承諾與工作滿足呈現正相關、與角色衝突呈現負相關，因此可以大致歸納，組織承諾的前因變項包括：個人變項、工作滿足、領導型態、工作特性、企業文化、團體規範、溝通、角色衝突、組織公民行為等。

2. 後果變項

組織承諾後果變項的討論，多以組織承諾作為績效的衡量指標是否合宜進行。組織承諾對於績效、離職等的影響力頗大，也可以解釋導致最後的工作行為及工作滿足。事實上，大部分的學者證實，組織承諾確實能有效的預測離職傾向（Angle & Perry, 1981）；高組織承諾者其工作績效較為優良（Meyer et al., 1998）；組織承諾與員工工作滿意度及組織生產力呈正相關（宋曦光，民78）。張勳智（民81）的研究發現，組織承諾與組織士氣呈顯著相關。林營松（民83）的研究發現，組織承諾與工作績效呈正相關。因此，可以歸納組織承諾與工作績效、組織生產力、工作士氣、離職意願、工作滿意度、組織生產力等皆有顯著關係存在，可以作為工作績效及離職傾向預測衡量指標（張嘉娟，民93）。

2.3 各項變數之間關係討論

2.3.1 人口統計變數與組織承諾關係之相關文獻

1. 性別

鄭得臣(民74)的研究亦顯示男性員工對組織之努力意願較強。楊啟良(民71)的研究顯示女性員工的組織承諾高於男性。此外，黃開義(民90)的研究則發現性別與組織承諾並無顯著相關。由此可知，性別與組織承諾的關係目前仍無定論。

2. 年齡

多數的研究顯示年齡與組織承諾有正相關存在，亦即年齡愈大，對組織承諾感愈高(鄭得臣，民74；Hrebiniak, 1972)。然而，楊啟良(民71)、黃開義(民73)等人的研究卻發現年齡與組織承諾之相關並不顯著。Meyer and Allen(1984)的研究指出，年紀較大的員工對組織有較高的承諾是因為

他們對工作有較高的滿足感、有較高的職位，因此他們認為留在組織是正確的認知。在Mathieu and Zajac(1990)研究顯示態度性承諾(或情感性承諾)與年齡成正相關。

3. 婚姻狀況

楊啟良(民71)之研究結果顯示已婚者對組織的價值承諾高於未婚者。曹萃翔(民73)亦發現已婚者在組織承諾之三個因素中的「對公司的向心力」高於未婚者。鄭得臣(民74)也發現已婚員工對組織之認同傾向較高。然而，黃開義(民90)卻均發現婚姻狀況與組織承諾之關係並不顯著。

4. 年資

一般來說年資較久較能在組織終獲得較佳的職位，因此年資與組織承諾大都成正向相關。年資與組織承諾有正相關(林良楓，民73)。楊啟良(民71)、黃開義(民90)卻發現年資與組織承諾無關。林良楓針對會計師事務所之查帳員所作之研究顯示年資短的查帳員在組織承諾中之「留職傾向」因素上高於年資久者。

5. 教育程度

Mathieu and Zajac (1990)研究指出，教育程度與組織承諾呈負相關，因為教育程度較高者，有較多的工作選擇機會，因此他們比較不會固守在某一職位或某一公司之內。蔡英賢(民85)研究結果顯示：不同教育程度在組織承諾上有差異。

從人口統計之變項與組織承諾間的相關性文獻的研究探討中，可以發現其各變項與組織承諾間的關係，為釐清離職傾向與組織承諾之關係，特將其列入控制變項研討之。

2.3.2 工作生活品質與組織承諾之關係

國外學者 Macy(1980)美國 Harmon 國際企業旗下的 Bolivar UAW 工廠進行研究後發現，該工廠在採行工作生活品質中之參與管理措施後，員工自願性離職率降低 72%。Efraty & Sirgy(1990)研究了美國中西部大城市八個老人服務機構的 219 位服務人員，發現員工之工作生活品質對員工的組織認同具有正向關係。美國 Sherwin-Willins 汽車烤漆公司由於實施高度投入工作生活品質計劃，缺勤率為其他公司的 63%。

Havlovic(民 80)將美國有加入工會的重工業廠商 129 個月的人力資源資料經過統計分析，結果發現工作生活品質改善之後，員工之生產力與品質均明顯提昇，而員工流動率、缺勤率皆明顯下降。

國內研究者黃文賢(民 80)以台灣北部地區八家電子公司的基層員工為對象進行工作生活品質的調查研究，研究結果發現，工作生活品質的需求強度與組織承諾有非常顯著的正相關。歐陽玲(民 83)以台南地區之護理人員為研究對象，探討工作生活品質與臨床護理人員離職意願之關聯性，研究結果顯示，學習成長、升遷發展、工作自尊、與福利制度等工作生活品質構面對於護理人員離職意願有顯著的影響，且其影響皆為負相關。陳彩(民 83)的研究發現工作生活品質與離職意願之間呈顯著的負相關。廖宗宏(民 84)以我國刑事警察局為對象，研究結果發現工作生活品質的高低與工作生活品質的需求之間存在著顯著的負相關，而與工作生活品質效能中之組織承諾感間存在著顯著的正相關。

第三章 研究設計

本章主要目的在描述研究方法、研究樣本的選取、研究工具之編製與選用、資料處理。共分以下四節：第一節「研究架構與研究假設」；第二節「研究對象與研究過程」；第三節「研究工具」；第四節「資料分析方法」。

3.1 研究架構與研究假設

3.1.1 研究架構

基於研究目的與文獻探討所獲得的各項觀念及彼此的關係，本研究擬從觀光旅館業員工的個人背景屬性去探討工作生活品質與組織承諾之影響情形，故將研究架構設定如圖 3.1 所示。

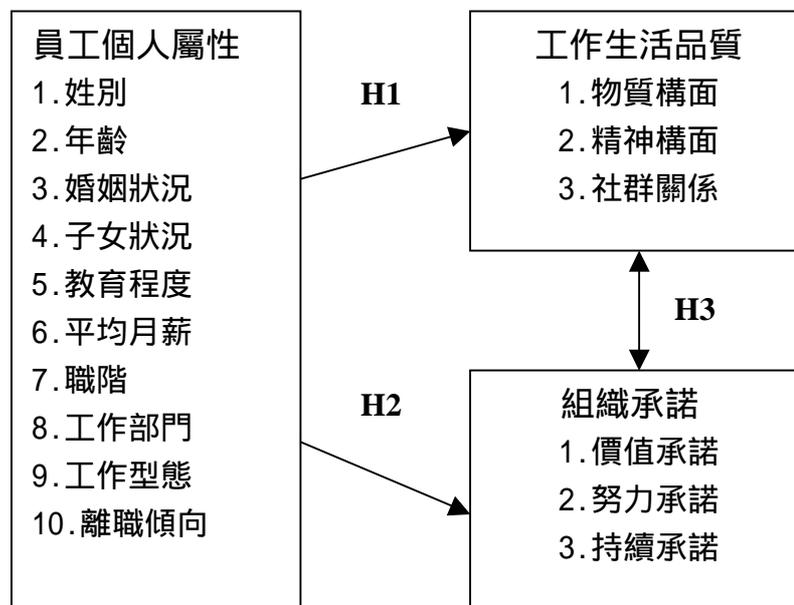


圖 3.1 研究架構圖

3.1.2 研究假設

根據研究架構所示，本研究共發展出三項假設，如下：

- 1.假設一 (H1)：員工個人屬性對工作生活品質會有顯著差異。
- 2.假設二 (H2)：員工個人屬性對組織承諾會有顯著差異。
- 3.假設三 (H3)：工作生活品質與組織承諾之間有顯著相關存在。

3.2 研究對象與研究過程

3.2.1 研究對象

本研究主要在探討觀光旅館業員工在工作生活品質與組織承諾之相關情形。由於抽樣的方便性採立意抽樣，研究對象係以花蓮縣兩間度假型的國際觀光旅館，擬針對天祥晶華飯店與悅來大飯店的全體員工為研究對象。

3.2.2 研究過程

本問卷於 2007 年 1 月 28 至 2 月 28 日，在各公司發放問卷 250 份，總計發放 500 份問卷，共計回收問卷 440 份，有效樣本數為 411 份，有效回收率為 93%。各飯店問卷回收狀況詳列如下表 3.1。

表 3.1 研究樣本分配表

飯店名稱	發出問卷	回收問卷	有效問卷
天祥晶華飯店	250	219	198
悅來大飯店	250	221	213
合計	500	440	411

3.3 研究工具

本研究之調查工具為「探討飯店業工作生活品質、組織承諾之調查問卷」。問卷內容共分為：第一部份「個人基本資料」，第二部份「工作生活品質量表」，第三部份「組織承諾」分別說明如下。

3.3.1 個人基本資料

- (1) 性別：分成男、女兩組。
- (2) 年齡：分成 20 歲(含)以下、21~30 歲、31~40 歲、41~50 歲、50 歲(含)以上等五組。
- (3) 婚姻狀況：分成已婚、未婚兩組。
- (4) 子女狀況：分成有子女、無子女兩組。
- (5) 教育程度：國(初)中以下、高中(職)、專科、大學(學院)、研究所(含)以上等五組。
- (6) 平均月薪：18,000 元(含)以下、18,001~20,000 元、20,001~25,000 元、25,001~30,000 元、30,001~35,000 元、35,001~50,000 元、50,000 (含)以上等 7 組。
- (7) 職階：分為基層員工、幹部或主管兩組。
- (8) 工作部門：房務部、餐飲部、客務部、育樂部、工程部、財務部、業務行銷部、安全部、人力資源部等九組。
- (9) 工作型態：分為輪班、非輪班(正常班)兩組。
- (10) 服務年資：1 年以下、1 年(含)~2 年、2 年(含)~3 年、3 年(含)~5 年、5 年(含)以上等五組。
- (11) 離職傾向：探討是否有意願繼續從事此份工作，分為「願意」與「不願意」。

3.3.2 工作生活品質量表

本量表共有 18 題三個構面，分別為「組織制度物質」、「組織制度精神」、「社群關係」。本研究的工作生活品質量表內容係參考沈哲生（民 93）所編制「工作生活品質量表」。在研究中各分量表的 Cronbach's 係數介於.76~.83, 總量表為.86, 顯示量表具有一定的內部一致性。此量表採 Likert 計分方式，從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1-5 分。而總分越高者，表示飯店業工作者所獲得的工作生活品質感受較好。

3.3.3 組織承諾量表

組織承諾量表共 15 題，分別為「價值承諾」、「努力承諾」、「持續承諾」。本研究的組織承諾量表內容係參考張嘉娟（民 93）所編制「組織承諾」。其 Cronbach's 值為.74，顯示其量表具有一定的內部一致性。此量表採 Likert 計分方式，從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1-5 分。而總分越高者，表示飯店業工作者所獲得的組織承諾較高。

3.4 資料分析方法

本研究之問卷回收後，先檢視每份問卷的填答情形，問卷中若有資料不完整或填答內容明顯矛盾的無效問卷予以剔除，將有效問卷進行編碼、登錄，運用 SPSS 10.0 版統計套裝軟體進行資料分析，採用描述性統計來表現各個變項的分佈情形，並進一步採用推論性統計來探討觀光旅館業員工的個人背景屬性對工作生活品質及組織承諾之影響程度，以下針對這些統計方法加以說明：

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

以次數分配及百分比來瞭解樣本資料結構之情形，並利用平均數及標準差來瞭解從事飯店業之員工在工作生活品質與組織承諾的現況情形。

2. 單因子變異數分析與獨立樣本 t 檢定

以 t 檢定分析性別、婚姻、子女狀況、職階、工作型態之差異情形，以單因子變異數分析 (one-way ANOVA)，探討年齡、教育程度、收入、工作部門、年資等對工作生活品質與組織承諾的差異，若 F 值達到顯著水準 ($p < 0.05$)，再以薛費法進行事後比較。

3. 皮爾森積差相關 (Pearson product-moment correlation)

以觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之相關程度。

第四章 研究結果與討論

本章依據研究架構、研究目的與問題及分析方法等，依序將結果呈現。針對研究結果加以分析及討論觀光旅館業觀光旅館業員工在工作生活品質與組織承諾的影響情形。第一節為現況分析；第二節為不同背景變項對工作生活品質與組織承諾之差異分析；第三節工作生活品質與組織承諾之相關分析。

4.1 觀光旅館業員工的基本資料及工作生活品質及組織承諾現況分析

本節針對研究問題一以描述性統計的方法，包括次數分配及百分比與排序，來分析觀光旅館業員工在工作生活品質與組織承諾之現況。

4.1.1 觀光旅館業員工個人背景現況分析

從表 4.1 為研究對象的個人背景分佈情形摘要表，從表中可發現下列結果：

1. 性別

本研究中觀光旅館業員工男生為 194 人佔 47.2%，女生為 217 人佔 52.8%。

2. 年齡

以 21~30 歲最多 147 人，佔 35.8%，其次為 31~40 歲 119 人，佔 29%，再其次為 20 歲(含)以下 85 人，佔 20.7%，41~50 歲 35 人及 50 歲(含)以上 25 人，則各佔 8.5%及 6.1%。

3. 婚姻狀況

已婚者為 181 人，佔 44.04%，未婚者為 230 人佔 55.96%。

4. 子女狀況

有子女者為 173 人佔 42.09%，無子女者為 238 人佔 57.91%。

5. 教育程度

以高中(職)者為最多 182 人，佔 44.3%；其次為專科 94 人，佔 22.9%；再其次為大學(學院)77 人，佔 18.7%；國(初)中以下及研究所(含)以上則各佔 51 人，12.4%及 7 人，1.7%。

6. 平均月薪

以 18,001~20,000 元為最多 99 人，佔 24.1%；其次為 20,001~25,000 元為 83 人，佔 20.2%；再其次為 18,000(含)以下 79 人，佔 19.2%；25,001~30,000 元為 69 人，佔 16.8%；30,001~35,000 元為 44 人，佔 10.7%；35,001~50,000 元為 21 人，佔 5.11%；50,000 元(含)以上為 16 人，佔 3.89%。

7. 職階

基層員工者為 329 人，佔 80%，幹部或主管為 82 人，佔 20%。

8. 工作部門

以房務部為最多 120 人，佔 29.2%；其次為餐飲部 95 人，佔 23.11%；再其次為客務部 58 人，佔 14.1%；育樂部為 45 人，佔 10.9%；財務部為 27 人，佔 6.6%；業務行銷部為 24 人，佔 5.8%；工程部為 21 人，佔 5.11%；安全部為 16 人，佔 3.89%；人力資源部為 5 人，佔 1.22%。

9. 工作型態

輪班者為 263 人，佔 64%，非輪班(正常班)者為 148 人，佔 36%。

10. 服務年資

以 1 年以下為最多 101 人，佔 24.6%；其次為 1 年(含)~2 年 98 人，佔 23.8%；再其次為 2 年(含)~3 年 80 人，佔 19.5%；3 年(含)~5 年為 72 人，佔 17.5%；5 年(含)以上為 60 人，佔 14.6%。

11. 是否繼續從事此工作

觀光旅館業員工是否繼續從事此工作，願意者 227 人，佔 55%，不願者 184 人，佔 44.7%。

表 4.1 觀光旅館業員工的個人背景分佈情形摘要表 (N=411)

變 項 名 稱	人 數	百 分 比
性別	(1) 男	194 47.2
	(2) 女	217 52.8
年齡	(1) 20 歲(含)以下	85 20.7
	(2) 21~30 歲	147 35.8
	(3) 31~40 歲	119 29.0
	(4) 41~50 歲	35 8.5
	(5) 50 歲(含)以上	25 6.1
婚姻狀況	(1) 已婚	181 44.04
	(2) 未婚	230 55.96
子女狀況	(1) 有子女	173 42.09
	(2) 無子女	238 57.91
教育程度	(1) 國(初)中以下	51 12.4
	(2) 高中(職)	182 44.3
	(3) 專科	94 22.9
	(4) 大學(學院)	77 18.7
	(5) 研究所(含)以上	7 1.7
平均月薪	(1) 18,000(含)以下	79 19.2
	(2) 18,001~20,000 元	99 24.1
	(3) 20,001~25,000 元	83 20.2
	(4) 25,001~30,000 元	69 16.8
	(5) 30,001~35,000 元	44 10.7
	(6) 35,001~50,000 元	21 5.11
	(7) 50,000(含)以上	16 3.89
職階	(1) 基層觀光旅館業員工	329 80.0
	(2) 幹部或主管	82 20.0
工作部門	(1) 房務部	120 29.20
	(2) 餐飲部	95 23.11
	(3) 客務部	58 14.1
	(4) 育樂部	45 10.9
	(5) 工程部	21 5.11
	(6) 財務部	27 6.6
	(7) 業務行銷部	24 5.8
	(8) 安全部	16 3.89
	(9) 人力資源部	5 1.22

(表續)

表 4.1 觀光旅館業員工的個人背景分佈情形摘要表 (N=411)(續)

工作型態	(1) 輪班	263	64
	(2) 非輪班(正常班)	148	36
服務年資	(1) 1 年以下	101	24.6
	(2) 1 年(含)~2 年	98	23.8
	(3) 2 年(含)~3 年	80	19.5
	(4) 3 年(含)~5 年	72	17.5
	(5) 5 年(含)以上	60	14.6
是否繼續從事此工作	(1) 願意	227	55.23
	(2) 不願意	184	44.77

4.1.2 觀光旅館業員工的工作生活品質現況分析

(一) 結果

本研究「工作生活品質」採五點量表計分方式，每題最高 5 分，最低 1 分。故由表 4.2 和表 4.3 得知，觀光旅館業員工在工作生活品質的現況是屬於中等程度的(平均數 2.97)，社群關係(平均數 3.01)、物質(平均數 2.98)、精神(平均數 2.94)。在整體工作生活品質裡得分最高的單題就是 1.福利措施滿意(平均數 3.15)，單題最低的為 5.會汰舊換新不良的工作設備(平均數 2.84)。

表 4.2 觀光旅館業員工的工作生活品質之分量表之分析摘要表

工作生活品質	平均數	標準差	排序
物質	2.98	.63	2
精神	2.94	.64	3
社群	3.01	.62	1
總量表	2.97	.55	

表 4.3 觀光旅館業員工的工作生活品質單題分布情形 (N= 411)

題目	非常 不同 意	不 同 意	尚 可	同 意	非 常 同 意	平 均 數	標準 差	平均排序
1 福利措施滿意	26	108	194	69	14	3.15	.89	1
2 薪資制度是公平的	23	102	190	80	16	3.14	1.29	2
3 工作環境整潔、舒適	22	82	171	113	23	2.91	.95	9
4 有良好的消防安全設備	16	95	175	97	28	2.94	.95	5
5 會汰舊換新不良的工作設備	20	66	189	100	36	2.84	.96	12
6 對觀光旅館業員工提供適當的照顧	25	71	183	93	39	2.88	1.00	10
7 具有完善的升遷制度	21	69	206	99	16	2.95	.88	7
8 有安排完整的訓練課程	20	84	172	113	22	2.92	.94	8
9 工作內容具有挑戰性	20	91	185	87	28	2.97	.95	6
10 工作對我個人的成長有幫助	23	86	179	105	18	2.98	.93	5
11 目前的工作具有良好的願景	17	69	200	92	33	2.87	.93	11
12 上司會與觀光旅館業員工討論具體的工作目標	21	80	196	86	28	2.95	.94	7
13 公司的所在地離家近	49	81	130	82	69	3.10	1.24	3
14 我能與同事建立良好友誼	22	89	183	91	26	3.02	.95	4
15 同事間會彼此主動幫忙	26	84	182	91	28	2.97	.98	6
16 我的工作不會影響我的家庭生活	34	77	176	96	28	2.98	1.01	5
17 上司與部屬彼此互相尊重與信任	21	90	188	82	30	2.98	.96	5
18 我的工作社會上是受尊重的	26	72	207	78	28	2.98	.94	5

4.1.3 觀光旅館業員工的組織承諾現況分析

(1) 結果

本研究「組織承諾」採五點量表正向計分方式，每題最高 5 分，最低 1 分。由表 4.4 和表 4.5 可以發現觀光旅館業員工在組織承諾的各題得分的現況，在三個分量表得分的現況，在努力承諾的平均得分最高（平均數 3.27）而在價值承諾（平均數 3.11）、持續承諾（平均數 2.85）三者的得分都相當高，總量表（平均數 3.08）。在單題中 3.覺得自己對公司幾乎沒有什麼感情(反向題)得分最高（平均數 4.30）而在單題中 11.我覺得繼續留在公司對我沒有太大的意義(反向題)13.我很關心公司未來的發展 14.我覺得公司是所有相關產業中企業最好的一家得分最低（平均數 2.66）。

表 4.4 觀光旅館業員工的組織承諾之分量表分析摘要表

組織承諾	平均數	標準差	排序
價值承諾	3.11	.45	2
努力承諾	3.27	.57	1
持續承諾	2.85	.63	3
總量表	3.08	.41	

表 4.5 觀光旅館業員工的組織承諾分布情形 (N= 411)

題目	非常 不同 意	不 同 意	尚 可	同 意	非常 同意	平均 數	標準 差	平均 排序
1 我願意以超乎一般標準的最大努力,來 促進工作的成功	18	77	199	96	21	2.94	.89	8
2 跟朋友提到公司時,我會說它是一個從 事工作的好地方	18	77	199	96	21	2.94	.89	8
3 覺得自己對公司幾乎沒有什麼感情(反 向題)	162	225	17	0	7	4.30	.71	1
4 為了繼續留在飯店裡,我願意接受各種 性質的工作	22	78	202	88	21	2.98	.91	6
5 我的價值觀與公司的價值觀很接近	21	79	201	92	18	2.98	.89	6
6 向他人提起我從事飯店業時,我會覺得 驕傲	22	71	216	76	26	2.97	.91	7
7 如果有其他相同性質的公司,我會選擇 離開而到別的企業(反向題)	27	96	187	76	25	3.06	.96	3
8 目前的工作,能充分發揮自己的能力	22	65	218	77	29	2.94	.92	8
9 很難再忍受上班給我的壓力,若有不愉 快的事,都足以使我有充分的理由離開 (反向題)	30	65	222	68	26	3.01	.93	5
10 我很高興當初選擇進入飯店服務	22	95	186	85	23	3.02	.94	4
11 我覺得繼續留在公司對我沒有太大的 意義(反向題)	20	35	170	156	30	2.66	.91	10
12 我經常無法同意公司管理觀光旅館業 員工的方法 (反向題)	14	58	236	81	22	2.91	.83	9
13 我很關心公司未來的發展	20	35	170	156	30	2.66	.91	10
14 我覺得公司是所有相關產業中企業最 好的一家	20	35	170	157	29	2.66	.91	10
15 決定投入飯店業的工作,對我而言是 錯誤的選擇(反向題)	185	133	90	0	3	4.21	.83	2

4.1.4 本節小結

本節旨在瞭解觀光旅館業員工的人口背景變項及工作生活品質與組織承諾之現況。資料分析之結果顯示：

- 1.在工作生活品質方面：觀光旅館業員工的工作生活品質是屬於中等的情形 ($M = 2.97$, $SD = .55$)。
- 2.在組織承諾方面：觀光旅館業員工的組織承諾是屬於中等的情形 ($M = 3.08$, $SD = .41$)。
- 3.是否繼續此份工作：願意繼續從事旅館觀光業員工為 284，不願意為 127。

4.2 不同背景變項對工作生活品質與組織承諾之差異分析

為瞭解不同背景變項在工作生活品質與組織承諾之差異情形，以回答研究問題二，本研究分別以單因子變異數分析(one-way ANOVA)與獨立樣本 t 檢定(t-test)來考驗背景變項與工作生活品質與組織承諾，另以薛費法(scheffe method)進行事後比較。並回答研究問題二與驗證假設二。

4.2.1 工作生活品質之差異分析

1. 在不同性別上

(1) 結果

本研究以 t 考驗來考驗研究假設二，以瞭解不同性別的觀光旅館業員工在工作生活品質的差異情形，結果如表 4.6。由表中得知，在精神構面 ($t = .99$, $p < .05$)未達顯著差異。在整體工作生活品質中，男生平均數 2.98 高於女生 2.97，在精神構面、社群構面男生平均數皆高於女生平均數。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，在工作生活品質上男生是高於女生的。這

顯示男生的工作生活品質比女生高，根據研究結果顯示性別不影響工作生活品質。此研究結果與竇仁君（民 89）的結果顯示相同，性別在工作生活品質並無顯著差異。

表 4.6 不同性別之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
物質構面	男生	194	2.96	.63	-.45
	女生	217	2.99	.63	
精神構面	男生	194	2.97	.63	.99
	女生	217	2.91	.64	
社群構面	男生	194	3.01	.59	.29
	女生	217	3.00	.64	
工作生活品質	男生	194	2.98	.56	.32
	女生	217	2.97	.55	

$p < .05$

2. 在有無婚姻狀況上

(1) 結果

有無婚姻狀況之觀光旅館業員工在工作生活品質之差異檢定如表 4.7 所示，由表中得知，在物質構面($t = -.63, p < .05$)、精神構面($t = .62, p < .05$)、社群構面($t = .84, p < .05$)三個構面上都未達顯著差異。在整體工作生活品質中，已婚者平均收 2.98 高於未婚者平均數 2.97，在各項因素中，物質構面：未婚者平均數 2.99 高於已婚者 2.96，精神構面：已婚者平均數 2.96 高於未婚者 2.92，社群構面：已婚者平均數 3.03 高於未婚者 2.98。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，在物質構面、精神構面與社群構面上幾乎是已婚者高於未婚者。竇仁君（民 89）的結果顯示相同，婚姻在工作生活品質上已婚者高於未婚者。這顯示已婚在工作生活品質整體上都高於未婚者。沈哲生（民 93）研究顯示未婚者在工作生活品質整體上高於已婚者。

表 4.7 有無婚姻之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
物質構面	已婚	181	2.96	.58	-.63
	未婚	230	2.99	.67	
精神構面	已婚	181	2.96	.62	.62
	未婚	230	2.92	.65	
社群構面	已婚	181	3.03	.55	.84
	未婚	230	2.98	.67	
工作生活品質	已婚	181	2.98	.51	.31
	未婚	230	2.97	.59	

* $p < .05$

3. 在有無子女上

(1) 結果

有無子女之觀光旅館業員工在工作生活品質之差異檢定如表 4.8 所示，由表中得知，在物質構面($t = -.13, p < .05$)、精神構面($t = 1.20, p < .05$)、社群構面($t = 1.40, p < .05$)三個構面上都未達顯著差異。在整體工作生活品質中，有子女者平均數 3.00 高於無子女者平均數 2.95，在各項因素中，物質構面，無子女者平均數 2.98 高於有子女者 2.97，精神構面，有子女者平均數 2.98 高於無子女者 2.91，社群構面，有子女者平均數 3.05 高於無子女者 2.97。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，在精神構面與社群構面上有子女者高於無子女者。這顯示有子女者在工作生活品質整體上都高於無子女者。

表 4.8 有無子女之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
物質構面	有子女	173	2.97	.58	-.13
	無子女	238	2.98	.66	
精神構面	有子女	173	2.98	.63	1.20
	無子女	238	2.91	.64	
社群構面	有子女	173	3.05	.60	1.40
	無子女	238	2.97	.65	
工作生活品質	有子女	173	3.00	.52	.93
	無子女	238	2.95	.57	

* $p < .05$

4. 在不同職階上

(1) 結果

不同職階之觀光旅館業員工在工作生活品質之差異檢定如表 4.9 所示，由表中得知，在物質構面($t=-.16, p<.05$)、精神構面($t=-.38, p<.05$)、社群構面($t=.59, p<.05$)三個構面上都未達顯著差異，但整個工作生活品質量表有達顯著差異。在整體工作生活品質中，幹部或主管之平均數 2.97 等同於基層員工平均數 2.97，在各項因素中，物質構面：幹部或主管平均數 2.99 高於基層員工平均數 2.98，精神構面：幹部或主管平均數 2.96 高於基層員工平均數 2.93，社群構面：基層員工平均數 3.01 高於幹部或主管平均數 2.97。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，在物質構面與精神構面上幹部或主管高於基層員工，沈哲生(民 93)研究顯示主管在工作生活品質高於非主管者，賴義聲(民 91 年)之研究顯示，擔任主管的志工人員對工作生活品質之知覺是顯著優於非主管的志工人員。與竇仁君(民 89)的結果顯示不相同，教師未兼行政職者在工作生活品質上高於教師有兼行政職者。

表 4.9 不同職階之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
物質構面	基層員工	329	2.98	.60	-.16
	幹部或主管	82	2.99	.71	
精神構面	基層員工	329	2.93	.64	-.38
	幹部或主管	82	2.96	.63	
社群構面	基層員工	329	3.01	.62	.59
	幹部或主管	82	2.97	.60	
工作生活品質	基層員工	329	2.97	.55	.01
	幹部或主管	82	2.97	.57	

* $p<.05$

5. 在不同工作型態上

(1) 結果

在不同工作型態上之觀光旅館業員工在工作生活品質之差異檢定如表 4.10 所示，由表中得知，在物質構面($t=.48$, $p<.05$)、精神構面($t=-.23$, $p<.05$)、社群構面($t=1.10$, $p<.05$)三個構面上都未達顯著差異。在整體工作生活品質中，輪班者平均數 2.99 高於非輪班平均數 2.96，在各項因素中，物質構面，輪班平均數 2.99 高於非輪班 2.96，精神構面，非輪班平均數 2.95 高於輪班平均數 2.93，社群構面，輪班平均數 3.04 高於非輪班平均數 2.97。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，在物質構面與社群構面上都是輪班高於非輪班，與廖怡婉（民 91）研究顯示不同，輪班人員與非輪班人員之整體工作生活品質滿意度有顯著的差異。

表 4.10 不同工作型態之觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
物質構面	輪班	227	2.99	.65	.48
	非輪班	184	2.96	.61	
精神構面	輪班	227	2.93	.69	-.23
	非輪班	184	2.95	.57	
社群構面	輪班	227	3.04	.62	1.10
	非輪班	184	2.97	.61	
工作生活品質	輪班	227	2.99	.58	.50
	非輪班	184	2.96	.52	

* $p<.05$

6. 在不同年齡上

(1) 結果

根據不同年齡之觀光旅館業員工在工作生活品質之統計分析表 4.11 顯示，整體工作生活品質之平均數為 2.97，標準差為.55，整體工作生活品質得分最高的為 20 歲以下，其平均數為 3.05，在各構面中，物質構面得分最高為為「20 歲含以下」(平均數 3.08)，精神構面得分最高為「50 歲含以上」(平均數 3.05)，社群構面得分最高為「20 歲含以下」(平均數 3.05)。

(2) 分析

從不同年齡的觀光旅館業員工在工作生活品質結果發現，不同年齡的觀光旅館業員工在物質構面、精神構面、社群構面皆未呈現顯著差異。竇仁君(民 89)與沈哲生(民 93 年)的結果顯示相同，不同年齡者在工作生活品質上並沒有顯著差異。

表 4.11 不同年齡在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表

工作生活品質	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值
物質構面	1.20 歲(含)以下	85	3.08	.67	組間	.69	4	.35	.89	.47
	2.21-30 歲	147	2.97	.61	組內	124.17	406	.40		
	3.31~40 歲	119	2.92	.59	總和	124.86	410			
	4.41~50 歲	35	3.01	.70						
	5.50 歲(含)以上	25	2.94	.64						
	總和	411	2.98	.63						
精神構面	1.20 歲(含)以下	85	3.02	.67	組間	.69	4	.35	.85	.49
	2.21-30 歲	147	2.88	.59	組內	124.17	406	.40		
	3.31~40 歲	119	2.93	.62	總和	124.86	410			
	4.41~50 歲	35	2.92	.67						
	5.50 歲(含)以上	25	3.05	.82						
	總和	411	2.94	.64						

(表續)

表 4.11 不同年齡在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表 (續)

社群構面	1.20 歲(含)以下	85	3.05	.72	組間	.69	4	.06	.16	.96
	2.21-30 歲	147	2.99	.58	組內	124.17	406	.38		
	3.31~40 歲	119	2.99	.57	總和	124.86	410			
	4.41~50 歲	35	3.02	.70						
	5.50 歲(含)以上	25	2.97	.56						
	總和	411	3.01	.62						
工作生活品質	1.20 歲(含)以下	85	3.05	.62	組間	.69	4	.17	.56	.69
	2.21-30 歲	147	2.95	.51	組內	124.17	406	.31		
	3.31~40 歲	119	2.95	.53	總和	124.86	410			
	4.41~50 歲	35	2.99	.62						
	5.50 歲(含)以上	25	2.99	.58						
	總和	411	2.97	.55						

* $p < .05$

7. 在不同教育程度上

(1) 結果

根據不同教育程度之觀光旅館業員工在工作生活品質之統計分析表 4.12 所示，由表中得知，結果顯示在整體工作生活品質以國(初)中以下平均數 3.04 較高，物質構面、精神構面、社群構面構面也是以國(初)中以下較高，精神構面達到顯著的差異。經薛費法進行事後檢定發現，無顯著差異。

(2) 分析

由以上資料分析結果得知，在整體工作生活品質以國(初)中以下的平均數 3.04 較高，國(初)中以下的人數佔 12.41%。張惠英(民 91)研究指出，教師程度為專科(師專)之教師，在工作生活品質總層、教學工作、工作環境、行政運作、進修研究等之滿意高於教育度為一般大學之教師。與黃世忠(民 91)的研究顯示，教育程度與生活品質無顯著相關有所不同。

表 4.12 不同教育程度在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表

	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值
物質構面	國(初)中以下	51	3.01	.67	組間	2.61	4	.65	1.67	.16
	高中(職)	182	3.01	.60	組內	158.99	406	.39		
	專科	94	2.93	.64	總和	161.60	410			
	大學(學院)	77	2.98	.63						
	研究所(含)以上	7	2.43	.63						
	總和	411	2.98	.63						
精神構面	國(初)中以下	51	3.04	.74	組間	4.25	4	1.06	2.67	.03*
	高中(職)	182	3.00	.61	組內	161.28	406	.40		事後
	專科	94	2.89	.65	總和	165.53	410			---
	大學(學院)	77	2.84	.59						
	研究所(含)以上	7	2.40	.48						
	總和	411	2.94	.64						
社群構面	國(初)中以下	51	3.07	.64	組間	2.12	4	.53	1.40	.23
	高中(職)	182	3.03	.63	組內	153.40	406	.38		
	專科	94	2.95	.56	總和	155.52	410			
	大學(學院)	77	3.03	.65						
	研究所(含)以上	7	2.55	.32						
	總和	411	3.01	.62						
工作生活品質	國(初)中以下	51	3.04	.60	組間	2.66	4	.67	2.21	.07
	高中(職)	182	3.01	.55	組內	122.20	406	.30		
	專科	94	2.92	.54	總和	124.86	410			
	大學(學院)	77	2.95	.54						
	研究所(含)以上	7	2.46	.43						
	總和	411	2.97	.55						

$p < .05$

8. 不同工作部門上

(1) 結果

根據不同工作部門在工作生活品質之單因子變異數摘要分析表 4.13 所示，由表中得知，不同工作部門的觀光旅館業員工在物質構面、精神構面、社群構面分量表上的得分上均未達顯著的差異。在整體工作生活品質

質以餐飲部的平均數 3.06 較高，物質構面以餐飲部平均數 3.11 較高，精神構面以餐飲部平均數 3.06 較高，社群構面以業務行銷部平均數 3.13 較高。

(2) 分析

由以上資料分析之結果可知，不同工作部門的觀光旅館業員工在整體工作生活品質及物質構面、精神構面、社群構面皆未達顯著水準。與陳本成（民 87）研究結果相同，不同工作類別對工作生活品質的知覺無顯著的差異。

表 4.13 不同工作部門在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表

工作	組	個	平	標	變異數分析					
					均	準	變異	離均差	自由	均方
生活品質	別	數	數	差	來源	平方和	度			
物質構面	房務部	120	2.94	.58	組間	3.90	8	.49	1.24	.27
	餐飲部	95	3.11	.61	組內	157.70	402	.39		
	客務部	58	3.00	.70	總和	161.60	410			
	育樂部	45	2.93	.59						
	工程部	21	2.72	.41						
	財務部	27	2.89	.58						
	業務行銷部	24	2.94	.56						
	安全部	16	3.09	1.05						
	人力資源部	5	2.80	.86						
	總和	411	2.98	.63						
精神構面	房務部	120	2.90	.58	組間	4.46	8	.56	1.39	.20
	餐飲部	95	3.06	.70	組內	161.07	402	.40		
	客務部	58	2.95	.65	總和	165.53	410			
	育樂部	45	2.89	.65						
	工程部	21	2.70	.64						
	財務部	27	3.07	.52						
	業務行銷部	24	2.95	.63						
	安全部	16	2.77	.67						
	人力資源部	5	2.60	.60						
	總和	411	2.94	.64						

表 4.13 不同工作部門在工作生活品質之單因子變異數摘要分析表 (續)

社群構面	房務部	120	3.00	.62	組間	1.25	8	.16	.41	.92
	餐飲部	95	3.02	.66	組內	154.27	402	.38		
	客務部	58	3.02	.65	總和	155.52	410			
	育樂部	45	2.97	.56						
	工程部	21	2.99	.43						
	財務部	27	3.03	.55						
	業務行銷部	24	3.13	.69						
	安全部	16	2.83	.65						
	人力資源部	5	2.77	.45						
	總和	411	3.01	.62						
工作生活品質	房務部	120	2.95	.51	組間	2.00	8	.25	.82	.59
	餐飲部	95	3.06	.57	組內	122.86	402	.31		
	客務部	58	2.99	.60	總和	124.86	410			
	育樂部	45	2.93	.56						
	工程部	21	2.80	.44						
	財務部	27	3.00	.50						
	業務行銷部	24	3.01	.55						
	安全部	16	2.90	.70						
	人力資源部	5	2.72	.64						
	總和	411	2.97	.55						

* $p < .05$

9. 不同收入上

(1) 結果

根據不同收入之觀光旅館業員工在工作生活品質的差異表 4.14 所示，由表中得知，不同收入的觀光旅館業員工在精神構面、工作生活品質上皆未達顯著的差異。在物質構面、精神構面、社群構面及工作生活品質皆是 40,001~50,000 元之平均數較高。

(2) 分析

由以上資料分析之結果可知，不同收入的觀光旅館業員工在整體工作生活品質、精神構面是無顯著差異存在。

表 4.14 不同收入在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表

工作	組	個	平	標	變異數分析					
					變異	離均差	自	均方	F 值	P
			均	準	來源	平方和	由	度		值
生活品質	別	數	數	差						
物質構面	18,000 元以下	79	3.04	.66	組間	2.47	6	.46	1.16	.33
	18,000~20,000 元	99	2.96	.69	組內	158.56	404	.39		
	20,001~25,000 元	83	3.05	.58	總和	161.60	410			
	25,001~30,000 元	69	2.91	.60						
	30,001~35,000 元	44	2.92	.53						
	35,001~50,000 元	21	3.11	.56						
	50,000 萬元以上	16	2.72	.71						
	總和	411	2.98	.63						
精神構面	18,000 元以下	79	3.04	3.04	組間	2.97	6	.50	1.23	.29
	18,000~20,000 元	99	2.83	2.83	組內	162.56	404	.40		
	20,001~25,000 元	83	3.01	3.01	總和	165.53	410			
	25,001~30,000 元	69	2.90	2.90						
	30,001~35,000 元	44	2.95	2.95						
	35,001~50,000 元	21	3.05	3.05						
	50,000 萬元以上	16	2.78	2.78						
	總和	411	2.94	2.94						
社群構面	18,000 元以下	79	3.03	.72	組間	4.00	6	.67	1.78	.10
	18,000~20,000 元	99	2.96	.58	組內	151.51	404	.38		
	20,001~25,000 元	83	3.12	.63	總和	155.52	410			
	25,001~30,000 元	69	2.99	.59						
	30,001~35,000 元	44	2.97	.53						
	35,001~50,000 元	21	3.08	.59						
	50,000 萬元以上	16	2.60	.41						
	總和	411	3.01	.62						
工作生活品質	18,000 元以下	79	3.03	.61	組間	2.77	6	.46	1.53	.17
	18,000~20,000 元	99	2.92	.56	組內	122.09	404	.30		
	20,001~25,000 元	83	3.06	.56	總和	124.56	410			
	25,001~30,000 元	69	2.93	.55						
	30,001~35,000 元	44	2.95	.42						
	35,001~50,000 元	21	3.08	.50						
	50,000 萬元以上	16	2.70	.53						
	總和	411	2.97	.55						

* p<.05

10. 服務年資上

(1) 結果

根據不同服務年資之觀光旅館業員工在工作生活品質的差異表 4.15

所示，由表中得知，不同服務年資的觀光旅館業員工在精神構面、工作生活品質上未達顯著的差異。在物質構面、精神構面、工作生活品質皆是5年(含)以下之平均數較高，而在社群構面以1年(含)~2年之平均數3.07較高。

(2) 分析

由以上資料分析之結果可知，不同服務年資的觀光旅館業員工在整體工作生活品質、精神構面是無顯著差異存在。與賴學仕(民90)之研究指出相同，年資與工作生活品質無顯著差異。

表 4.15 不同服務年資在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表

工作生活品質	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	P值
物質構面	1年以下	101	3.04	.68	組間	.97	4	.59	1.50	.20
	1年(含)~2年	98	2.96	.63	組內	164.56	406	.39		
	2年(含)~3年	80	2.92	.58	總和	165.53	411			
	3年(含)~5年	72	2.87	.49						
	5年(含)以上	60	3.10	.72						
	總和	411	2.98	.63						
精神構面	1年以下	101	2.95	.70	組間	.97	4	.24	.60	.67
	1年(含)~2年	98	2.95	.66	組內	164.56	406	.41		
	2年(含)~3年	80	2.88	.62	總和	165.53	411			
	3年(含)~5年	72	2.91	.58						
	5年(含)以上	60	3.03	.59						
	總和	411	2.94	.64						
社群構面	1年以下	101	3.06	.68	組間	2.28	4	.57	1.51	.20
	1年(含)~2年	98	3.07	.64	組內	153.24	406	.38		
	2年(含)~3年	80	2.97	.56	總和	155.52	411			
	3年(含)~5年	72	2.87	.50						
	5年(含)以上	60	3.02	.64						
	總和	411	3.01	.62						

(表續)

表 4.15 不同服務年資在工作生活品質之單因子變異數分析摘要表 (續)

工作生活品質	1年以下	101	3.02	.62	組間	1.44	4	.36	1.18	.32
	1年(含)~2年	98	2.99	.56	組內	123.42	406	.30		
	2年(含)~3年	80	2.92	.52	總和	124.86	411			
	3年(含)~5年	72	2.88	.46						
	5年(含)以上	60	3.05	.56						
	總和	411	2.97	.55						

* $p < .05$

11. 是否願意繼續此份工作

(1) 結果

觀光旅館業員工在工作生活品質之差異檢定如表 4.16 所示，從表中得知，在物質構面 ($t = 1.33, p < .05$)、精神構面 ($t = -3.94, p < .05$)、社群構面 ($t = -2.97, p < .05$) 等三個之工作生活品質皆未達顯著差異存在。

表 4.16 是否願意繼續 - 觀光旅館業員工在工作生活品質之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
物質構面	願意	284	3.00	.64	1.33
	不願意	127	2.92	.60	
精神構面	願意	284	2.93	.61	-.31
	不願意	127	2.95	.69	
社群構面	願意	284	3.01	.61	.15
	不願意	127	3.00	.63	
工作生活品質	願意	284	2.98	.55	.44
	不願意	127	2.96	.56	

* $p < .05$

4.2.2 組織承諾之差異分析

1. 在不同性別上

(1) 結果

本研究以 t 考驗來考驗研究假設二，以瞭解不同性別的觀光旅館業員工在組織承諾的差異情形，結果如表 4.17。由表中得知，未達顯著差異。

在整體組織承諾得分上，女生平均數 3.09 高於男生 3.08，在價值承諾得分上男女生平均相同，在努力承諾得分上男生平均收 3.28 高於女生平均數 3.26，在持續承諾得分上女生平均數 2.88 高於男生平均數 2.81。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，不同性別的觀光旅館業員工的價值承諾、努力承諾、持續承諾構面與整體組織承諾上都未達顯著的差異。與吳岱權（民 91）研究結果相同，不同性別的觀光旅館業員工在組織承諾沒有顯著差異存在。

表 4.17 不同性別之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
價值承諾	男生	194	3.11	.46	-.02
	女生	217	3.11	.44	
努力承諾	男生	194	3.28	.59	.40
	女生	217	3.26	.56	
持續承諾	男生	194	2.81	.63	-1.09
	女生	217	2.88	.62	
組織承諾	男生	194	3.08	.42	-.30
	女生	217	3.09	.40	

* $p < .05$

2. 在不同婚姻狀況上

(1) 結果

有無婚姻狀況之觀光旅館業員工在組織承諾之差異檢定如表 4.18 所示，由表中得知，在價值承諾($t = -.77, p < .05$)、努力承諾($t = 1.39, p < .05$)未達顯著差異、持續承諾($t = .02, p < .05$)達顯著差異。整體組織承諾中，已婚者平均數 3.08 與未婚者平均數 3.08 相同，在各構面中，價值承諾，未婚者平均數 3.13 高於已婚者 3.09，努力承諾，已婚者平均數 3.31 高於未婚者 3.23，持續承諾，已婚者平均數與未婚者平均數 2.85 相同。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，婚姻並無影響觀光旅館業員工之組織承諾。與吳岱樺（民 91）、竇仁君（民 89）研究結果相同，有無婚姻的觀光旅館業員工的在組織承諾沒有顯著差異存在。唯在持續承諾構面上達顯著差異，已婚者高於未婚者。

表 4.18 有無婚姻之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
價值承諾	已婚	181	3.09	.43	-.77
	未婚	230	3.13	.46	
努力承諾	已婚	181	3.31	.55	1.39
	未婚	230	3.23	.59	
持續承諾	已婚	181	2.85	.61	.02*
	未婚	230	2.84	.64	
組織承諾	已婚	181	3.08	.41	.13
	未婚	230	3.08	.42	

* $p < .05$

3. 在有無子女上

(1) 結果

有無子女之觀光旅館業員工在組織承諾之差異檢定如表 4.19 所示，由表 4.18 得知，在價值承諾($t = -.64, p < .05$)、努力承諾($t = .64, p < .05$)、持續承諾($t = .18, p < .05$)三個構面上都未達顯著差異。在整體組織承諾中達顯著差異；有子女者平均數與無子女者平均數 3.08 相同，在各項因素中，價值承諾：無子女者平均數 3.12 高於有子女者 3.09，努力承諾：有子女者平均數 3.29 高於無子女者 3.25，持續承諾：有子女者平均數 2.85 高於無子女者 2.84。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，在努力承諾與持續承諾上是有子女者高於無

子女者。

表 4.19 有無子女之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
價值承諾	有子女	173	3.09	.44	-.64
	無子女	238	3.12	.46	
努力承諾	有子女	173	3.29	.56	.64
	無子女	238	3.25	.59	
持續承諾	有子女	173	2.85	.60	.18
	無子女	238	2.84	.65	
組織承諾	有子女	173	3.08	.42	-.02*
	無子女	238	3.08	.41	

* $p < .05$

4. 在不同職階上

(1) 結果

在不同職階之觀光旅館業員工在工作生活品質之差異檢定如表 4.20 所示，由表中得知，在價值承諾 ($t = -.01$, $p < .05$) 達顯著水準、努力承諾 ($t = -2.03$, $p < .05$)、持續承諾 ($t = .72$, $p < .05$) 未達顯著差異。在整體組織承諾中，幹部或主管平均數 3.10 高於基層員工平均數 3.08，在各項因素中，價值承諾，幹部或主管平均數與基層員工平均數 3.11 相同，努力承諾，幹部或主管平均數 3.38 高於基層員工 3.24，持續承諾，基層員工平均數 3.03 高於幹部或主管平均數 2.80。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，不同職階的觀光旅館業員工在組織承諾沒有顯著差異存在，唯在努力承諾達顯著差異，幹部或主管高於基層員工。吳岱樺 (民 91) 研究結果顯示職位組織承諾上中階高於低階者，李建慧 (民 91) 研究結果職位愈高對其整體組織承諾愈高。

表 4.20 不同職階之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
價值承諾	基層員工	329	3.11	.44	-.01*
	幹部或主管	82	3.11	.50	
努力承諾	基層員工	329	3.24	.57	-2.03
	幹部或主管	82	3.38	.60	
持續承諾	基層員工	329	2.86	.62	.72
	幹部或主管	82	2.80	.63	
組織承諾	基層員工	329	3.08	.40	-.47
	幹部或主管	82	3.10	.45	

* $p < .05$

5. 在不同工作型態上

(1) 結果

在不同工作型態上之觀光旅館業員工在組織承諾之差異檢定如表 4.21 所示，由表中得知，在價值承諾($t=.75$, $p < .05$)、努力承諾($t=1.17$, $p < .05$)、持續承諾($t=.70$, $p < .05$)三個構面上都未達顯著差異。在整體組織承諾中，輪班者平均數 3.10 高於非輪班平均數 3.06，在各項因素中，價值承諾，輪班平均數 3.13 高於非輪班 3.09，努力承諾，輪班平均數 3.30 高於非輪班平均數 3.23，持續承諾，輪班平均數 2.87 高於非輪班平均數 2.82。

(2) 分析

由以上資料分析後得知，在組織承諾都是輪班高於非輪班。這顯示輪班者在組織承諾整體上都高於非輪班者。

表 4.21 不同工作型態之觀光旅館業員工在組織承諾之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
價值承諾	輪班	227	3.13	.46	.75
	非輪班	184	3.09	.43	
努力承諾	輪班	227	3.30	.60	1.17
	非輪班	184	3.23	.54	
持續承諾	輪班	227	2.87	.60	.70
	非輪班	184	2.82	.65	
組織承諾	輪班	227	3.10	.42	1.10
	非輪班	184	3.06	.40	

* $p < .05$

6. 在不同年齡上

(1) 結果

根據不同年齡之觀光旅館業員工在組織承諾之單因子變異數分析表 4.22 所示，由表中得知，整體組織承諾之平均數為 3.08，標準差為.41，整體組織承諾得分最高的為「50 歲以上」，其平均數為 3.14，在各構面中，價值承諾得分最高為「50 歲以上」（平均數 3.21），努力承諾得分最高為「41-50 歲」（平均數 3.39），持續承諾得分最高為「50 歲以上」（平均數 2.95）。

(2) 分析

從不同年齡的觀光旅館業員工在組織承諾結果發現，不同年齡的觀光旅館業員工在價值承諾、努力承諾、持續承諾三構面未呈現顯著差異存在。與李建慧（民 91）、吳岱樺（民 91）研究結果顯示相同，年齡與整體組織承諾並未具有顯著差異。

表 4.22 不同年齡在組織承諾之單因子變異數分析摘要表

	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值
價值承諾	1.20 歲(含)以下	85	3.21	.51	組間	1.67	4	.42	2.08	.08
	2.21-30 歲	147	3.06	.41	組內	81.42	406	.20		
	3.31~40 歲	119	3.08	.42	總和	83.09	410			
	4.41~50 歲	35	3.12	.53						
	5.50 歲(含)以上	25	3.21	.47						
	總和	411	3.11	.45						
努力承諾	1.20 歲(含)以下	85	3.26	.65	組間	1.27	4	.32	.96	.43
	2.21-30 歲	147	3.21	.49	組內	133.94	406	.33		
	3.31~40 歲	119	3.13	.59	總和	135.20	410			
	4.41~50 歲	35	3.39	.66						
	5.50 歲(含)以上	25	3.22	.56						
	總和	411	3.27	.57						
持續承諾	1.20 歲(含)以下	85	2.81	.64	組間	.44	4	.11	.28	.89
	2.21-30 歲	147	2.85	.64	組內	159.77	406	.39		
	3.31~40 歲	119	2.85	.59	總和	160.20	410			
	4.41~50 歲	35	2.81	.66						
	5.50 歲(含)以上	25	2.95	.58						
	總和	411	2.85	.63						
組織承諾	1.20 歲(含)以下	85	3.12	.43	組間	.43	4	.11	.64	.64
	2.21-30 歲	147	3.04	.38	組內	69.10	406	.17		
	3.31~40 歲	119	3.08	.40	總和	69.54	410			
	4.41~50 歲	35	3.11	.48						
	5.50 歲(含)以上	25	3.14	.46						
	總和	411	3.08	.41						

* $p < .05$

7. 在不同教育程度上

(1) 結果

根據不同教育程度之觀光旅館業員工在組織承諾差異表 4.23 所示，由表中得知，結果顯示在整體組織承諾以國(初)中以下平均較高，價值承諾、努力承諾、持續承諾構面也是以國(初)中較高，價值承諾構面上的得

分上達到顯著的差異存在。經薛費法進行事後檢定之後，在不同教育程度中無特別差異存在。

(2) 分析

由以上資料分析結果得知，在整體組織承諾以國(初)中的平均數較高，不同教育程度觀光旅館業觀光旅館業員工的在價值承諾的構面上是有顯著差異存在，經薛費法進行事後檢定之後，在不同教育程度中無特別差異存在。與李建慧(民 91)、吳岱樺(民 91)研究結果顯示相同，教育程度與整體組織承諾並未具有顯著差異。

表 4.23 不同教育程度在組織承諾之單因子變異數分析摘要表

	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值
價值承諾	國(初)中以下	51	3.24	.52	組間	2.65	4	.66	3.35	.01*
	高中(職)	182	3.14	.44	組內	80.44	406	.20		事後
	專科	94	3.04	.44	總和	83.09	410			---
	大學(學院)	77	3.09	.41						
	研究所(含)以上	7	2.71	.49						
	總和	411	3.11	.45						
努力承諾	國(初)中以下	51	3.40	.66	組間	1.29	4	.32	.98	.42
	高中(職)	182	3.26	.57	組內	133.91	406	.33		
	專科	94	3.23	.54	總和	135.20	410			
	大學(學院)	77	3.27	.54						
	研究所(含)以上	7	3.07	.70						
	總和	411	3.27	.57						
持續承諾	國(初)中以下	51	2.91	.63	組間	1.15	4	.29	.73	.57
	高中(職)	182	2.84	.65	組內	159.05	406	.39		
	專科	94	2.87	.57	總和	160.20	410			
	大學(學院)	77	2.83	.62						
	研究所(含)以上	7	2.50	.82						
	總和	411	2.85	.63						

(表續)

表 4.23 不同教育程度在組織承諾之單因子變異數分析摘要表 (續)

組織承諾	國(初)中以下	51	3.20	.48	組間	1.58	4	.40	2.36	.05
	高中(職)	182	3.09	.39	組內	67.96	406	.17		
	專科	94	3.04	.42	總和	69.54	410			
	大學(學院)	77	3.07	.38						
	研究所(含)以上	7	2.75	.58						
	總和	411	3.08	.41						

* $p < .05$

8. 不同工作部門上

(1) 結果

根據不同工作部門之觀光旅館業員工在組織承諾的差異表 4.24 所示，由表中得知，不同工作部門的觀光旅館業員工在價值承諾、努力承諾、持續承諾構面上的得分上均未達顯著的差異存在。在各構面中皆以國(初)中以下之平均數較高。

(2) 分析

由以上資料分析之結果可知，不同工作部門的觀光旅館業員工的在整體組織承諾、價值承諾、努力承諾、持續承諾是無顯著差異存在。

表 4.24 不同工作部門在組織承諾之單因子變異數分析摘要表

	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值
價值承諾	房務部	120	3.05	.43	組間	2.21	8	.27	1.37	.21
	餐飲部	95	3.19	.46	組內	80.88	402	.20		
	客務部	58	3.16	.46	總和	83.09	410			
	育樂部	45	3.09	.40						

(表續)

表 4.24 不同工作部門在組織承諾之單因子變異數分析摘要表 (續)

	工程部	21	2.95	.30						
	財務部	27	3.17	.41						
	業務行銷部	24	3.18	.54						
	安全部	16	3.03	.58						
	人力資源部	5	2.94	.65						
	總和	411	3.11	.45						
努力承諾	房務部	120	3.22	.54	組間	2.63	8	.33	1.00	.44
	餐飲部	95	3.34	.59	組內	132.57	402	.33		
	客務部	58	3.23	.68	總和	135.20	410			
	育樂部	45	3.28	.49						
	工程部	21	3.06	.39						
	財務部	27	3.38	.50						
	業務行銷部	24	3.35	.60						
	安全部	16	3.22	.68						
	人力資源部	5	3.00	.97						
	總和	411	3.27	.57						
持續承諾	房務部	120	2.79	.63	組間	4.51	8	.56	1.46	.17
	餐飲部	95	2.93	.58	組內	155.69	402	.39		
	客務部	58	2.92	.62	總和	160.20	410			
	育樂部	45	2.73	.66						
	工程部	21	2.77	.62						
	財務部	27	3.02	.66						
	業務行銷部	24	2.71	.61						
	安全部	16	2.67	.66						
	人力資源部	5	3.20	.72						
	總和	411	2.85	.63						
組織承諾	房務部	120	3.03	.38	組間	2.02	8	.52	1.50	.15
	餐飲部	95	3.16	.42	組內	67.52	402	.17		
	客務部	58	3.12	.42	總和	69.54	410			
	育樂部	45	3.04	.36						
	工程部	21	2.93	.30						
	財務部	27	3.19	.43						
	業務行銷部	24	3.10	.44						
	安全部	16	2.98	.57						
	人力資源部	5	3.03	.70						
	總和	411	3.08	.41						

*p<.05

9. 不同收入上

(1) 結果

根據不同收入之觀光旅館業員工在組織承諾差異表 4.25 所示，由表中得知，不同收入的觀光旅館業員工在價值承諾、努力承諾、持續承諾構面上的得分上皆未達顯著差異存在。在價值承諾中以 18,000 元以下平均數較高，努力承諾中以 35,001~50,000 元較高，持續承諾以 20,001~25,000 元平均數較高。

(2) 分析

由以上資料分析之結果可知，不同收入的觀光旅館業員工在整體組織承諾、價值承諾、努力承諾、持續承諾無顯著差異存在。與吳岱樺(民 91) 研究結果顯示相同，不同收入與整體組織承諾並未具有顯著差異。

表 4.25 不同收入在組織承諾之單因子變異數分析摘要表

組織承諾	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值
價值承諾	18,000 元以下	79	3.20	.48	組間	1.74	6	.29	1.44	.20
	18,000~20,000 元	99	3.05	.47	組內	81.35	404	.20		
	20,001~25,000 元	83	3.18	.42	總和	83.09	410			
	25,001~30,000 元	69	3.05	.42						
	30,001~35,000 元	44	3.08	.43						
	35,001~50,000 元	21	3.14	.37						
	50,000 萬元以上	16	3.06	.55						
	總和	411	3.11	.45						
努力承諾	18,000 元以下	79	3.24	.67	組間	3.20	6	.53	1.63	.14
	18,000~20,000 元	99	3.13	.55	組內	132.01	404	.32		
	20,001~25,000 元	83	3.32	.53	總和	135.20	410			
	25,001~30,000 元	69	3.33	.62						
	30,001~35,000 元	44	3.30	.43						
	35,001~50,000 元	21	3.45	.55						
	50,000 萬元以上	16	3.31	.57						
	總和	411	3.27	.57						

(表續)

表 4.25 不同收入在組織承諾之單因子變異數分析摘要表 (續)

持續承諾	18,000 元以下	79	2.84	.65	組間	.51	6	.08	.21	.97
	18,000~20,000 元	99	2.83	.62	組內	159.70	404	.40		
	20,001~25,000 元	83	2.88	.57	總和	160.20	410			
	25,001~30,000 元	69	2.87	.69						
	30,001~35,000 元	44	2.86	.55						
	35,001~50,000 元	21	2.85	.58						
	50,000 萬元以上	16	2.70	.81						
	總和	411	2.85	.63						
組織承諾	18,000 元以下	79	3.11	.42	組間	.96	6	.16	.94	.47
	18,000~20,000 元	99	3.01	.42	組內	68.58	404	.17		
	20,001~25,000 元	83	3.13	.37	總和	69.54	410			
	25,001~30,000 元	69	3.07	.43						
	30,001~35,000 元	44	3.08	.37						
	35,001~50,000 元	21	3.14	.34						
	50,000 萬元以上	16	3.03	.55						
	總和	411	3.08	.41						

* $p < .05$

10. 不同服務年資上

(1) 結果

根據不同服務年資之觀光旅館業員工在組織承諾的差異表 4.26 所示，由表中得知，不同服務年資的觀光旅館業員工在價值承諾、努力承諾、持續承諾構面上的得分上均未達到顯著的差異存在。在價值承諾以 1 年(含)以下之平均數較高，努力承諾以 5 年(含)以上之平均數較高，持續承諾以 3 年(含)~5 年平均數較高。

(2) 分析

由以上資料分析之結果可知，不同服務年資的觀光旅館業員工的在整體組織承諾、價值承諾、努力承諾、持續承諾是沒有顯著差異存在。與吳岱樺(民 91) 研究結果顯示，工作年資與整體組織承諾並有顯著差異，一年以下者大於 1-5 年者，李建慧(民 91) 研究結果顯示，工作年資與整體組織承諾及其各構面均有顯著差異性。

表 4.26 不同服務年資在組織承諾之單因子變異數分析摘要表

	組別	個數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值
價值承諾	1 年以下	101	3.14	.47	組間	.25	4	.06	.31	.87
	1 年(含)~2 年	98	3.09	.47	組內	82.84	406	.20		
	2 年(含)~3 年	80	3.09	.44	總和	83.09	410			
	3 年(含)~5 年	72	3.13	.41						
	5 年(含)以上	60	3.10	.47						
	總和	411	3.11	.45						
努力承諾	1 年以下	101	3.24	.62	組間	2.34	4	.58	1.78	.13
	1 年(含)~2 年	98	3.22	.51	組內	132.87	406	.33		
	2 年(含)~3 年	80	3.22	.58	總和	135.20	410			
	3 年(含)~5 年	72	3.26	.50						
	5 年(含)以上	60	3.45	.66						
	總和	411	3.27	.57						
持續承諾	1 年以下	101	2.86	.60	組間	2.34	4	.58	1.50	.20
	1 年(含)~2 年	98	2.78	.66	組內	157.87	406	.39		
	2 年(含)~3 年	80	2.81	.54	總和	160.20	410			
	3 年(含)~5 年	72	3.00	.67						
	5 年(含)以上	60	2.79	.64						
	總和	411	2.85	.63						
組織承諾	1 年以下	101	3.09	.42	組間	.48	4	.12	.70	.59
	1 年(含)~2 年	98	3.04	.41	組內	69.06	406	.17		
	2 年(含)~3 年	80	3.05	.39	總和	69.54	410			
	3 年(含)~5 年	72	3.13	.39						
	5 年(含)以上	60	3.11	.46						
	總和	411	3.08	.41						

*p<.05

11. 是否繼續從事此份工作

(1) 結果

是否願意繼續飯店業之工作在組織承諾之差異檢定如表 4.27 所示，從表 4.27 得知，在整體組織承諾 ($t = -.06, p < .05$)、努力承諾 ($t = .43, p < .05$)、持續承諾 ($t = .04, p < .05$) 未達到顯著差異存在，價值承諾 ($t = -.45, p < .05$) 達顯著差異。

表 4.27 是否願意繼續 - 觀光旅館業員工的在組織承諾之 t 檢定分析表

因素	組別	人數	平均數	標準差	t 值
價值承諾	願意	284	3.10	.45	-.45*
	不願意	127	3.13	.45	
努力承諾	願意	284	3.27	.60	.43
	不願意	127	3.25	.52	
持續承諾	願意	284	2.85	.63	.04
	不願意	127	2.84	.62	
組織承諾	願意	284	3.08	.41	-.06
	不願意	127	3.08	.41	

*p<.05

4.3 工作生活品質與組織承諾之相關分析

本節旨在瞭解觀光旅館業員工工作生活品質與組織承諾的相關情形，本研究以皮爾森積差相關加以分析探討，結果說明如表下：

表 4.28 觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之相關分析 (N=411)

	價值承諾	努力承諾	持續承諾	組織承諾量表
物質構面	.62**	.58**	.19	.58**
精神構面	.59**	.58**	.17	.58**
社群構面	.55**	.53**	.09	.52**
工作生活品質量表	.65**	.64**	.17	.64**

*p<.01

由表 4.28 所示，觀光旅館業員工工作生活品質與組織承諾的相關達顯著水準($r=.64$ ， $p<.01$)，顯示觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾有顯著正相關存在，工作生活品質和組織承諾的各項因素，其相關係數介於.17 至.64 之間，呈中度相關。因此，本研究假設獲得驗證，而本項驗證也符合 Efraty & Sirgy(1990)所發現觀光旅館業員工之工作生活品質對觀光旅館業員工的組織認同具有正向關係；國內研究者黃文賢(民80)研究結果所發現，工作生活品質的需求強度與組織承諾有非常顯著的正相關。

第五章 結論與建議

本研究目的在於瞭解觀光旅館業員工在工作生活品質與組織承諾之影響程度，並探討工作生活品質與組織承諾的關係為何。茲將第四章之描述統計與假設驗證的結果摘述整理如下：

5.1 結論

1. 受訪者基本資料

觀光旅館業員工的社經背景女性多於男性，年齡大多為 21~30 歲，婚姻狀況多為未婚，其無子女者高於有子女者，而教育程度則以高中(職)者居多，在工作方面，年資多為 1 年~2 年，以房務部及基層人員為多，月收入則介於 18,001~20,000 元，需輪班者為多，多為願意繼續從事此份工作。

2. 觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之現況分析

故由表 4.2 和表 4.3 得知，觀光旅館業員工在工作生活品質的現況是屬於中等程度的(平均數 2.97)，社群關係(平均數 3.01)、物質(平均數 2.98)、精神(平均數 2.94)。由表 4.4 和表 4.5 可以發現觀光旅館業員工在組織承諾的各題得分的現況，在三個分量表得分的現況，在努力承諾的平均得分最高(平均數 3.27)而在價值承諾(平均數 3.11)、持續承諾(平均數 2.85)三者的得分都相當高，總量表(平均數 3.08)，是屬於中等的情形。

3. 不同社經背景其工作生活品質與組織承諾之差異分析

- (1) 由表 4.12 可知，結果顯示在整體工作生活品質以國(初)中以下平均數 3.04 較高，精神構面達到顯著的差異。經薛費法進行事後檢定發現，無顯著差異。此族群多為餐飲部與房務部年齡較長的員工居多，例如：公共區域專門打掃的阿姨及國中畢業就投入廚房的廚師。
- (2) 由表 4.18 得知，在整體組織承諾中達顯著差異，在努力承諾與持續承諾上是有子女者高於無子女者；婚姻並無影響觀光旅館業員工之組織承諾。唯在持續承諾構面上達顯著差異，已婚者高於未婚者，由此可推論，員工為了養兒育女及家庭生計會持續的工作，才有平穩的收入來負擔家庭支出。
- (3) 由表 4.20 得知，不同職階的觀光旅館業員工在組織承諾沒有顯著差異存在，唯在努力承諾達顯著差異，幹部或主管高於基層員工。主管的特質就是充分發揮自己的領導與組織能力，以使基層員工能透過主管的領導經驗，將最好的服務呈現給顧客。
- (4) 由表 4.23 所示，在整體組織承諾以國(初)中以下平均較高，價值承諾、努力承諾、持續承諾構面也是以國(初)中較高，價值承諾構面上的得分上達到顯著的差異存在。經薛費法進行事後檢定之後，在不同教育程度中無特別差異存在。
- (5) 觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾有顯著正相關存在，當觀光旅館業員工對工作生活品質的知覺程度愈高時，他會更信賴這個組織，進而會有生命共同體的觀念產生，而把企業的成功與失敗當成與他自身榮辱攸關。

5.2 建議

1. 給飯店業者之建議

- (1) 飯店業之流動率高，導致時常人力不足，因此若能提供適當的休閒活動及改善工作生活品質內涵，則可提高工作滿足，以及降低流動率，進一步降低培訓新人之成本，因此飯店業應多提供員工旅遊，增進同事間的情感，亦或提供公平合理的薪資制度或安排員工成長課程，例如：語言、良好的溝通，國際禮儀等，可以提高員工對自我的肯定，然而員工的素質提升，服務的水準自然也會提升。
- (2) 建立標準的服務流程，使顧客接受服務時是享受優質的服務，而不是有差異的服務顧客，同時使員工有所依循的原則，使主管在管理與領導統御上能事半功倍。
- (3) 在工作特性部分，由於飯店業之工作特性包含情緒勞務以及輪班制等因素，造成時間被分割更片段性，再加上長時間為「情緒勞務者」，其壓力造成工作不滿足，因此，飯店業可改善排班方式，例如將工作時間集中，使放假天數拉長，這樣即可使員工有較多之時間可以從事休閒活動，降低「時間不足」所造成之影響。亦或對於需要輪值大夜班及兩頭班的員工，給予輪班津貼補助，使輪班者很樂意的在自己的工作崗位上持續的努力工作。

2. 後續研究建議

- (1) 本研究除以問卷調查的方式外，尚可輔以個案研究法及訪談法進行更深入的探討及研究。再者，本研究僅以兩家國際觀光旅館為研究對象，對研究結果可能會因地區差異而有失偏頗。因此，建議可擴大其研究範圍來進行實證研究。
- (2) 為求問卷設計的周延性，或反映出地區性的文化特色，建議問卷應事先諮詢專家或國際觀光旅館員工之看法或意見，並進行問卷預測，隨時修正相關內容。務必使問卷內容之描述達到言簡意賅的目標，增加填答者的填答興趣與意願。
- (3) 建議後續學者可考慮員工對工作生活品質與組織承諾的高低是否會影響員工離職傾向，進一步瞭解其變化趨勢與驗證變項間的因果關係。

參考文獻

一、中文部分

1. 余朝權 (民 82), 人性管理, 台北: 長程出版社。
2. 吳勉勤 (民 96), 旅館管理 - 理論與實務, 台北: 揚智文化事業股份有限公司。
3. 吳秉恩 (民 80), 組織行為學, 台北: 華泰。
4. 交通部觀光局 (95 年), 中華民國觀光年報。
5. 洪榮昭 (民 81), 台灣地區工作生活品質調查研究, 台北: 行政院勞委會。
6. 洪榮昭 (民 82), 八十一年度台灣地區工作價值觀與工作生活品質調查, 研考雙月刊, 17 卷, 第 1 期。
7. 黃國隆 (民 75), 中學教師的組織承諾與專業承諾之研究, 國立政治大學報, 53, 5583。
8. 陳家聲、樊景立 (民 89), 我國國人工作生活品質經驗之研究, 管理評論, 19 (1), 31-79。
9. 諸承明 (民 87), 績效評估系統的影響因素與實施成效之研究 - 以台灣地區大型企業組織為實證對象, 台北: 行政院國科會專題研究計畫報告。
10. 丁虹 (民 76), 企業文化與組織承諾之關係研究, 國立政治大學企業管理研究所博士論文。
11. 丁清煌 (1999), 標準檢驗局 ISO 評審員工作生活品質與服務態度之研究, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
12. 毛筱艷 (民 91), 員工離職經驗與組織承諾之關係探討, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。

13. 王米玲 (民 92), 組織的生活型態與離職傾向的關係 - 以國內航空公司為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
14. 王永大 (民 85), 公部門工作生活品質之研究, 國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
15. 王同傑 (民 85), 組織公民行為與組織效能關係之研究--以中資定期航運業為例, 國立海洋大學航運管理學系碩士論文。
16. 王奕升 (民 90), 基隆廣播電台組織遠景與組織承諾關係之研究, 私立銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。
17. 白木三秀 (民 80), 1990 年代人力資源發展實用策略, 國際研討會論文集, 頁 40-54。
18. 朴英培 (民 77), 工作價值觀、領導型態、工作滿足與組織承諾關係之研究, 國立政治大學企業管理研究所博士論文。
19. 吳靜吉、潘養源、丁興祥 (民 69), 內外控取向與工作滿足及績效之間關係, 台北:國立政治大學學報。
20. 吳岱樺 (民 91), 員工離職經驗與組織承諾之關係探討, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
21. 宋曦光 (民 78), 組織承諾對組織效能的影響—以高科技 (電腦軟體) 廠商為實證研究, 國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
22. 李建慧 (民 91), 工作生活品質與組織承諾、組織公民行為關聯性之研究 - 以國產實業建設股份有限公司為例, 中原大學企業管理研究所碩士論文。
23. 李彥廷 (民 86), 工作生活品質對服務品質與組織公民行為影響之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
24. 杜佩蘭 (民 88), 組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究

-以高雄市政府主計處外派人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

25. 沈哲生 (民 92) , 組織變革工作再設計下員工工作特性、工作生活品質與工作投入關係之研究 - 以台電公司電力調度自動化為例 , 國立中正大學勞工研究所碩士論文。
26. 林桐銘 (民 88) , 誘因系統滿意程度對承諾變項及組織公民行為影響之研究 以高屏地區汽車修護廠為例 , 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
27. 林淑姬 (民 81) , 薪酬公平、程序公平與組織承諾、組織公民行為之研究 , 國立政治大學企業管理研究所博士論文。
28. 林靜黛 (民 76) , 自動化對工廠員工工作生活品質影響之研究 , 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
29. 林良楓 (1984) ? ? ?
30. 林營松 (民 83) , 組織承諾及其影響因素對組織後果之研究 - 以楠梓加工出口區員工為例 , 國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
31. 邱展謙 (民 82) , 領導型態、部屬人格特質與員工組織承諾相關之研究 , 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
32. 張嘉娟 (民 93) , 員工內部行銷知覺、企業文化差異知覺與組織承諾之關聯性研究 - 以集團企業子公司員工為研究對象 , 中原大學企業管理研究所碩士論文。
33. 張勳智 (民 81) , 組織承諾與團隊士氣關聯之研究—以台電核能電廠員工為例 , 國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
34. 陳彩 (民 83) , 工作生活品質、工作滿足與離職意願關聯性研究 以高科技產業專業人員為例 , 國立交通大學管理科學研究所碩士論文。

35. 陳美志 (民 90), 工作生活品質對組織承諾之研究 , 國立政治大學公共行政研究所未出版碩士論文。
36. 黃文賢 (民 80), 基層員工工作生活品質之研究 , 私立中原大學企業管理研究所碩士論文。
37. 黃婉菁 (民 91), 從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關研究 , 高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
38. 黃開義 (民 90), 個人特質、工作特性、領導型態與工作滿足、組織承諾對離職意願之影響 , 中原大學機械工程研究所碩士論文。
39. 楊啟良 (1982), 個人特質、組織氣候與組織承諾之研究 , 國立政治大學管理研究所碩士論文。
40. 詹凱婷 (民 95), 休閒阻礙、休閒活動類型與參與頻率及工作滿足之關係 - 以台中地區飯店女性員工為例 , 亞洲大學休閒與遊憩管理研究所碩士論文。
41. 廖怡婉 (民 91), 輪班對工作生活品質滿意度影響之研究 - 以 A 公司飛機修護人員為例 , 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
42. 賴學仕 (民 90), 志願服務人員工作生活品質之研究 - 以台北地區公立社教機構為對象 , 國立政治大學公共行政研究所未出版碩士論文。
43. 鄭德臣 (民 74), 領導型態、角色壓力、核心生活興趣與組織承諾之關係 , 國立政治大學心理研究所碩士論文。
44. 鍾鼎 (民 90), 領導型態、隱含組織結構與組織承諾之關聯性研究 - 以 500 大公民營企業為例 , 國立交通大學經營管理研究所碩士。
45. 竇仁君 (民 89), 私立大學校院教師之工作生活品質 , 義守大學管理科學研究所碩士論文。

二、 英文部分

1. Angle, H.L. & Perry, J.L. (1981) , An empirical assessment of the organization commitment and organization effectiveness, Administrative Science Quarterly, 26, pp.1-14.
2. Becker, H.S.(1960), Notes on the Concept of Commitment, American Journal of Sociology, Vol. 66, pp.132-140.
3. Buchanan, (1974) , Building organization commitment, Administrative Science Quarterly, 19, pp.533-546.
4. Efraty, D. & Sirgy, M.J. (1990) , The Effects of Quality of Work Life (QWL) on Employee Behavioral Responses , Social Indicators Research, 22 (1) , pp.31-47.
5. Hrebiniak, L.G. & Alutto, J.A. (1972) , Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment, Administrative Sciences Quarterly, 17, pp.555-573.
6. Mayer, R.C. & Schoorman, F.D. (1998) , Differentiating antecedents of organizational commitment: A test of March and Simon's model, Journal of Organizational Behavior, pp.15-28.
7. Mowday, R.T., Steers, R.M. & Porter, L.W. (1982) , Employee-Organization Linkage-The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York: Academic Press, pp.20-56.
8. Nadler, D. A., & Lawler, E.E., III. (1983, Winter). "Quality of work life: Perspectives and directions", Organizational Dynamics , 11(3), pp.20-30.
9. Organ, D.W.(1988), Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
10. Porter, L.W. Steers, R.M. & Mowday, R.T. (1974) , Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric

Technicians, Journal of Applied Psychology, 59,pp.603-609.

11. Robert ,H.G. (1979) , Quality of Work Life-Learning from Tarrytown , Harvard Business Review,July,August, pp.28-39.
12. Schuler,R.S.(1987) ,Personnel and Human Resource Management(3rd) , Taipei: Haw-Tai.
13. Shamir, M.E.,& Salomon, I. (1985) . Work-at-home and the quality of working life. Academy of management Review, 10 (3) ,455-464.
14. Smith, B.(1994). Teacher quality of Work Life According to Teacher: The Case of High School. Unpublished Doctoral Dissertation, The University of Minnesota.
15. Steers,R.M. (1977) , Antecedents and outcomes of organizational commitment, Administrative Science Quarterly,22,pp. 46-56.
16. Taylor, J.C. (1973) .Concepts and problems in studies of quality of working life-A report prepared for the manpower Administration, U.S.Department of Labor.
17. Walton,R.E.(1975),Criteria for Quality of Working Life. In Davis, L.E. & Cherna, A.B.ends.The Quality of Working Life, vol.1, Problems, Prospects and the State of the Art, New York : The Free Press.
18. Williams, Larry J & Anderson, Stella E.(1991), Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors, Journal of Management, Vol. 17, pp.601-617.
19. Whyte, W.H. (1956) ,The Organizational Man. New York: Simon and Schuster.

附錄

問 卷

編號_____

親愛的同仁您好：

這是一份學術性的研究問卷，目的在探討飯店業工作生活品質、組織承諾、離職傾向的關係。您的寶貴意見將會是本研究成功的重要關鍵，衷心期盼您能在百忙中撥冗填寫。

本問卷採用不計名方式進行，所有的資料僅供學術研究之用，絕不單獨對外公開，請放心填答，非常感謝您熱心的協助與指教。

敬祝

身體健康 工作愉快

南華大學旅遊事業管理研究所

指導教授：張清標 博士

研 究 生：邱宜珊 敬上

一、個人基本資料

1. 性別： 男 女
2. 年齡： 20 歲（含）以下 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲
50 歲（含）以上
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 子女狀況： 有子女 無子女
5. 教育程度： 國（初）中以下 高中（職）
專科 大學（學院） 研究所（含）以上
6. 平均月薪： 18,000 元（含）以下 18,001~20,000元 20,001~25,000元
25,001~30,000元 30,001~35,000元 35,001~50,000元
50,000（含）以上
7. 職階： 基層員工 幹部或主管
8. 工作部門： 房務部 餐飲部 客務部 育樂部 工程部
財務部 業務行銷部 安全部 人力資源部
9. 工作型態： 輪班 非輪班（正常班）
10. 服務年資： 1年以下 1年（含）~2年 2年（含）~3年
3年（含）~5年 5年（含）以上

下一頁還有問題

二、工作生活品質 (請依您個人對公司的感受程度, 在適當的 中打✓)

非 同 尚 不 非
常 意 可 意 常
同 意 可 意 同
意 意 可 意 意

-
1. 福利措施滿意
 2. 薪資制度是公平的
 3. 工作環境整潔、舒適
 4. 有良好的消防安全設施
 5. 會汰舊換新不良的工作設備
 6. 對員工提供適當的照顧

-
7. 具有完善的升遷制度
 8. 有安排完整的訓練課程
 9. 工作內容具有挑戰性
 10. 工作對我個人的成長有幫助
 11. 目前的工作具有良好的願景
 12. 上司會與員工討論具體的工作目標

-
13. 公司的所在地離家近
 14. 我能與同事建立良好友誼
 15. 同事間會彼此主動幫忙
 16. 我的工作不會影響我的家庭生活
 17. 上司與部屬彼此互相尊重與信任
 18. 我的工作在社会上是受尊重的

下一頁還有問題

三、組織承諾（請依您個人對公司的感受程度，在適當的 中打✓）

非	同	尚	不	非
常			同	常
				不
同				同
意	意	可	意	意

-
1. 我願意以超乎一般標準的最大努力，來促進工作的成功
 2. 跟朋友提到公司時，我會說它是一個從事工作的好地方
 3. 覺得自己對於公司幾乎沒有什麼感情
 4. 為了繼續留在飯店裡，我願意接受各種性質的工作
 5. 我的價值觀與公司的價值觀很接近
 6. 向他人提起我從事飯店業時，我會覺得很驕傲
 7. 如果有其他相同性質的公司，我會選擇離開而到別的企業
 8. 目前的工作，能充分發揮自己的能力
 9. 很難再忍受上班給我的壓力，若有不愉快的事，
都足以使我有充分的理由離開
 10. 我很高興當初選擇進入飯店服務
 11. 我覺得繼續留在公司對我沒有太大的意義
 12. 我經常無法同意公司管理員工的方法
 13. 我很關心公司未來的發展
 14. 我覺得公司是所有相關產業中企業最好的一家
 15. 決定投入飯店業的工作，對我而言是錯誤的選擇
-

四、請問您是否有意願繼續從事這份工作

願意 不願意

本問卷到此結束，非常感謝您的耐心填答，謝謝！！