

南 華 大 學  
旅 遊 事 業 管 理 學 系  
碩 士 論 文

**A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES  
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT  
NAN HUA UNIVERSITY**

身心障礙者在觀光產業之工作角色定位研究

**A STUDY OF JOB DEFINITION FOR PEOPLE WITH  
DISABILITIES IN TOURISM INDUSTRIES.**

研 究 生：黃 俊 豪

**GRADUATE STUDENT : HUANG CHUN HAO**

指 導 教 授：王 嘉 淳 博 士

**ADVISOR : WANG CHIA CHUN PH.D.**

中 華 民 國 一 百 年 六 月

# 南 華 大 學

旅遊事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

身心障礙者在觀光產業之工作角色定位研究

研究生：黃俊豪

經考試合格特此證明

口試委員：柳立偉

白宋易

王嘉淳

指導教授：王嘉淳

系主任(所長)：丁建敏

口試日期：中華民國 100 年 6 月 2 日

# 南華大學旅遊管理學系九十九學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：身心障礙者在觀光產業之工作角色定位研究

研究生：黃俊豪

指導教授：王嘉淳 博士

## 論文摘要內容：

本研究目的在探討從事觀光產業之身心障礙者的工作角色定位，工作角色定位由「工作態度」與「工作能力」所組成。本研究採用便利抽樣，針對臺灣地區有從事住宿及餐飲業與主題樂園工作的身心障礙員工，對其管理者及同事進行問卷的發放。本研究之「工作態度量表」與「工作能力量表」採用修正後之「員工執行力量表」；「工作滿意度量表」採用修正後之「業者滿意度量表」，總計發放 400 份問卷，回收有效問卷 284 份。研究以 Pearson 相關分析、T 檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)等方法進行檢驗。研究發現如下：

1. 管理者及同事對身心障礙員工之工作角色定位與其對身心障礙員工之工作滿意度呈現正相關。
2. 管理者及同事的「經驗」、「年齡」、「就業年資」及「教育程度」對身心障礙員工的「工作角色定位」有顯著的差異。

由本研究可得知管理者及同事對身心障礙者的工作角色定位看法愈正向時，其對身心障礙者的工作滿意度愈高，以及「經驗」、「年齡」、「就業年資」及「教育程度」對「工作角色定位」存在顯著差異。因此建議在對身心障礙者安排職訓或工作時，給予適合之挑戰性的任務或工作，以及讓有接觸過身心障礙者且較資深之小主管或員工來帶領，較易使身心障礙員工發揮其工作效能與融入該團體。

關鍵詞：觀光產業、身心障礙者、工作態度、工作能力、工作滿意度

**Title of Thesis: A STUDY OF JOB DEFINITION FOR PEOPLE WITH  
DISABILITIES IN TOURISM INDUSTRIES.**

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

**Graduate Date : JUNE 2011**

**Degree Conferred : M.B.A**

**Name of Student : HUAN CHUN HAO GAdvisor : WANG CHIA CHUN Ph.D.**

**Abstract**

The purpose of the study was to investigate the job definition for people with disabilities in tourism industries. Questionnaires of work attitude, job competency, and job satisfaction were used as research instruments. Participants included managers and colleagues who worked with disabled employees in tourism industries. Four hundred questionnaires were sent and 284 were returned. All the data were analyzed by Statistical Packages for Social Science (SPSS). The researcher used Pearson Correlation, t-test, and one-way-ANOVA to answer the hypotheses. The results are as follows.

1. There are significant correlations between job definition and job satisfaction of managers and colleagues toward employees with disabilities.
2. Experience, age, employment seniority, and education level of managers and colleagues have a significant impact toward the job definition of employees with disabilities.

The results indicated that the perspectives in job definition of managers and colleagues were correlated with their job satisfaction toward employees with disabilities. And experience, age, employment seniority, and education level are significant differences to the job definition. Furthermore, it is recommended that employees with disabilities should be assigned to a higher degree of tasks while working with experienced managers or colleagues. By doing so, employees with disabilities are more likely to be accepted in the working environment.

**Key Words: Tourism Industries, People With Disabilities, Work Attitude, Job  
Competency, Job Satisfaction**

# 目 錄

口試合格證明書

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目 錄.....	iii
表目錄.....	vi
圖目錄.....	viii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	3
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究問題.....	4
1.5 研究範圍與限制.....	4
1.6 研究預期貢獻.....	5
1.7 研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	7
2.1 身心障礙者.....	7
2.2 觀光產業.....	9

2.3 工作態度.....	10
2.4 工作能力.....	12
2.5 工作滿意度.....	14
2.6 本章小結.....	19
第三章 研究方法.....	20
3.1 研究架構.....	20
3.2 變數操作性定義.....	20
3.3 研究問題與假設.....	21
3.4 問卷設計.....	22
3.5 研究方法與對象.....	25
第四章 資料分析.....	29
4.1 基本資料分析.....	29
4.2 本研究之信度分析.....	30
4.3 工作態度、工作能力及工作滿意度之現況分析.....	31
4.4 管理者對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析.....	35
4.5 同事對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析.....	37
4.6 不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析.....	39
第五章 結論、討論與建議.....	44

5.1 研究結論.....	44
5.2 研究討論.....	46
5.3 管理實務之建議.....	47
5.4 對後續研究之建議.....	48
參考文獻.....	50
中文文獻 .....	50
英文文獻 .....	54
附錄一：身心障礙者勞動狀況表.....	57
附錄二：正式問卷.....	58

## 表目錄

表 2.1 中外學者對工作態度的定義表.....	11
表 2.2 中外學者對工作能力的定義表.....	13
表 2.3 中外學者對工作滿意度的定義表.....	16
表 3.1 主管與同儕的基本資料表.....	23
表 3.2 工作態度問卷量表.....	23
表 3.3 工作能力問卷量表.....	24
表 3.4 工作滿意度問卷量表.....	25
表 4.1 基本資料分析表.....	30
表 4.2 本研究量表的信度分析表.....	31
表 4.3 工作態度現況分析表.....	32
表 4.4 工作能力現況分析表.....	34
表 4.5 工作滿意度現況分析表.....	35
表 4.6 管理者對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的 工作滿意度之結果分析表.....	36
表 4.7 管理者對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的 工作滿意度之結果分析.....	37
表 4.8 同事對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作 滿意度之結果分析.....	38
表 4-9 同事對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作 滿意度之結果分析.....	39



表 4-10	不同性別對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析.....	39
表 4-11	不同職級對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析.....	39
表 4-12	不同經驗對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析.....	40
表 4-13	不同年齡對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析.....	40
表 4-14	不同就業年資對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析..	41
表 4-15	不同教育程度對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析..	41

## 圖目錄

圖 3.1 研究架構圖.....	20
------------------	----

# 第一章 緒論

本章分為七節，第一節為研究背景，第二節為研究動機，第三節為研究目的，第四節為研究問題，第五節為研究限制與範圍，第六節為研究預期貢獻，第七節為研究流程。

## 1.1 研究背景

目前全球的身心障礙人口總數已將近 650,000,000 人，約佔總人口數的 10%左右(World Health Organization [WHO], 2009)；在一個國家的人口中，大約會有 5%至 20%的身心障礙人士(United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific[UNESCAP], 2000)。例如，在美國的統計有 50,000,000 的身心障礙者，大約等於總人口數的 19.3% (US Census Bureau, 2000)；在土耳其的身心障礙人口約 7,500,000 萬至 8,000,000 萬人，約總人口數的 12.3%(Administration For Disabled People, [ADP], 2002)。依內政部(2010)的統計調查，臺灣地區領有身心障礙手冊者達 1,076,293 人，身心障礙人口占總人口之比率約為 4.65%，雖未達上述 UNESCAP 的調查水平，但與 2006 年的資料(981,015 人，4.29%)相比，亦呈現出持續上升、增加的趨勢。

據主計處與勞委會於民國 98 年的調查資料，15 歲以上的國民勞動參與率(勞動力占 15 歲以上民間人口之比率)為 57.90%，但身心障礙者的勞動參與率卻只有 32.13%。兩者之間的差距達 25.77%，顯示出身心障礙者的勞動參與率明顯較一般國民為低。同年的調查資料中，15 歲以上國民之失業率(失業者占勞動力之比率)為 5.85%，而身心障礙者的失業率卻高達 17.3%。在平均失業週數上，在民國 96 年時主計處的資料為 24.2 週；而勞委會於同年調查 15 至 64 歲身心障礙者的平均失業週數，超過半年

以上的占調查人數的 69.6%，而其中有 56.0%的身心障礙者，找工作時間已超過 1 年，由此可知身心障礙者失業週期確實較一般人為長。除此之外，根據內政部在民國 92 年的身心障礙者生活需求調查報告中，15 歲以上具有工作意願的身心障礙未就業者，其有工作意願，但找工作的等待時間有 26.93%的身心障礙者需要高達 7 年以上的等待期，由此可以看出身心障礙人士在就業方面的相對弱勢，以及失業狀況較非身心障礙者確實來得嚴重。

近十多年來，由於台灣家庭經濟方面的可自由支配所得提升，與民國 90 年 1 月 1 日開始實施週休二日假期後，許多家庭都會利用假期安排外出旅行，並且政府也在近年大力向國際宣傳台灣的美景與特色，比如推出 F4 與飛輪海擔任台灣觀光大使向日韓行銷台灣；張惠妹、蔡依林與吳念真分別向星馬、東南亞地區行銷(觀光局 2008, 2009)，因此造就觀光產業更加日益地蓬勃發展，例如具有特色的主題遊樂園、多元化的特色料理餐廳、各地的夜市、特色民宿、休閒農園、休閒牧場的興起，或是登山、賞鳥等生態之旅，並且在民國 99 年，由於兩岸簽訂兩岸經濟合作架構協議 (Economic Cooperation Framework Agreement[ECFA]) 的因素，更是使得大陸觀光客大量來台觀光，對於就業市場直接或間接提供了許多機會。

據世界旅遊及觀光理事會(World Travel & Tourism Council[WTTC]) 的人力資源任務小組所做的報告顯示，觀光產業的全球人力需求預測，從 2002 年的 198,000,000 名攀升至 2012 年的 248,000,000 名勞工，由此可知對於人力的需求是持續增加的，但由於觀光從業人員的高流動性因素，任務小組在招募與留住員工這一議題上，建議觀光企業部門要重視新的招募對象，例如身心障礙人士、退休人員及二度就業人員(尹駿譯，

2007)。

## 1.2 研究動機

Stuckey(1997)指出「工作」是人生活在社會上的重要基礎，它提供人在組織、團體中的一種地位象徵以及自我認同感，並且是自尊及人生意義的重要來源。此外，工作的另一層意義為經濟的提供，在現代生活中缺乏金錢，連基本的生存都會產生問題。由前述可知沒有工作的人，可能會因此喪失生活上的規律與架構、個人自信與時間感(引述呂淑貞，2005)。由此可知，擁有工作是人立足於社會生活中的一項重要基石。

為了協助身心障礙者重新返回勞動就業市場，Schalock(1986)來臺灣介紹「支持性就業理念」，為身心障礙者的就業服務模式提供新的發展方向(何華國，1995)。目前我國採取的身心障礙者就業政策，是參照美國身心障礙者於就業時，所享有的公平機會與自由、平等的理念，並針對企業主，獎勵其進行職務再設計的規劃，藉此提供一個非歧視、適合身心障礙者的無障礙工作環境(郭俏伶，2008)。

就身心障礙人士來說，能進入職場工作，不但能讓身心障礙者獲取生活上所需的金錢，也同時能獲得工作上的成就，進而減少其對社會津貼補助的依靠，也就是說身心障礙者能藉此獨立自主的過活，並有機會建立起和他人的友誼，以及進而擁有社會網絡上的支持(郭俏伶，2008)。由此可知對身心障礙人士而言，能進入職場工作或就業，著實有其必要的價值與功能，以及無可取代的深遠意義，也就代表著他們的人生有更進一步的可能與發展。

綜合上述資料的探討，可以發現觀光產業所需的人力資源是持續在增加中的，為使身心障礙者能早日建立起有尊嚴、自主的獨立生活能力，使他們能夠融入社區，進而從社會上的依賴者轉變為生產者，研究者認

為針對在觀光產業工作的身心障礙者，其雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對其工作角色定位，進行探討是有其必要性的，並期望能透過此研究，適切定義出身心障礙者在觀光產業中的工作角色定位，讓觀光產業的雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)，能瞭解到身心障礙者在工作上也是能達到他人的要求與期望，藉此提升身心障礙者的勞動參與率，並進而降低其失業率。

### **1.3 研究目的**

本研究目的在探討從事觀光產業之身心障礙者的工作角色定位，經由雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「工作態度」、「工作能力」與「工作滿意度」三項問卷調查，來瞭解其對身心障礙員工在工作態度、工作能力與工作滿意度的看法，並進一步探討三者間彼此的相關程度，並比較不同背景的雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙者的看法是否有所差異，進而適切定義出身心障礙者在觀光產業中的工作角色定位。

### **1.4 研究問題**

- 一、管理者對身心障礙員工的工作角色定位，是否影響其對身心障礙員工的工作滿意度？
- 二、同事對身心障礙員工的工作角色定位，是否影響其對身心障礙員工的工作滿意度？
- 三、管理者及同事的不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位看法是否有差異？

### **1.5 研究範圍與限制**

依據「發展觀光條例」第二條的定義，觀光事業所指的範圍甚廣，而本研究受限於人力、物力及時間因素，僅就臺灣地區有聘用身心障礙

員工的住宿及餐飲業與主題樂園來進行探討；在抽樣方法上無法進行全面性普查，因此採用便利抽樣方式來進行，回收樣本僅限南投縣、雲林縣、花蓮縣與新北市之觀光行業，以致結論可能無法推論至整個觀光產業之實際情形。

## 1.6 研究預期貢獻

研究者現為國民中學教育階段之特殊教育教師，期望能透過此一研究，能有以下三點貢獻：

- 一、提供學生、家長在就業或升學時的參考，並對有興趣從事觀光產業的身心障礙學生，在未來職業訓練課程規劃上，提供適切的輔導。
- 二、藉由研究的結果，提供給各縣市社會處(局)、勞工處(局)在協助身心障礙者進行觀光產業相關工作媒合時的參考，藉此提升身心障礙者的勞動參與率以及降低失業率。
- 三、由於旅遊、休閒或觀光科系的畢業生，大多數都會以觀光產業為就業首選，因此希望藉由此一研究，能提供給旅遊、休閒或觀光科系的學生，對於未來可能是他們的同事或下屬的身心障礙人士，能有初步的認識，進而能瞭解如何與他們相處、共事。

## 1.7 研究流程

研究流程：

一、緒論：

確立研究主題，說明研究背景、研究動機與研究目的。

二、文獻探討：

透過相關文獻來探討「工作態度」、「工作能力」與「工作滿意度」的定義與理論。

三、研究方法：

說明本研究的架構，及所使用的研究方法、變數與問卷設計。

#### 四、資料分析與研究結果：

經統計實證後的結果分析。

#### 五、結論與建議：

根據實證資料的結果，提出本研究之研究結論與建議。



## 第二章 文獻探討

本章為文獻的探討，針對本研究的幾個主要變數，做文獻理論的探討。先對解釋名詞(身心障礙者、觀光產業)做探討，接著對工作態度、工作能力與工作滿意度等相關文獻進行分析、探討，以建構本研究的理論基礎。

本章分為七節，第一節為身心障礙者的名詞定義，第二節為觀光產業的概況探討，第三節為工作態度的定義與理論分析，第四節為工作能力的定義與理論分析，第五節為工作滿意度的定義與理論分析，第六節為本章小結。

### 2.1 身心障礙者

依據民國 98 年公佈實施的「特殊教育法」第三條對身心障礙者的定義如下：

本法所稱身心障礙，指因生理或心理之障礙，經專業評估及鑑定具學習特殊需求，須特殊教育及相關服務措施之協助者；其分類如下：

1. 智能障礙。
2. 視覺障礙。
3. 聽覺障礙。
4. 語言障礙。
5. 肢體障礙。
6. 身體病弱。
7. 情緒行為障礙。
8. 學習障礙。
9. 多重障礙。

10. 自閉症。
11. 發展遲緩。
12. 其他障礙。

世界衛生組織(WHO)於2001年時發表ICF(International Classification of Functioning, Disability and Health)，重新定義「身心障礙」，將定義身心障礙的內容分為以下三個面向：

1. 身體功能與結構(Body Function and Structure)。
2. 活動(Activity)與參與(Participation)。
3. 環境因素(Environment Factor)與個人因素(Personal Factor)。

換言之，身心障礙是上述三個層面的測量與評估；亦即各式各樣生理功能與能力的評估過程，並強調環境條件對個人能力的影響。

International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps (ICIDH)將身心障礙分為三個層次：損傷(Impairments)、障礙(Disabilities)、和殘廢(Handicaps)。損傷(Impairments)是指「任何心理的、生理的、及解剖結構或功能的喪失或不正常」，如果進一步妨礙或限制正常活動的進行就可算是進入障礙(Disabilities)的層次。如果上述的損傷(Impairments)和障礙(Disabilities)影響到了一個人生活上六個方面的社會角色執行那就構成了ICIDH 所謂的Handicaps。這六個角色分別是：神智清楚(Orientation)、身體的獨立自主(Physical Independence)、行動能力(Mobility)、職業角色(Occupation)、社會參與(Social Integration)、及經濟自主(Economic Self-sufficiency)。所以，ICIDH 所謂的Handicaps 是指：個人的Impairments 和Disabilities 已經對他(她)產生不良或不利的社會苦果(Social Consequences)，因而使他(她)無法扮演其作為社會成員應有的社會角色。(ICIDH，引述董和銳，2003)。

依據民國 98 年公佈實施的「身心障礙者權益保障法」第五條對身心障礙者的定義如下：

本法所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：

1. 神經系統構造及精神、心智功能。
2. 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。
3. 涉及聲音與言語構造及其功能。
4. 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。
5. 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。
6. 泌尿與生殖系統相關構造及其功能。
7. 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。
8. 皮膚與相關構造及其功能。

為符合本研究需要，採取「身心障礙者權益保障法」的定義，「身心障礙者」為「經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者」，亦即領有縣市政府核發之身心障礙手冊者。

## 2.2 觀光產業

依據發展觀光條例第二條第一款對觀光產業的定義：「指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業。」。由此可知觀光事業所指範圍甚廣，其涵蓋了各種綜合性的行業，如觀光旅館業、旅館業、民宿、餐飲業、航空運輸、旅行社、觀光

遊樂業、主題遊樂園、交通運輸、會議展覽及特定遊憩區(如國家公園、國家風景區或森林遊樂區)等。

觀光產業主要的服務對象大多以觀光客為主，但隨著商業活動的熱絡，商務旅客的增加，交通運輸的日益進步，以及各種國際交流的持續等，有著不同目的旅客日漸增多，其所使用觀光事業的服務次數和內容也日漸增加，因此觀光業的服務對象就不可能只是單純的觀光客而已，對於從事觀光產業的各行各業來說，滿足來客需求以及提供不同旅客的差異化服務，是必須要注意的，這樣才能提供給旅客最適宜的服務(許芳瑜，2002)。

依據勞委會在民國 98 年的身心障礙者勞動狀況調查報告(附錄一)中，身心障礙者在住宿及餐飲業工作的有 7,965 人，在藝術、娛樂與休閒服務業有 3,329 人，因此本研究將觀光產業的範圍設定為「住宿及餐飲業與主題樂園」。

## 2.3 工作態度

### 2.3.1 學者對工作態度的見解

Silverman(1968)指出，「員工態度」是由組織文化與社會規範的交互影響而形成(引述樓欣美，2003)。丁興祥等(1991)指出了解員工態度是一件至為重要的事，因為態度會直接或間接影響到員工工作行為的表現，進而對組織、團體產生影響(陳淑錦，2001；樓欣美，2003)。因此，如何瞭解、掌握住員工好的工作態度，引導員工的支持，對組織、團體進而產生正面積極的工作行為表現，對組織、團體來說，實是刻不容緩的事，亦為組織、團體永續經營的一重大關鍵因素(樓欣美，2003)。

Robbins(2001)的研究將「工作態度」定義為：「個人對人、事、物，所看待正面或反面的評價。反應個體對人、事、物的直接感受」；工作

態度有「工作投入」、「組織承諾」及「工作滿足」等三項元素(引自何睦美、王博誼，2009)。

由於各研究者的研究對象、論點和範圍各有不同，因此對工作態度的見解就有不同，茲將中外各學者的觀點整理如表 2.1：

表 2.1 中外學者對工作態度的定義表

學者	年代	定義
Fishbein	1967	態度指的是人類的一種學習意向。
Silverman	1968	員工態度的形成主要是受到組織文化和社會規範的影響。
李亦園、呂玉瑕	1979	工作態度並不是僅指人們對工作的習性而已，而是包括他們對工作的動機、價值、傾向、認知以至於對工作的倫理標準、人際關係等。
楊國樞	1984	工作態度是組織中員工對其工作環境及工作知覺、感受與反應的傾向。
林欽榮	1992	工作態度為個人對工作情緒、動機與願望的看法；工作情緒高昂，充滿工作動機與願望，其工作態度必然良好。
吳秉恩	1993	態度為個人對人、事、物利與弊的評價。
藍采風、廖榮利	1994	態度是個體對人、事、物所可能採取某種行動前的感情或看法，並含有情感、認知、意向三個要素。
劉玉琰	1995	態度是關於人、目的、事件或活動的人的感覺。
呂育誠	1996	工作態度是對於工作環境中的各項事物，經由互動或學習後，所形成之持續而穩定的看法。
張春興	2000	態度是指個人對人、對事所持有的一種具有持久而一致性的行為傾向。
Robbins	2001	工作態度為：「個人對人、事、物所把持的正面或反面評價。它反應出個體對人事物的感受」包含工作滿足、工作投入及組織承諾三個向度。
盧盛忠、余凱成、	2002	態度是對某一特定對象，所做出特定感情性

徐昶、錢冰鴻		反應的內在傾向，此特定對象可以是具體的人、事、物，但也可以是抽象的概念。
林玉葉	2007	工作態度是個人對工作產生的持久性情感或評價，包含工作滿足、組織承諾、工作投入三個向度。
莊協倫	2009	工作態度是個人對工作中各項事物的一種情感、認知與行為的反應；它不是與生俱來，而是在後天環境中受到外界的影響而生成的。

### 2.3.2 本研究對工作態度的定義

經由相關文獻研究與整理，本研究在雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「工作態度」定義上採取Robbins(2001)的見解，工作態度為「個人對人、事、物所把持的正面或反面評價。它反應出個體對人事物的感受」(梁家祐、李元墩、毛蕙蓉，2008；何睦美、王博誼，2009)。本研究將「工作態度」區分為：「組織承諾」、「工作投入」與「專業承諾」三個向度。

## 2.4 工作能力

### 2.4.1 學者對工作能力的見解

在組織中，每一位員工的工作能力與組織的成果展現是密不可分的，員工的工作能力表現，會直接或間接地影響到組織的整體表現；特別是在組織中，每一個體在流程及作業中，都扮演著不同的功能及角色，就如同密不可分的大、小齒輪一樣，每一個環節息息相關且環環相扣，任何一個環節的成敗，都會直接影響到整個流程的成敗。因此就管理階層的角度來看，工作能力的評估及考核，一直是管理階層需時時注意與關切的課題。

Spencer and Spencer (1993)認為「工作能力」是個體本身所擁有的潛在基本特質(Underlying Characteristic)，這些特質不僅與個人的工作和其

所擔任之職務有相關連，更可進一步用來預測與解釋其行為與工作績效(引自梁家祜、李元墩、毛蕙蓉，2008)。

「工作能力」應包括「知識」、「技能」與「態度」三個要素，一般認為是與工作績效有相關(Chisholm & Ely, 1976；Parry, 1998)。陳岳男(2006)的研究指出，工作能力為從事或執行某一工作時，應用知識、情意與技能之能力(廖巍庭，2009)。

由於各研究者的研究對象、論點和範圍各有不同，因此對工作能力的見解就有所不同，茲將中外各學者的觀點整理如表 2.2：

表 2.2 中外學者對工作能力的定義表

學者	年代	定義
Chisholm & Ely	1976	工作能力包括專業所具備的知識及運用知識解決問題的能力並具備觀察的能力。
Spencer, L. M. & Spencer, S. M.	1993	工作能力是指個人所具有的潛在基本特質。
Ryham & Moyer	1996	員工能力是一切與工作成敗有關的行為、動機與知識。
Parry	1998	工作能力係與工作績效有關的知識、態度與技能，此能力可運用標準實施衡量，亦可藉由訓練與發展予以提升。
Richard	2006	工作能力區分為檢測、解決問題及衝突能力、參與性的影響、法規和書面文件傳遞、監控工作業績、時間掌握與人員發展等六大成份。
陳岳男	2006	工作能力為從事或執行某一工作時，應用知識、情意與技能之能力。
梁家祜、李元墩、毛蕙蓉	2008	工作能力為組織中員工達成任務及目標的關鍵性能力
廖巍庭	2009	工作能力可經過衡量，並藉由一系列的訓練，來達到單位的要求，將其個人的知識、技能與態度與組織資源整合後，以從事相關活動的能力。

## 2.4.2 本研究對工作能力的定義

經由相關文獻研究與整理，本研究在雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「工作能力」定義上採取梁家祐、李元墩與毛蕙蓉(2008)的看法，工作能力為「組織中員工達成任務及目標的關鍵性能力」。本研究將「工作能力」區分為：「自我要求」、「人際互動」與「認真學習」三個向度。

## 2.5 工作滿意度

### 2.5.1 學者對工作滿意度的見解

林雍智(2000)的研究提到，Wood(1968)指出在1924至1932年以Elton Mayo為首，在芝加哥西方電氣公司(Western Electric Company)進行霍桑研究(Hawthorne Studies)，研究報告出版後，學術界獲得了一個簡單但重要的理論，即要提昇工人的工作效率與生產力，除針對作業環境進行相當程度改善外，還要瞭解與重視到工作者的工作態度與工作行為間的相互關聯，如體會到自己本身的價值與他人互動良好的人際關係等都是影響因素(吳清山，1996；廖雅靖，2010)。亦即個人的情感因素影響其工作行為，而社會及心理因素才是決定個體的工作滿意度，以及團體的產值。個人在社會裡的行為和活動，也會影響到其工作效率與團體、組織間的生產力。

Hoppock在1935發表「工作滿意度」(Job Satisfaction)一書，認為工作滿意度是個人主觀的認知，為工作者在心理與生理上，對工作環境與工作本身的滿足程度。亦即工作者對其工作上的自覺與積極程度方面的強弱，此程度上的強弱取決於在工作中所得到的獎勵。假如與自我期許的結果有所落差，差距大的話工作滿意便會降低，相反的，工作滿意度便會提高。工作滿意度指的是員工對其工作所持有的一般性態度，工作滿



意度高的員工，即表示對工作有正面的態度；反之，表示對工作不滿意，有負面的看法、態度，總體而言，工作滿意度就是在工作上，員工個人所抱持對工作的整體態度(林雍智，2000；江孟儒，2009；魏翊哲，2009；廖雅靖，2010)。

Smith、Kendall and Hulin(1969)認為工作滿意度是指工作者對其工作有關因素的感覺或情感的反應，這種感覺或滿意的強弱，取決於個人特定工作環境中，實際所獲得的報酬與期望應得的價值上的差距總和。

Prince(1972)指出員工滿意度就是員工對組織中的工作有一正面情緒的傾向，個人對於在組織中與其他成員的情感導向，如為正向的情感，則稱為滿意，反之則為不滿意。

Locke(1976)將工作滿意度界定為「個人藉由評定其工作或工作經驗，而產生之正面的情緒狀況」；Ghiselli(2001)引用Locke的定義指出，工作滿意度是歷經工作之後，所產生的一種正向情緒。Ellickson(2002)認為如果工作場域越能符合工作者的個人需求、價值觀或特性，則會有越高的工作滿意程度(陳國彬，2009)。

Vroom(1973)認為工作滿足是工作者對其目前工作角色的感受或情緒性反應，如對工作的態度呈現正向反應，那麼表示個人對工作是滿足的，反之則亦然。吳靜吉，潘養源(1980)則認為工作滿足為工作者期望獲得的滿足，與實際獲得的滿足之間的差距總和(魏翊哲，2009)。Black與Gregersen(1997)的研究亦指出，工作滿意度與工作績效間有一定程度的正相關，尤其當員工在工作上投入越多時，則工作滿意與工作績效兩者間，越具有顯著的相關性。

由於各研究者的研究對象、論點和範圍各有不同，因此對工作滿意度的見解就有不同，茲將中外各學者的觀點整理如表 2.3：

表 2.3 中外學者對工作滿意度的定義表

學者	年代	定義
Hoppock	1935	工作滿意度是個人主觀的認知，在其心理與生理上，對工作環境與工作本身的滿足程度。
Herzberg	1959	工作滿意度是對工作感覺，若是正向、喜歡的稱之為工作滿意。
Porter & Lawler	1968	工作滿意度為在工作環境中，個人實得與應得的報酬差距越小，其滿意程度越大。
Smith、Kendall & Hulin	1969	工作滿意度是工作者對其工作有關因素的感覺或情感的反應，這種感覺或滿意的強弱，取決於個人特定工作環境中，實際所獲得的報酬與期望應得的價值上的差距總和。
Prince	1972	工作滿意度是員工對組織中的工作有一正面情緒的傾向，個人對於在組織中與其他成員的情感導向，如為正向的情感，則稱為滿意，反之則為不滿意。
Vroom	1973	工作滿意度是個人對目前其工作角色的感受或情緒性反應，如呈現正向反應，就顯示個人對工作是有獲得滿足的，如呈現負向反應，則表示個人在工作上無法獲得滿足。
Locke	1976	工作滿意度是個人藉由評定其工作或工作經驗，而產生之正面的情緒狀況。
Hackman & Idham	1976	工作滿意度是個人從工作中獲得的愉悅感。
McCormick & Ilgen	1980	工作滿意度是指工作者對工作的態度與感覺。
Blase & Greenfield	1980	工作滿意度是一種在工作方面情感概念的描述，如：愉快的、有價值的、受重視的、滿足的和良好的等。
吳靜吉、潘養源	1980	工作滿意度是個人在工作上預期獲得的滿足，與實際獲得的滿足之間的差距總和。
Milton	1981	工作滿意度是工作者對自己的工作經驗之評價結果，所獲得快樂或積極的鼓勵反應。
Cheney	1984	工作滿意度是工作所提供的目標、價值、回饋等因素之間相容的程度。
黃隆民	1984	工作滿意度是工作者對工作上各方面即整體所具有的一種感覺或情意取向。

Getzels	1986	工作滿意度是個人需求和組織期望之間一致性的函數。當個人需求和組織期望一致時，工作滿足會提高，反之降低。
Saal & Knight	1988	工作滿意度是個人對其工作的一種情緒情感或評價上的反應。
張春興	1989	工作滿意度是指個人或多數員工對其所擔任的工作，感到滿意的程度。
許士軍	1990	工作滿意度是工作者對其工作所具有之感覺或情意性之反應。
舒緒偉	1990	工作滿意度是一種態度或情意的反應。
Busdy & Banil	1991	工作滿意度是在工作環境中自我實現的滿意程度。
Carnton & Knoop	1991	工作滿意度是對工作所持有的一種態度，以及對某些工作層面的特殊性情感而言。
李明書	1994	工作滿意度是個人對於工作相關因素（內、外環境）或個人需求滿足情形之感覺與態度。
黃其隆	1994	工作滿意度是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，也受客觀環境的影響。
石淑惠	1997	工作滿意度是指一種態度，為個人主觀的判斷與環境交互作用產生的感覺。
楊雪慈	1999	工作滿意度是指工作者對工作的情意反應或感覺。
林靖芬	1999	工作滿意度是工作者對其工作、工作過程或工作結果的一種主觀價值判斷，是屬於感覺或情意的反應。個人對於工作是否滿意，取決於工作的實際獲得與預期應獲得間的差距。
林雍智	2000	工作滿意度是指個人對工作的一種主觀情緒反應或感覺，而其反應是多向度的，因為他同時受到許多因素影響。
Ghiselli	2001	工作滿意度是歷經工作之後，所產生的一種正向情緒。
Robbins	2001	工作滿意度代表個人對自身工作的態度，當一個人具有較高的工作滿意度則會對工作抱持正向的態度，反之，則會對工作抱持負向的態度。

陳秋蓉	2001	工作滿意度是指對其工作所產生的感受、喜好等態度或情感反應。
賴怡卉	2003	工作滿意度是指個人對於其工作所產生的感受、評價與情感反應的程度，若保持正面情意取向，則表示滿意，若持反面情意取向則表示不滿意。
廖國峰、王湧水、戴坤輝	2004	工作滿意度為個人對工作經驗或與組織之間的喜好態度或愉悅的感覺狀況，包括內在滿足與外在滿足。
王啓州	2005	工作滿意度是一種對工作情境不同構面的反應或態度。
蘇榮欽	2007	工作滿意度是個人在其工作的過程中，對工作情境中各項因素的整體性、主觀性的情意、態度反應程度或判斷標準。
陳立人	2007	工作滿意度是個人對其所從事工作的一種價值判斷，其標準有主、客觀因素，包含組織中的人、環境或實際報酬等，若是正向則屬滿意，反之則不滿意。
林秀琴	2007	工作滿意度是個人主觀的評價與心理感受，層面包括工作本身與工作相關的整體情境。
洪俊逸	2008	工作滿意度是個人對所從事的工作本身或工作層面所持有的情感反應。反應如是正面、愉快的，其工作滿意度較高，反之則工作滿意程度較低。
黃仁良	2008	工作滿意度是個人生理與心理的狀態，在面對環境的干擾時，對工作的整體感受，若為正向感受，則工作滿意程度高，反之則工作滿意低。
江孟儒	2009	工作滿意度是員工對其工作所持有的一般性態度，工作滿意度高的員工，即表示對工作有正面的態度；反之，表示對工作不滿意，有負面的看法、態度。

### 2.5.2 本研究對工作滿意度的定義

經由相關文獻研究與整理，本研究在雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「工作滿意度」定義上採取Smith、Kendall and Hulin(1969)與吳靜吉，潘養源(1980)的見解，將「工作滿意度」定義為「對員工實際工作表現結果與預期結果之差距，產生之滿意或不滿意之程度」。

## 2.6 本章小結

本研究目的在探討從事觀光產業之身心障礙者的工作角色定位，為符合本研究需要，對於「工作態度」的定義採取 Robbins(2001)的見解；「工作能力」的定義採取梁家祐、李元墩與毛蕙蓉(2008)的見解；「工作滿意度」的定義採取 Smith、Kendall and Hulin(1969)與吳靜吉，潘養源(1980)的見解。

### 第三章 研究方法

本章依據前面研究動機、目的與文獻探討的理論基礎來建立本研究的架構，並依此架構來設定各研究假設，針對研究所採用的工具、方法與對象等，如以下各小節的敘述：第一節為研究架構；第二節為變數操作性定義；第三節為研究問題與假設；第四節為問卷設計；第五節為研究方法與對象。

#### 3.1 研究架構

依據研究目的與相關文獻的探討，本研究中的工作角色定位由「工作態度」與「工作能力」二個構面組成，來探討雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對於身心障礙員工的「工作滿意度」，本研究架構，如圖 3.1 所示：

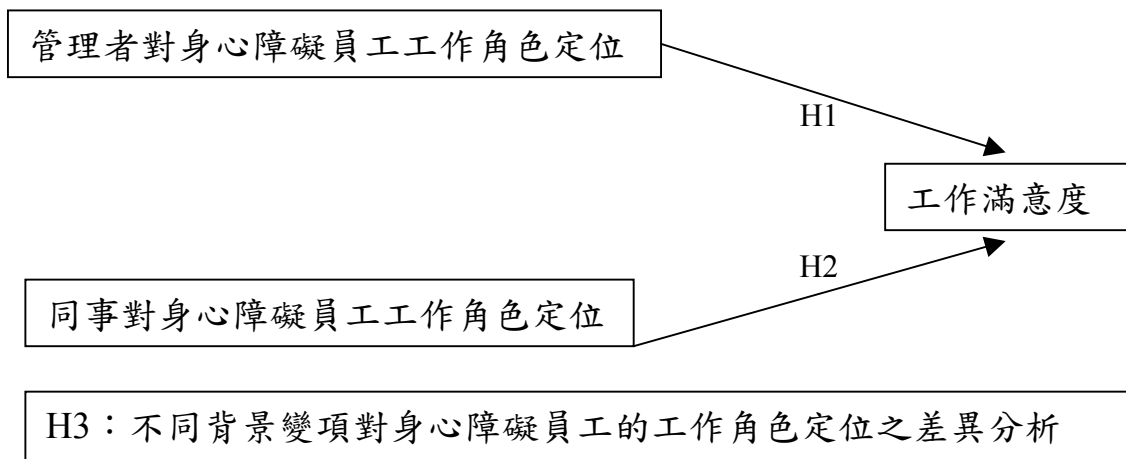


圖 3.1 研究架構圖

#### 3.2 變數操作性定義

本研究之操作性變數以「工作態度」與「工作能力」為自變數；「工作滿意度」為依變數等三大部分，細項說明如下：

1. 「工作態度」：本研究採用Robbins(2001)的見解，工作態度為「個人對人、事、物所把持的正面或反面評價。它反應出個體對人事物的感受」(梁家祐、李元墩、毛蕙蓉，2008；何睦美、王博誼，2009)；此一構面包含雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「組織承諾：員工對於組織的忠誠度、認同感以及參與組織活動的積極程度」、「工作投入：員工認同其工作、積極參與工作，認為工作績效對其個人價值有重要關聯的程度。」與「專業承諾：員工對其所從事之專業工作予以認同與投入的相對程度」(引述梁家祐、李元墩、毛蕙蓉，2008)三個子構面。
2. 「工作能力」：本研究採用梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)的見解，工作能力為「組織中員工達成任務及目標的關鍵性能力」；此一構面包含雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「自我要求」、「人際互動」與「認真學習」三個子構面。
3. 「工作滿意度」：本研究採用Smith、Kendall and Hulin(1969)與吳靜吉，潘養源(1980)的見解，工作滿意度為「對員工實際工作表現結果與預期結果之差距，產生之滿意或不滿意之程度」。

### 3.3 研究問題與假設

依據本研究的目的與架構，研究問題與假設如下：

- 一、管理者對身心障礙員工的工作角色定位，是否影響其對身心障礙員工的工作滿意度？

假設1：管理者對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關。

假設1-1：管理者對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關。

假設1-2：管理者對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關。

二、同事對身心障礙員工的工作角色定位，是否影響其對身心障礙員工的工作滿意度？

假設2：同事對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關。

假設2-1：同事對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關。

假設2-2：同事對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關。

三、不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位看法是否有差異？

假設3：不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位看法有顯著差異。

假設3-1：不同背景變項對身心障礙員工的工作態度看法有顯著差異。

假設3-2：不同背景變項對身心障礙員工的工作能力看法有顯著差異。

### 3.4 問卷設計

本問卷設計首先為基本資料部分，接著是依據文獻所蒐集之問卷量表加以修改而成的「工作態度問卷」、「工作能力問卷」與「工作滿意度問卷」等四個部分，是採取 Likert 五點量尺來衡量，分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」及「非常不同意」，得分為 5、4、3、2、1 分，本問卷設計說明如下：

#### 3.4.1 雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)的基本資料

此部分列出雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)之「性別」、「職級」、「經驗」、「年齡」、「就業年資」、「教育程度」等基本資料，彙整成如表 3.1：



表 3.1 主管與同儕的基本資料表

1、性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女				
2、職級：	<input type="checkbox"/> 雇主或主管人員	<input type="checkbox"/> 一般員工	<input type="checkbox"/> 其他			
3、經驗（在從事這份工作前是否接觸過身心障礙者）：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否				
4、年齡：	<input type="checkbox"/> 20歲以下	<input type="checkbox"/> 21~30歲	<input type="checkbox"/> 31~40歲	<input type="checkbox"/> 41~50歲	<input type="checkbox"/> 51~60歲	<input type="checkbox"/> 61歲以上
5、就業年資：	<input type="checkbox"/> 未滿一年	<input type="checkbox"/> 一年以上~未滿五年	<input type="checkbox"/> 五年以上~未滿十年	<input type="checkbox"/> 十年以上~未滿十五年	<input type="checkbox"/> 十五年以上	
6、教育程度：	<input type="checkbox"/> 高中職（含以下）	<input type="checkbox"/> 專科	<input type="checkbox"/> 大學	<input type="checkbox"/> 碩士	<input type="checkbox"/> 博士	

### 3.4.2 工作態度問卷

此部分問卷參考梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)之研究問卷中「員工執行力量表」的「員工工作態度」，修改為適合本研究之題目，是為瞭解「雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工工作態度之看法、認知」，分為「組織承諾」、「工作投入」與「專業承諾」三個構面，共有十二個題目，彙整成如表 3.2：

表 3.2 工作態度問卷量表

構面	題號	問卷內容
組織承諾	1	我認為身心障礙員工以身為公司的一份子為榮。
	2	我認為對身心障礙員工在公司服務時，能充分發揮自己的能力。
	3	我認為公司重視身心障礙員工個人工作成就感的建立與生涯發展的規劃。
	4	為了公司的成長，我認為身心障礙員工會盡最大的心力工作。
工作投入	5	我認為身心障礙員工會積極克服工作上的問題。
	6	我認為身心障礙員工會主動幫忙其他同仁解決工作上的問題。
	7	我認為對身心障礙員工而言，工作績效是他們認為重要的事。
	8	我認為身心障礙員工能及時達成工作任務。

專業承諾	9	我認為身心障礙員工會主動擷取工作所需的相關資訊。
	10	我認為身心障礙員工願意付出更多努力，以協助本部門之專業日趨改善。
	11	我認為身心障礙員工在從事本部門之專業上，能使其充分發揮潛能。
	12	為了提升本部門之專業素養，我認為身心障礙員工願意追求更專精的專業知識。

### 3.4.3 工作能力問卷

此部分問卷參考梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)之研究問卷中「員工執行力量表」的「員工工作能力」，修改為適合本研究之題目，是為瞭解「雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工工作能力之看法、認知」，分為「自我要求」、「人際互動」與「認真學習」三個構面，共有十二個題目，彙整成如表 3.3：

表 3.3 工作能力問卷量表

構面	題號	問卷內容
自我要求	1	我認為身心障礙員工會主動完成自己例行性的工作。
	2	我認為身心障礙員工能夠按照既定的時間表來完成自己所負責的工作。
	3	我認為身心障礙員工會應用其它領域的知識與技術在自己的工作上。
	4	我認為身心障礙員工具備與工作計畫相配合的知識與技能。
人際互動	5	我認為身心障礙員工願意就工作相關事項與同仁溝通。
	6	我認為身心障礙員工遇到不會做的事，會請教其他同仁，直到做好為止。
	7	當公司其他同仁悲傷、難過時，我認為身心障礙員工會主動去安慰他(她)。
	8	我認為身心障礙員工見到工作夥伴遇到工作瓶頸時會樂於協助。

認真學習	9	我認為身心障礙員工對工作相關的事物保有很大的好奇心。
	10	我認為身心障礙員工會主動學習目前與己身職務相關的最新技術、設備與知識。
	11	我認為身心障礙員工具備與工作計畫相配合的知識與技能。
	12	我認為對身心障礙員工來說，不斷學習是一件有趣、快樂的事情。

### 3.4.4 工作滿意度問卷

此部分問卷參考何睦美、王博誼(2009) 之研究問卷中「業主滿意度量表」，修改為適合本研究之題目，是為瞭解「雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工之工作滿意度的看法、認知」，共有十個題目，彙整成如表 3.4：

表 3.4 工作滿意度問卷量表

題號	問卷內容
1	我對身心障礙員工的應對能力感到滿意。
2	我對身心障礙員工工作的穩定性感到滿意。
3	我認為身心障礙員工的能力或專業技能能勝任現職。
4	我對身心障礙員工執行政策的方法感到滿意。
5	我對身心障礙員工在工作中能自由運用自己的判斷感到滿意。
6	我認為身心障礙員工在工作上有機會用自己的方法處理問題。
7	我認為身心障礙員工能從工作中得到成就感。
8	我認為身心障礙員工對於目前工作賦予獨自發揮能力的機會感到滿意。
9	我認為身心障礙員工對工作上良好的表現所得到的讚許感到滿意。
10	我認為身心障礙員工的請假頻繁。

## 3.5 研究方法與對象

### 3.5.1 信度與效度

為了解問卷的可靠性，故需進行信度的考驗。信度即是測量的可靠性，係指測量結果的一致性或穩定性，最普遍是採取Cronbach's  $\alpha$ 來計算

信度。Cronbach's  $\alpha$ 為各種信度中較為嚴謹者，被稱為信度的下限，是目前採行最廣的一種信度指標(邱皓政，2003)。Cronbach's  $\alpha$ 為Cronbach(1951)提出，以 $\alpha$ 值來衡量問卷量表，藉以確定所測結果的一致性與穩定性(廖述賢、胡大謙、鐘慧瑩，2008)；Kerlinger(1999)認為信度可以量出工具(問卷)的可靠度、一致性與穩定性；黃俊英(1999)認為信度包括穩定性及一致性。一般學者(Cronbach, 1951；邱皓政，2003；陳寬裕、王正華，2010)都以Cronbach's  $\alpha > .7$ 來表示信度高、很可信；若Cronbach's  $\alpha$ 介於.3至.7之間，則表示信度屬可接受、可信，但若Cronbach's  $\alpha < .3$ 則表示信度偏低、不可信；本研究參考之員工工作態度量表Cronbach's  $\alpha = .9657$ ，員工工作能力量表Cronbach's  $\alpha = .9471$ ，均為高信度之量表。

效度即為正確性，也就是測量工具確實能測出其所預測量之特質或功能的程度。KMO統計量的值會介於0~1之間，KMO值愈接近1，意味變數間相關性愈強，值愈接近0，相關性愈弱(陳寬裕、王正華，2010)。本研究之工作態度與工作能力問卷量表係參考梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)之研究問卷中員工執行力量表修訂而成，KMO值為.924且Bartlett球形檢定為顯著(近似卡方值3696.926， $p < .001$ )，累積解釋變異量達63.281%；工作滿意度問卷量表係參考何睦美、王博誼(2009)之研究問卷中業主滿意度量表修訂而成。另外，本研究欲正式施測前，亦針對問卷之各題項與相關領域學者、專家進行內容適切度之討論，因此，本研究採用之衡量工具應具內容效度(陳寬裕、王正華，2010)。

### 3.5.2 資料分析方法

#### 1. 描述性統計

以描述性統計敘述樣本之特性及各變項的平均值、標準差、次數分配與百分比等。

2. 相關分析：藉由Pearson相關分析來探討各主要變項內構面的相關程度。
3. T檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

T檢定：藉由獨立樣本T檢定來探討不同的人口統計變項(性別與經驗)，在各主要變項的表現上是否有顯著差異。

單因子變異數分析：以單因子變異數分析來探討不同的人口統計變項(職級、年齡、就業年資與教育程度)在各主要變項的表現上是否有顯著差異。

### 3.5.3 研究對象

本研究目的在於探討從事住宿及餐飲業與主題樂園工作的身心障礙者，其雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對其「工作態度」、「工作能力」、「工作滿意度」與「人際關係」之看法，進而適切定義出身心障礙者在觀光產業中的工作角色定位。故本研究針對臺灣地區有從事住宿及餐飲業與主題樂園工作的身心障礙者，其雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)進行問卷的發放。

本研究於2月14日到3月20日進行問卷發放與回收，先以電話聯繫該單位是否有身心障礙員工，如有則懇請協助問卷之填答，獲得同意後，以郵寄或EMAIL方式寄送，研究者在問卷袋內並附上詳細填答說明，使填答者可以更加瞭解問卷內容。透過第一個月之聯繫與溝通，南投縣大凍閣飯店、雲品酒店、九族文化村、集集大飯店與鎮寶大飯店；雲林縣王子大飯店與劍湖山遊樂園；花蓮縣赤科農場民宿與新北市喜憨兒餐廳回應願意做問卷之填答，研究者針對上述單位總計發放400份問卷，回收284份，回收率為71%。

### 3.5.4 研究對象之權利

為真實呈現填答者之反應，在問卷發放前，發放人員會詳細告知本

研究之目的與用途，且問卷均採不記名方式填答，完成後的資料將只運用在學術研究，爾後發表的報告及出版的論文都不會提及任何資料，所有數據僅做統計分析之用，絕對保密，不對外公開。

## 第四章 資料分析

本章將回收的問卷樣本，以SPSS 12.0版之統計軟體進行資料分析，以期了解雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工在「工作態度」、「工作能力」及「工作滿意度」的現況看法和彼此的關聯性。

本章分為六節，第一節為基本資料分析，第二節為本研究之信度分析，第三節為「工作態度」、「工作能力」及「工作滿意度」之現況分析，第四節為管理者對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析，第五節為同事對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析，第六節為不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析。

### 4.1 基本資料分析

本研究樣本的個人基本資料包含性別、職級、經驗、年齡、就業年資及教育程度等共六項。茲以次數分配及百分比，針對住宿及餐飲業與主題樂園的雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)的基本資料進行統計分析。

分析結果如表 4-1所示，「性別」以女性居多(62.68%)；「職級」以一般員工佔多數(78.52%)；「經驗」以有接觸過身心障礙者的居多(68.31%)；「年齡」以31~40歲的居多(48.59%)；「就業年資」以五年以上~未滿十年佔多數(35.56%)；「教育程度」以大學居多(55.28%)。

表 4-1 基本資料分析表(n=284)

	基本資料	樣本數	比例%
性別	(1)男	106	37.32
	(2)女	178	62.68
職級	(1)雇主或主管人員	51	17.96
	(2)一般員工	223	78.52
	(3)其他	10	3.52
經驗（在從事這份工作前是否接觸過身心障礙者）	(1)是	194	68.31
	(2)否	90	31.69
年齡	(1)20歲以下	8	2.82
	(2)21~30歲	67	23.59
	(3)31~40歲	138	48.59
	(4)41~50歲	48	16.90
	(5)51~60歲	20	7.04
	(6)61歲以上	3	1.06
就業年資	(1)未滿一年	26	9.15
	(2)一年以上~未滿五年	60	21.13
	(3)五年以上~未滿十年	101	35.56
	(4)十年以上~未滿十五年	43	15.14
	(5)十五年以上	54	19.01
教育程度	(1)高中職（含以下）	58	20.42
	(2)專科	51	17.96
	(3)大學	157	55.28
	(4)碩士	18	6.34
	(5)博士	0	0

## 4.2 本研究之信度分析

信度即是測量的可靠程度，係指測量結果的一致性或穩定性，最普遍是採取Cronbach's  $\alpha$ 來計算信度。Cronbach's  $\alpha$ 為各種信度中較為嚴謹



者，被稱為信度的下限，是目前採行最廣的一種信度指標(邱皓政，2003)。一般學者(Cronbach, 1951；邱皓政，2003；陳寬裕、王正華，2010)以Cronbach's  $\alpha > .7$ 來表示信度高、很可信；若Cronbach's  $\alpha$ 介於.3至.7之間，則表示信度屬可接受、可信，但若Cronbach's  $\alpha < .3$ 則表示信度偏低、不可信。

本研究之結果如表 4-2所示，「工作態度」Cronbach's  $\alpha = .917$ ；「工作能力」Cronbach's  $\alpha = .929$ ；「工作滿意度」Cronbach's  $\alpha = .935$ ，構面Cronbach's  $\alpha$ 均超過0.7，顯示本研究量表信度良好，內部一致性佳，具有相當的可信度。

表 4-2 本研究量表的信度分析表

量表	構面	題號	Cronbach's $\alpha$
工作態度	組織承諾	1、2、3、4	.881
	工作投入	5、6、7、8	.904
	專業承諾	9、10、11、12	.922
	整體工作態度量表		.917
工作能力	自我要求	1、2、3、4	.903
	人際互動	5、6、7、8	.885
	認真學習	9、10、11、12	.933
	整體工作能力量表		.929
工作滿意度	1、2、3、4、5、6、7、8、9、10		.935

### 4.3 工作態度、工作能力及工作滿意度之現況分析

本小節主要在了解雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的「工作態度」、「工作能力」及「工作滿意度」的現況。依問卷填答的結果，採用平均數、標準差與構面排序來就各層面及整體進行分析，以解釋現況。

#### 4.3.1 雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作態度現況分析

雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作態

度現況指的是在「身心障礙者在觀光產業之工作角色定位研究調查問卷」中「工作態度問卷」上的得分，得分愈高表示雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的工作態度看法愈佳；反之則愈差，分析結果如表 4-3所示。

工作態度分為「組織承諾」、「工作投入」及「專業承諾」三個子構面，以「組織承諾」的平均總得分(3.83)最高，其次為「專業承諾」的平均得分(3.76)，「工作投入」(3.30)則為最低，三個子構面的平均得分均高於中間值 3，顯示出雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作態度看法是正向、肯定的。

表 4-3 工作態度現況分析表

構面	題號	問 項	平均數	標準差	構面排序	總排序	構面平均
組織承諾	1	我認為身心障礙員工以身為公司的一份子為榮。	4.18	0.79	1	1	3.83
	2	我認為身心障礙員工在公司服務時，能充分發揮自己的能力。	3.76	0.72	3	6	
	3	我認為公司重視身心障礙員工個人工作成就感的建立與生涯發展的規劃。	3.59	0.84	4	7	
	4	為了公司的成長，我認為身心障礙員工會盡最大的心力工作。	3.79	0.79	2	5	
工作投入	5	我認為身心障礙員工會積極克服工作上的問題。	3.42	1.01	1	9	3.30
	6	我認為身心障礙員工會主動幫忙其他同仁解決工作上的問題。	3.23	1.00	4	12	
	7	我認為對身心障礙員工而言，工作績效是他們認為重要的事。	3.28	1.00	2	10	
	8	我認為身心障礙員工能及時達成工作任務。	3.27	0.98	3	11	

專業承諾	9	我認為身心障礙員工會主動擷取工作所需的相關資訊。	3.53	0.89	4	8	3.76
	10	我認為身心障礙員工願意付出更多努力，以協助本部門之專業日趨改善。	3.87	0.98	1	2	
	11	我認為身心障礙員工在從事本部門之專業上，能使其充分發揮潛能。	3.81	0.99	3	4	
	12	為了提升本部門之專業素養，我認為身心障礙員工願意追求更專精的專業知識。	3.82	0.97	2	3	

#### 4.3.2 雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作

##### 能力現況分析

雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作能力現況指的是在「身心障礙者在觀光產業之工作角色定位研究調查問卷」中「工作能力問卷」上的得分，得分愈高表示雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作能力看法愈佳；反之則愈差，分析結果如表 4-4所示。

工作能力分為「自我要求」、「人際互動」及「認真學習」三個子構面，以「人際互動」的平均總得分(3.82)最高，其次為「自我要求」(3.81)，「認真學習」的平均得分(3.26)則為最低，三個子構面的平均得分均高於中間值 3，顯示出雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作能力看法是正向、肯定的。

表 4-4 工作能力現況分析表

構面	題號	問 項	平均數	標準差	構面排序	總排序	構面平均
自我要求	1	我認為身心障礙員工會主動完成自己例行性的工作。	4.12	0.85	1	1	3.81
	2	我認為身心障礙員工能夠按照既定的時間表來完成自己所負責的工作。	3.94	0.98	2	4	
	3	我認為身心障礙員工會應用其它領域的知識與技術在自己的工作上。	3.60	0.86	3	6	
	4	我認為身心障礙員工具備與工作計畫相配合的知識與技能。	3.58	0.83	4	8	
人際互動	5	我認為身心障礙員工願意就工作相關事項與同仁溝通。	4.07	0.79	1	2	3.82
	6	我認為身心障礙員工遇到不會做的事，會請教其他同仁，直到做好為止。	4.00	0.93	2	3	
	7	當公司其他同仁悲傷、難過時，我認為身心障礙員工會主動去安慰他(她)。	3.63	0.83	3	5	
	8	我認為身心障礙員工見到工作夥伴遇到工作瓶頸時會樂於協助。	3.59	0.86	4	7	
認真學習	9	我認為身心障礙員工對工作相關的事物保有很大的好奇心。	3.27	1.01	2	10	3.26
	10	我認為身心障礙員工會主動學習目前與己身職務相關的最新技術、設備與知識。	3.19	0.98	4	12	
	11	我認為身心障礙員工具備與工作計畫相配合的知識與技能。	3.22	1.02	3	11	
	12	我認為對身心障礙員工來說，不斷學習是一件有趣、快樂的事情。	3.33	1.06	1	9	

#### 4.3.3 雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作

##### 滿意度現況分析

雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作滿意度現況指的是在「身心障礙者在觀光產業之工作角色定位研究調查問卷」中「工作滿意度問卷」上的得分，得分愈高表示雇主或管理人員(管

理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作滿意度看法愈佳；反之則愈差，分析結果如表 4-5所示。

構面的平均得分(3.72)高於中間值 3，顯示出雇主或管理人員(管理者)與一般員工(同事)對身心障礙員工的工作滿意度看法是正向、肯定的。

表 4-5 工作滿意度現況分析表

題號	問 項	平均數	標準差	構面排序	構面平均
1	我對身心障礙員工的應對能力感到滿意。	4.00	0.89	3	3.72
2	我對身心障礙員工工作的穩定性感到滿意。	4.02	0.90	2	
3	我認為身心障礙員工的能力或專業技能能勝任現職。	3.59	0.83	7	
4	我對身心障礙員工執行政策的方法感到滿意。	3.35	0.82	9	
5	我對身心障礙員工在工作中能自由運用自己的判斷感到滿意。	3.35	0.82	9	
6	我認為身心障礙員工在工作上有機會用自己的方法處理問題。	3.37	0.84	8	
7	我認為身心障礙員工能從工作中得到成就感。	4.00	0.95	3	
8	我認為身心障礙員工對於目前工作賦予獨自發揮能力的機會感到滿意。	3.68	0.80	6	
9	我認為身心障礙員工對工作上良好的表現所得到的讚許感到滿意。	4.03	0.89	1	
10	我認為身心障礙員工的請假頻繁。	3.83	0.78	5	

#### 4.4 管理者對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析

本小節透過Pearson相關分析來驗證第三章所提出之研究假設1(管理者對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著相關)。驗證假設1變數間存在關係之顯著性，相關係數 $\gamma$ 值愈接近-1

或1時，表示關係愈緊密；若 $\gamma$ 愈接近0時，則說明關係愈不緊密(陳寬裕、王正華，2010)，分析結果如表 4-6、4-7所示。

#### 4.4.1 管理者對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析

由表 4-6可知管理者對身心障礙員工的「工作態度」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係數 $\gamma=.838(p<.01)$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作態度的三個子構面與工作滿意度的相關性。「組織承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.744(p<.01)$ ；「工作投入」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.729(p<.01)$ ；「專業承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.793(p<.01)$ ，皆呈顯著正相關。

因此，本研究推斷管理者對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度為顯著的正相關，亦即假設1-1(管理者對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關)成立。

表 4-6 管理者對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度之結果分析表

	工作態度	組織承諾	工作投入	專業承諾
組織承諾	.889**			
工作投入	.905**	.746**		
專業承諾	.919**	.705**	.735**	
工作滿意度	.838**	.744**	.729**	.793**

註：\*\*  $p<.01$ 。

#### 4.4.2 管理者對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析

由表 4-7可知管理者對身心障礙員工的「工作能力」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係數 $\gamma=.867(p<.01)$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作能力的三個子構面與工作滿意度的相關性，「自我要求」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.823(p<.01)$ ，「人際互動」與

「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .837(p < .01)$ ，「認真學習」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .803(p < .01)$ ，皆呈顯著正相關。

因此，本研究推斷管理者對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度為顯著的正相關，亦即假設1-2(管理者對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關)成立。

表 4-7 管理者對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度之結果分析表

	工作能力	自我要求	人際互動	認真學習
自我要求	.935**			
人際互動	.939**	.801**		
認真學習	.962**	.864**	.858**	
工作滿意度	.867**	.823**	.837**	.803**

註：\*\*  $p < .01$ 。

#### 4.4.3 小結

經 Pearson 相關分析驗證後(表 4-6、4-7)，假設 1-1 與假設 1-2 皆成立，因此假設 1(管理者對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關)成立。

### 4.5 同事對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析

本小節透過 Pearson 相關分析來驗證第三章所提出之研究假設2(同事對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著相關)。驗證假設2變數間存在關係之顯著性，相關係數 $\gamma$ 值愈接近-1或1時，表示關係愈緊密；若 $\gamma$ 愈接近0時，則說明關係愈不緊密(陳寬裕、王正華，2010)，分析結果如表 4-8、4-9所示。

#### 4.5.1 同事對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析

由表 4-8可知同事對身心障礙員工的「工作態度」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係數 $\gamma=.871(p<.01)$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作態度的三個子構面與工作滿意度的相關性。「組織承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.850(p<.01)$ ；「工作投入」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.423(p<.01)$ ；「專業承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.855(p<.01)$ ，皆呈顯著正相關。

因此，本研究推斷同事對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度為顯著的正相關，亦即假設2-1(同事對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關)成立。

表 4-8 同事對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度之結果分析表

	工作態度	組織承諾	工作投入	專業承諾
組織承諾	.911**			
工作投入	.683**	.391**		
專業承諾	.826**	.864**	.181**	
工作滿意度	.871**	.850**	.423**	.855**

註：\*\*  $p<.01$ 。

#### 4.5.2 同事對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度之相關分析

由表 4-9可知同事對身心障礙員工的「工作能力」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係數 $\gamma=.887(p<.01)$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作能力的三個子構面與工作滿意度的相關性，「自我要求」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.904(p<.01)$ ，「人際互動」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.876(p<.01)$ ，「認真學習」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma=.457(p<.01)$ ，皆呈顯著正相關。

因此，本研究推斷同事對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度間為顯著的正相關，亦即假設2-2(同事對身心障礙員工



的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關)成立。

表 4-9 同事對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度之結果分析表

	工作能力	自我要求	人際互動	認真學習
自我要求	.890**			
人際互動	.870**	.918**		
認真學習	.716**	.349**	.312**	
工作滿意度	.887**	.904**	.876**	.457**

註：\*\* p<.01。

#### 4.5.3 小結

經 Pearson 相關分析驗證後(表 4-8、4-9)，假設 2-1 與假設 2-2 皆成立，因此假設 2(同事對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙員工的工作滿意度呈顯著正相關)成立。

#### 4.6 不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

本小節透過T檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)來驗證第三章所提出之研究假設3(不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位看法有顯著差異)，分析結果如表 4-10、4-11、4-12、4-13、4-14、4-15所示。

表 4-10 不同性別對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

構面	性別	平均數	標準差	t 檢定	事後檢定
工作態度	(1)男	3.644	.732	.300	
	(2)女	3.619	.622		
工作能力	(1)男	3.647	.738	.326	
	(2)女	3.619	.662		

註：t 檢定均未達顯著。

表 4-11 不同職級對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

變異數同質性檢定				
	Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
工作態度	1.036	2	281	.356
工作能力	0.992	2	281	.372

構面	職級	平均數	標準差	F 檢定	事後檢定
工作態度	(1) 雇主或主管	3.770	.552	2.394	
	(2) 一般員工	3.585	.692		
	(3)其他	3.883	.350		
工作能力	(1) 雇主或主管	3.752	.631	1.114	
	(2) 一般員工	3.598	.712		
	(3)其他	3.717	.338		

註：F檢定均未達顯著。

表 4-12 不同經驗對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

構面	經驗	平均數	標準差	t 檢定	事後檢定
工作態度	(1)是	3.800	.456	5.593***	1 > 2
	(2)否	3.258	.865		
工作能力	(1)是	3.788	.509	5.007***	1 > 2
	(2)否	3.288	.882		

註：\*\*\* p<.001。

表 4-13 不同年齡對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

變異數同質性檢定					
	Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性	
工作態度	6.559	5	278	.000	
工作能力	4.407	5	278	.001	

構面	年齡	平均數	標準差	F 檢定	事後檢定
工作態度	(1) 20 歲以下	3.417	.780	3.564**	4 > 2
	(2) 21~30 歲	3.363	.877		
	(3) 31~40 歲	3.691	.579		
	(4) 41~50 歲	3.788	.526		
	(5) 51~60 歲	3.729	.411		
	(6) 61 歲以上	4.028	.210		
工作能力	(1) 20 歲以下	3.385	.674	2.441*	4 > 2
	(2) 21~30 歲	3.413	.873		
	(3) 31~40 歲	3.681	.624		
	(4) 41~50 歲	3.816	.595		
	(5) 51~60 歲	3.650	.518		
	(6) 61 歲以上	3.639	.428		

註：\* p<.05,\*\* p<.01。

表 4-14 不同就業年資對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

變異數同質性檢定					
	Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性	
工作態度	6.477	4	279	.000	
工作能力	6.137	4	279	.000	

構面	就業年資	平均數	標準差	F 檢定	事後檢定
工作態度	(1)未滿一年	3.324	.846	4.613**	4 > 1,2,3
	(2)一年以上～未滿五年	3.508	.862		
	(3)五年以上～未滿十年	3.599	.568		
	(4)十年以上～未滿十五年	3.928	.507		
	(5)十五年以上	3.725	.480		
工作能力	(1)未滿一年	3.489	.868	4.113**	4 > 1,2,3
	(2)一年以上～未滿五年	3.631	.596		
	(3)五年以上～未滿十年	3.934	.550		
	(4)十年以上～未滿十五年	3.681	.589		
	(5)十五年以上	3.489	.868		

註：\*\* p<.01。

表 4-15 不同教育程度對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

變異數同質性檢定					
	Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性	
工作態度	4.903	3	280	.002	
工作能力	5.535	3	280	.001	

構面	教育程度	平均數	標準差	F 檢定	事後檢定
工作態度	(1)高中職(含以下)	3.770	.640	3.810*	4 > 2
	(2)專科	3.422	.860		
	(3)大學	3.610	.596		
	(4)碩士	3.917	.487		

	(5)博士	0	0		
工作能力	(1)高中職(含以下)	3.736	.649		
	(2)專科	3.412	.884	3.340*	4 > 2
	(3)大學	3.627	.635		
	(4)碩士	3.926	.491		
	(5)博士	0	0		

註： \*  $p < .05$ 。

#### 4.6.1 不同背景變項對身心障礙員工的工作態度之差異分析

由表 4-10 與 4-11 可知「性別」與「職級」對身心障礙員工的「工作態度」看法並無顯著差異；其餘「經驗」(表 4-12)、「年齡」(表 4-13)、「就業年資」(表 4-14)與「教育程度」(表 4-15)對身心障礙員工的「工作態度」看法是有顯著差異的，故假設 3-1(不同背景變項對身心障礙員工的工作態度看法有顯著差異)成立。

進一步分析有接觸過身心障礙員工經驗的，其對身心障礙者的工作態度看法明顯比沒有接觸過的好。41~50歲組對身心障礙員工的工作態度看法比21~30歲組來得好。就業年資十年以上~未滿十五年對身心障礙員工工作態度看法比未滿一年、一年以上~未滿五年與五年以上~未滿十年的來得好。碩士對身心障礙員工的工作態度看法優於專科學歷的。

#### 4.6.2 不同背景變項對身心障礙員工的工作能力之差異分析

由表 4-10 與 4-11 可知「性別」與「職級」對身心障礙員工的「工作能力」看法並無顯著差異；其餘「經驗」(表 4-12)、「年齡」(表 4-13)、「就業年資」(表 4-14)與「教育程度」(表 4-15)看法是有顯著差異的，故假設 3-2(不同背景變項對身心障礙員工的工作能力看法有顯著差異)成立。

進一步分析有接觸過身心障礙員工經驗的，其對身心障礙者的工作能力看法明顯比沒有接觸過的好。41~50歲組對身心障礙員工的工作能

力看法比21~30歲組來得好。就業年資十年以上~未滿十五年對身心障礙員工工作能力看法比未滿一年、一年以上~未滿五年與五年以上~未滿十年的來得好。碩士對身心障礙員工的工作能力看法優於專科學歷的。

#### **4.6.3 小結**

經 T 檢定與 One-Way ANOVA 驗證後，假設 3-1 與假設 3-2 皆成立，因此假設 3(不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位看法有顯著差異)成立。

## 第五章 結論、討論與建議

依據研究之結果與討論，進一步彙整歸納出研究結論並提出可行之建議。本章分為四節，第一節為研究結論，第二節為研究討論，第三節為管理實務之建議，第四節為對後續研究之建議。

### 5.1 研究結論

#### 5.1.1 管理者及同事對身心障礙員工的工作態度、工作能力及工作滿意度為肯定與認同

在管理者及同事對身心障礙員工的工作態度量表三個子構面中，以組織承諾(3.83)平均得分最高，專業承諾(3.76)為次高，工作投入為3.30，均高於中間值3。在管理者及同事對身心障礙員工的工作能力量表三個子構面中，以人際互動(3.82)平均得分最高，自我要求(3.81)為次高，認真學習為3.26，均高於中間值3。管理者及同事對身心障礙員工的工作滿意度平均得分為3.72，高於中間值3，因此，本研究第一個結論為：管理者及同事對身心障礙員工目前的工作態度、工作能力及工作滿意度的看法為肯定與認同的。

#### 5.1.2 管理者對身心障礙員工的工作角色定位，與其對身心障礙員工的工作滿意度有高度相關

依據第四章的研究結果可知，管理者對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度為高度相關，即管理者對身心障礙員工的工作態度看法愈正向、肯定，其對身心障礙員工的工作滿意度愈高；在工作態度的三個子構面與工作滿意度之相關性，組織承諾與工作滿意度、工作投入與工作滿意度，及專業承諾與工作滿意度均為高度相關係數。管理者對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意

度為高度相關，即管理者對身心障礙員工的工作能力看法愈正向、肯定，其對身心障礙員工的工作滿意度愈高；在工作能力的三個子構面與工作滿意度之相關性，自我要求與工作滿意度、人際互動與工作滿意度，及認真學習與工作滿意度均為高度相關係數。

因此，本研究第二個結論為：管理者對身心障礙員工好的工作角色定位會產生高度的工作滿意度。

### **5.1.3 同事對身心障礙員工的工作角色定位，與其對身心障礙員工的工作滿意度有顯著相關**

依據第四章的研究結果可知，同事對身心障礙員工的工作態度與其對身心障礙員工的工作滿意度為高度相關，即同事對身心障礙員工的工作態度看法愈正向、肯定，其對身心障礙員工的工作滿意度愈高，在工作態度的三個子構面與工作滿意度之相關性，組織承諾與工作滿意度、工作投入與工作滿意度，及專業承諾與工作滿意度均為顯著相關。同事對身心障礙員工的工作能力與其對身心障礙員工的工作滿意度為高度相關，即同事對身心障礙員工的工作能力看法愈正向、肯定，其對身心障礙員工的工作滿意度愈高，在工作能力的三個子構面與工作滿意度之相關性，自我要求與工作滿意度、人際互動與工作滿意度，及認真學習與工作滿意度均為顯著相關。

因此，本研究第三個結論為：同事對身心障礙員工的工作角色定位，與其對身心障礙員工的工作滿意度有顯著相關。

### **5.1.4 不同背景變項對身心障礙員工工作角色定位看法是有差異的**

經T檢定與One-Way ANOVA驗證後，「經驗」、「年齡」、「就業年資」與「教育程度」對身心障礙員工的「工作角色定位」顯著影響的，此與林俊雄(2002)、丁俊佑(2010)及廖巍庭(2009)的部分研究大致相符：工作

態度會因最高學歷與服務年資而有顯著差異；工作態度會因年齡與服務年資而有顯著差異；工作能力會因年齡而有顯著差異。

因此，本研究第四個結論為：有接觸過身心障礙員工的管理者或同事、年齡較大與就業年資較久，及教育程度較高者，對身心障礙員工的「工作角色定位」都是持較正向、肯定的看法。

## **5.2 研究討論**

### **5.2.1 高優質的工作者**

前述的研究結論可知管理者及同事對身心障礙員工是肯定與認同的，此與勞委會(2006)「進用身心障礙者績優單位金展獎」的一項調查：長期進用身心障礙者之公民營單位，對於身心障礙員工之整體滿意度達93%，其中對「工作表現」與「工作態度」的滿意度更高達97%，顯示身心障礙者已成這些單位中高優質的工作者(引自勞動法律網，2006)，可相互印證。

### **5.2.2 好的工作角色定位會產生高度的工作滿意度**

前述的研究結論可知管理者對身心障礙員工好的工作角色定位(工作態度+工作能力)會產生高度的工作滿意度，在工作態度的部分與盧玉娟(2005)、莊意芬(2007)的研究大致相符：工作態度認知對工作滿意度具有顯著的正向影響；工作滿足與服務態度存在顯著正向相關；在工作能力的部分與陳岳男(2006)、李米玉(2007)的部分研究大致相符：工作能力對工作投入有正向影響，進而影響工作滿足。

### **5.2.3 工作再設計對身心障礙員工之影響**

前述的研究結論可知同事對身心障礙員工的工作角色定位(工作態度+工作能力)與其對身心障礙員工的工作滿意度有顯著相關；在工作態度的部分與盧玉娟(2005)、莊意芬(2007)的研究大致相符：工作態度



認知對工作滿意度具有顯著的正向影響；工作滿足與服務態度存在顯著正向相關。但本研究發現在子構面工作投入的 $\gamma$ 值與組織承諾及專業承諾相較有一段差距，推測可能原因為同事與身心障礙員工相處一段時間後，瞭解其能耐及心態，認為身心障礙員工的工作投入表現應可再提升，但身心障礙員工自己可能尚未察覺或不想改變，致使身心障礙員工在工作投入這一子構面，無法獲得同事的高度認同。在工作能力的部分與陳岳男(2006)、李米玉(2007)的部分研究大致相符：工作能力對工作投入有正向影響，進而影響工作滿足。但本研究發現在子構面認真學習的 $\gamma$ 值與自我要求及人際互動相較有一段差距，推測可能原因為身心障礙員工大多從事基層的工作(如清潔或文書傳達)，內容多為機械式或重複性，致使身心障礙員工在認真學習這一子構面，無法獲得同事的高度認同。

### **5.3 管理實務之建議**

#### **5.3.1 對業者、各縣市社會處(局)及勞工處(局)的建議**

由本研究結果可得知，管理者對身心障礙員工的工作角色定位(工作態度及工作能力以及子構面)與其對身心障礙者的工作滿意度都有達到.7以上的相關，也就是說管理者對身心障礙員工的工作角色定位及工作滿意度，都是給予高度認同、肯定的。

同事者對身心障礙員工的工作角色定位(工作態度及工作能力)與其對身心障礙者的工作滿意度都有達到.8以上的相關，但在子構面工作投入及認真學習對工作滿意度的相關程度未達.5，與其他構面產生一定程度的差距，因此建議業者、各縣市社會處(局)及勞工處(局)，在進行身心障礙員工職訓以及工作安排時，可以視身心障礙員工本身能力，給予一定程度有挑戰性的任務或工作，讓同事對身心障礙員工在工作上的看法，不

會覺得身心障礙員工都是在從事的都是機械式或重複性工作，藉此提高同事在工作投入及認真學習的看法。

在安排身心障礙者工作單位時，建議業者可以找該單位有接觸過身心障礙者，且較資深的小主管或員工來帶領，這樣較易使身心障礙員工融入該單位。

### **5.3.2 對旅遊、休閒或觀光科系學生的建議**

由本研究結果可得知，有接觸過身心障礙者的管理者或同事，對於身心障礙者持較肯定、正向的看法，因此建議旅遊、休閒或觀光科系的學生，在參加社團活動或服務時，可以選擇至身心障礙團體(單位)參觀或服務，藉此提早認識身心障礙者。

## **5.4 對後續研究之建議**

### **5.4.1 擴大研究範圍與樣本**

本研究受限人力、物力及時間因素，僅對臺灣地區有從事住宿及餐飲業與主題樂園工作的身心障礙者，其管理者及同事進行問卷的發放，建議往後之研究者可將旅行社、交通運輸業、會議展覽及特定遊憩區(如國家公園、國家風景區或森林遊樂區)等納入研究，擴大研究範圍，讓研究更具完整性及代表性，進而提昇研究之價值。

### **5.4.2 加強研究方法**

本研究受限人力、物力及時間因素，僅以問卷調查法作為本研究之工具，建議往後之研究者可以訪談及觀察法，對於受雇之身心障礙員工、管理者及同事進行質化研究，藉此蒐集更多資料，與問卷調查之結果相互驗證，進而提昇研究之價值。

### **5.4.3 增加研究變項**

本研究以工作態度、工作能力及工作滿意度為研究變項，建議往後

之研究者可以將工作動機、工作特性、工作價值觀、工作績效、工作內容、工作壓力、人格特質、組織文化… 等，進行更廣泛之研究，增加研究之廣度及深度。

## 參考文獻

### 中文部分

1. 丁俊佑(2010)。國小教師超額之組織精簡覺知、工作情緒與工作態度之研究—以臺北市為例。台北市立教育大學人文藝術學院社會學習領域教學碩士學位班碩士論文。
2. 尹駿(編譯)(2007)(261-274頁)。現代觀光：綜合論數與分析(2版)。台北：鼎茂圖書。
3. 內政部統計處(2011，2月12日)。一百年第七週內政統計通報。資料引自 [http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=5005&page=0](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=5005&page=0)
4. 內政部統計處(2011，2月12日)。一百年第二週內政統計通報。資料引自 [http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=4943&page=0](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=4943&page=0)
5. 內政部(2009)。身心障礙者權益保障白皮書。
6. 中華民國殘障聯盟(2008)。身心障礙者就業處境處境報告書。
7. 全國法規資料庫(2009)。發展觀光條例。資料引自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=K0110001>
8. 全國法規資料庫(2009)。身心障礙者權益保障法。資料引自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046>
9. 交通部觀光局(2008)。2008-2009 旅行台灣年。
10. 交通部觀光局(2009)。觀光拔尖領航方案。
11. 池文海、黃庭鍾、王遠遊(2010)。影響醫院成員建立組織承諾影響因素之探討—以三榮民醫院為例。康寧學報，12，137-175。
12. 江孟儒(2009)。激勵制度、工作滿意度與離職傾向之關聯性研究—以台灣地區人壽保險機構為例。國立東華大學國際企業學系碩士論文。

13. 何睦美、王博誼(2009)。更生人工作態度、工作績效與業主對其工作滿意之研究。經營管理論叢特刊，3，97-116。
14. 何華國(1995)。傷殘職業復健。高雄：復文圖書。
15. 吳武忠(2010)。觀光學(4版)。台北：華泰文化。
16. 吳靜吉、潘養源、丁興祥(1980)。內外控取向與工作滿足及績效之關係。國立政治大學學報，41，61-74。
17. 呂淑貞(2005)。精神障礙者就業模式建構之國際比較研究—以台灣、美國、日本及德國為例。國立台灣大學公共衛生學院衛生政策與管理研究所碩士論文。
18. 李炎宗(2009)。工作滿意度與離職傾向之關係研究—以臺北市政府所屬機關人事人員為例。國立臺灣師範大學工業科技教育學系碩士論文。
19. 李米玉(2007)。業務人員就業能力與資訊科技能力對工作滿意、組織承諾及工作績效之影響—以壽險C公司為例。逢甲大學風險管理與保險研究所碩士論文。
20. 邱皓政(2003)。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南圖書。
21. 林俊雄(2002)。我國工職實施新課程後教師同仁工作態度與學校效能關係之研究。國立彰化師範大學工業教育研究所碩士論文。
22. 林雍智(2000)。台北市國民小學實施學校本位管理與教師工作滿意關係之研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
23. 胡夢蕾(2003)。內部行銷與工作滿意度之研究—以台灣國際觀光飯店為例。旅遊管理研究，第3卷 第2期，1-25。
24. 胡美琳(2001)。非營利事業機構組織文化、轉換型領導與員工工作態

- 度關係之研究—以南部七縣市政府為例。長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
25. 俞浩偉(2009)。從憲法平等權探討我國身心障礙者就業保障之問題。國立台灣大學法律學院法律研究所碩士論文。
26. 梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)。台灣服務業組織學習與員工執行力關係之研究。遠東學報，第25卷 第4期，557-577。
27. 莊修田(2002)。室內設計業者工作價值觀、專業承諾、工作投入與改行傾向關係之研究。人力資源管理學報，第2卷 第2期，1-18。
28. 莊意芬(2007)。國際觀光旅館組織文化、工作滿足、組織承諾與服務態度之相關研究。輔仁大學餐旅管理學系碩士班論文。
29. 陳寬裕、王正華(2010)。論文統計分析實務SPSS與AMOS的運用。台北：五南圖書。
30. 陳國彬(2009)。修護人員之人格特質、工作-家庭衝突、組織承諾與工作滿意度的相關研究—以屏東機場航電修護人員為例。國立成功大學工業與資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
31. 陳忠正(2006)。人際關係與工作壓力對工作滿意度影響之研究—以高屏地區大學校院行政人員為例。國立高雄師範大學成人教育研究所文教行政人員碩士學位班在職進修專班論文。
32. 陳岳男(2006)。內部行銷策略對組織承諾的影響歷程之研究—以台南縣、市國小為例。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
33. 陳淑錦(2001)。組織精簡情境中員工態度之探討—以A公司為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
34. 許芳瑜(2002)。員工工作滿意度、服務倫理與組織社會績效關係之研究—以觀光旅館業及旅行社為例。靜宜大學企業管理研究所碩士

論文。

35. 曹國雄、黃英忠、黃同圳、張火燦、王秉君(1997)。人力資源管理。台北：華泰文化。
36. 郭俏伶(2008)。身心障礙者社區化就業服務員專業發展歷程—工作價值觀、因應工作困境面向。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
37. 黃英忠、黃培文(2003)。實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係—以大專觀光、休閒、餐旅相關科系學生為例。觀光研究學報，第10卷 第1期，63-79。
38. 勞委會(2009，6月)。98年身心障礙者勞動狀況調查。資料引自  
[http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc\\_id=14&func\\_id=61&type\\_id=0&cata\\_id=0&id=20334&mcata\\_id=0&SearchDataValue=](http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=14&func_id=61&type_id=0&cata_id=0&id=20334&mcata_id=0&SearchDataValue=)
39. 勞動法律網(2006)。社福—企業定額進用「身心障礙者」制度。資料引自  
<http://www.a885.com/front/bin/ptdetail.phtml?Part=NFA-AA-a20061019&Rcg=19051>
40. 董和銳(2003)。身心障礙之概念架構與社會意涵。身心障礙研究，第1卷第1期，32-41。
41. 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連性之研究。人力資源管理學報，第8卷 第1期，1-23。
42. 廖雅靖(2010)。屏東縣國中教師工作滿意度與教師效能感相關研究。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系教學碩士論文。
43. 廖巍庭(2009)。知識延續管理、個人工作能力與個人工作績效關聯性之研究。國防大學管理學院資源管理及決策研究所碩士班碩士論

文。

44. 劉偉宏(2008)。餐飲從業人員挫折忍受度、親和力與服務年資對工作滿意之影響。輔仁大學餐旅管理研究所碩士論文。
45. 樓欣美(2003)。員工變革認知、人格特質對工作態度之影響—以教育訓練為干擾變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
46. 盧玉娟(2005)。在台外籍勞工跨文化調適與工作態度認知對工作滿意度影響之研究—以彰化縣工業區塑膠射出成型傳統產業為例。大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
47. 顏祺倫(2009)。高雄縣國小自然與生活科技教師工作滿意度之研究。網路社會學通訊，80。
48. 魏翊哲(2009)。我國壽險公司業務人員影響工作滿意度因素之研究。朝陽科技大學保險金融管理系碩士論文。

## 英文部分

1. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
2. Blancero, D. & Boroski, J. & Dyer, L. (1996). Key competencies for a transformed human resource organization: Results of a field study. *Human Resource Management*, 35(3), 383-403.
3. Black, J. S., & Gregersen, H. B. (1997). Participative decision-making: An integration of multiple dimensions. *Human Relations*, 50, 859-878.
4. Brammer, L. M., *The Helping Relationship: Process and Skill*, Allyn & Bacon, New York (1993).
5. Campbell, J.P. & Gasser, M.B., & Oswald, F.L. (1996). The substantive



- nature of job performance variability. *Individual differences and behavior in organizations*, 8(1), 17-21.
6. Chisholm, M. E. & Ely, D. P. (1976). *Media Personnel in Education; a Competency Approach*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
  7. Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
  8. Ellickson, M. C. (2002). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *Public Personnel Management*, 31(30), 343.
  9. Ghiselli, R. F. & La Lopa, J. M. & Bai, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent: among food-service managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.
  10. Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York : Holy Wiley & Sons, Inc.
  11. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. NY: Harper & Brother.
  12. Locke, E. A. (1976). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*, Chicago, Rand McNally.
  13. Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*, New York: Harper and Row.
  14. Parry, S. B. (1998). Just What is a Competency? And Why Should You Care? *Training*, 35(6), 58-64.
  15. Porter, L. W.(1961). A Study of Perceived Need Satisfactions in Botom and Middle Management Jobs. *Journal of Applied Psychology*, 35, 45.
  16. Prince, J. L. (1972). *Handbook of Organizational Measurement*. Lexington : Massachusetts, D. C. Health and Company.
  17. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior: Concept, Controversies, and Application*, 9th ed. NJ: Prentice-Hall Inc.
  18. Richard D. G. & David E. W.(2006). An Empirical Method of

- Determining Employee Competencies/KSAOs From Task-Based Job Analysis. *MILITARY PSYCHOLOGY*, 18(2), 121-130.
19. Schutz, W. C. (1973). Encounter, In Raymond Corsini (Ed). *Current psychotherapies*. Itasca, Illinois: F. E. Peacock.
  20. Silverman, D. (1968). Formal Organization or Industrial Sociology: Toward a Social Action Analysis of Organization. *Sociology*, 2, 221-223.
  21. Smith, P. C. & Kendall, L. M. & Hullin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand McNally.
  22. Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competency at work*, New York: John Wiley & Sons.
  23. UNESCAP. (2000). Conditions to promote barrier-free tourism for people with disabilities and older persons. *Presentation at the national workshop on sustainable tourism development in China*. Tianjin, China: Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP).
  24. US Census Bureau. (2000). *Disability status: 2000—Census 2000 brief*. <http://www.census.gov/prod/2003pubs/c2kbr-17.pdf>
  25. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, New York: John Wiley.
  26. World Health Organization (2009) .*World Report on Disability and Rehabilitation*, from [http://www.who.int/disabilities/publications/dar\\_world\\_report\\_concept\\_note.pdf](http://www.who.int/disabilities/publications/dar_world_report_concept_note.pdf)
  27. World Health Organization (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*, from <http://www.who.int/classifications/icf/en/>
  28. Yuksel, O., Ali, Y., & Mehmet, Y. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29, 382-389.

附錄一：身心障礙者勞動狀況表

身心障礙者勞動狀況 98 年 6 月					
15 歲至 64 歲之身心障礙者 614,053 人					
失業者 34,176 人(5.6%)		就業者 163,112 人(26.5%)		非勞動力 416,765 人 (67.9%)	
失業之原因： 離開上一個工作之原因	從來沒有工作 2,273 人(6.7%)	就 業 行 業 別	住宿及餐飲業 7,965 人(4.9%)	未 參 與 勞 動 之 原 因	因身心障礙疾病，無法工作 254,268 人(61.0%)
	工作場所停業或業務緊縮 6,428 人(18.8%)		藝術、娛樂及休閒服務業 3,329 人(2.0%)		料理家務 63,111 人(15.1%)
	被解僱 5,357 人(15.7%)		運輸及倉儲業 5,620 人(3.4%)		想工作但未去找工作，且隨時可以開始工作 48,030 人(11.5%)
	體力無法勝任 4,294 人(12.6%)		製造業 41,062 人(25.2%)		在學或準備升學 29,097 人(7.0%)
	季節性或臨時性工作結束 3,623 人(10.6%)		批發及零售業 23,594 人(14.5%)		已退休 12,926 人(3.1%)
	因傷病離職 2,580 人(7.6%)		其他服務業 17,496 人(10.7%)		傷病(非身心障礙疾病)無法工作，沒有領薪水 6,409 人(1.5%)
	結束政府臨時性就業方案 1,215 人(3.6%)		農、林、漁、牧業 11,406 人(7.0%)		其他 2,925 人(0.7%)
	工作負荷重 1,184 人(3.5%)		公共行政及國防；強制性社會安全 11,102 人(6.8%)		
	工作性質與興趣不合 1,062 人(3.1%)		營造業 8,759 人(5.4%)		
	家庭因素 1,102 人(3.2%)		醫療保健及社會工作服務業 7,938 人(4.9%)		
	與主管或同事人際關係問題 889 人(2.6%)		教育服務業 6,836 人(4.2%)		
	交通困難 816 人(2.4%)		支援服務業 6,781 人(4.2%)		
	待遇太低 680 人(2.0%)		金融及保險業 3,758 人(2.3%)		
	工作技能無法勝任 643 人(1.9%)		專業、科學及技術服務業 2,767 人(1.7%)		
	結婚或生育 433 人(1.3%)		資訊及通訊傳播業 2,465 人(1.5%)		
	工作受到差別待遇 294 人(0.9%)		電力及燃氣供應業 1,022 人(0.6%)		
	其他(含想自行創業、被無故減薪、個人技能無法有效發揮等)1,302 人 (3.8%)		不動產業 513 人(0.3%)		
	用水供應及污染整治業 350 人(0.2%)				
	礦業及土石採取業 348 人(0.2%)				
		說明：調查範圍為臺灣地區，且不含植物人。			

資料來源：民國98年身心障礙者勞動狀況調查報告(勞委會，2009年6月，P.6)。

附錄二：身心障礙者在觀光產業之工作角色定位研究調查問卷

各位先進，您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要是探討從事觀光產業之身心障礙者在工作角色定位，期能提供身心障礙者及職訓單位於就業規劃時的參考。

本問卷僅供學術研究之用，並採無記名方式填答，其答案並無所謂對與錯，問卷回收後將立即交由電腦進行統計資料整理，僅做整體分析，絕不作任何其他的運用，請您放心填答。

非常謝謝您願意在百忙中撥冗填答本問卷，因為有您的參與，本研究才得以完成，再次感謝您的熱心協助！

敬祝

工作順心 平安如意

南華大學旅遊事業管理研究所

指導教授：王嘉淳 博士

研究生：黃俊豪 敬上

手機：0963-255-138

E-Mail：cas@ms12.url.com.tw

基本資料表：

- 1、性別：男 女
- 2、職級：雇主或主管人員 一般員工 其他\_\_\_\_\_
- 3、經驗（在從事這份工作前是否接觸過身心障礙者）：是 否
- 4、年齡：20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲  
51~60歲 61歲以上
- 5、就業年資：未滿一年 一年以上~未滿五年  
五年以上~未滿十年 十年以上~未滿十五年  
十五年以上
- 6、教育程度：高中職（含以下） 專科 大學  
碩士 博士

<b>壹、工作態度問卷</b> (請您對以下所陳述問項的同意程度做勾選)	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
01. 我認為身心障礙員工以身為公司的一份子為榮。					
02. 我認為身心障礙員工在公司服務時，能充分發揮自己的能力。					
03. 我認為公司重視身心障礙員工個人工作成就感的建立與生涯發展的規劃。					
04. 為了公司的成長，我認為身心障礙員工會盡最大的心力工作。					
05. 我認為身心障礙員工會積極克服工作上的問題。					
06. 我認為身心障礙員工會主動幫忙其他同仁解決工作上的問題。					
07. 我認為對身心障礙員工而言，工作績效是他們認為重要的事。					
08. 我認為身心障礙員工能及時達成其所負責的工作任務。					
09. 我認為身心障礙員工會主動擷取工作所需的相關資訊。					
10. 我認為身心障礙員工願意付出更多努力，以協助本部門之專業日趨改善。					
11. 我認為身心障礙員工在從事本部門之專業上，能充分發揮其潛能。					
12. 為了提升本部門之專業素養，我認為身心障礙員工願意追求更專精的專業知識。					

貳、工作能力問卷 (請您對以下所陳述問項的同意程度做勾選)	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
01. 我認為身心障礙員工會主動完成自己例行性的工作。					
02. 我認為身心障礙員工能夠按照既定的時間表來完成自己所負責的工作。					
03. 我認為身心障礙員工會應用其它領域的知識與技術在自己的工作上。					
04. 我認為身心障礙員工具備與工作計畫相配合的知識與技能。					
05. 我認為身心障礙員工願意就工作相關事項與同仁溝通。					
06. 我認為身心障礙員工遇到不會做的事，會請教其他同仁，直到做好為止。					
07. 當公司其他同仁悲傷、難過時，我認為身心障礙員工會主動去安慰他(她)。					
08. 我認為身心障礙員工見到工作夥伴遇到工作瓶頸時會樂於協助。					
09. 我認為身心障礙員工對工作相關的事物保有很大的好奇心。					
10. 我認為身心障礙員工會主動學習目前與己身職務相關的最新技術、設備與知識。					
11. 我認為身心障礙員工對工作相關的學習，即使過程很困難也不會放棄。					
12. 我認為對身心障礙員工來說，不斷學習是一件有趣、快樂的事情。					

<b>參、工作滿意度問卷</b> (請您對以下所陳述問項的同意程度做勾選)	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
01. 我對身心障礙員工的應對能力感到滿意。					
02. 我對身心障礙員工工作的穩定性感到滿意。					
03. 我認為身心障礙員工的能力或專業技能能勝任現職。					
04. 我對身心障礙員工執行政策的方法感到滿意。					
05. 我對身心障礙員工在工作中能自由運用自己的判斷感到滿意。					
06. 我認為身心障礙員工在工作上有機會用自己的方法處理問題。					
07. 我認為身心障礙員工能從工作中得到成就感。					
08. 我認為身心障礙員工對於目前工作賦予獨自發揮能力的機會感到滿意。					
09. 我認為身心障礙員工對工作上良好的表現所得到的讚許感到滿意。					
10. 我認為身心障礙員工的請假頻繁。					

【本問卷到此結束，再次感謝您的填答。辛苦了!】