

## 第三章 研究設計

本章節主要論述的內容包括：研究架構、操作性定義、研究假設、問卷設計、樣本與資料收集及資料分析方法，依照順序分述如下：

### 第一節 研究架構

依照本研究目的，整合國內外學者的觀點以及相關研究文獻為推論依據，發展出本研究之研究架構如圖 3-1 所示。

本研究架構建立在專業領隊人員背景下，探討「工作特性認知」、「工作態度」與「自我效能」三者之間的關係。

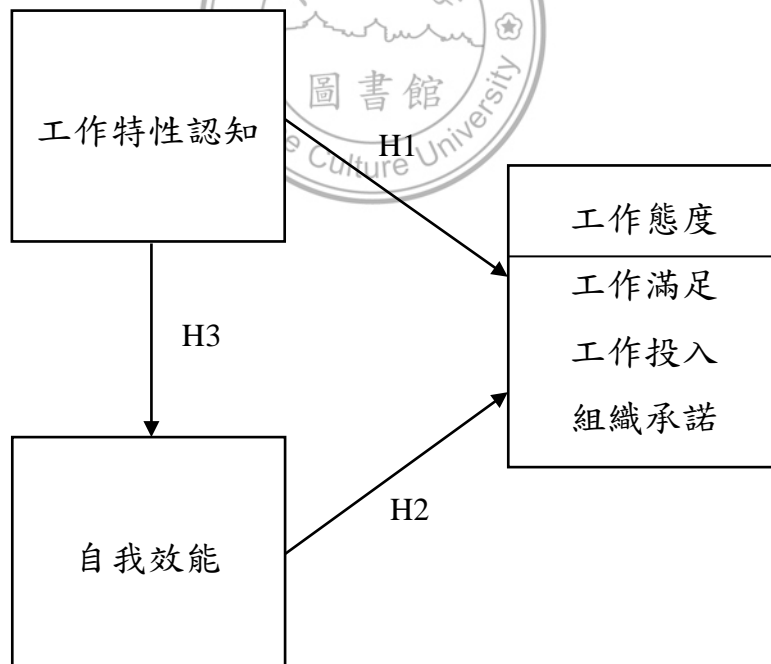


圖 3-1 研究架構圖

## 第二節 操作性定義

### 一、工作特性

工作特性泛指所有與工作有關的因素或屬性。Hackman and Oldham (1975)將工作特性分成五個構面，分別為技能多樣性、工作辨識性、工作重要性、工作自主性及工作回饋性。本研究擬以這五個構面為本研究工作特性之探討。

### 二、自我效能

本研究根據 Bandura (1997)自我效能定義，自我效能指個體在一特殊績效水準下，執行特殊任務能力的暫時信念，此自我效能為特殊自我效能(specific self-efficacy, SSE)，即此自我效能僅止於在某特殊情境下之自我效能。本研究將自我效能類化到一般情境而非某特殊情境之自我效能，即在各種情境下，反應個體擁有成功地執行任務的信念之一般自我效能(general self-efficacy, GSE)，來測量專業領隊人員之自我效能。

### 三、工作態度

根據 Robbins (1989)在組織行為的研究領域當中，與工作態度相關的文獻，在研究中所探討最多的主要有三者，即工作滿足、工作投入與組織承諾。

工作滿足定義：Houser and Chace (1993)指出工作滿足為個人對於整個工作的綜合滿足程度。

工作投入定義：Kanungo (1982)指出工作投入是個人在認知上對工作認同的程度，工作投入會受到個人的社會化過程以及目前工作的情境所影響，當個人認為目前的工作能滿足需求時，個人會有較高的工作投入。

組織承諾定義：員工個人認同組織與組織目標，希望維

持為該組織一份子的程度。Allen and Meyer (1990)將組織承諾結構為情感性、持續性及規範性承諾等三個構面，並以其組織承諾量表問卷做為衡量組織承諾之用。情感性承諾部分詢問員工因情感性因素而停留在組織的傾向；規範性承諾部分描述員工因道德或價值觀因素而附著於組織中；持續性承諾部分則描述員工因利益計算結果而留在組織的傾向。

### 第三節 研究假設

Hackman and Oldham (1975)工作特性模式，認為五項核心的工作構面，會透過三種心理狀態，進而影響個人的行為、工作表現、工作滿足等。在工作中影響員工工作滿意和組織承諾的因素相當多，而其中最直接的即是員工每天在工作上所從事的工作內容。許多研究指出，若工作本身具備能激勵工作者潛能的工作特性，例如使工作更具挑戰性、多樣性，或讓員工對工作內容擁有較高的自主權，將有助於提高員工之工作滿意與工作績效，且樂於為組織貢獻其心力(Hackman and Oldham, 1976; Mowday, Porter and Streers, 1982; Mathieu and Zajac, 1990)。Michael and Jihong (1999)針對 135 位美國空軍保安警察進行研究發現工作特性對工作滿意有直接的影響。郭碧玉(2005)針對工作特性、領導行為對工作滿意度影響之研究—以國軍某基地修製單位為例，研究指出工作特性與工作滿意度之間有顯著性。陳維岳(2004)工作特性、工作滿意與組織承諾之關聯性研究，發現工作特性、工作滿意與組織承諾呈現顯著的正相關。根據上述可以推論出工作特性對於工作滿足與組織承諾皆有正向影響。

Hackman and Lawler (1971)的研究發現，工作特性核心構面(工作自主性、辨識性、技能多樣性、回饋性)對工作投入及缺席率

有顯著相關。Robinowitz, Hall (1977)的研究中證實了工作特性與工作投入有正相關存在。Brown (1996)研究發現工作特性與工作投入成正向關係，其中工作特性中的技能多樣性與工作重要性與工作投入有很大的關連性。洪英哲(2004)在外派人員工作特性、人格特質對工作投入之研究，發現外派人員之工作特性對工作投入程度具有顯著影響。李芳儒(2005)針對工作特性、人格特質與工作投入相關之研究—以台南縣家庭暴力防治網絡工作人員為例，研究發現工作人員在工作特性、人格特質與工作投入之間，均有顯著的正相關，工作人員對工作特性之認同度愈高，對工作投入也就會愈多。由上述可看出工作特性會正向影響工作投入，且本研究以工作滿足、工作投入與組織承諾代表工作態度因此，推論本研究假設 1：

假設 1：專業領隊人員工作特性認知愈強，工作態度愈佳。

假設 1a：專業領隊人員工作特性認知愈強，工作滿足愈佳。

假設 1b：專業領隊人員工作特性認知愈強，工作投入愈高。

假設 1c：專業領隊人員工作特性認知愈強，組織承諾愈高。

從自我效能的觀點來探究，Bandura (1997)指出自我效能的信念，會影響人們如何思考、感覺、激勵自己以及行為表現，且會影響個人表現動機，當個人覺得自己有能力完成工作要求時，其完成工作動機也會愈高。後續自我效能的研究發現，自我效能高者較易勝任各種任務且焦慮較低，對於自我的控制較高忍受痛苦的能力強；反之，則較不能勝任各種任務，且成功的機率較低。Bottger and Woods 認為 Bandura 自我效能的定義是解釋任務持續力的重要概念(轉引自湯大緯，2000)。自我效能較高的員工會認為自己的能力足以達到目標，只要投入心力即會努力地持續面臨挑戰；而自我效能較低的員工無論再努力都無法完成任務。因此，自我效能高低可以決定員工在處理困難時的持續力。

牛涵錚(1999)針對餐飲服務從業人員對自我效能、工作投入與生涯承諾關係研究，研究指出餐飲服務從業人員的自我效能與工作投入間之交互作用達顯著水準。湯大緯(2000)指出高自我效能的員工通常會有足夠的精力來執行工作，若執行良好即可產生成功的結果，進而提升組織認同感和較高的工作滿意度；換言之，低自我效能的員工易在任務完成前半途而廢，使任務失敗，則無法產生高組織承諾及自工作中得到滿足感。Judge and Bono (2001)針對成人員工對自我效能及工作滿意度做研究，結果指出自我效能與工作滿意度有顯著的正相關。朱雪梅(2006)針對東森電視台進行員工自我效能、工作滿意度與組織承諾之關係研究，研究指出員工對自我效能感與工作滿足程度有顯著相關；員工對自我效能感與組織承諾認知程度有顯著相關；員工對工作滿足感與組織承諾認知程度有顯著相關。此研究結果顯示，加強員工自我效能感，提高員工工作滿意程度，有助於提升員工組織承諾的程度。Yang, Kao and Huang (2006)研究臨床實習指導教師之自我效能與工作投入，研究結果發現自我效能與工作投入有顯著正相關。

Brown (1996)提出工作投入的理論架構，依據實証研究建立工作投入與工作滿足、組織承諾的關係，認為工作滿足與組織承諾為工作投入的結果。陳吳政(2002)針對公營、民營化及民營銀行之員工對組織文化、領導行為、工作滿足與組織承諾之關係研究，結果指出工作滿意度與組織承諾有顯著正向關係。鄞惠君(2002)針對海陸勤人員之工作滿足與組織承諾間之關係研究，研究發現工作滿足對組織承諾具有顯著的正相關。田宜文(2005)針對高雄地區連鎖加盟體系房屋仲介人員進行員工工作投入與工作滿足對組織承諾影響之研究，研究指出工作投入與工作滿足具極顯著正相關；工作投入與組織承諾具極顯著正相關；工作滿足與組織承諾具極顯著正相關。王遠遊(2005)運用結構方程模式探討榮民醫院領

導風格、工作投入、工作滿足與組織承諾之關係，研究結果指出工作滿足與工作投入有顯著正向影響；工作投入與工作滿足對組織承諾有顯著正向影響；工作投入對組織承諾有顯著正向影響。本研究以工作滿足、工作投入及組織承諾三者代表工作態度。因此，推論本研究假設 2：

假設 2：專業領隊人員自我效能愈高，工作態度愈佳。

假設 2a：專業領隊人員自我效能愈高，工作滿足愈佳。

假設 2b：專業領隊人員自我效能愈高，工作投入愈高。

假設 2c：專業領隊人員自我效能愈高，組織承諾愈高。

Hackman and Oldmham (1975)將工作特性與個人對工作的反應之間的關係加以精簡及系統化提出工作特性模式在模式中各項工作特性會產生不同的心理狀態，其心理狀態將影響個人的態度與行為，包括內在工作動機等，其促使工作者產生自我內在的激勵。Busch (1995)將自我效能定義為一種個人成功執行某種行為的信念，在個人動機中扮演關鍵性的角色。Gist and Mitchell (1992)認為自我效能受到許多內外因素所影響，且發現當員工成功執行任務，自我效能也會隨時間而提升。

萬金生(1998)在「自我效能影響個人參與資訊委外績效之研究：以台灣公營機構為例」之研究中顯示「工作自主性」與「歸因」確實會影響資訊委外自我效能。林寶生(2005)在「組織氣候、工作特性、內外控人格、自我效能與工作績效之關係研究—以陸軍某基地進訓基層單位為例」之研究中發現進訓基層單位之工作特性及各子構面與自我效能的關係均為顯著的正向關係。因此，推論本研究假設 3：

假設 3：專業領隊人員工作特性認知愈強，自我效能愈高。

## 第四節 問卷設計

本研究採用問卷調查法來蒐集資料，其問卷內容分為四大部分，包括工作特性、自我效能、工作態度與個人基本資料，分述如下：

### 一、工作特性

「工作特性」的問項，共計 15 題，量表主要參考 Hackman and Oldham (1975)編製，洪清香(1979)修訂之「工作診斷量表」。測量工作者對其工作特性描述同意程度，依員工自我知覺選取，問項以 Likert 七點尺度進行評量。記分方式從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 到 7 分。分數越高表示自我對工作特性的認同感越高，其問項如下表 3-1。

表 3-1 工作特性量表

構面	題號	問項
技能多樣性 (skill variety)	1	我的工作充滿著挑戰性。
	2	我的工作需要高度的知識與技能。
	3	我的工作必須經常處理複雜的事務。
工作辨識性 (task identity)	4	我的工作通常是由自己獨力完成的。
	5	我的工作大多是非重覆性的工作。
	6	我的工作是能夠從頭到尾處理完一件事。
工作重要性 (task significance)	7	我的工作績效對我的部門而言具有相當大的影響力。
	8	我的工作成果的好壞會影響其他同仁。
	9	我認為我的工作很有意義。
工作自主性 (autonomy)	10	我的工作容許我對大部分的事務作決策。
	11	我可以決定自己工作進度的快慢。
	12	我的工作中有相當多獨立思考的機會。

(待續)

表 3-1(續)

構面	題號	問項
工作回饋性 (feedback)	13	我可以得知主管或同事對我工作表現的看法。
	14	我工作時，有很多機會讓我知道自己工作成績的好壞。
	15	我的工作本身可以使我充滿成就感。

資料來源：J. R. Hackman and G. R. Oldman (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.

## 二、自我效能

本研究採用 Chen, Gully and Eden (2001)所發展之新一般自我效能量表(new general self-efficacy, NGSE)測量領隊人員之自我效能，經由問卷填答來探討專業領隊人員對自我能力之認知。

在新一般自我效能量表問卷共有 8 題，問項以 Likert 七點尺度進行評量。由於題項皆為正向題，從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 到 7 分，分數愈高表示自己對於自我效能認知愈高，其問項如下表 3-2。

表 3-2 自我效能量表

題號	原始問項	翻譯問項
1	I will be able to achieve most of the goals that I have set for myself.	我有能力達成大部分自己設定的目標。
2	When facing difficult tasks, I am certain that I will accomplish them.	面對困難的任務時，我有把握自己能夠完成。
3	In general, I think that I can obtain outcomes that are important to me.	一般而言，我認為自己可以達成重要的成果。

(待續)



表 3-2(續)

題號	原始問項	翻譯問項
4	I believe I can succeed at most any endeavor to which I set my mind.	我相信只要下定決心就可以獲得成功。
5	I will be able to successfully overcome many challenges.	我有能力克服許多挑戰。
6	I am confident that I can perform effectively on many different tasks.	我有自信可以有效率地處理許多困難的任務。
7	Compared to other people, I can do most tasks very well.	和他人相較之下，我能將大部分的工作執行的很好。
8	Even when things are tough, I can perform quite well.	即使事情很艱難，我也可以處理的相當好。

資料來源：G Chen, S. M. Gully and D. Eden (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organization Research Methods*, 4(1), 62-83.

### 三、工作態度

本研究之工作態度分別以工作滿足、工作投入及組織承諾三個層面來做探討。

#### (一)工作滿足

本研究是使用明尼蘇達量表，將工作滿足區分為內在滿足、外在滿足及一般滿足。Houser and Chace (1993)將工作滿足區分為內在滿足、外在滿足及一般滿足；內在滿足包括發揮才能的機會、未來的發展及工作的穩定性等，共計 12 個題項(1-4,7-11,15,16,20)；外在滿足包括工作的內容、薪資及升遷等，共計 6 題項(5,6,12-14,19)；一般滿足則包含了內在滿足與外在滿足(1-20)，題項總計 20 題作為衡量工作滿足之工具，問項以 Likert 七點尺度進行評

量。由於題項皆為正向題，從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 到 7 分，分數愈高表示自己對於工作滿足愈高，其問項如下表 3-3。

表 3-3 工作滿足量表

題號	原始問項	翻譯問項
1	Being able to keep busy all the time.	我可以接受目前工作的忙碌程度。
2	The chance to work alone on the job.	我對於目前這個工作能讓我獨立工作的機會，感到滿意。
3	The chance to do different things from time to time.	我對於目前的工作常常讓我有經歷不同事情的機會，感到滿意。
4	The chance to be somebody in the community.	我的工作會讓我在朋友中有受到尊重的感覺。
5	The way my boss handles people.	我對上司對待部屬的方式感到滿意
6	Competence of my supervisor in making decisions.	我對上司的決策能力感到滿意。
7	Being able to do things that don't go against my conscience.	我的工作能夠讓我不違背良心做事。
8	The way my job provides for steady employment.	我的工作讓我感覺對未來有保障。
9	The chance to do things for others.	我在工作中有服務別人的機會。
10	The chance to tell people what to do.	我對於在工作中能指導他人做事的機會，感到滿意。
11	The chance to do something that makes use of my abilities.	我的能力與目前工作需求相符。

(待續)

表 3-3(續)

題號	原始問項	翻譯問項
12	The way company policies are put into practice.	我滿意目前旅行社執行政策的方式。
13	My pay and the amount of work I do.	就工作量而言，我滿意每個月所得的薪資待遇。
14	The chances for advancement on this job.	目前的工作會給予我升遷的機會。
15	The freedom to use my own judgment.	在目前工作中，我能自由運用專業知識與判斷力。
16	The chance to try my own methods of doing the job.	我在工作中有機會能以自己的方法來處理事情。
17	The working conditions.	我滿意目前旅行社的工作環境。
18	The way coworkers get along with each other.	我對同事間相處的情形感到滿意。
19	The praise I get for doing a good job.	整體而言，我在工作上表現良好，可以獲得讚美。
20	The feeling of accomplishment I get from the job.	我能從工作中獲得成就感。

資料來源：R. Houser and A. Chace (1993). Job satisfaction of people with disabilities placed through a project with industry. *Journal of Rehabilitation*, 59(1), 45-48.

## (二)工作投入

本研究採用 Kanungo (1982)發展出之問卷加以中譯後修訂而成的量表。工作投入的量表內容總共有 10 個題目。其中，第 2 題和第 7 題為反向題，其餘皆為正向題。

問項以 Likert 七點尺度進行評量。記分方式正面題從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 到 7 分，負面題則反向記分，加總後分數愈高表示其工作投入程度愈高，其問項如下表 3-4。

表 3-4 工作投入量表

題號	原始問項	翻譯問項
1	The most important things that happen to me involve my present job.	對我而言，最重要的事情是投入現在的工作。
2	To me, my job is only a small part of who I am (R).	對我而言，工作僅是我生活中的一部分。
3	I am very much involved personally in my job.	我個人是非常投入我的工作。
4	I live, eat and breathe my job.	我感覺我一時一刻都不能離開我的工作。
5	Most of my interests are centered around my job.	我所關心的事情，大部分都跟我的工作相關。
6	I have very strong ties with my present job which would be very difficult to break.	我的生活跟工作息息相關無法分割。
7	Usually I feel detached from my job (R).	通常我會覺得工作是工作，我是我。
8	Most of my personal life goals are job-oriented.	我個人生活的目標，大部分都是工作導向的。
9	I consider my job to be very central to my existence.	我將工作視為我存在價值的中心。
10	I like to be absorbed in my job most of the time.	我通常喜歡專心一意於我的工作。

資料來源：R. N. Kanungo (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349.

### (三)組織承諾

本研究採用 Allen and Meyer (1990)的觀點，將組織承諾解構為情感性、持續性及規範性承諾等三個構面，並以其組織承諾量表問卷做為衡量組織承諾之用。情感性承諾部分詢問員工因情感性因素而停留在組織的傾向；規範性承諾部分描述員工因道德或價值觀因素而附著於組織中；持續性承諾部分則描述員工因利益計算結果而留在組織的傾向。1-8 題為情感性承諾，9-16 題為持續性承諾，17-24 為規範性承諾，共 24 題，問項以 Likert 七點尺度進行評量。記分方式正面題從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 到 7 分，負面題則反向記分，加總後分數愈高表示其組織承諾程度愈高，其問項如下表 3-5。

表 3-5 組織承諾量表

題號	原始問項	翻譯問項
1	I would be very happy to spend the rest of my career with this organization.	我很樂意把目前這份工作當作終身職。
2	I enjoy discussing my organization with people outside it.	我很樂意跟公司以外的人談論我的公司。
3	I really feel as if this organization's problems are my own.	我真的認為，公司所面對的問題就是我的問題。
4	I think that I could easily become as attached to another organization as I am to this one (R).	我可以很輕易的離開這間公司。
5	I do not feel like 'part of the family' at my organization (R).	我在服務單位裡並沒有一種「身為這家庭一份子」的感覺。

(待續)

表 3-5(續)

題號	原始問項	翻譯問項
6	I do not feel 'emotionally attached' to this organization (R).	我對這間公司沒有感情上的聯繫。
7	This organization has a great deal of personal meaning for me.	現有服務單位對我而言，具有很深、很特別的個人意義。
8	I do not feel a strong sense of belonging to my organization (R).	我在這間公司沒有強烈的歸屬感。
9	I am not afraid of what might happen if I quit my job without having another one lined up (R).	我不會害怕尚未找到新工作前辭職。
10	It would be very hard for me to leave my organization right now, even if I wanted to.	現在要我離開這間公司是很困難的，即使是我自願離職。
11	Too much in my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my organization now.	如果我決定離開現有單位，我的生活秩序將會因此而一團糟。
12	It wouldn't be too costly for me to leave my organization now (R).	現在離開我所服務之單位的代價不會很大。
13	Right now, staying with my organization is a matter of necessity as much as desire.	目前留在原單位是不得已的。
14	I feel that I have too few options to consider leaving this organization.	我沒有理由離開原單位。
15	One of the few serious consequences of leaving this organization would be the scarcity of available alternatives.	離開本單位嚴重的後果之一，就是缺乏其他的替代方案。

(待續)

表 3-5(續)

題號	原始問項	翻譯問項
16	One of the major reasons I continue to work for this organization is that leaving would require considerable personal sacrifice — another organization may not match the overall benefits I have here.	讓我繼續留在本單位的主因之一是，離開後可能需要相當的犧牲，同時其他單位可能沒有我在現任單位的福利。
17	I think that people these days move from company to company too often.	我覺得現在的人更換工作太頻繁了。
18	I do not believe that a person must always be loyal to his or her organization (R).	我不認為一個人必須永遠任職於同一家公司。
19	Jumping from organization to organization does not seem at all unethical to me (R).	我不認為跳槽是不道德的。
20	One of the major reasons I continue to work for this organization is that I believe that loyalty is important and therefore feel a sense of moral obligation to remain.	讓我繼續留在本單位的主因之一是，我相信忠心是很重要的，此外也是精神上的道德責任感。
21	If I got another offer for a better job elsewhere I would not feel it was right to leave my organization.	我不認為離開現有工作會好的，即使有人提供更好的工作。
22	I was taught to believe in the value of remaining loyal to one organization.	我被教育相信持續對一家公司效忠的價值觀。
23	Things were better in the days when people stayed with one organization for most of their careers	人們在大部分的職場生涯中只服務單一的單位是好的。

(待續)

表 3-5(續)

題號	原始問項	翻譯問項
24	I do not think that wanting to be a 'company man' or 'company woman' is sensible anymore (R)	我不覺得想成為辦公室的一員是明智的。

資料來源：N. J. Allen and J. P. Meyer (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

#### 四、個人基本資料

包含受訪者的基本資料，包括：性別、年齡、教育程度、個人月收入、婚姻狀況、從事領隊之工作時間、領隊之身份。

### 第五節 樣本與資料收集

#### 一、抽樣範圍與對象

台灣旅行社眾多，而台北市的綜合及甲種旅行社多達 1,008 間，占全國 50.3%(觀光局網站，2009)，根據交通部觀光局的資料得知全國綜合旅行社總公司共有 88 間，其中總公司設立在台北市有 68 間佔全國的 77.2%，而專業領隊人員的派遣多由總公司統一調度，因此本研究以台北市之綜合及甲種旅行業為抽樣範圍，並以持有觀光局所頒發證照之專業領隊人員為抽樣對象。

#### 二、抽樣方法

雖然可由交通部觀光局得知目前領隊人員人數，但實際從業於旅行業，並以領隊為正職者之人數卻難以估計，且每



間旅行業所僱用之領隊人數也無從而知，故本研究擬採便利抽樣(convenience sampling method)進行抽樣調查。首先根據台北市旅行同業公會之同業手冊上所登錄之旅行業者資料進行便利抽樣，依同業手冊之排序進行電話詢問。詢問內容先陳述本研究之相關問題與目的，進而徵詢是否願意接受問卷調查。若願意接受問卷調查，則親自將問卷送交給該旅行社，由旅行社發放給該公司之專業領隊，事後再與接洽人員約時間將問卷回收。

### 三、樣本蒐集

#### (一)預試問卷樣本蒐集：

因考量到周一至周五普遍為旅行業者的上班時間，故預試問卷發放日期為2009年2月2日星期一至2009年2月13日星期五，扣除六、日，共計十天。發放地點將視電話拜訪後，旅行業是否願意讓研究者進行問卷發放，研究者經許可後前往該公司進行問卷發放，預計抽樣共100份預試問卷。

#### (二)正式問卷樣本蒐集：

預試問卷經回收、分析過後，將題項進行修正、刪除或合併，使其正式問卷能更精確測量出本研究欲探討之目的。正式問卷預計發放日期為2009年3月23日星期一至2009年4月10日星期五，扣除六、日，共計十五天，預計發放正式問卷份數為450份。

## 第六節 資料分析方法

本研究經問卷調查回收後，將採用SPSS統計資料軟體進行資

料的分析，統計方法如下所示：

### 一、敘述性統計

透過次數分配、平均數、百分比等敘述性統計對問卷之基本資料及變項各測量題項進行初步分析，來描述樣本特性及呈現樣本的基本資料分配情形。

### 二、項目分析

目的在於了解量表各個題項是否具明顯之鑑別力，即能否區分出表現優良與不佳之受測者。本研究將預試問卷結果之工作特性認知、自我效能與工作態度之各個變數，利用項目分析來把較無可行性與無適切性之題項予以刪除，然後再進正式問卷的發放。

### 三、信度分析

信度分析是一種用來檢驗衡量工具其正確性與精確度的方法，利用信度分析可以得知在同一構面各題項間的一致性與穩定性。本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  值做為信度的衡量標準，衡量工作特性認知、自我效能與工作态度量表的內部一致性。一般來說， $\alpha$  值為大於 0.7 時，表示其信度很高；當  $\alpha$  值介於 0.7 及 0.3 之間，則表示此信度為可接受之範圍；當  $\alpha$  值小於 0.3 時，則表示其信度很低，應予捨棄。

### 四、相關分析

目的係以相關係數矩陣檢示各變數之間的相關性，在應用方面係以皮爾生(Pearson)積差相關係數測量變數間相關強弱之分析，而結果若  $r$  值為正即表示呈現正相關；若  $r$  值為負即為負相關。本研究利用相關分析來探討工作特性認

知、自我效能與工作態度之間是否具有相關性。

#### 五、單因子變異數分析

目的為比較三個或三個以上群組之平均數，以決定所觀察到的差異是否為偶發，即是推算在各組母體中的均數是否相等。本研究利用變異數分析來檢測個人基本資料的分組間，其工作特性認知、自我效能與工作態度的情況是否有差異。

#### 六、簡單迴歸分析

目的為探討兩個變數之間的線性關係，進一步分析兩變數間的預測模式，用於篩選出較具預測力的變數。本研究利用簡單迴歸分析來檢測工作特性認知對工作態度有預測關係；自我效能對工作態度有預測關係；工作特性認知對自我效能有預測關係。

### 第七節 預試問卷分析結果

本研究於 2009 年 2 月 2 日星期一至 2009 年 2 月 13 日星期五進行預試問卷發放，扣除六、日後，共計十天，以總公司位於台北市之綜合與甲種旅行社進行預試問卷發放，針對任職於該公司之專任及特約領隊為抽樣對象，經由電話拜訪獲得允許發放問卷後，親自將問卷交給公司之負責人進行問卷之發放與回收，本次預試共計發放 70 份問卷，回收 63 份，扣除填答不完整及默從之無效問卷 2 份，共計有效問卷 61 份，有效回收率為 87.14%。

項目分析主要目的為將決斷值達顯著水準之題項刪除，若  $t$  值顯著，則此題項具有鑑別度。信度分析是問卷可靠性分析的重

要工具，一份調查問卷的信度是指問卷內部問題間是否相互符合，與相同問卷之兩次調查的結果是否前後一致，測量結果是否一致，可藉由信度係數 Cronbach's  $\alpha$  來判斷(陳景堂，2005)。

以下為預試問卷中工作特性認知、自我效能、工作滿足、工作投入及組織承諾各變數題項間項目分析及信度分析之分析結果以及敘述性統計分析。

#### 一、工作特性認知問項

本研究工作特行認知由 15 題問項組成，經由項目分析的檢定結果如表 3-6 表示，僅有第 14 題顯著性為 0.167 沒有達顯著水準，其餘各題項皆達顯著水準。

如表 3-7 所示工作特性認知之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.866，信度良好。雖然刪除第 14 題後信度有提昇至 0.883，但經判斷後，原本整體量表之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.866 已屬於高信度，因此不考慮刪除第 14 題以增加量表之信度。

表 3-6 工作特性認知項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-4.306	0.000	9	-6.110	0.000
2	-6.661	0.000	10	-3.620	0.001
3	-7.409	0.000	11	-2.850	0.008
4	-6.387	0.000	12	-4.503	0.000
5	-6.278	0.000	13	-3.726	0.001
6	-6.902	0.000	14	-1.419	0.167
7	-8.625	0.000	15	-5.338	0.000
8	-4.882	0.000			

表 3-7 工作特性認知信度分析結果

題號	工作特性認知 整體量表之 Cronbach's $\alpha$ 值	題項刪除時之 Cronbach's $\alpha$ 值
14	0.866	0.883

## 二、自我效能問項

本研究自我效能由 8 題問項組成，經由項目分析的檢定結果如表 3-8 表示，各題項皆達顯著水準。

如表 3-9 所示自我效能之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.948，信度良好，相較於 Chen, Gully and Eden (2001) 研究中的信度為 0.86，本研究之信度更為提升。刪除問項中任一題皆無法提高信度，故不進行題項之刪減。

表 3-8 自我效能項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-7.550	0.000	5	-10.735	0.000
2	-9.470	0.000	6	-7.860	0.000
3	-12.145	0.000	7	-14.040	0.000
4	-16.098	0.000	8	-10.841	0.000

表 3-9 自我效能信度分析結果

題號	自我效能 整體量表之 Cronbach's $\alpha$ 值	題項刪除時之 Cronbach's $\alpha$ 值
X	0.948	X

### 三、工作滿足問項

本研究工作滿足由 20 題問項組成，經由項目分析的檢定結果如表 3-10 表示，各題項皆達顯著水準。

如表 3-11 所示工作滿足之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.910，信度良好，相較於 Houser and Chace (1993) 研究中的信度為 0.86，本研究之信度更為提升。若刪除問項第 13 題信度提高至 0.912，但是與原先的信度相差不大，故不進行題項之刪減。

表 3-10 工作滿足項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-6.022	0.000	11	-4.142	0.000
2	-7.003	0.000	12	-7.357	0.000
3	-6.600	0.000	13	-2.183	0.037
4	-4.043	0.000	14	-2.445	0.021
5	-5.225	0.000	15	-5.589	0.000
6	-5.562	0.000	16	-6.483	0.000
7	-5.892	0.000	17	-3.340	0.002
8	-4.258	0.000	18	-5.395	0.000
9	-4.312	0.000	19	-5.022	0.000
10	-5.154	0.000	20	-6.107	0.000

表 3-11 工作滿足信度分析結果

題號	工作滿足 整體量表之 Cronbach's $\alpha$ 值	題項刪除時之 Cronbach's $\alpha$ 值
X	0.910	X

#### 四、工作投入問項

本研究工作投入由 10 題問項組成，經由項目分析的檢定結果如表 3-12 表示，第 1 題及第 7 題沒有達顯著水準，其餘各題項皆達顯著水準。

如表 3-13 所示工作投入之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.828，相較於 Kanungo (1982) 研究中的信度為 0.87，本研究之信度雖然降低，但仍屬於信度良好之範圍內。若刪除問項第 1 題信度提高至 0.837，經判斷後，將問項進行修改，將文字敘述修改為「對我而言，最重要的事情是投入現在的工作」，若刪除問項第 7 題信度提高至 0.847，但是與原先的信度相差不大，且原先的信度已屬於高信度，故不進行題項之刪減。

表 3-12 工作投入項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-1.950	0.062	6	-7.596	0.000
2	-2.581	0.016	7	-1.383	0.179
3	-4.450	0.000	8	-7.967	0.000
4	-6.014	0.000	9	-10.115	0.000
5	-5.683	0.000	10	-4.797	0.000

表 3-13 工作投入信度分析結果

題號	工作投入 整體量表之 Cronbach's $\alpha$ 值	題項刪除時之 Cronbach's $\alpha$ 值
1	0.828	0.837
7		0.847

## 五、組織承諾問項

本研究組織承諾由 24 題問項組成，經由項目分析的檢定結果如表 3-14 表示，第 1 題、第 7 題及第 19 題沒有達顯著水準，其餘各題項皆達顯著水準。

如表 3-15 所示組織承諾之信度 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.832，信度良好，相較於 Allen and Meyer (1990)研究中的信度均達到 0.75，本研究之信度更為提升。若刪除第 1 題或第 19 題信度不增反減，因此不予以刪除。若刪除第 15 題信度提昇不大，經判斷後，將文字敘述修改為「離開本單位最嚴重的後果之一，就是缺乏其他的替代方案」，題項不予以刪除。

表 3-14 組織承諾項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-1.822	0.079	13	3.926	0.000
2	-3.001	0.005	14	-4.526	0.000
3	-2.856	0.008	15	-1.074	0.292
4	-4.177	0.000	16	-2.476	0.019
5	-2.761	0.010	17	-2.510	0.018
6	-2.675	0.012	18	-2.293	0.029
7	-4.836	0.000	19	-1.975	0.058
8	-4.343	0.000	20	-3.732	0.001
9	-3.563	0.001	21	-8.031	0.000
10	-4.091	0.000	22	-5.795	0.000
11	-3.311	0.002	23	-3.175	0.000
12	-3.517	0.001	24	-2.067	0.048



表 3-15 組織承諾信度分析結果

題號	組織承諾 整體量表之 Cronbach's $\alpha$ 值	題項刪除時之 Cronbach's $\alpha$ 值
1	0.832	0.831
15		0.833
19		0.829

#### 六、敘述性統計分析

本研究預試問卷中 61 位受訪者個人基本資料敘述性統計分析結果為，女性佔 57.4%，男性佔 42.6%；年齡以 30-39 歲最多，佔 37.7%，其次為 20-29 歲，佔 29.5%；教育程度以專科最多，佔 44.3%，其次為大學，佔 29.5%；婚姻狀況未婚佔 60.7%，已婚佔 39.3%；個人月收入以 20001-40000 元最多，佔 67.2%，其次為 40001-60000 元，佔 21.3%；從事領隊的時間以 2 年-4 年以下以及 10 年以上最多，各佔 23%；身份別特約領隊佔 60.7%，專任領隊佔 39.3%。