

商圈員工人格特質、自我效能、工作壓力與工作滿意度關聯之研究 - 以與大陸觀光客互動為例

王金玲、蔡源成、唐啟發

E-mail: 365403@mail.dyu.edu.tw

摘要

當代產業中，觀光業在創造就業機會及賺取外匯的功能上具有明顯之效益。開放陸客來臺觀光，帶來了龐大的經濟利益。商圈是服務業中重要的一環，也是吸引陸客到訪的熱門地點。面對陸客來臺觀光的熱潮，商圈員工對於拓展客源與商圈形象有著重大的影響。本研究主要目的在探討商圈員工面對陸客時之人格特質、自我效能、工作壓力與工作滿意度間之關聯。本研究有效問卷429份，使用SPSS以及Amos作為實證分析的工具，採用敘述性統計分析、信效度分析、t檢定、單因子變異數及Scheffe事後比較、皮爾森相關積差分析和結構方程模型配適度檢驗，發現人格特質與工作滿意度，自我效能與工作壓力，自我效能與工作滿意度，工作壓力與工作滿意度皆具有顯著影響。

關鍵詞：人格特質、自我效能、工作壓力、工作滿意度

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 致謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	4	第三節 研究流程	5
5 第二章 文獻探討	7	第一節 商圈	7
7 第二節 人格特質	9	第三節 自我效能	20
14 第四節 工作壓力	20	第五節 工作滿意度	34
28 第六節 文獻綜合評論	34	第三章 研究方法	36
36 第一節 研究架構	36	第二節 研究假設	40
37 第三節 研究變數與衡量工具	40	第四節 問卷設計	46
46 第六節 資料分析方法	46	第四章 研究結果與分析	49
49 第一節 基本資料分析	49	信度與效度分析	52
52 第三節 差異性檢定	52	相關分析	73
73 第五節 結構模型與研究假說驗證	73	結論與建議	80
80 第一節 研究結論	80	研究建議	85
86 第三節 管理意涵	86	研究限制與未來研究之建議	88
90 參考文獻	90	附錄 問卷	103
103 表目錄 表 2-1 商圈的定義		8 表 2-2 人格的定義	9
9 表 2-3 五大特質因素與各因素說明		12 表 2-4 人格特質的構面	13
13 表 2-5 人格特質之相關研究及其發現		14 表 2-6 自我效能的定義	15
15 表 2-7 自我效能之相關研究及其發現		19 表 2-8 工作壓力的定義	21
21 表 2-9 工作壓力的構面		26 表 2-10 工作壓力之相關研究及其發現	27
27 表 2-11 工作滿意度的定義		29 表 2-12 工作滿意度的理論	30
30 表 2-13 工作滿意度之相關研究及其發現		34 表 3-1 各構念衡量問項	44
44 表 4-1 問卷發放及回收狀況表		49 表 4-2 描述性統計分析表	50
50 表 4-3 各構念信度分析表		53 表 4-4 人格特質驗證性因素分析表	54
54 表 4-5 自我效能驗證性因素分析表		56 表 4-6 工作壓力驗證性因素分析表	58
58 表 4-7 工作滿意度驗證性因素分析表		59 表 4-8 AVE 區別效度分析表	60
60 表 4-9 性別對各構念之獨立樣本t檢定分析表		61 表 4-10 婚姻狀況對各構念之獨立樣本t檢定分析表	62
62 表 4-11 不同年齡層之平均數差異分析表			

64 表 4-12 不同學歷之平均數差異分析表	66 表 4-13 不同工作年資之平均數差異分析表
. 69 表 4-14 不同月所得之平均數差異分析表	71 表 4-15 人口統計變項之差異分析總表
. 73 表 4-16 相關分析表	74 表 4-17 整體模型配適度指標檢核表
. 76 表 4-18 整體理論模式結果	78 表 4-19 人格特質對工作滿意度影響之效果
. 79 表 5-1 研究假設檢定結果彙整表	85 圖目錄
圖 1-1 研究流程圖	6 圖 2-1 交互決定論
15 圖 2-2 效能預期與結果預期之區別	18 圖 2-3 職業壓力模式
. 24 圖 2-4 工作壓力之ISR模型	25 圖 2-5 工作壓力模式
. 26 圖 2-6 工作滿意度的前因與後果變項	33 圖 3-1 研究架構圖
. 36 圖 4-1 整體模型配適度	77

參考文獻

- 一、中文部分 王淑美、溫蓓章(2010), 開放陸客來臺旅遊經濟效益分析, 遠景基金會季刊, 11(3), 133-175。 石宜明(2010), 自我效能與工作壓力對學習動機之影響 - 以臺中市國際觀光旅館全職從業人員為例, 朝陽科技大學休閒事業管理系未出版碩士論文。 余鑑、于俊傑、廖珮玟(2008), 連鎖餐飲業員工人格特質、工作特性、工作滿意度之研究 - 以美式星期五餐廳為例, 臺北科技大學學報, 41(2), 83-110。 吳欣蓓、陸洛、顧家祈、張妤玗(2010), 轉換型領導行為、部屬工作壓力及主管滿意度的關聯 - 人格特質為調節變項, 中華管理學報, 11(2), 1-30。 吳清華(2006), 人格特質及自我效能與工作滿足關係之研究 - 以考試院及其所屬部會公務人員為例, 世新大學行政管理學系碩士論文。 李再長、李俊杰、曾雅芬(2005), 大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關連研究, 人力資源管理學報春季號, 5(1), 53-76。 杜金錠、盧美秀、陳品玲、鄭綺、徐南麗(2002), 護理長管理自我效能與管理成效間之相關研究, 新臺北護理期刊, 4(1), 65-76。 林華偉(2010), 下一個火車頭產業? 檢視觀光旅遊業的陸客商機, 台灣經濟研究月刊, 33(5), 23-30。 林達道(1991), 商業區立地條件與零售業者的策略之關係研究 - 以台北市百貨公司業為例, 私立輔仁大學管理科學研究所碩士論文。 林靈宏(1992), 組織行為學, 臺北市:五南。 侯望倫(1984), 工作壓力的實證研究:組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係, 管理評論, 3(3), 38-46。 郁淑芳(2009), 澎湖縣國民中學教師人格特質與工作壓力相關性之研究, 國立臺南大學教育學系課程與教學碩士班碩士論文。 孫志麟(1991), 自我效能的基本概念及其在教育上的應用, 教育研究雙月刊, 22, 47-54。 徐淑華、葉弼雯(2010), 人格特質、工作特性、工作滿意度之研究 - 以苗栗地區國小教師為例, 台灣首府大學學報, 1, 1-21。 張春興(2006), 張氏心理學辭典(重訂版), 臺北市:東華書局。 張春興(2009), 現代心理學 - 現代人研究自身問題的科學(重修版), 臺北市:東華書局。 張展華(2009), 工作壓力、工作滿足、自我效能與創造力之關係, 靜宜大學國際企業學系研究所未出版碩士論文。 張淑滿(2011), 開放陸客來臺觀光對我國經濟影響之一般均衡分析, 台北海洋技術學院學報, 4(2), 123-144。 張森江(2003), 兩岸員工工作價值觀、工作滿意與工作績效關係之研究 - 以定期貨運運送業為例, 國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文。 許士軍(1994), 工作滿足、個人特徵與組織氣候 - 文獻檢討及實證研究, 政治大學學報, (35), 13-56。 許順旺、郭依潔、陳漢軒(2010), 國際觀光旅館餐飲部門員工對內部服務品質、工作滿意度與員工忠誠度之相關研究 - 以組織文化為干擾變項, 餐旅暨家政學刊, 7(1), 25-54。 陳券彪、羅文旗(2005), 學校行政人員工作壓力、工作特性與工作滿意之研究, 學校行政雙月刊, 38, 11-30。 陳孟修、林麗芬(2001), 個人特徵、人格特質與員工工作生活品質對組織承諾的影響之研究, 企銀季刊, 24(5), 63-77。 陳彥竹、陳昱?、林佳慧、宋繼菱(2010), 台灣醫藥產業之藥品行銷專員人格特質與工作滿意度之研究, 東亞論壇, (467), 33-63。 陳寬裕、王正華(2010), 結構方程模型分析實務AMOS的運用, 台北:五南圖書。 陸洛(1997), 工作壓力之歷程:理論與研究的對話, 中華心理衛生期刊, 10(4), 19-51。 曾中正、張清標(2008), 基層員警之工作壓力、休閒參與與生活滿意度之探討以台南地區為例, 真理大學運動知識學報, (5), 293-304。 曾淑芬(2005), 我國中央機關檔案管理人員自我效能之研究, 世新大學行政管理學系碩士論文。 黃芳銘(2002), 結構方程模型理論與應用, 台北:五南。 黃英忠、黃毓華、劉錦雲、陳錦輝(2008), 工作需求 - 控制模式與工作倦怠關係之研究:以自我效能?干擾變數, 管理實務與理論研究, 2(1), 37-51。 黃郁文(1994), 自我效能概念及其與學業成就表現之關係, 諮商與輔導, 106, 39-41。 黃家齊、許雅婷(2006), 團隊成員人格特質對知識分享及創新績效之影響 - 個人與團隊層次的分析, 管理學報, 23(2), 149-170。 黃彩霖(2003), 醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究, 南華大學管理研究所碩士論文。 黃寶園(2009), 工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究:統合分析取向, 國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系, 教育心理學報, 40(3), 439-462。 溫雪蓉(2007), 半導體業員工之工作動機、工作壓力、工作滿意度與組織承諾之研究, 中華大學科技管理研究所碩士論文。 萬金生(2004), 資訊委外人員特殊與一般自我效能模型的驗證:臺灣地區公營機構為例, 中山管理評論, 12(1), 135-172。 葉桂珍、汪美香(2003), 資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係來源, 臺大管理論叢, 14(1), 79-118。 葉?h燕(2008), 台北縣國民小學學務人員角色知覺、工作壓力與自我效能之研究, 淡江大學教育政策與領導研究所碩士在職專班碩士論文。 廖國鋒、鄭美娟、王湧水(2005), 負面情感作用對社會支持、角色壓力源與工作倦怠影響關係之研究, 人力資源管理學報, 5(4), 155-180。 歐陽彥慧(2009), 金融從業人員在工作不安定下對工作績效之影響 - 以工作壓力與工作投入為中介變項, 華人經濟研究, 7(2), 78-95。 蔣美惠(2004), 探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究 - 以臺北市保全公司為例, 南華大學管理科學研究所碩士論文。 蔡欣嵐(2000), 工作特性、人格特質與工作滿意度之關係 - 以半導體業為例, 國立中央大學企業管理研究所碩士論文。 鄭錫欽、陳甦彰、李淑蘭(2011), 澎湖住宿業人員人格特質、組織承諾及自我效能關係之研究, 島嶼觀光研究, 4(1), 1-15。 蕭文龍(2009), 多變量分析最佳入門實用書, 台北:碁?資訊。 錢楷棠(2010), 企業員工工作壓力與創造力及工作績效關連模式之研究, 長榮大學高階管理碩士在職專班碩士論文。 繆敏志、張火燦(2002),

組織變革策略對經理人工作壓力影響之研究，*中山管理評論*，10(4)，683-706。謝茵如(2008)，內部稽核人員自我效能與內部稽核品質關係之研究，*多國籍企業管理評論*，2(1)，215-236。藍采風(1985)，*生活的壓力與適應*，臺北市：幼獅文化事業公司。

二、英文部分

Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436. Alderfer, C. P. (1972). Existence, Relatedness and Growth, Human Need in Organizational Settings. New York: The Free Press, 287-329. Allport, G. W. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston. Allport, G. W., & Odbert, H. S. (1936). Trait names: A psycho-lexical study. *Psychological Monographs*, 47(1), 23-35. Anderson, J. C., & Gerbing, D. G. (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(May), 411-423. Appelbaum, S. H., & Hare, A. (1996). Self-efficacy as a mediator of goal setting and performance. *Journal of Managerial Psychology*, 11(3), 33-47. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation for structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74-94. Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215. Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A Social-cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Bandura, A. (1995). Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. In Bandura, A. (Ed.). *Self-efficacy in Changing Societies*, p. 1-45. NT:Cambridge University Press. Bandura, A. (1997). *Self Efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman. Barch, Y., & Rosenstein, E. (1992). Career planning and managing in high tech organizations. *International Journal of Human Resource Management*, 3(3), 476-496. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699. Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significant tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606. Bhatti, N., Hashmi, M. A., Raza, S. A., Shaikh, F. M., & Shafiq, k. (2011). Empirical Analysis of Job Stress on Job Satisfaction among University Teachers in Pakistan. *International Business Research*, 4(3), 264-270. Black, J. S., & Gregersen, H. B. (1997). Participative decision-making: An integration of multiple dimensions. *Human Relations*, 50(7), 859-878. Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In Bollen, K. A., & Long, J. S. (Eds.). *Testing structural equation models*, p. 136-162. Newsbury Park, CA: Sage. Caplan, R. D., Cobb, S., & Frensh, J. R. (1975). *Job Demand and Worker Health: Main Effect and Occupational Differences*. Washington, DC: U. S. Government Printing Office. Cattell, R. B. (1943). *Personality and Motivation Structure and Measurement*. Yonkers-on Hudson, New York: World. Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Professional manual for the NEO PI-R and NEO-FFI*, Odessa, FL. Psychological Assessment Resources. Cox, T. (1993). *Stress Research and Stress Management. Putting Theory to Work*. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334. Cuieford, J. P. (1965). *Fundamental statistics in psychology and education* (4th ed.). New York, NY: McGraw-Hill. Curtis, A. J. (2000). *Health Psychology*. Boston: Routledge. Darley, J. M., Glucksberg, S., & Kinchla, R. A. (1995). *Psychology* (5th ed.). Prentice-Hall, Inc. 331-334. David, V. (1989). Spring 1989 personality and job performance: evidence of incremental Va. *Personal Psychology*, Durham. Eden, D., & Aviran, A. (1993). Self-efficacy training to speed employment: helping people to help themselves. *Journal of Applied Psychology*, 78, 352-360. Evers, W. J. G., Brouwers, A., & Tomic, W. (2002). Burnout and self-efficacy: A Study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. *The British Journal of Educational Psychology*, 72(2), 227-243. Fogarty, G. J., Machin, M. A., Albion, M. J., Sutherland, L. F., Lalor, G. I., & Revitt, S. (1999). Predicting occupational strain and job satisfaction: The role of stress, coping, personality, and affectivity variables. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 429-452. Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement errors. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. Gaertner, S. (1999). Structural determinants of Job satisfaction and organizational commitment in turnover models. *Human resource management review*, 9(4), 480-524. Galton, F. (1884). Measurement of Character. *Fortnightly Review*, 36, 179-185. Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context: An empirical examination. *Group and Organization Management*, 23(1), 48-70. Gareth, R., & Charles, W. L. (2000). *Strategic management theory: An integrated approach*. Houghton Mifflin CO, Massachusetts. Gatewood, R. D., & Field, H. S. (1998). *Human Resource Selection*. South-Western College Pub. Geisman, B. (2004). A renaissance in neighborhood and main street business districts. *Economic Development Journal*, 3(2), 65-72. Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Science*, 17(2), 183-211. Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist*, 48, 26-34. Greenberg, G., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in Organization* (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Guilford, T. P. (1959). *Personality*. New York: McGraw-Hill. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall International. Hendrix, W. H., Steel, R. P., & Schultz, S. A. (1987). Job stress and life stress: Their causes and consequences. *Journal of Social Behavior and personality*, 2, 291-302. Henry, J. W., & Stone, R.W. (1995). Computer self-efficacy and outcome expectancy: The effects on the end-user's job satisfaction. *Information Resources Management Journal*, 7(3), 21-33. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: Wiley. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brother. Housse, J. S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease: A review and theoretical integration. *Journal of Health and Social Behavior*, 15, 12-27. Huff, D. L. (1964). Defining and estimating a trading area. *Journal of Marketing*, 28(3), 34-38. Ivancevich, J., & Matteson, M. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. New York: Scott Foresman. Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43(8), 727-738. Judge, T. A., Heller, D. A., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541. Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188. Judge, T., & Bono, J. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of

control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-91. Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley, p. 584. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer. Levin, I., & Stokes, J. P. (1989). Disposition approach to job satisfaction: Role of negative affectivity. *Journal of psychology*, 74, 752-758. Lewison, D. M., & Delozier, M. W. (1989). Retailing, Merrill, Columbus, OH. Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, P. 365-385. Maslow, A. H. (1954). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, (50), 370-396. McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York: Van Nostrand Reinhold. McCormick, J., & Ilgen, R. (1980). *Industrial Psychology*. Reprinted in Taipei: Jwang Yuan Publishing Co. McDonald, R. P., & Ho, M. R. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analysis. *Psychological Methods*, 7, 64-82. Michael, R., Kevin, C., & Douglas, W. V. (2002). Perceived salesperson self-efficacy: implications for supervisory feedback, salesman motivation, job satisfaction, and performance. *American Market Association, Conference Proceedings*, 13, 397-399. Mulaik, S. A., James, L. R., Altain, J. V., Lind, B. S., & Stilwell, C. D. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. *Psychological Bulletin*, 105(3), 430-445. Norman, W. T. (1963). toward and adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583. Ortega, A. (2007). Occupational stress, coping and personality in the police: an SEM study. *International Journal of Police Science & Management*, 9(1), 36-50. Pajares, F. (1996). Self-efficacy beliefs in academic settings. *Review of Educational Research*, 66(4), 543-578. Parker, D. F., & De Cotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organization Behavior and Human Performance*, 32, 160-177. Pervin, L. A., & Jhon, O. P. (1997). *Personality: Theory and research* (7th ed.). New York: John Wiley. Phares, E. J., & Chaplin, W. F. (1997). *Introduce to personality* (4th ed.). New York: Longman. Porter, L.W. (1961). A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, 1-10. Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications* (9th ed.). Prentice-Hall, Inc. Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior* (10th ed.). New Jersey: Pearson Education International, Inc. Salgado, J. F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 30-43. Saucier, G. (1994). Mini-Marker: a brief version of goldberg's unipolar Big-Five marker. *Journal of Personality Assessment*, 63(3), 506-516. Schunk, D. H. (1989). Self-efficacy and cognitive skill learning. In Ames, C., & Ames, R. (Eds.). *Research on motivation in education*, p. 13-44. San Diego: Academic Press. Scot, M., & Mitchell, J. (1972). The development of a money-handling inventory. *Personality and Individual Differences*, 17, 147-152. Scott, J. (1994). In proceedings of the Fifteenth International Conference on Information system, Vancouver. The measurement of information system effectiveness: evaluating a measuring instrument, p.17. Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlations. *American Behavior & Scientists*, 18, 346. Seibert, J. S. E., & Kraimer, M. L. (2001). The five-factor models of personality and career success. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 1-21. Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill. Sherer, M., & Maddux, J. E. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671. Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally. Taylor, S. E. (1999). *Health Psychology*. Boston: McGraw-Hill. Thomas, C. J., & Bromley, R. D. F. (1995). Retail decline and the opportunities for commercial revitalization of small shopping centres: a case study in south wales. *Town Planning Review*, 66(4), 431-452. Tokar, D. V., & Fischer, A. R. (1998). Personality and behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 53, 115-153. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. (New York: The Free John Wiley & Sons). Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual of the minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis, Minn. : University of Minnesota Industrial Relations Center. Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194. Weiten, W. (1998). *Psychology – Themes and Variations*. Pacific Grove: Brook/Cole. Wool folk, A. E., & Hoy, W. (1990). Prospective teachers, sense of efficacy and their beliefs about control. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 80-90. Yuan, Ting. (1997). Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employees. *Public Personnel Management*, (26), 313-324. 三、網路部分 交通部觀光局(2008)。取自：http://admin.taiwan.net.tw/info/info_his.aspx?no=86 交通部觀光局(2010)，來台旅客及動向調查。取自：<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/market.aspx?no=133> 交通部觀光局(2012)，觀光統計圖表。取自：<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315> WTTC (2008)。取自：http://www.wttc.travel/bin/pdf/original_pdf_?le/hongkong.pdf