

飯店服務人員休閒活動參與及工作滿意度之相關研究-以嘉義縣名都觀光大飯店為例

翁承賦、邊瑞芬

E-mail: 9511012@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究之目的為探討飯店服務人員休閒活動參與和工作滿意度之相關。飯店服務人員的工作性質明顯不同於其他上班族或是公務人員，週末假日為一般上班族的休假日，在此時旅館業卻是工作最為繁重的時期；因為如此，在休閒活動的安排上，便有別於一般的上班族。研究對象為嘉義縣名都觀光大飯店之飯店服務人員，共計120名之飯店服務人員，以休閒活動參與和工作滿意度量表為研究工具，於2006年5月，採普查方式對該飯店之全體服務人員發放120份問卷，共計回收有效問卷104份。資料分析使用獨立t檢定、單因子變異數與Pearson相關係數等統計方法。根據研究結果，飯店服務人員在休閒活動參與方面，會因其婚姻狀態、子女情況，以及宗教信仰的不同，而有顯著差異。在工作滿意度方面，飯店服務人員會因其職級，以及宗教信仰的不同，而有顯著差異。在休閒活動參與和工作滿意度部分，飯店服務人員在參與運動型、遊憩型活動時與內在滿意度呈顯著正相關；參與運動型、嗜好型、遊憩型以及整體休閒參與和整體滿意度呈顯著正相關。

關鍵詞：休閒活動參與、工作滿意度

目錄

封面頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iii	英文摘要.....	iii
要.....	iv	誌謝.....	v	目錄.....	vi
圖目錄.....	viii	表目錄.....	ix	第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	2	第三節 研究範圍與對象.....	3
第四節 名詞解釋.....	4	第二章 文獻探討.....	5	第一節 休閒活動參與.....	5
第二節 工作滿意度.....	12	第三節 休閒活動參與、工作滿意度關係之相關研究.....	20	第三章 研究方法.....	22
第一節 研究架構與假設.....	22	第二節 研究設計.....	23	第三節 施測方法.....	28
第四章 研究結果.....	30	第一節 樣本特性描述.....	30	第二節 假設驗證.....	36
第五章 結論、討論與建議.....	50	第一節 研究結果摘要.....	50	第二節 結論與討論.....	54
第三節 建議.....	60	參考文獻.....	62	一、中文部分.....	62
二、英文部分.....	66	附錄一 名都觀光渡假大飯店地理位置圖.....	69	附錄二 正式問卷.....	70
附錄三 個案訪談記錄摘要.....	73	圖目錄 圖3-1 研究架構圖	22	表目錄 表3-1 個人背景變項衡量構面與問項	24
表3-2 休閒參與衡量構面與問項	25	表3-3 工作滿意度衡量構面與問項	27	表4-1 飯店服務人員個人背景變項百分比分配表	32
表4-2 休閒活動參與分析表	34	表4-3 工作滿意度分析表	36	表4-4 不同性別飯店服務人員之休閒參與差異分析表	38
表4-5 不同職級飯店服務人員之休閒參與差異分析表	39	表4-6 不同服務年資飯店服務人員之休閒參與差異分析表	40	表4-7 不同婚姻狀態飯店服務人員之休閒參與差異分析表	41
表4-8 不同子女情況飯店服務人員之休閒參與差異分析表	42	表4-9 不同宗教信仰飯店服務人員之休閒參與差異分析表	43	表4-10 不同性別飯店服務人員之工作滿意度差異分析表	44
表4-11 不同職級飯店服務人員之工作滿意度差異分析表	45	表4-12 不同服務年資飯店服務人員之工作滿意度差異分析表	45	表4-13 不同婚姻狀態飯店服務人員之工作滿意度差異分析表	46
表4-14 不同子女情況飯店服務人員之工作滿意度差異分析表	47	表4-15 不同宗教信仰飯店服務人員之工作滿意度差異分析表	48	表4-16 飯店服務人員休閒活動參與和工作滿意度之關係	49
表5-1 研究假設驗證摘要表	52	表5-2 研究假設驗證表	53	表5-3 研究假設驗證摘要表	53

參考文獻

1. 王福生(2003)。出版事業從業人員休閒態度與休閒活動參與關係之研究。朝陽科技大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。
2. 左端華(2004)。休閒活動參與和工作壓力對民航駕駛員身心健康之研究 以本國某航空公司國際航線為例。台北護理學院旅遊健康研究所碩士論文。
3. 交通部觀光局(2005, 10, 15)。旅館及民宿, <http://202.39.225.136/indexc.asp>。
4. 朱夏萍(2003)。中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
5. 吳佳玲(2003)。觀光業職業婦女角色衝突、休閒阻礙與休閒活動參與之探討。南華大學旅遊事業管理學研究所碩士論文。
6. 李世聰(2002)。外勞休閒消費行為與工作滿意度及生產力關係之研究 以楠梓加工出口區菲律賓勞工為例。高雄第一科技大學行銷與流通管理學系碩士論文。
7. 李永聖(2002)。南區國稅局稽徵人員對激勵制度之知覺及其與工作滿足、離職傾向關係之研究。國立成功大學企業管理系碩博士班碩士論文。
8. 李青松(2002)。

- 。高齡者休閒參與之研究。中華家政學刊。第31期。21-38頁。9. 李盈盈(1998)。博物館館員之組織目標認知、組織承諾與工作滿足研究以國立科學工藝博物館為例。國立台南藝術學院博物館學研究所碩士論文。10. 李美萱(2004)。護理人員休閒參與、工作無聊感與生活滿意之研究。朝陽科技大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。11. 邱翔蘭(2004)。高雄市退休老人休閒活動參與與其幸福感之研究。大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。12. 侯竹軒(2002)。國際觀光旅館市場導向之組織學習與知識創造、組織創新對經營績效關聯模式之實證研究。世新大學觀光學系碩士班碩士論文。13. 孫孟君(1998)。身體障礙青少年休閒自由、休閒偏好及休閒阻礙之研究。高雄師範大學特殊教育研究所碩士論文。14. 高俊雄(1999)。運動員休閒參與、休閒利益與自覺訓練效果之比較研究。戶外遊憩研究, 第12卷第3期。43-61頁。15. 高懿楷(2005)。基隆市基層警察人員休閒參與現況和休閒阻礙之研究。大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。16. 梁文嘉(1996)。導遊及領隊人員工作壓力、家庭壓力與休閒行為之關係。靜宜大學管理科學研究所碩士論文。17. 梁玉芳(2004)。彰化地區國中教師休閒活動參與和休閒阻礙因素之探討。大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。18. 許士軍(1990) 管理學。10版, 台北:東華書局。19. 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。20. 陳中雲(2002)。國小教師休閒參與、休閒效益與工作滿意之關係研究。國立台灣師範大學運動休閒與管理研究所碩士論文。21. 陳世瑜(2004)。輪班工作人員休閒參與程度和休閒心理需求、休閒阻礙關係之探討以台北市服務業為例。大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。22. 陳南琦(2000)。青少年休閒無聊感與休閒阻礙、休閒參與及休閒滿意度之相關研究。國立體育學院體育研究所碩士論文。23. 陳美玲(1997)。從成人發展觀點探討嘉義地區成人休閒態度、休閒參與及其相關因素。中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。24. 陳淑菁(2002)。不同運動類型及不同年齡層女性運動員之性別角色及角色衝突之研究。國立體育學院教育研究所碩士論文。25. 陳義勝(1989)。企業主持人人格、組織結構與組織效果關係之研究。國立政治大學企業管理研究所碩士論文。26. 曾倩玉(1995)。國際觀光旅館員工工作滿足、工作績效與離職傾向關係之研究。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。27. 曾家球(2002)。新竹縣尖石鄉國小原住民學生休閒參與、休閒態度與休閒需求之探討研究。新竹師範學院國民教育研究所輔導教學碩士班碩士論文。28. 游旻義(2003)。國際觀光旅館內部行銷作為與員工工作滿足及離職傾向之研究 - 以台北市為例。銘傳大學觀光研究所碩士論文。29. 黃永福(2003)。老人休閒參與及休閒阻礙之研究。輔仁大學體育研究所碩士論文。30. 黃庭芳(2003)。花蓮市職業婦女工作壓力、家庭壓力與休閒阻礙關係之研究。大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。31. 黃培文(1996)。工作適性的組織、群體及職務層次對工作滿意、工作績效與工作轉換意圖的同時效果—以台灣旅館業餐飲部員工為例。國立中山大學人力資源管理研究所博士論文。32. 黃意文(2003)。台中縣市國小教師休閒覺知自由、休閒參與和休閒阻礙之相關研究。台中師範大學環境教育研究所碩士論文。33. 黃瓊妙(2000)。臺北市在學少年不同休閒參與類型之刺激尋求動機、休閒阻礙對其心理社會幸福感之探討。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。34. 黃蘭鈺(2003)。激勵因素、激勵制度與工作滿足之研究-以台中市某國際觀光旅館為例。靜宜大學觀光事業學系研究所碩士論文。35. 廖素華(1978)。國小校長領導方式、教師人格特質與教師工作滿足的關係。國立政治大學教育研究所碩士論文。36. 趙惠玉(1999)。國際觀光旅館工作標準化與員工工作滿意度關係之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。37. 劉怡秀(2004)。運動健身俱樂部之運動指導員休閒參與、職場生涯發展與工作倦怠之研究。國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。38. 劉泳倫(2003)。基層消防人員休閒參與與工作壓力與工作滿意之相關研究。雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。39. 潘亮如(2003)。國際觀光旅館餐廳主管工作滿足之研究。東海大學食品科學系碩士論文。40. 賴美娟(1997)。高雄市基層警察工作壓力、休閒活動參與現況。中央警察大學學報, 第31期。203-226頁。41. 韓惠華(1997)。電子業女性勞工休閒參與及需求滿足之相關研究--以高雄地區為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 二、英文部分
1. Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67. pp.422-436.
 2. Brayfield, A. H. & Crockett, W.H.(1955). Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin*, 52, pp.396-424.
 3. Dunn, J. D., & Stephens, E. C. (1972). Management of personnel: Manpower management and organizational behavior. NY: McGraw-Hill.
 4. Herzberg, F., Mansner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. NY: John Wiley & Sons, Inc. 2nd Ed. pp.136-142.
 5. Homans, G. C. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. NY: Harcourt, Brace & World.
 6. Hoppock (1935). *Job satisfaction*. NY: Harper & Row.
 7. Iso-Ahola, S. E. (1980). *The social psychology of leisure and recreation*. Dubuqa, IA: Wm, C. Brown Company.
 8. Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4. pp.309-336.
 9. Maslow, A. H. (1954). *The motivation and personality*. NY: Harper & Brothers pub. 146-150.
 10. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. (2nd ed.). NY: Harper & Row.
 11. Morse, N. C. (1953). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor: Survey Research Center, University of Michigan.
 12. Neulinger, J. (1974). *The Psychology of Leisure: Research Approaches to the Study of Leisure*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
 13. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes & performance*. Homewood: Dorsey Press.
 14. Ragheb, M. G., & Griffith, C. A. (1982). The contribution of leisure participation and leisure satisfaction to life satisfaction of older persons. *Journal of Leisure Research*, 14(4), 295-306.
 15. Robbins, Stephen P. (1982). *Personnel: The Management of Human Resource*, Prentice-Hall Inc.
 16. Searle, M. S., & R. E. Brayley. (2000). *Leisure in Canada: An Introduction*. (2th ed.). State College, PA: Venture.
 17. Smith, P. C., Kendal, L. P., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand-McNally.
 18. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. NY: John Wiley and Sons Inc.
 19. Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual of the Minnesota satisfaction questionnaire* Minneapolis, Minn.: University of Minnesota Industrial Relations Center.
 20. Weissing, E., & Iso-Ahola(1992). Use of recreation majors as research subject: differences between monajors on leisure-related variables. *Leisure Sciences*, 14, 327-335.