

成果報告

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 期中進度報告

追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：97WFA0300674 (條碼號)

執行期間：2009 年 08 月 01 日至 2012 年 7 月 31 日

計畫主持人：王國欽

共同主持人：蔡欣佑

計畫參與人員：陳怡嘉、林淑芬、蔡麗芳、王姿琄、林明瑜、彭柏瑀、徐美婷、詹悉珍、許瑞嫻

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交) 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

赴國外出差或研習心得報告一份

赴大陸地區出差或研習心得報告一份

出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所

中 華 民 國 一 〇 一 年 十 月 三 十 一 日

摘 要

觀光餐旅產業在臺灣已成為一個日益興盛的產業，由於大環境對於觀光餐旅產業看好，反應出人才培育的觀光餐旅系所快速成長，有愈來愈多觀光餐旅背景的碩士畢業生投入相關產業就業市場。然而，觀光餐旅業員工離職率一直是高於其它產業，尤其是具高學歷的員工。過往離職因素研究大都僅從「橫斷面」(cross-sectional)切入(以在職者為樣本)，少有研究從「縱斷面」(longitudinal panel)角度進行離職因素之追蹤，事實上離職因素受到個人學習成長歷程及組織內、外在環境影響，會有階段性的變化。

本研究針對全臺灣 23 個觀光餐旅系所共 236 位碩士二年級畢業生進行離職因素「三年縱向追蹤分析」，第一年調查時間為其在學期間學習專業技能開始(碩士二年級)，待同一群樣本畢業後進入產業任職期間再進行第二年及第三年調查，從不同階段調查其離職因素變化。

結果證實觀光、餐旅碩士生對於「工時」、「薪資」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「專業能力」、「其他」等離職因素認知強度，會隨著時間變化逐年(第一年、第二年至第三年)產生顯著變化。且其中「工時」、「產業本身」成長率平均數是正向的，顯示 3 年來「工時」及「產業本身」二項離職因素認知變化是越來越強，另「主管領導」、「其他」平均數是負向的，顯示 3 年來「主管領導」、「其他」二項離職因素認知變化是越來越弱。

本研究進一步分析樣本特性，如：性別(男、女)、學校別(公、私立)、實習(有、無)等變項對離職因素認知的影響，結果顯示女性分別在「工時」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「專業能力」、「個人」的成長率比男性高；而在「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「主管領導」、「其他」成長率則比男性低；私立學校分別在「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「個人」、「其他」的成長率比公立學校高；而在「職涯」、「專業能力」的成長率則比公立學校畢業生低；無實習經驗者在「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「個人」的成長率比有實習經驗者高；而無實習經驗者畢業後在「主管領導」、「專業能力」、「其他」的成長率則比有實習者低。另觀光餐旅碩士員工學校教育與現實衝擊關係，並不會受到有、無實習(或產學合作)經驗干擾，但現實衝擊對離職傾向具有正向影響。

本研究透過縱斷面三年期的追蹤調查瞭解碩士生的離職因素歷程，研究結果相信在離職因素及其探究上，能補足理論上對於碩士生與離職因素尚有不清晰之處；此外，研究結果對於企業在離職因素之管理以及學界在課程設計，都有相當程度之貢獻與具體應用意涵。

關鍵字：觀光餐旅碩士生、離職因素、縱向追蹤、現實衝擊、課程設計

Abstract

Tourism and hospitality industries have become a prosperous business in Taiwan. In a similar fashion, the popularity of tourism and hospitality programs in Taiwan is evidenced by their growth. The numbers of programs and enrolled students have increased rapidly in recent years. However, according to the statistics of Directorate-General of Budget, Accounting and Statistics, employees' turnover rate in tourism and hospitality is significantly higher than other industries, and the turnover rate of employees with a master's degree is even higher than their colleagues with different qualifications. Graduate students in school study with high hopes and expectations and try their best to enter the industry after graduation only to be disillusioned soon and hence decide to leave the industry.

Despite the extensive amount of literature addressing turnover factor, the issue is far from clear, mainly because most of the previous studies examined the relationship between turnover factor and turnover behavior solely from the "cross-sectional" perspective. Few took educational background (especially at the postgraduate level) into consideration in their discourse of turnover research. In addition, employees' turnover factors are influenced by multiple elements, such as the history of learning and the environment (both external and internal) of organization; factors change accordingly as the person-in-question enter different stages of career development. Thus, this study intends to conduct a three-year "longitudinal panel study" to track turnover factors among 236 students who are undertaking tourism and hospitality postgraduate programs in Taiwan. The study covers all the way from their school training period to job market entry and job turnover.

The result of study showed turnover factors of "working hours", "pay", "nature of the industry", "organization culture", "leadership", "professional capability" and "other" differ significantly from his postgraduate study to entering the job market. Among the factors, the average growth rates of "working hours" and "nature of the industry" are positive, meaning in these three years, the changes in these two perceived turnover factors, "working hours" and "nature of the industry", have become larger and larger. And the average growth rates of "leadership" and "other" are negative, stands that in these three years, the influences in these two perceived turnover factors, "leadership" and "other", have become less influenced.

This study further analyzes the influences of the variables such as gender (male/female), school type (public/private), and internship (y/n) on perceived turnover factors. The result shows that the growth rates of "working hours", "nature of the industry", "career", "organization culture", "professional capability", and "personnel" are higher with females than males, while the growth rates of "job nature", "leadership" and "other" are the other way around. In the aspect of school types, the growth rates of "working hours", "pay", "interpersonal relationship", "job nature", "nature of the industry", "organization culture", "leadership", "personnel", and "other" are higher with private schools than public ones, while the growth rates of "career" and "professional capability" are the other way around. The growth rates of "working hours", "pay", "interpersonal relationship", "job nature", "nature of the industry", "career", and "organization culture",

“personnel” are higher with those having internship experiences than those having no internship experiences, while the growth rates of “leadership”, “professional capability”, and “other” are the other way around. In addition, for employees in the tourism and hospitality industries with a master’s degree, whether there is any internship (or industry-academic cooperation) experience has no influence on the relationship between school education and reality shock. But reality shock would positively affect new recruits’ turnover intention.

Understanding the turnover factors of master is an important issue for both practitioners and academics. Few empirical studies have examined how turnover factors of masters have changed over different career stages. Results of this study have several practical implications and another contribution of this paper is to identify the gap between the industry and the school with respect to the turnover factor and the curriculum design.

Key Words: tourism and hospitality masters, turnover factors, longitudinal panel study, reality shock, curriculum design.

內 容 目 錄

內容目錄	v
表目錄	vii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究問題	3
第三節 研究目的	5
第四節 研究流程	6
第二章 文獻回顧	8
第一節 觀光餐旅產業定義與特性	8
第二節 離職理論及相關研究	10
第三節 現實衝擊	16
第三章 研究設計	19
第一節 研究架構與假設	19
第二節 變數測量與定義	22
第三節 研究之抽樣對象及調查方法	25
第四節 資料處理與分析方法	29
第四章 離職因素問卷量表發展	30
第一節 量表發展程序	30
第二節 量表效度檢測	31
第三節 量表信度檢測	37
第五章 研究結果分析	52
第一節 樣本特性分析	52

內容目錄

第二節	信、效度分析	64
第三節	不同時期離職因素變化分析	80
第四節	學校教育、現實衝擊與離職傾向關係	84
第六章	結論與建議	87
第一節	研究結論	87
第二節	研究建議	90
第三節	研究限制與未來研究建議	92
計畫成果自評		93
參考文獻		94
附錄一		104
附錄二		106
附錄三		108
附錄四		110
附錄五		112
附錄六		114
附錄七		120
附錄八		129
附錄九		136

表 目 錄

表1-1	觀光餐旅產業員工不同教育程度之離職率分析(2007、2008年)	2
表2-1	學歷與離職因素關係彙整	12
表2-2	國內、外離職因素相關研究彙整	14
表3-1	符合本研究界定之觀光餐旅系所、人數、所在縣市及受訪意願	26
表3-2	樣本性別、學校性質、研究所性質及學校區域說明	27
表4-1	離職因素問卷暫擬構面及變數	33
表4-2	焦點團體訪談對象基本資料	36
表4-3	專家學者訪談逐字稿複核結果	37
表4-4	在學碩士生、在職員工、離職員工訪談逐字稿複核結果	37
表4-5	焦點團體訪談逐字稿複核結果	38
表4-6	與工時相關之離職因素	39
表4-7	與薪資相關之離職因素	40
表4-8	與人際關係相關之離職因素	41
表4-9	與工作本身相關之離職因素	41
表4-10	與產業特性相關之離職因素	43
表4-11	與職涯相關之離職因素	44
表4-12	與組織文化相關之離職因素	44
表4-13	與主管因素相關之離職因素	45
表4-14	與專業能力相關之離職因素	46
表4-15	與個人因素相關之離職因素	47
表4-16	其他相關之離職因素	48
表4-17	學校教育設計因素	49
表5-1	第一年樣本之描述統計分析(n1=236)	53
表5-2	第二、三年樣本之描述統計分析(n2=219, n3=204)	54
表5-3	第一年欲進入產業與第二、三年實際進入產業分析	56

表 目 錄

表5-4	第二、三年進入產業原因分析	57
表5-5	第一、二、三年可能離職原因分析	58
表5-6	第一、二、三年可能離職因素比較表(取前十名)	60
表5-7	第一、二、三年需加強課程分析	62
表5-8	第一、二、三年需加強課程比較表(取前十名)	63
表5-9	第一、二、三年離職因素項目分析與Cronbach's α 係數分析總表	65
表5-10	學校教育項目分析與Cronbach's α 係數分析總表	69
表5-11	現實衝擊項目分析與Cronbach's α 係數分析總表	70
表5-12	第二、三年離職傾向項目分析與Cronbach's α 係數分析總表	71
表5-13	收斂效度之因素負荷、平均變異萃取	73
表5-14	區別效度分析	76
表5-15	第一年至第三年離職因素認知潛在成長模式(n=204)	81
表5-16	離職因素認知潛在成長模式(個人背景變項)	81
表5-17	學校教育與現實衝擊相關分析	84
表5-18	有、無實習對學校教育與現實衝擊干擾效果	85
表5-19	工作內容衝擊對離職傾向影響關係	85
表5-20	工作環境衝擊對離職傾向影響關係	86
表5-21	職涯便利性對離職傾向影響關係	86

圖目錄

圖1-1	觀光餐旅碩士生離職因素追蹤階段示意	5
圖1-2	研究流程	7
圖2-1	離職行為分類	11
圖3-1	研究概念示意	20
圖3-2	研究架構	20
圖4-1	離職因素量表修正程序	31
圖5-1	離職因素驗證性分析	77
圖5-2	學校教育驗證性分析	78
圖5-3	現實衝擊驗證性分析	79
圖5-4	離職傾向驗證性分析	79
圖5-5	離職因素認知潛在成長模式關係	80
圖5-6	性別二層次離職因素認知潛在成長模式	82
圖5-7	學校別二層次離職因素認知潛在成長模式	83
圖5-8	實習別二層次離職因素認知潛在成長模式	83

第一章 緒論

第一節 研究背景

「...多年來我們的管理階層一直有個困惑，為什麼公司留不住有碩士學歷的同事，一直到我自己去唸了研究所拿到碩士學位後，我才深刻瞭解，原來我們帶他們的方式錯了...」

【ez Travel-呂新發副總經理】

從全國最大網路旅行社高階主管的感慨聲中，可感受到觀光餐旅業者對碩士員工管理方式的不當？正因為這樣的背景，突顯出觀光餐旅碩士生的離職問題。

在過去二十年來，觀光餐旅產業在台灣快速發展，根據世界旅遊委員會報告(World Travel and Tourism Council, 2011)指出 2011 年台灣觀光與旅遊產值佔總 GDP 約 18.6 億美元，成長 7.6%。並預估台灣 2021 年時，觀光與旅遊產值佔總 GDP 可達 33.1 億美元。另根據行政院經濟建設委員會公布「新世紀第二期人力發展計畫」—2008 年執行情形(行政院經濟建設委員會，2010)指出，臺灣住宿與餐飲業和藝術、娛樂及休閒服務業的總就業人口數達 78 萬 6 千人，佔全台總就業人口數 7.5%，預估 2015 年將成長至 106 萬人。從上述數據顯示，觀光餐旅產業在未來台灣經濟發展之重要性。

雖然台灣觀光餐旅產業蓬勃發展，但受到全球化競爭的影響，許多產業乃從中小型企業的規模與營運逐漸轉型成大型組織之企業化經營方式。面對此一現況，觀光餐旅產業對於人才的需求不論在質或量都呈現出有別於以往之現象，Chang and Hsu (2010)指觀光餐旅產業在面對全球化趨勢與產業競爭，為增加競爭力，其核心能力在於專業的人力素質提升。Mayaka and Akama (2007)則提及在高度變動和競爭激烈的全球觀光產業中，一個國家的人力資源發展是非常重要的且具關鍵；Baum (2007)也強調人才是觀光服務成功運作中的一個關鍵因素。可見「人才」乃決定觀光餐旅產業未來發展的一個重要因素。

為提升我國觀光餐旅專業人才，觀光餐旅研究所最早係由中國文化大學於 1980 年成立之後，直至 1998 年在教育部政策開放推動下，各大學乃紛紛成立觀光餐旅相關研究所，經統計至 99 學年度止，國內觀光、餐旅、休閒相關研究所共 58 個，每年培育出約 800 位碩士生(教育部統計處，2011)。由於觀光餐旅系所及觀光餐旅碩士生快速成長，可預期在未來將會有更多觀光餐旅背景的碩士畢業生投入就業市場。就如 Kim, Guo, Wang, and Agrusa (2007)針對韓國、臺灣及中國餐旅學生的認知調查研究即指出，有越來越多學生在大學及研究所中主修休閒觀光餐旅科系，畢業後投入旅遊市場。顯現旅遊業勞動供給市場高學歷時代已來臨。

雖然碩士生將成為觀光餐旅產業重要的人力資源，然而，觀光餐旅業員工離職率居高不下不一直是產業中探討的重要議題(Lucas, 1995; Wood, 1992)。觀光餐旅業由於其工作特性，其員工離職率(turnover rate)相較其他行業來得高(Birdir, 2002; Stockman, 2003)。根據行政院主計處受雇員工動向調查統計分析(行政院主計處，2010)，自 2005 年起至 2008 年，服

務業中之「住宿及餐飲業」，其員工任職未滿1年所占比例，分別為2005年33.1%、2006年30.4%、2007年25.3%及2008年25.3%，連續4年居其他行業之首，與最低的「水電燃氣業」相比，其差距以2005年為例約高達6倍之多；而平均任職年資亦連續4年列於其他行業中最低，其平均任職年資分別為2005年3.2年、2006年3.2年、2007年3.6年及2008年3.1年，相較任職年資最久的「水電燃氣業」，其差距約低了4倍。另分析與觀光餐旅較為相關的類別「文化運動及休閒服務業」亦可發現，其員工任職未滿1年與平均任職年資情形與「住宿及餐飲業」情況類似。

若從觀光餐旅產業員工不同教育程度之離職率分析來看，根據行政院主計處受雇員工動向調查統計資料(行政院主計處，2011)顯示，2008年住宿服務業、餐飲業、旅行業及休閒服務業之研究所員工離職率分別為103.2%、89.9%、27.1%、124%；2007年住宿服務業、餐飲業及休閒服務業之研究所員工離職率分別為105.7%、29.8%、171%。綜上所述，顯見臺灣觀光餐旅產業員工離職率相對於其他產業確實有偏高的現象存在，而碩士員工的離職率更居其他學歷員工離職率之首。

表 1-1 觀光餐旅產業員工不同教育程度之離職率分析(2007、2008年)

單位：%

教育程度	全年離職率		國中小及以下		高中職		大學及專科		研究所	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
行業別										
住宿服務業	44.8	34.1	29.2	14.1	37.1	28.9	60	48.2	105.7	103.2
餐飲業	47.6	52.1	19.9	22	48.6	50.5	67.4	77.7	29.8	89.9
旅行業	-	20.9	-	27.1	-	13.9	-	23.2	-	27.1
休閒服務業	69.6	56.1	44.1	32.8	68.3	52.3	81.2	79	171	124

註：離職率=1-12月離職員工數目/全年正式員工數目(Price, 1977)

根據過往研究指出高離職率對組織而言，同時具有正面及負面的影響，對企業而言，適度的員工離職(turnover)行為，可促進組織新陳代謝，避免組織老化，有助業績的提升，而員工也可累積不同的工作經驗，從工作中增長知能，有利職涯的發展(Cavanagh, 1989)。然而，若員工離職率偏高，則會對企業組織造成許多負面的影響，如：服務品質降低、獲利降低，及帶來許多隱藏不可見成本，亦對顧客滿意度及忠誠度造成影響(Hinkin and Tracey, 2000)；或對企業產生員工離職成本、員工重新安排成本、員工訓練成本等直接成本(direct cost)以及降低績效、員工士氣低落等間接成本(indirect cost) (Staw, 1980)。而觀光餐旅產業碩士生高離職率現象，不僅是教育資源的浪費，同時也是企業人力資源的一大損失。

究竟何種「因素」會導致觀光餐旅碩士生在觀光餐旅產業之高離職率現象？回顧過往探討觀光餐旅產業員工離職因素的研究中，如Baum(1993)認為：觀光旅遊業員工離職率高與勞工短缺問題導因於薪資水準較其他產業低；Taylor, Beechler, and Napier(1996)指出薪資

滿足是員工在尋找新工作之最大誘因；Page, Brunt, Busby, and Connell (2001)亦指出薪資是觀光旅遊業員工離職重要影響因素之一。而 Walmsley (2004)針對觀光業相關文獻整理出影響員工離職的因素，除了許多學者指出的薪資因素外，尚有低技術、產業負面印象、季節性、兼職工作、部門劃分不清與缺乏職涯規劃等。Chalkiti and Sigala (2010)則指出觀光餐旅產業(包括旅行社及旅館)員工離職因素有，季節性、工作滿意度、職涯發展、工作時間、工作條件、情緒勞務及工作關係等。

此外，在一般組織管理的理論中，對於離職因素亦有許多學者進行研究，如：以離職類型切入來探討離職因素(Dalton, Todor, and Krackhardt, 1982; Abelson, 1987)、從不同產業別探討離職因素(Good, Sisler, and Gentry, 1988; Moore, 2000; Falch and Strom, 2005; Josephson, Lindberg, Voss, Alfredsson, and Vingard, 2008; Chen, Chu, Wang, and Lin, 2008)、從不同組織行為，如：工作價值觀、績效表現、缺席情況、工作滿意、工作(組織)承諾、契合度等變項來檢測與離職之間的關係(Keller, 1984; Russ and McNeilly, 1995; Mcculloch, and Turban, 2007; Wheeler, Gallagher, Brouer, and Sablynski, 2007)。

綜觀以上研究，大部分學者都僅從造成員工離職因素去探討與離職關係，有關學歷與離職的關係大部分為間接提及，理論上較少研究直接針對「學歷(特別是碩士生)」與「離職」之關係進行探討。然而，從本研究上述討論中得知，碩士生是未來觀光餐旅產業重要的人力資源，而其離職率卻相對偏高，因此，對於碩士生之離職因素探討則有待釐清。此外，分析過往離職因素研究大都僅從「橫斷面」切入(以在職者為樣本)，少有研究從「縱斷面」(longitudinal panel)角度進行離職因素之追蹤，事實上離職因素的認知會隨著不同職涯發展階段產生改變，如 Prideaux (1996)曾提出不同生活型態會有不同特徵原因影響離職因素及其過程；Bronfenbrenner (1979) 亦提出時間系統的職涯發展，將生命歷程的觀點融入。

爰此，本研究將對觀光餐旅產業離職率提供一個完整詳細的縱向追蹤調查，從樣本在學期間學習專業技能開始，到畢業後進入產業任職期間，從各個不同階段調查其離職因素變化。希望對於離職相關理論提出清楚的定位及貢獻，而這些定位及理論貢獻的論述將在下節中進一步說明。

第二節 研究問題

在組織研究中員工離職一直是受到廣泛研究之議題(Hayes, O'Brien, Duffield, Shamian, Buchan, Hughes, Laschinger, North, and Stone, 2006)，文獻上有關離職因素議題之探討，已累積相當豐富之研究成果，如 Mcculloch and Turban (2007)及 Wheeler, Gallagher, Brouer, and Sablynski (2007) 從不同組織行為，如：工作價值觀、績效表現、缺席情況、工作滿意、工作(組織)承諾、契合度等變項來檢測與離職之間的關係；Khatri, Fern, and Budhwar (2001)研究提出離職因素包含人口統計因素(年齡、性別、教育程度、職位、所得水準、工作類別)、不可控制因素(替代品、工作機會、工作變化性)與可控制因素(薪資、工作本身、監督、組織承諾、分配正義、程序正義); Janega and Olmsted (2003); Boyar, Maertz, Pearson, and Keough (2003); Capon, Chernyshenko, and Stark (2004); Kline, Schwerin, Olmsted, and Wilcove (2006); Scroggins (2008)則進行離職理論模型發展之研究；以及由員工個人因素，如學歷(Cotton and Tuttle, 1986; Kirschenbaum and Mano-Negrin, 1999; Loewenstein and Spletzer, 1999)、性別

(Maertz, 2001)、年齡(Khilji, 2004)及工作經驗(Harrison, Newman, and Roth, 2006)等探討離職原因。

根據離職因素的分類，學歷屬個人屬性的一個因子，過去研究對於學歷與離職的關係，認為高學歷具有更多的人力資本，包括：教育和經驗，因此被認為有更多就業機會(Kirschenbaum and Mano-Negrin, 1999; Loewenstein and Spletzer, 1999)。Cotton and Tuttle (1986)研究也指出教育程度高者離職傾向越高，其推論因為學歷較高者對自己有較高的期望與其本身擁有較好條件，因此，也比較容易擁有好的發展機會，故離職傾向與教育程度呈現正相關。

此外，離職因素受到個人學習成長歷程及組織內、外在環境影響，會有階段性的變化，如 Prideaux (1996)曾提出不同生活型態會有不同特徵原因影響離職因素及其過程；Bronfenbrenner (1979) 提出時間系統的職涯發展，並檢視個人隨環境變遷與生命週期的發展而產生的改變。王瑤芬與洪久賢(2004)亦提出離職行為是個人職涯發展過程的一部分，是指一個人在工作場域間的移動或職業間的異動，也是個人成長及發展的脈絡，是個人自我發展與社會情境交互作用的結果，具時間歷程性與環境脈絡性，不應單獨從單一向來探討離職行為。

從以上離職文獻之論點，顯然高學歷(特別是碩士生)、時間歷程與離職之間存在著有趣變化。然而，過往探討離職因素之研究，並沒有特別針對高學歷(特別是碩士生)員工探討其離職因素，且大多僅針對就業時間序列的某一階段做橫斷面樣本調查，例如：在職期間調查其離職傾向(Moore, 2000; Egan, Yang, and Bartlett, 2005; Ding and Lin, 2006; McCulloch and Turban, 2007; Wheeler, Gallagher, Brouer, and Sablinski, 2007)、及離職後探討其離職原因(Price and Mueller, 1981; Holton, Mirchell, Lee, and Inderrieden, 2005)，少有研究從時間序列觀點針對碩士學歷樣本進行離職因素認知、在職時離職傾向、離職後離職因素之縱斷面三年追蹤調查。雖然 Chen, Chu, Wang, and Lin (2008)有觸及到這樣之概念，惟仍缺乏將「高學歷」、「時間歷程」與「離職」間做一完整關係之探討。

由於碩士生已漸漸成為觀光餐旅業者倚重的主要人力資源，但卻始終存在高流動率的現象，這對觀光餐旅業是一大損失，到底觀光餐旅碩士員工真正的離職因素為何？是觀光餐旅產業者急於尋求的答案，也是觀光餐旅產業未來長期發展的一項重要課題。爰此，本研究首先嘗試針對全國大專院校之觀光餐旅碩士生離職因素進行長期縱向追蹤分析(三年期)，從在學期間學習專業技能開始，到畢業後進入產業任職期間，調查各個不同階段(在學、新進、試用期、離職)之離職因素變化。

此外，根據 Wanous (1989)指出在大多數組織中，新進員工進公司後所遇到之角色不確定性與對新工作的不真實預期，在一個月內最容易有離職行為產生。通常這種現象是導因於新進員工會帶著自己的價值觀及信念進入組織，對於組織文化、政治情形及人際網絡不熟悉，因而產生高度不確定性，而基於就職前對於組織及工作的期待，難免會在真正進入組織工作後發現有所落差，以致多數人可能會遭遇到所謂的「現實衝擊」(Reality Shock)；Louis (1980)亦曾提及，新進者會因預期與真實情況不符合，而對新環境產生某種程度的訝異(surprise)或角色衝擊(role shock)，這些現象使新進員工心理產生焦慮和不安，若組織未在此時妥善規劃使員工適應組織，立即面對的即是員工高流動率與離職率問題(Van Maanen, 1975)。

然而對於剛畢業的員工而言，Scholarios, Lockyer, and Johnson (2003)研究指出絕大多數

的畢業生對於未來之職業生涯，仍然有不切實際的期望；Riordan and Goodman (2007)研究顯示，剛畢業學生對第一個工作的期望和現實之間是有偏差的；Kramer (1974)曾提到剛畢業員工若缺乏就業準備可能會產生現實衝擊，此衝擊可能成為他們離職或對組織產生負面情感的一個因素。是以，觀光餐旅碩士員工的高離職率，可能在於其普遍工作經驗比較不足，理論多於實務經驗，因此在投入就業市場時，多少會有「期待」與「實際」的落差。

因此，為培養觀光餐旅碩士生對未來職場有正確且實際的期望，從而減少其進入產業後之現實衝擊以降低離職率。Riordan and Goodman (2007)曾提出員工在學校的訓練會對其工作期望產生影響。Dracup and Morris (2008)則建議，為降低畢業生進入產業的現實衝擊，需要有才能和寬容的專業師資引導他們達到一個稱職和自信的水準，以確保他們繼續留在組織和專業工作上。Chang and Hsu (2010)亦建議台灣觀光餐旅教育發展應由業界參與課程設計，教學配合業界能力需求，以培養學生對職場正確且實際的期望。由此推論，教育和培訓可以強化學生從學術到實務界之銜接，減少畢業生對於進入產業工作的現實衝擊，進而降低離職率。因此，本研究將對觀光餐旅碩士學校教育、就業後之現實衝擊與離職因素進行探討。綜合以上研究問題，茲將本研究完整之縱向追蹤調查階段概念，以圖 1-1 呈現之。

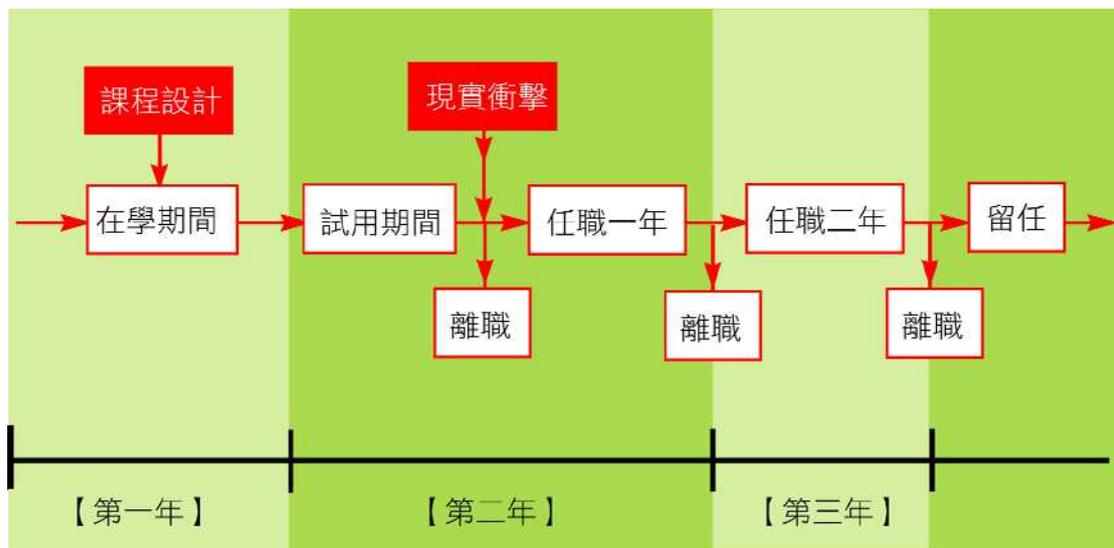


圖 1-1 觀光餐旅碩士生離職因素追蹤階段示意

第三節 研究目的

根據以上研究背景及研究問題之論述，顯然從「學術」及「實務」之觀點，觀光餐旅碩士生/員工之離職因素縱向追蹤調查實有其必要性。茲將本研究主要目的分二階段說明如下：

[第一階段]研究目的：

- 一、探討觀光餐旅碩士生在學期間對離職因素看法。
- 二、建構觀光餐旅碩士生離職因素量表。

[第二階段]研究目的：

- 三、探討觀光餐旅碩士生在學期間到進入觀光餐旅產業任職期間，不同階段對於離職因素認知之變化。
- 四、探討觀光餐旅碩士生學校教育與現實衝擊間之關係。
- 五、探討觀光餐旅碩士生進入產業後所遭受之現實衝擊對於離職的影響。
- 六、透過碩士生離職因素之階段性變化分析，提出現有觀光餐旅研究所課程設計及企業降低離職率之建言。

第四節 研究流程

本研究旨在探討觀光餐旅碩士生，從在學期間學習專業技能開始，到畢業後進入產業任職期間，不同階段之離職因素變化，並進一步研究觀光餐旅學校教育與現實衝擊及離職傾向之關係。

首先確立本研究之動機與背景，再進一步釐清研究問題與目的，透過相關資料蒐集，歸納分析觀光餐旅產業之特性，並回顧相關文獻之後，分別提出研究架構與假設，及界定研究範圍及對象。在進行問卷調查前，為能適切衡量碩士員工的離職因素，故針對觀光餐旅業發展適當之離職因素量表，量表設計完成後即進行第一年問卷調查與資料收集，此時研究對象仍在學，待第二/三年研究對象進入產業任職後再進行第二/三次問卷調查與資料收集。

接著將調查所得的問卷資料，進行資料整理與編碼建檔，然後再對量表構面進行信度與效度分析，以及相關之統計檢定分析，最後針對分析所得之結果彙整研究結論，並提出相關討論與建議。茲將本研究進行步驟以圖 1-2 表示之。

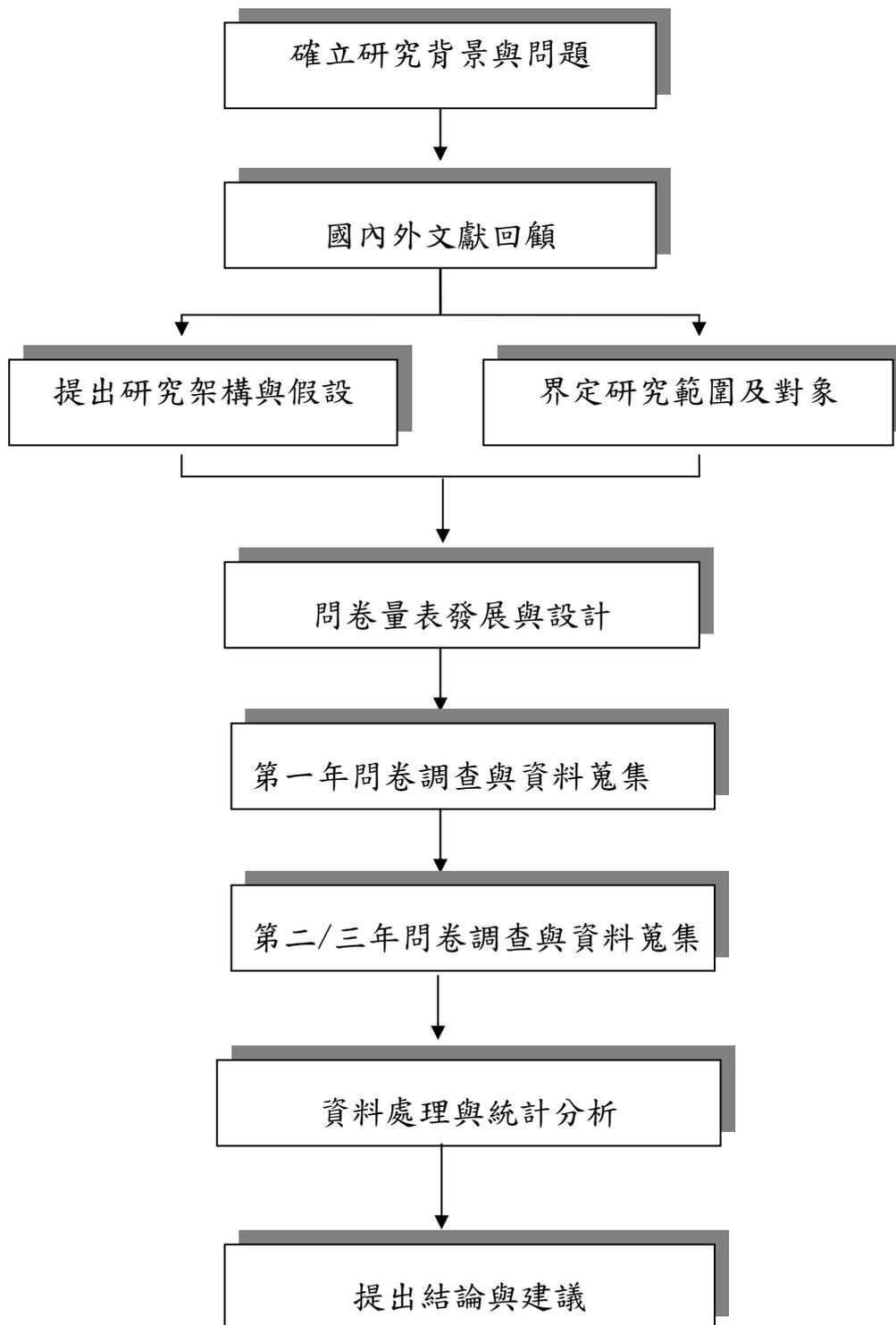


圖 1-2 研究流程

第二章 文獻回顧

本研究探討觀光餐旅碩士生，從在學期間所學習的專業技能開始，到畢業後進入產業任職期間，各個不同階段(在學、新進、試用期、離職)之離職因素變化。以下則針對觀光餐旅產業定義與特性，離職理論及相關研究，學歷與離職關係及現實衝擊等文獻進行回顧與整理。

第一節 觀光餐旅產業定義與特性

一、觀光餐旅產業定義

一般稱觀光業為 Tourism Industry，為一個整體性的活動。依據我國「發展觀光條例」的定義，舉凡提供觀光旅客旅遊、食宿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皆屬觀光產業。劉修祥(2000)認為觀光事業為複合型的產業，為一整體性的活動，牽涉自然、人文和人為資源以及許多機構、行業、設施及服務等活動。

一般稱餐旅業為 Hospitality Industry。King (1995)文獻探討指 Hospitality 有兩種類型：一為私人的款待，從事個人對個人款待，如家一般；另一個為商業款待，如餐飲、住宿、娛樂的供給等，依照 King 的定義餐旅業為餐飲及住宿業。Gailliard (1992)認為餐旅業包括旅館/汽車旅館、餐廳、旅遊及觀光以及娛樂管理等行業，均為提供離開家的人所需要的服務行業。

觀光餐旅產業涵蓋許多產業部門，包含了許多異質商品的銷售，非單一特定商品所能代表(Cai, Leung, and Mak, 2006; Mossberg, 2007)。因此，Mossberg (2007)認為觀光餐旅產業是運輸、住宿、餐飲及活動的結合；而Cai, Leung, and Mak (2006)則將觀光餐旅產業主要分為住宿、餐飲、陸上運輸、航空運輸、運輸工具出租、旅行服務、休閒(藝文)、零售；其他學者Eriksen and Ahmt (1999), Chhabra, Sills, and Cubbage (2003)對觀光餐旅產業定義亦涵蓋此八類產業。

雖然，觀光餐旅產業的明確定義，至今仍無統一標準，而係依研究者之觀點而定(Tyrrell and Johnston, 2006)，然而，透過文獻資料彙整發現，多數研究對於觀光餐旅產業之分類，有一定程度的共識，即主要分為住宿、餐飲、陸上運輸、航空運輸、運輸工具出租、旅行服務、運動及休閒(藝文)、零售。

二、觀光餐旅產業的特性

觀光餐旅產業涵蓋的範圍甚廣，然而就個別產業性質而言，均屬於服務性產業。有關觀光餐旅產業特性，凌瓏(1993)研究指出，旅遊業具備的特性有：(1)無形性；(2)不可分割性；(3)異質性；(4)易逝性；(5)重覆性及變化性。

葉樹菁(1999)研究指出旅館業的一般特性包括：(1)服務性；(2)綜合性；(3)豪華性；(4)公用性；(5)持續性；(6)地區性；(7)季節性；(8)無歇性；以及經濟特性包括：(1)產品不能儲存和高廢棄性；(2)需求的波動性；(3)即時性；(4)需求的多重性；(5)資本密集且固定成本

高；(6)重視獨特風格規模及專業經營之產業；(7)受地理位置之影響。

陳堯帝(2001)指出一般餐飲業所提供的服務具有立即、無法儲存等特性，有別於其他產業，其特性如下：(1)地區性；(2)公共性；(3)綜合性；(4)需求異質性；(5)即時性；(6)不可觸知性；(7)不可儲存性；(8)難標準化性；(9)工作時間性；(10)勞動性；(11)變化性。

根據以上研究，觀光餐旅產業其本身之特性除了經濟上之特質外，尚包括服務業之一般特性，茲將其共同特性分述如下。

(一)異質性(heterogeneity)

觀光餐旅業在服務的提供過程中，由於其所提供之勞務，是依附於提供者身上，導致服務品質的變異性及認知的差異性；再者服務品質也可能由於服務人員的不同而產生異質，使得服務品質有所差異。

(二)持續性(sustained)

觀光餐旅業之服務是全天候，全年無休且工作上班時間較一般行業長。例如旅館業、航空業為全年無休且全天候二十四小時營業，以隨時提供客人適切的服務。

(三)綜合性(comprehensive)

觀光餐旅業係結合旅館業、旅行業、餐飲業及其他相關行業而成，除了須仰賴各行業之相互配合外，更須藉各行業內外部門人力協調支援，始能提供優質的服務給旅客。

(四)季節性(season)

觀光餐旅業之營運，季節變化甚大，因此淡、旺季相當明顯，如山區、海濱的渡假旅館。都會區之旅館雖然也有淡旺季之分，但卻沒有山區、海濱之渡假旅館那樣子明顯的差距。

觀光餐旅業為減少淡季之損失，經常利用淡季來加強產品的促銷，例如墾丁風景區之餐旅業利用冬季辦理風鈴季活動。

(五)易變性(variability)

易變性又稱「敏感性」，以旅遊活動為例，本身容易受外部環境之影響，如社會、經濟、國際情勢之影響。

(六)無形性(intangibility)

觀光餐旅業與其他行業最基本的差異，乃在生產無形性產品，如顧客滿意度。由於觀光餐旅產品此種無形的特性，使得此類產品較不易量化，且其品質不像製造業產品那樣容易控管，因而徒增產品銷售之難度。為消除顧客購買產品之風險，觀光餐旅業者務必加強服務品質，建立產品標準化作業，加強產品的包裝，建立產品之市場知名度，並透過國際品質認證來提升企業品牌形象與市場的競爭力。

(七)不可儲存性(perishability)

觀光餐旅業之產品，必須親自參與體驗，僅能當時享用無法保存。觀光餐旅產品由於具有此不可儲存之易腐性，使得產品的生產量、供給量不容易控管，因而營運風險及營運成本也相對地提高。

(八)不可分割性(inseparability)

觀光餐旅業之服務性質係採針對性之個別化服務，必須依客人之不同需求來量身現場製作，往往生產與消費係同時進行。

餐旅業為求營運之正常發展，更要加強餐旅人員之專業訓練，建立正確經營理

念，視員工為公司的一種產品，也是一項重要資產。

(九)競爭性(competition)

觀光餐旅業相互挖角的事件層出不窮，此外觀光餐旅產品同質性高，容易受到同業模仿抄襲。

第二節 離職理論及相關研究

一、離職傾向與離職定義

離職傾向是當員工經歷不滿足的下一個退縮行為(Porter and Steers, 1973)；而Mobley (1977)則認為員工經歷了不滿足的下一個步驟離職念頭，而離職傾向則在離職念頭、尋找工作機會、評估比較其他工作機會後產生，是實際離職行為前的最後一個步驟；Mobley, Horner, and Hollingsworth (1978)認為離職傾向是工作不滿足、離職念頭、尋找其他工作傾向與找到其他工作可能性之總和表現；Newman (1974)、Kraut (1974)及Michaelsang and Spector (1982)等皆認為離職的最佳預測值是離職傾向。

較早對離職(turnover)一詞定義的學者有Rice, Hill, and Trist (1950)認為離職是一個社會過程，個人進入組織之後會自然地與組織發生關係與互動，而這樣的互動若沒有到達一個相當層次，個人就會離開這個組織，造成離職的現象。Mathis and Jackson (2003)認為離職是員工確實離開原有組織的行為；Cascio (2002)認為離職可以被解釋是一種永久性某一特定組織的行為，廣義的解釋就是離開了目前的工作崗位或職務；Hayes, O'Brien, Duffield, Shamian, Buchan, Hughes, Laschinger, North, and Stone (2006)指員工離職即員工自願離開一個組織。

由以上學者對離職的定義，可以瞭解離職不僅是個人的行為，尚涉及組織及其對組織的影響。

二、離職類型

在正常的企業營運狀態下，離職型態可依離職者意願不同，分為自願性離職和非自願性離職兩種(Price, 1977)。

(一) 自願性離職：

就離職人員而言，自願性離職乃由離職人員自發性的提出離職之申請，並沒有受到威脅或壓力，造成自願性離職的原因尚可分為：(1)個人因素：個人因為家庭、個人情感、健康因素、生涯規劃因素等，而申請離開企業組織。(2)組織因素：員工對企業的薪資制度、升遷制度、教育訓練制度不滿意或對主管的管理風格無法適應等問題，而申請離開企業組織。

若由組織功能來界定離職時，Dalton, Todor, and Krackhardt (1982)指出在自願性離職中，則可區分成兩個類型：(1)非功能性即個人想離職但組織希望能慰留他，因為這類員工的流失對組織的經營效益會有負面的影響。(2)功能性即個人想離職，而組織對其離職不在乎，因為組織對個人及工作績效的評估不佳，留下來反而會對組織的經營績效會有負面的影響。因此，Dalton, Todor, and Krackhardt (1982)等認為組織應該重視非功能性的自願離職，

因為這類的員工流失將會對組織營運產生負面衝擊，而一般對離職的研究多從工作流動的觀點著眼，對於組織功能的考量仍以自願性離職作為離職界定。

(二) 非自願性離職：

指員工遭到企業主動解除其職務或工作契約或強迫退休、死亡等。

Strauss and Sayles (1980)則依組織的可迴避與否，將離職做進一步的分類成可避免的離職及不可避免的離職。

(一) 可避免的離職：

係由於組織或經營者的努力而有可能改變心意的離職，通常大部分的自動離職屬此類。

(二) 不可避免的離職：

指因疾病、死亡、懷孕等不可避免的原因，即不可控制的原因而導致離職。

而 Abelson (1987)又將離職依照個人自願離職與否以及組織是否可以迴避與否而將離職區分成四類：

(一)組織可迴避的自願性離職：如員工跳槽到待遇較佳或工作條件更好的公司。

(二)組織無法避免的自願性離職：如遷居、懷孕、或留在家中照顧家人等。

(三)組織可避免的非自願性離職：如開除、暫時解雇或是強制退休。

(四)組織無法迴避的非自願性離職：如死亡或重病。如圖 2-1 所示。

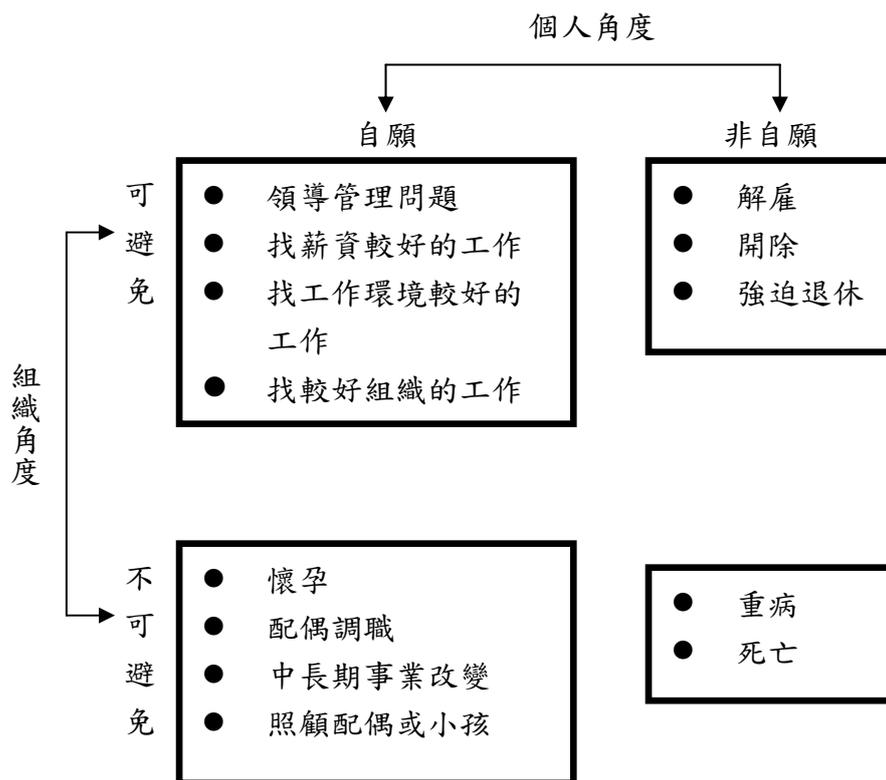


圖 2-1 離職行為分類

資料來源：M. A. Abelson (1987). Examination of avoidable and unavoidable turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 382-386.

三、離職因素與相關研究

根據眾多學者提出各種不同的離職模型中，離職因素則在其模型中主要為前因變項、中介變項、干擾變項。而這些變項即所謂影響離職行為之離職因素，整理如下：

(一)個人因素

一般而言，常用的個人因素包括年齡、性別、年資、婚姻狀況、人格特質、學歷等。

- (1)年齡：年紀大小與離職行為有顯著負相關，年紀越大，離職率越低(Mobley, 1977)。
- (2)性別：女性的離職較男性高(Marsh and Mannari, 1977; Khatri, Fern, and Budhwar, 2001)。
- (3)年資：年資與離職有顯著的負相關，年資越久，離職率越低(Waters, Roach, and Waters, 1976)。
- (4)家庭責任：具有配偶、子女的人離職率較低，單身者離職率較高。
- (5)人格特質：成就動機高者，離職率較高(Hines, 1977)。
- (6)學歷(教育程度)：過去研究對於學歷與離職的研究，結論不盡相同。一般認為教育程度與離職關係，分別有呈正相關者；也有持負相關看法者；或者認為無相關者，茲分別整理如表 2-1 所示：

表 2-1 學歷與離職因素關係彙整

兩者之 相關性	相關文獻
● 學歷愈高離職意願也愈高	Price (1977); Cotton and Tuttle (1986); Kirschenbaum and Mano-Negrin (1999); Loewenstein and Spletzer (1999); Khatri, Fern, and Budhwar, (2001); Pattie, Benson, and Baruch (2006)
● 學歷愈高離職傾向愈低	Marsh and Mannari (1977); Mobley (1982); Parasuraman and Futrell (1983)
● 學歷與離職間無相關	Hellriegel and White (1973); Mangione (1973); Ronan, Garavan, O'Brien, and McDonnell (2003)

學歷與離職之關係，Cotton and Tuttle (1986)研究指出教育程度高者離職傾向越高，其推論為學歷較高者對自己有較高的期望與其本身擁有較好的條件，因此，也比較容易擁有好的發展機會，故離職傾向與教育程度呈現正相關。Kirschenbaum and Mano-Negrin (1999); Loewenstein and Spletzer (1999)皆認為高學歷具有更多的人力資本，包括：教育和經驗，因此被認為有更多就業機會。

(二)工作態度因素

最常用的工作態度有(1)工作滿足(job satisfaction)：工作滿足可能是在研究離職行為最常被入作為研究變項，研究發現，個人的工作滿足程度與離職行為為成明顯的負相關，即工作滿足越低，離職率越高(Mcculloch and Turban, 2007; Wheeler, Gallagher, Brouer,

and Sablinski, 2007)；(2)組織承諾(organizational commitment)：組織承諾也常被用來作預測離職行為的變項，研究發現，組織承諾與離職行為成明顯的負相關，即組織承諾越低，離職率越高(Porter, Steers, Mowday, and Boulian, 1974; Mcculloch and Turban, 2007; Wheeler, Gallagher, Brouer, and Sablinski, 2007)。(3)契合度(Person-Organization Fit)：個人對組織的契合度越高，員工將有更高的意願留任(Mcculloch and Turban, 2007)

(三)工作內容因素

工作內容可以利用作業的重覆性、工作的自主性、角色的清楚性來說明工作內容，即作業的重覆性越低，離職率會越低。工作的自主性越大，離職率會越低(Hackman and Lawler, 1971)。角色的清楚性越清楚者，離職率會越低。

(四)工作機會因素

工作機會指的是個人主觀知覺到的外在工作機會，工作機會常與離職行為成正相關(Carsten and Spector, 1987)。

其他有關離職因素相關研究，如 Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino (1979)等人將歷年學者所研究影響離職的因素歸納為以下七類如下：(1)人口統計因素與特質：如年齡、年資、性別、家庭責任、個性、服務公司的家數、成就動機等。(2)整體工作滿意。(3)組織及工作環境因素：如薪資、升遷、主管、與同事關係、組織氣候、角色壓力等。(4)工作內容因素：如對工作本身的滿意與工作的特性等。(5)外在環境因素：如經濟狀況、對可能工作機會的期望。(6)職業行為：如藍領與白領階級各有不同的離職行為。(7)行為意願、組織承諾、工作投入、希望達成期望等。

還有，Szilagyi (1979)提出之模型離職因素含以下六類：(1)工作特質：包括變動性、自律、挑戰性、明白性及回饋性。(2)員工關係：即管理行為、衝突、內聚力。(3)組織業務：規則及步驟、工作流程、溝通及訓練活動。(4)酬賞制度：績效評估、薪資及發展前途。(5)工作滿足：內在薪資、外在薪資、領導方式、升遷同伴及工作本身。(6)個人特質：年齡、教育、年資、扶養人數、人際關係及成長需求。Price and Muller (1981)指出影響離職的因素為薪資、升遷機會、分配公平、一般訓練、家庭責任、例行性工作、參與程度、與組織的溝通、伙伴融洽度、其他工作機會、專業化程度。Khatri, Fern, and Budhwar (2001)研究指出員工離職模型將離職因素分為以下三類：(1)人口統計因素：年齡、性別、教育程度、職位、所得水準、工作類別。(2)不可控制因素：替代品、工作機會、工作變化性。(3)可控制因素：薪資、工作本身、監督、組織承諾、分配正義、程序正義。

Walmsley (2004)針對觀光業相關文獻整理出影響離職的原因整理出(1)工時、(2)薪資、(3)人際關係環境、(4)工作本身、(5)產業本身、(6)職涯、(7)能力不足、(8)其他、(9)其他個人因素九大類。Chalkiti and Sigala (2010)則指出觀光餐旅產業(包括旅行社及旅館)員工離職因素有，季節性、工作滿意度、職涯發展、工作時間、工作條件、情緒勞務及工作關係等。

綜合學者的實證研究，有關影響離職的因素眾多。然而，本研究以觀光餐旅產業為研究範疇，主要針對觀光餐旅產業之離職因素做探討，爰將以 Walmsley (2004)針對觀光業相關文獻整理出影響離職的原因整理出：(1)工時、(2)薪資、(3)人際關係環境、(4)工作本身、(5)產業本身、(6)職涯、(7)能力不足、(8)其他、(9)其他個人因素等九大類，做為研究離職因素之架構討論之。茲將近年來有關離職之研究依研究主題、研究方法(橫斷/縱斷)、研究樣本、就業階段及學歷考量等加以整理，如表 2-2 所示。

表 2-2 國內、外離職因素相關研究彙整

作者(年代)	研究主題	研究樣本	就業階段	研究方法 (橫斷/ 縱斷)	學歷考量
Keller (1984)	The role of performance and absenteeism in the prediction of turnover	通訊設備之工廠修復 分配時薪員工 87 位、 經理人 25 位、專家 9 位、關鍵員工 69 位	在職	橫斷	有
Wright and Bonett (1991)	Growth coping, work satisfaction and turnover: A longitudinal study	113 位刑事司法監督 工作人員	在職	縱斷	無
Arthur (1994)	Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover.	40 位人力資源經理	在職	橫斷	無
Cheng and Brown (1998)	HRM strategies and labor turnover in the hotel industry: A comparative study of Australia and Singapore	選取澳洲、新加坡各 6 間旅館進行跨國比較	在職	橫斷	無
Moore (2000)	One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals	269 位資訊業員工	在職	橫斷	無
Stalcup and Pearson (2001)	A model of the causes of management turnover in hotels	206 位飯店總經理及 90 位經理	在職	橫斷	無
Khatri, Fern, and Budhwar (2001)	Explaining employee turnover in an Asian context	餐飲業員工-86 位/零 售業員工-197 位/海運 業員工-112 位	在職	橫斷	有
Ronan, Garavan, O'Brienl, and McDonnell (2003)	Predicting hotel manager's cognitions	283 位飯店經理	在職	橫斷	有
Holtom, Mitchell, Lee, and Inderrieden, (2005)	Shocks as causes of turnover: What they are and how organizations can manage them	1200 位護士、會計、 國際銀行行員、美國銀 行行員已離職員工	離職	橫斷	無

(待續)

表 2-2 國內、外離職因素相關研究彙整(續)

作者 (年代)	研究主題	研究樣本	就業 階段	研究方法 (橫斷/ 縱斷)	學 歷 考 量
Wheeler, Gallagher, Brouer, and Sablynski (2007)	When person organization (mis)fit and (dis)satisfaction lead to turnover	205 位美國西部、中西部全職成年員工	在職	橫斷	無
Chen, Chu, Wang, and Lin (2008)	Turnover factor revisited: A longitudinal study of Taiwan-based staff nurses	第一波：412 位醫院基層護士；第二波(3 年後)：308 位(132 位離職護士、176 位還在職護士)	離職 在職	縱斷	無
Chalkiti and Sigala (2010)	Staff turnover in the Greek tourism industry A comparison between insular and peninsular regions	63 位希臘觀光產業高階管理人員或業主	在職	橫斷	無
吳佳燕 (2003)	國家公園志工解說員離職因素之探討	60 位國家公園已離職志工	離職	橫斷	無
張惠郎 (2003)	揭開監獄管理的神祕面紗-戒護管理制度與人員離職因素之研究	15 位現職監獄管理員	在職	橫斷	無
吳政道 (2004)	兩岸中間幹部離職因素之探討-以 H 公司為例	55 位台灣 128 位大陸 電子公司員工	在職	橫斷	無
馮逸成 (2005)	公務人員離職因素的研究-以國防部為例	公務人員 6 位離職員工	離職	橫斷	無
駱奇宗 (2005)	影響台商外派大陸人員離職因素之探討-離職與在職人員之差異性	135 位在職 108 位離職電子公司 外派大陸	在職 離職	橫斷	無
張冠群 (2007)	主治醫師離職因素探討-以某私立區域醫院為例	私立區域醫院 16 位離職主治醫師	離職	橫斷	無
李淑娟 (2007)	網路世代研發人員非薪酬離職因素與員工關係之研究-以網通產業為例	6 位網路世代研發人員	離職	橫斷	無
臺中嘉 (2008)	旅遊業中碩士生不同就業時點對離職因素重視程度之比較	觀光餐旅休閒碩士生 40 位；旅行社試用期員工 40 位；在職員工 40 位；離職員工 40 位	在職 離職	橫斷	有
陳東昇 (2008)	空軍飛行軍官離職因素之研究	262 位空軍飛行軍官	在職	橫斷	無

第三節 現實衝擊

一、現實衝擊(Reality Shock)的意義

何謂現實衝擊？Hughes (1958)研究指出，新進員工剛進入組織的時候，時間及空間是主要問題關鍵，所有環境都改變，新進成員並不是漸漸接觸到這個迥異的環境，而是瞬間走進一個完全陌生情境，馬上要面對新的人、事、物，不斷主動或被動地接收來自各方的線索，思考這些線索意涵及應該如何做出回應。

新進員工在進入組織前，對工作的期望；與進入組織後，工作的實際情形相比較；若工作的實際情形與員工的期望有顯著的差異，即是發生了「現實衝擊」。現實衝擊指的是一種負面的工作態度，例如：降低員工的工作意願或缺席率增加(Dean, 1983)，造成的結果就是降低員工組織承諾(Dean, Ferris, and Konstans, 1985)。

現實衝擊可能是不同因素之結果，Veenman (1984)提出現實衝擊可能引發幾項結果，茲說明如下：

- (一)對困擾的知覺：包括主觀知覺到的困擾與壓力，對工作負荷的抱怨及生理心理抱怨。
- (二)行為的改變：指的是因外在壓力與個人信念相左而帶出的工作行為改變。
- (三)態度的改變：指的是信念體系的改變，如積極轉向保守的態度。
- (四)人格的改變：指的是情緒領域及自我概念的改變。
- (五)離職：失望也許很高，使得新進員工早早離開這個企業或行業。

二、現實衝擊與離職

綜合現實衝擊的文獻可知，現實衝擊對新進員工的情緒、態度、行為等影響甚鉅；Dean, Ferris, and Konstans (1985)等學者提出：「實際工作預覽」(Realistic Job Previews, RJPs)能降低現實衝擊的影響。Wanous (1980)提出在大多數的組織中，離職的情形最常發生在新進員工身上，尤其是工作不超過六個月以上者。這些離職的情形大都要歸咎於熱心過了頭的招募，藉著製造出不切實際的高度期望來「傾銷」其工作。被過度推銷的求職者在他們高度期望無法達成的期望下，很容易對工作感到幻滅並進一步離職。

「實際工作預覽」提供求職者有關工作與公司更實際的資訊，讓求職者能看到工作的全貌而做好心理準備；甚至能讓求職者在甄選過程中就能了解到自己的需求與該工作的要求不相符而退出甄選。而在了解到工作的困難仍對該工作有興趣的人，被雇用後就很可能留在公司，因為他們一開始就知道這份工作有多辛苦，而願意接受或應付工作上的負面因子；因此提供實際工作預覽確實能降低離職率。

因此，為釐清衝擊來源及原因 Holtom, Mitchell, Lee, and Inderrieden (2005)特別對於「衝擊」成為離職原因及管理者應如何因應做深入探討，將衝擊來源及原因分述如下：

- (一)外在因素：其他企業提供更好工作、其他企業提供更好教育訓練、薪水落差。
- (二)組織因素：與企業主或同事相處不睦、績效壓力、企業併購或裁員。
- (三)個人因素：家庭因素、重大疾病、搬家、進修、創業。

為降低組織離職率，Holtom, Mitchell, Lee, and Inderrieden (2005)也針對組織人力資源部門提出以下步驟：

- (一)分析應徵者履歷表評估個別可能產生之衝擊。
- (二)由目前公司員工瞭解造成其衝擊之經驗。
- (三)根據第一與第二步驟收集資料發展不同方案以因應新進員工可能面對之衝擊。
- (四)訓練及教育基層主管使其瞭解新進員工可能面對之衝擊情況。
- (五)實際執行因應對策並事後評估績效。
- (六)預測未來可能發生之衝擊發展對策。

而 Kramer (1974)也曾提到剛畢業員工若缺乏就業準備可能會產生現實衝擊，此衝擊可能成為他們離職或對組織產生負面情感的一個因素。

綜合上述現實衝擊文獻，我們可以明白指出新進員工對工作的期望與實際工作情形兩者之間在認知上存有落差時，即造成所謂現實衝擊；在新進員工任職前，可利用實際工作預覽來預防或降低現實衝擊所可能造成的負面影響。

三、教育與現實衝擊

過往探討學校教育與現實衝擊的研究有，Riordan and Goodman (2007)分析剛畢業學生在他們第一個職業生涯中，工作期望和工作經驗之關係，研究結果顯示，剛畢業學生對於第一個工作的期望與現實之間是有偏差的。故其研究結論建議，為降低碩士員工的現實衝擊可從組織及個人兩方面著手，在個人方面指出，員工在學校的訓練會對其工作期望產生影響。Dracup and Morris (2008)指為降低畢業生進入產業的現實衝擊，需要有才能和寬容的專業師資引導他們達到一個稱職和自信的水準，以確保他們繼續留在組織和專業工作上。Chang and Hsu (2010)在建構台灣觀光餐旅教育發展架構之研究中，建議觀光餐旅教育應由業界參與課程設計，教學配合業界能力需求，以培養學生對職場正確且實際的期望。

但 Chi and Gursoy (2009)認為擁有好的學歷並不足以找到好的工作，為了能夠在就業市場有競爭力，餐旅學生必須採取積極的方法如：與餐旅產業建立良好關係、實習經驗、發展電腦網絡技能等。此外，Chi and Gursoy (2009)研究發現，教育機構應規劃實習課程，餐旅系學生在畢業前若有一定的業界實習時數，可使其提早進入工作場域，建立自己的經歷、專業知識、技能和能力，準備好面對現實世界的挑戰。

總結以上研究，為了減少觀光餐旅碩士生進入產業工作的現實衝擊，進而降低離職率，可從學校教育著手。然而，從 Chi and Gursoy (2009)研究發現，學校教育並非一定能強化學生從學術到實務界之銜接，而必需視學校教育的專業程度，如：產學合作、實習等課程規劃。因此，本研究擬進一步深入探討觀光餐旅碩士生在學教育專業程度(有、無實習課)、現實衝擊與離職因素之關係。

四、現實衝擊的衡量方式

關於現實衝擊的衡量方式，Buchanan (1974)認為現實衝擊是員工對於目前工作所期待的與實際感受到二者之間的差異，失望的程度；而 Dean, Ferris, and Konstans (1988)提出新進員工在進入組織前與進入組織後，對於工作內容、工作環境及職涯便利性，實際感受到的與所期望的有顯著差異，即是發生了現實衝擊，茲將工作內容、工作環境及職涯便利性主要的內容分述如下：

(一)工作內容(job content)

(1)技能多樣性(skill variety)：指員工在執行工作時，需要運用到各種不同技能和多種操作技術、操作流利的程度。

(2)工作完整性(task identity)：員工可以完成整件工作，而非只是執行片段式的任務，並且可從中預期自己努力成果的程度。

(3)工作重要性(task significance)：員工所執行工作之重要性。

(4)自主性(autonomy)：在沒有主管時員工對於工作計畫、工作流程、工作進度以及選擇儀器設備能夠自行掌握、決定的程度。

(5)回饋性(feedback from others)：指員工在整個工作場域中從工作、同事或主管獲得的回饋。

(6)合作性(dealing with others)：指員工為達成工作目標與他人(包括員工及客戶的互動)合作的程度。

(二)工作環境(job context)：包括(1)工作動機(job motivation)、(2)工作安全性(job security)、(3)薪資報酬(pay)、(4)同事(co-workers)、(5)主管督導(supervision)、(6)個人成長(personal growth)：指個人成長和在工作發展的機會。

(三)職涯便利性(career facilitation)：包括晉升的期望、組織內各層級發展的機會及流動性、職涯規劃及實現職涯目標等。

因此本研究參考 Buchanan (1974)衡量新進員工預期與實際工作上差距之方式，及 Dean, Ferris, and Konstans (1988)衡量現實衝擊的工作內容、工作環境及職涯便利性等構面，來衡量觀光餐旅碩士新進員工之現實衝擊。

第三章 研究設計

本章旨在說明本研究使用之研究方法，第一節主要說明研究架構與假設；第二節說明變數之操作性定義；第三節探討本研究之抽樣對象及調查方法；第四節統計分析方法之說明。

第一節 研究架構與假設

一、研究概念

縱向追蹤調查(longitudinal panel survey)係以同一問項，針對同一群人，亦即同一組樣本，逐時加以重複測度，而每次之測度，稱為「波(wave)」；鎖定之樣本，稱為「追蹤樣本(panel)」，第一波之樣本，則稱為「原點樣本(core/original panel)」。至於波與波之間之時間長度，稱為「參考時期(reference period)」，此時間長度並不固定。有的短至每週、每月，有的長至一年甚至超過一年。

本研究進行觀光餐旅碩士生離職因素長期追蹤調查之目的是希望藉由逐年連續資料之蒐集(計三年)，累積各年橫斷面資料，提供觀光餐旅碩士生在學習、新進、試用期與離職等不同階段離職因素之比較基礎。同時，藉由紀錄同一碩士生樣本，其所受之教育訓練、因應的現實衝擊及離職因素的變遷過程，提供一組個人時間數列資料(panel data)，並依據時間前後序列，建構觀光餐旅碩士生之離職「動態」(dynamics)模型，進行觀光餐旅碩士生教育訓練、現實衝擊與離職行為之因果分析。

本研究調查期間，設定在學期間進行「一年」、在職進行「二年」，計三年之追蹤調查，其原因主要基於：

- (一)觀光餐旅碩士生，通常於研究所二年級時已找到「指導教授」及擬定「論文」主題。透過這兩項要素之確定，研究生通常對於自己的生/職涯規劃會有較明確之藍圖。因之，本研究將以「碩士二年級」生為對象，進行第一年之調查應為合宜。
- (二)此外，學者 Lee and Mowday (1987)曾論及，縱斷面調查的適當時間間隔(appropriate time intervals)可以基於擬調查公司之特性，如該公司的離職率。由於本研究非以單一公司為調查對象，因此，依據前述「我國各行業別受雇員工任職年資概況」中之「住宿及餐飲業」及「文化運動及休閒服務業」兩個產業之數值顯示，未滿一年之員工離職比例介於20%~30%。因此，本研究擬以「職場第一年及第二年」進行在職調查。

爰此，本研究以縱向追蹤調查進行研究設計，以碩士生「在學期間、職場第一年及第二年」三個不同階段時間序列之「學習、進入、離開」各現象為前置變項，離職因素認知為結果變項，討論觀光餐旅碩士生在學與試用期間各階段對於離職因素之變化。詳細之研究示意概念圖，如圖 3-1 所示。

此外，在職場調查期間，本研究樣本參考學者 Wright and Bonett (1991)之設計，將離職後進一步區分為本產業(intraoccupation)以及他產業(interoccupation)兩種。

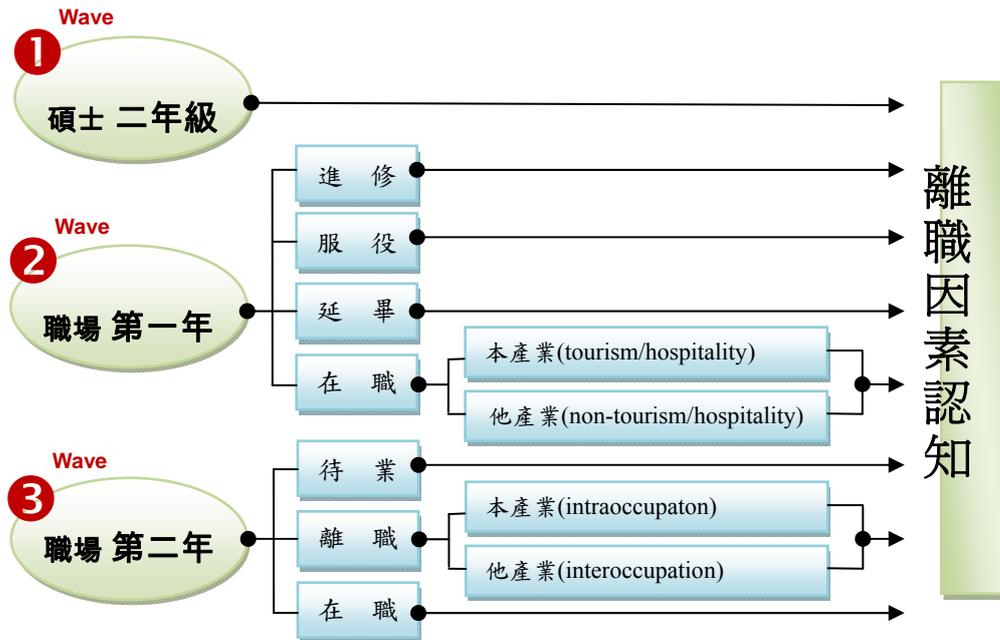


圖 3-1 研究概念示意

二、研究架構與假設

本研究以縱向追蹤調查進行研究設計，以碩士生「在學期間、職場第一年及第二年」三個不同階段時間序列，進行離職因素認知變化分析。另根據文獻回顧進一步探討觀光餐旅碩士學校教育、現實衝擊與離職傾向之關係，本研究架構如圖 3-2 所示，並就這些構念導出研究假設。

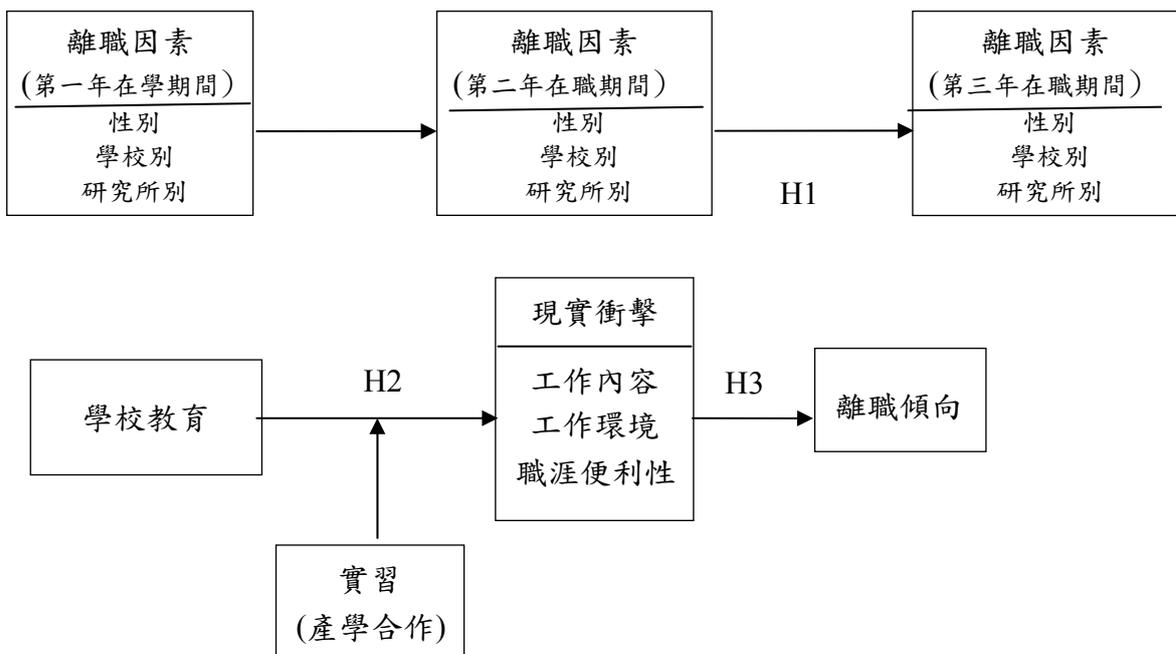


圖 3-2 研究架構

Prideaux (1996)曾提出不同生活型態會有不同原因影響離職因素及其過程；而王瑤芬與洪久賢(2004)亦提出離職行為是個人職涯發展過程的一部分，是指一個人在工作場域間的移動或職業間的異動，也是個人成長及發展的脈絡，是個人自我發展與社會情境交互作用的結果，具時間歷程性與環境脈絡性，Bronfenbrenner (1979)亦提出時間系統的職涯發展，並檢視個人隨環境變遷與生命週期的發展而產生的改變。

然而，過往探討離職因素之研究，大多針對就業時間序列的某一階段做橫斷面的樣本調查。如：在職期間調查其離職傾向(Moore, 2000; Egan, Yang, and Bartlett, 2005; Ding and Lin, 2006; Mcculloch and Turban, 2007; Wheeler, Gallagher, Brouer, and Sablynski, 2007)、及離職後探討其離職原因(Price and Mueller, 1981; Holton, Mirchell, Lee, and Inderrieden, 2005)，少有研究從學歷(特別是碩士學歷)、不同時序觀點探討離職因素。究竟離職因素是否會受到時間因素而產生變化？是以，本研究擬從時間序列(在學時及在職後)進行觀光餐旅碩士生離職因素比較分析探討。故提出本研究假設一：

假設 1：觀光餐旅碩士生在學時離職因素認知與進入產業後離職因素認知會因時間變化產生顯著的差異。

Scholarios, Lockyer, and Johnson (2003)指出絕大多數的畢業生對於未來之職業生涯，仍然有不切實際的期望，Riordan and Goodman (2007)研究則顯示，剛畢業學生對於第一份工作的期望和現實之間是有偏差的，而學校的訓練會對其工作期望產生影響，Dracup and Morris (2008)則建議，為降低畢業生進入產業的現實衝擊，需要有才能和寬容的專業師資引導他們達到一個稱職和自信的水準，以確保他們繼續留在組織和專業工作上。雖然從以上文獻推論，為了減少觀光餐旅碩士生的現實衝擊，可以從學校教育著手，但對於學校教育與現實衝擊間是否存在相關性，並沒有得到驗證。

然而 Chi and Gursoy (2009)研究則發現，一般餐旅學校教育並不一定能強化學生從學術到實務界之銜接，而必需視學校教育的專業性，如產學合作、實習等課程規劃，Chang and Hsu (2010)亦建議台灣觀光餐旅教育發展應由業界參與課程設計，教學配合業界能力需求，以培養學生對職場正確且實際的期望。因此，本研究將探討學校教育與現實衝擊的關係，並進一步探討觀光餐旅碩士生有、無實習(產學合作)經驗對學校教育與現實衝擊之影響。爰提出本研究假設二如下：

假設 2-1：觀光餐旅學校教育與觀光餐旅碩士員工現實衝擊沒有顯著相關。

假設 2-2：觀光餐旅學校教育與觀光餐旅碩士員工現實衝擊關係，會受到在學時有、無實習(或產學合作)經驗干擾。

Louis (1980)研究指出，新進者會因預期與真實情況不符合，而對新環境產生某種程度的訝異或角色衝擊(role shock)，這些現象使新進員工心理產生焦慮和不安，若組織未在此時妥善規劃使員工適應組織，立即面對的即是員工高流動率與離職率問題；Holtom, Mitchell, Lee, and Inderrieden (2005)進一步指出新進員工受到外在、組織及個人等因素之衝擊，可能導致其離職，根據以上研究推論，新進員工若受到某種程度現實衝擊可能產生離職傾向。而根據 Dean, Ferris, and Konstans (1988)研究指出現實衝擊發生主要來自工作內容、工作環境及

職涯便利性等三方面，是以，本研究擬進一步探討新進員工遭受到來自工作內容、工作環境及職涯便利性等不同現實衝擊時對離職傾向的影響，故提出本研究假設三：

假設 3-1：新進觀光餐旅碩士員工來自工作內容的衝擊對離職傾向有顯著的正向影響。

假設 3-2：新進觀光餐旅碩士員工來自工作環境的衝擊對離職傾向有顯著的正向影響。

假設 3-3：新進觀光餐旅碩士員工來自職涯便利性的衝擊對離職傾向有顯著的正向影響。

第二節 變數測量與定義

一、變數測量工具

(一)離職因素

本研究離職因素量表係參考Walmsley (2004)的離職因素量表，然而，由於Walmsley (2004)針對觀光旅遊業研究設計的離職因素問卷，其調查範圍僅限觀光旅遊業，且進行地區主要在英國進行，調查對象亦非針對碩士員工。因此，並不適合直接應用來衡量觀光餐旅碩士生離職原因，為了更正確衡量觀光餐旅碩士生離職因素，爰重新修正發展一份適合之觀光餐旅碩士生離職因素量表。

本研究觀光餐旅碩士生離職因素量表發展過程，係以Walmsley (2004)整理出的離職因素項目為依據，並採納Shemwell and Yavas (1999)發展旅館業服務品質量表程序中加入質化的焦點團體討論，透過結合量化與質化的分析方法，設計出適當的觀光餐旅碩士生離職因素量表，量表設計請參見本研究第四章。

觀光餐旅碩士生離職因素量表分成十一部分，共71題，分別為：(1)與工時相關有8個問項，(2)與薪資相關有7個問項，(3)與人際關係相關有3個問項，(4)與工作本身相關有9個問項，(5)與產業本身相關有5個問項，(6)與職涯相關有7個問項，(7)與組織文化相關有8個問項，(8)與主管因素相關有5個問項，(9)與專業能力相關有4個問項，(10)與個人因素相關有7個問項，(11)其他有8個問項。

(二)學校教育

本研究衡量觀光餐旅碩士生學校教育量表，係參考Chi and Gursoy (2009)之「從產業觀點來看，如何幫助餐旅教育畢業生爭取到一份更好的工作」研究中，有關餐旅學校提供的教育內容做為訪談要素，透過結合量化與質化的分析方法，設計出能適當衡量觀光餐旅碩士學歷的課程設計與教學環境量表，其量表發展過程與離職因素量表相同且同步進行，此部分量表共9個題項。

(三)現實衝擊

本研究衡量現實衝擊量表，乃結合Buchanan (1974)與Dean, Ferris, and Konstans (1988)衡量現實衝擊量表修正而成。Buchanan (1974)衡量現實衝擊問項為：目前的工作在「XXXX」與我期待的有所不同，令我失望。而對於工作在「XXXX」上的期待，則採用Dean, Ferris, and Konstans (1988)衡量現實衝擊問項。主因為理論關於現實衝擊衡量大都以訪談方式進行，且多是針對教師及護士進行研究，而Dean, Ferris, and Konstans (1988)係針對一般企業新進員工

現實衝擊的衡量，且許多研究採用該問卷應用於工作生活品質與離職傾向研究(Huang, Lawler, and Lei, 2007)，在信、效度都有很好的表現，因此，本研究引用之。

Dean, Ferris, and Konstans (1988) 衡量現實衝擊量表主要包括：工作內容(job content)——即技能多樣性、工作完整性、工作重要性、自主性、回饋性及合作性；工作環境(job context)——即內部工作動機、薪資、工作安全感、人際關係、主管滿意及成長與發展；與職涯便利性(career facilitation)三部分。其中工作內容、工作環境係引自Hackman and Oldham (1974, 1975)發展的量表編製而成；職涯便利性引自Schneider and Dachier (1978)的量表編製而成。

本研究現實衝擊問卷分為三個部分，共 42 題。分別為：(1)工作內容：包括 3 個技能多樣性問項，2 個工作完整性問項，3 個工作重要性問項，3 個自主性問項，4 個回饋性問項，3 個合作性問項。(2)工作環境：包括 2 個內部工作動機問項，2 個薪資問項，2 個工作安全感問項，3 個人際關係問項，3 個主管滿意問項及 4 個成長與發展問項。(3)職涯便利性：包括 8 個與職涯興趣，職涯規劃，職涯目標及職涯型態相關問項。

(四)離職傾向

本研究離職傾向問卷，係採用 Ostroff and Kozlowski (1992)的離職傾向量表。過往研究如 Lam, Lo, and Chan (2002)在預測香港旅館業新進員工離職傾向研究時，即以此離職傾向量表做為測量工具，與本研究欲瞭解觀光餐旅碩士生畢業後進入觀光餐旅相關產業工作之離職傾向，不論在產業或受測對象(新進員工)都類似，因此本研究爰引用之。

該離職傾向問卷共有 3 個問項，分別為：(1)如果一切順利的話，我會繼續在這間公司工作至少一年，(2)我經常在想離職這件事，(3)未來一年內我有找新工作的計畫。

(五)問卷編修及計分方式

本研究在量表中文化的過程，同時採用了小組討論翻譯法(group discussion translation)(Kelly, 2005)和還原翻譯法(back translation)兩種方式完成中文題目的定稿。所謂小組討論，即由一群懂得英文和中文的人，逐題逐句討論，將英文翻譯成中文，在翻譯時必須忠於原編製者的本意，使受測者能對譯文產生和原文相似的反應；所謂還原翻譯，即由懂得英文和中文的人將英文翻譯成中文，再由另一個懂得英文和中文的人，將中文翻譯成英文，然後對照這二種英文，找出不適當的譯文。

首先由3位懂英文和中文的觀光餐旅博士生，經過多次小組討論後逐題將英文量表譯成中文，再請母語為英文的翻譯專家將問項翻譯回英文，最後比較兩者間之差異，找出不適當的譯文加以修正完成。

問卷計分方式係採用 Likert 五點尺度，由「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」到「非常同意」，分別給予 1 分、2 分、3 分、4 分及 5 分，其中離職傾向第一題「如果一切順利的話，我會繼續在這間公司工作至少一年」為反向描述的題目，則為反向計分。

二、變數操作性定義

(一)觀光餐旅碩士生

Horng and Lee (2005)以餐旅教育的發展歷程及脈絡來看，餐旅教育的範疇與分類，主要可分為觀光、餐旅及休閒三個次領域；劉元安(2007)認為「餐旅觀光休閒學門」的範圍，包括培養學生具備餐飲、旅館、觀光、休閒等領域。同時，高等教育評鑑中心及技專院校評鑑

系統對於學門的規劃中，「休閒餐旅(含觀光)」訂為同一領域。」，此外，以國際學術領域對期刊分類與歸屬的發展來看，期刊主要亦以「觀光」、「餐旅」及「休閒」為分類，由上述觀光餐旅的發展歷程、學門脈絡及國際期刊類別為基礎，可將觀光、餐旅、休閒視為觀光餐旅教育的三大次領域(曹勝雄、王國欽、張德儀、王偉琴，2008)。爰此，本研究觀光餐旅碩士生定義，以就讀系所名稱有觀光、餐旅、休閒及由觀光細分出來的旅遊或遊憩研究所之碩士二年級學生。

(二)觀光餐旅產業

先前文獻對觀光餐旅產業定義，將觀光餐旅產業主要分為住宿、餐飲、陸上運輸、航空運輸、運輸工具出租、旅行服務、運動及休閒(藝文)、零售(Cai, Leung, and Mak, 2006; Eriksen and Ahmt, 1999; Chhabra, Sills, and Cubbage, 2003; Mossberg, 2007)。對照目前政府統計各行業之分類，以工商及服務業普查中之「住宿服務業」、「餐飲業」、「陸上運輸業」、「航空運輸業」、「汽車租賃業」、「旅行業」、「藝文及休閒服務業」及「零售業」等八類產業與學者提出定義較為接近。故本研究以上述八類產業做為本研究界定之觀光餐旅產業。

(三) 離職因素

Walmsley (2004)針對觀光業相關文獻整理出影響離職的原因有：(1)工時、(2)薪資、(3)人際關係環境、(4)工作本身、(5)產業本身、(6)職涯、(7)能力不足、(8)其他、(9)其他個人因素九大類。本研究參考Walmsley (2004)整理出的離職因素項目為依據，並採納Shemwell and Yavas (1999)發展旅館業服務品質量表程序中加入質化的焦點團體討論，透過結合量化與質化的分析方法。本研究整理出觀光餐旅碩士生離職因素為：(1)工時、(2)薪資、(3)人際關係、(4)工作本身、(5)產業特性、(6)職涯、(7)組織文化、(8)主管因素、(9)專業能力、(10)個人因素、(11)其他等十一大類。

(四)學校教育

Chi and Gursoy (2009)指餐旅畢業生成功就業的重要因素來自學校課程設計，其衡量因素包括學校管理者與課程兩個面向。爰本研究定義學校教育指學校的課程設計與教學管理。

(五)現實衝擊

Buchanan (1974)以目前的工作在「XXXX」與我期待的有所不同，令我失望衡量現實衝擊，而 Dean, Ferris, and Konstans (1988)認為現實衝擊主要包括：工作內容(job content)－即技能多樣性、工作完整性、工作重要性、自主性、回饋性及合作性；工作環境(job context)－即內部工作動機、薪資、工作安全感、人際關係、主管滿意及成長與發展；與職涯便利性(career facilitation)三部分。綜合以上研究，本研究定義現實衝擊為，新進員工在進入組織前與進入組織後，對於工作內容、工作環境及職涯便利性，實際感受到與期望之間的差異。

(六)離職傾向

所謂離職傾向是指員工經歷不滿足以後的下一個退縮行為(Porter and Steers, 1973)，即員工在組織的某個職位上，工作一段時間後，企圖離開並尋找其他工作機會傾向的總體表現或態度。

第三節 研究之抽樣對象及調查方法

一、抽樣對象

本研究參考教育部(2010)統計「98 學年度大專院校系所名稱及學生人數」資料，總計 58 系所，658 位碩二生。由其中再選取符合本研究界定之觀光餐旅碩士生的定義及範圍，以就讀系所名稱有觀光、餐旅、休閒及由觀光細分出來的旅遊或遊憩並以其為首要研究領域之研究所碩士二年級學生，進行調查，其步驟為：

- (1)首先，在系所選取部分，高雄餐旅大學台灣飲食文化產業研究所、嘉南藥理科技大學溫泉產業研究所等 2 個研究所，因系所名稱不符。及臺北市立體育學院身心障礙者轉銜及休閒教育研究所、正修科技大學運動健康與休閒系等 12 個以運動、健康為主而非以觀光、餐旅、休閒為首要研究領域之系所，合計有 14 個系所不符合本研究界定之系所名稱及範圍，故不予調查。
- (2)其次，在碩士生選取部分，致遠管理學院觀光資源與環境學系碩士班、大仁科技大學休閒健康管理學系碩士班、虎尾科技大學休閒遊憩系碩士班、高雄餐旅大學餐旅教育研究所及醒吾技術學院休閒與遊憩管理研究所等 5 所學校，因 98 學年度尚無碩二生，不符合本研究界定之碩士生定義及範圍，亦不予進行調查。
- (3)扣除上述不符合之 19 個系所，總計 39 系所符合本研究界定之觀光餐旅碩士生的定義及範圍，該 39 系所經研究者逐一接洽後，同意參與本研究調查有 23 系所(學生人數 342 人)，如表 3-1。在確定同意接受調查之系所後，研究者即親自到該 23 個系所，針對碩二生進行意願調查，詢問其畢業後「是否」有意願進入觀光餐旅產業任職，「有意願」於畢業後會進入觀光餐旅產業工作者，即為本研究可邀請加入之樣本對象，進行長期追蹤，經由上述抽樣過程總計有 236 人成為本研究受訪對象。

表 3-1 符合本研究界定之觀光餐旅系所、人數、所在縣市及受訪意願

學校名稱	科系名稱	碩二生 人數	所在 縣市	受訪 意願
真理大學	休閒遊憩事業學系碩士班	4	台北縣	受訪
景文科技大學	觀光與餐旅管理研究所	13	台北縣	受訪
輔仁大學	餐旅管理學系碩士班	16	台北縣	受訪
國立體育大學	休閒產業經營學系	19	桃園縣	受訪
開南大學	觀光與餐飲旅館學系碩士班	9	桃園縣	
亞洲大學	休閒與遊憩管理學系	19	台中縣	受訪
朝陽科技大學	休閒事業管理系	15	台中縣	受訪
靜宜大學	觀光事業學系碩士班	21	台中縣	受訪
大葉大學	休閒事業管理學系碩士班	24	彰化縣	受訪
國立彰化師範大學	環境暨觀光遊憩研究所碩士班	5	彰化縣	
南華大學	旅遊事業管理研究所	15	嘉義縣	
稻江科技暨管理學院	休閒遊憩與旅運管理學系碩士班	10	嘉義縣	
南台科技大學	休閒事業管理系	14	台南縣	受訪
致遠管理學院	休閒設施規劃與管理學系	8	台南縣	
嘉南藥理科技大學	休閒與空間資訊研究所	12	台南縣	
大仁科技大學	休閒事業管理研究所	12	屏東縣	
國立屏東科技大學	景觀暨遊憩管理研究所	15	屏東縣	
國立屏東商業技術學院	休閒遊憩與創意產業管理研究所	8	屏東縣	
國立東華大學	觀光暨遊憩管理研究所	18	花蓮縣	受訪
國立澎湖科技大學	觀光休閒事業管理研究所	8	澎湖縣	
東海大學	餐旅管理學系	7	台中市	受訪
國立台中教育大學	永續觀光暨遊憩管理研究所	10	台中市	受訪
逢甲大學	景觀與遊憩碩士學位學程	14	台中市	
嶺東科技大學	觀光與休閒事業管理所	14	台中市	受訪
國立嘉義大學	觀光休閒管理研究所碩士班	22	嘉義市	受訪
立德大學	休閒管理學系(所)	10	台南市	受訪
立德大學	休閒資源暨綠色產業學系(所)	9	台南市	
立德大學	食品餐飲管理學系(所)	9	台南市	
國立台南大學	生態旅遊研究所	14	台南市	受訪
中國文化大學	觀光事業學系碩士班	22	台北市	受訪
世新大學	觀光學系	10	台北市	受訪
國立台北護理學院	旅遊健康所	15	台北市	
國立台灣師範大學	歐洲文化與觀光研究所碩士班	13	台北市	受訪
國立台灣師範大學	餐旅管理與教育研究所碩士班	12	台北市	受訪
銘傳大學	觀光研究所	10	台北市	受訪
國立高雄餐旅學院	旅遊管理研究所	15	高雄市	受訪
國立高雄餐旅學院	餐旅管理研究所	20	高雄市	受訪
國立高雄應用科技大學	觀光與餐旅管理研究所	20	高雄市	
國立金門技術學院	島嶼休閒資源發展研究所	9	金門縣	
合計		520		

Gay and Airasian (2000)建議描述性研究之樣本人數至少應有母群人數的 10%，如果母群較小時，則宜有 20%左右；母群愈大，取樣的比​​例就可以愈小；母群較小，取樣比​​例就愈大。本研究抽樣比​​例佔母群人數 35.9%，具有足夠信心水準。茲將本研究受訪樣本 236 人，按「性別、公/私立學校、研究所性質(觀光/餐旅/休閒)及學校區域等」說明，如表 3-2。

表 3-2 樣本性別、學校性質、研究所性質及學校區域說明

變數考量	區別	樣本數	母體樣本數
性別	男/女	男 88 名 女 148 名	男 289 女 369
學校性質	公/私	公 84 名 私 152 名	公 252 名 私 406 名
研究所性質	觀光/餐旅/休閒	觀光 144 名 餐旅 46 名 休閒 46 名	觀光 446 名 餐旅 79 名 休閒 133 名
學校區域	北/中/南/東	68/93/64/11 名	131/182/318/27 名
總計 236 名樣本			

二、長期受訪樣本之建立

長期追蹤是本調查的重點，而長期追蹤最常見的困擾就是「樣本流失」問題，一般的做法是在調查一開始時即刻意加大樣本數，但由於本研究可掌握之調查樣本數不多，乃參考 Citro and Kalton (2000)對於樣本追蹤方法與對策，即採監視方式於兩追蹤時點設法與樣本保持聯繫，如寄生日禮物、卡片或其他通知函等。考量採取加強與受訪者建立一穩定良好關係，以增加長期合作的可能性，採用方法如下：

(一)採「簽約」方式：

一旦研究樣本選定後，且其「有意願」參與本研究，立刻與其簽署「長期研究調查合約書」，受訪者有義務在調查期間(計三年)填答問卷或接受必要之深度訪談。受邀樣本同意且簽署「長期研究調查合約書」後，即進行第一次調查(紙本)，調查完成即給予 300 元全家便利超商禮券。第二年及第三年之調查，採網路線上調查(on-line survey)方式，調查進行前會以 email 及電話通知樣本上網填答，待第三次調查全部完成後，本研究即以掛號郵寄 1,200 元等值之禮券以及感謝函予每位 panel members，以茲感謝。

(二)採「分享」方式：

本研究在研究進行中，每半年即會進行一次個人資料調查，詢問受訪者是否個人聯絡資訊有所更動，若有更動者，應即時通知研究人員更新。並建置一個供受訪者與研究單位間交流訊息之電子郵件信箱，E-mail：tourismntnu@gmail.com；若受訪者對本調查有任何疑問，或要進行個人聯絡資訊更新，皆可透過此E-mail進行問答並更新。

三、有效樣本(Eligible Sample)追蹤定義

長期追蹤樣本經選取後，將會隨時間而部份流失，其在未來之調查當中採取之「定義」，會顯著關係調查結果之良窳，且為日後長期追蹤之依據。本研究參考 U. S. Department of Labor (2002)、The American Association for Public Opinion Research (2006)對樣本流失之定義，以及考量觀光餐旅產業之現況，爰採用下列原則：

- (一)男性受訪者若有「兵役」問題者，服兵役該年度將視為「職場第一年」進行追蹤調查(退役前三個月)，服完兵役後未能於一年內進入「觀光餐旅」相關產業就職者將停止追蹤，並從樣本中剔除。
- (二)受訪者若有「延畢」問題者，延畢該年度將視為「職場第一年」進行追蹤調查(畢業前三個月)，若受訪者延畢超過一年以上，或者延畢未超過一年但需服兵役者，將停止追蹤，並從樣本中剔除。另受訪者於延畢後未能於一年內進入「觀光餐旅」相關產業就職者亦將停止追蹤，並從樣本中剔除。
- (三)受訪者若有「延畢」問題者，延畢該年度將視為「職場第一年」進行追蹤調查(畢業前三個月)，若受訪者延畢超過一年以上，或者延畢未超過一年但需服兵役者，將停止追蹤，並從樣本中剔除。另受訪者於延畢後未能於一年內進入「觀光餐旅」相關產業就職者亦將停止追蹤，並從樣本中剔除。
- (四)受訪者兩年內畢業，但畢業後一年內仍未進入任何產業就職者將停止追蹤，並從樣本中剔除。
- (五)受訪者若有「繼續進修」情況發生，並未如預期約定於「職場第一年」進入觀光餐旅產業者，仍將進行第二次追蹤調查，但於第三次調查期間仍未進入觀光餐旅業者將從樣本中剔除。
- (六)第二/三年之追蹤調查，經研究人員透過電話、email 仍失去聯絡者將停止追蹤，並從樣本中剔除。

四、研究調查方法與程序

本研究調查設計將分成三次進行調查，調查方法：第一年之調查採紙本調查，由研究人員親自詢問並確認受訪者條件並完成簽約後，進行調查；第二年及第三年之調查，採網路線上調查(on-line survey)，調查為中華電信的網路問卷e點靈網址：<http://qqq.cht.com.tw>，調查進行前研究人員會以email或電話通知受訪者上網填答，每次調查時程如下：

- (一)第一年調查時程：目的在探討觀光餐旅碩士(碩二在校生)所認知之產業離職因素。於民國99年5月碩士生畢業前施測，為期一個月。
- (二)第二年調查時程：目的在探討觀光餐旅碩士畢業生進入觀光餐旅產業之離職因素認知。整個調查之追蹤從民國100年4月至5月中旬，為期一個半月。會選擇此時進行調查，主要因國內大學以上畢業生，平均求職時間為半年(行政院主計處，2010)，及Wanous (1980)提出大多數的組織中，離職的情形最常發生在新進員工身上，尤其是工作不超過六個月以上者。就碩士畢業時程7月往後推算，此時調查應屬適合。此階段調查工作將較為複雜，本研究對於每個樣本進入觀光餐旅產業(tourism/hospitality)或非觀光餐旅產業(non-tourism/hospitality)工作者均予以施測。針對可能有服兵役/延畢/進修/待業之碩士

生，亦仍將進行調查。

- (三)第三年調查時程：此階段調查工作樣本之特性將較為複雜，包含有：仍在本職就業者(原本公司)、離職進入相同產業不同公司者、離職進入非觀光餐旅產業者、以及待業中之樣本等類型。針對所有類型的樣本則統一於民國101年3月中旬起至5月止調查結束。

第四節 資料處理與分析方法

一、縱斷面分析

縱向追蹤調查係針對同一組樣本逐時進行觀測，對於個體之「毛變化量」(gross change)及其成分之分析自可掌握，亦可累積個體觀測資料值。而藉由同一個體之毛變化量，要探究各變數間之因果關係較為容易，亦可進一步研究各種現象及行為發生之變因。

另，對相同的樣本執行追蹤調查主要的目的在區辨因果關係。由於因果關係幾乎都是依照時間次序而定，原因發生在結果之前，追蹤調查恰符合此條件，因而能對解釋時序因果關聯有所助益(Moser and Kalton, 1989)。

二、分析方法

縱向追蹤調查資料分析與橫斷調查大異其趣，其較著重樣本資料之建立，模式之分析與因果關係統計檢定之實施。追蹤調查由於必需執行不同時間點之測度工作，故其分析工作涉及多種統計分析工具及調查主題相關知識。本研究採用SPSS (Statistical Package for the Social Science) 18.0版本統計套裝軟體，LISREL 8.8和AMOS 19做為分析和計算工具，依研究假設及各變項之類別，使用適切的統計分析方法，如下：

- (一)項目分析(item analysis)：包括描述性統計分析及同質性檢驗。首先以描述性統計之百分比說明樣本背景資料，及各變數或各因數之平均數、標準差等分布情形，同質性檢驗則檢驗量表各題項之相關係數及因素負荷量。
- (二)信度分析：以Cronbach's α 係數驗證問卷中各量表項目之內部一致性，評估整份量表的可靠程度，並剔除信度較低的題項。
- (三)結構方程模式：本研究採用LISREL 8.8進行結構方程模式的測量模式分析，首先檢驗測量工具的因素結構是否恰當，最後再進行整體模式的解釋及各個研究假設的檢定。
- (四)潛在成長模式(Latent growth modeling, LGM)：由於本研究以潛在變項的方式建構離職因素認知，故採用潛在成長模式檢視個人及不同群體(性別、學校別、有無實習)間離職因素認知的變動軌跡。
- (五)相關分析多元迴歸分析：探討學校教育、現實衝擊與離職傾向之間的關係，並進一步檢驗有、無實習經驗對學校教育與現實衝擊之間的干擾效果。

第四章 離職因素問卷量表發展

欲瞭解碩士員工離職原因，首先需要建構一套能正確衡量碩士生離職原因認知之量表。本研究量表主要需將觀光、餐旅產業造成碩士員工離職之因素詳細列出，並從問卷發放之過程取得觀光、餐旅產業碩士員工在學期間及進入產業第一年，不同階段對於離職因素認知之差異變化。本研究離職因素量表設計係參考學者 Walmsley (2004)針對觀光旅遊業研究整理出的離職因素項目為依據，然而，由於 Walmsley (2004)問卷調查範圍僅以觀光旅遊業做調查，且進行地區主要在英國進行，調查對象亦非針對碩士員工。

因此，並不適合直接應用來衡量觀光餐旅碩士生離職原因，為了要正確衡量觀光餐旅碩士生離職因素，應該有一系統化的程序方法來發展適當的離職因素量表。爰本研究首先建構一個系統化的觀光餐旅碩士生離職因素量表發展程序，據以發展出「觀光餐旅碩士生離職因素量表」，以做為評估觀光餐旅碩士生離職原因之量表。

第一節 量表發展程序

為確定量化問卷測量的可靠性及有效性，需要依賴一連串嚴謹的步驟與程序，而量表的信度與效度就是用來判斷其具可靠性與有效性的指標(邱皓政，2002)，本研究離職因素量表發展程序，採納 Shemwell and Yavas (1999)發展旅館業服務品質量表程序中加入質化的焦點團體討論，建構一個二階段離職因素量表發展程序，如圖 4-1 所示。

透過結合量化與質化的分析方法，設計出適當之觀光餐旅碩士生離職因素量表，以更精確地衡量觀光餐旅碩士生離職原因。茲將量表發展程序說明如後。

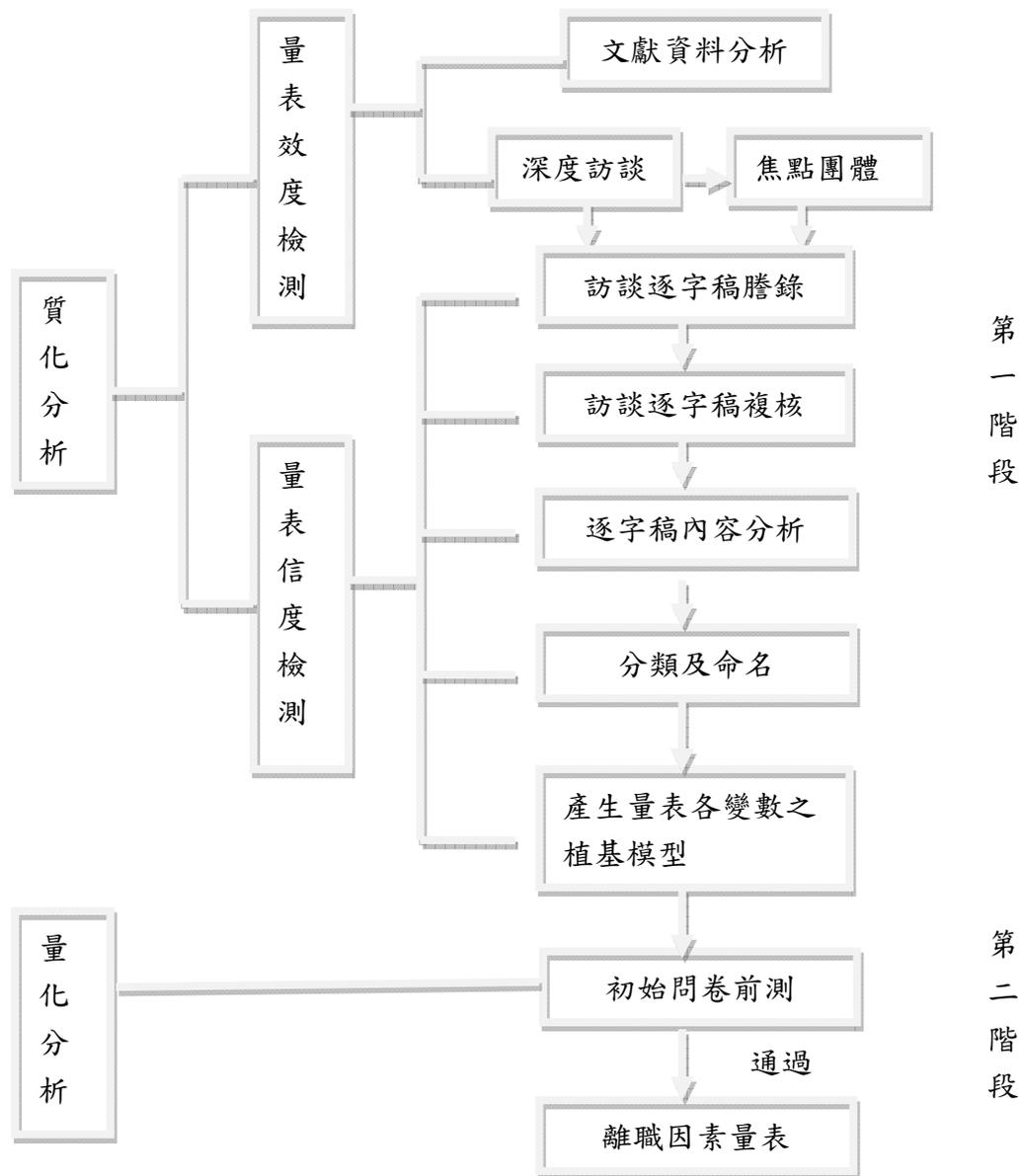


圖 4-1 離職因素量表修正程序

第二節 量表效度檢測

效度(validiy)是指一個工具能測量到它預期要測量概念(變項)特質的程度(Pliot and Hungler, 1999)，一般而言，效度的確認方法有內容效度(content validity)、效標關聯效度(criterion-related validity)、以及建構效度(construct validity) (De Cenzo and Robbins, 1999; Cook, 1998)。本研究以內容效度做為量化問卷效度檢測方法。所謂內容效度，即該衡量工具能足夠涵蓋主題的程度，主要衡量方式以文獻分析及訪談為主，而訪談通常由一群評定者主觀評估測量工具有效的程度，例如專家效度是邀請對量表內容有專業相關知識及經驗的專家

們，來評核每個題項能否測出所要測量概念的有效程度(邱皓政，2002)。因此，此階段量表發展程序主要透過文獻資料分析、深度訪談及焦點團體三種設計以強化問卷的內容效度。

一、文獻資料分析(documentary analysis)

文獻資料分析是指從政府文獻或以前的調查中蒐集現成的資訊進行分析(Neuman, 2000)，本研究首先從國內外期刊文獻、政府出版品等蒐集相關資料，進行文獻描述、歸納及整理分析，以性質相類似或具有參考價值之文獻為基礎，透過國、內外相關文獻之回顧，瞭解觀光餐旅休閒產業員工離職因素之主要指標與內涵。此階段之目的主要係藉由廣泛的文獻資料蒐集及彙整，初擬各項可能之離職因素，以作為深度訪談之參考文件。

本研究參考 Walmsley (2004)針對觀光旅遊業離職因素，初擬出離職因素要素，如表 4-1 所示。另觀光餐旅碩士生學校教育專業程度量表，係參考 Chi and Gursoy (2009)之「從產業觀點來看，如何幫助餐旅教育畢業生爭取到一份更好的工作」研究中，從學校課程設計與教學管理二方面來進行訪談要素。

二、深度訪談(in-depth interviews)

本研究為進一步確認文獻資料中的理論與次級資料等有關離職因素，是否可應用在觀光餐旅碩士生，以強化量化問卷之效度。因此，為了建立觀光餐旅碩士生離職因素之衡量問項，針對觀光餐旅產業可能造成之離職原因與要素，進行深度訪談(in-depth interviews)，訪談過程全程錄音及進行重點紀錄，事後再將錄音檔逐字完整謄寫出來。在訪談過程中，受訪者須被鼓勵談話，而內容方面則不論多寡(de Chernatony and Riley, 1999)。

本研究深度訪談對象區分成二部分：一為專家訪談、二為針對在學研究生、在職員工以及已離職員工幾種不同身份之觀光餐旅碩士。由於 McCracken (1988)指出如欲透過專家深度訪談蒐集資訊，10人以內是較佳的訪談人數。Dukes (1984)則指出最佳的深度訪談人數以3-10人為佳，同時每次最好在兩小時以內。Yin (1993)則認為專家深度訪談對象可為3-7人，但主要以研究者能夠蒐集到相關的資訊為主，不需拘泥於人數的多寡。因此，從文獻的回顧，人數以3人以上就能達到深度訪談的效果。

本研究在專家訪談部分，以邀請任職本研究定義之觀光餐旅產業，包括「住宿服務業」、「餐飲業」、「陸上運輸業」、「航空運輸業」、「旅行業」、「藝文及休閒服務業」之業界專家為主，分別為台北君悅大飯店、雄獅旅行社、中華航空公司、王品台塑牛排餐廳、劍湖山主題遊樂園及台灣高速鐵路公司之人資主管共六名進行個別訪談。此外，為進一步探討觀光餐旅碩士班課程設計是否符合職場真實需求，考量觀光、餐旅、休閒領域在教學課程的差異性，爰進一步邀請國立、私立、技職院校具代表性且歷史悠久之觀光、餐旅、休閒系所教師，分別為國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所、私立中國文化大學觀光事業研究所及致遠管理學院休閒設施規劃與管理學系教師各1名進行訪談。

表 4-1 離職因素問卷暫擬構面及變數

離職因素分類	離職原因
工時相關 (Working hours related)	非正常時間工作(unsocial hours of work) 長時間工作(long work hours)
薪資相關 (Pay related)	給薪方式(method of payment) 低薪水(low pay) 太多給薪組合(varying pay packet) 其他公司更好報酬與福利(better compensation and benefits)
人際關係環境相關 (Interpersonal environment)	不受同事歡迎(underappreciated) 團隊缺乏合作精神(lack of Team spirit) 缺乏溝通(lack of communication) 缺乏好的領導者(lack of effective supervision)
工作本身 (Job nature)	服務性工作(service-based nature of tasks involved) 缺乏工作多樣性(lack of job variety) 不喜歡此工作(don't enjoy job)
產業本身 (Nature of the industry)	小型企業規模(size of individual unit) 結構性人力組成-如外勞、臨時工、女性員工 (structure of workforce -casual, overseas and female staff) 季節性(seasonal nature of the job) 沒有工會組織(no union presence)
職涯相關 (Career related)	工作升遷(career advancement) 缺乏品質的職業(not a quality career) 缺乏前景(no prospects) 缺乏職涯發展(not chosen career) 進修(going to college)
能力不足 (Under qualified)	技能不足(unskilled) 不適合團隊合作之工作(unsuited to team work) 缺乏訓練(undertrained)
其他 (Other)	不好的工作情況(poor working conditions) 不開心的工作環境(unpleasant work place) 缺乏工作保障(lack of job security)
其他個人因素 (Other personal)	出國(going abroad) 懷孕(maternity) 搬家(moving) 旅行困難(travel difficulties) 住宿(accommodation)

資料來源: A. Walmsley (2004). Assessing staff turnover: A view from the English Riviera. *International Journal of Tourism Research*, 6(4), 275-287.

本研究專家深度訪談對象在產業界分別代表各個不同類別之觀光餐旅產業，在學術界也分別來自國立大學、私立大學及技職院校之觀光、餐旅、休閒三個領域，且都有十年以上的教學經驗，符合異質的特色且可全面涵蓋本研究範圍，使本研究問卷具專家效度。

而對於訪談問題的設計，係根據Walmsley (2004)針對離職因素分類加以設計以下問題。

● 離職因素：

1. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與工時相關的原因有那些？
2. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與薪資相關的原因有那些？
3. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與人際關係相關的原因有那些？
4. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與工作本身相關的原因有那些？
5. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與產業組織相關的原因有那些？
6. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與職涯相關的原因有那些？
7. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與專業能力相關的原因有那些？
8. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與其個人因素相關的原因有那些？
9. 請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中，除了以上八類因素外，還有那些可能影響因素？

● 降低離職率做法

1. 為降低觀光餐旅(休閒)碩士生離職率，請問您認為企業應有何因應措施？
2. 為加強觀光餐旅(休閒)碩士生的專業能力，請問您認為學校在教學設計及教學管理應如何調整及改變？

● 受訪者來自產業界者則會再問：

1. 請問，貴公司現有大學學歷員工及碩士學歷員工各有多少人？最近3年，每年大學學歷員工自願性離職率及碩士學歷員工自願性離職率大約各佔所有自願性離職員工的比率？

第二部分針對在學研究生、在職員工及已離職員工等不同身份之觀光餐旅碩士生，進行深度訪談。在學研究生樣本挑選，考慮國立、私立、技職院校之分別及觀光、餐旅、休閒學系差異，訪談對象選取國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所、私立中國文化大學觀光事業研究所及醒吾技術學院休閒與遊憩管理研究所研究生共3位，做為深度訪談之抽樣對象；在職員工深度訪談對象分別來自台北晶華酒店、山富旅行社及中華航空公司等不同觀光餐旅產業在職員工共3位；已離職員工訪談對象則分別來自曾經任職福華飯店、雄獅旅行社及龐德羅莎連鎖餐廳等不同觀光餐旅產業員工但現在已經職離者共3位。

因本研究抽樣對象分成三階段(在學研究生、在職員工以及已離職員工)，依照研究對象的不同，訪談問題依照在學研究生、在職員工、已離職員工設計以下問題。

● 在學研究生：

1. 假若您進入觀光餐旅業或從您的親朋好友中有進入觀光餐旅業者，請問您認為可能導致您或他們想離開觀光餐旅業的因素有哪些？
2. 請問您認為上述導致離職的可能因素中，最重要的三個離職因素為何？
3. 請您就本研究所提供之「離職因素」表給予意見。(針對是否有遺漏或不符合觀光餐旅業之離職因素給予意見)

● 在職員工：

1. 就您認為可能導致您離開目前公司的因素有哪些？

2. 您認為上述這些可能導致您離開公司之可能因素中，最重要的三個離職因素為何？
3. 請您就本研究所提供之「離職因素」表給予意見。(針對是否有遺漏或不符合您所在產業之離職因素給予意見)

● 已離職員工：

1. 請問導致您離開公司的因素有哪些？
2. 請問上述這些導致您離開公司因素中，最重要的三個離職因素為何？
3. 請您就本研究所提供之「離職因素」表給予意見。(針對是否有遺漏或不符合您所在產業之離職因素給予意見)

三份問卷不同之處主要在於角色之差異，研究生以假設方式、在職以現在進行式詢問、離職以過去式為詢問方式。

三、焦點團體(focus groups)

焦點團體訪談法是以質性研究方式蒐集資料，是一種具高度經濟效應的研究方法，其不同於個別訪談法，乃焦點團體成員可根據自己的經驗與看法，與其他參與者進行互動，進而建構出知識(Wibeck, Dahlgren, and Öberg, 2007)。焦點團體訪談法所得資料的結構更完整，研究者在資料蒐集過程中，所得到的回饋相對也比較多(Tiberius, 2001)。通常焦點團體一般包括6到12人，且具有同質性(Vauhn, Schumm, and Sinagub, 1996)，而團體人數的多寡則是依據研究目標而定(Stewart and Shamdasani, 2000)。焦點團體有助瞭解人們對於一個特定的議題、產品或服務項目的感受與意見，更可協助參與者探索與釐清觀點(Kitzinger, 1995; Bedford and Burgess, 2001; Chui, 2003; Beyer, 2008)，故本研究為達資料檢證的目的，透過文獻分析與訪談資料的交互檢證之後，再進行焦點團體訪談，再次進行資料的比對和確認，以求研究問卷的嚴謹度。

(一)訪談對象

本研究焦點團體訪談樣本的選取，採滾雪球抽樣(snowball sampling)方式，雖然使用滾雪球的抽樣方式有失其樣本的代表性，但是由於目前並無資料可顯示出哪些觀光餐旅碩士生畢業後曾進入觀光餐旅產業任職且又有離職的經驗；而滾雪球抽樣法是在特定母群體中成員難以找到時，最適合採取的抽樣方式之一(Babbie, 1998)。所以焦點團體組成成員就只有透過人際網路，從身旁的朋友、師長介紹的方式開始去接觸符合本研究條件的研究對象。本研究焦點團體進行的方式，首先以電話確認訪談對象及訪談時間，邀請具有觀光餐旅碩士畢業後曾任職觀光餐旅產業且又有離職經驗者計7位參與訪談。訪談對象基本資料如表4-2。

(二)訪談方式

Patton (1990)指透過開放式的訪談來蒐集質的資料，有三個基本取向：(1)非正式的會話訪談，完全取決於互動的流程中，問題的自發性顯現；(2)一般性訪談引導法，包括一組提綱挈領的論題，而這組問題應在訪談開始之前，即與每位參與者共同探索而得，訪談導引假定每一位受訪者中，均有一些共通的資訊可被收集，但是並不預先寫下任何標準化的問題；(3)標準化開放式訪談，包括一組經過字斟酌組織的問題，意圖讓每位參與者經相同的程序，並以同樣的問題來調查每一位參與訪談者。本研究焦點團體採用的訪談方式是「標準化開放式訪談」，藉由標準化開放式訪談，研究者將獲得有關每位參與訪談者有系統及詳盡的資料。

在進行焦點團體訪談時，由主持人先請每位訪談者敘述個人的離職過程及離職原因，讓

焦點團體的組成成員儘量以實際案例來談，以進一步釐清影響觀光餐旅碩士生離職的最重要因素，接著再就本研究整理分類之離職原因與其他參與者進行互動討論。在互動討論訪談過程中，主持人會要求每位成員皆能發言，整個訪談過程歷時1小時55分鐘，訪談過程採全程錄音存檔，事後並整理訪談之逐字稿。

表 4-2 焦點團體訪談對象基本資料

No	性別	畢業學校	離職經歷	任職年資
1	女	私立中國文化大學 觀光事業研究所	旅行業	3 年
2	男	國立嘉義大學 休閒事業管理研究所	旅行業	6 個月
3	男	國立高雄餐旅學院 餐旅管理研究所	餐飲業	6 個月
4	男	國立高雄餐旅學院 餐旅管理研究所	飯店業	1 年 6 個月
5	男	私立中國文化大學 觀光事業研究所	餐飲業	未滿 1 年
6	女	私立中國文化大學 觀光事業研究所	飯店業	1 年
7	女	國立臺灣師範大學 餐旅管理與教育研究所	飯店業	1 年

第三節 量表信度檢測

一、訪談逐字稿複核

為求深度訪談逐字稿能精準代表受訪者所欲表達之內容，本研究逐採用學者Lincoln and Guba (1985)與Decrop (1999)所建議之成員檢核法(member checking)，將每位受訪成員之訪談逐字稿，寄還給每位受訪成員複核，並藉以提昇及確保訪談資料的可信程度及精準程度，樣本訪談逐字稿複核結果見表4-3、4-4及4-5。其中新增事件指受訪者於逐字稿複核時另增加新的事件，詳述事件指受訪者於逐字稿複核時，對於已紀錄之事件做更進一步詳述的文字說明。

表 4-3 專家學者訪談逐字稿複核結果

No.	新增事件	詳述事件	更正錯字	無修訂	訪談時間(分)
1				✓	63
2				✓	28
3	✓		✓		12
4			✓		36
5				✓	24
6				✓	45
7				✓	23
8		✓	✓		33
9			✓		41

表 4-4 在學碩士生、在職員工、離職員工訪談逐字稿複核結果

No.	新增事件	詳述事件	更正錯字	無修訂	訪談時間(分)
1				✓	16
2				✓	14
3		✓	✓		21
4				✓	25
5	✓		✓		22
6			✓		30
7				✓	26
8			✓		16
9				✓	16

表 4-5 焦點團體訪談逐字稿複核結果

No.	新增事件	詳述事件	更正錯字	無修訂	訪談時間(分)
1				✓	113
2				✓	
3		✓	✓		
4			✓		
5				✓	
6				✓	
7				✓	

二、內容分析(分析單位)

本研究將蒐集的資料運用內容分析法進行分析，Kassarjian (1977)研究中指出資料分析的第一步是決定適當的分析單位(unit of analysis)，分析單位是以與研究主題有關的「字」、「句」、「事件」等為主要進行分析時所需的單位。而內容分析法進行的步驟則為：將蒐集並已轉成文字的資料，邀請三位具觀光餐旅學術及實務專業背景之中國文化大學國際企業管理研究所博士生擔任評判人(judge) A與評判人B，以及國立嘉義大學觀光休閒管理研究所博士生擔任評判人C，並進行內容歸類(categorization)、命名的動作，最後再由研究者測試信度。而信度值須在80%以上才可將萃取的資訊用來進行進一步的結論與建議(Kassarjian, 1977)。

首先將受訪者之訪談內容逐字逐句加以謄錄，並透過成員檢核法之複核修訂後，再由兩位評判人(judge A and B)，針對謄錄之資料分別進行判斷，分別由與離職因素相關之21個問題構面中，得出640個分析單位；及學校教育相關1個問題構面中，得出76個分析單位。將分析單位分類之後，兩位評判人比較他們所做出的決定，並就其不同意的分析單位與研究者討論。有些分析單位與本研究可能有些差異，評判人A和B與研究者會將這些有疑問的分析單位篩選。最後，總共有22個與離職因素相關之分析單位被刪除，留下618個離職因素相關之分析單位，及76個學校教育相關之分析單位。

三、分類發展與信度

基本的分析單位經確立後，下一個步驟就是將離職因素相關之618個單位及學校教育相關之76個單位歸類及命名。首先兩位評判人將每個單位閱讀並分類，再閱讀再分類，反覆進行這個程序，於是在離職因素部分區分出11個構面，並再從11個構面中產生72個類別目；在學校教育部分產生9個類別目。每一個類別目皆需經由評判人A與B的反覆討論並將之加以命名，分類程序完成後，就評分員與研究者對每一句話的分類，以評分者信度公式加以考驗(Miles and Huberman, 1994)，即藉由interjudge與intrajudge之測試進行信度之考驗。

$$\text{評分者信度} = \frac{\text{評分者與研究者前後二次標示各編碼的一致性次數}}{\text{評分者與研究者前後標示各編碼的一致性次數與不一致性次數}}$$

而根據Bitner, Booms, and Tereault (1990)、Bitner, Booms, and Mohr (1994)及Keaveney

(1995)研究指出，interjudge (不同評判人間的歸類)與intrajudge (同一評判人間不同時間的歸類)同意程度達0.8，此分類程度即具信度。因此，本研究引入另一位新的評判C，以進行interjudge信度測試，三週後由評判人(A與B)再進行一次intrajudge之信度測試。評判人C會將618及76個單位歸類於評判人A與B先前所產生的72及9個類別目中。最後，評判人C在81個類別目之interjudge以及評判人A和B的intrajudge信度值均高於0.8，故此分類程序具有信度。

四、量表的植基模式(grounded model)

經過評判人A、B和C之嚴謹精確的分類程序後，12個構面中，分別產生共81項的類別目，而該81項類別目，即為觀光餐旅碩士生離職因素與學校教育量表之植基模型，結果分示如下。

(一)與工相相關之離職因素，如表4-6所示：

表 4-6 與工時相關之離職因素

工時						Total Units
類別目	工作時間很長	要輪班	排班	休假	時差	79
卡片數	48	4	17	3	7	

註：judge A and B之intrajudge：

排班： $14(O)+3(X)/17=82.35\%$

時差： $6(O)+1(X)/7=85.71\%$

其餘category之judge A and B之intrajudge皆為100%

由judge C判斷之intrajudge：

工作時間很長： $38(O)+2(X)/40=95\%$

排班： $15(O)+2(X)/17=88.82\%$

時差： $6(O)+1(X)/7=85.71\%$

由judge C判斷之interjudge：

排班： $14(O)+3(X)/17=82.35\%$

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

(O)為歸類正確之分析單位；(X)為歸類錯誤之分析單位

(1)工作時間很長(48/79, 60.76%)：包括工作時間較長；經常要工作到很晚，對我及家人造成不方便；吃飯時間不固定。例如有受訪者表示：「我們家人就覺得奇怪了，為什麼你每天都這麼晚回家，因為我每天工作都超過12小時以上，那甚至說中餐廳每次遇到年菜、然後端午節、中秋節時候就更是惡夢，幾乎一整個月每天平均睡大約4小時」；也有受訪者表示：「我24小時都要待命，有時候工作連續幾天都沒有休息，一出勤就很長，而且吃飯時間也很不固定」。

(2)要輪班(4/79, 5.06%)：即要輪班。例如有受訪者表示：「或者要輪班啊！或者是可能是假日要上班啊！跟人家其他產業不一樣」。

(3)排班(17/79, 21.52%)：包括大夜班生活日夜顛倒，影響生理時鐘；工作時間與其他人不同；影響正常社交生活。如有受訪者表示：「要先從上大夜班開始，那因為我覺得這樣對身體不太好」，或者有受訪者表示：「他的朋友上班族，禮拜六、禮拜天可以休息，他還要上班，他的朋友在家裡休息，他要禮拜六禮拜天上班，他要晚上加班」。

(4) 休假(3/79, 3.8%)：即休假比其他產業少。如有受訪者表示：「像我上一個工作的話，就是月休四天，然後他很妙的是如果說那個月有五個禮拜，不好意思，就是還是只有四天，就是連續上班五個禮拜吧！然後你可能連續上個13、14天你才有可能休假一天」。

(5) 時差(7/79, 8.86%)：即時差，如有受訪者表示：「飛久了，時差不正常」，還有受訪者表示：「要經常到國外帶團，可能時差的問題」。

(二) 與薪資相關之離職因素，如表4-7所示：

表 4-7 與薪資相關之離職因素

薪資						Total Units
類別目	薪水低	薪資不公、不清楚	獎金	福利	加班費	74
卡片數	51	3	6	11	3	

註：judge A and B之intrajudge：

獎金： $4(O)+1(X)/5=80\%$

福利： $9(O)+2(X)/11=81.81\%$

其餘category之judge A and B之intrajudge皆為100%

由judge C判斷之intrajudge：

薪水： $50(O)+1(X)/51=98\%$

獎金： $5(O)+1(X)/6=83.3\%$

福利： $9(O)+2(X)/11=81.81\%$

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

(1) 薪水(51/74, 68.9%)：包括薪資太低，所得收入需靠其他來源如佣金、獎金小費等，導致收入不固定。例如有受訪者表示：「餐飲業的薪水都這麼低，尤其你又是基層人員的話，你的薪資就非常的少，少的可憐」，也有受訪者表示：「就是薪水低嘛！以這個薪水你要考慮到結婚，然後你之後要生小孩的話，這個問題在這個物價之下你沒有辦法維持到那個生活」。

(2) 薪資不公、不清楚(3/74, 4.05%)：包括薪資可能有不公平現象，做一樣的事領不一樣的薪水，工作付出與獲取沒有一個對等或相等。如有受訪者表示：「你開始做了一些很多超出你職權該做的事情，就是你已經開始做到領班甚至副理經理的工作，可是你還是只能拿到這樣的薪水」。

(3) 獎金(6/74, 8.1%)：包括獎金不公、獎勵制度可能有問題。例如有受訪者表示：「獎勵制度可能也有一點問題啦，就是號稱說有業績獎金，但是據我所知那個門檻訂得相當高」，也有受訪者表示：「我就拼死拼活了可是當你知道獎金一公布來的時候發現，你做得比別人多，可是上面的人領的超級多、超級多，別的部門也領的很多，可是你是最主要、最辛苦的那個部門，但是你只領到一點點錢」。

(4) 福利(11/74, 14.86%)：包括福利比較少，沒有分紅及退休制度。例如有受訪者表示：「福利不好、沒有退休金，現在退休金制度還好，有些公司上市上櫃，可是我還是覺得說分紅制度我還是分不到」。

(5) 加班費(3/74, 4.05%)：即常要加班而且沒有加班費。例如有受訪者表示：「有的公司是你加班就給你加班津貼，他是白紙黑字寫得很清楚，可是在觀光或是飯店服務業的話，就沒有那麼明確，你可能會是在做慈濟、在做義工」。

(三)與人際關係相關之離職因素，如表4-8所示：

表 4-8 與人際關係相關之離職因素

人際關係					Total Units
類別目	同事競爭	跟同事、顧客互動	跟老闆互動不良	小團體、派系鬥爭	29
卡片數	2	11	4	12	

註：judge A and B之intrajudge：

跟同事、顧客互動： $9(O)+2(X)/11=81.8\%$

其餘category之judge A and B之intrajudge皆為100%

由judge C判斷之intrajudge：

跟同事、顧客互動： $9(O)+2(X)/11=81.8\%$

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)同事競爭(2/29, 6.89%)：即同事間彼此競爭激烈。如有受訪者表示：「然後有一個同事是跟他競爭的，可是那一個人是他家的背景好像是長榮的什麼的...就是比較龐大，所以那時候他就被擠掉啦！然後他就轉去別的工作」
- (2)跟同事、顧客互動 (11/29, 38%)：包括跟同事互動上有問題，同儕之間相處情形。如有受訪者表示：「我們同事之間我看你不順眼，我就當眾罵你，然後你看我同事之間看不順眼就當面互嗆，結果因為我很強勢嘛！然後你就...你就輸了！然後沒辦法...你就...你就走了」。
- (3)跟老闆互動不良(4/29, 13.8%)：包括老闆跟你之間的互動，跟老闆不合。例如有受訪者表示：「你為了迎合老闆，然後你又對你的下屬施壓，然後變成你的下屬對你的不滿，可是因為你要一直迎合老闆，你就一直施壓，然後那個...你下屬又越來越不滿，到最後就是爆離職，就是這樣」。
- (4)小團體、派系鬥爭(12/29, 41.38%)：包括派系鬥爭，公司搞小團體。如有受訪者表示：「我知道說有的人他可能就會被公司那種搞小團體，然後就被排擠，而且是被排擠的很嚴重，然後...就是...我有看過我同事就是這樣被逼著離職」。

(四)與工作本身相關之離職因素，如表4-9所示：

表 4-9 與工作本身相關之離職因素

工作本身										Total Units
類別目	工作沒有挑戰性及成就感	工作內容繁雜	工作無趣	工作不適合、志趣不合	不開心的工作環境	工作職掌不清楚	做一樣的工作缺乏多樣性	壓力大	工作具危險性	80
卡片數	18	14	8	8	2	7	8	13	2	

註：judge A and B之intrajudge：

工作沒有挑戰性及成就感： $15(O)+3(X)/18=83.33\%$

工作無趣： $7(O)+1(X)/8=87.5\%$

壓力大：11(O)+2(X)/13=84.61%

做一樣的工作缺乏多樣性：7(O)+1(X)/8=87.5%

其餘category之judge A and B之intrajudge皆為100%

由judge C判斷之intrajudge：

工作內容繁雜：12(O)+2(X)/14=85.7%

工作不適合、志趣不合：7(O)+1(X)/8=87.5%

做一樣的工作缺乏多樣性：7(O)+1(X)/8=87.5%

壓力大：12(O)+1(X)/13=92.3%

由judge C判斷之interjudge：

壓力大：11(O)+2(X)/13=84.61%

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)工作沒有挑戰性及成就感(18/78, 23.1%)：包括工作沒有挑戰性，無法從中得到成就感。有受訪者表示：「然後我是一個碩士畢業生然後又做那些不用動腦的工作，然後又日復一日就會覺得...我覺得這滿重要的，就會覺得無趣啊！沒有成就感！」。
 - (2)工作內容繁雜(14/78, 17.95%)：包括做很多很雜的事情，很多細碎的事情，太多繁瑣的事情。有受訪者表示：「基本上我也是做很多很雜的事情，我也要帶位啊我也要接電話，行銷促銷的方案那個也是我負責的，可能文書的也要」。
 - (3)工作無趣(8/78, 8.1%)：包括工作的內容很無趣，工作的內容很制式。有受訪者表示：「基層做久了會覺得很routing，那我就會覺得說已經...厭煩了！對！每天就是做服務生，覺得厭煩了，會想要做更不一樣的」。
 - (4)工作不適合、志趣不合(11/74, 14.86%)：包括本身不喜歡這個工作，個人志向不符合。有受訪者表示：「因為個人的志向不符合啊！就想離職」。
 - (5)不開心的工作環境(2/78, 2.56%)：包括工作條件、環境不好，不開心的工作環境。有受訪者表示：「我不喜歡在那邊的工作環境」。
 - (6)工作職掌不清楚(7/78, 9%)：包括工作守則SOP那個東西沒有很清楚，你對你的工作職掌沒有很清楚。有受訪者表示：「沒有一個很好的那個叫做...工作守則！SOP的那個東西沒有很清楚，如果是OP的話他根本沒有時間顧你，你自己要想辦法去自己學，可是新人尤其是你沒有在旅行社做過經驗的就會很...很痛苦！」。
 - (7)做一樣的工作缺乏多樣性(8/78, 10.26%)：包括工作技術上很簡單很制式化，缺乏工作多樣性。有受訪者表示：「這個工作技術上面沒有一個...我覺得做的東西就是很...很簡單...很制式化！它並沒有能夠讓你的技術變得更好！我覺得這個是...欸，沒有辦法再往下做」。
 - (8)壓力大(13/78, 16.67%)：包括時間壓力，業績壓力大。有受訪者表示：「那種壓力就是，業務部的壓力來自於整館的營收，營收的情況下每天就是，飯店很特別的就是業務部都會直接讓總經理管，基本上還有業務部的經理但總經理會都會直接來conform這個部門而且他的涉入程度會非常深，也因為這樣子所以業績壓力非常大」。
 - (9)工作具危險性(2/78, 2.56%)：工作本身具有危險性與風險。有受訪者表示：「我們自己是在一個高空的環境、是在一個密閉的飛行器裡面，是飛機本身，他本身是有危險性跟風險的，考慮到工作的危險性的時候，這個會是一個離職原因」。
- (五)與產業特性相關之離職因素，如表4-10所示：

表 4-10 與產業特性相關之離職因素

產業特性							Total Units
類別目	都要從基層做起	進入門檻比較低	產業前景	與其他產業相容性	產業本身沒有市場性	外部拉力大	34
卡片數	6	6	8	6	3	5	

註：judge A and B之intrajudge：

進入門檻比較低： $5(O)+1(X)/6=83.33\%$

產業前景： $7(O)+1(X)/8=87.5\%$

外部拉力大： $5(O)+1(X)/6=83.33\%$

其餘category之judge A and B之intrajudge皆為100%

由judge C判斷之intrajudge：

進入門檻比較低： $5(O)+1(X)/6=83.33\%$

由judge C判斷之interjudge：

產業前景： $7(O)+1(X)/8=87.5\%$

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)都要從基層做起(6/34, 17.64%)：包括不論學歷再高你一定要從基層做起，從最底層開始做。例如有受訪者表示：「當我去應徵的時候，他就跟我說我們還是希望你能從基層做起，然後他總而言之並不是儲備幹部，也就是從最基層的服務生開始做」。
- (2)進入門檻比較低(6/34, 17.64%)：包括工作可取代性很高，產業進入門檻很低，進入障礙門檻比較低容易跳槽。例如有受訪者表示：「因為產業本身就是...畢竟進入門檻比較低啦！不像比較專業的這種職業別來講，如醫生啦！建築師，RD研發工業設計這些人，這些人原本可能在大學的時候唸就是比較專業的東西，感覺上這種產業也是很專業的東西，不是說我們一般人可以想說跨得進去的，一開始你很難跨的進去，進去之後你就會keep在那個地方」。
- (3)產業前景(8/34, 23.53%)：包括缺乏前景、願景不夠好，產業前景讓人家看不到未來，沒辦法知道你這個產業未來要怎麼發展。例如有受訪者表示：「我只待半年啦，那所以這一段時間我可能看不到旅行業這方面太大的未來前景，所以就決定離開」
- (4)與其他產業相容性(6/34, 8.82%)：包括跳槽到其他產業可能我在這個產業的經驗是比較沒有辦法攜帶到其他產業，跟其他產業在某種程度上相容性是比較低的。有受訪者表示：「我今天做一個東西不能擴及到其他產業，我做OP就只能做OP，我將來到另外一個產業我是不能將這個知識用在那個產業的！那是一個很可怕的事情。」
- (5)產業本身沒有市場性(3/34, 2.56%)：即產業本身沒有市場性。例如有受訪者表示：「純粹就是在市場上可以找到其他產業更高薪的工作」。
- (6)外部拉力大(5/34, 14.7%)：包括外面的機會太多了，產業外部拉力很大、很容易找到工作，太容易自己跳出來自己開店或幹嘛的，跳槽太容易。例如有受訪者表示：「外部的拉力，就是推拉之間嘛！那我們這個產業是外部拉力很大的，就是很容易找到工作，我就不會很在意、很珍惜這個工作」。

(六)與職涯相關之離職因素，如表4-11所示：

表 4-11 與職涯相關之離職因素

職涯						Total Units
類別目	職涯規劃	工作看不到未來	個人生涯規劃	升遷	野心大	53
卡片數	5	14	7	25	2	

註：judge A and B之intrajudge：

All category之intrajudge皆為100%

由judge C 判斷之interjudge：

工作看不到未來： $13(O)+1(X)/14=92.86\%$

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)職涯規劃(5/53, 9.43%)：包括公司是不是很系統性地去規劃每一個職位，缺乏職涯發展。如有受訪者表示：「公司沒有做好職涯規劃的時候我就覺得我在這邊要幹嘛，因為我沒有做到管理階層的話你永遠都不會站在另外一個角度看事情」
- (2)工作看不到未來(14/53, 26.42%)：包括公司缺乏前景，工作讓我覺得未來沒有發展性。如有受訪者表示：「我們的總經理沒有辦法去支持你，那我就覺得這公司其實沒有很大的未來，它沒有辦法往下去做一些你可以發展的事情」。
- (3)個人生涯規劃(7/53, 13.2%)：包括生涯的發展規劃，跟未來的規劃志向沒有一樣。如有受訪者表示：「我希望在我的生涯規劃還有我自己個人進修方面，我希望更多的時間」。
- (4)升遷(25/53, 47.17%)：包括升遷慢，晉升速度不如預期。有受訪者表示：「你到了領裕這個位置之後，你受到侷限了再也升不上去，那主管會給你很多就是口頭上的鼓勵，就是說你做的非常的好啦，你真的很快就可以升遷，就劃了一個大餅給你，可是你永遠都得不到」。
- (5)野心大(2/53, 3.77%)：包括期望高、野心比較大。如有受訪者表示：「有可能是我們那個晉升的管道或者晉升的時間，不符合他的一個期望有些人是可能期望比較高野心比較大」。

(七)與組織文化相關之離職因素，如表4-12所示：

表 4-12 與組織文化相關之離職因素

組織文化							Total Units	
類別目	缺乏團隊合作	不喜歡這個部門氣氛	公司文化	公司組織不健全	缺乏訓練	空降部隊	離職率太高	43
卡片數	5	4	16	4	6	4	4	

註：judge A and B之intrajudge；與由judge C判斷之interjudge與intrajudge；

All interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)缺乏團隊合作(5/43, 11.63%)：包括不適合團隊合作的工作，缺乏團隊合作精神。例如有受訪者表示：「團隊缺乏合作精神、缺乏溝通...partner嘛！」
- (2)不喜歡這個部門氣氛(4/43, 9.3%)：包括不喜歡公司的氣氛，內部工作氣氛不佳。例如有受訪者表示：「最主要的原因是不喜歡那個公司的氣氛！真的！因為我覺得上班其實你是要很快樂，每天是要很興奮的」。
- (3)公司文化(16/43, 37.21%)：包括不喜歡這樣的文化，不認同公司企業文化。例如有受訪者

表示：「會覺得說我那個餐廳可能是一個弱勢，因為長期以來一個公司的文化，雖然我們有不同的中餐廳，可是我們這個中餐廳的loding是最大的，那而且最奇怪的是我們的薪水是比別人低」。

- (4)公司組織不健全(4/43, 9.3%)：包括組織不健全，職權劃分不清。例如有受訪者表示：「我覺得旅行社的組織算是滿凌亂的，對！像可能一個team裡面就有好幾個主任、好幾個副主任，太多主管級的在領導你，就是組織他的那個職權的那些或是位階的問題那些，我覺得那個沒有規劃的很清楚」
 - (5)缺乏訓練(6/43, 13.95%)：包括缺乏好的教育訓練，沒有很清楚的訓練或者技術上面的訓練。例如有受訪者表示：「一般飯店提供的在職訓練還是比較基層在職訓練，嗯！比較不會是管理階層訓練，管理階層訓練就是一般進去比較少接觸到」。
 - (6)空降部隊(4/43, 9.3%)：包括屬於家族企業，有很多空降部隊。例如有受訪者表示：「譬如說有空降的啊！那如果說一個企業讓人家覺得說裡面有很多是空降部隊的話...你會比較想要離職」。
 - (7)離職率太高(4/43, 9.3%)：包括離職率很高，流動力高留不住人。例如有受訪者表示：「離職率很高，人一直在換來換去，他工作的時候可能就會覺得他的朋友一直在走，他可能就會覺得很無聊，也想離職」。
- (八)與主管因素相關之離職因素，如表4-13所示：

表 4-13 主管因素相關之離職因素

主管因素							Total Units
類別目	領導方式	缺乏好的領導者	主管情緒與態度	主管無法給我幫助	理念不合被排擠施壓	不求長進不做事	28
卡片數	4	3	7	2	7	5	

註：judge A and B之intrajudge；與由judge C判斷之interjudge及intrajudge；
All interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)領導方式(4/28, 14.29%)：包括主管領導的方式很差、主管領導的方式是完全没有原則的。如有受訪者表示：「就變來變去！沒有原則！主管的領導方式是完全没有原則的、是隨心所欲的，然後是以自己為出發點的！他的立場是絕對不是以公司為出發點！」
- (2)缺乏好的領導者(3/28, 10.71%)：即缺乏好的領導者。如有受訪者表示：「我對於主管的管理能力有質疑，因為這個東西是你要去協調的，你要去控制你的領隊！你把錯怪到我身上、這不應該是我去承擔的東西，後來我就覺得...就很差！我就不想、就走了！」。
- (3)主管情緒與態度(7/28, 25%)：包括主管的情緒壓力，主管的態度。如有受訪者表示：「我的工作上面我可能會就是第一個被挨罵的，那我除了這些情緒壓力外，還有你主管的情緒壓力也都會在我的身上」。
- (4)主管無法給我幫助(2/28, 7.14%)：包括主管能力不足，我們主管沒有協助我去處理。如有受訪者表示：「因為我覺得我在那裡啊！我們主管其實他沒有辦法給你很直接的幫助」。
- (5)理念不合、被排擠、施壓(7/28, 25%)：包括被主管排擠，與主管理念不合。如有受訪者表示：「我們老闆他總是有很多很多的想法，可是他根本跟不上他啦！就是與主管理念不合」。
- (6)不求長進、不做事(5/28, 17.86%)：主管他們都不思改變，沒有看到主管進步。如有受訪者

表示：「主管他不是在做事！你看到的是主管他只是在盡其可能在維護他的人際關係或者是在保有他既存的利益」。

(九)與專業能力相關之離職因素，如表4-14所示：

表 4-14 與專業能力相關之離職因素

專業能力						Total Units
類別目	競爭力缺乏	看不到專業性	技能不足	語言能力不足	對學識重視度不高	18
卡片數	2	7	2	4	3	

註：judge A and B之intrajudge：

看不到專業性： $6(O)+1(X)/7=85.71\%$

其餘category之intrajudge皆為100%

由judge C判斷之intrajudge：

看不到專業性： $6(O)+1(X)/7=85.71\%$

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)競爭力缺乏(2/18, 11.11%)：包括做久了競爭力會不夠；跟外面其他人比的話他們的競爭力會不夠。如有受訪者表示：「你再這樣子繼續做下去你自己會沒有競爭力！就像剛剛講的，你出去你本來是可以有一塊天空的，可是當你再繼續做，你再做五年就好了！就變成了沒有競爭力的那一群。那怎麼辦？這個就是我會擔心的，可能會讓我離開的原因，對！」。
- (2)看不到專業性(7/18, 38.89%)：包括工作在專業上不足，看不到專業能力。如有受訪者表示：「你碩士在幹嘛？一直寫論文、一直在跑圖書館，我在研究一些企業用不到的東西，那你哪來的專業能力可言？你可以講的是我語文不錯，可是外文系啊！那你說欸我電腦不錯，拍謝！你只會做PPT而已啊！啊不然哩？我只會做這個啊！啊人家也是有資訊工程，人家程式什麼都比你厲害，啊我會設計耶！那些學廣告的是學些什麼？對啊！所以我覺得我們專業能力本身在這個環境教育之下，本身就有問題！所以你要講說我們專業能力相關的，我找不出來耶！」。
也有受訪者表示：「因為我們就是沒有什麼專業能力嘛！要跟企管系比也比不上人家，然後要跟會計系比也比不上人家，然後要跟那種什麼工程師比我們也沒有那種專業」。
- (3)技能不足(2/18, 11.11%)：包括廚藝可能不是很好，技能不足。如有受訪者表示：「廚師的廚藝可能不是很好，舉個例子如果我煮菜可能人家風評不是很好的話...那我可能就做不下去」。
- (4)語言能力不足(4/18, 22.22%)：如語言的專業能力不足。就有受訪者表示：「英文啦！我覺得語言是一個很重要的... 那如果語言不好，就不敢待在這個行業！就想跳槽」。
- (5)對學識重視度不高(3/18, 16.67%)：包括臺灣對觀光相關的學識重視度並不高；企業對於高學歷的人重視的程度。

(十)與個人因素相關之離職因素，如表4-15所示：

表 4-15 與個人因素相關之離職因素

個人因素													Total Units
類別目	家庭	結婚	懷孕	私生活	健康	升學	人格特質	心理壓力	心態調整不平衡	個性問題	表達溝通能力	控制情緒	138
卡片數	32	9	5	12	24	10	6	6	17	7	5	5	

註：judge A and B之intrajudge：

心態調整不平衡： $15(O)+2(X)/17=88.24\%$

心理壓力： $7(O)+1(X)/8=87.5\%$

私生活： $10(O)+2(X)/12=83.33\%$

其餘category之intrajudge皆為100%

由judge C判斷之interjudge：

心態調整不平衡： $14(O)+3(X)/17=82.35\%$

心理壓力： $7(O)+1(X)/8=87.5\%$

健康： $21(O)+3(X)/24=87.5\%$

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)家庭(32/138, 23.19%)：包括搬家，配合配偶調派國外工作。例如有受訪者表示：「現在很多派到大陸去工作的....對對所以他就必須放棄這個工作，可能因為家人有類似這樣的狀況」。
- (2)結婚(9/138, 6.52%)：結婚，嫁人。如有受訪者表示：「女生在飯店工作，哪一天我決定結婚了！我會覺得飯店的工作時間不適合，如果有一個選擇的話，我可能會跳到一個覺得工作時間比較穩定的職業，或者就選擇做家庭主婦」。
- (3)懷孕(5/138, 3.62%)：包括想要馬上生小孩；要照顧小孩。例如有受訪者表示：「一旦懷孕就會考慮到要影響照顧小孩了！所以懷孕會是滿大的影響」。
- (4)私生活(12/138, 8.7%)：包括工作讓我無法兼顧個人私生活，私生活無法顧到。如有受訪者表示：「我在那裡工作沒有所謂的私人生活，也不能跟人家約會吃飯，生活沒有生活品質然後才會離開這個工作」。
- (5)健康(24/138, 17.39%)：包括身體健康狀況，工作量大到身體無法負荷。如有受訪者表示：「每天從下午3點然後到隔天早上甚至到中午一直都不能睡覺，非常非常累所以我回到家就睡，你隔天睡，你一定要睡到中午過後你才会有精神，才可以把睡眠補回來，可是那這樣一天就沒了，就會覺得說長期下來身體會受不了」。
- (6)升學(10/138, 7.25%)：包括出國唸書，考上博士班。
- (7)人格特質(6/138, 4.35%)：個人本身特質。
- (8)心理壓力(6/138, 4.35%)：包括自我要求的壓力，心理壓力很大。如有受訪者表示：「應該是自我要求的壓力，然後因為我那時候在台中福華在行銷業務部然後又當副理又有Title，然後那種壓力就是，業務部的壓力來自於整館的營收，營收的情況下每天就是，飯店很特別的就是業務部都會直接讓總經理管，基本上還有業務部的經理但總經理會都會

直接來confirm這個部門而且他的涉入程度會非常深，也因為這樣子所以業績壓力非常大，在那二年之內其實是一個很大的挑戰，第一個工作壓力大到身體都感覺到受不了，通常都早上八點上班一直到凌晨一、二點才能離開，這情況下說長期這樣那甚至有時候工作連續幾天都沒有休息那身體都受不了，然後就會想離開」。

- (9)心態調整不平衡(17/138, 12.32%)：包括自尊心高，心態上放不下碩士生身段。如有受訪者表示：「我覺得在職場工作，不放下碩士生這個身段的話，其實你做什麼你都覺得被打壓，其實我覺得做什麼工作好像都會，因為你自己要先把你自己的身段...我覺得這真的是個人因素滿重要的，你如果永遠沒辦法把自己心態調整好(個人心態調適)，好像做什麼都可能造成他想要離職」。
- (10)個性問題(7/138, 5.07%)：包括個性問題，很害羞，個性不喜歡卑躬屈膝去服務別人。如有受訪者表示：「我個性其實很害羞！很沒辦法跟人面對，還有一種情形是客人抱怨我受不了，所以會覺得不適合想離職」。
- (11)表達溝通能力(5/138, 3.62%)：包括表達能力有問題，溝通能力不行。如有受訪者表示：「我沒辦法跟所謂生張熟魏這些人相處，這樣保持一個笑容，所以我覺得可能是我溝通能力不行」。
- (12)控制情緒(5/138, 3.62%)：包括控制情緒的能力EQ；自我情緒的EQ管理能力不好的話。如有受訪者表示：「有些人他的EQ啦！有些人他可能很容易暴躁，如果客人有一點不滿意，可能會跟客人當場吵起來、就是跟客人吵架，就是他控制情緒的能力」。
- (十一)其他相關之離職因素，如表4-16所示：

表 4-16 其他相關之離職因素

其他									Total Units
類別目	性騷擾	學歷	名聲不好	被挖角	工作環境不適合	別的地方有更好的福利	預期與實際落差大	客人抱怨受不了	44
卡片數	5	4	4	6	3	7	8	7	

註：judge A and B之intrajudge：

性騷擾：4(O)+1(X)/5=80%

別的地方有更好的福利：6(O)+1(X)/7=85.71%

預期與實際落差大：7(O)+1(X)/8=87.5%

其餘category之intrajudge皆為100%

由judge C 判斷之interjudge：

別的地方有更好的福利：6(O)+1(X)/7=85.71%

預期與實際落差大：7(O)+1(X)/8=87.5%

由judge C 判斷之intrajudge：

預期與實際落差大：7(O)+1(X)/8=87.5%

其餘category之judge C之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1)性騷擾(5/44, 11.36%)：包括工作環境太複雜，受到性騷擾。例如有受訪者表示：「有些女生他離開是因為他受到性騷擾，譬如說他是服務人員，這個性騷擾可能是他的主管、他的男同事、他的廚師，摸他一把或是嘴巴上吃豆腐，甚至有時候客人會...會吃他豆腐，那他

會覺得這種工作環境太複雜，性騷擾！」。

- (2)學歷(4/44, 9.1%)：包括學歷也是一種離職因素，你都唸到碩士了怎麼這個也不懂。例如有受訪者表示：「我覺得有時候...你是一個碩士生，我覺得是一種學歷...假設一個環境那個餐廳，大家都不是唸書甚至是高中高職，我覺得有時候你會覺得你自己很孤單，因為人家會覺得說你做好理所當然，你是碩士生，你如果做不好「哎呀！你都唸到碩士了，怎麼這個也不懂！」就會受不了被同事冷嘲熱諷」。
- (3)名聲不好(4/44, 9.1%)：包括社會上不怎麼被重視；世俗的眼光。例如有受訪者表示：「像我媽就『當老師、當老師』，然後...就長輩...也不能符合長輩的期望啊！還有世俗的眼光吧！世俗的眼光可能就是你在現在在做什麼，在旅行社跟在學校教書，會有差」。
- (4)被挖角(6/44, 1.36%)：有人來挖角。例如有受訪者表示：「飯店是一個流動率很高的產業，在飯店你要往上爬的情況下在這家飯店你不可能一直待下去，飯店有可能就是我之前在這跳出但是我有可能再跳回原飯店，我會一直往上爬上去，飯店的產業它的特性就是這樣，我一直覺得說你之前找工作但後來就要變成工作來找你，那飯店被挖角的狀況其實很多，這是很普遍的現象，而且整個team其實是整個team被挖角，那特別就是我待的部門，那他整個部門被挖角的機率太高了」
- (5)工作環境不適合(3/44, 6.82%)：如男女人數比例環境並不是適合他。例如有受訪者表示：「不是因為跟誰處不好，而是因為男女的人數比例，並不是很適合這樣子」。
- (6)別的地方有更好的福利(7/44, 15.91%)：包括更好的薪資還有頭銜，別的地方福利更好就跳槽過去。例如有受訪者表示：「還有就是因為現在很多的餐廳飯店都很多種，而且每個飯店跟餐廳提供的福利都不一樣，所以他們可能待在這個地方待久了，別的地方福利更好他們可能就會跳槽過去，因為門檻比較低所以大家都會比啊！」。
- (7)預期與實際落差大(8/44, 18.18%)：包括實際瞭解跟工作難免是有一點點落差，工作內容認知的落差，工作的要求個人與公司間存在一個落差。例如有資主管受訪者表示：「我們在跟他們在說明工作內容的部分的時候，其實會有當然有時候是跟認知的一個落差，對就比如說我們已經跟他們講清楚很清楚說這個工作量有那些，但是其實瞭解跟工作難免還是有一點點落差」。
- (8)客人抱怨受不了(7/44, 15.91%)：包括客人抱怨他受不了，為什麼每天都要被客人罵。例如有受訪者表示：「就是沒有辦法接受客戶，因為尤其是在大飯店、五星級飯店，然後很多時候客人他們其實態度很不好，對！然後就會是覺得憑什麼你為什麼要...就說為什麼客人你要講話態度是那麼差，或者是用那個語言他覺得聽起來很不順，然後就會覺得說為什麼每天都要被客人罵！所以就這樣離開了」。

此外，針對學校教育的課程設計及教學設施植基模型如下。

(十二)學校教育設計因素，如表4-17所示：

表 4-17 學校教育設計因素

其他										Total Units
類別目	實習參訪	產學合作策略聯盟	系所定位	調整課程比重	實習環境	招生方式	師資	教學方式	國際化	76
卡片數	21	21	2	8	3	3	7	9	2	

註：judge A and B之intrajudge：

教學方式： $8(O)+1(X)/9=88.88\%$

其餘category之intrajudge皆為100%

由judge C 判斷之interjudge：

實習參訪： $20(O)+1(X)/21=95.24\%$

由judge C 判斷之intrajudge：

實習參訪： $20(O)+1(X)/21=95.24\%$

產學合作策略聯盟： $19(O)+2(X)/21=90.48\%$

其餘category之interjudge及intrajudge皆為100%

- (1) 實習參訪(21/76, 6.45%)：包括到業界實習，參訪。例如有受訪者表示：「另外我覺得就是像這種碩士生，特別要求他要去實習，因為一般實習都是大學生，很少有碩士生，所以碩士生一定要強調自己的專業，有些碩士生他甚至是連盤子都沒端，他就是...要有實務經驗，所以我覺得反而覺得要要求他有這些實務實習」。
- (2) 產學合作、策略聯盟(2/76, 6.45%)：包括加強產學合作，與業界人士交流分享，業界學界協同教學，建立與業界夥伴關係。例如有受訪者表示：「跟業界的關係，industry partnership要很強！因為譬如說你要求同學要實習，你就要提供業界實習的關係要很好，尤其是因為你越來越來累積你的校友都是餐旅業的老闆、總經理，那他當然就會優先給學弟學妹機會。所以我是覺得說那如果沒有的話，剛開始的話，就是要建立跟餐旅業的一個人脈，對！就是從產學合作」。
- (3) 系所定位(2/76, 6.45%)：即明確系所定位。例如有受訪者表示：「我覺得要看你那個系所的定調，像文化觀光，我記得以前的主任...系所主任就說：你們哪！不要跟一般的什麼什麼...就是比較職能性的大學或是什麼學校比，你們就是以後要做管理人才的，請問大家有做到管理人才嗎？教書的教書、然後擦地板的擦地板、然後被打壓被打壓，沒有到管理人才，所以我覺得還是...最主要是系所要怎樣定位出來」。
- (4) 調整課程比重(2/76, 6.45%)：包括理論與實務課程比重要調整，少一點理論性的課程，增加實務課程。例如有受訪者表示：「就像...就像我讀休閒來講，一直叫我看什麼休閒與人類學...好難看喔！看都看不懂。對！尤其是 K 學者，那是教授找研究生去翻譯的，因為它語句非常不順嘛！那我...而且...我連人類學是什麼我都搞不太懂，我還要去搞清楚，可是說...回歸到最後啦！如果不走學術這條路的話，這東西會有幫助嗎？我還是...還是...對啊！所以那個理論跟實務的課程可能比重要調整」。
- (5) 實習環境(2/76, 6.45%)：包括設一個實習餐廳，實習旅館。例如有受訪者表示：「另外一個就是你的教學環境的硬體設備吧！譬如說你的實習餐廳、實習旅館、廚房，就是能夠讓同學方便的去實習、工作，就是做中學，做中學這個很重要」。
- (6) 招生方式(2/76, 6.45%)：包括篩選具相關科系背景或有實務經驗者，改善招生方式。例如有受訪者表示：「我現在會覺得說碩士招生，從碩士招生就要開始了！就是你要招生就要篩選那些會進入企業的，可能之前大學是唸相關科系的，或者是說有相關工作...在餐旅產業有相關工作經驗，錄取這樣的學生會比較好，第一個在招生上篩選，因為如果是錄取那些沒有相關、不是相關領域或沒有相關工作經驗的，他們可能...他們進來也不知道這個產業的特性，他們也可能本來就沒有打算要進入這個產業，他們只是要唸個碩士，所以的話他們可能畢業之後也是...就是因為誤會一場進入，又...(笑...)因為清楚明白離

開，所以的話我覺得這是在招生上做的一個努力喔」。

- (7)師資(2/76,6.45%)：包括純理論老師比例降低，聘請有業界經驗的老師。例如有受訪者表示：「純理論的老師比例要降到很低，那我覺得尤其餐旅的實務經驗的老師、餐旅的管理的實務經驗的老師，如果你是餐旅管理的話，那你就要有餐旅管理的經驗的這個老師的這種經驗，實務性就會很重要，如果你要培養的學生是在業界要做到中高主管的話，我覺得你的老師自己本身就要有經驗」。
- (8)教學方式(2/76,6.45%)：包括以個案研討為主，不要寫碩士論文。例如有受訪者表示：「實務的是課程要擺進去，還有要求實習學分、還有帶個案研討、餐旅的 case study，還有我覺得也是要盡可能鼓勵說能夠帶同學，因為尤其是碩士生去參觀。」還有受訪者表示：「想要兩年畢業的話，你這個寫碩士論文壓力很大，你不如讓他用其他的報告、業界的報告，所以可以思考，就是說有些人可以選擇寫論文，另外一種就是可以不用寫論文。然後所以就是...這種情況我會建議一點啦！這是一種突破。餐旅碩士生可以不用寫論文，那你可以分兩種嘛！一組就他還是寫論文，就是比較強在學術面，另外一個就是他不要寫他就修課寫報告，我覺得這樣的話尤其是實務面的同學他覺得增長的話」。
- (9)國際化(2/76,6.45%)：即加強學生國際化能力。例如有受訪者表示：「我只有想到一點有可能說就是國內的碩士班講難聽一點就是，這種人員所謂的國際化成分不夠，相對來講真的像他們這種從國外回來的不管是國際化或在觀念上各方面是較好.... 就是那整個思圍，就是不一樣，還有就是眼界」。

五、前測

本份問卷設計完成後考慮時間與觀光餐旅碩士生本身母體樣本量少之因素，分別邀請國立臺灣師範大學餐旅管理研究所、歐洲文化與觀光研究所及景文科技大學觀光與餐旅管理研究所共20位碩士生實施前測。最後，再透過項目分析及Cronbach's α 值，衡量同一概念下，問卷中各變項題目的一致性及穩定度，以再次驗證本研究問卷的信度。信度分析結果詳見第五章第二節。

由以上信度與效度分析可知，本研究根據以上觀光餐旅碩士生離職因素量表發展程序所建構之離職因素及學校教育問項，可具有良好的信度與效度水準，以此問項來設計問卷量表，可以更準確地衡量觀光餐旅碩士生真正的離職因素差異。

第五章 研究結果分析

本章分為四節：第一節樣本特性分析；第二節信度與效度分析；第三節不同時期離職因素變化分析；第四節探討自變項、調節變項與依變項的關係分析。

第一節 樣本特性分析

本節共分為兩個部份，第一部份為問卷回收率之情形；第二部份為受測者基本資料分析。

一、問卷回收率

本研究第一年調查時間於民國 99 年 5 月，為期 1 個月。調查進行前研究者逐一以電話與符合本研究樣本之 19 個系所聯繫(樣本數為 317 人)，確認可受訪時間後，再由訪員親自前往調查，調查結果實際填答人數計 236 人，問卷受訪率為 74%。由於採訪員親自調查且所有填答樣本皆有簽訂合約，故所有回收問卷均符合有效問卷，有效問卷率為 100%。

第二、三年調查時間分別於民國 100 年 4 月至 5 月中旬及 101 年 4 月至 5 月，採網路線上調查(on-line survey)，調查進行前研究人員會以 email 及電話通知受訪者上網(<http://qqq.cht.com.tw>) 填答，第二年實際填答人數計 219 人，問卷回收受訪率為 92.8%，樣本流失率為 7.2%。第三年實際填答人數計 204 人，問卷回收受訪率為 93.15%，樣本流失率為 6.85%。根據 Fraenkel and Wallen (2003)指出研究對象的流失率若達 10%以上，最好能指出這方面的限制，並據此討論它可能會對研究結果產生什麼影響，本研究歷年樣本流失率分別為 7.2%及 6.85%，均低於 10%，依 Fraenkel and Wallen (2003)對於研究結果的偏誤影響不大，可做為母體推估之參考。

二、受測者之基本資料分析

(一)第一年樣本分析

樣本統計第一年共有 236 位，以性別區分男性 88 人、女性 148 人，女性佔約 62.7%。婚姻狀況為未婚狀態居多佔 96.6%。年齡以 21-25 歲為多數共 148 位，而 26-30 歲 72 位，兩者相加佔 93.2%。且大多為一般生有 229 人(97%)。有工作經驗者 142 人(60.2%)，其中具有正職年資者 43 人，具有兼職年資者 99 人。有無實習經驗者情形：有實習經驗者 122 人佔 51.7%，無實習經驗者 114 人佔 48.3%，主要的實習企業為飯店、旅館業佔 48 人，其次為旅行業佔 21 人，第三為遊樂業佔 10 人。大學就讀科系以觀光佔 17.4%，餐旅管理佔 15.7%及休閒佔 13.6%三者最多。在就讀研究所情形：私立學校佔 64.4%，公立學校佔 35.6%，與觀光相關佔 61%，餐旅相關佔 19.5%，休閒相關佔 19.5%，如表 5-1 所示。

(二)第二、三年樣本分析

第二年有 219 位受測者回填，就回填的樣本現況分析，就業中及有正職工作者 117 人(53.4%)，在有正職工作的樣本數中以畢業後才從事第一個工作者 86 人(39.3%)最多，且在 1 個月內(含畢業前)找到現職有 83 人(37.9%)；平均月收入主要集中於 24,001~34,000 元有 77 人(35.2%)；主要擔任的職務以教師 24 人(11%)最多。

第三年有 204 位受測者回填，就回填的樣本現況分析，就業中及有正職工作者 158 人(77.5%)，在有正職工作的樣本數中以畢業後才從事第一個工作者 95 人(46.6%)最多，且在 1 個月內(含畢業前)找到現職有 111 人(54.4%)；平均月收入主要集中於 30,001 元以上有 101 人(49.5%)；主要擔任的職務仍以教師 30 人(14.8%)最多，第二、三年樣本之描述統計分析，詳如表 5-2 所示。

表 5-1 第一年樣本之描述統計分析(n1=236)

變項	樣本數	百分比	變項	樣本數	百分比	變項	樣本數	百分比
性別			正職年資			研究所科系		
女	148	62.7	1 年以下	8	19.0	觀光相關	144	61.0
男	88	37.3	12-24 月	19	45.2	餐旅相關	46	19.5
年齡			25-36 月	7	16.7	休閒相關	46	19.5
21-25 歲	148	62.7	37-48 月	2	4.8	大學就讀系		
26-30 歲	72	30.5	49-60 月	1	2.4	觀光	58	24.6
31-35 歲	8	3.4	60 月以上	5	11.9	休閒	38	16.1
36-40 歲	4	1.7	兼職年資			餐旅	37	15.7
41-45 歲	2	0.8	1 年以下	34	29.0	英文	16	6.8
46-50 歲	1	0.4	12-24 月	67	57.3	企管	12	5.1
51-55 歲	1	0.4	25-36 月	9	7.7	教育	6	2.5
婚姻狀況			37-48 月	3	2.6	國貿	5	2.1
未婚	228	96.6	48 月以上	4	3.4	資訊處理	4	1.7
已婚	8	3.4	實習企業			日語	3	1.3
學校狀況			飯店旅館業	48	20.3	生活應用	3	1.3
公立	84	35.6	旅行業	21	8.9	旅運管理	3	1.3
私立	152	64.4	遊樂業	10	4.2	統計	2	0.8
學位狀況			餐飲業	9	3.8	中文	2	0.8
一般生	229	97.0	公部門	6	2.5	醫務管理	2	0.8
在職生	7	3.0	休閒農場	5	2.1	國際商務	2	0.8
工作經驗			學校會館	5	2.1	土地管理	2	0.8
有	142	60.2	俱樂部	4	1.7	經濟	2	0.8
無	94	39.8	航空業	2	0.8	財務金融	2	0.8
實習			會展業	1	0.4	體育	2	0.8
有	114	48.3	民宿業	1	0.4	新聞	2	0.8
無	122	51.7	顧問公司	1	0.4	其他(各 1 個)	33	14.0

表 5-2 第二、三年樣本之描述統計分析(n2=219, n3=204)

變項	第二年		第三年		變項	第二年		第三年		變項	第二年		第三年	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比		樣本數	百分比	樣本數	百分比		樣本數	百分比	樣本數	百分比
現況					任現職年資					職務				
就業中	95	43.4	139	68.1	12 個月內	101	46.0	102	50.0	教師	24	11.0	30	14.7
延畢但有正職工作	18	8.2	15	7.4	12 個月以上	16	7.3	56	27.5	助理	20	9.1	20	9.8
繼續進修但有正職工作	4	1.8	4	2.0	畢業後第幾個工作					業務員	16	7.3	10	4.9
待業中	15	6.8	20	9.8	第 1 個	86	39.3	95	46.6	專案經理	13	5.9	12	5.9
延畢且無正職工作	43	19.6	6	2.9	第 2 個	22	10.0	47	23.0	管理師	10	4.6	15	7.4
繼續進修且無正職工作	6	2.7	12	5.9	第 3 個	5	2.3	8	3.9	企劃員	9	4.1	11	5.4
服兵役	38	17.5	8	3.9	原有工作	4	1.8	4	2.0	服務員(生)	6	2.7	8	3.9
花多久找到現職					平均月薪資					專員	5	2.3	20	9.8
畢業前即找到(或現有工作)	20	9.1	35	17.2	20000(含)以下	13	5.9	5	2.5	儲備幹部	5	2.3	5	2.5
1 個月	63	28.8	76	37.3	20000~22000元	1	0.5	6	2.9	客服人員	3	1.4	1	0.5
2 個月	17	7.8	23	11.3	22001~24000元	7	3.2	6	2.9	OP	2	0.9		
3 個月	7	3.2	13	6.4	24001~26000元	14	6.4	10	4.9	組長			7	3.4
4 個月	2	0.9	3	1.5	26001~28000元	17	7.8	15	7.4	主任			8	3.9
5 個月	1	0.4	1	0.5	28001~30000元	16	7.3	15	7.4	店長			3	1.5
6 個月	5	2.3	5	2.5	30001~32000元	15	6.8	26	12.7	領隊			3	1.5
8 個月	1	0.4	1	0.5	32001~34000元	15	6.8	35	17.2	戶外指導員、主廚、教練、導遊(各 1 人)	各 1	0.5		
9 個月	1	0.4	1		34000 元以上	19	8.7	40	19.6	科員、顧問、負責人、芳療師、管家(各 1 人)			5	2.5

(三)第一、二、三年進入產業及原因分析

當第一年施測時受測者仍在學，此時詢問其畢業後欲進入之產業統計結果，前五名為飯店旅館業 74 人(31.4%)、旅行業 42 人(17.8%)、餐飲業 21 人(8.9%)、會展 15 人(6.4%)、航空業及教職各 10 人(8.4%)；到了第二年施測時，有正職工作者實際進入產業統計結果，前五名分別為教職 24 人(11.0%)、飯店旅館業 17 人(7.8%)、旅行業 12 人(5.5%)、餐飲業 10 人(4.6%)、會展 8 人(3.7%)；到了第三年施測時，有正職工作者實際進入產業統計結果，前五名分別為教職 30 人(14.7%)、飯店旅館業 19 人(9.3%)、貿易商 13 人(6.4%)、旅行業 11 人(5.4%)、餐飲業 10 人(4.9%)，第一年欲進入產業與第二年實際進入產業變化不大，但到了第三年發現有 13 人(6.4%)不是從事與觀光餐旅相關產業，而是從事與貿易相關的行業，經深入比對其進入產業原因，主要以親友介紹 4 人與上班時間固定 3 人為主因。第一年欲進入產業與第二、三年實際進入產業分析，如表 5-3 所示。

分析第二年觀光餐旅碩士畢業生進入產業的原因，發現選擇自己「有興趣」的工作者佔最多數 30 人(13.7%)，其次為學以致用(與所學相關)21 人(9.6%)，第三為親友介紹進入的有 10 人(4.6%)，第四為可學到更專業技能 9 人(4.1%)，第五為錄取後就上班 7 人(3.2%)；第三年觀光餐旅碩士畢業生進入產業的原因，選擇自己「有興趣」的工作者仍佔最多數 30 人(13.7%)，其次為學以致用(與所學相關)27 人(13.2%)，第三親友介紹進入的有 11 人(5.4%)，第四錄取後就上班 10 人(4.9%)，第五工作穩定 10 人(4.9%)，其餘詳細進入產業原因，如表 5-4 所述。

(四)第一、二、三年可能離職原因分析

樣本在第一年受訪時，填答可能造成離職原因前十個主要因素依序為：(1)薪資太低(115 次)、(2)工作時間長(54 次)、(3)與同事不合(46 次)、(4)工作沒有發展性(27 次)、(5)升遷慢(26 次)、(6)沒有挑戰性無成就感(22 次)、(7)工作與獲取不對等(19 次)、(8)要輪班(19 次)、(9)與主管理念不合(19 次)、(10)身體無法負荷(18 次)。

同樣本在第二年受訪時，填答可能造成其離職原因前十個則依序為：(1)薪資太低(23 次)、(2)找到更好的發展機會(20 次)、(3)個人職涯規劃(當老師、創業...)(19 次)、(4)與同事不合(19 次)、(5)工作時間長(17 次)、(6)升遷慢(15 次)、(7)身體無法負荷(13 次)、(8)與主管理念不合(13 次)、(9)工作壓力大(12 次)、(10)工作沒有發展性(11 次)。

同樣本到了第三年受訪時，填答可能造成其離職原因前十個則依序為：(1)薪資太低(42 次)、(2)個人職涯規劃(當老師、創業...)(38 次)、(3)與同事不合(37 次)、(4)找到更好的發展機會(34 次)、(5)工作壓力大(21 次)、(6)工作沒有發展性(18 次)、(7)升遷慢(18 次)、(8)工作時間長(15 次)、(9)與主管理念不合(13 次)、(10)身體無法負荷(13 次)，第一、二、三年可能離職原因分析，詳如表 5-5 所示。

另受訪者到了第三年時，有離職經驗者 75 人，其中離職 1 次者有 61 人，離職 2 次有 8 人，離職 3 次有 3 人，離職 4 次有 3 人。本研究進一步分析造成他們離職的真正主因以個人職涯規劃(9 人)、薪資太低(8 人)、工作沒有發展性(7 人)，為最主要的前 3 個離職因素。

表 5-3 第一年欲進入產業與第二、三年實際進入產業分析

第一年欲進入產業(n1=236)	第一年欲進入產業		第二年實際進入產業		第二年實際進入產業		第三年實際進入產業	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
飯店、旅館業	74	31.4	教職	24	11.0	教職	30	14.7
旅行業	42	17.8	飯店、旅館業	17	7.8	飯店、旅館業	19	9.3
餐飲業	21	8.9	旅行業	12	5.5	貿易商	13	6.4
會展	15	6.4	餐飲業	10	4.6	旅行業	11	5.4
航空業(ex機場、空姐...)	10	4.2	會展	8	3.7	餐飲業	10	4.9
教職	10	4.2	公部門	5	2.3	公部門	9	4.4
運動行銷管理	9	3.8	遊樂業	5	2.3	研究助理	7	3.4
公部門	9	3.8	食品業(ex康師傅...)	4	1.8	活動設計與行銷企劃	7	3.4
活動設計與行銷企劃	8	3.4	傳播媒體	4	1.8	補教業	7	3.4
遊樂業	6	2.5	百貨業	4	1.8	管理顧問公司	5	2.5
管理顧問公司	4	1.7	房屋仲介公司	4	1.8	電子業	5	2.5
食品業(ex康師傅...)	3	1.3	活動設計與行銷企劃	3	1.4	金融保險業	5	2.5
休閒農場	3	1.3	金融保險業	3	1.4	政黨基金會	4	2.0
夜店、pub	2	0.8	航空業(ex機場、空姐...)	2	0.9	食品業(ex康師傅...)	3	1.5
民宿業	2	0.8	顧問公司	2	0.9	休閒農場	3	1.5
博奕產業(ex賭場...)	2	0.8	醫療機構	2	0.9	傳播媒體	3	1.5
渡假村	2	0.8	機器設備	2	0.9	醫療機構	3	1.5
森林遊樂區/營養師/研究助理/傳播媒體/冒險教育/寵物休閒/俱樂部/廚師/解說員/休閒中心/百貨業/人文歷史調查/公關公司/航運	各1	0.4	電子業	2	0.9	公會、協會	3	1.5
			政黨基金會	2	0.9	運動行銷管理	2	1.0
			研究助理、冒險教育	各	0.5	百貨業	2	1.0
				1		房仲業	2	1.0
						民宿業、遊樂業、廚師、書局	各1	0.5

表 5-4 第二、三年進入產業原因分析

進入產業原因	第二年(n2=219)		進入產業原因	第三年(n3=204)	
	樣本數	百分比		樣本數	百分比
有興趣	30	13.7	有興趣	30	14.7
學以致用(與所學相關)	21	9.6	學以致用(與所學相關)	27	13.2
親友介紹	10	4.6	親友介紹	11	5.4
可學到更專業技能	9	4.1	錄取後就上班	10	4.9
錄取後就上班	7	3.2	工作穩定	10	4.9
公司有制度	5	2.3	薪水較高	8	3.9
上班時間固定	5	2.3	現有工作	8	3.9
公司具品牌知名度	4	1.8	可學到更專業技能	7	3.4
名聲好					
福利好	3	1.4	生涯規劃	7	3.4
家族事業	3	1.4	家族事業	5	2.5
薪水較高	3	1.4	有未來性	5	2.5
生涯規劃	3	1.4	產學合作	7	3.4
有未來性	2	0.9	福利好	5	2.5
工作穩定	2	0.9	離家近	4	2.0
考試分發	2	0.9	公司有制度	4	2.0
離家近	2	0.9	考試分發	3	1.5
被挖角	2	0.9	具挑戰性	3	1.5
現有工作	2	0.9	上班時間固定	2	1.0
想要公司經歷	1	0.5	公司具品牌知名度	2	1.0
			名聲好		
產學合作	1	0.5	被挖角	2	1.0
具挑戰性			想要公司經歷	2	1.0

表 5-5 第一、二、三年可能離職原因分析

第一年可能離職原因	次數	第二年可能離職原因	次數	第三年可能離職原因	次數
薪資太低	115	薪資太低	23	薪資太低	42
工作時間長	54	找到更好的發展機會	20	個人職涯規劃(當老師、創業...)	38
與同事不合	46	個人職涯規劃(當老師、創業...)	19	與同事不合	37
工作沒有發展性	27	與同事不合	19	找到更好的發展機會	34
升遷慢	26	工作時間長	17	工作壓力大	21
沒有挑戰性無成就感	22	升遷慢	15	工作沒有發展性/升遷慢	各 18
工作與獲取不對等/要輪班/與主管理念不合	各 19	身體無法負荷	13	工作時間長	15
身體無法負荷	18	與主管理念不合	13	與主管理念不合/身體無法負荷/沒有挑戰性無成就感	各 13
公司缺乏前景/主管領導風格	各 17	工作壓力大	12	福利少/不認同公司文化	12
個人職涯規劃(當老師創業...)	16	工作沒有發展性/公司缺乏前景	各 11	離家太遠/被挖角	各 11
不認同公司文化	14	其他產業有更的福利或待遇/結婚懷孕..等	各 10	家人反對/公司缺乏前景	各 10
找到更好的發展機會/其他產業有更的福利或待遇/要上大夜班	各 13	工作看不到專業性/沒有挑戰性無成就感	各 8	主管領導風格/組織職權不清楚/其他產業有更的福利或待遇	各 9
被挖角	13	工作時間與他人不同/本身技能無法勝任工作	各 7	本身技能無法勝任工作/工作看不到專業性/結婚懷孕..等	各 8
福利少	12	離職率高留不住人才/志趣不合	各 5	志趣不合	7
工作氣氛不佳/結婚懷孕..等	各 11	工作多且雜/工作氣氛不佳/主管領導風格/福利少	各 4	主管能力不足/工作時間與他人不合/工作職掌不清楚/休假太少/工作與獲取不對等	各 6
工作內容與實際落差大/休假太少/無法顧到私生活	各 10	工作職掌不清楚/不認同公司文化/個人實現不足另有發展/缺乏好的領導者/缺乏有系統的職涯發展/被挖角/離家太遠	各 3	要輪班/工作氣氛不佳/離職率高留不住人才/做一樣的事領不一樣的錢	各 5
工作時間與他人不同/缺乏有系統的職涯發展/缺乏教育訓練	各 9	受到主管排擠/受到性騷擾/派系小團體/要常加班又沒有加班費/要從基層做起/家人反對/組織包袱/組織職權不清楚	各 2	要常加班又沒有加班費/工作無趣很制式/工作多且雜/工作環境不適合/派系小團體	各 4

待續

表 5-5 第一、二、三年可能離職原因分析(續)

第一年可能離職原因	次數	第二年可能離職原因	次數	第三年可能離職原因	次數
工作看不到專業性/公司對碩士生重視度不高	各 8	工作取代性高/公司對碩士學歷重視度不高/收入不固定/缺乏教育訓練/做一樣的事領不一樣的錢/常有空降部隊/無法顧到私生活	各 1	部門團隊缺乏合作精神//組織包袱/常有空降部隊	各 3
主管能力不足/外語能力不好/志趣不合/家人反對	各 7			缺乏有系統的職涯發展/受到主管排擠/無法顧到私生活/個性不合/同事彼此競爭激烈	各 2
看不到產業發展/離家太遠	各 6			工作太晚影響家人/收入不固定/沒有退休金/工作取代性高/跳槽很容易/不被社會認可是好工作/具危險性/缺乏好的領導者/工作內容與實際落差大/經常要出差/看不到產業發展/缺乏教育訓練/受到性騷擾	各 1
工作無趣很制式/工作壓力大/本身技能無法勝任工作/受到主管排擠/要常加班又沒有加班費	各 5				
派系小團體/看客人臉色/缺乏好的領導者/做一樣的事領不一樣的錢/常有空降部隊	各 4				
工作多且雜/工作取代性高/工作職掌不清楚/收入不固定	各 3				
工作太晚影響家人/同事彼此競爭激烈/沒有退休金/受到性騷擾/個性不適合/組織包袱/跳槽很容易	各 2				
工作環境不適合/不被社會認可是好的工作/放不下碩士身段/要從基層做起/個人實現不足另有發展/從業人員平均素質低/組織職權不清楚/離職率高留不住人才	各 1				

比較第一、二、三年前十個可能離職原因，有 7 項離職原因是相同的(薪資太低、工作時間長、與同事不合、工作沒有發展性、升遷慢、與主管理念不合、身體無法負荷)，但排序上三個階段是各有差異的。只有「薪資太低」排序維持不變，被認為是最主要造成離職的因素，而「工作時間長」在第一年排序 2，待第二年時排序 5，第三年更退到 8；「與同事不合」在第一年排序 3，待第二年時排序 4，第三年排序 3；「工作沒有發展性」第一年排序 4，第二年則排序 10，第三年排序 6；「升遷慢」第一年排序 5，第二年時排序 6，第三年排序 7；「與主管理念不合」第一年排序 9，第二年排序 8，第三年排序 9；「身體無法負荷」第一年排序 10，第二年排序 7，第三年排序 10。

另，第一、二、三年前十個主要離職因素各有 3 項不相同，如第一年排序 6 的「沒有挑戰性、無成就感」(在第二年排序 15)、第一年排序 7 的「工作與獲取不對等」(第二年無人填答此項)、第一年排序 8「要輪班」(第二年無人填答此項)，到了第二年卻變得不重要，改以「找到更好的發展機會」(於第二年排序 2，第一年則排序 15)、個人職涯規劃(當老師、創業...) (於第二年排序 3，第一年則排序 13)、工作壓力大(於第二年排序 9，第一年則排序 37)成為十個主要的離職原因，詳細分析如表 5-6。

表 5-6 第一、二、三年可能離職因素比較表(取前十名)

序號	第一年前十名 離職因素	第二年 名次	第二年前十名 離職因素	第一年 名次	第三年前十名 離職因素	第二年 名次
1	薪資太低	1	薪資太低	1	薪資太低	1
2	工作時間長	5	找到更好的發展機會	15	個人職涯規劃	3
3	與同事不合	4	個人職涯規劃	13	與同事不合	4
4	工作沒有發展性	10	與同事不合	3	找到更好的發展機會	2
5	升遷慢	6	工作時間長	2	工作壓力大	9
6	沒有挑戰性無成就感	15	升遷慢	5	工作沒有發展性	10
7	工作與獲取不對等	無人填答	身體無法負荷	10	升遷慢	6
8	要輪班	無人填答	與主管理念不合	9	工作時間長	5
9	與主管理念不合	8	工作壓力大	37	與主管理念不合	8
10	身體無法負荷	7	工作沒有發展性	4	身體無法負荷	7

(五)第一、二、三年需加強課程分析

在需加強課程部分，受訪者在第一年(在學)填答時認為最需加強的前十個課程分別為：(1)外語能力(英)、(2)實習(專業或業界實務操作與經驗)、(3)外語能力(英日)、(4)個案研究分析、(5)行銷管理(餐飲、品牌..)、(6)溝通協調能力(表達能力)、(7)餐旅管理、(8)國際化(ex 國際學術研討、國外參訪實習、交換學生....)、(9)產學合作(業界、建教合作)、(10)寫企劃書能力。第二年(進入職場)填答時認為最需加強的前十個課程分別為：(1)外語能力(英)、(2)實習(專業或業界實務操作與經驗)、(3)溝通協調能力(表

達能力)、(4)統籌規劃執行力、(5)餐旅管理、(6)外語能力(日)、(7)證照取得課程(西餐烘焙)、(8)製作 ppt、excel 能力、(9)個案研究分析、(10)邏輯推理能力。第三年(職場第二年)填答時認為最需加強的前十個課程分別為：(1)外語能力(英)、(2)溝通協調能力(表達能力)實習(專業或業界實務操作與經驗)、(3)行銷管理(餐飲、品牌..)、(4)餐旅管理、(5)實習(專業或業界實務操作與經驗)、(6)旅遊知識、(7)製作 ppt、excel 能力、(8)財務金融管理、(9)企業管理、(10)寫企劃書能力，第一、二、三年需加強課程分析，詳如表 5-7。

比較第一、二、三年需加強課程，外語能力(英)、實習(專業或業界實務操作與經驗)、溝通協調能力(表達能力)、餐旅管理等一致被認為是前十項重要課程，其中英語能力更被認為是最重要的一項課程，溝通協調能力(表達能力)對在職場工作而言則一年比一年更重要。另原在第一年被認為十個重要需加強課程的行銷管理(餐飲、品牌....)(排序 5)，產學合作(業界、建教合作)(排序 9)、寫企劃書能力(排序 10)及國際化(ex 國際學術研討、國外參訪實習、交換學生....)(排序 8)等四項，到了第二年則被統籌規劃執行力(排序 4)、證照取得課程(西餐烘焙)(排序 7)、製作 ppt、excel 能力(排序 7)及邏輯推理能力(排序 9)等四項課程取代，成為觀光餐旅碩士畢業生認為其在職場工作時很重要且需加強訓練的課程，而第二年的統籌規劃執行力、證照取得課程(西餐烘焙)、邏輯推理能力，到了第三年改以旅遊知識、財務金融管理、企業管理取代，第一、二、三年需加強課程比較，如表 5-8 所示。

表 5-7 第一、二、三年需加強課程分析

需加強課程(第一年)	次數	需加強課程(第二年)	次數	需加強課程(第三年)	次數
外語能力(英)	84	外語能力(英)	68	外語能力(英)	78
實習(專業或業界實務操作與經驗)	71	實習(專業或業界實務操作與經驗)	46	溝通協調能力(表達能力)	58
外語能力(日)	66	溝通協調能力(表達能力)	42	行銷管理(餐飲、品牌...)	34
個案研究分析	26	統籌規劃執行力	17	餐旅管理	28
行銷管理(餐飲、品牌...)	19	餐旅管理	15	實習(專業或業界實務操作與經驗)	20
溝通協調能力(表達能力)	16	外語能力(日)	14	旅遊知識	19
餐旅管理		證照取得課程(ex 西餐證照、烘焙		製作 ppt、excel 能力	
	15	證照)/ 製作 ppt、excel 能力/個案研	各 11		17
		究分析			
國際化(ex 國際學術研討、國外參訪		邏輯推理能力		財務金融管理	
實習、交換學生...)/ 產學合作(業	各 13		各 8		16
界、建教合作)					
寫企劃書能力	12	行銷管理(餐飲、品牌...)	7	企業管理	15
統籌規劃執行力(企劃籌辦活動能	各 10	領導統御/財務金融管理	各 6	寫企劃書能力	各 14
力)/ 證照取得課程					
財務金融管理/聘請業界(專業)師資		職場倫理/寫企劃書能力/電子商務		個案研究分析/休閒產業規劃/	
/請專家業者來演講	各 8	系統操作/遊程規劃設計/產學合作	各 5	研究方法	各 13
		(業界、建教合作)/情緒壓力管理/			
		人力資源管理			
外語能力(英日西)	7	餐旅服務/國際禮儀	各 4	人力資源管理/情緒壓力管理	各 11
企業參訪/危機處理/消費者行為/電		統計課/國際化(ex 國際學術研討、		統籌規劃執行力(企劃籌辦活動能	
腦(繪圖、網頁平面設計)/ 製作	各 5	國外參訪實習、交換學生...)/旅遊	各 3	力)/餐旅服務	各 10
ppt、excel 能力		知識/危機處理/企業參訪			
外語能力(法日)/ 餐旅服務/顧客關		趨勢探討/獨立思考/請專家業者來		證照取得課程(西餐烘焙)/	
係管理	各 4	演講/電腦(繪圖、網頁平面設計)/	各 2		9
		研究方法			
人際關係溝通協調能力(表達能力)/		顧客關係管理/聘請業界(專業)師		統計課/邏輯推理能力	
統計課/趨勢探討/證照取得課程(中	各 3	資/創新力/消費者行為/食品衛生安	各 1		各 7
餐)/證照取得課程(外語)/證照取得		全/休閒產業規劃			
課程(西餐烘焙)/邏輯推理能力/情					
緒管理					
人力資源管理/研究方法/會議展覽/	各 2			危機處理	6
領導統御/職場倫理					
生態旅遊/休閒產業規劃/國際禮儀/				遊程規劃設計/消費者行為/獨	
遊程規劃設計/餐旅相關法規	各 1			立思考/文化知識/趨勢探討/國	各 5
				際禮儀/	
				外語能力(日)/顧客關係管理/電子	
				商務系統/餐旅相關法規/談判技巧	4
				/調酒及各種飲料調製	
				產學合作/美學概念/顧客關係管理	2
				/創新力/國際化/會計學	
				食品衛生安全/統計/會展/業界師資	各 1

表 5-8 第一、二、三年需加強課程比較表(取前十名)

序號	第一年需加強課程	第二年名次	第二年需加強課程	第一年名次	第三年需加強課程	第二年名次
1	外語能力(英)	1	外語能力(英)	1	外語能力(英)	1
2	實習(專業或業界實務操作與經驗)	2	實習(專業或業界實務操作與經驗)	2	溝通協調能力(表達能力)	3
3	外語能力(日)	6	溝通協調能力(表達能力)	6	行銷管理(餐飲、品牌...)	11
4	個案研究分析	9	統籌規劃執行力	11	餐旅管理	5
5	行銷管理(餐飲、品牌..)	11	餐旅管理	7	實習(專業或業界實務操作與經驗)	2
6	溝通協調能力(表達能力)	3	外語能力(日)	3	旅遊知識	25
7	餐旅管理	6	證照取得課程(西餐烘焙)	25	製作 ppt、excel 能力	8
8	國際化(ex 國際學術研討、國外參訪實習、交換學生....)	23	製作 ppt、excel 能力	21	財務金融管理	13
9	產學合作(業界、建教合作)	18	個案研究分析	4	企業管理	無
10	寫企劃書能力	15	邏輯推理能力	23	寫企劃書能力	15

第二節 信、效度分析

為深入瞭解本問卷各問項的信、效度結果，將對本研究各構面因素進行項目分析、Cronbach's α 係數分析、收斂效度(convergent validity)及區別效度(discriminant validity)以檢測量表信、效度。

一、信度分析

在量表信度分析，將進行項目分析及 Cronbach's α 係數分析。項目分析主要目的在針對施測題目進行適切性的評估，包含描述統計檢驗(包括平均數、標準差、偏態係數)、及同質性檢驗(包括相關係數、因素負荷量)(林碧芳，邱皓政，2008)。描述統計的目的在於運用各項目的描述統計資料來檢驗項目的好壞，過高與過低的平均數、較小的標準差與嚴重的偏態等三種傾向，代表量表項目可能存在鑑別度不足的問題(邱皓政，2003)。由於本研究採用五點量尺，平均數應接近 3，標準差應接近 1，偏態則應該介於正負 4 之間。

另外，同質性檢驗係檢驗題目相關係數及因素負荷量，由於同一量表的題項係在測量同一種構念，Blais, Otto, Zucker, McNally, Schmidt, Fava, and Pollack (2001) 建議每一題項與總分之間相關係數與因素負荷量最好大於 0.4 以上。因此，若個別題項與總分的相關係數低於 0.4，則表示此題目與全量表並不具有同質性，該題項不宜採用；此外，進行因素分析時，當因素設定為一個主成份時，各題項須具有一定水準的因素負荷量，若有題項之因素負荷低於 0.4，表示該題項與全量表並不具有同質性，應予以刪除。

有關 Cronbach's α 係數分析，根據 DeVellis (1991) 的觀點，Cronbach's α 係數值若大於 0.7，即表示該因素之內部一致性信度良好，若低 0.35 者，則應予調整或拒絕。

(一)離職因素

第一、二、三年離職因素量表分別經由描述統計分析後顯示，離職因素量表各題項，平均數接近 3，標準差接近 1，偏態則介於正負 4 之間，符合常態性假設。在同質性檢驗結果中，職涯相關第 5 題(相關係數 0.45，因素負荷分別為 0.23 與 0.31) 因不具有良好同質性應予刪除。

在 Cronbach's α 係數分析上，本研究離職因素量表之專業能力(0.622)及其他(0.672)接近 0.7，是可接受信度外，其餘各因素皆高於 0.7 以上，具有良好的內部一致性。根據以上各項檢驗數據加以判斷，並綜合題意與題數的考量後，本研究考慮刪除職涯相關第 5 題，共保留 70 題。第一、二、三年離職因素量表項目分析與 Cronbach's α 係數分析結果，如表 5-9。

表 5-9 第一、二、三年離職因素項目分析與Cronbach's α 係數分析總表

題目	平均數			標準差			偏態			相關係數			因素負荷			Cronbach's α 第一年 第二年 第三年	
	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年		
工 時 相 關	1 工作時間與他人不同，影響正常社交生活	3.42	3.50	3.45	1.00	1.01	1.05	-.53	-.50	-.34	.64	.70	.62	.65	.71	.74	.794
	2 工作時間較長	3.56	3.61	3.59	1.00	1.00	1.02	-.50	-.66	-.48	.68	.72	.65	.70	.74	.75	.841
	3 採輪班制，且排班不固定	3.47	3.56	3.42	1.07	1.03	1.11	-.39	-.40	-.25	.65	.72	.69	.65	.73	.79	.855
	4 休假比其他產業少	3.48	3.65	3.56	1.00	1.04	1.06	-.37	-.55	-.37	.69	.75	.64	.70	.76	.75	
	5 經常工作到很晚，對我及家人造成不方便	3.45	3.64	3.65	1.02	1.04	1.01	-.40	-.45	-.53	.62	.77	.60	.62	.78	.71	
	6 吃飯時間不固定	2.58	2.90	2.98	1.03	1.02	1.04	.31	.28	.15	.70	.68	.58	.71	.68	.69	
	7 時差	2.29	2.58	2.54	.95	.94	1.01	.40	.42	.40	.57	.61	.49	.57	.58	.60	
	8 上大夜班，日夜顛倒、影響生理時鐘	3.79	3.69	3.68	1.08	1.13	1.08	-.84	-.78	-.73	.57	.58	.50	.53	.53	.60	
薪 資 相 關	1 薪資太低	4.13	4.26	4.17	.80	.79	.83	-.93	-1.13	-.96	.66	.68	.56	.67	.68	.68	.807
	2 所得收入需靠其他來源，如佣金、獎金、 小費等，導致收入不穩定	3.68	3.82	3.66	1.00	1.00	.98	-.55	-.74	-.51	.68	.74	.51	.66	.73	.64	.872
	3 薪資及獎金不公平，做一樣的事領不一樣的薪水	3.94	3.99	3.86	.97	.96	.95	-.68	-.84	-.76	.74	.77	.63	.74	.77	.75	.837
	4 常要加班，而且沒有加班費	3.95	4.03	3.98	.96	.97	.96	-.71	-1.08	-.76	.71	.81	.67	.71	.82	.78	
	5 福利比較少	3.71	3.86	3.78	.92	.91	.91	-.41	-.81	-.56	.68	.76	.60	.67	.76	.73	
	6 工作之付出與獲取，沒有一個對等或相等	4.09	4.06	4.09	.83	.91	.88	-.75	-1.08	-.93	.65	.77	.60	.66	.78	.72	
	7 普遍沒有分紅及退休制度	3.75	3.95	3.92	.94	.94	.92	-.41	-.98	-.72	.66	.73	.55	.65	.73	.68	
人 際 關 係	1 與同事間相處互動不佳	3.71	3.76	3.74	1.06	1.05	1.10	-.58	-.76	-.87	.86	.90	.85	.88	.89	.94	.784
	2 公司搞小團體、派系鬥爭	3.78	3.73	3.84	1.05	1.05	1.04	-.61	-.80	-.89	.84	.93	.81	.85	.93	.92	.879
	3 同事間彼此競爭激烈	3.19	3.35	3.28	1.15	1.00	1.04	-.02	-.28	-.18	.81	.87	.72	.79	.87	.87	.893

(待續)

表 5-9 第一、二、三年離職因素項目分析與Cronbach's α 係數分析總表(續1)

題目	平均數			標準差			偏態			相關係數			因素負荷			Cronbach's α 第一年 第二年 第三年	
	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年		
工 作 本 身	1 需常與人互動，要看客人臉色	2.55	2.69	2.68	.96	1.04	.98	.38	.35	.19	.55	.69	.46	.57	.72	.59	.774
	2 很無趣、很制式	2.76	2.71	2.61	1.14	1.08	1.01	.24	.18	.37	.69	.69	.58	.72	.69	.72	.836
	3 很多又很雜	2.59	2.74	2.73	.97	1.00	1.02	.47	.18	.48	.65	.76	.56	.69	.79	.70	.793
	4 具危險性	2.94	2.70	2.79	1.21	1.12	1.06	.14	.28	.25	.66	.70	.51	.68	.72	.64	
	5 不喜歡這種工作性質(志趣不合)	3.42	3.09	3.20	1.32	1.28	1.29	-.52	-.24	-.30	.66	.69	.59	.64	.67	.72	
	6 工作沒有挑戰性，無法從中得到成就感	3.38	3.30	3.26	1.24	1.19	1.21	-.36	-.28	-.34	.62	.62	.49	.59	.58	.63	
	7 工作職掌不清楚	3.33	3.38	3.54	1.04	1.05	1.05	-.30	-.47	-.56	.56	.61	.48	.55	.59	.60	
	8 工作壓力大	3.49	3.51	3.48	1.09	1.05	1.05	-.56	-.40	-.38	.54	.69	.53	.54	.70	.66	
	9 都要從基層工作做起	2.41	2.82	2.73	1.11	1.10	1.14	.63	.14	.39	.43	.51	.17	.38	.48	.74	
產 業 本 身	1 進入門檻低，工作取代性很高	3.40	3.59	3.58	1.04	1.10	1.02	-.33	-.55	-.44	.63	.82	.55	.60	.82	.69	.747
	2 看不到產業的未來發展	3.66	3.64	3.52	1.14	1.05	1.13	-.65	-.61	-.35	.70	.75	.51	.68	.75	.86	.832
	3 經驗及技術移轉性太窄	3.26	3.36	3.41	1.01	1.04	1.02	-.15	-.40	-.19	.81	.89	.71	.84	.91	.83	.776
	4 跟其它產業的相容性比較低	2.80	3.10	3.11	.99	1.04	1.05	.22	.10	.22	.71	.81	.65	.74	.82	.50	
	5 外部機會太多了，很容易跳槽	3.77	3.73	3.66	1.10	.94	.96	-.73	-.63	-.62	.68	.59	.35	.67	.54	.76	
職 涯 相 關	1 缺乏有系統地規劃每個人的職位發展	3.99	3.94	3.92	.84	.88	.86	-.63	-.98	-.75	.58	.65	.64	.62	.66	.79	.702
	2 公司缺乏前景	4.13	4.05	4.05	.88	.90	.99	-.98	-.90	-1.02	.68	.74	.67	.74	.76	.84	.801
	3 工作讓我覺得未來沒有發展性	4.21	4.12	4.13	.82	.89	.97	-1.06	-1.11	-1.23	.69	.79	.73	.78	.83	.71	.828
	4 若在個人實現不足時，希望另外發展所長	4.05	4.02	4.01	.90	.84	.92	-.88	-.83	-.95	.58	.70	.57	.55	.70	.53	
	5 個人職涯規劃，如創業、當老師	3.95	3.89	3.96	1.08	.94	1.04	-1.07	-.95	-.99	.45	.45	.41	.23	.31	.62	
	6 找到更好的發展機會	4.65	4.48	4.45	.51	.65	.68	-1.19	-1.39	-1.32	.43	.54	.51	.41	.54	.67	
	7 升遷慢，晉升速度不如預期	4.00	4.06	3.97	.80	.81	.90	-.62	-1.02	-.89	.54	.69	.54	.55	.72	.59	

待續

表 5-9 第一、二、三年離職因素項目分析與Cronbach's α 係數分析總表(續2)

題目	平均數			標準差			偏態			相關係數			因素負荷			Cronbach's α 第一年 第二年 第三年	
	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年		
組織文化	1 內部工作氣氛不佳	4.07	3.94	3.90	.82	.91	1.01	-.60	-1.01	-1.23	.54	.73	.66	.55	.74	.76	.770
	2 不認同公司企業文化及組織氛圍	4.00	3.86	3.78	.82	.84	.99	-.64	-.83	-.84	.58	.71	.72	.60	.73	.81	.850
	3 組織包袱，如：家族企業或受大股東牽制	3.47	3.62	3.53	1.01	.96	1.02	-.24	-.39	-.49	.66	.76	.70	.65	.76	.79	.882
	4 部門團隊缺乏合作精神	3.94	3.96	3.86	.84	.79	.99	-.72	-.63	-.96	.70	.75	.72	.74	.78	.81	
	5 公司部門常有空降部隊發生	3.67	3.50	3.36	.99	.99	1.07	-.28	-.27	-.17	.65	.65	.60	.64	.62	.69	
	6 離職率太高，留不住人	3.40	3.63	3.63	.99	.93	.99	-.26	-.37	-.59	.54	.65	.53	.49	.62	.63	
	7 組織職權劃分不清	3.81	3.91	3.86	.87	.81	.91	-.55	-.69	-.61	.69	.73	.64	.70	.74	.73	
	8 組織缺乏好的教育訓練制度	4.06	4.02	3.89	.84	.89	.94	-.88	-1.06	-.93	.60	.64	.61	.61	.63	.71	
主管領導	1 公司缺乏好的領導者	4.01	4.04	3.96	.74	.80	.92	-.59	-.84	-.84	.66	.73	.71	.68	.73	.83	.740
	2 與主管理念不合	3.91	4.00	3.91	.76	.78	.86	-.60	-.72	-.84	.74	.79	.73	.76	.81	.85	.841
	3 主管能力不足、無法給我直接的幫助	3.80	3.88	3.82	.92	.90	.95	-.50	-.71	-.65	.78	.83	.71	.79	.83	.84	.854
	4 主管領導方式與待人、做事風格	4.01	4.08	4.05	.84	.84	.83	-.80	-.96	-.95	.74	.81	.71	.74	.82	.83	
	5 受到主管排擠	4.25	4.00	3.98	.86	.96	1.00	-1.16	-1.10	-.86	.59	.77	.50	.52	.74	.65	
專業能力	1 本身技能無法勝任此工作	3.25	3.16	3.28	1.09	1.03	1.04	-.09	-.24	-.32	.63	.65	.40	.64	.65	.70	.645
	2 這個工作看不到專業性，繼續做下去會讓我變得沒有競爭力	3.81	3.71	3.74	.97	.98	1.04	-.73	-.70	-.66	.52	.69	.47	.55	.71	.74	.622
	3 外語能力不好	3.09	2.88	2.86	1.44	1.09	1.05	2.35	.25	.12	.70	.75	.46	.63	.76	.74	.631
	4 業者對本科系之碩士學歷重視度不高，並不覺得你具有這個系所的專業性	3.41	3.59	3.53	1.20	1.10	1.15	-.39	-.37	-.35	.74	.65	.32	.77	.61	.59	

(待續)

表 5-9 第一、二、三年離職因素項目分析與Cronbach's α 係數分析總表(續3)

題目	平均數			標準差			偏態			相關係數			因素負荷			Cronbach's α	
	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年		
	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年	第一年	第二年	第三年		
個人	1 結婚(懷孕)進入人生另外階段	3.47	3.47	3.62	1.15	1.09	1.04	-.60	-.51	-.78	.57	.64	.44	.55	.67	.60	.731
	2 考量身體健康狀況	3.81	3.77	3.75	1.08	1.03	1.03	-.78	-.84	-.91	.60	.62	.50	.60	.65	.67	.731
	3 搬家、或配合配偶調派國外工作	3.54	3.37	3.49	1.05	1.02	.96	-.69	-.53	-.75	.62	.66	.52	.64	.70	.68	.774
	4 家人反對我從事觀光餐旅產業	2.40	2.68	2.80	1.10	1.06	1.16	-.40	.29	.15	.63	.70	.58	.64	.71	.73	
	5 工作讓我無法兼顧個人私生活	3.30	3.41	3.40	1.10	1.09	1.01	-.42	-.27	-.29	.60	.68	.44	.61	.70	.60	
	6 個人人格特質及個性，如害羞、溝通能力不足、情緒控制能力不佳	2.59	2.75	2.89	1.10	1.10	1.15	.22	.18	.14	.57	.55	.58	.56	.47	.72	
	7 自尊心高，心態上放不下碩士身段	2.11	2.19	2.32	.98	.97	1.10	.66	.63	.704	.53	.48	.40	.52	.40	.55	
其他	1 工作普遍較不被社會大眾認為是好的工作	2.67	2.81	2.77	1.18	.98	1.06	1.62	.22	.34	.59	.48	.42	.57	.57	.58	.684
	2 其他產業有更好的福利及待遇	4.10	4.05	4.07	.89	.82	.83	-1.34	-1.22	-.95	.53	.58	.34	.56	.48	.45	.672
	3 工作環境中，男女人數比例懸殊，不適合我	2.32	2.46	2.53	.97	.91	.94	.47	.36	.53	.65	.65	.60	.69	.61	.76	.759
	4 預期工作內容與實際間落差大	3.81	3.57	3.60	.83	.98	.96	-.71	-.66	-.49	.52	.60	.54	.56	.66	.68	
	5 經常出差	2.44	2.43	2.50	.94	.89	.99	.24	.42	.59	.53	.59	.57	.54	.64	.73	
	6 因為碩士學歷身分，受不了被同事異樣眼光及冷嘲熱諷，如都唸到碩士了連這個也不會	2.81	2.72	2.68	1.18	1.07	1.18	.18	.32	.42	.66	.45	.56	.65	.59	.74	
	7 被挖角	4.36	4.04	4.03	.71	.81	.88	-1.27	-1.20	-1.12	.41	.54	.28	.43	.41	.38	
	8 工作環境太複雜，受到性騷	3.83	3.53	3.35	1.21	1.24	1.30	-.87	-.48	-.37	.51	.48	.39	.41	.45	.54	

(二)學校教育

經由描述統計分析後，學校教育量表各題項有平均數過高(介於3.71至4.41)，標準差太小(第2題)等鑑別度不足之疑慮，在同質性檢驗結果顯示，均具有良好同質性。從Cronbach's α 係數來看全量表的Cronbach's α 值高達0.848，表示量表內部一致性信及穩定性非常良好。

根據以上各項檢驗數據加以判斷，並綜合題意與題數的考量後，本研究學校教育量表全部保留共9題。分析結果如表5-10。

表 5-10 學校教育項目分析與Cronbach's α 係數分析總表

題目	平均數	標準差	偏態	相關係數	因素負荷	Cronbach's α
1 加強產學合作，如到業界實習、參訪	4.39	.74	-1.17	.62	.67	.848
2 與業界策略聯盟，如業界學界協同教學、 與業界人士進行交流分享、建立與業界夥伴關係	4.38	.68	-1.00	.63	.68	
3 明確的系所定位	4.12	.87	-.96	.64	.65	
4 調整理論與實務課程比重，少一點理論課程 增加實做的部分，讓課程更精進專業	4.12	1.02	-1.26	.77	.77	
5 增設實習旅館、實習餐廳	4.02	1.02	-.97	.74	.74	
6 改善招生方式，篩選具相關科系背景或有 實務經驗者	3.71	1.16	-.66	.61	.55	
7 純理論老師比例降低、聘請有業界經驗的 老師	3.98	.97	-.91	.80	.78	
8 以個案研討為主，而不再寫論文	3.92	1.16	-.89	.69	.66	
9 加強學生國際化能力	4.41	.76	-1.35	.61	.63	

(三)現實衝擊

在描述統計檢驗部分，平均數接近3，標準差接近1，偏態則介於正負4之間，符合常態性假設。在同質性檢驗結果顯示，均具有良好同質性。從Cronbach's α 係數來看全量表的Cronbach's α 值均高達0.9以上，表示該量表之內部一致性信及穩定性非常良好。根據以上各項檢驗數據加以判斷，本研究現實衝擊量表題項全部保留。分析結果如表5-11。

表 5-11 現實衝擊項目分析與Cronbach's α 係數分析總表

題目	平均數	標準差	偏態	相關係數	因素負荷	Cronbach's α
1變化性有多少?也就是說,我的工作要求我在工作中需要使用各種不同技能與才能來做許多事	2.62	1.02	.21	.85	.88	.939
2需要運用一些複雜或更專業的技術	2.54	1.01	.53	.76	.76	
3相當簡單與重複	2.61	1.07	.19	.75	.72	
4從頭到尾大部分是由我獨立完成,或者只有極小部份是由別人完成的	2.39	1.06	.58	.87	.86	
5都已分配好了,以致於讓我没有從頭到尾完整參與的感覺	2.36	1.00	.51	.85	.86	
6重要性如何?也就是說,工作的成果可能對別人的生活或幸福有重大的影響	2.39	1.05	.47	.83	.82	
7會因為做得好而使許多人受到影響	2.32	.93	.65	.90	.91	
8公司整個計劃中是重要的	2.41	.99	.55	.82	.81	
9自主性有多少?也就是說,我可以自行決定工作的完成方式	2.59	1.14	.54	.92	.91	
10有給我任何機會運用我的個人創新與判斷力完成工作	2.50	1.05	.40	.91	.91	
11完成方式給我相當大獨立自主的機會	2.47	1.07	.51	.94	.94	
12主管或同事會讓我知道我工作得如何	2.43	1.02	.80	.87	.87	
13工作本身提供有關我工作表現的訊息	2.56	1.07	.56	.90	.90	
14只要把工作做好,就有許多機會能夠瞭解我做的如何	2.56	1.09	.62	.88	.87	
15主管時常讓我知道他對我工作表現的看法	2.51	1.01	.43	.90	.90	
16執行時需要和他人密切合作的程度	2.39	1.02	.75	.96	.96	
17執行時需要和他人大量合作	2.39	1.05	.74	.96	.96	
18執行時需要和同事談論或商酌	2.51	1.03	.52	.93	.93	
1可獲得上司的高度尊重和公平對待	2.57	1.13	.65	.92	.91	.949
2快速的升遷	2.80	1.12	.25	.91	.91	
3薪資和福利	3.04	1.22	.00	.94	.94	
4付出與獲得的報酬是公平的	2.88	1.21	.05	.94	.94	
5有工作安全感	2.82	1.17	.29	.95	.95	
6使我對未來的的工作有安全感	2.98	1.17	.07	.95	.95	
7有可以一起談話或工作的對象	2.47	1.13	.87	.88	.87	
8有機會從工作中認識他人	2.35	1.06	.80	.89	.89	
9工作時有機會幫助別人	2.21	.97	.99	.86	.87	
10從主管那裡得到尊重和公平對待	2.56	1.05	.64	.93	.92	
11獲得主管的支持與指導	2.57	1.13	.51	.96	.96	

(待續)

表 5-11 現實衝擊項目分析與Cronbach's α 係數分析總表(續)

題目	平均數	標準差	偏態	相關係數	因素負荷	Cronbach's α
12 受到主管整體品質監督	2.67	1.04	.43	.94	.94	
13 工作中得到個人成長與發展	2.56	1.17	.62	.94	.94	
14 工作中得到有價值的成就感	2.62	1.17	.66	.95	.95	
15 讓我能獨立思考和作業	2.50	1.14	.67	.94	.94	
16 工作的挑戰性	2.49	1.18	.58	.94	.94	
1 讓我有機會追求我的職涯興趣	2.72	1.14	.36	.84	.84	.949
2 公司會提供給我有關不同職涯規劃的各種工作訊息	2.87	1.24	.30	.90	.90	
3 公司會提供我職涯方面的訊息和諮詢	2.96	1.25	.19	.92	.92	
4 公司能幫助我實現個人職涯目標	2.95	1.23	.24	.91	.92	
5 公司在安排不同職位時，會考慮個人職涯興趣	2.89	1.23	.24	.90	.90	
6 我直屬主管不會壓抑我的職涯興趣	2.70	1.17	.51	.86	.86	
7 對我轉換職涯跑道是有幫助的	2.56	1.13	.40	.76	.75	
8 使我得以接觸各種型態的工作	2.51	1.12	.46	.77	.77	

(四)離職傾向

在描述統計檢驗部分，題項1有平均數過低(2.02)現象，標準差接近1，偏態則介於正負4之間，符合常態性假設。在同質性檢驗結果顯示，均具有良好同質性。從Cronbach's α 係數來看全量表的Cronbach's α 值0.833，表示該量表之內部一致性信及穩定性非常良好。根據以上各項檢驗數據加以判斷，本研究離職傾向量表題項全部保留。分析結果如表5-12。

表 5-12 第二、三年離職傾向項目分析與Cronbach's α 係數分析總表

題目	平均數		標準差		偏態		相關係數		因素負荷		Cronbach's α 第二年 第三年
	第二年	第三年	第二年	第三年	第二年	第三年	第二年	第三年	第二年	第三年	
1 如果一切順利的話，我會繼續在這間公司工作至少一年	2.02	3.83	1.05	1.17	1.06	.90	.81	.86	.83	.83	.833 .846
2 我經常在想離職這件事	2.60	2.79	1.25	1.30	.37	.19	.90	.92	.90	.89	
3 未來一年內我有找新工作的計畫	3.03	3.24	1.38	1.39	-.06	-.29	.89	.89	.88	.90	

二、效度分析

在效度分析方面，將以建構效度(construct validity)來測量模型的效度，建構效度是用來評估一個構面的測量是否與其他構面的測量具有理論上的一致性，即量表能夠測量到構面的程度，主要可以分為收斂效度、區別效度。本研究以 LISREL 做為收斂效度與區別效度分析的工具，以明瞭各構面因素與問卷題項間的內部一致性及效度。

(一)收斂效度

本研究利用個別題項因素負荷量(factor loading)與平均變異萃取量之數值(Average Variance Extracted, AVE)來衡量觀測變數與潛在變數是否達到收斂效度，「平均變異萃取量」係計算潛在變項之各測量變項對該潛在變項的平均變異解釋力，根據 Hair, Black, Babin, Anderson, and Tatham (2006)建議，判定標準為個別問項的因素負荷大於 0.5，且平均變異萃取值大於 0.5 時，表示模式具有適當的收斂效度。本研究個別題項之因素負荷量，除離職因素量表之專業能力第 2 題 0.44 及其他第 3 題 0.39，其餘均大於 0.5 且構面之平均變異萃取值均大於 0.5，因此各構面均具有良好之收斂效度，如表 5-13 所示。

表 5-13 收斂效度之因素負荷、平均變異萃取

量表	構面	題項	負荷量	誤差項	平均變異萃取(AVE)
離職因素	工作時間	1	0.70	0.52	0.69
		2	0.73	0.46	
		3	0.71	0.50	
		4	0.72	0.48	
		5	0.70	0.51	
		6	0.58	0.66	
		7	0.61	0.53	
		8	0.58	0.41	
	薪資	1	0.60	0.64	0.70
		2	0.67	0.55	
		3	0.74	0.45	
		4	0.79	0.38	
		5	0.71	0.49	
		6	0.74	0.45	
		7	0.67	0.55	
	人際關係	1	0.82	0.33	0.84
		2	0.95	0.10	
		3	0.76	0.42	
	工作本身	1	0.74	0.45	0.67
		2	0.63	0.61	
		3	0.85	0.28	
		4	0.66	0.56	
		5	0.54	0.70	
		6	0.62	0.61	
		7	0.58	0.43	
		8	0.66	0.68	
	產業本身	1	0.74	0.46	0.78
		2	0.67	0.55	
		3	0.95	0.10	
		4	0.75	0.44	
		5	0.78	0.55	
	職涯	1	0.57	0.68	0.66
		2	0.79	0.38	
		3	0.90	0.18	
		4	0.54	0.71	
6		0.51	0.74		
7		0.61	0.48		

待續

表 5-13 收斂效度之因素負荷、平均變異萃取(續1)

量表	構面	題項	負荷量	誤差項	平均變異萃取 AVE
離職因素	組織文化	1	0.72	0.48	0.65
		2	0.71	0.50	
		3	0.71	0.50	
		4	0.77	0.41	
		5	0.54	0.71	
		6	0.51	0.74	
		7	0.68	0.54	
		8	0.55	0.70	
	主管領導	1	0.64	0.59	0.72
		2	0.74	0.45	
		3	0.79	0.37	
		4	0.77	0.41	
		5	0.66	0.56	
	專業能力	1	0.54	0.71	0.58
		2	0.44	0.80	
		3	0.77	0.41	
		4	0.62	0.55	
	個人	1	0.64	0.59	0.61
		2	0.63	0.61	
		3	0.73	0.47	
		4	0.53	0.72	
		5	0.54	0.71	
		6	0.68	0.41	
		7	0.63	0.58	
	其他	1	0.51	0.74	0.54
		2	0.63	0.60	
		3	0.39	0.85	
		4	0.64	0.59	
5		0.53	0.72		
6		0.50	0.45		
7		0.67	0.58		
8		0.73	0.67		
學校教育	學校教育	1	0.59	0.65	0.63
		2	0.58	0.66	
		3	0.58	0.66	
		4	0.76	0.43	
		5	0.72	0.48	
		6	0.50	0.76	
		7	0.77	0.41	
		8	0.62	0.62	
		9	0.56	0.69	

待續

表 5-13 收斂效度之因素負荷、平均變異萃取(續2)

量表	構面	題項	負荷量	誤差項	平均變異萃取 AVE
現實衝擊	工作內容	技能多樣性(3)	0.75	0.44	0.56
		工作完整性(2)	0.71	0.50	
		工作重要性(3)	0.85	0.28	
		自主性(3)	0.74	0.46	
		回饋性(4)	0.75	0.44	
		合作性(3)	0.71	0.50	
	工作環境	內部動機(2)	0.78	0.39	0.58
		薪資(2)	0.68	0.54	
		安全感(2)	0.75	0.44	
		人際關係(3)	0.67	0.55	
		主管滿意(3)	0.84	0.30	
		成長與發展(4)	0.84	0.30	
	職涯便利性	題 1	0.79	0.37	0.64
		題 2	0.91	0.16	
		題 3	0.94	0.12	
題 4		0.93	0.14		
題 5		0.90	0.19		
題 6		0.82	0.33		
題 7		0.67	0.55		
題 8		0.69	0.52		
離職傾向	離職傾向	題 1	0.71	0.50	0.64
		題 2	0.88	0.23	
		題 3	0.80	0.35	

(二)區別效度

區別效度的概念是將不相同的兩個構面進行量測，其判定方式為當各個構面之間項的平均變異萃取大於各構面之間的相關係數平方時，顯示各構面應為不同的構面，表示具有良好的區別效度(Hair, Black, Babin, Anderson, and Tatham, 2006)。本研究各構面之平均萃取變異(AVE)之平方根確實大於與各構面間之相關係數，即表示本研究的測量模型具有區別效度，如表5-14所示。

表 5-14 區別效度分析

	工作時間	薪資	人際關係	工作本身	產業本身	職涯	組織文化	主管領導	專業能力	個人	其他	學校教育	工作內容	工作環境	職涯便利	離職傾向
工作時間	0.69															
薪資	0.29	0.70														
人際關係	0.04	0.04	0.84													
工作本身	0.21	0.20	0.21	0.67												
產業本身	0.05	0.14	0.05	0.19	0.78											
職涯	0.05	0.16	0.09	0.08	0.17	0.66										
組織文化	0.04	0.06	0.29	0.12	0.15	0.19	0.65									
主管領導	0.01	0.08	0.26	0.11	0.06	0.16	0.37	0.72								
專業能力	0.09	0.10	0.13	0.22	0.14	0.06	0.18	0.10	0.58							
個人	0.19	0.03	0.11	0.15	0.02	0.03	0.11	0.07	0.13	0.61						
其他	0.16	0.20	0.19	0.22	0.18	0.18	0.19	0.12	0.27	0.33	0.54					
學校教育	0.01	0.02	0.01	0.00	0.04	0.01	0.06	0.04	0.03	0.00	0.03	0.63				
工作內容	0.05	0.02	0.05	0.14	0.05	0.03	0.01	0.01	0.05	0.03	0.13	0.01	0.56			
工作環境	0.03	0.03	0.05	0.09	0.03	0.03	0.03	0.05	0.04	0.04	0.12	0.01	0.64	0.58		
職涯便利	0.03	0.02	0.01	0.05	0.02	0.01	0.00	0.02	0.02	0.01	0.07	0.02	0.44	0.70	0.64	
離職傾向	0.02	0.02	0.01	0.06	0.04	0.03	0.06	0.07	0.05	0.03	0.06	0.01	0.32	0.41	0.45	0.64

三、驗證性因素分析

經由量表信、效度分析結果，可知本研究各構念之衡量工具是穩定的，且各構面在信度、收斂效度與區別效度均達到良好的水準值。因此，將進一步進行研究結構模式分析，檢定研究架構所提出的各構念間之關係並瞭解整體模式的觀念性架構。

本研究理論模式驗證性因素分析是在測量之初已對潛在變項的內容性質有明確的定義或有具體的理論基礎，可先期決定相對應的觀察變項的組成模式因素結構的適切性。檢視項目有卡方自由比(χ^2/df)、配適度指標(Goodness of Fit Index, GFI)、簡約配適度指標(Parsimonious Goodness of Fit Index, PGFI)、標準化假設模型整體殘差(Standardized Root Mean Squared Residual, SRMR)及平均近似值誤差平方根(Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA)。

由於卡方值易受樣本數大小所影響，故建議使用卡方值與自由度之比值來取代卡方值以檢定模式配適度，其比值宜介於1~5 之間，且最好小於3(Bagozzi and Yi, 1988)。GFI值則須大於0.9 (Henry and Stone,1994)，而PGFI大於0.5，表示模式是可接受的(Bagozzi and Yi, 1988)，SRMR值宜小於0.08 (Hu and Bentler, 1999)，且RMSEA小於0.08為模式契合門檻(McDonald and Ho, 2002)。

(一)離職因素

離職因素測量模型參數估計值及整體適配指標值，各觀察變項之因素負荷量介於0.52至0.70間，整體適配指標值符合模式的適配指標($\chi^2=242.71$ 、 $\chi^2/df=6.9$ 、PGFI=0.78、SRMR=0.066、RMSEA=0.081、GFI=1.05)，如圖5-1所示。

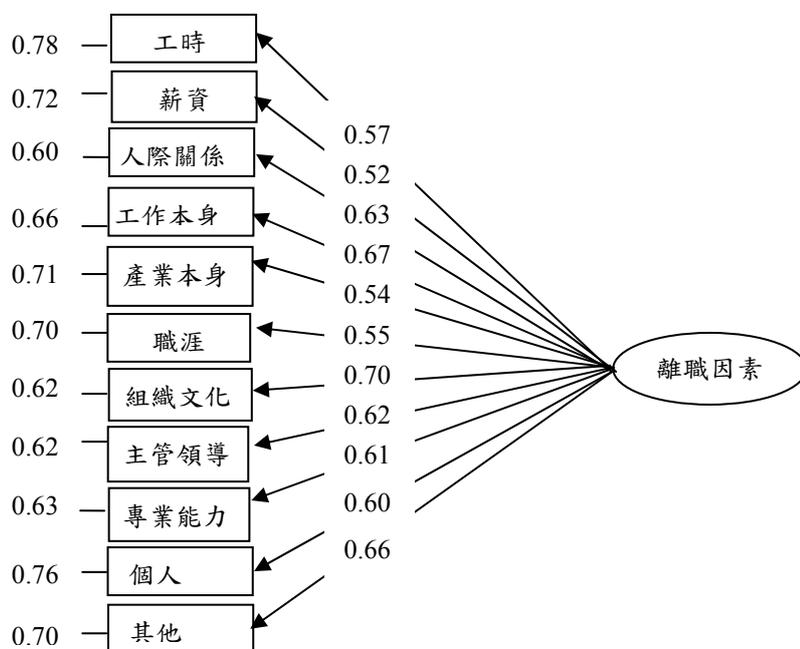


圖 5-1 離職因素驗證性分析

(二) 學校教育

學校教育測量模型參數估計值及整體適配指標值，各觀察變項之因素負荷量介於0.49至0.77之間，整體適配指標值符合模式的適配指標($\chi^2=179.56$ 、 $\chi^2/df=6.65$ 、PGFI=0.97、SRMR=0.023、RMSEA=0.062、GFI=1.05)，如圖5-2所示。

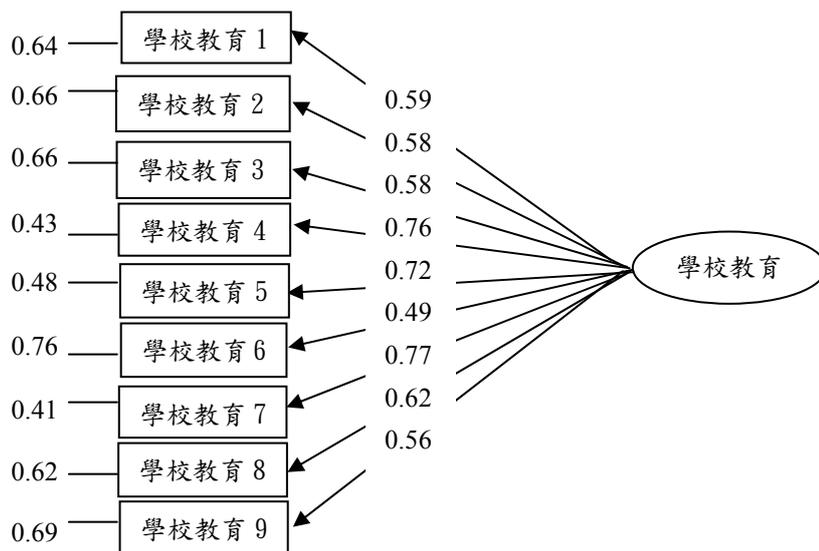


圖 5-2 學校教育驗證性分析

(三) 現實衝擊

在現實衝擊模式設定上，三個因素各自有其對應的測量題目，形成三個第一階潛在因素。爰進一步依各因素之間關係的有無，進行模型檢驗，採行方式可為單階直交模式(一階因素之間獨立無相關)與單階斜交模式(一階因素具有相關)。由於本研究現實衝擊因素具有高度相關，因此採用單階斜交模型適配度進行模型檢驗，如圖5-3所示，結果顯示現實衝擊量表單階斜交模型適配度良好($\chi^2=798.38$ 、 $\chi^2/df=4.78$ 、PGFI=0.58、SRMR=0.072、RMSEA=0.132、GFI=0.95)。

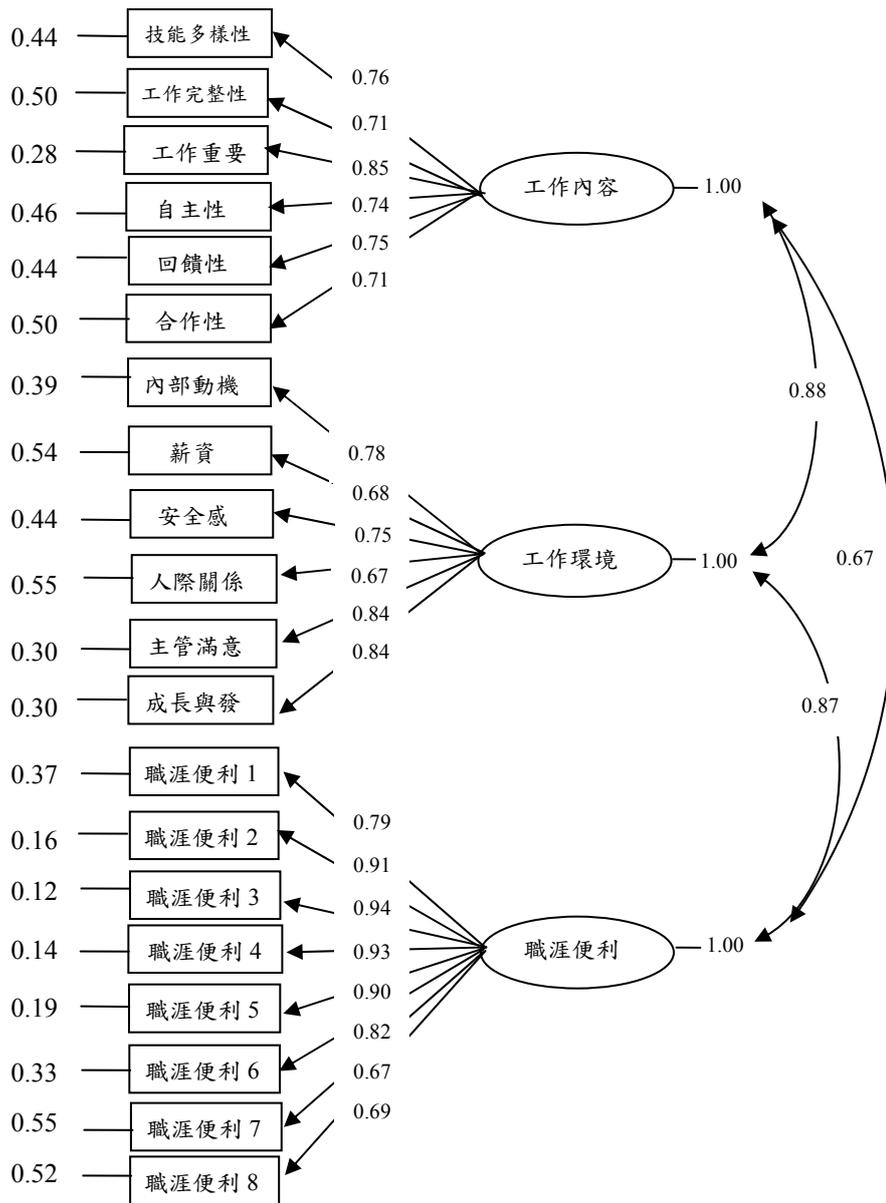


圖 5-3 現實衝擊驗證性分析

(五)離職傾向

因離職傾向量表只有三個題項，在進行模型配適度檢驗時採單一模型適配檢驗，如圖5-4所示，結果顯示由於三個資料點都被完全估計，因此離職傾向為飽和模型，呈現完美適配， $\chi^2=0$ 、 $df=0$ 、 $RMSEA=0.000$ ，各題項的因素負荷量皆大於0.70以上，顯示所有題項對於形成離職傾向都具有良好貢獻量。

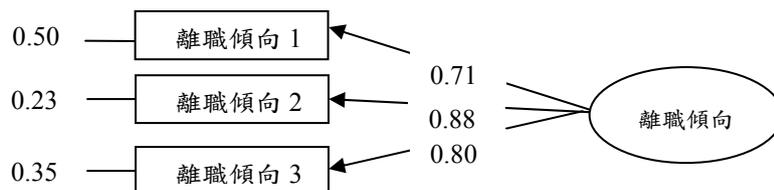


圖 5-4 離職傾向驗證性分析

第三節 不同時期離職因素變化分析

一、第一、二、三年離職因素變化分析

由於本研究以潛在變項的方式建構離職因素認知，故採用潛在成長模式(Latent growth modeling, LGM)進行不同時期離職因素認知差異分析。潛在成長模式是一種使用多個時間點檢視個人持續發展與變遷的歷程(Karney and Bradbury, 1995)。簡單來說，潛在成長模式的分析分為兩個階段，第一階段是受試者內的分析(within-subject analysis)，描述個人資料隨著時間而變動的軌跡(trajjectory)，此軌跡可以是直線性(linear)或是曲線性(curvilinear)的變化；第二階段是受試者間的分析(between-subject analysis)，檢視每個人的變動軌跡是否與其他變項有關。其優點在於注重個人關係中的變動軌跡，及探究個人變動軌跡的來源及影響，本研究潛在成長模式的分析即檢視個人及不同群體間離職因素認知的變動軌跡。

在LGM中，潛在變項(因素)代表變遷。成長曲線的截距(起始點)以及斜率(成長率)形成潛在變項。這些可以用來描述個人跨時期變動的軌跡。在LGM中起始點以及成長率被期望因人而異。起始點潛在變項的平均數代表調整測量誤之後，觀察變項間的平均起始水準(average initial level)。起始點潛在變項的變異數反映圍繞在平均起始水準間的個別差異範圍。成長率潛在變項的平均數代表在調整測量誤之後，每一年到每一年間線性增加的平均量，其變異數代表線性年增加率的個別差異，圖5-5為本研究離職因素認知潛在成長模式。

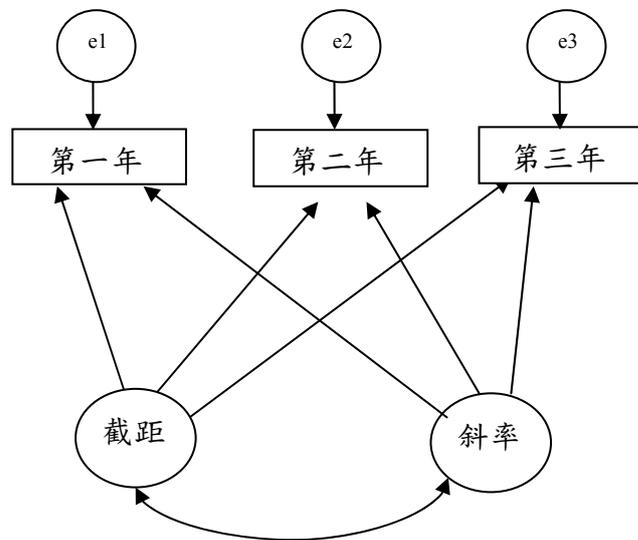


圖 5-5 離職因素認知潛在成長模式關係

在表5-15第一年至第三年離職因素認知潛在成長模式中，有關「工時」、「薪資」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「專業能力」、「其他」七個離職因素認知的截距(起始點)有顯著的平均數以及變異數，此一發現說明觀光餐旅碩士生在第一年對於因「工時」、「薪資」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「專業能力」、「其他」的離職因素認知強度，會隨著時間變化逐年(第二年至第三年)產生顯著變化。

表 5-15 第一年至第三年離職因素認知潛在成長模式(n=204)

	工時	薪資	人際 關係	工作 本身	產業 本身	職涯	組織 文化	主管 領導	專業 能力	個人	其他
截距	2.61**	3.90**	3.59**	2.99**	2.83**	4.13**	3.43**	4.25**	3.09**	2.51**	3.19**
變異數	.68**	.24**	.34	.34	.44**	.08	.61**	.41**	1.40**	.75	.21**
斜率	.21**	.02	.03	.01	.16**	.03	.12	-.15**	-.12	.15	-.19**
變異數	.06	.06	.06	.08	.21	.01	.16	.10	.30**	.08	.03

**p<.01

再者「工時」、「產業本身」、「主管領導」、「其他」斜率(成長率)的平均數是顯著的，變異數則是不顯著的，其中「工時」、「產業本身」平均數是正向的，顯示在此三年「工時」、「產業本身」二項離職因素認知變化是越來越強，另由於「主管領導」、「其他」平均數是負向的，顯示在此三年「主管領導」、「其他」二項離職因素認知變化是越來越弱。而變異數的不顯著表示其三年的斜率具同質性，只有在「專業能力」此項的成長率是有正向差異。

二、個人背景變項對離職因素認知的影響

為了解不同樣本特性的個人變項對離職因素認知的影響，本研究進一步分析樣本特性如性別(男、女)、學校別(公、私立)、實習(有、無)等變項對離職因素認知的影響，詳如表 5-16。

表 5-16 離職因素認知潛在成長模式(個人背景變項)

	工時	薪資	人際 關係	工作 本身	產業 本身	職涯	組織 文化	主管 領導	專業 能力	個人	其他
性別(男、女)											
截距-性別	2.90**	4.38**	3.47**	3.30**	3.09**	4.17**	3.62**	4.12**	2.99**	2.41**	4.34**
斜率-性別	.04	-.05	-.070	-.14	.21	.02	.16	-.11	.09	.08	-.12
截距變異數	.70**	.24**	.33	.34**	.44	.08	.61**	.39**	1.47**	.75**	.21
斜率變異數	.07	.07	.05	.08	.22	.01	.17	.10	.37**	.08	.03
學校(公、私)											
截距-學校	2.68**	3.69**	3.55**	3.00**	2.80**	4.27**	3.33**	4.11**	3.42**	3.20**	3.22**
斜率-學校	.18	.19	.08	.01	.11	-.01	.19	.06	-.12	.09	.03
截距變異數	.68**	.24**	.34	.34**	.44	.08	.61**	.14	.43**	.17	.11
斜率變異數	.06	.06	.06	.08	.21	.01	.16	-.01	.09	.03	-.01
實習(有、無)											
截距-實習	2.77**	4.02**	3.40**	2.88**	2.93**	4.16**	3.37**	4.36**	3.06**	2.32**	4.55**
斜率-實習	.23	.03	.10	.04	.23	.08	.27	-.23	-.16	.26	-.22
截距變異數	.68**	.24**	.34	.34**	.43	.08	.61**	.40**	1.47**	.75**	.20
斜率變異數	.06	.06	.06	.08	.21	.01	.16	.10	.37**	.08	.03

**p<.01

(一)性別影響的分析結果

為瞭解性別對離職因素認知之截距與斜率的影響，乃在原本潛在成長模式中，加上性別因素作為層次二之預測變項，如圖 5-6，此時模式中的性別變項是 0 與 1 組成之二分變項，0 代表男生，1 代表女生，而先前模式中的截距與斜率由預測變項變成被預測變項。由表 5-16 可知，性別在工時、產業本身、職涯、組織文化、專業能力、個人的斜率之徑路係數為正向，表示女生分別在「工時」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「專業能力」、「個人」的成長率比男生高；而性別在薪資、人際關係、工作本身、主管領導、其他斜率之徑路係數為負向，表示女生在「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「主管領導」、「其他」成長率則比男生低。

另從性別影響離職因素認知各因素截距的變異數相較於無條件模式下，只有「專業能力」的 1.47 比 1.40 多了 0.07，表示性別所解釋的初始變異僅有「專業能力」一項有 5% 變異；而斜率的變異數相較於無條件模式下，則有「工時、薪資、人際關係、工作本身、產業本身、組織文化、專業能力」，分別有 14.3%、14.3%、16.7%、4.8%、6.3%、23.3% 的變異。

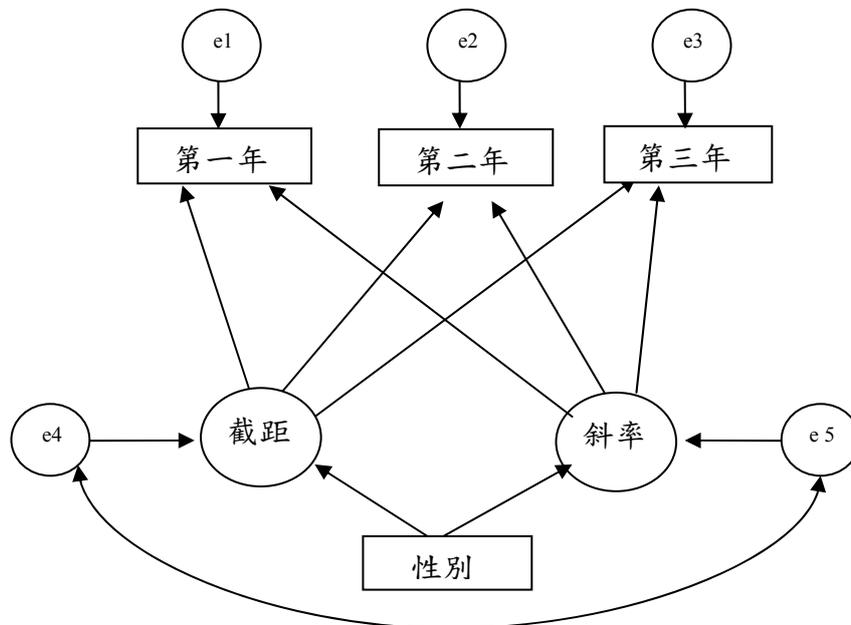


圖 5-6 性別二層次離職因素認知潛在成長模式

(二)學校別影響的分析結果

在以學校因素作為層次二預測變項的分析中，如圖 5-7，學校變項是 0 與 1 組成之二分變項，0 代表公立，1 代表私立。由表 5-16 可知，學校別在工時、薪資、人際關係、工作本身、產業本身、組織文化、主管領導、個人、其他的斜率之徑路係數為正向，表示私立學校分別在「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「個人」、「其他」的成長率比公立學校高；而學校別在職涯、專業能力斜率之徑路係數為負向，表示私立學校在「職涯」、「專業能力」的成長率則比公立學校畢業生低。

學校別影響離職因素認知各因素截距的變異數相較於無條件模式下，「主管領導」、「專業能力」、「個人」、「其他」，分別有 65.9%、69.3%、77.3%、47.6% 的變異；而斜率的變異

數相較於無條件模式下，也以「主管領導」、「專業能力」、「個人」、「其他」，分別有 110%、70%、63%、133%的變異。

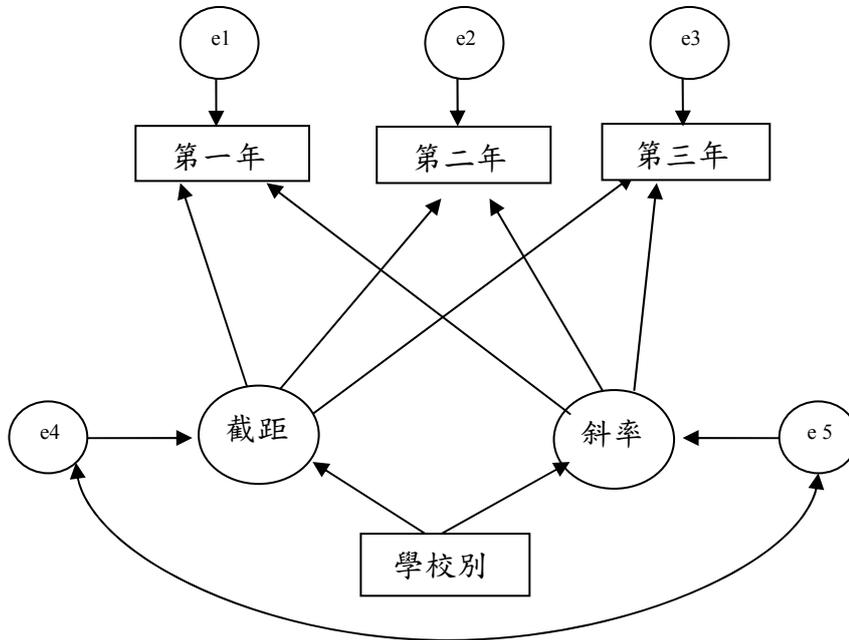


圖 5-7 學校別二層次離職因素認知潛在成長模式

(三)有、無實習影響的分析結果

在以實習因素作為層次二預測變項的分析中，如圖 5-8，實習變項是 0 與 1 組成之二分變項，0 代表有實習，1 代表無實習。

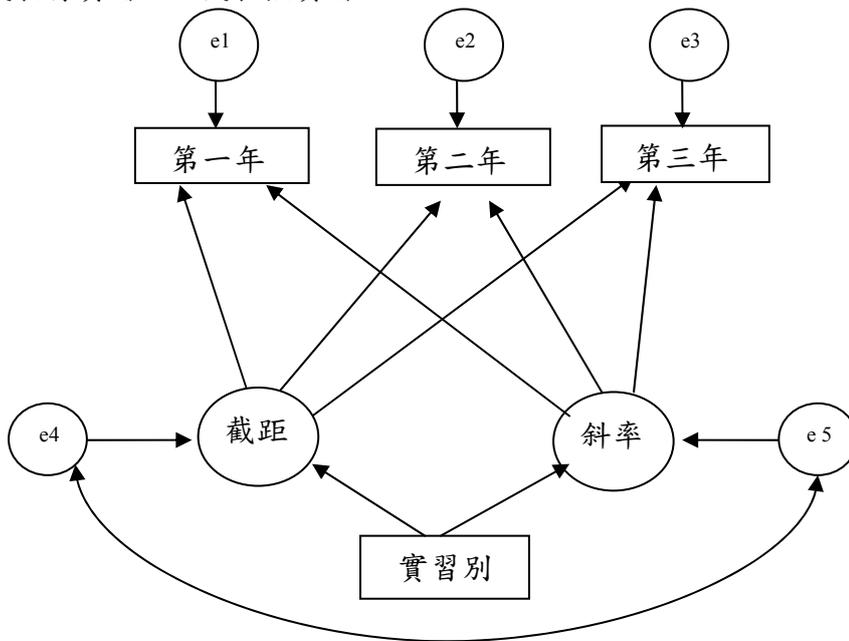


圖 5-8 實習別二層次離職因素認知潛在成長模式

由表 5-16 可知，實習在工時、薪資、人際關係、工作本身、產業本身、職涯、組織文化、個人的斜率之徑路係數為正向，表示在學無實習經驗者分別在「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「個人」的成長率比有實習經驗者高；而實習變項在主管領導、專業能力、其他的斜率之徑路係數為負向，表示無實習經驗者畢業後在「主管領導」、「專業能力」、「其他」的成長率則比有實習者低。

有、無實習影響離職因素認知各因素截距的變異數相較於無條件模式下，「產業本身」、「主管領導」、「專業能力」、「其他」，分別有 2.3%、2.4%、50%、4.8% 的變異；而斜率的變異數相較於無條件模式下，只有「專業能力」有 23.3% 的變異。

第四節 學校教育、現實衝擊與離職傾向關係

本研究欲探討學校教育、現實衝擊與離職傾向之間的關係，並進一步檢驗有、無實習經驗對學校教育與現實衝擊之間的干擾效果。在統計方法上，透過相關分析及多元迴歸分析分別檢驗假設 2-1 的相關性，及假設 2-2 的干擾效果與假設 3-1，3-2，3-3 的影響關係是否成立，茲將分析結果整理成表格依序說明如下。

一、學校教育與現實衝擊關係

本小節將檢驗假設 2-1：觀光餐旅學校教育與觀光餐旅碩士員工現實衝擊沒有顯著相關。及假設 2-2：觀光餐旅學校教育與觀光餐旅碩士員工現實衝擊關係，會受到在學時有、無實習(或產學合作)經驗干擾。

首先，進行學校教育與現實衝擊相關分析，結果發現學校教育與現實衝擊相關係數為 0.109，且 $p > 0.05$ 未達顯著水準，故假設 2-1 獲得支持，結果分析如表 5-17。

表 5-17 學校教育與現實衝擊相關分析

		學校教育	現實衝擊
學校教育	Pearson 相關	1	.109
	顯著性 (雙尾)		.243
	個數	117	117
現實衝擊	Pearson 相關	.109	1
	顯著性 (雙尾)	.243	
	個數	117	117

接著以多元迴歸分析進行假設 2-2 的檢驗，以學校教育作為 X1，有、無實習經驗作為 X2，現實衝擊作為 Y，為檢驗有、無實習經驗是否對 X1 與 Y 之間的關係造成干擾，將 X1 與 X2 乘作為交互作用項。結果顯示交互作用項並未達到顯著水準，此結果表示學校教育與現實衝擊關係，並不會受到有、無實習(或產學合作)經驗干擾，因此假設 2-2 並未獲得支持，分析結果列於表 5-18。

表 5-18 有、無實習對學校教育與現實衝擊干擾效果

模式	標準化係數		R ²	F	顯著性
	Beta	分配			
交互作用	-1.031	-1.721	.04	1.730	.088
實習	.923	1.524			.130
學校教育	.291	1.843			.068

探究研究假設 2-2 不成立的原因，可能因為觀光餐旅碩士生樣本在學時雖然沒有實習經驗(勾選無實習者)，但在學時大部分都有工作經驗，對於畢業後進入產業遭受到現實衝擊有限。因此探討有、無實習經驗對學校教育與現實衝擊的干擾效果時，可能因此產生不了作用。

二、現實衝擊與離職傾向關係

本小節將檢驗假設 3-1：新進觀光餐旅碩士員工來自工作內容的衝擊對離職傾向有顯著的正向影響。假設 3-2：新進觀光餐旅碩士員工來自工作環境的衝擊對離職傾向有顯著的正向影響。及假設 3-3：新進觀光餐旅碩士員工來自職涯便利性的衝擊對離職傾向有顯著的正向影響，茲將分析結果列於表 5-19，表 5-20 及表 5-21 並說明之。

從表 5-19 顯示，總體迴歸模型 R² 為 0.315，F=9.901 達顯著水準，此結果表示本預測模型有效，假設 3-1 成立，即碩士員工對於工作內容的衝擊能有效預測離職傾向。而工作內容中，來自於工作自主性的衝擊對於離職傾向存在正向的影響力，標準化迴歸係數為 0.37，p<0.05。

表 5-19 工作內容衝擊對離職傾向影響關係

模式	標準化係數		共線性統計量	
	Beta	分配	t	允差 VIF
技能多樣性	.135		1.231	.494 2.024
工作完整性	.055		.510	.511 1.955
工作重要性	.032		.245	.353 2.834
自主性	.371		3.327*	.474 2.109
回饋性	.085		.757	.472 2.118
合作性	.033		.311	.510 1.960
R²=.315		F=9.901*		

*p<.05

從表 5-20 顯示，總體迴歸模型 R² 為 0.413，F=14.575 達顯著水準，結果表示本預測模型有效，假設 3-2 成立，即碩士員工感受到的工作環境衝擊能有效預測離職傾向。而在工作環境中，來自於成長與發展的衝擊對於離職傾向存在正向影響力，標準化迴歸係數為 0.23，p<0.05。

表 5-20 工作環境衝擊對離職傾向影響關係

模式	標準化係數		共線性統計量	
	Beta 分配	t	允差	VIF
內在動機	.229	1.917	.354	2.829
薪資期待	.103	1.094	.566	1.766
安全性	.198	1.647	.351	2.850
人際關係	-.096	-.991	.535	1.871
主管滿意	.104	.869	.355	2.818
成長與發展	.232	2.100*	.413	2.420

R²=.413 F=14.575*

*p<0.05

從表 5-21 顯示，總體迴歸模型 R² 為 0.453，F=95.149 達顯著水準，顯示本預測模型有效，假設 3-3 成立，即觀光餐旅碩士員工遭受到來自職涯便利性的衝擊對於離職傾向存在正向影響力，標準化迴歸係數為 0.67，p<0.001。

表 5-21 職涯便利性對離職傾向影響關係

模式	標準化係數		顯著性
	Beta 分配	t	
職涯便利性	.673	9.754*	.000

R²=.453 F=95.149*

*p<.001

第六章 結論與建議

本章將根據第五章資料分析之結果，提出本研究之重要結論，最後根據研究結果對企業降低離職率與觀光餐旅研究所課程設計提出建議。

第一節 研究結論

本研究內涵主要包含：(一)探討不同時期離職因素變化，(二)探討學校教育、現實衝擊與離職傾向關係二部分。茲就上述二部分，分別說明研究之結論。

一、不同時期離職因素變化

(一)觀光餐旅碩士生主要離職因素

本研究以觀光餐旅碩士生為研究對象，探討其在學時期與進入產業後對於離職因素看法的變化，進行3年縱向追蹤(第1年在學階段及第2年、第3年進入產業階段)調查。本研究經文獻回顧及專家訪談調查，得出觀光餐旅產業碩士員工離職因素主要分為十一類如下：

- (1)工時相關：包括工作時間與他人不同，工時長，要輪班，休假少，上夜班日夜顛倒，時差等。
- (2)薪資相關：包括薪資低，收入不穩定，薪資不公做一樣的事領不一樣的錢，沒有加班費，福利少，沒有分紅及退休制度等。
- (3)人際關係：包括與同事間之互動不佳，派系鬥爭搞小團體，同事間彼此競爭激烈。
- (4)工作本身：包括工作需與人互動，要看客人臉色，很無趣，很多又很雜，具危險性，不喜歡這種工作性質，沒有挑戰性，工作職掌不清楚，壓力大，都要從基層做起等。
- (5)產業本身：包括進入門檻低，容易跳槽，看不到產業的未來發展，跟其他產業相容性比較低，經驗及技術移轉性太窄等。
- (6)職涯相關：包括缺乏有系統規劃每個人的職位發展，公司缺乏前景，工作未來沒有發展性，個人實現不足時希望另外發展所長，個人職涯規劃如創業、當老師，找到更好的發展機會，升遷慢。
- (7)組織文化：包括內部工作氣氛不佳，不認同公司企業文化及組織氛圍，組織包袱，部門團隊缺乏合作精神，公司部門常有空降部隊發生，組織職權劃分不清，組織缺乏好的教育訓練制度等。
- (8)主管領導：包括公司缺乏好的領導者，與主管理念不合，主管能力不足無法給我直接的幫助，主管領導方式與待人做事風格，受到主管排擠。
- (9)專業能力：包括本身技能無法勝任工作，工作看不到專業性，繼續做下去會讓我變得沒有競爭力，外語能力不好，業者對本科系碩士學歷重視度不高並不覺得您具有這個系所的專業性。
- (10)個人相關：包括結婚(懷孕)進入人生另外階段，考量身體健康狀況，搬家或配合配偶調派國外工作，家人反對我從事觀光餐旅產業，工作讓我無法兼顧個人私生活，個人人格特質及個性如害羞，溝通能力不足，情緒控制能力不佳。
- (11)其他因素：包括普遍不被社會大眾認為是好的工作，其他產業有更好的福利及待遇，工

作環境男女人數比例懸殊，預期工作內容與實際間落差大，經常出差，受不了被同事冷嘲熱諷都唸到碩士了連這個也不會，被挖角，工作環境太複雜受到性騷擾。

(二)離職因素隨時間有顯著變異

在文獻探討中，Prideaux (1996)曾提出不同生活型態會有不同特徵原因影響離職因素，但該研究對於那些特徵原因及其對離職因素影響是正向或負向並未深入探討。本研究乃根據以上 11 項離職因素，針對觀光、餐旅碩士員工進行 3 年追蹤調查，結果證實觀光、餐旅碩士生對於「工時」、「薪資」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「專業能力」、「其他」等離職因素認知強度，會隨著時間變化逐年(第一年、第二年至第三年)產生顯著變化。且其中「工時」、「產業本身」成長率平均數是正向的，顯示 3 年來「工時」及「產業本身」二項離職因素認知變化是越來越強。也就是說，觀光餐旅碩士員工認為因為所從事工作時間與他人不同且工時較長，要輪班，休假少，上夜班日夜顛倒等來自工時的因素；及因產業進入門檻低，容易跳槽，看不到產業的未來發展，經驗及技術移轉性太窄等因素，造成他們想要離職的強度會隨著時間逐漸增強。另「主管領導」、「其他」平均數是負向的，顯示 3 年來「主管領導」、「其他」二項離職因素認知變化是越來越弱。也就是說，觀光餐旅碩士員工認為缺乏好的領導者，與主管理念不合，主管領導方式與待人做事風格及，造成他們想要離職的強度會隨著時間逐漸減弱。

(三)性別、學校、實習對離職因素認知有影響

為了解不同樣本特徵的個人變項對離職因素認知的影響，本研究進一步分析樣本特性如性別(男、女)、學校別(公、私立)、實習(有、無)等變項對離職因素認知的影響，結果顯示性別、學校、實習等對離職因素認知有影響，其影響變異程度以學校最大、實習次之、性別最小，茲詳述如下。

以男、女性別因素作為預測變項，結果顯示女性分別在「工時」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「專業能力」、「個人」的成長率比男性高；而在「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「主管領導」、「其他」成長率則比男性低。亦即隨著時間變化女性較男性會因為「工時」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「專業能力」、「個人」等因素而離職，而男性較女性會因為「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「主管領導」、「其他」等因素而離職。另性別影響離職因素認知各因素初始點的變異數相較於無條件模式下，只有「專業能力」一項有 5%變異，即 11 項離職因素中只有「專業能力」會因性別不同而有所差異；而成長率的變異數相較於無條件模式下，則有「工時、薪資、人際關係、工作本身、產業本身、組織文化、專業能力」，分別有 14.3%、14.3%、16.7%、4.8%、6.3%、23.3%的變異。

以公、私立學校因素作為預測變項，結果顯示私立學校分別在「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「個人」、「其他」的成長率比公立學校高；而在「職涯」、「專業能力」的成長率則比公立學校畢業生低。換言之，隨著時間變化私立學校畢業生比公立學校畢業生會因為「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「個人」、「其他」等因素而離職，而公立學校畢業生則較私立學校畢業生會因為「職涯」、「專業能力」等因素而離職。另學校別影響離職因素認知各因素初始點的變異數相較於無條件模式下，「主管領導」、「專業能力」、「個人」、「其他」，分別有 65.9%、69.3%、77.3%、47.6%的變異；而成長率的變異數相較於無條件模式下，也以「主管領導」、「專業能力」、「個人」、「其他」，分別有 110%、70%、63%、133%

的變異，即「主管領導」、「專業能力」、「個人」、「其他」等四項因素不論在起始點或者成長率會受因為不同學校(公、私立)畢業有顯著變異。

以有、無實習作為預測變項，結果顯示無實習經驗者在「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「個人」的成長率比有實習經驗者高；而無實習經驗者畢業後在「主管領導」、「專業能力」、「其他」的成長率則比有實習者低，也就是說，隨著時間變化無實習經驗者比有實習經驗者會因為「工時」、「薪資」、「人際關係」、「工作本身」、「產業本身」、「職涯」、「組織文化」、「個人」等因素離職，而有實習經驗者比無實習經驗者會因「主管領導」、「專業能力」、「其他」等因素離職。另有、無實習影響離職因素認知各因素截距的變異數相較於無條件模式下，「產業本身」、「主管領導」、「專業能力」、「其他」，分別有 2.3%、2.4%、50%、4.8%的變異；而斜率的變異數相較於無條件模式下，只有「專業能力」有 23.3%的變異。

二、學校教育、現實衝擊與離職傾向關係

此部分研究旨在探討學校教育、現實衝擊與離職傾向之間的關係，並進一步檢驗有、無實習經驗對學校教育與現實衝擊之間的干擾效果，依據第五章資料分析結果得出以下結論：

Chi and Gursoy (2009)指一般餐旅學校教育並不一定能強化學生從學術到實務界之銜接，而必需視學校教育的專業性，如產學合作、實習等課程規劃，Chang and Hsu (2010)亦建議台灣觀光餐旅教育發展應由業界參與課程設計，教學配合業界能力需求，以培養學生對職場正確且實際的期望。經本研究實證結果，學校教育與現實衝擊之間並無顯著相關(相關係數為 0.109， $p>0.05$ 未達顯著水準)，假設 2-1 獲得支持。

然而，本研究結果顯示，學校教育與現實衝擊關係，並不會受到有、無實習(或產學合作)經驗干擾(假設 2-2 未獲得支持)。探究研究假設 2-2 不成立的原因，可能因為觀光餐旅碩士生樣本在學時雖然沒有實習經驗(勾選無實習者)，但在學時大部分都有工作經驗，對於畢業後進入產業遭受到現實衝擊有限。因此探討有、無實習經驗對學校教育與現實衝擊的干擾效果時，可能因此產生不了作用。

Holtom, Mitchell, Lee, and Inderrieden (2005)指出新進員工受到外在、組織及個人等因素之衝擊，可能導致其離職，本研究對於現實衝擊與離職傾向關係探討，主要想瞭解來自工作內容、工作環境與職涯便利性的衝擊對離職傾向的影響。經迴歸分析結果，觀光餐旅碩士員工對於工作內容(總體迴歸模型 R^2 為 0.315， $F=9.901$ 達顯著水準)、工作環境(總體迴歸模型 R^2 為 0.413， $F=14.575$ 達顯著水準)及職涯便利性(總體迴歸模型 R^2 為 0.453， $F=95.149$ 達顯著水準)的衝擊皆能有效預測其離職傾向。

而工作內容中，來自於工作自主性的衝擊對於離職傾向存在正向的影響力(標準化迴歸係數為 0.37， $p<0.05$)；而在工作環境中，來自於成長與發展的衝擊對於離職傾向存在正向影響力(標準化迴歸係數為 0.23， $p<0.05$)。

第二節 研究建議

一、產業現況與建議

近年來觀光餐旅產業發展快速，且已有多家大型連鎖飯店、旅行業、餐飲業、遊樂業都已是股票上市、上櫃企業，代表著觀光餐旅產業發展趨勢逐漸朝向大型企業擴張。然而，觀光餐旅產業在人力資源管理卻仍面臨著流動率高、離職率高的問題，即便是目前政府極力廣設觀光餐旅相關研究所以提升產業人力素質，但觀光餐旅產業仍因進入門檻低、工作時間長、薪資福利無法與其他產業相比、產業特性利潤低、業者削價競爭等因素，使得具有碩士學位之高學歷人才無法於觀光餐旅產業學以致用。

從本研究針對觀光餐旅產業人力資源管理者及現任、曾任職觀光餐旅產業碩士員工深度訪談中可發現，觀光餐旅產業對於觀光餐旅碩士員工管理做法：

- (一)對餐旅碩士學歷的重視程度不高：由於觀光餐旅碩士在管理專業能力往往被認為不如管理科系畢業之碩士，在實務經驗又不如具有工作經驗的現職員工，因此在產業界仍普遍存在對餐旅碩士學歷的重視程度不高。
- (二)從基層做起：擁有碩士學歷的員工都以應徵儲備幹部，但目前觀光餐旅產業在招募新進員工時都要求最好能從基層做，且一人身兼數職之情況普遍。
- (三)工作時間長：觀光餐旅產業屬服務業，且其所提供的服務為全年無休，因此員工經常都是隨時待命，工作時間長。
- (四)工作內容又雜又多：臺灣觀光餐旅產業雖逐漸朝向中大型企業發展，但仍有大部分的小型公司，碩士員工的工作內容經常是又多又雜，缺乏需整體思考規劃性的專案工作
- (五)觀光餐旅產業因產業進入門檻低，許多早期以技職體系學歷進入產業的中階主管幹部，面對高學歷具有碩士學位之後起之秀在領導與管理方法上也面臨與以往不同的問題，同時因為此類人員大量佔著管理階層職缺，致使碩士生升遷管道無法暢通，碩士學歷之員工若長久擔任此類工作，久而久之難免產生挫折感，進而離開旅遊產業轉而向其他產業發展。

然而，從本研究結論可知，觀光餐旅碩士員工在「工時」、「薪資」、「產業本身」、「組織文化」、「主管領導」、「專業能力」與「其他」等七個與離職相關因素，會受到時間變化產生差異，其中認為「工時」、「產業本身」造成離職的因素會隨著時間愈來愈強，因此可看出觀光餐旅碩士員工對於觀光餐旅產業「工作時間與其他人不同，影響正常社交生活」、「工作時間較長」、「採輪班制、且排班不固定」、「休假比其他產業少」、「經常工作到很晚，對我及家人造成不方便」、還有「工作門檻低，工作取代性高」、「看不到產業的未來發展」、「經驗及技術移轉太窄」、「跟其它產業的相容性比較低」、「外部機會太多了，很容易跳槽」等因素一年比一年更加無法獲得預期的滿足，可能造成其離職。爰建議企業可調整碩士員工工作時間、提高產業專業性。此外，本研究亦發現觀光餐旅碩士員工遭受到來自工作內容、工作環境與職涯便利性等現實衝擊時會直接產生離職傾向。

經由本研究整理可窺視出觀光餐旅產業在碩士員工管理上所面臨的具體問題，爰透過本研究結果分析，建議觀光餐旅業者為留住碩士人才，除應重視前述研究發現之重要離職因素外，並應提供適當的工作內容、營造好的工作環境及重視員工的職涯發展，才能

有效改善旅遊業人力流動率、離職率居高不下之窘況。其具體做法如下：

- (一)指派碩士員工執行具專業技能與才能的工作內容：如工作內容需運用個人創新與判斷力始能完成，或可以由員工自行決定工作的完成方式等。
- (二)暢通的升遷管道：以能力為取向，在公平的原則下，內部拔擢有實力的員工；另為使升遷管道多元化，除了職位晉升外，員工可依意願或接受推薦，參加儲備幹部評選，取得資格認證，展現個人實力，作為擔當更高一層工作的機會。
- (三)提供有安全感的工作環境：包括對現在工作及對未來的工作之安全感。如在工作環境中免於受到同事或客人之騷擾或攻訐，讓員工能感受對現有工作及未來工作之穩定性。
- (四)好的主管領導：好的主管應尊重和公平對待所屬員工，對於員工的工作表現亦應隨時給予支持與指導，並負整體品質監督之責。
- (五)妥善規劃碩士員工職涯發展機會：如在安排碩士員工職位時會考慮個人的職涯興趣，並提供不同職涯規劃的各種工作訊息，讓碩士員工有機會追求個人的職涯興趣，實現個人職涯目標；此外，為協助碩士員工轉換職涯跑道，平時應安排碩士員工多接觸各種型態的工作。

總之，經由組織人力資源管理策略與員工薪資福利計劃，有效提升員工凝聚力與其工作滿足感，創造出一個重視員工、以員工為本的工作環境。讓員工相信他們的工作量與時間能與薪資水準成正比，再配合員工之職業生涯發展，讓員工認清其工作目標及升遷標準，藉以提升員工的整體工作滿足感，降低員工之離職傾向，並降低組織之人事成本，最終達到組織與員工雙贏的目的。

二、學校教育建議

本研究從訪談碩士員工中體悟到，觀光餐旅碩士生對於唸完研究所課程，到底從學校教育中學到那些專業能力是感到困惑，研究所給他們的印象就是一直寫論文、一直在跑圖書館，在研究一些企業用不到的東西，哪來的專業能力可言？會出現如此現象，實值得教育單位對觀光餐旅研究所課程設計做一整體檢視。

為培育符合業界需求的觀光餐旅碩士專業人才，經本研究發現，建議學校可朝教學管理與課程設計兩方面進行。

(一)教學管理：

包括強化師資與設備改善。首先，在強化師資方面，師資本身要有業界的經驗，純理論的老師比例要降到很低，特別是有餐旅實務與管理經驗的老師要增加，還有加強與業界的關係，建立產學合作。

在教學設備則應設實習餐廳、實習旅館、廚房，方便學生實習、工作，也就是做中學。

(二)課程設計：

為設計符合學生特性與專才的課程，學校在進行課程設計前可先將碩士生分成兩類，一為研究類、另一為實務類。研究類碩士生還是以寫論文做研究為主，持續加強其學術研究能力；實務類碩士生則只修課及撰寫企業報告或個案研究，並規定要有實習學分及證照取得，以強化實務專業技能。

此外，為期碩士生能應付未來職場需求，學校應增設外語能力(特別是英、日語)、邏輯推理能力，統籌規劃執行力，溝通協調及表達能力等實用的課程。

第三節 研究限制與未來研究建議

一、研究限制

由於本研究追蹤之樣本於畢業後未必能全體樣本部順利進入觀光餐旅產業就業，僅有約一半樣本數是進入觀光餐旅產業中就業，因此在探討觀光餐旅碩士生離開觀光餐旅產業之離職因素研究結果可能因此產生偏誤。

二、未來研究建議

本研究根據實證結果，對未來研究提出以下幾點建議。

(一)延長追蹤時程

本研究抽樣對象必需符合觀光餐旅研究所碩二生，且能順利二年完成碩士學位，並且在畢業後六個月內進入觀光餐旅產業工作，而同一樣本又必須連續追蹤2年進行施測，且一旦樣本同意施測，樣本又存在諸多無法掌控因素，如是否能二年順利畢業、是否能在六個月內進入觀光餐旅產業工作等。因此，未來研究者可延長追蹤時程至5年、甚至10年，進行追蹤研究。

(二)增加研究變數

本研究僅以學校教育、現實衝擊探討離職傾向之原因，且學校教育變數資料收集是從碩士生認知的學校教育，建議後續研究者可將碩士生實際所受學校教育之前因變項納入探討其間之關係。

(三)採質性訪談

離職因素的變化會受到個人學習及工作等外在環境產生變化，未來在進行觀光餐旅碩士生離職因素縱向追蹤研究時，若可在研究方法設計上改採以質性訪談方式進行，將更容易掌握到碩士員工離職的真正因素。

計畫成果自評

自評內容	計畫成果自評					備註
	優	良	中	可	劣	
	5	4	3	2	1	
■ 研究內容與原計畫相符程度	✓					符合
■ 達成預期目標情況	✓					符合，順利完成三年的追蹤調查
■ 研究成果之學術或應用價值	✓					分析觀光餐旅碩士生離職因素，以建構離職因素量表，並透過長期縱向追蹤調查以準確地衡量觀光餐旅碩士生真正的離職因素差異
■ 是否適合在學術期刊發表或申請專利	✓					投稿 SSCI 期刊撰寫中
■ 主要發現或其他有關價值	✓					實務對於人力資源的訓練及員工離職之掌控，應有相當具體的建議及幫助

參考文獻

一、中文部分

- Babbie, E. (1998), 社會科學研究方法(上)(下), 臺北：時英出版社。原著出版年(1998)。
- Neuman, W. L. (2000), 社會研究方法-質化與量化取向(朱柔若譯), 臺北：揚智文化事業股份有限公司。原著出版年(1991)。
- Stewart, D. W.、Shamdasani, P. N. (2000), 焦點團體：理論與實務(歐素汝譯), 臺北：弘智出版社。原著出版年(1990)。
- 王瑤芬, 洪久賢(2004), 我國觀光餐旅業員工離職傾向研究之內容分析, 觀光研究學報, 10(4), 125-143。
- 行政院主計處 (2010), 受僱員工動向調查【線上資料】, 來源：
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/910291603271.doc>。
- 行政院經濟建設委員會所(2010), 新世紀第二期人力發展計畫【線上資料】, 來源
<http://www.cepd.gov.tw/ml.aspx?sNo=0000454>。
- 吳佳燕(2003), 國家公園志工解說員離職因素之探討, 中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。
- 吳政道(2004), 兩岸中間幹部離職因素之探討-以H公司為例, 中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。
- 李淑娟(2007), 網路世代研發人員非薪酬離職因素與員工關係之研究-以網通產業為例, 臺灣科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 林碧芳, 邱皓政(2008), 創意教學自我效能感量表之編製與相關研究, 教育研究與發展期刊, 4(1), 141-169。
- 邱皓政(2002), 社會與行為科學的量化研究與統計分析, 臺北：五南圖書公司。
- 邱皓政(2003), 結構方程模式：LISREL的理論、技術與應用。臺北：雙葉書廊。
- 凌瓏(1993), 旅行業策略行銷之研究, 中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。
- 張冠群(2007), 主治醫師離職因素探討-以某私立區域醫院為例, 元智大學管理研究所未出版之碩士論文。
- 張惠郎(2003), 揭開監獄管理的神祕面紗-戒護管理制度與人員離職因素之研究, 中正大學政治學研究所未出版之碩士論文。
- 教育部統計處(2011), 99學年度大專校院系別概況【線上資料】, 來源：
http://www.edu.tw/files/site_content/b0013/99_studentsb.xls。
- 曹勝雄, 王國欽, 張德儀, 王偉琴(2008), 台灣觀光休閒餐旅相關學術著作表現之研究, 戶外遊憩研究, 21(3), 81-99。
- 陳東昇(2008), 空軍飛行官離職因素之研究, 南華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 陳堯帝 (2001), 餐飲管理(第三版), 臺北：揚智文化事業股份有限公司。
- 馮逸成(2005), 公務人員離職因素的研究-以國防部為例, 世新大學行政管理學研究所未出版之碩士論文。
- 葉樹菁(1999), 中華民國八十七年臺灣地區國際觀光旅館營運分析報告, 交通部觀光局。

- 臺中嘉(2008), 旅遊業中碩士生不同就業時點對離職因素重視程度之比較, 嘉義大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。
- 劉元安(2007), 餐旅觀光休閒學門評鑑之研究-觀光高等教育評鑑之研究(2/2), 行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。
- 劉修祥(2000), 台灣地區的觀光教育-以專科以上不同學制的觀光科系應屆畢業生其升學和就業意向之探討, 觀光研究學報, 5(2), 39-56。
- 駱奇宗(2005), 影響台商外派大陸人員離職因素之探討-離職與在職人員之差異性, 銘傳大學管理學院高階經理碩士學程未出版之碩士論文。

二、英文部分

- Abelson, M. A. (1987). Examination of avoidable and unavoidable turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 382-386.
- Arthur, J. B. (1994). Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal*, 37(3), 670-687.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models, *Academy of Marketing Science*, 16(1), 76-94.
- Baum, T. (1993). Human resources in tourism: An introduction. In T. Baum (Ed.). *Human Resources in International Tourism*. Oxford: Butter worth Heinemann.
- Baum, T. (2007). Skills and labour markets in transition: A tourism skills inventory of Kyrgyzstan, Mongolia and Uzbekistan. *Tourism Management*, 25(6), 1383-1399.
- Bedford, T., & Burgess, J. (2001). The focus group experience, In M. Limb and C. Dwyer (Eds.). *Qualitative Methodologies for Geographers: Issues and Debates*, 121-135, London: Arnold.
- Beyer, A. M. (2008). Marketing matters: The beauty of focus groups, *GCI Magazine*, 114, 32-33.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4), 95-106.
- Birdir, K. (2002). General manager turnover and root causes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(1), 43-47.
- Blais, M. A., Otto, M. W., Zucker, B. G., McNally, R. J. Schmidt, N. B., Fava, M., & Pollack, M. H. (2001). The anxiety sensitivity index: Item analysis and suggestions for refinement. *Journal of Personality Assessment*, 77(2), 272-294.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Boyar, S. L., Maertz, C. P. Jr., Pearson, A., & Keough, S. (2003). Work and family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*, 15(2), 175-190.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Cambridge, Massachusetts and London, England, Harvard University Press.
- Buchanan, II B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in

- work organizations, *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Cai, J., Leung, P. S., & Mak, J. (2006). Tourism's forward and backward linkages. *Journal of Travel Research*, 45(1), 36-52.
- Capon, J., Chernyshenko, O. S., & Stark, S. E. (2004). Applicability of civilian retention theory in the New Zealand military. Paper presented at the 46th Annual Conference of the International Military Testing Association, Brussels.
- Carsten, J. M., & Spector, P. E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 374-81.
- Cascio, W. F. (2002). *Managing Human Resource: Productivity, Quality of Work Life, profits* (3 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Cavanagh, S. J. (1989). Nursing turnover: Literature review and methodological critique. *Journal of Advanced Nursing*, 14(7), 373-380.
- Chui, L. F. (2003). Transformational potential of focus group practice in participatory action research. *Action Research*, 1(2), 165-183.
- Chang, T. Y., & Hsu, J. M. (2010). Development framework for tourism and hospitality in higher vocational education in Taiwan. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 9(1), 101-109.
- Chalkiti, K., & Sigala, M. (2010). Staff turnover in the Greek tourism industry: A comparison between insular and peninsular regions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22 (3), 335-359.
- Chen, H. C., Chu, C. I., Wang, Y. H., & Lin, L. C. (2008). Turnover factors revisited: A longitudinal study of Taiwan based staff nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 45(2), 277-285.
- Cheng, A., & Brown, A. (1998). HRM strategies and labour turnover in the hotel industry: A comparative study of Australia and Singapore. *The International Journal of Human Resource Management*, 9(1), 136-154.
- Chhabra, D., Sills, E., & Cabbage F. W. (2003). The Significance of festivals to rural economies: Estimating the economic impacts of Scottish Highland Games in North Carolina. *Journal of Travel Research*, 41(4), 421.
- Chi, C. G., & Gursoy, D. (2009). How to help your graduates secure better jobs? An industry perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 308-322.
- Citro, C. F., & Kalton, G. (2000). *Small area estimates of school-age children in poverty: Evaluation of current methodology, panel on estimates of poverty for small geographic areas*. Committee on National Statistics, National Research Council, Washington, D.C.: National Academy Press.
- Cook, M. (1998). *Personnel selection: Adding value through people* (3 ed.). NY: John Wiley and Sons.
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional

- taxonomy. *Academy of Management Review*, 7(1), 118-119.
- Dean, R. A. (1983). Reality shock: The link between socialization and organizational commitment. *Journal of Management Development*, 2(3), 55-65.
- Dean, R. A., Ferris, K. R., & Konstans, C. (1988). Occupational reality shock and organizational commitment: Evidence from the accounting profession. *Accounting, Organizations and Society*, 13(3), 235-250.
- De Cenzo, D. A., & Robbins, S. P. (1999). *Human resource management* (6 ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Decrop, A. (1999). Triangulation in qualitative tourism research. *Tourism Management*, 20(1), 157-161.
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development theory and applications*. London: Sage.
- Ding, C. G., & Lin, C. P. (2006). Comparing the effects of determinants of turnover intentions between Taiwanese and U.S. hospital employees. *Human Resource Development Quarterly*, 17(4), 403-421.
- Dracup, K., & Morris, P. E. (2008). How will they learn? *American Journal of Critical Care*, 17(4), 306-309.
- Dukes, S. (1984). Phenomenological methodology in the human sciences. *Journal of Religion and Health*, 23(3), 197-203.
- Egan, M. T., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning culture and job Asatisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279-301.
- Eriksen, L., & Ahmt, T. (1999). Measuring and modelling the regional impact of tourism in Denmark. *International Journal of Tourism Research*, 1(5), 313-327.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2003). *How to design and evaluate research in education* (5 ed.). Boston: McGraw Hill, Inc.
- Falch, T., & Strøm, B. (2005). Wage bargaining and political strength in the public sector. CESifo Working Paper Series CESifo Working Pa-per No., CESifo GmbH.
- Gailliard, F. M. (1992). Careers in hospitality. *Black Collegian*, 22(3), 84-88.
- Gay, L. R., & Airasian, P. (2000). *Educational research: Competencies for analysis and application*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Good, L. K., Sisler, G. F., & Gentry, J. W. (1988). Antecedents of turnover intentions among retail management. *Journal of Retailing*, 64(3), 295-314.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. III. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.
- Hackman, J. R., & Oldhan G. R. (1974). *The job diagnostic survey. Technical Report No.4*. Department of Administraive Science, Yale University.
- Hackman, J. R., & Oldhan G. R. (1975). Development of job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159-170.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L., (2006). *Multivariate data analysis* (6 ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Harrison, D., Newman, D., & Roth, P. L. (2006). How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2), 305-326.
- Hayes, L. J., O'Brien, P. L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., Laschinger, H. K., North, N., & Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43(2), 237-263.
- Hellriegel, D., & White, G. E. (1973). Turnover of professionals in public accounting: A comparative analysis. *Personnel Psychology*, 26(2), 239-249.
- Henry, J. W., & Stone, R. W. (1995). Computer self-efficacy and outcome expectancy: The effects on the end-user's job satisfaction, *Computer Personnel*, 16(4), 15-34.
- Herzberg, F. (1966). *The motivation to work*. NY: John Wiley and Sons.
- Hinkin, T. R., & Tracey, J. B. (2000). The cost of turnover: Putting a price on the learning curve. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(3), 14-21.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Inderrieden, E. J. (2005). Shocks as causes of turnover: What they are and how organizations can manage them. *Human Resource Management*, 44(3), 337-352.
- Hornig, J., & Lee, M. (2005). Tourism and hospitality higher education in Taiwan: Past, present, and future. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 5(3), 167-196.
- Huang, T. C., Lawler, J., & Lei, C.Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 35(6), 735-750.
- Hughes E. C. (1958). *Men and their work*. Glencoe: Free Press.
- Hu, Li-tze, & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives, *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Janega, J., & Olmsted, M. (2003). U.S. Navy sailor retention: A proposed model of continuation behavior. Paper presented at the annual conference of the International Military Testing Association, Pensacola.
- Josephson, M., Lindberg, P., Voss, M., Alfredsson, L., & Vingard, E. (2008). The same factors influence job turnover and long spells of sick leave a 3 year follow-up of Swedish nurses. *The European Journal of Public Health*, 18(1), 1-6.
- Karney, B. R., & Bradbury, T. N. (1995). The longitudinal course of marital quality and stability: A review of theory, method, and research. *Psychological Bulletin*, 118, 3-34.
- Kassarjian, H. H. (1977). Content analysis in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 4(1), 8-18.
- Keller, R. T. (1984). The role of performance and absenteeism in the prediction of turnover. *The Academy of Management Journal*, 27(1), 176-183.
- Keaveney, S. M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing*, 59(2), 71-82.
- Kelly, D. (2005). *A handbook for translator trainers: A guide to reflective practice*. Manchester: St. Jerome.

- Khatri, N., Fern, T. C., & Budhwar, P. (2001). Explaining employee turnover in an Asian context. *Human Resource Management Journal*, 11(1), 54-74.
- Khilji, S. E. (2004). Whither tradition? Evidence of generational differences in HR satisfaction from Pakistan. *International Journal of Cross Cultural Management*, 4(2), 141-156.
- Kim, S. S., Guo, Y., Wang, K. C., & Agrusa, J. (2007). The study motivations and study preferences of student groups from Asian nations majoring in hospitality and tourism management programs. *Tourism Management*, 28(1), 140-151.
- King, C. A. (1995). What is hospitality? *International Journal of Hospitality Management*, 14(3/4), 219-234.
- Kirschenbaum, A., & Mano-Negrin, R. (1999). Underlying labor market dimensions of "opportunities": The case of employee turnover. *Human Relations*, 52(10), 1233-1255.
- Kitzinger, J. (1995). Introducing focus groups. *British Medical Journal*, 311(7000), 299-302.
- Kline, T. L., Schwerin, M. J., Olmsted, M. G., & Wilcove, G. L. (2006). Validating a QoL Work/Non-work Model of Naval Retention through alternative model comparisons. Paper presented at the 61st Annual Conference of the American Association for Public Opinion Research (AAPOR), Montreal, Canada.
- Kramer, M. (1974). *Reality shock: Why nurses leave nursing*, St. Louis: The C. V. Mosby Company.
- Kraut, A. I. (1974). Predicting turnover of employees from measured job attitudes. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(2), 233-243.
- Lam, T., Lo, A., & Chan, J. (2002). New employees' turnover intention and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 26(30), 217.
- Lee, T., & Mowday, R. (1987). Voluntary leaving an organization: An empirical investigation of Steers and Mowday's model of turnover. *Academy of Management Journal*, 30(4), 721-743.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *A naturalistic inquiry*. Newbury Park, California: Sage Publications.
- Loewenstein, M. A., & Spletzer, J. R. (1999). General and specific training. *Journal of Human Resources*, 34(4), 710-733.
- Louis, R. M. (1980). Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 226-251.
- Lucas, R. (1995). *Managing employee relations in the hotel and catering industry*. London: Cassell.
- Michaelsang, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the mobley, griffith, hand, and meglino model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53-59.
- Maertz, C. P. (2001). Why employees stay with or quit an organization. Paper presented at the 1st annual meeting of the Academy of Management, Washington, D.C.
- Mangione, T. W. (1973). *Turnover-Some psychological and demographic correlates*. In RP Quinn & TW Mangione (ed.).
- Marsh, R., & Mannari, H. (1977). Organization commitment and turnover: A predictive study.

- Administrative Science Quarterly*, 22(1), 57-75.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2003). *Human resource management* (10 ed.). Ohio: south western.
- Mayaka, M., & Akama, J. S. (2007). Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study. *Tourism Management*, 28(1), 298-306.
- McCracken, G. (1988). *The long interview*. Newbury Park, California: Sage Publications.
- Mcculloch, M. C., & Turban, D. B. (2007). Using person organization fit to select employees for high turnover jobs. *International Journal of Selection and Assessment*, 15(1), 63-71.
- McDonald, R. P., & Ho, M. R. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analysis. *Psychological Methods*, 7(1), 64-82.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mobely, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H. & Meglino, B. M. (1979). A review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.
- Mobley, W. H. (1982). Supervision and employee race and sex effects on performance appraisals: A field study of adverse impact and generalizability. *Academy of Management Journal*, 25(3), 598-606
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- Moore, E. J. (2000). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Moser, C., & Kalton, G. (1989). *Survey methods in social investigation*. Hampshire: Gower Publishing.
- Mossberg, L., (2007). A marketing approach to the tourist experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7(1), 59-74.
- Newman, J. E. (1974). Predicting absenteeism and turnover: A field comparison of Fishbein's mold and traditional job attitude measures. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 610-615.
- Ostroff, C., & Kozlowski, S. W. (1992). Organizational socialization as a learning process: The role of information acquisition. *Personnel Psychology*, 45(4), 849-874.
- Page, S., Brunt, P., Busby, G., & Connell, J. (2001). *Tourism: A modern synthesis*. London: Thomson Learning.
- Parasuraman, A., & Futrell, C. M. (1983). Demographics, job satisfaction, and propensity to leave of industrial sales. *Journal of Business Research*, 11(1), 33-48.
- Pattie, M., Benson, G. S., & Baruch, Y. (2006). Tuition reimbursement, perceived organizational support, and turnover intention among graduate business school students. *Human Resource Development Quarterly*, 17(4), 423-442.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*, London: Sage Publication.
- Polit, D. F., & Hungler, B. P. (1999). Sampling design. In Polit, D. F. & Hungler, B. P. (ed). *Nursing research: principles and methods* (6 ed.). Philadelphia: Lippincott Williams and

Wilkins.

- Porter, F. A., & Steers, R. M. (1973). Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Ames: Iowa State University Press.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *The Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Prideaux, B. (1996). The tourism crime cycle: A beach destination case study. In *Tourism, Crime and International Security Issues*, A. Pizam and Y. Mansfeld (ed.). Chichester: Wiley, 59-76.
- Rice, A. K., Hill, J. M. M., & Trist, E. L. (1950). The representation of labour turnover as a social process: Studies in the social development of an industrial community (the Glacier Project)-II. *Human Relations*, 3(4), 349-72.
- Riordan, S., & Goodman, S. (2007). Managing reality shock: Expectations versus experiences of graduate engineers. *Journal of Industrial Psychology*, 33(1), 67-73.
- Robert, M. H., & Donald, D. G. (1986). *Personnel management*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Ronan C., Garavan, T. N., O'Brien, F., & McDonnell, J. (2003). Predicting hotel manager's turnover cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 649-679.
- Russ, F. A., & McNeilly, K. M. (1995). Links among satisfaction, commitment, and turnover intentions: The moderating effect of experience, gender, and performance. *Journal of Business Research*, 34(9), 57-65.
- Schneider, B., & Dachler, H. P. (1978). Work, family and career considerations in understanding employee turnover intentions, Unpublished report, Maryland: Maryland University.
- Scholarios, D., Lockyer, C., & Johnson, H. (2003). Anticipatory socialization: The effect of recruitment and selection experiences on career expectations. *Career Development International*, 8(4), 182-197.
- Scroggins, W. A. (2008). The relationship between employee fit perceptions, job performance, and retention: Implications of perceived fit. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 20(1), 57-71.
- Shemwell, D. J., & Yavas, U. (1999). Measuring service quality in hospitals: Scale development and managerial applications. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(3), 65-76.
- Siakavellas, M. (2002). Education and training can curb employee turnover. *Multi-Housing News*, 37(7), 29-30.
- Stalcup, L. D., & Pearson, T. A. (2001). A model of the causes of management turnover in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 25(1), 17-30.
- Staw, B. M. (1980). The consequences of turnover. *Journal of Occupational Behavior*, 1(4), 253-273.
- Stockman, C. R. (2003). The relationship between the perceived discrepancies between

- person/organizational basic assumptions and employee personal characteristics and employee turnover in the hotel industry. Unpublished DBA, NOVA Southeastern University (retrieved from PQDD).
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (1980). *Personnel: The human problems of management* (4 ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Szilagyi, A. D. (1979). Keeping employee turnover under control personned, *The Management of People at Work*, 56(6), 42-52.
- Taylor, S., Beechler, S., & Napier, N. (1996). Toward an integrative model of strategic human resource management. *Academy of Management Review*, 21(4), 959-985.
- The American Association for Public Opinion Research (2006). *Standard definitions: Final disposition of case codes and outcome rates for survey* (4 ed.). Lenexa, Kansas: AAPOR.
- Tiberius, R. (2001). Making sense and making use of feedback from focus groups. *New Directions for Teaching and Learning*, 87, 63-75.
- Tyrrell, T. J., & Johnston, J. R. (2006). The economic impacts of tourism: A special issue. *Journal of Travel Research*, 45(3), 3-7.
- U. S. Department of Labor (2002). 「National Longitudinal Survey, NLS」. [Online]: available at <http://www.bls.gov/nls.nlsview.htm>
- Van Maanen, J. (1975). Police socialization: A longitudinal examination of job attitudes in an urban police department. *Administrative Science Quarterly*, 20(2), 207-228.
- Vaughn, S., Schumm, J. S., & Sinagub, J. (1996). *Focus Group Interviews in Education and Psychology*. USA: Sage Publications.
- Veenman, S. (1984). Perceived problems of beginning teacher. *Review of Educational Research*, 54(2), 143-178.
- Walmsley, A. (2004). Assessing staff turnover: A view from the English Riviera. *International Journal of Tourism Research*, 6(4), 275-287.
- Wanous, J. P. (1980). *Organizational entry: Recruitment, selection, and socialization of newcomers*. MA: Addison Wesley.
- Wanous, J. P. (1989). Installing a realistic job preview: Ten tough choices. *Personnel Psychology*, 42(1), 117-134.
- Waters, L. K., Roach, D., & Waters, C. W. (1976). Estimates of future tenure, satisfaction, and biographical variables as predictors of termination. *Personnel Psychology*, 29(1), 57-60.
- Wheeler, A. R., Gallagher, V. C., Brouer, R. L., & Sablynski, C. J. (2007). When person-organization (mis)fit and (dis)satisfaction lead to turn-over: The moderating role of perceived job mobility. *Journal of Managerial Psychology*, 22(2), 203-219.
- Wibeck, V., Dahlgren, M. A. & Öberg, G. (2007). Learning in focus groups: an analytical dimension for enhancing focus group research, *Qualitative Research*, 7(2), 249-267.
- Wood, R. C. (1992). Hospitality labour trends. *Tourism Management*, 13(3), 297-304.
- World Travel & Tourism Council. (2011). *Travel & Tourism Total Contribution to GDP* [Online]: available at http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Data_Search_Tool/
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1991). Growth coping, work satisfaction, and turnover: A

longitudinal study. *Journal of Business and Psychology*, 6(1), 133-145.
Yin, R. K. (1993). *Applications of case study research*. London: Sage Publications.

敬愛的先生、女士，您好：

本研究係臺灣有始以來第一次有關觀光餐旅(休閒)碩士生的離職因素「長期縱向追蹤」研究，主題為「追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開」。本次訪談主要為瞭解您對於影響觀光餐旅(休閒)「碩士學歷」員工離職因素之看法，非常感謝您協助此研究計畫之訪談，本次訪談問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。

再次感謝您的協助與支持

並祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系

餐旅管理與教育組

王國欽 教授

博士班研究生 許瑞嫻 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時與我們連絡!

E-mail : hsurm@cwb.gov.tw

第 ① 部分 在學研究生訪談題綱

1. 假若您進入觀光餐旅業或從您的親朋好友中有進入觀光餐旅業者，請問您認為可能導致您或他們想離開觀光餐旅業的因素有哪些？
2. 請問您認為上述導致離職的可能因素中，最重要的三個離職因素為何？
3. 請您就本研究所提供之「離職因素」表給予意見。(針對是否有遺漏或不符合觀光餐旅業之離職因素給予意見)

第 ② 部分 個人基本資料

一、姓名：_____

二、性別：男 女

三、年齡：_____歲

四、大學就讀學校科系：_____學校_____系(所)

五、碩士就讀學校/系所：_____學校_____系(所)

六、工作經歷：

~ 問卷到此結束再次感謝您的填答~

敬愛的先生、女士，您好：

本研究係臺灣有始以來第一次有關觀光餐旅(休閒)碩士生的離職因素「長期縱向追蹤」研究，主題為「追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開」。本次訪談主要為瞭解您對於影響觀光餐旅(休閒)「碩士學歷」員工離職因素之看法，非常感謝您協助此研究計畫之訪談，本次訪談問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。

再次感謝您的協助與支持

並祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系

餐旅管理與教育組

王國欽 教授

博士班研究生 許瑞嫻 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時與我們連絡！

E-mail：hsurm@cwbc.gov.tw

第 1 部分 在職員工訪談題綱

1. 就您認為可能導致您離開目前公司的因素有哪些？
2. 您認為上述這些可能導致您離開公司之可能因素中，最重要的三個離職因素為何？
3. 請您就本研究所提供之「離職因素」表給予意見。(針對是否有遺漏或不符合您所在產業之離職因素給予意見)

第 2 部分 個人基本資料

一、姓名：_____

二、性別：男 女

三、年齡：_____歲

四、學歷(大學就讀科系)：_____學校_____系(所)

五、任職機構/職稱：

_____ / _____

六、任現職年資：_____年

七、工作經歷：

~ 問卷到此結束再次感謝您的填答~

敬愛的先生、女士，您好：

本研究係臺灣有始以來第一次有關觀光餐旅(休閒)碩士生的離職因素「長期縱向追蹤」研究，主題為「追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開」。本次訪談主要為瞭解您對於影響觀光餐旅(休閒)「碩士學歷」員工離職因素之看法，非常感謝您協助此研究計畫之訪談，本次訪談問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。

再次感謝您的協助與支持

並祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系
餐旅管理與教育組

王國欽 教授

博士班研究生 許瑞嫻 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時與我們連絡!

E-mail：hsurm@cwb.gov.tw

第 ① 部分 已離職員工訪談題綱

1. 請問導致您離開公司的因素有哪些？
2. 請問上述這些導致您離開公司因素中，最重要的三個離職因素為何？
3. 請您就本研究所提供之「離職因素」表給予意見。(針對是否有遺漏或不符合您所在產業之離職因素給予意見)

第 ② 部分 個人基本資料

一、姓名：_____

二、性別：男 女

三、年齡：_____歲

四、學歷(大學就讀科系)：_____學校_____系(所)

五、原任職機構/職稱：

_____ / _____

六、任現職年資：_____年

七、工作經歷：

~ 問卷到此結束再次感謝您的填答~

敬愛的觀光餐旅(休閒)產業先進，您好：

本研究係臺灣有始以來第一次有關觀光餐旅(休閒)碩士生的離職因素「長期縱向追蹤」研究，主題為「追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開」。本次訪談主要為瞭解您對於影響觀光餐旅(休閒)「碩士學歷」員工離職因素之看法，非常感謝您協助此研究計畫之專家訪談，本次訪談問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。

再次感謝您的協助與支持

並祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系
餐旅管理與教育組

王國欽 教授

博士班研究生 許瑞嫻 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時與我們連絡!

E-mail：hsurm@cwb.gov.tw

第 1 部分 專家學者深度訪談題綱

- 一、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與工時相關的原因有那些？
- 二、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與薪資相關的原因有那些？
- 三、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與人際關係相關的原因有那些？
- 四、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與工作本身相關的原因有那些？
- 五、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與產業組織相關的原因有那些？
- 六、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與職涯相關的原因有那些？
- 七、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與專業能力相關的原因有那些？
- 八、請問您認為影響觀光餐旅(休閒)碩士生離職因素中與其個人因素相關的原因有那些？

九、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中，除了下列八類因素外，還有那些可能影響因素？

- | | |
|--------|--------|
| 1、工時 | 2、薪資 |
| 3、人際關係 | 4、工作本身 |
| 5、產業組織 | 6、職涯 |
| 7、專業能力 | 8、個人因素 |

十、為降低觀光餐旅（休閒）碩士生現實衝擊，請問您認為企業應有何因應措施？學校在教學設計或教學管理應如何調整及改變？

受訪者來自產業界者則會再問...

十一、請問 貴公司現有大學學歷員工及碩士學歷員工各有多少人？最近3年，每年大學學歷員工自願性離職率及碩士學歷員工自願性離職率大約各佔所有自願性離職員工的比率？

第 ② 部分 個人基本資料

一、姓名：_____

二、性別：男 女

三、年齡：_____歲

四、學歷：_____學校_____系(所)

五、觀光餐旅(休閒)相關產業工作年資：_____年

六、任職機構/職稱：_____ / _____

七、任現職年資：_____年

八、工作經歷：

~ 問卷到此結束再次感謝您的填答~

敬愛的先生、女士，您好：

本研究係臺灣有始以來第一次有關觀光餐旅(休閒)碩士生的離職因素「長期縱向追蹤」研究，主題為「追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開」。本次訪談主要為瞭解您對於影響觀光餐旅(休閒)「碩士學歷」員工離職因素之看法，非常感謝您協助此研究計畫之訪談，本次訪談問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。

再次感謝您的協助與支持

並祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系
餐旅管理與教育組

王國欽 教授

博士班研究生 許瑞嫻 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時與我們連絡！

E-mail：hsurm@cwbc.gov.tw

第 ① 部分 焦點團體訪談題綱

一、請問導致您離開公司的因素有哪些？

二、請問上述這些導致您離開公司因素中，最重要的三個離職因素為何？

三、根據本研究針對觀光餐旅碩士生離職因素文獻整理後，造成觀光餐旅碩士生離職原因包括下列8個因素，請就您對觀光餐旅產業的認知詳細敘述其實際狀況？

1、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與工時相關的原因有那些？

2、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與薪資相關的原因有那些？

3、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與人際關係相關的原因有那些？

4、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與工作本身相關的原因有那些？

5、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與產業組織相關的原因有那些？

6、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與職涯相關的原因有那些？

7、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與專業能力相關的原因有那些？

8、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中與其個人因素相關的原因有那些？

9、請問您認為影響觀光餐旅（休閒）碩士生離職因素中，除了工作時間、薪資、人際關係環境、工作本身(包含滿意度)、產業本身、職涯發展、專業能力與家庭因素等八類因素外，還有那些可能影響因素？

四、為降低觀光餐旅（休閒）碩士生現實衝擊，請問您認為企業應有何因應措施？學校在教學設計或教學管理應如何調整及改變？

第 ② 部分 個人基本資料

一、姓名：_____

二、性別：男 女

三、年齡：_____歲

四、學歷：_____學校_____系(所)

五、任職機構/職稱：_____ / _____

六、任現職年資：_____年

七、工作經歷：

~ 問卷到此結束再次感謝您的填答~

敬愛的觀光餐旅碩士生，您好：

本研究係臺灣有始以來，第一次有關觀光餐旅碩士生的離職因素「長期縱向追蹤」研究，主題為「觀光餐旅碩士生離職因素之縱向分析研究」。本次問卷主要為瞭解您對於觀光餐旅「碩士學歷」員工離職因素之看法，非常感謝您協助此研究計畫之問卷調查，本次問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。

祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系
餐旅管理與教育組

王國欽 教授

博士班研究生 許瑞嫻 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時連絡!

瑞嫻的 E-mail：hsurm@cwb.gov.tw

請問您「將來」想進入那一種觀光餐旅相關產業/公司任職：_____ (煩請填寫詳細名稱)

第 1 部分 離職因素

離職因素	假若您進入了觀光餐旅產業工作，請您「假設性」回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【工時相關】						
1.	觀光餐旅業從業人員「工作時間與其他人不同，影響正常社交生活」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業從業人員「工作時間較長」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業從業人員「採輪班制，且排班不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業從業人員「休假比其他產業少」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	觀光餐旅業從業人員「經常工作到很晚，對我及家人造成不方便」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	觀光餐旅業從業人員「吃飯時間不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	觀光餐旅業從業人員需要常出國「時差」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

8. 觀光餐旅業從業人員「上大夜班，日夜顛倒、影響生理時鐘」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
離職因素	假若您進入了觀光餐旅產業工作，請您「假設性」回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【薪資相關】						
1. 觀光餐旅業從業人員「薪資太低」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 觀光餐旅業從業人員「所得收入需靠其他來源，如佣金、獎金、小費等，導致收入不穩定」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 觀光餐旅業從業人員「薪資及獎金不公平，做一樣的事領不一樣的薪水」，可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅業從業人員「常要加班，而且沒有加班費」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「福利比較少」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「工作之付出與獲取，沒有一個對等或相等」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 觀光餐旅業「普遍沒有分紅及退休制度」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【人際關係相關】						
1. 「與同事間相處互動不佳(包含上對下、下對上及同儕)」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「公司搞小團體、派系鬥爭」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「同事間彼此競爭激烈」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【工作本身相關】						
1. 觀光餐旅業工作內容為服務業「需常與人互動，要看客人臉色」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 觀光餐旅業工作內容「很無趣、很制式」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 觀光餐旅業工作內容「很多又很雜」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅業工作內容「具危險性」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「我本身不喜歡這種工作性質(志趣不合)」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「工作沒有挑戰性，無法從中得到成就感」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「工作職掌不清楚」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
8. 「工作壓力大，如時間壓力、業績壓力等」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5

9. 「都要從基層工作做起」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
離職因素	假若您進入了觀光餐旅產業工作，請您「假設性」回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【產業本身相關】						
1. 觀光餐旅產業「進入門檻低，工作取代性很高」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「看不到產業的未來發展」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 觀光餐旅產業「經驗及技術移轉性太窄」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅產業「跟其它產業的相容性比較低」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 觀光餐旅產業「外部機會太多了，很容易跳槽」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【職涯相關】						
1. 觀光餐旅產業「缺乏有系統地規劃每個人的職位發展」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「公司缺乏前景」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「工作讓我覺得未來沒有發展性」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「野心比較大，若在個人實現不足時，希望另外發展所長」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「個人職涯規劃，如創業、當老師」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「找到更好的發展機會」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「升遷慢，晉升速度不如預期」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【組織文化】						
1. 「內部工作氣氛不佳」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「不認同公司企業文化及組織氛圍」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「組織包袱，如：家族企業或運作受到大股東牽制等」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「部門團隊缺乏合作精神」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「公司部門常有空降部隊發生」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「離職率太高，留不住人」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「組織職權劃分不清」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5

8. 「組織缺乏好的教育訓練制度」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
離職因素	假若您進入了觀光餐旅產業工作，請您「假設性」回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【主管領導相關】						
1. 「公司缺乏好的領導者」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「與主管理念不合」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「主管能力不足、無法給我直接的幫助」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「主管領導方式與待人、做事風格」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「受到主管排擠」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【專業能力相關】						
1. 「本身技能無法勝任此工作」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「這個工作看不到專業性，繼續做下去會讓我變得沒有競爭力」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「外語能力不好」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅產業「業者對本科系之碩士學識重視度不高，並不覺得你具有這個系所的專業性」，可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【個人相關】						
1. 「結婚(懷孕)進入人生另外階段」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「考量身體健康狀況、如暈車、暈機，熬夜或工作量大身體無法負荷..等」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「搬家、或配合配偶調派國外工作」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「家人反對我從事觀光餐旅產業」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「工作讓我無法兼顧個人私生活」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「個人人格特質及個性，如害羞、溝通能力不足、情緒控制能力不佳」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「自尊心高，心態上放不下碩士身段」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【其他因素】						
1. 觀光餐旅產業「工作普遍較不被社會大眾認為是好的工作」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「其他產業有更好的福利及待遇」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「工作環境中，男女人數比例懸殊，不適合我」可能是造成我離職的		1	2	3	4	5

原因					
4. 「預期工作內容與實際間落差大」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5. 觀光餐旅產業工作需要「經常出差」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6. 「因為碩士學歷的身分，受不了被同事異樣眼光及冷嘲熱諷，如都唸到碩士了連這個也不會」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7. 「被挖角」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8. 「工作環境太複雜，受到性騷擾」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

假若您真的進入觀光餐旅產業工作，您覺得哪「三項原因」最可能造成您離職？

(1) _____ (2) _____

(3) _____

第 2 部分 學校教育

為降低觀光餐旅碩士生現實衝擊，以下各項分別針對「學校」在教學上的改進措施進行描述，請您分別對以下各項論述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 學校應「加強產學合作，如到業界實習、參訪」	1	2	3	4	5
2. 學校應「與業界策略聯盟，如業界學界協同教學、與業界人士進行交流分享、建立與業界夥伴關係」	1	2	3	4	5
3. 學校應有「明確的系所定位」	1	2	3	4	5
4. 學校應「調整理論與實務課程比重，少一點理論課程增加實做的部分，讓課程更精進專業」	1	2	3	4	5
5. 學校應「增設實習旅館、實習餐廳」給碩士生實做經驗	1	2	3	4	5
6. 學校應「改善招生方式，篩選具相關科系背景或有實務經驗者」	1	2	3	4	5
7. 在師資方面「純理論老師比例降低、聘請有業界經驗的老師」	1	2	3	4	5
8. 教學方式「以個案研討為主，而不再寫論文」	1	2	3	4	5
9. 學校應「加強學生國際化能力」	1	2	3	4	5

您個人覺得碩士生在校時最需要加強的「三項專業課程」是(煩請填寫具體課程)：

(1)_____ (2)_____

(3)_____

第 ③ 部分 個人基本資料

一、性別： 男 女

二、年齡：

21-25 歲 26-30 歲 31-35 歲 36-40 歲 41-45 歲 46-50 歲

51-55 歲 56-60 歲 61-65 歲 65 歲以上(含)

三、大學就讀學校：_____大學(學院)_____系

四、現就讀學校：_____大學(學院)_____研究所

五、學位狀況： 一般生 在職生

六、婚姻狀況： 未婚 已婚 育有_____子 其他_____

七、是否曾有過觀光餐旅產業相關工作經驗： 是 (請續填下列正/兼職問題) 否

正職，年資幾年_____年； **兼職**，年資幾年_____年

八、在學時是否曾在觀光餐旅相關產業實習過： 是，_____ (填企業名稱) 否

問卷到此結束，謝謝您仔細的填答

敬愛的觀光餐旅(休閒)碩士，您好：

非常感謝您對於本研究「觀光餐旅碩士生離職因素之縱向分析研究」第一年問卷填答的協助。本研究**第二年問卷**自 100 年 4 月開始進行「網路調查」填答，不論您是就業中、待業中、服兵役、延畢或繼續進修，均再次懇請您不吝撥冗填寫。

本次問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。
祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系
餐旅管理與教育組

王國欽 教授

博士班研究生 許瑞嫻 敬上

您在填答上有任何問題，歡迎隨時連絡!

瑞嫻的 E-mail：hsurm@cwb.gov.tw

第 1 部分 離職因素

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【工時相關】						
1.	觀光餐旅業從業人員「工作時間與其他人不同，影響正常社交生活」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業從業人員「工作時間較長」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業從業人員「採輪班制，且排班不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業從業人員「休假比其他產業少」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	觀光餐旅業從業人員「經常工作到很晚，對我及家人造成不方便」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	觀光餐旅業從業人員「吃飯時間不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	觀光餐旅業從業人員需要常出國「時差」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8.	觀光餐旅業從業人員「上大夜班，日夜顛倒、影響生理時鐘」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【薪資相關】						
1.	觀光餐旅業從業人員「薪資太低」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業從業人員「所得收入需靠其他來源，如佣金、獎金、小費等，導致收入不穩定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業從業人員「薪資及獎金不公平，做一樣的事領不一樣的薪水」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業從業人員「常要加班，而且沒有加班費」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	「福利比較少」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	「工作之付出與獲取，沒有一個對等或相等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	觀光餐旅業「普遍沒有分紅及退休制度」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
【人際關係相關】						
1.	「與同事間相處互動不佳(包含上對下、下對上及同儕)」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	「公司搞小團體、派系鬥爭」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	「同事間彼此競爭激烈」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
【工作本身相關】						
1.	觀光餐旅業工作內容為服務業「需常與人互動，要看客人臉色」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業工作內容「很無趣、很制式」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業工作內容「很多又很雜」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業工作內容「具危險性」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	「我本身不喜歡這種工作性質(志趣不合)」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	「工作沒有挑戰性，無法從中得到成就感」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	「工作職掌不清楚」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8.	「工作壓力大，如時間壓力、業績壓力等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
9.	「都要從基層工作做起」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【產業本身相關】						
1. 觀光餐旅產業「進入門檻低，工作取代性很高」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「看不到產業的未來發展」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 觀光餐旅產業「經驗及技術移轉性太窄」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅產業「跟其它產業的相容性比較低」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 觀光餐旅產業「外部機會太多了，很容易跳槽」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【職涯相關】						
1. 觀光餐旅產業「缺乏有系統地規劃每個人的職位發展」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「公司缺乏前景」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「工作讓我覺得未來沒有發展性」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「野心比較大，若在個人實現不足時，希望另外發展所長」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「個人職涯規劃，如創業、當老師」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「找到更好的發展機會」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「升遷慢，晉升速度不如預期」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【組織文化】						
1. 「內部工作氣氛不佳」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「不認同公司企業文化及組織氛圍」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「組織包袱，如：家族企業或運作受到大股東牽制等」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「部門團隊缺乏合作精神」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「公司部門常有空降部隊發生」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「離職率太高，留不住人」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「組織職權劃分不清」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
8. 「組織缺乏好的教育訓練制度」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【主管領導相關】						
1. 「公司缺乏好的領導者」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「與主管理念不合」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「主管能力不足、無法給我直接的幫助」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「主管領導方式與待人、做事風格」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「受到主管排擠」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【專業能力相關】						
1. 「本身技能無法勝任此工作」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「這個工作看不到專業性，繼續做下去會讓我變得沒有競爭力」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「外語能力不好」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 觀光餐旅產業「業者對本科系之碩士學歷重視度不高，並不覺得你具有這個系所的專業性」，可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【個人相關】						
1. 「結婚(懷孕)進入人生另外階段」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「考量身體健康狀況、如：容易暈車、暈機，常熬夜或工作量大身體無法負荷...等」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「搬家、或配合配偶調派國外工作」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
4. 「家人反對我從事觀光餐旅產業」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
5. 「工作讓我無法兼顧個人私生活」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
6. 「個人人格特質及個性，如害羞、溝通能力不足、情緒控制能力不佳」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
7. 「自尊心高，心態上放不下碩士身段」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
【其他因素】						
1. 觀光餐旅產業「工作普遍較不被社會大眾認為是好的工作」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
2. 「其他產業有更好的福利及待遇」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5
3. 「工作環境中，男女人數比例懸殊，不適合我」可能是造成我離職的原因		1	2	3	4	5

4. 「預期工作內容與實際間落差大」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5. 觀光餐旅產業工作需要「經常出差」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6. 「因為碩士學歷的身分，受不了被同事異樣眼光及冷嘲熱諷，如都唸到碩士了連這個也不會」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7. 「被挖角」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8. 「工作環境太複雜，受到性騷擾」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

第 2 部分 學校教育

為降低觀光餐旅碩士員工現實衝擊，以下各項分別針對「學校」在教學上的改進措施進行描述，請您分別對以下各項論述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 學校應「加強產學合作，如到業界實習、參訪」	1	2	3	4	5
2. 學校應「與業界策略聯盟，如業界學界協同教學、與業界人士進行交流分享、建立與業界夥伴關係」	1	2	3	4	5
3. 學校應有「明確的系所定位」	1	2	3	4	5
4. 學校應「調整理論與實務課程比重，少一點理論課程增加實做的部分，讓課程更精進專業」	1	2	3	4	5
5. 學校應「增設實習旅館、實習餐廳」給碩士生實做經驗	1	2	3	4	5
6. 學校應「改善招生方式，篩選具相關科系背景或有實務經驗者」	1	2	3	4	5
7. 在師資方面「純理論老師比例降低、聘請有業界經驗的老師」	1	2	3	4	5
8. 教學方式「以個案研討為主，而不再寫論文」	1	2	3	4	5
9. 學校應「加強學生國際化能力」	1	2	3	4	5

第 3 部分 個人現況

1. 為進行本研究第一年與第二年同一樣本追蹤，煩請您填寫畢業的研究所：

及姓名：_____

2. 請問您現在：(1)就業中 (2)延畢但有正職工作 (3)繼續進修但有正職工作 (4)待業中
(5)延畢且無正職工作 (6)繼續進修且無正職工作 (7)服兵役.....()

「若勾選(1)(2)(3)者請接續回答以下題目，勾選其他選項者則結束填答，謝謝您的協助」

3.您目前任職之產業/公司：_____ / _____(煩請填寫詳細的名稱)

您選擇進入該產業/公司的原因：_____

4.您畢業後花了多少時間找到第一份正職工作：_____月

5.您目前任職的公司是碩士畢業後的第_____個工作

6.請問您花了多少時間找到目前的工作：_____月

7.您在公司的職稱是：_____

8.您在目前公司的資歷：_____月

9.您每月薪資：(1)20,000(含)元以下 (2)20,001~22,000 元 (3)22,001~24,000 元

(4)24,001~26,000 元 (5)26,001~28,000 元 (6)28,001~30,000 元

(7)30,001~32,000 元 (8)32,001~34,000 元 (9)其他金額_____

10.就目前的工作情況，請問您覺得哪「三項原因」最可能造成您離開現在的公司？

(1)_____ (2)_____

(3)_____

11.就目前的工作情況，您個人覺得碩士生在校時最需要加強的「三項專業課程」是：

(1)_____ (2)_____

(3)_____

第 4 部分 現實衝擊

請您就目前的工作，回答以下可能對您造成「期望」與「實際」間之落差，於右方分數欄圈選您的同意程度。		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【工作內容】						
技能多樣性	1.目前的工作「變化性有多少?也就是說，我的工作要求我在工作中需要使用各種不同技能與才能來做許多事」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	2.目前的工作「需要運用一些複雜或更專業的技術」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	3.目前的工作「相當簡單與重複」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
工作完整性	4.目前的工作「從頭到尾大部分是由我獨立完成，或者只有極小部份是由別人完成的」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	5.目前的工作「都已分配好了，以致於讓我没有從頭到尾完整參與的感覺」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
工作重要性	6.目前的工作「重要性如何?也就是說，工作的成果可能對別人的生活或幸福有重大的影響」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	7.目前的工作「會因為做得好而使許多人受到影響」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	8.目前的工作在「公司整個計劃中是重要的」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
自主性	9.目前的工作「自主性有多少?也就是說，我可以自行決定工作的完成方式」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	10.目前的工作「有給我任何機會運用我的個人創新與判斷力完成工作」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	11.目前的工作「完成方式給我相當大獨立自主的機會」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
回饋性	12.目前的工作「主管或同事會讓我知道我工作得如何」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	13.目前的工作在「工作本身提供有關我工作表現的訊息」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	14.目前的工作在「只要把工作做好，就有許多機會能夠瞭解我做的如何」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	15.目前的工作在「主管時常讓我知道他對我的工作表現的看法」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5

合作性	16.目前的工作在「執行時需要和他人密切合作的程度」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	17.目前的工作在「執行時需要和他人大量合作」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	18.目前的工作在「執行時需要和同事談論或商酌」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
【工作環境】						
內部動機	1.目前的工作「可獲得上司的高度尊重和公平對待」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	2.目前的工作在「快速的升遷」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
薪資	3.目前的工作在「薪資和福利」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	4.目前的工作在「付出與獲得的報酬是公平的」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
安全感	5.目前的工作「有工作安全感」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	6.目前的工作「使我對未來的工作有安全感」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
人際關係	7.目前的工作「有可以一起談話或工作的對象」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	8.目前的工作「有機會從工作中認識他人」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	9.目前的工作在「工作時有機會幫助別人」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
主管滿意	10.目前的工作在「從主管那裡得到尊重和公平對待」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	11.目前的工作在「獲得主管的支持與指導」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	12.目前的工作「受到主管整體品質監督」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
成長與發展	13.目前的工作在「工作中得到個人成長與發展」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	14.目前的工作在「工作中得到有價值的成就感」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	15.目前的工作「讓我能獨立思考和作業」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
	16.目前的工作在「工作的挑戰性」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5

請您就目前的工作，回答以下可能對您造成「期望」與「實際」間之落差，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【職涯便利性】					
1.目前的工作在「讓我有機會追求我的職涯興趣」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
2.目前的工作在「公司會提供給我有關不同職涯規劃的各種工作訊息」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
3.目前的工作在「公司會提供我職涯方面的訊息和諮詢」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
4.目前的工作在「公司能幫助我實現個人職涯目標」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
5.目前的工作在「公司在安排不同職位時，會考慮個人職涯興趣」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
6.目前的工作在「我直屬主管不會壓抑我的職涯興趣」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
7.目前的工作「對我轉換職涯跑道是有幫助的」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5
8.目前的工作在「使我得以接觸各種型態的工作」與我期待的有所不同，令我失望	1	2	3	4	5

第 5 部分 離職傾向

為瞭解您對目前工作的離職傾向，請您分別對以下各類離職傾向之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 如果一切順利的話，我會繼續在這間公司工作至少一年	1	2	3	4	5
2. 我經常在想離職這件事	1	2	3	4	5
3. 未來一年內我有找新工作的計畫	1	2	3	4	5

問卷到此結束，謝謝您仔細的填答

敬愛的觀光餐旅(休閒)碩士，您好：

非常感謝您對於本所進行之國科會研究計畫「**追蹤觀光餐旅碩士生離職因素之長期研究：學習、進入到離開**」第一年及第二年問卷填答的協助。本研究計畫**第三年問卷**自 101 年 3 月開始進行「**網路調查**」填答，不論您是就業中、待業中、服兵役、延畢或繼續進修，均再次懇請您不吝撥冗填寫。

本次問卷之題目並無所謂的對或錯，所有資料僅做為學術上分析之用，請您安心作答。
 祝您 身體健康 萬事如意

國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所

王國欽 教授

許瑞嫻 博士

您在填答上有任何問題，歡迎隨時連絡！

瑞嫻的 E-mail：hsurm@cwb.gov.tw

TEL：0933-157-946

第 1 部分 離職因素

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【工時相關】						
1.	觀光餐旅業從業人員「工作時間與其他人不同，影響正常社交生活」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業從業人員「工作時間較長」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業從業人員「採輪班制，且排班不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業從業人員「休假比其他產業少」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	觀光餐旅業從業人員「經常工作到很晚，對我及家人造成不方便」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	觀光餐旅業從業人員「吃飯時間不固定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	觀光餐旅業從業人員需要常出國「時差」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8.	觀光餐旅業從業人員「上大夜班，日夜顛倒、影響生理時鐘」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【薪資相關】						
1.	觀光餐旅業從業人員「薪資太低」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業從業人員「所得收入需靠其他來源，如佣金、獎金、小費等，導致收入不穩定」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業從業人員「薪資及獎金不公平，做一樣的事領不一樣的薪水」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業從業人員「常要加班，而且沒有加班費」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	「福利比較少」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	「工作之付出與獲取，沒有一個對等或相等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	觀光餐旅業「普遍沒有分紅及退休制度」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
【人際關係相關】						
1.	「與同事間相處互動不佳(包含上對下、下對上及同儕)」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	「公司搞小團體、派系鬥爭」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	「同事間彼此競爭激烈」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
【工作本身相關】						
1.	觀光餐旅業工作內容為服務業「需常與人互動，要看客人臉色」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
2.	觀光餐旅業工作內容「很無趣、很制式」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
3.	觀光餐旅業工作內容「很多又很雜」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
4.	觀光餐旅業工作內容「具危險性」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5.	「我本身不喜歡這種工作性質(志趣不合)」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6.	「工作沒有挑戰性，無法從中得到成就感」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7.	「工作職掌不清楚」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8.	「工作壓力大，如時間壓力、業績壓力等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
9.	「都要從基層工作做起」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【產業本身相關】						
	1. 觀光餐旅產業「進入門檻低，工作取代性很高」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	2. 「看不到產業的未來發展」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	3. 觀光餐旅產業「經驗及技術移轉性太窄」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	4. 觀光餐旅產業「跟其它產業的相容性比較低」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	5. 觀光餐旅產業「外部機會太多了，很容易跳槽」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
【職涯相關】						
	1. 觀光餐旅產業「缺乏有系統地規劃每個人的職位發展」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	2. 「公司缺乏前景」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	3. 「工作讓我覺得未來沒有發展性」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	4. 「野心比較大，若在個人實現不足時，希望另外發展所長」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	5. 「個人職涯規劃，如創業、當老師」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	6. 「找到更好的發展機會」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	7. 「升遷慢，晉升速度不如預期」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
【組織文化】						
	1. 「內部工作氣氛不佳」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	2. 「不認同公司企業文化及組織氛圍」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	3. 「組織包袱，如：家族企業或運作受到大股東牽制等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	4. 「部門團隊缺乏合作精神」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	5. 「公司部門常有空降部隊發生」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	6. 「離職率太高，留不住人」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	7. 「組織職權劃分不清」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
	8. 「組織缺乏好的教育訓練制度」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

離職因素	請您就現況回答以下可能影響您離職的「離職因素」同意程度，請分別對以下各類離職因素之描述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【主管領導相關】						
1. 「公司缺乏好的領導者」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
2. 「與主管理念不合」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
3. 「主管能力不足、無法給我直接的幫助」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
4. 「主管領導方式與待人、做事風格」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
5. 「受到主管排擠」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
【專業能力相關】						
1. 「本身技能無法勝任此工作」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
2. 「這個工作看不到專業性，繼續做下去會讓我變得沒有競爭力」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
3. 「外語能力不好」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
4. 觀光餐旅產業「業者對本科系之碩士學歷重視度不高，並不覺得你具有這個系所的專業性」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
【個人相關】						
1. 「結婚（懷孕）進入人生另外階段」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
2. 「考量身體健康狀況、如：容易暈車、暈機，常熬夜或工作量大身體無法負荷...等」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
3. 「搬家、或配合配偶調派國外工作」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
4. 「家人反對我從事觀光餐旅產業」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
5. 「工作讓我無法兼顧個人私生活」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
6. 「個人人格特質及個性，如害羞、溝通能力不足、情緒控制能力不佳」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
7. 「自尊心高，心態上放不下碩士身段」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
【其他因素】						
1. 觀光餐旅產業「工作普遍較不被社會大眾認為是好的工作」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
2. 「其他產業有更好的福利及待遇」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	
3. 「工作環境中，男女人數比例懸殊，不適合我」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5	

4. 「預期工作內容與實際間落差大」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
5. 觀光餐旅產業工作需要「經常出差」，可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
6. 「因為碩士學歷的身分，受不了被同事異樣眼光及冷嘲熱諷，如都唸到碩士了連這個也不會」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
7. 「被挖角」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5
8. 「工作環境太複雜，受到性騷擾」可能是造成我離職的原因	1	2	3	4	5

第 2 部分 降低離職率做法

為降低觀光餐旅碩士生離職率，以下各項分別針對「企業的」因應措施及「學校在」教學上的改進措施進行描述，請您分別對以下各項論述，於右方分數欄圈選您的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
【企業面】					
1. 為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「改變現有薪資跟福利結構，pay多一點」	1	2	3	4	5
2. 為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「珍惜人才，有計畫的培育訓練碩士生」	1	2	3	4	5
3. 為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「給予很明確的職涯規劃」	1	2	3	4	5
4. 業者若能於碩士生離職時「進行離職意見調查」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
5. 業者應「給予碩士生更多參與行政及管理上的決策機會」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
6. 為降低觀光餐旅碩士生離職率，業者應「從應徵面談上進行改善，才能有效地適才適所」	1	2	3	4	5
7. 企業應「在同仁間營造和諧如一家人般的關係」，如此才可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
【學校面】					
1. 為降低觀光餐旅碩士生離職率，學校應「加強產學合作，如：增加到業界實習、參訪的機會」	1	2	3	4	5
2. 為降低觀光餐旅碩士生離職率，學校應「與業界進行策略聯盟(如：採行業界學界一起的協同教學...等)，建立學界與業界夥伴關係」	1	2	3	4	5
3. 「明確的系所定位」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
4. 「調整理論與實務課程比重，少一點理論課程增加實做的部分，讓課程更精進專業」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5

5.「增設實習旅館、實習餐廳、實習旅行社」給碩士生實做經驗，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
6.「改善招生方式，篩選具相關科系背景或有實務經驗學生」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
7.「純理論老師比例降低、聘請有業界經驗的老師」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
8.「教學方式以個案研討為主，而不一定要求寫論文」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5
9.學校應「加強學生國際化能力」，可降低觀光餐旅碩士生離職率	1	2	3	4	5

第 3 部分 個人現況

1. 為進行本研究第一年、第二年與第三年同一樣本追蹤，及寄送給您填答問卷之感謝酬金(新臺幣 1200 元等值超商禮券)，煩請您確實填寫以下資訊，

畢業的研究所：_____ 姓名：_____ 聯絡地址：_____
聯絡手機：_____

2. 請問您畢業後工作迄今，是否有離職經驗：(1)是(2)否.....()

3. 如果您畢業後工作迄今曾有離職經驗，請問有：____次，且造成您離職的最主要原因：
_____ (無離職經驗者免填)

4. 請問您現在：(1)就業中 (2)延畢但有正職工作 (3)繼續進修但有正職工作 (4)待業中
(5)延畢且無正職工作 (6)繼續進修且無正職工作 (7)服兵役.....()

「若勾選(1)(2)(3)者請接續回答以下題目，勾選其他選項者則結束填答，謝謝您的協助」

5. 您目前任職之產業/公司：_____/_____(煩請填寫詳細的名稱)
您選擇進入該產業/公司的原因：_____

6. 您目前任職的公司是碩士畢業後的第_____個工作

7. 請問您花了多少時間找到目前的工作：_____月

8. 您在公司的職稱是：_____

9. 您在目前公司的資歷：_____月

10. 您每月薪資：(1)20,000(含)元以下 (2)20,001~22,000 元 (3)22,001~24,000 元

(4)24,001~26,000 元 (5)26,001~28,000 元 (6)28,001~30,000 元

(7)30,001~32,000 元 (8)32,001~34,000 元 (9)其他金額_____

11.就目前的工作情況，請問您覺得哪「三項原因」最可能造成您離開現在的公司？

(1) _____ (2) _____

(3) _____

12.就目前的工作情況，您個人覺得對目前工作具重要性及影響的「三項專業課程」是：

(1) _____ (2) _____

(3) _____



國立臺灣師範
大學餐旅管理
與教育研究所

觀光餐旅碩士生離職因素長期研究調查合約書

委託單位 | 行政院國家科學委員會

執行單位 | 國立臺灣師範大學

計畫主持人 | 王國欽--國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所