

身心障礙者在觀光產業之工作角色定位

蔡鋒樺/美和科技大學

王嘉淳/南華大學旅遊管理學系

張珈瑛/國立臺中技術學院

中文摘要

本研究目的在探討從事觀光產業之身心障礙者的工作角色定位，工作角色定位由「工作態度」與「工作能力」兩構面來衡量。本研究採用便利抽樣，針對臺灣地區有雇用身心障礙員工從事之休閒觀光產業進行管理者及同事之問卷調查。本研究總計發放 400 份問卷，回收有效問卷 284 份。研究以 Pearson 相關分析、T 檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)等方法進行檢驗。本研究發現管理者及同事對身心障礙者的工作角色定位看法愈正向時，其對身心障礙者的工作滿意度愈高，以及「經驗」、「年齡」、「就業年資」及「教育程度」對「工作角色定位」存在顯著差異。因此建議在對身心障礙者安排職訓或工作時，給予適合及具挑戰性的任務或工作，並讓有接觸過身心障礙者且較資深之主管或員工來帶領，較易使身心障礙員工發揮其工作角色並融入該組織。

關鍵詞：觀光產業、身心障礙者、工作態度、工作能力、工作滿意度

通訊作者：王嘉淳

地址：62249 嘉義縣大林鎮南華路一段 55 號

電話：0977-002-187

E-mail：jeromy2454@hotmail.com

A Study of Job Definition for People with Disabilities in Tourism Industries

Chia-Chun Wang/Nanhua University

Feng-Hua Tsai/ Meiho University

Chia-Ying Chang/ National Taichung Institute of Technology

Abstract

The purpose of the study was to investigate the job definition for people with disabilities in tourism industries. Questionnaires of job attitude, job competency, and job satisfaction were used as research instruments. Participants included managers and colleagues who worked with disabled employees in tourism industries. Four hundred questionnaires were sent and 284 were returned. All the data were analyzed by Statistical Packages for Social Science (SPSS). The researcher used Pearson Correlation, t-test, and one-way-ANOVA to analyze. The results were as follows. The results indicated that the perspectives in job definition of managers and colleagues were correlated with their job satisfaction toward employees with disabilities. Experience, age, employment seniority, and education level are significant different to the job definition. Furthermore, it is recommended that employees with disabilities should be assigned to a more challenged, difficult, and high structured tasks while working with experienced managers or colleagues. By doing so, employees with disabilities are more likely to be accepted in the working environment.

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

壹、研究背景

世界衛生組織(WHO)於2001年時發表ICF(International Classification of Functioning, Disability and Health)，定義身心障礙的內容分為以下三個面向：身體功能與結構(Body Function and Structure)、活動(Activity)與參與(Participation)、環境因素(Environment Factor)與個人因素(Personal Factor)。換言之，身心障礙是上述三個層面的測量與評估；亦即各式各樣生理功能與能力的評估過程，並強調環境條件對個人能力的影響。International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps (ICIDH)將身心障礙分為三個層次：損傷(Impairments)、障礙(Disabilities)、和殘廢(Handicaps)。損傷(Impairments)是指「任何心理的、生理的、及解剖結構或功能的喪失或不正常」，如果進一步妨礙或限制正常活動的進行就可算是進入障礙(Disabilities)的層次。如果上述的損傷(Impairments)和障礙(Disabilities)影響到了一個人生活上六個方面的社會角色執行那就構成了ICIDH 所謂的Handicaps。這六個角色分別是：神智清楚(Orientation)、身體的獨立自(Physical Independence)、行動能力(Mobility)、職業角色(Occupation)、社會參與(Social Integration)、及經濟自主(Economic Self-sufficiency)。所以，ICIDH 所謂的Handicaps 是指：個人的Impairments和Disabilities 已經對他(她)產生不良或不利的社會苦果(SocialConsequences)，因而使他(她)無法扮演其作為社會成員應有的社會角色。(ICIDH，引述董和銳，2003)。「工作」是人生活在社會上的重要基礎，它提供人在組織、團體中的一種地位象徵以及自我認同感，並且是自尊及人生意義的重要來源，此外，工作的另一層意義為經濟的提供，在現代生活中缺乏金錢，連基本的生存都會產生問題。由前述可知沒有工作的人，可能會因此喪失生活上的規律與架構、個人自信與時間感。由此可知，擁有工作是人立足於社會生活中的一項重要基石(Argyle, 1989; Diener & Suh, 1997; Frey & Stutzer, 2002)。目前我國採取的身心障礙者就業政策，是參照美國身心障礙者於就業時，所享有的公平機會與自由、平等的理念，並針對企業主，獎勵其進行職務再設計的規劃，藉此提供一個非歧視、適合身心障礙者的無障礙工作環境(郭俏伶，2008)。

據世界旅遊及觀光理事會(World Travel & Tourism Council)的人力資源任務小組所做的報告顯示，觀光產業的全球人力需求預測，從2002年的198,000,000名攀升至2012年的248,000,000名勞工，由此可知對於人力的需求是持續增加的，但由於觀光從業人員的高流動性因素，任務小組在招募與留住員工這一議題上，建議觀光企業部門要重視新的招募對象，例如身心障礙人士、退休人員及二度就業人員(尹駿譯，2007)。就身心障礙人士來說，能進入職場工作，不但能讓身心障礙者獲取生活上所需的金錢，也同時能獲得工作上的成就，進而減少其對

社會津貼補助的依靠，也就是說身心障礙者能藉此獨立自主的過活，並有機會建立起和他人的友誼，以及進而擁有社會網絡上的支持。由此可知對身心障礙人士而言，能進入職場工作或就業，著實有其必要的價值與功能，以及無可取代的深遠意義，也就代表著他們的人生有更進一步的可能與發展。在身心障礙者就業及工作方面之研究，大部分傾向於探討工作環境的設置、技術行為的訓練對工作表現的影響，及職前訓練的探討(Likins et al., 1989; Renzaglia, Wheeler, Hanson, & Miller, 1991)；然而，鮮少文獻探討身心障礙者之社會功能在職場上對其工作方面的影響，例如對管理者之領導行為之接受程度，對組織願景了解且執行之能力，或與同事部屬之間的人際關係；事實上，這些社會功能的運用程度會影響其身心障礙者在工作環境中之表現，Greenspan and Shoultz (1981)的一項社區研究中發現有超過一半以上的身心障礙者被解雇是因為他們表現出不適當之社會行為；Kochany and Keller(1980)也指出不適當之社會行為會導致身心障礙者在工作環境上容易被隔離(separation)。為使身心障礙者能早日建立起有尊嚴、自主的獨立生活能力，使他們能夠融入社會，進而從社會上的依賴者轉變為生產者，研究者認為針對在觀光產業工作的身心障礙者，對其社會功能進行探討是有其必要性的，本研究將透過雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工進行工作角色定位並期望能透過此研究，適切了解出身心障礙者在觀光產業中的社會功能對組織之影響，讓觀光產業的雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)，能瞭解到身心障礙者在工作上之發展，藉此提升身心障礙者的勞動參與率，並進而降低其失業率。

貳、研究方法

一、研究目的與問題

本研究目的在探討從事觀光產業之身心障礙者的工作角色定位，經由雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「工作態度」、「工作能力」與「工作滿意度」三項問卷調查，並比較不同背景之管理者以及一般員工(同事)對身心障礙者之工作角色定位是否有所差異，依據上述研究目的研究者提出以下研究問題做出進一步之分析。

1. 管理者及同事對身心障礙員工之工作角色定位看法，是否影響其對身心障礙員工的工作滿意度？
2. 管理者及同事的不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位看法是否有差異？

二、研究對象

本研究針對臺灣地區有雇用身心障礙者之休閒觀光產業進行其管理人員(管理者)以及一般員工(同事)之問卷發放，研究者2010年1月14日到5月20日進行問

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

三、研究問卷

Robbins(2001)提出工作態度為「個人對人、事、物所把持的正面或反面評價。它反應出個體對人事物的感受」；此部分問卷參考梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)之研究問卷中「員工執行力量表」的「員工工作態度」，其子構面包含「組織承諾：員工對於組織的忠誠度、認同感以及參與組織活動的積極程度」、「工作投入：員工認同其工作、積極參與工作，認為工作績效對其個人價值有重要關聯的程度。」與「專業承諾：員工對其所從事之專業工作予以認同與投入的相對程度」。

梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)認為工作能力為「組織中員工達成任務及目標的關鍵性能力」；此部分問卷參考梁家祐、李元墩、毛蕙蓉之研究問卷中「員工執行力量表」的「員工工作能力」，問卷子構面包含雇主或管理人員(管理者)以及一般員工(同事)對身心障礙員工的「自我要求」、「人際互動」與「認真學習」。

Smith、Kendall and Hulin(1969)與吳靜吉、潘養源(1980)解釋工作滿意度為「對員工實際工作表現結果與預期結果之差距，產生之滿意或不滿意之程度」。此部分問卷參考何睦美、王博誼(2009)之研究問卷中「業主滿意度量表」，修改為適合本研究之題目。

四、信度與效度

信度即是測量的可靠程度，係指測量結果的一致性或穩定性，最普遍是採取Cronbach' s α 來計算信度。Cronbach' s α 為各種信度中較為嚴謹者，被稱為信度的下限，是目前採行最廣的一種信度指標(邱皓政，2003)。一般學者(Cronbach, 1951; 陳寬裕、王正華，2010)以Cronbach' s $\alpha > .7$ 來表示信度高、很可信；若Cronbach' s α 介於.3至.7之間，則表示信度屬可接受、可信，但若Cronbach' s $\alpha < .3$ 則表示信度偏低、不可信。本研究之結果如表 4-2所示，「工作態度」Cronbach' s $\alpha = .917$ ；「工作能力」Cronbach' s $\alpha = .929$ ；「工作滿意度」Cronbach' s $\alpha = .935$ ，構面Cronbach' s α 均超過0.7，顯示本研究量表信度良好，內部一致性佳，具有相當的可信度。

表一 本研究量表的信度分析表

構面	Cronbach' s α
組織承諾	.881
工作投入	.904
專業承諾	.922
工作態度整體量表	.917
自我要求	.903
人際互動	.885
認真學習	.933
工作能力整體量表	.929
工作滿意度整體量表	.935

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

參、研究結果

一、基本資料分析

分析結果如表二所示，「性別」以女性居多(62.68%)；「職級」以一般員工佔多數(78.52%)；「經驗」以有接觸過身心障礙者的居多(68.31%)；「年齡」以31~40歲的居多(48.59%)；「就業年資」以五年以上~未滿十年佔多數(35.56%)；「教育程度」以大學居多(55.28%)。

二、管理者對身心障礙員工之工作角色定位對其工作滿意度之相關分析

由表三可知管理者對身心障礙員工的「工作態度」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係數 $\gamma = .838(p < .01)$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作態度的三個子構面與工作滿意度的相關性。「組織承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .744$ ；「工作投入」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .729$ ；「專業承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .793$ ，皆呈顯著正相關；另外在管理者對身心障礙員工的「工作能力」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係

數上， $\gamma = .867$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作能力的三個子構面與工作滿意度的相關性，「自我要求」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .823$ ，「人際互動」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .837$ ，「認真學習」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .803$ ，皆呈顯著正相關。

三、同事對身心障礙員工之工作角色定位對其工作滿意度之相關分析

由表四可知同事對身心障礙員工的「工作態度」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係數 $\gamma = .871$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作態度的三個子構面與工作滿意度的相關性。「組織承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .850$ ；「工作投入」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .423$ ；「專業承諾」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .855$ ，皆呈顯著正相關。另外同事對身心障礙員工的「工作能力」與其對身心障礙員工的「工作滿意度」相關係數 $\gamma = .887$ ，證明此兩變數有顯著的正相關，接著檢視工作能力的三個子構面與工作滿意度的相關性，「自我要求」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .904$ ，「人際互動」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .876$ ，「認真學習」與「工作滿意度」的相關係數 $\gamma = .457$ ，皆呈顯著正相關。

參、不同背景變項對身心障礙員工的工作角色定位之差異分析

本小節透過T檢定與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)來驗證研究者所提出之研究問題二，分析結果如表五所示。由結果顯示「經驗」、「年齡」、「就業年資」與「教育程度」對身心障礙員工的「工作態度」看法是有顯著差異的。

肆、討論與建議

一、高優質的工作者

本研究結果發現有接觸過身心障礙者、較資深年長、及教育程度較高之管理者對身心障礙部屬或員工較容易肯定其工作態度及工作能力，在Wood and Marshall(2010)的研究中指出管理者若曾接觸過身心障礙部屬或工作者，則對其工作表現較易表示肯定並願意繼續雇用身心障礙員工，Levy, Jessop, Rimmersman, Francis, and Levy (1993)也同樣認為有接觸經驗的管理者或雇主會對身心障礙者在工作上有較少的疑慮並採取較信任的態度；在勞委會的一項調查中發現：長期進用身心障礙者之公民營單位，對於身心障礙員工之整體滿意度達93%，其中對「工作表現」與「工作態度」的滿意度更高達97%(引自勞動法律網，2006)，本研究從工作角色定位的層面驗證管理者與同事對身心障礙者之工作滿意度發現，身心障礙者已成這些單位中高優質的工作者。

二、工作再設計與支持團體對身心障礙員工之影響

由研究結果可知管理者對身心障礙員工的工作角色定位之看法對其工作滿意度有顯著相關；在工作態度的部分與盧玉娟(2005)、莊意芬(2007)的研究大致相符：工作態度認知對工作滿意度具有顯著的正向影響；工作滿足與服務態度存在顯著正向相關。但本研究發現在同事方面，身心障礙之員工對工作的投入程度較無法引起同事對其工作滿意度之認同，與其他構面相較上有一段差距；以工作投入的層面來說，其問項反映出身心障礙者對面臨工作上之問題、協助組織解決困境之程度、以及完成工作績效之能力，研究者推測可能原因為身心障礙員工在此產業大多從事基層的工作(如清潔或文書傳達)，內容多為簡易性或重複性，其工作性質無法將組織績效與其投入程度做出強烈連結；此外工作能力方面，身心障礙員工在認真學習此構面也呈現與工作滿意度較低度之相關，原因也可能與身心障礙員工之工作性質有關，若工作內容較為簡單，重複性高，或無挑戰性，工作者則較無須主動學習目前與自身職務相關的最新技術、設備與知識；Ratzon et al., (2011)發現就算身心障礙者在身體使用能力上較為弱勢，但他們在社會上大部份能找到的仍為藍領階級(需花費體力與勞力)之工作，部分企業及組織在工作分配上確實較不易將困難度高，具挑戰性，極重要影響組織績效之職務配置給身心障礙者，事實上，Reitman et al., (1999)認為相較於早期偏向提供職前訓練之方式，在工作環境中提供支持團體及重視工作設計對身心障礙工作者來說，可讓他們在競爭激烈或具挑戰性的工作環境中生存與成長的重要關鍵。

三、管理實務之建議

由本研究結果可得知，管理者對身心障礙員工的工作角色定位及工作滿意度，都是給予高度認同、肯定的；同事者對身心障礙員工的工作角色定位與其對身心障礙者的工作滿意度也都抱持肯定之態度，但在工作投入及認真學習對工作滿意度的相關程度上較為薄弱，因此建議業者、各縣市社會處(局)及勞工處(局)，在進行身心障礙員工職訓以及工作安排時，可以視身心障礙員工本身能力，給予一定程度有挑戰性的任務或工作，並提供工作環境上之支持團體及教育訓練，讓身心障礙員工在工作上不會都是從事簡易或重複性之工作，除提升身心障礙者工作上之成長，也藉此提高同事在工作投入及認真學習對其之看法。另外在安排身心障礙者工作單位時，建議業者可以找該單位有接觸過身心障礙者，且較資深的管理者或員工來帶領，這樣較易使身心障礙員工融入該單位。

四、後續研究之建議

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

昇研究之價值。

參考文獻

中文部分

- 尹駿(編譯)(2007)(261-274頁)。現代觀光：綜合論數與分析(2版)。台北：鼎茂圖書。
- 何睦美、王博誼(2009)。更生人工作態度、工作績效與業主對其工作滿意之研究。經營管理論叢特刊，3，97-116。
- 吳靜吉、潘養源、丁興祥(1980)。內外控取向與工作滿足及績效之關係。國立政治大學學報，41，61-74。
- 邱皓政(2003)。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南圖書。
- 梁家祐、李元墩、毛蕙蓉(2008)。台灣服務業組織學習與員工執行力關係之研究。遠東學報，第25卷 第4期，557-577。
- 莊意芬(2007)。國際觀光旅館組織文化、工作滿足、組織承諾與服務態度之相關研究。輔仁大學餐旅管理學系碩士班論文。
- 陳寬裕、王正華(2010)。論文統計分析實務SPSS與AMOS的運用。台北：五南圖書。
36. 郭俏伶(2008)。身心障礙者社區化就業服務員專業發展歷程—工作價值觀、因應工作困境面向。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 勞動法律網(2006)。社福—企業定額進用「身心障礙者」制度。
資料引自<http://www.a885.com/front/bin/ptdetail.phtml?Part=NFA-AA-a20061019&Rcg=19051>
- 董和銳(2003)。身心障礙之概念架構與社會意涵。身心障礙研究，第1卷第1期，32-41。
- 盧玉娟(2005)。在台外籍勞工跨文化調適與工作態度認知對工作滿意度影響之研究—以彰化縣工業區塑膠射出成型傳統產業為例。大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班碩士論文。

英文部分

- Argyle, M. (1989). The psychology of happiness. London: Routledge.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16,297-334.
- Diener, E., & Suh, E. (1997). Measuring quality of life: economical, social en subjective indicators. Social Indicators Research, 40(1-2), 189-216.
- Frey, B., & Stutzer, A. (2002). Happiness and economics: How the economy and institutions affect human well-being. Princeton University Press.

- Greenspan, S., & Shoultz, B. (1981). Why mentally retarded adults lose their jobs: Social competence as a factor in work adjustment. *Applied Research in Mental Retardation*, 2, 23–38.
- Kochany, L., & Keller, J. (1980). An analysis and evaluation of the failures of severely disabled individuals in competitive employment. In: P. Wehman (Ed.), *Competitive Employment: New Horizons for Severely Disabled Individuals* (pp. 181–198). Baltimore: Paul H. Brookes.
- Levy, J. M., Jessop, D. J., Rimmersman, A., Francis, F., & Levy, P. H. (1993). Determinants of attitudes of New York State employers towards the employment of persons with severe handicaps. *Journal of Rehabilitation*, 59, 49–54