

行政院國家科學委員會補助
大專學生參與專題研究計畫研究成果報告

* *****
* 計 畫
* : 南台灣旅行業性別與職場實證研究
* 名 稱
* *****

執行計畫學生： 吳雯琦
學生計畫編號： NSC 100-2815-C-041-007-H
研究期間： 100年07月01日至101年02月28日止，計8個月
指導教授： 張鳴珊

處理方式： 本計畫可公開查詢

執行單位： 嘉南藥理科技大學休閒保健管理系

中華民國 101年03月28日

摘要

台灣女性勞動參與率近十年已逐漸上升，女性勞動比例增加。本研究主探討旅行業中性別平等環境現況。其目的為三：(一)、探討旅行業職場之性別公平現況。(二)、探討旅行業性別友善環境現況及其改進方式。(三)、探討性別工作平等法於旅行業施行現況，又有效縮短性別與工作差異之方法。

本研究使用兩種研究方法：(一)、量化研究法—運用問卷調查法蒐集資料並加以分析檢定性別與職場之公平現況；(二)質化研究法—透過結構式的深度訪談，瞭解職場平等的現狀，試圖深入研究根源，企圖創造旅行業性別友善環境。利用整合式多元測定驗證法，將「質」與「量」結果互相比較，全盤深入瞭解旅行業性別問題。期許將研究成果回饋於旅行業者與想從事該行業的人，作為將來求職與就業職涯需求之參考依據。

本研究結果顯示，南台灣旅行業不會因性別而使薪資、獎金、升遷等有異同，但如組織內男女不均，會影響其流動率與錄取率；而員工對相關法令及性別就業支持措施，瞭解程度低，亦或是組織無設相關措施供申請；且因責任制度使其產生工作與家庭衝突情形普遍；而旅行業雖無玻璃天花板效應的阻礙，但刻板印象仍是影響職場性別環境平等的主因之一。

關鍵字：性別工作平等、性別友善環境、性別主流化、旅行業

目錄

	頁碼
摘要	I
目錄	II
表目錄	III
圖目錄	IV
第一章 緒論	
第一節 研究背景	1
第二節 名詞解釋	2
第三節 研究限制	3
第二章 文獻探討	
第一節 性別勞動市場現況	5
第二節 性別職場差別待遇探討	8
第三節 性別刻板印象	10
第四節 性別主流化與多元性別	11
第五節 性別與工作	14
第六節 友善職場	16
第七節 小節	18
第三章 研究方法	
第一節 研究架構	19
第二節 研究對象與研究方法	20
第四章 實證分析	
第一節 量化實證分析	23
第二節 質性研究	46
第三節 多元測定	50
第五章 結論與建議	
第一節 性別與職場現況研究結果彙整與討論	52
第二節 問卷調查與深度訪談之異同點整合與分析	54
第三節 研究限制	57
第四節 研究建議	57
參考文獻	58
附錄 南台灣旅行業性別與職場實證研究調查問卷	63

表目錄

	頁碼
表 2-1-1 各年齡別之勞動參與率	5
表 2-1-2 支援服務業之歷年就業者男女比例	7
表 2-1-3 旅行業平均薪資年表	8
表 3-2-1 國內地區別旅行社統計	21
表 4-1-1 性別樣本次數	22
表 4-1-2 年齡樣本次數	22
表 4-1-3 婚姻狀況樣本次數	23
表 4-1-4 教育程度樣本次數	23
表 4-1-5 薪資年所得樣本次數	23
表 4-1-6 職務樣本次數	24
表 4-1-7 工作年資樣本次數	24
表 4-1-8 初任主管之年齡樣本次數	25
表 4-1-9 任職目前職位之樣本次數	26
表 4-1-10 就業支持措施之樣本次數	27
表 4-1-11 人口變項交叉與卡方檢定分析表	28
表 4-1-12 各構面描述性分析	33
表 4-1-13 性別對五大構面 T 檢定	34
表 4-1-14 性別對題項 T 檢定	34
表 4-1-15 主管對五大構面 T 檢定	35
表 4-1-16 性別對題項 T 檢定	35
表 4-1-17 人口變項對組織構面之單因子變異數分析	37
表 4-1-18 人口變項對政策構面之單因子變異數分析	39
表 4-1-19 人口變項對就業支持措施之單因子變異數分析	41
表 4-1-20 人口變項對家庭與工作滿意之單因子變異數分析	43
表 4-1-21 人口變項對性別刻板印象之單因子變異數分析	45
表 4-2-1 受訪者意見與分析交叉表	47
表 4-2-1 (續) 受訪者意見與分析交叉表	48
表 4-2-1 (續) 受訪者意見與分析交叉表	49
表 4-3-1 問卷調查與深度訪談整合表	50

圖目錄

	頁碼
圖 2-1-1 近 20 年兩性勞動力參與率	6
圖 2-1-2 兩性勞動力參與率按年齡組分	6
圖 2-5-1 「工作-家庭衝突」方向圖	15
圖 3-1-1 研究架構圖	19

第一章 緒論

第一節 研究背景

一、研究動機

隨著時代與思想的進步，觀光、文藝、休閒產業與性別等各方面意識抬頭，國人追求自由平等的觀念日益增加。傳統上，性別在職場上常被遺漏應有的權利，更常因各種原因而離職。但，隨著科技和想法推陳出新，許多反對聲浪和明文立法已出現在現今社會，鞏固了每個人所應有的權利。憲法條款中明文規定性別應平等，但，舊有觀念依然存在。公司組織環境中，推行仍有其困難性。

休閒活動是生活中不可或缺的一環。觀光旅遊業在全球經濟中，占有相當重要之地位，21 世紀初期世界觀光組織 (World Tourism Organization, 簡稱 WTO) 即預測，2020 年全球觀光人口將達到 15 億人次，是前所未有的高峰。而，2010 年觀光產能將占全球經濟 GDP 的 9%，提供超過 235 百萬個工作，占全球就業人數的 8%。未來 10 年，觀光旅遊業的就業量，將有極為顯著增加。聯合國世界觀光組織 (United Nations World Tourism Organization -UNWTO) 預計，觀光產業至 2019 年將提供 296 百萬個工作機會。觀光旅遊相關產業未來將成為提供就業機會極重要行業。在質的方面，觀光旅遊業人力資源，依據 2009 年世界經濟論壇 (WEF) 公布之觀光旅遊競爭力報告，我國在 133 個經濟體的總排名為第 43 名，人力資源方面則排名第 16 名，顯示該產業的人力素質已具相當競爭力 (賀麗娟，2010)。

本研究將以觀光旅遊業中的「旅行業」，作為本研究探討的對象，針對旅行業的性別與職場做實證研究。行政院統計處 (2011) 指出從 1981 年至 2009 年，旅行業女性從業人員人數已增加三倍，並不遜於男性從業人員的人數。但，就薪資上，卻有極大差距。實務上，旅行業從業人員，是否因環境而影響性別的人力資源管理各面項，所產生的差距，值得深入研究。

二、研究目的及問題

(一) 目的

近年來「性別主流化與友善職場」勞動市場中，是各國積極努力追求的目標。現今社會生活水準提高，休閒產業蓬勃發展，觀光旅遊業盛行，觀光經濟效益大幅提昇。觀光旅遊業是勞力密集的產業，是就業機會重要來源，創造許多就業機會。且，對於年輕人、婦女及移民勞工而言，是進入門檻較低之行業。本研究從性別多元的觀點檢視南台灣旅行業之性別平等狀況，研究目的茲分下列敘述：

1. 探討旅行業職場之性別公平現況。
2. 探討及改進旅行業性別友善環境現況。
3. 探討性別工作平等法於旅行業施行現況，及如何有效縮短性別與工作差異。

(二) 問題

為瞭解多元性別的職場環境現況，諸如薪資、工作配置、升遷、考核等。本研究擬依下列議題進行研究。根據往年統計資料顯示，眾多傳統觀念與附加價值條件上，造成勞動市場之薪資等有顯著差異，而確實有些人認為勞動職場中仍然存在顯著之性別差異缺失。近年來，政府持續積極推動多元性別平等的觀念之下，對於職場上能否有效的改善性別歧視的狀況，進而創造一個多元性別平等的工作環境。

1. 現行旅行業工作環境中，性別工作平等法是否落實？
2. 現行旅行業工作環境中，性別與薪資、升遷、異動、訓練是否有相關？
3. 現行旅行業工作環境中，是否因性別而影響組織既定的法律政策？
4. 現行旅行業工作環境中，是否建立良好的性別平等就業支持措施？
5. 現行旅行業工作環境中，是否會因性別而影響家庭或工作滿意度？
6. 現行旅行業工作環境中，從業人員的性別刻板印象程度為何？

第二節 名詞解釋

一、旅行業：

根據「發展觀光條例」第二條第十項，其定義為：旅行業指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

同條例第二十七條旅行業業務範圍，其規定如下：

- (一) 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
- (二) 接受旅客委託代辦出、入國及簽證手續。
- (三) 招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。
- (四) 設計旅程、安排導遊或領隊人員。
- (五) 提供旅遊諮詢服務。
- (六) 其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

前項業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。

非旅行業者不得經營旅行業業務。但代售日常生活所需陸上運輸事業之客票，不在此限。

二、性別工作平等：

本研究設定之性別工作平等為性平法第一條即說明其目的：為保障性別工作權之平等，貫徹憲法消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神，爰制定本法。本法自 91 年 3 月 8 日施行以來，已近 6 年，為符合性別主流化的趨勢，該法於 96 年 12 月 19 日三讀通過，名稱修正為「性別工作平等法」，並於 97 年 1 月 16 日經總統公布生效。本次修正的條文多達 20 條，並將法案名稱修正為「性別工作平等法」，乃為凸顯保障多元性別的趨勢。

三、友善職場：

「友善職場」就是無歧視、重平等的職場，職場中，員工與雇主彼此尊重、合作，共同打造一個性別平權的工作環境。友善職場是把性別工作平權的觀念實際的落實到勞工每日工作的職場中，其實質內容包括禁止性別歧視、防治性騷擾及促進工作平等措施。（勞委會性平資訊網，2011）

四、性別主流化：

「性別主流化」(Gender Mainstreaming) 係指所有政府的政策與計畫，從研擬、宣導至執行，皆應納入性別觀點，針對政策的效果做成性別影響評估，以為政府施政之參考。（王如玄、李晏榕，2007）

五、多元性別：

指生理性別、性傾向、性別特徵、性別認同等面向。

第三節 研究限制

本研究探討南台灣旅行業性別與職場實證研究，其中包括性別工作平等、性別友善環境、性別刻板意象、旅行業等，並以性別為主軸去探討各層面對南台灣旅行業之影響，並由本研究整合分為以下主要研究限制。

一、問卷調查對象限制

發放問卷時較容易忽略導遊、領隊等帶團的員工感受，因而影響其不知如何填答，甚至使研究分析無法周全，且抽測分發的問卷回收率並未達實際期望的需求，甚而影響量化分析結果的周密度。

二、訪談對象思考面限制

因現職旅行業員工為保有現有工作，較不敢實際透露出過多的公司機密及運作方式，深怕影響公司的未來發展，且因受訪者每日業務及出團事宜不固定，長期處於忙碌狀態，較難實際靜下心接受更深入的訪談及了解。

三、資源限制

本研究僅為大專生專題研究，礙於人力、時間及資源，無法進行更長期且深入的追蹤研究，且研究範圍較鎖定在高雄市與台南市，亦無法完整表達出國內旅行業之性別實證研究，因此僅能利用既有的統計資料(行政院主計處人力狀況調查統計年報)與問卷調查上粗淺的個人變項分類探討。

第二章 文獻回顧與探討

第一節 性別勞動市場現況

一、勞動參與率

性別在台灣職場中有非常顯著進展。行政院主計處（2011）「2010年人力資源調查」的統計資料（如表1-1）顯示，台灣2010年平均勞動參與率為58.07%，較上年上升0.17個百分點。按照性別的觀察，男性勞動參與率為66.51%，較上年上升0.11個百分點，其中除35~44歲與去年較無差距外，餘各年齡組均為正成長；相對的，女性勞動參與率為49.89%，較上年上升0.27個百分點，除15~24歲的勞動參與率降低外，其餘均呈上升的現象，尤以35~44歲年齡者上升1.17個百分點最多。這說明了，自2002年以來所實施的性別工作平等法，台灣女性工作平等的權益逐漸改善。

但，各年齡層中，性別仍存在一定的差距。2010年15~24歲男性與女性勞動力參與率分別為26.46%與31.06%，均屬偏低，主因求學年限延長所致，惟兩者差異不大。自25歲起，兩性勞動力參與率漸呈差異，且其差距隨年齡增長而逐漸拉大，其中45~64歲女性勞動力參與率為45.61%，明顯低於男性之75.36%，兩者差距更達29.75個百分點，顯示女性人力資源尚具開發空間。（行政院主計處，2011）。

表 2-1-1 各年齡別之勞動參與率 單位：%

	年 別	總計	15~24 歲	25~44 歲			45~64 歲			65 歲 以上
				計	25~34 歲	35~44 歲	計	45~54 歲	55~64 歲	
總 計	2008	58.28	30.17	83.81	84.89	82.69	60.83	71.33	43.67	8.10
	2009	57.90	28.62	84.19	85.50	82.85	60.25	71.03	43.12	8.05
	2010	58.07	28.78	84.72	86.00	83.37	60.31	71.77	43.54	8.09
男 性	2008	67.09	27.81	92.94	91.19	94.73	76.89	86.92	57.26	11.74
	2009	66.40	25.72	92.98	91.73	94.30	75.65	86.00	56.35	11.95
	2010	66.51	26.46	93.15	92.04	94.30	75.36	86.10	56.66	12.07
女 性	2008	49.67	32.47	74.83	78.74	70.74	45.08	55.90	25.81	4.64
	2009	49.62	31.48	75.58	79.43	71.54	45.17	56.23	25.95	4.40
	2010	49.89	31.06	76.51	80.20	72.71	45.61	57.23	26.83	4.43

資料來源：行政院主計處，（2011），「人力資源調查統計年報」

若就長期資料觀察（圖1-1），近20年女性因教育程度提升及服務業提供工作機會增加，勞動力參與率由1990年的44.50上升至2010年的49.89%，計升5.39個百分點，呈逐漸上升之勢，其中尤以25~29歲最為顯著（圖1-2），20年間計增24.90個百分點最高，30~34歲亦增23.37個百分點，其後隨年齡增長而增幅逐漸縮小；而男性則受求學年限延長及退休年齡提前影響，勞動力參與率由1990年73.96%降至2010年66.51%，計降7.45個百分點，其中以15~24歲與50~64歲之降幅最為明顯，兩性勞動力參與率呈反向變動趨勢。（民99年人力資源調查統計年報，2011）

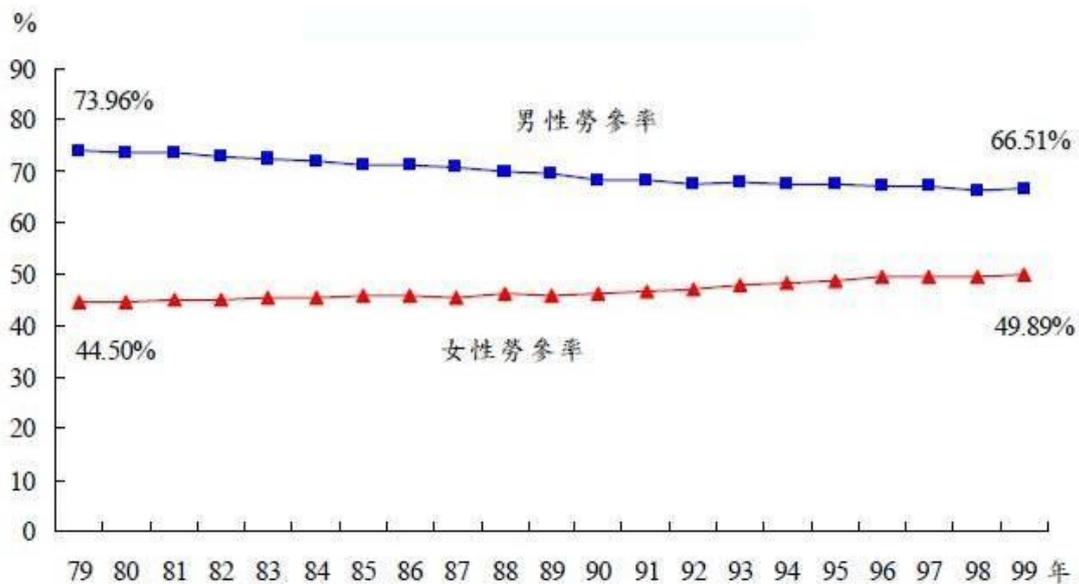


圖2-1-1 近20年兩性勞動力參與率

資料來源：行政院主計處，（2011），「人力資源調查統計年報」

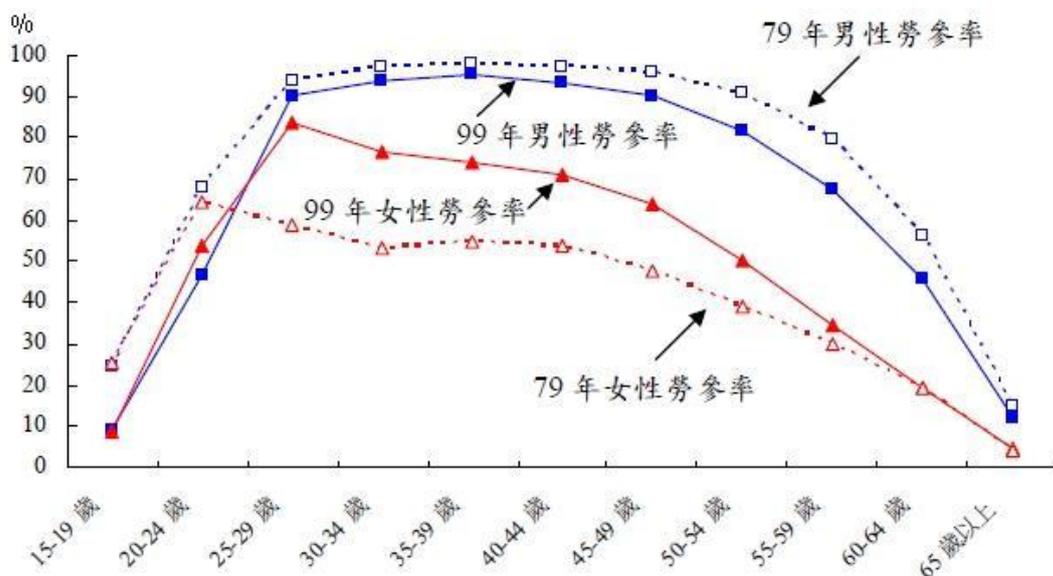


圖2-1-2 兩性勞動力參與率按年齡組分

資料來源：行政院主計處，（2011），「人力資源調查統計年報」

就中華民國行業標準分類體制下，旅行業屬於旅行及相關代訂服務業從事旅行及相關代訂服務之行業，如安排及販售旅遊行程（食宿、交通、參觀活動等）、提供旅遊諮詢及旅遊相關之代訂服務等。提供導遊及領隊服務亦歸入本類—支援服務業。

在「2010年人力資源調查」的統計資料顯示（表1-2），就支援服務業的勞動率，從2005年到2010年在男女比例的百分比上，差距仍然沒有拉大或變小，說明了修法後，在支援服務業的項目裡，男女比例並無明顯的差異，但男女勞動參與率仍平均相差0.37%（行政院主計處，2011）。

表 2-1-2 支援服務業之歷年就業者男女比例 單位：千人，%

支援服務業				
年別	計	男	女	差距
2005	1.96	1.11	0.84	0.27
2006	2.02	1.17	0.85	0.32
2007	2.09	1.20	0.89	0.31
2008	2.22	1.26	0.97	0.29
2009	2.26	1.28	0.98	0.30
2010	2.25	1.31	0.94	0.37

資料來源：行政院主計處，（2011），「人力資源調查統計年報」

二、薪資

在各種形式的勞動成果之中，薪資或工資的收入是最重要的指標。教育程度、工作經驗、職業訓練、和所從事的職務等，都是影響個人工作報酬的重要因素（張晉芬，1998）。性別薪資差異，一直是各國所關注的議題。從1990年後台灣的資料顯示，雖然性別薪資差異，有逐漸縮小的趨勢，但，於服務業中，性別薪資差距仍舊存在。

根據行政院主計處（第四局）時間數列資料查詢系統（2011），旅行業平均薪資年表（表2-1），顯示女性與男性，在平均薪資上呈現明顯的差距，性別薪資不平等。且，女性的薪資較低，一直是世界各國普遍現象。造成兩性薪資差異的原因，主要可分為生產力因素，和非生產力的因素兩方面。生產力因素又稱作特徵性因素，主要包括教育程度、工作經驗、年齡、婚姻狀態等後天影響員工邊際生產力的變數等（Becker, 1975; Mincer, 1960、1974; Polachek, 1978, 1981; 江豐富, 1988; 高長, 1993）。江豐富（1988）運用生命期間人力投資資本的觀點，分析1986年台灣人力運用調查的資料，發現女性薪資低於男性，原因主要是人力資本的累積低於男性。高長（1993）用Oaxaca（1973）分解法對1989年台灣個體資料估計，發現教育程度的差異，主要是造成性別與薪資差異的主因。

表 2-1-3 旅行業平均薪資年表

年 平 均	受僱人數 (人)		平均薪資 (元)		經常性薪資 (元)		加班費 (元)		平均工時 (小時)	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
2005	10252	12215	46073	34645	40550	31279	534	315	173.9	168.7
2006	10257	12683	42842	32477	39395	29980	488	270	171.4	168.1
2007	10697	12781	43620	33701	38799	29843	355	325	169.9	167.5
2008	11055	12748	43463	32358	38059	29277	741	265	172.1	167.0
2009	11183	12201	39530	30307	37546	28884	50	28	169.1	168.7
2010	11154	12461	41916	31117	38776	28785	45	49	168.8	168.7

資料來源：行政院主計處，2011，時間數列資料查詢系統

第二節 性別職場差別待遇探討

為了解性別差別待遇是否存在於國內旅行業，將藉由各個學者所提出之性別歧視相關理論，探討性別不公平的起因。更進一步瞭解國內旅行業者，在性別與職場的態度上與學者的理論之契合度。最後，藉由相關理論，深入了解性別與友善職場之關係。

一、偏好歧視理論

依 Becker (1971) 從古典經濟學觀點分析，歧視本身乃是來自「非金錢性動機」，也就是來自「偏好」。換句話說，勞動市場歧視取決於雇主的偏好或偏見，雇主對於某種特定團體(如懷孕女性)之僱用或不僱用，並非取決於「邊際生產力」，而是取決於「歧視係數」。不過偏好歧視 (Taste for Discrimination)，除發生在雇主造成的不公平外，亦可能發生在同一雇主所聘僱的其他員工身上，造成「員工歧視 (Employee Discrimination)」。所謂員工歧視乃取決於歧視，和被歧視團體在生產上的替代性。若是完全替代性，則歧視係數高，區隔愈大。(王麗容，1995)。

二、玻璃天花板效應

玻璃天花板一詞最早出現在於 1986 年的《華爾街日報》的「企業女性」專欄中所發現一種令人困惑的現象，意指在女性與經理室之間，存在一種無形而無法突破之阻礙，即使女性有良好的績效，但卻總是無法在現實世界中到達巔峰，以此來隱喻女性試圖晉升至公司高層所面臨的障礙。

根據美國勞工部的界定，玻璃天花板係指「基於一些態度偏差或組織偏差所造成的人為障礙，使得具備資格的個人無法在其組織中陞遷至管理階層的地位」(U. S. Department of Labor, 1997)。

玻璃天花板 (glass ceiling) 是指在公司企業和機關團體中，存在一種無形的、態度的或組織的偏差所造成的人為障礙，限制某些群體 (女性、少數族裔) 在地位晉陞到高級經理及決策階層的障礙。常源自一種男性為「理想勞動者」假設，而女性的責任與成就場域是在家庭，對於女性在職場成就的機會與期待相對減少的情況。玻璃天花板造成女性在職場上的性別歧視與分工劣勢，在研究中，與家庭中性別角色分工有直接關係。

玻璃地板 (glass floor)，是指比如對女性的刻板印象，在減少她們相對男性升遷公司總裁機會的同時，也減少了她們落到低下的礦工、囚犯等處境的機會。

職場上的性別隔離，雖並非絕對的現象，但卻是普遍存在許多職場文化與既定印象。正如玻璃一樣，這個障礙雖然不是明文規定在那裡，卻是實際存在於生活週遭。

三、統計歧視理論

Phelps (1972) 提出統計歧視理論，又稱為利潤極大論 (Theory of Profit Maximizing)，統計歧視，是將一個群體的典型特徵，視為該群體中個體所具有的特徵，並利用這個群體的典型特徵，作為僱用標準，而產生的歧視。利用群體特徵來推斷，作為甄選標準。利用求職者的性別、種族、教育背景或年齡因素，判斷其勞動生產率水平及勞動能力，決定僱用取捨，就是統計性歧視 (王麗容，1995)。

四、雙元勞動市場理論

Doeringer 和 Piore (1971) 提出雙元勞動市場理論，該理論指出勞動市場可區分為主要 (Primary) 及次級 (Secondary) 勞動市場，和性別的主要次要角色有關。主要勞動市場中，訓練發展機會、工作流動管道及薪資皆較優渥等，市場容易選擇男性，為主要市場勞動工作者。女性常因家庭責任、缺少完善之社會支持體系等問題，使得女性無法進入主要勞動市場。

五、人力資本理論

Becker (1975) 提出人力資本論 (Human Capital Theory)。人力資本，指藉以獲得勞動報酬的知識或技能，應用此經濟概念來說明職業性別隔離。雇主基於個人資訊推斷，進用男性可獲致的報酬遠大於女性，甚或在安排員工進修或接受短期教育訓練時，男性的投資報酬率和升遷也遠高於女性。女性個人「資產」上的不足，包括教育、技術訓練及工作經驗，皆不如男性個人的投資。尤其是工作經驗的累積，常受制於女性採取「職業中斷型」的生涯路徑，即因結婚生子而退出勞動市場，進而影響工作經驗的累積效用。女性勞工由於本身母性天職影響，造成雇主、同事或是顧客有直接或間接的歧視情況發生。

以上五種理論，分別由不同角度解釋勞動市場存在著性別差別待遇。並以性別刻板印象影響最深，不論是在升遷、技能、訓練發展機會等等的各種職場認定而言，都已被優先性別定位。隨著時代變遷，性別都因有所改變，以傳統的刻板印象去概括所有的工作或能力時，便會產生變相的性別歧視，進而產生「性別職業隔離的現象」。

第三節 性別刻板印象

自古以來，男女性別角色的認知與分工便有顯著的差異。在西方原始社會與古代文明的時空下，原是以母系社會作為支撐，而男性主要從事社會較低下生產力的工作，以滿足最低生活所需，從歷史文獻中可看出古代的西亞、埃及、希臘等，對於女神的流傳與貢獻都有著相當的記載。然而，隨著時代的轉變，女性已不再成為社會的主力，甚至並存對於女性的歧視及壓迫，如同羅馬的《十二銅表法》所示，女子必須終生處在男性的監護之下生活。中世紀後的西歐對於勞動市場的性別分工制度便逐漸成形，影響了男性與女性的工作所賦予的意義與價值，女性的地位從此不如以往，而這種觀念便延續至今。

而歷史淵源流長的中國，其原始氏族與西方相同，是以母系社會為主，性別分工來說，男性重於狩獵、建築、務農等，而女性側重於育兒、紡織及家庭照護等，兩者間並無地位高低之差異，是屬於雙方互惠的共有制度。雖然以女性為維繫社會組織樞紐，但氏族成員不分性別皆平等，尊女崇母也不歧視男性。隨著社會分工細化及轉變，促使性別分工開始出現矛盾，甚而動搖了母系社會的基礎，漸漸地，男性開始要求改變社會慣例，父系社會成功壓倒了母系氏族的地位，性別平等的關係便由此開始產生變卦。

中國歷史五千年文化軌跡中即可看出端倪。自夏商周三朝開始，便制定宗法規範等來約束人民的行為，對於「男」、「女」性別角色的分工，更是顯明了性別差異的存在。而由以周禮的制定標誌著父權制度的確立，等級制的「男尊女卑」情節由此揭開序幕。文獻中所示，性別分工以束縛女性自我發展的教條訓規，『曲禮儀禮』指示婦女如何服侍公婆、侍奉丈夫。『禮記』劃定了「男外女內」的界限，其曰：「男不言內，女不言外，內言不出，外言不入」。而後東漢班昭要求女子「三從四德」——在家從父、出嫁從夫、夫死從子，以及婦道、婦力、婦容、婦言。且「烈女」不侍二夫，種種怪誕荒謬的桎梏一代複製一代地加諸在女性的身上，是在斑斕的歷史中顯為見証的（朱蘭慧，2002）。

從過去歷史演變至今，便形成了目前社會所熟知的「刻板印象」，係指對社會某一特定群體中的人強烈地過度類化的情形，在認知發展的過程中，為了快速適應環境，將具有共同特徵的東西加以分類，簡化的、僵化的，而且過度類化的看法或是個人對某特定的人、事、物，存有根深蒂固或牢不可破的觀念。（黃嬋莉，1999，劉秀娟、林明寬譯，1996；丁興祥、李美枝、陳皎眉，1989），刻板

印象是一種以偏概全的刻板觀念所致，對人對事所持的觀念或態度中，像鉛字一樣僵固不變的傾向（張春興，1989），刻板印象（包括性別刻板印象）有三個特點：1、訊息來源不正確或太有限，2、過度類化的傾向，3、先入為主的判斷（李美枝，1984）

性別意識包含了性別認同、性別理想、性別角色等概念，而當性別意識僵化或固著時，通常會形成「性別角色刻板化印象」及「性別角色偏見」的產生（謝臥龍、駱慧文、糠名珊，1996）。

一、性別角色

性別角色可說是在不同的社會文化情境脈絡下，根據性別而定下的行為規範，而個體意識到自己的性別，去表現出社會所期待或認可的行為模式。

二、性別理想

性別理想是社會文化中對兩性的有一個理想上的行為期待，也就是多數人認為男生和女生應該是如何的，會做什麼樣的事情以及應該想些什麼。

三、性別認同

性別認同是指一個人對於自己性別的感受，個人覺察自己的性別，並且表現出符合自己性別的行為。

隨著時間的跨越，時代不斷往前推進，舊有思維也跟著被改進，在逐漸邁向多元性別的社會中，仍舊習慣將人的性別特質以二元思考，便產生了所謂的刻板印象，本研究藉此深入探討旅行業是否會因性別刻板印象，抹煞了多元性別在職場中的可能性，並探討刻板印象是否會在職場中有所影響。

第四節 性別主流化與多元性別

「性別主流化」（Gender Mainstreaming, GM）一詞，僅有 26 年的歷史，首度於 1985 年奈洛比舉行的聯合國第三次世界婦女大會提出，「Gender Mainstreaming」也可被翻譯為「社會性別主流化」，近年來已成為世界各國追求的性別平權新指標。擺脫以往「性別盲」的枷鎖，過去雖正視到婦女在各種權力上的不平等待遇，也予以改進，但是，若只以婦女權益的角度來推崇性別平等的觀念，成效往往事倍功半，為維護多元性別的社會，「性別主流化」儼然成為世界主流，係指以性別平等為核心，要求各個層面的政策、立法與資源須要重新配置、改變。GM 策略必須是全面性、系統性；由層級最高的機構負責；也需要責信機制來監督進度。

在台灣，透過在行政體系成立專職單位，如：行政院婦女權益促進委員會、

各部門的性別平等委員會、以及各級學校的性別平等教育委員會。期望將性別平等相關概念納入政府政策。如今，性別主流化的六項基本評估工具—性別統計、性別分析、性別影響評估、性別預算、性別意識培力、性別平等專職機制，也確實穩健的進行於行政官僚體系（陳衣伶，2010）。

一、性別主流化歷史背景：

- （一）1975 年第一次世界婦女大會提出婦女十年，以消除對女歧視為目標。
- （二）1979 年通過”消除對婦女一切形式歧視公約”作為婦女人權憲章。
- （三）1980 年第二次世界婦女大會重新思考「保障婦女權益」和「促進婦女行使權益」的差距。
- （四）1985 年第三次世界婦女大會提「性別盲」，將婦女議題視為全人類的問題。
- （五）1995 年 UN：自 1995 年聯合國第四屆世界婦女大會通過「北京宣言及行動綱領」確定了世界各國要採取積極的行動，在區域、國家、地方上落實「性別主流化」策略（Gender Mainstreaming），以促進性別平等，將性別議題取代婦女議題，提出婦女問題是社會結構問題，唯有改變社會結構，才能讓兩性有更多選擇的自由。

二、性別主流化理念：

- （一）「主流化」意義：將不受重視或邊緣化之議題導入工作核心及主要決策過程。
- （二）性別主流化緣起：重新檢視婦女運動的成效，從 Women-targeted 改為 Gender-mainstreaming。
- （三）性別主流化運用：包括 women-oriented 及 integration of women/gender。
- （四）性別主流化策略：不僅於倡議而強調具體行動。

三、性別主流化目標：

- （一）不同性別的人應享有平等的權利：

不同性別的人包含生理的男性與女性，也包含跨性別者（指生理性別與自我性別認同並不一致者），所有人均有在社會中受同等尊重的權利。

- （二）不同性別的人皆能成為改變的行動者與受益者：

創造性別平等社會的過程應該為全面性的考量，非只以單一性別

作為參考依據，而應與異性共同思考如何破除傳統型態的性別角色分工，或性別工作區隔等不合理現象，共同成為行動者與受益者。

(三) 給予不同性別的人更多的選擇自由：

促使不同性別者可依據本身的需求與期待，於生活的樣態與規劃上享有更大的選擇空間。

四、性別主流化行動：

- (一) 在政策、法案、計劃的設計、執行、監督、評估過程中，均應考量到對於兩性所產生的影響，並排除可能的障礙，以確保兩性均能受益。
- (二) 目的在促進兩性均等受益，不致遭受不平待遇，而達成性別平等之終極目標。

五、性別主流化推動步驟：

- (一) 建構具性別區辨力的統計資料。
- (二) 了解性別的需求及進行性別分析。
- (三) 投入及整合資源（人力及經費）。
- (四) 確保兩性平等參與發聲。
- (五) 性別影響分析及結果評估。
- (六) 性別平等意識培力與知識分享。
- (七) 性別資訊與資源中心。

六、性別主流化之願景與建議

- (一) 持續公務人員對於”性別敏感度”之培訓，尤其是領導階層的性別意識強化，以協助發展性別相關統計指標，並針對性別問題作出適切之回應。
- (二) 強化性別平等概念之宣導，不僅需要發展按性別分列之資料，還需注意在編製數據過程中使用的概念、定義或方法，能夠反應出社會上性別角色與差異，以及社會中不平等現象。
- (三) 肯定婦女對於經濟、農業等貢獻並計算該貢獻之價值（無酬勞之價值）。
- (四) 發展性別評估指標：界定社會性別角色對於兩性在社會文化、經濟、環境、系統等因素影響下（包含城鄉差距、資源可近性）等所產生的差異性指標項目。
- (五) 強化性別分析與性別議題之研究，及評估工項之開發。
- (六) 加強性別統計整合：統計資料所反應之性別問題，因分散於各不同主責

單位，未來宜建立跨領域之合作機制，將計算方式與基準一致化，以利性別分析之進行。

(七) 發展與國際社會對於性別平等工作之經驗交流與結盟關係。

資料來源：台中市西區戶政事務所性別主流化介紹，2010。

第五節 家庭與工作

工作為維持生活之途徑，以及自我價值觀和階層之憑藉 (Hughes, 1958)，藉工作得以提昇社會地位；工作與生活福祉關係實為密切 (Zablocki & Kanter, 1976)。工作是一般人經濟的來源，它占據了生活中大部分的時間，也影響著每個人一生中的地位、價值、壓力等。而隨著社會經濟變遷及多元化，促使家庭結構逐漸蛻變，除了傳統的家庭如核心、本幹等型態外，也衍生出如單親、隔代教養、雙薪、雙生涯、輪班及通勤等非傳統家庭型態。

隨著台灣工業的崛起，1960 後期開始，使女性大量進入職場，無形中「雙薪家庭」儼然成為國內主要的家庭型態；同時也揭開了家庭社會學研討的序幕。隨著時代的變遷，婦女的勞動參與率雖然逐年增加，但仍會有性別角色態度產生矛盾的傾向。即使在職場上頗有成就，但，根據許多研究指出，同時兼顧職場與家庭的雙重角色壓力下，可能導致工作效率的降低或影響家庭和諧等衝突，甚至不堪負荷 (高淑清, 2000)。

根據 Kahn 等人 (1964) 的定義，職場與家庭的雙重角色，會因面對某一種角色間的衝突而產生彼此互不相容的情況發生，為「工作-家庭衝突」角色壓力。

近年來研究者已經開始認知到「工作-家庭衝突」的雙向特性，意指著工作會干擾到家庭 (workinterference with family, WIF)，家庭也會干擾到工作 (family interference with work, FIW) (Duxbury et al, 1992; Frone et al, 1992; Gutek et al, 1991)。

「工作-家庭衝突」，又稱為「職家衝突」，學者早從60年代便已展開相關研究，當時「職家衝突」指一種角色之間的衝突 (interrole conflict)，而角色之間的衝突是一種角色衝突的形式，乃因參與不同的角色而引發一連串干擾的壓力 (Greenhaus & Beutell, 1985)。

學者針對工作、非工作和人口學變項所做的整合分析顯示，工作影響家庭的衝突，即「工作-家庭衝突」(WFC)，與家庭影響工作的衝突，即「家庭-工作衝突」(FWC) 都有不同且獨特的前因 (Byron, 2005)。

「工作-家庭衝突」與「家庭-工作衝突」為兩個具有區別性卻仍相關的角色間衝突形式。「工作-家庭衝突」，為工作要求、工作時間、工作壓力，而影響到家庭責任的表現所產生的一種角色間衝突形式；「家庭-工作衝突」，為家庭要求，家庭壓力等，而影響到工作責任的表現所產生的一種角色間衝突形式

(Netemeyer et al, 1996)。

本研究為探討旅行業之性別是否會因家庭而與工作之間產生相互衝突，甚而影響工作而產生角色間衝突形式的加深，根據雙項概念去分析「工作-家庭衝突」所代出家庭衝突，並依照三大構面為基礎的衝突來探討。Greenhaus和Buetell (1985) 將家庭衝突分為三大構面：

一、以時間為基礎的衝突 (time-based conflict)

通常發生於個體投入太多時間於某個角色時，將使其無法擁有多餘時間投入另一個角色，而產生時間分配不均所造成的衝突。

二、以緊張為基礎的衝突 (strain-based conflict)

在某一個角色所產生的緊張會衝擊到另一個角色，並因其體驗而干擾到另一個角色。緊張衝突來源包括工作領域的角色模糊與衝突，不支持的主管、負面的情緒、家庭領域的衝突及配偶的不體諒等，緊張衝突也會間接產生。

三、以行為為基礎的衝突 (behavior-based conflict)

角色被要求特定行為，而該特定行為卻又不相容或無法滿足於另一角色期待時。有學者建議應以「擔憂為基礎(worry-based)衝突」做為工作家庭衝突的第三個來源。

「工作-家庭衝突」的方向

		WFC	FWC
「工作-家庭衝突」 的形式	Time	I Time Based WFC	II Time Based FWC
	Strain	III Strain Based WFC	IV Strain Based FWC
	Worry	V Worry Based WFC	VI Worry Based FWC

圖 2-5-1 「工作-家庭衝突」方向圖

資料來源：Carlson、Kacmar 及 Williams (2000)。

第六節 友善職場

所謂「友善職場」，就是無歧視、重平等的職場。在職場中，員工與雇主彼此尊重、合作，共同打造一個性別平權的工作環境。友善職場是把性別工作平權的觀念實際地落實到勞工每日工作的職場中，是實質內容包括禁止性別歧視、防治性騷擾及促進工作平等措施的性別工作平權。性別工作平權的落實不僅在於性別工作平等法的制定，尚有賴社會風氣的形成，而在此間事業單位所採取的態度為重要關鍵。

友善職場的實施，受惠的應不只是女性，各種性別的受僱者也因此受益，因友善措施不但可讓所有勞動者都能平等地在社會中發揮潛力，實現自我，也是企業形象的提昇，更是實質全面照顧員工的需求，而此產生的效應，將能達到性別地位實質平等的精神。

「友善職場」概念的宣導、措施的推動以及如何讓「友善職場」的觀點與做法在國內推動，進而深根於企業中實屬刻不容緩。企業提供友善方案，其回饋狀況，依據實際實施這些措施的企業經理人回答顯示：他們有更快樂的員工、該項制度提高了工作場所的表現、有助於留住員工以及吸引或招募新員工變的更容易。儘管國際觀念逐漸改變，在國內，部分企業仍因為對友善職場缺乏認知或存有偏見態度，甚且視為額外的福利事項，只要稍微調整觀念，提供員工友善的工作環境，不僅可以大幅增進員工的生活品質，增進其工作效率，優質職場的環境，也會讓員工對企業更加賣命。

不友善的職場，除了造成婦女在就業上的不平等待遇上，也導致勞工家庭生活及親子關係等受到很大的衝擊，連帶影響家庭關係。因此近年來，先進國家不斷提倡「平衡職場與家庭」議題，包括營造員工兼顧家庭與工作之友善工作環境，抑或彈性工時調整、帶薪親職假、家庭照顧假以及因母職而離開職場之婦女重返職場之協助等，其目標不僅在保障女性經濟自主，也在於倡導家庭照顧責任之共同分擔。

勞委會於95年首度辦理友善職場表揚活動，目的在鼓勵事業單位對性別平權採取積極作為，進而營造一個友善的工作環境，使社會平權觀念生根，達到消除性別歧視、性別工作權實質平等的最終目標。

依統計顯示，事業單位對於性別工作平等法各項措施實施率雖呈逐年提升，惟平均落實比率仍未達6成。為鼓勵事業單位積極落實性別工作平等法，本會特別辦理友善職場評選活動，藉由表彰落實該法之優良事業單位，形成一個重視性別平權的氛圍，進而達到消除性別歧視、性別工作權的實質平等。

99年友善職場措施，其發布日期為西元2010年12月10日

(一)員工懷孕、分娩及育兒時，提供友善對待措施：

- (二) 安胎休養假期間全薪
- (三) 流產假期間給予全薪
- (四) 懷孕未滿3個月流產者，給予產假10日
- (五) 產前假8日，前5日工資全額發給
- (六) 15週有薪產假，男性亦可申請
- (七) 5日陪產假
- (八) 放寬陪產假申請期限
- (九) 懷孕女性專用停車位
- (十) 懷孕女性專用置物櫃
- (十一) 育嬰留職停薪2年內發給半薪
- (十二) 育嬰留職停薪後保證回復原職
- (十三) 育嬰留職停薪復職輔導訓練
- (十四) 育嬰留職停薪關懷小組
- (十五) 推育嬰留職停薪復職後薪資加計育嬰留停期間之物價調薪

二、動員工工作與家庭平衡：

- (一) 生理假可享全薪
- (二) 有薪家庭照顧假
- (三) 為照顧家庭可申請在家工作
- (四) 優良哺集乳室認證
- (五) 哺乳時間彈性
- (六) 配偶可短期隨輪船航行或提供前往駐點機票
- (七) 設置完善托兒所及安親班
- (八) 新生入學假半薪
- (九) 可轉任半職或請調非輪班單位
- (十) 提供多模式班別由員工自由排定
- (十一) 可申請減少或調整工時
- (十二) 可申請提早或延後上班

三、動建立企業內性騷擾防治及申訴協調處理機制：

- (一) 性騷擾案件處理聘請外部委員參與
- (二) 設有心理諮詢與治療
- (三) 與諮商機構合作，提供必要協助與諮詢

資料來源:行政院勞工委員會

自 91 年 3 月 8 日兩性工作平等法（現修正為性別工作平等法）施行以來，歷經多年的宣導，長期以來男、女職場不平等的現象，已有相當的改變。正確的性別平等觀念，消除就業歧視，除依賴相關法規的執行，更需要社會總體力量的共同參與，以真正落實性別工作平權之觀念。

第七節 小結

女性在勞動市場的地位已逐漸抬頭。但，台灣女性工作生涯仍呈現「倒 V 型」之分布。在二十多歲時達最高峰，而後勞動力逐漸下降，再重返勞動市場的比率甚低。生育，常常是台灣女性無法在職場上一展鴻圖的主因。根據統計數據，台灣人力主管認為，女性職涯會受生育發展之比例為 75%，比起中國的 40%；香港的 44%；全球平均的 48%，都高出許多。顯示照顧家庭的重責主要為女性居多，且社會支持系統仍不足（史倩玲，2009）。

第三章 研究方法

第一節 研究架構

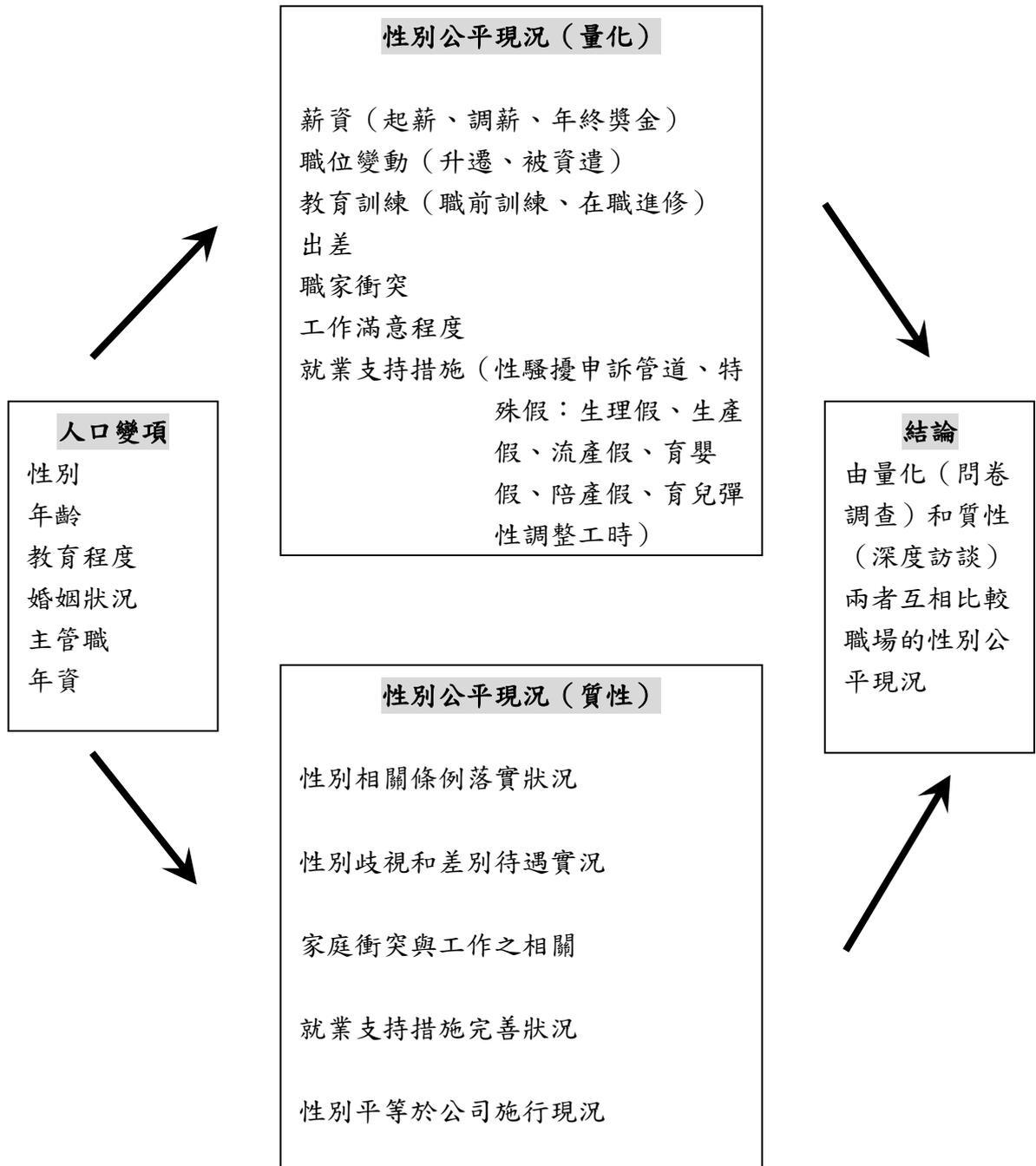


圖 3-1-1 研究架構圖

上圖為本研究架構圖，本研究之主軸為探討旅行業中性別實際現況。其架構分為兩個部分，一是透過人口變項對組織面、政策面、就業支持措施、家庭與工

作滿意、性別刻板印象五個構面，作問卷之調查，試圖瞭解：

1. 現行旅行業工作環境中，性別工作平等法是否落實？
2. 現行旅行業工作環境中，性別與薪資、升遷、異動、訓練是否有相關？
3. 現行旅行業工作環境中，是否因性別而影響組織既定的法律政策？
4. 現行旅行業工作環境中，是否建立良好的性別平等就業支持措施？
5. 現行旅行業工作環境中，是否會因性別而影響家庭或工作滿意度？
6. 現行旅行業工作環境中，從業人員的性別刻板印象程度為何？

二則透過深度訪談的方式，得知南台灣旅行業之性別概況，主要針對「性別相關條例落實」、「性別歧視和差別待遇」、「家庭衝突與工作」、「就業支持措施完善狀況」、「性別平等於公司實行現況」五大重點進行分析。最後透過量化數據與質化分析相互比較，並瞭解性別於旅行業之現況。

第二節 研究對象與研究方法

交通部觀光局（2011）統計，目前國內甲種旅行社、乙種旅行社、及綜合旅行社，總計高達 2907 間。本研究設定臺南市與高雄市為研究對象，總計 1090 間旅行社（表 3-2），作為本次研究的母體，進行隨機抽樣，並針對樣本進行調查。本研究同步使用兩種研究方法，運用整合式多元測定，以量化研究的問卷研究設計，並以質性研究之樣本訪談深入研究，為質與量並重之研究。

一、量化研究法：

從 1090 間旅行社中，進行抽樣，再以本研究設計出的問卷進行調查，本研究工具問卷擬參考，「中央研究院之台灣社會變遷基本調查計畫：第五期第一次」及「工作與生活組、性別工作平等法與專家意見所設計」，及專家學者之意見，進行問卷工具設計。待問卷設計完成後，再行施測。當問卷回收後，進一步做分析，瞭解目前旅行業從業人員之性別對職場的影響力。所運用之統計方式，應包含下列方式：

（一）描述性統計：

將資料蒐集、整理後並分析，進一步瞭解「人口變項」與「性別公平現況」間的關係。

（二）獨立樣本 T 檢定：

比較不同樣本測量值的平均數之差異。

（三）交叉分析：

兩個類別變項的關係，以列聯表或稱交叉表呈現數據分佈之情形，整合兩種單一類別變項之次數分配表。

(四) 卡方檢定：

本研究使用卡方檢定之獨立性考驗，檢測從樣本得到的兩個變項的觀察值，是否具有特殊的關聯。如果兩個類別變項沒有互動關係(卡方值不顯著)，稱兩個變項相互獨立，例如不同性別在學歷的分佈沒有不同。

(五) 單因子變異數分析 (one-way ANOVA)：

以「人口變項」為自變項(因子)，「性別公平現狀」為依變項，「人口變項」之因子是否對「性別公平現狀」有影響作進一步的分析與探討。

設立研究假設，變異數分析所檢驗的虛無假設是所有樣本所來自母體之平均數皆相等：虛無假設 (H0)： $\mu 1 = \mu 2 = \mu 3 = \dots = \mu K$

對立假設 (H1)： $\mu 1、\mu 2、\mu 3、\dots、\mu K$

只要拒絕虛無假設，則表示對立假設可成立，至少有一平均數和其他平均數有顯著差異即可。根據資料的變異狀況有二：①因子引起的差異(組間差異)、隨機差異(組內差異)。相較於組內變異數，若組間變異數越大，則拒絕虛無假設的機率就越高，利用樣本的組間與組內的變異數比值來作為拒絕虛無假設的根據。

本研究藉單因子變異數分析，先進行變異數同質性檢定，p值大於.05時，表其變異數為同質，則可直接採用ANOVA表裡面的F值與p值來做進一步的推論，後而檢驗各變數的分組是否有顯著差異存在，最後就達到顯著差異的變數進行Scheffe多重事後比較，檢定每兩組間之差異情形。

(六) 事後檢定-雪費法 (Scheffe Method)：

本研究使用單因子變異數分析個人性屬變項對組織構面、政策構面、就業支持措施、家庭與工作滿意及性別刻板印象的關係是否有顯著差異，若差異達到顯著，則以Scheffe Method進行事後多重比較，以了解組群之間的差異是否有顯著性。

二、質性研究法：

透過訪談創造一種情境，讓研究者可以透過口語雙向溝通過程，輔以聆聽與觀察，共同建構出社會現象的本質與行動的意義，進而透過詮釋過程，將被研究的現象與行動還原再現(潘淑滿，2003)。

本研究將採取「立意抽樣」，旅行業的員工，作為本次研究深度訪談的對象，以預先設計好的問題，對受訪者進行「結構式訪談」，從深度訪談的過程中，進一步瞭解旅行業從業人員，對職場內的性別公平現況的

認知、看法、感受與意見。

表 3-2-1 國內地區別旅行社統計

單位：間

	綜合旅行社		甲種旅行社		乙種旅行社		合計	
	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	分公司
臺南市	2	30	112	29	5	1	119	60
高雄市	17	49	222	59	19	0	258	108

資料來源：中華民國交通部觀光局，2011 年 1 月旅行業家數統計

第四章 實證分析

本章節旨在於闡述本研究之概念及實證研究所得資料加以統計彙整，最後將側重於量化所得之結果並輔以質性訪談研究加以整合。全章分為三小節，第一節為量化實證分析，內容以描述性統計、T檢定及ANOVA單因子變異數分析進行統整、第二節則彙整訪談內容分析；第三節為整合式多元測定，以量化研究為主，輔以質性之結果進行整合。下文即就此三個主題扼要說明：

第一節 量化實證分析

一、人口變項描述性統計

本研究受試者以南台灣旅行業之從業人員為主，共發放出 300 份問卷，回收之問卷為 135 份，回收率為 45%，經整理、編碼後，剔除無效問卷 12 份，其剩餘之有效問卷為 123 份，可用率為 91%。其人口統計變項包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、年所得、職務、工作年資、初任主管時的年齡、任職目前職位等。

(一)性別

就旅行業從業人員「性別」而言，男性 51 人、女性 72 人，其各佔 41.5%與 58.5%，顯示此次問卷發放回收之女性多於男性。

表 4-1-1 性別樣本次數

變數名稱	個數(人)	百分比%
男性	51	41.5
女性	72	58.5

(二)年齡

在「年齡」的分布上，旅行業從業人員主要集中在 25 歲至 34 歲的年齡層，佔了 34.1%；其次則是 24 歲以下的年輕族群，佔 30.1%；而 35 歲至 44 歲為 23 人第三，佔 18.7%，而後為 45 歲至 54 歲有 19 人，佔 15.4%；55 歲至 64 歲有 2 人為最少，只佔 1.6%。

表 4-1-2 年齡樣本次數

變數名稱	個數(人)	百分比%
受訪者年齡	24 歲以下	37 30.1
	25 歲至 34 歲	42 34.1

	35 歲至 44 歲	23	18.7
	45 歲至 54 歲	19	15.4
	55 歲至 64 歲	2	1.6

(三) 婚姻狀況

「婚姻狀況」以未婚為首，高達 84 人佔 68.3%；其次為已婚有小孩的 23 人，佔 18.7%；最後則是已婚無小孩的 16 人，佔 13%。

表 4-1-3 婚姻狀況樣本次數

變數名稱	個數(人)	百分比%
未婚	84	68.3
已婚(無小孩)	16	13.0
已婚(有小孩)	23	18.7

(四) 教育程度

「教育程度」則是以大學學歷 73 人為首，佔 59.3%；專科 24 人為次，佔 19.5%；高中職 19 人為第三，佔 15.4%；最後為碩士 7 人，佔 5.7%。

表 4-1-4 教育程度樣本次數

變數名稱	個數(人)	百分比%
高中職(含以下)	19	15.4
專科	24	19.5
大學	73	59.3
碩士	7	5.7

(五) 薪資年所得

「薪資年所得」方面，以 25 萬~50 萬的 50 人為最多，佔 40.7%；其次為 25 萬以下有 42 人，佔 34.1%；第三為 50 萬~75 萬有 18 人，佔 14.6%；而後為 100 萬以上有 8 人，佔 6.5%；最後為 75 萬~100 萬的 5 人，佔 4.1%。

表 4-1-5 薪資年所得樣本次數

變數名稱	個數(人)	百分比%	
受訪者個人年所得大約為	25 萬以下	42	34.1
	25 萬~50 萬	50	40.7

	50 萬~75 萬	18	14.6
	75 萬~100 萬	5	4.1
	100 萬以上	8	6.5

(六)職務

「職務」方面，屬於內勤的有 57 人，佔 46.3%；外勤則有 55 人，佔 44.7%，內外勤皆有的為 11 人，佔 9%。

表 4-1-6 職務樣本次數

變數名稱		個數(人)	百分比%
目前擔任之職務， 在公司屬於內勤	非內勤	55	44.7
	內勤	68	55.3
目前擔任之職務， 在公司屬於外勤	非外勤	57	46.3
	外勤	66	53.7

(七)工作年資

「工作年資分類」而言，以工作 2 年以下與工作 12 年以上兩項皆為 37 人為最多，佔 30.1%，其中又以工作經驗為 1 年者最多，佔 20.3%；其次為 3~5 年的人有 23 人，佔 18.7%；第三為 6~8 年的 19 人，佔 15.4%；最後為 9~12 年之 7 人，佔 5.7%。而其中曾擔任過主管的有 30 人，佔 24.4%。

表 4-1-7 工作年資樣本次數

變數名稱		個數(人)	百分比%
受訪者工作年資	2 年以下	37	30.1
	3~5 年	23	18.7
	6~8 年	19	15.4
	9~12 年	7	5.7
	12 年以上	37	30.1
受訪者實際填寫年資	1 年	25	20.3
	2 年	12	9.8
	3 年	9	7.3
	4 年	7	5.7
	5 年	7	5.7
	6 年	10	8.1
	7 年	4	3.3

	8 年	6	4.9
	9 年	2	1.6
	10 年	4	3.3
	11 年	1	0.8
	12 年	3	2.4
	13 年	1	0.8
	15 年	8	6.5
	16 年	2	1.6
	17 年	3	2.4
	18 年	2	1.6
	19 年	1	0.8
	20 年	6	4.9
	22 年	1	0.8
	23 年	3	2.4
	26 年	2	1.6
	27 年	1	0.8
	30 年	2	1.6
	40 年	1	0.8
受訪者是否擔任過主管階層	曾擔任主管	30	24.4
	未曾擔任主管	93	75.6

(八)初任主管時的年齡

從擔任過主管階級的 30 人來看，其受試者之「初任主管時的年齡」以 25 歲~34 歲的人數 16 人為最多，佔 53%，其中以 25 歲就初任主管的人數最多，佔 16.7%。

表 4-1-8 初任主管之年齡樣本次數

變數名稱		個數(人)	百分比%
受訪者初任主管時的年齡	24 歲以下	5	4.1
	25 歲至 34 歲	16	13.0
	35 歲至 44 歲	6	4.9
	45 歲至 54 歲	3	2.4
	無擔任主管	93	75.6
受訪者實際填寫初任主管時的年齡	未曾擔任主管	93	75.6
	20 歲	1	0.8
	23 歲	3	2.4

	24 歲	1	0.8
	25 歲	5	4.1
	26 歲	1	0.8
	29 歲	2	1.6
	30 歲	3	2.4
	31 歲	2	1.6
	32 歲	2	1.6
	34 歲	1	0.8
	35 歲	3	2.4
	40 歲	3	2.4
	41 歲	1	0.8
	45 歲	2	1.6

(九)任職目前職位

而「任職目前職位」以 2 年以下的 58 人為首，佔 47.2%；其次為 3~5 年的 28 人，佔 22.8%；第三則包含 6~8 年與 12 年以上兩項皆為 14 人，各佔 11.4%；最後則是 9~12 年的 9 人，佔 7.3%。

表 4-1-9 任職目前職位之樣本次數

變數名稱		個數(人)	百分比%
受訪者擔任目前職位年資之分類	2 年以下	58	47.2
	3~5 年	28	22.8
	6~8 年	14	11.4
	9~12 年	9	7.3
	12 年以上	14	11.4
受訪者實際填寫之擔任目前職位年資	0 年	1	0.8
	0.1 年	1	0.8
	0.4 年	1	0.8
	1 年	34	27.6
	2 年	21	17.1
	3 年	12	9.8
	4 年	10	8.1
	5 年	6	4.9
	6 年	5	4.1
	7 年	3	2.4
8 年	6	4.9	

	10 年	7	5.7
	11 年	2	1.6
	12 年	4	3.3
	13 年	1	0.8
	15 年	1	0.8
	16 年	2	1.6
	17 年	1	0.8
	18 年	3	2.4
	20 年	1	0.8
	38 年	1	0.8

(十)就業支持措施

最後，從「就業支持措施設置的程度」來看，受試者對於公司內部的就業相關支持措施之中，以產假的辨識度為最高，佔 62.6%，但是仍有 37.4% 並不瞭解或未設置該特殊假，而從整體的數字顯示出，政府所規定之相關就業支持措施，在旅行社施行的情況並不樂觀，多數員工尚不甚瞭解其所任職之組織是否有其輔助措施的存在，亦或是根本沒有設置就業輔助措施。

而在於「曾經申請或使用就業支持措施」，最高的依然是產假，但其百分比也只佔 9.8%，整體數據顯示，高達 90 幾百分比的人並未申請過就業支持措施，仍顯示其效果並不彰。

表 4-1-10 就業支持措施之樣本次數

變數名稱		有(人數)	無(人數)	百分比%
受訪者所任職的公司裡，所「設置」的就業設施	育嬰假	41	82	33.3
	產假	77	46	62.6
	哺乳時間	16	107	13
	生理假	43	80	35
	家庭照顧假	15	108	12.2
	陪產假	49	74	39.8
	育兒彈性時間	12	111	9.8
	性騷擾申訴管道	23	100	18.7
	托兒所	4	119	3.3
	老人照護措施	6	117	4.9
受訪者所任職的公司裡，「曾申	育嬰假	4	119	3.3
	產假	12	111	9.8

請或使用」過	哺乳時間	6	117	4.9
	生理假	5	118	4.1
	家庭照顧假	5	118	4.1
	陪產假	7	116	5.7
	育兒彈性時間	5	118	4.1
	性騷擾申訴管道	3	120	2.4
	托兒所	3	120	2.4
	老人照護措施	5	118	4.1

二、人口變項交叉分析與卡方檢定

從人口變項中，挑選兩個類別變項，其中一項以性別做為固定變項，以列聯表或稱交叉表呈現數據分佈之情形，整合兩種單一類別變項之次數分配表，藉以瞭解性別與其他人口變項是否有所關聯。

從表 4-1-11 顯示性別與年所得、工作年資及目前所任職位之年資之關係並無顯著。年所得不論性別皆以「50 萬以下」居多；工作年資的部分，不論性別皆以「2 年以下」與「12 年以上」佔多數，而以擔任目前職位來看則是皆以「2 年以下」為首，整體而言，性別分配的比率並無太大差距。

而帶入就業支持措施進行交叉的結果，在任職公司裡所設置之就業支持措施，除了「家庭照顧假」與「陪產假」兩者有顯著外，其卡方值為「.011」與「.000」，其餘差距並不大，家庭照顧假而言，僅有 21.6% 男性認為所任職公司內有設置，而女性更僅有 5.6% 認同，顯示出企業內部或政府對支持措施的宣導極度不佳的可能性高，而在陪產假的部分，男性認為有設置的有 60.8%，女性則只有 25%，差距甚大。

最後則以曾申請過任職公司裡所設置之就業支持措施進行交叉比對，整體而言，申請情況更不如預期，每項支持措施未曾使用過的比率竟高達 90% 以上，其中以「產假」與「哺乳時間」最為顯著，其卡方值為「.014」與「.041」，原因為此兩項支持措施皆提供為女性使用，固然與男性有較大的差距。

表 4-1-11 人口變項交叉與卡方檢定分析表

類別	選項	男性		女性		總合		卡方檢定
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
年所得	25 萬以下	19	45.2%	23	54.8%	42	34.1%	.661
	25 萬~50 萬	17	34%	33	66%	50	40.7%	
	50 萬~75 萬	8	44.4%	10	55.6%	18	14.6%	

	75萬~100萬	3	60%	2	40%	5	4.1%	
	100萬以上	4	50%	4	50%	8	6.5%	
工作年資	2年以下	19	37.3%	18	25%	37	30.1%	.341
	3~5年	8	15.7%	15	20.8%	23	18.7%	
	6~8年	9	17.6%	10	13.9%	19	15.4%	
	9~12年	1	2%	6	8.3%	7	5.7%	
	12年以上	14	27.5%	23	31.9%	37	30.1%	
目前職位年資	2年以下	25	49%	33	45.8%	58	47.2%	.986
	3~5年	11	21.6%	17	23.6%	28	22.8%	
	6~8年	6	11.8%	8	11.1%	14	11.4%	
	9~12年	4	7.8%	5	6.9%	9	7.3%	
	12年以上	5	9.8%	9	12.5%	14	11.4%	
任職公司裡所設置之就業支持措施	有設置育嬰假	18	35.3%	23	31.9%	41	33.3%	.703
	無設置育嬰假	33	64.7%	49	68.1%	82	66.7%	
	有設置產假	31	60.8%	46	63.9%	77	62.6%	.850
	無設置產假	20	39.2%	26	36.1%	46	37.4%	
	有哺乳時間	4	7.8%	12	16.7%	16	13%	.182
	無哺乳時間	47	92.2%	60	83.3%	107	87%	
	有設置生理假	19	37.3%	24	33.3%	43	35%	.703
	無設置生理假	32	62.7%	48	66.7%	80	65%	
	有家庭照顧假	11	21.6%	4	5.6%	15	12.2%	.011
	無家庭照顧假	40	78.4%	68	94.4%	108	87.8%	
	有設置陪產假	31	60.8%	18	25%	49	39.8%	.000
	無設置陪產假	20	39.2%	54	75%	74	60.2%	
	有設置育兒彈性時間	5	9.8%	7	9.7%	12	9.8%	1.0
	無設置育兒彈性時間	46	90.2%	65	90.3%	111	90.2%	
	有設置性騷擾申訴管道	14	27.5%	9	12.5%	23	18.7%	.059
	無設置性騷擾申訴管道	37	72.5%	63	87.5%	100	81.3%	
	有設置托兒所	1	2%	3	4.2%	4	3.3%	.641
無設置托兒所	50	98%	69	95.8%	119	96.7%		
有設置	3	5.9%	3	4.2%	6	4.9%	.691	

	老人照護措施							
	無設置 老人照護措施	48	94.1%	69	95.8%	117	95.1%	
曾 申 請 過 任 職 公 司 裡 所 設 置 之 就 業 支 持 措 施	有請過育嬰假	0	0%	4	5.6%	4	3.3%	.141
	無請過育嬰假	51	100%	69	94.4%	119	96.7%	
	有請過產假	1	2%	11	15.3%	12	9.8%	.014
	無請過產假	50	98%	61	84.7%	111	90.2%	
	有請過 哺乳時間	0	0%	6	8.3%	6	4.9%	.041
	無請過 哺乳時間	51	100%	66	91.7%	117	95.1%	
	有請過生理假	0	0%	5	6.9%	5	4.1%	.076
	無請過生理假	51	100%	67	93.1%	118	95.9%	
	有請過 家庭照顧假	2	3.9%	3	4.2%	5	4.1%	1.0
	無請過 家庭照顧假	49	96.1%	69	95.8%	118	95.9%	
	有請過陪產假	2	3.9%	5	6.9%	7	5.7%	.698
	無請過陪產假	49	96.1%	67	93.1%	116	94.3%	
	有請過 育兒彈性時間	0	0%	5	6.9%	5	4.1%	.076
	無請過 育兒彈性時間	51	100%	67	93.1%	118	95.9%	
	有使用過性騷 擾申訴管道	0	0%	3	4.2%	3	2.4%	.266
	無使用過性騷 擾申訴管道	51	100%	69	95.8%	120	97.6%	
	有用過托兒所	0	0%	3	4.2%	3	2.4%	.266
	無用過托兒所	51	100%	69	95.8%	120	97.6%	
有用過 老人照護措施	2	3.9%	3	4.2%	5	4.1%	1.0	
無用過 老人照護措施	49	96.1%	69	95.8%	118	95.9%		

三、各項構面之描述性統計分析

針對本研究回收的有效樣本資料，在「組織構面」、「政策構面」、「就業支持措施」、「家庭與工作滿意」及「性別刻板印象」等研究構面之平均數、標準差的得分情形加以描述，以了解樣本在各變項的感受程度及其分佈情形。

從表 4-1-11 顯示「組織構面」的平均數為 2.78，標準差為 0.723；其差距不大，其中以起薪不同與出差比例的平均較為偏高，但是其平均數皆低於 3(無意見)，表示大部分的人對於組織會因性別而影響薪資、進修等表示不同意，顯示旅行業並不會因性別而產生薪資或出差等的偏頗。

「政策構面」的平均數為 2.78，標準差為 0.696，其中以男性不曾申請陪產假最高，表示受試者大致上同意陪產假較少在旅行業內提出申請，而拒絕復職一項也平均落在同意一欄。

「就業支持措施」的平均數為 2.95，標準差為 0.591，其中以依法變更組織內的政策為最高，表示受試者皆同意公司會依照法律而變更其公司規定，且設有良好的申訴管道也偏向同意。

而「家庭與工作滿意」的平均數為 3.46 居五項構面之冠，標準差為 0.562，顯示家庭與工作滿意程度間的影響皆大於其他層面，其中因工作上良好表現時能獲得讚賞而感到滿意與因工作經歷不同事物而感到滿意兩項為最高，而工作與家庭間，以家庭為優先也緊接在後，顯示家庭對於旅行業從業人員依舊是影響最大的因子。

「性別刻板印象」的平均數為 2.97，標準差為 0.608，其中以男性應維持家計最高，而行政接待人員為女性的平均數也與首項差距不大，表示在旅行業仍存有性別刻板印象。

表 4-1-12 各構面描述性分析

構面	題項	平均數	標準差	名次	整體 平均數	整體 標準差	名次
組織 構面	起薪不同	2.9919	1.02826	1	2.7770	.72293	4
	調薪不同	2.8537	1.00558	3			
	年終獎金不同	2.7236	1.01061	5			
	男性升遷快	2.7886	.98557	4			
	在職進修比例分配不均	2.6829	.95228	6			
	出差比例不均	2.9431	1.10365	2			
	依性別決定資遣對象	2.4553	.98557	7			
政策 構面	主管多為男性	2.6829	.95228	4	2.7758	.69556	5
	女性工作量少	2.4959	.93541	7			
	因性別被迫離職	2.5041	.99486	6			
	男性不曾申請陪產假	3.1463	1.00558	1			
	女性不曾申請留職停薪	2.9919	1.10510	3			
	禁孕或單身	2.5122	1.00299	5			
	拒絕復職	3.0976	1.08955	2			
就業 支持 措施	解僱待產婦女	2.5854	1.11566	5	2.9466	.59083	3
	完善的托兒中心	2.5203	1.09656	6			
	完善的老人照護措施	2.5041	1.01120	7			
	良好性騷擾申訴管道	3.3415	.81813	2			
	流產假與病假分開計算	3.1870	.89029	3			
	沒有完善生活照顧服務	3.0976	.78317	4			
	依法變更組織內相關規定	3.3902	.86493	1			
家庭 與 工作 滿意	影響與家人相處時間	3.4390	1.03343	5	3.4593	.56187	1
	經歷不同事物而感到滿意	3.8455	.84961	2			
	無法對家庭付出	3.2764	1.03465	6			
	以家庭優先	3.6748	.85407	3			
	因工作獲得肯定而感滿意	3.8455	.89656	1			
	工作遷怒家庭	2.8211	.94983	8			
	工作較易獲得滿足感	3.2033	1.00783	7			
	滿意目前工作環境	3.5691	.96735	4			
性 別 刻 板 印 象	外勤人員多男性	2.9350	1.12162	4	2.9675	.60833	2
	行政接待多女性	3.4146	.98286	2			
	男性應維持家計	3.4472	1.07279	1			
	男性同仁較多	2.9837	1.04005	3			
	女性主管少	2.5447	.97722	5			
	女性主管權利低	2.4797	.84300	6			

四、控制變項與主要研究變項之 T 檢定

在性別方面，分別針對「組織構面」、「政策構面」、「就業支持措施」、「家庭與工作滿意」及「性別刻板印象」等研究變項進行獨立樣本 T 檢定，瞭解男性樣本與女性樣本在旅行業之性別影響研究變項上是否有顯著差異，根據表 4-1-12 所顯示，在「組織構面」、「政策構面」、「就業支持措施」及「家庭與工作滿意」上，男女並無顯著差異；而「性別刻板印象」之 t 值為 2.889，而 $p < .01$ 有顯著，顯示男女對性別刻板印象仍存在於旅行業。

表 4-1-13 性別對五大構面 T 檢定

構面	性別	平均數	標準差	T 檢定	顯著性
組織構面	男性	2.7395	0.69265	-0.483	.630
	女性	2.8036	0.74730		
政策構面	男性	2.8403	0.69673	0.865	.389
	女性	2.7302	0.69596		
就業支持 措施	男性	2.9580	0.56155	0.180	.858
	女性	2.9385	0.61449		
家庭與工 作滿意	男性	3.4485	0.61704	-0.179	.858
	女性	3.4670	0.52365		
性別刻版 印象	男性	3.1503	0.59091	2.889	.005**
	女性	2.8380	0.59073		

* $p < .05$, ** $p < .01$

針對五大構面研究變項進行獨立樣本 T 檢定後，發現「性別刻板印象」 $p < .01$ 有顯著，故進而對此構面之各題項進行 T 檢定，表 4-1-13 顯示「男性應維持家計」及「男性同仁較多」兩者具有兩星之顯著程度，且對於上述二題之感受居多偏向同意，唯有女性在「同仁以男性較多」之觀感較偏向無意見。

表 4-1-14 性別對題項 T 檢定

構面	題項	性別	平均數	標準差	T 檢定	顯著性
性別 刻版 印象	男性應維持家計	男性	3.7647	0.95054	2.842	.005**
		女性	3.2222	1.10342		
	男性同仁較多	男性	3.3333	1.01325	3.259	.001**
		女性	2.7361	0.99283		

* $p < .05$, ** $p < .01$

在曾經「擔任過主管方面」，分別針對「組織構面」、「政策構面」、「就業支持措施」、「家庭與工作滿意」及「性別刻板印象」等研究變項進行獨立樣本 T 檢定，瞭解擔任過主管樣本與未擔任過主管樣本在旅行業上影響研究變項上是否有顯著差異，根據表 4-1-13 顯示，在「組織構面」、「就業支持措施」、「家庭與工作滿意」及「性別刻板印象」上，是否曾擔任過主管並無顯著差異；而「政策構面」之 t 值為-2.415，而 $p < .05$ 有顯著，顯示旅行業從業人員對於性別影響公司政策上仍有所牽引。

表 4-1-15 主管對五大構面 T 檢定

構面	主管	平均數	標準差	T 檢定	顯著性
組織構面	曾擔任	2.5095	0.93315	-1.942	.060
	未曾擔任	2.8633	0.62267		
政策構面	曾擔任	2.5143	0.83266	-2.415	.017*
	未曾擔任	2.8602	0.62731		
就業支持措施	曾擔任	2.8048	0.60549	-1.520	.131
	未曾擔任	2.9923	0.58195		
家庭與工作滿意	曾擔任	3.4375	0.75768	-0.196	.846
	未曾擔任	3.4664	0.48732		
性別刻板印象	曾擔任	2.9611	0.74623	-0.066	.948
	未曾擔任	2.9695	0.56141		

* $p < .05$, ** $p < .01$

針對五大構面研究變項進行獨立樣本 T 檢定後，發現「政策構面」 $p < .05$ 有顯著，故進而對此構面之各題項進行 T 檢定，表 4-1-15 顯示「女性工作量少」、「因性別被迫離職」及「女性不曾申請留職停薪」三者 $P < 0.5$ 有顯著，且對於上述三題之感受居多偏向無意見，唯有未曾擔任主管在「女性不曾申請留職停薪」之態度偏向同意。

表 4-1-16 性別對題項 T 檢定

構面	題項	主管	平均數	標準差	T 檢定	顯著性
政策構面	女性工作量少	曾擔任	2.2000	0.88668	-2.018	.046*
		未曾擔任	2.5914	0.93526		
	因性別被迫離職	曾擔任	2.1667	1.17688	-2.168	.032*
		未曾擔任	2.6129	0.90928		
	女性不曾申請留職停薪	曾擔任	2.5667	1.30472	-2.164	.036*
		為曾擔任	3.1290	1.00245		

* $p < .05$, ** $p < .01$

五、人口變項對研究變相之分析

分別針對「組織構面」、「政策構面」、「就業支持措施」、「家庭與工作滿意」及「性別刻板印象」等研究變項，探討在不同個人變項是否具有顯著差異，本研究藉由單因子變異數分析，先進行變異數同質性檢定，再檢驗各變數的分組是否有顯著差異存在，再就達到顯著差異的變數進行 Scheffe 多重事後比較，檢定每兩組間之差異情形。

(一)人口變項對組織構面之分析

以單因子變異數分析驗證人口變項中年齡、婚姻狀況、教育程度、薪資年所得、工作年資對其構面(檢視組織內部薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣之影響程度)感受是否有差異，由表 4-1-16 中可以發現：

1. 年齡：旅行業從業人員年齡層的不同，對組織構面的感受上有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因年齡層有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異，經過多重事後比較發現 5 種年齡層間並無太大差異。
2. 婚姻狀況：旅行業從業人員婚姻狀況的不同，對組織構面的感受上具有顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因婚姻狀況有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現，未婚的人對於組織內部薪資、升遷等感受程度高於已婚有小孩者。
3. 教育程度：旅行業從業人員教育程度的不同，對組織構面的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因教育程度有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異。
4. 薪資年所得：旅行業從業人員薪資年所得的不同，對組織構面的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因薪資有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異。
5. 工作年資：旅行業從業人員工作年資的不同，對組織構面的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因工作年資有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異。

表 4-1-17 人口變項對組織構面之單因子變異數分析

人口變項		平均數	標準差	F 值	P 值	Scheffe 事後比較
年齡	(1) 24 歲以下	3.0772	0.58862	2.597	.040*	
	(2) 25 歲至 34 歲	2.7109	0.63142			
	(3) 35 歲至 44 歲	2.6087	0.68677			
	(4) 45 歲至 54 歲	2.5789	1.03835			
	(5) 55 歲至 64 歲	2.4286	0.00000			
婚姻狀況	(1) 未婚	2.8588	0.63094	3.819	.025*	(1) > (3)
	(2) 已婚(無小孩)	2.8750	0.65751			
	(3) 已婚(有小孩)	2.4099	0.96344			
教育程度	(1) 高中職(含以下)	2.6692	0.69669	1.881	.137	
	(2) 專科	2.6429	0.64578			
	(3) 大學	2.8904	0.74821			
	(4) 碩士	2.3469	0.61088			
薪資年所得	(1) 25 萬以下	3.0000	0.60197	1.609	.176	
	(2) 25 萬~50 萬	2.6829	0.67272			
	(3) 50 萬~75 萬	2.5873	0.95000			
	(4) 75 萬~100 萬	2.6857	0.72422			
	(5) 100 萬以上	2.6786	0.92503			
工作年資	(1) 2 年以下	2.9266	0.57402	0.979	.422	
	(2) 3~5 年	2.8323	0.72159			
	(3) 6~8 年	2.6391	0.81701			
	(4) 9~12 年	2.8980	0.51319			
	(5) 12 年以上	2.6409	0.83001			

*p<.05 , **p<.01

(二)人口變項對於政策構面之分析

以單因子變異數分析驗證人口變項中年齡、婚姻狀況、教育程度、薪資年所得、工作年資對其構面(檢視組織內性別相關政策法令施行情形)感受是否有差異，由表 4-1-17 中可以發現：

1. 年齡：旅行業從業人員年齡層的不同，對政策構面的感受上具有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因年齡層有別而對組織因性別影響既定法律政策變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現，24 歲以下的人員對於性別影響政策的程度明顯高於 25 歲至 34 歲年齡層。
2. 婚姻狀況：旅行業從業人員婚姻狀況的不同，對政策構面的感受上有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因婚姻狀況有別而對組織因性別影響既定法律政策變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現，未婚者及已婚無小孩者對於性別影響政策的程度皆高於已婚有小孩者。
3. 教育程度：旅行業從業人員教育程度的不同，對政策構面的感受上有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因教育程度有別而對組織因性別影響既定法律政策變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現並沒有特別顯著的族群。
4. 薪資年所得：旅行業從業人員薪資年所得的不同，對政策構面的感受上有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因薪資有別而對組織因性別影響既定法律政策變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現薪資高低間並無顯著差別。
5. 工作年資：旅行業從業人員工作年資的不同，對政策構面的感受上無顯著差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因工作年資有別而對組織因性別影響既定法律政策變項之感受而有差異。

表 4-1-18 人口變項對政策構面之單因子變異數分析

人口變項		平均數	標準差	F 值	P 值	Scheffe 事後比較
年齡	(1) 24 歲以下	3.1429	0.58612	4.433	.002**	(1) > (2)
	(2) 25 歲至 34 歲	2.6599	0.71946			
	(3) 35 歲至 44 歲	2.6273	0.59953			
	(4) 45 歲至 54 歲	2.5639	0.73690			
	(5) 55 歲至 64 歲	2.1429	0.20203			
婚姻 狀況	(1) 未婚	2.8367	0.61581	4.641	.011*	(1) > (3) (2) > (3)
	(2) 已婚(無小孩)	2.9911	0.74773			
	(3) 已婚(有小孩)	2.4037	0.82364			
教育 程度	(1) 高中職(含以下)	2.5338	0.52347	3.535	.017*	
	(2) 專科	2.7440	0.67531			
	(3) 大學	2.9061	0.72266			
	(4) 碩士	2.1837	0.44197			
薪資 年 所得	(1) 25 萬以下	3.0476	0.61236	2.670	.036*	
	(2) 25 萬~50 萬	2.6657	0.72419			
	(3) 50 萬~75 萬	2.5952	0.62029			
	(4) 75 萬~100 萬	2.6571	0.54958			
	(5) 100 萬以上	2.5179	0.87043			
工 作 年 資	(1) 2 年以下	2.8764	0.56960	1.766	.140	
	(2) 3~5 年	3.0124	0.68635			
	(3) 6~8 年	2.5940	0.93588			
	(4) 9~12 年	2.8367	0.72106			
	(5) 12 年以上	2.6100	0.64034			

*p<.05 , **p<.01

(三)人口變項對於就業支持措施之分析

以單因子變異數分析驗證人口變項中年齡、婚姻狀況、教育程度、薪資年所得、工作年資對其構面(檢視組織的就業支持措施之設置完善程度)感受是否有差異，由表 4-1-18 中可以發現：

1. 年齡：旅行業從業人員年齡層的不同，對就業支持措施的感受上有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因年齡層有別而對組織就業支持措施設置變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現，24 歲以下的人員對於就業設施設立完善的程度明顯高於 25 歲至 34 歲年齡層。
2. 婚姻狀況：旅行業從業人員婚姻狀況的不同，對就業支持措施的感受上有顯著差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因婚姻狀況有別而對組織就業支持措施設置變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果，未婚者、已婚無小孩者及已婚有小孩三組的人員，對於組織就業支持措施設置的完善感受程度並無太大的差距。
3. 教育程度：旅行業從業人員教育程度的不同，對就業支持措施的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因教育程度有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異。
4. 薪資年所得：旅行業從業人員薪資年所得的不同，對就業支持措施的感受上有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因薪資有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果，薪資高低者間並無太大的差距。
5. 工作年資：旅行業從業人員工作年資的不同，對就業支持措施的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因工作年資有別而對組織單位的薪資、獎金、升遷、進修、出差及資遣變項之感受而有差異。

表 4-1-19 人口變項對就業支持措施之單因子變異數分析

人口變項		平均數	標準差	F 值	P 值	Scheffe 事後比較
年齡	(1) 24 歲以下	3.2819	0.53821	2.597	.040*	(1) > (2)
	(2) 25 歲至 34 歲	2.8333	0.56169			
	(3) 35 歲至 44 歲	2.8634	0.51594			
	(4) 45 歲至 54 歲	2.6541	0.61779			
	(5) 55 歲至 64 歲	2.8571	0.00000			
婚姻 狀況	(1) 未婚	2.9592	0.55730	4.641	.011*	
	(2) 已婚(無小孩)	2.9643	0.76220			
	(3) 已婚(有小孩)	2.8882	0.60296			
教育 程度	(1) 高中職(含以下)	2.8496	0.54808	2.271	.084	
	(2) 專科	2.7500	0.50243			
	(3) 大學	3.0568	0.62440			
	(4) 碩士	2.7347	0.40765			
薪資 年 所得	(1) 25 萬以下	3.2007	0.56886	3.456	.010*	
	(2) 25 萬~50 萬	2.8657	0.56734			
	(3) 50 萬~75 萬	2.7222	0.67447			
	(4) 75 萬~100 萬	2.7714	0.42378			
	(5) 100 萬以上	2.7321	0.30002			
工 作 年 資	(1) 2 年以下	3.0695	0.54567	2.397	.054	
	(2) 3~5 年	3.1180	0.70468			
	(3) 6~8 年	2.9023	0.64074			
	(4) 9~12 年	3.0408	0.39309			
	(5) 12 年以上	2.7220	0.51171			

*p<.05 , **p<.01

(四)人口變項對於家庭與工作滿意之分析

以單因子變異數分析驗證人口變項中年齡、婚姻狀況、教育程度、薪資年所得、工作年資對其構面(家庭與工作間的衝突與對工作之滿意程度)感受是否有差異，由表 4-1-19 中可以發現：

1. 年齡：旅行業從業人員年齡層的不同，對家庭與工作滿意的感受上具有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因年齡層有別而對家庭與工作間的衝突與對工作之滿意變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現，對於家庭與工作影響彼此的感受程度，24 歲以下的人員明顯高於 45 歲至 54 歲年齡層。
2. 婚姻狀況：旅行業從業人員婚姻狀況的不同，對家庭與工作滿意的感受上有顯著差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因婚姻狀況有別而對家庭與工作間的衝突與對工作之滿意變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果，未婚者、已婚無小孩者及已婚有小孩三組的人員，對於組織就業支持措施設置的完善感受程度並無太大的差距。
3. 教育程度：旅行業從業人員教育程度的不同，對家庭與工作滿意的感受上有顯著差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因教育程度有別而對家庭與工作間的衝突與對工作之滿意變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現並無太大的差距。
4. 薪資年所得：旅行業從業人員薪資年所得的不同，對家庭與工作滿意的感受上無顯著差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因教育程度有別而對家庭與工作間的衝突與對工作之滿意變項之感受而有差異。
5. 工作年資：旅行業從業人員工作年資的不同，對家庭與工作滿意的感受上有顯著差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因工作年資而對家庭與工作間的衝突與對工作之滿意變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果發現五組資歷間並無太大的差距。

表 4-1-20 人口變項對家庭與工作滿意之單因子變異數分析

人口變項		平均數	標準差	F 值	P 值	Scheffe 事後比較
年齡	(1) 24 歲以下	3.5946	0.51489	2.813	.028*	(1) > (4)
	(2) 25 歲至 34 歲	3.5238	0.47996			
	(3) 35 歲至 44 歲	3.4239	0.55614			
	(4) 45 歲至 54 歲	3.0987	0.71877			
	(5) 55 歲至 64 歲	3.4375	0.26517			
婚姻狀況	(1) 未婚	3.4494	0.46856	3.079	.05*	
	(2) 已婚(無小孩)	3.7422	0.48834			
	(3) 已婚(有小孩)	3.2989	0.82119			
教育程度	(1) 高中職(含以下)	3.1776	0.60138	3.213	.025*	
	(2) 專科	3.3385	0.48269			
	(3) 大學	3.5771	0.53059			
	(4) 碩士	3.4107	0.76279			
薪資年所得	(1) 25 萬以下	3.5119	0.52731	0.662	.620	
	(2) 25 萬~50 萬	3.4975	0.43849			
	(3) 50 萬~75 萬	3.2778	0.84839			
	(4) 75 萬~100 萬	3.4250	0.63492			
	(5) 100 萬以上	3.3750	0.65465			
工作年資	(1) 2 年以下	3.3851	0.38457	3.016	.021*	
	(2) 3~5 年	3.6250	0.54356			
	(3) 6~8 年	3.6579	0.58161			
	(4) 9~12 年	3.7679	0.55635			
	(5) 12 年以上	3.2703	0.64919			

*p<.05 , **p<.01

(五)人口變項對於性別刻板印象之分析

以單因子變異數分析驗證人口變項中年齡、婚姻狀況、教育程度、薪資年所得、工作年資對其構面(旅行業從業人員的性別刻板印象程度)感受是否有差異，由表 4-1-20 中可以發現：

1. 年齡：旅行業從業人員年齡層的不同，對性別刻板印象並無顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，並不會因年齡層有別而對性別刻板印象變項之感受而有差異，但是從整體平均數顯示 24 歲以下旅行業從業人員的性別刻板印象程度較高，而 55 至 64 歲者較低。
2. 婚姻狀況：旅行業從業人員婚姻狀況的不同，性別刻板印象有顯著性差異，表示在國內旅行業就職的人員，會因婚姻狀況有別而對性別刻板印象變項之感受而有差異，經過多重事後比較結果，未婚者、已婚無小孩者及已婚有小孩三組的人員，對於組織就業支持措施設置的完善感受程度並無太大的差距，但是從整體平均數顯示無小孩的已婚者存有較深的性別刻板印象。
3. 教育程度：旅行業從業人員教育程度的不同，對性別刻板印象的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因教育程度有別而對性別刻板印象的感受而有差異。
4. 薪資年所得：旅行業從業人員薪資年所得的不同，對性別刻板印象的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因薪資有別而對性別刻板印象的感受而有差異。
5. 工作年資：旅行業從業人員工作年資的不同，對性別刻板印象的感受上並無顯著的差異，表示在國內旅行業就職的人員，不會因工作年資有別而對性別刻板印象的感受而有差異。

表 4-1-21 人口變項對性別刻板印象之單因子變異數分析

人口變項		平均數	標準差	F 值	P 值	Scheffe 事後比較
年齡	(1) 24 歲以下	3.1171	0.55952	1.213	.309	
	(2) 25 歲至 34 歲	2.9405	0.56167			
	(3) 35 歲至 44 歲	2.8551	0.46684			
	(4) 45 歲至 54 歲	2.9298	0.89290			
	(5) 55 歲至 64 歲	2.4167	0.11785			
婚姻狀況	(1) 未婚	2.9702	0.55979	1.902	.154*	
	(2) 已婚(無小孩)	3.1875	0.62915			
	(3) 已婚(有小孩)	2.8043	0.73280			
教育程度	(1) 高中職(含以下)	2.6842	0.66873	2.396	.072	
	(2) 專科	2.9653	0.48149			
	(3) 大學	3.0639	0.61403			
	(4) 碩士	2.7381	0.58418			
薪資年所得	(1) 25 萬以下	3.0397	0.57713	0.567	.687	
	(2) 25 萬~50 萬	2.9800	0.56005			
	(3) 50 萬~75 萬	2.8704	0.73555			
	(4) 75 萬~100 萬	2.9667	1.08909			
	(5) 100 萬以上	2.7292	0.43587			
工作年資	(1) 2 年以下	2.9910	0.57191	0.298	.879	
	(2) 3~5 年	3.0725	0.48416			
	(3) 6~8 年	2.9298	0.62191			
	(4) 9~12 年	2.9048	0.54311			
	(5) 12 年以上	2.9099	0.72711			

*p<.05 , **p<.01

第二節 質性研究

本研究將採取「立意抽樣」，從南台灣旅行業的員工進行抽樣，作為本次研究深度訪談的對象，以預先設計好的問題，對受訪者進行「結構式訪談」，從深度訪談的過程中，進一步瞭解旅行業從業人員，對職場內的性別公平現況的認知、看法、感受與意見，而後進行交叉比較。

一、題目設計說明

本研究將對受訪者進行「組織構面」、「政策構面」、「就業支持措施」、「家庭與工作滿意」及「性別刻板印象」五大構面的深度訪談，其相關題項茲分下列敘述：

(一)就您公司內部有沒有實際存在性別歧視的案例呢？在升遷或是出差方面，都只有固定性別嗎？會因為性別不同在薪資上有所差異嗎？是否有無實際存在某些差別待遇。

說明：為瞭解受訪者就職公司內部薪資、升遷、進修、出差等性別影響程度。

(二)公司會不會因為政府有頒發新的法規或是條例，就公佈給員工了解，而且也跟著實施？請問您覺得在您公司裡，實際的施行狀況又是如何？

說明：為瞭解受訪者就職公司之性別相關政策法令施行情形。

(三)請問您對於常聽到的家庭照顧假了解嗎？育嬰留職停薪呢？有沒有人實際申請過呢？會不會因此被停職呢？還是有同事請過育嬰假想要復職卻遭到公司的拒絕的案例。

說明：為瞭解受訪者就職公司之友善職場相關支持措施設置情形。

(四)工作這麼久了，會不會感覺工作與家庭沒辦法兼顧，甚至在兩個角色中產生衝突，甚而影響自己在工作的表現？

說明：為瞭解受訪者在家庭與工作滿意間的情形。

(五)在您公司內有沒有真正達到完全性別平等呢？是不是可以舉些性別歧視的例子，或者是感同身受的經驗可分享嗎？就旅行業而言，您覺得男性女性有最適合的工作嗎？

說明：為瞭解受訪者之性別歧視與刻板印象程度。

二、受訪者意見與分析

隨著性別平等議題的延燒，在注重平權的時代裡，仍有許多產業之性別平等情形差距甚大。現今休閒產業的蓬勃發展，加上觀光旅遊業盛行，且為勞力較密集之產業，是就業機會重要來源之一。旅行業為觀光旅遊業重要一環，為此，欲瞭解該產業性別平等實況與友善環境之情形，針對上述五大面向，對受訪者進行深度訪談，其意見與分析如下：

表 4-2-1 受訪者意見與分析交叉表

	受訪者 A 李小姐	受訪者 B 黃小姐	受訪者 C 陳先生	問題分析
組織構面	男女在旅行社的薪資沒有所謂的差別，但傳統男性會因微薄的薪資無法維持家計及支撐整個家庭，因此導致男性流動率大。	徵選新進人才時，有時為平衡兩性在旅行業的比例，因此在面試時會因特定性別而優先入取面試。	會因顧客性別而推派出異性員工出面洽談，雖存在些微的刻板印象，但會使業務成交率提升。	在旅行業中，仍會因性別上的不同，而影響自身在工作及家庭中的權益，不論是流動率、錄取率、達成率，都會受性別上的限制而有所影響。
政策構面	公司規格較大，所以會即時依據政府發布的最新條列，而加以跟進。	會依照政府頒令的法規，而有所跟進，但公司大小可能會影響條例落實，依然有小型旅行業得在颱風天繼續工作，或是補假等。	小公司仍舊得依照工作職責行事，若不牴觸公司規章，便會隨著改進條例。	普遍認為公司規格會影響相關條例的落實，若不牴觸公司既有的規章，便會即時隨政府政策做適當的跟進。

表 4-2-1(續) 受訪者意見與分析交叉表

	受訪者 A 李小姐	受訪者 B 黃小姐	受訪者 C 陳先生	問題分析
就業支持措施	大型旅行業，會特別設立支持措施供員工使用，但也有較小型的旅行業，沒有聽過就業支持措施等相關名詞。	依照公司而有所不同，較私人的公司，可以較彈性的申請，公司的老闆會依情況而予以准假且不扣薪，也曾有員工申請過留職停薪，且復職順利。	公司雖設有就業支持措施，但使用率不高，自身也因業務繁忙而鮮少申請，更有些許員工，沒有聽過就業支持措施等相關名詞。	即使設有就業支持措施，但在推廣不周的情況下，導致使用率低下，甚至有員工不懂何謂就業支持措施，但依照公司不同，也會影響員工權益上的不同，仍有員工妥善運用就業支持措施，並得到支持。
家庭與工作滿意	上班為準時打卡，下班後是責任制，隨著每個淡旺季，會影響自身的業務量，為確實完成自己的工作，有時會導致工作時數過長，難以兼顧家庭與工作。	在旅行社單做行政事務會使薪水過低，得兼職導遊和領隊等活動，才能帶動薪資的調升及福利，相對也會拉長工作時數，進而影響與家人相處的時間。	國內外出團都需兼職，假日也需帶團，工作時數過長，難免會導致家庭與工作無法兼顧。	隨著業務及出團量的多寡會影響自身工作時數的長短，為了自身能準時地完成工作，會使工作時數拉長，使得工作時間不穩定，導致難以兼顧家庭與工作間的平衡。
性別歧視與刻板印象	高學歷不會影響在旅行業的成就，男女皆以自己的能力為主要的依據，向心力和肯學為主，但還是以各家旅行社的制度而有所不同。	雖然女性比例高，但男性當中階主管比例卻高，依照刻板印象，男性所散發出的能力較能獨當一面。	仍存有些許的性別歧視，旅行業為節省房租的開銷，希望帶團的以男性為主，在身心安全上及某些行事上(與巴士司機同乘)也較無顧忌。	根據每家旅行業所依據的方式而有所不同，但仍有些微的性別歧視存在，仍舊會傾向於特定性別去從事旅行業的行程，也會因刻板印象使性別上而有所差別待遇。

表 4-2-1(續) 受訪者意見與分析交叉表

	受訪者 A 李小姐	受訪者 B 黃小姐	受訪者 C 陳先生	問題分析
<p>受訪者意見綜合分析</p>	<p>受訪者認為公司會即時依據政府發布的最新性別相關條例，並加以跟進。</p> <p>而公司不會因為高學歷產生性別歧視與差別待遇，一切依據自身能力與學習態度。</p> <p>時常因為業務量不穩定而影響與家庭之間的互動，工作與家庭兩者之間難以兼顧。</p> <p>提供完善的就業支持措施，使員工安心使用，但相對較小的旅行業則反之。</p> <p>沒有明顯的性別平等問題，但既有的性別傳統觀念仍會影響男性於旅行業的就業流動率。</p>	<p>受訪者認為會依照公司大小影響性別相關條例的推行，小公司較難跟進。</p> <p>而公司內女性員工比例雖高，但男性擔任管理階層比較偏高，實際存在性別歧視和差別待遇。</p> <p>若單做專一性質的業務會使薪資無法養育家庭，時常身兼多職，拉長工作時數，進而影響與家庭間互動關係。</p> <p>雖設有就業支持措施，但主要還是依照老闆的性情決定，會影響員工福利，較無穩定的使用保障性，但公司內部仍有復職成功的案例。</p> <p>雖沒有明顯性別平等問題，但為平衡性別比例，而影響徵才人員的決定，實際存有性別平等問題。</p>	<p>受訪者覺得新發布的性別相關條例不抵觸公司規章，便會跟著即時更新。</p> <p>為節省開銷，及提升安全性，會希望由男性員工帶團，實際存有性別歧視。</p> <p>出團日不穩定，假日仍需工作，工作時數增長，導致家庭與工作難以兼顧。</p> <p>設有就業支持措施，但推廣不周，使用成效不高，更甚至有人不懂公司是否設有就業支持措施。</p> <p>推派異性與顧客洽談會使業務達成率提升，實際存有性別刻板印象，並影響員工存有職場性別平等問題。</p>	<p>綜合上述內容，受訪者們都覺得只要不影響公司規範，便會即時更新性別相關條例，且公司規模會影響員工間的性別歧視與差別待遇。</p> <p>受訪者們全都會因工作時數不穩定，工時過長導致家庭與工作間難以取得平衡，無法兼顧，公司規模也會影響就業支持措施的推廣及使用率，雖然公司內部沒有明顯的性別平等問題，但在徵才與出團上，仍希望由特別性別為優先錄取使用。</p>

第三節 多元測定

近年來，政府極力推廣「友善職場」，希望創立一個無歧視、重平等的職場環境，使社會平權觀念根深蒂固，進而消除性別歧視、成全性別工作權實質平等為最終目標，而其中友善職場的評選依據為以下四項：(一) 員工懷孕、分娩及育兒時，提供友善對待措施，具有成效者。(二) 推動員工工作與家庭平衡，提供具體措施，具有成效者。(三) 建立企業內性騷擾防治及申訴協調處理機制，具有成效者。(四) 開辦其他友善職場措施，具有創意及具體成效者。本研究之問題構面與其上述評選項目相符合，為探討旅行業之性別與職場實證結果，本節主要將量化研究結果與質性深度訪談統整分析，進一步的比較問卷所得之資訊與現職於旅行業之員工的感受，兩者所得之結果是否相當，研究者透過資料歸納整理出如表 4-3-1 敘述之。

表 4-3-1 問卷調查與深度訪談整合表

構面	問卷調查結果(量化分析)	深度訪談結果(質性研究)
組織構面	<ul style="list-style-type: none"> ➢發現一： 公司不會因為性別上的差異，在薪資、獎金、升遷、出差等方面有所區別。 ➢發現二： 未婚的員工認為組織會因為性別影響薪資、獎金、升遷、出差等方面較已婚有小孩的員工高。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢發現一： 傳統觀念(維持家計)影響男性於旅行業的流動率。 ➢發現二： 為平衡男女比例，使兩性的錄取率有所差異。 ➢發現三： 為業務達成率提高，會派遣異性與顧客接洽。
政策構面	<ul style="list-style-type: none"> ➢發現一： 不會因性別影響公司內部法規政策的實行。 ➢發現二： 擔任過主管的員工認為政策在公司實行的情況感受較(未曾擔任過主管)好。 ➢發現三： 年齡、婚姻狀況、教育程度及薪資的不同對政策實行的感受上有明顯差異。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢發現一： 公司規模較大，對於性別相關條例政策的更新與落實上較迅速，則公司規模較小的則反之。 ➢發現二： 若不抵觸公司既有的規章，就會隨著發佈的政策，即時做更新。

就業支持措施	<p>➤發現一： 員工對於組織內之就業支持措施普遍認知不足。</p> <p>➤發現二： 員工對於就業支持措施的使用率不高。</p> <p>➤發現三： 年齡、婚姻狀況與薪資的不同對就業支持措施的感受有明顯的差異。</p>	<p>➤發現一： 對於就業支持措施推廣不周、認知度不高的情形下，導致就業支持措施使用率無法提升，便而影響員工自身權益。</p> <p>➤發現二： 每間旅行業者的規章不同，也會影響就業支持措施的使用狀況，現今仍有員工妥善的運用就業支持措施的案例。</p>
家庭與工作滿意程度	<p>➤發現一： 普遍員工認為現在的工作環境與工作事務上的滿意度高。</p> <p>➤發現二： 員工普遍認為在旅行業工作會影響家庭生活。</p> <p>➤發現三： 年齡、婚姻狀況、薪資與年資的不同對於家庭與工作間的影響認知上有差異。</p>	<p>➤發現一： 旅遊業的旺季會使業務及出團量增加，為確保自身能完成工作，甚而拉長工作時數。</p> <p>➤發現二： 旅遊業的淡旺季出團量較不固定，使得工作時間無法正確掌握，導致難以兼顧家庭與工作時間的平衡。</p>
性別刻板印象	<p>➤發現一： 員工們普遍認為行政接待工作以女性居多。</p> <p>➤發現二： 員工們普遍認為男性應該要維持家計。</p> <p>➤發現三： 旅行業從業人員以男性的性別刻板印象較女性高。</p> <p>➤發現四： 旅行業上較無玻璃天花板效應的發生，升遷不會有所差異。</p>	<p>➤發現一： 重要場合為男性為主，因為在認知上男性較體面。</p> <p>➤發現二： 希冀節省些許出團經費，而推派男性員工出團，可與巴士司機共房。</p> <p>➤發現三： 雖然公司內部女性員工居多，但中階主管仍由男性員工擔任居多，認為男性較能獨當一面，存有認知上的刻板印象。</p>

資料來源：本研究整理。

第五章 結論與建議

本研究主要探討南台灣旅行業性別與職場間實際狀況、性別相關法規在旅行業其認知程度與實行情形、家庭與工作的滿意程度及性別刻板印象程度，研究透過量化問卷調查與質性的深度訪談，本章就前一章的統計分析、歸納整體統計結果與受訪員工對旅行業之性別平等實況，並以異同點進行綜合性的結論，根據研究分析提供旅行業者未來人力資源規畫上之相關政策與實際推動之參考，並提升旅行業之就業品質與友善職場普及化的工作環境。

第一節 性別與職場現況研究結果彙整與討論

本研究針對南台灣 1090 間旅行業進行問卷調查，採隨機抽樣進行抽測，每間發放 4 份問卷，以每 14 間做一單位進行抽樣，本研究共發放 300 份問卷，其中回收份數為 135 份，回收率為 45%，其中剔除無效問卷 12 份，剩餘之有效問卷為 123 份，可用率達 91%。

研究結果顯示，問卷比例之女性員工占六成，男性則占四成，相對於行政院主計處統計資料中，2010 年的旅行業從業人數性別比例（男性：47.2%、女性：52.8%）甚差不大，其中，34 歲以下員工就占超過六成，接近七成的員工還是屬於未婚階段，六成的員工學歷普遍為大學程度，年所得低於 50 萬之員工超過七成，而工作職務內勤與外勤數量相當，但其中接近一成的員工需要兼任內外職務，工作年資以 2 年以下及 12 年以上的人最多，其擔任目前職位以兩年以下的員工就接近五成，七成五的員工未曾擔任過主管，而初任主管時的年齡以 25 至 34 歲的員工居多。

各大行業中，批發及零售業、住宿及餐飲業、金融及保險業、教育服務業、醫療保健及社會工作服務業及其他服務業等，以女性受僱員工為主，表示近年服務產業朝著邁進蓬勃發展的結果，同時造就了台灣女性多擁有經濟自主權的情勢（行政院主計處-薪資統計員工特性及差異之研究，2011）。旅行業在中華民國行業標準分類體制下，屬於支援服務業，為服務業之一環，往年服務業之性別比例一直為女性多於男性，研究結果亦屬之，西元 1979 到 1990 年間，女性勞動參與率則快速上升，且薪資差距逐漸呈現縮小趨勢。而 1993 年之後，婦女勞動參與率雖上升緩慢，但女性平均薪資則快速提升，與勞參率呈現顯著關係該現象，與觀察之美國勞動市場相仿(Polachek, 2006)。

若以性別做為主要控制變項，針對組織、政策、就業支持措施、家庭與工作滿意及性別刻板印象五大主要構面進行 T 檢定，本研究結果顯示，除性別刻板印象外，其餘四項均無顯著性。若以主管做為主要控制變項，針對組織、政策、就業支持措施、家庭與工作滿意及性別刻板印象五大主要構面進行 T 檢定，本研究結果顯示，除政策構面外，其餘四項均無顯著性。而在交叉分析與卡方檢定的部

份除了「家庭照顧假」與「陪產假」外，其餘並無顯著。

組織構面主要探討薪資、獎金、升遷、出差等人力資源管理變項，男女性對於該研究變項之感受差異並無顯著，但根據主計總處調查(2012)，台灣女性工作一整年的薪資只有男性的 82.4%，女性得比男性多工作 65 天，才能與男性同酬，而旅行業之公司規模大小差異甚大，可能造成員工基本認知上的差距，本研究使用隨機抽樣之問卷調查法進行資料蒐集，抽樣之公司規模大小亦無法掌控，而公司規模大小也會影響薪資走向，大公司的薪資隨之走高，小規模則反之。

政策構面主要探討就職公司之性別相關政策法令施行情形，是否因性別差異而影響既有之組織規定，男女性對於該研究變項之感受差異並無顯著，而曾擔任主管與未曾擔任主管對政策構面之感受差異顯著，深入探討發現，是否曾經擔任主管階層的員工對於「女性工作量少」、「因性別被迫離職」與「女性不曾申請留職停薪」為有顯著差異。

就業支持措施主要探討任職公司內，其所設立之就業支持措施完善度，男女性別對於該項研究變項之感受差異並無顯著，且本研究統計結果顯示旅行業從業人員對於相關政策法令及性別就業支持措施，瞭解程度尚低，亦或是組織根本沒有設置相關措施以供員工申請，在游淑貞(2008)台北市女性就業環境之兩性工作平等研究指出，事業單位為女性就業環境是否基於母性保護設計種種措施，其中以「產假」83.9%最多，次多為「產假期間職務代理人」，其中「設置育嬰室」僅 2.2%，該研究結果與行政院勞委會 2004 所調查之工作平等狀況一致，也與本研究相互輝映，可能原因為許多旅行業屬於小型或是分公司，其員工人數小至兩人，多至不等，礙於經濟效益與成本，相對許多就業支持措施就容易被忽略。

家庭與工作滿意主要探討家庭與工作滿意與衝突情形，整體而言，在所有構面裡家庭與工作所得之平均數最高，而男女性別對於該項研究變項之感受差異並無顯著，旅行業從業人員工作時間時常不穩定，上班時間相同，下班則採責任制，實際深度訪談與問卷結果不謀而合的顯示，在旅行業工作可以從當中獲得極大滿足，但是對於家庭付出方面卻顯遺憾，尤以 24 歲以下員工感受大於 45 至 50 歲的員工。如黃茂丁(2004)研究結果發現，「要求」的確會引發「衝突」。「工作要求」可以有效預測「工作-家庭衝突」，當「工作要求」高時，即可預測個人感受到的「工作-家庭衝突」相對也會提升。

性別刻板印象主要為瞭解受訪者之性別歧視與刻板印象程度，男女性別對於該項研究變項之感受差異有顯著，透過研究發現旅行業從業人員之性別刻板印象仍普遍存在，傳統上「男主外，女主內」及「男性應維持家計」等不平等觀念，容易造成職場上侷限兩性發展的影響，其中唯一賀喜的是，旅行業女性主管比例似乎不少，從問卷及訪談中得知，近年來女性地位崛起，緩解男性主管較多的趨勢，而勞委會也於 2012 年公佈 3 月 5 日為同酬日，希望喚起兩性同酬意識，期許未來政府能繼續導正並宣導正確平衡之價值觀點，為縮小兩性薪資差距努力。

第二節 問卷調查與深度訪談之異同點整合與分析

本節就問卷調查研究與質性深度訪談結果統整分析，進一步比較問卷所得之資訊與現職於旅行業之員工的感受差異，兩者所得之結果異同點進行整合，研究者透過資料歸納整理「組織構面」、「政策構面」、「就業支持措施」、「家庭與工作滿意」及「性別刻板印象」五大構面，茲列下文敘述之。

一、組織構面

其研究題目為瞭解受訪者於就職公司內部薪資、獎金、升遷、進修、出差等性別影響程度並歸納實際深入訪談與問卷分析之感受差異分析。

- (一) 異：問卷顯示出公司不會因為性別上的差異，而導致薪資、獎金、升遷、出差等方面有所區別，但是實際深入訪談發現，公司為平衡男女比例，使兩性的徵才錄取率有所限定外，仍會因傳統觀念（維持家計）影響，使得男性在旅行業中的流動率升高，不僅為業務達成率能有效提高，依舊會派遣異性與顧客接洽。
- (二) 同：未婚的員工認為組織會因為性別影響薪資、獎金、升遷、出差等方面較已婚有小孩的員工高，已婚員工為維持家計不得不安穩的在旅行業工作，但男性員工會因傳統觀念（維持家計）影響，進而轉戰至薪資更優渥的場所。

本研究結果發現，就職公司不會因性別而使薪資、獎金、升遷、進修、出差等有過大的異同，但如遇到組織內部男女比例不均，就會影響其流動率與錄取率。異於陸洛、謝碧霞、潘君鳳（2009）的「職場性別公平現況與性別公平知覺對工作態度之影響—臺灣全國樣本之分析」全國樣本分析受訪者在所得上的起薪、調薪、年終以及發展機會上的升遷、在職進修、出差、被資遣和男女主管比例等項目之性別公平現況，發現性別差別待遇普遍存在於臺灣職場，除了被資遣一項外，其餘七個項目都呈現對女性不公平的情況。

二、政策構面

其研究題目為瞭解受訪者就職公司之性別相關政策法令落實情形及實際狀況，並歸納實際深入訪談與問卷分析之感受差異分析。

- (一) 異：經由抽樣問卷中了解，公司不會因性別影響公司內部法規政策的實行，但訪談過後發現公司規模較小的旅行業者，在政策推行、更新及落實上，有怠惰及刻意疏忽的現象發生。
- (二) 同：當公司規模較大，對於性別相關條例所發布的新政策會迅速且確實做更新與落實上的動作，其中擔任過主管的員工認為政策在公司實行的情況感受較(未曾擔任過主管)好，且對於一般員

工而言，年齡的增長、婚姻密合度及親密狀況、自身教育程度及薪資的不同對政策實行的感受上有明顯差異，但仍不影響政策於公司內部的實行狀況。

本研究結果發現，對於新發布之性別相關政策法令於就職公司落實情形及實際運用狀況，並依照年齡、婚姻、教育程度等，影響施行期間員工是否獲得保障的感受。如李孝悌（2003）的「從生理差異與性別角色論性別平等審查」結果顯示依法規範不應該以「社會生活功能角色的不同」，來作為兩性差別待遇的理由，否則可能只是鞏固性別歧視或差別待遇的現況，更與「消除女性歧視公約」的國際性價值相背離。在應該超越性別特定性的思維，而努力朝向普世共通性來思考。性別平等依靠的不是女性對照顧價值的提升。

三、就業支持措施

其研究題目為瞭解受訪者就職公司之友善職場相關支持措施設置情形，並歸納實際深入訪談與問卷分析之感受差異分析。

- （一）異：對於年齡、婚姻狀況與薪資的不同對就業支持措施的感受有明顯的差異，但深入訪談過後明確指出，不論是年齡長幼、薪資高低、婚姻狀況，仍有小型旅行業員工妥善的運用就業支持措施，並成功留職停薪並復職的前例。
- （二）同：員工對於組織內所設立之就業支持措施普遍認知不足，在推廣不周、認知度不高的情形下，導致就業支持措施使用率低下，甚而有員工不清楚公司內，是否有設立就業支持措施。

本研究結果發現，普遍設置應有的就業支持措施，但結果指出對其認知低下，無法增進員工的生活品質、工作效率、優質職場的環境等，影響員工福利並對設置存有偏見態度。如楊蕙蘭（2007）的「公務員育嬰留職停薪之研究」結果顯示其研究之十五位受訪者得知可申請育嬰留職停薪的管道，多數非服務機關主動告知，有自行查詢法規，聽說的，親友、同事或是從申請過的人輾轉瞭解，種種原因顯示，組織內部措施推廣並非積極主動。又或是整體經濟利益的而言，以女性申請「育嬰假」相對男性之「家庭照顧假」所得影響較小，雖是推廣兩性皆可申請，但礙於現實考量也會使其配套措施輪為女性條款（劉梅君，1999: 39-40）。

四、家庭與工作滿意

其研究題目為瞭解受訪者在家庭與工作滿意間的情形，並歸納實際深入訪談與問卷分析之感受差異分析。

- (一) 異：普遍員工雖滿意現在的工作環境與工作事務上，但旅遊業的淡旺季出團量較不固定，使得工作時間無法正確掌握，且年齡、婚姻狀況、薪資與年資的不同對於家庭與工作間的影響認知上有所差異。
- (二) 同：旅遊業的旺季會使業務及出團量增加，為確保自身能完成工作，而拉長工作時數，且員工普遍認為在旅行業工作，會影響家庭生活，長時間得忙於工作事務上，不得不怠惰家庭關係，使家庭與工作間難以取得平衡，嚴重者甚而與家庭發生衝突。

本研究結果發現，家庭與工作常因交互牽制作用而有顯著差異存在，結果顯示指出家庭與工作滿意間無法取得平衡及認可而產生衝突的情形。如黃茂丁(2004)的「工作-家庭雙向衝突之前因、後果及調節因子」工作時數過長(工作要求)，導致無法花費太多時間、精力來照顧、教養子女，而感受到「工作-家庭衝突」；但是照顧、教養子女的責任與義務並不會因此消失或減弱，進而使個體必須另外花費其它的時間、精力來照顧、教養子女(家庭要求)，而影響到個人的工作任務，造成「家庭-工作衝突」。

五、性別刻板印象

其研究題目為瞭解受訪者之性別歧視與刻板印象程度，並歸納實際深入訪談與問卷分析之感受差異分析。

- (二) 異：數據指出旅行業較無玻璃天花板效應的發生，升遷不會有所差異，但即使公司內部女性員工居多，但中階主管仍由男性員工擔任者偏多，因性別刻板印象影響，普遍認為男性較能獨當一面。
- (三) 同：員工們普遍認為行政接待工作以女性居多、男性應該要維持家計，旅行業從業人員以男性的性別刻板印象較女性高，不僅重要場合為男性為主，並推派男性員工出團，因為在認知上男性較體面，且可與巴士司機共房能節省些許出團經費。

本研究結果發現，旅行業員工不會因性別歧視與刻板印象交互作用而有顯著差異存在，結果顯示指出旅行業較無玻璃天花板效應的發生，但女子無才便是德、男尊女卑的刻板印象，使中階主管仍由男性員工擔任者偏多。與同為觀光旅遊體系，趙珠吟(2004)針對觀光旅館餐飲經理人員性別角色刻板印象與兩性工作平等態度，其研究結果發現，餐飲經理人員性別角色刻板印象會因性別之不同而有顯著差異存在；而不同於謝碧霞(2008)的結果顯示台灣職場中在提供擔任主管職的機會上性別差別待遇的情況特別嚴重，且由數據上可以看出女性的機會遠低於男

性，證明台灣女性在職場中「玻璃天花板」的情況仍然存在。

第三節 研究限制

本研究探討南台灣旅行業性別與職場實證研究，其中包括性別工作平等、性別友善環境、性別刻板意象、旅行業等，並以性別為主軸去探討各層面對南台灣旅行業之影響，並由本研究整合分為以下主要研究限制。

一、問卷調查對象限制

發放問卷時較容易忽略導遊、領隊等帶團的員工感受，因而影響其不知如何填答，甚至使研究分析無法周全，且抽測分發的問卷回收率並未達實際期望的需求，甚而影響量化分析結果的周密度。

二、訪談對象思考面限制

因現職旅行業員工為保有現有工作，較不敢實際透露出過多的公司機密及運作方式，深怕影響公司的未來發展，且因受訪者每日業務及出團事宜不固定，長期處於忙碌狀態，較難實際靜下心接受更深入的訪談及了解。

三、資源限制

本研究僅為大專生專題研究，礙於人力、時間及資源，無法進行更長期且深入的追蹤研究，且研究範圍較鎖定在高雄市與台南市，亦無法完整表達出國內旅行業之性別實證研究，因此僅能利用既有的統計資料（行政院主計處人力狀況調查統計年報）與問卷調查上粗淺的個人變項分類探討。

第四節 研究建議

本研究採用隨機抽樣進行問卷調查，但其發放範圍限制以南台灣為主要研究對象，若要論其完整推論難免有未盡之美，建議未來可將研究對象擴大至全台灣之旅行業，深入的瞭解國內旅行業之性別與職場平等實況，發放對象也建議擴展到導遊、領隊，將內外元素整合，期許未來研究可更加深研究方向與目標，進而描繪出企業文化中性別的差異，提供旅行業人力資源管理更深一層的參考依據、更加全面的性別研究知識。

參考文獻

中文文獻

1. 丁興祥、李美枝、陳皎眉 (1989)。社會心理學。台北：空中大學。
2. 王如玄、李晏榕 (2007)。性別主流化：邁向性別平等之路。研習論壇理論與實務第 76 期。
3. 王麗容 (1995)。婦女與社會政策。台北：巨流圖書公司。
4. 史倩玲 (2009)。台灣婦女重家庭 工作志向偏低。台灣立報。
5. 台中市西區區公所 (2010)。性別主流化介紹。2011 年 8 月 20 日，取自台中市西區戶政事務所，
<http://www.west.taichung.gov.tw/internet/main/docList.aspx?uid=18959>
6. 朱蘭慧 (2002)。男性性別角色刻板印象形成與鬆動之研究。臺灣博碩士論文知識加值系統，090NTNU0261004。
7. 江豐富 (1995)，「學後在職人力資本投資與薪資所得分配之生命循環動態分析：台灣地區實證研究 (民國 67~82 年)」，人口、就業與福利研討會，中央研究院經濟研究所主辦，1-39。
8. 行政院主計處 (2010)。2011 年 1 月 26 日，取自 2009 年人力資源調查統計資料，<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=26553andctNode=3247>。
9. 行政院主計處 (2011)。2011 年 2 月 3 日，取自間數列資料查詢系統，
<http://win.dgbas.gov.tw/dgbas04/bc5/earning/ht456a.asp>。
10. 行政院國家科學委員會專題研究計畫執行成果報告 (2006)。計畫類型：人文處一般型計畫整合型計畫，台灣社會變遷基本調查計畫：第五期第一次(工作與生活組)。
11. 行政院勞工委員會 (2011)。性別工作平等法，中華民國 100 年 1 月 5 日總統華總一義字第 09900358591 號令修正公布。2011 年 2 月 8 日，取自
http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/SM_themePro?page=47d10c4b。
12. 李孝悌 (2003)。從生理差異與性別角色論性別平等審查。臺灣博碩士論文知識加值系統，091FJU00194008。
13. 李美枝 (1984)。高低攻擊傾向之國小、國中男學生在觀看電視習性、父母教養方式、友伴中地位及學業成就上之比較。國立政治大學「教育與心理研究」，第 7 期。
14. 林芳政 (2009)。性別主流化在台灣：從國際發展到在地化實踐。新世紀智庫論壇第 45 期。
15. 林惠玲、陳正倉 (2009)。應用統計學。新北：雙葉書廊。
16. 邱皓政 (2005)。量化研究法 (二) 統計原理與分析技術。新北：雙葉書廊。
17. 高長 (1993)。台灣地區婦女就業與性別歧視之實證研究。台灣銀行季刊，

- 44 (4)。223-247。
18. 高淑清 (2000)。雙薪家庭：角色分擔的開始。家庭教育學。台北：師大書苑。
 19. 張一穗、苗坤齡、葉芝菁、楊惠如 (2011)。薪資統計員工特性及差異之研究。2011年5月16日，取自行政院主計處。
 20. 張春興 (1989)。張氏心理學辭典。台北：台灣東華。
 21. 張晉芬 (1995)：〈綿綿此恨，可有絕期？— 女性工作困境之剖析〉。見劉毓秀 (主編)：《台灣婦女處境白皮書》。台北：時報出版公司。
 22. 張晉芬 (1998)。職場中的性別歧視與就業歧視之認定。第三屆全國婦女國是會議論文集。
 23. 張晉芬 (2002)。找回文化：勞動市場中制度與結構的性別化過程。台灣社會學刊第 29 期，97-125。
 24. 張婉菁 (2005)。霧裡見花：以複雜科學觀點探討職場女性地位發展。臺灣博碩士論文知識加值系統，093NCU05007041。
 25. 陳衣伶 (2010)。性別主流化 多元性別在哪裡，輔大生命力新聞。2011年3月2日，取自 <http://www.peopo.org/newstory/post/53261>。
 26. 陸洛、謝碧霞、潘君鳳 (2009)。職場性別公平現況與性別公平知覺對工作態度之影響—臺灣全國樣本之分析。管理實務與理論研究，3(3)，78-102。
 27. 勞委會性平資訊網-性別無歧視-職場好友善 (2011)。2011年4月7日，取自，http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=49c9d869。
 28. 游淑真 (2008)。臺北市女性就業環境之兩性工作平等研究。東吳大學社會學系碩士在職專班研究所論文。
 29. 賀麗娟 (2010)。各國促進觀光旅遊業以創造就業之展望與挑戰。經建會人力規劃處。
 30. 黃秀真 (2008)。促進工作平等措施法規範之研究~以性別工作平等法為中心。臺灣博碩士論文知識加值系統，096CCU05194036。
 31. 黃茂丁 (2004)。工作-家庭雙向衝突之前因、後果及調節因子。臺灣博碩士論文知識加值系統，092FJU00071012。
 32. 黃嬋莉 (1999)。跳脫性別框框：兩性平等教育、教師/家長解惑手冊。台北，女書文化。
 33. 楊蕙蘭 (2007)。公務人員育嬰留職停薪之研究。世新大學行政管理學系碩士論文。
 34. 趙珠吟 (2003)。觀光旅館餐飲經理人員性別角色刻板印象與兩性工作平等態度之研究。臺灣博碩士論文知識加值系統，091PCCU0115014。
 35. 劉梅君 (1999)。「兩性工作平等法」與「母性保護」之關聯—淺談「育嬰假」、「家庭照顧假」等「促進工作平等」措施的立法理由。律師雜誌，242，34-41。

36. 潘淑滿 (2003)。質性研究理論與應用。新北：心理出版社。
37. 賴宜靖 (2004)。在家工作者之工作投入、性別分工、工作家庭界線管理與工作家庭衝突。臺灣博碩士論文知識加值系統，092NSYS5007006。
38. 謝臥龍、駱慧文、糠明珊 (1996)。諮商輔導歷程中性別偏見議題的探討。高師輔導所刊，1，31-50。
39. 謝碧霞 (2008)。職場性別公平現況與性別公平知覺對工作態度及工作壓力之影響。臺灣博碩士論文知識加值系統，096NCU05007009。
40. Basow, S. A. (劉秀娟、林明寬譯；1992/1996)。兩性關係：性別刻板化與角色」(Gender Stereotypes and Roles)。台北市：揚智文化。

英文文獻

41. Becker, G. S. (1975). Human Capital. 2nd ed. Chicago: the University of Chicago Press.
42. Becker, Gary (1971). The Economics of Discrimination, Chicago: University of Chicago Press.
43. Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 169-198.
44. Carlson, D. S., Kacmar, K. M. and Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
45. Doeringer, P. B. and Piore, M. J. (1971). Internal labor markets and manpower analysis. Toronto: D. C. Heath.
46. Duxbury, L. E., Higgins, C. A., and Mills, S. (1992). After-hours telecommuting and work-family conflict: A comparative analysis. *Information Systems Research*, 3, 173-190.
47. Frone, M. R., Russell, M. and Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 1, 65-75.
48. Greenhaus, J. H., and Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
49. Gutek, B., Searle, S. and Klepa, L. (1991). Rational versus gender role-explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568.
50. Hughes, D., and Galinsky, E. (1988). Balancing work and family life: Research and corporate applications. In Gottfried A. E., Gottfried A. W., (Eds.). *Maternal employment and children's development: Longitudinal research* Plenum New York, 233 - 268.

51. Kahn, R. L., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J. D. and Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley
52. Mincer, J., and Polachek, S. (1978). *An Exchange: The Theory of Human Capital and the Earnings of Women: Women's Earnings Reexamined*. *Journal of Human Resources*.
53. Mincer, (1958). *The Journal of Political Economic* "Investment in Human Capital and Personal Income Distribution.
54. Netemeyer, R.G., Boles, J. S. and McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
55. Oaxaca, R. (1973). Male-female wage differentials in urban labor markets. *International Economic Review*, 14, 693-709.
56. Phelps, E. S. (1972). The statistical theory of racism and sexism. *American Economic Review*, 62, 4659-4661.

附錄 南台灣旅行業性別與職場實證研究調查問卷

親愛的受訪者，您好：

這是一份為了瞭解「南台灣旅行業性別與職場實證研究」的學術問卷，本問卷包含兩個部分，採無記名方式進行，答案無所謂對與錯，您的意見對本研究非常重要，請您憑直覺印象與真實感受填寫每一道題目，本問卷所得各項資料，絕不單獨對外發表，敬請安心據實填寫。難得在繁忙的工作中撥冗填寫，在此致上十二萬分的感謝。

敬祝 平安愉快

嘉南藥理科技大學休閒保健管理系

指導教授：張鳴珊 博士

研究生：吳雯琦、陳宛青 敬上

第一部分：個人基本資料（請您就下列敘述在適當的□內打✓）

1. 性別：男 女
2. 年齡：24歲以下 25歲至34歲 35歲至44歲 45歲至54歲
55歲至64歲
3. 婚姻狀況：已婚 未婚
4. 教育程度：高中職（含以下） 專科 大學 碩士 博士
5. 個人年所得大約為：
25萬以下 25萬-50萬 50萬-75萬 75萬-100萬 100萬以上
6. 請問您目前在公司擔任的職位屬於：
內勤 外勤
7. 工作年資：_____年。
8. 請問您是否擔任過主管階層：是 否（沒有請跳至第10題）
9. 請問您初任主管時年齡：_____歲。
10. 請問您擔任目前職位年資：_____年。
11. 請問您所任職的公司裡有設置哪些就業支持措施，可複選（若無請翻下頁，繼續回答）：育嬰假 產假 哺乳時間 生理假 家庭照顧假 陪產假
育兒彈性調整工時 性騷擾申訴管道 托兒所 老人照護措施
12. 請問您有申請或使用過哪些就業支持措施，可複選（若無請翻下頁，繼續回答）：
育嬰假 產假 哺乳時間 生理假 家庭照顧假 陪產假
育兒彈性調整工時 性騷擾申訴管道 托兒所 老人照護措施

第二部分：

(請您就下列敘述在適當的□內打✓)	非 常 不 同 意	不 同 意	無 意 見	同 意	非 常 同 意
1. 我認為剛進入工作單位時，與異性同事起薪有所不同	<input type="checkbox"/>				
2. 我認為在公司內，雖然位階相同，但是在調薪時卻因性別差異認知而有差距	<input type="checkbox"/>				
3. 我認為在公司內，雖然位階相同，但是年終獎金卻因性別差異認知而有差距	<input type="checkbox"/>				
4. 我認為公司內的男性在升遷上較快速	<input type="checkbox"/>				
5. 我認為公司內在職進修機會上，男女分配極度不均	<input type="checkbox"/>				
6. 我認為公司內，男女出差比例上極度不均	<input type="checkbox"/>				
7. 我認為公司總是因性別決定資遣對象	<input type="checkbox"/>				
8. 我認為公司主管大多是由男性擔任	<input type="checkbox"/>				
9. 我認為公司內的女性在工作量上總是享有輕鬆的對待	<input type="checkbox"/>				
10. 我認為公司曾因性別因素不勝任定職位，而被迫離職	<input type="checkbox"/>				
11. 我認為公司裡的男性不曾申請陪產假	<input type="checkbox"/>				
12. 我認為公司內的女性同事不曾申請留職停薪	<input type="checkbox"/>				
13. 我認為公司裡有同事常為保有工作而禁孕或單身	<input type="checkbox"/>				
14. 我認為留職停薪過久，公司會拒絕予以復職	<input type="checkbox"/>				
15. 我認為公司常為了節省人事而解僱待產婦女	<input type="checkbox"/>				
16. 我認為公司提供完善的托兒中心	<input type="checkbox"/>				
17. 我認為公司提供完善的老人照護措施	<input type="checkbox"/>				

(請您就下列敘述在適當的□內打✓)	非 常 不 同 意	不 同 意	無 意 見	同 意	非 常 同 意
18. 我認為公司已設立良好的性騷擾申訴管道	<input type="checkbox"/>				
19. 本公司規定之流產假與病假分開計算	<input type="checkbox"/>				
20. 我認為本公司對於單親家庭，沒有提供完善的生活照顧服務	<input type="checkbox"/>				
21. 公司會依據法律的變動而更改組織內的相關規定，例如安胎假…等	<input type="checkbox"/>				
22. 我認為工作佔據了與家人相處的時間	<input type="checkbox"/>				
23. 常經歷不同事情的機會，我感到很滿意	<input type="checkbox"/>				
24. 回到家時，疲憊的情緒常常使我無法對家庭有所付出	<input type="checkbox"/>				
25. 在家庭與工作之間，我會以家庭優先	<input type="checkbox"/>				
26. 在工作上有良好表現時能得到肯定與讚賞，我感到很滿意	<input type="checkbox"/>				
27. 我認為在工作碰到麻煩使我容易遷怒於家庭中	<input type="checkbox"/>				
28. 我認為工作比家庭更容易獲得滿足感	<input type="checkbox"/>				
29. 我認為目前的工作環境讓我感到很滿意	<input type="checkbox"/>				
30. 我認為公司內就外勤人員大多以男性為主	<input type="checkbox"/>				
31. 我認為公司內就行政事務與接待大多以女性為主	<input type="checkbox"/>				
32. 我認為男性應維持家計	<input type="checkbox"/>				
33. 目前在我擔任的階層裡多以男性為居多	<input type="checkbox"/>				
34. 我認為在公司中女性主管是很少見的	<input type="checkbox"/>				
35. 我認為在公司中女性主管的權力並不高	<input type="checkbox"/>				

*本問卷到此結束，再次謝謝您的配合與協助，並祝平安愉快！