

餐飲外送人員工作滿意度調查研究-以屏東地區 foodpanda 為例

王沛文^{1*}、張耀升²、余衣縈³

摘要

本研究主要探討餐飲外送人員工作滿意度，以屏東地區 foodpanda 外送員為研究調查對象，研究結果顯示：餐飲外送人員性別以男性居多，年齡則為18歲以上-24歲以下的年輕人占大部分，婚姻狀況以未婚居多，教育程度以大學以上佔大多數，年資則是1年以上-2年以下的人佔多數，大部分都從屏東區開始從事，薪資方面則以20,001元以上-40,000元以下居多，落在勞工基本薪資上下。不同婚姻狀況、教育程度、年資、薪資並不會對餐飲外送人員產生差異性結果；而不同性別、年齡與餐飲外送人員之工作滿意度達顯著性差異。

關鍵詞： 外送人員、工作滿意度

^{1*} 大仁科技大學餐旅管理系講師，通訊作者：pwwang@tajen.edu.tw

² 大仁科技大學餐旅管理系

³ 大仁科技大學餐旅管理系

A Study on Job Satisfaction of Food Delivery Worker - As an Example of Foodpanda in Pingtung County

Pey-Wen Wang^{1*}, Yao-Sheng Chang² Yi-Ying Yu³

Abstract

The purpose of this study was to examine the food delivery workers' job satisfaction in Pingtung area. Questionnaires were administered of Pingtung area. Total 128 questionnaires were distributed and 104 effective responses were acquired. This study employed descriptive statistics, independent sample t-test and one-way ANOVA. The findings of this study were as follows: the majority group of respondents was male, age between 18-24, unmarried, college degree or above, seniority of more than 1 year to less than 2 years, most of them start from Pingtung district and income of 21,001-40,000. No significant difference was found on marital status, education level, seniority, and salary in job satisfaction of food delivery workers. Significant difference was found on sex and age of job satisfaction of food delivery workers.

Keywords: food delivery worker, job satisfaction

^{1*} Lecturer · Department of Hospitality Management, Tajen University
(Correspondence: pwwang@tajen.edu.tw)

² Department of Hospitality Management, Tajen University

³ Department of Hospitality Management, Tajen University

壹、緒論

一、研究動機或背景

因應疫情而火紅的「宅經濟」(Stay-at-Home Economy)，讓外送服務逆勢竄起；因「疫」而「起」的無接觸式物流業除了能助民安心抗疫外，也維繫了傳統店家的業積，即可知困局與逆境是「相對性」的問題。看似危機的問題，其實亦是創發產業新服務與新價值的「機會點」(新浪新聞，2021)。資策會(2020)上半年調查，台灣用戶最常使用送餐平台，foodpanda 以79.6%的使用率，超過 Uber Eats 的60.8%。根據 foodpanda 透露，2018年以來的訂單成長率在全球40幾個國家數一數二，市場滲透率更是亞太區第一。快速拓展讓 Foodpanda 成功搶下市佔第一，但也產生副作用，外送員背後隱藏的危險與可觀的開銷總是沒被看見，發生交通事故或違規時，外送員總是第一個被認出來，幾乎天天上社會新聞。

消保處(2020)公布，foodpanda 去年申訴案件高達1,688件、Uber Eats 也有289件，申訴案件數總計1,977件，皆以「取消訂單不退費」問題最多。foodpanda 的部分，以「取消訂單不退費」申訴居冠，達1038件，外送員表示送餐後撥打電話未接通，但消費者表示未接獲電話，業者因此取消訂單且不退費；其次為「無法取消訂單」共231件，未輸入優惠碼或下訂錯誤，卻無法取消訂單。外送員或客服人員服務「態度不佳」申訴也有108件、外送員「送餐過慢」90件、消費者付款時發現店內價及外送價有落差為80件、有56件為送餐與店內用餐內容物在量或質上不符，還有如湯汁溢出、發票未附等「其他」85件申訴，對於外送員的形象有嚴重影響。加上有一名外送員在保溫袋上頭貼出公司的「薪資概況」，原本2019年接一單可領70元，但卻逐年下降，2020年只剩下57元，到了現在更是只有44塊錢，由於薪資正巧等差下降，因此照片也隨即吸引萬人關注。

面對如此多的爭議，本研究因此想透過工作滿意度調查來瞭解餐飲外送服務人員的員工滿意度。

二、研究目的

- (一) 瞭解餐飲外送人員之人口變項現況分析。
- (二) 瞭解餐飲外送人員之工作滿意度現況分析。
- (三) 分析不同人口統計變項之外送人員在工作滿意度之差異分析。

三、名詞釋義

- (一) 餐飲外送人員

衛生福利部食品藥物管理署(2019)訂定「網路美食外送平台業者自主衛生管理指引」,網路美食外送平台業是一種新興的餐飲運輸服務業,消費者透過網路訂餐,由外送服務人員配送餐點至消費者指定地點,有參與或提供食品運送服務等行為。

(二) 工作滿意度

謝金青(1992)指出工作滿意是工作者對其工作、工作歷程或工作結果整體的一種主觀的價值判斷,是屬於感覺、態度或情意的反應,而其感到滿意與否取決於特定的工作環境中,因工作所實際獲得之價值與預期應獲得之價值之差距。

貳、文獻探討

一、工作滿意度定義

工作滿意度又可稱為工作滿足,Dababneh 等人(2022)指出工作滿意度可以理解為一個人對其工作的態度。其概念是從 Hoppock(1935)的「工作滿意」書中所指出工作滿意即為工作者對工作情境滿意的感受,分為心理及生理的層面的感受,發現不同職業階層有不同的滿意程度,職業階層較高的工作者有較高的工作滿意,顯示工作滿意程度是可以被預測的。早期部份研究者把焦點集中在工作者與工作本身互動所產生的情感反應,如 Smith、Kendall 及 Hulin(1969)指出:工作滿意乃工作者對其工作及工作經驗的評估而產生的一種愉悅且正面的情緒反應。Locke(1976)亦認為工作滿意是員工對自我工作評價或工作經驗的一種愉悅或正面的工作態度,著重在影響、感覺、認知及想法。Porter & Lawer(1975)則將工作滿意的程度定義為個人在工作中「實際獲得」,與他所認為「應該獲得」的差距而定,是一種「期望差距」的概念。莊瓊嘉及林惠彥(2005)定義工作滿意為個人對於其工作內容與工作環境主觀的感受—滿意程度—存在於心中的綜合評價。回顧許多學者對於工作滿意度的定義,發現工作滿意度涵蓋的層面相當廣泛。

二、工作滿意之重要性

近代工作滿意相關理論受到重視的理由,在於企業反思人的重要性,員工被強調是公司最重要的資產。日益競爭的狀態下,擁有優異績效表現的員工才是企業致勝之關鍵,而員工的工作滿意正是影響組織績效的重要因素。

孫淑芬(2001)指出員工工作滿意越高，離職傾向越低。黃國隆(1982)認為工作滿意將可減少組織的人事成本及人才損失。Spector(1997)提出三項理由說明工作滿意度的重要性：

- (一) 以人道主義觀點，人們應受到公平的對待與尊重，工作滿意是對好的對待所給予之回應。
- (二) 以功利主義觀點而言，工作滿意能引致員工影響組織功能。
- (三) 工作滿意能作為組織運作的反射。

三、工作滿意度的相關理論

王惠俐(2002)指出研究工作滿意的理論相當多，由於許多學者對工作滿意所持的研究角度不同，而有不同的理論建構，一般來說有幾種觀點較為常見：認為人會追求各種需求滿足的需求層次理論(Need Hierarchy Theory)；提供員工激勵因子以達工作滿足的激勵保健理論(Two-factor Theory)；投入與回饋比率之滿意度的公平理論(Equity Theory)；實際獲得與期望獲得的主觀認知差距的差距理論(Discrepancy Theory)等...，而近期大多又以現代激勵理論的觀點作為探討工作滿意的理論基礎。因此王惠俐(2002)將各學者的理論整理如下所示。

表1 工作滿意度之定義摘要表

學者/年代	工作滿意度之定義
Hoppock(1935)	認為工作滿意乃是指個人對自己工作的直覺感受，是一種在生理、心理和環境等各因素滿意感受的綜合。
Locke(1976)	工作滿意乃是個人評價其工作或工作經驗而產生的正向或愉悅的情感反應。
Dessler(1980)	認為個人的重要需求，從工作中或工作結果所能得到的滿足的程度。
Robbins(1996)	認為工作滿意度代表個人對自身工作的態度，當一個人具有較高的工作滿意度則會對工作抱持正向的態度，反之，則會對工作抱持負向的態度。
Seibert & Kraimer(2001)	工作滿意為隱含在工作本身的一些因素，受到工作者本身對其目標與期望之主觀評價的影響。
謝金青(1992)	工作滿意指工作者對其工作、工作歷程或工作結果整體的一種主觀的價值判斷，是屬於感覺、態度或情意的反應。而其感到滿意與否取決於自特定的工作環境中，因工作所實際獲得之價值與預期應獲得價值之差距。此差距越小，

滿意程度越高；反之，滿意程度越低。

- 張春興(1989) 工作滿意度係指個人與多數員工對其所任職的工作感到滿意的程度，工作滿意與否與很多因素相關，如工作時間、工作地點、管理方式等都是。
- 吳月娟(1998) 工作滿意的定義可分為五類：
- 1.需求滿足性定義：將工作滿意視為需求的滿足，藉由工作的過程或經驗的體會，以獲得滿足需求，達到滿意的程度。
 - 2.價值比較性定義：將工作滿意視為價值比較的差距，個人的工作滿意是取決於其付出與所得比例之差距而定，或與他人比較所得公平性的感受差距，差距越小，滿足程度越大。
 - 3.層面性定義：工作滿意的程度是取決於個人對各種工作相關因素的滿意感受，如：薪資報酬、工作性質、人際關係、行政支援、工作環境等層面。
 - 4.參考架構性定義：工作滿意是人們對週遭客觀環境的主觀知覺與解釋，此種知覺與解釋受到個人自我參考架構的影響，如：年齡、性別、婚姻狀況、個人能力、職位高低及經驗的影響等。
 - 5.綜合性定義：工作滿意是指工作者對工作本身、工作環境或個人角色等因素，所感受到的一種態度、情意性反應與評價，即工作滿意是一個單一的概念，是個滿意感受的綜合，不涉及各滿意層面及形成滿意原因的探討。
- 許瑞芳(2001) 工作滿意是指個人對其工作的感受與評價，亦即個人對工作過程或工作結果做一種主觀的預期判斷，而此判斷是屬於態度或感覺的情意取向。
- 陳立人(2007) 工作滿意度乃是工作者對其從事工作的一種價值判斷，其評判標準乃來自所有主、客觀因素，包含組織中的環境、人與實際報酬等因素，若是正向則屬滿意，反之則不滿意。
- 蘇榮欽(2007) 工作滿意度乃是工作者在其工作的過程中，對工作情境中
-

各項因素的整體性、主觀性的情意、態度反應程度或判斷標準。

四、影響工作滿意度之因素

以工作滿意度理論為基礎的研究，大多是探討工作滿意度的前因與後果，其中 Seashore & Taber(1975)認為影響工作滿意度的前因，既非完全取決於工作環境的特徵，亦非完全取決於工作者之個人特質，而是取決於這兩方面變項的交互作用，因此歸納出工作滿意度相關因素架構，並認為員工的工作滿意度將會影響個人、組織和社會等的反應。

(一) 環境因素

- 1.政治、經濟及文化環境：例如失業率、社區別及國家之間的差異等。
- 2.職業性質：例如職業類別及聲望地位。
- 3.組織內部環境：例如組織氣候、組織規模、複雜程度、集權化程度、正式化程度、領導方式、決策等。
- 4.工作與工作環境：工作特性屬於工作與工作環境因素，情境觀點認為工作本身的特性與工作滿意度具有直接的影響，本研究則認為二者的關係會受到人格特質因素的干擾。

(二) 個人屬性因素

1.人口統計變項

- (1) 年齡：年齡與工作滿意度關係的研究結果頗不一致，有些研究發現年齡與工作滿意度之間有正相關，即年長者比年輕者滿意。李淑貞(2000)有研究發現兩者無關。李吉祥(1997)也有研究發現兩者呈 U 型曲線關係，Herzberg(1956)、陳銀環(1998)認為可能的原因在於個體在不同時點主觀感受、心理狀態多少有些改變。
- (2) 性別：Reiner(1999)年指出，在人口屬性中，性別最常被當作獨立變項來探討工作滿意度，但這兩項變數之間的關係的實證結果也不一致。研究顯示男性的工作滿意度高於女性。李淑貞(2000)指出工作滿意度與性別無關。張家振(1994)研究發現女性工作滿意度高於男性。
- (3) 教育程度：教育程度與工作滿意度的研究結果有所分歧，可能是因為需要將教育程度配合工作性質來觀察，才能夠瞭解對於工作滿意度的影響。李淑貞(2000)指出沒有相關；Sinha & Sarma(1962)、許士軍(1977)、李吉祥(1997)、Korman(1968)發現教育程度與工作滿意度呈負相關。

(4) 年資：年資與工作滿意度關係的研究結果亦有所分歧，黃瑩宵（1983）發現年資與工作滿意度呈正相關；李吉祥（1997）認為沒有相關；Gibson & Klein(1970)、黃開義(1984)認為有負相關；許士軍(1977)、李淑貞(2000)認為呈U型相關。

參、研究方法

一、研究對象與抽樣設計

本研究之研究對象是屏東區餐飲外送 foodpanda 之員工，以屏東區餐飲外送人員 foodpanda Line 群組為母體，以建立抽樣名單，採用便利抽樣方式進行抽樣，抽取 Line 之外送人員群組進行問卷資料之發放，作為研究對象，發放方式採用 Google 表單網路問卷發放，發放時間為2021年5月1日至5月13日，共計回收128份。

二、研究問卷設計

本研究問卷引用來源為蔡欣嵐(2001)之工作滿意度量表，測量受測人員對工作本身的滿意，共有20題問題，採用5點量表。其中1=對我的工作非常不滿意，2=對我的工作不滿意；3=不能確定對我的工作是否滿意還是不滿意；4=對我的工作滿意；5=對我的工作非常滿意。蔡欣嵐(2001)之研究量表主要依據「明尼蘇達滿意度問卷」之短題本，其量表為 Cronbach α 0.91 信度堪稱良好。

三、資料處理

本研究採用 SPSS for Window 20.0 版統計套裝軟體為資料分析工具，依據研究目的與假設之考驗所需進行資料分析，在研究中所採用的統計分析方法包括描述性統計、獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析，本研究所有差異性考驗的顯著水準均定為 $\alpha=0.05$ 。

肆、研究結果

一、餐飲外送人員之人口變項現況分析

(一) 性別

在本研究128名餐飲外送人員中，「男性員工」較多，其有效樣本數為82人，所佔比例為64.1%；另外，「女性員工」有效樣本數共46人，所佔比例為

35.9%。顯示本研究調查樣本中以「男性員工」居多。

(二) 年齡

在本研究128名餐飲外送人員中，年齡在「18歲以上-24歲以下」共有48人，佔37.5%居第一位；年齡在「25歲以上-31歲以下」共有33人，佔25.8%居第二位；年齡在「32歲以上-38歲以下」共有23人，佔18%居第三位；年齡在「39歲以上-45歲以下」共有12人，佔9.4%居第四位；年齡在「46歲以上-52歲以下」共有12人，佔9.4%居第五位。發現年齡層在「18歲以上-24歲以下」的人數佔最多，「46歲以上-52歲以下」與「39歲以上-45歲以下」的人數佔最少。

(三) 婚姻狀況

在本研究128名餐飲外送人員婚姻狀況方面，「未婚」共有84人，佔65.6%居第一位；「已婚」共有44人，佔34.4%居第二位。顯示本研究調查樣本中以「未婚員工」居多。

(四) 教育程度

在本研究128名餐飲外送人員教育程度方面，教育程度為「大學」共有76人，佔59.4%居第一位；教育程度為「高中及高職以下」共有26人，佔20.3%居第二位；教育程度為「專科」共有24人，佔18.8%居第三位；教育程度為「博、碩士」共有2人，佔1.6%居第四位。發現教育程度為「大學」的人數佔最多，教育程度為「博、碩士」人數佔最少。

(五) 年資

在本研究128名餐飲外送人員教育程度方面，年資為「1年以上-2年以下」共有61人，佔47.7%位居第一位；年資為「1年以內」共有39人，佔30.5%居第二位；年資為「2年以上-3年以下」共有18人，佔14.1%居第三位；年資為「3年以上-4年以下」共有10人，佔7.8%居第四位。發現年資為「1年以上-2年以下」的人數佔最多，年資為「1年以上-2年以下」人數佔最少。

(六) 薪資

在本研究128名餐飲外送人員薪資方面，薪資在「20,001元以上-40,000元以下」共有67人，佔52.3%居第一位；薪資在「1元以上-20,000元以下」共有28人，佔21.9%居第二位；薪資在「40,001元以上-60,000元以下」共有26人，佔20.3%居第三位；薪資在「60,001元以上-80,000元以下」共有7人，佔5.5%居第四位。發現薪資在「20,001元以上-40,000元以下」的人數佔最多，「60,001元以上-80,000元以下」的人數佔最少。

二、餐飲外送人員之工作滿意度現況分析

表2顯示，本研究128名餐飲外送人員對於「目前的工作讓我有自由判斷的機會」的滿意度最高，平均分數為3.81分，「我滿意上司對待我的方式」的程度最低，平均分數為3.09分，詳如表2所示。從平均數得分來看，外送人員的工作滿意度得分皆在3分以上，表示這份工作是讓從業人員傾向滿意的。

表2 餐飲外送人員之工作滿意度量表現況分析摘要表

題項	平均值	標準差
1.我滿意目前的工作忙碌程度	3.50	1.05
2.我滿意目前的工作給予我獨自發揮的機會	3.53	1.05
3.目前的工作讓我在親友間有好的評價	3.36	1.04
4.我滿意上司對待我的方式	3.09	1.30
5.我滿意上司做決定的能力	3.11	1.32
6.我目前的工作很穩定	3.55	1.20
7.目前的工作能讓我有機會指導他人	3.48	1.09
8.目前的工作能充分發揮我的能力	3.50	1.07
9.我滿意目前的工作組織的決策方式	3.13	1.35
10.我滿意目前的工作量與我所領的薪水	3.16	1.32
11.目前的工作讓我有晉升的機會	3.19	1.33
12.目前的工作讓我有自由判斷的機會	3.81	1.23
13.目前的工作能讓我嘗試用自己的方法做事	3.70	1.21
14.我滿意目前的工作環境	3.59	1.20
15.我對於目前在工作上所獲得的讚美感到滿意	3.80	1.18
16.目前的工作讓我有成就	3.59	1.20

三、分析不同人口統計變項之外送人員在工作滿意度之差異分析

(一) 性別

經由獨立樣本 t 檢定分析結果得知不同性別的餐飲外送人員在工作滿意度上有顯著差異存在($t=2.27, p<.05$)。女性的工作滿意度高於男性的工作滿意度。研究者推估，從性別的角度來看，男性工作者可能將外送工作當成正職，而女性工作者把此工作視為兼職，因此覺得在工作上可以平衡工作與家庭，因此工作滿意度較高。

表3 不同性別餐飲外送人員之滿意度差異分析摘要表

性別	次數	平均值	標準差	t 值	顯著性
女性	46	3.66	0.66	2.27*	0.01
男性	82	3.32	1.02		

(二) 年齡

經由單因子變異數分析結果得知，不同年齡的餐飲外送人員在工作滿意度上有顯著差異存在($F=3.273, p<.05$)。經由事後比較得知18歲-24歲的外送人員其工作滿意度顯著高於39歲-45歲之外送工作人員。推估因為年齡較輕，所以對於工作的要求相對較少，因此相對容易滿足。

表4 不同年齡餐飲外送人員之工作滿意度差異分析摘要表

年齡	次數	平均值	標準差	F 值	顯著性	事後比較
24歲以下	48	3.66	0.69	3.27*	0.01	18歲-24歲
25- 31歲	33	3.53	0.89			高於39歲-
32 -38歲	23	3.05	1.22			45歲
39歲-45歲	12	2.88	1.08			
46歲以上	12	3.66	0.69			

(三) 婚姻狀況

經由獨立樣本 t 檢定分析結果得知，不同婚姻狀況的餐飲外送人員在工作滿意度上沒有顯著差異存在($t=-1.25, p>.05$)。從平均數得知，不論有沒有結婚的外送人員其工作滿意的得分都在3-4分之間，介於沒有意見到滿意之間，因此婚姻狀況並不會影響到外送人員的工作滿意。

表5 不同婚姻狀況餐飲外送人員之工作滿意度差異分析摘要表

婚姻狀況	次數	平均值	標準差	t 值	顯著性
未婚	84	3.36	0.89	-1.25	0.34
已婚	44	3.58	0.97		

(四) 教育程度

因博碩士以上的填答者僅有2人，因此與大學學歷合併為大學以上一組，經由單因子變異數分析分析結果得知，不同教育程度的餐飲外送人員在工作滿意度上沒有顯著差異存在($p>.05$)。

表6 不同教育程度餐飲外送人員之工作滿意度差異分析摘要表

教育程度	次數	平均值	標準差	F 值	顯著性	事後比較
高中/職以下	26	3.24	0.78	2.720	0.07	n.d.
專科	24	3.81	0.64			
大學以上	78	3.40	1.01			

(五) 年資

經由單因子變異數分析分析結果得知，不同年資的餐飲外送人員在工作滿意度上沒有顯著差異存在($p>.05$)。研究者推估餐飲外送工作是這幾年才興起的工作選項，因此，從業人員還沒有很大的工作倦怠或者覺得這份工作的時間較為彈性，所以年資的多寡尚未影響工作滿意度，但此部分仍需要更進一步的探討。

表7 不同年資餐飲外送人員之工作滿意度差異分析摘要表

年資	次數	平均值	標準差	F 值	顯著性	事後比較
1年以下	39	3.48	1.00	1.96	0.12	n.d.
1年-2年	61	3.26	0.93			
2年-3年	18	3.71	0.74			
3年以上	10	3.85	0.68			

(六) 薪資

因有些組別之次數過少，因此進行調整，將10,000元以下與10,001元以上-20,000元以下合併為一組，40,001元以上-60,000元以下與60,001元以上-80,000元以下合併為40,001元以上。

經由單因子變異數分析分析結果得知，不同薪資的餐飲外送人員在工作滿意度上沒有顯著差異存在($F=0.06, p>.05$)。

表7 不同薪資餐飲外送人員之工作滿意度差異分析摘要表

薪資	次數	平均值	標準差	F 值	顯著性	事後比較
20,000以下	28	3.50	0.77	0.06	.94	
20,001以上	67	3.43	0.87			
40,000以下						
40,001以上	33	3.42	1.16			

伍、結論與建議

一、結論

(一) 瞭解餐飲外送人員之人口變項現況分析

餐飲外送人員工作滿意度調查之人口變項中，性別以男性居多，年齡則為18歲以上-24歲以下的年輕人佔大部分，婚姻狀況以未婚居多，教育程度以大學以上佔大多數，年資則是1年以上-2年以下的人佔多數，薪資方面則以20,001元以上-40,000元以下居多，落在勞工基本薪資上下。

(二) 瞭解餐飲外送人員之工作滿意度現況分析

結果顯示，在餐飲外送人員之工作滿意度對於「目前的工作讓我有自由判斷的機會」的滿意度最高，而「我滿意上司對待我的方式」的滿意度則是最低，因此可以得知餐飲外送員人員從事 Foodpanda 主要是為了工作自由度較高，但對於工作上司做的決策卻不太滿意。

(三) 分析不同人口統計變項之外送人員在工作滿意度之差異分析

不同婚姻狀況、教育程度、年資、薪資並不會對餐飲外送人員產生差異性結果；而不同性別、年齡餐飲外送人員之工作滿意度達顯著性差異，比較過後發現女性滿意度高於男性，18歲以上-24歲以下的工作滿意度高於39歲以上-45歲以下的工作滿意度，年輕人對於 Foodpanda 的工作滿意度高於壯年人，可能是因為年輕人比較偏愛自由，不愛被公司約束，因此有點犧牲對於年輕人還在容許範圍，而女性高於男性可能是因為少數的女性要從事這種風吹日曬的工作前，已經報以相當的覺悟才從事。

二、建議

研究中顯示不同婚姻狀況、教育程度、年資、薪資上並不會對餐飲外送人員產生差異性結果，可能是本研究調查的是 Foodpanda 的餐飲外送群組，由於 Foodpanda 的工作較為自由，可以自行決定去留，群組留下的都是接受工作調整過後的人，因此沒有較為顯著性的差異，所以可以建議日後研究工作滿意度可以同時針對離職員工與在職員工進行工作滿意度上的調查，也可以調查離職率，以此比較餐飲外送人員對於工作滿意度的狀況。

參考文獻

- 王惠俐 (2002)。特殊教育教師助理員工作滿意度之調查研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學,彰化縣。
- 吳月娟 (1998)。國小資優班教師工作滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文,彰化縣。
- 李吉祥 (1997)。我國政府主計部門會計人員工作滿足感之研究 (未出版之碩士論文)。國立中興大學企業管理研究所,台中市。
- 李淑貞 (2000)。我國稅稽徵人員工作滿足感之研究 (未出版之碩士論文)。國立成功大學企業管理學系,台南市。
- 孫淑芬 (2001)。工作動機對工作滿意、個人績效及組織公民行為的影響—探索組織文化的干擾效果 (未出版碩士論文)。國立中央大學人力資源管理研究所,桃園市。
- 消保處 (2020)。線上美食外送平台消費爭議申訴案件暴增,政府要求業者改善。<https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/cd4844dd-1819-4656-a72d-8050777feb9d>
- 張春興 (1989)。張氏心理學辭典。台北:東華書局。
- 張家振 (1994)。銀行從業人員之人口統計特徵及人格特質對工作滿足感之影響-公營銀行與民營銀行之比較 (未出版碩士論文)。國立中興大學。台中市。
- 莊瓊嘉、林惠彥 (2005)。個人與環境適配對工作態度與行為之影響。台灣管理學刊, 5, 123-148。
- 許士軍 (1977)。工作滿足,個人特徵與組織氣候文獻索引及實證研究。國立政治大學學報, 35, 13-56。
- 許瑞芳 (2001)。國民小學啟聰教育教師工作滿意度調查研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學特殊教育研究所,彰化縣。
- 陳立人(2007)。屏東縣國小學校組織氣候與教師工作滿意度、家長參與動機之相關研究 (未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文,屏東市。
- 陳銀環 (1998)。我國政府部門審計人員工作滿足感之研究 (未出版之碩士論文)。國立中興大學。台中市。

- 黃國隆 (1982)。領導方式、工作特性、成就動機、內外控、專斷性與教師工作滿足的關係。政大教育與心理研究，5，47-76。
- 黃開義 (1984)。工作適性的組織、群體及職務層次對工作滿意、工作績效與工作轉換意圖的同時效果-以台灣旅館業餐飲部員工為例 (未出版之碩士論文)。國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市。
- 黃瑩宵 (1983)。台灣省基層主計人員工作滿足之研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學會計研究所，台北市。
- 新浪新聞 (2021)。你跟上新的產業脈動了嗎？疫後產業發展大趨勢總整理。
<https://news.sina.com.tw/magazine/article/29574.html>
- 資策會 (2020)。11%臺灣網友 疫情期間首度使用美食外送服務。
<https://mic.iii.org.tw/news.aspx?id=573>
- 蔡欣嵐 (2001)。工作特性、人格特質與工作滿意度之關係-以半導體業為例 (未出版之碩士論文)。國立中央大學企業管理研究所。桃園縣。
- 衛生福利部食品藥物管理署 (2019)，食藥署啟動「109年美食外送平台稽查專案」。 <https://www.mohw.gov.tw/cp-4634-52083-1.html>
- 謝金青 (1992)。國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意程度之研究 (未出版碩士論文)。國立政治大學教育研究所，台北市。
- 蘇榮欽 (2007)。高高屏地區消防人員工作價值觀與工作滿意度關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學成人教育所組織發展與領導在職專班，高雄市。
- Dababneh, A. N., Arabyat, R., Suifan, T., & Wahbeh, N. (2022). The Mediating Effect of Transformational Leadership on the Relationship between Personality Traits and Job Satisfaction in the Educational Sector in Jordan. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 32(2), 229-251.
- Dessler, G. (1980). *Organization and Management: A Contingence Approach*. New York: Prentice-Hall Inc.
- Gibson, J.L., & Klein, S.M. (1970). Employee Attitudes as a Function of Age and Length of Service: A Reconceptualization. *Academy of Management Journal*, 13(4), 411-425.
- Herzberg, F. (1956), *Job Attitudes: Review and Opinion, Pittsburg, Psychological Services of Pittsburg*, New York, USA.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Halt, Rinehart and Winston.
- Korman, A. K. (1968). Task Success, Task Popularity, and Self-esteem as Influences on Task Liking. *Journal of Applied Psychology*, 52(6, Pt.1).

- Locke, A. (1976). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organization*. New York: McGraw-Hill
- Reiner, W. G. (1999). Gender Identity and Sex Assignment: A Reappraisal for the 21st Century. *Pediatric Gender Assignment*. New York: Springer.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior, Concept, Controversies, and Application*. New Jersey: Prentice-Hall
- Seashore, S. E. & Taber, T. D. (1975). Job Satisfaction Indicators and Their Correlates. *American Behavioral Scientists*, 8(3), 333-368.
- Seibert, S. E., & Kraimer, M. L. (2001). The Five Factor Models of Personality and Career Success. *Journal of Vocational Behavior*, 5(1), 1-21.
- Sinha, D., & Sharma C. K. (1962). Union Attitude and Job Satisfaction in Indian Workers. *Journal of Applied Psychology*, 6(4), 247-251.
- Smith, P. C., & Kendel, L.M., & Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

