

薪資水準的相關因素~從職訓與職務晉級條件
分析餐旅人員的薪資結構

**The Impacts of the remuneration structure on vocational training
and positional obligation in hospitality environment**

邱若芷

美和科技大學 餐旅管理系 副教授

Email:x00002080@meiho.edu.tw

摘要

本研究採用 SEM 模式之適配度與參數估計模型，從餐旅投資環境、技術與服務特殊性等變項，透過勞動能力再訓練與職務晉級條件等因素的檢驗，對於薪資結構，以及企業投資效率的影響。本研究藉以勞動能力再訓練與職務晉級條件，檢視並分析餐旅人員薪資的結構，以及對於現今台灣餐旅環境的關聯性影響。研究結果顯示，以勞動能力再訓練與職務晉級條件，兩項作為中介變項，檢驗餐旅薪資的發展，能有效解釋薪資的多數變異；並且在餐旅投資環境中，亦能有效預測薪資多寡的變異。換言之，為了讓健全的餐旅投資環境與職場氛圍，有效地發展餐旅的薪資效果，經由餐旅管理教育與技術升級型訓練，符合具有國際餐旅執行並管理全球餐旅展店的技能等，顯著地增進員工的工作價值，大幅度地提高生產者報酬，甚至回饋到社會，樹立社會責任之良好典範與價值。因此對於薪資的提升，更應重視並考量餐旅投資環境的因素。最後，依據研究結果進行討論，發展餐旅工作價值與企業投資效率之最佳經驗模式，並提出未來提升薪資結構等相關研究之建議。

關鍵字：餐旅投資環境、技術與服務特殊性、勞動能力再訓練、職務晉級條件
薪資結構、SEM 模式

Abstract

The study is to investigate the relationships among remuneration level factors on positional obligation and vocational training within hospitality environment and investment effect, by ways of research methodology of SEM model. The results of SEM estimates and analysis properties reveals that individual-positional obligation and vocational training factors which are interfering variables account for most of the

variance of remuneration. In addition, the present study confirms hospitality environment effect as essential variable that are significant predictors of remuneration levels. In terms of sound performance of hospitality working environment employed interferences of positional obligation and vocational training variables, are significantly impacted the remuneration levels. The international executive of educational major with technique on-demand training are also significantly improved working value, producer profit, and society responsibility. Finally, based upon the results, the study is available to construct the best alternative of working value and investment efficiency models for the remuneration level improved with forward development.

Key words: Vocational training, positional obligation, hospitality environment, remuneration construction, SEM models

壹、前言

2008年台灣受到全球性金融海嘯波及，國內企業為了穩定自身的虧損，以遇缺不補的情況，降低成本的支出，進而導致「失業率飆高」。因此為了提升畢業新鮮人被任用的機會，行政院經濟建設委員會，在2009年4月-2010年9月間，實施「95學年度至97學年度大專畢業生至企業職場實習方案」，以全力解決當前年輕人失業的問題。爾後至今2017年，經過8年的時程，海嘯風波也已平息；然而，餐旅人員的薪資，是否普遍低於其他行業？這是迷思？還是存在許多待解的因素？本研究的目的是從個人職訓與職務晉級條件，在餐旅投資環境，以及技術與服務特殊性等相關變項檢驗後，檢視並分析餐旅人員薪資結構的關聯性影響，並且針對餐旅工作價值與企業投資效率之最佳經驗模式提出討論，進而對於未來薪資結構發展與相關理論提出建議。

貳、文獻探討

一、綜觀台灣薪資結構

(一)中小企業為台灣主要的經濟體結構

中華經濟研究院院長吳中書談到：「台灣低薪成因相當複雜，產業結構是必須考慮的關鍵因素。台灣企業九成以上是中小企業，對老闆來說，經營規模有限，卻得面對高風險，所以一旦自己可以主導，就不需要高階人才，獲利時則傾向保留盈餘做為應變。」(吳中書，2015)。在景氣不明朗的情況下，台灣中小企業的保留盈餘，雖讓獲利年年成長，員工薪水卻年年倒退；更嚴重的企業老闆是長期濫用試用期、責任制、派遣工，遊走在法律邊緣剝削勞工，引發社會民怨沸騰(尤子彥、王毓雯、黃亞琪，2014)。

皮凱提¹在訪台後，看了台灣的一些資料，驚覺台灣薪資狀況之不平等程度

¹皮凱提，2013。21世紀資本論作者，以《21世紀資本論》成為風靡全球的經濟學家。

時，嚇了一大跳；相對於台灣每年的國內生產毛額(GDP)，台灣的薪水低到不成比例，並說「我不曉得這些 GDP 到哪去了？但我確定它肯定去了某些地方」。這清楚點出台灣面臨的低薪困境，即使 GDP 有所成長，但薪資不增反減(葉瑜娟、閻紀宇、吳典蓉，2014)。

(二) 台灣的勞工意識與社會價值觀

台灣的勞工意識缺乏外，還一直存在著要不得的勞動文化：勞工(i.e. 受薪階級)被老闆(i.e. 給薪階級)虐待是合理的；不管是教育子女還是教育晚輩，都灌輸「吃人頭路就要聽人家的」，並強調逆來順受的『台灣牛精神』，在失去平衡的社會價值觀，中小企業就算沒有公開、透明自身的盈餘，既然有勞工願意接受現況，再往下砍，也無所謂，甚至還砍多一點(左撇戎，2013)。美國《全球人權報告書》(2000)提到台灣勞工的人權，不時提醒台灣的勞工「薪資微薄」。當企業無意培養人才，不願加碼留人，台灣人才不斷出走，企業競爭力也日益下滑；當競爭力下滑之後，企業想出的唯一解答是：設法再降低人力成本，低薪就此進入惡性循環(風傳媒主筆室，2014)。

(三) 產業外移至低薪資國家的隱憂

台灣經濟研究院副院長龔明鑫(2015)於實證研究中顯示，長期以來，台商設廠投資對象都在低薪資國家，產業外移後，三角貿易(i.e. 台灣總部就只剩下接單、財務調度等)，對國內就業和薪水，幫助沒有那麼大。

即使是服務業，台商海外投資到「已開發國家」，多半是為了獲取技術或授權，以提高服務與生產水準，這有利於提高母公司員工的薪水；然而投資到低薪國，反而拉低國內薪資，讓台灣勞動市場，進入惡性循環(陳琿詒、陳一姍，2014)。當台灣產業結構外移或是總體經濟體質出問題，以前台商賺錢的方法，拿到低薪國家去做，甚或低薪國都會做了，就有很多人跟你搶，使得你以前那一套行不通；當你還是只會做同樣的生意，不是更壓低各項成本，就是追逐更低薪的國家設廠(Danny Lin，2014)。

二、餐旅職務分級與薪資報酬

(一) 出路(職務)不是等別人給的，而是自己努力走出來的

當青年低薪議題一再成為社會焦點，有位七年級生，憑著對投資及創業的堅定意志，嚴格要求自己，按收入比例存錢，並積極投資，即使面臨「月領 22K」的艱難環境，照樣年存 10 萬餘元，這位年輕學子的證明，出路不是等別人給的，而是自己努力走出來的(葉彥君，2013)。這位年輕人所要的：不是一輩子領基礎職務的低薪(i.e. 基層)，而是多方充實財務與相關技術，晉升自己成為發揮實力的餐旅創業老闆(i.e. 自我實現的頂端)，畢竟等待整個產業升級，到不如自我不間斷的努力與技術的突破。由此可知，餐旅人員的薪資，是相當有彈性的；從最基礎的低薪，到最無可限量的高度報酬或所得，都是自己努力走出來的。

(二) 餐旅高薪的特質

Dragon(2014)說明，常見高薪人的特質，有以下幾項，本研究再以例證說明：

1. 擁有流利的外語能力。

例如：在餐旅的專業領域之內，能夠與來自不同國家的人溝通。

2. 有好的表達及溝通能力。

例如：餐旅從業人員，要能夠清楚告訴別人你的想法，甚或能夠清楚解釋餐旅相關的服務內容與說明。

3. 多重專業。

例如：很多人都認為只要把餐旅本份內的專業，提升到極致，就能獲得青睞，殊不知在別人的眼裡，扮演好本份內的專業，只是基本中的基本(i. e. 餐旅人員的良好態度就是基本中的基本)；同時擁有休閒、CPR 急救術、琴棋書畫的藝術鑑賞力或創作力、新聞公關、生活美學、能歌善舞…等等知識與專業知能，將大幅提升自我獲得青睞的機會，以及組織所需跨領域人才協助時，適時提供臨門一腳的亮點用途。

4. 主動爭取機會。

例如：在餐旅界，很多年紀輕輕，卻當上主管或老闆的人，都是多半會主動爭取表現機會的人；鼎王火鍋的創始人陳世明，先在台中忠孝夜市創業，主動爭取夜市火鍋界，首屈一指的口碑，逐步踏穩並構築自己火鍋王國的大好機會。

5. 留意產業脈動。

例如：餐旅產業的脈動，絕對是每位餐旅從業人員需要關心的；留心最新餐旅市場的需求、科技的變化，(i. e. 別錯誤地以為，科技指的就是使用手機而已，而是餐旅專業的自動點餐系統、供應鏈食材控管系統…等等)才能夠提前充實自己的能力，讓自己不要被淘汰。

(三)餐旅職務與工作分析

透過每日職場的實際活動，職務分級與職責分析，了解組織所有工作職務後，更能確保更精確、更公正的薪資結構，以作為員工職務晉升的管道和依據。林文政(2002)在餐旅職務結構與工作內容中，提出幾項說明，本研究再以例證說明：

1. 組織首先要依據餐旅工作之目的，進行所需獲得的結果或所需改善的方案，製作餐旅職務說明書。

例如：餐廳內場人員的工作目的，就是進行顧客點菜後，各項料理的烹調與處理；以色香味俱全、健康營養衛生、符合客製化需求，將佳餚呈現給顧客。

2. 職務說明書的內容，要將餐旅工作職掌、權責一一列出。這樣做，不僅提供公司，釐清各項工作內容，是否有無重複、疏漏的地方，以及各職位的工作負荷是否平均，進而重新調整分配。

例如：餐廳外場人員的工作內容、權責與職掌：(A)招呼進門的客人；(B)為

客人帶位或安排適當的用餐區域；(C)提供茶水或毛巾；(D)詢問用餐需求或特殊需要(i.e. 兒童座椅)；(E)提供菜單與當日招牌的特色料理；(F)介紹近期促銷活動或折扣優惠；(G)解釋菜色與說明烹調料理的方式；(H)端上菜餚或進行桌邊服務；(I)適時整理顧客桌前，不再使用之碗、碟、盤或刀、叉、湯匙等；(J)紀錄桌次，附上帳單。

3. 餐旅人員的配置，可根據工作內容，進行現況及未來工作項目的需要而修正。

例如：某天接到婚宴訂單，平常內場人員配置 5 人，因為婚宴訂桌數目，比平時增加 10 桌，當天婚宴人員配置就要增加 10 位人員，以因應未來婚宴訂單之工作項目的需要而修正。

4. 餐旅人員的考績，透過職務說明書，詳細記載各職位之工作內容。公司可依據工作內容，進行之績效評估，並設計較客觀，具有效度的評核項目，達到信度的水準。

例如：依據餐廳外場人員的工作內容、權責與職掌，進行員工績效評估；針對具有信效度的工作項目，加以標示清楚量化的數值，依照數值的高低，給予員工績效獎勵與評價。

5. 餐旅薪資的標準，公司可依工作內容，進行評價；經由評估各項餐旅職務，相對於公司的重要性，調整薪資水準，以達到薪資的公平性。

例如：餐旅薪資的標準，透過工作內容、權責與職掌之重要性、專業度、職務職級與職責，調整薪資水準、員工分紅、員工入股情況等。

6. 列出餐旅職務資格條件，各項職務所列之任用資格條件，可協助公司在招募人員與遴選過程時，持續改善，找尋適合的人才。

例如：餐廳內場人員之資格條件，可設定具有 5 年以上內場工作經驗，具有中餐或烘焙或麵包或飲調丙級或乙級證照，並且參加 HACCP 講習證書等

7. 餐旅員工職務晉升方面，須要提供明確的資格要求，以防僅使用服務年資，及筆試晉升方式的缺失。

例如：餐廳內場人員晉升條件，可設定連續 3 或 5 年績效評核都是甲等，代表公司參加比賽榮獲殊榮，研發新產品或商品獲得業界一致好評，專利的取得…等。

8. 在訓練與發展上，鼓勵員工依自己興趣，及生涯計劃，針對特定職務所需之資格條件進修，一方面提升本職務之績效，另一方面亦有激勵的效果。

例如：旅館或飯店櫃檯人員，應不斷進修英日語，甚至歐、亞洲其他國家語言，每次進修並獲得外國語言資格的檢定通過，即可加薪或晉升國際管理階層幹部。

三、薪資結構:底薪、分紅、股票

適當增加基本底薪，以及普遍的員工分紅制，加上讓員工入股計畫，不僅讓員工收入與公司共同成長，亦營造員工與公司最佳正向的互動關係(Zhou &

Zhang, 2014)。英國政府，計畫提高基本工資(National Minimum Wage)，並且認為自 1999 年每小時薪資 3.6 英鎊，提高至 2015 年 8.7 英鎊的情況，不僅增加員工支配現金的額度，亦讓失業者重返工作崗位(British, 2015)。

掌握美國大都會餐旅管理階級人員，平均薪資的資訊，將有助於實務界人力資源管理部門、餐旅管理教育、以及個人考慮自身職業生涯規劃等重要參考之依據(Thomas, Brown, Schoffstall & Thomas, 2014)。美國政府透過立法，提高基本薪資，其中加班費與終點薪資的提高，加重餐廳與中小企業，對於支付資深員工薪資的壓力；2007 年約有 41% 的餐廳，透過降低員工數量，或辭去員工的方式，管理人事費用的支出，並且提到每增加 10% 的基本薪資時，餐廳砍掉約 2.6% 的營運成本(House, 2015；Brooks, 2014)。澳洲 2015 年生產力報酬(Australian Productivity Commission)報告中指出，將提出還原餐旅星期日工資方案，並提升到星期六工資水準，以爭取較高薪資，讓員工願意在星期日，放棄休假(Krummert, 2015)。

四、當前薪資停滯的原因

中華經濟研究院杜英儀(2014)研究員的研究報告中，將薪資停滯的原因，歸納為以下 9 點；本研究依據這 9 點，作出以下 9 項對策，並將部分內容調整後，作為本研究的命題，加以驗證：

(一)產業外移，以致勞動需求減少。

對策：國內產業升級，勞動能力再訓練，符合產業所需。

(二)國內投資不振，勞動需求弱。

對策：政府先投資產業所需之不缺電、不缺水、不缺土地，營造投資好環境，找回國內外廠商，願意投資台灣的信心與決心，以大幅設廠，增進就業人口。

(三)全球化及技術進步：

(1)全球化趨勢與技術進步，促使新興經濟體興起，透過大量生產，使商品價格下跌，原料上漲，低價競爭，影響企業調薪意願。

對策：大量機器化生產的經濟體，維持經濟規模的生產模式；將精密技術之產業，先行掌握關鍵原物料，再從製造(程)技術的特殊性，建立無法輕易地被模仿及日新月異的技術經濟體，維持全球競爭實力，從而調薪留住人才。

(2)全球化與技術進步，加劇人才全球移動，中低階人才替代性提高，薪資走向 M 型化，亦即重要管理層級、專業人員的薪資上升，而其他人員薪資卻下滑。

對策：從教育開始，培育具有國際移動能力的人才，並且開放與延聘國際「高階技術」人才回國就業；國內低階技術，逐步由機械自動化取代，全面提升勞動能力之專業技術工作與職級，勞動能力再訓練，再藉由職級的提升，逐步增加薪資所得。

(四)國內企業研發不足，停留在代工模式，企業競爭力不足，難以調薪。

對策：精進代工技術，維持良率 100%，成為全球代工首選之區；將研發結合創業投資或產業升級，找到製造(程)技術的特殊性與市場的競爭力，增加員工分紅，提高薪資所得。

(五)產業以及就業結構調整結果顯示，人才未流向高薪產業：

(1)受僱員工人數增加主要集中於低薪資行業。

對策：低技術之低薪行業，逐步由機械自動化取代，降低受僱員工需求；透過勞動能力再訓練，提升勞動能力之專業技術工作與職級，獲得更佳所得。

(2)薪資較高或薪資成長較多的行業，受僱員工人數增加不多。

對策：鼓勵高薪資或高薪資成長的行業，聘用更多再訓練後之專業技術工作人員，以及國際移動力的人才，奠立拓展全球貿易市場之基石，造就企業與員工兩露均露的成長甘露。

(六)高等教育擴張，高等人才供過於求、品質下降，平均薪資下滑。

對策：高等教育的高等人才，經由業界檢驗後，才知品質的良窳；透過在校學生進入職場的實習機制，密切了解業界所缺人才與技術，並隨時檢視、調整校內課程之僵固化情況，提高學生畢業後，符合業界所缺或所需之人才。

(七)薪資彈性化：

(1)非經常性薪資比重增加，由 2002 年的 16.34%增加至 2011 年 19.37%。

對策：提高試用期、責任制、臨時性、派遣工、兼差者時薪或福利。

(2)非典型就業增加：根據主計總處最新「人力運用調查統計結果」顯示，2013 年從事部分時間、臨時性或人力派遣工作者等非典型工作，有 75 萬 9,000 人，占整體就業人數的 6.94%，皆創新高，兼差、臨時或接受派遣的人數逐年增加，但相對於 2012 年日本、韓國的非典型就業人數占整體就業人數比重分別達 35%、33%，我國的非典就業比率仍相對低。

對策：當非典型就業人數增加，已是亞洲趨勢，保障這些就業人口，獲得應有的時薪與福利，勢在必行。

(八)非薪資報酬提升：法規制度使然，如勞退新制的實施等。

對策：2017 年勞退新制，立院提出所得替代率之重新計算，軍公教勞退都受到原來法規制度面的全面檢視，避免這代之債或資源用罄，留給後代子孫，無力償還，甚或破產無援之窘境。

(九)經濟成長成果未分配給勞工，或主要來自企業的貢獻。

對策：企業有盈餘，鼓勵員工入股或分紅；國內生產毛額 GDP 有成長，持續改善投資效率與人民福利。

參、研究方法

一、研究對象

透過文獻預擬假設與命題，再檢驗其信度與效度後，從勞動能力再訓練(vocational training effect)、技術與服務的特殊性(unique & niche effect)、餐旅投資環境(hospitality environment effect)、職務/職責(positional obligation)晉級條件

等構面，探討餐旅薪資水準(remunerational levels)，以及影響企業投資效率(investment effect)的情況。研究過程中，隨機抽取北、中、南地區，三區各 25 家公司，每家公司都是擁有 50 位員工以上的規模，並且提供「用餐與住房」型態之餐旅企業，作為研究母體。再從母體中，隨機抽取不同公司之職務員工群²，作為研究對象與研究樣本(i.e.每家公司分別抽出樣本數各 8 人，北中南抽樣的比例為 1:1:1，並且職務分級為：高階決策管理、中階管理幹部、基層執行人員、以及期滿一年以上之約聘/派遣人員等，這四種類別的抽樣比例分別為 1:1:1:1；換言之，每家公司在這四種類別中，各抽出 2 位人員)。執行抽樣過程，先行取得組織相關主管同意後，而發放問卷於公司之人員。問卷以五點量表呈現，以及部分質性的簡答，作為本研究所需的初級資料。執行問卷回收後，有效問卷達 95%(N=570)，且問卷整體內部的信度 Cronbach α 值也達 0.89，顯示理論資訊的正確性，都可達標準。此外樣本員工的年齡層介於 18~70 歲。取樣過程，因研究限制，排除就任不滿一年的員工樣本，同時也排除任何組織，提供「無給職」性質的各項職務。對於街坊行動宿餐車或尚未登記營利事業證之業者等，也不在此研究範圍中。

二、研究構面與變項

本研究透過結構方程式，建置構面之間的關聯模式。即以蒐集到的量化初級資料，輸入於 SPSS 的系統中，產生每項指標變數的相關係數、特徵值與卡方值，作為本研究分析每一個原始變項與構面間相對重要之關聯程度，藉以評估現階段勞動能力再訓練(vocational training effect)、技術與服務的特殊性(unique & niche effect)、餐旅投資環境(hospitality environment effect)、職務/職責(positional obligation)晉級條件等主要研究構面，影響餐旅薪資水準(working value)時，對企業投資效率(investment effect)的相關聯性之影響情況等，進而在未來餐旅薪資與企業投資發展的進程，提出關鍵性的參考。

本研究從六大主要研究構面，經因素分析³後，在「勞動能力再訓練(vocational training effect)」構面萃取出：職務型訓練(job-position training)、技術升級型訓練(technique on-demand training)、專業教育型訓練(education major training)、基礎型訓練(new employer on-skill training)等變項指標；「技術與服務的特殊性(unique & niche effect)」構面萃取出：創新專利技術(innovation patent)、服務商業模式(unique & niche business-service model)、創意廣度(multi-creation by width-connections)等變項指標；「餐旅投資環境(hospitality environment effect)」構面萃取出：企業文化風格/思維(culture style)、整體職場氛圍(wholeness working-field effect)、健全的執行環境~水火土金木⁴(sound-performance environment)等變項指標；「職務/職責」(positional obligation)」晉

²職務員工群，係指餐旅組織內，依照職務與職責不同，分為高階決策管理(hierarchy decision)、中階管理幹部(hierarchy management)、基層執行人員(base-executive)、以及期滿一年以上之約聘/派遣人員(project-employment)等四種類別。

³透過因素分析，檢測蒐集的初級資料之問卷設計相吻合且據信度，從取樣適切性 KMO 值介於 0 到 1 間，即通過進行因素分析前的檢視，並保留特徵值大於 1 的主成份且累積解釋變異百分比達 60%以上者。

⁴健全的執行環境~水火土金木：不缺水，不缺電火，不缺土地，不缺資金，不缺人材(木)-十年樹木，百年樹人。

級條件構面萃取到：就業年數(working year)、績效獎勵(employee performance)、以及國際移動力⁵(international executive)等變項指標；「餐旅薪資水準(working value)⁶」構面萃取到：基本底薪(minimum wage plus bonus and welfare)、職務級專業薪資(job-performance plus bonus and welfare)、彈性薪資(value-contribution in flexibility plus bonus and welfare)等觀測變項指標；「企業投資效率(investment effect)」構面萃取到：工作者滿意度⁷(employee surplus)、

⁵國際移動力(international executive)係指具有國際執行商業談判或管理全球餐旅展店與活動的人才；換言之，具有國際語言溝通能力、商業談判與執行力，以及管理全球展店與洽商展覽執行之能力等。

⁶ Working value=remuneration level + bonus + (stocks) + welfare；其中 Stocks 員工分紅，通常依據公司(獨資公司、股份有限公司、上市公司、上櫃公司...等)規模，有所調整。

⁷公式一，如下說明：

$$\text{需求面: Maximum} \left(\frac{\sum_{n=1}^{\text{working value}} \text{Working Satisfaction} \cong \infty}{\text{working value}} \right)$$

$$= \text{供給面: } f \left(\frac{\sum_{n=1}^{\text{Investment effect}} \text{Employee surplus} + \text{producer profit} + \text{social responsibility}}{\text{Investment effect}} \right)$$

上述公式一，是對於工作者剩餘與滿意度的衡量，即工作者對於自己的薪資水準(working value-參註解6)，依據期望被支付值與實際被支付值之差額，來決定其滿意度；當實際支付額大於期望被支付額愈大，即工作者滿意度的感受愈大；將此滿意程度再轉化為五點量表，呈現於資料統計之運算；反之亦然。然而人力供需失衡的情況下，且人力需求大於人力供給的市場，讓缺工、缺人才情況產生(i.e.這時企業會採取：1.機械自動化模式，取代低階技術人員的不足，其成本若低於海外重新設廠，將不再搜尋更低的人力成本；2.調整並提高薪資水準(working value)，留住具專業技術工作之勞動能力的人才；3.延聘具國際移動力的「高階技術」人才回國就業等作法。換言之，此時供給方難以維持現階段「未增加任何投資的行為(investment effect)」，即投資邊際成本趨近於0的情況會遭破壞，迫使業者再度拉升成本的投資行為(邱若芷，2014)。

若當企業缺乏技術與服務的特殊性(unique & niche effect)，是可輕易地被複製或模仿，則同質競爭的職場/職人，將快速擴張，直到市場中提供這樣技術與服務型態的企業與人員，已趨於飽和、趨緩或被新型態的企業或人力資源取代後，又會再回到投資邊際成本趨近於0的情況，此時員工的調薪又是難上加難，也難以衡量到工作者滿意度。

若當企業的技術與服務的特殊性(unique & niche effect)，是唯一獨占性*成長市場，無法輕易地被複製或模仿，甚至掌握關鍵原物料，或專利技術與專屬特權等；這時業者將增加投資行為(investment effect)，因應成長需求，提高生產利潤，並且要維持更良好的社會責任與價值(社會共同監督)，調高員工薪資水準(working value)，讓工作者滿意度，達到最佳化情況。

*獨占性市場：即獨占特殊性技術與服務的供給市場，如 Hello kitty (獨占凱蒂貓專屬特權與所有權)vs.

獨占市場：透過政府法規，僅此一家，別無分號的供給市場，如台電是唯一，在台灣可銷售電力的公司；就算有能力製造電力，也要先轉賣給台電，若直接在台灣販售電力，就會違法。

生產者利潤⁸ (producer profit)、社會責任與價值⁹(social responsibility/value) , 以進行構面與指標變數間關聯性的影響情況。

三、研究方法與適配統計值

本研究從 SEM(AMOS)關聯性結構模式，分析所蒐集的資料。經判別變項的顯著性水準¹⁰、路徑係數、卡方檢定，得以了解變數間存在之關聯性影響。對於適配度指標，除採用整體適配度指標(goodness of fit)，以 χ^2 檢定(Chi-square)、 χ^2/df 小於 3，GFI (goodness of fit index) 大於 0.9、AGFI(adjusted goodness-of-fit index) 大於 0.8、SRMR (standard root mean square residual) 小於 0.1、RMSEA(root mean square error of approximation) 小於 0.08 作為參考值外，也採用增值適配度指標，以 NFI(normal fit index)、NNFI(non-norm fit index)、CFI(comparative fit index)、IFI(incremental fit index) 都大於 0.9 為作參考值，以及 AIC(Akaike information criterion) 值越小越好，檢驗結構模式之簡約適配的統計量。

四、研究命題

(一) 「技術與服務的特殊性」潛在外生(因)自變項-檢驗的結構模式

在模式參數估計值中，以「技術與服務的特殊性」構面，經由「勞動能力再訓練」的介入，檢視所影響「餐旅薪資水準」發展的情況，以及所影響「企業投資效率」的情況。

在模式參數估計值中，以「技術與服務的特殊性」構面，經由「職務/職責」晉級條件的介入，檢視所影響「餐旅薪資水準」發展的情況，以及所影響「企業投資效率」的情況。

藉由檢驗的結構模式，作出以下幾個命題，呈現如下：

1. 技術與服務的特殊性，對於餐旅薪資水準發展之影響。
2. 技術與服務的特殊性，對於企業投資效率之影響。
3. 技術與服務的特殊性，透過勞動能力再訓練為中介變項，檢驗於餐旅薪資水準發展之影響。
4. 技術與服務的特殊性，透過勞動能力再訓練為中介變項，檢驗於企業投資效率之影響。
5. 技術與服務的特殊性，透過職務/職責晉級條件為中介變項，檢驗於餐旅薪資水準發展之影響。
6. 技術與服務的特殊性，透過職務/職責晉級條件為中介變項，檢驗於企業投資

⁸ 生產者利潤(即生產者剩餘)，係指提供餐旅技術與服務項目的總營收，減去所必須支付的總相關成本。利潤係從生產者，必須揭露的財務報表與稅務資料(i.e. 發票開出額度)轉化，並且再量化為五點量表，呈現於資料統計之運算；反之亦然(邱若芷，2014)。

⁹ 社會責任與價值，係以年度企業對社會回饋或捐款的額度，轉化為五點量表，呈現於資料統計之運算。

¹⁰ 判別顯著性水準，係指所估計的參數可達顯著水準，即 t 值絕對值 > 1.96，且指標變項的信度高於 0.5，即 $R^2 > 0.5$ 。

效率之影響。

(二) 「餐旅投資環境」潛在外生(因)自變項-檢驗的結構模式

在模式參數估計值中，以「餐旅投資環境」構面，經由「勞動能力再訓練」的介入，檢視所影響「餐旅薪資水準」發展的情況，以及所影響「企業投資效率」的情況。

在模式參數估計值中，以「餐旅投資環境」構面，經由「職務/職責」晉級條件的介入，檢視所影響「餐旅薪資水準」發展的情況，以及所影響「企業投資效率」的情況。

經檢驗的結構模式，作出以下幾個命題，呈現如下：

1. 餐旅投資環境，對於餐旅薪資水準發展之影響。
2. 餐旅投資環境，對於企業投資效率之影響。
3. 餐旅投資環境，透過勞動能力再訓練為中介變項，檢驗於餐旅薪資水準發展之影響。
4. 餐旅投資環境，透過勞動能力再訓練為中介變項，檢驗於企業投資效率之影響。
5. 餐旅投資環境，透過職務/職責晉級條件為中介變項，檢驗於餐旅薪資水準發展之影響。
6. 餐旅投資環境，透過職務/職責晉級條件為中介變項，檢驗於企業投資效率之影響。

(三) 「勞動能力再訓練」潛在內生(因)自變項-檢驗的結構模式

1. 勞動能力再訓練，對於餐旅薪資水準發展之影響。
2. 勞動能力再訓練，對於企業投資效率之影響。

(四) 「職務/職責晉級條件」潛在內生(因)自變項-檢驗的結構模式

1. 職務/職責晉級條件，對於餐旅薪資水準發展之影響。
2. 職務/職責晉級條件，對於企業投資效率之影響。

肆、研究內容與結果

一、研究樣本之敘述性統計

經過北中南地區都分別在各個場域累計發出 600 份問卷資料後，每地區回收之有效樣本統計數與估計值，呈現在表 1。

表 1 樣本之敘述性統計 單位：人數

| 研究母體 | 有效樣本統計數 m_i | 累進樣本在(1)：高階決策管理、(2)：中階管理幹部、(3)：基層執行人員、以及(4)：期滿一年以上之約聘/派遣人員等四種類別分布情況 |
|------|-----------------|---|
| 1【北】 | $m_{i=1} = 190$ | (1)：46 (2)：48 (3)：48 (4)：48 |

| | | |
|------|--|--|
| | | (46)+(48)+(48)+(48)=190 |
| 2【中】 | $m_{i=2} = 188$ | (1) : 46 (2) : 47 (3) : 47 (4) : 48 (46)+(47)+(47)+(48)=188 |
| 3【南】 | $m_{i=3} = 192$ | (1) : 46 (2) : 48 (3) : 49 (4) : 49 (46)+(48)+(49)+(49)=192 |
| 敘述統計 | 樣本總和 $m_{i=1} + m_{i=2} + m_{i=3} = 570$ | |

二、最大概似估計法之關聯性標準化參數模式

本研究以最大概似估計法，進行參數估計與模式適配度檢驗，經 SEM (AMOS)結構模式型態分析後，變數間存在關聯性標準化參數估計值。首先經由「技術與服務的特殊性」為潛在外生(因)自變項，以及以「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」為潛在內生(因)自變項與中介變項，所檢驗的結構簡約模式(OK: Default model)，呈現在圖 1。再經由「餐旅投資環境」為潛在外生(因)自變項，以及以「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」為潛在內生(因)自變項與中介變項，所檢驗的結構簡約模式(OK: Default model)，呈現在圖 2。

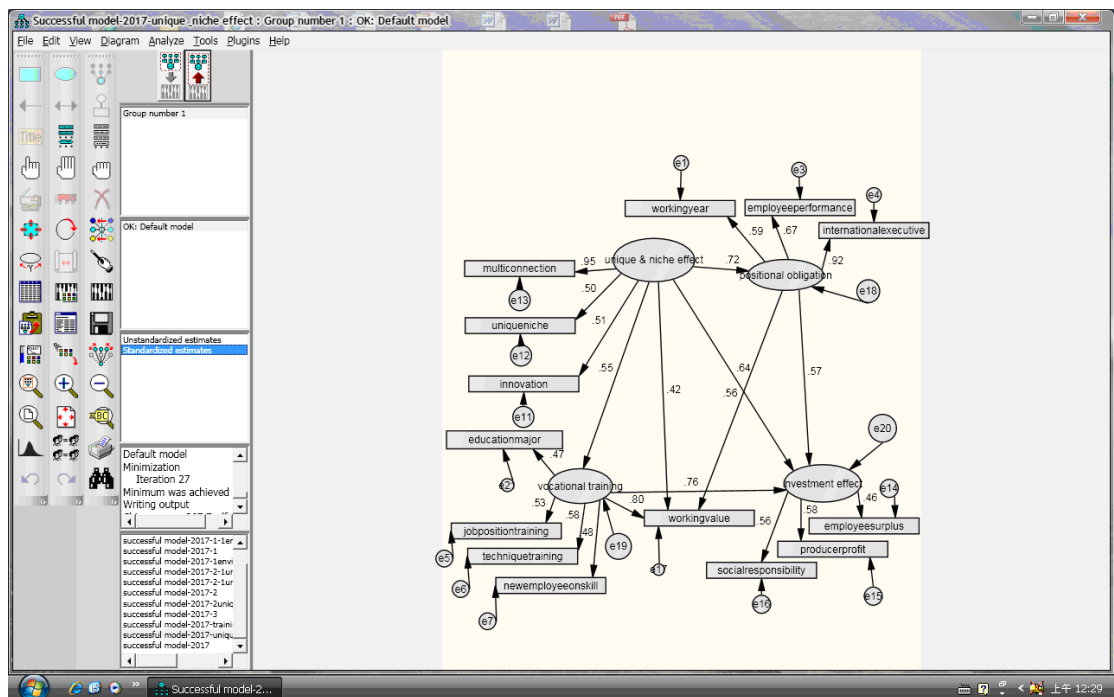


圖 1、技術與服務的特殊性、勞動能力再訓練、職務/職責晉級條件、薪資水準發展、企業投資效率之整體關聯性結構模式適配統計分析圖

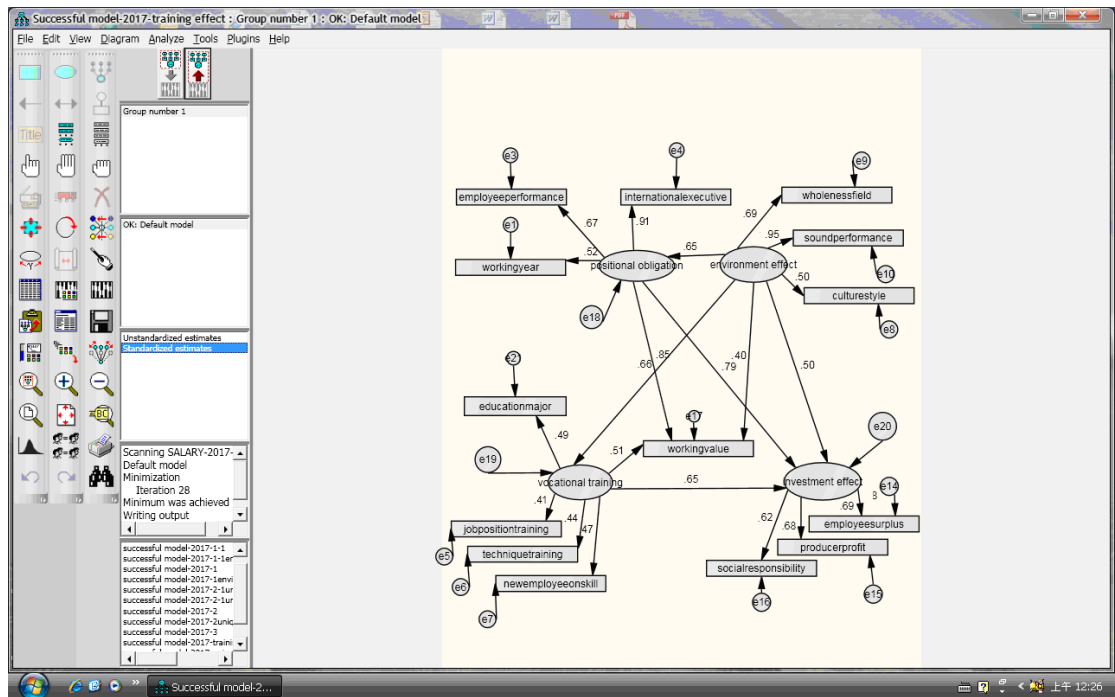


圖 2、餐旅投資環境、勞動能力再訓練、職務/職責晉級條件、薪資水準發展、企業投資效率之整體關聯性結構模式適配統計分析圖

依據變項間標準化，迴歸係數值之路徑分析模式：

- (一)「技術與服務的特殊性」為潛在外生(因)自變項對「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」、「薪資水準發展」、「企業投資效率」四個內生(因)變項的標準化直接效果值，分別為 0.55、0.72、0.42、0.56，且都為顯著；「勞動能力再訓練」對「薪資水準發展」、「企業投資效率」兩個內生(因)變項的標準化直接效果值，分別為 0.80、0.76，都是顯著；「職務/職責晉級條件」對「薪資水準發展」、「企業投資效率」兩個內生(因)變項的標準化直接效果值，分別為 0.64、0.57，都有顯著的結果。
- (二)「餐旅投資環境」為潛在外生(因)自變項對「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」、「薪資水準發展」、「企業投資效率」四個內生(因)變項的標準化直接效果值，分別為 0.85、0.65、0.40、0.50，效果都為顯著；「勞動能力再訓練」對「薪資水準發展」、「企業投資效率」兩個內生(因)變項的標準化直接效果值，分別為 0.51、0.65，都是顯著；「職務/職責晉級條件」對「薪資水準發展」、「企業投資效率」兩個內生(因)變項的標準化直接效果值，分別為 0.66、0.79，都有顯著的結果。

二、標準化參數估計值與變項間關聯性之影響結果

「技術與服務的特殊性」潛在外生(因)自變項之標準化參數估計值，以及變項間相關影響之結果呈現在表 2；「餐旅投資環境」潛在外生(因)自變項之標準

化參數估計值，以及變項間相關影響之結果呈現在表 3，並作如下的解釋：

(一)「技術與服務的特殊性」潛在外生(因)自變項關聯性之影響結果

1. 技術與服務的特殊性，對餐旅薪資水準發展，兩者間呈現正向的關聯性影響。
2. 技術與服務的特殊性，對企業投資效率，兩者間呈現正向的關聯性影響。
3. 技術與服務的特殊性，勞動能力再訓練為中介變項，探討對於餐旅薪資水準發展之影響時，作為中介變項的勞動能力再訓練，**有效發揮**本身中介變項的關鍵性影響力。
4. 技術與服務的特殊性，勞動能力再訓練為中介變項，探討對於企業投資效率之影響時，作為中介變項的勞動能力再訓練，**無法發揮**本身中介變項的影響力。
5. 技術與服務的特殊性，職務/職責晉級條件為中介變項，探討對於餐旅薪資水準發展之影響時，作為中介變項的職務/職責晉級條件，**有效發揮**本身中介變項的關鍵性影響力。
6. 技術與服務的特殊性，職務/職責晉級條件為中介變項，探討對於企業投資效率之影響時，作為中介變項的職務/職責晉級條件，**無法發揮**本身中介變項的影響力。
7. 勞動能力再訓練，對於餐旅薪資水準發展，兩者間呈現正向的關聯性影響。
8. 勞動能力再訓練，對於企業投資效率，兩者間呈現正向的關聯性影響。
9. 職務/職責晉級條件，對於餐旅薪資水準發展，兩者間呈現正向的關聯性影響。
10. 職務/職責晉級條件，對於企業投資效率，兩者間呈現正向的關聯性影響。

表 2 技術與服務的特殊性檢驗結構模式-變項間相關影響之評鑑分析表

| 研究構面 | 中介變項 | 研究變項 | 影響情況與結果 |
|----------|----------------------|--------|-------------------------------------|
| 技術與服務特殊性 | 直接影響 (無中介變項導入) | 餐旅薪資水準 | 顯著正向相關性影響 |
| 技術與服務特殊性 | 直接影響 (無中介變項導入) | 企業投資效率 | 顯著正向相關性影響 |
| 技術與服務特殊性 | 間接影響(導入中介變項：勞動能力再訓練) | 餐旅薪資水準 | 中介變項發揮關鍵性影響力 |
| 技術與服務特殊性 | 間接影響(導入中介變項：勞動能力再訓練) | 企業投資效率 | 中介變項 沒有 發揮關鍵性影響力，即直接影響大於間接影響 |
| 技術與服務特殊性 | 間接影響(導入中介變項：職務/職責條件) | 餐旅薪資水準 | 中介變項發揮關鍵性影響 |
| 技術與服務特殊性 | 間接影響(導入中介變項：職務/職責條件) | 企業投資效率 | 中介變項 沒有 發揮關鍵性影響力，即直接影響大於間接影響 |
| 勞動能力再訓練 | 直接影響 (無中介變項導入) | 餐旅薪資水準 | 顯著正向相關性影響 |
| 勞動能力 | 直接影響 | 企業投資效率 | 顯著正向相關性影響 |

| | | | |
|--------------|-------------------|--------|-----------|
| 再訓練 | (無中介變項導入) | | |
| 職務職責 晉級條件 | 直接影響 (無中介變項導入) | 餐旅薪資水準 | 顯著正向相關性影響 |
| 職務職責 晉級條件 | 直接影響 (無中介變項導入) | 企業投資效率 | 顯著正向相關性影響 |

※註：表中「影響情況與結果」之顯著性由 p 值判別；在 SEM(AMOS)迴歸係數(β)之 p 值表中，則以符號「***」表示 p<.001，即為顯著性；反之 p>.001，則表示此變項關係之迴歸係數(β)，未達顯著水準。

(二)「餐旅投資環境」潛在外生(因)自變項關聯性之影響結果

1. 餐旅投資環境，對餐旅薪資水準發展，兩者間呈現正向的關聯性影響。
2. 餐旅投資環境，對企業投資效率，兩者間呈現正向的關聯性影響。
3. 餐旅投資環境，勞動能力再訓練為中介變項，探討對於餐旅薪資水準發展之影響時，作為中介變項的勞動能力再訓練，有效發揮本身中介變項的關鍵性影響力。
4. 餐旅投資環境，勞動能力再訓練為中介變項，探討對於企業投資效率之影響時，作為中介變項的勞動能力再訓練，有效發揮本身中介變項的關鍵性影響力。
5. 餐旅投資環境，職務/職責晉級條件為中介變項，探討對於餐旅薪資水準發展之影響時，作為中介變項的職務/職責晉級條件，有效發揮本身中介變項的關鍵性影響力。
6. 餐旅投資環境，職務/職責晉級條件為中介變項，探討對於企業投資效率之影響時，作為中介變項的職務/職責晉級條件，有效發揮本身中介變項的關鍵性影響力。
7. 勞動能力再訓練，對於餐旅薪資水準發展，兩者間呈現正向的關聯性影響。
8. 勞動能力再訓練，對於企業投資效率，兩者間呈現正向的關聯性影響。
9. 職務/職責晉級條件，對於餐旅薪資水準發展，兩者間呈現正向的關聯性影響。
10. 職務/職責晉級條件，對於企業投資效率，兩者間呈現正向的關聯性影響。

表 3 餐旅投資環境檢驗結構模式-變項間相關影響之評鑑分析表

| 研究構面 | 中介變項 | 研究變項 | 影響情況與結果 |
|--------|----------------------|--------|--------------|
| 餐旅投資環境 | 直接影響 (無中介變項導入) | 餐旅薪資水準 | 顯著正向相關性影響 |
| 餐旅投資環境 | 直接影響 (無中介變項導入) | 企業投資效率 | 顯著正向相關性影響 |
| 餐旅投資環境 | 間接影響(導入中介變項：勞動能力再訓練) | 餐旅薪資水準 | 中介變項發揮關鍵性影響力 |
| 餐旅投資環境 | 間接影響(導入中介變項) | 企業投資效率 | 中介變項發揮關鍵性影響力 |

| | | | |
|----------|----------------------|--------|--------------|
| 環境 | 項：勞動能力再訓練) | | |
| 餐旅投資環境 | 間接影響(導入中介變項：職務/職責條件) | 餐旅薪資水準 | 中介變項發揮關鍵性影響力 |
| 餐旅投資環境 | 間接影響(導入中介變項：職務/職責條件) | 企業投資效率 | 中介變項發揮關鍵性影響力 |
| 勞動能力再訓練 | 直接影響(無中介變項導入) | 餐旅薪資水準 | 顯著正向相關性影響 |
| 勞動能力再訓練 | 直接影響(無中介變項導入) | 企業投資效率 | 顯著正向相關性影響 |
| 職務職責晉級條件 | 直接影響(無中介變項導入) | 餐旅薪資水準 | 顯著正向相關性影響 |
| 職務職責晉級條件 | 直接影響(無中介變項導入) | 企業投資效率 | 顯著正向相關性影響 |

※註：表中「影響情況與結果」之顯著性由 p 值判別；在 SEM(AMOS)迴歸係數(β)之 p 值表中，則以符號「***」表示 p<.001，即為顯著性；反之 p>.001，則表示此變項關係之迴歸係數(β)，未達顯著水準。

三、整體結構模式適配度指標之評鑑結果

在適配度指標方面，本研究採用整體適配度指標，以 X^2 檢定、 X^2/df 、GFI、AGFI、SRMR、RMSEA 作為研究的參考值外；也採用增值適配度指標，如 NFI、NNFI、CFI、IFI，以及 AIC 值，作為檢驗本研究整體結構模式之簡約適配的統計值。

(一)「技術與服務的特殊性」為潛在外生(因)自變項，以及以「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」、「餐旅薪資水準」、「企業投資效率」的整體結構模式配適度評鑑分析表，呈現如表 4、表 5。

表 4 技術與服務的特殊性-整體結構模式適配度評鑑分析表 (N=570)

| 適配度指標 | CMIN/DF | p | GFI | AGFI | SRMR | RMSEA | NFI | TLI | CFI | AIC |
|---------------------|---------|------|------|------|-------|-------|------|------|------|--------|
| 飽和模式 Saturated | ----- | --- | 1.00 | ---- | ----- | ----- | 1.00 | ---- | 1.00 | 43.12 |
| 理論預測 模式 Default | 2.5 | .055 | .926 | .921 | .046 | .055 | .999 | .999 | .999 | 38.31 |
| 獨立模式 Independent | 4.6 | .055 | .413 | .414 | ----- | ----- | .000 | .000 | .000 | 101.88 |

表 5 技術與服務的特殊性-整體模式適配度評鑑指標及其評鑑標準分析表

| 統計檢定量 | 適配標準或臨界值 | 檢定結果數據 | 模式適配判斷 |
|-----------|---|-----------------------------|--------|
| 絕對適配度指標： | | | |
| X^2 檢定 | $P>.05$ (未達顯著水準) | $P=.055>.05$ | 是 |
| GFI 值 | $>.90$ | $GFI=.926>.90$ | 是 |
| AGFI 值 | $>.90$ | $AGFI=.921>.90$ | 是 |
| RMSEA 值 | $<.08$ | $RMSEA=.055<.08$ | 是 |
| SRMR 值 | $<.05$ | $SRMR=.046<.05$ | 是 |
| 絕對適配度指標： | | | |
| NFI 值 | $>.90$ | $NFI=.999>.90$ | 是 |
| TLI 值 | $>.90$ | $TLI=.999>.90$ | 是 |
| CFI 值 | $>.90$ | $CFI=.999>.90$ | 是 |
| 簡約適配度指標： | | | |
| CMIN/DF 值 | CMIN/DF=1(模式過度適配) 3.1>CMIN/DF>2.0(模式適配) | CMIN/DF=2.5 | 是 |
| AIC 值 | Default model AIC 值< Saturated & independent models AIC 值 | 38.31<43.12 38.31<101.88 | 是 |

在模式可順利辨識後，整體模式適配度的卡方自由度比值(X^2/df)為 2.5 顯著性機率值 $p=.055>.05$ ，未達顯著性，而接受虛無假設 ($H_0=\Sigma$ 母體的矩陣= $\Sigma(\theta)$ 樣本參數矩陣)，表示假設預測理論模式與樣本資料間可以契合；此外 $GFI=.926>.90$ 、 $AGFI=.921>.90$ 、 $RMSEA=.055<.08$ 、 $SRMR=.046<.05$ 、 $NFI=.999>.90$ 、 $TLI=.999>.90$ 、 $CFI=.999>.90$ 、 $CMIN/DF=2.5$ ，均達到模式可以適配的標準，並且理論預測模式 AIC 值的值 38.31 也都小於飽和模式 43.12 與獨立模式 AIC 值 101.88。

(二)「餐旅投資環境」潛在外生(因)自變項，以及以「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」、「餐旅薪資水準」、「企業投資效率」的整體結構模式配適度評鑑分析表，以表 6 和 7 示之。

表 6 餐旅投資環境—整體結構模式適配度評鑑分析表 (N=570)

| 適配度指標 | CMIN/DF | p | GFI | AGFI | SRMR | RMSEA | NFI | TLI | CFI | AIC |
|---------------------|---------|------|------|------|-------|-------|------|------|------|--------|
| 飽和模式 Saturated | ----- | --- | 1.00 | ---- | ----- | ----- | 1.00 | ---- | 1.00 | 43.20 |
| 理論預測 模式 Default | 2.5 | .056 | .926 | .921 | .046 | .054 | .999 | .999 | .999 | 38.22 |
| 獨立模式 Independent | 4.6 | .056 | .413 | .414 | ----- | ----- | .000 | .000 | .000 | 101.89 |

表 7 餐旅投資環境-整體模式適配度評鑑指標及其評鑑標準分析表

| 統計檢定量 | 適配標準或臨界值 | 檢定結果數據 | 模式適配判斷 |
|-------------------|---|-----------------------------|--------|
| 絕對適配度指標： | | | |
| X ² 檢定 | P>.05(未達顯著水準) | P=.056>.05 | 是 |
| GFI 值 | >.90 | GFI=.926>.90 | 是 |
| AGFI 值 | >.90 | AGFI=.921>.90 | 是 |
| RMSEA 值 | <.08 | RMSEA=.054<.08 | 是 |
| SRMR 值 | <.05 | SRMR=.046<.05 | 是 |
| 絕對適配度指標： | | | |
| NFI 值 | >.90 | NFI=.999>.90 | 是 |
| TLI 值 | >.90 | TLI=.999>.90 | 是 |
| CFI 值 | >.90 | CFI=.999>.90 | 是 |
| 簡約適配度指標： | | | |
| CMIN/DF 值 | CMIN/DF=1(模式過度適配) 3.1>CMIN/DF>2.0(模式適配) | CMIN/DF=2.5 | 是 |
| AIC 值 | Default model AIC 值< Saturated & independent models AIC 值 | 38.22<43.20 38.22<101.89 | 是 |

在模式可順利辨識後，整體模式適配度的卡方自由度比值(X^2/df)為 2.5，顯著性機率值 $p=.056>.05$ ，未達顯著性，而接受虛無假設 ($H_0=\Sigma$ 母體的矩陣= $\Sigma(\theta)$ 樣本參數矩陣)，表示假設預測理論模式與樣本資料間可以契合；此外 $GFI=.926>.90$ 、 $AGFI=.921>.90$ 、 $RMSEA=.054<.08$ 、 $SRMR=.046<.05$ 、 $NFI=.999>.90$ 、 $TLI=.999>.90$ 、 $CFI=.999>.90$ 、 $CMIN/DF=2.5$ ，均達到模式可以適配的標準，並且理論預測模式 AIC 值的值 38.22，也都小於飽和模式 43.20 與獨立模式 AIC 值 101.89。

四、指標變項間直接影響、間接影響與總效果分析與檢驗結果

從標準化參數估計值與因果係數結果，進行的檢驗，呈現在表 8 至表 11，並將檢驗結果依序分析如下：

(一) 「技術與服務的特殊性」為潛在外生(因)自變項，以及以「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」、「餐旅薪資水準」、「企業投資效率」指標變項間直接、間接與總效果。

1. 技術與服務的特殊性，對餐旅薪資水準發展變項的直接影響是 0.42。
2. 技術與服務的特殊性，對企業投資效率變項的直接影響是 0.56。
3. 從上述 1、2 檢驗結果，確認技術與服務的特殊性，對於餐旅薪資水準發展變項的影響中，**勞動能力再訓練變項，發揮中介的效果**。就整體模式而言，技術與服務的特殊性，對於餐旅薪資水準發展，直接與間接加總效果

是 0.87；且勞動能力再訓練潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.80。

4. 從上述 1、2 檢驗結果，確認技術與服務的特殊性，對於企業投資效率變項的影響中，**勞動能力再訓練變項，無法發揮中介的效果**，即技術與服務的特殊性的直接效果大於間接效果。唯整體模式而言，技術與服務的特殊性，對於企業投資效率，直接與間接加總效果是 0.98；且勞動能力再訓練潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.76。
5. 從上述 1、2 檢驗結果，確認技術與服務的特殊性，對於餐旅薪資水準發展變項的影響中，**職務/職責晉級條件變項，發揮中介的效果**。就整體模式而言，技術與服務的特殊性，對於餐旅薪資水準發展，直接與間接加總效果是 0.88；且職務/職責晉級條件潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.64。
6. 從上述 1、2 檢驗結果，確認技術與服務的特殊性，對於企業投資效率變項的影響中，**職務/職責晉級條件變項，無法發揮中介的效果**，即技術與服務的特殊性的直接效果大於間接效果。唯整體模式而言，技術與服務的特殊性，對於企業投資效率，直接與間接加總效果是 0.97；且職務/職責晉級條件潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.57。

表 8 技術與服務的特殊性對指標變項間直接、間接影響與總效果分析和檢驗結果

| 研究構面與變項 | 中介構面與變項 【有無導入】 | 研究構面與變項 | 直接/間接 影響效果 |
|-----------|---------------------------------|----------|-----------------------|
| 技術與服務的特殊性 | 無導入中介變項 | 餐旅薪資水準發展 | 0.42(直接影響) |
| 技術與服務的特殊性 | 無導入中介變項 | 企業投資效率 | 0.56(直接影響) |
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 | 餐旅薪資水準發展 | 0.45(間接影響) |
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 | 企業投資效率 | 0.42(間接影響) |
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： 職務/職責晉級條件 | 餐旅薪資水準發展 | 0.46(間接影響) |
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： 職務/職責晉級條件 | 企業投資效率 | 0.41(間接影響) |
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 直接間接變項總影響 | 餐旅薪資水準發展 | .42+.45=0.87 (總效果) |
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 | 企業投資效率 | .56+.42=0.98 (總效果) |

| 直接間接變項總影響 | | | |
|-----------|-----------|----------|-----------------------|
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： | 餐旅薪資水準發展 | .42+.46=0.88 (總效果) |
| | 職務/職責晉級條件 | | |
| | 直接間接變項總影響 | | |
| 技術與服務的特殊性 | 導入中介變項： | 企業投資效率 | .56+.41=0.97 (總效果) |
| | 職務/職責晉級條件 | | |
| | 直接間接變項總影響 | | |

因此「技術與服務的特殊性」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「**勞動能力再訓練**」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.45，大於直接效果值 0.42；換言之，當「**勞動能力再訓練**」，作為中介，而導入在「技術與服務的特殊性」，力圖影響「餐旅薪資水準發展」時，作為中介變項「**勞動能力再訓練**」的間接效力 0.45，大於原始變項「技術與服務的特殊性」的直接效果 0.42，並且將直接與間接加總的效果可達 0.87(表 8)。

又「技術與服務的特殊性」對「企業投資效率」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「**勞動能力再訓練**」變項，而間接影響「企業投資效率」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.42，小於直接效果值 0.56；換言之，當「**勞動能力再訓練**」，作為中介，而導入在「技術與服務的特殊性」，力圖影響「企業投資效率」時，作為中介變項「**勞動能力再訓練**」的間接效力 0.42，小於原始變項「技術與服務的特殊性」的直接效果 0.56，並且將直接與間接加總的效果可達 0.98(表 8)。

在「技術與服務的特殊性」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「**職務/職責晉級條件**」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.46，大於直接效果值 0.42；換言之，當「**職務/職責晉級條件**」，作為中介，而導入在「技術與服務的特殊性」，力圖影響「餐旅薪資水準發展」時，作為中介變項「**職務/職責晉級條件**」的間接效力 0.46，大於原始變項「技術與服務的特殊性」的直接效果 0.42，並且將直接與間接加總的效果可達 0.88(表 8)。

又「技術與服務的特殊性」對「企業投資效率」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「**職務/職責晉級條件**」變項，而間接影響「企業投資效率」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.41，小於直接效果值 0.56；換言之，當「**職務/職責晉級條件**」，作為中介，而導入在「技術與服務的特殊性」，力圖影響「企業投資效率」時，作為中介變項「**職務/職責晉級條件**」的間接效力 0.42，小於原始變項「技術與服務的特殊性」的直接效果 0.56，並且將直接與間接加總的效果可達 0.97(表 8)。

(二) 「餐旅投資環境」為潛在外生(因)自變項，以及以「**勞動能力再訓練**」、「**職務/職責晉級條件**」、「餐旅薪資水準」、「企業投資效率」指標變項間直

接、間接與總效果。

1. 餐旅投資環境，對餐旅薪資水準發展變項的直接影響是 0.40。
2. 餐旅投資環境，對企業投資效率變項的直接影響是 0.50。
3. 從上述 1、2 檢驗結果，確認餐旅投資環境，對於餐旅薪資水準發展變項的影響中，**勞動能力再訓練變項，發揮中介的效果**。就整體模式而言，餐旅投資環境，對於餐旅薪資水準發展，直接與間接加總效果是 0.83；且勞動能力再訓練潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.51。
4. 從上述 1、2 檢驗結果，確認餐旅投資環境，對於企業投資效率變項的影響中，**勞動能力再訓練變項，發揮中介的效果**。就整體模式而言，餐旅投資環境，對於企業投資效率，直接與間接加總效果是 1.05；且勞動能力再訓練潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.65。
5. 從上述 1、2 檢驗結果，確認餐旅投資環境，對於餐旅薪資水準發展變項的影響中，**職務/職責晉級條件變項，發揮中介的效果**。就整體模式而言，餐旅投資環境，對於餐旅薪資水準發展，直接與間接加總效果是 0.82；且職務/職責晉級條件潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.66。
6. 從上述 1、2 檢驗結果，確認餐旅投資環境，對於企業投資效率變項的影響中，**職務/職責晉級條件變項，發揮中介的效果**。就整體模式而言，餐旅投資環境，對於企業投資效率，直接與間接加總效果是 1.01；且職務/職責晉級條件潛在變項，影響整體模式的解釋度，高達 0.79。

表 9 餐旅投資環境對指標變項間直接、間接影響與總效果分析和檢驗結果

| 研究構面與變項 | 中介構面與變項 【有無導入】 | 研究構面與變項 | 直接/間接 影響效果 |
|---------|---------------------------------|----------|-----------------------|
| 餐旅投資環境 | 無導入中介變項 | 餐旅薪資水準發展 | 0.40(直接影響) |
| 餐旅投資環境 | 無導入中介變項 | 企業投資效率 | 0.50(直接影響) |
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 | 餐旅薪資水準發展 | 0.43(間接影響) |
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 | 企業投資效率 | 0.55(間接影響) |
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 職務/職責晉級條件 | 餐旅薪資水準發展 | 0.42(間接影響) |
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 職務/職責晉級條件 | 企業投資效率 | 0.51(間接影響) |
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 直接間接變項總影響 | 餐旅薪資水準發展 | .40+.43=0.83 (總效果) |

| | | | |
|--------|-----------------------------------|----------|-----------------------|
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 勞動能力再訓練 直接間接變項總影響 | 企業投資效率 | .50+.55=1.05 (總效果) |
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 職務/職責晉級條件 直接間接變項總影響 | 餐旅薪資水準發展 | .40+.42=0.82 (總效果) |
| 餐旅投資環境 | 導入中介變項： 職務/職責晉級條件 直接間接變項總影響 | 企業投資效率 | .50+.51=1.01 (總效果) |

因此「餐旅投資環境」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「餐旅投資環境」變項，透過「**勞動能力再訓練**」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.43，大於直接效果值 0.40；換言之，當「**勞動能力再訓練**」，作為中介，而導入在「餐旅投資環境」，力圖影響「餐旅薪資水準發展」時，作為中介變項「**勞動能力再訓練**」的間接效力 0.43，大於原始變項「技術與服務的特殊性」的直接效果 0.40，並且將直接與間接加總的效果可達 0.83 (表 9)。

又「餐旅投資環境」對「企業投資效率」間接效果為：「餐旅投資環境」變項，透過「**勞動能力再訓練**」變項，而間接影響「企業投資效率」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.55，大於直接效果值 0.50；換言之，當「**勞動能力再訓練**」，作為中介，而導入在「餐旅投資環境」，力圖影響「企業投資效率」時，作為中介變項「**勞動能力再訓練**」的間接效力 0.55，大於原始變項「餐旅投資環境」的直接效果 0.50，並且將直接與間接加總的效果可達 1.05 (表 9)。

在「餐旅投資環境」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「餐旅投資環境」變項，透過「**職務/職責晉級條件**」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.42，大於直接效果值 0.40；換言之，當「**職務/職責晉級條件**」，作為中介，而導入在「餐旅投資環境」，力圖影響「餐旅薪資水準發展」時，作為中介變項「**職務/職責晉級條件**」的間接效力 0.42，大於原始變項「餐旅投資環境」的直接效果 0.40，並且將直接與間接加總的效果可達 0.82 (表 9)。

又「餐旅投資環境」對「企業投資效率」間接效果為：「餐旅投資環境」變項，透過「**職務/職責晉級條件**」變項，而間接影響「企業投資效率」變項，此條影響路徑的間接效果值為 0.51，大於直接效果值 0.50；換言之，當「**職務/職責晉級條件**」，作為中介，而導入在「技術與服務的特殊性」，力圖影響「企業投資效率」時，作為中介變項「**職務/職責晉級條件**」的間接效力 0.51，大於原始變項「技術與服務的特殊性」的直接效果 0.50，並且將直接與間接加總的效果可達 1.01 (表 9)。

(三)「技術與服務的特殊性」為潛在外生(因)自變項，對於「勞動能力再訓練」、

「職務/職責晉級條件」、「企業投資效率」三個潛在內生(因)變項的標準化間接效果值。

1. 技術與服務的特殊性，對於勞動能力再訓練四項指標變項：職務型訓練、技術升級型訓練、專業教育型訓練、基礎型訓練的間接影響效果，分別為是 0.29、0.32、0.258 和 0.264。
2. 技術與服務的特殊性，對於職務/職責晉級條件三項指標變項：就業年數、績效獎勵、以及國際移動力的間接影響效果，分別為是 0.42、0.48 和 0.66。
3. 技術與服務的特殊性，對於企業投資效率三項指標變項：工作者滿意度、生產者利潤、社會責任與價值的間接影響效果，分別為是 0.26、0.33 和 0.31。
4. 勞動能力再訓練，對於餐旅薪資水準發展變項的直接影響是 0.81。
5. 勞動能力再訓練，對於企業投資效率變項的直接影響是 0.76。
6. 勞動能力再訓練，對於企業投資效率三項指標變項：工作者滿意度、生產者利潤、社會責任與價值的間接影響效果，分別為是 0.35、0.44 和 0.43。
7. 職務/職責晉級條件，對於餐旅薪資水準發展變項的直接影響是 0.64。
8. 職務/職責晉級條件，對於企業投資效率變項的直接影響是 0.57。
9. 職務/職責晉級條件，對於企業投資效率三項指標變項：工作者滿意度、生產者利潤、社會責任與價值的間接影響效果，分別為是 0.26、0.33 和 0.32。

表 10 技術與服務的特殊性對勞動能力再訓練、職務/職責晉級條件、企業投資效率之指標變項的間接影響效果

| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 勞動能力再訓練 | 間接影響效果 |
|-----------|----------------------|--------|
| 技術與服務的特殊性 | 職務型訓練 | 0.29 |
| 技術與服務的特殊性 | 技術升級型訓練 | 0.32 |
| 技術與服務的特殊性 | 專業教育型訓練 | 0.258 |
| 技術與服務的特殊性 | 基礎型訓練 | 0.264 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 職務/職責晉級條件 | 間接影響效果 |
| 技術與服務的特殊性 | 就業年數 | 0.42 |
| 技術與服務的特殊性 | 績效獎勵 | 0.48 |
| 技術與服務的特殊性 | 國際移動力 | 0.66 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 企業投資效率 | 間接影響效果 |
| 技術與服務的特殊性 | 工作者滿意度 | 0.26 |
| 技術與服務的特殊性 | 生產者利潤 | 0.33 |
| 技術與服務的特殊性 | 社會責任與價值 | 0.31 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 | 直接影響效果 |

| | | |
|-----------|-------------------|--------|
| 勞動能力再訓練 | 餐旅薪資水準發展 | 0.81 |
| 勞動能力再訓練 | 企業投資效率 | 0.76 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 企業投資效率 | 間接影響效果 |
| 勞動能力再訓練 | 工作者滿意度 | 0.35 |
| 勞動能力再訓練 | 生產者利潤 | 0.44 |
| 勞動能力再訓練 | 社會責任與價值 | 0.43 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 | 直接影響效果 |
| 職務/職責晉級條件 | 餐旅薪資水準發展 | 0.64 |
| 職務/職責晉級條件 | 企業投資效率 | 0.57 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 企業投資效率 | 間接影響效果 |
| 職務/職責晉級條件 | 工作者滿意度 | 0.26 |
| 職務/職責晉級條件 | 生產者利潤 | 0.33 |
| 職務/職責晉級條件 | 社會責任與價值 | 0.32 |

「技術與服務的特殊性」對「勞動能力再訓練」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「技術升級型訓練」0.32，大於「職務型訓練」0.29，以及大於「基礎型訓練」0.264、「專業教育型訓練」0.258。當「技術與服務的特殊性」對「職務/職責晉級條件」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「國際移動力」0.66，大於「績效獎勵」0.48，以及大於「就業年數」0.42。又「技術與服務的特殊性」對「企業投資效率」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「生產者利潤」0.33，大於「社會責任與價值」0.31，以及大於「工作者滿意度」0.26(表 10)。

又「勞動能力再訓練」對「餐旅薪資水準發展」指標變項之直接效果是 0.81。「勞動能力再訓練」對「企業投資效率」指標變項之直接效果是 0.76。「勞動能力再訓練」對「企業投資效率」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「生產者利潤」0.44，大於「社會責任與價值」0.43，以及大於「工作者滿意度」0.35(表 10)。

「職務/職責晉級條件」對「餐旅薪資水準發展」指標變項之直接效果是 0.64。「職務/職責晉級條件」對「企業投資效率」指標變項之直接效果是 0.57。「職務/職責晉級條件」對「企業投資效率」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「生產者利潤」0.33，大於「社會責任與價值」0.32，以及大於「工作者滿意度」0.26(表 10)。

(四)「餐旅投資環境」為潛在外生(因)自變項，對於「勞動能力再訓練」、「職務/職責晉級條件」、「企業投資效率」三個潛在內生(因)變項的標準化間接效果值。

1. 餐旅投資環境，對於勞動能力再訓練四項指標變項：職務型訓練、技術升級型訓練、專業教育型訓練、基礎型訓練的間接影響效果，分別為是 0.35、0.37、0.42 和 0.40。
2. 餐旅投資環境，對於職務/職責晉級條件三項指標變項：就業年數、績效獎勵、以及國際移動力的間接影響效果，分別為是 0.34、0.44 和 0.59。
3. 餐旅投資環境，對於企業投資效率三項指標變項：工作者滿意度、生產者利潤、社會責任與價值的間接影響效果，分別為是 0.35、0.34 和 0.31。
4. 勞動能力再訓練，對於餐旅薪資水準發展變項的直接影響是 0.51。
5. 勞動能力再訓練，對於企業投資效率變項的直接影響是 0.65。
6. 勞動能力再訓練，對於企業投資效率三項指標變項：工作者滿意度、生產者利潤、社會責任與價值的間接影響效果，分別為是 0.45、0.44 和 0.40。
7. 職務/職責晉級條件，對於餐旅薪資水準發展變項的直接影響是 0.66。
8. 職務/職責晉級條件，對於企業投資效率變項的直接影響是 0.79。
9. 職務/職責晉級條件，對於企業投資效率三項指標變項：工作者滿意度、生產者利潤、社會責任與價值的間接影響效果，分別為是 0.55、0.54 和 0.49。

表 11 餐旅投資環境對對勞動能力再訓練、職務/職責晉級條件、企業投資效率之指標變項的間接影響效果

| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 勞動能力再訓練 | 間接影響效果 |
|---------|----------------------|--------|
| 餐旅投資環境 | 職務型訓練 | 0.35 |
| 餐旅投資環境 | 技術升級型訓練 | 0.37 |
| 餐旅投資環境 | 專業教育型訓練 | 0.42 |
| 餐旅投資環境 | 基礎型訓練 | 0.40 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 職務/職責晉級條件 | 間接影響效果 |
| 餐旅投資環境 | 就業年數 | 0.34 |
| 餐旅投資環境 | 績效獎勵 | 0.44 |
| 餐旅投資環境 | 國際移動力 | 0.59 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 企業投資效率 | 間接影響效果 |
| 餐旅投資環境 | 工作者滿意度 | 0.35 |
| 餐旅投資環境 | 生產者利潤 | 0.34 |
| 餐旅投資環境 | 社會責任與價值 | 0.31 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 | 直接影響效果 |

| | | |
|-----------|-------------------|--------|
| 勞動能力再訓練 | 餐旅薪資水準發展 | 0.51 |
| 勞動能力再訓練 | 企業投資效率 | 0.65 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 企業投資效率 | 間接影響效果 |
| 勞動能力再訓練 | 工作者滿意度 | 0.45 |
| 勞動能力再訓練 | 生產者利潤 | 0.44 |
| 勞動能力再訓練 | 社會責任與價值 | 0.40 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 | 直接影響效果 |
| 職務/職責晉級條件 | 餐旅薪資水準發展 | 0.66 |
| 職務/職責晉級條件 | 企業投資效率 | 0.79 |
| 研究構面與變項 | 研究構面與變項 企業投資效率 | 間接影響效果 |
| 職務/職責晉級條件 | 工作者滿意度 | 0.55 |
| 職務/職責晉級條件 | 生產者利潤 | 0.54 |
| 職務/職責晉級條件 | 社會責任與價值 | 0.49 |

「餐旅投資環境」對「勞動能力再訓練」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「專業教育型訓練」0.42，大於「基礎型訓練」0.40，以及大於「技術升級型訓練」0.37、「職務型訓練」0.35。當「餐旅投資環境」對「職務/職責晉級條件」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「國際移動力」0.59，大於「績效獎勵」0.44，以及大於「就業年數」0.34。又「餐旅投資環境」對「企業投資效率」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「工作者滿意度」0.35，大於「生產者利潤」0.34，以及大於「社會責任與價值」0.31(表 11)。

又「勞動能力再訓練」對「餐旅薪資水準發展」指標變項之直接效果是 0.51。「勞動能力再訓練」對「企業投資效率」指標變項之直接效果是 0.65。「勞動能力再訓練」對「企業投資效率」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「工作者滿意度」0.45，大於「生產者利潤」0.44，以及大於「社會責任與價值」0.40(表 11)。

「職務/職責晉級條件」對「餐旅薪資水準發展」指標變項之直接效果是 0.66。「職務/職責晉級條件」對「企業投資效率」指標變項之直接效果是 0.79。「職務/職責晉級條件」對「企業投資效率」指標變項之間接效果，依大小排序其間接效果，分別為「工作者滿意度」0.55，大於「生產者利潤」0.54，以及大於「社會責任與價值」0.49(表 11)。

伍、研究結論

一、研究結論

(一)最大概似估計法之關聯性標準化參數模式分析

本研究在「技術與服務的特殊性」與「餐旅投資環境」兩個潛在外生(因)自變項中，都採用最大概似法，估計各路徑係數值。兩個**潛在自變項**，都分別有八個直接效果的路徑係數，且 p 值均達顯著水準。兩組路徑係數都是標準化直接效果值(請詳參圖一、圖二：standardized estimates)，十六條路徑係數的 β 值均為正數，表示其對效標變項直接影響效果為正向(請詳參表 2、表 3)。兩組的整體關聯性標準結構之理論預測模式(請詳參圖一、圖二：OK: Default model)，也顯示通過結構方程式之適配度檢驗；換言之，經由疊代運算程序，兩組的結構模式可以順利辨識，找到最理想的解，並根據樣本資料之共變異數矩陣，參數被順利地估算結果。

(二)整體結構模式適配度指標之評鑑分析

「技術與服務的特殊性」與「餐旅投資環境」兩個潛在外生(因)自變項中，兩組的模式都經順利辨識，而達到整體模式適配度卡方自由度比值，未達顯著性，而接受虛無假設，表示兩組假設預測理論模式與樣本資料間都可以契合；此外 GFI、AGFI、RMSEA、SRMR、NFI、TLI、CFI、CMIN/DF，均達到配適度指標之評鑑標準，並且理論預測模式 AIC 值，也符合小於飽和模式與獨立模式 AIC 值。

(三) 指標變項間間接效果值與總效果分析

由於外因變項，對內因變項的直接效果值與間接效果值之加總，即為總效果值；且標準化的間接效果值，等於路徑係數 β 值相乘。因此「技術與服務的特殊性」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「勞動能力再訓練」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值，**大於**直接效果值。換言之，技術與服務的特殊性，即以創新服務模式、創意廣度等，作為獨占某些特殊性的成長市場；即無法輕易地被複製或模仿，甚至掌握專屬特殊技能時，檢視餐旅薪資水準發展的影響，作為中介變項「勞動能力再訓練」之技術升級型訓練，顯著地發揮間接的關鍵影響力。這樣的結論，完全符合 Dragon(2014)多重專業技術的提升，將大幅協助組織所需之跨領域人才時，不可多得之多重專業的專屬服務模式或特有技能，將有效地影響餐旅薪資水準的發展，成為餐旅界擁有高薪特質的人才與效能。

在「技術與服務的特殊性」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「職務/職責晉級條件」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值，**大於**直接效果值。換言之，技術與服務的特殊性，即以創新專利技術、創新服務模式、創意廣度等，作為獨占某些特殊性的專屬技能時，檢視餐旅薪資水準發展的影響，作為中介變項「職務/職責晉級條件」之績效獎勵、以及國際移動力等因素，顯著地發揮間接的關鍵影響力。這樣的結論，完全符合林文政(2002)餐旅員工職務晉升條件，避免僅使用服務年資，應設定連續多年績效評核都是甲等，研發新產品獲得業界一致好評，

並且取得專利，甚至具有國際執行商業談判，以及管理全球餐旅展店與活動的技能，將有效地影響餐旅薪資水準的發展。這樣的情況，讓技術與服務的特殊性，間接透過職務/職責晉級條件，顯著地發揮影響力，邁向高薪的發展。

惟「技術與服務的特殊性」對「企業投資效率」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「勞動能力再訓練」變項，而間接影響「企業投資效率」變項，此條影響路徑的間接效果值，小於直接效果值。再者「技術與服務的特殊性」對「企業投資效率」間接效果為：「技術與服務的特殊性」變項，透過「職務/職責晉級條件」變項，而間接影響「企業投資效率」變項，此條影響路徑的間接效果值，亦小於直接效果值。換言之，技術與服務的特殊性，即以創新專利技術、服務商業模式、創意廣度等，作為唯一獨占性成長市場時，檢視企業投資效率的影響，技術與服務的特殊性所掌握關鍵原物料，或專利技術與專屬特權等，直接有效地發揮企業投資效率的關鍵影響力。這樣的結論，完全符合 Zhou & Zhang(2014)適當讓員工收入與公司，共同成長於獨占特殊性技術之競爭市場，讓普遍的員工分紅制，加上讓員工入股計畫，亦得以營造員工與公司最佳正向的互動關係；這樣的情況，讓技術與服務的特殊性，顯著地直接影響企業投資效率。

「餐旅投資環境」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「餐旅投資環境」變項，透過「勞動能力再訓練」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值，大於直接效果值。換言之，餐旅投資環境，即以企業文化風格/思維、整體職場氛圍、健全的執行環境，作為營造餐旅投資優質環境之信心與決心時，檢視餐旅薪資水準發展的影響，作為中介變項「勞動能力再訓練」之專業教育型訓練，顯著地發揮間接的關鍵影響力。這樣的結論，完全符合 Thomas, Brown, Schoffstall & Thomas (2014)等論述，即投資到健全的執行環境，透過餐旅管理教育的人才培訓，不僅提高服務與生產水準，亦有利於提高公司員工的薪水，顯著地間接影響餐旅薪資水準的發展，並且時時留意餐旅產業的脈動，最終有效地發展，成為無可限量的高度報酬之餐旅創業家。

在「餐旅投資環境」對「餐旅薪資水準發展」間接效果為：「餐旅投資環境」變項，透過「職務/職責晉級條件」變項，而間接影響「餐旅薪資水準發展」變項，此條影響路徑的間接效果值，大於直接效果值。換言之，餐旅投資環境，即以企業文化風格/思維、整體職場氛圍、健全的執行環境，作為營造餐旅投資優質環境時，檢視餐旅薪資水準發展的影響，作為中介變項「職務/職責晉級條件」之績效獎勵、以及國際移動力等因素，顯著地發揮間接的關鍵影響力。這樣的結論，完全符合林文政(2002)餐旅員工職務晉升條件，以績效評核優良，新產品與專利研發能力，具有國際餐旅執行商業與管理技能，將有效地影響餐旅薪資水準的發展。這樣的情況，讓健全的餐旅投資環境與職場氛圍，透過職務/職責晉級條件，顯著地發揮薪資水準發展的間接影響力，凝聚具高度文化風格的特色餐旅據點。

又「餐旅投資環境」對「企業投資效率」間接效果為：「餐旅投資環境」變項，透過分別以「勞動能力再訓練」與「職務/職責晉級條件」變項，而間接影

響「企業投資效率」變項，此兩項中介所影響路徑的間接效果值，都大於直接效果值。換言之，餐旅投資環境，作為營造餐旅投資優質環境之信心與決心時，檢視企業投資效率的影響，作為中介變項「勞動能力再訓練」之專業教育型訓練，以及作為中介變項「職務/職責晉級條件」之績效獎勵、以及國際移動力等因素，兩中介變項，都顯著地發揮間接的關鍵影響力。這樣的結論，完全符合Krummert(2015), British(2015)等論述，即投資到健全的執行環境，透過餐旅管理教育，將可提高專業加給費與薪資，對於具有國際餐旅執行商業與管理技能，亦將有效地增進員工的工作價值，大幅地提高生產者報酬，甚至回饋到社會，樹立社會責任之良好典範與價值。

二、研究結論在管理上的意涵

經由創新專利技術、服務商業模式、創意廣度之技術與服務的特殊性，發展餐旅的薪資水準時，所投入企業文化風格/思維、整體職場氛圍、健全的執行環境之餐旅職場環境經營，讓工作者滿意度、生產者利潤、社會責任與價值之企業投資效率，呈現顯著性影響。技術與服務的特殊性，以唯一特殊技術進入市場，其掌握無法輕易被複製或模仿之特殊技術與服務，甚至關鍵原物料的獨占性競爭，以及握有專屬特權和專利權時，對於企業投資效率之滿足成長需求，增加生產報酬率，並維持更良好的社會責任與價值下，讓工作者滿意度與生產者利潤，達到最佳化狀態。

此外餐旅投資環境中，融入餐旅管理教育與訓練，以及職務/職責晉級條件之績效與國際餐旅執行與管理技能等，不僅顯著地影響餐旅薪資的正向發展，亦呈現高度的員工滿意度與工作價值，對於生產者的利潤與回饋，也正向地引發社會責任的良好風範與永續價值。

本研究中發現，餐旅薪資水準發展的過程，賦予「勞動能力再訓練」與「職務/職責晉級」的條件，將有效地在餐旅投資環境產生效力。因此，為了讓健全的餐旅投資環境與職場氛圍，有效地發展餐旅的薪資效果，經「勞動能力再訓練」與「職務/職責晉級條件」的中介影響下，讓投入餐旅環境經營之企業文化風格/思維、整體職場氛圍、健全的執行環境，透過餐旅管理教育與訓練，以及執行並管理全球餐旅展店的技能等，顯著地發揮關鍵中介影響的效果。

本研究也發現，技術與服務的特殊性，賦予「勞動能力再訓練」與「職務/職責晉級」的條件，顯著地影響餐旅薪資水準發展的效果。經由「勞動能力再訓練」與「職務/職責晉級的條件」，作為中介的積極導入後，對於發展餐旅薪資水準的效果，展現出關鍵地間接影響力。換言之，技術與服務的特殊性，包含創新專利技術、服務商業模式、創意廣度之技術與服務的特殊性，所影響餐旅薪資水準的發展；過程中，再以「勞動能力再訓練」之技術升級型訓練，以及「職務/職責晉級的條件」之績效與國際餐旅展店執行與管理技能，產生餐旅薪資水準發展的效力，顯著地檢驗出間接的中介效果，呈現關鍵的間接影響。

此外本研究更進一步發現，技術與服務的特殊性，對於企業投資效率，顯

現直接關鍵性影響。換言之，技術與服務的特殊性，透過創新專利技術、服務商業模式、創意廣度等，以發展企業投資效率時，不僅顯著地直接影響員工滿意度與工作價值，亦可影響生產者利潤與社會回饋，還可增進社會責任的永續價值。因此，技術與服務的特殊性，以唯一獨占某些特性技術或服務進入競爭市場，因其無法被複製或模仿之關鍵性原物料、技術、服務、專利、專屬特權等優勢，對於企業投資效率的效果，顯著地發揮直接關鍵的效用。

因此技術與服務的特殊性與餐旅投資環境，整體投入所需創造之餐旅薪資水準的發展，讓員工滿意度與工作價值，從專業技術工作與職級晉升，流向高薪特質的人力資源；在創新專利技術、服務商業模式、連結創意廣度的獨到之處，展現技術與服務的唯一特殊性，讓員工與企業共享市場的成長甜果；在企業文化風格與思維、整體職場氛圍、健全的執行環境之餐旅環境經營後，而成為凝聚世界特色的餐旅文化品牌；經時間長河的洗禮，肩負餐旅經營永續的社會責任與價值。

陸、參考文獻

一、中文文獻

尤子彥、王毓雯、黃亞琪，2014。商業周刊：2014年12月17日 下午4:01。

吳中書，2015。「世界經濟2015年穩健擴張？」，台灣經濟金融月刊，第51卷第2期，頁1-11。

美國國務院，2000。全球人權報告資料。

葉彥君，2013。低薪不是存不了錢的藉口。Cheers雜誌，149期。

葉瑜娟、閻紀宇、吳典蓉，2014。被台灣低薪嚇一跳 皮凱提：GDP跑哪去了？傳媒，2014-11-19。

陳崢詒、陳一姍，2014。經濟有解：台灣低薪魔咒如何解？。天下雜誌。2014-08-05。

左撇戎，2013。台灣低薪現象的原點。風傳媒-orzmaster，2013-02-02。

邱若芷，2014。符號經濟對於台灣文化消費市場的關聯性影響。華人前瞻研究。第十卷，第一期。

風傳媒主筆室，2014。台灣人低薪的答案就在工總白皮書。2014-08-18。

龔明鑫，2015。德國啟示-翻轉台灣的機會。財訊，http://www.wealth.com.tw/article_in.aspx?nid=6041&pg=1，2015/10/26。

杜英儀，2014。台灣薪資停滯現象與原因探討。中華經濟研究院研究報告，2014。

二、英文文獻

British, B., 2015. Living Wage' does not help. P.1-4.

- Brooks, S., 2014. THE \$15 QUESTION. *Restaurant Business*. Mar2014, Vol. 113 Issue 3, p48-54. 5p.
- Dragon H., 2014。獵人之眼：台灣勞工只有「低薪」的選項？*人力資源*，2014-04-27。
- Danny Lin，2014。台灣的低薪困境。*Home*，2014-08-05。
- House, B., 2015. Will wage woes hurt the value of restaurants? *Restaurant Hospitality Exclusive Insight*. 10/30/2015.
- Krummert, B., 2015. How higher wages might spell an end to Sunday brunch. *Restaurant Hospitality Exclusive Insight*. 8/25/2015.
- Piketty, T., 2014. *Capital in the Twenty-First Century*.
- Thomas, N., Brown, E., Schoffstall, D., & Thomas, L. Y., 2014. Predicting Lodging Manager Annual Salary Based on Metropolitan Statistical Area Attributes and Lodging Industry Performance: Exploring the Concept. *FIU Hospitality Review*. 2014, Vol. 31 Issue 4, p190-203. 14p.
- Zhou, C. & Zhang, C. , 2014. Managerial Power, Executive-employee Pay Gap and Firm Performance. *Tourism Tribune / Lvyou Xuekan*. 2014, Vol. 29 Issue 9, p101-109. 9p.