

學生對校外實習滿意度、推薦意願與未來從事醫管工作意願 之探討-以科技大學醫管系為例

陳靜誼、呂昀霖*

中華醫事科技大學 醫務暨健康事業管理系

摘要

近年來，教育部積極推動與落實校外實習課程，透過學校與產業界機構的合作，讓學生提早累積職場經驗，以提升未來就業競爭力。目前在實習滿意度相關文獻多以餐旅以及觀光休閒相關科系進行探討，對於醫務管理實習之研究少有著墨。故本研究旨在探討醫管系學生對校外實習滿意度、推薦意願與未來從事相關工作意願之關係。本研究對象為中南部三所科技大學學生共有109位。研究結果顯示：實習滿意度構面中的「實習收穫」、「實習機構氛圍」與「推薦學弟妹修習校外實習課程之意願」呈現正相關($p < .01$)；「實習收穫」滿意度與「未來從事醫管工作意願」也呈現正相關($p < .01$)。以逐步迴歸分析發現：「實習收穫」滿意度會顯著影響實習生的「推薦意願」($p < .01$)，而「實習收穫」與「實習工作挑戰性」滿意度也顯著影響學生「未來從事醫管工作意願」($p < .05$)。本研究建議學校、實習生與業界應共同規劃完善的實習計畫，提供學生學習多元的醫管事務，給予具挑戰性的實習工作經驗，讓學生更能體會醫管工作的重要性，將有助於學生未來從事醫管工作的意願。

關鍵詞：就業意願、實習滿意度、醫務管理

*通訊作者:呂昀霖

中華醫事科技大學醫務暨健康事業管理系

電話:(06)267-1214 分機 606

E-mail: yunlin1358@gmail.com

地址:71703 臺南市仁德區文華一街 89 號

The Relationship among Internship Satisfaction, Recommendation Intention and Employment Intention - A Study of Students in Healthcare Administration at Technology Universities

Ching-I Chen, Yun-Lin Lu*

Department of Health Care Administration, Chung Hwa University of Medical Technology,
Tainan, Taiwan

*Corresponding author: Yun-Lin Lu. Department of Health Care Administration, Chung Hwa University of Medical Technology, Tainan, Taiwan. E-mail:yunlin1358@gmail.com

Abstract

The Ministry of Education (MOE) in Taiwan has propelled schools and universities toward internship in order for students to accumulate working experiences for future employment. This study investigated the relationship among internship satisfaction, recommendation intention and employment intention of the Healthcare Management students. A total of 109 Healthcare Management intern-students were recruited as study participants. Results found that internship gains and organizational atmosphere were significantly correlated with recommendation intention ($p < .01$). Internship gains significantly correlated with employment intention ($p < .01$). Results of stepwise regression analysis showed that internship gains was a significant predictor of recommendation intention ($p < .01$). Internship gains and internship challenges were significant predictors of employment intention ($p < .01$). This study suggests that schools, students and internship organizations should all participate in designing the internship program. Challenging job experience of internship should be included in the topics to fulfill students' expectations from internship experiences. Students would be willing to join the Healthcare Management work force if they have better understanding of the work fields' conditions.

Keywords: Employment intention, healthcare management, internship satisfaction

前言

自 1970 年後，台灣經濟起飛，不同類型醫療院所紛紛設立，由於各醫院快速蓬勃發展，為因應民眾日益增加之需求，各醫院無不卯足全力，精進醫療服務品質，提升經營管理效率；而 1994 年全民健保制度的實施，更讓醫院管理經營者重視醫管專業人才(社團法人台灣醫務管理學會，2007)。因此，各大學院校相關科系也開始培育醫務管理人才之養成與羅致之需求。醫務管理專業人員能協助醫療機構因應環境挑戰，有效運用醫療資源，致力於精進管理效率，積極進行各類醫療品質提升或各類醫務行政管理措施(洪錦墩、黃慧娜、黃光華、黃昱瞳、施雅文，2010)。我國醫務管理教育始於 1965 年，現行醫務管理相關人力培育主要由 15 所隸屬於技職教育體系之科技大學、技術學院，以及隸屬於高等教育體系之綜合大學共同培育(教育部，2014)。醫務管理系以培育醫療與健康事業所需服務與管理人才為目標，藉由學校與產業界機構的合作，期能使學生結合學術理論和實務作業，充分應用於實際工作，以累積實務經驗與提升自我的就業力。為了儘早讓學生體驗職場環境，不論是技職或是高教體系學校在課程規劃上，紛紛推動校外實習課程並且成為醫管科系重要的實務課程。

學生就業力一直是技職教育密切關注的議題之一，為了讓畢業生提早適應職場生活，學校在課程設計方面越來越重視職場實務訓練。曹勝雄、容繼業與劉麗雲(2000)指出學生在校外實習實施效益之認知方面，其內容包括實習效益、實習品質、認同感、就業能力以及工作能力，並且認為學生透過校外實習，可學得實用的工作技能、人際關係技巧，養成獨對的精神以及有助於生涯規劃。政府近年來也制定各種政策以培養學生的就業力，期強化產學之間的連結，透過學校與業界共同培育人才，提供職場實習與工作機會，藉由「產」「學」密切的互動，以做中學、學中做的方式培育務實致用的人才，並且減少學用落差(教育部，2010)。目前教育部為強化技術人才培育及翻轉技職教育體質，欲打造務實技職特色，使技職學生皆具立即就業之能力，及充分提供產業所需優質人力(技術及職業教育司，2015)。因此，校外實習課程為提升大學畢業生就業力的重要政策之一，透過整合學校、業界之資源，讓學生學習專業技能與實務，使其未來能快速地投入就業市場。

黃英忠與黃培文(2003)指出實習工作是學生嘗試生涯選擇的模擬歷程，學生的實習工作價值觀無疑是學校輔導建立正確的工作價值觀，進而為未來職業意願建立基礎的重要課題。實習在學術課程中扮演著重要角色，讓學生從學校環境轉換至工作環境(Ross, Beggs, & Young, 2006)，並且培養其實務工作技能，透過有效的訓練與管理制度，期使學生的技能符合實習機構之需求，提升學生未來在實習機構的工作機會(Antun, 2001)。蔡融潤(2010)亦指出，實習制度提供一個職業試探的機會，學生透過實習來瞭解職場，在實習過程中探索個人的職業目標與職業定位。黃韞臻與林淑惠(2010)認為實習工作指的是個人從學生到正式員工的一個特殊過程，讓學生對未來工作環境與性質有初步認知。許佳琪(2011)指出學習與實務經驗，達到學以致用，才具有教育之意義。蔣明哲(2011)提出目前技職校院運用「實習制度」的模式，透過實習課程將業界的實務經驗融入在教學之中，更促進雙方的交流及研究合作，增加產學界彼此的競爭力。邱芳姿(2012)與王坤煌(2012)認為校外實習課程可將技職課程與職場實務銜接，減少專業技能與專業脫軌之情形，並培訓學生成為企業所需之專業人才的教育目標。Kaur and Singh(2013)提出實習課程計畫在於培養學生於實務面之領導與專業技能。因此，校外實習課程在教育計畫

與實務中扮演重要角色，透過實習能讓學生為職業生涯與就業需求作準備，也讓產業界可以培養未來人力。

截至 2015 年底全國大專院校設有醫管相關科系共計十餘所，每年培育不少的醫管專業人才，並且大多將校外實習課程安排於暑假期間。由於技職教育首重「實用」的目標，學生畢業後，除謀生技能外，尚需要有選定行業的能力、自我認知、人際關係以及積極的工作意願與態度等因素，對學生是否能成功地由學校轉入社會相當重要(曹勝雄等人，2000)。因此，探討校外實習滿意度與未來從事相關工作意願，具有其必要性與實務意義。目前在實習滿意度與未來從事相關工作意願之研究多以餐旅與觀光休閒相關科系等實習生為研究對象，在醫管的研究仍少有著墨。故本研究目的：一、比較不同人口特性的實習生，在校外實習滿意度之差異情形；二、探討校外實習滿意度是否會影響學生推薦學弟妹修習校外實習課程之意願；三、探討校外實習滿意度是否會影響學生未來從事醫管相關工作的意願。

文獻探討

一、實習滿意度及其構面

滿意度是態度的一種形式，因此，亦具有與態度有關的認知、情感與行為的三種成份；當學生在學習過程中所得到高興的感覺或積極的態度則表示滿意，不高興的感覺或消極的態度則表示不滿意(Tough, 1979)。周春美與沈健華(1995)將滿意度定義為學習者對學習整體感覺或情感的反應，這種感覺來自個人特定環境中，實際獲得的學習內涵與預期應獲得的價值差距，如果差距越小，滿意度就越高；反之，差距越大，滿意度越低。Lam and Ching (2007) 指出在執行實習課程時，學生的實習期望及實際經驗有落差的情形，因此，形成對實習整體感覺的滿意程度。周思穎(2006)與巫佳靜(2008)認為實習滿意度係指學生在校外參與實習工作過程中針對業界及學校所提供的建教合作措施，所得的感覺或態度，此種感覺或態度的形成是學生在實習工作中能得到願望和需求的滿足感，並可表示出學生對實習工作的喜歡程度。歐陽碧芬(2010)則將實習滿意度定義為實習生的工作滿足，工作滿足可以視為對工作本身、工作環境或是以兩者組合的一種態度或情緒反應。

由於目前少有研究探討醫管系之實習滿意度，僅有張偉洋等人(2010)與楊詠惠等人(2012)以醫管系學生進行實習滿意度調查。因此，本研究以回顧相關議題之文獻加以歸納彙整。餐飲的研究指出影響實務課程學生滿意度的相關因素，可以歸納為課程安排、師資與教學、教學設備、學習成果與生涯規劃等五大構面，其中學習成果與生涯規劃對整體滿意度有顯著正向影響(郭德賓，2004)。周思穎(2006)探討餐旅業建教合作實習滿意度，並將實習滿意度分為薪資福利、工作內容與實習安排、工作訓練與學習成長、領導與管理風格等四個構面，研究結果顯示，僅有工作內容與實習安排以及領導與管理風格構面在餐旅實習滿意度有顯著差異。郭德賓(2006)則發現影響餐飲技職教育校外實習學生滿意度的主要因素，包括學習成果、學校輔導、實習單位和個人因素等四大構面，且所有構面對學生滿意度有顯著正向的影響效果。Ko(2008)則以五大構面探討餐旅學生的實習滿意度，分別為主管、環境、學習、行政及人際關係，其中以人際關係的滿意度最高，其次為學習的滿意度。李菁芬(2010)研究結果發現，餐旅業建教合作學生對業界所提供的福利措施、完整規劃的實習訓練以及學校校外實習制度愈完善，會促使學生有更高的實習滿意度認知。劉瀚升、葉龍泰、楊雅閔與鄭富元(2010)研究指出，餐旅管理

學系實習生在薪資與福利、工作內容與實習安排、工作訓練與學習成長構面中，以工作訓練與學習成長的滿意度最高，而在福利方面感受則最為強烈，主要是多數學生可能感受到餐旅工作的付出與報酬不成正比。何光明(2010)研究則是將餐飲管理系學生滿意度分成三構面，包含公司制度、實習環境與實習成長，經由檢定結果得知校外實習滿意度觀察變項中學生對實習環境與實習成長滿意度具有顯著性，說明了學生經校外實習可增加其挫折容忍力、提升抗壓性與累積實務經驗等。陳紫玲與沈進成(2011)探討餐旅觀光相關學系學生之實習滿意度，並區分為教育訓練與合理對待，其中學生最滿意為實習企業重視職場衛生安全。陳瑞峰(2013)研究結果發現，工作內容、學校輔導、單位制度與實習環境為影響高中職餐飲管理科學生在校外實習滿意度的主要因素。郭惠綾(2014)研究指出，餐旅技職校院實習生滿意度的主要因素可歸納為專業成長、工作內容、學校輔導與福利制度等四大構面，其中發現學校輔導對整體實習滿意度的影響效果最大。

其他在觀光與休閒管理的研究則指出觀光相關科系學生之實習滿意度區分為三構面，包含實習場所、實習表現與實習功效，結果發現以實習表現滿意度最高(李宏虹，2010)。張文榮、黃任億與殷育士(2014)以休閒技職院校學生為研究對象，其結果顯示實習滿意度包括兩大構面為「實習環境與學習成長」與「系科支援與人際關係」，且發現實習生所在意或關心的層面已不再侷限於實習單位及個人，而是逐漸擴及到科系的必要協助與關切。醫管相關科系的研究則將實習滿意度分為工作內容與實習安排、工作訓練與實習成長、對學校醫院實習課程的意見，結果顯示以工作內容與實習安排的滿意度最高(張偉洋等人，2010)。楊詠惠等人(2012)則是將醫管實習滿意度區分為五大構面，包含實習收穫、實習機構指導者、實習機構氛圍、實習工作挑戰性、學校協助，其中實習收穫為影響實習滿意度最大構面。Lam and Ching (2007)指出在執行實習課程時，學生的實習期望及實際經驗會產生落差。Beggs, Ross and Goodwin (2008) 研究為探討大學生與休閒旅遊管理業者在實習經驗的角色、實習機構的角色、實習生的能力及選擇實習機構的因素等四個構面的看法差異，結果發現在實習技能、實習生的角色與職責等觀點上有顯著的不同。因此，綜合以上文獻，本研究欲探討影響醫管系學生實習滿意度之因素以及進一步瞭解目前實習課程是否有需要改進之處。

二、個人人口特性與實習醫院背景對實習滿意度之影響

賴清國(2002)在高職餐飲管理科實習滿意度的研究發現，性別、實習期間、實習機構規模、是否安排輪調在實習滿意度無顯著差異；郭德賓(2004)在技職餐飲實務課程之實習滿意度在班級、性別、是否有餐飲工作經驗並無顯著差異。郭德賓(2006)以餐飲技職教育校外實習課程滿意度之結果顯示，不同年齡、學制與實習地區在實習整體滿意度有顯著差異。吳育安(2009)研究指出，美髮業建教合作的實習滿意度在性別、入學動機、學費來源、父母支持態度等有顯著差異。李宏虹(2010)探討大專院校觀光相關科系學生之實習滿意度，結果發現不同實習單位、實習期限、就讀科系與實習方式在實習滿意度有顯著差異。白宗易、黃宗誠與張珈瑛(2012)以某科技大學之休閒相關科系之校外實習生為研究對象，結果發現不同性別的學生對於實習滿意度之實習教學制度評價，以及不同實習地點對於實習生在實習課程評價、實習制度評價呈現顯著差異。醫管科系相關研究則指出應屆畢業生之性別、教育體系、學業成績與入學管道對實習滿意度未有顯著差異，而實習醫院層級不同則會影響實習總滿意度(張偉洋等人，2010)。楊詠惠等人(2012)在醫管實習生滿意度研究中顯示，不同個人背景特質的學生在校外實習滿意度並無顯著差異，實習課程安排以同時有部門實習及製作專題者的實習滿意度普遍高於單獨部門實習者。

三、推薦意願

推薦意願起源於Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991)，認為消費者內心感受的服務品質會影響消費者推薦其服務提供者給其他人的意願。Heskett, Jones, Loveman, Sasser and Leonard(1994)指出滿意的顧客會有3R，包括顧客留存率(retention)、重複購買率(repeat)與推薦介紹率(referrals)，並且經常被學者們引用做為滿意度的評量指標。過去研究已證實滿意度對推薦意願有正向影響(Pallas, Groening, & Mittal, 2014)。因此，本研究回顧實習滿意度文獻也發現，學生在修讀餐飲實習課程後，其實習滿意度對推薦介紹有顯著影響(林宥萱，2005)。郭德賓(2004)在技職教育餐飲實務課程的研究發現，實習師資與教學滿意度對於會推薦學弟妹修習餐飲實務課程有顯著的正向影響。郭嫩容(2006)研究指出，透過校外實習體驗的滿意度對推薦他人從事餐飲業之意願有顯著正向影響。陳峰瑞(2013)以高中職餐飲科實習生為研究對象，其結果顯示整體實習滿意度與推薦學弟妹至相關實習單位實習之意願有顯著正相關。郭惠綾(2014)研究亦發現，餐旅技職院校外實習滿意度與對推薦意願有顯著影響效果。楊詠惠等人(2012)在醫管實習生滿意度研究中則發現若讓實習生再次選擇實習醫院，是否會選同一家醫院，則顯示會選擇同一家醫院實習者的滿意度顯著高於不會選擇同一家醫院者。

四、未來從事相關工作之意願

Zopiatis (2007)指出實習機構應該重視學生在實習期間的特殊需求，包括實習目的、實習扮演的角色、需求回饋、評估、自主做決策等，均會形成學生未來個人與專業上的發展，並影響其職涯發展。Bull(2014)指出，學生對於實習的期望，包括獲得單位部門與產業知識以及建立工作關係的網絡，以決定未來職涯方向。實習滿意度與學生未來在相關產業就業意願之研究指出實習經驗與制度會影響學生留任相關行業的意願(Jauhari & Manaktola, 2006; Zopiatis, 2007)。觀光、休閒、餐旅相關科系之研究指出負面的實習經驗將對未來就業將產生不利影響(黃英忠、黃培文，2003)。若實習過程產生衝突則會導致學生實習後的就業意願不高，尤其是認知衝突產生的落差，對學生的就業意願也會有負面的影響效果(郭德賓、莊明珠，2006)。周思穎(2006)研究亦發現，高家長支持度的族群在領導與管理風格和學校建教合作措施之實習滿意度會影響學生未來從事餐旅意願。李青松與趙振維(2008)指出實習制度的好壞將會影響學生在餐旅產業的發展。Ko(2008)研究發現，實習生在學習與行政的實習滿意度會正向影響其對未來職業生涯的信心。劉瀚升等人(2010)研究結果顯示，餐旅實習滿意度高的同學在畢業後繼續從事餐旅業的意願也越高。何光明(2010)研究指出，餐飲系應屆畢業生在校外實習滿意度會顯著影響學生生涯自我效能並且可能決定生涯選擇的範圍與面對問題的態度。李菁芬(2010)研究則發現，餐旅業界所提供的福利措施、完整規劃的實習訓練愈多，學校校外實習制度愈完善，會促使學生有更高的實習滿意度認知，且未來愈可能進入餐旅產業任職。楊熾能(2011)研究發現，觀光管理系與行銷與流通管理系半數以上的學生認為在校外實習後，能獲得正面體驗，並且對於未來進入職場具有信心，且畢業後對於從事相關行業更能得心應手。陳紫玲與沈進成(2011)研究顯示，餐旅觀光學生對實習總滿意度會影響續留餐旅產業的意願。何光明與楊玲惠(2011)研究結果指出，校外實習滿意度會正向影響餐飲技職學生生涯自我效能，並且激發個人職涯選擇的行為。李宗傑(2014)研究結果發現，餐旅實習生整體滿意度對於餐旅相關行業就業有顯著正向的影響效果。張文榮等人(2014)研究指出，實習滿意度會對休閒技職院校學生未來選擇同一職場的工作意向有正向影響。何秀菊(2014)研究結果指出，科技大學休閒相關學系學生對校外實習成效滿意越高，則對其職業認同越強烈，場域轉換的傾向也越低。

其他科系研究亦顯示，當學生的實習經驗越正面則畢業後願意從事護理工作之意願也越高(賴好甄，2008)。李介至(2011)研究幼保系科學生之結果顯示當學生累積相關實習經驗，讓學生提早認識或認同幼保工作，可增加其未來從事相關工作之意願。蘇漢章

(2014)探討高職汽車科實習滿意度與未來從事汽車業意願，發現兩者達顯著正相關。張偉洋等人(2010)研究發現，醫管系應屆畢業生的學業成績越高者以及在醫學中心實習者對未來從事醫管專業工作意願也越強烈，此外，在工作內容與實習安排、工作訓練與實習成長、對學校醫院實習課程的意見以及實習總滿意度對未來從事醫管專業工作意願呈現顯著正相關。楊詠惠等人(2012)則在醫管實習生的研究中並未發現實習滿意度會影響學生未來選擇升學或是就業的決定。基於上述研究結果，有關醫管學生之實習滿意度是否會影響未來從事醫管工作意願，為本研究想要進一步驗證的假設。

研究方法

一、研究設計與樣本

本研究採量性、橫斷面(cross-sectional study)研究設計，以結構式問卷進行資料收集。採立意抽樣方法，選取中南部三所科技大學醫管系且於103學年度已修讀完校外暑期實習課程之實習生為研究對象。本研究取樣條件為實習生在該次實習週數須為八至十週。實習機構包括醫學中心、區域醫院以及地區教學醫院。

二、研究對象與倫理考量

本研究以修讀完校外實習課程的學生做為研究對象，經實習生同意及瞭解研究目的及研究進行方式後開始填寫研究問卷，問卷以匿名方式填寫，並說明作答資料不作研究以外之目的使用。本研究共發出150份問卷，實際回收問卷共109份，回收率為72.67%。

三、研究工具

(一)、人口特性與實習醫院背景

內容包含實習生的「性別」、「在校平均學業成績」、「實習醫院層級」、「實習醫院決定因素」、「實習志願順序」等。

(二)、實習滿意度量表

本研究參考楊詠惠等人(2012)發展的醫管系校外實習生滿意度量表為測量工具。此量表採用Likert五點量表設計，以1至5分計分(1：表示非常不滿意，5：表示非常滿意)，包含「實習收穫」、「實習機構指導者」、「實習機構氛圍」、「實習工作挑戰性」、「學校協助」等五個構面。量表原著之整體Cronbach's α 為 .83~.95。本研究正式施測各項之Cronbach's α 「實習收穫」為 .93、「實習機構指導者」為 .91、「實習機構氛圍」為 .80、「實習工作挑戰性」為 .73、「學校協助」為 .91。

(三)、推薦意願

本研究實習課程推薦意願之測量係根據郭德賓(2004)：我會推薦學弟妹修習校外實習課程之意願為評量依據。評量的尺度為Likert五點評量尺度來衡量(1：表示非常不同意；5：表示非常同意)。

(四)、未來從事醫管工作意願

本研究就業意願之測量係根據陳信宏(2004)的觀點：實習生未來選擇相關職場的工作意願。評量的尺度一樣為Likert五點評量尺度來衡量(1：表示非常不同意；5：表示非常同意)。

四、研究架構

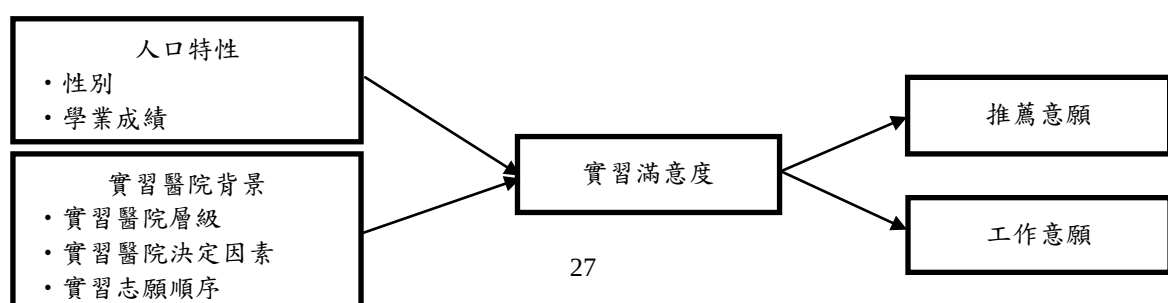


圖1 研究架構圖

五、研究假說

基於文獻探討，本研究提出四項研究假說，如下所示：

- H1：不同實習生「人口特性」對醫管實習課程的「滿意度」有顯著差異。
H2：不同實習生「實習醫院背景」對醫管實習課程的「滿意度」有顯著差異。
H3：醫管實習課程「滿意度」正向影響實習生「推薦學弟妹修習校外實習課程之意願」。
H4：醫管實習課程「滿意度」正向影響實習生「未來從事醫管工作意願」。

六、資料分析方法

將回收之有效問卷進行編碼後，作資料整理與分析，以PASW Statistics 18.0套裝軟體進行統計分析。採用統計分析包括：百分比、平均值、標準差、排序、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析（one-way ANOVA）、皮爾遜積差相關（Pearson product-moment correlation）以及迴歸分析等，並以 $\alpha < .05$ 為顯著水準。

研究結果與分析

一、學生人口特性與實習醫院背景

本研究對象共計109人，女性有86位(78.9%)，男性有23位(21.1%)。學生在校平均學業成績以71-80分最多有62位(56.9%)，其次為60-70分有19位(17.4%)，81分以上有16位(14.7%)，低於60分者有12位(11.0%)。實習醫院層級以區域醫院者居多有51位(46.8%)，其次為地區教學醫院有35位(32.1%)，醫學中心有23位(21.1%)。選擇實習醫院因素為與好友一起有64位(58.7%)，其次為未來就業考量有26位(23.9%)，離家近有19位(17.4%)。實習醫院志願順序為第一志願者有76位(69.7%)，第二志願者有33位(30.3%)(表1)。

表 1 學生人口特性與實習醫院背景

變項	人數	百分比
性別		
男性	23	21.1
女性	86	78.9
學業成績		
< 60 分	12	11.0
60-70 分	19	17.4
71-80 分	62	56.9
≥81 以上	16	14.7
實習醫院層級		
醫學中心	23	21.1
區域醫院	51	46.8
地區教學醫院	35	32.1
實習醫院決定因素		
與好友一起	64	58.7
未來就業考量	26	23.9
離家近	19	17.4
實習醫院志願順序		

第一志願	76	69.7
第二志願	33	30.3

二、學生實習滿意度分析

實習生整體實習滿意度平均為3.78，趨近於滿意。表2顯示學生於實習滿意度各項構面，以學校協助滿意度最高，其次是實習機構指導者、實習機構氛圍、實習收穫、實習工作挑戰性。進一步分析27項實習滿意度問項之中，最高之前五項依序為「實習有助於提早了解職場現況」、「系上指導老師主動關心實習機構實習情況」、「實習有助於提升實務經驗」、「實際操作有助於我盡快熟悉實習工作」以及「實習機構指導老師專業知識豐富」與「系上指導老師幫助我解決實習遇到的困難」(表2)。

三、推薦意願與未來從事醫管工作意願

由表3分析結果得知，學生對「推薦意願」以及「未來從事醫管工作意願」，介於3.50至3.72之間，尚未達「同意」水準(表3)。

四、學生人口特性、實習醫院背景與實習滿意度之差異分析

「性別」在實習滿意度各構面並無顯著差異。「學業成績」在「學校協助」滿意度有顯著差異，但是經由事後檢定發現各組之間並未有顯著差異。「實習醫院層級」在「實習收穫」有顯著差異($F=3.36, p=.04$)，進一步以事後檢定分析發現在「醫學中心」實習者的滿意度顯著高於「區域醫院」實習者。「實習醫院決定因素」在「實習收穫」($F=5.45, p=.00$)、「實習機構指導者」($F=4.71, p=.01$)、「實習機構氛圍」($F=4.04, p=.02$)、「實習工作挑戰性」($F=8.38, p=.00$)與「實習總滿意度」($F=6.96, p=.00$)達顯著差異，進一步以事後檢定分析發現「選擇實習醫院因素」以「未來就業考量」者在「實習收穫」、「實習機構氛圍」、「實習工作挑戰性」與「實習總滿意度」顯著高於「與好友一起」者，而「實習醫院決定因素」以「未來就業考量」者在「實習收穫」、「實習工作挑戰性」也顯著高於「離家近」者。醫管實習生在「實習醫院決定因素」與「實習機構指導者」有顯著差異，但是經由事後檢定比較發現各組之間並未有顯著差異。「實習醫院志願順序」在「實習機構指導者」有顯著差異($t=2.19, p=.03$)，以「第一志願」者在「實習機構指導者」滿意度顯著高於「第二志願」者(表4)。

五、實習滿意度、推薦意願與未來從事醫管工作意願之相關分析

學生實習滿意度與推薦意願之相關性，結果顯示「實習收穫」($p<.00$)、「實習機構氛圍」($p<.05$)、「實習總滿意度」($p<.00$)以及「推薦學弟妹修習校外實習課程之意願」有顯著正相關。學生實習滿意度與「未來從事醫管工作意願」之相關性，結果顯示「實習收穫」($p<.00$)、「實習總滿意度」($p<.05$)與「未來從事醫管工作意願」呈現顯著正相關。此外，本研究也發現「推薦意願」與「未來從事醫管工作意願」也達顯著正相關($p<.00$)(表5)。

六、影響推薦意願與未來從事醫管工作意願之迴歸分析

本研究以逐步迴歸分析探討實習滿意度各構面影響推薦意願與未來從事醫管工作意願之情形。由表6得知，實習滿意度各構面中僅有「實習收穫」被選入迴歸模型($F=27.02, p<.00$)，標準化係數 β 值為.45，「實習收穫」滿意度對「推薦意願」之解釋力為19.40%。由表7得知，實習滿意度各構面以「實習收穫」與「實習工作挑戰性」被選入迴歸模型($F=13.86, p<.00$)，標準化係數 β 值分別為.52以及.21，「實習收穫」與「實習工作挑戰性」滿意度對學生「未來從事醫管工作意願」之解釋力為19.20%。

表 2 實習滿意度分析

構面/項目	$M \pm SD$	構面 順序	項目 順序
一、實習收穫	3.83±0.59	4	
1.實際操作有助於我盡快熟悉實習工作	4.00±0.76		4
2.實習有助於提升專業知識能力	3.82±0.87		16
3.實習有助於強化抗壓性	3.83±0.76		14
4.實習有助於提升應變能力	3.97±0.67		8
5.實習有助於拓展人際關係	3.82±0.83		16
6.實習有助於提升實務經驗	4.01±0.89		3
7.實習有助於養成積極學習態度	3.78±0.74		18
8.實習有助於建立正向工作態度	3.78±0.76		18
9.實習有助於規畫未來生涯計畫	3.66±0.77		22
10.實習有助於提早了解職場現況	4.10±0.65		1
11.實習有助於增加未來就業機會	3.61±0.97		23
12.實習有助於提升溝通能力	3.85±0.77		13
13.實習機構提供完善實習計畫	3.50±0.87		25
二、實習機構指導者	3.89±0.75	2	
1.實習機構指導老師專業知識豐富	3.99±0.73		5
2.實習機構指導老師指導態度友善	3.95±0.98		9
3.實習機構指導老師領導風格良好	3.94±0.81		10
4.實習機構指導老師會關心實習狀況	3.72±0.97		20
5.實習機構指導老師幫助解決實習遇到的困難	3.83±0.89		14
三、實習機構氛圍	3.88±0.59	3	
1.實習部門介紹有助認識單位現況	3.92±0.71		11
2.實習時與他校實習生相處融洽	3.91±0.73		12
3.實習部門工作氣氛融洽	3.98±0.72		7
4.實習機構給予的教育訓練	3.69±0.85		21
四、實習工作挑戰性	3.29±0.76	5	
1.讓我有機會實習不同工作職掌	3.51±0.95		24
2.實習時所擔任工作很重要	3.09±0.92		27
3.實習時所擔任工作富有挑戰性	3.28±0.95		26
五、學校協助	4.04±0.74	1	
1.系上指導老師主動關心實習機構實習情況	4.09±0.75		2
2.系上指導老師幫助我解決實習遇到的困難	3.99±0.79		5

表3 推薦意願與未來從事醫管工作意願

變項	$M \pm SD$
我會推薦學弟妹校外實習課程意願	3.50 ± 1.01
未來從事醫管工作意願	3.72 ± 0.90

表 4 學生人口特性、實習醫院背景與實習滿意度之關係

變項	實習收穫			實習機構指導者		
	$M \pm SD$	F/t	$Scheff_e$	$M \pm SD$	F/t	$Scheff_e$
性別		-0.58			0.12	
1.男	3.76 ± 0.71			3.90 ± 0.81		
2.女	3.84 ± 0.56			3.88 ± 0.74		
學業成績		1.21			1.23	
1.< 60 分	3.67 ± 0.79			3.67 ± 0.95		
2.60-70 分	3.68 ± 0.51			3.74 ± 0.64		
3.71-80 分	3.92 ± 0.62			4.01 ± 0.78		
4.≥81 以上	3.76 ± 0.28			3.76 ± 0.53		
實習醫院層級		3.36*	1>2		0.03	
1.醫學中心	4.09 ± 0.33			3.92 ± 0.61		
2.區域醫院	3.72 ± 0.52			3.88 ± 0.81		
3.地區教學醫院	3.81 ± 0.76			3.87 ± 0.77		
選擇實習醫院因素		5.45**	2>1		4.71*	
1.與好友一起	3.76 ± 0.58		2>3	3.71 ± 0.86		
2.未來就業考量	4.14 ± 0.38			4.12 ± 0.54		
3.離家近	3.63 ± 0.73			4.18 ± 0.33		
實習醫院志願順序		-0.42			2.19*	
1.第一志願	3.81 ± 0.56			4.00 ± 0.67		
2.第二志願	3.86 ± 0.66			3.63 ± 0.86		

註: * $p < .05$, ** $p < .01$.

表 4 學生人口特性、實習醫院背景與實習滿意度之關係

變項	實習機構氛圍			實習工作挑戰性			學校協助			實習總滿意度		
	M ± SD	F/t	Scheffe	M ± SD	F/t	Scheffe	M ± SD	F/t	Scheffe	M ± SD	F/t	Scheffe
性別		1.75			-2.13			2.29*			0.36	
1. 男	4.06 ± 0.57			3.00 ± 0.91			4.35 ± 0.82			3.82 ± 0.51		
2. 女	3.82 ± 0.59			3.37 ± 0.69			3.96 ± 0.69			3.77 ± 0.46		
學業成績		2.49			2.45			2.86*			2.06	
1. < 60 分	3.92 ± 0.56			2.83 ± 0.77			4.50 ± 0.79			3.71 ± 0.47		
2. 60-70 分	3.70 ± 0.54			3.42 ± 0.62			3.82 ± 0.75			3.67 ± 0.42		
3. 71-80 分	3.99 ± 0.60			3.39 ± 0.74			4.08 ± 0.69			3.87 ± 0.49		
4. ≥ 81 以上	3.61 ± 0.58			3.10 ± 0.88			3.81 ± 0.70			3.61 ± 0.36		
實習醫院層級		1.22			1.47			0.68			1.29	
1. 醫學中心	4.01 ± 0.70			3.38 ± 0.89			4.19 ± 0.67			3.92 ± 0.40		
2. 區域醫院	3.89 ± 0.56			3.16 ± 0.70			4.02 ± 0.74			3.73 ± 0.43		
3. 地區教學醫院	3.76 ± 0.56			3.43 ± 0.73			3.97 ± 0.77			3.77 ± 0.55		
實習醫院決定因素		4.04*			8.38***			1.17			6.96***	
1. 與好友一起	3.74 ± 0.62		2>1	3.17 ± 0.64		2>1	3.95 ± 0.77			3.67 ± 0.47		2>1
2. 未來就業考量	4.08 ± 0.52			3.78 ± 0.58		2>3	4.13 ± 0.59			4.05 ± 0.28		
3. 離家近	4.04 ± 0.51			3.04 ± 1.03			4.21 ± 0.77			3.82 ± 0.51		
實習醫院志願順序		1.71			0.10			0.95			1.43	
1. 第一志願	3.93 ± 0.57			3.30 ± 0.79			4.08 ± 0.70			3.83 ± 0.46		
2. 第二志願	3.73 ± 0.62			3.28 ± 0.68			3.94 ± 0.81			3.69 ± 0.47		

註: * $p < .05$, ** $p < .01$.

表 5 實習滿意度、推薦意願與未來從事醫管工作意願之相關性

變項	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 實習收穫	1.00							
2. 實習機構指導者	0.30**	1.00						
3. 實習機構氛圍	0.48**	0.49**	1.00					
4. 實習工作挑戰性	0.51**	0.35**	0.41**	1.00				
5. 學校協助	0.28**	0.14	0.34**	0.10	1.00			
6. 實習總滿意度	0.72**	0.68**	0.77**	0.70**	0.55**	1.00		
7. 推薦意願	0.45**	0.18	0.24*	0.16	0.19	0.35**	1.00	
8. 未來從事醫管工作意願	0.42**	0.01	0.11	0.06	0.18	0.21*	0.63**	1.00

註: * $p < .05$, ** $p < .01$.

表 6 實習滿意度各構面與推薦意願之迴歸分析

模式	β	t	p	R^2	Adjust R^2	F
常數		3.17	.00.			
實習收穫	.45	5.20	.00	.20	.19	27.02**

註: * $p < .05$, ** $p < .01$.

表 7 實習滿意度各構面與未來從事醫管工作意願之迴歸分析

模式	β	t	p	R^2	Adjust R^2	F
常數		2.86	.01			
1. 實習收穫	.52	5.23	.00	.21	.19	13.86**
2. 實習工作挑戰性	.21	2.09	.03			

註: * $p < .05$, ** $p < .01$.

研究結論與討論

一、研究結論

本研究結果得知醫管實習生以女性居多(78.9%)，學生在校平均學業成績主要分佈於 71 至 80 分(56.9%)，大約有 46.8%的學生在區域醫院實習，選擇實習醫院因素主要以好友一起(58.7%)，有 69.7%的學生所選擇的實習醫院為其第一志願。醫管實習生整體實習滿意度平均為 3.78，趨近於滿意，實習滿意度各項構面依序為學校協助(4.04)、實習機構指導者(3.89)、實習機構氛圍(3.88)、實習收穫(3.83)、實習工作挑戰性(3.29)。醫管實習生對實習課程的「推薦意願」與「未來

從事醫管工作意願」則介於普通到同意之間。

醫管實習生在「醫學中心」的「實習收穫」滿意度顯著高於「區域醫院」。「實習醫院決定因素」以「未來就業考量」者在「實習收穫」、「實習機構氛圍」、「實習工作挑戰性」與「實習總滿意度」顯著高於「與好友一起」者，而「實習醫院決定因素」以「未來就業考量」者在「實習收穫」、「實習工作挑戰性」也顯著高於「離家近」者。此外，「實習醫院志願順序」以「第一志願」者在「實習機構指導者」滿意度顯著高於「第二志願」者。醫管實習生僅在「實習醫院層級」與「未來從事醫管工作意願」有顯著差異，以「醫學中心」實習者之意願顯著高於「地區教學醫院」實習者。

醫管實習生在「實習收穫」、「實習機構氛圍」、「實習總滿意度」與「推薦學弟妹修習校外實習課程之意願」有顯著正相關。「實習收穫」、「實習總滿意度」與「未來從事醫管工作意願」同樣也有顯著正相關。此外，本研究亦發現，「推薦意願」與「未來從事醫管工作意願」達顯著正相關。以逐步迴歸分析顯示，「實習收穫」滿意度會影響實習生的「推薦意願」以及「未來從事醫管工作意願」，而「實習工作挑戰性」滿意度同樣也會影響學生「未來從事醫管工作意願」。

二、研究討論

本研究發現醫管實習生在實習後對於校外實習課程的「推薦意願」與「未來從事醫管工作意願」則介於普通到同意之間，與張偉洋等人(2010)在醫管實習生的研究結果相同，表示目前的實習課程內容、制度與規畫方式，仍有改善空間。張偉洋等人(2010)研究亦發現，不同的「實習醫院層級」會影響實習總滿意度，主要以「醫學中心」實習滿意度顯著高於「地區教學醫院」，本研究也有類似發現，以「醫學中心」在「實習收穫」滿意度顯著高於「區域醫院」實習者；而楊詠惠等人(2012)則在醫管的研究中顯示，不同「實習醫院層級」並無顯著差異。此外，張偉洋等人(2010)研究發現，不同的「實習醫院層級」以及「學業成績」會影響「未來從事醫管工作意願」，本研究僅在「實習醫院層級」與「未來從事醫管工作意願」有顯著差異，同樣以「醫學中心」實習者之意願顯著高於在「地區教學醫院」實習者。本研究發現，醫管實習生在「實習醫院志願順序」以「第一志願」者在「實習機構指導者」滿意度顯著較高，與楊詠惠等人(2012)同樣在醫管實習生研究有相同結果。而本研究顯示實習滿意度會影響實習生的「推薦意願」(郭德賓，2004；林宥萱，2005；郭嫩容，2006；陳峰瑞，2013；郭惠綾，2014)以及「未來從事相關行業工作意願」(周思穎，2006；李菁芬，2010；林雨蓉，2010；陳紫玲、沈進成，2011；李宗傑，2014；張文榮等人，2014；蘇漢章，2014)，與其他科系在實習課程的研究有同樣發現。

根據本研究結果顯示，學生在「實習收穫」與「實習工作挑戰性」滿意度會影響未來從事醫管工作意願。因此，為了提供給學生更優質的實習經驗，系上指導者、學生與實習機構指導者可共同討論對實習課程的看法以及學生對實務課程的期望，讓實習機構能規劃更完善的課程內容，以強化實務課程內容、符合學生實習與學術課程之需求(Beggs et al., 2008)。此外，實習機構指導者也應該多加瞭解實習生的學習狀態與能力，讓學生能嘗試學習不同醫管工作內容，並賦予較有挑戰或重要的工作，讓學生能更熟悉職場現況以及感受醫管工作的重要性，使其能影響學生推薦實習課程以及未來從事醫管相關工作的意願。此外，本研究經由逐步迴歸分析顯示，「實習收穫」滿意度對「推薦意願」以及「實習收穫」與「實習工作挑戰性」滿意度對學生「未來從事醫管工作意願」之解釋力同樣為19%，

表示影響「推薦意願」與「未來從事醫管工作意願」尚有其他可能的因素，何秀菊、楊文廣與李素箱(2015)研究指出，除了實習滿意度之外，實習壓力可正向預測職涯發展之「場域轉換」，而楊詠惠等人(2012)也認為實習期間所遭受到的壓力可能會對實習滿意度產生影響，因此，值得未來研究做進一步探討。

研究限制

本研究僅以中南部三所科技大學醫管系實習生為研究樣本，研究結果較無法作進一步推論，建議未來樣本可擴及到其他學校，使樣本的面向更廣，增進此類研究之外部效度。此外，本研究選取修讀完校外實習課程之實習生為研究對象，可能無法完整瞭解實習生於實習前後對從事醫管工作意願的變化情形，建議未來研究可提前在學生實習前進行調查，並於學生實習結束後，瞭解其從事醫管工作意願的實習前後差異情形，以釐清校外實習課程對學生從事未來醫管工作意願的影響，使研究結果更具有參考價值。研究方法方面，本研究採調查研究法，未來若能兼採質性研究，透過個別訪談進行探討，將使研究結果更具周延。

參考文獻

- 王坤煌(2012)。校外實習成效之研究-以中華科技大學航空服務管理系學生為例(未出版之碩士論文)。中華科技大學，台北市。
- 白宗易、黃宗誠、張珈瑛(2012)。大學生參與校外實習課程之實習工作滿意、專業承諾與組織承諾之關係。中原體育學報，1，95-104。
- 何光明(2010)。餐飲技職教育學生學習滿意度與生涯自我效能關係之研究-以大同技術學院餐飲管理系為例，大同技術學院學報，17，253-265。
- 何光明、楊玲惠(2011)。餐飲技職教育學生學習滿意度與生涯自我效能對職涯選擇影響之研究-以大同技術學院餐飲管理系為例。運動休閒餐旅研究，6(2)，80-107。
- 何秀菊(2014)。學生參與校外實習之學習壓力、學習滿意度與職涯發展之相關研究-以科技大學學生為例(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，台中市。
- 何秀菊、楊文廣、李素箱(2015)。學生參與校外實習之學習壓力、學習滿意度與職涯發展之相關研究-以科技大學學生為例。雙溪教育論壇，3，101-114。
- 邱芳姿(2012)。我國技術學院學生校外實習成效之研究(未出版之碩士論文)。淡江大學，台北市。
- 巫佳靜(2008)。校外實習對高職餐飲科學生職涯規劃影響之研究-以台北市高職學生為例(未出版之碩士論文)。世新大學，台北市。
- 李菁芬(2010)。餐旅業建教合作學生實習安排、學生滿意度認知與專業承諾之探討(未出版之碩士論文)。中興大學，台中市。
- 李宏虹(2010)。人格特質、校外實習認知與實習滿意度關係之研究-以大專院校觀光相關科系學生為例(未出版之碩士論文)。國立高雄應用科技大學，高雄市。
- 李青松、趙振維(2008)。高中職餐飲管理科學生校外實習之探討。運動休閒餐旅研究，4(2)，61-90。
- 李宗傑(2014)。餐旅實習生情緒勞務、工作滿意度與職涯規劃之研究-以國立高雄餐旅大學為例(未出版之碩士論文)。國立高雄餐旅大學，高雄市。
- 李介至(2011)。幼保學生實習情感經驗及未來工作意願之探究。技術及職業教育學報，4(2)，1-22。
- 吳育安(2009)。美髮業高職建教合作生工作價值觀、實習滿意度與其就業意願之相關研究(未出版之碩士論文)。中國文化大學，台北市。
- 社團法人台灣醫務管理學會(2007)。取自<http://www.tche.org.tw/ui/a/a10002.aspx>。
- 林宥萱(2005)。技職教育校外實習滿意度之研究-以國立高雄餐學院餐旅相關科系為例(未出版之碩士論文)。國立高雄餐旅大學，高雄市。
- 林雨蓉(2010)。觀光相關科系學生校外實習滿意度及未來從事觀光產業意願之研究(未出版之碩士論文)。高雄應用科技大學，高雄市。
- 周春美、沈健華(1995)。合作式國中技藝教育班學生學習滿意度及其影響因素分析，教育部技職司主辦，第十屆全國技術及職業教育研討會，國立台灣工業技術學院。
- 周思穎(2006)。餐旅業建教合作生實習滿意度與未來從事餐旅業意願之探討(未出版之碩士論文)。中央大學，桃園縣。
- 洪錦墩、黃慧娜、黃光華、黃昱瞳、施雅文(2010)。台灣醫務管理期刊研究論文分析，醫務管理期刊，11(1)，16-32。
- 技術及職業教育司(2015)。翻轉技職贏向未來第二期技職教育再造。取自

- <http://www.edu.tw/news1/detail.aspx?Node=1088&Page=27734&Index=1&WID=560d2ade-378e-4cb6-8cb4-c2ce2b227759>。
- 許佳琪(2011)。杜威的教育哲學對於終身學習之啟示。**育達科大學報**，29，163-176。
- 曹勝雄、容繼業、劉麗雲(2000)。專科餐旅教育三明治教學制度實施之認知研究：從教師觀點，**高雄餐旅學報**，3，53-68。
- 教育部(2010)。99至102年度中程施政計畫。取自
http://www.edu.tw/secretary/content.aspx?site_content_sn=903。
- 教育部統計處網站(2014)。各級學校資料。取自
<http://www.edu.tw/pages/list.aspx?Node=3752&Type=1&Code=9001&Index=7&wid=31d75a44-efff-4c44-a075-15a9eb7aecdf>。
- 郭惠綾(2013)。**餐旅技職校院校外實習學生實習滿意度之研究-以國立高雄餐旅大學餐旅學院為例**(未出版之碩士論文)。國立高雄餐旅大學，高雄市。
- 郭德賓(2004)。技職教育實務課程學生滿意度之研究-以國立高雄餐旅學院餐飲實務課程為例。**餐旅暨家政學刊**，1(1)，187-204。
- 郭德賓(2006)。餐旅技職教育校外實習學生滿意度之研究-以國立高雄餐旅學院餐旅管理科系為例。**餐旅暨家政學刊**，3(2)，187-204。
- 郭嫩容(2006)。**餐旅教育學生校外實習體驗對行為意圖影響之研究-以國立高雄餐旅學院餐飲管理科系為例**(未出版之碩士論文)。國立高雄餐旅學院，高雄市。
- 郭德賓、莊明珠(2006)。校外實習課程衝突影響因素對學生就業意願影響之研究-以國立高雄餐旅學院餐飲管理科系為例。**餐旅暨家政學刊**，3(1)，113-131。
- 陳紫玲、沈進成(2011)。學生對校外實習滿意度與續留產業影響之分析：以高等技職教育餐旅觀光相關學系為例。**餐旅暨家政學刊**，8(1)，21-38，2011。
- 陳瑞峰(2013)。**高中職餐飲管理科輪調式建教合作班學生職場實習滿意度之研究-以雲嘉南餐飲管理科為例**(未出版之碩士論文)。國立高雄餐旅大學，高雄市。
- 陳信宏(2014)。**餐飲科系大學生工作價值觀對就業意願選擇之研究**(未出版之碩士論文)。輔仁大學，台北市。
- 張偉洋、楊舜翔、魏力行、吳秉翰、陳翔韋、沈祐維(2010)。**醫管系學生醫院實習滿意度**。醫務管理學系專題研究論文，中臺科技大學，台中市。
- 張文榮、黃任億、殷育士(2014)。品牌一致性、實習滿意度與就業意願之關聯性研究。**德霖學報**，27，105-123。
- 黃韞臻、林淑惠(2010)。中部大學生打工、實習經驗與工作價值觀之相關探討。**台灣心理諮商季刊**，2(2)，36-57。
- 黃英忠、黃培文(2003)。實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係：以大專觀光、休閒、餐旅相關科系學生為例。**觀光研究學報**，10(1)，63-78。
- 楊詠惠、潘大永、王蕙茹、林佳綺、徐郁茹、賴郁芳(2012)。醫管系學生實習滿意度調查初探。**嘉南學報**，38，545-560。
- 楊熾能(2011)。三明治實習體驗對未來職涯發展影響-以大華技術學院學生為例。2011 第十二屆兩岸經貿暨管理國際學術研討會。
- 蔡融潤(2010)。**企業實習生師徒制之發展研究-以外商企業為例**(未出版之碩士論文)。國立台灣科技大學，台北市。
- 蔣明哲(2011)。**保險金融學群學生核心職能與校外實習滿意度關係之研究-以C科技大學為例**(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，台中市。
- 賴清國(2002)。**高職餐飲管理科建教合作學生學習滿意度之研究**(未出版之碩士論

- 文)。國立台灣師範大學，台北市。
- 賴妤甄(2008)。護理科系應屆畢業生從事護理工作之意願及其相關因素(未出版之碩士論文)。中國醫藥大學，台中市。
- 歐陽碧芬(2010)。實習生工作價值觀、實習滿意度與職涯規劃影響之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄餐旅大學，高雄市。
- 劉瀚升、葉龍泰、楊雅閔、鄭富元(2010)。實習滿意度與未來從事餐旅業意願之探討-以稻江科技暨管理學院餐旅管理學系學生為例。稻江學報，4(2)，143-161。
- 蘇漢章(2014)。汽車科建教生實習滿意度與就業意願研究-以高雄市為例(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- Antun, J. M. (2001). Internships develop valuable employees. *AAHOA Hospitality*, 6(9), 65-67.
- Beggs, B., Ross, C. M., & Goodwin, B. (2008). A comparison of student and practitioner perspectives of the travel and tourism internship. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 7(1), 31-39.
- Bull, S. (2014). Sport Management Internships: A Multiple Case Study of Practitioner Perspectives of Communication, Northcentral University, dissertation.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E. Jr., & Schlesinger, L. A.(1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.
- Jauhari, V., & Manaktola, K. (2006). Comparison of internship experiences in food service firms in India and UK, *Human Resources in the Foodservice Industry*. 9(2/3), 187-206.
- Kaur, N., & Singh, T. (2013).Teaching healthcare management to medical students: An early experience. *Medical Education*, 26(3), 166-168.
- Ko, W. (2008). Training, satisfaction with internship programs, and confidence about future careers among hospitality students: A case study of universities in Taiwan. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(4), 1-15.
- Lam, T., & Ching, L. (2007). An exploratory study of an internship program: The case of Hong Kong students. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 336-351.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Pallas, F., Groening, C., & Mittal, V. (2014). Allocation of Resources to Customer Satisfaction and Delight Based on Utilitarian and Hedonic Benefits. *Journal of Research in Marketing*, 2(1), 106-112.
- Ross, C. M., Beggs, B. A., & Young, S. J. (2006). Mastering the job search process in recreation and leisure services, Boston: MA: Jones and Bartlett Publishers.
- Tough, A. M. (1979). Major learning effects: recent research and future directions. *Adult Education*, 28(4), 253-260.
- Zopiatis, A. (2007). Hospitality internships in Cyprus: A genuine academic experience or a continuing frustration? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 65-77.