

## 作者序

近年來台灣觀光旅遊蓬勃發展，促使遊客餐飲住宿需求上升，亦帶動國內住宿產業各類旅館改建或新建以因應遊客住宿所需，而其中可提供旅客住宿、餐飲、娛樂、購物等多功能之國際觀光旅館業在此觀光熱潮中更扮演著極重要角色。由於國際觀光旅館業乃是以提供專業服務滿足顧客需求、追求顧客滿意為宗旨，但專業服務需透過「人」這個中介因子來傳遞表現，因此國際觀光旅館員工將是影響服務品質良窳之關鍵，亦是決定國際觀光旅館經營成敗與否之重要因素。而筆者在進入學界前，曾歷經福華飯店石門別館客房部經理、高雄晶華酒店公關部經理、高雄金典酒店行銷企劃部經理等不同單位服務多年，在國際觀光旅館業服務期間觀察發現，國際觀光旅館業之從業人員身處於高度情緒勞務的職場環境中，如何使其工作職能發揮，與其個人所抱持之工作價值觀與所面臨之工作壓力及個人幸福感受之間應有所關聯。故在此因緣動機下進行有關國際觀光旅館業從業人員之工作價值觀、工作壓力與幸福感方面之研究，希望能藉此提供給相關業者做為人力資源管理上參考所用，以增進台灣國際觀光旅館從業人員之職場正向發展。

在此研究中，分別以下列四個面向進行：

一、工作價值觀與工作壓力之研究—以高雄地區的國際觀光旅館為例。

此議題中主要是以探討國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之現況與相關性為主。

二、國際觀光旅館員工的工作價值觀與幸福感之研究。

此課題則是針對國際觀光旅館員工之工作價值觀與幸福感現況、相關與影響進行瞭解。

三、國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感之影響。

本議題是以探討國際觀光旅館員工工作壓力與幸福感之相關影響為目標。

四、國際觀光旅館員工人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異性分析。

在此課題中乃是以探討國際觀光旅館員工不同背景變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異性為主。

## 摘要

本研究旨在探討國際觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之現況、差異與相關影響性。針對高雄地區國際觀光旅館員工採配額與便利抽樣進行問卷調查，回收有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。採項目分析、探索性因素分析、信度分析、描述性統計分析、t-test、one-way ANOVA、皮爾森（Pearson）積差相關分析、典型相關分析與迴歸分析進行統計檢定。研究結果發現：

- （一）國際觀光旅館員工工作價值觀認知屬於中高程度，最重視「人際互動」構面；工作壓力感受屬中低程度，主要來自於「工作負荷」；幸福感的感受屬於中等程度，主要來自於「自我肯定」構面。
- （二）國際觀光旅館員工性別、教育程度、服務部門與職級在工作價值觀上呈現顯著差異；不同服務部門員工在工作壓力上有顯著差異；不同服務部門與月薪在幸福感上呈現顯著差異。
- （三）國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之間呈現顯著負相關；員工工作價值觀與幸福感之間呈現顯著正相關；員工工作壓力與幸福感之間呈現顯著負相關。
- （四）國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感具正向影響，「人際互動」構面為主要預測變項；工作壓力對於員工幸福感具有顯著負向影響，主要以「個人發展與成就」因素對幸福感最具影響預測力。

## ABSTRACT

The purpose of this research was to explore the cognition, the differences of employees' different background variables, correlation, and influence effect among work value, work stress, and well-being in the international tourist hotels. Questionnaire survey by quota and convenience sampling was used to collect data in this study, 382 valid samples were obtained and valid rate was 76.40% from the international hotels' employees in Kaohsiung. The statistical methods included item analysis, factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation analysis, canonical correlation analysis and regression analysis. The results were:

- (1)The employees' cognition of work values was at upper-middle level, human interaction was the most important factor. The employees' cognition of work stress was at lower-middle level, work loading was the most important factor. The employees' cognition of well-being was at middle level, self-approval was the most important factor.
- (2)Gender, education, division, and position on work value showed significant difference. There was significant difference on division for work stress. Division and salary showed significant difference on well-being.
- (3)The correlation between work value and work stress was shown significant negative. Between work value and well-being was shown significantly positive correlation. Between work stress and well-being was shown significantly negative correlation.
- (4)Work value had significantly positive effect on well-being. Human interaction was the main predictive variable. Work stress had significantly negative effect on well-being. personal development and achievement was the main predictive variable.

# 壹、緒論

## 1-1 研究動機

近年來由於政府在國內外大力推廣台灣觀光宣傳活動，帶動台灣觀光旅遊市場蓬勃發展，從2006年至2012年不僅國人在台旅遊人數從1億754萬人次成長至1億4200萬人次，平均旅遊天數為1.47天，同時來台以觀光為目的之國外旅客人數亦從151萬人次大幅增長至467萬人次，平均停留天數為6.87夜（交通部觀光局，2013）。在此旅遊風潮驅動下，促使遊客餐飲住宿需求上升，帶動國內住宿產業各類旅館改建或新建以因應遊客住宿所需，其中可提供旅客住宿、餐飲、娛樂、購物等多功能之國際觀光旅館業在此觀光熱潮中更扮演著極重要角色。由於國際觀光旅館業乃是以提供專業服務滿足顧客需求、追求顧客滿意為宗旨，但專業服務需透過「人」這個中介因子來傳遞表現，因此國際觀光旅館員工將是影響服務品質良窳之關鍵，亦是決定國際觀光旅館經營成敗與否之重要因素。

Super (1970) 認為工作價值觀是個人內在需求與工作相關的目標，是對於個人想從事之職業的偏好與價值判斷，亦即是個人從事工作時所追求的工作特質與屬性，此信念會影響個人從事職業活動的能力、意願與態度傾向，並形成個人的內在支持或引導系統，進而顯現於個人選擇職業時的外在行為依據(引自胡蘭沁，2006)。曹國雄 (1994) 指出工作價值觀會影響個人的動機與行為標準，進而影響其工作態度與工作表現，亦會正向影響工作投入且具預測力 (莊修田，2002；游文杉、王聖文、邱玉惠、馬軍榮，2010；陳淑惠、邱啟潤，2010；葉欣婷，2010)，顯示員工若具有較佳之工作價值觀，便會積極投入工作，會有較佳之工作熱忱與表現。邱瓊萱 (2002) 亦指出當個人在選擇工作時大多會考慮公司的企業形象、價值觀與個人價值觀是否契合，倘若個人與公司之價值觀契合，對其工作態度呈正向影響，對個人與公司的發展將成為助力，相反地，若員工工作價值觀與組織有所差異時，將導致工作態度不佳或工作投入不足，進而反應於員工的服務表現，造成服務品質下降影響顧客滿意度。同時工作價值觀與工作滿意或組織承諾亦有正向影響力 (陳富強、方顯光、林靖祥，2007；王瑤芬、洪久賢、林咨攸，2008)，並與離職傾向有顯著負相關且具預測力 (王瑤芬、洪久賢，2004；徐輔潔，2007)。由於工作價值觀是個人選擇工作的重要依據，亦是進入職場工

作後影響個人工作態度與表現的主要因素，因此個人是否能建立積極正向之工作價值觀，對其職場發展將有決定性影響。而旅館業乃是以「人」為服務互動主體，因此員工工作價值觀之認知態度與組織是否適配，將會明顯影響員工對公司的認同感、滿意度與專業服務的表現，亦會對國際觀光旅館經營與服務成敗與否具有關鍵影響性，故旅館業管理者對其員工工作價值觀認知進行瞭解，便成為國際觀光旅館人資管理刻不容緩的重要議題。

同時，因國際觀光旅館營業工作特性，大多有薪資報酬低、工作時間長、升遷不易或福利不佳等職場現象，同時亦因工作需要，對內對外有頻繁的人際互動關係，而這些問題往往都是造成員工產生工作壓力的因素。林菁真、王淑治、甘唐沖、高春華（2008）指出工作壓力會影響員工身心健康，亦會造成員工工作滿意的負面影響（Rothmann, 2008；Chen, Lin, Wang, & Hou, 2009），進一步造成員工工作績效不彰、降低組織認同、影響組織績效或離職等會對組織產生負面效應的狀況出現（王瑤芬、洪久賢，2004；沈進成、王銘傑，2007；林菁真等人，2008；吳國鳳，2009；許順旺、林瑋婷、蘇紅文，2010；柯宏君，2011；Jamal, 2005；Vigoda, 2002）。因此，若員工工作壓力過高，不僅會引發員工生理或心理疾病，使員工無法完全投入工作，亦會使員工工作滿意下降而影響工作表現，形成工作績效低落，進一步造成員工離職現象。如此一來，不僅徒增無謂的招募訓練成本，更會嚴重影響公司無法有效提供穩定良好的服務品質，導致額外增加公司營運成本與人力資產減損進而造成經營績效表現不佳，長期而言，更會影響公司的穩定經營。因此在當前競爭激烈之國際觀光旅館產業中，針對國際觀光旅館員工所面對的職場工作壓力一探究竟，在管理實務上自有其重要性。

另一方面，根據研究指出當個人工作負荷過大時，將形成工作壓力而產生負面情緒，造成個人幸福感降低（Miller & Ellis, 1990；Waters, 1999），更有許多研究發現工作壓力與幸福感之間呈現顯著負相關（王雯宗、朱盈蓓、蔡智勇、王念慈，2010；李立良、陳科嘉、賴正全，2012；賴家慶，2012），明確指出工作壓力對幸福感會產生負向影響。Buss（2000）指出幸福感是個人覺察到生命中有意義且愉悅的感受，幸福快樂感將有助於個人適應社會生活的變化。另一方面，當個人在生活中若有較多的正向活動且能從他人身上獲取關係滿足時，會提高其生活滿意度，幸福感亦會隨之上升（林惠雅，2008）。同時另有研究指出快樂的員工或幸福感較高的員工在職場上會有較佳的工作績效表現（林惠彥、陸洛、吳

珮瑤、吳婉瑜，2012；Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001；Wright & Cropanzano, 2000），因此當員工感覺自己是快樂幸福的，在工作職場上就愈能充分發揮能力、提升工作效率與降低離職率，而這些因素都是企業提升商業競爭力之基本要件，故在當前處於快速成長且高度競爭的旅館產業中，知悉身處高度情緒勞務的員工幸福感受乃是國際觀光旅館經營管理者之重要課題。

綜合前述所論發現，員工之工作價值觀、工作壓力與幸福感均會影響員工在職場上之工作態度與工作投入，亦是影響員工工作滿意以及對組織認同的重要因素。為避免員工工作價值觀與組織價值產生衝突，亦或因工作壓力問題或幸福感而影響員工健康與工作表現，進而影響國際觀光旅館的經營發展。因此，對於員工工作價值觀、工作壓力與幸福感問題進行瞭解在旅館業經營管理上具有重要意義。目前罕有關於國內國際觀光旅館從業人員工作價值觀、工作壓力與幸福感之相關研究，故藉由本研究進行瞭解國際觀光旅館員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感之現況與差異，並進一步探討三者之間的相關影響性，以作為國際觀光旅館業者經營管理參考所用。

## 1-2 研究目的

根據研究動機，本研究目的有四：

- (一) 瞭解國際觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之現況。
- (二) 探討國際觀光旅館員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異情形。
- (三) 探討國際觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之相關情形。
- (四) 探討國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力對幸福感之影響。

## 貳、文獻探討

### 2-1 工作價值觀

#### 2-1-1 工作價值觀定義

工作價值觀是從價值觀所延伸出個人對於工作的價值信念，是個體對於工作相關之事物、行為或目標的持久性偏好或評估標準，具有認知、情感與意向的信念，會引導個體的工作行為、工作滿足需求與工作目標（吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏，1996）。Dose（1997）認為工作價值觀是個人對於工作或工作環境中用來判別事物正確性以及評估行動或結果重要性的衡量標準，會因個人經驗與文化背景的影響有所差異（Harpaz, 1999）。Schwartz（1999）亦認為工作價值觀乃是個人欲經由工作過程達成個人目標所表現出對於工作的價值看法。黃英忠、黃培文（2004）認為價值觀是個體對於事物的評斷標準，反應出個體對於事物的好惡，會影響個體的動機、意願、態度與行為。因此工作價值觀可視為由個人價值觀所衍生出對於工作的個人價值信念。莊修田（2002）指出工作價值觀乃是個人對工作的信念態度，是一種內在標準與驅動力，引導著個人工作選擇、態度與表現，在工作上會影響個人對其工作投入程度。王瑤芬等人（2008）認為工作價值觀是個人對特定工作所表現出來的價值取向、熱忱與信念，用來評估工作相關事物、行為或目標的標準，亦即是個人對於工作所抱持的信念或偏好態度。鍾燕宜、紀乃文、陳景元（2008）則認為工作價值觀是個人對於工作的持久性信念，反應出個人所重視的工作類型或環境偏好與個人需求林顯輝、黃冠潔（2008）則提出工作價值觀是個人對於自我內在需求投射於工作或職業上所期望追求的價值想法。故綜合學者所論，本研究將工作價值觀定義為「個人對於工作的內在信念與動機，引導個人的工作選擇與工作期待」。

#### 2-1-2 工作價值觀衡量構面

對於工作價值觀的分類，學者各有不同見解。莊修田（2002）針對室內設計業者的研究中，將工作價值觀區分為收穫保障、健康休閒、自我實現、工作人際、自我成長、專業價值與免於焦慮等七大面向；黃英忠、黃培文（2004）則是將學生實習工作價值觀內涵命名為人際、專業、成就、學分以及經濟等五大價值；陳

富強等人(2007)對國軍主財人員之工作價值觀則簡化為內在價值觀與外在價值觀兩大類；林顯輝、黃冠潔(2008)針對商管科系學生的研究，則是區分為自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮以及休閒健康等七種工作價值取向；游文杉等人(2010)將國中籃球教練之工作價值觀分為創新發展、人際互動、成就聲望與組織安全等四大類來進行探討；孫瑞雲(2010)針對審計人員之工作價值觀分為自我成長、自我實現、尊嚴取向、社會互動、經濟與安全感、安定及免於焦慮等六個構面。由前述研究發現，因研究對象不同，學者對於工作價值觀內容之衡量構面或有差異，故綜合歸納後，本研究將工作價值觀區分為自我成長、自我實現、制度報酬、人際互動與休閒健康等五大價值面向作為研究衡量構面。

## **2-2 工作壓力**

### **2-2-1 工作壓力定義**

Beehr and Newman (1978)認為工作壓力泛指來自於工作相關的人、事、物與環境等因素所產生的壓力感受，亦是因個人期望需求與工作成果所得之間的差距所引起(Parker & Decotiis, 1983)。Jamal (2005)則指出工作壓力肇因於個體對於工作環境裡有關實體或情緒上的威脅反應，顯示個體能力與工作環境需求不適應的狀況。藍采風(2000)亦認為工作壓力乃是因個體對於工作環境特性不適應，使個體感覺到必須額外付出精力以維持身心平衡的反應現象，亦或是當個體在工作環境中，對於人際關係、工作內容等因素無法適應時，所產生的身心不平衡感受(張文賢，2007)。吳國鳳(2009)認為工作壓力是因為員工缺乏本身資源與工作條件的適配，對工作環境產生的負面情感反應，許順旺等人(2010)則認為工作壓力是員工於工作環境中，其生理或心理感受威脅而產生不安與不協調的狀態。柯宏君(2011)將工作壓力視為無法適應工作因而產生各種不愉快的負面感受，進而改變個人生理與心理狀態，導致個人身心偏離正常運作的一種狀況。故綜合上述學者觀點，本研究將工作壓力定義為「來自於工作環境的人、事、物造成個體期望與結果差距所產生身心不平衡的感受」。

### **2-2-2 工作壓力衡量構面**

在Rothmann (2008)的研究指出工作壓力主要來自於工作上的要求與工作



資源的匱乏兩大類；吳國鳳（2009）亦認為工作壓力有工作要求與缺乏支持兩種壓力來源；劉翠華、李銘輝、余守媚（2009）則提出工作負荷過度、技術低度使用、角色壓力與人際壓力等四個工作壓力面向；許順旺等人（2010）認為工作壓力有工作過度負荷、角色衝突、角色模糊與人際關係不和諧等四種不同壓力來源；柯宏君（2011）則是將工作壓力區分為工作負荷、個人發展、組織溝通與角色衝突等四大類。根據不同學者評估工作壓力的分類方式，本研究將工作壓力歸納為工作負荷、個人發展與成就以及組織與角色衝突等三大面向作為本研究後續之衡量基礎。

## 2-3 幸福感

### 2-3-1 幸福感定義

幸福乃是現代人急切追求的人生目標，幸福感受程度因人而異。楊國樞（1980）認為幸福感是一種主觀感受，代表個人對於目前整體生活狀況的滿意與愉悅程度。Huebner and Dew（1996）則指出幸福感是一種個人的心理主觀感受，涵蓋正向情緒、負向情緒以及生活滿意等三個要素。因此對個人幸福感進行評估時，一方面需考量個人對於生活滿意程度與生活品質的認知評價，另一方面亦需衡量個人生活上或工作上之正向情緒（樂觀、成就感、自尊、快樂等）與負向情緒（不安全感、焦慮、失落感等）的情感體驗。陸洛（1998）亦認為幸福感是一種正向心理狀態的感受，包含正向情緒以及對整體生活滿意度的個人主觀感受，是個人對於本身生活品質的評估標準。Diener（1999）進一步指出幸福感是個人對於生活的情感體驗中所帶來快樂、正向的滿意感受，幸福感會經常隨著最近生活上或工作上的事件與週遭環境的影響產生變化，當個體對生活滿意，充滿正向情緒愈多，負向情緒愈少時，其幸福感就會愈高。Buss（2000）亦指出幸福感是一種對自我生活滿意且覺察到生命有意義而愉悅的持續性感受，可將「愉悅」、「生活品質」與「生活滿意度」視為幸福感的重要概念（Gilbert & Abdullah, 2004）。Fuhrer（2000）亦認為幸福感是個人對於自己整體生活的評價認知，是個體依據個人標準對其生活品質的綜合性認知，是一種受知覺、情緒和社會因素影響的概念（余民寧、謝進昌、林士郁、陳柏霖、曾筱婕，2011）。故綜合學者觀點，本研究將幸福感定義為「個人對自己生活品質滿意度的主觀感受」。

## 2-3-2 幸福感衡量構面

在幸福感的評估構面上，王雯宗等人（2010）對消防、警察、軍人、老師與護士等五大高壓力族群進行之幸福感相關研究，將幸福感歸納為快樂感、生活滿意感與生活成就感等三個面向；陳欣宏（2011）針對台南縣市松年大學學員為對象所進行的幸福感相關研究，則是將幸福感區分為生活滿意、社會參與、自我成就等三大構面；李立良等人（2012）將幸福感區分為生活滿意、人際關係、自我肯定與身心均衡等四個構面探討高科技產業員工幸福感；鄭天明、張台達（2011）、陳文英（2012）與賴家慶（2012）則認為針對個人幸福感的評估，可將生活滿意與情緒感受合併簡化為整體幸福感單一面向進行衡量。綜合各學者研究構面分類，本研究歸納整合為生活滿意、自我肯定與生活成就等三個衡量構面。

## 2-4 工作價值觀、工作壓力與幸福感相關研究

### 2-4-1 人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異性研究

陳弘彬、鄭桂玫（2009）針對中等學校羽球教練進行之工作價值與工作壓力研究中發現，羽球教練性別與年資在工作價值觀與工作壓力上有顯著差異；不同職務在工作壓力上亦有顯著差異。王桂英、周傳姜、黃瑞蘭（2010）研究指出臨床護理人員的年齡、婚姻、年資、職務與月薪在工作價值觀上呈現顯著差異。蕭國倉（2012）在國小校長工作壓力與工作價值觀的研究發現亦指出，國小校長的性別、婚姻與學歷在工作價值觀上亦有顯著差異；年齡與年資則在工作壓力上產生顯著差異。賴家慶（2012）針對空服員進行之工作壓力研究中則顯示不同年齡、婚姻、職務對工作壓力呈現顯著差異。曾艾岑（2009）在不同世代小學老師工作價值觀與幸福感的研究亦發現，不同世代小學老師的性別、婚姻、年資及職務在工作價值觀上亦有顯著差異；婚姻、年資與教育程度則在幸福感上呈現顯著差異。李立良等人（2012）對新竹科學園區員工進行工作壓力與幸福感之相關研究結果指出，性別、婚姻、職務、年齡、教育程度與薪資收入對工作壓力與幸福感均有顯著差異；而在工作壓力上，年資與服務部門亦呈現顯著差異。周寧、劉將（2008）在高星級酒店職工總體幸福感之調查研究亦發現不同職務與收入對幸福感產生顯著差異。張淑惠、何慧菁、薛鳳姬、薛夙君、楊燦（2012）研究亦指出醫院員工之年齡與職務在幸福感上有顯著差異。

## 2-4-2工作價值觀、工作壓力與幸福感之相關研究

部份研究顯示工作價值觀與工作壓力之間呈現顯著負相關（陳弘彬、鄭桂玫，2009；蕭吉文，2012；蕭國倉，2012），但亦有研究顯示兩者之間有正向相關性（洪滿碧，2006；蔡育佑、陳文銓，2007）。在陳弘彬、鄭桂玫（2009）針對中等學校羽球教練的研究中，將工作價值觀分為自我成長、自我實現、尊重利他、社會互動、組織安全、免於焦慮等六個構面；工作壓力則分為人際壓力、專業知能、工作負荷、時間壓力、適應變革、自我期許等六個構面，研究結果顯示不僅整體工作價值觀與整體工作壓力呈現顯著負相關外，工作價值觀六個子構面與工作壓力六個子構面間亦均呈現顯著負相關。蕭國倉（2012）在國小校長工作壓力與工作價值觀的研究發現，國小校長工作價值觀中的自我實現、社會互動、安定與免於焦慮等三個價值取向與整體工作壓力有顯著負相關；工作壓力中的行政領導壓力則與整體工作價值觀有顯著負相關。然而就蔡育佑、陳文銓（2007）對運動教練所進行的研究卻發現，運動教練工作價值觀之成就感、經濟報酬、社會地位等三個構面與工作壓力之工作負荷、決策參與、行政關係、專業知能等四個構面間，部份呈現顯著正相關；部份呈現顯著負相關。另有洪滿碧（2006）針對會計師事務所員工所進行之研究亦發現，不僅員工工作價值觀之晉升價值構面與工作壓力之工作本身壓力構面呈現正相關；內在價值構面亦與工作本身、個人因素兩個工作壓力構面呈現正相關；同時整體工作價值觀與整體工作壓力之間亦是高度正相關。因此綜觀前述研究不同論點，對於國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力間之關係究竟為何，實有深入探討之必要。

一般而言，工作壓力屬於負向的情緒感受，而幸福感乃是追求負向情緒愈少愈好，因此在工作壓力與幸福感之間的相關研究發現，當個人職場工作負荷過大時，將引發工作壓力而產生負向情緒，確實會導致個人幸福感降低（Miller & Ellis, 1990；Waters, 1999），同時亦有眾多研究指出工作壓力與幸福感之間呈現顯著負相關（陳俞靜，2008；王雯宗等人，2010；鄒家芸，2011；李立良等人，2012；賴家慶，2012；Rothmann, 2008），顯示當個體的工作壓力知覺愈高時，其幸福感知覺就會愈低，由此可知工作壓力的確會對幸福感帶來負面的影響效果。

同時根據許多研究結果指出，工作價值觀與幸福感有顯著正相關，並且工作價值觀對幸福感有顯著預測力（曾艾岑，2009；金音如，2010；王志平，2012）。在曾艾岑（2009）針對不同世代小學老師之工作價值觀與幸福感研究發現，不同

世代小學教師的工作價值觀與幸福感有顯著正相關，而不同世代小學教師工作價值觀中的利他、人際關係、自主與休閒健康以及自我實現等四個構面對整體幸福感具有顯著預測力。金音如（2010）對諮商師所進行之研究顯示，諮商師工作價值觀中的創新發展構面與幸福感中的生活滿意、正向情意與情意平衡等三個構面有顯著正相關。另從王志平（2012）對清潔隊員工所進行的研究亦指出，清潔隊員工之工作價值觀正向顯著影響幸福感，顯示清潔隊員工工作價值觀認知愈高者，其幸福感認知亦愈高，反之亦然。

## 參、研究進行

### 3-1 工作價值觀與工作壓力之研究－以高雄地區的國際觀光旅館為例

#### Work Value and Work Stress : Example from International Tourist Hotels in Kaohsiung

#### 摘要

本研究旨在探討國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之現況與相關性，針對高雄地區國際觀光旅館員工採配額與便利抽樣進行問卷調查，回收有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。採項目分析、探索性因素分析、信度分析、描述性統計分析與典型相關分析進行統計檢定。研究結果顯示：（一）國際觀光旅館員工中高程度之工作價值觀認知，最重視「人際互動」構面；工作壓力感受屬於中低程度，主要來自於「工作負荷」。（二）員工工作價值觀與工作壓力之間呈顯著負相關，以工作價值觀之「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」與工作壓力之「組織與角色衝突」、「個人發展與成就」相關影響較高。綜合結論，建議業者應建構與員工價值適配的友善職場環境以降低員工工作壓力共創雙贏；後續研究可加入其他變項探討是否影響工作價值觀與工作壓力的關係。

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the relationship between work value and work stress among the international hotels' employees. Questionnaire survey by quota and convenience sampling was used to collect data from the international hotels' employees in Kaohsiung, 382 valid questionnaires were obtained and valid rate was 76.40% in the study. The statistical analysis was conducted through item analysis, exploratory factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics and canonical correlation analysis. The results were: (1) the employees' cognition of work values was at upper-middle level, human interaction was the most important factor.

The employees' cognition of work stress was at lower-middle level, work loading was the most important factor. (2)The correlation between work value and work stress was shown significant negative effect. There were high correlations between human interaction, personal progress, and personal accomplishment of work values and conflict of organizational and role, and personal development and achievement of work stresses. According to results, we suggest that the company have to construct a friendly organization environment to fit employees' work value and to reduce employees' work stress. Meanwhile we also suggest the researchers can increase other variables to explore new influences between work value and work stress in future research.

## 壹、緒論

### 一、研究動機

工作價值觀是從價值觀所延伸出個人對於工作的價值信念，是個體對於工作相關之事物、行為或目標的持久性偏好或評估標準，具有認知、情感與意向的信念，會引導個體的工作行為、工作滿足需求與工作目標（吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏，1996）。根據研究指出員工工作價值觀對其工作態度、工作投入、工作績效有顯著正相關與預測力（莊修田，2002；陳淑惠、邱啟潤，2010；葉欣婷，2010），若員工工作態度不佳或工作投入不足，將會反應於員工的服務表現，造成服務品質下降直接影響顧客滿意度（Lashley, 2001），同時工作價值觀與工作滿意或組織承諾亦有正向影響力（王瑤芬、洪久賢，2004；王瑤芬、洪久賢、林咨攸，2008），並與離職傾向有顯著負相關且具預測力（王瑤芬、洪久賢，2004；徐輔潔，2007）。由於近年來台灣觀光旅遊活動蓬勃發展，國內外旅客在台旅遊人次大幅增長，使得遊客餐飲住宿需求隨之上升，進而帶動國內住宿產業各類旅館改建或新建以因應遊客住宿所需。在旅館數量大增影響，旅館業工作特性又極需仰賴大量人力提供服務，因此對於人力需求更較往日迫切。然而國際觀光旅館業講求專業服務提供顧客需求滿意，服務需仰賴「人」這個重要因子為中介，因此國際觀光旅館員工將是決定服務品質良窳之關鍵。就國際觀光旅館業者而言，如何強化所屬員工對公司的認同感，增進員工工作滿意促使工作投入積極表現，

並降低離職率以提升公司績效與營運穩定，對於影響員工工作態度最重要因素之員工工作價值觀認知狀況進行瞭解，以作為未來經營管理參考依據，便是值得重視的研究課題。

Dose (1997) 認為工作價值觀是個人對於工作或工作環境中用來判別事物正確性以及評估行動或結果重要性的衡量標準，會因個人經驗與文化背景的影響有所差異 (Harpaz, 1999)。Schwartz (1999) 亦認為工作價值觀乃是個人欲經由工作過程達成個人目標所表現出對於工作的價值看法。莊修田 (2002) 指出工作價值觀是個人對工作的信念態度，是一種內在標準與驅動力，引導著個人對於工作的選擇、態度與表現，並將工作價值觀分為收穫保障、健康休閒、自我實現、工作人際、自我成長、專業價值與免於焦慮等七大面向來探討室內設計業者工作價值觀的相關研究。鍾燕宜、紀乃文與陳景元 (2008) 則認為工作價值觀是個人對於工作的持久性信念，反應出個人所重視的工作類型或環境偏好與個人需求，此信念將引導個人的工作行為以及選擇工作或追求工作目標時的方向標準。林顯輝、黃冠潔 (2008) 亦認為工作價值觀是個人對於自我內在需求投射於工作或職業上所期望追求的價值想法，可區分為自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮以及休閒健康等七種價值取向，並以此分類方式進行商管科系學生之工作價值觀研究。游文杉、王聖文、邱玉惠與馬軍榮 (2010) 則將國中籃球教練之工作價值觀分為創新發展、人際互動、成就聲望與組織安全等四大類進行探討。孫瑞霖 (2010) 針對審計人員之工作價值觀歸納為自我成長、自我實現、尊嚴取向、社會互動、經濟與安全感、安定及免於焦慮等六個價值構面。葉欣婷 (2010) 認為工作價值觀是個人對工作的信念，用以判斷工作事物與表現個人之工作行為，並透過工作來完成目標以滿足個人需求，並將工作價值觀簡化為工作目的價值與工作手段價值兩大類。根據前述學者論點發現，工作價值觀乃是影響個人對於工作認知看法的重要內在信念，此信念會驅動個人工作動機意願以及引導後續的工作選擇標準與需求期待，並影響個人在工作上的各種行為表現，同時對於工作價值觀之評估分類亦有不同面向。故綜合學者看法，本研究將工作價值觀視為「個人對於工作的內在信念與動機，引導個人的工作選擇與工作期待」。

此外，國際觀光旅館業工作繁雜、工作時間長、工作負荷不均、福利待遇欠佳等職場現象是目前此產業普遍存在之現況，而這些問題往往亦是造成一般基層

員工工作壓力的來源之一。除此之外，對於公司之升遷管道是否順暢以及同事部屬主管間之人際互動關係或工作任務達成與否，亦或是各部門職級員工工作壓力之來源因素。而根據研究發現工作壓力與工作滿意之間呈現顯著負相關（Rothmann, 2008；Chen, Lin, Wang, & Hou, 2009），表示當個體所面對之工作壓力愈高，其工作滿意度愈低，亦有研究指出工作壓力與工作績效之間有顯著相關影響（沈進成、王銘傑，2007；林菁真、王淑治、甘唐沖、滕中璋，2008），同時亦容易引發員工的離職現象（王瑤芬、洪久賢，2004；許順旺、林瑋婷、蘇紅文，2010；柯宏君，2011）。由此可知，倘若員工工作壓力過高時，不僅會造成員工工作滿意下降，進而影響其工作表現，甚者更會影響員工流動率，如此一來將導致公司無謂的人力資產減損與增加經營成本而造成經營績效不彰。因此在當前競爭激烈之國際觀光旅館產業中，針對國際觀光旅館員工所面對的職場工作壓力狀況一探究竟，在管理實務上自有其重要性。

Beehr and Newman (1978) 認為工作壓力泛指來自於工作相關的人、事、物與環境等因素所產生的壓力感受，亦是因個人期望需求與工作成果所得之間的差距所引起（Parker & Decotiis, 1983）。Jamal (2005) 則指出工作壓力肇因於個體對於工作環境裡有關實體或情緒上的威脅反應，顯示個體能力與工作環境需求不適應的狀況。藍采風 (2000) 亦認為工作壓力乃是因個體對於工作環境特性不適應，使個體感覺到必須額外付出精力以維持身心平衡的反應現象，亦或是當個體在工作環境中，對於人際關係、工作內容等因素無法適應時，所產生的身心不平衡感受（張文賢，2007）。故綜合學者觀點，本研究將工作壓力定義為「來自於工作環境的人、事、物造成個體期望與結果差距所產生身心不平衡的感受」。在 Rothmann (2008) 的研究指出工作壓力主要來自於工作上的要求與工作資源的匱乏兩大類；吳國鳳 (2009) 亦認為工作壓力有工作要求與缺乏支持兩種壓力來源；劉翠華、李銘輝與余守媚 (2009) 則提出工作負荷過度、技術低度使用、角色壓力與人際壓力等四個工作壓力面向；許順旺等人 (2010) 認為工作壓力有工作過度負荷、角色衝突、角色模糊與人際關係不和諧等四種不同壓力來源；柯宏君 (2011) 則是將工作壓力區分為工作負荷、個人發展、組織溝通與角色衝突等四大類。

部份研究顯示工作價值觀與工作壓力之間呈現顯著負相關（陳弘彬、鄭桂玫，2009；蕭吉文，2012；蕭國倉，2012），但亦有研究顯示兩者之間有正向相



關性（洪滿碧，2006；蔡育佑、陳文銓，2007）。在陳弘彬與鄭桂玫（2009）針對中等學校羽球教練的研究中，將工作價值觀分為自我成長、自我實現、尊重利他、社會互動、組織安全、免於焦慮等六個構面；工作壓力則分為人際壓力、專業知能、工作負荷、時間壓力、適應變革、自我期許等六個構面，研究結果顯示不僅整體工作價值觀與整體工作壓力呈現顯著負相關外，工作價值觀六個子構面與工作壓力六個子構面間亦均呈現顯著負相關。蕭國倉（2012）在國小校長工作壓力與工作價值觀的研究發現，國小校長工作價值觀中的自我實現、社會互動、安定與免於焦慮等三個價值取向與整體工作壓力有顯著負相關；工作壓力中的行政領導壓力則與整體工作價值觀有顯著負相關。然而就蔡育佑與陳文銓（2007）對運動教練所進行的研究卻發現，運動教練工作價值觀之成就感、經濟報酬、社會地位等三個構面與工作壓力之工作負荷、決策參與、行政關係、專業知能等四個構面間，部份呈現顯著正相關；部份呈現顯著負相關。另有洪滿碧（2006）針對會計師事務所員工所進行之研究亦發現，不僅員工工作價值觀之晉升價值構面與工作壓力之工作本身壓力構面呈現正相關；內在價值構面亦與工作本身、個人因素兩個工作壓力構面呈現正相關；同時整體工作價值觀與整體工作壓力之間亦是高度正相關。除此之外，另有徐輔潔（2007）針對國際觀光旅館之餐飲部外場人員進行工作價值觀、工作生活品質與離職傾向之研究；張宏生與劉芷伶（2009）探討工作價值觀對旅館業員工之工作授權與工作態度間之干擾效果；劉翠華等人（2009）則進行溫泉旅館員工工作壓力、性別歧視知覺與生涯轉換傾向關係研究；葉欣婷（2010）對國際觀光旅館員工進行工作價值觀、工作態度與工作績效相關研究；柯宏君（2011）則是探討國際觀光旅館從業人員工作壓力、職業倦怠與離職傾向關係，但卻未有同時探討國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之研究。因此綜觀前述研究之不同論點與研究方向，對於國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力間之現況與關係究竟為何，實有深入探討之必要。

## 二、研究目的

根據研究背景動機，本研究目的如下：

- （一）瞭解國際觀光旅館員工在工作價值觀與工作壓力之現況。
- （二）探討國際觀光旅館員工在工作價值觀與工作壓力之相關性。

## 貳、方法

### 一、研究對象

本研究以高雄地區國際觀光旅館之正職員工為研究對象，以問卷調查法進行資料蒐集，於 2013 年 8 月間進行施測。預試共發放 150 份問卷，有效回收 127 份。正式施測，採配額與便利抽樣對同意參與調查之 5 家國際觀光旅館各親自發放 100 份紙本問卷，合計共 500 份。經回收問卷 426 份，扣除無效問卷 44 份，有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。

### 二、研究工具

本研究問卷內容量表編製依相關文獻之現成量表修訂改編而成，以 Cronbach's  $\alpha$  係數、項目分析、極端值檢驗法與探索式因素分析檢定量表信、效度。共分為工作價值觀量表、工作壓力量表與個人基本資料表三大部分，工作價值觀量表與工作壓力量表採用 Likert 5 等尺度衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，分別給予 1 至 5 之分數。

(一) 工作價值觀量表：本量表參考莊修田(2002)與林顯輝與黃冠潔(2008)之量表改編修訂，經採用項目分析與極端值檢驗法，將相關係數與 CR 值未達選題標準之題項刪除後，其餘各題項與量表總分積差相關係數介於 .55 至 .76 之間，CR 值介於 10.55 至 20.40 之間，皆達統計顯著水準，顯示題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與 Cronbach's  $\alpha$  係數信度考驗，得 KMO 值為 .926，球形檢定卡方值為 5211.527，達統計顯著水準，共有 20 個題項，萃取「制度報酬」、「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」與「休閒健康」等五大因素構面，因素總解釋量為 74.09%，各分量表 Cronbach's  $\alpha$  值分別為 .90、.90、.89、.87 以及 .80，總量表 Cronbach's  $\alpha$  值則是 .94，如表 1 所示，故本量表具有良好信效度。

(二) 工作壓力量表：本量表參考吳國鳳(2009)、許順旺等人(2010)與柯宏君(2011)之量表改編修訂，經採用項目分析與極端值檢驗法，將相關係數與 CR 值未達選題標準之題項刪除後，所餘留各題項與量表總分積差相關係數介於 .46 至 .74 之間，CR 值介於 9.65 至 17.41 之間，均達統計顯著水準，顯示各題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與 Cronbach's  $\alpha$  係數信度考驗，得 KMO 值為 .871，球形檢定卡方值為 2095.363，達統計顯著水準，共萃取「工作負荷」、

「個人發展與成就」以及「組織與角色衝突」等三大因素構面，12個題項，因素總解釋量為66.25%，各分量表Cronbach's  $\alpha$ 值分別為 .83、.83與 .71，總量表Cronbach's  $\alpha$ 值為 .88，如表1所示，故本量表具有良好信效度。

(三) 個人基本資料表：個人基本資料屬類別尺度，區分為性別、年齡、婚姻、教育程度、旅館業總服務年資、服務部門、職級與月薪等8個問項。

表 1 量表探索性因素分析與信度分析摘要表

量表構面	KMO 值	球形檢定卡方值	因素解釋變異量	Cronbach's $\alpha$ 值
制度報酬			16.18%	.90
人際互動			15.67%	.90
自我成長			14.87%	.89
自我實現			14.64%	.87
休閒健康			12.73%	.80
<b>工作價值觀</b>	<b>.926</b>	<b>5211.527*</b>	<b>74.09%</b>	<b>.94</b>
組織與角色衝突			25.38%	.83
個人發展與成就			22.60%	.83
工作負荷			18.27%	.71
<b>工作壓力</b>	<b>.871</b>	<b>2095.363*</b>	<b>66.25%</b>	<b>.88</b>

\* $p < .05$

### 三、資料分析

本研究資料處理採 SPSS17.0 版統計軟體進行統計分析，採用的統計方法有項目分析、探索性因素分析、信度分析、描述性統計分析、t-test、單因子變異數分析與典型相關分析，所有統計考驗顯著水準均定為  $\alpha = .05$ 。

## 參、結果

### 一、樣本結構分析

有效受測對象基本資料分析如表 2，員工性別以女性居多，有 216 人，佔 56.5%；年齡以 26-35 歲居多，有 153 人，佔 40.1%；婚姻以單身(含喪偶離異)較多，有 219 人，佔 57.3%；教育程度分佈以大學(專) 最多，有 245 人，佔 64.4%，高中(職)以下 119 人，佔 31.2%次之；旅館業總服務年資以 1-5 年為多數，有 136

人，佔 35.6%，10 年以上有 98 人，佔 25.7%次之，6-10 年有 88 人，佔 23.0%居第三；服務部門則以餐飲部 156 人最多，佔 40.8%，後勤行政 85 人，佔 22.3%、客務部 80 人，佔 20.9%分居二、三；月薪以 25000~50000 元 185 人居多，佔 48.4%，25000 元以下 172 人次之，佔 45.0%；職級方面以基層員工 242 人，佔 63.4%為多數。

表 2 受試對象基本資料分析表 (N=382)

變項	組別	人數	百分比	變項	組別	人數	百分比
性別	男	166	43.5	旅館	1 年(含)以下	60	15.7
	女	216	56.5		業總	1-5 年	136
年齡	25 歲以下	83	21.7	年資	6-10 年	88	23.0
	26-35 歲	153	40.1		10 年以上	98	25.7
	36-45 歲	85	22.3		服務部門	餐飲部(宴會廳各類餐廳酒吧)	156
	46-55 歲	53	13.9	客務部(櫃台禮賓商務中心總機訂房)		80	20.9
	56 歲以上	8	2.1	房務部	61	16.0	
婚姻	單身(含喪偶離異)	219	57.3	(房務洗衣清潔)	85	22.3	
	已婚	163	42.7	後勤行政	(非屬上列單位)		
教育程度	高中(職)以下	119	31.2	月薪	25000 元以下	172	45.0
	大學(專)	246	64.4		25000~50000 元	185	48.4
	研究所以上	17	4.5		50001~80000 元	24	6.3
職級	基層員工	242	63.4		80001 元以上	1	0.3
	中階主管(副理副主廚主任領班組長)	120	31.4				
	高階主管(經理主廚以上)	20	5.2				

## 二、員工工作價值觀與工作壓力之認知現況分析

員工工作價值觀與工作壓力之認知現況分析如表 3 所示，工作價值觀方面員工最重視「人際互動」構面 (M=4.06)，其次為「自我成長」構面 (M=3.90) 以及「制度報酬」構面 (M=3.85)，「自我實現」構面 (M=3.78) 及「休閒健康」構面 (M=3.68) 分居第四、五位，整體工作價值觀總平均值為 3.85，顯示員工具有不錯之工作價值觀認知；在工作壓力方面總平均值為 2.95，顯示員工對於工作壓力總體而言屬於中度壓力感受，其中以「工作負荷」構面 (M=3.26) 最高，次為「個人發展與成就」構面 (M=3.11) 及「組織與角色衝突」構面 (M=2.64)。

## 三、員工工作價值觀與工作壓力之典型相關分析

在員工工作價值觀與工作壓力之典型相關分析中，以工作價值觀五個因素構面為控制變項 (X 變項)，工作壓力三個因素構面為效標變項 (Y 變項)。從表 4

發現，三組典型相關中，控制變項主要透過第一組 ( $\chi_1$  與  $\eta_1$ ) 與第二組 ( $\chi_2$  與  $\eta_2$ ) 典型因素影響效標變項，兩個典型相關係數分別為  $\rho_1 = .322$ 、 $\rho_2 = .222$ ，均達顯著水準，可有效解釋控制變項與效標變項之相關性。

表 3 員工在工作價值觀與工作壓力各量表構面之描述性統計分析摘要表

量表構面	M	SD	量表構面	M	SD
<b>工作價值觀</b>	<b>3.85</b>	<b>.47</b>	<b>工作壓力</b>	<b>2.95</b>	<b>.58</b>
人際互動	4.06	.57	工作負荷	3.26	.69
自我成長	3.90	.56	個人發展與成就	3.11	.73
制度報酬	3.85	.62	組織與角色衝突	2.64	.68
自我實現	3.78	.55			
休閒健康	3.68	.58			

表 4 工作價值觀與工作壓力典型相關分析檢定摘要表

典型 相關	特徵值	變異量 百分比	累積變異 量百分比	典型相 關係數	典型相關 係數平方	Wilks' $\Lambda$ 值	F 值	p 值
1	.115	65.34	65.34	.322	.1034	.844	4.35	.000
2	.052	29.34	94.68	.222	.0492	.942	2.85	.004
3	.010	5.32	100.00	.096	.0093	.991	1.18	.318

\* $p < .05$

從表 5 分析結果顯示，控制變項的第一個典型因素  $\chi_1$  可解釋效標變項第一個典型因素  $\eta_1$  總變異量的 10.34%，第二個典型因素  $\chi_2$  可解釋  $\eta_2$  總變異量的 4.92%，合計控制變項兩個典型因素 ( $\chi_1, \chi_2$ ) 共可解釋效標變項兩個典型因素 ( $\eta_1, \eta_2$ ) 總變異量的 15.26%。

就抽出變異數百分比來看，在工作價值觀上， $\chi_1$  可解釋控制變項變異量的 25.22%， $\chi_2$  可解釋 9.08%，合計兩個典型因素 ( $\chi_1, \chi_2$ ) 可有效解釋控制變項總變異量的 34.30%；在工作壓力方面， $\eta_1$  可解釋效標變項變異量的 31.48%， $\eta_2$  可解釋 41.30%，兩個典型因素 ( $\eta_1, \eta_2$ ) 合計可有效解釋效標變項總變異量的 72.78%。

由重疊量百分比顯示，透過第一組典型因素 ( $\chi_1$  與  $\eta_1$ ) 控制變項可解釋效標

變項總變異量的 3.26%，透過第二組典型因素 ( $\chi_2$  與  $\eta_2$ ) 則可解釋總變異量的 2.03%，表示工作價值觀五個控制變項經由第一組與第二組典型因素共可解釋工作壓力三個效標變項總變異量的 5.29%；反之，若以工作壓力為控制變項，工作價值觀為效標變項，則控制變項與效標變項在兩組典型因素重疊部份分別為 2.61%、0.45%，表示三個工作壓力控制變項經由兩組典型因素合計可解釋五個工作價值觀效標變項總變異量的 3.06%。

表 5 工作價值觀與工作壓力典型相關分析摘要表

工作價值觀	典型因素		工作壓力	典型因素	
控制變項 (X 變項)	$\chi_1$	$\chi_2$	效標變項 (Y 變項)	$\eta_1$	$\eta_2$
自我成長	.61	.12	工作負荷	.21	.83
自我實現	.50	.12	個人發展與成就	-.64	.20
制度報酬	.21	.10	組織與角色衝突	-.70	.72
人際互動	.76	-.48			
休閒健康	-.11	-.43			
抽出變異數百分比	25.22%	9.08%	抽出變異數百分比	31.48%	41.30%
重疊量百分比	2.61%	0.45%	重疊量百分比	3.26%	2.03%
			$\rho^2$	.1034	.0492
			$\rho$	.322*	.222*

\* $p < .05$

進一步從結構係數觀察發現，第一組典型相關中，控制變項的「人際互動」(.76)、「自我成長」(.61)以及「自我實現」(.50)與  $\chi_1$  為中度相關，「制度報酬」(.21)、「休閒健康」(-.11)與  $\chi_1$  為低度相關；而效標變項的「組織與角色衝突」(-.70)與「個人發展與成就」(-.64)與  $\eta_1$  為中度相關，「工作負荷」(.21)與  $\eta_1$  為低度相關，因此就第一組典型相關而言，主要是由控制變項中的「人際互動」、「自我成長」與「自我實現」透過  $\chi_1$  與  $\eta_1$  影響效標變項中的「組織與角色衝突」與「個人發展與成就」。同理，在第二組典型相關中，則主要由控制變項中與  $\chi_2$  具有中度相關之「人際互動」(-.48)與「休閒健康」(-.43)透過  $\chi_2$  與  $\eta_2$  影響效標變項中與  $\eta_2$  有較高相關之「工作負荷」(.83)與「組織與角色衝突」(.72)，因控制變項與效標變項之結構係數有不同正負標記符號，故表示彼此間具有負向關係。

## 肆、討論

### 一、討論

#### (一) 員工背景變項

根據員工背景變項研究結果發現，本研究樣本員工性別、年齡、婚姻、教育程度、職級、服務年資、服務部門與月薪之分佈狀況與張宏生與劉芷伶(2009)、劉翠華等人(2009)、葉欣婷(2010)及柯宏君(2011)針對國內旅館業所做之其他研究結果相似。國際觀光旅館員工性別仍以女性居多，但從本研究亦發現男性員工比例已較過去上升；婚姻以單身為多數；教育程度則以大學(專)比例較高，此現象應與近年就學進修普及與餐旅產業蓬勃發展吸引較多大學畢業生投入就業有關；服務部門以餐飲部居多，此結果應是國際觀光旅館本身就是以餐飲人力需求較高，其組織人力結構的自然現象；此外，從基層員工居多、年齡以26-35歲為主、總服務年資1-5年最多以及月薪25000元以下與25000-50000元分佔45%與48.4%之結果綜合研判，此現象推測應與旅館產業人員流動率高、基層人力需求高以及員工工作轉換再度就業之比例較高有相當程度關聯。

#### (二) 員工工作價值觀與工作壓力認知現況

從員工工作價值觀與工作壓力之認知現況結果發現，員工整體工作價值觀(M=3.85)與徐輔潔(2007)(M=4.08)、張宏生與劉芷伶(2009)(M=3.96)對旅館業進行之相關研究中，同樣以Likert 5等尺度衡量之結果相近，顯示旅館業員工普遍均具有較高之工作價值觀認同程度，其中以人際互動構面(M=4.06)最高，對此結果或許與旅館業本身屬於人與人長時間接觸的服務行業，因此員工在工作價值觀上對於組織人際互動關係的重視程度會較其他構面來得高。

在整體工作壓力(M=2.95)與林菁真等人(2008)(M=2.95)、劉翠華等人(2009)(M=2.81)以及柯宏君(2011)(M=2.82)對旅館業進行之相關研究中同採Likert 5等尺度衡量之研究結果接近，均屬於中度工作壓力感受，其中以工作負荷壓力構面(M=3.26)最高，此結果亦與劉翠華等人(2009)與柯宏君(2011)研究結果相同，顯示旅館業員工之主要工作壓力均來自於工作負荷。此外，本研究結果之員工工作壓力(M=2.95)相較低於羽球教練(M=3.35)(陳弘彬、鄭桂玫，2009)、國小教師(M=3.22)(楊孟華，2010)、高科技業(M=4.05)(李立良等人，2012)以及空服員(M=3.24)(賴家慶，2012)等其他行業，此現象

似乎與一般社會大眾認為旅館業屬於高工作壓力的行業認知有所差異，值得後續研究深入探討。

而就工作價值觀與工作壓力各構面同時觀察發現，員工對工作價值觀之「人際互動」構面最為重視，而對工作壓力之「組織與角色衝突」構面壓力感受最低，故顯示因國際觀光旅館員工對於工作價值認知最在乎組織的人際互動關係，因此在進入旅館職場的工作環境後，對於取得個人與組織內的和諧自當成為其努力目標之一，自然對組織與角色衝突之壓力感受程度會較低。

### （三）員工工作價值觀與工作壓力之關係

對於國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之關係，經典型相關分析結果發現，員工工作價值觀與工作壓力呈現顯著負相關，表示當員工工作價值觀認知愈高時，其工作壓力感受則愈低，此結果與陳弘彬、鄭桂玫（2009）對羽球教練、蕭吉文（2012）對國小教師以及蕭國倉（2012）對小學校長所做之相關研究結果相同，但與洪滿碧（2006）針對會計師事務所員工以及蔡育佑、陳文銓（2007）對運動教練之研究結果不同。對此結果或因研究對象職業類別與工作性質不同，所面臨之工作壓力現象與承受程度不同而產生差異。同時因目前國內尚未見及旅館業員工工作價值觀與工作壓力之類似研究，故亦無從就旅館業進一步深入討論比較其間之關係是否有所不同。另外，從重疊量百分比與典型因素解釋變異量來看，員工工作價值觀主要是透過第一組典型因素來影響工作壓力，其中主要以工作價值觀的「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」與工作壓力的「組織與角色衝突」、「個人發展與成就」之間相關影響程度較高，且因其結構係數為正負反向符號，故表示彼此之間為負向關係，亦即當國際觀光旅館員工對「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」等工作價值觀因素層面重視程度愈高時，相對於「組織與角色衝突」、「個人發展與成就」之工作壓力因素層面感受程度就愈低。對此現象應是當員工對「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」此三項工作價值構面愈加重視時，對於自我期許要求就愈高，因此自然對於「組織與角色衝突」與「個人發展與成就」之工作壓力構面承受程度愈強，故其壓力感受便相對較低所致。

## 二、結論

本研究針對高雄地區國際觀光旅館員工為對象，進行瞭解國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之現況，並探討員工工作價值觀與工作壓力之關係。經研



究分析結果發現：

- (一) 國際觀光旅館員工具有中高程度 (M=3.85) 之工作價值觀認知，其中最重視「人際互動」構面，其次依序為「自我成長」、「制度報酬」、「自我實現」與「休閒健康」等構面。
- (二) 國際觀光旅館員工對於工作壓力感受屬中低程度 (M=2.95)，主要工作壓力來自於「工作負荷」，次為「個人發展與成就」及「組織與角色衝突」構面。
- (三) 國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之間呈現顯著負相關，其中以工作價值觀之「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」與工作壓力之「組織與角色衝突」、「個人發展與成就」相關影響程度較高。

### 三、建議

根據本研究結果提出下列建議：

- (一) 管理實務：根據研究結果指出員工工作價值觀最重視「人際互動」構面，其次依序為「自我成長」、「制度報酬」、「自我實現」與「休閒健康」等構面；另一方面，員工之整體工作壓力感受現況雖屬中低程度，但可發現「工作負荷」乃是員工之主要工作壓力來源且達中高程度，其次為「個人發展與成就」及「組織與角色衝突」。因此，國際觀光旅館管理者首先應建構一個符合一般員工認知需求的友善職場環境，如公平完善的升遷進修與薪資報酬制度、良好的組織人際關係環境以及重視員工之休閒健康等，並且在新進員工徵選時透過測驗慎選具備正向良好工作價值觀之員工，同時在職期間不斷透過各種正式或非正式管道進行組織與員工之雙向溝通，使員工與組織之價值得以適配，並協助員工學習成長，以達成其自我實現之價值需求。此外，管理者亦應針對員工之工作內容分配公平與降低突發性之工作指派或長期交付超過員工能力甚多之工作任務，同時透過有效溝通互動以及工作安排來減少員工與組織及其自身角色之衝突困擾，並透過前述所建構之友善職場環境，如此便能有效降低員工之工作壓力，使員工得以樂在工作進而發揮其工作效能與表現並同步提升組織績效，再由組織回饋合適的報酬升遷以滿足員工成就感，形成一個良性循環達成員工與組織之雙贏目標。

(二) 後續研究：本研究僅針對高雄地區之國際觀光旅館員工進行探討，故後續研究可將研究範圍對象擴大為全國之國際觀光旅館員工，加以比較是否因地域範圍不同其研究結果會產生差異。此外亦可考慮加入其他變項進行探討是否會因其他干擾變項導致兩者關係產生變化影響。

### 3-2 國際觀光旅館員工的工作價值觀與幸福感之研究

#### Relationship between Work Value and Well-being among International Tourist Hotel Employees

##### 摘要

本研究目的探討國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感之現況、相關與影響。以高雄地區國際觀光旅館員工為研究對象，採配額與便利抽樣方式，以問卷調查法進行資料蒐集，得有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。統計檢定採項目分析、因素分析、信度分析、描述性統計分析、相關分析與迴歸分析。研究發現：（一）國際觀光旅館員工工作價值觀認知為正向中高程度，最重視「人際互動」構面；幸福感屬中等程度，主要來自於「自我肯定」構面。（二）國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感之間呈現顯著低度正相關。（三）國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感具顯著正向影響，「人際互動」構面為主要預測變項。

##### ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the cognition, correlation, and effect between work value and well-being among the international hotels' employees. Questionnaire survey by quota and convenience sampling was used to collect data in this research, 382 valid samples were obtained and valid rate was 76.40% from the international hotels' employees in Kaohsiung. The statistical methods included item analysis, factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, correlation analysis and regression analysis. The results were showed: (1) the employees' cognition of work values was at upper-middle level, human interaction was the most important factor. The employees' cognition of well-being was at middle level, self-approval was the most important factor. (2) Between work value and well-being was shown significantly positive correlation. (3) Work value had significantly positive effect on well-being. Human interaction was the main predictive variable.

# 壹、緒論

## 一、研究動機

「幸福」，長期以來一直是人們努力追求的方向與目標，哈佛大學心理學者 Tal Ben-Shahar 曾言「幸福感是衡量人生的唯一標準，是所有目標的終極目標」（譚家瑜，2008），更是對幸福追求的最佳註解。因此當進入21世紀，世界各國逐漸重視國民幸福問題，紛紛發展編製各自的「國民幸福指數」來平衡過去單一追求的「經濟成長指數」，以求國家整體發展。Huebner and Dew（1996）指出當個人對於自我生活滿意度愈高或對於生活上、工作上所感受到的正向情緒愈多或負向情緒愈少時，其幸福感認知就愈高。Buss（2000）亦指出幸福感是個人覺察到生命中有意義且愉悅的感受，幸福快樂感將有助於個人適應社會生活的變化。另一方面，當個人在生活中若有較多的正向活動且能從他人身上獲取關係滿足時，會提高其生活滿意度，幸福感亦會隨之上升（林惠雅，2008）。根據研究指出，快樂的員工或幸福感較高的員工在職場上會呈現出較高的工作績效（林惠彥、陸洛、吳珮瑤、吳婉瑜，2012；Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001；Wright & Cropanzano, 2000），因此員工若自覺幸福快樂，在工作職場就愈能發揮自身能力、提升工作執行效率與降低流動率，而這些因素都是企業提升商業競爭力之基本要件，故在當前競爭激烈的旅館產業中，知悉身處高度情緒勞務的員工幸福感受是管理者之重要課題。

Super（1970）認為工作價值觀是個人內在需求與工作相關的目標，是對於個人想從事之職業的偏好與價值判斷，亦即是個人從事工作時所追求的工作特質與屬性，此信念會影響個人從事職業活動的能力、意願與態度傾向，並形成個人的內在支持或引導系統，進而顯現於個人選擇職業時的外在行為依據（引自胡蘭沁，2006）。曹國雄（1994）指出工作價值觀會影響個人的動機與行為標準，進而影響其工作態度與工作表現，同時個人的工作價值觀亦會正向影響工作投入且具預測力（莊修田，2002；游文杉、王聖文、邱玉惠、馬軍榮，2010；陳淑惠、邱啟潤，2010）。邱瓊萱（2002）亦指出當個人在選擇工作時大多會考慮公司的企業形象、價值觀與個人價值觀是否契合，倘若個人與公司之價值觀契合，對其工作態度呈正向影響，對個人與公司的發展將成為助力，反之，則會成為阻力。亦有研究顯示工作價值觀對於組織承諾有正向且直接的影響性（陳富強、方顯

光、林靖祥，2007；王瑤芬、洪久賢、林咨攸，2008)。由上述研究發現，若員工工作價值觀與組織價值觀有所差異時，將會影響員工之組織認同度與向心力，導致員工工作投入不足，並影響其工作表現狀況，進一步直接影響到顧客對旅館服務品質的評價與整體績效表現。由於旅館業是以「人」為服務與互動主體，因此員工工作價值觀之認知態度，對旅館經營與服務成敗與否具有關鍵影響性，故旅館業管理者對其員工工作價值觀認知進行瞭解，便成為旅館人資管理刻不容緩的重要議題。

綜觀前述所論，員工之工作價值觀與幸福感認知情形對於旅館業經營管理上具有重要意義，而目前少有關於國內國際觀光旅館從業人員工作價值觀與幸福感之相關研究，故藉由本研究來瞭解國際觀光旅館員工的工作價值觀與幸福感現況並探討兩者之間的相關影響性，以作為國際觀光旅館業者經營管理上參考所用，此為本研究動機。

## 二、研究目的

根據研究動機，本研究目的如下：

- (一) 瞭解國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感之現況。
- (二) 探討國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感之相關。
- (三) 探討國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感之影響。

## 貳、文獻探討

### 一、工作價值觀

黃英忠、黃培文(2004)認為價值觀是個體對於事物的評斷標準，反應出個體對於事物的好惡，會影響個體的動機、意願、態度與行為。因此工作價值觀可視為由個人價值觀所衍生出對於工作的個人價值信念。莊修田(2002)指出工作價值觀乃是個人對工作的信念態度，是一種內在標準與驅動力，引導著個人工作選擇、態度與表現，在工作上會影響個人對其工作投入程度。王瑤芬等人(2008)認為工作價值觀是個人對特定工作所表現出來的價值取向、熱忱與信念，用來評估工作相關事物、行為或目標的標準，亦即是個人對於工作所抱持的信念或偏好態度。林顯輝、黃冠潔(2008)則提出工作價值觀是個人對於自我內在需求投射

於工作或職業上所期望追求的價值想法。故綜合學者所論，本研究將工作價值觀定義為「個人對於工作的內在信念與動機，引導個人的工作選擇與工作期待」。由於工作價值觀是個人選擇工作的重要依據，亦是進入職場工作後影響個人工作態度與表現的主要因素，因此個人是否能建立積極正向之工作價值觀，對其職場發展將有決定性影響。

對於工作價值觀的分類，學者各有不同見解。莊修田（2002）針對室內設計業者的研究中，將工作價值觀區分為收穫保障、健康休閒、自我實現、工作人際、自我成長、專業價值與免於焦慮等七大面向；黃英忠、黃培文（2004）則是將學生實習工作價值觀內涵命名為人際、專業、成就、學分以及經濟等五大價值；陳富強等人（2007）對國軍主財人員之工作價值觀則簡化為內在價值觀與外在價值觀兩大類；林顯輝、黃冠潔（2008）針對商管科系學生的研究，則是區分為自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮以及休閒健康等七種工作價值取向；游文杉等人（2010）將國中籃球教練之工作價值觀分為創新發展、人際互動、成就聲望與組織安全等四大類來進行探討；孫瑞雲（2010）針對審計人員之工作價值觀分為自我成長、自我實現、尊嚴取向、社會互動、經濟與安全感、安定及免於焦慮等六個構面。由前述研究發現，因研究對象不同，學者對於工作價值觀內容之衡量構面或有差異，故綜合歸納後，本研究將工作價值觀區分為自我成長、自我實現、制度報酬、人際互動與休閒健康等五大價值面向作為研究衡量構面。

## 二、幸福感

Huebner and Dew（1996）指出幸福感是一種個人的心理主觀感受，涵蓋正向情緒、負向情緒以及生活滿意等三個要素。因此對個人幸福感進行評估時，一方面需考量個人對於生活滿意程度與生活品質的認知評價，另一方面亦需衡量個人生活上或工作上之正向情緒（樂觀、成就感、自尊、快樂等）與負向情緒（不安全感、焦慮、失落感等）的情感體驗。陸洛（1998）則認為幸福感是一種正向心理狀態的感受，包含正向情緒以及對整體生活滿意度的個人主觀感受，是個人對於本身生活品質的評估標準。亦有學者提出幸福感是指個人對於自己生活品質的整體性評估，包含本身的情緒反應、對生活的滿意程度以及對個人所處環境狀態的評估（Diener, Suh, Lucas, & Smith, 1999）。Buss（2000）亦指出幸福感是一

種對自我生活滿意且覺察到生命有意義而愉悅的持續性感受，可將「愉悅」、「生活品質」與「生活滿意度」視為幸福感的重要概念（Gilbert & Abdullah, 2004）。綜合學者觀點，本研究將幸福感定義為「個人對自己生活品質滿意度的主觀感受」。

在幸福感的評估構面上，王雯宗、朱盈蓓、蔡智勇、王念慈（2010）對消防、警察、軍人、老師與護士等五大高壓力族群進行之幸福感相關研究，將幸福感歸納為快樂感、生活滿意感與生活成就感等三個面向；陳欣宏、李志恭（2011）針對台南縣市松年大學學員為對象所進行的幸福感相關研究，則是將幸福感區分為生活滿意、社會參與、自我成就等三大構面；李立良、陳科嘉、賴正全（2012）將幸福感區分為生活滿意、人際關係、自我肯定與身心均衡等四個構面探討高科技產業員工幸福感；陳文英（2012）與賴家慶（2012）則認為針對個人幸福感的評估，可將生活滿意與情緒感受合併簡化為整體幸福感單一面向進行衡量。綜合各學者研究構面分類，本研究歸納整合為生活滿意、自我肯定與生活成就等三個衡量構面。

### 三、工作價值觀與幸福感相關研究

根據許多研究結果顯示，工作價值觀與幸福感有顯著正相關，並且工作價值觀對幸福感有顯著預測力（曾艾岑，2009；金音如，2010；王志平，2012）。在曾艾岑（2009）針對不同世代小學老師之工作價值觀與幸福感研究發現，不同世代小學教師的工作價值觀與幸福感有顯著正相關，而不同世代小學教師工作價值觀中的利他、人際關係、自主與休閒健康以及自我實現等四個構面對整體幸福感具有顯著預測力。金音如（2010）對諮商師所進行之研究顯示，諮商師工作價值觀中的創新發展構面與幸福感中的生活滿意、正向情意與情意平衡等三個構面有顯著正相關。另從王志平（2012）對清潔隊員工所進行的研究亦指出，清潔隊員工之工作價值觀正向顯著影響幸福感，顯示清潔隊員工工作價值觀認知愈高者，其幸福感認知亦愈高，反之亦然。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

本研究綜合前述工作價值觀與幸福感之相關文獻，提出本研究架構，如圖 1 與圖 2。

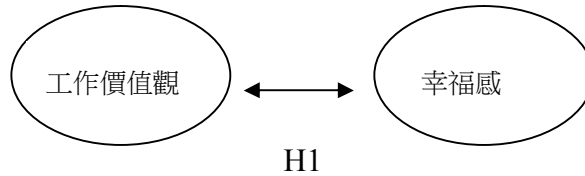


圖 1 研究架構關係模式一

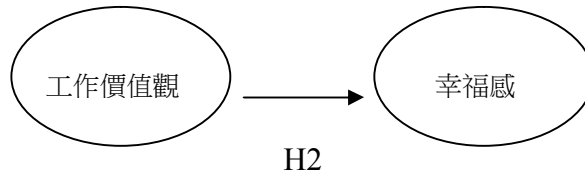


圖 2 研究架構關係模式二

### 二、研究假設

假設 1 (H1)：工作價值觀與幸福感有顯著相關。

假設 2 (H2)：工作價值觀對幸福感有顯著預測力。

### 三、研究對象

本研究以高雄地區國際觀光旅館員工為研究對象，以問卷調查法針對高雄地區 10 家國際觀光旅館員工進行資料蒐集，於 2013 年 8 月對同意參與調查之 5 家國際觀光旅館採配額與便利取樣各發放 100 份問卷進行正式施測，合計共 500 份。經回收問卷 426 份，扣除無效問卷 44 份，有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。

### 四、研究工具

本研究問卷量表編製依相關文獻現成量表改編修訂，分為工作價值觀量表、幸福感量表與個人基本資料表三大部分，工作價值觀量表與幸福感量表，採用



Likert 5等尺度衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，分別給予1至5之分數。

(一)工作價值觀量表：本量表參考莊修田(2002)與林顯輝、黃冠潔(2008)之量表改編修訂，經採用項目分析與極端值檢驗法，將相關係數與CR值未達選題標準之題項刪除後，其餘各題項與量表總分積差相關係數介於 .55至 .76之間，CR值介於10.55至20.40之間，皆達統計顯著水準，顯示題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's  $\alpha$ 係數信度考驗，得KMO值為 .926，球形檢定卡方值為5211.527，達統計顯著水準，共有20個題項，萃取命名為「制度報酬」、「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」與「休閒健康」等五大因素構面，因素總解釋量為74.09%，各分量表Cronbach's  $\alpha$ 值分別為 .90、.90、.89、.87以及 .80，總量表則是 .94，如表1所示，故本量表具有良好信效度。

表 1 量表探索性因素分析與信度分析摘要表

量表構面	因素解釋 變異量	Cronbach's $\alpha$ 值	量表構面	因素解釋 變異量	Cronbach's $\alpha$ 值
制度報酬	16.18%	.90	生活滿意	28.81%	.85
人際互動	15.67%	.90	自我肯定	28.77%	.88
自我成長	14.87%	.89	生活成就	20.35%	.73
自我實現	14.64%	.87			
休閒健康	12.73%	.80			
<b>工作價值觀</b>	<b>74.09%</b>	<b>.94</b>	<b>幸福感</b>	<b>77.93%</b>	<b>.93</b>

KMO 值=.926 球形檢定卡方值=5211.527\* KMO 值=.926 球形檢定卡方值=2261.788\*

\*p< .05

(二)幸福感量表：本量表參考王雯宗等人(2010)、陳文英(2012)與賴家慶(2012)之量表改編修訂，經採用項目分析與極端值檢驗法，將相關係數與CR值未達選題標準題項刪除後，其餘題項與量表總分積差相關係數介於 .70至 .85之間，CR值介於17.35至23.73間，均達統計顯著水準，顯示所有題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's  $\alpha$ 係數信度考驗，得KMO值為 .926，球形檢定卡方值為2261.788，達統計顯著水準，共得9個題項，萃取命名為「生活滿意」、「自我肯定」與「生活成就」等三大因素構面，因素總解釋

量為77.93%，各分量表Cronbach's  $\alpha$ 值分別為 .85、.88與 .73，總量表為 .93，如表1所示，故本量表具有良好信效度。

(三) 個人基本資料表：個人基本資料屬類別尺度，區分為性別、年齡、婚姻、教育程度、旅館業總服務年資、服務部門、職級與月薪等8個問項。

## 五、資料分析

本研究資料處理採 SPSS17.0 版統計軟體進行分析，採用項目分析、因素分析、信度分析、描述性統計分析、相關分析與迴歸分析，統計考驗顯著水準定為  $\alpha=.05$ 。

## 肆、結果與討論

### 一、受測樣本分析

有效受測對象基本資料分析如後，員工性別以女性 216 人，佔 56.5% 居多；年齡以 26-35 歲 153 人，佔 40.1% 最多；婚姻以單身(含喪偶離異) 219 人，佔 57.3% 居多；教育程度以大學(專) 245 人，佔 64.4% 最多；總服務年資以 1-5 年 136 人，佔 35.6% 最多；服務部門以餐飲部 156 人，佔 40.8% 最多；月薪以 25000~50000 元 185 人，佔 48.4% 最多；職級以基層員工 242 人為多數，佔 63.4%。

### 二、員工工作價值觀與幸福感之認知現況分析

國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感之認知現況分析如表 2 所示，在整體幸福感方面 ( $M=3.46$ )，表示員工對整體幸福感的感受屬於中等程度，普遍認為自己是幸福的，其中以「自我肯定」構面 ( $M=3.58$ ) 最高，「生活成就」構面 ( $M=3.42$ ) 次之，「生活滿意」構面 ( $M=3.34$ ) 最低，顯示員工幸福感的主要感受來自於「自我肯定」方面。在工作價值觀上，員工最重視「人際互動」構面 ( $M=4.06$ )，其次分別為「自我成長」構面 ( $M=3.90$ ) 以及「制度報酬」構面 ( $M=3.85$ )，而「自我實現」構面 ( $M=3.78$ ) 與「休閒健康」構面 ( $M=3.68$ ) 則位居第四、五位，而整體工作價值觀總平均值為 3.85，顯示員工的工作價值觀認知亦屬於中高程度，具有正向的工作價值觀。

表 2 工作價值觀與幸福感各量表構面之描述性統計分析摘要表 (N=382)

量表構面	M	SD	量表構面	M	SD
<b>工作價值觀</b>	<b>3.85</b>	<b>.47</b>	<b>幸福感</b>	<b>3.46</b>	<b>.60</b>
人際互動	4.06	.57	自我肯定	3.58	.66
自我成長	3.90	.56	生活成就	3.42	.69
制度報酬	3.85	.62	生活滿意	3.34	.64
自我實現	3.78	.55			
休閒健康	3.68	.58			

### 三、員工工作價值觀與幸福感之相關分析

國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感相關分析，經皮爾森積差相關分析結果如表 3 所示，「自我成長」、「自我實現」、「制度報酬」、「人際互動」、「休閒健康」及整體工作價值觀與「生活滿意」、「自我肯定」、「生活成就」及整體幸福感相關係數介於.09 至.32 之間，均呈現顯著正相關，此研究發現與過去研究結果相同（曾艾岑，2009；金音如，2010；王志平，2012），表示員工工作價值觀認知愈高，其幸福感認知也應愈高，反之亦然。但本研究員工工作價值觀與幸福感各構面彼此之間僅屬於低度正相關。其中「自我成長」、「自我實現」及整體工作價值觀與「生活成就」之解釋變異量（決定係數）分別為 9%、6.76%、6.76%；「人際互動」與「生活滿意」、「自我肯定」、「生活成就」及整體幸福感之解釋變異量分別為 6.25%、10.24%、9.61%、10.24%；整體工作價值觀與整體幸福感解釋變異量為 6.25%，表示上述構面之間關係為中度關聯程度，除此之外，其餘各構面之間決定係數（解釋變異量）均低於 6%，顯示其間關聯強度微弱。

### 四、員工工作價值觀對幸福感之影響分析

本研究採逐步多元迴歸分析進行國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感之影響分析，從表 4 可知條件指標（ $CI < 15$ ）與變異膨脹係數（ $VIF < 10$ ）均符合共線性診斷標準（邱皓政，2002）。分析結果顯示，僅有「人際互動」構面進入迴歸方程式中，構面標準化係數  $\beta = .324$  ( $p < .05$ ) 對整體幸福感具顯著正向影響與預測力 ( $F = 44.61$ ,  $p < .05$ )，總解釋變異量為 10.5%，亦即當員工在公司內與主管同事之間人際互動關係愈佳，其幸福感受愈高。本研究結果發現，工作價值觀的確對幸福感具正向影響性，與曾艾岑（2009）、金音如（2010）與王志平（2012）

等人研究結果相同，但因解釋力僅 10.5%，解釋量並不高，因此並非影響國際觀光旅館員工幸福感之主要因素，應另有其他重要影響因素存在，對此現象值得後續研究深入探討。

表 3 工作價值觀與幸福感之相關分析摘要表 (N=382)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.工作價值觀	1.00									
2.自我成長	.83*	1.00								
3.自我實現	.81*	.63*	1.00							
4.制度報酬	.84*	.57*	.61*	1.00						
5.人際互動	.80*	.66*	.57*	.53*	1.00					
6.休閒健康	.77*	.50*	.49*	.63*	.48*	1.00				
7.幸福感	.25*	.24*	.24*	.10*	.32*	.13*	1.00			
8.自我肯定	.23*	.21*	.21*	.10*	.32*	.12*	.94*	1.00		
9.生活成就	.26*	.30*	.26*	.09*	.31*	.11*	.88*	.75*	1.00	
10.生活滿意	.20*	.16*	.20*	.09*	.25*	.12*	.89*	.72*	.73*	1.00

\*p<.05

表 4 工作價值觀對幸福感之逐步多元迴歸分析摘要表

變項	R	R <sup>2</sup>	F 值	標準化係數	t 值	共線性診斷		
						CI 值	允差	VIF
人際互動	.324	.105	44.61*	.324	6.68*	14.229	1.000	1.000

註：依變項為整體幸福感 \*p<.05

## 伍、結論與建議

### 一、結論

本研究目的在探討國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感之現況、相關與影響。綜合研究結果分析討論，提出下列結論：

- (一) 國際觀光旅館員工工作價值觀認知屬於中高程度，具正向的工作價值觀，最重視「人際互動」構面；對整體幸福感的感受屬於中等程度，普遍認為自己是幸福的，主要來自於「自我肯定」構面。

- (二) 國際觀光旅館員工工作價值觀與幸福感之間呈現顯著低度正相關。
- (三) 國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感具正向影響，「人際互動」構面為主要預測變項。

## 二、建議

- (一) 研究結果指出國際觀光旅館員工工作價值觀中最重視「人際互動」構面，而且對員工幸福感具正向影響，因此建議國際觀光旅館管理者應加強組織成員的溝通互動，努力創造一個組織人際關係較佳的職場環境，藉以提高員工幸福感。
- (二) 國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感雖具影響性，但其解釋量不高，因此建議可採質性研究方式對員工進行後續研究，找出其他影響員工幸福感之重要因素。

### 3-3 國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感之影響

## The Effects of Work Stress toward Well-being among International Tourist Hotel Employees

### 摘要

本研究旨在探討國際觀光旅館員工工作壓力與幸福感之相關影響。以高雄地區國際觀光旅館員工為研究對象，採配額與便利抽樣方式，經由問卷調查法進行資料蒐集，共發出 500 份問卷，回收 426 份，有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。經統計分析結果發現：（一）「個人發展與成就」、「組織與角色衝突」及整體工作壓力與「生活滿意」、「自我肯定」、「生活成就」及整體幸福感之間均呈現顯著負相關；（二）「個人發展與成就」及「組織與角色衝突」兩因素對整體幸福感有顯著負向影響。

### ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the correlation and effect between work stress and well-being among the international hotels' employees. Questionnaire survey by quota and convenience sampling was used to collect data in this research, 382 valid samples were obtained and valid rate was 76.40% from the international hotels' employees in Kaohsiung. The results were showed: (1) The correlation between personal development and achievement, conflict of organizational and role, and the whole work stresses and life satisfaction, self-approval, life achievement, and the whole well-being was shown significant negative effect. (2) Personal development and achievement and conflict of organizational had significantly negative effect on well-being.

# 壹、緒論

## 一、研究背景與動機

旅館業屬於人與人密集接觸的服務業，因其營業服務特性，社會大眾對於旅館業普遍存有工時長、薪資低、工作量大、工作時間不定和休假不正常等刻板印象，這些現象往往也是造成職場工作壓力來源因素。研究指出壓力與疾病或個人身心健康具有顯著正相關（蕭鵬卿、湯玉英，2004；林菁真、王淑治、甘唐沖、高春華，2008），當員工感覺工作壓力過大時，不僅會造成員工生理與心理上的影響（林繼正、陳淑芬，2008；Cartwright & Cooper, 1997），進一步更會引發員工工作績效不彰、降低組織認同領導、影響組織績效或離職等會對組織產生負面效應的狀況出現（吳國鳳，2009；許順旺、林瑋婷、蘇紅文，2010；柯宏君，2011；Erkutlu & Chafra, 2006；Jamal, 2005；Parasuraman & Alutto, 1984；Vigoda, 2002）。Beehr 與 Newman（1978）認為工作壓力泛指因工作相關的人、事、物與環境等因素所產生的壓力，亦是因個人期望需求與工作成果所得之間的差距所引起（Parker & Decotiis, 1983）。Jamal（2005）進一步指出工作壓力來自於個體對於工作環境有關實體上或情緒上的威脅反應，顯示出個體能力與工作環境需求不合適的狀況。許順旺等人（2010）則認為工作壓力是員工於工作環境中，其生理或心理感受威脅而產生不安與不協調的狀態，主要來自於工作過度負荷、角色衝突、角色模糊與人際關係不和諧等四個面向，亦有學者將工作壓力區分為低自我發展、工作負荷、低福利制度與角色衝突等四種壓力來源（陳春希、高瑞新，2010）故綜合學者觀點，可將工作壓力視為「來自於工作環境的人、事、物造成個體期望與結果差距所產生身心不平衡的感受」。

另一方面，幸福乃是現代人急切追求的人生目標，幸福感受程度因人而異。楊國樞（1980）認為幸福感是一種主觀感受，代表個人對於目前整體生活狀況的滿意與愉悅程度。Fuhrer（2000）亦認為幸福感是個人對於自己整體生活的評價認知，是個體依據個人標準對其生活品質的綜合性認知，是一種受知覺、情緒和社會因素影響的概念（余民寧、謝進昌、林士郁、陳柏霖、曾筱婕，2011），Diener（1999）進一步指出幸福感是個人對於生活的情感體驗中所帶來快樂、正向的滿意感受，幸福感會經常隨著最近生活上或工作上的事件與週遭環境的影響產生變化，是由生活滿意度、正向情緒與負向情緒三個要素匯集而成，當個體對

生活滿意，充滿正向情緒愈多，負向情緒愈少時，其幸福感就會愈高。故綜合學者所論，幸福感亦即是「個人對自己生活品質滿意度的主觀感受」。過去研究中，王雯宗、朱盈蒨、蔡智勇、王念慈（2010）對消防、警察、軍人、老師與護士等五大高壓力族群的研究，將幸福感歸納為快樂感、生活滿意感與生活成就感等三個面向；李立良、陳科嘉、賴正全（2012）則將幸福感區分為生活滿意、人際關係、自我肯定與身心均衡等四個構面來探討高科技產業員工幸福感；陳文英（2012）與賴家慶（2012）則以整體幸福感單一面向進行國人運動參與以及空服員之幸福感相關研究。

一般而言，工作壓力屬於負向的情緒感受，而幸福感乃是追求負向情緒愈少愈好，因此在工作壓力與幸福感之間的相關研究發現，當個人職場工作負荷過大時，將引發工作壓力而產生負向情緒，確實會導致個人幸福感降低（Miller & Ellis, 1990；Waters, 1999），同時亦有眾多研究指出工作壓力與幸福感之間呈現顯著負相關（陳俞靜，2008；王雯宗等人，2010；鄒家芸，2011；李立良等人，2012；賴家慶，2012；Rothmann, 2008），顯示當個體的工作壓力知覺愈高時，其幸福感知覺就會愈低，由此可知工作壓力的確會對幸福感帶來負面的影響效果。因此在台灣餐旅產業蓬勃發展，吸引大量就業人力積極投入之際，對屬於高度情緒勞務的國際觀光旅館業而言，為了避免工作壓力問題影響公司員工健康或組織發展，也為了建構成為幸福企業的願景目標時，對於員工工作壓力與幸福感相關問題的瞭解便成為國際觀光旅館管理者急需探究的焦點議題，同時目前罕見國內旅館業員工幸福感之相關研究，故藉由本研究以國際觀光旅館員工為研究對象，探討國際觀光旅館員工工作壓力與幸福感兩者之間的相關性與影響情形，藉以提供相關業者經營管理參考所用。

## 二、研究目的

根據上述研究動機，本研究目的有二：

- （一）探討國際觀光旅館員工工作壓力與幸福感之相關情形。
- （二）探討國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感之影響情形。



## 貳、方法

### 一、研究對象

本研究以高雄地區國際觀光旅館員工為研究對象，採問卷調查法進行資料蒐集，於 2013 年 8 月間進行施測，預試發放 150 份問卷，有效回收 127 份，正式施測時對同意參與調查之 5 家國際觀光旅館採配額與便利抽樣各發放 100 份問卷，合計共 500 份。經回收問卷 426 份，有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。

### 二、研究工具

本研究問卷量表依相關文獻現成量表編製修訂，問卷分為為工作壓力量表、幸福感量表與個人基本資料表三個部份，工作壓力與幸福感兩量表採 Likert 5 等尺度衡量，從非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意，分別給予 1 至 5 之分數。

#### (一) 工作壓力量表

本量表參考吳國鳳（2009）、許順旺等人（2010）與柯宏君（2011）量表改編修訂，採項目分析與極端值檢驗法將相關係數與 CR 值未達選題標準之題項刪除，餘留題項與量表總分積差相關係數介於 .46 至 .74 間，CR 值介於 9.65 至 17.41 間，均達統計顯著水準，顯示各題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與 Cronbach's  $\alpha$  係數信度考驗，得 KMO 值 .871，球形檢定卡方值 2095.363，達統計顯著水準，共萃取「組織與角色衝突」、「個人發展與成就」與「工作負荷」三大構面，12 個題項，因素總解釋量 66.25%，各分量表 Cronbach's  $\alpha$  值分別為 .83、.83 與 .71，總量表為 .88，顯示本量表具有良好信效度。

#### (二) 幸福感量表

本量表參考王雯宗等人（2010）、陳文英（2012）與賴家慶（2012）量表改編修訂，採項目分析與極端值檢驗法將相關係數與 CR 值未達選題標準題項刪除，其餘題項與量表總分積差相關係數介於 .70 至 .85 間，CR 值介於 17.35 至 23.73 間，均達統計顯著水準，顯示所有題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與 Cronbach's  $\alpha$  係數信度考驗，得 KMO 值 .926，球形檢定卡方值 2261.788，達統計顯著水準，萃取出「生活滿意」、「自我肯定」與「生活成就」三大構面，9 個題項，因素總解釋量 77.93%，各分量表 Cronbach's  $\alpha$  值分別為 .85、.88 與 .73，

總量表為 .93，顯示本量表具有良好信效度。

### （三）個人基本資料表

個人基本資料分為性別、年齡、婚姻、教育程度、旅館業總服務年資、服務部門、職級與月薪等8個問項。

## 三、資料分析

本研究資料採 SPSS17.0 版統計軟體以項目分析、探索式因素分析、信度分析、相關分析與迴歸分析等統計法進行檢定，統計考驗顯著水準定為  $\alpha = .05$ 。

## 參、分析結果

### 一、工作壓力與幸福感之相關分析

國際觀光旅館員工工作壓力與幸福感之相關分析，經皮爾森積差相關分析結果如表一所示，除「工作負荷」與「生活滿意」、「自我肯定」、「生活成就」及整體幸福感之間未達顯著性外，「個人發展與成就」、「組織與角色衝突」及整體工作壓力與「生活滿意」、「自我肯定」、「生活成就」及整體幸福感之相關係數介於-.31至-.39之間，均呈現顯著負相關，表示當員工個人發展與成就壓力、組織與角色衝突壓力及整體工作壓力認知愈高時，其生活滿意、自我肯定、生活成就及整體幸福感認知會愈低，反之亦然，但彼此之間屬於低度負相關，其解釋變異量（決定係數）介於 9.61%至 15.21%之間，顯示其間關聯程度屬於中度關係。

### 二、工作壓力對幸福感之影響分析

本研究採逐步多元迴歸分析進行國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感之影響分析，由表二可知條件指標（ $CI < 15$ ）與變異膨脹係數（ $VIF < 10$ ）均符合共線性診斷標準（邱皓政，2002），顯示本研究自變項間無明顯共線性存在。分析結果顯示，「個人發展與成就」、「組織與角色衝突」及「工作負荷」對整體幸福感具顯著負向影響力，總解釋變異量為 18.4%，其中以「個人發展與成就」(15.5%)解釋力最高，「組織與角色衝突」及「工作負荷」兩因素解釋量僅分別為 1.6%、1.3%，解釋力略顯不足，經對照表一可知，「工作負荷」與幸福感間並無顯著相

關，是受其他兩因素影響，本身對幸福感並無實質影響力。另從標準化係數觀察發現，「個人發展與成就」( $\beta=-.314$ )及「組織與角色衝突」( $\beta=-.210$ )兩因素對整體幸福感呈現顯著負向影響。

表一 工作壓力與幸福感之相關分析摘要表 (N=382)

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8
1.工作壓力	2.95	.58	1.00							
2.工作負荷	3.26	.69	.70*	1.00						
3.個人發展與成就	3.11	.73	.85*	.41*	1.00					
4.組織與角色衝突	2.64	.68	.90*	.48*	.64*	1.00				
5.幸福感	3.46	.60	-.36*	-.10	-.39*	-.35*	1.00			
6.自我肯定	3.58	.66	-.33*	-.09	-.35*	-.32*	.94*	1.00		
7.生活成就	3.42	.69	-.34*	-.09	-.38*	-.32*	.88*	.75*	1.00	
8.生活滿意	3.34	.64	-.33*	-.09	-.36*	-.31*	.89*	.72*	.73*	1.00

\* $p < .05$

表二 工作壓力對幸福感之逐步多元迴歸分析摘要表

選入變項	R	R <sup>2</sup>	F 值	標準化 係數	t 值	共線性診斷		
						CI 值	允差	VIF
個人發展與成就	.394	.155	69.68*	-.314	-5.15*	10.405	.579	1.727
組織與角色衝突	.413	.171	38.99*	-.210	-3.33*	12.927	.540	1.853
工作負荷	.429	.184	28.42*	.133	2.49*	14.562	.754	1.326

註：依變項為整體幸福感 \* $p < .05$

## 肆、討論

### 一、討論

本研究結果顯示國際觀光旅館員工工作壓力與幸福感呈顯著負相關，此結果與陳俞靜（2008）、王雯宗等人（2010）、鄒家芸（2011）、李立良等人（2012）及賴家慶（2012）之研究發現相同，同時本研究結果亦發現工作壓力對於員工幸福感具有顯著負向影響，此結果亦與陳俞靜（2008）、鄒家芸（2011）及林妙笠

(2013)之研究結果相同，顯示國際觀光旅館經營者若能有效降低員工之工作壓力，將有助於提升員工之幸福感感受。然而從員工工作壓力對幸福感之總解釋變異量僅有 18.4%，其中主要以「個人發展與成就」因素對幸福感最具影響預測力，其解釋力亦僅有 15.5%，再加上工作壓力與幸福感關聯程度亦屬於中度關係，故表示在國際觀光旅館員工對於幸福感感受之影響因素，應尚有其他因素存在。在其他研究發現，如休閒參與、運動參與或休閒調適策略等因素對幸福感亦有影響性（王雯宗等人，2010；李立良等人，2012；賴家慶，2012；陳文英，2012；陳俞靜，2008；林妙笠，2013），因此對此部份值得後續研究深入探討。

## 二、結論與建議

本研究以高雄地區國際觀光旅館員工為研究對象，探討員工工作壓力與幸福感之相關及影響。研究結果顯示，國際觀光旅館員工工作壓力與幸福感呈顯著負相關，且工作壓力對員工幸福感具負向影響。因此為降低員工工作壓力以提高員工幸福感，建議管理者應妥善安排員工工作內容與休假，減少突發性之工作任務交付，造成工時增加與工作負荷過重而影響員工家庭生活與休閒活動，同時加強公司內部組織溝通互動，使員工清楚公司目標與團隊任務，減少員工在工作上因部門人員溝通互動不良而造成衝突，對於員工工作派任以適才適所為原則，並建立公平的考核升遷制度與合理的薪資福利，建構一個幸福職場環境，如此當可有效降低員工工作壓力提升幸福感，以增進員工職場工作表現，達成公司與員工雙贏目標。

### 3-4 國際觀光旅館員工人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異性分析

#### Differential Analysis of Personal Attribution among Work Value, Work Stress and Well-being of International Tourist Hotels Employees

#### 摘要

本研究目的在探討國際觀光旅館員工不同背景變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異性。以高雄地區國際觀光旅館員工為研究對象，採配額與便利抽樣方式，以問卷調查法進行資料蒐集，得有效問卷 382 份，有效回收率 76.4%。採項目分析、因素分析、信度分析、描述性統計分析、t-test 與單因子變異數分析進行統計檢定。研究結果發現：（一）員工性別、教育程度、服務部門與職級在工作價值觀上呈現顯著差異。（二）工作壓力僅在員工服務部門上有顯著差異。（三）員工不同服務部門與月薪在幸福感上呈現顯著差異。

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the differences of employees' different background variables among work value, work stress, and well-being in international tourist hotels. Questionnaire survey by quota and convenience sampling was used to collect data in this study, 382 valid samples were obtained and valid rate was 76.40% from the international hotels' employees in Kaohsiung. The statistical methods included item analysis, factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, t-test and one-way ANOVA. The results revealed: (1) gender, education, division, and position on work value showed significant difference. (2) there was significant difference on division for work stress. (3) division and salary showed significant difference on well-being.

# 壹、前言

## 一、研究動機

近年由於政府在國內外大力推廣台灣觀光宣傳活動，帶動台灣觀光旅遊市場蓬勃發展，從2006年至2012年不僅國人在台旅遊人數從1億754萬人次成長至1億4200萬人次，平均旅遊天數為1.47天，同時來台以觀光為目的之國外旅客人數亦從151萬人次大幅增長至467萬人次，平均停留天數為6.87夜（交通部觀光局，2013）。在此旅遊風潮驅動，促使遊客餐飲住宿需求上升，因此可提供旅客住宿、餐飲、娛樂、購物等多功能之國際觀光旅館業在此觀光熱潮中便扮演著極重要角色。由於國際觀光旅館業乃是以提供專業服務滿足顧客需求、追求顧客滿意為宗旨，但專業服務需透過「人」這個中介因子來傳遞表現，故國際觀光旅館員工將是影響服務品質良窳之關鍵，亦是決定國際觀光旅館經營成敗與否之重要因素。

根據研究指出個人的工作價值觀會影響其工作動機與行為標準，進而影響其工作態度與工作表現，亦會正向影響工作投入且具預測力（莊修田，2002；游文杉、王聖文、邱玉惠、馬軍榮，2010；陳淑惠、邱啟潤，2010；葉欣婷，2010），顯示員工若具有較佳之工作價值觀，會較積極投入工作，亦會有較佳之工作熱忱與表現。反之，若員工工作價值觀與組織有所差異時，將導致工作態度不佳或工作投入不足，進而反應於員工的服務表現，造成服務品質下降影響顧客滿意度。同時工作價值觀與工作滿意或組織承諾亦有正向影響力（王瑤芬、洪久賢、林咨攸，2008），並與離職傾向有顯著負相關且具預測力（王瑤芬、洪久賢，2004；徐輔潔，2007）。因此，員工工作價值觀之認知態度與組織是否適配，將會明顯影響員工對公司的認同感、滿意度與專業服務的表現。

同時，因國際觀光旅館營業工作特性，大多有薪資報酬低、工作時間長、升遷不易或福利不佳等現象，同時因工作需要，對內對外會有頻繁的人際互動關係，這些問題往往都是造成員工工作壓力的因素。林菁真、王淑治、甘唐沖、高春華（2008）指出工作壓力會影響員工身心健康，亦會造成員工工作滿意的負面影響（Chen, Lin, Wang, & Hou, 2009），進一步造成員工工作績效不彰、降低組織認同、影響組織績效或離職等會對組織產生負面效應的狀況出現（王瑤芬、洪久賢，2004；林菁真等人，2008；吳國鳳，2009；許順旺、林瑋婷、蘇紅文，2010；

柯宏君，2011；Jamal, 2005；Vigoda, 2002)。因此，若員工工作壓力過高，不僅會引發員工生理或心理疾病，使員工無法完全投入工作，亦會使員工工作滿意下降而影響工作表現，形成工作績效低落，進一步更會造成員工離職而流動率變高，如此將會導致公司無法有效提供穩定良好的服務品質，並增加公司招聘與訓練成本，直接影響營運成本與人力資產減損，進而造成經營績效表現不佳，長期而言，更會影響公司的穩定經營。

此外，根據研究指出當個人工作負荷過大時，將形成工作壓力而產生負面情緒，造成個人幸福感降低（Miller & Ellis, 1990；Waters, 1999），更有許多研究發現工作壓力與幸福感之間呈現顯著負相關（王雯宗、朱盈蓓、蔡智勇、王念慈，2010；李立良、陳科嘉、賴正全，2012；賴家慶，2012），明確指出工作壓力對幸福感會產生負向影響。然而另有研究指出快樂的員工或幸福感較高的員工在職場上會有較佳的工作績效表現（林惠彥、陸洛、吳珮瑀、吳婉瑜，2012；Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001；Wright & Cropanzano, 2000），因此當員工感覺自己是快樂幸福，在工作職場上就愈能充分發揮能力、提升工作效率與降低離職率。

綜合前述所論發現，員工之工作價值觀、工作壓力與幸福感均會影響員工在職場上之工作態度與工作投入，亦是影響員工工作滿意以及對組織認同的重要因素。為避免員工工作價值觀與組織價值產生衝突，亦或因工作壓力問題或幸福感受影響員工健康與工作表現，進而影響國際觀光旅館的經營發展，因此，對於員工工作價值觀、工作壓力與幸福感問題進行瞭解自有其必要性，而其中又以員工不同背景變項對工作價值觀、工作壓力與幸福感是否會產生差異性，更是值得進一步探討的重要議題。

## 貳、文獻探討

### 一、工作價值觀

莊修田（2002）指出工作價值觀乃是個人對工作的信念態度，是一種內在標準與驅動力，引導著個人工作選擇、態度與表現，在對室內設計業者的研究中，將工作價值觀區分為收穫保障、健康休閒、自我實現、工作人際、自我成長、專業價值與免於焦慮等七大面向。林顯輝、黃冠潔（2008）針對商管科系學生的研究，則提出工作價值觀是個人對於自我內在需求投射於工作或職業上所期望追求

的價值想法，並區分為自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮以及休閒健康等七種工作價值取向。孫瑞雲（2010）認為工作價值觀是個人從事工作時判斷工作事務、行為或目標的信念與標準，並依此認知表現出工作態度與行為，對審計人員之工作價值觀分為自我成長、自我實現、尊嚴取向、社會互動、經濟與安全感、安定及免於焦慮等六個構面。綜合學者論點，本研究將工作價值觀定義為「個人對於工作的內在信念與動機，引導個人的工作選擇與工作期待」，並簡化歸納為自我成長、自我實現、制度報酬、人際互動與休閒健康等五大價值面向作為研究衡量構面。

## 二、工作壓力

Jamal（2005）指出工作壓力肇因於個體對於工作環境裡有關實體或情緒上的威脅反應，顯示個體能力與工作環境需求不適應的狀況，亦是當個體在工作環境中，對於人際關係、工作內容等因素無法適應時，所產生的身心不平衡感受（張文賢，2007）。吳國鳳（2009）認為工作壓力是因為員工缺乏本身資源與工作條件的適配，對工作環境產生的負面情感反應，因此工作壓力來自於工作要求與缺乏支持兩種壓力來源；許順旺等人（2010）則指出工作壓力是員工在工作環境中，其生理或心理感受威脅而產生不安與不協調的狀態，主要源自於工作過度負荷、角色衝突、角色模糊與人際關係不和諧等四個壓力面向；柯宏君（2011）將工作壓力視為無法適應工作因而產生各種不愉快的負面感受，進而改變個人生理與心理狀態，導致個人身心偏離正常運作的一種狀況，並將工作壓力區分成工作負荷、個人發展、組織溝通與角色衝突等四大類。綜合學者觀點，本研究將工作壓力定義為「來自於工作環境的人、事、物造成個體期望與結果差距所產生身心不平衡的感受」，並歸納為工作負荷、個人發展與成就以及組織與角色衝突等三個構面作為本研究之衡量基礎。

## 三、幸福感

陸洛（1998）認為幸福感是一種正向心理狀態的感受，包含正向情緒以及對整體生活滿意度的個人主觀感受，是個人對於本身生活品質的評估標準。亦有學者提出幸福感是指個人對於自己生活品質的整體性評估，包含本身的情緒反應、對生活的滿意程度以及對個人所處環境狀態的評估（Diener, Suh, Lucas, & Smith,



1999)。Buss (2000) 亦指出幸福感是一種對自我生活滿意且覺察到生命有意義而愉悅的持續性感受，可將「愉悅」、「生活品質」與「生活滿意度」視為幸福感的重要概念 (Gilbert & Abdullah, 2004)。王雯宗等人 (2010) 對消防、警察、軍人、老師與護士等五大高壓力族群進行之幸福感相關研究，將幸福感歸納為快樂感、生活滿意感與生活成就感等三個面向；陳欣宏、李志恭 (2011) 針對台南縣市松年大學學員所進行的幸福感相關研究，則是將幸福感區分為生活滿意、社會參與、自我成就等三大構面；李立良等人 (2012) 將幸福感區分為生活滿意、人際關係、自我肯定與身心均衡等四個構面探討高科技產業員工幸福感。綜合學者觀點，本研究將幸福感定義為「個人對自己生活品質滿意度的主觀感受」，並歸納整合為生活滿意、自我肯定與生活成就等三個衡量構面。

#### 四、研究假說

陳弘彬、鄭桂玫 (2009) 針對中等學校羽球教練進行之工作價值與工作壓力研究中發現，羽球教練性別與年資在工作價值觀與工作壓力上有顯著差異；不同職務在工作壓力上亦有顯著差異。王桂英、周傳姜、黃瑞蘭 (2010) 研究指出臨床護理人員的年齡、婚姻、年資、職務與月薪在工作價值觀上呈現顯著差異。蕭國倉 (2012) 在國小校長工作壓力與工作價值觀的研究發現亦指出，國小校長的性別、婚姻與學歷在工作價值觀上亦有顯著差異；年齡與年資則在工作壓力上產生顯著差異。賴家慶 (2012) 針對空服員進行之工作壓力研究中則顯示不同年齡、婚姻、職務對工作壓力呈現顯著差異。曾艾岑 (2009) 在不同世代小學老師工作價值觀與幸福感的研究亦發現，不同世代小學老師的性別、婚姻、年資及職務在工作價值觀上亦有顯著差異；婚姻、年資與教育程度則在幸福感上呈現顯著差異。李立良等人 (2012) 對新竹科學園區員工進行工作壓力與幸福感之相關研究結果指出，性別、婚姻、職務、年齡、教育程度與薪資收入對工作壓力與幸福感均有顯著差異；而在工作壓力上，年資與服務部門亦呈現顯著差異。周寧、劉將 (2008) 在高星級酒店職工總體幸福感之調查研究亦發現不同職務與收入對幸福感產生顯著差異。張淑惠、何慧菁、薛鳳姬、薛夙君、楊燦 (2012) 研究亦指出醫院員工之年齡與職務在幸福感上有顯著差異。從上述研究得知，不同背景變項對於工作價值觀、工作壓力與幸福感的確會產生顯著差異，故提出下列研究假說：

H1：國際觀光旅館員工不同背景變項在工作價值觀上有顯著差異。

H2：國際觀光旅館員工不同背景變項在工作壓力上有顯著差異。

H3：國際觀光旅館員工不同背景變項在幸福感上有顯著差異。

## 參、研究方法

### 一、研究對象

本研究以高雄地區國際觀光旅館員工為研究對象，採問卷調查法進行資料蒐集，於2013年8月施測，預試發放150份問卷，有效回收127份。正式施測採配額與便利抽樣對同意參與調查之5家國際觀光旅館各發放100份問卷，合計共500份。經回收問卷426份，扣除無效問卷44份，有效問卷382份，有效回收率76.4%。

### 二、研究工具

本研究問卷內容量表依相關文獻之現成量表修訂編製而成，共分四大部分，分別為工作價值觀量表、工作壓力量表、幸福感量表與個人基本資料表。量表採Likert 5等尺度衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，分別給予1至5之分數。

#### （一）工作價值觀量表

本量表參考莊修田（2002）與林顯輝、黃冠潔（2008）之量表改編修訂，經採項目分析與極端值檢驗法後，各題項與量表總分積差相關係數介於.55至.76之間，CR值介於10.55至20.40之間，皆達統計顯著水準，顯示所有題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's  $\alpha$ 係數信度考驗，得KMO值為.926，球形檢定卡方值為5211.527，達統計顯著水準，共20個題項，萃取「制度報酬」、「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」與「休閒健康」等五大因素構面，因素總解釋量為74.09%，各分量表Cronbach's  $\alpha$ 值分別為.90、.90、.89、.87以及.80，總量表Cronbach's  $\alpha$ 值則是.94，故本量表具有良好信效度。

#### （二）工作壓力量表

本量表參考吳國鳳（2009）、許順旺等人（2010）與柯宏君（2011）之量表改編修訂，經採項目分析與極端值檢驗法後，各題項與量表總分積差相關係數介於.46至.74之間，CR值介於9.65至17.41之間，均達統計顯著水準，顯示所有題項

均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's  $\alpha$ 係數信度考驗，得KMO值為.871，球形檢定卡方值為2095.363，達統計顯著水準，共萃取三大構面，「組織與角色衝突」、「個人發展與成就」以及「工作負荷」，12個題項，因素總解釋量為66.25%，各分量表Cronbach's  $\alpha$ 值分別為.83、.83與.71，總量表則為.88，故本量表亦具有良好信效度。

### (三) 幸福感量表

本量表參考王雯宗等人(2010)、陳文英(2012)與賴家慶(2012)之量表改編修訂，經採用項目分析與極端值檢驗法，將相關係數與CR值未達選題標準題項刪除後，其餘題項與量表總分積差相關係數介於.70至.85之間，CR值介於17.35至23.73間，均達統計顯著水準，顯示所有題項均具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's  $\alpha$ 係數信度考驗，得KMO值為.926，球形檢定卡方值為2261.788，達統計顯著水準，共得9個題項，萃取命名為「生活滿意」、「自我肯定」與「生活成就」等三大因素構面，因素總解釋量為77.93%，各分量表Cronbach's  $\alpha$ 值分別為.85、.88與.73，總量表為.93，故本量表具有良好信效度。

### (四) 個人基本資料表

個人基本資料屬類別尺度，區分為性別、年齡、婚姻、教育程度、旅館業總服務年資、服務部門、職級與月薪等8個問項。

## 三、資料分析

本研究資料以SPSS17.0版統計軟體，採項目分析、因素分析、信度分析、描述性統計、t-test與單因子變異數分析進行統計檢定，統計考驗顯著水準定為 $\alpha=.05$ 。

## 肆、結果與討論

### 一、樣本結構分析

有效受測對象資料分析如表1，員工性別以女性216人，佔56.5%居多；年齡以26-35歲153人，佔40.1%居多；婚姻以單身(含喪偶離異)219人，佔57.3%較多；教育程度以大學(專)245人，佔64.4%最多；旅館業總服務年資以1-5年136人，佔35.6%為多數；服務部門以餐飲部156人，佔40.8%最多；月薪以

25000~50000 元 185 人，佔 48.4% 居多；職級以基層員工 242 人，佔 63.4% 為多數。

表 1 受試對象基本資料分析表 (N=382)

變項	組別	人數	%	變項	組別	人數	%	
性別	男	166	43.5	旅館	1 年(含)以下	60	15.7	
	女	216	56.5		業總	1-5 年	136	35.6
年齡	25 歲以下	83	21.7	年資	6-10 年	88	23.0	
	26-35 歲	153	40.1		10 年以上	98	25.7	
	36-45 歲	85	22.3		服務部門	餐飲部(宴會廳各類餐廳酒吧)	156	40.8
	46-55 歲	53	13.9			客務部(櫃台禮賓商務中心總機訂房)	80	20.9
	56 歲以上	8	2.1			房務部(房務洗衣清潔)	61	16.0
婚姻	單身(含喪偶離異)	219	57.3	後勤行政(非屬上列單位)		85	22.3	
	已婚	163	42.7		月薪	25000 元以下	172	45.0
教育程度	高中(職)以下	119	31.2		25000~50000 元	185	48.4	
	大學(專)	246	64.4		50001~80000 元	24	6.3	
	研究所以上	17	4.5		80001 元以上	1	0.3	
職級	基層員工	242	63.4					
	中階主管(副理副主廚主任領班組長)	120	31.4					
	高階主管(經理主廚以上)	20	5.2					

## 二、員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感之現況分析

員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感之現況分析如表 2 所示，工作價值觀總平均值為 3.85，屬中高程度，顯示員工具有不錯之工作價值觀認知，員工最重視人際關係構面 (M=4.06)，其次為自我成長與尊嚴構面 (M=3.90) 與組織制度與報酬構面 (M=3.85)，自我實現構面 (M=3.78) 與休閒健康與免於焦慮構面 (M=3.68) 分居第四、五位；在工作壓力方面總平均值為 2.95，顯示員工對於工作壓力總體而言屬於中度壓力感受，其中以工作負荷構面 (M=3.26) 最高，次為個人發展與成就構面 (M=3.11) 與組織與角色衝突構面 (M=2.64)；在幸福感方面 (M=3.46)，亦屬於中等程度，顯示員工普遍認為自己是幸福的，以「自我肯定」構面 (M=3.58) 最高，「生活成就」構面 (M=3.42) 次之，「生活滿意」構面 (M=3.34) 最低。

## 三、員工不同背景變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異分析

從表 3 可知，不同性別與婚姻狀況的員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感上之平均數差異比較分析，經 t-test 檢定結果顯示，除不同性別員工在工作價值

觀上呈現顯著性差異外，其餘均未達顯著性差異。對此結果表示員工在工作價值觀上的認知看法會因男女性別不同產生顯著差異，女性員工 (M=3.94) 顯著優於男性員工 (M=3.74)，從效果值大小來看，則發現員工性別對工作價值觀的解釋變異量僅有 4.4%，表示性別與工作價值觀之間的關聯強度屬微弱關係，此外對於工作壓力與幸福感之認知程度，並不會因性別不同而有顯著差異；而員工不同婚姻狀況在工作價值觀、工作壓力與幸福感認知上，亦未產生顯著差異。

表 2 員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感量表構面之描述性統計分析摘要表

量表構面	M	SD	量表構面	M	SD	量表構面	M	SD
工作價值觀	3.85	.47	工作壓力	2.95	.58	幸福感	3.46	.60
人際互動	4.06	.57	工作負荷	3.26	.69	自我肯定	3.58	.66
自我成長	3.90	.56	個人發展與成就	3.11	.73	生活成就	3.42	.69
制度報酬	3.85	.62	組織與角色衝突	2.64	.68	生活滿意	3.34	.64
自我實現	3.78	.55						
休閒健康	3.68	.58						

表 3 員工不同背景變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之 t-test 分析摘要表

變項	組別	N	工作價值觀				工作壓力			幸福感		
			M	SD	t值	$\eta^2$	M	SD	t值	M	SD	t值
性別	男	166	3.74	.43			2.97	.61		3.42	.63	
	女	216	3.94	.47	-4.17*	.044	2.94	.56	.56	3.50	.57	-1.37
婚姻	單身	219	3.87	.47			2.95	.59		3.44	.60	
	已婚	163	3.83	.47	.90		2.95	.57	-.07	3.49	.60	-.76

\*p<.05

針對不同年齡、教育程度、旅館業總服務年資、服務部門、職級與月薪之員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感上之差異分析比較，經單因子變異數分析之統計考驗結果，從表 4 得知，不同年齡層與不同服務年資之員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感認知上均未產生顯著差異。

表 4 員工不同背景變項工作價值觀、工作壓力與幸福感單因子變異數分析摘要表

變項	組別		工作價值觀		工作壓力		幸福感		
		N	M	SD	M	SD	M	SD	
年 齡	1.	25歲以下	83	3.82	.48	2.91	.60	3.46	.58
	2.	26~35歲	153	3.87	.47	2.98	.53	3.46	.59
	3.	36~45歲	85	3.87	.49	3.03	.64	3.41	.61
	4.	46歲以上	61	3.83	.41	2.82	.58	3.55	.64
	F值		.26		1.69		.64		
教 育 程 度	1.	高中(職)以下	119	3.73	.43	2.94	.60	3.50	.59
	2.	大學(專)	246	3.88	.46	2.95	.56	3.44	.61
	3.	研究所以上	17	4.34	.45	3.06	.72	3.58	.44
		F值		14.46*		.32		.75	
	Scheffe事後比較		3>1 ; 3>2 ; 2>1						
	關聯強度指數 $\omega^2$		.071*						
服 務 年 資	1.	1年以下	60	3.83	.44	2.80	.59	3.48	.50
	2.	1~5年	136	3.92	.51	2.99	.56	3.44	.63
	3.	6~10年	88	3.76	.43	3.03	.49	3.41	.59
	4.	10年以上	98	3.86	.44	2.92	.66	3.53	.61
	F值		2.29		2.18		.63		
服 務 部 門	1.	餐飲部	156	3.71	.43	3.00	.61	3.49	.55
	2.	客務部	80	4.05	.46	2.78	.60	3.63	.65
	3.	房務部	61	3.92	.45	2.85	.47	3.46	.60
	4.	後勤行政	85	3.88	.48	3.09	.55	3.26	.58
	F值		10.70*		5.13*		5.53*		
	Scheffe事後比較		2>1 ; 3>1		4>2		1>4 ; 2>4		
	關聯強度指數 $\omega^2$		.078*		.039*		.042*		
職 級	1.	基層員工	242	3.83	.45	2.94	.58	3.43	.60
	2.	中階主管	120	3.84	.49	2.96	.58	3.49	.61
	3.	高階主管	20	4.18	.36	3.04	.69	3.64	.51
		F值		5.34*		.32		1.28	
	Scheffe事後比較		3>1 ; 3>2						
	關聯強度指數 $\omega^2$		.027*						
月 薪	1.	25000元以下	172	3.85	.45	2.95	.55	3.37	.59
	2.	25001~50000	185	3.84	.47	2.94	.59	3.54	.60
	3.	50001元以上	25	4.00	.50	3.08	.72	3.53	.56
		F值		1.36		.72		3.60*	
	Scheffe事後比較						2>1		
	關聯強度指數 $\omega^2$						.019*		

\*p<.05

不同教育程度員工在工作壓力與幸福感上亦未呈現顯著差異，但對於工作價值觀則呈現顯著差異，經採 Scheffe 法事後比較發現，教育程度為研究所以上員工 (M=4.34) 對於工作價值觀的認知明顯高於大學 (專) (M=3.88) 與高中 (職) 以下員工 (M=3.73)，呈現顯著差異；而教育程度為大學 (專) 員工亦高於高中 (職) 以下員工，亦顯示顯著差異，同時進一步從關聯強度指數  $\omega^2$  值為 7.1%，達顯著性，指出教育程度與工作價值觀之間具有中度關係。

不同服務部門員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感認知上均顯示具有顯著差異，經事後比較發現，客務部 (M=4.05) 與房務部 (M=3.92) 員工在工作價值觀上高於餐飲部 (M=3.71)，呈現顯著差異；而後勤行政 (M=3.09) 員工則在工作壓力上明顯高於客務部 (M=2.78)，呈現顯著差異；在幸福感上，餐飲部 (M=3.49) 與客務部 (M=3.63) 員工比後勤行政 (M=3.26) 員工有較高的幸福感認知，亦具有顯著差異，另一方面從關聯強度指數發現，服務部門對於工作價值觀、工作壓力與幸福感之  $\omega^2$  值分別為 7.8%、3.9%、4.2%，均達顯著性，顯示服務部門與工作價值觀之間具有中度關係；而服務部門與工作壓力及幸福感之間則為低度關聯。

不同職級員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感認知上，除工作價值觀外，對於工作壓力與幸福感均未呈現顯著性差異，對不同職級之工作價值觀事後比較發現，高階主管 (M=4.18) 明顯高於中階主管 (M=3.84) 與基層員工 (M=3.83)，呈顯著差異，但職級與工作價值觀之關聯強度指數  $\omega^2$  值僅為 2.7%，雖達顯著性，仍表示不同職級與工作價值觀間關係微弱。不同月薪在工作價值觀與工作壓力上均未呈現顯著差異，在幸福感上的顯著差異經事後比較發現，月薪 25001~50000 元 (M=3.54) 的員工高於 25000 元以下 (M=3.37) 的員工，呈現顯著差異，而月薪與幸福感之關聯強度指數  $\omega^2$  值僅為 1.9%，雖達顯著性，但其關係微弱。

#### 四、討論

##### (一) 國際觀光旅館員工不同背景變項在工作價值觀之差異比較

研究結果發現國際觀光旅館員工性別在工作價值觀上呈現顯著差異，此結果與曾艾岑 (2009)、陳弘彬、鄭桂玫 (2009) 及蕭國倉 (2012) 之研究結果相同，且都是女性明顯高於男性，顯現代女性尋求自我工作價值認同比男性有較高期許。在教育程度上呈現之顯著差異結果與蕭國倉 (2012) 之研究結果相同，但從

本研究結果發現研究所以學歷高於大學學歷與高中以下學歷、大學學歷高於高中以下學歷，表示當員工所受教育程度愈高時，對工作價值觀之認知需求就愈高，自我期許亦愈大。在服務部門呈現之顯著差異結果與葉欣婷（2010）同為對國際觀光旅館員工所做之研究無顯著差異結果不同。職級在工作價值觀上之顯著差異結果與曾艾岑（2009）、張淑惠等人（2012）研究發現相同，職級較高員工之工作價值觀認知的確明顯高於職級較低的員工，顯示高階主管因工作歷練與升遷關係，相較於中低階員工具有較高且正向的工作價值觀認知。至於員工年齡、婚姻、年資與月薪在工作價值觀上無顯著差異結果與其他研究發現不同（曾艾岑，2009；蕭國倉，2012；張淑惠等人，2012），對此後續可進一步研究探討之。綜合上述結果討論，國際觀光旅館員工性別、教育程度、服務部門與職級在工作價值觀上有顯著差異，故本研究假說 1 部份獲得支持。

#### （二）國際觀光旅館員工不同背景變項在工作壓力之差異比較

研究結果發現國際觀光旅館員工在工作壓力上除了服務部門外，其餘背景變項均無顯著差異，與其他研究結果（陳弘彬、鄭桂玫，2009；李立良等人，2012；賴家慶，2012；蕭國倉，2012）發現性別、婚姻、年齡、教育程度、年資、職務與月薪在工作壓力上會有顯著差異結果不同，對此現象若參照本研究表 2 員工工作壓力之描述統計發現國際觀光旅館員工之整體工作壓力感受總平均值 2.95 僅屬中等程度，故推論或許因員工普遍具有較佳之抗壓性，故未呈現顯著差異。而員工工作壓力在服務部門上產生顯著差異，此結果則與李立良等人（2012）研究發現部份相同，同時研究發現是後勤行政員工（非屬餐飲部、客務部、房務部）（ $M=3.09$ ）顯著高於客務部員工（櫃台、禮賓、商務中心、總機、訂房）（ $M=2.78$ ），此結果似乎與一般認為應該是餐飲部或房務部之工作壓力會較大的認知有所不同，對此現象後續可再深入探討瞭解其原因。綜合上述結果討論，國際觀光旅館員工僅服務部門在工作壓力上有顯著差異，故本研究假說 2 部份獲得支持。

#### （三）國際觀光旅館員工不同背景變項在幸福感之差異比較

研究結果顯示國際觀光旅館員工不同服務部門與月薪在幸福感上呈現顯著差異，不同性別、婚姻、年齡、教育程度、年資與職務則未呈現顯著差異。此研究發現與周寧、劉將（2008）發現幸福感是在職務與教育程度上有顯著差異之研究結果不同，亦與曾艾岑（2009）發現幸福感是在婚姻、年資與教育程度上呈現顯著差異之研究結果以及張淑惠等人（2012）發現年齡與職務在幸福感上有顯著



差異之研究結果不同，但與李立良等人（2012）指出性別、婚姻、職務、年齡、教育程度與薪資收入對幸福感均有顯著差異之研究結果部份相同、部份不相同。從月薪分析上發現月薪25001~50000元的員工在幸福感受上明顯高於25000元以下的員工，顯示薪資收入高低對員工幸福感具有部份影響力，對此現象應該是收入較高時可擁有較佳之物質享受，伴隨而來就容易對自我生活滿意與自我肯定，但研究結果亦發現當薪資收入達相當水準後，薪資收入對幸福感之差異影響性就不是那麼明顯。至於員工不同服務部門出現之幸福感顯著差異是來自於餐飲部與客務部大於後勤行政，此結果經對照員工工作壓力的分析結果可發現，此原因可能是因為後勤行政部門員工自覺工作壓力較大，相對於幸福感受便較其他部門為低，顯見幸福感與工作壓力間的確存在部份影響性，由此表示當員工感覺工作壓力過大時，其幸福感受會隨之降低，此發現與眾多研究相呼應（王雯宗等人，2010；李立良等人，2012；賴家慶，2012；Miller & Ellis, 1990；Waters, 1999）。綜合上述結果，國際觀光旅館員工服務部門與月薪在幸福感上有顯著差異，故本研究假說3部份獲得支持。

## 伍、結論

本研究目的在探討國際觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異情形。綜合研究結果分析討論，提出下列結論與建議：

- （一）國際觀光旅館員工性別、教育程度、服務部門與職級在工作價值觀上呈現顯著差異。
- （二）國際觀光旅館不同服務部門員工在工作壓力上有顯著差異。
- （三）國際觀光旅館員工不同服務部門與月薪在幸福感上呈現顯著差異。
- （四）因研究結果顯示大學以上學歷員工具有較正向積極之工作價值觀認知，故建議國際觀光旅館業者未來可將此條件作為員工甄選標準之一，並建立公平完善之薪資福利制度與升遷管道，亦讓基層員工可依公司任務所需得以在不同部門間適度輪調歷練以及妥善安排工作任務分配，同時加強公司內部溝通使員工工作價值觀與組織價值適配，如此必能提升與滿足員工工作價值認同與降低工作壓力而提高員工幸福感，進而提升工作績效，達到員工與公司雙贏目標。

## 肆、結論與建議

### 4-1 結論

本研究目的在探討國際觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之現況、差異性、相關性與影響性。綜合本研究結果分析討論，提出下列結論：

- (一) 國際觀光旅館員工工作價值觀認知屬於中高程度 ( $M=3.85$ )，具正向的工作價值觀，其中最重視「人際互動」構面，其次依序為「自我成長」、「制度報酬」、「自我實現」與「休閒健康」等構面；對於工作壓力感受屬中低程度 ( $M=2.95$ )，主要工作壓力來自於「工作負荷」，次為「個人發展與成就」及「組織與角色衝突」構面；對整體幸福感的感受屬於中等程度 ( $M=3.46$ )，普遍認為自己是幸福的，主要來自於「自我肯定」構面，「生活成就」構面次之，「生活滿意」構面最低。
- (二) 國際觀光旅館員工性別、教育程度、服務部門與職級在工作價值觀上呈現顯著差異；不同服務部門員工在工作壓力上有顯著差異；不同服務部門與月薪在幸福感上呈現顯著差異。
- (三) 國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力之間呈現顯著負相關，其中以工作價值觀之「人際互動」、「自我成長」、「自我實現」與工作壓力之「組織與角色衝突」、「個人發展與成就」相關影響程度較高；員工「自我成長」、「自我實現」、「制度報酬」、「人際互動」、「休閒健康」及整體工作價值觀與「生活滿意」、「自我肯定」、「生活成就」及整體幸福感之間呈現顯著正相關；員工「個人發展與成就」、「組織與角色衝突」及整體工作壓力與「生活滿意」、「自我肯定」、「生活成就」及整體幸福感之間呈現顯著負相關。
- (四) 國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感具正向影響，「人際互動」構面為主要預測變項；工作壓力對於員工幸福感具有顯著負向影響，主要以「個人發展與成就」因素對幸福感最具影響預測力。

### 4-2 建議

- (一) 研究結果顯示大學以上學歷員工具有較正向積極之工作價值觀認知，故建議國際觀光旅館業者未來可將此條件作為員工甄選標準之一，並且在員工

徵選時透過測驗慎選具備正向良好工作價值觀之員工，同時因員工工作價值觀中最重視「人際互動」構面，且是正向影響員工幸福感之主要預測變項，因此業者必須致力建構一個符合員工認知需求、組織人際關係較佳的友善職場環境，並且員工在職期間不斷透過各種正式或非正式管道進行組織雙向溝通，使員工與組織之價值適配，得以發揮員工潛能，亦能有效提升員工幸福感。

(二) 研究發現「工作負荷」乃是員工之主要工作壓力來源且達中高程度，故管理者應針對員工之工作內容分配公平與降低突發性之工作指派或長期交付超過員工能力甚多之工作任務，同時加強公司內部組織溝通互動，使員工清楚公司目標與團隊任務，減少員工在工作上因部門人員溝通互動不良而造成衝突，並讓基層員工可依公司任務所需適才適所。同時因「個人發展與成就」因素對員工幸福感最具影響預測力，因此建議業者亦需建立公平完善之薪資福利制度與升遷輪調制度，使員工得以在不同部門間適度輪調歷練，如此便能有效降低員工之工作壓力與提高員工幸福感受，使員工得以樂在工作進而發揮其工作效能與表現並同步提升組織績效，再由組織回饋合適的報酬升遷以滿足員工成就感與工作滿意，建構一個幸福企業的組織氛圍與企業文化，形成良性循環達成員工與組織之雙贏目標。

(三) 國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力對幸福感雖具影響性，但其解釋量均不高，故推論或許仍有其中因素影響員工幸福感受。在其他研究曾發現，如休閒參與、運動參與或休閒調適策略等因素對幸福感亦有影響性(王雯宗等人，2010；李立良等人，2012；賴家慶，2012；陳文英，2012；陳俞靜，2008；林妙笠，2013)，故建議後續研究者可加入前述變項深入探討，亦可採質性研究方式對員工進行訪談，找出其他影響員工幸福感之重要因素。

## 伍、參考文獻

- 王志平 (2012)。清潔隊員工作價值觀與幸福感對工作績效之影響。國立彰化師範大學會計學系企業高階管理碩士學位班碩士論文，未出版，彰化市。
- 王桂英、周傳姜、黃瑞蘭 (2010)。臨床護理人員工作價值觀、專業承諾與離職傾向及其相關因素之探討。護理雜誌，57 (1)，22-34。
- 王雯宗、朱盈蓓、蔡智勇、王念慈 (2010)。休閒參與介入工作壓力對幸福感之影響：以高壓力族群為例。稻江學報，5 (1)，3-16。
- 王瑤芬、洪久賢 (2004)。我國觀光餐旅業員工離職傾向研究之內容分析。觀光研究學報，10 (4)，125-143。
- 王瑤芬、洪久賢、林咨攸 (2008)。國際觀光旅館餐飲部員工組織承諾、職涯滿意、工作價值觀、適配度之因果關係研究。觀光休閒學報，14 (3)，277-302。
- 交通部觀光局 (2013)。觀光統計。2013年7月20日，取自 <http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>
- 余民寧、謝進昌、林士郁、陳柏霖、曾筱婕 (2011)。教師主觀幸福感模式建構與驗證之研究。測驗學刊，58 (1)，55-85。
- 李立良、陳科嘉、賴正全 (2012)。新竹科學園區高科技產業勞工工作壓力、休閒參與及幸福感之研究。交大體育學刊，3，40-52。
- 沈進成、王銘傑 (2007)。工作士氣對工作績效影響關係之研究-以工作壓力為干擾變項。經營管理論叢，3 (1)，81-98。
- 林菁真、王淑治、甘唐沖、滕中璋 (2008)。國立大學職員之休閒行為、工作生活品質、工作壓力與工作績效之相關性研究。運動休閒餐旅研究，3 (3)，1-26。
- 林惠彥、陸洛、吳珮瑤、吳婉瑜 (2012)。快樂的員工更有生產力嗎？組織支持與工作態度之雙重影響。中華心理學刊，54 (4)，451-469。
- 林惠雅 (2008)。青少年知覺之家人關係型態與幸福感。本土心理學研究，30，199-242。
- 林顯輝、黃冠潔 (2008)。技職校院商管相關學系學生工作價值觀之研究。美容科技學刊，5 (2)，177-214。

- 周寧、劉將(2008)。高星級酒店職工總體幸福感之調查研究。**無錫商業職業技術學院學報**，8(1)，44-50。
- 吳國鳳(2009)。組織政治知覺與組織承諾關係之研究—工作壓力之中介效果。**人力資源管理學報**，9(3)，45-65。
- 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏(1996)。工作價值觀量表之編制研究。台北：行政院青年輔導委員會。
- 洪滿碧(2006)。會計師事務所員工工作價值觀、工作壓力與休閒態度對工作滿意之相關探討。國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文，未出版，台南市。
- 柯宏君(2011)。國際觀光旅館從業人員工作壓力、職業倦怠與離職傾向關係之研究。國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 邱皓政(2002)。量化研究與統計分析。台北市：五南。
- 邱瓊萱(2002)。員工—組織價值觀契合與員工態度間關係之探討。國立台灣大學醫療機構管理研究所博士論文，未出版，台北市。
- 金音如(2010)。諮商師工作價值觀、工作滿意與幸福感之相關研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 胡蘭沁(2006)。大學生兼職與其工作價值觀關聯性之探討，**台東大學教育學報**，17(1)，35-76。
- 孫瑞雲(2010)。領導行為與審計人員工作價值觀對其商業倫理態度影響之研究。**中華管理評論國際學報**，13(3)，1-19。
- 徐輔潔(2007)。工作價值觀、工作生活品質與離職傾向之研究—以國際觀光旅館餐飲部外場工作人員為例。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃英忠、黃培文(2004)。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)，63-79。
- 陸洛(1998)。中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。**國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學**，8(1)，115-137。
- 許順旺、林瑋婷、蘇紅文(2010)。國際觀光旅館宴會廳內外場員工工作壓力、工作倦怠與離職傾向之相關研究—以社會支持為干擾變項。**商管科技季刊**，

11 (2), 209-240。

- 曹國雄 (1994)。工作價值對員工工作態度的影響，**人力資源學報**，4，1-20。
- 張文賢 (2007)。國中電腦教師工作壓力與因應策略。**中等教育**，58(2)，52-79。
- 張宏生、劉芷伶 (2009)。旅館業工作授權設計與員工工作態度之探討—工作價值觀之干擾效果。**餐旅暨家政學刊**，6(4)，307-325。
- 張淑惠、何慧菁、薛鳳姬、薛夙君、楊燦 (2012)。醫院員工工作滿意與主觀幸福感之相關探討。**中華職業醫學雜誌**，19(4)，217-226。
- 莊修田 (2002)。室內設計業者工作價值觀、專業承諾、工作投入與改行傾向關係之研究。**人力資源管理學報**，2(2)，1-18。
- 陳文英 (2012)。運動參與程度與幸福感之相關性研究。**嘉大體育健康休閒期刊**，11(3)，139-143。
- 陳弘彬、鄭桂玫 (2009)。中等學校羽球教練工作價值與工作壓力之研究。**真理大學運動知識學報**，6，58-68。
- 陳欣宏、李志恭 (2011)。台南縣市松年大學學員休閒參與、休閒滿意及幸福感之研究。**屏東教大運動科學學刊**，7，173-185。
- 陳俞靜 (2008)。工作壓力、休閒調適策略與幸福感關係之研究—以女性護理人員為例。逢甲大學景觀與遊憩碩士學位學程碩士論文，未出版，台中市。
- 陳淑惠、邱啟潤 (2010)。網路世代護理人員工作價值觀、工作特性與工作投入之相關性，**護理雜誌**，57(2)，29-38。
- 陳富強、方顯光、林靖祥 (2007)。探討國軍主財人員工作壓力、工作滿意度、工作價值觀與組織承諾關聯性之認知。**華人前瞻研究**，3(2)，17-39。
- 曾艾岑 (2009)。不同世代教師工作價值觀與幸福感相關研究。國立屏東教育大學社會科教育學系碩士班碩士論文，未出版，屏東市。
- 鄒家芸 (2011)。國小教務主任工作壓力、復原力及幸福感之研究—以桃竹苗四縣市為例。國立政治大學學校行政碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。
- 游文杉、王聖文、邱玉惠、馬軍榮 (2010)。國中籃球教練工作價值觀與工作投入關係之研究。**台北海洋技術學院學報**，3(2)，77-89。
- 楊國樞 (1980)。生活素質的心理學觀。**中華心理學刊**，22(2)，11-24。
- 葉欣婷 (2010)。國際觀光旅館員工工作價值觀、工作態度與工作績效之相關研究-以主管領導風格為干擾變項。天主教輔仁大學餐旅管理所碩士論文，未

- 出版，新北市。
- 楊孟華 (2010)。嘉義縣國小教師休閒活動參與行為、工作生活品質與工作壓力之研究。 *運動休閒管理學報*，7 (2)，132-152。
- 劉翠華、李銘輝、余守媚 (2009)。溫泉旅館員工作壓力、性別歧視知覺與生涯轉換傾向關係之研究， *台灣觀光學報*，6，47-64。
- 蔡育佑、陳文銓 (2007)。運動教練工作壓力與工作價值觀相關之研究。 *運動休閒管理學報*，4 (1)，109-119。
- 賴家慶 (2012)。空服員休閒參與、工作壓力及幸福感之研究—以長榮航空公司為例。國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭天明、張台達 (2011)。自行車遊憩者休閒涉入、休閒—家庭衝突與幸福感間之關係研究。 *休閒運動健康評論*，2 (2)，144-163。
- 藍采風 (2000)。 *壓力與適應*。台北市：幼獅文化。
- 鍾燕宜、紀乃文、陳景元 (2008)。銷售工作價值觀量表之發展與評量。 *台大管理論叢*，19 (1)，51-82。
- 蕭吉文 (2012)。國小教師工作價值觀、專業承諾與工作壓力關係之研究。大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文，未出版，彰化市。
- 蕭國倉 (2012)。國民小學校長領導風格工作壓力與工作價值觀之研究。國立暨南國際大學教育政策與行政學系博士論文，未出版，南投縣。
- Beehr T. A., & Newman J. E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Buss, D. M. (2000). The evolution of happiness. *American Psychologist*, 55(1), 15-23.
- Chen, C.K., Lin, C., Wang, S.H., & Hou, T.H. (2009). A study of job stress, stress coping strategies, and job satisfaction for nurses working in middle-level hospital operating room. *Journal of Nursing Research*, 17(3), 199-211.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Dose, J. J. (1997). Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(3), 219-240.

- Fuhrer, M. J. (2000). Subjectifying quality of life as a medical rehabilitation outcome. *Disability and Rehabilitation, 22*(11), 481-489.
- Gilbert, D., & Abdullah, J. (2004). Holiday taking and the sense of well-being. *Annals of Tourism Research, 31*(1), 103-121.
- Harpaz, I. (1999). International report: The transformation of work values in Israel. *Monthly Labor Review, 122* (5), 46-51.
- Huebner, E. S., & Dew, T. (1996). The interrelationships of positive affect, negative affect, and life satisfaction in an adolescent sample. *Social Indicators Research, 38*(2), 129-137.
- Jamal, M. (2005). Personal and organizational outcomes related to job stress and type-A behavior: a study of Canadian and Chinese employees. *Stress and Health, 21*(2), 129-137.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin, 127*(3), 376-407.
- Miller, K., & Ellis, B. H. (1990). An integrated model of communication, stress and burnout in the workplace. *Communication Research, 17*(3), 27-300.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*(2), 160-177.
- Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *SA Journal of Industrial Psychology, 34*(3), 11-16.
- Schwartz, S. H. (1999). A theory of cultural values and some implications for work. *Applied Psychology, 48*(1), 23- 47.
- Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: the relationships among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. *Journal of Organizational Behavior, 23*(5), 571-591.
- Waters, E. J. (1999). The impact of work resources on job stress among correctional treatment staff. *Journal of Addictions and Offender Counseling, 20*(1), 26-34.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job



satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.