

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

王恩普 *En-Pou Wang*

美和科技大學 餐旅管理系 講師

李承翰 *Cheng-Han Lee*

慈惠醫護管理專科學校 觀光事業科 講師

賴世國 *Shih-Kuo Lai**

慈惠醫護管理專科學校 觀光事業科 兼任講師

投稿日期：102 年 9 月 16 日；接受日期：102 年 12 月 12 日

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、國際觀光旅館員工具中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。

關鍵字：工作價值觀、工作壓力、國際觀光旅館

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.

Keyword : Work value, Work stress, International tourist hotel

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。孫瑞雲 (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 α 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 α 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 α 值分別為.90、.90、.89、.87以及.80，總量表Cronbach's α 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 α 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 α 值分別為.83、.83與.71，總量表Cronbach's α 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 α 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
工作價值觀	.926	5211.527*	74.09%	.94
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
工作壓力	.871	2095.363*	66.25%	.88

* $p < .05$

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	旅館業	1 年(含)以下	60	15.7
	女	216	56.5		1-5 年	136	35.6
年齡	25 歲以下	83	21.7	總年資	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		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		服務 部門	房務部	61
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	(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 (副理副主廚主任領班組長)	基層員工	242	63.4		80001 元以上	1	0.3
	中階主管	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)。

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
工作價值觀	3.85	.47	工作壓力	2.95	.58
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			

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 (χ_1 與 η_1) 與第二組 (χ_2 與 η_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 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' Λ 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 χ_1 可解釋效標變項第一個典型因素 η_1 總變異量的 10.34%，第二個典型因素 χ_2 可解釋 η_2 總變異量的 4.92%，合計控制變項兩個典型因素 (χ_1, χ_2) 共可解釋效標變項兩個典型因素 (η_1, η_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， χ_1 可解釋控制變項變異量的 25.22%， χ_2 可解釋 9.08%，合計兩個典型因素 (χ_1, χ_2) 可有效解釋控制變項總變異量的 34.30%；在工作壓力方面， η_1 可解釋效標變項變異量的 31.48%， η_2 可解釋 41.30%，兩個典型因素 (η_1, η_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 (χ_1 與 η_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 (χ_2 與 η_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%。

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 χ_1 為中度相關，「制度報酬」(.21)、「休閒健康」(-.11) 與 χ_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 η_1 為中度相關，「工作負荷」(.21) 與 η_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 χ_1 與 η_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 χ_2 具有中度相關之「人際互動」(-.48) 與「休閒健康」(-.43) 透過 χ_2 與 η_2 影響效標變項中與 η_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。

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 控制變項 (X 變項)	典型因素		工作壓力 效標變項(Y 變項)	典型因素	
	χ_1	χ_2		η_1	η_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%
			ρ^2	.1034	.0492
			ρ	.322*	.222*

* $p < .05$

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，此結果亦和劉翠華等人 (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。

參考文獻

- 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。
- 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。
- 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 (未出版之碩士論文)。國立成功大學，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 (未出版之碩士論文)。國立高雄應用科技大學，高雄市。
- 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 (未出版之碩士論文)。中國文化大學，台北市。
- 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。
- 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。
- 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。doi:10.6224/JN.57.2.29
- 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。
- 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 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，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 (未出版之碩士論文)。國立台灣師範大學，台北市。
- 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。doi:10.6226/NTURM2008.19.1.51
- 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 (未出版之碩士論文)。大葉大學，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 (未出版之博士論文)。國立暨南國際大學，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. doi: 10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x
- 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. doi: 10.1097/JNR.0b013e3181b2557b
- 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. doi: 10.1111/j.2044-8325.1997.tb00645.x
- Harpaz, I. (1999). International report: The transformation of work values in Israel. *Monthly Labor Review, 122* (5), 46-51.
- 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. doi: 10.1002/smi.1047
- Lashley, C. (2001). Costing staff turnover in hospitality service organizations. *Journal of Services Research, 1*(2), 3-24.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*(2), 160-177. doi: 10.1016/0030-5073(83)90145-9
- 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. doi: 10.4102/sajip.v34i3.424
- Schwartz, S. H. (1999). A theory of cultural values and some implications for work. *Applied Psychology, 48*(1), 23- 47. doi: 10.1080/026999499377655