

國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感之影響

賴世國/慈惠醫護管理專科學校

李承翰/慈惠醫護管理專科學校

王恩普/美和科技大學

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。

關鍵詞：國際觀光旅館、工作壓力、幸福感

主要聯絡人：王恩普

聯絡地址：900 屏東市公益街 42 號

聯絡電話：0930711030

E-mail：topworld55@hotmail.com

本文引用：賴世國、李承翰、王恩普（2013）。國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感之影響。《嘉大體育健康休閒期刊》，12（3），71-77。

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、朱盈蓊、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 α 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，共萃取出「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 α 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 α 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 α 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。

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

* $p < .05$

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 ²	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受，以增進員工職場工作表現，達成公司與員工雙贏目標。

參考文獻

- 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。
- 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。
- 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。
- 邱皓政（2002）。《量化研究與統計分析》。台北市：五南。
- 林妙笠（2013）。主題餐廳員工工作壓力對幸福感之影響：以休閒調適策略為干擾變項。未出版碩士論文，亞洲大學 資訊工程學系碩士在職專班，台中市。
- 林菁真、王淑治、甘唐沖、高春華（2008）。圓山大飯店員工之工作壓力、職業倦怠與身心健康狀況之研究。《生物與休閒事業研究》，6（2），143-164。
- 林繼正、陳淑芬（2008）。建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況影響模式。《運動休閒管理學報》，5（1），1-17。
- 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。未出版碩士論文，國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所，高雄市。
- 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。
- 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。Doi:10.6169/NCYUJPEHR
- 陳春希、高瑞新（2010）。工作壓力與工作適應：探討不同工作特性基層警察人員組織承諾的調節效果。《人力資源管理學報》，10（4），1-31。
- 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。未出版碩士論文，逢甲大學 景觀與遊憩碩士學位學程，台中市。
- 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。未出版碩士論文，國立政治大學 學校行政碩士在職專班，台北市。
- 楊國樞（1980）。生活素質的心理學觀。《中華心理學刊》，22（2），11-24。
- 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。未出版碩士論文，國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所，台北市。
- 蕭鵬卿、湯玉英（2004）。壓力之概念分析。《護理雜誌》，51（3），71-75。doi：10.6224/JN.51.3.71

- 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.tb0218.x
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Diener, E. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302. doi: 10.1037//0033-2909.125.2.276
- Erkutlu, H. V., & Chafra, J. (2006). Relationship between leadership power base and job stress of subordinates: example from boutique hotels. *Management Research News*, 29(5), 285-297. doi:10.1108/01409170610674419
- Fuhrer, M. J. (2000). Subjectifying quality of life as a medical rehabilitation outcome. *Disability and Rehabilitation*, 22(11), 481-489. doi:10.1080/096382800413961
- 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
- Miller, K., & Ellis, B. H. (1990). An integrated model of communication, stress and burnout in the workplace. *Communication Research*, 17(3), 300-326. doi: 10.1177/009365090017003002
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177. doi:10.1016/0030507383901459
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984). Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model. *Academy of Management Journal*, 27(2), 330-350. doi:10.2307/255928
- 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
- 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. doi:10.1002/job.160
- 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. doi: 10.1002/j.2161-1874.1999.tb00138.x