

觀光餐旅科系校外實習生工作壓力與幸福感之關係—以工作滿意 為中介變項

The Relationship between Work Stress and Well-being among Tourism and Hospitality Off-Campus Interns: The Mediating Effect of Job Satisfaction

王恩普*
En-Pou Wang

賴世國**
Shih-Kuo Lai

摘要

本研究旨在探討觀光餐旅科系校外實習生工作壓力、工作滿意與幸福感之現況與變項間之關係。採問卷調查法，以立意抽樣針對台灣南部地區之科技大學觀光餐旅校外實習生為研究對象進行資料蒐集，得有效問卷 352 份，有效回收率 73.33%。所得資料採項目分析、因素分析、信度分析、描述性統計分析、相關分析與迴歸分析進行統計檢定。研究結果發現：(一)觀光餐旅科系校外實習生之工作壓力主要來自於工作負荷；其工作滿意與幸福感認知普遍感到滿意。(二)工作壓力對工作滿意與幸福感均具有顯著負向影響，工作滿意對幸福感則呈現顯著正向影響。(三)工作滿意在工作壓力與幸福感間具有中介效果。綜合結論，提出實務意涵與未來研究方向之建議。

【關鍵詞】：工作壓力、工作滿意、幸福感、實習生、中介效果

* 美和科技大學觀光系助理教授

Assistant Professor, Department of Tourism, Meiho University

** 美和科技大學餐旅管理系兼任講師(通訊作者)

Lector, Department of Hospitality Management, Meiho University (corresponding author)

Tel : 0930-711-030 E-mail : topworld55@hotmail.com

通訊地址：屏東市公益街 42 號

ABSTRACT

The purposes of this study were to explore the relationships among work stress, job satisfaction and well-being for the tourism and hospitality off-campus interns. A questionnaire survey method by purposive sampling was used to collect data in this study. 352 valid samples were collected and valid rate was 73.33% from the tourism and hospitality off-campus interns of technology universities in southern Taiwan. The statistical methods including item analysis, factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, correlation analysis and regression analysis were used to analyze the data. The results of this study were showed: (1) Work load was the major factor to interns' work stress. The interns were satisfied with job satisfaction and well-being. (2) Work stress has a significantly negative impact on job satisfaction and well-being. Job satisfaction has a significantly positive impact on well-being. (3) Job satisfaction mediates the relationship between work stress and well-being. According to results, practical implications are discussed and future research directions are proposed in this study as well.

【Keywords】: work stress, job satisfaction, well-being, intern, mediating effect

壹、緒論

一、研究背景與動機

近年來政府積極推廣觀光發展，帶動國內觀光餐旅產業的蓬勃興盛，也興起學生選擇就讀觀光餐旅相關科系的風潮。由於觀光餐旅產業的工作內容特別重視專業與實務經驗的累積與傳承，再加上技職教育亦強調「學中做、做中學」，以培養產業所需人才。Harris and Zhao (2004)曾提出，成功的觀光餐旅課程必須教導學生俱備足夠的知識、技術與能力，以符合產業需求。因此，國內技職院校觀光餐旅科系的課程設計上，均會安排「校外實習」課程，使學生提早體驗職場活動，將在校所學知識技能運用於實際職場工作，以印證理論與強化實務經驗，達到產學合用的目的，也可奠定學生未來畢業後進入產業的基石。

然而，職場與學校畢竟不同，當學生進入產業進行校外實習時，首要面對的考驗就是來自職場上的各種工作壓力問題。因為，工作壓力衝擊是職場工作難以避免的問題 (Neelamegam & Asrafi, 2010)。工作壓力大多源自於與工作內容或工作環境相關的負面因素及壓力源所形成。根據研究指出，適度的工作壓力對員工而言，具有正向效果，可讓員工在面對挑戰性壓力中激發潛能，獲得自我成長與提高工作角色表現 (Wallace,

Edwards, Arnold, Frazier, & Finch, 2009)；然而，倘若員工或實習生在工作職場上承受過多的工作壓力時，不僅會負向影響員工的身心健康或幸福感(陳建和、張詠涵，2012；陳淑華，2013；賴世國、李承翰、王恩普，2013)，工作壓力亦會降低員工工作滿意或工作表現(Chen, Lin, Wang, & Hou, 2009；Hon & Chan, 2013；Jou, Kuo, & Tang, 2013)，進一步導致員工離職意願升高而不願繼續留任(許順旺、林瑋婷、蘇紅文，2010；楊一峰、陳效淳、陳清耀，2012；Jou et al., 2013；Neelamegam & Asrafi, 2010)。

此外，亦有研究結果顯示，當員工對工作滿意度下降時，將會影響員工工作表現(Wright & Cropanzano, 2000)與工作投入(楊碩蓉，2014)，進而提高員工離職意圖(Jou et al., 2013；Kim, Leong, & Lee, 2005；Zopiatis, Constanti, & Theocharous, 2014)。同時，另有研究指出，工作滿意與幸福感之間呈現顯著正相關與影響效果，當員工工作滿意度愈高時，幸福感受也會愈高(黃美綾，2012；陳淑華，2013；陳瓊瓊，2015；蕭靜雅、賴于婷，2015；Felde, Kinnunen, & Maunao, 2000)。而且，當員工在工作職場自我感覺幸福或幸福感較佳時，不僅可有效提升工作表現(林惠彥、陸洛、吳珮瑤、吳婉瑜，2012；Wright & Cropanzano, 2000)，正向增強其工作敬業(林曉萱，2015)，亦會降低職業倦怠(林貴東、陳麗霞，2009)，與降低離職傾向或增強員工留任意願(劉彩娥、蘇文凱、陳晴薇、李明輝，2013；蕭靜雅、賴于婷，2015)，由此顯見幸福感對於個人在職場表現與未來發展亦扮演著關鍵角色。

進一步從其他研究結果亦發現，從事觀光餐旅產業工作的員工或實習生，在工作或實習期間的經驗感受，會對個人未來在職涯選擇或就業意願上產生顯著影響(陳紫玲、沈進成，2011；楊一峰等，2012；劉瀚升、葉龍泰、楊雅閔、鄭富元，2010；蕭靜雅、賴于婷，2015；Chen, Hu, Wang, & Chen, 2011；Ko, 2007；Zopiatis & Theocharous, 2013)。而根據前述所論得知，工作壓力、工作滿意與幸福感三者均是影響個人在職場工作表現或職場未來留任發展上的重要因子。因此，倘若實習生在實習期間承受過多的工作壓力，或是對其實習環境有所不滿，亦或是實習過程使其個人幸福感低落，而造成眾多不好的實習經驗時，後續都會影響到學生畢業後是否繼續留在觀光餐旅產業的意願。

由於校外實習課程具有協助學生自我評估未來職涯選擇與是否適合所實習產業之目的，為了避免不佳的實習經驗影響學生未來就業意願導致教育資源浪費，以有效協助觀光餐旅科系學生在歷經校外實習後的就業目標選擇與職涯發展輔導，因此，對於校外實習生在實習期間所知覺之工作壓力、工作滿意與幸福感情況進行瞭解，便是一件不容輕忽的課題。同時，因過去的研究大多侷限於工作壓力、工作滿意、幸福感之間兩兩變項的關係探討，並無針對工作壓力、工作滿意與幸福感三者整體關係的研究，亦無特別以校外實習生為研究對象進行這相關議題的研究探討，因此，本研究希望藉由整合三者的關係進行探討，以瞭解觀光餐旅科系校外實習生在實習期間對於工作壓力、工作滿意與幸福感的認知現況，並檢驗校外實習生的工作壓力對於工作滿意與幸福感之影響性，以及工作滿意對幸福感之影響性，並進一步加以驗證工作滿意在工作壓力與幸福感兩者之間是否具有中介效果，最後得以將研究結果提供給觀光餐旅教育者與業界作為參考。

二、研究目的

根據研究背景動機，本研究目的如下：

- (一) 瞭解觀光餐旅科系校外實習生工作壓力、工作滿意與幸福感之現況。
- (二) 探討觀光餐旅科系校外實習生工作壓力對工作滿意與幸福感之影響。
- (三) 探討觀光餐旅科系校外實習生工作滿意對幸福感之影響。
- (四) 探討觀光餐旅科系校外實習生工作滿意在工作壓力對幸福感之中介效果。

貳、文獻探討與假設推論

一、工作壓力

許順旺等(2010)指出，工作壓力是來自於工作環境中，產生對員工生理或心理感受的威脅，而形成一種不安或不協調的狀態。換言之，工作壓力是來自於工作環境的人、事、物，造成個人期望與結果產生差距，所引發身心不平衡的感受(賴世國等，2013)。楊一峰等(2012)提出，工作壓力是員工面對各種環境刺激，透過主觀認知與判斷，對其自身產生威脅形成難以負荷的感受，而導致負面、消極與不佳的心理狀態。黃淑惠(2015)表示，工作壓力是與工作相關的負面因素與壓力源所引起。林舒淳(2016)認為，工作壓力是個人對於工作環境因素的判斷與評估所產生的壓力感受。因此，工作壓力可泛指肇因於工作環境所引發員工威脅感受而造成身心感受不平衡的所有因素。許順旺等(2010)針對旅館宴會廳員工所進行的工作壓力研究，以工作過度負荷、角色衝突、角色模糊、人際關係不和諧等四個面向進行衡量。楊一峰等(2012)則採取工作份量、精神層面、疲倦程度、工作期待等四個構面來評估觀光產業員工的工作壓力。賴世國等(2013)針對觀光旅館員工的工作壓力研究，則使用組織與角色衝突、個人發展與成就、工作負荷等三個層面進行衡量。

二、工作滿意

工作滿意度是工作者對本身工作所認定的一種態度，當工作者工作滿意度高時，代表工作者對其工作是抱持正面態度(Robbins, 1998)。Price (2001)認為，工作滿意度是個人對整體工作的感受程度，包括對工作的喜歡或不喜歡。亦即工作滿意是工作者對於工作目標或工作期望的主觀評價，滿意程度會受工作環境、組織管理與激勵制度等因素的影響(Arnett, Laverie, & McLane, 2002)。鍾從定、陳牧可(2014)表示，工作滿意度是顯現個人對於工作的過程、內容、情境與自己心中期望契合的反應程度。胡瓊元、楊秋蘭(2014)進一步將工作滿意度視為個人對於工作環境以及工作的內、外在滿意層面所知覺的滿意程度。黃淑惠(2015)認為，工作滿意是工作者對工作感受的整體反應。林舒淳(2016)指出，工作滿意是個人對於工作各方面的主觀期待感受。因此，綜合所論，工作滿意不僅是工作者對工作的情感概念或態度反應，也是工作者對工作期待與實際回饋的認知差距表現。亦即當員工對於工作相關因素的認知差距程度愈小，工作滿意度愈高；反之，認知差距程度愈大，其工作滿意度愈低。在工作滿意的衡量上，Kim et al. (2005)在針對國

際連鎖餐廳員工的工作滿意相關研究中，對其研究對象則是採取以對工作感到愉悅、有趣、樂在工作、喜歡工作環境及形態、滿意工作現況等相關題項，並選擇以工作滿意單一構面來進行衡量。

三、幸福感

Huebner and Dew (1996)指出，幸福感是個人的心理主觀感受，對個人幸福感進行評估時，需考量個人對於生活滿意程度與生活品質的認知評價，亦需考量個人在生活上或工作上之正向情緒與負向情緒的情感體驗，當個人對於生活或工作上感受愈多的正向情緒，其幸福感認知就會愈高。一般而言，幸福感是一種正向的心理感受，包含個人的正向情緒以及對整體生活滿意度的主觀認知，屬於個人對於自己生活品質的一種評估標準(陸洛，1998)。Diener, Suh, Lucas, and Smith (1999)亦認為，幸福感是個人對於自己生活品質的整體性評估，包括自己本身的情緒反應、生活滿意程度以及個人所處的環境狀態評估。Schulte and Vainio (2010)則認為，幸福感是個人對於生活、工作和健康的滿意程度。張書豪、程國展(2015)主張，幸福感是一種個人的主觀經驗、情緒表現與態度。陳奐好、林杏足(2016)提出，幸福感是個人對生活滿意程度與整體情緒的感受。綜合言之，幸福感乃是個人衡量自己整體生活品質滿意度的主觀感受(賴世國等，2013)。對於幸福感的衡量方式，賴世國等(2013)在針對國際觀光旅館員工幸福感的相關研究中，則是從生活品質、生活滿意、安全感、滿意工作、健康活力、生命意義以及未來目標等，採用幸福感單一面向來進行評估。

四、假設推論

(一) 工作壓力與工作滿意

Jamal (1990)在其研究曾提出，工作壓力是影響工作滿意的重要因子，而兩者之間呈現負向關係。黃寶園(2009)在蒐集國內 70 篇有關工作壓力與工作滿意之文獻進行後設分析研究後亦發現，工作壓力與工作滿意之間具有負相關，且工作壓力對工作滿意有直接的負向影響效果。此外，根據其他學者分別針對不同研究對象，例如警察(Rothmann, 2008)、中小型醫院護理人員(Chen et al., 2009)、記者(陳春希、張緯杰、鄭嘉惠、馬曉春，2011)、商科實習生(游碧菁，2012)、中小學教師(陳瑋婷、許瑛巧，2013)、飛航管制員(Jou et al., 2013)，所進行有關工作壓力與工作滿意之相關研究結果均一致指出，工作壓力對工作滿意呈現負向影響且具有預測效果，顯示當個人在職場上覺察工作壓力過大時，會影響且降低個人對於整體工作狀態的滿意度認知。因此，本研究依研究目的提出研究假設一：

H1：工作壓力對工作滿意有顯著負向影響。

(二) 工作壓力與幸福感

工作壓力對於大多數人而言，屬於一種心理的負向情緒感受，亦即當個人感覺工作壓力過大而難以負荷時，會引發個人的不安與焦慮，導致負向情緒上升。然而，幸福感卻是為尋求個人正向情緒的提升，以增加快樂感受來降低負向情緒。因此，從眾多關於工作壓力與幸福感的相關研究中發現，無論其研究對象是消防員、警察、軍人、老師、護士、國際觀光旅館員工、高科技產業員工、餐廳員工、公務員、商科實習生等，所得

研究結果均指出，工作壓力與幸福感之間呈現顯著負相關，且工作壓力對幸福感有顯著負向影響關係，亦具有預測力(王雯宗、朱盈蓓、蔡智勇、王念慈，2010；李立良、陳科嘉、賴正全，2012；陳朝鍵、湯大緯、陳兆南、林妙笠，2015；張書豪、程國展，2015；游碧菁，2012；賴世國等，2013；Rothmann, 2008)。因此，綜合前述相關研究論點，本研究依研究目的提出研究假設二：

H2：工作壓力對幸福感有顯著負向影響。

(三) 工作滿意與幸福感

Felde et al. (2000)曾提出，工作滿意對幸福感有顯著正向影響，亦即當個人對於工作狀況感到滿意時，會使個人有較高的主觀幸福感認知。而根據游碧菁(2012)以商科實習生為研究對象，進行有關工作壓力與工作滿意度對幸福感之關係研究結果便發現，實習生的工作壓力對工作滿意度或幸福感有顯著負向影響關係；而工作滿意度與幸福感之間則呈現顯著正向影響關係。黃美綾(2012)探討國際觀光旅館員工家庭對工作衝突、工作滿意與幸福感的關係研究結果亦指出，工作滿意對幸福感有顯著正向影響，工作滿意可有效預測員工幸福感。陳淑華(2013)對電信業員工進行關於工作滿意與幸福感之相關研究結果亦顯示，工作滿意對幸福感具有顯著正向影響。此外，在蕭靜雅、賴于婷(2015)針對國際觀光旅館員工所進行之工作滿意與幸福感相關研究中亦提出，工作滿意與幸福感之間呈現正相關，且工作滿意對幸福感有正向影響與預測性。同樣地，從陳瓊瓊(2015)對工作滿意度與幸福感的關係研究結果亦發現，觀光航空、資訊電子與醫療相關產業的員工工作滿意度會正向影響其幸福感，且具有預測效果。因此，根據前述研究結果，本研究依研究目的提出研究假設三：

H3：工作滿意對幸福感有顯著正向影響。

(四) 工作滿意在工作壓力對幸福感之中介效果

根據前述有關工作壓力、工作滿意與幸福感三者關係之研究結果歸納發現，工作壓力對工作滿意呈現顯著負向影響關係(陳春希等，2011；陳瑋婷、許瑛巧，2013；游碧菁，2012；Chen et al., 2009；Jou et al., 2013；Rothmann, 2008)，而工作壓力對幸福感亦呈現兩者間為顯著負向影響關係(王雯宗等，2010；李立良等，2012；陳朝鍵等，2015；張書豪、程國展，2015；游碧菁，2012；賴世國等，2013；Rothmann, 2008)，另從工作滿意與幸福感的關係研究中則發現，工作滿意對幸福感具有正向影響(黃美綾，2012；陳淑華，2013；陳瓊瓊 2015；游碧菁 2012)。由於工作滿意與幸福感均為工作壓力之負向結果，而工作滿意則為幸福感的正向前因，因此，從工作壓力、工作滿意與幸福感三者之間的關係顯示，當個人感受職場工作壓力過大時，不僅會直接降低個人對於工作狀態的滿意程度，同時也會直接導致個人產生負面情緒，而降低個人幸福感；但是另一方面，個人也會因為對職場工作滿意的提升，而增加個人幸福感。由此可知，個人對於幸福感的感受程度，在職場上會同時受到工作壓力與工作滿意兩者之影響而有所變化。因此，依據前述研究發現與本研究假設一、二、三之邏輯推演，本研究推論觀光餐旅科系校外實習生的工作滿意對於工作壓力與幸福感之間應具有中介效果，故提出本研究假設四：

H4：工作滿意在工作壓力對幸福感之間具中介效果。

參、研究方法

一、研究架構

本研究架構如圖 1 所示，目的在探討工作壓力、工作滿意與幸福感之關係，同時檢測工作滿意的中介效果。

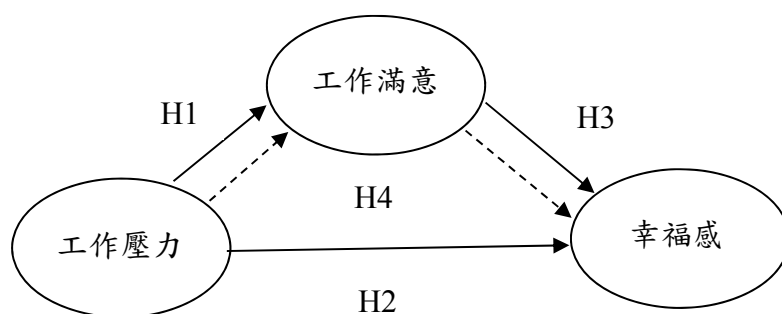


圖 1 研究架構圖

註：虛線表示 H4 中介效果

二、研究對象與抽樣設計

本研究採問卷調查法，考量區域地利之便，以台灣南部地區(嘉義、台南、高雄、屏東) 16 所設有觀光或餐旅科系之科技大學參與一年期校外實習課程學生為研究對象進行資料蒐集。同時為確實掌握實習生實習期間的真實感受，對同意參與調查之 24 個觀光或餐旅科系，以目前參加校外實習期間已達 8 個月以上且仍在實習的學生，於 2016 年 3~5 月間採立意抽樣法發送問卷，進行正式施測，合計共 480 份。經回收問卷 386 份，扣除無效問卷 34 份，取得有效問卷 352 份，有效回收率為 73.33%。

三、研究工具

本研究問卷分為工作壓力量表、工作滿意量表、幸福感量表與個人基本資料表等四大部份，各量表分別參考學者(許順旺等, 2010; 賴世國等, 2013; Kim et al., 2005)之相關研究量表改編，並經相關專家學者進行內容審視其適切性，再次確保內容效度。工作壓力量表、工作滿意量表與幸福感量表，採用 Likert 5 等尺度衡量，從非常不同意到非常同意，分別給予 1 至 5 分。本研究量表屬於自陳式量表，為降低共同方法變異及同源偏差之現象，採取受訪者資訊隱匿、題項意義隱匿、反向題項設計、題項隨機配置及題項組織文字等事前預防方法加以編排設計(彭台光、高月慈、林鈺琴, 2006; Podsakoff, MacKenzie, Lee, & Podsakoff, 2003)。

(一) 工作壓力量表：

本量表參考許順旺等(2010)工作壓力量表 Cronbach's α 值 .91 與賴世國等(2013)工作壓力量表 Cronbach's α 值 .88，兩量表均具有高信度，且皆是對餐旅業員工進行衡量，故依此改編修訂。量表採項目分析進行題項檢定，經刪除未符合選題標準題項後，其餘題項與總分積差相關係數 r 值介於 .54~.73 之間， CR 值介於 10.73~16.94 之間，均達統計顯著

水準($p < .05$)，表示題項具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's α 係數信度考驗，得KMO值為.851，Bartlett球形檢定卡方值為1561.64，達統計顯著水準，共有11個題項，萃取出四大因素構面，分別命名為「人際關係」、「個人發展」、「角色壓力」與「工作負荷」，因素總解釋量為72.60%，各分量表Cronbach's α 值均達.70以上，總量表為.86，顯示本量表具有良好信、效度。

(二) 工作滿意量表：

本量表參考Kim et al. (2005)工作滿意量表Cronbach's α 值 .80，此量表具有高信度，而且是針對餐飲業員工進行衡量，故依此改編修訂。量表採項目分析進行題項檢定，各題項與總分積差相關係數 r 值介於.73~.86之間， CR 值介於16.85~24.00之間，皆達統計顯著水準($p < .05$)，表示題項具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's α 係數信度考驗，得KMO值為.844，Bartlett球形檢定卡方值為943.60，達統計顯著水準，萃取出一個因素構面，共5個題項，命名為「工作滿意」，因素總解釋量為68.03%，總量表Cronbach's α 值為.88，顯示本量表具有良好信、效度。

(三) 幸福感量表：

本量表參考賴世國等(2013)幸福感量表Cronbach's α 值 .93，此量表具有高信度，且是針對旅館業員工進行衡量，故依此改編修訂。量表採項目分析進行題項檢定，經刪除未符合選題標準題項後，其餘題項與總分積差相關係數 r 值介於.78~.84之間， CR 值介於17.56~24.36之間，均達統計顯著水準($p < .05$)，表示題項具有良好鑑別度。進一步進行因素分析與Cronbach's α 係數信度考驗，得KMO值為.914，Bartlett球形檢定卡方值為1493.31，達統計顯著水準，萃取出一個因素構面，共7個題項，命名為「幸福感」，因素總解釋量為66.24%，總量表Cronbach's α 值為.92，顯示本量表具有良好信、效度。

(四) 個人基本資料表：

個人基本資料共有性別、科系、實習單位與實習地區等4個題項。

四、資料分析方法

本研究資料使用 SPSS22.0 版統計軟體，以項目分析、因素分析、信度分析、描述性分析、相關分析與迴歸分析等統計方法進行資料檢定。

肆、結果分析

一、受測樣本結構分析

有效受測對象 352 人基本資料分析結果顯示，受測之觀光餐旅科系校外實習生性別以女性 216 人佔 61.4% 居多，男性 136 人佔 38.6%；科系以餐旅系 243 人佔 69.0% 居多，觀光系 109 人佔 31.0%；實習單位為旅館業有 140 人佔 39.8% 最多，餐飲業 111 人佔 31.5%，旅行業 62 人佔 17.6% 與休閒產業 39 人佔 11.1%；實習地區在南部有 130 人佔 36.9% 最多，北部 128 人佔 36.4%，中部 55 人佔 15.6% 與國外 27 人佔 7.7%，東部 12 人佔

3.4%。

二、觀光餐旅科系校外實習生工作壓力、工作滿意與幸福感認知現況分析

觀光餐旅科系校外實習生工作壓力、工作滿意與幸福感認知現況分析結果如表 1，整體工作壓力總平均值為 2.65，主要壓力來自於工作負荷。在工作滿意認知上，總平均值為 3.46，顯示實習生對於實習工作之整體狀況普遍是感到滿意。在對自我幸福感的認知總平均值為 3.78，亦顯示實習生在校外實習期間普遍認為自己是樂觀愉悅且對自己的生活品質感到滿意。

表 1 實習生工作壓力、工作滿意與幸福感認知現況分析摘要表 (N=352)

量表構面	M	SD	量表構面	M	SD
工作壓力	2.65	.65	工作滿意	3.46	.73
工作負荷	3.26	.88			
角色壓力	2.65	.76	幸福感	3.78	.69
個人發展	2.64	.91			
人際關係	2.26	.82			

三、假設驗證

首先透過 Pearson 積差相關分析檢定各變項之關聯性，結果如表 2 所示，「工作壓力」與「工作滿意」($r=-.439, p<.05$)、「工作壓力」與「幸福感」($r=-.306, p<.05$)均呈現顯著負相關，彼此間屬於中低度關聯。「工作滿意」與「幸福感」($r=.24, p<.05$)，呈現顯著正相關，兩者間屬於低度關聯。經瞭解各變項間之關聯性後，進一步採用迴歸分析進行檢定工作壓力對工作滿意與幸福感之影響、工作滿意對幸福感之影響，以及工作滿意之中介效果，以驗證本研究假設一~四。

表 2 工作壓力、工作滿意與幸福感之相關分析表 (N=352)

	工作壓力	工作滿意	幸福感
工作壓力	1.000		
工作滿意	-.439*	1.000	
幸福感	-.306*	.241*	1.000

* $p<.05$

關於工作壓力對工作滿意與幸福感之影響分析，以及工作滿意對幸福感之影響分析，結果如表 3 所示，在共線性診斷上，三個模式的條件指標($CI<15$)與變異膨脹係數($VIF<10$)，均符合標準(邱皓政, 2002)，表示迴歸模式並無共線性問題。

表 3 迴歸分析摘要表

模式	R	R ²	F 值	標準化 係數	t 值	共線性診斷		
						CI 值	允差	VIF
工作壓力→工作滿意	.439	.191	83.73*	-.439	-9.15*	8.33	1.00	1.00
工作壓力→幸福感	.306	.091	36.21*	-.306	-6.02*	8.33	1.00	1.00
工作滿意→幸福感	.241	.056	21.65*	.241	4.65*	9.59	1.00	1.00

* $p<.05$

工作壓力對工作滿意之影響分析結果，如表 3 所示，其標準化係數值 $\beta = -.439$ 、 $R^2 = .191$ ，均達顯著水準 ($p < .05$)，此結果代表工作壓力可有效解釋工作滿意 19.1% 的變異量，而且工作壓力對工作滿意具有顯著負向影響及有效預測力，說明當實習生在高度工作壓力下，確實會導致其工作滿意程度下降。從本研究發現證實，工作壓力對工作滿意具有顯著負向影響，故本研究假設一獲得支持。

工作壓力對幸福感之影響分析結果，如表 3 所示，其標準化係數值 $\beta = -.306$ 、 $R^2 = .091$ ，均達顯著水準 ($p < .05$)，此結果顯示工作壓力對幸福感具有顯著負向影響且可有效預測，其解釋變異量為 9.1%。從本研究發現可知，當實習生感受工作壓力過大時，確實會明顯使其幸福感受降低，亦即工作壓力對幸福感具有顯著負向影響。故本研究假設二亦獲得證實。

工作滿意對幸福感之影響分析結果，如表 3 所示，其標準化係數值 $\beta = .241$ 、 $R^2 = .056$ ，均達顯著水準 ($p < .05$)，此結果顯示工作滿意對幸福感具有 5.6% 的解釋力，顯示工作滿意對幸福感具有顯著正向影響及有效預測力，亦即表示當實習生之工作滿意上升時，將提高其幸福感受。故本研究假設三亦獲得支持。

從前述分析結果，進一步檢定工作滿意在工作壓力對幸福感之間的中介效果，綜合分析結果如表 4 所示，模式一為工作壓力對工作滿意之影響結果，標準化係數值 $\beta = -.439$ ，達顯著水準 ($p < .05$)；模式二為工作壓力對幸福感之影響，標準化係數值 $\beta = -.306$ ，達顯著水準 ($p < .05$)；模式三為工作壓力與工作滿意同時對幸福感之影響。從分析結果可發現，當模式中工作壓力加入工作滿意作為中介變項時，對幸福感之標準化係數 β 值便從 $-.306$ 上升為 $-.248$ ，亦達顯著水準 ($p < .05$)，此結果顯示，工作壓力對幸福感之影響程度，會部分受到工作滿意的轉化而減少，亦即說明雖然工作壓力會直接負向影響降低幸福感，但因工作滿意可正向影響而提高幸福感，因此當工作滿意介入在工作壓力與幸福感兩者之間後，工作滿意則可部分抵消在工作壓力中對幸福感所帶來的負面效應，使其幸福感略為上升。由此可見，工作滿意在工作壓力對幸福感之間確實具有部分中介效果，故本研究假設四成立。

表 4 工作滿意在工作壓力對幸福感之中介效果分析摘要表

自變項	工作滿意 模式一	幸福感 模式二	幸福感 模式三
工作壓力	-.439*	-.306*	-.248*
工作滿意	—	—	.132*
調整後 R^2	.191	.091	.103
F 值	83.73*	36.21*	21.11*

* $p < .05$

根據前述分析結果說明，將本研究假設驗證結果整理如表 5 所示。

表 5 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	驗證結果
H1：工作壓力對工作滿意有顯著負向影響	成立
H2：工作壓力對幸福感有顯著負向影響	成立
H3：工作滿意對幸福感有顯著正向影響	成立
H4：工作滿意在工作壓力對幸福感之間具中介效果	成立

伍、結論與建議

一、結論

本研究目的在探討觀光餐旅科系校外實習生工作壓力、工作滿意與幸福感之認知與工作壓力、工作滿意與幸福感之間的影响性，以及工作滿意在工作壓力與幸福感兩者間之中介效果。綜合研究結果，提出下列結論：

- (一) 觀光餐旅科系校外實習生之工作壓力總平均值為 2.65，主要壓力來源為工作負荷。在工作滿意認知上，總平均值為 3.46，顯示實習生對於校外實習之整體工作感受大多感到滿意。幸福感認知總平均值為 3.78，亦表示實習生在實習期間普遍認為自己是幸福的。
- (二) 本研究結果證實，觀光餐旅科系校外實習生之工作壓力對工作滿意具有顯著負向影響，代表當實習生所承受之工作壓力愈大時，對其工作滿意程度便會隨之降低。此一結果不僅呼應陳春希等(2011)、陳瑋婷、許瑛巧(2013)、游碧菁(2012)、Chen et al.(2009)、Jou et al.(2013)及 Rothmann(2008)之研究結論，也再次證明即使針對不同研究對象，工作壓力對工作滿意均會產生顯著負向影響的因果實證。因此，應有效降低實習生之工作壓力感受，方可提高對其工作滿意程度。
- (三) 本研究結果指出，觀光餐旅科系校外實習生之工作壓力對幸福感具有顯著負向影響，顯示當實習生之工作壓力愈大時，對其幸福感受將會隨之降低。此結果與學者(王雯宗等，2010；李立良等，2012；陳朝鍵等，2015；游碧菁，2012；賴世國等，2013；Rothmann, 2008)之研究發現相同，說明工作壓力的確會造成個體幸福感的負向影響，再次證實工作壓力與幸福感之因果關聯。因此，欲提高實習生在實習期間的幸福感受，應從如何降低工作壓力方面著手改善。
- (四) 本研究結果亦發現，觀光餐旅科系校外實習生之工作滿意對幸福感呈現顯著正向影響，說明實習生之工作滿意程度愈高者，其幸福感認知也會隨之升高。本研究發現與游碧菁(2012)、黃美綾(2012)、蕭靜雅、賴于婷(2015)、陳瓊瓊(2015)及 Felde, et al. (2000)之研究結論相呼應，均顯示不同研究對象之工作滿意對幸福感皆具有顯著正向影響，再次提出工作滿意對幸福感之顯著正向影響關係實證。因此，欲提升實習

生實習期間的幸福感，應是建立優質的職場環境以強化其工作滿意方為上策。

- (五) 本研究結果證實，觀光餐旅科系校外實習生之工作滿意在工作壓力與幸福感之間具有中介效果，顯現當實習生在面對高度工作壓力時，若經由工作滿意的介入影響，將可適度轉化降低工作壓力對幸福感所帶來的負面影響。對此研究發現，將可適時補足目前關於工作壓力、工作滿意與幸福感三者關係之缺口，以供未來相關研究之參考與論述。

二、實務意涵

依據研究發現，分別針對餐旅教育與餐旅業界提出實務建議。

(一) 餐旅教育

為了避免學生在實習前對校外實習過度樂觀期待，導致進入職場實習後產生認知與能力落差而造成不滿或壓力，因此，建議學校在實習前應多增加學生業界參訪或請業師協同教學的實務分享課程，使學生得以了解觀光餐旅業界的工作實況與不同公司的文化差異及現況，以降低學生認知差距。同時學校亦應確實考核學生的各項技能與態度觀念是否符合標準，才予以推薦參加校外實習單位的甄選，以減少實習生後續在實習單位因人、事、物或工作適應上造成壓力或衍生其他問題的機率，如此一來，當能使實習生可快速適應且融入實習環境，降低其工作壓力的形成，以提高其工作滿意度，進而正向提升其幸福感受。另一方面，實習輔導老師也應藉由不定時的訪視會談或電話連繫，確實掌握瞭解實習生在實習期間的實際工作狀況，並對實習單位的職場環境進行考評，獎勵提供完善實習環境與願意用心培育訓練實習生的績優實習單位，並汰除僅將實習生視為廉價替代人力進行工作壓榨，而非藉由實習來培育未來觀光餐旅產業人才的惡質企業。如此，方能在未來讓學生對實習單位的選擇上有更佳選項，同時也使學生更樂於參與校外實習以獲取寶貴的學習經驗及工作歷練。

(二) 餐旅業界

研究發現，實習生的工作壓力主要來自於工作負荷層面，對此或許是因實習生對於新環境工作型態或操作程序的不熟悉，亦或是實習單位真的給予超出負荷的工作量所導致。因此，建議實習單位在實習生初期的工作任務分配與安排上，採循序漸進方式，並安排資深人員予以指導協助，以降低實習生的不安感，並應考慮實際工作需求人力與合理公平的工作量，避免經常性的臨時任務或超時超量工作，以減少造成實習生在心理或生理上的工作負荷壓力。同時在休假安排上亦應講求公平合理，使實習生得以透過適度休假進行休閒活動以紓解工作壓力。另一方面，實習單位亦應提供良好的實習環境與在職訓練，增強實習生對工作與公司的熟悉度及認同感，藉以提升實習生的工作滿意度。如此，方能降低實習生因工作壓力所帶來的負面影響，更能有效提高實習生之幸福感，使學生透過校外實習獲得實質的正面效應，增強學生畢業後續留產業發展的意願，以創造出業界與學界雙贏的局面。

三、研究限制與建議

本研究僅針對台灣南部地區科技大學之觀光餐旅科系校外實習生進行研究調查，若要將本研究結果擴大推論或有其限制，建議未來研究者可擴大研究範圍地區或增加觀光

餐旅科系以外之對象進行調查，將其結果加以比較是否有所差異。有關共同方法偏誤之可能性，本研究已從問卷編排設計的事前預防措施，將此問題予以極小化。此外，在本研究中雖發現，觀光餐旅科系校外實習生之工作壓力與工作滿意對幸福感均具有影響性，但其解釋量分別僅有 9.1%與 5.6%，解釋力並不高。因此，對於影響觀光餐旅科系校外實習生在校外實習期間之幸福感受變數，推測應尚有其他重要因素存在，故建議未來研究者或許可採用質性訪談方式深入探討以進行後續相關研究，找出其他影響觀光餐旅科系校外實習生幸福感之重要因子。

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。
- 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。
- 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。
- 林貴東、陳麗霞，(2009)。高校教師工作幸福感、工作壓力、職業倦怠的現狀調查及對策研究。《長春工業大學學報：高教研究版》，1，25-29。
- 林舒淳，(2016)。人格特質、工作壓力、工作滿意度關係之研究—以新娘秘書為例。南華大學企業管理學系管理科學碩士班未出版之碩士論文。
- 林曉萱，(2015)。轉換型領導對員工工作滿意及工作敬業之影響—以職場幸福感為中介變數。國立臺北大學企業管理學系未出版之碩士論文。
- 胡瓊元、楊秋蘭，(2014)。國際觀光飯店員工角色衝突與工作滿意度之研究。《觀光與休閒管理期刊》，2(特刊)，308-317。
- 邱皓政，(2002)。《量化研究與統計分析》。台北：五南文化。
- 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、林瑋婷與蘇紅文，(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。
- 黃美綾，(2012)。家庭對工作衝突、工作滿意與幸福感關係之研究—以台北市國際觀光旅館員工為例。景文科技大學觀光與餐旅管理研究所未出版之碩士論文。
- 黃淑惠，(2015)。內稽人員工作壓力、工作滿意與知覺組織支持之研究。《內部稽核》，88，66-69。

- 黃寶園，(2009)。工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究：統合分析取向，*教育心理學報*，40(3)，439-462。
- 陳春希、張緯杰、鄭嘉惠、馬曉春，(2011)。Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring Its Effects on Journalists' Perceived Work Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *輔仁管理評論*，18(3)，1-18。
- 陳奐妤、林杏足，(2016)。國中資優生完美主義類型、生活壓力與幸福感之相關研究，*特殊教育學報*，43，29-62。
- 陳建和、張詠涵，(2012)。實習壓力、休閒因應、休閒參與及身心健康關係之研究—以大專飯店實習生為例，*觀光旅遊研究學刊*，7(2)，41-57。
- 陳淑華，(2013)。領導風格、工作壓力、工作滿意度與幸福感之關係—以中華電信屏東營運處為例。國立屏東商業技術學院國際企業所未出版之碩士論文。
- 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，*餐旅暨觀光*，8(1)，21-38。
- 陳朝鍵、湯大緯、陳兆南、林妙笠，(2015)。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，*運動休閒餐旅研究*，10(2)，18-39。
- 陳瑋婷、許瑛巧，(2013)。教師工作壓力、工作滿意與組織承諾之關係研究：後設分析與路徑分析的應用，*教育理論與實踐學刊*，27，109-137。
- 陳瓊瓊，(2015)。參與企業內部休閒活動與工作滿意度、幸福感關係之研究。大葉大學運動健康管理學系未出版之碩士論文。
- 張書豪、程國展，(2015)。中央行政機關職員工作壓力、休閒調適對幸福感之研究—以外交部為例。*休憩管理研究*，2(2)，1-23。
- 彭台光、高月慈、林鈺琴，(2006)。管理研究中的共同方法變異：問題本質、影響、測試和補救，*管理學報*，23(1)，77-98。
- 游碧菁，(2012)。實習生工作壓力與工作滿意度對幸福感之關係研究。世新大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 楊一峰、陳效淳、陳清耀，(2012)。台灣觀光產業之員工工作壓力與離職傾向之研究：探討工作滿意度為干擾影響因素，*管理科學研究*，8(2)，47-66。
- 楊碩蓉，(2014)。工作滿意對組織公民行為影響之研究—以工作投入為中介。*人文暨社會科學期刊*，10(2)，85-94。
- 賴世國、李承翰、王思普，(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。
- 劉彩娥、蘇文凱、陳晴薇、李明輝，(2013)。護理人員知覺主管支持程度與離職傾向關係之研究—幸福感之中介效果。*經營管理論叢*，9(1)，81-94。
- 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—以稻江管理學院餐旅管理學系為例，*稻江學報*，4(2)，1-19。
- 鍾從定、陳牧可，(2014)。好的文化調適能力可以拯救旅館產業的高離職率，*觀光休閒學報*，20(3)，293-318。
- 蕭靜雅、賴于婷，(2015)。國際觀光旅遊員工之職場幸福感、留任意願之相關性研究—

以工作滿意度為中介變數，*觀光與休閒管理期刊*，3(2)，31-42。

- Arnett, D. B., Laverie, D. A., & McLane, C. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 43(2), 87-96.
- Buss, D. M. (2000). The evolution of happiness. *American Psychologist*, 55(1), 15-23.
- Chen, C. T., Hu, J. L., Wang, C. C., & Chen, C. F. (2011). A study of the effects of internship experiences on the behavioural intentions of college students majoring in leisure management in Taiwan. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 10(2), 61-73.
- 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.
- Chuang, N. K., Yin, D., & Dellmann-Jenkins, M. (2009). Intrinsic and extrinsic factors impacting casino hotel chefs' job satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 323-340.
- 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.
- Felde, T., Kinnunen, U., & Maunao, S. (2000). A mediational model of sense of coherence in the work context: A one-year follow-up study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 461-476.
- Harris, K. J., & Zhao, F. (2004). Industry internships: Feedback from participating faculty and industry executives. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(7), 429-435.
- Hon, A. H. Y., & Chan, W. W. (2013). The Effects of Group Conflict and Work Stress on Employee Performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 174-184.
- 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. (1990). Relationship of job stress and type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43(8), 727-738.
- Jou, R. C., Kuo, C. W., & Tang, M. L. (2013). A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction. *Transportation Research Part E*, 57, 95-104.
- Kim, W. G., Leong, J. K., & Lee, Y. K. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24, 171-193.
- Ko, W. H. (2007). 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.

- Neelamegam, N., & Asrafi, S. (2010). Work stress among employees of dindigul district central cooperative bank in Tamil Nadu. *The IUP Journal of Management Research*, 9(5), 57-69.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method viases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Robbins, S. P. (1998). *Organization behavior: Concept, controversies, and applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schulte, P., & Vainio, H. (2010). Well-being at work-overview and perspective. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 36(5), 422-429.
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, T., Frazier, M. L., & Finch, D. M. (2009). Work stressors, role-based performance, and the moderating influence of organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 254-262.
- 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.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.
- Zopiatis, A., & Theocharous, A. L. (2013). Revisiting hospitality internship practices: A holistic investigation. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 13, 33-46.