

國立高雄應用科技大學
觀光與餐旅管理研究所

碩士論文

觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之研究

**A Study among Work Value, Work Stress and
Well-being of Tourist Hotels Employees**

研究生：王恩普

指導教授：王明元 博士


中華民國 103 年 06 月

觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之研究

**A Study among Work Value, Work Stress and Well-being of
Tourist Hotels Employees**

研 究 生：王恩普

指導教授：王明元 博士



國立高雄應用科技大學
觀光與餐旅管理研究所
碩士論文

A Thesis

Submitted to

**Institute of Tourism and Hospitality Management
National Kaohsiung University of Applied Sciences
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Management
in Tourism and Hospitality**

June 2014

Kaohsiung, Taiwan, Republic of China

中華民國 103 年 06 月

觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之研究

研究生：王恩普

指導教授：王明元 博士

國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所

摘要

本研究主要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、差異與影響。以台灣南部地區國際觀光旅館員工為研究對象，採便利抽樣以問卷調查法進行資料蒐集，得有效問卷 412 份，有效回收率 82.4%。資料採項目分析、因素分析、信度分析、描述性統計分析、t-test、one-way ANOVA 與迴歸分析進行統計檢定。本研究結果發現：

- (一) 國際觀光旅館員工工作價值觀為高度正向認知，最重視「人際互動」；工作壓力屬中度感受，主要來自「工作負荷」；幸福感認知屬於中高程度。
- (二) 國際觀光旅館員工之性別、婚姻、教育程度、服務部門與月薪在工作價值觀認知上有顯著差異；員工的婚姻狀況與服務年資在工作壓力上有顯著差異；員工教育程度在幸福感上有顯著差異。
- (三) 國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感具有顯著正向影響，其中「自我實現」與「人際互動」兩因素對幸福感具有顯著預測力；工作壓力對於員工幸福感具有顯著負向影響，其中「個人發展」與「角色衝突」兩因素對幸福感具有顯著預測力。

根據研究結果建議國際觀光旅館管理者應慎選正向積極的員工，並透過組織溝通使員工價值與公司價值得以適配，另一方面亦需合理安排員工工作與休閒，

以建構公平友善的職場環境來降低員工工作壓力以提升幸福感，達到員工與公司
雙贏。

關鍵詞：觀光旅館、工作價值觀、工作壓力、幸福感



A Study among Work Value, Work Stress and Well-being of Tourist Hotels Employees

Student: Wang, En-Pou

Advisor: Dr. Wang, Ming-Yuan

**Institute of Tourism and Hospitality Management
National Kaohsiung University of Applied Sciences**

Abstract

The main purposes of this research were to explore the cognition, the differences of employees' different background variables, and influence effect among work value, work stress, and well-being in the international tourist hotels. Questionnaire survey by convenience sampling was used to collect data in this study, 412 valid samples were obtained and valid rate was 82.4% from the international hotels' employees in southern Taiwan. The statistical methods included item analysis, factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA and regression analysis. The results were:

- (1) The employees' cognition of work values was at high positive level, human interaction was the most important factor. The employees' cognition of work stress was at middle level, work loading was the major factor. The employees' cognition of well-being was at upper-middle level.
- (2) Gender, marriage, education, division, and salary on work value showed significant difference. There was significant difference on marriage and seniority for work

stress. Education showed significant difference on well-being.

- (3) Work value had significantly positive effect on well-being. Self-actualization and human interaction were the main predictive variables with significant. Work stress had significantly negative effect on well-being. Personal development and role conflict were the main predictive variables with significant.

According to results, we suggest the managers of the international tourist hotels must select positive and aggressive employees and try to fit in with the values between employees and company by inter-communication. Besides, the managers must also arrange reasonably between work and leisure and construct a fair and friendly condition to reduce work stress of employees. We believe that we will promote the well-being of employees by these procedures and reach to win-win.

Key words: tourist hotel, work value, work stress, well-being

誌 謝

本論文得以完成，首要感謝的就是本論文的指導教授王明元主任，協助我從論文主題的訂定以及研究方法的討論與確立，並在撰寫期間細心指導與提供建議修正，使本論文順利完成，對此將銘記在心與衷心感謝。同時也要感謝口試委員鄭駿豪教授與李樑堅教授在論文審查及口試時，提供諸多寶貴建議與指導，使本論文能更加完整與嚴謹，在此謹致上最誠摯的敬意和謝忱。

亦感謝所上李一民、劉修祥、陳光華、蔡長清、吳志康、李力昌、李明聰等師長的悉心教導，讓我在研究所修課期間受益良多順利完成學業。此外也要感謝在研究所期間協助與鼓勵我甚多的張震南班代、洪林淑芬班代、碩宏學長、CoCo學姐、依依學姐以及元元家族的所有成員。同時更要感謝美和科技大學的劉顯達校長、林顯輝校長、翁順祥副校長、張耀中董事、覃孟雄主任、利尚仁副主任等諸位長官大力支持與鼓勵，使我得以帶職進修進一步充實我在觀光餐旅領域的學習，對此致上萬分謝意。

最後，再次衷心感謝所有幫助我，鼓勵我、栽培我以及給予我精神上支持與關懷的師長、朋友與同學，願與你們共同分享這份喜悅及榮耀。

王恩普

謹誌於

國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所

中華民國103年6月

目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	iii
誌謝.....	v
目錄.....	vi
表目錄.....	viii
圖目錄.....	x
一、緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究範圍.....	5
1.5 名詞解釋.....	5
1.6 研究流程.....	6
二、文獻回顧.....	8
2.1 工作價值觀.....	8
2.2 工作壓力.....	13
2.3 幸福感.....	18
2.4 工作價值觀、工作壓力與幸福感之相關研究.....	21
三、研究方法.....	25
3.1 研究架構.....	25
3.2 研究假設.....	25

3.3 研究對象.....	26
3.4 抽樣方法.....	26
3.5 問卷設計.....	26
3.6 統計分析方法.....	35
四、研究結果與討論.....	39
4.1 受試樣本背景特性分析討論.....	39
4.2 因素分析.....	42
4.3 員工工作價值觀、工作壓力與幸福感現況分析.....	47
4.4 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.....	52
4.5 員工工作價值觀、工作壓力對幸福感影響分析.....	75
五、結論與建議.....	78
5.1 結論.....	78
5.2 建議.....	80
參考文獻.....	82
附錄 觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之研究問卷.....	93

表目錄

表 2-1 工作價值觀定義彙整表.....	9
表 2-2 工作價值觀衡量構面彙整表.....	12
表 2-3 工作壓力定義彙整表.....	14
表 2-4 工作壓力構面彙整表.....	16
表 2-5 幸福感定義彙整表.....	19
表 2-6 幸福感衡量構面彙整表.....	20
表 2-7 不同人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之顯著差異彙整表	22
表 3-1 工作價值觀量表內容.....	29
表 3-2 工作壓力量表內容.....	30
表 3-3 幸福感量表內容.....	31
表 3-4 工作價值觀量表項目分析摘要表.....	32
表 3-5 工作壓力量表項目分析摘要表.....	33
表 3-6 幸福感量表項目分析摘要表.....	35
表 4-1 受試對象基本資料分析表.....	41
表 4-2 工作價值觀量表因素分析與信度分析摘要表.....	43
表 4-3 工作壓力量表因素分析與信度分析摘要表.....	45
表 4-4 幸福感量表因素分析與信度分析摘要表.....	47
表 4-5 國際觀光旅館員工工作價值觀因素構面認知分析摘要表.....	47
表 4-6 國際觀光旅館員工工作價值觀各題項認知分析摘要表.....	48
表 4-7 國際觀光旅館員工工作壓力因素構面認知分析摘要表.....	49
表 4-8 國際觀光旅館員工工作壓力各題項認知分析摘要表.....	50

表 4-9 國際觀光旅館員工幸福感與各題項之認知分析摘要表.....	51
表 4-10 員工性別在工作價值觀之 t-test 摘要表.....	53
表 4-11 員工婚姻在工作價值觀之 t-test 摘要表.....	54
表 4-12 員工年齡在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表.....	54
表 4-13 員工教育程度在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表.....	56
表 4-14 員工服務年資在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表.....	57
表 4-15 員工服務部門在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表.....	59
表 4-16 員工職級在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表.....	60
表 4-17 員工月薪在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表.....	61
表 4-18 員工性別在工作壓力之 t-test 摘要表.....	63
表 4-19 員工婚姻在工作壓力之 t-test 摘要表.....	64
表 4-20 員工年齡在工作壓力之單因子變異數分析摘要表.....	65
表 4-21 員工教育程度在工作壓力之單因子變異數分析摘要表.....	66
表 4-22 員工服務年資在工作壓力之單因子變異數分析摘要表.....	67
表 4-23 員工服務部門在工作壓力之單因子變異數分析摘要表.....	68
表 4-24 員工職級在工作壓力之單因子變異數分析摘要表.....	69
表 4-25 員工月薪在工作壓力之單因子變異數分析摘要表.....	71
表 4-26 員工性別、婚姻變項在幸福感之 t-test 分析摘要表.....	73
表 4-27 員工不同背景變項在幸福感之單因子變異數分析摘要表.....	74
表 4-28 員工工作價值觀對幸福感之逐步多元迴歸分析摘要表.....	76
表 4-29 工作壓力對幸福感之逐步多元迴歸分析摘要表.....	77

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	7
圖 3-1 研究架構圖.....	25



一、緒論

本章共分六小節，將分別針對本研究之研究背景、研究動機、研究目的、研究範圍、名詞解釋及研究流程等加以詳述。

1.1 研究背景

近年來由於政府在國內外大力推廣台灣觀光旅遊宣傳活動，在其靈活多樣之觀光行銷手法下，觀光局所進行之「多元布局、放眼全球」策略明顯奏效，促使來台旅客從2006年的351萬人次，大幅成長至2013年的801萬人次，旅客人數成長2倍多創下新高記錄，為臺灣觀光發展呈現全新格局。而其中來台以觀光為目的之國外旅客人數更是從2006年所佔來台人數全年比率之43%的151萬人次大幅增長至2013年68.35%的548萬人次，旅客平均停留天數為6.86夜；另一方面，國人在國內旅遊人數，亦從2006年的1億754萬人次增長至2012年的1億4200萬人次，其平均旅遊天數為1.47天，因此在國內外旅客之觀光旅遊活動激增狀況下，帶動台灣整體觀光旅遊市場之榮景（交通部觀光局，2014）。在此旅遊風潮驅動下，亦引發旅客的餐飲住宿需求大幅上升，其中具備可提供旅客住宿、餐飲、娛樂、購物等多功能之觀光旅館在此波觀光熱潮中更扮演著極為重要角色，因此吸引業者紛紛投入，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。根據交通部觀光局（2014）資料顯示，目前全國各地仍有高達47家的觀光旅館正在籌建或興建中，可見一斑。然而觀光旅館業終究是以提供專業服務來滿足顧客需求、追求顧客滿意為最大宗旨，因此觀光旅館業雖有眾多新的旅館硬體設施投入，但專業服務仍需透過「人」這個中介因子來傳遞表現，因此觀光旅館員工將會是影響服務品質良窳之關鍵，亦是決定觀光旅館經營成敗與否之重要因素。

1.2 研究動機

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。同時工作價值觀與離職傾向之間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，便成為觀光旅館人資管理刻不容緩的重要議題，此為本研究動機一。

同時，因觀光旅館營業工作特性，大多有薪資報酬低、工作時間長、輪班制度、工作低技術性、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可能造成員工產生工作壓力的因素來源。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，Rothmann（2008）與Chen, Lin, Wang, and Hou（2009）研究亦指出工作壓力會造成員工工作滿意的負面影響。同時工作壓力也會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觀光旅館產業中，確切瞭解觀光旅館員工所面對的職場工作壓力，在管理實務上自有其重要性，此為本研究動機二。

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，明確指出工作壓力對幸福感產生負向影響（王雯宗、朱盈蓀、蔡智勇、王念慈，2010；李立良、陳科嘉、賴正全，2012；賴家慶，2012）。Buss（2000）指出幸福感是個人覺察到生命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，因此在當前處於快速成長且高度競爭的觀光旅館產業中，知悉身處高度情緒勞務的員工幸福感受乃是觀光旅館經營管理者不容忽視之重要課題，故瞭解觀光旅館員工的幸福感受何影響為本研究動機三。

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因素影響員工健康與工作表現，進而影響觀光旅館的經營發展。因此，了解員工工作價值觀、工作壓力與幸福感對於旅館業經營管理上具有其重要意義。目前罕有關於國內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，故希望藉由本研究進行瞭解觀光旅館業員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感之現況與差異性，同時並進一步探討工作價值觀與工作壓力對幸福感的影響性，以作為未來觀光旅館業者經營管理參考所用。

1.3 研究目的

依據前述研究背景動機，本研究將透過問卷調查法，以台灣南部地區國際觀光旅館為研究主體進行探討，主要研究目的有三：

- (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與工作壓力對幸福感之影響。

1.4 研究範圍

本研究以文獻蒐集與問卷調查方式進行，研究對象與時間範圍如下：

(一) 研究主體對象

本研究以台灣南部（嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣）觀光局旅館名錄所登錄之 19 家國際觀光旅館員工為研究主體對象範圍。

(二) 研究時間

本研究進行時間自 2014 年 3 月起至 2014 年 6 月止。研究問卷調查之預試施測日期為 2014 年 5 月 16 日，正式施測時間為 2014 年 5 月 21 日起至 2014 年 5 月 25 日止。

1.5 名詞解釋

- (一) 觀光旅館：本研究所稱之觀光旅館係指依據「發展觀光條例」經營對旅客提供住宿及相關服務之國際觀光旅館。
- (二) 工作價值觀：本研究之工作價值觀係指員工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之認知。
- (三) 工作壓力：本研究所指之工作壓力為來自於工作環境的人、事、物造成員工個人期望與結果差距所產生身心不平衡的感受認知。
- (四) 幸福感：本研究所稱之幸福感是指員工對個人生活品質滿意度的主觀感受認知。

1.6 研究流程

本研究流程共分七個階段：

- (一) 研究動機與確立目的：第一階段先就觀察所發現之觀光旅館業相關重要議題而引發之研究動機與欲探討之研究目的進行確認。
- (二) 文獻回顧：第二階段則針對工作價值觀、工作壓力與幸福感相關文獻進行整理探討，以作為本研究之理論基礎。
- (三) 研究設計與研究架構：第三階段就研究目的建構本研究之研究架構，並提出研究假設與後續調查之研究對象範圍。
- (四) 問卷設計：第四階段進行研究問卷之內容架構編製，並透過問卷預試進行問卷題項的修正與問卷信效度考驗。
- (五) 資料蒐集：第五階段則針對本研究所採取之抽樣方法對研究對象發放問卷，蒐集研究所需相關資料。
- (六) 資料分析處理與結果討論：第六階段則將所蒐集之問卷調查資料採不同之統計檢定，將其實證研究結果進行分析說明並加以討論。
- (七) 研究結論與建議：最後階段根據實證研究結果提出本研究之結論與建議。

茲將本研究流程，以圖 1-1 表示：

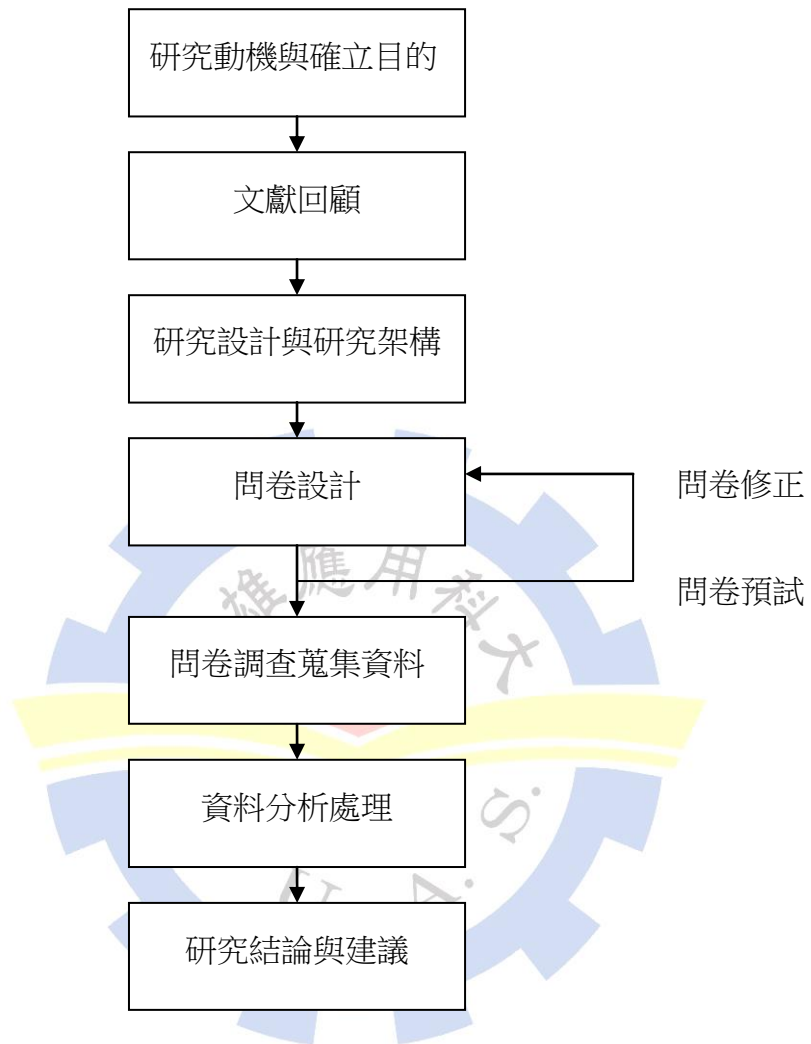


圖 1-1 研究流程圖

二、文獻回顧

本章節將依據研究主題對國內外有關工作價值觀、工作壓力與幸福感的相關文獻進行回顧探討，共分四節。第一節探討有關工作價值觀之定義與構面分類；第二節針對工作壓力之定義來源與研究構面進行探討；第三節則探討有關幸福感之定義與衡量構面；第四節則是對工作價值觀、工作壓力與幸福感三者間的相關研究進行探討，藉此建構本研究之研究設計與立論基礎。

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）亦指出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。Brown（2002）則認為工作價值觀是個人對於工作或工作環境的評估標準，是個人的價值觀系統之一，經由此價值系統可評估個人在工作上所扮演的角色。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。黃英忠、黃培文（2004）提出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。蔡俊傑、張順發（2004）將工作價值觀視為個人對於工作的信念與偏好程度，將引導個人的行為意向，形塑個人偏好的特定行為，並依此作為個人選擇工作時的指標，影響個人對於工作的認知與評價。范熾文、蔡家媛（2007）將工作價值觀從三個觀點來加以說明定義：（1）工作價值觀是指個體對工作所持有的主觀信念與偏好；（2）工作價值觀是為滿足個體內在需求所形成的價值體系；（3）工作價值觀會透過個體與環境的互動影響而不斷發展。王瑤芬、洪久賢、林咨攸（2008）則認為工作價值觀是個人對於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）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。Robbins and Judge（2009）認為工作價值觀乃是引導個人對於工作的偏好認知與意向。曾艾岑（2009）表示工作價值觀是個人內在價值系統的一部分，是屬於感覺、態度和情意的反應，為從事工作活動時，受到個人及文化差異的影響，所建立的持久性偏好與評斷標準，可引導個人工作行為的動向和所追求的目標。葉欣婷（2010）將工作價值觀視為個體對工作所持有的信念，用以評估工作事物與其工作行為表現，並經由工作達其目標以滿足個人需求。茲將各學者所提出之工作價值觀定義整理如表2-1所示。

表 2-1 工作價值觀定義彙整表

年代	作者	工作價值觀定義
1996	吳鐵雄等人	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

表 2-1 工作價值觀定義彙整表（續）

年代	作者	工作價值觀定義
1997	Dose	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
1999	Schwartz	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
2002	Brown	個人對於工作或工作環境的評估標準，是個人的價值觀系統之一，經由此價值系統可評估個人在工作上所扮演的角色
2002	莊修田	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
2004	黃英忠、黃培文	由個人價值觀所衍生出對於工作的個人價值信念
2004	蔡俊傑、張順發	個人對於工作的信念與偏好程度，將引導個人的行為意向，形塑個人偏好的特定行為，並依此作為個人選擇工作時的指標，影響個人對於工作的認知與評價
2007	范熾文、蔡家媛	(1) 個體對工作所持有的主觀信念與偏好 (2) 為滿足個體內在需求所形成的價值體系 (3) 會透過個體與環境的互動影響而不斷發展
2008	王瑤芬等人	個人對於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
2008	鍾燕宜等人	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
2008	林顯輝、黃冠潔	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
2009	曾艾岑	個人內在價值系統是屬於感覺、態度和情意的反應，從事工作活動時，受到個人及文化差異影響，建立的持久性偏好與評斷標準
2009	Robbins、Judge	引導個人對於工作的偏好認知與意向
2010	葉欣婷	個體對工作所持有的信念，用以評估工作事物與其工作行為表現，並經由工作達其目標以滿足個人需求

資料來源：本研究整理

2.1.2 工作價值觀的衡量構面

對於工作價值觀的衡量構面，學者因研究主題與研究對象差異，各有不同見解。吳鐵雄等人（1996）對大專畢業生進行的研究中，將工作價值觀分為兩大類七大面向，分別為目的價值性：自我成長取向、自我實現取向與尊嚴取向等三大構面；工具價值性：社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向以及休閒健康與交通取向等四大構面。莊修田（2002）針對室內設計業者的研究則是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取向。陳富強等人（2007）對國軍主財人員之工作價值觀研究則簡化為內在價值觀與外在價值觀兩大類。鍾燕宜等人（2008）在關於業務人員工作價值觀研究中，將工作價值觀區分為報酬與獎金、彈性工作時間、利他主義、他人肯定、自我成長與生活方式自主等六大構面。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、安定與免於焦慮等六個構面。王桂英、周傳姜、黃瑞蘭（2010）在臨床護理人員的研究中則是將工作價值觀區分為利他主義、工作滿足感、專業自主性、專業發展性以及成就感與聲望等五大面向。綜合整理各學者對不同研究對象所進行之工作價值觀相關研究構面分類如表2-2所示。

表2-2 工作價值觀衡量構面彙整表

年代	作者	研究對象	工作價值觀衡量構面
1996	吳鐵雄等人	大專畢業生	目的價值：自我成長、自我實現、尊嚴 工具價值：社會互動、組織安全與經濟 安定與免於焦慮 休閒健康與交通
2002	莊修田	室內設計業者	收穫保障、健康休閒、自我實現、工作 人際、自我成長、專業價值、免於焦慮
2004	黃英忠、黃培文	學生	人際、專業、成就、學分、經濟
2007	陳富強等人	國軍主財人員	內在價值觀、外在價值觀
2007	蔡育佑、陳文銓	運動教練	成就感、經濟報酬、社會地位
2008	鍾燕宜等人	業務人員	報酬與獎金、彈性工作時間、 利他主義、他人肯定、自我成長、 生活方式自主
2008	林顯輝、黃冠潔	商管科系學生	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、 休閒健康
2009	陳弘彬、鄭桂玫	羽球教練	自我成長、自我實現、尊重利他、 社會互動、組織安全、免於焦慮
2010	游文杉等人	籃球教練	創新發展、人際互動、成就聲望、 組織安全
2010	孫瑞霽	審計人員	自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、 經濟與安全感、安定與免於焦慮
2010	王桂英等人	臨床護理人員	利他主義、工作滿足感、專業自主性、 專業發展性、成就感與聲望
2012	吳瑞甯	基層公路監理 人員	自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動

資料來源：本研究整理

2.1.3 小結

綜合前述不同學者對於工作價值觀之定義所論，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」。此外，亦由上述研究文獻發現，因研究主題對象不同，不同學者對於工作價值觀內容之衡量構面亦有所差異，故綜合學者之構面分類後，歸納整理出本研究之國際觀光旅館員工工作價值觀之衡量構面，包括「自我成就、自我實現、制度報酬、人際互動、休閒健康」等五大價值面向，作為本研究進行國際觀光旅館員工工作價值觀之分析所用。

2.2 工作壓力

2.2.1 工作壓力定義

在企業管理的相關研究中，學者French et al. (1962) 乃是最早導入壓力管理觀念進行探討工作中所產生之壓力問題（引自陳村河，2001）。Cooper and Marshall (1976) 指出工作壓力乃是工作環境因素對個人產生直接的衝擊影響以及對壓力源所產生的行為反應。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反應所引起（Parker & Decotiis, 1983）。Luthans (1982) 則認為工作壓力來自於個體在工作環境中無法對刺激因素做出適當反應所導致。Steers (1988) 亦認為工作壓力是個體在工作環境中面臨工作負荷之威脅所引起的一種反應狀態。Greenberg and Baron (1997) 提出工作壓力是個體在面對外界壓力來源時的自我情緒、認知和生理三方面交互影響所產生的反應模式。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）。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配的狀況。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。游宗鴻（2013）指出工作壓力泛指員工在工作環境中面臨到個人能力無法應付工作時所面臨之困難時所產生生理和心理的反應。茲將各學者對工作壓力的定義見解整理如表2-3。

表 2-3 工作壓力定義彙整表

年代	作者	工作壓力定義
1976	Cooper、Marshall	環境因素對個人產生直接的衝擊影響以及對壓力源所產生的行為反應
1978	Beehr、Newman	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
1982	Luthans	個體在工作環境中面臨工作負荷之威脅所引起的一種反應狀態
1983	Parker、Decotiis	個人期望需求與工作成果所得之間的差距反應
1988	Steers	個體在工作環境中面臨工作負荷之威脅所引起的一種反應狀態
1997	Greenberg、Baron	個體在面對外界壓力來源時的自我情緒、認知和生理三方面交互影響所產生的反應模式
2000	藍采風	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

表 2-3 工作壓力定義彙整表（續）

年代	作者	工作價值觀定義
2005	Jamal	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配的狀況
2007	張文賢	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
2009	吳國鳳	因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
2010	許順旺等人	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
2011	柯宏君	因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
2013	游宗鴻	泛指員工在工作環境中面臨到個人能力無法應付工作時所面臨之困難時所產生生理和心理的反應

資料來源：本研究整理

2.2.2 工作壓力的來源與衡量構面

Cartwright and Cooper (1997) 指出工作壓力來源大致上可分為工作本身、組織中角色、工作上的關係、生涯發展、組織結構氣候以及非工作因素等六大類（引自許順旺等人，2010），亦有學者則認為在工作壓力源的探討上，除了工作負荷、時間壓力、工作特性以及角色壓力等四種以外，還可加入人際關係不合諧的因素（Spector & Jex, 1998；Dormann & Zapf, 2002）。藍采風（2000）認為工作壓力來源大致上可區分為工作質量、工作角色、工作責任、人際關係、工作滿足以及工作與家庭等六大項目。余朝權（2005）則是將工作壓力來源分為四大類，分別是組織變革、工作職務、人際關係與生涯發展。此外在Rothmann（2008）針對警察人員的研究中曾提出工作壓力來源主要是來自於工作上的要求與工作資源的匱乏

兩大類；吳國鳳（2009）在對銀行從業人員的研究裡亦指出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）對溫泉旅館員工所進行之研究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）在國際觀光旅館宴會廳的員工研究中將工作壓力區分為工作過度負荷、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）對國際觀光旅館從業人員的研究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；賴家慶（2012）在進行空服員工作壓力的相關研究中將工作壓力構面細分成工作負荷、人際關係、個人責任、工作與家庭平衡、疲勞、焦慮、憂鬱、低自尊、不滿足以及經濟因素等10項；游宗鴻（2013）對國際觀光旅館員工進行的研究中將工作壓力區隔成工作負荷、工作特性、管理制度、生涯成就與人際關係等五大壓力構面。茲整理各學者對工作壓力之來源構面分類如表2-4。

表 2-4 工作壓力構面彙整表

年代	作者	工作壓力構面
1997	Cartwright、Cooper	工作本身、組織中角色、工作上的關係、生涯發展、組織結構氣候、非工作因素
1998	Spector、Jex	工作負荷、時間壓力、工作特性、角色壓力
2000	藍采風	工作質量、工作角色、工作責任、人際關係、工作滿足、工作與家庭
2002	Dormann、Zapf	工作負荷、時間壓力、工作特性、角色壓力、人際關係不合諧
2005	余朝權	組織變革、工作職務、人際關係、生涯發展
2007	蔡育佑、陳文銓	工作負荷、決策參與、行政關係、專業知能

表 2-4 工作壓力構面彙整表（續）

年代	作者	工作壓力構面
2008	Rothmann	工作上的要求、工作資源的匱乏
2009	陳弘彬、鄭桂玫	人際壓力、專業知能、工作負荷、時間壓力、適應變革、自我期許
2009	吳國鳳	工作要求、缺乏支持
2009	劉翠華等人	工作負荷過度、技術低度使用、角色壓力、人際壓力
2010	許順旺等人	工作過度負荷、角色衝突、角色模糊、人際關係不和諧
2011	柯宏君	工作負荷、個人發展、組織溝通、角色衝突
2012	賴家慶	工作負荷、人際關係、個人責任、工作與家庭平衡、疲勞、焦慮、憂鬱、低自尊、不滿足、經濟因素
2013	游宗鴻	工作負荷、工作特性、管理制度、生涯成就、人際關係

資料來源：本研究整理

2.2.3 小結

根據上述學者所提出之工作壓力觀點得知，工作壓力大多來自於工作環境中的因素所引發個人身心反應的狀態，因此本研究將工作壓力定義為「來自於工作環境的人、事、物所造成個體期望與結果差距產生身心不平衡的感受」。同時綜合不同學者評估工作壓力的分類方式，本研究將工作壓力構面歸納為「工作負荷、個人發展、組織互動、角色衝突」等四大面向作為本研究後續針對國際觀光旅館員工之工作壓力衡量基礎。

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。Andrews and Withey (1976) 是最早對幸福感內涵提出見解的學者，他們認為幸福感是來自於個體對於其生活滿意度、正向情緒與負向情感三者合乎個體認知所需而產生的感受。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)。幸福感定義整理如表2-5。

表 2-5 幸福感定義彙整表

年代	作者	幸福感定義
1976	Andrews、Withey	幸福感是個體對其生活滿意度、正向情緒與負向情感三者合乎個體認知所需而產生的感受
1980	楊國樞	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
1996	Huebner、Dew	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
1998	陸洛	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
1999	Diener	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
2000	Buss	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
2000	Fuhrer	幸福感是個人對於自己整體生活的評價認知
2004	Gilbert、Abdullah	幸福感是對生活滿意並認為生命具有意義且愉悅的持續性感受，「愉悅」、「生活品質」與「生活滿意度」是幸福感的重要概念
2011	余民寧等人	幸福感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

資料來源：本研究整理

2.3.2 幸福感的衡量構面

在幸福感的評估構面上，陸洛（1998）在其研究中曾提出幸福感測量可從正向情感、整體生活滿意度以及無負向情緒等三個面向來進行探討；但在其後續研究則將幸福感三個衡量構面簡化為整體幸福感單一面向（Lu, 2008）；曾艾岑（2009）亦將生活滿意度與正負向情緒感受兩者合併為整體幸福感單一面向進行對不同世代教師工作價值觀與幸福感的研究分析；金音如（2010）在其針對諮商師的研究中則提出幸福感的衡量應從生活滿意、正向情意以及情意平衡等三個構面來進行

評估；另從王雯宗等人（2010）對消防、警察、軍人、老師與護士等五大高壓力族群所進行之幸福感相關研究中，則是將幸福感衡量歸納為快樂感、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研究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不同構面進行探討高科技產業員工之幸福感；鄭天明、張台達（2011）、陳文英（2012）與賴家慶（2012）則認為個人幸福感的評估，可將生活滿意與正負向情緒感受合併簡化為整體幸福感單一面向進行衡量。茲將各學者所提出之幸福感衡量構面整理如表2-6。

表 2-6 幸福感衡量構面彙整表

年代	作者	幸福感衡量構面
1998	陸洛	正向情感、生活滿意度、無負向情緒
2008	Lu	幸福感
2009	曾艾岑	幸福感
2010	金音如	生活滿意、正向情意、情意平衡
2010	王雯宗等人	快樂感、生活滿意感、生活成就感
2011	陳欣宏、李志恭	生活滿意、社會參與、自我成就
2011	鄭天明、張台達	幸福感
2012	李立良等人	生活滿意、人際關係、自我肯定、身心均衡
2012	陳文英	幸福感
2012	賴家慶	幸福感

資料來源：本研究整理

2.3.3 小結

由前述文獻回顧綜合各學者針對幸福感之論述，本研究將幸福感簡單定義為「個人對自己生活品質滿意度的主觀感受」。此外，綜合整理各學者針對不同研究對象所提出之幸福感研究構面分類後，本研究將幸福感衡量構面簡單歸納為「幸福感」單一構面，作為後續探討有關國際觀光旅館員工幸福感之分析所用。

2.4 工作價值觀、工作壓力與幸福感之相關研究

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

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。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。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。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。張惠棉（2013）對國際觀光旅館餐飲部中階主管的研究中，亦發現不同性別、年資、工作區域以及不同餐廳類型的主管在幸福感上有顯著差異。

茲將各學者針對不同研究對象所進行有關工作價值觀、工作壓力與幸福感在

不同人口統計變項之差異研究結果整理如表 2-7。

表 2-7 不同人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感之顯著差異彙整表

年代	作者	研究對象	顯著差異之人口統計變項		
			工作價值觀	工作壓力	幸福感
2008	周寧 劉將	旅館職工			職務、收入
2008	陳柏青	國小教師		性別、年齡 婚姻、職務	年齡、婚姻、 年資、教育程度
2009	陳弘彬 鄭桂玫	羽球教練	性別、年資	性別、年資	
2009	曾艾岑	小學老師	性別、婚姻、 年資、職務		婚姻、年資、 教育程度
2010	王桂英 等人	臨床護理 人員	年齡、婚姻、年資 職務、月薪		
2010	楊倩華	公立幼稚 園教師			年齡、婚姻、 年資
2012	張清源	宗教旅遊 遊客			年齡、收入 教育程度
2012	蕭國倉	國小校長	性別、婚姻、學歷	年齡、年資	
2012	賴家慶	空服員		年齡、婚姻 職務	
2012	李立良 等人	竹科園區 員工		性別、婚姻 職務、年齡 教育程度、 薪資、年資 服務部門	性別、婚姻、 職務、年齡、 教育程度、薪資
2012	張淑惠 等人	醫院員工			年齡、職務
2013	張惠棉	國際觀光 旅館餐飲 部主管			性別、年資 不同區域 不同餐廳類型

資料來源：本研究整理

2.4.2 工作價值觀、工作壓力與幸福感之相關研究

在有關工作價值觀、工作壓力與幸福感等三個變項之間關係的相關研究中發現，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），同時在王雯宗等人（2010）對消防、警察、軍人、老師、護士等高工作壓力族群所進行之研究，亦或是楊倩華（2010）針對公立幼稚園教師以及Rothmann（2008）對警察所進行的相關研究都有相同發現，即是當個體的工作壓力知覺愈高時，其幸福感知覺就會愈低，工作壓力會對幸福感產生負面影響性。

此外，根據研究結果指出，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具有顯著預測力（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，且工作價值觀對幸福感具有正向影響性。另王志平（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。

2.4.3 小結

就前述有關眾多學者針對不同研究對象所進行之人口統計變項在工作價值觀、

工作壓力與幸福感上之差異性研究得知，不同研究對象之人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感上所呈現出之顯著差異現象互有不同，故對於國際觀光旅館員工人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感上之認知是否亦會產生顯著差異，便值得探討了解，更可進一步與其他類型研究對象的認知感受差異結果進行比較。同時，在前述研究中發現，工作壓力對幸福感具有負向影響性，而工作價值觀則對幸福感產生正向影響力。因此本研究將以前述研究結果為基礎，針對國際觀光旅館員工工作價值觀與工作壓力對幸福感之間的關係進行探討驗證。



三、研究方法

本章共分六節，分別針對研究架構、研究假設、研究對象、抽樣方法、問卷設計以及統計分析方法等六大部份詳述說明如後。

3.1 研究架構

本研究主要目的在於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，以及瞭解員工不同背景變項在三個變項上是否有所差異。故根據本研究目的所發展之研究架構，如圖 3-1 所示：

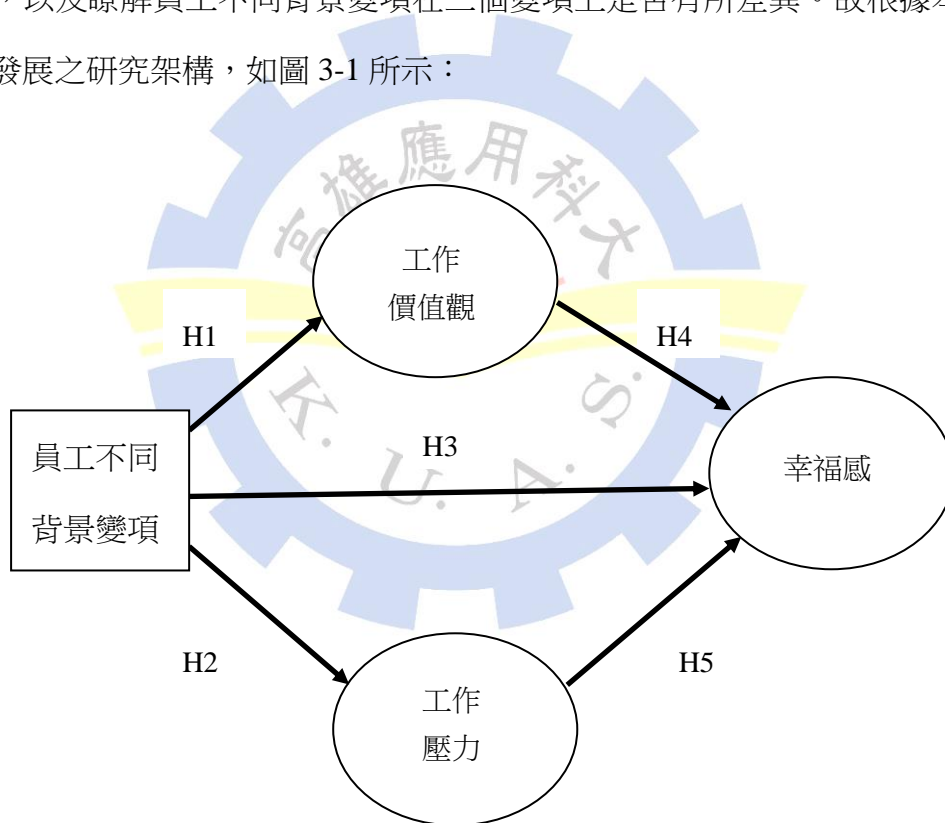


圖 3-1 研究架構

3.2 研究假設

根據本研究目的、文獻探討與研究架構提出下列研究假設：

H1：國際觀光旅館員工不同背景變項在工作價值觀有顯著差異。

H2：國際觀光旅館員工不同背景變項在工作壓力有顯著差異。

H3：國際觀光旅館員工不同背景變項在幸福感有顯著差異。

H4：國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感有顯著影響。

H5：國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感有顯著影響。

3.3 研究對象

本研究對象將以交通部觀光局（2014）觀光旅館名錄內，位於台灣南部地區之國際觀光旅館，計有嘉義縣市 1 家、台南市 5 家、高雄市 10 家與屏東縣 3 家，合計共 19 家國際觀光旅館員工為本研究對象範圍。

3.4 抽樣方法

本研究採用問卷調查方式進行研究對象施測與蒐集資料，首先就研究對象之 19 家國際觀光旅館採便利抽樣（convenience sampling）抽出其中一家發放 50 份問卷進行預試，預試施測日期為 2014 年 5 月 16 日。正式施測亦採用便利抽樣選出 10 家國際觀光旅館後，每家發放 50 份問卷，合計共 500 份。本研究正式施測時間自 2014 年 5 月 21 日起進行至 2014 年 5 月 25 日止，以郵寄或親送問卷方式進行調查。總共回收 468 份問卷，經刪除問卷題項內容填答不完整或呈現一致性回答之無效問卷 56 份，共取得有效問卷 412 份，有效回收率為 82.4%。

3.5 問卷設計

本研究以問卷作為研究主要工具，採問卷調查方式，以問卷題目答項內容作為本研究資料主要來源，本節將針對研究問卷之內容架構、編製過程及信效度分析進行說明。

3.5.1 問卷內容架構

本研究問卷內容架構共區分為工作價值觀量表、工作壓力量表、幸福感量表與個人基本資料表等四大部分。第一部份「工作價值觀量表」探討觀光旅館員工自我之工作價值認知取向，區分為「制度報酬、人際互動、自我成就、自我實現、休閒健康」等五大衡量構面，共有25個題項；第二部份「工作壓力量表」探討觀光旅館員工在工作壓力上之感受狀況，區分為「工作負荷、個人發展、組織互動、角色衝突」等四大衡量構面，共有16個題項；第三部份「幸福感量表」探討觀光旅館員工對自我幸福感的認知感受，僅「幸福感」單一衡量構面，共有7個題項；第四部份「個人基本資料表」屬於類別尺度，主要蒐集受試者之性別、年齡、婚姻、教育程度、旅館業總服務年資、服務部門、職級與月薪等相關資料，共有8個題項。Berdie (1994) 指出在大多數情形下，Likert五點式量表對於事件狀況衡量上最為可靠，因為當選項超過5點時，一般人難以有足夠之辨別力可正確區分其中之差異程度(引自吳明隆、涂金堂，2013)。故本研究使用之「工作價值觀量表」、「工作壓力量表」與「幸福感量表」等三個部份之答項內容依變數屬性，均採用李克特量表(Likert scale)五等距尺度分量表計分衡量，從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予5分至1分的數值，所得分數愈高，顯示受試者對於題項所敘述內容認同程度愈高，藉以衡量受試者對於工作價值觀、工作壓力與幸福感之感受程度。

3.5.2 問卷量表編製

本研究問卷量表編製分兩階段進行。第一階段，依據相關研究文獻整理歸納出變項構面與題項精簡，再徵詢相關學者進行內容表面效度檢視，對於量表題項內容語意相近不詳或與現況不符的題目予以修改刪除，以確保量表內容之完整性，

編製出「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」；第二階段，進行量表預試施測，將預試問卷回收後，採取統計分析考驗量表。預試問卷回收後，隨即進行編碼建檔，以SPSS for Windows統計軟體進行項目分析及t檢定鑑別題目辨別力；並採用Cronbach' α 係數考驗量表內部一致性信度分析。

(1) 工作價值觀量表構面意涵與內容

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」，而本研究之工作價值觀量表則參考莊修田（2002）與林顯輝、黃冠潔（2008）量表改編修訂，題項內容如表 3-1 所示。其衡量構面意涵如下：

- (1) 自我成就：意指個人對於在工作上能否提升技能並獲得自我肯定與成就感的重視程度。
- (2) 自我實現：意指個人對於在工作上能否發揮自我專長與豐富人生，以及提升個人生活品質與達到自我實現的重視程度。
- (3) 制度報酬：意指個人對於組織所提供之福利報酬與升遷制度的重視程度。
- (4) 人際互動：意指個人對於在組織中能否與同事之間建立良好互動關係的重視程度。
- (5) 休閒健康：意指個人對於在工作上能否顧及個人休閒生活與身心健康的重視程度。

表 3-1 工作價值觀量表內容

構面	題 項	參考來源
自我 成就	1. 我希望能在工作上得到成就感	林顯輝、黃冠潔(2008)
	2. 我希望能從工作上獲得自我肯定與自我信任	林顯輝、黃冠潔(2008)
	3. 我希望在工作中可以增加我的眼界與閱歷	莊修田(2002)
	4. 我希望在工作中可以發揮自己的創意	莊修田(2002)
	5. 我希望在工作上能讓我成長進步與技術提升	林顯輝、黃冠潔(2008)
自我 實現	6. 我希望在工作上能發揮我的專長能力	林顯輝、黃冠潔(2008)
	7. 我希望我從事的工作是我個人的興趣	莊修田(2002)
	8. 我希望從工作中可以逐步實現我的人生理想	林顯輝、黃冠潔(2008)
	9. 我希望從工作中可以讓我的生活更加多姿多彩	莊修田(2002)
	10. 我希望能經由工作提升個人生活品質	林顯輝、黃冠潔(2008)
制度 報酬	11. 我希望公司有完善的升遷制度	林顯輝、黃冠潔(2008)
	12. 我希望公司有健全的福利制度	莊修田(2002)
	13. 我希望在工作上的付出可以得到公平合理的報酬	林顯輝、黃冠潔(2008)
	14. 我希望工作收入能讓我得到生活的安定與保障	莊修田(2002)
	15. 我希望額外增加的工作量可以獲得適度獎勵	莊修田(2002)
人際 互動	16. 我希望可以與同事相處融洽	林顯輝、黃冠潔(2008)
	17. 我希望工作中主管能體貼善解人意	林顯輝、黃冠潔(2008)
	18. 我希望能開心地與同事一起完成工作	莊修田(2002)
	19. 我希望同事之間能彼此關懷互相照顧	林顯輝、黃冠潔(2008)
	20. 我希望能處於人際關係良好的工作環境	林顯輝、黃冠潔(2008)
休閒 健康	21. 我希望固定有較長假期可以從事休閒活動	林顯輝、黃冠潔(2008)
	22. 我希望工作時間彈性大可以適切安排個人生活	莊修田(2002)
	23. 我希望下班後不需擔心工作上的事	林顯輝、黃冠潔(2008)
	24. 我希望工作上能避免過多應酬以保持身體健康	林顯輝、黃冠潔(2008)
	25. 我希望能在不危害身心健康的環境工作	莊修田(2002)

資料來源：本研究整理

(2) 工作壓力量表構面意涵與內容

本研究將工作壓力定義為「來自於工作環境的人、事、物所造成個體期望與

結果差距產生身心不平衡的感受」，而本研究所使用之工作壓力量表則參考吳國鳳（2009）、許順旺等人（2010）與柯宏君（2011）量表改編修訂，其衡量構面意涵如下，題項內容如表 3-2 所示。

- （1）工作負荷：意指因個人工作量、工作時間與工作任務所形成之壓力感受。
- （2）個人發展：意指因個人目標成就、薪資福利與生涯發展升遷所造成之壓力感受。
- （3）組織互動：意指個人與組織中同事主管在工作或溝通互動上所產生之壓力感受。
- （4）角色衝突：意指個人對於所擔負之角色任務上所造成之衝突壓力感受。

表 3-2 工作壓力量表內容

構面	題 項	參考來源
工作負荷	1. 我的工作量負荷太重	許順旺等人（2010）
	2. 我經常工作超時	吳國鳳（2009）
	3. 我覺得自己的工作內容太多太雜無法負荷	柯宏君（2011）
	4. 我經常要應付突發狀況或緊急交辦的事	許順旺等人（2010）
個人發展	5. 我的工作無法得到成就感	柯宏君（2011）
	6. 公司薪資、福利不符合自己的期待	柯宏君（2011）
	7. 留在現職我無法一展長才	柯宏君（2011）
	8. 公司缺乏完善的升遷機會	吳國鳳（2009）
組織互動	9. 在工作上我常常無法獲得同事的充分配合	柯宏君（2011）
	10. 在工作上我無法獲得主管或同事的肯定	吳國鳳（2009）
	11. 我與主管的溝通互動不佳	柯宏君（2011）
	12. 我常與同事在工作上產生衝突或不愉快	柯宏君（2011）
角色衝突	13. 我的工作讓我無法同時兼顧家庭與事業	柯宏君（2011）
	14. 我選擇這個工作與我的期望不符	柯宏君（2011）
	15. 我覺得現在的工作會影響我的進修學習	柯宏君（2011）
	16. 我常接到來自不同主管相互衝突的工作要求	許順旺等人（2010）

資料來源：本研究整理

(3) 幸福感量表構面意涵與內容

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」，而本研究所使用之幸福感量表則參考鄭天明、張台達（2011）、陳文英（2012）與賴家慶（2012）量表改編修訂，本研究之「幸福感」單一衡量構面意涵即為個人對於自己生活品質滿意度的感受，題項內容如表 3-3 所示。

表 3-3 幸福感量表內容

構面	題 項	參考來源
幸 福 感	1. 我滿意我現在的生活	鄭天明、張台達（2011）
	2. 我覺得生命是有意義的	陳文英（2012）
	3. 我滿意我的生活品質	鄭天明、張台達（2011）
	4. 我對我的生活充滿安全感	陳文英（2012）
	5. 我能夠好好安排時間做自己想做的事	陳文英（2012）
	6. 我覺得我快樂且充滿活力	賴家慶（2012）
	7. 我對我的未來感到樂觀	賴家慶（2012）

資料來源：本研究整理

(4) 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、服務年資、服務部門、職級與月薪等8個問項。

3.5.3 量表項目分析與信度分析

(1) 工作價值觀量表項目分析與信度分析

本研究之工作價值觀量表依據問卷回收所獲得資料，採用同質性檢核或稱內部一致性效標作為選題基準，將有效問卷進行項目分析。結果如表 3-4 所示，本量表 25 個題項與量表總分積差相關係數介於 .54 至 .79 之間，各題目相關係數均

達 .50 以上，皆達統計顯著水準 ($p < .05$)，顯示各題目與其他題目相關程度符合選題標準 (吳明隆、涂金堂，2013)；在極端值檢核法分析結果，本量表 25 個題項 CR 值介於 6.51 至 12.55 之間，亦達統計顯著水準 ($p < .05$)，同時題項刪除後的 α 係數與總量表 α 係數相近，因此所有題項均可保留。由於本量表 25 個題項均通過內部一致性效標與相關分析之檢定考驗，顯示所有題目均具有良好鑑別度。

表 3-4 工作價值觀量表項目分析摘要表

題 項	決斷值 (CR)	總分 相關	p 值	α 係數
01.我希望能在工作上得到成就感	11.74*	.79*	.00	.93
02.我希望從工作獲得自我肯定與自我信任	11.41*	.74*	.00	.94
03.我希望在工作中可增加我的眼界與閱歷	7.13*	.54*	.00	.93
04.我希望在工作中可以發揮自己的創意	7.15*	.54*	.00	.94
05.我希望在工作上讓我成長進步技術提升	8.24*	.72*	.00	.94
06.我希望在工作上能發揮我的專長能力	8.39*	.65*	.00	.94
07.我希望我從事的工作是我個人的興趣	7.01*	.59*	.00	.94
08.我希望從工作可逐步實現我的人生理想	6.51*	.60*	.00	.94
09.我希望從工作中讓我的生活更多彩多姿	6.79*	.65*	.00	.94
10.我希望能經由工作提升個人生活品質	9.28*	.73*	.00	.94
11.我希望公司有完善的升遷制度	10.54*	.77*	.00	.93
12.我希望公司有健全的福利制度	7.39*	.62*	.00	.94
13.我希望工作上付出可得到公平合理報酬	8.44*	.67*	.00	.94
14.我希望工作收入讓我得到生活安定保障	10.52*	.75*	.00	.94
15.我希望額外增加的工作量可獲得獎勵	9.65*	.70*	.00	.94
16.我希望可以與同事相處融洽	8.40*	.73*	.00	.94
17.我希望工作中主管能體貼善解人意	9.87*	.71*	.00	.94
18.我希望能開心地與同事一起完成工作	9.69*	.74*	.00	.94
19.我希望同事之間能彼此關懷互相照顧	9.78*	.72*	.00	.94
20.我希望能處於人際關係良好的工作環境	11.56*	.79*	.00	.93
21.我希望固定有較長假期可從事休閒活動	12.55*	.72*	.00	.94
22.我希望工作時間彈性大可安排個人生活	10.78*	.72*	.00	.94

表 3-4 工作價值觀量表項目分析摘要表（續）

題 項	決斷值 (CR)	總分 相關	p 值	α 係數
23.我希望下班後不需擔心工作上的事	10.01*	.67*	.00	.94
24.我希望工作避免過多應酬保持身體健康	8.77*	.65*	.00	.94
25.我希望能在不危害身心健康的環境工作	9.00*	.66*	.00	.94
總量表 α 係數 .94				

*p < .05 資料來源：本研究整理

(2) 工作壓力量表項目分析與信度分析

本研究之工作壓力量表依問卷回收所獲得資料，採同質性檢核或稱內部一致性效標作為選題基準，將有效問卷進行項目分析。結果如表 3-5 所示，本量表 16 個題項與量表總分積差相關係數介於 .58 至 .83 間，各題目相關係數均達 .50 以上，皆達統計顯著水準 ($p < .05$)，顯示各題目與其他題目之相關程度符合選題標準（吳明隆、涂金堂，2013）；此外，在極端值檢核法分析結果，本量表 16 個題項 CR 值介於 6.64 至 11.80 之間，亦皆達統計顯著水準 ($p < .05$)，同時題項刪除後的 α 係數與總量表之 α 係數差異不大，因此所有題項均可保留。由於本量表 16 個題項均通過內部一致性效標與相關分析之檢定考驗，表示所有題目均具有良好鑑別度。

表 3-5 工作壓力量表項目分析摘要表

題 項	決斷值 (CR)	總分 相關	p 值	α 係數
01.我的工作量負荷太重	7.49*	.58*	.00	.87
02.我經常工作超時	10.68*	.66*	.00	.87
03.我覺得自己的工作太多太雜無法負荷	8.28*	.59*	.00	.88
04.我經常要應付突發狀況或緊急交辦的事	7.98*	.58*	.00	.88
05.留在現職我無法一展長才	10.21*	.73*	.00	.87

表 3-5 工作壓力量表項目分析摘要表 (續)

題 項	決斷值 (CR)	總分 相關	P 值	α 係數
06.公司薪資、福利不符合自己的期待	9.44*	.73*	.00	.87
07.我的工作無法得到成就感	8.69*	.69*	.00	.88
08.公司缺乏完善的升遷機會	8.99*	.75*	.00	.88
09.在工作上我常常無法獲得同事充分配合	10.88*	.83*	.00	.87
10.在工作上我無法獲得主管或同事的肯定	8.87*	.71*	.00	.88
11.我與主管的溝通互動不佳	8.00*	.80*	.00	.88
12.我常與同事在工作上產生衝突或不愉快	6.64*	.69*	.00	.87
13.我的工作讓我無法同時兼顧家庭與事業	11.80*	.78*	.00	.87
14.我選擇這個工作與我的期望不符	9.52*	.72*	.00	.88
15.我覺得現在的工作會影響我的進修學習	10.02*	.76*	.00	.87
16.我常接到不同主管相互衝突的工作要求	9.34*	.70*	.00	.88
總量表 α 係數 .88				

* $p < .05$ 資料來源：本研究整理

(3) 幸福感量表項目分析與信度分析

本研究之幸福感量表依據問卷回收所獲得資料，採用同質性檢核或稱內部一致性效標作為選題基準，將有效問卷進行項目分析。項目分析結果如表 3-6 所顯示，本量表 7 個題項與量表總分之積差相關係數介於 .83 至 .89 之間，各題目之相關係數均達 .80 以上，且皆達統計顯著水準 ($p < .05$)，顯示各題目與其他題目之相關程度符合選題標準 (吳明隆、涂金堂，2013)；此外，在極端值檢核法分析結果，本量表 7 個題項 CR 值介於 10.56 至 14.96 之間，皆達統計顯著水準 ($p < .05$)，同時題項刪除後的 α 係數與總量表之 α 係數差異不大，因此所有題項均可保留。由於本量表 7 個題項均通過內部一致性效標與相關分析之檢定考驗，表示所有題目均具有良好鑑別度。

表 3-6 幸福感量表項目分析摘要表

題 項	決斷值 (CR)	總分 相關	p 值	α 係數
01. 我滿意我現在的生活	14.89*	.86*	.00	.94
02. 我覺得生命是有意義的	11.64*	.83*	.00	.94
03. 我滿意我的生活品質	10.56*	.88*	.00	.93
04. 我對我的生活充滿安全感	14.56*	.89*	.00	.93
05. 我能夠好好安排時間做自己想做的事	13.71*	.87*	.00	.94
06. 我覺得我快樂且充滿活力	13.74*	.89*	.00	.93
07. 我對我的未來感到樂觀	14.96*	.85*	.00	.94
總量表 α 係數 .94				

* $p < .05$ 資料來源：本研究整理

3.6 統計分析方法

問卷調查所回收蒐集之資料，經整理後將有效問卷進行編碼計分，利用 SPSS for Windows 20.0 版統計套裝軟體進行統計分析與檢定，本研究之統計考驗顯著水準皆以 $\alpha = .05$ 為考驗基準。資料處理分析依本研究目的與研究問題驗證所需，預計使用之統計檢定分析方法為描述性統計（descriptive statistics）、項目分析（item analysis）、因素分析（factor analysis）、信度分析（reliability analysis）、t 檢定（t-test）、單因子變異數分析（one-way ANOVA）以及多元迴歸分析（multiple regression analysis）等。使用情形依研究目的分述如下：

3.6.1 描述性統計分析

採次數分配、百分比、平均數與標準差等方式進行資料檢視，以了解受測對象基本資料及各變數之分佈情況。

3.6.2 項目分析

項目分析之目的主要在於了解題項是否具有鑑別力，採同質性檢核或稱內部一致性考驗進行，求出量表各題項與量表總分之積差相關係數，其積差相關係數愈高，表示各題項測量之一致性愈高；此外，極端組檢驗法亦是項目分析中最常使用的方法，藉由求出題項決斷值（critical ratio；簡稱 CR），將決斷值未達顯著水準的題項刪除，作為量表鑑別力的指標（吳明隆、涂金堂，2013）。Kelly（1939）曾表示當測驗分數為常態分配時，以 27% 的分組方式可求得題項鑑別力的最大可靠性（引自吳明隆、涂金堂，2013）。因此本研究之「工作價值觀」量表、「工作壓力」量表及「幸福感」量表將依據問卷回收所獲得資料，採取內部一致性效標作為選題基準，將有效問卷進行項目分析，並將所有受測者在量表的得分總和依高低排列，將各量表總得分前 27% 者設為高分組，總得分後 27% 者設為低分者，以獨立樣本 t 檢定求出高低二組受試者在每題得分平均數差異的顯著考驗，求出每一題項之「決斷值」，如果題項之 CR 值達到顯著水準（ $p < .05$ ），即表示這個題目能鑑別不同受試者的反應程度；若未達顯著則表示此題項應考慮刪除，藉此進行量表題項之鑑別度衡量。

3.6.3 因素分析

因素分析是目前研究者進行量表因素效度（factor validity）考驗上最常使用的方法（吳明隆、涂金堂，2013）。本研究以探索性因素分析考驗「工作價值觀」量表、「工作壓力」量表及「幸福感」量表，採取「主成分因素分析」（principal factor analysis）進行因素構面萃取，並依因素負荷量大於 .5 之標準選取各因素構面題項（李茂能，2006）。另以球形檢定與 KMO 檢定量表，以球形檢定卡方值達顯著水

準 ($p < .05$)，KMO 值大於 .60 以上，來瞭解所選取量表題項之適切性是否適合進行因素分析，此目的主要在考驗量表的因素效度及刪除不適合題項(邱皓政，2011；吳明隆、涂金堂，2013)。

3.6.4 信度分析

信度分析方面，Cronbach's α 係數是考驗量表內在信度最常使用的方法(邱皓政，2011)。因此本研究將以內部一致性係數(Cronbach's α)作為對「工作價值觀」量表、「工作壓力」量表及「幸福感」量表的信度考驗。當 α 係數在 0.8 以上者表示「高信度」；係數 0.6~0.8 為「可接受信度」；係數 0.6 以下表示「低信度」(邱皓政，2011)。

3.6.5 t 檢定

獨立樣本 t 檢定，乃是用來比較不同樣本觀察值的平均數(吳明隆、涂金堂，2013)。本研究利用獨立樣本 t 檢定，進行比較員工不同性別、婚姻狀況對於工作價值觀、工作壓力與幸福感認知之差異情形。

3.6.6 單因子變異數分析

吳明隆、涂金堂(2013)指出單因子變異數分析之目的主要在考驗三個或三個以上獨立樣本觀察值之各組平均數彼此間是否相等。故本研究利用單因子變異數分析檢定除了員工性別與婚姻以外之不同人口統計變項在工作價值觀、工作壓力與幸福感認知上是否有差異存在。若差異性達顯著水準，則以 Scheffe 法進行事後多重比較，以了解兩兩群組間的差異是否顯著。

3.6.7 多元迴歸分析

迴歸分析的主要目的在於了解自變數與依變數的關係及影響方向與程度，並利用自變數與所估計的迴歸方程式對依變數做預測（吳明隆、涂金堂，2013）。本研究將採取多元迴歸分析來了解工作價值觀與工作壓力兩個變數對幸福感的影響程度。



四、研究結果與討論

本章共分五小節，針對有效回收樣本進行統計分析及結果討論，第一節為受測者個人背景變項分佈概況之描述統計分析說明；第二節為工作價值觀、工作壓力與幸福感三個量表因素分析與信度分析說明；第三節為員工在工作價值觀、工作壓力與幸福感之認知現況分析說明與討論；第四節為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比較分析說明與討論；第五節為工作價值觀、工作壓力與幸福感三個變數之間的影响分析說明與討論。

4.1 受試樣本背景特性分析討論

4.1.1 受測者背景變項分析

受測者背景變項分析主要在進行員工背景特性說明，分析變項包含性別、年齡、婚姻、教育程度、服務年資、服務部門、職級以及月薪等 8 項，有效受測對象資料分析如表 4-1 所示。

受測對象在性別比例上，性別為男性者有 155 人，佔 37.6%；女性有 257 人，佔 62.4%，以女性居多。年齡分佈上，以 26-35 歲 168 人，佔 40.8%排第一位；25 歲以下有 101 人，佔 24.5%次之；36-45 歲有 83 人，佔 20.1%居第三位；46-55 歲有 53 人，佔 12.9%以及 56 歲以上僅有 7 人，佔 1.7%，分居第四、五位。婚姻狀況則以單身（含喪偶離異）有 253 人，佔 61.4%比已婚者 159 人，佔 38.6%為多。教育程度以大學（專）有 206 人，佔 50.0%為最多；高中（職）有 178 人，佔 43.2%次之；國中以下有 24 人，佔 5.8%位居第三；研究所以上僅有 4 人，佔 1.0%人數最少。服務年資則以服務 1-5 年有 160 人，佔 38.8%為最多數；6-10 年有 84 人，

佔 20.4%排第二位；11-15 年有 82 人，佔 19.9%居第三位；1 年(含)以下有 81 人，佔 19.7%排第四；16 年以上僅有 5 人，佔 1.2%為最少。服務之部門單位以餐飲部（宴會廳各類餐廳酒吧麵包坊）有 155 人，佔 37.6%最多；客務部（櫃台禮賓商務中心總機訂房）有 107 人，佔 26.0%次之；房務部（房務洗衣清潔）有 88 人，佔 21.4%居第三位；後勤行政（其他單位）有 62 人，佔 15.0%為最少。職級分佈則以基層員工 266 人，佔 64.6%為最多；中階主管有 125 人，佔 30.3%次之；高階主管有 21 人，佔 5.1%為最少。月薪分析上，以 25000 元以下有 193 人，佔 46.8%為最多；25001~35000 元有 172 人，佔 41.7%居第二位；35001~45000 元有 34 人，佔 8.3%排第三；45001~55000 元有 10 人，佔 2.4%排第四；55001~65000 元僅有 1 人，佔 0.2%排第五；65001 元以上亦僅有 2 人，佔 0.5%為最少。

4.1.2 小結

根據員工背景變項研究結果發現，本研究樣本的員工性別以女性佔多數；年齡分佈以 26-35 歲佔最大比例；婚姻方面以單身為多數；教育程度則以大學（專）學歷為主；員工服務年資以 1-5 年佔最多數；服務部門中以餐飲部佔較高比例；職務上則以基層員工居多；員工月薪主要分佈在 25000 元以下與 25000-50000 元，合計共佔 88.5%。

表 4-1 受試對象基本資料分析表 (N=412)

變項	組別	人數	%	累計%
性別	男	155	37.6	37.6
	女	257	62.4	100.0
年齡	25 歲以下	101	24.5	24.5
	26-35 歲	168	40.8	65.3
	36-45 歲	83	20.1	85.4
	46-55 歲	53	12.9	98.3
	56 歲以上	7	1.7	100.0
婚姻	單身(含喪偶離異)	253	61.4	61.4
	已婚	159	38.6	100.0
教育程度	國中以下	24	5.8	5.8
	高中(職)	178	43.2	49.0
	大學(專)	206	50.0	99.0
	研究所(含)以上	4	1.0	100.0
服務年資	1 年(含)以下	81	19.7	19.7
	1-5 年	160	38.8	58.5
	6-10 年	84	20.4	78.9
	11-15 年	82	19.9	98.8
	16 年以上	5	1.2	100.0
服務部門	餐飲部(宴會廳各類餐廳酒吧麵包坊)	155	37.6	37.6
	客務部(櫃台禮賓商務中心總機訂房)	107	26.0	63.6
	房務部(房務洗衣清潔)	88	21.4	85.0
	後勤行政(非屬上列單位)	62	15.0	100.0
職級	基層員工	266	64.6	64.6
	中階主管(副理副主廚主任領班組長)	125	30.3	94.9
	高階主管(經理主廚以上)	21	5.1	100.0
月薪	25000 元以下	193	46.8	46.8
	25001~35000 元	172	41.7	88.6
	35001~45000 元	34	8.3	96.8
	45001~55000 元	10	2.4	99.3
	55001~65000 元	1	0.2	99.5
	65001 元以上	2	0.5	100.0

4.2 因素分析

本研究以探索性因素分析進行量表效度考驗，選用「主成分因素分析」(principal factor analysis)進行因素構面萃取，採最大變異轉軸法，並依因素負荷量大於 .5 之標準選取各因素構面題項，主要目的在於考驗量表因素效度與刪除不適用之題項(李茂能，2006)。吳明隆、涂金堂(2013)指出要了解資料是否適合進行因素分析可利用 KMO 與球形檢定，當球形檢定卡方值達顯著水準($p < .05$)，以及 KMO 值大於 .60 以上之標準時，則表示本量表適合進行因素分析。而 Cronbach's α 係數是檢定內在信度最常使用的方法(吳明隆、涂金堂，2013)，故本研究亦採內部一致性係數 Cronbach's α 係數為量表進行信度考驗。當 α 係數在 0.8 以上者表示「高信度」；係數 0.6~0.8 為「可接受信度」；係數 0.6 以下表示「低信度」(邱皓政，2011)。

4.2.1 工作價值觀量表因素分析

工作價值觀量表經球形檢定結果，卡方值為 6675.11 達顯著水準($p < .05$)，KMO 值為 .947，亦達到 KMO 值大於 .60 以上標準，因此綜合球形檢定與 KMO 檢定結果顯示本量表適合進行因素分析。經進行探索性因素分析結果發現，本量表第 04 題「我希望在工作中可以發揮自己創意或嘗試新做法」因素負荷量為 .48、第 07 題「我希望我從事的工作是我個人的興趣」因素負荷量為 .41、第 15 題「我希望額外增加的工作量可以獲得適度獎勵」因素負荷量為 .43、第 17 題「我希望工作中主管能體貼善解人意」因素負荷量為 .39、第 23 題「我希望下班後不需擔心工作上的事」因素負荷量為 .40 等 5 個題項因素負荷量均未達 .5 之選題標準，因此將這 5 個題項予以刪除後再進行第二次因素分析，最後結果獲得五個因素共 20 個題目，依因素內涵分別命名為「人際互動」、「休閒健康」、「自我成就」、

「自我實現」與「制度報酬」，因素總解釋量為 77.26%，顯示本量表具有良好建構效度，如表 4-2 所示。

進一步進行 Cronbach's α 係數信度檢定，結果如表 4-2 所示，「人際互動」分量表 Cronbach's α 值為 .93；「休閒健康」分量表 Cronbach's α 值為 .86；「自我成就」分量表 Cronbach's α 值為 .90；「自我實現」分量表 Cronbach's α 值為 .88；「制度報酬」分量表 Cronbach's α 值為 .91，「工作價值觀」總量表 Cronbach's α 值為 .96，結果表示本量表具有高信度。根據前述檢定結果顯示工作價值觀量表具良好信效度。

表 4-2 工作價值觀量表因素分析與信度分析摘要表

題 項	因 素 負 荷 量				
	人際互動	休閒健康	自我成就	自我實現	制度報酬
19.我希望同事之間能彼此關懷互相照顧	.82	.23	.20	.23	.23
16.我希望可以與同事相處融洽	.81	.24	.27	.20	.23
20.我希望能處於人際關係良好的工作環境	.74	.30	.24	.27	.20
18.我希望能開心地與同事一起完成工作	.72	.26	.26	.19	.28
24.我希望工作上能避免過多應酬以保持身體健康	.29	.76	.16	.16	.17
21.我希望固定有較長假期可以從事休閒活動	.22	.76	.17	.17	.20
25.我希望能在不危害身心健康的環境工作	.24	.73	.22	.08	.25
22.我希望工作時間彈性大可以適切安排個人生活	.13	.72	.13	.25	.33

表 4-2 工作價值觀量表因素分析與信度分析摘要表（續）

題 項	因 素 負 荷 量				
	人際互動	休閒健康	自我成就	自我實現	制度報酬
03.我希望在工作中可以增加我的眼界與閱歷	.12	.21	.74	.34	.10
02.我希望能從工作上獲得自我肯定與自我信任	.35	.18	.74	.28	.22
05.我希望在工作上能讓我成長進步與技術提升	.26	.13	.73	.25	.29
01.我希望能在工作上得到成就感	.32	.26	.72	.28	.21
09.我希望從工作中可以讓我的生活更加多彩多姿	.28	.17	.23	.78	.17
08.我希望從工作中可以逐步實現我的人生理想	.14	.14	.32	.77	.17
10.我希望能經由工作提升個人生活品質	.21	.23	.24	.67	.28
06.我希望在工作上能發揮我的專長能力	.23	.18	.35	.65	.30
13.我希望在工作上的付出可以得到公平合理的報酬	.22	.31	.20	.21	.78
12.我希望公司有健全的福利制度	.27	.24	.20	.22	.77
11.我希望公司有完善的升遷制度	.23	.28	.28	.30	.68
14.我希望工作收入能讓我得到生活的安定與保障	.29	.42	.17	.23	.65
解釋變異量%	16.74	15.82	15.08	14.82	14.79
累積解釋變異量%	16.74	32.56	47.64	62.46	77.26
Cronbach's α 值	.93	.86	.90	.88	.91
球形檢定卡方值 6675.11*	KMO 值 .974	總量表 Cronbach's α 值 .96			

*p < .05

4.2.2 工作壓力量表因素分析

工作壓力量表經球形檢定結果卡方值為 2578.46 達顯著水準 ($p < .05$)，KMO 值為 .883，亦達到 KMO 值大於 .60 以上標準，因此綜合以上球形檢定與 KMO 檢定結果顯示本量表適合進行因素分析。經進行探索性因素分析結果發現，本量表第 03 題「我覺得自己的工作內容太多太雜無法負荷」因素負荷量為 .35、第 07 題「我的工作無法得到成就感」因素負荷量為 .40、第 10 題「在工作上我無法獲得主管或同事的肯定」因素負荷量為 .33、第 16 題「我經常接到來自不同主管相互衝突的工作要求」因素負荷量為 .29 等 4 個題項因素負荷量均未達 .5 之選題標準，因此將此 4 個題項予以刪除。再進行第二次因素分析，結果萃取出四大因素構面，依其因素內涵分別命名為「個人發展」、「組織互動」、「工作負荷」與「角色衝突」，共 12 個題項，因素總解釋量為 74.52%，顯示本量表具有良好建構效度，如表 4-3 所示。

進一步進行 Cronbach's α 係數信度考驗，檢定結果如表 4-3 所示，「個人發展」分量表 Cronbach's α 值為 .84；「組織互動」分量表 Cronbach's α 值為 .85；「工作負荷」分量表 Cronbach's α 值為 .80；「角色衝突」分量表 Cronbach's α 值為 .83；「工作壓力」總量表 Cronbach's α 值為 .89。根據前述檢定結果顯示工作壓力量表具有良好信效度。

表 4-3 工作壓力量表因素分析與信度分析摘要表

題項	因素負荷量			
	個人發展	組織互動	工作負荷	角色衝突
08.公司缺乏完善的升遷機會	.86	.21	.13	.15
06.公司薪資、福利不符合自己的期待	.85	.07	.21	.22
05.留在現職我無法一展長才	.65	.30	.14	.27

表 4-3 工作壓力量表因素分析與信度分析摘要表（續）

題項	因素負荷量			
	個人發展	組織互動	工作負荷	角色衝突
12.我常與同事在工作上產生衝突或不愉快	.05	.81	.13	.36
11.我與主管的溝通互動不佳	.33	.80	.15	.21
09.在工作上我常常無法獲得同事充分配合	.57	.66	.15	.14
02.我經常工作超時	.03	.10	.85	.18
04.我經常要應付突發狀況或緊急交辦的事	.15	.08	.75	.16
01.我的工作量負荷太重	.29	.17	.71	.16
13.我的工作讓我無法同時兼顧家庭與事業	.20	.18	.32	.79
15.我覺得現在的工作會影響我的進修學習	.18	.26	.25	.78
14.我選擇這個工作與我的期望不符	.41	.34	.07	.65
解釋變異量%	22.21	17.66	17.52	17.13
累積解釋變異量%	22.21	39.87	57.39	74.52
Cronbach's α 值	.84	.85	.80	.83
球形檢定卡方值 2578.46* KMO 值 .883 總量表 Cronbach's α 值 .89				

* $p < .05$

4.2.3 幸福感量表因素分析

幸福感量表經球形檢定結果卡方值為 1458.99 達顯著水準 ($p < .05$)，KMO 值為 .907，亦達到 KMO 值大於 .60 以上標準，因此綜合以上球形檢定與 KMO 檢定結果顯示本量表適合進行因素分析。經進行探索性因素分析結果萃取出單一因素構面，依因素內涵命名為「幸福感」，7 個題項之因素負荷量均達到 .5 之選題標準，因素總解釋量為 75.11%，顯示具有良好建構效度。如表 4-4 所示。

進一步進行 Cronbach's α 係數信度考驗幸福感量表，檢定結果如表 4-4 所示，「幸福感」量表 Cronbach's α 值為 .94。根據前述檢定結果顯示幸福感量表具有良好信效度。

表 4-4 幸福感量表因素分析與信度分析摘要表

構面	題 項	因素負荷量	解釋變異量%
幸 福 感	06. 我覺得我快樂且充滿活力	.89	75.11
	04. 我對我的生活充滿安全感	.89	
	03. 我滿意我的生活品質	.88	
	05. 我能夠好好安排時間做自己想做的事	.86	
	01. 我滿意我現在的生活	.86	
	07. 我對我的未來感到樂觀	.85	
	02. 我覺得生命是有意義的	.83	
球形檢定卡方值 1458.99* KMO 值 .907		總量表 Cronbach's α 值 .94	

* $p < .05$

4.3 員工工作價值觀、工作壓力與幸福感現況分析

4.3.1 員工工作價值觀認知現況分析與討論

4.3.1.1 員工工作價值觀認知現況分析

由表 4-5 可知國際觀光旅館員工工作價值觀因素以「人際互動」平均數 4.27 最高；「制度報酬」平均數 4.06 與「自我成就」平均數 4.06 同居第二位；「自我實現」平均數 3.93 與「休閒健康」平均數 3.93 並列第三位，「工作價值觀」總平均數為 4.05，屬高均值程度，顯示員工普遍具有正向良好的工作價值觀認知。

表 4-5 國際觀光旅館員工工作價值觀因素構面認知分析摘要表

因素構面	平均數	標準差	排序
1. 人際互動因素	4.27	.60	01
2. 制度報酬因素	4.06	.66	02
3. 自我成就因素	4.06	.58	02
4. 自我實現因素	3.93	.59	03
5. 休閒健康因素	3.93	.66	03
整體工作價值觀	4.05	.52	

另從表 4-6 亦發現，國際觀光旅館員工對於工作價值觀各題項之認知分析，也是以人際互動構面中的「我希望能開心地與同事一起完成工作」、「我希望能與同事相處融洽」、「我希望同事之間能彼此關懷互相照顧」、「我希望能處於人際關係良好的工作環境」等 4 個題項位居前 4 名，由此顯現國際觀光旅館員工對於其工作選擇意向的價值觀判斷將職場環境中同事之間人際關係的良好互動視為極重要考量因素。

表 4-6 國際觀光旅館員工工作價值觀各題項認知分析摘要表

題 項	平均數	標準差	排序
18. 我希望能開心地與同事一起完成工作	4.31	.66	01
16. 我希望能與同事相處融洽	4.29	.65	02
19. 我希望同事之間能彼此關懷互相照顧	4.26	.65	03
20. 我希望能處於人際關係良好的工作環境	4.22	.67	04
12. 我希望公司有健全的福利制度	4.12	.75	05
02. 我希望能從工作上獲得自我肯定與自我信任	4.10	.65	06
05. 我希望在工作上能讓我成長進步與技術提升	4.07	.66	07
01. 我希望能在工作上得到成就感	4.06	.65	08
14. 我希望工作收入能讓我得到生活的安定與保障	4.06	.76	09
13. 我希望在工作上的付出可以得到公平合理的報酬	4.04	.75	10
11. 我希望公司有完善的升遷制度	4.02	.73	11
24. 我希望工作上能避免過多應酬以保持身體健康	4.00	.73	12
03. 我希望在工作中可以增加我的眼界與閱歷	3.99	.68	13
10. 我希望能經由工作提升個人生活品質	3.98	.70	14
06. 我希望在工作上能發揮我的專長能力	3.95	.73	15
25. 我希望能在不危害身心健康的环境工作	3.94	.80	16
09. 我希望從工作中可以讓我的生活更加多姿多彩	3.94	.66	17
22. 我希望工作時間彈性大，可以適切安排個人生活	3.90	.78	18
21. 我希望固定有較長假期可以從事休閒活動	3.90	.80	19
08. 我希望從工作中可以逐步實現我的人生理想	3.86	.69	20

4.3.1.2 結果討論

從員工工作價值觀認知現況結果發現，員工整體工作價值觀平均數 4.05 與徐輔潔（2007）以及張宏生、劉芷伶（2009）對旅館業進行之相關研究中，同樣以 Likert 5 等尺度衡量之平均數 4.08 與平均數 3.96 結果相近，顯示旅館業員工普遍具有較高之工作價值觀認同程度，其中本研究以人際互動構面平均數 4.26 最高，對此結果或許是因旅館業本身無論對內對外都是屬於人與人長時間接觸的服務行業，因此進入旅館業服務的員工為了能讓自己一個較佳的人際氛圍環境中工作，自然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。

4.3.2 員工工作壓力之現況分析與討論

4.3.2.1 員工工作壓力現況分析

國際觀光旅館員工工作壓力之現況認知分析如表 4-7 所示，在整體「工作壓力」上總平均值為 2.77，顯示員工對於目前工作壓力總體而言屬於中度壓力感受，其中以「工作負荷」構面平均數 3.16 最高；其次為「個人發展」構面平均數 2.93 與「角色衝突」構面平均數 2.57；「組織互動」構面平均數 2.42 位居末位。由此結果顯現國際觀光旅館員工的工作壓力因素主要來自於工作負荷。

表 4-7 國際觀光旅館員工工作壓力因素構面認知分析摘要表

因素構面	平均數	標準差	排序
1. 工作負荷因素	3.16	.75	01
2. 個人發展因素	2.93	.83	02
3. 角色衝突因素	2.57	.77	02
4. 組織互動因素	2.42	.75	03
整體工作壓力	2.77	.75	

從表 4-8 發現，員工工作壓力中以「我經常要應付突發狀況或緊急交辦的事」、「我的工作負荷太重」高居第一、二位，顯示員工在面對來自於公司各方面的工作壓力中，以處理工作上的突發狀況與工作份量過重的壓力來源最為困擾。

表 4-8 國際觀光旅館員工工作壓力各題項認知分析摘要表

題 項	平均數	標準差	排序
04. 我經常要應付突發狀況或緊急交辦的事	3.32	.92	01
01. 我的工作負荷太重	3.17	.82	02
06. 公司薪資福利不符合自己的期待	3.10	.97	03
08. 公司缺乏完善的升遷機會	2.99	1.02	04
02. 我經常工作超時	2.98	1.00	05
05. 留在現職我無法一展長才	2.69	.87	06
09. 在工作上我常常無法獲得同事的充分配合	2.64	.86	07
13. 我的工作讓我無法同時兼顧家庭與事業	2.64	.92	08
15. 我覺得現在的工作會影響我的進修學習	2.55	.92	09
14. 我選擇這個工作與我的期望不符	2.51	.85	10
11. 我與主管的溝通互動不佳	2.41	.87	11
12. 我常與同事在工作上產生衝突或不愉快	2.22	.86	12

4.3.2.2 結果討論

本研究在整體工作壓力平均數 2.77 的結果與林菁真等人(2008)(平均數 2.95)、劉翠華等人(2009)(平均數 2.81)以及柯宏君(2011)(平均數 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差異不大，均屬中度工作壓力感受，顯示大部份的旅館從業人員並不認為自己的職場環境是屬於高度工作壓力的。此外，本研究結果之員工工作壓力平均數 2.77 相較遠低於羽球教練平均數 3.35(陳弘彬、鄭桂玫，2009)、國小教師平均數 3.22(楊孟華，2010)、高科技業平均數 4.05(李立良等人，2012)以及空服員平均數 3.24(賴家慶，2012)等其

他行業，此一壓力感受的差異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不同，若從另一個角度而言，或許也可認為是旅館從業人員的抗壓性與職場適應力較佳或組織環境相對於其他行業而言是較為友善，對此部份值得後續研究深入探討。而從員工工作壓力各構面來看，本研究以「工作負荷」構面平均數 3.16 最高，此結果亦與劉翠華等人（2009）與柯宏君（2011）之研究結果相同，顯示旅館業員工之主要工作壓力來源大多來自於工作上各種任務狀況的負荷。

4.3.3 員工幸福感之現況分析與討論

4.3.3.1 員工幸福感現況分析

如表 4-9 所示，國際觀光旅館員工在幸福感之現況認知分析上，整體「幸福感」平均數為 3.66，屬於中高程度，顯示員工普遍認為自己目前是幸福的。而員工對於幸福認知中又以「我覺得生命是有意義的」、「我對我的未來感到樂觀」、「我覺得我快樂且充滿活力」三項最為重視，顯示當員工感覺生命有意義並且保持樂觀與快樂時便能自覺是比較幸福的。

表 4-9 國際觀光旅館員工幸福感與各題項之認知分析摘要表

題 項	平均數	標準差	排序
02. 我覺得生命是有意義的	3.78	.70	01
07. 我對我的未來感到樂觀	3.77	.71	02
06. 我覺得我快樂且充滿活力	3.74	.69	03
05. 我能夠好好安排時間做自己想做的事	3.60	.77	04
01. 我滿意我現在的生活	3.58	.72	05
03. 我滿意我的生活品質	3.57	.67	06
04. 我對我的生活充滿安全感	3.56	.71	07
整體幸福感	3.66	.55	

4.3.3.2 結果討論

從員工幸福感認知現況結果發現，本研究之國際觀光旅館員工幸福感認知平均數 3.66 相較高於同樣採取 Likert 5 等尺度衡量幸福感之其他職業研究結果，例如陳柏青（2008）國小教師平均數 3.36、李立良等人（2012）新竹科學園區高科技業員工平均數 2.86、賴家慶（2012）國內空服員平均數 3.24、林湘綦、張美雲（2013）公私立幼兒園教師平均數 3.39，但與張惠棉（2013）針對國內國際觀光旅館業餐飲部中階主管所進行之幸福感研究結果平均數 3.67 相近，其幸福感認知皆屬於中高程度，由此顯示國內國際觀光旅館從業人員之幸福感認知普遍高於其他行業人員。

4.4 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

本節將針對國際觀光旅館員工不同背景變項（性別、婚姻、年齡、教育程度、服務年資、服務部門、職級、月薪）透過 t 檢定與單因子變異數分析進行工作價值觀、工作壓力與幸福感之差異比較分析。

4.4.1 員工不同背景變項在工作價值觀之差異比較分析

4.4.1.1 員工性別在工作價值觀之差異比較分析

從表 4-10 可知，不同性別員工在工作價值觀之平均數差異比較分析，經 t-test 檢定結果顯示，不同性別員工在「自我成就」（t 值 -4.58）女性平均數 4.15 高於男性平均數 3.89；「自我實現」（t 值 -3.81）女性平均數 4.02 高於男性平均數 3.79；「制度報酬」（t 值 -5.58）女性平均數 4.20 高於男性平均數 3.83；「人際互動」（t 值 -6.23）女性平均數 4.40 高於男性平均數 4.04；「休閒健康」（t 值 -5.21）

女性平均數 4.06 高於男性平均數 3.73 以及「整體工作價值觀」(t 值 -6.05) 女性平均數 4.17 高於男性平均數 3.86，均呈現顯著性差異 ($p < .05$)。對此結果表示員工在整體工作價值觀與各構面上的認知看法會因男女性別不同而產生顯著差異，且女性員工顯著高於男性員工。

表 4-10 員工性別在工作價值觀之 t-test 摘要表

構 面	男		女		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
自我成就	3.89	.59	4.15	.55	-4.58*	.00
自我實現	3.79	.60	4.02	.57	-3.81*	.00
制度報酬	3.83	.66	4.20	.63	-5.58*	.00
人際互動	4.04	.62	4.40	.54	-6.23*	.00
休閒健康	3.73	.59	4.06	.66	-5.21*	.00
整體工作價值觀	3.86	.53	4.17	.48	-6.05*	.00

* $p < .05$

4.4.1.2 員工婚姻在工作價值觀之差異比較分析

經 t-test 檢定結果從表 4-11 可知，員工不同婚姻狀況在「制度報酬」(t 值 2.64) 單身平均數 4.13 高於已婚平均數 3.95；「人際互動」(t 值 2.46) 單身平均數 4.32 高於已婚平均數 4.18；「休閒健康」(t 值 2.38) 單身平均數 3.99 高於已婚平均數 3.84 以及「整體工作價值觀」(t 值 2.13) 單身平均數 4.09 高於已婚平均數 3.98，均呈現顯著性差異 ($p < .05$)，而「自我成就」(t 值 .33) 與「自我實現」(t 值 1.13) 則無顯著差異，顯示不同婚姻狀況對工作價值觀認知之差異結果部份有所不同。

表 4-11 員工婚姻在工作價值觀之 t-test 摘要表

構面	單身		已婚		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
自我成就	4.06	.59	4.04	.55	.33	.74
自我實現	3.96	.62	3.89	.55	1.13	.26
制度報酬	4.13	.66	3.95	.66	2.64*	.01
人際互動	4.32	.62	4.18	.56	2.46*	.01
休閒健康	3.99	.68	3.84	.61	2.38*	.02
整體工作價值觀	4.09	.53	3.98	.51	2.13*	.03

*p< .05

4.4.1.3 員工年齡在工作價值觀之差異比較分析

不同年齡員工在工作價值觀之差異比較分析上，因 56 歲以上員工僅有 7 名，為避免造成統計上之分析影響，故將之併入 46-55 歲組內，並將組名更改為 46 歲以上進行分析。經單因子變異數分析之統計考驗結果，從表 4-12 得知，不同年齡層的員工在整體工作價值觀與其各構面之認知上均未產生顯著差異。

表 4-12 員工年齡在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffe 法 事後比較
自我成就	25 歲以下 (1)	4.08	.60	.29	.83	n.s.
	26-35 歲 (2)	4.04	.57			
	36-45 歲 (3)	4.03	.60			
	46 歲以上 (4)	4.10	.54			
自我實現	25 歲以下 (1)	3.93	.60	.44	.73	n.s.
	26-35 歲 (2)	3.96	.61			
	36-45 歲 (3)	3.93	.58			
	46 歲以上 (4)	3.86	.55			
制度報酬	25 歲以下 (1)	4.15	.68	1.31	.27	n.s.
	26-35 歲 (2)	4.07	.65			
	36-45 歲 (3)	4.02	.65			
	46 歲以上 (4)	3.95	.68			

表 4-12 員工年齡在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
人際互動	25 歲以下 (1)	4.33	.58	.70	.55	n.s.
	26-35 歲 (2)	4.27	.64			
	36-45 歲 (3)	4.25	.61			
	46 歲以上 (4)	4.19	.50			
休閒健康	25 歲以下 (1)	3.99	.76	.48	.70	n.s.
	26-35 歲 (2)	3.92	.64			
	36-45 歲 (3)	3.95	.58			
	46 歲以上 (4)	3.87	.63			
整體 工作價值觀	25 歲以下 (1)	4.10	.54	.51	.68	n.s.
	26-35 歲 (2)	4.05	.54			
	36-45 歲 (3)	4.04	.51			
	46 歲以上 (4)	3.99	.49			

*p< .05

4.4.1.4 員工教育程度在工作價值觀之差異比較分析

員工教育程度在工作價值觀之差異比較分析上，因研究所（含）以上員工僅有 4 名，為避免人數太少影響統計分析結果，因此將併入大學（專）組內，並將組名更改為大學（專）以上來進行分析。經單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-13 顯示，不同教育程度員工在「自我成就」、「自我實現」與「人際互動」上並無顯著差異，但在「制度報酬」（F 值 6.00）、「休閒健康」（F 值 7.06）與「整體工作價值觀」（F 值 4.40）則呈現顯著差異（ $p < .05$ ），經採 Scheffe 法事後比較發現，在「制度報酬」上，大學（專）以上員工平均數 4.17 高於高中（職）員工平均數 3.94；在「休閒健康」上，大學（專）以上員工平均數 4.05 高於高中（職）員工平均數 3.80 以及在「整體工作價值觀」上，大學（專）以上員工平均數 4.12 高於高中（職）員工平均數 3.97，呈現顯著性差異，顯示大學（專）以上員工在

這三個部份的價值認知明顯高於高中（職）員工。

表 4-13 員工教育程度在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
自我成就	國中(含)以下 (1)	4.10	.46	1.54	.22	n.s.
	高中(職) (2)	4.00	.55			
	大學(專)以上 (3)	4.10	.61			
自我實現	國中(含)以下 (1)	3.89	.51	2.98	.05	n.s.
	高中(職) (2)	3.86	.58			
	大學(專)以上 (3)	4.00	.61			
制度報酬	國中(含)以下 (1)	4.04	.57	6.00*	.00	3 > 2
	高中(職) (2)	3.94	.64			
	大學(專)以上 (3)	4.17	.68			
人際互動	國中(含)以下 (1)	4.22	.43	.61	.54	n.s.
	高中(職) (2)	4.24	.58			
	大學(專)以上 (3)	4.30	.63			
休閒健康	國中(含)以下 (1)	3.95	.56	7.0*	.00	3 > 2
	高中(職) (2)	3.80	.61			
	大學(專)以上 (3)	4.05	.68			
整體 工作價值觀	國中(含)以下 (1)	4.04	.39	4.40*	.01	3 > 2
	高中(職) (2)	3.97	.49			
	大學(專)以上 (3)	4.12	.55			

*p < .05

4.4.1.5 員工服務年資在工作價值觀之差異比較分析

員工服務年資在工作價值觀之差異比較分析上，因年資 16 年以上員工僅有 5 名，為避免人數太少影響統計分析結果，因此併入年資 11-15 年組內，並將組名更改為 11 年以上來進行分析。經單因子變異數分析考驗結果，從表 4-14 得知，不同服務年資員工在「自我成就」與「自我實現」上無顯著差異，但在「制度報酬」

(F 值 4.24)、「人際互動」(F 值 3.00)、「休閒健康」(F 值 3.05)、「整體工作價值觀」(F 值 3.25) 均呈現顯著差異 ($p < .05$)，經採 Scheffe 法事後比較發現，各組間差異比較僅有年資 1-5 年平均數 4.16 在「制度報酬」上高於 11 年以上平均數 3.90 達顯著性，其餘「人際互動」、「休閒健康」以及「整體工作價值觀」各組間差異並未達顯著性，因此仍視為無差異。

表 4-14 員工服務年資在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
自我成就	1年以下 (1)	4.10	.59	1.12	.34	n.s.
	1~5年 (2)	4.09	.60			
	6~10年 (3)	3.96	.55			
	11年以上 (4)	4.04	.54			
自我實現	1年以下 (1)	3.97	.59	1.76	.16	n.s.
	1~5年 (2)	4.00	.62			
	6~10年 (3)	3.85	.56			
	11年以上 (4)	3.86	.56			
制度報酬	1年以下 (1)	4.16	.66	4.24*	.01	2 > 4
	1~5年 (2)	4.16	.63			
	6~10年 (3)	3.95	.65			
	11年以上 (4)	3.90	.70			
人際互動	1年以下 (1)	4.27	.59	3.00*	.03	n.s.
	1~5年 (2)	4.37	.63			
	6~10年 (3)	4.18	.62			
	11年以上 (4)	4.16	.50			
休閒健康	1年以下 (1)	3.94	.74	3.05*	.03	n.s.
	1~5年 (2)	4.04	.69			
	6~10年 (3)	3.85	.57			
	11年以上 (4)	3.80	.55			

表 4-14 員工服務年資在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
整體 工作價值觀	1年以下 (1)	4.09	.54	3.25*	.02	n.s.
	1~5年 (2)	4.13	.54			
	6~10年 (3)	3.96	.50			
	11年以上 (4)	3.96	.48			

*p< .05

4.4.1.6 員工服務部門在工作價值觀之差異比較分析

員工服務部門在工作價值觀之差異比較分析上，單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-15 得知，不同服務部門員工在「自我成就」(F 值 3.62)、「自我實現」(F 值 2.96)、「制度報酬」(F 值 3.76)、「人際互動」(F 值 4.84)、「休閒健康」(F 值 6.33)、「整體工作價值觀」(F 值 5.55)均呈現顯著性差異(p< .05)，經採 Scheffe 法事後比較發現，在「自我成就」上，客務部員工平均數 4.18 高於餐飲部員工平均數 3.95；在「制度報酬」上，客務部員工平均數 4.19 高於餐飲部員工平均數 3.93；在「人際互動」上，客務部員工平均數 4.44 高於餐飲部員工平均數 4.17；在「休閒健康」上，客務部員工平均數 4.14 高於餐飲部員工平均數 3.80 以及在「整體工作價值觀」上，客務部員工平均數 4.19 高於餐飲部員工平均數 3.93，均呈現顯著性差異，顯示客務部員工在多方面的工作價值觀認知上明顯高於餐飲部員工。但在「自我實現」的組間差異比較上並未達顯著性，因此表示不同服務部門員工在「自我實現」認知上仍然視為無差異。

表 4-15 員工服務部門在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
自我成就	餐飲部 (1)	3.95	.55	3.62*	.01	2 > 1
	客務部 (2)	4.18	.56			
	房務部 (3)	4.09	.55			
	後勤行政 (4)	4.08	.68			
自我實現	餐飲部 (1)	3.83	.59	2.96*	.03	n.s.
	客務部 (2)	4.02	.54			
	房務部 (3)	3.97	.62			
	後勤行政 (4)	4.00	.60			
制度報酬	餐飲部 (1)	3.93	.66	3.76*	.01	2 > 1
	客務部 (2)	4.19	.64			
	房務部 (3)	4.09	.66			
	後勤行政 (4)	4.12	.66			
人際互動	餐飲部 (1)	4.17	.55	4.84*	.00	2 > 1
	客務部 (2)	4.44	.63			
	房務部 (3)	4.28	.56			
	後勤行政 (4)	4.20	.66			
休閒健康	餐飲部 (1)	3.80	.67	6.33*	.00	2 > 1
	客務部 (2)	4.14	.64			
	房務部 (3)	3.99	.62			
	後勤行政 (4)	3.85	.63			
整體 工作價值觀	餐飲部 (1)	3.93	.50	5.55*	.00	2 > 1
	客務部 (2)	4.19	.51			
	房務部 (3)	4.08	.51			
	後勤行政 (4)	4.05	.56			

*p < .05

4.4.1.7 員工職級在工作價值觀之差異比較分析

不同職級員工在工作價值觀之差異比較分析上，經單因子變異數分析之統計

考驗結果，從表 4-16 得知，不同職級員工在整體工作價值觀與其各構面之認知上均未產生顯著差異。

表 4-16 員工職級在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffe法 事後比較
自我成就	基層員工 (1)	4.04	.59	3.04	.05	n.s.
	中階主管 (2)	4.04	.55			
	高階主管 (3)	4.36	.47			
自我實現	基層員工 (1)	3.91	.60	1.95	.14	n.s.
	中階主管 (2)	3.95	.57			
	高階主管 (3)	4.17	.48			
制度報酬	基層員工 (1)	4.08	.64	2.41	.09	n.s.
	中階主管 (2)	3.98	.70			
	高階主管 (3)	4.31	.66			
人際互動	基層員工 (1)	4.28	.60	.90	.41	n.s.
	中階主管 (2)	4.22	.62			
	高階主管 (3)	4.39	.46			
休閒健康	基層員工 (1)	3.97	.69	3.07	.05	n.s.
	中階主管 (2)	3.82	.59			
	高階主管 (3)	4.10	.58			
整體 工作價值觀	基層員工 (1)	4.06	.53	2.26	.11	n.s.
	中階主管 (2)	4.00	.52			
	高階主管 (3)	4.26	.44			

*p< .05

4.4.1.8 員工月薪在工作價值觀之差異比較分析

員工月薪在工作價值觀之差異比較分析上，因月薪 55001-65000 元員工僅有 1 人以及月薪 65000 元以上員工僅有 2 人，為避免分組人數太少影響統計之分析結果，因此將此 2 組併入月薪 45000-55000 元組內，並將組別名稱更改為 45000 元以

上來進行分析。經單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-17 得知，不同月薪員工在「自我實現」與「休閒健康」上未達顯著性，表示不同月薪員工在這 2 個構面認知上並無差異。但不同月薪員工在「自我成就」（F 值 5.39）、「制度報酬」（F 值 4.26）、「人際互動」（F 值 3.71）與「整體工作價值觀」（F 值 4.53）上則呈現顯著性差異（ $p < .05$ ），經採 Scheffe 法事後比較發現，月薪 45000 元以上員工在「自我成就」平均數 4.58 明顯高於月薪 25000-35000 元員工平均數 3.97 以及月薪 25000 元以下員工平均數 4.07；在「制度報酬」上，月薪 45000 元以上員工平均數 4.48 也高於月薪 25000-35000 元員工平均數 3.95 以及在「整體工作價值觀」上，月薪 45000 元以上員工平均數 4.45 高於月薪 25000-35000 元員工平均數 3.97，均呈現顯著性差異，但在「人際互動」的組間差異比較上並未達顯著性，因此表示不同月薪員工在「人際互動」認知上仍然視為無差異。

表 4-17 員工月薪在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法事後比較
自我成就	25000 元以下 (1)	4.07	.58	5.39*	.00	4 > 1 4 > 2
	25001~35000元 (2)	3.97	.55			
	35001~45000元 (3)	4.18	.60			
	45001 元以上 (4)	4.58	.52			
自我實現	25000 元以下 (1)	3.95	.61	2.26	.08	n.s.
	25001~35000元 (2)	3.89	.57			
	35001~45000元 (3)	3.92	.57			
	45001 元以上 (4)	4.33	.61			
制度報酬	25000 元以下 (1)	4.13	.64	4.26*	.01	4 > 2
	25001~35000元 (2)	3.95	.66			
	35001~45000元 (3)	4.09	.71			
	45001 元以上 (4)	4.48	.73			

表 4-17 員工月薪在工作價值觀之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
人際互動	25000 元以下 (1)	4.34	.59	3.71*	.01	n.s.
	25001~35000元 (2)	4.17	.61			
	35001~45000元 (3)	4.27	.56			
	45001 元以上 (4)	4.58	.45			
休閒健康	25000 元以下 (1)	3.99	.70	2.60	.05	n.s.
	25001~35000元 (2)	3.86	.59			
	35001~45000元 (3)	3.87	.60			
	45001 元以上 (4)	4.27	.70			
整體 工作價值觀	25000 元以下 (1)	4.10	.53	4.53*	.00	4 > 2
	25001~35000元 (2)	3.97	.51			
	35001~45000元 (3)	4.06	.52			
	45001 元以上 (4)	4.45	.53			

*p < .05

4.4.1.9 結果討論

研究結果發現國際觀光旅館員工性別在整體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，顯現現代女性尋求自我工作價值認同比男性有較高期許。在員工不同婚姻狀況對工作價值觀的認知上產生顯著差異，與曾艾岑（2009）、王桂英等人（2010）及蕭國倉（2012）之研究結果相同，而且是單身者高於已婚者，顯示不同婚姻狀況確實會影響個人工作價值觀，同時單身者的工作價值認知較已婚者要求更高。在教育程度上對工作價值觀呈現之顯著差異結果與蕭國倉（2012）之研究結果相同，從本研究結果發現大學（專）學歷以上高於高中（職）學歷，表示當員工因教育程度提升時，對自我期許亦隨之提高，因此對工作價值之認知需求就愈高。不同服務部門員工在工作價值觀上呈現之顯著差

異結果與葉欣婷（2010）同為對國際觀光旅館員工所做之研究結果無顯著差異結果不同，對此或許後續研究者可進行更多相關研究來加以驗證。月薪 45001 元以上員工在工作價值觀上高於 25001-35000 元員工產生顯著差異，此研究結果與王桂英等人（2010）研究結果相似，顯示高薪者對自我工作價值認知要求較高。至於員工年齡、服務年資與職級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；王桂英等人，2010），對此後續可進一步研究探討是否因不同職業對象所得到之結果不同。綜合上述結果討論發現，本研究之國際觀光旅館員工在性別、婚姻、教育程度、服務部門與月薪對工作價值觀認知上有顯著差異，因此本研究假設 1 部份獲得支持。

4.4.2 員工不同背景變項在工作壓力之差異比較分析

4.4.2.1 員工性別在工作壓力之差異比較分析

從表 4-18 可知，不同性別員工在工作壓力上之平均數差異比較分析，經 t-test 檢定結果顯示，不同性別員工在整體工作壓力以及各構面上均未達顯著性差異。對此結果顯示員工在工作壓力認知上並不會因為男女性別不同而產生顯著性差異。

表 4-18 員工性別在工作壓力之 t-test 摘要表

構 面	男		女		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作負荷	3.18	.67	3.15	.79	.47	.64
個人發展	2.90	.86	2.95	.81	-.58	.56
組織互動	2.51	.76	2.37	.74	1.76	.08
角色衝突	2.57	.80	2.57	.75	.01	.99
整體工作壓力	2.79	.62	2.76	.62	.48	.64

*p< .05

4.4.2.2 員工婚姻在工作壓力之差異比較分析

經 t-test 檢定結果，從表 4-19 可知國際觀光旅館員工在「工作負荷」(t 值 -3.16) 已婚者平均數 3.30 高於單身者平均數 3.28、在「個人發展」(t 值 -2.16) 已婚者平均數 3.04 高於單身者平均數 2.86 以及在「整體工作壓力」(t 值 -2.63) 已婚者平均數 2.87 高於單身者平均數 2.71，均呈現顯著性差異 ($p < .05$)，表示已婚者在面對工作壓力的感受上是高於單身者，而在「組織互動」與「角色衝突」的壓力感受上單身者與已婚者則無顯著性差異，顯示員工不同婚姻狀況對於工作壓力認知上部份是有所差異。

表 4-19 員工婚姻在工作壓力之 t-test 摘要表

構 面	單 身		已 婚		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作負荷	3.07	.75	3.30	.72	-3.16*	.00
個人發展	2.86	.84	3.04	.79	-2.16*	.03
組織互動	2.37	.73	2.51	.78	-1.75	.08
角色衝突	2.52	.78	2.64	.74	-1.43	.15
整體工作壓力	2.71	.63	2.87	.60	-2.63*	.01

* $p < .05$

4.4.2.3 員工年齡在工作壓力之差異比較分析

不同年齡員工在工作壓力之差異比較分析上，因 56 歲以上員工僅有 7 名，為避免影響統計分析結果，因此將之併入 46-55 歲組內，並將組名更改為 46 歲以上來進行分析。經單因子變異數分析之統計考驗結果，從表 4-20 可知，僅有 26-35 歲的員工平均數 3.28 在「工作負荷」(F 值 5.69) 上高於 25 歲以下員工平均數 2.91，產生顯著性差異 ($p < .05$)，而對於其他各構面與整體工作壓力之認知上均未產生

顯著差異。

表 4-20 員工年齡在工作壓力之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
工作負荷	25 歲以下 (1)	2.91	.80	5.69*	.00	2 > 1
	26-35 歲 (2)	3.28	.66			
	36-45 歲 (3)	3.19	.70			
	46 歲以上 (4)	3.19	.84			
個人發展	25 歲以下 (1)	2.73	.90	2.68	.05	n.s.
	26-35 歲 (2)	2.99	.75			
	36-45 歲 (3)	3.00	.89			
	46 歲以上 (4)	2.98	.77			
組織互動	25 歲以下 (1)	2.38	.78	.79	.50	n.s.
	26-35 歲 (2)	2.41	.69			
	36-45 歲 (3)	2.53	.85			
	46 歲以上 (4)	2.39	.71			
休閒健康	25 歲以下 (1)	2.52	.77	2.23	.08	n.s.
	26-35 歲 (2)	2.63	.75			
	36-45 歲 (3)	2.65	.82			
	46 歲以上 (4)	2.36	.72			
整體 工作壓力	25 歲以下 (1)	2.63	.69	2.62	.05	n.s.
	26-35 歲 (2)	2.83	.55			
	36-45 歲 (3)	2.84	.67			
	46 歲以上 (4)	2.73	.59			

*p < .05

4.4.2.4 員工教育程度在工作壓力之差異比較分析

員工教育程度在工作壓力之差異比較分析上，因研究所（含）以上員工僅有 4 名，為避免人數太少影響統計分析結果，因此將併入大學（專）組內，並將組名更改為大學（專）以上來進行分析。經單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-21 可知，不同教育程度員工在整體工作壓力以及各構面上均未達顯著性差異。對此

結果表示員工在工作壓力認知上並不會因為教育程度不同而產生顯著性差異。

表 4-21 員工教育程度在工作壓力之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
工作負荷	國中(含)以下 (1)	2.94	.78	1.47	.23	n.s.
	高中(職) (2)	3.21	.77			
	大學(專)以上 (3)	3.14	.71			
個人發展	國中(含)以下 (1)	2.82	.70	.76	.47	n.s.
	高中(職) (2)	2.98	.82			
	大學(專)以上 (3)	2.89	.84			
組織互動	國中(含)以下 (1)	2.51	.70	.90	.41	n.s.
	高中(職) (2)	2.37	.71			
	大學(專)以上 (3)	2.46	.79			
角色衝突	國中(含)以下 (1)	2.36	.61	.98	.38	n.s.
	高中(職) (2)	2.60	.77			
	大學(專)以上 (3)	2.57	.78			
整體 工作壓力	國中(含)以下 (1)	2.66	.60	.46	.63	n.s.
	高中(職) (2)	2.79	.61			
	大學(專)以上 (3)	2.77	.64			

*p< .05

4.4.2.5 員工服務年資在工作壓力之差異比較分析

員工服務年資在工作壓力之差異比較上，因年資 16 年以上員工僅有 5 名，為避免人數太少影響統計分析結果，因此併入年資 11-15 年組內，並將組名更改為 11 年以上來進行分析。經單因子變異數分析考驗結果，從表 4-22 得知，不同服務年資員工在「組織互動」與「角色衝突」未達顯著性差異。但在「工作負荷」（F 值 6.38）、「個人發展」（F 值 3.95）以及「整體工作壓力」（F 值 4.09）呈現顯著差異（p< .05），經採 Scheffe 法事後比較發現，在「工作負荷」構面，年資 1-5

年平均數 3.22、年資 6-10 年平均數 3.24 與年資 11 年以上平均數 3.27 均遠高於年資 1 年以下平均數 2.84 並達顯著性；在「個人發展」構面，年資 1-5 年平均數 3.00 與年資 6-10 年平均數 3.03 均明顯高於年資 1 年以下平均數 2.65 並達顯著性；在「整體工作壓力」上，年資 1-5 年平均數 2.83 與年資 11 年以上平均數 2.83 均高於年資 1 年以下平均數 2.56 並達顯著性，表示年資 1 年以下員工有可能因服務年資尚淺比較不像年資服務較久的員工對於工作壓力感受深切，因而產生明顯差異。

表 4-22 員工服務年資在工作壓力之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
工作負荷	1年以下 (1)	2.84	.79	6.38*	.00	2 > 1
	1~5年 (2)	3.22	.68			3 > 1
	6~10年 (3)	3.24	.72			4 > 1
	11年以上 (4)	3.27	.76			
個人發展	1年以下 (1)	2.65	.88	3.95*	.01	2 > 1
	1~5年 (2)	3.00	.86			3 > 1
	6~10年 (3)	3.03	.71			
	11年以上 (4)	2.96	.77			
組織互動	1年以下 (1)	2.27	.70	2.47	.06	n.s.
	1~5年 (2)	2.50	.77			
	6~10年 (3)	2.34	.75			
	11年以上 (4)	2.51	.73			
角色衝突	1年以下 (1)	2.47	.75	.79	.50	n.s.
	1~5年 (2)	2.63	.79			
	6~10年 (3)	2.54	.70			
	11年以上 (4)	2.57	.82			
整體 工作壓力	1年以下 (1)	2.56	.65	4.09*	.01	2 > 1
	1~5年 (2)	2.83	.63			4 > 1
	6~10年 (3)	2.79	.55			
	11年以上 (4)	2.83	.62			

*p < .05

4.4.2.6 員工服務部門在工作壓力之差異比較分析

員工服務部門在工作壓力之差異比較分析上，單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-23 得知，不同服務部門員工在「個人發展」、「組織互動」與「整體工作壓力」均未達顯著性，顯示無差異。在「工作負荷」(F 值 4.42) 與「角色衝突」(F 值 2.84) 則呈現顯著性差異 ($p < .05$)。經採 Scheffe 法事後比較發現，在「工作負荷」上，後勤行政部門員工平均數 3.46 明顯高於餐飲部員工平均數 3.15、客務部員工平均數 3.11 以及房務部員工平均數 3.03，均呈現顯著性差異，顯示後勤行政部門員工在面對工作負荷上的壓力感受比其他部門員工要來得大。但在「角色衝突」的各組間差異比較上並未達顯著性，因此表示不同服務部門員工在「角色衝突」的壓力感受上仍然視為無差異。

表 4-23 員工服務部門在工作壓力之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
工作負荷	餐飲部 (1)	3.15	.79	4.42*	.01	4 > 1
	客務部 (2)	3.11	.69			
	房務部 (3)	3.03	.68			
	後勤行政 (4)	3.46	.75			
個人發展	餐飲部 (1)	2.95	.91	.45	.72	n.s.
	客務部 (2)	2.85	.81			
	房務部 (3)	2.95	.75			
	後勤行政 (4)	2.98	.72			
組織互動	餐飲部 (1)	2.42	.72	.38	.77	n.s.
	客務部 (2)	2.38	.81			
	房務部 (3)	2.42	.72			
	後勤行政 (4)	2.51	.76			

表 4-23 員工服務部門在工作壓力之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
角色衝突	餐飲部 (1)	2.64	.75	2.84*	.04	n.s.
	客務部 (2)	2.42	.74			
	房務部 (3)	2.51	.75			
	後勤行政 (4)	2.72	.85			
整體 工作壓力	餐飲部 (1)	2.79	.66	1.95	.12	n.s.
	客務部 (2)	2.69	.64			
	房務部 (3)	2.73	.57			
	後勤行政 (4)	2.92	.56			

*p< .05

4.4.2.7 員工職級在工作壓力之差異比較分析

員工不同職級在工作壓力之差異比較分析上，單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-24 得知，不同職級員工在「個人發展」、「組織互動」、「角色衝突」與「整體工作壓力」均未達顯著性，顯示無差異。在「工作負荷」(F 值 14.35) 呈現顯著性差異 (p< .05)。經採 Scheffe 法事後比較發現，在「工作負荷」上，高階主管平均數 3.83 高於中階主管平均數 3.29 與基層員工平均數 3.05，呈現顯著性差異，同時中階主管亦高於基層員工，達顯著差異，顯示在面對工作負荷上的壓力感受，身為職級愈高的員工相對其低職級的員工壓力較大。

表 4-24 員工職級在工作壓力之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffe法 事後比較
工作負荷	基層員工 (1)	3.05	.74	14.35*	.00	3 > 1
	中階主管 (2)	3.29	.70			3 > 2
	高階主管 (3)	3.83	.62			2 > 1

表 4-24 員工職級在工作壓力之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffe法 事後比較
個人發展	基層員工 (1)	2.94	.86	.98	.38	n.s.
	中階主管 (2)	2.95	.76			
	高階主管 (3)	2.68	.80			
組織互動	基層員工 (1)	2.45	.76	.50	.61	n.s.
	中階主管 (2)	2.37	.75			
	高階主管 (3)	2.44	.64			
角色衝突	基層員工 (1)	2.56	.74	.41	.67	n.s.
	中階主管 (2)	2.56	.83			
	高階主管 (3)	2.71	.78			
整體 工作壓力	基層員工 (1)	2.75	.63	.83	.44	n.s.
	中階主管 (2)	2.79	.62			
	高階主管 (3)	2.92	.55			

*p< .05

4.4.2.8 員工月薪在工作壓力之差異比較分析

員工月薪在工作壓力之差異比較分析上，因月薪 55001-65000 元員工僅有 1 人以及月薪 65000 元以上員工僅有 2 人，為避免分組人數太少影響統計之分析結果，因此將此 2 組併入月薪 45000-55000 元組內，並將組別名稱更改為 45000 元以上來進行分析。經單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-25 得知，不同月薪員工在「角色衝突」與「整體工作壓力」均未達顯著性，顯示無差異。在「工作負荷」(F 值 6.99)、「個人發展」(F 值 3.38)以及「組織互動」(F 值 2.78)呈現顯著性差異 (p< .05)。經採 Scheffe 法事後比較發現，在「工作負荷」上，月薪 25001-35000 元平均數 3.24、35001-45000 元平均數 3.43 以及 45000 元以上平均

數 3.64 的員工均明顯高於月薪 25000 元以下員工平均數 3.15，呈現顯著性差異，顯示員工隨著月薪愈高在面對工作負荷上的壓力感受相對隨之上升。但在「個人發展」以及「組織互動」的各組間差異比較上並未達顯著性，因此表示不同月薪員工在「個人發展」與「組織互動」的壓力感受仍然視為無差異。

表 4-25 員工月薪在工作壓力之單因子變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	p值	Scheffe法 事後比較
工作負荷	25000 元以下 (1)	3.01	.76	6.99*	.00	4 > 1 3 > 1 2 > 1
	25001~35000元 (2)	3.24	.65			
	35001~45000元 (3)	3.43	.85			
	45001 元以上 (4)	3.64	.88			
個人發展	25000 元以下 (1)	2.86	.89	3.38*	.02	n.s.
	25001~35000元 (2)	3.04	.72			
	35001~45000元 (3)	2.96	.93			
	45001 元以上 (4)	2.38	.69			
組織互動	25000 元以下 (1)	2.37	.74	2.78*	.04	n.s.
	25001~35000元 (2)	2.48	.72			
	35001~45000元 (3)	2.62	.93			
	45001 元以上 (4)	2.00	.54			
角色衝突	25000 元以下 (1)	2.56	.72	1.09	.35	n.s.
	25001~35000元 (2)	2.55	.79			
	35001~45000元 (3)	2.76	.91			
	45001 元以上 (4)	2.36	.81			
整體 工作壓力	25000 元以下 (1)	2.70	.64	2.57*	.05	n.s.
	25001~35000元 (2)	2.83	.57			
	35001~45000元 (3)	2.94	.79			
	45001 元以上 (4)	2.60	.51			

*p < .05

4.4.2.9 結果討論

研究結果發現國際觀光旅館員工在整體工作壓力上員工婚姻狀況呈現顯著性差異，此結果與陳柏青（2008）、李立良等人（2012）以及賴家慶（2012）之研究結果相同，顯示員工已婚狀況確實會對於工作上的壓力感受造成明顯影響。此外本研究服務年資在整體工作壓力上產生的顯著差異結果與陳弘彬、鄭桂玫（2008）、李立良等人（2012）以及蕭國倉（2012）研究結果一致，顯示當員工服務年資愈久亦可能伴隨其工作任務較重以及個人未來發展性的壓力增加，因此對於其工作壓力感受會較年資較淺的員工感覺沉重。至於其餘背景變項無顯著差異結果，與其他研究發現性別、年齡、教育程度、服務部門、職務與月薪在整體工作壓力上會有顯著差異結果有所不同（陳柏青，2008；陳弘彬、鄭桂玫，2009；李立良等人，2012；賴家慶，2012；蕭國倉，2012），對此現象是否因職業別不同或是其他因素影響所造成的差異，可待後續研究深入探討。綜合上述結果討論，本研究之國際觀光旅館員工僅婚姻與服務年資在工作壓力上有顯著差異，故本研究假設 2 部份獲得支持。

4.4.3 員工不同背景變項在幸福感之差異比較分析

4.4.3.1 員工性別、婚姻在幸福感之差異比較分析

從表 4-26 可知，不同性別、婚姻狀況的員工在幸福感之平均數差異比較分析，經 t-test 檢定結果顯示，不同性別、婚姻狀況員工在整體幸福感均未達顯著性差異。對此結果顯示員工在幸福感認知上並不會因為男女性別不同或其婚姻狀況不同而產生顯著差異。

表 4-26 員工性別、婚姻變項在幸福感之 t-test 分析摘要表

變項	組別	幸 福 感			
		平均數	標準差	t值	p值
性別	男	3.65	.51	-.10	.92
	女	3.66	.58		
婚姻	單身	3.62	.58	-1.69	.09
	已婚	3.72	.51		

*p<.05

4.4.3.1 員工不同背景變項在幸福感之差異比較分析

員工不同背景變項在幸福感之差異比較分析上，因變項中部份組別人數過少，為避免造成後續統計分析結果的誤差影響，因此先就部份組別進行合併。在年齡方面，因 56 歲以上人數僅有 7 人，因此將之併入 46-55 歲組內，並將該組名稱變更為 46 歲以上；在教育程度部份，因研究所以上人數僅有 4 人，因此將之併入大學（專）組內，並將該組名稱變更為大學（專）以上；在服務年資方面，因 16 年以上人數僅有 5 人，因此將之併入 11-15 年組內，並將該組名稱變更為 11 年以上；在月薪方面，因 55001-65000 元僅有 1 人以及 65001 元以上人數僅有 2 人，因此將此 2 組均併入 45001-55000 元組內，並將該組名稱變更為 45000 元以上，經組別變更完成後進行後續統計分析。

經單因子變異數分析統計考驗結果，從表 4-27 得知，員工不同年齡、服務年資、服務部門、職級、月薪在整體幸福感上的差異比較均未達顯著性差異，表示員工對幸福感的認知並不會因這 5 種變項的身份不同而產生明顯差異。但對不同教育程度之員工在幸福感檢定上則達到顯著性差異（F 值 5.93，p<.05）。經採用 Scheffe 法進行事後比較發現，教育程度為國中以下員工平均數 3.96 明顯高於大學（專）以上員工平均數 3.59，呈現顯著性差異，顯示在幸福感的認知上教育程度

國中以下員工是比教育程度高的員工來得容易滿足，因此幸福感自覺較高，對此結果若從另一角度思考這或許也有可能因為教育程度高的員工對自我要求期許或職場目標追求標準比較高，因此相對比較不容易感覺到幸福滿意。

表 4-27 員工不同背景變項在幸福感之單因子變異數分析摘要表

變項	組別	幸 福 感				Scheffe 事後比較
		平均數	標準差	F值	p值	
年 齡	25歲以下 (1)	3.62	.55	1.96	.12	n.s.
	26~35歲 (2)	3.61	.55			
	36~45歲 (3)	3.70	.57			
	46歲以上 (4)	3.79	.53			
教育程度	國中以下 (1)	3.96	.43	5.93*	.00	1 > 3
	高中(職) (2)	3.70	.54			
	大學(專)以上 (3)	3.59	.56			
服務年資	1年以下 (1)	3.61	.58	.36	.78	n.s.
	1~5年 (2)	3.67	.60			
	6~10年 (3)	3.65	.52			
	11年以上 (4)	3.69	.48			
服務部門	餐飲部 (1)	3.67	.56	3.68*	.01	n.s.
	客務部 (2)	3.59	.56			
	房務部 (3)	3.80	.53			
	後勤行政 (4)	3.53	.53			
職 級	基層員工 (1)	3.63	.58	.73	.48	n.s.
	中階主管 (2)	3.71	.50			
	高階主管 (3)	3.67	.54			
月 薪	25000元以下 (1)	3.64	.60	.32	.81	n.s.
	25001~35000元 (2)	3.67	.50			
	35001~45000元 (3)	3.68	.49			
	45001元以上 (4)	3.78	.67			

*p < .05

4.4.3.9 結果討論

研究結果顯示國際觀光旅館員工僅在不同教育程度上對幸福感呈現顯著性差異，而不同性別、婚姻、年齡、服務年資、服務部門、職級與月薪則均未呈現顯著差異。此一研究結果與陳柏青（2008）、曾艾岑（2009）、張清源（2012）以及李立良等人（2012）發現幸福感在教育程度上有顯著差異之研究結果相同，但卻與周寧、劉將（2008）發現職務與收入、楊倩華（2010）發現年齡、婚姻、年資以及張淑惠等人（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，也與陳柏青（2008）指出除教育程度外，年齡、婚姻、年資對幸福感也會有顯著差異不同。同時也與曾艾岑（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。綜合上述結果發現不同背景變項影響幸福感的差異結果互有不同，對此差異情形可待後續研究進行探討比較深究其因。而本研究在國際觀光旅館員工不同背景變項對幸福感的差異比較結果僅有教育程度上呈現顯著性差異，因此本研究假設 3 僅部份獲得支持。

4.5 員工工作價值觀、工作壓力對幸福感影響分析

4.5.1 員工工作價值觀對幸福感之影響分析與討論

4.5.1.1 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，分析結果由表 4-28 得知，有「自我實現」與「人際互動」兩構面變項進入迴歸方程模式中，整體迴歸模式 F 值 20.80，達顯著水準（ $p < .05$ ），總解釋變異

量為 8.8%，因此表示「自我實現」與「人際互動」兩構面可有效預測員工幸福感。從標準化係數來看，構面標準化係數分別為「自我實現」 β 值 .196 ($p < .05$) 與「人際互動」 β 值 .139 ($p < .05$)，均達顯著水準且係數均為正，因此表示「自我實現」與「人際互動」兩構面對整體幸福感具有顯著正向影響。

表 4-28 員工工作價值觀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	p 值	標準化係數 β 值	t 值	p 值
自我實現	.284	.079	36.03*	.00	.196	3.23*	.00
人際互動	.304	.088	20.80*	.00	.139	2.28*	.02

註：依變項為整體幸福感 * $p < .05$

4.5.1.2 結果討論

本研究結果發現，國際觀光旅館員工工作價值觀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，但因解釋力僅有 8.8%，其解釋量並不高，因此「自我實現」與「人際互動」兩者並非主要影響國際觀光旅館員工幸福感之主要因素，就此推測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。此外，「自我實現」與「人際互動」兩構面對幸福感雖非主要影響因子，但仍具有正向影響力，因此顯示當員工若能在工作上發揮自我專長提升生活品質而達到自我實現，以及在公司內與主管同事之間人際互動關係愈佳，便能提升其幸福感受。綜合上述結果發現國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感具有顯著正向影響，因此本研究假設 4 獲得支持。

4.5.2 員工工作壓力對幸福感之影響分析與討論

4.5.2.1 員工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，分析結果由表 4-29 得知，有「個人發展」與「角色衝突」兩構面對整體幸福感具顯著預測力，總解釋變異量為 13.8%。另從標準化係數觀察發現，「個人發展」 β 值 $-.233$ ($p < .05$) 及「角色衝突」 β 值 $-.189$ ($p < .05$)，均達顯著水準且係數均為負，因此表示兩構面因素對整體幸福感呈現顯著負向影響。

表 4-29 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	p 值	標準化係數 β 值	t 值	p 值
個人發展	.344	.116	55.00*	.00	-.233	-4.13*	.00
角色衝突	.376	.138	33.78*	.00	-.189	-3.34*	.00

註：依變項為整體幸福感 * $p < .05$

4.5.2.2 結果討論

本研究結果發現員工工作壓力對於幸福感具有顯著負向影響，此結果與陳俞靜（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工作壓力，將有助於提升員工之幸福感感受。然而從迴歸方程模式發現總解釋變異量僅有 13.8%，其中主要以「個人發展」因素對幸福感最具影響預測力，其解釋力亦僅有 11.6%，因此顯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。從其他相關研究發現，如休閒參與、運動參與或休閒調適策略等因素對幸福感亦會產生影響性（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。綜合上述結果發現國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感具有顯著負向影響，因此本研究假設 5 獲得支持。

五、結論與建議

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、差異性與影響性。因此本章共分兩小節，首先就本研究發現結果綜合整理提出結論，繼而就研究結論提出相關建議以供未來管理者在此議題上之管理參考以及後續研究者之探討方向。

5.1 結論

5.1.1 國際觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感現況

1. 員工整體工作價值觀認知平均數 4.05 屬於高均值程度，顯示員工普遍具有正向良好的工作價值觀認知，而工作價值觀因素中以「人際互動」構面平均數 4.27 最高；「制度報酬」平均數 4.06 與「自我成就」平均數 4.06 兩構面次之；「自我實現」平均數 3.93 與「休閒健康」平均數 3.93 兩構面並列第三。結果顯現國際觀光旅館員工將組織人際關係的良好互動視為工作選擇意向價值的最重要考量因素。

2. 員工整體工作壓力認知平均數 2.77 屬於中度壓力感受，主要工作壓力來自於「工作負荷」(平均數 3.16) 構面，其次為「個人發展」(平均數 2.93) 構面，「角色衝突」(平均數 2.57) 構面與「組織互動」(平均數 2.42) 構面分居第三、四位。結果顯示國際觀光旅館員工主要工作壓力來源來自於工作上各種任務狀況的負荷。

3. 員工整體幸福感認知屬於中高程度(平均數 3.66)，顯示員工普遍認為自己目前是幸福的。其中以「我覺得生命是有意義的」、「我對我的未來感到樂觀」、「我覺得我快樂且充滿活力」三項最為重視，顯示當員工感覺生命有意義並且保持樂

觀與快樂時便能自覺是比較幸福的。

5.1.2 研究假設驗證結論

H1：國際觀光旅館員工不同背景變項在工作價值觀上部份有顯著差異。

研究結果顯示國際觀光旅館員工之性別、婚姻、教育程度、服務部門與月薪對工作價值觀認知上有顯著差異，其中教育程度以大學（專）以上與高中（職）產生顯著差異；服務部門以客務部與餐飲部產生顯著差異；月薪則是 45001 元以上與 25001~35000 元產生顯著差異，而員工在年齡、服務年資與職級對工作價值觀則無顯著差異，因此本研究假設 1 僅部份獲得支持。

H2：國際觀光旅館員工不同背景變項在工作壓力上部份有顯著差異。

研究結果顯示國際觀光旅館員工的婚姻狀況與服務年資在工作壓力上有顯著差異，其中服務年資以 1~5 年、11 年以上與 1 年以下產生顯著差異，而員工之性別、年齡、教育程度、服務部門、職務與月薪在工作壓力上則無顯著差異，因此本研究假設 2 僅部份獲得支持。

H3：國際觀光旅館員工不同背景變項在幸福感上部份有顯著差異。

研究結果顯示國際觀光旅館員工僅有不同教育程度之國中以下與大學（專）以上在幸福感上有顯著差異，而員工不同性別、婚姻、年齡、服務年資、服務部門、職級與月薪在幸福感上均未有顯著差異，因此本研究假設 3 僅部份獲得支持。

H4：國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感有顯著影響。

研究結果顯示國際觀光旅館員工工作價值觀對幸福感具有顯著正向影響，其中以「自我實現」與「人際互動」兩因素最具預測力，因此本研究假設 4 獲得支

持。

H5：國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感有顯著影響。

研究結果顯示國際觀光旅館員工工作壓力對幸福感具有顯著負向影響，其中以「個人發展」與「角色衝突」兩因素對幸福感最具預測力，因此本研究假設 5 獲得支持。

5.2 建議

根據本研究發現結果提出下列建議：

(一) 對旅館業者之建議

1. 研究結果顯示大學以上學歷員工具有較高之正向積極工作價值觀認知，因此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，並且讓員工在職期間可透過各種正式或非正式管道進行組織雙向溝通，適時依員工能力與意願讓員工得以在不同部門之間輪調歷練各種工作職務，擴大員工對組織的整體熟識度，使員工與組織之價值適配，得以完全發揮員工潛能，使員工達其自我實現目標，如此必能有效提升員工幸福感而深化員工對公司的向心力。

2. 研究結果顯示「工作負荷」乃是員工主要工作壓力來源，因此建議管理者未來應針對員工之工作內容分配盡量達到公平與降低突發性之工作指派頻率或是長期交付超過員工能力甚多之工作任務，避免造成員工過度負荷，尤其是對於年資在 1 年以下的資淺員工更需多加注意。同時因「個人發展」與「角色衝突」因

素對員工幸福感具影響預測力，因此為了降低員工工作壓力以提高員工幸福感，除了前述建議妥善安排員工工作內容降低工作負荷以避免影響員工家庭生活與休閒活動外，亦建議管理者需建立合理完善之薪資福利制度與公平的考核升遷輪調制度，使員工得以在不同部門間適度輪調歷練，同時鼓勵或安排員工進行公司內部或外部的進修學習，建構一個幸福職場環境，如此便能有效降低員工工作壓力並提高員工幸福感受，使員工得以樂在工作進而發揮其工作效能與表現以提升組織績效，再由組織回饋合適的報酬升遷以滿足員工成就感，達成員工與公司雙贏目標。

(二) 對未來研究之建議

1. 因本研究僅針對南部地區之國際觀光旅館員工進行探討，因此後續研究建議可將研究範圍對象擴大為全國之國際觀光旅館員工，進一步加以比較是否因地域範圍不同其研究結果會產生差異。

2. 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，但從研究結果發現其解釋量均不高，因此推論或許除了工作價值觀與工作壓力外，仍有其他更重要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)，因此建議後續研究者可加入前述變項加以探討，亦或者可採取質性研究方式對員工進行深度訪談，以找出其他影響員工幸福感之重要因素。

參考文獻

一、中文部份

- 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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 王桂英、周傳姜和黃瑞蘭，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、朱盈蒨、蔡智勇和王念慈，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。
- 王瑤芬和洪久賢，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、洪久賢和林咨攸，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。
- 余民寧、謝進昌、林士郁、陳柏霖和曾筱婕，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。
- 余朝權，2005，組織行為學，台北：五南。
- 李立良、陳科嘉和賴正全，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。
- 李茂能，2006，結構方程模式軟體 Amos 之簡介及其在測驗編製上之應用，台北：心理。
- 沈進成和王銘傑，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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 林菁真、王淑治、甘唐冲和滕中璋，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。
- 林湘蓁和張美雲，2013，台中市公私立幼兒園教師社會支持與幸福感之相關研究，幼兒教保研究期刊，10，91-110。
- 林惠彥、陸洛、吳珮瑀和吳婉瑜，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。
- 林顯輝和黃冠潔，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。
- 周寧和劉將，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。
- 吳明隆和涂金堂，2013，SPSS 與統計應用分析(二版)。台北：五南。
- 吳瑞甯，2012，基層公路監理人員人格特質、工作價值觀、工作滿意與工作績效之關聯性研究：以工作滿意為中介變數，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 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、劉佑星和歐慧敏，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。

- 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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 邱皓政，2011，量化研究與統計分析(五版)，台北：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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 范熾文和蔡家媛，2007，國民小學教師工作價值觀與組織公民行為關係之研究，花蓮教育大學學報，25，51-76。
- 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。
- 孫瑞霽，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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 黃英忠和黃培文，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、林瑋婷和蘇紅文，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。
- 張宏生和劉芷伶，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。
- 張清源，2012，探討宗教旅遊滿意度與幸福感的關係。旅遊健康學刊，11(1)，27-44。
- 張惠棉，2013，國際觀光旅館餐飲部中階主管職場幸福感與留職傾向之探討，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 張淑惠、何慧菁、薛鳳姬、薛夙君和楊燦，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。
- 陳弘彬和鄭桂玫，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。
- 陳村河，2001，國營事業民營化留用員工工作壓力之研究－以台肥公司員工為例，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 陳欣宏和李志恭，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。
- 陳柏青，2008，國小教師參與休閒、工作壓力與幸福感之相關研究，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 陳淑惠和邱啟潤，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、方顯光和林靖祥，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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 游文杉、王聖文、邱玉惠和馬軍榮，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。
- 游宗鴻，2013，探討國際觀光旅館員工的逆境商數對工作壓力、工作績效之關係，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 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。
- 楊倩華，2010，台北市公立幼稚園教師工作壓力與幸福感相關研究，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 劉翠華、李銘輝和余守媚，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。
- 蔡育佑和陳文銓，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。
- 蔡俊傑和張順發，2004，以結構方程模式探討教師工作生活品質、工作價值觀與組織承諾之關係，屏東師院學報，21，69-109。
- 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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。
- 鄭天明和張台達，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：幼獅文化。
- 鍾燕宜、紀乃文和陳景元，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，碩士論文。擷取自台灣碩博士論文知識加值系統。

二、英文部份

- Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being: America's perception of life quality*. New York: Plenum.
- 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
- Brown, D. (2002). The role of work and culture values in occupational choice, satisfaction and success: a theoretical statement. *Journal of Counseling & Development*, 80(1), 48-56. doi:10.1002/j.1556-6678.2002.tb00165.x
- Buss, D. M. (2000). The evolution of happiness. *American Psychologist*, 55(1), 15-23. doi:10.1037//0003-066X.55.1.15
- 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
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). The management of stress. *Personnel review*, 4(4), 23-45. doi:10.1108/eb055293
- 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. doi:10.1037//0033-2909.125.2.276
- Dormann, C., & Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: accounting for unmeasured third variables in multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 33-58.

doi:10.1348/096317902167630

- 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
- Fuhrer, M. J. (2000). Subjectifying quality of life as a medical rehabilitation outcome. *Disability and Rehabilitation*, 22(11), 481-489. doi:10.1080/096382800413961
- Gilbert, D., & Abdullah, J. (2004). Holiday taking and the sense of well-being. *Annals of Tourism Research*, 31(1), 103-121. doi:10.1016/j.annals.2003.06.001
- Greenberg, G., & Baron, R. (1997). *Behavior in organization*. NJ: Prentice-Hall.
- Harpaz, I. (1999). International report: The transformation of work values in Israel. *Monthly Labor Review*, 122 (5), 46-51. doi:10.5465/APBPP.1999.27611240
- 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. doi:10.1007/BF00300455
- 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
- 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. doi:10.1037//0033-2909.127.3.376
- Lu, L. (2008). The Chinese conception and experience of subjective well-being. *Discovery of Applied Psychology*, 1, 19-30. doi:10.4236/psych.2011.22011
- Luthans, F. (1982). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.

- Miller, K., & Ellis, B. H. (1990). An integrated model of communication, stress and burnout in the workplace. *Communication Research*, 17(3), 27-300. 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:10.1016/0030-5073(83)90145-9
- Robbins, S. P. & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- 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
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measure of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367. doi:10.1037/1076-8998.3.4.356
- Steers, R. M. (1988). Work and stress, introduction to organizational behavior. *Human Performance*, 32(2), 160-177. doi:10.1016/0030-5073(75)90058-6
- 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

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. doi:10.1037/1076-8998.5.1.84



三、網站部份

交通部觀光局，2014，觀光統計圖表，擷取自2014年5月1日

<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>

交通部觀光局，2014，觀光旅館業管理資訊系統，擷取自2014年5月1日

<http://t-hotel.tboc.gov.tw/politics/prepare.asp>



附錄

『觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感之研究』問卷

親愛的先生、女士您好：

觀光旅館員工之工作價值觀、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。希望藉由本研究對此議題進行探討，有助於未來觀光旅館業者經營管理參考所用。

本研究主要目的在了解『觀光旅館員工工作價值觀、工作壓力與幸福感』的相關性，研究結果作為相關單位參考。您所提供的資料僅供學術研究之用，不對外公開，敬請安心填答，謹此感謝您的協助，並撥空填寫此份問卷。

敬祝 身體健康 萬事如意！

國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所

指導教授：王明元博士

研究生：王恩普敬上

2014年05月

第一部份：以下是關於工作價值觀敘述，請您就同意程度在右邊適當的□中打『V』

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1.我希望能在工作上得到成就感·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.我希望能從工作上獲得自我肯定與自我信任·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.我希望在工作中可以增加我的眼界與閱歷·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.我希望在工作中可以發揮自己的創意或嘗試新做法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.我希望在工作上能讓我成長進步與技術提升·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.我希望在工作上能發揮我的專長能力·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我希望我從事的工作是我個人的興趣·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.我希望從工作中可以逐步實現我的人生理想···	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.我希望從工作中可以讓我的生活更加多彩多姿···	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.我希望能經由工作提升個人生活品質·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.我希望公司有完善的升遷制度·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.我希望公司有健全的福利制度·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.我希望在工作上的付出可以得到公平合理的報酬···	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.我希望工作收入能讓我得到生活的安定與保障···	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.我希望額外增加的工作量可以獲得適度獎勵·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.我希望可以與同事相處融洽·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我希望工作中主管能體貼善解人意·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.我希望能開心地與同事一起完成工作·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我希望同事之間能彼此關懷互相照顧·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我希望能處於人際關係良好的工作環境·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.我希望固定有較長假期可以從事休閒活動·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.我希望工作時間彈性大，可以適切安排個人生活···	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.我希望下班後不需擔心工作上的事·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.我希望工作上能避免過多的應酬，以保持身體健康·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.我希望能在不危害身心健康的環境工作·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份：以下是關於工作壓力的敘述，請您就同意程度在右邊適當的□中打『V』

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我的工作負荷太重·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我經常工作超時·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 我覺得自己的工作內容太多太雜無法負荷· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我經常要應付突發狀況或緊急交辦的事· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 留在現職我無法一展長才· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 公司薪資、福利不符合自己的期待· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我的工作無法得到成就感· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 公司缺乏完善的升遷機會· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 在工作上我常常無法獲得同事充分配合· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 在工作上我無法獲得主管或同事的肯定· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我與主管的溝通互動不佳· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我常與同事在工作上產生衝突或不愉快· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我的工作讓我無法同時兼顧家庭與事業· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我選擇這個工作與我的期望不符· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我覺得現在的工作會影響我的進修學習· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我經常接到來自不同主管相互衝突的工作要求· · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：以下是關於**幸福感**的敘述，請您就同意程度在右邊適當的□中打『V』

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我滿意我現在的生活· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得生命是有意義的· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我滿意我的生活品質· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我對我的生活充滿安全感· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我能夠好好安排時間做自己想做的事· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得我快樂且充滿活力· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我對我的未來感到樂觀· · · · ·	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：以下是關於個人基本資料，請在適當的□中打『V』

- 1.性別： (1) 男 (2) 女
- 2.年齡： (1) 25 歲以下 (2) 26—35 歲 (3) 36-45 歲
 (4) 46—55 歲 (5) 56 歲以上
- 3.婚姻： (1) 單身（含喪偶、離異） (2) 已婚
- 4.教育程度：
 (1) 國中(含)以下 (2) 高中職(含)以下 (3) 大專（學）
 (4) 研究所（含）以上
- 5.服務年資：
 (1) 1 年(含)以下 (2) 1~5 年 (3) 6~10 年
 (4) 10~15 年 (4) 16 年以上
- 6.所屬服務單位：
 (1) 餐飲部（宴會廳、各類餐廳、酒吧等）
 (2) 客務部（櫃檯接待、禮賓中心、商務中心、總機、訂房等）
 (3) 房務部（房務、洗衣、清潔等）
 (4) 後勤行政（非屬於上述單位人員）
- 7.目前職級：
 (1) 基層員工
 (2) 中階主管（副理、副主廚、主任、領班、組長等）
 (3) 高階主管（經理、主廚級以上）
- 8.平均月薪：
 (1) 25000 元以下
 (2) 25001~35000 元
 (3) 35001~45000 元
 (4) 45001~55000 元
 (5) 55001~65000 元
 (6) 65001 元以上

☆☆☆本問卷到此結束，再次感謝您提供寶貴的意見與協助！☆☆☆