

海運承攬業員工工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效關聯性之研究

A Study on the Relationships among Work Values, Work-Family Conflict and Job Performance in Ocean Freight Forwarders

連淑君(Shou-Chun Lien)^{1*}、管雪惠(Hsueh-Hui Kuan)²、薛應敏(Ying-Min Hsuen)³

摘要

海運承攬運送業係以服務導向之行業，組織裡不但要有業務人員當先鋒招攬業務，更要有強而有力的運務部門提供後續完整的服務，組織中分別有管理、資訊、法務、會計等部門維持組織內部運作，因此員工是企業的最大資產。處於競爭激烈的承攬運送業，想要突破現有狀況，提升業績，就必須強化員工工作績效，以提升企業整體競爭力。本研究主要探討員工工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效之間的關聯性，其結果發現：(1) 海運承攬業員工的「工作價值觀」對「工作-家庭衝突」部分呈現顯著負向影響；(2) 海運承攬業員工的「工作價值觀」對「工作績效」部分呈現顯著正向影響。

關鍵詞：工作價值觀、工作-家庭衝突、工作績效、海運承攬運送業

Abstract

Ocean freight forwarder is a service-oriental industry and consists of multi-departments to manage the business. It needs sales-team to solicit business, operation-team to offer after-sale service, as well as administration, information technology, law-claim and accounting departments to maintain business-running.

^{1*} 通訊作者，國立高雄海洋科技大學航運管理系助理教授；聯絡地址：811 高雄市楠梓區海專路 142 號；電話：(07)3617141 轉 3160；E-mail: sclien@webmail.nkmu.edu.tw。

² 國立高雄海洋科技大學航運管理系碩士；E-mail: 1001538102@stu.nkmu.edu.tw。

³ 沛華實業股份有限公司經理；E-mail: amy_hsueh@pacificstargroup.com.tw。

Hence, the employees are the most valuable assets for a company. To be successful in the business, it has to reinforce employee's performance and to increase company's competitiveness. This paper investigates the relationships among work-value, work-family conflict, and job-performance of employees in ocean freight forwarders. The results are as follow. (1) Work-value was found to have partially significantly negative effects on work-family conflict. (2) Work-value was also found to have partially significantly positive effects on job-performance of employees.

Keywords: Work value, Work-family conflict, Job performance, Ocean freight forwarder

壹、緒論

企業必須擁有優秀的人力才能在高度競爭激烈的市場中生存，顯示在組織運作中，除了最高經營決策者之外，員工於組織裡扮演著相當重要的角色，而員工之工作價值觀與其所感受到的衝突會影響員工的工作態度，繼而影響其行為意圖，最後會反應在員工實際的工作績效中。根據 Robbins (2001) 的觀點，當員工工作滿意度愈高時，則其工作態度與工作績效會有較多的正面回應。因此，新世代的人力資源管理，不能只是消極的人事管理，應結合企業的策略，開創競爭優勢，並透過團隊工作組織、鼓勵員工參與、審慎遴選人才及內部擢升等方式來加以管理人力資源，以提升組織整體績效 (黃同圳，1999)。

工作價值觀是從價值觀的涵義衍生出

來，為一種抽象之概念，Rokeach (1973) 及 Jennifer and Gareth (1997) 均提出價值觀之定義，認為價值觀是引導個體對周遭環境的批判及決定個體行為的指南，持久影響個體處事之態度，亦即工作價值觀是透過工作所獲得回報內容之期望，以及和工作有關的各種因素看法和評價 (張惠雯，2009)。過去許多研究顯示，個人的工作價值觀會影響其工作意願或目標，進而影響其努力程度與工作表現，最後影響工作績效 (Locke and Henne, 1986)。因此，組織進一步瞭解員工之工作價值觀，可使組織於制定策略時提出更有效執行人力資源管理的策略。此外，現今因高科技、高消費的成長，導致家戶支出的需求增加，使得家庭結構轉變，不再呈現傳統的型態，女性也紛紛投入職場來填補家庭經濟上的空缺，在蠟燭兩頭燒的情況下，若想同時兼顧工作與家庭，就會產生工作與家庭的衝

突，當衝突發生時，除了會造成個人生、心理層面產生負面的影響外，也會於工作中產生負面的影響，像是產生經常性的遲到、缺席、生產力降低、士氣低落等問題，使得員工離職率增加及組織承諾與工作績效降低等現象 (Greenhaus and Beutell, 1985; Higgins et al., 1992; O’driscoll et al., 1992)。因此，員工如何在工作與家庭中取得平衡，組織如何幫助員工降低工作與家庭之衝突，使員工不因工作與家庭衝突而降低工作績效，為組織當務之急。

海運業是一個全球性的運輸產業，屬於資本密集之產業，其景氣直接受世界經濟與全球貿易量之影響。因此，海運相關產業都需持續維持其營運績效，才不至為市場所淘汰。海運承攬運送業係屬物流服務業，主要的功能是促進國際貿易及貨物的流通，其性質及服務內容會隨各國國情之不同而略有差異 (林光，1999)。目前臺灣海運承攬運送業主要的工作內容在於幫助託運人向運送人代訂艙位、準備進出口報關、海運提單、取得通關文件、安排保險、準備並送交裝運通知及文件與負責進出口事項的一般諮詢。其中，海運承攬運送業扮演中間的角色，且因進入門檻較低，導致海運承攬運送業成立家數不斷在增加，但與以往不同的是，運費價格的高低已不是消費者所唯一的考量，必須提供更專業與更多元化的高品質服務才能更吸

引及保有客戶，以維持競爭力，因此，海運承攬運送業在進行教育訓練時應使員工具備專業知識 (Intelligence Quotient, IQ)、良好的溝通能力 (Emotional Quotient, EQ) 及應變處理能力 (Adversity Quotient, AQ) 等特性。

海運承攬運送業在激烈的競爭環境下，顯示出人力是最昂貴的資源，員工就是企業最重要的資產，因此對人力資源的規劃與運用、招攬優秀員工、降低員工離職率、引導提高員工生產力、強化員工對公司的向心力及強化組織對外的競爭力，就是現今海運承攬運送業者必須面對的最重要的議題。由於海運承攬業在工作特性、工作壓力與時間需求均屬較嚴苛的產業，因此，本研究試圖根據學者所提出的理論與實證研究，探討海運承攬業員工工作價值觀與工作-家庭衝突對員工工作績效之影響關係，並能藉此提供海運承攬運送業者實務上之建議及做法，使業者針對員工問題能在有限的資源下有效地提升員工工作績效，進而提升企業之整體營運績效。希冀本研究能達到以下目的：

1. 探討海運承攬業員工在工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效之認知程度。
2. 探討海運承攬業員工工作價值觀及工作-家庭衝突對工作績效的影響關係。
3. 本研究結果試圖作為業者於制定相關人力資源策略及提升營運績效時之參考。

貳、文獻探討

2.1 工作價值觀

價值觀會影響到個人的言行舉止及其他行為，因此我們可藉由瞭解一個人對於工作的價值觀傾向，進而來推測其工作行為模式，藉以加強個人的工作需要及滿足，以達成工作目標。Kinnane and Gaubinger (1963) 認為個人的價值觀與個人之工作態度與表現有密切的關係。Super (1970) 研究指出工作價值觀為與工作有關的目標，乃個人內在所需求及從事職業活動時所追求及重視的工作特質或屬性。吳鐵雄等人 (1996) 也認為工作價值觀是個體從事工作時，藉以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，並據此表現工作行為與追求工作目標。張惠雯 (2009) 認為工作價值觀即當個人從事工作活動時，所秉持的滿足個人需求與偏好事物的信念，和評斷工作意義的標準，藉以引導個人工作行為的方向與追求工作的目標。陳世文 (2010) 則將工作價值觀定義為人們對於工作本身或事件之重視與偏好的程度，引領個人之信念與態度，於工作行為上所展現之認真與意象。因此，本研究主要是參考吳鐵雄等人 (1996) 對工作價值觀之定義，將工作價值觀定義為個人在從事工作時，對於組織、工作事物、行為或目標的持久信念與標準，以及對於工作所期望的回報，並可藉由瞭解個人之工作價

值觀來引導個人工作行為的方向及追求達成工作之目標。

工作價值觀的分類方式，以往的研究大多是以工作者的角度思考工作的可能價值性，而主要分為「內在與外在工作價值觀」與「目的與工作價值觀」兩種分類方式 (周玥岑, 2010)。而根據工作價值觀分類構面之相關文獻探討，本研究將以吳鐵雄等人 (1996) 對於工作價值觀之分類，將工作價值觀細分為 (一) 目的性價值：(1) 自我成長取向、(2) 自我實現取向、及 (3) 尊嚴取向；(二) 工具性價值：(1) 社會互動取向、(2) 組織安全與經濟取向、(3) 安定與免於焦慮取向、及 (4) 休閒健康與交通取向，其分類方式也成為眾多學者參考之基礎。

2.2 工作-家庭衝突

近幾年來，隨著勞動力市場之結構及家庭型態之結構改變，有愈來愈多的婦女投入於職場中，使得家庭型態也加以改變，男性不再單純著負擔經濟重擔之角色，而女性也不再是僅要求擔起家務之角色而已，均需隨著時間的變化身兼數職。因此，男女雙方必須同時承擔工作及家庭責任，同時也面對著對於不同角色而給予之不同期望 (蔡婷婷, 2006)。當個體發現工作角色與家庭角色產生互相分歧時，就會產生角色衝突，當與工作相關的活動抵觸家庭時，工作干擾家庭的衝突就會產生，相對的如果家庭角色之責任妨礙工作

的活動時，家庭干擾工作的衝突就會發生 (Noor, 2004)。Kahn et al. (1964) 認為工作-家庭衝突是工作與家庭領域間存在某種程度不相容，進而造成角色間的衝突與壓力。葉爾雯 (1991) 認為工作-家庭衝突是個人同時擔任家庭與職業角色時，因無法有效調節來自家庭與職業角色壓力，而所經歷到的角色衝突。陳亦盈 (2006) 將工作-家庭衝突定義為在時間與精力的有限下，個人無法同時兼顧工作角色及家庭角色所形成的角色衝突。本文參考 Greenhaus and Beutell (1985) 對工作-家庭衝突之定義，將工作-家庭衝突定義為工作-家庭衝突為雙向的衝突，而當扮演工作或家庭中之一角色時，相對的可能會使另一個角色扮演困難。

近年來，對於工作-家庭衝突相關研究已從早期只重視工作領域的影響，逐漸帶入對於家庭領域的重視，為完整瞭解工作與家庭間的衝突關係，就必須考量其雙項特性，且女權意識之提升，造成全球之人力資源結構改變 (周玥岑, 2010)，因此本研究採用 Greenhaus and Beutell (1985)、Carlson et al. (2000) 與 Stephens and Sommer (1996) 對於工作-家庭衝突所提出的時間衝突、壓力衝突及行為衝突等三個構面來加以探討。

2.3 工作績效

工作績效起源於 1813 年美國軍隊開始使用文字描述的方式來評量軍、士官的

績效。在現代高度競爭的市場環境，企業為求生存，紛紛提出能使企業更具有效能之方案，也使得績效評估與管理工作日受重視 (Anderson, 1993)。Campbell et al. (1990) 認為工作績效是組織成員為達組織所賦予的期望、規範或正式化的角色需求時所表現的行為。一般而言，組織所關心的莫過於員工的工作績效，而工作績效簡單的說就是員工在工作上表現的程度，但在組織行為上，績效是指效率、效能與效力三方面的整體表現 (陳佳吟, 2011)。張火燦 (1992) 則是將工作績效定義為某一時段內對於員工的工作表現結果予以衡量評價，藉以作為薪資敘獎、任免、晉升、職務調整、工作輔導改進、決定訓練需求與員工生涯規劃等之參考依據，以提供員工工作回饋以及協助主管瞭解部屬改善其工作行為，顯示工作績效為組織所重視之項目，且為了可以提升員工的績效及組織的永續經營，組織可藉由員工績效的反應找出改善或激勵員工的方法，因此，員工工作績效管理在企業組織中就成為了人力資源管理重要課題 (林家彥, 2011)。本研究主要是參考 Campbell et al. (1990) 對於工作績效的定義，將工作績效定義為組織成員為達組織所賦予的期望、規範或正式化的角色需求時所表現的行為，並且依據所表現之行為來評估其績效高低，給予不同的賞罰之參考，同時也可讓員工更瞭解自我的優缺點，增加創造學習性的氣氛，激勵員工發展潛能進而改善提升工作績效。

本研究主要是探討工作價值觀與工作-家庭衝突是否會影響員工工作績效，過去有關工作績效之研究以著重任務績效為主，儘管任務績效是直接左右公司的財務運作，但在現今重視團隊工作與顧客服務的潮流下，脈絡績效在組織中更為重要 (Borman and Motowidlo, 1997)。任務績效及脈絡績效為兩個獨立的構面，若同時採納此兩個績效構面將可更全面性的來評估員工工作績效，且任務績效與脈絡績效已受到許多研究的支持 (吳妮妮，2010)。故本研究將採用 Borman and Motowidlo (1993) 及余德成 (1996) 之研究的衡量構面，亦即將工作績效區分為任務績效及脈絡績效等兩個構面來進行衡量，以作為本研究工作績效之依據。

2.4 工作價值觀與工作-家庭衝突之關聯性

在有關工作價值觀與工作-家庭衝突之文獻中，周玥岑 (2010) 發現彼此之間存在著直接與間接之關係。Lu et al. (2008) 認為工作需求、家庭需求及工作彈性會影響工作-家庭衝突，且員工的工作-家庭衝突程度更會進一步影響工作滿意度與組織承諾。周玥岑 (2010) 在探討身心障礙者就業服務員工作價值觀與工作-家庭衝突之研究中，共萃取出自我成長、社會互動、自我實現、休閒健康與交通、尊嚴、組織安全與經濟、安定與免於焦慮等七項工作價值觀，其中研究顯示社會互動對工作-

家庭衝突會有負向影響關係。由上述相關文獻可知工作價值觀對工作-家庭衝突確有關係存在，因此本研究提出第一個假設為：

H1：海運承攬業從業人員「工作價值觀」對「工作-家庭衝突」有負向影響關係

2.5 工作價值觀與工作績效之關聯性

Andrisani and Parnes (1983) 認為工作價值觀是影響績效的重要因素。黃同圳 (1993) 認為工作價值觀通常會影響個人之工作態度、動機與行為，且有高目的性工作價值觀的員工，若能給予相對的內外報酬，在工作上會有較好的表現，對於工作績效也會因此較佳。王欽源、高瑞新 (2009) 指出創新發展、人際互動、成就聲望及組織安全之價值觀對組織承諾與工作績效均有顯著的正向影響。林仁遠 (2011) 研究中得知工作價值觀對工作績效有正向影響。以上國內外相關研究可知工作價值觀不同者，其工作績效的表現也有所不同，亦即工作價值觀與工作績效間存在著相關性，不論是直接或間接。因此，組織若能發展適當的管理機制以凝聚員工的共識，則不但能有效地運用人力資源，還能增進員工工作滿意及組織承諾，進而提升組織的整體績效 (張惠雯，2009)。故，根據上述相關研究結果，本研究提出第二個假設如下：

H2：海運承攬業從業人員「工作價值觀」對「工作績效」有正向的影響關係

H3：海運承攬業從業人員「工作-家庭衝突」對「工作績效」有負向的影響關係

2.6 工作-家庭衝突與工作績效之關係

過去研究發現，來自於工作上的壓力是影響工作-家庭衝突的重要因素之一，也就是說當員工工作與家庭其中一方壓力過大造成角色衝突時，就會影響到工作績效與工作滿足，進而影響到組織之整體績效。鄭志展(2006)發現員工感受過度的工作壓力時，會造成工作績效降低及工作家庭衝突增加，和過度的工作壓力亦會透過工作家庭衝突來影響工作績效。林佩好(2008)在探討旅館員工工作家庭衝突與工作績效關係之研究中，發現家庭-工作衝突對脈絡績效具有顯著的負向影響，當家庭-工作衝突愈高，會使員工的脈絡績效變差。曾文彥(2010)指出已有許多研究證實工作-家庭衝突會負向影響工作績效，進而導致離職意願提高。張哲嘉(2012)於研究中發現若工作壓力愈高時，工作與家庭間的衝突愈大，同時會降低工作績效。當工作家庭衝突產生時，不但會影響到個人，進一步影響到組織、社會。因此企業如何適切地協助員工解決工作-家庭衝突，以增加工作滿足、組織承諾、工作績效等，在目前員工普遍存有工作-家庭衝突的人力資源結構中，更顯重要(許碧芬, 2004)。因此，根據上述相關文獻，本研究提出第三個假設為：

參、研究方法

3.1 研究架構

本研究旨在探討海運承攬運送業員工工作價值觀與工作-家庭衝突對工作績效之影響，根據前章節之相關文獻回顧，提出本研究之概念性研究架構圖如圖 1 所示，以作為研究假設之依據。

3.2 研究變項之操作性定義與衡量

3.2.1 工作價值觀

本研究之工作價值觀主要是參考吳鐵雄等人(1996)對於工作價值觀之分類，分為以下：

1. 目的性價值：瞭解自己對「工作時能否不斷追求個人自我成長，發揮個人才能與創造力，提升生活品質，獲得成就感與領導權力，贏得他人尊重與肯定以及達成人生目標」的重視程度。並分為以下：
 - (1) 自我實現取向：「工作時是否能實現人生目標，展現個人才能，提升生活品質，以增進社會福祉」的重視程度。
 - (2) 自我成長取向：「工作時是否能不

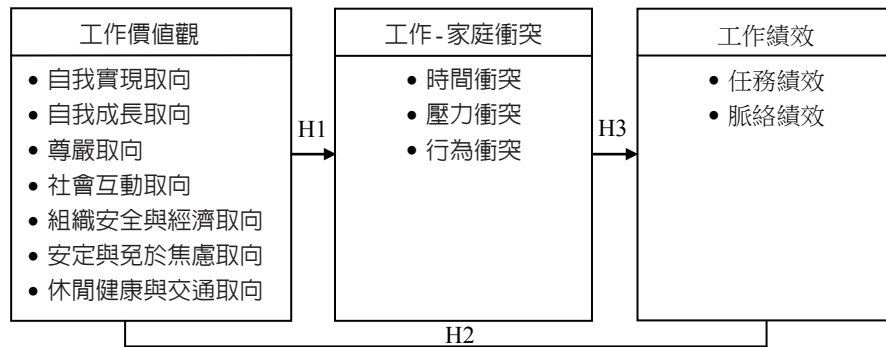


圖 1 研究架構圖

斷獲得新知與自我成長，發揮創造力，以及促進個人發展」的重視程度。

- (3) 尊嚴取向：「工作時是否能滿足個人成就感，獲得自我肯定與自主性，贏得他人尊重，及擁有管理權力和支配力」的重視程度等三個分量表。

2. 工具性價值：瞭解自己對「工作時能否獲得良好的社會互動，擁有良好的人際關係與穩定的生活，免於工作所衍生的焦慮，服務於組織制度與環境完善的組織來滿足安全感，及維持生活所需的報酬與休閒活動」的重視程度，分為以下：

- (1) 社會互動取向：「工作時是否能獲得良好的社會互動，與上司和同事分享喜怒哀樂，及與他人建立良好的人際關係」的重視程度。
- (2) 組織安全與經濟取向：「工作時是否能獲得合理的經濟報酬，及組織是否有完善的制度以滿足安全感」的重視程度。

- (3) 安定與免於焦慮取向：「工作時能否獲得穩定而規律的工作，及免於緊張、混亂、焦慮與恐懼」的重視程度。

- (4) 休閒健康與交通取向：「工作時是否能獲得充足的體能或運動、擁有充分的休閒活動，與交通的便利」的重視程度等四個分量表。

3.2.2 工作-家庭衝突

本研究之工作-家庭衝突，主要採用 Greenhaus and Beutell (1985)、Carlson et al. (2000) 與 Stephens and Sommer (1996) 對於工作-家庭衝突所提出的三個構面，分述如下：

1. 時間衝突：當多重角色對個人時間的需求發生爭奪或競爭情況時，時間衝突的情形就會發生，其中包括家庭子女的負擔、配偶工作的穩定性、工作時間的調配、調職情況等。
2. 壓力衝突：當某一領域的角色壓力使得個人產生心理或生理上的緊張（如：緊

張、焦慮、疲勞、沮喪、易怒)，因而阻礙完成另一領域的角色期望時，就會產生壓力衝突。

3. **行為衝突**：在工作及家庭領域中，合宜的行為模式不盡然相同，當這些模式產生矛盾，而必要的行為調整亦無法完成，行為衝突就會發生，亦即如果一個人不能調適自己的行為來扮演不同的角色，就會發生行為衝突。

3.2.3 工作績效

本研究之工作績效，主要依據 Borman and Motowidlo (1993) 及余德成 (1996) 所提出的衡量構面，並依實際情況修正後，茲分述如下：

1. **任務績效**：員工對於組織核心能力有所貢獻，在份內工作範圍以內的活動所表現的熟練度，可以透過個人直接執行的技術性程序，或間接提供技術程序所需要的材料或予以衡量。
2. **脈絡績效**：員工對於任務以外的活動，對組織效能有貢獻的其他活動表現的熟練度。當個人對組織核心能力運作有關的一般性社會與心理環境時，根據自由心證所採取的合作方式，與幫助別人、團隊甚至整個組織的行為或活動。

3.3 問卷設計與研究對象

本研究主要利用問卷調查方式進行資料蒐集，其中問卷內容設計主要參考其他

研究者之量表並同時與業界討論，依實際情況加以修訂而成。共分為四個部分，第一部分為海運承攬業員工之工作價值觀問項，共有 45 題；第二部分係衡量海運承攬業員工之工作績效問項，共有 23 題；第三部分為海運承攬運送業員工之工作-家庭衝突問項，共有 17 題；第四部分為個人屬性，共六個問項。問卷第一部分到第三部分係採李克特 (Likert) 五點尺度量表衡量，工作價值觀部分係採重要性尺度，1 代表非常不重要至 5 非常重要；工作-家庭衝突係採符合程度量表，1 表示非常不符合至 5 非常符合；最後在工作績效部分則採同意性量表，1 表示非常不同意至 5 非常同意。

根據海運承攬運送業同業公會之名錄顯示目前臺灣大約有 700 家大小不一之海運承攬業者，受限於研究時間與資源，並考量海運承攬業者之規模與成立時間，本研究將以營收、貨物處理量且經天下雜誌評比為前五大之某海運承攬運送業集團作為個案公司進行調查。本研究在問卷發放對象方面，將針對個案集團在北、中、南辦公室之員工進行問卷發放調查，依據該集團各分公司員工數占總數之比例，透過電子郵寄以及紙本郵寄隨機發放予臺北總公司 282 份、臺中分公司 136 份及高雄分公司 145 份，總計發放 563 份問卷。

肆、研究結果

4.1 敘述性統計分析

本研究於 2012 年 07 月 01 日起針對個案集團之北、中、南公司分別進行問卷寄發，至 2012 年 08 月 15 日止共計回收 348 份問卷，其中扣除八份填寫未完整之無效問卷後，總計共有 340 份有效之問卷，有效問卷回收率為 61.81%。

由表 1 顯示，本研究填答者以女性為居多占 62.1%，其中女性配置以內勤工作

為主，顯示協助外勤業務人員處理行政、配櫃及大量文件製作等方面工作人力配置較多。在年齡分佈方面，顯示 30 歲以下的員工年齡達 52.7%，代表基層人力需求較多及大多以大學學歷為主占 67.9%，人力素質相當優秀。婚姻狀況部分，有 64.4% 之填答者大多未婚。在服務年資分佈方面，人員於公司的服務年資以 1~6 年占大多數為 40%。在職務別分佈方面，顯示樣本中以業務部門占 35.3% 最多，因海運承攬運送業為資本密集產業，須維持其貨運量與營運利潤，才得以生存。

表 1 個人屬性之敘述性統計分析

項目		次數	百分比 (%)	項目		次數	百分比 (%)
性別	男	129	37.9	婚姻狀況	已婚	114	33.5
	女	211	62.1		未婚	219	64.4
年齡	25 歲以下	89	26.2		其他	7	2.1
	26~30 歲	90	26.5	服務年資	1 年以下	75	22.1
	31~35 歲	66	19.4		1~6 年	136	40.0
	36~40 歲	46	13.5		7~12 年	74	21.8
	41~50 歲	43	12.6		13 年以上	55	16.2
	51 歲以上	6	1.8	職務別	運務 - 文件	83	24.4
教育程度	高中職	15	4.4		運務 - OP	79	23.2
	專科	70	20.6		業務部門	120	35.3
	大學	231	67.9		其他	58	17.7
	研究所以上	24	7.1				

4.2 工作價值觀、工作-家庭衝突及工作績效之認知程度分析

此小節將針對填答者對於工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效之認知程

度進行分析。首先，在員工工作價值觀認知程度部分，如表 2 所示，各問項之平均數介於 3.83~4.43 之間，其中填答者對於工作價值觀問項認知重要性最高之前五項為：「能適度獲得加薪或分紅」、「自己對工作的付出，能獲得合理的報酬」、「公

表 2 工作價值觀認知重要性排序

編號	衡量問項	平均數	標準差	排序
a34	能適度獲得加薪或分紅	4.43	0.707	1
a33	自己對工作的付出，能獲得合理的報酬	4.41	0.671	2
a32	公司（組織）的薪資分配公平合理	4.41	0.692	2
a18	能在不危害身心健康的环境工作	4.40	0.708	4
a35	公司（組織）有健全的福利制度	4.39	0.693	5
a24	同事之間不會為私人利益而相互攻擊	4.35	0.743	6
a26	同事之間能融洽相處	4.33	0.702	7
a12	能因看到自己工作的具體成果而產生成就感	4.31	0.607	8
a23	同事之間能互相照顧、彼此關懷	4.27	0.686	9
a31	公司（組織）有完善的保險制度	4.26	0.725	10
a30	公司（組織）有完善的安全措施	4.26	0.713	10
a36	工作時間能充分配合生活作息	4.26	0.728	10
a13	能承擔自己的工作責任	4.25	0.657	13
a42	工作時不會對未來前途感到徬徨或恐懼	4.25	0.757	13
a11	能在工作中獲得成就感	4.25	0.648	13
a25	能愉快地與同事一起完成工作	4.25	0.707	13
a28	在工作中能真誠對待周遭的人	4.25	0.719	13
a27	能經常處於人際關係良好的工作情境	4.25	0.698	13
a22	工作時上司能善體人意	4.23	0.697	19
a9	能藉由工作進而提升生活品質	4.23	0.707	19
a14	能從工作中獲得自我肯定與自我信任	4.21	0.629	21
a41	下班後不必經常擔心公司（組織）的事	4.18	0.767	22
a6	在工作中能充分發揮自己的專長	4.16	0.689	23
a29	生病時能得到公司（組織）妥善的照顧	4.13	0.748	24
a16	能經由工作獲得別人的肯定	4.12	0.674	25
a43	能避免過多的交際應酬，以保持身體健康	4.11	0.781	26
a5	能充分開創自己的工作生涯	4.11	0.717	26
a10	能經由工作使自己生活更為多采多姿	4.10	0.762	28
a21	公司（組織）每年都能有較長的假期，可從事休閒活動	4.07	0.784	29
a1	在工作中能對事情做深入的分析研究	4.05	0.710	30
a39	能避免工作競爭所衍生的各種焦慮	4.05	0.780	30
a20	工作之餘能從事戶外活動或體能活動	4.05	0.747	30
a19	工作時間彈性較大，可以適切地安排自己的生活	4.02	0.732	33
a40	工作中不會時常感到緊張	4.01	0.804	34
a2	在工作中能有機會嘗試新的做事方法	4.01	0.649	34
a37	能從事富變化但不致紊亂的工作	4.00	0.781	36

表 2 工作價值觀認知重要性排序 (續)

編號	衡量問項	平均數	標準差	排序
a15	工作時能獲得上司的充分授權	3.99	0.714	37
a44	能服務於交通便利的公司(組織)	3.97	0.832	38
a7	在工作中能實現自己的人生理想	3.96	0.726	39
a3	在工作中能充分發揮自己的創造力	3.94	0.697	40
a4	能從事具前瞻性的工作	3.91	0.754	41
a8	在工作中能按部就班地舒展個人抱負	3.91	0.711	41
a38	工作時不必處理很多繁雜瑣碎的事務	3.90	0.808	43
a45	上下班能免於塞車之苦	3.85	0.826	44
a17	在工作中能擁有充分的支配權	3.83	0.759	45

司(組織)的薪資分配公平合理」、「能在不危害身心健康的環境工作」及「公司(組織)有健全的福利制度」。相對的，認知重要性較低之五項為「能從事具前瞻性的工作」、「在工作中能按部就班地舒展個人抱負」、「工作時不必處理很多繁雜瑣碎的事務」、「上下班能免於塞車之苦」及「在工作中能擁有充分的支配權」。可見填答者對於安全感及經濟報酬等方面之價值觀之認知重要性較高。

在工作-家庭衝突方面，表 3 顯示工作-家庭衝突問項之平均數介於 2.32 ~ 2.99 之間，填答者對於工作-家庭衝突符合程度最高之五項為「下班回家後，我常因為工作太勞累而沒有體力參與家庭活

動」、「職場上的工作使我無法如願參與家庭活動」、「因為工作壓力太大，有時候回到家連我喜歡做的事都提不起勁」、「下班回家後，我常因筋疲力盡而無力幫助家人做些事情」及「因為我必須花很多時間在工作上，所以我必須犧牲家庭活動」；相對的，「家庭的壓力，使我在工作時還得操心家裡的事」、「家庭問題造成的緊張與焦慮常會降低我的工作效率」、「我花在家庭的時間常會干擾到我的工作」、「我常會因家庭責任的壓力，所以工作時很難專心」及「因為我得花很多時間照顧家庭，所以會影響工作品質」是填答者認知符合程度較低之問項。

表 3 工作-家庭衝突認知符合程度排序

編號	衡量問項	平均數	標準差	排序
c5	下班回家後，我常因為工作太勞累而沒有體力參與家庭活動	2.99	1.131	1
c1	職場上的工作使我無法如願參與家庭活動	2.96	1.024	2
c9	因為工作壓力太大，有時候回到家連我喜歡做的事都提不起勁	2.94	1.148	3
c8	下班回家後，我常因筋疲力盡而無力幫助家人做些事情	2.87	1.127	4

表 3 工作-家庭衝突認知符合程度排序(續)

編號	衡量問項	平均數	標準差	排序
c4	因為我必須花很多時間在工作上，所以我必須犧牲家庭活動	2.87	1.114	5
c3	我必須花很多時間在工作上以至於我無法分擔應做的家事	2.85	1.088	6
c13	在工作上有效且必要的行為，在家庭中則適得其反	2.56	1.010	7
c14	能讓我有效工作的行為卻無助於讓我成為一位好家人	2.55	1.019	8
c17	在家庭生活能有效的問題解決方法，在工作似乎沒有多大用處	2.53	1.006	9
c15	在家庭生活中有用的行為，無法幫助我有效的運用在職場上	2.52	0.985	10
c6	我必須花時間照顧陪家人而無法參加公司裡有益生涯發展的活動	2.51	0.948	11
c16	在家庭生活中有效且必要的行為，在工作上不適用且適得其反	2.49	0.985	12
c10	家庭的壓力，使我在工作時還得操心家裡的事	2.46	1.040	13
c12	家庭問題造成的緊張與焦慮常會降低我的工作效率	2.39	1.029	14
c2	我花在家庭的時間常會干擾到我的工作	2.37	0.952	15
c11	我常會因家庭責任的壓力，所以工作時很難專心	2.34	0.981	16
c7	因為我得花很多時間照顧家庭，所以會影響工作品質	2.32	1.013	17

最後，在工作績效問項的認知程度部分，表 4 顯示各問項之平均數介於 3.59 ~ 4.18 之間，其中「對於重大的事務，我會特別提高注意力，以防萬一」、「我經常規劃與安排自己所負責工作的進度」、「在工作中，我會顧及工作倫理」、「當同事碰到問題時，我會給予支持與鼓勵」及「我在工作場所，能自我克制而遵守紀律」是填答者認知同意性較高之五項工作績效

項目；相對的，「我的平均工作效率相當高」、「我會熱心地著手處理困難的工作指派」、「我願意負擔額外的工作，來幫助別人或爭取團體績效」、「我經常主動接下額外工作」及「我經常期望被安排或指派一個挑戰性工作」是認知同意性較低之五項工作績效項目。可知填答者在脈絡績效部分之表現較任務績效佳。

表 4 工作績效認知同意性程度

編號	衡量問項	平均數	標準差	排序
b15	對於重大的事務，我會特別提高注意力，以防萬一	4.18	0.703	1
b3	我經常規劃與安排自己所負責工作的進度	4.12	0.585	2
b17	在工作中，我會顧及工作倫理	4.11	0.625	3
b18	當同事碰到問題時，我會給予支持與鼓勵	4.09	0.601	4
b20	我在工作場所，能自我克制而遵守紀律	4.07	0.620	5
b9	我在團隊內經常跟其他同事保持合作	4.04	0.679	6
b5	我經常保持工作現場的整齊清潔	4.03	0.649	7
b6	我經常整理手邊的工具或文件，並隨時物歸原處	4.03	0.680	7

表 4 工作績效認知同意性程度 (續)

編號	衡量問項	平均數	標準差	排序
b8	整體而言，我可以做好公司所要求的任務	3.98	0.647	9
b4	我在工作中會注意到安全與衛生問題	3.98	0.667	9
b2	在工作中，我對標準作業程序相當熟練	3.97	0.621	11
b12	我經常遵照作業程序工作，並避免越權行事	3.96	0.668	12
b1	我必須依照標準作業程序完成工作	3.95	0.698	13
b23	整體而言，我會替公司設想和主動幫助同事	3.94	0.673	14
b10	我在工作上，經常表現出適當忍讓的態度	3.89	0.723	15
b19	我經常主動挺身解決工作上的問題	3.88	0.707	16
b16	我完全支持上級主管的決定	3.87	0.749	17
b14	我會主動幫助同事，達成與自己工作無關的任務	3.86	0.711	18
b7	我的平均工作效率相當高	3.85	0.705	19
b21	我會熱心地著手處理困難的工作指派	3.85	0.673	19
b22	我願意負擔額外的的工作，來幫助別人或爭取團體績效	3.82	0.712	21
b11	我經常主動接下額外工作	3.71	0.711	22
b13	我經常期望被安排或指派一個挑戰性工作	3.59	0.761	23

4.2 因素分析及信度分析

為針對工作價值觀、工作-家庭衝突及工作績效等三個量表萃取出關鍵之因素構面，本研究利用探索性因素分析法進行變數之縮減，將原來多個變數簡化成少數幾個因素，且又能達到保有原來資料最多之資訊。因素萃取的方法採用主成分分析法 (Principal Components Analysis) 並採最大變異轉軸使因素結構有更簡單之解釋，因素個數之選取係根據凱莎 (Kaiser) 準則保留特徵值 (Eigenvalue) 大於 1，而旋轉後之因素負荷量絕對值須大於 0.5 且不能同時於兩個因素構面以上大於 0.5 (陳順宇，2005)。

在目的性工作價值觀部分，本研究共萃取出三個因素，總累積解釋變異量

為 57.76%，如表 5 所示，依據各因素題項之涵義，本研究分別予以命名為自我實現取向、自我成長取向及尊嚴取向；且三個因素之 Cronbach's α 值分別為 0.891、0.794 及 0.779，顯示目的性工作價值觀之三個因素構面具有相當高之內部一致性。工具性工作價值觀部分則是在刪除三個 (a18、a36、a42) 因素負荷值小於 0.5 之間項後，共萃取出四個因素構面，總累積解釋變異量為 63.49%，依據其題項涵義分別命名為社會互動取向、安定與免於焦慮取向、組織安全與經濟取向及休閒健康與交通取向。工具性工作價值觀之四個構面因素的信度值分別為 0.921、0.880、0.904 及 0.731，均大於學者所建議的 0.7 門檻值 (陳順宇，2005)，顯示此四個因素具有內部一致性。

表 5 各構面因素分析及信度分析表

研究變項	因素構面	涵蓋題項	α 值
目的性工作價值觀	自我實現取向	a9、a10、a11、a12、a14、a6、a7、a8、a13	0.891
	自我成長取向	a3、a2、a4、a1、a5	0.794
	尊嚴取向	a17、a15、a16	0.779
工具性工作價值觀	社會互動取向	a22、a23、a24、a25、a26、a27、a28	0.921
	安定與免於焦慮取向	a37、a38、a39、a40、a41、a43、a44、a45	0.880
	組織安全與經濟取向	a29、a30、a31、a32、a33、a34、a35	0.904
	休閒健康與交通取向	a19、a20、21	0.731
工作-家庭衝突	時間衝突	c5、c3、c8、c4、c9、c1	0.943
	壓力衝突	c11、c7、c12、c2、c6、c10	0.940
	行為衝突	c16、c17、c15、c14、c13	0.950
工作績效	任務績效	b1、b2、b3、b4、b5、b6、b8、b9	0.835
	脈絡績效	b11、b13、b14、b16、b17、b18、b19、b21、b22、b23	0.888

在工作-家庭衝突部分，本研究共萃取出三個因素，總累積解釋變異量為 79.72%，依據各題項涵義分別命名為時間衝突、壓力衝突及行為衝突，此三個因素構面之信度值分別為 0.943、0.940 與 0.950，顯示三個因素內部具有高度一致性。最後在工作績效部分，本研究在刪除五個 (b7、b10、b12、b15、b20) 因素負荷值小於 0.5 之變數後，最後共萃取出兩個因素並分別予以命名為任務績效與脈絡績效，信度值分別為 0.835 與 0.888，顯示具有內部一致性。

4.3 個人屬性在各研究變項上之差異分析

本研究為瞭解不同人格屬性在工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效構面上之認知程度是否有顯著性差異，底下將利用單因子變異數分析進行驗證，檢定結

果若達到顯著水準 ($p < 0.05$)，則再利用 Scheffe 進行事後檢定，Scheffe 事後檢定是兩兩做平均數比較檢定以驗證彼此間是否有顯著性差異存在。結果如表 6 所示，首先，在性別部分，結果顯示不同性別在社會互動取向、安定與免於焦慮取向、組織安全與經濟取向、壓力衝突與任務績效等因素構面之認知程度有顯著性的差異存在，而女性在壓力衝突構面之認知程度是顯著高於男性；在年齡部分，結果顯示不同年齡層之填答者在自我實現取向、自我成長取向、尊嚴取向、社會互動取向、休閒健康與交通取向、時間衝突、壓力衝突、行為衝突、任務績效與脈絡績效等構面均有顯著性差異存在，且事後檢定 (Scheffe) 結果顯示年齡 51 歲以上者在自我成長取向與脈絡績效之認知均顯著的高於 26~30 歲填答者。

表 6 個人屬性與各構面因素認知差異分析表

個人屬性	性別	年齡	教育程度	婚姻狀況	服務年資	職務別
自我實現取向	0.718	0.033*	0.457	0.058	0.126	0.018* 其他 > 運務
自我成長取向	0.663	0.003** 51 歲以上 >26 ~ 30 歲	0.130	0.107	0.210	0.059
尊嚴取向	0.190	0.004** 41 ~ 50 歲 > 26 ~ 30 歲	0.225	0.024* 已婚 > 未婚	0.011	0.760
社會互動取向	0.000***	0.044*	0.039*	0.972	0.445	0.090
安定免於焦慮取向	0.004**	0.787	0.021* 高中職 > 研究所 以上	0.850	0.932	0.051
組織安全與經濟取向	0.001**	0.140	0.453	0.999	0.424	0.099
休閒健康與交通取向	0.333-	0.017*	0.030*	0.501	0.073	0.220
時間衝突	0.720	0.026*	0.013* 高中職 > 大學	0.265	0.177	0.759
壓力衝突	0.019*	0.026*	0.073	0.671	0.592	0.031* 業務部門 > 其他
行為衝突	0.230	0.004**	0.001** 高中職 > 專科、 大學	0.178	0.051	0.116
任務績效	0.042*	0.000***	0.005** 高中職 > 大學、 研究所以上	0.002** 已婚 > 未婚	0.001** 16 年以上 >1 年以下	0.363
脈絡績效	0.283	0.000*** 41 ~ 50 歲 >25 歲以 下、26 ~ 30 歲、31 ~ 35 歲；51 歲以上 >26 ~ 30 歲、31 ~ 35 歲	0.056	0.001** 已婚 > 未婚	0.068	0.052

註：表格中數字為 P 值，*P < 0.05；**P < 0.01；***P < 0.001

在教育程度部分，表 6 顯示不同教育程度之填答者在社會互動取向、安定與免於焦慮取向、休閒健康與交通取向、時間衝突、行為衝突與任務績效均有顯著認知差異存在，尤其學歷為高中職之填答者，在安定與免於焦慮取向、時間衝突、

行為衝突與任務績效之認知程度均顯著高於專科 / 大學或是研究所；在婚姻狀況部分，結果顯示不同婚姻狀態之填答者僅在尊嚴取向、脈絡績效與任務績效之認知有顯著性差異存在，其中已婚者在上述三個因素構面之認知程度顯著高於未婚者；在

服務年資方面，結果顯示不同服務年資之填答者僅在任務績效之認知有顯著性差異存在，其中服務年資 16 年以上者在任務績效之表現是顯著優於服務年資 1 年以下者；最後在職務別部分，結果顯示不同職務別之填答者僅在自我實現取向與壓力衝突有顯著之認知差異存在，其他部門在自我實現取向之認知程度是顯著高於運務部門，而業務部門在壓力衝突是顯著高於其他部門，此也顯示出實務上海運承攬業員工在承攬業務上有壓力衝突存在。

4.4 海運承攬業工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效之影響關係

為探討員工工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效間之關係以及驗證本研究所提出之假設，本研究在參考相關研究

後，採用最常被學者作為驗證因果關係之迴歸分析法(陳順宇，2005)，本研究首先以工作價值觀為自變數，工作-家庭衝突與工作績效為依變數分別建構複迴歸模式，如表 7 所示，研究結果顯示僅工作價值觀對壓力衝突之迴歸模式成立(F 值 = 4.163, $P < 0.05$)，迴歸模式之解釋能力為 6.1%，在工作價值觀之七個構面中，僅社會互動傾向對壓力衝突有顯著之負向影響關係，此結果與周玥岑(2010)之研究結果一致，且本研究所提之假設 H1：海運承攬業從業人員「工作價值觀」對「工作-家庭衝突」有負向影響關係為部分成立；在工作價值觀對工作績效影響部分，研究結果顯示工作價值觀對脈絡績效與任務績效之兩條迴歸式都成立(F 值分別為 15.254 與 20.862, P 均小於 0.05)，迴歸模式之解釋能力分別為 22.7% 及 29.1%。在脈絡績

表 7 工作價值觀對工作-家庭衝突及工作績效之迴歸分析

自變數	依變數	工作-家庭衝突			工作績效	
	時間衝突	壓力衝突	行為衝突	脈絡績效	任務績效	
自我實現取向	-0.134	-0.119	-0.166*	0.140	0.150*	
自我成長取向	0.119	0.021	0.111	0.217**	0.195**	
尊嚴取向	-0.007	0.047	0.112	0.127*	0.105	
社會互動取向	-0.151	-0.249**	-0.117	0.028	0.143	
安定與免於焦慮取向	0.057	0.142	0.070	0.238**	0.220**	
組織安全與經濟取向	0.094	-0.091	-0.055	-0.044	-0.021	
休閒健康與交通取向	-0.011	0.054	-0.093	-0.081	-0.076	
F 值	1.218	4.163**	2.839	15.254**	20.862**	
R 平方	0.025	0.081	0.056	0.243	0.305	
調整過後 R 平方	0.004	0.061	0.037	0.227	0.291	

註：* $P < 0.05$ ；** $P < 0.01$

效部分，研究顯示工作價值觀之自我成長取向、尊嚴取向及安定與免於焦慮取向對脈絡績效均有顯著之正向影響關係；在任務績效部分，研究顯示自我實現取向、自我成長取向及安定與免於焦慮取向對任務績效有顯著正向影響關係，故，本研究所提之假設 H2：海運承攬業從業人員「工作價值觀」對「工作績效」有正向的影響關係為部分成立。

本研究為進一步探討工作-家庭衝突對工作績效之影響關係，分別以工作-家庭衝突構面之時間衝突、壓力衝突與行為衝突為自變數，脈絡績效與任務績效為依變數分別建構兩條迴歸式，如表 8 所示，研究結果顯示兩條迴歸式之 F 值均未達顯著水準，可知本研究所建構之迴歸模式並無法有效解釋工作-家庭衝突與工作績效間之關係，故，本研究所提之假設 H3：海運承攬業從業人員「工作-家庭衝突」對「工作績效」有負向的影響關係在本研究是不成立的。

經由複迴歸模式分析驗證，結果彙整

如表 9 所示，可知海運承攬業員工工作價值觀為社會互動取向對其壓力衝突有顯著之負向影響關係，且員工工作價值觀為自我實現取向對其行為衝突亦有負向影響關係；在工作價值觀對工作績效部分，研究顯示工作價值觀為自我成長取向、尊嚴取向及安定與免於焦慮取向對脈絡績效有正向影響關係，而工作價值觀為自我實現取向、自我成長取向及安定與免於焦慮取向對任務績效亦有顯著正向影響關係。然而工作-家庭衝突對工作績效並無顯著之影響關係。

伍、結論與建議

5.1 結論

1. 本研究旨在探討海運承攬業員工工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效間之影響關係，在填答者基本資料部分，目前海運承攬業在人員配置的比重上，整體而言以女性為主，大多為大學學歷且

表 8 工作-家庭衝突對工作績效之迴歸分析

自變數	依變數	工作績效	
		脈絡績效	任務績效
時間衝突		0.074	0.054
壓力衝突		-0.071	-0.162
行為衝突		-0.060	-0.025
F 值		0.746	2.496
R 平方		0.007	0.022
調整過後 R 平方		-0.002	0.013

表 9 研究假設彙總表

研究假設	結果
H1：海運承攬業從業人員工作價值觀對工作 - 家庭衝突有負向影響關係	部分成立
H2：海運承攬業從業人員工作價值觀對工作績效有正向的影響關係	部分成立
H3：海運承攬業從業人員工作 - 家庭衝突對工作績效有負向的影響關係	不成立

30 歲以下未婚，員工大多於公司服務 1 ~ 6 年。顯示男性以業務人員主導外勤以及業務拜訪工作為主，女性配置以內勤工作為主，負責與客戶、航商、同行櫃檯及國外代理聯絡。在填答者對工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效之認知程度方面，研究顯示大部分的員工均希望能在工作中獲得相對的報酬與完善的福利，而資淺人員渴望累積工作實力，渴望付出的工作時間得到適當的報酬，累積下他們的第一桶金。其次，在工作-家庭衝突問項部分，顯示海運承攬業員工主要職務別為運務及業務，因工作需要，必須延長工作時數以完成自己份內的工作，且在上班時須全神貫注以避免因疏忽而造成客戶損失，但是在社會結構的變化下，無論男女都在工作上投入相當多的時間，導致在時間的分配上就造成在工作與家庭很大的衝突。最後，在工作績效問項部分，顯示員工會規劃注意完成自身的工作並遵守職場紀律與倫理，發揮團隊互助精神，但因大多數為新進人員，除了同意努力達成自身的工作外不願再主動接下額外的任務。

2. 本研究利用因素分析萃取出海運承攬業員工工作價值觀之主要構面包括自我實現取向、自我成長取向、尊嚴取向、社會互動取向、安定與免於焦慮取向、組織安全與經濟取向及休閒健康與交通取向等七個構面；在工作-家庭衝突部分則萃取出時間衝突、壓力衝突與行為衝突等三個構面；最後在工作績效部分則是萃取出脈絡績效與任務績效兩構面。

3. 在個人屬性對各研究變項差異分析方面，結果顯示 51 歲以上員工大部分為最資深或高階主管，在職場上也有相當的資歷，對於自身的工作範圍已遊刃有餘，為求更進一層就會重視個人自我成長；而 41 ~ 50 歲的員工亦為中、高階主管，通常會帶領一個團隊，對於工作時是否能滿足個人成就感，獲得自我肯定與自主性，贏得他人尊重，及擁有管理權力和支配力的重要性極為重視，得知均顯著高於 26 ~ 30 歲，因其需在目前現有的工作環境歷練也就較無法獲得相當的管理權利及同時會較不重視自我成長，進一步發現年齡愈高的員工會更自願執行，工作份內外的相關行為，希望能獲得主管的青睞及展現機會。此

外，已婚員工對家庭負有責任，且在工作中為贏得他人尊重，需在職場上力求表現，使得也會較有意願在執行工作份內外等相關行為。服務年資部分發現較資深的員工更重視於組織中所感受到的尊重，同時也較服務 1 年以下的員工於工作和家庭中感受到更大的時間與行為衝突，而資深員工對於個人職務有相當的熟悉度，對於公司運作也很瞭解，對於公司整體的業務績效也會有相當的貢獻度，顯示在不管是份內或份外的工作所表現的熟練程度顯著的高於資淺員工。在職務別中，OP 人員與業務人員都較繁忙，需較文件人員花較多的時間於工作中，導致長時間的投入工作，因而無法在短時間內轉換角色，產生較高的行為與時間衝突。另一方面，因其文件人員多為新進人員，業務人員長期在外與顧客接觸，相較於 OP 人員，對其份內工作較不熟悉，且業務人員因其特質所以會更主動執行相關行為，文件人員因剛進入公司較不熟悉，因此，會趨向於先做好與熟悉目前份內的工作為主。

4. 最後經由複迴歸分析驗證海運承攬業員工工作價值觀、工作-家庭衝突與工作績效間之影響關係，結果顯示員工工作價值觀為社會互動取向對其壓力衝突有顯著之負向影響關係，且員工工作價值觀為自我實現取向對其行為衝突亦有負向影響關係；在工作價值觀對工作績效

部分，研究顯示工作價值觀為自我成長取向、尊嚴取向及安定與免於焦慮取向對脈絡績效有正向影響關係，而工作價值觀為自我實現取向、自我成長取向及安定與免於焦慮取向對任務績效亦有顯著正向影響關係。然而工作-家庭衝突對工作績效並無顯著之影響關係。

5.2 研究建議

針對研究發現提出如下建議方案：

1. 建立適當的考核制度提供職務的升遷及薪資獎金的鼓勵，以降低人員的流動；且因業務繁忙，使員工於工作家庭中產生衝突，因此建議提出相關配套措施，使員工於工作與家庭中可得到平衡；同時提供各項知識講座及教育訓練互相交流，使員工不斷獲得新知，並給予發揮所長的空間，進而可提升員工份內或份外的工作績效。
2. 於作業程序上制定完整的 SOP 流程，讓員工於各項作業時有所依據，不用擔心會因操作錯誤影響工作績效，藉由降低其焦慮，降低員工與家庭之衝突，以達成提升組織整體的營運績效。

5.3 後續研究建議

1. 本研究在分析方法上主要利用複迴歸分析進行假設驗證，由於結構方程模式 (SEM) 近幾年已被學者用來驗證潛在變數間之因果關係，因此，後續研究可利用 SEM 進行假設驗證。

2. 本研究礙於研究資源與時間，僅針對國內某大型海運承攬業集團進行問卷資料蒐集，後續研究可針對國內所有海運承攬業進行問卷發放，並進一步比較不同所有權之海運承攬業者在各變項間是否有差異。

參考文獻

- 王欽源、高瑞新，2009，基層員警工作價值觀、組織承諾與工作績效認知關係之研究，*警學叢刊*，第39卷，第5期，153-180。
- 余德成，1996，品質管理人性面系統因素對工作績效之影響，國立中山大學企業管理研究所博士論文，高雄市。
- 吳妮妮，2010，定期貨櫃船公司員工人格特質對工作績效影響之研究，國立成功大學交通管理科學系碩士論文，臺南市。
- 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏，1996，大專畢業在職人員在工作價值觀量表之信效度、常模與價值觀組型，*測驗年刊*，第43期，173-188。
- 周玥岑，2010，身心障礙者就業服務員工作價值觀與工作家庭衝突之研究，國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，彰化縣。
- 林仁遠，2011，職場靈性對工作績效及工作價值觀之影響——以F保險公司為例，嶺東科技大學財務金融研究所碩士論文，臺中市。
- 林光，1999，*海運學*，華泰出版社，臺北市。
- 林佩好，2008，旅館員工工作家庭衝突與工作績效關係之研究：社會支持的干擾效應，靜宜大學觀光事業學系研究所碩士論文，臺中市。
- 林家彭，2011，企業辦理員工運動會對組織承諾與工作績效提升關聯性研究——以S公司員工運動會為例，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文，臺中市。
- 張火燦，1992，人力資源發展與企業經營策略的整合，*就業與訓練*，第10卷，第6期，54-60。
- 張哲嘉，2012，人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突對工作績效影響之研究——以空軍新竹、嘉義基地修護人員為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文，嘉義縣。
- 張惠雯，2009，工作價值觀、組織承諾與工作績效關係之研究——以公部門派遣人員為例，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文，基隆市。
- 許碧芬，2004，上司支持與工作-家庭衝突關係之研究——關係與情緒智力觀點，行政院國家科學委員會專題報導，臺北市。
- 陳世文，2010，兩岸員工工作價值觀、工作滿足與組織承諾之差異性探討，南台科技大學人力資源管理研究所碩士論文，臺南市。
- 陳亦盈，2006，職業婦女的工作-家庭衝突、親職角色期望與其親職角色實踐之研

究，私立輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文，新北市。

陳佳吟，2011，服務業組織公平與工作績效之關係：以信任及組織承諾為中介變項，國立新竹教育大學人力資源發展研究所碩士論文，新竹市。

陳順宇，2005，多變量分析，四版，華泰書局，臺北市。

曾文彥，2010，公務人員職家衝突、工作滿意影響留任意願、工作績效與組織公民行為之研究——以工作中心性為干擾變項，銘傳大學公共事務學系碩士論文，臺北市。

黃同圳，1993，青年勞工工作價值觀與組織向心力之研究，行政院青年輔導委員會，臺北市。

黃同圳，1999，人力資源管理策略，載於李誠主編(1999)，人力資源管理的十二堂課，天下遠見，臺北市。

葉爾雯，1991，影響之生涯夫妻家庭與職業衝突的有關背景，情境及心理因素之研究，國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文，臺北市。

蔡婷婷，2006，工作家庭政策、工作家庭衝突與組織承諾之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，高雄市。

鄭志展，2006，工作壓力、工作家庭衝突與工作績效之關聯性研究——知覺組織支持與工作家庭政策之干擾效果，國防管理學院資源管理研究所碩士論文，臺北市。

Anderson, G.C., 1993. *Managing Performance Appraisal Systems*, Blackwell: Oxford.

Andrisani, P.J. and Parnes, H.S., 1983. Commitment to the work ethic and success in the labor market: a review of research findings. In: J. Barbash, et al. (Eds.), *The Work Ethic - A Critical Analysis*, IRRA: Madison, Wisconsin.

Borman, W.C. and Motowidlo, S.J., 1993. Expanding the criterion domain to include elements of context performance. In: N. Schmitt and W.C. Borman, (Eds.), *Personnel Selection in Organization*, Jossey Bass: San Francisco, 71-98.

Borman, W.C. and Motowidlo, S.J., 1997. Task performance and contextual performance: the meaning for personal selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.

Campbell, J.P., McHenry, J.J. and Wise, L.L., 1990. Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.

Carlson, D.S., Kacmar, K.M. and Williams, L.J., 2000. Construction and initial validity of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.

Greenhaus, J.H. and Beutell, N.J., 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

- Higgins, C.A., Duxbury, L.E. and Irving, R.H., 1992. Work-family conflict in the dual-career family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51(1), 51-75.
- Jennifer, M.G. and Gareth, R.J., 1997. Experiencing work: values, attitude, and moods. *Human Relations*, 50, 393-416.
- Kahn, R.K., Wolfe, D.M., Quinn, R., Snoek, J.D. and Rosenthal, R.A., 1964. *Organizational Stress*, Wiley: New York.
- Kinnane, D. and Gaubinger, M., 1963. *The Kurds and Kurdistan*, Oxford University Press: N.Y.
- Locke, E.A. and Henne, D., 1986. Work motivation theories. In: C.L. Coopoe and I. Robbertson, (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Wiley: Chichester, 1-35.
- Lu, L., Kao, S.F., Chang, T.T., Wu, H.P. and Cooper, C.L., 2008. Work/family demands, work flexibility, work/family conflict, and their consequences at work: a national probability sample in Taiwan. *International Journal of Stress Management*, 15(1), 1-21.
- Noor, N.M., 2004. Work-family conflict, work-and family-role salience, and women's well-being. *The Journal of Social Psychology*, 144(4), 389-405.
- O'driscoll, M.P., Ilgen, D.R. and Hilfreth, K., 1992. Time devoted to job and off-job activities, interrole conflict, and affective experiences. *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 272-279.
- Robbins, S.P., 2001. *Organizational Behavior*, 9th Edition, Prentice-Hall: Englewood Cliffs, New Jersey.
- Rokeach, M., 1973. *The Nature of Human Values*, The Free Press: New York.
- Stephens, G.K. and Sommer, S.M., 1996. The measurement of work to family conflict. *Educational and Psychological Measurement*, 56(3), 475-486.
- Super, D.E., 1970. *Manual for the Work Values Inventory*, Riverside Publishing Company: Chicago.

