

保全業工作價值觀、工作壓力與組織績效之關係及影響

Relationship and Impact between Work Values and Job Stress on Organizational Performance in Security Industry

卓大順

明道大學企業管理學系助理教授

陳以聖

明道大學管理學院企業高階管理碩士班學生

本研究主要針對保全人員工作價值觀與工作壓力做探討，以瞭解工作價值觀、工作壓力與組織績效之關係及影響。本文採問卷調查方式，依據工作價值觀、工作壓力、組織績效量表，選取台中市地區之保全人員為研究對象，共得有效問卷 300 份，資料分析利用 SPSS 統計軟體進行整理及分析。經資料結果分析發現 (1) 保全人員的工作價值觀、工作壓力與組織績效三個構面之間均有顯著關係；(2) 保全人員的工作價值觀會有助益影響組織績效；(3) 保全人員的工作壓力並不會有明顯影響組織績效，以提供保全業做為公司經營管理中，有關招募、訓練、績效考核及人員留任等作業更有具體成效之參考。

關鍵字：工作價值觀、工作壓力、組織績效、保全業

This paper focuses on the work values and job stress of security industry to understand the relationship and impact between work values and job stress on organizational performance. This paper adopts the questionnaire, for the work values, job stress, and organizational performance scale, to select the security personnel in Taichung City as the research sampling. A total of 300 valid questionnaires, data analysis is used SPSS statistical software for collation and analysis. According to the analysis of the data, it is found that (1) there are significant relationships between the work values, job stress and organizational performance of the security personnel; (2) the working values of the security personnel will help affect the performance of the organization; (3) the job stress of the security personnel does not have obvious affecting organizational performance, in order to provide the security industry as a reference for recruitment, training, performance appraisal and personnel retention.

Keywords: Work Values; Job Stress; Organizational Performance; Security Industry

壹、動機與目的

保全業在台灣發展於 1978 年第一家成立開始迄今，隨著社會觀念的變化及犯罪案件居高不下等因素，使保全業技術與服務迅速成長，至今已有 750 家以上保全公司，從業人員數亦達 8 萬人以上，產業發展蓬勃，由於面臨高科技與網路時代的到來，人民的生活物質水準要求相對的提高，政府相關法令規範已不合時宜，形成了新的衝擊，企業面臨的挑戰日趨激烈，價格競爭已普遍存在產業中 (趙金平，2006；王振生，2015)。

台灣地區保全業家數分佈，年營業額佔新台幣 1000 萬以下之公司，約佔 15%，年營業額佔新台幣 1 億以下之公司約佔 60% (湯永郎，2013)。保全業與公寓大廈管理維護業，因主管機關不同及不同法律之規範，各家公寓大廈管理維護公司都擁有或共有保全公司，

便於在社區及大樓能同時由一家公司來服務，執行責任統一制，所以台灣的保全公司幾乎都有公寓大廈管理維護公司之頭銜。面對一般民眾安全服務需求的成長，以及市場競爭日趨激烈情況下，保全產業應提供良好工作環境與報酬、福利機制，落實培訓基礎與經營管理人才，建立 e 化作業平台，提昇整體服務品質。同時藉由同業整併與合作或異業策略聯盟，創造規模經濟效益，降低營運成本，減少競爭者數量，厚植整體競爭能力。基於資訊 IT 產業的蓬勃發展，研發高科技與網路監控技術，發展科技化服務，提供差異化的服務選項，以塑造專業品牌形象，搶佔市場先機，創造保全產業轉型新契機，且有助於提升保全人員社會地位。此外，全球及中國大陸對保全產業服務的需求性提高，促使消費者對生活安全品質的重視，故保全業競爭進入高度競爭局面，營業家數大量增加，保全業者已不再僅只提供單純的安全保護工作，需配合不同的型態，提供不同的服務內容，而在台灣又以集合式住宅之駐衛

保全業者密度最高，所面對的客層也最為複雜。

保全業是一種特許行業，保全業是以保障人、物、設施之安全，並透過契約來達成任務之特定民間組織所經營之服務性產業(陳迺正，2013)。台灣目前保全業者素質良莠不齊，從業門檻低，也經常因為業務競爭而進行競價、削價策略，導致保全人員大幅替換、教育成本提高及工作成效不佳，工作壓力大，導致無法達成營收目標。為此，如何提昇保全人員的績效並兼顧保全業者的企業形象是當前重要的課題。本文研究目的主要是探討保全業之工作價值觀、工作壓力與組織績效之關係及影響，包括：工作價值觀、工作壓力與組織績效三個構面之間彼此的關係，工作價值觀會對組織績效的影響，以及工作壓力對組織績效的影響，相信研究結果將能提供保全業做為公司經營管理中，有關招募、訓練、績效考核及人員留任等作業更有具體成效之參考。

貳、文獻探討

一、工作價值觀

Super(1970)是最早提出工作價值觀概念的學者之一，認為工作價值觀是與工作有關的目標，是個人內在所需求的以及個人在從事活動時所追求的工作特質或屬性，可以代表一個人想從工作中獲得其渴望的東西，工作價值觀的發展代表著個人在生計成熟歷程上所完成發展任務的指標之一。工作價值觀亦指個人在職業中所追求之目標，或是個人認為是重要的目標，此目標有可能是外在的酬賞或是內在的感受(程姿螢、張詠婷、宋曜廷，2016)。若從工作需要、工作滿足的觀點來界定工作價值觀，工作價值觀即是個人對於其工作活動贊同與尊重的渴望程度，能反應個人從工作情境中所要求的條件與管理行為以適合其條件(Kalleberg, 1977)。工作價值觀的內涵是中介於個體的內在需求(或情感曲向)以及所追求的工作特質

與屬性(或外在目標)，主要的精神強調的是工作價值觀是中介於兩者之間，但並非就等同於「需求」及「工作特性」兩者，換言之，個人需求可為工作價值觀之重要形成來源，且需求是個體需要的變動狀態，工作價值觀則是有關工作主題之判斷選擇之信念系統或參考架構，也是相當穩定的心理建構(許迪翔，2003)。因此工作價值觀可視為影響個人面對工作有關課題之價值信念系統或參考架構，亦即工作者認為重要或喜愛的事物、觀念或理想，並據以影響其工作行為及態度。Zhang and Chen(2015)針對公務人員為對象，而Nie and Wang(2015)則以製造業工人為對象，分別編製出特定職業的工作價值觀量表。

有關工作價值觀的分類，最早是由Ginzberg et. al.(1951)提出將工作價值觀分為「內在價值」、「外在價值」和「附帶價值」三個層面。本研究先探討工作價值觀的歷史脈絡與演變，接著探討其定義，然後探討工作價值觀可以分為哪些因素？各學者的看法不一，發展出的分類模式亦多有不同，茲將國內外學者之研究分類整理如表1所示。

↓表1 工作價值觀分類

作者(年代)	工作價值觀分類
Super(1970)	將工作價值觀區分為智性啟發、利他主義、美感、成就感、管理、創造性、經濟報酬、變化性、獨立性、聲譽、同事關係、安全感、生活方式、從屬關係、工作環境等十五種。
Zytowski(1970)	將工作價值觀區分為內在價值、外在價值及伴隨價值等三種。
Miller(1974)	將工作價值觀歸類為內隱性及外顯性工作價值觀。
Elizur(1984)	將工作價值觀的範圍系統化，分成結果型態(modality outcome)與工作表現關係(relation to task performance)。
Feather(1979)	以技術運用、影響力、多樣化、壓力、與他人交往等五項來衡量工作價值觀。
張瀧升(1991)	成就感、經濟報酬、安全感、從屬關係、同事關係、工作環境、聲譽
鄭增財(2000)	生理的價值、心理的價值、人際的價值、情感的價值、職業的價值、道德的價值、人生的價值
呂信寬(2001)	工作自由、工作社會地位、敘薪與獎金制度、升遷機會、從屬及同事關係、工作環境、安全感、利他主義、休閒、創造性
許美霞(2002)	名聲地位、人際關係、發展創新、安定富足、生活方式
蔡明秀(2004)	自我成長取向、社會互動取向、組織安全與經濟取向、自我實現取向、休閒健康與交通取向、安定與免於焦慮取向、自主性取向、利他取向
洪瑞佑(2008)	自我成長、自我實現、利他主義、成就尊嚴、人際互動、經濟報酬、免於憂慮、工作環境、企業文化
陳溫惠(2008)	快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展現與分享取向、人際互動與尊榮取向
吳育安(2008)	工作環境、地位威望、物質報酬、從屬及同事關係、工作自由、自我發展性、成就感

以上各構面為彙集國內外學者對於工作價值觀的分類，表達呈述一般人對於求職的基本需求。若企業能針對個人在求職時的期待做全面的考量，設計出具有吸引力的招募條件，對

於公司的長期發展必定有所助益。經上表文獻彙整歸納分析，結合 Super (1970) 工作價值觀之定義，包含：內在價值、外在價值與附加價值，其問卷設計之量表包含 12 個衡量題項，並依據本研究需求將內在價值、外在價值與附加價值之構面做操作型定義調整，進而探討保全業員工在工作價值觀構面中，包括安全感、成就感與和上司、同事的關係三個項目。

二、工作壓力

壓力的概念最早是由 Cannon 於 1932 年提出個人為了適應生活，在面對各種壓力時，常會產生攻擊或逃避的行為。在 1956 年他的學生 Selye 繼承他的理論，提出壓力的定義並將之引入社會科學領域，深入探討廣泛使用。壓力是個人在面對與期望事務有關的機會、限制或要求下，知覺到這個結果很重要，但又充滿不確定性時，所處的一種動態狀況 (Kahan & Byosiene, 1992)。Parker(1983) 認為工作壓力分為時間壓力和焦慮壓力兩個構面，時間壓力以測量在工作時，實質上所產生之時間壓力；焦慮壓力主要在測量工作發生時焦慮和緊張感，而當時間壓力和焦慮壓力同時增加時，則工作壓力會越大。蔣玉滿等人 (2016) 認為員工的工作壓力亦會影響員工的身體與心理健康進而影響員工的工作品質。

相關壓力的概念及定義各家學者眾說紛紜，但綜合而言，可整理出三大類：(1) 壓力是一種生理反應：這派學者以 Seley 為主要的代表，這學派將壓力視為一種反應的模式，強調壓力是對壓力源的一種反應，並認為壓力是生理系統的一種設計，以保護自身免於環境的壓迫，而心理、社會文化、生物和環境等的刺激，皆會導致壓力的反應，而個體在感受到壓力源的刺激時，所產生的生理或心理的反應，即是反應壓力存在的警訊。(2) 壓力是一種刺激：此學派的學者認為壓力是一種刺激的模式，即外在的壓力會造成個人的壓力反應，故視壓力為一種刺激。因此壓力源是客觀存在的外在事件，它會使個人產生身心上的不舒適。(3) 壓力是人與環境的交互作用：此學派的學

者認為，若視壓力為一種刺激，就太過偏重於環境因素，而若將壓力僅視為一種反應，則又太偏重於個人因素，因此太過於偏重哪一方，都不是最好的解釋方式，所以，此學派的學者認為壓力是一種刺激，亦是一種反應，一種人與環境互動的模式，而每個人壓力的認知和感受有很大的差異存在，因此對壓力的反應也不盡相同。綜合觀點，本研究對工作壓力的定義為：個人為工作的付出，未能得到物質與心理上相對的回饋，以導致在生理、心理各方面產生的失衡狀態。

本研究採用 Beehr and Newman(1978) 工作壓力之定義，意旨工作壓力是指和工作及互動工作相關之各種因素之下，改變工作者個體之生理、心理狀況，迫使該工作者身心偏離了正常運作的一種情境，包含：工作負荷、技術低度使用、角色衝突、角色模糊四個項目，其問卷設計之量表主要是依據 Kahn et al.(1964) 所發展的理論，將角色壓力直接當作是個體主觀壓力知覺的指標，並參考黃朝偉 (2015)「探討護理人員之相關研究」設計的工作壓力問卷之衡量題項，量表包含 11 個題項，並依據本研究需求修改，欲探討保全業員工工作壓力構面中，包括工作負荷過度、技術低度使用、角色衝突與角色模糊四個項目。

三、組織績效

組織績效是將企業的實際產出或結果來衡量企業是否有達到預期的產出貨目標。Bernadin et al. (1995) 認為績效是工作的結果，與企業的策略目標、顧客滿意度及經濟貢獻間有著強大的密切關係；Campbell (1990) 則認為績效是屬於行為上的表現，產品的產出是產業績效的結果，其結果是由員工行為和動作所完成的。Choi and Mueller (1992) 研究指出，欲評估組織績效，可分為財務性（量化指標）與非財務性（質化指標）的指標，且兩者應該並重，不可偏重其一；其中，財務性指標，如銷售數字、股價成長，較容易衡量；而另一方面的非財務指標方面，如員工創新程度、人員向心凝聚程度，衡量較不容易，卻攸關企業生

存，牽涉企業基本體質優良與否且與長期運營能力息息相關，故其重要度並不亞於財務性指標。

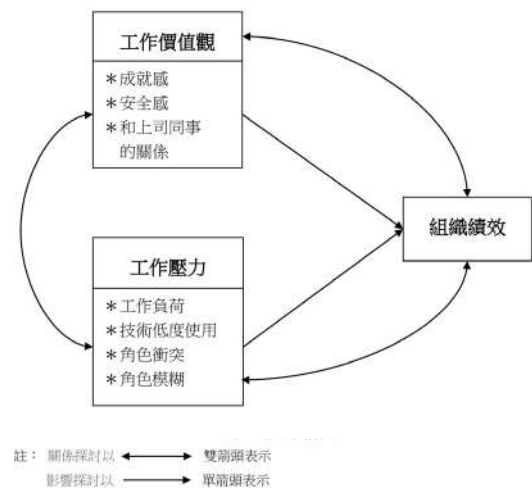
由於每一企業的業務範圍與性質、所具備之資源與環境亦不同，則須運用不同的績效衡量指標，以利績效的衡量並隨環境調整與因應，使其除事後檢討外，更能用於事前的預防與事中的調控，以求企業之永續。諸如 Dalton et al.(1980) 將組織績效分為軟性績效 (Soft performance) 與硬性績效 (Hard performance)。Nkomo(1987) 則透過人力資源績效指標與財務績效指標來衡量組織績效，其理論同財務績效與非財務績效的觀點。Dyer and Reeves(1995) 則將組織績效分為三個構面，即人力資源產出、企業產出與財務產出。另外，Kaplan and Norton(1996) 指出平衡記分卡的運用，除能衡量組織績效外，透過其財務、顧客、內部流程與學習和成長，更能協助企業進行整體流程的績效管理與現況評估。綜合上述觀之，可瞭解雖然組織績效的評估有許多面向與方法，但多已擺脫傳統僅重視財務績效的觀點，皆以兩個為重，甚而加入企業整體運作流程的觀點，以求周全，尤其是在高科技的時代，往往技術突飛猛進之下，硬體設備多為優良且發展快速，反而是看不見的摸不見的軟實力，才是企業、企業致勝的不二法門。

績效不只是代表企業過去的成就，也包含為了達成未來目標而成功執行各種行動方案的潛能，而現今企業之財務報表並無法完全反應企業價值 (莊智薰等人，2011)，換言之，財務指標是指已發生的績效表現，並沒有辦法將未來的績效加以評估。更重要的是其它學者的研究也發現，主觀性的組織績效指標成效未必會低於客觀性的指標。Delaney and Husleid(1996) 認為，一個企業在判斷目標的達成時，是需要加入部分主觀的因素來評斷企業的績效，而且，這些主觀指標與客觀的指標實際上是具有高度相關性，換言之，主觀的指標其效果與客觀指標相差不遠。本研究組織績效構面部份則根據吳啟絹 (2010) 與吳慧敏 (2011) 的問卷編製而成，量表包含 6 個題項，並採用李克特 (Likert) 五點尺度的量表編製而成。

綜合上述文獻，本文將以保全業係特別許可與管理的特許行業，進一步探討工作價值觀、工作壓力與組織績效三個構面之間彼此的關係，工作價值觀會對組織績效的影響，以及工作壓力對組織績效的影響，其研究結果可豐富現有的相關文獻，並提供保全業公司經營管理實務操作上給予具體建議。

參、研究方法

本文主要研究構面為保全人員工作價值觀與工作壓力做調查，瞭解「工作價值觀」、「工作壓力」與「組織績效」之關係及影響。研究架構乃依據參考之文獻，及研究目的予以推導，如圖 1 所示，工作價值觀構面是採用 Super (1970) 工作價值觀之定義並依據研究需求將內在價值、外在價值與附加價值之構面做操作型定義調整，進而探討保全業員工在工作價值觀構面中，包括安全感、成就感與和上司、同事的關係三個項目。工作壓力構面是採用 Beehr & Newman(1978) 工作壓力之定義並依據 Kahn et al. (1964) 所發展的理論，且參考黃朝偉 (2015)「探討護理人員之相關研究」設計的工作壓力問卷之衡量題項，探討保全業員工工作壓力構面中，包括工作負荷過度、技術低度使用、角色衝突與角色模糊四個項目。組織績效構面部份則根據吳啟絹 (2010) 與吳慧敏 (2011) 的問卷編製而成，並採用李克特 (Likert) 五點尺度的量表編製而成。



↑ 圖 1 研究架構圖

一、樣本與分析方法

根據內政部最新統計至民國 106 年 7 月底，台灣 6 個直轄市，人口數最多為新北市 398 萬 4051 人，台中市 277 萬 8182 人次之，其他依序為高雄市 277 萬 7873 人、台北市 268 萬 7629 人、桃園市 217 萬 1127 人、台南市 188 萬 6267 人 (中央通訊社，民 106 年 8 月 2 日)，台中市成為人口第二多的城市，工商發達、大樓林立，擁有龐大的保全市場商機需求與發展，故頗具研究代表性意義。

本研究以便利取樣方式針對台中市地區保全從業人員進行問卷調查。問卷採用工作價值觀、工作壓力、組織績效量表，針對保全人員工作之性質而設計，選取台中市地區之保全人員為研究對象，並鎖定台中市保全商業同業公會的會員公司員工，以便利抽樣的方式進行問卷調查，問卷發出 437 份，實際回收共得有效問卷 300 份，資料分析利用 SPSS 統計軟體進行整理及分析。研究工具問卷編制乃參考相關文獻自編而成，問卷主要內容包括受訪者人口統計變項、工作價值觀、工作壓力、組織績效，接著經與台中市保全商業同業公會業界專家進行討論建議，修正後開始進行問卷調查；信度檢測 Cronbach's α 係數信度值大於 0.7 後方可採用。本研究利用 SPSS 21 統計軟體中進行信度分析、皮爾森積差相關與迴歸分析來探討保全業工作價值觀與工作壓力對組織績效之關係與影響。

二、研究問卷設計

(一) 工作價值觀量表

本研究採用 Super (1970) 作為工作價值觀之定義：個人在其工作內容及工作環境上，希望渴求、實現之目標，如表 2 所示。

↓表 2 工作價值觀之操作型定義

變數	構面	操作型定義
工作價值觀	內在價值	關於工作活動範圍內的領域，包括工作本身之敘述。包含：獨立性、自我實現與成長、成就感、創造力、利他主義等。
	外在價值	工作報酬、物質方面的獎賞與名譽聲望。包含：安全、經濟、地位等。
	附加價值	社會關係的價值，包含工作同事之間與監督者角色。包含：升遷、工作環境、與上司關係、與同事關係等。

量表包含 12 個題項亦採用 Super (1970)，並依據本研究需求修改，欲探討員工之「安全感」、「成就感」與「和上司、同事的關係」，如表 3 所示。

↓表 3 工作價值觀之衡量題項

研究構面	衡量題項
成就感	1. 我會因工作困難度讓我感到有所成就。
	2. 我的工作對我而言，是生活中不可缺少的。
	3. 整體而言，我的工作對我很有意義。
安全感	4. 公司會保障員工的工作環境安全。
	5. 公司會協助我規劃職業生涯。
	6. 公司會保障我的職業生涯。
	7. 公司會提供完善的退休制度。
	8. 我的工作有穩定的收入。
和上司、同事的關係	9. 直屬上司會主動和我互動。
	10. 我會主動和直屬上司互動。
	11. 我和同事間的互動良好。
	12. 同事間的工作氣氛良好。

(二) 工作壓力量表

本研究採用 Beehr and Newman(1978) 作為工作壓力之定義：工作壓力是指和工作者及互動工作相關之各種因素之下，改變工作者個體之生理、心理狀況，迫使該工作者身心偏離了正常運作的一種情境，如表 4 所示。

↓表 4 工作壓力之操作型定義

變數	構面	操作型定義
工作壓力	工作負荷	指在可使用的一定時間內，工作者因無法完成太多工作要求時，心理負擔之程度。
	技術低度使用	指工作者無法將以前所學的技術和經驗，應用到目前工作的程度。
	角色衝突	指工作者對角色期待不能相容或不一致的程。
	角色模糊	指工作者對角色行為或績效水準之期望缺乏清楚的認識及對角色行為的結果不確定的程度。

衡量題項採用工作壓力量表 (Job Stress Questionnaire, 簡稱 JSQ)：該量表是由郭明熊 (1988) 根據 Caplan et al.(1975) 所發展出來的量表加以編譯而成。該量表主要是依據 Kahn et al. (1964) 所發展的理論，將角色壓力直接當作是個體主觀壓力知覺的指標，並參考黃朝偉 (2015)「探討護理人員之相關研究」設計的工作壓力問卷之衡量題項，量表包含 11 個題項，並依據本研究需求修改，欲探討員工之工

作負荷過量、技術低度使用、角色衝突與角色模糊，如表 5 所示。

↓表 5 工作壓力之衡量題向

研究構面	衡量題項
工作負荷	1. 我的工作時常需要十分賣力的去完成。
	2. 我常有很多做不完的事。
	3. 我的工作經常要我以很快的速度去做。
	4. 我的工作經常讓我沒有空閒時間休息。
技術低度使用	5. 對於我目前的工作感到勝任愉快。
	6. 我經常可以運用到在以往經驗中所學到的技術。
角色衝突	7. 間接主管和直接主管對我的工作要求經常不一致。
	8. 別人對我的工作要求經常和我自己的做事原則衝突。
角色模糊	9. 我經常不清楚自己的工作職責範圍。
	10. 我經常不了解別人對我的工作期望。
	11. 我經常不清楚主管對我的工作品質或進度的要求。

(三) 組織績效量表

組織績效構面部份則根據吳啟絹 (2010) 與吳慧敏 (2011) 的問卷編製而成。本研究的量表採用李克特 (Likert) 五點尺度的量表編製而成，五點尺度分別由非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意所構成，並分別給予 1、2、3、4、5 分，因此所得的總分越高，表示填問卷者越同意該問項。組織績效構面與所包含的問項彙整如表 6 示。

↓表 6 組織績效之衡量題向

研究構面	問項
組織績效	1. 我認為我們公司目前的營收有達到預期目標
	2. 我認為我們公司對於目前承包的建案感到滿意
	3. 我認為我們公司研究與發展成果較競爭者豐碩
	4. 我認為我們公司市場的拓展能力比競爭者強
	5. 我認為我們公司政治與公共的關係比同業好

肆、資料結果分析

一、研究構面信度分析

本研究採用 Cronbach α 係數對各構面進行信度的分析，其目的為瞭解研究問卷的各個構面間的可靠程度。進行信度分析時，以本研究的自變項工作價值觀研究構面為「安全感」、「成就感」與「和上司、同事的關係」三個構面；自變項工作壓力研究構面為「工作負荷過度」、「技術低度使用」、「角色衝突」與「角色模糊」四個構面；因變項為「組織績效」針對上述變項分別進行信度分析。信度係數若大於 0.7，表示量表具有高度的信度，

0.35-0.7 則表示尚可，小於 0.35 則為信度偏低 (Guilford, 1965)，表 7 顯示，「工作價值觀」、「工作壓力」及「組織績效」三個構面的信度都在 0.7 以上，表示都在信度良好的標準之上。

↓表 7 各研究構面信度分析表

研究構面		Cronbach α 值
工作價值觀	安全感	0.91
	成就感	0.89
	和上司同事的關係	0.89
工作壓力	工作負荷	0.82
	技術低度使用	0.89
	角色衝突	0.90
	角色模糊	0.91
組織績效		0.89

二、工作價值觀、工作壓力與組織績效

為了瞭解保全業人員對「工作價值觀」、「工作壓力」及「組織績效」三個構面之間的關係，以皮爾森積差相關分析得到結果如表 8 所示。從 8 表可得知工作壓力與工作價值觀之間的相關值為 0.52，顯著性為 0.000；工作壓力與組織績效之間的相關值為 -0.48，顯著性為 0.00；工作價值觀與組織績效之間的相關值為 0.59，顯著性為 0.000；顯示三個子構面之間，都呈顯著相關。

↓表 8 皮爾森相關分析表

		工作價值觀	工作壓力	組織績效
工作價值觀	皮爾森相關係數	1		
	顯著性			
工作壓力	皮爾森相關係數	0.52***	1	
	顯著性	0.000		
組織績效	皮爾森相關係數	0.59***	-0.48**	1
	顯著性	0.000	0.00	

註：***為 p 值小於 0.001

經由皮爾森相關分析表數據可得，保全人員的工作價值觀、工作壓力與組織績效三個構面之間均有顯著關係，包括：(1) 工作價值觀與組織績效之間有顯著影響；(2) 工作壓力與組織績效之間有顯著影響；(3) 工作價值觀與工作壓力之間有顯著影響。

三、工作價值觀對組織績效之影響

在「工作價值觀」構面對「組織績效」構面迴歸分析方面，以「工作價值觀」構面為自

變數，「組織績效」構面為依變數進行迴歸分析。「工作價值觀」構面對「組織績效」構面的 R 相關係數如表 9 所示。

↓ 表 9 工作價值觀對組織績效迴歸關係數表

R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
0.73	0.68	0.67	0.183

從表 9 中可瞭解，兩構面之間調整後的 R 平方係數為 0.67，表示構面的模型解釋力為 67.0%，顯示工作價值觀對組織績效具有一定程度的解釋力。

四、工作壓力對組織績效之影響

以迴歸分析檢定，在「工作壓力」構面對「組織績效」構面迴歸分析方面，以「工作壓力」構面為自變數，「組織績效」構面為依變數進行迴歸分析。「工作壓力」構面對「組織績效」構面的 R 相關係數如表 10 所示。

↓ 表 10 工作壓力對組織績效迴歸關係數表

R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
0.11	0.06	0.05	0.23

從表 10 得知工作壓力對組織績效迴歸係數中瞭解，兩構面的 R 平方係數為 0.05，表示工作壓力對組織績效構面的模型解釋力僅為 5%。

伍、結論與建議

本文研究探討保全業從業人員工作價值觀、工作壓力與組織績效之關係及影響，研究結果發現我國當前保全業，無論是在內、外部競爭方面；或是在法律規範方面；又或是在內部管理問題上，保全業確實面臨諸多問題急待解決，茲將本文研究發現之結論與建議，以提供保全業做為公司經營管理中，有關招募、訓練、績效考核及人員留任等作業更有具體成效之參考。結論與建議如下：

(一) 保全人員的工作價值觀、工作壓力與組織績效三個構面之間均有顯著關係。

保全業公司以工作價值觀作為招募與甄選的輔

助工具，並發展保全人員相關證照，藉由營造人性化優質管理的工作環境調節工作壓力，提高保全業待遇與福利，降低惡性競爭，以維護整體保全業的良性循環與組織績效。

(二) 保全人員的工作價值觀會有助益影響組織績效。

藉由保全業公司加強訓練、暢通升遷管道，調整薪資待遇及工作時數，相信對增進保全人員的工作價值觀會有助益，並建請主管機關儘速推動證照制度之實施，落實辦理保全人員在職教育訓練工作，提高保全人員社會地位，如此方能建立保全人員自信心，改善保全業服務品質，方能得到社會大眾之認同，讓保全人員得到應有的薪資待遇，提升其工作價值觀。

(三) 保全人員的工作壓力並不會有明顯影響組織績效。

保全業從業人員普遍有自信心不足，待遇低、福利差，低安全感、低滿足感、工作壓力大的問題，故需要以降低同業惡性競爭，減少工作壓力，提昇保全人員整體素質並強化其抗壓耐受力之程度。

台灣保全業未來發展可朝向企業化整合建議規模較小之保全公司，可循現行聯合辦理教育訓練建立良好默契之方向，以漸進式發展朝向未來合併經營之路，落實管理與輔導機制，如此在業務上才能與大型保全企業公司競爭。此外，台灣保全業可藉由標竿學習仿效歐美先進國家，以為借鏡，有鑑於日本之保全業發展歷程，主管機關對保全業者由「嚴格管理」徹底改善其體質後，目前已轉為「相互合作」之情形，可供我國借鏡，若期待保全業對治安重大任務，能有顯著貢獻，可研議保全業是否有實施證照制度的需求，在歐美先進國家如美國、日本、英國等國，都是透過良好之教育訓練，提升其保全從業人員之專業執勤能力，輔之以考試予以檢定其優劣，及格後授與專業執照或證書，讓優秀之專業人員能有晉升之機會，在薪資待遇方面亦得以調高。為此，台灣保全業無論是在業者、保全人員本身甚至是主管機關，政府立法規範及配套，公會約束，業者用心配合，從業人員素質提升，方能突破現狀，展望未來。

參考文獻

- 王振生 (2015)。台灣保全業之現況與未來方向。第二屆海峽兩岸保安(保全)業研討會論文集, 台北: 中華保全協會, 1。
- 中央通訊社 (2017)。台中人口超越高雄 內政部: 社會增加帶動。民 106 年 8 月 2 日, 取自: <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201708025012.aspx>
- 呂信寬 (2001)。我國高級職業進修學校工業類科學生工作價值觀之研究, 彰化師範大學工業教育學系碩士論文, 未出版, 彰化。
- 吳育安 (2008)。美髮業高職建教合作生工作價值觀、實習滿意度與其就業意願之相關研究, 中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- 吳啟絹 (2010)。知識管理、組織學習、組織創新與組織績效之關聯性研究。淡江大學管理科學研究所博士論文, 未出版, 新北市。
- 吳慧敏 (2011)。綠色雇主品牌知覺與經營績效關係之研究 - 以企業綠色實務為中介變項。國立中央大學碩士論文, 未出版, 桃園市。
- 洪瑞佑 (2008)。臺北市高級職業學校電機電子群學生工作價值觀之研究, 臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- 張瀧升 (1991)。臺灣地區印刷科系所應屆畢業班學生工作價值觀與就業意願之調查研究。國立師範大學工業教育研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- 湯永郎 (2013)。台灣保全業之發展沿革及未來展望。第一屆海峽兩岸保安(保全)業研討會論文集, 台北: 中華保全協會, 129-134。
- 黃朝偉 (2015)。護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作投入之相關研究。亞洲大學國際企業學系碩士論文, 未出版, 台中。
- 程姿螢、張詠婷、宋曜廷 (2016)。大專學生工作價值組合量表之編製及信效度研究。教育心理學報, 48(1), 91-112。
- 莊智薰、林福來、沈明鑑、李岳蓉 (2011)。員工分紅入股與組織績效: 智慧資本觀點。管理與系統, 18(2), 207-237
- 許美霞 (2002)。海事職校學生工作價值觀、成就動機與生涯發展關係之研究, 立政治大學行政管理碩士論文, 未出版, 台北。
- 許迪翔 (2003)。不同世代之工作價值觀、工作態度及其關聯性之研究 - 以台灣高科技產業之員工為例, 中原大學企業管理學研究所碩士論文, 未出版, 桃園市。
- 郭明熊 (1988)。工作壓力來源、解決個人問題的能力及工作壓力反應之相關研究。國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文, 未出版, 新竹市。
- 陳溫惠 (2008)。青少年工作價值觀、組織氣氛與服務學習之相關研究 - 以金車教育基金會青少年志工為例。中國文化大學社會福利學研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- 陳迺正 (2013)。領導行為對員工工作價值觀及工作績效之影響 - 以保全公司為例。國立高雄大學亞太工商管理學系碩士論文, 未出版, 高雄。
- 趙金平 (2006)。保全業經營發展策略之探討。國立台灣科技大學資訊管理系碩士論文, 未出版, 台北。
- 蔡明秀 (2004)。人格特質、工作價值觀、金錢倫理觀與工作生活品質重視度對生涯導向影響之研究 - 以台南縣高中職應屆畢業生為例, 南華大學管理科學研究所碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
- 蔣玉滿、郭美玲、王淑惠、黃珊、李易蓁 (2016)。門診跟診人員事件困擾程度, 生理數值與生活品質之相關性。護理雜誌, 63(1), 68-77。
- 鄭增財 (2000)。實用技能班學生價值觀與學習行為之分析研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文, 未出版, 台北。
- Beehr, T.A. and Newman, J.E. (1978) Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Bernadin, H. K., Kane, J. S., Ross, S., Spina, J. D. & Johnson, D. L. (1995). Performance Appraisal Design, Development and Implementation, in G. R. Ferris, S. D. Rosen, and D. J. Barnum (eds). *Handbook of Human Resource Management*.
- Campbell, J.P. (1990). Modeling the

- Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 687-732.
- Cannon, W.B. (1932). *The Wisdom of the Body*. New York: NY W. W. Norton & Company.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Harrison Jr., R. V., & Pinneau, S. R. (1975). *Job Demands and Worker Health*. HEW Publication, No. (NIOSH), 75-160.
- Choi, F. D. S., & Mueller, T. (1992). What is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Application. *Journal of Applied Psychology*, 78(2), 98-104.
- Dalton, D.R., William, J.S., Michael, J. F., & Gordon, W. P. (1980). Human, Organization Structure and Performance: A critical Review. *Academy of Management Review*, 5 (1), 49-64.
- Delaney, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The Impact of Human Resource Management Practices on Perceptions of Organizational Performance. *Academy of Management Journal*, 39, 949-969.
- Dyer, L., & Reeves, T. (1995). HR Strategic and Firm Performance: What Do We Know and Where Do We Need To Go? *International Journal of Human Resource Management*, 6(3), 656-670.
- Elizur, D. (1984). Facets of Work Values: A Structural Analysis of Work Outcomes. *Journal of Applies Psychology*, 69(3), 379-389.
- Feather, N.T. (1979). Human Values and The Work Situation: Two Studies. *Austrian Psychologist*, 14(2), 131-141.
- Ginzberg, E., Ginsburg, S.W., Axelrad, S., & Herma, J.L. (1951). *Occupational Choice: An Approach to a General Theory*, New York: Columbia University Press.
- Kahan, R. L. & Byosiore, P. (1992). Stress in Organizations. *Handbo of Industrial & Organizational Psycgology*, 2(3), 573-580.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balance Scorecard*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: Wiley.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143.
- Miller, C.H. (1974). *Career Development Theory in Perspective*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Nie, T., & Wang, W. (2015). Work Values Scale for Manufacturing Workers based on Factor Analysis. *Journal of Beijing Information Science & Technology University*, 30(4), 94-98.
- Nkomo, S. M. (1987). Human Resource Planning and Organization Performance: An Exploratory Analysis. *Strategic Management Journal*, 8, 387-392.
- Parker, D. & T. Decotiis, (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Super, D. E. (1970). *Manual of Work Values Inventory*. Chicago: River-side.
- Zhang, W., & Chen, H. (2015). The Structure and Measurement of the Work Values of Chinese Civil Servants: The Case of Hangzhou City Government. *Public Personnel Management*, 44(4), 559-576.