

餐旅業從業人員之心理資本類型之初探性研究

陳銘嘉*

明道大學餐旅管理學系助理教授

黃汶達**、蔡馨瑩**

明道大學餐旅管理學系副教授、明道大學餐旅管理學系學生

摘要

本研究的具體主要研究目的在於探討台灣餐旅從業人員的心理資本類型，以了解台灣餐旅從業人員的心理資本狀況。因為，餐旅從業人員的心理資本，對於餐旅業的人力發展有重大的影響。本研究針對台灣前 300 大餐旅業進行問卷調查，共發放了 3000 份問卷，有效問卷共有 1428 份，有效回收率為 47.63%。分析結果顯示，餐旅業從業人員能被區分成三種類型的心理資本，其分別為：高度心理資本、中度心理資本、低度心理資本，而教育程度越高其對自我的心理資本要求越高。

關鍵詞：心理資本、餐旅業、心理健康

The Exploratory Research of Psychological Capital Types on Hospitality Industry

Chen, Ming-Chia^{*}

Assistant Professor , Department of Hospitality Management, MingDao University.

Wen-Ta Huang^{}**

Professor ,Department of Hospitality Management, MingDao University.

Hsin-Ying Tsai^{}**

Students , Department of Hospitality Management, MingDao University.

Abstract

The purpose of the study is to explore the types of psychological capital of Taiwanese hospitality industry practitioners and to understand the psychological capital status of Taiwan's hospitality industry practitioners. Because the psychological capital has significant impact to human development in hospitality industry. In the study, a questionnaire survey was used to the top 300 hospitality companies in Taiwan, and returned 1428 effective questionnaires with the effective returned rate of 47.63%. The results show that the psychological capital of the hospitality industry's employees can be divided into three types: the high psychological capital, the moderate psychological capital and the low psychological capital. And the higher the educational level of employees that have higher the psychological capital requirement.

Keywords: Psychological Capital, Catering practitioners, Hospitality Industry

壹、緒論

餐旅產業長久以來一直存在一個很重大的人力資源問題，即員工流動率過高。在台灣，根據行政院主計處調查研究發現，從事餐旅行業人員未滿1年退出比率高於50%，其中自動離職的佔95%以上(台灣行政院主計處，2010)。有學者指出餐旅行業因為工時長、休假不固定以及薪資較其他服務業低，且規定較其他行業多，因此使員工流動率高於其他行業(Enz, 2001)。另外，也有許多學者們認為在此行業工作的人幾乎以年輕族群居多，其並不傾向於在這行業長久的發展(Ghiselli, Joseph & Billy, 2001; Lam, Zhang & Baum, 2001; Carbery et al., 2003)。由此可知，餐旅產業目前面臨最嚴重的問題，員工流動率這項挑戰。

現今台灣服務業已經轉為責任導向，如果雇用員工不足，員工則必須承擔工作責任，因而不斷地給予自我壓力，這些無形的壓力導致員工身心靈感到疲倦，影響到工作表現，才會導致員工流動率甚高(Bakker, Lyons & Conlon, 2017; Rahmati, 2017)。Toh, Khan & Lim(2001)認為餐旅業是以「服務」與「人」為核心的行業，因此管理者需要了解員工的需求，以藉由激勵留住人才。Chiang & Jang(2008)在針對旅館員工的研究指出，員工受到較高的內在激勵後，將更投入於工作之中。不只如此，有些學者也認為，若是公司能讓員工產生歸屬感，對公司也會更加地盡心盡力(徐錢玉、陳柏蒼，2012)。而且關注員工本身還不夠，範圍還必需伸及員工內心層面的想法，並且努力激勵他們，使他們對工作產生更大的動力(Liu, 2017; Papi et al., 2017)。此外，Bakker, Lyons & Conlon (2017)認為心理資本有助於社會新鮮人的穩定性。

對於餐旅產業從業人員而言，在時間、壓力與期望等因素的衝突，易產生情緒困擾，影響到身理、心理健康。因此，越來越多的學者轉而開始研究員工的心理資本(psychology capital)(例如：Luthans & Youssef-Morgan, 2017; Yim, Seo, Cho & Kim, 2017; Contreras, Dreu & Espinosa, 2017; Contreras, Dreu & Espinosa, 2017; Contreras, Dreu & Espinosa, 2017)。心理資本一般是由正向心理學所衍生出來的衡量工具(Luthans et al., 2015; Luthans & Youssef-Morgan, 2017)。Seligman(2002)認為心理資本是一種將焦點放在個人長處與好的心理品質狀態。換言之，心理資本可

以使人擁有自信，甚至變得更加積極，對於自我成長有很大的益處，而且也能凸顯自己的優點，使更多人更願意相信他(Premchandran & Pushpendra, 2017; Rehman, Qiogren, Latif & Iqbal, 2017)。

Yim, Seo, Cho & Kim(2017)、Baron, Franklin & Hmieleski(2016)、Avey et al., (2011)皆強調心理資本是個體正向的心理能量。雖然心理資本屬於無形資本，但是他具有穩定人格特質的特性，有助於人們因應壓力與阻力，可支持人們度過生命中的困難時刻(Avey, Luthans & Jensen, 2009；Luthans, Youssef & Avolio, 2015)，亦即當人擁有正向的心理資本時，它有助於強化個人，並且使人克服種種難關。也因如此，許多公司及職場將此列入職場遴選人才的衡量工具(Luthans et al., 2002)，因為它使人產生正向力量，進而積極努力工作 (Boroki, Ghasemzade & Yarmohamadzade, 2017; Yim, Seo, Cho & Kim, 2017)。

由上述可知，心理資本強調個體應該要擁有良好的心理狀態，這樣當面對任何事情或工作時，就可以很順利的完成工作。不僅如此，心理資本中有韌性的因子，因而當個體面臨困難時，便能很快地恢復到最初的狀態，並且從挫折中學習。由此，可知心理資本對餐旅從業人員有很大的影響。

貳、文獻探討

一、心理資本定義與內涵

近年來，社會經濟不佳及生活環境惡劣，導致員工心理受到的壓力越來越重，因此越來越多的企業努力激勵員工，但是效果不甚很好；再加上隨著社會快速的變遷，愈來愈多企業發現人力資本與社會資本已經無法滿足組織發展的需要，反而是心理資本越顯得重要，也因如此，越來越多企業及學者致力於研究心理資本。

心理資本是綜合其他學理並基於正向心理學而衍生出來的衡量工具。透過積極組織行為學，可以理解何謂是正向積極的人，且著重在心理層級的優勢，對於個人能自我成長，具有積極性與肯定性之重要影響 (Luthans et al., 2002; Luthans & Youssef-Morgan, 2017)。Avey et al. (2011)認為擁有豐厚心理資本的人相信自己可以成功創造價值、較不容易受到挫折影響，且願意伸出援手幫助需要協助的人。

因此，有許多企業在遴選人才時，會適時地觀察，並利用一些問題來了解此人是否具有正向的心理資本。因為擁有正向心理資本的人，可以發現其有積極正面的心態，對於任何工作的安排等等，都能處理妥當。學者 Stajkovic(2006)、Rehman et al. (2017)研究發現心理資本與工作績效之間成正向關係，心理資本會引發協同動能性能耐(synergistic argentic capacity)。亦指當一個擁有正向心理資本的人，對工作會產生更大的動力，認為自己能為企業帶來效益，因此對企業產生一些正面的效益。

近年來，因為全球經濟不景氣，導致有些企業為了減少人力成本，進而裁員，因而，造成失業率提高。也因此，在 Chen & Lim(2012)研究失業者的心理資本時，指出心理資本程度較高的失業者，面對失業事件時會採取問題焦點因應策略，在求職過程中易產生積極的行為。這也呼應了 Luthans & Youssef (2004)所認為的，當人們在成長和發展過程中，會因為某些挫折或因素的影響，表現一個積極的心理狀態。因為有這個積極的想法或行為，才會有一些動力，並使人更加努力尋找或者努力工作，已達到自我期許。

由上述可知，心理資本使人們更加注重自我肯定，並使人具有更高的積極性，而且擁有心理資本的人會較於樂觀，因此心理資本對於個人能自我成長，具有積極性與肯定性之重要影響(Luthans et al., 2002)。Bakker, Lyons & Conlon (2017)認為心理資本主要重視個人心理層面的，並且努力展現其個人好的或積極的一面，使得自己能克服挫折，度過生命中困難的時刻。

二、心理資本的構面

心理資本來自於正向組織行為，是個體在成長與發長中呈現出的一種積極的心理狀態，Luthans & Youssef-Morgan (2007)、Luthans & Youssef-Morgan(2017)認為心理資本有四個構成的要素，包括自我效能(self-efficacy)、樂觀(optimism)、韌性(resilience)及希望(hope)。這四個構面強調個人正向積極的心理力量，是一種綜合的心理特質，尤其是面對逆境時所產生的自我管理能力。對個人而言，心理資本是促進個人成長和績效提升的心理資源；但對組織或企業而言，心理資本是改

善員工工作績效，提升組織競爭優勢重要的資源(Rehman et al., 2017)。

其中，自我效能又可稱作自信，指的是當人們遇到困境或逆境時，相信自己有能力完成的一種信念，此信念對學習成效、人際關係、工作表現等有正向的預測(Judge et al., 2007)。而自我效能這項指標源自於狀態論，因 Goldsmith, Veum & Darity(1997)提出心理資本是一種個體對自我、工作、倫理以及人生信念、態度和認知等的綜合(bundling)。當人們遇到困境或者挑戰時，若秉持著能突破此挑戰，便能迎來陽光的一面。因此有些企業在每天開工時，會呼喊口號，目的是使員工相信自己一定可以完成種種挑戰，達到良好的業績。

樂觀，指的是不管是現在還是未來，看待每一件事情或人的時候，都要擁有一個積極的態度去面對或期待一個正面的結果。蔡汝修、蘇惠慈、周文祥(2010)研究發現樂觀的思考傾向，幫助人們帶來正向情緒和希望，因此人們參與任何活動時所感到的正向情緒，會使參與者產生對未來抱持者希望的感受，這些感受不斷循環影響到人們參與動機、期望與偏好。因而，我們可知道樂觀的人，對一切世事的變化與未來的期待，多從美好的一面去想，而且樂觀者有較佳的身心狀態，也會對企業帶來更好的業績(Rehman et al., 2017)。

希望，源自於希望理論(Snyder et al., 1991)，即努力不懈的朝自我的目標邁進，必要的時候會透過改變途徑以達成目標。也就是說，當人們面對困境時，會努力思考並尋求一些方法或途徑去超越現有的狀況，完成目標。回復力，又可稱作為韌性，意指當人們遇到挫折或者逆境時，有一道防護的措施，並且回復自我的能力，超越自己，達到比之前更好的績效表現(Luthans & Youssef, 2007)；換言之，「韌性」指能從困境、挫敗中站起來，積極面對挑戰，再加上現今多變的經營環境，韌性可助於尋求契機，強化本身的求職技能(Fleig-Palmer, Luthans & Mandernach, 2009)。也因如此，越來越多企業，開始尋找一些人才，而這些人才必須擁有較好的抗壓性，畢竟，若沒有抗壓性，一遇到挫折便會爬不起來，造成企業一些損失。

由上述可知，心理資本的四構面—自我效能、希望、樂觀以及回復力與工作績效的成效有很大的影響。也因此，有許多學者也相繼的認可 Luthans & Youssef 所提出的四大構面，他們也認為，員工們若能主動積極的去尋求到工作成效的訊息，

不僅能達成一些工作績效，還能減少一些管理成本並增進組織的效能，為企業帶來更大的效益(例如：Rehman et al., 2017; Liu, 2017; Amish & Singh, 2017; Shipton et al., 2006)。Luthans et al. (2015)也提出心理資本是個體的正向心理狀態，由較高階的正向心理因子組成，包括：自我效能、希望、樂觀與韌性；其特點包含：(1) 相信自己有能力完成具挑戰性的任務及工作；(2) 堅持不懈的朝向自己所訂定的目標邁進，並且在必要時，為達成目的而重新設定目標的路徑或方法；(3) 對當下與未來的成功抱持正向的態度；(4) 遭遇問題和受到逆境困住時，能堅持並恢復自我，甚至超越困難進而獲得成功。因此，越來越多的企業及學者越來越重視心理資本這項指標，因為擁有正向心理資本的人才會對企業帶來無可限量的效益，創造更豐富的財富，畢竟豐富的心理資本可促成個人目標達成與緩衝工作需求帶來之衝擊與個人職能精進、經驗增長，進而導引個人產生高度的工作敬業心(Walumbwa et al., 2010)。

另外，近幾年來，因為工作環境的不斷變遷，Avey et al.於 2010 年開始著重探討心理資本與幸福感之間的關係，結果發現個體的心理資本會正向影響幸福感。而後又於 2011 年提出工作的高度要求會造成越來越多人有心理上焦慮，而心理資本中的自信及樂觀因子能使個體抑制壓力及焦慮。另外，當人們在不同情況下，便會產生出不一樣的心理狀態。因此，如果能強化正向的心理狀態，並以更有希望的方式來解讀不好的事情，那麼將能排除一些不好的狀態，迎向更美好的人生(Bakker, Lyons & Conlon, 2017)。其他相關研究亦指出心理資本對幸福感的正向影響(Baron et al., 2016; Culbertson et al., 2010; Li et al., 2014)。

由上述可知，心理資本屬於正向的能量，心理資本越高的個體對於挫折等周遭環境的解讀，是會以正向的態度去解決(Bakker, Lyons & Conlon, 2017)。因此對於組織及工作較易感到滿意，而非一直抱怨，甚至換工作。而對工作、組織愈容易感到滿意的人，做任何事情越容易感到幸福。就像學者 Liu (2017)認為心理資本也會使人對人和事物感到幸福，並從這些幸福因子累積更大的動力，也因有這些動力，人們才會更加積極地做任何事情。由上述，可以了解到心理資本愈高的人，面對挫折或挑戰時，會抱持著樂觀及積極的態度去面對挑戰。就如同餐旅人員一

樣，在高時間及高壓力的環境下工作，若每位員工能保持正向樂觀的態度，便能一一克服這些問題。從研究中也發現到餐旅人員若能適時的排解壓力，就不會有負面的情緒及離職的念頭。

因此，本研究採用 Luthans & Youssef (2007)及 Youssef-Morgan & Luthans(2015)的定義，將心理資本分為四個因素，包括：自我肯定、正能量、目標不設限、不輕言放棄，這四個因素使人們了解到當面對任何困境時應要秉持著自我肯定的信念，相信自己能完成任務(正能量)，那麼再大的挑戰便能一一克服(不輕言放棄)。此外，朝著自我的目標邁進時，應要視狀況改變目標(目標不設限)，那麼才會更加成長茁壯。此四大因素分別為：1.自我肯定：指的是面對任何事情時，我們能肯定自我，秉持自己的信念，也就是對自我成長的肯定狀態。2.正能量：指的是擁有正面期待。也就是說面對任何事情都能擁有一個正面、積極的態度。3.不輕言放棄：對於任務成功的信任程度，也可以說面對任何事情時，的回復力程度。亦即當你面對任何事情時，相信自己能成功或者想出一套解救的方案。4.目標不設限：面對任何目標時，要因狀況而改變途徑或目標，不要讓自己訂定的目標，侷限你想要成功的渴望。

三、個人背景變項與心理資本之關係

Chen & Lim(2012)以針對失業者的心理資本研究時，指出心理資本程度較高的失業者，面對失業事件時會採取問題焦點因應策略，在求職過程中易產生積極的行為。而Goldsmith, Veum & Darity(1997)提出心理資本存在個體性的差異。Rehman, Qiogren, Latif & Iqbal (2017)在針對大學生的心理資本研究時，發現不同個體也存在差異性。Zhou et al.(2017)針對護士的相關研究也發現不同國家的人，也存在某種程度上的差異。由上述可知，個人背景變相與心理資本也因不一樣的變數有不一樣的結果。

參、研究方法

一、研究架構及抽樣對象

本研究的宗旨主要是探討餐旅從業人員的心理資本，因此據文獻探討整理跟分析，發現餐旅從業人員背景變項可能有不同的心理資本類型，因而本研究提出之研究架構，如圖1。本研究待問卷的內容確定後，設計電子問卷，以中華徵信社台灣前5000大企業中的前300家大型餐旅企業為問卷發放對象，其中主要是以住宿業與餐飲業為主，每家寄發10份，以進行問卷調查，共計發送3000份問卷。而總回收1539份問卷，其中扣除漏答、重複以及亂答等無效問卷後，有效問卷共有1428份，有效回收率為47.63%。

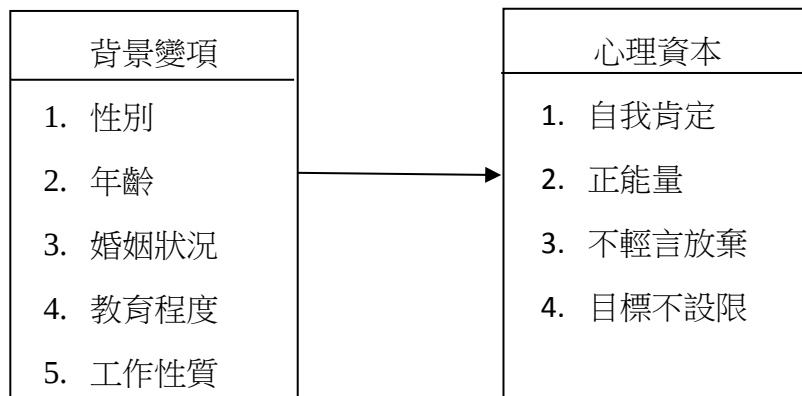


圖 1 研究概念圖

二、變項之操作定義與問卷設計

本研究採用問卷調查法，問卷分為二個部分，「心理資本」與「人口統計變項」。心理資本量表係採用Luthans & Youssef (2007)所編制的心理資本量表，其將量表分為四個因素：自我肯定、正能量、不輕言放棄、目標不設限，共計20題。上述量表皆以Likert 五點量表尺度計分。

人口統計變項問卷設計本研究採用Sheng & Chen (2012)的東方文化觀點的研究，依員工特性包含：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作性質。

三、資料處理與分析方法

本研究採用敘述性統計分析、信效度分析、背景變項之檢定以及集群分析，並利用Excel 2012、SPSS 20.0等統計軟體做為資料分析的工具。敘述性分析是為了了解餐旅從業人員的心理資本，並針對有效樣本的人口統計變數進行個數統計及所占百分比的概括描述。信效度分析，本研究採用已經過實證之量表，因此其應具有相當的效度，而信度是指一種衡量問卷工具的正确性或精確性，即檢驗本研究所取得資料的可靠程度，本研究採用Cronbach α 係數予以檢定。

人口變項之檢定檢測個人背景變項是否具有干擾作用，本研究乃先利用獨立樣本t檢定與單因子變異數分析(ANOVA)檢定各項背景變項是否具有顯著影響。如果具有顯著差異，則Scheffe法進行事後比較，分析其組別間之差異情況，並將具有顯著影響之變項列為控制變項，以避免進行後續分析時高估自變數的解釋能力。集群分析，以受測者屬性進行比較，透過客觀的方法，將相似的受測者歸為同一集群，使總觀察值減縮成數個集群，並根據其資料「重心」(即特色)，將各集群予以命名以利比較。因此乃參考Anderberg(1973)與Punj & Stewart(1983)的建議，透過二階段集群法(two-stage clustering approach)，先將標準化的資料，以層次集群法(hierarchical methods)中的平均連鎖法(average linkage)找出適當集群數以非層次集群法中的K均數法(K-means methods)，將觀察值分類至各集群之中。

最後，再將各集群與因素之間，分別進行單因子變異數分析，以瞭解各集群的資料特性，以便對集群加以命名與解釋。

肆、研究分析

一、樣本特性分析

本研究屬於餐旅行業之研究，希望通過對餐旅從業人員心理的研究，進一步幫助餐旅業了解餐旅從業心理資本的感受，因此本研究對象主要是針對餐旅從業人員。

以下將本研究樣本結構彙整於表4-1，分別說明如下：男性有686位，佔有48.0%；女性有742位，佔有52.0%。在年齡方面，30歲以下有499位，佔有34.9%；31-50

歲有584位，佔有40.9%；51歲以上有345位，佔有24.2%。在婚姻狀況上，已婚有650位，佔有45.5%；未婚有778位，佔有54.5%。在居住地區分析，本研究受訪者以中部居多，佔有47.8%；北部其次，佔有36.2%；南部，佔有16%。在教育程度方面，高中職以下有429位，佔有30.0%；大學(專)有577位，佔有40.4%；研究所以上有422位，佔有29.6%。公司類型方面，以旅館業居多，佔有50.5%；餐飲業則佔有49.5%。服務年資方面，10年以下有680位，佔有47.6%；11~20年有688位，佔有48.2%；21年以上有60位，佔有4.2%。

表4-1：樣本特性分佈表

變量		人數	比例(%)
整體性		1428	100
性 別	男	686	48.0
	女	742	52.0
年 齡	30歲以下	499	34.9
	31~50歲	584	40.9
	51歲以上	345	24.2
婚 姻	已婚	650	45.5
	未婚	778	54.5
居 住 地	北	517	36.2
	中	683	47.8
	南	228	16.0
教育程度	高中職以下	429	30.0
	大學(專)	577	40.4
	研究所以上	422	29.6
公司類型	旅館業	721	50.5
	餐飲業	707	49.5
服務年資	10年以下	680	47.6
	11~20年	688	48.2
	21年以上	60	4.2

資料來源：本研究整理

二、信效度分析

本研究以統計軟體Excel 2012及SPSS2.0進行資料統計分析。

(一) 效度分析

本研究所採用之心理資本量表係由Luthans & Youssef (2007)所編製的，且是經過多方實證之量表，因此本研究所採用的量表具有良好的效度(Youssef-Morgan & Luthans, 2015)。

(二) 信度分析

信度本研究採用Cronbach α 係數予以檢定。檢定結果如表4-2所示，分量表與總量表皆達0.7以上，由此顯示本研究資料的信度良好。

表4-2：信度分析

構面	Cronbach α 值
自我肯定	0.853
正能量	0.865
不輕言放棄	0.864
目標不設限	0.771
總量表	0.929

來源：本研究整理

三、背景變項檢定

本研究以探討不同人的背景變項，包含了性別、婚姻、年齡、公司類型、教育程度、居住地以及服務年資。其中性別、婚姻、年齡、公司類型、居住地以及服務年資對各項變項的檢定皆未達顯著差異，僅教育程度有達顯著差異，因此針對教育程度進行多重比較進行分析，結果發現教育程度越高其對自我的心理資本越高。

表 4-3：背景變項檢定

變數	T 值			F 值		
	性別	婚姻	公司類型	教育程度	居住地	服務年資
自我肯定	3.749	0.992	0.660	16.977*	3.657	5.401
正能量	2.465	0.314	1.501	5.382*	3.495	6.788
不輕言放棄	5.115	0.715	0.616	21.441*	1.100	6.309
目標不設限	4.004	0.508	0.949	10.899*	1.065	11.310
多重比較分析				研究所以 上>大專> 高中職		

註：*表示 $p < .05$

四、集群分析

本研究依集群分析結果，將餐旅從業人員的心理資本類型區分為三群不同的集群，分別將其命名：高度心理資本、中度心理資本、低度心理資本，研究結果發現如表 4-4 所示。依餐旅從業人員所重視之心理資本分組結果可以發現，高度心理資本群在個別因素之平均數皆為最高者，顯示其不論在自我肯定、正能量、不輕言放棄及目標不設限的心理層面上分數皆最高。此外，由表 4-4 集群分析可以了解到集群分佈大多集於中度心理資本。

而再由表 4-5 性別集群觀察值個數交叉表來看，男性擁有較高的心理資本，而女性大多位於中度心理資本。其可能原因是因為男性較充滿自信，相信自己能完成任務，且又加上男性礙於面子因素，因此對自我要求較高。表 4-6 年齡集群觀察值個數交叉表可知，年齡 30 歲以下、31~50 歲、51 歲以上大多位於中度心理資本這區塊間。表 4-7 婚姻狀況群觀察值個數交叉表可知，已婚及未婚大多位於中度心理資本這區塊間。表 4-8 居住地集群觀察值個數交叉表可知，居住在北、中、南部的人大多位於中度心理資本這區塊間。表 4-9 教育程度集群觀察值個數交叉表可知，高中職以下、大專、研究所以以上的人，其大多位於中度心理資本這區塊間。表 4-10 公司類型集群觀察值個數交叉表可知，不管是旅館業還是餐飲業，大多位於中度心理資本這區塊間。表 4-11 服務年資集群觀察值個交叉表可知，工作長達 10 年以下、11~20 年、21 年以上的人，其心理資本大多位於中度心理本這區塊間。

表 4-4：集群分析

	集群		
	中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本
自我肯定	3.14*	2.52*	3.92*
正 能 量	3.41*	2.78*	4.18*
不輕言放棄	3.10*	2.29*	4.00*
目標不設限	3.19*	2.45*	3.93*
集群個數	797	219	412

註：*表示 $p < .05$

表 4-5：性別 * 集群觀察值個數交叉表

	集群觀察值個數			總和
	中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本	
性別 男	381	65	240	686
性別 女	432	118	192	742
總和	813	183	432	1428

表 4-6：年齡 * 集群觀察值個數交叉表

	集群觀察值個數			總和
	中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本	
年齡 30 歲以下	309	59	131	499
年齡 31~50 歲	328	78	178	584
年齡 51 歲以上	176	46	123	345
總和	813	183	432	1428

表 4-7：婚姻狀況 * 集群觀察值個數交叉表

	集群觀察值個數			總和
	中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本	
婚姻狀況 已婚	349	99	202	650
婚姻狀況 未婚	464	84	230	778
總和	813	183	432	1428

表 4-8：居住地 * 集群觀察值個數交叉表

		集群觀察值個數			總和
		中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本	
居住地	北部	334	46	137	517
	中部	365	106	212	683
	南部	114	31	83	228
	總和	813	183	432	1428

表 4-9：教育程度 * 集群觀察值個數交叉表

		集群觀察值個數			總和
		中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本	
教育程度	高中職以下	222	42	158	422
	大專	317	74	186	577
	研究所以上	274	67	88	429
	總和	813	183	432	1428

表 4-10：公司類型 * 集群觀察值個數交叉表

		集群觀察值個數			總和
		中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本	
公司類型	旅館業	411	84	226	721
	餐飲業	402	99	206	707
	總和	813	183	432	1428

表 4-11：服務年資 * 集群觀察值個數交叉表

		集群觀察值個數			總和
		中度心理資本	低度心理資本	高度心理資本	
服務年資	10 年以下	363	66	251	680
	11~20 年	420	112	156	688
	21 年以上	30	5	25	60
	總和	813	183	432	1428

伍、結論與建議

近年來，台灣觀光業興盛，因此有許多觀光客來台旅遊，再加上民宿等旅店興起，導致旅館業競爭壓力頗大。再加上餐旅行業因為工時長、休假不固定以及薪資較其他服務業低，且規定叫其他行業多，因此使員工流動率高於其他行業(Enz, 2001；Birdir, 2002)。本研究主要是藉由了解台灣餐旅從業人員自身的心理資本程度與類型，希望可以進而幫助企業改善員工流動率。

本研究藉由心理資本量表(Youssef-Morgan & Luthans, 2015；Luthans & Youssef, 2007)，可以得知影響心理層次有四個因素，分別為自我肯定、正能量、不輕言放棄以及目標不設限。自我肯定是面對任何事情時，我們能肯定自我，秉持自己的信念。正能量是面對任何事情都能擁有一個正面、積極的態度。不輕言放棄是你面對任何事情時，相信自己能成功或者想出一套解救的方案。目標不設限是面對任何目標時，要因狀況而改變途徑或目標，不要讓自己訂定的目標，侷限你想要成功的渴望。

從背景變項檢定中，可以得知教育程度越高其對自我的心理資本要求越高。因此，如果我們要留住教育程度較高的人才，應該適時給予激勵，當員工受到較高的內在激勵後，將更投入於工作之中(Chiang & Jang, 2008)。不僅如此，公司也要讓員工產生歸屬感，因此對公司也會更加地盡心盡力(徐錢玉、陳柏蒼，2012)。另外，心理資本是一種將焦點放在個人長處與好的心理品質狀態(Seligman, 2002)。換言之，心理資本可以使人擁有自信，甚至變得更加積極，對於自我成長有很大的益處，而且也能凸顯自己的優點，使更多人更願意相信他。由此，企業也可以設立一些比賽，來提升員工的心理資本，增進他們的自信心。

心理資本使人們更加注重自我肯定，並使人具有更高的積極性，而且擁有心理資本的人會較於樂觀，因此心理資本對於個人能自我成長，具有積極性與肯定性之重要影響(Luthans et al., 2002)這也使我們了解到心理資本主要重視個人心理層面的，並且努力展現其個人好的或積極的一面，使得自己能克服挫折，度過生命中困難的時刻。

但由本研究的調查發現，台灣餐旅業從業人員，大多屬於中度心理資本。由此可見，其仍有很大的加強空間。此一方面，可能是心理資本是近年來新興的議題，台灣企業一般並不熟悉；另一方面，台灣以往對於員工內在心理的成長培育雖開始有企業開始重視，但大多數企業仍只注重於知識或技能的教育訓練。而員工的教育程度越來越高，本研究的結果也顯示教育程度會影響員工對於心理資本的注重程度，因此台灣餐旅產業對於員工的心理資本引導需再強化。

參考文獻

- 行政院主計處(2010)，就業失業統計資料庫，線上檢索日期：2010年10月20日，
網址：<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=18844&ctNode=4944>
- 徐錢玉、陳柏蒼（2012）。職場靈性、心理所有權與情緒勞務之關係研究-以台北市
星級旅館服務人員為例。2012 銘傳觀光研討會，從量變到質變--台灣觀光國
際化的未來與挑戰，112-137 頁。
- 蔡汝修、蘇惠慈、周文祥(2010)，淺論樂觀心態與休閒運動之關係，運動傳播學刊，
3，91-105。
- Amish & Singh, A.P. (2017). Role of positive psychological capital in predicting
employee's engagement in private sector organization. *Asian Journal of Research
in Social Sciences and Humanities*, 7(4), 26-38.
- Anderberg, M. R. (1973). *Cluster analysis for applications*. New York: Academic Press.
- Avey, J. B., Luthans, F. & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive
resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource
Management*, 48(5), 677-693.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M. & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive
psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational
Health Psychology*, 15, 17-28.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F. & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the
impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and
performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22, 127-152.
- Bakker, D. J., Lyons, S. T. & Conlon, P. D. (2017). An exploration of the relationship
between psychological capital and depression among first-year doctor of veterinary
medicine students. *Journal of Veterinary Medical Education*, 44(1), 50-62.
- Baron, R. A., Franklin, R. J. & Hmieleski, K. M. (2016). Why entrepreneurs often
experience low, not high, levels of stress: The joint effects of selection and
psychological capital. *Journal of Management*, 42, 742-768.

- Carbery, R., Garavan, T. N., O'Brien, F. & McDonnell, J. (2003). Predicting Hotel Managers' Turnover Cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 649-679.
- Chen, D. J. Q. & Lim, V. K. G. (2012). Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 811-839.
- Chiang, C. F. & Jang, S. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 313-322.
- Contreras, F., Dreu, I. & Espinosa, J.C. (2017). Examining the relationship between psychological capital and entrepreneurial intention: an exploratory study. *Asian Social Science*, 13(3), 80-88.
- Culbertson, S. S., Fullagar, C. J. & Mills, M. J. (2010). Feeling good and doing great: The relationship between psychological capital and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 421-433.
- Enz, C. A. (2001). What keeps you at night? Key issues of concern for lodging managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 38-45.
- Fleig-Palmer, M., Luthans, K. W. & Mandernach, B. J. (2009). Successful reemployment through resiliency development. *Journal of Career Development*, 35(3), 228-247.
- Ghiselli, R. F., Joseph, M. L. L. & Billy, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.
- Goldsmith, A. H., Veum, J. R. & Darity, Jr., W. (1997). Unemployment, joblessness, psychological well-being and self-esteem: Theory and evidence. *Journal of Socio Economics*, 26(2), 133-158.
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A. & Rich, B. L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences. *Journal*

- of Applied Psychology, 92, 107-127.
- Lam, T., Zhang, H. Z. & Baum, T. G. (2001). An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong. *Tourism Management*, 22(2), 160-177.
- Li, B., Ma, H., Guo, Y., Xu, F., Yu, F. & Zhou, Z. (2014). Positive psychological capital: A new approach to social support and subjective well-being. *Social Behavior and Personality*, 42, 135-144.
- Liu, Z. (2017). The relationship between positive psychological capital and subjective well-beings: a meta-analysis. *Advances in Psychology*, 7(1), 104-115
- Luthans, F. & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: an evidence-based positive approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 339-366.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics: A Quarterly Review of Organizational Behavior for Professional Managers*, 33, 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C. M. & Avolio, B. J. (2002). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M. & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*. New York: Oxford University Press.
- Papi, A., Mosharraf, Z., Farashbandi, F. Z., Samouei, R. & Hassanzadeh, A. (2017). The effect of bibliotherapy on the psychological of management and medical informatics of Isfahan university of medical science. *Journal of Education and Health Promotion*, 1-6.

- Premchandran, R. & Pushpendra, P. (2017). The mediating impact of psychological capital on mentoring outcomes of trust in management and person-organization fit-a conceptual model. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 14(3), 326-346.
- Punj, G. & Stewart, D. W. (1983). Cluster analysis in marketing research: Review and suggestions for application. *Journal of Marketing Research*, 20 (2), 134- 148.
- Rahmati, S. (2017). The relationship between psychological capital and spirituality with internet addiction among students at Jondishapur university of medical sciences. *Medical Ethics Journal*, 10(38), 7-17.
- Rehman, S. U., Qiogren, C., Latif, Y. & Iqbal, P. (2017). Impact of psychological capital on occupational burnout and performance of faculty members. 31(4), 455-469.
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. New York, state, United States New York, Middle Atlantic state of the United States. It is bordered by Vermont, Massachusetts, Connecticut, and the Atlantic Ocean (E), New Jersey and Pennsylvania (S), Lakes Erie and Ontario and the Canadian province of Free Press.
- Shipton, H., West, M., Dawson, J., Patterson, M. & Birdi, K. (2006) Human resource management as a predictor of innovation. *Human Resource Management Journal*, 16, 3-27.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M. & Sigmon, S. T. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.
- Stajkovic, A. (2006). Development of a core confidence higher-order construct. *Journal of Applied Psychology*, 9(1), 1208-1224.
- Toh, R. Khan, H. Lim. K. (2001). Singapore's tourism industry: How its strengths offset economic, social, and environmental challenges. *Cornell Hotel and Restaurant*

Administration Quarterly, 42(1), 42-49.

Walumbwa, F. O., Peterson, S. J., Avolio, B. J. & Hartnell, C. A. (2010). An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate, and job performance. *Personnel Psychology*, 63, 937-963.

Yim, H. Y., Seo, H. J., Cho, Y. & Kim, J. (2017). Mediating role of psychological capital in relationship between occupational stress and turnover intention among nurses at veterans administration hospitals in Korea. *Asian Nurs Res*, 11(1), 6-12.

Zhou, H., Peng, J., Wang, D., Kou, L., Chen, F., Ye, M., Deng, Y., Yan, J. & Liao, S. (2017). Mediating effect of coping styles on the association between psychological capital and psychological distress among Chinese nurses: a cross-sectional study. *Journal Psychiatr Ment Health Nurs*, 24(2-3), 114-122.