

以社會支持調適第一線員工的工作—非工作 衝突與提昇生活品質

Coping with Work-Nonwork Conflict and Promoting Life Quality of Frontline Employees via Social Support

翁振益¹ Jehn-Yih Wong
銘傳大學管理研究所

林若慧² Jo-Hui Lin
高雄餐旅學院旅運管理系

劉士豪¹ Shih-Hao Liu
銘傳大學管理研究所

¹Graduate Institute of Management, Ming Chuan University and ²Department of
Travel Management, National Kaohsiung Hospitality College

(Received May 8, 2006; Final Version August 15, 2007)

摘要：第一線員工日漸感受到沈重的職場壓力，特別是遭遇工作與非工作之間的衝突，因此，角色衝突也將進而影響其生活品質。本研究旨在驗證社會支持是否在「工作與非工作衝突」（如：工作對家庭衝突、家庭對工作衝突、工作對休閒衝突）以及「生活品質」（如：工作滿意度、家庭滿意度和休閒滿意度）之間扮演調節變數的角色。首先依據文獻界定假設模式，其次調查336位服務型員工的問卷，運用線性結構關係模式進行模式識別，以探討角色衝突來源、生活品質與社會支持等構念間的關係。研究發現主管支持與家庭支持在模式中均能發揮調節壓力的作用，即主管支持顯著調節「家庭對工作衝突」與「工作對休閒衝突」對工作滿意度之負向影響，家庭支持則些微的調節「工作對家庭衝突」與「工作對休閒衝突」。本文的貢獻在於確立「社會支持」在組織行為理論中的角色，以及針對第一線員工提出一套適宜的壓力調適模式。最後依據研究發現提出員工壓力管理與支持型氣氛等建議，以期作為人力資源主管之參考。

關鍵詞：生活品質、社會支持、工作與非工作衝突

Abstract : Many frontline employees increasingly confront with rising levels of stress from the work surroundings, especially their experiences in the work and nonwork conflict. And then

their life of quality is also influenced with role conflict. The purpose of this study was explored that social support is a moderator between work-nonwork conflicts (e.g., work-to-family conflict, family-to-work conflict and work-to-leisure conflict) and quality of life (e.g., job satisfaction, family satisfaction and leisure satisfaction). First, this research was in accorded with literature in order to specify hypothetical models. Second, the model developed examines 336 service providers to identify the fit of proposed model. Structural equation modeling using LISREL was employed to test the relationships among research constructs. Results revealed supervisor and family support bring the moderating effect in theoretical model. Specifically, supervisor support was found moderated the negative effects between family-to-work conflict and job satisfaction as well as work-to-leisure conflict and job satisfaction. Family support was found had a light moderating on work-to-family conflict and work-to-leisure conflict. The contribution of this study is to identify the role of social support on the organizational behavior theory, and proposes a suitable coping stress model for frontline employees. Finally, the results provide some suggestions about employees' stress management and supportive climate for organizations.

Keywords : Quality of Life, Social Support, Work-nonwork Conflict

1. 緒論

第一線員工 (frontline personnel) 或服務人員 (service provider) 即是在服務傳遞過程中與顧客有較多接觸機會的員工 (customer-contact worker)，例如：遊憩景點的服務員 (Law *et al.*, 1995) 或餐廳服務生 (Boles and Babin, 1996)。由於工作環境的特性，他們通常比其他行業的員工有著相對較高的生活領域之間的相互干擾，並可能造成角色之間的衝突壓力。「壓力」是個人受到威脅後進行調適的知覺能力，並非僅止於壓力事件本身，而是個人對情境的感受導致某一事件成為壓力 (黃寶園，民 93；Lazarus, 1993)。縱使角色衝突可以提高員工的服務績效，然而，工作與家庭之間的相互衝突不僅降低了旅館員工的績效表現，也會影響其工作滿意度與造成離職傾向 (Karatepe and Sokmen, 2006)。第一線員工肩負著「關鍵時刻」的重要角色，為了確保優質的服務品質，他們必需展現愉悅的情緒以及表現主動熱誠的服務行為 (馮正民、鄭光遠，民 95)；因為當服務員對顧客展現出更多正面情緒時，顧客會更願意再度光臨與傳播好口碑 (Tsai, 2001)。由此可見，第一線人員是企業確保顧客滿意與提高其忠誠度的因素之一。然而，來自工作領域對員工之其他生活的干擾，不僅造成角色之間的衝突，也可能擴散到工作以外的日常生活。爰此，業者的當務之急就是去平衡第一線員工所知覺的工作與非工作之間的衝突，而員工則宜思考如何借助資源來調適工作對其他生活的干擾。

「溢出理論」(spillover theory) 指出工作與非工作衝突的原因是基於不同生活領域的相互干擾與發生擴散效果，並主張工作中的體驗會漫延到工作以外的生活，對個人的態度與行為均會造成影響 (Staines, 1980)；例如：當家庭中的不滿經驗波及到工作表現時，就會產生負面溢出的效果 (Crouter, 1984)。然而，溢出理論的觀點也指出家庭支持或工作支持均能增進旅館經理人的工作生活品質，使其成功地均衡工作與生活 (溫金豐等，民 93)。由此可知，溢出模式能精確的描述工作與非工作之間的關係，當個人感受到工作與非工作二者失去平衡時，將會影響到各個生活領域的滿意度。例如：Rice *et al.* (1992) 以「工作與非工作生活」(work and nonwork life) 之間的相互衝突作為解釋變項，分析生活角色之間的衝突與各種生活滿意度、整體滿意度的關係；然而，該研究並未釐清能改善生活品質的重要因素，換言之，他們的研究未能擬訂出舒緩員工之衝突壓力的解決方法。再者，該研究將不同生活間的相互衝突整合為一，僅區分工作與家庭衝突以及工作與休閒衝突二種，並以單一題項測量二者間的相互影響，不僅無法確立角色衝突的方向性，其中的「工作與休閒衝突」也未如預期地影響到家庭滿意度。就理論而言，過去的文獻僅是確認「工作與非工作衝突」以及「生活品質」之關係，然而卻忽略了有效的管理要素。

先前的研究一致地主張：當壓力源與社會支持都來自相同環境時，社會支持將成為緩和個人壓力的一項重要資源 (Haines *et al.*, 1991; Thomas and Ganster, 1995)。再者，黃寶園(民 93)曾修正「壓力－反應」模式 (stress-response model, SR model)，提出「壓力－調節－反應」模式 (stress-moderator-response model, SMR model)，並探討工作壓力、生活壓力、人格特質、社會支持、身心健康等變項之間的關係，他結合統合分析與結構方程模式驗證人格特質與社會支持二者確實能發揮調節壓力的作用，並能有效地緩衝各種壓力對身心健康的負面影響。一般而言，人格是經過長時間而形成的信念，相較之下，「社會支持」也許會是均衡工作與非工作生活的一項重要資源。例如：主管或同事也許能促進員工之工作與非工作生活，然後員工們不僅能樂在工作，也能適時地享受工作以外的生活。此外，來自家人的援助則可能使當事者免除後顧之憂，因而全力以赴地投入工作。然而，不同的社會支持對員工之各種生活層面的調適作用，目前並無研究加以整合討論；有鑑於此，本研究欲探討社會支持在工作與非工作衝突以及生活品質之間所扮演的角色。換言之，本研究問題即是針對服務業的職場情境，運用「壓力--調節--反應」模式 (黃寶園，民 93)，驗證「社會支持」如何調節第一線人員之「工作與非工作衝突」以及「生活品質」之間的負向關係。本研究期望可以確立緩和與工作與非工作衝突的有利資源，以協助管理者導入工作職場的援助方案，並建議員工善用各種社會支持，尋求能改善生活品質的有效對策。對人事主管而言，本研究結果將能提供員工管理與輔導的參考資訊；對第一線員工而言，期望協助其瞭解如何運用相關支持來調適生活角色的衝突以及提昇生活品質。

2. 文獻回顧

2.1 理論基礎

回顧「工作與非工作生活」之相關文獻，當個人在各種生活領域都出現高度的需求或承擔了過度的負荷量，將會造成生活領域之間的相互干擾 (Guest, 2002)；特別是工作的角色干擾到個人的家庭需求或社交生活時，將會面臨到工作角色壓力與時間不足等問題，因此發生工作干擾家庭的衝突 (Greenhaus and Beutell, 1985)。再者，工作對非工作的干擾是起因於工作需求剝削了個人的時間與精力 (Frone *et al.*, 1992)；這種生活角色之間的衝突現象可視為一種「角色壓力」，不僅會擴散到其他的生活領域，也會影響生活滿意度。

2.2 工作與非工作衝突

依據「角色衝突」理論，工作與非工作衝突是指個人在生活中所扮演的角色之間發生衝突 (inter-role conflict)，或是參與不同角色所產生的相對壓力 (Greenhaus and Beutell, 1985)。一般而言，個人的可用資源是固定而稀少的，為了適當地分配工作與非工作領域所能運用的資源，工作與非工作二者通常會形成相互排斥的情況 (Staines, 1980)。早期的研究將工作與家庭衝突視為整體概念，近年來則強調二者間的衝突是雙向干擾的概念，包括：工作對家庭衝突與家庭對工作衝突 (Anderson *et al.*, 2002; Carlson and Kacmar, 2000; Frone *et al.*, 1992; Greenhaus and Beutell, 1985)。另一方面，許多研究也陸續支持工作與非工作（或家庭）之間具有擴散（溢出）效果，即工作與家庭滿意度會隨著角色衝突的增加而降低 (Carlson and Perrewé, 1999; Carlson and Kacmar, 2000; Rice *et al.*, 1992)。例如：Near *et al.* (1984) 發現工作與生活環境之間會發生跨領域的溢出現象，意即工作環境會顯著影響非工作的生活滿意度，而非工作的生活情境與工作滿意度之間也具有顯著關係。再者，Anderson *et al.* (2002) 也曾發現工作對家庭衝突和家庭對工作衝突二者不僅相互影響，前者還會負向影響工作滿意度。相對地，個人如果能均衡工作與非工作二者，將會提昇工作與生活滿意度或導致心理健康 (Guest, 2002)。

隨著時代的演進，現代人已經日益重視休閒價值觀，而且休閒確實對於舒緩時間壓力與提昇精神幸福感具有明顯的效益 (Heintzman and Mannell, 2003)。相對地，第一線人員在工作與家庭職責以外，只保留很少的時間或精力去從事其他活動 (Thomas and Ganster, 1995)；縱使美國在 1993 年的法案中通過「員工保護政策」，明文規範業者必須保證照顧員工 (Anderson *et al.*, 2002)。然而，第一線人員的工作環境仍然具有訓練不足、低薪資與過多的工作量等現象 (Singh, 2000)。例如：Staines and O'Connor (1980) 發現服務型的員工比行政或管理職務的員工面臨更多工時安排的問題，故造成工作與休閒之間的衝突現象。因此，工作與休閒衝突日漸成為工作與非工作衝突的討論焦點之一。此外，Staines and O'Connor (1980) 也歸納出工作與休閒衝突的相

關因素，包括：(1)工作時間；(2)工時安排；(3)工作角色的維持；(4)工作價值觀；與(5)工作滿意度。翁振益、林若慧 (民 95 年) 的研究指出工作對休閒衝突不僅會影響觀光業員工的休閒滿意度，也會擴散到工作生活的品質。Wong and Lin (2007) 曾以觀光從業人員的工作對休閒衝突為主題，探討工作控制與工作支持對於工作干擾休閒的直接影響與調節效果。綜合上述，第一線員工經常處於不同生活領域的邊界，不僅感受到明顯的工作干擾非工作（家庭與休閒）的衝突，也日益降低其生活品質。

2.3 生活品質

「均衡的工作與生活」(work-life balance) 是指工作與家庭生活之間維持最少的角色衝突，二者處於完美而正常的運作狀態 (Clark, 2000)，亦是「生活品質」或「生活滿意度」的表徵。生活品質知覺是指人們對其生活的情感信念與評價，也是個人所抱持的生活態度 (Rice *et al.*, 1985)；其中，情感是衡量個人在各種生活中所經歷的愉快程度，知覺則是指個人察覺到生活與志向被滿足，或感受到達成人生期望的程度，情感與知覺二層面均可用來衡量個人的精神狀況與生理反應，進而以主觀知覺來評估個人對整體生活的幸福感 (Diener, 1994)。許多學者曾陸續指出，生活品質是個人對特定生活領域的感受，由工作滿意度、家庭滿意度和休閒滿意度三者所構成 (Near *et al.*, 1984; Rice *et al.*, 1992)。

生活品質的研究大都是以工作與家庭的相關變數、角色壓力或工作與家庭衝突作為探討的主題。例如：Boles and Babin (1996) 發現工作與家庭衝突會顯著負向影響工作滿意度，其影響效果高於角色衝突與角色模糊等壓力變數。Kinnunen and Mauno (1998) 以 501 位芬蘭人為對象，探討家庭與工作的相關變數、工作與非工作衝突及幸福感之關係，他們發現：小孩數與高教育水準可以解釋員工所感受的家庭對工作衝突，家庭對工作衝突則進而降低家庭的幸福感；然而，全職工作與不佳的領導關係則會影響工作對家庭衝突，工作對家庭衝突則是負面影響工作的幸福感。總之，工作、家庭與休閒等生活層面是構成個人生活經驗的主要領域，因此，需要將休閒生活的品質納入研究。本研究為完整的討論工作與非工作衝突的結果，故將休閒滿意度視為生活品質的組成要素之一。

2.4 社會支持

七十年代初期，精神病學研究開始提倡「社會支持」(social support) 的概念，社會學和醫學均針對社會支持與身心健康的關係進行研究。社會支持是指個人可以感受、察覺或接受到來自他人的關心或協助 (Reber, 1995)；通常是由工作網絡中尋求他人的認同與協助，包括：高階管理者對部屬的認同程度 (即主管支持)，以及相同階層之員工所表現的認同程度 (即同儕支持) (Currivan, 1999)。上述的工作相關支援也許能提振員工的工作士氣，例如：Singh (2000) 指出主管的支持與個人對工作的控制程度可以有效地調適第一線員工的角色緊張 (role tension)。Batt

and Valcour (2003) 曾以雙薪家庭的員工為例，發現支持型的主管以及同事或主管的協調均與工作對家庭衝突呈現負相關，團隊協調也與工作時間的控制呈現正相關。楊明仁等 (民 86) 曾探討男性工廠作業員之工作壓力、社會支持與心理健康之關係，他們發現：工作壓力愈高的員工，其心理健康會相對欠佳，如果從工作中獲得較多的社會支持，則其心理健康的問題則會相對減少。此外，受支持型主管所領導的員工也感受到相對較低的工作與家庭衝突 (Goff *et al.*, 1990)。當職場中的相關人員能夠提供工作方面的支持，也許是藉由情感支持或實際的工作援助，將使員工有較多的工作彈性，因此降低其角色衝突的壓力。總之，當個人感受到低度支持時，高度壓力將會造成緊張或憂慮等負面影響，然而，在高支持的情況之下，即使面臨高度的壓力，也不會影響個人的身心健康 (Haines *et al.*, 1991)。

另一方面，來自非工作領域的配偶支持也被發現是一項重要的社會支持，可能會減少個人所感受的家庭干擾工作之衝突。例如：Holohan and Gilbert (1979) 以雙薪夫妻為例，他們指出較少的配偶支持會有較高的工作與家庭衝突。Arnott (1972) 發現妻子的工作如果對家庭產生負面影響，則先生的支持將成爲一項關鍵性的影響因素。Berkowitz and Perkins (1984) 也發現，當丈夫支持配偶的工作時，可以降低配偶的衝突壓力。Rosin (1990) 則指出：當男性的工作受到妻子的支持時，他們會有較高的工作滿意度；同樣地，當妻子感受到支持時，她們也會減少對丈夫的依賴，並配合工作需求去發展個人生涯。綜合上述，可以確認家人所給予的支持，可能在工作與非工作二者的衝突過程中扮演重要的角色，除了可降低個人的角色壓力，也會調節生活領域之間的衝突或提高其生活品質。

3. 研究方法

3.1 界定理論模式

一般而言，進行理論模式辨識時可先行界定競爭模式 (competitive model)，再經過實證資料的搜集與分析，以考驗與選擇出最配適的模式 (Jöreskog and Sörbom, 1993)。本研究程序爲：步驟一，首先以 Rice *et al.* (1992) 的研究模式作爲理論基礎並進行模式界定 (model specification)，將模式的前因變數分爲：(1)工作對家庭衝突；(2)家庭對工作衝突；與(3)工作對休閒衝突，三者均會負向影響工作滿意度、家庭滿意度與休閒滿意度，此模式即爲「壓力－反應」模式 (模式一)，如圖 1。步驟二，爲檢測社會支持對角色衝突之壓力的調節效果，特地參考黃寶園 (民 93) 提出的「壓力－調節－反應」模式 (模式二)，將三種社會支持直接置入模式一，作爲「對立模式」(如圖 2)。步驟三，進行模式識別 (model identification)，採取絕對配適指標 (χ^2 、GFI、AGFI、SRMR、RMSEA)、相對配適指標 (NNFI、CFI) 與精簡配適指標 (PNFI、PGFI、NCI) 來評鑑模式的整體配適度，並以 NCP、SNCP、AIC 與 ECVI 作爲競爭模式指標，以辨識出最適

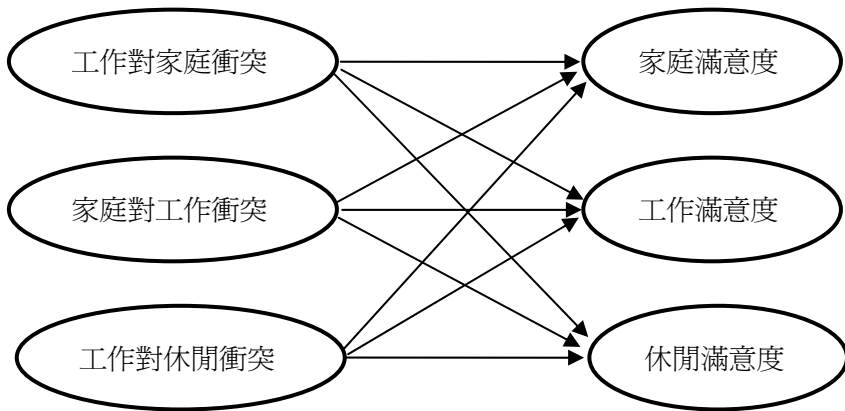


圖 1 工作與非工作衝突的「壓力--反應」模式（模式一）

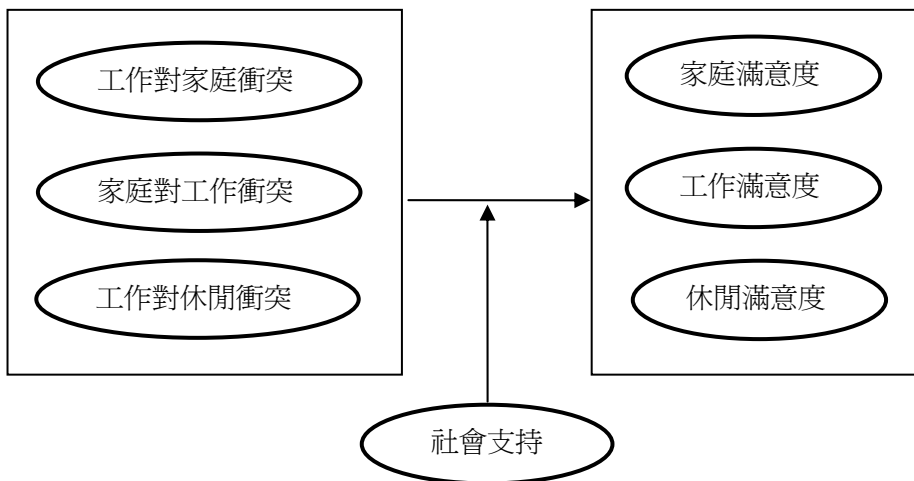


圖 2 工作與非工作衝突的「壓力-調節-反應」模式（模式二）

註：社會支持在模式二之中為一介入變數，當工作與非工作衝突和生活品質二者間原有的負向關係因社會支持的介入而發生顯著變化，即可確立社會支持在二者間發生調節作用。

宜的理論模式 (林大翔等, 民 94)。步驟四，為了驗證社會支持在工作與非工作衝突以及生活品質之間的真實關係，乃先分析模式一之三種衝突壓力與生活品質的關係，其次，比較模式二之衝突壓力的改變情況；換言之，即是比對模式一與模式二，並觀察前因變數與結果變數之間的負向關係如何變化，以判斷社會支持對那些衝突壓力發揮了調節作用。

3.2 研究假說

3.2.1 社會支持在「工作與非工作衝突」及「生活品質」之關係

過去的文獻確認了擔任多重的角色將會對個人的心理與生理造成傷害 (Frone *et al.*, 1992)；因此，學者們致力於工作與家庭衝突的研究，多數的研究也支持工作與家庭衝突會影響到工作的相關結果，包括：工作(不)滿意、缺席率、離職傾向與身心壓力等 (Anderson *et al.*, 2002; Frone *et al.*, 1992; Thomas and Ganster, 1995)。另一方面，Carlson and Perrewé (1999)認為工作支持與家庭支持是工作壓力的前因，並進而影響工作與家庭衝突，他們也同時發現工作與家庭支持分別會正向影響工作與家庭滿意度。然而，Phelan *et al.* (1991) 在工作與家庭壓力及沮喪之關係的研究中，並未確定社會支持的緩衝作用；Parasuraman *et al.* (1992) 研究工作壓力、家庭壓力與衝突的心理憂傷等關係時，發現支持型的主管直接僅能促進員工的工作滿意，卻不能確認社會支持在上述變數之間的調節角色。

相對地，也有學者主張社會支持在壓力源與壓力反應之間為一項調節因子或緩衝器，其調節效果也受到一些研究的支持 (黃寶園, 民 93; Ganster *et al.*, 1986)。例如：Viswesvan *et al.* (1999) 指出主管支持可以調節「壓力--緊張」(stress-strain) 之間的關係，意即以主管支持來減輕個人的壓力感與緊張程度；Cohen and Wills (1985) 也發現主管與同事等支持能夠調節工作壓力，或是對心理緊張具有緩衝效果。Wong and Lin (2007) 則發現工作控制與主管支持不僅會直接降低工作對休閒的干擾，工作控制與工作支持二者的調節作用亦能削弱工作要求的負面影響，並帶動同事支持的緩衝效果，以及減緩觀光業從業人員的工作對休閒衝突。同樣地，翁振益、林若慧 (民 95 年) 亦指出主管、同事與家庭等三項社會支持除了能直接提昇觀光業員工的幸福感，主管與同事二項支持亦能調節工作對休閒的干擾衝突。

綜合上述，許多研究特地去檢驗社會支持在工作或非工作領域中的角色，然而，這些研究卻出現分歧的結論。就產業現況而言，前場的工作設計大都是採行排班制度，因此，來自主管與同事的支持可能有助於員工自行協調排班，因而滿足其工作以外的角色需求。例如：主管可以傾聽部屬的生活問題以及分享非工作的經驗；此外，來自同事的協助或許可以調整員工的排班或任務。另一方面，家庭支持是個人生活中的主要資源，雖然尚未有研究支持其在角色衝突壓力與生活品質之間具有調節作用。然而，由於家庭是個人的生活重心之一，因此，家人的關懷可能有助於消除不同生活領域的壓力。具體地說，當社會支持被運用於各種生活領域時，可能有益於平衡第一線人員的工作與非工作衝突，或是提昇其生活品質。因此，本文推論主管、同事與家庭支持等資源也許會削弱角色衝突來源與生活品質之間的關係。

H₁：主管支持會調節第一線人員之「工作與非工作衝突」對「生活品質」的負面影響。

H₂：同事支持會調節第一線人員之「工作與非工作衝突」對「生活品質」的負面影響。

H₃：家庭支持會調節第一線人員之「工作與非工作衝突」對「生活品質」的負面影響。

3.2.2 社會支持在「壓力模式」中的角色

社會支持與壓力之關係的研究包括：(1)直接效果假說；(2)調節（或緩衝）壓力假說（Cohen and Wills, 1985）。本研究依據相關文獻之觀點（黃寶園，民 93；Viswesvan *et al.*, 1999），認為壓力來自於個人與其環境之間的特殊關係，當個人處於壓力情境時，社會支持的緩衝模式才具有意義，即是將個人與環境之間的交互作用視為調適壓力的情境變項。「調節效果」是指員工接受社會支持後，不僅舒緩其工作與非工作衝突的壓力，並進而提高個人的生活品質。換言之，本研究預期「壓力--調節--反應」模式之各項自變數對生活品質的解釋力將高於「壓力--反應」模式。

H₄：工作與非工作衝突的「壓力－調節－反應」模式優於「壓力－反應」模式。

3.3 問卷設計

本研究參考相關文獻設計問卷調查表，經過訪談以及前測修飾成適當的問項內容，並以 Likert 五點尺度進行測量（1=非常不同意~5=非常同意）；受訪者個人資料包括：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職級、服務年資等。

3.3.1 工作與非工作衝突

「工作與非工作衝突」定義為第一線員工無法同時兼顧工作、家庭與休閒等領域中的各種角色，而導致時間分配不均、精力不足與行為表現不完美等角色壓力，其工作角色會干擾到家庭與休閒生活，而來自家庭角色的要求也會溢出並影響到工作生活，包括：工作對家庭衝突、家庭對工作衝突、工作對休閒衝突三種。「工作對家庭」與「家庭對工作」等衝突的衡量是參考自 Anderson *et al.* (2002) 的研究，「工作對休閒衝突」則是修訂自前述量表，各分量表均為 5 題，用來瞭解受訪者對於工作與非工作之間的衝突知覺。

3.3.2 生活品質

「生活品質」定義為第一線員工在工作、家庭與休閒等生活層面的滿意程度，包括：工作滿意度、家庭滿意度與休閒滿意度。「工作滿意度」參考自 Anderson *et al.* (2002)，計有 5 題；「家庭滿意度」參考自 Smilkstein (1978)，計有 6 題；「休閒滿意度」參考自 Neal *et al.* (1999)，計有 4 題；衡量方式是要求受訪者指出個人在工作、家庭與休閒等生活領域的真實感受。

3.3.3 社會支持

「社會支持」定義為第一線員工感受或接受到周遭他人所表示的關懷或協助，包括：主管支持、同事支持、家庭支持。「主管支持」是參考 Anderson *et al.* (2002) 之研究，「同事支持」則是修改自主管支持量表；「家庭支持」是引用 King *et al.* (1995) 之研究。各分量表分別為 4 題，用來衡量受訪者在生活網絡中所知覺到的支持程度。

3.4 研究對象與抽樣

有關「壓力」的研究可能仍存在其他影響變數，因此，學者們建議以同質的樣本作爲研究對象，可以避免異質性樣本的屬性差異對研究結果造成混淆的推論 (Sheffield *et al.*, 1994)。因此，本研究以立意抽樣方法選取國際觀光飯店與民營遊樂區之服務滿一年的正職員工作爲對象。調查方式是先行連絡業者，並以饋送贈品的方式徵求受訪者參與，透過人事主管將問卷發給服務部門的員工。調查期間共發出 480 份問卷，所有受訪者均以附上回郵且匿名填答的方式擲回問卷，合計回收 378 份，無效問卷爲 42 份，有效問卷計 336 份，問卷回收率爲 78.8%，問卷有效率爲 70%。

3.5 資料分析方法

結構方程模式 (structural equation modeling, SEM) 是分析研究變數之間的共變關係，並進行參數校估與假說檢定，再以卡方檢定驗證模式之配適度，以瞭解研究模式與實際資料之間的適合程度 (Bagozzi and Yi, 1988; Jöreskog and Sörbom, 1993)；SEM 的研究取向多採用二階段方法 (two-step approach)，先以驗證性因素分析 (confirmatory factor analysis, CFA) 檢測研究工具的信、效度，再分析構念間的關係 (Anderson and Gerbing, 1988)。由於參數校估的方法通常會受到觀察變項之分配的影響 (黃芳銘，民 91)，故先針對各研究變數進行偏態與峰度檢驗，分析後顯示所有變項的偏態介於-0.74~1.02、峰度介於-0.61~1.97，由於樣本偏態的絕對值小於 3，峰度的絕對值小於 10，故適合採用 LISREL 8.53 作爲分析工具，以最大概似估計法 (maximum likelihood estimation) 進行參數校估。

4. 資料分析結果

4.1 樣本描述

受訪者特性爲：(1)旅館業員工佔 60.7%；(2)遊樂業員工佔 39.3%。整體而言，受訪者以女性居多 (63.7%)；約有半數的受訪者年齡低於 30 歲 (50.6%)；教育程度以高中、職學歷佔多數 (54.5%)；職務型態以非主管級的服務型員工佔多數 (77.1%)；婚姻狀況則有超過半數爲單身者 (57.1%)；服務年資集中於 2 年以下 (41.1%)，其次爲 2~5 年 (25.6%)。

4.2 信、效度分析

4.2.1 信度

本研究運用 CFA 檢測潛在變數 (構念) 之衡量模式。其中，個別項目信度 (individual item reliability) 是指衡量模式達到理想的基本模式適合度，評估準則爲：(1) R^2 達 0.50 以上；(2)測量

變項對該構念的因素負荷量介於 0.50~0.95；(3)因素負荷量具統計顯著性 (Bagozzi and Yi, 1988)；本研究的衡量題項共計 42 題，其中 5 題的因素負荷量未達 0.5，部份題項 (9 題) 之 R^2 未達 0.50，其餘題項均具有個別項目信度。組成信度 (composite reliability, CR) 旨在測量構念之信度的組成，CR 值愈高表示衡量指標愈能測出該構念的建構信度 (construct reliability)，Fornell and Larcker (1981)、Bagozzi and Yi (1988) 均建議 CR 值應在 0.60 以上。本研究之各構念的 CR 值介於 0.82~0.93，表示研究模式的內部品質良好 (詳如附錄)。

4.2.2 效度

構念與其對應之所有衡量問項間所萃取的平均變異抽取量 (average variances extracted, AVE) 是計算各測量變項對該構念的平均解釋能力，達 0.50 以上表示具有收斂效度 (convergent validity)；區別效度 (discriminant validity) 係以判定每個構念之 AVE 須大於各成對構念間之相關係數的平方值 (Fornell and Larcker, 1981)。表 1 顯示出各構念之 AVE 介於 0.54~0.65，因此，確定研究的量表具有收斂效度；此外，各構念之 AVE 的平方根介於 0.73~0.81，除了「工作對家庭衝突」與「工作對休閒衝突」的相關係數 (0.84) 較高之外，其餘構念的 AVE 平方根均大於成對構念間的相關係數，顯示研究的構念具有區別效度。本文爲了釐清社會支持在各種角色衝突與生活品質之間的調節效果，故依據理論原理將工作與非工作之間的角色衝突細分爲三種不同的概念 (Rice *et al.*, 1992; Staines and O'Connor, 1980)。

表 1 研究構念之相關係數與區別效度

構念	工作對 家庭衝突	工作對 休閒衝突	家庭對 工作衝突	工作 滿意度	家庭 滿意度	休閒 滿意度	主管 支持	同事 支持	家庭 支持
工作對 家庭衝突	0.77 ¹								
工作對 休閒衝突	0.84 ^{*2}	0.78							
家庭對 工作衝突	0.26	0.37 ^{*3}	0.81						
工作 滿意度	-0.25	-0.33	-0.21	0.76					
家庭 滿意度	-0.10	-0.14	-0.37 [*]	0.28	0.75				
休閒 滿意度	-0.08	-0.13	-0.16	0.30	0.51 [*]	0.74			
主管支持	-0.32	-0.39 [*]	-0.07	0.50 [*]	0.16	0.24	0.76		
同事支持	-0.22	-0.22	-0.27	0.46 [*]	0.31	0.35	0.63 [*]	0.75	
家庭支持	-0.20	-0.22	-0.38 [*]	0.36	0.56 [*]	0.42	0.35	0.61 [*]	0.73

註 1：對角線之值爲此一構念之平均變異抽取量(AVE)的平方根，該值應大於非對角線的值。

註 2：「工作對家庭衝突」與「工作對休閒衝突」二者之相關係數達 0.84，此一相關性的膨脹高估可能爲測量工具 (自陳式量表) 所導致的同源偏差。

註 3：*在顯著水準 $p < 0.05$ 時，變數間之相關係數達顯著水準。

4.2.3 共同方法變異之檢測

本研究以自陳式問卷蒐集資料，為減低共同方法變異 (common method variance, CMV) 的問題，故採用彭台光等 (民 95) 所建議的處理程序。除了在問卷題項的編排上特地隱匿研究目的與變項意義以作為事前預防，並以 Harman's 單因子測試 (Harman's one-factor test) 進行 CMV 偵測。偵測方式是進行探索性因素分析 (exploratory factor analysis, EFA)，其結果顯示：本研究之自變項與依變項並未同時顯著地負荷於第一個綜合因素，而是歸屬於原有的理論構面，共計七個因素，各變數的因素負荷量分別為：工作與家庭衝突 (0.70~0.87)、工作對休閒衝突 (0.81~0.89)、工作滿意度 (0.57~0.78)、家庭滿意度 (0.69~0.86)、休閒滿意度 (0.60~0.80)、工作支持 (0.47~0.84)、家庭支持 (0.64~0.75)。換言之，本研究的測量工具並未發生 CMV 現象。然而，由於此方法並非相當嚴謹，僅為資料分析過程中的基本程序；因此，需要再進行 CMV 事後補救。本研究採用未測潛在變數測試法，即是在 CFA 的理論模式中增加一個一階因素 (first order factor)；經分析後顯示：所有觀察變項仍只負荷於原先所欲測量的理論構念，亦即本研究所採用的問卷調查法並未發生嚴重的共同方法變異。

4.3 假說檢定

本研究為測試「社會支持」在研究模式中的調節效果，特地檢測模式中的角色衝突壓力如何受到社會支持的調節，因而緩和了衝突壓力與生活品質二者間的負向關係。首先，在「壓力--反應」模式中，「家庭對工作衝突」與「工作對休閒衝突」二者均會顯著負向影響工作滿意度，即擴散到工作生活；然而，「工作對家庭衝突」與「工作對休閒衝突」則僅分別顯著負向影響家庭與休閒滿意度，即並未發生擴散效果。其次，在「壓力--調節--反應」模式中，主管支持會顯著正向且直接影響工作滿意度，而家庭支持則是顯著正向且直接影響家庭與休閒滿意度。另外，由於主管支持的調節效果，使模式一的家庭對工作衝突→工作滿意度的影響係數由-0.12 顯著地降低為 0.09，而工作對休閒衝突→工作滿意度的影響係數也由-0.30 顯著地降低為-0.14，即是主管支持發揮了明顯的壓力緩衝效果；同樣地，工作對家庭衝突 (-0.37) 與工作對休閒衝突 (-0.44) 雖然也受到家庭支持的調節而趨於緩和 (-0.18、-0.41)，惟此二種角色衝突仍顯著地影響生活品質；換言之，家庭支持雖然具有調節作用，然而卻較不明顯，因此，分析結果僅支持部份的假說 H₁ 與 H₃，相對地，同事支持並未呈現顯著的調節效果，詳如表 2。

4.4 模式比較

經分析結果顯示，二組模式的絕對適配指標，包括： χ^2 檢定達顯著水準、GFI 與 AGFI 未通過 0.90 的標準，由上述指標得知二組模式與實證資料的共變異數矩陣並非顯著的符合 (Bagozzi and Yi, 1988; Jöreskog and Sörbom, 1984)。其中，模式一的 GFI 與 AGFI 相對較佳，表示模式一

表 2 結構方程模式分析

變數關係	結構係數	t 值	結構係數	t 值	衝突壓力的變化
『壓力--反應模式』(模式一)			『壓力-調節-反應模式』(模式二)		
工作對家庭衝突→工作滿意度	-0.01	-0.03	-0.01	-0.08	
家庭對工作衝突→工作滿意度	-0.12*	-1.98	-0.09	-1.44	主管支持顯著調節「家庭對工作衝突→工作滿意度」
工作對休閒衝突→工作滿意度	-0.30*	-2.55	-0.14	-1.19	主管支持顯著調節「工作對休閒衝突→工作滿意度」
工作對家庭衝突→家庭滿意度	-0.37*	-5.57	-0.18*	-3.04	家庭支持些微調節「工作對家庭衝突→家庭滿意度」
家庭對工作衝突→家庭滿意度	-0.02	-0.17	-0.04	-0.41	
工作對休閒衝突→家庭滿意度	-0.02	-0.16	-0.07	-0.64	
工作對家庭衝突→休閒滿意度	-0.12	-1.00	-0.15	-1.16	
家庭對工作衝突→休閒滿意度	-0.10	-1.40	-0.04	-0.48	
工作對休閒衝突→休閒滿意度	-0.44*	-3.33	-0.41*	-2.84	家庭支持些微調節「工作對休閒衝突→休閒滿意度」
主管支持→工作滿意度			0.38*	4.41	註 1
主管支持→家庭滿意度			0.03	0.38	
主管支持→休閒滿意度			0.02	0.21	
同事支持→工作滿意度			0.11	1.19	
同事支持→家庭滿意度			0.11	1.31	
同事支持→休閒滿意度			0.11	1.01	
家庭支持→工作滿意度			0.10	1.38	
家庭支持→家庭滿意度			0.67*	7.86	註 2
家庭支持→休閒滿意度			0.33*	3.61	註 3

註 1：進一步檢視家庭對工作衝突、工作對休閒衝突→工作滿意度之影響的變化。

註 2：進一步檢視工作對家庭衝突→家庭滿意度之影響的變化。

註 3：進一步檢視工作對休閒衝突→休閒滿意度之影響的變化。

註 4：*表示在 $p \leq 0.05$ 達顯著水準。

較為配適；然而，模式二的 SRMR 與 RMSEA 則相對較低，表示其誤差值較小，即表示信度較高。另外，二組模式之 NNFI 與 CFI 等相對配適指標均為 0.98，而且二組模式之 PNFI 與 PGFI 等精簡配適指標並無太大差異。「壓力-調節-反應」模式的 NCI (normed chi-square index, χ^2 / df) 為 1.67，略低於「壓力-反應」模式 (1.77)。關於競爭模式的比較，模式一的 NCP、SNCP、AIC 與 ECVI 等指標皆小於模式二，即表示模式一較為精簡。整體而言，二組模式皆可視為適

當的理論模式。為檢定假說 H_4 ，故比較二組模式的解釋變異量 (squared multiple correlations, R^2)，模式一之 3 項衝突壓力對工作、家庭與休閒等滿意度的 R^2 分別為 0.13、0.14、0.15，表示這些衝突壓力對第一線員工之生活品質約有 13~15% 的解釋力。然而，模式二之所有潛在自變數對三項滿意度的 R^2 分別為 0.37、0.47、0.32，表示潛在自變數對生活品質約有 32~47% 的解釋力，故假說 H_4 成立，即工作與非工作衝突之「壓力－調節－反應」模式的解釋力優於「壓力－反應」模式。最後，再以 χ^2 檢定測試模式的差異性 (Anderson and Gerbing, 1988)；經分析顯示：模式一明顯異於模式二，即表示模式之間具有明顯的鑑別力；詳如表 3。

表 3 模式配適度指標之比較

模式指標	工作與非工作衝突的「壓力－反應」模式 (模式一) ¹	工作與非工作衝突的「壓力－調節－反應」模式 (模式二) ²
絕對適配指標		
χ^2	610.46 (p=0.00) ³	1189.77 (p=0.00) ³
GFI	0.89	0.85
AGFI	0.86	0.82
SRMR	0.070	0.056
RMSEA	0.047	0.044
相對適配指標		
NNFI	0.98	0.98
CFI	0.98	0.98
精簡配適指標		
PNFI	0.82	0.83
PGFI	0.71	0.71
NCI (χ^2/df)	1.77 (df=344)	1.67 (df=714)
競爭模式指標		
NCP	254.87	463.75
SNCP	0.76	1.38
AIC	777.87	1469.75
ECVI	2.32	4.39

註 1：模式一：工作滿意度的 $R^2=0.13$ ，家庭滿意度的 $R^2=0.14$ ，休閒滿意度的 $R^2=0.15$ 。

註 2：模式二：工作滿意度的 $R^2=0.37$ ，家庭滿意度的 $R^2=0.47$ ，休閒滿意度的 $R^2=0.32$ 。

註 3：在顯著水準 $p \leq 0.05$ 時，模式一與模式二之 χ^2 差異性檢定的估計值為 $\chi^2_{diff(df)} = 579.31_{(370)}$ ， > 463.56 。

5. 結論與建議

5.1 理論貢獻

本研究將第一線人員的工作、家庭與休閒等生活角色衝突整合為一個更抽象的構念，運用「壓力--調節--反應」模式，驗證「社會支持」如何調節工作與非工作衝突對員工生活品質的影響。研究結果發現社會支持在各種壓力源（生活角色衝突）與壓力反應（生活品質降低）之間確實發揮關鍵性的調節效果，能夠削弱角色之間的衝突壓力並提昇員工之生活品質。具體地說，本研究指出主管支持能調節家庭對工作衝突，此一結果是符合前人的研究結論 (Batt and Valcour, 2003; Goff *et al.*, 1990; Singh, 2000)；而家庭支持亦能調節工作對家庭衝突，此則呼應過去的文獻記載 (Berkowitz and Perkins, 1984; Holohan and Gilbert, 1979; Rosin, 1990)。縱使社會支持之調節作用的研究結果仍有一部份是異於翁振益、林若慧 (民 95 年) 的研究，然而，家庭支持對於工作對休閒衝突的調節效果則為本研究之重要發現。此外，以往的文獻大多探討多種職業員工、主管人員或單一性別（已婚女性）的壓力研究，較少是以第一線員工作為研究對象 (Boles and Babin, 1996; Karatepe and Sokmen, 2006; Law *et al.*, 1995; Wong and Lin, 2007)；然而，本文的貢獻為：適當地將「壓力--調節--反應」模式的理論延伸並驗證於第一線之服務型員工的生活壓力，並建議第一線人員將各種調適資源（即社會支持）適當地運用於工作或工作以外的生活領域。

此外，本研究亦發現工作、家庭與休閒等領域之間的彼此衝突會顯著負向影響個人的生活品質；換言之，前場人員的工作與非工作之衝突壓力愈低，則其感受的生活品質（包括：工作、家庭與休閒等生活滿意度）就會愈佳。上述結果是符合先前的研究結論 (Boles and Babin, 1996; Carlson and Perrewé, 1999; Kinnunen and Mauno, 1998; Rice *et al.*, 1992)，例如：Rice *et al.* (1992) 的研究指出工作對休閒衝突不僅影響員工的休閒滿意度，同時也對工作生活發生「擴散（外溢）效果」。另一方面，本研究中的工作與家庭之間的相互衝突，則僅發生於受到影響的單一領域，顯示出工作與家庭之間的相互干擾並未如預期地擴散到另一個生活層面；具體地說，家庭對工作衝突僅負向影響工作滿意度，並不會擴散到家庭滿意度，同樣地，工作對家庭衝突則是負向影響家庭滿意度，並未擴散到對立的工作生活，此一現象則與 Rice *et al.* (1992)、Kinnunen and Mauno (1998) 等研究呈現相異的結論。縱使本研究之工作與家庭角色的相互衝突並未發生溢出效果，然而，角色衝突所影響到的生活層面卻是符合邏輯性。最後，研究中亦發現工作對休閒衝突會同時影響第一線人員的工作與休閒滿意度，但是卻未擴散到家庭滿意度，此一結果亦與翁振益、林若慧 (民 95 年) 的研究相符合。

5.2 管理意涵

工作與非工作之間的相互干擾是第一線人員的工作特性之一，也是無法避免的生活角色衝

突。針對旅館業經理人的工作—生活平衡之研究，溫金豐等（民 93）曾建議業者給予更多的協助，以減低工作對生活的干擾，並建議經理人借由工作以外的資源來調適工作角色與增進工作生活的品質。本研究則建議第一線員工除了要妥善安排工作之餘的生活，也要充份運用各種社會支持來調適個人的壓力，一旦遭遇到生活失衡的困擾，宜儘速尋求適當的因應策略；例如：請求同事支援或向家人抒發情緒，以均衡工作與非工作生活；因為家人的關懷與體諒確實有助於降低員工所感受的家庭角色壓力。再者，主管有權力核准前場員工的休假時程，如果主管能准許員工享有較具彈性的休假安排，將能使他們兼顧家庭職責以及樂在工作。此外，為了降低第一線人員的流動率，亦建議業者營造「工作與家庭均衡」的組織文化，例如：適當的規劃符合員工個人需求的工時設計，讓他們輪流分享正常休假的機會，以降低工作對非工作生活的衝突；或是在服務流量的尖峰時刻增派臨時人力，以減少員工的工時負荷或超時工作。上述的「家庭協助方案」並不會花費過高的成本，但是卻能明顯地改善第一線員工的生活品質。

5.3 研究限制與未來研究建議

本研究結果受限於研究對象的產業特性，故不能推論到第一線以外與其他職業的員工，實為研究限制之一。此外，亦針對未來研究提出一些建議，例如：Karatepe and Baddar (2006) 的研究發現僅能支持工作→家庭衝突會顯著影響旅館員工的工作壓力，工作壓力則會進而顯著影響其離職傾向，但是卻未影響生活滿意度，其中的「工作壓力」是否在工作與非工作衝突及滿意度之間扮演一項中介角色，以及員工該如何透過工作與非工作生活的均衡發展來降低其離職傾向，則是值得後續進行探討的議題。

附錄 研究構念之驗證性因素分析

構念	測量變數	標準化因素 負荷量(t 值)	R ² (誤差變異)	CR 值 ¹	AVE ²
工 作 對 家 庭 衝 突	因為工作使我沒有時間做自己的事	0.61 (11.92)	0.37 (1.00)	0.88	0.59
	因為工作使我無法對家人付出時間	0.85 (19.01)	0.72 (0.28)		
	因為工作使我沒有精力為家人做點事	0.90 (20.80)	0.81 (0.18)		
	因為工作使我無法完成家裡交待的事	0.84 (18.76)	0.71 (0.25)		
	因為工作使我在家也沒有愉悅的心情	0.72 (14.86)	0.52 (0.43)		

構念	測量變數	標準化因素 負荷量(t 值)	R ² (誤差變異)	CR 值 ¹	AVE ²
家庭對工作衝突	因為家庭妨礙我順利完成工作	0.50 (9.48)	0.25 (1.00)	0.87	0.65
	因為家庭使我無法加班工作	0.72 (15.04)	0.52 (0.39)		
	因為家庭使我無法發揮工作實力	0.91 (21.55)	0.83 (0.11)		
	因為家庭消耗我的工作精力	0.92 (21.86)	0.85 (0.11)		
	因為家庭妨礙我專心工作	0.91 (21.35)	0.82 (0.12)		
工作對休閒衝突	因為工作使我沒有足夠的休閒時間	0.62 (12.24)	0.38 (1.00)	0.90	0.62
	工作使我減少與家人或朋友一起休閒	0.74 (15.46)	0.55 (0.46)		
	因為工作使我沒有精力去從事休閒	0.87 (19.61)	0.75 (0.24)		
	因為工作使我無法充分地享受休閒	0.91 (21.41)	0.83 (0.17)		
	即使休假但因為工作而沒有好心情	0.77 (16.29)	0.59 (0.40)		
工作滿意度	對我來說工作是很有意義的	0.37 (6.68)	0.14 (1.00)	0.85	0.58
	在工作中我是受到尊重的	0.79 (16.43)	0.63 (0.24)		
	我覺得自己是工作團隊的成員	0.82 (17.30)	0.67 (0.15)		
	我期望每天都能與同事們一起工作	0.78 (16.10)	0.61 (0.24)		
	整體而言，我對目前的工作感到滿意	0.67 (13.17)	0.50 (0.45)		
家庭滿意度	當我有煩惱時，家人的幫助令我滿意	0.44 (8.17)	0.20 (1.00)	0.89	0.57
	與家人的溝通方式是令我滿意的	0.67 (13.54)	0.50 (0.46)		
	家人會支持我的任何想法	0.67 (13.59)	0.50 (0.44)		
	當我心情不好時，家人的關心令我滿意	0.87 (19.55)	0.76 (0.19)		
	整體的家庭生活是令我滿意的	0.87 (19.66)	0.76 (0.18)		
	和家人相處時，我會感到心情愉快	0.84 (18.61)	0.71 (0.19)		
休閒滿意度	我目前的休閒生活過得很充實	0.42 (7.39)	0.20 (1.00)	0.82	0.55
	我從事的休閒活動對我是有幫助的	0.75 (14.90)	0.56 (0.25)		
	我知道如何去享受休閒活動的樂趣	0.82 (16.76)	0.68 (0.17)		
	我的休閒活動可以解除我的壓力	0.77 (15.36)	0.69 (0.21)		

構念	測量變數	標準化因素 負荷量(t 值)	R ² (誤差變異)	CR 值 ¹	AVE ²
主管支持	工作外的問題主管仍會抱持支持態度	0.52 (9.84)	0.30 (1.00)	0.84	0.58
	當我有臨時事情，主管會給予通融	0.75 (15.57)	0.57 (0.28)		
	當我談到私事時主管是能夠理解	0.90 (20.16)	0.81 (0.12)		
	主管會關心工作對我個人生活的影響	0.81 (17.28)	0.66 (0.22)		
同事支持	工作外的問題同事仍會抱持支持態度	0.45 (8.18)	0.20 (1.00)	0.83	0.56
	當我有臨時事情，同事會給予通融	0.80 (16.35)	0.63 (0.18)		
	當我談到私事時同事是能夠理解	0.82 (17.11)	0.67 (0.17)		
	同事會關心工作對我個人生活的影響	0.72 (14.33)	0.52 (0.23)		
家庭支持	面臨問題時家人對我抱持支持態度	0.46 (8.32)	0.21 (1.00)	0.93	0.54
	當我因公無法休假時，家人會通融	0.78 (15.72)	0.60 (0.21)		
	當我談到工作對個人生活的影響，家人會理解的	0.83 (17.15)	0.69 (0.18)		
	我的家人會來關心我的各種生活情況	0.67 (12.94)	0.50 (0.31)		

註 1：組成信度(CR)=(Σ 標準化因素負荷量)²/((Σ 標準化因素負荷量)²+ (Σ 各測量變項的測量誤差)) (Jöreskog and Sörbom, 1992)。

註 2：平均變異抽取量(AVE)=(Σ 標準化因素負荷量²)/((Σ 標準化因素負荷量²) + (Σ 各測量變項的測量誤差)) (Jöreskog and Sörbom, 1992)。

參考文獻

- 林大翔、張家銘、黃芳銘，「休閒教育親子運動會服務品質競爭模式比較之研究」，戶外研究遊憩，第十八卷第一期，民國94年，1-22頁。
- 翁振益、林若慧，「工作－休閒衝突、社會支持與幸福感之關係」，觀光研究學報，第十二卷第三期，民國95年9月，183-206頁。
- 黃芳銘，結構方程模式理論與應用，台北：五南圖書出版股份有限公司，民國91年。
- 黃寶園，「結合統合分析與結構方程模式之理論驗證：以壓力調節反應模式之建立與驗證為例」，國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文，民國93年。
- 馮正民、鄭光遠，「探討航空公司員工滿意度與顧客忠誠度關係之研究：由服務行為之觀點探討」，運輸計畫，第卅五卷第二期，民國95年，191-232頁。

- 彭台光、高月慈、林鈺琴，「管理研究中的共同方法變異：問題本質、影響、測試和補救」，管理學報，第廿三卷第一期，民國95年，77-98頁。
- 楊明仁、何啓功、蘇以青、楊美賞，「工作壓力、社會支持與心理健康：以重工業工廠男性作業員工為例」，高雄醫學科學雜誌，第十三卷第六期，民國86年，332-341頁。
- 溫金豐、張菡琤、謝裕琴，「旅館經理人工作－生活平衡之研究：外溢理論觀點」，餐旅家政學刊，第一卷第一期，民國93年，21-48頁。
- Anderson, J. C. and Gerbing, D. W., "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommends Two-Step Approach," *Psychological Bulletin*, Vol. 103, No. 3, 1988, pp. 411-423.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., and Byerly, R. T., "Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes," *Journal of Management*, Vol. 28, No. 6, 2002, pp. 787-810.
- Arnott, C., "Husbands' Attitude and Wives' Commitment to Employment," *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 34, No. 4, 1972, pp. 673-684.
- Bagozzi, R. P. and Yi, Y., "On the Evaluation of Structure Equations Models," *Academic of Marketing Science*, Vol. 16, No. 1, 1988, pp. 76-94.
- Batt, R. and Valcour, P. M., "Human Resources Practices as Predictors of Work-Family Outcomes and Employee Turnover," *Industrial Relations*, Vol. 42, No. 2, 2003, pp. 189-220.
- Berkowitz, A. and Perkins, H. W., "Stress among Farm Women: Work and Family as Interacting Systems," *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 46, No. 1, 1984, pp. 161-165.
- Boles, J. S. and Babin, B. J. "On the Front Lines: Stress, Conflict, and the Customer Service Provider," *Journal of Business Research*, Vol. 37, No. 1, 1996, pp. 41-50.
- Carlson, D. S. and Perrewé, P. L., "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict," *Journal of Management*, Vol. 25, No. 4, 1999, pp. 513-540.
- Carlson, D. S. and Kacmar, K. M., "Work-Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values Make a Difference?" *Journal of Management*, Vol. 26, No. 5, 2000, pp. 1031-1054.
- Clark, S. C., "Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Life Balance," *Human Relations*, Vol. 53, No. 6, 2000, pp. 747-770.
- Cohen, S. and Wills, T. A., "Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis," *Psychological Bulletin*, Vol. 98, No. 2, 1985, pp. 310-357.
- Crouter, A., "Spillover from Family to Work: The Neglected Side of the Work-Family Interface," *Human Relations*, Vol.37, No.6, 1984, pp. 425-442.
- Currivan, D. B., "The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of

- Employee Turnover,” *Human Resource Management Review*, Vol. 9, No. 4, 1999, pp. 495-524.
- Diener, E., “Assessing Subjective Well-Being Progress and Opportunities,” *Social Indicators Research*, Vol. 31, No. 2, 1994, pp. 103-157.
- Fornell, C. and Larcker, D., “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Errors,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, 1981, pp. 39-50.
- Frone, M. R., Russell, M., and Cooper, M. L., “Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 77, No. 1, 1992, pp. 65-78.
- Ganster, D. C., Fusilier, M. R., and Mayes, B. T. “Role of Social Support in the Experience of Stress at Work,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 1, 1986, pp. 102-110.
- Goff, S. J., Mount, M. K., and Jamison, R. L., “Employer Supported Child Care, Work-Family Conflict, and Absenteeism: A Field Study,” *Personnel Psychology*, Vol. 43, No. 4, 1990, pp. 793-809.
- Greenhaus, J. H. and Beutell, N. J., “Sources of Conflict between Work and Family Roles,” *Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1, 1985, pp. 76-88.
- Guest, D. E., “Perspectives in the Study of Work-Life Balance,” *Social Science Information*, Vol.41, No. 2, 2002, pp. 255-279.
- Haines, V. A., Hurlbert, J. S., and Zimmer, C., “Occupational Stress, Social Support, and the Buffer Hypothesis,” *Work and Occupations*, Vol. 18, No. 2, 1991, pp. 212-235.
- Heintzman, P. and Mannell, R. C., “Spiritual Functions of Leisure and Spiritual Well-Being: Coping with Time Pressure,” *Leisure Sciences*, Vol. 25, No. 2/3, 2003, pp. 207-230.
- Holohan, C. K. and Gilbert, L. A., “Conflict between Major Life Roles: Women and Men in Dual Career Couples,” *Human Relations*, Vol. 32, No. 6, 1979, pp. 451-467.
- Jöreskog, K. G. and Sörbom, D., *Analysis of Linear Structural Relationship by Maximum Likelihood*, Chicago: Scientific Press, 1984.
- Jöreskog, K. G. and Sörbom, D., *LISREL: A guide to the Program and Applications*. (3rd ed), Chicago: Scientific Software International Inc., 1992.
- Jöreskog, K. G. and Sörbom, D., *LISREL8: Structural Equation Modeling with SIMPLIS Command Language*, Chicago: Scientific Software International Inc., 1993.
- King, L. A., Mattimore, L. K., King, D. W., and Adams, G. A., “Family Support Inventory for Workers: A New Measure of Perceived Social Support from Family Members,” *Journal of organization behavior*, Vol. 16, No. 3, 1995, pp. 235-258.
- Karatepe, O. M. and Sokmen, A., “The Effects of Work Role and Family Role Variables on

- Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees,” *Tourism Management*, Vol. 27, No. 2, 2006, pp.255-268.
- Karatepe, O. M. and Baddar, L., “An Empirical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees’ Work-Family Conflict and Family-Work Conflict,” *Tourism Management*, Vol. 27, No. 5, 2006, pp.1017-1028.
- Kinnunen, U. and Mauno, S., “Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict among Employed Women and Men in Finland,” *Human Relations*, Vol. 51, No. 2, 1998, pp. 157-177.
- Law, J., Pearce, P. L., and Woods, B. A., “Stress and Coping in Tourist Attraction Employees,” *Tourism Management*, Vol. 16, No. 4, 1995, pp. 277-284.
- Lazarus, R. S., “From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks,” *Annual Review of Psychology*, Vol. 44, 1993, pp. 1-21.
- Near, J. P., Smith, C. A., Rice, R. W., and Hunt, R. G., “A Comparison of Work and Nonwork Predictors of Life Satisfaction,” *Academy of Management Journal*, Vol. 27, No. 1, 1984, pp. 184-190.
- Neal, J. D., Sirgy, M. J., and Uysal, M., “The Role of Satisfaction with Leisure Travel / Tourism Services and Experience in Satisfaction with Leisure Life and Overall Life,” *Journal of Business Research*, Vol. 44, No. 3, 1999, pp. 153-163.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H., and Granrose, C. S., “Role Stressors, Social Support, and Well-Being among Two-Career Couples,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, No. 4, 1992, pp. 339-356.
- Phelan, J., Schwartz, J., Bromet, E., Dew, M., Parkinson, D., Schulberg, H., Dunn, L., Blane, H., and Curtis, C., “Work Stress, Family Stress, and Depression in Professional and Managerial Employees,” *Psychological Medicine*, Vol. 21, No. 4, 1991, pp. 999-1012.
- Reber, S., *Dictionary of Psychology*, N.Y.: Penguin, 1995.
- Rice, R. W., McFarlin, D. B., Hunt, R. G., and Near, J. P., “Organizational Work and the Perceived Quality of Life,” *Academy of Management Journal*, Vol. 10, No. 2, 1985, pp. 296-310.
- Rice, R. W., Frone, M. R., and McFarlin, D. B., “Work-Nonwork Conflict and the Perceived Quality of Life,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, No. 2, 1992, pp. 155-168.
- Rosin, H. M., “The Effects of Dual Career Participation on Men: Some Determinants of Variation in Career and Personal Satisfaction,” *Human Relations*, Vol. 43, No. 2, 1990, pp. 169-182.
- Sheffield, D., Dobbie, D., and Carroll, D., “Stress, Social Support and Psychological and Physical Well-Being in Secondary School Teachers,” *Work & Stress*, Vol. 8, No. 3, 1994, pp. 235-243.

- Singh, J., "Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations," *Journal of Marketing*, Vol. 64, No. 1, 2000, pp. 15-34.
- Smilkstein, G., "The Family APGAR: A Proposal for a Family Function Test and Its Use by Physicians," *The Journal of Family Practice*, Vol. 6, No. 6, 1978, pp. 1231-1239.
- Staines, G. L., "Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship between Work and Nonwork," *Human Relations*, Vol. 33, No. 2, 1980, pp. 111-129.
- Staines, G. L. and O'Connor, P., "Conflicts among Work, Leisure, and Family Role," *Monthly Labor Review*, Vol. 103, No. 8, 1980, pp. 35-39.
- Thomas, L. T. and Ganster, C. D., "Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 80, No. 1, 1995, pp. 6-15.
- Tsai, W. C., "Determinants and Consequences of Employee Displayed Positive Emotions," *Journal of Management*, Vol. 27, No. 4, 2001, pp. 497-512.
- Viswesvan, C., Sanchez, J. I., and Fisher, J., "The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis," *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 54, No. 2, 1999, pp. 314-334.
- Wong, J. Y. and Lin, J. H., "The Role of Job Control and Job Support in Adjusting Service Employee's Work-to-Leisure Conflict," *Tourism Management*, Vol. 28, No. 3, 2007, pp. 726-735.