

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