

# 工作—休閒衝突對工作／休閒滿意與心理幸福感之影響：

## 兼論世代差異之調節

### 摘要

本研究旨在探討工作—休閒衝突對工作滿意、休閒滿意與心理幸福感之影響，並驗證世代差異如何調節工作—休閒衝突與三個後果變數之關係。本研究回顧並結合工作—休閒衝突與世代理論之文獻，探討世代差異及工作—休閒衝突之交互效果對工作滿意、休閒滿意與幸福感之影響。本研究共收集到 310 份來自觀光餐旅產業員工的有效問卷。運用階層迴歸分析方法進行假設檢定。研究發現，員工所知覺工作—休閒衝突正向影響工作滿意、休閒滿意及心理幸福感。此外，不同世代的員工對工作—休閒衝突不僅會有不同的回應，世代差異調節工作—休閒衝突對個人所造成的負面影響。最後，本研究亦提出若干管理意涵、研究限制與未來研究方向之建議。

**關鍵詞：**工作休閒衝突、工作滿意、休閒滿意、心理幸福感、世代差異

### The effects of Work-Leisure Conflict on Work/Leisure satisfaction and Psychology wellbeing: The role of generational differences

### Abstract

This paper aims to investigate how generational differences moderate the relationship between work-leisure conflict and individual work/leisure outcomes. A total of 310 valid questionnaires were collected from the employees in tourism and hospitality industry. The relationships were tested using a hierarchical regression analysis. The study found that the more WLC employees perceived, the lower their job satisfaction, leisure satisfaction, and well-being would be. The results also indicated that employees of different generational cohorts respond differently to work/leisure conflict. The cohort moderates the relationship between work-leisure conflict and individual outcomes. Finally, implications of the results and future research directions are presented in the current study.

**Keywords:** work-leisure conflict, job satisfaction, leisure satisfaction, psychological well-being, generational differences

## 1. 前言

隨著產業變化及消費者生活習慣改變，人們變的更有金錢及時間參與休閒活動，工作與休閒角色間的衝突亦日漸受到研究者所重視(Tsaur, Liang, & Hsu, 2012; Lin, Huang, Yang, & Chiang, 2014; Lin, Wong, & Ho, 2014)。工作—休閒衝突(Work-leisure conflict, WLC)為一種角色之間衝突的形式，來自於工作和休閒領域的角色壓力在某些觀點中的相互不相容，其包括工作-休閒衝突(Work interference with leisure, WIL)以及休閒-工作衝突(Leisure interference with work, LIW)兩個面向(Tsaur et al., 2012)。Reichl, Leiter, and Spinath (2014)的研究發現，當個人經歷工作與非工作間衝突時，會感到沮喪、產生健康、壓力與過勞問題，以及對自己的工作、家庭及生活較不滿意。因此，瞭解及管理員工的工作-休閒衝突已成為重要的課題。

組織行為的研究指出，工作—休閒衝突會導致跨領域的溢出效果，而影響個人的休閒滿意(Rice, Frone, & McFarlin, 1992)。休閒滿意是個人從事休閒後，所獲得的正向知覺(Beard & Ragheb, 1980)。當人們過度參與工作時，會花費較少的時間從事休閒活動，而無法滿足放鬆的需求，進而影響個人的休閒滿意度(Rice, Frone, & McFarlin, 1992)。工作滿意是員工對工作評估的情感反應(O'Brien & Allen, 2008)。當個人的休閒機會或時間受到工作需求所影響，可能因無法滿足其休閒需求，進而對工作產生不滿(Lin et al., 2013)。Gilbert and Abdullah (2004)認為，參與休閒活動能創造休閒滿意，產生正向心情及增加個人幸福感。心理幸福感係指個人對生活品質正向及負向感受的總和或平衡(Bradburn, 1969)。休閒可以對抗壓力與疾病，以維持個人的身心健康並產生幸福感(Coleman, 1993)。當人們因工作要求，而產生工作-休閒衝突時，可能會無法充份滿足個人的休閒體驗，而將負面情緒擴展到工作領域中，進而影響心理幸福感。因此，當個人經歷工作-休閒衝突時，可能對個人的工作滿意度、休閒滿意度及心理幸福感產生影響。

在某些情況下，休閒也可能干擾工作。Staines and O'Connor (1980)指出，人們時常參與休閒活動，以及參加既定的活動，例如音樂會、球賽、電影或聚會，在工作上投入較少的時間，導致工作與休閒之間產生高度衝突。當個人將時間投入於休閒角色的扮演，而導致難以達到工作角色的要求，形成以時間為基礎的休閒對工作干擾，此與Kahn et al. (1964)提出的角色負荷定義一致(Tsaur et al., 2012)，當員工產生角色負荷時，會負向影響休閒滿意(Brown, Brown, & Powers, 2001; Pearson, 2008)。換言之，當人們產生休閒-工作衝突角色時，可能會減少個人的休閒滿意。當休閒-工作衝突時，個人會花費較多時間與心力在休閒活動的參與，減少工作投入的時間與精力(Tsaur et al., 2012)。員工對工作的投入較少，以致於難以順利完成工作，其工作滿意度越低(Zoppiatis, Constanti, & Theocarous, 2014)。再者，當人們經歷家庭干擾工作時，會產生較高的心理壓力(Burke & Greenglass, 1999)。家庭角色的壓力會引發負面情緒，進而降低心理幸福感(Parasuraman & Simers, 2001)。休閒與家庭角色皆為非工作角色，因此，當員工產生休閒-工作衝突時，可能會降低心理幸福感。惟過去未有研究探討休閒-工作衝突與工作滿意、休閒滿意及心理幸福感關聯性之關係，其間關係為何乃本研究目的之一。

現今的勞動力主要由嬰兒潮(Baby Boomers)、X 世代(Generation X)及 Y 世代(Generation Y or Millennials)等三個不同世代的員工所組成(Lamm & Meeks, 2009; Twenge et al., 2010)。過去研究指出，不同世代的人們具有不同且獨特的個人特質、價值觀、態度及行為模式(Glover, 2010; Pendergast, 2010)。嬰兒潮世代的工作滿意度顯著高於 X 世代及 Y 世代(Wilson, Squires, Widger, Cranley, & Tourangeau, 2008)，而且嬰兒潮比 X 及 Y 世代感受到較高的幸福感(Brunetto, Shriberg, FarrWharton, Shacklock, Newman, & Dienger, 2013)。Twenge (2010)的研究發現，嬰兒潮世代的人們在年輕時，非常看重他們的工作，X 世代則較少將工作列為生活的重心，他們重視休閒活動之參與，Y 世代更是如此。根據上述，Y 世代比嬰兒潮及 X 世代較希望從事的工作富有彈性，而能夠有時間參與休閒活動，以達到放鬆及愉悅感。因此，當 Y 世代感到工作-休閒衝突時，亦即花費較少的時間從事休閒活動，而無法滿足放鬆的需求，而對目前所從事的工作及休閒可能會感到不滿，以及降

低心理幸福感。對於Y世代而言，是否會因所從事的工作-休閒衝突活動的參與，而對工作滿意、休閒滿意及心理幸福感有較大的影響？據此，世代如何調節工作-休閒衝突與工作滿意、休閒滿意及心理幸福感間之關係？此乃本研究所關心的課題。

嬰兒潮世代較關心薪資，X世代則更關心生活品質、生活平衡及休閒時間(Jurkiewicz, 2000)。嬰兒潮將休閒視為是自我實現的方法，他們追求有意義且有目的的工作，希望能夠與同事達到共識及共同參與，他們也常被視為是注重成功及成就感的工作狂(Chen & Choi, 2008)。而X世代的員工則將工作視為一種職業，並認為工作與休閒必須平衡(Apostolidis & Polifroni, 2006)，Y世代則是期望工作與生活能夠達到平衡(Chen & Choi, 2008)。嬰兒潮較重視投入工作時所帶來的成就感，因此當他們因為過度投入休閒而影響工作進度，或因休閒參與後的疲憊而影響工作效率時，可能會導致個人不滿意休閒活動的安排，降低休閒滿意及心理幸福感。此外，嬰兒潮世代因工作投入的時間減少而無法達到工作要求，以致於在工作上沒有成就感，進而可能對工作感到不滿。對於嬰兒潮世代而言，是否會因休閒-工作衝突，而對工作滿意、休閒滿意及心理幸福感有較大的影響？據此，世代如何調節休閒-工作衝突與工作滿意、休閒滿意及心理幸福感間之關係？此為值得探討之議題。

有關工作與休閒間衝突的研究，大都以工作-休閒衝突為研究議題，探討生活品質(Lin et al., 2013)、幸福感(Lin et al., 2014)，後續亦有學者將工作-休閒衝突作為調節變數進行研究(Lin, Wong, & Ho, 2016)。衡諸過往文獻，由前述有關文獻可知，迄今仍缺乏探討休閒-工作衝突與工作滿意、休閒滿意及心理幸福感之相關研究。因此，本研究目的為探討觀光產業員工之工作與休閒間衝突，對工作滿意、休閒滿意及心理幸福感之間的影響。此外，本研究以世代理論之觀點，驗證不同世代的員工，對工作-休閒衝突及個人在工作滿意、休閒滿意及心理幸福感的影響。研究結果將提出個人工作及休閒面向上之重要意涵，以提供相關單位參考。

## 2. 文獻探討

### 2.1 工作-休閒衝突

Zuzanek and Mannell (1983)最早提出工作-休閒衝突的概念，在社會經濟的觀點中，主要是探討個人的工作與休閒之間做出取捨與選擇。Tsaur et al. (2012)將工作-休閒衝突定義為一種角色間產生衝突的形式，來自於工作和休閒領域的角色壓力在某些觀點中的相互不相容。工作-休閒衝突是一個多重構面且複雜的現象，包括工作-休閒衝突(Work interference with leisure, WIL)以及休閒-工作衝突(Leisure interference with work, LIW)二種面向，各自涵蓋時間(time-based)、壓力(strain-based)以及行為(behavior-based)等三種形式的衝突。當結合兩個面向與三種形式可得到工作-休閒衝突的六個類型，即時間基礎的工作-休閒衝突、時間基礎的休閒-工作衝突、壓力基礎的工作-休閒衝突、壓力基礎的休閒-工作衝突、行為基礎的工作-休閒衝突以及行為基礎的休閒-工作衝突。時間基礎的工作-休閒衝突係指，因為致力於工作角色中的時間，使得個人難以滿足休閒角色的要求；反之時間基礎的休閒-工作衝突亦然。壓力基礎的工作-休閒衝突是指，因為工作角色所產生的壓力，使得個人難以滿足休閒角色的需求；反之壓力基礎的休閒-工作衝突亦然。行為基礎的工作-休閒衝突是指，因為工作角色的行為要求，使得個人難以滿足休閒角色的需求；反之行為基礎的休閒-工作衝突亦然(Tsaur et al., 2012)。

時間基礎的工作-休閒衝突起因於致力於工作(休閒)角色中的時間分配，使得個人難以滿足休閒(工作)角色的需求(Tsaur et al., 2012)。因為多元角色可能分佔人們的時間，時間分配對於衝突的發生是項重要因素(Tsaur et al., 2012)。個人將時間花在工作或休閒任一領域的活動上通常將無法

投入於另一角色(休閒或工作領域)的活動上，形成時間基礎的工作—休閒衝突。(Tsaur et al., 2012) 時間基礎的衝突具有兩種形式：(1)因為參與某個角色所帶來的時間耗費可能使得個人無法符合對另一角色的期望；(2)由於全神貫注於扮演某個角色，使得個人生理上無暇顧及另一角色扮演(Barotolome & Evans, 1979)。換言之，時間基礎的工作—休閒衝突也許源自於工作排程的部份，例如：輪班、每日工時以及週末假日上班等(Shamir, 1983)。休閒的概念普遍是與自發性及自由選擇有關，然而承諾則是關乎自我控制及約束(Tsaur et al., 2012)。休閒承諾是在一段廣泛的時間內，個人對某種休閒活動具有堅持且穩定的參與(Buchanan, 1985)。Stebbins (1979) 亦指出，休閒承諾必定影響到生活的其他範圍如工作職涯、家庭生活與宗教活動。綜合上述，當個人基於承諾而需要花費較多時間在休閒角色上勢必剝奪個人有限的時間，而休閒承諾便成為時間基礎上導致休閒-工作衝突的主要因素。

壓力基礎的工作—休閒衝突起因為由工作或休閒角色所產生的壓力使得個人難以滿足休閒或工作角色的需求(Tsaur et al., 2012)。壓力基礎的衝突出現在當單一角色內的壓力會影響另一角色的表現(Pleck, Staines, & Lang, 1980)。個人若是感到角色之間的不協調，由某一角色所產生的壓力將使其難以去履行另一角色的要求(Tsaur et al., 2012)。舉例來說，下班後的員工在從事休閒活動時仍感到緊繃與焦慮，也許會以休閒團體的成員作為宣洩情緒的對象。因此，工作角色特性所產生的壓力會增加壓力基礎的「工作-休閒衝突」。

行為基礎的工作—休閒衝突起因於工作或休閒角色的特定行為要求使得個人難以完成休閒或工作角色的需要(Tsaur et al., 2012)。角色的特定行為模式可能與其他角色所被期待的行為是不相容的(Greenhaus & Beutell, 1985)。舉例來說，當工作上主宰一切的管理者參與休閒團體時，被要求去遵守其他活動技能更優越的成員的命令時，則形成行為基礎的「工作-休閒衝突」。行為基礎的「休閒-工作衝突」的引起是由於個人著迷於特定休閒活動而無法專心於手邊的工作，甚至引起個人逃避工作環境只為了增加休閒活動的技巧(Tsaur et al., 2012)。

工作-休閒衝突與休閒-工作衝突都是工作與休閒間發生衝突的形式。當人們因為工作角色的投入或工作需求，而減少從事休閒的時間、精力及機會時，即產生工作-休閒衝突(Lin, Wong, & Ho, 2013)。而當個人投入於休閒角色的扮演，而導致難以達到工作角色的要求時，即產生休閒-工作衝突(Tsaur et al., 2012)。當個人對工作花費過多體力時，對其他活動的參與就會相對地較少(Staines, 1980)。個人可用的資源是固定的，為了能夠適當地分配資源，工作與非工作角色間難免會形成相互排斥的情況。因此，不同的工作—休閒衝突形式可能會對工作及休閒的結果有不同的影響。

## 2.2 理論模式與假設推論

本文試圖從組織行為研究、休閒遊憩等文獻中，從休閒、工作與個人觀點尋求工作—休閒衝突的後果。本研究提出的後果變數為「休閒滿意」、「工作滿意」及「心理幸福感」，調節變數為「世代差異」。

### 2.2.1 工作-休閒衝突與休閒滿意之關係

個人通常在可自由支配的時間從事休閒活動，其休閒體驗通常是令人滿意且心情愉快的(Lobo, 2006)。休閒滿意是個人從事休閒活動後，所形成、引起或獲得的正向知覺或感受(Beard & Ragheb, 1980)。過去有學者從不同的面向來探討休閒滿意度，例如 Mausbach, Harmell, Moore, & Chattillion (2011)從活動參與的觀點，定義休閒滿意為從事令人滿意或令人愉快的休閒活動之頻率。而 Lee, Shafer, & Kang (2005)則是從全面性的主觀評估，將滿意度定義為休閒體驗的整體評估，並將操作性定義是一種內心的愉悅狀態，來自於評估所累積的突發狀況(Episode-Specific)之後的結果。雖然過去學者對休閒滿意有不同之見解，然許多探討休閒滿意之研究，仍多採用 Ragheb and Beard (1980)提出之定義及心理、教育、社交、放鬆、生理及美學等六個構面，來作為休閒滿意之測量

工具。

工作與休閒間的角色衝突往往會造成員工面臨工作與休閒相互不相容的困境(Lin et al., 2013)，當人們過度參與工作，會花費較少的時間在休閒活動(Greenhaus & Beutell, 1985)。因此，人們會產生較高的工作—休閒衝突，進而負向影響休閒滿意度(Rice, Frone, & McFarlin, 1992)。自由感是休閒的基本要件之一，較低的自由感會降低休閒滿意度(Ellis & Witt, 1986)。即當個人對工作投注較多時間與精力時，相對地他在工作時間以外的活動資源就會變少(Clark, Nye, & Gecas, 1978)。Rice et al. (1992)提到，當工作與生活產生溢出效果，工作干擾到休閒時，會負向影響員工休閒滿意。Staines and O'Connor (1980)亦認為，工作的溢出效果將降低員工的休閒滿意。休閒的目的之一是為了放鬆，若個人將工作壓力或工作的緊繃情緒帶到休閒時，而形成工作-休閒衝突，將無法滿足放鬆的需求，進而降低休閒滿意。據此，本研究提出以下假設：

#### 假設 1a 工作-休閒衝突會負向影響休閒滿意

工作與休閒間會產生衝突，是因為個人為了扮演某一角色，而增加另一角色的壓力或負荷(Tsaur et al., 2012)。Pearson (2008)以女性全職員工為例，證實角色負荷與休閒滿意之間存在負向關係。換言之，無論是工作-休閒衝突或是休閒-工作衝突皆為角色產生負荷，因此可能會減少個人的休閒滿意。此外，個人的工作生活在某些情境下會受到休閒參與的干擾，例如：當個人認為自己過度投入在休閒活動，以致於難以順利完成工作，而出現休閒-工作衝突的狀態時，將會影響到工作進度，休閒參與後的疲憊或壓力亦會被帶到工作上(Tsaur et al., 2012)。個人可能無心投入工作領域，對工作產生疲倦感，而對休閒安排或參與不滿，進而降低休閒滿意。而從休閒-工作衝突的形式來看，工作提供個人維持生計所需的報酬，一旦休閒參與過多而影響工作進行，可能造成個人對休閒活動安排之不滿。據此，本研究提出以下假設：

#### 假設 1b 休閒-工作衝突會負向影響休閒滿意

### 2.2.2 工作-休閒衝突與心理幸福感之關係

心理幸福感(psychological well-being)最早由 Bradburn 於 1969 年所提出，將其定義為個人對生活品質的正向及負向感受的總和或平衡(Bradburn, 1969)。Bradburn (1969)指出，心理幸福感至少包含三項特性，首先，心理幸福感是一種主觀的體驗；其次，心理幸福感包含正向情緒，而缺少負向情緒，第三，它是一種整體的評價(Wright & Bonett, 2007)。Bradburn (1969)以正向情感量表來測量心理幸福感，主要是用來衡量個人對快樂感或愉悅感的認知傾向。而後，Ryff (1989)建構心理幸福感量表，並將心理幸福感定義為個人在生活中表現出來的正向心理功能，包括自我接受(self-acceptance)、與他人建立正向關係(positive relations with others)、自主性(autonomy)、環境掌控(environmental mastery)、具有生活目的以及個人成長等六個構面。Iwasaki & Smale (1998)則認為，正向情感量表是最常被用來測量個人心理福祉的工具。Parasuraman, Greenhaus and Granrose (1992)的研究指出，角色間之衝突屬於生活壓力的一種，且角色間產生衝突對幸福感會產生負向影響。

Aryee, Luk, Leung and Lo (1999)的研究表示，工作-家庭衝突會影響生活滿意度，且角色間衝突與幸福感呈現負向關係。工作與休閒間的角色衝突所產生的負面影響，包括身體、心理及社會方面(Lin et al., 2014)。同理，工作與休閒間發生衝突，應亦會對心理幸福感產生負面影響。Coleman (1993)認為休閒活動的參與，可以對抗個人壓力與疾病，以及維持身心健康並導致幸福感。過去

研究亦證實，個人參與休閒活動能夠轉移壓力問題，並能夠提高正面心情或減低負面心情(Iwasaki & Mannell, 2000)，進而能夠調適壓力與提高個人的幸福感(Trainor, Delfabbro, Anderson , & Winefield, 2010)。Brajša-Žganec, Merkaš, & Šverko (2011)的研究指出，參與不同的休閒活動能幫助增進幸福感，因為可藉由參與休閒者建立社會關係、體驗正面情緒、學習額外技巧與知識，進而提昇生活品質。根據上述文獻得知，工作-休閒衝突與心理幸福感之間具有相當之關聯性存在。據此，本研究提出以下假設：

#### 假設 2a 工作-休閒衝突會負向影響心理幸福感

過去研究指出，休閒不僅有助於個人的幸福感，亦能針對工作上的壓力提供調適資源(Coleman, 1993; Iso-Ahola and Park, 1996)。Chen and Kao (2012)認為，角色之間的衝突是造成個人感到壓力的來源之一。表示當休閒與工作間相互干擾時，會使個人感到壓力。Tsaur et al. (2012)指出，當個人把休閒參與時的產生挫折感與壓力，帶到工作場域中，造成無法專心工作而感到焦慮，形成以壓力為基礎的休閒對工作干擾。當人們經歷家庭干擾工作時，會產生較高的心理壓力(Burke & Greenglass, 1999)，而因扮演家庭角色所產生的壓力會引發負面情緒，進而降低心理幸福感(Parasuraman & Simers, 2001)。因此，雖然休閒參與有助於提昇幸福感，然而一旦過度從事休閒反而干擾到工作時，可能會進而減少幸福感。據此，本研究提出以下假設：

#### 假設 2b 休閒-工作衝突會負向影響心理幸福感

#### 2.2.3 工作-休閒衝突與工作滿意之關係

工作滿意是一個經常被廣泛用來探討衝突結果的重要變數(Lu et al., 2012)。工作滿意度是指個人評估自我工作或工作結果後所帶來的滿意或不滿意之情緒狀態(Brief, 1998)。而 Spector (1997)將工作滿意定義為人們是如何以不同面向來看待他們的工作。這能解釋工作滿意度是分為正面評價與負面評價兩種面向。同樣地，Robbins (2005)亦認為工作滿意是員工對於工作的不同感受。Grandey, Cordeiro, and Crouter (2005)則認為工作滿意是個人對工作的情感及認知的評估，其研究並指出工作-家庭衝突普遍被認為會影響個人的工作滿意。因此，當個人產生工作角色與非工作角色間時間無法分配滿意時，則會減少工作滿意。

Boyar et al. (2003)的研究發現，個人經歷工作干擾非工作時，會降低工作評估導致減少工作滿意。Zhao & Namasivayam (2012)則以旅館業員工為對象進行探討，進一步證實員工若是感到因工作而干擾到家庭角色的投入則其工作滿意愈低。由此可知，非工作角色中的家庭角色若是受到工作所干擾可能也會導致工作滿意的下滑。同樣地，休閒亦為非工作領域之範疇，由於工作排程的關係，例如公司要求員工輪班、加班以及假日上班等而減少或剝奪個人的家庭時間或機會(Tsaur, Liang & Hsu, 2012)。當工作干擾個人的休閒時間或機會時，個人可能因工作的關係，而難以適當地安排休假時間，或是因為工時冗長或輪班問題而無法與家人或朋友一同休閒，進而影響其工作滿意(Lin et al., 2013)。工作與休閒皆是現代人生活中不可或缺的角色，一旦個人歷經高度的工作與休閒衝突，勢必影響工作滿意。據此，本研究提出以下假設：使得其休閒需求無法獲得滿足，

#### 假設 3a 工作-休閒衝突會負向影響工作滿意

部份研究證實非工作角色干擾工作角色時，同樣會減少工作滿意。Zhao & Namasivayam

(2012)指出，家庭角色的要求使得員工難以有效達成工作目標造成工作上的挫折而感到不滿。過去研究證實，家庭干擾工作與工作結果有關。當個人產生家庭干擾工作的情形時，會負向影響工作滿意度(Adams, King, & King, 1996; Netemeyer et al., 1996)。同樣地，Frone et al. (1992)以成年工作者為研究對象，發現當員工經歷家庭干擾工程的程度高時，會對其從事的工作感到沮喪及痛苦，進而對工作感到不滿意。此外，Boyar et al. (2003)認為，當非工作角色干擾到工作角色時，個人會減少工作投入的時間，無法完成指定的工作任務而感到壓力，進而將不舒服的感受歸咎於公司制度，導致降低工作滿意。因此，當人們所扮演的非工作角色干擾工作角色時，會對工作感到不滿。

休閒角色是個人生活中經常扮演的非工作角色之一，Tsaur 等人(2012)認為，個人在投入休閒活動時，會將感受到的挫折感及壓力轉移至工作場域，無法專注於工作，形成以壓力為基礎的休閒對工作干擾。當休閒-工作衝突時，個人會花費較多時間與心力在參與休閒活動，而減少投入工作時間與精力(Tsaur et al., 2012)。個人在工作投入的越少，越難以從工作中得到預期的回饋，使得工作滿意度越低(Wegge, Schmidt, Parkes, & Dick, 2007; Zopiatis et al., 2014)。據此，本研究提出以下假設：

假設 3b 休閒-工作衝突會負向影響工作滿意

#### 2.2.4 休閒滿意與心理幸福感之關係

Staempfli (2007)以青少年為研究對象，其研究發現休閒活動會正向影響青少年的心理幸福感，這表示休閒活動能滿足個人心理、教育、社會與放鬆的動機，對增加活動者的生理及心理健康有更大的影響。然而，休閒活動是否能夠正向影響心理幸福感，取決於參與者是否滿意活動的結果(Staempfli, 2007)。過去研究證實，個人透過參與休閒活動，能夠提升心理幸福感(Brajša-Žganec, Merkaš, & Šverko, 2012; Trainor et al., 2010)。此外，Brown, Frankel, & Fennell (1991)的研究亦顯示，休閒滿意是心理幸福感的重要前因，當參與者認為從事的休閒活動符合其需求時，會對活動感到滿意時，而提升心理幸福感。綜合言之，當個人從事休閒活動之需求能夠達到滿足時，則可能會產生心理幸福感。據此，本研究提出以下假設：

假設 4 休閒滿意會正向影響心理幸福感

#### 2.2.5 工作滿意與心理幸福感之關係

在組織科學領域中，工作滿意度是最常被探討的變數，並影響員工的職場幸福感(Wright, 2005)。工作滿意的情形足以影響個人對於生活品質的評價(Twenge & King, 2005)。Blais and Brière (1992)的研究發現，當員工感到主管給予較多的自主性支持時，會有較高的工作滿意度、較少曠職，進而感到有較佳的心理幸福感。而心理幸福感是個人心理功能的整體效益，且與個人生活及工作滿意有關(Wright, Cropanzano, & Bonett, 2007)。過去研究指出，處於高度工作壓力(角色模糊、角色衝突或工作負荷)的情況下，會負面影響工作滿意，進而影響心理幸福感(Wright & Bonett, 2007)。此外，Greg (2010)探討工作複雜性、工作自主性、工作滿意及心理幸福感之間的關係，發現工作滿意顯著與心理幸福感相關，即個人工作滿意愈高，其心理幸福感則愈高。因此，當個人於工作場域中能獲得滿足時，可能會感到有較高的自我認同及自我實現，而對生活感到滿意。據此，本研究提出以下假設：

假設 5 工作滿意會正向影響心理幸福感

## 2.2.6 世代差異的調節角色

根據世代理論，世代是指人的集合體，這群人大致出生於某一個時期，分享該時代共同的地區歷史，因此是一個集體的概念(Strauss & Howe, 1997)。一個世代通常橫跨約 20-25 年(Schewe & Meredith, 2004)。現今的勞動力中，員工大多為嬰兒潮(Baby Boomers)、X 世代(Generation X)及 Y 世代(Generation Y or Millennials)等三個不同世代(Wilson et al., 2008; Lamm & Meeks, 2009; Twenge, 2010; Twenge et al., 2010)。嬰兒潮係指 1946 年至 1964 年出生者，X 世代係指 1965 年至 1980 年出生者，而 Y 世代係指 1981 年至 1990 年出生者(Lamm & Meeks, 2009)。每一個世代的人們，在他們的成長階段曾共同經歷當時的歷史事件及外在影響，因而創造相似的生活體驗及經歷，而這些事外在事件更進一步塑造出當世代的核心價值觀(Li, Li, & Hudson, 2013)。過去研究指出，每一個不同世代的人們，具有差異及獨特的價值觀、態度及行為模式(Glover, 2010; Pendergast, 2010)。而同一個世代的人們，其內在信念在一生中皆會維持一致(Li et al., 2013)。因此，不同世代的員工對於工作及生活的態度及行為可能有所差異。

Twenge et al. (2010)的研究指出，嬰兒潮世代的員工非常重視他們的工作，反之，X 世代與 Y 世代的員工對於工作能夠配合他們的家庭及個人生活更感到興趣，他們想要工作富有彈性、遠距工作、能夠兼差，並有機會去旅行或花時間與朋友相聚。Jurkiewicz (2000)的研究亦發現，嬰兒潮世代的人們較關心薪資，而 X 世代則更關心生活品質、生活平衡及休閒時間。X 世代及 Y 世代的基本價值觀是擁有安定的生活(Chao, 2005)。X 世代的員工期望工作與休閒時間能夠達到平衡，以及工作有趣(Kupperschmidt, 2000)。X 世代及 Y 世代的員工較少將工作視為生活的重心，更重視休閒活動之參與(Twenge, 2010)。Kennedy (2003)亦指出，X 世代更注重生活方式的選擇，並確保他們有更多的時間能夠陪伴家人、朋友，以及從事休閒活動。過去研究證實，嬰兒潮世代員工的工作滿意度顯著高於 X 世代及 Y 世代的員工，X 世代員工的工作滿意度與 Y 世代並無顯著差異(Wilson, Squires, Widger, Cranley, & Tourangeau, 2008)。此外，嬰兒潮的員工比 X 及 Y 世代的員工感受到較高的幸福感(Brunetto, Shriberg, FarrWharton, Shacklock, Newman, & Dienger, 2013)。因此，不同世代的人們對於工作及休閒的價值觀有所差異，而可能影響工作與休閒的結果。據此，本研究推論：

H6a 不同世代的員工在工作-休閒衝突與休閒滿意之間扮演著調節效果。

H6b 不同世代的員工在工作-休閒衝突與心理幸福感之間扮演著調節效果。

H6c 不同世代的員工在工作-休閒衝突與工作滿意度之間扮演著調節效果。

## 3. 研究方法

### 3.1 概念性架構

過去角色衝突研究指出，角色之間產生衝突會對個人的休閒滿意(Staines & O'Connor, 1980; Rice et al., 1992)、工作滿意(Boyar et al, 2003; Zhao & Namasivayam, 2012)及身心(Amstad et al., 2011; Michel et al., 2009)帶來影響。本研究透過角色衝突及工作-家庭衝突之相關文獻整理、分析、推論及建立假設，觀念性架構如圖 1 所示。

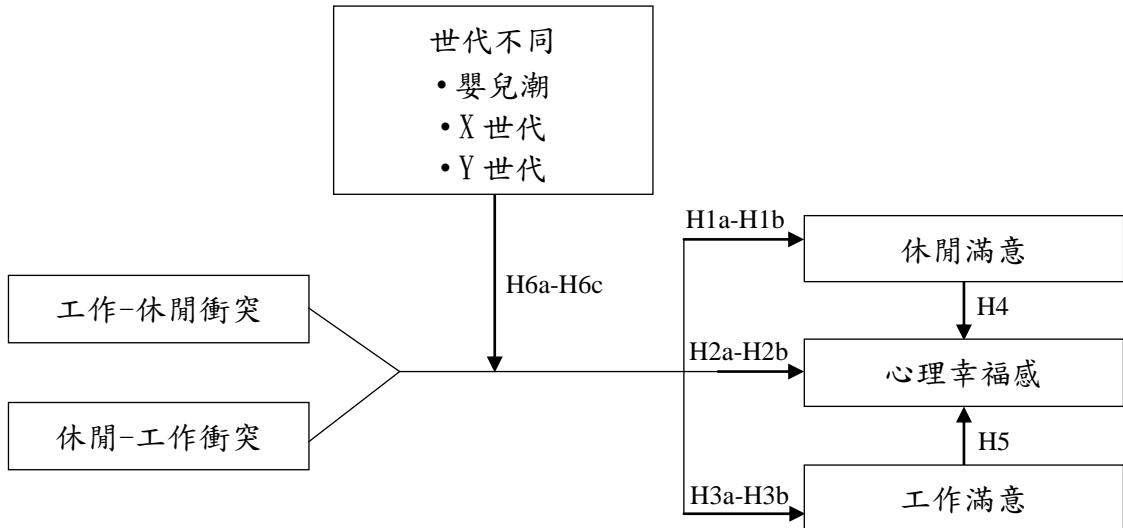


圖 1 觀念性架構

### 3.2 樣本與調查過程 (Sample and procedures)

本研究以國內觀光產業中的旅館業、旅行業及觀光遊樂業之第一線服務人員作為研究對象。此方式有助於將結果一般化。依據觀光局 2014 年統計資料顯示，共有 72 家國際觀光旅館，126 家綜合旅行業，及 24 家觀光遊樂業(觀光局，2015)。在資料蒐集上，研究者採用便利抽樣方式，透過電話詢問公司人力資源經理願意協助發放問卷之意願。在徵求同意後，以郵寄問卷方式進行調查。請同意參與研究的經理們，具體向第一線服務員工說明本研究的施測目的、流程與注意事項。正式調查前，先實施預試(pretest)問卷 50 份，以瞭解受測者對問卷之理解程度，依據受測者提供的建議及意見修正問卷題項。正式問卷共回收 332 份問卷。

### 3.3. 衡量工具

根據Brislin's (1986)之建議，為確保中英文版本的準確度及概念相同，問卷所有的題項皆由以中英語為母語者進行翻譯及回譯。所有題項的測量尺度係採用李克特(Likert scale)五點評量尺度，就受訪者之同意程度依序給1分至5分，分別代表「非常不同意」至「非常同意」。

#### 3.3.1. 工作—休閒衝突 (work-leisure conflict)

本研究參考Tsaur等人(2012)發展之工作—休閒衝突量表(BI-WLCS)，分為「工作-休閒衝突」及「休閒-工作衝突」二項構面，各分為時間、壓力及行為基礎的衝突三種類型，共計30題問項。根據前測結果，工作-休閒衝突有2題相似題項予以刪除，最後保留16題題項。休閒-工作衝突則有4題題項予以刪除，最後保留8題題項。在工作-休閒衝突部份，以時間為基礎的衝突有6題題項，範例題項為：“工作時間經常影響我對休閒活動的參與”、以壓力為基礎的衝突有8題題項，範例題項為：“下班後，我經常過於疲倦，而無法從事其他自由活動”、以行為基礎的衝突有2題題項，範例題項為：“因為工作性質，使得我所從事的休閒活動受到阻礙”。根據前測結果，2題相似題項予以刪除，最後保留16題題項。在休閒-工作衝突部份，以時間為基礎的衝突有2題題項，範例題項為：“休閒會佔用到我日常的工作時間”、以壓力為基礎的衝突有4題題項，範例題項為：“休閒之後，我經常過於疲倦，而無法從事工作”、以行為基礎的衝突有2題題項，範例題項為：“因為持續不斷的從事休閒，使我在工作上的行為難以被接受”。

### 3.3.2.休閒滿意 (leisure satisfaction)

本研究參考Neal et al., (1999)所提出的休閒滿意量表，題項包括：(a)“最近，我在工作後及渡假時的休閒時光是有品質的”、(b)“我在任何時間及地點，都知道如何享受休閒時光”、(c)“大致而言，我的休閒時光是快樂且有品質的”，共計3個題項。

### 3.3.3.工作滿意 (job satisfaction)

工作滿意則採用Anderson等人(2002)之研究，題項包括：(a)“整體而言，我滿意我的工作”、(b)“一般來說，我喜歡在這裡工作”、(c)“一般來說，我不喜歡我的工作”，共計3個題項。

### 3.3.4. 心理幸福感 (psychological well-being)

心理幸福感部份則參考Iwasaki and Smale (1998)的研究，題項包括：(a)“最近的生活讓我感到幸福無比”、(b)“最近我對某些事物，會感到特別興奮或有趣”、(c)“當我完成某些事情，我會感到高興”、(d)“當完成某些事情時，我會引以為傲”、(e)“最近的生活大多如我所願”，共計5個題項。

### 3.3.5. 世代差異 (generational differences)

本研究採用採用Wang等人(2011)提出的自由時間管理量表，包含設定目標及評估(5題)、運用技術管理自由時間(3題)、自由時間的態度(4題)和設定時間表(3題)四個構面，共計15題題項。設定目標及評估的範例題項為：“我會對自由可用的時間設定目標”、運用技術管理自由時間之範例題項為：“我會每天或每週規劃我的自由時間”、自由時間的態度的範例題項為：“我認為自由時間的使用是重要的”、設定時間表的範例題項為：“我認為訂定時程是浪費時間”。

## 4. 研究結果

### 4.1 樣本特性

資料收集過程中，本研究共發放380份問卷，經過剔除具有遺漏值、違反反向計分題填答方向與一致性填答之間卷，共計回收有效問卷332份，有效回收率為81.58%。調查樣本中，女性受訪者(60.3%)之比例高於男性受訪者(39.7%)；年齡方面，多數係為41-50歲(39.0%)，其次係為31-40歲(31.0%)、30歲以下(16.1%)與51歲以上(13.9%)；婚姻以已婚有小孩(39.4%)之比例最高，其次為已婚無小孩(34.8%)；教育程度以大學/專以上(65.5%)之比例最高，其次為研究所(含)以上(25.8%)；在產業方面，以旅館業居多(38.7%)，其次為主題樂園(31.3%)及旅行社(30.0%)；職務則多為基層主管(34.5%)，其次為高階主管(28.7%)；受訪者工作年資以16-20年(28.7%)之比例最高，其次依序為1(含)-5年(19.4%)、10(含)-15年(16.5%)、5(含)-10年(16.1%)、21年(含)以上(15.2%)及未滿1年(4.2%)。

### 4.2 驗證性因素分析 (confirmatory factor analysis)

本研究將有效問卷，利用驗證性因素分析進行量表之效度與信度檢測。各構念的描述性統計分析與驗證性因素分析結果(詳見表1)。由於問卷設計均有理論基礎之依據，故符合內容效度。此外，因素負荷量小於0.5，且未達顯著性之題項予以刪除。在刪除因素負荷量低於0.5之題項後，其餘個觀察變項皆達顯水準( $t > 1.96$ ,  $p < 0.05$ )，且估計參數因素負荷量皆高於0.40之判定準則。因此，以時間為基礎的工作-休閒衝突構面中的「下班後，我仍有時間參與任何喜歡的活動」，該問項因素負荷量為0.45則予以刪除。本研究結果顯示，工作-休閒衝突、休閒-工作衝突、工作滿意、休閒滿意、心理幸福感5個變數的Cronbach's  $\alpha$ 值介於0.74至0.92之間，皆符合Nunnally and Bernstein (1994)所提出的標準門檻值( $\alpha$ 值大於0.7)。

表1 測量模型之驗證性因素分析

因素/題項	平均數	標準差	因素負荷量	衡量誤差	CR	AVE
<b>工作-休閒衝突(WLC)</b>						
<b>時間基礎之工作-休閒干擾(Time-based WIL)</b>					0.89	0.61
工作時間經常影響我參與休閒活動	2.84	0.725	0.77***	0.407		
當我需要休閒的時候，卻常必須加班	2.88	0.706	0.75***	0.438		
工作會佔用到我的週末和假期時間	2.99	0.788	0.80***	0.360		
即使在晚上的自由時間，我通常還在工作	3.03	0.811	0.82***	0.328		
因為公司的緊急任務，使我常在最後時刻改變原有的休閒計畫	2.95	0.778	0.77***	0.407		
<b>壓力基礎之工作-休閒干擾(Strain-based WIL)</b>					0.89	0.58
當我與友伴一起從事休閒時，仍然會掛念著工作	2.96	0.768	0.71***	0.496		
遇到工作挫折後，我經常會在休閒時感到脾氣暴躁	2.91	0.800	0.78***	0.392		
下班後，我經常過於疲倦，而無法從事其他自由活動	2.92	0.774	0.75***	0.438		
工作常常佔據我的自由時間，使我的身體及精神變差	2.87	0.775	0.80***	0.360		
遇到工作挫折後，我會無法專注於休閒活動	2.94	0.780	0.75***	0.438		
因為過度擔心工作，以至於干擾到我的休閒活動	2.92	0.804	0.76***	0.422		
因為工作環境讓我感到緊張和焦慮，即使休閒也達不到放鬆的效果	2.95	0.796	0.77***	0.407		
因為工作環境的影響，使我在休閒時容易遷怒於他人	2.87	0.799	0.77***	0.407		
<b>行為基礎之工作-休閒干擾(Behavior-based WIL)</b>					0.83	0.72
因為工作性質的關係，使得我從事休閒活動受到阻礙	2.92	0.849	0.82***	0.328		
因為過度投入工作，讓我從事休閒時難有表現	2.92	0.874	0.87***	0.243		
<b>休閒-工作衝突 (LWC)</b>						
<b>時間基礎之休閒-工作干擾 (Time-based LIW)</b>					0.73	0.58
休閒會佔用到我日常的工作時間	2.12	0.429	0.73***	0.467		
我在休閒活動所投入的時間，常會影響到我的工作	2.01	0.402	0.79***	0.376		
<b>壓力基礎之休閒-工作干擾(train-based LIW)</b>					0.80	0.50
加入休閒團體，而引起的壓力與問題，使我難以專注工作	1.99	0.673	0.70***	0.510		
休閒之後，我經常過於疲倦，而無法從事工作	1.87	0.678	0.71***	0.496		
我對休閒的需求很大，使我在工作上容易分心	1.88	0.660	0.72***	0.482		
從事休閒所衍生的責任與壓力，使我在工作上難以專心	1.90	0.677	0.70***	0.510		
<b>行為基礎之休閒-工作干擾(Behavior-based LIW)</b>					0.78	0.64
因為持續不斷的從事休閒，使我在工作上的行為難以被接受	1.86	0.623	0.81***	0.344		
因為過度投入休閒活動，使我難以做好工作	1.95	0.634	0.79***	0.376		
<b>工作滿意</b>					0.87	0.69
整體而言，我滿意我的工作	3.35	0.841	0.89***	0.190		
一般來說，我喜歡在這裡工作	3.30	0.814	0.79***	0.376		

因素/題項	平均數	標準差	因素負荷量	衡量誤差	CR	AVE
一般來說，我不喜歡我的工作(R)	3.34	0.828	0.79***	0.376		
<b>休閒滿意</b>					0.85	0.66
最近，我在工作後及渡假時的休閒時光是有品質的	3.15	0.802	0.91***	0.172		
我在任何時間及地點，都知道如何享受休閒時光	3.14	0.761	0.84***	0.294		
大致而言，我的休閒時光是快樂且有品質的	3.32	0.874	0.61***	0.628		
<b>心理幸福感</b>					0.85	0.53
最近的生活讓我感到幸福無比	3.09	0.697	0.67***	0.551		
最近我對於某些事物，感到特別興奮或有趣	3.02	0.700	0.69***	0.524		
當我完成某些事情，我會感到高興	3.13	0.724	0.70***	0.510		
我會以完成某件事情為傲	3.10	0.751	0.75***	0.438		
最近的生活大多如我所願	3.18	0.757	0.73***	0.467		

Bagozzi and Yi (1988)提到，潛在變數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)，若達0.50以上亦表示具有收斂效度。本研究量表之AVE 值介於0.73至0.83之間，顯示本研究之量表具有可接受之收斂校度。區別效度是指對兩個不同的構念進行測量，若此兩個構念經相關分析後，其相關程度很低，則表示此兩個構念具有區別效度(Anderson & Gerbing, 1988)。

本研究各變數的平均數、標準誤及相關係數如表2所示。研究結果指出，工作-休閒衝突、休閒-工作衝突、工作滿意、休閒滿意及心理幸福感的平均數在1.96至3.32之間，標準差在0.36至0.73之間。工作-休閒衝突對工作滿意( $r = -0.718; p < 0.001$ )、休閒滿意( $r = -0.616; p < 0.001$ )及心理幸福感( $r = -0.636; p < 0.001$ )為顯著負相關。此外，休閒-工作衝突與工作滿意( $r = -0.203; p < 0.001$ )、休閒滿意( $r = -0.119; p < 0.001$ )及心理幸福感( $r = -0.138; p < 0.001$ )亦為顯著負相關。此外，在區別效度檢定方面，本研究根據Fornell and Larcker (1981)提出的檢定區別效度準則，二構面的相關係數小於AVE之平方根，根據表2顯示，構面間的相關係數皆小於AVE之平方根，符合上述檢定區別效度準則，顯示各構面區別效度良好。

表2 區別效度分析暨變數相關係數矩陣

Variable	Mean	SD	1	2	3	4	5
工作-休閒衝突(WLC)	2.93	0.64	<b>0.79</b>				
休閒-工作衝突(LWC)	1.96	0.36	0.270**	<b>0.73</b>			
工作滿意	3.32	0.73	-0.718**	-0.203**	<b>0.83</b>		
休閒滿意	3.20	0.69	-0.616**	-0.119**	0.735**	<b>0.81</b>	
心理幸福感	3.10	0.55	-0.636**	-0.138**	0.742**	0.766**	<b>0.73</b>

Note: a. Square root of the AVE on the diagonal; WLC: work-leisure conflict. Bold text: Square root of the AVE on the diagonal.

b. \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$ .

量表的信度方面，學者指出個別觀察變項之各題項的多元相關平方值(squared multiple correlation, SMC)應至少大於0.20，潛在變項的信度則採用組成信度(composite reliability, CR)表示，其值需大於0.60 (Jöreskog & Sörbom, 1989)。本研究個別變項之SMC介於0.40 至0.66 之間，潛在變項的組成信度介於0.73至0.87之間。因此，量表大致上具有良好的信度。

此外，在模型配適度部份，本研究結果證實， $\chi^2/df = 1.458$ , comparative fit index (CFI) = 0.949, goodness-of-fit index (GFI) = 0.844, adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.818, normed-fit index (NFI) = 0.862, incremental fit index (IFI) = 0.950, root mean square residual (RMR) = 0.024, root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.040，顯示模型具有良好適配度。此外，根據Schumacker and Lomax (2004)之研究，RMSEA低於0.05時，表示模型具有良好適配度，並有收斂及鑑別效度。

#### 4.3 假設分析

本研究將人口統計變數作為控制變數，表3結果顯示，在模型1中，員工的教育程度顯著影響工作滿意( $\beta = -0.232, p < 0.05$ )，顯示教育程度越高，對工作越不滿意；工作年資亦顯著影響工作滿意( $\beta = 0.130, p < 0.05$ )，表示員工的工作年資越久，工作滿意程度高於較資淺者。而年齡顯著影響幸福感( $\beta = 0.115, p < 0.05$ )。表3、表4及表5顯示，在模型2中，工作-休閒衝突對工作滿意( $\beta = -0.691, p < 0.001$ )、休閒滿意( $\beta = -0.599, p < 0.001$ )及心理幸福感( $\beta = -0.589, p < 0.001$ )有顯著的負向影響，表示員工感受到工作對休閒的衝突越高，休閒滿意及心理幸福感低，支持假設1、假設2及假設3。此外，本研究並檢測工作滿意( $\beta = 0.433, p < 0.001$ )及休閒滿意( $\beta = 0.571, p < 0.001$ )正向且顯著影響心理幸福感，研究結果亦顯示支持假設4及假設5。

在模型3顯示，世代差異顯著且正向影響工作滿意( $\beta = 0.204, p < 0.001$ )、休閒滿意( $\beta = 0.120, p < 0.001$ )及心理幸福感( $\beta = 0.111, p < 0.001$ )，即世代差異對工作滿意、休閒滿意及心理幸福感具有影響，且嬰兒潮員工的工作滿意、休閒滿意及心理幸福感較高於X世代及Y世代的員工。

最後，模型4為檢測世代差異的調節角色，結果顯示工作-休閒衝突與世代差異的交互作用項正向且顯著影響員工的工作滿意( $\beta = 0.152, p < 0.01$ )、休閒滿意( $\beta = 0.152, p < 0.01$ )及幸福感( $\beta = 0.102, p < 0.05$ )。表示世代差異在工作-休閒衝突與工作滿意、休閒滿意及心理幸福感間具有調節作用。以迴歸複線圖表示，圖1至圖3顯示，當X世代及Y世代的員工知覺到工作-休閒衝突時，其工作滿意、休閒滿意及心理幸福感皆會低於嬰兒潮的員工，支持假設6a至6c。然而，世代差異並未調節休閒-工作衝突對工作滿意、休閒滿意及心理幸福感之關係。

表3 工作滿意度之階層迴歸結果

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
性別	0.048	-0.040	-0.028	-0.024
婚姻狀態	0.128	0.122	0.104	0.108
教育程度	-0.184**	-0.132	-0.130	-0.129
產業	0.068	0.036	0.034	0.027
職務	0.058	0.138**	0.126*	0.106*
工作年資	0.262**	0.057	-0.021	-0.016
工作-休閒衝突(WLC)		-0.691***	-0.692***	-0.686***
世代差異平減			0.204***	0.209***
WLC × 世代差異平減				0.152**
$R^2$	0.591	0.595	0.603	
$\Delta R^2$	--	0.584	0.591	
F	62.050***	55.057***	50.536***	

Note: All coefficients reported are standardized betas; \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < .001$

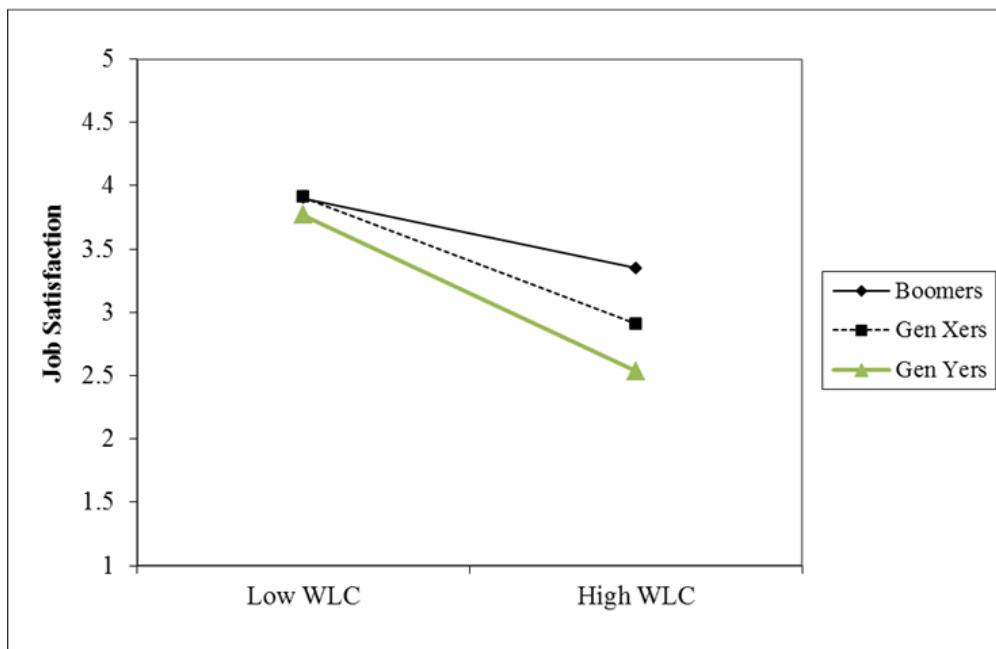


圖 2 工作-休閒衝突與世代差異對工作滿意之影響

表4 休閒滿意度之階層迴歸結果

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
性別	0.119*	0.067	0.048	0.048
婚姻狀態	0.126	0.052*	0.111	0.112
教育程度	-0.164**	0.059*	-0.117*	-0.117*
產業	0.057	0.042	0.028	0.027
職務	-0.009	0.042	0.054	0.053
工作年資	0.038	-0.031	-0.063	-0.063
工作-休閒衝突(WLC)		-0.599***	-0.599***	-0.599***
世代差異平減			0.120*	0.106*
WLC × 世代差異平減				0.096*
$R^2$		0.407	0.404	0.409
$\Delta R^2$		--	0.393	0.391
F		29.563***	25.903***	22.950

Note: All coefficients reported are standardized betas; \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < .001$

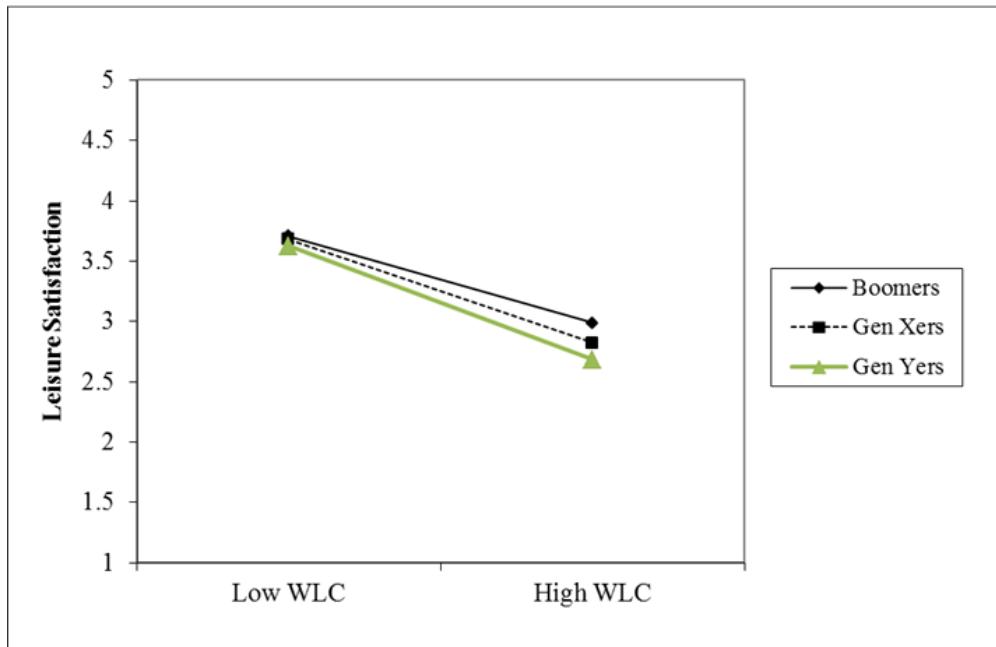


圖 3. 工作-休閒衝突與世代差異對休閒滿意之影響

表5 心理幸福感之階層迴歸結果

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
性別	-0.008	-0.013	-0.012	-0.011
婚姻狀態	0.115*	0.120*	0.106*	0.096*
教育程度	-0.064	-0.053	-0.051	-0.047
產業	-0.026	-0.037	-0.030	-0.024
職務	0.005	0.015	0.009	0.014
工作年資	0.007	0.015	0.009	0.014
工作-休閒衝突(WLC)		-0.589***	-0.590***	-0.586***
世代差異平減			0.111*	0.101*
WLC × 世代差異平減				0.106*
$R^2$	0.419	0.423	0.428	
$\Delta R^2$	--	0.408	0.411	
F	31.058***	27.487***	24.857***	

Note: All coefficients reported are standardized betas; \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < .001$

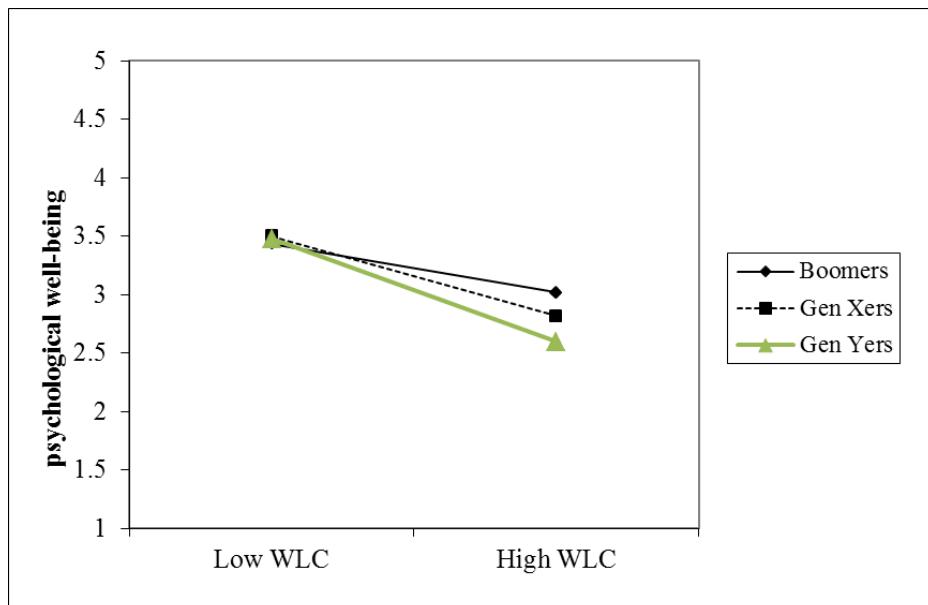


圖 4. 工作-休閒衝突與世代差異對心理幸福感之影響

整體模式配適度之目的在檢測整個模式與觀察資料的配適程度。本研究顯示， $\chi^2 = 282.263$ 、 $df = 111$ 、 $\chi^2/df = 1.458$ 、comparative fit index (CFI) = 0.949、goodness-of-fit index (GFI) = 0.844、adjusted goodness-of-fit index (AGFI) = 0.818、normed-fit index (NFI) = 0.862、incremental fit index (IFI) = 0.950、root mean square residual (RMR) = 0.024、root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.040，指標皆達標準，顯示整體模型具有良好的適配度。

## 5. 結論與建議

本研究從分析結果中得到三個結論，第一個結論是，觀光產業的員工所知覺到的工作對休閒衝突會負向影響其工作滿意、休閒滿意及心理幸福感。當員工知覺到工作對休閒產生時間衝突、壓力衝突和行為衝突時，其個人對工作滿意、休閒滿意和心理幸福感的滿意程度也愈低。過去文獻多著重在探討工作休閒衝突對員工休閒滿意度和工作滿意度之影響以及社會支持對工作休閒衝突之影響(Lin, Wong, & Ho, 2013; Wong & Lin, 2007)。Staines (1980)提到高工作投入的員工對於工作以外的活動其滿意度較低。Staines & O'Connor (1980)研究發現工作休閒衝突會負向影響休閒滿意。於此，本研究不僅實證工作休閒衝突對休閒滿意之負向影響，並進一步實證工作休閒衝突對工作滿意及心理幸福感之負向影響，以彌補過去理論僅實證工作休閒衝突對休閒滿意影響之不足。此外，Spiers & Walker (2009)提到休閒滿意會正向影響幸福感和生活品質。當高科技產業員工之工作休閒衝突對其休閒滿意產生負向影響時，便無法從休閒活動中獲得生理和心理的滿足而其健康亦會產生負向影響。再者，當生理和心理產生負向影響時，生活中便會出現許多負向情緒進而降低高科技產業員工之幸福感受。

本研究的第二個結論是，觀光產業員工的工作滿意及休閒滿意會正向影響其心理幸福感。Chang & Nguyen (2011)提到個人若清楚地瞭解自己的時間架構，其便能夠在時間內安排活動並達成欲完成之目標。Kelly (2003)研究發現多數研究顯示時間管理行為會正向影響心理結果，如個人幸福感和生活滿意(Barling, Kelloway, & Cheung, 1996; Macan et al., 1990; Peeters & Rutte, 2005)。當參與者認為從事的休閒活動符合其需求時，會對活動感到滿意時，而提升心理幸福感。即個人透過參與休閒活動，能夠提升心理幸福感，此結果與Brown等人(1991)之研究相同。此外，心理幸福感是個人心理功能的整體效益，且與個人生活及工作滿意有關。本研究亦證實，當個人於工作場域中能獲得滿足時，會感到有較高的自我認同及自我實現，而產生較高的心理幸福感，此結果與Greg (2010)

之研究相呼應。

本研究的第三個結論是，本研究結果亦顯示世代差異在工作對休閒衝突與休閒滿意、幸福感之間有顯著的交互效果。在工作對休閒衝突的程度高時，Y世代的員工較重視休閒活動的參與，較希望利用空暇的時間從事活動來補充精力，降低工作所產生的壓力而提高工作與休閒滿意及心理幸福感。然而當Y世代員工感到工作-休閒衝突時，而影響休閒活動的參與，會對目前所從事的工作及休閒活動感到不滿，進而影響到心理幸福感。此結果與Twenge (2010)之研究相呼應，建議組織可提供X世代及Y世代員工時間管理訓練課程，以降低員工工作對休閒衝突所帶來的影響。

本研究驗證對象為觀光產業員工，雖然結果呈現良好的信度與效度，然而研究中依舊有以下幾點限制。首先，本研究以台灣觀光餐旅產業員工為研究對象，建議後續研究可探討不同國家文化，其不同世代員工之態度是否有所差異以及對工作、休閒後果變數之影響。

## 參考文獻

- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420.
- Allen, T. D., Herst. D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 278-308.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787-810.
- Beard, J. G., & Ragheb, M. G. (1980). Measuring leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12(1), 20-33.
- Bradburn, N. M. (1969). The structure of psychological well-being. Chicago: Aldine.
- Brown, P. R., Brown, W. J., & Powers, J. R. (2001). Time pressure, satisfaction with leisure, and health among australian women. *Journal of Leisure Research*, 4(1), 1-16.
- Chao, L. (2005). For Gen Xers, it's work to live: allowing employees to strike balance between job and life can lead to better retention rates. *Wall Street Journal*, 29, B6.
- Clark, R. A., Nye, F. I., & Gecas, V. (1978). Husbands' Work Involvement and Marital Role Performance. *Journal of Marriage and the Family*, 40(1), 9-21.
- Ellis, G. A., & Witt, P. A. (1986). The Leisure Diagnostic Battery: Past, Present, and Future. *Therapeutic Recreation Journal*, 20(4), 31-47.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Greg, A. C-Y. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover, and psychological well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 237-251.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Snoek, J. D. (1964). *Organizational stress*. New York, NY: Wiley.

- Kennedy, M. M. (2003). Managing different generations requires new skills, insightful leadership. *Physician Executive*, 29, 20-23.
- Kupperschmidt, B. R. (2000). Multigeneration employees: strategies for effective management. *The health care manager*, 19(1), 65.
- Huffman, A. H., Youngcourt, S. S., Payne, S. C., & Castro, C. A. (2008). The Importance of Construct Breadth When Examining Interrole Conflict. *Educational and Psychological Measurement*, 68(3), 515-530.
- Lamm, E., & Meeks, M. D. (2009). Workplace fun: the moderating effects of generational differences. *Employee Relations*, 31(6), 613-631.
- Lee, B., Shafer, C. S., & Kang, I. (2005). Examining relationships among perceptions of self, episode-specific evaluations, and overall satisfaction with a leisure activity. *Leisure Sciences*, 27(2), 93-109.
- Lin, J. H., Wong, J. Y., Ho, C. H. (2013). Promoting frontline employees' quality of life: Leisure benefit systems and work-to-leisure conflicts. *Tourism Management*, 36, 178-187.
- Lin, J. H., Wong, J. Y., Ho, C. H. (2014). Beyond the work-to-leisure conflict: a high road through social support for tourism employees tourism management, *International Journal of Tourism Research*, 16, 614-624.
- Lin, J. H., Wong, J. Y., Ho, C. H. (2016). The role of work-to-leisure conflict in promoting frontline employees' leisure satisfaction: Examining the Job Demand-Control-Support Model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, in press.
- Linz, S. J. (2003). Job satisfaction among Russian workers. *International Journal of Manpower*, 24(6), 626-652.
- Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 49(8), 1017-1038.
- Mausbach, B. T., Harmell, A. L., Moore, R. C., & Chattillion, E. A. (2011). Influence of caregiver burden on the association between daily fluctuations in pleasant activities and mood: A daily diary analysis. *Behaviour Research and Therapy*, 49(1), 74-79.
- Munson. W.W., & Savickas, M. L.(1998). Relation between Leisure and Career Development of College Students. *Journal of Vocational Behavior*, 53(2), 243-253.
- Near, J. P., Smith, C. A., Rice, R. W., & Hunt, R. G. (1984). A comparison of work and nonwork predictors of life satisfaction. *Academy of Management Journal*, 27(1), 184-190.
- Neal, J. D., Sirgy, M. J., & Uysal, M. (1999). The Role of Satisfaction with Leisure Travel/Tourism Services and Experience in Satisfaction with Leisure Life and Overall Life. *Journal of Business Research*, 44(3), 153-163.
- O'Brien, K. E., & Allen, T. D. (2008). The relative importance of correlates of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior using multiple sources of data. *Human Performance*, 21(1), 62-88.
- Parasuraman, S., & Simers, C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Pearson, Q. M. (2008). Role Overload, Job Satisfaction, Leisure Satisfaction, and Psychological Health

- Among Employed Women. *Journal of Counseling & Development*, 86, 57-63.
- Qu H, Zhao X. (2012). Employees' work-family conflict moderating life and job satisfaction. *Journal of Business Research*, 65(1), 22-28.
- Reichl, C., Leiter, M. P., & Spinath, F. M. (2014). Work–nonwork conflict and burnout: A meta-analysis. *Human Relations*, 2014, 1-27.
- Rice, R. W., Frone, M. R., & McFarlin, D. B. (1992). Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 155-168.
- Robbins, S. P. (2000). *Essential of organizational behavior*. New York: Pearson education.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Psychology Press.
- Staempfli, M. B. (2007). Adolescent playfulness, stress perception, coping and well being. *Journal of Leisure Research*, 39(3), 393-412.
- Tsaur, S. H., Liang, Y. W., & Hsu, H. J. (2012). A multidimensional measurement of work-leisure conflict. *Leisure Sciences*, 34(5), 395-416.
- Twenge, J. M. (2010). A review of the empirical evidence on generational differences in work attitudes. *Journal of Business and Psychology*, 25(2), 201-210.
- Twenge, J. M., Campbell, S. M., Hoffman, B. J., & Lance, C. E. (2010). Generational Differences in Work Values: Leisure and Extrinsic Values Increasing, Social and Intrinsic Values Decreasing. *Journal of Management*, 36(5), 1117-1142.
- Wong, J. Y., & Lin, J. Y. (2007). The role of job control and job support in adjusting service employee's work-to-leisure conflict. *Tourism Management*, 28(3), 726-735.
- Wilson, B., Squires, M., Widger, K., Cranley, L., & Tourangeau, A. (2008). Job satisfaction among a multigenerational nursing workforce. *Journal of Nursing Management*, 16, 716-723.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141-160.
- Wright, T. A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of occupational health psychology*, 12(2), 93-104.
- Zhao, X., & Namasivayam, K. (2012). The relationship of chronic regulatory focus to work-family conflict and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 458-467.
- Zopiatis, A., Constanti C., & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.
- Zuzanek, J., & Mannell, R. (1983). Work-leisure relationships from a sociological and social psychological perspective. *Leisure Studies*, 2(3), 327-344.