

南華大學企業管理學系管理科學碩士班碩士論文
A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION
MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
NANHUA UNIVERSITY

通訊軟體使用對角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感之影響

研究

The Influences of Using Messaging Software on Role Conflict,
Rea~~l~~ationship Quality, Job Performance and Subject Well-Being

指導教授：褚麗娟博士

ADVISOR : LI-CHUAN CHU Ph.D.

研究生：賴佳忻

GRADUATE STUDENT : CHIA-SHIN LAI

中 華 民 國 1 0 7 年 1 月

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

通訊軟體使用對角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感之
影響研究

研究生： 賴佳穎

經考試合格特此證明

口試委員： 王智立

許宏誠

褚麗娟

指導教授： 褚麗娟

系主任： 洪嘉麟

口試日期：中華民國 106 年 12 月 29 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生賴佳忻君在本系修業2年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：賴佳忻君已修滿36學分，其中必修科目：管理科學、研究方法等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：賴佳忻君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：通訊軟體使用對角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感之影響研究

(2)學術期刊：探通訊軟體使用對角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感之影響

本人認為賴佳忻君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：通訊軟體使用對角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感之影響研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：褚麗娟 簽章

中華民國 106 年 12 月 06 日

企業管理學系管理科學碩士班
106 學年度第 1 學期碩士論文摘要

論文題目：通訊軟體使用對角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感之影響研究

研究生：賴佳忻

指導教授：褚麗絹 博士

論文摘要內容：

本研究旨在探討企業員工使用通訊軟體造成的角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感之關係與影響。本研究採用便利性取樣進行問卷調查，為確認研究問卷之信效度，本研究共分成前測以及正式問卷等兩個階段進行施測，採用探索性因素分析以及內部一致性作為評估問卷信效度之依據，確認研究問卷具有良好的信效度後，進行正式問卷調查，共獲有效問卷 230 份，經迴歸分析結果顯示，(1)角色衝突對關係品質、工作績效以及幸福感均存有負向影響力；(2)關係品質對工作績效、幸福感均存有正向影響力；(3)關係品質於角色衝突與工作績效之間存有部分中介效果；(4)關係品質於角色衝突與幸福感之間存有部分中介效果。另本研究根據結論提出具體建議供企業主管做為參考。

關鍵詞：角色衝突、關係品質、工作績效、幸福感

Title of Thesis : The Influences of Using Messaging Software on Role Conflict,
Relationship Quality, Job Performance and Subject Well-
Being

Department : Master Program in Management Sciences, Department of
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : January 2018 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : CHIA-SHIN LAI Advisor : LI-CHUAN CHU Ph.D.

Abstract

This study aims to explore the effects and relationships of messaging software on role conflict, relationship quality, job performance and subject well-being. This study took the questionnaire survey by convenience sampling, and divided into pre-test and formal test in order to confirm the reliability and validity of the questionnaires. We took the exploring factor analysis and Cronbach's alpha in the pre-test to examine the questionnaires' reliability and validity, and started our formal test after passing the examination. 230 valid questionnaires were measured in the formal test, and we analyze the results by multiple regression. This study found four conclusions: 1. role conflict has negative effect on relationship quality, job performance, and subject well-being; 2. relationship quality has positive effect on job performance and subject well-being; 3. relationship quality has a partial mediation effect between role conflict and job performance. 4. relationship quality has a partial mediation effect between role conflict and subject well-being.

This study concludes several practical suggestions for the supervisors based on the statistical results.

Keywords : Role Conflict, Relationship Quality, Job Performance, Subject Well-Being

目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iii
表目錄.....	vi
圖目錄.....	viii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	6
2.1 角色衝突定義與構面.....	6
2.2 關係品質之定義與構面.....	8
2.3 工作績效定義與構面.....	10
2.4 幸福感定義與構面.....	12
2.5 角色衝突、關係品質、工作績效與幸福感之相關研究.....	16
2.5.1 角色衝突與關係品質的關係.....	16
2.5.2 角色衝突與工作績效的關係.....	17
2.5.3 角色衝突與幸福感的關係.....	17
2.5.4 關係品質與工作績效的關係.....	18
2.5.5 關係品質與幸福感的關係.....	19
第三章 研究方法.....	21
3.1 研究架構.....	21
3.2 研究假設.....	22
3.3 研究變項之操作型定義與衡量工具.....	22

3.3.1 角色衝突之操作型定義與量表	22
3.3.2 關係品質之操作型定義與量表	23
3.3.3 工作績效之操作型定義與量表	23
3.3.4 幸福感之操作型定義與量表	23
3.4 抽樣方法與研究對象	23
3.5 資料分析方法	23
3.5.1 敘述性統計分析	24
3.5.2 次數分配表	24
3.5.3 獨立樣本 t 檢定	24
3.5.4 單因子變異數分析	24
3.5.5 皮爾森積差相關分析	24
3.5.6 迴歸分析	24
3.6 前測問卷之因素分析結果	25
3.6.1 角色衝突之因素分析結果	25
3.6.2 關係品質之因素分析結果	27
3.6.3 工作績效之因素分析結果	29
3.6.4 幸福感之因素分析結果	30
3.7 前測問卷之信度分析結果	32
第四章 實證結果分析	34
4.1 樣本結構分析	34
4.2 背景變項於各研究變項之差異性情況	37
4.3 各研究變項之相關情形	56
4.4 各研究變項之影響情形	58
第五章 結論與建議	72

5.1 研究結論	72
5.2 管理意涵	74
5.3 後續研究建議	75
5.3.1 研究對象方面	75
5.3.2 研究方法方面	76
5.3.3 研究變數方面	76
參考文獻	77
一、中文部分	77
二、英文部分	84
附錄一 問卷	88



表目錄

表 1.1	生活壓力事件項目	2
表 2.1	工作績效衡量構面	12
表 3.1	角色衝突因素分析	26
表 3.2	關係品質信效度分析	28
表 3.3	工作績效因素分析	30
表 3.4	幸福感因素分析	31
表 3.5	信度分析結果	33
表 4.1	樣本敘述性統計分析表	36
表 4.2	各構面獨立樣本 t 檢定表(性別)	38
表 4.3	各構面獨立樣本 t 檢定表(是否考慮離職)	40
表 4.4	各構面單因子變異數檢定表(婚姻狀況)	42
表 4.5	各構面單因子變異數檢定表(年齡)	44
表 4.6	各構面單因子變異數檢定表(職業)	47
表 4.7	各構面單因子變異數檢定表(月收入)	50
表 4.8	各構面單因子變異數檢定表(工作年資)	53
表 4.9	各構面相關分析	57
表 4.10	角色衝突預測關係品質之迴歸分析	59
表 4.11	角色衝突預測工作績效之迴歸分析	60
表 4.12	角色衝突預測幸福感之迴歸分析	61
表 4.13	關係品質預測工作績效之迴歸分析	62
表 4.14	關係品質預測幸福感之迴歸分析	63
表 4.15	關係品質於角色衝突與工作績效之中介效果檢定	64
表 4.16	家庭成員交換關係於角色衝突與工作績效之中介效果檢定	65
表 4.17	領導成員交換關係於角色衝突與工作績效之中介效果檢定	66

表 4.18 貢獻與欣賞於角色衝突與工作績效之中介效果檢定	67
表 4.19 關係品質在角色衝突與幸福感之中介效果檢定.....	68
表 4.20 家庭成員交換關係於角色衝突與幸福感之中介效果檢定	69
表 4.21 領導成員交換關係於角色衝突與幸福感之中介效果檢定	70
表 4.22 貢獻與欣賞於角色衝突與幸福感之中介效果檢定.....	71
表 5.1 研究假設分析結果彙整表.....	73



圖目錄

圖 1.1	研究流程圖	5
圖 2.1	主觀幸福感架構圖	14
圖 3.1	研究架構圖	21



第一章 緒論

本章分為三個部分，第一節為研究背景與動機，第二節為研究目的，第三節為研究流程。

1.1 研究背景與動機

現代人的生活型態隨著時代與思想的改變，不同於以往「男主外女主內」的分工，愈來愈多的雙薪家庭，根據行政院內政部的統計資料顯示，2012 年有偶婦女勞動參與率為 49.05%，且有逐年大幅增長之趨勢，所以變成夫妻須共同承擔「工作」與「家庭」兩個的生活責任，為現代人們需要花費最多心力和時間經營的地方。每天在相同的時間之中，要努力工作衝刺事業，也要為家庭經營有所付出，如何兼顧工作與家庭之間的平衡關係，避免工作與家庭之間的衝突，遂成為許多人的課題與難題(陳寬裕、簡翊芬、顏良謀，民 102)。透過生活事件壓力量表中的項目，如表 1.1 所示，同樣地不難發現人們生活壓力的事件中，可以將這些生活壓力事件的來源簡易地分為工作和家庭兩大範疇。所以本研究以工作和家庭產生的角色衝突為研究主軸，深入了解角色衝突對人們生活帶來的影響有哪些，此外因當前科技技術與通訊軟體相當盛行，許多企業和組織也將通訊軟體當作工作聯繫之媒介(例如 Line 或其它 APP)，造成員工在下班之餘，時常還會收到關於工作相關的訊息，影響員工的家庭生活，加劇員工在工作與家庭間的角色衝突。

表 1.1 生活壓力事件項目

與工作有關的生活壓力事件	與家庭有關的生活壓力事件
被解雇	近親或家庭成員死亡
退休	結婚
事業再適應	家人的健康情形改變
換不同的工作	懷孕
工作職責的改變	與配偶爭吵次數改變
與上司不合	子女離家
工作時間或條件改變	與姻親發生衝突或有問題

資料來源：Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967), The Social Readjustment Rating Scale, *Journal of Psychosomatic Research*, Vol.11, No. 2, pp. 213-218.

首先，本研究認為產生角色衝突的時候，由於個人無法有效地調整或因應不同角色的需求與期待，除了會造成個人的心理壓力遽增之外，亦可能會受到自身的負向影響，以及無法達到他人對自身的期許，進而對自己與他人之間的互動關係造成負面的影響。所以角色衝突對於關係品質的影響成為本研究動機之一。

其次，如同上述所及，當工作與家庭角色之間產生衝突的時候，對工作和家庭都會造成不良的影響，在工作上的表現容易不如預期，陷入角色的拉扯之中，所以本研究認為角色衝突愈大，工作績效愈差，反之，角色衝突愈小，工作績效愈佳，並將此列為本研究動機之二。

接著，根據過去文獻指出發生角色衝突的情況下，個人容易發生情緒困擾、心理壓力過大等問題，影響個人的心理健康(Woodward, 1972)，此引發後果與幸福感之內涵相似。幸福感某種程度係指個人的整體身心健康狀態，且亦有研究結果提到，角色衝突不利於幸福感的知覺(張今菱，民 103；Aryee, Luk, Leung, & Lo, 1999)。所以本研究認為角色衝突會負向

影響幸福感，並將此列為本研究動機之三。

最後，本研究認為平衡工作與家庭的關係亦相當重要，擁有良好的關係品質有助於個人在生活與工作中獲得更多的助益，如過去研究指出，關係品質愈佳，個人在工作上的績效表現愈好(陳帝潔，民 104；Fynes, Voss, & Búrca, 2005)，同時因為在人際關係上維繫健康的好關係，所以個人在主觀評估自身幸福感的時候，亦會受到不錯的關係品質所影響(林淑媛，民 104)。因此，本研究將關係品質對工作績效之影響視為動機之四，關係品質對幸福感之影響視為動機之五。

1.2 研究目的

本研究基於上述研究背景與動機，認為生活中的工作與家庭角色所產生的衝突成為現代人的重要議題，進而影響到關係品質的好壞、工作績效之效能以及幸福感的感知程度，其中，關係品質在整體人際關係中佔有相當重要的地位，若能夠建立與維繫良好的人際網路與關係品質，則可運用各種人脈關係協助工作上的績效表現，於日常群體生活中，亦可獲得比較多正面的人際關係，滿足心理與社交需求，提升個人的整體幸福感。藉此本研究如後提出四項研究目的：

- 一、探討角色衝突對關係品質、工作績效與幸福感之影響。
- 二、探討關係品質對工作績效、幸福感之影響。
- 三、探討關係品質於角色衝突與工作績效間是否具有部分或完全中介效果。
- 四、探討關係品質於角色衝突與幸福感間是否具有部分或完全中介效果。

1.3 研究流程

本研究流程共包含九個階段，首先研究者須先瞭解自身有興趣之研究主題，廣泛蒐集相關研究資料，確認研究背景與動機、研究目的，進而大量閱讀相關文獻釐清各變數之間的關聯性，並同時彙整與撰寫文獻探討，以利瞭解各變數之操作型定義與關係，建立研究架構，提出研究假設，設計研究問卷之題項。

完成研究問卷初稿後，進行問卷前測發放，根據前測問卷的信效度分析結果，刪除不適合之題項，再執行正式問卷的發放，待回收問卷後，即可著手進行問卷資料整理，剔除問卷填答不完整者，進行問卷資料統計分析，根據分析結果撰寫研究結果，提出本研究結論以及對於未來研究之建議。

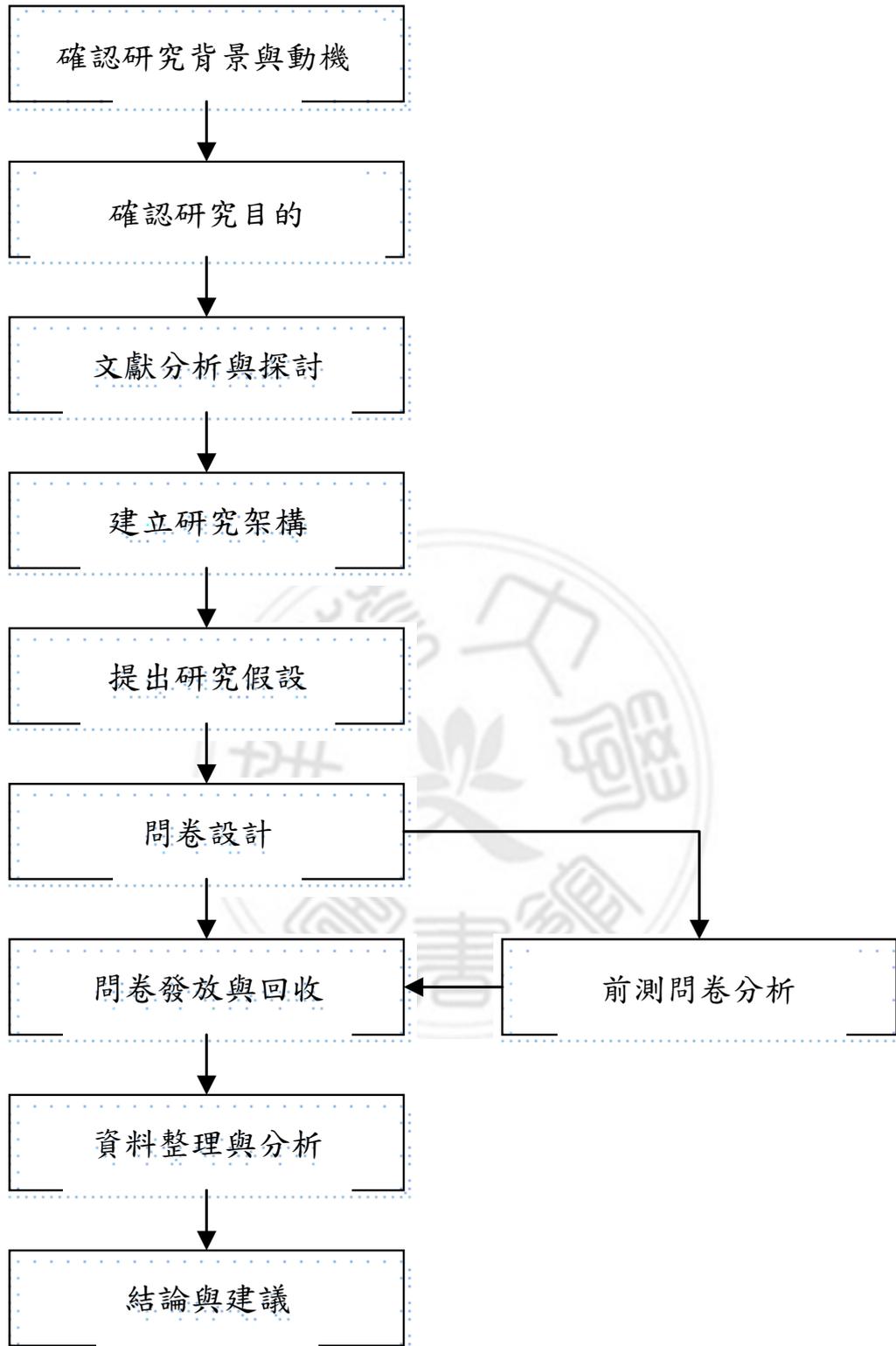


圖 1.1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章旨在探討企業員工使用通訊軟體造成角色衝突對其工作績效、關係品質與幸福感之影響，共分為五節，第一節為角色衝突定義與構面、第二節為關係品質之定義與構面，第三節為工作績效定義與構面，第四節為幸福感定義與構面，第五節為角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感相關研究。

2.1 角色衝突定義與構面

在多元的社會環境之下，每個人同時都須扮演不同的角色，以因應個個情境，例如在家裡面對爸媽是孝順的子女，在學校是認真的好學生，在職場上老闆的左右手。因應科技時代的來臨，通訊軟體的使用率相當普及，除了用於與親朋好友聊天之外，企業為了提升聯繫員工與顧客的效率，也開始使用通訊軟體(例如 Line, Skype 等等)作為職場溝通的重要工具，員工無時無刻都需要回覆工作相關的訊息，無法有效切割工作與家庭的時間與角色，使得員工角色衝突愈來愈大。

過去研究學者也指出，隨著時間的改變，個體會進入到不同的生涯階段，扮演不同的角色(Super, 1990)。然而，不同的角色所需具備的本職工作有所不同，且不能確保的是每個角色之間是完全獨立互不衝突的，所以進而很容易因為需要扮演的同的角色而產生角色衝突(Role Conflict)。所以角色衝突意指為一個人具有兩個或兩個以上的角色需要扮演，受到多個角色的期待彼此產生衝突(Gherkin, 1982)，在現實生活中無法完整地兼顧好每個角色，產生顧此失彼的狀況，此現象即可稱之為角色衝突(Biddle & Thomas, 1966)。也因此角色衝突被視為是個體生活壓力的主要來源之一(Corey, 2008)。

Van Sell, Brief and Schuler(1981)就提出角色衝突為個人、組織團體與

人際關係之間互動過程所呈現出的一種情境狀態。角色衝突可分成角色間衝突(Interrole Conflict)以及角色內衝突(Intrarole Conflict)，角色間衝突係指個體在同時扮演兩個(含)以上的時候，因為角色需求與期待所產生的衝突；角色內衝突係指個體處在某個角色時，受到能力之侷限無法同時達到外在其他角色之期待，所產生的衝突(蘇豈禾，民 106)。Brief, Schuler and VanSell(1981)回顧過去學者之見解，彙整出四種角色衝突的類型，1、角色傳訊者本身的衝突(Intra-Sender Conflict)：角色對自己的角色期望不一致，導致角色無法達到要求；2、角色傳訊者之間的衝突(Inter-Sender Conflict)：角色同時接受到不同人對於該角色的期望，但此期望相互矛盾，以至於無法都滿足他人對角色的期待；3、角色間衝突(Inter-Role Conflict)：個體同時扮演多種角色，而各個角色之間有不同的角色期望，以至於個體無法調適多個角色的要求；4、個人角色衝突(Person-Role Conflict)：個體的內在動機與價值與外在對此角色的規範有所矛盾，產生不一致的衝突(黃良志、蘇國楨、徐正屏、林昭秀，民 93)。當個體產生角色衝突的時候，十分容易引起內心的焦躁不安以及心理壓力，導致情緒困擾、不知道如何是好(Woodward, 1972)。

目前工作與家庭的雙重角色衝突受到許多學者關注，認為個體時常需要在工作與家庭之間作出取捨，以避免工作和家庭產生交互影響，產生更多的衝突與壓力負擔，並進而提出家庭對工作之衝突(Family-To-Work Conflict, FWC)以及工作對家庭之衝突(Work-To-Family Conflict, WFC)兩個概念。家庭對工作之衝突可定義為工作者之角色對家庭帶來衝突或干擾；工作對家庭之衝突則可定義為家庭角色對工作角色所帶來的困擾與不便(王玉珍，民 103)。說明工作與家庭雖為兩個不相同的領域範圍，但卻彼此牽動、相互影響著，同時又有研究學者指出工作與家庭之間衝突的

發生是非常頻繁的(李永鑫、黃宏強，民 96)。因此本研究以工作與家庭的衝突為研究探討角色衝突之範圍。

2.2 關係品質之定義與構面

在買賣關係中，若想要維繫長久的合作關係，賣方除了致力於滿足買方的需求與期望之外，亦須做出承諾，建立雙方的信任感，所以透過品質的概念可用於說明買賣雙方互動的正向關係(Ulrich, 1984)。以企業主管和員工為例，主管即為上述的買方，員工為賣方，員工為了滿足主管的需求與期待，會致力於回應與達到主管的要求，以維繫良好的職場人際關係，所以當主管使用通訊軟體聯繫員工交辦工作事項，通常不論何時何地員工都會盡可能地立即回覆，希望能夠增加其與主管間的關係與信任感。

根據過去研究顯示，與顧客維繫良好的關係品質(Relationship Quality)，確實能夠提升對顧客的正向感受與行為(Zeithaml & Berry, 2003)，強調雙方長期的互惠關係，藉此減少雙方合作的不確定性與不安全感(黃識銘、余泰魁，民 95；薛榮棠、薛昭義、劉書伶，民 102；Weitz & Jap, 1995)。

Levit(1986)指出關係品質會產生無形的價值，而此無形價值會直接影響交易的結果。Gummesson(1988)表示關係品質係指買賣雙方互動過程的品質。Crosby、Evans 與 Cowwles(1990)認為關係品質之定義為買賣雙方根據自身的需求與期望，對整體關係強度進行的評價。Henning-Thuraun and Klee(1997)將關係品質定義為企業為滿足顧客交易關係需求的適切程度。Smith(1998)主張關係品質的定義為正向關係結果的整體強度。Hsieh and Hiang (2004)認為關係品質由滿意與信任所組成，說明在關係的維繫上必須彼此相互信任，並且滿意對方在關係之間的付出與努力。關於關係品質中的關係，張雅萍(民 103)指出可將關係分成員工與主管、員工與同仁，員工與主管的關係屬於垂直交換關係，可稱作為領導-成員交換

(Leader-Member Exchange, LMX)，而員工與同仁的關係屬於平行橫向的關係，可稱作為團隊-成員交換(Team-Member Exchange, TMX)或同事交換(Co-Workers Exchange, CWX)。

國內研究學者對於關係品質的觀點，林建銘(民 90)認為關係品質是透過買賣雙方在合作或交易過程中，針對此過程做出評價。林隆儀與李水河(民 94)將關係品質做為評估買賣雙方關係優劣之依據。劉慶洲、黃建榮與戴鄂(民 95)表示關係品質乃買賣雙方所有正向關係的結果。薛榮棠與梁德慶(民 102)指出關係品質可用於衡量企業與顧客關係的優異程度，並認為關係品質是由顧客在交易過程中主觀感受到的滿意程度，以及認為企業的可靠程度。本研究進一步推論認為關係品質亦可應用在企業與員工關係的優異程度，當企業與員工之間保持良好的關係品質，員工認為企業對於彼此的關係有付出努力，並為此感到滿意，願意信任企業是足以依靠的，藉此有助員工更願意為企業完成工作目標，以及提升工作績效之表現，保持不錯的關係品質。

本研究回顧過去研究學者對於關係品質之衡量構面發現，研究學者最常使用信任(Trust)、滿意(Satisfaction)以及承諾(Commitment)等三個構面(高義芳、鄭舜仁、周宗穎、陳怡妃、陳瑞成，民 97；答京瑤，民 94；黃識銘、余泰魁，民 95；周世玉、邱金針，民 98；Smith,1998)。信任係指雙方願意合作、共同承擔風險的心理狀態，亦即個體愈有信心能夠依賴對方的程度(Morgan & Hunt, 1994)；滿意係指顧客對產品或服務的整體滿意，或是實際與預期之間的差距，當預期比實際的情況更好，則會給予不滿意的評價，反之亦然(Cina, 1989)；承諾則牽涉到雙方未來的合作意願與態度，當給予承諾的時候，表示相當重視這份關係以及願意繼續維持下去(Wilson, 2000)。所以關係品質可用以表示買賣雙方的信任、滿意與承諾關

係，當雙方的互相信任的程度愈高，或滿意度愈高，抑或承諾愈大，則表示買賣雙方彼此的關係品質愈佳(陳鈺達、張雅媛、鄭青展、王奕雯，民 104)。後續更有其他研究學者加入溝通為關係品質的測量構面，認為買賣雙方良好的溝通行為有助於穩固彼此之間的合作關係(林隆儀、李水河，民 94)。

2.3 工作績效定義與構面

工作績效(Job Performance)一直以來都被視為員工與雇主之間重要的議題，員工希望透過自己的工作績效表現受到雇主的重視，提升自己在企業或組織中的地位，獲得升遷的機會，甚至是提高薪資水準，呼應 Bernardin and Beatty(1984)提及，工作績效主要的目的在於讓員工有所區別、比較員工的強勢或弱勢、評估人力資源以及提供人事決策之資料依據。儘管過去已經有不少研究者在探討如果提昇員工的工作績效表現，但在現在這個競爭壓力強大的社會中，如何提供員工的工作績效表現，仍舊是研究者相當有興趣的議題，且過去大多數的研究主要著重於工作滿意度(林誠、高振源，民 99；劉春初、洪塾優，民 101)、薪資制度(連淑君、余德成，民 93)、工作特性(林隆儀、胡梅莉，民 98)等變數對於工作績效之影響，較鮮少從員工與雇主之間的關係品質著手了解其對於員工工作績效之影響，為此本研究納入工作績效之變數，進一步討論關係品質對工作績效的影響效果。

首先，本研究回顧過去國內外工作績效相關文獻，彙整出國內外學者對於工作績效變數的定義與解釋。績效的內涵包括效率(Efficiency)、效能(Effectiveness)與效力(Efficacy)等三個部分，亦即績效是指此三個部份的整體表現(李貽鴻、鄭雅方、陳宏斌，民 100)。Robbins(2003)指出工作績效可做為衡量員工對組織目標之貢獻程度，作為員工升等、酬賞等判斷版

依。王妙伶與潘麗莉(民 102)將工作績效定義為員工在職位上各項工作事項完成之情況。劉廷揚、陳世通與杜怡潔(民 106)認為工作績效為評估員工在工作中成果好壞之判斷。簡言之，員工的工作表現即為工作績效。

接著，本研究發現過去研究學者針對工作績效提出衡等公式輔以說明其內涵，如 Schermerhorn(1989)提出個人工作績效的衡等公式：工作績效=能力×努力×付出，認為個人的工作能力是影響工作績效的首要要件，再透過努力的付出，獲得工作上司的支持，最終得以獲得良好的工作績效表現。Gomez-mejia, Balkin and Cardy(1995)則是提出另一個工作績效衡等公式：工作績效=能力×推動力，強調推動力對於工作績效的影響。從公式中可以很清楚的知道工作績效是一個綜合的概念，透過不同的指標相互交乘後達到良好的工作績效。

陳冠宏(民 95)呼應上述所言，指出工作績效為多個構面所組成，目前最廣泛被用以測量工作績效的構面分別為任務績效(Task Performance)以及脈絡績效(Contextual Performance) (Motowidlo & Borman, 1997)。任務績效指的是員工的工作表現與行為是否合乎企業組織所預期的目標；脈絡績效指的是可以影響企業組織文化與組織氣候的個人行為。另外其他學者也有提出其對於工作績效構面的觀點，如 Katz and Kahn(1966)認為工作績效可採用角色內行為以及角色外行為作為衡量構面。Robbins (1990)提出綜合評估績效的七項準則：目標明確性、反映環境程度、獲取資源的能力、組織溝通、作業穩定性、組織凝聚力、生產力及效率。李貽鴻、鄭雅方與陳宏斌(民 100)將工作績效分成三個構面，分別為工作效率、工作品質以及工作熱忱與創新。張雅萍(民 103)則是將工作績效分為行為面與成果面兩個部分，行為面則係指員工的工作的效率、問題解決能力；成果面係指員工工作產出對於企業或組織的效益。

表 2.1 工作績效衡量構面

作者	年代	類別	衡量構面
Katz & Kahn	1966	雙構面	角色內行為、角色外行為
Robbins	1990	多構面	目標明確性、反映環境程度、獲取資源的能力、組織溝通、作業穩定性、組織凝聚力、生產力及效率
Motowidlo & Borman	1997	雙構面	任務績效、脈絡績效
李貽鴻、鄭雅方與陳宏斌	2011	多構面	工作效率、工作品質以及工作熱忱與創新
張雅萍	2014	雙構面	行為面、成果面

資料來源：本研究整理

2.4 幸福感定義與構面

幸福感一直以來被視為生活中美好的重要元素，且隨著近年來正向心理學的流行，正向心理學中的幸福感也隨之愈來愈受到研究學者的重視，紛紛投入幸福感的研究領域之中，認為幸福感有助於提升個體正向心理的資本，協助個體適應各種壓力，為個體的生活福祉創造或帶來更多的快樂與幸福，甚至為工作帶來更高的生產力(林惠彥、陸洛、吳珮瑤、吳婉瑜，民 101)。為此本研究納入幸福感進行深入探討。

幸福感英文為 Well-Being，同時可被翻譯成身心健康、快樂等詞彙，也有學者指出個體的幸福感與身心健康是相輔相成的(陸洛，民 87)，如同 WHO 表示健康不只是生老病死或殘疾等生理健康部分，還包含心理安適以及良好的社會人際關係。而在 Diener, Oishi and Lucas (2003)研究中表示，幸福感不完全可用以詮釋美好生活的整體狀態，但幸福感卻是衡量生活品質好壞之關鍵要素指標。高苑圻(民 98)亦指出個體可透過認知與正向情感的方式增進幸福感的知覺，進而提升個體的心理健康。綜合說明了幸福感代表快樂、生活品質以及身心健康等內涵，是一個綜合的概念。

幸福感的概念最早由 Andrews and Withey(1976)兩位心理學家所提出，認為幸福感包含高正向情感(Positive Affect)、低負向情感(Negative Affect)以及高生活滿意度(Life Satisfaction)等三個部分。陸洛、林惠彥、吳婉瑜與吳珮瑀(民 101)將幸福感詮釋為個體主觀評估其對於當前生活狀態的滿意程度。由於後續研究學者對於幸福感的定義有許多不同的見解，所以本研究將幸福感的定義簡易地分成四個部分進行說明：

- 一、 情緒方面的幸福感：認為幸福感是反映個體對於生活喜歡的程度，以及強調正向情緒感受，當正向情緒增強，負向情緒減弱時，表示幸福感程度愈高(Veenhoven, 1994)。
- 二、 認知方面的幸福感：Diener(1984)彙整出三大項幸福感的特色，分別為(1)幸福感乃是個體的主觀感受，即為主觀幸福感；(2)高正向情緒及低負向情緒；(3)個體對整體生活品質的評價。此部分的幸福感比較重視的係個體認知主觀對於整體生活的情緒感受。
- 三、 情緒與認知方面的幸福感：認為幸福感是個體對於整體生活的主觀評價，並透過正負向情緒的消長呈現(Andrews & Withey, 1976)，此部分的幸福感為目前最為廣泛應用的定義(陸洛，民 87)。
- 四、 身心健康方面的幸福感：認為幸福感是個體透過認知以及情緒展現其生活整體現況的狀態，可透過幸福感來評估個體的身體與心理健康狀態，當身體與心理健康愈佳，幸福感程度愈高(Christopher, 2000)。

此外，本研究根據幸福感的概念又可分為主觀幸福感(Subjective Well-Being, SWB)、心理幸福感(Psychological Well-Being, PWB)以及社會幸福感(Social Well-Being)，透過圖 2.1 可知三種型態幸福感之間的關係。

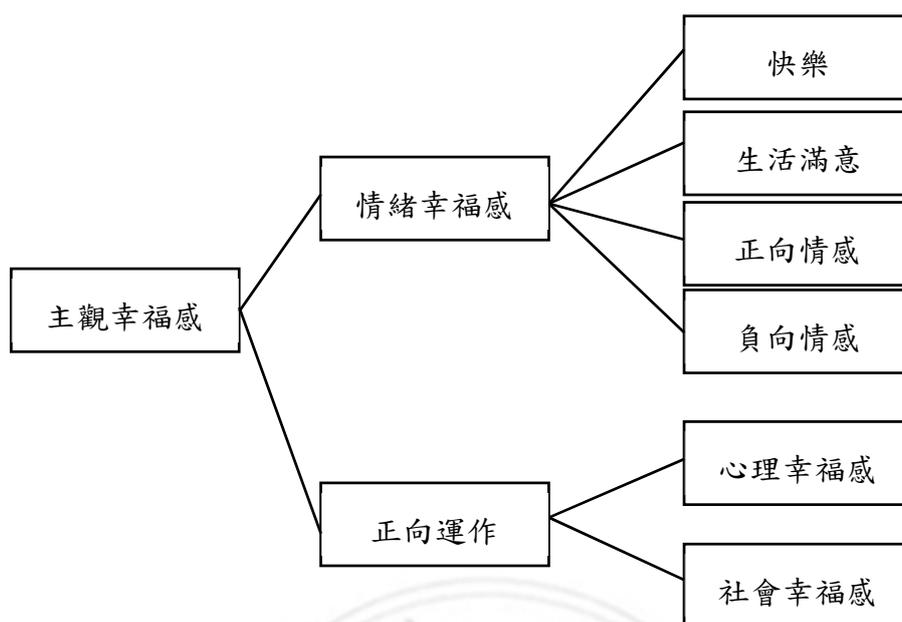


圖 2.1 主觀幸福感架構圖

資料來源：劉秀枝(民 101)，私立幼兒園教師職場幸福感與工作滿意度之關係研究，
幼兒教保研究期刊，第 6 期，87-116 頁。

Argyle(1987)指出可採用正向情緒、樂觀、社會承諾、掌控感、身體健康、自我滿意以及心理警覺等七個構面作為衡量幸福感之指標。Ryff(1989)認為幸福感可透過自我接納、自主性、個人成長、環境掌控、生活目標以及與他人的正向關係等六項指標做為評估標準。我國學者施建彬(民 84)則是提出華人幸福感的九個層面，分別為自尊滿足、人際和諧、金錢追求、工作成就、樂天知命、比旁人過得更好、自我控制與實現、短暫快樂以及對健康的需求。夏麗鳳(民 100)表示幸福感應包含情緒感受、生活滿意、自我健康以及自我滿意等四個向度。關於上述眾多學者提出的幸福感指標，有學者認為如何判斷良好幸福感指標可參考四大要素：(1)同時包含正負向心理情感；(2)指標具體且可操作；(3)是由個體主觀感受為依據；(4)幸福感的比較並非絕對，而是相對的(賴威岑，民 91)。

另外，關於心理學家對於幸福感是如何產生的，提出不同的理論與觀

點，本研究大致將幸福感的理論分為四種理論類型進行說明：

- 一、需求滿足理論：包含目標理論以及苦樂交雜理論。目標理論係指個體因為達到某個設定的目標，感到需求被滿足的愉悅，所產生的幸福感(Sheldon & Kasser, 2001)。苦樂交雜理論係指痛苦與快樂之間達到某種狀態的平衡，擁有高生活品質所產生的幸福感，亦可視為係痛苦和快樂的加總為零(施建彬，民 84；Sarvimi & Stenbock-Hult, 2000)。
- 二、特質理論：包含人格特質理論與連結理論。人格特質理論是將幸福感當作特質，當個體具有幸福感的人格特質時，表示個體的生理機制比較容易被誘發愉悅神經，此特質可能是先天遺傳亦或者是後天學習養成的結果(Veenhoven, 1994)。另外也有學者採用五大人格特質探討其對幸福感的影響，結果發現偏好外向型人格特質者會有比較高的幸福感，偏向神經特質者的幸福感會比較低(邱翔蘭，民 93)。連結理論則是指個體透過認知與記憶的方式作為誘發幸福感產生的來源(Stone & Kozma, 1985)，例如日常生活中擁有比較高程度幸福感的人，在提取幸福感的過程中，會比較容易產生幸福感(施建彬，民 84)。
- 三、判斷理論：此判斷來自於個體和他人的比較結果，或者是與自身過去經驗的比較結果，當個體比較結果發現目前狀態比較好，就會產生幸福感，然而若比較結果差強人意，則會產生不幸福的知覺感受(Argyle, 1987)。
- 四、動力平衡理論：該理論主張幸福感除了會受到個體穩定的人格特質所影響之外，也很容易受到日常生活中各種事件的發生，對幸福感的感受造成變化(高苑圻，民 98)，亦即幸福感是會隨著生活事物與

環境隨之改變，並非一成不變的。

綜合上述幸福感定義、構面以及相關理論的說明，本研究認為幸福感之定義為「個體主觀對於當下整體生活的滿意程度」。

2.5 角色衝突、關係品質、工作績效與幸福感之相關研究

本研究於此節分別針對角色衝突與關係品質、角色衝突與工作績效、角色衝突與幸福感、關係品質與工作績效以及關係品質與幸福感之相關研究進行說明。

2.5.1 角色衝突與關係品質的關係

黃鈺婷(民 96)以專櫃銷售人員為研究對象，探討關係品質對角色衝突之影響，分析結果得知，當專櫃銷售人員愈認同百貨公司與專櫃的立場與利益的時候，維持良好的關係品質，有助於減少專櫃人員的角色衝突。黃寶嬋(民 97)調查我國兼任行政工作之國小教師，其在主管與部屬交換關係品質與角色衝突之關係，研究結果顯示，主管與部屬交換關係品質可負向地預測角色衝突。溫宛禎(民 100)探討部屬知覺的角色衝突對工作創新表現之影響，經分析結果發現，當部屬知覺的角色衝突在上司部屬交換關係與部屬工作創新表現具有調節效果，表示角色衝突可透過上司部屬交換關係影響部屬的工作績效表現。張文馨(民 103)旨在探討海運承攬運送員工的角色衝突與關係品質之關聯性，研究顯示，角色衝突中的同儕關係與主管部屬關係品質具有中度負相關，說明當同儕關係的角色衝突愈大，主管部屬的關係品質愈差。

整合上述，本研究推測角色衝突與關係品質存有負向之關聯性，當角色衝突愈大，愈不容易在關係經營中獲得良好的品質，由於上述相關研究皆為探討特定族群對象，尚未普遍進行調查，因此本研究廣泛招募不同職業者參與研究問卷調查。

2.5.2 角色衝突與工作績效的關係

過去大多數研究都指出，角色衝突與工作滿意度具有強烈的負向關係(胡瓊元、楊秋蘭，民 103；彭淑意，民 104；劉祥得、方福樑，民 100)，如李明達(民 102)之研究以財務管理部門擔任財務顧問為研究對象，探討其在工作上面臨到的角色衝突與工作滿意度之關係，亦發現角色衝突對工作滿意度具有負面的影響效果，亦即當角色衝突愈大，員工的工作滿意度愈差，而過去研究學者時常將工作滿意度是作為工作績效的關鍵預測指標，因此本研究推測當角色衝突愈大時，工作績效的表現也會不如預期的好。如同蘇緯智(民 93)研究結果發現，壽險公司員工的整體角色衝突及其各構面(角色間衝突、角色內衝突)與整體工作績效及其各構面(月平均銷售件數、月平均銷售金額)均具有顯著負相關。

但也有研究指出角色衝突與工作績效之間並不存在負向關係，如在許世明(民 100)以國軍主計人為研究樣本，探討角色衝突與工作績效之關聯性，結果顯示，主計人員的角色衝突與工作績效的負向關係並未達到統計上顯著水準。

有鑑於過去角色衝突與工作績效之關係，尚未有一致的研究結果，可能原因在於研究的對象以及工作單位之差異，以至於研究結果有所出入，因此本研究廣發研究問卷，以避免出現因工作單位或特定職業而影響研究結果。

2.5.3 角色衝突與幸福感的關係

Aryee, Luk, Leung and Lo(1999)之研究指出，角色間衝突與幸福感之間存有顯著負相關，表示當角色間衝突愈大，幸福感程度愈低。Parasuraman, Greenhaus and Granrose(1992)研究明確地表示，「工作—家庭」或「家庭—工作」所產生的角色衝突與個體知覺的幸福息息相關。另外，

Braunstein-Bercovitz, Frish-Burstein and Benjamin(2012)研究指出工作對家庭之衝突對生活滿意度具有負向的影響力，說明當工作對家庭之衝突愈大，個體主觀的生活滿意度愈低，而生活滿意度屬於幸福感的內涵，所以本研究藉此推測，工作對家庭之衝突愈大，幸福感程度亦愈低。

另在國內的角色衝突與幸福感相關研究結果也與國外研究結果相似。陳寬裕、簡翊芬與顏良謀(民 102)探討休閒調適策略在角色衝突與幸福感關係之影響，以我國中部地區已婚的國中小女教師為研究對象，經結構方程模式結果顯示，休閒調適策略在角色衝突與幸福感之間的關係會產生緩衝效果，減少角色衝突對幸福感的負面影響。張今菱(民 103)調查台中市高中職教師的角色衝突與幸福感之關聯性，其採用結構方程模式進行分析，結果得知，教師的角色衝突對幸福感具有負向顯著之影響力。在齊睿君(民 105)之研究旨在調查在職嬰幼兒母親角色衝突與幸福感之間的關係，由於母親需要同時兼顧工作與照顧嬰幼兒之角色，時常會產生角色衝突，並在研究分析結果上也同樣獲得驗證，角色衝突與幸福感之間存有顯著負相關。

整合上述角色衝突與幸福感相關研究結果可知，角色衝突愈大，幸福感程度愈低。

2.5.4 關係品質與工作績效的關係

在過去研究中均指出，買賣雙方的關係若具有高度品質，表示買賣雙方的關係存有高度信任、滿意以及承諾，有助於雙方未來的互動與發展關係。如在 Fynes, Voss and Búrca (2005)的研究中證實，供應鏈的關係品質愈佳，愈有助於供應鏈的績效表現。劉慶洲、黃建榮與戴鄂(民 95)調查 540 家傳銷商上下游之間的關係品質對於經營績效的影響，經分析結果發現，傳銷商上下游的關係品質對公司的經營績效具有顯著正向之影響力。

婁文信、李政達與劉義聖(民 96)以零售商為例，探討交易公平性、關係品質以及關係績效之關係，研究結果顯示，關係品質在公平性與關係績效之關係中存有中介效果。陳至柔、洪秀婉與雷德耀(民 100)亦指出在競爭激烈的環境氛圍之下，關係品質對工作績效的正向影響效果更為明顯、強烈。張雅萍(民 103)探討行政院南部聯合服務中心員工的關係品質對工作績效之影響，分析結果發現關係品質對整體工作績效及其行為面與成果面等構面具有正向顯著的影響力。陳帝潔(民 104)調查台灣金融機構理財專員的關係品質以及工作績效之關聯性，結果發現關係品質可正向顯著預測工作績效，說明當關係品質愈佳，理財專員的工作績效表現愈好。

林隆儀與李水河(民 94)研究旨在探討服務外包之情況下，關係品質與組織績效之關聯性，相關分析結果顯示，整體關係品質及其各構面(信任、滿意、承諾、溝通)與組織績效存有顯著中度正相關，且整體關係品質及其各構面均可顯著地降低成本，提升服務品質，說明關係品質若維繫的好，有益於減少外包的成本費用以及提升外包廠商的服務品質，進而直接促進工作績效之效益。整合上述研究，本研究認為關係品質的優劣對工作績效表現具有正向的影響力。

2.5.5 關係品質與幸福感的關係

人們可透過穩定且滿意的社會互動關係建構生活的幸福感(Mikulincer & Florian, 1998)。當員工對其與企業之間的關係感到滿意且信任的時候，可以拉近彼此的互動關係與親密感，促進員工主觀感受到的幸福感(Anderon & Sullivan, 1993)。國內研究也有類似的結果，如薛榮棠與梁德慶(民 102)探討台灣旅館業員工與企業之間的關係品質以及幸福感之關係，經分析結果得知，關係品質可正向顯著影響幸福感，說明旅館業雇主與職員的關係若有妥善的經營，具有良好的關係品質，有助於增進職員

的幸福感程度。

薛榮棠、薛昭義與劉書伶(民 102)研究旨在探討物業管理公司與服務住戶的關係品質、服務創新對幸福感之影響，結果發現關係品質與服務創新均可正向顯著地影響幸福感，且關係品質在服務創新與幸福感之間會產生部分中介效果，說明加強公司與住戶之間的關係品質，可望提升住戶的幸福感程度。林淑媛(民 104)調查南部科學工業園區管理局全體員工為研究對象，探討其關係品質對幸福感之影響，研究結果發現，關係品質可正向顯著地影響幸福感，並且關係品質在員工協助方案與幸福感之關係中存有部分中介效果，說明關係品質對幸福感的重要性不可小覷。林詩佩(民 105)以連鎖 KTV 為例，探討職場關係品質與員工幸福感之關係，分析結果顯示，良好的職場關係品質有助於提升職員的幸福感程度。因此整合上述研究結果，本研究認為關係品質愈佳，幸福感程度愈高。

第三章 研究方法

本章研究方法共包含七個部分，第一部分為研究架構，第二部分為研究假設，第三部分為研究變項之操作型定義與衡量工具，第四部份抽樣方法與研究對象，第五部分為資料分析方法，第六部分為前測問卷之因素分析，第七部分則為前測問卷之信度分析。

3.1 研究架構

本研究以角色衝突為自變項、工作績效與幸福感為依變項，並以關係品質當作角色衝突與工作績效、幸福感之間的中介變項，本研究架構圖如 3.1 所示。

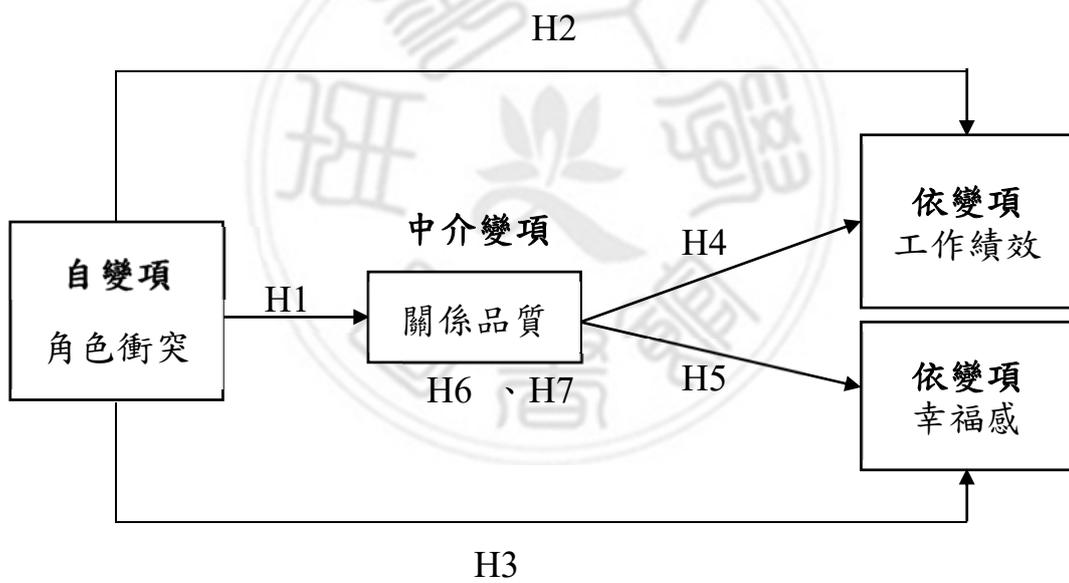


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究假設

本研究基於上述文獻探討以及研究架構，如後提出角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感等四個變項之假設關係。

H1：角色衝突對關係品質具有顯著負向之影響。

H2：角色衝突對工作績效具有顯著負向之影響。

H3：角色衝突對幸福感具有顯著負向之影響。

H4：關係品質對工作績效具有顯著正向之影響。

H5：關係品質對幸福感具有顯著正向之影響。

H6：關係品質於角色衝突與工作績效之間具有中介效果。

H7：關係品質於角色衝突與幸福感之間具有中介效果。

3.3 研究變項之操作型定義與衡量工具

本研究採用問卷調查方式進行，第一部份為調查企業員工對角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感的知覺情形，第二部分為受測者的個人基本資料。研究採用李克特(Likert)七點量表進行評分，從「非常不同意」、「不同意」、「稍微不同意」、「普通」、「稍微同意」、「同意」、「非常同意」分為七個等級，依序給予1、2、3、4、5、6及7的分數。茲因各變項之間的問卷題項數目多寡不同，所以本研究以各變項的構面平均得分進行後續的統計分析，當平均得分愈高，表示受測者對於該構面的認同程度愈高。

3.3.1 角色衝突之操作型定義與量表

本研究將角色衝突定義為當個體在工作與家庭雙重角色之間出現顧此失彼的情況下，無法兼得自己與他人對該角色之需求與期待時，則稱之為角色衝突。並參考王國揚(民91)設計之角色衝突問卷題項內容，為本研究角色衝突問卷題項內容之基礎。

3.3.2 關係品質之操作型定義與量表

本研究將關係品質定義為當人際互動關係中的信任、滿意及承諾的強度愈高時，表示雙方具有良好的關係品質，並參考謝瑞雅(民 101)設計的領導—成員交換關係問卷之題項內容，為本研究關係品質問卷題項內容之基礎。

3.3.3 工作績效之操作型定義與量表

本研究將工作績效定義為用以瞭解與評估員工在工作上的表現是否符合與滿足組織的工作目標。並參考薛祐禮(民 99)設計之工作績效問卷題項內容，為本研究工作績效問卷題項內容之基礎。

3.3.4 幸福感之操作型定義與量表

本研究將幸福感定義為個人主觀對於當下整體生活的滿意程度，評價的過程中也會納入個人的正向情感與負向情感所影響。並參考林子雯(民 85)設計之幸福感問卷之題項內容，為本研究幸福感問卷題項內容之基礎。

3.4 抽樣方法與研究對象

本研究採便利性抽樣，不設限研究對象的職業或其他條件，抽樣過程共分成兩個階段，第一階段為前測問卷抽樣，共計抽取 127 人，將蒐集到的問卷數據資料進行前測問卷因素分析與信度分析，確認問卷的信效度之後，再進行第二階段的正式問卷施測，抽取 230 位研究受測者填寫正式問卷。本研究皆將問卷放在 Line 網路平台上，邀請受測者填寫網路問卷，正式問卷發放時間為 106 年 10 月 1 日至 10 月 15 日。

3.5 資料分析方法

本研究根據上述研究架構，擬定使用的統計分析方法，包含敘述性統計分析、次數分配表、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差

相關分析及迴歸分析等，並採用 SPSS22.0 視窗版軟體進行問卷資料分析作業。

3.5.1 敘述性統計分析

本研究採用敘述性統計分析(Descriptive Statistic Analysis)的平均數與標準差說明問卷各題項與構面之平均得分情況。

3.5.2 次數分配表

本研究採用次數與百分比了解受測者人口背景變項(性別、年齡、學歷背景、職業、婚姻狀況及月收入)分佈情況。

3.5.3 獨立樣本 t 檢定

獨立樣本 t 檢定(Independent Samples t-test)為探討兩個選項之人口背景變數(性別、是否考慮離職)於角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感等變數之平均得分是否達到顯著差異。

3.5.4 單因子變異數分析

單因子變異數分析(One-Way ANOVA)為探討三個選項以上之人口背景變數(學歷背景、職業、婚姻狀況、月收入)於角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感等變數之平均得分是否達到顯著差異。

3.5.5 皮爾森積差相關分析

皮爾森積差相關分析(Pearson Correlation Product-Moment Analysis)主要探討兩個變數之間的關聯性強度，且因相關係數為一標準化係數，該係數會介於正負 1 之間，將數值愈接近正負 1，表示兩個變數的關聯性程度愈高，正負則是表示變數的正負關係。本研究採用此分析法探討角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感之關聯性程度。

3.5.6 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)主要用於了解自變數對依變數的預測

關係。本研究採用此分析法探討角色衝突對關係品質、工作績效與幸福感之影響，以及關係品質對工作績效與幸福感之影響。同時，探討關係品質於角色衝突與工作績效之是否具有部分或中介效果，以及關係品質於角色衝突與幸福感之是否具有部分或完全中介效果。

3.6 前測問卷之因素分析結果

本研究採用探索性因素分析(Exploratory Factor Analysis)檢驗問卷的構念效度(Construct Validity)，根據 Kaiser(1974)之觀點認為可透過取樣適切性量數(Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy; KMO)判斷問卷是否適合進行因素分析，若 KMO 值大於 0.6 以上，表示該問卷適合進行因素分析，另 Zaltman and Burger(1975)及邱皓政(民 93)則是指出因素分析後，各題項的因素負荷量應大於 0.4 以上，方才符合具有足夠的效度，如後本研究分別針對角色衝突問卷、關係品質問卷、工作績效問卷以及幸福感問卷進行因素分析。

3.6.1 角色衝突之因素分析結果

角色衝突量表共有 12 個題項，其 KMO 值為 0.923，Bartlett 球型檢定值為 1426.142，顯著性小於 0.001，表示該角色衝突適合進行因素分析。經主成份分析及最大變異轉軸後，以特徵值大於 1 為標準，萃取兩個因素，分別命名為家庭與個人期待之衝突以及工作與家庭期待之衝突等兩個構面。家庭與個人期待之衝突構面轉軸後特徵值為 3.969，解釋變異量為 33.076%；工作與家庭期待之衝突構面轉軸後特徵值為 5.247，解釋變異量為 43.724%，因此角色衝突的累積解釋變異量則為 76.800%。

另根據每個題項的因素負荷量發現，本研究前測角色衝突問卷各題項的因素負荷量均大於 0.4，符合 Zaltman and Burger(1975)及邱皓政(民 93)提出的因素負荷量需大於 0.4 之標準，且 Zaltman and Burger(1975)提

出累積解釋量大於 40%以上，表示問卷具有良好之效度，角色衝突問卷的累積變異量為 76.800%，說明本研究角色衝突問卷具有足夠的效度，角色衝突因素分析結果如表 3.1 所示。

表 3.1 角色衝突因素分析

構面 名稱	題目	因素 負荷量	轉軸後 特徵值	解釋 變異量 (%)
家庭 與個 人期 待之 衝突	9.自從使用了行動通訊軟體，我曾因為工作引發生活上的危機。	0.844	5.247	43.724
	7.自從使用了行動通訊軟體，我會因家裡有事向公司請假，卻擔心影響與主管的情誼。	0.811		
	10.自從使用了行動通訊軟體，我覺得家庭會造成工作發展上的負擔。	0.789		
	12.自從使用了行動通訊軟體，我覺得需同時兼顧家庭與工作，造成我負荷過重。	0.778		
	11.自從使用了行動通訊軟體，我覺得工作時間與家庭時間的安排常有衝突。	0.762		
	8.自從使用了行動通訊軟體，我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少。	0.756		
	6.自從使用了行動通訊軟體，我會因牽掛家庭而影響工作品質。	0.700		
	5.自從使用了行動通訊軟體，我會因為工作情緒不佳而影響與家人相處的氣氛。	0.662		
	1.自從使用了行動通訊軟體，因為工作需求而忽略家庭，令我感到愧疚。	0.859	3.969	33.076
工作 與家 庭期 待之 衝突	2.自從使用了行動通訊軟體，因為工作而使得我在家無法完全放鬆。	0.840		
	3.自從使用了行動通訊軟體，我感覺無法在工作與家庭間找到平衡點。	0.822		
	4.自從使用了行動通訊軟體，因為工作使我無法成為理想的父母、夫妻或職場角色。	0.762		
累積解釋變異量 (%)				76.800
KMO 取樣適切性量數				0.923
Bartlett 球型檢定				1426.142***

註：*** $p < 0.001$

3.6.2 關係品質之因素分析結果

關係品質量表共有 22 個題項，其 KMO 值為 0.880，Bartlett 球型檢定值為 2275.451，顯著性小於 0.001，表示該關係品質適合進行因素分析。經主成份分析及最大變異轉軸後，以特徵值大於 1 為標準，萃取三個因素，分別命名為家庭成員交換關係、領導成員及交換關係貢獻與欣賞等三個構面。家庭成員交換關係構面轉軸後特徵值為 6.575，解釋變異量為 30.149%；領導成員交換關係構面轉軸後特徵值為 6.643，解釋變異量為 29.885%；貢獻與欣賞構面轉軸後特徵值為 1.574，解釋變異量為 7.155%，因此關係品質的解釋變異量為 30.194%，累積解釋變異量則為 67.234%。

另根據每個題項的因素負荷量發現，本研究前測關係品質問卷各題項的因素負荷量均大於 0.4，符合 Zaltman and Burger(1975)及邱皓政(民 93)提出的因素負荷量需大於 0.4 之標準，且 Zaltman and Burger(1975)提出累積解釋量大於 40%以上，表示問卷具有良好之效度，關係品質問卷的累積變異量為 67.234%，說明本研究關係品質問卷具有足夠的效度，關係品質因素分析結果如表 3.2 所示。

表 3.2 關係品質信效度分析

構面名稱	題目	因素負荷量	轉軸後特徵值	解釋變異量 (%)
家庭成員交換關係	15.與外人有所爭執時，家人會維護我。	0.836	6.575	30.194
	19.我願意付出更多的努力，讓家人感到幸福。	0.828		
	12.我非常愛我的家人。	0.827		
	16.如果我被別人抨擊，家人會站在我這邊。	0.819		
	20.家人的付出與經營，讓我感動。	0.816		
	14.與家人生活，我覺得很有趣。	0.803		
	17.如果我勇於認錯，家人會幫我說話。	0.803		
	13.家人也可以當作朋友。	0.783		
領導成員交換關係	10.我敬重主管在工作上的知識與能力。	0.859	6.643	29.885
	3.與主管一起工作，我覺得很有趣。	0.849		
	2.主管是一個可以當作朋友的人。	0.846		
	5.如果我被別人抨擊，主管會站在我這邊。	0.846		
	11.我欣賞主管的專業技能。	0.838		
	1.我非常喜歡我的主管。	0.815		
	9.主管在工作上的專業知識，讓我印象深刻。	0.814		
	6.如果我勇於承認我的過錯，主管會在其他人的面前幫我說話。	0.750		
	4.主管會在上司面前為我的工作行為辯護，即使他對該議題並沒有完整的了解。	0.684		
	8.我願意付出額外的努力，來協助主管達成他的工作目標。	0.542		
貢獻與欣賞	7.我為主管所做的事，已超出既定的工作內容。	0.832	1.574	7.155
	22.我欣賞家人的生活態度。	0.746		
	21.我敬重家人的為人處事。	0.739		
	18.我為家人所做的事，已超出自己的能力範圍。	0.544		
累積解釋變異量 (%)				67.234
KMO 取樣適切性量數				0.880
Bartlett 球型檢定				2275.451***

註：*** $p < 0.001$

3.6.3 工作績效之因素分析結果

工作績效量表共有 12 個題項，其 KMO 值為 0.893，Bartlett 球型檢定值為 885.541，顯著性小於 0.001，表示該工作績效適合進行因素分析。經主成份分析及最大變異轉軸後，以特徵值大於 1 為標準，萃取兩個因素，分別命名為品質以及效率與效能等兩個構面。品質構面轉軸後特徵值為 4.105，解釋變異量為 34.205%；效率與效能構面轉軸後特徵值為 3.469，解釋變異量為 28.908%，因此工作績效的累積解釋變異量則為 63.113%。

另根據每個題項的因素負荷量發現，本研究前測工作績效問卷各題項的因素負荷量均大於 0.4，符合 Zaltman and Burger(1975)以及邱皓政(民 93)提出，因素負荷量需大於 0.4 之標準，且 Zaltman and Burger(1975)提出累積解釋量大於 40%以上，表示問卷具有良好之效度，工作績效問卷的累積變異量為 63.113%，說明本研究工作績效問卷具有足夠的效度，工作績效因素分析結果如表 3.3 所示。

表 3.3 工作績效因素分析

構面 名稱	題目	因素 負荷 量	轉軸 後特 徵值	解釋 變異量 (%)
品質	10.主管總是很滿意我的工作表現	0.831	4.105	34.205
	9.我很少因工作表現不佳而受人抱怨	0.800		
	8.我很少因個人的疏失而造成工作延誤 或損失	0.717		
	11.我經常能與同事合作無間，且獲得同 事們的肯定	0.664		
	6.我的工作績效經常能高於原先的預期	0.625		
	12.我總是能與其他單位同仁保持良好互 動、互相合作，且獲得肯定與認同	0.607		
	7.我在工作上會追求完美，提升工作品質	0.577		
效率 與效 能	3.我能善用各項資源，完成職責內的工作 內容	0.885	3.469	28.908
	2.我完成的工作量總比主管要求的高	0.828		
	1.我會主動安排自己所需負責的工作進 度	0.701		
	4.我總是能在工作期限前，完成主管所交 待的工作	0.606		
	5.我曾提出具有創新的提案或建議	0.528		
累積解釋變異量 (%)				63.113
KMO 取樣適切性量數				0.893
Bartlett 球型檢定				885.541***

註：*** $p < 0.001$

3.6.4 幸福感之因素分析結果

幸福感量表共有 17 個題項，其 KMO 值為 0.866，Bartlett 球型檢定值為 1399.504，顯著性小於 0.001，表示該幸福感適合進行因素分析。經主成份分析及最大變異轉軸後，以特徵值大於 1 為標準，萃取四個因素，分別命名為人際關係、自我肯定、正向情緒及身心健康等四個構面。人際關係構面轉軸後特徵值為 3.599，解釋變異量為 21.172%；身心健康構面轉軸後特徵值為 3.252，解釋變異量為 19.130%；正向情緒構面轉軸後特徵值為 2.687，解釋變異量為 15.809%；自我肯定構面轉軸後特徵值為 2.598，解釋變異量為 15.281%，因此幸福感的累積解釋變異量則為

71.392%。

另根據每個題項的因素負荷量發現，本研究前測幸福感問卷各題項的因素負荷量均大於 0.4，符合 Zaltman and Burger(1975)及邱皓政(民 93)提出的因素負荷量需大於 0.4 之標準，且 Zaltman and Burger(1975)提出累積解釋量大於 40%以上，表示問卷具有良好之效度，幸福感問卷的累積變異量為 71.392%，說明本研究幸福感問卷具有足夠的效度，幸福感因素分析結果如表 3.4 所示。

表 3.4 幸福感因素分析

構面 名稱	題目	因素 負荷量	轉軸後 特徵值	解釋 變異量 (%)
人 際 關 係	7.我和同事相處和諧融洽。	0.853	3.599	21.172
	9.我覺得和同事或朋友在一起很愉快。	0.846		
	8.我常得到同事言語上的回饋。	0.743		
	5.我喜歡幫助別人。	0.644		
	10.我的參與能讓事情更好。	0.561		
	6.我有興趣關心其他人的事。	0.522		
身 心 健 康	16.我有充足的睡眠。	0.859	3.252	19.130
	17.我有良好的飲食習慣。	0.849		
	15.我有固定運動的習慣。	0.811		
	14.我的健康狀況良好。	0.684		
正 向 情 緒	2.我的生活很有意義。	0.793	2.687	15.809
	1.我喜歡且滿意自己目前的生活。	0.737		
	3.我的工作表現帶給自己成就感。	0.853		
	4.我覺得生活中有許多有趣的事物。	0.846		
自 我 肯 定	12.我對自己相當有信心。	0.743	2.598	15.281
	11.我認為自己具有吸引力。	0.644		
	13.我可以妥善安排並掌控自己的生活。	0.561		
累積解釋變異量 (%)				71.392
KMO 取樣適切性量數				0.866
Bartlett 球型檢定				1399.504***

註：*** $p < 0.001$

3.7 前測問卷之信度分析結果

本研究信度分析採用內部一致性的 Cronbach's α 係數作為衡量問卷信度之標準，在角色衝突量表的 Cronbach's α 為 0.958，其中工作與家庭期待之衝突構面的 Cronbach's α 為 0.924，家庭與個人期待之衝突構面的 Cronbach's α 為 0.948；關係品質量表的 Cronbach's α 為 0.910，其中領導成員交換關係構面的 Cronbach's α 為 0.937，貢獻與欣賞構面的 Cronbach's α 為 0.764，家庭成員交換關係構面的 Cronbach's α 為 0.940；工作績效的 Cronbach's α 為 0.922，其中效率與效能構面的 Cronbach's α 為 0.859，品質的 Cronbach's α 為 0.884；幸福感構面 Cronbach's α 為 0.911，其中正向情緒構面的 Cronbach's α 為 0.861，人際關係構面的 Cronbach's α 為 0.870，自我肯定構面的 Cronbach's α 為 0.806，身心健康構面的 Cronbach's α 為 0.856，如表 3.5 所示。由於吳明隆(民 96)指出 Cronbach's α 係數大於 0.7 以上，表示該問卷具有良好的信度，因此本研究角色衝突量表、關係品質量表、工作績效量表及幸福感量表都具有良好的信度。

表 3.5 信度分析結果

測量構面	題數	Cronbach's α	總信度
角色衝突	家庭與個人 期待之衝突	8	0.948
	工作與家庭 期待之衝突	4	0.924
關係品質	家庭成員交 換關係	8	0.940
	領導成員交 換關係	10	0.937
	貢獻與欣賞	4	0.764
工作績效	品質	7	0.884
	效率與效能	5	0.859
幸福感	人際關係	6	0.870
	正向情緒	4	0.861
	身心健康	4	0.856
	自我肯定	3	0.806

資料來源：本研究整理

第四章 實證結果分析

本章節以 SPSS 套裝軟體為主要分析工具，對回收完畢之問卷資料進行彙整與分析，來驗證各項變數建立之研究假設，解釋研究結果，瞭解企業員工使用通訊軟體造成的角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感之關係與影響，並針對分析之結果提出結論。

4.1 樣本結構分析

本研究問卷採用網路問卷的形式，於 Line 平台上張貼本研究網路問卷之連結，供研究受測者填答，共計回收 230 份有效問卷，以瞭解本研究受測者的人口背景變項之特性與分布情況，本研究採用敘述性統計分析中的次數與百分比進行說明，分析結果如表 4.1 所示。

一、性別

本研究受測者性別以男性為最多，共計 121 人，占受測者總樣本數 52.6%，女性共計有 109 人，占受測者總樣本數 47.4%。

二、婚姻狀況

本研究受測者的婚姻狀況以未婚為最多，共計 123 人，占受測者總樣本數 53.5%，其次為已婚者，共計有 94 人，占受測者總樣本數 40.9%，未知為最少，共計 13 人，占受測者總樣本數 5.7%。

三、年齡

本研究受測者年齡以 30(含)以下為最多，共 86 人，占總樣本數 37.4%，其次依序為 41-50(含)以下，共計有 64 人，占總樣本數 27.8%；31-40(含)以下，共計有 39 人，各占總樣本數 17.0%；51 以上共計 21 人，占總樣本數 9.1%。

四、職業

本研究受測者的職業以服務業為最多，共計 126 人，占受測者總樣本

數 54.8%，其次依序為商業共計 41 人，占受測者總樣本數 17.8%；軍公教共計 32 人，占受測者總樣本數 13.9%；其他共計 29 人，占受測者總樣本數 12.6%；農業共計 2 人，占受測者總樣本數 0.9%。

五、是否考慮離職

本研究受測者在是否考慮離職之選項中，以沒有考慮離職者為最多，共計 133 人，占受測者總樣本數 57.8%，有考慮離職者共計有 97 人，占受測者總樣本數 42.2%。

六、月收入

本研究受測者的月收入以 NT\$20,001~NT\$30,000 為最多，共計 81 人，占受測者總樣本數 35.2%，其次依序為 NT\$50,001 以上，共計有 53 人，占受測者樣本數 23.0%；NT\$30,001~NT\$40,000 共計有 42 人，占受測者總樣本數 18.3%；NT\$40,001~NT\$50,000 共計有 38 人，占受測者總樣本數 16.5%；NT\$20,000 以下共計有 16 人，占受測者總樣本數 7.0%。

七、工作年資

本研究受測者的工作年資以 15 年以上者為最多，共計有 53 人，占受測者總樣本數 23.0%，其次依序為 1 以上-未滿 3 年者為最多，共計 52 人，占受測者總樣本數 22.6%；未滿一年者共計有 38 人，占受測者總樣本數 16.5%；3 以上-未滿 5 年者共計有 28 人，占受測者總樣本數 12.2%；5 年以上-未滿 7 年者共計有 27 人，占受測者總樣本數 11.7%；7 年以上-未滿 9 年者共計有 14 人，占受測者總樣本數 6.1%；11 年以上-未滿 15 者共計有 10 人，占受測者總樣本數 4.3%；9 年以上-未滿 11 年者共計有 8 人，占受測者總樣本數 3.5%。

表 4.1 樣本敘述性統計分析表

人口統計變項		人數	百分比(%)	累積百分比(%)
性別	男性	121	52.6	52.6
	女性	109	47.4	100.0
婚姻狀況	已婚	94	40.9	40.9
	未婚	123	53.5	94.3
	其他	13	5.7	100.0
年齡	20(含)以下	20	8.7	8.7
	30(含)以下	86	37.4	46.1
	31-40(含)以下	39	17.0	63.0
	41-50(含)以下	64	27.8	90.9
	51 以上	21	9.1	100.0
職業	軍公教	32	13.9	13.9
	農業	2	0.9	14.8
	商業	41	17.8	32.6
	服務業	126	54.8	87.4
	其他	29	12.6	100.0
是否考慮離職	有考慮離職	97	42.2	42.2
	沒有考慮離職	133	57.8	100.0
月收入	NT\$20,000 以下	16	7.0	7.0
	NT\$20,001~NT\$30,000	81	35.2	42.2
	NT\$30,001~NT\$40,000	42	18.3	60.4
	NT\$40,001~NT\$50,000	38	16.5	77.0
	NT\$50,001 以上	53	23.0	100.0
工作年資	未滿一年	38	16.5	16.5
	1 以上-未滿 3 年	52	22.6	39.1
	3 以上-未滿 5 年	28	12.2	51.3
	5 年以上-未滿 7 年	27	11.7	63.0
	7 年以上-未滿 9 年	14	6.1	69.1
	9 年以上-未滿 11 年	8	3.5	72.6
	11 年以上-未滿 15 年	10	4.3	77.0
	15 年以上	53	23.0	100.0

資料來源：本研究整理

4.2 背景變項於各研究變項之差異性情況

本研究探討受測者不同人口背景變項在角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感量表得分之差異。若人口背景變項為兩個選項採用獨立樣本 t 檢定，若人口背景變項為三個選項以上，採用單因子變異數分析，當達顯著差異水準時，則進一步以 Scheffe 事後分析進行比較。

一、性別之差異性情況

本研究以獨立樣本 t 檢定，分析不同性別受測者在角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感得分之差異情形。分析結果如表 4.2 所示。本研究發現性別在幸福感及其身心健康構面之平均得分達到顯著水準，說明性別對員工幸福感與身心健康的平均得分會造成顯著差異，本研究推測可能原因為女性對於情緒的感受能力比男性更為敏感，容易受到波動，所以女性在幸福感的知覺分數較明顯低於男性。

表 4.2 各構面獨立樣本 t 檢定表(性別)

研究變項	性別	個數	平均數	標準差	T 值
角色衝突	A. 男	121	3.022	1.377	0.323
	B. 女	109	2.963	1.375	
家庭與個人期待之衝突	A. 男	121	2.930	1.415	0.423
	B. 女	109	2.852	1.368	
工作與家庭期待之衝突	A. 男	121	3.207	1.502	0.102
	B. 女	109	3.186	1.595	
關係品質	A. 男	121	5.294	0.912	0.815
	B. 女	109	5.387	0.813	
家庭成員交換關係	A. 男	121	5.968	1.189	1.288
	B. 女	109	6.155	0.987	
領導成員交換關係	A. 男	121	4.756	1.328	0.071
	B. 女	109	4.744	1.273	
貢獻與欣賞	A. 男	121	5.289	0.814	1.606
	B. 女	109	5.459	0.782	
工作績效	A. 男	121	5.269	0.958	1.535
	B. 女	109	5.444	0.768	
品質	A. 男	121	5.155	1.039	1.615
	B. 女	109	5.354	0.802	
效率與效能	A. 男	121	5.430	1.039	1.122
	B. 女	109	5.571	0.842	
幸福感	A. 男	121	5.256	0.833	2.731**
	B. 女	109	4.955	0.836	
人際關係	A. 男	121	5.654	0.958	1.799
	B. 女	109	5.439	0.847	
身心健康	A. 男	121	4.397	1.363	3.043**
	B. 女	109	3.872	1.241	
正向情緒	A. 男	121	5.496	0.995	1.814
	B. 女	109	5.225	1.266	
自我肯定	A. 男	121	5.287	1.114	1.535
	B. 女	109	5.073	0.977	

註： ** $p < 0.01$

資料來源：本研究整理

二、是否考慮離職之差異性情況

本研究以獨立樣本 t 檢定，分析受測者是否考慮離職於角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感得分之差異情形，分析結果如表 4.3 所示。在角色衝突部分，是否考慮離職在整體角色衝突及其各構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)平均得分達到顯著差異水準，其中有

考慮離職者的整體角色衝突及其各構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)之平均得分顯著高於沒有考慮離職者。

在關係品質部分，是否考慮離職在整體關係品質及其各構面(家庭成員交換關係、領導成員交換關係、貢獻與欣賞) 平均得分達到顯著差異水準，其中沒有考慮離職者的整體關係品質及其各構面(家庭成員交換關係、領導成員交換關係、貢獻與欣賞)平均得分顯著高於有考慮離職者。

在工作績效部分，是否考慮離職在整體工作績效及其各構面(品質、效率與效能) 平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，沒有考慮離職者的整體工作績效及其各構面(品質、效率與效能)平均得分顯著高於有考慮離職者。

在幸福感部分，是否考慮離職在整體幸福感及其各構面(人際關係、身心健康、正向情緒、自我肯定) 平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，沒有考慮離職者的整體幸福感及其各構面(人際關係、身心健康、正向情緒、自我肯定)平均得分顯著高於有考慮離職者。

透過此分析結果，本研究認為如果曾經有考慮過離職的受測者，表示其對於目前的工作狀況不甚滿意，可能在工作中面臨的角色衝突較大，無法妥善地提出因應策略，所以曾經有考慮過離職的受測者在角色衝突的得分較高，關係品質、工作績效以及幸福感的得分較低。

表 4.3 各構面獨立樣本 t 檢定表(是否考慮離職)

研究變項	是否考慮離職	個數	平均數	標準差	T 值	備註
角色衝突	A. 有考慮離職	97	3.439	1.427	4.357***	A>B
	B. 沒有考慮離職	133	2.670	1.241		
家庭與個人期待之衝突	A. 有考慮離職	97	3.354	1.441	4.473***	A>B
	B. 沒有考慮離職	133	2.556	1.254		
工作與家庭期待之衝突	A. 有考慮離職	97	3.608	1.639	3.538***	A>B
	B. 沒有考慮離職	133	2.897	1.402		
關係品質	A. 有考慮離職	97	5.011	1.009	4.830***	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.576	0.651		
家庭成員交換關係	A. 有考慮離職	97	5.755	1.373	3.362 **	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	6.276	0.783		
領導成員交換關係	A. 有考慮離職	97	4.325	1.443	4.224 **	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.061	1.089		
貢獻與欣賞	A. 有考慮離職	97	5.240	0.820	2.114*	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.464	0.777		
工作績效	A. 有考慮離職	97	5.134	0.868	3.297**	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.511	0.849		
品質	A. 有考慮離職	97	4.991	0.899	3.658***	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.437	0.923		
效率與效能	A. 有考慮離職	97	5.334	1.044	2.166*	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.615	0.863		
幸福感	A. 有考慮離職	97	4.796	0.882	4.990***	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.345	0.740		
人際關係	A. 有考慮離職	97	5.309	1.060	3.351**	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.729	0.740		
身心健康	A. 有考慮離職	97	3.871	1.314	2.732**	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	4.350	1.310		
正向情緒	A. 有考慮離職	97	4.892	1.261	5.495***	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.714	0.895		
自我肯定	A. 有考慮離職	97	4.873	1.165	3.809***	B>A
	B. 沒有考慮離職	133	5.414	0.905		

註(1): * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

註(2): >表示大於

資料來源：本研究整理

三、婚姻狀況之差異性情況

本研究以單因子變異數分析，探討受測者的婚姻狀況在角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感得分之差異情形，分析結果如表 4.4 所示。在角色衝突部分，婚姻狀況在整體角色衝突及其各構面(家庭與個人期待之

衝突、工作與家庭期待之衝突)平均得分未達到顯著差異水準。

在關係品質部分，婚姻狀況在整體關係品質及其構面(家庭成員交換關係、領導成員交換關係) 平均得分達到顯著差異水準，其中已婚者和未婚者的整體關係品質平均得分顯著高於有其他婚姻狀況者；未婚者的家庭成員交換關係構面平均得分顯著高於其他婚姻狀況者；已婚者和未婚者的領導成員交換關係構面平均得分顯著高於其他婚姻狀況者。

在工作績效部分，婚姻狀況在整體工作績效及其各構面(品質、效率與效能) 平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，已婚者的整體工作績效平均得分顯著高於未婚者與其他婚姻狀況者；已婚者的品質構面平均得分顯著高於未婚者與其他婚姻狀況者；已婚者的效率與效能構面平均得分顯著高於未婚者。

在幸福感部分，婚姻狀況在整體幸福感及其各構面(人際關係、身心健康、正向情緒、自我肯定) 平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，已婚者的整體幸福感平均得分顯著高於他婚姻狀況者；已婚者的人際關係構面平均得分顯著高於未婚者與他婚姻狀況者；已婚者的身心健康構面平均得分顯著高於他婚姻狀況者；已婚者的正向情緒構面平均得分顯著高於未婚者；已婚者的自我肯定構面平均得分顯著高於未婚者。

根據此分析結果，本研究認為大多數已婚者年齡普遍大於未婚者，也有比較多的工作資歷與經驗，所以其在工作上的掌握度與表現較未婚者來得更佳。

表 4.4 各構面單因子變異數檢定表(婚姻狀況)

研究變項	婚姻狀況	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
角色衝突	A. 已婚	2.830	1.405	2.168	N
	B. 未婚	3.054	1.360		
	C. 其他	3.622	1.096		
家庭與個人期待之衝突	A. 已婚	2.734	1.390	2.465	N
	B. 未婚	2.938	1.388		
	C. 其他	3.615	1.249		
工作與家庭期待之衝突	A. 已婚	3.021	1.640	1.333	N
	B. 未婚	3.285	1.491		
	C. 其他	3.635	1.223		
關係品質	A. 已婚	5.419	0.858	5.949**	A>C B>C
	B. 未婚	5.359	0.796		
	C. 其他	4.559	1.197		
家庭成員交換關係	A. 已婚	6.223	1.150	3.093*	A>C
	B. 未婚	5.989	1.031		
	C. 其他	5.490	1.193		
領導成員交換關係	A. 已婚	4.751	1.186	5.784**	A>C B>C
	B. 未婚	4.871	1.252		
	C. 其他	3.608	1.961		
貢獻與欣賞	A. 已婚	5.479	0.664	2.018	N
	B. 未婚	5.317	0.911		
	C. 其他	5.077	0.449		
工作績效	A. 已婚	5.724	0.715	16.308***	A>B A>C
	B. 未婚	5.100	0.911		
	C. 其他	5.051	0.617		
品質	A. 已婚	5.602	0.841	12.930***	A>B A>C
	B. 未婚	5.030	0.946		
	C. 其他	4.769	0.689		
效率與效能	A. 已婚	5.896	0.666	16.329***	A>B
	B. 未婚	5.197	1.058		
	C. 其他	5.446	0.536		
幸福感	A. 已婚	5.281	0.904	4.729*	A>C
	B. 未婚	5.038	0.803		
	C. 其他	4.615	0.478		
人際關係	A. 已婚	5.596	0.969	4.580*	A>B A>C
	B. 未婚	5.596	0.846		
	C. 其他	4.821	0.823		
身心健康	A. 已婚	4.380	1.310	5.314**	A>C
	B. 未婚	4.073	1.337		
	C. 其他	3.173	0.886		
正向情緒	A. 已婚	5.590	1.216	3.216*	A>B
	B. 未婚	5.199	1.075		
	C. 其他	5.346	0.893		
自我肯定	A. 已婚	5.440	1.008	4.914**	A>B
	B. 未婚	4.995	1.071		
	C. 其他	5.154	0.899		

註(1): * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$, N 為未達統計顯著水準

註(2): >表示大於

資料來源：本研究整理

四、年齡之差異性情況

本研究以單因子變異數分析，探討受測者的年齡在角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感得分之差異情形，分析結果如表 4.5 所示。在角色衝突部分，年齡在整體角色衝突及其各構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)平均得分未達到顯著差異水準。在關係品質部分，年齡僅領導成員交換關係構面平均得分達到顯著差異水準，其中 20(含)歲以下組別受測者的領導成員交換關係構面平均得分，顯著高於 31-40(含)歲以及 41-50(含)歲之組別受測者。

在工作績效部分，年齡在整體工作績效及其各構面(品質、效率與效能)平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，41-50(含)歲以下之組別者的整體工作績效平均得分，顯著高於 20(含)歲以下、21-30(含)歲以及 31-40(含)歲之組別者；51(含)歲以上之組別受測者的整體工作績效平均得分，顯著高於 20(含)歲以下與 21-30(含)歲之組別受測者。41-50(含)歲以下與 51(含)歲以上之組別受測者的品質構面平均得分，顯著高於 21-30(含)歲之組別受測者。21-30(含)歲、31-40(含)歲、41-50(含)歲與 51(含)歲以上之組別受測者的效率與效能構面平均得分，顯著高於 20(含)歲以下之組別受測者；41-50(含)歲與 51(含)歲以上之組別受測者的效率與效能構面平均得分，顯著高於 21-30(含)歲之組別受測者；41-50(含)歲之組別受測者的效率與效能構面平均得分，顯著高於 31-40(含)歲之組別受測者。

在幸福感部分，年齡在整體幸福感及其構面(身心健康、正向情緒、自我肯定)平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，41-50(含)歲之組別受測者的整體幸福感平均得分，顯著高於 31-40(含)歲之組別受測者；51(含)歲以上之組別受測者的整體幸福感平均得分，顯

著高於 20(含)歲以下、21-30(含)歲及 31-40(含)歲之組別受測者。41-50(含)歲及 51(含)歲以上之組別受測者的身心健康構面平均得分，顯著高於 20(含)歲以下之組別受測者。41-50(含)歲之組別受測者的正向情緒構面平均得分，顯著高於 20(含)歲以下、21-30(含)歲及 31-40(含)歲之組別受測者；51(含)歲以上之組別受測者的構面平均得分，顯著高於 31-40(含)歲之組別受測者。51(含)歲以上之組別受測者的自我肯定構面平均得分，顯著高於 20(含)歲以下、21-30(含)歲及 31-40(含)歲之組別受測者；41-50(含)歲之組別受測者的自我肯定構面平均得分，顯著高於 31-40(含)歲之組別受測者。

根據分析結果可知，大部分年齡較長者在工作績效與幸福感的平均得分普遍較高，本研究推測原因為年齡較長者通常具有比較豐富的工作經驗，相比工作新鮮人的工作績效表現會來的更佳，同時本研究認為會年紀較長者比較能夠了解自己真實的需求，以及懂得調節自身正負向情緒狀態，平衡自己的生活狀態，追求美好的生活，開創幸福感，所以幸福感的主觀分數也會比較高。

表 4.5 各構面單因子變異數檢定表(年齡)

研究變項	年齡	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
角色衝突	A. 20(含)以下	3.175	1.450	2.544	N
	B. 30(含)以下	3.078	1.303		
	C. 31-40(含)以下	3.417	1.441		
	D. 41-50(含)以下	2.755	1.455		
	E. 51 以上	2.425	0.909		
家庭與個人 期待之衝突	A. 20(含)以下	3.169	1.422	2.306	N
	B. 30(含)以下	2.955	1.339		
	C. 31-40(含)以下	3.282	1.443		
	D. 41-50(含)以下	2.668	1.462		
	E. 51 以上	2.339	1.012		
工作與家庭 期待之衝突	A. 20(含)以下	3.188	1.562	2.460	N
	B. 30(含)以下	3.323	1.436		
	C. 31-40(含)以下	3.686	1.696		
	D. 41-50(含)以下	2.930	1.638		
	E. 51 以上	2.595	1.071		

表 4.5 各構面單因子變異數檢定表(年齡)(續)

研究變項	年齡	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
關係品質	A. 20(含)以下	5.502	0.982	1.431	N
	B. 30(含)以下	5.413	0.789		
	C. 31-40(含)以下	5.122	0.893		
	D. 41-50(含)以下	5.249	0.968		
	E. 51 以上	5.546	0.582		
家庭成員 交換關係	A. 20(含)以下	5.500	1.470	1.590	N
	B. 30(含)以下	6.054	0.923		
	C. 31-40(含)以下	6.067	1.182		
	D. 41-50(含)以下	6.180	1.233		
	E. 51 以上	6.202	0.592		
領導成員 交換關係	A. 20(含)以下	5.690	1.185	6.130***	A>C A>D
	B. 30(含)以下	4.912	1.255		
	C. 31-40(含)以下	4.344	1.153		
	D. 41-50(含)以下	4.373	1.351		
	E. 51 以上	5.100	1.069		
貢獻與欣賞	A. 20(含)以下	5.038	1.098	2.528	N
	B. 30(含)以下	5.387	0.842		
	C. 31-40(含)以下	5.180	0.756		
	D. 41-50(含)以下	5.574	0.575		
	E. 51 以上	5.345	0.871		
工作績效	A. 20(含)以下	4.833	1.063	10.500***	D>A D>B D>C E>A E>B
	B. 30(含)以下	5.101	0.884		
	C. 31-40(含)以下	5.231	0.757		
	D. 41-50(含)以下	5.749	0.718		
	E. 51 以上	5.893	0.532		
品質	A. 20(含)以下	5.071	0.982	5.857***	D>B E>B
	B. 30(含)以下	4.993	0.994		
	C. 31-40(含)以下	5.132	0.825		
	D. 41-50(含)以下	5.527	0.854		
	E. 51 以上	5.837	0.638		
效率與效能	A. 20(含)以下	4.500	1.334	18.208***	B>A C>A D>A E>A D>B E>B D>C
	B. 30(含)以下	5.251	0.906		
	C. 31-40(含)以下	5.369	0.766		
	D. 41-50(含)以下	6.059	0.638		
	E. 51 以上	5.971	0.503		
幸福感	A. 20(含)以下	4.809	0.784	6.138***	D>C E>A E>B E>C
	B. 30(含)以下	5.069	0.783		
	C. 31-40(含)以下	4.745	1.043		
	D. 41-50(含)以下	5.314	0.747		
	E. 51 以上	5.658	0.616		

表 4.5 各構面單因子變異數檢定表(年齡)(續)

研究變項	年齡	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
人際關係	A. 20(含)以下	5.650	1.120	2.077	N
	B. 30(含)以下	5.645	0.753		
	C. 31-40(含)以下	5.218	0.960		
	D. 41-50(含)以下	5.516	0.993		
	E. 51 以上	5.810	0.844		
身心健康	A. 20(含)以下	3.363	1.255	5.039**	D>A E>A
	B. 30(含)以下	4.047	1.409		
	C. 31-40(含)以下	3.878	1.277		
	D. 41-50(含)以下	4.453	1.289		
	E. 51 以上	4.881	0.568		
正向情緒	A. 20(含)以下	4.875	1.137	6.760***	D>A D>B D>C E>C
	B. 30(含)以下	5.230	1.033		
	C. 31-40(含)以下	4.930	1.675		
	D. 41-50(含)以下	5.801	0.673		
	E. 51 以上	5.893	0.835		
自我肯定	A. 20(含)以下	4.967	1.048	7.815***	E>A E>B E>C D>C
	B. 30(含)以下	5.066	1.059		
	C. 31-40(含)以下	4.709	1.175		
	D. 41-50(含)以下	5.412	0.862		
	E. 51 以上	6.079	0.640		

註(1)：*** $p < 0.001$, N 為未達統計顯著水準

註(2)：>表示大於

資料來源：本研究整理

五、職業之差異性情況

本研究以單因子變異數分析，探討職業在角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感得分之差異情形，分析結果如表 4.6 所示。本研究發現職業僅在幸福感中的自我肯定構面平均得分達到顯著水準，經 Scheffe 事後比較分析結果顯示，從事農業之受測者的自我肯定構面平均得分顯著高於其他職業者。

不同的工作職業在角色衝突、關係品質以及工作績效量表得分不會造成顯著差異，本研究推測可能的原因在於，每份職業都會遇到相似工作職場及家庭的問題，所以並不會受到職業的不同，在角色衝突、關係品質及工作績效得分上產生顯著差異。

表 4.6 各構面單因子變異數檢定表(職業)

研究變項	職業	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
角色衝突	A. 軍公教	2.896	1.354	0.429	N
	B. 農業	2.375	0.059		
	C. 商業	2.963	1.412		
	D. 服務業	2.977	1.378		
	E. 其他	3.264	1.394		
家庭與個人 期待之衝突	A. 軍公教	2.766	1.294	0.607	N
	B. 農業	2.250	0.000		
	C. 商業	2.875	1.455		
	D. 服務業	2.864	1.382		
	E. 其他	3.228	1.494		
工作與家庭 期待之衝突	A. 軍公教	3.156	1.658	0.145	N
	B. 農業	2.625	0.177		
	C. 商業	3.140	1.565		
	D. 服務業	3.202	1.561		
	E. 其他	3.336	1.418		
關係品質	A. 軍公教	5.497	0.581	1.570	N
	B. 農業	4.318	0.000		
	C. 商業	5.302	0.831		
	D. 服務業	5.378	0.866		
	E. 其他	5.110	1.120		
家庭成員 交換關係	A. 軍公教	6.398	0.472	2.620	N
	B. 農業	6.000	0.000		
	C. 商業	6.390	0.787		
	D. 服務業	5.913	1.203		
	E. 其他	5.836	1.366		
領導成員 交換關係	A. 軍公教	4.806	1.180	3.743	N
	B. 農業	2.600	0.000		
	C. 商業	4.346	1.347		
	D. 服務業	4.966	1.228		
	E. 其他	4.472	1.445		
貢獻與欣賞	A. 軍公教	5.422	0.455	0.571	N
	B. 農業	5.250	0.000		
	C. 商業	5.512	0.798		
	D. 服務業	5.339	0.763		
	E. 其他	5.250	1.212		
工作績效	A. 軍公教	5.385	1.124	0.259	N
	B. 農業	5.583	0.000		
	C. 商業	5.415	0.668		
	D. 服務業	5.302	0.837		
	E. 其他	5.431	1.036		
品質	A. 軍公教	5.286	1.172	0.267	N
	B. 農業	5.571	0.000		
	C. 商業	5.279	0.736		
	D. 服務業	5.200	0.897		
	E. 其他	5.360	1.125		

表 4.6 各構面單因子變異數檢定表(職業)(續)

研究變項	職業	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
效率與效能	A. 軍公教	5.525	1.083	0.247	N
	B. 農業	5.600	0.000		
	C. 商業	5.605	0.712		
	D. 服務業	5.444	0.989		
	E. 其他	5.531	0.989		
幸福感	A. 軍公教	5.502	0.650	2.886	N
	B. 農業	6.059	0.000		
	C. 商業	5.121	0.684		
	D. 服務業	5.024	0.882		
	E. 其他	5.000	0.980		
人際關係	A. 軍公教	5.891	0.710	2.077	N
	B. 農業	6.333	0.000		
	C. 商業	5.630	0.684		
	D. 服務業	5.462	0.937		
	E. 其他	5.408	1.185		
身心健康	A. 軍公教	4.563	1.278	1.354	N
	B. 農業	5.000	0.000		
	C. 商業	4.213	1.180		
	D. 服務業	4.058	1.358		
	E. 其他	3.931	1.448		
正向情緒	A. 軍公教	5.742	0.688	1.434	N
	B. 農業	6.250	0.000		
	C. 商業	5.299	0.865		
	D. 服務業	5.319	1.275		
	E. 其他	5.198	1.211		
自我肯定	A. 軍公教	5.656	1.042	3.598**	B>E
	B. 農業	6.667	0.000		
	C. 商業	5.073	0.852		
	D. 服務業	5.042	1.086		
	E. 其他	5.345	1.025		

註(1)：** $p < 0.01$, N 為未達統計顯著水準

註(2)：>表示大於

資料來源：本研究整理

六、月收入之差異性情況

本研究以單因子變異數分析，探討月收入在角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感得分之差異情形，分析結果如表 4.7 所示。在角色衝突部分，月收入在整體角色衝突及其各構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)平均得分未達到顯著差異水準。

在關係品質部分，月收入僅關係品質構面家庭成員交換關係平均得分

達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，月收入為三-四萬與五萬以上之組別受測者的家庭成員交換關係構面平均得分，顯著高於月收入為二-三萬之組別受測者。

在工作績效部分，月收入在整體工作績效及其各構面(品質、效率與效能) 平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，月收入為三-四萬、四-五萬與五萬以上之組別受測者的整體工作績效平均得分，顯著高於月收入為二-三萬之組別受測者。月收入為四-五萬與五萬以上之組別受測者的品質構面平均得分，顯著高於月收入為二-三萬之組別受測者。月收入為四-五萬與五萬以上之組別受測者的效率與效能構面平均得分，顯著高於月收入為兩萬元以下之組別受測者；月收入為三-四萬、四-五萬與五萬以上之組別受測者的效率與效能構面平均得分，顯著高於月收入為二-三萬之組別受測者。

在幸福感部分，月收入在整體幸福感及其構面(人際關係、正向情緒、自我肯定) 平均得分達到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，月收入為三-四萬、四-五萬與五萬以上之組別受測者的整體幸福感、人際關係構面、正向情緒構面及自我肯定構面之平均得分，顯著高於月收入為二-三萬之組別受測者；且月收入為四-五萬之組別受測者的自我肯定構面平均得分，顯著高於月收入為兩萬元以下之組別受測者。

根據本研究分析結果得知，每月收入薪資水平較高者表示其在工作上具有不錯的績效表現，獲得較高薪資者可以比較充裕的運用金錢，提升自身的生活品質，進而提升生活滿意度與幸福感。

表 4.7 各構面單因子變異數檢定表(月收入)

研究變項	月收入	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
角色衝突	A. 兩萬元以下	2.823	1.252	1.608	N
	B. 兩萬-三萬	3.289	1.262		
	C. 三萬-四萬	2.851	1.384		
	D. 四萬-五萬	2.958	1.548		
	E. 五萬以上	2.734	1.397		
家庭與個人期待之衝突	A. 兩萬元以下	2.711	1.227	1.911	N
	B. 兩萬-三萬	3.216	1.342		
	C. 三萬-四萬	2.726	1.348		
	D. 四萬-五萬	2.865	1.494		
	E. 五萬以上	2.606	1.416		
工作與家庭期待之衝突	A. 兩萬元以下	3.047	1.478	0.806	N
	B. 兩萬-三萬	3.435	1.308		
	C. 三萬-四萬	3.101	1.679		
	D. 四萬-五萬	3.145	1.772		
	E. 五萬以上	2.991	1.619		
關係品質	A. 兩萬元以下	5.548	0.489	3.115	N
	B. 兩萬-三萬	5.092	1.053		
	C. 三萬-四萬	5.589	0.907		
	D. 四萬-五萬	5.330	0.727		
	E. 五萬以上	5.457	0.570		
家庭成員交換關係	A. 兩萬元以下	5.688	1.125	6.358**	C>B E>B
	B. 兩萬-三萬	5.701	1.446		
	C. 三萬-四萬	6.491	0.514		
	D. 四萬-五萬	5.967	0.921		
	E. 五萬以上	6.432	0.626		
領導成員交換關係	A. 兩萬元以下	5.594	1.090	2.551	N
	B. 兩萬-三萬	4.509	1.257		
	C. 三萬-四萬	4.821	1.718		
	D. 四萬-五萬	4.858	1.217		
	E. 五萬以上	4.732	0.980		
貢獻與欣賞	A. 兩萬元以下	5.156	0.806	2.507	N
	B. 兩萬-三萬	5.333	0.832		
	C. 三萬-四萬	5.702	0.644		
	D. 四萬-五萬	5.237	0.937		
	E. 五萬以上	5.321	0.711		
工作績效	A. 兩萬元以下	5.094	1.377	8.184***	C> B D> B E> B
	B. 兩萬-三萬	4.976	0.810		
	C. 三萬-四萬	5.500	0.865		
	D. 四萬-五萬	5.651	0.740		
	E. 五萬以上	5.673	0.639		
品質	A. 兩萬元以下	5.232	1.495	6.057***	D> B E> B
	B. 兩萬-三萬	4.870	0.879		
	C. 三萬-四萬	5.381	0.923		
	D. 四萬-五萬	5.549	0.862		
	E. 五萬以上	5.515	0.679		

表 4.7 各構面單因子變異數檢定表(月收入)(續)

研究變項	月收入	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
效率與效能	A. 兩萬元以下	4.900	1.343	9.446***	D>A
	B. 兩萬-三萬	5.126	0.942		E>A
	C. 三萬-四萬	5.667	0.881		C>B
	D. 四萬-五萬	5.795	0.765		D>B
	E. 五萬以上	5.894	0.707		E>B
幸福感	A. 兩萬元以下	5.048	0.640	11.185***	C>B
	B. 兩萬-三萬	4.673	0.816		D>B
	C. 三萬-四萬	5.290	0.962		E>B
	D. 四萬-五萬	5.531	0.761		
	E. 五萬以上	5.369	0.588		
人際關係	A. 兩萬元以下	5.781	0.693	6.392***	C>B
	B. 兩萬-三萬	5.173	1.039		D>B
	C. 三萬-四萬	5.742	0.825		E>B
	D. 四萬-五萬	5.908	0.828		
	E. 五萬以上	5.657	0.678		
身心健康	A. 兩萬元以下	3.953	1.656	2.277	N
	B. 兩萬-三萬	3.852	1.061		
	C. 三萬-四萬	4.149	1.593		
	D. 四萬-五萬	4.461	1.258		
	E. 五萬以上	4.434	1.356		
正向情緒	A. 兩萬元以下	5.219	0.688	10.513***	C>B
	B. 兩萬-三萬	4.806	1.073		D>B
	C. 三萬-四萬	5.494	1.469		E>B
	D. 四萬-五萬	5.790	0.984		
	E. 五萬以上	5.868	0.708		
自我肯定	A. 兩萬元以下	4.813	0.950	16.833***	D>A
	B. 兩萬-三萬	4.589	0.982		C>B
	C. 三萬-四萬	5.635	1.059		D>B
	D. 四萬-五萬	5.860	0.876		E>B
	E. 五萬以上	5.371	0.773		

註(1)：*** $p < 0.001$, N 為未達統計顯著水準

註(2)：>表示大於

資料來源：本研究整理

七、工作年資之差異性情況

本研究以單因子變異數分析，探討工作年資在角色衝突、關係品質、工作績效及幸福感得分之差異情形，分析結果如表 4.8 所示。在角色衝突部分，工作年資在整體角色衝突及其各構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)平均得分未達到顯著差異水準。在關係品質部分，

工作年資在整體關係品質及其各構面(家庭成員交換關係、領導成員交換關係、貢獻與欣賞) 平均得分未達到顯著差異水準。

在工作績效部分，工作年資在整體工作績效及其效率與效能構面平均得分達到顯著差異水準，其中經 Scheffe 事後比較分析結果發現，15 年以上服務年資組別受測者的整體工作績效及效率與效能構面平均得分，顯著高於服務年資未滿一年之組別受測者。

在幸福感部分，工作年資在幸福感的身心健康構面及正向情緒構面平均得分得到顯著差異水準，經 Scheffe 事後比較分析結果發現，工作年資為 9-11 年之組別受測者的身心健康構面平均得分，顯著高於 3-5 年之組別受測者；工作年資為 15 年以上之組別受測者的正向情緒構面平均得分，顯著高於工作年資未滿一年及 5-7 年之組別受測者。

透過分析結果可知，受測者的工作年資在工作績效平均得分具有顯著性的差異，本研究認為此結果直接反應社會工作年資與經驗愈多者，已經相當瞭解工作產業的需求與運作模式，相比起工作新鮮人勢必會有比較好的工作績效表現。

表 4.8 各構面單因子變異數檢定表(工作年資)

研究變項	工作年資	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
角色衝突	A. 未滿 1 年	2.901	1.377	0.993	N
	B. 1-3 年	2.957	1.271		
	C. 3-5 年	3.170	1.225		
	D. 5-7 年	3.438	1.326		
	E. 7-9 年	2.804	1.938		
	F. 9-11 年	2.917	1.208		
	G. 11-15 年	3.508	1.097		
	H. 15 年以上	2.744	1.454		
家庭與個人 期待之衝突	A. 未滿 1 年	2.898	1.454	0.746	N
	B. 1-3 年	2.839	1.288		
	C. 3-5 年	3.147	1.286		
	D. 5-7 年	3.232	1.277		
	E. 7-9 年	2.634	1.934		
	F. 9-11 年	2.641	1.082		
	G. 11-15 年	3.238	1.125		
	H. 15 年以上	2.677	1.484		
工作與家庭 期待之衝突	A. 未滿 1 年	2.908	1.421	1.721	N
	B. 1-3 年	3.192	1.447		
	C. 3-5 年	3.214	1.256		
	D. 5-7 年	3.852	1.677		
	E. 7-9 年	3.143	2.018		
	F. 9-11 年	3.469	1.606		
	G. 11-15 年	4.050	1.457		
	H. 15 年以上	2.877	1.582		
關係品質	A. 未滿 1 年	5.532	0.603	0.957	N
	B. 1-3 年	5.325	1.084		
	C. 3-5 年	5.180	0.833		
	D. 5-7 年	5.318	0.573		
	E. 7-9 年	5.698	0.742		
	F. 9-11 年	5.347	0.469		
	G. 11-15 年	5.068	0.454		
	H. 15 年以上	5.259	1.032		
家庭成員 交換關係	A. 未滿 1 年	5.911	0.977	1.598	N
	B. 1-3 年	6.089	1.135		
	C. 3-5 年	5.589	1.213		
	D. 5-7 年	6.472	0.949		
	E. 7-9 年	6.223	0.797		
	F. 9-11 年	6.250	0.417		
	G. 11-15 年	6.363	0.585		
	H. 15 年以上	6.033	1.294		

表 4.8 各構面單因子變異數檢定表(工作年資)(續)

研究變項	工作年資	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
領導成員 交換關係	A. 未滿 1 年	5.324	0.923	3.369	N
	B. 1 - 3 年	4.656	1.564		
	C. 3 - 5 年	4.914	1.417		
	D. 5 - 7 年	4.230	0.846		
	E. 7 - 9 年	5.471	0.952		
	F. 9 - 11 年	4.600	0.499		
	G. 11 - 15 年	3.880	0.742		
	H. 15 年以上	4.608	1.401		
貢獻與欣賞	A. 未滿 1 年	5.296	0.811	1.830	N
	B. 1 - 3 年	5.471	0.868		
	C. 3 - 5 年	5.027	0.970		
	D. 5 - 7 年	5.732	0.635		
	E. 7 - 9 年	5.214	1.104		
	F. 9 - 11 年	5.406	0.582		
	G. 11 - 15 年	5.450	0.105		
	H. 15 年以上	5.340	0.652		
工作績效	A. 未滿 1 年	4.998	1.134	3.428**	H>A
	B. 1 - 3 年	5.353	0.891		
	C. 3 - 5 年	5.074	0.490		
	D. 5 - 7 年	5.232	0.696		
	E. 7 - 9 年	5.720	1.108		
	F. 9 - 11 年	5.167	0.772		
	G. 11 - 15 年	5.433	0.453		
	H. 15 年以上	5.730	0.749		
品質	A. 未滿 1 年	5.011	1.192	2.903	N
	B. 1 - 3 年	5.261	1.002		
	C. 3 - 5 年	4.832	0.648		
	D. 5 - 7 年	5.228	0.547		
	E. 7 - 9 年	5.735	1.088		
	F. 9 - 11 年	5.018	0.865		
	G. 11 - 15 年	5.071	0.684		
	H. 15 年以上	5.580	0.839		
效率與效能	A. 未滿 1 年	4.979	1.211	4.404**	H>A
	B. 1 - 3 年	5.481	0.783		
	C. 3 - 5 年	5.414	0.744		
	D. 5 - 7 年	5.237	1.127		
	E. 7 - 9 年	5.700	1.150		
	F. 9 - 11 年	5.375	0.688		
	G. 11 - 15 年	5.940	0.366		
	H. 15 年以上	5.940	0.717		

表 4.8 各構面單因子變異數檢定表(工作年資)(續)

研究變項	工作年資	平均數	標準差	F 值	Scheffe 事後比較
幸福感	A. 未滿 1 年	4.952	0.823	2.988	N
	B. 1 - 3 年	5.149	0.787		
	C. 3 - 5 年	4.788	0.803		
	D. 5 - 7 年	4.843	1.031		
	E. 7 - 9 年	5.563	1.109		
	F. 9 - 11 年	5.463	0.302		
	G. 11 - 15 年	4.871	0.503		
	H. 15 年以上	5.379	0.750		
人際關係	A. 未滿 1 年	5.675	0.775	0.730	N
	B. 1 - 3 年	5.647	0.944		
	C. 3 - 5 年	5.411	0.818		
	D. 5 - 7 年	5.340	1.019		
	E. 7 - 9 年	5.845	1.108		
	F. 9 - 11 年	5.521	0.431		
	G. 11 - 15 年	5.517	0.328		
	H. 15 年以上	5.487	1.028		
身心健康	A. 未滿 1 年	3.928	1.528	4.336***	F>C
	B. 1 - 3 年	4.005	1.261		
	C. 3 - 5 年	3.527	0.980		
	D. 5 - 7 年	4.157	1.497		
	E. 7 - 9 年	4.732	0.988		
	F. 9 - 11 年	5.375	0.732		
	G. 11 - 15 年	3.275	1.157		
	H. 15 年以上	4.594	1.211		
正向情緒	A. 未滿 1 年	4.888	1.127	5.466***	H>A H>D
	B. 1 - 3 年	5.476	0.967		
	C. 3 - 5 年	5.188	1.370		
	D. 5 - 7 年	4.620	1.447		
	E. 7 - 9 年	5.929	1.111		
	F. 9 - 11 年	5.750	0.231		
	G. 11 - 15 年	5.475	1.064		
	H. 15 年以上	5.854	0.711		
自我肯定	A. 未滿 1 年	4.956	0.996	2.836	N
	B. 1 - 3 年	5.244	0.970		
	C. 3 - 5 年	4.691	1.014		
	D. 5 - 7 年	5.062	1.162		
	E. 7 - 9 年	5.619	1.637		
	F. 9 - 11 年	5.083	0.772		
	G. 11 - 15 年	4.900	0.861		
	H. 15 年以上	5.572	0.883		

註(1): ** $p < 0.01$, N 為未達統計顯著水準

註(2): >表示大於

資料來源: 本研究整理

4.3 各研究變項之相關情形

本研究採用皮爾遜相關分析探討角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感等四個構面之間的關係。分析結果顯示，角色衝突與關係品質($r = -0.314$)、工作績效($r = -0.306$)以及幸福感($r = -0.415$)呈現顯著低度及中度負相關，亦即當角色衝突得分愈高，關係品質、工作績效以及幸福感的得分愈高，本研究認為是因為若無法有效因應工作與家庭兩邊的角色，即難以平衡整體的生活狀態，不利於工作績效表現以及幸福感的追求。

關係品質與工作績效($r = 0.425$)、幸福感($r = 0.502$)呈現顯著中度正相關；工作績效與幸福感($r = 0.681$)呈現顯著高度正相關，亦即關係品質得分愈高或工作績效得分愈高，幸福感得分亦愈高，說明如果可以在工作可與公司成員維繫良好的人際關係，抑或工作上有不錯的績效表現，有助於滿足個體的人際關係之需求、增加自我的成就感與成功經驗，藉此提升幸福感感受，分析結果如 4.9 所示。

表 4.9 各構面相關分析

構面	1	1.1	1.2	2	2.1	2.2	2.3	3	3.1	3.2	4	4.1	4.2	4.3	4.4
1.角色衝突	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
1.1 家庭與個人 期待之衝突	0.974 ***	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
1.2 工作與家庭 期待之衝突	0.914 ***	0.798 ***	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2.關係品質	-0.314 ***	-0.329 ***	-0.245 ***	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2.1 家庭成員交 換關係	-0.237 ***	-0.263 ***	-0.160 *	0.767 ***	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2.2 領導成員交 換關係	-0.272 ***	-0.275 ***	-0.230 ***	0.830 ***	0.302 ***	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2.3 貢獻與欣賞	-0.111	-0.116	-0.087	0.470 ***	0.586 ***	0.046	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—
3.工作績效	-0.306 ***	-0.303 ***	-0.270 ***	0.425 ***	0.434 ***	0.218 **	0.450 ***	1.000	—	—	—	—	—	—	—
3.1 品質	-0.323 ***	-0.320 ***	-0.286 ***	0.467 ***	0.385 ***	0.337 ***	0.352 ***	0.949 ***	1.000	—	—	—	—	—	—
3.2 效率與效能	-0.229 ***	-0.227 ***	-0.203 **	0.293 ***	0.426 ***	0.016	0.508 ***	0.899 ***	0.715 ***	1.000	—	—	—	—	—
4.幸福感	-0.415 ***	-0.412 ***	-0.365 ***	0.502 ***	0.433 ***	0.378 ***	0.262 ***	0.681 ***	0.709 ***	0.524 ***	1.000	—	—	—	—
4.1 人際關係	-0.332 ***	-0.340 ***	-0.275 ***	0.674 ***	0.560 ***	0.531 ***	0.312 ***	0.592 ***	0.645 ***	0.416 ***	0.793 ***	1.000	—	—	—
4.2 身心健康	-0.277 ***	-0.278 ***	-0.238 ***	0.072	0.074	0.043	0.054	0.343 ***	0.365 ***	0.254 ***	0.702 ***	0.252 ***	1.000	—	—
4.3 正向情緒	-0.397 ***	-0.389 ***	-0.357 ***	0.400 ***	0.360 ***	0.289 ***	0.218 **	0.603 ***	0.579 ***	0.534 ***	0.826 ***	0.543 ***	0.472 ***	1.000	—
4.4 自我肯定	-0.277 ***	-0.260 ***	-0.272 ***	0.422 ***	0.360 ***	0.314 ***	0.247 ***	0.630 ***	0.665 ***	0.473 ***	0.808 ***	0.675 ***	0.397 ***	0.584 ***	1.000

註：* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.4 各研究變項之影響情形

本研究採用迴歸分析探討員工的角色衝突對關係品質、工作績效與幸福感之關係，及關係品質對工作績效與幸福感之關係，並同時探討關係品質在角色衝突對工作績效、幸福感之中介效果。遂本研究如後分成三個部分進行說明。

一、角色衝突對關係品質之影響情形

表 4.10 為角色衝突預測關係品質之簡單迴歸分析，本研究發現角色衝突($t = -4.994, p < 0.001$)能顯著負向預測關係品質，意即當角色衝突增加時，關係品質會隨之遞減，此結果支持研究假設 H1。本研究認為當受測者無法因應工作與家庭的角色所產生的衝突時，表示受測者在處理工作與家庭的人際關係出現困擾，當下即較難與他人維繫良好的關係品質。

另在角色衝突兩個構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)預測關係品質之多元迴歸分析，本研究發現家庭與個人期待之衝突($t = -3.526, p < 0.01$)能顯著負向預測關係品質，意即企業員工使用通訊軟體所造成的家庭與個人期待之衝突增加時，關係品質會隨之遞減，說明家庭與個人之間的角色衝突為影響關係品質的主要因素，本研究推測當企業員工下班回歸家庭之後，仍需要使用通訊軟體繼續工作，無法回應家庭的需求與期待時，會在家庭基本的人際關係產生諸多困擾。因此，本研究建議受測者可以先安頓好家庭的根本，有助於受測者向外與他人建立良好的關係。

表 4.10 角色衝突預測關係品質之迴歸分析

自變數	依變數	標準化迴歸係數	T 值	P 值	F 值	R ² 值	Adjusted R ² 值
角色衝突	關係品質	-0.198	-4.994	0.000 ***	24.941 ***	0.099	0.095
家庭與個人期待之衝突	關係品質	-0.367	-3.526	0.001 **	13.889 ***	0.109	0.101
工作與家庭期待之衝突	關係品質	0.047	0.457	0.648			

註：** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

二、角色衝突對工作績效之影響情形

表 4.11 為角色衝突預測工作績效之簡單迴歸分析，本研究發現角色衝突($t = -4.849, p < 0.001$)能顯著預測工作績效，亦即當角色衝突增加時，工作績效會隨之遞減，此結果支持研究假設 H2。本研究認為當受測者無法因應工作與家庭的角色所產生的衝突時，表示受測者當下需要花費一些時間處理角色衝突的問題，較難將心力放置在追求工作表現上面。

另在角色衝突兩個構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)預測工作績效之多元迴歸分析，本研究發現家庭與個人期待之衝突($t = -2.284, p < 0.05$)能顯著負向預測工作績效，意即企業員工使用通訊軟體所造成的家庭與個人期待之衝突增加時，工作績效會隨之遞減，說明家庭與個人之間的角色衝突為影響工作績效的主要因素，本研究認為此結果與「先安內再攘外」的情境相似，當受測者家庭生活根基紮穩，可以比較放心衝刺事業。

表 4.11 角色衝突預測工作績效之迴歸分析

自變數	依變數	標準化迴歸係數	T 值	P 值	F 值	R ² 值	Adjusted R ² 值
角色衝突	工作績效	-0.195	-4.849	0.000 ***	23.509 ***	0.093	0.089
家庭與個人期待之衝突	工作績效	-0.240	-2.284	0.023 *	11.769 ***	0.094	0.086
工作與家庭期待之衝突	工作績效	-0.079	-0.754	0.452			

註：* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

三、角色衝突對幸福感之影響情形

表 4.12 為角色衝突預測幸福感之簡單迴歸分析，本研究發現角色衝突($t = -6.892, p < 0.001$)能顯著預測幸福感，亦即當角色衝突增加時，幸福感會隨之遞減，此結果支持研究假設 H3。本研究認為當受測者無法因應工作與家庭的角色所產生的衝突時，通常不會提升正向的情緒感受，反而是有比較大的可能性提升負面的情緒感受，同時亦會影響到整體生活滿意度，造成受測者的主觀幸福感程度較差。

另在角色衝突兩個構面(家庭與個人期待之衝突、工作與家庭期待之衝突)預測幸福感之多元迴歸分析，本研究發現家庭與個人期待之衝突($t = -3.321, p < 0.01$)能顯著負向預測幸福感，意即企業員工使用通訊軟體所造成的家庭與個人期待之衝突增加時，幸福感會隨之遞減，說明家庭與個人之間的角色衝突為影響幸福感的主要因素，本研究認為家庭生活為受測者幸福感來源的基礎，所以當使用通訊軟體造成的家庭與個人期待之間的衝突愈小，表示受測者的家庭生活較為穩定，可增進受測者的幸福感知覺。

表 4.12 角色衝突預測幸福感之迴歸分析

自變數	依變數	標準化迴歸係數	T 值	P 值	F 值	R ² 值	Adjusted R ² 值
角色衝突	幸福感	-0.256	-6.892	0.000 ***	47.506 ***	0.172	0.169
家庭與個人期待之衝突	幸福感	-0.333	-3.321	.001* *	23.847 ***	0.174	0.166
工作與家庭期待之衝突	幸福感	-0.100	-0.995	.321			

註：** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

四、關係品質對工作績效之影響情形

表 4.13 為關係品質預測工作績效之簡單迴歸分析，本研究發現關係品質($t = 7.088, p < 0.001$)能顯著預測工作績效，亦即當關係品質愈好時，工作績效則會隨之提升，此結果支持研究假設 H4。本研究認為當受測者可以在工作場合與上司、同儕和下屬具有良好的關係品質，在處理工作事務遭遇困難的時候，具有充足的人際支持網路，協助一起解決難題，進而有助於工作績效表現之提升。

另在關係品質三個構面(家庭成員交換關係、領導成員交換關係、貢獻與欣賞)預測工作績效之多元迴歸分析，本研究發現家庭成員交換關係($t = 2.658, p < 0.05$)、領導成員交換關係($t = 2.355, p < 0.05$)以及貢獻與欣賞($t = 4.574, p < 0.05$)等構面皆能顯著正向預測工作績效，意即當家庭成員交換關係、領導成員交換關係以及貢獻與欣賞等構面得分增加時，工作績效也會隨之遞增，如同上述所言，當受測者在各方面都可以維繫良好的人際關係品質，藉此可作為工作上的人脈資源，協助增進工作績效。

表 4.13 關係品質預測工作績效之迴歸分析

自變數	依變數	標準化迴歸係數	T 值	P 值	F 值	R ² 值	Adjusted R ² 值
關係品質	工作績效	0.430	7.088	0.000 ***	50.245 ***	0.181	0.177
家庭成員 交換關係	工作績效	0.199	2.658	0.008 **	27.077 ***	0.264	0.255
領導成員 交換關係	工作績效	0.143	2.355	0.019 *			
貢獻與欣 賞	工作績效	0.327	4.574	0.000 ***			

註：* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

五、關係品質對幸福感之影響情形

表 4.14 為關係品質預測幸福感之簡單迴歸分析，本研究發現關係品質($t = 8.771, p < 0.001$)能顯著預測幸福感，亦即當關係品質愈好時，幸福感則會隨之提升，此結果支持研究假設 H5。本研究認為處於社會群體關係之中，每個人都嚮往可以擁有良好的人際關係，滿足人們的人際社會交往的基本需求，如與他人相互接納、愛護、支持等，藉此提升主觀幸福感的知覺。

另在關係品質三個構面(家庭成員交換關係、領導成員交換關係、貢獻與欣賞)預測幸福感之多元迴歸分析，本研究發現家庭成員交換關係($t = 4.089, p < 0.05$)以及領導成員交換關係($t = 4.623, p < 0.05$)等構面皆能顯著正向預測幸福感，意即當家庭成員交換關係與領導成員交換關係等構面得分增加時，受測者的幸福感也會隨之遞增，本研究認為受測者如果可以有效轉換個人、家庭以及工作三種情境所賦予的角色時，削弱角色衝突帶來的負面影響，所以有助於增進受測者幸福感的知覺程度。

表 4.14 關係品質預測幸福感之迴歸分析

自變數	依變數	標準化迴歸係數	T 值	P 值	F 值	R ² 值	Adjusted R ² 值
關係品質	幸福感	0.491	8.771	0.000 ***	76.931 ***	0.252	0.249
家庭成員 交換關係	幸福感	0.307	4.089	0.000 ***	26.172 ***	0.258	0.248
領導成員 交換關係	幸福感	0.282	4.623	0.000 ***			
貢獻與欣 賞	幸福感	0.069	0.960	0.338			

註：*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

六、關係品質於角色衝突與工作績效的中介效果

根據 Baron and Kenny(1986)指出，三個因子間存有中介效果須具備四個條件，(1)自變數對依變數有顯著影響；(2)自變數(X)對中介變數(M)有顯著影響；(3)中介變數(M)對依變數(Y)有顯著影響；(4)同時考慮自變數(X)及中介變數(M)對依變數(Y)的影響時，中介變數(M)的影響需達到顯著，倘若此時自變數(X)對依變數(Y)沒有顯著影響，具有完全中介效果；反之，倘若此時的(X)對(Y)的β係數小於第一步驟時(X)對(Y)的β係數，則為部分中介效果。因此，本研究探討關係品質在角色衝突與工作績效的中介效果以及幸福感在角色衝突與工作績效的中介效果。

(一) 關係品質於角色衝突與工作績效的中介效果

表 4.15 為關係品質、角色衝突與工作績效之迴歸分析發現，在模型一中，角色衝突可顯著預測工作績效($t = -4.849, p < 0.001$)；模型二中，角色衝突可顯著預測關係品質($t = -4.994, p < 0.001$)；模型三中，關係品質可顯著預測工作績效($t = 7.088, p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t = -3.083, p < 0.001$)與關係品質($t = 5.886, p < 0.001$)均可顯著預測工作績效，表示關係品質在角色衝突與工作績效間具有部分中介效果，且經 Sobel test 檢定中

介效果發現顯著， $Z = -4.051$ ， $p < 0.01$ ，此結果支持研究假設 H6。

本研究認為當人們在使用通訊軟體時，面臨工作與家庭角色之間衝突的拉扯，確實可能會降低人們工作上的心力與表現，但如果日常生活中與他人維繫良好的關係品質，此時透過平日累積的關係，請他人暫時分擔工作事務，減少工作的負擔，有餘力調整角色衝突的問題，進而讓工作的表現不至於被影響太多。

表 4.15 關係品質於角色衝突與工作績效之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	工作績效	關係品質	工作績效	工作績效
角色衝突	-0.195***	-0.198***	—	-0.122**
關係品質	—	—	0.430***	0.369***
R ² 值	0.093	0.099	0.181	0.214
Adj R ² 值	0.089	0.095	0.177	0.207
F 值	23.509	24.941	50.245	30.812
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註：** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

(二) 家庭成員交換關係於角色衝突與工作績效的中介效果

表 4.16 為家庭成員交換關係、角色衝突與工作績效之迴歸分析，。本研究發現在模型一中，角色衝突可顯著預測工作績效($t = -4.849, p < 0.001$)；模型二中，角色衝突可顯著預測家庭成員交換關係($t = -3.691, p < 0.001$)；模型三中，家庭成員交換關係可顯著預測工作績效($t = 7.265, p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t = -3.588, p < 0.001$)與家庭成員交換關係($t = 6.387, p < 0.001$)均可顯著預測工作績效，表示家庭成員交換關係在角色衝突與工

作績效間具有部分中介效果，且經 Sobel test 檢定中介效果發現顯著， $Z = -3.271$ ， $p < 0.01$ ，此結果支持研究假設 H6-1。因此，本研究認為當有良好的家庭成員交換關係有助於減緩使用通訊軟體所造成的角色衝突對工作績效之負面影響。

表 4.16 家庭成員交換關係於角色衝突與工作績效之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	工作績效	家庭成員交換 關係	工作績效	工作績效
角色衝突	-0.195***	-0.190***	—	-0.137**
家庭成員交換 關係	—	—	0.345***	0.304***
R ² 值	0.093	0.056	0.188	0.232
Adj R ² 值	0.089	0.052	0.184	0.225
F 值	23.509	13.621	52.780	34.201
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註：*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

(三) 領導成員交換關係於角色衝突與工作績效的中介效果

表 4.17 為領導成員交換關係、角色衝突與工作績效之迴歸分析。本研究發現在模型一中，角色衝突可顯著預測工作績效($t = -4.849, p < 0.001$)；模型二中，角色衝突可顯著預測領導成員交換關係($t = -4.267, p < 0.001$)；模型三中，領導成員交換關係可顯著預測工作績效($t = 3.375, p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t = -4.097, p < 0.001$)與領導成員交換關係($t = 2.244, p < 0.001$)均可顯著預測工作績效，表示領導成員交換關係在角色衝突與工

作績效間具有部分中介效果，且經 Sobel test 檢定中介效果發現顯著， $Z = -2.634$ ， $p < 0.01$ ，此結果支持研究假設 H6-2。因此，本研究認為當有良好的領導成員交換關係有助於減緩使用通訊軟體所造成的角色衝突對工作績效之負面影響。

表 4.17 領導成員交換關係於角色衝突與工作績效之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	工作績效	領導成員交換 關係	工作績效	工作績效
角色衝突	-0.195***	-0.257***	—	-0.170**
領導成員交換 關係	—	—	0.147**	0.098*
R ² 值	0.093	0.074	0.048	0.113
Adj R ² 值	0.089	0.070	0.043	0.105
F 值	23.509	18.208	11.391	14.481
P 值	0.000***	0.000***	0.001**	0.000***

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

(四) 貢獻與欣賞於角色衝突與工作績效的中介效果

表 4.18 為貢獻與欣賞、角色衝突與工作績效之迴歸分析發現，模型一中，角色衝突可顯著預測工作績效($t = -4.849$, $p < 0.001$)；模型二中，角色衝突並未顯著預測貢獻與欣賞($t = -1.6887$, $p > 0.001$)；模型三中，貢獻與欣賞可顯著預測工作績效($t = 7.603$, $p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t = -4.534$, $p < 0.001$)與貢獻與欣賞($t = 7.370$, $p < 0.001$)均可顯著預測工作績效。基於模型二未達顯著差異水準，未符合上述提及中介效果應具有的條件，

所以貢獻與欣賞在使用通訊軟體所造成的角色衝突與工作績效關係中並未存有完全中介效果或部分中介效果，此結果未支持研究假設 H6-3。

表 4.18 貢獻與欣賞於角色衝突與工作績效之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	工作績效	貢獻與欣賞	工作績效	工作績效
角色衝突	-0.195***	-0.065	—	-0.165***
貢獻與欣賞	—	—	0.491***	0.460***
R ² 值	0.093	0.074	0.048	0.113
Adj R ² 值	0.089	0.070	0.043	0.105
F 值	23.509	18.208	11.391	14.481
P 值	0.000***	0.000***	0.001**	0.000***

註：** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

五、關係品質於角色衝突與幸福感的中介效果

本研究採用關係品質變項探討其在使用通訊軟體所造成的角色衝突與幸福感關係中，是否具有部分或完全中介效果。

(一) 關係品質在角色衝突與幸福感的中介效果

根據表 4.19 所示得知，關係品質、角色衝突與幸福感之迴歸分析，Sobel test 檢定中介效果發現顯著， $Z = -4.310$ ， $p < 0.01$ 。本研究發現在模型一中，角色衝突可顯著預測幸福感($t = -6.892$, $p < 0.001$)；模型二中，角色衝突可顯著預測關係品質($t = -4.994$, $p < 0.001$)；模型三中，關係品質可顯著預測幸福感($t = 8.771$, $p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t = -4.977$, $p < 0.001$)與關係品質($t = 7.188$, $p < 0.001$)均可顯著預測幸福感，表示關係品質在使用通訊軟體所造成的角色衝突與幸福感間具有部分中介效果。此

結果支持研究假設 H7。

本研究認為當使用通訊軟體時，出現工作和家庭角色期待不一致時，相當容易產生角色衝突，尤其現代人手機不離身，企業又相當喜愛使用通訊軟體交代工作事項，形成下班後仍處於上班的精神狀態，較難完全地切割工作與家庭生活，所以當使用通訊軟體的角色衝突愈大時，愈不易妥善處理與因應，影響人們的整體生活狀態、降低整體生活滿意度，進而降低對幸福感的感受，然若當人們平日有經營人際關係，具有良好的關係品質，此時人們可以透過人際關係的支持、情感上的寄託，增進幸福感的知覺感受。

表 4.19 關係品質在角色衝突與幸福感之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	幸福感	關係品質	幸福感	幸福感
角色衝突	-0.256***	-0.198***	—	-0.176***
關係品質	—	—	0.491***	0.403***
R ² 值	0.172	0.099	0.252	0.326
Adj R ² 值	0.169	0.095	0.249	0.320
F 值	47.506	24.941	76.931	54.864
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註： *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

(二) 家庭成員交換關係於角色衝突與幸福感的中介效果

表 4.20 為家庭成員交換關係、角色衝突與幸福感之迴歸分析，。本研究發現在模型一中，角色衝突可顯著預測幸福感($t = -6.892, p < 0.001$)；模型二中，角色衝突可顯著預測家庭成員交換關係($t = -3.691, p < 0.001$)；模

型三中，家庭成員交換關係可顯著預測幸福感($t= 7.255, p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t= -5.755, p < 0.001$)與家庭成員交換關係($t= 6.161, p < 0.001$)均可顯著預測幸福感，表示家庭成員交換關係在使用通訊軟體所造成的角色衝突與幸福感間具有部分中介效果，且經 Sobel test 檢定中介效果發現顯著， $Z = -3.262, p < 0.01$ ，此結果支持研究假設 H7-1，因此，本研究認為當有良好的家庭成員交換關係有助於減緩使用通訊軟體所造成的角色衝突對幸福感的負面影響。

表 4.20 家庭成員交換關係於角色衝突與幸福感之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	幸福感	家庭成員交換 關係	幸福感	幸福感
角色衝突	-0.256***	-0.190***	—	-0.204***
家庭成員交換 關係	—	—	0.333***	0.273***
R ² 值	0.172	0.056	0.188	0.291
Adj R ² 值	0.169	0.052	0.184	0.285
F 值	47.506	13.621	52.635	46.584
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註：*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

(三) 領導成員交換關係於角色衝突與幸福感的中介效果

表 4.21 為領導成員交換關係、角色衝突與幸福感之迴歸分析，。本研究發現在模型一中，角色衝突可顯著預測幸福感($t= -6.892, p < 0.001$)；模型二中，角色衝突可顯著預測領導成員交換關係($t= -4.267, p < 0.001$)；模

型三中，領導成員交換關係可顯著預測幸福感($t= 6.168, p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t= -5.642, p < 0.001$)與領導成員交換關係($t= 4.790, p < .001$)均可顯著預測幸福感，表示領導成員交換關係在角色衝突與幸福感間具有部分中介效果，且經 Sobel test 檢定中介效果發現顯著， $Z = -3.508, p < 0.01$ ，此結果支持研究假設 H7-2。因此，本研究認為當有良好的領導成員交換關係有助於減緩使用通訊軟體所造成的角色衝突對幸福感的負面影響。

表 4.21 領導成員交換關係於角色衝突與幸福感之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	幸福感	領導成員交換 關係	幸福感	幸福感
角色衝突	-0.256***	-0.257***	—	-0.208***
領導成員交換 關係	—	—	0.246***	0.186***
R ² 值	0.172	0.074	0.143	0.248
Adj R ² 值	0.169	0.070	0.139	0.242
F 值	47.506	18.208	38.048	37.512
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註：*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

(四) 貢獻與欣賞於角色衝突與幸福感的中介效果

表 4.22 為貢獻與欣賞、角色衝突與幸福感之迴歸分析，。本研究發現在模型一中，角色衝突可顯著預測幸福感($t= -6.892, p < 0.001$)；模型二中，角色衝突並未顯著預測貢獻與欣賞($t= -1.688, p > 0.001$)；模型三中，貢獻

與欣賞可顯著預測幸福感($t= 4.095, p < 0.001$)；模型四中，角色衝突($t= -6.627, p < 0.001$)與貢獻與欣賞($t= 3.700, p < 0.001$)均可顯著預測幸福感。基於模型二未達顯著差異水準，未符合上述提及中介效果應具有的條件，所以貢獻與欣賞在使用通訊軟體所造成的角色衝突與幸福感關係中並未存有完全中介效果或部分中介效果，此結果支持研究假設 H7-3。

表 4.22 貢獻與欣賞於角色衝突與幸福感之中介效果檢定

變項	模型一	模型二	模型三	模型四
	幸福感	貢獻與欣賞	幸福感	幸福感
角色衝突	-0.256***	-0.065	—	-0.241***
貢獻與欣賞	—	—	0.276***	0.230***
R ² 值	0.172	0.012	0.069	0.220
Adj R ² 值	0.169	0.008	0.064	0.213
F 值	47.506	2.849	16.773	31.922
P 值	0.000***	0.093	0.000***	0.000***

註：*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本章結論與建議共分成三個部份進行說明，第一節為研究結論，第二節為管理意涵，第三節為後續研究建議。

5.1 研究結論

本研究根據研究分析結果，說明研究假設之驗證結果，並與過去研究結果比較，推測本研究結果之原因。

一、受測者背景變項於各研究變項之差異情況

曾考慮離職者的角色衝突平均得分較高，說明曾有考慮離職之受測者，受到使用通訊軟體造成的角色衝突較大。未曾考慮離職者及已婚者的關係品質平均得分較高，說明未曾考慮離職者，其職場與家庭的人際關係都維持的相當不錯。未曾考慮離職者、已婚者、年齡較長者的工作績效與幸福感平均得分較高，說明擁有穩定的家庭與工作，可滿足受測者的生活需求與期待，整體幸福感程度較高。

二、角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感之關係

本研究探討角色衝突、關係品質、工作績效、幸福感之間的關係，並依據研究的架構發展出 7 個研究假設，透過問卷調查法蒐集樣本資料，並以統計分析方法加以驗證，本研究之研究假設與分析結果彙整如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設分析結果彙整表

研究假設	分析結果
假設 H1：角色衝突對關係品質具有顯著負向之影響。	支持
假設 H2：角色衝突對工作績效具有顯著負向之影響。	支持
假設 H3：角色衝突對幸福感具有顯著負向之影響。	支持
假設 H4：關係品質對工作績效具有顯著正向之影響。	支持
假設 H5：關係品質對幸福感具有顯著正向之影響。	支持
假設 H6：關係品質於角色衝突與工作績效之間具有中介效果。	支持 部分中介
假設 H6-1：家庭成員交換關係於角色衝突與工作績效之間具有中介效果。	支持 部分中介
假設 H6-2：領導成員交換關係於角色衝突與工作績效之間具有中介效果。	支持 部分中介
假設 H6-3：貢獻與欣賞於角色衝突與工作績效之間具有中介效果。	不支持
假設 H7：關係品質於角色衝突與幸福感之間具有中介效果。	支持 部分中介
假設 H7-1：家庭成員交換關係於角色衝突與幸福感之間具有中介效果。	支持 部分中介
假設 H7-2：領導成員交換關係於角色衝突與幸福感之間具有中介效果。	支持 部分中介
假設 H7-3：貢獻與欣賞於角色衝突與幸福感之間具有中介效果。	不支持

資料來源：本研究整理

本研究發現當受測者感受到角色衝突愈大時，愈難以維繫良好的關係品質，此與過去相關的研究結果具有一致性(張文馨，民 103)。當受測者感受到角色衝突愈大時，其工作績效表現愈差，此與過去相關的研究結果具有一致性(蘇緯智，民 93)。受測者感受到角色衝突愈大時，其知覺幸福感程度愈低，此與過去相關的研究結果具有一致性(陳寬裕、簡翊芬、顏良謀，民 102)。當受測者的關係品質愈佳，其工作績效表現愈好，此與過去相關的研究結果具有一致性(陳帝潔，民 104)。當受測者的關係品質愈佳，其知覺幸福感的程度愈高，此與過去相關的研究結果具有一致性(林詩佩，民 105)。

本研究發現關係品質於角色衝突與工作績效之間具有部分中介效果，當受測者平常致力於經營人際關係，當自身無法因應家庭與工作角色衝

突時，能夠憑藉著人際關係提供社會支持與陪伴，作為處理角色衝突的內在資源，甚至職場上的同仁可以從旁協助，讓受測者得工作表現不至於受到太大的影響。此外，本研究發現關係品質於角色衝突與幸福感之間具有部分中介效果，當角色衝突愈大，其生活品質狀態愈差，造成幸福感程度愈低，然而若受測者具有良好的人際關係與關係品質，可滿足個人的人際關係之需求，增加正向的情緒感受，進而提升幸福感程度。

5.2 管理意涵

本研究如後根據研究結果，提出以下幾點應用於企業管理之建議，作為實務企業管理之參考。

一、避免下班後使用通訊軟體

本研究旨在探討使用通訊軟體對於企業員工角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感之關係與影響，經分析結果顯示，確實角色衝突對企業員工的關係品質、工作績效以及幸福感具有顯著的負向影響力，根據此研究結果本研究建議企業管理者應多考量員工在工作與家庭之間的角色責任，給予多一點的同理與體諒，例如減少下班後使用通訊軟體聯繫工作事務，避免員工回到家庭中還需要處理工作事務，避免造成員工工作與家庭生活之混淆，無法滿足家庭角色之期望，影響其家庭生活與家人之間的關係，導致工作與家庭之間的角色衝突增大，連帶影響工作績效表現以及員工幸福感。

二、提供教育訓練課程，協助員工檢視角色衝突

根據本研究結果發現，企業員工的角色衝突對自身的幸福感以及工作表現都會產生不良的影響，為此本研究建議企業可以提供教育訓練，一方面協助員工檢視家庭與工作角色之間的期待，所帶來的壓力是否得以調適，同時提供員工因應角色衝突的解決方案及紓壓技巧，供員工在面臨

角色衝突時，作為因應策略，協助員工可以儘早處理角色衝突的困境，另一方面，企業主管可以透過教育訓練課程的方式，直接聆聽職員的真實想法與感受，藉此可做為調整工作的方式。

三、主管以身作為提供員工友善的工作環境，建立良好的人際關係楷模

根據本研究結果發現，員工若具有良好的關係品質，有助於增進員工的工作績效表現以及幸福感，同時亦可削弱角色衝突對工作績效與幸福感之負向影響效果，顯見良好的人際關係相當重要，因此本研究建議企業主管除了需以身作則，提供一個友善的工作環境，避免企業組織內部鬥爭，作為員工經營管理自身人際關係的楷模，同時也建議企業組織可採用母雞帶小雞的方式，讓企業組織的主管或資深員工帶領工作新鮮人建立工作的人際網絡，並可藉此機會促進組織前輩與晚輩相處的機會，建立組織成員之間的人際網絡與關係品質，讓彼此互相成為人力資源的一部分，當晚輩工作上遭遇困難時，可以向前輩請教，前輩在遇到新技術無法解決的時候，可以與晚輩討論，一同集思廣益，為企業組織的整體工作績效帶來更好表現。

5.3 後續研究建議

本研究有鑑於時間、人力與物力資源等因素限制，所以本研究仍有些不足之處，須加以改進，因此本研究根據目前的研究限制，提出未來研究修改之建議，供相關研究學者做為參考。

5.3.1 研究對象方面

本研究的研究對象並未加以設限職業範圍，廣泛地蒐集各種職業類別受測者的資料，僅在差異性檢定分析中探討不同職業類別的受測者在角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感之差異，其他的相關分析以

及迴歸分析皆以整體受測者的數據資料進行統計分析。然而每個職業類別都可能有不同的屬性與差異性，所以本研究建議未來的研究可以分別針對每個職業類別的受測者進行調查，並且每個職業的受測者人數須具有一定的數量，以利研究分析結果較接近每個職業類別母群體的現況以及具有樣本代表性，進而比較不同職業類別的受測者的研究結果，增加此議題研究結果的豐富性與價值。

5.3.2 研究方法方面

本研究採用問卷調查法蒐集研究資料，採用統計分析方式說明研究結果，然而僅透過量化研究的方式呈現研究結果，研究者較難真實瞭解受測者真實遭遇的情況與感受，為此本研究建議未來研究學者可輔以質性研究方式蒐集相關資料，補充量化研究僅以數據呈現研究結果之不足，並增加研究結果的說服力。

5.3.3 研究變數方面

本研究採用角色衝突、關係品質、工作績效以及幸福感作為探討變數，但是仍有一些重要的變數礙於研究的限制，未被放置在研究架構中，例如根據過去研究指出角色衝突不僅是會影響個體的關係品質、工作績效以及幸福感，社會支持(周惠文、張秀華、李哲毅，民 101；翁振益、林若慧、劉士豪，民 97)以及工作滿意度(胡瓊元、楊秋蘭，民 103；國安民、陳文成、藍俊雄，民 104)等變數亦會受到角色衝突的影響；同時影響工作績效的變數，除了角色衝突之外，組織領導方式(周婉茹、鄭伯堦，民 103；陳嵩、陳光偉、李佩芬，民 100)以及薪資制度(連淑君、余德成，民 93；李嫻維、高瑞新、廖翊雅、劉文宏，民 99)等變數亦會影響工作績效。因此，本研究建議未來研究學者可參考不同的變數，納入研究架構中，增加相關議題之實證研究結果。

參考文獻

一、中文部分

1. 王玉珍(民 103)，雙生涯成人工作家庭角色衝突與優勢經驗之探究，中華輔導與諮商學報，第 39 期，151-181 頁。
2. 王妙伶、潘麗莉(民 102)，工讀職前教育訓練與工作績效關係之研究，明新學報，第 39 卷，第 2 期，207-217 頁。
3. 王國揚(民 91)，角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討—以財政部台灣省中區國稅局為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
4. 吳明隆(民 96)，SPSS 統計應用學習實務—問卷分析與應用統計，台北市：知城。
5. 李永鑫、黃宏強(民 96)，工作家庭衝突及人力資源管理對策，應用心理研究，第 35 期，115-135 頁。
6. 李明達(民 102)，角色衝突、角色模糊、工作績效、工作滿意度、工作耗竭與離職傾向關係之研究，國立臺北商業技術學院商學研究所碩士論文。
7. 李嫻維、高瑞新、廖翊雅、劉文宏(民 99)，台灣漁會領導型態與激勵制度對員工工作績效影響之研究，公共行政學報，第 36 期，91-123 頁。
8. 李貽鴻、鄭雅方、陳宏斌(民 100)，航空公司空服員知識管理與工作績效影響之研究，管理實務與理論研究，第 5 卷，第 1 期，18-34 頁。
9. 周世玉、邱金針(民 98)，服務品質、行銷組合績效與關係品質對忠誠度之影響—以文具用品零售通路之實證研究，2009 服務業行銷研

討會論文集，172-209 頁。

10. 周婉茹、鄭伯璦(民 103)，掀開神秘的面紗：雙向度威權領導與工作績效，中華心理學刊，第 56 卷，第 4 期，397-414 頁。
11. 周惠文、張秀華、李哲毅(民 101)，IT 員工工作家庭衝突之探討：社會支持的調節效果，人力資源管理學報，第 12 卷，第 2 期，67-89 頁。
12. 林子雯(民 85)，成人學生多重角色與幸福感之相關研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
13. 林建銘(民 90)，新產品預告行為：關係管理觀點之實證分析，靜宜大學企業管理研究所碩士論文。
14. 林淑媛(民 104)，員工協助方案、關係品質與幸福感之關係，南臺科技大學企業管理系碩士論文。
15. 林惠彥、陸洛、吳珮瑤、吳婉瑜(民 101)，快樂的員工更有生產力嗎？組織支持與工作態度之雙重影響，中華心理學刊，第 54 卷，第 4 期，451-469 頁。
16. 林隆儀、李水河(民 94)，關係品質在服務外包對組織績效的影響效果之研究—以交通部暨所屬機關為例，台灣管理學刊，第 5 卷，第 1 期，75-99 頁。
17. 林隆儀、胡梅莉(民 98)，工作特性與信任在領導風格對工作績效影響的干擾效果—以台灣投信產業為例，企業管理學報，第 82 期，48-89 頁。
18. 林詩佩(民 105)，連鎖 KTV 產業工作輪調對職場關係品質與員工幸福感影響之研究，正修科技大學經營管理研究所碩士論文。
19. 林誠、高振源(民 99)，工作滿意、知識分享與工作績效之關聯性研

- 究—以 3M 公司為例，績效與策略研究，第 7 卷，第 2 期，19-33 頁。
20. 邱翔蘭(民 93)，高雄市退休老人休閒活動參與與其幸福感之研究，大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文。
 21. 施建彬(民 84)，幸福感來源與相關因素之探討，高雄醫學院行為科學研究所碩士論文。
 22. 胡瓊元、楊秋蘭(民 103)，國際觀光飯店員工角色衝突與工作滿意度之研究，觀光與休閒管理期刊，第 2 期，308-317 頁。
 23. 夏麗鳳(民 100)，澎湖縣新移民子女與非新移民子女人際關係與幸福感之研究，國立台北教育大學教育經營與管理學系碩士論文。
 24. 翁振益、林若慧、劉士豪(民 97)，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，管理與系統，第 15 卷，第 3 期，355-376 頁。
 25. 高苑圻(民 98)，國小教師的樂觀信念、情緒調節與幸福感之相關研究，國立台南大學教育學系課程與教學碩士班碩士論文。
 26. 高義芳、鄭舜仁、周宗穎、陳怡妃、陳瑞成(民 97)，從關係行銷觀點研究影響關係品質與忠誠度意圖之關係—以西藥產業為例，管理科學與統計決策，第 5 卷，第 2 期，21-32 頁。
 27. 國安民、陳文成、藍俊雄(民 104)，職業軍人參與在職進修對生活與工作滿意度影響之研究—以角色衝突為中介變項，管理資訊計算，第 4 期，234-248 頁。
 28. 婁文信、李政達、劉義聖(民 96)，通路成員交易公平性、關係品質與關係績效之研究—以北台灣零售業為例，中原企管評論，第 5 卷，第 2 期，97-123 頁。

29. 張今菱(民 103)，台中市高中(職)教師角色衝突、休閒滿意度與幸福感之研究，靜宜大學觀光事業學系碩士論文。
30. 張文馨(民 103)，角色衝突、主管部屬關係品質與離職傾向的關係探討—以海運承攬運送業為例，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文。
31. 張雅萍(民 103)，人格特質、組織變革認知、關係品質與工作績效之研究—以行政院南部聯合服務中心為例，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班碩士論文。
32. 許世明(民 100)，家長式領導、主計人員角色衝突與學習導向對工作績效影響關係之研究，樹德科技大學金融與風險管理系碩士班碩士論文。
33. 連淑君、余德成(民 93)，薪資制度、責任感與工作績效之研究，人力資源管理學報，第 4 卷，第 2 期，47-59 頁。
34. 陳毓茹(民 93)，高雄縣市成人宗教態度、家庭支持與幸福感之關係研究，高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
35. 陳至柔、洪秀婉、雷德耀(民 100)，環境干擾對供應鏈關係品質與績效影響之實證研究，管理實務與理論研究，第 5 卷，第 1 期，68-94 頁。
36. 陳冠淞(民 95)，知識工作者對偶同質性對人際脈絡績效影響之研究：關係品質的中介效果，人力資源管理學報，第 6 卷，第 2 期，23-47 頁。
37. 陳帝潔(民 104)，專業職能、關係品質與公司品牌認同對於理財專員的工作績效之影響，崑山科技大學企業管理研究所碩士論文。
38. 陳嵩、陳光偉、李佩芬(民 100)，垂直人際信任對部屬工作績效之影

- 響：上司家長式領導的角色，管理學報，第 28 卷，第 1 期，1-29 頁。
39. 陳鈺達、張雅媛、鄭青展、王奕雯(民 104)，探討餐飲業服務失誤、認知公平、服務補救對關係品質和顧客滿意度的影響—以難纏顧客行為為干擾變數，績效與策略研究，第 12 卷，第 1 期，27-49 頁。
40. 陳寬裕、簡翊芬、顏良謀(民 102)，休閒調適策略於角色間衝突與幸福感關係的緩衝效果，人文社會科學研究，第 7 卷，第 1 期，27-49 頁。
41. 陸洛(民 87)，中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學，第 8 卷，第 1 期，115-137 頁。
42. 陸洛、林惠彥、吳婉瑜、吳珮瑤(民 101)，快樂的員工更有生產力嗎？組織支持與工作態度之雙重影響，中華心理學刊，第 54 卷，第 4 期，451-469 頁。
43. 彭淑意(民 104)，基北區科技校院教師兼任系所主任角色衝突與工作滿意度之研究，國立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
44. 溫宛禎(民 100)，部屬認知的 LMX 關係品質、組織承諾、角色衝突和部屬個人創新表現之關係研究，國立交通大學管理學院管理科學學程碩士論文。
45. 答京瑤(民 94)，航空公司與旅行業關係管理、關係品質與關係績效之研究—以某國籍 F 航空公司為例，南華大學旅遊事業管理學研究所碩士論文。
46. 黃良志、蘇國楨、徐正屏、林昭秀(民 93)，中華電信民營後人力資源管理制度知覺、工作滿足、角色認知衝突和組織承諾之研究，人

- 力資源管理學報，第 4 卷，第 3 期，29-54 頁。
47. 黃鈺婷(民 96)，雙重組織認同與角色衝突之關聯性研究：以夥伴關係品質為干擾變項，中原大學企業管理研究所碩士論文。
48. 黃識銘、余泰魁(民 95)，關係連結與未來關係互動之研究－關係品質中介效果，管理與系統，第 13 卷，第 3 期，265-292 頁。
49. 黃寶嬋(民 97)，國小行政教師與其主管的關係品質對主管信任與承諾之影響：心理契約與角色衝突的中介效果，國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士班碩士論文。
50. 齊睿君(民 105)，在職嬰幼兒母親角色衝突、社會支持、休閒參與對其幸福感之影響，大葉大學休閒事業管理學系碩士在職專班碩士論文。
51. 劉廷揚、陳世通、杜怡潔(民 106)，員工組織承諾對主管領導風格和工作績效之中介作用兼論員工幸福感之調節效果，經營管理學刊，第 12/13 期，1-20 頁。
52. 劉春初、洪塾優(民 101)，工作特性、工作滿意與工作績效關聯性之研究，建國科大理工期刊，第 31 卷，第 2 期，67-87 頁。
53. 劉祥得、方福樑(民 100)，績效評估目的影響公務員組織承諾、工作滿意之因果模式分析：以交通部港務局為例，航運季刊，第 20 卷，第 1 期，1-25 頁。
54. 劉慶洲、黃建榮、戴鄂(民 95)，傳銷組織成員工作價值觀、關係品質對經營績效之影響，亞太經濟管理評論，第 10 卷，第 1 期，45-60 頁。
55. 劉秀枝(民 101)，私立幼兒園教師職場幸福感與工作滿意度之關係研究，幼兒教保研究期刊，第 6 期，87-116 頁。

56. 賴威岑(民 91)，台灣地區中小學教師心理幸福特質之探討－與其他職業做比較，國立台東師範學院教育研究所碩士論文。
57. 薛祐禮(民 99)，探討心理契約、組織公平、組織承諾與領導對工作績效關聯性研究－以研發團隊為例，真理大學企業管理學系碩士班碩士論文。
58. 薛榮棠、梁德慶(民 102)，服務體驗、關係品質與幸福感關聯性研究－以旅館業為例，永續發展與管理策略，第 5 卷，第 2 期，95-112 頁。
59. 薛榮棠、薛昭義、劉書伶(民 102)，服務創新對住戶關係品質與幸福感關聯性之研究，績效與策略研究，第 10 卷，第 1 期，33-50 頁。
60. 謝瑞雅(民 101)，組織公平、領導－成員交換關係對工作投入之影響－以營造業為例，真理大學管理科學研究所在職專班碩士論文。
61. 蘇豈禾(民 106)，角色轉換、角色衝突與組織承諾關係之研究－以新北市高中職教官為例，淡江大學公共行政學系公共政策碩士在職專班碩士論文。
62. 蘇緯智(民 93)，角色衝突、角色模糊、工作滿足與工作績效關係之研究－以南山、國泰、安泰壽險公司業務人員為例，萬能科技大學經營管理研究所碩士論文。

二、英文部分

1. Anderon, E. W. & Sullivan, M. W. (1993), The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms, Marketing Science, Vol.12, No.2, pp.125-143.
2. Argyle, M. (1987), The Psychology of Happiness, London: Methuen.
3. Aryee, S., Luk, V., Leung, A. & Lo, S. (1999), Role stressors, interrole conflict, and well-being: The moderating influence of spousal support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. Journal of Vocational Behavior, Vol.54, No.2, 259-278.
4. Bernardin, H. J. & Beatty, R. W. (1984). Performance Appraisal: Assessing Human Behavior at Work, Kent Publishers.
5. Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (1966), Role Theory: Concepts and Research, New York: Wiley & Sons.
6. Braunstein-Bercovitz, H., Frish-Burstein, S. & Benjamin, B.A. (2012), The Role of Personal Resources in Work-Family Conflict: Implications for Young Mothers Wellbeing, Journal of Vocational Behavior, Vol.80, No.2, pp.317-325.
7. Christopher, K. A. (2000), Determinants of Psychological Well-Being in Irish Immigrants, Western Journal of Nursing Research, Vol.22, No.2, pp.123-144.
8. Cina, C. (1989), Creating an Effective Customer Satisfaction Program, Journal of Consumer Marketing, Vol.6, No.4, pp.31-40.
9. Corey, J. (2008), Who Do We Serve? Role Conflict in Ontario Midwifery, Journal of Midwifery Research and Practice, Vol.7, No.2, pp.31-35.
10. Crosby, L. A., Evans, K. R. & Cowles, D. (1990), Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspective, Journal of Marketing, Vol.54, No.3, pp.68-81.

11. Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. Psychological Bulletin, Vol.95, No.3, pp. 542-575.
12. Diener, E., Oishi, S. & Lucas, R. E. (2003), Personality, Culture, and Subjective Well-Being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life, Annual Review of Psychology, No.54, pp. 403-425.
13. Fynes, B., Voss, C. & de Búrca, S. (2005), The Impact of Supply Chain Relationship Dynamics on Manufacturing Performance. International Journal of Operations & Production Management, Vol.25, No.1, pp.6-19.
14. Gehrke, N. J. (1982), A Grounded Theory Study of Beginning Teachers' Role Personalization Through Reference Group Relations, Journal of Teacher Education, Vol.32, No.6, pp.6-16.
15. Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B. & Cardy, R. L. (1995), Human Resource Management, Prentice Hall International, Inc.
16. Gummesson, E. (1988), Service Quality and Product Quality Combined, Review of Business, Vol.9, No.3, pp.14-19.
17. Henning-Thurau, T. & Klee, A. (1997), The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development, Psychology and Marketing Management, Vol,14, No.8, pp.737-764.
18. Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967), The Social Readjustment Rating Scale, Journal of Psychosomatic Research, Vol.11, No. 2, pp. 213-218.
19. Hsieh, Y. C. & Hiang, S. T. (2004), Study of the Impacts of Service Quality on Relationship Quality in Search-Experience-Credence Services, Total Quality Management & Business Excellence, Vol.15, No.1, pp.43-58.
20. Katz, D. & Kahn, R. L. (1966), The Social Psychology of Organizations, NY: Wiley.
21. Kaiser, H. F. (1974), An Index of Factorial Simplicity, Psychometrika, Vol.39, No.1, pp.31-36.

22. Levit, T. (1986), The Marketing Imagination, New York: The Press.
23. Margon, R. M. & Hunt, S. D. (1994), The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing, Journal of Marketing, Vol.58, No.3, pp.20-38.
24. Mikulincer, M. & Florian, V. (1998), The Relationship between Adult Attachment Styles and Emotional and Cognitive Reactions to Stressful Events, In J. A. S. W. S. Rholes (Ed.), Attachment Theory and Close Relationships, New York, NY, US: Guilford Press, pp. 143-165.
25. Motowidlo, S. J. & Borman, W. C. (1997), A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance, Human Performance, Vol.10, No.2, pp.71-83.
26. Parasuraman, S., Greenhaus, J. H. & Granrose, C. S. (1992), Role Stressors, Social Support and Sell-Being among Two-Career Couples, Journal of Organizational Behavior, Vol.13, No.4, pp.339-356.
27. Robbins, S. P. (1990), Organization Theory: Structure, Design, and Application, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
28. Robbins, S. P. (2003), Organisational Behaviour (10th ed.), New Jersey: Pearson Education.
29. Ryff, C. D. (1989), Happiness Is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.57, No.6, pp.1069-1081.
30. Sarvimi, A. & Stenbock-Hult, B. (2000), Quality of Life in Old Age Described as a Aense of Well-Being Meaning and Value, Journal of Advanced Nursing, Vol.32, No.4, pp.1025-1033.
31. Schermerhorn, J. R. (1989), Management for Productivity (3rd Edition), New York, John.Wiley and Sons.
32. Sheldon, K. M. & Kasser, T. (2001), Goals, Congruence, and Positive Well-Being: New Empirical Support for Humanistic Theories, Journal of Humanistic Psychology, Vol.41, No.1, pp.30-50.

33. Smith, J. B. (1998), Buyer-Seller Relationships: Similarity, Relationship, Management, and Quality, Psychology and Marketing, Vol.15, No.1, pp.3-21.
34. Stone, M. J. & Kozma, A. (1985), Structural Relationships among Happiness Scales: A Second Order Factorial Study, Social Indicators Research, Vol.17, No.1, pp.19-28.
35. Super, D. E. (1990), The Life Span, Life Space Approach to Career Development, In D. Brown & L. Brooks (Eds.), Career Choice and Development: Applying Contemporary Theories to Practice (2ed.), San Francisco: Jossey-Bass, pp.197-261.
36. Ulrich, R. S. (1984), View through A Window May Influence Recovery from Surgery, Science, Vol.224, No.4647, pp.420-421.
37. Van Sell, M., Brief, A. P. & Schuler, R. S. (1981), Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the Literature and Directions for Future Research, Human Relations, Vol.34, No.1, pp.43-71.
38. Veenhoven, R. (1994), It's Happiness a Trait? Test of the Theory That A Better Society Does Not Make People Any Happier, Social Indicators Research, Vol.32, No.2, pp.101-160.
39. Weitz, B. A. & Jap, S. D. (1995), Relationship Marketing and Distribution Channel, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.23, No.4, pp.305-320.
40. Wilson, T. (2000), An Integrated Model of Buyer-Seller Relationships, Handbook of Relationship Marketing, Thousand Oaks CA: Sage pp.70-245.
41. Woodward, S. E. (1972), Role Conflict in a Group of Religious Teachers, In F. M. Katz, & Browne (Eds.), Sociology of Education, Macmillan of Australia.
42. Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2003), Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, New York:McGraw-Hill.

附錄一 問卷

一、角色衝突問卷

請您依實際的情況勾選。	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.自從使用了行動通訊軟體，因為工作需求而忽略家庭，令我感到愧疚。	<input type="checkbox"/>						
2.自從使用了行動通訊軟體，因為工作而使得我在家無法完全放鬆。	<input type="checkbox"/>						
3.自從使用了行動通訊軟體，我感覺無法在工作與家庭間找到平衡點。	<input type="checkbox"/>						
4.自從使用了行動通訊軟體，因為工作使我無法成為理想的父母、夫妻或職場角色。	<input type="checkbox"/>						
5.自從使用了行動通訊軟體，我會因為工作情緒不佳而影響與家人相處的氣氛。	<input type="checkbox"/>						
6.自從使用了行動通訊軟體，我會因牽掛家庭而影響工作品質。	<input type="checkbox"/>						
7.自從使用了行動通訊軟體，我會因家裡有事向公司請假，卻擔心影響與主管的情誼。	<input type="checkbox"/>						
8.自從使用了行動通訊軟體，我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少。	<input type="checkbox"/>						
9.自從使用了行動通訊軟體，我曾因為工作引發生活上的危機。	<input type="checkbox"/>						
10.自從使用了行動通訊軟體，我覺得家庭會造成工作發展上的負擔。	<input type="checkbox"/>						
11.自從使用了行動通訊軟體，我覺得工作時間與家庭時間的安排常有衝突。	<input type="checkbox"/>						
12.自從使用了行動通訊軟體，我覺得需同時兼顧家庭與工作，造成我負荷過重。	<input type="checkbox"/>						

二、關係品質問卷

請您依實際的情況勾選。	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.我非常喜歡我的主管。	<input type="checkbox"/>						
2.主管是一個可以當作朋友的人。	<input type="checkbox"/>						
3.與主管一起工作，我覺得很有趣。	<input type="checkbox"/>						
4.主管會在上司面前為我的工作行為辯護，即使他對該議題並沒有完整的了解。	<input type="checkbox"/>						
5.如果我被別人抨擊，主管會站在我這邊。	<input type="checkbox"/>						
6.如果我勇於承認我的過錯，主管會在其他人的面前幫我說話。	<input type="checkbox"/>						
7.我為主管所做的事，已超出既定的工作內容。	<input type="checkbox"/>						
8.我願意付出額外的努力，來協助主管達成他的工作目標。	<input type="checkbox"/>						
9.主管在工作上的專業知識，讓我印象深刻。	<input type="checkbox"/>						
10.我敬重主管在工作上的知識與能力。	<input type="checkbox"/>						
11.我欣賞主管的專業技能。	<input type="checkbox"/>						
12.我非常愛我的家人。	<input type="checkbox"/>						
13.家人也可以當作朋友。	<input type="checkbox"/>						
14.與家人生活，我覺得很有趣。	<input type="checkbox"/>						
15.與外人有所爭執時，家人會維護我。	<input type="checkbox"/>						
16.如果我被別人抨擊，家人會站在我這邊。	<input type="checkbox"/>						
17.如果我勇於認錯，家人會幫我說話。	<input type="checkbox"/>						
18.我為家人所做的事，已超出自己的能力範圍。	<input type="checkbox"/>						
19.我願意付出更多的努力，讓家人感到幸福。	<input type="checkbox"/>						
20.家人的付出與經營，讓我感動。	<input type="checkbox"/>						
21.我敬重家人的為人處事。	<input type="checkbox"/>						
22.我欣賞家人的生活態度。	<input type="checkbox"/>						

三、工作績效問卷

請您依實際的情況勾選。	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.我會主動安排自己所需負責的工作進度	<input type="checkbox"/>						
2.我完成的工作量總比主管要求的高	<input type="checkbox"/>						
3.我能善用各項資源，完成職責內的工作內容	<input type="checkbox"/>						
4.我總是能在工作期限前，完成主管所交待的工作	<input type="checkbox"/>						
5.我曾提出具有創新的提案或建議	<input type="checkbox"/>						
6.我的工作績效經常能高於原先的預期	<input type="checkbox"/>						
7.我在工作上會追求完美，提升工作品質	<input type="checkbox"/>						
8.我很少因個人的疏失而造成工作延誤或損失	<input type="checkbox"/>						
9.我很少因工作表現不佳而受人抱怨	<input type="checkbox"/>						
10.主管總是很滿意我的工作表現	<input type="checkbox"/>						
11.我經常能與同事合作無間，且獲得同事們的肯定	<input type="checkbox"/>						
12.我總是能與其他單位同仁保持良好互動、互相合作，且獲得肯定與認同	<input type="checkbox"/>						

四、幸福感問卷

請您依實際的情況勾選。	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.我喜歡且滿意自己目前的生活	<input type="checkbox"/>						
2.我的生活很有意義	<input type="checkbox"/>						
3.我的工作表現帶給自己成就感	<input type="checkbox"/>						
4.我覺得生活中有許多有趣的事物	<input type="checkbox"/>						
5.我喜歡幫助別人	<input type="checkbox"/>						
6.我有興趣關心其他人的事	<input type="checkbox"/>						
7.我和同事相處和諧融洽	<input type="checkbox"/>						
8.我常得到同事言語上的回饋	<input type="checkbox"/>						
9.我覺得和同事或朋友在一起很愉快	<input type="checkbox"/>						
10.我的參與能讓事情更好	<input type="checkbox"/>						
11.我認為自己具有吸引力	<input type="checkbox"/>						
12.我對自己相當有信心	<input type="checkbox"/>						
13.我可以妥善安排並掌控自己的生活	<input type="checkbox"/>						
14.我的健康狀況良好	<input type="checkbox"/>						
15.我有固定運動的習慣	<input type="checkbox"/>						
16.我有充足的睡眠	<input type="checkbox"/>						
17.我有良好的飲食習慣	<input type="checkbox"/>						

五、個人背景資料

1、性別：男性 女性

2、婚姻狀況：已婚 未婚 其他

3、年齡：20(含)以下 30(含)以下 31-40(含)以下
41-50(含)以下 51 以上

4、職業：軍公教 農業 商業 服務業 其他

5、是否考慮離職：有考慮離職 沒有考慮離職

6、月收入：NT\$20,000 以下 NT\$20,001~ NT\$30,000
NT\$30,001~ NT\$40,000 NT\$40,001~ NT\$50,000
NT\$50,001 以上

7、工作年資：未滿一年 1 以上-未滿 3 年 3 以上-未滿 5 年
5 年以上-未滿 7 年 7 年以上-未滿 9 年
9 年以上-未滿 11 年 11 年以上-未滿 15 年
15 年以上

問卷到此結束 謝謝您的填答