

國立高雄師範大學人力與知識管理研究所

碩士論文

女性空服員職家衝突與親職壓力：
知覺組織支持的調節影響之研究



指導教授：李俊賢 博士

研究生：吳明穎 撰

中華民國 一 一 三 年 二 月

國立高雄師範大學人力與知識管理研究所

吳明穎 君所撰之碩士學位論文

女性空服員職家衝突與親職壓力：
知覺組織支持的調節影響之研究

業經本委員會審議通過

論文考試委員會主席

陳必碩

委員

李昭蓉

委員

李俊峰

指導教授

李俊峰

所長

林程森

中華民國 一 一 三 年 一 月 三 十 一 日

摘要

女性空服員有其特殊的職業屬性，不同於一般工作有固定的環境及上下班時間，有別於以往對空服員工作層面上的研究，本研究以在職女服空服員在家庭育兒方面做探討，以台灣C航空公司，家中育有一名以上，12歲(含)以下兒童之在職女性空服員為研究對象，在公司內部通訊軟體進行電子問卷發放，探討有關職家衝突、親職壓力以及知覺組織支持影響之間的關聯性。

本研究以網路問卷方式進行便利抽樣調查，回收有效問卷共計 145 份，使用 SPSS 28.0 統計軟體作為本研究的分析工具，問卷資料以敘述性統計、信度分析、相關分析、迴歸分析來進行探討。其數據分析研究結果如下：

- 一、職家衝突對親職壓力有正向影響。
- 二、知覺組織支持會弱化職場衝突對親職壓力之關係，當知覺組織支持度高時，職家衝突與親職壓力會降低。

在差異性分析方面，本研究分析結果如下：養育子女人數，對於家職衝突有顯著影響，對職家衝突、親職壓力無顯著影響。而工作年資則對家職衝突、職家衝突及親職壓力這三面向均有顯著差異。

基於上述研究結果，知覺組織支持能有效弱化家職衝突、職家衝突與親職壓力之間的關係，當知覺組織支持度高，對於家職衝突、職家衝突與親職壓力能起到有效的緩解效果。因此，以女性空服員為例，在職家衝突與親職壓力的探討層面，組織更需要提供實質上的協助及工作條件的改善，達到組織支持的關鍵效果。

關鍵字：女性空服員、家職衝突、職家衝突、親職壓力、知覺組織支持

Abstract

Female flight attendants possess unique professional attributes distinct from regular jobs with fixed environments and working hours. Unlike previous studies focusing on the job aspects of flight attendants, this research explores the aspects of family caregiving for in-service female flight attendants. The study targets female flight attendants employed by Airline C who have one or more children. Electronic questionnaires were distributed through the company's internal communication software to investigate the correlations between work-family conflict, parenting stress, and organizational support.

Convenience sampling was employed in this online survey, resulting in a total of 145 valid responses. SPSS 28.0 statistical software was used for data analysis, employing descriptive statistics, reliability analysis, correlation analysis, and regression analysis to explore the questionnaire data. The key findings of the data analysis are as follows:

1. Work-family conflict has a positive impact on parenting stress.

2. Perceived organizational support weakens the relationship between work-family conflict and parenting stress. When the perception of organizational support is high, both work-family conflict and parenting stress decrease.

Regarding differential analysis, the research results are as follows: the number of children significantly influences work-family conflict but has no significant impact on either work-family conflict or parenting stress. On the other hand, years of work experience show significant differences in work-family conflict, family-work conflict, and parenting stress.

Based on the research findings, perceived organizational support effectively mitigates the relationship between work-family conflict, family-work conflict, and parenting stress. When the perception of organizational support is high, it has a relieving effect on work-family conflict, family-work conflict, and parenting stress. Therefore, using female flight attendants as an example, in addressing work-family conflict and parenting stress, organizations need to provide substantial assistance and improve working conditions to achieve the critical effect of organizational support.

Keyword: Female flight attendants、 family -Work Conflict、 Work-family Conflict、 Parenting Stress、 Perceived Organizational Support

目 次

摘 要	i
目 次	iii
表 次	v
圖 次	vi
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	3
第二章 文獻探討	4
第一節 職家衝突	4
第二節 親職壓力與分析	9
第三節 知覺組織支持	13
第三章 研究方法	17
第一節 研究架構與假說	17
第二節 研究對象與問卷發放方式	18
第三節 變項定義與衡量工具	19
第四節 資料分析方法	22
第四章 研究結果	24
第一節 敘述性統計	24
第二節 單因子變異數分析	26
第三節 相關分析	30

第四節 迴歸分析	31
第五章 結論與建議	33
第一節 研究結論	33
第二節 研究貢獻與管理意涵	34
第三節 研究限制與未來建議	35
參考文獻	36
一、中文文獻	36
二、英文文獻	38



表 次

表 2-1	「職家衝突」的六構面	6
表 3-1	職家衝突量表.....	19
表 3-2	親職壓力量表.....	20
表 3-3	知覺組織支持量表.....	21
表 4-1	有效樣本描述性統計	25
表 4-2	不同子女數之女性空服員職家衝突程度差異性分析	26
表 4-3	不同子女數之女性空服員家職衝突程度差異性分析	26
表 4-4	不同子女數之女性空服員親職壓力程度差異性分析	27
表 4-5	不同子女數之女性空服員知覺組織支持程度差異性分析.....	27
表 4-6	不同年資之女性空服員職家衝突程度差異性分析	28
表 4-7	不同年資之女性空服員家職衝突程度差異性分析	28
表 4-8	不同年資之女性空服員親職壓力程度差異性分析	28
表 4-9	不同年資之女性空服員知覺組織支持程度差異性分析.....	29
表 4-10	各研究變項之相關係數	30
表 4-11	職家衝突對知覺組織支持之迴歸分析表	31
表 4-12	家職衝突對知覺組織支持之迴歸分析表	32

圖 次

圖 2-1	Abidin(1990)的親職壓力模式.....	10
圖 3-1	研究架構圖	17



第一章 緒論

第一節 研究動機

空服員是民用航空器中，在機艙內為乘客提供各項服務的勤務人員，最主要工作為確保飛航過程中，飛機與全體乘客及同仁們的安全。其他的工作項目還包含：餐飲及免稅商品服務販售、指導乘客使用機上的軟硬體及安全設備、維護機艙環境整潔、最重要的是機上突發狀況的處理，如旅客在飛航過程中受傷、昏迷、機艙受損、失火，及其他必須在緊急情況下，引導乘客安全離開機艙等等。一位專業的空服人員，除了必須通過民航局規定的相關考試訓練外，還需要符合公司服儀規範管理及相關工作上的管理要求及考核。過去的研究分析說到，顧客常以服務上的互動及緊急狀況發生時的關鍵時刻，空服員專業的行為與態度來評價該航空公司（謝淑芬，1995；吳武忠、任靜嫻，2004），換句話說，空服員也可以說是航空公司的門面招牌。

其實空服員的職責，主要還是在維護人機安全，其次才是照料乘客。但是在刻板印象中，一般人對空服員的看法及形象，大部分源自於航空公司的廣告及社會新聞事件，除了配合公司文化而形塑出的意念及形象，許多以空服員為素材的傳媒影片，隨時都可點閱欣賞，進而造成了多數人，對這份工作的誤解與認知。空服員除了處理偶發的機上緊急事件外，基本上是在提供乘客各種機內服務，但因為空服員屬於是第一線接觸旅客的人員，一舉一動都代表著航空公司的形象，使得空服員這個職業如同一個品牌般在經營運作。

此外，國際線的空服員因為工作的關係，有許多的機會到不同國家旅遊，加上平均高於一般行業的薪資待遇及福利條件等，成為不少人嚮往的職業。往往航空公司公開招聘空服員時，常吸引許多人應徵報考，競爭相當激烈。而在激烈競爭下，國際航空公司空服員的錄取率不到3%，但更驚人的是其每年離職率高達10%~13%（朱雲志，2000）。當初如此努力才進入的「窄門」，為何卻有這麼多人在進入後選擇離開？其實造成如此高離職率的影響因素很多，一般人只看到空服員光鮮亮麗的部分，事實上，空服員的工作需要要面對機艙內作業空間限制、噪音與極度乾燥的工作環境。一趟多航點的任務，比如冬季從台北飛到曼谷，再飛至荷蘭，三天內轉換20度、40度與5度，除了溫差甚大需適應外，還有日夜顛倒、12小時以上的密集勞動，久站常走，在壞氣

流中勉強工作、搬運重物、時差睡眠等問題。在身心疲累情況下，還是得強打精神，提供旅客舒適滿意的服務，對空服員的體力及精神集中狀態是很大的挑戰，非典型的輪班工作性質，更是對空服員的身心健康、家庭生活方面，有很大的影響。

除了上述的工作壓力外，空服員不規律的工作型態，極容易讓空服員對於家庭及生活產生疏離感。儘管空服員表面上是依公司班表出勤，但因為很多因素可能導致已排定的班表改變，普遍來說，班表突然地變動，不被員工樂見！

臨時被抓飛 1 天~6 天以上的班是常常發生的，或是因為天氣因素，如：地震、火山爆發、大雪或是飛機故障等原因，導致待在國外的日期延長，不確定何時返家等狀況，加上空服員在上班期間無法用任何方式聯絡，家庭裡大小事務都須由其他成員幫忙，容易產生與家庭成員聚少離多，缺席子女教育及照顧上的問題。當工作與家庭分別剝奪個人的時間與心力，兩個角色無法平衡時，就會導致工作與家庭衝突（work and family conflict），可能是工作角色妨礙了家庭角色（工作對家庭衝突），也可能是反過來彼此影響（家庭對工作衝突），兩種不同的衝突都會產生程度不一的壓力，這也是造成空服員對其工作不滿意的重要原因之一(Boyd & Bain, 1998)。

本研究在回顧近年台灣有關「親職壓力」或「職家衝突」之研究上，透過「臺灣博碩士論文知識加值系統」、「華藝線上圖書館 Airiti Library」進行檢索，發現過往研究者多以教師、公務人員及一般職業婦女為研究對象，儘管有關空服員的相關文獻及論文也不少，但多在探討職業本身的人格特質、服務行為與顧客滿意度等等，對於空服員「親職壓力」或「職家衝突」的研究明顯單薄且無過多探討。

航空公司除了飛機，最大的資產就是「員工」，象徵公司形象的空服員更為重要，航空空司應了解如何善用人力資源、增加空服員的組織承諾，能夠有效率又人性化的管理及安排，讓空服員能在工作及家庭間，找到平衡點。也因為空服員的培訓需要投入相當多的資源，「親職壓力」或「職家衝突」方面的問題，確實值得研究探討。

另外，空服員屬於高壓力族群，其工作的特殊性可能導致親職壓力加重，甚至可能回過頭影響到工作表現，當所承載的壓力超過臨界點時，極有可能導致嚴重之後果（如：飛安事故）。所以有關空服員的「親職壓力」或「職家衝突」之研究，能有貢獻的層面相當廣泛。

第二節 研究目的

綜上所述，空服員的「親職壓力」或「職家衝突」需要更多研究投入探討，本研究以生育有一名以上，12歲(含)以下兒童之台灣籍C航空公司國際線女性空服員為研究主體，研究目的在於了解國際線空服員，在家庭親職壓力與工作壓力之關係，以及探討組織支持對親職壓力的影響。



第二章 文獻探討

本章節分為三小節，藉由收集與分析相關的文獻與期刊資料，以台灣 C 航空公司國際線女性空服員為研究對象，討論職家衝突、親職壓力、知覺組織支持，相互之間的影响。

第一節為探討職家衝突之理論及相關研究；第二節為台灣親職壓力之來源及分析；第三節為探討知覺組織支持之定義及相關文獻研究。

第一節 職家衝突

壹、職家衝突的研究理論觀點

從 60 年代起，就有學者就展開相關之研究，當時「職家衝突」指的是一種角色與另一種角色之間的衝突 (interrole conflict)，而角色之間的衝突，就是不同矛盾的形式，原因就在不同的角色在轉換間，而產生的壓力及接踵而來的情緒 (Greenhaus & Beutell, 1985)。在「職家衝突」裡，壓力通常來自於工作與家庭，兩個不同角色扮演的矛盾衝擊 (Kahn et al., 1964)，通常發生在不同面向的不同需求，而產生衝突的當下 (reenhaus & Buetell, 1985；Kopelman et al., 1983)。

在 80 年代，當時社會經濟快速發展，傳統多代同堂家庭型態式微，小家庭型態成為主流，老人與孩童的照護問題日趨嚴重，工作者得同時兼顧到工作與家庭，當工作責任與家庭照護間，產生無法平衡兼顧的情況時，衝突摩擦自然產生。

到了 90 年代，已婚女性的就業率急速上升，有越來越多的女性在結婚生子後，還是選擇進入職場中，傳統家庭中相夫教子、操持家務、看護長者的特定角色慢慢消失中。也因此，學者們開始注意到，家庭面會反向衝擊到工作面，進而影響到工作表現和成就績效，研究也發現，工作與家庭為雙向衝突，而這兩方面的要求常有相抵觸的情形發生 (Greenhaus & Buetell, 1985；Kopelman et al., 1983)。

由上面的論述可了解，早期的學者們將「職家衝突」視為單一面向的概念，研究的重點方向多為：工作層面對家庭的影響與衝擊？直到近期，才觀察出工作與家庭之間的問題點，不只是單一面向影響家庭而已，而是一種彼此影響的作用，工作除了會影

響家庭外，家庭同樣也會影響到工作（Frone et al., 1992），二者是不一樣但卻又緊扣的概念。所以早先的工作對家庭之衝突，已不能夠包括所有的概念，反而是「職家衝突」這個新名詞，更能詮釋職場對家庭與家庭對職場相互影響的現象。

「職家衝突」的特色除了上述的雙向性外，另一個特色就是「職家衝突」會體現在許多不同的面向。以前談及「職家衝突」時，最主要的資源限制就是時間的分配。

兩個不同角色必須同時使用時間資源時，很容易會產生衝突感(Marks, 1977；Kopelman et al, 1983)。在 90 年代之後，學者們注意到，除了時間之外，角色的心理層面也是有限的能量。心理能量是一種主觀意識，當工作將個人的心理能量消耗完畢時，個體很容易會產生壓力，無法兼顧工作與家庭的兩個角色(Cooper et al., 1983；Noor, 1995)。此外，也有學者關注「職家衝突」時行為面向的影響(Greenhaus & Buetell, 1985)，早期這個觀點，是討論女性是否適合成為領導者的議題開始。有關女性領導者是否適任的議題，一直以來備受爭議(Tully, 1989)，在一般的觀點上，女性領導者在職場的形象，基本上是以理性為主，在家庭內則是以感性持家。在不同訴求的情況下，女性很可能會因為行為及情感邏輯思維上的不一致，而產生嚴重的「職家衝突」(Foster & Forsyth, 1984；Davidson & Cooper, 1983)。所以當在探討「職家衝突」時，除了其不同面向的影響之外，還要觀察不同行為的思考邏輯。

貳、職家衝突的形式構面

為了要探討「職家衝突」的方向性與可能影響的構面，Greenhaus and Buetell(1985)在研究中得到的許多重要，且有指標性的方向，整理出「職家衝突」的三大構面，一是以時間為基礎的衝突（time-based conflict），二是以緊張為基礎的衝突（strain-based conflict），三是以行為為基礎的衝突（behavior-based conflict），以下簡述這三個方面之涵義。

一、以時間為基礎的衝突（time-based conflict）：

常發生於個體投入太多時間至某一角色，相比較下，投入另一角色時的時間相對少。

二、以緊張為基礎的衝突（strain-based conflict）：

某一角色身心所產生的緊張會影響到另一角色，或產生自我矛盾，這樣子的狀態會干擾到另一個角色。

三、以行為為基礎的衝突 (behavior-based conflict)：

通常發生於角色被要求特定行為，而該行為卻不符合或無法被另一角色滿足期待時。

之後越來越多的學者採用此「職家衝突」的分類來進行相關後續研究，如 Netemeyer et al.(1996)等學者做的研究。陸續也有學者指出三個不同構面的「職家衝突」應該會產生兩種不一樣的方向性，其一是工作影響家庭的衝突；簡稱「工作-家庭衝突」，其二是家庭影響工作的衝突；簡稱「家庭-工作衝突」(Duxbury et al., 1992；Frone et al., 1992)。Gutek et al.(1991)則將「職家衝突」的二種方向和三種涵義與種類整理成六種構面，並由 Carlson et al. (2000)規劃出量表並加以驗證，最後定義出「職家衝突」的三種涵義及雙向特性，共六個構面，如下表 2-1 所示。

表 2-1 「職家衝突」的六構面

	工作-家庭衝突	家庭-工作衝突
時間	1.以時間為基礎的工作-家庭衝突	2.以時間為基礎的家庭-工作衝突
緊張	3.以緊張為基礎的工作-家庭衝突	4.以緊張為基礎的家庭-工作衝突
行為	5.以行為為基礎的工作-家庭衝突	6.以行為為基礎的家庭-工作衝突

根據上述的文獻回顧，我們可以了解，「職家衝突」所得到研究者的重視，引發廣泛研究及探討。不管是社會中的任何年齡階層及職業別，皆會受到影響，並從時間、緊張與行為，而產生影響程度面相不一的衝突。直到現代，「職家衝突」的現象已普遍存在家庭中，那麼原因為何？帶來的後果有哪些？接下來的文獻回顧，會以「職家衝突」作為核心變項，來探討其中前因與後果。以下將前因分為工作面及非工作面，分別來做探討。

一、工作面 (work domain)

在工作面的變項方面，包括在工作上的投入程度、工作時間、職場支持、排班制度及職場勤務壓力等等。Byron(2005)指出，職場勤務壓力及排班制度與「工作-家庭衝突」的關係最具關連性。

過往的研究也發現到，在「工作-家庭衝突」的前因變項中，投入工作的時間和

「工作-家庭衝突」有高度的正相關性(Burke et al., 1980；Keith & Schafer, 1980；Pleck et al., 1980)；「工作-家庭衝突」也會跟超時工作的次數、不夠彈性的排班制度及不規則的輪調工作有著正相關性(Pleck et al., 1980)。

此外，研究也發現，雖然工作投入能夠提高員工其勝任感及「工作滿意度」，但也會引發「工作-家庭衝突」相關問題的增加(Sekaran, 1989)。Jones and Butler (1980)研究發現，工作角色上的不確定與摩擦和「工作-家庭衝突」有正相關性，他們發現若主管或組織對員工的支持和互動程度低落，會產生較多的「工作-家庭衝突」。Pleck et al. (1980)的研究也發現，身心各方面的工作要求，都會跟不同形式的「工作-家庭衝突」有關。

二、非工作面 (nonwork domain)

非工作面所包含之因素主要是家庭生活的投入、非工作時間上的安排、家庭支持度、壓力及衝突及生育兒童的數目等。在 Byron(2005)的研究結果指出，家庭壓力及衝突與「家庭-工作衝突」的關係是最為明顯的。

Beutell and Greenhaus (1982)發現，若丈夫將時間與精力高度投入在工作中，將會使妻子更容易產生「家庭-工作衝突」的經驗感受。Keith and Schafer (1980)的研究也指出，女性在「家庭-工作衝突」的感受上，與配偶的工作時數具有直接的關聯性；可反觀男性卻很少因為配偶投身工作，而有「家庭-工作衝突」的不良感受經驗(Greenhaus & Kopelman, 1981；Locksley, 1982；Pleck et al., 1980)。Kopelman et al.(1983)研究認為，家庭內部中的不和諧，與「家庭-工作衝突」有關；Beutell and Greenhaus (1983)也指出，配偶若能有行動上的支持，可緩解另一半在角色的衝突。他們更進而發現，不同職業類別的夫妻，女性更比男性容易感受到家庭與工作上的衝突。

參、職家衝突的後果變項

眾多學者發現在「職家衝突」的影響之下會產生許多後果，比如心理憂鬱、工作滿意度、組織承諾、員工的流動率及生活滿意度等變項(Frone et al., 1992；Higgins et al., 1992；O'Driscoll et al., 1992；Greenhaus et al., 1989)。Allen et al.(2003)在回顧 1988 到 1998 這十年間與「職家衝突」相關的量化研究報告，文中對過往「職家衝突」的後果，有廣泛且全面性的摘要，且評估該查證研究，最終將結論排列出三個後果變項的類別，依序是：工作相關結果 (work-related outcome)、非工作相關結果 (nonwork-related

outcome)、壓力相關結果(stress-related outcome)，該份研究完整周全，所以本研究採用其方式整理過去相關文獻，敘述如下。

一、工作相關結果(work-related outcome)

在工作相關結果方面共包括:組織承諾、工作滿意度、離職之意願(intention to Turnover)、出勤紀錄、工作績效、生活滿意度、生涯成功等。一直以來，「工作滿意度」常會是最多學者所研究的結果變項，許多學者發現，當「職家衝突」上升時，「工作滿意度」會下降，所以二者間會有顯著的負向關係，這個發現也被其他研究者，在不同的職業與性別下驗證(Judge et al., 1994; Burke, 1988; Anderson-Kulman & Paludi, 1986; Adams et al., 1996; Netemeyer et al., 1996)。

二、非工作相關結果(nonwork-related outcome)

幸福感、婚姻和諧、家庭狀態、休閒滿意度都是非工作相關結果，而「幸福感」是最被關注的，大部分的研究發現「幸福感」與「職家衝突」有最明顯的關係，當「職家衝突」上升時，「幸福感」就會下降(Kossek et al., 1998; Adams et al., 1996; Aryee et al., 1999; Googins & Burden, 1987; Judge et al., 1994; Netemeyer et al., 1996)。

也有少數學者發現「幸福感」與「職家衝突」間，並無明顯的關係。其餘非工作的變項大部分與「職家衝突」則呈現出負向的關係，如 Higgins et al.(1992)他採用的研究樣本是，以工作當生活重心的個體，結論顯示「職家衝突」和生活品質呈現負相關。

三、壓力相關結果(stress-related outcome)

普遍來說，心理壓力、身體健康狀態、憂鬱焦慮、藥物濫用、工作能量耗竭、工作相關壓力、家庭相關壓力皆是壓力的相關連結。O'Driscoll et al.(1992)指出，當工作受到了影響或非工作時的活動受到干擾，心理壓力會上升。在 Beatty(1996)研究中也發現，焦慮也會產生類似的結果。

Parasuraman et al.(1996)的研究指出「職家衝突」和焦躁、挫折及緊張等負面情緒有明顯關係。大部分的研究中均提及，當「職家衝突」上升時，憂鬱也跟隨加深(Frone et al., 1992; Googins & Burden., 1987; Netemeyer et al., 1996; Thomas & Ganster 1995)。從之前的文獻可發現，不管在研究和實際生活中，重點的相關結果皆是工作與非工作，所以本研究著眼點放在與工作相關之部分(國際線空服員的工作性質)與親子教養、知覺組織支持之間，做相互的影響探討。

第二節 親職壓力與分析

壹、親職壓力的定義

親職壓力（Parenting stress）此一概念，最早係由臨床心理學家 Abidin(1997)所提出，係指父母親在執行他們的角色時，因為遭遇困難而產生擔心、受挫及自責等心理感受。Tam et al.(1994)認為親職壓力指家長作為父母角色時，所遇到的壓力。也有學者認為父母在扮演親職角色時，會因個人、夫妻及親子三方面間的種種問題感到困擾，進而產生焦慮、挫折、自責等心理層面的感受（陳玲婉，2005）。

孩子成長的過程當中，父母親會面對不同階段的角色扮演與親職任務，在現今社會，大部份的父母，除了要工作來養家活口之外，想要當個稱職的子女教養親職角色，得付出更多的時間精力與金錢，在盡心盡力付出的同時，能否在教養與自我實現間取得平衡，都是壓力的來源（任文香，1995；徐綺穗，1998）。

對大多數的人而言，生養子女是人生中重大的決定與家族間的責任。照顧子女也是甜蜜的負擔，但成為父母這個角色，往往會伴隨著許多壓力，這種因為父母履行親職角色所產生的壓力，統稱為親職壓力。

孩子的個性與日後成長中發展出來的行為，是導致親職壓力產生的重要因素之一。但父母本身的人格特質，原生家庭所帶來的影響，也是另外一個左右親職壓力產生的關鍵因素。

綜合以上觀點，本研究認為，親職壓力係指母親在親職角色的任務上，受到責任感、親子互動、外在環境的支持系統以及夫妻關係等因素條件，進而產生壓力倦怠與沉重負擔的身心感受。

貳、父母的親職壓力

在 McCubbin 所編製的家庭壓力量表(The Family Inventory of Life Events & Change : 簡稱 FILE)中，認為家庭所經歷的壓力事件主要有：1.親職感受，家庭成員間衝突的壓力、2.婚姻壓力、3.懷孕與養育子女的壓力、4.經濟壓力、5.工作壓力、6.疾病與照顧子女的壓力、7.失去家人的壓力、8.家人遷居的壓力、9.家庭法律壓力、10.家庭累積壓力

(McCubbin et al., 2013)，在這些壓力項目中，與親職角色最為相關的為：親職感受、懷孕與養育子女、照顧子女等四項，由此可發現，親職角色所帶來的壓力在家庭壓力源中佔有相當大的比重。

所謂的親職壓力是父母親在履行其角色責任和任務時，受到本身及其子女的人格特質親子關係互動不良，或是家庭及其他干擾因素的影響，而感受到的壓力(Abidin, 1990)。心理學家 Abidin 所提出的親職壓力模式中認為，親職壓力的來源包括兒童領域(child domain)和父母領域(parent domain)兩大部分，其理論架構如下圖 2-1:

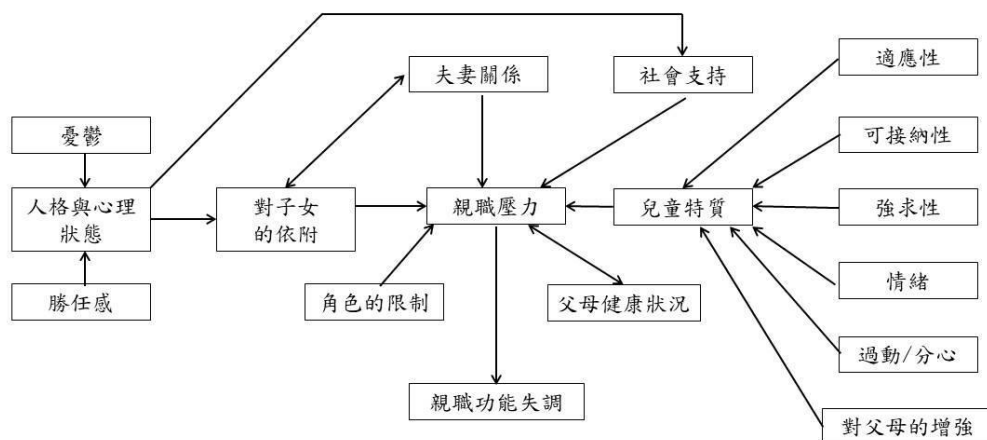


圖 2-1 Abidin(1990)的親職壓力模式

親職壓力除了受到父母子女本身的人格特質之外，和兩者間的互動關係也有影響。另外一個重要的影響則是家庭所處的生命週期。在嬰幼兒時期，父母必須學會新生兒的照護技能，可能也得面臨托育「經濟層面」幼兒照顧和工作衝突的問題；進入兒童或青少年時期，父母會面對的，可能是更複雜的教養課題，這些往往都帶給父母極大的壓力。特別是在幼兒期，對父母的依賴程度最深，相對的，父母也需要投入較多的時間精力來照顧幼童。如果父母能力不足，更容易有沉重的壓力負荷。

參、親職壓力的相關研究

親子關係對幼兒之智力發展及體能發展有極大的影響，精神醫學專家 Bowlby 強調為人母親者該格外重視孩童的成長過程（鄭淑子，1994）。

張高賓（2004）所做的家庭心理環境、親子關係與兒童情緒經驗之關係研中強調，兒童的情緒經驗會受到家庭環境與親子互動甚大，因此特別需要強化親子關係的良性互動。

Clement and Chamberland(2014)的研究指出，母親對家庭暴力的敏感度、童年時期受虐的經驗以及親職壓力，都與孩子的氣質相關，該研究藉由親職方案的實施，透過訓練，嘗試讓父母減輕親職的壓力，強化父母轉移負面情緒的能力，避免影響子女的發展。在親子關係良好的家庭中，父母較常使用正向言行與孩子相處，有助於孩童的自我肯定；相反地，當親子相處互動的過程中，父母對子女有較多負面的挑別與責備時，子女容易沒自信，進一步導致其人格負面發展（王鍾和，2003）。

翁毓秀（2003）指出親職壓力多與家庭壓力有關，包括家中孩童數、子女年齡、父母婚姻狀況、家庭總收入等，但是從研究發現，其並無一致性的結果。Rodriguez (2011)的研究指出，母親的親職壓力與孩子的焦慮與沮喪有關，當孩子表現愈焦慮與憂鬱時，母親的親職壓力愈高。在以幼兒父母為研究對象的結果發現，年輕父母的親職壓力會大於年長父母者，有任文香（1995）與吳明珩（2005）的研究。而無差異者有林千惠（2006）的研究，她指出，職業婦女的親職壓力，非專業工作領域者高於專業領域的母親。

在婚姻狀況與家庭收入的研究，一致的發現，普遍單親母親的親職壓力大於非單親家庭（任文香，1995；吳明珩，2005；林千惠，2006）。收入較低、經濟壓力大的母親，感受到的親職壓力會愈大（任文香，1995；洪榮正 2004；陳玲婉，2005；袁美蓮，2006）。

吳明珩（2004）與陳玲婉（2005）的研究均指出，跟上一代同住的親職壓力會大於較單純的小家庭。而在子女數方面，大多數研究發現子女數愈多，親職壓力感受越大（任文香，1995；洪榮正，2004；陳玲婉，2005），但也有研究指出二者並不具關連性（林千惠，2006；袁美蓮，2006）。多數研究指出學齡前子女的年齡與父母的親職壓力無關（任文香，1995；陳若琳、李青松，2001；洪榮正，2004），在子女性別的差異上，呈現出較不一致的研究結果。

台灣社會在這幾十年來，社會經濟的快速變遷，對家庭產生不小的衝擊與傳統模式的改變!這些改變，包括了小家庭的增加，從而影響了家庭中，父母的親職角色與行為模式，更直接改變了與子女的互動關係；此外，家中父母扮演的親職角色也出現了轉變，教育水準的提高與普及，與女性意識的抬頭，使得兩性權力關係的"蹺蹺板"開

始比重不同。傳統「男主外，女主內」的角色分工也已改變。

廖永靜（2000）在臺灣家庭實際變遷情形中提及，現代婦女就業使得傳統男女角色分工與以往社會不同，女性雖投入勞動市場，卻仍是家務工作與親職角色之主要承擔者，在工作與家庭兩頭燒的同時，壓力也比以往更高。現代婦女的就業率全面提高，且社會環境裡所面臨的壓力比以往更多，使得婦女生育率跟過去的數字相較，降低了許多。行政院主計處 2011 年所公佈的統計資料顯示，2000 年的出生率為 13.76%，2009 年則是 8.29%，2010 年更降至 7.21%，由此可發現，少子化現象已是趨勢。生兒育女是一種女性天職，但與大環境有其衝突時，探討身為母親之親職壓力現況更具有其重要與意義性。

親職任務是需要投注相當多的金錢、時間以及體力，對許多婦女而言，雖然養育子女能獲得成就感與滿足感，但相對的，也增加了壓力與煩惱，並且當親子關係中的壓力過大時，甚至會導致父母的親職功能失調，進而影響子女的人格發展（任文香，1995）。

生活步調快速、家庭所得高低差異甚大以及價值觀和以往不同的現在社會，生活壓力大，同時也影響了人際或家庭互動關係等，許多與家庭有關的社會問題日益嚴重，包括夫妻分居、高離婚率、家庭暴力以及兒童虐待等問題（羅虞村，2000；翁毓秀，2007）。蔣姿儀、王薇如與林季宜（2011）在共親職的研究指出，在學齡前幼兒之養育上，父親與母親在親職分工有顯著的差異，學齡前幼兒的父親之親職參與顯著低於幼兒母親。可以看出，在學齡前的育兒上，主要的育兒責任仍落在母親的身上。

洪榮正（2004）在針對職業婦女的研究指出，未滿 30 歲的母親，壓力會大於 30-35 歲的母親，而吳明珩（2005）的研究也得到類似的結果，30 歲以下母親所感受到的親職壓力較大。林千惠（2006）則發現，育有學齡前男性幼童的職業婦女，在工作生活的調適度、與家人相處的關係，及整體親職壓力，會小於育有學齡前女性幼兒的母親，另外，家庭收入較低的母親之親職壓力也較高。

由以上研究可知，親職壓力對於兒童發展、教養品質或親子關係等面向，都有相當程度的影響。在眾多碩博士論文中，單純研究職家衝突、親職壓力的相關論文眾多，但少有以空服人員這份職業來做比對衡量，這也是本研究的動機之一。

第三節 知覺組織支持

壹、知覺組織支持之定義及內涵

知覺組織支持源起於 1980 年代的研究調查，由 Eisenberger、Huntington、Hutchison 及 Sowa 所提出。他們認為這是一種員工主觀的認知，組織中的成員會發展出一種對組織整體的信念，用於衡量組織是否重視其對組織的貢獻以及組織對其福祉關懷的程度(Eisenberger et al., 1986)。Aselage & Eisenberger(2003)表示若員工評估組織賦予的支持超過組織內正式的支持時，會使員工更加努力工作與任務；當員工接收到組織支持時，會以實質行為回報給公司，如：減少個人的缺席狀況、有效率完成組織任務、幫助同事解決問題以完成工作等等實際性的行為。Mitchell et al.(2012)研究發現，知覺組織支持透過關懷與信任員工，並提供員工提升工作效率的資源，讓員工與其他組織成員或組織有更強的連結，可讓員工感受到對工作更為自主，且讓員工自身更具競爭力。韓志翔等（2009）將知覺組織支持定義為，企業組織回應員工付出所提供的獎酬和肯定，讓員工感受到組織關心的整體觀感。

許順旺等（2016）提到組織支持是種能利用溝通或形式上的獎勵，能穩定員工情緒，達到個人心理滿足，而基於社會交換理論與互惠規範，當部屬感知到較高的支持時，會產生超越原本工作範疇的動機，期望回饋給組織較高的績效。因此本研究以社會交換論的組織支持為主軸，將知覺組織支持定義為員工對組織如何看待其貢獻，並關心其福祉的一種全面性看法，透過組織不同的對待方式，會讓員工感到組織是否支持他們，願意協助員工，人性化的把員工及員工的家庭視為企業資產與責任，而影響員工對組織動機的解釋，進而產生回報的交換意識。

知覺組織支持類似社會交換理論（Social Exchange Theory），社會交換理論中，交換行為是由兩個條件所產生，第一是行為與他人產生互動，第二是該行為是有利益的，也就是說，交換行為是在人際互動下，個人去尋找對自己有利益的選擇，只有在對自己有利的情况之下，才會產生出交換行為(Blau, 1964)。依據社會交換理論，當組織較為關心員工時，較容易發展出社會交換關係，產生有益的效果，也就是說良好的關係能夠產生有效的工作行為與積極的員工態度(Cropanzano & Mitchell, 2005)。

社會交換理論（social exchange theory, SET）係探討組織成員工作行為的重要理論基礎。依據 Blau(1964)之觀點，組織與成員之間的互動包含了「經濟性交換」

(economic exchange) 與「社會性交換」(social exchange) 兩種類型，前者指的是組織用正式合約來規範員工，以求完成目標或任務，後者則為一種以信任為基礎的自願性交換行為。

例如之前在疫情嚴峻的期間，Chen and Eyoun (2021) 調查了美國餐廳一線員工對 COVID-19 的恐懼、工作不安全感與情緒疲憊之間的關係，並加以探討知覺組織支持的調節作用，研究結果表明，一線員工如果獲得較高的知覺組織支持時，員工的情緒耗竭較低，也降低了工作不安全感。

國籍 C 航空公司在疫情嚴峻期間，在第一線空服人員的福利及安危保障上，也著墨甚多，客運部分雖然停止了超過九成以上的航班，但基本底薪及簽約時，空服員的每月的保證飛時加給，並沒有改變，讓員工的經濟有一個程度的保障。

除了每日需要回報公司體溫狀況外，疫情期間的出勤日，在任務前就必須報告公司，個人及同住家人的健康狀況，執勤過程中，須嚴守公司規定，除了全套防疫裝備外，在交通車上禁止飲食及拿下口罩對話，與運務及清潔人員”零接觸，不交談”，廚房內只留一人，分批用餐，抵達外站禁止外出，嚴控門禁。勤務結束後，每七日至指定專責醫院做 PCR 核酸檢測等等，做到保護員工及符合衛生福利部疾病管制署的相關規定。

在社會交換理論的架構下，知覺組織支持 (perceived organizational support, POS) 提出了一個，將組織「人格化」的觀點，是指員工會視組織的做法，做為依據及方向，判斷組織是否重視員工對企業組織的貢獻與關心其福祉的象徵。(Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986)。依據社會交換理論的觀點，當員工感受到較高的組織支持時，基於互惠原則，會展現某些對於組織有利的行為或成果做為回報，如組織承諾、工作投入與工作表現等(Rhoades & Eisenberger, 2002)。由此得之，空服員是否能感受到組織的支持，是影響其與航空公司交換關係間非常重要的因素。依據前述，當空服員知覺公司對其支持時，將產生正向回報的認知或態度，不管是對公司的忠誠度或工作態度上的積極主動。

Levinson(1965)認為組織代理人的行為不單單只代表個人，而是被視為組織的意圖。因此知覺組織支持假設員工將組織人格化，以衡量組織重視員工們的貢獻和關心員工福祉的程度，知覺組織支持與社會交換關點為相同概念，員工感知到組織對其的承諾，會影響員工對於組織的承諾，也會增加員工對組織的情感依附，此外，員工會付出更多的努力，期望實現組織目標，後將得到更多回報，也就是員工會以更高的承諾、忠

誠度以及績效，回報所感知到的組織支持，此外也期望獲得更多支持(Eisenberger et al., 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002)。

員工期望得到的回報中，薪資酬勞和福利，被作為組織是否重視和關心員工的強烈信號，因此薪資酬勞和福利滿意度會對知覺組織支持產生影響(Miceli & Mulvey, 2000; Jolly et al., 2021)。以及如果受到組織重視，可以為員工帶來認可、尊重甚至是晉升等等的好處(Rhoades & Eisenberger, 2002)。

除此之外知覺組織支持，不只有組織對員工的認可和福利，還包含了工具性支持，例如提供完成工作所需要的訊息、軟硬體設備及培訓等等，都可以表現出組織對於員工的支持(Mcmillan, 1997)。

知覺組織支持同樣能夠透過增加員工對組織的情感依戀，達到改變行為，例如知覺到較高組織支持的員工，對於組織會表現出更強的歸屬感及忠誠度，即便缺乏個人所期望的支持，例如酬賞或是表揚等等的狀況下，同樣能夠為了組織的利益，進行創新及致力於履行其職位要求，也比較不會有太強的意願，尋求或接受其他組織的工作(Eisenberger et al., 1990)。

總而言之，知覺組織支持首先建立於互惠規範的基礎上，知覺組織支持應產生組織關心員工福利，以及幫助組織達成目標的義務；其次，知覺組織支持所蘊含的關心、認可以及尊重，應滿足社會情感需求，引導員工將組織成員身分與角色地位，納入社會認同；最後，知覺組織支持應加強員工的信念，即組織的認可，並獎勵提升績效。以上三點對於員工而言可以提升工作滿意度，增強積極態度，對於組織則可以增加情感承諾、提升績效並且減少離職率，不管是員工或是組織都能帶來有利的結果。

貳、知覺組織支持之調節效果

Eisenberger et al.(1986)指出，可察覺的組織支持，是員工對組織如何評價他們的貢獻和關心他們生活的政策之看法，從知覺組織支持的理論出發，支持性的人力資源措施，是組織對員工的支持和一種投資行為，這種行為可視為把員工當做企業寶貴的資源之一（魏江茹等，2007）。

Chang et al. (2011)呼籲後續研究，在探討組織人力資管理措施與員工創新之關係時，應同時考量來自於組織層面之影響因子，組織層級或是主管層級形成的直接或是交互機制，有可能影響人力資源措施實踐制定與企業創新之關係。

假使企業組織能有良好的支持與環境，應可大幅增加員工在工作上的奉獻，且透過人力資源管理措施，如薪酬福利、績效評估及訓練發展，特別是在本研究中，空服人員特殊的工作性質及工作時間，若公司能對家中有孩子的空服員，有更多人性化的安排，比如：彈性班表的安排(個案申請派飛短程區域線)、家庭照顧假等等，相信員工會更感念及支持公司，進而為企業帶來更大利益與競爭力。換言之，組織支持對組織中的各層面皆有益處且深具影響力，亦即組織支持可能扮演一個調節作用的角色。

綜合上述國內、外學者的研究結果，高強度的組織支持對於人力資源管理系統可產生強化的效果，因此人力資源管理措施透過組織支持的強化，進而影響員工對企業工作不同層面的付出。

本研究提出以下假設：知覺組織的支持，對於人力資源管理方面可起到調節效果，當員工感受到組織支持時，會產生有利組織的行為表現。知覺組織支持越高，員工更加深對組織的信任(Organ & Konovsky, 1989)。員工基於互惠、公平的原則，當感受到組織對自己採取了支持和鼓勵的措施時，也願意採取有利於公司目標成果或有更多行為表現的責任。徐聯恩與洪兆祥(2013)在探討營造支持性氛圍與員工創新關係的研究結果顯示，組織內的支持氛圍對員工的創新行為有明顯且正面的影響。

依據前述，當空服員感受到公司對其支持時，將產生正向感念的想法或態度，而這樣的想法及能量要如何反應在具體的行為表現上，可能得涉及部分心理歷程。在此情感認知與具體行為的轉化過程中，組織承諾是極為重要的條件。相關的研究證實，當員工感覺到較高的組織支持時，可形成較佳的組織承諾，並反應在工作表現上(Liu, 2009; Piercy et al., 2006)。

綜合前述，員工的知覺組織支持可以促進其情感性組織承諾，進而提升其工作表現，這樣的觀點，提供了一個正向影響空服員工作表現的參照模式，然而，鑒於空服員的工作與待遇受到一定規範及保障，這樣的推論是否成立，是本研究另一個關注的焦點。而相關研究指出家庭的壓力或衝突，會對員工的工作表現造成負面的影響，因此，在組織支持與家庭對工作衝突兩介面的交互作用下，對於空服員的工作表現影響為何，是本研究另一個關注焦點。

第三章 研究方法

第一節 研究架構與假說

本研究將知覺組織支持作為調節變項，加以探討職家衝突對台灣籍國際線空服員的影響，以及親職壓力之干擾效果。根據本研究目的及相關文獻回顧後，進行調查研究後，整理出本研究架構。如下圖 3-1 研究架構：

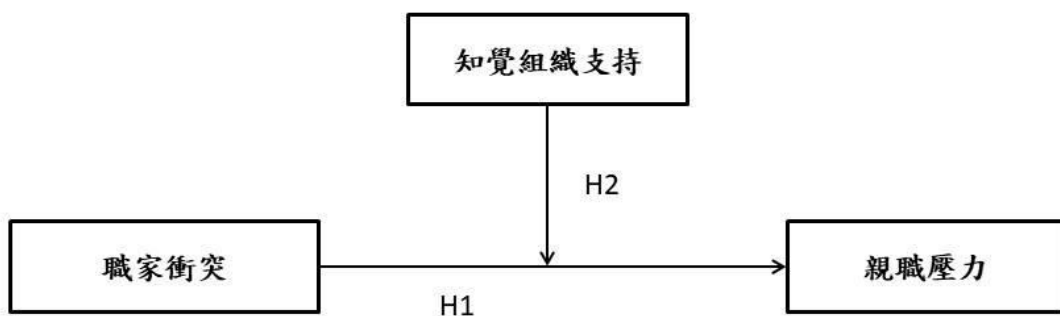


圖 3-1 研究架構圖

依據前述之文獻及研究架構，本研究提出下列研究假設：

H1：職家衝突對親職壓力有正向影響。

H2：知覺組織支持會弱化職家衝突對親職壓力之關係，當知覺組織支持度高時，職家衝突與親職壓力會降低。

第二節 研究對象與問卷發放方式

本研究為量化研究，採用便利抽樣法，研究對象為台灣 C 航空公司，家中養育一名(含)以上，12 歲(含)以下兒童之台灣籍女性空服員，採取網路問卷，以不具名方式，在公司內部之空服員臉書社團、Line 群組進行問卷的發放。

問卷發放為期一個月，回收共 158 份問卷，經過資料篩選、刪除無效問卷後，最終實際符合本研究之有效樣本數為 145 份



第三節 變項定義與衡量工具

本研究採用 Likert 五點量表，從「1 分」到「5 分」分別代表「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，構面及問項說明如下，：

(一)職家衝突量表

本量表採用 Jung & Kim (2023)所提出的職家衝突量表，其中分為「職家衝突」及「家職衝突」兩大部分，例句為：「我的工作會排擠到我和小孩相處的時間」、「我花費在照顧孩子的時間和精力，會影響到我的工作表現」，共 10 題。本題項 Cronbach' α 值為 0.890，具有高度信度，問卷如表 3-1 所示。

表 3-1 職家衝突量表

衡量構面	問卷題項
職家衝突	1.我的工作會排擠到我和小孩相處的時間
	2.工作之餘，我沒有時間可以去陪小孩做共同完成的事(如：旅行)
	3.我的工作讓我錯失了一些孩子的重要時光(如：生日、畢業典禮)
	4.我的工作對孩子的教養和互動上有負面的影響
	5.因為工作，使我在面對小孩時容易發怒沒耐心
家職衝突	6.花費在照顧孩子的時間和精力，會影響到我的工作表現
	7.對孩子的擔憂及責任，常使我在工作時分心
	8.如果沒有生育小孩，我能在工作上有更好的表現或成就
	9.我孩子的表現或情緒，對我的工作有負面的影響
	10.由於在孩子的教養上費盡心力，我無法在工作上集中精神

(二)親職壓力

本量表採用 Gawlik, Melnyk, & Tan, (2022)所提出的職業家長親職倦怠量表 (Psychometric Properties of the New Working Parent Burnout Scale)，例句為：「我很容易被

我的孩子激怒」，共 11 題。本題項 Cronbach'α 值為 0.885，具有高度信度，問卷如表 3-2 所示。

表 3-2 親職壓力量表

衡量構面	問卷題項
親職壓力	1.我很容易被我的孩子激怒
	2.我覺得我不再是以前那個孩子心中的好媽媽了
	3.當我早上醒來，想到又要和孩子們相處一天，我就覺得精疲力盡
	4.我會分配時間讓我自己有喘息的空間
	5.我覺得帶孩子是開心的(*)
	6.身為母親，但還有工作需要兼顧，讓我覺得無法全心全意的教養孩子，而有挫折感
	7.我看到，在母親的這個角色上，只算是勉強及格
	8.對我來說，養育孩子的壓力很大
	9.我很容易對孩子沒耐性
	10.為了平衡工作和母親角色，我已經快要崩潰
	11.我自認是個很不錯的媽媽(*)

*為反向題

(三)知覺組織支持

本量表採用 Wayne, Casper, Matthews, & Allen, (2013).所提出的知覺組織支持量表，例句為:「公司認為工作應該要是一個人生命中的最重要的事」，共 6 題，題目皆是反項論述，經反向編碼後進行分析。本題項 Cronbach'α 值為 0.881，具有高度信度，問卷如表 3-3 所示。

表 3-3 知覺組織支持量表

衡量構面	問卷題項
知覺組織 支持	公司認為工作應該要是一個人生命中最重要的事(*)
	公司認為高度重視個人生活的員工，是無法全心投入工作的(*)
	公司通常不樂見，因為個人的需求而請假，例如：照顧生病的孩子(*)
	公司認為請假去做個人私事，是種不全心投入工作的行為(*)
	公司認為最有生產力的員工是把工作放在家庭生活之上的(*)
	公司認為最理想的員工，是 24 小時都可為公司待命的(*)

*為反向題



第四節 資料分析方法

本研究採用問卷調查方式進行研究，以回收之有效問卷進行資料整理、編碼後對各研究假設進行統計檢定，採用 SPSS 28.0 版進行統計分析，以檢驗本研究假設是否成立，使用之資料分析方法如下：

一、敘述性統計分析

針對研究對象之個人背景變項，包含、年齡、婚姻、子女數、服務年資、是否為管理職等，進行資料彙整及敘述分析，並計算樣本次數分配、平均數、標準差等。

二、信度分析

信度所關心的是各變數與構面的一致性(Consistency)與穩定性(Stability)。本研究採用的 Cronbach's alpha(Cronbach' α)是目前社會科學研究在做信度分析時常使用的分析方法，透過 α 值來檢定各構面之一致性。當 Cronbach' α 係數值愈大，表示其內部一致性愈大，若 Cronbach' α 係數在 0.7 以上，即表示該量表其一致性高，其信度良好。

三、相關分析

相關分析(Correlation analysis)的目的是探討變數之間的相關程度及相關方向。相關分析主要是用來檢測兩變項之間的關係強度，本研究採用皮爾森(Pearson)積差相關分析進行檢驗知覺組織支持、職家衝突、親職壓力構面間的相關程度以及其顯著性。

變項間的相關係數值為介於-1 至+1 之間的標準化係數。若其相關係數的數值為正值，則表示變項之間有正相關，若為負值，則表示變項之間為負相關，係數的絕對則顯示係數相關的強弱，絕對值愈大表是關聯性愈強，反之則關聯性愈弱。

四、迴歸分析

迴歸分析(Regression analysis)其要目的為了解與檢驗一個或多個變數間是否存在顯

著關聯性，包含相關與否、相關方向及強度。本研究使用階層迴歸來進行檢驗研究假設是否成立。以迴歸分析檢驗知覺組織支持(自變項)對於職家衝突(依變項)之間的關係，再以迴歸進行調節效果分析，檢驗自變項之知覺組織支持與親職壓力之相乘效果對依變項職家衝突的影響，以進行了解親職壓力對知覺組織衝突與職家衝突兩者間的調節效果。



第四章 研究結果

第一節 敘述性統計

本研究以台灣C航空公司，家中養育一名以上，12歲(含)以下兒童之台灣籍女性空服員為問卷發送對象，研究職家衝突、親職壓力與知覺組織支持之影響。本章綜合前四章所述，依據研究背景與動機、研究目的，探討相關文獻，擬訂研究假設，經由問卷統計資料的分析，將分析結果進行歸納與統整，說明本研究的研究結果與發現，並提出具體建議。

1. 年齡

30歲(含)以下有1位，佔0.7%；31~40歲有70位，佔48.3%；41~50歲有65位，佔44.8%；51~60歲有9位，佔6.2%。此份問卷之受試者年齡以31~40歲居多，41~50歲次之。

2. 婚姻狀況

從未結婚有1位，佔0.7%；已婚有127位，佔87.6%；分居有2位，佔1.4%；離婚有12位，佔8.3%；喪偶有3位，佔2.1%。此份問卷之受試者婚姻狀況以已婚居多，從未結婚最少。

3. 子女數

1個有65位，佔44.8%；2個有72位，佔49.7%；3個(含)以上有8位，佔5.5%。此份問卷之受試者子女數以2個居多，1個次之。

4. 年資

1-5年有3位，佔2.1%；6-10年有37位，佔25.5%；11-20年有55位，佔37.9%；21年(含)以上有50位，佔34.5%。此份問卷之受試者年資以11-20年居多，21年(含)以上次之。

表 4-1 有效樣本描述性統計

變項名稱	樣本數 (人)	有效百分比 (%)	累積百分比 (%)
年齡			
30 歲(含)以下	1	.7	.7
31~40 歲	70	48.3	49
41~50 歲	65	44.8	91.8
51~60 歲	9	6.2	100
婚姻狀況			
從未結婚	1	.7	.7
已婚	127	87.6	88.3
分居	2	1.4	89.7
離婚	12	8.3	97.9
喪偶	3	2.1	100
子女數			
1 個	65	44.8	44.8
2 個	72	49.7	94.5
3 個(含)以上	8	5.5	100
年資			
1-5 年	3	2.1	2.1
6-10 年	37	25.5	27.6
11-20 年	55	37.9	65.5
21 年(含)以上	50	34.5	100

第二節 單因子變異數分析

本節針對受訪者統計變項，對於職家衝突、家職衝突、親職壓力及知覺組織支持四個構面進行差異性分析，分析結果如下表：

1. 子女數在職家衝突是否有差異

本節針對受訪者統計變項，對於職家衝突、家職衝突、親職壓力及知覺組織支持四個構面進行差異性分析，分析結果如下表：

1. 子女數在職家衝突是否有差異

由表 4-2，計算後的 F 統計值為 2.157，顯著性 p 值=0.119>0.05，無法拒絕虛無假說，代表三種不同的子女數，對於職家衝突沒有顯著差異。

表 4-2 不同子女數之女性空服員職家衝突程度差異性分析

	子女數	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
職家衝突	1.一個	65	3.31	.771	2.157	.119
	2.二個	72	3.33	.794		
	3.三個(含)以上	8	2.72	.848		

2. 子女數在家職衝突是否有差異

由表 4-3，計算後的 F 統計值為 3.255，顯著性 p 值=0.041<0.05，代表三種不同的子女數，對於家職衝突有顯著差異。透過平均數能發現，子女數為一個的女性空服員在家職衝突中最高，其次為子女數兩個的女性空服員，最低的則是子女數有三位(含)以上的女性空服員。

表 4-3 不同子女數之女性空服員家職衝突程度差異性分析

	子女數	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
家職衝突	1.一個	65	3.09	.872	3.255*	.041
	2.二個	72	3.04	.902		
	3.三個(含)以上	8	2.25	.739		

3. 子女數在親職壓力是否有差異

由表 4-4，計算後的 F 統計值為 2.587，顯著性 p 值=0.079>0.05，無法拒絕虛無假說，代表三種不同的子女數，對於親職壓力沒有顯著差異。

表 4-4 不同子女數之女性空服員親職壓力程度差異性分析

	子女數	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
親職壓力	1.一個	65	2.93	.831	2.587	.079
	2.二個	72	2.98	.817		
	3.三個(含)以上	8	2.28	.760		

4. 子女數在知覺組織支持是否有差異

由表 4-5，計算後的 F 統計值為 2.403，顯著性 p 值=0.094>0.05，無法拒絕虛無假說，代表三種不同的子女數，對於知覺組織支持沒有顯著差異。

表 4-5 不同子女數之女性空服員知覺組織支持程度差異性分析

	子女數	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
知覺組織支持	1.一個	65	2.29	.919	2.403	.094
	2.二個	72	2.34	.877		
	3.三個(含)以上	8	3.02	.879		

5. 年資在職家衝突是否有差異

由表 4-6，計算後的 F 統計值為 5.723，顯著性 p 值=0.004<0.01，代表三種年資分布，對於職家衝突有顯著差異。透過平均數能發現，年資為 11-20 年的女性空服員在職家衝突中最高，其次為年資 1-10 年的女性空服員，最低的則是年資 21 年(含)以上的女性空服員。

表 4-6 不同年資之女性空服員職家衝突程度差異性分析

	年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
職家衝突	1.1-10 年	40	3.39	.856	5.723**	.004
	2.11-20 年	55	3.48	.743		
	3.21 年(含)以上	50	2.99	.719		

6. 年資在家職衝突是否有差異

由表 4-7，計算後的 F 統計值為 8.714，顯著性 p 值=0.000<0.001，代表三種年資分布，對於家職衝突有顯著差異。透過平均數能發現，年資為 11-20 年的女性空服員在家職衝突中最高，其次為年資 1-10 年的女性空服員，最低的則是年資 21 年(含)以上的女性空服員。

表 4-7 不同年資之女性空服員家職衝突程度差異性分析

	年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
家職衝突	1.1-10 年	40	3.19	.953	8.714***	.000
	2.11-20 年	55	3.26	.780		
	3.21 年(含)以上	50	2.61	.837		

7. 年資在親職壓力是否有差異

由表 4-8，計算後的 F 統計值為 9.165，顯著性 p 值=0.000<0.001，代表三種年資分布，對於親職壓力有顯著差異。透過平均數能發現，年資 1-10 年的女性空服員在親職壓力中最高，其次為年資為 11-20 年的女性空服員，最低的則是年資 21 年(含)以上的女性空服員。

表 4-8 不同年資之女性空服員親職壓力程度差異性分析

	年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
親職壓力	1.1-10 年	40	3.14	.917	9.165***	.000
	2.11-20 年	55	3.11	.758		
	3.21 年(含)以上	50	2.53	.700		

8. 年資在知覺組織支持是否有差異

由表 4-9，計算後的 F 統計值為 6.620，顯著性 p 值=0.002<0.01，代表三種年資分布，對於知覺組織支持有顯著差異。透過平均數能發現，年資 21 年(含)以上的女性空服員在知覺組織支持中最高，其次為年資 1-10 年的女性空服員，最低的則是年資為 11-20 年的女性空服員。

表 4-9 不同年資之女性空服員知覺組織支持程度差異性分析

	年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
知覺組織 支持	1.1-10 年	40	2.25	.921	6.620**	.002
	2.11-20 年	55	2.12	.868		
	3.21 年(含)以上	50	2.70	.841		



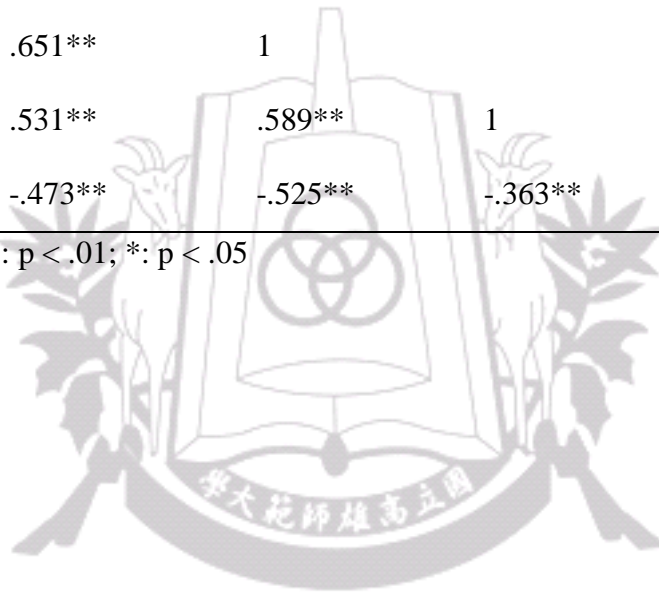
第三節 相關分析

根據（吳明隆，2007）劃分程度如下：1.相關係數小於 0.39 為低度相關；2.相關係數介於 0.40 至 0.69 之間為中度相關；3.相關係數在 0.7 以上則為高度相關。由結果可得知，職家衝突與家職衝突($r=.651$)、親職壓力($r=.531$)達中度顯著的正相關；組織支持與職家衝突($r=-.473$)、家職衝突($r=-.525$)、親職壓力($r=-.363$)達中度顯著的負相關。

表 4-10 各研究變項之相關係數

	職家衝突	家職衝突	親職壓力	組織支持
職家衝突	1			
家職衝突	.651**	1		
親職壓力	.531**	.589**	1	
組織支持	-.473**	-.525**	-.363**	1

註：***: $p < .001$; **: $p < .01$; *: $p < .05$



第四節 迴歸分析

以迴歸分析檢驗職家衝突、家職衝突、知覺組織支持與親職壓力之關係，結果如下表。

1. 以職家衝突為自變項

由表 4-11 結果顯示，模式 1 顯示職家衝突與親職壓力具有顯著關係， $\beta=.462$ ， $p=0.000<.001$ ，表示職家衝突越高，則親職壓力越高。模式二顯示組織支持在顯著水準為.1 下，對親職壓力有負向影響($\beta=-.128$ ， $p=.080$)；在職家衝突與知覺組織支持的交互作用($\beta=.125$ ， $p=0.076$)，在顯著水準為.1 下，為邊際顯著性，表示調節作用顯著。亦即，組織支持會緩減職家衝突對親職壓力的衝擊。

表 4-11 職家衝突對知覺組織支持之迴歸分析表

模型	非標準化係數		標準化係數	T	顯著性
	B	標準錯誤	B		
1 (常數)	1.641	.391		4.192	.000
職家衝突	.484	.084	.462	5.790	.000
組織支持	-.133	.073	-.145	-1.814	.072
2 (常數)	3.263	.181		1.905	.059
職家衝突	.386	.066	.465	5.871	.000
組織支持	-.128	.073	-.140	-1.763	.080
職家衝突 X 知覺組織支持	.093	.052	.125	1.788	.076

2. 以家職衝突為自變項

由表 4-12 可知，模式一顯示家職衝突與親職壓力具有顯著關係， $\beta=.549$ ， $p<.001$ ，表示家職衝突越高，則親職壓力越高。模式二顯示在家職衝突外，組織支持

對親職壓力並無顯著影響($\beta = -.060$, $p = .426$)；而在家職衝突與知覺組織支持的交互作用下， $\beta = .035$, $p = 0.617 > .01$ ，表示交互作用未達顯著水準，因此知覺組織在家職衝突與親職壓力關係間並不具有調節影響。

表 4-12 家職衝突對知覺組織支持之迴歸分析表

模型	非標準化係數		標準化係數	T	顯著性
	B	標準錯誤	B		
1 (常數)	1.542	.349		4.413	.000
家職衝突	.510	.074	.549	6.911	.000
組織支持	-.069	.073	-.075	-.941	.348
2 (常數)	3.072	.181		16.931	.000
家職衝突	.458	.066	.552	6.911	.000
組織支持	-.060	.075	-.065	-.798	.426
家職衝突 X 知覺組織支持	.026	.051	.035	.501	.617

綜上所述，職家衝突與家職衝突對親職壓力皆有正向影響，在分別控制職家衝突後，知覺組織支持對親職壓力有負向影響；但在控制家職衝突後，知覺組織支持對親職壓力並沒有顯著影響。在知覺組織支持的調節效果方面，會緩解職家衝突對親職壓力的正向影響，但對緩解家職衝突對親職壓力的影響則未達顯著水準。

第五章 結論與建議

本章第一節為研究結論，針對職家衝突、親職壓力與知覺組織支持的驗證結果進行分析與說明，第二節依據研究結論說明在學術上的研究發現與意涵，並提供管理實務上的建議；第三節說明本研究限制與後續研究建議。

第一節 研究結論

一、職家衝突會正向影響親職壓力

經由本研究結果顯示，職家衝突會正向影響親職壓力。航空業的工作常常需要應對不規則的班表和長途飛行，空服員因工作需求而經常離家，這樣的長時間工作使得她們難以在家庭中充分參與母親的角色。缺乏足夠的陪伴時間會加劇家庭成員的情感缺失，進而增加親職壓力。除了時間管理的挑戰，女性空服員需要應對工作和家庭事務之間的不平衡，這會產生更多的時間和心理上的壓力。在高度壓力和長時間的密集勞務工作下，產生的疲憊和情緒壓力，難以應對子女的需求和教養挑戰，甚至會產生嚴重的無力感及憂慮及焦慮，種種因素都會增加了親職壓力的產生。

綜上所述，本研究之假設一 H1：職家衝突對親職壓力有正向影響獲得實證支持，假設成立。

二、知覺組織支持調節職家衝突與親職壓力的關係

經由本研究結果顯示，知覺組織支持會弱化職場衝突對親職壓力之關係，當知覺組織支持度高時，職家衝突與親職壓力會降低。雖然女性空服員在職家衝突的平衡處理上進而對親職壓力產生增加，然而，透過良好的知覺組織支持，例如組織提供的工作和家庭平衡政策、支援服務等，女性空服員能夠感受到更多來自組織的支持，進而緩解職家衝突對親職壓力的負面影響。因此，若組織重視提供良好的組織支持，能夠幫助女性空服員減輕壓力並更好地平衡工作和家庭。

綜上所述，本研究之假設二 H2：知覺組織支持會弱化職場衝突對親職壓力之關係，當知覺組織支持度高時，職家衝突與親職壓力會降低獲得實證支持，假設成立。

第二節 研究貢獻與管理意涵

職場與家庭之間的衝突往往源於現代生活節奏的快速化、工作要求的增加和工作外的社交活動，使得個人很難在工作和家庭之間找到平衡點。職場衝突可能對個人的身心健康、家庭關係和工作表現造成不利影響。因此，我們有必要深入探討這個議題，並找到解決之道，以期能夠在工作、家庭生活間取得一個平衡點。

如前所述,過去研究討論「職家衝突」或「親職壓力」相關的議題對象，多以教師、公務人員及一般職業婦女為主，對於女性空服員的相關研究幾乎為零，是本研究值得探討的原由之一，員工的情緒反應與工作滿意程度,是組織內部不可輕忽的面向，減少職家衝突與家職衝突，更是組織該正視的問題。

過去的研究也認為職場上的支持，有助於工作績效的成長，且能幫助員工整合職場與家庭責任的角色(Kamerman & Kahn, 1987)。

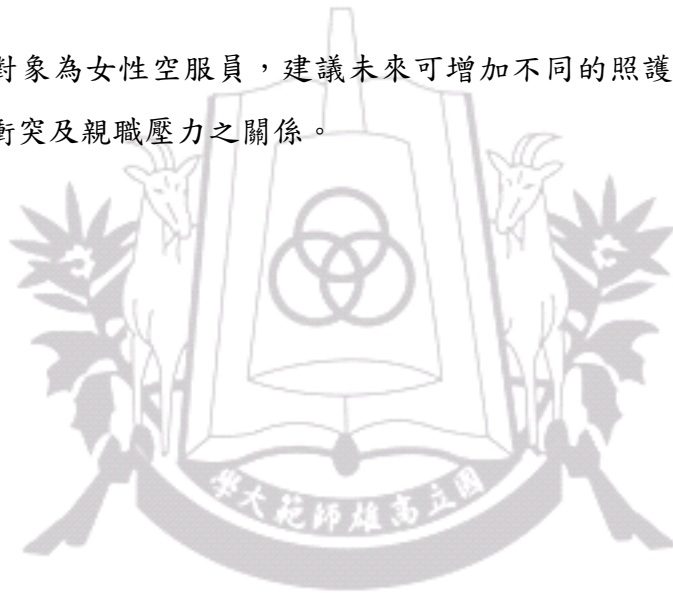
航空公司的人員編制數量龐大，但對家中育有年幼孩童的女性空服員，在工作上彈性配套的相關措施，始終處於灰色地帶，但若長期不重視員工的需求，除了可能造成頻繁的人力流失、新進人員的培訓成本外，在目前勞方權力抬頭的世代，對於組織的不滿，極有可能激化為罷工的因子，在公司組織方面,可以參考的方案有：

- 1、 彈性化班表安排,比如個案申請專飛區域航班(只飛當天來回航班)。
- 2、 在公司內，聘請專業幼保師，若臨時被抓飛，也能有場所人員可暫時看顧幼童，免於無奈請事假影響薪水及考績。
- 3、 家中孩童如果生病或受傷需要照顧，可申請有薪家庭照顧假。
- 4、 設專職單位,可 24 小時受理有相關需求的個案。假如公司組織能提供更多人性化的托育照顧計畫,相信員工會對公司有更高的工作熱誠及向心力。

第三節 研究限制與未來建議

本研究進行的過程中，發現存在一些限制和建議，可以幫助未來的學者進行更深入的研究，並且為相關行業提供參考方向。

- 一、本研究只針對同一間航空公司的女性空服員為問卷發放對象，樣本集中，以至於在群體差異上無法進行更全面性的分析建議。建議未來研究可以透過不同航空公司進行比較，增加樣本數，可讓研究者觀察不同變項的差異性，能夠使研究結果更具意義
- 二、本研究為量化分析，因此建議未來可以利用質性訪談方式，以呈現更豐富的內容。
- 三、本研究之對象為女性空服員，建議未來可增加不同的照護者，研究是否因此減緩職家衝突及親職壓力之關係。



參考文獻

一、中文文獻

- 王鍾和（2003），**王鍾和與父母談心(4)--學校生活**。新北市:張老師文化事業有限公司。
- 任文香（1995），**幼兒母親親職壓力，因應策略與親子關係滿意之關係研究**。國立台灣師範大學家政教育研究所，碩士論文。
- 朱雲志（2000），**航空業務**。台北：揚智。
- 吳明珩（2005），**我國家庭教育法制化後之發展**。**社教月刊**，127，24-30
- 吳武忠、任靜嫻（2004），**空服員工作生活品質與服務態度關聯性之研究**。**觀光研究學報**，10（2），55-68。
- 林千惠（2006），**組織內部信任對組織公民行為與工作滿足影響之研究**。崑山科技大學商業管理/企業管理研究所，碩士論文。
- 施智婷、陳旭耀、黃良志（2011），**主管管理職能提升：自我導向學習與知覺組織支持的交互效果**。**臺大管理論叢**，22(1)，135-164。
- 洪榮正(2004)，**職業婦女親職壓力與因應方式之研究**。國立嘉義大學家庭教育研究所，碩士論文。
- 徐綺穗（1998），**親職壓力之探討**。**初等教育學報**。
- 徐聯恩、洪兆祥（2013），**營造支持性氛圍就能促進員工創新嗎？****創業管理研究**，8(1)，23-46。
- 翁毓秀（2003）。**女性單親親職壓力與因應策略**。**社區發展季刊**，70-101。
- 袁美蓮（2006），**學齡期兒童母親親職壓力與婚姻品質關係之研究**。國立嘉義大學家庭教育研究所，碩士論文

張高賓（2004），家庭心理環境，親子關係與兒童情緒經驗之關係探究。**中華輔導學報**，**16**，119-148。

許順旺、張姮燕、許中駿、韋孝昀（2016），員工知識分享重要嗎？組織支持干擾組織信任，組織公民行為與知識分享關係之研究。**人力資源管理學報**，**16(3)**，29-59。

陳玲婉（2005），**國小學童母親人格特質與親職壓力，幸福感之相關研究**。國立高雄師範大學教育學系，碩士論文。

陳若琳、李青松（2001），台北縣雙工作家庭父母親的親職喜悅與壓力之探討。**生活科學學報**，**7**，157-180。

廖永靜（2000），建構學習型家庭。**家庭教育學**，95-130。

蔣姿儀、王薇茹、林季宜（2011），臺中地區學齡前幼兒父母共親職之探討。**幼兒教育年刊**，**22**，125-152。

鄭淑子（1994），**親子關係的危機**。高雄市：復文。

謝淑芬（1995），我國開放服務業市場對旅行業之影響及其因應之策。**觀光研究學報**，**1(4)**，79-95。

韓志翔、江旭新、楊敦程（2009），高承諾人力資源管理，知覺組織支持、信任與知識分享之關係探討：跨層次的分析。**管理評論**，**28(1)**，25-44。

魏江茹、楊東濤、王慶燕（2007），中國企業人力資源規劃現狀與剖析-基於戰略導向的調查。**生產力研究**，**19**，120-121。

羅虞村（2000），我國家庭教育的發展現況與展望。**家庭教育學**，**師大書苑**，251-268。

二、英文文獻

- Abidin, R. R. (1990). Introduction to the special issue: The stresses of parenting. *Journal of Clinical Child Psychology, 19*(4), 298–301.
- Abidin, R. R. (1997). Parenting Stress Index: a measure of the parent–child system.
- 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.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management, 29*(1), 99–118.
- Anderson-Kulman, R. E., & Paludi, M. A. (1986). Working mothers and the family context: Predicting positive coping. *Journal of Vocational Behavior, 28*(3), 241–253.
- Aryee, S., Fields, D., & Luk, V. (1999). A cross-cultural test of a model of the work-family interface. *Journal of Management, 25*(4), 491–511.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 24*(5), 491–509.
- Beatty, C. A. (1996). The stress of managerial and professional women: is the price too high ?. *Journal of Organizational Behavior, 17*(3), 233–251.
- Beutell, N. J., & Greenhaus, J. H. (1983). Integration of home and nonhome roles: Women's conflict and coping behavior. *Journal of Applied Psychology, 68*(1), 43.
- Blau, P. M. (1968). Social exchange. *International Encyclopedia of the Social Sciences, 7*(4), 452–457.

- Boyd, C., & Bain, P. (1998). 'Once I get you up there, where the air is rarified': health, safety and the working conditions of airline cabin crews. *New Technology, Work and Employment*, 13(1), 16–28.
- Burke, R. J. (1988). Some antecedents of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3(4), 287.
- Burke, R. J., Weir, T., & DuWors Jr, R. E. (1980). Work demands on administrators and spouse well-being. *Human Relations*, 33(4), 253–278.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 169–198.
- Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). Work–family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640–652.
- Chang, S., Gong, Y., & Shum, C. (2011). Promoting innovation in hospitality companies through human resource management practices. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 812–818.
- Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102850.
- Clément, M. È., & Chamberland, C. (2014). Trends in corporal punishment and attitudes in favour of this practice: Toward a change in societal norms. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 33(2), 13–29.
- Cooper, J. E., Holman, J., & Braithwaite, V. A. (1983). Self-esteem and family cohesion: The child's perspective and adjustment. *Journal of Marriage and the Family*, 153–159.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900.
- Davidson, M. J., & Cooper, C. L. (1983). Working women in the European community—The future prospect. *Long Range Planning*, 16(4), 49–54.

- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Ernst Kossek, E., & Ozeki, C. (1998). Work–family conflict, policies, and the job–life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior–human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139.
- Foster, B., & Forsyth, C. J. (1984). The cycle of family violence among criminal offenders: A study of Inmates in one Louisiana Jail. *Free Inquiry In Creative Sociology*, 22(2), 133–137
- 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.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work–family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 145–167.
- Gawlik, K. S., Melnyk, B. M., Mu, J., & Tan, A. (2022). Psychometric Properties of the New Working Parent Burnout Scale. *Journal of Pediatric Health Care*, 36(6), 540–548.
- Googins, B., & Burden, D. (1987). Vulnerability of working parents: Balancing work and home roles. *Social Work*, 32(4), 295–300.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.

- Greenhaus, J. H., Bedeian, A. G., & Mossholder, K. W. (1987). Work experiences, job performance, and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behavior, 31*(2), 200–215.
- Jolly, P. M., McDowell, C., Dawson, M., & Abbott, J. (2021). Pay and benefit satisfaction, perceived organizational support, and turnover intentions: The moderating role of job variety. *International Journal of Hospitality Management, 95*, 102921.
- Jones, A. P., & Butler, M. C. (1980). A role transition approach to the stresses of organizationally induced family role disruption. *Journal of Marriage and the Family, 367–376*.
- Judge, T. A., Boudreau, J. W., & Bretz, R. D. (1994). Job and life attitudes of male executives. *Journal of Applied Psychology, 79*(5), 767.
- Jung, N., & Kim, M. (2023). Assessing work-family conflict experienced by Chinese parents of young children: Validation of the Chinese version of the work and family conflict scale. *Child Psychiatry & Human Development, 54*(1), 123–133.
- Keith, P. M., & Schafer, R. B. (1980). Role strain and depression in two-job families. *Family Relations, 483–488*.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*(2), 198–215.
- Levinson, H. (1965). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*.
- Liu, Y. (2009). Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior: The mediating role of affective commitment towards the parent company. *Personnel Review*.
- Locksley, A. (1982). Social class and marital attitudes and behavior. *Journal of Marriage and the Family, 427–440*.
- Marks, S. R. (1977). Multiple roles and role strain: Some notes on human energy, time and commitment. *American Sociological Review, 921–936*.

- McCubbin, H. I., Patterson, J. M., & Wilson, L. R. (2013). Family inventory of life events and changes. In *Handbook of measurements for marriage and family therapy* (pp. 194–198). Routledge.
- McMillan, R. C. (1997). *Customer satisfaction and organizational support for service providers*. University of Florida.
- Miceli, M. P., & Mulvey, P. W. (2000). Consequences of satisfaction with pay systems: Two field studies. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 39(1), 62–87.
- Noor, N. M. (1995). Work and family roles in relation to women's well-being: A longitudinal study. *British Journal of Social Psychology*, 34(1), 87–106.
- O'Driscoll, M. P., Ilgen, D. R., & Hildreth, K. (1992). Time devoted to job and off-job activities, interrole conflict, and affective experiences. *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 272.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157.
- Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N., & Vorhies, D. W. (2006). Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), 244–262.
- Pleck, J. H., Staines, G. L., & Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Lab. Rev.*, 103, 29.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support.
- Sekaran, U. (1989). Paths to the job satisfaction of bank employees. *Journal of Organizational Behavior*, 10(4), 347–359.
- Tam, K. K., Chan, Y. C., & Wong, C. K. M. (1994). Validation of the parenting stress index among Chinese mothers in Hong Kong. *Journal of Community Psychology*, 22(3), 211–223.

Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6.

Tully, K. (1989). A Feminist Redefinition of Leadership.

Wayne, J. H., Casper, W. J., Matthews, R. A., & Allen, T. D. (2013). Family-supportive organization perceptions and organizational commitment: The mediating role of work-family conflict and enrichment and partner attitudes. *Journal of applied psychology*, 98(4), 606.

