

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

虛擬社群於軍人工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之
研究-以某基地為例

**The Research of Mediating Effect of Virtual Community on
Elementary Soldiers' Work Stress, Emotional Labor Load, and
Emotional Exhaustion- example taken from certain military base**

研 究 生：沈宗柏

指 導 教 授：吳光閔

中 華 民 國 103 年 4 月

南 華 大 學

資 訊 管 理 學 系

碩 士 學 位 論 文

虛擬社群於軍人工作壓力、情緒勞務負荷與情緒
耗竭之研究-以某基地為例

研究生：沈宗翔

經考試合格特此證明

口試委員：洪銘建
洪銘建
吳光閔

指導教授：吳光閔

系主任（所長）：洪銘建

口試日期：中華民國

103 年 4 月 29 日

南華大學資訊管理學系碩士論文著作財產權同意書

立書人： 沈宗柏 之碩士畢業論文

中文題目：虛擬社群於軍人工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之研究-以某基地為例

英文題目：The Research of Mediating Effect of Virtual Community on Elementary Soldiers' Work Stress, Emotional Labor Load, and Emotional Exhaustion- example taken from certain military base.

指導教授： 吳光燾 博士

學生與指導老師就本篇論文內容及資料其著作財產權歸屬如下：

- 共同享有著作權
- 共同享有著作權，學生願「拋棄」著作財產權
- 學生獨自享有著作財產權

學生： 沈宗柏 (請親自簽名)

指導老師： 吳光燾 (請親自簽名)

中華民國 103 年 4 月 29 日

南華大學碩士班研究生

論文指導教授推薦函

資訊管理學系碩士班 沈宗柏君所提之論文
虛擬社群於軍人工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗
竭之研究 - 以某基地為例
係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授

吳光陽

103年5月9日

誌謝

在民國 99 年曾報考學校資訊管理學系在職專班研究所，很不幸沒有上榜，事隔兩年後再次挑戰，幸運得到學校賞識成功就學，說起來與南華大學有緣；論文寫作過程中，感謝吳光閔院長百忙中不厭其煩用心指導及解惑，加上洪銘建教授在學生困惑時，指點明燈，讓學生頓時開竅，論文才能順利完成。

此外學生本身屬職業軍人，平日任務繁雜，感謝班導師陳仁義教授及班上同學伯賢、吉定、永彬、勝章、凱元、岱芳、怡勳、百琪、凱琳、姿萍、佳蓉、幸誼、育泰、秋雲、漢昌、啟誠，另外再感謝雅芬及宗樵分別當班代盡心盡力，凝聚本班向心力，使同學們有相互扶持與鼓勵，有助於論文的撰寫。

最後，感謝媽媽、兄長，我女友孟萍、好麻吉致德、朕豪、冠吉、煜棠、鍾齊、志仁及部隊維煜學長、俊凱學長、瑞娟學姐、俊憲主任、孟峰學長及寶元學長鼓勵我來就讀在職專班研究所，還有同事朋友大為、坤賢、庭歡、克霖、明樺、震均、春榮、穎謙、昆哲、玉佩、坤林老師及成文老師感謝你們協助與支持，讓我無後顧之憂，順利完成學業，小弟心存感激，沒齒難忘。

沈宗柏 謹誌於家中

民國 103 年 4 月

虛擬社群於軍人工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭
之研究-以某基地為例

研究生：沈宗柏

指導教授：吳光閔

南華大學資訊管理學系碩專班

中文摘要

現今社會對軍人，都是以高嚴苛標準來檢視，不容許一絲犯錯，先不論事情真實性，只要是媒體新聞報導出來，容易被放大解釋，導致負面新聞層出不窮，讓軍人在民眾心目中的地位掉落谷底。

近期國軍實施精萃案、精進士官制度及後續實施募兵制政策，導致部隊各單位人力精簡、工作量不減反增，軍人屬於 24 小時戰備待命，因此許多勞務工作使軍人情緒產生負面，面對各項重大政策推動而增加工作壓力，可能導致情緒耗竭及出現倦怠等問題。

隨著科技發達，虛擬社群的便利，為軍人原本屬於封閉組織，在結束任務或是休假後開拓許多新的視野，透過虛擬社群找回以往友人、增進人際關係、精進本身本質學能、培養更多專長，進而與社會資訊接軌、在情緒上及工作壓力上也可得到適當舒緩。

因此，本研究以問卷調查方式調查軍人對情緒勞務負荷、情緒耗竭、工作壓力及虛擬社群黏度的認知，以 PLS 來分析虛擬社群在軍人情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭的中介效用，研究結果俾利於國軍後續倘若開放使用虛擬社群時，可能面臨情緒更加耗竭問題，此研究可供國軍參考運用，先行妥善規劃，以利解決狀況發生。

本研究主要發現如下：

- 一、 軍人的情緒勞務負荷會影響其工作壓力。
- 二、 軍人的情緒勞務負荷會影響其使用虛擬社群。
- 三、 軍人的情緒勞務負荷會影響其情緒耗竭。
- 四、 軍人的工作壓力會影響其使用虛擬社群。
- 五、 軍人的工作壓力會影響其情緒耗竭。
- 六、 軍人使用虛擬社群會影響其情緒耗竭。

關鍵字：情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭、虛擬社群



**The Research of Mediating Effect of Virtual Community on
Elementary Soldiers' Work Stress, Emotional Labor Load,
and Emotional Exhaustion- example taken from certain
military base**

Student : Tsung-Po Shen

Advisor : Guang-Ming Wu

Department of Information Management

The Graduated Program

Nan-Hua University

ABSTRACT

Nowadays Soldiers are harshly supervised, even a minor mistake is not allowed. Once the media report a scandal of the military, regardless whether it's a true incident or not, it's easily overstated, and scandals come one after another that have made soldiers' social status down to the bottom.

Recently carried out sergeant-strengthening plan, downsizing plan and the recruitment system in the future has lessened manpower. As a result, soldiers' work load is increasing. Soldiers are on duty for twenty four hours. With the increasing work load and stress that come from important policy, soldiers are prone to have emotional labor load and emotional exhaustion.

With technology's advance and virtual community's convenience,

soldiers closed life circle has been expanded when a mission is complete or when they have day off. By virtual community, they can search old friends, strengthen basic ability and develop more skills. These help soldiers bring in line with the society and release work and emotional stress.

Therefore, the research is to know soldiers' cognition of emotional load ,emotional exhaustion, work stress, and reliability to virtual community by survey and analyze the mediating effect of virtual community for emotional load ,emotional exhaustion, work stress by PLS analysis. The research will be helpful for soldiers facing stronger emotional stress when exposed to virtual community. The research will be reference for the army to tackle the emotional problems.

This research's main findings are:

- 1 Soldier's emotional labor load may affect their work stress.
- 2 Soldier's emotional labor load may affect their use of virtual community.
- 3 Soldier's emotional labor load may affect their labor emotional exhaustion.
- 4 Soldiers' work stress has something to do with using virtual community.
- 5 Soldiers' work stress may affect their emotional exhaustion.
- 6 Soldiers who use virtual community may affect their emotional exhaustion.

Keywords: Work Stress, Emotional Labor Load, Emotional Exhaustion, Virtual Community

目錄

論文口試合格證明	I
論文著作財產權同意書	II
論文指導教授推薦書	III
誌謝.....	IV
中文摘要.....	V
ABSTRACT.....	VII
目錄.....	IX
表次.....	XII
圖次.....	XIV
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究流程	5
第四節 名詞解釋	5
第五節 研究重要性	7
第二章 文獻探討	8
第一節 情緒勞務負荷之相關研究	8

第二節 工作壓力之相關研究	22
第三節 情緒耗竭之相關研究	31
第四節 虛擬社群之相關研究	39
第三章 研究方法	45
第一節 研究架構	45
第二節 研究假設	46
第三節 操作型定義	46
第四節 問卷設計	47
第五節 研究對象與抽樣過程	47
第四章 資料分析	48
第一節 基本資料統計分析	48
第二節 信效度分析	61
第三節 測量模式分析	67
第四節 研究假設檢定	70
第五章 結論與建議	72
第一節 結論	72
第二節 建議	73
第三節 研究限制與未來研究方向	74
參考文獻	75

一、 中文部分	75
二、 西文部分	82
附錄、問卷.....	89



表次

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整.....	9
表 2-2 情緒勞務之類別.....	17
表 2-3 工作壓力定義彙整.....	23
表 2-4 軍人工作壓力定義彙整.....	27
表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整.....	31
表 2-6 國內、外學者虛擬社群定義彙整.....	40
表 4-1 軍人性別統計表.....	48
表 4-2 軍人服務年資統計表.....	49
表 4-3 軍人年齡統計表.....	50
表 4-4 軍人級職統計表.....	51
表 4-5 軍人婚姻狀況統計表.....	52
表 4-6 軍人養育小孩人數統計表.....	53
表 4-7 軍人教育程度統計表.....	54
表 4-8 軍人使用虛擬社群選項統計表(複選).....	55
表 4-9 軍人使用經驗統計表.....	56
表 4-10 軍人使用目的統計表(複選).....	57
表 4-11 軍人使用頻率統計表.....	58

表 4-12 軍人每天使用時間統計表.....	59
表 4-13 軍人每週使用時間統計表.....	60
表 4-14 KMO 與 Bartlett 檢定.....	62
表 4-15 信效度分析結果.....	63
表 4-16 測量模式分析結果.....	68
表 4-17 假說檢定之 PLS 路徑係數表.....	70
表 5-1 假說檢定結果.....	72



圖次

圖 1.1 研究流程	5
圖 3.1 研究架構	45
圖 4.1 路徑分析結果	71



第一章 緒論

近幾年國際戰爭型態改變為資訊作戰，加上馬總統上任以來將國軍部隊轉向「小而強、小而精、小而巧」的兵力，以「防衛固守、有效嚇阻」的戰略，維持固若磐石的國防武力，成為支撐鐵三角的力量。因應「募兵制」的實施，國軍近年推行政策從「精實案」，再推行「精進案」後，最後推行「精粹案」。因此，本研究針對軍人在執行各項戰演訓任務時，國軍人員持續精簡及組織調整，同時任務需求日益增加的工作壓力之下，軍人使用虛擬社群對情緒勞務負荷、工作壓力及情緒耗竭的影響是值得探討的。

本章節共分為五節，第一節研究背景與動機、第二節研究目的、第三節研究流程、第四節名詞解釋、第五節研究重要性。

第一節 研究背景與動機

隨著科技日新月異，不論民間公司及各種行業營運及管理方式，幾乎仰賴科技，以自動化代替人力方式，因此國軍近年紛紛也隨著科技發達而改變戰爭型態，從以前六十萬大軍，在幾十年來因陸續推動「精實案」、「精進案」、「精粹案」、「精進士官制度」組織編制調整約為二十一萬，原因少子化、科技發達、戰爭型態改變、也配合後續推行「募兵制」，

導致人力精簡之後，工作責任加大，工作負荷又累積造成另一個工作壓力源，以致使有許多優秀幹部無法承受過大的工作壓力而選擇離開，造成部隊的損失。另一方面因為從 2012 年起我國取消軍公教免稅，加上近年來經濟不景氣及民主的風氣使得軍人承受相當高的輿論期許與壓力，只要穿上軍服，出了營區外所有言行舉止，容易被媒體民眾放大解釋，就算事實不是如此，軍中光是應付這些無中生有事情就忙不過來，何須談論保家衛國呢？加以 2013 年發生「洪仲丘下士死亡案」，國軍針對國軍管教與體制改革等 13 項等，進行全面性檢討，軍人地位進一步受到貶抑，而使軍人工作壓力更勝以往。有一則報導指出現代人壓力大，美國就業分析網站 CareerCast 網站發布「壓力最大的工作」排行榜，前 3 名依序是出生入死的軍人、運籌帷幄的軍事將領和打火弟兄，可見人命關天的工作壓力果然不小(莊蕙嘉，2013)。

工作壓力和情緒耗竭(emotional exhaustion)是高度相關的，其往往使人們感到情緒耗竭、人格解體和個人成就感降低而產生工作倦怠(burnout)(陳怡君，2012)。軍人依單位任務性質執行各種訓練、業務視導、查哨、公差勤務及演習，忙碌及執行危險工作性質所都是戰戰兢兢，不容一絲差錯，因而產生高工作壓力。長期情緒失調結果與過重之情緒勞務負荷便會造成國軍弟兄「情緒耗竭」(emotional exhaustion)的情況發生，

進而嚴重影響其對工作投入之熱忱(陳書哲，2010)。由於情緒勞務的提供涉及了組織要求情緒與個人真實情感上的差距與衝突，故執行情緒勞務所產生的情緒問題不但會影響工作表現，也會進一步影響公司的營運與績效(吳榮倫，2012)。國軍如此在任務繁重，且人力早已嚴重短缺與不足的情況下，每位新進人員能否充分習得執勤要領與技巧，事實上是有著極大問題的(李宇燊，2006)。不管以往或是現在，不論義務亦即志願役新進人員，假如到抱著數餛飩心態等退伍，當遇到臨時任務及突發狀況，本身無法應付，而遭致上級長官責難時，內心情緒受影響，可能產生情緒耗竭或嚴重發生憾事，這些案例比比皆是，因此有關軍人使用虛擬社群對情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭的探討是值得關注的。

當今要減輕軍人工作壓力及情緒勞務負荷是不太可能，只能想辦法如何舒緩。虛擬社群種類多例如：部落格除了發展文章，分享其情緒，尋找問題解答，抒發其意見並與他人互動更是讓部落格持續發表文章與閱讀他人文章，也是尋求知識脈絡及抒發個人情緒管道(侯嘉昌，2009)。同時也被認為可以是促進健康的一項方法(Øyri、Murray，2005)。

綜上所述，本研究想了解國軍弟兄，虛擬社群在情緒勞務負荷、工作壓力及情緒耗竭所扮演的角色，進一步將研究結論與建議提供國軍之參考，俾利後續倘若開放使用虛擬社群更有實質幫助。

第二節 研究目的

本研究將探討虛擬社群在軍人職業上的應用，主要探討軍人使用虛擬社群是否會影響情緒耗竭，根據以上的研究背景與動機，本論文研究目的如下：

- 一、 探討軍人的情緒勞務負荷是否會影響其工作壓力。
- 二、 探討軍人的情緒勞務負荷是否會影響其使用虛擬社群。
- 三、 探討軍人的情緒勞務負荷是否會影響其情緒耗竭。
- 四、 探討軍人的工作壓力是否會影響其使用虛擬社群。
- 五、 探討軍人的工作壓力是否會影響其情緒耗竭。
- 六、 探討軍人使用虛擬社群是否會影響其情緒耗竭。

第三節 研究流程

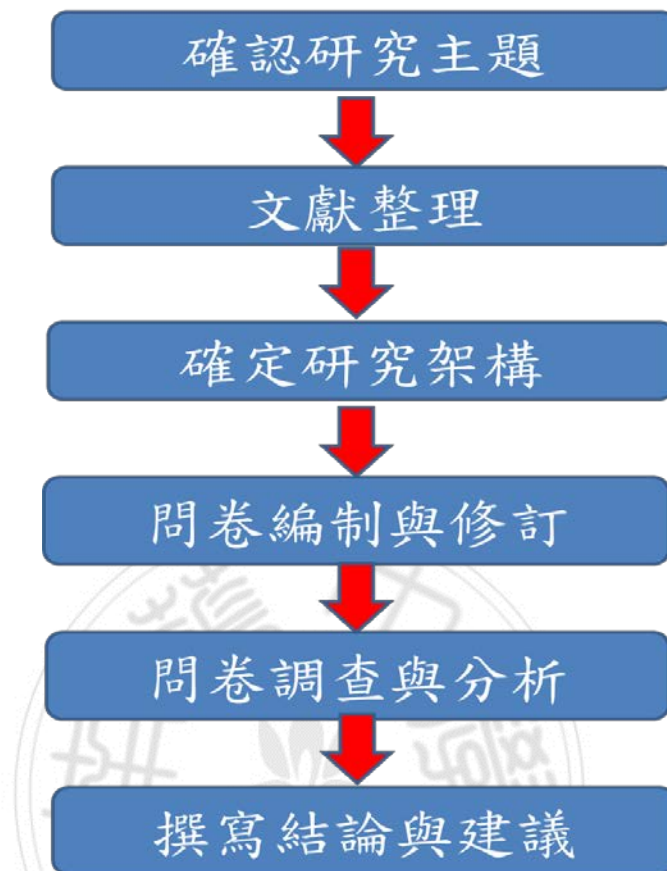


圖 1.1 研究流程

第四節 名詞解釋

為使本研究的重要名詞有一致性的概念，以便於了解整個研究主題，故將本研究所提及之重要名詞解釋如下：

(一)、 軍人

是對在國家軍隊中服役的軍職人員的稱呼，包括戰鬥人員和軍官，類似古代的武士、騎士。其職責是保衛國家安全，保衛及守護國家邊境，政府政權穩定，社會安定，有時亦參與非戰鬥性的包括救災等工作。

(二)、 情緒勞務負荷

軍人平日執行工作任務時，不論是平時或是戰演訓時，而隱藏、偽裝和控制個人內心真實情緒感受，只為了達到上級所要求的目標做努力，進而造成工作情緒負荷。

(三)、 工作壓力

軍人工作壓力常來自平日公差勤務多、戰演訓任務前置準備及臨時緊急任務，因上級長官關切與指導、協調溝通上出問題、攸關人員性命安全，執行任務是否能圓滿達成，而造成工作壓力，因此工作壓力為工作者的能力與可用資源、環境間出現差距，致使工作者在心裡上產生脫離正常狀態的一種結果(林淑賢，2012)。

(四)、 情緒耗竭

本研究所稱軍人的情緒耗竭乃指：「軍人長期處於高壓力工作環境之中，面對情緒且缺乏宣洩管道，以致產生消極態度喪失活力及身心疲憊，而造成情緒上精力耗盡的狀態。」

(五)、 虛擬社群

透過電腦網路表達溝通的人、交流互動及建立人際關係。就虛擬社群而言，可提升個人對社群網站的信任感及持續使用，使用度高的人將會花更多時間停留在特定的社群網站。

第五節 研究重要性

由於社會對軍人的尊重已大不如前，以往軍人穿著軍服在外，民眾都會以尊重、崇拜來對待，但近年軍中醜聞、弊案、共諜案甚至「洪」案，導致軍人身分地位大幅滑落下，民眾對軍人的管理及忠誠，有很大的懷疑，而不敢讓自己子女投入軍中就業，而導致後續推行「募兵制」可能產生招募不佳的現象，因應政策及少子化現象，使得組織編制及人員精簡，使得每人工作量變大，身兼數職，因此過多差勤工作將導致軍人情緒勞務負荷的發生而增加軍人工作壓力，導致產生情緒耗竭且出現工作倦怠，而不利於執行各項任務。

以往軍中對於虛擬社群是非常封閉，但隨著時代演變，虛擬社群在軍中網路區分：軍網、民網兩種，所謂軍網是軍中網路所架設的網站，民網指的是民間網路，因軍中保密要求嚴格，軍民網不能混接，所以軍中民網實質效用只是便利於在查詢工作需要與民間採購產品所需資料，民網數量有限，所以大部分軍人使用虛擬社群都是利用下班或是休假期間使用，軍人可以透過虛擬社群進行情感交流、增進人近人際關係及增進本職學能。因此，本研究結果俾利於國軍後續倘若開放使用虛擬社群時，可能面臨情緒更加耗竭問題，此研究可供國軍參考運用，先行妥善規劃，以利解決狀況發生。

第二章 文獻探討

本章依據研究目的來進行相關文獻資料探討，共分為以下四部分，第一節為情緒勞務負荷的相關研究；第二節為工作壓力的相關研究；第三節為情緒耗竭的相關研究；第四節為虛擬社群的相關研究。

第一節 情緒勞務負荷之相關研究

壹、 情緒勞務負荷的定義

情緒勞務負荷的研究，大多由 Hochschild (1983) 的觀念衍生而來。在 Hochschild 的說法中，所謂的情緒勞務是指改變或管理個人的情緒，並使這些情緒在特定的情境、角色或預期的組織行為中是合宜或一致的(陳書哲，2010)。Hochschild 將情緒勞務負荷界定為「與顧客高度接觸的工作者在工作時對自我情緒的管控，為了表現出眾人認為合宜的面部表情及肢體語言；並且這些工作者在組織的規範以及薪資報酬的制度下，必須在工作場合控制自己的情緒，以迎合組織所欲達到的工作氣氛」。

軍中以往很少有管理階層幹部重視部屬的情緒表達與管理。然而，隨著時代越重視人權與自由，加上「洪仲丘」案發生，使軍中更加關注部屬生理及心理感受，不像以往宣導紀錄備查，草草了事。進而更慎重與部屬交流與溝通，感受對方面部表情、言語表情和體態表情，便是情緒的交流與情緒表現(emotional expression)。從中可看出對該單位的服務是否滿意，是否願意繼續再為單位效力。以下就國內、外學者所下的情緒勞務負荷定義彙整如表 2-1。

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整

學者(年份)	定義
Goffman(1959)	提出所謂情緒勞務是指「為了能讓顧客滿意，員工時常必須勞心費力地偽裝自己的情緒，展現出特定的表情，就彷彿在舞台上做「自我表演」(self presentation)一般。
Hochschild(1979)	個人試圖去改變情緒或感覺之程度或品質所採取的行動。
Hochschild(1983)	與顧客保持高度接觸的工作者在工作時對情緒的控制，能夠製造出一個合宜的臉部表情及肢體動作；同時，這些工作者在組織的規範以及薪資報償的制度下，必須在公共場合控制自己的情緒，能創造出一個合於組織所要求的工作氣氛。
James(1989)	強調「情緒勞務負荷」牽涉到處理他人的感情，其核心構成要素為情緒規則(display rules)。從工作中的情緒觀點來看，情緒勞務負荷是一種商品，促進與規範了公共領域中的情緒表達；是在工作時，涉入與他人情感打交道的勞動工作。
Hochschild(1993)	明瞭、衡鑑及管理情緒，含他人(顧客、員工)的情緒與自己的權限。

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學者(年份)	定義
Wharton(1993)	<p>綜合 Hochschild(1983)對情緒勞務的看法，提出「高情緒勞務負荷工作者」必須符合以下定義：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作者必須是以聲音或身體語言與顧客接觸者。 2. 在面對顧客時，產生的情緒狀態必須是在組織規範的範圍內。 3. 管理者對其所表現出來的情緒勞務有某種的控制能力。
Ashforth & Humphrey(1993)	<p>從員工與顧客接觸的過程中所扮演的角色來定義情緒勞務負荷，認為情緒勞務負荷是表達適當情緒的行動，是符合組織要求的情緒行為。</p>
Putnam & Mumby(1993)	<p>個人為了完成任務，而隱藏或控制某種程度的情緒表現。</p>
Fineman (1993)	<p>後來注意到情緒於組織重要性，認為組織是情緒的活舞臺，個人是情緒事件的行動者，透過組織各種行動製成意義、形塑感受。</p>

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學者(年份)	定義
Morris(1995)	<p>1. 情緒勞務負荷的存在是為了被出售來取得工資的，所以它具有交換價值，如同商品一樣。</p> <p>2. 組織設法管理員工如何對顧客展現他們的情緒 主要目標是顧客的滿意度。</p>
Morris & Feldman(1996)	<p>在人際交流中表現出組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫及控制。</p>
Bailey(1996)	<p>展現出適當的情緒以創造出一種雇主所希望之印象的工作角色要求(work role requirement)</p>
Grandey(2000)	<p>為了組織目標，而調節情緒感受與情緒表現的歷程。</p>
Ashforth & Tomiuk (2000)	<p>遵循展示規則或情感要求的行動，這些展示規則與情感要求規範了工作中的情緒表達。</p>
Chu(2002)	<p>情緒勞務負荷為一個人控制內在情感或外在行為，以展示適當的情緒規則或職業道德的程度。</p>
Gosserand(2003)	<p>情緒勞務負荷是在工作場合的一種情緒管理，其主要目的為了有規則的管理情緒，以協助組織達成其目標。</p>

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學者(年份)	定義
Diefendorff 和 Richard(2003)	認為情緒勞務是指員工應遵守情緒表現規範(display rule)，在工作上作適當地情緒表現，亦即員工雖然有負面的情緒感受，也要表現出正面的情緒(如：熱誠、愉快)而壓抑負面的情緒(如：煩躁、氣憤)，以呈現親切友善的態度及促進顧客的惠顧。
戴秀卿(1993)	認為服務人員如何表現以及服務人員用什麼樣的方式跟顧客說話，已經成為管理者必須更用心思考的問題。因此，組織可以透過對員工的引導及管理，提昇員工與顧客之間的互動，提供更好的服務品質。
張曉毓(1998)	在工作上必須和顧客具有高度的聲音或面對面的接觸，且必須在組織的規範控制下表達出合宜之情緒狀態，以協助組織招徠顧客與創造利潤。
楊馥菱(1998)	情緒勞務負荷是指這些高情緒勞務工作者或是與顧客高度接觸的第一線服務人員，必須在組織的要求下或情境的需求下，展現合宜的情緒與愉悅的工作氣氛。

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學者(年份)	定義
于家琳(1999)	<p>認為情緒勞務負荷產生之原因是基於以下幾個原因:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人際間互動之需要。 2. 組織內渴望良性的人際互動。 3. 這種良性的互動所需要的情緒表現，是要由組織及組織成員共同努力去塑造的。 4. 為了能有適當的情緒表現及符合表現規則，員工必須要把他們感知到的情緒(felt emotion)轉化成適當的情緒。
林尚平(2000)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒勞務負荷工作者，必須和顧客有高度的聲音對聲音或面對面的接觸。 2. 情緒勞務負荷工作者必須在顧客面前生產特定的情緒狀態，且該員工的情緒活動，必須被組織做一定程度的控制。 3. 不管員工傳達的是正面、中立或負面的情緒，只要該員工的情緒表達具備以上幾點特徵，且被組織當作商品販售以協助服務顧客與營利者。

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學者(年份)	定義
林尚平(2000)	4. 組織邊緣者或第一線服務人員的工作性質與高情緒勞務負荷工作者具有高度相似性，三者皆必須在組織的要求下展現出適當、合宜(合於組織要求)的情緒狀態。
陳妍辰(2002)	情緒勞務負荷工作者多為組織中的第一線工作人員，在工作過程中必須隱藏或控制自己私人的情緒狀態，表現出組織要求的情緒行為，以為組織帶來較佳的顧客滿意。
鄔佩君(2003)	是一種個人針對內外情緒所進行的偽裝與管理，以符合組織的規範與要求，進而使組織達到營利的目的。
吳宗祐(2003)	個人在工作中與人互動時，基於工作考量，對情緒調節所付出的心力。
謝光俊(2004)	情緒勞務負荷的發生是源自於企業組織對服務員工的情緒表現要求與規範，使得員工在服務客戶時必須管理個人的情緒表現。

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學者(年份)	定義
吳清山、林天佑 (2005)	指控制情緒並運用語言與肢體動作，刻意製造出足以讓顧客產生備受關懷以及安全、愉快心情的一種工作表現。
李新明、陳蜜桃 (2006)	情緒勞務負荷是一種在與人接觸的頻繁的工作場域中，遵守情緒表達的規則，修飾控制自我情緒的表層行動，以及控制內在思考感受展現合乎專業需要的深層行動等種種調節、控制、表達的心力付出歷程。
吳嘉澤(2006)	指稱情緒勞務的工作者是一種為了達成組織營利與目標，必須控制個人情緒並表達出組織所要求的特定情緒狀態
田育昆(2007)	在工作場合與顧客高度頻繁接觸的過程中，員工必須管理自己展現合宜的情緒，以表現一種符合組織要求的工作氣氛。
葉璟慧(2008)	歸納出情緒勞務負荷有二大重點： 1. 情緒勞務負荷的發生是來自企業組織對服務員

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學者(年份)	定義
葉璟慧(2008)	<p>工的要求,所以情緒提供者(如:前場服務人員)必須依照組織要求的規則來表達情緒,使員工在服務顧客時必須管理個人的情緒表現,所以針對不同工作角色和不同客戶時,也要展開不同的情緒表現。</p> <p>2. 情緒勞務負荷的發生是來自企業組織對服務員工的要求,所以情緒提供者(如:前場服務人員)必須依照組織要求的規則來表達情緒,使員工在服務顧客時必須管理個人的情緒表現,所以針對不同工作角色和不同客戶時,也要展開不同的情緒表現。</p> <p>3. 情緒勞務負荷將工作的私人情緒表達視為商品,具有交換價值,服務人員藉此從組織中得到應有的薪資,同時創造良好的服務讓顧客能夠滿意,為企業帶來利潤;這也使得「情緒表達」成為組織衡量員工工作績效的標準之一。</p>
林雍敏(2008)	<p>研究中又更廣義說明,凡是工作中發生人際關係與情緒互動的過程時,基於工作考量為了完成組織任務而調節情緒所付出的心力,就會產生情緒勞務。</p>
許童欣(2011)	<p>個體在工作中與人接觸互動時,基於工作考量或組織要求,對於情緒表現所付出的心力。</p>

資料來源: 修改自陳怡君(2012)、黃詩雅(2011)

本研究將情緒勞務負荷定義為國軍在平日戰演訓工作任務繁重時，所擔負的內外真實情緒感受和表現，所造成的工作情緒負荷。

貳、 情緒勞務負荷的工作類型

Hochschild (1983) 在美國的十二種標準職業群體中，找出六種在大部分的工作中需要提供情緒勞務之職業種類，其中包括了專業性及技術性工作者、管理者及經理人、銷售人員、書記人員及兩種型態的服務人才。Adelmann(1989)進一步地將美國十二種標準職務類別，依情緒負擔程度的高低再加以歸納細分，彙整如表 2-2。

表 2-2 情緒勞務之類別

區分	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
專業性、技術性及同類工作者	<ul style="list-style-type: none"> * 律師及法官 * 圖書館管理員 * 人事及勞務關係人員 * 護士（掛號區） * 治療師 * 牙醫助理 * 治療師助理 * 牧師及宗教工作者 * 社會及休閒娛樂工作者 * 學院及大學教師 * 除了學院及大學以外的教師 * 職業及教育顧問 	<ul style="list-style-type: none"> * 會計人員 * 建築師 * 電腦專業人員 * 工程師 * 農場管理員（農場管理顧問） * 森林及自然資源保護工作者 * 家管（家庭管理顧問） * 數學家 * 生活家及物理學家 * 系統分析師及作業員 * 營養學家

表 2-2 情緒勞務之類別(續)

區 分	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
專業性、技術性及同類工作者	<ul style="list-style-type: none"> * 公共關係及知名的作家 * 收音機及電視廣播人員 * 內科醫師、牙科醫師、以及相關人員 	<ul style="list-style-type: none"> * 博物館館長及案卷保管人 * 臨床實驗，健康紀錄，放射線技術員 * 社會學家 * 科學與工程技術員 * 除了科學工程以外的技術員 * 作家、藝術家以及娛樂事業工作者（除公共事業及播音員以外） * 未記載的研究人員
辦事員及同類工作者	<ul style="list-style-type: none"> * 銀行出納員 * 收銀員 * 行政督導員 * 收帳員 	<ul style="list-style-type: none"> * 帳單服務員 * 簿記員 * 行政助理 * 交通工具的調度負責人、起跑發令員

表 2-2 情緒勞務之類別(續)

區 分	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
辦事員及同類工作者	<ul style="list-style-type: none"> * 櫃台人員，除了食物類以外 * 計數者及面談者 * 保險調停者及檢驗者 * 圖書館服務員 * 郵局櫃台服務人員 * 接待員 * 秘書 * 速記員 * 助教 * 電訊操作員 * 電話操作員 * 售票員 	<ul style="list-style-type: none"> * 估價員、調查員 * 原料供應者、生產指揮者 * 檔案管理員 * 郵局送信者、信件搬運者、辦公室小弟 * 計量器讀者 * 辦公室機器操作員 * 薪水冊管理員、計時員 * 校對員 * 房地產鑑定員 * 傳送及接待服務人員 * 統計員 * 庫存管理員、店主 * 電報傳信者 * 打字員 * 過磅員

表 2-2 情緒勞務之類別(續)

區 分	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
辦事員及同類工作者		* 各種不是特定的行政工作者
特定服務工作者	<ul style="list-style-type: none"> * 酒保 * 食物櫃台人員 * 侍者 * 健康服務人員 (不包括護士) * 幼兒看護人員 * 電梯操作員 * 美髮師及美容人員 * 管家 (不包含私人家庭) * 學校監察員 * 娛樂及休閒區門房 * 福利服務處助理 * 保護性服務工作者 (如：警察) 	<ul style="list-style-type: none"> * 清潔服務工作者 * 餐廳雜役 * 廚師 * 洗碗工人 * 私人家庭除外的食物服務工作者 * 個人服務學徒 * 平交道引導員及橋樑管理員 * 消防員、火災防護員 * 守衛及守門人

表 2-2 情緒勞務之類別(續)

區分	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
其他類型	* 經理階級的管理者與監督者 * 私人家庭工作者	* 私家偵探 * 勞工 (包括所有操作員, 包括運輸人員) * 農人及農場管理者(包括農場內的勞動者)

資料來源：陳書哲(2010)

根據上述工作分類表可知軍人所屬工作，屬特定服務工作者中之高情緒勞務的保護性服務工作者。因在工作的過程中，以保家衛國為主旨，當人民遇到各種災難以「預知兵力、超前部署」為原則，第一時間立即投入救災，所以國軍與警察是同一類型。軍中群體生活的特性，朝夕相處執行各項戰演訓任務或先期整備各項視察資料可能干擾或影響情緒變化，容易產生高度情緒勞務負荷。

國內探討情緒勞務的文章並不多，林尚平(2000)參考 Hochschild (1983)、Adelman (1989)、Morris & Feldmen(1996)之研究而發展出「組織情緒勞務負擔量表」，提出五個構面，內容詳述如下：

(一)、 基本的情緒表達

身為情緒勞務工作者應該有的基本特徵。若是工作者在基本的情緒表達構面得分愈高者，情緒勞務負擔的程度也愈高。

(二)、 表層的情緒控制

工作者在表層的情緒控制得分愈高，情緒勞務負擔的程度也就愈高。

(三)、 深層的情緒偽裝

當組織對深層情緒偽裝的要求程度愈高者，情緒勞務負擔程度愈高。

(四)、 情緒多樣性

情緒多樣性程度構面愈高時，情緒勞務負擔構面也愈高。

(五)、 互動程度

工作者與顧客互動程度愈高者，情緒勞務負擔程度愈高。

因此，長期的情緒勞務負荷會使員工的內在真實感受與情緒勞務負荷之間出現異化(self-alienation)的現象，長久下來，會導致工作倦怠，使個人的情緒耗竭(吳忠祐、鄭伯璦，2003)。國軍因平日戰演訓任務繁多，加上推行的各項政策下，精簡國軍人員，一時無法銜接，經驗傳承出現斷層，導致情緒勞務負擔持續增加，執行各項任務淺藏危機。

第二節 工作壓力之相關研究

壹、 工作壓力的定義

隨著時代變遷，科技發達，往往認為科技可以代替人力，使人工作壓力減低。然而工作壓力，是由於工作情境的某些特性，對個體產生一種壓迫而造成不適的現象(Caplan，1975)。壓力乃是表示環境因子衝擊個人的直接影響，以及個人對壓力源的反應等現象(Cooper&Marshall，1978)。工作壓力的認定各有不同，大部分是指對工作無法適應，所引發一些生理及心理的反應，無法適應原因有工作環境、工作本身及工作能力無法配合(朱明謙，2000)。工作的壓力形成可能源自於客觀的外在事件，也可能起因於主觀的個人想法(簡嘉良，2009)，以下就國內、外學者所下的工作壓力定義彙整如表 2-3。

表 2-3 工作壓力定義彙整

學者(年份)	定義
Caplan(1975)	工作壓力，是由於工作情境的某些特性，對個體產生一種壓迫而造成不適的現象
Cooper & Marshall(1976)	工作壓力是一種與工作有關的因素和工作者交互作用之下，改變工作的生理與心理的正常狀態。
Cooper&Marshall (1978)	壓力乃是表示環境因子衝擊個人的直接影響，以及個人對壓力源的反應等現象
Beehr & Newman(1978)	工作壓力是一種與工作有關的因素和工作者交互作用之下，改變工作的生理與心理的正常狀態。
Steers & Rhodes(1978)	工作壓力為個人在工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應。
McCormick(1997)	工作壓力係指於工作時，察覺到個人資源不足以因應外在要求而產生的負面情緒。
Acas. (2009)	過度的要求、缺乏控制感與支持、未能建立良好申訴關係、對工作的期望、不斷的改變都是工作壓力的來源。
黃清信(1993)	為個人主觀知覺個人到工作環境之需求，與個人能力能配合，因而破壞原先個人在生理、心理及行為上的穩定的狀態，而改變一種不穩定狀態。
李明書(1994)	是指工作相關情境因素與個體產生交互作用，促使個體產生交互作用及調適反應的一種狀態，個體若無法控制，便會產生工作壓力。

表 2-3 工作壓力定義彙整(續)

學者(年份)	定義
楊國展(1995)	凡因工作有關的因素而引起的壓力，都稱為工作壓力。
吳宗立(1996)	凡因工作相關情境因素引起的壓力稱為工作壓力。
徐聖智(1997)	是個人對於工作場所所給予的資訊產生的反應訊號，並以個人特質或心理歷程作為調節因素。
陸洛(1997)	工作壓力是個人與環境不斷協調、不斷互動的特異化結果，且主觀性、互動性、歷程性與特異性正是工作壓力的本質所在。
蕭武桐(1999)	當個人面對一種機會、限制和需求不確定的情境時，所引起的身心受到干擾的自然反應。
陳村河(2001)	指個體在組織中工作，當工作者與工作相關之因素交互影響之下，使工作者在生理及心理上產生不良反應之現象。

表 2-3 工作壓力定義彙整(續)

學者(年份)	定義
陳威廷、劉念琪 (2001)	工作壓力是指若個體察覺或認知到工作環境中的特性、要求、期望、現象超過個體所能因應的範圍，使個體感受到威脅或產生消極的情緒，而必須付出額外的精力以保持身心平衡，即形成了所謂的工作壓力。簡而言之就是當工作本身要求超過當事人所能應付，就會產生工作壓力。
田蘊祥(2002)	個人在職場中，所遭逢與工作有關的種種內外事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由已身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態。
吳榮福(2002)	個體在工作環境處理人、事、物的過程中所引發心理穩定狀態的改變及生理變化，進而產生負面的情感或行為。
劉雪貞(2003)	個體面對本身能力與工作需求無法契合或環境無提供足夠的資源，滿足個人需求時，心理感受到威脅的情形。
林銘科(2003)	由於工作的因素所導致的緊張，使得工作者感受到負面的或不愉快的情緒。

表 2-3 工作壓力定義彙整(續)

學者(年份)	定義
詹寶完(2003)	當個體在其從事工作時，個人對工作情境的變化，因其個人特質、能力與經驗無法有效應付而導致生理、心理的負面感受。
王明宗(2004)	個體在工作環境與環境的人、事、物互動中所產生的一種威脅或刺激的心靈感受。
陳立軒(2004)	個體和工作環境交互作用下，面對工作情境的變化，因個體特質、經驗無法有效應付而造成個體心理、生理所呈現的一種不平衡狀態。
陳鈞卿(2005)	工作壓力來自於工作者與工作環境的互動。因此，人的特質(如人格、問題解決方式)與工作環境都是影響工作壓力的重要因素。
吳晨好(2006)	個體由於對工作情境中的人、事、物的要求或刺激，經由個體評估認知過後發現超過其能力負荷而產生負面的生理或心理的不平衡、不適應現象。
鄭振丞(2007)	工作壓力是個人在工作環境中，由於角色、工作內容、擔任職務的不同，在進行工作推展時，身心產生具有壓迫性的知覺感受或緊張失衡的狀態。

表 2-3 工作壓力定義彙整(續)

學者(年份)	定義
簡嘉良(2009)	工作的壓力形成可能源自於客觀的外在事件，也可能起因於主觀的個人想法。

資料來源:本研究整理

綜合表 2-3 可知工作壓力來至許多因素，例如：工作環境、職位不同、遇到的人、事、物及個人主觀與客觀想法不同，感受也就不同。因此，本研究將工作壓力定義為工作者從面對工作環境條件、組織精簡及對家庭陪伴，而讓生理及心理感受不佳。

貳、 軍人工作壓力的意義

以下就國內學者對軍人的工作壓力定義彙整如表 2-4。

表 2-4 軍人工作壓力定義彙整

學者(年份)	定義
王振邦(1996)	就工作壓力方面而言，國防工業訓儲預官在工作上並沒有感受到什麼壓力；僅對工作感到疲勞。
陳忠貴(2000)	軍人壓力與身心健康、工作滿意等個人層面的反應變項呈負相關。此研究亦針對不同族群之軍人進行比較，個人人格特質對壓力的確會造成直接影響，尤以神經質傾向高的官兵壓力感受愈高，而控制感與因應行為則因役別不同，產生不同效果。在以重要的壓力後效為依變項的回歸分析中發現，壓力感受與神經人格均為顯著的預測因數，且具有最多的解釋力。

表 2-4 軍人工作壓力定義彙整(續)

學 者(年份)	定 義
林靖祥(2004)	<p>工作壓力、工作滿意度與工作價值觀之間的交互作用，對組織承諾有顯著的影響。此外，工作壓力各因素中，除「對工作輪調的感受」對「組織認同與努力意願」具有正向影響外，其餘各因素對組織承諾皆是顯著的負相關。</p>
潘江河(2004)	<p>此研究指出，工作負荷過度為軍官最大壓力源，主管不可因部屬具勤勉正直特質，任事負責，即經常賦予其任務，亦不能因部屬具情緒敏感性特質，消極推諉，即不放心交付任務，應積極鼓勵其進修，增進其本職學能，使人力資源能平均地充分應用。</p>
黃琇婷(2004)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空軍後勤軍官普遍感受到中度壓力存在。 2. 空軍後勤軍官對工作壓力的專業諮詢與協助輔導需求高。 3. 女性對工作壓力的感受高於男性。 4. 已婚者對工作壓力來源的知覺大於未婚者。

表 2-4 軍人工作壓力定義彙整(續)

學 者(年份)	定 義
黃琇婷(2004)	<ol style="list-style-type: none"> 5. 預備役對工作壓力來源的知覺大於常備役。 6. 在工作壓力結果構面上，反應在工作績效上最為明顯，身心狀況次之，而離職傾向最低。 7. 工作壓力來源各構面與身心狀況及離職傾向有顯著正相關，與工作績效呈現顯著負相關。
嚴振揚(2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作壓力方面，國軍心輔官以專業知能不足的壓力最高。 2. 社會支持與工作壓力呈低度負相關，顯示社會支持略微減緩工作壓力；工作壓力與專業承諾呈低度負相關，顯示工作壓力會略微降低心輔官之專業承諾。 3. 社會支持對工作壓力有抑制性的效果，當獲得的社會支持愈多，其工作壓力對專業承諾不再構成負面的影響。

表 2-4 軍人工作壓力定義彙整(續)

學者(年份)	定義
林振豪(2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 軍訓教官工作壓力的情形尚佳，其中層面以「人際關係」的表現較明顯。 2. 性別、年齡、婚姻、及學校類型會影響軍訓教官對工作壓力的程度。 3. 在軍訓教官角色知覺、工作投入對工作壓力的預測方面，以「工作樂趣」、「工作評價」最具預測力。
張善東(2005)	<p>整體而言，監察幹部之工作壓力稍大，各壓力之大小依序為工作特性、人際關係、生涯發展、工作一家庭衝突及工作負荷，且經研究發現，年齡層在 36 歲至 40 歲與 41 歲至 45 歲之間的監察官所承受的壓力較大於 31 歲至 35 歲之間的監察官壓力；服務年資 1 年以下與 2 至 4 年的監察官壓力感受高於服務年資 4 年以上；中校監察官壓力感受高於上校監察官。</p>

資料來源：趙紀強(2006)

工作壓力為工作者因人格特質的差異，面對工作情境的規範或期望，而產生生理或心理緊張或不舒服的狀態(陳怡君，2012)。因此，本研究將軍人工作壓力定義為「軍人在執行各項戰演訓任務與政策推行導致人員精簡之下，所面對的壓力已超過原本壓力下，心理及生理產生不適或無法負荷」。

第三節 情緒耗竭之相關研究

壹、 情緒耗竭的定義

「情緒耗竭」(emotional exhaustion)是指使個體缺乏活力而且感到情緒資源耗盡，經常伴隨著挫折、緊張的感覺，所以員工會在心理層面上自認為無法致力於工作(陳書哲，2010)。「情緒耗竭」定義為「工作本身對個人的能力、精力及資源的過度要求，致使工作者感到能力耗盡，精疲力竭，而在工作上束手無策以及情緒耗弱的一種狀態(H.Freudenberger，1974)」。情緒耗竭是指「由於工作的狀況，導致助人的專業工作人員感受到理想、精力，及工作目標逐漸喪失的一種結果(Edelwich& Brodsky，1980)。」以下就國內、外學者所下的情緒耗竭定義彙整如表 2-5。

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整

學者(年分)	定義
Freudenberger(1974)	工作本身對個人的能力、精力及資源的過度要求，致使工作者感到能力耗盡，精疲力竭，而在工作上束手無策以及情緒耗弱的一種狀態。
Edelwich& Brodsky(1980)	由於工作的狀況，導致助人的專業工作人員感受到理想、精力，及工作目標逐漸喪失的一種結果。
Maslach & Jackson (1981)	情緒耗竭是一種情緒掏空、精力與情緒能量耗竭殆盡的感受，並有緊張、憂鬱、焦慮、易怒等負面情緒出現，工作者對其工作到厭倦，並失去工作的熱誠。

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年分)	定義
Saxton et al.(1991)	情緒耗竭是個人因人際互動衍生的過量情緒需要，以致耗盡精力的一種狀態。
Lee & Ashforth (1993)	對工作壓力的一種反應方式，大都會發生在人群服務專業的工作者身上，因為在能力、智力與資源方面對他們過度的要求，而無法加以處理。
Cordes & Dougherty(1993)	情緒耗竭是指缺乏精力 (energy) 且覺得心理資源已經耗盡感覺。
Wright & Cropanzano(1998)	當員工和顧客之間的互動太過於情緒化時，員工會很難彌補所損耗的資源，進而容易產生工作倦怠。當員工產生工作倦怠時，會表現出負面的工作態度此即為情緒耗竭。
Babakus et al. (1999)	情緒耗竭是工作倦怠建構的關鍵代表性構面，當工作超出個人的情緒資源所能負擔的範圍時，即產生工作倦怠。

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年分)	定義
張曉春(1983)	情緒耗竭是一種過程，是因為長期或過度的工作壓力所引起的，造成工作人員對工作的疏離，以冷漠、憤世嫉俗等防禦性態度與行動抗衡工作壓力。
徐木蘭(1984)	認為情緒耗竭為一種「燃燒竭盡」，工作中的耗竭是個體過分追求工作目標之後，身心俱疲且無法或不願再重新嘗試新的工作任務。
郭生玉(1990)	情緒耗竭係指在工作上耗盡了情緒，感到精疲力竭，身心交瘁的狀態。
王麗淳(1998)	情緒耗竭係指一個人的情緒能量耗盡的一種狀態。

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年分)	定義
黃臺生(2001)	認為職業倦怠之情緒耗竭構面係個體生活上的壓力及工作情緒上的感受，出現身心緊張或調適不當的負面行為，對個體身心健康、心理感受、家居生活、親情、生產力、工作績效、工作士氣等產生不利的影響，嚴重的會出現缺勤或離職現象。
劉祥如(2002)	指出職業倦怠之情緒耗竭構面是個人心理層面的負面認知，係個人因工作關係而顯現出失去自我感、低成就感及情緒耗竭的心理狀態，並導致工作緊張、生產力低落及對工作不滿足感的結果。
李晉男(2002)	職業倦怠之情緒耗竭構面是指因為個人、工作環境或其他因素的影響，而逐漸感受到生理上或情緒上的耗竭，並以消極的態度對待上司、同事或部屬，以及工作動機與成就感降低。

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年分)	定義
翁志成、簡俊成 (2002)	情緒耗竭是個人與環境要求互動的過程中，因能量不足以應付工作的要求所產生的結果。
顏耀南(2002)	情緒耗竭係指在工作時經常感覺到心理、生理疲憊，情感上有被壓榨殆盡而無法再貢獻自己心力的感覺。
戴秀卿(2003)	情緒耗竭是指缺乏精力且覺得心理資源已經耗盡的感覺，它會增加退縮行為的次數，並且讓生產力降低，是一種工作壓力下產生的反應，通常被視為工作倦怠的主要成分。
江守寰 (2005)	個體在不切實際的追求過高理想與期許目標後，造成自我角色過度負荷，進而產生工作壓力與負面情緒感受，促使個體生理、心理、行為、態度等發生負向改變，導致個體全般的表現遠離其原有的行為模式。

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年分)	定義
蔡燈燦(2005)	<p>情緒耗竭是一種情緒資源過度耗用竭盡的現象，並對引發情緒資源耗盡的人事物感到厭倦與逃避，難以再付出心力。</p>
黃新福、江守寰(2006)	<p>指個體在不切實際的追求過高理想與期許目標後，造成自我角色過度負荷，進而產生工作壓力與負面情緒感受，促使個體生理、心理、行為、態度等發生負向改變，導致個體全般的表現遠離其原有的行為模式。</p>
柯純義(2007)	<p>工作倦怠之情緒耗竭構面是一個漸進的階段性過程，除了會顯現個人內外徵兆，且由於工作過度耗損了工作者之能力、體力與資源，所以導致工作者身心俱疲、情緒耗竭及人際疏離的狀態，所造成身心負面的影響使人在對其工作動機與成就感降低，並依不同的年齡、性別、婚姻狀況、職位而有所差異。</p>

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年分)	定義
邱如玫(2007)	個人互動時發生超額情緒需求以致耗盡精力的一種狀態，它會導致退縮行為增加，並且會降低個體生產力，是一種特定的壓力反應。
羅玉雲(2007)	「情緒耗竭」是指使個體缺乏活力而且感到情緒資源耗盡，經常伴隨著挫折、緊張的感覺，所以員工會在心理層面上自認為無法致力於工作。
黃新福、黃良傑 (2008)	個體因為長期或過度的工作壓力，引發身心緊張，造成個體在生理、心理、行為及態度等發生負向改變，導致個體的表現遠離原有的行為模式，而以冷漠、憤世嫉俗等防禦性態度與行動來抗衡工作壓力。
黃新福、趙智玉 (2009)	個體因工作中常過度的承受壓力，以致悖離了原有的生、心理行為模式，並以消極的態度來面對工作，以致造成個體在生、心理及情緒上疲倦、枯竭的狀態。

表 2-5 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年分)	定義
高淑秋(2009)	情緒耗竭是個體長期處於工作壓力下，當工作超出個人的情緒資源所能負擔的範圍時，以致耗盡精力而造成身心俱疲的一種狀態。
王崇昱(2010)	情緒耗竭係指個人精力的缺乏，且對於心理資源知覺到耗盡的感覺。情緒耗竭是由於個體因人際互動時發生超額情緒需求，以致於耗盡精力的一種狀態，後續將導致工作倦怠，在工作上降低生產力。通常與顧客面對面接觸與互動，且需要密集性與長時間進行情緒勞動之工作者，最容易產生情緒耗竭的狀況。
陳書哲(2010)	指使個體缺乏活力而且感到情緒資源耗盡，經常伴隨著挫折、緊張的感覺，所以員工會在心理層面上自認為無法致力於工作。

資料來源：本研究整理

貳、 情緒耗竭的相關理論

情緒耗竭者常見工作時出現焦慮與害怕，且當工作者感到無法再像以前一樣服務顧客時，便會產生挫折與緊張，尤其經常與顧客面對面接觸與互動，需要接觸密集與長期情緒展示等工作性質，最容易有情緒耗竭的產生(Maslach & Jackson, 1981)，並研究出工作倦怠由三個組成因素分別為情緒耗竭、去人化(depersonalization) 以及個人成就感降低(reduced personal accomplishment)，如下：

(一)、 情緒耗竭

只工作者在工作時感覺到情緒低落，對工作感到倦怠，或自我情緒資源耗盡，無法有效工作。

(二)、 去人化

當工作者體驗到情緒耗竭情況，會開始消極、失去耐心及冷淡來對待服務對象，也容易失去耐心、煩躁，已無所謂心態來減低自己的工作壓力。

(三)、 個人成就降低

工作者工作時產生工作壓力，表現不如預期，對自己的工作能力產生懷疑，導致對工作表現不滿意，喪失自信缺乏成就感。

綜合以上國內外學者論點，情緒耗竭常情在工作環境中，個人心裡生理超出負荷，產生適應不良外，也造成工作效率降低。本研究將軍人情緒耗竭定義為當軍人面對工作量超出個人情緒負荷，使軍人感到精疲力盡，導致產生負面想法，而影響工作態度。

第四節 虛擬社群之相關研究

壹、 虛擬社群的定義

「虛擬社群」名詞定義為：由網路中相當多的人展開長時間的參與、交流、討論而出現的一種社會聚合，他們之間具有充分的人類情感，並在虛擬空間裡形成了人際關係網路 (Rheingold, 1993)。虛擬社群是一群有共同興趣或經驗的人，經由各種不同形式的網路介面如討論群、電子佈告欄、聊天室進行互動而形成的社群，成員間可以進行溝通、交流(黃貝鈴，2000)。在虛擬社群的裡，許多人可以自由交流及對事情的經驗分享討論。現代人仰賴資訊發達可節由網路找到志同道合的網友，在情感

上可以暢所欲言，情緒不佳時，可以得到宣洩與舒緩。以下就國內、外學者所下的虛擬社群定義彙整如表 2-6。

表 2-6 國內、外學者虛擬社群定義彙整

學者(年分)	定義
Rheingold(1993)	由網路中相當多的人展開長時間的參與、交流、討論而出現的一種社會聚合，他們之間具有充分的人類情感，並在虛擬空間裡形成了人際關係網路。
Turkle(1995)	透過網路，虛擬社群的成員通常都以匿名的方式來代替實際會面的交流；重要的是這些互動關係都圍繞著特定的主題。
Hagel III & Armstrong (1996)	虛擬社群是一種透過電腦作為仲介平台，針對不同特定主題的使用者滿足對通訊、資訊與娛樂等需求。
Romm et al. (1997)	虛擬社群是網路社會中形成的一種社會現象。
Hagel& Armstrong(1997)	虛擬社群會藉由其成員對於某一特定主題持續討論、投入與經營，而逐漸成長。
Adler & Christopher(1998)	透過網路讓擁有共同興趣的人們能夠相遇、互相溝通及分享資訊。
Carver(1999)	虛擬社群是關於一群因為網路提供他們互動與分享的空間而聚集的人們。這樣的互動有時雖然短暫，然而藉由互動也能形成與真實社會一樣會互相信任、分享的人際氛圍。

表 2-6 國內、外學者虛擬社群定義彙整(續)

學者(年分)	定義
Liang et al.(1999)	具有相似興趣與情感的網路使用者組成虛擬社群，並透過聊天室、討論區或是留言板的訊息交換以形成彼此關係。
Brenner(2000)	利用電腦與其他工具為溝通媒介，強化彼此關係的行為。
Preece(2000)	虛擬社群是一群在網路上集合在一起的人們，被隱性政策和規範所管轄。
Ho et al.(2000)	透過網路科技的輔助可以提供一個可以多人、即時動態分享的網路空間。
Rothaermel& Sugiyama (2001)	虛擬社群定義為是一群人在網路上進行資訊的分享與提供。
Lee et al.(2003)	虛擬社群是一個網際網路空間藉著由以電腦為基礎並以資訊科技為中心來支援人們相互間溝通和交流互動，建立起成員彼此間產生內容的關係。

表 2-6 國內、外學者虛擬社群定義彙整(續)

學者(年分)	定義
Chiu et al.(2006)	<p>虛擬社群是一線上社交網路，讓那些有共同興趣的人、目標或實務經驗的人可以藉由互動來分享資訊和知識，並從事社交性互動。</p>
Chung et al.(2010)	<p>虛擬社群是由許多現有的網際網路所組成的，使用者可以發布消息或貼照片等，並和其他用戶交換彼此間的信息。</p>
黃貝鈴(2000)	<p>虛擬社群是一群有共同興趣或經驗的人，經由各種不同形式的網路介面如討論群、電子佈告欄、聊天室進行互動而形成的社群，成員間可以進行溝通、交流。</p>
翟本瑞(2001)	<p>虛擬社群為一群主要藉由電腦網路溝通訊息的人們，彼此分享某種程度的資訊和資源，所形成的團體。</p>
吳筱玟(2003)	<p>虛擬社群是一種虛擬社會的集結，當一定數目的人在網路上從事公眾討論，經過一段時間後，彼此有足夠的情感，便會建立起人際關係的網路。</p>

表 2-6 國內、外學者虛擬社群定義彙整(續)

學者(年分)	定義
胡雅惠(2009)	<p>虛擬社群是需要網際網路支援的一個網路空間，讓人們建立起一種相互依賴、交流互動的氛圍並使人產生滿足感並建立起人際關係，以進行匯集資訊與分享資訊的行為，產生出虛擬社群的最大價值。</p>

資料來源:本研究整理

綜合表 2-6 所述，許多研究學者認為虛擬社群不外乎就是需要人員組成群組才有辦法成為虛擬社群，透過虛擬社群可增加人際關係，面對種種疑難雜症，都可藉由網路分享及研討。本研究將主要測量軍人對於虛擬社群使用所花費時間、是否願意繼續使用社群網站，並推薦給他人。

虛擬社群範圍廣泛，部落格或是線上網路遊戲也都是虛擬社群之一，網路上來源分佈廣泛的成員們成功的跨越了文化和地域的劃分，完全開放給各式各樣的人們來使用(De Souza & Preece,2004)。

Hagel & Armstrong(1997)歸納出人們參與虛擬社群的四大動機為：

(一)、 人際關係型社群 (communities of interpersonal relationship)

每個人在人生中的不同階段所遇到的人、是、物都不一樣，所感受也不同，此類社群將人們聚集在一起進行人生經驗分享及交流，以建立人際關係為主軸。

(二)、 幻想型社群 (communities of fantasy)

網路環境讓許多人充滿無限幻想及想像空間，擺脫現實生活的角色，藉由遊戲上不同角色扮演，無拘無束，使自己藉由網路遊戲幻想得

到滿足。

(三)、 交易型社群 (communities of transaction)

社群參與者在網路上對各項產品產生興趣，藉由網路進行交換情報或是買賣的行為，達成「交易」的需求。

(四)、 興趣型社群 (communities of interest)

每個人所喜好不同，但一定有志同道合的人，此社群主要以針對各種主題有興趣的人聚集起來做經驗分享或研討，範圍極為廣泛。

貳、 虛擬社群黏度的相關理論

關於虛擬社群黏度文獻不多，虛擬社群而言，虛擬社群的黏度可提升個人對社群網站的信任感並促進其對虛擬社群的持續使用，虛擬社群黏度高的人將有很大的頻率停留在特定的社群網站(Wu et al., 2010)，黏度是指瀏覽持久性、瀏覽深度、到訪次數，這三種黏度元件彼此之間具有互補性，當其中一個元件較低時，另一個元件可以互補並同樣的產生黏度(Allison et al. 1999)。

本研究將黏度定義為讓社群成員有興趣及願意繼續使用社群網站，並推薦給他人。

第三章 研究方法

本研究依據前述之研究動機、研究目的以及相關文獻探討，建立研究架構，並發展研究假說，接著利用問卷來蒐集資料，再分析問卷資料，以驗證本研究所以提出的研究假說。

第一節 研究架構

本研究目的主要以虛擬社群導入，探討當軍人情緒勞務負荷及工作壓力大時，使用虛擬社群是否會影響軍人的情緒耗竭，本研究架構圖如圖 3-1 所示。

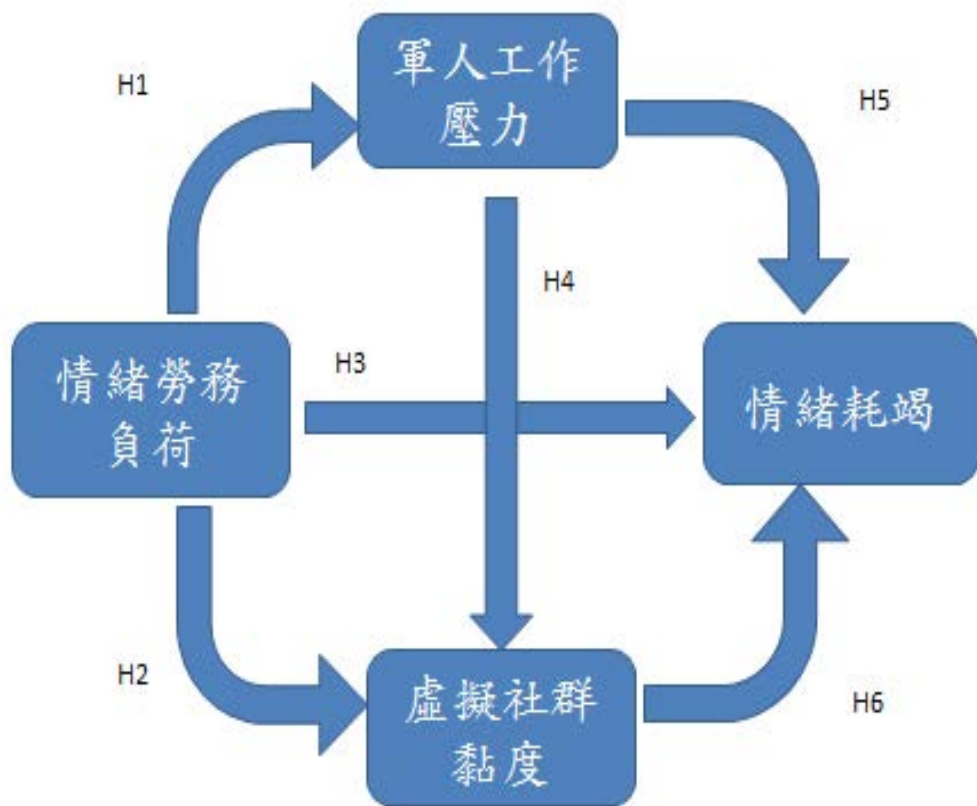


圖 3.1 研究架構

第二節 研究假設

基於研究架構的發展，本研究提出相關假說的說明如下：

假設1：軍人的情緒勞務負荷會影響其工作壓力。

假設2：軍人的情緒勞務負荷會影響其使用虛擬社群。

假設3：軍人的情緒勞務負荷會影響其情緒耗竭。

假設4：軍人的工作壓力會影響其使用虛擬社群。

假設5：軍人的工作壓力會影響其情緒耗竭。

假設6：軍人使用虛擬社群會影響其情緒耗竭。

第三節 操作型定義

(一)、 情緒勞務負荷

本研究將國軍考量進去，在平日戰演訓工作任務繁重時，所承受工作壓力於內心真實感受及各項國軍政策影響，使真正情緒導致身心靈超出負荷。

(二)、 工作壓力

本研究將軍人在執行各項戰演訓任務與政策推行導致人員精簡之下，所面對的壓力已超過原本壓力下，心理及生理產生不適或無法負荷。

(三)、 情緒耗竭

問卷測量的題項參考 Maslach& Jackson(1981)，此研究者主要研究教師對教學工作所感到的疲憊、疲倦、沮喪或辛苦的程度，參考其問卷內容，以軍人角度作修改。本研究將軍人情緒耗竭定義為：當軍人面對工作量超出個人情緒負荷，使軍人感到精疲力盡，導致產生負面想法，而影響工作態度。

(四)、 虛擬社群

問卷題項參考 Liu et al.(2004)，本研究將主要測量軍人對於虛擬社群使用所花費時間、是否願意繼續使用社群網站，並推薦給他人。

第四節 問卷設計

本問卷採用李克特五點尺度量表 (5-Point Likert Scale)，分為非常不同意、不同意、沒意見、同意及非常同意五個尺度，分別給予 1、2、3、4、5 分。透過理論研究->量表設計->正式問卷(附錄一)的過程來發展問卷；先以文獻探討以了解基礎理論，再發展研究架構，進而設計相關變數量表。過程中詢問部隊學長姐探討用詞及語意，刪除不必要的問題及修改，而形成正式問卷；以 SPSS 19.0 for Windows 套裝軟體作為資料分析工具信度與效度分析，以 Cronbach's α 係數作為指標，以係數大於 0.7 為取捨，大於 0.6 可接收，在效度方面以 Hair et al. (1998)所建議之最小值 0.35 為取捨依據。

第五節 研究對象與抽樣過程

本研究以有虛擬社群使用經驗的軍人為主要的研究對象。抽樣過程利用放假之餘，協請各單位同事幫忙，經各單位同事同意後進行問卷調查，抽樣調查期間為 2012 年 10 月 13 日至 2012 年 10 月 27 日總共發放 200 份問卷，共回收問卷 200 份，回收率為 100%，回收後再審查其中填答不完整或無虛擬社群經驗的予以剔除，剔除無效問卷共計 16 份，實際有效問卷為 184 份，有效回收率為 92%。

第四章 資料分析

本研究數據使用 SPSS for Windows19.0 版套裝軟體進行資料統計及信效度分析，最後利用 PLS 結構方程做路徑分析，來驗證本研究所提出的假設是否成立。

第一節 基本資料統計分析

本研究以 184 份有效問卷，先做基本資料統計分析，再利用 SPSS 進行信效度檢測、最後以 PLS 結構方程做路徑分析進行研究假說的檢定。

壹、軍人性別統計表

從表 4-1 得知男性有 153 人，占總百分比為 83%；女性有 31 人，占總百分比為 17%。

表 4-1 軍人性別統計表

選項	人數	百分比%
男	153	83%
女	31	17%
合計	184	100%

貳、 軍人服務年資統計表

從表 4-2 得知服務年資未滿 5(含)年人數為 84 人，占總百分比為 45.6%；服務年資 6-10 年人數為 55 人，占總百分比為 29.8%，判斷使用虛擬社群主要落在此兩個階段為主。

表 4-2 軍人服務年資統計表

選項	人數	百分比%
未滿 5(含)年	84	45.6%
6-10 年	55	29.8%
11-15 年	27	14.6%
16-20 年	17	9.2%
21 年以上	1	0.8%
合計	184	100%

參、 軍人年齡統計表

從表 4-2 得知年齡 26~30 歲為 68 人，占總百分比為 36.9%，其次年齡 25 歲(含)以下為 57 人，占總百分比為 30.9%，年齡 41~45 歲及 46 歲(含)以上各 1 人，分別各占總百分比為 0.5%，推測使用虛擬社群年齡主要分佈於 25 歲~35 歲，41 歲以上可能不常使用虛擬社群。

表 4-3 軍人年齡統計表

選項	人數	百分比%
25 歲(含)以下	57	30.9%
26~30 歲	68	36.9%
31~35 歲	47	25.5%
36~40 歲	10	6.6%
41~45 歲	1	0.5%
46 歲(含)以上	1	0.5%
合計	184	100%

肆、 軍人級職統計表

從表 4-4 得知級職主要以士官人數為 93 人，占總百分比為 50.5%，其次為軍官人數為 69 人，占總百分比為 37.5%。

表 4-4 軍人級職統計表

選項	人數	百分比%
軍官	69	37.5%
士官	93	50.5%
士兵	21	11.5%
聘僱	1	0.5%
合計	184	100%

伍、 軍人婚姻狀況統計表

從表 4-5 得知軍人未婚,沒有子女為 123 人, 占總百分比為 66.8%, 其次軍人已婚雙薪,有子女為 38 人, 占總百分比為 20.6%。

表 4-5 軍人婚姻狀況統計表

選項	人數	百分比%
未婚,沒有子女	123	66.8%
未婚,有子女	2	1.0%
已婚單薪, 沒有子女	3	1.6%
已婚單薪,有子女	11	5.9%
已婚雙薪,沒有子女	7	4.1%
已婚雙薪,有子女	38	20.6%
合計	184	100%

陸、 軍人養育小孩人數統計表

從表 4-6 得知軍人無養育小孩人數為 135 人，占總百分比 73.3%，其次為養育小孩 1 人為 31 人，占總百分比為 16.8%。

表 4-6 軍人養育小孩人數統計表

選項	人數	百分比%
無	135	73.3%
1 人	31	16.8%
2 人	15	8.1%
3 人以上	3	1.8%
合計	184	100%

柒、 軍人教育程度統計表

從表 4-7 得知軍人大學畢業為 85 人，占總百分比為 46.1%，其次專科畢業為 67 人，占總百分比為 36.4%，可推測大學學歷大部分是官校畢業或是本身利用公餘進修而來，專科學歷主要士官學校畢業或是早期士官學校學歷為高中學歷，下部隊後利用公餘進修得到專科學歷。

表 4-7 軍人教育程度統計表

選項	人數	百分比%
高中 (高職及中正預校)	25	13.5%
專科(二專、五專)	67	36.4%
大學(官校及二技)	85	46.1%
碩士	7	4%
博士	0	0%
合計	184	100%

捌、 軍人使用虛擬社群選項統計表(複選)

表 4-8 軍人使用虛擬社群選項統計表(複選)

選項	人數
BBS	21
LINE	114
臉書(Facebook)	168
噗浪 (Plurk)	9
Youtube	76
個人新聞台(Pchome)	4
其它	9

玖、 軍人使用經驗

從表 4-9 得知使用經驗統計表，使用經驗 2-4 年者為 74 人，占總百分比為 40.2%，其次為 5-7 年為 51 人，占總百分比 27.7%，使用經驗達 11 年以上者 15 人，占總百分 8.3%，為最少比例。

表 4-9 軍人使用經驗統計表

選項	人數	百分比%
1 年(含)以下	22	11.9%
2-4 年	74	40.2%
5-7 年	51	27.7%
8-10 年	22	11.9%
11 年以上	15	8.3%
合計	184	100%

壹拾、 軍人使用目的統計表(複選)

表 4-10 軍人使用目的統計表(複選)

選項	人數
抒發心情(留言)	88
休閒娛樂(包含玩遊戲)	125
聯絡親友感情	105
認識新朋友	56
尋找失聯朋友	39
經營人脈	48
到處逛逛(沒有特別目的)	57
其它	4

壹拾壹、 軍人使用頻率統計表

表 4-11 軍人使用頻率統計表

選項	人數	百分比%
偶爾	45	24.4%
有時	52	28.2%
經常	73	39.6%
總是	14	7.8%
合計	184	100%



壹拾貳、 軍人每天使用時間統計表

表 4-12 軍人每天使用時間統計表

選項	人數	百分比%
30 分鐘(含)以內	39	21.6%
31-59 分鐘	51	27.7%
1-2 小時	62	33.6%
3-4 小時	25	13.5%
5-7 小時	4	2.1%
8-9 小時	1	0.5%
10 小時(含)以上	2	1.0%
合計	184	100%

壹拾參、 軍人每週使用時間統計表

表 4-13 軍人每週使用時間統計表

選項	人數	百分比%
1 小時(含)以內	17	9.2%
1-5 小時	63	34.2%
6-10 小時	51	27.7%
11-15 小時	20	10.8%
16-20 小時	12	6.5%
21-25 小時	6	3.2%
26-30 小時	9	5.2%
31 小時(含)以上	6	3.2%
合計	184	100%

第二節 信效度分析

本論文對於信度的量測，依 Joseph et al.(1987) 表示 Cronbach' s α 值大於或等於 0.7 屬於高信度，如表 4-15 所示本研究問卷有良好信度；依據 Kaiser(1974)判斷因素分析的適合性認為 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 值在 0.50 以下是無法接受的，而 KMO 值在 0.70 以上為良好，大於 0.6 可接收。本研究構面的 KMO 值分別為：軍人情緒勞務負荷(0.769)、軍人工作壓力(0.807)、軍人情緒耗竭(0.890)、虛擬社群(0.689)，所以依據 Kaiser(1974)的認知，如表 4-14 所示本研究各構面的 KMO 值均在 0.6 以上，足以進行因素分析。

本論文對於效度的量測，依 Hair 等學者(1988) 之建議進行判斷：各個因素分析之特徵值必須大於 1；最大變異數轉軸後，因素負荷量之絕對值大於 0.5，如表 4-15 所示本研究問卷有良好效度。

表 4-14 KMO 與 Bartlett 檢定

構面	KMO 與 Bartlett 檢定	
情緒勞務負荷	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.769
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	325.847
	自由度	6
	顯著性	.000
工作壓力	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.807
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	560.206
	自由度	15
	顯著性	.000
情緒耗竭	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.890
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	809.080
	自由度	15
	顯著性	.000
虛擬社群	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.689
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	434.104
	自由度	6
	顯著性	.000

表 4-15 信效度分析結果

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數%	累積變異數%
情緒勞務負荷	A1	每當國軍三項基本體能及游泳測驗讓我身心感覺疲憊。	2.733	.776	.831	68.330	68.330
	A2	每當遇到重大視察(飛地安視導、後勤綜合督導, 教準部訓練督訪...等), 讓我精神變的緊繃, 擔心被視察官開(重大)缺失。		.854			
	A3	每當遇到視導, 需要額外加班整備資料而影響休息及放假時間, 會讓人情緒低落及疲憊。		.863			
	A4	近期國軍實施精萃案, 部分單位人員精簡導致工作量大, 而影響人員情緒及體能負荷。		.811			

表 4-15 信效度分析結果(續)

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數%	累積變異數%
工作壓力	B1	我覺得軍人工作條件不好(值班 24 小時待命、各項演習任務多、視察多、考試多、差勤多)。	3.654	.738	.871	60.895	60.895
	B2	我覺得軍人政策不穩定(退伍機制不確定)。		.740			
	B3	我覺得時效性任務或限時公文多導致壓力變大。		.764			
	B4	我覺得人員精簡導致工作量變大。		.746			
	B5	我覺得工作影響到我與家人之間的相處時光。		.863			
	B6	我覺得工作常無法兼顧家庭而讓我感到無奈。		.822			

表 4-15 信效度分析結果(續)

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數%	累積變異數%
情緒耗竭	C1	近期我的工作讓我感到情緒疲憊。	4.367	.882	.924	72.780	72.780
	C2	每天工作一整天後，使我感到精疲力盡。		.833			
	C3	每天早上想到要面對一天的工作，就覺得疲倦。		.874			
	C4	近期我的工作使我精神緊繃。		.881			
	C5	我對軍人工作感到沮喪。		.831			
	C6	我覺得軍人工作太辛苦。		.814			

表 4-15 信效度分析結果(續)

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數%	累積變異數%
虛擬社群	D1	我最近比過去花更多時間在虛擬社群中。	2.719	.916	.847	67.963	67.963
	D2	我最近對虛擬社群的造訪頻率比過去多。		.935			
	D3	我願意向他人推薦社群網站。		.719			
	D4	我願意繼續造訪社群網站。		.700			

第三節 測量模式分析

在測量模式方面，以下三點為 Fornell & Larcker(1981)建議收斂效度的衡量標準為：所有問項的因素負荷量大於0.5、Composite reliability (CR)值高於0.6及平均變異數萃取量(Average variance extracted; AVE)高於0.5。

本研究量表如表 4-16 所示，情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭及虛擬社群所有問項的因素負荷量均大於 0.5；情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭及虛擬社群所有問項的信度(CR)值均大於 0.6；情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭及虛擬社群所有問項的 AVE 均大於 0.5，判定具良好收斂效度。

在信度方面，如表 4-16 所示，本研究所有構面量表的 Cronbach' s α 值皆大於 0.7，因此在 Guieford, 1965 理論中 Cronbach' s α 值大於 0.7 表示具有良好的信度，而 0.35-0.7 間具有調節效度 (moderate reliability)，小於 0.35 則表示其信度較低，所以在測量模式分析中具有良好信度。

表 4-16 測量模式分析結果

構面	問 項 編 號	平均值 mean	因素負 荷量 loading	標準差 stdev	T 值 (T-value)	CR	AVE	Cron bach' s α
情緒 勞務 負荷	A1	3.086957	0.7168	1.009812	16.2686	0.869	0.625	0.793
	A2	3.668478	0.74	1.05265	16.3466			
	A3	3.896739	0.8518	0.961096	32.9947			
	A4	3.907609	0.846	0.927507	34.9982			
工作 壓力	B1	4.108696	0.5048	1.002255	6.5538	0.878	0.551	0.827
	B2	4.005435	0.756	0.960972	17.5702			
	B3	4.184783	0.7677	0.861177	17.4433			
	B4	3.815217	0.8052	0.848391	27.1458			
	B5	4.168478	0.7819	0.774516	17.2216			
	B6	3.967391	0.7951	0.928611	28.5627			

表4-16 測量模式分析結果(續)

構面	問 項 編 號	平均值 mean	因素負 荷量 loading	標準差 stdev	T 值 (T-value)	CR	AVE	Cron bach' s α
情緒 耗竭	C1	3.940217	0.6854	0.9243	12.5707	0.930	0.692	0.908
	C2	3.581522	0.8928	0.895579	50.7031			
	C3	3.717391	0.8382	0.866197	30.7015			
	C4	3.548913	0.8777	0.985024	36.8603			
	C5	3.597826	0.8687	0.918061	40.8476			
	C6	3.576087	0.8127	0.994341	30.2551			
虛擬 社群	D1	3.63587	0.7866	0.959859	16.7423	0.816	0.532	0.751
	D2	3.157609	0.759	0.894517	8.0733			
	D3	3.23913	0.8103	0.950922	10.0364			
	D4	3.429348	0.5284	0.820108	5.0144			

第四節 研究假設檢定

本研究以 VisualPLS(Partial Least Squares;PLS)中的偏最小平方法作為研究結構模型的分析工具；由 BootStrap 程序來進行路徑係數的顯著性分析出模型解釋力 (RSq) 與路徑係數 (β) 來觀察其實質的因果意義，進而分析假設檢定。本研究的路徑分析結果如圖 4-1 所示，直線上的數字分別代表路徑係數(β)和 t 值(括弧內者)。

表 4-17 顯示 H1、H2、H3、H4、H5 及 H6 假說皆成立，所以 H1、H2、H3、H4、H5 及 H6 假說均有影響。

表 4-17 假說檢定之 PLS 路徑係數表

假說檢定	路徑係數估計值 (β)	t 值	檢定顯著結果
H1	0.654	15.551	成立
H2	0.390	4.567	成立
H3	0.304	5.044	成立
H4	0.245	2.743	成立
H5	0.428	8.723	成立
H6	0.297	6.041	成立

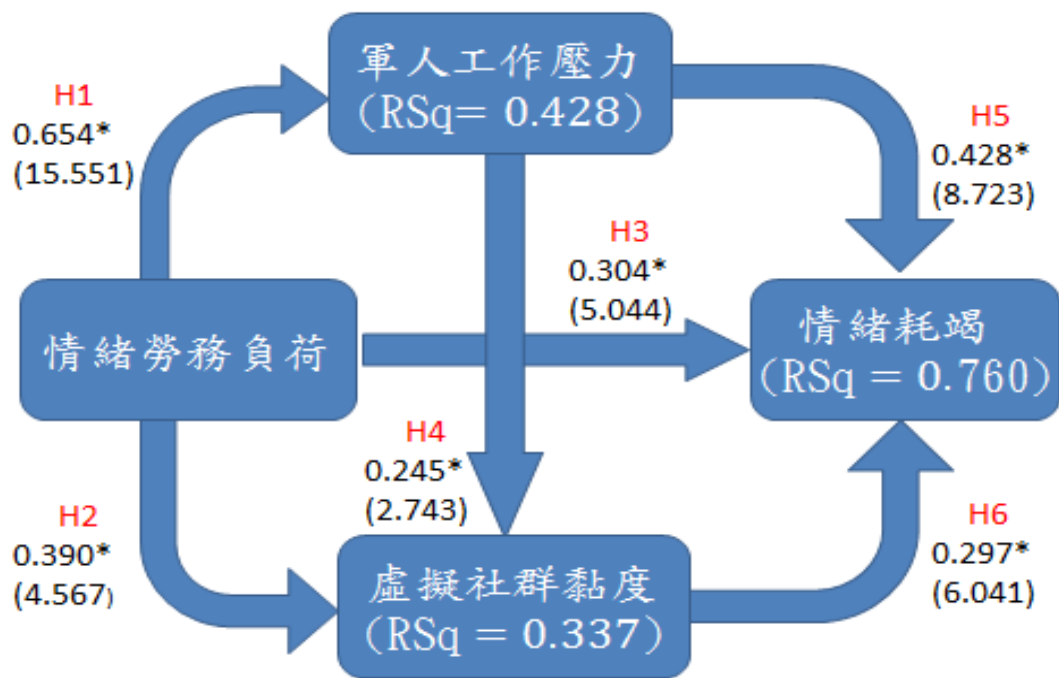


圖 4.1 路徑分析結果

第五章 結論與建議

第一節 結論

依據第四章之研究結果，經過分析整理後，提出結論，將研究結果如表 5-1 所示。

表 5-1 假說檢定結果

研究假設	假說檢定
H1：軍人情緒勞務負荷會影響工作壓力	成立
H2：軍人情緒勞務負荷會影響使用虛擬社群	成立
H3：軍人情緒勞務負荷會影響情緒耗竭	成立
H4：軍人工作壓力會影響使用虛擬社群	成立
H5：軍人工作壓力會影響情緒耗竭	成立
H6：軍人使用虛擬社群會影響情緒耗竭	成立

由圖 4.1 的所示可知，本研究架構模式的解釋能力高，研究架構模式確可反映出現今軍人在執行任務上的會因工作環境的壓力而造成情緒耗竭的現象；本研究以的路徑分析法(PLS)分析研究架構各變項的關聯性及顯著性，以下探討圖 4.1 各路徑分析結果的意涵。

- (一)、 軍人情緒勞務負荷對軍人工作壓力影響是顯著的，可見情緒勞務越大，相對所感受到工作壓力越大。
- (二)、 軍人情緒勞務負荷對軍人使用虛擬社群影響是顯著的，可見情緒勞務負荷越大，相對使用虛擬社群時間也越來越多。
- (三)、 軍人情緒勞務負荷對軍人情緒耗竭影響是顯著的，可見情緒勞務

負荷越大，相對產生情緒耗竭可能隨之增加。

- (四)、 軍人工作壓力對軍人使用虛擬社群是顯著的，可見工作壓力越大，相對使用虛擬社群時間也越來越多。
- (五)、 軍人工作壓力對軍人情緒耗竭影響是顯著的，可見工作壓力越大，相對產生情緒耗竭可能隨之增加。
- (六)、 軍人使用虛擬社群對軍人情緒耗竭是顯著的，可見過度使用虛擬社群，不見得舒緩情緒耗竭，原因可能是放假在外，熬夜使用虛擬社群，導致作息不正常，回到工作崗位，精神不濟，使工作效率不高，任務無法圓滿達成，遭致長官責難，而使情緒起伏落差大，所以適當使用虛擬社群因人而異，才方能舒緩情緒耗竭。

第二節 建議

本研究可得知情緒勞務負荷分別連帶影響工作壓力及情緒耗竭，而虛擬社群在工作壓力及情緒耗竭中間扮演重要角色，雖然國軍目前主要提倡募兵制，部分原因為了提高志願役留營，但也發覺時代變遷及人員精簡，使國軍人員執行任務工作壓力大使情緒無有效舒解，導致人員適應不良事件層出不窮，為了有效改善及推動政策順遂，國防部重視後給予指導，同意部分營區採試辦方式，後續檢視成效，例如：屏東萬華營區建設網咖(王華,2013)及憲兵 211 營開放營區休閒式使用智慧型手機(陳培煌, 2013)，可見國軍陸陸續續開放使用虛擬社群及資訊設備，如何不過度使用虛擬社群導致情緒耗竭增加及洩違密事件發生，而影響國家安全及執行各項演訓任務順遂，建議在管理及開放使用區域上，需更加嚴謹討論，例如使用區域是否有無機敏性、內部管理規定及保密安全是否周延，才能有效使國軍人員執行各項任務效率提高及達到紓緩情緒，以

達雙贏局面。

第三節 研究限制與未來研究方向

- (一)、 本研究以便利性來抽樣進行，虛擬社群涵蓋廣泛，建議未來研究可將虛擬社群分為單一主題性研究，例如：FACEBOOK、智慧型手機，可研究軍人使用不同虛擬社群上，比較分析哪一種虛擬社群對軍人使用最恰當，可有效管理及降低潛在風險因子，以利提供方向給國軍建議。
- (二)、 本研究受到人力與時間等研究限制，僅能以軍人為研究對象，無法研究到其他基地，如果可以進而研究陸海空基地之狀況，未來後續研究人員能克服以上限制，可以將研究對象及範圍擴大，始可將研究數據逐步向各軍司令部反應，讓上級長官了解陸海空國軍官兵使用虛擬社群是否有效紓緩情緒耗竭、提高工作效率、有效降低人員不適應的心理因素及吸引有志青年投入國軍。

參考文獻

一、中文部分

1. 于家琳，1999，中介性職務之情緒勞務、情緒規則及其社會化：以廣告業務人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
2. 王明宗，2004，國民中學校長工作壓力與因應策略之研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
3. 王振邦，1996，國防工業訓儲預官工作滿足之研究。淡江大學管理科學研究所碩士論文。
4. 王崇昱，2010，影響工作滿意度之因素探討-以自我監控為干擾變數，國立高雄應用科技大學企業管理系碩士論文。
5. 王華，2013，日報，拼募兵 營區設網咖。
6. 王麗淳，1998，角色壓力影響情緒耗竭之過程探討，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
7. 田育昆，2007，國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究—以桃園苗四縣市為例，國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士論文。
8. 朱明謙，2000，高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，義守大學管理科學研究所論文。
9. 江守寰，2008，警察人員情緒勞務、職業倦怠與離職傾向之關聯性研究—以台中縣警察局為例，國立高雄大學高階經營管理研究所碩士論文。
10. 池綠滂，2012，探討虛擬社群網站對於品牌形象之影響—以Facebook

為例，南台科技大學行銷與流通管理系碩士論文。

11. 何欣怡，2012，高雄市補習班教室工作壓力與工作滿意度關係之研究，國立屏東教育大學社會發展學系論文。
12. 吳宗立，1996，國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究，國教學報，8，99-131。
13. 吳宗祐，2003，工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討，國立臺灣大學心理學研究所博士論文。
14. 吳晨好，2006，台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究，台北市立台北教育大學社會科教育研究所碩士論文。
15. 吳清山、林天祐，2005，情緒勞務，教育資料與研究，65，頁136。
16. 吳筱玟，2003，網路傳播概論，台北：智勝文化。
17. 吳榮倫，2012，醫學中心護理人員情緒勞務對工作滿意度與情緒浩劫影響之探討，慈濟大學公共衛生學系論文。
18. 吳榮福，2002，台南縣國民小學總務主任工作壓力及其因應策略之研究，台南師範學院學校行政碩士班碩士論文。
19. 李新明、陳蜜桃，2006，幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響，高雄師大學報，20，頁67-89。
20. 周雅涵，2011，虛擬社群知識分享能力影響因素之研究探討-以PTT、FACEBOOK 為例，國立虎尾科技大學經營管理研究所碩士論文。
21. 林尚平，2000，組織情緒勞務負擔量表之發展，中山管理評論，8(3)，頁73427-447。
22. 林振豪，2005，軍訓教官角色知覺、工作投入與工作壓力關係之研究，高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

23. 林淑賢，2012，國小教師工作壓力與社會支持之研究-以台北市公立小學為例，台北市立教育大學人文藝術學院公民與社會教學論文。
24. 林靖祥，2004，國軍主財人員工作壓力、工作滿意度、工作價值觀與組織承諾關係之研究，國防管理學院財物資源研究所碩士論文。
25. 林銘科，2003，國民小學總務主任工作特性知覺與工作壓力之研究，國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
26. 邱如玫，2007，空服員情緒勞務與情緒耗竭關係之研究，私立南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文。
27. 侯嘉昌，2009，知識工作者藉由部落格進行知識分享對壓力紓解之影響研究，大同大學資訊經營研究所論文。
28. 胡雅惠，2009，從社會認知理論的觀點探討專業虛擬社群中影響知識分享行為的因素，長庚大學資訊管理學系碩士論文。
29. 徐木蘭，1984，我國未來管理人才的創造力實證研究，政治大學商學院管理評論，第三卷第三期，19-37。
30. 翁志成、簡俊成，2002，角色壓力、情緒耗竭、憂鬱傾向與工作態度關係之研究-以主計人員為例，中華心理衛生學刊，15(2)，頁25-64。
31. 高淑秋，2009，大學校院行政人員工作壓力、情緒管理與情緒耗竭之關係，屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
32. 張善東，2005，國軍監察幹部工作壓力之探討，玄奘大學公共事務管理研究所碩士論文。
33. 張曉毓，1998，情緒勞務、組織行為結果與人力資源管理方案之研究，國立雲林科技大學企業管理技術研究所碩士論文。
34. 莊惠嘉，2013，日報，工作壓力大 軍人排第一。

35. 許童欣，2011，基隆市國中教師堅毅性格與情緒勞務，國立臺灣海洋大學教育研究所碩士論文。
36. 郭生玉，1990，工作壓力與專業態度對教師工作心厭高低之區別功能研究，師大教育心理學報，第23期，頁71-98。
37. 陳立軒，2004，高雄市國民小學實習教師工作壓力、制握信念與專業成長需求之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
38. 陳妍辰，2003，情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之相關性研究，義守大學管理科學研究所碩士論文
39. 陳忠貴，2000，軍人之個人因素與壓力歷程、身心健康與組織後效間關係之研究，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
40. 陳怡君，2012，虛擬社群於國小教師工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之中介效用，南華大學資訊管理所論文。
41. 陳威廷、劉念琪，2001，高科技人員工作壓力之研究—員工協助方案(EAPs)觀點，徐木蘭(主持)，員工關係管理與組織承諾，第7屆企業人力研究成果專題發表會，桃園縣中壢市。
42. 陳書哲，2010，憲兵部隊情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作投入影響之研究，銘傳大學管理學院論文。
43. 陳培煌，2013，日報，天下第一營 開放滑手機。
44. 陳鈞卿，2005，牙醫助理的工作壓力、工作滿意度及職業倦怠相關因素之探討—以高高屏澎為例，高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文。
45. 陳銘勝，2013，官士兵使用軍方部落格的溝通滿足對工作壓力及組織認同影響之研究，中國科技大學企業管理研究所論文。

46. 陸洛，1997，工作壓力之歷程：理論與研究的對話，中華心理衛生，10(4)，頁19-51。
47. 彭康孫，2011，服務體驗工程與層級結構分析法解析虛擬社群網站服務與使用者需求間關係之研究，清雲科技大學資訊管理所碩士論文。
48. 黃貝鈴，2000，虛擬社群的發展現況與趨勢分析，電子化企業：經理人報告，頁15-22。
49. 黃貝鈴，2000，虛擬社群的發展現況與趨勢分析，電子化企業：經理人報告，頁15-22。
50. 黃琇婷，2004，空軍後勤軍官工作壓力、因應策略與工作壓力結果之研究，屏東科技大學農企業研究所碩士論文。
51. 黃詩雅，2011，人際溝通能力、情緒勞務與教師自我效能相關之研究-以基隆市為例，銘傳大學教育研究所論文。
52. 黃臺生、黃新福、張世杰，1994年，工作倦怠的文獻探討，銓敘與公保月刊，第4卷第3期，12-23。
53. 楊家霖，2012，軍隊工作壓力知覺、工作幽默感與工作滿意相關研究—工作幽默感的調節效果，國防大學政治作戰學院研究所碩士論文。
54. 楊馥菱，1998，情緒勞務工作者的社會支持、自我調控與工作表現之相關研究，私立靜宜大學管理科學研究所碩士論文。
55. 葉璟慧，2008，情緒勞務、衝動性購買行為、工作倦怠與自我監控關係之研究-以服務業前場人員為例，國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
56. 詹寶完，2003，國小教師兼任組長工作壓力之個案研究，台中師範學

院國民教育研究所碩士論文。

57. 鄔佩君，2003，第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與其結果之關係：以銀行行員為例，國立政治大學心理學系研究所碩士論文。
58. 翟本瑞，2001，網路文化，台北：揚智。
59. 趙紀強，2006，國軍工作壓力與組織承諾之研究—以台灣中部地區憲兵隊基層幹部為例，國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
60. 劉牧隴，2010，虛擬社群使用滿意度之研究，國立臺東大學資訊管理學系碩士論文。
61. 潘江河，2004，軍官人格特質、組織文化、工作壓力與因應策略之研究—以國軍兵工廠為例，大葉大學工業關係研究所碩士論文。
62. 蔡燈燦，2005，工作壓力、角色壓力、工作-家庭衝突與情緒耗竭關係之研究-以兩岸電子業為例，長榮大學經營管理研究所碩士論文。
63. 鄭振丞，2007，國小中高年級教師工作壓力、因應策略與情緒經驗之研究，國立中正大學教育研究所碩士論文。
64. 盧志榮，2008，離島地區警察人員的情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作滿意度影響之研究，銘傳大學公共事務學系碩士論文。
65. 盧志榮，2008，離島地區警察人員得情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作滿意度影響之研究，銘傳大學公共事務學系論文。
66. 蕭為先，2012，虛擬社群成長歷程之研究-以遊戲基地為例，環球科技大學中小企業經營策略管理研究所碩士論文。
67. 戴秀卿，1993，醫院員工的情緒勞務負荷與顧客行為導向之關係研究，國立中山大學人力資源管理所碩士論文。
68. 戴秀卿，2003，醫院員工的情緒勞務負荷與顧客行為導向之關係研

- 究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
69. 謝光俊，2004，人格特質、工作特性與情緒勞務負荷、工作滿意及顧客服務品質感受之關聯性研究－以中華電信為例，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文。
70. 簡嘉良，2009，領導風格、組織文化、工作壓力、組織承諾及離職傾向相關之研究-以南部汽車業務員為例，南華大學企業管理系碩士論文。
71. 顏耀南，2002，教師職業倦怠相關變項之後設分析研究，國立中正大學教育研究所碩士論文。
72. 羅玉雲，2007，主管支持對情緒耗竭之影響－探討情緒智力、角色壓力之干擾效果，私立靜宜大學管理學系碩士論文。
73. 嚴振揚，2005，國軍心輔官工作壓力、社會支援與專業承諾關聯性之研究，政治作戰學校軍社會行為科學研究所碩士論文。

二、西文部分

1. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H., 1993, Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
2. Acas, 2009, Stress at work. Retrieved from http://www.acas.org.uk/media/pdf/i/o/B18_1.pdf.
3. Adelman, P. K., 1989, Emotional Labor and Employee Well-being, Doctoral Dissertation, the University of Michigan.
4. Adler, R. P., & Christopher, A. J. (1998). Internet community primer overview and business opportunities. , from http://www.digiplaces.com/pages/primer_01.html.
5. Adler, R.P. & Christopher, A. J., 1999, "Internet Community Primer", MA:Adams Media Co.
6. Allison, G., Malay, K., Carrie, O., & Matt, T., 1999 "Online Behavior – Final Project Stickiness".
7. Armstrong, A. G. & J. Hagel, 1996,"The Real Value of On-line Communities", *Harvard Business Review*, Vol. 74, Iss.3, pp.134-140.
8. Armstrong, A. G. & J. Hagel, 1997, "Net Gain: Expanding Markets through Virtual Communities", MA: Harvard Business School Press.
9. Ashforth, B.E., & Tomiuk, M.A., 2000, Emotional labour and authenticity: Views from service agents. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations*, 2nd ed.,184-203, London: Sage.
10. Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999).

The Role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships, *Academy of Marketing Science*, 27, 58-70.

11. Bailey, J.J., 1996, Service agents, emotional labor, and costs to overall customer service. Poster presented at the 11th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.
12. Brenner, E., 2000, Virtual communities in the business world. *Information Today*, 11(17), 1-8.
13. Brotheridge, C.M., & Lee, R.T., 2003, Development and validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.
14. Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. P. R., Van, H. R. & Pinneau, S. R. (1975). Job demands and worker health: main effects and occupational differences. Washington: US department of health, education and welfare.
15. Carver, C. (1999). Building a virtual community for a tele-learning environment. *IEEE In Communications Magazine*, 37(3), 114-118.
16. Chau, S.L., Dahling, J.J., Levy, P.E., & Diefendorff, J.M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163.
17. Chu, K.H., 2002, the effects of emotional labor on employee work outcomes, Unpublished doctoral dissertation, Virginia Tech, Blacksburg, Virginia.
18. Chung, J.E., Park, N., Wang, H., Fulk, J., & McLaughlin, M., 2010, Age differences in perceptions of online community participation among

- non-users:an extension of the Technology Acceptance Model. *Computers in HumanBehavior*, 26, 1674–1684.
19. Cooper, Maeshall, C.L. & Marshall, J. (1978), Sources of managerial and white collar stress., New York: John Wiely and Sons.
 20. Cooper, C. L., & Marshall, J., 1976, Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health, *Journal of Occupation Psychology*, 49, 11-28.
 21. Cordes , C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout, *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
 22. De Souza, C.S., & Preece, J., 2004, a framework for analyzing and understanding online communities, *Interacting with Computers*, 16, 579–610.
 23. Diefendorff , J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequence of emotional display rule perception. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
 24. Erving Goffman (1959). *The presentation of self in everyday life*. Garden City, N.Y. : Doubleday.
 25. Fineman, S. (1993). Organizations as emotional arenas. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* , 9 -35. London: Sage.
 26. Fornell, C., & Larcker, D.F., 1981, Evaluating structural equation models with unobservable variable variables and measurement error, *Journal of Marketing research*, 18(1), 39-50.

27. Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
28. Gosserand, R. H., 2003, an examination of individual and organizational factors related to emotional labor, Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University.
29. Grandey, A. A., 2000, Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1),95-110.
30. Guieford, J.P., 1965, *Fundamental statistics in psychology and education*, 4th Ed. New York, McGraw Hill.
31. Hagel III, J. & Armstrong, A. G., 1996, "The Real Value of On-Line Communities", *Harvard Business Review*, pp. 134-141, May-Jun.
32. Hagel III, J., & Armstrong, A. G. (1997). *Net Gain: Expanding Markets through Virtual Communities*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
33. Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W., 1998, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey, USA.
34. Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W., 1998, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey, USA.
35. Ho, J., Chignell, M., & schraefel, m. c. (2000). *Towards an Evaluation Methodology for the Development of Research-Oriented Virtual Communities*. *IEEE In Communications Magazine*, 112-117.
36. Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of*

Human Feeling, Berkeley, C. A.: University of California Press.

37. Hochschild, A.R., 1979, Emotion work, feeling rules and social structure, *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
38. Hochschild, A.R., 1993, Preface. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (pp.36-57), London: Sage.
39. James, N., 1989, Emotional labor: Skill and work in the social regulation of feelings, *Sociological Review*, 37, 15-42.
40. Joseph, F. H., Rolph, E. A. & Ronald, L. T. (1987), *Multivariate data and analysis with reading*, N Y : MacMillan.
41. Kaiser, H.F., 1974, an index of factorial simplicity, *Psychometrika*, 39, 31-36.
42. Leiter, M. P. & Maslach, C., 1988, the impact of interpersonal environment on burnout organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
43. Liang, T. P., Lee, C. C., 1999, the development in e-commerce and education of information management, *The 1st Conference on Education of Information Management*, Taipei, Taiwan, 90-104.
44. McCormick, J., 1997, Occupational stress of teachers: Biographical differences in large school system, *Journal of Educational Administration*, 35(1), 18-38.
45. Morris, J. A., & Feldman, D.C., 1996, the dimensions, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4):986-1010.

46. Morris, J. A., 1995, Predictors and consequences of emotional labor service organization doctoral dissertation abstract, The University of South Carolina.
47. Øyri, K., & Murray, P.J., 2005, osni.info—Using free/libre/open sourcesoftware to build a virtual international community for open source nursinginformatics. *International Journal of Medical Informatics*, 74, 937-945.
48. Preece, J., 2000, *Online communities: Designing usability, Supporting Sociability*, Wiley, Chichester.
49. Putnam, L., & Mumby, D.K., 1993, Organisations, emotions and the myth of rationality' in Fineman, S. (Ed.) *Emotion in Organisations*. London: Sage.
50. Rheingold, H., 1993, *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*, Addison-Wesley, Massachusetts.
51. Roca, J. C., Chiu, C.-M., & Martinez, F. J. (2006). Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Human-Computer Studies* 64(8), 683-696.
52. Romm, C., Pliskin, N., & Clarke, R., 1997, "Virtual Communities and Society:Toward an Integrative Three Phase Model", *International Journal of Information Management*, Vol. 17, no. 4, pp. 261-270.
53. Rothaermel, F. T. & Sugiyama, S., 2001, "Virtual Internet Communities and Commercial Success: Individual and Community-level Theory

- Grounded in the Atypical Case of TimeZone.com”, *Journal of Management*, Vol. 27, no. 3, pp.297-312.
54. Saxton, M.J., Phillips, J.S., & Blakeney, R.N., 1991, Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservations service sector, *Human Relation*, 44(6), 583-595.
55. Steers, R. M., & Rhodes, S. R., 1978, Major influences on employee attendance: A process model, *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 391-407.
56. Turkle, S. (1995). *Life on the Screen Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon and Schuster.
57. Wharton, A. S., 1993, the affective consequences of service work: Managing emotions on the job, *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
58. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional Exhaustion as A Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83, 486-493.
59. Wu, J.J., Chen, Y.H., Chung, Y.S., 2010, Trust factors influencing virtual community members: A study of transaction communities, *Journal of Business Research*, 63(9-10), 1025-1032.

附錄、問卷

各位官兵弟兄您好：

首先，謝謝您填寫這份問卷，本問卷填答時間約需 15~20 分鐘，煩勞之處，請見諒。而您填答之各項資料，純粹作為學術研究的統計分析之用，保證不作其他用途，個人的填答資料絕對保密，請您放心填答。本問卷共分為五部分，第一部分為基本資料，第二部分為情緒勞務負荷問卷，第三部分為工作壓力問卷，第四部份為情緒耗竭問卷，第五部份為虛擬社群的使用問卷，您提供的答案是完成本研究的重要部份，並對於本研究在學術及實務參考有重大的貢獻，因各位教官擔任職位不同，請您仔細閱讀各部份的作答說明與題目後，根據您目前的情形與真實感受來填答。

敬祝

健康如意

南華大學資訊管理研究所

指導教授：吳光閔博士

研究生：沈宗柏敬啟

Email：pnba740519@gmail.com

第一部份 基本資料

說明：請依據您個人及貴部隊的狀況在□內打『√』。

1. 性別：

男 女。

2. 服務年資：

未滿 5(含)年 6-10 年 11-15 年 16-20 年 21 年以上。

3. 年齡：

25 歲(含)以下 26~30 歲 31~35 歲 36~40 歲 41~45 歲

46 歲(含)以上。

4. 級職：

軍官 士官 士兵 聘僱

5. 婚姻狀況：

未婚,沒有子女 未婚,有子女 已婚單薪, 沒有子女 已婚單薪,

6. 有子女 已婚雙薪,沒有子女 已婚雙薪,有子女 其他養育小孩人數:

無 1 人 2 人 3 人以上

7. 教育程度：

高中(高職及中正預校) 專科(二專、五專) 大學(官校及二技)

碩士 博士 其它

8. 您常使用的網路(虛擬)社群種類有那些(可複選):

BBS LINE 臉書(Facebook) 噗浪 (Plurk) YoutubeSkype

個人新聞台 (Pchome) 其它

9. 您對網路(虛擬)社群的使用經驗為:

未曾使用過 1年(含)以下 2-4年5-7年8-10年 11年以上

10. 您使用網路(虛擬)社群的主要目的為:(可複選)

抒發心情(留言) 休閒娛樂(包含玩遊戲) 聯絡親友感情

認識新朋友 尋找失聯朋友 經營人脈 到處逛逛(沒有特別目的)

其它

11. 您對網路(虛擬)社群的使用頻率為:

不曾 偶爾 有時 經常 總是

12. 您平均每天使用網路(虛擬)社群的時間為:

30分鐘(含)以內 31-59分鐘 1-2小時 3-4小時 5-7小時

8-9小時 10小時(含)以上

13. 您平均每週使用網路(虛擬)社群的時間為:

1小時(含)以內 1-5小時 6-10小時 11-15小時 16-20小時

21-25小時 26-30小時 31小時(含)以上

第二部份 情緒勞務負荷

項次	以下題目是想了解服役於國軍的您對情緒勞務負荷的持續性、頻率、強度、情感的表面化與偽飾的深度、情感的多樣性等，以及情緒工作對您所產生的負荷，請依題目所述，就您的實際工作經驗，依適切程度在□中，勾選出跟您最符合的情形。	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
1	每當國軍三項基本體能及游泳測驗讓我身心感覺疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	每當遇到重大視察(飛地安視導、後勤綜合督導，教準部訓練督訪…等)，讓我精神變的緊繃，擔心被視察官開(重大)缺失。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	每當遇到視導，需要額外加班整備資料而影響休息及放假時間，會讓人情緒低落及疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	近期國軍實施精萃案，部分單位人員精簡導致工作量大，而影響人員情緒及體能負荷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份 工作壓力

項次	以下題目是想了解您所感受到的工作壓力來源，請依題目所述，就您的實際工作經驗，依適切程度在□中，勾選出跟您最符合的情形。	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1	我覺得軍人工作條件不好(值班24小時待命、各項演習任務多、視察多、考試多、差勤多)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我覺得軍人政策不穩定(退伍機制不確定)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我覺得時效性任務或限時公文多導致壓力變大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我覺得人員精簡導致工作量變大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我覺得工作影響到我與家人之間的相處時光。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我覺得工作常無法兼顧家庭而讓我感到無奈。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份 情緒耗竭

項次	以下題目是想了解服役於國軍的您對您對情緒耗竭覺知的程度，工作久了，會產生職業倦怠一樣，對自己的專業感到困惑與挫折，請依題目所述，就您的實際工作經驗，依適切程度在□中，勾選出跟您最符合的情形。	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1	近期我的工作讓我感到情緒疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	每天工作一整天後，使我感到精疲力盡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	每天早上想到要面對一天的工作，就覺得疲倦。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	近期我的工作使我精神緊繃。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我對軍人工作感到沮喪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我覺得軍人工作太辛苦。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部份 虛擬社群的使用

項次	以下想了解您平常使用虛擬社群(抒發心情、休閒娛樂、聯絡親友感情)的情形,請勾選出跟您最符合的情形。	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1	我最近比過去花更多時間在虛擬社群中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我最近對虛擬社群的造訪頻率比過去多。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我願意向他人推薦社群網站。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我願意繼續造訪社群網站。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>