

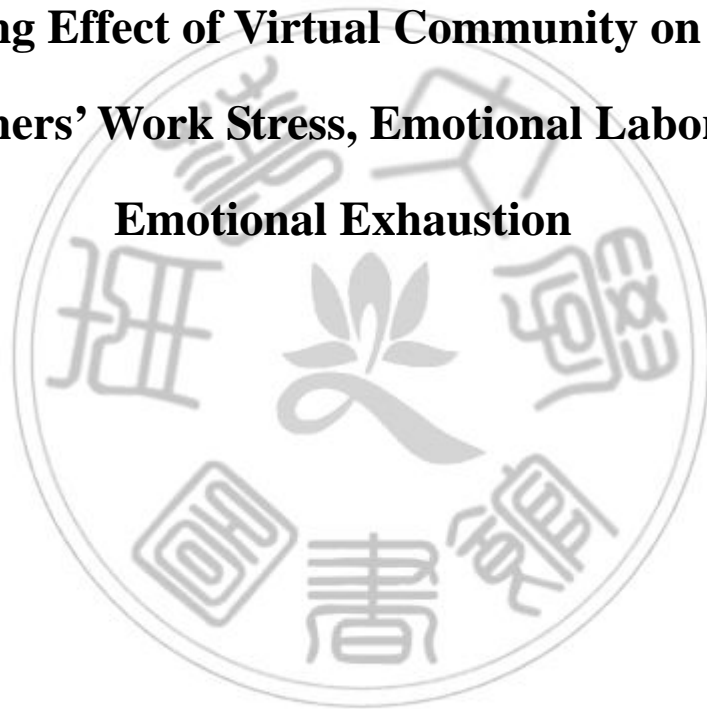
南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

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

**The Mediating Effect of Virtual Community on Elementary  
School Teachers' Work Stress, Emotional Labor Load, and  
Emotional Exhaustion**



研究生：陳怡君

指導教授：尤國任

中華民國 101 年 6 月

南 華 大 學

資訊管理所

碩 士 學 位 論 文

虛擬社群於國小教師之工作壓力、情緒勞務負荷  
與情緒耗竭的中介效用

研究生：陳怡君

經考試合格特此證明

口試委員：

周志賢

謝定助

代國以

指導教授：

代國以

系主任(所長)：

資訊管理學系  
系主任 吳光閔

口試日期：中華民國 101 年 5 月 2 日

## 謝 誌

懷著誠惶誠恐的心情，深怕一個不小心就不能在兩年內如期畢業的我，終於也輪到能寫謝誌了。對於能完成這篇論文的這一刻，心中除了感恩還是感恩。感謝指導教授尤國任老師的循循善誘，老師邏輯思考及鋪陳整理的方式引導我架構出最好的研究成果。特別感謝周教授志賢、謝教授定助在百忙之中前來擔任我的論文口委老師，以犀利精闢的見解協助我由不同角度審視自己的論文，由此而更臻完善。

回首這兩年，感謝與我共乘車輛輪流開車的嘉樺，一路上對課業的討論與相互提醒，真是難得的情緣！感謝大伯、大嫂、人和、繼正、秀枝、美妙、怡安、有昌給我大力支持與協助，使我的問卷能順利發放與回收，心中無盡感激。感謝維程、妙如在口試時於一旁幫我打氣與加油，見到兩位讓我忐忑不安的心情能穩定下來完成口試。謝謝同班同學俐瑩、茂誠、忠翔、銘雄、明修、佳慧、建讀、阿鐘、芳如、元凱，有你們的陪伴與勉勵，豐富我的生活，增添不少樂趣，讓我擁有一段快樂的回憶。

感恩先生銘建在我就讀研究所及寫作論文時，替我打理家務與照顧兩名兒子，使我無後顧之憂得以完成學業。問卷回收之後的整理與統計工作是最棘手的課題之一，感謝先生銘建不厭其煩的耐心指導與溫柔提醒，讓我的論文寫作得以如期完成。兩位親愛的兒子崇瀚、崇嘉，你們那稚嫩的可愛笑臉是我往前衝刺的動力。感謝爸爸媽媽的關心與鼓勵。你們是我最大的精神支柱，該是我回饋陪伴家人的時候了。

論文即將付梓，謹以此篇研究獻給我親愛的家人、以及所有曾經關心、協助、指導我的師長、好友、同學及同事。有你們真好！

陳怡君謹誌於家中

101.5.2

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

**The Mediating Effect of Virtual Community on Elementary School  
Teachers' Work Stress, Emotional Labor Load, and Emotional  
Exhaustion**

學生：陳怡君

指導教授：尤國任

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 專 班

中文摘要

在社會環境劇變之下，教師的社會地位已大不如往昔，教師的威權亦因此而大幅滑落，然而因少子化現象不斷惡化、家長與社會的期待不斷提高、以及教育政策的更迭頻繁而使得教師的角色較以往複雜，教師與家長的互動以及師生間的衝突機會增加，加以教育政策配合事務等都使教師的勞務工作更甚於往。因此過多且密集的勞務工作將導致教師情緒產生不舒適等負面感受，面對增加的工作壓力，可能發生情緒耗竭並進而出現倦怠等問題。

科技日新月異，虛擬社群的掘起為教師同儕及親師互動開闢了一個便利的溝通管道，教師可透過虛擬社群進行情感交流、發展同儕關係以及教師專業等，

並進而舒緩教師的情緒、工作壓力，同時也有助於教師教學態度的正向發展。因此，本研究採用便利性的問卷調查方式收集國小教師攸關其虛擬社群黏度、情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭的認知資料，並以 PLS 來分析虛擬社群在國小教師情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭的中介效用，研究結果俾利於應用在教師的情緒管理與教師的專業發展。

**關鍵字：**工作壓力、情緒勞務負荷、情緒耗竭、虛擬社群

# **The Mediating Effect of Virtual Community on Elementary School Teachers' Work Stress, Emotional Labor Load, and Emotional Exhaustion**

Student : Yi-Jiun Chen

Advisors : Dr.Kuo-Jen Yu

Department of Information Management

The Graduated Program

Nan-Hua University

## **ABSTRACT**

Under the enormous society changes, the social standing of teachers changed and their authorities were decreased than ever. Because the phenomenon of fewer children became worse, the expectations of parents and the society got higher, and the education policies changed a lot, the teachers' roles became more complicated. For more interactions with parents and more conflicts with students, also more affairs to cooperate with the education policies, which increase teachers' work more than ever. Therefore, over-loading work induces the increase of emotional labor load and work stress of teachers. This might cause the burn out of emotional exhaustion and induce the issues of career burnout.

Virtual community provides teachers a convenient path to communicate with peers and to interact with parents. Teachers develop emotional translation, peer relationships and educational profession through the virtual community. Also, teachers can relieve the emotional labor load, work stress and emotional exhaustion, and to develop the positive teaching attitudes. Therefore, the convenient questionnaire survey is adopted in this study to collect the cognitive data of teachers' stickiness to virtual community, emotional labor load, work stress, and emotional exhaustion. The mediating effects of virtual community among emotional labor load, work stress and emotional exhaustion are analyzed by PLS. The research result can

be used for teachers' emotion management and profession development.

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

## 目 錄

論文口試合格證明 .....	i
謝 誌 .....	ii
中文摘要 .....	iii
英文摘要 .....	v
目 錄 .....	vii
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	2
第三節 研究流程 .....	3
第四節 名詞解釋 .....	4
第五節 研究重要性 .....	5
第二章 文獻探討 .....	6
第一節 教師工作壓力之相關研究 .....	6
第二節 情緒勞務負荷之相關研究 .....	11
第三節 情緒耗竭之相關研究 .....	23
第四節 虛擬社群之相關研究 .....	27
第五節 虛擬社群黏度之相關研究 .....	32
第三章 研究方法 .....	33
第一節 研究架構與假說 .....	33
第二節 操作型定義 .....	37
第三節 問卷設計 .....	41
第四節 研究對象與抽樣過程 .....	41
第四章 資料分析 .....	42
第一節 敘述性統計分析 .....	42
第二節 信效度分析 .....	57
第三節 測量模式分析 .....	63
第四節 結構模式分析 .....	66
第五章 結論與建議 .....	67
第一節 結論 .....	67
第二節 建議 .....	69
第三節 研究限制與未來研究方向 .....	69
參 考 文 獻 .....	71
一、中文部份 .....	71
二、西文部份 .....	78
附錄一: 試測(Pilot test)問卷 .....	87
附錄二: 正式問卷 .....	95



## 表目錄

表 2-1 國內外學者對工作壓力的定義.....	7
表 2-2 國內外學者對教師工作壓力的定義.....	9
表 2-3 情緒勞務負荷定義彙整.....	12
表 2-4 情緒勞務之類別.....	18
表 2-5 情緒耗竭定義彙整.....	26
表 2-6 虛擬社群的定義.....	29
表 4-1 性別統計表.....	42
表 4-2 教學年資統計表.....	43
表 4-3 年齡統計表.....	44
表 4-4 擔任職務表.....	45
表 4-5 婚姻狀況表.....	46
表 4-6 養育小孩人數表.....	47
表 4-7 教育程度表.....	48
表 4-8 服務學校規模表.....	49
表 4-9 學校所在地表.....	50
表 4-10 常使用的網路社群種類表(可複選).....	51
表 4-11 網路(虛擬)社群的使用經驗表.....	52
表 4-12 使用網路(虛擬)社群的主要目的表(可複選).....	53
表 4-13 網路(虛擬)社群的使用經驗表.....	54
表 4-14 每天使用網路(虛擬)社群的時間.....	55
表 4-15 每週使用網路(虛擬)社群的時間.....	56
表 4-16 KMO 與 Bartlett 檢定.....	58
表 4-17 信效度分析結果.....	60
表 4-18 測量模式分析結果.....	64

## 圖目錄

圖 1.1 研究流程.....	3
圖 3.1 研究架構圖.....	34
圖 4.1 路徑分析結果.....	66

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

隨著時代變遷，全球化 E 世代或 M 世化的來臨，各種多元的價值觀相互交融且彼此影響，並牽動不同的教育理念的發展，其雖稱不上是「百家爭鳴」，也足可謂「多家爭鳴」，教改成了朝野關注的重要教育課題。從 2012 年起我國取消國中小教師免稅，且正持續試辦國中小教師專業評鑑制度，修正退休給付辦法，落實校園零體罰政策，並在教師成績考核辦法中明訂教師因體罰及言語羞辱學生者予以記過懲處，以及教師法內有關教評會教師的聘用、減班資遣、教師評鑑與不適任教師等規定的修訂，諸如此類教育政策研擬與實施都對教師產生莫大的衝擊與壓力，加以少子化、社會現實觀念的影響、教師地位受到貶抑、師生間的衝突等問題，也都使教師工作壓力(work stress)更甚於往(陳勇全, 2009)。

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)(Chang et al., 2006)。教師的事務過於繁忙常導致教師情緒勞務負荷過重，因而產生難以承受的工作壓力，並且促使教師的情緒資源感到耗竭，進而影響教師生理的健康。在過多的情緒勞務負荷(emotional labor load)及情緒耗竭之下，常導致教師個人成就感降低，教學態度意態闌珊，熱忱頓減而不利於學生的學習與發展。畢竟，有快樂的教師才會有快樂的學生，因此有關教師情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭的探討是值得關注的。

減輕教師情緒耗竭的重要方法就是減少或紓緩教師的工作壓力及其情緒勞務的負荷，唯在現今環境要減少工作壓力是一件難以達成的任務，但要找到紓緩工作壓力及情緒勞務負荷的方法是可行的。過去研究即指出社群交流有助紓緩上班族的情緒壓力，進而改善其工作態度，而且工作壓力大的員工產生網路閒逛的行為也會增加(謝冠瑩，2010)。

在知識經濟的時代，網際網路發展與應用普及，各種虛擬社群(virtual community)如雨後春筍般的掘起。虛擬社群被視為可以促進知識分享，提高組織競爭優勢的重要手段(Zhang et al., 2010)之外，同時也被認為可以是促進健康的一項方法(Oyri & Murray, 2005)。因此，本研究將探討教師在日益增加的工作壓力之下，虛擬社群在個人情緒勞務負荷及情緒耗竭所扮演的中介角色。

基於上述研究背景與動機的討論，本研究要探討的主要問題如下：

- 一、 在現今時空背景之下，影響教師情緒耗竭的因素為何？
- 二、 教師使用虛擬社群是否會對其情緒耗竭造成影響？

## 第二節 研究目的

在各式各樣的虛擬社群如雨後春筍般的掘起並融入人們的日常生活環境之下，本研究將探討虛擬社群在國小教師這個職業族群裏的應用，並依據研究問題的發展來了解教師利用虛擬社群紓緩工作壓力及情緒勞務負荷的效用，根據研究背景與動機的說明，本研究的目的列舉如下：

- 一、探究教師的情緒勞務負荷是否會影響其工作壓力；
- 二、探究教師的工作壓力是否會影響其情緒耗竭；

三、探究教師的情緒勞務負荷是否會影響其情緒耗竭；

四、探討教師的情緒勞務負荷是否會影響其使用虛擬社群；

五、探討教師的工作壓力是否會影響其使用虛擬社群；

六、教師對虛擬社群的使用是否會影響其情緒耗竭。

### 第三節 研究流程

為確保研究順利進行，本研究規畫如圖 1.1 的研究流程以做為研究執行之參  
斟依據。

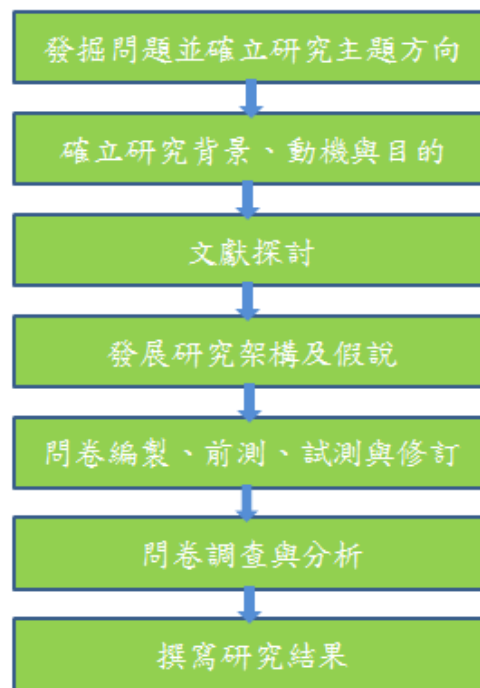


圖 1.1 研究流程

## 第四節 名詞解釋

為使各項研究問題清楚明確，故將本研究所提及之重要名詞解釋如下：

### 一、 國民小學教師

本研究所稱國民小學教師，係指一百學年度任教於公立國民小學的正式教師及代課教師。

### 二、 教師工作壓力

本研究所稱教師工作壓力，係指教師在教學情境中進行與教學有關的工作時，當面對的外在環境要求超過個體資源，而產生心理或生理不適等反應。

### 三、 情緒勞務負荷

國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般有愛心、耐心並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真實情緒感受所造成的工作情緒負荷。

### 四、 情緒耗竭

當國小教師所面對的工作量超出個人的情緒資源，使國小教師感到無精打采且能量耗盡，以致產生負面工作態度的狀態。

### 五、 虛擬社群

一群藉由電腦網路溝通訊息的人，彼此交流互動，產生足夠的情感，並因此建立人際關係的網路。

### 六、 虛擬社群黏度

就虛擬社群而言，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。

## 第五節 研究重要性

由於社會對教師的尊重已大不如昔，在教師威權大幅滑落下，家長與社會的期待不斷提高，甚且試圖質疑並影響教師的教學，因此在教育政策更迭頻繁之下使得教師的角色較以往複雜，因此過多且密集的勞務工作將導致教師情緒勞務負荷的發生而增加教師的工作壓力，從而可能產生情緒耗竭而出現工作倦怠而不利於教學等問題。

虛擬社群為教師同儕及親師互動開闢了一個便利的溝通管道，教師可透過虛擬社群進行情感交流、發展同儕關係以及教師專業等，並進而舒緩教師的情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭而有助於教師教學態度的正向發展。因此，本研究將有助於分析虛擬社群在國小教師情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭間扮演的角色與效用，本研究結果亦有利於學校管理者將虛擬社群應用在教師的情緒管理與教師的專業發展。

## 第二章 文獻探討

本章主旨在探討國小教師的工作壓力、情緒勞務負荷、情緒耗竭、虛擬社群與黏度之相關文獻，共分為五節，第一節為工作壓力的相關研究；第二節為情緒勞務負荷的相關研究；第三節為情緒耗竭的相關研究；第四節為虛擬社群之相關研究；第五節為虛擬社群黏度之相關研究。

### 第一節 教師工作壓力之相關研究

#### 一、工作壓力的意義

壓力乃個人與外在環境互動的過程中，受到外界刺激或內在需求的影響，在心理或生理上產生緊張或受到威脅等反應，而必須重新調適的現象(郭耀輝，2004)。至於工作壓力是由壓力衍生而來的概念，凡是因工作相關情境因素而引起的壓力都可稱為工作壓力(吳宗立，1996)。

工作壓力在過去有諸多研究，陳宜芬(2010)並將國內外學者有關「工作壓力」的定義整理如表2-1。

表 2-1 國內外學者對工作壓力的定義

學 者(年份)	定 義
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。
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。
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。
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。
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。
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。



表2-1 國內外學者對工作壓力的定義(續)

學 者(年份)	定 義
吳晨妤(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。
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。
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)	工作壓力係指教師於工作時，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。

資料來源：陳宜芬(2010)

綜合表2-1所述，多位學者認為工作壓力會因應個人人格特質而有不同的解讀及感受，且工作壓力是由工作情境及與外在環境互動所產生的。因此，本研究將工作壓力定義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。

## 二、教師工作壓力的意義

Kyriacou & Sutcliffe(1978)指出，教師的工作壓力意即教師從事與教學相關的工作時所產生的負面情感(如挫折、沮喪、生氣等)。教師工作壓力在過去有諸多研究，陳宜芬(2010)並將國內外學者有關「工作壓力」的定義整理如表2-2。

表 2-2 國內外學者對教師工作壓力的定義

學者(年份)	定義
Kyriacou & Sutcliffe(1978)	教師從事與教學有關的工作時，對工作的負面感受(如緊張、沮喪、挫折...等)。
Moracco & Mcfadden(1982)	係指當老師的幸福與自尊受到威脅時，其心理的平衡產生改變的影響。
Litt & Turk(1985)	當老師的幸福受到威脅，且所要解決的問題超過其能力範圍時，所產生的不愉快的情緒與困擾的經驗。
Kyriacou(2000)	老師從工作中得到不愉快的負面情緒經驗，例如憤怒，沮喪，焦慮，抑鬱和緊張。
吳宗立、林保豐(2003)	教師對自身週遭的工作環境改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極性與負面的情感。
陳立軒(2004)	教師面對工作情境的變化，因個體特質、經驗無法有效應付，造成個體心理、生理所呈現的一種不平衡狀態。
郭耀輝(2004)	教師在學校從事教學工作、與外在人、事、物互動的歷程中，因為工作情境因素、學生因素或個人因素，引發心理不安的覺知或生理不適的反應，終而形成身心能量匱乏的過程與現象。

表 2-2 國內外學者對教師工作壓力的定義(續)

學 者(年份)	定 義
陳素惠(2005)	教師從事教學工作時，受工作情境刺激與個人認知兩者互動過程，所產生的生理、心理或行為的反應症狀。
陳怡如(2006)	教師在學校工作情境中，對於教學、行政等工作；與學生、家長、同事互動的過程，及外在環境之變遷需求，因無法適應而在生理、心理及行為上產生負向的反應。
蔡玉董(2007)	教師在從事教學工作時，因環境的要求超過個體的資源，導致個體無法適應，而產生心理或生理的負面情緒與緊張狀態。
柯政利(2008)	個體在工作環境中，面對外在加諸於個體本身，不管是心理或生理的感受後之影響，並視其影響的程度，個體所採取的反應措施。
蔡朝現(2008)	當教師從事教育行為時，在面對迫切的問題或無力解決的問題時，所引起的緊張而產生的情緒性或行為性的反應，都可能造成教師的工作壓力。
陳勇全(2009)	教師與學校組織情境互動中，面對工作環境與職務責任等因素，產生被壓迫的感受或緊張狀態，形成心理或生理產生的一種不適的反應。

資料來源：陳宜芬(2010)

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。因此，當工作壓力導入教師行業來探討時，因應教師的工作情境在教學現場，教師接觸面對的顧客為家長及學生，故本研究將教師工作壓力定義為，「教師在教學情境中進行與教學有關的工作時，當面對的外在環境要求超過個體資源，而產生心理或生理不適等反應。」

## 第二節 情緒勞務負荷之相關研究

### 壹、情緒勞務負荷的定義

「情緒」是主觀的感覺，同樣的刺激事件，每個人對事件的解讀與所引發的情緒並不一定相同，所以相同職業或職位者，情緒勞務負荷的程度亦會有所不同(顏淑惠，2000)。早期的教育研究認知理性模式著重於教師的知識技巧，卻漠視教師的情緒，殊不知合宜的教師情緒控制與表達才是優質教學的重點，而在現代社會中，面對少子化的危機，教師正處在多元文化價值的困境中，學生及家長有如顧客，學校亦被迫朝向企業化經營，教師除了專業教學之外，應如何面對伴隨而來的情緒勞務負荷，才是當今教育值得深思的課題(甘瓊瑤，2008)。

情緒勞務負荷最早是由Hochschild於1983提出，國內學者多譯為「情緒勞動」、「情緒勞務」、「情緒勞動負荷」等。本研究將以「情緒勞務負荷」稱之。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。」

Hochschild 於 1993 年重新界定情緒勞務負荷為「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。」同時，Hochschild 也認為情緒勞務負荷是適用於各行各業的，包含了白領階級、服務業及勞工業等。綜合各家說法，情緒勞務負荷是將情緒當作是商品，工作者為了達到組織的目標及要求，去隱藏或偽裝自己的情緒，以迎合組織所欲達到的工作氛圍。自從 Hochschild

提出「情緒勞務負荷」一詞之後，「情緒勞務負荷」便成為許多研究者關注的焦點，且在很多行業中廣泛的被探討，其中包括教育業(Roulston, 2004)。本研究所指稱的情緒勞務負荷係指國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般有愛心、耐心並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真正的情緒感受所造成的工作情緒負荷。以下就國內、外學者所下的定義彙整如表 2-3。

表 2-3 情緒勞務負荷定義彙整

學 者(年份)	定 義
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。
Wharton(1993)	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： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作者必須是以聲音或身體語言與顧客接觸者。</li> <li>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。</li> <li>3. 管理者對其所表現出來的情緒勞務有某種的控制能力。</li> </ol>

表 2-3 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學 者(年份)	定 義
Ashforth & Humphrey(1993)	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。
Putnam & Mumby(1993)	個人為了完成任務，而隱藏或控制某種程度的情緒表現。
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)	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。
Bailey(1996)	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)
Grandey(2000)	為了組織目標，而調節情緒感受與情緒表現的歷程。
Ashforth & Tomiuk (2000)	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。
Chu(2002)	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。
Gosserand(2003)	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。

表 2-3 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學 者(年份)	定 義
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。
于家琳 (1999)	認為情緒勞務負荷產生之原因是基於以下幾個原因：  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。

表 2-3 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學 者(年份)	定義
林尚平 (2000)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.不管員工傳達的呈正面、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。</p> <p>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。</p>
陳妍辰 (2002)	<p>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。</p>
鄔佩君 (2003)	<p>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。</p>
吳宗祐 (2003)	<p>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。</p>
謝光俊 (2004)	<p>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。</p>
吳清山、林天佑(2005)	<p>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。</p>



表 2-3 情緒勞務負荷定義彙整(續)

學 者(年份)	定 義
李新明、陳密桃(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。
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)	<p>歸納出情緒勞務負荷有三大重點:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.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。</li> <li>2.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。</li> </ol>
許童欣(2011)	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。

資料來源: 修改自甘瓊瑤(2008)、許童欣(2011)

綜合甘瓊瑤(2008)、許童欣(2011)所整理之國內、外學者對「情緒勞務負荷」的界定，「情緒勞務負荷」是工作者在與人接觸頻繁的工作環境中，為了達到組織目標及要求，刻意隱藏自己的情緒感受，為表現出合宜的面部表情及語言所付出的心力。因此，本研究將「情緒勞務負荷」定義為：國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般有愛心、耐心並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真實情緒感受所造成的工作情緒負荷。

## 貳、情緒勞務負荷的工作類型

Hochschild(1983)列舉美國十二種標準職務類別中，六種最需要情緒勞務負荷的工作類型為：

- (1)專業性、技術性及同類中特定的職業；
- (2)經營管理者；
- (3)銷售人員；
- (4)辦事員及同類中特定的職業；
- (5)服務性工作；
- (6)私人家庭工作者。

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(如下頁的表 2-4所示)。

表2-4 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"> <li>* 律師及法官</li> <li>* 圖書館管理員</li> <li>* 人事及勞務關係人員</li> <li>* 護士(掛號區)</li> <li>* 治療師</li> <li>* 牙醫助理</li> <li>* 治療師助理</li> <li>* 牧師及宗教工作者</li> <li>* 社會及休閒娛樂工作者</li> <li>* 學院及大學教師</li> <li>* 除了學院及大學以外的教師</li> <li>* 職業及教育顧問</li> <li>* 公共關係及知名的作家</li> <li>* 收音機及電視廣播人員</li> <li>* 內科醫師、牙科醫師、以及相關人員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 會計人員</li> <li>* 建築師</li> <li>* 電腦專業人員</li> <li>* 工程師</li> <li>* 農場管理員(農場管理顧問)</li> <li>* 森林及自然資源保護工作者</li> <li>* 家庭管理顧問</li> <li>* 數學家</li> <li>* 生活家及物理學家</li> <li>* 系統分析師及作業員</li> <li>* 營養學家</li> <li>* 博物館館長及案卷保管人</li> <li>* 臨床實驗，健康紀錄，放射線技術員</li> <li>* 社會學家</li> <li>* 科學與工程技術員</li> <li>* 除了科學工程以外的技術員</li> <li>* 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)</li> </ul>

表 2-4 情緒勞務之類別(續)

區別	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"> <li>*銀行出納員</li> <li>*收銀員</li> <li>*行政督導員</li> <li>*收帳員</li> <li>*櫃台人員，除食物類以外</li> <li>*計數者及面談者</li> <li>*保險調停者及檢驗者</li> <li>*圖書館服務員</li> <li>*郵局櫃台服務人員</li> <li>*接待員</li> <li>*秘書</li> <li>*速記員</li> <li>*助教</li> <li>*電訊操作員</li> <li>*電話操作員</li> <li>*售票員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*帳單服務員</li> <li>*簿記員</li> <li>*行政助理</li> <li>*交通工具調度負責人、起跑發令員</li> <li>*估價員、調查員</li> <li>*原料供應者、生產指揮者</li> <li>*檔案管理員</li> <li>*郵局送信者、信件搬運者、</li> <li>辦公室小弟</li> <li>*計量器讀者</li> <li>*辦公室機器操作員</li> <li>*薪水冊管理員、計時員</li> <li>*校對員</li> <li>*房地產鑑定員</li> <li>*傳送及接待服務人員</li> <li>*統計員</li> <li>*庫存管理員、店主</li> <li>*電報傳信者</li> <li>*打字員</li> <li>*過磅員</li> <li>*各種不是特定的行政工作者</li> </ul>

表 2-4 情緒勞務之類別(續)

區別	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
特定服務工作者	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 酒保</li> <li>* 食物櫃台人員</li> <li>* 侍者</li> <li>* 健康服務人員(不包括護士)</li> <li>* 幼兒看護人員</li> <li>* 電梯操作員</li> <li>* 美髮師及美容人員</li> <li>* 管家(不包含私人家庭)</li> <li>* 學校監察員</li> <li>* 娛樂及休閒區門房</li> <li>* 福利服務處助理</li> <li>* 保護性服務工作者(如：警察)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 清潔服務工作者</li> <li>* 餐廳雜役</li> <li>* 廚師</li> <li>* 洗碗工人</li> <li>* 私人家庭除外的食物服務工作者</li> <li>* 個人服務學徒</li> <li>* 平交道引導員及橋樑管理員</li> <li>* 消防員、火災防護員</li> <li>* 守衛及守門人</li> </ul>
其他類型	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 經理階級的管理者與監督者</li> <li>* 私人家庭工作者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 私家偵探</li> <li>* 勞工(包括所有操作員，包括運輸人員)</li> <li>* 農人及農場管理者(包括農場內的勞動者)</li> </ul>

資料來源: Adelman(1989)

依照Adelmann情緒勞務負荷職業分類表，可得知「各級學校教師」屬於「專業性、技術性及同類中特定的職業」之分類中的「高情緒勞務工作者。」

Brown(1997)以全英國大學商學院執教者為調查對象，調查結果發現，「情緒勞務負荷」是普遍存在的現象。Roulston(2004)發現澳洲國小音樂老師也是高度情緒勞務工作者。台灣因少子化，致使學校減班超額甚至裁員的壓力日增，尊師重道觀念日漸薄弱，家長對教師期望和要求增加，教師的責任隨之加重，因此，教師在學校環境從事教學工作，在家長和學生面前，佯裝或隱藏自己真實的情緒，以合宜的面部表情和聲音面對，因此將教師歸類於「高情緒勞務工作者」，實屬適當。

國內外有關情緒勞務的研究，大多是探討與顧客接觸頻率較高的第一線工作職務，如空服員、收帳員、收銀員、遊樂區員工、郵差、護士及速食店工作人員等服務業(林尚平，2000)，探討和教師職業有關的情緒勞務負荷的相關研究不多，而張乃文(2005)是首先將情緒勞務負荷導入教師職業的研究者，有關國小教師和情緒勞務負荷的研究，將為本研究欲探討的重點。

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，而這五構面為「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」、「情緒的多樣性程度」及「互動程度」。針對五大構面主要包含的內容詳述如下：

#### (一)基本的情緒表達

為情緒勞務負荷工作者所要擁有之基本條件，如在工作環境(學校)展現合宜

的面部表情及身體語言來面對顧客(學生)。所以，當工作者(教師)基本情緒的表達愈多，就表示情緒勞務負荷的程度越高。

## (二)表層的情緒控制

指當工作者(教師)對自己情緒進行較低程度的控制，且較不會對工作者(教師)的內在真實情感產生衝擊的情緒任務。所以當工作者(教師)表層情緒控制越高，則表示情緒勞務負荷的程度越高。例如已到下班時間，家長到校津津有味述說著孩子的各方面生活情形，教師忍著內心的不耐，表面仍微笑點頭傾聽，扮演出有愛心有耐心的模樣。

## (三)深層的情緒偽裝

工作者(教師)需要付出較多的努力來偽裝或隱藏內心真正的感受，才能夠達到或符合工作上所要求的情緒規則，因此控制的程度上又比表層的情緒控制更深入。所以，當工作環境(學校)對深層情緒偽裝的要求程度提高時，情緒勞務負荷的程度亦增加。

## (四)情緒多樣性程度

工作者必須根據不同場合、情境及不同的對象，提供不同的情緒反應，也就是表現出一種以上的情緒狀態。例如，教師在課堂上為讓學生注意聆聽，故作輕鬆狀說笑話給大家聽。然而每位學生個性都不同，卻同時就讀在同一個班級。當教師進行個別化溝通時，要考量每位學生個性及家庭背景都不同，在有限的時間和資源內「因材施教」，當學生家課未寫或欺負霸凌同學時，教師則要收起嘻皮笑臉以嚴肅而認真的態度去了解原因並循循善誘導之以德，齊之以

禮。所以，當工作者(教師)提供的情緒多樣性程度愈高時，情緒勞務負荷的程度也就愈大。

### (五)互動程度

係指工作者與顧客接觸頻率、互動的時間及工作上是否須與顧客面對面或以聲音來溝通，若每天需要與顧客互動的時間愈長，頻率愈高者，則工作者情緒勞務負荷隨之攀升。教師每天和學生面對面上課，從自理能力、生活常規到班級秩序等，平時還要和家長進行電訪或面對面溝通，並配合學校行政理念。和學生互動時間很長，頻率也高，故教師是高情緒勞務負荷者。

因此，情緒勞務負荷乃指教師於工作中為展現符合期待之印象工作，隱藏或控制個人情緒所造成的工作負荷(張乃文，2004)。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)。

## 第三節 情緒耗竭之相關研究

### 壹、工作倦怠

對大多數懷抱教育熱忱的教師而言，能參與栽培國家幼苗實屬人生遠大之志向，然而因社會的變遷，人們倫理觀念下滑，各式各樣的變異價值觀充斥於各行各業，學校是社會的小型縮影，當然不免受到影響。因此在教育政策變革及少子化的影響之下，學校對待家長與學生已逐漸朝向「顧客關係管理模式」在進行，意即把學生和家長當成是學校的顧客。因此，教師為因應學校主管要求的學校行政業務日漸增多，且在尊師重道精神日漸式微下，家長對教師的要



求及期待同時增加，有時受到學校主管的責難或家長對教師的過分要求，動輒以「具有愛心耐心」為教師的本分而使得教學工作本身超出教師個人的情緒資源，讓教師感到能力耗盡，情緒耗竭。從原本年輕活力十足充滿幹勁，折磨成為歷盡滄桑，看透世態炎涼，轉而成為每天僵固化的、職業化的處理教室內班級事務。

情緒耗竭是工作倦怠核心要素之一(Maslach et al., 2001)，情緒耗竭是一個特定性與工作壓力有關的反應，係一種因與客戶或顧客互動時，發生情緒勞務過量所導致能量殆盡的狀態，其也被認為是工作倦怠的一種關鍵元素 (Saxton et al., 1991)。Cordes & Dougherty(1993)指出情緒耗竭是因人際互動時付出過量的情緒而缺乏精力而導致心裡資源已經耗盡的感覺。Gaines & Jermier(1983)則認為情緒耗竭是一種工作壓力下的反應，會導致退縮行為頻率的增加而降低生產力，經常被當作是工作倦怠的主要成分。

因此，情緒耗竭的原因多來自工作上的情緒失調，當工作者必須以合宜的面部表情及聲音面對顧客時，內在的情感和外在的情緒表現兩者之間往往存在著差異，長期下來將有壓力並導致情緒耗竭 (Hochschild, 1983)。在工作倦怠的三個基本要素中，情緒耗竭被認為是造成工作倦怠的初期症狀及重要因素(Leiter & Maslach,1988)，故討論情緒耗竭須先探討工作倦怠的重要概念。

「工作倦怠」是一種工作者長期處於工作壓力，尤其與人高度接觸互動所造成的結果。Maslach & Jackson (1981) 認為工作倦怠的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)，其分述如下：

### (一)情緒耗竭

情緒耗竭為工作倦怠中最基本的構成要素，其指工作者在工作上被要求過多的情緒規則，而將自我情緒資源耗盡，產生情緒過度展延與情緒乾枯的情形，因而缺乏熱情的面對工作。

### (二)去人化

當工作者感受到情緒耗竭之後，開始會對服務對象失去耐心和同理心，以冷淡和疏離感來看待服務對象，也會有把人當成「物件」來處理的傾向，較容易失去耐心並且容易煩躁，以冷漠的心情看待工作以期減少工作壓力。

### (三)個人成就降低

工作者面對不斷衍生的工作壓力，逐漸對自己的工作表現產生懷疑，持續性的負面思考方式連帶使工作表現下滑，因而對工作滿意度下降，造成個人自信心喪失及成就感的低落。

## 貳、情緒耗竭的定義

Maslach & Jackson (1981)指出工作者在工作時會採取措施來因應壓力，但也同時會產生負面情緒，在不斷積累之後此負面情緒將導致績效不良及生產品質低落的情形。Maslach & Jackson(1986)進一步發現需要長時間和顧客面對面接觸或互動頻繁的服務人員，最容易發生情緒耗竭的現象。有關情緒耗竭的定義不盡相同，相關的觀點彙整如表 2-5。

表 2-5 情緒耗竭定義彙整

學者(年代)	定義
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。
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。
Wright & Cropanzano (1998)	情緒耗竭是個體長期處於工作壓力下所產生的匱乏反應，會影響個體的生活品質與組織功能，是個體身心健康狀況的重要指標之一。
Babakus et al. (1999)	情緒耗竭是工作倦怠的關鍵代表性構面，當工作超出個人的情緒資源所能負擔的範圍時，就會產生工作倦怠。
徐木蘭(1984)	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。
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。
蔡燈燦(2005)	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。

表 2-5 情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年代)	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。

資料來源:修改自高淑秋(2009)

綜合各家論點，「情緒耗竭」係指在工作情境中，個體所面對的工作量及與顧客互動發生超額情緒需求，超過個體的情緒資源，產生耗盡精力等心理及生理不適狀態。本研究將「情緒耗竭」定義為：當工作量超出個人的情緒資源，使工作者感到無精打采且能量耗盡，以致產生負面工作態度的狀態。而在國內將情緒耗竭導入教師行業來研究的文獻不多。本研究將教師的情緒耗竭定義為：當國小教師面對的工作量超出個人的情緒資源，使國小教師感到無精打采且能量耗盡，以致產生負面工作態度的狀態。

#### 第四節 虛擬社群之相關研究

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(Chung et al., 2010)。Preece(2000)認為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。許孟祥、

詹佳琪(2002)則指出虛擬社群就像是真實的世界，成員彼此擁有相似的興趣或共同的討論主題，因此會在這個虛擬社群上互動、分享資訊、傳遞訊息、交換經驗、知識與情感交流。

許孟祥、詹佳琪(2002)對虛擬社群進一步闡述，其認為虛擬社群的存在價值不僅在於它匯集的資訊和資源，更重要的是它把人們聚集在一起共同分享資訊，甚至產生並吸收社群成員所創造的知識。在虛擬社群的世界裏，人們可以經由知識的交流或經驗的討論分享，藉此腦力激盪，引發出更多意想不到的創意。同時，現代人心靈較容易空虛，網路上可以找到共同興趣的網友，情感上較能抒發。匿名的功能，也令人較敢暢所欲言，得到情緒上的宣洩與舒緩。

Preece(2000)認為虛擬社群的組成為：

- (1)達到一定數量的人們：一群人致力社會化的互動以滿足自己的需求，或扮演特別的角色。
- (2)以利益共享為目的：大家以興趣、需求、訊息交換或提供服務為目的來組成社群。
- (3)隱性的政策：社群內人們互動的形式，會依循協議、潛規則或法律的制定來進行。
- (4)資訊系統是要用來支持和調解大家的社交互動和促進團結意識。

許多學者對社群的定義不盡相同，但多數認為所謂的社群便是指一群人於特定的地區內，彼此相互交流與共享設施，其成員感到互相依賴與歸屬的認同感(莊道明，1998)。Fernback(1999)在進行網路研究時，指出想要了解虛擬社群

得先對社群有所定義，其並認為人類早有集體群居的習性，社群是一種達到一定數量的人類，在某一個特定的時間，於某一個特定的地理地點，分享雷同的興趣或文化，持續延伸發展到網路世界中，便產生了虛擬社群。

早期的虛擬社群為大家所熟知的電子佈告欄(BBS)、聊天室(chat group)等。最近這些年來，網際網路如雨後春筍般迅速掘起，新的應用軟體陸續出現，尤其是部落格(blog)，臉書 facebook)等的出現，致使虛擬社群的使用者激增。各式各樣的虛擬社群大幅增加，人們可以選擇自己想要的社群加入，打破有形距離的藩籬，選擇以匿名或不匿名的方式進行知識探討、興趣共享、經驗交流、訊息交換等互動，志趣相同者可以在網路上發展出長期的人際關係。近年來學者對於虛擬社群的定義彙整如表2-6。

表2-6 虛擬社群的定義

學者 (年代)	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。
黃貝鈴(2000)	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。
翟本瑞(2001)	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。

表 2-6 虛擬社群的定義(續)

學者 (年代)	定義
許孟祥、詹佳琪 (2002)	虛擬社群就像是真實的世界，成員彼此擁有相似的興趣或共同的討論主題，因此會在這個虛擬社群上互動、分享資訊、傳遞訊息、交換經驗、知識與情感交流。
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。
吳筱玟(2003)	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。
Chung et al.(2010)	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。
胡雅惠(2010)	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。

資料來源:本研究整理

綜合各家論述，虛擬社群就像是虛擬團體的集結，達到一定數量的人因共同的話題和興趣而交流互動並建立人際網路。在現今實際生活中，人與人之間關係更加疏離，故虛擬社群提供人們另一種談天說地的選擇，同時也是情感宣洩的出口。本研究定義「虛擬社群」為一群藉由電腦網路溝通訊息的人，彼此交流互動，產生足夠的情感，並因此建立人際關係的網路。

虛擬社群有很多常見的視頻和電腦遊戲，因此線上社交網站也被稱為虛擬社群(Giddens & Walsh, 2010)。De Souza & Preece(2004)指出大部份虛擬社群的存在是為了社交互動而非工作；很多虛擬社群的發展是由一群人為了特定目的而

聚在一起，這個團體吸引人們前來加入，虛擬社群的逐漸發展壯大並非因事前規劃，而是水到渠成自然發展的。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)。

人們有各種參與虛擬社群的動機，很多學者提出的動機理論都是由不同面向予以切入。Hagel & Armstrong(1997)歸納出人們參與虛擬社群的四大動機為：

### 一、交易(transaction)

社群成員在網路上對某種產品或服務深感興趣，因而進行線上討論使用心得，或因而參與買賣、交易或是請其他成員提供想法，由此達到「交易」目的。

### 二、興趣(interest)

此類社群是由一群對某項主題感興趣的成員聚集一起，進行交流討論並分享相關知識訊息。社群主題範圍極廣，例如音樂、娛樂、運動、旅遊、攝影或親子休閒等主題，其中當然也包括了專業角度的討論議題。

### 三、人際關係(relationship)

這類社群的主要目的並不是增加知識，而是以建立人際友誼為重心。此類社群把人們聚集在一起進行意見的互換，經驗的交流。吳齊殷(1998)認為就算是素未謀面的成員，也會因彼此的興趣相同，藉由資訊的互換來從中獲取歸屬感與社會支持，甚至是自我認同，而因此逐漸在虛擬社群裡發展出「友誼」、「夥伴」，甚至是更親密的關係「情侶」、「配偶」。



#### 四、幻想(fantasy)

網路世界提供了可以脫離現實環境的空間，愈來愈誘人的線上遊戲，吸引成員們想擺脫現實生活的許多限制，急於投入並遨遊馳騁於多彩多姿繽紛的網路世界。此類虛擬社群的成員們可以使用匿名的方式隨心所欲的扮演虛擬角色，使自己的幻想慾望得到滿足。

#### 第五節 虛擬社群黏度之相關研究

以消費觀點來看，Hallowell (1996)認為黏度等同於再次的造訪、持續的消費、關係的擴展、以及正向的推薦等。就虛擬社群而言，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)。以經營社群網站的立場來看，都希望能使訪客到訪(inviting users to visit)、鼓勵訪客留住(encouraging users to stay)、使訪客回流(getting users to return)以便衝高網站人氣，順便帶動買氣增加網站收入。因此虛擬社群的訪客黏度就是經營社群網站人氣的衡量指標，提高訪客黏度就是提高虛擬社群的經營績效。

其實有關黏度的文獻並不多，Allison et al. (1999)針對黏度做了以下解釋：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。

根據上述的文獻探討，本研究將黏度定義為當社群成員有歸屬感時，在不同情境下、不具名狀態下，讓社群成員有興趣，上網的頻率及次數維持在一定數量，且願意持續使用該虛擬社群並將其推薦給他人。

## 第三章 研究方法

本章將建構研究架構並發展研究假說，且分別對每個研究構面進行操作型定義，並據以發展相關量表，最後則說明抽樣過程。

### 第一節 研究架構與假說

情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭在過去的研究已獲諸多討論，咸認為三者會直接或間接導致員工的工作倦怠，並因此影響勞動者的生產力。因此，各類型的組織莫不藉由各種管道來避免員工產生情緒耗竭的現象。學校教師在社會環境變遷、家長期待提高、教育政策更迭頻繁、以及學校主管的要求下，教師的工作壓力與日俱增，常導致情緒勞務負荷過重而產生工作壓力及情緒耗竭而不利於教學，此現象若不克服將對教育的發展及學生的學習產生嚴重的影響。虛擬社群已被證實會影響會員的個人行為(Casalo et al., 2010)，許多過去的研究皆確認虛擬社群是一種分享知識並交流情感以促進組織競爭優勢的重要管道(Zhang et al., 2010)。本研究主要從虛擬社群觀點切入，探討當教師情緒勞務負荷及工作壓力大時，若因此使用虛擬社群是否會影響教師的情緒耗竭，為能驗證此一論述，本研究發展圖3-1的研究架構以供實證。

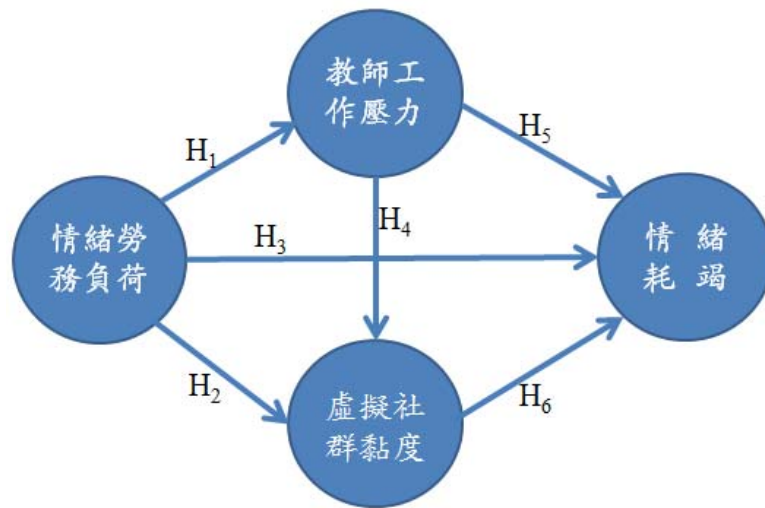


圖 3.1 研究架構圖

基於研究架構的發展，本研究提出相關假說的說明如下：

Montgomery et al.(2006)認為工作需求與工作壓力的關係密切，而情緒勞務很明顯被視為如同一種工作需求。Grandey (2000)則認為情緒勞務負荷與工作倦怠及工作壓力息息相關，且對情緒勞務負荷的了解有助於對工作壓力的認知(Pugliesi, 1999)，並可促進工作壓力衍生的情緒管理(Grandey, 2000)。Sandiford & Seymour(2002)證實情緒勞務的某些事件(Evidence)將導致工作壓力，基於國小教師對情緒勞務承受能力的差異性將可能產生不同的工作壓力，因此本研究建議的假說如下：

*H<sub>1</sub>: 教師的情緒勞務負荷會影響其工作壓力*

Lee & Shiu (2008)認為學校是專業發展的社群場所，透過虛擬社群等溝通工具的使用，學校教師可將其工作上的情緒勞務及情緒予以表達而有助於學校及教師個人的發展。尤淑真(2007)以護理人員為調查對象，研究結果發現護理人員的情緒勞務負荷與專業性虛擬社群的使用有密切關係，因為護理人員參與專業

性虛擬社群的互動，其不僅可藉由虛擬社群獲得解決問題的知識與方法，進而降低護理工作的壓力之外，護理人員亦可透過虛擬社群的人際互動來舒緩其情緒勞務的過度負荷。學校教師不僅可將虛擬社群視為情緒勞務發洩的場所，亦可形成一個教師適用的專業社群而有助於教師專業的發展。因此，本研究認為過度情緒勞務負荷將可能促使教師參與虛擬社群的運作，進而提出如下的假說：

*H<sub>2</sub>: 教師的情緒勞務負荷會影響其使用虛擬社群*

Ashforth & Humphrey (1993)發現過度的情緒勞務負荷會引發情緒耗竭而產生工作倦怠。Jackson et al.(1986)認為情緒耗竭與工作角色太投入有關，高佳伶(2001)並指出情緒負荷與情緒耗竭有顯著正相關，而此關係亦被尤淑真(2007)利用醫療院所組織內虛擬社群為實驗平台，並以護理人員為施測對象予以證實，而盧志榮(2009)以離島地區警察人員為實證對象亦獲得相同的結論。然而，賴佩琪(2004)則指出情緒勞務中的淺層偽裝對情緒耗竭呈現顯著正向關係，而深層偽裝則與情緒耗竭無關。Wharton & Erickson(1993)亦認為情緒勞務工作者並不一定會發生情緒耗竭的負面結果，其必須視工作自主性(job autonomy)、工作涉入程度(job involvement)及自我監控(self-monitoring)而定。因此，在此不一致的論述下，本研究認為：

*H<sub>3</sub>: 教師的情緒勞務負荷會影響其情緒耗竭*

工作壓力會使工作者感到情緒耗竭及倦怠並降低個人的成就感(Chang et al.,2006)，過去的研究顯示工作壓力對健康會產生負面的影響，同時工作壓力大的人較容易發生網路閒逛的行為(謝冠瑩，2010)，Busch et al.(2011)即認為在工

作壓力下，虛擬社群提供一個較面對面更便利之舒解工作壓力的溝通管道。在教學環境劇變的時代下，許多教師已習慣利用部落格或臉書來舒發情緒或做為親師溝通的管道，無形之中工作壓力亦由此得到緩和，因此本研究提出的假說如下：

*H<sub>4</sub>: 教師的工作壓力會影響其使用虛擬社群*

情緒耗竭為一種特定壓力的反應，常被視為職業倦怠的主要成份，係指發生超額情緒需求以致精力耗盡的一種狀態，其會導致退縮行為次數增加、生產力降低的現象(Morris & Feldman, 1996)。職場上工作壓力常導致職業倦怠，而倦怠是一種生理與情緒耗竭的心理狀態(Schwab & Lwanicki, 1982)。Grandey(2000)亦發現員工依據工作要求不斷地耗費心力來換取工作表現，如果過程持續下去將造成極大工作壓力而陷入情緒耗竭的窘困，Cordes & Dougherty (1993)認為高工作壓力將導致情緒耗竭的產生。因此，本研究提出的假說如下：

*H<sub>5</sub>: 教師的工作壓力會影響其情緒耗竭*

Gaines & Jermier(1983)發現情緒耗竭是值基於員工個人特質、社會互動、任務本身的結果。Halbesleben(2006)則認為社會支持、工作壓力以及工作倦怠彼此間關係密切。由於工作倦怠常是情緒耗竭的表象，尤淑真(2007)以醫護人員為研究對象，發現組織可利用社群來舒緩員工的情緒耗竭。因此，本研究提出下列的假說：

*H<sub>6</sub>: 教師使用虛擬社群會影響其情緒耗竭*

## 第二節 操作型定義

### (一)情緒勞務負荷

參考 Hochschild(1983)對工作者情緒勞務負荷的定義，本研究將教師行業特性考量進去，並定義情緒勞務負荷為國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般犧牲奉獻並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真正的情緒感受所造成的工作情緒負荷。根據本研究上述操作型定義，問卷測量的問項修改自 Brotheridge & Lee (2003)，主要的衡量項目包含：和學生及家長的互動時間；教師工作融入的情感程度；在工作情境上隱藏自己真實情感以及迎合他人的程度。

### (二)教師工作壓力

根據Kyriacou & Sutcliffe(1978)對教師工作壓力之定義，本研究將教師工作壓力定義為：教師在教學情境中進行與教學有關的工作時，當面對的外在環境要求超過個體資源時，會累積而產生心理或生理不適等反應。由上述操作型定義，問卷測量的題項修改自 Chien & Kyriacou (2004)，欲衡量教師所感受到的工作壓力來源為學生、家長、校長、同事或社會大眾；班級雜務；工作條件；教育政策；教材或教學資源等。

### (三)情緒耗竭

根據Maslach & Jackson(1981)對情緒耗竭的定義，本研究將情緒耗竭定義為：當國小教師工作量超出個人的情緒資源，使國小教師感到無精打采且能量

耗盡，而產生負面工作態度的狀態。根據上述定義，問卷測量的題項參考Maslach & Jackson(1981)，主要衡量項目為教師對教學工作所感到的疲憊、疲倦、沮喪或辛苦的程度。

#### (四) 虛擬社群的黏度

參考Wu et al.(2010)的研究，本研究定義虛擬社群的黏度為：當社群成員有歸屬感時，在不同情境下、不具名狀態下，讓社群成員有興趣，上網的頻率及次數維持在一定數量，且願意持續使用該虛擬社群並將其推薦給他人。由上述定義，問卷題項參考Liu et al.(2004)，主要測量國小教師對於虛擬社群所花的時間及造訪頻率，以及是否願意繼續造訪和向他人推薦使用社群網站的程度。

表3-1 操作型定義

研究構面	定 義	操作型定義	參考文獻
教師工作壓力	<p>教師在教學情境中進行與教學有關的工作時，當面對的外在環境要求超過個體資源時，會累積而產生心理或生理不適等反應。</p>	<p>教師依自己實際的工作經驗，所感受到的工作壓力來源選擇出最符合的項目。</p>	<p>Kyriacou &amp; Sutcliffe(1978)</p>
情緒勞務負荷	<p>國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般犧牲奉獻並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真正的情緒感受所造成的工作情緒負荷。</p>	<p>欲了解教師們由工作中衍生而來的情緒負荷。</p>	<p>Hochschild(1983)</p>



表 3-1 操作型定義(續)

研究構面	定 義	操作型定義	參考文獻
情緒耗竭	當國小教師工作量超出個人的情緒資源，使國小教師感到無精打采且能量耗盡，而產生負面工作態度的狀態。	國小教師在工作上長期投入高度情感要求，而產生挫折和疲憊感的程度。	Maslach & Jackson (1981)
虛擬社群黏度	當社群成員有歸屬感時，在不同情境下、不具名狀態下，讓社群成員有興趣，上網的頻率及次數維持在一定數量，且願意持續使用該虛擬社群並將其推薦給他人。	教師們平常黏上虛擬社群的程度，例如：使用頻率、時間等。	Liu et al.(2004)，引自 Wu et al.(2010)

### 第三節 問卷設計

本研究透過「理論研究->量表設計 ->前測(Pretest) ->試測(Pilot test)(附錄 A.3) ->正式問卷(附錄 A.4)」的過程來發展問卷。首先透過文獻探討以了解相關研究的理論基礎，進而發展研究架構據以設計相關衡量變數的量表。其次，透過 4 位具備多年虛擬社群經驗的國小教師協助進行前測分析，透過專家檢視問卷內容以修正問卷不合適的用辭與語意的表達；其後由 36 位國小教師試填並據以進行試測分析後進行問卷修正而形成正式的問卷。試測的問卷分析以信效度為參考準則，考量試測之樣本數較少，為避免因此誤刪重要的問項，因此信效度的取捨採較寬鬆的標準，在信度方式以大於 0.6 為取捨值；在效度方面以 Hair et al. (1998)所建議之最小值 0.35 為取捨依據。問卷設計以李克特 5 等第量表方式進行設計，其中 1 表非常不同意，5 表非常同意。

### 第四節 研究對象與抽樣過程

本研究以有虛擬社群使用經驗的國小教師為主要的研究對象，考量城鄉差距可能造成教師壓力來源的變異，因此本研究透過便利抽樣的方式調查台中市、台南市、嘉義市、嘉義縣、以及雲林縣等五個縣市的國小學校所屬教師。抽樣過程主要經由學校教務主任的推薦並進行邀約，且在獲得邀約學校教務主任的應允協助後進行問卷調查，抽樣調查期間為 2011 年 12 月 1 日至 2012 年 1 月 20 日總共發放 428 份問卷，共回收問卷 382 份，回收率為 89.25 %，其中再剔除填答不完整或無虛擬社群經驗的無效問卷 48 份，實際有效回收問卷數為 334 份，有效回收率為 78.04 %。

## 第四章 資料分析

本研究將所蒐集到的樣本利用統計軟體 SPSS 進行敘述性統計及信效度分析，而以 PLS 進行路徑分析。本章分為四小節，第 1 節主要對於研究樣本的基本資料作敘述性統計，第 2 節為量表的信效度分析，第 3 節為測量模式分析，第四節為結構性模式分析。

### 第一節 敘述性統計分析

正式問卷回收狀況，本研究以紙本問卷方式進行發放，於 2011 年 12 月 1 日發送並於 2012 年 1 月 20 日為回收截止日，以高雄市、嘉義市、嘉義縣、雲林縣、台中市國小教師為調查對象，共計發放紙本問卷達 428 份，回收 382 份，剔除無效問卷 48 份，有效問卷共 334 份，達 88.74%。本研究以 334 份有效問卷利用 SPSS 進行敘述性統計分析、信效度檢測、最後再進行研究假說的檢定。

#### 一、性別

本研究樣本在性別方面，由表 4-1 得知男性有 109 人，女性有 225 人，其百分比分別是 32.63% 及 67.37%。

表 4-1 性別統計表

選項	人數	百分比
男	109	32.63
女	225	67.37
合計	334	100

## 二、教學年資

本研究樣本在教學年資方面，由表 4-2 中以教學年資 5-10 年最多有 105 人，占全部樣本的 31.44%，其次為 11-15 年最多有 102 人，占全部樣本的 30.54%。至於未滿 5 年者有 28 人，占全部樣本的 8.38%，推測是近幾年因少子化的影響，各縣市政府大量減少招聘新進老師所致。教學年資為 16-20 年有 54 人，占全部樣本的 16.17%，教學年資 21 年以上有 45 人，占全部樣本的 13.47%。由此可知較有在使用網路(虛擬)社群的人，多集中在教學年資達 5-15 年的人，至於教學年資 16 年以上者，則較少比例使用網路(虛擬)社群。

表 4-2 教學年資統計表

選項	人數	百分比
未滿 5 年	28	8.38
5-10 年	105	31.44
11-15 年	102	30.54
16-20 年	54	16.17
21 年以上	45	13.47
合計	334	100

### 三、年齡

本研究樣本在年齡方面，由表 4-3 顯示，以 36-40 歲最多 101 人，占百分比 30.24%，其次為 31-35 歲有 93 人，占百分比 27.84%。30 歲(含)以下有 40 人，占百分比 11.98%，推測是少子化之影響，大量減少聘用新進教師，故年輕教師較少之故。由表可知較常使用網路(虛擬)社群的人多集中在 31-40 歲的教師，至於 46 歲以上者則較少比例使用網路(虛擬)社群。

表 4-3 年齡統計表

選項	人數	百分比
30歲(含)以下	40	11.98
31~35歲	93	27.84
36~40歲	101	30.24
41~45歲	62	18.56
46~50歲	22	6.59
51~55歲	15	4.49
56歲(含以上)	1	0.30
合計	334	100

#### 四、擔任職務

本研究樣本在擔任職務方面，級任教師達221人，占66.17%，比例為最高，其次為教師兼組長55人，占16.47%。

表 4-4 擔任職務表

選項	人數	百分比
級任教師	221	66.17
科任教師	26	7.78
教師兼組長	55	16.47
教師兼主任	18	5.39
代理教師	10	2.99
代課教師	4	1.20
合計	334	100

## 五、婚姻狀況

本研究樣本在婚姻狀況方面，已婚雙薪有子女的有177人，占百分比52.99%，其次為未婚沒有子女86人，占百分比25.75%。

表 4-5 婚姻狀況表

選項	人數	百分比
未婚，沒有子女	86	25.75
未婚，有子女	7	2.10
已婚單薪，沒有子女	5	1.50
已婚單薪，有子女	31	9.28
已婚雙薪，沒有子女	28	8.38
已婚雙薪，有子女	177	52.99
合計	334	100

## 六、養育小孩人數

本研究樣本在養育小孩人數方面，養育小孩2人者達125人，占百分比37.43%，沒有小孩者達124人，占百分比37.12%，兩者比例接近。養育小孩1人者達52人，占百分比15.57%，而養育小孩3人者，僅占百分比9.88%，比例最少。

表 4-6 養育小孩人數表

選項	人數	百分比
無	124	37.12
1人	52	15.57
2人	125	37.43
3人	33	9.88
合計	334	100



## 七、教育程度

本研究樣本在教育程度方面，學歷為大學者為196人，占百分比為58.68%，學歷為碩士者為132人，占百分比為39.52%。博士和專科人數最少，分別都只有3人，各占百分比為3%。

表 4-7 教育程度表

選項	人數	百分比
專科	3	0.90
大學	196	58.68
碩士	132	39.52
博士	3	0.90
合計	334	100

## 八、服務學校規模

本研究樣本在服務學校規模方面，規模在25班(含)以上的學校教師有228人，占百分比68.26%，規模在13-24班的學校教師有66人，占百分比19.76%。

表 4-8 服務學校規模表

選項	人數	百分比
6班以下(含6班)	29	8.69
7-12班	11	3.29
13-24班	66	19.76
25班(含)以上	228	68.26
合計	334	100

## 九、學校所在地

本研究樣本在教師服務所在地方面，教師服務於都會區學校者215人，占百分比64.37%，其次為近都會區學校教師有72人，占百分比21.56%。偏鄉學校教師有44人，占百分比13.17%，偏遠學校教師只有3人，僅占百分比0.90%。

表 4-9 學校所在地表

選項	人數	百分比
都會區	215	64.37
近都會區	72	21.56
偏鄉	44	13.17
偏遠	3	0.90
合計	334	100

## 十、常使用的網路社群種類

表 4-10 常使用的網路社群種類表(可複選)

選項	人數
BBS	47
MSN	147
臉書(Facebook)	274
噗浪 (Plurk)	12
無名小站	53
Skype	72
個人新聞台 (Pchome)	24
其它	7

## 十一、網路(虛擬)社群的使用經驗

本研究樣本在網路(虛擬)社群的使用經驗，使用經驗1-3年者為131人，占百分比為39.22%，其次為1年(含)以下為62人，占百分比18.56%，使用經驗達11年以上者56人，占百分比10.48%，為最少比例。

表 4-11 網路(虛擬)社群的使用經驗表

選項	人數	百分比
1年(含)以下	62	18.56
1-3年	131	39.22
4-6年	50	14.97
7-10年	56	16.77
11年以上	35	10.48
合計	334	100

## 十二、使用網路(虛擬)社群的主要目的

表 4-12 使用網路(虛擬)社群的主要目的表(可複選)

選項	人數
抒發心情(留言)	128
休閒娛樂(包含玩遊戲)	148
聯絡親友感情	209
認識新朋友	37
尋找失聯朋友	53
經營人脈	22
到處逛逛(沒有特別目的)	136
其它	10

### 十三、網路(虛擬)社群的使用經驗

表 4-13 網路(虛擬)社群的使用經驗表

選項	人數	百分比
1年(含)以下	62	18.56
1-3年	131	39.22
4-6年	50	14.97
7-10年	56	16.77
11年以上	35	10.48
合計	334	100

#### 十四、每天使用網路(虛擬)社群的時間

表 4-14 每天使用網路(虛擬)社群的時間

選項	人數	百分比
30分鐘以下	169	50.60
31-59分鐘	74	22.15
1-2小時	58	17.37
3-4小時	28	8.38
5-7小時	0	0
8-9小時	3	0.90
10小時(含)以上	2	0.60
合計	334	100



## 十五、每週使用網路(虛擬)社群的時間

表 4-15 每週使用網路(虛擬)社群的時間

選項	人數	百分比
1小時以內	78	23.35
1-5小時	128	38.33
6-10小時	59	17.66
11-15小時	28	8.38
16-20小時	13	3.89
21-25小時	6	1.80
21-25小時	14	4.19
31小時(含)以上	8	2.40
合計	334	100

## 第二節 信效度分析

在信度分析方面，最常使用的信度檢測工具為 Cronbach's  $\alpha$ 。Hair et al. (1998) 認為 Cronbach's  $\alpha$  值大於 0.7 時，即表示該變數具有良好的信度，如表 4-17 所示，本研究變數的 Cronbach's  $\alpha$  值皆大於 0.7，表示本研究量表具有良好的信度。

在效度分析方面，因素分析普遍被用來檢測量表的建構效度，Comrey(1973) 認為分析的樣本數最好大於 300 份，若樣本數小於 100 份，不宜冒然進行因素分析。謝錦堂(2000)則認為因素分析要求的樣本數量至少需 50 份，且最好能夠大於或等於 100 份以上，而在實務應用上則須至少是分析變數數量的 4-5 倍，最少亦須符合 2:1 的比例。根據 Kaiser(1974)以 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)統計量來判斷因素分析的適合性而言，Kaiser 認為 KMO 值在 0.50 以下是無法接受的，而 KMO 值在 0.70 以上為良好，對探索性的研究而言，大於 0.6 則可被接受。本研究構面的 KMO 值分別為：教師工作壓力(0.823)、教師情緒勞務負荷(0.697)、虛擬社群(0.662)、教師情緒耗竭(0.804)，依 Kaiser(1974)的認知，本研究各構面的 KMO 值顯示所收集的樣本數足以進行因素分析。再者，由於相關係數若偏低且接近，則因素的抽取越難，對此一性質而言，球形檢驗(Bartlett's test of sphericity)亦可用來檢驗衡量項目間的相關係數，顯著的球形檢驗表示相關係數足以作為因素分析抽取因素之用(邱皓政，2000)。就本研究而言，各研究構面的球形檢驗結果皆為顯著(參表 4-16)，其亦佐證本研究所回收之問卷數足以進行因素分析。

本研究利用主成份分析的因素分析方法分別對各構面之自變數進行建構效度的檢測(參表 4-17)，各構面因素之取捨標準皆依循 Hair 等學者(1998)之三點建

議進行取捨：(1)各因素之特徵值(Eigenvalue)必須大於 1；(2)以最大變異數轉軸法旋轉後，取因素負荷量(Factor loading)之絕對值大於 0.5 者；(3)兩兩衡量項目間之因素負荷量差大於 0.3 者。因此，本研究問卷已具備良好的建構效度。

表 4-16 KMO 與 Bartlett 檢定

構 面	KMO 與 Bartlett 檢定		
教師工作壓力	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適		.823
	切性量數	近似卡方分配	484.92
	Bartlett 球形檢定	自由度	7
		顯著性	15
			.000
教師情緒勞務 負荷	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切		.697
	性量數	近似卡方分配	1358.195
	Bartlett 球形檢定	自由度	36
		顯著性	.000
虛擬社群	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切		.662
	性量數	近似卡方分配	687.51
	Bartlett 球形檢定	自由度	8
		顯著性	6
			.000

表 4-16 KMO 與 Bartlett 檢定(續)

構 面	KMO 與 Bartlett 檢定	
教師情緒耗竭	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切	.804
	性量數	572.85
	Bartlett 球形檢定	2
		6
		.000

表 4-17 信效度分析結果

構面	問項	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's $\alpha$ 值	變異數 %	累積變異數 %
工作壓力	WS14	沒有充分的教學資源	2.921	.755	.782	48.215	48.215
	WS8	不良的工作條件		.741			
	WS15	學生對課堂學習的態度不佳		.738			
	WS11	所任教的科目或年級不符合自己的期待或能力		.706			
	WS13	班上有特殊學生(例如:自閉症, 注意力不足與過動症, 低學習能力或低情緒智慧)		.680			
	WS9	必須參加太多的教師研習與研討會		.523			

表 4-17 信效度分析結果(續)

構面	問項	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's $\alpha$ 值	變異數 %	累積變異數 %
勞務負荷	EL8	在教學情境下我會隱藏自己真正的情感	2.749	.897	.713	31.166	31.166
	EL7	在工作上，我會佯裝(假裝)表現出非真實自我的情感	1.494	.876		24.704	55.871
	EL6	在工作上，我會隱忍不表達自己真實的感受	1.160	.837		19.873	75.744
	EL9	在工作上，我會努力揣摩出迎合他人的那種感覺		.710			
	EL3	教師工作必須融入一定程度的情感*		.883			
	EL4	教師工作表現特殊情感是有需要的*		.853			
	EL5	教師工作須有熱情*		.822			
	EL1	面對學生，平常與家長的互動會花費我較多的時間		.938			
	EL2	整體而言，我每天要花很多時間與家長互動		.933			

表 4-17 信效度分析結果(續)

構面	問項	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's $\alpha$ 值	變異數 %	累積變異數 %
虛擬社群	VC2	我會增加虛擬社群的造訪頻率	2.175	.877	.827	66.115	66.115
黏度	VC3	我願意向他人推薦社群網站*		.844			
	VC1	我會花更多時間在虛擬社群中		.839			
	VC4	我願意繼續造訪社群網站*		.678			
情緒耗竭	EB4	對我而言，整天與同事一起從事教學工作是一種負擔	1.652	.856	.853	69.379	69.379
	EB5	我對教學工作感到沮喪		.848			
	EB7	與同事們在同一學校工作是我壓力的直接來源		.836			
	EB8	我對教學工作感到黔驢技窮		.791			

\*在驗證性因素分析中因素負荷量 $<0.5$  而刪除

### 第三節 測量模式分析

在測量模式方面，收斂效度(convergent validity)常被用來評估量表的結構效度(construct validity)(Sethi & Carraher, 1993)。Fornell & Larcker(1981)並建議三個收斂效度的衡量指標為:(1)所有問項的因素負荷量大於 0.5; (2)Composite reliability (CR)值高於 0.6(Jöreskog & Sörbom, 1993); (3) 平均變異數萃取量(Average variance extracted; AVE)高於 0.5。本研究量表的結構效度指標詳列於表 4-18，雖然教師工作壓力與情緒勞務負荷的 AVE 小於 0.5，但 Claes(1981)認為平均變異數萃取量為較保守之標準，即使超過 50%以上的變異數是來自測量誤差，若單獨以組成信度(CR)為基礎，仍可以認為構面的收斂效度是恰當的，因此，雖然工作壓力與情緒勞務負荷的 AVE 值小於 0.5，但兩者的 CR 值皆為 0.845，仍足可判定其具收斂效度。

在信度的量測方面，Cronbach's  $\alpha$  被認為是較好之內部一致性的信度衡量方法(Bollen, 1989)，且其值大於 0.7 意味著量表具有良好的信度，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(Guieford, 1965)。本研究各構面量表的 Cronbach's  $\alpha$  值皆大於 0.7(參表 4-18)，其表示在本研究量表在測量模式的信度評估方面具有良好的信度。



表 4-18 測量模式分析結果

構面	問 項 編 號	平均值	因素負荷量	標準差	T 值(T-value)	CR	AVE	Cronbach's $\alpha$
工作壓力(WS)	WS8	3.224	0.732	1.010	21.072	0.846	0.480	0.780
	WS9	3.180	0.558	0.991	9.515			
	WS11	2.841	0.729	1.025	19.746			
	WS13	3.817	0.654	1.033	14.063			
	WS14	3.227	0.744	0.960	18.246			
	WS15	3.592	0.718	1.008	20.130			
虛擬社群(VC)	VC1	2.358	0.966	0.877	112.041	0.953	0.910	0.902
	VC2	2.479	0.942	0.927	54.575			

表 4-18 測量模式分析結果(續)

構面	問 項 編 號	平均值	因素負荷量	標準差	T 值(T-value)	CR	AVE	Cronbach's $\alpha$
情緒勞務負荷(EL)	EL1	2.964	0.659	0.972	9.634	0.843	0.473	0.783
	EL2	2.696	0.672	0.942	9.504			
	EL6	3.130	0.703	0.943	12.493			
	EL7	2.894	0.740	0.946	13.962			
	EL8	3.029	0.703	1.005	10.753			
	EL9	2.714	0.645	0.931	11.178			
情緒耗竭(EB)	EB4	2.168	0.872	0.764	55.742	0.900	0.691	0.852
	EB5	2.263	0.833	0.821	33.942			
	EB7	2.109	0.832	0.767	36.781			
	EB8	2.118	0.787	0.720	20.216			

#### 第四節 結構模式分析

在結構模式的分析方面，本研究使用偏最小平方法(Partial Least Squares; PLS)的 BootStrap 程序來進行路徑係數的顯著性分析。Bootstrp 的抽樣方法毋需對母體有預先性的假設，其以電腦化方式來處理抽樣過程，因此在資料量有限情況可以擴大樣本來推論研究構念間的關係。如圖 4-1 所示，整個模式對教師情緒耗竭的變異解釋為 19.8%，路徑分析方面除教師工作壓力對虛擬社群黏度的作用不顯著外( $\beta=-0.035$ ;  $t\text{-value} = -0.739$ )，其它路徑皆為顯著，其中教師情緒勞務負荷對教師工作壓力的路徑係數為  $\beta=0.363$ ， $t\text{-value} = 7.643$ ；教師工作壓力對教師情緒耗竭的路徑係數為  $\beta=0.265$ ， $t\text{-value} = 4.805$ ；情緒勞務負荷對教師情緒耗竭的路徑係數為  $\beta=0.236$ ， $t\text{-value} = 4.359$ ；情緒勞務負荷會經由教師工作壓力對教師情緒耗竭產生間接影響的係數為  $\beta=0.096$ ；教師情緒勞務負荷對虛擬社群黏度的路徑係數為  $\beta=0.188$ ， $t\text{-value} = 3.306$ ；教師情緒勞務負荷對教師情緒耗竭的路徑係數為  $\beta=0.236$ ， $t\text{-value} = 4.359$ ；教師情緒勞務負荷會經由虛擬社群黏度對教師情緒耗竭產生間接影響的係數為  $\beta=0.023$ ；教師虛擬社群黏度對教師情緒耗竭的路徑係數為  $\beta=0.120$ ， $t\text{-value} = 2.261$ 。

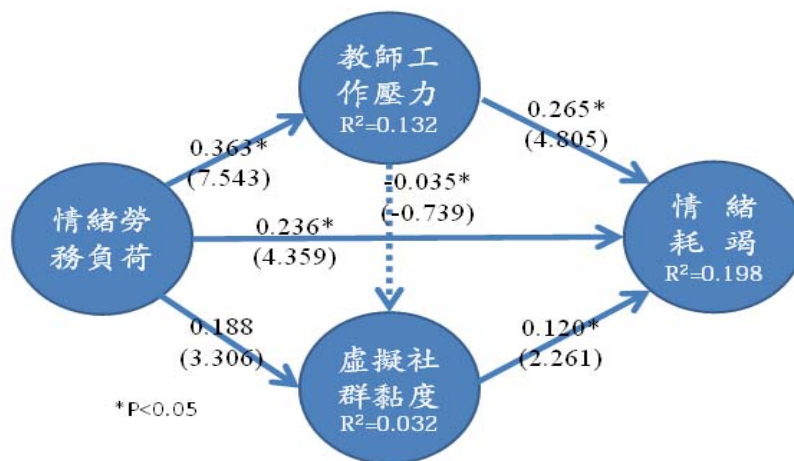


圖 4.1 路徑分析結果

## 第五章 結論與建議

### 第一節 結論

在社會環境變遷之下，教師的社會地位已大不如昔，加以教育政策更迭不斷，以及少子化的推波助瀾之下，家長將對小孩子的呵護與期待轉化成為國小教師的有形與無形壓力，而在嚴禁體罰的法律禁令下，部分學生對國小教師的管教也常視若無物，而學校主管單位為迎合家長與社會的要求，亦常常增加無謂的壓力要求國小教師配合以滿足各界的需求。因此，國小教師的情緒勞務負荷是否會造成其工作壓力，進而導致其情緒耗竭為本研究欲探討的第一目標；此外，網路的發達促使虛擬社群的應用與生活結合，並進而成為抒發情感、問題解決資源與人際擴展的重要管道，目前也有不少教師將虛擬社群應用在班級經營溝通、同儕交誼與問題解決經驗分享的場所，因此國小教師在虛擬社群的黏度是否會影響其情緒耗竭的發展為本研究的第二目標。

由圖 4.1 的分析結果可知，雖然本研究整體模式的解釋能力較低，但研究模式的確可反映出現今國小教師在教學工作上的確因工作環境的壓力而存在情緒耗竭的現象。由路徑分析的顯著性可知，國小教師的情緒勞務負荷不僅會直接造成其情緒耗竭，且在長期的工作壓力之下，亦將轉化為教師的工作壓力而間接的影響國小教師的情緒耗竭，因此本研究的第一目標即可經由本研究結果予以詮釋達成；對於國小教師在虛擬社群的黏度方面，由教師工作壓力對虛擬社群黏度的作用不顯著可得知，並沒有充份的證據來支持國小教師會因為工作壓力

而黏上虛擬社群，但卻會因為情緒上的勞務負擔過重而影響其對虛擬社群的使用，此現象說明國小教師需要一個情緒的發洩出口，因此本研究的第二個目標亦由此獲得證實。

本節採用的路徑分析法(PLS)，目的是分析研究架構中各變項（工作壓力、情緒勞務負荷、情緒耗竭、虛擬社群）間之關聯性，並進一步衡量每條路徑之顯著性。在路徑分析中，以單向箭頭表示影響關係，箭號起始變項為自變項，箭號所指方向為依變項。以下來探究圖 4.1 各路徑分析結果的意涵。

（一）教師情緒勞務負荷對教師工作壓力的影響是顯著的，也就是說教師情緒勞務負荷愈大，所感受到的工作壓力就會愈大。

（二）教師工作壓力對教師情緒耗竭是有顯著的影響的，意即當教師的工作壓力愈大，就愈有可能產生情緒耗竭。

（三）教師情緒勞務負荷顯著影響到教師情緒耗竭，也就是說當教師情緒勞務負荷愈大，產生情緒耗竭的可能性也隨之增加。

（四）教師情緒勞務負荷顯著影響到其使用虛擬社群的黏度，意即當教師情緒勞務增加時，教師們上網使用虛擬社群的頻率與停留時間將隨之增加。

（五）教師工作壓力並不會影響到教師對虛擬社群的黏度，由研究樣本來看並沒有充分的證據顯示工作壓力大會影響教師增加使用虛擬社群的黏度。

（六）教師使用虛擬社群黏度顯著影響到教師情緒耗竭，數據顯示當教師使用虛擬社群的黏度增加，教師並不一定因此而能舒緩情緒上的耗竭，相反地，若過度使用虛擬社群反而會讓教師的情緒更加耗竭，可能的原因在於教師工作

壓力及其情緒勞務負荷不變的情況下，虛擬社群的過度使用反而花費教師太多的時間而不利於其減輕工作所帶來的壓力及情緒勞務負荷，以致於虛擬社群無法減緩其情緒耗竭，可見適度使用虛擬社群之必要性。

## 第二節 建議

由本研究可知教師的確會因過度情緒勞務負荷所產生的工作壓力導致情緒耗竭，同時也發現虛擬社群在情緒勞務負荷與情緒耗竭間的轉換的確扮演重要的角色。因此，本研究建議學校主管單位及學校校長及主任等主管人員應正面看待情緒耗竭對教師教學態度及教學成效的影響，除了在有形的降低老師工作壓力之外，亦可思考如何善用虛擬社群並塑造分享文化，將其導向教師情緒發洩、教學經驗分享、以及凝聚學校經營管理共識之一個情緒勞務的心情釋放站。

## 第三節 研究限制與未來研究方向

本研究雖力求研究的嚴謹，但仍免不了存在下列的研究限制:(1)本研究是以橫斷面來進行，故對國小教師虛擬社群的黏度是以一次的調查來做為分析的依據，然而虛擬社群使用的黏度有賴於長期性的觀察，建議未來的研究可朝縱貫面而以長期性的觀察來了解國小教師因情緒勞務負荷而使用虛擬社群的行為變化;(2)本研究以便利性的抽樣來進行，其樣本來源的涵蓋面較容易受到限制，建議未來的研究可與虛擬社群平台結合，進而透過虛擬社群平台進行樣本資料的收集;(3)本研究並未考慮國小教師情緒勞務負荷及工作壓力的主要來源，未來的研究可將教師情緒勞務負荷與工作壓力的來源(如學校、社會、家庭)等納入研究模式，其較可進一步獲得國小教師情緒勞務負荷與工作壓力來源的了解與管

理；(4)本研究採整體自我信念的方式來量測虛擬社群黏度、教師工作壓力、教師情緒勞務負荷、教師情緒耗竭，唯此整體自我信念的衡量方式，較易因構面內的自我信念是否具一致性，以及較難完整了解信念的形成，有可能因此造成本研究模式的解釋能力偏低。針對此一現象，Shimp & Kavas(1984)建議以多構面的方式來衡量自我信念的結構，Taylor & Todd(1995)亦建議可將信念予以分解(Decomposition)成多個構面來增強模式解釋力。對於本研究模式解釋能力偏低的問題，建議未來研究可嘗試將本研究模式的構面予以分解，而以多個構面來進行自我信念的量測。



# 參 考 文 獻

## 一、中文部份

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，國立中山大學碩士論文。
2. 尤淑真，2007，員工交流網-「心橋」對護理人員情緒耗竭之影響，國立中正大學資訊管理所碩士論文。
3. 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。
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。
6. 甘瓊瑤，2008，教師情緒勞務負荷與教師效能感之研究－以新竹縣市高中職教師為例，中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
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－以桃竹苗四縣市為例，國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士論文。
8. 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。

9. 吳宗立、林保豐，2003，國民小學教師工作壓力與組織承諾之關係，國教學報，15，193-230。
10. 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。
11. 吳忠祐、鄭伯璜，2003，組織情緒研究之回顧與前瞻，應用心理研究，19，頁 137-173。
12. 吳晨妤，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。
13. 吳清山、林天祐，2005，情緒勞務，教育資料與研究，65，頁 136。
14. 吳筱玟，2003，網路傳播概論，台北：智勝文化。
15. 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。
16. 吳齊殷，1998，「虛擬社區 vs. 真實生活」，科學月刊，29(8)，頁 668-673。
17. 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。
18. 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

427-447。

19. 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。
20. 邱皓政，2000，量化研究與統計分析，台北：五南。
21. 柯政利，2008，教師休閒參與、休閒滿意度與工作壓力相關之研究，大業大學運動事業管理學系碩士班。
22. 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。
23. 徐木蘭，1984，見樹又見林，經濟與生活。
24. 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。
25. 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。
26. 張乃文，2005，臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究，輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
27. 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，國立雲林科技大學碩士論文。

28. 莊道明，1998，從臺灣學術網路使用調查解析網路虛擬社群價值觀，資訊傳播與圖書館學月刊，5(1)，頁 52-31。
29. 許孟祥、詹佳琪，2002，虛擬社群之知識分享、知識品質及夥伴關係品質對網路社群成員滿意度之影響，資訊管理學報，9(1)，頁 1-21。
30. 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。
31. 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。
32. 郭耀輝，2004，國民小學教師壓力與職業倦怠關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究碩士論文。
33. 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。
34. 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
35. 陳宜芬，2010，高雄市國小教師工作壓力、憂鬱情緒與自殺傾向之關係研究，高雄師範大學教育學系碩士論文。
36. 陳怡如，2006，屏東縣國小教師工作壓力對管教行為影響之研究，國立屏東教育大學初等教育學系碩士班。

37. 陳勇全，2008，國民小學教師工作壓力、組織氣氛與組織承諾相關之研究，國立屏東教育大學教育行政研究所。
38. 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。
39. 陳素惠，2005，教師工作壓力探討，諮商與輔導，229，頁 28-34。
40. 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。
41. 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。
42. 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。
43. 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，私立靜宜大學碩士論文。
44. 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。
45. 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。

46. 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。
47. 翟本瑞，2001，網路文化，台北：揚智。
48. 蔡玉董，2007，國民小學教師工作壓力與因應策略之研究，國立台南大學教育經營與管理研究所。
49. 蔡朝現，2008，臺北市國民小學教師工作壓力與因應策略之研究，台北市立教育大學教育行政與評鑑研究所。
50. 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。
51. 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。
52. 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
53. 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，國立中山大學碩士論文。
54. 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，國立臺灣海洋大學碩士論文。
55. 謝冠瑩，2010，情緒耗竭與工作滿足之前置因素與結果變項-再探情緒耗竭、

工作滿足與網路閒逛之關聯，長庚大學工商管理研究所碩士論文。

56. 謝錦堂，2000，上櫃公司經營變革績效滿意度之研究－期望差距模型之應用，亞太管理評論，第五卷第一期，頁 117-135。
57. 顏淑惠，2000，國民小學教師情緒管理與教師效能之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
58. 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。

## 二、西文部份

59. Acas, 2009, Stress at work. Retrieved from  
**[http://www.acas.org.uk/media/pdf/i/o/B18\\_1.pdf](http://www.acas.org.uk/media/pdf/i/o/B18_1.pdf)**
60. Adelman, P. K., 1989, Emotional Labor and Employee Well-being, Doctoral Dissertation, the University of Michigan.
61. Allison, G., Malay, K., Carrie, O., & Matt, T., 1999 “Online Behavior – Final Project Stickiness”.  
  
(<http://ecommerce.vanderbilt.edu/Student.Projects/stickiness.build.maximize.site.value/stickiness.htm>.)
62. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H., 1993, Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
63. 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
64. Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W.C., 1999, the role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1), 58-70.
65. 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.
66. Bollen, K., 1989, *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley.

67. Brenner, E., 2000, Virtual communities in the business world. *Information Today*, 11(17), 1-8.
68. Brown, R. B., 1997, Emotion in organizations: The case of English university business school academics, *Journal of Applied Behavioral Science*, 33(2), 247-262.
69. Brotheridge, C.M., & Lee, R.T., 2003, Development and validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.
70. Busch, E., Nash, J., & Bell, B., 2011, Remote work: An examination of current trends and emerging issues, Ithaca, NY: Center for Advanced Human Resource Studies, Cornell University.
71. Casalo, L.V., Flavian, C., & Guinaliu, M., 2010, Relationship quality, community promotion and brand loyalty in virtual communities: evidence from free software communities. *International Journal of Information Management*, 30, 357 – 367.
72. Chang, E.M., Daly, J.W., Hancock, K.M., Bidewell, J., Johnson, A., Lambert, V.A., & Lambert, C.E., 2006, the relationships among workplace stressors, coping methods, demographic characteristics, and health in Australian nurses, *Journal of Professional Nursing*, 22(1), 30 – 38.
73. Chien, P.Y., & Kyriacou, C., 2004, Teacher stress in Taiwanese primary schools, *Journal of Educational Enquiry*, 5(2), 86-104.
74. Chu, K.H., 2002, the effects of emotional labor on employee work outcomes, Unpublished doctoral dissertation, Virginia Tech, Blacksburg, Virginia.



75. 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 Human Behavior*, 26, 1674 – 1684.
76. Comrey, A. L., 1973, *A First Course in Factor Analysis*, New York : Academic Press.
77. 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.
78. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W., 1993, a review and an integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, 18: 621-656.
79. De Souza, C.S., & Preece, J., 2004, a framework for analyzing and understanding online communities, *Interacting with Computers*, 16, 579 – 610.
80. Fernback, J., 1999, *Doing Internet research: Critical issues and methods for examining the net*. Thousand Oaks, Sage Publications, 203-220.
81. 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.
82. Gaines, J., & Jermier, J.M., 1983, Emotional exhaustion in a high stress organization, *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
83. Giddens, J.F., & Walsh, M., 2010, Collaborating across the pond: The diffusion

of virtual communities for nursing education, *Journal of Nursing Education*, 49(8), 449-454.

84. Gosserand, R. H., 2003, an examination of individual and organizational factors related to emotional labor, Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University.
85. 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.
86. Guieford, J.P., 1965, *Fundamental statistics in psychology and education*, 4th Ed. New York, McGraw Hill.
87. Hagel III, J., & Armstrong, A. G., 1997, *Net Gain: Expanding Markets through VirtualCommunities*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
88. Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W., 1998, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey, USA.
89. Halbesleben, J. R. B., 2006, Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
90. Hallowell R., 1996, the relationship of customer satisfaction, customer loyalty and profitability: An empirical study, *International Journal of Services Industry Management*, 7(4), 27 - 42.
91. Hochschild, A. R., 1983, *the managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California.

92. Hochschild, A.R., 1979, Emotion work, feeling rules and social structure, *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
93. Hochschild, A.R., 1993, Preface. In S.Fineman (Ed.), *Emoion in organizations* (pp.36-57), London: Sage.
94. Jackson, S.E., Schwab, R.L., & Schuler, R.S., 1986, Toward an understanding of the burnout phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, 71, 634-640.
95. James, N., 1989, Emotional labor: Skill and work in the social regulation of feelings, *Sociological Review*, 37, 15-42.
96. Jōreskog, K.G., & Sōrbom, D., 1993, *LISREL8: users' reference guide*, Chicago, IL: Scientific Software International.
97. Kaiser, H.F., 1974, an index of factorial simplicity, *Psychometrika*, 39, 31-36.
98. Kyriacou, C., & Sutcliffe, J., 1978, Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms, *British Journal Educational Psychology*, 48(2), 159-167.
99. Kyriacou, C., 2000, *Stress-busting for teachers*, Cheltenham: Nelson Thornes.
100. Lee, F. S. L., Vogel, D., & Limayem, M., 2003, Virtual community informatics: A review and research agenda, *Journal of Information Technology Theory and Application*, 5(1), 47-61.
101. Lee, J. C. K. & Shiu, L. P., 2008, *Developing teachers and developing schools in changing contexts: An introduction*, Chinese University Hong Kong.
102. Leiter, M. P. & Maslach, C., 1988, the impact of interpersonal environment on burnout organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.

103. 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.
104. Liu, C., Marchewka, J. T, Lu, J., & Yu, C. S., Beyond concern: a privacy–trust–behavioral intention model of electronic commerce, *Inform Manag* 2004; 42(1):127–42.
105. Litt, M. D., & Turk, D. C., 1985, Sources of stress and dissatisfaction in experienced high school teachers, *Journal of Educational Research*, 78(3), 178-85.
106. Maslach, C. Schaufeli, W. B., & Leiter, M.P., 2001, Job burnout, *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
107. Maslach, C., & Jackson, E., 1986, *Maslach burnout inventory manual* (2nd Ed), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
108. Maslach, C., & Jackson, S. E., 1981, the measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
109. McCormick, J., 1997, Occupational stress of teachers: Biographical differences in large school system, *Journal of Educational Administration*, 35(1), 18-38.
110. Montgomery, A.J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E., 2006, Work-family interference, emotional labor and burnout, *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
111. Moracco, J. C., & Mcfadden, H., 1982, the counselor' srole in reducing

- teacher stress, *The Personnel and Guidance Journal*, 549-552.
112. Morris, J. A., & Feldman, D.C., 1996, the dimensions, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010
113. Morris, J. A., 1995, Predictors and consequences of emotional labor service organization doctoral dissertation abstract, The University of South Carolina.
114. Øyri, K., & Murray, P.J., 2005, osni.info—Using free/libre/open source software to build a virtual international community for open source nursing informatics. *International Journal of Medical Informatics*, 74, 937-945.
115. Preece, J., 2000, *Online communities: Designing usability, Supporting Sociability*, Wiley, Chichester.
116. Pugliesi, K., 1999, the consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being, *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
117. Putnam, L., & Mumby, D.K., 1993, Organisations, emotions and the myth of rationality' in Fineman, S. (Ed.) *Emotion in Organisations*. London: Sage.
118. Roulston, K., 2004, an investigation of music teacher' s work in changing times, *Journal of Educational Chang*, 5(1), 31-56.
119. Sandiford, P.J., & Seymour, D., 2002, Emotional labor in public houses: reflections on a pilot study, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 26(1), 54-70.
120. 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.

121. Schwab, R.L., & Lwanicki, E.F., 1982, Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7(2), 5-16.
122. Sethi, V., & Carraher, S., 1993, Developing measures for assessing the organizational impact of information technology: A comment on mahmood and soon' s paper, *Decision Science*, 24(4), 867-877.
123. Shimp, T. A., & Kavas, A., 1984, the theory of reasoned action applied to coupon usage, *Journal of Consumer Research*, 11,795-809.
124. Steers, R. M., & Rhodes, S. R., 1978, Major influences on employee attendance: A process model, *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 391-407.
125. Taylor, S., & Todd, P.A., 1995, Understanding information technology usage: A test of competing models, *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
126. Wharton, A. S., 1993, the affective consequences of service work: Managing emotions on the job, *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
127. Wharton, A.S., & Erickson, R.J., 1993, Management on the job at home : Understanding consequences of multiple emotional roles, *Academic of Management Review*, 18(3), 457-486.
128. 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.
129. Wright, T. A., & Cropanzano, R., 1998, Emotional exhaustion as a predictor

of job performance and voluntary turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83, 486-493.

130. Zhang, Y., Fang, Y., Wei, K.K., & Chen, H., 2010, Exploring the role of psychological safety in promoting the intention to continue sharing knowledge in virtual communities, *International Journal of Information Management*, 30, 425 – 436.

## 附錄一：試測(Pilot test)問卷

### 虛擬社群於國小教師之工作壓力、情緒勞務荷負與情緒耗竭的中介效用

親愛的老師，您好：

首先，謝謝您填寫這份問卷，這份問卷目的在了解虛擬社群對國小教師工作壓力、情緒勞務荷負與情緒耗竭間關係的影響。問卷調查的結果僅作為本研究彙整分析之依據，個人的填答資料絕對保密。

本問卷分成六個部份並採不記名填答方式，您所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，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。最後，再次感謝您對本研究的貢獻。

敬祝

健康如意

南華大學資訊管理研究所

指導教授：尤國任博士

研究生：陳怡君敬啟



## 【第一部分】基本資料

說明：請依據您個人及貴校的狀況在□內打『√』。

1. 性別：男 女。
2. 教學年資：未滿5年 5-10年 11-15年 16-20年 21年以上。
3. 年齡：30歲(含)以下 31~35歲 36~40歲 41~45歲  
46~50歲 51~55歲 56歲(含)以上。
4. 擔任職務：級任教師 科任教師 教師兼組長 教師兼主任  
代理教師 代課教師 其它\_\_\_\_\_
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, 有子女 已婚雙薪, 沒有子女  
已婚雙薪, 有子女 其他\_\_\_\_\_
6. 養育小孩人數：無 1人 2人 3人以上
7. 教育程度：專科 大學 碩士 博士 其它
8. 服務學校規模：6班以下(含6班) 7-12 班 13—24 班 25 班以上
9. 學校所在地：偏鄉 都會區 其它
10. 您常使用的網路(虛擬)社群種類有那些(可複選):  
BBS MSN 臉書(Facebook) 噗浪 (Plurk) 無名小站  
Skype 個人新聞台 (Pchome) 其它\_\_\_\_\_

11. 您對網路(虛擬)社群的使用經驗為:

- 未曾使用過 1年(含)以下 1-2年 2-3年 4-6年 7-8年  
9-10年 11年以上

12. 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\_\_\_\_\_

13. 您對網路(虛擬)社群的使用頻率為: 不曾 偶爾 有時 經常

- 總是

14. 您平均**每天**使用網路(虛擬)社群的時間為:

- 30分鐘以內 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

15. 您平均**每週**使用網路(虛擬)社群的時間為:

- 1小時以內 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

**【第二部分】工作壓力**

	<p>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。</p>	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
1	學生缺乏學習動機*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	與家長溝通互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	社會大眾對國小老師工作量的誤解態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	學生的不良行為的干擾*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	校長的管理風格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	額外的行政工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	同事間彼此的競爭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	指導學生參加地區性或國家級競賽	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	班級的學生人數太多	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	不良的工作條件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	必須參加太多的教師研習與研討會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	班級雜務太多(例如代收午餐費、學費或寄生蟲檢體、尿液檢查等等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13	所任教的科目或年級不符合自己的期待或能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	教育政策不穩定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	班上有特殊學生(例如:自閉症,注意力不足與過動症,低學習能力或低情緒智慧)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	沒有充分的教學資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	學生對課堂學習的態度不佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	被同事或學生家長關注	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	要教的教材太多	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	下課時間太短	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 【第三部分】情緒耗竭

	以下想了解您在教師工作上長期投入高度情感要求的情境而產生的一種生理、情緒以及心智上地困頓感。簡單來說，就像教師工作久了，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	我對於教學工作感到情緒疲憊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	在放假日的前一天，我已感覺到筋疲力竭了	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	早晨起床時，我對將要進行的教學工作，感到疲倦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	對我而言，整天與同事一起從事教學工作是一種負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我對教學工作感到沮喪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我覺得教學工作太辛苦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	與同事們在同一學校工作是我壓力的直接來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我對教學工作感到黔驢技窮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**【第四部分】勞務負荷**

	以下想了解您在學校工作上有關勞務負荷在情感的持續性、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	面對學生, 平常與家長的互動會花費我較多的時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	整體而言, 我每天要花很多時間與家長互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	教師工作必須融入一定程度的情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	教師工作表現特殊情感是有需要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	教師工作須有熱情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	在工作上, 我與他人互動時會因應對象的不同而表現出不同的情感*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	在工作上, 我會隱忍不表達自己真實的感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	在工作上, 我會佯裝(假裝)表現出非真實自我的情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	在教學情境下我會隱藏自己真正的情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	在工作上, 我會努力揣摩出迎合他人的那種感覺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	在工作上我可以表現出多樣化的情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**【第五部分】 虛擬社群的黏度**

	以下想了解您平常黏上虛擬社群的情形,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	我會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	我會增加虛擬社群的造訪頻率	<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"/>

本問卷填答到此結束，感謝您的協助。

\*表在試測(Pilot test)過程中，其因素負荷量小於 0.5 或 Cronbach's  $\alpha$  值小於 0.35 而被刪除

## 附錄二：正式問卷

### 虛擬社群於國小教師之工作壓力、情緒勞務荷負與情緒耗竭的中介效用

親愛的老師，您好：

首先，謝謝您填寫這份問卷，這份問卷目的在了解虛擬社群對國小教師工作壓力、情緒勞務荷負與情緒耗竭間關係的影響。問卷調查的結果僅作為本研究彙整分析之依據，個人的填答資料絕對保密。

本問卷分成六個部份並採不記名填答方式，您所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，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。最後，再次感謝您對本研究的貢獻。

敬祝

健康如意

南華大學資訊管理研究所

指導教授：尤國任博士

研究生：陳怡君敬啟



## 【第一部分】基本資料

說明：請依據您個人及貴校的狀況在□內打『√』。

1. 性別：男 女。
2. 教學年資：未滿5年 5-10年 11-15年 16-20年 21年以上。
3. 年齡：30歲(含)以下 31~35歲 36~40歲 41~45歲  
46~50歲 51~55歲 56歲(含)以上。
4. 擔任職務：級任教師 科任教師 教師兼組長 教師兼主任  
代理教師 代課教師 其它\_\_\_\_\_
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，有子女 已婚雙薪，沒有子女  
已婚雙薪，有子女 其他\_\_\_\_\_
6. 養育小孩人數：無 1人 2人 3人以上
7. 教育程度：專科 大學 碩士 博士 其它
8. 服務學校規模：6班以下(含6班) 7-12 班 13—24 班 25 班以上
9. 學校所在地：都會區 近都會區 偏鄉 偏遠 其它\_\_\_\_\_
10. 您常使用的網路(虛擬)社群種類有那些(可複選):  
BBS MSN 臉書(Facebook) 噗浪 (Plurk) 無名小站  
Skype 個人新聞台 (Pchome) 其它\_\_\_\_\_

11. 您對網路(虛擬)社群的使用經驗為:

- 未曾使用過 1年(含)以下 1-2年 2-3年 4-6年  
7-8年 9-10年 11年以上

12. 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\_\_\_\_\_

13. 您對網路(虛擬)社群的使用頻率為: 不曾 偶爾 有時 經常 總是

14. 您平均每天使用網路(虛擬)社群的時間為:

- 30分鐘以內 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

15. 您平均每週使用網路(虛擬)社群的時間為:

- 1小時以內 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

【第二部分】工作壓力(WS)

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	與家長溝通互動*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	社會大眾對國小老師工作量的誤解態度*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	校長的管理風格*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	額外的行政工作*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	同事間彼此的競爭*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	指導學生參加地區性或國家級競賽*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	班級的學生人數太多*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	不良的工作條件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	必須參加太多的教師研習與研討會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	班級雜務太多(例如代收午餐費、學費或寄生蟲檢體、尿液檢查等等)*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	所任教的科目或年級不符合自己的期待或能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	教育政策不穩定*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13	班上有特殊學生(例如:自閉症,注意力不足與過動症,低學習能力或低情緒智慧)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	沒有充分的教學資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	學生對課堂學習的態度不佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	被同事或學生家長關注*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	要教的教材太多*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	下課時間太短*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第三部分】情緒耗竭(EB)

	以下想了解您在教師工作上長期投入高度情感要求的情境而產生的一種生理、情緒以及心智上地困頓感。簡單來說，就像教師工作久了，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	我對於教學工作感到情緒疲憊*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	在放假日的前一天，我已感覺到筋疲力竭了*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	早晨起床時，我對將要進行的教學工作，感到疲倦*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	對我而言，整天與同事一起從事教學工作是一種負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我對教學工作感到沮喪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我覺得教學工作太辛苦*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	與同事們在同一學校工作是我壓力的直接來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我對教學工作感到黔驢技窮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第四部分】勞務負荷(EL)

	以下想了解您在學校工作上有關勞務負荷在情感的持續性、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	面對學生，平常與家長的互動會花費我較多的時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	整體而言，我每天要花很多時間與家長互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	教師工作必須融入一定程度的情感**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	教師工作表現特殊情感是有需要的**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	教師工作須有熱情**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	在工作上，我會隱忍不表達自己真實的感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	在工作上，我會佯裝(假裝)表現出非真實自我的情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	在教學情境下我會隱藏自己真正的情感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	在工作上，我會努力揣摩出迎合他人的那種感覺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	在工作上我可以表現出多樣化的情感*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第五部分】虛擬社群的黏度(VC)

以下想了解您平常黏上虛擬社群的情形，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	我會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	我會增加虛擬社群的造訪頻率	<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"/>

本問卷填答到此結束，感謝您的協助。

\*表在探索性因素分析中，其特徵值小於 1；Cronbach's  $\alpha$  值小於 0.7；因素負荷量小於 0.5；或兩兩項目相減之因素負荷量差的絕對值小於 0.3 而被刪除

\*\*表在驗證性因素分析中，其因素負荷量的值小於 0.5 而被刪除