

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

NPA 署長室臉書使用對警察勞務負荷與情緒耗竭之影響

Studying on the use of director-general facebook named  
National Police Agency that influences the polices' service  
burden and emotional exhaustion

研 究 生：吳憲聲

指 導 教 授：洪銘建

中 華 民 國 105 年 6 月

南 華 大 學

資訊管理學系

碩 士 學 位 論 文

NPA 署長室臉書使用對警察勞務負荷與情緒耗竭之影響

研究生：吳嘉偉

經考試合格特此證明

口試委員：

洪若菱  
洪銘連  
吳光燾

指導教授：洪銘連

系主任(所長)：資訊管理學系 系主任 王昌斌

口試日期：中華民國 105 年 06 月 24 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： 吳憲聲 之碩士畢業論文

中文題目：

NPA 署長室臉書使用對警察勞務負荷與情緒耗竭之影響

英文題目：

Studying on the use of director-general facebook named National Police Agency that influences the polices' service burden and emotional exhaustion

指導教授： 洪銘達 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： 吳憲聲 (請親自簽名)

指導老師： 洪銘達 (請親自簽名)

中華民國 105 年 05 月 24 日

## 謝誌

好多年以前，我曾經認為讀研究所是一種天高地遠的夢想，而生命中卻總是充滿著驚奇，在偶然的機會中，我考上了研究所，而且完成了論文的寫作，實現了我的夢想。

雖然在這學習過程中因為工作的壓力及家庭上的變故，讓我在論文的寫作上面對了更多的煎熬與挑戰，但隨著本論文即將付梓之際，所有在寫作過程中的阻礙與艱苦彷彿都已煙消雲散，伴隨而來的充實滿足與成長卻是永生難忘。

本論文得以順利完成，首先特別要感謝指導教授洪銘建博士引導我架構出最好的研究成果，並在論文寫作過程中，指引我的思考方向與提供許多寶貴資料，並予以字字斧正和潤飾，能讓這麼好的老師指導也是我生命中的另一個驚奇。

另外我要感謝本論文口試委員吳光閔博士與洪萬富博士撥冗審閱並在口試的過程中給予指正及提供寶貴的建議，使本論文更臻完整。還有昔日的大學老師黃威仁夫婦倆不厭其煩的耐心指導我有關問卷回收後的統計工作，讓我的論文得以如期完成。

回首這段超乎漫長的日子，在學習過程中我總是經常陷於工作、家庭與課堂學習間的衝突，但這樣的感受對我而言卻是在求學過程中最難能可貴的經驗；過程愈艱辛，愈覺得成果的豐碩，追求學習成長的這條路走來使我更加堅定而不徬徨。雖然很多時候我總是挑戰著自己的極限，但我一直深信『流淚灑種的，必歡呼收割』，更美好的結果往往都隨之在後。

吳憲聲 謹誌於 105 年 7 月

# NPA 署長室臉書使用對警察勞務負荷與情緒耗竭之影響

學生：吳憲聲

指導教授：洪銘建

南華大學 資訊管理學系碩專班

## 摘要

在公務體系中，警察工作特性異乎於一般公務人員，一般人對於警察之印象，均在於其工作性質不同於一般公務人員正常上下班生活，必須日夜二十四小時輪值勤務導致作息顛倒，重要例假日及逢年過節或各種選舉等期間更須停止休假「加強勤務作為」，係屬於「高勞務」型態之工作。

隨著隨著科技不斷的進步，網路社群平臺的崛起，也讓警察工作人員開闢了許多便利溝通的管道，警察人員可以透過虛擬社群進行體制上的溝通，發展同儕關係以及增進專業知識等，為了對警察人員工作壓力有進一步的了解，本研究是探討 NPA 署長室臉書使用對員警情緒勞務負荷與情緒耗竭之影響。本研究針對高雄及臺南地區警察人員，以便利抽樣方式進行問卷調查，共回收 251 份有效問卷，分析後獲得結論如下：NPA 署長室臉書使用有顯著性差異；(2)NPA 署長室臉書使用情況分析顯示警察人員具有「高程度」之情緒耗竭；(3)NPA 署長室臉書使用顯示警察人員具有「高程度」之情緒勞務負荷；(4)員警使用 NPA 署長室臉書主要目的最多比例為獲知警政署最新規定與制度；(5)工作壓力與情緒耗竭具有正向的關係，工作壓力對工作投入有負向影響、工作壓力對情緒耗竭有正向影響。有此可知，當員警知覺工作壓力大時，其情緒耗竭程度也就越高。

**關鍵字：**NPA 臉書使用、工作壓力、情緒勞務負荷、情緒耗竭

Studying on the use of director-general facebook named National Police Agency that influences the polices' service burden and emotional exhaustion

Student : Hsien-Sheng Wu

Advisors : Dr. Ming-Chien Hung

Department of Information Management  
The Graduated Program  
Nan-Hua University

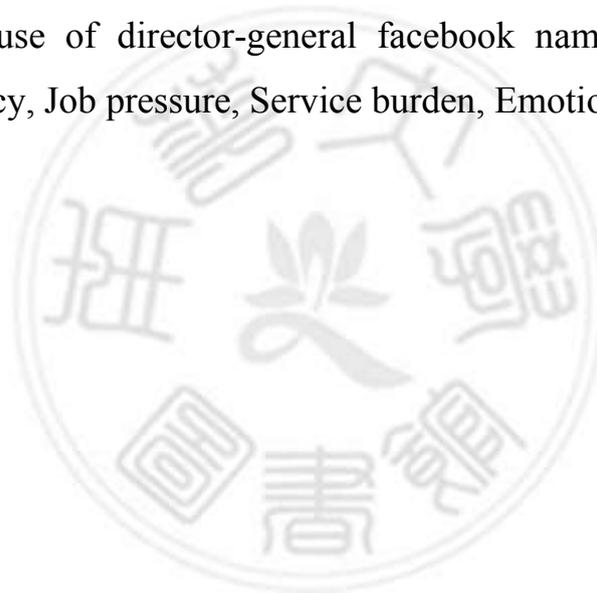
### **ABSTRACT**

In government system, the job of policeman is different from others, the ordinary impression of policeman is that the job is 24 hours full- day works, and this caused policeman reverse life, they have to enforce duties in important holidays and during Chinese year or election period, this belongs to high busy work.

With the progress of technology, the development of internet community platform, this creates many convenient communication channels for policeman, they can develop relationship with coworkers and enhance professional knowledge via virtual community to communicate systematically. To understand the policeman's pressure, this study the use of director-general facebook named National Police Agency that influences the polices' service burden and emotional exhaustion. This study used convenient sampling and there were 251 valid questionnaires returned through paper questionnaires. The statistic software SPSS and Lisrel were used to approach descriptive statistics, reliability analysis, validity analysis, t test, ANOVA and structural equation modelling. The conclusions are as follows: The use of NPA facebook has significant difference. The use of NPA facebook reveal that policeman has high level emotional exhaustion. The use of NPA facebook

reveal that policeman has high level service burden. The high portion of the use of NPA facebook is to understand new regulations and systems. Job pressure has a positive effect on service burden. Job pressure has a positive effect on Emotional exhaustion. Job pressure has a positive effect on the use of NPA facebook. Service burden has a positive effect on emotional exhaustion. Related management implications are discussed in this article as well.

**Keywords:** The use of director-general facebook named National Police Agency, Job pressure, Service burden, Emotional exhaustion



# 目錄

謝誌 .....	I
摘要 .....	II
ABSTRACT .....	III
目錄 .....	V
表目錄 .....	VII
圖目錄 .....	X
<b>第一章緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節研究背景及動機 .....	1
第二節研究問題及目的 .....	2
第三節研究範圍與對象 .....	2
第四節研究流程 .....	3
<b>第二章文獻探討</b> .....	<b>5</b>
第一節臉書 .....	5
第二節工作壓力 .....	7
第三節情緒勞務負荷 .....	15
第四節情緒耗竭 .....	26
<b>第三章研究方法</b> .....	<b>32</b>
第一節研究架構 .....	32
第二節研究假設 .....	33
第三節變項的定義與衡量問項 .....	35
第四節問卷試測分析 .....	39
第五節抽樣設計與資料蒐集 .....	42
第六節資料分析方法 .....	42
<b>第四章結果與討論</b> .....	<b>44</b>
第一節敘述性統計分析 .....	44
第二節信效度分析 .....	48
第三節 NPA 署長室臉書使用之探討與分析 .....	54
第四節使用 NPA 署長室臉書與對警察人員之影響 .....	86
第五節結構方程式 .....	95

第五章結論與建議 .....	98
第一節結論 .....	98
第二節建議 .....	101
第三節未來研究方向 .....	102
參考文獻 .....	103
中文部分 .....	103
英文部分 .....	107
附錄 .....	109



## 表目錄

表 2-1 警察工作壓力來源 .....	12
表 2-1 警察工作壓力來源(續).....	13
表 2-1 警察工作壓力來源(續).....	14
表 2-2 情緒勞務負荷的定義 .....	16
表 2-2 情緒勞務負荷的定義(續).....	17
表 2-2 情緒勞務負荷的定義(續).....	18
表 2-3 情緒耗竭的定義 .....	27
表 2-3 情緒耗竭的定義(續) .....	29
表 3-1 工作壓力之衡量題項 .....	36
表 3-2 情緒勞務負荷之衡量題項 .....	37
表 3-3 情緒耗竭之衡量題項 .....	38
表 3-4 NPA 臉書使用之衡量題項 .....	39
表 4-1 性別統計表 .....	44
表 4-2 教育程度統計表 .....	45
表 4-3 年齡分佈統計表 .....	45
表 4-4 婚姻狀況分佈統計表 .....	46
表 4-5 育兒狀況統計表 .....	46
表 4-6 工作年資統計表 .....	47
表 4-7 職務統計表 .....	48
表 4-8 主管職務統計表 .....	48
表 4-9 KMO 與 BARTLETT 檢定 .....	50
表 4-10 工作壓力信效度分析結果 .....	51
表 4-11 情緒勞務負荷信效度分析結果 .....	52
表 4-12 情緒耗竭信效度分析結果 .....	53
表 4-13 NPA 署長室臉書的使用經驗與性別 .....	55
表 4-14 NPA 署長室臉書的使用經驗與工作年資 .....	56
表 4-15 NPA 署長室臉書的使用經驗與教育程度 .....	56
表 4-16 NPA 署長室臉書的使用經驗與年齡 .....	57
表 4-17 NPA 署長室臉書的使用經驗與婚姻狀況 .....	57

表 4-18	NPA 署長室臉書的使用經驗與育兒狀況.....	58
表 4-19	NPA 署長室臉書的使用經驗與職務 .....	58
表 4-20	NPA 署長室臉書的使用經驗與擔任主管職務 .....	59
表 4-21	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與工作年資.....	60
表 4-22	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與性別 .....	60
表 4-23	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與教育程度.....	61
表 4-24	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與年齡 .....	61
表 4-25	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與婚姻狀況.....	62
表 4-26	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與育兒狀況.....	62
表 4-27	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與職務 .....	63
表 4-28	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與擔任主管職務 .....	63
表 4-29	NPA 署長室臉書的使用頻率與工作年資.....	64
表 4-30	NPA 署長室臉書的使用頻率與性別 .....	65
表 4-31	NPA 署長室臉書的使用頻率與教育程度.....	65
表 4-32	NPA 署長室臉書的使用頻率與年齡 .....	66
表 4-33	NPA 署長室臉書的使用頻率與婚姻狀況.....	66
表 4-34	NPA 署長室臉書的使用頻率與育兒狀況.....	67
表 4-35	NPA 署長室臉書的使用頻率與職務 .....	68
表 4-36	NPA 署長室臉書的使用頻率與擔任主管職務 .....	69
表 4-37	NPA 署長室臉書主要使用目的與基本資料統計表 .....	71
表 4-38	NPA 署長室臉書的使用主要目的與基本資料統計表 .....	72
表 4-39	NPA 署長室臉書使用與工作壓力統計表.....	76
表 4-39	NPA 署長室臉書使用與工作壓力統計表(續).....	77
表 4-40	NPA 署長室臉書使用與工作壓力 T 檢定表.....	78
表 4-41	NPA 署長室臉書使用與警察情緒勞務負荷統計表 .....	80
表 4-41	NPA 署長室臉書使用與警察情緒勞務負荷統計表(續).....	81
表 4-42	NPA 署長室臉書使用與警察情緒勞務負荷 T 檢定表 .....	82
表 4-43	NPA 署長室臉書使用與警察情緒耗竭統計表 .....	84
表 4-43	NPA 署長室臉書使用與警察情緒耗竭統計表(續).....	85
表 4-44	工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭顯著性整理表 .....	87
表 4-45	教育程度 ANOVA 分析表 .....	87

表 4-46 年齡 ANOVA 分析表.....	88
表 4-47 育兒狀況 ANOVA 分析表.....	88
表 4-48 工作年資 ANOVA 分析表.....	89
表 4-49 職務 ANOVA 分析表.....	89
表 4-50 使用頻率 ANOVA 分析表.....	90
表 4-51 ANOVA 顯著性整理表.....	91
表 4-52 相關係數整理表-很少(未每天使用).....	92
表 4-53 相關係數整理表-偶而(每天 1-3 次).....	92
表 4-54 相關係數整理表-經常(每天 3-6 次).....	93
表 4-55 相關係數整理表-總是(隨時觀看).....	93
表 4-56 不同使用頻次相關係數整理表.....	94
表 4-57 收斂效度值.....	95



## 圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	4
圖 2-1 情緒勞務負荷之觀念性架構.....	20
圖 2-2 GRANDEY 情緒調節架構.....	22
圖 3-1 研究架構圖.....	32
圖 4-1 整體模式路徑係數.....	96
圖 4-2 NPA 臉書使用在工作壓力與情緒勞務負荷中介效果.....	96
圖 4-3 NPA 臉書使用在工作壓力與情緒耗竭中介效果.....	97
圖 4-4 NPA 臉書使用情緒勞務負荷與情緒耗竭中介效果.....	97



# 第一章緒論

本章共分為四節，分別是第一節「研究背景與動機」，旨在說明本研究的背景狀況及研究動機。第二節為「研究目的」，主要在說明根據本研究的背景動機所延伸的研究之主要目的。第三節為「研究範圍與研究限制」，在於界定本研究的主要探討範圍，以及說明因本研究的限制。第四節是本研究之研究流程。

## 第一節研究背景及動機

二十一世紀是一個資訊科技發展成熟的時代，由於網際網路基礎建設的奠基，以及電子技術的持續進步，大量科技資訊系統已成為現代人生活的一部份。隨著科技帶來的改變，科技帶給人們許多便利的生活，資訊的快速發展使人們的生活越來越便利，也改變了人們的生活習慣。臉書就是科技發展下一種新的平台，根據相關報導，臉書在灣每天至少有一千萬人上使用，且其使用人成長中。在此種環境下，臉書的使用成為現代不可忽視的平台。臉書改變人類的生活溝通方式，形成一種新的人際互動方式(徐怡凌，2014)。因此臉書的問世有著跨時代的意義，有別於其他世代，在網路快速發展的時代，現今的人們可透過臉書接觸許多新穎及大量的資訊(廖香梅，2012)。

有鑑於臉書在日常生活中扮演的角色，NPA(National Police Agency)署長室臉書成立的目的是在於傾聽警察同仁的心聲及關心與同仁切身相關的議題，透過臉書平台的使用，有助於內部溝通、回應同仁需求並凝聚共同的工作價值，讓警察同仁能以身為警察為榮。只是臉書所形成的虛擬空間，雖然超越了傳統時空的限制，提供隨時新的資訊，但是臉書也

產生了個人生理、心理與社會等許多方面不良的影響(廖香梅，2012)。臉書雖然有其便利性，當使用者無法克制使用臉書，沉迷於臉書以隨時關注新資訊時，臉書帶來便利生活的美意遂被隨之而來的焦慮、煩亂不安等負面情緒所取代，甚至對人際社交、工作等生活各面向產生負面的影響(李雪芳，2011)。

目前國內針對此議題研究相對缺乏，本研究擬以警察人員為研究對象，探討 NPA 署長室臉書使用對警察人員情緒勞務負荷與情緒耗竭之影響，以及警察人員在工作壓力(Job Stress, JS)下使用臉書情況，以了解臉書使用對警察人員的負面效用為何，期望能提供警察人員在使用 NPA 署長室臉書更好的建議。

## 第二節 研究問題及目的

根據以上研究背景與動機，本研究欲探討的問題如下：

探討員警工作壓力對其情緒勞務負荷的影響是否顯著？

探討 NPA 署長室臉書使用與工作壓力、情緒勞務負荷之關聯？

探討員警工作壓力對員警其情緒耗竭之影響是否顯著？

探討 NPA 署長室臉書使用與情緒勞務負荷、情緒耗竭之關聯？

探討 NPA 署長室臉書使用與工作壓力、情緒耗竭之關聯？

探討員警情緒勞務負荷對其情緒耗竭之影響是否顯著？

## 第三節 研究範圍與對象

本研究之目的在於探討 NPA 署長室臉書使用對警察情緒勞務負荷與情緒耗竭之影響，因此本研究的標的母群體為臺灣地區的警察人員；惟顧及研究者本身的時間、經濟與人力等因素，故本研究擬以便利抽樣的

方法，僅以高雄、臺南等地區警察人員為本研究之可取得樣本。本研究實施問卷調查之對象僅以高雄、臺南地區警察人員為取樣範圍。

#### 第四節 研究流程

本研究的流程如圖 1-1 所示，主要可分為三個階段。第一階段為初期發展階段，尋找研究的方向與主題。並整理國內外相關學術文獻與期刊論文，經由深入研讀相關文獻探討各項變數的構面，以及各變數間的關連性。第二階段為研究建構階段：這部分包括了研究架構與假設的建立，接著進行問卷的設計與發放。第三階段為分析與總結階段：將之前發放的問卷回收後進行研究分析工作，並將分析的結果進行最後的結論與建議。茲就本研究的研究流程內容簡敘如後：

研究背景、研究動機及研究目的之形成。

相關文獻探討：根據本研究之動機與目的，搜集、探索過去相關文獻，藉以學習前人之研究成果，並進一步建立本研究的研究架構和研究假說。

研究設計：參酌國內外相關學者之相關研究內容，探索適合本研究的有效問卷之問項，並將問卷的文字敘述加以修改以符合本研究之需要。最後透過問卷之前測，發展出適合本研究研究目的之正式問卷。

問卷調查：本研究以臺南、高雄地區的警察人員為研究樣本，以便利抽樣方式進行抽樣調查。

統計分析與假設檢定：將回收的問卷進行統計的實證分析，藉以檢定本研究之假說，並做出結論與建議。

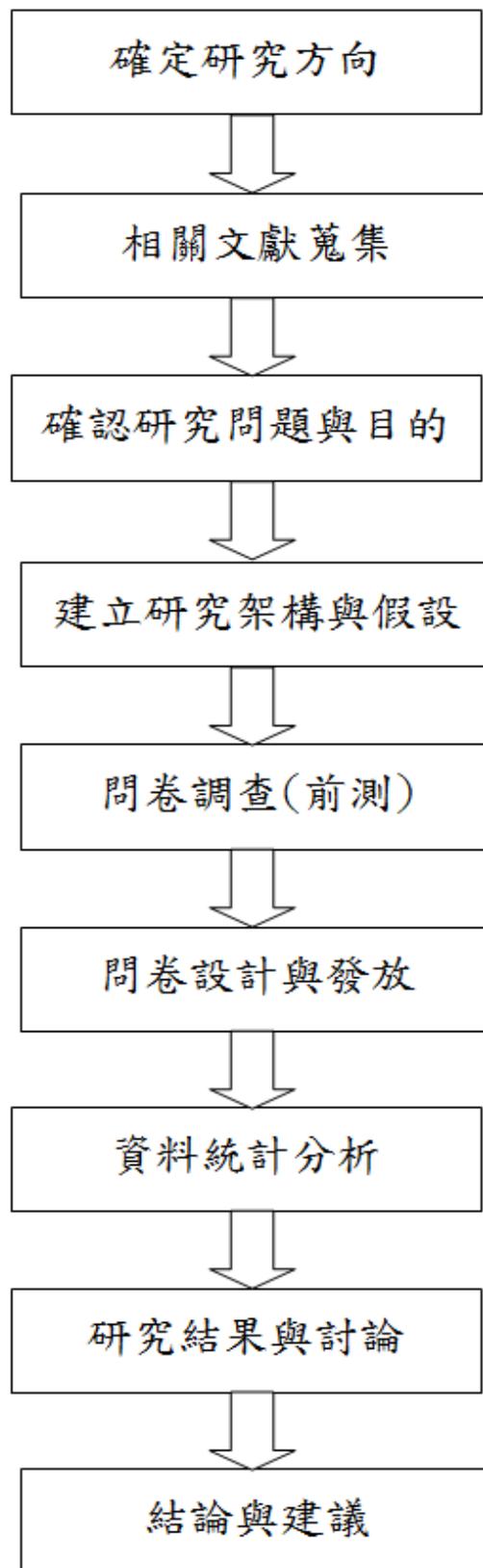


圖1-1 研究流程圖

## 第二章文獻探討

### 第一節 臉書

臉書(Facebook)是由馬克·祖柏克於 2004 年在哈佛的大學宿舍創辦，一開始的註冊僅限於哈佛學院的學生，隨後擴展至波士頓地區的其他大學，至 2006 年 5 月開放給一般民眾，其普及率快速成長，該年即成為全美國第二大社群網站，僅次於 Google 社群網站(王信凱，2013)。臉書一開始在臺灣的用戶數不多，後來隨著臉書推出繁體介面給臺灣網友註冊使用後，2013 年臺灣使用臉書人口已突破千萬人(甘子美，2013)，且人數持續成長中。根據臉書官方統計資料顯示，臺灣地區的臉書用戶數，男性使用臉書者佔 51%，女性使用臉書者佔 49%(王素珍，2014)。目前臺灣每個月有 1500 萬的活躍用戶，若以一人擁有一個臉書帳戶來計算，相當於有六成五的臺灣民眾擁有臉書。使用者的年齡層亦有向下涵蓋的趨勢(張小蓓，2013)。

臉書的官方網站上將自己定義為「Facebook 是一個聯繫朋友、工作夥伴、同學或其他社交圈之間的社交工具。你可以利用 Facebook 與朋友保持密切聯絡，無限量地上傳相片，分享轉貼連結及影片，還可以幫助你增進你對朋友的了解」(徐怡凌，2014)。臉書是以使用者自己「本身的人際脈絡」為聚集的中心。使用者在臉書上的關係網絡同時存在著現實人際關係與網路人際關係兩種，由於這樣的特性，使臉書能因為建立在使用者人際關係的基礎上，而能夠迅速發展，受到使用者的歡迎，茲將臉書主要功能說明如下(高錦松，2013)：

#### 壹、塗鴉牆

個人可以在自己的塗鴉牆上發表狀態、打卡、分享影片、分享連結等，而其所更新的塗鴉牆內容會被同步到各個朋友的首頁。

## 貳、即時動態

即時動態 (Live feed ; LF) 是臉書會自動根據版面擁擠程度自動改變(張小蓓, 2013)。此欄位會自動展開最新的訊息，顯示朋友即時的動態。使用者可透過即時動態掌握社群朋友的訊息(王素珍, 2014)。

## 參、社團及粉絲團

透過社團群組這項功能，使用者可加入任何有興趣的團體或社群，也可以變成自己喜歡的組織、名人、俱樂部等網頁粉絲團的一份子(王信凱, 2013；張小蓓, 2013；王素珍, 2014)。

## 肆、個人檔案

此部分包含個人資料、個人使用動態、相簿、朋友群、訂閱對象等(張小蓓, 2013)，使用者也可透過點選朋友名單連結到其他使用者的個人檔案頁面，查看其他使用者的資料，是一個能快速對於該用戶有個大概瞭解的管道(王信凱, 2013；張小蓓, 2013；王素珍, 2014)。

## 伍、留言與讚

臉書上的「留言」和「讚」是一個重大的突破，讓使用者可以針對朋友發佈的訊息，進行即時的互動(王信凱, 2013)。利用「讚」，朋友們能對該動態或頁面進行讚賞及表態(王信凱, 2013；張小蓓, 2013；王素珍, 2014)。

## 第二節工作壓力

### 壹、壓力的定義

壓力是個人面對一些他們知覺會對他們的生理、心理造成威脅事件的一種狀態(Beehr& Newman,1978)。Cannon(1932)指出壓力是指在寒冷、缺乏氧氣及其他環境壓力源下、個體尚能抵擋最初或低度的壓力源，但是高強度或持續的生理壓力源則會產生妨害，長期下去則會導致生理系統的崩潰。壓力它是一種負面的情緒經驗，伴隨著可預測的生物化學的、生理上的、認知的和行為上的改變(Cooper&Marshall,1976)。Lazarus(1966)指出壓力是一種普遍存在於人類的現象，它產生強烈及苦惱的經驗，且明顯的對行為有極大的影響。當個人評鑑這個事件，對他造成負荷或不是其資源所能應付，且危及身心健康時，便會有壓力感。Greenberg&Baron(1997)認為壓力是指個體面對外界壓力源時，情緒、認知和生理三方面的交互作用所產生的一種反應模式。Michelle&Irvine(2004)則認為壓力是一種被廣泛地認同為令人不愉悅的情緒狀態，此種狀態延滯、增加，或有新壓力的產生，並顯著地大於可因應的資源。

張春興(1991)認為壓力是指個體生理或心理上感受到威脅時的一種緊張狀態，此種緊張狀態，使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。王以仁(1992)認為壓力是個體預期未來可能發生的不安或威脅有所知覺，因而對有機體產生刺激、警告或使其活動(伍姿蓉,2010)。吳英璋(1994)認為壓力是一種與個人的主觀知覺有關的現象，且其導源於某生活變動對該個體的要求以及其相對應之因應能力兩者間的比較。林幸(1986)指出壓力不僅與個人生理反應有關且涉及心理上的反應，尤其是個人對該情境的認知及投入程度更具重要性。張郁芬(2001)提出當個體面對外在環境刺激時，依據其人格特質、認知歷程或過去經驗，加以評估其與環

境的關係，是否會造成過度負荷或個人資源無法應付的情況。趙傑夫(1988)認為壓力是外在客觀環境或事件對個體的要求，而個體知覺其能力與環境要求之間不能平衡的結果。黃寶園(2004)則認為壓力是個人能力與內外壓力反應的交互作用，個體對環境中具有威脅性的刺激，經認知其性質後所表現的反應。也就是壓力是個體面對環境要求時，造成環境、心理、生理三方面失衡的狀態。王淨瑩(2015)認為壓力是個人能力與內外壓力反應的交互作用，個體對環境中具有威脅性的刺激，經認知其性質後所表現的反應。壓力可說是個人面對刺激時，為重新恢復正常狀況所做的反應，不論該刺激是否超過個人負荷程度，凡有此反應，即表示正處於壓力之下。吳雅琪(2015)認為壓力是個體知覺外在環境改變，此一變化超出個體所能負荷之能力，因此導致生、心理狀態感受到威脅，而產生緊張、不舒服甚至痛苦的狀態。林素津(2015)則認為壓力是個體因為外在主客觀環境改變，個體必須面對此一改變而作出因應的生心理反應，當此改變超出個體能因應的能力、意願或意志時，生心理感覺負荷、不舒服、甚至難過等種種負面的情緒或身體反應的情形。

綜合歸納上述各研究者對於壓力所作的定義後，可知壓力它是一種負面的情緒經驗，在這些壓力的反應之中，通常涉及個人的主觀知覺，所以壓力它是具有個別性的。本研究定義警察工作包含組織本身壓力、工作本身壓力及個人與家庭，並以此作為量表的操作性定義。

## 貳、工作壓力的定義

Beehr & Newman(1978)認為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，改變工作者心理或生理正常功能運作，使其身心偏離正常的狀態。Mac Neil(1981)認為工作壓力是在工作情境中，許多內外變項與個體人格特質交互作用下所產生的心理威脅現象，當個人察覺

到工作情境中發生某種狀況，以致於威脅其心理的平衡時，此種現象即構成壓力。Ivancevich & Matteson(1980)將影響工作壓力 (job stress) 之因素來源區分為：工作（組織內）面、非工作面（經濟、家庭等）及個人特質面（年齡、性別等）等三方面來探討。以往研究亦發現，員工之工作壓力來自工作與組織之相關因素，包含工作、組織、環境、生涯發展等。Mc Fadden & Moracco (1982) 提到壓力源來自「社會」、「工作」及「家庭」等方面，如以「工作」為主體而言，社會與家庭都會影響工作情緒而造成壓力，而「工作本身」也有壓力，三者交織而成「潛在壓力」來源，但此等來源只有在個人評估其可能或已威脅個人的自尊或幸福時，才成為真正壓力來源，個人評估受其特質，包括過去的經驗、人格特質及價值系統等影響。因此，評估方式，可能即以過去曾否處理過、能否妥當應付、個人作風及需要有否衝突等標準為主，評估結果無論是否正確有效，都將影響之後的各項反應。個人在受到壓力情境後所採取的適應方式若無法發生效果，則將顯示某些癥兆（如工作不滿意），若壓力持續長久而無法處理妥當，則將形成慢性疾病（如高血壓、潰瘍、焦慮…等），即所謂「工作倦怠」現象。Gmelch (1988) 綜合過去學者之壓力研究上的發現，提出壓力四階段說，即「壓力循環理論」模式，此模式說明壓力形成的四大階段：

- 一、壓力源:所謂壓力源是指外來刺激加諸於個人的一些特殊要求，或所謂壓力的刺激，導致工作壓力。
- 二、壓力知覺:即個人所感受到的壓力。
- 三、壓力因應:是指當個人無法因應工作負荷，即認定這些要求是壓力，個人將隨自己的經驗採彈性因應。
- 四、結果:因長期承受強烈而負向的壓力，造成生理或心理的疾病。

國內也有許多關於工作壓力的研究，曹爾忠（1983）認為凡與工作有關的因素而引起的壓力均屬之。其有三要素：它是外在環境的要求與個人內在的能力和需求的交互作用下產生的差異與不平衡狀態；其已造成個體身心狀況脫離正常功能，而引起主觀不愉快感覺的心理反應；這些壓力反應必須因工作有關因素而引起。王淨瑩（2015）認為在工作環境中，超過個人生理或心理所能負荷的要求，而產生被威脅感，引發緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的情緒反應，這些反應會改變正常人的身心狀況，導致消極、無助感，會造成「工作壓力」。吳雅琪(2015)認為工作壓力是工作相關情境因素和個體產生交互作用，促使個體產生交互作用及調適反應的一種狀態，個體若無法控制這些情境因素造成的不利後果，便會產生工作壓力。林素津(2015)則認為工作壓力是個人為適應外界的情況及環境，對個人產生預期外的生理或心理要求所引發的反應，而此種反應係以人格特質和心理歷程為中介。

綜合歸納上述各研究者對於工作壓力所作的定義後，可知工作壓力是因為工作環境中對個體產生脅迫現象的某些特性，包括超出其負荷的要求與無法滿足其需要的匱乏狀態。工作壓力會影響個體的生理、心理與行為症狀。其中生理症狀如頭痛及高血壓等，心理症狀如焦慮、消沉及工作滿足感減少，而行為症狀則如生產力改變、曠職與離職等。

#### 參、警察工作壓力相關研究

French et al.(1974)研究指出，警察與其他職業相比較，發現警察的責任感、工作困擾、低待遇及缺乏參與感是主要的工作壓力。Stearns(1992)指出一般公認的警察壓力來源有：公眾的負面態度、危險與對潛在危險的恐懼、置身於悲劇事件中、對刑事司法系統的挫折感、角色衝突、角色混淆、警察組織本身、內部的調查、無聊與體能缺乏充分運用、輪值

工作、工作單位調整異動等。

劉博升(2014)認為警察工作壓力來源包括:

- 一、工作本身：如輪值、長時間工作、風險與危險。
- 二、組織中的角色：如角色模糊、角色衝突。
- 三、工作中之人際關係：如與上級與同事關係。
- 四、生涯發展和成就：如退休問題、工作表現。
- 五、組成結構氣氛等因素。

茲將警察工作壓力相關研究整理如表 2-1。



表 2-1 警察工作壓力來源

學者	警察工作壓力來源
Kroes (1974)	<p>(1) 機關外部的壓力：如民眾的攻訐與不友善、院的寬容、對刑事司法制度的無力感。</p> <p>(2) 機關內部的壓力：如待遇微薄、過多的文書、主管的專斷與缺乏升遷機會。</p> <p>(3) 工作本身壓力：如輪班、工作負荷、乏味、恐懼及危險。</p> <p>(4) 個人感受到之壓力：如隔離感、婚姻障礙、際關係不良。</p>
Kirkham & Wollan (1980)	<p>警察工作的壓力主要來自：</p> <p>(1) 輪值工作：不停輪換工作時間，破壞身體功能的正常運作與生活的規律性，同時難與家人團聚，以致在警察的離婚率偏高。</p> <p>(2) 經濟的壓迫：工作複雜加上工作時間又長，但相對地待遇卻偏低。</p> <p>(3) 工作負荷：工作量的負荷不均，有時疲於奔命，但有時卻因負荷過低而顯得單調無聊。</p> <p>(4) 行政事項：行政督導過於嚴密且未能獲上級充分的支持。</p> <p>(5) 司法程序：法律與法庭對於警察人員的職權，常加以忽視，且對其偵辦刑案給予太多束縛，或是辛苦逮捕的嫌疑犯，卻被法官輕易的宣判無罪而釋放。</p> <p>(6) 危險和創傷：警察工作情境高度危險，必須經常保持警覺性，以致持續的造成身體的緊張，同時，也必須常常接觸死亡事件，如自殺、射殺、刺殺等，也造成高度的工作壓力。</p>

表 2-1 警察工作壓力來源(續)

Stoner & Fry(1983)	<p>(1)工作配合錯誤。</p> <p>(2)期望衝突。</p> <p>(3)角色不清。</p> <p>(4)角色超荷。</p> <p>(5)恐懼與責任。</p> <p>(6)工作條件。</p> <p>(7)工作關係。</p> <p>(8)疏離感。</p>
Charles (1988)	<p>來自司法程序和法院的不適當規定、消極的公眾形象、衝突的價值觀念、種族問題、工作之危急狀態。</p>
Stearns (1992)	<p>警察壓力來源有：公眾的負面態度、危險與對潛在危險的恐懼、置身於悲劇事件中、對刑事司法系統的挫折感、角色衝突、角色混淆、警察組織本身、內部的調查、無聊與體能缺乏充分運用、輪值工作、調動等。</p>
Blau(1994)	<p>(1) 組織外部：司法程序、媒體、社區民眾態度、政府政策、不良社會指示資料、累犯。</p> <p>(2) 組織內部：不良訓練、不良監督、不良生涯發展機會、不當獎懲制度、缺乏工作安全感。</p>
王銘傑 (1994)	<p>對灣省各縣市警察局研究中，將工作壓力分為四項構面包含了「組織內部」、「組織外部」、「工作本身」與「個人因素」，並將工作壓力定義為「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。」</p>

表 2-1 警察工作壓力來源(續)

<p>吳學燕 (1995)</p>	<p>警察壓力來源主要可分為三個部份：</p> <p>(1) 內部因素，包含工作本身、勤務的壓力、角色的要求與組織結構因素。</p> <p>(2) 外部因素，包含了關說壓力、過度期許的壓力、協助事項繁重、治安惡化的壓力、未受到重視、物質誘惑的壓力、外在環境的誘惑、社會地位的壓力、婚喪喜慶各種集會的壓力、適應社會的壓力。</p> <p>(3) 個人因素，基本上警察人員也是人，也有人性上基本的需求，因此也有一般人所感受到的家庭、經濟、日常生活和身心狀況等問題所衍生的壓力。</p>
<p>吳銜禎(2011)</p>	<p>警察主管的工作壓力源：績效要求、內部管理、民代關說、媒體報導及為民服務等。</p>
<p>劉博升(2014)</p>	<p>警察工作壓力來源包括：</p> <p>(1) 工作本身：如輪值、長時間工作、風險與危險。</p> <p>(2) 組織中的角色：如角色模糊、角色衝突。</p> <p>(3) 工作中之人際關係：如與上級與同事關係。</p> <p>(4) 生涯發展和成就：如退休問題、工作表現。</p> <p>(5) 組成結構氣氛等因素。</p>

資料來源：修自伍姿蓉(2010)

### 第三節情緒勞務負荷

#### 壹、情緒勞務負荷定義

情緒勞務負荷概念是由 Hochschild(1993)提出，認為情緒勞務負荷是「與組織內外部顧客有高度接觸的工作者，在工作時須對自我的情緒進行控制，俾利能夠表現出顧客可接受的表情、聲音或肢體語言等。而這些工作者在組織的規範與薪資的報酬制度下，必須在公共場所控制自己的情緒，並表現出符合組織規範所要求的工作環境氣氛」(陳妍辰，2003)。情緒勞務工作具備了三種特徵：第一，工作者需要以面對面或聲音互動的方式與公眾接觸。第二，工作者需要在顧客面前表現情緒狀態。第三，情緒勞務是允許雇主透過訓練及監督等方式對員工的情緒活動進行某種程度的控制與約束。因此，情緒勞務是將情緒視為一種商品，而在交易或服務的過程中受組織所控制(謝光俊，2004)。

陳淑華(2014)認為情緒勞務負荷產生之原因是基於以下幾個原因：

- 一、人際間互動之需要。
- 二、組織內渴望良性的人際互動。
- 三、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。
- 四、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。

郭志鴻(2013)認為情緒勞務負荷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。茲將情緒勞務負荷相關定義整理如表 2-2。

表 2-2 情緒勞務負荷的定義

學者	情緒勞務負荷的定義
Hochschild (1983)	與顧客保持高度接觸的工作者須在公共場合控制自己的情緒，創造出一個合於組織要求的工作氣氛。因此，為有效達成組織目標，工作人員之工作是必須控制自己，以提供給組織內外顧客一種透過規範的情緒狀態，稱之情緒勞務的提供。
James(1989)	情緒勞務負荷牽涉處理他人的情感，它的核心要素為情緒規則，從工作的情緒觀點來看，情緒勞務是一種商品，促進與規範了公共領域中的情緒表達。
Ashforth&Humphrey (1993)	員工與顧客接觸的過程中所扮演的角色來定義情緒勞務，認為情緒勞務負荷乃是表達適當情緒的行動，而所謂適當情緒的行動，是符合組織要求的情緒行為。
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)	<p>情緒勞務必須符合以下定義：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 工作者是以聲音或身體語言與公眾接觸者。</li> <li>(2) 要求工作者面對顧客時要產生一種情緒的狀態。</li> <li>(3) 雇主對工作者所表現出來的情緒勞務，具有某種程度的控制能力。</li> </ol>
Putnam & Mumby (1993)	情緒勞務是指個人為了完成任務，而隱藏或控制某種程度的情緒表現，它代表的是一種角色行為及個人在公眾下的努力。
Ashforth & Humphrey (1993)	情緒勞務乃是表達適當情緒的行動，而所謂適當情緒的行動，則是指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。

表 2-2 情緒勞務負荷的定義(續)

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>
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 rolerequirement)。</p>
Morris &Feldman (1996)	<p>將情緒勞務負荷是為人際交易的過程中，表達組織要求所需付諸的努力、規劃與控制。並定義在四個假設前提上：</p> <p>(1) 對情緒勞務負荷的解釋強調雙方（如顧客和員工）情緒的交互作用模式。</p> <p>(2) 即使員工所感受的情緒與組織所要求的情緒一致時，員工在表達被要求展現的情緒時，仍需做某種程度的努力。</p> <p>(3) 過去由私人決定的情緒表達，變成經營交易或服務市場的商品內涵。</p> <p>(4) 組織應存在有明確外顯的情緒表達規則，或內顯的指引員工如何表達或何時表達情緒的準則。</p>
Morris&Feldman (1997)	<p>情緒勞務是在人際交易的過程中，表達組織要求的情緒所必須付出的努力。</p>
Ashforth & Tomiuk (2000)	<p>遵循(或試圖遵循)展示規則或情感要求(Affective requirement)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 2-2 情緒勞務負荷的定義(續)

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)	指這些高情緒勞務負荷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。
林尚平(2001)	研究指出情緒勞務是和顧客有高度的聲音或面對面的接觸，且必須在顧客面前產生特定情緒狀態，被組織當作商品販售以及協助服務顧客於盈利者，在組織的規範控制下展現出適當、合宜(合於組織要求)之情緒狀態。
鄔佩君 (2003)	是一種個人針對內外情緒所進行偽裝與管理，以符合組織的規範與要求，進而使組織達到營利的目的。
郭志鴻(2013)	情緒勞務負荷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。
陳淑華(2014)	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。
齊文華(2014)	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度。

資料來源：修自陳妍辰(2013)

綜合歸納上述各研究者對於情緒勞務所作的定義後，可知情緒勞務是個體表達適當情緒的行動，而所謂適當情緒的行動，則是指符合組織

要求的情緒行為。

情緒勞務負荷包含三項主要意義：

- 一、情緒勞務負荷是工作者為了達到組織的目標，而展現出適當合宜情緒行為，以增進顧客的滿意度，亦即工作者在組織管理和監控之下，必須表現出符合組織要求的情緒行為。
- 二、情緒勞務負荷必須是工作者和顧客之間藉由面對面或聲音對聲音的互動下，所產生的一種交互作用。
- 三、情緒勞務負荷是工作者在與他人互動時，對自我情緒的管理、控制或調節的行為，以符合組織的情緒規範。

## 貳、情緒勞務負荷構面

Morris&Fieldname (1996)的「情緒勞務模式」，其四個構面，分別是：

- 一、情緒表達頻率：當組織對工作角色要求表達出越多情緒時，即表示組織對此角色情緒規範就越多，因此形成情緒勞務負荷就越大。
- 二、對展示規則注意程度：包括了情緒表達之持續度與強度，當工作時間越長，所需表達時間與強度就越強，而情緒勞務負荷就越大。
- 三、情緒表達多樣性：當工作角色所表達之情緒，會因人、事、場合、時間有所不同時，則員工之情緒勞務負荷就越大。
- 四、情緒失調：當個人內在真實感受與組織所要求情緒表達有所差距時，個人就需要費心力進行情緒勞務。

Morris &Feldman(1996)進一步整合影響情緒勞務負荷的相關因素，而建構出一個更完整的情緒勞務負荷模式，提出了影響情緒勞務負荷的十項因素，包括情緒規則的明確度、監控的緊密程度、性別、任務例行

性、角色接收者的權力、任務多樣性、面對面接觸、工作自主性、正向情緒性及負向情緒性，如圖 2-1 所示。

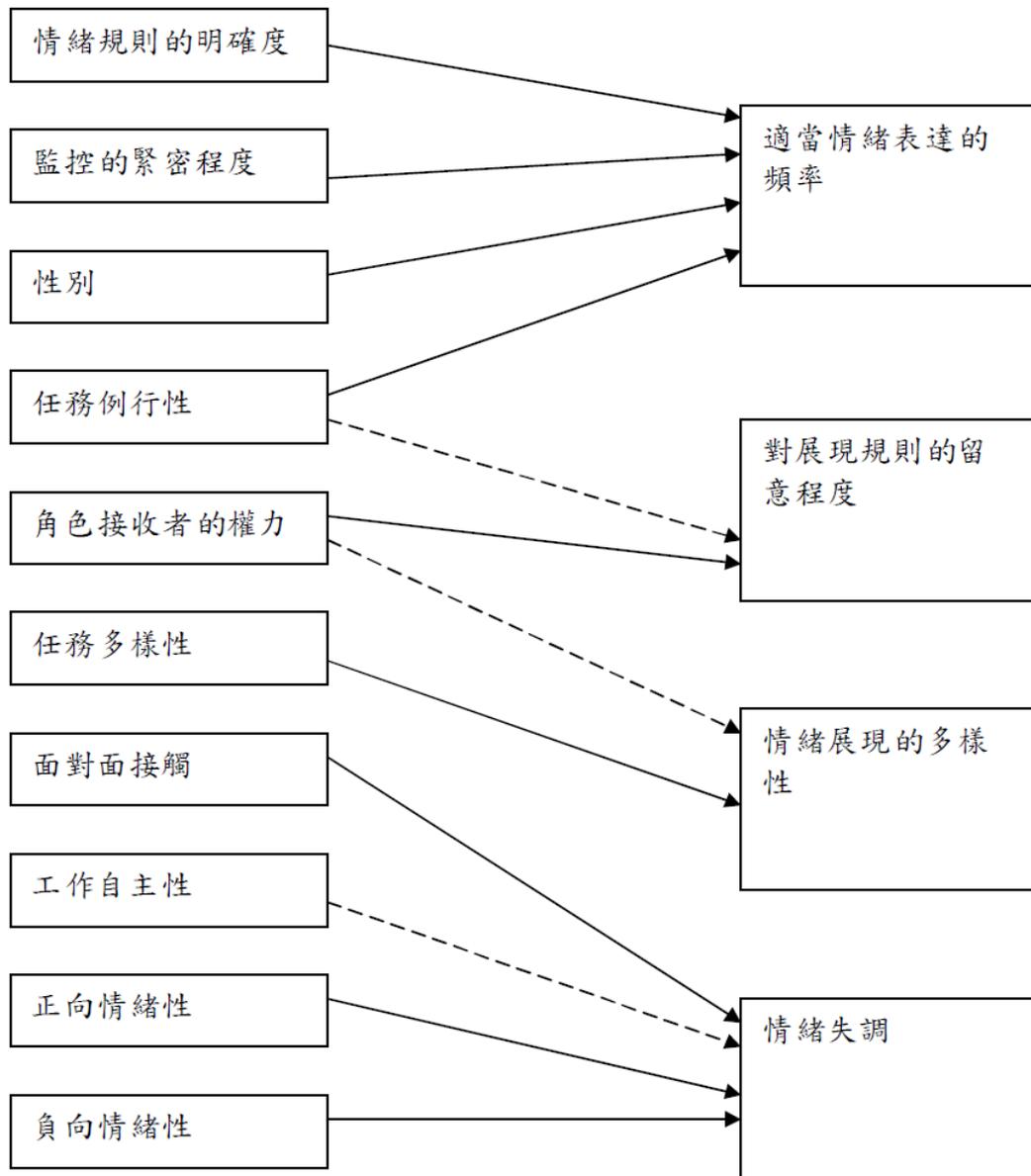


圖2-1情緒勞務負荷之觀念性架構

資料來源: Morris &Feldman(1996)

Grandey (2000) 提出情緒勞務負荷的研究架構，如圖 2-2 所示。在前置變項的部分包含：

### 一、情境線索

包含情緒事件及互動的方式，不論是正向或負向的情緒事件都可能對情緒勞務負荷造成影響；而角色對互動的期待，包括情緒表達頻率、持續時間、情緒的多元性及情緒規則皆可預測情緒勞務負荷的高低。

### 二、個人因素

包含性別、情緒表達能力、情緒智力及正負向的情感，亦對情緒勞務負荷具有預測效果。

### 三、組織因素

組織中員工的工作自主性，以及上司或組織的社會支持都會對情緒勞務負荷造成影響。

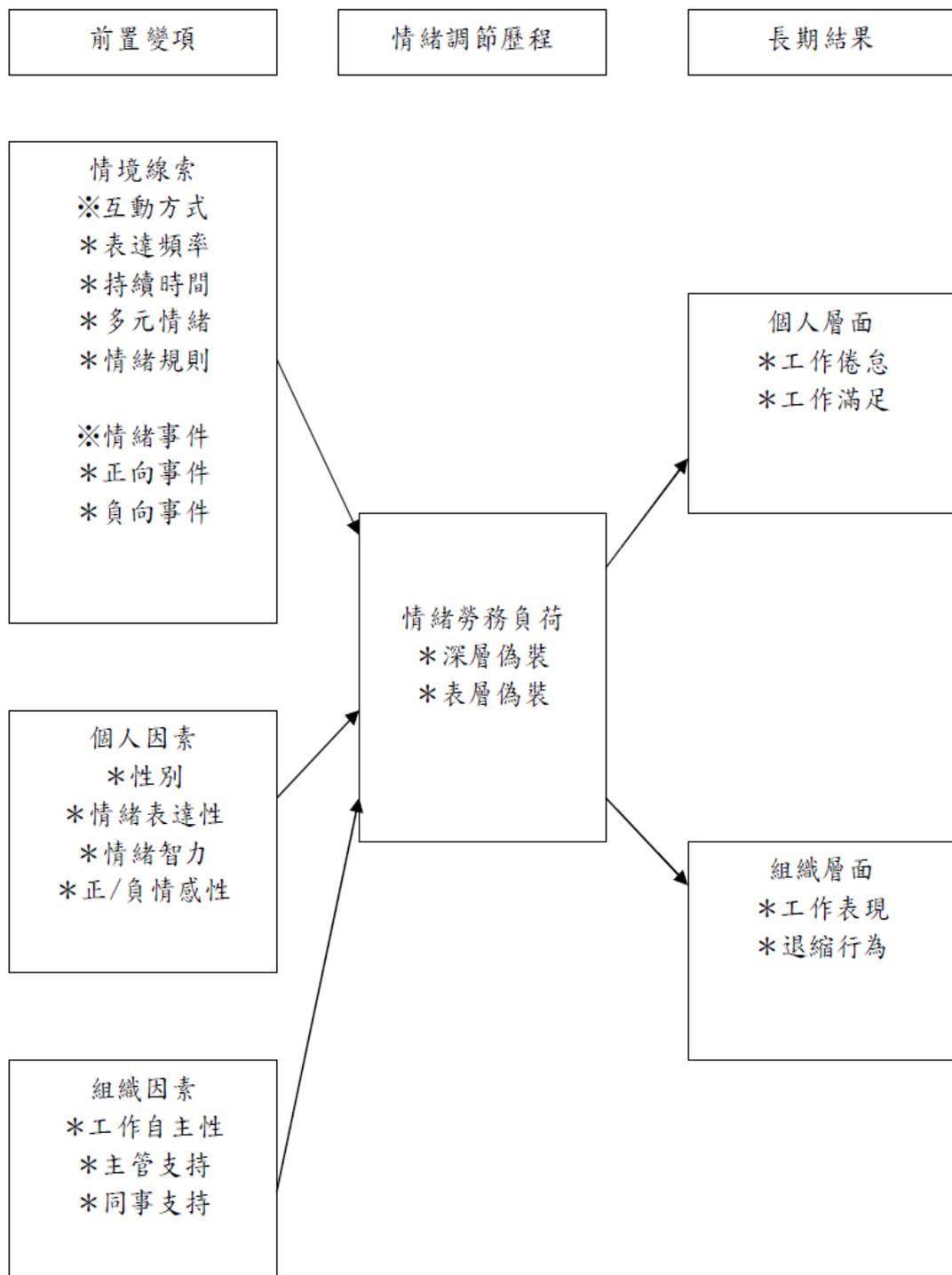


圖2-2 Grandey情緒調節架構

資料來源：Grandey (2000)

Zapf et al. (1999)則是整合了 Morris& Fieldname (1996)所提出的構面，並加入了人際溝通的因素形成了七個因素，分別是：

- 一、正向情緒表達：例如要對顧客表達正向情緒的頻率有多高。
- 二、多樣性表達：在工作中是否需要視情況表達多種不同的情緒。
- 三、敏感度要求：在工作中是否需要注意顧客的感受。
- 四、同理心展現：在工作中是否必需體會顧客會為了某些事感到不開心。
- 五、情緒失調：在工作中是否要表達不存在的情緒或壓抑自己情緒感受。
- 六、規律性：面對每一位顧客方式是否相同。
- 七、互動控制：與顧客互動中，員工是否掌握了控制權。

### 參、情緒勞務負荷相關研究

有關情緒勞務負荷相關研究，在國防軍人體系有陳書哲(2010)探討憲兵部隊情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作投入影響之研究，研究發現：

- 一、憲兵部隊成員的情緒勞務負荷以「基本的情緒表達」的程度最高。
- 二、憲兵部隊目前對於情緒耗竭的知覺程度略高於中等程度。
- 三、憲兵部隊成員的工作投入構面中，「工作參與」明顯高於「工作認同」。
- 四、憲兵部隊成員的情緒智力以「信守承諾」的平均程度最高。
- 五、憲兵部隊弟兄在面臨情緒耗竭時，以尋求「家人認同」為主要的因應策略。
- 六、情緒勞務負荷對情緒耗竭具有部分的顯著關聯。
- 七、情緒耗竭與工作投入間具有顯著的負向關聯。

八、情緒智力對情緒勞務負荷與情緒耗竭之間的關係不具干擾效果。

九、社會支持對情緒耗竭與工作投入之間具有部份的干擾效果。

十、情緒耗竭對情緒勞務負荷與工作投入之間具有顯著的中介效果。

另外劉皇模(2010)探討國軍後勤人員情緒勞務、工作滿意及工作壓力關係，研究發現：

一、國軍後勤人員情緒勞務、工作滿意及工作壓力均屬中度偏高程度。

二、工作背景中，除官科在情緒勞務知覺具顯著差異外，餘服務層級、服務地點及階級則對情緒勞務知覺不具差異。

三、情緒勞務對工作滿意與工作壓力均屬正向顯著相關。

四、情緒勞務中「基本的情緒表達與控制、深層的情緒偽裝及情緒多樣性程度」對工作滿意具預測能力。

五、情緒勞務中「深層的情緒偽裝、負向情緒控制及互動程度」對工作滿意與工作壓力具預測能力。

而在醫療體系中有吳榮倫(2011)探討護理人員情緒勞務與工作滿意關係，研究發現：

一、護理人員情緒勞務與工作滿意呈正相關，與情緒耗竭呈現負相關。

二、表層情緒控制對工作滿意呈正相關，但對情緒耗竭呈負相關。

三、深層情緒偽裝對情緒耗竭呈正相關。

四、當護理人員有足夠主管支持時，能緩和因執行情緒勞務造成之情緒耗竭。

同樣探討醫護人員情緒勞務負荷之相關研究另有劉幸宜(2011)探討醫師情緒勞務負擔與工作倦怠關係，研究發現：

- 一、醫師之「情緒勞務負擔」對「工作倦怠」具部份顯著性影響。
- 二、醫師之「工作倦怠」對「專業承諾」具部份顯著性負向影響。
- 三、醫師之「情緒勞務負擔」對「專業承諾」具部份顯著性影響。
- 四、醫師之「工作倦怠」在「情緒勞務負擔」與「專業承諾間」具有部份顯著之中介效果。

在國內教育體系中，陳怡君(2011)探討虛擬社群黏度、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，研究發現虛擬社群在國小教師情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭扮演重要的中介效用。陳美麗(2011)探討特殊教育學校教師情緒勞務及工作動機與工作滿意之關係，研究發現：

- 一、特殊教育學校教師情緒勞務及工作動機與工作滿意之現況為中高程度。
- 二、特殊教育學校教師所感受之情緒勞務因性別、服務年資及專業背景的不同，而有部分差異。
- 三、特殊教育學校教師所表現之工作動機因年齡及服務年資不同，而有部分差異。
- 四、特殊教育學校教師所覺知之工作滿意因年齡、專業背景與擔任職務不同，而有部分差異。
- 五、教師情緒勞務與教師工作動機之間有顯著正相關存在。
- 六、特殊教育學校教師之基本的情緒表達及表層的情緒控制可以預測教師整體工作滿意度。

七、特殊教育學校教師的工作信念與工作吸引力可以預測教師整體工作滿意度。

郭志鴻(2013)探討臺北市政府警察局所屬各分局派出所員警之情緒勞務負荷、情緒耗竭、工作滿意之現況及其相互間之關係，研究發現：

- 一、警專特考班結業者在「深層的情緒轉化」及「內在工作滿意」的感受程度均低於「警專警員班、專科警員班」畢業者，但對「情緒耗竭」的感受程度卻高於「警專警員班、專科警員班」畢業者。
- 二、「情緒勞務負荷」與「情緒耗竭」間有低度正相關。
- 三、情緒勞務負荷與工作滿意有中度正相關，而情緒耗竭並非是情緒勞務負荷與工作滿意間的中介變項。
- 四、「整體的情緒勞務負荷」、「與服務對象的互動程度」對預測「工作滿意」有顯著的預測力。

#### 第四節情緒耗竭

##### 壹、情緒耗竭定義

情緒耗竭一詞最早出現在 Maslach(1978)工作倦怠(Burnout)的研究中，研究指出情緒耗竭是工作倦怠的初期症狀，並將情緒耗竭定義為「當員工在工作中無力負荷被賦予的情緒要求時，便會出現過度情緒反應、情緒資源耗盡的現象」。情緒耗竭是工作倦怠的初期表現，也是主要因素(Maslach, 1982)。情緒耗竭是覺得心理資源已經耗盡的感覺，而表現出缺乏精力、失去熱情、疲憊及冷淡等等的反應(Cordes & Dougherty, 1993)。Maslach & Jackson (1981)認為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。Hochschild (1983)指出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。Bakker et al. (2004)研究證實員工之情緒資源耗盡時，即會發生情緒耗竭。而工作上少有參與決策機會、升遷機會低、工作自主性不高，皆會造成員工情緒上出現易怒、憂慮、抱怨等工作倦怠情況發生。林佳陵(2015)認為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。孫寶璟(2015)則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。茲將情緒耗竭相關定義整理如表 2-3。

表 2-3 情緒耗竭的定義

學者	情緒耗竭的定義
Maslach (1978)	將情緒耗竭視為精疲力竭(burnout)的初期症狀：當個人在工作中與人互動時，被賦予過多的情緒要求(Excessive Emotional Demand)，卻無力負荷，便會導致情緒過度延展、情緒資源耗盡等情緒耗竭的現象，並進而產生去人化(Depersonalization)及個人成就感降低(Reduced Personal accomplishment)等更嚴重的症狀。
Brodsky(1980)	研究後發現情緒耗竭是助人的專業工作人員因工作的關係，導致感受到自身理想、精力與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。

Hochschild (1983)	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。
Freudenberger(1984)	情緒耗竭為工作上過度要求個人能力、精力與資源，導致自身感覺能力耗盡且精疲力竭，產生束手無策及情緒耗弱的一種狀態。
Wright&Cropanzano (1998)	指出情緒耗竭係由於工作上與人接觸，導致情緒過度延展與情緒資源耗盡的感受。
Saxton et al. (1991)	情緒耗竭是指因為人際互動時發生超額體能或情緒需要，進而耗盡精力的一種狀態，會導致退縮行為次數增加、缺乏精力及感覺到心理資源耗盡，並降低生產力，是一種特定的壓力反應，常常被視為職業倦怠的主要原因。
Cordes&Dougherty (1993)	情緒耗竭主要成因來自於員工本身、工作、角色與組織所給予之壓力。在工作負荷量過高，無法從工作中獲得成就感，或工作內容過於複雜，員工無法獨當一面處理，均使員工因此產生挫折感，繼而有情緒退縮與生理異常等現象發生。倘若員工必須時常扮演不同且互相矛盾之工作角色時，除需經常調整自己之態度，亦需努力滿足各種角色之期望。
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。
Bakker et al. (2004)	員工之情緒資源耗盡時，即會發生情緒耗竭。而工作上少有參與決策機會、升遷機會低、工作自主性不高，皆會造成員工情緒上出現易怒、憂慮、抱怨等工作倦怠情況發生。

表 2-3 情緒耗竭的定義(續)

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。
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。
林佳陵(2015)	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。
孫寶璟(2015)	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。

資料來源：修自高淑秋(2009)

綜合歸納上述各研究者對於情緒耗竭所作的定義後，情緒耗竭可定義為員工因工作導致個人情緒資源耗盡，致使喪失精力及感覺而造成身心疲憊。

## 貳、情緒耗竭相關研究

林佳陵(2015)探討各前置因素對於心力交瘁以及工作滿足的相對貢獻，同時檢驗了情緒耗竭在主管因素與網路閒逛之間的中介效果。研究結果顯示負向情感性以及工作負荷對於預測心力交瘁扮演了相當重要的角色。情緒耗竭越高的員工越容易發生網路閒逛的行為，此外，結果顯

示民主式的管理風格，員工有較高的工作滿足，工作滿足越高的員工有較良好的績效表現，情緒耗竭在主管因素與網路閒逛之間不具中介效果。

孫寶璟(2015)探討代理教師工作壓力、情緒耗竭與離職傾向關係，並以量化研究方式取得實證資料。研究發現：

- 一、代理教師承受中高程度的工作壓力，以「工作不安全感」的感受較深。
- 二、代理教師承受中等程度的情緒耗竭，尤以體力耗竭感受較深。
- 三、代理教師具有中等程度的離職傾向。
- 四、「三年以上代理年資」、「持有教師證」、「擔任導師」、「任教國小教育階段」的代理教師有較為明顯的工作壓力。
- 五、代理教師的工作壓力與情緒耗竭呈現正相關，以「工作負荷」對「體力耗竭」程度相關較高。
- 六、代理教師的工作壓力與離職傾向呈現正相關，以「工作負荷」對「離職傾向」程度相關較高。
- 七、代理教師的情緒耗竭與離職傾向呈現正相關，以「情緒疲乏」對「離職傾向」程度相關較高。
- 八、代理教師「工作壓力」可以正向預測「情緒耗竭」，而以「工作負荷」的預測力較高。
- 九、代理教師「工作壓力」可以正向預測「離職傾向」，而以「工作負荷」的預測力較高。
- 十、代理教師「情緒耗竭」可以正向預測「離職傾向」，而以「情緒疲乏」的預測力較高。

曾俊豪(2015)以情緒勞務(包含表層演出與深層演出)為自變項、情緒

耗竭為依變項、網路社會支持為調節變項，利用相關係數分析、階層迴歸分析檢驗彼此的關係，並探討網路社會支持是否能發揮調節的作用影響情緒勞務與情緒耗竭之關係。研究結果顯示表層演出與情緒耗竭為正向關係，但深層演出與情緒耗竭之間則沒有顯著關係，網路社會支持能發揮調節效用並弱化表層演出與情緒耗竭之正向關係，但網路社會支持無法發揮調節效用影響深層演出與情緒耗竭之關係。

徐碧琴(2014)探討顧客參與對情緒勞動及情緒耗竭之影響，以年資一年以上的銀行理財專員為樣本，研究結果顯示：顧客參與服務與員工的角色衝突具有關聯性，顧客參與並不是員工產生情緒耗竭的直接影響因素。並且角色衝突對員工的情緒勞動及情緒耗竭皆呈現正向影響，角色衝突會直接影響情緒耗竭，不必然透過情緒勞動。

陳宛如(2013)探討航空公司運務人員雇用型態對心理賦能、工作滿足及情緒耗竭影響之研究，研究結果顯示：現心理賦能對情緒耗竭有負向影響作用、對工作滿足有正向影響作用，並透過情緒耗竭的中介效果來提升工作滿足。此外，部份工時人員的心理賦能及工作滿足皆低於全職人員，但情緒耗竭卻高於全職人員。

## 第三章研究方法

本章主要目的在於說明研究方法，第一節就本研究之研究架構加以說明，第二節則對根據文獻為基礎提出本研究研究假設，第三節對於所欲研究的變數進行操作性定義與衡量，第四節為問卷前測說明，第五節說明研究對象與抽樣方法，第六節則說明本研究分析之方法。

### 第一節研究架構

本研究提出的架構如圖 3-1 所示。

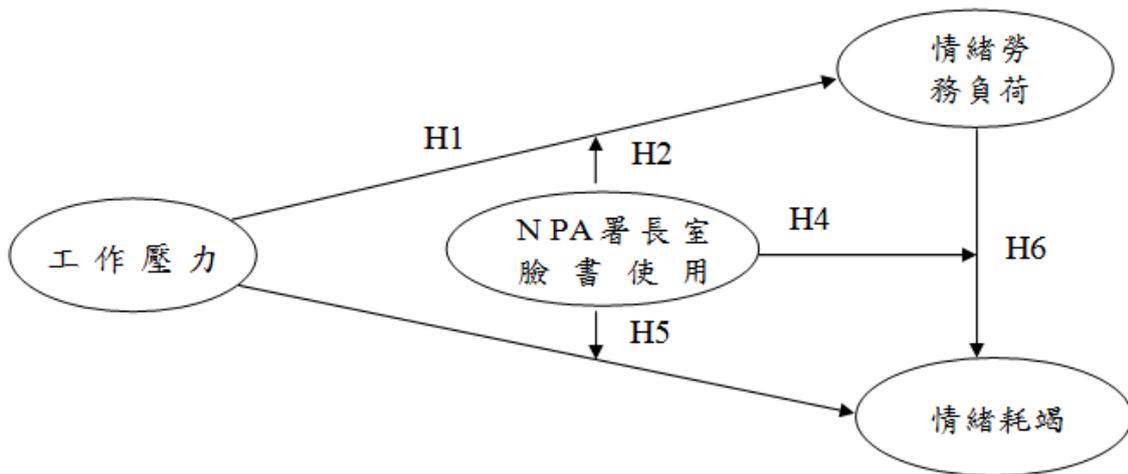


圖3-1研究架構圖

## 第二節 研究假設

### 壹、工作壓力與情緒勞務負荷之關聯

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。陳怡君(2011)探討虛擬社群黏度、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，研究發現虛擬社群在國小教師情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭扮演重要的中介效用。且工作壓力與情緒勞務負荷呈現正相關，故根據相關文獻本研究提出假設：

**假設1：工作壓力與情緒勞務負荷具有正向關係。**

### 貳、NPA署長室臉書使用與工作壓力、情緒勞務負荷之關聯

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)。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工作壓力與虛擬社群的使用有密切關係，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。因此根據上述研究，本研究推論工作壓力與臉書使用有關連性，故本研究提出假設二：

**假設2：NPA署長室臉書使用於工作壓力與情緒勞務負荷的關係具有調節效果。**

### 參、工作壓力與情緒耗竭之關聯

在工作情境中，工作壓力過重後對個人所產生的首要影響，就是產生情緒耗竭，在諸多的研究中均顯示，個人所承受的工作壓力越大，情緒耗竭感就越高(吳雅琪，2015)。Weiten (1998) 研究指出，一旦個人在工作情境中面臨壓力後，將可能產生情緒上的耗竭、產生攻擊等較非理性的狀況。陳書哲(2010)研究指出，憲兵部隊成員的情緒耗竭與工作投入兼具有顯著的關聯。故根據相關文獻，本研究推論工作壓力與情緒耗竭有關連性，故本研究提出假設三：

**假設3：工作壓力與情緒耗竭具有正向關係。**

### 肆、NPA署長室臉書使用與情緒勞務負荷、情緒耗竭之關聯

洪銘建等人(2014)探討國小教師社群網站與情緒勞務負荷的關係，研究證實社群網站使用與情緒勞務負荷有正向關係。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虛擬社群的使用有密切關係，因此根據上述研究，本研究推論 NPA 署長室臉書使用與情緒勞務負荷有關連性，故本研究提出假設四：

**假設4：NPA署長室臉書使用於情緒勞務負荷與情緒耗竭的關係具有調節效果。**

### 伍、NPA署長室臉書使用與工作壓力、情緒耗竭之關聯

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耗竭與虛擬社群的使用有密切關係，洪銘健等人(2014)研究亦證實臉書使用與情緒耗竭具有正向關係。因此根據上述研究，本研究推論 NPA 署長室臉書使用與情緒耗竭有關連性，故本研究提出假設五：

**假設5：NPA署長室臉書使用於工作壓力與情緒耗竭的關係具有調節效**

果。

#### 陸、情緒勞務負荷與情緒耗竭之關聯

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。高佳伶(2001)並指出情緒負荷與情緒耗竭有顯著正相關，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。因此根據上述研究，本研究推論 N 情緒勞務負荷與情緒耗竭有關連性，故本研究提出假設六：

**假設6：情緒勞務負荷與情緒耗竭具有正向關係。**

### 第三節變項的定義與衡量問項

本研究之研究架構中，共包含四個研究變數，在此將每一個變數經由參考文獻，設定其操作性的定義。以下對各變數進行說明：

#### 壹、工作壓力

本研究參考 Chien&Kyriacou(2004)的觀點進行問卷測量的題項修改，此變項共有 15 題問項，各題項依據本研究的屬性，以警察人員為研究對象，進行語意上的修改，以符合本研究之衡量量表 (如表 3-1)。本研究對象為警察人員，透過網路問卷方式蒐集資料。透過問卷前測，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢驗問卷題目間的一致性、穩定性。結果顯示工作壓力各題項的信度及總量表的信度皆大於 0.8，顯示信度良好。

表 3-1 工作壓力之衡量題項

研究變項	問項	文獻來源
工作壓力	我常因主管威權式的領導而有困擾	Beehr & Newman (1978)
	我常因主管要求績效而有苦惱	
	我常因上級督勤嚴苛而有心理負擔	
	我常因與主管意見不同而備感壓力	
	我會因為年終考績可能無法考列甲等而擔心	
	我常因外界請託關說而感覺困擾	
	我常因工作負荷過大而覺得身心俱疲	
	我常因警察所受的專業教育無法勝任實務工作而困擾	
	我會因為警察工作具有危險性而憂心	
	我的能力無法在警察工作中加以發揮	
	我常因無法照顧家庭而有愧疚	
	我休假時常會放心不下警察工作	
	我會因為勤務編排的看法不同而與同事起爭執	
	我會因為執行勤務時常與民眾不合作的態度而感到困擾	
我的家人會因擔心我的警察工作安全而感到不安		

## 貳、情緒勞務負荷

本研究參考 Hochschild(1983)的觀點，此變項共有 17 題問項，各題項依據本研究的屬性，進行語意上的修改，以符合本研究之衡量量表，並以 Likert 五點尺度衡量(1=非常不同意,5=非常同意)來呈現(如表 3-2)。本研究對象為警察人員，透過便利問卷方式蒐集資料。透過問卷前測，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢驗問卷題目間的一致性、穩定性。結果顯示情緒勞務負荷各題項的信度及總量表的信度皆大於 0.8，顯示信度良好。

表 3-2 情緒勞務負荷之衡量題項

研究變項	問項	文獻來源
情緒勞務負荷	平常與民眾的互動會花費我較多的時間	郭志鴻(2013)
	面對特殊案件,我平常會投注更多的時間	
	整體而言,我每天要花很多時間與同事和民眾互動	
	警察工作需要表現出特殊的情感	
	警察工作必須融入一定程度的情感	
	警察工作呈現特別情感是有需要的	
	警察工作須有熱情	
	警察工作須呈現某些強烈的感情	
	與他人互動時會應因對象的不同而表現出不同的情感	
	我會隱忍不表達自己真實的感受	
	我會佯裝表現出非真實自我的情感	
	在特定情境下我會隱藏自己真正的情感	
	我會努力揣摩出迎合他人情感的那種感覺	
	我會嘗試去實際經驗自己必須展現的情緒	
	我會表現許多不同種類的情感	
我可以表達多樣化的情感		
與他人互動時我可以表現出很多不同的情感		

### 參、情緒耗竭

本研究參考 Maslach&Jackson(1981)的觀點，此變項共有 9 題問項，各題項依據本研究的屬性，進行語意上的修改，以符合本研究之衡量量表，並以 Likert 五點尺度衡量(1=非常不同意，5=非常同意)來呈現(如表 3-3)。本研究對象為警察人員，透過便利問卷方式蒐集資料。並透過問卷前測，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢驗問卷題目間的一致性、穩定

性。結果顯示情緒耗竭各題項的信度及總量表的信度皆大於 0.8，顯示信度良好。

表 3-3 情緒耗竭之衡量題項

研究變項	問項	文獻來源
情緒耗竭	我對於警察工作感到情緒疲憊	李良國(2009)
	週休二日的前一天,我已感覺到筋疲力竭了	
	晨起即將面對一整天警察工作時,我感到疲倦	
	對我而言,整天與同事一起從事警察工作是一種負擔	
	我從警察工作中感到筋疲力竭	
	我對警察工作感到沮喪	
	我覺得警察工作太辛苦	
	與同事們在同一單位工作是我壓力的直接來源	
	我對警察工作感到黔驢技窮	

#### 肆、NPA臉書使用

本研究參考王信凱（2013）的觀點，此變項共有 4 題問項，各題項依據本研究的屬性，進行語意上的修改，以符合本研究之衡量量表(如表 3-4)。本研究對象為警察人員，透過網路問卷方式蒐集資料。透過問卷前測，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢驗問卷題目間的一致性、穩定性。結果顯示 NPA 臉書使用各題項的信度及總量表的信度皆大於 0.8，顯示信度良好。

表 3-4NPA 臉書使用之衡量題項

研究變項	問項	文獻來源
NPA 臉書使用	您對 NPA 署長室臉書的使用經驗	王信凱 (2013)
	您使用 NPA 署長室臉書的主要目的	
	您對 NPA 署長室臉書的使用頻率	
	平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間	

#### 第四節問卷試測分析

本研究問卷設計目的，為取得所需資訊以驗證各項研究假設，並依各項變因的操作型定義與學者研究設計問項。在問項上以李克特五點尺度來衡量滿意程度、同意程度與可能程度。正式問卷發放前，本研究透過前測的方式，首先將問卷題項交予二位相關研究專長的學者檢閱內容是否有需調整的地方。此外透過發放 30 份問卷以做試測，並根據回收的問卷作 Cronbach's alpha 的分析，以剔除問卷中信度值較低的題項，前測得目的在建構正式問卷，為測量問卷語意是否適當、受試者填答時間、是否具鑑別度及是否有不適用的題項。試測完畢後，研究者依原問卷設計進行問卷發放。試測結果如下：

##### 壹、項目分析

項目分析 (Item analysis) 是就量表題項中的每一個題目，逐題分析其可用程度 (吳明隆、涂金堂，2010)，「臨界比值法」是算出分量表所有受試者的總分後，再依高低分排列，取排序的前 27% 為高分組、後 27% 為低分組，接著進行 t 檢定並求出各題目的決斷值 (Critical ratio, CR)，CR 值越高表示該分量表題目的鑑別度愈好。選題的依據為決斷值須大於 3 且達到  $p < .05$  的顯著水準時，表示具有鑑別度 (吳明隆，2013)。

### 一、工作壓力量表

工作壓力比較結果，題項的決斷值（CR值）在8.44至24.07之間，15個題項均達統計上的顯著水準（ $p < .05$ ）；同質性檢驗中，15個題項與總分的相關在 .645至 .759之間且均達顯著水準，呈現中等相關及高相關。

### 二、情緒勞務負荷量表

臨界比值法比較結果，題項的決斷值（CR值）在4.13至22.29之間，17個題項均達統計上的顯著水準（ $p < .05$ ）；同質性檢驗中，17個題項與總分的相關介於 .239至 .749之間且均達顯著水準，相關程度大多呈現中等相關及高相關。

### 三、情緒耗竭量表

臨界比值法比較結果，題項的決斷值（CR值）在9.82至34.51之間，12個題項均達統計上的顯著水準（ $p < .05$ ）；同質性檢驗中，9個題項與總分的相關在 .584至 .898之間且均達顯著水準，呈現中等相關、高相關及非常高相關。

### 四、NPA臉書使用量表

臨界比值法比較結果，題項的決斷值（CR值）在14.26至27.22之間，4個題項均達統計上的顯著水準（ $p < .05$ ）；同質性檢驗中，4個題項與總分的相關在 .577至 .828之間且均達顯著水準，呈現中等相關、高相關及非常高相關。

## 貳、信度分析

為了解本研究問卷之可靠性，本研究量表預試信度採 Cronbach's  $\alpha$  係數，來考驗問卷各分量表的內部一致性，來分析題項內容是否有一致性與穩定性。

#### 一、工作壓力量表

在經過信度分析後，求得量表整體Cronbach's  $\alpha = .918$ ，大於 .80，各題項的Cronbach's  $\alpha$ 係數值介於 .901 ~ .937之間，代表此量表的信度頗佳。

#### 二、情緒勞務負荷量表

在經過信度分析後，求得量表整體 Cronbach's  $\alpha = .940$ ，各題項的 Cronbach's  $\alpha$  係數值介於 .937 ~ .952 之間，代表此量表信度頗佳。

#### 三、情緒耗竭量表

在經過信度分析後，求得量表整體 Cronbach's  $\alpha = .929$ ，各題項的 Cronbach's  $\alpha$  係數值介於 .927 ~ .937 之間，代表此量表信度頗佳。

#### 四、NPA臉書使用量表

在經過信度分析後，求得量表整體 Cronbach's  $\alpha = .845$ ，各題項的 Cronbach's  $\alpha$  係數值介於 .801 ~ .889 之間，代表此量表信度頗佳。

## 第五節抽樣設計與資料蒐集

本研究資料蒐集來源包括次級資料(Secondary data)及初級資料(Primary data)。次級資料以相關文獻及資料為主，初級資料則透過問卷調查的方式蒐集。抽樣設計其目的是在有限時間、財力及人力下，為確保研究樣本具有代表性。本研究之母體為本研究所需研究調查對象，是由一群具有某種共同要素的基本單位所組成的群體。本研究之母體是以臺南及高雄等地區警察人員為主要的研究樣本，本研究採用便利抽樣進行。正式問卷調查透過便利問卷方式蒐集資料，共蒐集 251 份有效問卷。

## 第六節資料分析方法

本研究將以社會科學常用之統計套裝軟體 SPSS，對資料進行以下分析：

### 壹、樣本結構分析

為了解樣本之特性，首先分析樣本的人口統計變數結構與特徵，包括性別、年齡、教育程度、年資、育兒狀況等等個人基本資料，並作各變項的次數分配及百分比分析，以了解各樣本的特色與分佈情形。

### 貳、敘述性統計分析

為了瞭解各項研究變數中，整體樣本的集中或離散趨勢。本研究利用敘述統計中，次數、平均數、標準差、排名等統計量，來衡量各個變項的分佈情形。

### 參、信度分析

「信度」指的是一份測驗所測的分數的可信度或穩定度，也就是同群受測者在同一份測驗上測驗多次的分數要有一致性，所以信度是指測

量的一致性的程度。本研究參考相關研究所提出的檢視準則，以 Cronbach'  $\alpha$  值來衡量同一構面下各項目之間的一致性程度。Cronbach'  $\alpha$  值愈大顯示構面內各問項間的相關性愈高，亦即內部一致性愈高；當 Cronbach'  $\alpha > 0.7$  即代表高信度，介於 0.7 到 0.35 之間表示信度尚可接受，小於 0.35 為低信度(甘子美，2013)。

#### 肆、效度分析

所謂效度（也稱為正確性），是表示一份測驗能真正的測量到它所要測量的能力或特質的程度。效度是指衡量工具能夠真正測量研究者所要衡量事物之程度，一般而言，包含內容效度(Content validity)與建構效度。內容效度是指一個測量本身所包含構念意義範圍或程度；而建構效度係指「量表能測量理論上某概念或特質的程度」。

## 第四章結果與討論

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，及進行單因子變異數分析並使用 LISREL 統計軟體進行驗證性因素分析。

### 第一節敘述性統計分析

正試問卷於 2016 年 3 月中開始在 Google 進行網路問卷測試。正式問卷回收狀況，本研究以網路問卷方式進行，以臺南市、高雄市警隊人員為調查對象，共計發放問卷人數達 300 份，回收 251 份，無效問卷 0 份，有效問卷共 251 份，回收率達 83.67%。本研究以 251 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。

#### 壹、性別

本研究樣本在性別方面，「男性」受訪者人數為 219 位，占總樣本數的 87.3%；「女性」受訪者人數 32 位，占總樣本數的 12.7%，由此可知，「男性」受訪者多於「女性」受訪者，如表 4-1 性別統計表。

表 4-1 性別統計表

選項	人數	百分比%
男	219	87.3
女	32	12.7
合計	251	100.0

#### 貳、教育程度

本研究樣本在教育程度方面，「高中（職）」之受訪者共 54 位，占總

樣本數的 21.5%；「專科」之受訪者共 112 位，占總樣本數的 44.6%，「大學」之受訪者共 77 位，占總樣本數的 30.7%；「研究所」之受訪者共 8 位，占總樣本數的 3.2%，詳如表 4-2 教育程度統計表。

表 4-2 教育程度統計表

選項	人數	百分比%
高中職	54	21.5
專科	112	44.6
大學	77	30.7
研究所(含以上)	8	3.2
合計	251	100.0

#### 參、年齡

本研究樣本的年齡層分布，「30歲(含)以下」之受訪者共 38 位，占總樣本數的 15.1%；「31-40歲」受訪者共 43 位，占總樣本數的 17.1%；「41-50歲」受訪者共 149 位，占總樣本數的 59.4%；「51歲(含)以上」受訪者共 21 位，占總樣本數的 8.4%，詳如表 4-3 年齡分佈統計表。

表 4-3 年齡分佈統計表

選項	人數	百分比%
30歲(含)以下	38	15.1
31-40歲	43	17.1
41-50歲	149	59.4
51歲(含)以上	21	8.4
合計	251	100.0

#### 肆、婚姻狀況

本研究樣本的婚姻狀況分布，「已婚」之受訪者共 189 位，占總樣本

數的 75.3%；「未婚」受訪者共 58 位，占總樣本數的 23.1%；「其他」受訪者共 4 位，占總樣本數的 1.6%，詳如表 4-4 婚姻狀況分佈統計表。

表 4-4 婚姻狀況分佈統計表

選項	人數	百分比%
已婚	189	75.3
未婚	58	23.1
其他	4	1.6
合計	251	100.0

#### 伍、育兒狀況

本研究樣本的育兒狀況分布，「無小孩」之受訪者共 66 位，占總樣本數的 26.3%；「一個」受訪者共 36 位，占總樣本數的 14.3%；「二個」受訪者共 99 位，占總樣本數的 39.4%；「三個(含)以上」受訪者共 50 位，占總樣本數的 19.3%，詳如表 4-5 育兒狀況統計表。

表 4-5 育兒狀況統計表

選項	人數	百分比%
無小孩	66	26.3
一個	36	14.3
二個	99	39.4
三個(含)以上	50	19.9
合計	251	100.0

#### 陸、工作年資

本研究樣本的工作年資分布，「0-5 年」之受訪者共 40 位，占總樣本數的 15.9%；「6-10 年」受訪者共 25 位，占總樣本數的 10.0%；「11-15 年」受訪者共 14 位，占總樣本數的 5.6%；「16-20 年」受訪者共 27 位，

占總樣本數的 10.8%；「21 年(含)以上」受訪者共 145 位，占總樣本數的 57.8%，詳如表 4-6 工作年資統計表。

表 4-6 工作年資統計表

選項	人數	百分比%
0-5年	40	15.9
6-10年	25	10.0
11-15年	14	5.6
16-20年	27	10.8
21年(含)以上	145	57.8
合計	251	100.0

#### 柒、職務

本研究樣本的職務分布，「警員(隊員、偵查佐)」之受訪者共 154 位，占總樣本數的 61.4%；「巡佐(小隊長)年」受訪者共 58 位，占總樣本數的 23.1%；「巡官(分隊長)」受訪者共 15 位，占總樣本數的 6.0%；「警務員或同階之組長、股長」受訪者共 11 位，占總樣本數的 4.4%；「直轄市警務正或同階之組長、股長(含)以上」受訪者共 13 位，占總樣本數的 5.2%，詳如表 4-7 職務統計表。

表 4-7 職務統計表

選項	人數	百分比%
警員(隊員、偵查佐)	154	61.4
巡佐(小隊長)	58	23.1
巡官(分隊長)	15	6.0
警務員或同階之組長、股長	11	4.4
直轄市警務正或同階之組長、股長(含)以上	13	5.2
合計	251	100.0

### 捌、主管職務

本研究樣本在主管職務方面，「主管職務」的受訪者人數為 68 位，占總樣本數的 27.1%；「非主管職務」的受訪者人數 183 位，占總樣本數的 72.9%，由此可知，「非主管職務」受訪者多於「主管職務」受訪者，如表 4-8 主管職務統計表。

表 4-8 主管職務統計表

選項	人數	百分比%
是	68	27.1
否	183	72.9
合計	251	100.0

## 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 4-9 KMO 與 Bartlett 檢定所示，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。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)以取樣適切性量數 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy)的值大小來判斷因素分析的適合性而，Kaiser 認為 KMO 值在 0.50 以下是非常不適合進行因素分析的，對探索性的研究而言，KMO 值在 0.6 則可勉強進行因素分析的，而 KMO 值在 0.70 以上為尚可進行因素分析的，KMO 值在 0.80 以上為適合進行因素分析，KMO 值在 0.90 以上則為非常適合進行因素分析(Stevens, 1992)。本研究構面的 KMO 值分別為：警務人員工作壓力(0.853)、警務人員情緒耗竭(0.784)、警務人員情緒勞務負荷(0.851)，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 4-9)，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，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 4-9KMO 與 Bartlett 檢定

構面	KMO與Bartlett檢定	
警務人員 工作壓力	Kaiser-Meyer-Olkin取樣適	
	切性量數	近似卡方配方
	Bartlett球形檢定	自由度
		顯著性
警務人員 情緒耗竭	Kaiser-Meyer-Olkin取樣適	
	切性量數	近似卡方配方
	Bartlett球形檢定	自由度
		顯著性
警務人員 情緒勞務負荷	Kaiser-Meyer-Olkin取樣適	
	切性量數	近似卡方配方
	Bartlett球形檢定	自由度
		顯著性

表 4-10 工作壓力信效度分析結果

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's $\alpha$ 值	變異數%	累積變異數%
工作壓力	WS01	我常因主管威權式的導而有困擾	3.620	.828	.918	40.222	40.222
	WS11	我常因無法照顧家庭而有愧疚	2.885	.797		32.056	72.277
	WS03	我常因上級要求嚴苛而有心負擔		.782			
	WS15	我的家人會因擔心我的警察工作安全而感到不安		.740			
	WS02	我常因主管要求績效而有苦惱		.720			
	WS07	我常因工作負荷過大而覺得身心俱疲		.673			
	WS04	我常因與主管意見不同而備感壓力		.657			

表 4-11 情緒勞務負荷信效度分析結果

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's $\alpha$ 值	變異數%	累積變異數%
勞務負荷	EL16	我可以表達多樣化的情感	3.385	.833	.940	35.450	35.450
	EL17	與他人互動時我可以表現出很多不同的情感	2.594	.874		27.166	62.616
	EL15	我會表現許多不同種類的情感	1.300	.872		13.609	76.225
	EL01	平常與民眾的互動會花費我較多的時間		.773			
	EL11	我會佯裝表現出非真實自我的情感		.758			
	EL14	我會嘗試去實際經驗自己必須展現的情緒		.738			
	EL03	整體而言我每天要花很多時間與同事和民眾互動		.730			
	EL12	在特定情境下我會隱藏自己真正的情感		.719			
	EL05	警察工作必須融入一定程度的情感		.712			
	EL13	我會努力揣摩出迎合他人情感的那種感覺		.699			
	EL06	警察工作呈現特別情感是有需要的		.645			
	EL10	我會隱忍不表達自己真實的感受		.636			
	EL04	警察工作需要表現出特殊的情感		.617			

表 4-12 情緒耗竭信效度分析結果

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's $\alpha$ 值	變異數%	累積變異數%
情緒耗竭	EB02	週休二日的前一天我已感覺到筋疲力竭了	4.220	.795	.929	46.886	46.886
	EB05	我從警察工作中感到筋疲力竭	2.800	.788		31.108	77.994
	EB03	晨起即將面對一整天警察工作時我感到疲倦		.783			
	EB01	我對於警察工作感到情緒疲憊		.780			
	EB04	對我而言整天與同事一起從事警察工作是一種負擔		.772			
	EB08	與同事們在同一單位工作是我壓力的直接來源		.753			
	EB06	我對警察工作感到沮喪		.751			
	EB09	我對警察工作感到黔驢技窮		.610			

### 第三節 NPA 署長室臉書使用之探討與分析

本研究主要探討 NPA 署長室臉書使用對於警察勞務負荷、情緒耗竭與工作壓力之影響。以下先就警察人員是否有 NPA 署長室臉書的使用經驗與基本資料作分析，用以了解警察人員在使用 NPA 署長室臉書的情況。再針對有使用 NPA 署長室臉書的警察人員，對其使用之頻率、使用之時間以及使用之主要目的做進一步說明。接著並探討使用 NPA 署長室臉書對於警察情緒勞務負荷、情緒耗竭與工作壓力三方面的影響。

#### 壹、NPA 署長室臉書使用經驗與基本資料分析

NPA 署長室臉書使用經驗與基本資料的統計表如表 4-13 到表 4-20 所示。就 NPA 署長室臉書使用經驗中，未曾使用過的人數有 92 人。進一步觀察這些未曾使用過 NPA 署長室臉書的群體中，在性別上，未曾使用過的男性警察有 88 名，女性警察有 4 名。以男性警察居多，占 95.7%。在工作年資方面，有 81 名警察工作年資在 21 年以上，占 81.5%。在教育程度上，則有 74 人教育程度在專科以下，占全部未曾使用過人數的 80.4%。在年齡分布中，則以 41-50 歲人數最多，占全部未曾使用過人數的 75%。在婚姻狀況則是已婚為大多數，占 84.8%。育兒狀況則以二個小孩與三個小孩以上居多，分別為 44.6% 與 30.4%，占全部未曾使用過人數的 75%。顯示出有二個小孩以上的警察人員，較無時間使用 NPA 署長室臉書。推論原因可能因為有小孩的原因，比較沒有辦法使用 NPA 署長室臉書。未曾使用過 NPA 署長室臉的警察人員中，大多數的職務為基層警員(隊員、偵查佐)，未擔任主管職務。

有使用經驗的警察(含半年內與半年以上經驗)人數有 159 人。統計資料中，男性警察比例佔 87.3%，女性警察為 12.7%。顯示警察的性別分布以男性為主。且有使用 NPA 署長室臉書的警察人員中，使用經驗在半年內與半年以上的人數分別為 90 名與 69 名。在工作年資項目，約有四成的警察人員工

作年資在 21 年以上。在教育程度方面，教育程度研究所以上的警察都有使用 NPA 署長室臉書。在有使用經驗的警察人員中，教育程度在專科以上的警察人員，有高達 84.1% 的使用經驗都超過半年，分別為專科的 39.1%，大學程度的 30.4%，以及研究所以上的 10.1%。在年齡分布上，有 NPA 署長室臉書使用經驗的警察人員，使用經驗在半年以內與半年以上的樣本中，約有五成的年齡分布在 41-50 歲。其他在育兒狀況、婚姻狀況、與職務方面的資料，與未曾使用過 NPA 署長室臉書的分布差異不大。

表 4-13NPA 署長室臉書的使用經驗與性別

		男	女
未曾使用過	人數	88	4
	百分比%	95.7%	4.3%
半年內	人數	72	18
	百分比%	80.0%	20.0%
半年以上	人數	59	10
	百分比%	85.5%	14.5%
總和	人數	219	32
	百分比%	87.3%	12.7%

表 4-14 NPA 署長室臉書的使用經驗與工作年資

		0-5年	6-10年	11-15年	16-20年	21年 (含)以上
未曾使用過	人數	6	2	1	8	75
	百分比%	6.5%	2.2%	1.1%	8.7%	81.5%
半年內	人數	20	11	6	10	43
	百分比%	22.2%	12.2%	6.7%	11.1%	47.8%
半年以上	人數	14	12	7	9	27
	百分比%	20.3%	17.4%	10.1%	13.0%	39.1%
總和	人數	40	25	14	27	145
	百分比%	15.9%	10.0%	5.6%	10.8%	57.8%

表 4-15NPA 署長室臉書的使用經驗與教育程度

		高中職	專科	大學	研究所 (含以上)
未曾使用過	人數	31	43	18	0
	百分比%	33.7%	46.7%	19.6%	0.0%
半年內	人數	31	43	18	1
	百分比%	33.7%	46.7%	19.6%	1.1%
半年以上	人數	11	27	24	7
	百分比%	15.9%	39.1%	34.8%	10.1%
總和	人數	54	112	77	8
	百分比%	21.5%	44.6%	30.7%	3.2%

表 4-16 NPA 署長室臉書的使用經驗與年齡

		30歲(含)以下	31-40歲	41-50歲	51歲(含)以上
未曾使用過	人數	6	2	69	15
	百分比%	6.5%	2.2%	75.0%	16.3%
半年內	人數	18	24	44	4
	百分比%	20.0%	26.7%	48.9%	4.4%
半年以上	人數	14	17	36	2
	百分比%	20.3%	24.6%	52.2%	2.9%
總和	人數	38	43	149	21
	百分比%	15.1%	17.1%	59.4%	8.4%

表 4-17 NPA 署長室臉書的使用經驗與婚姻狀況

		已婚	未婚	其他
未曾使用過	人數	78	13	1
	百分比%	84.8%	14.1%	1.1%
半年內	人數	62	26	2
	百分比%	68.9%	28.9%	2.2%
半年以上	人數	49	19	1
	百分比%	71.0%	27.5%	1.4%
總和	人數	189	58	4
	百分比%	75.3%	23.1%	1.6%

表 4-18 NPA 署長室臉書的使用經驗與育兒狀況

		無小孩	一個	二個	三個(含)以上
未曾使用過	人數	16	7	41	28
	百分比%	17.4%	7.6%	44.6%	30.4%
半年內	人數	26	17	38	9
	百分比%	28.9%	18.9%	42.2%	10.0%
半年以上	人數	24	12	20	13
	百分比%	34.8%	17.4%	29.0%	18.8%
總和	人數	66	36	99	50
	百分比%	26.3%	14.3%	39.4%	19.9%

表 4-19 NPA 署長室臉書的使用經驗與職務

		警員 (隊員、 偵查佐)	巡佐 (小隊長)	巡官 (分隊長)	警務員或 同階之組 長、股長	直轄市警務 正或同階之 組長、股長 (含)以上
未曾使用過	人數	54	27	4	4	3
	百分比%	58.7%	29.3%	4.3%	4.3%	3.3%
半年內	人數	60	19	6	2	3
	百分比%	66.7%	21.1%	6.7%	2.2%	3.3%
半年以上	人數	40	12	6	2	7
	百分比%	58.0%	17.4%	6.7%	2.2%	7.7%
總和	人數	154	58	15	11	13
	百分比%	61.4%	23.1%	6.0%	4.4%	5.2%

表 4-20 NPA 署長室臉書的使用經驗與擔任主管職務

		是	否
未曾使用過	人數	29	63
	百分比%	31.5%	68.5%
半年內	人數	21	69
	百分比%	23.3%	76.7%
半年以上	人數	18	51
	百分比%	26.1%	73.9%
總和	人數	68	183
	百分比%	27.1%	72.9%

## 貳、NPA署長室臉書使用時間與與基本資料分析

NPA 署長室臉書使用時間與基本資料的統計表如表 4-21 到表 4-28 所示。由於未曾使用過 NPA 署長室臉書的基本上不會有使用時間，因此僅針對使用時間在 30 分鐘內與 30 分鐘以上的警察人員基本資料作描述。

使用時間在 30 分鐘以內的警察人員統計資料中，男性警察比例佔 80.9%，女性警察佔 19.1%。教育程度在大學以上以及在專科以下的比例分別為 48% 與 52%，年齡在 41-50 歲的警察比例最高，佔 47.4%。

使用時間在 30 分鐘以上的警察人員，男性警察高達九成。教育程度在大學以上比例高達 72.8%。年齡在 41-50 歲的警察比例高達 81.8%。

使用時間都以工作年資超過 21 年以上的警察居多，婚姻狀況已婚佔大多數。大多數的警察也都沒有主管職務。

表 4-21 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與工作年資

		0-5年	6-10年	11-15年	16-20年	21年 (含)以上
未曾使用過	人數	3	2	1	8	74
	百分比%	3.4%	2.3%	1.1%	9.1%	84.1%
30分鐘以內	人數	35	22	13	17	65
	百分比%	23.0%	14.5%	8.6%	11.2%	42.8%
30分鐘以上	人數	2	1	0	2	6
	百分比%	18.2%	9.1%	0.0%	18.2%	54.5%
總和	人數	40	25	14	27	145
	百分比%	15.9%	10.0%	5.6%	10.8%	57.8%

表 4-22 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與性別

		男	女
未曾使用過	人數	86	2
	百分比%	97.7%	2.3%
30分鐘以內	人數	123	29
	百分比%	80.9%	19.1%
30分鐘以上	人數	10	1
	百分比%	90.9%	9.1%
總和	人數	219	32
	百分比%	87.3%	12.7%

表 4-23 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與教育程度

		高中職	專科	大學	研究所 (含以上)
未曾使用過	人數	13	7	40	28
	百分比%	14.8%	8.0%	45.5%	31.8%
30分鐘以內	人數	50	29	56	17
	百分比%	32.9%	19.1%	36.8%	11.2%
30分鐘以上	人數	3	0	3	5
	百分比%	27.3%	0.0%	27.3%	45.5%
總和	人數	66	36	99	50
	百分比%	26.3%	14.3%	39.4%	19.9%

表 4-24 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與年齡

		30歲 (含) 以下	31-40歲	41-50歲	51歲 (含) 以上
未曾使用過	人數	4	1	68	15
	百分比%	4.5%	1.1%	77.3%	17.0%
30分鐘以內	人數	33	41	72	6
	百分比%	21.7%	27.0%	47.4%	3.9%
30分鐘以上	人數	1	1	9	0
	百分比%	9.1%	9.1%	81.8%	0.0%
總和	人數	38	43	149	21
	百分比%	15.1%	17.1%	59.4%	8.4%

表 4-25 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與婚姻狀況

		已婚	未婚	其他
未曾使用過	人數	77	10	1
	百分比%	87.5%	11.4%	1.1%
30分鐘以內	人數	103	46	3
	百分比%	67.8%	30.3%	2.0%
30分鐘以上	人數	9	2	0
	百分比%	81.8%	18.2%	0.0%
總和	人數	189	58	4
	百分比%	75.3%	23.1%	1.6%

表 4-26 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與育兒狀況

		無小孩	一個	二個	三個(含)以上
未曾使用過	人數	13	7	40	28
	百分比%	14.8%	8.0%	45.5%	31.8%
30分鐘以內	人數	50	29	56	17
	百分比%	32.9%	19.1%	36.8%	11.2%
30分鐘以上	人數	3	0	3	5
	百分比%	27.3%	0.0%	27.3%	45.5%
總和	人數	66	36	99	50
	百分比%	26.3%	14.3%	39.4%	19.9%

表 4-27 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與職務

		警員 (隊員、 偵查佐)	巡佐 (小隊長)	巡官 (分隊長)	警務員或 同階之組 長、股長	直轄市警務正或 同階之組長、 股長(含)以上
未曾使用過	人數	50	28	4	3	3
	百分比%	56.8%	31.8%	4.5%	3.4%	3.4%
30分鐘以內	人數	95	29	11	8	9
	百分比%	62.5%	19.1%	7.2%	5.3%	5.9%
30分鐘以上	人數	9	1	0	0	1
	百分比%	81.8%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%
總和	人數	154	58	15	11	13
	百分比%	61.4%	23.1%	6.0%	4.4%	5.2%

表 4-28 平均每天使用 NPA 署長室臉書的時間與擔任主管職務

		是	否
未曾使用過	人數	29	59
	百分比%	33.0%	67.0%
30分鐘以內	人數	37	115
	百分比%	24.3%	75.7%
30分鐘以上	人數	2	9
	百分比%	18.2%	81.8%
總和	人數	68	183
	百分比%	27.1%	72.9%

### 參、NPA署長室臉書使用頻率與基本資料的關係

NPA 署長室臉書使用頻率與基本資料的統計表如表 4-29 到表 4-36 所示。每日至少使用一次 NPA 署長室臉書的警察人員有 104 名，其中工作年資在 21 年以上有 42 人。在年齡的部分，比較特別的是在使用頻率為總是(隨時觀

看)的警察人員中，以 41-50 歲佔有最高比例，達 87.5%。

表 4-29NPA 署長室臉書的使用頻率與工作年資

		0-5年	6-10年	11-15年	16-20年	21年(含)以上
未曾使用	人數	3	2	1	7	75
	百分比%	3.4%	2.3%	1.1%	8.0%	85.2%
很少(未每天使用)	人數	11	7	8	5	28
	百分比%	18.6%	11.9%	13.6%	8.5%	47.5%
偶而(每天1-3次)	人數	14	11	5	9	21
	百分比%	23.3%	18.3%	8.3%	15.0%	35.0%
經常(每天3-6次)	人數	11	4	0	3	10
	百分比%	39.3%	14.3%	0.0%	10.7%	35.7%
總是(隨時觀看)	人數	1	1	0	3	11
	百分比%	6.2%	6.2%	0.0%	18.8%	68.8%
總和	人數	40	25	14	27	145
	百分比%	15.9%	10.0%	5.6%	10.8%	57.8%

表 4-30 NPA 署長室臉書的使用頻率與性別

		男	女
未曾使用	人數	86	2
	百分比%	97.7%	2.3%
很少(未每天使用)	人數	48	11
	百分比%	81.4%	18.6%
偶而(每天1-3次)	人數	48	11
	百分比%	81.4%	18.6%
經常(每天3-6次)	人數	22	6
	百分比%	78.6%	21.4%
總是(隨時觀看)	人數	15	1
	百分比%	93.8%	6.2%
總和	人數	219	32
	百分比%	87.3%	12.7%

表 4-31 NPA 署長室臉書的使用頻率與教育程度

		高中職	專科	大學	研究所(含以上)
未曾使用	人數	30	42	16	0
	百分比%	34.1%	47.7%	18.2%	0.0%
很少(未每天使用)	人數	9	24	25	1
	百分比%	15.3%	40.7%	42.4%	1.7%
偶而(每天1-3次)	人數	5	28	25	1
	百分比%	8.3%	46.7%	42.4%	1.7%
經常(每天3-6次)	人數	6	12	8	2
總是(隨時觀看)	百分比%	21.4%	42.9%	28.6%	7.1%
	人數	4	6	5	1
	百分比%	25.0%	37.5%	31.2%	6.2%
總和	人數	54	112	77	8
	百分比%	21.5%	44.6%	30.7%	3.2%

表 4-32NPA 署長室臉書的使用頻率與年齡

		30歲（含）以下	31-40歲	41-50歲	51歲（含）以上
未曾使用	人數	4	1	68	15
	百分比%	4.5%	1.1%	77.3%	17.0%
很少(未每天使用)	人數	7	19	29	4
	百分比%	11.9%	32.2%	49.2%	6.8%
偶而(每天1-3次)	人數	16	17	25	2
	百分比%	26.7%	28.3%	41.7%	3.3%
經常(每天3-6次)	人數	11	4	13	0
	百分比%	39.3%	14.3%	46.4%	0.0%
總是(隨時觀看)	人數	0	2	14	0
	百分比%	0.0%	12.5%	87.5%	0.0%
總和	人數	38	43	149	21
	百分比%	15.1%	17.1%	59.4%	8.4%

表 4-33 NPA 署長室臉書的使用頻率與婚姻狀況

		已婚	未婚	其他
未曾使用	人數	77	10	1
	百分比%	87.5%	11.4%	1.1%
很少(未每天使用)	人數	40	16	3
	百分比%	67.8%	27.1%	5.1%
偶而(每天1-3次)	人數	42	18	0
	百分比%	70.0%	30.0%	0.0%
經常(每天3-6次)	人數	15	13	0
	百分比%	53.6%	46.4%	0.0%
總是(隨時觀看)	人數	42	18	0
	百分比%	70.0%	30.0%	0.0%
總和	人數	15	13	0
	百分比%	53.6%	46.4%	0.0%

表 4-34 NPA 署長室臉書的使用頻率與育兒狀況

		無小孩	一個	二個	三個(含)以上
未曾使用	人數	13	7	40	28
	百分比%	14.8%	8.0%	45.5%	31.8%
很少(未每天使用)	人數	19	12	19	9
	百分比%	32.2%	20.3%	32.2%	15.3%
偶而(每天1-3次)	人數	19	12	21	8
	百分比%	31.7%	20.0%	35.0%	13.3%
經常(每天3-6次)	人數	14	5	8	1
	百分比%	50.0%	17.9%	28.6%	3.6%
總是(隨時觀看)	人數	1	0	11	4
	百分比%	6.2%	0.0%	68.8%	25.0%
總和	人數	66	36	99	50
	百分比%	26.3%	14.3%	39.4%	19.9%

表 4-35NPA 署長室臉書的使用頻率與職務

		警員 (隊員、 偵查佐)	巡佐 (小隊長)	巡官 (分隊長)	警務員或 同階之組 長、股長	直轄市警務正或 同階之組長、股長 (含)以上
未曾使用	人數	51	28	3	3	3
	百分比%	58.0%	31.8%	3.4%	3.4%	3.4%
很少(未每天使用)	人數	34	12	5	7	1
	百分比%	57.6%	20.3%	8.5%	11.9%	1.7%
偶而(每天1-3次)	人數	37	10	6	1	6
	百分比%	61.7%	16.7%	10.0%	1.7%	10.0%
經常(每天3-6次)	人數	21	4	1	0	2
	百分比%	75.0%	14.3%	3.6%	0.0%	7.1%
總是(隨時觀看)	人數	11	4	0	0	1
	百分比%	68.8%	25.0%	0.0%	0.0%	6.2%
總和	人數	154	58	15	11	13
	百分比%	61.4%	23.1%	6.0%	4.4%	5.2%

表 4-36 NPA 署長室臉書的使用頻率與擔任主管職務

		是	否
未曾使用	人數	28	60
	百分比%	31.8%	68.2%
很少(未每天使用)	人數	16	43
	百分比%	27.1%	72.9%
偶而(每天1-3次)	人數	15	45
	百分比%	25.0%	75.0%
經常(每天3-6次)	人數	5	23
	百分比%	17.9%	82.1%
總是(隨時觀看)	人數	4	12
	百分比%	25.0%	75.0%
總和	人數	68	183
	百分比%	27.1%	72.9%

#### 肆、NPA署長室臉書主要使用目的與基本資料關係

表 4-37 為使用 NPA 署長室臉書的主要目的統計資料。由表 4-37 結果可以得知，警察人員使用 NPA 署長室臉書的主要目的以獲知警政署最新規定與制度最高，佔有使用 NPA 署長室臉書經驗警察人員的 89.2%。由此可以得知，警察人員有很強烈的意願得知最新的規定與制度。其次為獲取別人的工作經驗，佔 66.2%，顯示警察人員可以透過使用 NPA 署長室臉書，來得知同儕間的工作經驗，加以參考。有 38.2% 的警察人員願意在上面分享工作心得，提供新進人員與相關承辦人員參考使用。此外，其中有兩個項目比較特別，就是建議制度變革(21%)以及舉發服務單位缺失(9.6%)。一般在警察機關都有所謂的層級制度，不能越級上報。許多基層員警有一些建議，或許會因為影響到上級長官而被壓下，無法傳達給

更高層的長官。透過 NPA 署長室臉書的使用，使得許多基層員警有機會提供一些制度的建議，直接傳達給最高層長官知悉。當對服務單位有意見，或遭受到直屬長官的刁難時，NPA 署長室臉書也提供了一個管道讓警察人員可以使用。

表 4-38 為 NPA 署長室臉書的使用主要目的與基本資料統計表。由表 4-38 可以得知，在獲知警政署最新規定與制度這個目的中，男性與女性的比例分別為 80%與 20%。在教育程度上以專科(44.3%)與大學(37.1%)的警察人員較關心警政署最新規定與制度。而年齡 50 歲以下的警察人員(96.4%)對警政署最新規定與制度的關心程度相對於 51 歲以上的警察人員(3.6%)高很多，推論原因為 51 歲以上警察人員已接近退休年紀，較無意願關心這些議題。而年資在 21 年以上的警察人員相對於其他年資的警察人員有較高的意願關心這項議題，其比例高達 40%。

在獲取別人工作經驗的目的中，以專科與大學程度的警察人員佔大多數，合計高達 87.3%，而工作年資在 21 年以上的警察人員，相對於其他年資的族群有較高的意願透過 NPA 署長室臉書獲取別人的工作經驗。在職務上則以警員(隊員、偵查佐)的比例最高，達 59.6%。

特別在舉發單位缺失這個項目中，職務以警員(隊員、偵查佐)以及巡佐(小隊長)為主，工作年資在 21 年以上的警察人員有較高的意願(46.6%)，教育程度在專科以下(專科以及高中職)有高達 80%比例有意願透過 NPA 署長室臉書來舉發單位缺失。因此透過 NPA 署長室臉書的使用，額外提供給基層員警一個管道直達天聽，讓署長室長官能對下轄機關有更多的掌握。

表 4-37 NPA 署長室臉書主要使用目的與基本資料統計表

使用目的	人數	百分比%
抒發心情(留言)	34	21.7
分享工作心得	60	38.2
獲取別人的工作經驗	104	66.2
舉發服務單位缺失	15	9.6
建議制度變革	33	21.0
獲知警政署最新規定與制度	140	89.2
與民眾互動	7	4.5
其他	5	3.2



表 4-38 NPA 署長室臉書的使用主要目的與基本資料統計表

			抒發心情 (留言)	分享工作 心得	獲取別人 工作經驗	舉發服務 單位缺失
性別	男	人數	24	54	86	13
		百分比%	70.6%	90.0%	82.7%	86.7%
	女	人數	10	6	18	2
		百分比%	29.4%	10.0%	17.3%	13.3%
教育程度	高中職	人數	6	9	12	4
		百分比%	17.6%	15.0%	11.5%	26.7%
	專科	人數	18	29	44	8
		百分比%	53.0%	48.4%	42.3%	53.3%
	大學	人數	10	20	43	3
		百分比%	29.4%	33.3%	41.4%	20.0%
	研究所(含以上)	人數	0	2	5	0
		百分比%	0.0%	3.3%	4.8%	0.0%
年齡	30 歲(含)以下	人數	14	14	25	3
		百分比%	41.2%	23.3%	24.0%	20.0%
	31-40 歲	人數	8	14	26	3
		百分比%	23.5%	32.3%	25.0%	20.0%
	41-50 歲	人數	12	31	49	9
		百分比%	35.3%	51.7%	47.1%	60.0%
	51 歲(含)以上	人數	0	1	4	0
		百分比%	0.0%	1.7%	3.9%	0.0%
婚姻狀況	已婚	人數	20	41	72	11
		百分比%	58.8%	68.3%	69.2%	73.3%
	未婚	人數	14	19	31	4
		百分比%	41.2%	31.7%	68.9%	26.7%
	其他	人數	0	0	1	0
		百分比%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%

表 4-38 NPA 署長室臉書的使用主要目的與基本資料統計表(續)

			抒發心情 (留言)	分享工作 心得	獲取別人 工作經驗	舉發服務 單位缺失	
工作 年資	0-5年	人數	13	13	26	3	
		百分比%	38.2%	21.7%	25.0%	20.0%	
	6-10年	人數	7	11	16	3	
		百分比%	20.6%	18.3%	15.4%	20.0%	
	11-15年	人數	3	4	10	1	
		百分比%	8.8%	6.7%	9.6%	6.7%	
	16-20年	人數	2	9	12	1	
		百分比%	5.9%	15.0%	11.5%	6.7%	
	21年(含)以上	人數	9	23	40	7	
		百分比%	26.5%	38.3%	38.5%	46.6%	
	職務	警員(隊員、偵查 佐)	人數	31	40	62	13
			百分比%	91.2%	66.7%	59.6%	86.7%
巡佐(小隊長)		人數	3	10	21	2	
		百分比%	8.8%	16.7%	20.1%	13.3%	
巡官(分隊長)		人數	0	5	9	0	
		百分比%	0.0%	8.3%	8.7%	0.0%	
警務員或同階組 長、股長		人數	0	3	6	0	
		百分比%	0.0%	5.0%	5.8%	0.0%	
直轄市警務正或 同階之組長、股長 (含)以上		人數	0	2	6	0	
		百分比%	0.0%	3.3%	5.8%	0.0%	
主管 職務		是	人數	2	13	29	0
			百分比%	5.9%	21.7%	27.9%	0.0%
	否	人數	32	47	75	15	
		百分比%	94.1%	78.3%	72.1%	100.0%	

表 4-38NPA 署長室臉書的使用主要目的與基本資料統計表(續)

		建議制 度變革	獲知警政署最 新規定與制度	與民眾 互動	其他	
性別	男	人數	29	112	6	5
		百分比%	87.9%	80.0%	85.7%	100.0%
	女	人數	4	28	1	0
		百分比%	12.1%	20.0%	14.3%	0.0%
教育程度	高中職	人數	4	18	2	1
		百分比%	12.1%	12.8%	28.5%	20.0%
	專科	人數	18	62	3	3
		百分比%	54.5%	44.3%	42.9%	60.0%
	大學	人數	10	52	1	1
		百分比%	30.3%	37.1%	14.3%	20.0%
	研究所 (含以上)	人數	1	8	1	0
		百分比%	3.0%	5.8%	14.3%	0.0%
年齡	30歲(含) 以下	人數	7	32	0	1
		百分比%	21.2%	22.9%	0.0%	20.0%
	31-40歲	人數	7	38	2	0
		百分比%	21.2%	27.1%	28.6%	0.0%
	41-50歲	人數	19	65	5	4
		百分比%	57.6%	46.4%	71.4%	80.0%
	51歲(含) 以上	人數	0	5	0	0
		百分比%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%
婚姻狀況	已婚	人數	22	93	7	3
		百分比%	66.7%	66.4%	100.0%	60.0%
	未婚	人數	11	44	0	1
		百分比%	33.3%	31.5%	0.0%	20.0%
	其他	人數	0	3	0	1
		百分比%	0.0%	2.1%	0.0%	20.0%

表 4-38NPA 署長室臉書的使用主要目的與基本資料統計表(續)

			建議制度 變 革	獲知警政署最 新規定與制度	與民眾 互動	其他	
工作 年資	0-5年	人數	8	33	1	1	
		百分比%	24.1%	23.6%	14.3%	20.0%	
	6-10年	人數	3	22	1	0	
		百分比%	9.1%	15.7%	14.3%	0.0%	
	11-15年	人數	2	13	0	0	
		百分比%	6.1%	9.3%	0.0%	0.0%	
	16-20年	人數	4	16	2	0	
		百分比%	12.0%	11.4%	28.6%	0.0%	
	21年 (含)以上	人數	16	56	3	4	
		百分比%	48.8%	40.0%	42.8%	80.0%	
	職務	警員(隊員、偵查 佐)	人數	24	90	6	4
			百分比%	72.4%	64.3%	85.7%	4.0%
巡佐(小隊長)		人數	4	24	1	0	
		百分比%	12.1%	17.1%	14.3%	0.0%	
巡官(分隊長)		人數	2	10	0	0	
		百分比%	6.2%	7.1%	0.0%	0.0%	
警務員或同階之 組長、股長		人數	2	7	0	0	
		百分比%	6.2%	5.0%	0.0%	0.0%	
直轄市警務正或 同階之組長、股長 (含)以上		人數	1	9	0	1	
		百分比%	3.1%	6.4%	0.0%	20.0%	
主管 職務		是	人數	4	32	1	1
			百分比%	12.1%	22.9%	14.3%	20.0%
	否	人數	29	108	6	4	
		百分比%	87.9%	77.1%	85.7%	80.0%	

## 伍、NPA署長室臉書的使用與警察工作壓力分析

本段主要探討警察使用 NPA 署長室臉書對警察工作壓力的影響，對有使用 NPA 署長室臉書與沒有使用 NPA 署長室臉書的資料作統計分析與 t 檢定，得到結果如表 4-39 及表 4-40 所示。由表 4-39 與表 4-40 顯示出，是否有使用 NPA 署長室臉書在警察工作壓力的項目中，對 C5 我會因為年終考績可能無法考甲等而擔心這個項目有顯著性差異。未曾使用的平均分數為 3.15，小於有使用 NPA 署長室臉書的平均分數 3.48。顯示出有使用過署長室臉書的警察人員，相對於沒有使用過的警察人員，對年終考績的考核較為擔心。推論原因應為 NPA 署長室臉書為公開網站，直屬長官可在上面直接觀看內容以及使用的人員，因此有使用 NPA 署長室臉書的警察人員，可能因此較擔心自己在 NPA 署長室臉書的行為被直屬長官知悉，影響到年終考績。

表 4-39 NPA 署長室臉書使用與工作壓力統計表

	B1.您對NPA署長室 臉書的使用經驗為	個數	平均數	標準差
工作壓力	未曾使用過	92	3.4384	.68447
	曾使用	159	3.3757	.53008
C1我常因主管威權式的 導而有困擾	未曾使用過	92	3.77	.927
	曾使用	159	3.70	.744
C2我常因主管要求績 效而有苦惱	未曾使用過	92	3.83	.933
	曾使用	159	3.77	.818
C3我常因上級要求嚴 苛而有心負擔	未曾使用過	92	3.75	.933
	曾使用	159	3.75	.746
C4我常因與主管意見 不同而備感壓力	未曾使用過	92	3.58	.940
	曾使用	159	3.43	.897

表 4-39 NPA 署長室臉書使用與工作壓力統計表(續)

	B1.您對NPA署長室 臉書的使用經驗為	個數	平均數	標準差
C5我會因為終考績可能無法考甲等而擔心	未曾使用過	92	3.15	1.058
	曾使用	159	3.48	.927
C6我常因外界請託關而感覺困擾	未曾使用過	92	3.23	1.080
	曾使用	159	3.16	1.012
C7我常因工作負荷過大而覺得身心俱疲	未曾使用過	92	3.75	.909
	曾使用	159	3.63	.831
C8我常因警察所受 專業教育無法勝任實 務工作而困擾	未曾使用過	92	3.07	1.165
	曾使用	159	2.98	.896
C9我會因為警察工作 具有危險性而憂心	未曾使用過	92	3.28	1.062
	曾使用	159	3.04	.874
C10我的能無法在警 察工作中加以發揮	未曾使用過	92	2.84	.998
	曾使用	159	2.69	.887
C11我常因無法照顧 家庭而有愧疚	未曾使用過	92	3.82	1.016
	曾使用	159	3.65	.907
C12我休假時常會放 心下警察工作	未曾使用過	92	3.57	1.132
	曾使用	159	3.76	.689
C13我會因為勤務編 排的看法不同而與同 事起爭執	未曾使用過	92	3.04	.913
	曾使用	159	2.90	.866
C14我會因為執行勤 務時常與民眾不合作 的態度而感到困擾	未曾使用過	92	3.32	.983
	曾使用	159	3.25	.891
C15我的家人會因擔 心我的警察工作安全 而感到安	未曾使用過	92	3.60	1.028
	曾使用	159	3.43	.846

表 4-40 NPA 署長室臉書使用與工作壓力 t 檢定表

		顯著性 (雙尾)	平均 差異	標準 誤差異	差異的 95% 信賴 區間下界
工作壓力	假設變異數相等	.419	.06272	.07744	-.08980
C1我常因主管威權式的導而有困擾	假設變異數相等	.491	.074	.107	-.137
C2我常因主管要求績效而有苦惱	假設變異數相等	.642	.053	.113	-.170
C3我常因上級要求嚴苛而有心負擔	假設變異數相等	.988	.002	.107	-.210
C4我常因與主管意見不同而備感壓力	假設變異數相等	.236	.142	.120	-.093
C5我會因為終考績可能無法考甲等而擔心	假設變異數相等	.010	-.332	.128	-.584
C6我常因外界請託關而感覺困擾	假設變異數相等	.634	.065	.136	-.203
C7我常因工作負荷過大而覺得身心俱疲	假設變異數相等	.284	.121	.113	-.101
C8我常因警察所受的專業教育無法勝任實務工作而困擾	假設變異數相等	.523	.084	.131	-.175
C9我會因為警察工作具有危險性而憂心	假設變異數相等	.056	.239	.124	-.006
C10我的能無法在警察工作中加以發揮	假設變異數相等	.214	.151	.122	-.088
C11我常因無法照顧家庭而有愧疚	假設變異數相等	.196	.161	.124	-.083
C12我休假時常會放心下警察工作	假設變異數相等	.090	-.196	.115	-.422
C13我會因為勤務編排的看法不同而與同事起爭執	假設變異數相等	.214	.144	.116	-.084
C14我會因為執行勤務時常與民眾不合作的態度而感到困擾	假設變異數相等	.565	.070	.121	-.169
C15我的家人會因擔心我的警察工作安全而感到安	假設變異數相等	.174	.164	.120	-.073

## 陸、NPA署長室臉書的使用與警察情緒勞務負荷分析

本段主要探討警察使用 NPA 署長室臉書對警察情緒勞務負荷的影響。對有使用 NPA 署長室臉書與沒有使用 NPA 署長室臉書的資料作統計分析與 t 檢定，得到結果如表 4-41 及表 4-42 所示。由表 4-41 與表 4-42 顯示出，是否有使用 NPA 署長室臉書在警察情緒勞務負荷的項目中，對 E1 平常與民眾的互動會花費我較多的時間以及 E17 與他人互動時我可以表現出很多不同的情感這二個項目有顯著性差異。在 E1 項目中，未曾使用的平均分數為 3.28，高於有使用 NPA 署長室臉書的平均分數 3.04。顯示出有使用過署長室臉書的警察人員，相對於沒有使用過的警察人員，對平常與民眾的互動會花費我較多的時間這方面較有情緒勞務負荷。而在 E17 與他人互動時我可以表現出很多不同的情感項目，未曾使用的平均分數為 3.3，高於有使用 NPA 署長室臉書的平均分數 3.04。推論原因應為有使用 NPA 署長室臉書的警察人員，透過臉書上的表達，強化了與人互動的能力，也在使用的過程中，表達出許多自己的情感，因此相對於沒有使用過的警察人員，有使用過 NPA 署長室臉書的警察人員在這兩項的分數較低，且有顯著的差異。

表 4-41 NPA 署長室臉書使用與警察情緒勞務負荷統計表

	B1.您對NPA署長室 臉書的使用經驗為	個數	平均數	標準差
勞務負荷	未曾使用過	92	3.5006	.63099
	曾使用	159	3.4865	.50997
E1平常與民眾的互動會花費 我較多的時間	未曾使用過	92	3.28	.964
	曾使用	159	3.04	.829
E2面對特殊案件我平常會投 注更多的時間	未曾使用過	92	3.84	.730
	曾使用	159	3.96	.507
E3整體而言我每天要花很多 時間與同事和民眾互動	未曾使用過	92	3.47	.857
	曾使用	159	3.36	.790
E4警察工作需要表現出特殊 的情感	未曾使用過	92	3.57	.929
	曾使用	159	3.68	.678
E5警察工作必須融入一定程 度的情感	未曾使用過	92	3.67	.813
	曾使用	159	3.75	.634
E6警察工作呈現特別情感是 有需要的	未曾使用過	92	3.58	.892
	曾使用	159	3.71	.599
E7警察工作須有熱情	未曾使用過	92	3.93	.643
	曾使用	159	4.05	.525
E8警察工作須呈現某些強烈 的感情	未曾使用過	92	3.43	.941
	曾使用	159	3.51	.719
E9與他人互動時會應因對象 的不同而表現出不同的情感	未曾使用過	92	3.65	.818
	曾使用	159	3.53	.762
E10我會隱忍不表達自己真 實的感受	未曾使用過	92	3.60	.878
	曾使用	159	3.72	.728

表 4-41 NPA 署長室臉書使用與警察情緒勞務負荷統計表(續)

	B1. 您對NPA署長室 臉書的使用經驗為	個數	平均數	標準差
E11我會佯裝表現出非真實 自我的情感	未曾使用過	92	3.32	.971
	曾使用	159	3.48	.885
E12在特定情境下我會隱藏 自己真正的情感	未曾使用過	92	3.62	.875
	曾使用	159	3.79	.703
E13我會努力揣摩出迎合他 人情感的那種感覺	未曾使用過	92	3.26	.971
	曾使用	159	3.25	.834
E14我會嘗試去實際經驗自 己必須展現的情緒	未曾使用過	92	3.39	.913
	曾使用	159	3.18	.833
E15我會表現許多不同種類 的情感	未曾使用過	92	3.33	.891
E15我會表現許多不同種類 的情感	曾使用	159	3.13	.929
E16我可以表達多樣化的情 感	未曾使用過	92	3.27	.950
	曾使用	159	3.08	.911
E17與他人互動時我可以表 現出很多不同的情感	未曾使用過	92	3.30	.935
	曾使用	159	3.04	.913

表 4-42 NPA 署長室臉書使用與警察情緒勞務負荷 t 檢定表

		顯著性 (雙尾)	平均 差異	標準 誤差異	差異的 95% 信 賴區間下 界
情緒勞務負荷	假設變異數相等	.847	.01414	.07300	-1.2963
E1 平常與民眾的互動會花費我較多的時間	假設變異數相等	.040	.239	.115	.011
E2 面對特殊案件我平常會投注更多的時間	假設變異數相等	.130	-.119	.078	-.273
E3 整體而言我每天要花很多時間與同事和 民眾互動	假設變異數相等	.309	.109	.107	-.101
E4 警察工作需要表現出特殊的情感	假設變異數相等	.265	-.114	.102	-.315
E5 警察工作必須融入一定程度的情感	假設變異數相等	.382	-.081	.092	-.263
E6 警察工作呈現特別情感是有需要的	假設變異數相等	.155	-.135	.094	-.320
E7 警察工作須有熱情	假設變異數相等	.124	-.116	.075	-.263
E8 警察工作須呈現某些強烈的感情	假設變異數相等	.481	-.075	.106	-.283
E9 與他人互動時會應因對象的不同而表現 出不同的情感	假設變異數相等	.228	.124	.103	-.078
E10 我會隱忍不表達自己真實的感受	假設變異數相等	.224	-.125	.103	-.328
E11 我會佯裝表現出非真實自我的情感	假設變異數相等	.161	-.169	.120	-.406
E12 在特定情境下我會隱藏自己真正的情 感	假設變異數相等	.088	-.173	.101	-.372
E13 我會努力揣摩出迎合他人情感的那種 感覺	假設變異數相等	.936	.009	.116	-.219
E14 我會嘗試去實際經驗自己必須展現的 情緒	假設變異數相等	.066	.209	.113	-.014
E15 我會表現許多不同種類的情感	假設變異數相等	.107	.194	.120	-.042
E16 我可以表達多樣化的情感	假設變異數相等	.107	.196	.121	-.043
E17 與他人互動時我可以表現出很多不同 的情感	假設變異數相等	.028	.267	.121	.029

## 柒、NPA署長室臉書的使用與警察情緒耗竭分析

本段主要探討警察使用 NPA 署長室臉書對警察情緒耗竭的影響。對有使用 NPA 署長室臉書與沒有使用 NPA 署長室臉書的資料作統計分析與 t 檢定，得到結果如表 4-43 及表 4-44 所示。由表 4-43 與表 4-44 顯示出，是否有使用 NPA 署長室臉書在警察情緒耗竭的項目中，對 D7 我覺得警察工作太辛苦以及 D9 我對警察工作感到黔驢技窮這二個項目有顯著性差異。在 D7 項目中，未曾使用的平均分數為 4.02，低於有使用 NPA 署長室臉書的平均分數 4.3。顯示出有使用過署長室臉書的警察人員，相對於沒有使用過的警察人員，對我覺得警察工作太辛苦這項目較有情緒耗竭。而在 D9 我對警察工作感到黔驢技窮的項目，未曾使用的平均分數為 3.07，高於有使用 NPA 署長室臉書的平均分數 2.78，顯示出未曾使用 NPA 署長室臉書的警察人員，相較於有使用過 NPA 署長室臉書的警察人員，在對警察工作感到黔驢技窮項目有顯著的差異。

表 4-43NPA 署長室臉書使用與警察情緒耗竭統計表

	B1. 您對NPA署長室 臉書的使用經驗為	個數	平均數	標準差
情緒耗竭	未曾使用過	92	3.3551	.75525
	曾使用	159	3.3235	.68315
D1我對於警察工作感到情緒疲 憊	未曾使用過	92	3.74	.982
	曾使用	159	3.71	.859
D2週休二日的前一天我已感覺 到筋疲力竭了	未曾使用過	92	3.63	1.002
	曾使用	159	3.57	.925
D3晨起即將面對一整天警察工 作時我感到疲倦	未曾使用過	92	3.52	.955
	曾使用	159	3.42	.867
D4對我而言整天與同事一起從 事警察工作是一種負擔	未曾使用過	92	2.93	1.014
	曾使用	159	2.89	.921
D5我從警察工作中感到筋疲力 竭	未曾使用過	92	3.40	1.028
	曾使用	159	3.39	.885
D6我對警察工作感到沮喪	未曾使用過	92	3.23	1.100
	曾使用	159	3.14	1.016
D7我覺得警察工作太辛苦	未曾使用過	92	4.02	.972
	曾使用	159	4.30	.786
D8與同事們在同一單位工作是 我壓力的直接來源	未曾使用過	92	2.65	.895
	曾使用	159	2.72	.865
D9我對警察工作感到黔驢技窮	未曾使用過	92	3.07	1.057
	曾使用	159	2.78	.869

表 4-43 NPA 署長室臉書使用與警察情緒耗竭統計表(續)

		顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差 異	差異的 95% 信賴 區間下界
情緒耗竭	假設變異數相等	.735	.03152	.09305	-.15174
D1我對於警察工作感到 情緒疲憊	假設變異數相等	.811	.028	.119	-.205
D2週休二日的前一天我 已感覺到筋疲力竭了	假設變異數相等	.607	.064	.125	-.182
D3晨起即將面對一整天 警察工作時我感到疲倦	假設變異數相等	.395	.100	.118	-.132
D4對我而言整天與同事 一起從事警察工作是一 種負擔	假設變異數相等	.702	.048	.125	-.199
D5我從警察工作中感到 筋疲力竭	假設變異數相等	.921	.012	.123	-.230
D6我對警察工作感到沮 喪	假設變異數相等	.513	.090	.137	-.180
D7我覺得警察工作太辛 苦	假設變異數相等	.013	-.280	.112	-.502
D8與同事們在同一單位 工作是我壓力的直接來 源	假設變異數相等	.573	-.065	.115	-.291
D9我對警察工作感到黔 驢技窮	假設變異數相等	.022	.285	.123	.042

#### 第四節使用NPA署長室臉書與對警察人員之影響

第三節探討有使用與無使用 NPA 署長室臉書，對於警察人員工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之影響，以及警察人員使用 NPA 臉書之主要目的。由於本研究主要要探討使用 NPA 署長室臉書對警察人員，在工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭三方面是否因使用而有所差異，同時也希望得知，在有使用 NPA 署長室臉書的前提下，警察人員在三個構面與基本資料間的相關性，從而得知使用 NPA 署長室臉書對於警察人員在工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之間的相關性是否有調節作用，因此本節以有使用 NPA 署長室臉書的樣本作為分析資料，討論警察人員的工作壓力，情緒勞務負荷以及情緒耗竭與警察人員基本資料之關係。此外亦根據警察人員使用 NPA 署長室的頻率，對於警察人員工作壓力，情緒勞務負荷與情緒耗竭之間的相關性作比較，來探討使用 NPA 署長室臉書是否對警察人員工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之間的相關性是否有調節作用。

##### 壹、基本資料與工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之分析

有使用 NPA 署長室臉書之樣本數共有 159 筆，其中對性別、婚姻狀況、擔任主管職務、NPA 署長室臉書使用經驗、NPA 署長室臉書使用時間這幾項進行 t 檢定，其顯著性整理資料如表 4-45 所示。由表 4-45 觀察得知，在擔任主管職務項目中，有擔任主管職務與沒有擔任主管職務的警察人員在情緒勞務負荷這方面有顯著的差異。由問卷資料得知，有擔任主管職務的警察人員在情緒勞務負荷的分數較高。

表 4-44 工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭顯著性整理表

	顯著性(雙尾)		
	工作壓力	情緒勞務負荷	情緒耗竭
A1.性別	0.168	0.1	0.723
A4.婚姻狀況	0.083	0.29	0.078
A8.擔任主管職務	0.171	0.002*	0.915
B1.使用經驗	0.828	0.788	0.94
B4.使用時間	0.084	0.171	0.141

對教育程度、年齡、育兒狀況、工作年資、職務與使用頻率進行 ANOVA 分析，如表 4-45 到表 4-51 所示。

表 4-45 教育程度 ANOVA 分析表

教育程度	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	0.661	3	0.22	0.781	0.506
工作壓力 組內	43.734	155	0.282		
總和	44.395	158			
組間	2.945	3	0.982	3.988	0.009
情緒勞務 組內	38.146	155	0.246		
負荷 總和	41.091	158			
組間	2.261	3	0.754	1.634	0.184
情緒耗竭 組內	71.477	155	0.461		
總和	73.738	158			

表 4-46 年齡 ANOVA 分析表

年齡	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	2.578	3	0.859	3.185	0.026
工作壓力 組內	41.817	155	0.27		
總和	44.395	158			
組間	0.709	3	0.236	0.907	0.439
情緒勞務 組內	40.383	155	0.261		
負荷 總和	41.091	158			
組間	3.359	3	1.12	2.466	0.064
情緒耗竭 組內	70.378	155	0.454		
總和	73.738	158			

表 4-47 育兒狀況 ANOVA 分析表

育兒狀況	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	0.715	3	0.238	0.845	0.471
工作壓力 組內	43.68	155	0.282		
總和	44.395	158			
組間	0.282	3	0.094	0.357	0.784
情緒勞務 組內	40.809	155	0.263		
負荷 總和	41.091	158			
組間	1.121	3	0.374	0.797	0.497
情緒耗竭 組內	72.617	155	0.468		
總和	73.738	158			

表 4-48 工作年資 ANOVA 分析表

工作年資	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	0.676	4	0.169	0.595	0.667
工作壓力 組內	43.719	154	0.284		
總和	44.395	158			
組間	4.095	4	1.024	4.262	0.003
情緒勞務 組內	36.996	154	0.24		
負荷 總和	41.091	158			
組間	1.563	4	0.391	0.834	0.506
情緒耗竭 組內	72.175	154	0.469		
總和	73.738	158			

表 4-49 職務 ANOVA 分析表

職務	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	2.057	4	0.514	1.871	0.118
工作壓力 組內	42.337	154	0.275		
總和	44.395	158			
組間	4.319	4	1.08	4.522	0.002
情緒勞務 組內	36.772	154	0.239		
負荷 總和	41.091	158			
組間	7.049	4	1.762	4.07	0.004
情緒耗竭 組內	66.689	154	0.433		
總和	73.738	158			

表 4-50 使用頻率 ANOVA 分析表

B3.使用頻率	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	2.879	3	0.96	3.583	0.015
工作壓力 組內	41.516	155	0.268		
總和	44.395	158			
組間	0.515	3	0.172	0.656	0.58
情緒勞務 組內	40.576	155	0.262		
負荷 總和	41.091	158			
組間	4.775	3	1.592	3.577	0.015
情緒耗竭 組內	68.963	155	0.445		
總和	73.738	158			

針對表 4-46 到表 4-51 各方面與工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之顯著性，整理如表 4-52 所示。由表 4-52 結果顯示，年齡與使用頻率在工作壓力方面有顯著的差異，顯示出有使用 NPA 署長室臉書的警察人員中，不同年齡層的工作壓力有顯著不同。NPA 署長室臉書使用頻率的不同對工作壓力構面也有顯著的差異。

在情緒勞務負荷方面，則是教育程度、工作年資與職務這幾項有差異，且達到極顯著水準。不同的教育程度在情緒勞務負荷方面有顯著差異。警察人員擔任的職務不同，在情緒勞務負荷的構面的分數也有顯著的差異。

在情緒耗竭構面中，有顯著差異的則在職務與使用頻率這兩項。警察人員所擔任的職務不同，在情緒耗竭這構面的分數也有顯著差異。

綜合上述，可以發現，除了警察人員的基本資料對工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭有影響外，NPA 署長室臉書的使用頻率也會對警察人員在工作壓力與情緒耗竭兩個構面有影響。

表 4-51 ANOVA 顯著性整理表

	顯著性		
	工作壓力	情緒勞務負荷	情緒耗竭
教育程度	0.506	0.009**	0.184
年齡	0.026*	0.439	0.064
育兒狀況	0.471	0.784	0.497
工作年資	0.667	0.003**	0.506
職務	0.118	0.002**	0.004**
使用頻率	0.015*	0.58	0.015*

## 貳、NPA 署長室臉書使用頻率之調節效用

本研究主要在探討 NPA 署長室臉書使用對警察人員工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之相關性。前面已針對有使用 NPA 署長室臉書的警察人員作分析，結果得知 NPA 署長室臉書使用頻率對於警察人員工作壓力與情緒耗竭有顯著影響。本小節對使用頻率作分群，進一步針對在不同使用頻率下，警察人員工作壓力、情緒勞務負荷以及情緒耗竭三個構面相關性的變化。

表 4-53 到表 4-56 分別為不同使用頻次下，警察人員的工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭的相關係數。由表 4-53 顯示出在使用頻次為很少(未每天使用)的警察人員中，工作壓力與情緒勞務負荷的相關係數為 0.471，工作壓力與情緒耗竭的相關係數為 0.842，情緒勞務負荷與情緒耗竭的相關係數為 0.479，且都達顯著水準。表 4-54 至表 4-56 則分別為使用頻次為偶而(每天 1-3 次)、經常(每天 3-6 次)以及總是(隨時觀看)的警察人員，在工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭三方面的相關係數。

表 4-52 相關係數整理表-很少(未每天使用)

		工作壓力	情緒勞務負荷	情緒耗竭
工作壓力	Pearson 相關	1	.471**	.842**
	顯著性 (雙尾)		.000	.000
	個數	56	56	56
情緒勞務負荷	Pearson 相關	.471**	1	.479**
	顯著性 (雙尾)	.000		.000
	個數	56	56	56
情緒耗竭	Pearson 相關	.842**	.479**	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	
	個數	56	56	56

\*\* . 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

表 4-53 相關係數整理表-偶而(每天 1-3 次)

		工作壓力	情緒勞務負荷	情緒耗竭
工作壓力	Pearson 相關	1	.283*	.821**
	顯著性 (雙尾)		.028	.000
	個數	60	60	60
情緒勞務負荷	Pearson 相關	.283*	1	.196
	顯著性 (雙尾)	.028		.133
	個數	60	60	60
情緒耗竭	Pearson 相關	.821**	.196	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.133	
	個數	60	60	60

\*. 在顯著水準為0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

\*\* . 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

表 4-54 相關係數整理表-經常(每天 3-6 次)

		工作壓力	情緒勞務負荷	情緒耗竭
工作壓力	Pearson 相關	1	.094	.561 <sup>**</sup>
	顯著性 (雙尾)		.634	.002
	個數	28	28	28
情緒勞務負荷	Pearson 相關	.094	1	.182
	顯著性 (雙尾)	.634		.353
	個數	28	28	28
情緒耗竭	Pearson 相關	.561 <sup>**</sup>	.182	1
	顯著性 (雙尾)	.002	.353	
	個數	28	28	28

\*\* 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

表 4-55 相關係數整理表-總是(隨時觀看)

		工作壓力	情緒勞務負荷	情緒耗竭
工作壓力	Pearson 相關	1	.733 <sup>**</sup>	.849 <sup>**</sup>
	顯著性 (雙尾)		.002	.000
	個數	15	15	15
情緒勞務負荷	Pearson 相關	.733 <sup>**</sup>	1	.827 <sup>**</sup>
	顯著性 (雙尾)	.002		.000
	個數	15	15	15
情緒耗竭	Pearson 相關	.849 <sup>**</sup>	.827 <sup>**</sup>	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	
	個數	15	15	15

\*\* 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

表 4-57 為表 4-53 到表 4-56 之工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之相關係數與 NPA 署長室臉書使用頻次的整理比較表。由表 4-57 觀察得

知，在工作壓力與情緒勞務負荷相關性方面，在總是(隨時觀看)的警察人員中，兩者為高度相關，相關係數達 0.733，具有顯著水準。而在工作壓力與情緒耗竭相關性方面，兩者都有中高程度相關，使用頻次對於工作壓力與情緒耗竭之間的調節作用並不明顯。而在情緒勞務負荷與情緒耗竭相關部分，同樣也是總是(隨時觀看)的警察人員中，相關程度為高度相關，達 0.827，具有顯著水準，而在使用頻次為偶而(每天 1-3 次)與經常(每天 3-6 次)的警察人員中，情緒勞務負荷與情緒耗竭之相關性很低，也未達顯著水準。

表 4-56 不同使用頻次相關係數整理表

	相關係數		
	工作壓力 情緒勞務負荷	工作壓力 情緒耗竭	情緒勞務負荷 情緒耗竭
很少(未每天使用)	.471**	.842**	.479**
偶而(每天1-3次)	.283*	.821**	.196
經常(每天3-6次)	.094	.561**	.182
總是(隨時觀看)	.733**	.849**	.827**

\*. 在顯著水準為0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

\*\* . 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

由以上分析得知，在 NPA 署長室臉書的使用頻率方面，對於警察人員在工作壓力與情緒勞務負荷、工作壓力與情緒耗竭以及情緒勞務負荷與情緒耗竭之間的相關程度有一定程度的影響。因此，NPA 署長室臉書的使用頻率，對警察人員在工作壓力與情緒勞務負荷以及情緒勞務負荷與情緒耗竭這兩個構面的相關性，具有一定程度的調節作用。

## 第五節結構方程式

本研究使用 LISREL 統計軟體進行驗證性因素分析，整理如表 4-58。表 4-58 構面之因素負荷量與組合信度表根據 Fornell and Larcker(1981)的研究指出，評估收斂效度的標準有：(一)組合信度(compositereliability, CR)要大於 0.7；(二)平均萃取變異量(average variance extracted, AVE)要大於 0.5。由表 4-57 可知本研究收斂效度有一定的水準，CR 皆大於 0.7;AVE 皆大於 0.5。

表 4-57 收斂效度值

研究變數	CR	AVE
工作壓力	0.7841	0.579
情緒勞務負荷	0.8213	0.636
情緒耗竭	0.8652	0.703
臉書使用	0.8112	0.614

經過整體適配檢定之後發現模式  $\chi^2$  值為 240.22(Bollen, 1989)、平均單位自由度之卡方增量( $\chi^2/df$ )在標準值 3 的範圍內(Bentler, 1990)、GFI 為 .912 大於 .900 標準(Bollen, 1989)、CFI 為 .921 達 .900 標準(Bentler, 1990)、NFI 為 .912 大於 .900 標準達(Bentler, 1990)、RMR 為 .027 在 .05 標準範圍內(Steiger, 1990)、RMSEA 為 .059 介於 0.05 與 0.08 之間(Steiger, 1990)，屬合理適配。

### 壹、整體模式

經結構方程模式之結果顯示，如圖 4-1 所示，工作壓力對情緒勞務負荷有顯著影響(0.95,  $p < 0.05$ );工作壓力對情緒耗竭有顯著影響(0.39,  $p < 0.05$ );情緒勞務負荷對情緒耗竭有顯著影響(0.80,  $p < 0.05$ )。

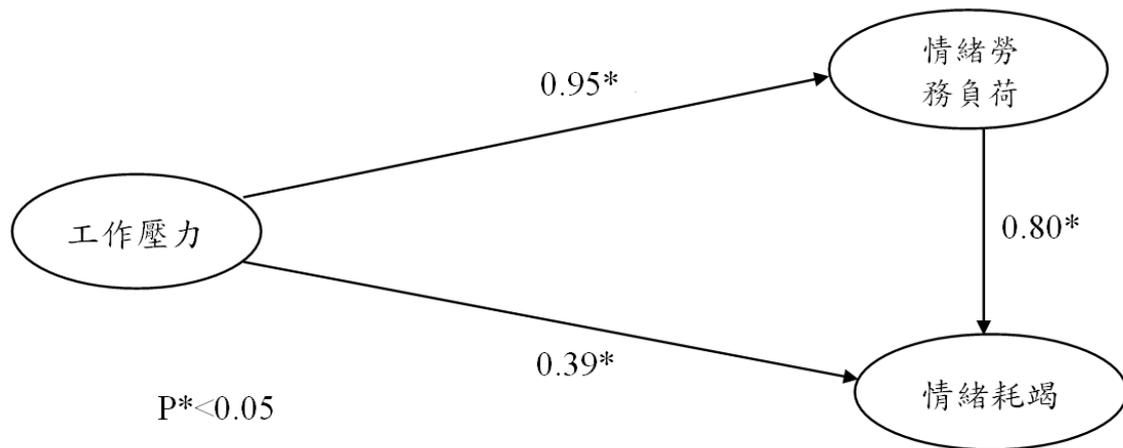


圖4-1 整體模式路徑係數

#### 貳NPA臉書使用中介效果

以 NPA 臉書使用為中介變數，探討工作壓力、NPA 臉書使用及情緒勞務負荷關係，研究發現「NPA 臉書使用」對「情緒勞務負荷」該條徑路關係未獲得顯著影響，顯示 NPA 臉書使用在工作壓力與情緒勞務負荷中介效果並不顯著(如圖 4-2)。

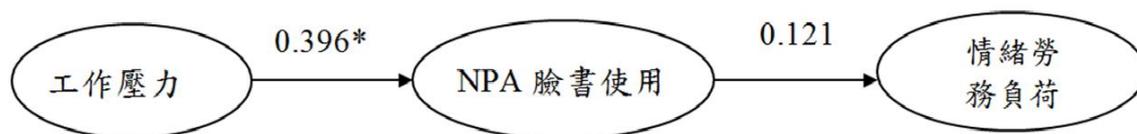


圖4-2 NPA臉書使用在工作壓力與情緒勞務負荷中介效果

以 NPA 臉書使用為中介變數，探討工作壓力、NPA 臉書使用及情緒耗竭關係，研究發現「NPA 臉書使用」對「情緒耗竭」該條徑路關係未獲得顯著影響，顯示 NPA 臉書使用在工作壓力與情緒耗竭中介效果並不顯著(如圖 4-3)。



圖4-3 NPA臉書使用在工作壓力與情緒耗竭中介效果

以 NPA 臉書使用為中介變數，探討情緒勞務負荷、NPA 臉書使用及情緒耗竭關係，研究發現「NPA 臉書使用」對「情緒耗竭」該條徑路關係未獲得顯著影響，顯示 NPA 臉書使用在情緒勞務負荷與情緒耗竭中介效果並不顯著(如圖 4-4)。



圖4-4 NPA臉書使用情緒勞務負荷與情緒耗竭中介效果

## 第五章 結論與建議

根據本研究之理論與研究架構，本章將就第四章的實證分析結果彙整說明，並對實務面之管理意涵及後續研究提出適當之建議。

### 第一節 結論

#### 壹、NPA署長室臉書使用與警察工作壓力

有使用 NPA 署長室臉書與沒有使用 NPA 署長室臉書的警察人員在工作壓力變項內 C5 我會因為年終考績可能無法考甲等而擔心這個項目有顯著性差異。有使用過署長室臉書的警察人員，對年終考績的考核較為擔心。原因應為 NPA 署長室臉書為公開網站，直屬長官可在上面直接觀看內容以及使用的人員，因此有使用 NPA 署長室臉書的警察人員，可能因此較擔心自己在 NPA 署長室臉書的行為被直屬長官知悉，影響到年終考績。

#### 貳、NPA署長室臉書使用與警察人員情緒耗竭

警察情緒耗竭各題得分平均數為介於 4.08~4.50，結果顯示警察人員具有「高程度」之情緒耗竭。有使用 NPA 署長室臉書的警察人員在 D7 我覺得警察工作太辛苦以及 D9 我對警察工作感到黔驢技窮這二個項目有顯著性差異。有使用過署長室臉書的警察人員，相對於沒有使用過的警察人員，對我覺得警察工作太辛苦這項目情緒耗竭程度較高。在 D9 我對警察工作感到黔驢技窮的項目，則是未曾使用 NPA 署長室臉書的警察人員相對於有使用的員警，在對警察工作感到黔驢技窮項目有較高的情緒耗竭，且達到顯著的差異。

## 參、NPA署長室臉書使用與警察人員情緒勞務負荷

警察情緒勞務負荷各題得分平均數為介於 3.38~4.50，結果顯示警察人員具有「高程度」之情緒勞務負荷。有使用 NPA 署長室臉書在警察情緒勞務負荷的項目中，對 E1 平常與民眾的互動會花費我較多的時間以及 E17 與他人互動時我可以表現出很多不同的情感這二個項目有顯著性差異。在 E1 項目中，未曾使用 NPA 署長室臉書的警察人員分數高於有使用的警察人員平均分數，表示出有使用過署長室臉書的警察人員對平常與民眾的互動會花費我較多的時間這方面較有情緒勞務負荷。而在 E17 與他人互動時我可以表現出很多不同的情感項目，則是有使用 NPA 署長室臉書的平均分數較低。表示有使用 NPA 署長室臉書的警察人員，透過臉書上的表達，強化了與人互動的能力，也在使用的過程中，表達出許多自己的情感，因此相對於沒有使用過的警察人員，有使用過 NPA 署長室臉書的警察人員在這兩項的分數較低，且有顯著的差異。

## 肆、NPA署長室臉書使用與警察人員之關聯性

### 一、NPA 署長室臉書使用經驗方面

本研究在未曾使用 NPA 署長室臉書的警察人員中，以男性警察居多，占 95.7%。工作年資大多在 21 年以上，占 81.5%。在教育程度上，則在專科以下，占全部未曾使用過人數的 80.4%。在年齡則以 41-50 歲人數最多。大多數的職務為基層警員(隊員、偵查佐)，未擔任主管職務，且幾乎都有小孩。

有使用 NPA 署長室臉書經驗的警察人員約有四成的警察人員工作年資在 21 年以上，約有五成的年齡分布在 41-50 歲。教育程度在專科以上的警察人員，有高達 84.1%的使用經驗都超過半年。其他在育兒狀況、婚

姻狀況、與職務方面的資料，與未曾使用過 NPA 署長室臉書的分布差異不大。

## 二、NPA 署長室臉書使用主要目的方面

警察人員使用 NPA 署長室臉書的主要目的，最多的比例為獲知警政署最新規定與制度，佔 89.2%。其次則為獲取別人的工作經驗，佔 66.2%，再來則是在 NPA 署長室臉書上面分享工作心得，佔 38.2%。由此可以得知，警察人員有很強烈的意願得知最新的規定與制度，得知同儕間的工作經驗，加以參考，並在上面分享工作心得，提供新進人員與相關承辦人員參考使用。

主要目的有兩個項目比較特別，就是建議制度變革(21%)以及舉發服務單位缺失(9.6%)。一般在警察機關都有所謂的層級制度，不能越級上報。透過 NPA 署長室臉書的使用，使得許多基層員警有機會提供一些制度的建議，直接傳達給最高層長官知悉。當對服務單位有意見，或遭受到直屬長官的刁難時，NPA 署長室臉書也提供了一個管道讓警察人員可以使用。

## 三、NPA 署長室臉書使用時間方面

NPA 署長室臉書使用時間在 30 分鐘以內的警察人員，男性警察比例佔 80.9%，女性警察佔 19.1%。教育程度在大學以上以及在專科以下的比例分別為 48%與 52%，年齡在 41-50 歲的警察比例最高，佔 47.4%。

使用時間在 30 分鐘以上的警察人員，男性警察高達九成。教育程度在大學以上比例高達 72.8%。年齡在 41-50 歲的警察比例高達 81.8%。

使用時間都以工作年資超過 21 年以上的警察居多，婚姻狀況已婚佔大多數。大多數的警察也都沒有主管職務。

本研究證實工作壓力與情緒耗竭具有正向的關係，本研究結果與孫

寶璟(2015)與陳培玲(2011)研究結果一致，孫寶璟(2015)探討代理教師工作壓力、情緒耗竭與離職傾向關係，研究發現代理教師「工作壓力」可以正向預測「情緒耗竭」。顯示工作壓力是情緒勞務負荷的預測變數之一。陳培玲(2011)探討輪班人員在不同輪班型態工作下，所知覺的工作壓力是否不同，也探討工作壓力對情緒耗竭、工作投入的影響、情緒耗竭對工作投入的影響，並欲了解情緒耗竭在工作壓力和工作投入之間所扮演的角色。研究結果顯示，工作壓力對工作投入有負向影響、工作壓力對情緒耗竭有正向影響，有此可知當個體知覺工作壓力大時，其情緒耗竭程度也就越高。

## 第二節建議

### 壹、舒緩警察人員工作壓力

本研究發現警察人員工作壓力會導致其情緒勞務負荷及情緒耗竭，有關當局應深入探討及瞭解警察人員工作壓力現況，檢討警察人員工作壓力是否有適當的配套措施，避免警察人員因工作壓力太大而導致憾事。

### 貳、重視警察人員心聲

本研究發現當警察人員知覺工作壓力大時，會提高其使用 NPA 臉書的情況，建議 NPA 臉書上可多強化雙向溝通的管道，重視警察人員的心聲，當警察人員有任何抱怨或者是感覺壓力大時，能有適當的管理措施舒壓警察人員的壓力。

### 參、提供專業工作壓力諮詢服務

建議透過舉辦研習營，或是研討會、座談會、觀摩會、經驗分享等，並提供警察人員實務諮詢的機會，藉以增進警察人員面對工作壓力時的知識及因應方式。

### 第三節未來研究方向

#### 壹、研究對象方面

本研究僅以高雄、臺南地區警察人員為取樣範圍，因此，研究結果及推論有其限制，未來研究者可擴大研究範圍，以比較各地區的差異，使研究結果更具代表性與推論性。

#### 貳、研究方法方面

本研究以問卷調查法為主，係為量化之研究，在時間與經費有限情形下，問卷的設計並非開放性問題，無法針對個案進行深入研究，為求本研究議題有更深入之認知，建議未來研究者可透過質化與量化研究併行之方式，以更深入探討警察人員的實際感受，使研究結果更臻完善。

#### 參、研究變項方面

本研究主要在探究NPA署長室臉書使用對警察勞務負荷與情緒耗竭之間的關係，本研究係以性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、育兒狀況、年資、職務及是否擔任主管等做為個人背景變項，建議未來研究者，可採納其他變項做為影響因素之探討，例如：人格特質、地區等，以在後續研究中獲得更深入的結果與發現。

## 參考文獻

### 中文部分

1. 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。
2. 王信凱(2013)。南市國中生臉書使用態度與休閒阻礙、休閒協商關係之研究。屏東科技大學休閒運動健康系所碩士論文。
3. 王素珍(2014)。使用臉書與親子關係之研究——以中市某國小高年級學童為例。靜宜大學管理碩士在職專班碩士論文。
4. 王淨瑩(2015)。情緒智力與工作壓力、組織認同、退卻行為關係之研究——以桃園地區國小教師為例。國立中央大學企業管理學系碩士論文。
5. 甘子美(2013)。國中學生臉書使用與班級及網路人際關係之研究。大葉大學教育專業發展研究所碩士論文。
6. 伍姿蓉(2010)。員警人員工作壓力及工作價值觀影響職業滿意度之研究。灣警察專科學校警專學報，4(8)，127-142。
7. 吳雅琪(2015)。呼吸治療師的工作壓力、自我效能與職業倦怠之相關研究。長庚大學臨床醫學研究所碩士論文。
8. 吳榮倫(2011)。醫學中心護理人員情緒勞務對工作滿意與情緒耗竭影響之探討。大葉大學運動事業管理學系碩士論文。
9. 吳銜禎(2011)警察主管工作壓力與生活適應之研究。國立政治大學行政管理學系碩士論文。
10. 李良國(2009)。情緒勞務負荷情緒耗竭對組織公民行為影響之研究-以國內特勤人員為例。中華大學行政管理學系碩士論文。

11. 李雪芳(2011)。國中生社群網站的使用及參與對於自我概念及人際關係的影響：以Facebook 為例。國立北大學社會學系在職專班碩士
12. 林佳陵(2015)。探討工作特徵模型對工作涉入、職家衝突與情緒耗竭之影響。國立中興大學生物產業管理研究所碩士論文。
13. 林素津(2015)。跨文化適應對工作壓力、離職傾向及工作績效的影響-以組織駐外支持為干擾變項。樹德科技大學會展管理與貿易行銷碩士學位學程碩士論文。
14. 洪春昇(2012)。員警人員休閒參與、休閒滿意度與工作壓力相關之研究-以嘉義縣員警人員為例。國立灣體育運動大學運動管理學系碩士論文。
15. 洪銘健、翁富美、尤國任(2014)。社群網站於國小教師工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之效用。資訊管理研究，14，15-32。
16. 徐怡凌(2014)。國小高年級學童臉書使用行為、同儕關係與自我認同之研究-以台中市大甲區為例。大葉大學教育專業發展研究所碩士論文。
17. 徐碧琴(2014)。顧客參與對情緒勞動及情緒耗竭之影響。東海大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
18. 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。
19. 高錦松(2013)。臉書使用動機量表之發展：與人際關係、壓力因應模式之探討。元智大學管理碩士在職專班碩士論文。
20. 張小蓓(2013)。北市國小學童網路、臉書使用行為與網路素養之研究。世新大學廣播電視電影學研究所碩士論文。
21. 張志青(2009)。基層員警工作壓力、休閒調適策略及身心健康之相

- 關研究。明道大學碩士論文。
22. 張躍騰(2012)。警察機關基層員警及基層幹部(分駐、派出所長)工作壓力及工作滿意度差異之研究-以花蓮縣警察局為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
  23. 郭志鴻(2013)。警察情緒勞務負荷與工作滿意之研究-以台北市政府警察局派出所員警為例。中央警察大學行政管理系碩士學位論文。
  24. 郭志鴻(2013)。警察情緒勞務負荷與工作滿意之研究-以台北市政府警察局派出所員警為例。中央警察大學警察政策研究所碩士論文。
  25. 陳宇源(2013)。司法調查人員工作壓力與休閒調適策略之研究。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士學位論文。
  26. 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。
  27. 陳宛如(2013)。航空公司運務人員雇用型態對心理賦能、工作滿足及情緒耗竭影響之研究。世新大學觀光學系碩士班碩士論文。
  28. 陳美麗(2011)。特殊教育學校教師情緒勞務及工作動機與工作滿意之相關研究。彰化師範大學教育研究所碩士論文。
  29. 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。銘傳大學管理學院高階經理碩士學程在職專班碩士論文。
  30. 陳淑華(2014)。國小教師情緒勞務負荷與職場疲勞之相關研究。大葉大學工業工程與管理學系碩士論文。
  31. 廖香梅(2012)。高級中等學校學生社群網路使用行為對同儕關係與學習投入影響之研究-以Facebook 為例。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
  32. 劉皇模(2010)。情緒勞務、工作滿意及工作壓力之相關性研究—以

- 國軍後勤人員為例。國防大學運籌管理學系碩士論文。
33. 劉博升(2014) 。刑事警察工作壓力、組織承諾與工作績效關係之研究—以高雄市政府警察局為例。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
34. 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。國立灣海洋大學碩士論文。
35. 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。
36. 簡浩雲(2013) 。國民中學處室主任工作壓力、情緒勞務與工作倦怠關係之研究。國立臺灣師範大學科技與人力資源應用研究所碩士論文。

## 英文部分

1. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review, *Personal Psychology*, 31, 665-699.
2. Chien, P.Y., & Kyriacou, C., (2004). Teacher stress in Taiwanese primary schools, *Journal of Educational Enquiry*, 5(2), 86-104.
3. 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 Occupational Psychology*, 49, 11-28.
4. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of
5. Gmelch, W. H. (1988). Research perspectives on administrative stress: Causes, reactions, responses and consequences, *Journal of Educational Administration*, 26(2), 134-140.
6. Gmelch, W. H., & Went, B. (1982). Dimensions of stress among University faculty: Factor analysis results from a national study. *Research in Higher Education*, 24 (3), 266~286.
7. 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.
8. Hochschild, A. R., (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Humanfeeling*. Berkeley: Unervisety of California.
9. Ivancevich, J. M., & Matteson, T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*, Glenview, IL: Scott-Foresman.
10. Liu, C., Marchewka, J. T., Lu, J., & Yu, C. S. (2004). Beyond concern: a privacy-trust-behavioral intention model of electronic commerce, *Inform Manage* 2004;42(1):127-42.
11. MacNeil, D. H. (1981). The relationship of occupational stress to burnout. In J. W. Jones, (Ed.), *The Burnout Syndrome*. Park Ridge, IL: London

House Management Press.

12. Maslach, C. (1982). Burnout, the cost of caring. Englewood Cliffs, NJ:
13. Maslach, C., & Jackson, S. E., 1981, the measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
14. Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006).
15. Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1996). The dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
16. Person-environment fit'. In: Coelho, G., Hamburg, D. and Adams, J. (Eds) *Coping and Adaptation*, Basic Books, New York, 316-333.
17. Research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. French, J. R. P., Jr., Rodgers, W. L. & Cobb, S. (1974). Adjustment as
18. Work-family interference, emotional labor and burnout, *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
19. Zapf, D., Vogt, C., Seifeit, C., Mertini, H. and Isic, A. (1999). Emotional Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organization Psychology*, 8(3), 371-400.

## 附錄

### NPA 署長室臉書使用對警察勞務負荷與情緒耗竭之影響

親愛的警察同仁，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NPA署長室臉書對調節警察工作壓力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。

本問卷分成四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：洪銘建博士

研究生：吳憲聲敬啟

## 【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『√』。

一、性別：1. 男 2. 女

二、教育程度：1. 高中職 2. 專科 3. 大學 4. 研究所（含以上）

三、年齡：1. 30歲（含）以下 2. 31-40歲 3. 41-50歲

4. 51歲（含）以上

四、婚姻狀況：1. 已婚 2. 未婚 3. 其他

五、育兒狀況：1. 無小孩 2. 一個 3. 二個 4. 三個(含)以上

六、工作年資：1. 0-5年 2. 6-10年 3. 11-15年 4. 16-20年

5. 21年（含）以上

七、職務：1. 警員(隊員、偵查佐) 2. 巡佐(小隊長)

3. 巡官(分隊長) 4. 警務員或同階之組長、股長

5. 直轄市警務正或同階之組長、股長(含)以上。

八、是否擔任主管職務(如:小隊長、分隊長、所長、組長、副分局長等)：

1. 是 2. 否

## 【第二部分】NPA 署長室臉書使用

1. 您對NPA署長室臉書的使用經驗為：

1. 未曾使用過 2. 6個月以內 3. 6個月(含)以上

2. 您使用NPA署長室臉書的主要目的為:(可複選)

1. 未曾使用過 2. 抒發心情(留言) 3. 分享工作心得

4. 獲取別人的工作經驗 5. 舉發服務單位缺失 6. 建議制度變革

7. 獲知警政署最新規定與制度 8. 與民眾互動 9. 其它

3. 您對NPA署長室臉書的使用頻率為：

1. 未曾使用 2. 很少(未每天使用) 3. 偶而(每天1-3次)

4. 經常(每天3-6次) 5. 總是(隨時觀看)

4. 您平均每天使用NPA署長室臉書的時間為：

1. 未曾使用 2. 30分鐘以內 3. 31分鐘(含)以上

### 【第三部分】工作壓力

	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	我常因主管威權式的領導而有困擾	<input type="checkbox"/>				
2	我常因主管要求績效而有苦惱	<input type="checkbox"/>				
3	我常因上級督勤嚴苛而有心理負擔	<input type="checkbox"/>				
4	我常因與主管意見不同而備感壓力	<input type="checkbox"/>				
5	我會因為年終考績可能無法考列甲等而擔心	<input type="checkbox"/>				
6	我常因外界請託關說而感覺困擾	<input type="checkbox"/>				
7	我常因工作負荷過大而覺得身心俱疲	<input type="checkbox"/>				
8	我常因警察所受的專業教育無法勝任實務工作而困擾	<input type="checkbox"/>				
9	我會因為警察工作具有危險性而憂心	<input type="checkbox"/>				
10	我的能力無法在警察工作中加以發揮	<input type="checkbox"/>				
11	我常因無法照顧家庭而有愧疚	<input type="checkbox"/>				
12	我休假時常會放心不下警察工作	<input type="checkbox"/>				
13	我會因為勤務編排的看法不同而與同事起爭執	<input type="checkbox"/>				
14	我會因為執行勤務時常與民眾不合作的態度而感到困擾	<input type="checkbox"/>				
15	我的家人會因擔心我的警察工作安全而感到不安	<input type="checkbox"/>				

### 【第四部分】情緒勞務負荷

	以下想了解您在學校工作上有關情緒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	平常與民眾的互動會花費我較多的時間	<input type="checkbox"/>				
2	面對特殊案件,我平常會投注更多的時間	<input type="checkbox"/>				
3	整體而言,我每天要花很多時間與同事和民眾互動	<input type="checkbox"/>				
4	警察工作需要表現出特殊的情感	<input type="checkbox"/>				
5	警察工作必須融入一定程度的情感	<input type="checkbox"/>				
6	警察工作呈現特別情感是有需要的	<input type="checkbox"/>				
7	警察工作須有熱情	<input type="checkbox"/>				
8	警察工作須呈現某些強烈的感情	<input type="checkbox"/>				
9	與他人互動時會應因對象的不同而表現出不同的情感	<input type="checkbox"/>				
10	我會隱忍不表達自己真實的感受	<input type="checkbox"/>				
11	我會佯裝表現出非真實自我的情感	<input type="checkbox"/>				
12	在特定情境下我會隱藏自己真正的情感	<input type="checkbox"/>				
13	我會努力揣摩出迎合他人情感的那種感覺	<input type="checkbox"/>				
14	我會嘗試去實際經驗自己必須展現的情緒	<input type="checkbox"/>				
15	我會表現許多不同種類的情感	<input type="checkbox"/>				
16	我可以表達多樣化的情感	<input type="checkbox"/>				
17	與他人互動時我可以表現出很多不同的情感	<input type="checkbox"/>				

### 【第五部分】情緒耗竭

	以下想了解您在警察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，就像從事警察工作久了，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	我對於警察工作感到情緒疲憊	<input type="checkbox"/>				
2	週休二日的前一天,我已感覺到筋疲力竭了	<input type="checkbox"/>				
3	晨起即將面對一整天警察工作時,我感到疲倦	<input type="checkbox"/>				
4	對我而言,整天與同事一起從事警察工作是一種負擔	<input type="checkbox"/>				
5	我從警察工作中感到筋疲力竭	<input type="checkbox"/>				
6	我對警察工作感到沮喪	<input type="checkbox"/>				
7	我覺得警察工作太辛苦	<input type="checkbox"/>				
8	與同事們在同一單位工作是我壓力的直接來源	<input type="checkbox"/>				
9	我對警察工作感到黔驢技窮	<input type="checkbox"/>				

本問卷填答到此結束，感謝您的協助。