

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

探討虛擬社群於電業員工的工作壓力、情緒勞務負荷、
情緒耗竭之研究-以某電業公司嘉義區處為例

**The Research of Mediating Effects of Virtual Community on
Electrical Workers' Work Stress, Emotional Labor Load, and
Emotional Exhaustion- Example of Electrical Company Chiayi
District Office**

研 究 生：陳柏森

指 導 教 授：吳光閔

中 華 民 國 104 年 6 月

南 華 大 學

資訊管理學系

碩 士 學 位 論 文

探討虛擬社群於電業員工的工作壓力、情緒勞務
負荷、情緒耗竭之研究-以某電業公司嘉義區處
為例

陳柏森

研究生：_____

經考試合格特此證明

口試委員：_____

吳光陵
洪錦建
李宜昌

指導教授：_____

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 104 年 6 月 25 日

誌謝

攻讀碩士學位，在我的人生當中是已經決定要去達到的目標之一，在論文寫作過程中，感謝吳院長光閔及洪教授銘建，在百忙中不厭其煩用心指導及解惑，引導學生一點一滴累積論文寫作的實力，論文才能順利完成。

此外學生本身工作內容，平日除了上班外還需要值夜班，感謝班上同學宏明、惠琴、欣毅、淑珮和其他同學在課業上能夠協助我，另外再感謝財裕及幸玉當班代非常的盡心盡力，凝聚本班向心力，使同學們有相互扶持與鼓勵，有助於論文的撰寫。

感謝公司的長官、經理、課長，讓我可以利用工作餘暇來攻讀碩士學位。

最後，感謝我的太太-雅蘭，幫忙我照顧我們剛出生的小孩-松翊，盡可能讓我可以專心的準備學業，讓我無後顧之憂，順利完成學業，真的很謝謝她。

陳柏森 謹誌於家中
民國 104 年 6 月

探討虛擬社群於電業員工的工作壓力、情緒勞務負荷、情緒耗竭之研究-以某電業公司嘉義區處為例

研究生：陳柏森

指導教授：吳光閔

南華大學資訊管理學系碩專班

中文摘要

現今媒體的自由以及社會環境的改變，都是以高標準來檢視國營企業員工的行為，先不論事情真實性，只要是媒體新聞報導出來，容易被擴大解釋，導致負面新聞不斷被搬上檯面，讓國營企業在民眾心目中就只是一個領錢不做事的肥羊。

在目前公司正面臨五年後員工的大退潮，導致人力目前無法補足各單位人力精簡、工作量不減反增，而部份單位屬於 24 小時輪班或值班待命，也因此許多勞務工作使電業員工情緒產生負面，面對國家各項重大政策執行而增加工作壓力，可能導致情緒耗竭及出現倦怠等問題，嚴重者則發生憂鬱症及躁鬱症的相關案件。

隨著科技發達，虛擬社群的迅速普及，讓電業員工在工作結束或下班後多了一項情緒抒壓的方式，透過虛擬社群找到其他單位同事的近況、增進同事的人際關係、交流彼此在工作上的經驗和專業知識，進而與公司其他單位的資訊接軌、在情緒上及工作壓力上也可得到放鬆和舒緩。

因此，本研究以問卷調查方式調查電業員工對情緒勞務負荷、情緒耗竭、工作壓力及虛擬社群黏度的認知，以 PLS 來分析在電業員

工情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭以及虛擬社群的中介效用。

本研究主要發現如下：

- 一、 電業員工的情緒勞務負荷會影響其工作壓力。
- 二、 電業員工的情緒勞務負荷會影響其情緒耗竭。
- 三、 電業員工的工作壓力會影響其情緒耗竭。
- 四、 電業員工的情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭，在使用虛擬社群(台電臉書團)上面反而不顯著，經由訪談填寫問卷對象後，得知結果若能在虛擬社群內容再加入公司相關單位(例如：同心園地、員工福利會以及員工工會)的資訊和元素，就能夠吸引員工增加虛擬社群的黏度，進而紓壓。把研究分析結果建議給相關單位和後續研究的人員，可以運用虛擬社群這個管道提早知道需要協助的員工，給與協助和輔導。

關鍵字：情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭、虛擬社群

**The Research of Mediating Effects of Virtual Community
on Electrical Workers' Work Stress, Emotional Labor
Load, and Emotional Exhaustion- Example of Electrical
Company Chiayi District Office**

Student : Po-Sen Chen

Advisor : Guang-Ming Wu

Department of Information Management

The Graduated Program

Nan-Hua University

ABSTRACT

Today liberal media and the social environment changes, are high standards to examine the behavior of employees of state enterprises, the first thing regardless of the truth, as long as the media coverage it could easily be expanded to explain, lead to negative news continue to be aired, let the state-owned enterprises in the eyes of the public just does not get the money to do things a sheep.

In the five years after the company was facing big tide of employees, resulting in manpower at present unable to make up for all units of human streamline workload increased rather than decreased, while some units belonging to 24 hours on duty or on standby shifts, and therefore a lot of labor to work the electrical industry employees negative sentiment in the face of major policies to increase national execution working pressure

may lead to emotional exhaustion and burnout problems, severe depression and bipolar disorder are related cases

With technological advances, the rapid spread of the virtual community, make electrical industry employees at the end of work or after work, a more emotional way to relieve stress, to find the status of the other co-workers through the virtual community, enhance co-worker relationships, communication experience and expertise with each other in work, and then with the company's other units of information standards, and work on the emotional pressure is also available to relax and soothe.

Therefore, this study survey questionnaire survey of electrical service staff emotional load, emotional exhaustion, stress and cognitive virtual community viscosity to PLS to analyze the emotional labor of employees in electrical load, stress, emotional exhaustion and the virtual community groups intermediary role.

This main findings of this research are:

- 1 the emotional labor load Electrical Company Employees will affect their work pressure.
- 2 The emotional labor load Electrical Company Employees will affect their emotional exhaustion
- 3 Electrical Company Employees work stress can affect their emotional exhaustion
- 4 Emotional labor load electricity industry employees, work stress, emotional exhaustion, in the use of virtual communities (Taipower Facebook group) above but not significant, completed questionnaires via interviews objects, that result if the contents of the virtual

community added company Related units (for example: concentric garden, employee benefits and employee trade unions) information and elements to be able to attract employees to increase the viscosity of a virtual community, and thus relieve the pressure. The results of the research proposal to the relevant units and personnel for further research, you can use the virtual community of the pipeline need help employees know in advance, to give assistance and counseling.

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



目錄

誌謝.....	I
中文摘要.....	II
英文摘要.....	IV
目錄.....	VII
表次.....	IX
圖次.....	XI
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 研究流程.....	5
第四節 名詞解釋.....	6
第五節 研究重要性.....	7
第二章 文獻探討	8
第一節 情緒勞務負荷之相關研究.....	8
第二節 工作壓力之相關研究.....	16
第三節 情緒耗竭之相關研究.....	21
第四節 虛擬社群之相關研究.....	28

第三章 研究方法	33
第一節 研究架構	33
第二節 研究假設	34
第三節 操作型定義	34
第四節 問卷設計	35
第五節 研究對象與抽樣過程	35
第四章 資料分析	36
第一節 基本資料統計分析	36
第二節 信效度分析	46
第三節 測量模式分析	53
第四節 研究假設檢定	56
第五章 結論與建議	58
第一節 結論	58
第二節 建議	59
第三節 研究限制與未來研究方向	60
參考文獻	61
一、 中文部分	61
二、 西文部分	68
附錄、問卷	72

表次

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整.....	9
表 2-2 工作壓力定義彙整.....	16
表 2-3 國內、外學者情緒耗竭定義彙整.....	21
表 2-4 國內、外學者虛擬社群定義彙整.....	28
表 4-1 電業員工性別統計表.....	36
表 4-2 電業員工服務年資統計表.....	37
表 4-3 電業員工年齡統計表.....	38
表 4-4 電業員工級職統計表.....	39
表 4-5 電業員工婚姻狀況統計表.....	40
表 4-6 電業員工養育小孩人數統計表.....	41
表 4-7 電業員工教育程度統計表.....	42
表 4-8 電業員工使用經驗統計表.....	43
表 4-9 電業員工使用目的統計表(複選).....	44
表 4-10 電業員工每週使用時間統計表.....	45
表 4-11 KMO 與 Bartlett 檢定.....	47
表 4-12 信效度分析結果.....	48
表 4-13 測量模式分析結果.....	54

表 4-14 假說檢定之 PLS 路徑係數表.....56

表 5-1 假說檢定結果.....58



圖次

圖 1.1 研究流程	5
圖 3.1 研究架構	33
圖 4.1 路徑分析	57



第一章 緒論

近年來由於社會環境和人民價值觀的扭曲，經濟不穩定再加上新聞媒體過於華眾取寵，加上國營企業背負著社會責任的義務讓國營員工(電業員工)的角色更加被檢視放大，再加上近年公司組織要往事業組織方向來改革，來藉以改善虧損狀況。因此，本研究針對電業員工在執行各項工作業務時且公司又遇到 5 年內員工大退潮及各單位組織人數持續精簡和公司內部結構組織調整，相對的造成各項業務需求日益增加導致工作壓力也愈來愈大。隨著科技發達，虛擬社群的迅速普及，讓員工在情緒抒壓的方式多了一個選擇，所以電業員工使用虛擬社群對情緒勞務負荷、工作壓力及情緒耗竭的影響是值得探討的。

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

第一節 研究背景與動機

隨著高科技時代的來臨，以往需要大量人力才能運作的電業公司，同樣也面臨資訊科技和自動化來取代傳統人力和協助工作管理。就目前的趨勢和環境，以往擁有獨佔市場的國營電業公司，在政府準備陸續開放電業市場自由化，讓民營電業公司加入競爭也間接衝擊國營電業公司

的成員組織，也因此開始了公司事業組織的調整和人力的縮編，以因應爾後各事業體必需承擔營虧自負的情況。再加上 5 年後公司員工陸續大退潮的情況，預見將有人力趕不及填補及專業技術傳承銜接不上的情況發生。種種情況導致員工人力填補不上，間接的工作責任加大，工作上的負荷又累積到變成另一個工作壓力源，也因此讓公司許多優秀人才，因為必需承擔許多工作量而另謀高就，造成公司的內耗損失。還有另一很重要的因素，因為近年政治紛爭，導致經濟不景氣進而造成人民妒忌心態再加上新聞媒體過度扭曲及華眾取寵過度放大，背負著公務員的身份因此承受相當高標準的社會期許和壓力，不論在工作及個人行為上，都容易被媒體拿來炒作只為了收視率符合人民的口味，就算是事實不是如此。尤其每當到了年底企業發放年終時，某國營電業公司更是被批評的對象，而被政府相關督導機關，進行全面性的檢討，使電業員工的社會地位更受到批評，相對的情緒和壓力會更大。

工作壓力和情緒耗竭(emotional exhaustion)是緊密交扣的，其通常會讓人們感到情緒耗竭、人格解體以及個人工作成就感低落進而產生工作倦怠(burnout)，尤其是擔任執行具有危險性的工作時，都是戰戰兢兢，不容一絲差錯，因而產生高工作壓力。長期情緒失調結果與過重之情緒勞務負荷便會造成「情緒耗竭」的情況發生，進而嚴重影響其對工作投

入之熱忱(沈宗柏, 2014)。情緒勞務工作產生的情緒耗竭帶來專業倦怠，影響組織內部顧客—員工的工作滿足，進而影響員工的工作表現(陳妍辰, 2003)。陳錫陽(2013)也談到說壓力會造成緊張和焦慮跟與人衝突等心理、生理或行為方面的異常，在組織內如果員工感到工作壓力，勢必對工作品質、績效和身心健康以及人際關係間的和諧，都將產生不良的影響。

減輕情緒耗竭的重要方法就是減少或舒緩員工的工作壓力及其情緒勞務的負荷，但在現今環境要減少工作壓力是很難以達成的，但要找到工作壓力釋壓及減少情緒勞務負荷的方法是有的(陳怡君, 2012)。社群交流能幫助減緩上班族的情緒壓力，進而提升其工作態度，再者是網路閒逛的行為會增加的都是工作壓力大的員工。因此，本研究將探討電業員工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。進一步將研究結論與建議，提供給公司相關的單位，能夠讓虛擬社群的功能運用在員工上面，協助解決員工的問題。

第二節 研究目的

隨著網際網路的普及化，各種類型的虛擬社群在這幾年大量的掘起早已和人們日常生活環境合為一體，本研究將探討虛擬社群在電業員工這個工作群組裡的作用，並依據研究問題的發展來了解電業員工利用虛擬社群舒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、 探究電業員工的情緒勞務負荷是否會影響其工作壓力。
- 二、 探討電業員工的情緒勞務負荷是否會影響其使用虛擬社群。
- 三、 分析電業員工的情緒勞務負荷是否會影響其情緒耗竭。
- 四、 探究電業員工的工作壓力是否會影響其使用虛擬社群。
- 五、 探討電業員工的工作壓力是否會影響其情緒耗竭。
- 六、 了解電業員工使用虛擬社群是否會影響其情緒耗竭。

第三節 研究流程

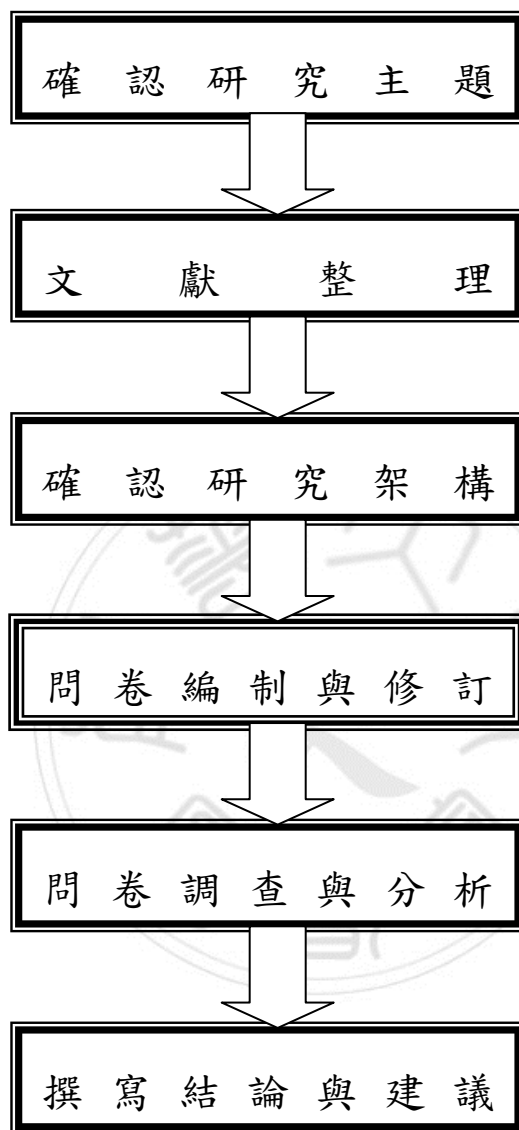


圖 1.1 研究流程

第四節 名詞解釋

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

一、電業員工是對在台灣電力公司的工作人員的稱呼，包括評價人員和分類人員。其職責是提供國家人民用電穩定度，穩定國家經濟發展基礎，社會民生安定，有時亦參與天災造成之電力受損搶修等工作。

二、情緒勞務負荷

電業員工平日執行工作任務時，不論是平時或是緊急事故搶修時，而容忍、假裝和控制個人內心真實情緒感受，只為了達到長官所要求的績效做努力，進而造成工作情緒負荷。

三、工作壓力

電業員工工作壓力常來自工作業務多、臨時緊急任務、災害搶修以及國家上級長官關切，在溝通上出問題、嚴重時有牽連到人員性命安全，執行任務是否能在時效性內達成，而造成工作壓力。

四、情緒耗竭

本研究所稱電業員工的情緒耗竭乃指：「電業員工長期處於高危險及高壓力的工作環境之中，面對情緒且缺乏釋放管道，以致產生消極態度喪失活力及身心疲憊，而造成情緒上精力耗盡的狀態。」

五、虛擬社群

透過網際網路表達溝通的人、交流互動及建立人際關係。就虛擬社群而言，個人對社群網站的信任感及連續使用持續增加；使用度高的人將會花更多時間停留在特定的社群網站(沈宗柏，2013)。

第五節 研究重要性

現在社會價值觀的扭曲讓國營員工變成了過街老鼠，員工每個人無不繃緊神經，深怕又被新聞媒體過度放大，再加上五年後公司將面對大退潮以及組織改革，使得組織人員精簡，讓每人工作量變大，身兼數職，因此過多差勤工作將導致電業員工情緒勞務負荷的發生而增加電業員工工作壓力，導致產生情緒耗竭且出現工作倦怠，而不利於執行各項工作業務，嚴重者則發生憂鬱症及躁鬱症的相關案件。希望電業員工可以透過虛擬社群進行情感交流、增進人際關係及分享工作經驗及專業知識交流，在情緒和工作壓力可以紓緩。本研究將有幫助分析虛擬社群在電業員工情緒勞務負荷、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公司管理者將虛擬社群應用在員工的情緒管理、專業發展可以及早發現需要協助的員工給與轉介輔導，避免遺憾發生。

第二章 文獻探討

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

第一節 情緒勞務負荷之相關研究

壹、 情緒勞務負荷的定義

身為第一線的服務人員扮演的角色，為了提升顧客滿意的目的，在工作組織的要求下，必須控制自身行為以展現合宜情緒，凡是工作中發生人際關係與情緒互動的過程，為了完成組織任務，就會產生情緒勞務(張純子, 2010)。而吳忠祐、鄭伯璦(2003)也提到，情緒勞務所造成的影響，小則牽連到個人身心健康，大則牽連到整個組織的運作。高情緒勞務工作者的工作績效、工作滿足感低，較不快樂、無自尊、容易沮喪及情感不和諧，長期的情緒勞務負荷情形，使其內在真實感受和情緒勞務兩者出現異化(self-alienation)現象，長期下來，會導致工作倦怠，個人的情緒耗竭。

以下就國內、外學者所下的情緒勞務負荷定義彙整如表 2-1。

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整

學者(年份)	定義
Ashforth & Humphrey (1993)	情緒勞務負荷為：「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。」
Morris & Feldman (1996)	「個體在人際交流過程中，為了呈現出組織所期待的情緒表現所做出的努力、計畫與控制」
Grandey(2000)	情緒勞務是工作者在工作中，自我情緒感覺的調整及適當的情緒表現，來符合組織目標的其中一種勞務付出過程。
Thompson & Callaghan(2001)	「情緒勞務者」，從過去被想像為「受到有限教育、專門執行別人告知標準行為的勞工」(stupid worker)」轉變為「受過教育、具有獨立意識的員工(educated employee)」。
Diefendorff & Richard(2003)	情緒勞務是指員工應遵守情緒表達規範(display rule)，在工作上作適當的情緒表達，也就是員工雖然有負面的情緒感受，也要表現出正面的情緒(如：熱誠、積極、歡樂)而壓抑負面的情緒(如：失去耐心、暴躁)，以表達出親切友善的態度及吸引顧客的再次光臨。

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

<p>吳宗祐(2003)</p>	<p>情緒勞務為「一種心力上的付出—它是個人在自身狀況與工作環境的交互作用下，為了工作上所需的情緒調節所付出的心力」。</p>
<p>簡奴潔(2004)</p>	<p>情緒勞務就是員工為了符合企業組織之規範與要求，必須掩飾自己內在心情，以求表現出達到合宜的行為，這種為達到組織所要求之規範，而可能產生之內在情緒與外在行為表現不一致之現象。</p>
<p>吳清山、林天祐 (2005)</p>	<p>情緒勞務係指個體控制自身的情緒並使用語言與肢體動作，以創造出足以讓顧客感到關懷、安全以及心情愉悅的一種工作表現。</p>
<p>吳嘉澤(2006)</p>	<p>情緒勞務的工作者是一種為了達成組織營利與目標，必須控制個人情緒並表達出組織所要求的特定情緒狀態。</p>

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

<p>李新明、陳蜜桃 (2006)</p>	<p>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。</p>
<p>田育昆(2007)</p>	<p>情緒勞務是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。</p>
<p>李卿雲(2011)</p>	<p>情緒勞務為遵照組織規範，在顧客面前展現合宜的情緒狀態。</p>
<p>周惠櫻(2012)</p>	<p>情緒勞務為員工經歷情緒失調時，藉由表層偽裝或深層偽裝的情緒勞務表現，來調整自我的情感表現，以達到符合組織所要求的情緒表達。</p>
<p>王智杰(2012)</p>	<p>情緒勞務負荷為工作者在與人互動的過程中，為了達到組織目標及要求，管理或調整自己的情緒感受，而表現出適當的表情、行為所付出的心力。</p>

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

<p>陳書梅(2012)</p>	<p>情緒勞務是一種需要心智與情感的協調 方可完成的工作，個人必須改變或管理情緒，以使這些情緒合宜地表現在特定 的情境、角色或預期的組織行為中。</p>
<p>周惠櫻(2012)</p>	<p>情緒勞務為員工經歷情緒失調時，藉由表層偽裝或深層偽裝的 情緒勞務表現，來調整自我的情感表現，以達到符合組織所要求的情緒表達。</p>
<p>萬光滿(2013)</p>	<p>情緒勞務是指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>
<p>林立婷(2014)</p>	<p>情緒勞務為工作上人際關係應對產生情緒、精神過度消耗並引發對於工作之疲倦、精神疲累等現象。</p>
<p>黃煥超(2014)</p>	<p>情緒勞務指在工作中進行人際互動時，基於工作考量，必須管理或控制自己的情緒，表現符合組織要求的情緒狀態，以達成組織目標，並以情緒表達要求、情緒多樣性以及情緒表層行動、情緒深層行動來探討。</p>

表 2-1 情緒勞務負荷定義彙整(續)

周淑貞(2015)	情緒勞務定義為在學校職場上，與學生、家長、學校行政長官以及同儕間頻繁互動的過程中，國小教師必須能覺察自己及他人情緒的變化，運用策略轉換情緒，表現出適當的情緒，來符合學校所要求的 任務目標。
-----------	---

資料來源:修自沈宗柏(2013)、林尚平、吳建明、湯大緯(2006)、本研究整理。

本研究將情緒勞務負荷定義為電業員工在平日工作業務繁重時，所擔負的內外真實情緒感受和表現，所造成的工作情緒負荷。

貳、 情緒勞務負荷的工作類型

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

根據工作分類表可知電業員工所屬工作，屬特定服務工作者中之高情緒勞務的電訊操作員。因在工作的過程中，為維護供電品質的穩定性，且在天氣災害和人為因素造成的火災，值班(輪班)人員皆在第一時間立即投入修復或斷電，所以電業員工和電訊操作員是同一類型。均需隨時處於高情緒勞務的工作氛圍中，隨時保持待命狀態，來應付可能發生的情況。

陳秀玲(2009)從 Morris & Feldman (1996) 的情緒勞務構面上再從情緒表達之過程至情緒表達之結果來加以觀察，整理下列四點：

(一) 情緒表達的頻率 (frequency of emotional display)：情緒表達的頻率是最常用來檢測情緒勞務的構面，在 Wharton & Erickson(1993)的研究發現顧客較喜歡跟能讓員工散發出尊重、信任跟喜好的組織做生意。所以組織會極重視員工與顧客之間互動的次數，當工作角色所要求適當的社交情緒愈多，則造成員本身的情緒勞務也會愈多。

(二) 對情緒規則的注意程度 (attentiveness to required display rules)：所謂情緒規則是指組織要求員工表現出一定的情緒規則，而在交易過程中如果員工對情緒規則的需要注意程度愈高，則員工更須投入更多的心力和體力，這樣也會造成其情緒勞務愈多。(三) 情緒表達的多樣性 (variety of expressed emotions)：大部分情緒勞務員工只需呈現正面、中立或負面的其中一種情緒，可是某些員工卻必須因應工作情形的變化，而改變原有的情緒狀態，如果在特定的期間內員工的情緒表達須隨著時間而有所變化時，此時員工需付出更多的努力及精神去調整內心真實的情緒，以符合組織的要求。因此，情緒表達愈多樣化，情緒勞務也會愈多。(四) 情緒失調 (emotional dissonance)：指所表達的情緒狀態符合情緒規則，但卻無法與內在情緒相同時，而會產生情緒失調。

所以在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，長期累積下來，會導致工作倦怠，使個人的情緒耗竭(沈宗柏，2013)。因此電業員工平日業務繁多，再加上國家各項政策推行下(例如：太陽光電的業務爆增)，又正準備開始五年內的大退潮，勢必短時間內無法銜接，專業經驗傳承會出現斷層，如此下來情緒勞務負擔持續增加，反而讓員工在執行高危險工作時會增加工安事故的機率。

第二節 工作壓力之相關研究

壹、 工作壓力的定義

「壓力」一詞最早來自於物理學與工程學上所使用的名詞，其用意是指物體其受到外力作用所產生的一種抗力（張德聰，1992），但現今的環境中，壓力已是心理學、生理學、醫學、教育等不同領域研究者所聚焦的方向。

藍采風(1982)提到壓力是在某種情況下個人覺得受到某種程度的威脅。再者壓力是一種調適反應，是外界的動作、情況以及事件對個人產生特殊生理或心理的要求所造成的結果，而且這種反應是以個人的特質和心理歷程為中介(Ivancevich & Matteson, 1980)。吳英璋(1991)指出壓力是在個人的因應能力與環境要求呈現不平衡時才反應出來的，也就是個人不需要花額外的心力就能應付環境要求，則不會有壓力情緒反應出來。以下就國內、外學者所下的工作壓力定義彙整如表 2-2。

表 2-2 工作壓力定義彙整

學者(年份)	定義
French 等人(1974)	工作壓力是指個人能力、可用資源與工作需求三者之間的差距所產生的現象。
Cooper & Marshall (1976)	工作壓力係指環境因素對個人直接的衝擊與影響及個人對壓力源產生行為反應的現象。
Gmelch (1988)	工作壓力是工作環境中的任何特徵對個體所造成的一種脅迫感，包含生理與心理兩方面。

表 2-2 工作壓力定義彙整(續)

藍采風 (1982)	工作壓力是指工作環境的特性，對個體造成脅迫，使個體感到必須付出額外的精力與保持身心平衡的一種現象。
侯望倫 (1984)	工作壓力是工作環境的特質，對工作者產生特殊生理或心理上的要求而造成的結果。
朱敬先 (1992)	工作壓力可歸納為：1. 工作壓力是由於個人資源不能相配合所造成的。2. 工作壓力適足以干擾個人的工作環境特性。3. 工作壓力是個人在煩亂環境所產生的反應。
吳宗立(1996)	工作壓力是因工作相關情境因素引起的壓力。
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。
葉兆祺 (1999)	工作壓力為「個體面對工作情境時，為因應工作環境要求與自我期望，在生理與心理上產生的失衡的狀態」。
黃婉菁 (2002)	工作壓力為個體自我知覺的工作狀態，個體在工作環境下，由於工作環境、工作角色、人際關係、工作性質等特質的互動，而在生理、心理、情緒及社會上產生不適的感覺，而此感受亦與個人的自我知覺、資源及需求評估、認知有關。

表 2-2 工作壓力定義彙整(續)

<p>洪文章 (2005)</p>	<p>工作壓力就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。</p>
<p>陳淑君、陳殷哲 (2013)</p>	<p>工作壓力定義為：在工作環境中因各種工作上的威脅或阻礙的刺激，直接或間接影響工作者本身產生負面的生理、心理或行為上的狀態。</p>
<p>張媛甯、蘇杏娥 (2013)</p>	<p>工作壓力定義為：教師在學校工作情境中，對於自身工作環境改變或要求，知覺到具有威脅性和壓迫性，導致個體無法適應，產生生理與心理上的緊張狀態與消極、負面的情感，而本研究之工作壓力更聚焦在教師參與教師專業發展評鑑時所產生之工作壓力感受。</p>
<p>汪美伶、陳玉蓮 (2014)</p>	<p>工作壓力視為個體於工作情境裡所知覺到的外來壓力事件，經個人本身能力衡量評估認知後，其所帶來的改變引起有關個體的壓力反應。</p>

表 2-2 工作壓力定義彙整(續)

林家弘(2014)	「工作壓力乃是個體(工作者)與環境(職場)此關係脈絡中所產生，且工作壓力是一主觀的感受，是一複雜的動態歷程。
-----------	--

資料來源：修改自沈宗柏(2013)及本研究整理。

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

貳、 學者們對壓力理論模式的看法

大致分成「生物心理社會」(Biopsychosocial)模式，「個人—環境相適」(Person-environment Fit)模式及「壓力循環」(Stress cycle)模式。歸納以上不同的壓力理論模式，可得到以下的結論： 1.在長期的壓力下，如果沒有得到紓解，可能就會產生倦怠，使個體產生嚴重的身心疾病。 2.環境是壓力很重要因子。 3.雖然學者們提出不同的壓力理論模式，基本影響因素不外乎社會、工作情境、個人等因素，及生理生物與心理社會兩方面。 4.壓力刺激是多向度的，不是僅有單一人格特質所能解釋的，也可由不同因素交叉作用所產生(郭峰偉，2000)。

綜合以上研究得知，工作壓力是工作者因人格特質的不同，面對工作環境的規範或期許，而產生生理或心理緊張或不舒服的狀態。因此，本研究將電業員工的工作壓力定義為「在執行各項工作業務和國家政策推行又加上遇到人員大退潮人力填補不及之下，所面對的壓力已超過原本壓力下，心理及生理產生不適或無法負荷」。



第三節 情緒耗竭之相關研究

壹、 情緒耗竭的定義

情緒耗竭 (emotional exhaustion) 是身心健康狀況的重要依據之一，是個人長期處在高工作壓力下所產生的消耗反應和工作生活品質 (quality of work life) 的提升與組織功能的發揮息息相關，因此值得重視 (吳宗祐、鄭伯璦，2006)。Maslach 是情緒耗竭研究的開路始祖，他們將情緒耗竭視為是精疲力竭 (burnout) 的初期症狀，當個人在工作中與人互動時，被交付過多的情緒要求 (excessive emotional demand)，但卻無力負荷，就會出現情緒過度釋放、情緒能量耗盡等情緒耗竭的現象，並進而產生去人化 (depersonalization) 與個人成就感降低 (reduced personal accomplishment) 等更嚴重的症狀 (吳宗祐、鄭伯璦，2006)。

以下就國內、外學者所下的情緒耗竭定義彙整如表 2-3。

表 2-3 國內、外學者情緒耗竭定義彙整

學者(年分)	定義
Freudenberger (1974); Maslach(1982)	情緒耗竭指的是員工感受工作對個人能力、精力及情緒的過度要求，導致員工感到精疲力竭，在工作上束手無策及情緒耗弱的一種狀態
Maslach & Jackson(1981)	情緒耗竭(emotional exhaustion)意指：「員工的情緒資源被耗盡，使他們覺得心理層面上無法再給予自己資源的狀態」
Cordes & Dougherty (1993)	情緒耗竭是種讓人感到毫無精力在工作上，且心理資源因長期消耗的狀況下已無法恢復。

表 2-3 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

(Shirom 1989)	<p>情緒耗竭(Emotional Exhaustion)則是身體疲倦的感覺，在心理上就像是一種被榨乾了似的感受，它常是工作超出負荷，藉由情緒表達的模式。</p>
Moore(2000)	<p>認為情緒耗竭是表示員工已無多餘的精力且身心疲累的負面特徵。</p>
張曉春(1983)	<p>情緒耗竭是一種過程，是因為長期或過度的工作壓力所引起的，造成工作人員對工作的疏離，以冷漠、憤世嫉俗等防禦性態度與行動抗衡工作壓力。</p>
徐木蘭(1984)	<p>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。</p>
郭生玉(1990)	<p>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。</p>

表 2-3 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

<p>黃臺生(2001)</p>	<p>情緒耗竭就是職業倦怠之情緒耗竭構面係個體 生活上的壓力及工作情緒上的感受，出現身心 緊張或調適不當的負面行為，對個體身心健 康、心理感受、家居生活、親情、生產力、工 作績效、工作士氣等產生不利的影響，嚴重的 會出現缺勤或離職現象。</p>
<p>翁志成、簡俊成 (2002)</p>	<p>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。</p>
<p>顏耀南(2002)</p>	<p>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。</p>
<p>李晉男(2002)</p>	<p>情緒耗竭是指因為個人、工作環境或其他因素 的影響，而逐漸感受到生理上或情緒上的耗 竭，並以消極的態度對待上司、同事或部屬， 以及工作動機與成就感降低。</p>

表 2-3 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

<p>戴秀卿(2003)</p>	<p>情緒耗竭是指缺乏精力且覺得心理資源已經耗盡的感覺，它會增加退縮行為的次數，並且讓生產力降低，是一種工作壓力下產生的反應，通常被視為工作倦怠的主要成分。</p>
<p>羅玉雲(2007)</p>	<p>情緒耗竭是指使個體缺乏活力而且感到情緒資源耗盡，經常伴隨著挫折、緊張的感覺，所以員工會在心理層面上自認為無法致力於工作。</p>
<p>黃新福、黃良傑 (2008)</p>	<p>情緒耗竭就是個體因長期或過度的工作壓力，引發身心緊張；造成個體在生(心)理、行為及態度等發生負向改變，造成個體的表現遠離原本的行為模式，而以冷漠和憤世嫉俗等防禦的態度與行動來抗衡工作壓力。</p>
<p>慮志榮(2008)</p>	<p>情緒耗竭乃指個體因為長期或過度面對情緒工作壓力，以致情緒資源消耗殆盡而喪失精力及身心疲倦的狀態。</p>

表 2-3 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

<p>高淑秋(2009)</p>	<p>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。</p>
<p>王崇昱(2010)</p>	<p>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。</p>
<p>黃玉琪(2012)</p>	<p>情緒耗竭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</p>

表 2-3 國內、外學者情緒耗竭定義彙整(續)

周維康(2013)	情緒耗竭是員工因為工作而感到身心疲倦，或個人情緒低落以致沒有精力的感覺，因此不能有效地從事工作。
易健惠(2013)	情緒耗竭係指教育人員在工作時經常感到心理、生理疲憊，情感上有被壓榨殆盡而無法再奉獻自己心力的感覺。
陳宛如(2013)	情緒耗竭為工作倦怠、失去熱情，並且覺得在工作上已經耗盡所有心力，無法再持續下去的感受。

資料來源：修自沈宗柏(2013)及本研究整理。

情緒耗竭的相關理論

Maslach (1982) 針對專業助人行業發展出一個工作耗竭量表，主要包含三個構面，分別為：(1) 情緒耗竭 (emotional exhaustion) — 缺乏工作熱誠，且通常伴隨著強烈的挫折感和緊張。(2) 乏人性化 (depersonalization or dehumanization) — 傾向將人視為物件，並表現出情緒麻木和與人疏離的情形，尤其是對案主和同事。(三)降低個人成就感 (diminished personal accomplishment) — 乃對自己產生負面的評價，感覺無助，以及降低自尊(蘇守謙，2000)。

綜合以上國內外學者論點，情緒耗竭常情發生在工作環境中個人心裡生理超出負荷產生適應不良外，也造成工作效率降低。本研究將電業員工情緒耗竭定義為當電業員工面對工作量超出個人情緒負荷，使員工感到精疲力盡導致產生負面想法而影響工作態度。



第四節 虛擬社群之相關研究

壹、 虛擬社群的定義

虛擬社群一詞在 Howard Rheingold 於 1993 年出版的「虛擬社群」一書被介紹。Rheingold 認為虛擬社群是一群人在網路上從事公眾討論，經過一段時間，彼此擁有足夠的情感之後，所形成人際關係的網路。Rheingold (2000) 認為虛擬社群是一種新型的社會組織，並有以下四種特質：1. 表達的自由；2. 缺乏集中的控制；3. 多對多的傳播；4. 成員出於自願的行為。在虛擬社群有許多人可以交流及事情的經驗分享討論。現代人在現在資訊發達可利用網路找到共同興趣的網友，在情感上可以暢所欲言，情緒不好時，可以得到宣洩與舒緩。以下就國內、外學者所下的虛擬社群定義彙整如表 2-4。

表 2-4 國內、外學者虛擬社群定義彙整

Rheingold (1993)	虛擬社群為：虛擬社群是一種在網際網路的社會聚集，當擁有足夠的使用者在其中進行長期且充分的公眾討論及情感交流，在網際空間中形成了一個以電腦為單位的電腦社群。
Rheingold (1993) & Baym (1995)	由參與者給了社群意義，所以虛擬社群可說是一個存在的實體 (real entity)。
Adler & Christopher (1998)	虛擬社群是透過網路與其他人進行溝通和交流，彼此分享共同的興趣，透過這樣的活動，參與者與社群其他成員建立了關係和社群結合為一個整體組織。

表 2-4 國內、外學者虛擬社群定義彙整(續)

Fernback (1999)	<p>虛擬社群為一種在網際空間中經由一次次在某特定環境中（如：交談）互相接觸及討論相同興趣主題所產生出的社會關係。</p>
George (2002)	<p>虛擬社群不像傳統社群一樣具有實體形式，雖然無法看見但卻實存的社交關係，人們透過網路便能進行溝通。</p>
莊道明(1998)	<p>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。</p>
吳齊殷 (1998)	<p>虛擬社群僅僅是網路技術所創造出來不同的「社群」表現形式，其內涵仍與現實社群相同，都是社會性的關係網絡所建構而成的。</p>
黃貝鈴(2000)	<p>虛擬社群是由一群擁有共同興趣或是經驗的人，藉由各種不同形式的網路媒介例如討論群組、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、分享訊息。</p>

表 2-4 國內、外學者虛擬社群定義彙整(續)

<p>許小慧、張博昌 (2000)</p>	<p>虛擬社群具備「互動溝通」的功能，互動不僅是網站與會員，還包括企業與客戶，更重要的是提供網友間交流的舞台，讓彼此具有高度關連性、主動建立約定關係等自我認同。</p>
<p>陳柏任(2011)</p>	<p>虛擬社群為一群擁有共同興趣的網路使用者，透過一個公開的網路空間進行各種不同意見交換，以及資訊共享進而發展出的人際關係網路。</p>
<p>彭姿文(2012)</p>	<p>虛擬社群是由一群足夠的成員透過網路空間，以不同的身份及關係進行交流與分享，形成一種互動之群體。</p>
<p>黃盟文(2013)</p>	<p>虛擬社群可視為一群具共同興趣而藉由網路溝通的集告體。</p>
<p>蔡政龍(2013)</p>	<p>虛擬社群是許多相同興趣或經驗的行為者們藉由虛擬社群網路平台，進行意見交流、經驗分享，以及互惠關係所形成的人際關係網路。</p>

表 2-4 國內、外學者虛擬社群定義彙整(續)

張喻荃(2014)	虛擬社群為一群擁有共同特質、喜好或興趣的人，利用網際網路上的平臺做為媒介，進行溝通與分享資訊，並提供社交上的支持，資訊交換以及歸屬感，進而形成一個能夠成長、且擁有自己運作方式的群體。
-----------	---

資料來源：修改自沈宗柏(2013)及本研究整理。

整理表 2-4 所述，許多研究學者認為虛擬社群不外乎就是需要人員組成群組才有辦法成為虛擬社群，透過虛擬社群可增加人際關係，面對種種所遭遇的問題，都可連上網路來分享及探索。本研究主要測量電業員工對於虛擬社群使用所花費時間、是否願意繼續使用社群網站，並推薦給他人。

虛擬社群範圍廣大，現行的部落格亦或是網路遊戲也都是虛擬社群之一，網路上來源分佈廣泛的成員們成功的跨越了文化和地區的限制，完全開放給各種形式的人們來使用(沈宗柏,2013)。

Hagel 和 Armstrong (1997) 分別從互動基礎和消費者環境角度將虛擬社群分為不同的形式。首先從互動層面而言，依據人類的四大基本需求可將分為以下四種類型：

(1)興趣型社群：社群成員通常針對某些事物有共同的興趣，因而聚集在一起，過去早期的虛擬社群網站多是建立在共同的興趣上；

(2)人際關係型社群：吸引具有相同生活經驗的人彼此分享，因而形成的網路連結，使他們能夠超越時空限制而建立有意涵的人際關係；

(3)幻想型社群：這類型的群組通常是充滿幻想及娛樂的新奇空間，提供參與者無限想像的空間；

(4)交易型社群：群組參與者在線上進行「交換」情報的行為，滿足了「交易」需求。

貳、 虛擬社群黏度的相關理論

有關於虛擬社群黏度文獻不多，就虛擬社群來說，虛擬社群的黏度可提升個人對社群網站的認同感並持續在虛擬社群上的使用，虛擬社群黏度高的人將有較大的機率是停留在特定的社群網站(沈宗柏，2013)，黏度是指長時間的瀏覽、瀏覽內容、到訪次數，這三種黏度元件彼此之間具有互補性，當其中一個元件較低時，另一個元件可以互補並同樣的產生黏度(Allison et al. 1999)。

本研究將黏度定義為讓社群成員有興趣及願意繼續使用社群網站，並分享給他人。

第三章 研究方法

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

第一節 研究架構

本研究目的主要探討當電業員工的情緒勞務負荷、情緒耗竭及工作壓力大與使用虛擬社群是否會讓員工在壓力方面可以釋壓，本研究架構圖如圖 3-1 所示。

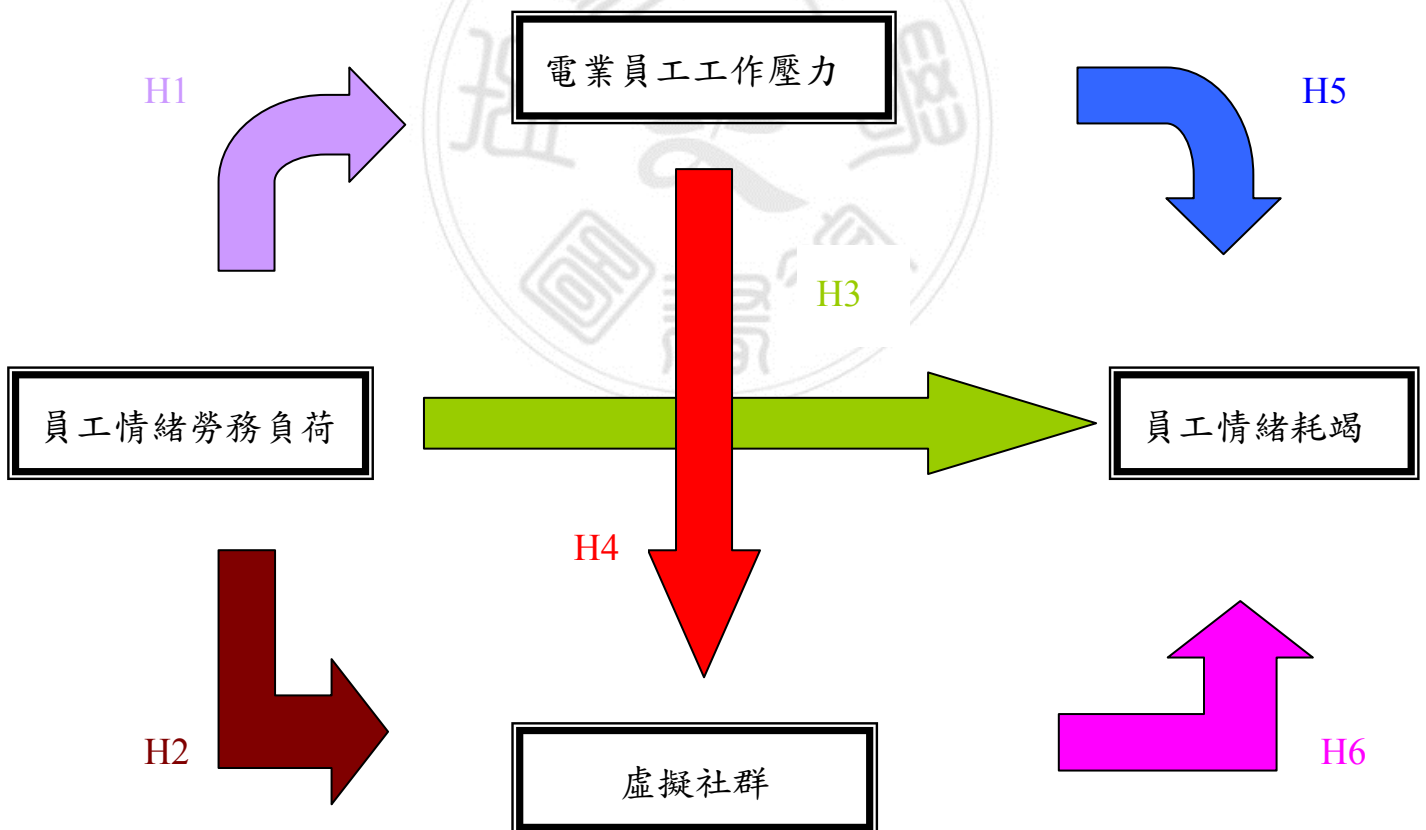


圖 3.1 研究架構

第二節 研究假設

基於研究架構的發展，本研究提出相關假說的說明如下：

假設1：電業員工的情緒勞務負荷會影響其工作壓力。

假設2：電業員工的情緒勞務負荷會影響其使用虛擬社群。

假設3：電業員工的情緒勞務負荷會影響其情緒耗竭。

假設4：電業員工的工作壓力會影響其使用虛擬社群。

假設5：電業員工的工作壓力會影響其情緒耗竭。

假設6：電業員工使用虛擬社群會影響其情緒耗竭。

第三節 操作型定義

(一)、情緒勞務負荷

本研究將電業員工考量進去，在平日除了工作業務繁重時，所承受工作壓力於內心真實感受及各項國家政策影響，使真正情緒導致身心靈超出負荷。

(二)、工作壓力

本研究將電業員工在執行各項勤務任務與政策推行導致人員精簡之下，所面對的壓力已超過原本壓力下，心理及生理產生不適或無法負荷。

(三)、情緒耗竭

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

(四)、 虛擬社群

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

第四節 問卷設計

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

第五節 研究對象與抽樣過程

本研究以有虛擬社群使用經驗的電業員工為主要的研究對象。抽樣過程利用放假之餘，協請各單位同事幫忙，經各單位同事同意後進行網路 google 問卷及紙本問卷調查，抽樣調查期間為 2015 年 04 月 22 日至 2015 年 04 月 30 日總共發放 114 份紙本問卷及 60 份網路問卷，共回收網路問卷 54 份，紙本問卷 114，回收率為 96.6%，回收後再審查其中填答不完整或無虛擬社群經驗的予以剔除，剔除無效問卷共計 44 份，實際有效問卷為 124 份，有效回收率為 73.8%。

第四章 資料分析

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

第一節 基本資料統計分析

本研究以 124 份有效問卷，先做基本資料統計分析，再利用 SPSS 進行信效度檢測、最後以 PLS 結構方程做路徑分析進行研究假說的檢定。

壹、電業員工性別統計表

從表 4-1 得知男性有 111 人，占總百分比為 89.5%；女性有 13 人，占總百分比為 10.5%。

表 4-1 電業員工性別統計表

選項	人數	百分比%
男	111	89.5%
女	13	10.5%
合計	124	100%

貳、 電業員工服務年資統計表

從表 4-2 得知服務年資未滿 5(含)年人數為 38 人，占總百分比為 30.6%；服務年資 6-10 年人數為 58 人，占總百分比為 46.8%，判斷使用虛擬社群主要落在此兩個階段為主。

表 4-2 電業員工服務年資統計表

選項	人數	百分比%
未滿 5(含)年	38	30.6%
6-10 年	58	46.8%
11-15 年	14	11.3%
16-20 年	7	5.6%
21 年以上	7	5.6%
合計	124	100%

參、 電業員工年齡統計表

從表 4-3 得知年齡 31~35 歲為 34.7 人，占總百分比為 34.7%，其次 36~40 歲為 26 人，占總百分比為 21%，推測使用虛擬社群年齡主要分在這 31~40 歲。

表 4-3 電業員工年齡統計表

選項	人數	百分比%
25 歲(含)以下	1	0.8%
26~30 歲	15	12.1%
31~35 歲	43	34.7%
36~40 歲	26	21%
41~45 歲	18	14.5%
46 歲(含)以上	21	16.9%
合計	124	100%

肆、電業員工級職統計表

從表 4-4 得知級職主要以分類 5 等以下(含評價 11 等以下)人數為 54 人，占總百分比為 43.5%，其次為分類 8~6 等(含評價 12 等以上)人數為 49 人，占總百分比為 39.5%。

表 4-4 電業員工級職統計表

選項	人數	百分比%
分類 9 等以上	16	12%
分類 8~6 等(含評價 12 等以上)	49	39.5%
分類 5 等以下(含評 價 11 等以下)	54	43.5%
聘僱	5	4%
合計	124	100%

伍、 電業員工婚姻狀況統計表

從表 4-5 得知電業員工已婚雙薪,有子女為 41 人, 占總百分比為 33.1%, 其次電業員工未婚,沒有子女為 39 人, 占總百分比為 31.5%。

表 4-5 電業員工婚姻狀況統計表

選項	人數	百分比%
未婚, 沒有子女	39	31.5%
未婚, 有子女	1	0.8%
已婚單薪, 沒有子女	15	12.1%
已婚單薪, 有子女	14	11.3%
已婚雙薪, 沒有子女	13	10.5%
已婚雙薪, 有子女	41	33.1%
其他	1	0.8%
合計	124	100%

陸、 電業員工養育小孩人數統計表

從表 4-6 得知電業員工無養育小孩人數為 54 人，占總百分比 43.5%，其次為養育小孩 2 人為 44 人，占總百分比為 35.5%。

表 4-6 電業員工養育小孩人數統計表

選項	人數	百分比%
無	54	43.5%
1 人	16	12.9%
2 人	44	35.5%
3 人以上	10	8.1%
合計	124	100%

柒、 電業員工教育程度統計表

從表 4-7 得知電業員工大學畢業為 64 人，占總百分比為 51.6%，其次專科畢業為 32 人，占總百分比為 25%。

表 4-7 電業員工教育程度統計表

選項	人數	百分比%
高中(高職)	5	4%
專科(二專、五專)	32	25%
大學(二技)	64	51.6%
碩士	23	18.5%
合計	124	100%

捌、 電業員工使用虛擬社群經驗

從表 4-8 得知使用經驗統計表，使用經驗 1 年(含)以下者為 44 人，占總百分比為 35.5%，其次為 2 年為 43 人，占總百分比 34.7%。

表 4-8 電業員工使用經驗統計表

選項	人數	百分比%
1 年(含)以下	44	35.5%
2 年	43	34.7%
3 年	10	8.1%
3 年以上	27	21.8%
合計	124	100%

玖、電業員工使用虛擬社群目的統計表(複選)

表 4-9 電業員工使用目的統計表(複選)

選項	人數
抒發心情(留言)	48
休閒娛樂(包含玩遊戲)	34
聯絡親友感情	25
認識新朋友	21
尋找失聯朋友	22
經營人脈	10
到處逛逛(沒有特別目的)	78
其它	10

壹拾、電業員工每週使用虛擬社群時間統計表

表 4-10 電業員工每週使用時間統計表

選項	人數	百分比%
1 小時(含)以內	15	12.1%
1-5 小時	44	35.5%
6-10 小時	29	23.4%
11-15 小時	22	17.7%
16-20 小時	7	5.6%
21-25 小時	4	3.2%
26-30 小時	2	1.6%
31 小時(含)以上	1	0.8%
合計	124	100%

第二節 信效度分析

本論文對於信度的量測，依 Joseph et al.(1987) 表示 Cronbach' s α 值大於或等於 0.7 屬於高信度，如表 4-11 所示本研究問卷有良好信度；依據 Kaiser(1974)判斷因素分析的適合性認為

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值在 0.50 以下是無法接受的，而 KMO 值在 0.70 以上為良好，大於 0.6 可接收。本研究構面的 KMO 值分別為：電業員工情緒勞務負荷(0.806)、電業員工工作壓力(0.729)、電業員工情緒耗竭(0.830)、台電臉書團(0.689)，所以依據 Kaiser(1974)的認知，如表 4-11 所示本研究各構面的 KMO 值均在 0.6 以上，足以進行因素分析。

本論文對於效度的量測，依 Hair 等學者(1988) 之建議進行判斷：各個因素分析之特徵值必須大於 1；最大變異數轉軸後，因素負荷量之絕對值大於 0.5，如表 4-12 所示本研究問卷有良好效度。

表 4-11 KMO 與 Bartlett 檢定

構面	KMO 與 Bartlett 檢定	
情緒勞務負荷	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.806
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	169.72
	自由度	6
	顯著性	.000
工作壓力	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.729
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	301.867
	自由度	15
	顯著性	.000
情緒耗竭	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.830
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	299.674
	自由度	10
	顯著性	.000
虛擬社群	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.689
	Bartlett 球形檢定近似卡方分配	189.438
	自由度	6
	顯著性	.000

表 4-12 信效度分析結果

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數 %	累積變異數 %
情緒勞務負荷	A1	每當遇到例行性的業務報表繳交及不定期的抽查業務讓我身心感覺疲憊。	2.626	.835	.825	65.657	65.657
	A2	每當遇到重大視察(檢核室視查、國營會綜合督導, 經濟部等相關掌管台電機關的督訪... 等), 讓我精神變的緊繃, 擔心被查核長官開(重大)缺失。		.832			
	A3	每當遇到緊急事故搶修, 需要額外加班趕工而影響休息及放假時間, 會讓人情緒低落及疲憊。		.795			
	A4	近期未來 5 年將面臨員工大退潮, 導致部分單		.778			

		位人員工作量大，而影響人員情緒及體能負荷。					
--	--	-----------------------	--	--	--	--	--



表 4-12 信效度分析結果(續)

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數 %	累積變異數 %
工作壓力	B1	我覺得台電員工工作條件不好(輪班待命、各項業務多、察核多、工作時數多)。	3.057	.818	.811	50.955	50.955
	B2	我覺得公司政策不穩定(未來性不確定)。		.813			
	B3	我覺得時效性搶修或限時公文多導致壓力變大。		.770			
	B4	我覺得人員大退潮來不及填補，導致工作量變大。		.654			
	B5	我覺得工作影響到我與家人之間的相處時刻。		.606			
	B6	我覺得工作常無法兼顧家庭而讓我感到無奈。		.583			

表 4-12 信效度分析結果(續)

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數 %	累積變異數 %
情緒耗竭	C1	近期我的工作讓我感到情緒疲憊。	3.310	.828	.871	66.197	66.197
	C2	每天工作一整天後，使我感到精疲力盡。		.817			
	C3	每天早上想到要面對一天的工作，就覺得疲倦。		.811			
	C4	近期我的工作使我精神緊繃。		.809			
	C5	對目前單位的工作感到沮喪。		.803			

表 4-12 信效度分析結果(續)

構面	問項編號	問項	特徵值	因素負荷量	Cronbach's α 值	變異數 %	累積變異數 %
虛擬社群	D1	我最近比過去花更多時間在台電臉書團中。	2.432	.905	.799	60.794	60.794
	D2	我最近對台電臉書團的造訪頻率比過去多。		.904			
	D3	我願意向他人推薦社群網站。		.729			
	D4	我願意繼續造訪社群網站。		.514			

第三節 測量模式分析

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

本研究量表如表 4-13 所示，情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭及虛擬社群所有問項的因素負荷量均大於 0.5；情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭及虛擬社群所有問項的信度(CR)值均大於 0.6；情緒勞務負荷、工作壓力、情緒耗竭及虛擬社群所有問項的 AVE 均大於 0.5，判定具良好收斂效度。

在信度方面，如表 4-13 所示，本研究所有構面量表的 Cronbach' s α 值皆大於 0.7，因此在 Guieford, 1965 理論中 Cronbach' s α 值大於 0.7 表示具有良好的信度，而 0.35-0.7 間具有調節效度 (moderate reliability)，小於 0.35 則表示其信度較低，所以在測量模式分析中具有良好信度。

表 4-13 測量模式分析結果

構面	問 項 編 號	平均值 mean	標準差 stdev	因素負 荷量 loadin g	T 值 (T-valu e)	CR	AVE	Cronba ch' s α
情緒 勞務 負荷	A1	3.323	0.959	0.795	17.311	0.884	0.656	0.825
	A2	3.677	0.942	0.786	16.873			
	A3	3.589	0.937	0.835	24.672			
	A4	3.742	0.978	0.824	23.711			
工作 壓力	B1	3.403	1.003	0.755	14.450	0.864	0.514	0.811
	B2	3.935	0.881	0.642	9.151			
	B3	3.855	0.871	0.731	12.462			
	B4	3.984	0.826	0.711	12.720			
	B5	3.185	0.991	0.732	11.202			
	B6	3.081	1.009	0.726	11.342			

表4-13 測量模式分析結果(續)

構面	問 項 編 號	平均值 mean	標準差 stdev	因素負 荷量 loadin g	T 值 (T-val ue)	CR	AVE	Cronba ch' s α
情緒 耗竭	C1	3.476	0.950	0.830	28.803	0.908	0.663	0.871
	C2	3.492	0.950	0.837	18.554			
	C3	3.202	1.020	0.811	21.506			
	C4	3.403	0.954	0.811	23.537			
	C5	3.185	1.100	0.781	18.400			
虛擬 社群	D1	2.984	1.012	0.834	5.096	0.866	0.622	0.799
	D2	2.944	0.99	0.894	5.056			
	D3	3.573	0.80	0.782	4.345			
	D4	3.879	0.6451	0.618	3.336			

第四節 研究假設檢定

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

表 4-14 顯示 H1、H3、H5 假說皆成立但是 H2、H4、H6 不顯著，所以 H1、H3、H5 假說均有影響但是 H2、H4、H6 假說卻不顯著。

表 4-14 假說檢定之 PLS 路徑係數表

假說檢定	路徑係數估計值 (β)	t 值	檢定顯著結果
H1	0.613	9.71	成立
H2	0.016	0.149	不顯著
H3	0.426	4.825	成立
H4	0.188	1.469	不顯著
H5	0.393	5.012	成立
H6	0.076	1.326	不顯著

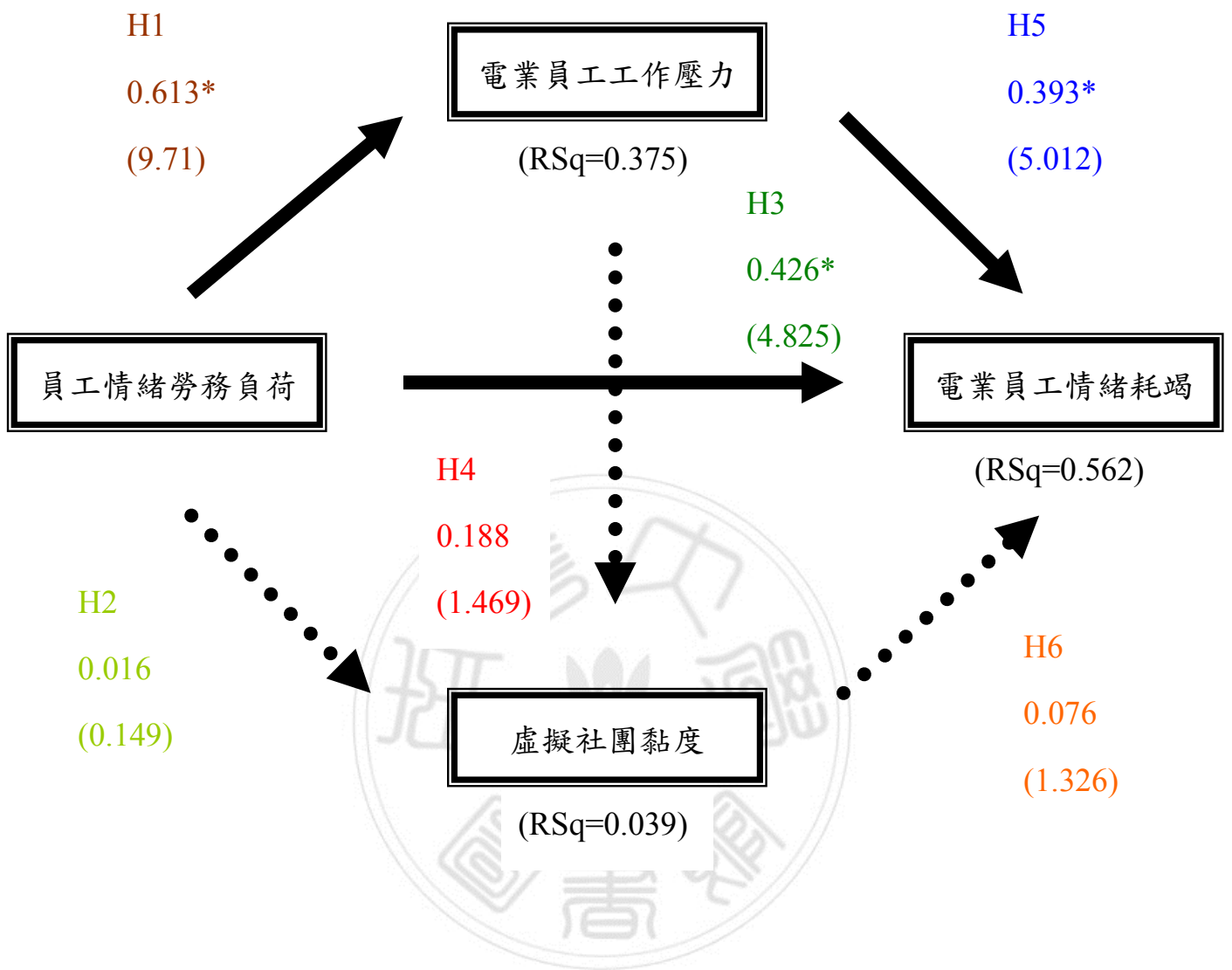


圖 4.1 路徑分析

第五章 結論與建議

第一節 結論

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

表 5-1 假說檢定結果

研究假設	假說檢定
H1：電業員工情緒勞務負荷會影響工作壓力	成立
H2：電業員工情緒勞務負荷會影響使用虛擬社群	不顯著
H3：電業員工情緒勞務負荷會影響情緒耗竭	成立
H4：電業員工工作壓力會影響使用虛擬社群	不顯著
H5：電業員工工作壓力會影響情緒耗竭	成立
H6：電業員工使用虛擬社群會影響情緒耗竭	不顯著

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

一、H1：電業員工情緒勞務負荷對其工作壓力影響是顯著的，可見情緒勞務越大，相對所感受到工作壓力越大。

二、H2：電業員工情緒勞務負荷會影響使用虛擬社群是不顯著的，有可能是當情緒勞務負荷大時，已經沒有多餘的精力使用虛擬社群，所以不

顯著。

三、H3：電業員工情緒勞務負荷對其情緒耗竭影響是顯著的，可見情緒勞務負荷越大，相對產生情緒耗竭可能隨之增加。

四、H4：電業員工工作壓力會影響使用虛擬社群是不顯著的，可知當工作壓力愈大時，有可能選擇其他種釋壓的方式，所以不顯著。

五、H5：電業員工工作壓力對其情緒耗竭影響是顯著的，可見工作壓力越大，相對產生情緒耗竭可能隨之增加。

六、H6：電業員工使用虛擬社群會影響情緒耗竭是不顯著的，可知員工依賴虛擬社群程度不高，所以情緒耗竭的情況是不顯著的。

第二節 建議

由研究得知情緒勞務負荷分別連帶影響工作壓力及情緒耗竭，而電業員工選擇利用虛擬社群來抒壓的方式卻是很少，可能是選擇抒壓的方式很多種，所以經由訪談填寫問卷對象後，分析歸類得知，若能再加入公司相關單位(例如：同心園地、員工福利會以及員工工會)的資訊和元素，就能夠更加吸引員工增加虛擬社群的黏度，進而達到紓壓。

因大環境時代變遷及人員精簡且五年後將面臨公司的大退潮，使電業員工執行勤務工作壓力大使情緒無有效舒解，導致人員適應不良甚至嚴重到產生憂鬱症及躁鬱症。為了有效改善及防範，電業公司本身也是設有同心園地、員工福利會及員工工會等相關單位來協助解決員工心理層面等相關問題，本研究之結果可以提供給以上相關單位來建議可結合虛擬社群的功能，提早發現需要協助的員工來防止遺憾的事情發生。才能有效使電業員工執行各項勤務效率提高及達到紓緩情緒，以達雙贏局面。

第三節 研究限制與未來研究方向

- (一)、本研究受到人力與時間等研究限制，僅能以電業員工為研究對象，無法研究到其他國營企業，如果可以進而研究到其他國營事業員工之狀況，未來後續研究人員能克服以上限制，可以將研究對象及範圍擴大，始可將研究數據逐步向各國營企業總管理部反應，讓上級管理者了解國營企業員工使用虛擬社群是否有效紓緩情緒耗竭、提高工作效率、有效降低人員不適應的心理因素及能夠留住專業人才。
- (二)、本研究可得知情緒勞務負荷分別連帶影響工作壓力及情緒耗竭，但是虛擬社群(台電臉書團)在工作壓力、情緒耗竭以及勞務負荷卻沒有如之前所假設可以扮演可釋壓的角色，經由問卷對象的訪談結果，知道再加入公司相關單位(例如：同心園地、員工福利會以及員工工會)的資訊和元素，就能夠吸引員工增加虛擬社群的黏度。給後續想要再繼續研究的人員可由這幾個方向再深入探討。

參考文獻

一、中文部分

1. 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。
2. 王智杰，2012，臺東縣國民中學校長轉型領導、教師自我效能與教師情緒勞務負荷關係之研究，國立臺東大學教育學系文教行政碩士在職專班碩士論文。
3. 田育昆，2007，國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究—以桃園竹苗四縣市為例，國立新竹教育大學教育學系碩士論文。
4. 朱敬先，1992，健康心理學，台北：五南。
5. 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。
6. 吳宗祐、鄭伯璦，2006，工作投入、調節他人情緒與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果，中華心理學刊，48(1)，69-87。
7. 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。
8. 吳宗祐、鄭伯璦，2006b，難應付客戶頻次、知覺服務訓練效用兩者及情緒勞動與情緒耗竭之關係—「資源保存理論」的觀點，管理學報，95，581-599。

9. 吳忠祐、鄭伯璦，2003，組織情緒研究之回顧與前瞻，應用心理研究，19，137-173。
10. 吳英璋，1991，壓力的因應與成功因應的副作用，測驗與輔導，123，2511-2516。
11. 吳清山、林天祐，2005，工作壓力，教育資料與研究雙月刊，65，135。
12. 吳嘉澤，2006，從教師的情緒勞務談對學校人力資源管理的啟示，南台科技大學學校行政雙月刊，41，127-136。
13. 吳齊殷，1998，虛擬社區 vs. 真實生活，科學月刊，29(8)，668-674。
14. 李卿雲，2011，台灣天主教醫院護理人員情緒勞務及心理健康之關係，國立台北護理健康大學健康管理學系碩士論文。
15. 李晉男，2002，台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究，國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
16. 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，20，67-89。
17. 汪美伶、陳玉蓮，2014，工作壓力對身心健康之影響——社會支持之調節作用，東吳經濟商學學報，86，61-92
18. 沈宗柏，2014，虛擬社群於軍人工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之研究——以某基地為例，南華大學資訊管理學系研究所碩士論文。
19. 周淑貞，2015，以結構方程模式探討嘉義市國小教師社會支持與情緒勞務對工作倦怠之影響，南華大學應用社會學系教育社會學碩士班碩士論文。

20. 周惠櫻，2012，情緒勞動與員工福祉之關聯性，中華管理評論國際學報，15(3)
21. 周惠櫻，2012，情緒勞動與員工福祉之關聯性，中華管理評論國際學報，15(3)。第十五卷三期。
22. 周維康，2013，不當督導、顧客挑剔與情緒耗竭：情緒勞動之中介角色，東海大學管理學院 EMBA 高階經營管理碩士論文
23. 易健惠，2013，少子化國民小學教師情緒勞務、情緒耗竭與工作滿意度之研究-以基隆市國民小學為例，中華科技大學企業管理系經營管理碩士論文。
24. 林立婷，2014，成就目標導向、情緒耗竭對幸福感之影響性研究：以職場幽默為干擾變項，朝陽科技大學保險金融管理系碩士論文。
25. 林尚平、吳建明、湯大緯，2006，情緒勞務者人力資源管理措施對改善負面情緒效應之配適研究，中華管理評論國際學報，9(3)，1-42。
26. 林家弘，2014，工作壓力、壓力因應與組織承諾相關研究 -以半導體設計業工作者為對象，家庭教育雙月刊，48，64-87
27. 侯望倫，1984，工作壓力之實證研究—組織氣氛、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
28. 洪文章，2005，國民小學實施九年一貫課程中兼任行政職務教師工作壓力與調適策略之研究，國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
29. 徐木蘭，1984，我國未來管理人才的創造力實證研究，政治大學商學院管理評論，3(3)，19-37。
30. 翁志成、簡俊成，2002，角色壓力、情緒耗竭、憂鬱傾向與工作態度關係之研究-以主計人員為例，中華心理衛生學刊，15(2)，25-64。

31. 高淑秋，2009，大學校院行政人員工作壓力、情緒管理與情緒耗竭之關係，屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
32. 張純子，2010，幼教工作者專業認同歷程之研究，國立中正大學教育學研究所博士論文。
33. 張喻荃，2014，異議表達對虛擬社群意識之影響，中國文化大學新聞暨傳播學院新聞學系碩士論文。
34. 張媛甯、蘇杏娥，2013，臺南市國民小學教師專業發展評鑑知覺與工作壓力關係之研究，南臺學報，38(2)，93-112
35. 張德聰，1992，教師工作生涯壓力的調適，教師天地，57，36-48。
36. 張曉春，1983，專業人員工作疲乏研究模型-以社會工作人員為例(上)，21(1)：66-79，
37. 張曉春，1983，專業人員工作疲乏研究模型-以社會工作人員為例(下) 21(2)：79-120。
38. 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，5(1)，52-61。
39. 許小慧、張博昌，2000，入門網站將死？虛擬社群的現在與未來，網際先鋒，68，105-108。
40. 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，教育心理學報，23，71-98。
41. 郭峰偉，2000，國中教師工作壓力與教師效能關係之研究，國立成功大學教育研究所碩士論文。
42. 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。

43. 陳村河，2001，國營事業民營化留用員工工作壓力之研究—以合肥公司員工為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
44. 陳秀玲，2009，一個國小男性校長的情緒勞務之個案研究，國民教育研究學報，22，107-129。
45. 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論文。
46. 陳怡君，2012，虛擬社群於國小教師工作壓力、情緒勞務負荷與情緒耗竭之中介效用，南華大學資訊管理學系研究所碩士論文。
47. 陳柏任，2011，運用社會網路分析法以發掘興趣導向虛擬社群關鍵使用者之研究，國立高雄大學資訊管理學系碩士論文。
48. 陳書梅，2012，流通館員情緒勞務與情緒耗竭之調查研究：以大學圖書館之刁難讀者服務為例，教育資料與圖書館學 50：1，5-39
49. 陳淑君、陳殷哲，2013，知識密集型產業員工激勵因素與工作壓力關聯性之探討，就業與勞動關係季刊，3(1)，63-76
50. 陳錫陽，2013，情緒勞務與耗竭影響組織承諾之研究：以新北市板橋分局為例，中華大學行政管理學系碩士班碩士論文。
51. 陸洛，1997，工作壓力之歷程：理論與研究的對話，中華心理衛生學刊，10(4)，19-51。
52. 彭姿文，2012，臉書使用者心流經驗、虛擬社群意識對社群互動影響關係之研究，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
53. 黃玉琪，2012，心理資本與情緒耗竭關係之研究-健康促進生活型態之干擾效果，長庚大管管理學院碩士論文。

54. 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，15-22。
55. 黃婉菁，2002，從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關研究，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
56. 黃新福、黃良傑，2008，人格特質對工作壓力源與工作壓力反應關係影響之研究-以證券業資訊人員為例，銘傳大學 2008 年國際學術研討會，2183-2202。
57. 黃煥超，2014，幼兒園教師情緒勞務、心理資本、主觀幸福感與憂鬱之關聯模式之建構與驗證，樹德科技大學兒童與家庭服務研究所碩士論文。
58. 黃盟文，2013，應用社會網路分析法於虛擬社群在頻繁討論下之溝通型態探討，國立屏東商業技術學院資訊管理系碩士論文。
59. 黃臺生，2001，工作倦怠相關理論探述，中國行政，70，37-68。
60. 萬光滿，2013，談情緒勞務負擔對客艙組員疲勞影響，2013 年「飛行安全冬季刊」，9-12。
61. 萬榮水、梁瑞文，2007，虛擬社群形成之意義及其衡量指標之探討：以網路書店為例，資訊社會研究，13，295-317。
62. 葉兆祺，1999，國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究，國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
63. 慮志榮，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影響之研究，銘傳大學公共事務學系碩士論文。
64. 蔡政龍，2013，以社會網路分析探討汽車虛擬社群內容差異對於溝通結構之影響，國立屏東商業技術學院資訊管理系碩士論文。

65. 戴秀卿，2003，醫院員工的情緒勞務負荷與顧客導向行為之關係研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
66. 簡姣潔，2004，情緒勞務之影響因素與其結果之研究-以國際觀光旅館員工為例，國立嘉義大學休閒事業管理研究所碩士論文。
67. 藍采風，1982，生活的壓力與適應，台北：幼獅文化事業公司。
68. 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。
69. 羅玉雲，2007，主管支持對情緒耗竭之影響－探討情緒智力、角色壓力之干擾效果，靜宜大學管理學系碩士論文。
70. 蘇守謙，2000，資訊人員職業焦崩與離職決策研究，國立中央大學資訊管理研究所博士論文。

二、西文部分

1. Adelman, P. K., 1989, Emotional labor and employee well-being, Doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor.
2. Adler, R. P., & Christopher, A. J., 1998, Internet community primer-Overview and business opportunities, from http://www.digitalplaces.biz/pages/primer_00_toc.html
3. Armstrong, A. G., & Hagel III, J., 1996, The real value of on-line communities, Harvard Business Review, pp36-38.
4. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H., 1993, Emotional labor in service roles: The influence of identity, Academy of Management Review, 18(1), 88-115.
5. Baym, 1995, The emergence of community in computer mediated communication, in S. G. Jones (Eds.) Cybersociety: Computer-mediated communication and community. Sage Publication, Inc., 138-163.
6. Cooper, C. L., & Marshall J., 1976, Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health, Journal of Occupational Psychology, 49, 11-28.
7. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W., 1993, A review and an integration of research on job burnout, Academy of Management Review, 18(4), 621-656.

8. Diefendorff, J. M., & Richard, E. M., 2003, Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions, *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
9. Fernback, 1999, There is a there there: Notes toward a definition of cybercommunity, *doing Internet research: Critical issues and methods for examining the net*, London: Sage, 203-241.
10. Fogarty, T. J., J., Singh, G. K. Rhoads, & Moore R.K., 2000, Antecedents and consequences of burnout, *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-68.
11. French, J., Roger, W., Cobb, S., 1974, Adjustment as person-environment fit. In G. V. Koelko, D. A. Hamburg, & J. E. Adams(Eds.), *Coping and Adaptation*. NY: Basic Books.
12. Freudenberger, H. J., 1974, Staff burnout, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
13. Gmelch, W. H., et al., 1988, Research perspectives on administrative stress: Cause, reactions responses and consequences, *The Journal of Educational Administration*, 26(2), 222-231.
14. Hochschild, A. R., 1983, *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley, CA:University of California Press.

15. Howard Rheingold , 1993 , The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier. London: MIT Press.
16. Ivancevich & Matteson, 1980 , Occupational stress, strain and coping across the life span, Journal of Vocational Behavior, 27, 98-108.
17. Maslach & Jackson , 1981 , The Measurement of experienced burnout , Journal of Occupational behavior, 2, 99-113.
18. Maslach, C. ,1982 , Burnout : The cost of caring, NY : Prentice Hall.
19. Maslach, C., & Leiter, M. P. ,1997 ,The truth about burnout , Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
20. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. ,2001 , Job burnout , Annual Review of Psychology, 52 ,397-422.
21. Moore, J. E. ,2000 , One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals, MIS Quarterly; Minneapolis, Mar., 141-168.
22. Morris, J. A., & Feldman, D. C. ,1996, The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), 986-1010.
23. Morris, J. A., & Feldman, D.C., 1996, The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor, Academy of Management Review, 21(4),986-1010

24. Parasuraman, A ; Zinkhan, George M . , 2002 , Marketing to and serving customers through the internet: An overview and research agenda, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 286-295.
25. Rheingold, 2000 , How online social networks benefit organizations ROI in social media a look at the arguments, *Journal of Database*.
26. Shirom, A . , 1989 , Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology: 25-48.*, NY : Wiley.
27. Thompson, P., Warhurst, C., & Callaghan, G . , 2001, Ignorant theory and knowledgeable workers: Interrogating the connections between knowledge, skills and services, *Journal of Management Studies*, 38(7), 923-942.
28. Wharton, A. S. & Erickson , 1993 , The affective consequences of service work : Managing Emotions on the job, *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
29. Wharton, A. S., & Erickson R. J. , 1993, Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles, *Academy of Management Review*, 18, 457-486.

附錄、問卷

各位台電長官前輩您好：

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

敬祝

健康如意

南華大學資訊管理研究所

指導教授：吳光閔博士

研究生：陳柏森敬啟

Email：synback0125@gmail.com

第一部份 基本資料

說明：請依據您個人及電力公司的狀況在□內打『√』。

1. 性別：

男 女。

2. 服務年資：

未滿 5(含)年 6-15 年 16-25 年 26-35 年 35 年以上。

3. 年齡：

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

46 歲(含)以上。

4. 級職：

分類 9 等以上 分類 8~6 等(含評價 12 等以上)

分類 5 等以下(含評價 11 等以下) 聘僱人員

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：

高中(高職) 專科(二專、五專) 大學(二技) 碩士 博士 其它

8. 您對虛擬社群(台電臉書團)的使用經驗為:

未曾使用過 1年(含)以下 2年 3年 3年以上

9. 您使用虛擬社群(台電臉書團)的主要目的為:(可複選)

抒發心情(留言) 休閒娛樂(團購、公司福利) 聯絡同事感情

認識新同事 尋找其他單位同事 經營人脈 到處逛逛(沒有特別目的)

其它

10. 您平均每週使用虛擬社群(台電臉書團)的時間為:

1小時(含)以內 1-5小時 6-10小時 11-15小時 16-20小時

21-25小時 26-30小時 31小時(含)以上

第二部份 情緒勞務負荷

項次	以下題目是想了解工作於台電公司的您對 <u>情緒勞務負荷</u> 的持續性、頻率、強度、情感的表面化與偽飾的深度、情感的多樣性等，以及情緒工作對您所產生的負荷，請依題目所述，就您的實際工作經驗，依適切程度在□中，勾選出跟您最符合的情形。	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1	每當遇到例行性的業務報表繳交及不定期的抽查業務讓我身心感覺疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	每當遇到重大視察(檢核室視查、國營會綜合督導，經濟部等相關掌管台電機關的督訪…等)，讓我精神變的緊繃，擔心被查核長官開(重大)缺失。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	每當遇到緊急事故搶修，需要額外加班趕工而影響休息及放假時間，會讓人情緒低落及疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	近期未來 5 年將面臨員工大退潮，導致部分單位人員工作量大，而影響人員情緒及體能負荷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份 工作壓力

項次	以下題目是想了解您所感受到的 <u>工作壓力來源</u> ，請依題目所述，就您的實際工作經驗，依適切程度在□中，勾選出跟您最符合的情形。	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1	我覺得台電員工工作條件不好(輪班待命、各項業務多、察核多、工作時數多)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我覺得公司政策不穩定(未來性不確定)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我覺得時效性搶修或限時公文多導致壓力變大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我覺得人員大退潮來不及填補，導致工作量變大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我覺得工作影響到我與家人之間的相處時刻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我覺得工作常無法兼顧家庭而讓我感到無奈。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份 情緒耗竭

項次	以下題目是想了解工作於台電公司的您對您對 <u>情緒耗竭知覺</u> 的程度，工作久了，會產生職業倦怠一樣，對自己的專業感到困惑與挫折，請依題目所述，就您的實際工作經驗，依適切程度在□中，勾選出跟您最符合的情形。	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
1	近期我的工作讓我感到情緒疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	每天工作一整天後，使我感到精疲力盡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	每天早上想到要面對一天的工作，就覺得疲倦。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	近期我的工作使我精神緊繃。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我對目前單位的工作感到沮喪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部份 虛擬社群的使用

項次	以下想了解您平常使用 <u>台電臉書團</u> (抒發心情、休閒娛樂、聯絡親友感情)的情形,請勾選出跟您最符合的情形。	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1	我最近比過去花更多時間在台電臉書團中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我最近對台電臉書團的造訪頻率比過去多。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我願意向他人推薦台電臉書團。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我願意繼續造訪台電臉書團。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>