

南 華 大 學

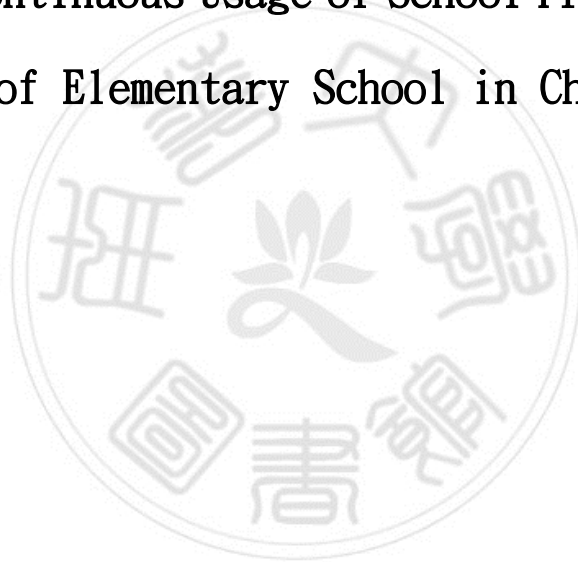
資訊管理學系

碩士論文

學務管理系統持續使用性之研究—以嘉義縣國小為例

A Study on the Continuous Usage of School Free Soft System :

An Example of Elementary School in Chiayi County



研究生：姚博文

指導教授：洪銘建

中華民國 105 年 5 月 7 日

南 華 大 學

資訊管理學系

碩 士 學 位 論 文

學務管理系統持續使用性之研究

--以嘉義縣國小為例

研究生：姚博文

經考試合格特此證明

口試委員：羅德維
謝定水
洪錦建

指導教授：洪錦建

系主任(所長)：王昌弘

口試日期：中華民國 105 年 5 月 7 日

南華大學碩士班研究生

論文指導教授推薦函

資訊管理 碩士班 姚博文 君所提之論文
學務管理系統持續使用性之研究--以嘉義縣
國小為例 係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授



____年____月____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：_____姚博文_____之碩士畢業論文

學務管理系統持續使用性之研究

--以嘉義縣國小為例

A Study on the Continuous Usage of School Free Soft System

--An Example of Elementary School in Chiayi County

指導教授： 洪 銘 建 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： 姚博文 (請親自簽名)

指導老師： 洪銘建 (請親自簽名)

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

誌 謝

自從離開學校進入職場已二十多年了，一直不曾忘記想讀研究所的初衷，原本以為再沒有機會拾起書本。所幸長官同事的鼓舞、激勵，讓我有勇氣繼續進修。這兩年承蒙恩師洪銘建教授的指導、提攜，讓我銘感五內，洪教授的指導、付出，讓我在這兩年的學習上獲益良多。讓我除了在撰寫論文之外，體驗到更多的人生價值與哲理。

更衷心感謝論文口試委員謝定助教授、吳鳳科大羅德維教授以及恩師洪銘建教授的指導，於口試時不吝指教讓論文得以順利完成。對於母校這兩年來授業解惑的吳光閔教授、尤國任教授、陳信良教授、王佳文教授、邱英華教授也表達誠摯的感謝，及這一路來相伴成長的同學瑞銘在我需要幫忙時適時伸出援手，還有同一組成為恩師指導的學生，班代秀芬和旻家，和你們既為同學又是同事，實在是我的福份，也讓這兩年的甘與苦化作美好的回憶。

更要感謝各校幫我發放問卷的教育界的伙伴們，在接到個人的請託電話時，都能情義相挺，讓問卷回收率相當好、還有幫我校對的淑靜，謝謝你們。最後要感謝內人鶯茵，在這兩年最忙碌的時候，能打理好家事讓我無憂的完成論文。

再次的謝謝，有你們真好。

博文 謹誌

中華民國一〇五年五月

學務管理系統持續使用性之研究—以嘉義縣國小為例

學生：姚博文

指導教授：洪銘建

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 士 班

摘 要

本研究旨在探討嘉義縣國民小學教育人員持續使用校務行政管理系統之現況，以期待確認理論的期待確認、認知有用、滿意度和持續使用意願等四個構面來研究學務管理系統的使用成效外，結合情緒勞務負及情緒耗竭兩個構面，來了解教師在情緒勞務負荷和情緒耗竭的現況，及其是否影響學務管理系統的持續使用。

以嘉義縣國小教育人員為對象實施問卷調查，寄發 391 份，實得有效問卷 359 份，回收率 91.8%。經由 SPSS 及 PLS 的統計分析，獲得以下研究結論：一、學務管理系統的使用成效為中間偏高程度，且期待確認對認知有用和滿意度有顯著的影響，認知有用對滿意度和持續

使用意願有顯著的影響，滿意度對使用意願也有顯著的影響。二、教師的情緒勞務負荷高但對使用學務系統的滿意度並無顯著的影響。三、教師情緒勞務負荷對情緒耗竭有顯著的影響。四、教師情緒耗竭並不影響學務管理系統的滿意度及持續使用意願。

依研究結果對教師、學校、教育行政機關及後續研究者提出具體建議做為參考，期待相關當局重視現在只看表面、重功利的教育現況，能展現讓教育人員重拾尊嚴，減輕教師的情緒勞務負荷及情緒耗竭等情形，並讓學務管理系統能達到最大效益。

關鍵詞：學務管理系統、期望確認理論、情緒勞務負荷、情緒耗竭

A Study on the Continuous Usage of School Free Soft System :
An Example of Elementary School in Chiayi County

Student : Po-Wen Yao

Advisor : Dr. Ming-Chien Hung

Department of Information Management
The Graduated Program
Nan-Hua University

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the Chiayi County elementary school educators continue to use the School Free Soft System. This study used four dimensions of expectation confirmation, perceived usefulness, satisfaction and IS continuance intention of the Expectation Confirmation Theory to research the effect of School Free Soft System. It's also used two dimensions of emotional labor and emotional exhaustion to understand the teachers' emotional labor and emotional exhaustion load. And, it would find out if the six dimensions affect the continuous usage of School Free Soft System.

Questionnaire survey was conducted to collect the data. A total of 391 teachers served in elementary schools in Chiayi County were sampled as the subjects, and 359 surveys were collected. Excluding the incomplete ones, there were 359 valid questionnaires with a returning rate of 95.0%.

The major findings of this study by using PLS and SPSS22.0 statistical software were as follows :

1. The degree of the use effectiveness of School Free Soft System showed higher than median. Expectation confirmation have a significant impact on the perceived usefulness and satisfaction.

- Perceived usefulness have a significant impact on satisfaction and IS continuance intention. Satisfaction has a significant impact on IS continuance intention.
2. The degree of the teachers' emotional labor showed high but there were no significant impact on satisfaction with the use of School Free Soft System.
 3. Teachers' emotional labor have a significant impact on emotional exhaustion.
 4. Teachers' emotional exhaustion didn't affect the satisfaction and IS continuance intention of School Free Soft System.

According to the findings, there were some specific recommendations for teachers, schools, school administrators. It'd look forward to the relevant authorities to pay attention on the status of surface, utilitarian education, so that educators could regain dignity, reduce emotional labor and emotional exhaustion. Finally it'd achieve maximum efficiency by use School Free Soft System.

Keywords : School Free Soft System, Expectation Confirmation Theory, Emotional Labor , Emotional Exhaustion

目 錄

論文著作財產權同意書	I
誌謝	II
中文摘要	III
英文摘要	V
目錄	VII
表目錄	IX
圖目錄	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	3
第三節 研究流程	4
第四節 研究重要性	5
第二章 文獻探討	6
第一節 學務管理系統	6
第二節 期望確認理論	9
第三節 情緒勞務負荷之相關研究	15
第四節 情緒耗竭之相關理論	24
第三章 研究方法	31
第一節 研究架構	31
第二節 研究構面操作性定義與衡量問項	32
第三節 研究假設	35
第四節 研究對象及抽樣方法	36
第五節 資料處理與分析	39

第四章 資料分析與討論	41
第一節 基本資料描述性統計分析	41
第二節 構面量表的統計分析	49
第三節 信效度分析	53
第四節 測量模型分析	59
第五節 驗證模型與假說	62
第五章 結論與建議	66
第一節 結論	66
第二節 建議	68
參考文獻	71
附錄一：嘉義縣學務管理系統功能簡介	77
附錄二：正式問卷	82

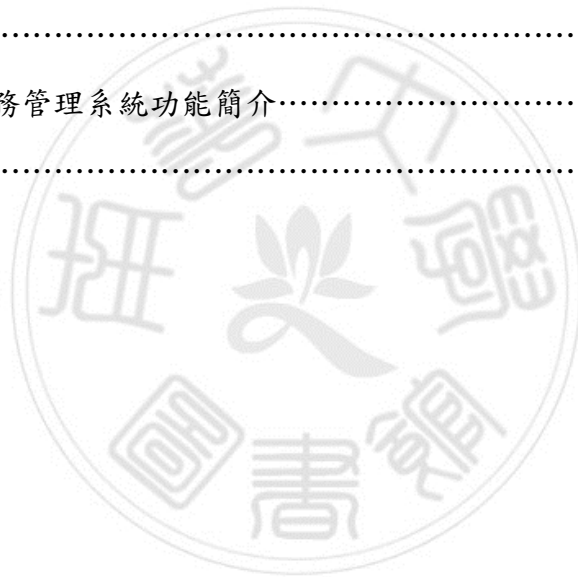


表 目 錄

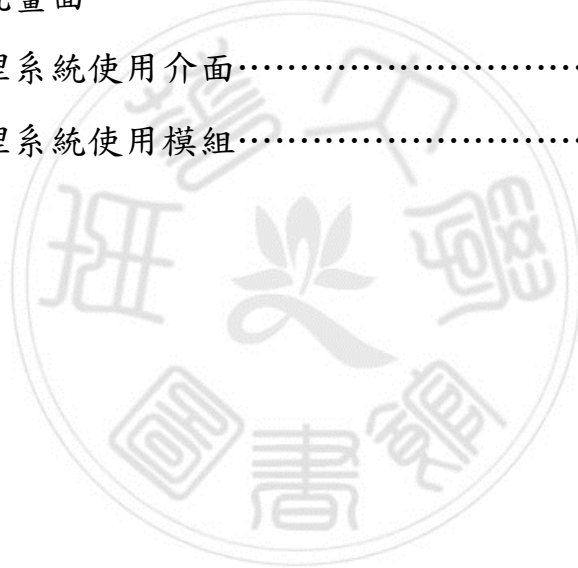
表 2-1	情緒耗竭定義彙整	28
表 3-1	試測信效度分析表	36
表 3-2	試測刪題後信效度分析表	38
表 4-1	樣本性別次數分配表	41
表 4-2	樣本教學年資次數分配表	42
表 4-3	樣本年齡次數分配表	43
表 4-4	樣本擔任職務次數分配表	44
表 4-5	樣本教育程度次數分配表	45
表 4-6	樣本學校規模次數分配表	45
表 4-7	樣本學區位置次數分配表	46
表 4-8	樣本使用經驗次數分配表	47
表 4-9	樣本使用頻率次數分配表	47
表 4-10	樣本使用傳統資料次數分配表	48
表 4-11	勞務負荷量表描述性統計量	49
表 4-12	情緒耗竭量表描述性統計量	50
表 4-13	認知有用性量表描述性統計量	50
表 4-14	期望確認量表描述性統計量	51
表 4-15	滿意度量表描述性統計量	51
表 4-16	使用意圖量表描述性統計量	52
表 4-17	研究構面信度分析表	53
表 4-18	KMO 統計量評選標準	55
表 4-19	KMO 及 Bartlett 檢定分析表	56
表 4-20	因素分析表	57

表 4-21 驗證性信效度分析結果·····	60
表 4-22 研究構面區別效度分析表·····	62
表 4-23 結構模式路徑係數表·····	63
表 4-24 結構模式構面解釋力·····	64
表 6-1 學務管理系統各模組分項·····	79



圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖	4
圖 2-1	期望不確認理論架構	10
圖 2-2	期望確認模式	11
圖 2-3	科技接受模型	13
圖 3-1	研究架構圖	32
圖 4-1	結構模式路徑分析圖	64
圖 6-1	學務系統畫面	77
圖 6-2	學務管理系統使用介面	78
圖 6-3	學務管理系統使用模組	78



第一章、緒論

第一節 研究背景與動機

我國政府實施「電子化／網路化政府推動計畫」，其在電子化政府推動方案中與教育相關者為「電子公文」和「電子學籍」兩部份。政府推動公文電子化的目的是希望將屬於公告週知、傳閱宣導性公文，登載於電子公布欄中，讓同仁能上網瀏覽知悉，藉以達到文書紙張減量及減少公文在遞送往返上的時間，實施公文電子交換作業的同時，亦強調將落實電子公文節能減碳的持續推動。同樣的，將學籍資料電子化的主要目的在使現有之學生學籍、成績、輔導資料及健康紀錄等資料透過電子化過程，進一步獲得更好的行政管理與教學應用。嘉義縣自九十九學年度開始，以九年一貫課程為基礎之學籍與成績系統也正式導入國小校園，由一年級開始逐年實施，至一〇四學年度已是一至六年級全面實施。其推行的成果如何？值得我們去探究。

「科技始終來自於人性。」如其所言，資訊科技的產生便是順應人類生活中的需求，其目的乃是要解決人們生活中所遇到的問題，但如 Spicer(1952)於「人類在科技變遷中面對的難題」書中所提到的：「要改變人類的習慣，是一項比外科手術還棘手的任務。」就拿現今的智慧型手機為例，年輕人幾乎是人手一機，而且是追求最新的款式，但是上了年紀的人卻侷限於過去的習慣，而不願意改變，使得新科技無法產生原本的效益。

資訊科技的推動及行政電子化的過程中，會遭遇到困境及阻礙，為了提升國家 e 化等級和國際競爭力，政府部門致力於推行資訊化政策，花費鉅資開發各項資訊系統，然而系統的導入是否成功、能否充分發揮原先系統在開發時的所有設計理念，使用者扮演舉足輕重的角色。系統在剛導入組織之初，所帶來的不一定是好的效應，有些系統在員工的抗拒之下，甚至會對組織造成負面的影響。資訊科技本身必須經過使用者的認知，產生持續使用行為後才能顯現其真正的效果。

因此，如何讓使用者獲得滿意的使用經驗，促進其使用意願是決策者及系統技術人員不得不重視的管理問題(葉龍海，2009)。由於學務管理系統屬於資訊科技應用的一環，因此嘉義縣在推動學務管理系統時，必也會遭到類似的困境與阻礙。

嘉義縣學務管理系統的建置，經過這六年的調整，其功能已漸漸步入成熟階段，然而研究者在教育職場發現，即便學籍成績資料電子化的政策已實施六年，學務管理系統的模組功能也不斷更新，但教師對於學務管理系統的許多功能使用意願仍然偏低，依舊採用傳統紙本記錄方式，因此對教師是否願意持續使用學務管理系統值得探究，其為首要動機。

過去國內有關學務管理系統的文獻，大多是在使用初期以科技接受模式來探討學務管理系統的知覺有用性和知覺易用性及使用意願，試圖找出學務管理系統被接受的程度，現在學務管理系統在嘉義縣已正式實施六年，但教師的使用狀況乃未臻理想，因此有必要探討教師持續使用的意願，以做為推廣及系統演進之參考。

由於教育的普及和家長對教育的意識提升，再加上近二十年來出生率劇減，少子化已儼然成為趨勢。家長們在選擇適合自己孩子就學環境上的條件要求增強，加上學生學習權與受教權的倡議，並倡導家長為學校教育夥伴，使得家長有充分的理由直接或間接參與學校的營運，迫使學校的運作方式，發生實質的轉變，並逐漸將家長、學生視為顧客；為了滿足顧客們不同的需求，必須適時、適度調整學校經營的目標及方針(陳志嘉，2002)。現在的家長對教育品質要求日益提高，教師們更須展現出專業的服務熱忱，故常須壓抑真實感受以表現良好的情緒狀態。

再加上經濟不景氣，導致軍公教的退休公保利息 18%及一些福利政策成為社會檢討對象，因此修正退休給付辦法，並且從 2012 年起我國取消國中小教師免稅；為落實校園零體罰政策，在教師成績考核辦法中明訂教師因體罰及言語羞辱學生者予以記過懲處；評擊教師擁有鐵飯碗後在教師法內有關教評會教師的聘用、減班資遣、教師評鑑與不適任教師等規定的修訂，諸如此類教育政策研擬與實施都對教師產生莫大的衝擊與壓力；加以少子化造成減班、併校、廢校的壓力、社會

現實觀念的轉變、教師地位受到貶抑、造成親、師、生間的衝突不斷，都使教師工作壓力更甚於前。

接著各式各樣大大小小的評鑑、視導，且正持續試辦國中小教師專業評鑑，這些煩人的教育評鑑與視導已多到令學校與教師受不了，雖然宜蘭縣政府於 104 年教師節給縣內教師帶來一份大禮，拒絕教育部的「統合視導」，隨後亦有幾個縣市教育局(處)跟進，嘉義縣也於今年取消了友善校園的縣內視導，然而仍未看到教育部的善意回應，也因此導致很多縣市的國小找不到行政人員，因為教師的壓力已經過大了，不願當組長、主任給自己更大的壓力。

周淑貞(2015)針對教師的情緒勞務(emotional labor load)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。徐木蘭(1984)則將情緒耗竭(emotional exhaustion)定義為一種「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。

教師的級務過於繁忙導致教師情緒勞務負荷過重，因而產生難以承受的工作壓力，長久下來促使教師的情緒資源耗竭，影響教師生理的健康。在過多的情緒勞務負荷及情緒耗竭之下，使得教師教學態度意態闌珊，成就感降低，教育熱忱頓減，這些不利於教師工作環境。是否會影響學務管理系統的使用是值得關注的。因此，了解嘉義縣國小教師以情緒負荷與情緒耗竭為變數下，是否影響學務管理系統的持續使用的意願為第二動機。

第二節 研究目的

基於上述研究背景動機，本研究期望透過文獻探討及使用問卷調查方式來進行實證研究，冀望能找出影響使用者使用學務管理系統的因素，由實證結果推論學務管理系統之持續使用意願，了解教師的情緒負荷與情緒耗竭等因素是否和其持續使用學務管理系統的探索性研究，進而提出相關建議以供教育當局、學校主

管及系統開發人員參考。其主要目的如下：

- 一、以期望確認理論探討學務管理系統的持續使用意願。
- 二、了解教師情緒勞務負荷與情緒耗竭的現況及是否影響教師持續使用學務管理系統的因素

第三節 研究流程

本研究論文共分五章，第一章緒論，說明本研究之背景與動機、並提出本研究之目的；第二章文獻探討，探討學務管理系統發展之背景及運用，並針對期望確認理論、情緒勞務、情緒耗竭進行文獻探討；第三章研究方法，說明本研究之架構與假設、研究方法、調查工具及資料分析方法；第四章資料分析，將所蒐集資料加以整理分析，並歸納出具體結論；第五章結論與建議，總結本研究所得結果並提出建議。其研究流程如圖 1-1 所示：

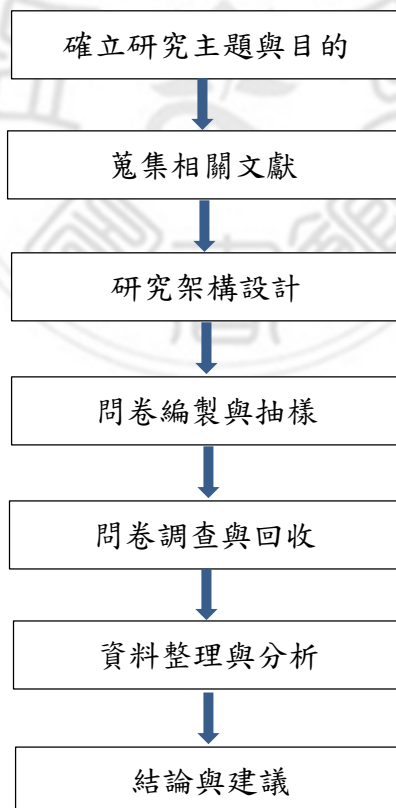


圖1-1研究流程圖

第四節 研究重要性

嘉義縣實施學務系統已進入第六年，從九十九學年度由一年級開始逐年實施，到現在已經是一至六年級全面實施，正是探討其持續使用意願的成熟階段。

再則由於社會傳統價值觀念的改變對教師的尊重已大不如前，在教師聲望大幅滑落，家長與社會的期望相對的提高，不斷試圖質疑並影響教師的教學工作，加上教育政策更迭頻繁，使得教師的角色較以往複雜，因此過多且密集的勞務工作，將導致教師情緒勞務負荷的發生，而增加教師的工作壓力，從而可能產生情緒耗竭而出現工作倦怠、不利於教學等問題。

過去對學務系統持續使用的研究，都偏向於科技接受模式探討，很少涉及教師的情緒勞務負荷、情緒耗竭的問題，如能證實教師的情緒勞務負荷與情緒耗竭與教師持續使用學務系統相關時，將可藉此喚醒有關當局，正視這些讓教師感到壓力而導致情緒勞務負荷與情緒耗竭的社會現象與教育政策等問題，而提出一套有效的方法，讓老師重拾信心、減輕壓力，解除情緒勞務負荷與耗竭，不僅可提升學務系統的使用率，也能提高各項政策的執行成果，面對目前行政人員找不到人及退休潮的問題，或許就能迎刃而解。

第二章、文獻探討

第一節 學務管理系統

壹、學務管理系統的定義

教育部積極推動各級學校使用校務行政系統來處理校務，學務管理系統可說是校務行政系統的一種，主要是將學生基本資料與成績等資料進行處理(陳耀民，2008)，目前嘉義縣國小推行學務管理系統，簡稱學務系統，是由自由軟體型態發展而成的，其功能可以整合教務、學務、總務、輔導等行政單位的各項資料，提供最佳的行政運作、縮短工作流程以減輕教師與行政人員的工作負擔。行政人員可以使用學務系統來處理行政事務(例如：編班、公告、維修通報...等)；教師可使用學務系統處理學生成績、輔導紀錄等(張峻嚴，2015)。所以學務管理系統是一個整合學校行政資源與級務工作的校務管理系統，透過網際網路，加快行政效率的電腦系統。

貳、學務管理系統發展背景

九十學年度起實施九年一貫課程，使得教育制度、課程與評量方式的急遽改變，突顯了學生的學習紀錄與成績處理方式的重要(陳怡安，2012)。為了詳實記錄學生在每一個學習階段的學習表現，及減輕教師在文書作業上的負擔，有必要建立一套處理系統，藉由學籍資料電子化，以達到資料彙整流通的功效(王秀文，2013)。但大部份的中小學並沒有足夠的經費或能力去開發、購買校務行政資訊系統，幸好有許些教師自行設計了學籍成績處理的相關 web 程式，如課表編排、課表查詢、成績處理、留言板、公布欄...等，並無私的分享程式碼給各校網管人員使用。但是越來越多的應用程式造成管理上的困擾及資料流通上的不便，於是臺中縣教育網路中心架設一個校園自由軟體交流網站，提供一個平台來整合這些程式，除了彼此分享外也可以避免重複開

發造成資源浪費，為學務管理系統發展的起源。

參、學務管理系統發展歷程

基於彼此分享成果、集中資源、達到永續發展的目標，臺中縣教育網路中心更與臺南縣教育網路中心聯盟，提出校園自由軟體計畫(School Free Software Project)，參照教育部交換規格標準，以自由軟體發展的學務管理系統 SFS3.0 為基礎，開發縣版學籍成績管理系統提供各校選用(王秀文，2013)。

目前所使用的版本為 3.1 版，程式發展歷程如下：

- 一、SFS 1.0 版：2000 年，校園自由軟體計畫，以原臺中縣外埔國小校務系統 WEB 圖書管理程式為基底擴充而成。
- 二、SFS 2.0 版：2001 年，因應教育部公告學籍資料交換標準 1.0 版資料結構，加入學籍與其他校務功能模組，以自由軟體形式散佈。
- 三、SFS 3.0 版：2003 年，因應教育部公告學籍資料交換標準 2.0 資料結構，採取跨縣市合作發展系統模式，功能已趨穩定完整。
- 四、SFS 3.1 版：2007 年，因應教育部公告學籍資料交換標準 3.0 資料結構，為能統整學生健康資料，達成交換資料時「學籍、輔導、健康」三合一，開發學生健康資訊模組(張峻嚴，2015)。

肆、學務管理系統功能簡介

學務管理系統可使用支援 Apache +PHP +MySQL 的作業系統，如 Windows、Linux、FreeBSD 等皆可。使用界面 Web 化，操作皆以瀏覽器完成，不依賴特定商業軟體。最大的優勢就是開發者就是第一線的使用者，更能貼近使用者需求(王秀文，2013)。

學務管理系統功能模組的管理權限由學校自行決定，系統管理員可以增刪這些模組，及指定模組的使用者權限，因此各校的功能模組不盡相同，但大同小異。以下僅就嘉義縣大同國小學務管理系統為例，簡單介紹學務管理系統的功能。學務管理系統因每個人權限而開放不同的功能，使用者必須選擇自己的身分，輸入代號、密碼及驗證碼，才能登入系統(詳細功能介紹如附錄一)。

伍、學務管理系統相關之研究

在學務管理系統開發之初就有學者陳耀民(2008)以嘉義縣國民小學為例，應用自由軟體建構集中式學務管理系統，發現所開發的 CSAMS 系統可以取代當時的校際學務管理系統，它以集中維護與管理的方式來減少成本與人力資源的支出，並且以共同交換格式 XML(eXtensible Markup Language,可擴充式標記語言)來增加資料交換的便利性與互通性；陳怡安(2012)以科技接受模式探討學務管理系統，研究結果顯示影響資訊系統持續使用行為意願最大的因素是知覺有用性；王秀文(2013)用科技接受模式來探討學務管理系統之使用影響因素，以雲林縣國小為例，研究結果發現影響使用行為意願的最重要因素是知覺有用性，其次是知覺易用性，而系統特質則是影響使用者知覺有用性和知覺易用性的重要外部變項；張竣嚴(2015)學者以嘉義縣教師為例，探討學務管理系統使用知覺與使用品質滿意度之研究，主要發現有：一、同意學務管理系統有助於工作效率提升，不過如何讓使用者更熟悉系統操作仍有待加強，二、就品質滿意度方面，資訊品質較系統品質滿意度高，三、使用知覺與使用品質滿意度有顯著正相關。

目前有關學務管理系統使用的相關文獻不多，大多是使用初期以科技接受模式來探討其被接受的程度，而學務管理系在嘉義縣已推行六年，適合以期望確認理論來探究持續使用的意圖。

第二節 期望確認理論

期望不確認理論 (Expectation Disconfirmation Theory, EDT) 係由學者 Oliver(1980)所提出，其理論係根據消費者在購買產品之前對於其使用產品或接受服務的一種未知之心理期望，到最後有意願再次購買的一個歷程，如圖 2-1 所示。消費者對於產品或服務在購買之前(t_1)會有最初的期望，這期望的高低會影響消費者的購買慾望。而在產品購買或接受服務之後(t_2)，消費者根據本身對於產品一段時間的實際使用或接受服務的經驗，逐漸形成個人的經驗與了解，就是所謂的知覺績效。消費者依照實際使用的情形與購買前的期望前後加以比較並產生新的認知，如達到其原始期望、確認的程度，即為確認(confirmation)；之後才會形成滿意度。當預期期望比知覺績效大時，此為負向確認，會間接影響滿意度，甚至可能降低滿意度；如果知覺績效比預期期望大時，便形成正向確認，會間接提升滿意度。最後，滿意的消費者形成一個再購意願，而不滿意的消費者則停止後續使用與消費。

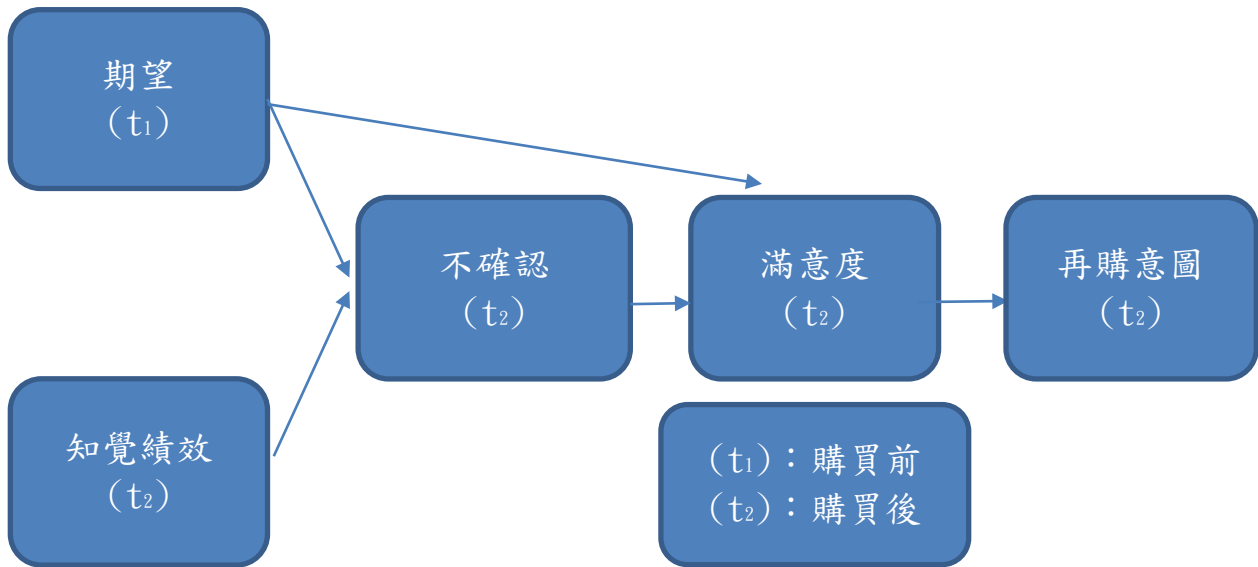


圖2-1期望不確認理論架構

資料來源：Oliver(1980)

近年隨著資訊系統的普及，Bhattacharjee(2001)考量資訊系統的獨特性，修正期望確認理論，發展出符合資訊系統架構的期望確認理論，如圖 2-2 所示。Bhattacharjee 認為資訊系統的持續使用情形與消費者的再購決策相似，會同時受到知覺有用性和使用滿意度影響，而滿意度會受到系統的期望確認與認知有用的影響，且認知有用性又會受到期望確認影響。簡而言之，使用者使用系統的經驗與滿意度的高低會直接影響下次再度使用系統的意願的強度，而使用者的滿意程度的高低會取決於使用前的期望確認與系統的認知有用程度，期望確認程度的高低也會影響使用者對於系統的認知有用程度。

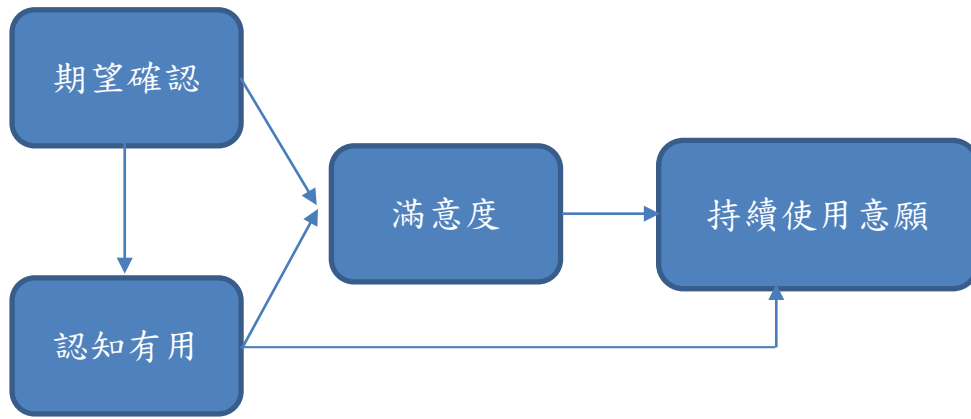


圖2-2 期望確認模式

資料來源：Bhattacharjee(2001)

一、滿意度(satisfaction)

此概念最早於 1965 年由學者 Cardozo 提出，此外，他還用實證研究的方式來探討消費者期望與實際之差距對於滿意度的影響，及滿意度對再購意圖之影響。另一學者 Oliver 於 1980 年，針對此定義再做延伸，以消費為情境之方將此定義為：概括的心理狀態，發生於當情感圍繞在不確認的期望和消費者先前有關消費經驗的感覺，且認為消費者之滿意度是影響持續使用意圖和購買之態度的關鍵因素。事實上，滿意度的高低是由確認購買前之期望所決定，低程度的期望和高程度之績效將導致高確認度，進而提高消費者滿意度以及持續使用之意圖，反之便會降低消費者滿意度與不願持續使用之意圖 (Bhattacharjee,2001)。近年學者 Koufaris(2002)也認為消費者的滿意度和消費者重複購買的意圖近似，而這樣的意圖也將成為實際留住多少消費者的依據。此外，滿意度與未來行為意圖兩者之間的關係，已被相關研究所驗證支持(Oliver,1980)，綜合而言，滿意度是指個人在使用產品或接受服務時後，產生了一種愉悅或與正面的情感狀態，會促使個人持續使用或再度購買。

二、期望確認

確認程度會影響消費者的滿意度，進而影響再次購買或再使用的意願 (Oliver,1980)。確認是形成滿意度的前因，也是影響滿意度的中介變數，而確認是由認知績效與先前期望相互比較而來。Oliver(1981)認為期望包含兩部份，分別為發生機率以及發生內容的評估，意即將期望建立於消費者過去購買的體驗、親朋好友的轉述，或者行銷人員與競爭者所提供的資訊與承諾事項之基礎上，這有助於他們對產品與服務將會發生情況之預測(李敏正，2003)。所以，當消費者蒐集的資訊愈趨於完整時，對於該產品或服務的期望變會越高 (Fornell et al., 1996)。

由上述可知，消費者面對一種連續性、長期的服務下，其期望是被動的，又因為消費者在第一次購買前，才會針對購買的產品或服務做外部資料的蒐集，但若為再次購買之消費者，除了外部資訊蒐集之外，還會加上本身之經驗(Fornell et al.,1996)，所以，當消費者所蒐集的資訊愈多元愈完整時，他們對於該產品或服務的期望便會越高。簡言之，第一次使用前的決策是來自於外界間接的經驗，相較於來自直接使用之經驗的持續採用決策是有所不同的 (Venkatesh et al., 2000)。

三、認知有用性(perceived usefulness)

認知有用性來自於 Davis 於 1989 年提出的科技接受模型(如圖 2-3)(Technology Acceptance Model, TAM), TAM 模型是用來解釋電腦系統和使用者行為間的關係,以此來解釋科技接受度(Davis,1989);「認知有用性」定義為「使用新科技,而增加個人工作績效的程度」(Davis,1989)。

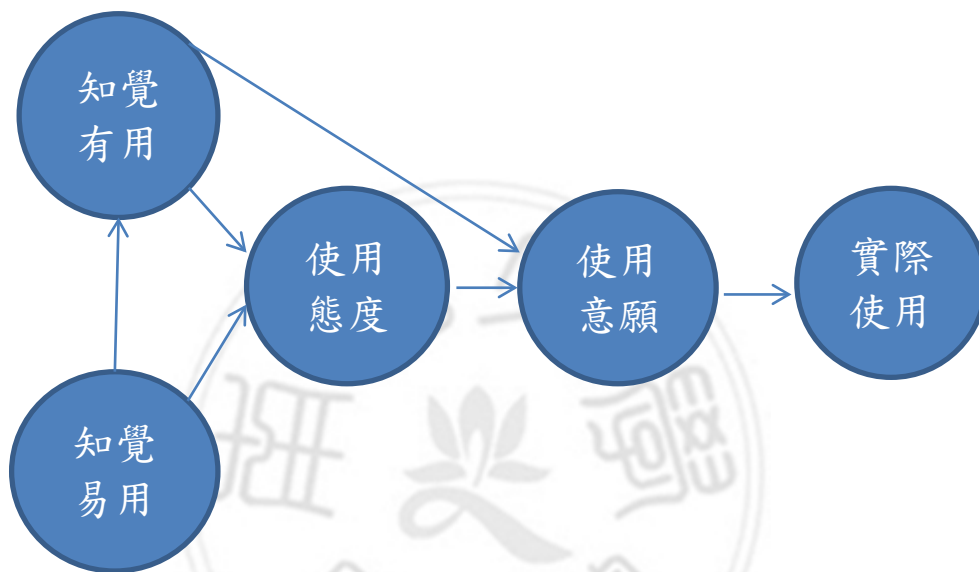


圖2-3 科技接受模型
資料來源：Davis(1989)

研究中的「認知有用性」和「行為意圖」變數間具有相關性。而之後學者將認知有用性,定義為使用者使用資訊系統後所帶來的好處,以事後概念,用於研究資訊系統持續使用的模型中(Bhattacharjee,2001)。

認知有用的程度不僅會影響系統的使用滿意度,更是影響資訊系統持續使用的重要關鍵因素。Bhattacharjee(2001)將系統使用後的成效以「認知有用」來呈現,認知有用的程度不僅可以影響資訊系統的使用滿意度,更是會影響持續使用的重要關鍵。

四、持續使用意願(IS continuance intention)

Bhattacharjee(2001)在研究中將持續使用意願定義為使用者持續使用資訊系統的意圖。根據持續使用意圖可瞭解使用者是否願意再度購買或持續使用的意願程度，此要素取決於資訊系統使用者的認知有用、易用程度與使用後的滿意度，為資訊系統是否能推動成功的重要因素。

五、有關應用期望確認理論在資訊系統持續使用的研究如下：

邱慶德(2013)以期望確認理論作民眾持續使用網路醫療諮詢意願之研究，顯示影響民眾持續使用網路醫療諮詢的主要因素為實用性認知與信任因素，但滿意度因素則不顯著；翁佩瑜(2010)融合期望確認與承諾信任理論探討持續使用網購意圖之研究，研究結果期望確認理論僅能解釋消費者滿意度與購後之行為，並無法全然的解釋為何消費者願意在使用過網路購物後還願意持續使用；謝忠穎(2011)以期望確認理論與關係品質探討線上團購再購意圖，研究結果發現，滿意度與信任顯著影響線上團購消費者的再購意圖，且消費者的確認程度對滿意度的形成是非常重要的因素；楊曜聰(2012)以期望確認理論來探討平板電腦持續使用之研究，結果發現滿意度對於持續使用意圖更是具有正向顯著影響；王建智(2013)以期望確認理論結合雙因子理論探討系統使用者的組織公民行為，結果顯示使用者欣喜是比滿意為更重要的使用者組織公民行為的預測變數；鍾佳濱(2014)整合期望確認理論及科技接受模式評估行動護理資訊系統之研究，除了「認知易用」對「使用態度」與「認知易用」對「認知有用」的影響並不顯著外，其它結果均支持整合期望確認理論及科技接受模式所提出的 MNISA 衡量模式。

綜合以上研究發現，期望確認模式適合檢試個人使用資訊系統後持續使用的意願，學務管理系統已在嘉義縣推行六年，適合以此理論模式來探討，再則期望確認理論並無法全然的解釋為何消費者願意在使用過後還願意持續使用意圖，有結合承諾—信任理論、或結合雙因子理論和科技接受模式等。今試圖以期望確認理論結合教師情緒勞務負荷與情緒耗竭等因素，來探討影響嘉義縣國小教師學務管理系統的持續使用意願。

第三節 情緒勞務負荷之相關研究

壹、情緒勞務負荷的定義

「情緒」是個人主觀的感覺，相同的刺激事件，每個人的解讀與所引發的情緒並不一定相同，所以相同職業或職位者，情緒勞務負荷的程度亦會有所不同(顏淑惠，2000)。早期的教育，研究認知理性模式著重於教師的知識技巧，卻漠視教師的情緒，然而合宜的情緒控制與表達才是優質教學的重點；在現代社會中，教師正處在多元文化價值的困境中，面對少子化的危機，學生及家長有如顧客，學校亦被迫朝向企業化經營，教師除了專業教學之外，應如何面對伴隨而來的情緒勞務負荷，才是當今教育值得深思的課題(陳怡君 2012，甘瓊瑤，2008)。

情緒勞務負荷最早是由 Hochschild 於 1983 提出，國內學者多譯為「情緒勞動」、「情緒勞務」、「情緒勞動負荷」等。本研究將以「情緒勞務負荷」稱之。Hochschild 將情緒勞務負荷界定為「與顧客高度接觸的工作者在工作時對自我情緒的管控，為了表現出眾人認為合宜的面部表情及肢體語言；並且這些工作者在組織的規範以及薪資報酬的制度下，必須在工作場合控制自己的情緒，以迎合組織所欲達到的工作氣氛。」

Hochschild 於 1993 年重新界定情緒勞務負荷為「明瞭、衡鑑及管理情緒，含他人(顧客、員工)的情緒與自己的權限。」同時，Hochschild 也認為情緒勞務負荷是適用於各行各業的，包含了白領階級、服務業及勞工業等。綜合各家說法，情緒勞務負荷是將情緒商品化，為了達到組織的目標及要求，工作者必須去隱藏或偽裝自己的情緒，以多樣性的表情與肢體去面對客戶並去迎合組織所欲達到的工作目標與氛圍。自從 Hochschild 提出「情緒勞務負荷」一詞之後，「情緒勞務負荷」便成為研究者關注的焦點，且在很多行業中被廣泛的探討，其中包括教育業。本研究所指稱的情緒勞務負荷係指國小教師在教學工作中，面對行政、學生與家長，為了要符合專業形象的要求(如慈母般有愛心、耐心並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制自己真正的情緒、感

受所造成的工作情緒負荷。

以下就國內、外學者的研究，就情緒勞務負荷的定義彙整如下：國外學者 Hochschild(1979)定義為個人試圖去改變情緒或感覺之程度或品質所採取的行動或努力；Hochschild(1983)與顧客保持高度接觸的工作者，在工作時對情緒加以控制，製造出一個合宜的臉部表情及肢體動作；同時，這些工作者在組織的規範以及薪資報償的制度下，在公共場合控制自己的情緒，創造出一個合於組織所要求的工作氣氛；Hochschild(1993)明瞭、衡鑑及管理情緒，含他人(顧客、員工)的情緒與自己的權限；Wharton(1993)綜合 Hochschild(1983)對情緒勞務的看法，提出「高情緒勞務負荷工作者」必須符合以下定義：1. 必須是以聲音或身體語言與顧客接觸者。2. 在面對顧客時，產生的情緒狀態必須是在組織規範的範圍內。3. 管理者對其所表現出來的情緒勞務有某種的控制能力；Morris(1995)提出 1. 情緒勞務負荷的存在是為了被出售來取得工資的，所以它如同商品一樣，具有交換價值。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；Gosserand(2003)認為情緒勞務負荷是在工作場合的一種情緒管理，其主要目的是為了有規則的管理情緒，以協助組織達成其目標。

而國內學者戴秀卿(1993)認為服務人員如何表現以及用什麼樣的方式跟顧客說話，已經成為管理者必須更用心思考的問題。因此，組織可以透過對員工的引導及管理，提昇員工與顧客之間的互動，提供更好的服務品質；張曉毓(1998)認為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，以協助組織招來顧客與創造利潤。林尚平(2000)提出 1. 情緒勞務負荷工作者，是指和顧客有高度的聲音對聲音或面對面的接觸。2. 情緒勞務負荷工作者必須在顧客面前產生特定的情緒狀態，且該員工的情緒活動，必須被組織做一定程度的控制。3. 不管員工傳達的是正面、中立或負面的情緒，只要該員工的情緒表達具備上面兩點特徵，且被組織當作商品販售以服務顧客與營利者。4. 第一線服務人員或組織邊緣者的工作性質與高情緒勞務負荷工作者具有高度相似性，三者皆必須在組織的要

求下表現出適當、合宜(合於組織要求)的情緒狀態；吳清山、林天祐(2005)指出控制情緒並運用語言與肢體動作，刻意製造出足以讓顧客產生備受關懷以及安全、愉快心情的一種工作表現；李新民、陳蜜桃(2006)認為情緒勞務負荷是一種在與人接觸的頻繁工作場域中，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。陳怡君(2012)情緒勞務負荷是工作者在與人接觸頻繁的工作環境中，為了達到組織目標及要求，刻意隱藏自己的情緒感受，為表現出合宜的面部表情及語言所付出的心力。林立婷(2014)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；黃煥超(2014)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；周淑貞(2015)針對教師的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。

綜合國內、外學者對情緒勞務負荷的界定，情緒勞務負荷是在與人接觸頻繁的工作環境裡，工作者為了達到組織要求，刻意將自己的情緒感受隱藏，而表現出合宜的面部表情及語言所做的努力，刻意製造出足以讓顧客產生備受關懷以及安全、愉快心情的一種工作表現。因此，本研究將情緒勞務負荷定義為：「國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般有愛心、耐心並且要像超人般擁有專業能力)，而隱藏、偽裝個人真實情緒感受，刻意製造出足以讓行政、家長、學生和同儕間產生備受關懷、安全、愉快的心情，所造成的工作情緒負荷」。

貳、情緒勞務負荷的內涵

在了解情緒勞務負荷之定義後，接下來將針對國外學者 Hochschild(1983)、國內學者林尚平(2000)以及呂晶晶(2009)對情緒勞務內涵之看法做一整理。

一、Hochschild 的情緒勞務構念面向

Hochschild(1983)提出了三項情緒勞務的構念面向。第一項依情緒工作可分為引發情緒(evocation)與克制情緒(suppression)；第二項則依情緒勞務的深淺分為表層演出與深層演出；第三項則從對象區分為對自己或對他人，以下分述之。

(一)、引發情緒與克制情緒

引發情緒指的是當應該出現卻沒出現的情緒時，須藉由引發而產生的情緒，例如強顏歡笑；克制情緒指產生在當下不該出現的情緒時，抑制情緒不使其出現，例如忍氣吞聲。

(二)、表層演出與深層演出

表層演出即指員工內心想的與組織的要求並不一致，是透過調整外在的肢體動作、情緒表達方式來達到組織的要求，例如打招呼、笑臉迎人、輕聲細語等，但並非真正改變內在的情緒感受。深層演出指的是員工發自內心改變自己的情緒進而表現在外的情緒表達。在深層演出中又可分為兩類，第一類是「主動的深層演出」(active deep acting)，即個人主動改變內在情緒以成為被要求扮演的角色，此時需耗費比較多的內在資源；第二類是「被動的深層演出」(passive deep acting)，即個人能自然而然的將情緒表達，此時不需耗費太多內在資源。從教師實務上來說，當學生在學習上屢屢出現困難，雖然老師耐心的一再講解，學生卻始終無法理解，長久下來，老師的耐心已被磨盡，而感到精疲力怠，甚至開始出現不悅、厭煩的情緒，此時卻偽裝出有耐心的語氣與肢體動作，此為「表層演出」；如果老師認清老師的工作本來就是要幫助學生找出困難所在，雖然感到不耐煩卻仍舊耐心的教導學生，此

為「被動深層演出」；但如果老師是真心站在學生的立場，打從心裡為學生著想，認清老師的工作本來就是要幫助學生找出困難所在，進而改變或創新自己的教學方式，自然收起不耐煩的心態，耐心的教導學生，此為「主動深層演出」。而 Ashforth & Humphrey(1993)則認為情緒勞務的認知過程除了有表層演出、深層演出外還有真誠演出。真誠演出的情緒勞務者不需刻意努力就能展現出符合組織期望的情緒，但並不表示真誠演出時就不需付出心力。

(三)、對自己或對他人

Hochschild 以空服員的訓練課程為例，初期的訓練課程將重點放在如何去體察乘客的感受(對他人的情緒勞務)，例如要如何去除乘客搭飛機的恐懼讓他感覺機艙像自己的家；後期的訓練重點則放在如何預防憤怒(對自己的情緒勞務)，即使面對突發狀況及乘客無理的要求時如何泰然處理而不動怒(對他人的情緒勞務)，亦即指個人在工作中，不僅要處理他人的情緒也要處理自己的情緒。就教師而言，教師不僅要處理自己的情緒，也要處理長官、同儕、家長與學生的情緒，所以教師的工作是高情緒勞務工作者。

二、林尚平的情緒勞務構念面向

林尚平(2000)參考 Hochschild(1983)、Adelmann(1989)、Morris & Feldmen(1996)之研究而發展出「組織情緒勞務負擔量表」，提出五個構面，而這五構面為「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」、「情緒的多樣性程度」及「互動程度」。針對五大構面主要包含的內容詳述如下：

(一)、基本的情緒表達

為情緒勞務負荷工作者之基本條件，是情緒勞務的基本定義範疇，如在工作環境(學校)展現合宜的面部表情及身體語言來面對

顧客(學生)。所以，當工作者(教師)基本情緒的表達愈多，就表示情緒勞務負荷的程度越高。

(二)、表層的情緒控制

是指對自己情緒進行較低程度的控制，且這類情緒任務較不會對工作者的內在真實情感產生衝擊。例如當工作者(教師)對自己情緒進行較低程度的控制，且較不會對工作者(教師)的內在真實情感產生衝擊的情緒任務。所以當工作者(教師)表層情緒控制越高，則表示情緒勞務負荷的程度越高。例如下班回到家，接到家長電話津津有味述說著孩子的各方面生活情形，一天工作下來雖然教師已覺得累，仍忍著內心的不耐傾聽，扮演出有愛心、有耐心的模樣。

(三)、深層的情緒偽裝

意指對個人內心情感產生衝擊或違背而感到失調的程度。工作者(教師)需要付出較多的心力來偽裝或隱藏內心的真正感受，才能夠符合工作上所要求的規則，因此又比表層的情緒控制更深入。所以，當工作環境(學校)對深層情緒偽裝的要求程度提高時，情緒勞務負荷的程度亦增加。例如校慶表演活動時，教師需要站在班級前面示範，對於不善於展現肢體動作的老師相當困擾，但仍要表現出樂在其中的模樣。

(四)、情緒多樣性程度

它必須依不同場合、不同情境及不同背景身分的人，表現出不同的情緒反應，或是在工作中必須表現出一種以上的情緒狀態。一般而言，當情緒的多樣性程度愈高時，情緒勞務的程度也愈高。例如，教師在學校上班時，面對校長、主任、同儕及學生，他們每一個人的個性、喜好不同，教師必須依不同的對象展現不同的情緒反應，又如在一節課的當中，對於認真的學生要給予鼓勵，不專心的要給予提點，遇到功課未寫或欺負霸凌同學時，教師則

以嚴肅而認真的態度去了解原因並循循善誘。所以，教師提供的情緒多樣性程度愈高時，情緒勞務負荷的程度也就愈大。

(五)、互動程度

係指工作者與顧客接觸頻率、時間及工作上須與顧客面對面或以聲音來溝通，若需要與顧客互動的時間愈長，頻率愈高者，則工作者情緒勞務負荷隨之攀升。教師每天在校除了配合行政工作，還要和學生面對面上課，從生活常規到班級秩序等，空堂時還要批改作業和家長聯絡簿，平時還要和家長進行電訪或面對面溝通。和學生互動時間很長，頻率也高，故教師是高情緒勞務負荷者。

三、呂晶晶的情緒勞務構面

呂晶晶(2009)針對教師情緒勞務所提出的量表中，為釐清教育界及營利事業之間的差異，再針對教育人員情緒勞務提出學生焦點情緒勞務及工作焦點情緒勞務兩構面討論，以下分述之：

(一)、學生焦點情緒勞務

在學生焦點情緒勞務部分可分為三個內涵，主要為教師因學生事務所付出之心力以及情緒行為演出，分別為表層演出、深層演出及真誠演出。

1、表層演出

表層演出主要為管理外在的情緒表達行為，即指當內在與外在情緒表現不一致時，只透過改變外在的表達行為來修飾，而非改變內在真正情緒(呂晶晶，2009)。過去的研究中，表層演出被認為是一種心理失調的方式(Morris & Feldman, 1996)，然呂晶晶(2009)提出，西方學者的研究結果不見得能完全推論至華人社會，在華人社會中情緒失調可能是一種常態、習性。

2、深層演出

深層演出指一種發自內心的改變情緒、感受及認知，個體真正感受到外在表現為自己情緒的一部分(呂晶晶，2009)。同時也提出教育人員情緒勞務必須回歸到教育本質裡。

3、真誠演出

指內心的情緒感受與外在的表達是一致的，個體能自然的表現出符合教育情緒勞務規範的情緒，但並非隨心所欲的表達心中想法，而是在自然的情況下表現出合乎情緒勞務規範情緒行為(呂晶晶，2009)。

(二)、工作焦點情緒勞務

主要為教師在職場上受到工作要求產生的情緒勞務為主，分別為情緒勞務規範以及情緒勞務多樣性。

1、情緒勞務規範

指在職場中個體通常被期望能有適宜的情緒反應，表現出符合社會與組織所期望的角色要求以及情緒表現，而這樣的情緒勞務規則，則為情緒勞務規範(呂晶晶，2009)。教師情緒勞務規範則常被期望：「經師與人師並重、專業的工作者、有教無類、因材施教、優秀的輔導者、具有良好的人際關係……。」

2、情緒勞務多樣性

指當個體在面對不同的對象、不同的情境當中扮演不同角色、不同的互動時間長度、頻率、強度時，情緒勞務者所呈現的情緒勞務多樣性(呂晶晶，2009)。由於教師的情緒勞務規範不僅多元，且要求高，因此情緒勞務具有多樣性且時間長度、頻率、強度都相對的提高。

四、小結

綜上學者所述，研究者認為情緒勞務之內涵，就情緒勞務演出的部份，由淺至深的區別為：「由調整外在情緒表達方式以達到組織需求的表層演

出；從而發自內心改變自己的情緒進而表現於外在的深層演出；到不需刻意努力就能自然的符合組織期望的真誠演出三類」。

不論是對自己的情緒掌控或是對他人的情緒勞務付出時，當轉換的時間越久、發生頻率越高、互動程度越大且多樣時，情緒勞務負擔也會隨之增加，同時情緒勞務產生於組織、工作場域之間，是個人為達組織目標所付出的努力與私人的情緒管理有所不同。而在 Hochschild(1983)列舉美國十二種標準職務類別中，六種最需要情緒勞務負荷的工作類型中教師是屬於高情緒勞務工作者。

參、教師情緒勞務之相關研究

國內外情緒勞務相關的研究，大多是探討第一線工作職務，如空服員、收帳員、收銀員、遊樂區員工、郵差、護士及速食店工作人員等服務業這些與顧客接觸頻率較高的行業(林尚平，2000)，探討和教師職業有關的情緒勞務負荷的相關研究不多，張乃文(2005)首先將情緒勞務負荷導入教師職業的研究，探討臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究，發現臺北縣國小教育人員之情緒勞務負荷與工作倦怠有低度負相關且低度預測力；田育昆(2007)探討國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究—以桃竹苗四縣市為例，發現國民小學教師情緒勞務與組織承諾現況為中高等程度；陳秀珍(2009)探討臺北縣國民小學教師情緒勞務與組織公民行為關係之研究，發現國民小學教師情緒勞務與組織公民行為具有顯著正相關；陳品穎(2008)探討臺北市公立國小教師情緒勞務與情緒耗竭關係之研究，結果臺北市公立國小教師有中高度的情緒勞務負荷及輕微的情緒耗竭且國小教師的表達正向情緒勞務與情緒耗竭有顯著負相關；呂晶晶(2009)探討國民小學教育人員情緒勞務量表發展及其影響因素之研究，提出情緒勞務包含表層演出、深層演出、真誠演出、情緒勞務規範與情緒勞務多樣性等要素。

近幾年來社會快速變遷，傳統價值崩解，少子化現象所帶來的壓力，教師情緒勞務所引發的工作倦怠，服務熱忱下降、情緒耗竭所帶來的問題，成為近來學者研究的新興議題：如潘政宇(2013)做新北市國小教師角色認同與情

緒勞務之相關研究—以工作投入為中介變項，發現教師角色認同與情緒勞務之間有顯著正相關存在，且教師角色認同對情緒勞務具有預測力；易健惠(2014)探討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—以基隆市國民小學教師為例，結果顯示教師情緒勞務與情緒耗竭之間有顯著的負相關；吳淑雯(2013)做宜蘭縣溪北地區國小教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究，發現教師之整體情緒勞務與整體工作倦怠間有低度負相關；王琇民(2013)做國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究—以情緒勞務認同為調節變項，結果發現教師情緒勞務與工作倦怠間的關係會受到情緒勞務認同調節，情緒勞務認同較高時，情緒勞務與工作倦怠間的相關較低；林孟萱(2014)做高雄市國小教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究，發現教師對情緒勞務覺知程度愈高，工作倦怠的情形也越不明顯，尤其是「真誠演出」與「去人性化」的關係最為明顯，而「真誠演出」對「去人性化」的影響最大；張芳錡(2015)做高雄市國小教師情緒勞務、學校組織氣氛與兼任行政工作意願關係之研究，發現教師情緒勞務、學校組織氣氛與兼任行政工作意願之間有正向關係；吳若瑜(2015)大臺北地區國小教師人格特質、情緒管理及情緒勞務之相關研究，發現教師的人格特質分量表與情緒勞務分量表及總量表皆呈現顯著正相關、情緒管理分量表與情緒勞務分量表及總量表亦呈現顯著正相關。諸多研究顯示教師的情緒勞務負荷過重，將衝擊教師的工作熱忱，感到無精打彩而影響對學務系統的滿意度及持續使用的意願。

第四節 情緒耗竭之相關理論

壹、工作倦怠

情緒耗竭是工作倦怠核心要素之一(Maslach et al.,2001)，情緒耗竭是一個特定性與工作壓力有關的反應，係一種因與客戶或顧客互動時，發生情緒勞務過量所導致能量殆盡的狀態，其也被認為是工作倦怠的一種關鍵元素(Saxton et al.,1991)。Cordes & Dougherty(1993)指出情緒耗竭是因人際互動時付

出過量的情緒而缺乏精力而導致心理資源已經耗盡的感覺。Gaines & Jermier(1983)則認為情緒耗竭是一種工作壓力下的反應，會導致退縮行為頻率的增加而降低生產力，經常被當作是工作倦怠的主要成分。

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

一、工作倦怠的內涵

「工作倦怠」是一種工作者長期處於工作壓力，尤其與人高度接觸互動所造成的結果。以下就張曉春(1983)、Maslach & Jackson (1981)、Golembiewski & Munzenrider(1988)對工作倦怠與情緒耗竭內涵之看法做一整理。

(一)、張曉春(1983)構成工作倦怠產生的三個過程

認為工作倦怠之情緒耗竭構面乃是工作員因工作需求與個人能力及可用資源失去平衡，無論這種平衡失調，是由於需求超過或不及個人能力與可用資源，都會形成工作壓力，引起心理緊張，並且產生負向反應而採取各種防衛性抗衡。因此工作壓力、心理緊張、以及防衛性抗衡，構成工作倦怠產生的三個過程。

(二)、Maslach & Jackson (1981)工作倦怠的三個組成因素

認為工作倦怠的三個組成因素分別為情緒耗竭、去人化(depersonalization)以及個人成就感降低(reduced personal accomplishment)，其分述如下：

1、情緒耗竭

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

2、去人化

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

3、個人成就降低

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

(三)、Golembiewski & Munzenrider 的工作倦怠之情緒耗竭階段理論

Golembiewski & Munzenrider(1988)等人的工作倦怠階段理論不僅能對組織成員不同程度的工作倦怠具有鑑別力，而且對處於工作倦怠嚴重階段的成員更能有提供警示的功能，從而組織能夠加以因應處理，以提升組織的效率與效能。工作倦怠階段模式之內涵，分別概述之：

1、理論基礎

係依據 Maslach & Jackson(1986)的研究成果，將工作倦怠之程度表現於三個面向：非人性化、缺乏個人成就感及情緒耗竭。

2、基本原則

原則一：對個人在上述三個面向得分情形之高或低，劃分成高低兩大群體，因為影響工作倦怠的面向共有三個，因而有 2^3 的3次方，故可將工作倦怠分為8個階段。原則二：此三個面向在工作倦怠中之影響程度不一，非人性化對工作倦怠之影響程度最低，而情緒耗竭影響程度最高，缺乏個人成就感則介於兩者之間(盧志榮，2008)。

對大多數教師而言，他們懷抱著教育熱忱來栽培國家幼苗，本屬人生遠

大之志向，備受社會尊重，然而因社會快速變遷，求新求變，講究速度等多元價值觀充斥於各行各業，導致傳統尊師重道的倫理觀念式微，學校是社會的縮影，當然不免受其衝擊。因此在教育政策變革及少子化現象的影響之下，學校對待家長與學生已逐漸朝向「顧客關係管理模式」在進行，意即把學生和家長當成是學校的顧客。因此，教師為因應學校主管要求的學校行政業務日漸增多，且在尊師重道精神日漸式微下，家長對教師的要求及期望同時增加，有時受到學校主管的責難或家長對教師的過分要求，動輒以「具有愛心、耐心」為教師的本分，而使得教學工作本身超出教師個人的情緒資源，讓教師感到能力耗盡，情緒耗竭。從原本年輕、活力十足、充滿幹勁，折磨成為歷盡滄桑、看透世態炎涼，轉而成為每天僵固化、職業化的處理教室內班級事務(陳怡君，2012)，即為教師的工作倦怠。

貳、情緒耗竭的定義

Maslach & Jackson(1981)指出工作者在工作時會採取措施來因應壓力，但也同時會產生負面情緒，在不斷積累之後，此負面情緒將導致績效不良及生產品質低落的情形。Maslach & Jackson(1986)進一步發現需要長時間和顧客面對面接觸或互動頻繁的服務人員，最容易發生情緒耗竭的現象。有關情緒耗竭的定義不盡相同，相關的觀點彙整如表 2-1：

表2-1情緒耗竭定義彙整

學者(年代)	定義
Maslach & Jackson (1981)	情緒耗竭是一種情緒掏空、精力與情緒能量耗竭殆盡的感受，並有緊張、憂鬱、焦慮、易怒等負面情緒出現，工作者對其工作到厭倦，並失去工作的熱忱。
Saxton et al.(1991)	情緒耗竭是個人因人際互動衍生的過量情緒需要，以致耗盡精力的一種狀態。
Wright & Cropanzano(1998)	情緒耗竭是個體長期處於工作壓力下所產生的匱乏反應，會影響個體的生活品質與組織功能，是個體身心健康狀況的重要指標之一。
Babakus et al.(1999)	情緒耗竭是工作倦怠的關鍵代表性構面，當工作超出個人的情緒資源所能負擔的範圍時，就會產生工作倦怠。
徐木蘭(1984)	情緒耗竭為一種「燃燒竭盡」，工作中的耗竭是個體過分追求工作目標之後，身心俱疲且無法或不願再重新嘗試新的工作任務。
郭生玉(1990)	情緒耗竭係指在工作上耗盡了情緒，感到精疲力竭，身心交瘁的狀態。
王麗淳(1998)	情緒耗竭係指一個人的情緒能量耗盡的一種狀態。
翁志成、簡俊成 (2002)	情緒耗竭是個人與環境要求互動的過程中，因能量不足以應付工作的要求所產生的結果。
顏耀南(2002)	情緒耗竭係指在工作時經常感覺到心理、生理疲憊，情感上有被壓榨殆盡而無法再貢獻自己心力的感覺。
蔡燈燦(2005)	情緒耗竭是一種情緒資源過度耗用竭盡的現象，並對引發情緒資源耗盡的人事物感到厭倦與逃避，難以再付出心力。

表 2-1 情緒耗竭定義彙整(續)

學者(年代)	定義
高淑秋(2009)	情緒耗竭是個體長期處於工作壓力下，當工作超出個人的情緒資源所能負擔的範圍時，以致耗盡精力而造成身心俱疲的一種狀態。
王崇昱(2010)	情緒耗竭係指個人精力的缺乏，且對於心理資源知覺到耗盡的感覺。情緒耗竭是由於個體因人際互動時發生超額情緒需求，以致於耗盡精力的一種狀態，後續將導致工作倦怠，在工作上降低生產力。通常與顧客面對面接觸與互動，且需要密集性與長時間進行情緒勞動之工作者，最容易產生情緒耗竭的狀況。
陳書哲(2010)	指使個體缺乏活力而且感到情緒資源耗盡，經常伴隨著挫折、緊張的感覺，所以員工會在心理層面上自認為無法致力於工作。
易健惠(2014)	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：修自陳柏森(2015)

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

參、教師情緒耗竭的相關研究

陳怡君(2012)研究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，發現教師工作壓力對教師情緒耗竭是有顯著的影響的，意即當教師的情緒勞務負荷與工作壓力愈大，就愈有可能產生情緒耗竭；易健惠(2014)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，在情緒耗竭與工作滿意度呈現負面程度表現，也就是老師在情緒耗竭下也不會影響工作的表現。從研究中發現目前種種不利於教師的社會現象，雖然造成教師的情緒負荷、工作壓力增加、但大部份教師仍然堅守本份，秉持著對教育的熱忱與韌性，並不至於產生工作倦怠與情緒耗竭的現象。情緒勞務負荷會導致情緒耗竭，而教師在情緒耗竭情況下，變得僵固化，一成不變的處理級務工作，失去了工作熱忱，因而將影響對學務系統的滿意度及持續使用的意願。

第三章、研究方法

本研究採用文獻探討及問卷調查並行方式，並依據研究目的編製「嘉義縣國民小學教師使用學務管理系統調查問卷」，研究對象是已經使用過學務管理系統的嘉義縣國民小學教師。本研究量表的編製可以分為三個階段：第一階段為根據期望確認理論加入教師情緒勞務負荷及情緒耗竭等文獻探討，以各專家學者的理論基礎，引用相關學者之研究問卷內容，與指導教授及現職國小教師討論，就問卷內容與題意加以修正與改進；第二階段將初稿問卷作前測，收集資料加以分析；第三階段根據前測分析結果，修訂成為正式問卷。

本研究以期望確認理論為主要理論基礎，結合教師情緒勞務負荷、及情緒耗竭作為主要的變項，進而研究使用者對於學務管理系統的系統持續使用意願。本章主要說明研究架構、研究構面的操作型定義、研究假設、研究構面量表、分析工具及統計方法。

第一節 研究架構

本研究主要整合 Bhattacharjee 的期望確認模式以及 Hochschild 的情緒勞務負荷理論，發展本研究的研究架構圖，如 3-1 所示：分為期望確認、認知有用性、使用者滿意度、教師情緒勞務負荷、教師情緒耗竭、學務管理系統持續使用意願等六個構面。

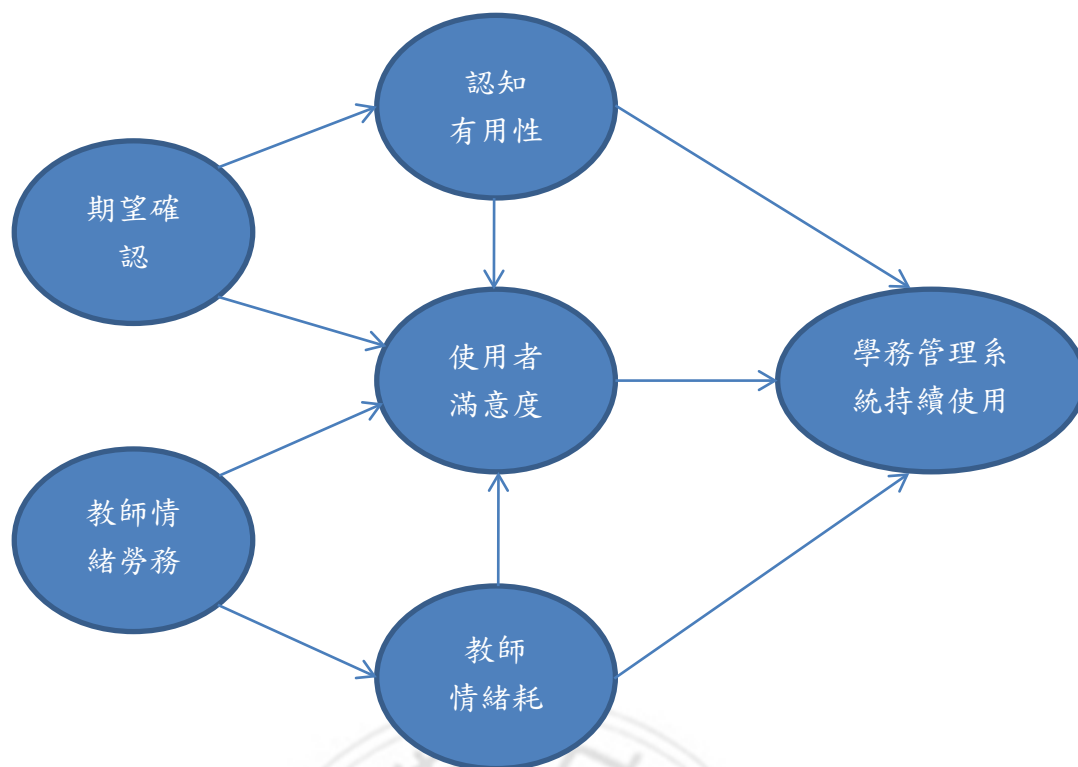


圖 3-1 研究架構

第二節 研究構面操作性定義與衡量問項

本研究的構面有六個，分別為「教師情緒勞務負荷」、「教師情緒耗竭」、「認知有用性」、「期望確認」、「使用者滿意度」、「持續使用意願」，本研究參考與各變數相關之文獻設計問卷。正式問卷分為兩部分，第一部分為教師個人背景資料，第二部分為六個構面的量表。

第一部分所稱國民小學教師，係指一〇四學年度任教於嘉義縣公立國民小學的正式合格教師，含導師、科任教師、兼行政工作之教師，包括代理代課教師及實習教師。主要的背景資料，包含性別、年齡、教學年資、學歷、使用學務管理系統經驗年資、使用學務管理系統頻率、是否兼任行政職務、學校班級數、是否仍使用紙本學籍資料等十個問項，用以了解不同個人變項對於各個構面是否有差異存在。

第二部分為問卷本文，包含本研究六個構面「教師情緒勞務負荷」、「教師情緒耗竭」、「認知有用性」、「期望確認」、「使用者滿意度」、「持續使用意願」的量表。

本研究採用李克特五點量表(Likert Scale)來衡量受測者對於每一題項的反應強度，有「非常不同意」、「不同意」、「尚可」、「同意」、「非常同意」等五個選項，為方便受測者填答，量表以勾選的方式進行。計分方式依「非常同意」、「同意」、「尚可」、「不同意」、「非常不同意」分別給予 5、4、3、2、1 的分數。本研究各個變數之操作型定義及衡量問項，將依序論述如下：

一、教師情緒勞務負荷

參考 Hochschild(1983)對工作者情緒勞務負荷的定義，本研究將教師行業特性考量進去，並定義情緒勞務負荷為「國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般犧牲奉獻並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真正的情緒感受所造成的工作情緒負荷」。根據本研究上述操作型定義，問卷測量的問項修改自 Brotheridge & Lee (2003)，主要的衡量項目如下：

- (一)、教師是否願意花較多的時間面對學生與家長
- (二)、教師是否投入相當程度的情感於教師工作上
- (三)、為了學校的和諧，教師會隱忍不表達自己真實的感受
- (四)、教師面對不同的對象時能表現出多樣化的情感

二、教師情緒耗竭

根據 Maslach & Jackson(1981)對情緒耗竭的定義，本研究將教師情緒耗竭定義為：「當國小教師工作量超出個人的情緒資源，使國小教師感到無精打采且能量耗盡，而產生負面工作態度的狀態」。根據上述定義，問卷測量的題項參考 Maslach & Jackson(1981)，主要衡量項目為教師對教學工作所感到的疲憊、疲倦、沮喪或辛苦的程度。主要的衡量項目如下：

- (一)、教師對於教學工作感到情緒疲憊，沒有新鮮感
- (二)、對教師而言整天和面對學生是曾成為一種負擔而感到沮喪
- (三)、教師是否對教學工作感到黔驢技窮而覺得教學工作太辛苦了

三、知覺有用性

知覺有用性的操作型定義為：「使用者個人主觀上認為使用學務管理

系統可以增進其工作績效的程度」。本研究之知覺有用性問卷題項，參考 Davis(1989)研究使用者科技接受度所發展出來的知覺有用性量表編制而成。主要的衡量項目如下：

- (一)、學務系統是否有助於班級經營和行政管理輔助之目的
- (二)、學務系統是否可以減輕在處理班級和行政工作的負擔
- (三)、學務系統是否可以提昇班級和行政管理的效率

四、確認

學者 Oliver(1980)認為期望確認理論中的「確認」是指使用者的期望認知與實際體驗後的結果所產生的差異大小評估。而 Bhattacharjee(2001)則認為「確認」應為使用者使用系統前後的預期與實際感受差異間的比較，若實際感受高於預期，使用者會認為系統是有用的，相對地亦會提高使用者的滿意度。本研究所指是「教師使用學務系統後和先前對學務系統的期望先後做個比較而得到確認」，問卷測量的題項參考 Bhattacharjee(2001)，主要的衡量項目如下：

- (一)、教師覺得使用學務系統的經驗，比先前的預期還要好
- (二)、教師覺得學務系統所提供的功能，比先前的預期還要好
- (三)、整體而言，教師覺得學務系統大致符合先前的期望

五、滿意度

學者 Oliver(1980)認為期望確認理論中的「滿意度」是指消費者的購買商品後的心理感受狀態，而 Bhattacharjee(2001)則認為「滿意度」是指使用者使用該資訊系統後的實際感受、態度。在 Davis et al.(1989)的科技接受模型中亦提到使用者的態度會影響使用者使用資訊系統的意願強度，因此推論使用者的滿意度亦應會影響使用者持續使用資訊系統的意願強度。本研究所指是「教師使用學務系統後對其功能其操作方式感到滿意」。問卷測量的題項參考 Bhattacharjee(2001)，主要的衡量項目如下：

- (一)、教師是否覺得學務系統易於操作方式後覺得喜歡
- (二)、使用學務系統後，教師感到可滿足其在班級經營和行政管理輔助上

的需求

(三)、整體而言，使用過學務系統之後，教師的感受是滿意的

六、持續使用意向

持續使用行為意願的操作型定義為：「個人未來繼續使用學務管理系統之意願的強烈程度」。本研究之持續使用行為意願問卷題項，參考 Bhattacharjee(2001)，主要的衡量項目如下：

(一)、教師傾向繼續使用學務系統，勝過不再使用它

(二)、在未來，教師傾向繼續使用學務系統，勝過使用其他替代服務

第三節 研究假設

Bhattacharjee(2001)認為資訊系統的持續使用與消費者的再購決策相似，會同時受到知覺有用性及使用滿意度影響，而滿意度會與系統的期望確認與認知有用相關，認知有用性又會受到期望確認影響。簡而言之，使用者使用系統的經驗與滿意度會直接影響下次再度使用系統的意願強度，而使用者的滿意程度會取決於使用前的期望確認與系統的認知有用程度，期望確認程度的高度也會影響使用者對於系統的認知有用程度。因為 Bhattacharjee 所提出的期望確認模式已被過去諸多文獻加以證實，因此在學務管理系統的使用情境下，本研究認為相關的假說如下：

H1：期望確認對認知有用有顯著的影響

H2：期望確認對使用者滿意度有顯著的影響

H3：認知有用對使用者滿意度有顯著的影響

H4：認知有用對持續使用意願有顯著的影響

H5：使用者滿意度對持續使用意願有顯著的影響

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；情緒耗竭為一種特定壓力的反應，常被視為職業倦怠的主要成份，係指發生超額情緒需求以致精力耗盡的一種狀態，其會導致退縮行為次數增加、生產力降低的現象(Morris & Feldman,1996)。過去的研究顯示警察人員的情緒勞務負荷與情緒耗竭有正向的關聯，而情緒耗竭與工作滿意度呈現負向的關聯(盧志榮，

2008)；教師情緒勞務負荷顯著影響到教師情緒耗竭(陳怡君，2012)；高雄市國小教師情緒勞務屬於中上程度(張芳綺，2015)，因此本研究提出以下假說：

H6：教師情緒勞務負荷對使用者滿意度有顯著的影響

H7：教師情緒勞務負荷對教師情緒耗竭有顯著的影響

H8：教師情緒耗竭對使用者滿意度有顯著的影響

H9：教師情緒耗竭對持續使用意願有顯著的影響

第四節 研究對象及抽樣方法

試測(pilot-test)問卷以大同國小同仁為對象，發出 85 份問卷，回收 77 份，以 SPSS22 統計軟體進行檢測，經信、效度分析後進行刪題，成為正式問卷（如附錄二）。

信度分析是在測量問卷內各量表中的衡量問項內部一致性的程度，Cronbach's α 被認為是較好之內部一致性的信度衡量方法(Bollen，1989)。而效度分析則是在測量問卷內量表的正確性。各構面信、效度分析如下表 3-1：

表 3-1 試測信效度分析表

構面	問項	Cronbach's α 係數	Cronbach's α 值	因素負荷量
勞務 負荷	ser1	.697	.643	.618
	ser2	.686		.647
	ser3	.713		.522
	ser4	.704		.592
	ser5	.707		.486
	ser6	.689		.643
	ser7	.580		.584
	ser8	.581		.623

表 3-1 試測信效度分析表(續)

構面	問項	Cronbach's α 係數	Cronbach's α 值	因素負荷量
情緒 耗竭	moo1	.884	.902	.819
	moo2	.885		.804
	moo3	.882		.837
	moo4	.887		.833
	moo5	.887		.806
	moo6	.908		.474
	moo7	.892		.779
	moo8	.896		.741
認知 有用 性	hel1	.939	.923	.918
	hel2	.896		.906
	hel3	.899		.902
	hel4	.902		.871
	hel5	.906		.857
	help6	.909		.638
期望 確認	dif1	.919	.928	.957
	dif2	.867		.934
	dif3	.898		.914
滿意 度	eva1	.925	.948	.943
	eva2	.940		.939
	eva3	.927		.929
	eva4	.933		.907

表 3-1 試測信效度分析表(續)

構面	問項	Cronbach's α 係數	Cronbach's α 值	因素負荷量
使用 意圖	int1	.941	.879	.915
	int2	.921		.902
	int3	.853		.887

從表 3-1 中可以發現問項 ser7、ser8 Cronbach's α 值未達標準 0.6；ser5、moo6 因素負荷量未達 0.5，所以進行刪題。其餘構面則皆達標準，所以不予刪題。刪題後勞務負荷及情緒耗竭構面信、效度分析結果如表 3-2：

表 3-2 試測刪題後信效度分析表

構面	問項	Cronbach's α 係數(如果項目已 刪除)	Cronbach's α 值	因素負荷量
勞務 負荷	ser1	.600	.682	.700
	ser2	.678		.631
	ser3	.618		.743
	ser4	.629		.743
	ser6	.645		.593
情緒 耗竭	moo1	.891	.908	.878
	moo2	.895		.852
	moo3	.888		.844
	moo4	.892		.797
	moo5	.898		.759
	moo6	.896		.757
	moo7	.901		.705

本研究的受測對象為嘉義縣國小現職教師，且假設其具有使用學務管理系統的經驗，正式問卷發放時間為 2015 年 11 月 7 日至 2015 年 12 月 25 日，抽樣方式

先依學校規模分為大、中、小型，採便利抽樣，班級數在 12 班以下之學校抽樣 16 校、班級數在 13 至 24 班之學校抽樣 8 校、班級數在 25 至 48 班之學校抽樣 4 校。

第五節 資料處理與分析

本研究將回收之問卷進行篩選，資料填寫不完整的無效問卷刪除後，再將有效資料進行編碼登錄，並針對研究變數進行兩階段的分析。基本資料及信、效度分析方面是以 SPSS 22 來進行分析，整體模式的分析則是以 PLS 3.0(Partial Least Square)統計軟體來進行分析，採用的統計分析方法茲分別敘述如下：基本資料描述性統計、信度分析、效度分析及結構方程分析，檢測變數的路徑係數是否顯著，藉此驗證研究假設。

壹、描述性統計分析

描述性統計分析用以說明樣本資料結構，根據回收的樣本狀況，對其基本資料，包括性別、教學年資、年齡、擔任職務、教育程度、服務學校規模、學校所在地、使用經驗、使用頻率、仍使用傳統紙本資料等，進行資料分布的基本描述，以了解本研究的樣本結構特性與特徵。

貳、信效度分析

本研究的信度分析是以 Cronbach's α 值來檢定問卷中各因素之衡量變數的內部一致性程度，Hair et al.(1998)認為若 Cronbach's α 係數大於 0.7 則表示內部一致性高，可以接受。本研究的效度分析採用 Bartlett 球形檢定(Bartlett's test of Sphericity)及取樣適切性量數(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy, KMO)。KMO 值介於 0~1 之間，其數值愈大，代表相關情形越好(Kaiser1974)。一般建議 KMO 值須大於 0.5 以上，0.6~0.7 代表可被接受，0.70 以上為良好。

叁、結構方程模型分析

本研究採用 PLS3.0 統計分析技術進行結構模型分析，用以測量各構面之因果關係。PLS 具有下列優點：1.能處理多個依變數與多個自變數；2.能克服多變量共線性的問題；3.強健(robust)地處理干擾資料及遺失值；4.投入反應變項對潛在變項有很強的預測能力；5.可以同時處理反應性指標和形成性指標；6.適用於小樣本；7.不受資料分配的限制(何雍慶、蔡青姿，2009)。因此本研究採用 Smart PLS3.0 軟體進行結構方程模型的分析。



第四章、資料分析與討論

本章資料分析與討論將針對回收之問卷進行結果統計與分析，全章共分成五節：第一節基本資料描述性統計分析；第二節構面量表的統計分析；第三節信、效度分析；第四節測量模型分析；第五節驗證模型與假說。

第一節 基本資料描述性統計分析

本研究之研究對象為嘉義縣教師，主要目的是在探討教師情緒勞務負荷、情緒耗竭是否影響學務管理系統的使用，共發放問卷 391 份，回收 368 份，回收率為 94.1%。再剔除填答不完全之無效問卷 9 份，最後有效問卷 359 份，有效回收率 91.8%。

針對研究樣本教師之基本資料，本研究採用「次數分配」與「百分比」，進行描述性統計分析，以了解樣本的分配狀況。茲將分析結果整理，如下面各表所示：

一、性別

在性別方面，以「女性」教師 217 人居多，佔 60.4%；「男性」教師 142 人，佔 39.6%。相當符合教育現況，自從開放教育學城，師資多元化以後，教師比例已不像師專、師院時代的男女同額錄取，整體而言女性教師比例遠大於男性教師。

表 4-1 樣本性別次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)	
性別	男	142	39.6
	女	217	60.4
	總計	359	100.0

二、教學年資

在教學年資方面，服務「5年(含)以下」之教師有8人，佔2.2%；「6-10年」之教師有16人，佔4.5%；「11-15年」之教師有128人，佔35.6%；「16-20年」之教師有93人，佔25.9%；「21年以上(含)」之教師有114人，佔31.8%。由此現象顯示，少子化現象造成教師需求減少，年輕教師所佔比例偏低。

表 4-2 樣本教學年資次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)
教學年資		
5年(含以下)	8	2.2
6-10年	16	4.5
11-15年	128	35.6
16-20年	93	25.9
21年(含)以上	114	31.8
總計	359	100.0

三、年齡

在年齡方面，「30歲以下」教師有4人，佔1.1%；「31-40歲」教師有111人，佔30.9%；「41-50歲」教師有210人，佔58.5%；「51歲以上」教師有34人，佔9.5%。年齡集中於41-50歲，到了50歲進入退休年齡，大部份教師選擇提早退休。

表 4-3 樣本年齡次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)	
年齡	30 歲以下	4	1.1
	31-40 歲	111	30.9
	41-50 歲	210	58.5
	51 歲以上	34	9.5
	總計	359	100.0

四、擔任職務

在教學職務方面，擔任「級任教師」工作之教師有 221 人，佔總樣本數的 61.6%；擔任「科任教師」工作之教師有 41 人，佔 11.4%；擔任「教師兼組長」工作之教師有 61 人，佔 17.0%；擔任「教師兼主任」工作之教師有 31 人，佔 8.6%；擔任「代理教師」工作之教師有 1 人，佔 0.3%；擔任「代課教師」工作之教師有 1 人，佔 0.3%；其他有 3 人，佔 0.8%。

表 4-4 樣本擔任職務次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)	
擔任職務	級任教師	221	61.6
	科任教師	41	11.4
	教師兼組長	61	17.0
	教師兼主任	31	8.6
	代理教師	1	0.3
	代課教師	1	0.3
	其他	3	0.8
	總計	359	100.0

五、教育程度

在教育程度方面，專科畢業之教師有 5 人，佔總樣本數的 1.4%；大學畢業之教師有 142 人，佔 39.6%；碩士畢業之教師有 211 人，佔 58.7%；博士畢業之教師有 1 人，佔 0.3%。可見國小教師教育程度一半以上是碩士。

表 4-5 樣本教育程度次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)	
教育程度	專科	5	1.4
	大學	142	39.6
	碩士	211	58.7
	博士	1	0.3
	總計	359	100.0

六、學校規模

在學校規模方面，服務學校屬於「6班以下(含)」之教師有 88 人，佔 24.5%；「7-12 班」之教師有 80 人，佔 22.3%；「13-24 班」之教師有 76 人，佔 21.2%；「25 班以上」之教師有 115 人，佔 32.0%。嘉義縣國小大多屬 12 班以下之規模。

表 4-6 樣本學校規模次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)	
學校規模	6 班以下	88	24.5
	7-12 班	80	22.3
	13-24 班	76	21.2
	25 班以上	115	32.0
	總計	359	100.0

七、學區位置

在學區位置方面，服務於「山區」學校之教師有 58 人，佔 16.2%；服務於「海區」學校之教師有 135 人，佔 37.6%；服務於「屯區」學校之教師有 166 人，佔 46.2%。山區、海區大多屬小校，班級數較多之學校大多位於屯區。

表 4-7 樣本學區位置次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)	
學區位置	山區	58	16.2
	海區	135	37.6
	屯區	166	46.2
	總計	359	100.0

八、使用經驗

在使用經驗方面，「未曾使用」有 5 人，佔 1.4%；「1 年以下」有 15 人，佔 4.2%；「1-2 年」有 41 人，佔 11.4%；「3-4 年」有 80 人，佔 22.3%；「5-6 年」有 98 人，佔 27.3%；「7 年以上」有 120 人，佔 33.4%。

表 4-8 樣本使用經驗次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)
未曾使用	5	1.4
1 年以下	15	4.2
1-2 年	41	11.4
使用經驗 3-4 年	80	22.3
5-6 年	98	27.3
7 年以上	120	33.4
總計	359	100.0

九、使用頻率

在使用頻率方面，「10 次以下」有 132 人，佔 36.8%；「11-20 次」有 106 人，佔 29.5%；「21 次以上」有 121 人，佔 33.7%。

表 4-9 樣本使用頻率次數分配表

問項	次數(人)	百分比(%)
10 次以下	132	36.8
11-20 次	106	29.5
使用頻率 21 次以上	121	33.7
總計	359	100.0

十、仍使用傳統的紙本資料

仍持續使用紙本學生學籍資料表佔 50.4%、持續使用紙本學生輔導資料紀錄表佔 69.1%、持續使用教師紙本教師手冊佔 64.3%，可見大部份學校同時使用學務管理系統與紙本傳統資料。

表 4-10 樣本使用傳統資料次數分配表

問項		次數(人)	百分比(%)
學生學籍資料表	無	178	49.6
	有	181	50.4
	總計	359	100.0
學生輔導資料 紀錄表	無	111	30.9
	有	248	69.1
	總計	359	100.0
傳統資料 教師手冊	無	128	35.7
	有	231	64.3
	總計	359	100.0
學生輔導資料 逐年檢查表	無	252	70.2
	有	107	29.8
	總計	359	100.0
其他	無	322	89.7
	有	37	10.3
	總計	359	100.0

第二節 構面量表的統計分析

這一節將就問卷中各個構面的問項進行描述性統計分析，以了解受訪者對各構面所持態度。本研究採用「平均數」與「標準差」進行描述性統計分析，分析結果如下：

一、情緒勞務負荷

情緒勞務負荷量表平均數為 4.18。茲將勞務負荷量表之統計資料整理於表 4-11 中。由表中可以看出受訪者在情緒勞務負荷為高情緒勞務負荷。

表 4-11 勞務負荷量表描述性統計量

構面	問項	平均數	標準差
勞務負荷	ser1	3.94	.678
	ser2	3.89	.801
	ser3	4.53	.527
	ser4	4.52	.538
	ser5	4.03	.597
	問項平均數	4.18	

二、情緒耗竭

情緒耗竭量表平均數為 2.16。茲將情緒耗竭量表之統計資料整理於表 4-12 中。由表中可以看出受訪者在情緒耗竭得分為低情緒耗竭。

表 4-12 情緒耗竭量表描述性統計量

構面	問項	平均數	標準差
情緒耗竭	moo1	2.46	.811
	moo2	2.53	.915
	moo3	2.22	.819
	moo4	1.96	.690
	moo5	2.05	.779
	moo6	1.93	.733
	moo7	1.97	.716
問項平均數		2.16	

三、認知有用性

認知有用性量表平均數為 3.475。茲將認知有用性量表之統計資料整理於表 4-13 中。由表中可以看出受訪者在認知有用性得分為中間偏高。

表 4-13 認知有用性量表描述性統計量

構面	問項	平均數	標準差
認知有用性	hel1	3.48	.874
	hel2	3.39	.945
	hel3	3.44	.922
	hel4	3.44	.934
	hel5	3.40	.934
	help6	3.70	.845
問項平均數		3.475	

四、期望確認

期望確認量表平均數為 3.49。茲將期望確認量表之統計資料整理於表 4-14 中。由表中可以看出受訪者在期望確認得分為中間偏高。

表 4-14 期望確認量表描述性統計量

構面	問項	平均數	標準差
期望確認	dif1	3.52	.811
	dif2	3.48	.808
	dif3	3.48	.801
問項平均數		3.49	

五、滿意度

滿意度量表平均數為 3.41。茲將滿意度量表之統計資料整理於表 4-15 中。由表中可以看出受訪者在滿意度得分為中間偏高。

表 4-15 滿意度量表描述性統計量

構面	問項	平均數	標準差
滿意度	eva1	3.39	.804
	eva2	3.31	.873
	eva3	3.46	.779
	eva4	3.48	.794
問項平均數		3.41	

六、持續使用意圖

使用意圖量表平均數為 3.66。茲將使用意圖量表之統計資料整理於表 4-16 中。由表中可以看出受訪的教師在持續使用意圖上的得分為中間偏高。

表 4-16 使用意圖量表描述性統計量

構面	問項	平均數	標準差
持續使用意圖	int1	3.73	.811
	int2	3.62	.802
	int3	3.64	1.006
問項平均數		3.66	

第三節 信效度分析

壹、信度分析

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

表 4-17 研究構面信度分析表

構面	問項	Cronbach's α 係數	Cronbach's α 值
勞務 負荷	ser1	.676	.733
	ser2	.740	
	ser3	.655	
	ser4	.649	
	ser5	.719	
情緒 耗竭	moo1	.906	.898
	moo2	.893	
	moo3	.877	
	moo4	.871	
	moo5	.871	
	moo6	.878	
	moo7	.875	

表 4-17 研究構面信度分析表(續)

構面	問項	Cronbach's α 係數	Cronbach's α 值
認知 有用 性	hel1	.962	.963
	hel2	.954	
	hel3	.954	
	hel4	.953	
	hel5	.954	
	help6	.958	
期望 確認	dif1	.899	.937
	dif2	.888	
	dif3	.937	
滿意 度	eva1	.932	.940
	eva2	.929	
	eva3	.915	
	eva4	.914	
使用 意圖	int1	.725	.858
	int2	.767	
	int3	.919	

貳、效度分析

在效度分析方面，因素分析普遍被用來檢測量表之建構效度。根據 Kaiser(1974)提出之「取樣適切性表數」(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy；簡稱 KMO)，KMO 值介於 0 至 1 之間，其值愈接近於 1 時，表示變項的相關程度愈高，愈適合進行因素分析。KMO 統計量評選標準如下表 4-18 所示(廖金雲 2015)。

4-18 KMO 統計量評選標準

KMO統計量	因素分析適切性
> .90	極佳的(Marvelous)
> .80	良好的(Meritorious)
> .70	中度的(Middling)
> .60	平庸的(Mediocre)
> .50	可悲的(Miserable)
< .50	無法接受的(Unacceptable)

再者，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，顯著性 <0.001 即有良好相關。本研究(如表 4-19)Bartlett 的球形檢定已達顯著水準，KMO 值大於 0.7 適合進行因素分析。

表 4-19 KMO 及 Bartlett 檢定分析表

構面	KMO 與 Bartlett 檢定		
勞務負荷	Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣適當性。		.722
	Bartlett 的球形檢定	大約卡方	550.332
		df	10
		顯著性	.000
情緒耗竭	Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣適當性。		.888
	Bartlett 的球形檢定	大約卡方	1982.746
		df	28
		顯著性	.000
認知有用性	Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣適當性。		.918
	Bartlett 的球形檢定	大約卡方	2918.683
		df	15
		顯著性	.000
期望確認	Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣適當性。		.755
	Bartlett 的球形檢定	大約卡方	1143.057
		df	3
		顯著性	.000
滿意度	Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣適當性。		.828
	Bartlett 的球形檢定	大約卡方	1696.863
		df	6
		顯著性	.000

表 4-19 KMO 及 Bartlett 檢定分析表(續)

構面	KMO 與 Bartlett 檢定		
使用 意 圖	Kaiser-Meyer-Olkin 測量取樣適當性。		.674
	Bartlett 的球形檢定	大約卡方	768.293
		df	3
		顯著性	.000

本研究針對各構面進行建構效度的檢測，各構面因素之取捨標準為：1. 各因素之特徵值(Eigenvalue)須大於 1；2. 因素負荷量(Factor Loading)之絕對值須大於 0.5。根據分析結果顯示，本研究各構面每一題項之因素特徵值皆大於 1；因素負荷量絕對值皆大於 0.5，表示本問卷具備良好的建構效度，如表 4-20 因素分析表所示。

表 4-20 因素分析表

構面	問項	因素負荷量	初始特徵值	解釋變異量(%)
勞務 負荷	ser1	.698	2.569	51.382
	ser2	.584		
	ser3	.830		
	ser4	.837		
	ser5	.592		

表 4-20 因素分析表(續)

構面	問項	因素負荷量	初始特徵值	解釋變異量(%)
情緒 耗竭	moo1	.559	4.345	62.070
	moo2	.702		
	moo3	.827		
	moo4	.861		
	moo5	.863		
	moo6	.820		
	moo7	.836		
認知 有用 性	hel1	.877	5.065	84.421
	hel2	.932		
	hel3	.932		
	hel4	.936		
	hel5	.930		
	hel6	.904		
期望 確認	dif1	.949	2.665	88.834
	dif2	.955		
	dif3	.923		
滿意 度	eva1	.901	3.404	85.098
	eva2	.911		
	eva3	.939		
	eva4	.939		

表 4-20 因素分析表(續)

構面	問項	因素負荷量	初始特徵值	解釋變異量(%)
使用 意圖	int1	.937	2.384	79.483
	int2	.918		
	int3	.815		

第四節 測量模型分析

本研究之各構面量表是引用其他學者，透過具體的量表各個問項(觀察變數)來反映各個構面(潛在變項)，因此本研究之理論模式的分析與驗證工具採用偏最小平方法的 Smart PLS3.0 統計軟體來進行分析。採用 PLS 的分析主要透過兩個步驟，第一個步驟在檢驗測量模型的信度和效度，第二個步驟則是在檢測模型各路徑係數的顯著性與預測能力(何雍慶、蔡青姿，2009)。

一、繪製測量模型圖

本研究問卷回收後，剔除無效問卷，建立 359 筆有效正式問卷樣本，採用 Smart PLS3.0 進行正式問卷的分析，然後繪製完成本研究架構之路徑測量模式圖。圖中涵蓋 6 個構面(情緒勞務負荷、情緒耗竭、認知有用性、期望確認、滿意度和持續使用意願)以及 27 個問項(ser1~ser5、moo1~moo6、hel1~hel6、dif1~dif3、eva1~eva4、int1~int3)，透過這些構面與問項組成本研究之研究架構。

PLS 在測量模型分析方面有幾個原則：1.個別因素負荷量(Factor Loading)必須大於 0.5；2.組成信度(Composite Reliability, CR)與 Cronbach's α 必須大於 0.7，以確保內部一致性的程度；3.平均變異萃取(Average Variance Extracted, AVE)必須大於 0.5(蕭文龍，2013)。本研究問卷各構面及問項分析整理如表 4-21：

表 4-21 驗證性信效度分析結果

構面	問項	因素負荷量	Cronbach's α	CR	AVE
勞務負荷	ser1	.693	.756	.831	.506
	ser2	.577			
	ser3	.838			
	ser4	.842			
	ser5	.609			
情緒耗竭	moo1	.713	.894	.912	.604
	moo2	.781			
	moo3	.844			
	moo4	.813			
	moo5	.827			
	moo6	.709			
	moo7	.707			
認知有用性	hel1	.859	.963	.970	.844
	hel2	.924			
	hel3	.929			
	hel4	.932			
	hel5	.926			
	hel6	.894			

表 4-21 驗證性信效度分析結果(續)

構面	問項	因素負荷量	Cronbach's α	CR	AVE
期望 確認	dif1	.944	.937	.960	.888
	dif2	.955			
	dif3	.925			
滿意 度	eva1	.910	.942	.958	.851
	eva2	.912			
	eva3	.937			
	eva4	.936			
使用 意圖	int1	.936	.869	.920	.794
	int2	.917			
	int3	.811			

從表 4-21 中來看，在收斂效度的個別項目的因素負荷量部分，每個問項的因素負荷量都大於 0.5 以上。潛在變項組成信度(CR)部分，各構面問項的 CR 值與 Cronbach's α 都高於標準的 0.7，顯示本研究量表的各個構面均具備內部一致性。平均變異萃取(AVE)部分，標準值是 0.5，從表 4-21 中可以看出，各構面問項都大於 0.5 的標準。綜合上面收斂效度的三個指標，無論因素負荷量、CR 值、AVE 值均高於標準值，顯示本研究構面具有收斂效度。

區別效度也是由平均變異萃取(AVE)來檢測，當潛在變數的 AVE 開根號值大於各構面間的相關係數，就代表該潛在變數具備區別效度。在區別效度方面，從表 4-22 區別效度分析表分析顯示，各構面 AVE 值無論是水平列或是垂直欄皆大於各構面間的相關係數，顯示本研究之構面皆具備區別效度。

表 4-22 研究構面區別效度分析表

潛在變項	勞務負荷	情緒耗竭	認知有用性	期望確認	滿意度	使用意圖
勞務負荷	.712					
情緒耗竭	.069	.943				
認知有用性	.061	.814	.919			
期望確認	.059	.749	.747	.891		
滿意度	.077	.050	.074	.056	.777	
使用意願	.041	.872	.819	.789	.048	.922

註：對角線部分是 AVE 開根號值，非對角線是各構面間的相關係數。此值若大於水平列或垂直欄的相關係數值，則代表具備區別效度。

第五節 驗證模型與假說

偏最小平方法 PLS 模型分析的第二個步驟則是在檢測模型各路徑係數的顯著性與預測能力。因此在本研究中，先進行 Bootstrapping 重複抽樣估算法，重複抽取 600 個樣本來取得 t 值，以檢驗模型的信效度，然後再進行 PLS Algorithm 演算法，以取得路徑係數和 R-Square 解釋力，來檢驗模型的顯著性與預測力，研究結果整理成表 4-23、表 4-24 以及圖 4-1。

本研究假說方向性非常清楚，因此採單尾 t 檢定，當 t 值大於 1.645，表示已達到 p 值為 0.05 的顯著水準，會以*表示；當 t 值大於 2.326，表示已達到 p 值為 0.01 的顯著水準，會以**表示；當 t 值大於 3.090，表示已達到 p 值為 0.001 的顯著水準，會以***表示。

表 4-23 結構模式路徑係數表

研究假說	路徑係數	t 值
期望確認認知 → 有用性	.812	38.176***
期望確認 → 滿意度	.601	12.578***
認知有用性 → 滿意度	.317	6.658***
認知有用性 → 持續使用意願	.310	5.317***
滿意度 → 持續使用意圖	.526	9.781***
情緒勞務負荷 → 滿意度	.021	.587
情緒勞務負荷 → 情緒耗竭	.087	1.748*
情緒耗竭 → 滿意度	.005	.159
情緒耗竭 → 使用意願	.007	.164

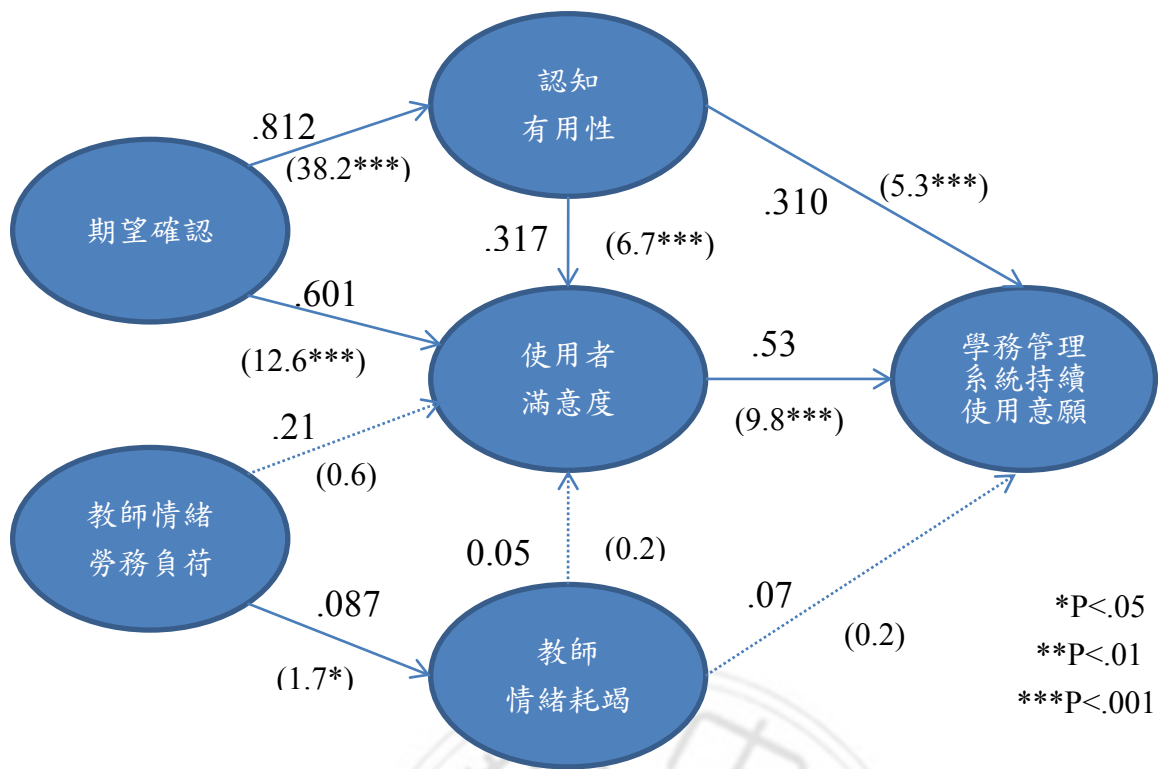


圖 4-1 結構模式路徑分析圖

表 4-24 結構模式構面解釋力

構面	R Square
情緒耗竭	.006
認知有用性	.662
滿意度	.797
使用意願	.654

就結構模式路徑分析來看：H1 期望確認對認知有用性 t 值 38.2，達 0.001 顯著水準；H2 期望確認對使用者滿意度 t 值 12.6，達 0.001 顯著水準；H3 認知有用對使用者滿意度 t 值 6.7，達 0.001 顯著水準；H4 認知有用對持續使用意圖 t 值 5.3，達 0.001 顯著水準；H5 使用者滿意度對持續使用意圖 t 值 9.8，達 0.001 顯著水準；

H6 情緒勞務負荷對使用者滿意度 t 值 0.6，未達顯著水準；H7 情緒勞務負荷對情緒耗竭 t 值 1.7，達 0.05 顯著水準；H8 情緒耗竭對使用者滿意度 t 值 0.2，未達顯著水準；H9 情緒耗竭對持續使用意圖 t 值 0.2，未達顯著水準。因此：

- H1：期望確認對認知有用有顯著的影響成立
- H2：期望確認對使用者滿意度有顯著的影響成立
- H3：認知有用對使用者滿意度有顯著的影響成立
- H4：認知有用對持續使用意願有顯著的影響成立
- H5：使用者滿意度對持續使用意願有顯著的影響成立
- H6：教師情緒勞務負荷對使用者滿意度有顯著的影響未成立
- H7：教師情緒勞務負荷對教師情緒耗竭有顯著的影響成立
- H8：教師情緒耗竭對使用者滿意度有顯著的影響未成立
- H9：教師情緒耗竭對持續使用意願有顯著的影響未成立

結構模式面解釋力除情緒耗竭 R Square 值 0.06 解釋力不足外，認知有用性 R Square 值 0.662、滿意度 R Square 值 0.797、持續使用意圖 0.654 都具有良好的解釋力。

第五章、結論與建議

本研究以期望確認理為基礎來探討學務系統的持續使用性，並加入情緒勞務負荷與情緒耗竭兩項變數，來探討嘉義縣國小教師使用學務管理系統的成效，情緒勞務負荷與情緒耗竭是否會影響學務管理系的持續使用。本章乃根據研究發現歸納成結論，再經由結論提出建議。

第一節 結論

依據分析結果，歸納成為下列之結論：

壹、學務管理系統的持續使用意願為中間偏高程度

在持續使用意願的量表平均數為 3.66、和認知有用 3.48、期望確認 3.49、滿意度 3.41 都反應在中間偏高的程度上，且期望確認對認知有用和滿意度有顯著的影響，認知有用對滿意度和持續使用意圖有顯著的影響，滿意度對使用意圖也有顯著的影響，和原先的假設相符，因此期望確認越高則認知有用和滿意度也越高；認知有用越高則滿意度和持續使用意圖也越高；滿意度越高則持續使用的意圖越高。

然而教師在使用學務管理系統的頻率上偏低，每學期使用超過 20 次的佔不到四成，也就是超過一半的人一星期使用不到一次，甚至二星期內使用不到一次的比率接近四成，這除了教師受限於先前經驗的影響，習慣於先前的紙本方式處理，或是使用其他的文書處理軟體也能達到目的，也就是說學務管理系統尚無法完全說服教師改變其使用習慣。

學務管理系統雖然能提升學校的工作效率和減輕行政上的負擔，但仍然無法完全取代傳統簿冊的便利性，因為電腦無法隨時帶在身邊，對於有時效的事件無法馬上回應，造成行政上的困擾；加上考量資料保存安全性，一旦雲端的資料受損或遭侵害，學校擔心這些需要永久保存的學籍資料與輔導資料恐難以修護；因此大部份學校除了要因應上級的要求使用學務管理系統來

處理學生資料，仍要求教師建立紙本資料，以確保資料的永久保存，有違建置學務管理系統的美意，及折損了學務管理系的持續使用意願，。

貳、教師的情緒勞務負荷高但對使用學務系統的滿意度並無顯著的影響

教師在情緒勞務負荷的量表平均數為 4.18，顯示教師認為他們屬於高情緒勞務負荷者，但研究假設情緒勞務負荷對學務管理系的滿意度會有顯著的影響並不成立，顯然我們擔心的教師的高情緒負荷會影響其工作熱忱，進而影響其對使用學務管理系統的滿意度並沒有發生，表示教師面對高情緒勞務負荷的環境仍能克盡職守，不受其影響，這也是教師崇高操守的表現。在開放多元師資培養管道後，造成的流浪教師人數大增，因而訂定 55 退休條款，鼓勵教師提早退休，再加上社會不景氣，而大砍教師福利，子女教育補助、退休公保 18% 利息、年金改革…等不利於教師的社會現象，迫使教師 50 歲就開始規畫退休生涯；再加上少子化現象，教師員額大幅減低，造成有退休的教師，而無新進的教師的窘境；使得現在教師年齡近九成在 30-50 歲之間，教學年資九成以上超過 10 年，可說是一批菁英在為教育服務。

參、教師情緒勞務負荷對情緒耗竭有顯著的影響

教師情緒耗竭量表平均數為 2.16，表示教師感到低程度的情緒耗竭，且研究假設教師情緒勞務負荷對情緒耗竭有顯著的影響成立，因此教師情緒勞務越大，情緒耗竭就會越大，一般而言，高情緒勞務負荷會引發情緒耗竭，但本研究發現教師高情緒勞務負荷，卻出現低情緒耗竭的現象，因此教師雖然情緒勞務負荷知覺高，卻能接受此現象並對其做出良好的回應，不致造成教師的高情緒耗竭。

一般而言，教師是良善的，面對種種不利教師的批評與改革，總是默默的承受，而不願去爭取自己的權益，羞於表達自己內心真正的感受，總是認為利益不是自己當初踏入教育最主要的目的。

肆、教師情緒耗竭並不影響學務管理系統的滿意度及持續使用意圖

研究假設教師情緒耗竭對學務管理系統的滿意度及持續使用意圖有顯著的影響並不成立，因為國小教師屬於低情緒耗竭，因此情緒耗竭在國小教師身上並不容易發生，所以對學務管理系統的滿意度與持續使用意圖上並沒有顯著的影響。

第二節 建議

壹、對國小教師之建議

就學務管理系統而言，教師應增加使用學務管理系統的次數，了解各模組的功能，以增強其操作技巧，多和同儕請益，參閱相關的網站或參加相關的研習，以增加對學務管理系統功能了解與使用意願。

就情緒勞務負荷與情緒耗竭而言，雖然目前教師感受到高情緒勞務負荷，但尚未造成高情緒耗竭，然而我們並不能過於樂觀，因為沒有人知道什麼時候會出現壓垮駱駝的最後一根稻草，因此面對高情緒勞務負荷，教師應儘早準備因應之道，找到讓自己能發洩情緒、抒解壓力的方法，才能因應未來的挑戰。

貳、對學校單位的建議

就學務管理系統而言，部份教師持續使用頻率意願偏低，對操作介面或功能不熟悉，加上操作遇到問題時，無法得到管理人員立即的協助；擔心雲端資料遺失，既使用學務管理系統，又要繳交紙本資料。因此建議學校單位：

- 一、除了增加協助人力外，在每學年開學初應辦理一次相關的研習，以提升教師的操作能力。
- 二、不再要求教師繳交紙本資料，由學校資訊人員每週備份學校資料，讓學務管理系統的資料得以雙重的保障，解決資料遺失的問題。
- 三、當學生畢業時，再將學生一至六年級的資料列印存檔，永久保存。這樣學務管理系統才能真正發揮其功效，給教師最大協助。

就情緒勞務負荷與情緒耗竭而言，學校不應以教師表現出較低的情緒耗竭而自豪，就認為教師有良好的心理素質，面對情緒勞務負荷與壓力自然化解於無形；應該從目前教師退休潮(目前超過50歲以上教師的比率已不到一成)及教師不願接任學校行政工作，導致校長很難找到適當人選擔任主任、組長等警訊來思考，教師雖然目前無情緒耗竭情況出現，但是否已快到臨界點了；教師只願意就自己的工作，努力且盡本份的完成，對於那些多出來的行政工作，覺得不應再加在他們身上，慢慢失去了以往犧牲奉獻的教師熱忱。

因此建議學校單位：一、敢於面對上級無理的行政要求，把無關教學的評鑑、視導推開，讓教師回歸教師本質，找回教育熱忱。二、協助教師面對恐龍家長或媒體，當教師面臨無禮的要求或對待時，能做為教師的後盾，給予適當的協助。三、建構溫馨的校園文化，讓學生有禮、教師有愛、行政有序、親師相親，方能重振教師的熱忱。

參、對教育行政機關的建議

就學務管理系統而言，自實施以來，辦了幾次的研習外，就由學校自行管理與推行，由於缺乏專責單位的輔導與推動，甚至還有學校尚未開始使用學務管理系統；加上各縣市、各校間尚無統一的規範，以至於學生轉學時，仍須帶著紙本資料，讓原本立意良善功能強大的學務管理系統無法發揮其功能。因此對教育行政當局的建議：一、編列充裕的管理經費，成立專責單位，更新及擴充模組功能，提升服務品質。二、定期辦理研習，由資訊組長研習後回學校推廣，讓學務管理系統功能得以發揮。三、增加學生轉校移轉功能及系統備份功能，解決轉學問題與系統資料安全問題。四、增加智慧型手機APP版，讓教師可以隨時記錄，增加其可用性和有用性。

就情緒勞務負荷與情緒耗竭而言，教育當局應知目前教育的亂象，來自於求新、求快，一切看成果，而忘了十年樹木，百年樹人的前人智慧，教育的成果非一蹴可幾的，一味的求新、求快，看到的只是光鮮亮麗的書面資料，而這些成果資料後面是多少教育人員血汗與時間，使得這些原本應該投入在

學生身上的時間與血汗被剝奪了，教育失去了該有的專業與尊榮。因此對教育當局的建議：一、減少不必要的評鑑、訪視，讓教師回歸正常的教學。二、國小增加職員編制，來擔任一些與教學無關的行政工作，如午餐執秘、總務、庶務、出納、主計、人事...等，以減輕教師的負擔。

肆、對後續研究者的建議

一、就研究對象而言

本研究屬學務系統使用行為的探索性研究，研究樣本侷限嘉義縣，建議未來研究者可擴大研究範圍，使研究結果更具代表性與完整性。

二、就研究方法而言

因採用問卷調查法，僅能就收集的資料進行量化分析，而無法了解某些現象的形成原因，或受試者的真實感受，建議未來研究者可佐以訪談、觀察或個案研究等方式進行，使研究更臻完善。

參 考 文 獻

一、中文部份

1. 王秀文(2013)。以科技接受模式來探討學務管理系統之使用影響因素—雲林縣國小為例。南華大學資訊管理學系碩士論文。
2. 王建智(2013)。以期望確認理論結合雙因子理論探討系統使用者的組織公民行為。國立中山大學資訊管理學系碩士論文。
3. 王琇民(2013)。國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究—以情緒勞務認同為調節變項。臺北市立教育大學心理與諮商教學碩士論文。
4. 甘瓊瑤(2008)。教師情緒勞務負荷與教師效能感之研究—以新竹縣市高中職教師為例。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
5. 田育昆(2007)。國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究—以桃竹苗四縣市為例。國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士論文，未出版。
6. 何雍慶、蔡青姿(2009)。運用 PLS 方法探討價值創新導入新產品開發之調解角色。中華管理評論國際學報第 12 卷第 2 期 p1-24。
7. 吳若瑜(2015)。大臺北地區國小教師人格特質、情緒管理及情緒勞務之相關研究。臺北市立大學心理與諮商學系教學碩士學位班碩士論文。
8. 吳淑雯(2013)。宜蘭縣溪北地區國小教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究。佛光大學公共事務學系碩士論文。
9. 吳清山、林天祐(2005)。情緒勞務。教育資料與研究，65，136。
10. 呂晶晶(2009)。國民小學教育人員情緒勞務量表發展及其影響因素之研究。國立新竹教育大學教育學系博士論文。
11. 李敏正(2003)。延伸計劃行為理論以預測 WWW 持續使用之研究。國立高雄第一科技大學碩士論文。
12. 李新民、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。
13. 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。
14. 易健惠(2014)。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。中華科技大學經營管理研究所。
15. 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。

16. 林孟萱(2014)。高雄市國小教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士班碩士論文。
17. 林尚平(2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，8(3)，427-447。
18. 邱慶德(2013)。民眾持續使用網路醫療諮詢意願之研究—期望確認理論之應用。國立中正大學資訊管理研究所碩士論文。
19. 翁佩瑜(2010)。融合期望確認與承諾信任理論探討持續使用網購意圖之研究。亞洲大學會計與資訊學系碩士論文。
20. 張乃文(2005)。臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
21. 張芳綺(2015)。高雄市國小教師情緒勞務、學校組織氣氛與兼任行政工作意願關係之研究。國立高雄師範大學教育學系學校行政領導碩士班碩士論文，高雄市。
22. 張竣嚴(2015)。學務管理系統使用知覺與使用品質滿意度之研究：以嘉義縣教師為例。南華大學資訊管理學系碩士論文。
23. 張碧桃(2005)。以科技接受模式探討國民小學採用學務系統之研究—以台中縣為例。靜宜大學資訊管理學系研究所碩士論文。
24. 張曉春(1983)。專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例(上)。思與言，21(1)，66-79。
25. 張曉春(1983)。專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例(下)。思與言，21(2)，79-120。
26. 張曉毓(1998)。情緒勞務、組織行為結果與人力資源管理方案之研究。國立雲林科技大學企業管理研究所碩士論文。
27. 陳志嘉(2002)。國民中學施行全面品質管理之可行性研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
28. 陳秀珍(2009)。臺北縣國民小學教師情緒勞務與組織公民行為關係之研究。淡江大學教育政策與領導研究所碩士在職專班碩士論文。
29. 陳怡安(2012)。以科技接受模式探討學務管理系統。南華大學資訊管理學系碩士論文。
30. 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。
31. 陳品穎(2008)。臺北市公立國小教師情緒勞務與情緒耗竭關係之研究。國立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
32. 陳柏森(2015)。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。南華大學資訊管理學系碩士論文。

33. 陳耀民(2008)。應用自由軟體建構集中式學務管理系統—以嘉義縣國民小學為例。南華大學資訊管理學系碩士論文。
34. 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。
35. 楊曜聰(2012)。以期望確認理論探討平板電腦持續使用之研究。屏東科技大學資訊管理學系碩士論文。
36. 葉龍海(2009)。以期望符合與任務科技配適探討某公部門人員持續使用內部資訊系統之意圖。靜宜大學資訊碩士在職專班碩士論文。
37. 潘政宇(2013)。新北市國小教師角色認同與情緒勞務之相關研究—以工作投入為中介變項。國立臺北教育大學教育經營與管理學系碩士論文。
38. 盧志榮(2008)。離島地區警察人員的情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作滿意影響之研究，銘傳大學公共事務學系碩士論文。
39. 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。
40. 謝忠穎(2011)。以期望確認理論與關係品質探討線上團購再購意圖。國立高雄第一科技大學資訊管理系碩士論文。
41. 鍾佳濱(2014)。整合期望確認理論及科技接受模式評估行動護理資訊系統之研究。國立屏東科技大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
42. 顏淑惠(2000)。國民小學教師情緒管理與教師效能之研究。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。

二、西文部分

1. Adelman, P. K. (1989). Emotional labor and employee well-being. Unpublished doctoral Dissertation, University of Michigan, Michigan, Ann Arbor.
2. Arnold, M. B. (1960). Emotion and personality, New York: Columbia University Press.
3. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
4. Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
5. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-380.
6. Brown, R. B. (1997). Emotion in organizations: The case of English university business school academics, *Journal of Applied Behavioral Science*, 33(2), 247-262.
7. Cardozo, R.N. (1965). An experimental study of customer effort, Expectation and Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
8. Chang, E. M., Daly, J. W., Hancock, K.M., Bidewell, J., Johnson, A., Lambert, V. A., & Lambert, C. E. (2006). The relationships among workplace stressors, coping methods, demographic characteristics, and health in Australian nurses. *Journal of Professional Nursing*, 22(1), 30-38.
9. 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.
10. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
11. Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*, MA: Addison-Wesley.
12. Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18, 39-50.
13. Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
14. Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
15. Gosserand, R. H. (2003). An examination of individual and organizational factors related to emotional labor, Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University.
16. Hairs, Jr. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C., (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Macmillan, New York
17. Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.

18. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. CA: University of California Press.
19. Hochschild, A. R. (1993). Preface. In S. Fineman (ed.). *Emotion in organizations*. London: Sage.
20. Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity, *Psychometrika*, 39, 31-36.
21. Koufaris, M. (2002). Applying the technology acceptance model and flow theory to online consumer behavior. *Information Systems Research*, 13(2), 205-223.
22. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
23. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology* Chicago IL: Rand-McNally, 1297-1349.
24. Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
25. Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
26. Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-423.
27. Morris, J. A., (1995). Predictors & consequences of emotional labor service organization doctoral dissertation abstract, The University of South Carolina, unpublished.
28. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
29. Oliver, R. L. (1980). A Cognitive model of the antecedent and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 7(4), 460-469.
30. Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of retailing*, 57(3), 25-48
31. Golembiewski, R., & Munzenrider R. (1988). *Phases of burnout*. New York: Praeger.
32. Saxton, M.J., Phillips, J.S., & Blakeney, R.N. (1991). Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservations service sector. *Human Relations*, 44(6), 583-602.
33. Spicer, E. H. (1952). *Human problems in technological change*. New York: Russell Sage Foundation.
34. Telem, M., & Avidov, O. (1994). Management information system (MIS) impact on the loosely coupled nature of a high school: A case study. *Planning and Changing*, 25(3/4), 192-205.
35. Venkatesh, V., & Davis. F. D. (2000). A theoretical extension of technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46, 186-204.
36. Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work managing emotions

on the job. Work and occupations, 20(2), 205-232.



附錄一：嘉義縣學務管理系統功能簡介

學務管理系統功能模組的管理權限由學校自行決定，系統管理員可以增刪這些模組，及指定模組的使用者權限，因此各校的功能模組不盡相同，但大同小異。以下僅就嘉義縣大同國小學務管理系統為例，簡單介紹學務管理系統的功能。學務管理系統因每個人權限而開放不同的功能，使用者必須選擇自己的身分，輸入代號、密碼及驗證碼，才能登入系統。登入學務系統畫面如圖 6-1 所示。

圖6-1學務系統畫面

當以教師身分登入後，會看到如圖 6-2 所展示的操作介面，左邊的選單分為校務行政、輔導、教職員、總務及額外模組等主要功能，當使用者點選左方的選單，系統即會顯示該類別下的模組，如圖 6-3 所示。學務管理系統之使用功能說明如下表 6-1。

學務管理系統首頁 / 快速連結：校務行政 姚博文登入 | 登出

姚博文您好：歡迎使用學務系統 (上次登入時間：2015-11-21 15:23:13)

學校佈告欄

日期	標題	發佈
目前沒有任何公告		

校務行政
輔導
教職員
總務
額外模組

回學校列表 本頁 0.041234 秒完成

圖6-2學務管理系統使用介面

學務管理系統 3.1
XML Exchange Ready

官方論壇 | 關於SFS系統 | 大同國小首頁
104學年度 第1學期 2015年 11月 21日

學務管理系統首頁 / 校務行政 快速連結：校務行政 姚博文登入 | 登出

校務行政
輔導
教職員
總務
額外模組

- 校園行事曆
- 圖書管理系統
- 午餐食譜公告
- 文件資料庫
- 數位相本
- 學校課表查詢系統
- 校務佈告欄
- 全校班級名冊
- 學生身份別清冊
- 學生資料

回學校列表 本頁 0.040161 秒完成

圖6-3學務管理系統使用模組

表 6-1 學務管理系統各模組分項

學校處室	業務執掌	模組名稱		
校務行政		校務行事曆	學校課表查詢系統	校務佈告欄
		午餐食譜公告	圖書管理系統	
教務處/教導處	教學組	學校設定	成績管理	班級名條
		學期初設定	成績查詢	自訂成績單
		學生身分別類與屬性	成績輸入	學期成績補匯
		成績繳交管理查詢	成績證明	學生獎勵名單
		學校課表匯出系統	成績補登/修改	學生作業管理
		月考成績單	五學期學期成績	學生基測名冊
		定期評量通知書	製作成績單	特殊測驗
		學科能力分組設定	獎助學金	學生名單擷取
		教育類報表作業	教學軟體管理	匯入讀卡資料
		學生身分別清冊	XML交換作業	日常成績管理
	註冊組	學籍管理	全校班級名冊	班級學生名冊
		學籍報表	編班作業	學生資料查詢統計
		學生異動	新生編班	S形自動編班
		學生身分別類與屬性	學生身分別清冊	學生證列印
		學生在學證明書	畢業生升學設定	班級名條
		學生搜尋	畢業生作業	
	人事	教師管理	教師差假紀錄	教師通訊錄

表6-1學務管理系統各模組分項(續)

學校處室	業務執掌	模組名稱		
輔導處/室	輔導組	全校學生輔導紀錄	個別輔導紀錄冊 (輔導室用)	個別輔導紀錄冊 (認輔教師用)
		學生輔導相關查詢	輔導資料查補	
訓導處/學務處	生教組	學生搜尋	學生獎懲	缺曠課獎懲管理
		日常成績管理(日常行為檢核表)		
	體育組	體適能管理	學生健康資訊	競賽檢錄系統
總務處	設備組	維修通報	物品借用管理	場地出租管理
		收費管理	物品借用清單	線上調查系統
	文書組	專科教室預約		
	午餐室	午餐食譜公告管理	午餐意見調查(導師)	
教職員	導師	班級學籍管理	教學資源	教師通訊錄(簡)
		級務管理	編輯部落格	個人資料
		製作成績單	學生作業管理	更改密碼
		成績管理	收費管理 (導師版)	班級名條
		月考成績單	定期評量通知書(國中)	
	認輔教師	個別輔導紀錄冊		
	畢業班	畢業班	畢業班升學設定	畢業生成績試算

表6-1學務管理系統各模組分項(續)

學校處室	業務執掌	模組名稱		
系統管理	資訊組	模組權限管理	成績單介面管理	身分模擬
		系統備份	校務佈告欄管理程式	行政密碼查詢
		資料庫欄位管理	系統維護與管理	全校學生密碼瀏覽
		系統選項清單設定	設定複製	學生密碼管理
		匯入資料	問題工具箱	家長帳號管理
		匯入廳版行政系統資料	XML安裝	啟動家長帳號
		匯出健康中心資料	SFS3模組產生器	指定新網管

附錄二：學務系統持續使用之研究以嘉義縣國小為例問卷(後面加*號為預試後刪
掉之題目)

親愛的老師，您好：

首先，謝謝您於百忙之中撥冗填寫這份問卷，本問卷目的在了解嘉義縣國小教師以情緒負荷與情緒耗竭為變數下，使用學務系統的感受與持續使用的意願。本問卷採匿名方式填答，請您依實際感受填寫，問卷調查的結果僅作為本研究彙整分析之依據，個人的填答資料會絕對保密。

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：姚博文 敬啟

說明：本問卷所定義的「學務系統」系指SFS3學務管理系統。

【第一部分】基本資料

說明：請依據您個人及貴校的狀況在□內打『✓』。

1. 性別：男女。
2. 教學年資：5年(含)以下 6-10年11-15年16-20年21年(含)以上。
3. 年齡：30歲(含)以下31~40歲41~50歲51歲(含)以上。
4. 擔任職務：級任教師科任教師教師兼組長教師兼主任
代理教師代課教師其它
5. 教育程度：專科大學碩士博士其它
6. 服務學校規模：6班(含)以下7-12 班13—24 班25 班(含)以上
7. 學校所在地：山區海區屯區

8. 您學務管理系統使用經驗為：

未曾使用過 1年(含)以下 1-2年 3-4年 5-6年 7年(含)以上

9. 您每學期使用學務管理系統的頻率為：10次(含)以下(很少使用) 11~20次(普通) 21次(含)以上(經常使用)

10. 請問貴校目前仍使用哪些傳統的(非由學務系統列印、需用手騰寫的)紙本資料?(可複選)

學生學籍紀錄表 學生輔導資料紀錄表 教師手冊

學生輔導資料紀錄逐年檢查表 其它

【第二部分】請您依據個人的真實感受，在內打『✓』

以下想了解您在學校工作上有關勞務負荷在情感的持續性、頻率、強度、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	尚可	同意	非常同意
1. 我願意花較多的時間面對學生與家長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 整體而言，我每天要花很多時間在班級經營上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 教師是一份良心的工作，必須有相當程度的情感投入*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 教師工作須有熱情、願意付出**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 在工作上，為了團體的和諧，我會隱忍不表達自己真實的感受*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 在教學情境下我會先放下自己的情緒，投入教學活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 在工作上，我會努力揣摩出迎合他人的那種感覺*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 在工作上，我可以因面對不同的對象而表現出多樣化的情感*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
以下想了解您在教師工作上，是否因長期投入高度情感而產生情緒、生理以及心智上的困頓感。簡單來說，就像工作久了，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	尚可	同意	非常同意
1. 我對於教學工作感到情緒疲憊，沒有新鮮感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 還沒到放假日的前一天，我已感覺到筋疲力竭了	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 早晨起床時，對將要進行的教學工作，感到疲倦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 對我而言，整天與同事一起從事教學工作是一種負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對教學工作感到沮喪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得教學工作太辛苦*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 與同事們在同一學校工作是我壓力的直接來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我對教學工作感到黔驢技窮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

以下想了解您在使用學務系統，對班級及學校行政幫助的程度，請就您對以下題目所述的情形作答	非常不同意	不同意	尚可	同意	非常同意
1. 我覺得使用學務系統，有助於班級經營和行政管理輔助之目的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 使用學務系統之後，我發覺可以減輕在處理班級和行政工作的負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得使用學務系統讓我可以更迅速的完成班級和行政管理的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我認為學務系統可以提升在班級和行政管理的效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我發覺使用學務管理系統會更容易做好班級和行政管理的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 對我而言，使用學務管理系統是有用的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
以下想了解您對使用學務系統的事前期望與實際經驗之差異，請就您對以下題目所述的情形作答。	非常不同意	不同意	尚可	同意	非常同意
1. 我覺得使用學務系統的經驗，比先前的預期還要好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得學務系統所提供的功能，比先前的預期還要好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 整體而言，我覺得學務系統大致符合我先前的期望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

以下想了解您對使用學務系統後的滿意度 評價，請就您對以下題目所述的情形作答。	非常 不同意	不同 意	尚可	同意	非常 同意
1. 在我使用學務系統後，我覺得我喜歡學務 系統的操作方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 在我使用學務系統後，我感到可滿足我在 班級經營和行政管理輔助上的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 在我體驗過學務系統後，給我的感覺是愉 快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 整體而言，我使用過學務系統之後，我的 感受是滿意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
以下想了解您個人對於學務系統的持續使 用意圖，請就您對以下題目所述的情形作 答。	非常 不同意	不同 意	尚可	同意	非常 同意
1. 我傾向繼續使用學務系統，勝過不再使用 它	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 在未來，我的傾向繼續使用學務系統，勝 過使用其他替代服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 如果可以，我不想繼續使用學務系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此結束，非常感謝您的填答