



軍事教育

以內容分析法探討FACEBOOK「靠北長官2.0」粉絲專頁有關空軍之留言內容

空軍少校 林俊龍、空軍中校 徐名敬

提 要

「FACEBOOK」上的「靠北長官2.0」粉絲專頁，曾是國人與軍職人員熱衷關注的網站之一，過去有許多匿名者在此留言或爆料，衍生許多新聞事件及負面評價，一再打擊國軍部隊士氣與形象，殊值重視。

鑑此，本研究擷取2017年10至12月份間有關「空軍」之留言計58篇為分析對象，採用「內容分析法」進行資料編碼、類目歸類，區分「靠北訊息貼文內容」、「靠北對象」及「研判靠北人的階級」等類別進行，並接續探討各類別之粉絲關注率與互動情形，最後藉由「文字雲」軟體統計匿名發文者較常用之關鍵字詞。

研究發現「靠北長官2.0」粉絲專頁內容，多為基層官兵抒發個人不滿情緒，其中以「內部管理」、「工作問題」、「政策制度」及「領導統御」等類別最受關注，研究結果期能提供空軍相關單位參考運用。

關鍵詞：編碼、匿名爆料、申訴

壹、前言

FACEBOOK社群網站「靠北長官2.0」粉絲專頁，曾是國人與軍職人員常熱衷留言與爆料網站之一，截至2018年4月25日止，已有6萬6,038人在這個粉絲專頁點讚，另有7萬4,334人追蹤該專頁。該網站宗旨為：「幫助對部隊感到無助與無奈的



現役軍人，故開設此社團，希望能找回部隊的公平與正義，導正國軍內部不良風氣，真正落實留優汰劣政策。」^{【註1】}

2017年8月8日，三立新聞網翻攝「靠北長官2.0」粉絲專頁發布「國軍艾森豪小夾克曝光，12月起三軍換裝」報導，並有網友匿名爆料指出「國防部禁止官兵於該專頁按讚與留言，否則將進行懲處」，引發社會大眾關注。國防部發言人陳中吉少將立即召開記者會澄清，表示國防部對國軍訊息相當重視，希望官兵能善用申訴制度管道。^{【註2】}

2017年9月18日，該專頁又發布「國軍楷模遭爆指揮台上玩手机、抽菸」訊息，立即遭蘋果日報翻攝報導；另外，該專頁亦於2017年8月8日發布「花蓮空軍機場男女不平權」、8月25日「空軍防空飛X指揮部用LINE群組講公事、傳公文」及10月8日「空軍飛彈部隊南部地區某士官長與女兵有不正當關係」等有關空軍負面訊息，有關單位均為此檢討相關人員疏失責任，並立即採取因應作為，顯見國軍內部對此一社群所發布的訊息已相當重視。

此即為本研究之動機，若能有系統地將這些留言進行整理與歸類，並提供國軍各級主官(管)運用，相信是會很有助益的。

基此，研究者將透由有系統的分析，去探討該粉絲專頁有關空軍的留言內容，鑑於發布訊息太多，研究者僅針對2017年10月起至12月份止，於該粉絲專頁發布貼文中，擷取有關空軍之留言，期能做為改善空軍現行潛存危安因素的參考態樣。

貳、文獻探討

一、組織內抱怨之研究探討

研究者將從「公平理論(Equity theory)」及「歸因理論(Attribution theory)」等理論，探討組織內部抱怨行為。

(一)公平理論

Adams研究指出，個體所投入的貢獻(Contributions)、時間(Time)與獲得的回饋報酬(Remuneration paid)在相較之下，若感受到不公平時，則會產生認知失調(Cognitive disorders)，導致員工出現不安全感、消極怠惰與怨氣等負面情緒(Negative emotion)，進而會影響工作績效。^{【註3】}

註1 《FACEBOOK社群網站「靠北長官2.0」粉絲專頁》，〈https://www.facebook.com/pg/靠北長官20-1356367907787271/about/?ref=page_internal〉(檢索日期：2017年10月3日)。

註2 《三立新聞網》，〈<http://www.setn.com/News.aspx?NewsID=280915>〉(檢索日期：2017年11月10日)。

註3 Adams, 1963. Toward an Understanding of Inequity. (檢索日期：2017年11月12日)。



1965年，Adams又進一步延申其觀念，並提出公平理論(Equity theory)，主張人們受激勵之動機來自人與人間的相互比較(Social comparisons)，比較標準為員工在「工作投入」、「付出時間」、「工作品質」與「回報成效」等面向，而回報係指員工從工作中得到的一切代價，例如薪水、獎金、尊重和肯定等包含在需求層次上的滿足。員工會將「自己對工作的投入」相對於「所得到的回報比例」與其他人做主觀性的比較，作為公平或正義與否的基準。比較的對象可能是自己的同事、家人、朋友或其他公司做相同職務之人員，依據比較後的知覺結果，調整自己本身行為，尋求一個公平的平衡點。Adams也提出，當員工發現組織不公正時，會有「改變自己的投入」、「改變自己的所得」、「扭曲對自己的認知」、「扭曲對他人的認知」、「改變參考對象」與「改變目前的工作」等六種主要的反應。【註4】

以我國軍人自2012年「恢復課稅的公平認知及是否會影響其留營意願」研究為例，發現『恢復課稅後，與單位其他同仁相比較，薪資待遇尚稱公平合理』認同感較高，而『恢復課稅後，單位薪資待遇足以吸引優秀的同仁』平均分數最低。該研究結論，多數志願役軍人認為恢復課稅後，其薪資所得無法充分顯現工作困難度及責任程度；而工作表現及工作績效所獲得之報酬亦不合理，福利措施不比其他機關優渥，以致國軍部隊無法留住優秀同仁續任職場工作。【註5】

(二) 歸因理論

美國心理學家Heider於1958年提出歸因理論(Attribution theory)，認為歸因是指人們對已發生事件原因的推論或知覺，由於個體本身認知差異不同，對行為結果的解釋和歸屬也會有所不同。舉例提出，服務失誤發生必有其因，可以將其分為「情境歸因」及「個人歸因」；「情境歸因」是將失誤的原因視為環境所造成，而「個人歸因」是將失誤歸諸消費者本身因素所造成。【註6】

1990年Bitner提出，人們的所作所為勢必有其背後的原因，通常將個體行為的原因歸屬個體行為本身稱之為「內在歸因(Internal attribution)」；亦或將引發個體行為的原因歸諸於外在環境，稱之為「外在歸因(Exter-

註4 Adams, "Inequity in Social Exchange," *Advances in experimental social psychology*, Vol.2, 1965, No267-299。(檢索日期：2017年11月12日)。

註5 陳明宏，《軍人恢復課稅後的公平認知、留營意願與理財認知之研究》。臺中：朝陽科技大學財務金融系碩士論文，2012，頁109。

註6 Heider, *The Psychology of Interpersonal Relations* (New York, 1958)。(檢索日期：2017年11月12日)



nal attribution)」，因此，歸因又可以分為「外在歸因」與「內在歸因」兩種類別。【註7】

歸因可泛指人、事、物等對象變化原因的解釋，以外顯行為為根據，解釋該行為之所以構成原因的歷程；一般在解釋人的行為原因時，可將行為解釋為情境因素(或環境因素)使然，稱為情境歸因或外歸因，或者將行為解釋為當事人性格(或心理)因素的影響，稱為性格歸因或內歸因。【註8】

Dasborough提出，部屬對領導者特定行為背後動機的歸因，會影響其部屬後續的情緒反應與行為；【註9】林家五教授研究指出，當部屬知覺到領導者意圖後將改變部屬對於領導者行為的情緒反應與態度，進而改變領導者對於組織行為的影響力。【註10】也就是說，當領導者被部屬認為其行為是別有意圖的，且基於某動機與目的下所產生行為；而部屬不願接受，不平則鳴，及可能會出現負面的情緒反應。

鑑此，研究者綜整過去文獻後推論，部分官兵在遭受到不公平的待遇、不滿現實情況，可能會覺得委屈，因此產生抱怨的行為。此時，即使基層官兵怨聲載道，問題沒有解決，向上級長官反映亦得不到改善，於是利用現今發達的網際網路與社群媒體等平臺，以「匿名」方式抱怨與宣洩個人不滿情緒。

二、當前國軍體制內、外申訴管道之探討

(一)體制內申訴管道

國軍官兵申訴制度旨在建立溝通管道、維護官兵(含聘雇人員)及其家屬合法權益，而申訴管道(諮詢窗口)設有「國防部1985諮詢服務專線」、各司令部「0800申訴專線」、各級監(督)察單位(監察官)及各級主官等，服務範圍為「官兵合法權益受到損害」、「官兵個人受到不當處分或冤屈不平事件」、「官兵家屬應享受優待受到侵害」、「性騷擾事件申訴」與「諮詢服務」等，【註11】若不能解決者，可逕向「國軍官兵權益保障委員會」提出申訴案件。

註7 Bitne, "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses." *Journal of Marketing*, Vol. 54, No. 2, 1990, P69-82.

註8 張春興，《張氏心理學辭典》(台北：東華，1995)。

註9 Dasborough, "Emotion and Attribution of Intentionality in Leader-Member Relationships," *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, No5, 2002, P615-634。

註10 林家五，〈仁慈領導一定能讓部屬產生組織公民行為嗎？領導者操弄意圖知覺與部屬信任的中介式調節作用〉，《臺大管理論叢》，第27卷第3期，2017年9月。頁37-38。

註11 總督察長室，《國軍軍風紀維護實施規定》(臺北：國防部，2017)，頁4-28。



此外，中華民國國防部網站(民網)亦設有「民意信箱」申訴管道，陳情人可於系統上具名提出陳情，反映不法或改進各項不合情理事件，並即時查詢案件處理進度^{【註12】}。

(二) 體制外申訴管道：

當體制內的申訴管道未能及時處理問題或改善時，部分官兵因不滿現狀，遂於體制外申訴方式向外部反映問題，如「軍中人權促進會」，^{【註13】}或者以具名、匿名爆料方式向新聞媒體檢控，如「少校偷吃女下屬，官舍當同居愛巢」^{【註14】}與「空軍求生無線電採購爆弊端」^{【註15】}等案，均是匿名人士爆料後，遭傳播媒體刊載報導。

這些透過非國軍申訴管道程序所反映的內容，易成為社會大眾評論的焦點，對國軍形象大打折扣，甚至產生負面的評價；無論案件事實與否，都將打擊部隊官兵士氣，對國軍形象影響甚鉅。因此，軍中爆料文化層出不窮和媒播效應的發酵，使得國軍各級長官逐漸重視這些體制外的申訴管道。

三、研究問題

研究者將針對「靠北長官2.0」粉絲專頁的留言進行分析，研究問題如下：

問題一：粉絲專頁有關空軍之留言內容為何？可分為哪幾種類別？

問題二：粉絲專頁有關空軍留言之「靠北對象」與「研判靠北人的階級」為何？

問題三：粉絲專頁有關空軍各類留言之留言數與關注率？

參、研究方法

一、研究樣本與範圍

本研究以FACEBOOK「靠北長官2.0」粉絲專頁留言貼文為研究對象，針對2017年10月至12月份期間於該網頁所發布貼文計2,469篇(中央單位48篇、陸軍283篇、海軍120篇、空軍59篇、憲兵51篇、後備7篇、資通電軍2篇及不明單位1,899篇)。另透過人工判別，從中擷取有關空軍之留言計59篇，扣除1篇相同的留言貼文(內容重複)，共計採樣58篇留言。

二、研究流程

註12 《國防部全球資訊網》，〈<https://mailbox.mnd.gov.tw/>〉。(檢索日期：2017年11月11日)

註13 《軍中人權促進會》，〈<http://mo.9958.org/>〉。(檢索日期：2017年11月11日)。

註14 《蘋果日報》，〈<https://tw.news.appledaily.com/headline/daily/20170104/37508305/>〉。(檢索日期2017年11月11日)。

註15 《壹週刊》，〈<http://www.nextmag.com.tw/realtimenews/news/41435958>〉(檢索日期：2017年11月11日)。



(一) 研究架構

為瞭解FACEBOOK「靠北長官2.0」粉絲專頁之留言情形，首先根據本研究設定三個研究問題，其次確認研究樣本的範圍及整理相關文獻，依序進行分析與資料編碼，將歸類內容以「內容分析法(Content analysis)」進行內容分析與互動情況探討，並整理歸納研究結果。

(二) 研究程序

本研究採用「內容分析法」分析上列研究樣本，首先簡單介紹內容分析法，再談其程序步驟。

內容分析法是透過量化的技巧及質的分析，以客觀及系統的態度，對文件內容進行研究與分析，藉以推論該文件內容環境背景及其意義的一種研究方法。^{【註16】}實施方式依序為「問題的行程」、「抽樣與類目的定義」、「選擇分析單位與編碼」、「計算同意度與信度」、「變項間的比較」及「結果解釋」等六個步驟。^{【註17】}本研究內容以FACEBOOK「靠北長官2.0」粉絲專頁貼文留言，做為蒐集與分析之資料來源。

(三) 分析方式

內容分析法為實證社會科學所發展出來的一種文本分析方法，具有系統性、程序性、客觀性等特性，透過編碼(Coding)，可將大量的文字內容進行類別定位，進而透過次數分析，解釋文本的內容。編碼的產生與試測方法為「界定記錄單位」、「界定類別」、「評估正確性或信度」、「修訂編碼規則」、「全文編碼」及「評估成就信度或正確性」等步驟^{【註18】}。

編碼後參考Koenig的研究方法，依言論組成要素分為人、事、時、地、物，^{【註19】}研究者將貼文之訊息區分為「靠北對象與研判靠北人的階級(人)」、「靠北貼文內容(事)」、「發生時間(時)」、「發生地點或單位(地)」及「圖片(物)」等；留言訊息的陳述方式或主張可列為反映結果，區分「關注率(按讚數或心情符號)」、「留言數」與「分享數」等予以分析探討。

三、研究倫理

註16 Berelson, Content Analysis in Communications Research. (New York: Free Press, 1952) (檢索日期: 2017年12月16日)

註17 Budd, Content Analysis of Communications. (New York: The Macmillan Company, 1967) (檢索日期: 2017年12月17日)

註18 Weber著，林義男譯，《內容分析法導論》(Basic Content Analysis) (臺北市: 巨流圖書公司, 1989), 頁21-37。

註19 Koenig, Rumor in the marketplace: The social psychology of commercial hearsay (Auburn House, 1985) (檢索日期: 2017年12月17日)



本研究資料蒐集方式為研究者針對FACEBOOK「靠北長官2.0」粉絲專頁進行觀察，並記錄訊息內容，本文研究引用使用條款及法律規範如下：

(一)FACEBOOK官方公佈使用條款(即權利與義務宣告，告知使用者使用FACEBOOK時應同意遵守之條款)：【註20】

1. 隱私設定：「我們相當重視您的隱私，因此我們設計了資料政策，以審慎詳細說明您可如何使用FACEBOOK來與他人分享內容，以及我們可如何收集和使用您的內容及資訊。我們建議您詳閱資料政策，並據此作出更加明智的決定。」
2. 分享您的內容和資訊：「當您以『公開』設定發佈內容或資訊時，即代表您允許所有人(包括FACEBOOK以外的人士)存取或使用該資訊，並且將之與您關聯在一起(例如，您的名字和大頭貼照)。」

(二)著作權法

依著作權法第52條規定：「為報導、評論、教學、研究或其他正當目的之必要，在合理範圍內，得引用已公開發表之著作。」【註21】

本研究基於學術研究目的，運用FACEBOOK上發表的文字與圖片資料，皆為使用者同意公開、分享之內容，因此不會產生侵害使用者權益之情事。此外，研究者將秉持研究倫理原則，維護當事人權益與尊嚴，合理善用資料，亦不會透露個人資料與動向等危害隱私的事宜。

肆、研究結果

一、粉絲專頁留言內容分析

(一)資料編碼與初步歸納：

首先將每一則留言訊息都賦予一個編號，其中第一組數字係指「留言編號」(001代表第1則留言)，第二組數字代表「靠北對象」(以01-08區分階級)，第三組數字代表「研判靠北人的階級」(以01-06區分階級)，第四組數字代表「貼文內容分類」(以A-H區分訊息類目)。

研究者偕同國防大學空軍學院正規班2位學員進行整理、分析，並參考過往採用內容分析法之研究中的編碼流程後，初步將58篇樣本貼文訊息分為「領導統御(A)」、「政策制度(B)」、「內部管理(C)」、「工作問題(D)」、「安全問題(E)」、「軍(法)紀(F)」、「資安(G)」與「其他(H)」等

註20 《FACEBOOK條款與政策》，〈<https://www.facebook.com/legal/terms>〉(檢索日期：2017年12月23日)

註21 經濟部智慧財產局，2016，〈現行著作權法暨相關子法條文檢索-著作權法〉(檢索日期：2017年12月23日)



八個類目 (Categories)。

(二) 信度 (Reliability) 分析

為使58則貼文訊息均能歸入於上揭的八個類目，首先招募兩位主動參與研究的編碼員，由研究者先行對編碼員介紹本研究的動機與目的，使其對類目分類的設計有一定程度瞭解後，方才進行編碼。編碼員僅需對內容進行分類，後續再就該二組編碼進行信度分析，採用公式如下：

$$\text{相互同意度} = \frac{2M}{(N1+N2)} \quad \text{信度} = \frac{n \times (\text{相互同意度})}{1 + [(n-1) \times \text{相互同意度}]}$$

M為編碼員對該類訊息都同意的數目；N1為第一位編碼員的編碼數目；N2第二位編碼員的編碼數目；n為參與編碼的人數。經兩位編碼員的編碼後，共計43則編碼結果相同，15則不相同，經計算得知相互同意度為.74，再利用信度公式求得內容編碼信度為.85。楊孝滌的研究認為，內容分析之信度如有.8以上就算很高，故可支持本研究編碼具有可靠信度之觀點。^{【註22】}

(三) 類目編碼之次數分配及內容描述

由研究者偕同兩位編碼員針對15則編碼不相同的訊息內容進行歸類，使所有訊息均能歸入先前所列之八大類目中，結果依次數以直線條圖呈現。

八個類目中，歸類為「領導統御(A)」與「工作問題(D)」比例最高14則佔24.1%、其次為「內部管理(C)」10則佔17.2%、「政策制度(B)」9則佔15.5%再次之、「軍(法)紀(F)」與「其他(H)」4則佔6.9%更次之；另以「安全問題(E)」2則佔3.4%及「資安(G)」1則佔1.7%最少。貼文類目分類與所佔百分比以表格(如表1)。

二、主要研究發現

以下依序針對八個類目編碼情形與分類情況進行探討：

表1 貼文類目分類與所佔百分比

類目 編碼	領導 統御 (A)	政策 制度 (B)	內部 管理 (C)	工作 問題 (D)	安全 問題 (E)	軍(法)紀 (F)	資安 (G)	其他 (H)	總計
數量	14	9	10	14	2	4	1	4	58
百分比	24.1	15.5	17.2	24.1	3.4	6.9	1.7	6.9	100

註：本研究計算百分比至小數點第一位，四捨五入方式統計。

資料來源：本研究整理

註22 楊孝滌，〈內容分析〉楊國樞《社會及行為科學研究法下冊》(臺北市：東華，1989)，頁807-831。



表2 「靠北對象」階級分類與百分比

階級 編碼 數量	已知為長 官但階級 不明(01)	中校 (02)	少校 (03)	尉官 (04)	士官長 (05)	士官 (06)	士兵 (07)	身分 不明 (08)	總計
則數	18	3	2	1	4	2	0	28	58
百分比	31%	5.2%	3.4%	1.7%	6.9%	3.4%	0%	48.3%	100%

資料來源：本研究整理

(一)「靠北對象」分類結果

靠北對象以「身分不明」比例最高28則佔48.3%、其次為「已知為長官但階級不明」18則佔31%、「士官長」4則佔6.9%再次之、「中校」3則佔5.2%更次之；另以「少校」與「士官」2則佔3.4%及「尉官」1則佔1.7%最少。階級分類與百分比以表格(如表2)呈現。

(二)研判「靠北人階級」分類結果

研判靠北人的階級以「身分不明」比例最高47則佔81%、其次為「士兵」5則佔8.6%、「士官」與「民人」皆為2則佔3.4%再次之；另以「軍官」與「眷屬」1則佔1.7%最少。

(三)訊息區分「時間」、「地點(單位)」與「圖片」分析

1. 時間方面：分析留言訊息，明確提出時間有9則佔15.5%；僅有模糊時間，如「年底前」、「一個月」、「凌晨」等用詞有14則佔24.1%；另有35則佔60.4%未敘述發生時間。
2. 地點(單位)：分析留言訊息，明確敘述靠北單位或地點有36則佔62.1%，例如「空軍第三聯隊」與「401聯隊」；未明確說明，僅用諧音或某單位敘述，例如「東東三蓮對(四四三聯隊)某隊」、「台中某空軍惡霸隊(28隊)」等有4則佔6.9%；另有18則佔31%並未提及任何地點。
3. 圖片：分析留言訊息，提供圖片有7則佔12.1%，餘51則佔87.9%未提供佐證。

三、各類型訊息關注情況分析

以下將綜整貼文訊息之行為模式、關注率(按讚或心情符號)等面向，列舉互動次數較高訊息，藉以突顯使用者(網友)對於留言訊息之動態，在某些類目的訊息會較具關注與探討意願。

(一)留言訊息行為模式分析

1. 本研究除依據前述內容分析法，探究FACEBOOK「靠北長官2.0」粉絲專頁訊息內容與類目分類，並且發現許多使用者(網友)對於留言訊息動態狀況

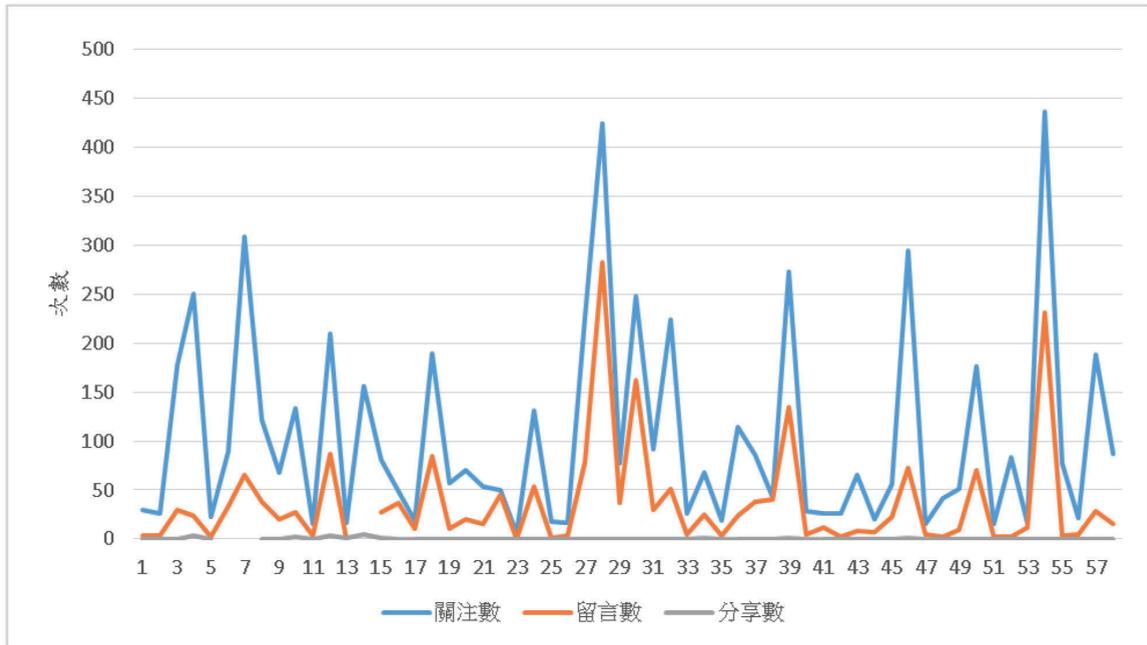


圖1 關注數、留言數與分享數折線圖

註：訊息留言編號1代表第1則訊息，依序排列至第58則訊息。

資料來源：本研究整理

- ，有「關注(按讚或心情符號)」、「留言」與「分享」等行為模式，以表達對文章的想法，研究者將58篇訊息行為模式以圖示呈現(如圖1)，藍色線條代表按讚數，咖啡色線條代表留言數，綠色線條代表分享數。
- 2. 研究者其次將58篇訊息分別以A-H類目區分後，統計各類狀況訊息發生之互動行為模式總次數，並以表格方式呈現(如表3)。
- 3. 關注率、留言、分享數之比較(如圖2)

- (1) 關注率(按讚或心情符號)互動情況以「內部管理(C)」10則訊息計1,373次數占22.8%比

表3 關注數、留言數與分享數比較分析表

類目	訊息數 (百分比)	關注數 (百分比)	留言數 (百分比)	分享數 (百分比)
領導統御(A)	14 (24.1%)	958 (15.9%)	357 (17.3%)	1 (5.5%)
政策制度(B)	9 (15.5%)	1,172 (19.5%)	330 (15.9%)	5 (27.8%)
內部管理(C)	10 (17.2%)	1,373 (22.8%)	611 (29.5%)	1 (5.5%)
工作問題(D)	14 (24.1%)	1,269 (21.1%)	400 (19.3%)	8 (44.4%)
安全問題(E)	2 (3.4%)	254 (4.2%)	107 (5.2%)	0
軍(法)紀(F)	4 (6.9%)	500 (8.3%)	131 (6.3%)	2 (11.1%)
資 安(G)	1 (1.7%)	224 (3.7%)	51 (2.5%)	0
其 它(H)	4 (6.9%)	266 (4.4%)	82 (4.0%)	1 (5.5%)
合 計	58	6,016	2,069	18

註：按讚、留言與分享數統計方式，依各類目訊息所發生之互動情況總和為計算依據。

資料來源：本研究整理

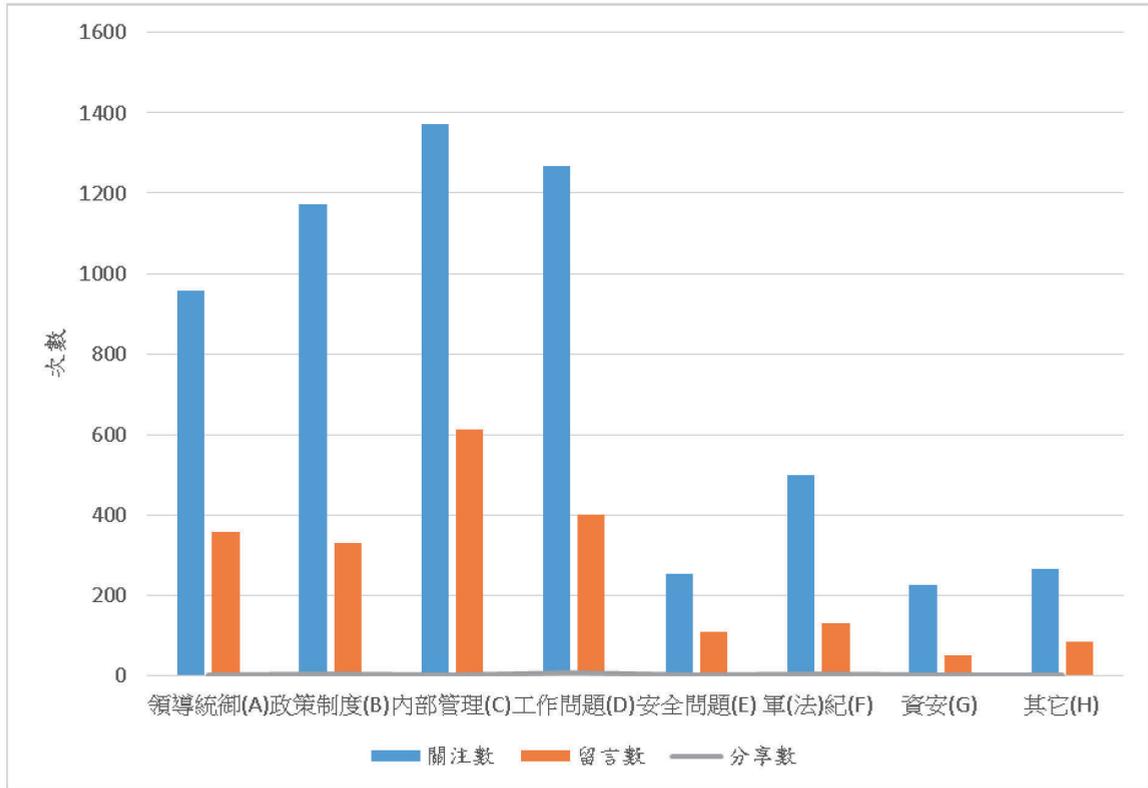


圖2 各類目訊息互動情況折線圖

資料來源：本研究整理

例最高、其次「工作問題(D)」14則訊息計1,269次數占21.1%、「政策制度(B)」9則訊息計1,172次數占19.5%再次之。

(2) 留言互動情況以「內部管理(C)」10則訊息計611次數占29.5%比例最高、其次「工作問題(D)」14則訊息計400次數占19.3%、「領導統御(A)」14則訊息計357次數占17.3%再次之。

(3) 分享互動情況以「工作問題(D)」類目分享8次占44.4%比例最高、其次「政策制度(B)」類目分享5次占27.8%、「軍法紀(F)」類目分享2次占11.1%再次之。

4. 留言互動顯著情況列舉

以下列舉幾則關注率(按讚或心情符號)、留言與分享互動次數較顯著之訊息，並摘錄內容描述：

(1) 關注率：「領導統御」類目，編碼：054-08-06-A：『什麼年代了還在死背，老屁股專用的填鴨式教育，腦袋都被填壞了。』436關注次數最高，「內部管理」類目028-08-06-C『高雄岡山介壽路上的空軍航X技術



08-06-D『器材明明就是不堪用，卻要求我們不要發工繳掉…用一些奇特的名目來週轉，就是要騙視察官的眼睛嗎』與012-08-06-B『到底為什麼女生可以不用站哨？…一遇到對女生不利的問題就開始找長官撒嬌說女生多累多累』分享各3次居前三高。

(二) 關鍵字統計與文字雲發現

「關鍵字脈絡」(KWIC, Key-Word-In-Context)可顯示訊息文件中出現哪些單字，並探討這些單字實際上如何運用，這種資訊可以有許多不同的使用方式。在檢視出現次數最多的單字時，可能從這些單字中獲得新的靈感和洞識，因為這些文字佔去文件中相當大的比例，許多內容分析家的努力重點，即放在那些次數較多的單字上。【註23】

「文字雲」與「文字藝術」，通常是指將文字以圖像的形式直觀地呈現，並且通過改變文字的字形大小與位置等方式強調文字的重要度差別。【註24】
研究者透過「HTML5標籤/文字雲」網站，藉由該網頁應用程式分析本研究

表4 貼文關鍵字脈絡一覽表

關鍵字詞	次數	關鍵字詞	次數	關鍵字詞	次數
我們	49	現在	17	不知	12
可以	33	只會	16	是不	12
長官	32	這個	16	部隊	12
不是	31	不要	15	不用	11
單位	31	事情	15	不知道	11
你們	30	公差	15	國軍	11
真的	29	問題	15	怎麼	11
什麼	28	基層	15	班長	11
就是	28	營區	15	休假	10
知道	28	聯隊	15	其他	10
一個	23	因為	14	大家	10
空軍	23	底下	14	大的	10
自己	23	到底	13	我要	10
這樣	23	士官	13	為什麼	10
靠北	22	女生	13	的很	10
工作	20	還是	13	看到	10
的人	19	一下	12	結果	10
沒有	17	一堆	12	都不	10

註：本研究分析統計共1,199個有效單字詞彙，本表僅摘列使用頻率超過10次以上詞彙。

資料來源：本研究整理

註23 同註30，頁74-79。

註24 陳聲遠，《深度強調以及圖文相符的文字藝術》，(臺南：成功大學資訊工程學系碩士論文，2016)頁1-49。



貼文訊息所有關鍵詞彙使用頻率，並以文字雲圖方式呈現(如圖3)，字體越大，表示該詞彙出現在貼文訊息的次數越多。

由文字雲應用程式分析58篇訊息總文，統計共計1,199個有效單字詞彙，由於分析結果數量繁多，本研究僅摘列出使用頻率超過10次以上詞彙，藉以突顯匿名發文者常用之關鍵字，並以表格方式呈現(如表4)。檢視關鍵字詞出現頻率以「我們」49次、「可以」33次、「長官」32次、「不是、單位」各31次居前五名最多，而「空軍」23次、「靠北」22次、「工作」20次、「公差、問題、基層、營區、聯隊」各15次、「底下」14次、「部隊」12次、「國軍、班長」各11次及「休假、為什麼、結果」各10次等關鍵字詞較需關注。

伍、結論與建議

以下針對研究結果與研究限制加以討論，並提出未來研究建議。

一、研究結果摘述

研究者透過資料統計分析，針對FACEBOOK「靠北長官2.0」粉絲專頁研究結果摘述如下：

- (一)貼文內容以「領導統御」與「工作問題」比例最高，「內部管理」次之；另以「安全問題」及「資安」比例最少。
- (二)靠北對象以「身分不明」比例最高，「已知為長官但階級不明」次之；另以「尉官」比例最少。
- (三)研判靠北人階級以「身分不明」比例最高，「士兵」次之；另以「軍官」與「眷屬」比例最少。
- (四)關注率(按讚或心情符號)與留言互動情況，均以「內部管理」最多，「工作問題」次之；另以「工作問題」與「政策制度」訊息，較具分享意願。
- (五)「文字雲」應用程式分析關鍵字「我們」、「可以」、「長官」、「不是」與「單位」等次數達30次以上居前五，而「空軍」、「靠北」、「工作」、「公差」、「問題」、「基層」、「營區」、「聯隊」、「底下」、「部隊」、「國軍」、「班長」、「休假」、「結果」與「為什麼」次數達10次以上。

二、研究討論

(一)靠北因素之研判

文獻探討中有提到「公平理論」與「歸因理論」兩個理論，當一個人感



受到不公平對待時，可能因為某些因素，無法接受單位幹部的領導風格，亦或不堪工作壓力負荷導致認知失調，隨著負面情緒越來越多，加上環情因素（外歸因）或個人心理（內歸因）因素使然下，於是藉體制外的反映與爆料，以宣洩不滿。綜整本研究分析關鍵字詞數據顯示，多以「我們」、「長官」、「你們」、「底下」、「靠北」、「工作」、「公差」、「問題」、「為什麼」、「不要」、「到底」等具有比較心態之字詞，與本研究統計留言訊息類目最多的「領導統御」與「工作問題」均有相關性，其訊息內容多為相互比較是否公平、問題處置狀況，造成官兵不滿與怨懟主要因素。

（二）研究限制

本研究範圍以「靠北長官2.0」粉絲專頁2017年10月至12月期間有關「空軍」留言貼文為研究對象計58篇，經統計，僅占有所有貼文2,469篇中的2.4%，且尚有1,899無法辨別單位；此外，研析數據統計靠北對象「身分不明」與「已知為長官但階級不明」共46則佔79.3%，均未具體描述或說明抱怨對象為何，僅以諧音或某單位取代；而研判靠北人的階級以「身分不明」47則佔81%，顯示匿名者可能擔心身份曝光之後會遭到責難或懲處，所以都未詳實註明身分。因此，許多貼文無法明確區分人員類型比例相當高，影響資料分析，以上威脅內在效度甚鉅。

（三）政策建議

1. 2016年白佳平研究指出，官兵遇冤屈不平事件時，僅有45.30%會向「幹部報告」，研判與「對幹部信任感不足」或「反映後怕遭幹部刁難」有關；^{【註25】}因此，當前的宣導重點，應以建立官兵，乃至家屬的信任度為優先考量。
2. 本研究發現，貼文內容以「領導統御」比例最高，建議應運用相關時機，加強領導幹部之管理技巧，並積極灌輸正向領導的觀念，運用鼓勵表揚手段，肯定下屬的自我價值，俾營造組織正向氣氛。
3. 鑑於當前網路霸凌(cyberbullying)事件頻傳，乃至產生法律糾紛問題，建議應強化官兵正確的法律觀念，並置重點於毀謗罪及公然侮辱罪之宣導，避免官兵誤觸法網，衍生不良後遺。
4. 囿於時間成本因素，本次僅針對3個月的留言內容進行分析，恐威脅研究

註25 白佳平，2016。《國軍申訴管道對案件處理成效之影響》，桃園：健行科技大學企業管理系碩士班學位論文，頁1-77。



的外在效度，且當前靠北長官粉絲專頁已發展至9.0版，建議有關單位能將相關數據(資料)納入輿情資料庫，並採大數據分析取徑進行探討，相信會讓研究成果更具實用價值。

參考書目(Bibliography)

一、中文部分

(一)專書

1. 張春興，1995。《張氏心理學辭典》。臺北：東華。
2. 國防大學，2004。《國軍軍語辭典》臺北：國防部。
3. 總督察長室，2017。《國軍軍風紀維護實施規定》臺北：國防部。

(二)專書譯著

Weber著，林義男譯，1989/4。《內容分析法導論》(Basic Content Analysis)。臺北：巨流圖書公司。

(三)專書論文

楊孝，1989。〈內容分析〉，楊國樞主編，《社會及行為科學研究法下冊》。臺北市：東華。

(四)期刊論文

1. 吳欣純，2012/9。〈社群網站使用者在行為感知、資訊驗證行為及資訊信賴度之分析—以FACEBOOK使用者為例〉，《教學科技與媒體》，第101期，頁33。
2. 周佳儀，2007/7。〈網路論壇的自我孤立與沉默螺旋現象—以PTT為例〉，《傳播與管理研究》，第7卷第1期，頁129。
3. 林家五，2017/9。〈仁慈領導一定能讓部屬產生組織公民行為嗎？領導者操弄意圖知覺與部屬信任的中介式調節作用〉，《臺大管理論叢》，第27卷第3期，頁37-38。
4. 吳烜德，2014/6。〈「按讚、留言或分享」—探究影響臉書訊息反應行為意圖之前置因素〉，《行銷評論》，第11卷第2期，頁107-131。
5. 陳世智，2014/6。〈探討影響FACEBOOK粉絲專頁持續使用意圖之因素〉，《中山管理評論》，第22卷第2期，頁212。
6. 蔡昕璋，2014/7。〈從「靠北〇大」盛行兼論青少年流行次文化與虛擬社群倫理素養的再造〉，《臺灣教育評論月刊》，第3卷第7期，頁25-27。

(五)學位論文

1. 白佳平，2016。《國軍申訴管道對案件處理成效之影響》，桃園：健行科技大學企業管理系碩士班學位論文。
2. 陳明宏，2012。《軍人恢復課稅後的公平認知、留營意願與理財認知之研究》，臺中：朝陽科技大學財務金融系碩士論文。
3. 陳銘勝，2013。《官士兵使用軍方部落格的溝通滿足對工作壓力及組織認同影響之研究》，臺北：中國科技大學企業管理研究所碩士論文。
4. 陳聲遠，2016。《深度強調以及圖文相符的文字藝術》臺南：成功大學資訊工程學系碩士論文。

(六)網際網路

1. 丁國鈞，2016/07/06。〈無法自動發報，空軍求生無線電採購爆弊端〉，《壹週刊》，〈<http://www.nextmag.com.tw/realtimeneews/news/41435958>〉。
2. 王炯華，2017/01/04。〈少校偷吃女下屬，官舍當同居愛巢〉，《蘋果日報》，〈<https://tw.news.apple-daily.com/headline/daily/20170104/37508305/>〉。
3. 批踢踢實業坊，1995，《Bulletin Board System》，〈<https://www.ptt.cc/index.html>〉。
4. 軍中人權促進會，2011/03/31。〈<http://mo.9958.org/>〉。
5. 國防部全球資訊網，2017。〈為民服務〉，《民意信箱》，〈<https://mailbox.mnd.gov.tw/>〉。
6. 經濟部智慧財產局，2016。〈現行著作權法暨相關子法條文檢索-著作權法〉，〈<https://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=214976&ctNode=7202&mp=1&nowPage=6&pagesize=10>〉。
7. 靠北長官2.0，2017。《關於「FACEBOOK社群網站『靠北長官2.0』粉絲專頁》》，https://www.facebook.com/pg/靠北長官20-1356367907787271/about/?ref=page_internal。



8. 盧冠妃, 2017/08/08。〈禁止官兵「靠北長官2.0」按讚留言?國防部:沒有下令〉,《三立新聞網》, <http://www.setn.com/News.aspx?NewsID=280915>。
9. FACEBOOK, 2018。〈FACEBOOK條款與政策〉,《使用條款》, <https://www.facebook.com/legal/terms>。
10. Zuckerberg, 2004. "FACEBOOK," <https://www.facebook.com/facebook/>

二、外文部分

(一)專書

1. Adams, 1963. *Toward an Understanding of Inequity*. New York.
2. Adams, 1965. "Inequity in Social Exchange," *Advances in experimental social psychology*, New York: Academic Press.
3. Berelson, 1952, *Content Analysis in Communications Research*. New York: Free Press.
4. Budd, 1967, *Content Analysis of Communications*. New York: The Macmillan Company.
5. Heider, 1958, *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
6. Koenig, 1985, *Rumor in the marketplace: The social psychology of commercial hearsay*. Auburn House.

(二)期刊論文

1. Bitne, 1990. "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses," *Journal of Marketing*, Vol. 54, No. 2, 1990, PP69-82.
2. Dasborough, M. T. & Ashkanasy, N. M., 2002, "Emotion and Attribution of Intentionality in Leader-Member Relationships," *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, No5, PP615-634。

作者簡介

空軍少校 林俊龍

學歷：中正理工學院專93年班、空軍航技學院正規99年班、空院107年班，經歷：修護官、補給官、保防官，現職：國防大學空軍指揮參謀學院少校學員。

空軍中校 徐名敬

學歷：政戰學校專91年班、憲兵學校詢問情報軍官班95年班、政訓中心正規98年班、政戰學院心理學碩士102年班、空軍學院104年班、臺北市立大學教育學系心理輔導組博士班進修，經歷：連、營輔導長、保防官，現職：國防大學軍事共同教學中心中校研究教官。