

南華大學科技學院資訊管理學系

碩士論文

Department of Information Management

College of Science and Technology

Nanhua University

Master Thesis

疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@)通訊軟體進行親師
溝通之研究

A Study of Parent-Teacher Communication Using LINE (LINE@)
during the COVID-19 Pandemic

王淑貞

Shu-Chen Wang

指導教授：陸海文 博士

Advisor: Hai-Wen Lu, Ph.D.

中華民國 111 年 1 月

January 2022

南 華 大 學
科技學院資訊管理學系
碩 士 學 位 論 文

疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@)通訊軟體進行親師溝通
之研究

A Study of Parent-Teacher Communication Using LINE(LINE@) during
the COVID-19 Pandemic

研究生：王淑貞

經考試合格特此證明

口試委員：翁振益
黃武隆
陸海文

指導教授：陸海文

系主任(所長)：陳信良

口試日期：中華民國 111 年 1 月 2 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：王淑貞之碩士畢業論文

中文題目：疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@)通訊軟體進行親師溝通之研究

英文題目：A Study of Parent-Teacher Communication Using LINE(LINE@) during the COVID-19 Pandemic

指導教授：陸海文 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：王淑貞 (請親自簽名)

指導老師：陸海文 (請親自簽名)

中華民國 111 年 1 月 10 日

南華大學碩士班研究生

論文指導教授推薦函

資訊管理系碩士班王淑貞君所提之論文
疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@)通
訊軟體進行親師溝通之研究

係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授 陸海文

111年1月10日

誌 謝

轉眼間，研究所課程即將結束，一路走來，收穫滿滿，等待已久才重返學生生活，酸甜苦辣、各種滋味點點滴滴在心頭，不只重新認識嶄新的領域，也讓自己的視野更加「升級」！要感謝的人實在太多，最感謝陸海文老師一路逐步教導、踏實又細心的指導，真是辛苦您了！

感謝翁振益院長和黃武隆老師擔任我的口試委員，對此論文的寶貴意見與指教，使其能更臻完善！感謝玟雅給予我再度以學生角色踏入校園的勇氣；感謝在職專班同學在課業上的分工合作和鼓勵；感謝同事在論文問卷上的協助；更感謝家人的支持和容忍！

要兼顧工作、家庭跟課業真的讓人成長不少，性子急躁又求好心切的個性也因此有了不同的領悟，人生真的要學會從多元面向去面對，尤其是目前快速變化、資訊日新月異的年代，唯有學習才能應對未知的可能。

王淑貞 謹誌

中華民國 111 年 1 月

疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@)通訊軟體進行 親師溝通之研究

學生：王淑貞

指導教授：陸海文

南華大學 資訊管理學系碩士班

摘 要

本研究旨在探討 COVID-19 疫情期間，國小學童家長運用即時通訊軟體 LINE(LINE@)與老師進行親師溝通之現況。研究方法採用隨機抽樣，進行問卷調查法，以公立國民小學學童家長為研究對象，回收 173 份問卷，有效問卷共計 171 份，可用率 98.8%。將問卷調查所得資料，以敘述性統計分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、單因子相依變異數分析和皮爾森(Pearson)績差相關分析等方法進行統計分析。

本研究結論如下：

- 一、教育程度較高的國小學童家長對使用 LINE (LINE@)可以增加親師溝通的機會有較高的認同。
- 二、不同年段的學童家長對運用 LINE(LINE@) 於親師溝通的知覺情形之使用情形有差異，且達到顯著差異。
- 三、不同學校規模的學童家長對運用 LINE(LINE@) 於親師溝通在知覺有用性有差異，且達到顯著差異。
- 四、COVID-19 停課期間，國小學童家長每週運用 LINE (LINE@)於親師溝通之時間對知覺易用性有差異，且達到顯著差異。
- 五、國小學童家長對運用 LINE(LINE@) 於親師溝通在知覺情形與使用行為意圖呈現正相關。

依據研究結論提出相關建議，研究成果可提供給欲使用即時通訊軟體 LINE 或相關即時通訊軟體進行親師溝通的國小學童家長和教師作為參考，並提出對未來相關研究之建議。

關鍵字：COVID-19 疫情、親師溝通、LINE 通訊軟體、單因子相依變異數分析



A Study of Parent-Teacher Communication Using LINE (LINE@) during the COVID-19 Pandemic

Student: Shu-Chen Wang

Advisor: Hai-Wen Lu, Ph.D.

Department of Information Management

Nanhua University

Master Thesis

ABSTRACT

This study explores the current situation of Parent-Teacher communication using the instant messaging software LINE(LINE@) between parents of elementary school children and teachers during the COVID-19 pandemic. The study method uses random sampling to conduct the questionnaire survey method. The subjects of this study are parents of elementary school children. 171 valid questionnaires were collected from 173 questionnaires (valid rate 98.8%). The data obtained from the questionnaires were analyzed using narrative statistics, independent sample T-test, single-factor analysis of variance, Repeated measured ANOVA and Pearson product difference correlation analysis.

The conclusions of this study are as follows :

1. There were no differences in the perceptions of parents of children from different backgrounds regarding the use of LINE (LINE@) in parent-teacher communication.
2. The use of LINE (LINE@) in parent-teacher communication varied among parents of children in different age groups and reached significant differences.
3. The perceived usefulness of using LINE (LINE@) for parent-teacher communication varied among parents of children of different school sizes and reached significant differences.

4. During the COVID-19 pandemic, there was a significant difference in the amount of time parents of elementary school children used LINE (LINE@) to communicate with their teachers on a weekly basis regarding perceptual ease of use.
5. Parents of elementary school children showed a positive correlation between their perceptions of using LINE (LINE@) in Parent-Teacher communication and the behavioral intentions.

Based on the research conclusions, relevant suggestions are made. The research results can be provided to the parents and teachers of elementary school children who want to use the instant messaging software LINE or related instant messaging software for Parent-Teacher communication as a reference, and put forward suggestions for future related research.

Keywords: COVID-19 pandemic, Parent-Teacher communication, LINE communication software, Repeated measured ANOVA

目錄

碩士論文著作財產權同意書	I
論文指導教授推薦函	II
誌謝.....	III
摘要.....	IV
ABSTRACT.....	VI
目錄.....	VIII
圖目錄.....	X
表目錄.....	Ī
第一章、緒論.....	1
第一節 研究背景與研究動機.....	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究流程	3
第四節 研究範圍與限制.....	4
第二章、文獻探討.....	5
第一節 親師溝通之理論.....	5
第二節 科技接受模式.....	8
第三節 LINE(LINE@)通訊軟體之介紹	9
第三章、研究方法與設計	12

第一節 研究架構.....	12
第二節 研究假設	13
第三節 研究對象	14
第四節 問卷設計	15
第五節 資料分析方法.....	16
第四章、研究結果與資料分析	19
第一節 研究樣本背景資料分析.....	19
第二節 國小學童家長 LINE(LINE@)的使用資訊調查	22
第三節 疫情期間親師溝通使用時間之分析.....	27
第四節 「使用知覺」和「使用行為意圖」之統計分析	28
第五節 「使用知覺」和「使用行為意圖」之差異分析	32
第六節 「使用知覺」和「使用行為意圖」之相關分析	46
第五章、結論與建議	47
第一節 研究結論	47
第二節 建議.....	49
參考文獻.....	51
附錄：正式問卷.....	55

圖 目 錄

圖1-1	研究流程.....	3
圖2-1	LINE@主要功能.....	11
圖3-1	研究架構	13



表 目 錄

表 2-1	LINE 主要功能	9
表 3-1	研究假設	14
表 4-1	家長性別基本資料分析.....	20
表 4-2	家長年齡基本資料分析.....	20
表 4-3	家長教育程度基本資料分析.....	21
表 4-4	家長職業基本資料分析.....	21
表 4-5	學童就讀年段基本資料分析.....	21
表 4-6	學童就讀學校之規模基本資料分析.....	22
表 4-7	「非疫情期間暨平常時間」的親師溝通.....	23
表 4-8	「疫情期間(非停課期間)」的親師溝通.....	23
表 4-9	孩子「停課期間」的親師溝通.....	23
表 4-10	家長在親師溝通上使用的 LINE 軟體.....	24
表 4-11	家長較常使用的 LINE 主要功能.....	24
表 4-12	讓家長感到困難的 LINE 功能.....	25
表 4-13	疫情期間家長較常使用的親師溝通管道.....	26
表 4-14	家長認為最需要改善的功能.....	26
表 4-15	溝通時間的成對比較.....	28
表 4-16	家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「知覺有用性」之 分析	29

表 4-17	家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「知覺易用性」之 分析.....	30
表 4-18	家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「使用行為意圖」之 分析.....	31
表 4-19	家長性別對於知覺有用性之分析.....	32
表 4-20	家長年齡對於知覺有用性之分析.....	33
表 4-21	家長教育程度對於知覺有用性之分析.....	33
表 4-22	家長職業對於知覺有用性之分析.....	34
表 4-23	學童就讀年段對於知覺有用性之分析.....	35
表 4-24	學童學校規模對於知覺有用性之分析.....	36
表 4-25	家長性別對於知覺易用性之分析.....	37
表 4-26	家長年齡對於知覺易用性之分析.....	38
表 4-27	家長教育程度對於知覺易用性之分析.....	38
表 4-28	家長職業對於知覺易用性之分析.....	39
表 4-29	學童就讀年段對於知覺易用性之分析.....	40
表 4-30	學童學校規模對於知覺易用性之分析.....	40
表 4-31	家長性別使用行為意圖之分析.....	41
表 4-32	家長年齡對於使用行為意圖之分析.....	42
表 4-33	家長教育程度對於使用行為意圖之分析.....	43
表 4-34	家長職業對於使用行為意圖之分析.....	43

表 4-35	學童就讀年段對於使用行為意圖之分析.....	44
表 4-36	學童學校規模對於使用行為意圖之分析.....	45
表 4-37	「使用知覺」和「使用行為意圖」之相關分析.....	46
表 5-1	研究假設驗證表.....	49



第一章、緒論

本研究旨在探討在 COVID-19 疫情影響之下，國小學童家長運用 LINE 或 LINE@通訊軟體於親師溝通的使用現況與知覺情形。

第一節 研究背景與研究動機

2020 年的二月適逢學生寒假期間，因為 COVID-19 爆發，台灣教育界破天荒的延後開學，開學之前，學校要求老師聯絡每一位學童家長，做學童和家長的健康狀況、旅遊史……等相關疫調。停課之前有加老師的 LINE 的家長就可以用即時通訊軟體聯繫，若沒運用 LINE 的學童家長，就必須由導師逐一個別打電話關心跟調查，調查常具有相當時效性，實在令導師倍感壓力！

延後開學後，接踵而來的相關資料要處理和調查，更讓老師、學生和家長都疲於奔命，更不用說每日的量體溫、環境消毒等額外工作。因為 COVID-19 防疫關係，學校擔心無預警停課，所以要求老師準備線上教學、使用遠距軟體進行會議、指派功課，甚至要求老師要做好直播教學的心理準備，這種種都是前所未有的超級大考驗。低年級導師最是辛苦，因為學生正處於似懂非懂的階段，於是有些導師開始使用 LINE 官方帳號，經過他們的試用，似乎都覺得在 COVID-19 疫情時期，LINE 官方帳號：LINE@是親師溝通的一大助力。

2020 年暑假過後，研究者接手新班級時，因為發送防疫資料的需求也開設新班級的 LINE 官方帳號。在台灣，只要使用智慧型手機幾乎都會下載 LINE，連學生的祖父母輩也會使用，所以 LINE 即時通訊軟體堪稱是目前最適合親師溝通的行動即時通訊軟體。然而，LINE 在溝通使用上存在許多矛盾與衝突，於是 LINE@成為另一種選擇。LINE@最大的特點是群組成員之間無法對話，也無法互相加好友，

只能跟老師一對一互動。學校老師還可以設定關鍵字回覆，不用立即回訊。老師在與家長的一對一對話中還可以設定對話時間，不用半夜還必須留意 LINE 的訊息。LINE@的功能有許多跟以往的 LINE 群組不同，像群發訊息、一對一對話、動態消息等，可以方便做好親師溝通。一個月內群發訊息，像是提醒全班注意事項、學校或班級宣導等，只要在 500 則內都不會有收費的困擾。

第二節 研究目的

因為時空背景的改變，加上 COVID-19 疫情造成生活巨變，人與人之間的溝通方式也在與時俱進，隨時要做滾動式調整。本研究以國小學童家長的角度來思考運用 LINE(LINE@)做為親師溝通工具的利與弊。科技源自於人性，但要如何利用科技達到親師溝通彼此雙贏的結局才是大家所企盼的。本研究將以科技接受模式的相關構面來探討國小學童家長，因不同的背景在 COVID-19 疫情期間使用 LINE 通訊軟體的情形，在 LINE 的知覺有用性和知覺易用性的認知上是否有顯著差異，知覺有用性和知覺易用性之間的相互關係，進而是否影響家長的使用行為意圖。

- 壹、 探討在疫情之下，國小學童家長對於使用 LINE 進行親師溝通的時間是否有差異性。
- 貳、 探討在疫情之下，國小學童家長在使用 LINE 進行親師溝通時所遇到的問題或困擾。
- 參、 探討在不同的個人變項之下，國小學童家長對於使用 LINE 進行親師溝通之「知覺有用性」是否有顯著變項差異性。
- 肆、 探討在不同的個人變項之下，國小學童家長對於使用 LINE 進行親師溝通之「知覺易用性」是否有顯著變項差異性。

伍、探討知覺有用性對於國小學童家長使用 LINE 進行親師溝通之使用行為意圖的相關性為何。

陸、探討知覺易用性對於國小學童家長使用 LINE 進行親師溝通之使用行為意圖的相關性為何。

第三節 研究流程

依據研究動機與研究目的，制定研究流程，如圖 1-1 所示：

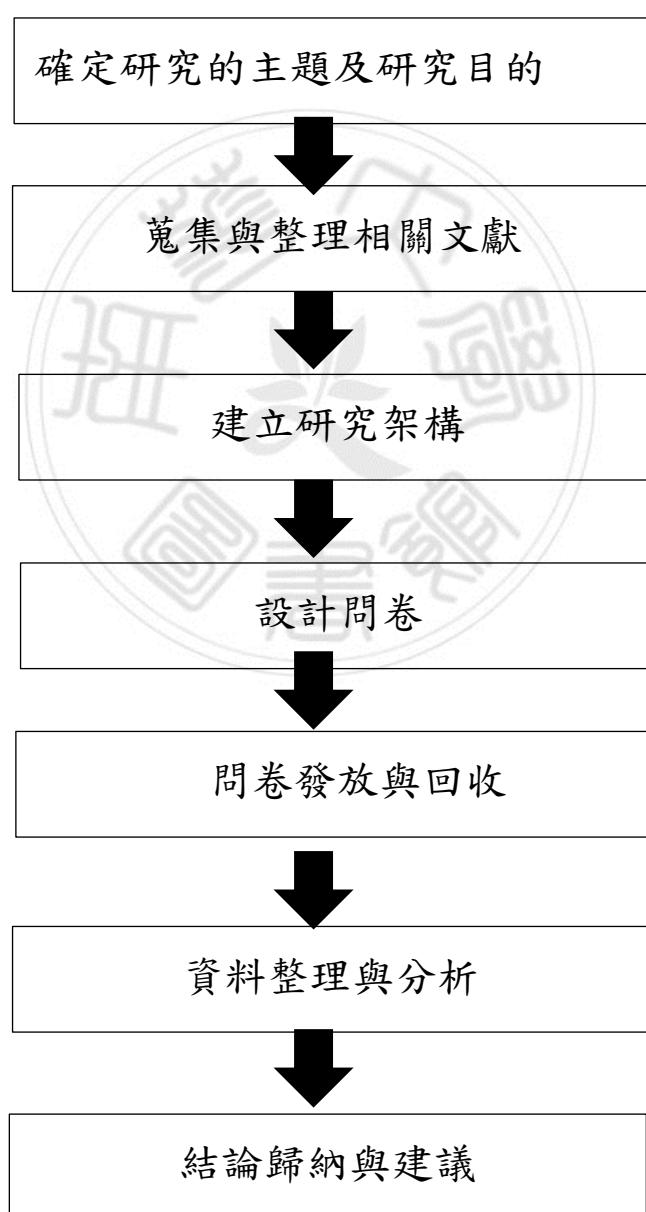


圖 1-1 研究流程

第四節 研究範圍與限制

本研究以國小學童家長為研究對象，針對 COVID-19 疫情期間，國小學童家長使用 LINE(LINE@)進行親師溝通進行調查。樣本有限，可供其他研究者參考，但不宜將本研究結果過度推論。現在與老師溝通之家長雖然為學生之父母親或祖父母，但填答者部分仍以女性為主。現代家庭組成相對多元，隔代教養或新住民家庭有時在親師溝通上，無形中便存在著些許無法克服之困難，這種種都可能影響家長與老師進行溝通的意願，發放問卷調查時，因為時間、空間的關係，也無法完全控制填答者當時的情境、個人情緒、填答的認真程度，這些都是本研究的限制。



第二章、文獻探討

本研究旨在了解國小學童家長在 COVID-19 疫情期間，運用通訊軟體 LINE(LINE@)於親師溝通之使用狀況與知覺情形。針對所蒐集到之相關文獻進行資料分析、歸納與整理，逐步探討其內涵與相關研究。本章分為三部分，第一節為親師溝通之理論，第二節為科技接受模式理論，第三節為通訊軟體 LINE(LINE@)之介紹。

第一節 親師溝通之理論

壹、親師溝通的定義

溝通是不同的行為主體透過訊息交換與傳遞的過程，溝通者的訊息必須被接收者接收才能達到目標的行為過程。親師溝通乃是教師與家長雙方針對孩子的生活、學習情形、學校適應等各方面與學生相關的事務，透過多元且不斷進化的溝通媒介進行交流與溝通，以達成共識，共同為孩子的學習成效努力與合作。

本研究中，親師溝通指的是國小學童家長利用 LINE 或 LINE 官方帳號，與老師進行親師溝通和聯繫的過程，包含學校端要傳達的重要事項、班級經營、孩子學習情形等各方面與學生相關的事務。

教育部於《國民中小學聘任班級導師注意事項》提到教師工作職責包括班務處理與班級經營、學生生活與學習教育及輔導、特殊學生關照及個案輔導、學生偶發及申訴事件與其他有關學生之教學、訓輔、總務等事務之處理，亦包含了親師溝通與家庭聯繫等工作面向。因此，親師溝通已經成為班級經營不可或缺的一環。其他親師溝通的定義如下：

一、親師溝通係指教師與家長，透過各種聯繫的方式及管道，雙方相互分享、傳達教育理念與作法，進而了解彼此對教育的期望，並針對學生的生活及學習情形提供建議與回饋，增進對教育的共識，進而提升學生生活適應及學習成效，以達成共同的教育目標（方佩茹，2017）。

二、親師溝通乃教師和家長針對教育孩子的各項問題，利用各種溝通媒介進行彼此的意見交流，解決衝突，以期達成共同管教、彼此合作的共識，促成孩子的學習效能與生活成長（朱潔茹，2016）。

三、「親師溝通」係指學生家長與學校教師之間，透過電話或面談等方式，分享與傳達學生的生活及學習相關訊息，增進親師雙方對孩子教育實施的共識、以了解彼此對教育的期望，從而提升孩子學習效果及生活適應的能力（鄭耀男、陳怡靖，2006）。

由於現今家庭結構跟以往不同，晚婚、晚生加上少子化現象，家長愈來愈重視子女的教育，對學校的期望也相對的提高，如何將學校端、家長、學童與教師緊密結合，共同承擔起教育的責任、分享學習成果，良好的親師溝通在學校教育與家庭教育中都扮演非常重要意義之角色。

貳、親師溝通的方式

親師溝通是家長與教師之間的互相傳遞想法與情感的過程。親師關係之建立首重溝通管道的暢通和多元，但是如此多元的溝通媒介，究竟採用何種溝通媒介最為有效，依靠親師生的謹慎思考和協調，採用的溝通媒介要有彈性，才容易看見效果。以下針對親師溝通的管道與媒介加以分析和介紹：

一、面對面的溝通管道

面對面溝通訊息內容不限於語言、文字，其他肢體語言如身體姿勢、臉部表情、手勢、眼神等都可傳達溝通的訊息，面對面溝通可以達到最佳的溝通狀態。例如到校參加班親會、當面晤談、參與學校活動、家長主動蒞校等：家長可藉由各類可以進入校園的活動或是在接送孩子時短暫的晤談，直接與老師面對面的對談、與老師接觸、觀察教室環境等等，這種方式是很自然的，而且針對所提出的問題可以獲得立即回應，也比聯絡簿等書面資料更容易深入探究（朱潔茹，2016；吳明隆，2009）。另外，家庭訪問是教師與家長接觸的最佳方式，可讓教師進一步了解學生家庭背景、社區環境和家庭生活情況。

二、非面對面的溝通管道與媒介

非面對面的溝通方式優點是所用的溝通時間較少，一次可針對全班家長發送訊息，時間和空間都比較彈性，但發訊者與受訊者是否因不同認知而有不同解讀，是雙方都需要謹慎考量的。非面對面的方式可另分成書寫式溝通與數位化溝通。書寫式溝通就是溝通者以書面的文字資料來表達本身的想法或立場，雖無法及時得到回應，但在有時間可以反覆思考如何回應的條件之下，較能理性且客觀的寫出內容（吳思慈，2019）。因此，在目前的教育現場，聯絡簿仍然是親師溝通媒介極為重要且頻繁的工具之一，當學校或班級有重大活動或重要事項通知時就可使用此方式，亦可進一步提供回條設計以徵詢家長意見，但是若遭遇停課考驗，就不再適用。使用電話溝通的好處是可以快速的將訊息傳送給對方，並能立即得到回應，在人手一機的世代，行動電話更是緊急事件發生時與家長聯絡的一

大利器。電話聯繫是立即性的，更可增加對溝通訊息的了解，並具時效性，因此也成為親師溝通時經常運用的管道之一。科技時代來臨，數位化溝通方式也應運而生，數位化溝通方式包含電子式溝通和電話、語言、影像或圖案等方式的溝通。

親師溝通可以透過教師與家長互動的過程，訊息的交流，情感的表達，達到親師合作的共識。現今，親師溝通的管道十分多元，各有其優點和限制，老師可深入瞭解並加以善用，視家長的背景、欲討論的內容、時間的立即性等來決定最合適的溝通媒介，使親師合作能發揮最大的功效。因應時代變遷，教師必須學習與時俱進，學習運用多元的媒介，相互配合使用，以取得親師溝通最大效益。

第二節 科技接受模式

Davis(1989)所提出的科技接受模式 (Technology Acceptance Model, TAM) 是根據 Ajzen 和 Fishbein(1985)提出的理性行為理論 (Theory of Reasoned Action, TRA) 為基礎發展而來。TAM 探討使用者對資訊科技的想法和態度，以及影響他們使用該產品的意願和實際使用成效。

TAM 理論提出知覺有用性 (Perceived Usefulness) 和知覺易用性 (Perceived Ease of Use) 兩個主要概念是影響行為意圖的主要變項。知覺易用性指的是使用者認為該科技是容易使用的，而知覺有用性指的是使用者認為使用該科技對工作表現有助益。此兩個主要變項受外部變數所影響，而知覺有用性與知覺易用性亦影響著使用者的態度和意圖，進而影響使用者實際的使用狀況。

將 TAM 加以應用與擴充，在不斷的調整與擴展的過程中，延伸出科技接受模式 (TAM2)、整合性科技接受模式 (Unified Theory

of Acceptance and Use of Technology, UTAUT) 及延伸整合性科技接受模式 (UTAUT2), 它們也被加以應用在其他相關研究。

第三節 LINE(LINE@)通訊軟體之介紹

壹、LINE 的起源介紹

即時通訊軟體 LINE 是因應發生在 2011 年 3 月 11 日的日本東北大地震, 所誕生的行動社交應用軟體。Naver 創辦人李海珍 2011 年在日本創立 LINE Corporation 的總部, 進而開發出社交應用軟體 LINE, 積極推動並進一步地擴展服務。LINE Corporation 期望讓所有的人都能透過 LINE 來強化社群連結, 並取得日常生活中各式各樣所需要的相關資源。

貳、LINE 主要功能

LINE 的功能推陳出新, 不時會推出新功能, 其主要功能有即時溝通、資料傳輸與分享、人際社交、娛樂和便利生活的各項功能。研究者將溝通的主要功能列出如下:

表 2-1 LINE 主要功能

功 能	說 明
文字訊息	使用者可利用不同輸入方法將訊息以文字方式呈現。近幾年新增語音輸入方式, 可將訊息透過說話的方式轉換成文字訊息。 2017 年 LINE 推出「訊息收回功能」, 不論是在群組或是一對一聊天, 傳送分享的貼圖、文字、影片、網址、照片、語音訊息、聯絡資訊、位置資訊、檔案, 都可以立即「收回」錯誤訊息。
語音訊息	使用者可以錄音方式將想傳送之話語傳出, 從對話視窗選擇語音訊息後, 按住錄音鍵即開始錄音, 適合不方便輸入文字訊息時使用。
語音通話	LINE 提供的免費語音通話使用的是網路電話, 不會酌收任何費用, 十分受歡迎, 但是通話品質易受網路訊號限制而有所影響。

功 能	說 明
貼圖	LINE 軟體較具特色也極受歡迎的功能，貼圖功能在加強文字或語意無法表達之情感，有些貼圖附帶簡單文字，能迅速並帶有意境的回應對方，讓使用者增加對話意境的豐富度與趣味性。
群組	除了一對一溝通外，LINE 亦有群組功能，可提供多人加入同一對話視窗綁定為群組或是聊天室，適合各種組織團體互相傳遞訊息。最新版本可以提供多人語音通話，適合成員同時進行語音溝通，但通訊品質易受限於網路品質。
檔案傳輸	不論在群組或是聊天室，均可以傳輸檔案，檔案區分成語音、影音、文件、圖片、相片等。上傳到視窗的檔案有時效性，可以搭配使用記事本內容與相簿分享，內容才可長期且多次的存取。
記事本	記事本包含三個功能：開話題、發貼文和張貼照片，可開啟話題與朋友共同討論。

參、LINE@(LINE 官方帳號)

LINE 官方帳號是由 LINE 公司針對企業所發展出的應用程式，協助店家達成「增加好友」、「分眾行銷」、「品牌互動溝通」等媒體目的的應用程式，主要希望店家運用 LINE 官方帳號，深度經營店家與用戶關係。LINE 官方帳號有部分專屬功能，如一對一聊天的、傳送群發訊息、自動回應功能、行動官網、數據分析、宣傳頁面等。本研究所指的 LINE 官方帳號，即國小學童家長利用此行動裝置作為媒介，與國小教師進行親師溝通，透過此軟體的專屬功能，如一對一聊天的、群發訊息、設定回應時間、通話邀請等，以幫助親師雙方改變過去溝通上的些許困擾，讓親師溝通變得更簡單、更有效率！親師溝通的方式十分多元，家長的選擇性也非常彈性，運用已熟悉的通訊軟體來增進親師間的溝通，會提升家長的意願，並讓他們更願意參與孩子的學習。2021 年 5 月中旬，臺灣進入第三級警戒，政府緊急

宣布各教育機構全面停課，各縣市政府力拼「停課不停學」，於是全臺老師努力運用各方資源，使用各式各樣的數位工具來支援教學，做為全臺親師生使用最普及的通訊軟體，LINE 提供 LINE 官方帳號讓老師能輕鬆進行親師溝通，它不僅免去轉換工具的磨合期，還能避免過去使用群組上所遇到的問題，成為老師們遠距教學或班級經營上的最佳夥伴！針對使用者所面臨的困擾，LINE 努力更新相對應的功能，只要學校老師能夠善用「LINE 官方帳號」，不僅能使用一對一聊天功能，還能輕鬆管理每位家長的相關訊息。LINE 亦進一步提供 LINE CALL 功能，讓老師可彈性設定接聽電話的時間。

LINE官方帳號功能一覽

基本功能	審核功能 (基本)	審核功能 (進階)
<ul style="list-style-type: none"> • 群發訊息 • 建立受眾 • 受眾共享 • A/B測試 • 指定群發訊息則數上限 • 貼文串 • 一對一聊天 • 自動回應 / 關鍵字回應 • AI自動回應訊息 • 圖文訊息 • 多頁訊息 • 漸進式訊息 • 進階影片訊息 	<ul style="list-style-type: none"> • 圖文選單 • 優惠券 / 抽獎 • 集點卡 • 基本檔案 • 分析 • 帳號滿意度調查 • Messaging API • LINE Call • 追蹤(LINE Tag) 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業贊助貼圖 • LINE LIVE • LINE Now • LINE Beacon • 加好友廣告
		<ul style="list-style-type: none"> • Custom Audience Message • Notification Message • Call API • Chat API

※基本功能可透過官方帳號管理後台設定使用
 ※審核功能無法在線上申請或開啟，如須相關介紹，請聯繫經銷商或LINE業務窗口
 ※審核功能 (基本) 申請資格：認證官方帳號，企業官方帳號
 ※審核功能 (進階) 申請資格：企業官方帳號

LINE
Biz - Solutions

圖 2-1 LINE@主要功能

第三章、研究方法與設計

本研究依據前述之研究動機、研究目的、相關文獻探討並參考相關研究、網路調查結果、並以科技接受模式為基礎，透過問卷調查並進行分析做為研究方法，探討 COVID-19 疫情期間，國小學童家長使用通訊軟體 LINE(LINE@)進行親師溝通之現況。本章共分為五節，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究對象；第四節為問卷設計；第五節為資料分析方法。

第一節 研究架構

Davis 於 1989 年提出科技接受模式(Technology Acceptance Model, TAM)，希望能建構一個普遍又適用的模型，探討使用者接受資訊科技的行為。Davis(1989)提出系統使用者的態度傾向會受到知覺有用性(Perceived Usefulness, PU)及知覺易用性(Perceived Ease of Use, PEOU)兩個重要構面影響，其他的外在變數會直接影響這兩個構面，所以可運用這兩大知覺構面為基礎，加入資訊分享、相關調查、軟體應用的需求統整，來探討 COVID-19 期間，國小學童家長對通訊軟體 LINE(LINE@)的使用行為意圖。

知覺有用性是當使用者使用某種通訊系統來增加工作上的效能，知覺到有成效便會促使使用者積極的操作，進而完成更多工作；知覺易用性則是當軟體愈容易使用，使用者獲得信心與成就之後，便更會想使用它；而使用行為意圖是指一個人願意實行某些行為的意願，會受到使用資訊科技系統的行為意願和個人對科技的使用態度所影響。

COVID-19 期間，政府實施滾動式政策，防疫措施一再視疫情而更動，家長們提心吊膽又害怕，於是更加依賴通訊軟體的幫忙，不能入校也無法面對面與老師溝通，孩子適應上產生的無數問題也考驗著人們的決策，疫情帶來的新挑戰不容小覷！

依據研究目的，研繪製成本研究之基本架構，如圖 3-1 所示。

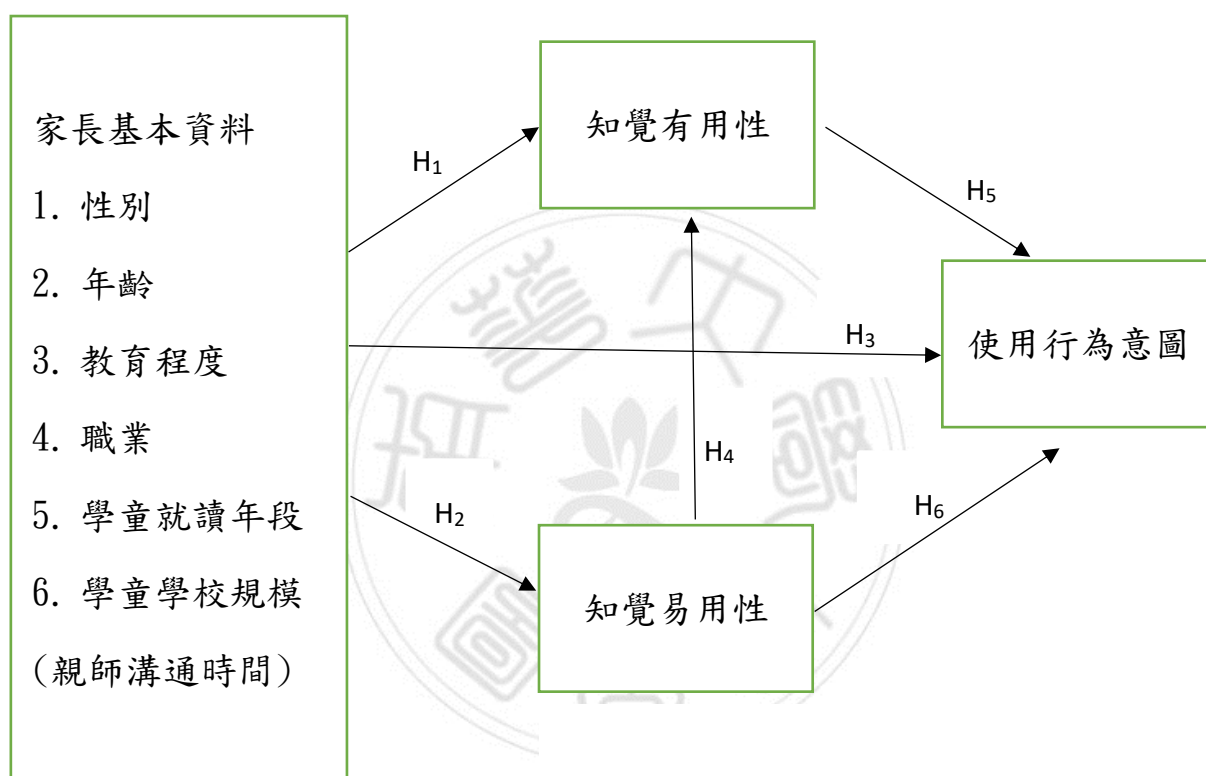


圖 3-1 研究架構

第二節 研究假設

「停課不停學」期間，全臺老師努力運用各方資源，使用各式各樣的數位工具來支援教學，然而，要在這些嶄新體驗中順利的進行教學工具的切換，實屬不太容易，LINE 是一款快速又方便的通訊應用程式，可隨時隨地進行免費通話或傳遞免費訊息，因此在疫情期間，LINE 官方帳號便成為應援遠距親師溝通和教學的最佳工具。

本研究以科技接受模式理論為架構，依據不同的家長背景（性別、年齡、教育程度、職業、學童就讀年段、學童學校規模）做為變數，探討 COVID-19 期間，使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具的家長，在知覺有用性、知覺易用性、使用行為意向的使用狀況，進行相關推論，依據上述彙整理出以下研究假設，如表 3-1。

表 3-1 研究假設

研究假設
H ₁ COVID-19 期間，不同的家長背景，對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺有用性上有顯著差異。
H ₂ COVID-19 期間，不同的家長背景，對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺易用性上有顯著差異。
H ₃ COVID-19 期間，不同的家長背景，對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在使用行為意圖上有顯著差異。
H ₄ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺易用性對其知覺有用性有正向影響。
H ₅ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺有用性對其使用行為意圖有正向影響。
H ₆ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺易用性對其使用行為意圖有正向影響。
H ₇ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在停課期間的使用時間有顯著差異。

第三節 研究對象

本研究以 Google 表單方式透過網路進行問卷施放，研究對象以公立國小學童家長為取樣範圍，採不記名、不留身分識別的方式填寫。在問卷的首頁寫明研究目的，但是因為問卷發放時仍處於二級警戒時期，研究者預計透過網路，針對不同地區的學童家長發出正式問卷 200 份，回收 173 份問卷，其中，無效問卷 2 份，有效問卷共 171 份。

第四節 問卷設計

本研究採用文獻探討以及網路問卷調查兩種方法，根據相關的文獻探討建立研究架構後，研究工具為「疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@) 通訊軟體進行親師溝通之研究」的網路問卷，進一步利用統計方法進行分析。本研究使用的問卷是根據實際上的狀況，參考各研究者設計的問卷，再根據研究需求作適當之修改設計而成。問卷設計是針對原先參考之問卷略為修改，在問卷發放之前先商請各領域專家，針對問卷刪減部分做細部審核，為此問卷審核之專家有大學教授、教育體系博士、教學年資超過 20 年資深國小教師、學校資訊組長、國中教師，輔導室輔導老師、LINE 官方帳號 (LINE@) 經營專家，科技業主管級家長、銀行客服家長、服務業主管及家長代表等，因為防疫期間不做紙本問卷的發放，改以 Google 表單方式進行。另一方面，為避免家長因為問卷題目過多失去耐心，進而影響作答，因此把五大構面中的資訊隱私風險刪除，家長使用態度構面之部分更改至其他三構面，以求問卷題目之精簡，期待做這些修改能提高家長作答意願和填寫態度。

正式問卷之發放日期為 2021 年 10 月中旬，專家問卷收集後獲得專家們 100%同意，並以專家的意見針對各題項做小幅度的微調，以求問卷在表達上更臻完美，接著透過 LINE 群組隨機發放，不限縣市或地區，但以台南、高雄、嘉義、雲林為主，透過連結的分享轉傳給國小學童家長，為期三週。因為主要針對 COVID-19 疫情期間，有經歷過停課大考驗的國小學童家長為研究對象，所以，希望問卷發放是在開學不久，即臺灣各地區仍處在二級警戒狀態之下完成此份問卷之研究。

本研究問卷內容分為四個部分，第一個部分為家長的基本資料，包括：性別、年齡、教育程度、職業、新住民身分、學童就讀年段、學童就讀學校規模。第二個部分調查國小學童家長 LINE 的使用資訊，包括：家長在「非疫情期間暨平常時間」、「疫情期間」（非停課期間）和孩子「停課期間」，「平均每週」使用 LINE 進行親師溝通的時間，家長較常使用、感到最困難和最需要改善的 LINE 功能，以及家長在 COVID-19 疫情期間較常使用的親師溝通管道。第三部分則分析使用 LINE 的知覺有用性、知覺易用性、使用行為意圖，各題項均採用李克特五點尺度量表（5-Point Likert Scale），分為非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意五個尺度，分別給予 5、4、3、2、1 分。研究問卷設計主要是引用：劉育其(2020) 幼兒園家長使用社群軟體進行親師溝通成效之探討-以 LINE 為例；何秋燕（2019）國小學童家長透過 LINE 與教師進行親師溝通之行為意圖研究-以嘉義地區為例；林莉玲（2016）國小教師透過 LINE 進行親師溝通之研究：以嘉義縣教師為例，此三份論文問卷內容設計編製而成。

第五節 資料分析方法

本研究以「疫情期間 國小學童家長運用 LINE(LINE@) 通訊軟體進行親師溝通之研究」的網路問卷之方式，收集國小學童家長使用社群軟體 LINE 作為親師溝通工具所面臨到的問題，回收之後再刪除無效問卷，並利用統計方式進行分析，有效問卷採用 SPSS 作為本研究的分析工具，問卷資料再依分析方式做相關說明，運用的分析方式包含：

壹、敘述性統計分析

本研究針對家長的不同背景來分析受訪者的基本資料，其中包含性別、年齡、教育程度、職業、學童就讀年段、學童就讀學校規模、每週使用 LINE 進行親師溝通的時間，以 SPSS 進行次數分配與百分比分析，再以平均數、標準差等描述性統計瞭解各層面與整體之現況。

貳、獨立樣本 T 檢定

獨立樣本 T 檢定，用於比較兩樣本的平均數是否有顯著的差異。本研究透過獨立樣本 T 檢定，以家長的性別：男生、女生為自變項，分析對於使用 LINE(LINE@)的知覺易用性、知覺有用性以及使用行為意向三個構面為依變項，以了解家長的性別在這三個構面各題項的差異情形以及影響程度。

參、單因子變異數分析

單因子變異數分析(ANOVA) 為一個自變項的變異數分析，用於比較多組織間的平均數差異，如果分析結果呈顯著的話會再以雪費法(Scheffe's method)進行事後比較，以確認各組的差異情形。本研究根據家長背景資料，包含年齡、教育程度、職業、學童就讀年段和學童就讀學校規模，對於使用 LINE(LINE@) 的知覺易用性、知覺有用性以及使用行為意向三大構面各題項，是否有顯著差異來進行研究檢視。

肆、單因子相依變異數分析

當受試者有重複測量(repeated measure)的情形時，應採用相依樣本的變異數分析方式。問卷第二個部分為國小學童家長 LINE 的使用資訊，研究調查家長在「非疫情期間暨平常時間」、「疫情期間」

(非停課期間)和孩子「停課期間」,「平均每週」使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通的時間,預計針對此部分進行單因子相依變異數分析。

伍、皮爾森(Pearson)績差相關分析

對於知覺易用性和知覺有用性變數之間的關聯性,以及兩者對於使用行為意圖是否有高度相關,則採用皮爾森(Pearson)績差相關分析來檢視。



第四章、研究結果與資料分析

本章根據問卷調查之結果，再依研究目的與研究假設，將研究調查的結果利用 SPSS 統計軟體進行分析與討論。本章共分為六節：第一節為研究樣本背景資料分析、第二節為國小學童家長 LINE(LINE@) 的使用資訊調查、第三節疫情期間國小學童家長 LINE(LINE@) 的親師溝通使用時間之分析、第四節為國小學童家長對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通「使用知覺」和「使用行為意圖」之分析、第五節為國小學童家長對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通「使用知覺」和「使用行為意圖」之差異分析、第六節國小學童家長對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通「使用知覺」和「使用行為意圖」之相關分析。

第一節 研究樣本背景資料分析

本節利用統計方法進行分析與檢測，將收回的問卷資料以統計軟體系統 SPSS 為分析工具，本研究的受試對象為目前就讀公立國小學童之家長，先以 Google 表單製作成問卷，再透過社群網路發放，讓家長自行運用時間於線上做填寫，共有 173 位家長回覆，有效問卷為 171 份。針對回收的 171 份有效問卷中的受訪者之背景資料變項，進行敘述性統計，其中包含：性別、年齡、教育程度、職業、學童就讀年段、學童學校規模等六項資料。

壹、性別

在 171 份回收有效的問卷中，女性家長為 119 人，佔有效樣本數 69.6%，男性家長為 52 人，佔有效樣本數 30.4%；整體而言，女性家長的比例大過於男性家長。如表 4-1 所示。

表 4-1 家長性別基本資料分析

性 別	人 數	百分比%
男	52	30.4
女	119	69.6
合計	171	100

貳、 年 齡

在 171 份回收的有效問卷中，以 41~50 歲這一個年齡層人數最多，有 108 人，佔 63.2%，如表 4-2 所示。

表 4-2 家長年齡基本資料分析

年 齡	人 數	百分比%
30 歲(含)以下	4	2.3
31~40 歲	56	32.7
41~50 歲	108	63.2
51 歲以上	3	1.8
合計	171	100

參、 教育程度

此次受訪者的教育程度，人數以「大專或大學」居多，大專或大學占總樣本數的 55%，所占比例最高，其次是碩博士占樣本數的 27.5%，如表 4-3。從家長的教育程度來看，專科或大學畢業者為居多，有 94 人，佔 55%；博碩士學歷的有 47 人，佔 27.5%，兩者加起來人數 141 人，佔 82.5%，顯示出現在家長教育程度都達到一定水準，足見高等教育已普及化，所以具備相關資訊能力，善加使用社群軟體作為親師溝通管道，並不會成為家長的新挑戰，結果如表 4-3 所示。

表 4-3 家長教育程度基本資料分析

教育程度	人 數	百分比%
碩博士	47	27.5
大學(專)	94	55
高中(職)	26	15.2
國中及以下	4	2.3
合計	171	100

肆、 職業

本次受訪者的職業以工居多，有 51 人，佔 29.8%；軍公教占有 48 人，佔 28.1 %；服務業占有 25 人，佔 14.6 %；商占有 21 人，佔 12.3 %，最少為從事自由業的占 2.9%，如表 4-4 所示。

表 4-4 家長職業基本資料分析

職 業	人 數	百分比%
服務業	25	14.6
工	51	29.8
商	21	12.3
軍公教	48	28.1
家管	21	12.3
自由業	5	2.9
合計	171	100

伍、 國小學童就讀年段

受訪者家中學童的就讀年段以中年級和高年級較多，分別佔 39.2%和 40.4%，低年級佔 20.4%，如表 4-5 所示。

表 4-5 學童就讀年段基本資料分析

學童就讀年段	人 數	百分比%
低年級	35	20.4
中年級	67	39.2
高年級	69	40.4
合計	171	100

陸、 國小學童就讀學校之規模

本次受訪者家中國小學童就讀學校之規模，以 13-36 班居多，有 72人，佔42.1%；12班以下有 56 人，佔32.7 %；37班以上有 43 人，佔25.1 %，如表 4-6 所示

表 4-6 學童就讀學校之規模基本資料分析

學校規模	人 數	百分比%
12 班以下	56	32.8
13-36 班	72	42.1
37 班以上	43	25.1
合計	171	100.0

第二節 國小學童家長 LINE(LINE@)的使用資訊調查

2021年5月中旬，全臺因為COVID-19的疫情而進入三級警戒，不久，政府便宣布各級學校緊急停課，面對突如其來的重大變化，老師和家長都感到十分驚慌失措，本問卷針對「非疫情期間暨平常時間」、「疫情期間(非停課期間)」和孩子「停課期間」三個時間點，調查家長使用LINE(LINE@)進行親師溝通的使用狀況以及家長對於LINE功能的覺知情形。

壹、 疫情期間，家長使用 LINE(LINE@)進行親師溝通的使用狀況

一、「非疫情期間暨平常時間」的親師溝通

在「非疫情期間暨平常時間」，家長平均每週使用LINE(LINE@)進行親師溝通的時間多為一小時以下，佔90.1%，顯示非疫情時間家長使用LINE(LINE@)進行溝通的時間並不多，如表4-7。

表4-7 「非疫情期間暨平常時間」的親師溝通

平均每週使用時間	次 數	百分比%
1小時之內	154	90.1
1 小時 ~ 3 小時之內	10	5.8
3 小時 ~ 5 小時之內	2	1.2
5 小時以上	5	2.9
合計	171	100

二、「疫情期間(非停課期間)」的親師溝通

在「疫情期間(非停課期間)」，家長平均每週使用LINE(LINE@)進行親師溝通的時間多為一小時以下，佔 86%；1 小時 ~ 3 小時之內佔 8.8%，如表4-8。

表4-8 「疫情期間(非停課期間)」的親師溝通

平均每週使用時間	次 數	百分比%
1小時之內	147	86
1 小時 ~ 3 小時之內	15	8.8
3 小時 ~ 5 小時之內	2	1.1
5 小時以上	7	4.1
合計	171	100

三、孩子「停課期間」的親師溝通

在孩子「停課期間」，家長平均每週使用LINE(LINE@)進行親師溝通的時間多為一小時以下，佔 62%；1 小時 ~ 3 小時之內佔 29.2%，較非停課期間增加不少，如表4-9。

表4-9 孩子「停課期間」的親師溝通

平均每週使用時間	次 數	百分比%
1小時之內	106	62
1 小時 ~ 3 小時之內	50	29.2
3 小時 ~ 5 小時之內	8	4.7
5 小時以上	7	4.1
合計	171	100

貳、家長在親師溝通上使用的 LINE 軟體

LINE通訊軟體雖然推出官方帳號：LINE@，但問卷中多數家長不太了解LINE和LINE@的區別，加上使用習慣影響，仍以使用LINE作為親師溝通的主要工具為主，LINE@普及率不高，如表4-10。

表4-10 家長在親師溝通上使用的LINE軟體

軟體	人數	百分比%
LINE	141	82.4
LINE@	14	8.2
LINE+LINE@	16	9.4
合計	171	100

參、家長較常使用的 LINE 主要功能

LINE的功能推陳出新，在防疫期間，因應居家上班或上課，家長較常使用的主要功能取其前五名，分別為文字溝通、免費通話、檔案傳輸、傳送貼圖和查看對話紀錄，如表4-11。

表 4-11 家長較常使用的 LINE 主要功能

家長較常使用的 LINE 主要功能	次數
文字溝通	166
視訊通話或開會	34
免費通話	124
檔案傳輸	74
傳送語音訊息	20
查看對話紀錄	39
填寫問卷	23
採買或團購	16
發佈動態消息	5
建立相簿	24
傳送貼圖	48
查看記事本內容	23
變更資料或設定(例如大頭照.....)	1
玩遊戲	1

肆、會讓家長感到困難的 LINE 功能

問卷內容探討家長在使用LINE的功能進行親師溝通時遇到的困難，取其前五名，分別為玩遊戲、檔案傳輸、視訊通話或開會、發佈動態消息和採買或團購，如表4-12。

表 4-12 讓家長感到困難的 LINE 功能

讓家長感到困難的 LINE 功能	次 數
文字溝通	5
視訊通話或開會	32
免費通話	1
檔案傳輸	33
傳送語音訊息	8
查看對話紀錄	10
填寫問卷	17
採買或團購	22
發佈動態消息	29
建立相簿	3
傳送貼圖	2
查看記事本內容	5
變更資料或設定(例如大頭照.....)	12
玩遊戲	50

伍、 疫情期間，家長較常使用的親師溝通管道

根據問卷結果、在 COVID-19 疫情期間，家長較常使用的親師溝通管道是 LINE(LINE@)，其次是電話溝通，但因為停課時多數老師採取遠距教學，因此也有部分家長會以 google、classroom 和 teams 進行溝通。顯示在疫情期間，LINE 方便、易用、又具彈性，讓學童家長非常習慣的利用此通訊軟體來進行親師溝通，但是，也有部分家長會嘗試搭配著使用其他管道。

表 4-13 疫情期間家長較常使用的親師溝通管道

溝通管道	次 數
電話溝通	36
Facebook	6
LINE(LINE@)	143
google classroom	28
teams	16

六、 家長認為最需要改善的功能

根據問卷結果、在 COVID-19 疫情期間，國小學童家長在使用 LINE(LINE@)進行親師溝通時，認為 LINE(LINE@)最需要改善的是視訊通話或開會，其次是檔案傳輸，跟表 4-12 中讓家長感到困難的 LINE 功能調查結果相似。

表 4-14 家長認為最需要改善的功能

項 目	次 數	百分比%
文字溝通	18	10.5
視訊通話或開會	42	24.6
免費通話	14	8.2
檔案傳輸	29	17.0
填寫問卷	17	9.9
記事本功能	14	8.2
其他	16	9.4
無	3	1.7
遺漏值	18	10.5
合計	171	100

第三節 疫情期間親師溝通使用時間之分析

本研究針對疫情期間親師溝通使用時間之分析，採單因子相依變異數分析(Repeated measured ANOVA)，其內容分析如下：

假說檢定：

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

H_1 : 至少有兩組平均數有顯著差異

μ_1 =在「非疫情期間暨平常時間」，「平均每週」使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通的時間

μ_2 =在「疫情期間」(非停課期間)，「平均每週」使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通的時間

μ_3 =在孩子「停課期間」，「平均每週」使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通的時間

$$\alpha = 0.05$$

經單因子相依變異數分析，得知：

在基本描述性統計上，分別有 171 位受訪者包含在本次分析中，總共各有三次的親師溝通時間。非疫情期間暨平常時間平均數為 1.17，標準差為 0.585。「疫情期間」(非停課期間) 1.234，標準差為 0.671。「停課期間」平均數為 1.509，標準差為 0.770。

Mauchly 球形檢定(Mauchly Spherical Test)是在檢定是否適合做 RM-ANOVA，虛無假設是球形。

檢定後的結果，顯著性 p 值為 0.00 小於 0.05，在受試者內效應項檢定出的成對比較資料，組內的分析拒絕虛無假說 H_0 ，故可以推論至少有兩組平均數有顯著差異，分析結果為：

非疫情期間暨平常時間小於「停課期間」；「疫情期間」（非停課期間）小於「停課期間」；所以三種時間有顯著差異，「停課期間」的親師溝通時間最多。

表 4-15 溝通時間的成對比較

(I) factor1	(J) factor1	平均差異 (I-J)	標準誤差	顯著性 ^b	差異的 95% 信賴區間 ^b	
					下界	上界
1	2	-.064	.040	.109	-.143	.014
	3	-.339*	.054	.000	-.447	-.232
2	1	.064	.040	.109	-.014	.143
	3	-.275*	.047	.000	-.368	-.182
3	1	.339*	.054	.000	.232	.447
	2	.275*	.047	.000	.182	.368

*平均差異在 0.05 水準是顯著的。

第四節 「使用知覺」和「使用行為意圖」之統計分析

本節主要探討國小學童家長透過 LINE(LINE@) 進行親師溝通的使用知覺和使用行為意圖，依據本研究問卷得分情形進行整理。

壹、家長透過 LINE(LINE@) 進行親師溝通「知覺有用性」之分析

本研究欲了解家長透過 LINE(LINE@) 進行親師溝通的知覺有用性得分情形，採用描述性統計之次數分配，將其回收 171 份問卷，針對「知覺有用性」這個構面回覆資料整理如表 4-16。根據研究結果，由表 4-16 顯示出在所有題目中滿意度最高的是「使用 LINE(LINE@) 可以增加親師溝通的機會」。(平均數 4.22，標準差 0.74)，顯示高達 86% 的家長同意，顯示大部分的家長對於 LINE(LINE@) 的使用是覺得有用的；最低的是「使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。」(平均數 4.06，標準差 0.550)，但也有 81.3% 家長表示

非常同意或同意，平均數皆高於 4.06，顯示出國小學童家長對於使用 LINE (LINE@)進行親師溝通的知覺有用性有一定程度的認同。研究顯示出 8 題提問都獲得 80% 以上的同意，由此可知家長對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通的「知覺有用性」，都有高度的認同感，說明了學童家長覺得使用社群軟體 LINE(LINE@) 與老師互動有助於親師溝通。

表 4-16 家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「知覺有用性」之分析

題 項	平均數	標準差	次數分配%	
			非常同意	同意
1. 使用 LINE(LINE@) 可以增加親師溝通的機會。	4.22	0.740	38.0	48.0
2. 使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。	4.13	0.743	31.6	53.8
3. 使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。	4.08	0.723	28.7	58.6
4. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。	4.13	0.447	28.7	57.3
5. 使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。	4.11	0.459	26.3	60.2
6. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。	4.06	0.550	27.5	53.8
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的。	4.16	0.455	31.0	55.6
8. LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。	4.09	0.462	26.3	58.5

貳、家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「知覺易用性」之分析

回收 171 份問卷，針對「知覺有用性」這個構面的回覆資料整理如表 4-17。根據研究結果，由表 4-17 顯示出在所有題目中滿意度最高的是「我覺得使用 LINE(LINE@)是很容易的。」(平均數 4.25，標準差 0.658) 高達 90.7%的家長同意，顯示大部分的學童家長認為使用社群軟體 LINE(LINE@) 與老師互動是非常容易的。在家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「知覺易用性」之分析，整體平均數皆高於 4.12，顯示出國小學童家長對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在知覺易用性有非常高的認同。

表 4-17 家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「知覺易用性」之分析

題 項	平均數	標準差	次數分配%	
			非常同意	同意
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。	4.25	0.658	35.1	55.6
2. 我覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便。	4.24	0.674	35.1	55.6
3. 要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。	4.12	0.710	29.2	55.0
4. LINE(LINE@) 的操作介面容易理解。	4.12	0.658	26.3	60.2
5. 使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。	4.12	0.679	27.5	59.1
6. 使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。	4.15	0.660	29.2	57.9
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。	4.14	0.617	26.3	62.0

參、家長透過 LINE(LINE@) 進行親師溝通「使用行為意圖」之分析

研究發現由表 4-18 可以看出，家長透過 LINE(LINE@) 進行親師溝通「使用行為意圖」之分析平均數都高於 4.05，由此可知學童家長十分願意使用 LINE(LINE@) 來進行親師溝通。

表 4-18 家長透過 LINE(LINE@)進行親師溝通「使用行為意圖」之分析

題 項	平均數	標準差	次數分配%	
			非常同意	同意
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。	4.22	0.637	32.2	58.5
2. 我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	4.20	0.629	29.2	63.2
3. 我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@)與教師互動或溝通。	4.08	0.747	28.7	53.8
4. 我會鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。	4.05	0.726	26.3	53.8
5. LINE(LINE@) 對我而言，是一種親師溝通的良好模式。	4.05	0.742	26.3	55.0
6. 如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友。	4.25	0.595	33.3	58.5
7. 未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。	4.08	0.736	26.9	57.3

第五節 「使用知覺」和「使用行為意圖」之差異分析

壹、知覺有用性分析資料

一、學童家長性別對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺有用性之分析

本問卷性別分為男生和女生兩類，經獨立 T 檢定分析，結果如表 4-19，以下 8 題 P 值皆大於 0.05，所以分析結果，學童家長性別對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在知覺有用性各題項沒有差異。

表 4-19 家長性別對於知覺有用性之分析

題 項	P 值
1. 使用 LINE (LINE@)可以增加親師溝通的機會。	0.454
2. 使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。	0.971
3. 使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。	0.466
4. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。	0.529
5. 使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。	0.494
6. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。	0.861
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的。	0.558
8. LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。	0.374

* P值 $<$ $\alpha=0.05$

二、學童家長年齡對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺有用性之分析

本問卷學童家長年齡分為 30 歲(含)以下、31-40 歲、41-50 歲和 51 歲以上四項，經單因子變異數分析，結果如表 4-20。第 1 題 P 值 0.026 小於 0.05，但是事後檢定未達顯著，所以分析家長性別對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在知覺有用性各題項沒有差異。

表 4-20 家長年齡對於知覺有用性之分析

題 項	P 值
1. 使用 LINE (LINE@)可以增加親師溝通的機會。	0.026*
2. 使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。	0.212
3. 使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。	0.151
4. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。	0.121
5. 使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。	0.475
6. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。	0.662
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的。	0.209
8. LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。	0.059

* P值 $<\alpha=0.05$

三、家長教育程度對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺有用性之分析

本問卷學童家長教育程度分為碩博士(1)、大學(專)(2)、高中(職)(3)和國中及以下(4)四類，經分析結果，如表 4-21。第 1 題 P 值 0.009 小於 0.05，進行事後檢定，發現教育程度為高中(職)的家長對使用 LINE (LINE@)可以增加親師溝通的機會有較低的認同。

表 4-21 家長教育程度對於知覺有用性之分析

題 項	P 值	事後檢定
1. 使用 LINE (LINE@)可以增加親師溝通的機會。	0.009*	(1)>(3) (2)>(3)
2. 使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。	0.750	
3. 使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。	0.801	
4. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。	0.499	
5. 使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。	0.539	

題 項	P 值	事後檢定
6. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。	0.694	
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的。	0.792	
8. LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。	0.727	

* P值 $<\alpha=0.05$

四、家長職業對於使用LINE(LINE@)親師溝通知覺有用性之分析

本問卷家長職業分為服務業、工、商、軍公教、家管和自由業五類，經單因子變異數分析結果，以下 8 題 P 值皆大於 0.05，如表 4-22。分析結果發現國小學童家長職業對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通在知覺有用性各題項沒有差異。

表 4-22 家長職業對於知覺有用性之分析

題 項	P 值
1. 使用 LINE (LINE@) 可以增加親師溝通的機會。	0.110
2. 使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。	0.916
3. 使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。	0.390
4. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。	0.575
5. 使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。	0.553
6. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。	0.475
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的。	0.552
8. LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。	0.710

* P值 $<\alpha=0.05$

五、國小學童就讀年段對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通知覺有用性之分析

本問卷國小學童就讀年段分為低年級(1)、中年級(2)和高年級(3)三類，經分析結果如表 4-23，其中第 3 題 P 值 0.010、第 4 題 P 值 0.002、第 5 題 P 值 0.026、第 7 題 P 值 0.026、第 8 題 P 值 0.038，皆小於 0.05，所以分析結果，國小學童就讀年段對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺有用性有差異。經過事後檢定，發現第 3 題「使用 LINE(LINE@)可以讓親師雙方了解彼此的教育需求」、第 7 題「使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的」、和第 8 題「LINE(LINE@)所提供的服務符合我的需求」。低年級學童家長比高年級學童家長有較高的認同。而在第 4 題「使用 LINE(LINE@)進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況」，中高年級學童家長的認同度低於低年級學童家長。

表 4-23 學童就讀年段對於知覺有用性之分析

題 項	P 值	事後檢定
1. 使用 LINE (LINE@)可以增加親師溝通的機會。	0.053	
2. 使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。	0.056	
3. 使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。	0.010*	(1)>(3)
4. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。	0.002*	(1)>(2) (1)>(3)
5. 使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。	0.026*	
6. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。	0.126	
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的。	0.026*	(1)>(3)
8. LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。	0.038*	(1)>(3)

* P 值 < α = 0.05

六、學童就讀學校規模對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺有用性之分析

本問卷將國小學童就讀學校規模分為 12 班以下(1)、13-36 班(2)、37 班以上(3)三類，經單因子變異數分析結果，如表 4-24。第 5 題 P 值 0.048、第 6 題 P 值 0.021，P 值均小於 0.05，進行事後檢定分析結果，國小學童就讀學校規模對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺有用性有差異。12 班以下學校規模的家長比 13-36 班學校的家長更認同使用 LINE(LINE@)進行親師溝通是有效率的。

表 4-24 學童學校規模對於知覺有用性之分析

題 項	P 值	事後檢定
1. 使用 LINE (LINE@)可以增加親師溝通的機會。	0.141	
2. 使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。	0.053	
3. 使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。	0.207	
4. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。	0.060	
5. 使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。	0.048*	
6. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。	0.021*	(1)>(2)
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，對我而言是有幫助的。	0.066	
8. LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。	0.063	

* P 值 $<$ α =0.05

貳、知覺易用性分析資料

一、學童家長性別對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺易用性之分析

本問卷性別分為男生和女生兩類，經獨立 T 檢定，分析結果以下 7 題 P 值皆大於 0.05，分析結果如表 4-25，國小學童家長性別對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺易用性各題項沒有差異。

表 4-25 家長性別對於知覺易用性之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。	0.713
2. 我覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便。	0.757
3. 要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。	0.691
4. LINE(LINE@) 的操作介面容易理解。	0.486
5. 使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。	0.360
6. 使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。	0.558
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。	0.483

* P 值 < $\alpha=0.05$

二、學童家長年齡對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺易用性之分析

本問卷國小學童家長年齡分為 30 歲(含)以下、31-40 歲、41-50 歲和 51 歲以上四項，經單因子變異數分析，分析結果如表 4-26。以下 7 題 P 值皆大於 0.05，所以分析結果，學童家長年齡對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在知覺易用性各題項沒有差異。

表 4-26 家長年齡對於知覺易用性之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。	0.114
2. 我覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便。	0.311
3. 要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。	0.192
4. LINE(LINE@) 的操作介面容易理解。	0.069
5. 使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。	0.063
6. 使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。	0.087
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。	0.331

* P 值 α =0.05

三、學童家長教育程度對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通知覺易用性之分析

本問卷國小學童家長的教育程度分為四類，分別是碩博士(1)、大學(專)(2)、高中(職)(3)和國中及以下(4)，經單因子變異數分析，分析結果如表 4-27。以下 7 題題項 P 值皆大於 0.05，所以分析結果，學童家長教育程度對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通在知覺易用性各題項沒有差異。

表 4-27 家長教育程度對於知覺易用性之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。	0.557
2. 我覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便。	0.424
3. 要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。	0.712
4. LINE (LINE@) 的操作介面容易理解。	0.473
5. 使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。	0.638
6. 使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。	0.795
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。	0.362

* P 值 α =0.05

四、學童家長職業對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺易用性之分析

本問卷國小學童家長職業分為服務業、工、商、軍公教、家管和自由業六類，經單因子變異數分析，結果如表 4-28。以下 7 題 P 值皆大於 0.05，所以分析結果學童家長職業對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在知覺易用性各題項沒有差異。

表 4-28 家長職業對於知覺易用性之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。	0.501
2. 我覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便。	0.342
3. 要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。	0.832
4. LINE (LINE@) 的操作介面容易理解。	0.834
5 使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。	0.706
6. 使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。	0.435
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。	0.598

* P 值 $<$ $\alpha=0.05$

五、國小學童就讀年段對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺易用性之分析

本問卷國小學童就讀年段分為低年級(1)、中年級(2)和高年級(3)三類，經單因子變異數分析，結果如表 4-29。以下 7 題 P 值皆小於 0.05，所以分析結果，學童就讀年段對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通知覺易用性有差異。低年級學童家長比高年級學童家長更認同使用 LINE(LINE@)溝通是很容易的；使用 LINE(LINE@)溝通非常方便。

表 4-29 學童就讀年段對於知覺易用性之分析

題 項	P 值	事後檢定
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。	0.002*	(1)>(3)
2. 我覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便	0.012*	(1)>(3)
3. 要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。	0.002*	(1)>(3)
4. LINE (LINE@) 的操作介面容易理解。	0.001*	(1)>(3)
5. 使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。	0.009*	(1)>(3)
6. 使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。	0.005*	(1)>(3)
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。	0.007*	(1)>(3)

* P 值 α =0.05

六、國小學童學校規模對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通知覺易用性之分析

本問卷學童就讀之學校規模分為 12 班以下(1)、13-36 班(2)、37 班以上(3)三類，經單因子變異數分析，結果如表 4-30。第 6 題 P 值小於 0.05，所以分析結果學童學校規模對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通在知覺易用性有差異。經事後檢定發現 12 班以下學校規模的學童家長比 13-36 班學校規模的學童家長更加認同使用 LINE (LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。

表 4-30 學童學校規模對於知覺易用性之分析

題 項	P 值	事後檢定
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。	0.538	
2. 我覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便	0.812	
3. 要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。	0.334	
4. LINE (LINE@) 的操作介面容易理解。	0.172	
5. 使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。	0.328	

題 項	P 值	事後檢定
6. 使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。	0.044*	(1)>(2)
7. 使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。	0.088	

* P 值 $<\alpha=0.05$

參、使用行為意圖知覺分析

一、學童家長性別對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通使用行為意圖之分析

本問卷性別分為男生和女生兩類，經獨立 T 檢定分析，結果如表 4-31。以下 7 題 P 值皆大於 0.05，所以分析結果，國小學童家長的性別對於使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通在使用行為意圖各題項沒有差異。

表 4-31 家長性別對於使用行為意圖之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。	0.523
2. 我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.859
3. 我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.385
4. 我會鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。	0.810
5. LINE(LINE@) 對我而言，是一種親師溝通的良好模式。	0.411
6. 如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友。	0.256
7. 未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。	0.467

* P 值 $<\alpha=0.05$

二、國小學童家長年齡對於使用LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖之分析

本問卷國小學童家長年齡分為 30 歲(含)以下、31-40 歲、41-50 歲和 51 歲以上四項，經單因子變異數分析，結果如表 4-32。第 3 題 P 值 0.046 和第 4 題 P 值 0.041，P 值小於 0.05，但是經過事後檢定沒有顯著差異，所以分析結果，國小學童家長的年齡對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在使用行為意圖各題項沒有差異。

表4-32 家長年齡對於使用行為意圖之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。	0.331
2. 我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.201
3. 我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@)與教師互動或溝通。	0.046*
4. 我會鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。	0.041*
5. LINE(LINE@) 對我而言，是一種親師溝通的良好模式。	0.266
6. 如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友。	0.244
7. 未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。	0.261

* P值 $<$ $\alpha=0.05$

三、國小學童家長教育程度對於使用LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖之分析

本問卷國小學童家長的教育程度為碩博士(1)、大學(專)(2)、高中(職)(3)和國中及以下(4)四類，經單因子變異數分析，結果如表 4-33，7 題 P 值皆大於 0.05，分析結果為學童家長的教育程度對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖各題項沒有差異。

表 4-33 家長教育程度對於使用行為意圖之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。	0.308
2. 我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.372
3. 我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.910
4. 我會鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。	0.796
5. LINE(LINE@) 對我而言，是一種親師溝通的良好模式。	0.808
6. 如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友。	0.353
7. 未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。	0.369

* P值 $<$ $\alpha=0.05$

四、國小學童家長職業對於使用LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖之分析

本問卷國小學童家長職業分為服務業、工、商、軍公教、家管和自由業六類，經單因子變異數分析，結果如表4-34。以下七題P值皆大於0.05，所以分析結果國小學童家長職業對於使用LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖各題項沒有差異。

表4-34 家長職業對於使用行為意圖之分析

題 項	P 值
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。	0.660
2. 我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.904
3. 我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.626
4. 我會鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。	0.913
5. LINE(LINE@)對我而言，是一種親師溝通的良好模式	0.384
6. 如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友	0.605

題 項	P 值
7. 未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。	0.843

* P值 α =0.05

五、國小學童就讀年段對於家長使用LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖之分析

本問卷國小學童就讀年段分為低年級(1)、中年級(2) 和高年級(3)三類，經單因子變異數分析結果如表 4-35。第 1 題 P 值 0.026、第 3 題 P 值 0.003、第 4 題 P 值 0.015 和第 5 題 P 值 0.011，P 值小於 0.05，所以分析結果國小學童就讀年段對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖有差異。低年級學童家長比高年級學童家長更認同使用 LINE(LINE@)跟老師溝通。

表4-35 學童就讀年段對於使用行為意圖之分析

題 項	P 值	事後檢定
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。	0.026*	(1)>(3)
2. 我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.055	
3. 我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@)與教師互動或溝通。	0.003*	(1)>(3)
4. 我會鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。	0.015*	(1)>(3)
5. LINE(LINE@) 對我而言，是一種親師溝通的良好模式。	0.011*	(1)>(3)
6. 如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友。	0.052	
7. 未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。	0.010*	(1)>(3)

* P值 α =0.05

六、國小學童學校規模對於家長使用LINE(LINE@)進行親師溝通
使用行為意圖之分析

本問卷國小學童就讀之學校規模分為 12 班以下(1)、13-36 班(2)、37 班以上(3)三類，經單因子變異數分析，結果如表 4-36。第 4 題 P 值 0.020 和第 6 題 P 值 0.049，P 值小於 0.05，經事後檢定第 4 題(1)>(2)，第 6 題未達顯著，分析結果國小學童之學校規模對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通使用行為意圖有差異。12 班以下學校規模的學童家長，比 13-36 班學校的學童家長更願意鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。

表4-36 學童學校規模對於使用行為意圖之分析

題 項	P 值	事後檢定
1. 我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。	0.578	
2. 我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.311	
3. 我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。	0.258	
4. 我會鼓勵教師以 LINE(LINE@) 跟家長互動或溝通。	0.020*	(1)>(2)
5. LINE(LINE@) 對我而言，是一種親師溝通的良好模式。	0.056	
6. 如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友。	0.049*	
7. 未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。	0.134	

* P 值 < $\alpha=0.05$

第六節 「使用知覺」和「使用行為意圖」之相關分析

本節在探討疫情期間，國小學童家長對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通使用知覺和使用行為意圖的相關情形。以皮爾森積差相關係數進行分析進行知覺易用性、知覺有用性和使用行為意圖之相關分析，相關係數 0.70-0.99 為高度相關，發現三者之間皆呈現有顯著的高度相關性。

表 4-37 「使用知覺」和「使用行為意圖」之相關分析

		知覺有用性	知覺易用性	使用行為意圖
知覺有用性	Pearson 相關	1	.811**	.846**
	顯著性 (雙尾)		.000	.000
	個數	171	171	171
知覺易用性	Pearson 相關	.811**	1	.862**
	顯著性 (雙尾)	.000		.000
	個數	171	171	171
使用行為意圖	Pearson 相關	.846**	.862**	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	
	個數	171	171	171

**．在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著。

第五章、結論與建議

本研究主要在探討國小學童家長不同的背景變項，對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通的「使用知覺」及「使用行為意圖」是否形成差異，運用問卷調查法，進而探討這些構面是否會影響家長運用 LINE(LINE@)進行親師溝通的成效。本章根據研究結果歸納成結論，並且針對結論提出建議。本章分為兩節，第一節為本研究之結論，第二節為建議。

第一節 研究結論

壹、不同的家長背景使用 LINE(LINE@)進行親師溝通時，在知覺有用性上有差異性。

研究結果顯示，在「知覺有用性」的問卷題項中，家長多數均認同使用 LINE(LINE@)有助於進行親師溝通。依學童家長的性別、年齡、教育程度、職業、學童就讀年段和學校規模的分析結果，家長的教育程度、學童就讀年段和學校規模在「知覺有用性」有顯著差異。根據研究顯示，整體來說，多數家長認為使用 LINE (LINE@)進行親師溝通可以增加親師溝通的機會，讓親師雙方了解彼此的教育需求，使用 LINE(LINE@)有助於親師溝通，在「知覺有用性」上有相當高程度的認同。在教育程度方面，碩博士和大學(專)程度的國小學童家長認同度較高，顯示出較高教育程度的家長，對於現代科技所帶來的幫助給予較高的肯定。低年級學童的家長認為使用 LINE(LINE@)所提供的服務符合其需求，可以讓親師雙方了解彼此的教育需求，進而讓親師更了解學生的狀況，有助達成溝通的目的。研究也發現，12 班以下學校規模的學童家長比 13-36 班學校規模

的家長，更加認同使用 LINE(LINE@)進行親師溝通是有效率。

貳、不同的家長背景使用 LINE(LINE@)進行親師溝通時，在知覺易用性上有差異性。

低年級學童的家長在使用 LINE(LINE@)進行親師溝通的知覺易用性的認同度高於高年級家長。而學校規模 12 班以下比 13-36 班之學童家長，更認同使用 LINE(LINE@)作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。

參、不同的家長背景使用 LINE(LINE@)進行親師溝通時，在使用行為意圖上有差異性。

在使用 LINE(LINE@)進行親師溝通的使用行為意圖上，研究顯示低年級學童家長在使用行為意圖的認同度較高，其認同度高於高年級學童家長。12 班以下學校規模的學童家長比 13-36 班學校規模的學童家長，更會鼓勵教師以 LINE(LINE@)跟家長互動或溝通。

肆、國小學童家長對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在「使用知覺」和「使用行為意圖」具高度相關

疫情期間，學童家長對於使用 LINE(LINE@)進行親師溝通在知覺易用性、知覺有用性和使用行為意圖呈現高度相關。

伍、國小學童家長在 COVID-19 疫情時間，以 LINE(LINE@) 來進行親師溝通的時間有較非疫情期間暨平常時間增加

研究結果說明，在疫情時間，家長可以使用 LINE 通訊軟體搭配其他管道來進行親師溝通，以解決家長因為工作忙碌等因素，不方便即時跟老師聯繫，因而錯過獲得學童相關學習資訊之困境。

根據本研究上述之統計資料，驗證研究假設，研究相關分析結果如表 5-1：

表 5-1 研究假設驗證表

研究假設	驗證結果
H ₁ COVID-19 期間，不同的家長背景，對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺有用性上有顯著差異。	成立
H ₂ COVID-19 期間，不同的家長背景，對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺易用性上有顯著差異。	成立
H ₃ COVID-19 期間，不同的家長背景，對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在使用行為意圖上有顯著差異。	成立
H ₄ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺易用性對其知覺有用性有正向影響。	成立
H ₅ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺有用性對其使用行為意圖有正向影響。	成立
H ₆ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在知覺易用性對其使用行為意圖有正向影響。	成立
H ₇ COVID-19 期間，家長對於使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在停課期間的使用時間有顯著差異。	成立

第二節 建議

壹、給國小學童家長之建議

眾多社群或通訊即時軟體都已成為大家所熟悉的 APP，也已經廣泛地被應用於溝通，對於親師溝通成效相對提升不少。現代教育現場非常需要家長的付出，善用科技輔助軟體來了解孩子的狀況和需求，與學校端及教師保持良好的互動關係，家長才不會錯過孩子的成長。不管是疫情期間或是後疫情時代，家長都必須吸收新知識，積極參與學校相關活動或親職教育，了解教學資源，才能跟上孩子學習的腳步、共同成長。

貳、給教師之建議

即時通訊軟體 LINE 的方便性、易用性、有用性、實用性，都會讓使用者覺得 LINE 是一個非常好用的親師溝通工具。目前相關研究也不少，但是科技時時刻刻都在進化，有需求就有成長，隨著教育現場的急速變化，親師雙方都要不時調整自己的方向來面對新挑戰，因此，多元的應用各種管道來做好親師溝通，才能創造美好的親師關係。

參、給 LINE 通訊軟體的建議

LINE 官方帳號雖然最初的設計是給企業主使用，並非用於親師溝通，但是目前已看到教育現場中，有越來越多教師與家長有使用 LINE 官方帳號的需求。雖然日前 LINE@ 有針對疫情需求推出教育界的優惠方案，但是仍有不少限制和考量，因而讓教師採取觀望態度。建議 LINE 公司可以針對本研究提出的疫情期間，家長在使用 LINE 進行親師溝通所面臨到的困難和問題，加入疫情的需求考量，在教師使用的 LINE@ 軟體上改善其功能，例如無法收回訊息、一個月免費群發訊息 500 則的限制等方面的限制做出改善，或是與教育局或各教科書廠商合作，打造真正為教育需求量身訂做的 LINE 官方帳號。

肆、給未來相關研究之建議

良好的親師溝通需要政府、學校、學生、家長和教師多方互相配合，受到 COVID-19 疫情的影響，教育現場正面臨極大的挑戰，相關的疫情研究可以提供我們解決問題的方向，家庭型態的多元化也會對使用即時通訊軟體進行親師溝通產生新的限制，期待日後研究者對此做更深入的了解。

參考文獻

一、 中文文獻

1. 方佩茹 (2017)。國小導師運用 LINE 通訊軟體於親師溝通現況與知覺之研究。國立臺灣海洋大學，基隆市。
2. 王麗淑 (2019)。家長運用即時通訊軟體 LINE 進行親師溝通之意願分析。開南大學商學院碩士在職專班，桃園市。
3. 朱文雄 (1992)。班級經營。：高雄市：復文。
4. 朱潔茹 (2016)。以即時通訊 LINE 作為國小低年級親師溝通媒介之研究。人文藝術學院公民與社會教學碩士學位班。
5. 吳明隆 (2013)。班級經營理論與實務。台北市：五南。
6. 吳清山 (2014)。學校行政。台北市：心理。
7. 吳清山、李錫津、劉緬懷、莊貞銀、盧美貴 (1994)。班級經營。台北市：心理。
8. 吳思慈 (2019)。溝通媒介與溝通需求對親師溝通滿意度的影響-以臺北市國小學生家長為例。臺北市立大學心理與諮商學系心理與諮商教學碩士學位班碩士論文，臺北市。
9. 何佳蓉 (2017)。幼兒園教師不同溝通媒介與親師溝通效能及親師溝通滿意度之研究-以新北市公立國民小學附設幼兒園為例。銘傳大學教育研究所碩士在職專班，臺北市。
10. 何秋燕 (2019)。國小學童家長透過 LINE 與教師進行親師溝通之行為意圖研究：以嘉義地區為例。南華大學資訊管理學系碩士班，嘉義縣。
11. 李佳琪 (2006)。增進親師合作。載於張新仁 (主編)，班級經營 教室百寶箱 (309-363 頁)。臺北市：五南。

12. 沈新茹 (2021)。國小級任教師使用 LINE 官方帳號於親師溝通的行為意圖與實際使用之研究。國立臺中教育大學教育學系課程與教學碩士在職專班碩士論文，台中市。
13. 林莉玲 (2016)。國小教師透過 LINE 進行親師溝通之研究：以嘉義縣教師為例。南華大學資訊管理學系碩士班，嘉義縣。
14. 涂保民、黃月琴(2017)。行動即時通訊 (LINE) 與親師溝通——探究影響教師接受之正、負向影響因子。資訊社會研究，33，115-146。
15. 侯雅璉 (2021)。應用 LINE 軟體進行親師溝通之研究 —以桃園市某國小為例。萬能科技大學經營管理研究所在職專班碩士論文，桃園縣。
16. 范憶慈 (2020)。新竹縣市國小導師運用社交應用軟體進行親師溝通之研究。國立清華大學教育行政碩士在職專班碩士論文，新竹市。
17. 許尹玟 (2018)。即時通訊軟體 LINE 應用於幼兒園親師溝通之研究。國立屏東大學幼兒教育學系碩士班，屏東縣。
18. 張民杰 (2012)。班級經營：學說與案例應用。台北市：高等教育。
19. 張筱涵 (2018)。新竹市國民小學導師運用親師溝通媒介現況與滿意度之研究。國立清華大學教育行政碩士在職專班碩士論文，新竹市。
20. 黃月琴(2015)。教師採用即時通訊軟體於親師溝通之研究—以 LINE 為例。康寧大學資訊傳播研究所，台南市。
21. 楊麗櫻 (2019)。國小學童家長運用即時通訊軟體 LINE 進行親師

溝通行為意圖與滿意度之研究。中華大學科技管理學系碩士論文，新竹市。

22. 劉育其(2020)。幼兒園家長使用社群軟體進行親師溝通成效之探討—以 LINE 為例。南華大學資訊管理學系，嘉義縣。
23. 鄭丁誠 (2015)。國小家長使用 LINE App 進行親師溝通之研究～以國小五年級為例。樹德科技大學資訊工程系碩士班，高雄市。
24. 羅珮芸 (2018)。幼兒園教師運用社群軟體進行親師溝通之研究。國立臺灣海洋大學教育研究所碩士論文，基隆市。
25. 戴君諺 (2017)。即時通訊軟體 LINE 對部隊組織溝通效能及團隊凝聚力之影響。國防大學政治作戰學院政治研究所碩士論文，桃園縣。
25. 蘇俐文 (2019)。臺南市幼兒園家長使用科技接受模式進行親師溝通之調查。國立臺南大學幼兒教育學系碩士在職專班碩士論文，台南市。
26. LINE 官方 BLOG(2021)。 <http://official-blog.line.me/tw/>
LINE for Business(2021 年 11 月)。
27. LINE@生活圈升級 LINE 官方帳號 功能大躍進。
<https://www.linebiz.com/tw/column/featured-article/redesign-oa/>
(2021 年 11 月)

二、 英文文獻

1. Carter, N.(1996). See how we grow: A report on the status of parenting education in the U.S. Philadelphia. Pennsylvania: Pew Charitable Trust.
2. Dawes,J.(2008) .Do Data Characteristics Change According to thenumber of scale points used?Anexperimentusing5-point,7-pointand 10-point scales.International Journal of Market Research, 50(1), 61-77.87
3. Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs. Information & Management, 36(1), 9-21.
4. Dunst,C. J. (1999). Responses to Mahoney etal.: Placing parent education in conceptual and empirical context. Topics in Early Childhood Special Education, 19(3), 141.
5. Roxana Codita. (2011).Contingency Factors of Marketing-Mix. GermanConsumer Goods Company in Central and Eastern Europe, 100-101.
6. Staples, K. E., & Diliberto, J. A. (2010). Guidelines for successful parent involvement. Teaching Exceptional Children, 42(6), 58-63.
- Stephen P. 8.Robbins & Timothy A. Judge (2008). Organizational behavior(13th ed). Upper Saddle River, N.J : Prentice-Hall
7. Venkatesh,V&Davis,F.D.(2000).A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies.Management Science,46(2),186–204.

附錄:正式問卷
**疫情期間國小學童家長運用 LINE(LINE@)通訊軟體進行親師
溝通之研究**

敬愛的家長，您好：

首先感謝您撥冗填答問卷。本問卷主要在瞭解疫情期間，國小學童家長運用 LINE(LINE@)通訊軟體進行親師溝通之研究，以做為未來國民小學教師進行親師溝通與班級經營之參考。您的個人資料將予以保密，填答問卷時無須具名，亦不做個別意見之探討，其結果僅作學術研究之用，請放心作答。

感謝您百忙之中協助填答！

南華大學資訊管理學系

指導教授：陸海文 博士

研究生：王淑貞 敬上

中華民國 110 年 10 月

【第一部分】學童家長個人基本資料

1. 性別：

男 女

2. 年齡：

30 歲(含)以下 31~40 歲

41~50 歲 51 歲以上

3. 教育程度：

碩博士 大學(專)

高中(職) 國中 及以下

4. 職業：

服務業 工 商

軍公教 家管 自由業

5. 您的身分是否為台灣新住民?

是 否

6. 國小學童就讀的年段

低年級 中年級 高年級

7. 國小學童就讀學校之規模

12 班以下 13-36 班 37 班以上

【第二部分】國小學童家長 LINE 的使用資訊調查

1. 請問您在「非疫情期間暨平常時間」,「平均每週」使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通的時間?

1 小時之內 1 小時 ~ 3 小時之內 3 小時~ 5 小時之內

5 小時以上

2. 在「疫情期間」(非停課期間),請問您「平均每週」使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通的時間?

1 小時之內 1 小時 ~ 3 小時之內 3 小時~ 5 小時之內

5 小時以上

3. 在孩子「停課期間」,請問您「平均每週」使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通的時間?

1 小時之內 1 小時 ~ 3 小時之內 3 小時~ 5 小時之內

5 小時以上

4. 請問您在親師溝通上,使用 LINE 的軟體是以下哪種?

LINE LINE@ LINE+LINE@

5. 請問您較常使用 LINE 的主要功能是以以下哪幾種？（複選，至少任選”三”項）

- | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 文字溝通 | <input type="checkbox"/> 2. 視訊通話或開會 | <input type="checkbox"/> 3. 免費通話 |
| <input type="checkbox"/> 4. 檔案傳輸 | <input type="checkbox"/> 5. 傳送語音訊息 | <input type="checkbox"/> 6. 查看對話紀錄 |
| <input type="checkbox"/> 7. 填寫問卷 | <input type="checkbox"/> 8. 採買或團購 | <input type="checkbox"/> 9. 發佈動態消息 |
| <input type="checkbox"/> 10. 建立相簿 | <input type="checkbox"/> 11. 傳送貼圖 | <input type="checkbox"/> 12. 查看記事本內容 |
| <input type="checkbox"/> 13. 變更資料或設定(例如大頭照.....) | <input type="checkbox"/> 14. 玩遊戲 | |
| <input type="checkbox"/> 其他 _____ | | |

6. 請問哪些 LINE 的主要功能是您感到「最困難」的項目？（可複選）

- | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 文字溝通 | <input type="checkbox"/> 2. 視訊通話或開會 | <input type="checkbox"/> 3. 免費通話 |
| <input type="checkbox"/> 4. 檔案傳輸 | <input type="checkbox"/> 5. 傳送語音訊息 | <input type="checkbox"/> 6. 查看對話紀錄 |
| <input type="checkbox"/> 7. 填寫問卷 | <input type="checkbox"/> 8. 採買或團購 | <input type="checkbox"/> 9. 發佈動態消息 |
| <input type="checkbox"/> 10. 建立相簿 | <input type="checkbox"/> 11. 傳送貼圖 | <input type="checkbox"/> 12. 查看記事本內容 |
| <input type="checkbox"/> 13. 變更資料或設定(例如大頭照.....) | <input type="checkbox"/> 14. 玩遊戲 | |
| <input type="checkbox"/> 其他 _____ | | |

7. 疫情期間, 您較常使用的親師溝通管道是？

- 電話溝通 Facebook LINE(LINE@) google classroom teams 其他...

8. 如果您在疫情時期曾使用 LINE(LINE@)進行親師溝通, 您覺得何種功能是最需要「改善」的？

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 文字溝通 | <input type="checkbox"/> 2. 視訊通話或開會 | <input type="checkbox"/> 3. 免費通話 |
| <input type="checkbox"/> 4. 檔案傳輸 | <input type="checkbox"/> 5. 填寫問卷 | <input type="checkbox"/> 6. 記事本功能 |
| <input type="checkbox"/> 其他 _____ | | |

【第三部分】LINE(LINE@)影響的比較問項衡量部分

題號	一、知覺有用性	5 非常同意	4 普通	4 同意	2 不同意	1 非常不同意
1.	使用 LINE(LINE@) 可以增加親師溝通的機會。					
2.	使用 LINE(LINE@) 可以縮短親師溝通的時間。					
3.	使用 LINE(LINE@) 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求。					
4.	使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，可以讓親師更了解學生的狀況。					
5.	使用 LINE(LINE@) 可以達成親師溝通的目的。					
6.	使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通是有效率的。					
7.	使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通對我而言是有幫助的。					
8.	LINE(LINE@) 所提供的服務符合我的需求。					

題號	二、知覺易用性	5 非常同意	4 普通	4 同意	2 不同意	1 非常不同意
1.	我覺得使用 LINE(LINE@) 是很容易的。					
2.	覺得使用 LINE(LINE@) 溝通非常方便。					
3.	要熟練的操作 LINE(LINE@) 不需花太多時間學習。					
4.	LINE (LINE@) 的操作介面容易理解。					
5.	使用 LINE(LINE@) 能快速的讓親師進行互動溝通。					
6.	使用 LINE(LINE@) 作為親師溝通工具，在時間上很有彈性。					
7.	使用 LINE(LINE@) 進行親師溝通，是容易操作的。					

題號	三、使用行為意圖	5 非常 同意	4 普 通	4 同 意	2 不 同 意	1 非 常 不 同 意
1.	我覺得使用 LINE(LINE@) 與教師進行互動或溝通是方便的。					
2.	我願意試著以 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。					
3.	我會推薦其他家長使用 LINE(LINE@) 與教師互動或溝通。					
4.	我會鼓勵教師以 LINE(LINE@)跟家長互動或溝通。					
5.	LINE(LINE@) 對我而言，是一種親師溝通的良好模式。					
6.	如果老師邀請我加入 LINE(LINE@)，我會將他加入好友。					
7.	未來，我會經常使用 LINE(LINE@) 與老師進行親師溝通。					