

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

以 IS 持續使用模式探討國小教師持續採用
即時通訊軟體進行親師溝通意圖之研究

—以嘉義縣國小教師為例

A Study on the Elementary School Teachers' Intention
In Continuing to Use Instant Messaging Software to
Conduct Parent-Teacher Communication from a
Post-Acceptance Model of IS Continuance Perspective
—A Survey of Chiayi County Elementary School Teachers

研究生：孫愛盈

指導教授：尤國任

中華民國 104 年 12 月

南 華 大 學
資 訊 管 理 學 系
碩 士 學 位 論 文

以 IS 持續使用模式探討國小教師持續採用即時通訊軟體
進行親師溝通意圖之研究—以嘉義縣國小教師為例

研究生：孫愛盈

經考試合格特此證明

口試委員：王明仁
連俊瑞
洪銘建

指導教授：王明仁

系主任(所長)：資訊管理學系 系主任 王昌斌

口試日期：中華民國 105 年 1 月 7 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：孫愛盈之碩士畢業論文

以 IS 持續使用模式探討國小教師持續採用即時通訊軟體

進行親師溝通意圖之研究—以嘉義縣國小教師為例

A Study on the Elementary School Teachers' Intention In Continuing to
Use Instant Messaging Software to Conduct Parent-Teacher
Communication from a Post-Acceptance Model of IS Continuance
Perspective—A Survey of Chiayi County Elementary School Teachers

指導教授： 尤國任 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：孫愛盈 (請親自簽名)

指導老師：尤國任 (請親自簽名)

中華民國 105 年 1 月 7 日

南華大學碩士班研究生
論文指導教授推薦函

資訊管理系碩士班 孫愛盈 君所提之論文
以 IS 持續使用模式探討國小教師持續採用即時通訊
軟體進行親師溝通意圖之研究—以嘉義縣國小教師
為例 係由本
人指導撰述，同意提付審查。

指導教授

許國俊

105年1月7日

誌 謝

自從擔任國小教師以來，我的人生即走入婚姻階段，上班時教育學子，下班後即相夫教子，忙得團團轉。雖然每年都有報考研究所的機會，但之前都因考量孩子尚年幼而作罷。所幸兩年前，同事陳怡安也是南華大學資管學系研究所的學長不斷鼓勵，讓我有勇氣繼續進修，再次重溫當學生的樂趣。

對於能完成這篇論文，心中充滿無限感恩。感謝指導教授尤國任老師的循循善誘，老師邏輯思考及鋪陳整理的方式引導我完成研究，猶如一盞研究路上的明燈。特別感謝洪銘建教授、連俊瑋教授在百忙之中前來擔任我的論文口委老師，用精闢的見解協助我以不同角度審視自己的論文，使之更趨完善。

回首這兩年半，感謝洪銘建教授、尤國任教授在碩專學分先修班的啟蒙及王佳文教授、吳光閔教授、吳梅君教授、邱英華教授、陳信良教授、陳萌智教授與謝定助教授認真教導我們習得專業知識和技能。也謝謝淑娥與珍婷，在共乘路上對課業的討論與提醒，真是難得的情緣！感謝長翰、幸誼、怡君、思梅、美妃、素月、雅惠、瑞男與先生維育協助問卷發放及回收，心中無盡感激。謝謝同學一清、于雯、秀芬、旻家、惠美、珍婷、思梅、秋芬、昇益、卓偉、長翰、瑞男、瑞銘、博文，有你們的陪伴，豐富我的生活，增添不少求學樂趣，讓我擁有一段快樂的回憶。

感恩公公、婆婆、先生維育及小孀淑娥在我就讀研究所及寫作論文時，替我打理家務與照顧三名兒子，使我無後顧之憂得以完成學業。家人的關心與鼓勵，是我最大的精神支柱，感謝你們！

論文即將付梓，謹以此篇研究獻給我親愛的家人以及所有曾經關心、協助、指導我的師長、同事及同學。有你們真好！

孫愛盈謹誌於家中

105.01.10

以 IS 持續使用模式探討國小教師持續採用即時通訊軟體 進行親師溝通意圖之研究—以嘉義縣國小教師為例

學生：孫愛盈

指導教授：尤國任

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 專 班

摘 要

教育政策更迭頻繁，家長參與學校事務日益普遍，再加上少子化現象，家長與社會對老師的期待不斷提高，關切孩童的家長過度要求或干預老師教學，使得老師的地位不再如以往崇高，而如何建立良好的親師關係是現今老師必備的專業能力。科技日新月異，即時通訊軟體的掘起為親師互動開闢了一個便利的溝通管道，親師可透過即時通訊軟體進行意見溝通交流、教養觀念分享，並進而發展親師夥伴關係，幫助學童正向成長。

本研究採用便利性抽樣，收集嘉義縣國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖問卷資料，回收 285 份問卷，有效樣本數 190 份，有效回收率 66.67%，以 SPSS19.0 及 SmartPLS2.0 來分析國小教師自我效能、情緒勞務負荷在持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖的關係。

本研究經問卷調查後發現，教師自我效能會正向影響情緒勞務負荷及確認程度，情緒勞務負荷會正向影響確認程度，確認程度會正向影響知覺有用性及滿意度，知覺有用性會正向影響滿意度和持續使用意圖，滿意度會正向影響持續使用意圖。

關鍵字: 親師溝通、即時通訊軟體、自我效能、情緒勞務負荷、
IS 持續使用模式



A Study on the Elementary School Teachers' Intention In
Continuing to Use Instant Messaging Software to Conduct
Parent-Teacher Communication from a Post-Acceptance Model of
IS Continuance Perspective – A Survey of Chiayi County
Elementary School Teachers

Student : Ai-Yin SUN

Advisors : Dr.Kuo-Jen YU

Department of Information Management
The Graduated Program
Nan-Hua University

ABSTRACT

With the education policy changing frequently, the increasingly common participation of parents in school affairs and the low birth rate phenomenon , the expectations for teachers from parents and the society are getting higher and higher. Parents concerned about their kids make excessive demands or interfere with teachers in teaching, which makes the status of teachers no longer as prestigious as before. And knowing how to establish a good parent-teacher relationship is a necessary professional competence for teachers today. Technology renews and changes daily. The rise of instant messaging software has opened a convenient channel for parent-teacher

interaction. Through instant messaging software, parents and teachers can communicate and exchange opinions, share parenting ideas and furthermore develop a parent-teacher partnership and help students grow positively.

This study uses convenience sampling, collects questionnaires on the continued use of instant messaging software by elementary school teachers in Chiayi County and analyzes the relationship of self-efficacy and emotional labor load to the intention to keep using instant messaging software in parent- teacher communication. 285 questionnaires are returned. 190 copies are valid samples. And the valid return rate is 66.67%. This analysis is carried out in SPSS19.0 and SmartPL2.0.

After a questionnaire survey, this study results include:
Teacher's self-efficacy has a positive and significant effect on emotional labor load and confirmation on using instant messaging software; Emotional labor load has a positive and significant effect on the confirmation; Confirmation has a positive and significant effect on the extent of perceived usefulness and satisfaction; Perceived usefulness has a positive and significant effect on the extent of satisfaction and teachers' continuance intention. Satisfaction has a positive and significant effect on teachers' continuance intention.

Keywords: Parent-Teacher Communication, Instant Messaging Software ,
Self-Efficacy, Emotional Labor Load,
A Post-Acceptance Model of IS Continuance

目 錄

碩士論文授權書	i
論文指導教授推薦函	ii
誌謝	iii
中文摘要	iv
英文摘要	vi
目錄	viii
表目錄	x
圖目錄	xiii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究流程	4
第二章 文獻探討	5
第一節 親師溝通之相關研究	5
第二節 即時通訊軟體之相關研究	10
第三節 IS 持續使用模式之相關研究	22
第四節 自我效能之相關研究	27
第五節 情緒勞務負荷之相關研究	32
第三章 研究方法	40
第一節 研究模型	40
第二節 研究假設	42
第三節 操作型定義	45
第四節 問卷設計	53
第五節 資料分析方法與工具	61
第四章 資料分析	63
第一節 基本資料統計分析	63
第二節 構面量表統計分析	74
第三節 測量模型的信效度分析	79
第四節 驗證模型與假設	84
第五章 結論與建議	90
第一節 研究結果	90
第二節 學術貢獻與實務意涵	92
第三節 研究限制	94

第四節 未來研究之建議.....	95
參 考 文 獻.....	96
一、中文部份.....	96
一、西文部份.....	106
附錄一：試測問卷.....	109
附錄二：正式問卷.....	113



表 目 錄

表 2-1	國內親師溝通相關研究分類表.....	7
表 2-2	國內即時通訊軟體相關研究分類表.....	15
表 2-3	國內運用即時通訊軟體於親師溝通的研究	17
表 2-4	國內 IS 持續使用模式相關研究分類表	25
表 2-5	國內自我效能於資訊系統之相關研究.....	29
表 2-6	國內情緒勞務負荷之相關研究.....	34
表 3-1	研究假設彙整表.....	45
表 3-2	自我效能之操作化衡量問項.....	47
表 3-3	情緒勞務負荷之操作化衡量問項.....	48
表 3-4	確認程度之操作化衡量問項.....	49
表 3-5	知覺有用性之操作化衡量問項.....	50
表 3-6	滿意度之操作化衡量問項.....	51
表 3-7	持續採用即時通訊軟體意圖之操作化衡量問項	52
表 3-8	變數操作彙整表.....	53
表 3-9	試測問卷回收統計表.....	54
表 3-10	試測問卷信度彙整表.....	55
表 3-11	試測問卷信效度彙整表.....	56

表 3-12	刪題後試測問卷信效度彙整表.....	58
表 3-13	正式問卷回收統計表.....	60
表 4-1	性別次數分配表.....	64
表 4-2	年齡次數分配表.....	65
表 4-3	教學年資次數分配表.....	66
表 4-4	擔任職務次數分配表.....	67
表 4-5	教育程度次數分配表.....	68
表 4-6	服務學校規模次數分配表.....	68
表 4-7	服務學校所在地次數分配表.....	69
表 4-8	使用即時通訊軟體次數分配表.....	70
表 4-9	使用即時通訊軟體用於親師溝通接觸時間次數分配表	71
表 4-10	瀏覽即時通訊軟體訊息次數之次數分配表	72
表 4-11	使用即時通訊軟體工具次數分配表.....	73
表 4-12	每天平均上網時間次數分配表.....	74
表 4-13	自我效能量表統計量.....	75
表 4-14	情緒勞務負荷量表統計量.....	76
表 4-15	確認程度量表統計量.....	77
表 4-16	知覺有用性量表統計量.....	77

表 4-17	滿意度量表統計量.....	78
表 4-18	持續採用即時通訊軟體意圖量表統計量.....	79
表 4-19	研究構面信效度分析表.....	81
表 4-20	刪除 ell5 後情緒勞務負荷信效度分析表.....	83
表 4-21	刪除 ell4 後情緒勞務負荷信效度分析表.....	83
表 4-22	研究構面區別效度分析表.....	84
表 4-23	假設檢定路徑係數表.....	86



圖 目 錄

圖 1-1	研究流程.....	4
圖 2-1	個人曾上網人數與上網率趨勢圖	11
圖 2-2	臺灣民眾持有智慧型行動裝置分布	11
圖 2-3	2010-2018(f)臺灣智慧型手機普及率發展趨勢及預測.....	12
圖 2-4	臺灣智慧型裝置持有者下載 APP 的經驗	13
圖 2-5	臺灣智慧型裝置持有 APP 比例	14
圖 2-6	臺灣智慧型裝置持有者使用 LINE、Facebook 比例與時間... 14	
圖 2-7	期望確認理論.....	23
圖 2-8	IS 持續使用模式	24
圖 3-1	本研究模型.....	41
圖 4-1	結構模式路徑分析圖.....	85

第一章、緒論

第一節 研究背景與動機

家長是孩童最早且最主要的啟蒙教師，直接影響孩童品德與行為的發展(陳瑩如 & 邱文彬, 2011)。當孩童邁入學齡階段，踏進學校，教育學童的責任不單只是落在學校與教師身上，家庭與學校之間的關係對兒童影響甚鉅(何祥如 & 蔡佳燕, 2010)。

我國教師法第 17 條明定：「教師負有輔導或管教學生，導引其適性發展，並培養其健全人格的義務。」因此，教師應透過各種管道，積極與家長溝通，分享班級經營理念，與最熟悉學童的教養者建立夥伴關係。親師溝通即教師與家長之間以學童為溝通主題所進行的意見交流、協調，達到共識的過程。舉凡學童的課業學習、課堂表現、行為舉止、生活態度與習慣、同儕關係等，甚至親師對學童的教養態度、觀念及管教方式都是親師間彼此交流的內容，目的即藉由親師溝通，達成親師合作關係，幫助學童適應與成長，創造親師生三贏的狀態(張耐, 2004)。

1996 年 12 月，教育部提出教育鬆綁、帶好每個學生、暢通升學管道、提升教育品質及建立終身學習社會做為教育改革的基本方針；2006 年「國民教育階段家長參與學校教育事務辦法」與「校園零體罰條款」修法完成，明定家長參與學校事務的責任及保障學生學習權、受教育權、身體自主權與人格發展權，使學生不受任何體罰造成身心侵害(陳星貝, 2010)；再加上少子化現象、翻轉教育的推行，學生成為教育現場中最重要的主角，教師的職責即要適才適性，教好每位學童，校園中的師生關

係已徹底改變(陳俞秀, 2013)。

在保障家長與學生的教育政策推行下，學校與社會對教師的期待不斷提高，使得教師的地位不再如以往崇高。學校出現過度要求或干預老師教學的「怪獸家長」，家長關切孩童的學習與成長，把教師視為保母，甚至指揮或是質疑教師，對教師的專業極不信任。現今親師間的交流比以前熱絡許多，然而爭執也變多，如何建立良好的親師關係，馴服所謂的「怪獸家長」是現今老師必備的專業能力(陳碧玲, 2014)。

臺灣為迎接全球化迅速發展的資訊知識與世界各國之教改脈動，推動了數位學習國家型科技計畫(2003-2007)、數位典藏與數位學習國家型科技計畫(2008-2012)。其中，「e世代人才培育計畫」、「教育部中小學資訊教育白皮書2008-2011」、「數位學習白皮書2012-2016」等資訊教育相關計畫的推行下，不僅建構全民網路學習系統，縮短中小學城鄉數位落差，建立e世代終身學習社會環境，也培訓教師資訊能力，讓教師適應e化環境且成為學生習得資訊能力及態度的關鍵人物，大大提昇教育品質、國民資訊素養與應用能力、e化教學現場(張智凱 & 蔡佳穎, 2014)。

隨著網際網路的普及，科技日新月異，智慧型手機與即時通訊軟體推陳出新，Skype、Messenger、Facebook、Line、WhatsApp、WeChat等軟體紛紛出現，這些應用程式傳訊快速即時，更易形成群組溝通。通訊技術發展迄今已成為現代人不可或缺的生活必需品，也為親師互動開闢了一個便利的溝通管道，教師可透過即時通訊軟體進行親師溝通，不僅能快速、即時與家長聯繫，也能彼此交換教養觀念、交流資訊與情感，有助於親師夥伴關係及教師教學、班級經營的正向發展。

在研究者教學現場中觀察到，不少自我效能高的教師，紛紛嘗試科

技產品，運用時下流行的即時通訊軟體與親朋好友、家長或學生聯繫，訊息傳達方便、即時且免費，在滑世代中享受行動網路的便利，也讓親師溝通更不受限，漸漸成為親師溝通的新潮流。因此，想了解國小教師運用即時通訊軟體進行親師溝通的現況及自我效能對國小教師使用即時通訊軟體進行親師溝通的影響程度，此為本研究動機之一。

教師平日除了要教導學童課業，處理繁雜的班級經營工作，也是學校與家長之間溝通協調的重要人物，所面對的壓力不小。身為教師，對於教育有股使命感，承受著自我、學校與社會期待，總是以學生為優先考量，在工作中隱藏自我真實情緒，而衍生出情緒勞務負荷。情緒勞務負荷是教師工作壓力來源之一，會不會影響教師使用即時通訊軟體進行親師溝通？此為本研究動機之二。

過去國內許多專家學者研究親師溝通議題，例如：親師溝通之調查研究(戴清江, 1984; 趙聖秋, 1998; 朱珊妮, 2002等)、親師溝通障礙與因應策略(徐綺穗, 1996; 李錫津, 1997; 周淑惠, 1998等)、國小與新移民家長親師溝通現況調查(黃雅芳, 2005; 何祥如&蔡佳燕, 2010等)、採用新興科技進行親師溝通(蔡明貴, 2003; 黃敏智, 2008; 周芳玉, 2012等)研究等。其中，有關教師的心理因素、持續使用新科技進行親師溝通的議題尚未被深入探討，因此本研究結合「IS持續使用模式」(A Post-Acceptance Model of IS Continuance) 觀點，探討國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖，此為本研究動機之三。

第二節 研究目的

根據上述研究背景與動機，本研究主要在探討國小教師使用即時通訊軟體進行親師溝通的現況與滿意度，進而了解國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。本研究之目的列舉如下：

- 一、以 IS 持續使用模式建構國小教師使用即時通訊軟體進行親師溝通之模型。
- 二、了解自我效能與情緒勞務負荷在國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通的關係。

第三節 研究流程

為了使研究順利進行，本研究規畫如圖 1.1 的研究流程做為研究執行之參考依據。

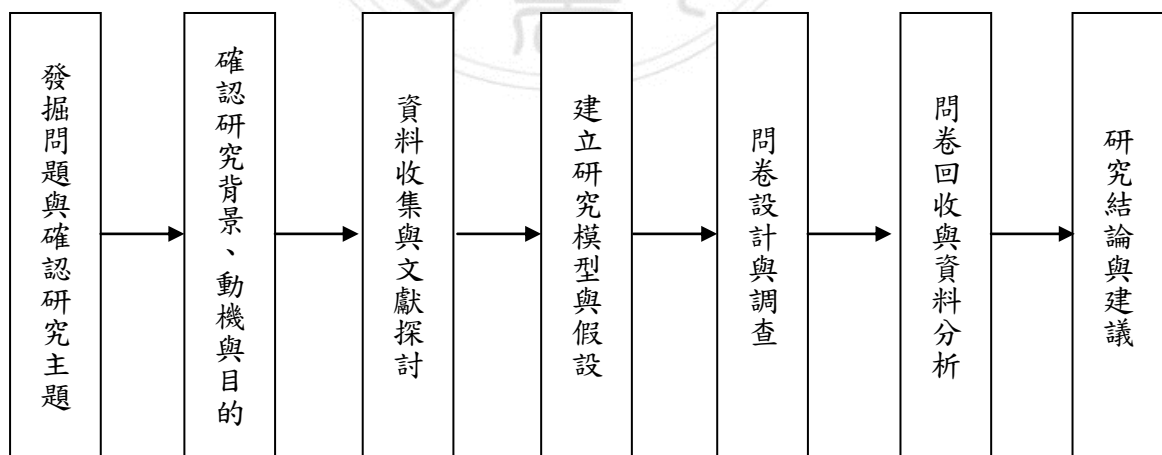


圖 1-1 研究流程

第二章、文獻探討

本章主旨在探討親師溝通、即時通訊軟體、IS 持續使用模式、自我效能與情緒勞務負荷之相關文獻，共分為五節，第一節為親師溝通之相關研究；第二節為即時通訊軟體之相關研究；第三節為 IS 持續使用模式之相關研究；第四節為自我效能之相關研究；第五節為情緒勞務負荷之相關研究。

第一節 親師溝通之相關研究

本節包括親師溝通的的意義、重要性與相關文獻。

壹、親師溝通的意義

親師溝通是一種學校與家庭間溝通聯繫的雙向交流歷程，學校與家庭互為傳達者及接收者，雙方採用各種聯繫方式，透過適當接觸與交流，將意見及訊息傳達給對方，藉以增進彼此的瞭解，建立彼此關係(戴清江,1984)。李錫津(1997)認為親師溝通是指老師與家長間相互分享學生生活、學習訊息及觀念，建立親師教導共識，共同引導孩子發揮潛能，邁向學習目標的具體做法。周崇儒(1999)主張親師溝通是教師與家長之間，使用各種聯絡方式，將個人想法、意見、情感或態度等訊息傳達給對方，藉此達到親師相互瞭解與建立共識的互動歷程(胡珍瑜, 2006)。綜合上述學者的看法，本研究歸納「親師溝通」的意義為教師與家長進行雙向溝通，達成彼此共識之歷程；舉凡與孩子學習相關的內容，教師及家長雙方的教育理念、方法及

態度都包含在內；親師運用各種溝通聯繫方式，傳達彼此意見，共同為孩子的教育而努力。

貳、親師溝通的重要性

老師與家長溝通良好，可讓家長更了解學校教育目標及孩童在校學習情況，親師之間的溝通與合作關係對兒童的學習成長深具影響力(周淑惠, 1998)。親師溝通是家庭與學校的橋樑，良好的親師溝通能持續教育功效，不僅是協助學生成長的良方，更是親職教育與拓展學校資源的推手(吳宗立, 2002)。教師與家長是孩子發展中最重要的角色，親師雙方之間的互動關係，深切影響孩子的教育成效；所以，當親師互動良好，將能幫助孩子學習，讓孩子快樂成長，這不僅是教育的目標，也是親師共同的心願(伍鴻麟, 2002)。由此可知，良好的親師溝通對親、師、生三者都有莫大助益，親師溝通議題不容忽視。

參、親師溝通之相關研究

親師溝通是指教師與家長雙方意見交流，達成共識的過程。國內專家學者研究親師溝通議題的文獻相當豐富，茲整理分類如表2-1所示：

表2-1 國內親師溝通相關研究分類表

分類	研究者(年代)	研究主題
親師溝通關係與調查	戴清江(1984)	我國國民中學學校與家庭溝通聯繫之調查研究
	趙聖秋(1998)	國民小學家長與教師親師溝通及其相關因素之研究
	朱珊妮(2002)	一個幼稚園班級中親師溝通的探討
	曾詩涵(2004)	親師溝通的省思以一位國民小學教師之個案研究為例
	黃淑華(2006)	國民小學低年級教師親師關係與溝通之研究
	楊嫻薰(2008)	國民中學教師對家長參與學校教育之法規認知，權利態度與親師溝通關係之研究
	施惠娜(2009)	課後托育機構親師溝通模式之研究
	李俐誼(2012)	公立幼兒園教師親師溝通經驗之研究
	李昭仁(2015)	兩岸幼兒園親師溝通現況之調查研究
	親師溝通障礙、合作與策略	徐綺穗(1996)
李錫津(1997)		有溝不一定會通？親師溝通的理論與實務
周淑惠(1998)		親師合作之個案研究---以北市某國小五年甲班為例
周崇儒(1999)		如何建立良好的親師溝通
林俊瑩與林淑華(2000)		哈伯馬斯 (J. Habermas)[溝通行動理論] 在親師溝通歷程中的啟示
李雅菁(2000)		班親會的組織運作與親師間的溝通合作
郭明德(2003)		班級經營實務：教師如何與家長作有效的溝通-親師溝通之有效策略
盧玉琴(2003)		國民小學親師互動之行動研究
吳宗立(2002)		親師溝通的障礙與突破
陳錦忠(2007)		應用 [文章分享] 進行 [親師合作] 之行動研究
葉又惠(2008)		親師溝通因應策略之研究
林吟霞與林欣怡(2009)		臺北都會區教師之班級經營--經驗教師親師溝通策略探討
姜政光(2009)		高雄市國民小學教師對親師衝突知覺與親師溝通效能關係之研究
黃淑華(2009)		都會地區教師親師關係的營造與親師溝通
吳彥璋(2012)		親師溝通的前置變數對教師效能的關係研究—以台灣雲嘉南地區小學教師為例
郭紫宸與林楚欣(2012)	幼教師與家長知覺親師溝通困境之研究	
江岱蓉(2013)	臺北市公立幼兒園親師溝通情況與因應溝通障礙方式研究	

表 2-1(續) 國內親師溝通相關研究分類表

教師與 親師溝 通	史慈慧(2008)	以學前教師觀點探究與外籍配偶家長親師溝通之經驗
	林鳳婷(2010)	親師溝通對教學效能影響之研究
	曾玉娣(2010)	輔導新手教師親師溝通之研究
	林秀芳(2012)	臺南市國民小學級任教師親師溝通積極度與班級經營效能之相關研究
	林貞芬(2014)	茶葉蛋的裂痕與香味：一位國小低年級教師實施親師合作歷程之自我敘說
	徐宜君(2014)	台南市國中導師領導風格與親師溝通之關係
	沈芳如 (2015)	臺中市學前巡迴輔導教師對親師溝通看法之研究
家長類 型與親 師溝通	胡悅倫(2001)	尋訪源頭活水-以優勢觀點談單親家庭的親師溝通
	黃雅芳(2005)	新移民女性親師互動與子女學校生活感受之探究
	蔡昆瀛與 曾彥翰(2008)	促進融合教育之家長參與--談親師有效溝通
	何祥如與 蔡佳燕(2010)	跨文化親師溝通與聯結活動之探究
	葉嘉瑜(2010)	新竹縣市國小教師的多元文化素養與新移民女性家長親師互動之相關研究
	黃令丹(2011)	特殊幼兒之新住民媽媽親師溝通及影響因素—以新北市為例
	蕭仲廷(2012)	論家長參與類型與親師溝通
	沈秀玲(2014)	國民小學親師溝通之探討—以家長觀點分析之
	陳怡怡(2014)	幼兒園教師與新住民媽媽之親師互動
	王盈盈(2015)	國小一年級教師對隔代教養親師溝通之初探
聯絡簿 溝通	劉淑美(2015)	幼兒園隔代教養親師溝通服務系統行為塑模之研究
	陳若琳(2003)	親師聯絡簿溝通中家長關心的幼兒教養議題之探討
	黃秋琴(2003)	閱讀國中生活多彩的篇章-以一個班級聯絡簿行動研究為例
	汪靖容(2011)	親師生溝通的異想世界-國小聯絡簿另類使用方式之行動研究

表 2-1(續) 國內親師溝通相關研究分類表

聯絡簿 科技化	蔡明貴(2003)	國民小學「語音互動電子聯絡簿」系統之建置與評估
	金培琨(2006)	動態, 資料驅動網站實做: 以國小數位聯絡簿為例
	劉珮如(2006)	虛擬溝通之關係品質研究—以國民中小學網路家庭聯絡簿為例
	黃敏智(2008)	手機簡訊輔助家庭聯絡簿之研究---以高雄市旗津國小為例
	陳蕙妃(2010)	私立幼稚園使用電子聯絡簿現況之研究-以新竹縣市為例
	周芳玉(2012)	QR Code 應用於家庭聯絡簿及親師溝通之探究
	蔡淑汝(2015)	Line 應用於家庭聯絡簿及親師溝通之研究—以高雄市某國小為例
E化親 師溝通	郭素文(2004)	運用班級通訊電子報促進親師溝通
	李士欣(2004)	E世代親師生線上溝通應用-網路互動留言版之製作
	施淑娟(2005)	創造一個無障礙的親師溝通管道
	楊勝任與 王淑慧(2007)	E化溝通模式在親師溝通的效能與限制研究
	洪志麟(2008)	以科技接受模式探討親、師透過網路互動意願之研究-以台北市仁愛國小為例
	江冠生(2009)	國小親師利用網路溝通之研究
	孟憲蓓(2010)	從部落格探討幼稚園親師溝通之研究
	黃郁茜(2012)	嘉大幼兒教師運用社群軟體進行親師溝通使用行為意願之調查研究
	劉文林(2014)	家長使用班級網頁對於親師溝通滿意度之影響 以元生國民小學為例
	黃月琴(2015)	教師使用即時通訊軟體於親師溝通之研究-以 LINE 為例
	邱雅慧(2015)	幼兒園家長使用即時通訊軟體 Line 進行親師溝通之研究
許舜為(2015)	行動化 [親師方舟] App: 探索親師通訊結合教育資料探勘之潛力	

資料來源：本研究整理

在表2-1中可發現，這三十多年來許多專家學者調查研究親師溝通關係、合作策略與管道，也深究不同教師、家長背景的親師溝通經驗，由此可知親師溝通不僅是教師與家長間的重要橋梁，也是專家學者關注的焦點。隨著資訊化的日新月異，許多網路科技也被嘗試運用在親師溝通上。自表2-1中可知，學者以班級通訊電子報、網

路互動留言版、手機簡訊、部落格、電子聯絡簿、QR Code、社群軟體、班級網頁、即時通訊軟體Line、親師方舟App等E化產品進行親師溝通意願及滿意度調查研究，而教師持續採用網路科技進行親師溝通的研究尚未被深入探討，因此本研究將參考相關文獻，探討國小教師持續使用時下流行的即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。

第二節 即時通訊軟體之相關研究

本節包括即時通訊軟體的介紹與相關文獻。

壹、即時通訊軟體的介紹

即時通訊(Instant Message, IM)是一種即時通訊系統，允許兩人或多人利用網路即時傳遞文字訊息、檔案、語音與視訊交流。即時通訊起源於軍中的無線電通訊系統，在網際網路興起後，1988年 Oikarinen 建立了 BBS 網路聊天站，1996年 Goldfinger、Vardi、Vigiser 和 Amir 開發即時通訊軟體 ICQ，開放免費下載，開啟了即時通訊世界(蔡燕平, 2003)。

網際網路與科技不斷進步，促使即時通訊軟體(Instant Messaging Software)於近年急速竄起，較知名的即時通訊產品分別有 AOL Instant Messenger、Facebook、ICQ、Jabber、MSN、NET Messenger Service、Windows Live Messenger、Skype 與 QQ 等(黃心怡, 2007)。

隨著行動通訊技術的發展與網路速度的提升，使用網路與智慧型手機十分普遍。在台灣網路資訊中心(TWNIC)2015年台灣寬頻

網路使用調查報告顯示，全國 12 歲以上民眾有 83.7% 曾經上網過，較 2014 年增加 6.0 個百分點，推估其人數約有 1,757 萬人(圖 2-1)。

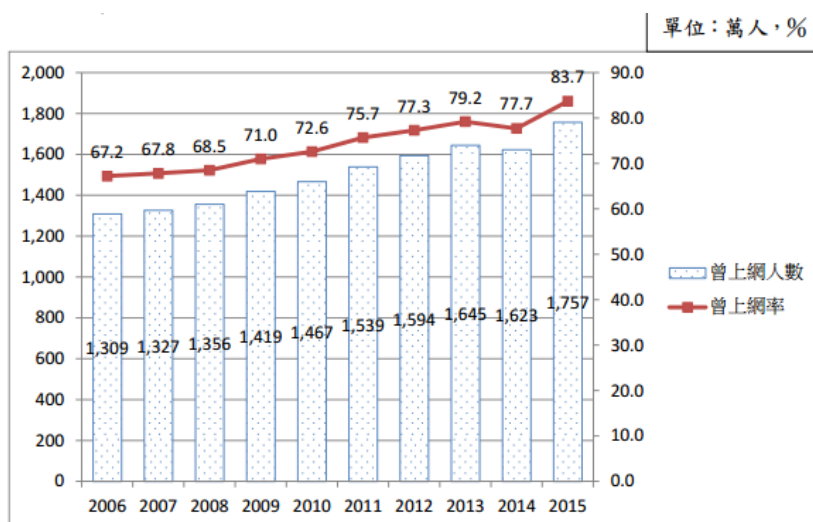


圖 2-1 個人曾上網人數與上網率趨勢圖

資料來源：TWNIC 2015 年台灣寬頻網路使用調查報告

其次，根據資策會 FIND 結合 Mobile First 2014 年調查數據發現，臺灣 12 歲以上民眾，已有 1,432 萬人持有智慧型手機或平板電腦，臺灣民眾持有智慧型手機普及率達 65.4%(圖 2-2)，依目前發展趨勢研判，臺灣智慧型手機的普及狀況將逐漸趨於成熟階段(圖 2-3)。

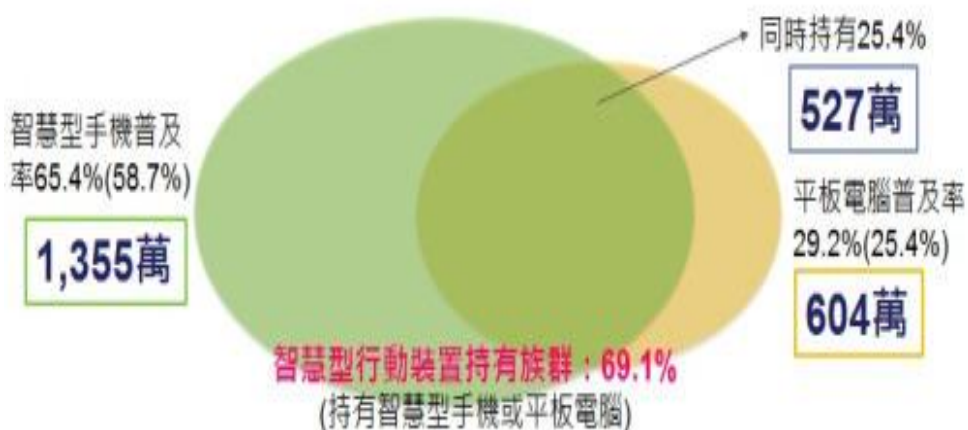


圖 2-2 臺灣民眾持有智慧型行動裝置分布

資料來源：資策會 FIND2014(H2)/2014 臺灣消費者行動裝置暨 APP 使用行為研究調查報告

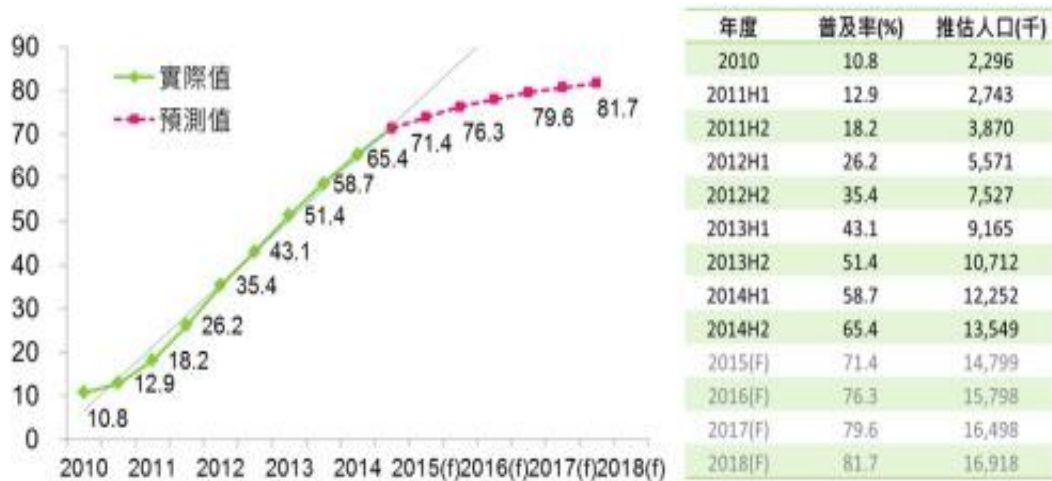


圖 2-3 2010-2018(f)臺灣智慧型手機普及率發展趨勢及預測
 資料來源：資策會 FIND2014(H2)/2014 臺灣消費者行動裝置
 暨 APP 使用行為研究調查報告

由上述統計數據顯示，台灣上網人數及使用智慧型行動裝置比率不斷攀升，而針對智慧型手機開發的即時通訊軟體 APP 也如雨後春筍般上市，包括 Facebook、Line、TwitChat、WeChat、WhatsApp、Yahoo Livetext 等(廖久慧, 2013)，行動即時通訊軟體逐漸取代即時通訊(洪唯軒, 2013)。

根據資策會 FIND 結合 Mobile First 研究的「2014 臺灣消費者行動裝置暨 APP 使用行為研究調查報告」得知，在臺灣 1,432 萬的智慧型裝置持有者中，有 74.4%的使用者有下載 APP 的習慣(圖 2-4)；

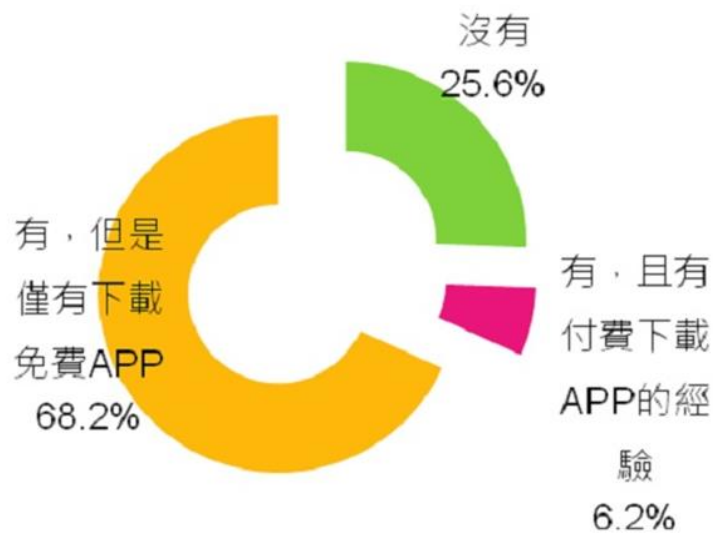


圖 2-4 臺灣智慧型裝置持有者下載 APP 的經驗

資料來源：資策會 FIND2014(H2)/2014 臺灣消費者行動裝置暨 APP 使用行為研究調查報告

其中，在使用 APP 的類型方面，調查結果顯示，臺灣智慧型裝置持有者使用比例最多的 APP 前三名依序是「社交聊天類(每百人有 73.5 人)」、「娛樂類(每百人有 44.0 人)」、「行動遊戲類(每百人有 43.9 人)」(圖 2-5)；進一步分析個別 APP 使用行為，則以使用 LINE 與 Facebook 的消費者，平均每天使用時間分別都已經超過 1 個小時最高(圖 2-6)。

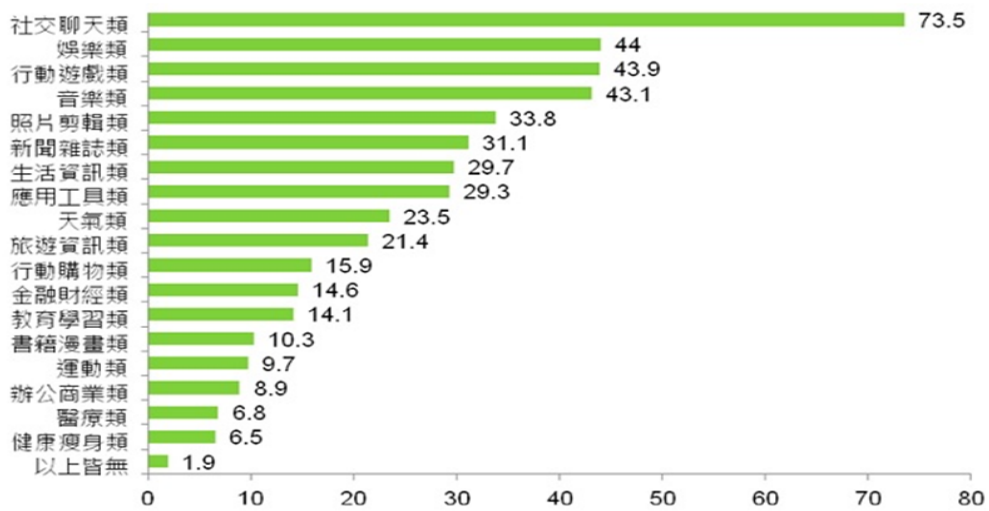


圖 2-5 臺灣智慧型裝置持有 APP 比例

資料來源：資策會 FIND2014(H2)/2014 臺灣消費者行動裝置暨 APP 使用行為研究調查報告

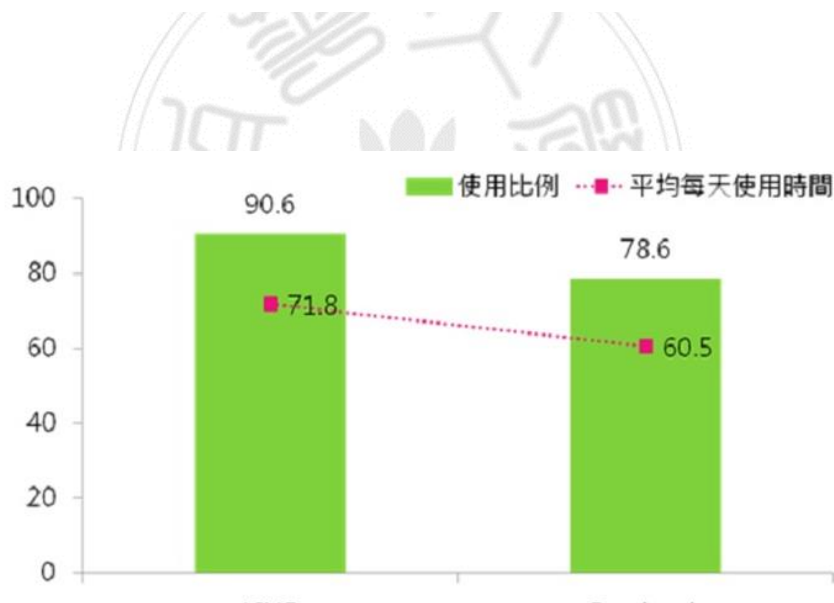


圖 2-6 臺灣智慧型裝置持有者使用 LINE、Facebook 的比例與時間

資料來源：資策會 FIND2014(H2)/2014 臺灣消費者行動裝置暨 APP 使用行為研究調查報告

由上述調查結果得知，使用智慧型手機與連結社群，已成為台灣人的生活重心。透過網路社群平台及即時通訊軟體的下載，突破了以往簡訊和電話建立連結的通訊，逐漸發展成另一種人際之間的

溝通管道(蔡齡瑤,2015)。

即時通訊軟體透過網路帶給使用者前所未有的便利性，影響人們傳遞訊息的模式，若能結合手機即時通訊軟體運用於教育現場，必能增進教師與家長溝通之即時、正確、完整且隱密多元的訊息傳達性，營造更優質的親師溝通管道(邱雅慧,2015)。

貳、即時通訊軟體之相關研究

國內學者以即時通訊軟體為議題之研究文獻不少，茲分類整理如表 2-2 所示：

表2-2 國內即時通訊軟體相關研究分類表

分類	研究者(年代)	研究主題
使用行為之探究	蔡燕平(2004)	組織使用即時通訊軟體與組織溝通之研究—以 MSN Messenger 為例
	古明泓(2004)	探討即時通訊之使用動機、使用行為與滿足之關係
	陳彥龍(2006)	以科技接受模式探討使用者對網路通訊服務的採用態度、意願及行為
	林秀芬、趙時樑與王誠煦(2011)	即時通訊軟體使用意願影響因素之研究—以海運承攬業為例
	宋曉玫(2012)	以科技接受模式探討中高齡者使用網路即時通訊軟體之意圖與行為
	尚修國(2013)	以科技接受模式與創新擴散理論為基礎評估影響行動即時通訊軟體使用意願的關鍵因素
	廖久慧(2013)	探討行動通訊軟體之使用行為-以台灣 LINE App 為例
	王淑美(2014)	馴化 IM：即時通訊中的揭露、協商與創造
	白清文(2014)	現場工程師使用行動即時通訊軟體進行組織溝通之研究—以 LINE 為例
	林以淳(2014)	行動即時通訊軟體的介面使用性與品質感知研究
陳純惠(2014)	影響青少年持續使用行動通訊軟體之研究—以 LINE 為例	

表 2-2(續) 國內即時通訊軟體相關研究分類表

分類	研究者(年代)	研究主題
使用行為之探究	楊士弘(2014)	探討沉浸經驗對青年使用通訊軟體的使用者行為研究-以通訊軟體 LINE 為例
	劉家鳳(2014)	使用即時通訊軟體對國小六年級學童人格特質與人際關係影響之探究
	盧筱蘋(2014)	手機通訊軟體 LINE 是否能成為人資管理上的新興工具?
	賴威鴻(2014)	以方法目的鏈探討中高年齡者使用 LINE 之因素
	顏春枝(2015)	學校行政人員採用即時通訊進行行政溝通之研究-以 Line 為例
溝通議題	林玉婷(2006)	即時通訊軟體 MSNMessenger 暱稱之呈現與溝通策略
	黃心怡(2007)	即時通訊軟體使用對溝通滿足與個人績效影響之研究
	劉昱志(2007)	即時通訊軟體使用對於組織溝通滿意影響之研究
	李欣凱(2008)	企業即時通訊軟體對員工溝通效率之影響-以 A 公司為例
	林啟棟(2013)	以使用智慧型手機即時通訊軟體為傳播媒介探討人際關係溝通轉變之研究
	葉俊佑(2015)	媒體豐富度與社會臨場感對溝通品質之影響-以 LINE 行動即時軟體為例
設計參考	趙耘(2007)	通訊軟體參考模型之建立與應用實例
	李國清(2008)	一個支援通訊軟體之標記工具
滿意度	莊鎮嘉(2008)	即時通訊軟體使用認知因素與使用者滿意度之關係研究
	林昱辰(2014)	社群通訊軟體 LINE 使用滿意度分析之研究
	邱詩涵(2014)	即時通訊軟體的服務品質、顧客滿意度和顧客忠誠度之研究-以 Line 為例
持續使用意圖	陳怡潔(2006)	以科技接受模式探討用戶對於 Skype 之持續使用意圖
	洪唯軒(2013)	消費者持續使用行動即時通訊軟體之研究
	簡苡其(2013)	行動通訊軟體持續使用意圖之研究
	房彥岑(2014)	行動即時通訊軟體持續使用意圖之研究-以 LINE 為例

表 2-2(續) 國內即時通訊軟體相關研究分類表

分類	研究者(年代)	研究主題
傳訊、廣告與購買	陳慧芸(2013)	即時通訊軟體傳訊功能之互動體驗設計—以智慧型手機為例
	王亭涵(2014)	行動通訊軟體中廣告價值與廣告效果關係之研究
	傅棋(2014)	行動通訊軟體使用者購買意圖影響因素之研究-以 LINE APP 為例
貼圖	林欣怡(2014)	即時通訊軟體貼圖使用行為之研究
	彭大俊(2014)	非語言溝通在行動通訊軟體之應用-以 LINE 貼圖為例
社會臨場感理論	張玉琳、李秋滿(2014)	以媒介豐富與社會臨場感理論探討 LINE 貼圖價值、流行涉入、網路外部性對虛擬社群意識與黏著度之影響
	蔡雯婷(2014)	智慧型手機通訊軟體使用者之社會臨場感與愉悅感研究—以 LINE 即時通訊軟體為例

資料來源：本研究整理

國內學者運用即時通訊軟體於親師溝通之研究文獻並不多，茲整理如表 2-3 所示：

表 2-3 國內運用即時通訊軟體於親師溝通的研究

研究者(年代)	研究主題	研究理論或方法	研究發現
黃郁茜(2012)	嘉義市幼教師使用社群軟體進行親師溝通使用行為意願之調查研究	創新接受模式、科技接受模式	1.嘉義市幼兒園教師使用社群軟體行為意願整體接受度呈中上程度。 2.嘉義市幼兒園教師對使用社群軟體接受度越高，則使用意願越大，呈現高度正相關。 3.嘉義市幼兒園教師創新接受度、科技接受度、使用行為意願整體呈正相關性。
李宏敏(2013)	國小教師透過 Facebook 進行親師互動之意願探討—以嘉義縣國小為例	科技接受模式	1.不同性別和網路不同使用頻率教師對 Facebook 進行親師互動的意願有顯著差異。 2.先前互動經驗正向影響知覺有用性、知覺易用性。 3.教師資訊素養對知覺易用性有正向影響。 4.知覺易用性對知覺有用性有正向影響，而知覺有用性對使用行為意圖有正向影響。

表 2-3(續) 國內運用即時通訊軟體於親師溝通的研究

研究者 (年代)	研究主題	研究理論 或方法	研究發現
陳美素 陳美純 (2013)	網路社群對親師關係建立與互動之研究—以 Facebook 平台為例	行動研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.網路社群可視為新的親師溝通互動管道。 2.網路社群具有即時、方便互動特性，互動資料易保存查詢。 3.網路社群平台具有慎思用詞的優勢，減少直接接觸的情緒性反應或口誤。 4.網路社群互動因時間及管道的便利性，大大提升親師的互動比率。 5.親師互動次數、內容、效能的提升，建立更優質親師關係。
童巧雯 (2013)	非試不可 Facebook-另類的幼兒園親師交流	行動研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.教師必須積極推動提高親師間之信任，才能使家長由旁觀者轉為主動參與者。 2.教師要善用社團、提問、標註與轉貼等功能以有效解決家長被動參與之困境。 3.應用 FB 後讓平時無法接送幼兒的家長能與教師直接溝通。
王淑靜 (2014)	教師使用即時通軟體建立親師溝通平臺之研究—以 Line 為例	深入訪談	<ol style="list-style-type: none"> 1.使用目的為操作使用便利、提供學生在校資訊、輔助聯絡簿與分享教養、生活資訊；家長則在於聯繫方便和瀏覽學生生活照片。 2.教師使用時機在教學活動進行前後、學生出現學習問題及特殊情況；家長則在孩子出現學習、行為問題或對學校事物有疑慮時。 3.親師與家長溝通內容以學生為中心、分享家中生活及教養資訊與校務、班務釋疑。 4.親師使用 Line 進行溝通可促進良好親師關係、互動增加、建立教育共識、正向回饋等。 5.教師使用 Line 建立親師溝通平臺會有誤解訊息意義、訊號不穩定、家長使用觀感差等困擾；家長則遭遇廣告太多、擔心個資外洩、時間不足、誤解語意等問題。

表 2-3(續) 國內運用即時通訊軟體於親師溝通的研究

研究者 (年代)	研究主題	研究理論 或方法	研究發現
吳淑文 (2014)	幼兒園教師 與家長運用 即時通訊軟 體進行溝通 經驗之探討	深入訪談	<p>1.親師以 Line 為溝通橋梁，不再受限時空，可進行立即性溝通，更經濟，可與各種親師溝通方式搭配、親師關係經營因 Line 有正面效果，提供緩衝機制。</p> <p>2.教師會因健康與劃分私領域而沒有使用 Line，家長則多因經濟考量而無使用 Line。</p> <p>3.親師應用即時通訊軟體有三困境：教師之間對於親師溝通沒有共識、親師傳遞訊息不當造成負面消息渲染、Line 的影音訊號品質不佳。</p>
凌偉國 (2014)	常用的資訊 系統對親師 溝通之影響	問卷調查	<p>教師使用資訊系統做親師溝通時，LINE 互動性、便利性高於滿意度平均值，FB 互動性、便利性、分享性高於滿意度平均值，班級網頁互動性、分享性高於滿意度平均值，簡訊互動性、安全性、便利性高於滿意度平均值，E-MAIL 互動性、安全性高於滿意度平均值。</p>
凌嫻茹 (2014)	親師溝通效 果與 LINE 的使用及家 長教養模式 之研究-以 台中市 Y 國 小低年級家 長為例	問卷調查	<p>1.LINE 的使用對於本校低年級親師溝通成效有顯著影響；LINE 的使用依賴度愈高，親師溝通的氣氛、內容與管道愈好，但頻率愈低。</p> <p>2.家長教養模式對於本校低年級親師溝通成效也有顯著影響，家長要求愈高，親師溝通成效愈好。</p>
謝雅絮 (2014)	高雄市國小 教師運用 LINE 於親 師溝通之研 究	科技接受 與使用之 統合理論 (UTAUT) 人格五因 素模式 (FFM)	<p>1.科技使用態度表現預期、內在動機、社會影響和知覺保全性對親師溝通有正向顯著影響。</p> <p>2.人格特質外向性對親師溝通具有正向顯著影響。</p> <p>3.LINE 的使用頻率對親師溝通具有正向顯著影響。</p>

表 2-3(續) 國內運用即時通訊軟體於親師溝通的研究

研究者 (年代)	研究主題	研究理論 或方法	研究發現
邱雅慧 (2015)	幼兒園家長 使用即時通 訊軟體 Line 進行親師溝 通之研究	科技接受模 式(TAM)	<ol style="list-style-type: none"> 1.目前透過即時通訊軟體Line進行親師溝通的對象為已婚31-39歲之間的媽媽，主要利用手機透過即時通訊軟體Line傳訊息方式與教師進行親師溝通。 2.資訊分享、即時互動、知覺易用性對知覺有用性具正向顯著影響。 3.促成條件、知覺有用性、知覺易用性對行為意圖具正向顯著影響。 4.行為意圖對使用行為具正向顯著影響。 5.價格價值對知覺有用性無正向顯著影響。
黃月琴 (2015)	教師使用即 時通訊軟體 於親師溝通 之研究-以 LINE 為例	科技接受 與使用的 整合理論 (UTAUT)	<ol style="list-style-type: none"> 1.績效預期、促成條件、社會影響、對行為意圖有正向顯著影響；知覺風險與收發焦慮對行為意圖有負向顯著影響。 2.行為意圖對使用行為有正向顯著影響。 3.不同性別對促成條件有顯著差異。 4.不同年齡對努力期望、促成條件、使用行為及收發焦慮有顯著差異。 5.持有行動裝置對努力期望、促成條件、價格價值、行為意圖及使用行為有顯著的差異。
蔡淑汝 (2015)	Line 應用於 家庭聯絡簿 及親師溝通 之研究—以 高雄市某國 小為例	問卷調查	<ol style="list-style-type: none"> 1.家長是否常常用手機上網與未來使用LINE做親師溝通的意願有相關性。 2.有使用LINE與老師溝通經驗的家長，多數願意使用LINE做親師溝通。 3.多數家長認同LINE比使用聯絡簿更能充分做溝通及降低親師間誤會。 4.多數家長同意用LINE做親師溝通的效率優於使用聯絡簿。 5.聯絡簿雖是目前最常用的溝通管道，但是家長對於科技產品的認知與接受度高。對於使用科技產品做溝通方式的接受度也高。

表 2-3(續) 國內運用即時通訊軟體於親師溝通的研究

研究者 (年代)	研究主題	研究理論 或方法	研究發現
蕭世岳 (2015)	運用具表情 貼圖即時通 訊軟體進行 親師溝通之 探究	科技接受 模式 (TAM)	<ol style="list-style-type: none"> 1.親師溝通著重於即時性、快速與互動性，表示教師習慣透過舊有的工具進行親師溝通。 2.資訊能力越佳者對於透過即時通訊進行親師溝通有較佳的適應力，並且覺得容易透過此工具進行親師溝通。 3.知覺易用性、知覺有用性會影響使用意圖。
邱美容 (2015)	探討以行動 通訊軟體對 親師溝通之 影響-以 LINE 為例	整合性科技 接受模式 (UTAUT)	<ol style="list-style-type: none"> 1.親師LINE溝通滿意度對績效預期、努力預期及實際行為具有顯著影響。 2.績效預期、努力預期正向影響行為意圖。 3.行為意圖對實際行為具有正向影響。
張米嬪 (2015)	從媒體豐富 理論探討教 師於親師溝 通媒介選擇 之研究	媒體豐富 理論	<ol style="list-style-type: none"> 1.國小教師在溝通媒介的媒體豐富度認知、使用滿足、選擇現況排序，皆以面對面、電話等傳統式溝通媒介排序為前。 2.國小教師個人背景變項對溝通媒介的媒體豐富度認知、使用滿足、選擇有顯著差異。 3.國小教師在面對面、電話及書面文件等傳統式溝通媒介的媒體豐富度認知不會正向顯著影響其選擇。即時通軟體、社群網站、電子郵件及學校網頁等電子式溝通媒介媒體豐富度認知會正向顯著影響其親師溝通媒介選擇。 4.國小教師對傳統式溝通媒介和電子式溝通媒介的媒體豐富度認知會正向顯著影響其親師溝通媒介使用滿足程度。 5.國小教師親師溝通除了書面文件媒介選擇不會正向顯著的影響其媒介使用滿足程度之外，其餘媒介選擇均會正向顯著影響其溝通媒介使用滿足程度。

表 2-3(續) 國內運用即時通訊軟體於親師溝通的研究

研究者 (年代)	研究主題	研究理論 或方法	研究發現
葉克樓 (2015)	智慧型裝置 LINE 群組 與紙本家庭 聯絡簿於親 師溝通成效 之差異	準實驗研 究法	1.應用智慧型裝置LINE群組家庭聯絡簿的親師 溝通成效優於傳統紙本家庭聯絡簿。 2.在隱密性方面，智慧型裝置LINE群組家庭聯 絡簿與紙本家庭聯絡簿的差異並不顯著，年齡 較長的家長對於智慧型裝置 LINE 群組家庭聯 絡簿的隱密性有較大的疑慮，此點可供未來親 師溝通方面研究之參考。

資料來源：本研究整理

由以上研究發現，即時通訊軟體可提供親師溝通互動的新管道；教師與家長對於科技產品接受度高，使用科技產品進行親師溝通的接受度也高，且在上述研究實證中得知，運用即時通訊軟體可以提升親師溝通成效。然而，研究教師持續採用即時通訊軟體於親師溝通的文獻尚未被深入探討，因此本研究嘗試以 Bhattacharjee (2001a; 2001b.)所發展之 IS 持續使用模式為基礎，探究國小教師持續採用即時通訊軟體於親師溝通的使用意願。

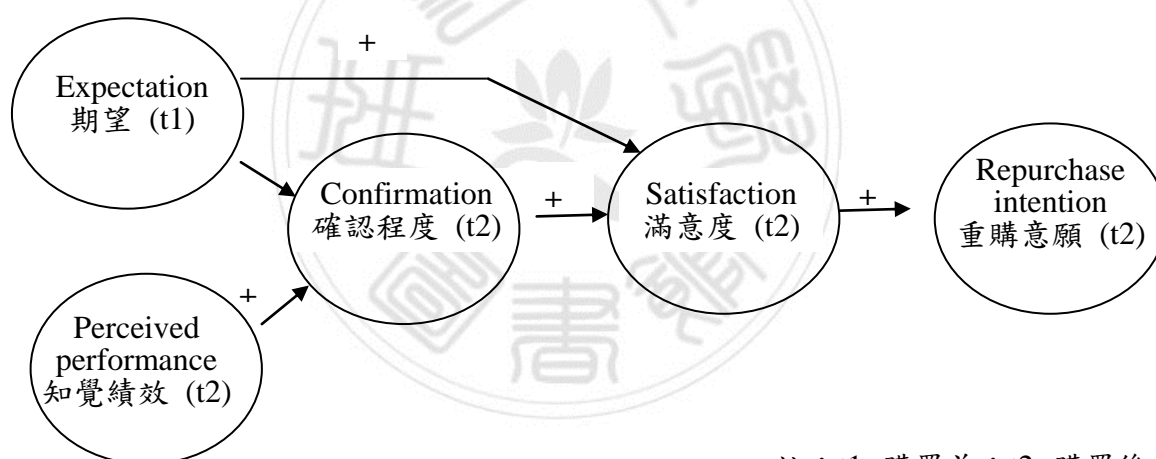
第三節 IS 持續使用模式之相關研究

本節包括 IS 持續使用模式基本概念與相關文獻。

壹、IS 持續使用模式基本概念

期望確認理論(Expect Confirmation Theory, ECT) 是依據學者 Oliver(1980)提出之滿意度認知模式演化來的，廣泛被應用於探討服務市場內的消費行為(梁定澎, 2012)，其基本概念說明如下：

首先，消費者在購買前(t1)對特定的產品或服務懷有預期心理，此預期會影響消費者對產品的態度與購買傾向。購買後(t2)，消費者會依據實際使用情況，對產品績效產生新的認知(知覺績效)，因此原先的預期將面臨確認，結果可能是正向確認(產品績效勝過預期)、確認(產品績效等於預期)或負向確認(產品績效低於預期)。期望與消費者驗證的結果，將影響其滿意程度。最後，滿意的消費者會產生再次購買意向，而不滿意的消費者則不再購買(莊維貞 & 許金發, 2007; 梁定澎, 2012; 蕭文龍 & 郭庭伊, 2010)。ECT理論架構及其因果關係如圖2-7所示。



註：t1=購買前；t2=購買後

圖 2-7 期望確認理論 (Bhattacharjee, 2001a)

最初 ECT 廣泛用在行銷領域，直到 Bhattacharjee(2001a; 2001b.)認為資訊系統使用者的持續採用決策，與消費者再次購買的決策行為相似，因此深入探討 ECT 理論。Bhattacharjee(2001a; 2001b.)認為 ECT 忽略期望因素潛在的改變，ECT 採用的是體驗前的期望，但是經過體驗後，期望可能會受影響而改變，而且滿意度與期望兩構面出現概化問題(梁定澎, 2012)。因此，Bhattacharjee(2001a; 2001b.)結

合科技接受模式中的知覺有用性(使用者對資訊系統的認知信念)和 ECT 的確認(個人信念)，提出「IS 持續使用模式」，將 ECT 引進到資管領域(謝碧容等人, 2011)。

IS 持續使用模式(圖 2-8)主要概念為：使用者的採用後之滿意度與知覺有用性，會影響使用者持續使用資訊系統之意圖，其中以滿意度預測「持續使用意圖」的能力最高；使用者對於系統採用後的確認程度與知覺有用性，均會正向影響使用者的滿意度，使用者對系統採用後的確認程度也會影響使用者的知覺有用性(許麗玲等人, 2008)。

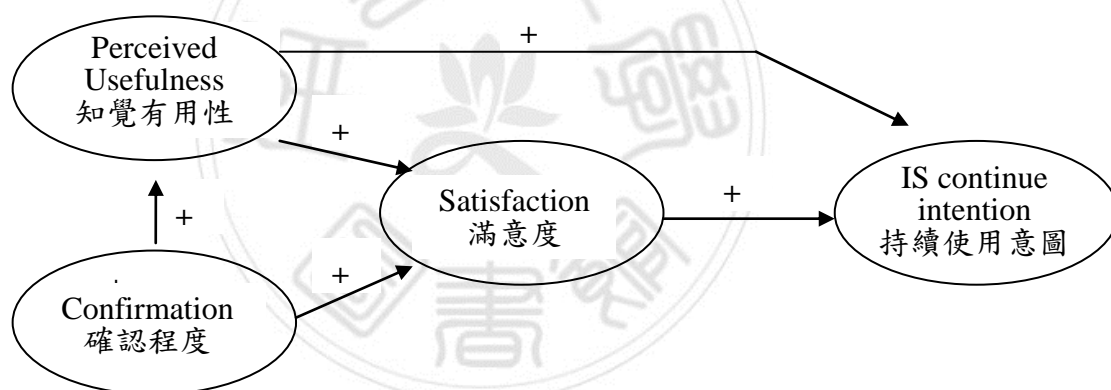


圖 2-8 IS 持續使用模式 (Bhattacharjee, 2001a)

貳、IS 持續使用模式之相關文獻

專家學者以 IS 持續使用模式為理論基礎，進行各種資訊系統持續採用行為的研究，茲將相關文獻整理如表 2-4 所示：

表2-4 IS持續使用模式相關研究分類表

分類	研究者(年代)	研究主題
企業或 商務應用	邱真(2005)	知識管理系統持續使用關鍵因素之研究
	粟桂玲(2005)	影響知識管理系統持續使用意願之研究—以台中市衛生局為例
	周淑靖(2006)	影響消費者持續使用B2C電子商務網站購物之因素研究
	賴廷芳(2007)	探討民眾持續使用網路報稅之意願：解構期望確認理論
	王淑娟、李元恕、黃怡仁與方國定(2008)	建構資訊系統持續使用意圖模式：以中部某大學為實證對象
	鄧偉志(2008)	以任務/科技配適構面擴充期望確認理論-以ERP系統為例
	周斯畏與陳碧玉(2009)	個人持續使用企業資源規劃系統(ERP)意願之探討—以社會認知理論、期望確認理論為基礎
	許至函(2009)	消費者持續使用多媒體機意願之研究
	張敏聖(2011)	探討習慣在意圖與持續使用之間所扮演的角色—以網路購物為例
	吳瑞民(2014)	探索疏離感對國營事業 E 化科技持續使用意圖之影響：以台灣電力公司導入 ERP 系統為例
	何苔麗、徐慧霞與章家誠(2014)	探討理財社群網站之持續使用意願-以期望確認理論為基礎
	許麗玲、何晉滄與黃文楷(2008)	探討 Blog 使用者持續採用行為之研究-以期望確認理論為基礎
	黃紫快(2010)	虛擬社群知識分享行為之研究—以 Yahoo!奇摩知識+為例
	蕭文龍與郭庭伊(2010)	部落客持續使用部落格之研究：以整合期望確認, 科技接受模式和個人因素觀點探討
社交網站	李沛儂(2010)	知覺品質、使用特性、確認程度及知識分享之研究-以 Plurk 社群為例
	許綾祐(2011)	探討社群網站使用者持續使用之研究—整合期望確認理論與互動性
	陳俞蓓(2011)	探討社交網站之知覺感受與持續使用意圖之關係：以科技準備度為干擾變數

表 2-4(續) IS 持續使用模式相關研究分類表

分類	研究者(年代)	研究主題
科技應用	楊豐兆與 楊勝傑(2011)	探討使用者對智慧型手機系統持續使用之研究
	洪唯軒(2013)	消費者持續使用行動即時通訊軟體之研究
	簡苡其(2013)	行動通訊軟體持續使用意圖之研究
醫療應用	邱慶德(2003)	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
	謝碧容、林孟 毅、李岳霖、 張安與徐慕捷 (2011)	延伸資訊系統接受後持續使用模式瞭解「習慣」與「專業經驗」對於行動護理資訊系統的使用行為
	汪譽航 (2012)	以接受後持續使用模式理論探討診斷關聯群資訊系統之實證研究
	黃維民等人 (2013)	探討台灣診斷關聯群資訊系統之實證研究
教育應用	黃如瑩(2003)	性別與年齡對網路教學持續使用意向決策過程影響之研究
	黃俊凱與 晁瑞明(2006)	Blogosphere之電子化教學歷程檔案成效研究--以彰化縣國中小為例
	周明毅 (2012)	影響學生持續使用支援學習部落格意願因素之研究
	蔣中和 (2013)	影響班級網頁持續使用意圖因素之研究

資料來源：本研究整理

由以上研究發現，不少專家學者以 IS 持續使用模式進行資訊系統使用意圖之研究，而且發現 IS 持續使用模式具有很好的解釋力，然而應用在教育方面的研究卻不多。

Bhattacharjee 建議後續學者可以延伸 ECT 去結合其它重要的使用者認知(Perceptions)，將能夠更有效的解釋使用者持續採用系統之行為。Legris et al(2003) 認為外部變數的建構沒有一套固定的模式，許多學者為了因應不同的研究情境，選擇可能適用的變項進行研究

(余建賢,2014)。因此，本研究考量到國小教師使用即時通訊軟體進行親師溝通之情境，以 IS 持續使用模式為理論基礎，納入「自我效能」、「情緒勞務負荷」心理層面的因素，探究國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖之主題。以下將依序探討自我效能、情緒勞務負荷，以作為本研究之參考依據。

第四節 自我效能之相關研究

本節包括自我效能基本概念與相關文獻。

壹、自我效能基本概念

Bandura(1977)根據社會學習理論(Social Learning Theory)發展出自我效能理論(Self-Efficacy Thoery)，他主張增強無法引發人類的行為，除非透過認知過程產生期待。Bandura 認為：「個人具備的自我是一個認知系統，具有一套內在的評估與解釋過程，而這個內在過程形成個人對事物的概念、信念與自我概念。據此發展出來的認知基礎會調節個人與外在世界的互動關係，而外在環境也會影響個人內心身處的思想與情感反應。」於是，Bandura 將自我效能定義為：「使用者對於組織和執行特定任務以達成績效之一種自我能力的感受，並不是一種可擁有的技能，而是指個人能夠善用技能的一種信念 (陳怡安,2011)。」

許多學者以 Bandura 的理論作為基礎，發展出各式各樣的自我效能。在資訊領域裡面，最普遍的是電腦自我效能(Computer Self-Efficacy)和網際網路自我效能(Internet Self-Efficacy)。許多學者

認為多數新的使用者在面對電腦時，導致其抗拒遲疑並非缺乏使用電腦的技能，而是他們自認無法學習及使用電腦的能力，不管多努力學習，最後只會造成自己的挫折與失敗(陳世杰, 2005)。

Murphy et al. (1989)主張電腦自我效能是指個人對其使用電腦之能力的主觀判斷；Torkzadeh & Koufteros(1994)認為是當個人處在各種與電腦有關的情境中，對自己能力的覺察判斷。這種對自己學習及使用電腦能力的主觀判斷，便是所謂的電腦自我效能，電腦自我效能影響著個人決定是否去使用電腦的個人特性(Compeau & Higgins, 1995)。因此，電腦自我效能主要在反應個人認知其使用電腦完成工作的能力，而非個人實際的電腦操作技巧；也可以說，電腦自我效能注重的是個人是否有能力藉由使用電腦完成工作的判斷(陳世杰, 2005)。

Kuo et al.(2004)對網際網路搜尋行為之研究中發現，當人們擁有較高網路搜尋的自我效能時，他們能更精確且省時的獲得想要的結果。Wu et al.(2006)以期望確認模型結合電腦自我效能，提出預測使用者對e-learning持續使用意願模型，研究結果發現使用者的電腦自我效能對系統認知有用性、確認和滿意度水準均有顯著關係。自我效能是個人對本身執行某一事物能力的效能預期，也是一種個人對於自我能力的主觀判斷(黃郁文, 1994)。個人對於某項行為的自我效能越高，則對於該行為的行動意願也越高(沈美珠, 2007)。因此，本研究考量國小教師使用即時通訊軟體於親師溝通的情境，加入「自我效能」作為影響國小教師持續採用即時通訊軟體於親師溝通的外部變數，且將自我效能定義為國小教師自我判斷是否能操作即時通

訊軟體完成親師溝通任務的信念。

貳、自我效能之相關文獻

國內專家學者以自我效能為議題所進行的研究很多，以下茲將自我效能應用於資訊系統之相關文獻，整理如表2-5所示：

表2-5 國內自我效能於資訊系統之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
謝靜慧 (2001)	國民中小學教師之電腦焦慮、電腦自我效能、電腦因應策略與電腦素養之相關研究	1.不同個人變項的教師在電腦焦慮、電腦自我效能、電腦因應策略與電腦素養上有差異存在。 2.低電腦焦慮及高電腦自我效能者採取較為正向的電腦因應策略，有較高的電腦素養。
沈雯 (2001)	國小教師電腦自我效能與電腦焦慮之研究	1.國民小學教師在整體電腦自我效能的感受上，屬於中等程度，其中以「基本操作的自我效能」方面最高，而以「教學應用的自我效能」方面較低。 2.國民小學教師電腦自我效能與電腦焦慮具有顯著的相關。
林侑民 (2006)	企業員工MSN自我效能影響即時通訊使用行為與溝通滿意之研究	1.MSN自我效能與使用行為有顯著正相關，表示自我效能愈高，其使用行為程度愈高。 2.使用行為對自我效能與溝通滿意具有中介效果。 3.MSN自我效能與組織影響因素之交互作用對使用行為不具顯著影響。
吳錦毅 (2007)	離島地區國中教師接受創新程度、資訊素養、電腦焦慮與電腦自我效能之相關研究	1.服務年資愈長其電腦自我效能愈低，每週使用電腦時間愈長電腦自我效能愈高。 2.離島地區國中教師接受創新程度與電腦自我效能、資訊素養與電腦自我效能均具有顯著正相關。 3.資訊素養與電腦焦慮、電腦自我效能與電腦焦慮均具有顯著負相關 4.接受創新程度、資訊素養及電腦焦慮對電腦自我效能具預測力。

表 2-5(續) 國內自我效能於資訊系統之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
莊維貞與 許金發 (2008)	國小教師電腦自我效能與資訊融入教學效能相關研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國小教師的電腦自我效能感受與整體資訊融入教學效能及其各層面的表現有顯著的相關。 2. 國小教師的電腦自我效能感受對整體資訊融入教學效能具有預測力。
呂麗儀 (2009)	電腦自我效能與網路自我效能對資管系學生學習成效與工作選擇意圖之影響	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學生過去學習技術類課程之經驗對於電腦自我效能有正向影響。 2. 電腦自我效能對技術類課程學習成效與資訊技術類工作選擇意圖有正向影響，且為過去學習技術類課程之經驗與技術類課程學習成效之中介變項。 3. 技術類課程學習成效對資訊技術類工作選擇意圖有正向影響，且為電腦自我效能與資訊技術類工作選擇意圖之中介變項。 4. 網際網路自我效能對管理類課程學習成效有正向影響。 5. 管理類課程學習成效對行政管理類工作選擇意圖有正向影響。
周斯畏與 陳碧玉 (2009)	個人持續使用企業資源規劃系統(ERP) 意願之探討-以社會認知理論, 期望確認理論為基礎	個人差異性(電腦焦慮、電腦自我效能、個人IT創新能力) 會直接或經由確認性、滿意度間接影響持續使用ERP系統之意願。而個人IT創新能力, 則推測受知識半衰期影響, 對持續使用ERP系統意願, 呈現負向作用。
林淑子 (2010)	自我效能、數位學習網路平台品質與使用者滿意度關係之研究	數位學習網路平台品質、自我效能透過知覺易用性及知覺有用性影響使用者滿意度。
陳怡安 (2012)	以科技接受模式探討學務管理系統	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, 影響知覺有用性的最重要因素則是系統特質, 電腦自我效能和系統特質之間具有高度相關。值得注意的是電腦自我效能對於持續使用行為呈現反向影響力。

表 2-5(續) 國內自我效能於資訊系統之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
	應用科技接受 模式來探究	
黃繼正 (2012)	雲林縣國小教師使用數位學習系統的接受狀況	電腦自我效能對使用成效和持續意願有間接影響力。
余建賢 (2014)	影響國小教師使用智慧型手機行為意圖之研究—以高雄市為例	系統品質、自我效能、涉入程度、社會影響對國小教師使用智慧型手機行為意圖具有顯著正相關。
吳淑卿 (2014)	以期望確認理論探討網路自我效能、功能價值與持續使用意圖之相關研究-以國稅資訊系統為例	1.網路自我效能對系統品質確認及資訊品質確認具有顯著正向影響。 2.系統品質確認及資訊品質確認對功能價值具有顯著正向影響。 3.功能價值對持續使用意圖具有顯著正向之影響。
廖金雲 (2015)	幼兒園教師電腦自我效能、資訊素養與資訊融入關注階層於教學效能之研究	1.幼兒園教師電腦自我效能與資訊素養、資訊融入關注階層具有顯著正相關。 2.幼兒園教師電腦自我效能與資訊素養、資訊融入關注階層與教學效能存在顯著性相關。

資料來源：本研究整理

綜合相關文獻所述，自我效能與資訊系統或科技產品使用行為有顯著正相關，也可推論為電腦自我效能較高者，其資訊使用行為也會提高，由此可見自我效能的重要性。

第五節 情緒勞務負荷之相關研究

本節包括情緒勞務負荷基本概念、特徵與相關文獻。

壹、情緒勞務負荷基本概念

顏淑惠(1999)認為「情緒」是主觀的感覺經驗，相同的刺激事件，對每個人所引發的情緒卻不一定相同，所以在相同職業或職位者，情緒勞務負荷的程度也會有所不同(張乃文, 2005；陳怡君, 2012)。現今民主意識抬頭，以學生為主體的教育浪潮中，教師身處在多元文化價值的環境，學生與家長如同顧客，教師除了教學工作之外，也要做好服務學生與家長工作，而這些伴隨而來的情緒勞務負荷考驗著教師(甘瓊瑤, 2008；李育亭, 2007；李彥君, 2002；張乃文, 2005；陳怡君, 2012)。

情緒勞務負荷最早出現於「情緒管理的探索」(The Managed Heart)一書中，Hochschild(1983)針對達美航空空服員的情緒表達進行個案研究，提出情緒勞務的觀點，認為情緒勞務是情緒商品化的結果。Hochschild認為空服員在執行機艙服務時，不但要提供顧客滿意的服務，同時也要營造出讓顧客感到愉悅與溫馨的情境。這種空服員創造出一種眾人認為合宜的面部表情及肢體展現，為了薪資而致力於情感管理的行為即為情緒勞務負荷(李育亭, 2007；張學善, 2010)。

Hochschild(1983)用三個簡單的敘述來區分情緒勞務相關概念(張學善, 2010)：

- 一、我真實感受為何？(What I really feel)所指的是個人內在的真實感受。

二、我應該如何感受？(What I should feel)所指的是情感規則。

三、我試著感受什麼？(What I try to feel)也就是個人為遵循情感規則，違背內在真實情感所付出的情緒勞務。

之後，「情緒勞務」議題便成為許多研究者關注的焦點，且在許多行業及教育界中廣泛的被探討與研究。國內學者將情緒勞務譯為情緒勞動、情緒勞務、情緒勞務負荷等，其實都是相同概念，本研究將以「情緒勞務負荷」稱之。

貳、情緒勞務負荷特徵

根據Wharton (1993) 綜合Hochschild情緒勞務負荷的看法，提出情緒勞務負荷須符合下列三項特徵(李育亭, 2007; 張乃文, 2005)：

- 一、員工藉由聲音或身體語言與大眾接觸。
- 二、員工在顧客面前展現特定的情緒狀態。
- 三、雇主對員工表現的情緒勞務負荷具有控制的權利。

從上述特徵可判斷出教師的工作與情緒勞務負荷的相關性(李育亭, 2007;張乃文, 2005)：

- 一、教師須以聲音或身體語言與學生、家長進行接觸；
- 二、教師面對學生、家長、同事或社區人士時，要產生一種和悅、包容的情緒狀態；
- 三、校長或行政主管要求教師須控制自我的情緒以展現專業形象，減少學生受教權的損失。

臺灣目前面臨少子化現象、以學生為主體的翻轉教育浪潮中，家長十分關心子女在校學習狀況，使教師從事教學工作時，或在家

長和學生面前，都承受著壓力，教師必須佯裝或隱藏內心真實的情緒，以合宜的面部表情和聲音面對家長或學生的挑戰，校長或行政主管也希望教師們能符合社會對教師的角色期望，因此教師常常需要控制好自己情緒。

綜上所述，教師符合情緒勞務工作者之三個特徵(王智杰, 2013)，故探討教師情緒勞務負荷之議題有其必要性。

叁、情緒勞務負荷之相關研究

情緒勞務負荷是教師在工作中為展現出符合社會期待，隱藏或控制個人情緒所造成的工作負荷(張乃文, 2005)。以下茲就國內教師情緒勞務負荷相關文獻整理如表2-6所示：

表 2-6 國內教師情緒勞務負荷之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
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	<ol style="list-style-type: none"> 1.臺北縣國小教育人員之情緒勞務負荷屬中高程度。 2.不同背景變項的臺北縣國小教育人員在情緒勞務負荷上，部分具有顯著差異。 3.情緒勞務負荷與工作倦怠有顯著相關。 4.情緒勞務負荷對工作倦怠具有預測力
李育亭 (2007)	教師知覺學校組織氣氛與情緒勞務負荷之關聯性研究-以台北縣市高職教師為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.教師情緒勞務負荷屬於中偏高程度 2.高職教師所知覺的學校組織氣氛與情緒勞務負荷有顯著正相關存在，即學校組織氣氛愈開放則教師的情緒勞務負荷愈高；且高職學校組織氣氛中的親密行為與指示行為對教師情緒勞務負荷有正向預測力。

表 2-6(續) 國內教師情緒勞務負荷之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
馬庭宇 (2007)	教師情緒勞務負荷與工作滿意之關聯性研究-以台北縣市私立高職教師為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.台北縣市私立高職教師情緒勞務負荷與工作滿意均屬於中偏高程度，而私立高職教師情緒勞務負荷與工作滿意有顯著正相關。 2.整體情緒勞務負荷、深層情緒偽裝、基本的情緒表達對整體工作滿意具有預測力。 3.深層情緒偽裝、基本的情緒表達、互動程度對內在滿意具有預測力；深層情緒偽裝、表層情緒控制對外在滿意具有預測力。
蔡馨慧 (2007)	情緒勞務負荷、情緒智力與工作滿意度之相關研究以台中市幼兒園教師為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.幼兒園教師之情緒勞務負荷、情緒智力、工作滿意度屬中度偏高。 2.幼兒園教師情緒勞務負荷情形因年齡、婚姻狀況、年資、階層等背景變項不同而有部分差異。 3.幼兒園教師情緒智力情形因年齡、婚姻狀況、年資、階層等背景變項不同而有部分差異。 4.幼兒園教師情緒勞務負荷與情緒智力呈正相關，其情緒勞務負荷愈高者其情緒智力愈高。 5.幼兒園教師情緒勞務負荷與工作滿意度呈正相關，其情緒勞務負荷愈高者其工作滿意度愈高。 6.幼兒園教師情緒智力與工作滿意度呈正相關，其情緒智力愈高者其工作滿意度愈高。
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	<ol style="list-style-type: none"> 1.新竹縣市高中職教師具有中度偏高的情緒勞務負荷，其中以知覺「基本情緒表達」的程度最高。 2.新竹縣市高中職教師具有中度偏高的教師效能感，其中以「個人教師效能感」表現最佳。。

表 2-6(續) 國內教師情緒勞務負荷之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
顏大凱 (2008)	國民中學教師 情緒勞務負荷, 學校組織氣氛 與教師自我效 能之關係研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.國中教師情緒勞務負荷感受較高，以基本的情緒表達最高，深層的情緒偽裝最低。 2.女性、兼任行政職務、一般大學或學院畢業(含師資班)的教師知覺到較高的情緒勞務負荷。 3.國中教師的自我效能大致良好，其中以個人教學效能最佳，一般教學效能次之。 4.男性、年長、資深、兼任行政職務、高學歷、學校規模小、位於縣市偏遠或特偏地區的教師知覺到較高的教師自我效能。 5.情緒勞務負荷與學校組織氣氛、教師自我效能呈顯著正相關。 6.學校組織氣氛與教師自我效能呈顯著正相關。 7.情緒勞務負荷、學校組織氣氛對教師自我效能具有預測作用，其中以「深層的情緒偽裝」最能預測教師自我效能。
張乃文 (2009)	教師情緒素養 建立之研究：情 緒勞務負荷的 觀點	<ol style="list-style-type: none"> 1.教師應具了解自我及他人情緒的能力； 2.教師應具備正確表達情緒及管理的能力； 3.教師應建立適當的人際關係； 4.教師應具備情緒素養培育之學習能力。
侯嘉萍 (2010)	國民小學教師 情緒勞務與工 作滿意度之研 究-以臺中市國 民小學為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.國小教師情緒勞務與工作滿意度現況為中高程度。 2.在情緒勞務各層面得分最高為基本的情緒表達。 3.不同年齡、服務年資、教育背景、婚姻關係、職務教師在情緒勞務上有顯著的差異。 4.整體教師情緒勞務與整體教師工作滿意度之間有顯著的正相關。 5.教師情緒勞務對於教師工作滿意度具有預測力。

表 2-6(續) 國內教師情緒勞務負荷之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
孫俊傑、 龔心怡 (2010)	國民中學兼任 行政職務教師 情緒勞務、教師 自我效能與學 校效能關係之 研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.彰化縣國中兼任行政職務教師屬於高情緒勞務工作者，以「表層的情緒控制」得分最高。 2.彰化縣國中兼任行政職務教師自我效能屬中高程度，以「班級經營」得分最高。 3.不同性別、年齡、擔任職務、服務年資、婚姻狀況、最高學歷之教師在情緒勞務及教師自我效能各層面中皆有顯著差異。 4.情緒勞務、教師自我效能與學校效能兩兩之間皆呈正相關。 5.情緒勞務與教師自我效能對學校效能有預測力，其中以教師自我效能之「學生投入」最具預測力。
龔麗蘋 (2011)	臺東縣國中教 師教師組織承 諾、教師自我效 能與教師情緒 勞務負荷之研 究	<ol style="list-style-type: none"> 1.國中教師知覺教師自我效能屬於中上程度，以「個人教學效能」層面表現最佳。 2.國中教師知覺教師情緒勞務負荷屬於中上程度，以「基本的情緒表達」層面表現最佳。 3.不同背景變項的國中教師知覺教師自我效能，以性別、年齡、職稱與學校位置變項有顯著差異。 4.不同背景變項的國中教師知覺教師情緒勞務負荷，以性別、年齡、職稱與最高學歷變項有顯著差異。 5.國民中學教師組織承諾、教師自我效能與教師情緒勞務負荷間皆有正向影響。
江欣虹 (2012)	國民小學教師 工作特性與情 緒勞務負荷之 研究_以彰化縣 為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.國小教師工作特性與情緒勞務負荷現況為中度偏高程度。 2.在情緒勞務各層面得分最高為「基本的情緒表達」。 3.國小教師情緒勞務負荷因職務不同，而有顯著的差異。主任在「整體情緒勞務負荷」高於科任。 4.整體教師工作特性與整體教師情緒勞務負荷有顯著的正相關。
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	<ol style="list-style-type: none"> 1.教師情緒勞務負荷對其工作壓力的影響是顯著的。 2.教師情緒勞務負荷顯著影響情緒耗竭。 3.教師情緒勞務負荷顯著影響其使用虛擬社群的黏度，意即當教師情緒勞務增加時，教師們上網使用虛擬社群的頻率與停留時間將隨之增加。

表 2-6(續) 國內教師情緒勞務負荷之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
王智杰 (2013)	臺東縣國民中學校長轉型領導、教師自我效能與教師情緒勞務負荷關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.臺東縣國中教師對校長轉型領導、教師自我效能及教師情緒勞務負荷有正向知覺。 2.不同年齡、服務年資、職務的教師對教師自我效能構面之知覺有顯著差異。 3.不同師資培育系統的教師對教師情緒勞務負荷構面之知覺有顯著差異。 4.臺東縣國民中學校長轉型領導、教師自我效能與教師情緒勞務負荷之間有顯著相關。
王雅慧 (2014)	國小教師資訊素養、教學效能與教師情緒勞務負荷關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.國小教師所知覺到情緒勞務負荷，屬於中度的表現，以「基本情緒表達」層面的表現最佳。 2.不同年齡、子女狀況、工作職務和服務年資的國小教師，在教師情緒勞務負荷方面有顯著差異。 3.資訊素養與教學效能對教師情緒勞務負荷具有預測作用。
曾湘婷 (2014)	高雄市國民中學兼任行政職務教師情緒勞務負荷、學校組織健康與行政效能關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.教師情緒勞務負荷感受為中高程度，其中以互動程度最高，情緒多樣性程度最低。 2.男性、年長、教師兼主任、服務年資與行政年資較深的高雄市國中兼任行政教師知覺到較高的情緒勞務負荷。 3.教師情緒勞務負荷越高，所知覺的學校組織健康與學校行政效能也越高。 4.教師之情緒勞務負荷、學校組織健康與學校行政效能呈現整體相關。 5.情緒勞務負荷、學校組織健康對學校行政效能具有預測作用，其中以重視學習成就最具預測力。

表 2-6(續) 國內教師情緒勞務負荷之相關研究

研究者 (年代)	研究主題	研究結果
陳淑華 (2015)	國小教師情緒勞務負荷與職場疲勞之相關研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國小教師情緒勞務負荷屬中上程度，以情緒勞務負荷規範層面最高。 2. 國小教師職場疲勞屬中等偏低程度。 3. 女性教師情緒勞務負荷在真誠演出構面顯著高於男性教師。 4. 在真誠演出構面，51 歲以上之教師情緒勞務負荷高於 31~40 歲教師及 41~50 歲教師。 5. 不同學校規模之國小教師在情緒勞務負荷之深層演出、真誠演出與情緒勞務負荷規範三個構面達顯著差異。 6. 國小教師情緒勞務負荷多樣性構面與個人疲勞、工作疲勞及與對服務對象疲勞間為正向顯著影響。 7. 國小教師情緒勞務負荷之深層演出、真誠演出、情緒勞務負荷規範三個構面，與工作疲勞、對服務對象疲勞間為負向顯著影響。

資料來源：本研究整理

綜合上述相關文獻可知，教師情緒勞務負荷屬中上程度，表示教師確實屬於情緒勞務負荷者。在甘瓊瑤(2008)、顏大凱(2008)、王智杰(2013)研究中證實教師情緒勞務負荷與自我效能有顯著相關，由此可見教師情緒勞務負荷與自我效能的重要性。

第三章、研究方法

本章主要在探討嘉義縣國小教師自我效能、情緒勞務負荷與持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之影響關係。本章共分成五節，第一節為研究模型；第二節為研究假說，主要說明其理論依據與推論過程；第三節說明各研究變數的操作型定義；第四節說明研究問卷設計發展的過程與內容，及針對本研究的研究樣本、資料蒐集程序進行說明；第五節說明本研究所採用之資料分析方法與工具。

第一節 研究模型

本研究目的在於探討嘉義縣國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通的行為意圖，主要以Bhattacharjee(2001a; 2001b.)提出的「IS持續使用模式」為理論基礎，透過整理有關親師溝通、即時通訊軟體相關文獻，推導出一套適用於持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之研究模型，並進行驗證。

Bhattacharjee(2001a; 2001b.)研究證實採用後的滿意度與知覺有用性會影響使用者持續採用資訊系統的意圖，其中滿意度影響持續採用意圖的程度最高，而使用者對於系統採用後的確認程度與知覺有用性都會正向影響使用者滿意度，使用者對於系統採用後的確認程度也會正向影響使用者的知覺有用性。因此，本研究將「IS持續使用模式」中的「確認程度」、「知覺有用性」、「滿意度」等變項應用在國小教師進行親師溝通的情境中，視為預測「持續採用即時通訊軟體意圖」的三個重要因

素。

其次，在國小教師採用即時通訊軟體進行親師溝通的情境中，教師自我效能影響個人決定是否使用即時通訊軟體的主觀判斷，而在林佑民(2006)研究證實企業員工自我效能與MSN使用行為有顯著正相關；林淑子(2010)研究中指出，自我效能透過知覺易用性及知覺有用性影響數位學習網路平台使用者滿意度，因此，本研究考量國小教師使用即時通訊軟體情境，納入「自我效能」，探討其對於國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖的影響程度。

再者，本研究認為國小教師自我效能越高，對自我要求也高，將越能控制自我的情緒，而顏大凱(2008)、孫俊傑與龔心怡(2010)、龔麗蘋(2011)及王智杰(2013)等研究皆指出教師自我效能與教師情緒勞務負荷有顯著正相關。因此，本研究也納入「情緒勞務負荷」，探討其對於國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖的影響關係。

本研究根據研究目的與相關文獻探討彙整後，提出之研究模型如圖3-1所示。

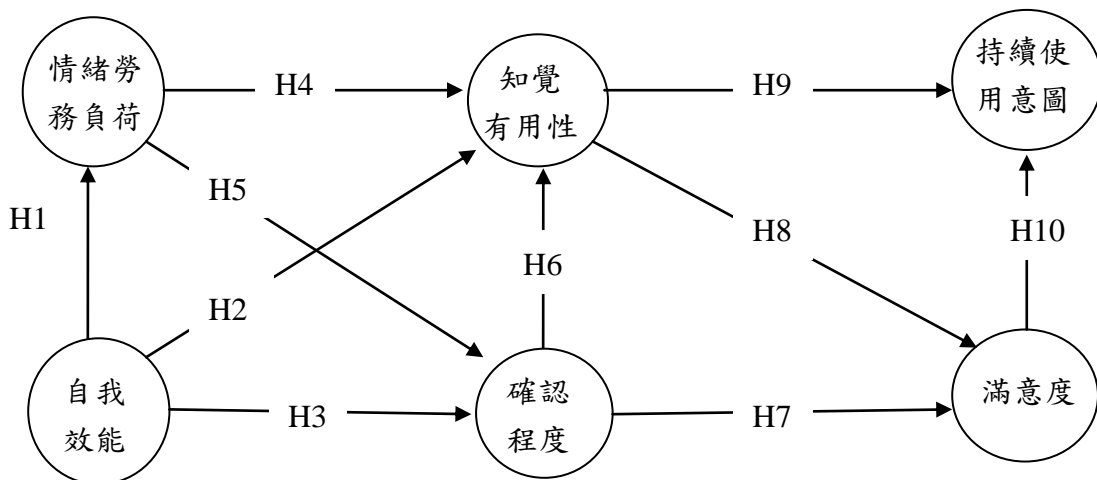


圖 3-1 本研究模型

第二節 研究假設

依據研究目的與相關文獻探討，本研究提出研究假設如下：

顏大凱(2008)、孫俊傑與龔心怡(2010)、龔麗蘋(2011)及王智杰(2013)研究中指出，教師自我效能與教師情緒勞務負荷之間呈顯著正相關。因此，本研究認為國小教師自我效能愈高，愈能知覺情緒勞務負荷，提出H1假設如下：

H1：使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「情緒勞務負荷」。

Ong等人(2004)針對高科技產業工程師對數位學習的研究與Klein(2007)在病人使用醫院網路醫療個人入口系統的研究中，均發現自我效能對其知覺有用性具有顯著正向影響。Hasan(2006)也指出電腦自我效能會正向影響知覺有用性、知覺易用性及持續使用行為意圖。因此，本研究推論國小教師自我效能愈高，愈能知覺使用即時通訊軟體進行親師溝通的功效，提出H2假設如下：

H2：使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「知覺有用性」。

周斯畏、陳碧玉(2009)研究中指出，使用者電腦自我效能愈高，愈願意接受新科技產品，對使用企業資源規劃系統確認性呈正向影響；吳淑卿(2014)研究中也認為，網路自我效能對系統品質及資訊品質確認具有顯著正向影響。因此，本研究推論國小教師自我效能愈高，愈能使用即時通訊軟體進行親師溝通，也愈能確認即時通訊軟體的期望與績效之間的一致性，提出H3假設如下：

H3：使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「確認程度」。

在蘇芳瑤與陳建佑(2010)研究結果得知，當溝通媒介知覺使用效果愈好時，其溝通效能愈高，且低情緒勞務者溝通媒介知覺使用效果對溝通效能之正向關係較高情緒勞務者強。因此，本研究推論國小教師情緒勞務負荷愈高，愈能知覺到使用即時通訊軟體處理親師溝通工作的成效，提出H4假設如下：

H4：使用即時通訊軟體教師「情緒勞務負荷」正向影響其「知覺有用性」。

在使用即時通訊軟體進行親師溝通工作的情境中，本研究推論國小教師情緒勞務負荷愈高，愈會控制自我情緒，也愈能確認即時通訊軟體期望與績效之間的一致性，因此提出 H5 假設如下：

H5：使用即時通訊軟體教師「情緒勞務負荷」正向影響其「確認程度」。

在Bhattacharjee(2001a;2001b)、楊豐兆與楊勝傑(2011)、洪唯軒(2013)、簡苡其(2013)的研究證實確認程度會正向影響知覺有用性。因此，本研究推論國小教師使用即時通訊軟體確認程度愈高，其知覺有用性也愈高，提出H 6假設如下：

H 6：使用即時通訊軟體教師「確認程度」正向影響其「知覺有用性」。

Bhattacharjee(2001a;2001b.)認為確認程度是來自於使用者原先的期望與實際使用後產生的知覺績效比較後得來的，確認程度會影響使用者的滿意度，也是滿意度最主要的預測指標。因此，本研究推論國小教師使用即時通訊軟體確認程度愈高，其滿意度也愈高，提出 H7 假設如下：

H7：使用即時通訊軟體教師「確認程度」正向影響其「滿意度」。

Davis(1989)將知覺有用定義為，預期使用者在使用過特別的資訊系統之後，將會增加其工作績效，進而提高滿意度；Bhattacharjee (2001a;2001b)研究也證實採用後的知覺有用性會影響使用者滿意度。因此，本研究推論國小教師使用即時通訊軟體知覺有用性愈高，其滿意度也愈高，提出H8假設如下：

H8：使用即時通訊軟體教師「知覺有用性」正向影響其「滿意度」。

Davis(1989) 研究指出，當使用者對於資訊系統有助於提升工作績效時，未來還會持續使用此資訊系統；Bhattacharjee (2001a;2001b)指出，當使用者認為能從某項產品或服務得到幫助，則會持續使用該產品或服務，該研究也證實認知有用性對持續使用意圖具有顯著的影響。因此，本研究推論國小教師使用即時通訊軟體知覺有用性愈高，其持續使用意圖也愈高，提出H9假設如下：

H9：使用即時通訊軟體教師「知覺有用性」正向影響其「持續使用意圖」。

Oliver (1980)認為消費者對於先前體驗產品或服務所感受到的滿意度，將會影響下次是否重複購買該產品或持續使用該服務之意願；Bhattacharjee (2001a;2001b)研究中也證實，實際使用後而產生的滿意度，將決定使用者的持續使用意圖。因此，本研究推論國小教師使用即時通訊軟體的滿意度愈高，其持續使用意圖也愈高，提出H10假設如下：

H10：使用即時通訊軟體教師「滿意度」正向影響其「持續使用意圖」。

茲將本研究假設彙整成表 3-1：

表3-1 研究假設彙整表

研究假設	假設內容
H1	使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「情緒勞務負荷」。
H2	使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「知覺有用性」。
H3	使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「確認程度」。
H4	使用即時通訊軟體教師「情緒勞務負荷」正向影響其「知覺有用性」。
H5	使用即時通訊軟體教師「情緒勞務負荷」正向影響其「確認程度」。
H6	使用即時通訊軟體教師「確認程度」正向影響其「知覺有用性」。
H7	使用即時通訊軟體教師「確認程度」正向影響其「滿意度」。
H8	使用即時通訊軟體教師「知覺有用性」正向影響其「滿意度」。
H9	使用即時通訊軟體教師「知覺有用性」正向影響其「持續使用意圖」。
H10	使用即時通訊軟體教師「滿意度」正向影響其「持續使用意圖」。

第三節 操作型定義

透過文獻探討了解相關研究理論基礎，進而發展研究架構，接著針對研究變數找到驗證過之原始量表來設計相關衡量題項。

壹、自我效能

Compeau and Higgins(1995)將電腦自我效能定義成：「個人使用電腦能力的評斷，強調電腦自我效能是反應出個人使用電腦完成工

作的能力，它並非是指實際的電腦操作技巧，而是個人對自己能否運用這些技能去完成一項任務所具備的能力及信心。」本研究修正上述並將自我效能重新定義為：「國小教師能夠利用即時通訊軟體來完成親師溝通任務的一種自我判斷與認知。」

Compeau and Higgins(1995)的電腦自我效能量表共有10個題項，考量使用者操作即時通訊軟體的情境，將第3題「如果我只有軟體使用手冊可以參考」與第8題「如果我只有內建的求助工具可以尋求協助」合併修改為「只要我有即時通訊軟體操作說明可供參考，我就能使用它。」；其原始量表第6題「如果有人一開始幫助我操作」與第9題「如果有人示範給我看如何操作」類似，因此合併修改為「如果一開始，有人幫助我上手，我就能使用即時通訊軟體。」修改後的測量題項共8題。問卷測量尺度採用Likert式量表以7點計分，從「非常不同意」到「非常同意」。問卷測量的問項修改自Compeau and Higgins(1995)發展出來的量表，並修正其量表以適合國小教師使用即時通訊軟體之情境，如下表3-2：

表 3-2 自我效能之操作化衡量問項

自我效能	
衡量題項	參考來源
1. 即使身邊沒有人幫助我，我也能操作它。	Compeau and Higgins (1995)
2. 即使我未曾操作過，我也能使用它。	
3. 只要我有操作說明可供參考，我就能使用它。	
4. 只要我曾經看過別人操作過，我就有信心去使用它。	
5. 如果我遇到操作上的困難，有人可以詢問，我就能使用它。	
6. 如果一開始有人幫助我上手，我就能使用它。	
7. 如果我有充裕的時間可以學習，我就能使用它。	
8. 如果我以前曾操作過類似的軟體，我就能使用它。	

貳、情緒勞務負荷

Hochschild(1983)對工作者情緒勞務負荷的定義為：「個人致力於情感的管理，以便在公眾的面前，創造一個大家可以看到的脸部表情或身體動作。」本研究修正上述並將情緒勞務負荷重新定義成：「國小教師在親師溝通過程中，為了要符合學校、家長與社會的要求與期望，隱藏、偽裝及控制個人真正的情緒感受所衍生的負荷。」

問卷測量的問項修改自James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, and Robin H. Gosserand(2005)發展之量表中的表面行為(Surface Acting)，以此作為本研究「情緒勞務負荷」構面之研究工具，並修正其量表以適合國小教師親師溝通情境；測量題項共7題。問卷測量

尺度採用Likert式量表以7點計分，從「非常不同意」到「非常同意」，如下表3-3：

表 3-3 情緒勞務負荷之操作化衡量問項

情緒勞務負荷	
衡量題項	參考來源
1. 我會表現出適當的方式與家長應對。	Diefendorff et al. (2005)
2. 與家長互動時，我會試著表現出好心情。	
3. 與家長交流互動，好比在台上表演。	
4. 與家長互動時，我只表現出應有的情緒。	
5. 為了表現出應有的情緒，我會戴上一副“面具”。	
6. 與家長互動所表現出的情緒，和我內心的真實感受不同。	
7. 我會表現出適當的情緒與家長應對。	

參、確認程度

Bhattacharjee(2001a; 2001b.) 將確認程度定義成：「使用者察覺到還未使用系統前的期望與實際使用後所得到的績效進行確認評估的程度。」本研究修正上述並將確認程度重新定義成：「國小教師還未使用即時通訊軟體前的期望與體驗後得到的績效間，感受到的一致程度。」

問卷測量的問項修改自Bhattacharjee(2001b)發展出來的量表，並修正其量表以適合國小教師使用即時通訊軟體之情境；測量題項共6

題。問卷測量尺度採用Likert式量表以7點計分，從「非常不同意」到「非常同意」，如下表3-4：

表 3-4 確認程度之操作化衡量問項

確認程度	
衡量題項	參考來源
1. 使用經驗比原先預期的還要好。	Bhattacharjee (2001b)
2. 即時通訊軟體所提供的服務與功能，比原先預期的還要好。	
3. 整體而言，即時通訊軟體符合我原先的期望。	
4. 使用即時通訊軟體的經驗達到我的期望。	
5. 使用即時通訊軟體滿足我親師溝通的需求。	
6. 即時通訊軟體大致上能應用於親師溝通。	

肆、知覺有用性

Davis(1989) 將知覺有用性定義為「使用者主觀認為在使用過特別的資訊系統後，將會增加他們的工作績效。」本研究修正上述並將知覺有用性重新定義成：「國小教師認為使用即時通訊軟體，將會增加親師溝通工作績效。」

問卷測量的問項修改自Bhattacharjee(2001a)發展出來的量表，並修正其量表以適合國小教師使用即時通訊軟體之情境；測量題項共4題。問卷測量尺度採用Likert式量表以7點計分，從「非常不同意」到「非常同意」，如下表3-5：

表3-5 知覺有用性之操作化衡量問項

知覺有用性	
衡量題項	參考來源
1. 我覺得即時通訊軟體能改善我在親師溝通的表現。	Bhattacharjee (2001a)
2. 我覺得即時通訊軟體能增加親師溝通的機會。	
3. 我覺得即時通訊軟體能提高親師溝通的效率。	
4. 整體而言，我覺得使用即時通訊軟體進行親師溝通是有用的。	

伍、滿意度

根據Bhattacharjee(2001a; 2001b.)對滿意度之定義，即「使用者使用資訊系統所感受到的心理狀態」，而本研究修正上述重新定義成：「國小教師在使用過即時通訊軟體進行親師溝通所感受到的滿意程度。」

問卷測量的問項修改自Bhattacharjee(2001b)發展出來的量表，並修正其量表以適合國小教師使用即時通訊軟體之情境；測量題項共7題。問卷測量尺度採用Likert式量表以7點計分，從「非常不同意」到「非常同意」，如下表3-6：

表 3-6 滿意度之操作化衡量問項

滿意度	
衡量題項	參考來源
1. 使用過即時通訊軟體後，整體上我喜歡使用即時通訊軟體。	Bhattacharjee (2001b)
2. 我很滿意使用即時通訊軟體的決定。	
3. 使用即時通訊軟體是明智的選擇。	
4. 使用即時通訊軟體是讓我快樂的決定。	
5. 使用即時通訊軟體的經驗令我滿意。	
6. 使用即時通訊軟體是正確的決定。	
7. 整體而言，我對使用即時通訊軟體之後的感受是滿意的。	

陸、持續使用意圖

Bhattacharjee(2001a; 2001b.)將持續採用意圖定義成：「使用者持續採用資訊系統之意圖」，而本研究將上述之定義重新修正成：「國小教師在未來持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。」

問卷測量的問項修改自Bhattacharjee(2001a)之問卷量表設計，並修正其量表以適合國小教師使用即時通訊軟體之情境，其中第4題採用反向問法，以因應後續挑選出無效問卷；測量之題項共4題，問卷測量尺度採用Likert式量表以7點計分，從「非常不同意」到「非常同意」，如下表3-7：

表 3-7 持續採用即時通訊軟體意圖之操作化衡量問項

持續採用即時通訊軟體意圖	
衡量題項	參考來源
1. 我傾向繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	Bhattacharjee (2001a)
2. 即使有其他的方式供我選擇，我仍然會繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	
3. 我會鼓勵或推薦其他老師使用即時通訊軟體進行親師溝通。	
4. 如果可以的話，未來我不想再繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	

本研究變數操作化定義是整理過去學者研究及考量本研究情境加以修改而成，彙整成表3-8：

表3-8 變數操作彙整表

研究變數	變數操作化定義	量表參考來源	尺度
自我效能	國小教師能夠利用即時通訊軟體來完成親師溝通任務的一種自我判斷與認知。	Compeau and Higgins (1995)	seven-point Likert scales，題項共 8 題。
情緒勞務負荷	國小教師在親師溝通過程中，為了要符合學校、家長與社會的要求與期望，隱藏、偽裝及控制個人真正的情緒感受所衍生的負荷。	Diefendorff et al. (2005)	seven-point Likert scales，題項共 7 題。
確認程度	國小教師還未使用即時通訊軟體前的期望與體驗後得到的績效間，感受到的一致程度。	Bhattacharjee (2001b)	seven-point Likert scales，題項共 6 題。
知覺有用性	國小教師認為使用即時通訊軟體，將會增加親師溝通工作績效。	Bhattacharjee (2001a)	seven-point Likert scales，題項共 4 題。
滿意度	國小教師在使用過即時通訊軟體進行親師溝通所感受到的滿意程度。	Bhattacharjee (2001b)	seven-point Likert scales，題項共 7 題。
持續使用意圖	國小教師在未來持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。	Bhattacharjee (2001a)	seven-point Likert scales，題項共 4 題

第四節 問卷設計

壹、試測問卷的實施與信效度分析

透過文獻探討，採用相關學者驗證過的原始量表，並經過指導教授與學者審核修定，完成試測問卷。進行試測是為了瞭解本研究工具之適切性及符合內容信效度。調查問卷分成兩大部分，第一部

分為個人基本資料；第二部分為自我效能、情緒勞務負荷與 IS 持續使用模式構面之問項，包括確認程度、知覺有用性、滿意度、持續使用意圖。

本研究將上述自我效能、情緒勞務負荷、確認程度、知覺有用性、滿意度、持續使用意圖等六構面，以李克特七點量表施測計分，由非常不同意、同意、非常同意分別給予 1 至 7 分，得分越高表示符合程度越高。

試測對象為嘉義縣竹村與六腳國小現職教師，施測時間為 2015 年 9 月 30 日到 10 月 6 日。總共發出 35 份，回收 35 份，回收率為 100%，有效問卷共計 35 份，有效回收率為 100%。試測問卷回收統計情形如表 3-9 所示：

表 3-9 試測問卷回收統計表

學校類型	學校位置	學校名稱	編制內教師人數	發放問卷份數	回收問卷份數	有效問卷份數
偏遠地區	朴子市	竹村國小	12	12	12	12
偏遠地區	六腳鄉	六腳國小	30	23	23	23

試測問卷回收後，以 SPSS22.0 統計軟體進行信效度及因素分析。信度是指測驗結果的穩定性及可靠性。信度分析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)。效度分析則在測量問卷中題項的正確性，本研究採用因素分析，以主成分分析法強制萃取 1 個因素，經由最大變異量法(Varimax Rotation)進行直交轉軸，計算出

變數之因素負荷量(Factor Loading)，Hair et al(1998)建議個別項目的因素負荷量最好在 0.5 以上，低於此值之題項則予以刪除(陳寬裕等人, 2010)。本研究試測問卷各構面信效度分析如下表 3-10、3-11：

表 3-10 試測問卷信度彙整表

研究變項	測量變數	遺漏檢定 (< 5%)	平均值	標準差 (>0.75)	偏態	修正的項目總相關 (> 0.3)	項目刪除時 Cronbach's α 值	信度 (> 0.7)
自我效能	se1	0%	6.00	1.21	1.57	0.740	0.921	0.929
	se2	0%	5.11	1.37	1.10	0.765	0.921	
	se3	0%	5.63	1.44	0.87	0.839	0.915	
	se4	0%	5.54	1.07	0.81	0.841	0.913	
	se5	2.9%	6.03	0.80	0.82	0.801	0.919	
	se6	0%	5.83	0.95	1.14	0.756	0.921	
	se7	0%	5.89	0.96	1.02	0.730	0.923	
	se8	0%	5.86	1.17	1.59	0.733	0.921	
情緒勞務負荷	ell1	0%	5.51	0.85	0.35	0.376	0.702	0.718
	ell2	0%	5.46	0.92	0.37	0.362	0.703	
	ell3	2.9%	4.38	1.41	0.02	0.444	0.682	
	ell4	0%	4.46	1.46	0.51	0.111	0.767	
	ell5	0%	4.03	1.71	0.08	0.648	0.618	
	ell6	0%	3.89	1.62	0.02	0.719	0.594	
	ell7	0%	5.37	1.03	0.14	0.449	0.685	
確認程度	con1	0%	4.80	0.96	0.01	0.873	0.962	0.965
	con2	0%	4.71	1.07	0.01	0.859	0.962	
	con3	0%	5.00	1.14	0.64	0.911	0.956	
	con4	0%	4.80	1.21	0.34	0.949	0.952	
	con5	0%	4.66	1.26	0.42	0.880	0.960	
	con6	0%	4.69	1.28	0.62	0.888	0.959	
知覺有用性	pu1	0%	4.71	1.30	0.29	0.793	0.911	0.923
	pu2	0%	5.17	1.12	0.49	0.841	0.898	
	pu3	0%	5.23	1.24	0.36	0.855	0.890	
	pu4	0%	5.03	1.36	0.02	0.816	0.904	

表 3-10(續) 試測問卷信度彙整表

研究變項	測量變數	遺漏檢定 (< 5%)	平均值	標準差 (>0.75)	修正的項目 偏態	修正的項目 總相關 (> 0.3)	項目刪除時 Cronbach's α 值	信度 (> 0.7)
滿意度	sa1	0%	5.03	1.42	0.44	0.890	0.976	0.978
	sa2	0%	4.89	1.37	0.37	0.934	0.973	
	sa3	0%	4.83	1.22	0.16	0.931	0.973	
	sa4	0%	4.63	1.26	0.35	0.949	0.972	
	sa5	0%	4.83	1.29	0.53	0.897	0.975	
	sa6	0%	4.66	1.28	0.46	0.919	0.974	
	sa7	0%	4.91	1.15	0.44	0.912	0.975	
持續使用 意圖	int1	0%	4.60	1.22	0.09	0.834	0.852	0.899
	int2	0%	4.31	1.25	0.55	0.841	0.848	
	int3	0%	4.29	1.32	0.32	0.846	0.844	
	int4	0%	5.26	1.50	1.63	0.621	0.936	

從表 3-10 中，可以發現題項 ell4 之修正的項目總相關得分為 0.111 小於 0.3，相關性偏低，未達標準。

表 3-11 試測問卷信效度彙整表

研究變項	測量變數	修正的項目 總相關 (> 0.3)	項目刪除時 Cronbach's α 值	主成分分析：萃取 固定因子 1 (> 0.3)	因素負荷量 (> 0.5)	刪除 否
自我 效能	se1	0.740	0.921	0.594	0.771	
	se2	0.765	0.921	0.635	0.797	
	se3	0.839	0.915	0.742	0.861	
	se4	0.841	0.913	0.741	0.861	
	se5	0.801	0.919	0.770	0.877	
	se6	0.756	0.921	0.721	0.849	
	se7	0.730	0.923	0.674	0.821	
	se8	0.733	0.921	0.698	0.836	

表 3-11(續) 試測問卷信效度彙整表

研究變項	測量變數	修正的項目總相關 (> 0.3)	項目刪除時 Cronbach's α 值	主成分分析：萃取固定因子 1 (> 0.3)	因素負荷量 (> 0.5)	刪除否
情緒勞務負荷	ell1	0.376	0.702	0.369	0.608	
	ell2	0.362	0.703	0.444	0.666	
	ell3	0.444	0.682	0.336	0.579	
	ell4	0.111	0.767	0.015	0.124	刪除
	ell5	0.648	0.618	0.549	0.741	
	ell6	0.719	0.594	0.707	0.841	
	ell7	0.449	0.685	0.433	0.658	
確認程度	con1	0.873	0.962	0.836	0.914	
	con2	0.859	0.962	0.819	0.905	
	con3	0.911	0.956	0.880	0.938	
	con4	0.949	0.952	0.934	0.967	
	con5	0.880	0.960	0.837	0.915	
	con6	0.888	0.959	0.846	0.920	
知覺有用性	pu1	0.793	0.911	0.779	0.883	
	pu2	0.841	0.898	0.837	0.915	
	pu3	0.855	0.890	0.854	0.924	
	pu4	0.816	0.904	0.803	0.896	
滿意度	sa1	0.890	0.976	0.843	0.918	
	sa2	0.934	0.973	0.904	0.951	
	sa3	0.931	0.973	0.901	0.949	
	sa4	0.949	0.972	0.929	0.964	
	sa5	0.897	0.975	0.857	0.926	
	sa6	0.919	0.974	0.889	0.943	
	sa7	0.912	0.975	0.876	0.936	
持續使用意圖	int1	0.834	0.852	0.852	0.923	
	int2	0.841	0.848	0.858	0.926	
	int3	0.846	0.844	0.857	0.926	
	int4	0.621	0.936	0.573	0.757	

從表 3-11 中可以發現題項 ell4 之主成分分析法萃取固定因子 1 的共同性為 0.015 小於 0.3，代表 ell4 題項與共同因素的關係較弱，且其因素負荷量為 0.124 小於 0.5，未達標準，所以刪除 ell4 題項。刪除 ell4 題項後各構面信效度分析結果如表 3-12：

表 3-12 刪題後試測問卷信效度彙整表

研究變項	測量變數	修正的項目總相關 (> 0.3)	項目刪除時 Cronbach's α 值	信度 (> 0.7)	主成分分析：萃取固定因子 1 (> 0.3)	因素負荷量 (> 0.5)
自我效能	se1	0.740	0.921	0.929	0.594	0.771
	se2	0.765	0.921		0.635	0.797
	se3	0.839	0.915		0.742	0.861
	se4	0.841	0.913		0.741	0.861
	se5	0.801	0.919		0.770	0.877
	se6	0.756	0.921		0.721	0.849
	se7	0.730	0.923		0.674	0.821
	se8	0.733	0.921		0.698	0.836
情緒勞務負荷	ell1	0.376	0.702	0.767	0.369	0.608
	ell2	0.362	0.703		0.444	0.666
	ell3	0.444	0.682		0.336	0.579
	ell5	0.648	0.618		0.549	0.741
	ell6	0.719	0.594		0.707	0.841
	ell7	0.449	0.685		0.433	0.658
	確認程度	con1	0.873		0.962	0.965
con2		0.859	0.962	0.819	0.905	
con3		0.911	0.956	0.880	0.938	
con4		0.949	0.952	0.934	0.967	
con5		0.880	0.960	0.837	0.915	
con6		0.888	0.959	0.846	0.920	

表 3-12(續) 刪題後試測問卷信效度彙整表

研究變項	測量變數	修正的項目總相關 (> 0.3)	項目刪除時 Cronbach's α 值	信度 (> 0.7)	主成分分析：萃取固定因子 1 (> 0.3)	因素負荷量 (> 0.5)
知覺有用性	pu1	0.793	0.911	0.923	0.779	0.883
	pu2	0.841	0.898		0.837	0.915
	pu3	0.855	0.890		0.854	0.924
	pu4	0.816	0.904		0.803	0.896
滿意度	sa1	0.890	0.976	0.978	0.843	0.918
	sa2	0.934	0.973		0.904	0.951
	sa3	0.931	0.973		0.901	0.949
	sa4	0.949	0.972		0.929	0.964
	sa5	0.897	0.975		0.857	0.926
	sa6	0.919	0.974		0.889	0.943
	sa7	0.912	0.975		0.876	0.936
持續使用意圖	int1	0.834	0.852	0.899	0.852	0.923
	int2	0.841	0.848		0.858	0.926
	int3	0.846	0.844		0.857	0.926
	int4	0.621	0.936		0.573	0.757

從表3-12中可以發現刪除題項ell4後，其他各變數信度 Cronbach's α 值皆大於0.7，表示具有良好信度；且其他各變數因素負荷量皆達0.5之標準，因此保留各問項，不再進行刪題。經過試測檢驗信度、效度之後，將不適合之題項做刪除，以成為本研究之正式問卷。

貳、研究樣本與資料蒐集

本研究主要目的在探討國小教師自我效能、情緒勞務負荷與持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之影響關係，選擇對象則是以嘉義縣國小現職教師作為研究樣本。

根據第二章相關文獻探討、歸納、整理後，擬定研究架構並設計相關的問卷量表。對選定之研究對象採用便利抽樣法，施以問卷調查。

本研究對象為嘉義縣國小現職教師，共發放問卷 310 份，回收 285 份，剔除填答不完全及未使用即時通訊軟體進行親師溝通之無效問卷共 95 份，最後有效問卷 190 份，有效回收率 66.67%。以李克特七點量表施測計分，由非常不同意、不同意、中立、同意、非常同意分別給予 1 至 7 分，得分越高表示符合程度越高。

表 3-13 正式問卷回收統計表

學校類型	學校位置	學校名稱	編制內 教師數	發放問 卷份數	回收問 卷份數	有效問 卷份數
一般地區	番路鄉	民和國小	24	20	17	15
一般地區	新港鄉	新港國小	55	50	45	39
一般地區	朴子市	大同國小	84	60	58	54
一般地區	六腳鄉	蒜頭國小	32	30	30	27
一般地區	太保市	太保國小	35	30	30	27
一般地區	太保市	安東國小	20	20	13	10
偏遠地區	鹿草鄉	鹿草國小	21	20	19	18
偏遠地區	東石鄉	東石國小	21	20	16	12
偏遠地區	東石鄉	下楫國小	10	10	10	9
偏遠地區	東石鄉	港墘國小	10	10	10	8
偏遠地區	東石鄉	網寮國小	10	10	10	9
偏遠地區	東石鄉	塭港國小	16	10	7	5
偏遠地區	朴子市	雙溪國小	10	10	10	10
偏遠地區	六腳鄉	更寮國小	11	10	10	9

第五節 資料分析方法與工具

本研究屬於量化研究，主要以問卷調查法為主，發放問卷讓嘉義縣國小現職教師填寫問卷，針對嘉義縣國小教師持續採用即時通訊軟體意圖進行調查。問卷回收後，檢視填答內容，刪除規則性填答、填答不完全及未使用即時通訊軟體進行親師溝通之無效問卷後，再將有效問卷進行編碼，以統計軟體SPSS19.0以及SmartPLS2.0進行資料分析與研究假設驗證，並剖析資料結果，以探討本研究所欲瞭解的問題。

資料分析的項目包括描述性統計分析及結構方程模型分析。以資料分析結果，驗證本研究之假設，茲將各項分析方式說明如下：

壹、描述性統計分析

針對不同受試者的不同背景變項資料，如性別、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、使用過哪些即時通訊軟體進行親師溝通、接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間、平均一天瀏覽即時通訊軟體訊息的次數、使用即時通訊軟體的工具和每天平均上網時間等，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、結構模型分析

本研究以SmartPLS2.0軟體進行結構模型分析，用以測量各構面之因果關係。李茂能(2008)指出：「Partial Least Square是SEM的另一種替代分析模式。PLS迴歸結合了主成份分析與多元迴歸分析的特色。」PLS能處理多個依變數與多個自變數，克服多變量共線性的問題，能處理干擾資料與遺失值，且同時處理反應性指標和形成性指

標，適合非常態性資料與小樣本，不受資料分配的限制(何雍慶、蔡青姿,2008；陳怡安,2012)。因此本研究採用SmartPLS2.0軟體進行結構方程模型分析，檢驗構面間彼此之因果關係。



第四章、資料分析

本研究對象為嘉義縣國小現職教師，目的在探討國小教師自我效能、情緒勞務負荷與持續採用即時通訊軟體進行親師溝通行為意圖之關係。

本研究從 2015 年 10 月 15 日至 2015 年 11 月 6 日進行問卷調查，共發放問卷 310 份，回收 285 份，回收率為 91.94%。在問卷篩選過程中，為了確認問卷是否有效，將規則性填答、未完全填答構面題項、問卷反向題填答結果未反向來進行篩選，篩選出無效問卷 33 份及未使用即時通訊軟體進行親師溝通之問卷 62 份予以刪除，最後剩餘有效問卷 190 份，有效回收率 66.67%。本研究將 190 份有效問卷以 SPSS19.0 進行描述性統計分析，再以 SmartPLS2.0 進行研究假說檢定。

本章共分成四節，第一節基本資料統計分析；第二節構面量表統計分析；第三節測量模型信效度分析；第四節驗證模型與假設。

第一節 基本資料統計分析

針對研究樣本之基本資料，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。基於研究分析需求，將基本資料重新進行分組，教育程度分成兩組〔分別為大學(含)以下及碩士(含)以上〕，學校所在地分成兩組（分別為一般地區及偏遠地區）。茲將分析結果整理如下：

一、性別

受測者性別分佈是女性多於男性。男性教師有 54 人，女性教師有 131

人，各分別占了 28.42%以及 68.95%(表 4-1)。

表 4-1 性別次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)
性別	男	54	28.42
	女	131	68.95
	未填答	5	2.63
	總數	190	100

二、年齡

受測者年齡的分佈以41-45歲最多，46-50歲次多，分別占了35.79 %及18.95 %；男性教師與女性教師以41-45歲所佔比例最高，56歲以上所佔比例最少，30歲以下所佔比例次少(表4-2)。近幾年，我國少子化現象越來越嚴重，各學校學生人數逐年降低，導致班級數減少，造成許多學校面臨教師超額現象，嘉義縣政府為了解決超額教師安置問題，近年並未舉辦新進教師甄試，再加上政府為鼓勵資深教師退休，推行五五專案，或許因此影響嘉義縣國小教師年齡分布狀況。

表 4-2 年齡次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
年齡	30 歲(含)以下	9	4.74	4	5
	31-35 歲	21	11.05	6	14
	36-40 歲	33	17.37	9	24
	41-45 歲	68	35.79	25	41
	46-50 歲	36	18.95	7	28
	51-55 歲	10	5.26	2	7
	56 歲(含)以上	1	0.53	1	0
	未填答	12	6.32		
	總數	190	100		

三、教學年資

受測者教學年資分佈以 21 年以上最多，16-20 年與 11-15 年次多，分別占了 26.84%、25.26% 以及 24.21%，資深教師比例占了七成以上；教學年資 10 年以下教師占了 15.79%(表 4-3)，表示年資少的教師比例占不到兩成；男性教師教學年資以 21 年以上所佔比例最高，女性教師教學年資以 21 年以上及 16-20 年所佔比例最高。這樣的分佈情形是否會對嘉義縣國小教育造成影響，值得更進一步研究。

表 4-3 教學年資次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
教學年資	5 年(含)以下	11	5.79	4	7
	6-10 年	19	10.00	5	14
	11-15 年	46	24.21	13	33
	16-20 年	48	25.26	11	34
	21 年以上	51	26.84	16	34
	未填答	15	7.89		
	總數	190	100		

四、職務

在職務方面，受測者擔任正式教師有171人，占總樣本數的90%，可能也受少子化現象與嘉義縣政府未辦理新進教師甄試影響。擔任級任導師有129人，占總樣本數的67.89%，擔任科任教師有60人，占31.58%。兼任行政職務之教師有71人，占37.37%，未兼任行政職務之教師有116人，占61.05%(表4-4)。男性教師擔任級任導師或科任教師比例差距不大，是否兼任行政職務的比例也差距不多。約有七成五女性教師擔任級任導師工作，不到三成女性教師擔任科任教師工作，約有將近七成女性教師未擔任行政職務，三成女性教師兼任行政職務工作。

表 4-4 擔任職務次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
職務類別	正式教師	171	90.00	49	117
	代理教師	17	8.95	4	13
	未填答	2	1.05		
	總數	190	100		
擔任職務	級任導師	129	67.89	28	98
	科任教師	60	31.58	26	32
	未填答	1	0.53		
	總數	190	100		
兼任行政工作	兼任行政職務	71	37.37	29	39
	未兼任行政職務	116	61.05	25	89
	未填答	3	1.58		
	總數	190	100		

五、教育程度

受測者教育程度，大學(含)以下與研究所以上比例為50.53%與48.95%(表4-5)，差距不大；男性教師與女性教師大學(含)以下與研究所以上的比例差距不大，顯示男性教師與女性教師進修研究所意願沒有很大的差異。

表 4-5 教育程度次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
教育程度	大學(含)以下	96	50.53	28	66
	研究所以上	93	48.95	26	65
	未填答	1	0.53		
	總數	190	100		

六、學校規模

在學校規模方面，服務學校屬於 6 班(含)以下之教師有 35 人，占 18.42%，7-12 班之教師有 40 人，占 21.05%，13-24 班之教師有 44 人，占 23.16%，25 班(含)以上之教師有 71 人，占 37.37%(表 4-6)。

表 4-6 服務學校規模次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
服務學校規模	6 班(含)以下	35	18.42	15	18
	7-12 班	40	21.05	13	25
	13-24 班	44	23.16	13	31
	25 班(含)以上	71	37.37	13	57
	總數	190	100		

七、學校所在地

在學區位置方面，服務於一般地區學校之教師有 145 人，占 76.32%，其中，男性教師有 36 人，女性教師有 107 人。服務於偏遠地區學校之教師有 45 人，占 23.68%，其中，男性教師有 18 人，女性教師有 24 人。(表 4-7)。

表 4-7 服務學校所在地次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
學校 所在地	一般地區	145	76.32	36	107
	偏遠地區	45	23.68	18	24
	總數	190	100		

八、使用即時通訊軟體進行親師溝通的情形

在使用即時通訊軟體進行親師溝通方面，受測者未使用 Line 有 9 人，使用 Line 有 181 人，各分別占了 4.74% 以及 95.26%，其中男教師有 48 人，女教師有 128 人使用 Line；未使用 WeChat 有 184 人，使用 WeChat 有 6 人，各分別占了 96.84% 以及 3.16%，其中男教師有 1 人，女教師有 5 人使用 Wechat；未使用 WhatApps 有 186 人，使用 WhatApps 有 4 人，各分別占了 97.89% 以及 2.11%，其中男教師有 2 人，女教師有 2 人使用 WhatApps；未使用 Skype 有 165 人，使用 Skype 有 25 人，各分別占了 86.84% 以及 13.16%，其中男教師有 9 人，女教師有 15 人使用 Skype；未使用 Facebook 有 83 人，使用 Facebook 有 107 人，各分別占了 43.68% 以及 56.32%，其中男教師有 37 人，女教師有 67 人使用 Facebook；未使用

其他軟體有 188 人，使用其他軟體有 2 人，各分別占了 98.95%以及 1.05%，其中，有 2 名女教師使用其他軟體(表 4-8)。由表 4-8 可發現，嘉義縣國小教師使用即時通訊軟體 LINE 的比例最高，其次是使用 Facebook 與 Skype。

表 4-8 使用即時通訊軟體次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
使用即時通訊軟體用於親師溝通情形	未使用 Line	9	4.74	6	3
	使用 Line	181	95.26	48	128
	未使用 WeChat	184	96.84	53	126
	使用 WeChat	6	3.16	1	5
	未使用 WhatApps	186	97.89	52	129
	使用 WhatApps	4	2.11	2	2
	未使用 Skype	165	86.84	45	116
	使用 Skype	25	13.16	9	15
	未使用 Facebook	83	43.68	17	64
	使用 Facebook	107	56.32	37	67
	未使用其它	188	98.95	54	129
	使用其它	2	1.05	0	2

九、接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間

在接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間方面，使用 1-2 年教師有 66 人，占了 34.74%，比例最高，其次是使用 1-6 個月有 58 人，占了 30.53%

(表 4-9)。

表 4-9 使用即時通訊軟體用於親師溝通的接觸時間次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
使用即時通訊軟體用於親師溝通的接觸時間	1-6 個月	58	30.53	16	40
	7-12 個月	28	14.74	5	22
	1-2 年	66	34.74	18	46
	2-3 年	23	12.11	7	16
	3 年以上	15	7.89	8	7
	總數	190	100		

十、平均一天瀏覽即時通訊軟體訊息的次數

在瀏覽即時通訊軟體訊息次數方面，一天瀏覽 6-10 次教師有 71 人，占了 37.37%，比例最高，其中男性教師有 18 人，女性教師有 51 人；其次是一天瀏覽 5 次(含)以下教師有 57 人，占了 30%，其中男性教師有 13 人，女性教師有 42 人(表 4-10)。

表 4-10 瀏覽即時通訊軟體訊息次數之次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
瀏覽即時通訊軟體訊息 次數	5 次(含)以下	57	30.00	13	42
	6-10 次	71	37.37	18	51
	11-15 次	30	15.79	9	21
	16-20 次	10	5.26	3	7
	21 次以上	21	11.05	11	9
	未填答	1	0.53		
	總數	190	100		

十一、使用即時通訊軟體的工具

在使用即時通訊軟體的工具方面，受測者未使用智慧型手機有 10 人，使用智慧型手機有 180 人，各分別占了 5.26% 以及 94.74%，其中，使用智慧型手機男教師有 50 人，女教師有 125 人；未使用平板電腦有 164 人，使用平板電腦有 26 人，各分別占了 86.32% 以及 13.68%，其中，使用平板電腦男教師有 2 人，女教師有 23 人使用平板電腦；未使用電腦有 91 人，使用電腦有 99 人，各分別占了 47.89% 以及 52.11%，其中，使用電腦男教師有 37 人，女教師有 59 人使用電腦；此 190 位受測者皆未使用其他工具操作即時通訊軟體(表 4-11)。

表 4-11 使用即時通訊軟體工具次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
使用即時 通訊軟體 的工具	未用智慧型手機	10	5.26	4	6
	使用智慧型手機	180	94.74	50	125
	未用平板電腦	164	86.32	52	108
	使用平板電腦	26	13.68	2	23
	未使用電腦	91	47.89	17	72
	使用電腦	99	52.11	37	59
	未使用其它工具	190	100	54	131
	使用其它工具	0	0	0	0

十二、每天平均上網時間

在每天平均上網時間方面，教師上網 1 小時以上未滿 2 小時有 82 人，占了 43.16%，比例最高，其中男教師有 25 人，女教師有 54 人；其次，教師上網未滿 1 小時有 43 人，占了 22.63%，其中男教師有 6 人，女教師有 35 人(表 4-12)。

表 4-12 每天平均上網時間次數分配表

變項	項目	次數	百分比(%)	男	女
每天平均 上網時間	未滿 1 小時	43	22.63	6	35
	1 小時以上未滿 2 小時	82	43.16	25	54
	2 小時以上未滿 3 小時	32	16.84	8	24
	3 小時以上未滿 4 小時	14	7.37	6	8
	4 小時以上	19	10.00	9	10
	總數	190	100		

第二節 構面量表統計分析

一、自我效能

自表 4-13 中可知，自我效能量表平均數為 5.879，各題項平均數則落在 5.309~6.126 之間，應可推斷教師自我效能的認知與感受評價甚為正向。自我效能量表偏態係數在 -1.783~-0.721 之間，峰度係數在 0.358~5.069 之間。

表4-13 自我效能量表統計量

構面	題項	平均數	標準差	偏態	峰度
自我效能 (SE) 5.879	1. 即使身邊沒有人幫助我，我也能操作它。	6.000	1.026	-1.492	3.160
	2. 即使我未曾操作過，我也能使用它。	5.309	1.175	-0.721	0.424
	3. 只要我有操作說明可供參考，我就能使用它。	5.795	1.021	-1.056	1.147
	4. 只要我曾經看過別人操作過，我就有信心去使用它。	5.674	1.098	-0.972	0.842
	5. 如果我遇到操作上的困難，有人可以詢問，我就能使用它。	6.074	0.851	-0.766	0.358
	6. 如果一開始有人幫助我上手，我就能使用它。	6.126	0.813	-0.893	0.916
	7. 如果我有充裕的時間可以學習，我就能使用它。	6.126	0.900	-1.354	2.809
	8. 如果我以前曾操作過類似的軟體，我就能使用它。	5.926	1.052	-1.783	5.069

二、情緒勞務負荷

自表 4-14 中可知，情緒勞務負荷量表平均數為 5.131，各題項平均數則落在 4.259~5.932 之間，應可以推斷教師對情緒勞務負荷的認知與感受甚高。情緒勞務負荷偏態係數在 -0.769~-0.123 之間，峰度係數落在 -0.563~1.313 之間。

表4-14 情緒勞務負荷量表統計量

構面	題項	平均數	標準差	偏態	峰度
情緒勞務 負荷 (ELL) 5.131	1. 我會表現出適當的方式與家長應對。	5.932	0.742	-0.753	1.313
	2. 與家長互動時，我會試著表現出好心情。	5.421	0.687	-0.123	0.517
	3. 與家長交流互動，好比在台上表演。	4.847	1.354	-0.365	-0.347
	4. 為了表現出應有的情緒，我會戴上一副“面具”。	4.584	1.252	-0.300	-0.563
	5. 與家長互動所表現出的情緒，和我內心的真實感受不同。	4.259	1.272	-0.154	-0.352
	6. 我會表現出適當的情緒與家長應對。	5.742	0.933	-0.769	0.262

三、確認程度

自表 4-15 中可知，確認程度量表平均數為 5.173，各題項平均數則落在 5.095~5.258 之間，應可以推斷教師對即時通訊軟體確認程度的感受甚高。偏態係數在 -0.891~ -0.410 之間，峰度係數在 -0.191~ 0.477 之間。

表4-15 確認程度量表統計量

構面	題項	平均數	標準差	偏態	峰度
確認程度 (CON) 5.173	1. 使用經驗，比原先預期的還要好。	5.100	1.111	-0.410	-0.165
	2. 即時通訊軟體所提供的服務與功能，比我原先預期的還要好。	5.195	1.098	-0.661	0.148
	3. 整體而言，使用即時通訊軟體符合我原先的期望。	5.258	1.080	-0.708	0.103
	4. 使用即時通訊軟體的經驗達到我的期望。	5.174	1.148	-0.663	0.017
	5. 使用即時通訊軟體滿足我親師溝通的需求。	5.095	1.205	-0.588	-0.191
	6. 即時通訊軟體大致上能應用於親師溝通。	5.216	1.169	-0.891	0.477

四、知覺有用性

自表 4-16 中可知，知覺有用性量表平均數為 5.421，各題項平均數則落在 5.258~ 5.542 之間，應可以推斷教師對使用即時通訊軟體於親師工作的表現評價甚為正向。知覺有用性偏態係數在-0.805~ -0.600 之間，峰度係數在-0.115~0.591 之間。

表4-16 知覺有用性量表統計量

構面	題項	平均數	標準差	偏態	峰度
知覺 有用性 (PU) 5.421	1. 我覺得即時通訊軟體能改善我在親師溝通的表現。	5.258	1.165	-0.801	0.591
	2. 我覺得使用即時通訊軟體能增加親師溝通的機會。	5.542	1.037	-0.603	0.076
	3. 我覺得使用即時通訊軟體能提高親師溝通的效率。	5.405	1.204	-0.805	0.230
	4. 整體而言，我覺得使用即時通訊軟體進行親師溝通是有用的。	5.479	1.125	-0.600	-0.115

五、滿意度

自表 4-17 中可知，滿意度量表平均數為 5.141，各題項平均數則落在 4.958~5.286 之間，應可以推斷教師對使用即時通訊軟體於親師工作的滿意度甚高。滿意度量表偏態係數在 -0.776~ -0.307 之間，峰度係數在 -0.589~ 0.141 之間。

表4-17 滿意度量表統計量

構面	題項	平均數	標準差	偏態	峰度
滿意度 (SA) 5.141	1. 使用過即時通訊軟體後，整體上我喜歡使用即時通訊軟體。	5.284	1.214	-0.776	0.141
	2. 我很滿意使用即時通訊軟體的決定。	5.148	1.263	-0.603	-0.220
	3. 使用即時通訊軟體是明智的選擇。	5.058	1.218	-0.396	-0.501
	4. 使用即時通訊軟體是讓我快樂的決定。	4.958	1.221	-0.307	-0.576
	5. 使用即時通訊軟體的經驗令我滿意。	5.168	1.192	-0.463	-0.380
	6. 使用即時通訊軟體是正確的決定。	5.084	1.214	-0.342	-0.589
	7. 整體而言，我對使用即時通訊軟體之後的感受是滿意的	5.286	1.161	-0.535	-0.219

六、持續採用即時通訊軟體意圖

自表 4-18 中可知，持續採用即時通訊軟體意圖量表平均數為 4.957，各題項平均數則落在 4.737~ 5.195 之間，應可以推斷教師對持續採用即時通訊軟體於親師工作的意圖甚高。持續採用意圖偏態係數在 -0.577~ 0.032 之間，峰度係數在 -0.660~ 0.053 之間。

表4-18 持續採用即時通訊軟體意圖量表統計量

構面	題項	平均數	標準差	偏態	峰度
持續採用 意圖 (INT) 4.957	1. 我傾向繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	5.195	1.243	-0.577	-0.332
	2. 即使有其他的方式供我選擇，我仍然會繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	4.947	1.304	-0.307	-0.643
	3. 我會鼓勵或推薦其他老師使用即時通訊軟體進行親師溝通。	4.737	1.299	0.032	-0.660
	4. 如果可以的話，未來我不想再繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	4.947	1.352	-0.527	0.053

第三節 測量模型信效度分析

壹、信度與效度

信度分析可以量測量表的穩定性與一致性(黃俊英, 1999); 學者 Kerlinger(1999)也認為信度可以衡量出量表的可靠度、一致性及穩定性(陳寬裕等人, 2010)。信度可說是一種衡量量表可靠程度的指標。測量信度的方法有很多種, 在 Likert 量表中最常使用的方法是 Cronbach's α 係數。當 Cronbach's α 值越大, 代表問卷中的題項越能反應出相同的特質, 這也表示各題項間的相關性越大, 亦即表示信度越高。Cronbach's α 值在操作上最好大於 0.7(吳統雄, 1985)。

周家慧(2006)指出: 「量表信度是利用組合信度 (Composite Reliability, CR) 及 Cronbach's α 值衡量量表的一致性。」如果 CR 值愈高, 表示各測量變項愈能測出該潛在變項。潛在變項的組合信度是所有觀察變項之信度組合, 關於組合信度值, 依據 Fornell (1982)

的建議值為 0.6 以上。若潛在變項組合信度愈高，則表示觀察變項愈能測出該潛在變項(陳怡安,2012)。

效度就是正確性，也就是測量工具確實可以測出想要測量特質之程度。效度分析是在衡量問卷題項是否符合構面的相關性，效度愈高則代表題項與構面間的關聯性愈高。一般研究中，最常使用「內容效度」與「建構效度」來檢視該量表效度。

內容效度是指測量工具能涵蓋主題的程度，此程度可從量表內容的代表性或取樣的適切性來加以評估。建構效度是指測量工具的內容，即各問項內容是否能夠測量到理論上構面的程度。

建構效度包含收斂效度與區別效度。收斂效度主要測試以一個構面發展出的多題問項，最後是否會收斂在一個因素中，也可說是同個構面不同題目間的相關性要高；區別效度則在判斷某一問項可以與其他構面之問項區別的程度，也就是不同構面不同題目間的相關性要低(陳寬裕等人, 2010)。進行因素分析時，若各構面的衡量題項都能收斂在同一個共同因素之下，而且各題項因素負荷量之值都能在 0.5 以上，可解釋的總變異量達 50% 以上時，則表示量表的收斂效度較高。周家慧(2006)指出：「區別效度以平均萃取變異 (Average Variance Extracted, AVE) 來衡量。平均萃取變異顯示潛伏變項之各測量變項對該潛伏變項之變異解釋力，其值須大於 0.5(Bagozzi & Yi, 1988; Fornell & Larcker, 1981)。」

貳、本研究各構面信效度分析

研究構面量表利用 SPSS19.0 與 SmartPLS2.0 統計軟體進行信效度分析，茲將各構面量表信效度分析結果整理，如表 4-19 所示：

表4-19 研究構面信效度分析表

構面名稱	問項	Crobanch's α 值	組合信度 CR 值	因素負 荷量	t 值	AVE
自我效能 (SE)	se1	0.933	0.945	0.821	36.939***	0.681
	se2			0.742	27.071***	
	se3			0.859	53.906***	
	se 4			0.831	32.890***	
	se 5			0.865	47.241***	
	se 6			0.842	38.649***	
	se 7			0.819	23.006***	
	se 8			0.820	17.508***	
情緒勞務 負荷 (ELL)	ell 1	0.785	0.812	0.810	28.787***	0.465
	ell 2			0.942	34.809***	
	ell 3			0.687	14.333***	
	ell 4			0.369	3.648***	
	ell 5			0.121	1.108	
	ell 6			0.790	24.219***	
確認程度 (CON)	con 1	0.959	0.967	0.866	46.092***	0.830
	con 2			0.913	60.458***	
	con 3			0.934	91.300***	
	con 4			0.948	133.668***	
	con 5			0.919	102.520***	
	con 6			0.884	50.139***	
知覺 有用性 (PU)	pu 1	0.941	0.958	0.902	84.846***	0.849
	pu 2			0.923	78.728***	
	pu 3			0.920	68.004***	
	pu 4			0.941	125.420***	

註：* 表p<0.05、** 表p<0.01、*** 表p<0.001

表4-19(續) 研究構面信效度分析表

構面名稱	問項	Cronbach's α 值	組合信度 CR 值	因素負荷量	t 值	AVE
滿意度 (SA)	sa 1	0.968	0.973	0.911	72.992 ^{***}	0.839
	sa 2			0.892	35.983 ^{***}	
	sa 3			0.946	140.140 ^{***}	
	sa 4			0.929	94.651 ^{***}	
	sa 5			0.942	115.607 ^{***}	
	sa 6			0.943	101.128 ^{***}	
	sa 7			0.845	17.354 ^{***}	
持續採用 意圖 (INT)	int 1	0.928	0.949	0.945	163.836 ^{***}	0.823
	int 2			0.932	98.819 ^{***}	
	int 3			0.910	71.549 ^{***}	
	int 4			0.839	39.161 ^{***}	

註：* 表 $p < 0.05$ 、** 表 $p < 0.01$ 、*** 表 $p < 0.001$

從表4-19中可以發現，自我效能的信度Cronbach's α 值為0.933與潛在變項組成信度CR值為0.945、情緒勞務負荷的Cronbach's α 值為0.785與CR值為0.812、確認程度的Cronbach's α 值為0.959與CR值為0.967、知覺有用性的Cronbach's α 值為0.941與CR值為0.958、滿意度的Cronbach's α 值為0.968與CR值為0.973、持續採用意圖的Cronbach's α 值為0.928與CR值為0.949，各構面問項的Cronbach's α 值與CR值均達到大於0.7的標準，顯示本研究各個構面問項具有良好穩定度及內部一致性，可見本研究問卷具有良好的信度。

從表4-19中來看，在收斂效度之個別項目的因素負荷量部分，情緒勞務負荷 ell4 題項因素負荷量為 0.369，ell5 題項因素負荷量為 0.121，其於題項都大於 0.5 以上；在 t 值顯著性部分，情緒勞務負荷 ell5 題項 t 值為 1.108，其於題項都大於 3.29 以上；在平均變異萃取部

分，情緒勞務負荷構面的 AVE 值為 0.465，其餘構面 AVE 值都大於 0.5 以上，因此刪除 ell5 題項，以符合收斂效度標準。刪除 ell5 題項後，茲將情緒勞務負荷信效度分析整理如下表 4-20：

表4-20 刪除ell5後情緒勞務負荷信效度分析表

構面名稱	問項	Crobanch's α 值	組合信度 CR 值	因素負荷量	t 值	AVE
情緒勞務 負荷 (ELL)	ell 1	0.806	0.858	0.802	27.670 ^{***}	0.562
	ell 2			0.952	58.481 ^{***}	
	ell 3			0.694	16.176 ^{***}	
	ell 4			0.399	5.140 ^{***}	
	ell 6			0.786	25.497 ^{***}	

從表 4-20 中來看，在收斂效度之個別項目的因素負荷量部分，情緒勞務負荷 ell4 題項的因素負荷量為 0.399，低於 0.5 標準值，因此刪除 ell4 題項，以符合收斂效度標準。刪除 ell4 題項後，茲將情緒勞務負荷信效度分析整理如下表 4-21：

表4-21 刪除ell4後情緒勞務負荷信效度分析表

構面名稱	問項	Crobanch's α 值	組合信度 CR 值	因素負荷量	t 值	AVE
情緒勞務 負荷 (ELL)	ell 1	0.826	0.886	0.807	33.142 ^{***}	0.662
	ell 2			0.948	84.740 ^{***}	
	ell 3			0.691	17.222 ^{***}	
	ell 6			0.788	23.949 ^{***}	

區別效度也是由平均變異萃取來檢測，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。在表 4-22 區別效度分析表中，對角線部分是構面 AVE 值開根號，非對角線部分是各構面間的相關係數，其結果顯示各構面 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。綜合以上分析，本研究同時具備收斂效度與區別效度，因此本研究之構面具有良好的建構效度。

表 4-22 研究構面區別效度分析表

潛在變項	SE	ELL	CON	PU	SA	INT
SE	0.826					
ELL	0.541	0.814				
CON	0.409	0.500	0.911			
PU	0.385	0.445	0.755	0.922		
SA	0.367	0.419	0.771	0.650	0.916	
INT	0.371	0.370	0.785	0.739	0.804	0.907

第四節 驗證模型與假設

本研究因果分析以 Smart PLS2.0 作為研究結構模型的分析工具。在 SmartPLS 2.0 中提供 PLS Algorithm(PLS 演算法)、FIMIX-PLS、Bootstrapping(重複抽樣估算法)、Blindfolding 四種演算法，一般最常用到的是 PLS Algorithm 和 Bootstrapping (蕭文龍, 2013)。本研究採用 PLS Algorithm 演算法及 Bootstrapping 演算法進行分析。

本研究假設方向性十分清楚，因此採用單尾 t 檢定，當 t 值 > 1.645，表示已達到 p 值 < 0.05 的顯著水準，會以 * 表示；當 t 值 > 2.326，表示已達到 p 值 < 0.01 的顯著水準，會以 ** 表示；當 t 值 > 3.090，表示已達到 p 值 <

0.001 的顯著水準，會以^{***}表示。

在進行驗證結構模型分析時，將呈現三個部分：路徑係數(Path Coefficients)及路徑係數的顯著水準(Significance of Path Coefficients)、總效果(Total Effects)和 R-Square 解釋力。因此在本研究中，進行 Bootstrapping 重複抽樣估算法及 PLS Algorithm 演算法，取得 t 值、信效度、路徑係數和 R-Square 解釋力，來檢驗模型的顯著性與預測力。

本研究的 Smart PLS 模型驗證結果如圖 4-1 所示，直線上的數字分別代表路徑係數 (β) 和 t 值 (括弧內者)。路徑係數顯示出自變項對依變項的影響程度，t 值 > 1.645 ($p < 0.05$) 代表構面間因果關係呈現顯著水準。從圖 4-1 當中可以觀察分析結果顯示，「自我效能」、「情緒勞務負荷」、「確認程度」、「知覺有用性」、「滿意度」對「持續使用意願」的整體解釋力 R^2 達到百分之 73.1，具有相當高的被解釋度。

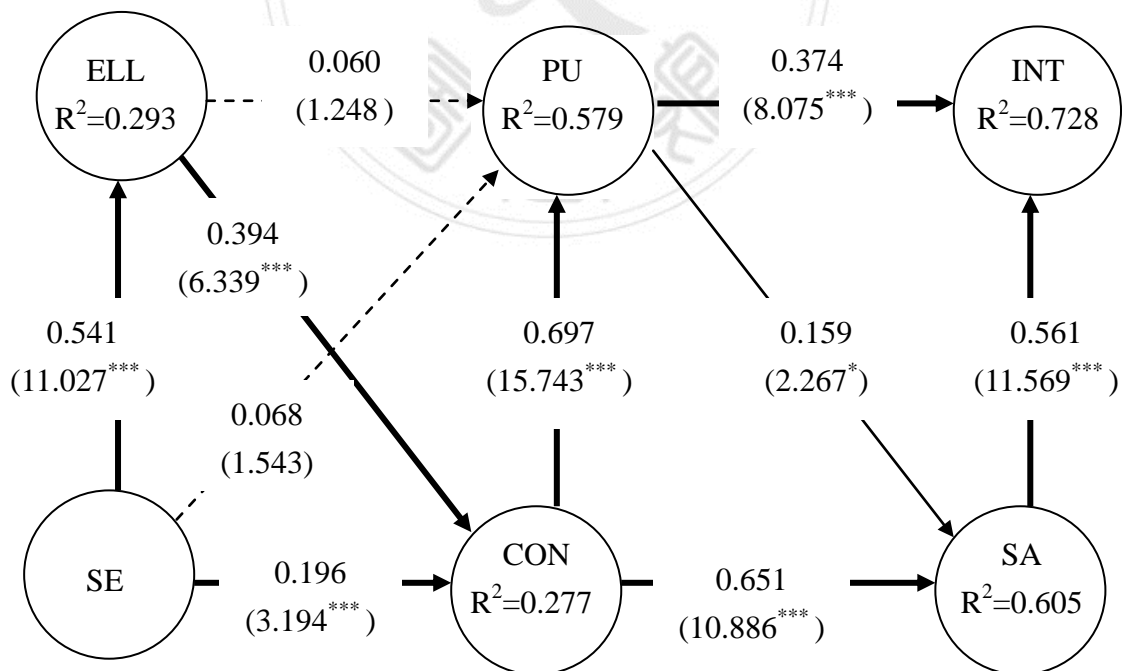


圖 4-1 結構模式路徑分析圖

$p < 0.001$ ——— ; $p < 0.01$ ——— ; $p < 0.05$ ———

表 4-23 假設檢定路徑係數表

路徑	假設檢定	路徑係數估計值(β)	t-value	檢定結果
SE→ELL	H1	0.541	11.027 ^{***}	支持
SE→PU	H2	0.068	1.543	不支持
SE→CON	H3	0.196	3.194 ^{***}	支持
ELL→PU	H4	0.060	1.248	不支持
ELL→CON	H5	0.394	6.339 ^{***}	支持
CON→PU	H6	0.697	15.743 ^{***}	支持
CON→SA	H7	0.651	10.886 ^{***}	支持
PU→SA	H8	0.159	2.267 [*]	支持
PU→INT	H9	0.374	8.075 ^{***}	支持
SA→INT	H10	0.561	11.569 ^{***}	支持

*表 $t > 1.645$ ， $p < 0.05$ ；**表 $t > 2.326$ ， $p < 0.01$ ；***表 $t > 3.090$ ， $p < 0.001$ 。

研究結果如圖 4-1、表 4-24 顯示：

(一)H1 使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「情緒勞務負荷」，分析結果顯示 $\beta = 0.541$ ， $t = 11.027$ 符合 $t > 3.090$ ，達到 $p < 0.001$ 的顯著水準，表示自我效能對情緒勞務負荷有正向顯著影響，其結果支持 H1 假設成立，此與顏大凱(2008)及王智杰(2013)等的研究結果相同，證實使用即時通訊軟體的國小教師自我效能愈高，其情緒勞務負荷愈高。

(二)H2 使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其使用「知覺有用性」，分析結果顯示 $\beta = 0.068$ ， $t = 1.543$ 不符合 $t > 1.645$ ，未達到 $p < 0.05$

顯著水準，表示自我效能對知覺有用性的影響並未達到顯著水準，其結果不支持 H2 假設，此與 Hong et al.(2001)、林益民等人(2003)、劉欣怡等人(2009)及陳怡安(2012)的研究結果相同。此一結果可能是因為國小教師對即時通訊軟體使用之自我效能較高者，對於即時通訊軟體使用上的限制更為了解，因此對即時通訊軟體進行親師溝通使用成效有所質疑。

(三)H3 使用即時通訊軟體教師「自我效能」正向影響其「確認程度」，分析結果顯示 $\beta=0.196$ ， $t=3.194$ 符合 $t>3.090$ ，達到 $p<0.001$ 顯著水準，表示自我效能對確認程度有正向顯著影響，其結果支持 H3 假設成立，此與周斯畏、陳碧玉(2009)及吳淑卿(2014)研究結果相同，證實國小教師自我效能愈高，愈能確認其對即時通訊軟體的期望與績效之間的一致性。

(四)H4 使用即時通訊軟體教師「情緒勞務負荷」正向影響其「知覺有用性」，分析結果顯示 $\beta=0.060$ ， $t=1.248$ 不符合 $t>1.645$ ，未達到 $p<0.05$ 的顯著水準，表示情緒勞務負荷對知覺有用性並未達到顯著水準，其結果不支持 H4 假設成立。本研究推論國小教師情緒勞務負荷越高，越能知覺到使用即時通訊軟體處理親師溝通工作的成效，然而或許由於即時通訊軟體的使用不受時空限制，卻也可能造成教師無時無刻必須處理家長與學生需求的負擔(吳麗君,2015)，因而降低了教師對即時通訊軟體的知覺有用性。

(五)H5 使用即時通訊軟體教師「情緒勞務負荷」正向影響其「確認程度」，

分析結果顯示 $\beta=0.394$ ， $t=6.339$ 符合 $t>3.090$ ，達到 $p<0.001$ 的顯著水準，表示情緒勞務負荷對確認程度有正向顯著影響，其結果支持 H5 假設成立，證實國小教師使用即時通訊軟體進行親師溝通的情緒勞務負荷越高，其確認程度也越高。

(六)H6 使用即時通訊軟體教師「確認程度」正向影響其「知覺有用性」，分析結果顯示 $\beta=0.697$ ， $t=15.743$ 符合 $t>3.090$ ，達到 $p<0.001$ 的顯著水準，表示確認程度對知覺有用性有正向顯著影響，其結果支持 H6 假設成立，此與 Bhattacharjee(2001a;2001b.)、楊豐兆與楊勝傑(2011)、洪唯軒(2013)、簡苡其(2013)所提出的結論相符，證實國小教師使用即時通訊軟體進行親師溝通一段時間後的確認程度越高，知覺即時通訊軟體的成效也越高。

(七)H7 使用即時通訊軟體教師「確認程度」正向影響其「滿意度」，分析結果顯示 $\beta=0.651$ ， $t=10.886$ 符合 $t>3.090$ ，達到 $p<0.001$ 的顯著水準，表示確認程度對滿意度有正向顯著影響，其結果支持 H7 假設成立，此與 Bhattacharjee(2001a;2001b.)所提出的結論相符，證實當國小教師在使用即時通訊軟體進行親師溝通的確認程度越高，對即時通訊軟體的滿意度也越高。

(八)H8 使用即時通訊軟體教師「知覺有用性」正向影響其「滿意度」，分析結果顯示 $\beta=0.159$ ， $t=2.267$ 符合 $t>1.645$ ，達到 $p<0.05$ 的顯著水準，表示知覺有用性對滿意度有正向顯著影響，其結果支持 H8 假設成立，此與 Bhattacharjee(2001a;2001b.) 的研究結論相符，證實國小

教師在使用即時通訊軟體進行親師溝通一段時間後，知覺即時通訊軟體的績效越高，則對即時通訊軟體的滿意度也越高。

(九)H9 使用即時通訊軟體教師「知覺有用性」正向影響其「持續使用意圖」，分析結果顯示 $\beta = 0.374$ ， $t=8.075$ 符合 $t > 3.090$ ，達到 $p < 0.001$ 的顯著水準，表示知覺有用性對持續使用意願有正向顯著影響，其結果支持 H9 假設成立，此與 Davis (1989)、Bhattacharjee(2001a;2001b.) 所提出的結論相符，證實國小教師在使用即時通訊軟體進行親師溝通一段時間後，感知到即時通訊軟體的績效越高，越會持續採用即時通訊軟體進行親師溝通。

(十)H10 使用即時通訊軟體教師「滿意度」正向影響其「持續使用意圖」，分析結果顯示 $\beta = 0.561$ ， $t=11.569$ 符合 $t > 3.090$ ，達到 $p < 0.001$ 的顯著水準，表示滿意度對持續使用意圖有正向顯著影響，其結果支持 H10 假設成立，此與 Oliver (1980)、Bhattacharjee(2001a;2001b.) 所提出的研究相符，證實國小教師在使用即時通訊軟體進行親師溝通一段時間後，對即時通訊軟體的滿意度越高，越會持續採用即時通訊軟體進行親師溝通。

第五章、結論與建議

在教育改革與科技化的大環境下，教師面對以學童為主體的教育政策及時代潮流，更需透過各種管道，積極與家長溝通，建立親師夥伴關係，以幫助學童成長。本研究以 IS 持續使用模式來探究國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖，經過研究驗證後，表示本研究所建構之模式能有效解釋教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。本章針對研究結果作一總結，提出實務意涵、研究限制及未來研究之建議，作為後續研究者與教師使用即時通訊軟體進行親師溝通之參考。

本章總共分成四節，第一節研究結果，第二節學術貢獻與實務意涵，第三節研究限制，第四節未來研究之建議。

第一節 研究結果

本研究目的在於探討嘉義縣國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通的行為意圖，以 Bhattacharjee(2001a; 2001b.)提出的「IS 持續使用模式」為理論基礎，建構一套適用於持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之研究模型。其中「IS 持續使用模式」之「確認程度」、「知覺有用性」、「滿意度」等變項對「持續採用即時通訊軟體意圖」的影響，經研究實證結果如下：

- 一、使用即時通訊軟體國小教師確認程度正向顯著影響其知覺有用性，表示國小教師對即時通訊軟體進行親師溝通的期望與績效確認程度越高，則越能知覺使用即時通訊軟體進行親師溝通

的成效。

- 二、使用即時通訊軟體國小教師確認程度正向影響其滿意度，表示國小教師對即時通訊軟體進行親師溝通的期望與績效確認程度愈高，其滿意度也愈高。
- 三、使用即時通訊軟體國小教師知覺有用性正向影響其滿意度，表示國小教師知覺使用即時通訊軟體進行親師溝通的成效愈高，其滿意度也愈高。
- 四、使用即時通訊軟體國小教師知覺有用性正向影響其持續使用意圖，表示國小教師知覺使用即時通訊軟體進行親師溝通的成效愈高，其持續使用意圖也愈高。
- 五、使用即時通訊軟體國小教師滿意度正向影響其持續使用意圖，表示國小教師使用即時通訊軟體進行親師溝通的滿意度愈高，其持續使用意圖也愈高。

其次，本研究也結合自我效能與情緒勞務負荷，探討國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。經研究實證結果如下：

- 一、使用即時通訊軟體國小教師自我效能正向顯著影響其情緒勞務負荷，表示國小教師自我效能愈高，對自我要求高，會自我管理情緒，愈能知覺情緒勞務負荷。
- 二、使用即時通訊軟體國小教師自我效能對其知覺有用性無顯著影響，表示本研究尚未有足夠證據支持國小教師自我效能對於使用即時通訊軟體進行親師溝通成效有正向影響關係。
- 三、使用即時通訊軟體國小教師自我效能正向顯著影響其確認程

度，表示國小教師自我效能愈高，愈會使用即時通訊軟體進行親師溝通，也愈能確認即時通訊軟體的期望與績效間的一致性。

- 四、使用即時通訊軟體國小教師情緒勞務負荷對其知覺有用性無顯著影響，表示本研究尚未有足夠證據支持國小教師情緒勞務負荷對使用即時通訊軟體進行親師溝通成效有正向影響關係。
- 五、使用即時通訊軟體國小教師情緒勞務負荷正向顯著影響其確認程度，表示在操作即時通訊軟體於親師溝通時，國小教師情緒勞務負荷愈高，愈能確認即時通訊軟體期望與績效之間的一致性。

本研究以 IS 持續使用模式觀點，結合自我效能與情緒勞務負荷，建構一套預測國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖之模型。由研究結果顯示，國小教師自我效能正向顯著影響情緒勞務負荷與確認程度，國小教師情緒勞務負荷正向顯著影響確認程度，繼而影響知覺有用性、滿意度及持續採用意圖。整體模型之解釋力為 72.8%，由此可知，本研究所提出之模型能夠有效的預測與解釋國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。

第二節 學術貢獻與實務意涵

親師溝通一直在教育現場中扮演著重要的角色，在科技日新月異的環境下，教師使用即時通訊軟體進行親師溝通的現象越來越普遍。然而，

是什麼原因促使教師有意願持續採用即時通訊軟體進行親師溝通，是一個值得去探究的問題。

壹、本研究結果在學術上的貢獻：

- 一、過去學者以 IS 持續使用模式來解釋各項資訊系統情境下使用者持續採用之行為，而在使用即時通訊軟體情境中，探究國小教師持續採用行為方面之文獻不多。本研究以 IS 持續使用模式為理論基礎所建構之國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖模型，能夠有效的預測與解釋國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意圖。
- 二、本研究嘗試將「自我效能」結合 IS 持續使用模式，以探究自我效能對國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖之影響；本研究實證結果指出，自我效能對情緒勞務負荷與確認程度具有正向顯著影響。
- 三、本研究嘗試將「情緒勞務負荷」結合 IS 持續使用模式，以探究情緒勞務負荷對國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖之影響；本研究實證結果指出，情緒勞務負荷對確認程度具有正向顯著影響。

貳、本研究結果在實務上的意涵：

本研究結果指出，自我效能對情緒勞務負荷與確認程度具有正向顯著影響，情緒勞務負荷對確認程度具有正向顯著影響，確認程度對知覺有用性與滿意度具有正向顯著影響，知覺有用性對滿意度與持續使用意圖具有正向顯著影響，滿意度對持續使用意圖具有正向顯著影響。此外，

在研究結果中也發現，教師對運用即時通訊軟體進行親師溝通抱持正向的態度，以即時通訊軟體來進行親師溝通是有效的方式，此點可做為尚未運用即時通訊軟體進行親師溝通之教師們參考。

教育行政單位若想成功推行即時通訊軟體進行親師溝通，可以辦理教師資訊增能研習或使用即時通訊軟體於親師溝通經驗分享活動，鼓勵教師學習新科技，吸取使用即時通訊軟體於親師溝通的成功經驗，提升教師自我效能，相信教師將能持續使用即時通訊軟體進行親師溝通。

國小教師屬於情緒勞務負荷者，常需要管理自我情緒，教育行政單位或學校應開設情緒管理相關課程，鼓勵教師參加，認識自我情緒，培養良好的情緒管理能力，相信教師將能掌控情緒迎接每天的挑戰。

第三節 研究限制

本研究受限於空間與時間等因素之影響，研究結果仍有些限制與不足之處，茲說明如下：

- 一、在收集資料的過程中，本研究採用便利抽樣方式，抽樣調查對象為嘉義縣國小現職教師，有其地域上的特殊性。此研究樣本對象之代表性可能會造成偏誤，亦有可能造成本研究在推論上的限制。
- 二、本研究僅就國小教師之自我效能、情緒勞務負荷對其持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意願進行研究，未能涵蓋所有可能影響教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意願之因素，所以在推論上有其限制。

第四節 未來研究之建議

本研究對於未來可行之研究議題與方向，提出下列之建議，以供後續研究者參考之用，分別說明如下：

- 一、為擴充研究模型之推論範圍，建議針對全國學校之教師進行問卷調查，提高研究之樣本數，以利於分析比較。
- 二、本研究主要是以國小教師為研究對象進行問卷調查，後續可擴及家長，加入質性訪談進行探究，將更能完整解釋運用即時通訊軟體於親師溝通之現象。
- 三、本研究結果顯示，IS 持續使用模式對國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通之意願有正向顯著影響，建議後續研究者仍可加入其他影響變數進行探討，以使此理論有更佳的預測能力，將更具有研究價值。

參 考 文 獻

一、中文部份

1. 王智杰(2013)，臺東縣國民中學校長轉型領導、教師自我效能與教師情緒勞務負荷關係之研究，國立臺東大學教育研究所學位論文。
2. 王淑靜(2014)，教師使用即時通軟體建立親師溝通平臺之研究-以 Line 為例，元智大學管理碩士在職專班學位論文。
3. 王雅慧(2014)，國小教師資訊素養、教學效能與教師情緒勞務負荷關係之研究，國立臺東大學教育學系碩士學位論文。
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. 伍鴻麟(2002)，桃園縣國小家長參與學校教育及親師互動情形之研究，國立臺北教育大學國民教育研究所學位論文。
6. 朱珊妮(2002)，一個幼稚園班級中親師溝通的探討，國立新竹師範學院幼兒教育研究所碩士論文。
7. 江欣虹(2012)，國民小學教師工作特性與情緒勞務負荷之研究_以彰化縣為例，國立彰化師範大學商業教育學系碩士學位論文。
8. 行政院、教育改革審議委員會(1996)，教育改革總諮議報告書：行政院教育改革審議委員會。
9. 何祥如、蔡佳燕(2010)，跨文化親師溝通與聯結活動之探究，國際文化研究：真理大學通識教育學報，6(2)，75-105。
10. 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節角色，中華管理評論國際學報，12 (2)，250-265。

11. 余建賢(2014)，影響國小教師使用智慧型手機行為意圖之研究-以高雄市為例，樹德科技大學資訊管理系碩士班學位論文。
12. 吳宗立(2002)，親師溝通的障礙與突破，社會發展學系期刊論文，台灣教育，616，48-54。
13. 吳淑文(2014)，幼兒園教師與家長運用即時通訊軟體進行溝通經驗之探討，國立嘉義大學幼兒教育學系研究所學位論文。
14. 吳淑卿(2014)，以期望確認理論探討網路自我效能、功能價值與持續使用意圖之相關研究-以國稅資訊系統為例，國立臺灣師範大學工業教育學系碩士班學位論文。
15. 吳清山、林天祐(2005)，情緒勞務，教育資料與研究，65，136。
16. 吳統雄(1985)，態度與行為研究的信度與效度:理論,應用,反省，民意學術專刊，夏季號，25-53。
17. 吳錦毅(2007)，離島地區國中教師接受創新程度、資訊素養、電腦焦慮與電腦自我效能之相關研究，國立臺東大學教育學系碩士論文。
18. 吳麗君(2015)，請問你用哪一個 line 溝通親師—暎/徠/賴/籟/瀨/癩，臺灣教育評論月刊，4（5），200-201。
19. 呂麗儀（2009），電腦自我效能與網路自我效能對資管系學生學習成效與工作選擇意圖之影響，明新科技大學資訊管理研究所學位論文。
20. 李育亭(2007)，教師知覺學校組織氣氛與情緒勞務負荷之關聯性研究-以臺北縣高職教師為例，國立臺灣科技大學技術與職業教育研究所碩士論文。

21. 李宏敏(2013), 國小教師透過 Facebook 進行親師互動之意願探討—以嘉義縣國小為例, 南華大學資訊管理學系碩士論文。
22. 李彥君(2002), 國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之研究, 國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
23. 李茂能(2008), SEM適配度指標的潛藏問題: 最佳模式難求, 測驗統計年刊, 16(2), 17-30。
24. 李錫津(1997), 有溝不一定會通? 親師溝通的理論與實務: 班級經營。
25. 沈美珠(2007), 影響 e-learning 持續使用意願因素之研究: 以台電公司興達發電廠為例, 國立中正大學資訊管理系碩士論文。
26. 沈雯(2001), 國小教師電腦自我效能與電腦焦慮之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所學位論文。
27. 周家慧(2006), 以DeLone and McLean模式探討入口網站成功之影響因素, 資訊管理展望, 8(1), 109-131。
28. 周崇儒(1999), 如何建立良好的親師溝通: 教育實習輔導季刊。
29. 周淑惠(1998), 親師合作之個案研究---以北市某國小五年甲班為例, 國立臺北教育大學國民教育研究所學位論文。
30. 周斯畏、陳碧玉(2009), 個人持續使用企業資源規劃系統 (ERP) 意願之探討-以社會認知理論, 期望確認理論為基礎, 資訊管理學報, 16(1), 79-108。
31. 林侑民(2006), 企業員工 MSN 自我效能影響即時通訊使用行為與溝通滿意之研究, 國立臺灣科技大學企業管理系碩士論文。
32. 林益民與余泰魁(2003), 線上學習行為傾向模式建構與實證, 資訊管

- 理學報，10(1)，205-232。
33. 林淑子(2010)，自我效能、數位學習網路平台品質與使用者滿意度關係之研究，東華大學企業管理學系碩士論文。
 34. 邱美容(2015)，探討以行動通訊軟體對親師溝通之影響-以 LINE 為例，大葉大學資訊管理學系碩士班論文。
 35. 邱雅慧(2015)，幼兒園家長使用即時通訊軟體 Line 進行親師溝通之研究，康寧大學資訊傳播研究所學位論文。
 36. 洪唯軒(2013)，消費者持續使用行動即時通訊軟體之研究，暨南大學資訊管理學系學位論文。
 37. 胡珍瑜 (2006) ，一位幼教師親師溝通觀點與經驗之個案研究，國立花蓮教育大學幼兒教育學系碩士論文。
 38. 凌偉國(2013)，常用的資訊系統對親師溝通之影響，世新大學資訊管理學系碩士論文。
 39. 凌熾茹(2014)，親師溝通效果與 LINE 的使用及家長教養模式之研究-以台中市 Y 國小低年級家長為例，僑光科技大學國際貿易研究所學位論文。
 40. 孫俊傑、龔心怡(2010)，國民中學兼任行政職務教師情緒勞務、教師自我效能與學校效能關係之研究，彰化師大教育學報(18)，29-62。
 41. 徐瑞珠(1992)，The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. 情緒管理的探索，台北: 桂冠。
 42. 馬庭宇(2007)，教師情緒勞務負荷與工作滿意之關聯性研究-以台北縣市私立高職教師為例，國立臺灣科技大學技術及職業教育研究所學位論文。

43. 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。
44. 張乃文(2009)，教師情緒素養建立之研究：情緒勞務負荷的觀點，臺中教育大學學報，教育類23(1)，75-98。
45. 張米嬪(2015)，從媒體豐富理論探討教師於親師溝通媒介選擇之研究，康寧大學資訊傳播研究所學位論文。
46. 張耐(2004)，親師之間— 雙向溝通，三贏效果，幼教簡訊。
47. 張智凱、蔡佳穎(2014)，臺灣近年資訊教育推動計畫的回顧與前瞻，國家文官學院 T&D 飛訊第 201 期，發行日期：103 年 12 月 01 日，
<http://www.nacs.gov.tw/NcsiWebFileDocuments/3be8707156864b6361f82dbf99a74276.pdf>。
48. 張學善(2010)，教師情緒勞務及其相關因素探討，靜宜大學師培輔導通訊，9，8-12。
49. 教育部(2012)，國民教育階段家長參與學校教育事務辦法，民 101 年 04 月 24 日修正，臺參字第 1010068734C 號令，
<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL039743&KeyWordHL=&StyleType=1>。
50. 教師法(2014)，全國法規資料庫-教師法，103，6。
51. 梁定澎(2012)，資訊管理理論，台北：前程文化。
52. 莊維貞、許金發(2008)，教師電腦自我效能對資訊融入教學效能之影響，遠東學報，25(3)，411-430。
53. 許麗玲、何晉滄與黃文楷(2008)，探討 Blog 使用者持續採用行為之研

- 究-以期望確認理論為基礎，資訊管理學報，15(4)，1-26。
54. 陳世杰(2005)，虛擬知識社群持續使用之研究，國立高雄第一科技大學資訊管理學系碩士論文。
55. 陳俞秀(2013)，師生角力,開始!，臺灣教育評論月刊，2(9)，58-60。
56. 陳星貝 (2010)，我國校園零體罰政策之沿革與研討，2010年7月8日，取自：<http://www.npf.org.tw/2/7195>。
57. 陳美素、陳美純(2013)，網路社群對親師關係建立與互動之研究--以 Facebook 平台為例，第九屆知識社群國際研討會。
58. 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。
59. 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碩士論文。
60. 陳淑華(2015)，國小教師情緒勞務負荷與職場疲勞之相關研究，大葉大學工業工程與管理學系碩士論文。
61. 陳碧玲(2014)，臺灣教育評論月刊，2014，3 (10)，78-80。
62. 陳瑩如、邱文彬(2011)，家長參與對兒童學習動機之相關探討，網路社會學通訊期刊，99(10)，取自：
<http://society.nhu.edu.tw/e-j/99/A10.htm>。
63. 陳寬裕、王正華與工業管理(2010)，論文統計分析實務: SPSS 與 AMOS 的運用，台北:五南圖書出版股份有限公司。
64. 曾湘婷 (2014)，高雄市國民中學兼任行政職務教師情緒勞務負荷、學校組織健康與行政效能關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。

65. 侯嘉萍(2010)，國民小學教師情緒勞務與工作滿意度之研究-以臺中市國民小學為例，中臺科技大學文教事業經營研究所學位論文。
66. 財團法人資訊工業策進會(2014)，2014 臺灣消費者行動裝置暨 APP 使用行為研究調查報告，創新應用服務研究所 FIND 中心，資策會 FIND，取自：http://www.find.org.tw/market_info.aspx?n_ID=8303。
67. 財團法人台灣網路資訊中心(2015)，2015 年台灣寬頻網路使用調查報告，2015 年 6 月 16 日，取自：
<http://www.twnic.net.tw/download/200307/20150901e.pdf>。
68. 黃心怡(2007)，即時通訊軟體使用對溝通滿足與個人績效影響之研究，國立雲林科技大學企業管理系碩士論文。
69. 黃月琴(2015)，教師使用即時通訊軟體於親師溝通之研究-以 LINE 為例，康寧大學康寧大學資訊傳播研究所學位論文。
70. 黃俊英(1999)，企業研究方法，第二版，台北：東華書局。
71. 黃郁文(1994)，自我效能概念及其與學業成就表現之關係，諮商與輔導。
72. 黃郁茜(2012)，嘉義市幼教師使用社群軟體進行親師溝通使用行為意願之調查研究，國立嘉義大學幼兒教育學系研究所學位論文。
73. 黃敏智(2007)，手機簡訊輔助家庭聯絡簿之研究-以高雄市旗津國小為例，高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
74. 黃雅芳(2005)，新移民女性親師互動與子女學校生活感受之探究，國立臺北教育大學教育心理與諮商學系碩士論文。
75. 黃繼正(2012)，應用科技接受模式來探究雲林縣國小教師使用數位學習系統的接受狀況，南華大學資訊管理學系碩士論文。

76. 童巧雯(2013)，非試不可 Facebook-另類的幼兒園親師交流，國立臺中教育大學幼兒教育學系碩士論文。
77. 楊豐兆、楊勝傑(2011)，探討使用者對智慧型手機系統持續使用之研究，第十二屆電子化企業經營管理理論暨實務研討會，2011-05-28，彰化。
78. 葉克樓(2015)，智慧型裝置 LINE 群組與紙本家庭聯絡簿於親師溝通成效之差異，國立臺南大學數位學習科技學系數位學習科技碩士在職專班學位論文。
79. 廖久慧(2013)，探討行動通訊軟體之使用行為-以台灣 LINE App 為例，南華大學資訊管理學系碩士論文。
80. 廖金雲(2015)，幼兒園教師電腦自我效能、資訊素養與資訊融入關注階層於教學效能之研究，南華大學資訊管理學系碩士論文。
81. 蔡明貴(2003)，國民小學「語音互動電子聯絡簿」系統之建置與評估，輔仁大學資訊管理學系碩士論文。
82. 蔡淑汝(2015)，Line 應用於家庭聯絡簿及親師溝通之研究—以高雄市某國小為例，高苑科技大學資訊科技應用研究所學位論文。
83. 蔡燕平(2003)，組織使用即時通訊軟體與組織溝通之研究-以 MSN Messenger 為例，銘傳大學資訊管理學系碩士在職專班論文。
84. 蔡馨慧(2007)，情緒勞務負荷、情緒智力與工作滿意度之相關研究以台中市幼兒園教師為例，靜宜大學青少年兒童福利研究所學位論文。
85. 蔡齡瑤(2015)，電子商務新通路—初探「社群商務」，財金資訊季刊，No.83，2015.07，取自：www.fisc.com.tw。

86. 劉欣怡、陳嵩、黃東龍(2009)，應用TAM探討影響信金收支會計管理系統知覺信念之因素，經營管理論叢第三屆管理與決策學術研討會特刊，195-216。
87. 蕭文龍、郭庭伊(2010)，部落客持續使用部落格之研究：以整合期望確認，科技接受模式和個人因素觀點探討，電子商務學報，12(2)，221-249。
88. 蕭文龍，2013，統計分析：SPSS 中文版+ PLS_SEM(smartsPLS)，台北：碁峰。
89. 蕭世岳(2015)，運用具表情貼圖即時通訊軟體進行親師溝通之探究，朝陽科技大學資訊管理系碩士論文。
90. 戴清江(1984)，我國國民中學學校與家庭溝通聯繫之調查研究，台灣師範大學教育研究所學位論文。
91. 謝雅絮(2014)，高雄市國小教師運用 LINE 於親師溝通之研究，高苑科技大學經營管理學系碩士論文。
92. 謝碧容、林孟毅、李岳霖、張安、徐慕捷(2011)，延伸資訊系統接受後持續使用模式瞭解「習慣」與「專業經驗」對於行動護理資訊系統的使用行為，2012 年第十七屆資訊管理暨實務研討會。
93. 謝靜慧(2001)，國民中小學教師之電腦焦慮、電腦自我效能、電腦因應策略與電腦素養之相關研究，國立中山大學教育研究所碩士論文。
94. 顏大凱(2008)，國民中學教師情緒勞務負荷、學校組織氣氛與教師自我效能之關係研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。

95. 顏淑惠(1999)，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。
96. 簡苡其(2013)，行動通訊軟體持續使用意圖之研究，世新大學資訊管理學系碩士論文。
97. 蘇芳瑤、陳建佑(2010)，溝通媒介、情緒勞務與溝通效能關係之研究，取自：http://people.dyu.edu.tw/paper/342120_c.pdf。
98. 龔麗蘋(2011)，臺東縣國中教師教師組織承諾、教師自我效能與教師情緒勞務負荷之研究，臺東大學進修部暑期學校行政碩士班論文。



二、西文部份

1. Bagozzi,R. P. & Yi, Y.(1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1),74-94.
2. Bandura,A.(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological Review*, 84(2),191.
3. Bandura,A.(1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
4. Bhattacharjee,A.(2001a). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3) ,351-370.
5. Bhattacharjee, A.(2001b). An empirical analysis of the antecedents of electronic commerce service continuance. *Decision Support Systems*, 32(2),201-214.
6. Bollen, K. A.(1989). A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods & Research*, 17(3),303-316.
7. Compeau, D. R., & Higgins, C. A.(1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *Mis Quarterly*, 189-211.
8. Davis,F.D.(1989).Perceived usefulness, perceived ease of use,and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*,1989,13(3), 319-340.
9. Diefendorff, J.M.,Croyle, Meredith H,Gosserand, & Robin H.(2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies.*Journal of Vocational Behavior* 66 (2), 339-357.

10. Fornell, C. & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 39-50.
11. Fornell, C. A .(1982). *Second generation of multivariate analysis, Volume 1: Methods*, Praeger Special Studies, New York.
12. Hair, J. F., Anderson, R. E., & Tatham, R. L.(1998). *WC black multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
13. Hasan, B.(2006).Delineating the effects of general and system-specific computer self-efficacy beliefs on IS acceptance.*Information & Management archive Journal*,43(5),565-571.
14. Hochschild,A.R.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*.Berkeley: Unervisety of California.
15. Hong, W., Thong, James,Y.L.,Wong, W.M., & Tam,K.Y.(2001). Determinants of user acceptance digital libraries: An empirical examination of individual differences and system characteristics.*Journal of Management Information Systems*, 18(3), 97-124.
16. Kerlinger, Fred N. & Lee, Howard B.(1999). *Foundations of behavioral research.*, 4th ed., New York: Macmillan.
17. Klein, R.,(2007). An empirical examination of patient-physician portal acceptance, *European Journal of Information Systems*, 16(6), 751-760.
18. Kuo, F.Y., Chu,T.H., Hsu, M.H., & Hsieh,H.S.(2004). An investigation of effort–accuracy trade-off and the impact of self-efficacy on Web

- searching behaviors. *Decision support systems*, 37(3), 331-342.
19. Legris, P., Ingham, J., & Collerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information and Management*, 40, 191-204.
 20. Murphy, C.A., Coover, D., & Owen, S.V. (1989). Development and validation of the computer self-efficacy scale. *Educational and Psychological measurement*, 49(4), 893-899.
 21. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 460-469.
 22. Ong, C. S., Lai, J. Y., & Wang, Y. S. (2004). Factors affecting engineers' acceptance of asynchronous e-learning systems in high-tech companies, *Information & Management*, 41(6), 795-804.
 23. Torkzadeh, G., & Koufteros, X. (1994). Factor validity of a computer self-efficacy scale and the impact of computer training. *Educational and Psychological Measurement*, 54 (3), 813- 821.
 24. Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20 (2) , 205-232.
 25. Wu, J., Tsai, R. J., Chen, C. C., & Wu, Y. (2006). An integrative model to predict the continuance use of electronic learning systems: hints for teaching. *International Journal on E-Learning*, 5(2).

附 錄 一

試測問卷

親愛的老師，您好：

首先，謝謝您填寫這份問卷，這份問卷目的在了解自我效能、情緒勞務負荷與國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖的關係與影響。問卷調查的結果僅作為本研究彙整分析之依據，個人的填答資料絕對保密。

本問卷分成二個部份並採不記名填答方式，您所提供的答案是完成本研究的重要部份，並對於本研究在學術及實務參考有重大的貢獻，請您仔細閱讀各部份的作答說明與題目後，根據您目前的情形與真實感受來填答。最後，再次感謝您對本研究的貢獻。敬祝
身體健康 萬事如意

南華大學資訊管理研究所
指導教授：尤國任博士
研究生：孫愛盈敬啟
104年9月30日

【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年以上。
3. 年齡：30歲(含)以下 31-35歲 36-40歲 41-45歲
46-50歲 51-55歲 56歲(含)以上。
4. 請問您是：正式教師 代理教師
5. 請問您目前擔任：級任導師 科任教師
6. 請問您目前是否兼任行政職務(包含無加給的行政職務)：是 否
7. 教育程度：專科 大學 碩士 博士 其它_____
8. 服務學校規模：6班(含)以下 7-12班 13-24班
25班(含)以上
9. 學校所在地：一般地區 偏遠地區 特偏地區
10. 您使用過哪些即時通訊軟體進行親師溝通(可複選)：Line
WeChat WhatsApp Skype Yahoo Livetext TwitChat
其它_____
11. 您接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間：未曾使用過
1-6個月 7-12個月 1-2年 2-3年 3年以上
12. 您平均一天瀏覽幾次即時通訊軟體的訊息：5次(含)以下
6-10次 11-15次 16-20次 21次以上
13. 使用即時通訊軟體的工具(可複選)：智慧型手機 平板電腦
電腦 其它_____
14. 您每天平均上網時間：未滿1小時 1小時以上未滿2小時
2小時以上未滿3小時 3小時以上未滿4小時 4小時以上

【第二部分】請在數字上勾選您的同意程度：

「1」代表「極度」不同意，…「4」代表「中度」同意…「7」代表「極度」同意。

自我效能： 以下題目是想了解您認為自己是否具有操作即時通訊軟體(例如：Line)進行親師溝通的能力。		非常不同意		同意			非常同意	
		1	2	3	4	5	6	7
1	即使身邊沒有人幫助我，我也能操作它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	即使我未曾操作過，我也能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	只要我有操作說明可供參考，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	只要我曾經看過別人操作過，我就有信心去使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	如果我遇到操作上的困難，有人可以詢問，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	如果一開始有人幫助我上手，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	如果我有充裕的時間可以學習，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	如果我以前曾操作過類似的軟體，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
知覺有用性： 以下題目想了解您認為使用即時通訊軟體，是否能對親師溝通工作有所幫助？		非常不同意		同意			非常同意	
		1	2	3	4	5	6	7
1	我覺得即時通訊軟體能改善我在親師溝通的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我覺得即時通訊軟體能增加親師溝通的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我覺得即時通訊軟體能提高親師溝通的效率。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	整體而言，我覺得使用即時通訊軟體進行親師溝通是有用的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

情緒勞務負荷： 以下題目想了解您使用即時通訊軟體進行 親師溝通時所表現出的情感狀態。		非常 不同意		同意			非常 同意	
		1	2	3	4	5	6	7
1	我會表現出適當的方式與家長應對。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	與家長互動時，我會試著表現出好心情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	與家長交流互動，好比在台上表演。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	與家長互動時，我只表現出應有的情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	為了表現出應有的情緒，我會戴上一副“面具”。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	與家長互動所表現出的情緒，和我內心的真實感受不同。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我會表現出適當的情緒與家長應對。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
確認程度： 以下題目想了解您在操作即時通訊軟體之 後，體驗到的成效和原先預期的一致嗎？		非常 不同意		同意			非常 同意	
		1	2	3	4	5	6	7
1	使用經驗比原先預期的還要好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	即時通訊軟體所提供的服務與功能，比原先預期的還要好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	整體而言，即時通訊軟體符合我原先的期望。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	使用即時通訊軟體的經驗達到我的期望。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	使用即時通訊軟體滿足我親師溝通的需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	即時通訊軟體大致上能應用於親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意度： 以下題目想了解您使用即時通訊軟體進行親師溝通時的滿意程度。		非常不同意		同意			非常同意	
		1	2	3	4	5	6	7
1	使用過即時通訊軟體後，整體上我喜歡使用即時通訊軟體。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我很滿意使用即時通訊軟體的決定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	使用即時通訊軟體是明智的選擇。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	使用即時通訊軟體是讓我快樂的決定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	使用即時通訊軟體的經驗令我滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	使用即時通訊軟體是正確的決定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	整體而言，我對使用即時通訊軟體之後的感受是滿意的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
持續使用意圖： 以下題目想了解您未來是否會有持續採用即時通訊軟體進行親師溝通的意願。		非常不同意		同意			非常同意	
		1	2	3	4	5	6	7
1	我傾向繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	即使有其他的方式供我選擇，我仍然會繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我會鼓勵或推薦其他老師使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	如果可以的話，未來我不想再繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷填答到此結束，感謝您的協助。

附 錄 二

正式問卷

親愛的老師，您好：

首先，謝謝您填寫這份問卷，這份問卷目的在了解自我效能、情緒勞務負荷與國小教師持續採用即時通訊軟體進行親師溝通意圖的關係與影響。問卷調查的結果僅作為本研究彙整分析之依據，個人的填答資料絕對保密。

本問卷分成二個部份並採不記名填答方式，您所提供的答案是完成本研究的重要部份，並對於本研究在學術及實務參考有重大的貢獻，請您仔細閱讀各部份的作答說明與題目後，根據您目前的情形與真實感受來填答。最後，再次感謝您對本研究的貢獻。敬祝
身體健康 萬事如意

南華大學資訊管理研究所
指導教授：尤國任博士
研究生：孫愛盈敬啟
104年10月15日

【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年以上。
3. 年齡：30歲(含)以下 31-35歲 36-40歲 41-45歲
46-50歲 51-55歲 56歲(含)以上。
4. 請問您是：正式教師 代理教師
5. 請問您目前擔任：級任導師 科任教師
6. 請問您目前是否兼任行政職務(包含無加給的行政職務)：是 否
7. 教育程度：專科 大學 碩士 博士 其它_____
8. 服務學校規模：6班(含)以下 7-12班 13-24班 25班(含)以上
9. 學校所在地：一般地區 偏遠地區 特偏地區
10. 您使用過哪些即時通訊軟體進行親師溝通(可複選)：
Line WeChat WhatsApp Skype Facebook 其它_____
11. 您接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間：
未曾使用過 1-6個月 7-12個月 1-2年 2-3年 3年以上
12. 您平均一天瀏覽幾次即時通訊軟體的訊息：
5次(含)以下 6-10次 11-15次 16-20次 21次以上
13. 使用即時通訊軟體的工具(可複選)：
智慧型手機 平板電腦 電腦 其它_____
14. 您每天平均上網時間：
未滿1小時 1小時以上未滿2小時 2小時以上未滿3小時
3小時以上未滿4小時 4小時以上

【第二部分】請在數字下方空格中勾選您的同意程度：

自我效能： 以下題目是想了解您認為自己是否具有操作即時通訊軟體(例如：Line)進行親師溝通的能力。		非常不同意	不同意	有點不同意	中立	有點同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
1	即使身邊沒有人幫助我，我也能操作它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	即使我未曾操作過，我也能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	只要我有操作說明可供參考，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	只要我曾經看過別人操作過，我就有信心去使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	如果我遇到操作上的困難，有人可以詢問，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	如果一開始有人幫助我上手，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	如果我有充裕的時間可以學習，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	如果我以前曾操作過類似的軟體，我就能使用它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
知覺有用性： 以下題目想了解您認為使用即時通訊軟體，是否能對親師溝通工作有所幫助？		非常不同意	不同意	有點不同意	中立	有點同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
1	我覺得即時通訊軟體能改善我在親師溝通的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我覺得即時通訊軟體能增加親師溝通的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我覺得即時通訊軟體能提高親師溝通的效率。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	整體而言，我覺得使用即時通訊軟體進行親師溝通是有用的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

情緒勞務負荷： 以下題目想了解您使用即時通訊軟體進行 親師溝通時所表現出的情感狀態。		非常 不同意	不 同意	有 點 不 同 意	中 立	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
		1	2	3	4	5	6	7
1	我會表現出適當的方式與家長應對。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	與家長互動時，我會試著表現出好心情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	與家長交流互動，好比在台上表演。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	為了表現出應有的情緒，我會戴上一副 “面具”。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	與家長互動所表現出的情緒，和我內心的 真實感受不同。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我會表現出適當的情緒與家長應對。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
確認程度： 以下題目想了解您在操作即時通訊軟體之 後，體驗到的成效和原先預期的一致嗎？		非常 不同意	不 同意	有 點 不 同 意	中 立	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
		1	2	3	4	5	6	7
1	使用經驗比原先預期的還要好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	即時通訊軟體所提供的服務與功能，比 原先預期的還要好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	整體而言，即時通訊軟體符合我原先的 期望。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	使用即時通訊軟體的經驗達到我的期 望。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	使用即時通訊軟體滿足我親師溝通的需 求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	即時通訊軟體大致上能應用於親師溝 通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

滿意度： 以下題目想了解您使用即時通訊軟體進行親師溝通時的滿意程度。		非常不同意	不同意	有點不同意	中立	有點同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
1	使用過即時通訊軟體後，整體上我喜歡使用即時通訊軟體。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我很滿意使用即時通訊軟體的決定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	使用即時通訊軟體是明智的選擇。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	使用即時通訊軟體是讓我快樂的決定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	使用即時通訊軟體的經驗令我滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	使用即時通訊軟體是正確的決定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	整體而言，我對使用即時通訊軟體之後的感受是滿意的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
持續使用意圖： 以下題目想了解您未來是否會有持續採用即時通訊軟體進行親師溝通的意願。		非常不同意	不同意	有點不同意	中立	有點同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
1	我傾向繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	即使有其他的方式供我選擇，我仍然會繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我會鼓勵或推薦其他老師使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	如果可以的話，未來我不想再繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷填答到此結束，感謝您的協助。