

南華大學管理學院企業管理學系管理科學碩士班

碩士論文

Master Program in Management Sciences

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進
行親師互動之研究

Study on Using LINE as Parent-Teacher Interaction Tool for
New Taipei City Preschool Teacher

王美珍

Mei-Chen Wang

指導教授：郭東昇 博士

Advisor: Tung-Sheng Kuo, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

南 華 大 學
企 業 管 理 學 系 管 理 科 學 碩 士 班
碩 士 學 位 論 文

以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行
親師互動之研究
Study on Using LINE as Parent-Teacher Interaction Tool for New Taipei
City Preschool Teacher

研究生： 王榮玗

經考試合格特此證明

口試委員： 吳 28' ep
范惟翔
林東昇

指導教授： 林東昇

系主任(所長)： 林東昇

口試日期：中華民國 107 年 6 月 20 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生 王美珍 君在本系修業 壹 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：王美珍 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、管理科學等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：王美珍 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究

(2)學術研討會：以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究

本人認為 王美珍 君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：鄭東昇 簽章

中華民國 107 年 05 月 28 日

謝誌

電影史密斯任務有句對白：「結束的時候總會想到開始。」回想起剛踏入南華，諾大的校園，放眼望去鬱鬱蔥蔥、綠樹成蔭，最愛在黃昏時漫步在九品蓮華大道上，看著夕陽餘暉，完全忘了南台灣熾熱的驕陽。

一份研究的產生，其背後必定有著許多的支持，感謝恩師郭東昇教授，教導研究方法，讓我輕易地學會 SPSS 量化統計分析，在論文撰寫方面，老師不但給我一個盡情揮灑的空間，更針對問題耐心的指導與包容，就在老師時時的叮嚀及督促下，得以順利完成論文。

在論文口試，承蒙醒吾科技大學管理學院藍俊雄院長、范惟翔教授細心的審閱、批改與指正，並給予專業的建議，讓這篇論文更臻完善。

感謝袁淑芳及黃國忠兩位教授對於論文寫作的指導，都有助於我後續的撰寫，范惟翔教授美式的教學風格，讓我對創新有了不同的見解，感謝修業期間，所有課程老師的指導，讓我學習到不同領域的知識。

最重要也最要感謝的是長利，工作已經夠繁重了，還肩負著司機的重責大任，讓我不因學校地處偏遠，受限交通的困擾，免於疲於奔波。還要感謝如小貓般溫柔的老虎，每當我遇到困難時，總是不厭其煩細心的教導並給予協助，讓我從懵懵懂懂到有了明確的方向。

在我論文寫作時遇到瓶頸，正苦無方法解套，最疼愛我的爸爸卻選在這時候離開，在雙重打擊下，一度想放棄學業，因兒女的支持與鼓勵，讓我心無旁騖的專注於學業。最後謹以 本文 獻給我最愛的父親

美珍 謹誌於

南華大學企業管理學系管理科學碩士在職專班

中華民國 107 年 6 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

106 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究

研究生：王美珍

指導教授：郭東昇 博士

論文摘要內容：

科技縮短人與人之間的距離，更改變溝通的方式，隨著智慧型手機的興起及通訊軟體的日益更新，在訊息傳遞功能的基礎下，用「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」等三大構面來探討使用即時通訊軟體對之間的影響。

本研究的目的欲探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師溝通、即時焦慮與班級經營關係之研究，以新北市幼教從業人員為研究對象，並採用非隨機的便利抽樣法的方式進行問卷調查，共發出 260 份，回收 260 份，扣除無效問卷 3 份，有效問卷為 257 份，有效問卷回收率 98.9%。

本研究所得結論如下：(1) 親師溝通、即時焦慮、班級經營三個構面有顯著差異性；(2) 親師溝通、即時焦慮、班級經營三個構面有顯著相關性；(3) 親師溝通、即時焦慮、班級經營三個構面有顯著影響性。

關鍵詞： 親師溝通、即時焦慮、班級經營

Title of Thesis: Study on Using LINE as Parent-Teacher Interaction Tool for
New Taipei City Preschool Teacher

Department: Master Program in Management Sciences, Department of
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: June 2018

Degree: Conferred: M.B.A.

Name of Student: Mei-Chen Wang

Advisor: Tung-Sheng Kuo, Ph.D.

Abstract

Technology has shortened the distance between people and changed the ways we communicate. With the rise of smart phones and the ever-changing nature of communication software, the three major aspects of “Teacher-Parent Communication”, “Real-time Anxiety” and “Class Management” can the impact of using instant messaging software to transfer information.

The purpose of this research is to investigate preschool education employees in New Taipei City who conducted Teacher-Parental Communication, Real-time Anxiety, and Classroom Management through LINE by non-random sampling method. In the questionnaire survey, a total of 260 questionnaires were issued, 260 were recovered including 3 invalid and 257 valid questionnaires were available, and the effective questionnaire recovery rate was 98.9%.

The conclusions of this research are as follows: (1) There are significant differences between the three major aspects; (2) There are significant correlations between the three major aspects; (3) The three major aspects have significant influence.

**Keywords: Teacher-Parent Communication, Real-time Anxiety,
Classroom Management**

目錄

準碩士推薦函.....	I
謝誌.....	II
中文摘要.....	III
英文摘要.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	IX
表目錄.....	X
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究範圍與對象.....	4
1.4 研究流程.....	4
1.5 研究方法.....	6
1.6 論文架構.....	6
第二章 文獻探討.....	7
2.1 即時通訊軟體.....	7
2.2 親師溝通.....	9
2.2.1 溝通的定義.....	10
2.2.2 教師和家長的角色差異.....	11
2.2.3 人格特質差異.....	11
2.2.4 資訊能力的差異.....	12
2.2.5 外在因素的差異.....	12

2.3 即時焦慮.....	13
2.4 班級經營.....	15
第三章 研究方法.....	17
3.1 研究架構.....	17
3.2 研究假設.....	18
3.3 研究工具.....	18
3.4 問卷設計與抽樣方法.....	19
3.4.1 問卷設計.....	19
3.4.2 研究對象與抽樣方法.....	20
3.5 資料分析方法.....	20
3.5.1 因素分析.....	21
3.5.2 信度分析.....	21
3.5.3 敘述性統計分析.....	21
3.5.4 獨立樣本 t 檢定.....	21
3.5.5 單因子變異數分析.....	22
3.5.6 相關分析.....	22
3.5.7 迴歸分析.....	22
第四章 實證結果分析.....	23
4.1 因素分析與信度分析.....	23
4.1.1 因素分析.....	23
4.1.2 信度分析.....	28
4.2 描述性統計分析.....	29
4.2.1 個人屬性變項.....	30
4.3 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析.....	33

4.3.1 使用即時通訊軟體各變項分析	34
4.3.2 不同婚姻別幼教人員對各變項之差異分析	34
4.3.3 不同年齡幼教人員的差異分析	35
4.3.4 不同年資幼教人員的差異分析	37
4.3.5 不同任職機構幼教人員的差異分析	39
4.3.6 不同職位幼教人員的差異分析	42
4.3.7 不同教育程度幼教人員的差異分析	44
4.3.8 幼教人員使用即時通訊軟體時間之差異分析	46
4.4 相關分析	49
4.5 迴歸分析	50
4.5.1 親師溝通對即時焦慮之迴歸分析	50
4.5.2 親師溝通對班級經營之迴歸分析	51
4.5.3 即時焦慮對班級經營之迴歸分析	52
第五章 結論與建議	54
5.1 研究結論	54
5.1.1 管理意涵	55
5.1.2 不同背景人事人員變項現況分析	56
5.2 對未來研究的建議	59
5.2.1 對主管機關的建議	59
5.2.2 對幼教從業人員的建議	59
5.3 研究限制	60
參考文獻	61
一、中文文獻	61
二、英文文獻	65

三、網路文獻.....	67
附錄一 問卷.....	69



圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	5
圖 3.1 研究架構圖	17



表目錄

表 4.1 各構面之 KMO 值與球型檢定結果彙整表	24
表 4.2 親師溝通之因素分析.....	25
表 4.3 即時焦慮之因素分析.....	26
表 4.4 班級經營之因素分析.....	27
表 4.5 信度分析結果彙整表.....	28
表 4.6 個人屬性變項婚姻分佈概況.....	30
表 4.7 個人屬性變項之年齡分佈概況.....	31
表 4.8 個人屬性變項之教學年資分佈概況.....	31
表 4.9 個人屬性變項任職之幼、托機構分佈概況.....	32
表 4.10 個人屬性變項任職之幼、托機構職務分佈概況.....	32
表 4.11 個人屬性變項之學歷分佈概況.....	33
表 4.12 個人屬性變項接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間分佈概況.....	33
表 4.13 使用即時通訊軟體各變項摘要.....	34
表 4.14 不同婚姻別對各變項之差異分析摘要表.....	35
表 4.15 不同年齡在親師溝通之差異分析.....	35
表 4.16 不同年齡在即時焦慮之差異分析.....	36
表 4.17 不同年齡在班級經營之差異分析.....	37
表 4.18 不同年資在親師溝通之差異分析.....	37
表 4.19 不同年資在親師溝通之差異分析.....	38
表 4.20 不同年資在班級經營之差異分析.....	39
表 4.21 不同任職機構在親師溝通之差異分析.....	40
表 4.22 不同任職機構在即時焦慮之差異分析.....	41
表 4.23 同任職機構在班級經營之差異分析.....	41

表 4.24 不同職位在親師溝通之差異分析.....	42
表 4.25 不同職位在即時焦慮之差異分析.....	43
表 4.26 不同職位在班級經營之差異分析.....	43
表 4.27 不同教育程度在親師溝通之差異分析.....	44
表 4.28 不同教育程度在即時焦慮之差異分析.....	45
表 4.29 不同教育程度在班級經營之差異分析.....	45
表 4.30 使用即時通訊軟體時間在親師溝通之差異分析.....	46
表 4.31 使用即時通訊軟體時間在即時焦慮之差異分析.....	47
表 4.32 使用即時通訊軟體時間在班級經營之差異分析.....	48
表 4.33 各構面相關分析.....	49
表 4.34 親師溝通對即時焦慮之迴歸分析.....	51
表 4.35 親師溝通對班級經營之迴歸分析.....	52
表 4.36 即時焦慮對班級經營之迴歸分析.....	53
表 5.1 研究假設驗證.....	55

第一章 緒論

隨著科技日新月異的創新，網際網路的發展帶動了資訊的交流與分享，加上即時通訊軟體的使用率也逐年提高，近年來更成為教師的主要資訊尋求及與家長溝通的管道，本研究目的在於以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究，以瞭解「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」各面向關係之研究。

本章節分為三個部分，第一節敘述本研究的背景與動機；第二節確立本研究之目的；最後第三節說明本研究之流程。

1.1 研究背景與動機

孩童最早且最主要的啟蒙教師是家長，直接影響孩童品德與行為的發展（陳瑩如與邱文彬，民 100）。當孩童邁入學齡階段，踏進學校，教育學童的責任不只是落在學校與教師身上，學校與家庭之間的關係對兒童影響甚鉅（何祥如與蔡佳燕，民 99）。幼教老師都明白在目前的教育環境是親師合作的時代，幼教老師每天對於家長的各種關切方式，可能應接不暇，因此與家長有良好的互動、溝通與合作有其必要與迫切性。

溝通的目的主要是訊息的雙向交流，良好的溝通是需要雙方時間都能配合下才能達到效果，隨著科技的發展，現今社會型態與早期截然不同，僅靠傳統的紙本聯絡簿、電話訪談、面對面溝通……等，已無法滿足家長的需求，在科技不斷的創新下，現今最為便利的溝通方式莫過於大家熟知的 LINE。

依據我國教師法第 17 條：「教師負有輔導或管教學生，實施適性教學活動，導引其適性發展，並培養人格健全的義務。」因此，幼教老師與家長之間應如何互動？溝通時又應如何進行？才能有效的分享班級經

營理念，與最熟悉學童的教養者建立夥伴關係，經由意見交流、協調，達到共識的過程。以研究者多年來與家長互動的經驗，多數家長最大的困擾就是孩子在家與在學校表現截然不同，由此可見，親師間密切的合作與互動對於幼兒的成長是有助益的。

隨著網路訊息的傳送，社團、群組的經驗分享，讓家長對於子女的教養觀念有所轉變，教師已無法只專注在教學中，如何與家長建立良好的互動關係，已是當前教育的重要理念之一，更是教師除了教學之餘，還需特別經營的一個環節。(陳春梅、林淑珍，民 96)，現今老師與家長間的交流比以前熱絡，然而爭執也變多，如何建立良好的親師關係，滿足家長的需求，是現今老師必備的專業能力。

年輕族群的家長，在民主多元及自由開放的社會風氣中，已漸漸主動進入班級，協助教學與常規管理，教師應順應這趨勢，除了修習與親師合作相關知能及有效策略外，如何提升班級與親師間合作關係，達到最佳的學習成效，由此可見，在現今科技發展快速的趨勢下，親師互動已是幼兒園教師在教學生涯中必須學習的重要課題。

根據財團法人網路資訊中心(TWNIC) 106 年所做的調查，最近 1 年有 95.3% 無線網民使用即時通訊軟體或網路社群，其中使用『Line』的比例更高達 95.2%，而 77.5% 的網民認為使用即時通訊軟體或網路社群對社交生活有影響，有 68.5 % 受訪者認為對於使用『Line』與親友之間互動方式有改變，而其改變又以『增加與親友間的溝通聯繫』比例最高，占 75.6%，其次是『減少使用手機打電話』，占 56.4%。

LINE 不僅能快速、即時、更易形成群組溝通，當幼教人員使用 LINE 做為與家長聯繫的管道，不僅能彼此交換教養觀念，更有助於親師關係及教師教學、班級經營的正向發展。

良好有效的親師溝通具有多重好處，老師可從家長方獲得回饋、重視與尊重，透過親師溝通，家長瞭解老師班級經營的方式，也可知道孩子在學校的表現與學習以及生活與作息。

家長與教師常因「雙方時間不易配合」或「工作忙碌」等因素，造成阻礙親師互動的發展（趙聖秋，民 87；黃淑華，民 95）。家長因趕著上班或其他因素，接送時間多因匆忙而無法與老師有過多的互動，加上有些是由長輩接送，更無法達到良好的溝通，在時間不易配合或溝通時間不足夠，甚至在不對的時間點進行溝通，都是造成阻礙親師互動的主要因素。

王詔君（民 93）也認為隨著時代的轉變，台灣社會型態已走向雙薪家庭，多數父母常因工作關係，沒有多餘時間來陪伴孩子；且多數父母也開始重視孩子在學校的表現，家長除了利用傳統的家庭聯絡簿外，很難再進一步深入了解孩子在學校的學習狀態及表現，家長與教師之間更缺乏一個良好的聯絡平台來進行溝通，因此建立一個方便又有效率的溝通平台已經是目前教育環境當務之急。

1.2 研究目的

基於以上陳述的研究背景與動機，本研究希望透過實證分析來探討以「以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究」的理論為主體架構並結合問卷調查的方式，瞭解新北市幼教從業人員對於使用 LINE 進行親師互動之行為探討及影響之因素，提供幼教從業人員在進行親師互動時另一種管道的參考。

根據前述的研究背景與動機之內容，本研究希望透過實證分析來探討以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之

研究，在「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」的相關研究及影響。

具體研究目的如下：

- 一、探討「親師溝通」對「即時焦慮」之影響。
- 二、探討「即時焦慮」與「班級經營」之影響。
- 三、探討「班級經營」與「親師溝通」之影響。

1.3 研究範圍與對象

以新北市幼教從業人員作為研究對象，並依婚姻、年齡、教學年資、任職單位、職位、學歷、使用頻率等不同自變項進行研究。

於 106 年 11 月 01 日至 106 年 11 月 30 日，為期 1 個月，採用 Google 表單，透過網路問卷方式進行。共回收 260 份，有效問卷為 257 份，無效問卷為 3 份，問卷有效回收率 98.9%。

1.4 研究流程

本研究依據研究動機及確立研究目的後，進行文獻分析與探討，並根據文獻所得資料，建立本研究之架構及提出研究假設，以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究，依照本研究構面「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」，研究架構的建立、提出研究假設及問卷設計之題項。

問卷初稿完成後，研究者請熟識之幼教從業人員進行試測，根據試測問卷的信、效度分析結果，修正問卷題項，經修正完畢後，透過網路方式進行發放給新北市幼教從業人員進行實測，待問卷回收，刪除填答不完整之問卷，並將所得資料進行統計分析與探討，依據數值結果驗證研究假設，最終提出結論與建議。本研究之研究流程如圖 1.1 所示。

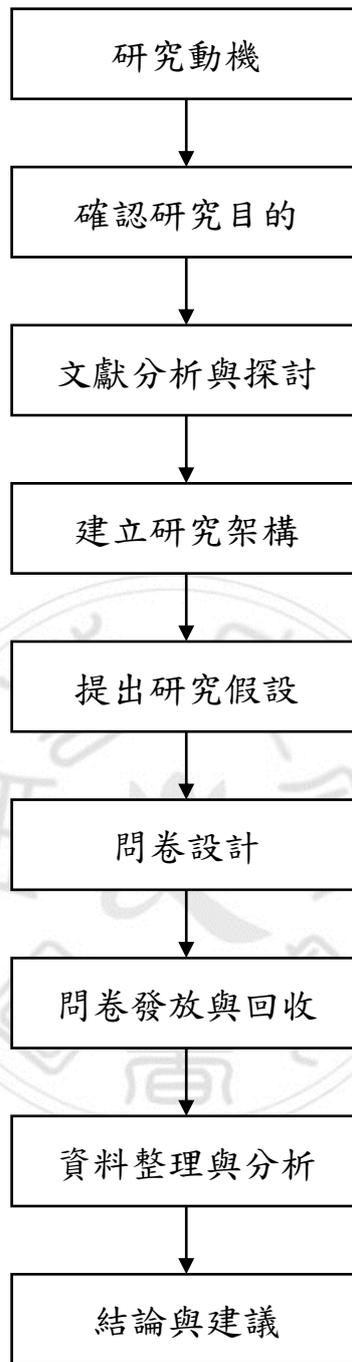


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

1.5 研究方法

為達成本研究之目的，本研究採用問卷調查法進行研究，探討「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」之相關性研究，蒐集所需相關之資料，以新北市幼教從業人員為研究對象，問卷調查方法為主要研究工具，編撰適合本研究之「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」之研究量表，藉由統計分析結果，探討分析新北市幼教從業人員對於「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」之關係。

1.6 論文架構

本研究共分五大章節，茲將內容簡介如下：

第一章緒論，說明本研究之研究背景與動機、研究目的、研究範圍與對象、研究流程、研究方法及論文架構。

第二章文獻探討，蒐集相關文獻，透過文獻整理與探討之結果，以作為本研究之研究理論基礎。

第三章研究方法，說明本研究之架構與假設、調查工具及資料分析方法。

第四章研究結果分析，將蒐集之資料及回收之問卷，進行分析、整理與探討，並歸納出具體結論。

第五章結論與建議，總結本研究所得結果並提出建議，以作為幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究參考。

第二章 文獻探討

本章將針對不同背景之幼教從業人員對於使用即時通訊軟體進行「親師溝通」、「即時焦慮」與「班級經營」此三個構面，依據研究目的來進行文獻資料探討，並將文獻探討之方向分成四個部分：第一節即時通訊軟體之相關研究；第二節為親師溝通之相關研究；第三節探討教師使用即時通訊軟體進行親師溝通所遇到問題的相關研究與報導；第四節班級經營。

2.1 即時通訊軟體

即時通訊軟體(Instant Messenger, IM)的起源是軍中的無線電通訊系統，用於即時溝通及緊急狀況之處理（蔡燕平，民 92）。即時通訊系統由芬蘭人 Jarkko Oikarinen 所建立的一套網路聊天室 IRC(Internet Relay Chat)，從此受到年輕人的喜愛（楊士弘，民 103）。

Nardi, Whittaker and Bradner (2010)認為，即時通訊(IM)有幾項特質：

- (1) 即時性：有助於快速回答、規劃行程、協調事務、澄清誤會、即興討論，及與家人和朋友保持良好的聯繫互動。IM 也被視為極具效率的非正式的互動傳播工具。
- (2) 互動性：IM 主要被用於文字對話，其特色是易於表達，舉凡玩笑、幽默、氣憤或者難過等情緒，藉由軟體中的文字與符號表情傳遞給對方。
- (3) 同步性：IM 具有高度彈性，可以容許非同步的溝通，溝通對話時間可長可短，使用者更可以選擇在自己方便的時候回應訊息。

1996 年 Yair Goldfinger, Ammon Amir, Sefi Vigiser and Arik Vardi 四名以色列青年，開發了即時通訊軟體 ICQ，透過視窗與他人進行文字對話，並開放免費下載，開啟了即時通訊世界（蔡燕平，民 92）。

隨著科技不斷的創新，網際網路速度的提升與行動載具的普及，過去所採用的傳統電話、簡訊或者 E-mail 等的訊息傳遞方式，已無法滿足現代人多元及求新求變的溝通需求，也促使即時通訊軟體(Instant Messaging Software)不斷的進化更新，從早期的 Yahoo!、MSN、Messenger 等，到現在大家常用的 Facebook、LINE、IG，允許兩人或是多人利用網路傳遞文字訊息、表情符號、音視訊、分享照片和檔案等，更是目前廣受大眾使用的網路傳播工具。

因行動通訊技術的發展、網路速度的提升和價格下降，使用網路與智慧型手機的情形已十分普遍。根據資策會 FIND 研究團隊於 104 年上半年的調查中推估，臺灣 12 歲以上持有智慧型行動裝置的人口已達到 1,604 萬，智慧型行動裝置包含智慧型手機、平板電腦，可見行動裝置已經成為一般大眾日常生活的一部分，調查結果顯示 4G 行動裝置用戶最常使用的前三大項：撥打電話、即時通訊、社群網站服務。

根據科技新報 105 年統計，LINE 目前月活躍用戶數則有 2.15 億，而各項功能發表至今，LINE 已經累積超過 15 兆則訊息收發、400 億通語音通話以及 146 億則動態消息。LINE 與 Facebook 一樣，使用戶可以將照片、影片或文字……等資訊內容投稿至動態消息，分享自己的心情及近況。用戶間更可以透過網路的服務，與其他用戶進行免費語音通話、傳送訊息等方式和遠方的親友溝通，更可利用「視訊通話」，透過網路讓遠端的二人或多人可同時進行商務會議，讓行動服務更加值。

財團法人網路資訊中心(TWNIC)106年所做的調查，無線網民在最近1年使用即時通訊軟體或網路社群有95.3%，其中95.2%使用『Line』，77.5%認為使用即時通訊軟體或網路社群對社交生活有影響，68.5%認為對於與親友之間互動方式有改變，其改變又以『增加與親友間聯繫』的比例最高，占75.6%，其次是『減少使用手機打電話』，占56.4%，由調查中發現即時通訊軟體或網路社群，使用比例最高為『Line』，行動即時通訊軟體儼然是現代人不可或缺的溝通媒介之一，若能運用於親師溝通管道應該有莫大助益。

王怡霽（民93）提出使用即時通訊軟體的溝通效能大於電子郵件方式。因此，本研究將以上述即時通訊軟體作為幼教從業人員與家長溝通工具之調查依據。

2.2 親師溝通

本研究蒐尋國內外學術資料庫，並整理出目前行動即時通訊與親師溝通之相關研究，近年來隨著行動裝置與即時通訊軟體的普及，此領域才逐漸有較多的研究成果，但研究結果仍相當有限，較少有文獻提到負面影響或使用焦慮之因素，Pavlou(2003)研究指出隱私風險會影響個人的信念、態度與行為意圖。LINE的隱私保護疑慮主要在於個人基本資料、張貼的訊息以及交友狀況等皆易於外洩，而造成不必要的困擾（吳淑文，民103）。

在LINE上互動的內容被截圖使用或散佈給其他人、或者因玩LINE的一些小遊戲被其他家長知悉而造成困擾，這些均會造成幼教從業人員隱私風險的顧慮，也是影響幼教從業人員使用LINE進行親師溝通的負面因素。

由於 LINE 在訊息傳送不但方便且即時，也因使用上便利及快速，幼教從業人員需常常查閱與回覆訊息，因此幼教人員常會擔心若未能即時回應家長在 LINE 的訊息，有可能會造成家長誤會；而有些家長可能在 LINE 中發表自身的看法或提出質疑，有可能讓幼教人員無法招架；此外，幼教人員也擔心在 LINE 上面輸入的文字、貼圖、影片、網站連結等內容被家長誤解（吳淑文，民 103；蔡昌宏，民 104）。目前所蒐集的文獻當中，科技接受模式最廣為研究，以知覺有用、知覺益用、使用行為意圖、人格特質、滿意度等面向居多，較少文獻呈現因使用即時通訊軟體進行親師溝通所造成幼教從業人員的負面影響，因此本研究期望從這樣的角切入，並以理論及相關文獻加以印證，幼教從業人員使用即時通訊軟體 LINE 運用時所產生的即時焦慮，對於親師溝通及班級經營是否有所影響。

2.2.1 溝通的定義

教師與家長雙方對幼兒的教養態度與觀念的交流與共識，才能對幼兒有良好的成長發展（大宮勇雄，2002）。「溝通」是指雙方意見與訊息交流的歷程，經由溝通的過程，建立雙方的共識與協調行動，滿足彼此的需求。

然而，溝通的雙方並不侷限於個人，亦包含團體、組織等等，幼教從業人員和家長，來自於不同的生活背景，價值觀和氣質也各有不同，在如此複雜情境中，要如何維持和諧關係，使教學正常運作且進一步對彼此的認同，有效的溝通協調便是重要的橋樑。

綜合吳清山（民 93）、陳煜清（民 94）、陳思翰（民 98）等人對溝通的定義可知：溝通是透過各種媒介將訊息、意見、觀念或情感有目的及互動性地傳遞，整合雙方彼此的意見，以建立共識甚至滿足需求，進

而達成目標的連續動態歷程。也顯示行動即時通訊軟體現在是生活中不可或缺的溝通工具。

2.2.2 教師和家長的角色差異

幼兒成長過程中，父母和教師扮演者重要的角色，彼此的關係是相互依賴的，在許多父母的心中，常認為孩子送到學校，教育的責任當然就是教師，在教育責任歸屬和彼此的觀念分歧，往往出現家長和教師相互推卸責任的現象。然而親師因角色不同在許多方面仍存有差異，這種差異更是影響親師溝通中一種潛在的影響因素，由於先天的差異，往往造成父母和教師溝通的障礙。

當孩子產生問題必須與家長溝通時，若遇見態度不友善的家長，教師面對壓力而產生負向情緒，甚至成為負擔，為了達成良好的互動成效，與家長的溝通成為教學生涯中迫切的工作。

2.2.3 人格特質差異

在人際溝通中，每個人所呈現的人格特質皆不相同，有些教師採取積極、熱情且主動的態度，而有些人則是處於被動且焦慮的態度，家長和教師雙方都有自己不同的人格特質，如性別、理念、性格、背景和教育程度等，這些因素多少會在親師溝通中發生作用。

與家長溝通時，有些教師可能以專業自居，以自我為導向，較缺乏同理心，在溝通過程中表現的過於理性而冷淡，相反地，有些教師因年齡較輕，擔心家長質疑自己的專業能力，給予負向批評，而對自己產生自信心不足，因此害怕面對家長。

2.2.4 資訊能力的差異

很多人總是將人際關係的不好歸咎於因自己口才不佳，或不善於運用溝通管道，要達成有效的溝通，除了有明確的目標外，反應和回饋的能力也是個不可忽略的因素，教師有可能因為語詞文法不佳造成詞不達意，對家長的焦慮神情無法安撫。

2.2.5 外在因素的差異

溝通的時候，外在的情景是不可忽視的因素，以 Hargie 模式中活動的方式、物理環境中的時間和地點來說明：

1. 溝通的方式

在幼兒園中親師活動主要是採用家長座談會、教學參觀、節慶活動等方式進行，除了節慶活動外，一般家長的參與度與出席率皆不高，園方在親師互動的過程中沒有整體性的計畫作為前導，幼兒園的教師在面臨親師溝通障礙時缺乏方向，只得自行揣摩。

2. 時間和地點

現代的家長幾乎都是雙薪家庭，生活忙碌、時間緊張，只能利用接送孩子時與老師短暫對話，因見面的時間十分倉促，無法達成溝通的目的及效果，且教師由於工作負荷重，也沒有多餘的時間家長接觸。

Lombana (1983)提出親師關係可能存在三類障礙：

(一) 因人性引起的障礙

個人為求保護自我形象，任何威脅到個人自我形象的觀點都將可能被視為一種障礙，常見的幾個與保護自我有關的恐懼，例如：批評的恐懼、隱藏在「專業」面具下的恐懼、失敗的恐懼、差異的恐懼等。

(二) 因溝通過程引起的障礙

此種障礙係源於各種訊息可能因為發送者或接收者的態度與詮釋不同而形成誤解。可能的障礙如：對角色的反應、其他的情感反應、個人的因素等。

(三) 因外在因素引起的障礙

此種障礙係源於教師和家長所處情境因素所造成的誤解，可能的障礙如：時間、忙碌、父母參與的舊式觀念、管理政策、個人問題等。影響教保服務人員下班生活品質（蔡昌宏，民 104）與隱私風險（李宛霖，民 105）。

2.3 即時焦慮

張宏榮（民 91）認為溝通的干擾有四類：

1. 技術性干擾：溝通中訊息接收者無法控制之項目，例：公司規定、網路開放時間限制。
2. 過程的干擾：因溝通者有時間的壓力，導致訊息傳達不完整或模糊不清。或被其他事物所造成的干擾。網路溝通時，使用者悲觀、疑慮與負批評的態度，接受者當會造成干擾。接受訊息過度，會讓溝通者無法處理所接收到的訊息，而產生怠惰、降低工作動機。
3. 訊息性干擾：網路溝通內容中無段落、無標題、動畫複雜、圖片繁多造成訊息接收者的干擾，隱私權被侵犯及公司監看員工上網行為，都會造成資訊隱私權的干擾。
4. 個人認知：網際網路溝通干擾因素包含能力、處理與解釋訊息的方式會選擇性的「看」與「回應」、而且在解讀時會將自己所期待的加諸於訊息上。

由於張宏榮（民 91）提出之網際網路溝通干擾包含面向完整，本研究將主要以此探討新北市幼教從業人員利用即時通訊軟體進行親師溝通，因上述各干擾因素可能造成幼教從業人員焦慮等問題。

此外，山下博美（2002）認為網際網路可能會阻礙原先對溝通的技能；加納寬子（2007）提出網際網路也可能是言論批判與攻擊、犯罪的使用管道之一。

就親師溝通問題解決方法而言，教師對瞬息萬變的科技發展，應自我調整角色；李昆翰、許育健、徐愛婷、陳怡君（民 91）則認為應將焦點置於整合運用各種資訊；胡紅衛（民 94）提出隱私的問題可使用一對一保密式的留言板讓學生和家長能放心與教師溝通，因此網際網路的保密功能滿足有隱私需求者。

親師以網際網路溝通的問題包含眾多因素，問題之間也環環相扣，對溝通可能造成的問題，教師應衡量各種狀況後提出一套完整的計畫，並對家長的想法需有一定程度的了解，與家長溝通時才能傾聽並提出良好回應；家長也應從教師的角度思考，唯有透過彼此站在不同立場思考與相互傾聽了解，共同將焦點放在幼兒的發展，才能對幼兒的發展有正向成效。

Munn(1985)提出家長認為親師之間的對話缺乏隱私，且溝通時間有限，教師回應家長是有難度的。潘美岑（民 93）探討即時通訊軟體對使用者的影響，發現線上對話有「答非所問」、「話題跳動的彈性」等情形，而「非對溝通」的空間允許對話者「釋放更多線索」。吳泰毅（民 94）比較使用網路溝通與對溝通的問題，發現在對溝通有問題者，在網路溝通亦有問題，且在自我揭露方面，使用對溝通頻率較高且較容易傳達訊息。

因此本行動即時通訊 LINE 與親師溝通—探究影響教師接受之正、負向影響因子，期望從這樣的角度切入，進一步探討使用即時通訊軟體對親師溝通的成效。

2.4 班級經營

班級經營必須根據規定和程序來建立及維持，教師運用各種技能讓教學策略和學習產生效果的環境，教師為了達成所設定的教育目標，在班級經營中推動的教育措施與有效處理班級中相關的各種業務，提昇教學品質。

班級經營是藝術更是一門科學，讓親、師、生互動更積極，促進親師之間的合作，讓教學在課堂學習活動中順利進行，提高學生學習效能 (Wisethrithong, Sirisuthi & Weangsamoot, 2012)。良好的親師互動，讓家長成為教學的夥伴與資源，凝聚親師對班級的向心力，勢必能營造出孩子喜歡、家長信任的班級氣氛，提成班級經營成效。

Sheldon (2002)研究發現，當家長彼此間的聯繫越緊密時，對參與學校事務與班級教學更顯積極，進而提升班級經營成效。親師關係包含透過文字通訊、口語聯繫、活動參與等方式，主動與家長保持密切之聯繫，並維持良好關係。施宜煌與趙孟婕 (民 104) 從師生互動探思幼兒園班級經營的策略中發現如下：(1) 幼兒教師應發展理性與同理的師生溝通模式；(2) 師生互動時幼兒教師應善用行為建立與輔導技巧；(3) 師生互動時幼兒教師應增進自身教學省思的能力。

從文獻中，較少有幼兒園班級經營的量化研究，且國內學者認為年齡、學歷、服務年資並不會造成教師班級經營之差異 (廖文綺，民 101)，

但蕭淑華、陳奇成（民 105）的研究發現國小教師的情緒管理在不同的年齡、性別、任教年資、班級規模及婚姻狀況有顯著的差異。

彭翊榛、張美雲（民 103）發現研究所學歷以上之幼兒園教師，班級經營較佳，而學校規模越大，班級經營亦較佳之研究結論。顯現國內針對教師背景變項是否會對造成班級經營造成差異，其意見有所分歧。

本研究針對新北市幼教從業人員背景變項了解是否會造成幼兒園班級經營之差異。

網路社群多元的發展以及即時通訊軟體的高度使用，加上應用程式傳訊快速且即時，已有不少教師利用通訊軟體與家長進行溝通，透過即時通訊軟體不僅能即時與家長聯繫，也能交換彼此的教養觀念、情感與資訊交流，有助於班級經營、教師教學及親師夥伴關係的正向發展。



第三章 研究方法

本章主要依據研究背景論述與研究動機的引發，在根據過去學者相關研究之建議，對本研究的研究方法之設計，並分為五節。第一節為研究架構，經由相關文獻探討，建構出具有理論性及實務性之完整架構；第二為研究假設，因應研究架構之建立，以及研究動機評估並建立假設；第三節為研究工具，介紹各變數之操作型定義；第四節為問卷設計與抽樣方法；第五節則說明資料分析之方法。

3.1 研究架構

本研究旨在以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究，依據研究目的，參考親師溝通、即時焦慮、班級經營相關理論之探討及整理分析，提出親師溝通、即時焦慮、班級經營影響三者之研究架構，如圖 3.1 所示。

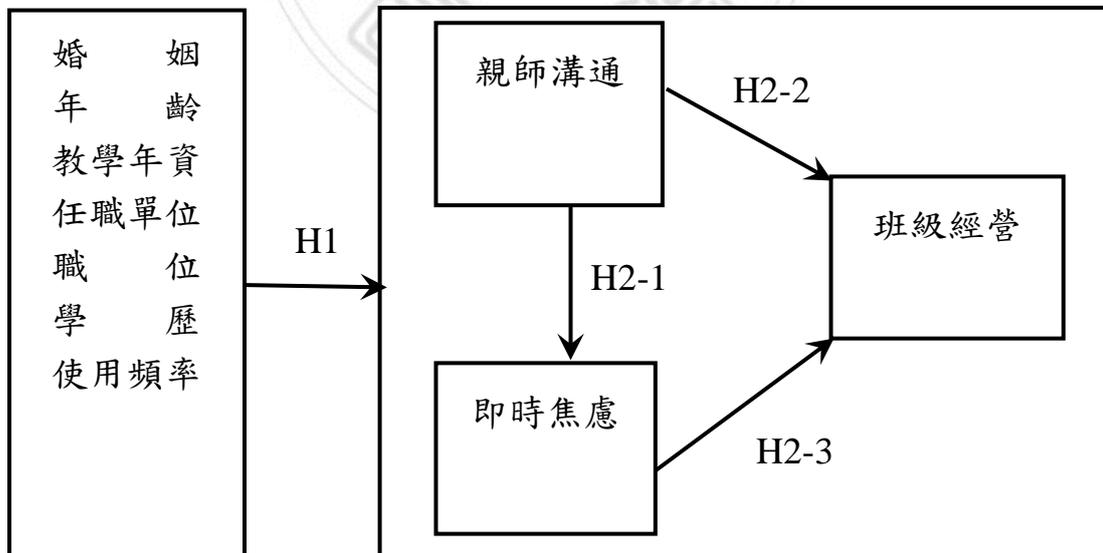


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

本研究經由上述文獻探討親師溝通、即時焦慮與班級經營關係之研究，進而提出相關假設，並將以問卷調查資料，驗證以下假設：

假設一、不同個人背景變項之幼教從業人員對親師溝通、即時焦慮與班級經營之看法是否有顯著差異性。

假設 1-1：不同個人背景變項在親師溝通上有顯著差異。

假設 1-2：不同個人背景變項在即時焦慮上有顯著差異。

假設 1-3：不同個人背景變項在班級經營上有顯著差異。

假設二、不同個人背景變項之幼教從業人員之親師溝通、即時焦慮與班級經營之間有顯著影響。

假設 2-1：親師溝通與即時焦慮有顯著正向影響。

假設 2-2：親師溝通與班級經營有顯著正向影響。

假設 2-3：班級經營與即時焦慮有顯著負向影響。

3.3 研究工具

本研究採用的研究工具為「以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究問卷」，本研究之量表是收集幼教從業人員使用行動即時通訊作為親師溝通工具所面臨到的問題，透過文獻探討，並參酌各學者相關論文編寫，最後經指導教授斧正而成。

問卷除第一部份為幼教從業人員個人資料外，各問項均採用李克特五點尺度量表(5-Point Likert Scale)，分為非常同意、同意、沒意見、不同意及非常不同意五個尺度，分別給予 5、4、3、2、1 分。在親師溝通構面的題項中，第 11 題和第 12 題是反向題，在計分時採用反向計分。

3.4 問卷設計與抽樣方法

問卷內容共分兩部分：第一部分為幼教從業人員個人基本資料，包含婚姻狀況、年齡、教學年資、任職單位、職務、學歷、使用即時通訊軟體的時間，藉以分析樣本的特性並檢驗個人的基本變項，是否影響到親師溝通、即時焦慮、班級經營；第二部分為問卷本文，問卷內容包含親師溝通、即時焦慮、班級經營三個構面。本節將依序說明本研究之問卷設計、研究對象和抽樣方法與問卷預試之發放。

3.4.1 問卷設計

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；第二部分為親師溝通、即時焦慮與班級經營構面之問項，各問項均採用李克特五點尺度量表(5-point Likert Scale)，分為「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」及「非常不同意」五個尺度，分別給予 5、4、3、2、1 分。得分越高表示符合程度越高。在親師溝通構面的題項中，第 11 題和第 12 題是反向題，在計分時採用反向計分。

本研究以 Cronbach α 值作為判斷標準，信賴係數來進行信度測量，透過信度分析來檢驗問卷內部的一致性，吳明隆、涂金堂（民 96）指出 α 係數是一種直接分析題目間的相關程度或一致性的信度指標。而邱浩政（民 97）研究亦指出兩個數值可以來當指標：第一是依據修正的項目總相關係數來衡量，只要係數小於 0.3 即可以考慮刪除；第二是 Cronbach's α 係數值來測量所自然形成的題項，是否有足夠的一致性。本研究採用 Guieford (1965)、Nunnally(1978)所建議的 0.7，顯示本問卷有足夠一致性且可以被接受。而問卷構面之題項經由信度分析結果；親師溝通(0.949)、

即時焦慮(0.952)、班級經營(0.854)各構面 Cronbach's α 係數值，均符合本研究之所需，因此所有題項均予以保留。

3.4.2 研究對象與抽樣方法

本研究採便利性抽樣，抽樣過程共分成兩個階段，第一階段為前測問卷抽樣，試測對象為研究者熟識之幼教從業人員，施測時間為 106 年 9 月 15 日到 9 月 30 日。共發放問卷 50 份，回收 43 份，回收率為 86%，有效問卷共計 43 份，有效回收率為 100%，將回收的問卷數據資料進行試測問卷信度分析，確認問卷的信效度，再進行第二階段的正式問卷施測。

第二階段的正式問卷施測對象設定為新北市現任幼教從業人員，包含公、私立幼兒園、托嬰機構之園長、主任、行政、教保員（含助理教保員）以新北市為範圍，本研究問卷採用 Google 表單的方式透過網路社團、群組進行問卷的施放，共回收 260 份，有效問卷為 257 份，無效問卷為 3 份，問卷有效回收率 98.9%。正式問卷發放時間為 106 年 11 月 01 日至 106 年 11 月 30 日，為期 1 個月。

3.5 資料分析方法

本研究以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究，將資料回收進行檢查與整理，刪除無效問卷後，有效問卷採用 SPSS R17 作為本研究分析的工具，對於正式問卷的資料進行分析時所採用之分析方式做說明，其分析方式包含：敘述性統計分析、因素分析、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、相關分析與迴歸分析等統計方法，其統計方式之內容說明如下：

3.5.1 因素分析

因素分析(Factor Analysis)，由因素加權（因素型態負荷量）後所求之變數，具有簡化資料變項之功能，探討各變數之間的交互影響關係，藉由各變項中共同因素萃取再進行題項分組，對總變異量作最大的解釋。Kaiser (1974)認為以 KMO 值跟 Bartlett 球型檢定，確認所取得之問卷資料是否適合進行因素分析。當 KMO 值介於 0 與 1 之間，趨近於 1 時，表示各變項間的共同因素多，也就越適合因素分析的進行。

3.5.2 信度分析

信度乃指一份測驗或問卷之可靠及正確性，本研究採用 Cronbach's α 係數的信度分析檢驗，藉以了解受測者於各問卷量表的內部一致性及穩定性如何，為求得其內部一致性， α 值應大於 0.7。 α 值越大，代表信度越高，反之其代表信度越小；另效度越高，表示該問卷越能測量出潛伏變項（吳明隆，民 96）。

3.5.3 敘述性統計分析

本研究對於受試者之基本資料，如「婚姻」、「年齡」、「教學年資」、「任職單位」、「職務」、「學歷」、「接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間」等，採用敘述統計方法，建立次數分配表進行次數分配，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。

3.5.4 獨立樣本 t 檢定

探討兩個母體平均數之比較，兩母體之間透過分析可瞭解是否有顯著的差異。本研究以不同婚姻別之幼教從業人員在「親師溝通」、「即時焦慮」及「班級經營」，三構面間是否存在顯著差異。

3.5.5 單因子變異數分析

本研究是以單因子變異數分析「婚姻」、「年齡」、「教學年資」、「任職單位」、「職務」、「學歷」、「接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間」等七個變項對教師使用 LINE 進行親師互動之行為意向在「親師溝通」、「即時焦慮」、「班級經營」是否有顯著差異，如果主要效果有顯著差異，則進一步以 Scheffe 事後比較，進一步分析各變項間的兩兩差異情況。

3.5.6 相關分析

相關分析是用來測量二個變項間的關係強度，以及關連的程度或方向，其值介於 -1 和 $+1$ 之間，愈接近兩側分別屬於顯著負相關與顯著正相關。本研究乃使用 Pearson 積差相關分析，以 Pearson 積差相關分析，來檢驗親師溝通與即時焦慮及班級經營各變項彼此的關係與影響力。

3.5.7 迴歸分析

迴歸分析主要用於探討各變項間之因果關係；本研究利用迴歸分析，分別以親師溝通、即時焦慮為自變項，班級經營為依變項，進行簡單迴歸分析，以探討各相關變項之影響程度。

第四章 實證結果分析

本章節以 SPSS 套裝軟體為主要分析工具對回收完畢之問卷資料進行彙整與分析，來驗證各項變數建立之研究假設，並解釋研究結果。本研究是以新北市幼教從業人員對於使用行動即時通訊軟體網路互動方式進行親師互動之行為探討為主要研究對象，來探討變數 1.親師溝通 2.即時焦慮與班級經營之關係，並針對分析之結果提出結論。

4.1 因素分析與信度分析

本研究進行衡量工具檢測，是否達到良好的信度及效度，期望本研究樣本之特徵能夠呈現。利用因素分析進行資料之萃取與縮減，再藉由信度分析予以檢驗問卷各構面衡量問項的可靠性，透過檢驗確立其問卷的一致性及穩定性。

4.1.1 因素分析

本研究以 KMO（取樣適切性量數）與 Bartlett 球型檢定（近似卡方分配），對親師溝通、即時焦慮與班級經營等三構面，採用樣本資料的萃取與縮減，以確保資料縮編，確立樣本資料可進行因素分析，採用主成份分析法，再轉軸採用最大變異法，最後以因素負荷量進行排序，以利後續資料之分析。

透過 KMO 與 Bartlett 球型檢定以確保資料適合進行因素分析，其結果如表 4.1 所示。顯示親師溝通之 KMO 值為 0.944，Bartlett 球型檢定為顯著($P=0.000$)；即時焦慮之 KMO 值為 0.936，Bartlett 球型檢定為顯著($P=0.000$)；班級經營之 KMO 值為 0.935，Bartlett 球型檢定為顯著($P=0.000$)，由上述可發現 KMO 皆高於 0.7，各構面 Bartlett 球型檢定皆有

顯著性；顯示問卷樣本符合因素分析。以下將分述說明親師溝通、即時焦慮與班級經營之因素分析結果，如表 4.1 所示。

表 4.1 各構面之 KMO 值與球形檢定結果彙整表

衡量構面	KMO值	Bartlett的球形檢定	
		近似卡方分配	P值
親師溝通	0.944	3688.231	0.000***
即時焦慮	0.936	2922.918	0.000***
班級經營	0.935	2772.555	0.000***

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

1. 親師溝通

該構面之題項共有 13 題，萃取出 2 個因素，分別命名為：溝通效率與信任感。各題項之因素負荷量皆高於 0.5，溝通效率解釋變異量為 64.971%，累積解釋變異量為 64.971%；信任感解釋變異量為 14.992%，累積解釋變異量為 79.963%，如表 4.2 所示；分析過後可觀察到衡量之題項具有相當水準之效度。

2. 即時焦慮

該構面之題項共有 12 題，萃取出 2 個因素，分別命名為：情感壓力與焦慮感。各題項之因素負荷量皆高於 0.5，情感壓力解釋變異量為 56.018%，累積解釋變異量為 56.018%；焦慮感解釋變異量為 18.510%，累積解釋變異量為 74.528%，如表 4.3 所示；分析過後可觀察到衡量之題項具有相當水準之效度。

3. 班級經營

該構面之題項共有 13 題，萃取出 2 個因素，分別命名為：即時分享

與便利性。各題項之因素負荷量皆高於 0.5，即時分享解釋變異量 56.018%，累積解釋變異量為 56.018%；便利性解釋變異量為 18.510%，累積解釋變異量為 74.528%，如表 4.4 所示；分析過後可觀察到衡量之題項具有相當水準之效度。

表 4.2 親師溝通之因素分析

因素	題項	因素負荷量	解釋變異量	累積解釋變異量
溝通效率	能讓我更方便與家長溝通。	0.915	64.971	64.971
	能改善親師溝通的表現。	0.912		
	能滿足親師溝通的需求。	0.907		
	能讓我輕鬆與家長應對。	0.904		
	與家長互動是有助益的。	0.902		
	能提高親師溝通的效率。	0.901		
	能應用於親師溝通。	0.900		
	能增加親師溝通的機會。	0.878		
	未來我會繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	0.856		
	能避免與家長面對面溝通的尷尬。	0.805		
信任感	能修飾或改善我不擅口語表達的缺點。	0.729	14.992	79.963
	因不喜歡使用即時通訊軟體，導致家長對我產生不信任感。	0.959		
	因不喜歡使用即時通訊軟體，導致我跟家長間互動關係變差。	0.955		

資料來源：本研究整理

表 4.3 即時焦慮之因素分析

因素	題項	因素 負荷量	解釋 變異量	累積解釋 變異量
情感 壓力	不能即時回覆家長的訊息，我會感到焦慮。	0.888	56.018	56.018
	會有查看和回覆家長傳來即時訊息的壓力。	0.874		
	家長隨時隨地傳來的訊息，我會感到焦慮。	0.866		
	隨時處在工作的狀態，會讓我焦慮。	0.842		
	家長的負面反應，我會感到焦慮。	0.793		
	不瞭解家長貼圖回應的意思，會讓我困擾。	0.786		
	家長只用貼圖沒文字回應，會讓我焦慮。	0.778		
	有時會造成我和家長溝通上的誤會。	0.776		
	有隱私風險，會讓我感到焦慮。	0.768		
	上課期間，即時訊息的提醒鈴聲會造成我的焦慮。	0.723		
焦慮 感	文字描述解讀容易成為誤解根源。	0.844	18.510	74.528
	無法掌握家長情緒的表達。	0.795		

資料來源：本研究整理

表 4.4 班級經營之因素分析

因素	題項	因素 負荷量	解釋 變異量	累積解釋 變異量
即時 分 享	有助於家長了解孩子的學習狀況。	0.899		
	讓我方便聯絡家長及交代事項。	0.878		
	讓家長隨時掌握孩子動態。	0.877		
	讓我可以掌握孩子在家狀況。	0.863		
	對我的教學工作是有幫助的。	0.860	55.124	55.124
	有助於我的班級經營。	0.849		
	讓我上課更為豐富、有趣。	0.800		
	和家長分享孩子在校生活，對我而言是容易的。	0.797		
	可降低學校的通訊成本。	0.751		
	製作孩子成長紀錄，對我而言是容易的。	0.748		
	會讓我工作專心程度降低。	0.732		
便 利 性	能讓我更方便和家長分享教學經驗。	0.818	14.252	69.376
	可以快速被回覆，減少等待的時間。	0.779		

資料來源：本研究整理

4.1.2 信度分析

本研究使用 SPSS17.0 統計分析軟體作為測量工具，運用內在信度之 Cronbach's α 係數來檢測親師溝通、即時焦慮、班級經營三個變項之信度分析。測量結果，Cronbach's α 係數值都大於 0.8，表示具有高信度；本研究各變項之信度分析結果，Cronbach's α 係數值都大於 0.8，如表 4.5 所示。

表 4.5 信度分析結果彙整表

構面題號	Cronbach 的 Alpha	項目刪除時的尺度平均數	項目刪除時的尺度變異數	修正的項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
親師溝通 1	0.950	39.91	103.710	0.875	0.942
親師溝通 2		40.10	104.385	0.868	0.942
親師溝通 3		39.87	105.480	0.865	0.943
親師溝通 4		39.93	104.905	0.861	0.943
親師溝通 5		40.14	104.426	0.856	0.943
親師溝通 6		40.09	104.633	0.883	0.942
親師溝通 7		40.03	104.874	0.870	0.942
親師溝通 8		40.12	106.958	0.752	0.946
親師溝通 9		40.13	109.433	0.666	0.948
親師溝通 10		40.00	105.074	0.891	0.942
親師溝通 11		40.09	117.941	0.288	0.958
親師溝通 12		40.11	118.543	0.251	0.959
親師溝通 13		40.21	104.367	0.821	0.944
即時焦慮 1	0.954	38.80	91.105	0.742	0.951
即時焦慮 2		38.60	88.647	0.861	0.947
即時焦慮 3		38.67	89.158	0.863	0.947
即時焦慮 4		38.84	89.460	0.838	0.948
即時焦慮 5		38.75	89.791	0.818	0.949
即時焦慮 6		39.07	90.862	0.788	0.950
即時焦慮 7		38.58	88.940	0.833	0.948

表 4.5 信度分析結果彙整表(續)

構面題號	Cronbach 的 Alpha	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的項 目總相關	項目刪除 時的 Cronbach's Alpha 值
即時焦慮 8	0.954	38.79	89.638	0.840	0.948
即時焦慮 9		38.58	90.823	0.822	0.949
即時焦慮 10		38.51	90.321	0.798	0.949
即時焦慮 11		38.76	96.315	0.527	0.957
即時焦慮 12		38.62	96.049	0.566	0.956
班級經營 1	0.922	41.37	77.553	0.843	0.909
班級經營 2		41.47	78.149	0.819	0.910
班級經營 3		41.63	78.961	0.797	0.911
班級經營 4		41.54	76.937	0.805	0.910
班級經營 5		41.22	78.163	0.785	0.911
班級經營 6		41.51	78.556	0.812	0.911
班級經營 7		41.56	77.098	0.873	0.908
班級經營 8		41.37	79.639	0.794	0.912
班級經營 9		41.20	78.865	0.807	0.911
班級經營 10		41.27	79.439	0.759	0.913
班級經營 11		41.37	98.235	-0.211	0.948
班級經營 12		40.97	86.948	0.443	0.923
班級經營 13		40.76	88.377	0.387	0.925

資料來源：本研究整理

4.2 描述性統計分析

本研究在個人基本資料部份，以人數分配及百分比來分析不同屬性變項的分佈情形，而在各研究構面上，則使用平均值和標準差，來發現樣本分配情形。

4.2.1 個人屬性變項

本研究的母體樣本結構為新北市幼教從業人員，進行基本資料的分析，內容分為「婚姻狀況」、「年齡」、「教學年資」、「任職機構」、「任職機構所擔任職務」、「教育程度」、「接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間」等七個人口統計變項，調查結果問卷共回收 260 份，有效問卷為 257 分，無效問卷為 3 分，問卷有效回收率 98.9 %。

一、婚姻狀況

由表 4.6 中可看出本研究之受測者婚姻狀況已婚 61.5%，未婚 38.5%，顯示目前在職幼教從業人員已婚高於未婚。

表 4.6 個人屬性變項婚姻分佈概況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
已婚	158	61.5	61.5	61.5
未婚	99	38.5	38.5	100.0
總和	257	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

二、年齡

由表4.7可以看出本研究樣本受測者30歲以下比率為25.3%；31-40 歲比率為32.7%；41-50 歲比率為 33.5%；51歲以上則占比率 8.6%，由以下資料顯示，目前在職的幼教從業人員以 41-50 歲這個年紀居多。

表 4.7 個人屬性變項之年齡分佈概況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
30歲以下	65	25.3	25.3	25.3
31-40歲	84	32.7	32.7	58.0
41-50歲	86	33.5	33.5	91.4
50歲以上	22	8.6	8.6	100.0
總和	257	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

三、教學年資

由表 4.8 可以看出服務年資在 1 年以下的樣本比率有 5.8%；1-3 年的比率有 15.6%；3-5 年的比率有 16.7%；6-10 年的比率有 15.6%；11-20 年的比率有 30.0%；20 年以上的比率則佔 16.3%，可見目前新北市幼教從業人員的服務年資大部份在 11-20 年之間。

表 4.8 個人屬性變項之教學年資分佈概況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
1年以下	15	5.8	5.8	5.8
1-3年	40	15.6	15.6	21.4
3-5年	43	16.7	16.7	38.1
6-10	40	15.6	15.6	53.7
11-20	77	30.0	30.0	83.7
20年以上	42	16.3	16.3	100.0
總和	257	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

四、任職機構屬性

由表 4.9 可以看出任職機構公立幼兒園比率為 5.1%；私立幼兒園 60.7%；公共托嬰中心 27.6%；私立托嬰中心 6.6%，由分析顯示任職機構

屬性以私立幼兒園居多。

表 4.9 個人屬性變項任職之幼、托機構分佈概況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
1.公立幼兒園	13	5.1	5.1	5.1
2.私立幼兒園	156	60.7	60.7	65.8
3.公共托育中心	71	27.6	27.6	93.4
4.私立托嬰中心	17	6.6	6.6	100.0
總和	257	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

五、職務

由表 4.10 可以看出本研究受測者以教保人員居多，比率高達 68.9%，園長、主任比率為 15.2%；助理教師和行政人員僅各佔 7.0%及 8.9%。

表 4.10 個人屬性變項任職之幼、托機構職務分佈概況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
1.園長、主任	39	15.2	15.2	15.2
2.教保員、托育人員	177	68.9	68.9	84.0
3.助理教師	18	7.0	7.0	91.1
4.行政人員	23	8.9	8.9	100.0
總和	257	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

六、學歷

受測者學以大學畢業居多，比率高達 60.7%；專科畢業比率佔 21.4%；研究所和高中職畢業各佔 7.0%和 10.9%，顯示目前新北市幼、托從業人員學歷大部份為大學畢業。茲將資料整理於表 4.11 中。

表 4.11 個人屬性變項之學歷分佈概況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
1.研究所	18	7.0	7.0	7.0
2.大學	156	60.7	60.7	67.7
3.專科	55	21.4	21.4	89.1
4.高中職	28	10.9	10.9	100.0
總和	257	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

七、接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間

由表 4.12 得知，在接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間，受測者有 26.5 % 未曾使用過；1-2 年 22.2%；3 年以上 18.7%；1-6 個月和 2-3 年各佔 14.4% 和 13.2%；7-12 個月僅佔 5.1%。

表 4.12 個人屬性變項接觸即時通訊軟體用於親師溝通的時間分佈概況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
1.未曾使用過	68	26.5	26.5	26.5
2.1-6個月	37	14.4	14.4	40.9
3.7-12個月	13	5.1	5.1	45.9
4.1-2年	57	22.2	22.2	68.1
5.2-3年	34	13.2	13.2	81.3
6.3年以上	48	18.7	18.7	100.0
總和	257	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

4.3 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析

本研究將基本資料之婚姻、年齡、教學年資、任職單位、職務、教育程度及使用即時通訊軟體用於親師溝通時間與各變項做分析。

4.3.1 使用即時通訊軟體各變項分析

新北市幼教從業人員使用即時通訊軟體各變項量表平均得分差距不大，在所有變項量表中，「班級經營」(3.5195)的平均分數最高，而「親師溝通」(3.3379)的平均得分稍低一些，由量表顯示新北市幼教從業人員使用行動即時通訊軟體進行班級經營普遍覺得良好。「即時焦慮」(3.4439)代表新北市幼教從業人員在使用行動即時通訊軟體時產生之負面影響也偏高，顯示新北市幼教從業人員使用行動即時通訊軟體會有負面的影響，分析結果整理如表 4.13 所示。

表 4.13 使用即時通訊軟體各變項摘要

變項	樣本數	平均數	標準差
親師溝通	257	3.3379	0.86136
即時焦慮	257	3.4439	0.74897
班級經營	257	3.5195	0.86505

資料來源：本研究整理

4.3.2 不同婚姻別幼教人員對各變項之差異分析

由獨立樣本 t 檢定檢驗結果可得知，不同婚姻狀況之受試者在「親師溝通」($t=-0.195$, $P>0.05$)、「即時焦慮」($t=-0.588$, $P>0.05$)「班級經營」($t=-1.185$, $P>0.05$)上差異之 P 值均未顯著，就整體而言，不論已婚或未婚幼教從業人員在使用即時通訊軟體在親師溝通、即時焦慮與班級經營均未有顯著的差異，其統計分析結果如表 4.14 所示。

表 4.14 不同婚姻別對各變項之差異分析摘要表

變項	婚姻狀況	個數	平均數	P值	t值
親師溝通	已婚	158	3.3296	0.845	-0.195
	未婚	99	3.3512		
即時焦慮	已婚	158	3.4221	0.557	-0.588
	未婚	99	3.4786		
班級經營	已婚	158	3.4689	0.237	-1.185
	未婚	99	3.6002		

資料來源：本研究整理

4.3.3 不同年齡幼教人員的差異分析

1. 親師溝通

以單因子變異數分析探討不同年齡的幼教從業人員在親師溝通是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=0.723$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同年齡之受試者在親師溝通方面未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.15 所示。

表 4.15 不同年齡在親師溝通之差異分析

	年齡	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
親師 溝通	1.30歲以下	65	3.4533	0.723	0.539	
	2. 31-40歲	84	3.4066			
	3. 41-50歲	86	3.2875			
	4.50歲以上	22	3.1818			

資料來源：本研究整理

2. 即時焦慮

以單因子變異數分析探討不同年齡的幼教從業人員在即時焦慮是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method)進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=0.594$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同年齡層之受試者在即時焦慮未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.16 所示。

表 4.16 不同年齡在即時焦慮之差異分析

	年齡	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
即時 焦慮	1.30歲以下	65	3.5148	0.594	0.619	
	2.31-40歲	84	3.4625			
	3.41-50歲	86	3.4132			
	4.50歲以上	22	3.2832			

資料來源：本研究整理

3. 班級經營

以單因子變異數分析探討不同年齡的幼教從業人員在班級經營是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=0.947$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同年齡層受試者在班級經營未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.17 所示。

表 4.17 不同年齡在班級經營之差異分析

	年齡	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
班級 經營	1.30歲以下	65	3.5090	0.947	.419	
	2.31-40歲	84	3.6300			
	3.41-50歲	86	3.4709			
	4.50歲以上	22	3.182			

資料來源：本研究整理

4.3.4 不同年資幼教人員的差異分析

1. 親師溝通

以單因子變異數分析探討不同年資的幼教從業人員在親師溝通是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method)進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=2.412$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 Scheffe 法進行事後比較顯示並無差異性，顯示不同年齡層受試者在親師溝通未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.18 所示。

表 4.18 不同年資在親師溝通之差異分析

	年資	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
親師 溝通	1.1年以下	15	3.6000	2.412	0.037	
	2.1-3年	40	3.5654			
	3.3-5年	43	3.0322			
	4.6-10	40	3.4077			
	5.11-20	77	3.3936			
	6.20年以上	42	3.1722			

資料來源：本研究整理

2. 即時焦慮

以單因子變異數分析探討不同年資的幼教從業人員在即時焦慮是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=2.391$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 Scheffe 法進行事後比較顯示並無差異性，顯示不同年齡層受試者在即時焦慮未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.19 所示。

表 4.19 不同年資在親師溝通之差異分析

	年資	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
即時 焦慮	1.1年以下	15	3.4462	2.391	0.038	
	2.1-3年	40	3.6942			
	3.3-5年	43	3.2701			
	4.6-10	40	3.4500			
	5.11-20	77	3.5305			
	6.20年以上	42	3.2179			

資料來源：本研究整理

3. 班級經營

以單因子變異數分析探討不同年資的幼教從業人員在班級經營是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=1.677$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同年齡層受試者在班級經營未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.20 所示。

表 4.20 不同年資在班級經營之差異分析

	年資	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
班級 經營	1.1年以下	15	3.2056	1.677	0.141	
	2.1-3年	40	3.6167			
	3.3-5年	43	3.7481			
	4.6-10	40	3.3417			
	5.11-20	77	3.5639			
	6.20年以上	42	3.3929			

資料來源：本研究整理

4.3.5 不同任職機構幼教人員的差異分析

1. 親師溝通

以單因子變異數分析探討不同任職機構的幼教從業人員在親師溝通是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=12.630$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 Scheffe 法進行事後比較得知，私立幼兒園、私立托嬰中心使用即時通訊軟體進行親師溝通皆高於公共托育中心，顯示任職於私立幼兒園、私立托嬰中心幼教從業人員使用即時通訊軟體在親師溝通有顯著差異。

由分析結果預測，私立幼教機構之幼教從業人員可能因公司規定或者有招生壓力，比較會配合家長的需求，使用即時通訊軟體進行親師溝通普遍高於公立幼教機構，其統計分析結果如表 4.21 所示。

表 4.21 不同任職機構在親師溝通之差異分析

	任職機構	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
	1.公立幼兒園	13	3.1065			
親師 溝通	2.私立幼兒園	156	3.5316	12.630	0.000	2>3
	3.公共托育中心	71	2.8657			4>3
	4.私立托嬰中心	17	3.7104			

資料來源：本研究整理

2. 即時焦慮

以單因子變異數分析探討不同任職機構的幼教從業人員在即時焦慮是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=7.363$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 Scheffe 法進行事後比較得知，私立幼兒園、私立托嬰中心使用即時通訊軟體在即時焦慮方面皆高於公共托育中心，顯示任職於私立幼兒園、私立托嬰中心幼教從業人員使用即時通訊軟體在即時焦慮有顯著差異。

由分析結果預測，私立幼教機構之幼教從業人員可能須配合家長的需求，而使用即時通訊軟體與家長進行互動，但對於較焦慮的家長不定時的 LINE 上詢問，或喜歡發送各種問候貼圖的家長，確實會對老師造成某些焦慮，在使用即時通訊軟體產生的焦慮普遍高於公立幼教機構，其統計分析結果如表 4.22 所示。

表 4.22 不同任職機構在即時焦慮之差異分析

	任職機構	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
	1.公立幼兒園	13	3.0355			
即時 焦慮	2.私立幼兒園	156	3.5725	7.363	0.000	2>3
	3.公共托育中心	71	3.1679			4>3
	4.私立托嬰中心	17	3.7285			

資料來源：本研究整理

3. 班級經營

以單因子變異數分析探討不同任職機構的幼教從業人員在班級經營是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果得知 $F=11.214$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 Scheffe 法進行事後比較得知，公共托育中心高於公立幼兒園、私立幼兒園、私立托嬰中心，顯示任職於公共托育中心幼教從業人員使用即時通訊軟體在班級經營有顯著差異。

由分析結果預測，公共托育中心之幼教從業人員普遍認同使用即時通訊軟體在班級經營是有幫助的，其統計分析結果如表 4.23 所示。

表 4.23 同任職機構在班級經營之差異分析

	任職機構	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
	1.公立幼兒園	13	3.2500			
班級 經營	2.私立幼兒園	156	3.3718	11.214	0.000	3>1
	3.公共托育中心	71	3.9871			3>2
	4.私立托嬰中心	17	3.1275			3>4

資料來源：本研究整理

4.3.6 不同職位幼教人員的差異分析

1. 親師溝通

以單因子變異數分析探討不同職位幼教從業人員在親師溝通是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=1164$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同職位受試者在親師溝通未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.24 所示。

表 4.24 不同職位在親師溝通之差異分析

	職位	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
親師 溝通	1.園長、主任	39	3.3609	1.164	0.324	
	2.教保員、托育人員	177	3.2873			
	3.助理教師	18	3.6624			
	4.行政人員	23	3.4348			

資料來源：本研究整理

2. 即時焦慮

以單因子變異數分析探討不同職位幼教從業人員在即時焦慮是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=2.641$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 scheffe 法進行事後比較顯示並無差異性，顯示不同職位受試者在即時焦慮未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.25 所示。

表 4.25 不同職位在即時焦慮之差異分析

	職位	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
即時 焦慮	1.園長、主任	39	3.4734	2.641	0.050	
	2.教保員、托育人員	177	3.3772			
	3.助理教師	18	3.8590			
	4.行政人員	23	3.5819			

資料來源：本研究整理

3. 班級經營

以單因子變異數分析探討不同職位幼教從業人員在班級經營是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method)進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=1.201$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同職位受試者在班級經營未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.26 所示。

表 4.26 不同職位在班級經營之差異分析

	職位	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
班級 經營	1.園長、主任	39	3.7137	1.201	0.310	
	2.教保員、托育人員	177	3.4619			
	3.助理教師	18	3.4630			
	4.行政人員	23	3.6775			

資料來源：本研究整理

4.3.7 不同教育程度幼教人員的差異分析

1. 親師溝通

以單因子變異數分析探討不同教育程度幼教從業人員在親師溝通是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method)進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=2.313$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同教育程度受試者在親師溝通未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.27 所示。

表 4.27 不同教育程度在親師溝通之差異分析

教育程度	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
1.研究所	18	3.2436	0.240	0.868	
親師 2.大學	156	3.3427			
溝通 3.專科	55	3.3021			
4.高中職	28	3.4423			

資料來源：本研究整理

2. 即時焦慮

以單因子變異數分析探討不同教育程度幼教從業人員在即時焦慮是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=2.297$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同教育程度受試者在即時焦慮未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.28 所示。

表 4.28 不同教育程度在即時焦慮之差異分析

	教育程度	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
即時 焦慮	1.研究所	18	3.4060	0.507	0.678	
	2.大學	156	3.4043			
	3.專科	55	3.5147			
	4.高中職	27	3.5495			

資料來源：本研究整理

3. 班級經營

以單因子變異數分析探討不同教育程度幼教從業人員在班級經營是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method)進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=0.969$ ， $P>0.05$ 未達顯著性，顯示不同教育程度受試者在班級經營未有顯著差異，其統計分析結果如表 4.29 所示。

表 4.29 不同教育程度在班級經營之差異分析

	教育程度	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
班級 經營	1.研究所	18	3.5648	1.273	0.284	
	2.大學	156	3.5390			
	3.專科	55	3.5985			
	4.高中職	27	3.2262			

資料來源：本研究整理

4.3.8 幼教人員使用即時通訊軟體時間之差異分析

1. 親師溝通

以單因子變異數分析探討幼教人員使用即時通訊軟體時間在親師溝通是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法(Scheffé Method)進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=20.437$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 Scheffe 法進行事後比較得知，未曾使用過即時通訊軟體進行親師溝通低於其他使用時間，也代表幼教從業人員在使用即時通訊軟體用在親師溝通有顯著差異，使用 LINE 進行親師互動時間越久，顯著性越大。

由分析結果預測，因即時通訊的即時及便利性，縮短與家長溝通的時間，對於忙碌的幼教老師來說，不但兼顧孩子的安全業達到溝通的目的，由分析結果顯示，幼教從業人員普遍認同使用即時通訊軟體時間越久對親師溝通是有幫助的，其統計分析結果如表 4.30 所示。

表 4.30 使用即時通訊軟體時間在親師溝通之差異分析

	使用時間	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
	1.未曾使用過	68	2.5928			1<2
	2.1-6個月	37	3.3617			1<3
親師	3.7-12個月	13	3.4734	20.437	0.037	1<4
溝通	4.1-2年	57	3.6262			1<5
	5.2-3年	34	3.7036			1<6
	6.3年以上	48	3.7372			

資料來源：本研究整理

2. 即時焦慮

以單因子變異數分析探討幼教人員使用即時通訊軟體時間在即時焦慮是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=17.896$ ， $P<0.05$ 達顯著性，進一步以 Scheffe 法進行事後比較得知，未曾使用過即時通訊軟體即時焦慮低於其他使用時間，也代表幼教從業人員在使用即時通訊軟體用在即時焦慮有顯著差異，使用 LINE 進行親師互動時間越久，顯著性越大。

由分析結果預測，幼教從業人員使用 LINE 進行親師互動確實有其便利性，但對於有些家長過度的氾濫使用，也是造成幼教老師焦慮的一大主因，經分析結果也顯示，幼教從業人員普遍認同使用即時通訊軟體時間越久是會讓幼教師產生焦慮，其統計分析結果如表 4.31 所示。

表 4.31 使用即時通訊軟體時間在即時焦慮之差異分析

時間	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較	
1.未曾使用過	68	2.8405				
2.1-6個月	37	3.4345			1<2	
即時	3.7-12個月	13	3.4734		1<3	
焦慮	4.1-2年	57	3.6437	17.896	0.000	1<4
	5.2-3年	34	3.7941			1<5
	6.3年以上	48	3.8125			1<6

資料來源：本研究整理

3. 班級經營

以單因子變異數分析探討幼教人員使用即時通訊軟體時間在班級經營是否具有顯著差異，經變異數分析若達顯著水準，則進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後檢定，以考驗各組平均數之間的差異顯著性。

經變異數分析的檢驗結果可得知 $F=2.823$ ， $P<0.05$) 達顯著性，進一步以 scheffe 法進行事後比較得知，使用過即時通訊軟體 3 年以上班級經營高於未曾使用過，也代表幼教從業人員在使用即時通訊軟體用在班級經營有顯著差異，使用 LINE 進行親師互動時間越久，顯著性越大。

由分析結果預測，未曾使用過即時通訊軟體之幼教從業人員也認為使用即時通訊軟體在班級經營是有顯著性，但使用即時通訊軟體時間越久對班級經營卻呈現較差的狀態，或許會有查看 LINE 的壓力，導致在班級經營無法專注在教學活動上，其統計分析結果如表 4.32 所示。

表 4.32 使用即時通訊軟體時間在班級經營之差異分析

	年資	樣本	平均數	F 值	顯著性	事後比較
	1.未曾使用過	68	3.8407			
	2.1-6個月	37	3.4887			
班級	3.7-12個月	13	3.2885	2.823	0.017	1>6
經營	4.1-2年	57	3.4313			
	5.2-3年	34	3.3946			
	6.3年以上	48	3.3438			

資料來源：本研究整理

4.4 相關分析

本研究採用皮爾森相關係數 (Pearson Correlation Coefficient) 來探討親師溝通、即時焦慮與班級經營三個構面之間的關係，分析結果顯示詳見下表 4.33，檢定得知親師溝通、即時焦慮之顯著性 $P < 0.01$ ，其之間具有顯著正向相關，班級經營與親師溝通、即時焦慮之間有顯著負相關。因此，從相關係數分析中，親師溝通與即時焦慮 ($r=0.840$)、班級經營 ($r=-0.384$) 呈現高度正相關及中度負相關，亦即當親師溝通得分愈高，即時焦慮、班級經營的得分愈高，本研究認為是因為親師溝通越好，會需隨時注意是否有家長 LINE 的訊息，可能花時間在回覆家長訊息，影響孩子上課時的連貫課程，即難以平衡整體教學，不利於班級經營。

班級經營與即時焦慮 ($r=-0.166$) 呈現低度負相關，亦即當即時焦慮得分愈高，班級經營的得分愈高，本研究認為是因為幼教從業人員因依賴 LINE 進行溝通，會需回覆家長的訊息，無法專心在教學上，又或者家長過度干涉班級經營，會讓幼教從業人員無法專心教學。

表 4.33 各構面相關分析

構面		親師溝通	即時焦慮	班級經營
親師溝通	Pearson 相關 顯著性 (雙尾)			
即時焦慮	Pearson 相關 顯著性 (雙尾)	0.840 ^{***} 0.000		
班級經營	Pearson 相關 顯著性 (雙尾)	-0.384 ^{**} 0.000	-0.166 ^{**} 0.008	

資料來源：本研究整理

4.5 迴歸分析

本研究主要以簡單迴歸分析來探討親師溝通對即時焦慮、班級經營，即時焦慮對班級經營之預測能力，檢驗各變項之間是否有顯著的影響。

由表 4.33 可得知討論親師溝通對即時焦慮變項間有顯著的正相關，親師溝通對班級經營變項間有顯著的負相關，即時焦慮對班級經營變項間有顯著的負相關，並進一步以親師溝通、即時焦慮各自為自變項，分別對班級經營、即時焦慮二依變項進行迴歸分析。

4.5.1 親師溝通對即時焦慮之迴歸分析

以親師溝通為「自變數」，即時焦慮為「依變數」進行迴歸分析並將分析結果整理如表 4.34。

由表 4.34 可看出 F 值均達 0.05 顯著水準，P 值 <0.001 表示親師溝通對即時焦慮具有顯著正向的預測功能且達顯著水準，決定係數為 $R^2=0.706$ 、 $Adj R^2=0.705$ ，表示親師溝通對即時焦慮之預測解釋力為 70.6% 的變異量，亦表示比用即時焦慮平均數做預測時再降低 5% 的誤差比例，進一步從標準化係數 β 值 $=0.224$ 為正值。

由分析結果中顯示，當親師溝通增加時，即時焦慮也隨之增加，此結果支持研究假設 H2-1。本研究認為幼教從業人員利用 LINE 來進行親師溝通，可省去打電話、寫聯絡簿時間及即時解決問題的便利性，也因其便利性，相對私人時間會被影響，有些家長需要即時回覆，但現場工作無法做到立即回覆的動作，當無法立即回應家長的需求與期待時，會與家長關係產生諸多困擾而造成老師的焦慮。

因此，本研究建議幼教從業人員可以跟家長約定好那些時段可回覆

LINE，若有急事或重要的事，還是請打電話到學校，有助於減少幼教從業人員與家長因需要溝通而產生的焦慮。

研究假設 2-1：新北市幼教從業人員親師溝通與即時焦慮有顯著影響。經迴歸分析，結果成立。

表 4.34 親師溝通對即時焦慮之迴歸分析

自變數/依變數	R 平方	調整後 R 平方	Beta 值	F 值	P 值
親師溝通/即時焦慮	0.706	0.705	0.840	612.200	0.000

資料來源：本研究整理

4.5.2 親師溝通對班級經營之迴歸分析

以親師溝通為「自變數」，班級經營為「依變數」進行迴歸分析並將分析結果整理如表 4.35。

由表 4.31 可看出 F 值均達 0.05 顯著水準，P 值<0.001 表示親師溝通對班級經營為顯著負相關且達顯著水準。決定係數為 $R^2=0.148$ 、Adj $R^2=0.144$ ，表示親師溝通對班級經營之預測解釋力為 14.8%的變異量，亦表示比班級經營平均數做預測時再降低 14.8%的誤差比例。進一步從標準化係數 $\beta=-.384$ 為負值，由分析結果中顯示親師溝通越高，班級經營則越低。

由分析結果中顯示，當親師溝通增加時，班級經營也隨之減少，此結果支持研究假設 H2-2。本研究認為幼教從業人員使用 LINE 對班級經營正向是家長能參與幼兒學校生活點滴，即時掌握家長的問題並快速解決，負面影響可能是家長影響班務運作或某些家長言論有偏頗，導致群聚效應。

本研究建議幼教從業人員可以跟家長說明群組是用來分享孩子生活點滴及佈達事項，對於個別問題盡量到學校面對面或約時間私 LINE 回覆。假設 2-2：新北市幼教從業人員親師溝通與班級經營有顯著影響。經迴歸分析，結果不成立。

表 4.35 親師溝通對班級經營之迴歸分析

自變數/依變數	R 平方	調整後 R 平方	Beta 值	F 值	P 值
親師溝通/班級經營	0.148	0.144	-0.384	44.221	0.000

資料來源：本研究整理

4.5.3 即時焦慮對班級經營之迴歸分析

以即時焦慮為「自變數」，班級經營為「依變數」，進行迴歸分析並將分析結果整理如表 4.36。

由表 4.32 可看出 F 值達顯著水準，P 值=0.008 表示即時焦慮對班級經營為顯著負相關且達顯著水準。決定係數 $R^2=0.027$ 、增加解釋量 $Adj R^2=0.024$ ，表示即時焦慮對班級經營之預測解釋力是 2.7%的變異量，亦表示比用班級經營平均數做預測時再降低 2.7%的誤差比例。進一步從標準化係數 β 值=-0.166 為負值，由分析結果中即時焦慮越高，班級經營則越低。

由分析結果中顯示，當即時焦慮增加時，班級經營也隨之減少，此結果支持研究假設 H2-3。本研究認為幼教從業人員會因家長在使用 LINE 的時間性之控制無法拿捏，想到就 LINE，有可能是半夜，有可能是上課時間，而會在這時間傳送訊息，一定是家長急需要答案，所以這樣會讓老師慢慢產生焦慮，隨時注意有沒有家長傳來的訊息，現在需要馬上回

應嗎？給予的回應家長接受嗎？這些都會讓老師一直掛在心，漸漸的產生反射動作，隨時盯著手機看會讓人不安而焦慮。

本研究建議幼教從業人員可以跟家長說明上課時間還是以孩子為重，未免現場無法立即顧到，不花時間在回覆家長訊息或要求。假設 2-3：新北市幼教從業人員即時焦慮與班級經營有顯著影響。經迴歸分析，結果不成立。

表 4.36 即時焦慮對班級經營之迴歸分析

自變數/依變數	R 平方	調整後 R 平方	Beta 值	F 值	P 值
即時焦慮/班級經營	0.027	0.024	-0.166	7.205	0.008

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本研究以新北市幼教從業人員為研究對象，旨在探討使用即時通訊軟體進行親師互動之親師關係、即時焦慮及班級經營現況，由問卷調查瞭解不同背景幼教從業人員親師關係、即時焦慮及班級經營之差異情形、相關性極影響。

並依據第三章研究假設與第四章研究結果的驗證，經分析討論後得出之資料，歸納出主要的研究發現，以作成結論，且依據結論提出建議，作為幼教從業人員使用即時通訊軟體進行親師互動時的參考，並供後續研究者參考。

本章分為結論與建議共兩節，茲分述如下：

5.1 研究結論

本節將依序提出親師溝通、即時焦慮與班級經營等三變項各類分析與三變項間的關聯性之研究結論，及不同背景幼教從業人員親師溝通、即時焦慮與班級經營之差異、相關、影響情形。

經由研究結果驗證不同婚姻別、年齡、年資、職位、教育程度之幼教從業人員在親師溝通、即時焦慮、班級經營無出現顯著性差異；不同任職機構及使用即時通訊軟體進行親師溝通時間之幼教從業人員在親師溝通、即時焦慮、班級經營有顯著性差異。

幼教從業人員個人背景變項與親師溝通、即時焦慮有顯著正向相關，親師溝通與班級經營之間顯著負相關、即時焦慮與班級經營之間顯著負相關。

個人背景變項對親師溝通與即時焦慮有顯著正向影響，對親師溝通與班級經營之間顯著負向影響、對即時焦慮與班級經營之間顯著負向影

響。彙整如表 5.1 所示，並謹分述如次：

表 5.1 研究假設驗證

研究假設		分析結果
假設 H1-1	不同個人背景變項在親師溝通上有顯著差異。	部分成立
假設 H1-2	不同個人背景變項在即時焦慮上有顯著差異。	部分成立
假設 H1-3	不同個人背景變項在班級經營上有顯著差異。	部分成立
假設 H2-1	親師溝通對即時焦慮有顯著正向影響。	成立
假設 H2-2	親師溝通對班級經營有顯著正向影響。	不成立
假設 H2-3	即時焦慮對班級經營有顯著負向影響。	成立

資料來源：本研究整理

5.1.1 管理意涵

本研究旨在以即時通訊軟體探討新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動之研究，本章將研究的結果，歸納成結論並提出建議以供幼兒園教師在進行親師互動時的另一種管道。由研究假設與實證結果得知新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師溝通、即時焦慮與班級經營關係偏向認同，且三者間有顯著影響。

一、親師溝通部分

新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師溝通，在親師溝通變項中平均數均高於中間值 3，顯示幼教從業人員對親師溝通變項有顯著相關，其中以能增加親師溝通的機會平均數 3.52 為最高。而在親師溝通構面中又

以未來我會繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通平均數 3.19 最低。

二、即時焦慮部分

新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師溝通，在即時焦慮變項中平均數均高於中間值 3，顯示幼教從業人員對即時焦慮有負顯著相關，其中以家長的負面反應，我會感到焦慮。平均數 3.66 為最高。而在即時焦慮構面中又以家長只用貼圖沒文字回應，會讓我焦慮，平均數 3.16 最低。

三、班級經營部分

新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師溝通，在班級經營變項中平均數均高於中間值 3，顯示幼教從業人員對班級經營有顯著相關，其中以能讓我更方便和家長分享教學經驗，平均數 4.01 為最高，而在親師溝通構面中讓我上課更為豐富、有趣，平均數 3.14 最低。

5.1.2 不同背景人事人員變項現況分析

本研究在探討個人變項對幼教從業人員在透過 LINE 進行親師互動之「親師溝通」、「即時焦慮」和「班級經營」變項間是否有顯著影響，經由獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析(One-Way ANOVA)檢定，比較變項間差異後，研究結果顯示：

(一) 婚姻狀況分析

受試者不會因婚姻狀況的不同，而對親師溝通、即時焦慮和班級經營有所差異。表示幼教從業人員對親師溝通、即時焦慮和班級經營的感覺都一樣，且重視程度相同。

(二) 不同年齡的差異分析

受試者不會因年齡的不同，對親師溝通、即時焦慮和班級經營有所差異，但經由分析顯示「30 歲以下」平均數顯著差異大於「50 歲以上」，可能是年輕的幼教人員較容易接受科技產品；相對的年齡較高之幼教人

員，可能因體力或自己有一套與家長的互動模式，又或者對科技產品的使用性較為不懂等因素，較不使用即時通訊軟體。

（三）不同年資的差異分析

受試者不會因年資的不同，而對親師溝通、即時焦慮和班級經營有所差異，但經由分析顯示在「親師溝通」構面中，年資「1年以下」之受試者在親師溝通顯著差異大於「20年以上」。顯示出年資較淺的幼教人員普遍認為使用即時通訊軟體有助於親師溝通，而服務年資愈深的幼教人員或許不想改變現有的溝通方式，使用意願較低。

在「即時焦慮」構面中，年資「1-3年」之受試者顯著差異大於「20年以上」，顯示年資「1-3年」之幼教人員，對於使用即時通訊軟體有較大的焦慮感，而教學年資「20年以上」之幼教人員在即時焦慮感明顯較低。

在「班級經營」構面中，年資「3-5年」之受試者顯著差異大於「1年以下」，顯示年資「3-5年」之幼教人員，普遍認同使用即時通訊軟體有助於班級經營，而教學年資「1年以下」之幼教人員或許教學經驗不足，在班級經營運用上較缺乏信心。

（四）不同任職機構之差異分析

由研究顯示，幼教人員會因任職機構的不同，而對親師溝通、即時焦慮和班級經營有所差異，在親師溝通和即時焦慮二個構面中，任職「私立幼教機構」之受試者顯著差異大於任職「公立幼教機構」。可能是因為私立幼教機構有招生壓力，對於家長的要求不太會拒絕，久而久之就會形成壓力及焦慮。

在班級經營構面中，任職「公立幼教機構」之受試者顯著差異大於任職「私立幼教機構」，公立幼教機構之從業人員高度認同使用即時通訊

軟體有助於班級經營，可能跟公立幼教機構利用學校群組佈達事項或分享照片、影片、文章等，幼教人員不使用即時通訊軟體與家長進行親師互動有關。

(五) 不同職位之差異分析

由研究顯示，幼教人員會因職位的不同，而對親師溝通、即時焦慮和班級經營有所差異，在親師溝通和即時焦慮二個構面中，任職「助理教師」之受試者顯著差異大於任職「教保員、托育人員」。可能因為助理教師並非帶班老師，面對家長的詢問會有壓力，而教保員、托育人員本身就是與家長互動的主要對象，影響較不顯著。

在班級經營構面中，「園長、主任」之受試者顯著差異大於任職「教保員、托育人員」，可能跟園長、主任每天須處理的園務過多，也怕接到家長投訴或反映的訊息，若老師把班級經營管理好，有助於主管專心處理園務有關。

(六) 不同教育程度的分析

由研究顯示，不同的教育程度之幼教從業人員對於親師溝通、即時焦慮和班級經營這三個變項沒有顯著差異。

(七) 使用即時通訊時間之差異分析

由研究顯示，幼教人員因使用即時通訊的時間不同而有顯著差異，而對親師溝通、即時焦慮這二個構面中，使用即時通訊軟體時間在「3年以上」之受試者在顯著差異大於「未曾使用過」，由分析結果可看出，使用即時通訊軟體時間愈久，顯著性越大。

在班級經營構面中，「未曾使用過」之受試者顯著差異大於任職「3年以上」，由分析結果可看出，使用即時通訊軟體越久，班級經營越差，可能原因是幼教人員須隨時查閱或回覆 LINE 的訊息，會影響孩子課程的

連貫性，或者家長過度干涉，這都不利於對班級經營。

5.2 對未來研究的建議

5.2.1 對主管機關的建議

幼教工作不但勞心勞力，更肩負著幼兒的安全，一刻不得鬆懈，一整天下來情緒負荷壓力已經很大，若在面對家長無理的要求，更是考驗幼教老師的高 EQ，加上媒體不時出現幼兒園老師因情緒失控而虐童，只見官員、民意代表要求對學校、老師做懲處，有見到哪位官員、民意代表去省思事件發生其背後的因素，如何有效地減輕幼教人員的壓力，都值得教育單位深思。

幼教人員因常需要自我情緒管理，各縣市教育單位應多開設與情緒管理相關的課程，鼓勵幼教人員參加，除了培養良好的情緒管理能力，更能認識自我壓力及情緒來源，相信幼教人員更能掌控自我情緒，迎接每天的挑戰。

5.2.2 對幼教從業人員的建議

本研究結果指出，親師溝通與及時焦慮具有正向顯著影響，親師溝通對班級經營具有負向顯著影響，及時焦慮對知覺班級經營具有負向顯著影響。

此外，在研究結果中也發現，幼教從業人員對於使用即時通訊軟體進行親師互動抱持著正向的態度，以即時通訊軟體來進行親師溝通是有效的溝通方式，而使用即時通訊軟體進行親師互動有一定的便利性及效益，且使用即時通訊軟體 LINE 與人互動，已成為一般社群溝通平台。

幼教人員實際教學現場是非常忙碌的，若能有效的提升資訊能力，並適當使用即時通訊軟體，不僅與家長溝通有幫助，對教學內涵的提升

也有很大的助益。

但在使用即時通訊軟體進行親師互動時，並非每位幼教人員都有能力輕鬆面對來自不同背景的家長，建議幼教人員可多與有使用即時通訊軟體進行親師互動的同事或幼教夥伴討論，藉由別人的經驗分享，規劃出適合自己的溝通模式，未來使用即時通訊軟體進行親師互動勢必成為趨勢，幼教人員在忙錄之餘也要提升自己的資訊能力，才能在這個急流勇退的時代中不被淘汰。

5.3 研究限制

本研究針對問卷受測之新北市幼教從業人員透過 LINE 進行親師互動調查，對於受測之幼教人員在使用即時通訊時間及使用經驗無法詳細得知。也許有些幼教人員很熱衷於使用 LINE 與家長互動，有些幼教人員是被要求必須使用 LINE 進行互動，有些從未使用過 LINE、或者才剛使用不久，問卷題項對幼教人員來說，有些並沒有遇過，在填答時可能以自己當下的想法或認知來完成問卷，真正使用結果客觀性較不足，建議後續研究者，可在問卷分析後再加上個案訪談，期能對使用即時通訊軟體進行親師互動的型式和內涵有更深入的了解及資料的蒐集，使研究結果更具參考價值。

本研究問卷採用 Google 表單透過網路社群或 LINE 群組發放，因無法事先得知填寫者之背景資料，以至於在樣本數的分配會有差距，例如在不同任職機構中，公立幼兒園有效樣本數 13 份、私立托嬰中心有效樣本數 17 份，與私立幼兒園有效樣本數 156 份差距過大，建議後續研究者，在各母體樣本數差距不要太大，以免影響分析的客觀性。

參考文獻

一、 中文文獻

1. 王怡霽 (民 93), 電腦溝通媒介與任務型態對媒介認知之影響電腦溝通媒介與任務型態對媒介認知之影響電腦溝通媒介與任務型態對媒介認知之影響, 中華大學資訊管理學系碩士論文。
2. 王品淇 (民 105), 教師使用 LINE 進行親師溝通意圖之研究, 義守大學資訊管理學系碩士論文。
3. 王淑靜(民 103), 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。
4. 王智杰(民 102), 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。
5. 王韻齡 (民 104), 別把 LINE 群組當聯絡簿, 親子天下, 第 74 期, 122-123 頁。
6. 王韻齡(民 104), 親師溝通怎麼 LINE?, 親子天下, 第 74 期, 118-121 頁。
7. 王韻齡 (民 104), 避免被家長情緒性字眼綁架, 親子天下, 第 74 期, 124-125 頁。
8. 朱珊妮 (民 91), 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。
9. 吳明隆、涂金堂 (民 96), SPSS 與統計應用分析, 台北市: 五南圖書出版。
10. 吳泰毅 (民 94), 線上／線下溝通恐懼以及自我揭露話題之比較研究—以即時通訊為例, 世新大學口語傳播學研究所碩士論文。

11. 吳淑文(民 103), 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。
12. 吳清山(民 100), 班級經營的基本概念, 臺北市: 心理出版, 3-28 頁。
13. 李宏敏(民 102), 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。
14. 谷瑞勉(民 103), 幼兒園班級經營—反省性教師的思考與行動。臺北: 心理出版。
15. 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論文。
16. 邱書璇譯(原 Gestwicki, Carol 著)(民 84), 親職教育—家庭、學校和社區的關係, 台北: 揚智出版。
17. 邱皓政(民 91), 量化研究與統計分析: SPSS 中文視窗版資料分範範例解析, 台北: 五南出版。
18. 邱雅慧(民 104), 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。
19. 施宏明(民 104), 以科技接受模式探討國小教師使用智慧型行動裝置教學之意願, 南華大學資訊管學系碩士專班碩士論文。
20. 施宜煌、趙孟婕(民 104), 從師生互動探思幼兒園班級經營的策略, 幼兒教保研究期刊, 第 15 期, 101-117 頁。
21. 胡紅衛(民 94), 給孩子帶來充實和快樂的班級網站, 少年兒童研究, 第四期, 32-35 頁。
22. 孫愛盈(民 105), 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, 南華大學

資訊管理學系碩士論文。

23. 張宏榮 (民 91)，網際網路溝通之干擾因素探索，國立中正大學企業管理研究所。
24. 許美玲 (民 105)，臺南市教師使用行動即時通訊進行親師溝通之研究，南華大學資訊管理學系碩士班。
25. 陳世育 (民 103)，如何有效推動親職教育，臺灣教育評論月刊，第 3 期，第 11 卷，69-71 頁。
26. 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。
27. 陳春梅、林淑珍 (民 96)，親師互動策略之探討—教師與家長的家庭功課，台北市立教育大學課程與教學研究所碩士論文。
28. 陳瑩如邱文彬 (民 100)，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，第 99 期，第 10 卷。
29. 彭翊榛、張美雲 (2015)，新竹縣學前教師融合教育班級經營與教學效能之研究，幼兒教保研究期刊，第 14 期，41-64 頁。
30. 彭翊榛、張美雲 (民 104)，新竹縣學前教師融合教育班級經營與教學效能之研究，幼兒教保研究期刊，第 14 期，41-64 頁。
31. 曾明鳳 (民 104)，教師不得不重視的能力—人際溝通能力，臺灣教育評論月刊，第 4 期，第 4 卷，173-175 頁。
32. 楊士弘 (民 103)，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，朝陽科技大學企業管理系碩士論文，臺中市。
33. 廖久慧 (民 102)，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。

34. 廖文綺 (民 101), 新北市公立幼兒園教師家長式領導與班級經營效能關係之研究, 輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
35. 廖淑貞 (民 103), 智慧型手機即時通訊軟體與親師溝通之關聯性探討—以桃園市國小教師為例, 健行科技大學國際企業經營系碩士論文。
36. 潘美岑 (民 93), 網際網路溝通的語言遊戲以—MSN Messenger 為例, 國立政治大學廣播電視學研究所碩士論文。
37. 蔡昌宏 (民 103), 運用網路即時通訊軟體對親師溝通影響之研究：以新北市某區公立幼兒園為例, 中華大學行政管理學系碩士論文。
38. 蔡瑋哲 (民 102), 應用整合性科技接受模式探討手機即時通訊軟體使用之研究, 靜宜大學資訊傳播工程學系碩士論文。
39. 蔡燕平 (民 92), 組織使用即時通訊軟體與組織溝通之研究—以 MSN Messenger 為例, 銘傳大學資訊管理系碩士在職專班論文。
40. 蔡燕平 (民 92), 組織採用即時通訊軟體與組織溝通之研究, 銘傳大學資訊管理研究碩士論文。
41. 蔡麗霜 (民 92), 親師溝通三部曲, 幼教資訊, 第 153 期, 26-37 頁。
42. 蕭淑華、陳奇成 (民 105), 國小教師的情緒管理、人際關係與學校績效的關聯性, 康大學報, 第 6 期, 35-49 頁。
43. 蘇愛秋 (民 90), 開放的親職教育, 臺北市：信誼出版。

二、英文文獻

1. Akman, B., Kükürtcü, S. K., Tarman, I. & Şanlı Z. S. (2017), Examining Preschool and First Grade Teachers' Opinions on the Effects of School Readiness to Classroom Management, International Journal of Progressive Education, Vol. 13, No. 1, pp.22-41.
2. Gordon E. Greenwood & Catherine W. Hickman (1991), Research and Practice in Parent Involvement: Implications for Teacher Education, The Elementary School Journal, Vol. 91, No. 3, Special Issue: Educational Partnerships: Home-School Community, pp.279-288.
3. Guieford, J. P. (1965), Fundamental Statistics in Psychology and Education(4th ed.), New York: McGram-Hill.
4. Harry, W., Rosemary, W., Karen, R. & Amanda, B. (2012), Managing Your Classroom for Success, Science & Children, Vol. 49, No. 9, pp. 60-64.
5. Hornby, G. (2000), Improving Parental in Vovement, London: Casell.
6. Kaiser, H. F. (1974), An Index of Factorial Simplicity, Psychometrika, Vol. 39, pp. 31-36.
7. Lombana, J. H.(1983), Home School Partnership:Guidelines and Strategies for Educator, NY: Green and Stratton.
8. Maggio, R. D., Zappulla, C., Pace, U. (2016), The Relationship between Emotion Knowledge, Emotion Regulation and Adjustment in Preschoolers: A Mediation Model, Journal of Child and Family Studies, Vol. 25, pp. 2626–2635
9. Munn, P. (1985), Accountability and Parent-Teacher Communication, British Educational Research Journal, Vol. 11, No2, pp. 105-111.
10. Nardi, B. A., Whittakr, S., & Bradner, E. (2010), Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action, In H. Donelan, K. Kear, & M. Ramage(Eds.), Online Communication and Collaboration, Oxon, UK:

Routledge, pp. 102-120

11. Nunnally, J. C. (1978), Psychometric Theory, 2nd Edition, McGraw-Hill, New York.
12. Pavlou, P. A. (2003), Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model, International Journal of Electronic Commerce, Vol. 7, No. 3, pp.101-134.
13. Sheldon, S. B. (2002), Parents' Social Networks and Beliefs as Predictors of Parent Involvement, The Elementary School Journal, Vol. 102, No.4, pp. 301-316.
14. Wisethrithong, K., Sirisuthi, C. & Weangsamoot, V. (2012), The Development of Classroom Management System for the Educational Extension Schools, European Journal of Social Sciences, Vol. 30, No. 2, pp.313-320.



三、 網路文獻

1. 大宮勇雄 (2002), 「保育の質」とは何か: 「せんだい保育室」制度を考える視点せんだい保育室をよりよくする会・第二回シンポジウム, 擷取日期: 2017 年 12 月 28 日, 取自: <http://morinoko.net/hoiku/ho-shitsu.html>
2. LINE, 免費通話, 免費傳訊的應用程式, 拉近你我的距離, 擷取日期: 民國 107 年 10 月 25 日, 取自: <http://line.me/zh-hant/>
3. 山下博美 (2002), イギリス多様な教育と子どもたち第 5 回 I T 教育～小学校～, 擷取日期: 2017 年 12 月 20 日, 取自: <http://www.crn.or.jp/LIBRARY/GB/05.HTM>
4. 加納寛子 (2007), ネットジェネレーションの教育第 1 回情報リテラシー, 擷取日期: 2017 年 12 月 28 日, 取自: <http://www.crn.or.jp/LIBRARY/NET/0001.HTM>
5. 全國法規資料庫－教師法, 擷取日期: 民國 106 年 11 月 25 日, 取自: <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0020040>
6. 財團法人網路資訊中心(TWNIC), 擷取日期: 民國 106 年 11 月 15 日, 取自: <http://www.twnic.net.tw/index4.php>。
7. 資策會, 全臺超過 6 成民眾用 Line, 擷取日期: 民國 106 年 11 月 2 日, 取自: <http://www.ithome.com.tw/article/89542>
8. 維基百科 (民 103), 即時通訊軟, 擷取日期: 民國 106 年 11 月 10 日, 取自: <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%8D%B3%E6%99%82%E9%80%9A%E8%A8%8A>
9. 賴佑維 (民 103), 親師 LINE 群組能知孩子大小事, 聯合報新聞網, 擷取日期: 民國 105 年 12 月 20 日, 取自: <http://udn.com/NEWS/main.html>

10. 羅怡君 (民 104)，被 Line 群組綁架的親師們，你累了嗎？，擷取日期：民 105 年 11 月 2 日，取自：
http://best.parenting.com.tw/blogger_article.php?w=3011。
11. 蘇明進 (民 104)，善用臉書社團，拉家長協助班級經營。擷取日期：民 國 105 年 10 月 20 日，取自：
<https://flipedu.parenting.com.tw/blog-detail?id=1943>。



附錄一 問卷

敬愛的老師，您好：

首先感謝您在百忙中撥冗填寫這份問卷，本問卷主要是想瞭解新北市幼教從業人員對於使用行動即時通訊軟體網路互動方式進行親師互動之行為探討。問卷採不記名方式填答，請依實際感受，逐題作答，您的寶貴意見僅供學術研究之用，填答完畢後請將問卷直接上傳提交，感謝您！

敬祝

身體健康，平安喜樂

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

指導教授：郭東昇 博士

研究生：王美珍 敬上

第一部份：基本資料 請在適當選項前的□內打「v」

1. 婚姻：(1) 已婚 (2) 未婚
2. 年齡：(1) 30歲以下 (2) 21-30歲 (3) 31-40歲
(4) 41-50歲 (5) 51歲以上
3. 教學年資：(1) 1年(含)以下 (2) 1-3年 (3) 3-5年
(4) 6-10年 (5) 11-20年 (6) 20年以上
4. 任職機構：(1) 公立幼兒園 (2) 私立幼兒園
(3) 公共托育中心 (4) 私立托嬰中心
5. 擔任職務：(1) 1. 園長、主任 (2) 教保、托育人員
(3) 助理教師 (4) 行政人員

9. 能修飾或改善我不擅口語表達的缺點。	<input type="checkbox"/>				
10.與家長互動是有助益的。	<input type="checkbox"/>				
11.我不喜歡使用即時通訊軟體，導致我跟家長間互動關係變差。	<input type="checkbox"/>				
12.我不喜歡使用即時通訊軟體，導致家長對我產生不信任感。	<input type="checkbox"/>				
13.未來我會繼續使用即時通訊軟體進行親師溝通。	<input type="checkbox"/>				

第三部份： 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。 我覺得使用即時通訊軟體...	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
	1	2	3	4	5
1. 上課期間，即時訊息的提醒鈴聲會造成我的焦慮。	<input type="checkbox"/>				
2. 家長隨時隨地傳來的訊息，我會感到焦慮。	<input type="checkbox"/>				
3. 我會有查看和回覆家長傳來即時訊息的壓力。	<input type="checkbox"/>				
4. 不能即時回覆家長的訊息，我會感到焦慮。	<input type="checkbox"/>				
5. 有時會造成我和家長溝通上的誤會。	<input type="checkbox"/>				
6. 家長只用貼圖沒文字回應，會讓我焦慮。	<input type="checkbox"/>				
7. 隨時處在工作的狀態，會讓我焦慮。	<input type="checkbox"/>				
8. 不瞭解家長貼圖回應的意思，會讓我困擾。	<input type="checkbox"/>				
9. 家長的負面反應，我會感到焦慮。	<input type="checkbox"/>				
10.有隱私風險，會讓我感到焦慮。	<input type="checkbox"/>				

第四部份： 以下題目想了解您使用即時通訊軟體在班級經營的影響。 我覺得使用即時通訊軟體...	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
	1	2	3	4	5
1. 有助於家長了解孩子的學習狀況。	<input type="checkbox"/>				
2. 有助於我的班級經營。	<input type="checkbox"/>				
3. 讓我上課更為豐富、有趣	<input type="checkbox"/>				
4. 讓家長隨時掌握孩子動態。	<input type="checkbox"/>				
5. 讓我方便聯絡家長及交代事項。	<input type="checkbox"/>				
6. 讓我可以掌握孩子在家狀況。	<input type="checkbox"/>				
7. 對我的教學工作是有幫助的。	<input type="checkbox"/>				
8. 製作孩子成長紀錄，對我而言是容易的。	<input type="checkbox"/>				
9. 和家長分享孩子在校生活，對我而言是容易的。	<input type="checkbox"/>				
10.可降低學校的通訊成本。	<input type="checkbox"/>				
11.會讓我工作專心程度降低。	<input type="checkbox"/>				
12.無法掌握家長情緒的表達。	<input type="checkbox"/>				

本問卷到此結束，感謝您的耐心填答，衷心感謝您的協助。

敬祝

平安 健康 快樂