

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-

以臺北市地區憲兵單位為例

蔡賢亮¹ 陳孝思²

¹義守大學資訊管理學系

²義守大學資訊管理學系

摘要

國軍開放智慧型手機後，除避免與社會脫節及期望提高軍事執行效率，便引進即時通訊軟體 LINE，改變國軍溝通的模式及觀念，得以打破時間的限制、空間的阻隔讓接收訊息更具時效性。本研究探討即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之影響。

研究對象係為臺北市地區憲兵單位官士兵，研究方法採用問卷調查及訪談為主。研究結論為 1. 憲兵官士兵階級之不同對資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效皆有顯著之關係。2. 憲兵官士兵職務之不同對資訊應用有顯著之關係。3. 憲兵官士兵每月薪資收入之不同對溝通管道、資訊應用有顯著關係。4. Pearson 相關分析中資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效四個構面皆具有相關性。

關鍵字：即時通訊軟體、LINE、工作績效

一、緒論

1. 研究背景與動機

憲兵為中華民國國軍三軍楷模，身分特殊且甄選嚴格，其主力部隊以臺北市衛戍地區為主。該單位憲兵因任務特殊且任務機動性大，軍事指令或任務傳遞量較多，任務協調與溝通量亦很大，所以憲兵單位使用即時通訊軟體 LINE 來維運。本研究擬透過問卷調查法，藉以探討臺北市地區憲兵單位使用即時通訊軟體 LINE 對工作績效的影響。

2. 研究目的

基於上述研究動機，為了解臺北市地區憲兵單位官士兵們對即時通訊軟體 LINE 的使用現況，藉以分析對其工作績

效的影響，並可供後續研究者之參考依據。本研究目的如下：1. 探討工作績效對即時通訊軟體使用之資訊傳遞之影響關係。2. 工作績效對即時通訊軟體使用之溝通管道之影響關係。3. 工作績效對即時通訊軟體使用之資訊應用之影響關係。4. 資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效四構面之影響關係。5. 樣本統計變項對即時通訊軟體使用之資訊傳遞、溝通管道及資訊應用之影響關係。

3. 研究範圍

(a) 研究對象

自2008年即時通訊軟體LINE正式引進臺灣後，在學術上針對通訊軟體LINE之研究相當多，但研究對象之於國軍憲兵單

位少之又少。而筆者在國軍憲兵基層單位服務，故研究對象以臺北市地區憲兵官兵為主，並透過問卷發放填答的方式進而探討問題。

(b) 研究意涵

本研究方向主要是針對使用即時通訊軟體LINE對工作績效之影響研究，研究對象係憲兵指揮部之臺北市地區單位，透過憲兵營、憲兵隊不同性別、年齡、婚姻、服役單位、階級、職務、教育程度及每月薪資收入之問卷回饋情形，進而了解使用即時通訊軟體 LINE 對工作績效之影響。

4. 研究限制

本研究之資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效是工作績效中重要的議題之一，此次研究對象僅以臺北市地區憲兵官兵作為研究採樣之對象，然在其他軍種或不同官科下是否存在不同的表象，使得研究結果無法廣泛概括推論。

二、文獻探討與研究假設

1. 國防部開放智慧型手機起源

國防部於 2014 年起檢討開放智慧型手機攜入營區使用，2015 年 11 月全面開放使用。近年智慧型手機已成時代的趨勢，國軍應該跟著進步，並希望能利用智慧型手機來協助國軍維運，而即時通訊便是一個很好的例子。即時通訊軟體 LINE 不僅打破了空間及時間的限制，隨時提供免費即時訊息的傳遞以及語音、視訊的免費通話等功能，都大大改變我們對溝通概念，使 LINE 已成為台灣人日常溝通的主要工具了。

2. 即時通訊軟體LINE發展情形

即時通訊軟體 LINE，為韓國在日本之子企業 NHNJAPAN 於 2011 年 6 月所開發之行動應用程式，而該公司 2013 年併入韓國 NAVER 總公司[15]。LINE 於 2015 年底為止，全球下載 LINE 及 LINE 周邊應用程式

人數已超過 10 億用戶。截至 2018 年 1 月為止，LINE 的使用者在台灣用戶黏著度有三項數據，高居全球之冠：每天傳送的影片數超過 3500 萬支、桌機版月活躍用戶占全球的 40%、每天語音通話人數超過 700 萬。而數位時代[16]更報導 LINE 台灣月活躍用戶更於 2018 年 12 月破 2,100 萬。今週刊[6]曾報導 NHN 日本執行長暨社長森川亮說過的話，「LINE 不只是單純的即時通訊軟體」，「也是社群交友的管道」，「更是智慧生活的平台」[5]。

LINE 不僅打破了空間及時間的限制，隨時提供免費即時訊息的傳遞以及語音、視訊的免費通話；另外還有超過一萬種的貼圖和表情符號，供民眾輕鬆購買，替代無法用文字表達的心情；透過 LINE 也可以將檔案、照片及影片分享給好友或家人，設計一連串貼圖傳達更真實的情感互動，建立相簿與筆記本、互動的遊戲與群組通話等諸多功能，無論家人、朋友或者公司之間的互動與聯繫，都大大改變我們對溝通概念使 LINE 已成為台灣人日常溝通的主要工具了。

3. 工作績效之文獻探討

Boyatzis[1]定義工作績效為「從事特定的行動以達成工作要求，並能維持或符合組織環境的條件、政策及程序。」；Byars & Rue[2]認為工作績效是指員工努力的淨效果，受到員工的能力與角色或任務知覺的影響，所以特定要求情況的績效，可視為努力、能力和角色知覺間相互關係結果。而李貽鴻、鄭雅方及陳宏斌[8]曾提出工作績效分為工作效率、工作品質及工作熱忱與創新三個向度。除此之外，還有很多的學者專家對此做不同的定義與解釋。

邱彥婷[11]認為績效是一個人「行為所產生的效益」或「行為產生的結果」，其產出可能是實際可測量的工作品質或數量，也可能是為達成組織賦予的目標而產

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

生的行為表現，也由於行動裝置的普及化，突破了空間的限制，有了行動裝置後再搭配網路的使用，使用者可以透過通訊軟體在任何地方即時傳遞訊息，因此在商業界越來越依賴通訊軟體做為溝通管道，運用功能性相當豐富的通訊軟體作為溝通管道，不僅可以解決許多商業問題，更能幫助企業的經營提升工作績效[17]。

陳淑雯、張婉菁[13]在知識分享與個人創造力對工作績效研究中曾提出（一）知識分享行為對個人創造力具有顯著正向影響、（二）創造力對工作績效具有顯著正向影響、（三）知識分享對工作績效具有顯著正向影響及（四）創造力對知識分享與工作績效間之關係具有完全中介效果。因此，在工作上若能有即時溝通管道及知識管理能有效的提升工作之績效。

Porter & Lawler[3]曾指出工作績效的構面是績效的量、績效的質、對工作盡力的程度所組成，Schermerhorn[4]則認同 Porter & Lawler，提出工作績效為個人或團體在工作表現中，達成任務的質與量，因此組織應尋求改善或激勵的方法，以求組織和個人績效的提升。

趙惠玉[14]在職場共通職能、實習滿意度與就業意願關係研究中指出對觀光休閒系實習完畢之學生而言，資訊應用、工作內容與實習安排和工作訓練與學習成長與未來就業意願，雖有相關性卻無實際影響，僅有領導風格與關懷此一構面對未來是否從事觀光休閒產業之意願具影響力。

林妙雀、趙心潔[10]認為高科技產業員工，所獲得內部激勵性報酬、外部財務與非財務激勵性報酬之多寡，會影響工作滿意度之高低，且兩者具有同向變動關係。再者，發現工作滿意度與員工年齡、職位、服務年資、工作資歷呈同向變動關係；員工屬性中的性別、婚姻狀況、教育程度、職位及服務年資，配合差異化激勵

性報酬，會產生顯著之交互效果，影響工作滿意度。

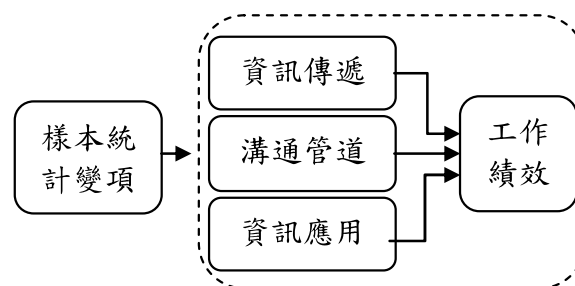
方妙玲、劉博民[7]曾指出（一）適應、塑造以及選擇三種實用智能皆會正向影響員工個人工作績效、（二）工作投入在適應智能對工作績效的影響途徑中具有部分中介效果及（三）工作投入在塑造智能對工作績效的影響途徑中具有部分中介效果，而溝通滿意度對使用行為與工作績效的關係有部分中介影響，溝通滿意度對溝通效能與工作績效的關係則有完全中介影響，而在薪資及性別對使用行為、溝通滿意度、溝通效能與工作績效有顯著影響。

綜上所述，本研究依據文獻分析即時通訊軟體與工作績效之間的關係，進而探討資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效四個構面之關係有無相關性。

三、研究設計與實施

1. 研究架構

本研究將探討憲兵單位對即時通訊軟體 LINE 的使用之資訊傳遞、溝通管道及資訊應用對憲兵官兵工作績效之研究。本研究架構如圖一所示。



圖一：研究架構圖

本研究假設如下：

H1：工作績效對即時通訊軟體使用之資訊傳遞有顯著關係。

H2：工作績效對即時通訊軟體使用之溝通管道有顯著關係。

H3：工作績效對即時通訊軟體使用之資訊應用有顯著關係。

H4：資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效四構面有顯著影響之關係。

H5-1-1：性別對即時通訊軟體使用之資訊傳遞無顯著影響關係。

H5-1-2：性別對即時通訊軟體使用之溝通管道無顯著影響關係。

H5-1-3：性別對即時通訊軟體使用之資訊應用無顯著影響關係。

H5-1-4：性別對即時通訊軟體使用之工作績效無顯著影響關係。

H5-2-1：年齡對即時通訊軟體使用之資訊傳遞無顯著影響關係。

H5-2-2：年齡對即時通訊軟體使用之溝通管道無顯著影響關係。

H5-2-3：年齡對即時通訊軟體使用之資訊應用無顯著影響關係。

H5-2-4：年齡對即時通訊軟體使用之工作績效無顯著影響關係。

H5-3-1：婚姻對即時通訊軟體使用之資訊傳遞無顯著影響關係。

H5-3-2：婚姻對即時通訊軟體使用之溝通管道無顯著影響關係。

H5-3-3：婚姻對即時通訊軟體使用之資訊應用無顯著影響關係。

H5-3-4：婚姻對即時通訊軟體使用之工作績效無顯著影響關係。

H5-4-1：服役單位對即時通訊軟體使用之資訊傳遞無顯著影響關係。

H5-4-2：服役單位對即時通訊軟體使用之溝通管道無顯著影響關係。

H5-4-3：服役單位對即時通訊軟體使用之資訊應用無顯著影響關係。

H5-4-4：服役單位對即時通訊軟體使用之工作績效無顯著影響關係。

H5-5-1：階級對即時通訊軟體使用之資訊傳遞有顯著影響關係。

H5-5-2：階級對即時通訊軟體使用之溝通管道有顯著影響關係。

H5-5-3：階級對即時通訊軟體使用之

資訊應用有顯著影響關係。

H5-5-4：階級對即時通訊軟體使用之工作績效有顯著影響關係。

H5-6-1：職務對即時通訊軟體使用之資訊傳遞無顯著影響關係。

H5-6-2：職務對即時通訊軟體使用之溝通管道無顯著影響關係。

H5-6-3：職務對即時通訊軟體使用之資訊應用有顯著影響關係。

H5-6-4：職務對即時通訊軟體使用之工作績效無顯著影響關係。

H5-7-1：教育程度對即時通訊軟體使用之資訊傳遞無顯著影響關係。

H5-7-2：教育程度對即時通訊軟體使用之溝通管道無顯著影響關係。

H5-7-3：教育程度對即時通訊軟體使用之資訊應用無顯著影響關係。

H5-7-4：教育程度對即時通訊軟體使用之工作績效無顯著影響關係。

H5-8-1：每月收入對即時通訊軟體使用之資訊傳遞無顯著影響關係。

H5-8-2：每月收入對即時通訊軟體使用之溝通管道有顯著影響關係。

H5-8-3：每月收入對即時通訊軟體使用之資訊應用有顯著影響關係。

H5-8-4：每月收入對即時通訊軟體使用之工作績效無顯著影響關係。

2.研究方法

本研究問卷回收後，為量化資料之統計分析處理能完整呈現數據結果，故採用 SPSS f 軟體為統計分析工具，敘述性統計、t 檢定、單因子變異數及相關分析。整份問卷以 Likert 五點量表作為衡量尺度，分別為「1」代表『非常不同意』，「2」代表『不同意』，「3」代表『普通』，「4」代表『同意』，「5」代表『非常同意』。

本研究以臺北市地區憲兵作為本研究抽樣之母群體。本研究問卷係經專家學者修訂、項目分析、探索性因素分析及信度

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

分析。

3.研究對象

本研究之對象係針對臺北市地區憲兵之官士兵，透過親身經驗填答本研究問卷，如此更能反映出當下真實情況，本研究以臺北市地區憲兵作為本研究抽樣之母群體。

本研究以立意性抽樣法進行問卷調查，總計發出 100 份，在正式問卷發放前，由於問卷題數共 24 題，故本研究實施前測問卷數設定超過問卷題數兩倍以上之份數，實施前正式測試問卷 100 份，經回收有效樣本 100 份，樣本回收率達 100%，本研究之問卷題目意涵均來自過去文獻，前測主要目的在於確認本問卷是否有效傳達施測題目之意義，在前測後加以修正及為正式問卷。

4.研究工具

(a)研究工具之發展

本研究採問卷調查法蒐集相關資訊，研究之問卷設計，依據研究目的及參考相關文獻，特以修編之「即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例之問卷」，基於研究需要，問卷內容分為五個部份：第一部份為個人基本資料；第二部份為資訊傳遞構面量表；第三部份為溝通管道構面量表；第四部份為資訊應用構面量表；第五部份為工作績效構面量表。

(b)量表尺度衡量

在完成問卷初步設計後，為確立問卷設計之正確性與可接受度，先進行專家諮詢，然後再隨機抽樣 100 份為前測問卷；前測問卷回收後，首先進行個構面之項目分析（鑑別效度）檢驗其鑑別效度，之後再進行各構面之信度分析，Cronbach's α 小於 0.7 之題項進行刪除，以達問卷整體之可信度。

(c)研究工具之信效度考驗

本研究依據邱皓政[12]提出效度及測量的正確性，測量的效度越高表示測量的結果越能顯現預測量對象的真正特徵，以下說明問卷之研究工具：

專家效度（表面效度）：

本研究在問卷擬訂後，經由三位專家學者針對量表題目之重要性與適用性逐題提供修改之意見，再經過充分彙整後加以修正，檢視問卷內容之語意是否具有可讀性、可答性，並修訂問卷內容，並經由三位專家學者修訂問卷內容後，並無刪除提項。

(d)項目分析：

為了檢驗本研究問卷之效度仍採取鑑別效度分析，乃是將資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效構面四個構面之題目分數加總後分為高分組與低分組，高分組總分在前測 100 份樣本之 73%以上的受測者及低分組為題項總分在前測樣本 27%以下的受測者，分組後即進行獨立樣本 t 檢定，以檢驗即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位之資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效構面之四個構面題目之顯著性（如表一、表二、表三及表四所示），變異數等式的 Levene 檢定之 F 值如果顯著性小於 0.05 則接受對立假設，再檢驗 t 值顯著性，若 t (CR) 值顯著性小於 0.05 則代表具有鑑別度。

表一：即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位之資訊傳遞量表項目分析

資訊傳遞題目	分組	平均數	標準差	F 值
LINE 的使用有助於我在工作上資訊的分享?	低分組	3.65	.884	68.934**
	高分組	5.00	.000	
LINE 的使用有助於我在工作上即時訊息接收?	低分組	3.41	.743	120.662**
	高分組	5.00	.000	

LINE 的使用有提供我 正確的資訊決策?	低分組	3.38	.817	69.882
	高分組	5.00	.000	**
LINE 的使用有效提供 組織裡訊息上的傳 達?	低分組	3.50	.749	97.009
	高分組	5.00	.000	**
LINE 的使用可以傳達 給我執行工作的過程 進度?	低分組	3.35	.812	66.758
	高分組	5.00	.000	**
LINE 的使用可以創造 知識系統的管理?	低分組	3.53	.748	66.060
	高分組	4.97	.183	**

*P<0.05; ** P<0.01

表二:即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位之溝通管道量表項目分析

溝通管道題目	分組	平均數	標準差	F 值
工作上透過 LINE 群組可以建立良好溝通管道?	低分組	3.53	.896	63.046
	高分組	4.97	.183	**
工作上透過 LINE 群組可以提升單位人員互動?	低分組	3.41	.743	120.66
	高分組	5.00	.000	2**
工作上透過 LINE 群組可以滿足自身需求?	低分組	3.53	.788	34.191
	高分組	4.93	.254	**
工作上透過 LINE 群組可以提供意見反應管道?	低分組	3.47	.825	50.096
	高分組	4.97	.183	**
工作上透過 LINE 群組可以提升工作效率?	低分組	3.32	.806	55.042
	高分組	4.97	.183	**
工作上透過 LINE 群組可以獲得同仁間之認同感?	低分組	3.26	.864	23.841
	高分組	4.90	.403	**

*P<0.05; ** P<0.01

表三:即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位資訊應用量表項目分析

資訊應用題目	分組	平均數	標準差	F 值
LINE 群組可以整合單位不同之資訊?	低分組	3.41	.743	120.66
	高分組	5.00	.000	2**
LINE 群組可以提升工作上執	低分組	3.50	.615	24.717
	高分組	4.90	.403	**

行的效率?	低分組	3.41	.857	21.773
LINE 群組可以提高組織整體效能?	高分組	4.83	.461	**
LINE 群組可以建構知識機制?	低分組	3.38	.652	10.116
	高分組	4.80	.484	**
LINE 群組可以發展組織創新力?	低分組	3.53	.748	66.060
	高分組	4.97	.183	**
LINE 群組可以成為觀念宣導的管道?	低分組	3.53	.896	63.046
	高分組	4.97	.183	**

*P<0.05; ** P<0.01

表四:即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位工作績效量表項目分析

工作績效題目	分組	平均數	標準差	F 值
LINE 群組的使用可以提升工作績效?	低分組	3.32	.945	5.867
	高分組	4.70	.651	**
LINE 群組的使用是我在工作上重要的聯絡工具?	低分組	3.41	.743	120.6
	高分組	5.00	.000	62**
LINE 的使用已經是工作上重要的資訊傳遞工具?	低分組	3.38	.817	69.88
	高分組	5.00	.000	2**
LINE 群組可以提升單位內部工作資訊的流通?	低分組	3.50	.749	97.00
	高分組	5.00	.000	9**
LINE 群組也是工作上資訊應用的一種?	低分組	3.35	.812	66.75
	高分組	5.00	.000	8**
使用 LINE 群組讓我在工作上覺得方便?	低分組	3.53	.748	66.06
	高分組	4.97	.183	0**

*P<0.05; ** P<0.01

(e)探索性因素分析:

吳明隆、涂金堂[9]認為因素分析目的在於求得問卷的建構效度。本研究量表採用主成分因素分析法 (principal components analysis) 及最大變異法進行因素分析來萃取因素。各因素之特徵值必須大於 1 且直交轉軸後因素負荷量 (factor loadings) 大於 0.4 以上的題

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

目，以作為量表建構效度之取捨標準。

KMO 值及 Bartlett's 球體檢定：

在因素分析前先進行 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定，各量表分別進行 KMO 值之檢定，以了解各變項相關程度是否適合因素分析，檢定結果顯示憲兵官兵之資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效之量表四構面之 KMO 值分別為 .916、.904、.868 及 .892 (如表五所示)，顯示本研究抽樣之適當性良好。其次，本研究再進行 Bartlett's 球體 (sphericity) 檢定，經由 Bartlett's 球體檢定值均達顯著水準 (p 值=.000，如表五所示)，顯示這些量表各因素間皆具有共同變異性。因此，即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位之資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效構面均可以進行因素分析。

本研究量表採用主成分因素分析法 (principal components analysis) 及直接斜交法進行因素分析來萃取因素。各因素之特徵值必須大於 1 且直交轉軸後因素負荷量 (factor loadings) 大於 0.3 以上的題目，以作為量表建構效度之取捨標準。經上述方法分析結果，因素特徵值分別為 4.697、4.519、4.098 及 4.222，解釋變異量分別為 78.283%、75.311%、68.307%及 70.359%，累積變異量分別為 78.283%、75.311%、68.307%及 70.359%，如表六所示。

表五：Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 檢定分析表

問卷名稱	KMO 值	Bartlett's 檢定值	自由度	p 值
資訊傳遞構面	.916	529.773	15	.000
溝通管道構面	.904	469.221	15	.000
資訊應用構面	.868	388.962	15	.000

工作績效構面	.892	443.544	15	.000
--------	------	---------	----	------

表六：資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效之因素分析

題號	題目	因素構面
資訊傳遞		
A1	LINE 的使用有助於我在工作上資訊的分享?	.771
A2	LINE 的使用有助於我在工作上即時訊息接收?	.844
A3	LINE 的使用有提供我正確的資訊決策?	.827
A4	LINE 的使用有效提供組織裡訊息上的傳達?	.722
A5	LINE 的使用可以傳達給我執行工作的過程進度?	.831
A6	LINE 的使用可以創造知識系統的管理?	.702
特徵值 (Eigenvalue)		4.697
解釋變異量 (%)		78.283%
累積解釋變異量 (%)		78.283%
溝通管道		
B1	工作上透過 LINE 群組可以建立良好溝通管道?	.791
B2	工作上透過 LINE 群組可以提升單位人員互動?	.746
B3	工作上透過 LINE 群組可以滿足自身需求?	.697
B4	工作上透過 LINE 群組可以提供意見反應管道?	.809
B5	工作上透過 LINE 群組可以提升工作效率?	.817
B6	工作上透過 LINE 群組可以獲得同仁間之認同感?	.659

特徵值 (Eigenvalue)	4.519
解釋變異量 (%)	75.311%
累積解釋變異量 (%)	75.311%
資訊應用	
C1	LINE 群組可以整合單位不同之資訊? .747
C2	LINE 群組可以提升工作上執行的效率? .699
C3	LINE 群組可以提高組織整體效能? .685
C4	LINE 群組可以建構知識機制? .671
C5	LINE 群組可以發展組織創新力? .574
C6	LINE 群組可以成為觀念宣導的管道? .722
特徵值 (Eigenvalue)	4.098
解釋變異量 (%)	68.307%
累積解釋變異量 (%)	68.307%

工作績效	
D1	LINE 群組的使用可以提升工作績效? 305
D2	LINE 群組的使用是我在工作上重要的聯絡工具? 833
D3	LINE 的使用已經是工作上重要的資訊傳遞工具? 841
D4	LINE 群組可以提升單位內部工作資訊的流通? 706
D5	LINE 群組也是工作上資訊應用的一種? 829
D6	使用 LINE 群組讓我在工作上覺得方便? 708

特徵值 (Eigenvalue)	4.222
解釋變異量 (%)	70.359%
累積解釋變異量 (%)	70.359%

註：1. 萃取方式：主成分因素分析法

2. 轉軸方法：直接斜交法

(f)信度分析：

經過項目分析檢驗其效度後，本研究再進行資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效之信度檢驗，測量內部一致性與穩定性，以 Cronbach's α 係數來檢驗分析結果，資訊傳遞構面 Cronbach's α 0.944、溝通管道構面 Cronbach's α 0.933、資訊應用構面 Cronbach's α 0.906 及工作績效傾向構面 Cronbach's α 0.905，而資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效對即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例之問卷整體構面之整體信度 Cronbach's α 0.979，故分析結果顯示本問卷題項已達信度分析之考驗，乃是十分可信之程度（如表七所示）。

表七：資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效之信度分析彙整表

資訊傳遞題項	平均數	標準差	Cronbach's α
A1	4.39	.840	.944
A2	4.31	.861	
A3	4.30	.905	
A4	4.31	.895	

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

上的傳達?			
A5	LINE 的使用可以傳達給我執行工作的過程進度?	4.32	.920
A6	LINE 的使用可以創造知識系統的管理?	4.31	.849
溝通管道題項	平均數	標準差	Cronbach's α
B1	工作上透過 LINE 群組可以建立良好溝通管道?	4.30	.893
B2	工作上透過 LINE 群組可以提升單位人員互動?	4.31	.861
B3	工作上透過 LINE 群組可以滿足自身需求?	4.19	.895
B4	工作上透過 LINE 群組可以提供意見反應管道?	4.18	.881
B5	工作上透過 LINE 群組可以提升工作效率?	4.22	.905
B6	工作上透過 LINE 群組可以獲得同仁間之認同感?	4.12	.988
資訊應用題項	平均數	標準差	Cronbach's α
C1	LINE 群組可以整合單位不同之資訊?	4.31	.861
C2	LINE 群組可以提升工作上執行的效率?	4.20	.829
C3	LINE 群組可以提高組織整體效	4.03	.937

能?			
C4	LINE 群組可以建構知識機制?	4.05	.892
C5	LINE 群組可以發展組織創新力?	4.31	.849
C6	LINE 群組可以成為觀念宣導的管道?	4.30	.893
工作績效題項	平均數	標準差	Cronbach's α
D1	LINE 群組的使用可以提升工作績效?	3.91	1.036
D2	LINE 群組的使用是我在工作上重要的聯絡工具?	4.31	.861
D3	LINE 的使用已經是工作上重要的資訊傳遞工具?	4.30	.905
D4	LINE 群組可以提升單位內部工作資訊的流通?	4.31	.895
D5	LINE 群組也是工作上資訊應用的一種?	4.32	.920
D6	使用 LINE 群組讓我在工作上覺得方便?	4.31	.849

四、結果與討論

1. 受試者樣本結構分析

本節內容將利用描述性統計分析，了解受訪憲兵志願役之官兵之基本特性與現況認知，本研究共回收有效問卷 100 份，經統計分析如後。

(a) 性別：受訪者性別之次數分配表如表八所示(資料來源：本研究自行整理)。

表八：受訪者性別之次數分配表

性別	個數	百分比	累積百分比
男	81	81%	81%
女	19	19%	19%
總和	100	100%	100%

(b)年齡：受訪者不同年齡之次數分配如表九所示(資料來源：本研究自行整理)。

表九：受訪者不同年齡之次數分配表

年齡	個數	百分比	累積百分比
20歲以下	22	22%	22%
21~30歲	44	44%	44%
31~40歲	28	28%	28%
41~50歲	6	6%	6%
51~60歲	0	0	0
61歲以上	0	0	0
總和	100	100.00	100.00

(c)婚姻：受訪者婚姻狀況之次數分配表如表十所示(資料來源：本研究自行整理)。

表十：受訪者婚姻狀況之次數分配表

婚姻	個數	百分比	累積百分比
已婚	36	36%	36%
未婚	64	64%	64%
總和	100	100.00	100.00

(d)服役單位：受訪者服役單位之次數分配表如表十一所示(資料來源：本研究自行整理)。

表十一：受訪者服役單位之次數分配表

服役單位	個數	百分比	累積百分比
憲兵營	35	35%	35%
憲兵隊	65	65%	65%

總和	100	100.00	100.00
----	-----	--------	--------

(e)階級：受訪者階級不同之次數分配如表十二所示。

表十二：受訪者階級不同之次數分配表

階級種類	個數	百分比	累積百分比
軍官	25	25%	25%
士官	42	42%	42%
士兵	33	33%	33%
總和	100	100%	100%

(f)職務：受訪者職務不同之次數分配如表十三所示(資料來源：本研究自行整理)。

表十三：受訪者職務不同之次數分配表

階級種類	個數	百分比	累積百分比
領導職	29	29%	29%
幕僚職	33	33%	33%
其他	38	38%	38%
總和	100	100%	100%

(g)教育程度：受訪者教育程度之次數分配表如十四所示(資料來源：本研究自行整理)。

表十四：受訪者教育程度之次數分配表

教育程度	個數	百分比	累積百分比
國中(含)以下	2	2%	2%
高中(職)	48	48%	48%
大專	14	14%	14%
大學	36	36%	36%
研究所	0	0%	0%
總和	100	100%	100%

(h)每月薪資收入：受訪者每月薪資收入之次數分配表如十五所示(資料來源：本研究自行整理)。

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

表十五：受訪者每月薪資收入之次數分配表

家庭月收入	個數	百分比	累積百分比
30000 元 (含以下)	3	3%	3%
30001~50000 元	37	37%	37%
50001~70000 元	43	43%	43%
70001 元 (含以上)	17	17%	17%
總和	100	100%	100%

2.不同背景憲兵官兵影響資訊傳遞、溝通管道及資訊應用之差異比較

(a)性別對各研究變項之分析：經 t 檢定結果得知 H5-1-1、H5-1-2、H5-1-3 及 H5-1-4 不成立，如表十六所示。顯示資訊傳遞、溝通管道、資訊應用、工作績效構面不受性別差異影響。

表十六：受訪者性別不同對各研究變項之分析

構面	性別	個數	平均數	標準差	F 值
資訊傳遞	男	81	4.36	.856	1.477
	女	19	4.32	.671	
溝通管道	男	81	4.28	.912	9.483
	女	19	4.16	.501	
資訊應用	男	81	4.28	.762	2.563
	女	19	4.21	.631	
工作績效	男	81	4.33	.851	1.360
	女	19	4.32	.671	

*P<0.05

(b)年齡對各研究變項之分析：經由 t 檢定結果得知 H5-2-1、H5-2-2、H5-2-3 及 H5-2-4 不成立，如表十七所示。顯示資訊傳遞、溝通管道、資訊應用、工作績效構面不受年齡差異影響。

表十七：受訪者年齡不同對於各研究變項之分析

構面	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 多重比較
資訊傳遞	20 歲以下	22	4.59	.590	1.843	無顯著差異
	21~30 歲	44	4.25	.866		
	31~40 歲	28	4.21	.917		
	41~50 歲	6	4.83	.408		
	51~60 歲	0	-	-		
	61 歲以上	0	-	-		
	總和	100	4.18	.922		
溝通管道	20 歲以下	22	4.25	.928	.613	無顯著差異
	21~30 歲	44	4.67	.516		
	31~40 歲	28	4.26	.848		
	41~50 歲	6	4.36	.581		
	51~60 歲	0	-	-		
	61 歲以上	0	-	-		
	總和	100	4.83	.408		
資訊應用	20 歲以下	22	4.27	.737	1.579	無顯著差異
	21~30 歲	44	4.55	.596		
	31~40 歲	28	4.23	.859		
	41~50 歲	6	4.21	.917		
	51~60 歲	0	-	-		
	61 歲以上	0	-	-		
	總和	100	4.59	.590		
工作績效	20 歲以下	22	4.25	.866	1.725	無顯著差異
	21~30 歲	44	4.21	.917		
	31~40 歲	28	4.83	.408		
	41~50 歲	6	4.35	.821		
	51~60 歲	0	-	-		
	61 歲以上	0	-	-		
	總和	100	4.25	.928		

*P<0.05

(c)婚姻：經 t 檢定結果得 H5-3-1、H5-3-2、H5-3-3 及 H5-3-4 不成立，如表十八所示。顯示資訊傳遞、溝通管道、資訊應用、工作績效構面不受婚姻差異影響。

表十八：受訪者婚姻不同對各研究變項之分析

構面	婚姻	個數	平均數	標準差	F 值
資訊傳遞	已婚	36	4.22	.929	.828
	未婚	64	4.42	.752	
溝通管道	已婚	36	4.17	.941	.856
	未婚	64	4.31	.794	
資訊應用	已婚	36	4.17	.811	.244
	未婚	64	4.33	.691	

工作	已婚	36	4.19	.920	.511
績效	未婚	64	4.41	.750	

*P<0.05

(d)服役單位：結果發現服役單位之不同對資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效無顯著差異，故 H5-4-1、H5-4-2、H5-4-3 及 H5-4-4 不成立，如表十九所示。

表十九：受訪者服役單位不同對於各研究變項之分析

構面	服役單位	個數	平均數	標準差	F 值
資訊傳遞	憲兵營	35	4.43	.655	5.743
	憲兵隊	65	4.31	.900	
	總和	100	4.29	.710	
溝通管道	憲兵營	35	4.25	.919	2.715
	憲兵隊	65	4.31	.583	
	總和	100	4.25	.811	
資訊應用	憲兵營	35	4.43	.655	5.941
	憲兵隊	65	4.28	.893	
	總和	100	4.43	.655	
工作績效	憲兵營	35	4.31	.900	5.133
	憲兵隊	65	4.29	.710	
	總和	100	4.25	.919	

*P<0.05

(e)階級：結果發現階級之不同對資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效皆有顯著之關係，因此 H5-5-1、H5-5-2、H5-5-3 及 H5-5-4 成立，如表二十所示。

表二十：受訪者階級不同對於各研究變項之分析

構面	階級	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 多重比較
資訊傳遞	軍官 (1)	25	4.12	1.013	4.988*	2
	士官 (2)	42	4.64	.533		1>3
	士兵 (3)	33	4.15	.870		2
	總和	100	4.35	.821		
溝通管道	軍官 (1)	25	3.96	1.060	8.513*	2
	士官 (2)	42	4.64	.533		1>3
	士兵 (3)	33	4.00	.829		2
	總和	100	4.26	.848		
資訊應用	軍官 (1)	25	4.08	.812	6.812*	2
	士官 (2)	42	4.57	.547		3>1
	士兵 (3)	33	4.03	.770		2
	總和	100	4.27	.737		

工作 績效	軍官 (1)	25	4.12	1.013	4.886*	2
	士官 (2)	42	4.62	.539		1>3
	士兵 (3)	33	4.12	.857		2
	總和	100	4.33	.817		

*P<0.05

(f)職務：結果發現職務之不同對資訊應用有顯著之關係，因此 H5-6-3 成立，而對資訊傳遞、溝通管道、工作績效無顯著差異，故 H5-6-1、H5-6-2 及 H5-6-4 不成立，如表二十一所示。

表二十一：受訪者職務不同對於各研究變項之分析

構面	職務	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 多重比較
資訊傳遞	領導職 (1)	29	4.55	.686	2.002	無顯著差異
	技勤職 (2)	33	4.39	.747		
	其他 (3)	38	4.16	.945		
	總和	100	4.35	.821		
溝通管道	領導職 (1)	29	4.55	.686	3.860	無顯著差異
	技勤職 (2)	33	4.24	.867		
	其他 (3)	38	4.05	.899		
	總和	100	4.26	.848		
資訊應用	領導職 (1)	29	4.59	.568	3.953*	3
	技勤職 (2)	33	4.36	.699		3
	其他 (3)	38	3.95	.769		2>1
	總和	100	4.27	.737		
工作績效	領導職 (1)	29	4.55	.686	.051	無顯著差異
	技勤職 (2)	33	4.39	.747		
	其他 (3)	38	4.11	.924		
	總和	100	4.33	.817		

*P<0.05

(g)教育程度：結果發現服役單位之不同對資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效皆無顯著差異，故 H5-7-1、H5-7-2、H5-7-3、H5-7-4 不成立，如表二十二所示。

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

表二十二：受訪者教育程度不同對於各研究變項之分析

構面	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 多重比較
資訊傳遞	國中(含)以下 (1)	2	3.50	.707	2.071	無顯著關係
	高中(職) (2)	48	4.52	.684		
	大專 (3)	14	4.36	.745		
	大學 (4)	36	4.17	.971		
	研究所 (5)	0	-	-		
	總和	100	4.35	.821		
溝通管道	國中(含)以下 (1)	2	.707	.500	1.553	無顯著關係
	高中(職) (2)	48	.736	.106		
	大專 (3)	14	.633	.169		
	大學 (4)	36	1.025	.171		
	研究所 (5)	0	-	-		
	總和	100	.848	.085		
資訊應用	國中(含)以下 (1)	2	.707	.500	1.482	無顯著關係
	高中(職) (2)	48	.707	.102		
	大專 (3)	14	.663	.177		
	大學 (4)	36	.786	.131		
	研究所 (5)	0	-	-		
	總和	100	.737	.074		
工作績效	國中(含)以下 (1)	2	.707	.500	1.926	無顯著關係
	高中(職) (2)	48	.684	.099		
	大專 (3)	14	.726	.194		
	大學 (4)	36	.971	.162		
	研究所 (5)	0	-	-		
	總和	100	.817	.082		

*P<0.05

(h)每月薪資收入：結果發現每月薪資收入之不同對溝通管道、資訊應用皆有顯著之

關係，故 H5-8-2、H5-8-3 成立；然每月薪資收入之不同對資訊傳遞具顯著差異，但經雪費事後檢定後卻呈現無顯著關係，故每月薪資收入之不同對資訊傳遞、工作績效無顯著之關係，因此 H5-8-1、H5-8-4 不成立，如表二十三所示。

表二十三：每月薪資收入不同對於各研究變項之分析

構面	每月薪資收入	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 多重比較
資訊傳遞	30000 元(含以下) (1)	3	3.67	.577	3.103*	無顯著關係
	30001~50000 元 (2)	37	4.22	.886		
	50001~70000 元 (3)	43	4.33	.837		
	70001 元(含以上) (4)	17	4.82	.393		
	總和	100	4.35	.821		
溝通管道	30000 元(含以下) (1)	3	3.67	.577	4.647*	42
	30001~50000 元 (2)	37	4.00	.816		
	50001~70000 元 (3)	43	4.30	.914		
	70001 元(含以上) (4)	17	4.82	.393		
	總和	100	4.26	.848		
資訊應用	30000 元(含以下) (1)	3	3.67	.577	6.042*	42
	30001~50000 元 (2)	37	4.03	.763		
	50001~70000 元 (3)	43	4.30	.708		
	70001 元(含以上) (4)	17	4.82	.393		
	總和	100	4.26	.848		

	總和	100	4.27	.737		
	30000					
	元(含以下)(1)	3	3.67	.577		
	30001~50000元(2)	37	4.19	.877		
工作績效	50001~70000元(3)	43	4.30	.832	3.328*	無顯著關係
	70001元(含以上)(4)	17	4.82	.393		
	總和	100	4.33	.817		

*P<0.05

3. 資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效之相關分析

本研究採用Pearson相關分析，分析結果如表二十四所示。資訊傳遞、溝通管與資訊應用及工作績效有顯著之關係；因此，本研究假設H1、H2、H3及H4成立。

表二十四：各構面之 Pearson 相關分析

構面	資訊傳遞	溝通管道	資訊應用	工作績效
資訊傳遞	1	.796(**)	.844(**)	.985(**)
溝通管道	.796(**)	1	.824(**)	.822(**)
資訊應用	.844(**)	.824(**)	1	.857(**)
工作績效	.985(**)	.822(**)	.857(**)	1

*p<0.05；**p<.001

五、訪談

在本研究中，我們還對問卷受測者做簡單訪談。訪談以閒聊的方式進行，訪談內容以非問卷上的題目為原則。在訪談中，有些問卷受測者願意接受訪談，但也有不少受測者是不願接受訪談。從訪談資料中，我們發現有若干受測者似乎認為使用即時通訊軟體 LINE 後，常要隨時隨地注意是否有新訊息，有時連休息或休假時也

要是如此，造成有些許心情上的緊張與不安，甚至干擾到個人休閒坐息。另外，也有不少受測者反應常接收到非業務或與個人無關的訊息，覺得很煩。

從以上受測者的訪談中，我們覺得在 LINE 上，訊息的發送者可能要考慮到訊息發送的時段、訊息發送的量、訊息發送的品質。我們提出的策略是以組織架構及任務來建立 LINE 群組。有新任務時便臨時建立 LINE 的任務群組，如此相關訊息只會發送至相關的官士兵。也就是 LINE 上的群組通常是以小群組為主，降低把訊息發給不相干人的機率，除了減少抱怨，也可以達到資安的目的。建議訊息發送者不要發與業務無關的訊息、不要重複發送相同送訊息，也要儘量考量發放時間，更重要的是訊息的品質，不然是會得到抱怨的。至於即時通訊軟體 LINE 的使用究竟會對個人情緒、生活、家庭的影響是將來研究的方向。

六、結論與建議

本研究之目的，希望藉由實證研究的方式針對臺北市地區憲兵單位使用即時通訊軟體 LINE 之資訊傳遞、溝通管道及資訊應用對工作績效進行瞭解與探討，並運用統計分析工具了解各數據所代表之意義。分析後得出以下結論與發現：1. 憲兵官士兵階級之不同對資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效皆有顯著之關係。2. 憲兵官士兵職務之不同對資訊應用有顯著之關係。3. 憲兵官士兵每月薪資收入之不同對溝通管道、資訊應用有顯著關係。4. Pearson 相關分析中資訊傳遞、溝通管道、資訊應用及工作績效四個構面皆具有相關性。

參考文獻

- [1] Boyatzis, Richard E., "The competent manager: A model for effective

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

- performance”, New York: John Wiley & Sons, 1982.
- [2] Byars & Rue, "Why performance Appraisal Systems Fail", Personnel Administration, pp.32-40, 1994.
- [3] Porter, L., Steers, R., & Lawler, "Organizational Commitment, job satisfaction, And turnover Among Psychiatric Technicians", Journal of applied psychology, Vol.59, pp.603-609, 1968.
- [4] Schermerhorn, J. R., "Management for productivity", 3th Edition, New York: Hojn Wiley and Sons, 1989.
- [5] Ithome, "Line 國內月活躍用戶數成長至 1900 萬，各項服務數據大揭祕！”，取自：
<https://ppt.cc/f5fz6x>，2018。
- [6] 今週刊，"全民 LINE 時代"。取自：
<https://ppt.cc/fyEwFx>，2013。
- [7] 方妙玲、劉博民，"員工實用智能對工作績效之影響"，服務業管理評論，13，pp. 1-31，2015。
- [8] 李貽鴻、鄭雅方、陳宏斌，"航空公司空服員知識管理與工作績效影響之研究"，管理實務與理論研究，5（1），pp. 18-34，2011。
- [9] 吳明隆、涂金堂，SPSS 與統計應用學習實務，臺北市：五南圖書出版有限公司，2005。
- [10] 林妙雀、趙心潔，"激勵性報酬、員工屬性與工作滿意度之研究-以台灣高科技產業為實證對象"，亞太管理評論，5（1），pp. 53-74，2000。
- [11] 邱彥婷，"連鎖企業組織能耐與智慧資本創造之實證研究-經濟性及社會性互動觀點"，國立高雄第一科技大學行銷與流通管理所碩士論文，2004。
- [12] 邱皓政，量化研究與統計分析，台北市：五南圖書出版有限公司，2002。
- [13] 陳淑雯、張婉菁，"知識分享與個人創造力對工作績效的影響"，管理研究學報，13（2），pp. 81-101，2013。
- [14] 趙惠玉，"職場共通職能、實習滿意度與就業意願關係之研究" 9(2)，pp. 91-112，201，2016。
- [15] 維基百科，"LINE"，取自：
<https://ppt.cc/fDEcUx>，2018。
- [16] 數位時代，"LINE 台灣月活躍用戶破 2,100 萬，特愛三大功能、使用率名列全球第一"，取自：
<https://ppt.cc/fdaxdx>，2018。
- [17] 藍天雄、黃暉盛，"運用通訊軟體之溝通效能影響工作績效之研究"，中華管理發展評論，7（1），pp. 27-39，2018。

附錄

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-調查問卷

您好！很榮幸能邀請您來填寫本問卷，本研究的主要目的在於瞭解即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例，希望借重您豐富的專業知識，提供寶貴的意見，您所提供之相關資料僅供本研究使用，決對不會另做其他非學術研究之用途，請安心。懇請您撥冗建議填答。對於您的協助致上最高的敬意！

敬祝

順心如意

義守大學資訊管理系指導教授：蔡賢亮博士

研究生：陳孝思敬託

2017 年 10 月

基本資料（資料內容僅供學術之用，絕不對外公開，敬請放心填寫）

性別：☐男☐女

年齡：☐20 歲以下☐21~30 歲☐31~40 歲☐41~50 歲☐51~60 歲☐61 歲以上

婚姻：☐已婚☐未婚

服役單位：☐憲兵營☐憲兵隊

階級：☐軍官☐士官☐士兵

職務：☐領導職☐幕僚職☐其他

教育程度：☐國中(含)以下☐高中（職）☐大專☐大學☐研究所

每月薪資收入：☐30000 元（含以下）☐30001~50000 元

☐50001~70000 元☐70001 元（含以上）

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究-以臺北市地區憲兵單位為例

即時通訊軟體 LINE 的使用對工作績效之研究- 以臺北市地區憲兵單位為例		非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
一、資訊傳遞構面						
1	LINE 的使用有助於我在工作上資訊的分享?	☐	☐	☐	☐	☐
2	LINE 的使用有助於我在工作上即時訊息接收?	☐	☐	☐	☐	☐
3	LINE 的使用有提供我正確的資訊決策?	☐	☐	☐	☐	☐
4	LINE 的使用有效提供組織裡訊息上的傳達?	☐	☐	☐	☐	☐
5	LINE 的使用可以傳達給我執行工作的過程進度?	☐	☐	☐	☐	☐
6	LINE 的使用可以創造知識系統的管理?	☐	☐	☐	☐	☐
二、溝通管道構面						
1	工作上透過 LINE 群組可以建立良好溝通管道?	☐	☐	☐	☐	☐
2	工作上透過 LINE 群組可以提升單位人員互動?	☐	☐	☐	☐	☐
3	工作上透過 LINE 群組可以滿足自身需求?	☐	☐	☐	☐	☐
4	工作上透過 LINE 群組可以提供意見反應管道?	☐	☐	☐	☐	☐
5	工作上透過 LINE 群組可以提升工作效率?	☐	☐	☐	☐	☐
6	工作上透過 LINE 群組可以獲得同仁間之認同感?	☐	☐	☐	☐	☐
三、資訊應用構面						
1	LINE 群組可以整合單位不同之資訊?	☐	☐	☐	☐	☐
2	LINE 群組可以提升工作上執行的效率?	☐	☐	☐	☐	☐
3	LINE 群組可以提高組織整體效能?	☐	☐	☐	☐	☐
4	LINE 群組可以建構知識機制?	☐	☐	☐	☐	☐
5	LINE 群組可以發展組織創新力?	☐	☐	☐	☐	☐
6	LINE 群組可以成為觀念宣導的管道?	☐	☐	☐	☐	☐
四、工作績效構面						
1	LINE 群組的使用可以提升工作績效?	☐	☐	☐	☐	☐
2	LINE 群組的使用是我在工作上重要的聯絡工具?	☐	☐	☐	☐	☐
3	LINE 的使用已經是工作上重要的資訊傳遞工具?	☐	☐	☐	☐	☐
4	LINE 群組可以提升單位內部工作資訊的流通?	☐	☐	☐	☐	☐
5	LINE 群組也是工作上資訊應用的一種?	☐	☐	☐	☐	☐
6	使用 LINE 群組讓我在工作上覺得方便?	☐	☐	☐	☐	☐

Study on Work Performance of MPs Using Instant Messenger LINE – A Case Study on Taipei MP Units

Hsien-Leing Tsai¹, Xiao-Si Chen²

¹**Department of Information Management, ROC, I-Shou University**

²**Department of Information Management, ROC, I-Shou University**

Abstract

Since the adjustment of our troops' strengths, savvy cases and the implementation of the complete fund-raising system, due to changes in the demographic structure and social attitudes towards the national military values, the officers and soldiers are reluctant to stay in the camp, and their proportion has decreased year by year. However, to stimulate the enlistment and retention incentives In the time when the national army time is money, the policy of opening up smart phones and the use of the instant messaging software LINE can break the time limit and the space barrier to make the receiving message more communicative.

The research object is the sergeant officers and soldiers of the gendarmerie unit in Taipei City. Take the case of the gendarmerie unit in the Taipei area as an example - the impact of the use of instant messaging software LINE on work performance. The study found that (1) the differences in the class of officers and soldiers of the gendarmerie have a significant relationship to information transmission, communication channels, information applications and work performance. (2) The difference in the positions of officers and soldiers of the gendarmerie has a significant relationship with the application of information. It shows that in the leadership, technical and other positions, the information application of the instant messaging software LINE can improve the performance of the work. (3) The difference in the monthly salary income of the gendarmerie officers and soldiers has a significant relationship with the communication channels and information applications. The monthly average salary income, the communication channel, the information application and the work performance are based on the monthly salary income of 7001. The yuan (including the above) is higher. (4) Pearson correlation analysis has a correlation between information transmission, communication pipeline, information application and work performance.

Keywords: Instant messaging software, LINE, work performance