

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

職業工會對會員服務滿意度、組織認同之研究

-以嘉義市芳療整體保養職業工會為例

A Study of Service Satisfaction and Organization Identification in a  
Vocational Union – a Case Study of The Chia Yi City Aromatherapy Union.

研 究 生：李 玉 如

指 導 教 授：傅 篤 誠 博 士

中 華 民 國 102 年 5 月

## 摘 要

本研究主要目的在瞭解嘉義市芳療整體保養職業工會，會員之人口統計變項、服務滿意度、組織認同等差異情形。

本研究採用問卷調查法，以自編之「職業工會對會員服務滿意度、組織認同調查問卷」作為資料收集的工具，旨在探討職業工會對會員服務滿意度、組織認同與會員不同背景間的關係。本研究母群體為嘉義市芳療整體保養職業工會之會員，問卷回收後，共得有效樣本 256 份。根據受試者填答的結果，以描述性統計、t 考驗、單因子變異數、皮爾遜積差相關等統計方法，進行資料分析。本研究主要結論如下：

經分析後本研究發現會員人口統計變項分析概況嘉義市芳療整體保養職業工會會員以女性居多。會員對工會服務滿意度構面評價最高為「會員福利」評價最低為「環境設施服務」。會員對工會組織認同構面評價最高「自我成長」、構面評價最低「持續承諾」。研究結果顯示要滿足會員的服務需求，會員福利是工會對於會員對服務滿意度重要的考量。自我成長則是組織認同重要考量。

關鍵字：職業工會、服務滿意度、組織認同

# Abstract

The main purpose of this study is to explore the Chia- yi City Aromatherapy Union, the demographic statistics of the members, service satisfaction, and organization identification in the degree of satisfaction.

The study was based on questionnaire survey. The population includes all union members. Accepted feedback samples were 256 copies. Using the methods of descriptive statistics, T-test, one-way ANOVA, Pearson product-moment, the results were as follows :

The majority of the union members are females. In the service satisfaction, the most satisfactory item is that the welfare of the members and the unsatisfactory item is the environmental facility of service. In the organization identification, the most satisfactory item is the self grownup and the unsatisfactory item is consistent promise. The research shows that in order to satisfy the need of members, welfare is the most important factor for union members. Self grows up is the important factor for organization identification.

Keywords : Vocational union, service satisfaction, organization identification

# 目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	2
第三節 研究方法、對象與範圍	4
第四節 研究流程	5
第二章 文獻探討	6
第一節 職業工會及我國工會運作現況	6
第二節 服務品質與服務滿意度之相關文獻	24
第三節 組織認同	30
第三章 研究設計與個案描述	33
第一節 研究架構	33
第二節 研究假設	34
第三節 研究對象與抽樣設計	35
第四節 研究工具	39
第五節 資料處理	45
第四章 資料分析與結果	46
第一節 有效樣本統計分析及整體表現	46
第二節 不同背景變項之工會會員在服務滿意度與組織認同各層面上之差異分析	51
第三節 工會會員服務滿意度與組織認同關係之分析	70
第四節 工會會員服務滿意度對組織認同的多元逐步迴歸分析	73
第五章 結論與建議	81

第一節 研究結論 .....	81
第二節 建議 .....	84
第三節 預期效果與限制 .....	84
參考文獻.....	86
附錄 研究問卷 .....	92

## 表目次

表 2-1-1 歷年各級工會數統計表	16
表 2-1-2 歷年各級工會會員人數統計表	16
表 2-1-3 歷年工會數與工會會員人數統計表	17
表 2-1-4 2011 年各縣市職業工會工會數統計表	18
表 2-1-5 100 年 5 月 1 日後新成立工會登記統計表	19
表 2-2-1 服務定義彙整表	24
表 2-2-2 顧客滿意度定義彙整表	26
表 2-3-1 組織認同定義彙整表	31
表 3-3-1 問卷發放回收情形一覽表	38
表 3-4-1 服務滿意度各構面之 KMO 與 Bartlett t 檢定情形一覽表	41
表 3-4-2 工會會員服務滿意度量表之信度分析摘要表	42
表 3-4-3 組織認同各構面之 KMO 與 Bartlett t 檢定情形一覽表	43
表 3-4-4 工會會員組織認同意量表之信度分析摘要表	44
表 4-1-1 有效樣本之特性分析摘要表	48
表 4-1-2 嘉義市芳療整體保養職業工會會員「服務滿意度」及「組之認同」之 整體表現	50
表 4-2-1 不同「性別」之會員服務滿意度分層面的統計結果	51
表 4-2-2 不同「年齡」之工會會員在服務滿意度分層面的統計結果	52
表 4-2-3 不同「婚姻狀況」之會員在服務滿意度分層面的統計結果	54
表 4-2-4 不同「就業狀態」之會員在服務滿意度分層面的統計結果	55
表 4-2-5 不同「教育程度」之會員在服務滿意度分層面的統計結果	56
表 4-2-6 不同「工作性質」之工會會員在服務滿意度分層面的統計結果	58
表 4-2-7 不同「月收入」之工會會員在服務滿意度分層面的統計結果	59
表 4-2-8 不同「性別」工會會員在組織認同分層面的統計結果	61

表 4-2-9 不同「年齡」之工會會員在組織認同分層面的統計結果	62
表 4-2-10 不同「婚姻狀況」之工會會員在組織認同分層面的統計結果	63
表 4-2-11 不同「就業狀態」之工會會員在組織認同分層面的統計結果	64
表 4-2-12 不同「教育程度」之工會會員在組織認同分層面的統計結果	65
表 4-2-13 不同「工作性質」之工會會員在組織認同分層面的統計結果	66
表 4-2-14 不同「月收入」之工會會員在組織認同分層面的統計結果	68
表 4-3-1 服務滿意度與組織認同之相關係數表	70
表 4-3-2 環境設施服務與組織認同之相關係數表	71
表 4-3-3 知識與技術動機與工作滿意度之相關係數表	71
表 4-3-4 人員服務態度與組織認同之相關係數表	72
表 4-3-5 會員福利與組織認同之相關係數表	73
表 4-4-1 會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表	74
表 4-4-2 會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表	74
表 4-4-3 會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表	74
表 4-4-4 會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度係數表	75
表 4-4-5 會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表	75
表 4-4-6 會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表	76
表 4-4-7 會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表	76
表 4-4-8 會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度係數表	76
表 4-4-9 會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表	77
表 4-4-10 會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表	77
表 4-4-11 會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表	77
表 4-4-12 會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度係數表	77
表 4-4-13 會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表	78
表 4-4-14 會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表	78
表 4-4-15 會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表	78

表 4-4-16 會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度係數表.....78

表 4-4-17 會員服務滿意度在組織認同整體層面及各分層面之多元迴歸分析歸納表.....79

## 圖目次

圖 1-1 研究流程圖	5
圖 2-1-1 國內工會類型圖	14
圖 2-1-2 工會種類圖	15
圖 2-1-3 工會聯合的組織圖	15
圖 2-1-4 理監事名額圖	21
圖 2-1-5 職業工會組織圖	23
圖 3-1 研究架構圖	33

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

早期技術行業，早先是被人看不起的行業，會接觸大部份是家庭經濟較不佳的鄉下小孩在做的，總覺得學技術比較有錢賺，可以幫助改善家庭經濟，除此之外較無其它想法，在工作上對於時間、金錢、體力負出往往無法掌握，更不敢提到福利及保障。經過些年，後來人們對技術業的肯定，技術行業扎實生根，職業工會協助輔導，更將整個技術市場集體成組織，甚至各個不同職業領域別集體組織發展成營利組織及非營利組織的經營管理，但也因政府的運作較遲緩以及營利事業不願介入，造就了非營利組織的蓬勃發展，藉由非營利組織職業工會服務與改革的經營及會員數量競爭等因素，提昇政府付予職業工會成立目的的承諾，更加的重視會員勞動權益、勞動保障與照顧會員經濟生活等，期望職業工會能以非營利組織的宗旨、理念來推動，再加上營利組織的管理策略來經營，使得勞工會員因參與職業工會而獲得協助及依賴、福利與保障，反之，亦因工會提供更多服務功能吸引更多會員參與，最終壯大職業工會其組織。故認知會員服務滿意度與組織認同之相關性，可就職業工會目前經營狀態給予提供建議、參考，更能體察工會會員的需求為何，是進行此研究最大的動機。

## 第二節 研究目的與問題

工會是工人自動組合而成的團體，其目的在爭取勞動條件之維持，或改善他們的生活。所以我國工會法第一條就將工會設立之宗旨定位在「保障勞工之權益、增進勞工知能、發展生產事業和改善勞工生活。」我國於民國四十年訂頒「台灣省職業工人保險辦法」。目前職業工會的成立，需要提供更完整職場教育，教育是國民素質的指標，職場教育培育專業人才，人才決定國家的未來；要以職場教育為宗旨的根本要務，亦是推動社會進步和改革的動力，職業工會的壯大與否，常取決於職業工會推及服務政策的適切性和落實與否。

因為台灣的工會運作最大的困難之處就在於經費短缺，巧婦難為無米之炊，除了少數的大型產、職業工會外，台灣的工會組織財務狀況普遍不好，大部分的工會都在節衣縮食，情況差的工會還要靠持續的募款以維持運作。由於職業工會組織無法像政府一樣可以經由稅收來維持運作，亦無法像私人企業一樣可以經由商業活動來獲取利潤，其必須依靠會員會費或其他的管道來維持運作。因此，提供更多服務功能吸引更多會員參與，然而增加會員數量便成為職業工會組織一個很重要的資源。

現今知識經濟時代的來臨以及環境快速變化，要如何經營才能維持組織的競爭優勢，是值得探討的議題，對職業工會宗旨而言，以服務會員為目的，並且透過服務傳遞過程，讓會員獲得更多服務強化思維感受，提供更有效率的需求服務，將是提高會員滿意度與組織認同的原動力。

本研究以提升會員滿意度與組織認同為主要目的，對職業工會組織來講，每一個會員都是獨立的個體，而工會的財源主要都來自會員所繳的常年會費，會員人數的增加就會擴大經費的收入，因此要如何增進會員數成長提升並使會員對工會的服務滿意度及對工會組織認同感提高，將是影響工會經營績效的主要關鍵因素。

故本研究將以嘉義市芳療整體保養職業工會會員為研究對象，來瞭解職業工

會會員服務項目的推展，對於會員是否有相關性，以瞭解會員對於工會推動服務的過程中，其服務滿意度與組織認同如何做一相關研究。而後可將相關研究提供更多工會提供服務項目上之使用。

本研究擬定的研究目的簡述如下：

- 一、探討職業工會對會員提供服務的做法。
- 二、探討職業工會對會員服務滿意度的影響。
- 三、探討職業工會會員滿意度對組織認同的影響。

本研究擬定的研究問題簡述如下：

- 一、工會會員個人背景呈現什麼樣的分布差異？
- 二、不同個人背景的工會會員，其服務滿意度有何差異？
- 三、不同個人背景的工會會員，其組織認同有何差異？
- 四、服務滿意度與組織認同是否有相關？

## 第三節 研究方法、對象及範圍

### 壹、研究方法

本研究採隨機問卷調查方式來瞭解會員的個人背景、服務滿意度與組織認同之現況，透過量化統計分析，統計分析工作項目有下列幾項：

#### 一、描述統計

以次數分配、百分比、平均數、標準差的分析，來描述樣本的個人背景變項，服務滿意度與組織認同的狀況。

#### 二、t 考驗

以 t 考驗來分析不同變項之工會會員在服務滿意度與組織認同是否有所差異。

#### 三、單因子變異數分析

以單因子變異數來分析不同變項之工會會員在服務滿意度與組織認同是否有所差異，若達顯著差異，再進一步用 scheffe 法進行事後檢定分析，以確定特定群組間的差異性是否達顯著水準。

#### 四、皮爾遜積差相關

以皮爾遜積差相關來分析工會會員在服務滿意度與組織認同是否有相關。

#### 五、多元逐步迴歸預測

以工作滿意度為效標、進行逐步迴歸分析來了解工會會員人格背景與服務滿意度各層面對於組織認同的預測力。

### 貳、研究對象

本研究對象，是以嘉義市芳療整體保養職業工會之會員 326 名進行隨機抽樣。

### 參、研究範圍

本研究旨在探討職業工會提供實體設備、環境服務、行政事務人員、服務態度、福利制度的服務滿意度程度，並以該顯示加強職業工會應提供的服務活動項目，以瞭解自我成長、組織肯定、持續承諾的組織認同滿意程度，並對職業工會

吸收和保留會員之業務作為參考。

## 第四節 研究流程

本研究之研究流程如下圖 1-1 所示，首先訂定研究主題與目的並界定研究範圍與對象，經由相關文獻蒐集與探討後，建立研究架構與方法，並設計問卷問題，並進行預測，最後依所調查完成之問卷進行實證分析，提出本研究之結論與建議。

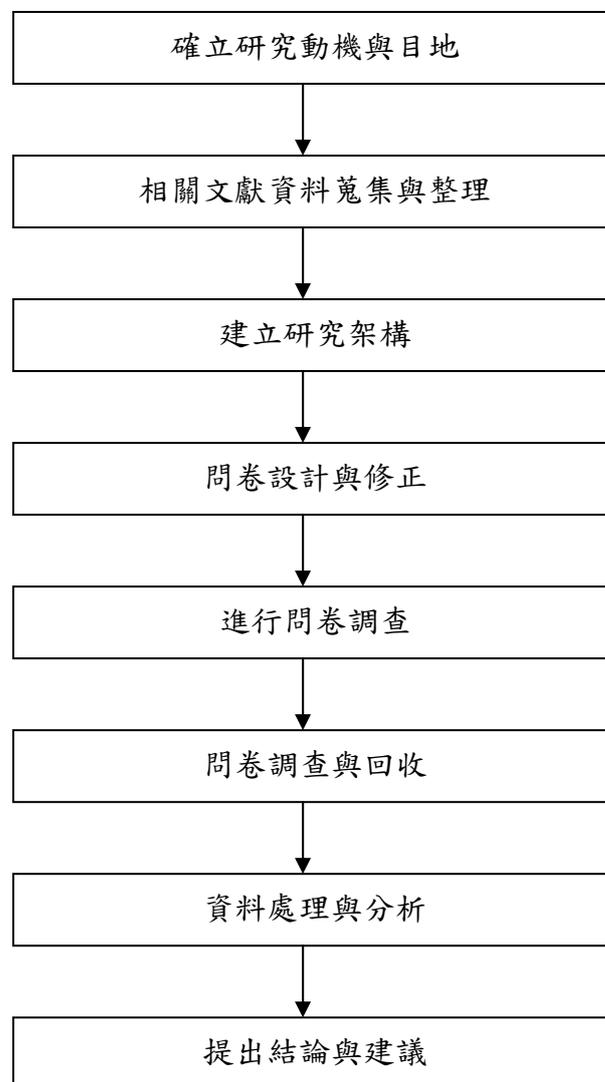


圖 1-1 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

本章各節主要說明如下：第一節說明職業工會及我國工會運作現況，第二節探討服務品質、顧客滿意度之定義與相關研究，第三節探討組織認同滿意度相關研究。

### 第一節 職業工會及我國工會運作現況

#### 壹、職業工會的定義

黃越欽(1991)認同工會是由勞動者為勞動條件之維持與改善以及經濟地位向上為目的且依民主原則所組織的團體。衛民、許繼峰(2006)指出工會的出現及發展至今已有兩百多年之歷史，英國學者衛布夫婦(Sidney and Beatrice Webb)就把工會定義為「一個靠工資為生活的持續性組織，目的是維持或改善他們的工作生活條件」(Webb and Webb, 1894)。關於職業工會的定義：蘇拯靈(1980)認為「職業工會乃是以職業為組織之範圍，為同一區域、同一職業之勞工聯合組織者，如泥水、刻字、成衣等職業工人，依職業分別組織之各該職業工會」；張天開(1987)指出：「職業工會乃聯合同一生產技術工人所組成的工會」；Roberts(1986)認為組織內的勞工僅限於具有相同的職業、技巧或從事相關的技術性工作，而Kelly(1990)指稱職業工會則是勞工皆在同一職業上具有特殊技藝者。綜合上述的定義，吾人以同一區域、同一職種、技術、行業、或從事相關聯的技術性工作之勞工為範圍，而組成之職業工會探討之。

Thomas Wolf 曾對為非營利組織下了一個操作性定義：

- 必須具備有公共服務的使命。
- 必須是一個非營利或慈善的法人組織。
- 其經營結構必須排除私人利益或財務之獲得。
- 其經營得享有免除政府賦稅之優待。
- 其享有法律上的特別地位，捐助者或贊助者的捐款得列入免稅範圍。

另外 Salamon & Anheier (1997: 33-4) 則對非營利組織的特質提出了以下的五點

的描述：

- 一、必須是有組織的：具有制度化的正式組織，且得到法律的認可。
- 二、必須是私人性質的：是不屬於政府部門，乃是由民間私人性質。
- 三、必須是非營利且不得分配盈餘：組織可以從事利潤的謀求，但重點是利潤限運用於與組織創設目的的任務，不得分配於組織的相關成員。
- 四、必須是自我管理的：既是正式的組織，就應有自我管理的能力而不受外在團體的操控。
- 五、必須是志願性質的：參與的成員，特別是董事會的成員是由志願人員所組成的。

非營利組織的功能論到這類型組織除了在特質外，其在人群社會的角色可包括為下列幾點：

- 一、服務的前瞻者與創新者
- 二、價值的維護者
- 三、改革者與倡導者
- 四、公眾教育者
- 五、服務的提供者

司徒達賢(1999)則將非營利組織經營與運作中五項基本要素整理為 CORPS：

C：clients，服務的對象。

O：operations，創造價值的業務運作，包括規劃與組織。

R：resources，為運作而需要的各項財力、物力與人力及資源提供者等。

P：participants，參與者，包括專職人力與志工人力。

S：services，所創造或提供的服務與內涵。

沒有企業經營的財務底線，非營利組織在效能評核與管理制度上，該以何為依循？Salamon & Anheier 認為組織特質需具備服務的前瞻者與創新者、價值的維護者、服務的提供者，期能反映社會需要的使命，得以獲得各方面的擁護群與支

持。司徒達賢也認為非營利組織經營與運作中，對於服務對象及其所創造或提供的服務與內涵是基本要素。由此可見，若要論到非營利組織的經營，必須從使命出發，而基本要素就得從會員服務做起。

## 貳、職業工會的組織起源與發展

工會的起源可以追溯到歐洲中古時期的「行會」(guild)，它是由手藝工人如鐵匠、鞋匠、木匠等所組成；行會一方面利用他們的力量影響政府，要求禁止非行會會員從事相關行業，另一方面訂定學徒訓練標準，限制未經訓練者不得隨意加入相關行業；行會甚至規範產品的品質，防止低劣產品競爭。基本上，行會藉著對技術的控制而操縱了勞力的價格；此外，行會也開辦會員互助業務，例如疾病、喪葬補助等等。行會組織後來發展成由從事同一種職業、擁有相同技術的工人所組成的「技藝工會」(craft union)，現今使用的「職業工會」名稱，就是技藝工會的延續。

英國的工會主義(trade unionism)大約在一八三〇年代出現，工會(trade unions)組織的成立是一群工人，為解決自己工作與生活上的困難，組成的互助團體。是18世紀末工業革命的產物。工會是在現有經濟組織之下，一群依賴工資為生者，藉集體交涉之力量，維持及改善勞動條件與生活狀況所組成之團體。工會以保障勞工權益，增進勞工知能，發展生產事業，改善勞工生活為宗旨，而大致上以工會可以分為兩大類：

職業別工會(craft unions)：起源工業革命後，為保持傳統技術工人之生存權，而有了職業別工會。開始於技術工人間彼此團結合作，為保障勞工權益及爭取自身勞動利益，而在短期內去對抗雇主而成立的聯合團體。它是以同一職種、行業或從事相關連的技術性工作之工人為範圍而組成，如會計、木匠、計程車駕駛員所組成的工會，也就是指「一個職業別就有一個工會」。

產業別工會(industrial unions)：其所組織的勞工是不分職業，只求同一工作場所，通常需要不斷地增加會員數，以擴大工會影響力，因它是以同一產業之

工人為範圍，以生產的產品為基礎而組成的工會，如汽車廠、鋼鐵廠之工人、造船廠之工人，其特色為「一個廠場就一個工會」。

因此工會組織如同企業組織、政府組織、學術組織一般，有許多相似之處，如同都會面臨大環境的挑戰，也都具有組織營運目標等等。

台灣的工會結構是以職業工會為主體，職業工會是由具有同質技能之勞動者所組成，多數是無固定雇主之工作者或是自營作業者，對於其所屬職業具有一定程度之相關技能與知識。組成的目的在於保護或促進會員的權利與利益。為了保障與爭取工作權益與生活，進一步形成專業工作人員協會、或特殊利益團體，對於相關環境造成影響力。要如何將此影響力發揮出來，必須先檢視了解職業工會組織成立宗旨、任務、體系與營運方式、角色功能。其後才能夠針對其外在環境機會相互配合，做為職業工會組織之未來發展方向

### 叁、工會的角色與功能

工會在民主國家的角色很重要，如果勞工在職場上產生了爭議，因為工會具有法人的地位，對工會會員的福利無疑是最大的保障。產業工會是公司所組成的，會員增加的機率比較少。但職業工會是由相關職業的會員所組成的，會員的人數只會增加不會減少會員若超過 300 人以上，就有所謂的代表權，工會人數愈多，團結的力量就會愈大，如果意見分歧時，這時就需要靠工會來爭取應有的權利，若透過工會來與資方協商，爭取更有保障的工作權力，工會就會是保障勞工良好組織。未來，職業工會的發展空間會比其他產業工會的發展來的更好。所以，以集體勞工的力量去面對資方進行協商，就可產生強大的後盾，而在面對受雇者時，更能有信心去爭取應有之權利。

職業工會之所以要組織發展政府為了保障個別勞工的生活，穩定社會秩序，然而從民國三十九年起便開辦勞工保險制度，民國四十年訂頒「台灣省職業工人保險辦法」，作為社會福利的重要一環。自始國民黨政府以縣市各職業工會為投保單位、職業工人為保險對象，其中政府補助 40% 的保險費，這使得台灣的職業

工會以辦理勞工保險為主要會務，甚至是唯一的業務(彭火明等編輯，2005：13；衛民，1996)，當時人民欲獲得醫療保險的照顧，唯一途徑就是加入職業工會以取得勞工保險的被保險人資格，因此職業工會和會員人數也不斷成長(李友謙，2002：1)。而職業工會也被冠上「勞保工會」之名，這些業務使得職業工會與政府的聯繫在解嚴之後雖然日趨薄弱，但卻從未消失過(彭火明等編輯，2005：13；莊亞娟，1996：28、113-117；李允傑，1999：14)。普遍認知認為一般職業工會在功能上著重的是會員勞、健保、福利以及康樂文教活動等業務，因此對於積極改善勞動條件或與資方進行協商的興趣並不高，反而是工會所提供的各種福利，對會員而言更能符合他們的需求(莊亞娟，1996：30；陳永昇，1998：128)。

國外學者馬克思對工會功能之觀點：

依馬克思學派對工會功能的觀點來看，工會具有雙重功能。其一為：提昇工人階級的現有處境；其二為：促使階級社會的瓦解。工會的第一項功能；提昇工人階級的處境：工人在所處的社會、經濟及政治體系內，工人階級期望增加薪資、工作條件、社會政策及其它方面的改善。這項功能的目的，係基於工人在資本主義社會裡，僅是一項商品；工人出賣商品，賺取維持生活所需的報酬，而這通常只是工人付出勞力所得的部份。在自由市場裡，金錢常被認為可買到任何需要的東西，由於收入是滿足人類欲望與需要的最重要方式，因此，在抑制個人人格發展的工業體系內，工人階級只好轉向工資的增加及藉此維持更好的生活品質，以彌補個人在自由市場資本主義生活體系下，僅作為一項簡品進行交換的非人性活動的心理回饋。工會的第二項功能；促使階級社會的瓦解：根據馬克思學派的觀點，工人的勞動係受到資本主義資源階級的剝削。凡是工人不滿的淵源，皆因資本主義階級制度造成的。因此，為了消滅任何剝削現象，只有轉變資本主義制度，才能根除工人不滿的起因。而工會做為工人的集體組織，就必須堅持這項使命，促使階級社會的改變。基本上，工會的雙重功能，是彼此相互關聯的。

國內學者陳繼盛對工會功能之觀點：

陳繼盛先生認為工會之功能有經濟性功能、社會性功能及政治性功能三方面，其敘述如下(陳繼盛，1994)：

### 一、經濟性功能

勞動者工會組織乃以勞動者之團結權為基礎，其主要目的在於維持或調整勞動者之勞動條件而為繼續性之組織體，因此工會基本上為經濟性之永久組織，即以維護其會員經濟利益為主要任務，此即為工會之經濟性功能。因此工會之領導者若僅以其個人政治地位之提昇，或其會員政治利益之爭取為目的，則已偏離了工會的存立目的。工會法制之功用應以工會經濟性功能之發揮為其主要目的，應無疑異。

### 二、社會性功能

工會為社會中之團體，為工會成為組成之勞動者群體，又為社會多數者，勞動者對於社會有絕對的影響。有良好教育的勞動者將成為社會安定的力量，素質不良的勞動者也將使社會安定受到影響。因此工會對其會員之教育訓練，不僅限於勞動者權益之教育，而進一步給予其會員社會責任之教育，則其對社會之功用必為極大，此乃工會可行之社會性功能。又另工會本身為社會團體之一，對於社會種種應保持高度之關心，以社會團體之一分子隨時提供改善社會之建議或協助，亦為本份內應為之事。工會仍然以經濟性功能之發揮為主職，但在經濟性目的之爭取過程中，行使集體力量上亦必須考量對於社會之衝突，以社會責任之觀念為基礎，理性地、以節制性地從事工會活動，此即社會性功能與經濟性功能之調和之必要性。社會性的活動可分為互相活動與教育活動二大類：

#### (一) 互助活動

指以會員相互間的互助為根幹所展開的會員報酬制度、疾病醫療、工作條件之改善及災害保險、失業救濟、消費合作社、福利制度等事業之展開。

#### (二) 教育訓練活動

係對會員施予各種技能訓練和再教育，以提升其技能與知識水準，並且增加

組織的潛在力量。

### 參、政治性功能

在民主國家對於人民之參政權均受到憲法上之保障，而亦以平等原則實現民主的理想，因此，貧富、職位、宗教、種族均成為參政權差別待遇之因素；勞動者在經濟地方上雖不比資本家，但其人數眾多，在民主政治之運作過程中有影響政治之力量，因此工會與政治的關係如何把握亦是工會領袖者相當重要的課題，而國家的工會政策也將有相當的影響。

陳武雄對工會功能提出不同之觀點：

陳武雄先生則以不同的觀點，對工會之功能，以實務性之角度提出看法，認為工會應發揮之功能如下（陳武雄，1996）：

#### 一、反應的功能：

工會是代表勞工朋友的結合體，勞工可藉由工會雇主表達其意見，尤可透過工會向政府吐露其心聲；如此，勞工的問題必須獲得重視，勞工的困難也才能贏得關懷。

#### 二、溝通的功能：

工會既能扮演勞資雙方中介的角色，必能發揮溝通的功能，當勞資之間利害關係發生衝突，或意見未能交流時，經由工會居中協調，折衷滑潤，必能建立勞資共識，化誤解為諒解，有時亦可協助雇主度過難關。

#### 三、服務的功能：

工會最主要的功能就是要能服務會員，為會員爭取福利，促使會員經由參與的體驗，深深感受到參加工會確實比不參加更好，如此，必能讓勞工朋友以參與工會為榮，爭相嚮往。

#### 四、教育的功能：

教育不但可變化個人氣質，尤其可充實生活內涵，如能透過工會加強辦理勞工教育，則必能讓勞工朋友熟悉有關法令，增廣社會見聞，培養理性認知，建立

工會意識，而強化工會的凝聚力與會員的歸屬感。

#### 五、激勵的功能：

競爭是進步的動力，勞工朋友參與工會各項活動，彼此相互觀摩、比較、歷練、學習，由於「榮譽感」與「成就感」驅使，必須激發個人更加積極進取，力爭上游。

#### 六、保護的功能：

勞工一般常被視為必須關懷的一群，勞工的權益端賴透過法律的途徑予以保障，當勞工合法的權益受損時，由於個人的力量有限，常需經由工會發揮集體交涉的功能，與雇主協商或向政府陳述較能有效達到目的；因此，工會對於維護勞工權益應具有積極的保護作用。

#### 七、調處的功能：

當勞資之間發生糾紛爭議時，工會應為主要的調處機構，因為團體協約的締結、勞資會議代表之選派、以及罷工權的行使等，均需透過工會始能為之。依據《勞資爭議處理法》規定，勞資爭議的事項計分：權利事項與調整事項。其中，尤其是調整事項的爭議，更有賴工會運用整體力量與僱者談判，始能克竟事功，所以，工會對於紓解勞資爭議，負有重要的調處任務。

#### 八、社會的功能：

勞工組織工會，由於活動型態的擴展，使人群關係日趨密切；在社會的互動過程中透過彼此意見的交換，觀念的溝通，奠定了社會各階層和諧協調，相輔相成的基礎，對於祥和樂利的社會，提供了無形的支持力量。

#### 九、政治的功能：

工會的運作，由於活動方式的自由民主，養成了民主生活的優良習性，訓練了四權行使的政治素養。工會可經由勞工身分之代表參加國民大會、立法院會議及省市議會，以達到立法的功能；工會亦可推派代表參加國家行政機關（如行政院勞工委員會）直接參與行政權的行使。

## 十、經濟的功能：

工會發揮經濟功能的主要方法是憑藉締結團結協約及進行集體交涉的管道。

## 肆、我國工會

我國工會乃是依憲法第十四條保障賦予的結社權，而由工人自動組合而成的法人團體；又我國工會法第一條就將工會設立之宗旨定位在：「為促進勞工團結，提升勞工地位及改善勞工生活，特制定本法」。工會的組織基本上也可以分為職業工會、產業工會及企業工會三大類如圖 2-1-1。根據我國「工會法」第六條：

一、企業工會：結合同一廠場、同一事業單位、依公司法所定具有控制與從屬關係之企業，或依金融控股公司法所定金融控股公司與子公司內之勞工，所組織之工會。

二、產業工會：結合相關產業內之勞工，所組織之工會。

三、職業工會：結合相關職業技能之勞工，所組織之工會。

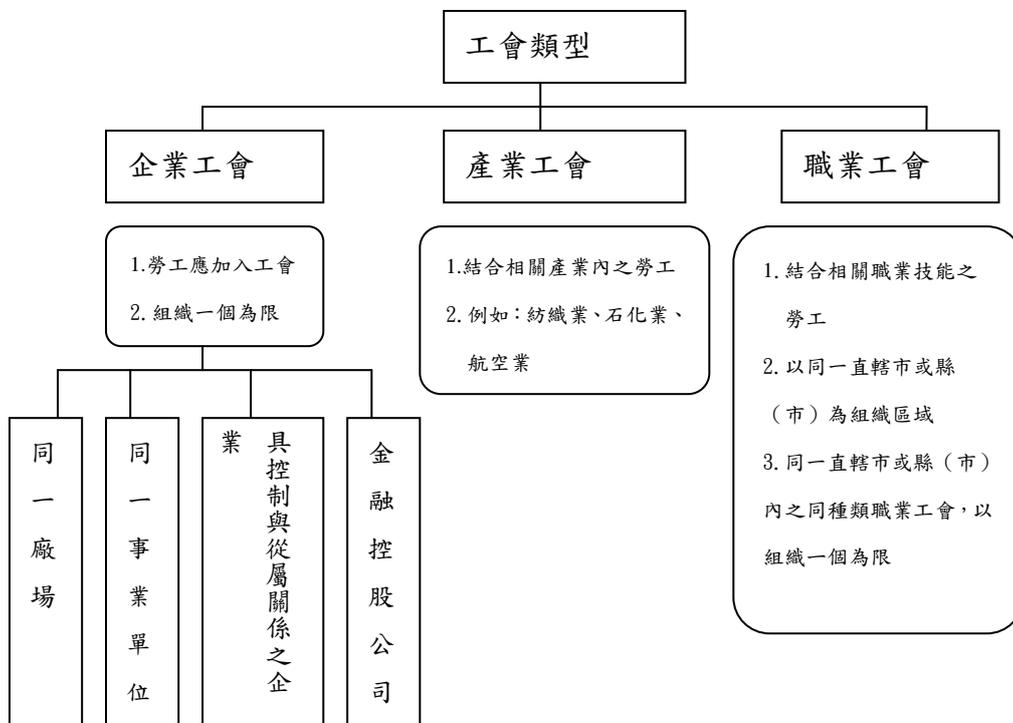


圖 2-1-1 國內工會類型圖

依據現行「工會法」，台灣的工會依照工會法相關規定組成，分為基層工會與工會聯合組織兩大類。基層工會又分為產業工會與職業工會兩大類，產業工會是由同一廠場或同一事業內從事不同工作的勞工所組成，職業工會則由同一區域內同一職業、技術的勞工組織而成。工會的種類也分為兩種，第一種是指基層工會，另一種則是稱為工會的聯合組織。(如圖 2-1-2、圖 2-1-3)

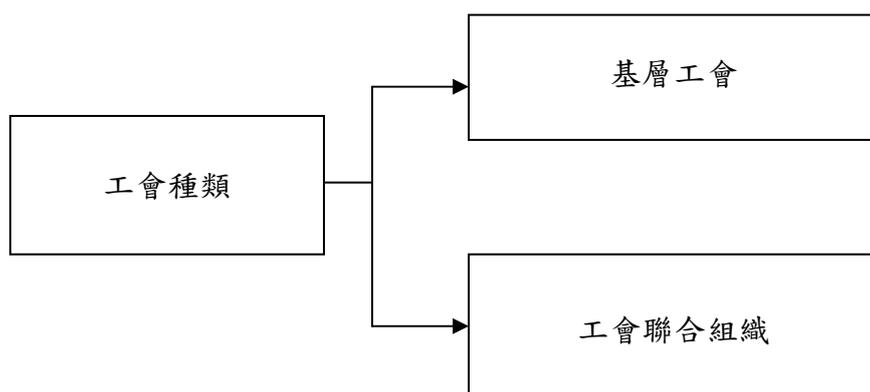


圖 2-1-2 工會種類圖

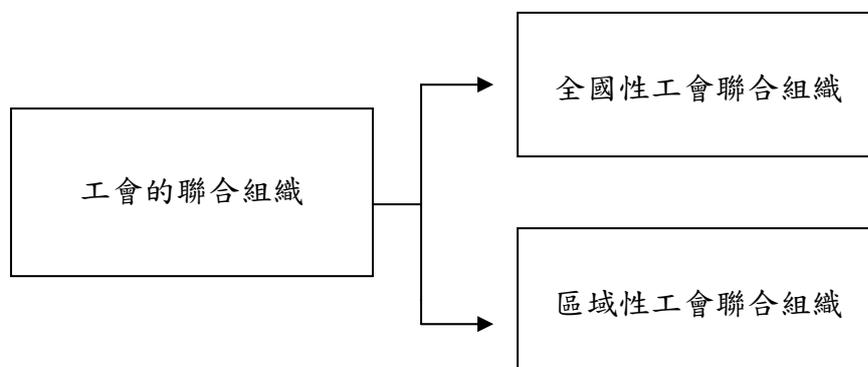


圖 2-1-3 工會的聯合組織圖

陳正良(2010) 研究指出：目前基層的產業工會的家數呈現逐年遞減趨勢，由 1990 年的 1354 家減少至 2008 年底的 959 家；其間降幅高達 29.2%。產業工會的會員人數同樣呈現衰退趨勢，由 1990 年的 69.9 萬餘人，逐年減少至 2008 年的 52.3 萬人，其間降幅高達 25.2%。在工會的密度方面，由 1990 年底的 31.1

%下降至 2008 年底的 15.8%，在過去的 19 年之間工會的密度降幅高達 49%。反觀目前台灣地區職業工會成長數卻是越來越增加（如表 2-1-1 所示），以 2011 年台灣地區之職業工會數計有 3891 家，會員數計有達 275.7 萬人，（如表 2-1-2 所示），相較於 2002 年的職業工會數，就多了 1025 家，由此可見，台灣職業工會的發展是多麼的興盛。

表 2-1-1 歷年各級工會數統計表

年度	年度總工會 工會數	產業工會 聯合會	職業工會 聯合會	產業工會 工會數	職業工會 工會數	總計 工會數
2002	40	22	80	1,112	2,866	4,120
2003	49	23	82	1,111	2,920	4,185
2004	54	23	81	1,117	3,042	4,317
2005	60	25	81	1,034	3,135	4,335
2006	71	36	105	995	3,293	4,500
2007	75	36	105	982	3,376	4,574
2008	77	35	104	959	3,488	4,663
2009	78	35	104	947	3,595	4,759
2010	78	34	104	890	3,818	4,924
2011	81	37	107	889	3,891	5,005

資料來源：行政院勞工委員會(2011)

表 2-1-2 歷年各級工會會員人數統計表

年度	總工會 團體會員	產業工會 聯合會 團體會員	職業工會 聯合會	產業工會 會員數	職業工會 會員數	總計 會員數
2002	3,466	443	848	562,234	2,304,169	2,866,403
2003	3,501	440	850	559,289	2,348,788	2,908,077
2004	3,617	412	837	595,001	2,375,715	2,970,716

2005	3,645	379	838	619,067	2,373,402	2,992,469
2006	3,737	342	792	580,315	2,404,286	2,984,601
2007	3,790	329	793	573,161	2,453,347	3,026,508
2008	4,253	291	684	523,289	2,519,934	3,043,223
2009	4,327	284	687	518,073	2,659,518	3,177,591
2010	4,342	287	687	520,947	2,695,555	3,216,502
2011	4,232	318	748	529,685	2,757,499	3,287,184

資料來源：行政院勞工委員會(2011)

表 2-1-3 歷年工會數與工會會員人數統計表

年度 end of year	工會數 unions	工會會員人數 members
2002	2866	2,304,169
2003	2920	2,348,788
2004	3024	2,375,715
2005	3135	2,373,402
2006	3293	2,404,286
2007	3376	2,453,347
2008	3488	2,519,934
2009	3595	2,659,518
2010	3818	2,695,555
2011	3891	2,757,499

資料來源：行政院勞工委員會勞動統計月報（由本研究整理）

根據行政院勞工委員會工會數統計資料：全國性職業工會 2005 年為 60 餘家，2011 年成長為 99 家、縣市總會 43 家。（如表 2-1-4）

北部區：台北市 315 家、基隆市 103 家、台北縣 270 家、桃園縣 232 家、新竹市 126 家、新竹縣 76 家、苗栗縣 112 家；中部區：台中市 155 家、台中縣 191 家、彰化縣 154 家、南投縣 112 家、雲林縣 164 家、嘉義市 84 家、嘉義縣 103 家；南部區：台南市 145 家、台南縣 152 家、高雄市 350 家、高雄縣 160 家、屏東縣

113 家；東部區：宜蘭縣 173 家、台東縣 62 家、花蓮縣 102 家；離島區：澎湖縣 19 家、金門縣 13 家、連江縣 1 家。嘉義市的地狹幅員不大，工會數竟達 84 家之多，工會間競爭在所難免。將會員視為顧客，提供優質服務活動，建立良好的互動關係，爭取會員對組織的認同才能建立組織的競爭優勢。

表 2-1-4 2011 年各縣市職業工會工會數統計表

區域	縣市	工會數
全國性職業工會		99
縣市總會		43
北部區	台北市	315
	基隆市	103
	台北縣	270
	桃園縣	232
	新竹市	126
	新竹縣	76
	苗栗縣	112
中部區	台中市	155
	台中縣	191
	彰化縣	154
	南投縣	112
	雲林縣	164
	嘉義市	84
	嘉義縣	103
南部區	台南市	145
	台南縣	152
	高雄市	350
	高雄縣	160
	屏東縣	113
東部區	宜蘭縣	173
	台東縣	62
	花蓮縣	102
離島區	澎湖縣	19
	金門縣	13
	連江縣	1

資料來源：行政院勞工委員會（由本研究整理）

國民黨執政時期所採政策，對於工會是用扶持的方式，協助成立工會、訓練工會領袖和教育。在勞動市場上，由於職業工會被國家所收編和統合，使得職業工會在市場上幾乎在民主化的背景之下沒有太大的影響力，儘管有過去制度上的接續和限制，但新成立的職業工會，沒有過去歷史遺留下的包袱，人事安排上也未受政黨的影嚮，這都可能讓職業工會自主性較強，有扮演不同功能的空間，也更有發展空間。由以下資料收集可印證新成立職業工會蓬勃發展。（如表 2-1-5）自民國 100 年 5 月 1 日至 101 年 3 月 31 日期間，職業工會新成立工會數即增至 131 組織團體，因此在如此蓬勃發展的氛圍中，如何獲得會員滿意及會員認同是新成立工會組織很重要的一門課。

表 2-1-5 100 年 5 月 1 日後新成立工會登記情形

時間	企業工會 原產業工 會	產業工會	職業工會	工會聯合 組織	合計
100 年 5 月 1 日至 101 年 3 月 31 日	38	59	131	12	240

資料來源：行政院勞工委員會(2011)

## 伍、現行工會法

工會法自民國十八年施行以來，經常被批評為是一部「工會管理法」，工會法自 1929 年訂立以來於 2010 年進行了一次最大幅度的修改，連同團體協約法於 2008 年與勞資爭議處理法於 2009 年的修正，新勞動三法共同改寫了我國集體勞動法制的整體圖像。歷經多年審議的工會法修法，終於在 99 年 6 月 1 日經立法院通過了，2011 年新法即將上路。本次修法內容是 80 年來的最大幅度修正，就工會法而言，除了形式上修改工會的程裡宗旨與工作任務外，實際上更對於工會組織、工會會

員資格、工會運作（工會理事及監事、工會會議、工會財務、工會的解散及組織變更等）進行了多項調整。對工會日後的組成結構與組織發展，將會有許多情勢上的改變。

## 一、工會組織

「工會法」中第六條當中規定了三種類型的基層工會組織：企業工會、產業工會、職業工會。如果就以工會名稱來說，所有現存的各個以公司工廠為單位的「產業工會」，其組織名稱將配合一律改稱為「企業工會」。而職業工會名稱則與之前訂定相同未加改變。至於強制入會或是自由入會之爭論並無立法規範，對於堅決不加入工會者，因沒有強制之罰責，就有賴勞工伙伴們的組織認知而主動參與加入，才能夠發揮組織工會行使團結權的真正作用與目的。

## 二、理監事名額

另外，對於工會組織要設多少個理、監事名額？新版工會法第 17 條也放寬由工會依會員人數多寡，在一定人數範圍內，可自行決定。例如：會員人數在 500 人以下者，理事為 5~9 人，超過 500 人以上者，每逾 500 人得增置理事 2 人，理事名額最多不得超過 27 人。此舉等於是讓大型人數多的工會，得以按照工會自己的情況需要，將理、監事人數酌情向上增設或是維持核心精英策略，確保工會運作能夠有效發揮。而且新版工會法中，將理、監事僅能連任三分之二限制條款已經刪除。換句話說，以後各級工會理、監事之改選時，理、監事不必有三分之一要換人的法令約束。

而且新版之工會法規定，各工會組織均應設置理事長 1 人，對外代表工會，打破以往基層工會只能設置常務理事之限制。換句話說，以後不論是職業工會或企業工會或產業工會，都應設置有理事長制。同時工會之理事、監事、常務理事或理事長、副理事長任期跟會員代表一樣，也是一任四年。但是理事長之任期則有連任一次為限之規定。如圖 2-1-4。

理事	基層工會：會員人數 500 人以下 5-9 人；超過 500 人，每逾 500 任得增置 2 人（不得超過 27 人） 聯合組織：不得超過 51 人。
常務理事	不得超過理事 1/3
理事長	置理事長 1 人，得視業務需要置副理事長 理事長、副理事長應具理事身分
監事	不得超過理事 1/3，監事名額在 3 人以上者，應設監事會，置監事會召集人 1 人
候補理、監事	不得超過理、監事名額 1/2

圖 2-1-4 理監事名額圖

### 叁、工會的會費徵收

根據新法內容規定工會的經費來源，工會的入會費每人「不可以低於」入會時之一日工資所得。如果以基本工資 17,280 元換算的話，新工會章程所訂之入會費金額至少也不應低於 576 元，低於此金額，可能就有違法之虞。至於每月經常會費部份，新的工會法第 28 條也規定「不得低於」會員當月工資的 0.5%。換句話說，如果會員之月薪為 30,000 元，每月經常會費至少就要繳 150 元。這與目前許多基層企(產)業或職業工會章程，不論薪資高低一律統一規定經常會費為每人每月 50~100 元或 200 元之情況，且薪資越高，經常會費就必須連動提高，按照薪資百分比繳交經常會費，也算是比較公平的做法，就如同勞、健保投保工資越高，應繳保費也越高的道理是一樣的，但繳費做法改變前觀念需傳遞給會員們，否則會有不了解狀況下的誤解。

#### 四、職業工會組織概況

在職業工會組織結構可以比喻為企業的一般結構，工會的理事會就像是董事會，理事長即為董事長，而總幹事如同企業總經理，幹事亦如各部門之管理主管，負責各類工會的業務。依據工會法第十五條：理事長處理工會一切事務，對外代表工會。監事或監事會審核工會簿記帳目，稽查各種業務狀況，總幹事承理事長之命處理一切會務，下設幹事、雇員若干人，依層次處理交辦事項及工會活動。並設下列三組各設組長一人，由理事互推兼任之，分別掌理各組事務。總務組：掌理本會一切文件收發、會計、庶務報告及其他不屬於各組織事項。組訓組：掌理本會教育訓練出版登記組織調查統計等事項。福利組：掌理本會合作儲蓄仲裁為衛生娛樂、就業輔導及會員福利事項。（如圖 2-1-5）

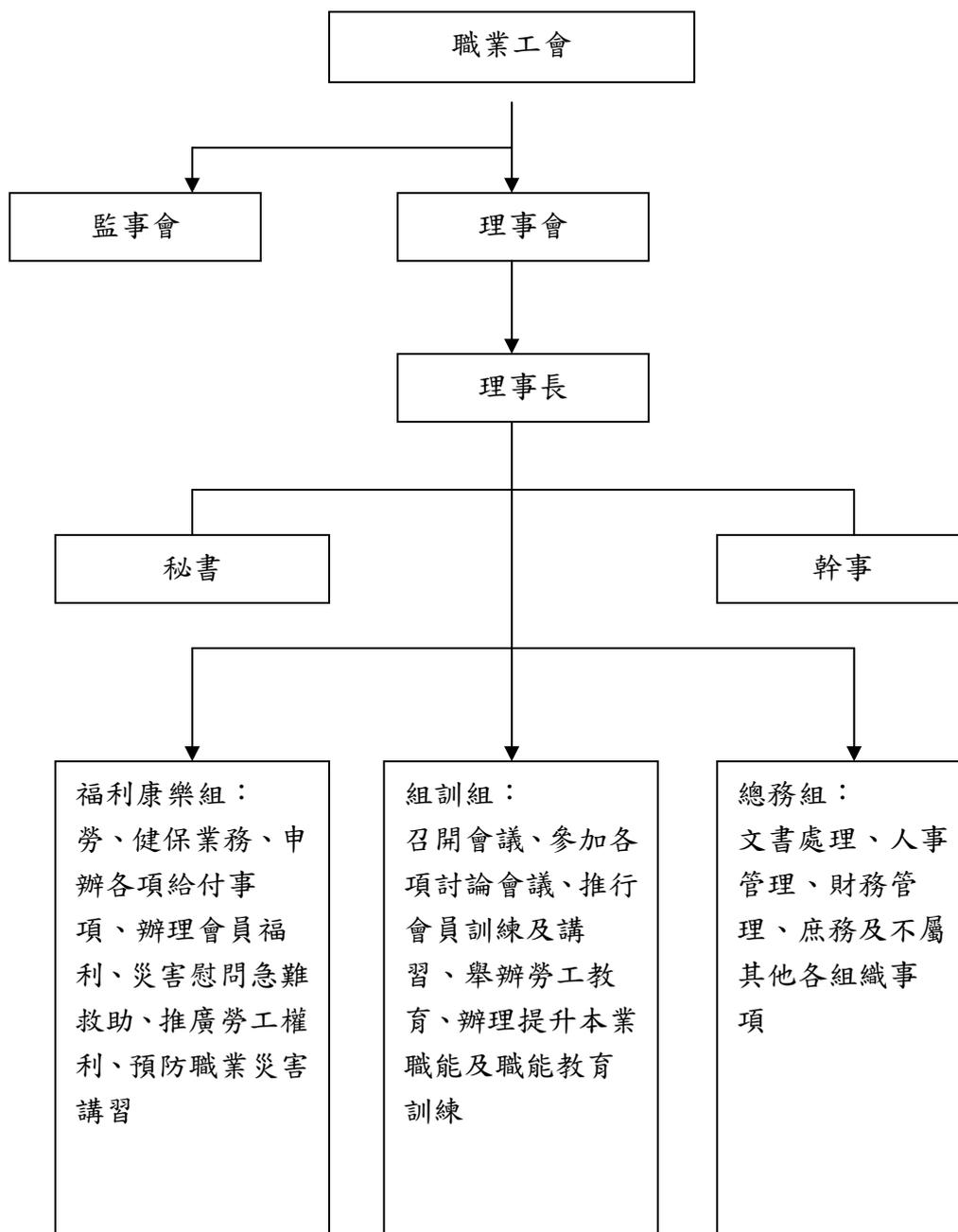


圖 2-1-5 職業工會組織圖

## 第二節 服務品質與服務滿意度之相關文獻

### 壹、服務的定義

工會屬於非營利組織的服務產業，強調服務以「人」為核心資源，工會組織對會員的服務無法以實體資產，如設備取代，完全要透過「人」的現場服務特色取勝以提供具特色的服務會員事項以及各種差異化的服務內容來為會員做服務工作。Lovelock et al.(2004)對於服務提供二個觀點：(1)服務是由一方對另一方所提供的行為表現或是績效。雖然在過程中會關係到實體的產品，但是其本質基本上為無形的，且不會導致任和生產因素的所有權問題。(2)服務是一種經濟活動，可以為顧客於特定地點或時間提供其立意與創造價值，對於服務的接受者能夠帶來其所需要的改變。根據黃義俊(2008)強調服務(service)一字來自於拉丁語 Servitium，指「奴隸奉侍」的意思。後來隨著時代的轉變，其意思也隨之改變為較通俗的定義就是「幫別人的忙」，也就是由一方代替另一方做事。

服務本身是無形的，與有形具體的產品是不同的，無形的服務比起有形的產品較為複雜且較難認定，因此特別將專家學者對服務的定義與服務滿意度的定義整理如下。(表2-2-1) (表2-2-2)

表2-2-1服務定義彙整表

學者	年代	服務的定義
郭恆	(1982)	服務是一種無形的「產品」，一般的產品是生產的，而服務是「去做」或「執行」的一種活動。
淺井慶三郎	(1989)	服務是由人類勞動生產，一有人類行為而非物質的實體。
顧志遠	(1990)	服務是一種可能會伴隨有形物品轉移，滿足人類需求的活動，透過著個過程，創造了比原先所提供物品或服務更大的便利

Murdick , Barry& Russell	(1990)	服務可以被定義為生產時間、空間、格式或心理效用的經濟活動
Kotler	(1991)	服務是指一個組織提供給另一個群體活動或利益，它基本上是無形且無法產生事務的所有權。服務的產生可能與某一實體產品有關，但也可能無關。
Ken Irons	(1994)	<p>(1) 服務是一種策略性思考。</p> <p>(2) 服務革命是較大的社會轉型中的一部分</p> <p>(3) 科技在此種革命中扮演了重要的角色而且非常成功，它為組織與顧客間價以一聯絡的橋樑。</p> <p>(4) 顧客不斷地要求完美。</p> <p>(5) 服務是獨一無二的，而且因情況的不同有不同的對待。</p> <p>(6) 成功的服務包括組織忠的每個人與外部顧客。</p> <p>(7)發展服務的理念與文化可能是有利組織的。</p>
Beckwith	(1994)	服務是某人對某事的保證是一種承諾。
Lovelock et al	(2004)	對於服務提供二個觀點：(1)服務是由一方對另一方所提供的行為表現或是績效。(2)服務是一種經濟活動，可以為顧客於特定地點或時間提供其立意與創造價值，對於服務的接受者能夠帶來其所需要的改變。
James	(2005)	服務是一種時間易逝、無形、為擔任共同角色的

A fitzsimmons & Mona J fitzsimmons		顧客而執行的經驗。
--	--	-----------

資料來源：（本研究自行整理）

表2-2-2顧客滿意度定義彙整表

學者	年代	服務滿意度的定義
Hempel	(1977)	顧客滿意度決定於顧客所預期的產品或服務利益的實現程度。
Oliver	(1981)	顧客滿意度是由一特定交易所產生的情緒性反應。
Woodruff	(1983)	消費者會使用情緒性的與聚來表達出對產品的感覺，代表產生顧客滿意度時所感覺得情緒。
Stanton	(1987)	服務是只提供需求滿足的那些可個別辨識、無形的活動，且不必然與商品或其他服務之出售有所聯結。
P Z B	(1993)	認為顧客實際感受到服務與預期的服務之間差距，決定了顧客滿意度。
Spreng , Harrell , And Mackoy	(1995)	認為滿意度並非僅是一種情感，而是一種情感性的評價與準認知的概念。
Zeithaml et al.	(2003)	認為服務滿意度係為顧客對產品或服務是否能滿足其需要與期望的評價。
楊文敏	(2005)	如果預期程度得到滿足，則消費者就感到滿意；若產品未能合乎其事先所預期，則消費者將會感到不滿意。

張瑞玲	(2006)	顧客的滿意程度乃是由預期與認知二者所決定。
-----	--------	-----------------------

資料來源：（本研究自行整理）

## 貳、會員滿意度架構

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) 提出顧客期望理論，認為顧客滿意是顧客對產品或服務的預期與實際表現認知間之差距，而影響預期的因素有三項：有形的服務承諾、無形的服務承諾、口碑及過去的購買經驗等。在利益觀點模型：

- (一) 公平理論：係將組織行為學領域的公平理論，應用在行銷領域上，參與交易中的顧客其投入與獲得成適當比例時，將受到公平待遇而滿意。
- (二) 歸因理論：歸因理論是源自於社會學領域，認為顧客滿意度是一些歸因的函數，所謂歸因是顧客無意識的因果思考以補償過程模式影響滿意度的因素為研究重點，愈來愈多朝向獲得補償的理論來發展，以及顧客不滿意對購後行為產會抱怨時，採取何種行為來獲得補償的過程，提出滿意度品質了解顧客滿意度對購後行為，影響顧客滿意度的因素是服務價格、產品品質與服務內容。

因此藉由Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)模式，由會員主觀地比較服務前的期望與服務後實際知覺的績效來評量對工會所提供服務的滿度，另外提出與會員滿意評量模式觀感極為近似，但是定義不同的服務品質評量模式，以解決會員滿意評量主體不一致的問題。滿意度的評量模式許多學者提出不同看法，但主要都建立在「期望不一致」的理論基礎上，因此影響會員滿意的主要因素如下：

### 1. 會員的期望

服務對「會員的期望」反映出預期的績效，可能使用理想的、預期的、最低限度的、渴望的四種不同的期望。

### 2. 知覺績效

「知覺績效」被視為一種比較的標準，會以實際知覺的績效來評量滿意程度。

### 3. 期望不一致

被視為一種主要的中介變數，一個人的期望：(1)服務的績效與他的期望一致(2)產生負向的不一致，當績效比他預期的差。(3)產生正向的不一致，當服務績效比他的預期好。

### 4. 會員滿意與重視度

將會員視為顧客，也就是會員需求是否滿足的一種界定尺度，當會員需求被滿足時，會員便會體驗到一種積極的反應作用，就是滿意。(Zeithaml et al.)認為服務滿意度係為顧客對產品或服務是否能滿足其需要與期望的評價。會員滿意即是重視會員需要。

### 叁、會員忠誠度

由於會員的慣性與惰性產生忠誠度。當會員面臨可供選擇的工會時，會費通常是選擇工會的考量，但是若工會或服務具有顯著不同時，則工會轉換的可能性將會產生。Oreilly & chatman (1983) 認同是以希望成為組織成員為基礎的一種參與，許士軍 (2001) 所謂認同 (identity) 代表一人對於所服務組織具有隸屬感程度，作為團體成員之一，是否感到具有價值，並加珍惜這一地位。因此對於組織的認同度提高，相對地對組織的忠誠度亦相形提高。Seybold (1998) 認為保有顧客忠誠度可使企業提高獲利能力，在此我們將會員視同顧客，其主要原因有四：

- 一、會員關係持續越久，工會可從會員身上獲得的收益愈多，工會的收入亦會增加。
- 二、會員數量愈多，工會的收入將之成長。
- 三、忠誠的會員會幫工會工會推薦新的會員。
- 四、忠誠的會員願意支付較高的費用以獲得較滿意的服務。

學者Seybold (1998) 認為顧客忠誠度使企業提高獲利，其主要原因有四：一、當顧客關係持續愈久，企業可從顧客身上獲得的收益愈多，企業的基本收益亦會增加；二、顧客購買的數量愈多，企業的收入亦將之成長；三、忠誠的顧客會為企業推薦新的顧客；四、忠誠的顧客願意支付更高的費用以獲得滿意的產品及服務。根據Reichheld and Sasser (1990) 的研究，當公司設法降低顧客流失率5%時，其利潤可提高25%至85%，因此，企業保留住顧客忠誠度是長期獲利的來源。Sheth and Newman(1999)指出，吸引新顧客的成本是維持現有顧客成本的五倍之多，而以目前來說，會員忠誠度只是會員的信任，也就是爭取投資的會員並贏得會員的承諾關係。而會員已成為工會最重要的策略性資源，而工會行銷的重點是在建立會員忠誠度(Webster, 1992)。

### 第三節 組織認同

組織認同 (organizational identification) 是由西方組織理論學者首先提出的概念，組織認同作為認同的一種形式，組織需要整合組織成員，將其命運同組織的使命緊密聯繫在一起，才能協調行動完成組織目標，可以說任何人都不可以離開組織而生存，發揮自己的作用、實現自己的價值。有關組織認同

(organizational identification) 現象的大量的正式研究是由西方組織理論學者在20世紀80年代前後開始的，再現代西方經濟社會隨著社會環境的變化，各種組織尤其是在企業組織不斷的合併、接管和重組，組織變遷的現象時有發生，因此導致組織成員忠誠度下降成為組織中各種層次的主體必須面對的重要問題。

組織認同 (organizational identification) 可以影響成員做出決定和形成意識，因為組織認同促使組織成員去思考，並且已考慮到組織價值和信念的方式來做出自己的行為，因此組織認同在現代組織的興起過程中發揮了作用。如果組織會員與組織之間的諸多方面具有強烈的一致性，存在著心理上的組織認同，那麼它們就會積極和努力參與所在組織的事務，進而促進組織的發展。

O'Reilly 與Chatman (1986) 組織的認同與內化，視為個人對組織的心理依附 (psychological attachment)。他們並根據Kelman (1958) 的自我態度改變理論，將這種心理依附分為由淺至深的三個層次，依序為順從 (compliance)、認同 (identification)、及內化 (internalization)。順從是指一種工具性的投入，著重在特定的外在酬賞。在此基礎上，個人對組織的依附，只是為了某種利益，並非是因為擁有共享的信念。認同是指個人相信且信服組織的價值觀，而會因為身為團體中的一分子，而感到光榮。內化則是指個人與組織的價值觀一致，因此，個人擁有與組織一致的價值觀。

對於組織忠誠的概念早在公元前二千年，更是中國歷代王朝所十分著重的課題。而在現代的華人組織中，忠誠並未曾隨著朝代的更迭而消失，它不但是企業考核員工的重要標準，也是企業主持人拔擢部屬最重要的考慮因素（如周逸衡，

1984；鄭伯璦，1988；Silin, 1976）。不過，在台灣有關組織忠誠的研究，卻是始於八〇年代援引西方組織承諾的相關研究（呂紀嘉，1985；白崇亮，1986），對於華人組織忠誠的特有內涵、本質、及其作用機制等問題，則在引用西方研究概念二十多年後，才開始獲得注意（李慕華，1992；張慧芳，1995；鄭伯璦，1995a；鄭紀瑩，1996）。

Patchen（1970）認同是與其他成員有共享目標或經驗，有團結感及身為組織一份子的感覺和組織成員互相支持。梁雙蓮（1983）組織認同是個人目標和組織目標交互作用，成員組織所產生主觀情感聯繫。Oreilly & chatman（1983）認同是以希望成為組織成員為基礎的一種參與。許士軍（2001）所謂認同（identity）代表一人對於所服務組織具有隸屬感程度，作為團體成員之一，是否感到具有價值，並加珍惜這一地位。因此當組織獲得主觀情感認同後，會員以身為該組織為榮而願意和組織作連結。針對各界學者對於組織認同整理看法（如表2-3-1）。

表2-3-1 組織認同定義彙整表

學者	年代	組織認同的定義。
Brown	(1969)	認同是一種自我定義的過程。
Patchen	(1970)	認同是與其他成員有共享目標或經驗，有團結感及身為組織一份子的感覺和組織成員互相支持。
梁雙蓮	(1983)	組織認同是個人目標和組織目標交互作用，成員組織所產生主觀情感聯繫。
Cheney	(1983)	對組織等群體的認同，是個體主動將自己和社會場景忠的元素連結的過程。
Oreilly & chatman	(1983)	認同是以希望成為組織成員為基礎的一種參與。
Nael & Ashforth	(1989)	人們以組織成員的身分定義自我（self）的

	1992)	一種狀態或一種屬於群體的知覺。
Dutton, Dukerich& Harquail	(1994)	當個體自我概念中所擁有的特質與其知覺得組織認同或特質相同時，此種認知的聯結稱為五之組織認同。
Pratt	(1998)	當個體對組織的信念變成自我參照 (self_inferentia) 與自我定義 (self_defining) 時認同便產生了。
許士軍	(2001)	所謂認同 (identity) 代表一人對於所服務組織具有隸屬感程度，作為團體成員之一，是否感到具有價值，並加珍惜這一地位。
賴志超 鄭伯璦 陳欽雨	(2001)	組織認同是一種用來幫助提升組織承諾及降低離職意願的元素
徐瑋玲 鄭伯璦	(2002)	組織認同是組織成員的一種自我之基本態度，因從自我概念與組織認定間的連結關係，使得團體的組織產生一種特定心理連結，進而形成了不同的認同方式。
黃國隆	(2006)	當一群人依據共同的想法、信念將團體組織再一起，並因此提高完成工作的機會時，組織即顯現雛形，而當組織成員意識到自己或團體室組織的一部分時，這種自我認同隨之產生。

資料來源：（本研究自行整理）

### 第三章 研究設計與個案描述

本研究主要目的在探討嘉義市芳療整體保養職業工會會員個人背景、服務滿意度、組織認同之關係。本章共計分為六部份：第一節、研究架構（如圖3-1）；第二節、研究假設；第三節、研究對象與抽樣設計；第四節、研究工具；第五節、資料處理與分析。

#### 第一節 研究架構

本研究將採取用會員加入工會模式來探討職業工會提供服務活動，是否會對會員的滿意度與組織認同造成影響，而會員的滿意度與組織認同之關係對工會服務活動上是否會產生差異，根據前述之內容，本研究之研究架構如下圖：

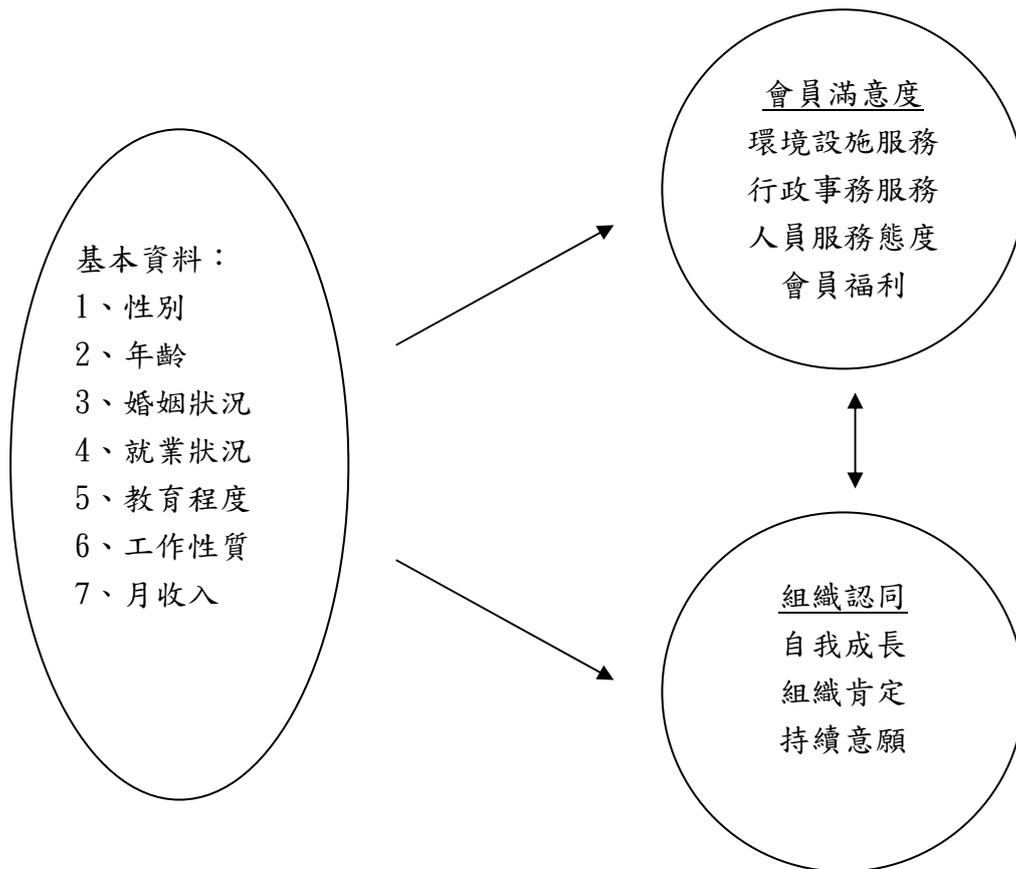


圖3-1 本研究架構圖

## 第二節 研究假設

依據本研究的目的，首先先探討會員個人背景、服務滿意度、組織認同三個現況，其次再探討下列的考驗：

假設1：會員個人工作背景不同，服務滿意度有顯著差異。

- 1-1、不同性別之工會會員對服務滿意度有顯著差異。
- 1-2、不同年齡之工會會員對服務滿意度有顯著差異。
- 1-3、不同婚姻狀況之工會會員對服務滿意度有顯著差異。
- 1-4、不同就業狀態之工會會員對服務滿意度有顯著差異。
- 1-5、不同教育程度之工會會員對服務滿意度有顯著差異。
- 1-6、不同工作性質之工會會員對服務滿意度有顯著差異。
- 1-7、不同月收入之工會會員對服務滿意度有顯著差異。

假設2：會員個人工作背景不同，組織認同有顯著差異。

- 2-1、不同性別之工會會員對組織認同有顯著差異。
- 2-2、不同年齡之工會會員對組織認同有顯著差異。
- 2-3、不同婚姻狀況之工會會員對組織認同有顯著差異。
- 2-4、不同就業狀態之工會會員對組織認同有顯著差異。
- 2-5、不同教育程度之工會會員對組織認同有顯著差異。
- 2-6、不同工作性質之工會會員對組織認同有顯著差異。
- 2-7、不同月收入之工會會員對組織認同有顯著差異。

假設3：會員服務滿意度、組織認同二者有顯著關係。

- 3-1、環境設施服務與組織認同有顯著相關。
- 3-2、行政事務服務與組織認同有顯著相關。
- 3-3、人員服務態度與組織認同有顯著相關。
- 3-4、會員福利與組織認同有顯著相關。

假設4：工會會員的服務滿意度對組織認同有顯著預測力

## 第三節 研究對象與抽樣設計

### 壹、個案描述

嘉義市芳療整體保養職業工會概況。

#### 一、工會服務宗旨及任務

嘉義市芳療整體保養職業工會依據工會組織章程，成立於民國97年，目前會員人數達326人。理、監事由會員代表所組成，本會以保障會員權益、辦理勞工職業訓練、技術檢定輔導，增進勞工智能，爭取勞工福利，聯絡勞工感情，促進勞資合作，促進勞資合作，改善勞工生活，協助政府推行政令為宗旨。

嘉義市芳療整體保養職業工會之任務如下：

願景：以美容為基礎，結合芳香療法，引進國際美容及芳香療法專業新觀念，以致力於美容及芳香療法的推廣，促進國內及國際美容及芳香療法之交流。強化會員的專業知識，進而提升台灣民眾對芳香療法的正確認知。

使命：本著服務的精神，提供會員美容及芳香療法相關專業技能之培訓，進而取得美容及芳療師相關證照。提升會員就業能力，提供會員服務。協助政府推行相關技能檢定。

目標：持續引進美容及芳香療法新知。強化會員美容芳療師專業觀念，辦理會員勞工教育第二專長及在職進修訓練。提升會員個人專業形象及素養。拓展店務業積成長。

- (一)、團體協約之締結、修改或廢止。
- (二)、會員就業、技能檢定輔導，及接受政府委辦職業訓練等事項。
- (三)、會員儲蓄、互助、醫療、衛生等事業之辦理。
- (四)、會員康樂活動、勞工教育及自強活動、福利事項之舉辦。
- (五)、勞資糾紛事件之調處。
- (六)、會員家庭生計之調查及勞工統計之編製。
- (七)、關於勞工法規制定與修改、廢止事項之建議。
- (八)、有關改善勞動條件及會員福利事業之促進。
- (九)、圖書室、書報之設置及出版物之印行。
- (十)、依其他法令規定應辦事項

## 二. 組織概況

嘉義市芳療整體保養職業工會以會員（代表）大會為最高權力機構，大會畢會期間由理事會待行期職權。（嘉義市芳療整體保養職業工會以下簡稱為本會），本會設理事五人，候補理事一人，監事一人，候補監事一人，出席上級工會代表級候補若干，均由會員（代表）大會就代表中以無計名連計法選任之。本會理事組織理事會，互選一人為理事長處理日常業務。監事審核工會簿記帳目、稽查各種事業進行狀況。

理、監事（含候補）之資格要件如下：

- （一）年滿二十歲
- （二）未兼具勞、資兩種資格即未同時參加勞、資兩種團體者。

本會屬於新成立之工會，因其經費較不足目前辦公室與其他工會合租，如此可節省經費支出，在人事上一人也得當多人使用，相對的理事長的角色相當重要。理事長是「無給職」，在領導工會組織時可千萬不要小看理事長的領導魅力，因為一個成功的政治人物需要領導力，一個成功的企業家需要領導力，一個成功的教育家需要領導力，一個成功的理事長也需要領導力。本會理事長對於工會及會員充滿著努力的熱情及執行力，是一個有遠見的領導者，也是一個有智慧的總指揮。對於會員的招募往往受到理事長處事態度及領導風格的影響，也扮演著會員與工會的溝通橋樑。

理事長職權如下：

- （一）、召開理事會。
- （二）、職行理事會決議案。
- （三）、綜理日常會務，視會務隨時到會所處理會務。
- （四）、對外代表工會。

## 三. 福利服務

- （一）勞保、健保業務：

1. 代辦會員加保及各向勞保給付申請。
  2. 隨時辦理會員被保險人之資料及投保薪資之調整事項。
- (二)、辦理子女獎學金申請。
  - (三)、為加強會員間的認識、溝通及聯繫、增進情感舉辦會員自強活動（國內及國外），藉此調劑身心，提高工作士氣。
  - (四)、會員結婚開店生育贈送禮金並派員祝賀。
  - (五)、會員本人及父母、配偶、子女等喪葬，給予喪葬弔唁金。
  - (六)、慰問住院傷病（住院4天以上）並給予因慰問金。
  - (七)、協助會員辦理勞工購屋、修繕、紓困金等貸款辦理。
  - (八)、加強各社團功能，辦理有益身心之活動。
  - (九)、輔導辦理會員及眷屬參加全民健康保險暨相關業務服務。
  - (十)、輔導失業會員各小組介紹工作。

#### **四. 工會會員背景**

工會會員大部分都在組織區域內從事芳香療法、整體美容、美髮造型設計、護膚、塑身、SPA 等整體保養相關工作者，年滿十六歲之男女從業人員。工會會員有男性和女性，就工會會員年齡而言，大部份集中在中年年齡層（35 歲至 54 歲之間）；就學歷而言大部分高中、職最多，就婚姻狀況而言，婚姻影響了工會女性會員工作時間及工作型態模式，技術服務業需相當長的時間付出（普遍上班時間 10-12 小時），但其工作為責任制相對超出上班時間亦相當普遍，所以坊間盛傳技術服務業離婚率相當高，換言之會員多為已婚人口；就工會會員工作性質則相當廣泛如：私立學校教學老師、臉部保養或身體保健、專櫃小姐、繡眉師、整體造形師（新娘秘書）、指甲彩繪師、代理產品廠商之技術指導員及業務員、另有少部分會員目前失業中及現職其他工作性質之工作，工會會員工作性質廣泛，但其經營及受雇者之工作結構相似度極高，工作性質亦會影響著就業狀態，因而產生眾多自營店且以中小型自營店之成立（時間可自己排預約較

彈性)，尤其其經營門檻較低（資本額 50 萬-200 萬之間），所以衍生相似工作性質，亦分自營及受雇，而其收入也因自營及受雇相對得不同，造就自營店多。對於會員，依據工會提供服務分別為環境設施、行政事務、人員服務、會員福利等基本所需服務，試瞭解會員對以上四項服務滿意度為何，及會員認同芳療工會是因為工會提供職業訓練等學習機會或是肯定工會組織整體的表現或是願意持續參與工會等認同主要因素為何。因此將其會員背景組合探討服務滿意度與組織認同是否有相關聯。是本研究想探討的原因。

## 貳、研究對象

問卷僅針對嘉義市芳療整體保養職業工會之會員進行調查，目前工會人數總計326人，採隨機抽樣方式進行問卷調查256人。

## 參、問卷的發放

本研究之問卷調查，針對對象為嘉義市芳療整體保養職業工會之所有會員326人，隨機抽樣256人。有關問卷發放及回收情形如表3-3-1：

表3-3-1問卷發放回收情形一覽表

單位	會員人數	發放份數	發放比例	回收份數		有效問卷 回收率
				有效問卷	無效問卷	
嘉義市芳療整體保養職業工會	326	260	79.75%	256	4	98.46%

資料來源：本研究整理

## 第四節 研究工具

本研究所使用之研究工具為自編「工會對會員服務滿意度與組織認同調查問卷」，採回顧相關文獻及配合工會實際運作狀況，蒐集相關資料以編製問卷，茲說明如下：

本研究所使用之測量工具為封閉式問卷，經文獻回顧後得知以職業工會為研究對象文獻甚少；因此，在問卷編製的架構上必須參考一般服務滿意度、組織認同之相關理論與研究，內容上則以工會實際運作情況為主。

問卷內容主要分為「個人基本資料」、「服務滿意度量表」及「組織認同量表」三大部分；個人基本資料為類別變項，「服務滿意度量表」、「組織認同量表」則採李克特式(Li kert-Type)量表計分、由於問卷之填答可以回顧前面的答案，使前後答案趨於一致(林進田，1993)，且顧及會員學歷、年齡背景不一，為避免受試者對負面敘述句產生誤解，或因正負題摻雜在一起易造成填寫錯誤(簡春安、鄒平儀，1998)，所有題目皆採正面敘述句。

### 一、實施預試

為使問卷具信、效度，本研究問卷敦請工會理事長及工會理事，就問卷架構及題目內容是否符合研究主題、文句表達是否清楚等分別提供意見外，並以理事及周邊認識之會員為對象進行預試。

### 二、試題分析、確定正式問卷題項

預試問卷收回後，隨即進行問卷檢查整理，再以因素分析及信度分析決定正式量表題項及主要構面，並考驗量表的建構效度。

#### (一)因素分析法

本研究採因素分析法建構效度並簡化量表內容，量表題組是否具度，是否測量同一面向(或同一因素)，能解釋的變異量又有多高，便需要靠因素分析來檢驗。

1. Bartlett：量表題組是用來測量同一個變數，因此應具有一定的相關程度，當Bartlett檢定達顯著(顯著性=.000)，即表示此題組具有共同之因素。

2. KMO：然而如果題組間的相關程度太高，則會造成多重共線性的問題，也就是相關程度特別高的題組，事實上就是同一題拆解成數題，如此便不符合設計量表題的原意，也會造成重複解釋、過度膨脹解釋力的後果，因此接著要看KMO取樣適切量數，一KMO必須要在0.6以上，KMO越接近1，表示量表題間的相關情形良好，越適合進行因素分析。

## (二)信度分析

本研究問卷屬態度量表，經因素分析後，為確保所有題項在其所屬因素中均有高度的一致性與穩定性，採Cornbach's  $\alpha$  分析求得信度(簡春安、鄒平儀，1998)。依據Nunnally (1978)所採用的標準：應保留  $\alpha$  值大於0.6的因素，若發現刪除某一題後會增加此一因素的內部一致性，則此題亦刪除不用。學者們(吳明隆，2000；吳統雄，1984)認為，當  $\alpha$  介於0.50至0.70之間，表示此研究可信，此數值亦是最常見的信度範圍，一般研究的信度應至少超過「可信」以上的水準；當  $\alpha$  大於0.70且小於0.90時，表示很可信；若  $\alpha$  大於0.90，則表示十分可信，各層面的內部一致性也越高。

(三)茲將各量表所進行之試題分析過程與結果詳述如下：

### 1. 服務滿意度量表

由受訪者依照各題目所描述之內容，就「非常滿意」、「滿意」、「沒意見」、「不滿意」及「非常不滿意」五種不同程度任選一個最符合本身感受的選項。問卷採Likert「五點計分法」依序給予「非常同意」五分、「同意」四分、「沒意見」三分、「不同意」二分及「非常不同意」一分。得分愈高者則表示受訪之會員具有愈高的工會滿意度及忠誠度；得分愈低，則表示該受訪者之工會滿意度及忠誠度愈低；預試問卷收回後進行因素分析及信度分析後完成正式問卷，其分析結果如表3-4-1及表3-4-2。

表3-4-1服務滿意度各構面之KMO與Bartlett檢定情形一覽表

題組別	KMO 與 Bartlett 檢定	
題組一	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.695
	Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定	近似卡方分配 188.151
		自由度 15 顯著性 .000
題組二	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.805
	Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定	近似卡方分配 210.758
		自由度 21 顯著性 .000
題組三	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.705
	Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定	近似卡方分配 97.021
		自由度 15 顯著性 .000
題組四	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.750
	Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定	近似卡方分配 97.021
		自由度 15 顯著性 .000

資料來源：本研究整理

在研究上KMO取樣適切性統計量的值在0到1之間，其值愈接近1，進行因素分取共同因素的效果愈好(王保進，1999)。由表3-4-1可知，KMO取樣適切性量數值均大於0.6以上，有一定標準，且Bartlett球形檢定皆已達顯著水準，所以由以上二項檢定統計量可知，適合進行因素分析。

進行因素分析後由表3-4-1可知此四個構面因素與量表之 $\alpha$ 值介於0.883至0.948間，顯示本量表具某程度的內部一致性與穩定性，最後根據各因素所含題項為其命名，並完成正式問卷題項(詳見表3-4-2)。

表3-4-2 工會會員服務滿意度量表之信度分析摘要表

因素別	預試題目及題號	正式題號	因素命名	Alpha
因素一	1. 招牌明顯易見，大小適中。	1	環境設施服務	.936
	2. 工會地點適中，交通位置便利。	2		
	3. 工會空間適當，佈置擺設整潔。	3		
	4. 工會備有專職人員提供服務諮詢。	4		
	5. 工會服務諮詢的連絡方式便利。	5		
	6. 整體而言，我對該單位環境設施服務。	6		
因素二	7. 我對於工會提供的繳費金額。	7	行政事務服務	.948
	8. 無需浪費冗長時間等候服務。	8		
	9. 業務服務處理迅速確實。	9		
	10. 作業及服務正確無誤。	10		
	11. 手續簡便且作業流程順暢。	11		
	12. 人員能專注傾聽洽辦事項。	12		
因素三	13. 整體而言，我對該單位行政事務服務感到。	13	人員服務態度	.883
	14. 對於詢問問題，服務人員能簡潔明確解說。	14		
	15. 服務人員態度親切、有禮。	15		
	16. 服務人員服裝整潔、儀態端正。	16		
	17. 服務人員願意傾聽、會耐心地反覆解說。	17		
	18. 對於會員抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題。	18		
因素四	19. 整體而言，我對該單位人員服務態度感到。	19	會員福利	.935
	20. 我對於工會提供的繳費方式。	20		
	21. 我對於工會年度所提供的贈品。	21		
	22. 我對於工會收取的會費合理。	22		
	23. 我對於工會舉辦會員活動的地點。	23		
	24. 對於工會勞工教育時間、地點的安排。	24		
	25. 對於工會勞工教育的內容，能增長知識、獲益良多。	25		
	26. 對於工會職業技能訓練的內容在職場上有助益。	26		
27. 整體而言，我對該單位福利制度感到。	27			

資料來源：本研究整理

## 2. 組織認同量表

由受訪者依照各題目所描述之內容，就「非常滿意」、「滿意」、「沒意見」、「不滿意」及「非常不滿意」五種不同程度任選一個最符合本身感受的選項。問卷採Likert「五點計分法」依序給予「非常同意」五分、「同意」四分、「沒意見」三分、「不同意」二分及「非常不同意」一分。得分愈高者則表示受訪之會員具有愈高的工會滿意度及忠誠度；得分愈低，則表示該受訪者之工會滿意度及忠誠度愈低；預試問卷收回後進行因素分析及信度分析後完成正式問卷，其分析結果如表3-4-3及表3-4-4。

表3-4-3 組織認同各構面之 KMO 與 Bartlett 檢定情形一覽表

題組別	KMO 與 Bartlett 檢定	
題組一	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.790
	Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定	近似卡方分配 72.266
		自由度 6
顯著性	.000	
題組二	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.790
	Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定	近似卡方分配 72.266
		自由度 6
顯著性	.000	
題組三	Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.790
	Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定	近似卡方分配 72.266
		自由度 6
顯著性	.000	

資料來源:本研究整理

由表3-4-3可知，KMO取樣適切性量數值均大於0.6以上，有一定標準，且Bartlett球形檢定皆已達顯著水準，所以由以上二項檢定統計量可知，適合進行因素分析。

進行因素分析後由表3-4-4可知此三個構面因素與量表之 $\alpha$ 值介於0.785至0.929間，顯示本量表具某程度的內部一致性與穩定性，最後根據各因素所含題項為其命名，並完成正式問卷題項(詳見表3-4-4)。

表3-4-4 工會會員組織認同量表之信度分析摘要表

因素別	預試題目及題號	正式題號	因素命名	Alpha
因素一	6. 我樂於向他人推薦目前工會的好處	6	自我成長	.927
	7. 我覺得參與工會使我成長自我肯定	7		
	12. 我樂意參加勞工教育訓練，以提高工作品質	12		
	13. 我覺得參與工會可以獲得很多方面的協助	13		
因素二	1. 我很高興成為芳療整體保養職業工會的一員	1	組織肯定	.929
	2. 比起其他工會，我很高興能參與目前的工會	2		
	3. 工會對我而言，是個可信賴的團體	3		
	5. 我參加芳療整體保養職業工會會員，顯然是件正確的事	5		
	9. 我對於工會所提供的服務活動感到認同	9		
	10. 我參加工會會員，對我有很多的好處	10		
	11. 我很樂意盡我所能，以協助工會的活動推行	11		
	15. 我對於工會所提供的會員福利感到認同感	15		
	16. 我對於工會所提供的業務服務感到認同感	16		
因素三	4. 我十分關心工會未來的發展	4	持續意願	.785
	8. 我很樂意投入更多時間在工會的活動	8		
	14. 即使我離開了芳療職業工會，我仍然會推薦其他會員加入	14		

資料來源：本研究整理

## 第五節 資料處理

本研究運用社會科學統計套裝程式(SPSS) 12.0 中文版進行資料分析，依據研究目的並考量研究變項，所使用的統計方法與目的分述如下：

- 一、以次數分配、百分比、平均數與標準差等來瞭解研究對象在各變項上之分佈狀況，以便對研究對象與服務狀況有整體的瞭解。
- 二、為驗證研究假設一、二，以探求服務滿意度與組織認同是否因個人社經背景變項不同而有所差異，本研究使用單因子變異數分析(one-way ANOVA)進行統計分析，若F值達統計上顯著水準( $P < .05$ )，則續以 Scheffe 法進行事後多重比較，以瞭解具有顯著差異之組對；若類別變項僅有二組時，則直接以t檢定進行檢測。
- 三、為探討服務滿意度和組織認同各變項間之關聯性，以驗證研究假設三，本研究採皮爾遜積差相關法(Pearson's product-moment correlation)進行統計分析。
- 四、為探討服務滿意度各層面對組織認同的影響力，以驗證研究假設四，本研究採多元逐步迴歸分析法進行統計分析。

## 第四章 資料分析與結果

本研究旨在探討工會會員服務滿意度與組織認同之相關，為達本研究之目的，本章將問卷調查結果加以整理分析，內容共分四節：第一節就有效樣本統計分析及整體表現情形—以描述性統計分析呈現。第二節為不同背景變項的會員在服務滿意度層面與組織認同層面上之差異分析—採用單因子變異數分析，以Scheffe法進行事後比較。第三節為會員服務滿意度與組織認同關係之分析—對會員服務滿意度與組織認同進行皮爾遜積差相關分析，探究各個變項間的相關情形，以及為瞭解不同層面會員服務滿意度在組織認同的差異情形，進行單因子變異數分析，以Duncan法進行事後比較。第四節以組織認同為效標，進行多元逐步迴歸分析，來瞭解服務滿意度各層面對於組織認同的預測力。

### 第一節 有效樣本統計分析及整體表現

#### 壹、不同背景變項統計分析

本節係就有效樣本的基本資料，用人數分配、百分比，呈現如表4-1-1，其結果並加以說明：

##### 一、在性別方面

在受試者中有245位女性，佔該施測總人數的95.7%，有男性11位，佔該施測總人數的4.3%，顯示嘉義市芳療整體保養職業工會女性會員有佔絕大多數的現象。

##### 二、在年齡方面

在受試者中24歲以下者有16人，佔該施測總人數的6.3%，25-34歲者有71人，佔該施測總人數的27.7%，35-44歲者有124人，佔該施測總人數的48.4%，45-54歲以上有41人，佔該施測總人數的16.0%，55歲以上有4位，佔該施測總人數的1.6%，顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員年齡，屬中年齡層居多。

##### 三、在婚姻狀況方面

在受試者中未婚者有70人，佔該施測總人數的27.3%，已婚者有151人，佔該

施測總人數的59.0%，其他者有35人，佔該施測總人數的13.7%，顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員已婚者佔絕大多數。

#### **四、在就業狀態方面**

在受試者中開業者有86人，佔該施測總人數的33.6%，受雇者有164人，佔該施測總人數的64.1%，待業有6人，佔該施測總人數的2.3%，顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員受雇者佔絕大多數。

#### **五、在教育程度方面**

在受試者中國中以下者有6人，佔該施測總人數的2.3%，高中職者有177人，佔該施測總人數的69.1%，大專以上者有47人，佔該施測總人數的18.4%，大學者有26人，佔該施測總人數的10.2%，顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員高中職學歷佔多數。

#### **六、在工作性質方面**

在受試者中教學者有11人，佔該施測總人數的4.3%，沙龍（美容、美體）有120人，佔該施測總人數的46.9%，專櫃小姐有6人，佔該施測總人數的2.3%，繡眉師有22人，佔該施測總人數的8.6%，造型師有45人，佔該施測總人數的17.6%，指甲彩繪師有7人，佔該施測總人數的2.7%，技術指導員有5人，佔該施測總人數的2.0%，業務員有11人，佔該施測總人數的4.3%，其他者有29人，佔該施測總人數的11.3%，顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員工作性質以沙龍（美容、美體）佔多數。

#### **七、在月收入方面**

在受試者中月收入2萬元以下有39人，佔該施測總人數的15.2%，2萬元含以上-3萬元以下有77人，佔該施測總人數的30.1%，3萬元含以上-4萬元以下有73人，佔該施測總人數的28.5%，4萬元含以上-5萬元以下有36人，佔該施測總人數的14.1%，5萬元含以上-6萬元以下有11人，佔該施測總人數的4.3%，6萬元以上20人，佔該施測總人數的7.8%，顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員月收入2

萬元含以上-3萬元以下者佔多數。

表 4-1-1 有效樣本之特性分析摘要表

變項	組別	人數	百分比
性別	男	11	4.3%
	女	245	95.7%
年齡	24歲(含)以下	16	6.3%
	25-34歲	71	27.7%
	35-44歲	124	48.4%
	45-54歲	41	16.0%
	55歲以上	4	1.6%
婚姻狀況	未婚	70	27.3%
	已婚	151	59.0%
	其他	35	13.7%
就業狀態	開業	86	33.6%
	受雇	164	64.1%
	待業	6	2.3%
教育程度	國小以下	0	0%
	國(初)中	6	2.3%
	高中(職)	177	69.1%
	專科	47	18.4%
	大學	26	10.2%
	研究所(含以上)	0	0%
工作性質	教學	11	4.3%
	沙龍(美容、美體)	120	46.9%
	專櫃小姐	6	2.3%

工作性質	繡眉師	22	8.6%
	造型師	45	17.6%
	指甲彩繪師	7	2.7%
	技術指導員	5	2.0%
	業務員	11	4.3%
	其他	29	11.3%
工作待遇	2萬以下	39	15.2%
	2萬(含)以上-3萬以下	77	30.1%
	3萬(含)以上-4萬以下	73	28.5%
	4萬(含)以上-5萬以下	36	14.1%
	5萬(含)以上-6萬以下	11	4.3%
	6萬以上	20	7.8%

資料來源：(本研究自行整理)

## 貳、整體表現情形

就嘉義市芳療整體保養職業工會會員在「服務滿意度」及「組織認同」各層面之整體表現，就表4-1-2所列之平均數及標準差說明如下：

一、就表4-1-2所示，為嘉義市芳療整體保養職業工會會員在「服務滿意度」層面之平均數及標準差。本表分平均數與標準差及單項平均數，服務滿意度整體層面之平均數為103.09，服務滿意度中有四個分量表分別為，「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員態度服務」、「會員福利」，四個分量表之平均數分別為20.42、26.59、23.66、32.43。四個分量表之標準差分別為3.95、4.28、2.96、

4.30。四個分量表之單項平均數分別為3.40、3.79、3.94、4.05。

本表4-1-2結果顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員在「服務滿意度」整體層面表現中等，「以會員福利」單項平均為4.05較佳，較差的層面是「環境設施服務」分量表單項平均為3.40，嘉義市芳療整體保養職業工會會員「服務滿意度」層面上尚屬中上程度。

二、就表4-1-2所示，為嘉義市芳療整體保養職業工會會員在「組織認同」層面之平均數及標準差。本表分平均數與標準差及單項平均數，組織認同整體層面之平均數為60.07，組織認同中有三個分量表分別為：「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」，三個分量表之平均數分別為15.51、33.87、10.76。三個分量表之標準差分別為3.96、4.33、2.33。三個分量表之單項平均數分別為3.87、3.76、3.58。

本表4-1-2結果顯示嘉義市芳療整體保養職業工會會員在「組織認同」整體層面表現中等，以「自我成長」單項平均為3.87較佳；較差的層面是「持續承諾」分量表單項平均為3.58，可見嘉義市芳療整體保養職業工會會員在「組織認同」層面上屬中上程度。

表4-1-2嘉義市芳療整體保養職業工會會員「服務滿意度」及「組織認同」之整體表現

整體層面	因素層面	平均數	標準差	題數	單項平均數
服務滿意度	整體服務滿意度	103.09	12.24	27	3.81
	環境設施服務	20.42	3.95	6	3.40
	行政事務服務	26.59	4.28	7	3.79
	人員態度服務	23.66	2.96	6	3.94
	會員福利	32.43	4.30	8	4.05
組織認同	整體組織認同	60.07	8.15	16	3.75
	自我成長	15.51	3.96	4	3.87
	組織肯定	33.87	4.33	9	3.76

	持續承諾	10.76	2.33	3	3.58
--	------	-------	------	---	------

## 第二節 不同背景變項之工會會員在服務滿意度與組織認同各層面上之差異分析

### 壹、不同個人背景變項之工會會員在服務滿意度各層面之差異

本節主要在考驗假設1，分析不同個人背景變項(性別、年齡、婚姻狀況、就業狀態、教育程度、工作性質、月收入)的工會會員在服務滿意度各層面(環境設施服務、行政事務服務、人員服務態度、會員福利)之差異情形，茲以t檢定及單因子變異數分析法進行統計，變項間若達顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，分別討論如下：

【假設1】：不同個人背景變項之工會會員在服務滿意度有顯著差異。

#### 一、不同性別之工會會員在服務滿意度各層面的差異分析

不同性別之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」各層面上的平均數、標準差、t檢驗統計結果，如表4-2-1所示，藉以驗證研究假設：

【1-1】不同性別之工會會員服務滿意度有顯著差異。

表4-2-1不同「性別」之會員服務滿意度分層面的統計結果

分層面		性別		t考驗
		1. 男 (N=11)	2. 女 (N=245)	
環境設施服務	平均數	22.64	19.83	4.41**
	標準差	1.96	3.57	
行政事務服務	平均數	27.91	26.13	1.38
	標準差	2.80	4.22	
人員服務態度	平均數	23.00	23.69	0.75
	標準差	1.78	3.00	
會員福利	平均數	30.27	31.84	0.87

	標準差	2.10	4.18	
--	-----	------	------	--

\*\*P<0.01

(一)就「環境設施服務」層面而言：不同性別之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」層面上，經t考驗之後，達.01顯著差異。

(二)就「行政事務服務」層面而言：不同性別之工會會員在服務滿意度—「行政事務服務」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(三)就「人員服務態度」層面而言：不同性別之工會會員在服務滿意度—「人員服務態度」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(四)就「會員福利」層面而言：不同性別之工會會員在服務滿意度—「會員福利」層面經t考驗之後，未達顯著差異。

由表4-2-1的統計結果可以看出「性別」變項對於服務滿意度之整體層面及各分層上達.01顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-1】、不同性別之工會會員在服務滿意度有顯著差異，獲得支持。

## 二、不同年齡之工會會員在服務滿意度各層面的差異分析

不同年齡之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-2所示，藉以驗證研究假設：

【1-2】、不同年齡之工會會員在服務滿意度有顯著差異。

表4-2-2不同「年齡」之工會會員在服務滿意度分層面的統計結果

分層面 \ 年齡別		1. 24歲以下 (N=16)	2. 25-34歲 (N=71)	3. 35-44歲 (N=124)	4. 45-54歲 (N=41)	5. 55歲以上 (N=4)	F值	事後比較
		環境設施	平均數	20.69	20.34	19.65		
服務	標準差	5.97	3.14	3.35	3.74	2.63		

行政事務 服務	平均數	27.25	24.73	26.39	28.17	27.63	4.018**	4>2
	標準差	5.34	4.84	3.71	3.03	3.21		
人員服務 態度	平均數	23.31	22.90	23.94	24.24	24.00	1.943	
	標準差	4.71	3.50	2.57	1.99	0.81		
會員福利	平均數	31.94	30.49	32.48	31.85	31.79	2.72*	3>2
	標準差	6.61	3.76	3.55	4.86	4.12		

\*P<.05      \*\*P<.01

(一)就「環境設施服務」層面而言：不同年齡之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值.888發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「行政事務服務」層面而言：不同年齡之工會會員在服務滿意度—「行政事務服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.01達.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「人員服務態度」層面而言：不同年齡之工會會員在服務滿意度—「人員服務態度」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.94發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「會員福利」層面而言：不同年齡之工會會員在服務滿意度—「會員福利」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.72達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-的統計結果可以看出「年齡」變項對於服務滿意度之整體層面及各分層面上有顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-2】、不同年齡之工會會員在服務滿意度有顯著差異，獲得支持

### 三、婚姻狀況之工會會員在服務滿意度各層面的差異分析

不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服

務」、「人員服務態度」、「會員福利」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-3所示，藉以驗證研究假設：

【1-3】、不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度有顯著差異。

表4-2-3不同「婚姻狀況」之會員在服務滿意度分層面的統計結果

分層面		婚姻狀況別			F值	事後比較
		1. 未婚 (N = 70)	2. 已婚 (N = 151)	3. 其他 (N = 35)		
環境設施服務	平均數	20.59	19.85	19.14	2.09	
	標準差	3.62	3.46	3.76		
行政事務服務	平均數	26.49	26.16	25.83	0.30	
	標準差	4.58	4.22	3.13		
人員服務態度	平均數	22.97	24.05	23.40	3.37*	3>2
	標準差	3.75	2.65	2.07		
會員福利	平均數	30.93	32.21	31.71	2.32	
	標準差	3.28	3.28	5.91		

\*P<0.05

(一)就「環境設施服務」層面而言：不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.09發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「行政事務服務」層面而言：不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度—「行政事務服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.30發現並未達顯著差異現象。

(三)就「人員服務態度」層面而言：不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度—「人員服務態度」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.37達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「會員福利」層面而言：不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度—「會員

福利」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.32發現並未達顯著差異現象。

由以上研究結果可以得知：【1-3】、不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度有顯著差異，獲得支持。

#### 四、不同就業狀態之工會會員在服務滿意度各層面的差異分析

不同就業狀態之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-4所示，藉以驗證研究假設：

【1-4】、不同就業狀態之工會會員在服務滿意度有顯著差異。

表4-2-4不同「就業狀態」之會員在服務滿意度分層面的統計結果

分層面 \ 就業狀態別		1. 開業	2. 受雇	3. 待業	F值	事後比較
		(N=86)	(N=164)	(N=6)		
環境設施服務	平均數	19.52	20.26	17.83	2.30	
	標準差	3.58	3.55	2.40		
行政事務服務	平均數	25.13	26.90	22.50	7.87***	2>1
	標準差	2.98	4.58	1.97		2>3
人員服務態度	平均數	23.23	24.07	18.83	11.24***	1>3
	標準差	2.33	3.07	3.31		2>3
會員福利	平均數	33.09	31.32	26.00	12.30***	1>2
	標準差	3.13	4.31	4.05		1>3

\*\*\*P<.001

(一)就「環境設施服務」層面而言：不同就業狀態之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.30發現並未達顯著差異現象。

(二)就「行政事務服務」層面而言：不同就業狀態之工會會員在服務滿意度—「行政事務服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值8.79達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「人員服務態度」層面而言：不同就業狀態之工會會員在服務滿意度—「人員服務態度」層面上，經單因子變異數分析之後，F值11.24達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「會員福利」層面而言：不同就業狀態之工會會員在服務滿意度—「社會認同」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.30達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由以上研究結果可以得知：【1-2】、不同就業狀態之工會會員在服務滿意度有顯著差異，獲得支持。

### 五、不同教育程度之工會會員在服務滿意度各層面的差異分析

不同婚姻狀況之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-5所示，藉以驗證研究假設：

【1-5】、不同教育程度之工會會員在服務滿意度有顯著差異。

表4-2-5不同「教育程度」之會員在服務滿意度分層面的統計結果

教育程度別 分層面		1. 國初	2. 高中	3. 專科	4. 大學	F值	事後 比較
		中 (N=6)	職 (N=177)	(N=47)	(N=26)		
環境設施服務	平均數	20.07	19.64	20.43	21.15	1.72	
	標準差	1.94	3.34	3.25	5.29		
行政事務服務	平均數	26.50	26.13	25.91	27.15	0.54	
	標準差	2.81	4.53	3.04	3.72		

人員服務態度	平均數	24.50	23.60	23.32	24.54	1.15	
	標準差	1.97	3.19	2.50	2.08		
會員福利	平均數	33.83	31.25	32.21	34.23	4.93**	4 > 2
	標準差	4.07	3.85	4.60	4.09		

\*\*P < 0.01

(一)就「環境設施服務」層面而言：不同教育程度之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.72發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「行政事務服務」層面而言：不同教育程度之工會會員在服務滿意度—「行政事務服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.54發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「人員服務態度」層面而言：不同教育程度之工會會員在服務滿意度—「人員服務態度」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.15發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「會員福利」層面而言：不同教育程度之工會會員在服務滿意度—「會員福利」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.93達.01顯著，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由以上研究結果可以得知：【1-4】、不同教育程度之工會會員在服務滿意度有顯著差異，獲得支持。

## 六、不同工作性質之工會會員在服務滿意度各層面的差異分析

不同工作性質之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-6所示，藉以驗證研究假設：

【1-6】、不同工作性質之工會會員在服務滿意度有顯著差異。

表4-2-6不同「工作性質」之工會會員在服務滿意度分層面的統計結果

工作性質別 \ 分層面	環境設施服務		行政事務服務		人員服務態度		會員福利	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1. 教學 (N=11)	23.18	3.12	28.09	2.94	24.91	1.30	36.09	4.50
2. 沙龍 (N=120)	19.15	3.17	24.68	3.48	23.23	2.28	31.35	4.18
3. 專櫃小姐 (N=6)	19.67	1.03	27.00	1.67	23.50	1.64	32.00	2.53
4. 繡眉師 (N=22)	19.32	4.68	27.45	6.11	25.09	4.58	31.14	1.98
5. 造型師 (N=45)	20.13	1.68	28.33	3.23	24.53	2.18	32.31	1.89
6. 指甲彩繪師 (N=7)	23.57	0.97	23.00	0.00	20.00	0.00	36.14	3.18
7. 技術指導員 (N=5)	14.40	0.54	27.40	1.34	22.40	0.89	25.60	3.57
8. 業務員 (N=11)	22.64	1.96	27.91	2.80	23.00	1.78	30.73	2.10
9. 其它 (N=29)	21.38	5.06	27.31	5.60	23.93	4.90	32.03	6.05
F值	6.83***		5.81***		3.48**		4.84***	
事後比較	1>7, 6>7 8>7, 9>7		5>2		4>6		1>7, 6>7	

\*\*P<0.01    \*\*\*P<0.001

(一)就「環境設施服務」層面而言：不同工作性質之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.83達.001顯著，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「行政事務服務」層面而言：不同工作性質之工會會員在服務滿意度—「行政事務服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.81達.001顯著，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「人員服務態度」層面而言：不同工作性質之工會會員在服務滿意度—「人員服務態度」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.48達.01顯著，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「會員福利」層面而言：不同工作性質之工會會員在服務滿意度—「會員福利」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.84達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由以上研究結果可以得知：【1-6】、不同工作性質之工會會員在服務滿意度有顯著差異，獲得支持。

#### 七、不同月收入之工會會員在服務滿意各層面的差異分析

不同月收入之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-7所示，藉以驗證研究假設：

【1-7】、不同月收入之工會會員在服務滿意度有顯著差異。

表4-2-7不同「月收入」之工會會員在服務滿意度分層面的統計結果

分層面		月收入別						F值	事後比較
		1.2萬元以下 (N=39)	2.2-3萬 (N=77)	3.3-4萬 (N=73)	4.4-5萬 (N=36)	5.5-6萬 (N=11)	6.6萬以上 (N=20)		
環境設施服務	平均數	17.95	21.23	20.15	18.78	22.55	18.90	7.68***	2>1
	標準差	2.57	3.61	2.84	3.59	2.06	5.05		2>4
行政事務服務	平均數	22.41	28.56	26.42	25.22	25.73	25.75	15.03***	5>1
	標準差	3.41	4.80	2.44	3.51	3.19	3.79		2>1
									2>3
									2>4
									3>1

人員服務態度	平均數	21.38	24.91	23.52	23.44	23.82	24.15	8.65***	2>1
	標準差	2.31	3.64	1.69	2.51	0.87	3.70		3>1
會員福利	平均數	28.13	31.90	32.62	32.61	33.91	33.40	9.05***	6>1
	標準差	3.11	4.20	4.09	3.48	3.67	3.11		2>1
									3>1
									4>1
5>1									
6>1									

\*\*\*P<0.001

(一)就「環境設施服務」層面而言：不同月收入之工會會員在服務滿意度—「環境設施服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值7.68達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現顯著差異現象。

(二)就「行政事務服務」層面而言：不同月收入之工會會員在服務滿意度—「行政事務服務」層面上，經單因子變異數分析之後，F值15.03達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現顯著差異現象。

(三)就「人員服務態度」層面而言：不同月收入之工會會員在服務滿意度—「人員服務態度」層面上，經單因子變異數分析之後，F值8.65達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現顯著差異現象。

(四)就「會員福利」層面而言：不同月收入之工會會員在服務滿意度—「會員福利」層面上，經單因子變異數分析之後，F值9.05達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現顯著差異現象。

由以上研究結果可以得知：【1-7】、不同月收入之工會會員在服務滿意度有顯著差異，獲得支持。

## 貳、不同背景變項之工會會員在組織認同各層面上之差異分析

本節主要在考驗假設2，分析不同個人背景變項(性別、年齡、婚姻狀況、就業狀態、教育程度、工作性質、月收入)的工會會員在組織認同各層面(自我成長、組織肯定、持續意願)之差異情形，藉以驗證研究假設：

【假設2】：不同個人背景變項之工會會員在組織認同有顯著差異。

### 一、不同性別之工會會員在組織認同各層面的差異分析

不同性別之工會會員在組織認同一「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的平均數、標準差、t檢驗統計結果，如表4-2-8所示，藉以驗證研究假設：

【2-1】、不同性別之工會會員在組織認同有顯著差異。

表4-2-8不同「性別」工會會員在組織認同分層面的統計結果

分層面		性別別	1. 男 (N=11)	2. 女 (N=245)	t考驗
自我成長	平均數		16.09	16.04	.07
	標準差		1.64	2.10	
組織肯定	平均數		35.82	35.09	.85
	標準差		2.63	4.41	
持續意願	平均數		12.18	11.16	.48
	標準差		1.61	1.49	

(一)就「自我成長」層面而言：不同性別之工會會員在組織認同一「自我成長」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(二)就「組織肯定」層面而言：不同性別之工會會員在組織認同一「組織肯定」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(三)就「持續意願」層面而言：不同性別之工會會員在組織認同一「持續意願」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

由表4-2-8統計結果可以看出「性別」變項對於組織認同之整體層面及各分層

面上，未出現顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-1】、不同性別之工會會員在組織認同有顯著差異，未獲得支持。

## 二、不同年齡之工會會員在組織認同各層面的差異分析

不同年齡之工會會員在組織認同一「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-9所示，藉以驗證研究假設：

【2-2】、不同年齡之工會會員在組織認同有顯著差異。

表4-2-9不同「年齡」之工會會員在組織認同分層面的統計結果

分層面		年齡別					F值	事後比較
		1. 24歲以下 (N=16)	2. 25-34歲 (N=71)	3. 35-44歲 (N=124)	4. 45-54歲 (N=41)	5. 55歲以上 (N=4)		
自我成長	平均數	16.38	15.39	16.25	16.39	16.25	2.47*	
	標準差	2.77	2.08	1.84	2.35	1.50		
組織肯定	平均數	35.69	34.20	35.45	35.44	36.00	1.14	
	標準差	6.44	4.22	3.97	4.81	0.81		
持續意願	平均數	12.13	11.35	12.22	12.22	12.00	4.52**	3>2
	標準差	2.41	1.36	1.22	1.71	0.81		

\*P<0.05      \*\*P<0.01

(一)就「自我成長」層面而言：不同年齡之工會會員在組織認同一「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.47達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「組織肯定」層面而言：不同年齡之工會會員在組織認同一「組織肯定」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.14發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「持續意願」層面而言：不同年齡之工會會員在組織認同一「持續意願」

氧上，經單因子變異數分析之後，F值4.52達.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-9的統計結果可以看出「年齡」變項對於組織認同之整體層面及各分層面上，達.05顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【2-2】、不同年齡之工會會員在組織認同有顯著差異，獲得支持。

### 三、不同婚姻狀況之工會會員在組織認同各層面的差異分析

不同婚姻狀況之工會會員在組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-10所示，藉以驗證研究假設：

【2-3】不同婚姻狀況之工會會員在組織認同有顯著差異。

表4-2-10不同「婚姻狀況」之工會會員在組織認同分層面的統計結果

婚姻狀況別		1. 未婚(N =70)	2. 已婚(N =151)	3. 其它(N =35)	F值	事後比較
自我成長	平均數	15.70	16.24	15.89	1.71	
	標準差	2.25	1.82	2.69		
組織肯定	平均數	35.06	35.42	33.97	1.60	
	標準差	4.60	3.91	5.43		
持續意願	平均數	11.64	12.19	11.69	4.04*	2>1
	標準差	1.74	1.18	1.90		

\*P<0.05

(一)就「自我成長」層面而言：不同婚姻狀況之工會會員在組織認同—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.71發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「組織肯定」層面而言：為不同婚姻狀況之工會會員在組織認同—「組織肯定」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.60發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「持續意願」層面而言：不同婚姻狀況之工會會員在組織認同—「持續意

願」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.04達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後加以分析，發現顯著差異現象。

由表4-2-10的統計結果可以看出「婚姻狀況」變項對於組織認同之整體層面及各分層面上，達.05顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【2-3】、不同婚姻狀況之工會會員在組織認同有顯著差異，獲得支持。

#### 四、不同就業狀態之工會會員在組織認同各層面的差異分析

不同就業狀態之工會會員在組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-11所示，藉以驗證研究假設：

【2-4】不同就業狀態之工會會員在組織認同有顯著差異。

表4-2-11不同「就業狀態」之工會會員在組織認同分層面的統計結果

就業狀態別		1. 開業 (N=86)	2. 受雇 (N=164)	3. 待業 (N=6)	F值	事後比較
自我成長	平均數	16.36	15.98	13.33	6.39**	1>3
	標準差	1.80	2.12	3.01		2>3
組織肯定	平均數	35.70	35.02	29.83	5.41**	1>3
	標準差	4.02	4.39	4.70		2>3
持續意願	平均數	12.09	11.98	10.00	5.81**	1>3
	標準差	1.12	1.59	1.54		2>3

\*\*P<0.01

(一)就「自我成長」層面而言：不同就業狀態之工會會員在組織認同—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.39達.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後加以分析，發現顯著差異現象。

(二)就「組織肯定」層面而言：不同就業狀態之工會會員在組織認同—「組織肯定」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.41達.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後加以分析，發現顯著差異現象。

(三)就「持續意願」層面而言：不同就業狀態之工會會員在組織認同—「持續意願」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.81達.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後加以分析，發現顯著差異現象。

由表4-2-11的統計結果可以看出「就業狀態」變項對於組織認同之整體層面及各分層面上，達0.01顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【2-4】、不同就業狀態之工會會員在組織認同有顯著差異，獲得支持。

#### 五. 不同教育程度之工會會員在組織認同各層面的差異分析

不同教育程度之工會會員在組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-12所示，藉以驗證研究假設：

【2-5】、不同教育程度之工會會員在組織認同有顯著差異。

表4-2-12不同「教育程度」之工會會員在組織認同分層面的統計結果

教育程度別		1. 國初中 (N=6)	2. 高中職 (N=177)	3. 專科 (N=47)	4. 大學 (N=26)	F值	事後比較
自我成長	平均數	17.33	15.82	16.09	17.19	4.23**	4>2
	標準差	2.25	2.00	2.03	2.31		
組織肯定	平均數	36.00	34.69	35.28	37.62	3.63*	4>3
	標準差	4.69	4.23	4.20	4.70		
持續意願	平均數	13.17	11.79	11.89	13.04	7.20***	4>2
	標準差	1.47	1.48	1.27	1.31		

\*P<0.05      \*\*P<0.01      \*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同教育程度之工會會員在組織認同—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.23達.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後加以分析，發現顯著差異現象。

(二)就「組織肯定」層面而言：不同教育程度之工會會員在組織認同—「組織肯定」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.63達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，有顯著差異情形。

(三)就「持續意願」層面而言：不同教育程度之工會會員在組織認同—「持續意願」層面上，經單因子變異數分析之後，F值7.20達.001發現顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，有顯著差異情形。

由表4-2-12的統計結果可以看出「教育程度」變項對於組織認同之整體層面及各分層面上，達.05顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【2-5】、不同教育程度之工會會員與組織認同有顯著差異，獲得支持。

#### 六、不同工作性質之工會會員在組織認同各層面的差異分析

不同工作性質之工會會員在組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-13所示，藉以驗證研究假設：

【2-6】、不同工作性質之工會會員在組織認同有顯著差異：

表4-2-13不同「工作性質」之工會會員在組織認同分層面的統計結果

分層面 工作性質別	自我成長		組織肯定		持續意願	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
1. 教學 (N=11)	18.00	1.73	39.73	3.63	13.55	0.93

2. 沙龍 (N=120)	15.68	2.05	34.03	4.08	11.66	1.45
3. 專櫃小姐 (N=6)	16.67	1.86	35.17	2.31	12.00	0.63
4. 繡眉師 (N=22)	16.05	1.91	34.91	4.78	12.00	1.11
5. 造型師 (N=45)	16.33	1.00	36.62	2.29	12.29	0.81
6. 指甲彩繪師 (N=7)	16.86	1.95	37.86	3.38	11.71	0.75
7. 技術指導員 (N=5)	14.40	1.67	31.00	2.82	10.40	1.14
8. 業務員 (N=11)	16.09	1.64	35.82	2.63	12.18	1.16
9. 其它 (N=29)	16.31	3.23	35.52	6.47	10.38	2.36
F值	2.55*		4.58***		3.82***	
事後比較			1>2		1>2, 1>7	

\*P<0.05

\*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同工作性質之工會會員在組織認同—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.55達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「組織肯定」層面而言：工作性質之工會會員在組織認同—「組織肯定」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.58達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「持續意願」層面而言：不同工作性質之工會會員在組織認同—「持續意願」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.82達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-13的統計結果可以看出「工作性質」變項對於組織認同之整體層面及各分層面上，達.05顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【2-6】、不同工作性質之工會會員與組織認同有著差異，獲得支持。

#### 七、不同月收入之工會會員在組織認同各層面的差異分析

不同月收入之工會會員在組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-14所示，藉以驗證研究假設：

【2-7】、不同月收入之工會會員在組織認同度有顯著差異：

表4-2-14不同「月收入」之工會會員在組織認同分層面的統計結果

分層面		月收入別						F值	事後比較
		1.2萬元以下 (N=39)	2.2-3萬 (N=77)	3.3-4萬 (N=73)	4.4-5萬 (N=36)	5.5-6萬 (N=11)	6.6萬以上 (N=20)		
自我成長	平均數	14.23	16.36	16.37	16.17	16.55	16.65	8.08***	2>1
	標準差	1.85	2.18	1.67	1.92	1.80	2.30		3>1
組織肯定	平均數	31.31	36.01	36.01	34.17	36.64	36.80	9.94***	4>1
	標準差	3.57	4.36	3.38	4.82	2.69	4.51		5>1
持續承諾	平均數	10.46	12.34	12.12	12.06	12.36	12.55	12.16***	6>1
	標準差	1.29	1.56	1.06	1.43	1.02	1.39		2>1
									3>1
									4>1
									5>1
									6>1

\*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同月收入之工會會員在組織認同—「自我成長」

層面上，經單因子變異數分析之後，F值8.08達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「組織肯定」層面而言：不同月收入之工會會員在組織認同—「組織肯定」層面上，經單因子變異數分析之後，F值9.94達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「持續意願」層面而言：不同月收入之工會會員在組織認同—「持續意願」層面上，經單因子變異數分析之後，F值12.16達.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-14的統計結果可以看出「月收入」變項對於組織認同之整體層面及各分層面上，達.001顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【2-7】、不同月收入之工會會員與組織認同有顯著差異，獲得支持。

## 第三節 工會會員服務滿意度與組織認同關係之 分析

本節旨在探討工會會員服務滿意度與組織認同之相關情形，本研究工會會員服務滿意度共分為四個層面－「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」，對組織認同的「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」等三個層面，做皮爾遜(Pearson)積差相關，以探討兩者之間的關係。

### 一、工會會員服務滿意度與組織認同之關係

為瞭解工會會員服務滿意度與組織認同之關係，本研究將服務滿意度之四個層面－「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」，對組織認同的「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」等三個層面，做皮爾遜(Pearson)積差相關，藉以探討兩者之間的關係(詳如表4-3-1)，以驗證研究假設：

【假設3】：工會會員服務滿意度與組織認同有顯著相關。

表4-3-1服務滿意度與組織認同之相關係數表

組織認同 服務滿意度	自我成長	組織肯定	持續意願
環境設施服務	R=.54***	R=.68***	R=.57***
行政事務服務	R=.47***	R=.61***	R=.55***
人員服務態度	R=.55***	R=.57***	R=.64***
會員福利	R=.77***	R=.72***	R=.73***

N=256

\*\*\*P<.001

### 二、環境設施服務與組織認同之關係分析

工會會員在服務滿意度與組織認同－「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的相關係數，如表4-3-2所示，藉以驗證研究假設：

【3-1】、環境設施服務與組織認同有顯著相關。

研究結果發現「環境設施服務」和組織認同有非常顯著正相關存在，並在「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」等三個層面，顯著正相關(如表4-3-2)。

表4-3-2環境設施服務與組織認同之相關係數表

組織認同 服務滿意度	自我成長	組織肯定	持續意願
環境設施服務	R=.54***	R=.68***	R=.57***

N=256

\*\*\*P<.001

由表4-3-2的統計結果可以看出環境設施服務對於組織認同之整體層面及各分層面上均達顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【3-1】、環境設施服務與組織認同有顯著相關，獲得支持。

### 三、行政事務服務與組織認同之關係分析

工會會員在服務滿意度與組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的相關係數，如表4-3-3所示，藉以驗證研究假設：

【3-2】、行政事務服務與組織認同有顯著相關。

研究結果發現，「行政事務服務」和組織認同有非常顯著正相關存在，並在「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」等三個層面，均達非常顯著正相關(如表4-3-3)。

表4-3-3行政事務服務與組織認同之相關係數表

組織認同 服務滿意度	自我成長	組織肯定	持續意願
行政事務服務	R=.47***	R=.61***	R=.55***

\*\*\*p<.001

由表4-3-3的統計結果可以看出行政事務服務與組織認同之整體層面及各分層面上均達非常顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【3-2】、行政事務服務與組織認同有顯著相關，獲得支持。

#### 四、人員服務態度與組織認同之關係分析

工會會員在服務滿意度與組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的相關係數，如表4-3-4所示，藉以驗證研究假設：

【3-3】、人員服務態度與組織認同有顯著相關。

研究結果發現，人員服務態度和組織認同有非常顯著正相關存在，並在「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」等三個層面，均達非常顯著正相關(如表4-3-4)。

表4-3-4人員服務態度與組織認同之相關係數表

組織認同 服務滿意度	自我成長	組織肯定	持續意願
人員服務態度	R=.55***	R=.57***	R=.63***

\*\*\*p<.001

由表4-3-4的統計結果可以看出人員服務態度對於組織認同之整體層面及各分層面上均達非常顯著水準。

由以上研究可以得知【3-3】、人員服務態度與組織認同有顯著相關，獲得支持。

#### 五、會員福利與組織認同之關係分析

工會會員在服務滿意度與組織認同—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」各層面上的相關係數，如表4-3-5所示，藉以驗證研究假設：

【3-4】、會員福利與組織認同有顯著相關。

研究結果發現，會員福利和組織認同有非常顯著正相關存在，並在「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」等三個層面，均達非常顯著正相關(如表4-3-5)。

表4-3-5會員福利與組織認同之相關係數表

組織認同 服務滿意度	自我成長	組織肯定	持續意願
會員福利	R=.77***	R=.72***	R=.73***

\*\*\*p<.001

由表4-3-5的統計結果可以看出會員福利對於組織認同之整體層面及各分層面上均達非常顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【3-4】、會員福利與組織認同有顯著相關，獲得支持。

綜合以上所述，發現服務滿意度四個層面—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」，對組織認同的「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」等三個層面，兩者之間有非常顯著之相關。

## 第四節 工會會員服務滿意度對組織認同的多元 逐步迴歸分析

本節採逐步迴歸分析來瞭解工會會員服務滿意度與組織認同變項的影響力，主要是以工會會服務滿意度—「環境設施服務」、「行政事務服務」、「人員服務態度」、「會員福利」作為預測變項，以組織認同各層面—「自我成長」、「組織肯定」、「持續意願」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析，以考驗所有預測變項對組織認同的預測力。

【假設4】：工會會員的服務滿意度對組織認同有顯著預測力。

壹、工會會員組織認同變項對服務滿意度各層面的預測力分析

一、對組織認同之自我成長的多元逐步迴歸分析，結果如表4-4-4所示。

服務滿意度包含環境設施服務、行政事務服務、人員服務態度、會員福利。由表4-4-1得知，最後選入會員福利、人員服務態度、環境設施服務。模式內的自變數可以解釋65.8%的依變數(表4-4-2)。此模式的變異數分析呈現顯著性，即此模式中的變數，對依變數有顯著的影響(表4-4-3)。由表4-4-4，可以得知回歸模式，其模式為：

$$Y = 1.52 + 0.316 * (\text{會員福利}) + 0.112 * (\text{人員服務態度}) + 0.091 * (\text{環境設施服務})$$

表4-4-1會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表

模式	選入的變數	方法
1	會員福利	逐步迴歸分析法(準則\ : F-選入的機率≤ .050, F-刪除的機率≥ .100)
2	人員服務態度	逐步迴歸分析法(準則\ : F-選入的機率≤ .050, F-刪除的機率≥ .100)
3	環境設施服務	逐步迴歸分析法(準則\ : F-選入的機率≤ .050, F-刪除的機率≥ .100)
依變數\ : 自我成長		

表4-4-2會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表

模式	R	R平方	調過後的R平方	估計的標準誤差
3	.811	.658	.654	1.228
a預測變數: (常數)會員福利				
b預測變數: (常數)會員福利、人員服務態度				
c預測變數: (常數), 會員福利、人員服務態度、環境設施服務				

表4-4-3會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表

模式		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
3	迴歸	730.602	3	243.534	161.534	.000
	殘差	379.925	252	1.508		
	總合	1110.527	255			

預測變數：(常數)，會員福利
預測變數：(常數)，會員福利、人員服務態度
預測變數：(常數)，會員福利、人員服務態度、環境設施服務
依變數\：自我成長

表4-4-4會員自我成長逐步迴歸分析服務滿意度係數表

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B之估計值	標準誤	Beta分配		
3常數	1.527	.703		2.174	.031
3會員福利	.316	.022	.624	14.149	.000
3人員服務態度	.112	.033	.159	3.368	.001
3環境設施服務	.091	.027	.156	3.353	.001
依變數\：自我成長					

二、對組織認同之組織肯定的多元逐步迴歸分析，結果如表4-4-8所示。

服務滿意度包含環境設施服務、行政事務服務、人員服務態度、會員福利。由表4-4-5得知，最後只選入會員福利、環境設施服務、行政事務服務。模式內的自變數可以解釋70.4%的依變數(表4-4-6)。此模式的變異數分析呈現顯著性，即此模式中的變數，對依變數有顯著的影響(表4-4-7)。由表4-4-8，可以得知迴歸模式，其模式為：

$$Y = 5.071 + 0.522 * (\text{會員福利}) + 0.378 * (\text{環境設施服務態度}) + 0.225 * (\text{行政事務服務})$$

表4-4-5會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表

模式	選入的變數	方法
1	會員福利	逐步迴歸分析法(準則\：F-選入的機率 $\leq$ .050, F-刪除的機率 $\geq$ .100)
2	環境設施服務	逐步迴歸分析法(準則\：F-選入的機率 $\leq$ .050, F-刪除的機率 $\geq$ .100)
3	行政事務服務	逐步迴歸分析法(準則\：F-選入的機率 $\leq$ .050, F-刪除的機率 $\geq$ .100)
依變數\：組織肯定		

表4-4-6會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表

模式	R	R平方	調過後的R平方	估計的標準誤方
3	.839	.704	.701	2.381
a預測變數：(常數)會員福利				
b預測變數：(常數)會員福利、環境設施服務				
c預測變數：(常數)會員福利、環境設施服務、行政事務服務				

表4-4-7會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表

模式		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
3	迴歸	3401.380	3	1133.793	199.994	.000
	殘差	1428.620	252	5.669		
	總合	4830.000	255			
a預測變數：(常數)會員福利						
b預測變數：(常數)會員福利、環境設施服務						
c預測變數：(常數)會員福利、環境設施服務、行政事務服務						
依變數\ :組織肯定						

表4-4-8會員組織肯定逐步迴歸分析服務滿意度係數表

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B之估計值	標準誤	Beta分配		
3常數	5.071	1.278		3.969	.000
3會員福利	.522	.041	.494	12.638	.000
3環境設施服務	.378	.059	.310	6.378	.000
3行政事務服務	.225	.048	.217	4.688	.000

三、對組織認同之持續意願的多元逐步迴歸分析，結果如表4-4-12所示。

服務滿意度包含環境設施服務、行政事務服務、人員服務態度、會員福利。由表4-4-9得知，最後只選入會員福利、人員服務態度、環境設施服務。模式內的自變數可以解釋65.9%既的依變數(表4-4-10)。此模式的變異數分析呈現顯著性，即此模式中的變數，對依變數有顯著的影響(表4-4-11)。由表4-4-12，可以得知迴歸模式，其模式為：

$$Y = 1.316 + 0.187 * (\text{會員福利}) + 0.140 * (\text{人員服務態度}) + 0.070 *$$

(環境設施服務)

表4-4-9會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表

模式	選入的變數	方法
1	會員福利	逐步迴歸分析法 (準則\ : F-選入的機率 $\leq$ .050, F-刪除的機率 $\geq$ .100)
2	人員服務態度	逐步迴歸分析法 (準則\ : F-選入的機率 $\leq$ .050, F-刪除的機率 $\geq$ .100)
3	環境設施服務	逐步迴歸分析法 (準則\ : F-選入的機率 $\leq$ .050, F-刪除的機率 $\geq$ .100)
依變數\ : 持續意願		

表4-4-10會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表

模式	R	R平方	調過後的R平方	估計的標準誤差
3	.812	.659	.655	.871
預測變數: (常數), 會員福利、人員服務態度、環境設施服務				

表4-4-11會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表

模式		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
	迴歸	368.650	3	122.883	162.004	.000
	殘差	191.100	252	.758		
	總合	559.750	255			
a預測變數: (常數), 會員福利						
b預測變數: (常數), 會員福利、人員服務態度						
c預測變數: (常數), 會員福利、人員服務態度、環境設施服務						
依變數\ : 持續意願						

表4-4-12會員持續意願逐步迴歸分析服務滿意度係數表

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B之估計值	標準誤			
3常數	1.316	.498		2.641	.009
3會員福利	.187	.016	.520	11.800	.000
3人員服務態度	.140	.024	.279	5.929	.000

3環境設施服務	.070	.019	.169	3.645	.000
依變數\：持續意願					

四、會員整體組織認同多元逐步迴歸分析，結果如表4-4-16所示。

服務滿意度包含環境設施服務、行政事務服務、人員服務態度、會員福利。由表4-4-13得知，最後只選入會員福利。模式內的自變數可以解釋12.4%既的依變數(表4-4-14)。此模式的變異數分析呈現顯著性，即此模式中的變數，對依變數有顯著的影響(表4-4-15)。由表4-4-16，可以得知回歸模式，其模式為：

$$Y = 37.886 + 0.698 * (\text{會員福利})$$

表4-4-13會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度選入的變數表

模式	選入的變數	方法
1	會員福利	逐步迴歸分析法(準則\：F-選入的機率 $\leq .050$ , F-刪除的機率 $\geq .100$ )
依變數\：整體組織認同		

表4-4-14會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度模式摘要表

模式	R	R平方	調過後的R平方	估計的標準誤差
1	.353	.124	.121	7.642
預測變數：(常數) 會員福利				

表4-4-15會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度變異數分析表

模式		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
	迴歸	2018.117	1	2018.117	36.095	.000
	殘差	14834.618	254	58.404		
	總合	16942.734	255			
a預測變數：(常數)，會員福利						
依變數\：整體組織認同						

表4-4-16會員整體組織認同逐步迴歸分析服務滿意度係數表

模式	未標準化係數		標準化係數 t	顯著性
	B之估計值	標準誤		

3常數	37.886	3.723		10.175	.000
3會員福利	.698	.116	.353	6.008	.000
依變數\： 整體組織認同					

## 貳、工會會員服務滿意度對組織認同各層面預測分析：

根據上述統計資料，本研究將工會會員組織認同對服務滿意度各層面的預測情形進行分析，其結果歸納如表4-4-17所示：

表4-4-17會員服務滿意度在組織認同整體層面及各分層面之多元迴歸分析歸納表

預測變項意義 效標變項	顯著預測變項	聯合解釋變異量	最佳預測力
自我成長	1. 會員福利 2. 人員服務態度 3. 環境設施服務	65.8%	會員福利 31.6%
組織肯定	1. 會員福利 2. 環境設施服務 3. 行政事務服務	70.4%	會員福利 52.2%
持續意願	1. 會員福利 2. 人員服務態度 3. 環境設施服務	65.9%	會員福利 18.7%
組織認同 整體層面	1. 會員福利	12.4%	會員福利 69.8%

由表4-4-17可得知，會員服務滿意度各層面等預測變項對於組織認同效標變項之預測力，詳細分析敘述如下：

### 一、預測變項與效標變項之分析

#### (一)、就自我成長層面而言

「自我成長」層面主要的預測變項為「會員福利」、「人員服務態度」、「環境設施服務」等三個變項，能對「自我成長」層面做有效預測。

#### (二)、就組織肯定層面而言

「組織肯定」層面主要的預測變項為「會員福利」、「環境設施服務」、「行政事務服務」等三個變項，能對「組織肯定」層面做有效預測。

(三)、就持續意願層面而言

「持續意願」層面主要的預測變項為「會員福利」、「人員服務態度」、「環境設施服務」三個變項，能對「持續意願」層面做有效預測。

(四)、就組織認同整體層面而言

「組織認同整體」層面主要的預測變項為「會員福利」一個變項，能對「組織認同整體」層面做有效預測。

## 二、預測變項對組織認同之聯合解釋預測力分析

本研究所投入之預測變項對組織認同的解釋力，分別為「自我成長」層面65.8%，「組織肯定」層面70.4%，「持續意願」層面65.9%，「組織認同整體」層面12.4%：

(一)、「會員福利」、「人員服務態度」、「環境設施服務」等三個變項，對「自我成長」層面的預測力達65.8%。

(二)、「會員福利」、「環境設施服務」、「行政事務服務」等三個變項，對「組織肯定」層面的預測力70.4%。

(三)、「會員福利」、「人員服務態度」、「環境設施服務」三個變項，對「持續意願」層面的預測力65.9%。

(四)、「會員福利」一個變項，對「組織認同整體」層面的預測力12.4%。

## 三、預測變項之預測力分析

在「自我成長」層面，以「會員福利」的預測力最大，達31.6%的變異量；在「組織肯定」層面，以「會員福利」的預測力最大，達52.2%的變異量；在「持續意願」層面，以「會員福利」的預測力最大，達18.7%的變異量；在「組織認同整體」層面，以「會員福利」的預測力最大，達69.8%的變異量。

綜合上述研究結果顯示，經多元逐步迴歸分析結果，對工會組織認同有較大的預測力。顯示會員服務滿意度對於組織認同具有某程度的影響力。研究結果可以得知：【假設4】工會會員的服務滿意度對組織認同有顯著預測力，獲得支持。

# 第五章 結論與建議

## 第一節 研究結論

本研究主要在探討工會會員服務滿意度與組織認同關聯性研究，研究對象為嘉義市芳療整體保養職業工會會員，針對256份有效問卷，運用敘述性統計、信度分析、相關分析、變異數分析及迴歸分析來進行分析。

### 一、 人口統計變數對構面之變異數分析

1. 不同性別會員對各構面經統計分析顯示，不同性別對各構面有顯示有顯著差異。美容相關工作從古至今除了代理商及經銷商及少部分男性專櫃人員之外，在美容技術部分，根據市場性別實際觀察及研究資料中，仍然以女性從業人員為主要對象。但在此研究探討中以單一組織為對象。因此，在服務滿意度中，男性顯著高於女性，但在組織認同中，女性和男性無顯著差異。

本研究假設：工會會員不同性別對服務滿意度有顯著性差異，獲得支持。

本研究假設：工會會員不同性別對組織認同無顯著性差異，未獲得支持。

2. 不同年齡層對各構面經統計分析顯示，不同年齡層對各構面有顯著差異，現今美容技術服務在市場上較不被年輕人喜愛，探討後認為學習技術時間冗長、平均工作時間長、初入職場薪資較低，是其主要原因。目前市場美容技術人力需求時，業者透過管道導入許多新移民女性進入市場，因此目前職場仍以中年年齡為主。而在45-54歲服務滿意度最高，35-45歲對組織認同最高。

本研究假設：工會會員不同年齡層對服務滿意度有顯著性差異，獲得支持。

本研究假設：工會會員不同年齡層對組織認同有顯著性差異，獲得支持。

3. 不同婚姻狀況對各構面經統計分析顯示，不同婚姻狀況對各構面有顯著差異，技術服務業需相當長的時間付出（普遍上班時間10-12小時），但其工作為責任制相對超出上班時間亦相當普遍，所以坊間盛傳技術服務業離婚

率相當高，但在此研究中並未成立。目前以已婚對服務滿意度與組織認同最有顯著。

本研究假設:工會會員不同婚姻狀況對服務滿意度有顯著性差異，獲得支持。

本研究假設:工會會員不同婚姻狀況對組織認同有顯著性差異，獲得支持。

4. 不同就業狀態各構面經統計分析顯示，不同就業狀態對各構面有顯著差異，目前工會會員以受雇者居多，但開業者對服務滿意度與組織認同最有顯著。

本研究假設:工會會員不同就業狀態對服務滿意度有顯著性差異，獲得支持。

本研究假設:工會會員不同就業狀態對組織認同有顯著性差異，獲得支持。

5. 不同教育程度對各構面經統計分析顯示，不同就業狀態對各構面有顯著差異，近幾年國人在學歷部份有明顯提高趨勢，但在工會會員國中以下程度的平均數均大於高中職以上程度，因此，教育程度越低對於組織認同越高。另外在服務滿意度構面，大學程度均大於其他教育程度，代表教育程度高對於服務滿意度越高。

本研究假設:工會會員不同教育程度對服務滿意度有顯著性差異，獲得支持。

本研究假設:工會會員不同教育程度對組織認同有顯著性差異，獲得支持。

6. 不同工作性質對各構面經統計分析顯示，不同工會性質對各構面有顯著差異，工會會員皆從事美容相關工作，但其美容相關涵蓋範圍較廣泛。在服務滿意度構面尤其以指甲彩繪師最為肯定，另外在組織認同中則以教學者最為肯定。

本研究假設:工會會員不同工作性質對服務滿意度有顯著性差異，獲得支持。

本研究假設:工會會員不同工作性質對組織認同有顯著性差異，獲得支持。

7. 不同的個人月薪收入對經統計分析顯示，不同月薪收入會員對各構面有顯著差異，因此，在服務滿意度構面尤其以2-3萬收入者最為肯定，以受雇者居多。另外在組織認同中則以6萬以上者最為肯定，以自營者居多。

本研究假設:工會會員不同個人月薪收入對服務滿意度有顯著性差異，獲得支持。

本研究假設:工會會員不同個人月薪收入對組織認同有顯著性差異，獲得支持。

## 二、服務滿意度對組織認同的影響

在服務滿意度對組織認同之關係分析上，本研究發現，服務滿意度對組織認同有顯著影響，且服務滿意度構面中以「會員福利」滿意度最高，因此組織除了提供會員完善的人、事、物軟硬體配合之外，更應注意會員的屬性做適當的調整，積極主動傳達各項有利於會員的新福利，進而提高會員滿意度與向心力。服務滿意度構面中以「環境設施服務」構面滿意度最低，因此組織需尋求資源來改善環境設施，以符合會員的滿意和期待。

工會會員的服務滿意度所有構面對組織認同皆有顯著的相關性，且會員服務滿意度皆會顯著影響會員的組織認同，因此職業工會對會員的服務滿意要特別重視，提供更符合會員需求甚至增加會員所期望的服務活動，對於提高會員組織認同會有很大的助益，除了願意繼續留在工會同時也會繼續介紹新會員加入工會。

現今組織除了努力吸收和留住會員之外，又因工會組織蓬勃發展面臨內外環境變遷壓力，尤其嘉義市幅員小工會數多競爭在所難免，職業工會因應100年5月1日起新工會法的實施協助工會發展產業，增進會員福利事主要課題，如何藉由了解會員需求，應用企業管理模式來增進組織的管理績效，將會員視為顧客，建立良好的互動關係，來爭取會員對組織的認同才能建立組織的競爭優勢。

## 第二節 建議

工會組織因工會組織蓬勃發展面臨內外環境變遷壓力，尤其嘉義市幅員小工會數多競爭在所難免，建議工會想要穩定和拓展會員最重要的關鍵是「工會能提供個別會員什麼東西？」。台灣的工會組織在六大功能方面認為最可以發揮的就是會員服務一項。所以除了提供既有的環境設施、人事服務、行政服務等事項外，更要做到更多的會員福利準備，加強會務人員與會員良好互動，將其各種學習到的勞動法令課程、職業相關訓練等知識獲得傳遞給會員，以因應會員多元的需求，建立會員對工會服務滿意度的提高進而增進會員對工會的認同度。

一、職業工會因應 100 年 5 月 1 日起新工會法的實施協助工會發展產業，增進會員福利事主要課題，經由工會成立會員服務平台，藉由其服務平台導入從事商業化行為替組織及會員帶來更多效益。

二、網路資訊的蓬勃發展，可給會員藉由網路提供有關於勞健保相關時事新聞及工會資訊給會員，用最低成本達到宣傳方式。

## 第三節 預期效果與限制

本研究以提升會員服務滿意度及組織認同度為主要目的，對職業工會組織來講，每一個會員都是獨立的個體，而工會的財源主要都來自會員所繳的常年會費，會員人數的增加就會擴大經費的收入，因此要期望藉由服務滿意度及組織認同度的探討，進而增進工會會員成長、提升會員對工會組織的認同感，且有助於工會組織經營績效的成長。

研究過程因於時間、人力之限制，並顧及問卷調查的方便性，所存在的研究限制如下：

### 一、研究地區和對象

本研究對象僅限於嘉義市芳療整體保養職業工會之會員，雖然目前各縣市均有美容工會組織，但因時、空環境及工作屬性之不同，故本研究所得之結果，所以無法代表其他縣市美容工會組織。

## 二、研究內容

影響服務滿意與持續入會意願的因素甚多，且彼此之間交互作用關係複雜，本研究僅探討會員個人社經背景、服務滿意度與組織認同間的關係，無法涵蓋所有相關變項，因而在推論層次上有所限制。

## 參考書目

### 壹、中文部分

- 王禕豪、楊雅萍、嚴詩薇、郭嘉平、洪渙評 (2007)。服務品質與顧客滿意度之研究一以臺灣高鐵為例。修平技術學院國際企業經營系研究論文，未出版，台中市。
- 王惠玲 (1997)。我國職業工會功能之探討。勞動學報，6期:1-13頁。
- 王保進 (1999)。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北：心理出版社。
- 朱言貴 (1998)。工會的角色定位。勞工之友雜誌。570期:20-26頁。
- 李宛玲 (1998)。自我認同、角色認同、組織認同與工作績效關聯性之研究碩士論文。銘傳大學管理研究所
- 李永年 (1998)。產品品質與服務品質對顧客滿意度及忠誠度之影響一以加油站為例。國立政治大學企業管理研究所碩士論文，未出版
- 林家五、熊欣華、黃國隆 (2006)。認同對決策嵌陷行為的影響：個體與群體層次的分析。台灣管理學刊，第6卷，第1期：157-180頁。
- 林振裕 (1996)。工會角色功能與健全工會組織方向。勞工行政，97期:3-6頁。
- 林進田 (1993)。抽樣調查：理論與應用。華泰，台北。
- 施惠櫻 (2008)。博物館服務品質與滿意度之研究一以國立台灣史前文化博物館為例。亞洲大學經營管理學系碩士論文，未出版，台中縣。
- 徐瑋伶、鄭伯璦 (2002)。組織認同：理論與本質之初步探索分析。中山管理評論，第10卷，第1期：45-64頁。
- 吳沛峰 (2004)。台南市政府服務品質滿意度之研究一以勞工局為例。國立成功大學政治經濟學研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 吳明隆、涂金堂 (2005)。【SPSS與統計應用分析】。台北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 吳明隆 (2000)。SPSS 統計應用實務。台北：松崗文魁。

- 吳統雄 (1984)。電話調查:理論與方法。台北市:聯經出版有限公司。
- 柳春夏 (2006)。導入 TTQS 辦理訓練服務滿意度之探討-以 M 職業工會為例。碩士論文。
- 莊亞娟 (1996)。台灣職業工會體制之分析。中國文化大學勞工研究所碩士論文。28、113-117 頁。
- 梁雙蓮 (1984)。中央行政機關公務員組織認同之研究。台灣大學政治研究所博士論文,台北市。
- 陳淑瑤 (2003)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素-以青年志工中心為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文,未出版,嘉義縣。
- 陳忠義 (2006)。非營利組織顧客滿意度調查與因應策略之研究-以新竹捐中,口為例。玄奘大學公共事務管理研究所碩士論文,未出版,新竹市。
- 陳永昇 (1998)。我國工會聯合組織之研究。國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 陳武雄 (1996)。台灣地區工會運作之研究。中國文化大學資訊管理研究所碩士論文,未出版,台北。
- 陳繼盛 (1994)。我國工會法制之研究。台北:行政院勞工委員會。
- 周文珍 (2012)。從非營利組織使命出發的行銷與資源募集—以中華社會福利聯合勸募協會與企業合作為例。社區發展季刊,118期。
- 莊重吉 (2011)。服務創新服務對會員滿意度與忠誠度關聯性之研究-以高雄市勞工之友會會員為例。國立高雄應用科技大學企業管理研究所碩士論文,未出版,高雄市。
- 許驥洪、吳育仁 (2006)。雲林縣職業工會的組織與活動調查研究。國立中正大學勞工研究所碩士論文。未出版,雲林縣。
- 許士軍 (2001)。管理學。台北:東華書局。
- 蒞音文 (2008)。我國職業工會發展困境初探。台灣勞工季刊 14期,頁54-61。
- 張茂昌 (2009)。工會的角色與功能勞工論壇報。
- 黃演三 (2002)。基層職業工會組織因應環境影響之研究-以嘉義縣為例。國立中

正大學勞工研究所論文。未出版，嘉義縣。

黃忠華 (2010)。社會保險機構顧客滿意度調查之研究-以某中央社會保險機構雲林辦事處為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

黃忠華 (2012)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究-以青年志工為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

彭榮祥 (1995)。顧客滿意與品牌忠誠度關係之研究-以消費性電子產品為例。私立中國文化大學國際企業管理所碩士論文。未出版，台北市。

賴志超、鄭伯璦、陳欽雨 (2001)。台灣企業員工組織認同的來源及其效益。人力資源管理學報，第1卷，第1期：頁27-51。

簡春安、鄒平儀 (1998)。社會工作研究法。台北：巨流圖書公司。

坤明大學學報。2007.1.8. 頁32-36。

行政院勞委會 (2011) <http://www.cla.gov.tw/Copyright2013> 行政院勞工委員會網站

## 貳、西文部分

Dick, A. S. and Kunal, B. (1994). Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework', Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 22(2), pp.99-113.

WGriffin, J. (1996). Customer Loyalty. NY: Simon and Schuster Inc.

Janes. T. O. and Sasser.W. E.(1995). Why Satisfied Customers Defect", Harvard Business Review, Vol. 73(6), pp.88-99.

Kelm, K. M., Narayanan, V. K. and Pinches, G E. (1995). Shareholder Value Creation during R&D Innovation and Commercialization Stages',

Kocbhar, R. and David, P. (1996). Institutional Investors and firm Innovation: A test of Competing Hypotheses', Strategic Management Journal, Vol.17, pp.73-84.

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer', New

York:McGraw-Hill.

Parasuraman, A.,Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). 'SERVQUAL: A Multiple of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, Vol. 49(3), pp.41-50.

Reichheld, F. F. and Sasser, Jr. W.E.( 1995 ). *Diffusion of Innovation*. 4th ed, New York: Free.Press.

Seybold, P. B. (1998). *Customer.com: How to create a profitable business strategy the internet and beyond*. Boston, MA: Patricia Seybold.

Webster,Jr.and Frederick E. (1992). 'The Changing Role of Marketing in the Corporation', *Journal of Marketing*, Vol. 56(Oct.),pp. 1-17.

Zeithaml, V. A. (1981). 'How Consumer Evaluation Processes differ between Goods and Services', In: J. H. Donnelly and W. R. George (eds.), *Marketing of Services*, Chicago: American Marketing Assoc.

Buell, VP. (1984),*Marketing Management :A Strategic Planning Approach*.New York : McGraw-Hill

Chase,R.B. (1987), 'Where does the Customer fit in a Service Operation ?' *Harvard Business Review*,Nov/Dec : 139.

Fornell,Claes, 'A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience', *Journal of Marketing*, Vol.56,p6-21 ( 1992 ) .

Juran , J.M. ( 1986 ) . *Universal Approach to Managing for Quality*. Quality Progress,19,pp10-24.

Kotler,Philip,*Marketing Management*, 7<sup>th</sup>,Englewood cliffs,NJ : Prentice- Hall Inc (1991).

Oliver, R.L., 'Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retailing Setting' *Journal of Retailing* Vol.57,p25-48 ( 1981 ) .

Brown, M. E., "Identification and Some Conditions of Organizational

Involvement," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 14, No. 3, 1969, pp. 346-355.

Cheney, G., "On The Various and Changing Meanings of Organizational Membership: A Field Study of Organizational Identification," *Communication Monographs*, Vol. 50, No. 4, 1983, pp. 342-362.

Dutton, J. E. and Dukerich, J. M., "Keeping An Eye on The Mirror: Image and Identity in Organizational Adaptation," *Academy of Management Journal*, Vol. 34, No. 3, 1991, pp. 517-554.

Dutton, J. E., Dukerich, J. M. and Harquail, C. V., "Organizational Images and Member Identification," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 39, No. 2, 1994, pp. 239-263.

Gautam, T., Van Dick, R. and Wagner, U., "Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspects of Two Related Concepts," *Asian Journal of Social Psychology*, Vol. 7, No. 3, 2004, pp. 301-315.

O'Reilly III C. and Chatman J., "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, 1986, pp. 492-499.

Patchen, M., *Participation, Achievement, and Involvement on The Job*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1970.

Pratt, M. B., "To Be Or Not to Be: Central Questions in Organizational Identification." In D. A. Whetten and P.C. Godfrey, *Identity in Organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage, 1998, pp. 172-178.

Mael, F. A. and Ashforth, B. E., "Loyal from Day One: Biodata, Organizational Identification, and Turnover among Newcomers," *Personnel Psychology*, Vol. 48, No. 2, 1995, pp. 309-333.

Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*, 2nd (Eds.), McGraw-Hill, New York.

## 附錄

### 會員服務滿意度之研究問卷

各位會員朋友您好：

首先由衷的感謝您平日的辛勞與貢獻，這是一份純粹學術性研究的問卷，主要目的在瞭解嘉義市芳療整體保養職業工會服務滿意度的情形，以做為相關工會服務滿意度之參考。請您依實際感受及看法惠予填寫。您所提供的資料僅供學術上研究分析之用，個人資料絕對保密，敬請放心作答。

本研究是否成功端賴您的支持與合作，您的協助將是本研究成功之主要關鍵，祈望您能在百忙之中抽空填寫，在此謹先致上最高之謝意。

敬祝 身心健康 萬事如意

南華大學非營利事業管理所

指導教授：傅篤誠 教授

研究生：李玉如 敬上

#### 【第一部分】 基本資料

請您就個人實際情形，在「」中打「」，請您依個人情況在適當的方格「」內打勾：

1. 您的性別：1.  男      2.  女
2. 您的實際年齡：1. 24歲(含)以下    2. 25-34歲    3. 35-44歲    4. 45-54歲    5. 55歲以上
3. 您的婚姻狀況：1. 未婚    2. 已婚    3. 其他
4. 您目前就業狀態：1. 開業    2. 受僱    3. 待業
5. 您的教育程度：1. 國小(或以下)    2. 國(初)中    3. 高中(職)    4. 專科    5. 大學    6. 研究所(含以上)
6. 您所從事的工作性質：1. 教學    2. 沙龍(美顏、美體)    3. 專櫃小姐  
4. 繡眉師    5. 造型師    6. 指甲彩繪師    7. 技術指導員    8. 業務員    9. 其他\_\_\_\_\_

7. 您目前每月工作待遇： 1. 2萬元以下 2. 2萬元（含）以上-3萬元以下  
 3. 3萬元以上（含）-4萬元以下 4. 4萬元（含）以上-5萬元以下  
 5. 5萬元（含）以上-6萬元以下 6. 6萬元以上

**【第二部分】 服務滿意度**

請針對您本身對工會所提供之服務的看法，請您在閱讀以下題目後，依據個人滿意的程度，在「」中打「」，並請注意每個題目都要填答！

- |                             | 非                        | 不                        | 無                        | 滿                        | 非                        |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                             | 常                        |                          |                          |                          | 常                        |
|                             | 不                        | 滿                        | 意                        |                          |                          |
|                             | 滿                        |                          |                          | 滿                        |                          |
|                             | 意                        | 意                        | 見                        | 意                        | 意                        |
| 1. 招牌明顯易見，大小適中.....         | <input type="checkbox"/> |
| 2. 工會地點適中，交通位置便利.....       | <input type="checkbox"/> |
| 3. 工會空間適當，佈置擺設整潔.....       | <input type="checkbox"/> |
| 4. 工會備有專職人員提供服務諮詢.....      | <input type="checkbox"/> |
| 5. 工會服務諮詢的連絡方式便利.....       | <input type="checkbox"/> |
| 6. 整體而言，我對該單位環境設施服務.....    | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我對於工會提供的繳費金額.....        | <input type="checkbox"/> |
| 8. 無需浪費冗長時間等候服務.....        | <input type="checkbox"/> |
| 9. 業務服務處理迅速確實.....          | <input type="checkbox"/> |
| 10. 作業及服務正確無誤.....          | <input type="checkbox"/> |
| 11. 手續簡便且作業流程順暢.....        | <input type="checkbox"/> |
| 12. 人員能專注傾聽洽辦事項.....        | <input type="checkbox"/> |
| 13. 整體而言，我對該單位行政事務服務感到..... | <input type="checkbox"/> |

14. 對於詢問問題，服務人員能簡潔明確解說.....
15. 服務人員態度親切有禮.....
16. 服務人員服裝整潔、儀態端正.....
17. 服務人員願意傾聽、會耐心地反覆解說.....
18. 對於會員抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題...
19. 整體而言，我對該單位人員服務態度感到.....
20. 我對於工會提供的繳費方式.....
21. 我對於工會年度所提供的贈品.....
22. 我對於工會收取的會費合理.....
23. 我對於工會舉辦會員活動的地點.....
24. 對於工會勞工教育時間、地點的安排.....
25. 對於工會勞工教育的內容，能增長知識、獲益良多.....
26. 對於工會職業技能訓練的內容在職場上有助益.....
27. 整體而言，我對該單位福利制度感到.....

**【第三部分】 組織認同**

下列各題目描述您對”所參與的組織”，各種看法的同意程度，請您依題目所述，就您的滿意的程度，在「」中打「」，並請注意每個題目都要填答！

非 不 無 滿 非  
 常 常  
 不 滿 意  
 滿 滿  
 意 意 見 意 意

1. 我很高興成為芳療整體保養職業工會的一員.....
2. 比起其他工會，我很高興能參與目前的工會.....
3. 工會對我而言，是個可信賴的團體.....

4. 我十分關心工會未來的發展.....
5. 我參加芳療整體保養職業工會會員，顯然是件正確的事.....
6. 我樂於向他人推薦目前工會的好處.....
7. 我覺得參與工會使我成長自我肯定 .....
8. 我很樂意投入更多時間在工會的活動 .....
9. 我對於工會所提供的服務活動感到認同 .....
10. 我參加工會會員，對我會有很多的好處 .....
11. 我很樂意盡我所能，以協助工會的業務推行 .....
12. 我樂意參加勞工教育訓練，以提高工作品質 .....
13. 我覺得參與工會可以獲得很多方面的協助，我將持續參與
14. 即使我離開了芳療職業工會，我仍然會推薦其他會員加入
15. 我認為工會所提供的會員福利感到認同 .....
16. 我認為工會所提供的業務服務感到認同感 .....

**【本問卷結束，請再次檢查是否有漏答的問題，感謝您的協助】**