

--目錄--

第一章 緒論	1
第一節 研究目的與動機	1
第二節 研究問題陳述	3
第二章 文獻探討	4
第一節 非營利組織相關文獻回顧	4
第二節 婦女組織之相關文獻回顧	13
第三節 認同理論之相關文獻回顧	15
第四節 組織承諾之相關文獻回顧	25
第五節 需求理論之相關文獻回顧	32
第三章 研究方法	36
第一節 研究設計	36
第二節 研究對象	40
第三節 研究工具	43
第四章 研究結果與分析	44
第一節 各變數的分布情形	44
第二節 受訪者組織屬性與組織認同 及組織承諾之關係	63
第三節 受訪者基本資料與組織認同 及組織承諾之關係	63
第四節 受訪者和組織的關係與組織認同 及組織承諾之關係	64
第五節 受訪者的需求與組織認同與組織承諾	64
第五章 結論與建議	67
第一節 結論	67
第二節 建議	70
- 附錄 -	
參考文獻	
會員問卷	i

非營利組織會員對其組織認同結合之研究： 以高雄市婦女服務性社團為例

第一章 緒論

第一節、研究目的與動機

學者 Donnelly 和 Gibson 等人將社會上的各種組織分為三大部門：第一部門為私部門 (private sector) 主要是私人企業、私人機構；第二部門為公部門 (public sector) ；包括中央、省及地方政府機關；及第三部門 (third sector) ，這第三部門既非政府組織亦非企業公司，我們通常稱為非營利組織(Nonprofit organization) ，包括教會、學校、醫院、研究機構、基金會、社會運動團體、慈善機關、藝術及文化組織、社區團體等。其主要任務是發展政府或企業所不能提供的服務。學者 Weisbrod (1988) 認為，在現代複雜的社會中，沒有任何一種組織是完美的，必需透過不同類型的組織運作。社會必需尋求各種類型的組織間的最適當的組合，來滿足社會本身的需求。另外，由於現代民主國家福利政策的持續擴大，及公共建設的不斷擴張，已使政府財政負擔日益沈重，同時市場顧及政府失能 (government failure) 的事實，也使得現代政府面對公民多樣化的需求時，在施政上感到無力。這種現象不但發生在歐、美、日等先進國家，在我國目前社會發展過程中亦然。所幸，自九 年代以來，各國民間自發性的非營利組織興起，積極負擔起彌補社會需求和政府供給間的落差的角色。因此，成為政府部門對私人企業之外的第三部門 (孫本初，1994) 。

事實上，在先進國家的歷史發展過程中，非營利組織很早就已有一些雛型。不過，這些非營利組織大部份都是一些宗教團體或慈善團體。它們主要的目的是為解決突發性的一些事務，例如水災、天災、遊民、孤兒、貧窮人等。它們幫助的方式常是直接的提供物質或直接服務。提供的對象也常是一

些附近的居民。這時的政府大都不太注意一些地方上的不幸事件，也不會太關心貧困者。因此，這些慈善團體有了發揮空間。這些慈善團體大都是一些宗教的教堂、寺廟、地方的宗族、社區內的善心人士所組成。到了第二個階段政府部門大力的介入地方事務，由救災、救貧、收容孤兒、遊民，政府什麼事都管，使得非營利組織沒有太多的發展空間。只有一些有財力（如企業）、有人力的宗教組織及半官方的組織能夠發展。到了第三個階段，政府部門發現由於自己的介入太多，使財政負擔日益沉重，而且也未能達到預期效果，必須藉助民間的力量，才能符合社會需求。因此，非營利組織有了很大的發展空間，它扮演政府和民間之間的橋樑。

民間社會福利團體即為非營利組織機構之一，這些年來高雄市有不少民間社福團體與政府部門合作，共同完成百姓的需求。政府部門也積極的鼓勵這些團體的加入，而不斷以人力與物力予以資助，例如由社會局的補助款或內政部的補助款給與支援。這些年來更有港都之愛基金及即將有的公益彩券盈餘基金之支援。這些合作的確使得高雄市的社會福利工作進行的有聲有色。不過目前這些社福團體正面臨相當多的困境，若不能克服這些困境，即使有再好的資源，可能也無法達到最理想的資源運用來完成民眾的需求。其中最大問題之一即組織的穩定性，也即成員對組織認同不定，造成組織不穩。這也是各非營利組織在管理上的弱點。非營利組織成員對組織認同不定，這點牽涉到非營利組織使命的問題。

Drucker (1990) 曾指出非營利組織的管理主要靠「使命」。使命是非營利組織最重要的構成，是組織為何存在的基本理由，是組織的社會角色與定位，是組織行動的動力基礎，是成員得以據為思想與行動的方向指引，是一套組織的價值系統得以促進集體的合作意識，也是組織最後想達成的結果。因此，非營利組織的使命與成員的認同之間有非常重要的關連。成員對組織的認同越強則達成其組織使命的可能性也越強。易言之，非營利組織之經營與成員之組織認同的關係非常緊密。一個非營利組織是否運行良好與會員對

組織的認同有關。本研究即想了解高雄市的服務性社團，其成員對其組織的認同之情形。研究對象以高雄市的三個婦女服務社團為例。研究之發現將幫助各非營利組織檢討其成員對其之認同情形，以提出對策，使其組織之使命能有效的發展。

第二節、研究問題陳述

本研究之主要問題為：

1. 高雄市婦女服務性社團成員之人口特性為何？
2. 高雄市婦女服務性社團成員與組織之間的關係為何？
3. 高雄市婦女服務性社團成員之需求為何？
4. 高雄市婦女服務性社團成員對其組織之認同情形如何？
5. 高雄市婦女服務性社團成員對其組織之承諾度如何？
6. 高雄市婦女服務性社團成員其組織屬性與組織認同及組織承諾度之關係如何？
7. 高雄市婦女服務性社團成員之人口特性與組織認同及組織承諾度之關係如何？
8. 高雄市婦女服務性社團成員與其組織之關係與組織認同及組織承諾度之關係如何？
9. 高雄市婦女服務性社團成員之需求與組織認同及組織承諾度之關係如何？

第二章 文獻探討

根據 1992 年到 1993 年美國非營利組織年鑑 (Nonprofit Almanac, 1992) 記載, 在 1990 年, 美國約有一百四十萬個 NPOs, 所僱用的員工約有一千四百四十七萬人。這樣龐大的組織, 可以想像它對美國人的生活的影響。現今, 各國的 NPOs 的形態各式各樣, 包括社會服務、政策倡導、教育文化、環境保護、環境衛生等不一而足。到底 NPOs 為什麼會產生? 它的意義又如何?

第一節、非營利組織相關文獻回顧

一、非營利組織的意義

非營利組織不同於營利組織的是, 它主要的目的為提供服務, 而非利潤。衡量這類組織所採用的標準是在一定資源條件下, 是否提供大眾最佳的服務, 雖然這些組織有時產生類似利潤, 但其存在之目的, 並非為此 (許士軍, 1990)。

不過, 要給非營利組織固定的定義或固定類型, 相當困難。因為, 它包括的範圍相當廣。在美國有人稱它為志願部門 (Voluntary sector)、非政府組織 (Non government organization), 第三部門 (Third sector) 也有人稱獨立部門 (Independent sector), 還有人稱慈善團體 (Philanthropy)。不過, 最被學者們通用的名稱是非營利組織 (N.P.O)。而這名稱的來源來自於美國的國內稅制 (Internal Revenue Code), 對於公共利益而工作的團體給予免稅 (Hodgkinson, 1989)。

我國也在營利事業所得稅法中定義非營利機構為: 「各種教育、文化、公益、慈善機構或團體, 且合於民法總則公益社團或財團之組織, 公益社團以人之集合為特點, 財團法人以財產之集合為特點, 二者皆為謀求全體社員非經濟性之公共利益或社會大眾之公共利益之組織。」 (王建烜, 民 65)。

非營利組織為什麼會在現代國家中發展的如此快速，值得我們思考。

1. 歷史的因素：

事實上，在先進國家的歷史發展過程中，非營利組織很早就已有一些雛型。不過，這些非營利組織大部分都是一些宗教團體或慈善團體，它們主要的目的是為解決突發性的一些事務，例如水災、天災、難民、孤兒、貧窮人等。它們幫助的方式常是直接的提供貨物或直接服務。提供的對象也常是附近的居民。這時的政府大都不太注意一些地方上的不幸事件，也不會太關心貧困者。因此，這些慈善團體有了發揮空間。這些慈善團體大都是一些宗教的教堂、寺廟、地方的宗族、社區內的善心人士所組成。到了第二個階段政府部門大力的介入地方事務，由救災、救貧、收容孤兒、遊民，政府什麼事都管，使得非營利組織沒有太多發展空間。只有一些有財力（如企業）、有人力（宗教及半官方）的組織能夠發展。到了第三個階段，政府部門發現由於自己的介入太多，使財政負擔日益沉重，而且也未能達到預期效果，必須藉助民間的力量，才能符合社會需求，因此，非營利組織有了很大的發展空間，它扮演政府和民間之間的橋樑，政府也與非營利組織合作。

2. 公部門的限制：

公部門所有的行政作業都需要透過立法程序，使得許多方案的執行失去時效。同時在執行上又受許多限制，在成效上大打折扣，而非營利組織不需繁雜的手續就能因應社會需要而修訂他們的方向。同時，他們提供的服務又非常直接與快速，不像公部門層層關卡，繁雜的手續。還有許多人民不願意與公部門人員接觸。這些都使得非營利組織的角色益形重要。公部門不得不與非營利組織合作。

3. 社會多元的需求：

公部門的支出永遠有限，但是人民的需求卻無限。非營利組織一來可以減少公部門的支出，二來可以補足公部門服務的不足。非營利組織所呈現的

是無窮盡的多元。當公部門制訂老人福利法後，立刻有民間組織加入提供替老人讀報，替老人打掃房間....。我們可以發現，在民主國家許多社會的改革要求政府訂法律都屬於非營利組織，例如環保、女權、反毒、....。因此，面對社會不斷多元的需求，也只有非營利組織能滿足這種無窮盡的需求。

4. 非營利組織的批判角色：

非營利組織的存在本身就給予公部門很大的壓力，表示自己的有限才有民間組織存在的空間。另外，若自己的效率不如民間組織，會受到輿論的批評，而且非營利組織也會直接批評公部門未善盡的責任。因此，我們看到許多的非營利組織的存在是為監督政府是否善盡責任，保護他們的權利。例如環保團體、消費者保護團體、教育改革促進會等。

5. 提供社會的凝聚力：

在現代的社會中，每一個人都是獨立的個體，在過度強調利益的情形下，社會產生了疏離。而非營利組織提供機會給一些有相同理想的人參與。提供個人發揮才能、力量和善意的途徑，去創造社區行動的能力，去實現社會的需要，造成一種真正的公民社會。因此，我們看到幾乎所有的非營利組織都是由一些志願人員為了自己的理想而從事服務工作。每當有新的非營利組織產生，也代表一些有共同理想的人的需要滿足了。他們得到新的整合（在組織內），而社會得到他們的服務，也得到整合。

由以上五個原因，我們似乎可以說，非營利組織是現代社會的必然產物，它彌補「萬能政府」神話破滅後的空缺。在現代化強調多元，強調自由民主的社會中，各式各樣的需求出現。公部門無法單獨應付，必須與民間合作共同滿足社會層出不窮的需求。

事實上，在一些先進國家我們都看到政府失去效能的現象（government failure）。這也是公部門本質上的限制。它要滿足的是所有人民的需求，但是人民的需求又是如此的多元化。因此，公部門是要得罪少數人民而滿足大

多數人民；或者降低它的服務品質滿足所有的人；又或者什麼都不做。人民由政府失去效能的情形下，對政府漸失去信任，對社會失去信心。因此，我們都可在現代社會中發現脫序（anomie）與邊緣（margine）人物充斥的現象。本來當傳統社會走入現代社會，原本使社會整合的家庭的功能被國家所取代。但是當使社會整合的國家功能又失去效能時，又有何機制將出現，來替代這空缺。不少人認為那將是 NPO。

二、非營利組織的區分

在 1969 和 1973 年之間，將行銷應用於非營利性組織的研究興起於美國，到了 1980 年代晚期已經漸臻成熟，至 1995 年時，美國已有超過七十所大學開設相關課程（Kotler & Andreasen, 張在山譯, 1991）。然而，非營利性組織的相關研究在臺灣蔚然成風是近年來的事。Smith & Rosenbaum (1981) 以資金來源來區分非營利性組織和營利性組織；Fine (1981) 建議以組織所提供的產品和勞務的方式，來區別非營利性組織和營利性組織；Lovelock & Weinberg (1984) 則根據資金來源和組織被政府控制的程度來劃分；Hansmann (1980) 以收入來源是否為捐贈，以及組織是共同性 / 企業性兩項屬性，來分辨非營利性組織和營利性組織；Kotler & Andreason (1991) 主張，非營利性組織中不同的部門經辦不同的業務，因此分類上應該根據部門分門別類。

非營利組織大致可分為五種類型：□衛生醫療：包括醫院、診所、醫護和個人照顧設施、家庭健康照顧中心；□教育：包括中小學教育、高等教育、圖書館、職業教育、研究機構與教育服務；□社會和法律服務：包括托兒服務、家庭諮商、傷殘職業重建、災難救助、難民救助、社區改善；□公民和社會團體：人權組織、社會組織；□藝術和文化團體：文化藝術組織、藝術交流團體、樂團、劇團（吳寧遠，1997b）。由於歷史的因素、公部門的限制、社會多元的需求、非營利組織的批判角色及其提供的社會凝聚力等原因，使得非營利組織在現代國家中發展的非常快速（吳寧遠，1997b）。

三、非營利組織的特性

非營利組織其特色為：□具有某種程度制度化的正式組織；□基本的結構是民間的組織，而非隸屬政府部門、□非利益的分配，不是專為組織本身的生存利潤為目的、□自己治理，不受外在團體的控制、□志願性參與的團體，以及□公共利益的特質，以公共服務為目的，並提供公共財(Salamon, 1992)。迥異於營利性組織，非營利組織有兩種不同的顧客：一為資源的捐贈者，包括財物和人力，另一種顧客是其服務或產品所欲服務的對象，有學者主張要運用行銷的觀念才能同時滿足兩種不同需求顧客的需求(Drucker, 1990; Kotler & Andreasen, 1991; Montana, 1978; Shapiro, 1973)。

四、非營利組織的困境

非營利組織常因管理不善，無法充分發揮功能實踐理念，導致其發展危機。目前國內非營利組織主要面臨為經費不足，人力不足，專業人才缺乏，組織發展方向不定，缺乏整合等管理不善之問題。1980 年代之後，非營利組織的發展也面臨了如下的困境：□公共事務民營化壓力日增；□志願服務者主義日盛；□非營利組織傳統支持來源日漸縮水等原因，這些因素都將逐漸形成其發展的壓力 (Kotler & Andreasen, 1991)。

吳寧遠(1997b)認為非營利組織出現的問題有□甄選工作的問題；□參與者的動機非常不同，難以做長期規劃；□很少福利組織提供訓練，因此許多服務工作只停留在原地踏步；□大部分的志工只願直接與案主接觸，不願做行政工作，因此行政組織相當弱；□民間組織沒有評鑑工作，因此所提供的服務不見得是最需要與最適合；□一些民間社會福利組織正失去功能，但仍不願轉型；□普遍缺錢，限制了發展。

Rothchild (1979)的研究中則討論到對非營利組織進行行銷的困難，其原因如下：首先，非營利組織缺乏了解其目標顧客特質的資料，而這些資料往往因為涉及敏感問題，造成難以取得真實資料的困難；此外，非營利組織的目的，常常希望消費者關心與他們無立即切身相關的問題，消費者通常不會

立即得到明顯的好處，甚至個人的犧牲所換來的益處並不是歸他，而是造福他人。第三，非營利組織所追求的常是無形的利益，要求顧客改變其不好的行為，或放棄其原來的需求。這些不以滿足消費者的需求的特性，使得非營利組織的運作有其困難，實行常易遭遇到阻力。預算不足、缺乏行銷的觀念、缺少專業人員，也是非營利組織鮮少進行行銷研究的原因(Kotler & Andreasen, 1991)

綜合言之，非營利組織的問題包括：第一，對於需求的了解不足，因而缺乏適當發展規劃；第二，民間的非營利組織普遍需要社會福利資源網路之規劃與建立；第三，缺乏人力、訓練，更缺乏軟體與硬體之經費(吳寧遠，1997b)；第四，人員流動率高；第五，非營利組織的組織力不夠；第六，缺乏對非營利組織的認同。

五、國內對非營利組織之研究

以下就國內有關非營利組織研究論文摘述重點，俾利於瞭解國內對非營利組織學術研究的發展情形。

(一) 張廣福(1981)發表“非營利事業行銷之應用—台北市國民消費協會之實例”，將行銷的概念及規劃的方法，應用在非營利事業上，並以台北市國民消費協會為例，分析目前的環境趨勢，研究一般消費者之特性及其如何得知本協會又如何達成其向本協會申請和加入之決定，並確認市場需求，以建立市場區隔，且分析檢討本協會資源之來源及運用之方向，以作為台北市國民消費協會拓展業務，設計行銷組合之參考。

(二) 江陳宗(1984)發表“我國會計師查核簽證非營利組織財務報表可行性之研究”，就會計師在現代經濟社會中扮演的角色，來說明非營利組織財務報表會計師簽證具有之正面效果，及欲有效執行此項簽證必須具備之條件。

(三) 林義郎(1984)發表“表演藝術活動觀賞行為與其價值觀及生活型

態關係之研究”，對目前表演藝術觀賞者作描述，以瞭解這些人的基本特性。

- (四) 程瑞玲 (1984) 發表“非營利組織之績效衡量”，目的在研究有效評估非營利組織績效的方法，以供從事非營利事業工作及與非營利事業有關人士之參考。同時促使非營利組織今後運用社會資源更效率化、經濟化。
- (五) 黃鈞銘 (1984) 發表“行銷觀念在非營利事業應用之研究”，針對個案研究對象，描述我國目前捐血運動的推展情形並給予評價，進而比較中、美、日三國捐血運動的推展情形，研究的結果包括經常捐血的認定、捐血通路、廣告之檢討和捐血者在某些變數上之卡方檢定。
- (六) 黃再德 (1985) 發表“行銷觀念應用於大學科系招生之研究”，嘗試將行銷觀念應用於我國大學科系，探討在現行大學聯考制度下，一個大學科系如何建立良好的形象，吸引優秀學生就讀。
- (七) 傅玫 (1986) 發表“非營利組織之效率評估”，針對非營利組織探討其效率評估，將投入及產出分別以 Clbb-Douglas 函數型式加以組合。
- (八) 林昆宏 (1987) 發表“行銷觀念在非營利組織之應用—以戒煙運動為例”，目的在研究吸煙者的香煙使用量、生活型態、吸煙動機、及人口變項之間的相互關係，並試圖依生活型態與吸煙動機將吸煙者加以區隔。
- (九) 曹常鴻 (1987) 發表“行銷在非營利組織機構應用—消費者文教基金會實例研究”，目的在瞭解“消費者報導”訂閱戶的訂閱特性，探討研究對象對形象重視程度及滿意程度。
- (十) 蘇慶義 (1987) “我國現行非營利組織征免稅問題及會計制度之研究”，試圖從租稅及會計層面針對非營利組織征免稅之理論基，我國目前制度上之問題，非營利之會計制度及其課稅所得之衡量等作一系

列之探討。

- (十一) 顧志遠 (1987) 發表 “有關非營利機關效率評估及預算在分配之整體規劃模式研究”，主要在介紹一種新的評估單位效率模式—Data Envelopment Analysis (DEA)。並引用至教育系統內的各種效率評估及評鑑。
- (十二) 高麗芬 (1988) 發表 “第三部門功能之界定與評估”，目的在探討非營利組織之經濟行為與功能，同時欲釐清傳統公、私兩部門之兩極化的經濟觀念，並從效率面，對第三部門之功能加以評估，以期對我國非營利組織之發展現況有進一步的瞭解。
- (十三) 許世雨 (1992) 發表 “非營利組織部門對公共行政之影響”，研究包括非營利部門之本質與角色之探討，指出非營利組織部門組織在社會服務、政策倡導、教育文化、工商發展、醫療衛生，乃至社區發展、鄰里互助等方面皆發揮了極大的功能，使得整個國家社會運作的主體形成公（政府）和私（企業）及非營利部門三者分庭亢禮，卻又相聯結的局面。
- (十四) 黃旭男 (1993) 發表 “資料包絡分析法使用程序之研究及其在非營利效率評估上之應用”，研究旨在檢驗資料包絡分析 (DEA) 在各種不同階級的系統應用程序，提供使用者執行 DEA 的有效幫助。
- (十五) 黃嘉斌 (1993) 發表 “非營利事業行銷—以高雄市天主教會為例初探”，就高雄市天主教會為對象進行探討，透過參與式觀察和深度訪談，就三個個案教堂傳教運作情況加以瞭解與闡述。目的乃藉由探討不同傳教績效教堂差異及其進行內外傳教的情況，分析出教會行銷特性，俾供個案傳教建議。
- (十六) 黃琦智 (1993) 發表 “建立慈濟基金會電腦化勸募系統之研究”，在非營利組織的資訊活動存在著特殊性的前提下，以個案分析的方法，從非營利組織的運作特性，探討出了慈濟基金會勸募系統資

訊活動的特性，包括委員、會員、作業員、管理者及領導者資訊處理的特性，並以此特性作為發展電腦化系統的一個主要依據。

- (十七) 馮文饒 (1993) 發表“志願福利服務組織形成及運作之探討”，探討慈濟之組織面貌，瞭解其形成原因、發展及運作情形，以及在台灣地區社會福利發展過程提供之功能及所扮演的角色與地位。
- (十八) 鄭清霞 (1993) 發表“自願性福利資源與稅式支出”，文中討論到當我們將焦點擺在如何籌措社會福利財源時，自願性部門提供了更寬廣的思考空間。福利財貨與消費亦是一個資源配置的問題，本文嘗試由資源配置的角度切入探討自願性部門在福利提供上的潛力與重要性，及稅式支出之影響。
- (十九) 林義屏 (1995) 發表“社會行銷區隔之研究—以骨髓捐贈活動為例”，研究係以慈濟功德會所推動的骨髓捐贈活動為研究對象，透過先期個案訪談研究，從社會行銷的角度瞭解其運作現況，並以意見與態度、生活型態/活動、及人口統計等變數為區隔基礎，對潛在的目標市場進行市場區隔研究。
- (二十) 劉俊英 (1995) 發表“非營利組織市場導向之個案研究—以兒童癌症、兒童燙傷、早產兒、及安寧照顧基金會為例”，研究分析個案之後，發現兒童燙傷基金會與安寧照顧基金會的經營方式頗為市場導向，早產兒基金會的市場導向程度不高，兒童癌症基金會則是四個基金會中比較不具有市場導向的組織。
- (二十一) 蔡政哲 (1996) 發表“非營利機構的服務品質之研究—以高雄市立美術館義工運用為例”，研究中企圖運用義工的參與，打破傳統服務輸送模式，形成新的共同生產關係。而義工在服務傳遞過程中因組織結構因素會影響其服務績效，造成服務品質缺口。對此研究中根據修正過的 Parasuraman 等人之模式提出十三項假設，以高美館義工及專職人員進行問卷調查。

由以上發表過的研究論文可看出，對非營利組織的研究廣及行政、財務、經濟、資訊、績效及行銷研究。但非營利組織的目的是為了執行使命與宗旨，然而其中的人力資源運作更是此項工作成敗的關鍵，所以對非營利組織人力資源管理的相關研究有其重要性與必要性。

Drucker (1990) 指出，非營利組織的管理主要是靠使命，而其使命是否達成要靠成員之認同感。因此，會員對組織的認同感與非營利組織之經營關係非常緊密。從組織與會員（消費者）的關係來看，社會認同理論認為，會員透過會員身份而來之社會身份會加強對組織認同。非營利組織成員對其組織的認同，將是非營利組織能否運行的最主要因素。本研究的目的即由此出發，欲瞭解不同的婦女團體其會員對組織的認同是否會有差異？會員本身的不同需求，是否影響其參與不同功能的婦女團體，同時，對於其所屬的婦女團體是否會有不同程度的認同？

根據吳寧遠的研究報告（1996），本研究將婦女團體歸為四類：□婦女問題（外遇、離婚、喪偶）、□成長團體（婦女學苑）、□婦女運動（反雛妓等）以及□政治性。本研究的調查對象將針對婦女問題、成長團體和婦女運動團體為主，調查其成員與組織的認同情形。

第二節、婦女組織之相關文獻回顧

一、婦女福利的定義

國內學者針對婦女福利的定義仍有爭議。一般有兩種看法。一種是狹義的婦女福利只是指婦女福利服務，也就是婦女福利只是目前社會局所掌管的業務範圍，至於有關女性工作平等、民法親屬篇的問題並不屬於婦女福利，因為這些問題只要回歸法令就能解決（吳寧遠，1996）。第二種是廣義的婦女福利其範疇包括所有與婦女有關的事物，因此，不只是婦女福利服務，還包括女性工作的福利問題與民法親屬篇的問題。其中又可細分為兩

類，第一類是認為與婦女有直接關係的才是婦女福利，例如：單親母親、受虐婦女、婦女成長、婦女就業，至於間接與婦女有關的如：育嬰假、育兒問題，他們認為應是家庭政策，而非婦女福利範疇。第二類是認為不論直接或間接與婦女有關的，都在婦女福利的範疇之中（吳寧遠，1996）。本研究的三個婦女團體都屬於廣義定義中的第一類。

二、婦女之福利需求

婦女社團依其服務對象的需求而有不同，一般來說有以下服務對象與需求：

1.家庭主婦應有的福利需求包括：□經濟支持；□成長性支持；□替代性支持；□協助有意願回到就業市場之婦女二度就業訓練（吳寧遠，1995；呂寶靜 & 陳景寧，1997）。

2.職業婦女的需求分為工作上減壓和托兒的需求：□需要外來的社會支持體系之建構，以減輕職業婦女無法全心全力照顧家庭而產生之罪惡感；□加強兩性平等教育，提倡對稱家庭之觀念，使男性與女性都能同時並平等的肩負工作和家庭兩項責任；□鼓勵民間設立家事處理公司，使職業婦女可以付費方式請人代為處理家事；□企業可規劃適合彈性工時之職務，使職業婦女能事業、家庭兼顧；□各級學校提供營養早餐與午餐，減輕婦女做飯、送飯之工作；□訓練專業褓母，並成立介紹中心免費為雙薪家庭提供褓母介紹，並加強褓母的在職訓練，使職業婦女能安心的出外工作；□多設立公立托兒所或幼稚園，以減輕一般薪水階級的經濟負擔；□鼓勵企業附設員工托兒所；□在企業界提倡彈性化工作之觀念，除了工作時間彈性規劃之外，上班地點也可考慮彈性規劃（王麗容 1995；吳寧遠，1995）。

3.老年婦女的福利需求包括：□醫療保健知識之相關教育，並對健康狀況良好之老年婦女施予健康促進教育；□老年喪偶獨居女性申請經濟補助上條件可再放寬；□針對老年獨居婦女提供問安專線，或針對行動不便、無人

看護之老年婦女提供在宅服務；□普設社區型老人安養中心、日托中心及居家看護；□鼓勵老年婦女社會參與，如老人學苑、婦女學苑或一般休閒性團體；□建立家庭支持體系，協助老年女性度過喪偶危機調適期(王麗容，1995；范麗娟，1995；吳寧遠，1995)。

4.根據過去的研究指出，單親母親的需求應該包括：□經濟生活支持；□子女照顧；□就業輔導；□醫療補助；□居住生活支持；□心理諮商輔導或是支持團體；□法律訴訟諮詢(張清富，1995；吳寧遠，1995，1997a；黃川舫，1997)。

5.對於遭受婚姻暴力之婦女則需要：□澄清社會大眾對於婚姻暴力之迷思；□健全婦女保護網路，除福利體系之外，警政、司法、醫療、教育等體系亦要全力配合；□提供婚姻暴力之施暴者心理矯治輔導；□以媒體宣傳方式，宣導婦女保護概念，使部分尚在婚姻暴力虐待下，不敢走出來的婦女，勇敢走出婚姻暴力；□中途之家可提供受暴婦女暫時棲身之所，以逃離危險的情境，但之後應積極輔導婦女自立生活(王麗容，1995；吳寧遠，1995)。

三、婦女組織的分類

有關婦女組織的分類，學者依據不同的標準而有不同的分類，其中黃川舫(1997)將婦女福利組織分為五類：□綜合性福利組織，服務對象是社會大眾；□針對婦女的婦女福利組織；□以婦女意識啟發，爭取婦女權益為訴求的婦女運動組織；□為了幫助婦女照顧子女的兒童福利；□其他類：如揚帆主婦社。王麗容(1995)根據婦女組織的功能分類：□支持性可發展性功能；□保護性和替代性功能；□補救性和治療性功能；□教育性和預防性功能。高明瑞(民國84年)將婦女服務社團分為：□一般性；□家庭性；□政治性；□宗教性和□特殊性社團。王麗容(1994)另外又將婦女福利服務志願組織分為：□支持性組織；□保護性組織；□成長性組織；□補充性組織；□倡導性組織。以上分類雖都有其可取之處，但仍有重疊之實。而且有些區分太細實在無法指出目前婦女組織目標多元化的特色；因此，作者建議採用□高雄市婦女福

利之研究(1995)之分類，將婦女組織分為：1.解決婦女問題之社團(單親、受虐婦女)，2.成長、支持性社團(陽帆)，3.婦女運動社團(婦女新知)，4.政治性社團(婦女會)。

第三節、社會認同理論之相關文獻回顧

一、認同 (identification) 的定義

認同一詞及其概念是起於佛洛伊德 (S.Freud) 的心理分析論，而 Freud 區分了原始認同 (primary identification) 與衍生認同 (secondary identification)，原始認同是指嬰兒最初未分化的知覺，將外在的客體視為自己的一部分；衍生認同是指兒童已能將自己從外在世界客體中分離出來，而 Freud 自己對認同所下的定義為「認同係努力去塑造一個人的自我，去表現像他選為楷模的人所表現的樣子，而且是在不知不覺的狀況下進行」(引自 Kagan, 1958; Bronfenbrenner, 1960; Mussen & Parker, 1965)。

Gerwitz & Stingle(1968)認為認同是兒童獲得某一重要人物的價值、理念、角色和良心。

Parsons (1951) 則認為認同為「接受一套價值模式，也就是將一套價值內化到個人的學習過程」。

Kagan (1958) 認為認同不是一種全有全無的過程，是有不同的反應強度的，對於不同的楷模，其認同程度可能會有不同。他將認同的概念置於學習理論架構來看，認為認同是一種獲得的、認知的反應，這種反應的內容就是將某些楷模的特質變成個人心理結構的一部份，而視發生在楷模身上的事物，好像當作是發生在自己的身上一樣。

Aronson 則認為認同是由個體所渴望與之相像的影響者所引起，而使個體的表現與楷模呈現一致性 (Asbridge, 1984)。

Sears 認為認同是一種次級驅力，反應到這上面的目的是表現像父母親一樣 (Rau, 1962)。

Bandura 和 Walters (1963) 指出，在人格理論學者中，大都認為認同是一

種過程，是一個人將他的思想、感情與行動，採取另一個他所認定的楷模的型式展現出來（呂垂卿，1987）。

Felitzen & Linne 認為認同是個體意識或下意識地去尋找增加和擴大他的認同體（identity）的一種過程（呂垂卿，1987）。

Rau（1962）亦認為認同被界定為一種心理過程，藉由這個過程，個體的行為使他去堅定他和另一個人（楷模）相似的知覺。

Bronfenbrenner（1960）提出認同的意義應包含三種：（1）認同是一種行為，即透過楷模外顯的行動所表現出的行為。（2）認同是一種動機，即行動像另一個人的傾向。（3）認同是一種過程，即透過行為和動機學習的一種形式。

張春興、楊國樞（民 79）認為：「個體常有想做某人的傾向，此傾向會使其在感覺、思想、態度及行動上摹擬他人，這種對他人的整個人格所產生的全面性、持久性的模仿學習便稱為認同作用。認同的楷模可以只限於對某一個人，也可以擴大為對團體」。

李長貴（1984）認為摹擬（認同）是社會化程序中的基本原理之一。認同是個人社會化程序中，選擇他人的行為，內在化於自己行為的體系中。

陳奎喜（1990）認為認同是指普遍性的學習，包含對實在的或象徵的對象之一種「視同一體」的感覺，不受時空的限制。

袁之琦、游恒山（1990）所編譯的心理學名詞辭典中解釋「認同」：是一種情感的移入過程，指某人在與他人交際的過程中，使自己被別人同化或使別人被自己同化。而這過程有的有意識，有的無意識。

陳枝烈（1992）認為認同和角色學習是個人完成社會化的重要過程，認同是產生於一個人要結合另一個人的特質的時候，而且是主動的，較多是無意識的過程。

綜合上述的定義，雖然各理論家有其不同的看法，但基本上都認為「認同」是一種楷模影響觀察者的過程或方式，這楷模可以是個人或團體，也就

是個體可以將某一個人或團體的價值、思想等當作自己的。在非營利組織中，就是將組織的使命、宗旨當作自己的。在本研究中主要探討婦女團體成員對組織的認同。

二、 與認同相關的概念

1. 模仿 (Imitation)

Lazowick 認為模仿和認同是有區別的，模仿是有行為上的學習，認同則有意義上的學習 (Dignan, 1965)。

Kohlberg 指出認同和模仿的不同在於：認同是一種動機傾向，而個體與楷模行為的相似性，即使楷模不在時也會發生，但模仿則無 (引自 Gewirtz & Stingle, 1968)。

Bandura & Walters (1963) 則認為：「模仿」一詞在實驗心理學的觀察學習中喜歡被人拿來使用，而「認同」則在人格理論中較被喜歡使用，然而兩種觀念都在描述同樣的行為現象。亦即當一個人受到楷模影響時，會傾向產生楷模的行為、態度或情緒上的反應。兩者本質上差異不大，兩者都有言及個體要去配合楷模的行為，若欲區分則認同主要是由社會刺激來維持，而模仿則由社會和非社會刺激來維持。所以說認同行為可能是模仿，但模仿行為就不一定都是認同了。

在非營利組織中，成員的認同，應是對社會的關心，而對組織的使命之認同。這種認同才有長久性；如果只是受人情的影響而模仿，則其認同不會有長久性。

張春興 (1989) 認為認同與模仿只是程度上的差別，也就是說認同是進一步或深一層的模仿，是學習行為內化的歷程。認同多屬於態度上的情感性成份，而模仿則多屬於態度上行為性的成份。

2. 觀察學習 (Observational Learning)

觀察學習是社會學習的方式之一，鄭瑞澤 (1980) 在社會化的歷程中，提出六個解釋社會學習的原理包括：模仿、認同、增強、替代學習、

暗示和認知、疏濬化，而其中的替代學習是指只要觀察者觀察楷模的行為和該種行為增強的過程，就可因此產生模仿楷模的行為，而完成學習，這種現象又叫觀察學習。有時候「認同」與「模仿」、「觀察學習」三者只是層次上的差異，難以截然分別，尤其是模仿必有觀察，認同的過程中其實也摻雜觀察與模仿的作用（郭為藩，1981）。

3. 內化（Internalization）

內化是經由社會學習程，由外控（externalcontrol）而變為內控（internalcontrol）的歷程。在內化中有兩種重要的學習歷程，一是模仿，另一是認同（張春興，1989）。可見內化包含認同與模仿，範圍較廣，影響更持久。然而進一步比較內化與認同，兩者實無二致（張酒雄，1993）。不過在非營利組織中，如果成員已將組織的使命內化成為自己的，則其認同將會更強。

以上三個名詞都與認同有關，也都是個人將某一特定對象或團體的價值、理念當作自己的過程。這些名詞雖不會直接用到，但是在問卷設計時會用到，作為認同的變項。

三、各學派的認同理論

1. 心理分析論：佛洛伊德認為性器期的兒童有性別之分的概念後，開始對自己的性器官發生興趣，同時把父母之中異性者視為「性愛」的對象，在這時期這樣的現象稱為「戀親情結」（Oedipus Complex）。而這是過渡的正常現象，若能化解而後才能順利發展。例如男孩先是忌妒父親擁有母親，但產生閹割恐懼，遂轉而盡量模仿父親的行為，並內化後變成自己人格的一部份，終於使他形成男子氣概的性格，此種模仿而內化形成個人人格特質的過程，就是「認同」或「認同作用」（吳淑玲，1996a）。
2. 社會學習論：以社會學習論來解釋認同的動機，個人會去特別認同某一楷模，是在於模仿者與楷模彼此交互作用所產生的行為結果而定。

因此模仿的行為是否能建立，將視兩者的關係如何而定，亦即是透過學習理論的效果和增強理論的觀點來解釋模仿和認同（吳淑玲，1996b）。Bandura 指出「認同」是個體套取楷模的思想、感情與行動作為己有，感同身受，如出一體（郭為藩，1981）。所以認同的發生，必有一楷模供觀察者觀察，而觀察者認為他與楷模之間具有某些相似性，而且楷模有自己希望擁有的特質，所以若自己與楷模愈相似則觀察者相信自己也能享有這些特質，有著相同一體的感覺。因此，非營利組織中，成員與組織的關係與組織認同有關。

3. 社會權力論與身分妒羨論：社會權力是指一個人藉著控制他人的正增強和負增強，而影響他人的行為的能力，Freud 和 Raven 區分出五種權力型態，包括專家權、參照權、法定權、強制權和獎賞權，每一種權力在社會影響過程中有不同的效果（Bandura & Walters，1963）。身分妒羨論則是由 Whiting 所提出，他假設認同是一種小孩和擁有令人羨慕的地位之父母之間的一種敵對互動的結果。他更假定小孩對他人的地位羨妒愈強，則他想要扮演那個人的角色的動機愈強烈。亦即若小孩競爭不成功，會轉而妒羨他人，並一致地認同他（Bandura & Walters，1963）。在非營利組織中，此種理論較不適合。一般來說非營利組織皆歡迎志願者的參與。在本研究中的三個婦女社團都容易參與。因此不會產生此種認同。

綜合以上有關認同的概念與理論的陳述，心理分析論主要是以害怕受罰的個體對有能力者的認同為解釋；而社會權力與身分妒羨理論主要以父親的權力及地位的重要來解釋認同；而社會學習論則主要是以酬賞的效果來增強認同的產生。在台灣由於婦女社團尚是弱勢，因此在參與上皆沒有太大的困難。以上理論只有社會學習論較為適合。也就是，成員與組織的關係越好，與組織的認同也越強。

四、 社會認同

提到認同作用，在人生發展的過程中，開始脫離父母與家庭，尋求新的認同是在青少年的時期。而艾力克遜（E.H.Erikson）的心理社會發展理論，將一生的發展歷程區分為八個階段，每一個發展階段都有必須面臨的發展危機（crisis）。而青少年的心理發展，由對個人的認同漸發展到對社會團體的認同。

社會認同理論（social identity theory）於 1970 中期到晚期發源於 Bristol 大學，由於此理論在社會心理學的領域中應用極廣，廣泛的受到討論和重視，迅速的發展為一門學派（Manstead, Hewstone & Fiske, 1995）。相關的重要研究包括 Tajfel (1978), Tajfel 和 Turner (1979), Turner 和 Giles (1981), Tajfel (1972) 定義社會認同的意義為：由於具有與某群體相同的情感（emotional）和價值（value），個人會相信他是屬於某個特定群體（group）的成員。Turner 指出，二位以上的個人共同具有某種社會認同（social identity），因而認為他們是屬於相同的社會範疇（social categories），這種歸屬的現象是一種心理的狀態、是自我評價的結果（Tajfel, 1982）。社會認同理論建議，人們根據各種因素將自己歸為不同的社會範疇，例如，工作的組織、以及在組織中的成員關係對個人的自我概念（self-concept）的影響（Ashforth & Mael, 1989; Dutton, Dukerich & Harquail, 1994）。

根據 Tajfel 和 Turner (1979)的社會認同理論（Social identity theory），當個人處於不利的社會地位時，決定個人反應的其中一項重要因素是：社會的社交結構（society's social structure）的信念（Lalonde & Silverman, 1994）。當個人具有社會的流動性的信念（social mobility）時，他相信由弱勢團體（disadvantaged group）轉換到強勢團體（advantaged group）之間的界線是可以滲透的，因此有這類信念的人認為：社會地位高的人，是因為付出極高的努力和具有較佳的能力（Lalonde & Silverman, 1994）。因此當個人有社會的流動性信念時，他們會採取個人的策略去修正對於他們個人不利的社會地位。但是，在另一方面，當個人有社會的改變信念（social change belief）

時，他們也有可能採納以群體為導向（group-oriented）的策略（Lalonde & Silverman, 1994）。這方面非常適合婦女組織。由於目前婦女地位弱勢，其成員之參與皆有改善目前狀況之動機。因此對其組織之認同度強。

根據社會認同理論，當不同團體之間的界線是較開放的時候，個人對於社會不公的情形，其反應會較偏向共同的集體反應（collective response）；但是當不同團體之間的界線是不可滲透的條件下，個人的社會認同顯著者（social identity salient）會較不顯著者偏好共同的集體行為（collective behavior）（Lalonde & Silverman, 1994）。不同團體之間的界線是封閉不可滲透的狀態下，個人對於社會的不公平現象的反應，採用共同的集體行為和個人的策略有相同的偏好。也就是說在情形 A 時，選擇共同的集體行為；在情形 B 時，選擇個人的策略。在封閉界線的情況下，集體行為和個人的策略同等重要。在 Lalonde & Cameron (1993) 的研究顯示，遇到歧視問題時，個人通常訴諸個人的行為去處理，只有當面臨重大的歧視情形，例如喪失投票權等重大事件時，才會傾向共同、集體行為。面對不公平的事件時，Lalonde 和 Silverman 衡量是否會採取集體行為的變數為群體間的可滲透性（開放或封閉）、和組織認同的顯著性（Lalonde & Silverman, 1994）。一般婦女在面對個人的問題時，並不會利用組織來解決，只有當這些事件對婦女整體產生影響時，他們才採取集體行為。不過這還要看婦女組織之間的開放性而定。

Tajfel 和 Turner 認為，在一個群體中，成員藉由三種基本策略，將其被負向區別的認同轉換成正向的社會認同（positive social identity）；這三種策略分別為社會的流動性策略（social mobility strategies），社會的創造性策略（social creativity strategies），社會的改變性策略（social change strategies）（1979）。社會的流動性策略屬於一種個人的策略，而且是一種最先採用的、主要的策略，個人企圖離開或使自己從群體中分離出來，以達到正面的社會認同（Tajfel & Turner, 1979）。只有當流動性的轉換無法成功時，個人才會採用創造性和改變性策略，這兩種策略屬於集體的行為，目的是要提昇

群體整體的地位；採行社會的創造性策略時，個人試圖改變原來的比較要素，以便造成群體內一個較有利的比較情勢；至於改變性策略則是指，個人會試著直接與外群體（out-group）比較，使兩群體間相對的比較情勢產生實質的改變（Tajfel & Turner, 1979）。

Elders, van Knippenberg, de Vries, 和 Wilke (1988) 認為組織界線的滲透性是人們選擇個人的或集體的策略時的決定因素，當組織的界線無法滲透時，採用集體的策略；個人的策略則適用於組織間是容易滲透時。Jackson, Sullivan, Hamish, 和 Hodge (1996) 的研究中則持不同的看法。

根據社會認同理論，社會流動性策略較常使用於群體間的界線具有可滲透性時，也就是當會員身份可以改變時，個人會由群體內負向的區別移動到正向的區別，但是在 Jackson, Sullivan, Hamish, 和 Hodge (1996) 的研究結果則有不同的發現，當群體間的界線較不具滲透性時，個人反而會採用流動性策略。Jackson, Sullivan, Hamish, 和 Hodge (1996) 認為，當組織間界線是可以滲透時，反而不會採用流動性策略，是因為在一個暫時性會員制的群體中，和永久性會員制的群體比較之下，就暫時性會員制的群體內而言，負面的認同對於社會認同的威脅比較小；在一個終身制會員的群體中，尋求正面認同則具有重要的意義。在策略的選擇時，Jackson, Sullivan, Hamish, 和 Hodge 的研究指出，個人或集體的策略偏好並無區別，個人只是選擇任何最有利於其達成正向社會認同的目的（1996）。Jackson, Sullivan, Hamish, 和 Hodge 的研究中，以群體界線的滲透性和群體內的區別當作變數，受測者一方面被區分為群體界線可滲透與否，受試者同時被分別告知該群體的成員被歸類為阿諛的（subservient）、自我中心的利己主義（egocentric）、或是未告知有關該群體的任何資訊(1996)。以上學者的研究結果雖不一致，但皆發現，組織間是否開放與組織中的成員採取個人的或集體的策略有關。也就是說，各組織間的開放與否，將影響其成員在面對問題時對組織的認同。此點將在研究中進一步探討。

認同理論在社會學中，常被用來解釋各種人類的行為。認同過程是一種內在控制系統，個人用來過濾有關事件的資訊，並解釋這些事件，而這些解釋將導致一種情緒的反應，最終會演變為行為（Burke, 1991）。個人是經由各種認同的組合而成，可能同時扮演多重角色：醫生、母親、上教堂者、朋友、或是滑雪者等（Stryker & Serpe, 1982）。在這些多重的角色中，會因為事件的特性和自我概念（self-conception），而使某些角色特別顯著。因此，描述認同理論的過濾系統，是受到某些特定角色和事件之間關係的顯著性影響（Stryker & Serpe, 1987）。認同理論描述個人對事件反應的過程；而且，當某一事件發生時，對於會產生什麼樣的預期心理或情感的反應型態，認同理論可以提供一個瞭解的架構（Pearlin, 1989）。認同理論曾經被應用於幫助解釋個人面對壓力事件的反應（Burke, 1991; Hammen & Schwab, 1985; Simon, 1990）。在 Welbourne 和 Cable 的研究中，則是將認同理論應用於員工對於群體誘因的反應和報酬滿意度之間的關係（1995）。

在 Ethier 和 Deaux 的研究中，則是根據社會認同和自我歸類理論，欲瞭解由於前後關係的改變，對於社會認同的影響（1994）。西班牙裔的學生在進入以盎格魯種族為主的大學後，面對新的環境威脅，其種族認同的強度將會受到影響，其影響的變數主要包括：家中所說的語言，鄰居的種族複合，學生交往同種族朋友的比例。社會認同會隨著環境的改變而維持或改變，在新環境下要維持原有的認同必須發展出新的支持系統（Ethier & Deaux, 1994）。新的環境有可能改變個人過去所認同的意義或價值，例如因為失業，喪偶，文化衝突皆會威脅原有的認同，對原來的認同會產生質疑，或是影響原有認同的意義或價值（Breakwell, 1986）。

以上之社會認同比較將社會當作認同的對象，事實上此種認同也有人運用在社團上。Bhattacharya, Rao, 和 Glynn 將認同理論應用於美術館的會員（1995），他們認為美術館會員對於美術館的認同會受到下列因素的影響：
□組織和產品的特性—名聲越好的美術館，或是所提供的產品越能滿足其會

員，認同越高；□會員的年資—會員年資越長，認同越高，但是認同增強的比例會隨著會員的年資的增加而遞減；□活動的特性—會員的認同越高，參與組織的活動增加，捐款增加。為了衡量認同的程度，其研究的自變數（independent variable）包括：組織的名聲，會員的期望和組織實際提供的產品之間的差異，會員的年資，會員身份的曝光程度，會員參與其他相似組織的情形，會員的接觸，以及會員的捐款（Bhattacharya, Rao, & Glynn, 1995）。

社會認同理論也可以應用於企業的人力資源管理上。根源於社會認同理論的命題，學者主張，企業對於社會責任的表現和企業的聲譽呈現正相關，企業若能善盡社會責任，對於員工的招募極具吸引力（Turban & Greening, 1996）。衡量企業對於社會責任表現的變數包括：社區關係（community relations）、對於婦女和少數民族的待遇（treatment of women and minorities）、員工關係（employee relations）、對環境的處理（treatment of the environment）、產品和服務的品質（quality of services and products）（Turban & Greening, 1996）。在本研究中，非營利組織的使命會影響其成員的認同。

使命是非營利組織的核心，使非營利組織得以建立其組織的社會角色與定位，是組織何以存在的基本理由，是組織的動力基礎，成員據以形成自己的思想與行為的方向指引，是一套組織的價值系統，得以促進集體的合作意識與協調（張潤書，民 68:131-134）。因此，非營利組織的使命與其成員對組織的認同有關。

本研究將使用社會認同理論作為研究理論基礎。不過，要如何衡量組織成員對組織的認同程度？除了運用前面文獻中的指標當作認同的程度外，組織承諾是一個可行的途徑。陳惠雯認為組織承諾可用來衡量員工對組織的認同，因為組織承諾比工作滿足更容易預測員工的離職傾向，組織承諾也可以作為組織效能(effectiveness)的指標，組織承諾高的員工其工作滿足高於組織承諾低的員工（1985）。員工的工作滿足高，對組織的承諾就高。相反的，員工的工作滿足低，則其組織承諾低（朴英培，1988）。這

點也與組織認同有關。

第四節、組織承諾之相關文獻回顧

一、組織承諾的內涵

組織承諾(Organizational Commitment)的概念最早為 Whyte 在 1956 年所提出，強調過多承諾的危險。自 Whyte 以後，「組織承諾」就大多奠基於：高度的組織承諾對組織是有利的--這個假設之上，而被廣泛討論。它代表個人對其組織的忠誠及貢獻，同時也代表個人與組織連結的態度或傾向 (林營松，1993)。

組織承諾應該包含的因素有：□員工有為組織付出高度努力的意向；□繼續留在組織內的強烈意願；□對組織歸屬或忠誠的程度；□對組織重要目標和價值接受的程度；□對組織的正向評估(Buchanan, 1974)。而 Poter, Steers 和 Mowday (1974)則認為組織承諾的成分應該包括：□對組織目標具有強烈的信仰和接受；□願意為組織的利益付出更多的努力；□很希望保存有組織成員的資格。Kanter (1968)將組織承諾分為持續性承諾、凝聚性承諾、控制性承諾。

組織承諾包含認同組織目標與價值，高度投入組織工作，以及忠誠的隸屬於組織 (Buchanan, 1974)。組織承諾也包括組織價值的內化，自願付出最大的努力幫助組織達成目標，以及強烈可望繼續成為組織中的一份子 (Morrow, 1983; Porter et al., 1974)。Boshoff 和 Mels (1995)以及 Mowday et al. (1982) 則將在組織內成員對組織目標的認同，以及投入組織活動的相對強度視為組織承諾。另外，以交換觀點來看，組織成員常常會比較個人對組織的貢獻和所獲得的報酬的差異，如果交換過程對自己有利，對組織的承諾就會提高，反之則會降低對組織的承諾 (Becker, 1960; Hrebiniak & Alutto, 1972)。以上幾點都可發現，組織承諾與組織認同有許多相似的地方。組織承諾強者之組織認同度也應強。

接下來，將分析有關組織承諾的道德規範觀點、交換觀點及整合觀點，

並在本節的最後介紹「前因模式」及「個體—組織契合模式」，並表列 1966-1990 年間，國內外文獻中探討組織承諾與其前因變項關係，以供參考。

一、 組織承諾相關觀點

1. 道德規範觀點

規範性的觀點主要受到 Maslow (1943) 自我實現理論及 Herzberg (1966) 雙因子理論的啟發，強調從激勵和自我實現的觀點探討組織承諾(鄭得臣，1995)。

此觀點強調個體內化組織目標、價值及規範，願意投身於組織的活動，實現共同的理想造福社會。換句話說，組織承諾是個體內化組織目標、價值、規範，並對組織產生情感依附的表現。

一般說來，這種赤忱和獻身精神的明顯特徵是熱情、慷慨、和對工作的深厚情感。可用「天職」、「召喚」、「使命」等古老的詞彙來描述它們。或者，它又像是一種具有宗教意義的祭獻 (Chiang & Maslow, 1977)。

這種觀點始終是以「內化組織目標、規範、對組織產生情感的依附」為定義的關鍵要素 (Kanter, 1968; Porter & Smith, 1970; Sheldon, 1971; Buchanan, 1974; Mowday, Porter & Steers, 1982)。

許多研究者都同意個體所抱持的「主觀規範」(subjective norm)不只是來自社會規範信念的影響，也包括了個體因個別差異而擁有的獨特道德標準及規範信念 (Fishbein, 1967; Schwartz & Tessler, 1972; Wiener, 1982)。認為組織承諾是個體因應組織規範壓力的產物。個體一旦願意對組織有所承諾，便認為自己的付出是「對的」，有種道德使命感 (Wiener, 1982)，和「工具性-功利性的承諾過程」是截然不同的。然而，這並不意味著個體是全然被動地受著社會規範的約束而盲目地效忠。實際上，在組織承諾的發展過程中個體仍有相當的自主權 劉明翠，1992。這種觀點事實上也就是成員參與非營利組織皆有其內心需求，

當其需求越符合組織使命時，則其組織承諾也越強。只不過此觀點較強調自我實現需求的滿足。

2. 交換觀點

交換觀點來自 Homans(1961)的社會交換理論及 Adams(1963)的公平理論，完全以獎賞—成本的功利性，來探討組織承諾(鄭得臣，1995)。

此觀點強調以更理性的態度來發展個體與組織間的關係，這種關係立於利益交換的基礎上。由此種觀點所形成的研究模式為組織承諾的形成提供了更廣範的可能性，除了探究「價值 - 規範是否一致」等情感性因素之外，更嘗試尋求不同的理性因素。譬如：年齡、個體對新環境的適應力、發展機會、年資、福利、職位、友誼、權利、社會文化對離職者的評價等變項，來探討影響承諾的因素 (Becker, 1960; Hrebiniak & Alutto, 1972; Steers & Porter, 1979)。

交換觀點的闡述，隱含兩項交換原則。其一、個體皆抱持特定需求、欲望及技能，當組織能提供適當的環境及機會增進其技能並滿足基本需求時，個體的組織承諾會明顯提高 (Steers, 1977)。其二、如 Becker (1960) 的論點，當個體在組織中所能獲得的利益愈來愈多，或隨著年資增加，個人投資也越來越多時，個體就越不願放棄這些內在、外在、有形無形的酬賞，因而多半會決定繼續留任(劉明翠，1992)。在這點上，本研究將分析三個婦女社團成員的需求與組織承諾的關係。

3. 整合的觀點

雖然「道德規範」及「交換」觀點的學者，在論述中竭力區分兩者的不同，但實際上，要洞悉組織承諾的整個發展過程，必須要同時兼顧這兩個要素才不致以偏蓋全(劉明翠，1992)。因此 Mowday, Porter & Steers (1982) 提出一個概念性架構，用以整合道德規範觀點和交換觀點，也就是使我們能更了解道德規範及投資報酬率如何在組織承諾的發展過

程中，因著個體與組織的關係不同（包含：個體未進入組織前的抉擇階段、進入組織的初期、及個體留任組織一段時間的穩定發展階段），而如何各自發揮不同的影響力。

三、「前因模式」與「個體—組織契合模式」

Mowday, Porter 及 Steers 於 1982 年，建構了目前最常被採用的組織承諾實證研究模式。包括個人特質、角色有關特性、組織結構特性及工作體驗等四類等主要變項組成的前因模式。以及工作績效、年資、缺勤、怠工、離職等五個主要變項組成的後果模式（劉明翠，1992）。此模式並不完全適合非營利組織之研究。不過在變項方面值得參考。

由於本研究將組織承諾當作依變項，因此僅探討及參考前因模式的分析，以下將其四大主要變項略述於後：

1. 個人特性變項：

可分為人口統計變項及較高層次的心理需求兩大類。

前者包括年齡、性別、教育程度、種族、婚姻狀況、職位、年資。

後者包括工作投入程度、成就動機、追求變化的態度傾向（attitude toward change）、競爭感、工作倫理、工作價值、以工作為生活旨趣程度（work-oriented central life interest）。

2. 角色有關特性變項：

也就是涉及工作本質特性的指標包括有工作的挑戰性、變異性、回饋性、重要性、自主性、完整性。此外，工作範圍、工作自主性、工作負荷、人際互動程度、角色混淆、角色衝突、技能提昇的重要性、年資、職位等指標，也曾被相關研究納入此類變項。

3. 組織結構變項：

人群服務組織則常以機構型態、機構性質、專業取向、領導型態、督導方式、進修制度、津貼水準、升遷制度、工作負荷、人際互動型態等變項來測量組織結構特性。

4. 工作體驗變項：

組織可信賴度、個人重要性、期望符合程度、群體的規範、領導型態、成員的社會參與程度、酬賞的公平性、工作團隊對組織的態度等變項，都在相關研究中出現過。至於國內。對於組織承諾。及其前因變相之關係相關研究呈列於表二-1。

四、個體-組織契合模式

Chatman 於 1989 年提出「個體-組織契合模式」(the model of Person – Organization Fit) 提到個體與組織契合的關鍵。強調個體與組織是否能契合的關鍵在於兩者的價值規範是否能整合。而組織透過甄選的過程篩選出有潛力的成員，經由組織社會化的過程使成員忠於組織優勢規範價值，對組織產生強烈及穩定的連結依附(劉明翠，1992)。

從組織的角度來看，成員在甄選過程中被選擇；但從個體的角度來看，不可忽視的是個體也在選擇適合的組織 (Betz, Judkins, 1975; Snyder, Berscheid & Matwychk, 1988; Chatman, 1989)。

表 二--1：組織承諾及其前因變項關係之國內外研究文獻

年代	研究學者	研究樣本	前因 (相關)
1966	Grusky	私人企業部門經理	報酬及成本
1966	Sakumura & Kiesler	學生	外部的報酬 (一)
1969	Brown	公務人員	需求滿足
1969	Lee	科學家	年資，個人/組織目標一致， 專家威望
1970	Hall, Nygren & Schneider	預測家	親和及安全需求的滿足
1971	Schedon	科學家	年齡，年資，地位

1972	Hrebiniak & Alutto	老師，護士	工作壓力（一），工作滿足及年資
1973	Alutto, Alonso & Hrebiniak	老師，護士	投入（年齡、教育程度）
1974	Buchanan	公家/私人企業部門 管理者	工作滿足，群體規範，迎合期望，自我形象強化，個人重要性的感覺
1977	Steers	科學家，工程師	成就需求，工作特性，群體規範
1977	Wiener & Gechman	教師	工作投入，工作滿足
1978	Stevens, Beyer & Trice	公共部門主管	工作超載(一)，年資，工作投入
1979	Bartal	電腦專家	工作滿足
1980	O' Reilly & Caldwell	MBA/新僱員	工作選擇意志及僵固性，工作滿足
1981	Farrell & Rusbult	學生，工業工人	投入，報酬，成本
1981	Morris & Sherman	心理衛生從業員	工作壓力(一)，自我效率，年齡及教育
1981	Welsh & Lavan	醫院員工	角色壓力(一)，工作滿足，年齡，年資
1981	陸鵬程	加油站員工	工作滿足
1982	楊啟良	專業及管理人員	人格特質，工作態度，組織氣候，成長需求
1983	Rusbult & Farrell	會計人員，護士	報酬，成本，可選擇性
1984	Fukami & Larson	公會及新聞從業員	年資，工作領域，工作壓力（一），上司關係及社會投入
1984	Stumpf & Hartman	學生/新僱員	個人/工作配合，績效，工作滿足
1985	鄭得臣	公、民營機構員工	角色壓力（一），領導型態，核心生活興趣
1986	陳惠雯	白領階級職業婦女	關連權及合法權
1987	丁虹	產業員工	企業文化
1988	尹衍樑	產業員工	組織變革策略

1988	朴英培	電子公司員工	工作內在價值，工作晉升價值， 工作社會地位價值，工作薪酬價 值（一），工作滿足，領導型態
1990	許志強	私營企業	企業文化

資料來源：

1. Reichers, A.E., "A Review and Reconceptualization Organization Commitment", *Academy of Management Review*, Vol: 10, No:3, 1985, p.466
2. 林營松 (1993)。組織承諾及其影響因素對組織後果之研究：以楠梓加工出口區員工為例。表 2-5，頁 53。

第五節、需求理論之相關文獻回顧

前面曾提到非營利組織有兩種顧客：資源提供者與被服務者；而不論組織的成員是資源提供者或被服務者，他的認同都在於「需求」的滿足。

成員對組織的認同，除了成員直接與組織的關係：組織聲譽，組織人際關係，參與組織的時間 等。但是，最重要的卻是成員的動機，尤其是非營利組織成員的動機是較有自主性的。其參與動機與組織的特性與組織提供的產品（目標）只是相關，而參與的動機即為成員他們心中的需求。

本研究欲將馬斯洛的需求理論（Maslow）應用到婦女個人參與婦女團體的動機。本研究預期：高雄市晚晴婦女協會、揚帆主婦社、高雄市婦女知協會其使命有所不同，因此不同的團體的會員參與動機可能也不同。每一會員內心需求會尋求合適的組織來參與。

研究動機的心理學者，通常將動機劃分為原始性動機與繼生性動機。原始性的動機以維持個體生存為主，包含飢、渴、性等基本動機；繼生性的動機則以促進個體發展為主，包含好奇、探索、操弄、親和及成就等動機（孫仲山，1992）。馬斯洛進一步提出所謂需求理論，按需求的迫切性，將動機區分為□滿足生理需求的動機、□滿足安全需求的動機、□滿足愛與歸屬需求的動機、□滿足自尊需求的動機、□滿足自我實現需求的動機等五個層次。分述如下（Maslow，1970；陳美秀，1997）：

生理的需求：指維持個人生存所需要的各項資源和促進其處於均衡狀態。維持身體運作的需求是最強勢的需求，使個體感受到強烈的驅力，例如飢餓、口渴或性慾等，它們優先於任何其他的需求。如果你沒東西吃或沒水喝，這時除了減除這些不適狀態外，沒有一件事是重要的。因為當個體的生命受到嚴重威脅時，生理需求會支配人的思想去排斥有較高層次的需求，而驅使個人致力於生理需求的滿足。

安全的需求：此需求主要在免於害怕、焦慮、混亂、緊張、危險及威脅，並使個人覺得安全、穩定、有秩序、有原則的處理事情和能預知事情、且能得以依賴和保護。安全感建立在個體對環境的解釋，且每一個人都必須面對許多未知的事物及無法預測的將來。不管一個人多麼聰明、富有、迷人，他仍然無法控制不可預見的事情。有些人處於不確定中，仍能活的很愉快，有些人則無法承受由於不確定所帶來的身心壓力，這種不同的反應，部分導致於個人對事情所作不同的解釋。不具安全感的人經常無法忍受不確定所帶來的壓力，而越發覺得不安全，因此，不安全者有越來越不安全的惡性循環，而安全者則有越來越安全的良性循環。

愛與歸屬的需求：此需求主要在避免孤獨、陌生、寂寞、希望獲得他人接受，成為團體的一分子，獲得友誼和知心朋友，需要愛與被愛，以及與他人建立親密關係。馬斯洛相信人天生是一種社會動物，我們喜歡且熱愛他人，也希望他人喜歡且熱愛我們。當生理需求和安全需求已得到相當滿足

後，個體最關心的就是為人所接受、所熱愛並被認為很富吸引力。滿足此需求是個體滿足較高層次需求的先決條件。

自尊的需求：自尊的需求可分為自我尊重和他人對自我的尊重。前者包括個體對勝任、自信、成就、獨立自主、個人力量、稱職等等需求，及一個人需要知道自身是有價值的，而且能夠達成人生種種的任務和挑戰。後者則包括承認、接納、賞識、注意、地位、名譽等，個人需要他人欣賞他的所作所為，即當個人的能力和成就被他人所重視且承認時，他才會感到自己是有價值的。自尊需求的滿足將產生自信、有價值、有能力等感受，若不滿足，則會產生自卑、無能力、無助等感覺。自我尊重是他人對自我的尊重的基礎，因為個人若將尊重建立在他人的看法上，而不以自己真正的價值和能力為基礎，則此需求的滿足有如空中樓閣，充滿著假象。

自我實現的需求：自我實現就是個體自我改進的要求，個體會策勵自己充分的發展和實現自己的性向、潛能和稟賦，成為自己理想中的完整個體，達到潛能的顛峰。另外，也常在自我實現需求中說明知識與理解的需求和審美的需求。前者主要是指探討、分析和組織事物本身及其關係，以求了解事物的真相，個人對其所處的環境和自身皆非常好奇，而有滿足好奇心，去了解認識和解釋事物等求知的衝動，並經由此衝動激發個人建立知識和價值體系。後者則在追求對稱、追求系統、追求結構、追求完備以致獲致美感經驗，使人生更富情趣、更加生動。

馬斯洛並曾經將生理、安全、歸屬、尊嚴等四項需求，稱為匱乏需求。把自我實現、知識、審美三項需求，稱為存在需求或成長動機。發現這些需求的特性隨著由低而高的層次，發生複雜奧妙的變化（Maslow, 1970）：

1. 層次越高的需求，在物種演化史上越晚出現。
2. 層次越高的需求，在個體自身發展史上越晚出現。
3. 在較高層次運作的個體，身體狀況越佳、越長壽、越少疾病、胃口越好、睡得越安穩。

4. 高層次需求的滿足，較能產生更可欲的心理效果。
5. 追尋且滿足較高層次的需求，即表示個體朝向健康的方向發展，且越遠離生理疾病的困擾。
6. 層次越高的需求，越需較好的外在環境與之配合，才有可能獲得滿足。
7. 高低層次需求均獲得滿足的個體，通常賦予高層需求較高的價值。
8. 需求層次越高，愛的認同範圍越廣，愛的程度也越深厚。
9. 追尋且滿足較高層次的需求，對社會及國家均會產生良性效果。
10. 高層需求獲得滿足，表示越驅近自我實現之理想狀態。
11. 追尋且滿足較高層次的需求，會產生較偉大、較堅強且較純真的個人主義。

而當需求得不到滿足、受挫時，也會對個體產生一些不良影響。生理需求的受挫可能會產生嚴重且無法彌補的疾病，生理需求的剝奪，也會造成個體強烈的緊張，完全攝住個體的注意力。安全需求的受挫則是形成許多症狀和人格困擾的原因，個體可能會逃避任何冒險，是在抑制自己的需求而非滿足它們。而愛與歸屬需求的受挫則可能會產生嚴重的慢性人格困擾，如果長期受挫，將會導致永遠無法與人建立親密的關係。至於自尊需求的受挫會使個體缺乏價值感或正面的自我感受，感到無能和無價值，引發憂鬱的情緒。若自我實現需求受挫的話，個體可能會抱怨生活中沒一件事是有意義的，覺得對任何事都沒了興趣，好似沒一件事是他們真正在乎或對他們關係重大的（莊耀嘉譯，1990）。

由於不同的婦女團體有其不同的使命（此點將會在下一章介紹），本研究的調查對象也將根據不同的婦女團體，訪問適當的對象：高雄揚帆主婦社將以會員為訪問重點；至於高雄市婦女新知協會則以會員及志工為主；而高雄市晚晴婦女協會也將兼顧會員和志工。

第三章 研究方法

第一節、研究設計

一、研究架構

依照前面有關社會認同、組織承諾與成員需求文獻，本研究將比較不同的婦女社團成員，對於該組織的認同與組織承諾有何差異；同時，也將檢視在同一個婦女社團中有不同需求的成員，對於組織認同與組織承諾的差異。

本研究認為，婦女團體中成員的個人屬性、成員與組織之間的關係及成員的需求情形對於組織的認同與組織承諾程度會有影響。

本研究的自變項 (independent variables) 為：

1. 組織屬性，也就是受訪者所隸屬的三個團體之一。

2. 組織的成員人口統計變項，包括：

年齡、

教育程度、

婚姻狀況、

居住狀況 (與誰同住)、

就業狀況、

經濟狀況、

健康狀況。

3. 成員與組織之間的關係，包括：

成員在組織中的人際關係； (題 16,17,20,29)

成員對組織聲譽的評價； (題 5,6,9)

成員扮演該組織成員的年資； (題 66)

成員對於組織目標的瞭解程度。 (題 23)

成員在組織中的任務 (題 65)

成員與其他組織的關係 (題 28)

成員對組織的評價； (題 11,12,13,30)

除題 65,66 外，其他各題皆為五等量表，由非常不同意到非常同意，計分以 1-5 分。

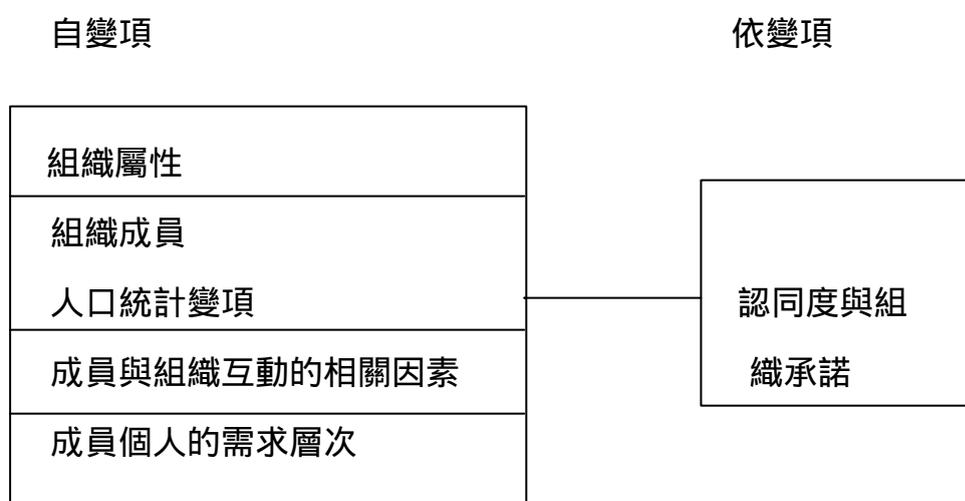
4. 成員個人的需求層次。(生理需求，題 36,37,38,48,49；安全需求，題 39,50,51,52,53,54；愛與被愛需求，題 40,41,42,43,55,56；自尊需求，題 44,45,57,58,59,60；自我實現需求，題 46、47、61、62、63、64)。各題以完全不相同到完全相同，四等量表，計分以 1-4 分表示。

本研究的依變項 (dependent variables) 為成員對該組織的認同度與組織承諾度，其衡量的指標為：

□成員對組織的認同；（題 2,7,8,10,15,32,33）

□成員對組織的承諾度。（題 1,3,4,14,18,19,21,22,24,25,26,27,31,34,35）

圖三-1 研究架構



二、研究變項設計

衡量成員對組織認同的量表將採用 Mael 和 Ashforth(1992) 的六項量表，這份量表曾經應用於博物館會員認同的研究，在這些過去的研究中已被證明為具有良好的精神測定的特性 (psychometric properties) (Bhattacharya, Rao, & Glynn, 1995)。在問卷中以題 2,7,8,10,15,32,33 七題表示。其內容包括對所屬社團成功的感受，對媒體批評所屬社團的感受，對別人批評所屬社團的感受，希望了解別人對所屬社團的看法，別人對所屬社團的讚美感同身受，常用「我們」稱所屬社團。各題皆為五等量表，由非常不同意到非常同意，計分以 1-5 分表示。

組織承諾包括態度性承諾 (attitudinal commitment) 和行為性承諾 (behavioral

commitment) (Staw, 1977)，態度性承諾是個人決定其對組織的隸屬程度，包括個人對組織的認同，並願意付出努力以達到組織的使命，而承諾的行為則是指，個人超過組織正式的或規範性的期望，所表現的行為（朴英培，1988）。

衡量組織承諾常用的量表，包括：Porter 和 Smith (1970)所發展的組織承諾問卷（OCQ），在國內丁虹、司徒達賢、吳靜吉（1988）曾經沿用由吳靜吉、楊啟良（1982）翻譯的 OCQ 問卷量表；Ko (1996)將 Meyer 和 Allen (1993)的組織承諾三要素—情感承諾、留職承諾、規範承諾修改後的問卷，Blau et al. (1993)的問卷則是由 Morrow (1983)對價值、職業、工作、組織、工會五個維度分析的問題發展出來的。

組織承諾的定義包含三個成分：對組織的目標具有強烈的信仰和接受；願意為組織的利益付出更多的努力；很希望保存有組織成員的資格(Mowday, Porter & Steers, 1982)。Porter 和 Smith (1970)所發展的組織承諾問卷（OCQ）採用 Likert 七等量表來衡量，從一分代表「非常不同意」到七分「非常同意」。其中，第三、七、九、十一、十二、十五為反向題。

組織承諾量表（Porter & Smith, 1970）

- 1.我願意投入更多的心血來促使本公司成功。
- 2.我敢大聲地對我朋友說我在這個大機構服務。
- 3.我覺得自己對這組織有很低的忠誠度。
- 4.為求在組織中繼續工作我可接受任何被指派的工作。
- 5.我發現自己的價值觀與組織的價值觀非常相近。
- 6.我會驕傲地告訴別人我是這組織中的一份子。
- 7.只要工作性質相同，我也可以在不同的企業工作。
- 8.在工作績效方面，本公司確實能激勵我表現出最好的一面。
- 9.目前我所處的環境沒什麼變化，導致我想離開這企業。
- 10.我極慶幸自己選擇在本公司工作，遠超過以前我想加入的其他企

業。

- 11.無期限的留任在此企業並無法獲得太多的報償。
- 12.對涉及員工的重要事項，我常覺得很難同意組織的政策。
- 13.我的確很關心組織的安危。
- 14.對我而言，所有可能去工作的企業中，目前的企業是最好的。
- 15.決定在這企業工作，對我而言確實是項錯誤。

本研究原則上採用以上十五題之組織承諾量表，只改變其語法，並將原有的七等量表改為五等量表，以題 1,3,4,14,18,19,21,22,24,25,26, 27,31,34,35 十五題表示，其中題 3,25,26,31,35 五題為負項問題。

三、研究步驟

本研究首先於民國八十六年八月至十月設計研究架構。於十一月設計問卷並於十二月進行試測。試測對象為受訪的三個婦女團體。八十七年一月依照婦女社團的特性將問卷修改為兩套，一套為幹部，另一套為會員。於二月開始進行正式問卷。由於揚帆主婦社有固定的聚會，因此訪員在他們固定聚會時，前往發問卷，解釋問卷並收回問卷。而新知與晚晴婦女協會並沒有固定聚會，因此只能由訪員與其工作人員保持聯繫，待其一有聚會立刻前往發問卷。問卷進行至四月。各社團原本各發一百份，但由於訪問期間受訪的兩個婦女社團並沒有固定聚會，因此回收情形並不理想，共九十二份，其中會員六十四份，工作人員二十八份。

第二節、研究對象

一、母群體

依據本人於民國八十四年所作之〈高雄市婦女福利之研究〉中發現，高雄市有六十九個各式的婦女團體（吳寧遠,民 84:209-213）。其中有許多社團並非針對婦女，只是在其工作項目中，包含婦女而已。本研究由於時間上之限制，因此只由其中挑選三個針對婦女的社團。又為考慮研究需要，必須選擇差異性較大，組織使命特殊之社團，如此才能分析出其組織認同的問題。因此選擇揚帆、晚晴與婦女新知。

二、樣本群與抽樣方法

本研究的研究對象為高雄揚帆主婦社、高雄市婦女新知協會、高雄市晚晴婦女協會三個婦女組織。由於高雄揚帆主婦社沒有專職人員與志工，每位會員都有機會成為幹部，因此訪問其社員；高雄市婦女新知協會與高雄市晚晴婦女協會皆有專職工作人員、會員和志工。因此將分別訪問其會員與工作人員和志工。以下將簡單介紹此三婦女社團：

【揚帆主婦社】

民國 74 年，盧桂櫻女士與一群家庭主婦，希望能在家庭外另闢一個成長空間，遂組成立了成長團體。四年後，決定把成長的心得和成果，與更多的主婦朋友分享，因此擴大招收新會員，並定名為「揚帆主婦社」。

其宗旨為(1)立足家庭 - 各項活動時間，以不影響家庭作息為主，並於寒暑假休會；(2)自我成長 - 藉由讀書研討及舉辦演講與多元的訓練，以促進自我成長；(3)關懷社會 - 在立足家庭、自我成長之餘，我們也伸長觸角，對社會奉獻一份關懷力量。特色則為(1)單純 - 姊妹之間無任何利害關係或商業行為；(2)平等 - 不分年齡與學歷，每位姊妹都有機會擔任幹部；(3)守時 - 不遲到、不早退是我們的基本態度。

對內對外都有舉辦活動：對內有(1)每年元月舉行會員大會；(2)每月一次小組讀書會，由姊妹輪流主持，共同討論，分享讀書心得；(3)不定期舉辦短期進修班及各種訓練課程；(4)每年舉辦姊妹聯誼或親子活動。對外則有(1)

每月固定一次月例會，作會務報告、專題演講及他項活動；(2)為孩童舉辦小小讀書會；(3)不定期舉辦文教關懷活動；(4)推廣學校及社區讀書會；(5)由本社結合社會相關資源推展藝文、生態等活動。

其會員以主婦為主，會員依照入會年資分為 A、B、C、D、E、F、G、H 級。會員參與活動的出席率若不符合標準會被除籍。資淺的會員先參加讀書會，到一定的程度時，可分組進行專業的研究，包括：生態組、文學組、藝術組、綜合組、經典賞析組、生涯規劃組等活動。除了由會員互動、資深會員帶領資淺會員之外，也不定期聘請老師來演講授課。

其組織為社長下設財務、訓練、文書、公關、成長、活動、社會關懷等，每組設主委一人，並沒有聘專任工作人員，主要由約 20 名幹部負責；也將會員分組，每組設組長一人，以團隊方式方便運作。會員的家境多為中上階層，背景也較單純，經濟無恐懼且家庭和樂，對婦女權利推動較不感興趣，較關心切身的問題。

高雄揚帆主婦社雖是未立案團體，卻是一個溫馨、快樂的社團，透過定期聚會，以達到知性、成長、關懷社會為目標的成長團體。

【晚晴婦女協會】

由於遭遇婚姻問題的婦女越來越多，在一群熱心婦女的奔走之下，於民國 80 年 3 月正式向高雄市社會局申請立案，並於同年 8 月 3 日舉行成立大會，定名為「高雄市晚晴婦女協會」。「晚晴」的寓意在於凡我失婚或處於婚變邊緣婦女，在參加本會，經過重整後再度出發，皆可獲得恬靜、閒適、美好之後半生。

其宗旨有以下五點：(1)聯合關心兩性問題之婦女，互相扶持，培養獨立自主之人格，促進平等和諧的兩性社會；(2)消除社會大眾對離婚婦女之歧視；(3)爭取婦女在法律上、工作上之平等；(4)喚起政府及社會大眾重視單親家庭子女生活及教育問題，並適時給予協助，以其減少社會問題；(5)提供婦女自我成長園地，並協助婚變婦女重建新生活。

組織分為理監事、顧問、基本會員及贊助會員四類：(1)理監事 - 設理事長一人，理監事若干人，經會員大會選舉，任期兩年；(2)顧問 - 認同本會宗旨，關心本會會務，並積極參與會務工作者，經理監事推薦為本會顧問；(3)基本會員 - 凡關心婚姻問題及自我成長，不論單身、已婚、離婚或喪偶婦女，願意互相扶持，建立姊妹情誼，彼此提攜，拓展心靈及生活空間者，均可成為基本會員。常年會費為新台幣 1500 元；(4)贊助會員 - 凡贊同本會宗旨，關懷本會之熱心人士，都可參加，任務即以經濟支援為受助者付費，使需要者得到心靈的撫慰與成長。依贊助金額之大小，還可分為個人贊助會員、榮譽贊助會員、美譽贊助會員、終身榮譽贊助會員、終身美譽贊助會員等另外也有團體贊助會員。

服務項目則包括了電話諮詢、面談輔導、家族治療、談心會、成長團體、單親親職教育、單親家庭掃描巡迴講座及專業管家培訓、轉介與輔導等。

組織設有專職人員 - 總幹事、心理輔導督導、輔導員及社工員，另有志工負責行政工作與諮商工作。

【婦女新知協會】

高雄市婦女新知協會成立於民國 81 年，所關心的為：婦女問題、女性自覺、女性成長、謀求兩性平等的地位等議題。高雄市婦女新知協會以婦女運動為組織的目標，所提供的是一種無形的、意識型態的產品 / 服務，參與的會員主要是因為認同高雄市婦女新知協會的宗旨。

自成立以來，舉辦了無數建立培養姊妹情誼的讀書會、成長營、談話會、討論會。對市府中婦女福利規劃如單身條款、托兒設施、育嬰假及婦女人身安全、家庭暴力的討論，一直善盡作為民間團體的監督責任。此外，對於婦女各項權利相關的法律、健康、醫療、教育等領域不斷推介新視野與新觀念。

近年來新知對於女性影像電影、戲劇、文化的引介、紮根也有初步成果。1997 是高雄新知「兩性平等教育年」的開始，也是更深入社區服務的

一年。未來新知將與社會脈動更密切結合，為早日實現平等、公正、和諧之兩性社會而努力。

其會員可分為個人會員（入會費 500 元，常年會費 1200 元）、團體會員（企業、機關團體入會費 500 元，常年會費 2000 元）、永久會員（捐款 100,000 元以上）三種。會員權益有(1)參加本會座談、研習活動、購書，享有折扣優待（依活動性質而定）；(2)免費寄送活動簡章、會訊；(3)享受各種諮詢服務。

服務項目有以下七種：(1)收集編訂婦女工作手冊、法律須知手冊及各項婦女新知的資訊；(2)就法律、社會、心理、家庭各方面的婦女問題提供協談、諮詢及轉介；(3)定期舉辦婦女新知講座、進行女性人才培訓；(4)聯合婦女團體或其他社會團體，針對社會對婦女不公平之現象提出遊說等行動；(5)研究調查婦女在避孕、墮胎、生產、人工受精、女精神病患治療社會之情況，對婦女健康有害之藥品及不當治療方式，提供廢止及改善要求；(6)從事兩性問題研究，舉辦婦女成長課程，以推廣新的兩性關係及觀念；(7)出版會訊並從事有關婦女歷史、文學、政治等書籍的翻譯和著述。

第三節、研究工具

本研究將採用問卷調查的方式，進行結構性的研究。問卷共有七十三題。第一題至第三十五題及第六十五題至六十六題為組織認同、組織承諾及組織關係。第三十六題至六十四題為受訪者需求。第六十七題至第七十三題為受訪者個人人口資料。研究問卷共有兩套，針對會員一套，另外一套針對晚晴及新知的工作幹部及志工。第二套題目一樣只是在詢問語法上稍作修改。

第四章 研究結果與分析

第一節 各變數的分布情形

本研究共發出300份郵寄問卷，其中針對會員的有240份，工作人員包含志工、幹部等共發出60份。而回收的問卷共92份，會員的問卷有64份，工作人員的問卷有28份，工作人員的受訪者中有11位志工、14位是無給薪的幹部、1位有給薪的兼職工作人員、和2位有給薪的全職工作人員。三個婦女團體的回收情形分別為：新知22份、晚晴15份、揚帆55份。由於問卷的回收率不高，本研究僅對三個婦女團體的工作人員和會員進行比較，另外再對三個不同的婦女團體的現象比較，但是，不再進一步比較某一婦女團體內工作人員和會員的變異。

一、受訪者個人基本資料

在92位受訪者中（見表四-1）

（一）年齡

以中年婦女佔多數，三個婦女社團成員皆以31-50歲的婦女為主。不過，其年齡差異達到顯著水準，其中尤以婦女新知成員更為年輕化，其成員以31-40歲佔多數。

（二）教育程度

教育程度也以高中職或大學專科佔多數。其中尤其是工作幹部中有53.6%為大學專科以上。三個婦女組織中新知的平均教育程度最高有54.5%為大學專科以上。揚帆高中程度較大專程度多一些。晚晴高中與大專程度比例不少，但國中以下也佔相當高的比率，20%。這與晚晴專門為單親服務的特性有關。

（三）婚姻狀況

在婚姻狀態方面，三個婦女社團主要是以已婚者佔大多數，但是工作人員中有17.9%為未婚及17.9%為離婚，皆比會員的比率高。三社團的成員婚姻狀況有明顯的差異。新知成員中未婚者竟佔了50%，這或許與新知平均年齡較輕有關。揚帆已婚情形最高。而晚晴離婚比率最高46.7%，再婚與喪偶也

較其他社團高，這點符合其社團特性。

（四）居住狀態

由於婚姻狀況主要是以已婚者佔大多數，故多為和配偶子女同住居多；工作人員中有53.6%，而會員中有76.6%是與配偶或配偶及子女同住。因此有顯著差異。不過若就不同的婦女團體作比較，由於婦女團體的性質差異，因此，其成員居住狀況亦有明顯差異。可以發現新知的成員由於以未婚者居多（50.0%），因此與手足同住的情形與配偶及子女同住的比率同樣居多（各31.8%）。至於晚晴的成員則以離婚婦女居多，因此有26.7%的成員僅和子女同住。與配偶及子女同住的比率相同。而揚帆成員90.9%與配偶或配偶及子女同住。

（五）工作狀況

工作狀況方面，工作人員中有64.3%，而會員中只有37.5%就業，有明顯差異。這或許與受訪者中，揚帆主婦社的受訪比率高有關。由於揚帆主婦社的訴求對象以家庭主婦為主，因此有69.1%為專業家管，只有25.5%就業。而新知有77.3%，晚晴有73.3%就業，兩者皆高於高雄市的婦女就業率（民國八十五年為41%，資料來源高雄市統計年報，民國八十五年，頁110-111）因此，三社團成員之間的工作狀況有明顯差異。

（六）經濟狀況

會員中的小康狀況比工作人員比率高。由於揚帆主婦社的訴求對象以家庭主婦為主，小康的經濟情況為主，佔76.4%。而晚晴與新知小康的比率也超過50%，但也有相當的比率40%與31.8%為剛好夠用。

（七）健康狀況

在健康狀況方面，受訪者以良好和偶而有小毛病佔多數，但是若以工作人員和會員兩群體作比較，則可發現工作人員的健康狀況比會員佳。或許與工作人員年齡較輕有關。而新知與晚晴受訪者，有慢性病者的比率高於揚帆社。揚帆社的受訪者，偶有小毛病者的比率高於另兩社團的成員。

表四-1 基本資料

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆	平均
參與婦女團體的年資						
1年以下	28.6%**	18.8%	40.9%***	33.3%	10.9%	21.7
1-2年	21.4%	32.8%	27.3%	-	38.2%	29.3
3-4年	28.6%	37.5%	31.8%	6.7%	43.6%	34.8
5-6年	-	9.4%	-	20.0%	5.5%	6.5
6年以上	21.4%	1.6%	-	40.0%	1.8%	7.6
年齡						
21-30歲	3.6%	6.3%	18.2%*	-	1.8%	5.4
31-40歲	50.0%	42.2%	59.1%	40.0%	40.0%	44.6
41-50歲	46.4%	48.4%	22.7%	60.0%	54.5%	47.8
51歲以上	-	3.1%	-	-	3.6%	2.2
教育程度						
國中以下	7.1%	6.3%	4.5%	20.0%	3.6%	6.5
高中職	35.7%	53.1%	36.4%	33.3%	56.4%	47.8
大學專科	53.6%	40.6%	54.5%	46.7%	40.0%	44.6
研究所以上	3.6%	-	4.5%	-	-	1.1
婚姻狀況						
未婚	17.9%	10.9%	50.0%***	-	1.8%	13.0
已婚	57.1%	81.3%	40.9%	40.0%	96.4%	73.9
離婚	17.9%	6.3%	9.1%	46.7%	-	9.8
再婚	3.6%	-	-	6.7%	-	1.1
喪偶	3.6%	1.6%	-	6.7%	1.8%	2.2

居住狀態

獨居	10.7%**	-	9.1%***	6.7%	-	3.3
和配偶同住	14.3%	7.8%	4.5%	13.3%	10.9%	9.8
和配偶、子女同住	39.3%	68.8%	31.8%	26.7%	80.0%	59.8
和子女同住	7.1%	3.1%	-	26.7%	-	4.3
三代同堂	10.7%	12.5%	13.6%	20.0%	9.1%	12.0
與兄弟姊妹同住	7.1%	7.8%	31.8%	-	-	7.6
其他	10.7%	-	9.1%	6.7%	-	3.3

工作狀況

正在找工作	3.6%**	-	-***	6.7%	-	1.1
就業	64.3%	37.5%	77.3%	73.3%	25.5%	45.7
專業家庭管理	17.9%	56.3%	9.1%	6.7%	69.1%	44.6
退休	3.6%	-	-	6.7%	-	1.1
其他	10.7%	6.3%	13.6%	6.7%	5.5%	7.6

經濟狀況

富裕	3.6%	1.6%	4.5%	-	1.8%	2.2
小康	53.6%	71.9%	50.0%	53.3%	76.4%	66.3
剛好夠用	32.1%	25.0%	31.8%	40.0%	21.8%	27.2
不足	10.7%	1.6%	13.6%	6.7%	-	4.3

健康狀況

良好	53.6%	37.5%	40.9%	46.7%	41.8%	42.4
偶而有小毛病	35.7%	56.3%	45.5%	40.0%	54.5%	50.0
有慢性病	10.7%	7.6%	13.6%	13.3%	3.6%	7.6

*** p<.001

** p<.01

* p<.05

二、受訪者與組織的關係

(一) 受訪者年資

由表四-1可知，工作人員參與該婦女團體的年資以一年以下和3-4年居多，佔28.6%；而會員參與該婦女團體的年資以3-4年以下和5-6年居多，分別佔37.5%和32.8%，兩者有明顯差異。若以三個婦女團體的比較，新知的成員其年資以一年以下佔最多數(40.9%)，晚晴的成員則以六年以上居多(40%)，揚帆主婦社的成員其年資則集中於1-2年和3-4年居多分佔38.2%與43.6%，三者之間差異達顯著水準。

(二) 受訪者對組織聲譽的評價

由表四-2可知，工作人員對於組織聲譽的知覺比會員有更高的認知。整體而言，揚帆主婦社的成員對於組織聲譽的知覺略高於晚晴的成員，而新知最低。晚晴成員對 [成為本會的會員，對於我居住社區的民眾而言，被認為是聲譽很好的事] 的平均數略高於揚帆，但是其變異數較高。新知成員對組織聲譽知覺上，較能了解社會上，對其爭取權益有負面的評價，因此對組織聲譽的評價較低。原則上，揚帆與晚晴在組織聲譽知覺上有較高的認知評價，三社團之間差異達顯著水準，前面文獻曾提過，成員與組織關係與組織認同有關。是否也代表揚帆、晚晴的組織認同也高於新知？

表四-2 對組織聲譽的知覺

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.成為本會的會員，對於我居住社區的民眾而言，被認為是聲譽很好的事。(Var 09)	3.89 (.83)	3.77 (.79)	3.36* (.79)	4.00 (.93)	3.93 (.72)
2.在我的社區中，本婦女團體沒有卓越的聲譽。(Var 05) (reverse)	3.89 (1.03)	3.55 (1.00)	3.59 (1.14)	3.60 (1.18)	3.65 (.95)
3.在我的社區中，民眾對於屬於本婦女團體的會員有很好的評價。(Var 06)	3.68 (.77)	3.67 (.67)	3.23** (.75)	3.80 (.56)	3.82 (.64)
平均數	11.46	10.95	10.18*	11.4	11.4
(1=非常不同意，5=非常同意)	* * * p<.001		* * p<.01	* p<.05	

(三) 受訪者對組織目標及與組織的關係

就受訪者和組織間的關係來看，工作人員和組織的互動比會員和組織的互動更密切（見表四-3）。其中尤以〈我常常參加本會所舉辦的活動〉、〈我常常和本會的其他會員通電話〉、〈我會邀請本會的其他會員到我家來〉、〈我的名字曾經被刊載在本會的出版品上〉、〈我有一筆額外的收入時，我會捐款一部份給本會〉、〈我以身為這個婦女團體的成員為榮〉、〈我瞭解本會的組織目標〉七項與組織的關係度，工作人員比會員高。

晚晴的成員與組織的互動情形略高於揚帆，其原因可能是因為儘管揚帆有定期的活動，但是晚晴由於該組織的特質，姊妹之間互相扶持，共度婚姻的困境，而使得成員與組織的互動情形較頻繁。尤其是〈參加本婦女團體之後，我發現我所獲得的比當初的期望還多〉、〈我常常和本會的其他會員通

電話 >、 < 我會邀請本會的其他會員到我家來 >、 < 我有一筆額外的收入時，我會捐款一部份給本會 >、 < 我以身為這個婦女團體的成員為榮 >、 < 我瞭解本會的組織目標 > 六題，晚晴皆比其他兩社團為高。不過，由於晚晴的問卷回收率不及揚帆的一半，應注意是否有高估的情形。不過，晚晴由於參與者身份的特殊，使得成員之間有較高的互動性應該是了解的。

而新知的成員和組織的互動程度皆最低。但是，新知的成員對組織捐款的意願比揚帆高。其原因可能是因為新知以社會運動為主，其成員間較少互動，待有運動要推動時，才參與。因此，成員和組織的關係主要是繫於捐款，較少參與活動。

至於揚帆，由於有固定的活動，同時組織非常強調出席率，因此 < 我常常參加本會所舉辦的活動 >、 < 除了參與本會所辦的活動之外，我和其他會員會私下聯誼 >、 < 我的名字曾經被刊載在本會的出版品上 > 三項關係度最高。值得一提的是揚帆與晚晴的成員較有可能參與別的婦女社團。因此其社團間的開放性較強。在文獻中提到，社團之間若是開放，則社團成員對社會議題較會採取集體行為。也就是越開放的社團，其成員反而組織認同越高。

三社團在與組織關係間有顯著差異，晚晴最高、揚帆次之、新知較低，再次提出，文獻提到，成員與組織的關係影響其對組織的認同。這在後面來證實。

表四-3 成員和組織間的關係

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.參加本婦女團體之後，我發現我所獲得的比當初的期望還多。(Var 30)	3.93 (.94)	4.05 (.74)	3.59* (.91)	4.33 (.72)	4.09 (.73)
2.我常常參加本會所舉辦的活動。(Var 17)	3.79 (1.03)	3.64 (.84)	3.18** (1.10)	3.73 (1.16)	3.87 (.64)
3.我常常和本會的其他會員通電話。(Var 16)	3.93 (1.02)	3.59 (.94)	2.95*** (1.00)	4.07 (1.16)	3.89 (.74)
4.我會邀請本會的其他會員到我家來。(Var 20)	3.79 (1.10)	3.67 (.93)	3.18* (1.14)	3.93 (1.10)	3.85 (.80)
5.除了參與本會所辦的活動之外，我和其他會員會私下聯誼。(Var 29)	3.75 (1.04)	3.77 (.89)	2.91 (.92***)	3.80 (1.08)	4.09 (.65)
6.我的名字曾經被刊載在本會的出版品上。(Var 13)	3.57 (1.35)	3.28 (1.11)	2.59** (1.18)	3.53 (1.35)	3.64 (1.01)
7.我有一筆額外的收入時，我會捐款一部份給本會。(Var 12)	3.75 (.93)	3.67 (.74)	3.73 (.70)	3.87 (.92)	3.64 (.80)
8.我以身為這個婦女團體的成員為榮。(Var 11)	4.46 (.64)	4.20 (.62)	4.18 (.59)	4.60 (.63)	4.24 (.64)
9.我瞭解本會的組織目標。(Var 23)	4.39* (.63)	4.08 (.57)	3.91* (.75)	4.47 (.52)	4.20 (.52)
10.除了本會之外，我也是其他類似婦女團體的成員。(Var 28)	2.75 (1.11)	2.97 (1.22)	2.36* (.90)	3.00 (1.00)	3.09 (1.29)
平均數	38.11	36.92	32.59***	39.33	38.60

(1=非常不同意, 5=非常同意)

三、受訪者心理需求

在心理變項方面，

(一) 生理需求

由表四-4可知，對生理需求的滿足程度而言，會員比工作人員的滿足程度稍高。就三個團體的比較，其差異達到顯著性。揚帆主婦社的成員其生理需求的滿足程度最高，其次分別為晚晴，新知的成員。揚帆主婦社的成員在〈我經常感到休閒時間不夠〉、〈我常常不能好好午睡〉、〈我時常感到疲勞暈倦〉三項上其滿意度最高。而晚晴在〈我經常累得吃不下飯〉、〈與別人比較，我感覺自己的收入不足〉兩項滿足度最高。

（二）安全需求

在安全需求方面，工作人員的滿足程度較會員高（見表四-5）。三社團之間的滿足度有顯著差異。晚晴和揚帆兩個團體在安全需求的滿足程度相當，新知的滿足程度低於前二者。揚帆在〈我擔心危險事情突然發生〉、〈我害怕家人發生意外〉、〈遇到挫折，我時常會心情沮喪〉三項上的滿意度最高。晚晴在〈我時常因趕時間騎車或開車時，安全備受威脅〉、〈我害怕政策朝令夕改〉、〈碰到不熟悉的情形，我會很緊張〉三項上的滿意度最高。

（三）愛與歸屬需求

由表四-6可得，對於愛與歸屬需求而言，工作人員的滿足稍高於會員。而就三個婦女團體的比較，其差異達到顯著水準。以揚帆主婦社的成員在愛與歸屬需求滿足程度較高，其次為晚晴，新知。其中尤其以揚帆在〈我時常感到孤獨無助〉、〈我覺得知心朋友太少〉、〈我覺得平常鄰居就像陌生人，甚少來往〉、〈我時常感覺缺乏別人的關心〉、〈我受到挫折回家沒有傾訴的對象〉五項上的滿意度最高。而晚晴在〈我能享受家人的關懷與溫暖〉上的滿意度最高。

（四）自尊需求

工作人員對於自尊需求的滿足程度皆高於會員（見表四-7）。其差異達顯著水準。晚晴的成員對於自尊需求的滿足程度較高，其次為揚帆，新知的成員。或許當晚晴的會員走過困苦的路之後，反而對自己更有自信。晚晴的成員只在〈我很滿意自己的領導能力〉一項滿意度上，比新知低，其他五項滿意度皆最高。新知的成員其教育程度最高因此對自己的領導能力其平均數高於揚帆。

(五) 自我實現需求

最後，在表四-8的結果可見，工作人員在自我實現需求的滿足程度高於會員。

在三個婦女團體的比較，晚晴對於自我實現需求的滿足程度略高於揚帆和新知。其中尤以〈我能從工作上獲得許多成就感〉、〈我時常覺得無法發揮自己的潛能〉、〈我認為目前的環境能實現我的理想〉三項晚晴滿意度最高。而揚帆在〈我覺得我的生活很有目標〉、〈我對自己的生活品質很滿意〉兩項上滿意度最高。新知在〈我覺得自己的氣質很高雅〉一項滿意度最高。

綜合言之，就馬斯洛的五項需求層次來看，工作人員在高層次的需求滿足程度較會員高，而會員在低階的需求上滿足程度較高。揚帆在前三個需求的滿意度程度最高，而晚晴在後兩個需求的滿意度最高。在文獻中指出非營利組織以使命為其主要行動方向，當其使命成為成員參與的動機時，其成員的組織認同也將最高。揚帆與晚晴其組織的使命很清楚，揚帆為增加自己的成長，因此，其成員的動機在滿足自我自尊與自我實現上。而晚晴成員成為單親後，在生活、安全與人際支持上，需要較高。這正好在此兩社團的五項需求滿足程度可以看出。而新知是一個社會運動團體，因此其組織使命並不明顯，也使得成員參與的動機不明顯。因此在五項需求方面都不高沒有特殊的需求，以配合組織的使命。由此也可預測其成員的組織認同也不會高。

表四 -4 生理需求

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.我經常感到休閒時間不夠。 (Var 36)	2.25 (.89)	2.11 (.84)	2.23 (.97)	2.27 (.88)	2.09 (.80)
2. 我經常累得吃不下飯。 (Var 37)	1.25 (.44)	1.42 (.61)	1.50 (.51)	1.27 (.46)	1.35 (.62)
3. 我常常不能好好午睡。 (Var 38)	2.04 (.96)	2.02 (.92)	2.36 (1.05)	2.07 (.88)	1.87 (.86)
4. 我時常感到疲勞睏倦。 (Var 48)	2.14 (.85)	2.14 (.85)	2.55** (.80)	2.33 (.90)	1.93 (.79)
5. 與別人比較，我感覺自己的 收入不足。 (Var 49)	2.14 (.80)	1.94 (.75)	2.23 (.92)	1.87 (.74)	1.95 (.71)
平均數	9.82	9.63	10.86*	9.8	9.18

(1=非常不相同，4=完全相同)

表四-5 安全需求

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.我時常因趕時間騎車或開車時，安全備受威脅。(Var 39)	1.71 (.71)	1.89 (.91)	2.09 (1.02)	1.67 (.49)	1.78 (.85)
2.我害怕政策朝令夕改。(Var 50)	2.29 (.98)	2.36 (.91)	2.64 (.79)	2.13 (.92)	2.27 (.97)
3.我擔心危險事情突然發生。(Var 51)	2.43 (.84)	2.53 (.93)	2.68 (.89)	2.67 (.82)	2.38 (.91)
4.我害怕家人發生意外。(Var 52)	2.86 (.89)	2.67 (.98)	3.09 (.97)	2.80 (.68)	2.56 (.98)
5.碰到不熟悉的情形，我會很緊張。(Var 53)	2.07* (.77)	2.45 (.87)	2.73* (.88)	2.07 (.80)	2.25 (.82)
6.遇到挫折，我時常會心情沮喪。(Var 54)	2.18 (.61)	2.38 (.89)	2.68* (.78)	2.27 (.59)	2.18 (.84)
平均數	13.54	14.28	15.91*	13.60	13.44

(1=非常不相同，4=完全相同)

表四-6 愛與歸屬需求

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.我時常感到孤獨無助。(Var 40)	1.61 (.57)	1.58 (.71)	1.91* (.81)	1.67 (.49)	1.44 (.60)
2.我覺得知心朋友太少。(Var 41)	1.82 (.82)	1.81 (.83)	2.14 (.83)	1.87 (.99)	1.67 (.75)
3.我覺得平常鄰居就像陌生人,甚少來往。(Var 42)	1.93 (.86)	1.81 (.83)	2.45*** (1.06)	1.67 (.72)	1.65 (.65)
4.我時常感覺缺乏別人的關心。(Var 43)	1.57 (.74)	1.59 (.79)	1.82 (.85)	1.53 (.74)	1.51 (.74)
5.我受到挫折回家沒有傾訴的對象。(Var 55)	1.79 (.96)	2.03 (.98)	2.05 (1.17)	2.00 (.76)	1.91 (.95)
6.我能享受家人的關懷與溫暖。(Var 56) (reverse)	1.68 (.82)	1.76 (.79)	1.91 (.75)	1.67 (.90)	1.69 (.79)
平均數	10.39	10.59	12.27*	10.40	9.87

(1=非常不相同, 4=完全相同)

表四-7 自尊需求

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.我平常說話很受別人重視及 尊重。(Var 44) (reverse)	2.07 (.81)	2.25 (.71)	2.36 (.66)	1.93 (.88)	2.20 (.73)
2.我的做事能力頗受別人肯 定。(Var 45) (reverse)	1.82* (.61)	2.16 (.65)	2.05 (.65)	1.80 (.56)	2.13 (.67)
3.我提出的意見經常不被別人 採納。(Var 57)	1.71 (.60)	1.84 (.57)	2.05 (.65)	1.67 (.49)	1.75 (.55)
4.我對困難的工作會感到厭 煩、無自信心。(Var 58)	1.64* (.62)	2.05 (.81)	2.18 (.96)	1.73 (.59)	1.87 (.72)
5.我很滿意自己的領導能力。 (Var 59) (reverse)	2.14 (.76)	2.47 (.71)	2.27 (.77)	2.40 (.99)	2.40 (.66)
6.我很滿意自己的做事能力。 (Var 60) (reverse)	1.96 (.69)	2.19 (.71)	2.09 (.75)	1.93 (.80)	2.18 (.67)
平均數	11.36*	12.95	13.00	11.47	12.53

(1=非常不相同, 4=完全相同)

表四-8 自我實現需求

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.我能從工作上獲得許多成就感。 (Var 46) (reverse)	1.79 (.57)	2.05 (.70)	2.05 (.72)	1.80 (.56)	1.98 (.68)
2.我時常覺得無法發揮自己的 潛能。(Var 47)	2.14 (.76)	2.27 (.60)	2.50 (.74)	2.07 (.70)	2.16 (.57)
3.我認為目前的環境能實現我 的理想。(Var 61) (reverse)	2.29 (.90)	2.41 (.79)	2.68 (.84)	2.13 (.92)	2.31 (.77)
4.我覺得我的生活很有目標。 (Var 62) (reverse)	2.11 (.83)	2.19 (.73)	2.27 (.77)	2.13 (.99)	2.13 (.70)
5.我對自己的生活品質很滿意。 (Var 63) (reverse)	2.25 (.84)	2.14 (.79)	2.41 (.73)	2.27 (.88)	2.05 (.80)
6.我覺得自己的氣質很高雅。 (Var 64) (reverse)	1.86* (.65)	2.31 (.83)	1.95 (.72)	2.20 (.94)	2.25 (.80)
平均數	12.43	13.36	13.86	12.60	12.89

(1=非常不相同，4=完全相同)

四、受訪者之組織認同與組織承諾

(一) 受訪者之組織認同

由表四-9可得，就工作人員和會員的比較，工作人員對婦女團體的認同的平均數略高於會員。但是，若所屬社團招到批評時，會員難過的程度高於工作人員。若以三個婦女團體做比較時，則以揚帆對組織的認同略高。新知次之，尤其當媒體批評新知時，新知受訪者會很難過。

(二) 受訪者之組織承諾

就組織承諾的變數而言，在表四-10顯示，工作人員對婦女團體的組織承諾高於會員。兩者差異達到顯著水準。若以三個婦女團體做比較時，三社團差異達到顯著水準。以晚晴對組織的承諾最高，其次為揚帆，新知的成員對組織的承諾居於此三個團體中最低。這正符合前面的發現：成員與組織關係強，則組織承諾高。雖然晚晴對組織承諾在此三個婦女團體中最高，但是，問卷調查的回收率以晚晴最低。對組織承諾低的成員是否根本就拒絕填答問卷，而造成晚晴的成員高組織承諾的現象，須待進一步的瞭解。不過晚晴在〈我願意投入更多的心血來促使本婦女團體成功〉、〈我敢大聲地對我朋友說我參加這個婦女團體〉、〈我發現自己的價值觀與本會的價值觀非常相近〉、〈我會驕傲地告訴別人我是這組織中的一份子〉、〈我極慶幸自己選擇參加本婦女團體，遠超過以前我想加入的其他婦女團體〉、〈對涉及會員的重要事項，我常覺得很難同意本會的政策〉、〈對我而言，所有可能參與的婦女團體中，目前我所參加的婦女團體是最好的〉七項上的組織承諾度都是顯著較高。新知只在〈無限期的留在此婦女團體並無法獲得太多的物質的報償〉一項承諾度較高。

表四-9 對婦女團體的認同

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.有人批評本婦女團體時，我會覺得我個人受到侮辱。(Var 10)	3.46 (1.07)	3.63 (1.00)	3.36 (1.00)	3.47 (1.06)	3.69 (1.02)
2.我很有興趣去瞭解別人對本婦女團體的看法。(Var 15)	4.25 (.75)	3.95 (.79)	4.18 (.66)	4.27 (.80)	3.93 (.81)
3.當我提到本婦女團體時，我會說「我們」而不是說「他們」。(Var 33)	4.29 (.90)	3.92 (.93)	3.91 (.87)	4.27 (.70)	4.02 (1.01)
4.本婦女團體的成功就是個人的成功。(Var 02)	3.93 (1.09)	3.58 (1.08)	3.77 (.87)	3.93 (1.10)	3.58 (1.17)
5.當有人讚美本婦女團體時，這種感覺就像是對我個人的恭維。(Var 32)	4.04 (.88)	3.69 (.92)	3.95 (.72)	4.13 (.74)	3.64 (1.01)
6.如果有媒體批評本婦女團體，我會覺得很尷尬。(Var 07)	2.86* (1.11)	3.39 (1.05)	2.91** (1.11)	2.60 (1.30)	3.53 (.92)
7.如果有媒體批評本婦女團體，我會覺得很難過。(Var 08)	3.61 (1.17)	3.92 (.83)	4.05* (.84)	3.27 (1.39)	3.89 (.79)
平均數	26.43	26.08	26.14	25.93	26.27

(1=非常不同意，5=非常同意)

表四-10 組織承諾

	工作人員	會員	新知	晚晴	揚帆
1.我願意投入更多的心血來促使本婦女團體成功。(Var 24)	4.04 (.84)	3.88 (.65)	3.64* (.79)	4.20 (.68)	3.96 (.67)
2.我敢大聲地對我朋友說我參加這個婦女團體。(Var 18)	4.54* (.58)	4.20 (.65)	4.14* (.71)	4.67 (.49)	4.27 (.62)
3.我覺得自己對本會的忠誠度很低。(Var 25) (reverse)	4.25 (.84)	4.08 (.84)	3.86 (.99)	4.47 (.74)	4.15 (.78)
4.為求留在本會中，在時間許可下，我可接受任何被指派的工作。(Var 27)	3.32 (1.19)	3.34 (.84)	3.00 (.98)	3.73 (.88)	3.36 (.93)
5.我發現自己的價值觀與本會的價值觀非常相近。(Var 19)	4.18* (.86)	3.80 (.74)	3.77* (.92)	4.47 (.52)	3.82 (.75)
6.我會驕傲地告訴別人我是這組織中的一份子。(Var 21)	4.43* (.74)	4.06 (.66)	4.05* (.72)	4.60 (.63)	4.11 (.69)
7.只要組織的目標理念相同，我也可以參加不同的婦女團體。(Var 01) (reverse)	1.64 (.56)	1.86 (.61)	1.64 (.66)	1.87 (.83)	1.84 (.50)
8.在自我成長方面，本婦女團體確實能激勵我表現出最好的一面。(Var 04)	4.14 (.80)	4.00 (.62)	3.91 (.81)	4.27 (.70)	4.04 (.61)
9.目前我所處的環境沒什麼變化，導致我想離開這婦女團體。(Var 03) (reverse)	4.11* (.88)	3.66 (1.00)	3.73 (.98)	4.20 (1.15)	3.71 (.92)
10. 我極慶幸自己選擇參加本婦女團體，遠超過以前我想加入的其他婦女團體。(Var 22)	4.14 (.97)	3.91 (.71)	3.68* (0.99)	4.40 (.63)	3.98 (.71)

11. 無限期的留在此婦女團體 並無法獲得太多的物質的報償 (reverse) (Var31)	2.75 (1.40)	2.38 (1.11)	3.05* (1.29)	2.07 (1.22)	2.38 (1.11)
12. 對涉及會員的重要事項，我 常覺得很難同意本會的政策。 (Var 35) (reverse)	3.64 (1.19)	3.25 (.89)	3.45* (1.10)	3.93 (1.16)	3.18 (.86)
13. 我的確很關心本會的永續 生存。 (Var 14)	4.50 (.64)	4.25 (.59)	4.27 (.63)	4.53 (.64)	4.29 (.60)
14. 對我而言，所有可能參與的 婦女團體中，目前我所參加的 婦女團體是最好的。 (Var 34)	3.86 (1.04)	3.98 (.65)	3.55** (.96)	4.33 (.72)	4.00 (.67)
15. 決定加入本婦女團體，對我 而言確實是項錯誤。 (Var 26) (reverse)	4.64 (.62)	4.50 (.56)	4.45 (.60)	4.67 (.62)	4.55 (.57)
平均數	58.18*	55.14	54.18**	60.4	55.64

(1=非常不同意，5=非常同意)

第二節 受訪者組織屬性與組織認同及組織承諾之關係

由表四-9 三個婦女組織成員的組織認同度，並沒有明顯差異。雖然揚帆的組織認同平均數較高，但是並非每一項揚帆的認同度皆為最高，因此其差異並不顯著。再由表四-10三個婦女組織的組織承諾上，則有顯著差異。其中以晚晴成員的組織承諾的平均分數最高。在單項方面晚晴只有〈無限期的留任在本婦女團體並無法獲得太多的物質的報償〉一項外其餘十四項皆最高。這或許是組織承諾在本研究中較強調成員對組織的投入。由於晚晴成員都是因成為單親而加入晚晴，因此對所屬組織有較高的期望，也因此投入較多。這點也表示出前面的預測試是對的。晚晴與揚帆的成員與組織的關係高、對組織聲譽的評價高、參與組織的動機需求明顯，因此對組織承諾也高於新知的成員。

第三節 受訪者基本資料與組織認同及組織承諾之關係

分析受訪者基本資料與組織認同及組織承諾的關係之後發現，只有受訪者的居住狀況與組織承諾之間有顯著的關係。再仔細分析發現獨居或僅與配偶住者的組織承諾度最高。這也表示或許因為這兩類受訪者有喪偶或離婚的情況，因此對所屬的組織承諾較高(參考表四-11)。

表四-11 組織承諾與居住狀況

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	顯著水準
組間	751.92	6	125.32	4.08	.001**
組內	2605.68	85	30.65		
全體	3357.609	91			

第四節 受訪者和組織的關係與組織認同及組織承諾之關係

本研究進一步以變異數分析Peason婦女團體和組織的關係與組織認同及組織承諾之關係。首先，成員參與組織的年資與組織承諾有顯著相關。年資6年以上及1年以下者的組織承諾度最高。

成員對組織聲譽的評價與組織認同及組織承諾的 r 值都達顯著水準。也就是成員對組織聲譽評價越高，則對組織的認同與承諾也越高(表四-13)。

再進一步分析，婦女團體成員與組織的關係與組織承諾的 r 值也有明顯的正關連。與組織關係越強，則組織承諾也越強(表四-14)。

以上都再次說明，文獻中所提到成員與組織的關係，與組織的認同有關。只是本研究用組織認同及組織承諾來表示，而其中的組織承諾比組織認同更能表現出與組織關係之間的關係。因此，晚晴與揚帆的組織承諾比新知的組織承諾強。

第五節 受訪者的需求與組織認同與組織承諾

本研究進一步分析發現，受訪三個婦女社團成員的需求與組織認同之間並沒有顯著的關係。也就是不論那一種需求與組織認同的關係都不明顯。但是受訪者的需求與組織承諾之間有明顯的關係。也就是後三個需求：愛與歸屬、自尊需求及自我實現需求與組織承諾之間有明顯的關係。此三者的滿意度越高，組織承諾的滿意度也越高。這點也正可證實，此三種滿意度皆是揚帆與晚晴滿意度較高。因此，此二社團成員的組織承諾也較新知高(表四-10)。

表四-12 組織承諾與組織年資

變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	顯著水準
------	--------	-----	----	----	------

組間	617.85	4	154.46	4.905	.001**
組內	2739.75	87	31.49		
全體	3357.61	91			

表四-13 組織聲譽評價與組織認同、組織承諾

	組織認同	組織承諾	組織評價
組織認同	1.00	.308*	.261*
組織承諾	.308*	1.00	.39***
組織評價	.261*	.39***	1.00

表四-14 組織關係與組織承諾

	組織承諾	組織關係
組織承諾	1.00	.617**
組織關係	.617**	1.00

表四-15 組織認同與受訪者需求

	組織認同	生理需求	安全需求	愛與歸屬需求	自尊需求	自我實現
組織認同	1.00	.119	.04	-.08	-.09	-.069
生理需求	.119	1.00				
安全需求	.004		1.00			
愛與歸屬需求	-.08			1.00		
自尊需求	-.09				1.00	
自我實現	-.069					1.00

表四-16 組織承諾與受訪者需求

	組織認同	生理需求	安全需求	愛與歸屬需求	自尊需求	自我實現
組織認同	1.00	-.06	-.13	-.257*	-.246*	-.326**
生理需求	-.06	1.00				
安全需求	-.13		1.00			
愛與歸屬需求	-.257*			1.00		
自尊需求	-.246*				1.00	
自我實現	-.326**					1.00

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、 各變數分佈情形

1. 受訪者基本資料

- (1) 三社團成員年齡皆集中在31-50歲，新知的成員平均年齡較輕。
- (2) 新知大專程度以上者比例較高，晚晴國中以下者較多。
- (3) 新知未婚者較多，晚晴離婚者較多，而揚帆已婚者最多。
- (4) 新知成員與配偶及子女或與兄弟姐妹住比例最多；晚晴僅與子住比例最多，揚帆與配偶及子女同住比例最高。
- (5) 新知與晚晴成員就業率最高，揚帆為家庭主婦比例最高。
- (6) 揚帆婦女小康者最多。
- (7) 新知與晚晴成員有慢性病比例較高。

2. 受訪者與組織的關係

(1) 受訪者年資：

新知受訪者年資以一年以下最多，晚晴為6年以上者最多，揚帆則以1-4年最多。

對組織聲譽評價晚晴與揚帆皆高於新知。

成員和組織的關係方面，晚晴與揚帆成員與組織的關係高於新知。

3. 受訪者的五大需求

(1) 生理需求：

揚帆主婦社成員皆為家庭主婦，因此皆依靠先生收入，較不會有生理需求的問題與壓力，因此，滿足度最高，晚晴次之，新知滿足度最低。也或許新知許多年輕女性就業後，為工作而辛勞，因此滿足度不高。

(2) 安全需求：

揚帆主婦社成員的安全需求滿足最高，晚晴次之，也代表此二社

團成員安全需求不大。反之新知成員的安全滿意度較低，代表他們對自己的安全問題還有相當的顧慮。

(3) 愛與歸屬需求：

揚帆主婦社此需求滿意度最高，晚晴次之，而新知的滿意度最低。或許揚帆與晚晴較常聚會，尤其揚帆每月有固定聚會，因此滿意度相當高，而新知會員並沒有固定聚會，因此滿意度較低

(4) 自尊需求：晚晴自尊需求滿意度最高，有二種可能；一來晚晴成員都經過自立更生的過程，因此對自己有信心；二來，回答問卷者可能皆已走過困苦的路，因此對自尊方面有較深的要求與滿足。

(5) 自我實現需求

晚晴此需求滿足最高，揚帆次之，新知再次之。晚晴成員參與的動機非常明顯。因此，其對自我目標與自我實現有較高的滿足度；揚帆成員皆是主動參與活動，而且每人都有機會當幹部。這種全面參與性，自然其成員自我目標與自我成就的達成也高。新知是個使命抽象（社會運動）組織，因此，成員不易掌控組織的方向與目標。自然自我目標不易達成。

4. 受訪者的組織認同與組織承諾

(1) 三社團組織認同差異性並不明顯。

(2) 三社團之間組織承諾有顯著差異。晚晴最高，揚帆次之，新知最低。或許本研究以成員對組織的投入來表示組織承諾。因此，晚晴成員由於有切膚之痛，因此對組織的投入也較高。而新知因組織使命太過抽象，因此投入較少，組織承諾也較低。

(3) 三社團組織認同與組織承諾之間的r值有顯著相關，代表組織認同高，組織承諾也高。

二、 各自變數與組織認同及組織承諾之關係

(一) 受訪者基本資料

研究分析發現，除了受訪者居住狀況與組織承諾之間有顯著性之外，其他基本資料皆未達顯著性。這點表示，居住狀況與婚姻狀況有關。由於獨居或僅與配偶住者的組織承諾度最高。表示這些人沒有配偶，因此，較以所參與的社團為其認同的對象。因此，參與性、投入性較高。

（二） 受訪者與組織的關係

1. 受訪者的年資與組織承諾有關。年資6年以上組織承諾高。年資1年以下，為新進者，其動機還明顯，因此組織承諾亦高。
2. 受訪者對組織聲譽的評價與組織認同及組織承諾都有關。也就是受訪者對組織聲譽評價越高，則對組織認同與組織承諾度也越高。
3. 受訪者與組織互動與組織承諾有明顯相關。也就是組織互動高，組織承諾也高。

（三） 受訪者的需求

1. 受訪者五項需求與組織認同關係不顯著。
2. 受訪者五項需求與組織承諾有三項顯著相關。或許由於高雄市婦女團體成員在生理需求及安全需求上差別不大。因此，在此兩項與組織承諾的關係不明顯。而另三項三社團之間各有差別，例如：揚帆在愛與歸屬需求上滿足大，晚晴在自尊及自我實現上滿足大，因此在此三項與組織承諾間有顯著差異。

第二節 建議

一、 研究發現的建議

- 1.組織的使命越明顯，則其成員與組織的互動及與組織的認同及組織承諾也越強。例如，揚帆及晚晴組織使命明顯，因此，其成之間互動強，對組織認同與承諾也強。
- 2.組織使命越清楚，參與者動機也越單純，則組織認同、組織承諾也越強，而模仿性的參與應會減少。
- 3.組織使命越清楚，參與者越易內化組織使命，則組織認同與組織承諾亦越強。因此，往後非營利組織儘量使自己的組織使命明顯。
- 4.成員與組織的關係與組織認同、組織承諾有關。因此，非營利組織不能忽略組織活動及成員之間的互動關係。
- 5.成員之間有相當高的流動性，也就是每人皆有機會當幹部的社團，其成員參與性、認同、組織承諾都相當高。例如；揚帆。
- 6.成員有特殊需要而加入的社團，其實有其有利的地方，也即成員參與動機一致，認同與組織承諾較高。

二、 研究限制

1. 本研究個案數太少，而且三社團受訪人數不同。因此無法真正比較彼此之間的差異。以後研究應突破此限制。
2. 本研究所選三社團性質差異很大，因此有明顯差異。以後應加強同性質的社團加以比較，或許結果更有意義。
3. 本研究只用 one - way 分析，因此尚不足夠看出不同社團屬性下，不同的兩變數之間的關係。

參考文獻

- 丁虹、司徒達賢、吳靜吉 1988
企業文化與組織承諾之關係研究。 管理評論，173-198。

- 王建瑄 1976
租稅法。自印。
- 王麗容 1994
邁向二十一世紀社會福利之規畫與整合：婦女福利需求初步評估報告。
- 王麗容 1995
婦女與社會政策。台北：巨流圖書公司。
- 朴英培 1988
工作價值觀、領導型態、工作滿足與組織承諾關係之研究：以韓國電子業為例。未出版的博士論文，國立政治大學，台北，臺灣。
- 呂垂卿 1987
我國兒童認同對象之研究。未出版的碩士論文，國立臺灣師範大學，台北，臺灣。
- 呂寶靜和陳景寧 1997
從女性家屬照顧者處境談福利政策之建構 從照雇者角色談婦女福利需求研討會。高雄：1997 第二屆全國婦女國是會議。
- 李長貴 1984
社會心理學。臺北：臺灣中華書局。
- 朱龍祥 1997
流行歌曲歌迷偶像崇拜的行為與心態初探。未出版的碩士論文，高雄醫學院，高雄，臺灣。
- 林營松 1993
組織承諾及其影響因素對組織後果之研究：以楠梓加工出口區員工為例。未出版的碩士論文，國立中山大學，高雄，臺灣。
- 吳淑玲 1996a
國中學生偶像崇拜與價值觀關係之研究 上。教育資料文摘，37：166-190。
- 吳淑玲 1996b
國中學生偶像崇拜與價值觀關係之研究 下。教育資料文摘，38：157-175。
- 吳寧遠 1995
高雄市婦女福利之研究。高雄：高雄市政府研究發展考核委員會。
- 吳寧遠 1997a
高雄市單親家庭扶助辦法之研究。國立中山大學中山學術研究中心，社會政策小組論文發表會。
- 吳寧遠 1997b
非營利組織困境之研究：以高雄市社會福利團體為例，「當前我國政經發展問題與展望」學術研討會。台南：成功大學。
- 周立勳 1986
從社會心理學的觀點看當代教育的疏離感。教育資料文摘，98：4-10。
- 孫仲山 1992
從動機因素談企業訓練的規劃原則，3 (10)，3-5。
- 孫本初 1994
「非營利性組織管理之研究—以台北市政府登記有案之社會福利慈善

- 事業基金會為對象」。台北市政府研究發展考核委員會委託 83 年度市政專題。
- 馬斯洛 1990
馬斯洛：人本心理學之父。（莊耀嘉編譯）。臺北：桂冠圖書股份有限公司。
- 馬斯洛著 1991
動機與人格（結構群編譯）。臺北：結構群文化事業有限公司。
- 高明瑞 1995
婦女與婦女服務社團（高雄市婦女福利研討會）。國立中山大學中山學術研究中心。
- 袁之琦、游恆山 1990
心理學名詞辭典。臺北：五南圖書出版公司。
- 郭為藩 1981
電視影響兒童社會學習之研究。師大教育研究所期刊，23。
- 陳美秀 1997
已婚婦女職業訓練需求之研究 - 以高雄市為例。未出版的碩士論文，國立中山大學，高雄，臺灣。
- 陳惠雯 1985
職業婦女的個人需求，上司的權力基礎與組織承諾關係之研究。未出版的碩士論文，國立政治大學，臺北，臺灣。
- 陳奎喜 1990
教育社會學。臺北：三民書局。
- 陳枝烈 1992
疏離感的了解與處理。學生輔導通訊，16。
- 范麗娟 1995
高雄市老年婦女的福利需求 高雄市婦女福利研討會。國立中山大學中山學術研究中心。
- 許士軍 1990
非營利事業行銷。政大學報第四十一期。
- 張酒雄等 1993
國中學生偶像崇拜與自我概念、學業成就關係之研究。教育學刊，10:261-322。
- 張春興、楊國樞 1980
心理學 四版。臺北：三民書局。
- 張春興 1989
心理學 二十七版。臺北：東華書局。
- 張清富 1995
單親家庭現況及其因應對策之探討。台北：行政院研究考核委員會。
- 張潤書 1979
行政學。臺北：三民書局。
- 楊啟良 1982
個人特質。組織氣候與組織承諾之研究，政大企研所碩士論文。
- 鄭瑞澤 1980
社會心理學。臺北：中國行為科學社。
- 黃川舫 1997

- 婦女福利資源整合之研究：以高雄市婦女組織為例。未出版的碩士論文，國立中山大學，高雄，臺灣。
- 黃俊英，蔡敦浩，高明瑞 1993
非營利性組織之行銷—台灣的成功個案（行政院國家科學委員會專題研究計畫 NSC82-0301-H-110-025）。國立中山大學管理學術研究中心。
- 鄭得臣 1995
領導型態．角色壓力．核心生活興趣與組織承諾的關係。未出版的碩士論文，國立政治大學，台北，臺灣。
- 劉明翠 1992
志願服務人員組織承諾相關因素之研究：以青少年輔導機構為例。未出版的碩士論文，東吳大學，台北，臺灣。
- Chiang, H.M. & Maslow, A.H. 1977
The healthy personality . P.28-46. 孫大川譯，1990。人的潛能和價值，結構群文化事業。P189-216。
- Adams, J.S., 1963
“Toward and Understanding of Inequity,” *Journal of Abnormal and Social Psychology* ,422-436.
- Asbridge, D.J. 1984
A process of identity formation in relation to peers and peer groups. Paper presented at the Annual Convention of the Rocky Mountain Psychological Association. Las Vegas : NV, April, 25-28.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. 1989
Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14, 20-39.
- Bandura, A. & Walters, R.H. 1963
Social learning and personality development. New York :Holt, Rinehart & Winston Inc.
- Becker, H.S. 1960
Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-42.
- Betz, M. & Judkins, B., 1975
The impact of voluntary association character is tiesn selective attraction and socialization. *The Sociological Quarterly*, (16) 228-240.
- Bhattacharya, C. B., Rao, H. & Glynn, M. A. 1995
Understanding the bond of identification: an investigation of its correlates among art museum members. *Journal of Marketing*, 59 (4), 46-57.
- Boshoff, C. & Mels, G. 1995
A causal model to evaluate the relationships among supervision, role stress, organizational commitment and internal service quality, 23-42.
- Breakwell, G. 1986
Coping with threatened identities. London: Mcthuen.
- Bronfenbrenner, U. 1960
Freudian theories of identification and their derivatives. *Child Development* ,31:15-40.
- Buchanan, B. 1974
Building organizational commitment. *The Socialization of Mangers in Work*

- Organizations,19, 533-546.
- Burke, P. J. 1991
Identity processes and social stress. American Sociological Review, 56, 836-849.
- Chatman, Jennifer A. 1989
Improving Interactional Organizational Research : A Model of Person-Organization Fit.Academy of Management Review. (14:3) 333-349.
- Dignan, S.M.H. 1965
Ego identity and maternal identification. Journal of Personality and Social Psychology ,1(5):476-483.
- Drucker, P. F. 1990
Managing the non-profit organization: practices and principles. New York: Harper Collins Publishers.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. H., & Harquail, C. V. 1994
Organizational images and member identification. Administrative Science Quarterly, 39, 239-263.
- Elders, N., van Knippenberg, A., de Vries, N., & Wilke, H. 1988
Social identification and permeability of group boundaries. European Journal of Social Psychology, 18, 497-513.
- Ethier, K. A. & Deaux, K 1994
Negotiating social identity when contexts change: maintaining identification and responding to threat. Journal of Personality and Social Psychology, 67 (2), 243-251.
- Fine, S. H. 1981
The marketing of ideas and social issues. New York: CBS.
- Fishbein ,M., 1967
Attitude and the prediction of behavior .In M.Fishbein (Ed.) Reading in attitude theory and measurement. New York : Wiley.
- Gerwitz, J.L.&Stingle, K.G. 1968
Learning of generalized imitation as the Basis for identification. Psychological Review ,75(5):374-397.
- Hansmann, H. 1980
The role of nonprofit enterprises. The Yale Law Journal, 26 (April), 835-901.
- Hammen, H. G. & Schwab, D. P. 1985
Pay satisfaction: its multidimensional nature and measurement. Journal of Psychology, 20, 129-141.
- Herzberg, F. 1966
Work and the Nature of Man . Cleveland : World Publishing Co.
- Hodgkinson, V. A. 1989
Key challenge facing the nonprofit sector . In V. A. Hodgkinson, V. W. Lyman ,& associates (Eds.), That future of the nonprofit sector(pp.3-19). San Francisc: Jossey-Bass Publishers.
- Homans,G.c. 1961
Social Behaviour : Its Elementary Forms . New York : Harcourt , Brace and World.

- Hrebiniak, L.G. & J.A. Alluto 1972
 Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, (17) 555-572.
- Jackson, L. A., Sullivan, L. A., Harnish, R. & Hodge, C. N. 1996
 Achieving positive social identity: social mobility, social creativity, and permeability of group boundaries. Journal of Personality and Social Psychology, 70 (2), 241-254.
- Kagan, J. 1958
 The concept of identification. Psychological Review, 65(5):296-305.
- Kanter, R.M., 1968
 Commitment and Social Organization : A study of Commitment Mechanisms in Utopian Commitment. American Sociological Review, (33) 499-517.
- Ko, J.W. 1996
 Assessment of Meyer and Allen's three-component model of Organizational Commitment in South Korea . Unpublish PhD dissertation , University of Iowa.
- Kotler, P. & Andreasen, A. R. (張在山譯) 1991
Strategic marketing for nonprofit organizations. 非營利事業的策略性行銷。台北：授學。 New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lalonde, R. N., & Cameron, J. E 1993
Behavioral responses to discrimination: a focus on action. In M. P. Zanna & J. M. Olson (Eds.), The psychology of prejudice: The Ontario Symposium (Vol. 7, pp. 257-288). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Lalonde, R. N. & Silverman, R. A. 1994
 Behavior preferences in response to social injustice: the effects of group permeability and social identity salience. Journal of Personality and Social Psychology, 66 (1), 78-85.
- Lovelock, C. H. & Weinberg, C. B. 1984
Marketing for public and nonprofit managers. New York: John Wiley & Sons.
- Mael, F. & Ashforth, B.E. 1992
 Alumni and their alma mater : a partial test of the reformulated model of organizational identification . Journal of Organizational, 13, 103-123.
- Manstead, A. S. R., Hewstone, M., & Fiske, S. T. (Eds.). 1995
The Blackwell encyclopedia of social psychology. Oxford: Basil Blackwell Ltd.
- Maslow, A.H. 1943
 "A Theory of Human Motivation" , Psychological Review, 50, 370-396.
- Maslow, A. H. 1970
Motivation and personality (2nd ed), New York: Abraham H. Maslow.
- Montana, P. J. (Eds.). 1978
Marketing in nonprofit organizations. New York: American Management Association.
- Morrow, P. C. 1983
 Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. Academy of Management Review, 8 (3), 486-500.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. 1982

- Employee-organization linkages: the psychology of commitment. New York: Academic press.
- Mowday, R.T., Porter L.W. & Dubin, R. 1974
Unit performance situational factors and employee attitudes in spatially separated work units. Organizational Behavior and Human Performance, 12, 231-248.
- Mussen, P.H. & Parker, A.L. 1965
Mother nurturance and girls' incidental imitative learning. Journal of Personality and Social Psychology, 2(1):94-97.
- Parsons, T. 1951
The Social System. Glencoe, Ill.: Free press
- Pearlin, L. I. 1989
The sociological study of stress. Journal of Health and Social Behavior, 30, 241-256.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. 1974
Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59(Oct.), 603-609.
- Porter, L.W. & F.J. Smith, 1970
The Etiology of organizational Commitment. University of California, Irvine.
- Rau, L. 1962
A note on the Measurement of identification. Merrill-Palmer Quarterly, 8:159-164.
- Reichers, A.E. 1985
“A Review and Reconceptualization of Organization Commitment.” Academy of Management Review. Vol:10, No:3.
- Rothchild, L.M. 1979
Marketing communication in nonbusiness situation. Journal of Marketing, 43(1), 11-20.
- Salamon, L. M. 1992
1992 American's nonprofit sector: a primer. New York: The Foundation Center.
- Schwartz, S. & Tessler, R., 1972
A test of a model for reducing measured attitude-behavior discrepancies. Journal of Personality and Social Psychology, (24) 225-236
- Shapiro, B. P. 1973
Marketing for nonprofit organizations. Harvard Business Review, 51 (5).
- Sheldon, M.E., 1971
Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the organization. Administrative Science Quarterly, (16) 142-150.
- Simon, R. W. 1990
Parental role strains, salience of parental identity and gender differences in psychological distress. Journal of Health and Social Behavior, 33, 25-35.
- Simon, B., Mlickl, P., Johnston, L. & Caetano, A.(Eds.) 1990
The effects of ingroup and outgroup homogeneity on ingroup favouritism, stereotyping and overestimation of relative ingroup size. European Journal of

- Social Psychology, 20:519-523.
- Smith , B.L.R & Nelson Rosenbaum , 1981
Fiscal capacity of the Voluntary Sector , paper prepared for delivery at the Brookings Institution National Issues Seminar on “ the Response of the private Sector to Government Retrenchment,” Washington ,D.C.
- Steers,R.M. 1977
Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment . Administrative Science Quarterly, (22) 45-56.
- Steers ,R.M. & Lyman W.Porter 1979
Motivation and Work Behavior. McGraw-Hill.
- Snyder ,M.Berscheid,E & Matwychk,A., 1988
Orientations toward personnel selection:Differential reliance on appearance and personality. Journal of Personality Social Psychology, (54) 972-979.
- Stryker, S. & Serpe, R. T. 1982
Commitment, identity, salience, and role behavior. In W. Ickes and E. S. Knowles (Eds.), Personality, roles and social behavior. New York: Springer-Verlag.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. 1979
An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), The social psychology of intergroup relations (pp. 33-47). Monterey,CA:Brooks/Cole.
- Tajfel, H. 1972
Social categorization (La catégorisation sociale). In S. Moscovici (Ed.), Introduction à la psychologie sociale (Vol. 1). Paris: Larousse.
- Tajfel, H.(Ed.) 1978
Differentiation between social groups. London: Academic Press.
- Tajfel, H. (Eds.) 1982
Social identity and intergroup relations. Cambridge: Cambridge University Press and Paris: Editions de la Maison des Sciences de L'Homme.
- Turban, D. B. & Greening, D. W. 1996
Corporate social performance and organizational attractiveness to prospective employees. Academy of Management Journal, 40 (3), 658-672.
- Turner, J. C. & Giles, H. (Eds.) 1981
Intergroup behavior. Oxford: Basil Blackwell.
- Weisbrod,Burton Allen . 1988.
The Nonprofit Economy, Cambridge Mass.,:Harvard University Press.
- Weiss,D.J.,Dawis, R.V.,England ,G.W., & Lofquist ,L.H. 1967
Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire , Industrial Relations Center , University of Minnesota , Minneapolis , MIN.
- Welbourne, T. M. & Cable, D. M. 1995
Group incentive and pay satisfaction: understanding the relationship through and identity theory perspective. Human Relations, 48 (6), 711-726.
- Whyte,W.F.,1959
Man and Organization . Homewood,IL : Irwin.
- Wiener,Y.,1982
Commitment in Organization : A Normative View.Academy of Management

Review, (7:3) 418-428.