

非營利性組織溝通品質之研究:以兩個社會團體為例

游婷熙、朱寶青

E-mail: 9125831@mail.dyu.edu.tw

摘要

非營利組織在台灣仍屬發展階段，而其相關之工作服務是需要由人來加以完成，因此非營利組織內部的營運管理更顯重要，組織為因應環境變動同時適時運用組織內部之資源，需要管理者經由適時之溝通將兩者相互配合，在非以營利為目的的情況下，組織內多數成員大多屬於志願性工作者，與專職人員之參與目的不同，因此管理者如何帶動這些不同類型之成員，一起工作完成任務，有效的達到組織目標，端賴其是否能在既有之組織體系下，讓組織成員信服進而達到溝通品質，所以非營利組織在溝通品質之研究就有其必要性；人是組織的重要因素，同時需賦予工作上之特殊意義使其對組織使命產生共識與強烈之向心力，那麼讓接收者認同溝通，溝通品質之提升相形重要。本研究針對兩個社會團體，經由深入訪談法進行組織內各類成員之訪談，再者以個案研究，從工作內容及特殊事件之溝通來看影響溝通品質之相關內容探討，了解非營利組織當中影響溝通品質好壞之因素，同時從這兩個組織當中了解目前非營利組織之內部溝通品質情況，看看不同類型之成員在溝通上是否存在著差異。研究分析發現，組織之結構特性會對其成員在工作溝通時影響溝通技巧之運用因素，同時組織溝通氣氛的營造與溝通品質的提升間亦存在著相輔相成之關聯性。而在溝通媒介的選擇上，面對面的溝通方式是最常被運用在組織成員之互動溝通上。在非營利組織的溝通過程中，不同的組織工作特性與組織成員特性會影響溝通品質是否產生缺口。當溝通之一方對溝通內容產生誤解或遺漏時，會在溝通時造成溝通品質缺口。當組織成員對工作內容的涉入程度及擁有的相關知識高時，會引發雙方溝通時之溝通品質缺口；反之則較易達到溝通目的。

關鍵詞：非營利組織；組織溝通；溝通品質；質化研究

目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景與動機.....01	第二節 研究目的.....03	第三節 研究流程.....05
第二章 文獻探討 第一節 非營利組織之相關文獻.....07	壹、非營利組織之意涵與法律規範.....08	貳、非營利組織之人員特性.....13
第二節 溝通之相關意涵探討.....14	壹、溝通的意義.....14	貳、組織溝通.....16
參、溝通品質的意涵與其構面.....30	第三章 研究方法 第一節 質化與量化研究方法之差異.....35	第二節 研究對象.....37
第三節 研究分析方法.....40	第四節 研究架構.....43	第四章 研究分析 第一節 組織1.....45
第二節 組織2.....60	第三節 組織之構面相關性分析.....94	第四節 研究後架構之修正.....107
第五章 結論與建議 第一節 研究結論.....110	第二節 研究限制.....110	第三節 研究建議.....111
參考文獻.....113	一 中文部分.....113	二 英文部分.....117
附錄.....122	附錄1-訪談題綱前測.....122	附錄2-正式訪談題綱.....129
圖目錄 圖1.1研究流程.....5	圖2.1傳控理論的關係模式.....22	圖3.1研究前參考架構.....44
圖4.1組織1之組織架構圖.....47	圖4.2組織2之組織架構圖.....61	圖4.3分會之組織架構圖.....107
圖4.4研究後架構圖.....107	表目錄 表2.1 非營利組織之定義.....9	表2.2 社團法人與財團法人之比較.....11
表2.3 我國非營利組織的法律地位來源.....12	表2.4 學者對溝通的定義.....15	表2.5 組織內部溝通相關研究整理.....26
表3.1 訪談對象.....39	表4.1.1組織1社團簡介.....45	表4.1.2組織1組織結構類型.....49
表4.1.3秘書(A)在技術的卓術之運用.....52	表4.1.4秘書(A)在適用性之運用.....54	表4.1.5秘書(A)在美學之運用.....55
表4.1.6志工(B)在技術的卓術之運用.....56	表4.1.7志工(B)在適用性之運用.....58	表4.1.8志工(B)在美學之運用.....59
表4.2.1組織2社團簡介.....60	表4.2.2組織1組織結構類型.....64	表4.2.3總幹事(P)在技術的卓術之運用.....68
表4.2.4總幹事(P)在適用性之運用.....69	表4.2.5總幹事(P)在美學之運用.....70	表4.2.6a專職人員(Q)在技術的卓越之運用.....71
表4.2.6b專職人員(Q)在技術的卓越之運用.....73		

表4.2.7a 專職人員 (Q) 在適用性之運用.....	72	表4.2.7b 專職人員 (Q) 在適用性之運用.....	72
.....74	表4.2.8a 專職人員 (Q) 在美學之運用.....	72	表4.2.8b 專職人員 (Q) 在美學之運用.....
.....74	表4.2.9a 專職人員 (R) 在技術的卓越之運用.....	75	表4.2.9b 專職人員 (R) 在技術的卓越之運用.....
.....77	表4.2.9c 專職人員 (R) 在技術的卓越之運用.....	79	表4.2.10a 專職人員 (R) 在適用性之運用.....
.....76	表4.2.10b 專職人員 (R) 在適用性之運用.....	78	表4.2.10c 專職人員 (R) 在適用性之運用.....
.....80	表 4.2.11a 專職人員 (R) 在美學之運用.....	76	表 4.2.11b 專職人員 (R) 在美學之運用.....
.....78	表 4.2.11c 專職人員 (R) 在美學之運用.....	81	表 4.2.12 志工會長 (S) 在技術的卓越之運用.....
.....90	表 4.2.13 志工會長 (S) 在適用性之運用.....	91	表 4.2.14 志工會長 (S) 在美學之運用.....
.....92	表 4.2.15 一般志工 (T) 在技術的卓越之運用.....	93	表 4.2.16 一般志工 (T) 在適用性之運用.....
.....93	表 4.2.17 一般志工 (T) 在美學之運用.....	94	表 4.3.1 組織1之組織結構與溝通品質之相關性.....
.....95	表 4.3.2 組織2之組織結構與溝通品質之相關性.....	96	表 4.3.3 組織1之組織溝通氣氛與溝通品質之相關性.....
.....96	表 4.3.4 組織2之組織溝通氣氛與溝通品質之相關性.....	97	表 4.3.5 組織1之組織溝通媒介次數.....
.....97	表 4.3.6 組織2之組織溝通媒介次數.....	98	表 4.3.7 組織1之管理者與志工之溝通品質分析表.....
.....99	表 4.3.8a 組織1之志工間溝通品質分析表.....	100	表 4.3.8b 組織1之志工間溝通品質缺口現象.....
.....100	表 4.3.9a 組織2之專職人員間之溝通品質分析表.....	101	表 4.3.9b 組織2之專職人員間之溝通品質缺口現象.....
.....101	表 4.3.10a 組織2之專職人員與組長之溝通品質分析表.....	102	表 4.3.10b 組織2之專職人員與組長之溝通品質缺口現象.....
.....103	表 4.3.11a 組織2之專職人員間之溝通品質分析表.....	103	表 4.3.11b 組織2之專職人員間之溝通品質缺口現象.....
.....104	表 4.3.12 組織2之管理志工與一般志工間之溝通品質分析表.....	101	表 4.3.13a 組織2之志工幹部間之溝通品質缺口現象.....
.....105	表 4.3.13b 組織2之管理志工與志工幹部間之溝通品質分析表.....	106	

參考文獻

- 參考文獻 一、中文部份
1. Rudolph F. Verderber & Kathleen S. Verderber (1996), "人際關係與溝通", 台北:揚智文化。
 2. 王壽麟 (1992), "組織溝通、領導型態與工作態度之關係", 政治作戰學院新聞研究所碩士論文。
 3. 王炎燐 (1993), "台灣區高工職校組織溝通方式與組織氣氛相關之研究", 台灣師範大學工業教育研究所碩士論文。
 4. 王子啟 (2000), "影響非營利組織志願工作者工作士氣因素之研究-以基金會為例", 雲林科技大學企業管理研究所碩士論文。
 5. 方妙玲 (1991), "企業環境與組織結構對組織內工作溝通的影響-以台中區企業為實證研究對象", 東海大學企管研究所碩士論文。
 6. 司徒達賢 (1999), "非營利組織的經營管理", 台北:天下遠見出版社。
 7. 申章政 (1999), "國小校長管理溝通類型、衝突管理風格與學校效能之關係研究", 台北師範學院教育研究所碩士論文。
 8. 江明河 (1995), "警察組織溝通與工作滿足感關聯性之研究", 中央警察大學警政研究所碩士論文。
 9. 江岷欽 (1995), "全方位品質管理與公共組織", 研考雙月刊, 19:2, p.16-30。
 10. 邱兆偉 (1995), "美國教育改革研究", 台北:師大書苑。
 11. 邱憶惠 (1999), "個案研究法:質化取向", 教育研究, 7, p.113-127。
 12. 李南賢 (1991), "企業管理", 台北:華泰書局。
 13. 李筱丰 (1998), "新進員工資訊蒐尋行為、組織社會化程度與組織溝通氣候之關聯性研究-以推動品質管理活動組織為例", 雲林科技大學企業管理研究所碩士論文。
 14. 杜秋香 (1999), "國民中小學學校組織氣候、組織溝通與組織效能之間關係研究-以越南北部紅河平原地區為例", 政治大學教育學系碩士論文。
 15. 秦俐俐 (2000), "組織傳播:源起、發展與在臺灣之現況", 新聞學研究, 63, p.137-162。
 16. 張紹勳 (1998), "社會科學個案研究、調查研究及實驗研究法的比較", 民意研究季刊, 205期, 第1-14頁。
 17. 許士軍 (1996), "定性研究在管理研究上的重要性", Chang Yuan Journal, 24:2, p.1-3。
 18. 梁瑞安 (1990), "國小教師組織溝通、角色壓力與組織承諾關係之研究", 高雄師範大學教育研究所碩士論文。
 19. 莊柏年 (1993), "科技研究發展人員組織溝通與組織承諾關係之研究-以工業技術研究院為例", 彰化師範大學工業教育研究所碩士論文。
 20. 郭華龍 (1994), "少年教養機構員工組織溝通與組織承諾關係之研究-以台北縣市為例", 文化大學兒童福利研究所碩士論文。
 21. 陳忠謙 (1995), "企業主管領導型態與員工溝通滿足及組織承諾之關係研究-以台灣石化業為例", 成功大學企業管理研究所碩士論文。
 22. 陳惠馨 (1997), "相關監督法令", 收錄於非營利組織經營管理研修粹要, 台北:洪健全基金會。
 23. 張在山 (1991), "非營利事業的策略性行銷", 台北:授學出版社。
 24. 曹佳媚 (1998), "新聞自動化系統與電視新聞部門組織溝通之研究-以民間全民電視台為例", 銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。
 25. 黃昆輝 (1986), "教育行政與教育問題", 台北:五南。
 26. 黃世鑫、宋秀玲 (1998), "我國非營利組織功能之界定與課稅之研究", 台北:財政部賦改會。
 27. 黃惠琪 (2000), "廈門地區台資企業大陸幹部與職工在企業內部溝通之經驗及其影響", 大葉大學工業關係研究碩士論文。
 28. 舒緒偉 (1990), "國民小學教師溝通滿意與工作滿意關係之研究", 台灣師範大學教育研究所碩士論文。
 29. 傅秀珠 (1983), "組織溝通之個案實證研究-以中鋼為例", 交通大學管理科學研究所碩士論文。
 30. 熊誦桂 (1994), "組織溝通氣候與電視新聞記者工作滿意度之關聯性研究", 輔仁大學大眾傳播學系碩士論文。
 31. 鄭文義 (1987), "財團法人制度之探討", 台北:行政院研考會。
 32. 鄭文義 (1989), "公益團體的設立與經營", 台北:工商教育出版社。
 33. 鄭至傑 (1999), "溝通媒介選擇與組織溝通效果:溝通情境與關係的影響", 台灣大學心理學研究所碩士論文。
 34. 歐用生 (1989), "教育研究的新方向 - 質的研究", 國民教育月刊, 第29期。
 35. 歐源榮 (1995), "國民中學校長組織溝通與行政決定合理性關係之研究", 台中師範學院初等教育學研究所碩士論文。
 36. 蕭新煌主編 (2000), "非營利部門:組織與運作", 台北:巨流。
 37. 謝文豪 (1987), "國民中學組織結構與組

織溝通之關係”，台灣師範大學教育研究所碩士論文。38.戴志璵（1998），「非營利機構組織理念，經營型態與服務對象關係之研究-以台灣原住民文教組織為例」，東華大學國際企業研究所碩士論文。39.簡春安、鄒平儀（1998），「社會工作研究法」，台北：巨流圖書。40.鍾志賢（1994），「人力資源控制型態對組織溝通氣候之影響研究」，海洋大學航運管理學系碩士論文。41.嚴竹華（1999），「溝通能力與溝通態度對溝通效能影響之研究」，中原大學企業管理研究所碩士論文。

二、英文部份

- 1.Barnard, C.I. (1968), "The functions of the executive", 30th ed., Cambridge, Mass.:Harvard University Press.
- 2.Connors, T.D. (1993), "The Nonprofit Management Handbook Operating Policies and Procedures.", John Wiley & Sons. U.S.A.
- 3.Culan M. J., & Markus, M. L.(1987), "Information technologies." In F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts, & L. W. Porter (Eds.), Handbook of organizational communication, 420-443. Beverly Hills, CA:Sage.
- 4.Daniels, T.D., Spiker, B.K., & P,M.J. (1997), "Perspectives on Organizational Communication" (4th ed.) .Madison, WI:Brown & Benchmark.
- 5.Daft, R.L. & Lengel, R.H. (1986), "Organization information requirements, media richness and structural design", 32:5, p.554-571.
- 6.Dennis, H. (1974), "A theoretical and empirical study of managerial communication climate in complex organization" Unpublished Doctoral Dissertation, Department of Communication, Purdue University, West Lafayette, INC, 1974.
- 7.Ely, M., Anzul, M., Friedman, T., Garner, D. & Steinmetz, A. M. (1991), "Doing qualitative research: Circles within circles." PA: The Falmer Press.
- 8.Epstein, S. (1994), "Integration of the cognitive and the psychodynamic unconscious." , American Psychologist, 49, 709-724.
- 9.Euske, N.A. & Robers, K.H. (1987), "Evolving perspectives in organization theory: Communication implications." , In F.M. Hammersley, M. (1992) .Ethnography Principle in Practice. London & NY:Routledge.
10. Fritz, M.B.W., Narasimhan, S. and Rhee, H.S.(1998), "Communication and coordination in the Virtual Office", Journal of Management Information Systems, 7-28.
- 11.Goldhaber, G.M. (1993), "Organizational communication", 6th ed. Dubuque, IA:Brown and Benchmark.
- 12.Hage, J. (1974), "Communication and organizational control:cybernetics in health and welfare settings", New York:John Wiley & Sons.
- 13.Gagliardi, P. (1996), "Exploring the aesthetic side of organizational life." In S. Clegg, C. Hardy, & W. Nord (Eds.), Handbook of organization studies, 565-580, London: Sage.
- 14.Galbraith, J.R. (1980), "Organization design:An information processing view", in J.A. Litterer ed., Organizations:structure and behavior, New York:John Wiley & Sons.
15. Greenbaum H. H. (1982), "The audit of organizational communication." In White, D.D., ed., Contemporary Perspectives in Organizational behavior, Boston:Allyn & Bacon.
- 16.Kostelnick, C. (1990), "Typographical design, modernist aesthetics, and professional communication." , Journal of business and technical communication, 4, 5-24.
- 17.Locker, K. O. (1995), "Business and administrative communication", Chicago: Irwin.
- 18.Lengel, R. H. (1983). "Managerial Information Processing and Media Selection Behavior." , Unpublished dissertation, Texas A&M University, College Station.
- 19.Luthans, F. (1977), "Organizational behavior", New York:McGraw-Hill.
- 20.Luthans, F., Hodgetts, R. M. & Rosenkrantz, S.A. (1988), "Real managers", Cambridge, Mass: Vallinger.
- 21.Mcfarland, D.E. (1970), "Manamgement Principles & Practices", New York:Macmillan.
- 22.McKenney, J. (1985), "The influence of computer based communication on the organization." Unpublished working paper 9-785-053, Harvard Business School.
- 23.Perrow, C. (1967), "A framework for the comparative analysis of organizations", in American Sociological Review,32,194-208.
- 24.Pincus, J.D.(1986), "Communication satisfaction,job satisfaction and job performance", Human Communication Research,12(3),395-419.
- 25.Redding, W.C., & Tompkins, P.K. (1988), "Organizational communication-past and present tense." , In G.Goldhaber & G.Barnett (Eds.),Handbook of Organizational Communication. Norwood, NJ:Ablex.,5-33.
26. Taylor, J.R.(1993), "Rethinking the Theory of Organizational Communication", New Jersey:Ablex Publishing Norwood.
- 27.Teboul, J. (1991), "Managing quality dynamics." , New York: Prentice Hall.
- 28.Tortoriello, T., Blatt, S., and DeWine, S. (1978), "Communication in the organization:An applied approach." , New York:McGraw-Hill.
- 29.Shelby, A. N. (1994), "Communication quality as metacommunication: A conceptual analysis." , In L. van Waes, E. Woudstra, & P. van den Hoven (Eds.), Functional communication quality, Utrecht studies in language and communication, 5-16.
30. Shelby, A. N. (1988), "A Macro Theory of Management Communication", The journal of business communication,25:2,13-27.
- 31.Shelby, A. N. (1998), "Communication quality revisited: exploring the link with persuasive effects." , The journal of business communication, 35, 387-404.
- 32.Smeltzer, L. R. & Thomas, G. F. (1994), "Managers as writers: a metaanalysis of research in context." , Journal of business and technical communication, 8, 186-211.
- 33.Sproull, L., & Kiesler, S. (1986), "Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication." , Management Science, 32(11), 1492-1512.
- 34.Strauss, A. and Corbin J. (1990), "Basics of Qualitative Research:Grounded Theory Procedures and Techniques." , Newsbury Park, CA:sage.
- 35.Watson, K.M. (1982), "An analysis of communication patterns:a method for discriminating leader and subordinate roles", Academy of management journal,25:1,p.107-120.
- 36.Wilson, H., Goodall, H.L., and Waagen, C. (1986), "Organizational communication." , New York:Haper & Row.