

國立臺灣師範大學運動與休閒學院  
樂活產業高階經理人企業管理碩士在職專班

碩士論文

Executive Master of Business Administration Program in  
Lifestyles of Health and Sustainability  
College of Sports and Recreation  
National Taiwan Normal University  
Master's Thesis

服務創新對新北市餐飲業職業工會會員參與度之探討  
Discussion on Service Innovation on the Participation of  
New Taipei City Catering Industry Professional Union  
Members

唐龍晃

Lung-Huang Tang

指導教授：李恆儒 博士

Advisor : Heng-Ju Lee, Ph.D.

中華民國 114 年 7 月

July 2025

## 謝誌

完成本篇碩士論文之際，心中滿懷感恩之情。回顧過去兩年在師大樂活EMBA的學習歷程，從初入校門的期待與忐忑，到今日收穫滿滿、圓滿完成論文，這一路走來的點滴歷程，充滿挑戰、成長與感動。在這段值得珍藏的人生經歷中，有太多貴人給予我鼓勵與幫助，讓我有勇氣堅持下去，也讓我更加堅定地走完這段學術旅程。

最深的感謝獻給我的指導教授——李恆儒教授。李教授學養深厚、見解精闢，總是在我感到迷惘之際，給予明確指引與細膩建議。從研究題目的發想、架構建構到論文撰寫的每一階段，李教授總是耐心指導，鼓勵我思辨與突破，讓我不僅完成一篇研究，更培養了思考問題與解決問題的能力。老師的專業與教誨，將成為我人生中珍貴的資產。

誠摯感謝口試委員陳志一教授與李佳融教授，撥冗參與本論文的口試審查，並提出具深度與前瞻性的建議與回饋，使本研究得以更臻完善。兩位教授的提點讓我受益匪淺，也深刻感受到學術討論中多元觀點的重要性，這將成為我日後進行實務與研究的寶貴養分。

在樂活EMBA的兩年中，有幸結識一群志同道合的夥伴，是我在繁忙學業與工作壓力間最堅實的支持。特別感謝H家族的美君、瑩儒、艾萇，謝謝你們一路的陪伴與鼓勵，從課堂討論、報告合作到生活中相互打氣，這段友誼不僅豐富了我的求學生活，也讓我在學術旅程中不孤單。

感謝樂活EMBA所有師長、行政團隊與同學們的協助與鼓勵，讓我在學習過程中不僅吸收知識，更深刻體會「樂活」精神的真義。這段學習旅程，不只是知識的積累，更是人生態度的轉化。

謝謝一路支持我、包容我、給予我最大自由與信任的家人。是你們的支持，讓我得以全心投入學習與研究，是你們的理解，讓我在繁重的工作與課業之間依然能堅持前行。這份論文，不只是我的學術成果，更是屬於我們全家的榮耀。

謹以此謝誌，獻給所有在這段旅程中曾經支持、鼓勵、幫助我的每一位恩人。因為有你們，這段旅程更加豐盈與精彩。衷心感謝！

唐龍晃 2025.7

# 服務創新對新北市餐飲業職業工會會員參與度之探討

2025 年 7 月

研究生：唐龍晃

指導教授：李恆儒

## 摘要

本研究探討服務創新對新北市餐飲業職業工會會員參與度的影響，藉以提供工會及其他非營利組織，作為將來發展服務創新之參考。依據本研究相關領域之文獻探討，我們發現對於職業工會之服務創新對會員參與度之研究欠缺；因此，本研究透過質性訪談方法，訪談六位不同身份的會員，包括中堅會員、資深會員及工會理事，以了解工會的創新服務如何影響會員參與的意願與行為。研究結果顯示，數位工具的應用（如線上繳費、數位課程）、個性化服務的提供以及溝通方式的優化均對會員參與度有顯著影響。此外，會員對服務創新的接受度受到年齡、科技適應性及對工會的認同感影響。本研究建議工會進一步推動數位優化服務並強化與會員的互動與聯繫，採數位與傳統並進方式，拓展服務多樣性，在「創新」、「互動」、「包容」三者間取得平衡，達成以會員為核心、促進參與與凝聚的服務目標，以提升參與率。

**關鍵詞：職業工會、服務創新、會員參與度、數位化**

# **Discussion on Service Innovation on the Participation of New Taipei City Catering Industry Professional Union Members**

July 2025

Author: Tang, Lung-Huang

Advisor: LEE, Heng-Ju

## **Abstract**

This study explored the impact of service innovation on the participation of members in the catering industry professional union in New Taipei City, aiming to provide a reference for unions and other non-profit organizations in developing future service innovations. Based on a review of relevant literature, it was found that there was a lack of research examining how service innovation in professional unions affected member participation. Therefore, this study adopted a qualitative interview method, interviewing six members of different statuses—including core members, senior members, and union directors—to understand how the union’s innovative services influenced members’ willingness and behavior to participate. The findings indicated that the application of digital tools (such as online payment and digital courses), the provision of personalized services, and the optimization of communication methods all had a significant impact on member participation. Moreover, members’ acceptance of service innovation was influenced by factors such as age, technological adaptability, and identification with the union. This study suggests that unions should further promote digital service optimization and strengthen interactions with members, adopting a dual-track approach that integrates digital and traditional services. By expanding service diversity and striking a balance among “innovation,” “interaction,” and “inclusiveness,” unions can achieve a member-centered goal that fosters engagement and cohesion, ultimately enhancing participation rates.

**Keywords:** Professional Unions, Service Innovation, Member Participation, Digitization

# 目次

謝致.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目次.....	iv
表次.....	vi
圖次.....	vii
<b>摘要.....</b>	<b>I</b>
<b>第壹章 緒論.....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	2
第三節 研究目的.....	2
第四節 研究問題.....	3
第五節 研究對象與範圍.....	4
<b>第貳章 文獻探討.....</b>	<b>5</b>
第一節 職業工會的歷史與發展.....	5
第二節 新北市餐飲業職業工會概況.....	8
第三節 服務創新理論與實務應用.....	9
第四節 會員參與行為與組織認同理論.....	10
第五節 服務創新與會員參與之關聯研究.....	12

<b>第參章 研究方法</b> .....	<b>15</b>
第一節 研究設計與架構.....	15
第二節 研究對象與資料來源.....	15
第三節 訪談工具設計.....	16
第四節 資料分析方法.....	16
第五節 研究信效度與倫理考量.....	16
第六節 研究流程.....	17
<b>第肆章 研究結果</b> .....	<b>19</b>
第一節 受訪者基本資料.....	19
第二節 服務創新措施分析.....	19
第三節 會員參與行為與態度.....	25
第四節 數位化與技術應用.....	32
第五節 服務創新對工會的影響.....	38
第六節 挑戰與建議.....	43
第七節 未來展望.....	50
<b>第伍章 結論與建議</b> .....	<b>55</b>
<b>參考文獻</b> .....	<b>57</b>
<b>附錄(訪談題目)</b> .....	<b>62</b>
附錄四 受訪者同意書(樣本).....	65

## 表次

表4-1-1	訪談對象編碼.....	19
表4-2-1	創新服務經驗.....	20
表4-2-2	創新措施的影響.....	22
表4-2-3	滿意度與改進建議.....	24
表4-3-1	參與現狀.....	26
表4-3-2	參與障礙.....	29
表4-3-3	對活動與服務的期待.....	31
表4-4-1	數位工具使用經驗.....	33
表4-4-2	數位化的便利性與挑戰.....	35
表4-4-3	未來技術應用建議.....	38
表4-5-1	對會員認同感的影響.....	39
表4-5-2	對參與意願的影響.....	41
表4-5-3	對工會運作的影響.....	43
表4-6-1	創新推行的挑戰.....	45
表4-6-2	會員需求與改進建議.....	47
表4-6-3	對不同會員群體的考量.....	49
表4-7-1	工會未來發展的期待.....	51
表4-7-2	會員與工會關係的期望.....	53

## 圖次

圖2-1	凍省前聯合會組織圖 .....	7
圖2-2	凍省後聯合會組織圖 .....	7
圖2-3	服務據點 .....	8
圖3-1	研究流程圖 .....	18



# 第壹章 緒論

## 第一節 研究背景

隨著全球餐飲業的快速發展與競爭加劇，服務創新已成為企業提升市場競爭力的重要策略之一。特別是在新北市這樣一個經濟活動頻繁、餐飲業高度發展的都市，如何透過服務創新提升顧客體驗與經營效率，成為餐飲業者關注的焦點。此外，餐飲業職業工會作為勞工組織，其核心目標之一是提升會員的福祉與參與度。然而，傳統工會面臨會員參與度下降的問題，部分原因來自於會員對工會服務的不滿意或缺乏參與動機。因此，如何透過服務創新提高工會會員的參與度，成為值得探討的重要議題。

在新北市，餐飲業職業工會的會員涵蓋多種不同類型的餐飲從業人員，包括餐廳經營者、廚師、服務生、外送人員等，其會員結構呈現年輕化與高度流動的特徵。這些從業人員的需求各異，多數面臨長工時、高壓力與缺乏假期的工作條件，導致傳統以面對面為主的工會服務模式與活動參與機制，難以引起會員實質參與與情感連結。在此背景下，服務創新逐漸成為工會組織轉型升級的重要契機。工會若能運用創新的服務模式，如數位化平台、行動繳費、職業培訓升級、福利方案創新、會員互動機制改善等，可能有助於提升會員對工會的認同與參與。然而，目前對於工會如何透過服務創新來提升會員參與度的研究仍然較少，因此，本研究希望透過訪談的方式，深入探討此議題，以提供具體的實務建議。

本研究以新北市餐飲業職業工會為對象，探討服務創新對會員參與度之影響，期望透過實地訪談了解會員對工會創新作為的實際感受、回饋與建議，進一步歸納出未來可行的創新策略方向，作為職業工會優化服務、提升參與、實現永續發展的重要參考依據。

## 第二節 研究動機

本研究緣起於觀察到多數職業工會面臨會員流失率高、參與意願低、組織黏著度不足等問題，尤其在服務產業高度競爭的環境中，工會若僅提供制式化、單一化的服務，將難以吸引或維繫會員。因此，如何透過創新服務設計來強化會員的滿意度與認同感，成為提升工會永續經營能力的關鍵。

以新北市餐飲業職業工會為例，該職業工會面對高度流動性與年輕會員結構，其服務設計更需具備彈性與創新特質。會員是否因工會提供新型態的服務而感受到價值與認同，是決定其是否持續參與的重要因素。因此，本研究希望探討工會推動服務創新與會員參與度之間的關聯性，並檢視會員對工會創新作為的實際感受與回饋，期望能作為未來職業工會調整服務策略之參考依據。

## 第三節 研究目的

隨著知識經濟時代的來臨與整體環境的快速變遷，如何維持工會的競爭優勢，已成為當前職業工會面臨的重要課題。在服務業日益發展的背景下，服務的價值已不僅侷限於實質內容，更在於服務傳遞過程中所創造的體驗與感受。透過創新服務的設計與推動，能有效提升會員對工會的整體滿意度與參與度，進而增強其對組織的向心力，這對於工會的永續經營具有關鍵性的影響。

對職業工會而言，會員為組織存在與發展的基礎，每位會員皆為獨立個體，其參與程度與認同感直接關係到工會的財務基礎與組織效能。由於職業工會的主要經費來自會員繳納的常年會費，會員數量的增減將直接影響工會的資源動員與服務擴展能力。因此，如何透過服務創新以促進會員成長、提升會員對工會的認同與參與，是影響工會整體經營績效的核心因素。

本研究以新北市餐飲業職業工會會員為研究對象，旨在探討職業工會推動服務創新之實務作為與成效，進一步分析此類創新措施是否有助於提升會員的滿意度、組織

認同與參與度。透過深入訪談工會會員與幹部，了解其對創新服務的實際經驗與感受，並分析創新作為如何影響其參與意願與互動頻率。

具體研究目的如下：

1. 探討新北市餐飲業職業工會所推動的創新服務內容與形式。
2. 瞭解會員對於創新服務的接受度、使用經驗與滿意度。
3. 分析創新服務是否提升會員對工會的認同感與參與意願。
4. 彙整會員對未來創新方向與工會服務改善之建議。

#### 第四節 研究問題

本研究旨在探討服務創新如何影響新北市餐飲業職業工會會員的參與度，並分析不同類型的創新措施是否能有效提升會員的參與程度。基於此研究目標，提出以下研究問題：

1. 服務創新在新北市餐飲業職業工會中具體表現為何？
  - 工會目前已實施哪些服務創新措施？（如數位化服務、會員互動機制、教育訓練、福利創新等）
  - 這些創新措施的核心目標與運作方式為何？
2. 服務創新對工會會員參與度的影響為何？
  - 會員對於服務創新是否具有正向的認同與接受度？
  - 哪些創新措施能有效提升會員的參與動機與互動程度？
  - 會員參與度的提升是否受到年齡、職業類別、工作環境等因素影響？
3. 工會在推動服務創新時面臨哪些挑戰與機會？

- 工會在執行創新措施時可能遇到的困難或阻礙（如資源不足、技術門檻、會員習慣等）
- 工會如何克服這些挑戰，並有效推動服務創新？
- 是否有其他創新模式可以借鑒，以進一步提升會員參與度？

## 第五節 研究對象與範圍

本研究旨在探討新北市餐飲業職業工會在提供各項服務過程中，針對工會在近年推動之服務創新措施，會員對於其數位技術應用、實體設備、環境服務、行政會務人員、服務態度與福利制度等面向的服務滿意度感受，並進一步分析會員在參與工會服務與活動過程中的組織認同感，包括自我成長、組織肯定與持續承諾三個層面之滿意程度。藉由深入瞭解會員對於工會整體服務品質與活動設計的看法與期待，提出加強服務內容與提升參與度之具體建議，進而作為工會在吸收新會員與保留既有會員方面的經營策略參考依據。

本研究以新北市餐飲業職業工會為研究範圍與個案對象，具體內容如下：

### 1. 研究對象：

研究將透過質性訪談方式進行，對象包含新北市餐飲業職業工會之資深會員與工會幹部，藉由深度訪談蒐集他們對工會服務品質、參與經驗與組織認同的主觀觀點與建議。

### 2. 研究範圍：

探討新北市餐飲業職業工會在整體營運與組織運作層面的實務內容，包括服務項目的規劃、執行與人員安排等。分析該工會所舉辦之會員活動項目，包含教育訓練、文康活動、講座研習與權益推動等，作為衡量會員參與度與滿意度的依據。

本研究聚焦於職業工會如何透過提升服務品質與創新活動設計，以強化會員對組織的認同與歸屬感，並提供實務上具體可行的改善建議，協助工會優化其經營策略與會員經營機制。

## 第貳章 文獻探討

### 第一節 職業工會的歷史與發展

#### 一、職業工會的起源與發展背景

職業工會的起源最早可追溯至 18 世紀末的歐洲工業革命時期。當時因工業化迅速發展，勞動條件惡化，促使勞工開始組織集體團體以維護自身權益，職業工會因而誕生（陳慶良，2001）。職業工會的宗旨在於透過集體交涉改善勞工的工作環境、薪資及生活條件，同時增進勞工知識技能，以推動產業發展。隨著時間的推移，職業工會的功能和角色逐漸演變和擴展。20 世紀初，各國政府開始承認工會的合法地位，並制定相關法律規範工會活動，促使工會成為勞工與資方之間的重要橋樑。工會不僅在勞動權益保障方面發揮重要作用，還逐漸涉足職業培訓、就業服務、社會福利等領域，成為勞動市場中不可或缺的組織力量。

在臺灣，《工會法》第 6 條明定工會型態可分為企業工會、產業工會及職業工會三類。企業工會由同一企業或事業單位內的勞工組織；產業工會則由同一產業內不同企業勞工組成；而職業工會則由同一職業領域內、具有相似技能之勞工於同一直轄市或縣市組成（中華民國勞動部，2023）。職業工會組織之成員多半為自營業者或中小企業的雇主與親友，因而帶有中小企業聯盟性質，且具較高異質性（陳慶良，2001）。

#### 二、台灣職業工會的特質與現況分析

在台灣，職業工會普遍面臨會員參與度偏低與組織結構鬆散之挑戰。研究指出，多數勞工加入職業工會的動機主要係為參加勞工保險，而非積極參與工會活動（陳慶良，2001）。因此，職業工會的組織凝聚力較低，會員分散且參與度不足，影響工會的整合及運作效能。職業工會也面臨嚴重的財務限制，經費來源通常僅限於入會費、常年會費及政府行政補助（如勞保局及健保局的郵資、人事補助款等），而外部資金來源極為有限（陳慶良，2001）。為維持營運及吸引新會員，多數職業工會不得不透過舉辦

勞工教育訓練、自辦活動等方式以增加工會收入與會員吸引力。

### 三、職業工會的組織結構與法規架構

台灣的職業工會組織是依據《工會法》進行規範與運作，分為基層職業工會與職業工會聯合會兩大層級。基層職業工會之成立需在同一縣市內同職業的勞工人數達 30 人以上始可提出申請，並經地方主管機關核准設立。職業工會聯合會(如圖 2-1)則由七個以上的基層職業工會聯合成立，旨在擴大組織影響力，增進跨區域及跨行業合作(中華民國勞動部，2023)。

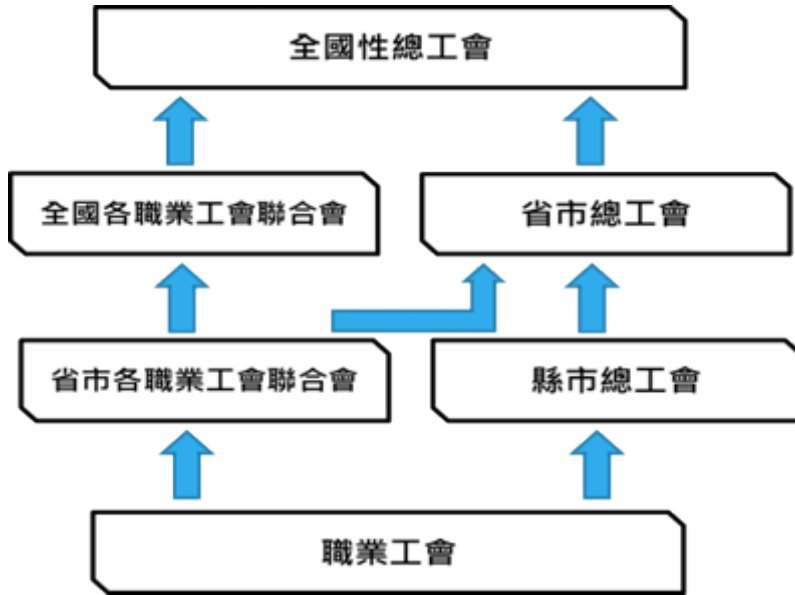
自 1997 年台灣省政府組織凍結後，原本的省級職業工會聯合會逐漸轉型為全國性職業工會聯合總會(如圖 2-2)，直接向中央主管機關申請登記設立，反映出台灣職業工會面對政治與社會變革的應變策略(中華民國勞動部，2023)。

### 四、職業工會未來發展的探討

未來職業工會的永續發展取決於組織如何因應內外環境的挑戰與變化。工會應先深入理解內部會員需求與外部勞動市場趨勢，以發展能提高會員參與動機的創新服務模式，並持續改善其財務結構與治理模式(陳慶良，2001)。唯有強化工會組織內部凝聚力及外部適應性，才能有效提升工會對勞工權益的影響力，並促進其在勞動市場中的角色功能。

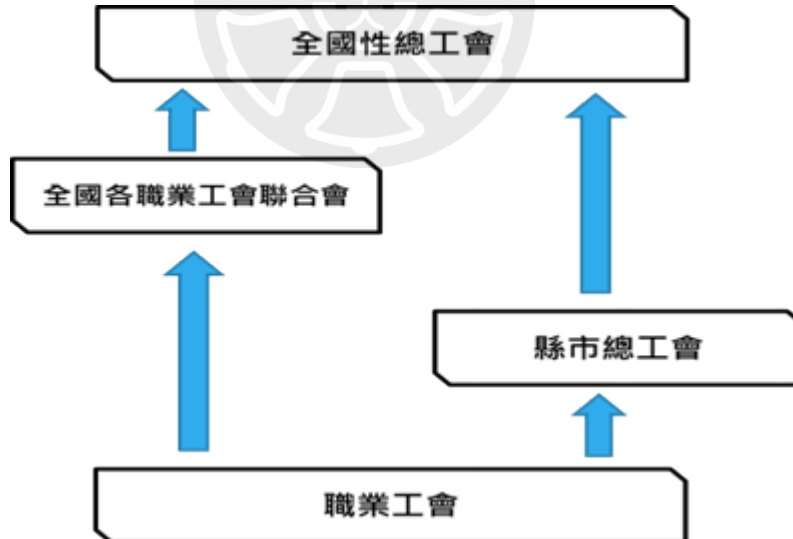
綜合以上分析可知，職業工會作為現代社會維護勞工權益的重要組織，雖已具備相當規模及基礎，但仍須積極克服現有困境，以滿足勞工多元需求，達成其設立之宗旨與使命。

圖 2-1  
凍省前聯合會組織圖



資料來源：本研究整理

圖2-2  
凍省後聯合會組織圖



資料來源：本研究整理

## 第二節 新北市餐飲業職業工會概況

### 一、新北市餐飲業職業工會的現狀分析

#### (一) 新北市餐飲業的發展概況

新北市作為臺灣人口最多的行政區，其餐飲產業發展迅速且呈現高度多元化的特性。伴隨著都市化的快速推進，餐飲業逐漸成為當地重要的經濟支柱之一。根據最新統計數據顯示，新北市餐飲業的從業人數逐年增加，業態種類豐富，包括傳統小吃店、連鎖餐飲集團、高端餐廳及速食餐廳等，分布廣泛，不論市區或鄉鎮地區皆可見其蹤影。餐飲產業的快速成長不僅推動了地方經濟發展，也創造了大量就業機會，吸引眾多勞動人口投入此一行業。

#### (二) 新北市餐飲業職業工會的服務現況與挑戰

新北市餐飲業職業工會成立於 1981 年，其設立的宗旨在於維護餐飲業從業人員的勞動權益，提升其職業技能及改善工作環境。目前工會提供的服務包括勞動權益保障、專業職能培訓、法律諮詢協助，以及就業輔導服務等。然而，在提供這些服務的同時，工會也面臨一些顯著的挑戰。

首先，餐飲業從業人員的流動率較高，這使得工會難以有效追蹤與服務每位會員，降低服務效能。其次，餐飲業普遍存在工作時段不固定的問題，導致從業人員難以安排時間參與工會舉辦的活動或培訓課程。此外，部分餐飲企業對工會活動的態度較為被動，缺乏積極支持，造成工會推動相關政策與活動時遇到阻力，使得活動效果大打折扣。

面對上述挑戰，工會已採取積極的應對措施，例如強化與餐飲企業之間的合作，推動企業支持員工參與工會相關活動；另外也透過網路平台，積極推動線上培訓與提供線上諮詢服務，以突破時間和空間上的限制；同時加強宣傳，以提升從業人員對工會服務的認知與參與意願。未來，工會將持續改善服務內容與質量，致力為新北市餐飲業的從業人員提供更加完善且全面的支持體系。新北市餐飲業職業工會據點如圖 2-3。

圖2-3  
服務據點

服務據點			
地區	地址	電話	地圖
板橋總會	新北市板橋區三民路二段37號9樓	(02)2963-4041	<a href="#">MAP!</a>
新莊分會	新北市新莊區新泰路238巷2號2樓	(02)2991-6413	<a href="#">MAP!</a>
三重分會	新北市三重區三和路四段390巷20號2樓	(02)2286-1683	<a href="#">MAP!</a>
汐止分會	新北市汐止區和平街106巷3號2樓	(02)2641-4757	<a href="#">MAP!</a>
永和分會	新北市永和區仁愛路195巷2號2樓	(02)2928-9371	<a href="#">MAP!</a>
中和分會	新北市永和區仁愛路195巷2號2樓	(02)2941-3694	<a href="#">MAP!</a>
新店分會	新北市新店區華中街46號	(02)2915-1332	<a href="#">MAP!</a>
樹林分會	新北市樹林區保安街一段20巷7弄1號2樓	(02)2681-8948	<a href="#">MAP!</a>
土城分會	新北市土城區學成路23號2樓	(02)2266-1094	<a href="#">MAP!</a>
瑞芳分會	新北市瑞芳區明燈路二段56號2樓	(02)2497-0766	<a href="#">MAP!</a>
淡水分會	新北市淡水區中山北路一段54號2樓	(02)2625-1133	<a href="#">MAP!</a>
金山分會	新北市金山區忠孝一路15巷5號	(02)2498-5706	<a href="#">MAP!</a>
三鶯分會	新北市三峽區中正路一段108巷11號	(02)2672-5155	<a href="#">MAP!</a>

資料來源：[新北市餐飲業職業工會](#)

### 第三節 服務創新理論與實務應用

在工會組織中，服務創新可涵蓋技術創新、流程創新、關係創新與平台創新，舉凡APP、簡訊通知、線上表單、品牌經營與整合資訊平台等，皆屬其例。國內部分職業工會已開始導入這類創新服務，嘗試提升會員體驗與參與動能，逐步建立「會員為中心」的服務文化。

#### 一、服務創新的理論基礎

服務創新 (Service Innovation) 是指透過改變服務流程、產品或模式，進一步提升服務品質及顧客滿意度，以創造新的市場機會及競爭優勢 (Lusch & Nambisan, 2015)。綜合各學者之定義與觀點，服務創新通常可分類為下列幾個面向 (Carlborg et al., 2014; Witell et al., 2016)：

#### 1. 產品創新 (Product Innovation)

即引進全新的服務產品或大幅改善現有服務，以更佳地滿足消費者持續變動的需求。

#### 2. 流程創新 (Process Innovation)

指改良服務交付的過程，包含服務流程的優化、技術應用與營運管理，以提高服務效能與品質。

#### 3. 組織創新 (Organizational Innovation)

強調透過改變內部組織架構、管理模式與人力資源配置，提升服務組織的整體運作效能與競爭力。

#### 4. 市場創新 (Market Innovation)

係指開拓新市場或重新定位現有市場，以滿足不同市場區隔內顧客的特殊需求。

#### 5. 顧客互動創新 (Customer Interaction Innovation)

指通過增強與顧客之間的互動與關係管理，來提升顧客體驗與忠誠度，進而提升組織的市場表現。

透過此面向架構能幫助組織在穩定性與創新性之間取得平衡，進而達成服務創新的永續性與競爭優勢 (O'Reilly & Tushman, 2013)。透過以上服務創新的5個面向，企業得以系統性分析、規劃及執行服務創新，進一步強化市場競爭優勢，提升顧客滿意與組織績效。

### 第四節 會員參與行為與組織認同理論

在非營利組織與社會性團體中，「會員參與」是一項重要的組織運作指標。學者以不同面向解釋參與行為的形成與維繫，包括動機理論、社會交換理論與組織認同理論等。從參與動機理論觀之，人們參與組織活動的原因包括價值導向、社會關係、學習成長、情緒支持與職涯發展等 (Clary et al., 1998)。而根據社會交換理論，參與行為是一種互惠關係，會員若能從組織中獲得實質或心理上的回饋，便更傾向持續投入

(Cropanzano & Mitchell, 2005)。

組織認同理論則強調個體對於組織的歸屬感與自我認同在參與行為中扮演關鍵角色 (Ashforth & Mael, 1989)。在工會組織中，透過正向互動經驗與明確價值傳遞，有助於強化認同感與參與深度。參與行為亦受限於個人因素（如時間、健康）、結構因素（如制度設計）與環境因素（如家庭、職業型態）等。因此，提升參與度需兼顧制度彈性與會員多元需求。

許言與朱浚漢（2011）以墾丁凱薩飯店為例，歸納出服務創新須結合顧客需求、流程設計與員工互動三要素，提供本研究所涉之非營利工會場域以參考借鏡。劉坤億等人（2012）提出公共部門創新可分為系統整合、程序簡化、功能拓展與價值提升四類策略，適用於具社會使命之工會機構規劃創新藍圖時之策略引導。而蔡政安與蔡家鳳（2013）則指出，餐飲服務業在追求服務品質的同時，需重視商業模式與流程整合的一致性與回應性，此觀點亦可作為工會設計會員接觸流程與服務項目整合時的重要依據。

郭更生、顧景昇與張玉欣（1999）指出，資訊策略在餐飲服務業中可有效提升流程效率、顧客體驗與競爭優勢，此觀點對工會導入資訊系統與數位平台設計具有參考價值。顧景昇（1996）亦強調資訊工具可協助餐飲業界建立標準化流程與服務品質控管，為工會數位服務規劃提供管理實務層面的借鏡。此外，葉小慧（2022）以臺灣咖啡產業策略聯盟為例，說明凝聚產業向心力與整合資源可強化品牌價值與產業競爭力，本研究所關注之職業工會亦應朝向整合會員需求與產業資訊的多功能平台邁進，並建立產業合作聯盟機制，形塑組織向心力與辨識度。

孫路弘（1996）指出，餐飲服務品質不僅在於制度與流程的規劃，更仰賴現場人員的應對與服務態度，特別是顧客與服務提供者的互動品質。此觀點與本研究受訪會員所反映「工會服務人員能即時處理問題、表現親切」的正面經驗相互印證。李奇樺（2011）則從顧客流失管理角度出發，強調「服務補救與情感關懷」策略對於重建顧客忠誠的重要性，提示工會應正視部分會員流失原因，設計如滿意度回訪、專人關懷等補救機制。而白九芸與葉子明（2013）進一步驗證服務補救品質與整體滿意度之正

向關聯，強調組織應建立「有感回應」的服務藍圖，明確界定補救責任人與反應流程。此對於工會內部之課程異常處理、福利爭議協調等情境均具參考價值。

廖成文與廖宇婕（2010）指出，餐飲服務品質可分為有形性、可靠性、回應性、保證性與關懷性五構面，提供本研究探討之工會服務品質評估依據。工會若能在資訊公開、行政效率與會員互動面均強化這些要素，將有助提升整體參與感受與滿意度。此外，蕭雅帆（2011）研究餐飲業之行銷創新實務，證實關係經營、數位互動與個性化行銷訊息可有效提升顧客忠誠，顯示工會應重視會員關係管理，透過貼心設計與互動平台提升會員歸屬感與再續參與意願。而王宏男與謝創智（2021）則分析台灣工會當前面臨之角色轉變，認為應朝向多元支持、數位化治理與彈性組織發展邁進，以回應會員在就業環境與生活支持方面的多重需求，亦可做為本研究對工會創新發展方向的制度佐證。

蔡依倫（2011）指出，在後 ECFA 時代，台灣餐飲業面臨區域經貿自由化與內需市場升級的雙重挑戰，促使業者需強化差異化策略與人力資本投入。此宏觀背景亦影響第一線從業人員的職涯穩定性與工會功能需求，顯示職業工會應強化服務靈活度與價值定位。此外，鄒家齊（2016）倡議「精實服務」模式應用於餐飲現場服務中，有助於提升顧客導向與資源運用效率，對工會在設計活動流程與服務方案時亦具實質啟發。聶方珮等（2015）則探討服務補救策略與顧客情緒修復間的關聯性，證實「補償回應」、「情感支持」與「溝通及時性」對於挽回顧客忠誠具關鍵意義，可延伸作為工會設計流失會員再參與機制之參考依據。羅桂芸（2017）提出「永續服務創新模式」，強調服務業應融入循環經濟思維與環境責任，對工會而言，亦可發展低碳課程、環保活動、資源共享平台等，作為未來擴展會員價值與社會貢獻之方向。

## 第五節 服務創新與會員參與之關聯研究

近年來，針對工會如何透過創新措施強化組織凝聚力與會員參與的實證研究逐漸增

多。例如，游子萱（2022）透過台北市總工會個案分析，指出創新服務需兼顧數位化與人性化，才能強化會員對工會的信任與忠誠。楊朝欽（2017）則以台南市售貨職業工會為例，發現資訊化工具與專業培訓的引入，有助於提升會員參與感與組織效能。楊銘賢等人（2012）亦主張協同作業與跨部門整合為創新服務成功的核心關鍵，特別是在非營利組織中更具影響力。這些研究進一步強化本研究在服務創新與會員參與關聯上的理論基礎，並呼應本研究對數位化與互動模式的實務探討。

創新服務若能貼近使用者需求，有助於強化參與動機與組織認同（Osborne et al., 2016）。在非營利組織中，會員參與多基於認同與社會價值的投入，創新服務需關注互動品質與情感連結（Brandsen & Pestoff, 2006）。但國內針對職業工會、尤其從會員角度出發探討服務創新影響的研究仍屬稀少。本研究即以新北市餐飲業職業工會為例，透過訪談深入剖析會員對創新措施的接受情況與參與行為變化，彌補既有文獻不足，並提出實務策略建議。

游子萱（2022）進一步指出，台北市總工會在推動數位轉型時強調「同理性溝通」、「高齡會員友善設計」等策略，值得其他地方工會參考借鏡。楊銘賢等人（2012）則強調「協同平台與跨部門機制」可提升服務整合度與會員信任感，提供本研究探討之數位客服與即時反應制度以理論支持。楊朝欽（2017）以台南售貨職業工會實證指出，資訊化管理與培訓制度化設計能有效提升會員參與率與組織效能，與本研究訪談結果相互印證。

研究發現，除了現行數位化與人性化的服務創新策略外，職業工會在未來發展上亦可考慮朝向多元化、制度化與社會化的創新方向。邱騰穎與劉黃麗娟（2017）所揭示的新加坡職工總會經驗，顯示社會企業模式能有效補強傳統工會的財務與服務能量，提供會員更多元的生活支持與就業資源。台灣工會組織面臨的制度集權化趨勢（陳正良，2010），應被視為一種雙刃劍：集中資源可提升策略執行效率，但也需設計足夠的溝通機制以維持會員參與與認同感。此外，正如吳偉文（2009）所言，服務創新應視為一種整體價值系統的重構過程，工會可進一步強化會員參與政策設計與活動規劃之

角色，實踐「會員共創」的理念，以促進更深層次的組織認同與永續參與。

李奇樺（2011）則從顧客流失管理角度出發，強調「服務補救與情感關懷」策略對於重建顧客忠誠的重要性，提示工會應正視部分會員流失原因，設計如滿意度回訪、專人關懷等補救機制。



# 第參章 研究方法

## 第一節 研究設計與架構

本研究採用質性研究法，以新北市餐飲業職業工會為研究個案，透過半結構式深度訪談的方式，探討服務創新措施對會員參與度的實際影響，並從會員的使用經驗與主觀感受中，歸納工會創新服務的有效性與改進空間。質性研究強調在自然情境下理解個體的主觀意義與社會互動脈絡，適用於探究複雜、具情境性與人際動態的現象 (Denzin & Lincoln, 2011)。由於本研究主題涉及會員對創新服務的參與行為、心理認同與互動經驗，質性取徑可更深入捕捉其言談中蘊含的態度、價值與期待。

本研究之設計架構如下：

1. 明確研究主題與問題。
2. 擬定訪談大綱。
3. 選取具代表性之受訪對象。
4. 進行深度訪談與逐字轉錄。
5. 依主題進行歸納與詮釋性分析。



## 第二節 研究對象與資料來源

本研究以新北市餐飲業職業工會為研究個案，選擇具參與經驗且熟悉工會運作之會員為訪談對象，兼顧性別、年齡、工會年資與參與角色的多元性。受訪者身份包括：一位現任理事、兩位會員代表與三位資深會員。訪談於 114 年 1 月至 3 月進行，皆為面對面訪談，時間約 30 至 40 分鐘，並取得受訪同意。訪談內容經逐字記錄與校對，作為資料分析基礎。另輔以工會網站、公告、活動手冊及政策文件等二手資料，輔助瞭解制度背景與脈絡。

### 第三節 訪談工具設計

本研究採用半結構式訪談大綱，依據文獻與研究問題設計六大主題、十七題與子題二十七項，主題包含：服務創新措施、會員參與行為與態度、數位化與技術應用、服務創新對工會的影響、會員需求與挑戰、未來展望與建議。訪談問題以開放式為主，重視受訪者的經驗與觀點，訪談前亦進行試訪與修正，提升問題之清晰度與引導性。題綱已附於附錄中供參考。

### 第四節 資料分析方法

本研究採用主題分析法（Thematic Analysis）作為訪談資料的處理與分析策略，透過對受訪者逐字稿的閱讀、標記與分類，歸納出反映研究問題與會員觀點的核心主題與意涵。

主題分析流程如下：

1. 熟悉資料：反覆閱讀逐字稿，標記關鍵語句。
2. 建立初步分類：依據六大主題進行分類整理。
3. 歸納主題內容：分析共通經驗與差異觀點。
4. 擷取代表語句：選取具代表性的語句作為佐證。
5. 形成解釋性敘述：結合文獻與經驗進行詮釋與總結。

研究者以開放態度進行分析，忠實呈現受訪者經驗與脈絡，提升研究的可信度與詮釋力。

### 第五節 研究信效度與倫理考量

為確保研究可信度與倫理性，本研究採取下列措施：

#### 一、研究信度與效度

1. 資料多重驗證：逐字稿經校對、交叉比對身分背景。
2. 主題結構清晰：依訪談大綱六大主題分析。
3. 語句擷取具代表性：提升敘述說服力。
4. 研究歷程透明：方法、對象與分析流程完整揭露。

## 二、倫理考量

1. 知情同意：受訪者簽署訪談同意書。
2. 匿名處理：全程以編碼代稱呈現。
3. 僅供學術用途：資料不作他用，研究結束後妥善處理。

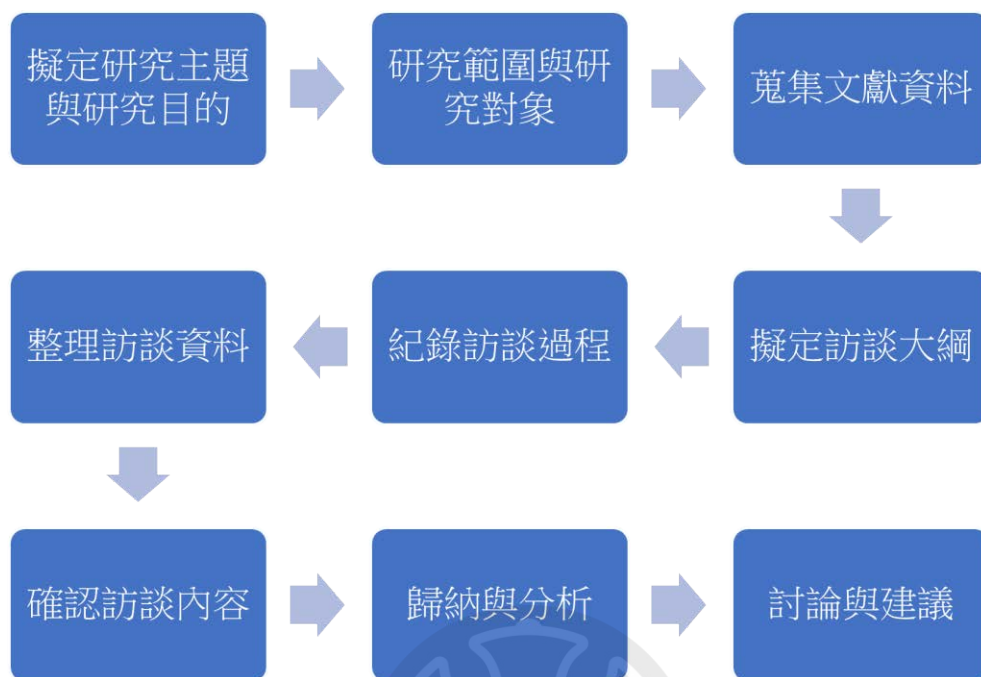
上述安排展現對研究品質與受訪者權益之重視，體現倫理自律與專業承諾。

## 第六節 研究流程

本研究流程如下圖 3-1 所示，本研究採取質性研究進行。首先，訂定研究主題與研究目的，並明確界定研究範圍與研究對象，作為整體研究設計之基礎。透過蒐集與探討相關文獻，建構本研究之理論依據，作為研究變項與訪談內容設計的參考。接著，根據研究主題發展訪談大綱，並進行預測試（Pre-test），以確保訪談問題之適切性與完整性。

在完成預測訪談後，進一步修正並正式施行訪談程序，蒐集實際資料。資料蒐集後，進行整理與分類，並採用內容分析法進行實證分析，以歸納出受訪對象對於職業工會服務滿意度、組織認同與會員參與等議題之看法與經驗。最後，依據分析結果提出本研究之結論與建議，期能作為職業工會在服務創新與會員經營策略上的參考依據。

圖 3-1  
研究流程圖



資料來源：本研究整理



## 第肆章 研究結果

### 第一節 受訪者基本資料

表4-1-1  
訪談對象編碼

會員代號	A	B	C	D	E	F
性別	男	女	男	女	男	女
年齡	50	47	50	43	75	60
年資	20 年	26 年	10 年	10 年	44 年	35 年
職務	理事	會員	會員代表	會員代表	會員	會員
訪談方式	面談	面談	面談	面談	面談	面談
時間	30 分鐘	30 分鐘	30 分鐘	30 分鐘	35 分鐘	30 分鐘
訪談日期	2025.1.10	2025.1.12	2025.1.20	2025.2.4	2025.2.21	2025.3.24

資料來源：本研究整理

本章旨在呈現六位工會會員訪談資料分析結果，根據會員的深度訪談資料，探討工會服務創新對會員參與、滿意度、認同感、互動方式等層面的實際影響，並歸納會員對未來創新服務的期待與建議。分析內容涵蓋服務使用經驗、參與動機、數位接受度差異、互動關係與創新成效等多元面向，進而提出整體性觀察與策略建議。

### 第二節 服務創新措施分析

#### 主題一、服務創新措施

##### 1. 創新服務經驗:

在面對日益數位化的社會趨勢中，各類組織紛紛尋求創新方式以提升服務效率與會員滿意度。根據對多位工會會員的訪談結果顯示，工會近年來推動的多項數位創新服務確實受到會員普遍的肯定與支持，以下將依據受訪內容進行整理與分析。在創新措

施的內容方面，多數會員指出最有感且最常使用的為數位化的繳費機制。工會推出包括線上刷卡繳費、便利商店代收服務以及會員專屬 APP 內建的繳費功能，皆顯著提升了會員繳費的便利性。特別是在非上班時間內，例如假日或夜間，會員仍能透過手機完成繳費流程，無須親自前往工會，省時又省力，成效受到一致肯定。

簡訊推播服務亦為受訪者高度評價的創新措施之一。相較以往仰賴紙本通知或電話聯繫，透過簡訊通知可即時傳達繳費、活動、會議等相關訊息，不僅提升資訊傳遞的即時性與準確性，也符合現今推動無紙化及環保的趨勢。此外，有些會員亦提到工會同步透過 Facebook 等社群媒體進行公告推播，拓展了訊息觸及的管道。

工會所推出的會員 APP 與網站查詢系統，亦被視為便利實用的數位工具。會員可透過手機或電腦進行資訊查詢、活動報名或繳費，省去傳統紙本或現場作業的繁瑣手續。這些措施不僅簡化流程，也提升了整體服務效率。

值得注意的是，儘管多數會員對創新服務抱持正面看法，仍有部分受訪者坦言對數位工具的操作不甚熟悉，或因個人習慣而傾向至現場辦理業務。這顯示數位落差仍是一項不可忽視的挑戰，未來在推動數位轉型的同時，亦應考慮提供更友善的使用介面與操作教學，以協助不同年齡層或資訊素養程度不同的會員順利適應。

工會所推行的創新服務措施具有高度的實用性與可行性，尤其在線上繳費與即時訊息通知方面已取得初步成效，顯示工會在數位轉型的努力已見成效。未來若能持續優化使用者體驗，並兼顧數位素養的差異，預期可進一步提升會員的整體滿意度與參與意願。

表4-2-1  
創新服務經驗

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您是否參與或聽說過工會推出的創新	A	1. 是，使用過工會網站/工會APP/線上繳費(刷卡/便利商店/簡訊通知服務)。 2. 我比較認為是線上繳費。

續下頁

表4-2-1  
創新服務經驗(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
2. 您覺得哪些措施是創新的?	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是，疫情後工會改傳繳費簡訊，現在只要拿著手機就可到各個便利商店繳費，或者線上刷卡，方便很多。</li> <li>2. 自從有了數位線上繳費的簡訊之後，就算是假日還是說工會已經下班了我們收攤之後，就算在家裡我也可以直接用線上轉帳，不用這樣子風曬雨淋的還要特地跑到工會去繳錢，我覺得這樣子省了我很多時間。</li> </ol>
	C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是，近幾年工會開始用傳簡訊繳費跟活動通知，方便很多。</li> <li>2. 簡訊繳費，自強活動通知，代表大會開會通知，無紙化覺得非常棒。</li> </ol>
	D	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是，社群的推播(FB)，主要還是簡訊的推播，簡訊可以不用網路就能推播許多的重要通知及公告。例如:繳費通知、開會通知、活動邀請..等等。</li> <li>2. 數位化訊息通知、線上繳費、會員 APP 等。</li> </ol>
	E	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是，這幾年工會推出了許多創新服務，例如:工會網站 APP 查詢資訊，還有線上繳費，對於平常忙碌的我們非常方便。</li> <li>2. 我認為線上繳費，即時訊息推播，會員 APP 都是創新服務，以前都要親自到工會辦理繳費，現在透過手機就能完成，省了很多時間。</li> </ol>
	F	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，這幾年工會開始推動數位化，推出了會員 APP 還有線上繳費、簡訊通知還有直播課程。但我不太會用，還是比較習慣到工會辦事處繳費。</li> <li>2. 數位通知，線上繳費，我覺得是創新的，但我還是比較喜歡去現場繳費，面對面服務比較親切。</li> </ol>

資料來源：本研究整理

## 2. 創新措施的影響:

隨著科技的進步與數位化發展，許多工會開始採用創新措施，以提升會員參與的便利性與效率。透過訪談多位會員的意見，我們可以清楚了解這些創新對工會活動的影響，並探討未來可能的改善方向。許多受訪者一致認為，創新措施確實讓他們參與工會活動變得更加方便。特別是線上繳費功能的推出，使得會員不再受限於臨櫃繳費

的時間與地點。例如，從事餐飲業或自營商的會員，因工作性質較難親自前往工會繳費，而透過數位繳費方式，如信用卡支付或超商代收，不僅節省時間，也避免了因郵件遺失或遺忘繳費而導致的困擾。

簡訊通知服務也大幅提升會員獲取資訊的效率。過去工會活動與繳費通知主要依賴紙本郵寄，容易因郵件遺失或延誤而錯過重要訊息。而現在，透過手機簡訊，會員可以即時收到工會的相關資訊，並設置提醒功能，以確保不會錯過活動報名或繳費期限，提升整體參與度。

部分會員也反映，在工會全面推動數位化的過程中，仍存在一些適應上的挑戰。特別是較年長的會員，由於不熟悉手機操作或 APP 使用，可能會因此錯過重要資訊。為了讓所有會員都能受惠於創新服務，工會可以考慮提供簡單易懂的數位工具教學，或在維持數位化發展的同時，保留部分傳統服務，如紙本通知或臨櫃繳費選項，確保不同需求的會員都能順利參與工會活動。工會的創新措施確實帶來了許多便利，特別是在提升資訊傳遞效率與繳費便利性方面，獲得了會員的高度肯定。未來，若能進一步優化數位服務的親民性，並提供適當的輔助措施，相信能夠讓更多會員享受到這些創新的便利，進一步促進工會的發展與會員的積極參與。

表4-2-2  
創新措施的影響

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 些創新是否讓您參與工會活動更方便？為什麼？	A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 的確會更方便，像線上的繳費，像我們做餐飲，大部分的時間都在做生意，比較有少的空餘的時間。</li> <li>2. 早期工會都是透過紙本郵寄，臨櫃繳費是會有一些問題，像投遞發生錯誤或者自己忘了去看郵箱，就會延誤繳費那去臨櫃也要安排時間，現在如果可以線上繳費，可以幫我們節省很多時間也避免延誤或忘了繳費。</li> </ol>
	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有了簡訊之後，我覺得真的方便很多。以前自強活動都是用寄單子，紙本單子信箱有時候沒有收到或者是放在家裡會不見，忘記然後錯過報名的時間。</li> <li>2. 自從有這個簡訊通知之後，我知道工會要辦自強活動，手機設定一下就比較不會忘記報名的時間。</li> </ol>

續下頁

表4-2-2

## 創新措施的影響(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
2. 哪些創新服務對您的需求最有幫助？	C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以前都是發信那有可能信件收到的時候已經過期或是沒收到通知，現在自強活動通知跟代表大會開會通知都直接用簡訊通知，就不會漏失掉。</li> <li>2. 繳費這一塊比較多元化，讓我們這些擺攤在營業的沒辦法到現場繳費的，現在都可以直接到便利商店繳費，不用受限於上班時間。</li> </ol>
	D	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以前傳統信件寄送的話，家裡不是會員的人，不會幫你刻意的留住那個信件，可能會遺失掉。現在透過簡訊的發送比較不會漏接。</li> <li>2. 以前最早期是要到工會來繳費，後來有多一項就是可以從銀行自動扣款，但是銀行也不是每一家銀行都可以，只有限定幾家，現在演變我可以直接線上刷卡或去超商繳費。對於我們自營商而言會便利很多。</li> </ol>
	E	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 數位化簡訊通知，電子繳費，讓參與活動變得更加便利。</li> <li>2. 我認為線上繳費非常方便，以前都要親自跑工會，現在手機上就可以完成，方便很多。</li> </ol>
	F	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，我覺得這些創新對年輕人比較有幫助，像我這樣老會員來講是有點困難，因為資訊現在大概都改成線上公告或APP通知。如果不會用，可能就會錯過活動或重要的資訊。</li> <li>2. 如果工會能夠提供一些簡單的數位工具，教學或者是保留傳統的服務方式，對我來說會比較有幫助。如果工會完全使用數位的話，我可能就比較沒辦法適應。</li> </ol>

資料來源：本研究整理

### 3. 滿意度與改進建議：

從受訪者的回饋來看，多數會員對於工會的數位創新措施感到滿意。他們認為，線上繳費與即時通知的方式大幅提升了便利性，使他們能夠更輕鬆地處理工會相關事務。此外，工會資訊的透明化與服務的進步，也讓會員對工會的運作更加信賴。仍有部分會員提出改進建議。例如，有會員希望工會能夠舉辦更多與自身職業相關的活動，如廚藝競賽，來增進專業技能。此外，也有會員建議工會建立更完善的數位平台，如官

方 LINE 群組、FB 資訊分享專區，或是雙向溝通的會員 APP，以便會員能夠即時獲取資訊並反饋意見。

部分會員則希望工會能夠發展線上討論區，讓會員能夠交流職場經驗，甚至於建立求職平台，幫助會員找到更好的工作機會。此外，針對較不熟悉數位工具的年長會員，他們期望工會能夠在推行數位化的同時，保留部分傳統服務方式，並提供面對面的教學，以幫助他們更快適應新系統。

工會的創新措施確實帶來了許多便利，特別是在提升資訊傳遞效率與繳費便利性方面，獲得了會員的高度肯定。未來，若能進一步優化數位服務的親民性，並提供適當的輔助措施，相信能夠讓更多會員享受到這些創新的便利，進一步促進工會的發展與會員的積極參與。

表4-2-3  
滿意度與改進建議

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您對這些服務創新的整理滿意度如何？	A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我對於線上繳費滿意度。我個人覺得是非常棒。時間上比較不會耽誤到，然後也比較不會忘記</li> <li>2. 我覺得可以多舉辦一些廚藝競賽，可以增進自己的技術。</li> </ol>
	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我覺得很好，因為現在時代在進步，那工會其實也不斷的在進步。以前繳費都是要到現場，現在只要有手機，不管在哪個地方，我隨時都可以繳費。</li> <li>2. 我希望工會可以有一個 FB 分享一些比較新的勞保健保的資訊讓我們會員知道，那至少我覺得我們心裡會比較安心一點。</li> </ol>
	C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我覺得工會這些服務我覺得很滿意。</li> <li>2. 可以增加官方的 LINE 群，讓我們可以直接在 LINE 群上有一些意見，或者是一些問題可以直接在上面做反應，能夠即時的回答我們。</li> </ol>
	D	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就我參加工會這十年。我覺得進步很多然後資訊透明，然後也很快速，我覺得是還蠻滿意的。</li> <li>2. 我覺得，如果有多功能的會員 APP 會更好，雙向的即時通訊，就是如果有官方 LINE,其實也不錯。</li> </ol>

續下頁

表4-2-3

滿意度與改進建議(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
2. 您認為工會應在哪些方面進一步創新？	E	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我很滿意。不過我覺得可以讓 APP 更直接一點。就是可以更人性化一點，操作簡單一點。對我們，這些老會員來講的話操作上可能會比較比較簡單，會比較方便。</li> <li>2. 我認為工會發展線上討論區讓會員能夠交流職場經驗，甚至於建立求職平臺幫助會員找到更好的工作機會。在 LINE 上面可以直接做討論。</li> </ol>
	F	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我覺得不錯，我對工會的整體服務還是滿意，尤其是一直保持人情味和貼心的服務。希望工會改成數位化，但是也要有保留傳統的方式，因為還是比較習慣傳統的方式，數位可能還需要一段時間來適應。</li> <li>2. 我希望工會在推行數位化的時候，也能夠照顧到像我這樣不太會使用的會員。例如提供面對面的教學或者是保留傳統服務的管道。</li> </ol>

資料來源：本研究整理

### 第三節 會員參與行為與態度

#### 主題二、會員參與行為與態度

##### 1. 參與現狀：

本研究進一步探討受訪者對工會活動的參與頻率與活動類型，並了解創新服務是否對其參與意願產生正向影響。透過對六位會員的訪談分析可知，多數會員維持定期參與工會活動的習慣，活動類型以自強活動、勞工教育與衛生講習最為常見，其中「自強活動」為出席率最高的活動形式。在參與頻率方面，受訪者多數表示每半年至一年間參加一至數次工會活動，例如受訪者 A 平均每季參加一次，B 與 C 則表示每年參加兩次以上。活動內容包含國內外自強旅遊、勞工教育講座、衛生與安全講習、技能研習等，顯示工會提供之活動類型多元，符合不同會員需求。值得注意的是，部分受訪者（如 E 與 F）除參與基礎活動外，亦表達對技能課程與知識講習的高度興趣，

顯示學習型活動亦具吸引力。

在創新服務對參與活動的影響方面，多數受訪者認為，創新服務雖非活動本身的吸引主因，卻在提升參與便利性與安全感方面扮演了重要角色。受訪者 B 回憶參加過他人舉辦的旅遊活動時，曾遭遇推銷困擾，反觀工會舉辦之自強活動「不會強迫推銷，且費用透明、安排妥善」，使其感受到高度的安心與信任感；此種組織形象與服務品質，也是創新推動後逐漸建立的價值。

受訪者 D 與 E 則強調「勞工教育與法令講習」在實務層面的助益，尤其對基層自營業者而言，工會所提供的法令更新與制度解說，有助於彌補其資訊落差，避免勞資糾紛的產生。D 受訪者指出：「工會辦的講習讓我們知道新的法規訊息，是很有幫助的。」這反映出，知識型活動加上資訊即時推播，能有效強化會員參與的動機與價值感受。

也有受訪者如 F 坦言，對創新服務吸引力相對有限，仍偏好傳統面對面互動的活動形式。他表示：「我參加的活動，大多是傳統形式的，像教育講習跟衛生課程比較實用，而且可以現場互動。」此意見顯示，在推動創新服務同時，仍需保留傳統活動形式，以照顧不同年齡層會員的偏好與需求。

受訪者參與活動的動機包含自我成長、人際交流與學習知識三大面向。工會在活動內容規劃上已具多元性，且透過創新服務（如數位通知、便利報名與資訊整合）強化活動可及性與吸引力。未來若能進一步整合線上互動功能、活動回饋機制，並兼顧高齡會員對傳統互動的依賴，將有助於提升會員參與的深度與持續性。

表4-3-1  
參與現狀

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您多久參加一次工會活動？	A	1. 差不多一個季度參加一次。主要就是勞工教育還有工會的自強活動，這兩個是比較常參加。 2. 我覺得國內自強活動。以跟外縣市的餐飲聯誼，藉由活動可以互相探討廚藝技術。

續下頁

表4-3-1

參與現狀(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
通常參加 哪些類 型？	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我一年都參加兩次。工會辦的自強活動，我覺得都還蠻不錯的，不管是工會辦的國內旅遊，還是說國外旅遊，我都會去參加。跟工會出門。我覺得比較安心。</li> <li>2. 以前參加過就是外面的一些人家揪的一些團，每次參加，他們都會一直推銷產品就是感覺很不舒服。工會辦的自強活動，不會去強迫我們會員買東西，我記得有一次出國我忘記帶錢包然後車上連信用卡都沒有當時就是很緊張，然後沒有想到導遊他們也不會說去強迫我們會員買東西，然後小費也已經包含在我之前付的團費裡面了，經過那一次的經驗之後我覺得跟工會出門去玩讓我覺得很有安全感。</li> </ol>
2. 您參加過 哪些因創 新服務而 吸引您的 活動？	C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大概是半年。像工會，如果有舉辦一些自強活動，國內外的旅遊或者是衛生講習，還有勞工教育方面的講座，都會盡量提撥時間去參加。</li> <li>2. 工會辦的自強活動。我都覺得我會參加，因為餐飲工會這邊的團算蠻有保障的，那CP值算蠻高的，都會提供會員最優惠的價格讓我們去參加這個自強活動。</li> </ol>
	D	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大概平均半年。我有參與過代表大會的舉行，然後自強活動的參與，還有勞工教育講習，還有國外的考察。</li> <li>2. 勞工教育講習。很有助於我們這些基層的自營商，能夠了解勞基法的最新規章以及注意事項，因為我們比較沒有辦法像公司一樣會有一些關於勞基法的一些法規上的教育，但是工會如果舉辦這樣的講習讓我們能夠知道新的訊息是很好的。</li> </ol>
	E	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我平均每年參加三到四次的活動，主要衛生講習，勞動權益和相關研習會，自強活動。有時也參加技能課程。</li> <li>2. 就是衛生講習，勞保相關的知識講習，還有工會的自強活動，還有在技能的課程。</li> </ol>
	F	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大概半年參加一次工會的活動。大部分是參加自強活動國內外的旅遊，衛生知識的課程。</li> <li>2. 我參加的活動，大多是傳統形式的。因為我還是喜歡面對面的互動，例如勞工的教育跟衛生講習。這些都是比較能夠直接面對面的。</li> </ol>

資料來源：本研究整理

## 2. 參與障礙：

在推動工會活動與創新服務的過程中，會員參與的實際困難與阻礙同樣為研究關注重點。透過對六位會員（A 至F）的訪談，發現會員面臨的問題主要可歸納為三大類型：工作與時間衝突、活動期間過長與資訊落差問題。工會亦針對部分問題提出對應措施，整體處理效率獲得多數受訪者的正面回應。

在工作性質與時間安排方面，餐飲業會員普遍反映工會活動的時間安排常與日常營業時間衝突。受訪者 A 表示，餐飲從業者工時長且須頻繁採買食材，若活動天數過多，將嚴重影響參與意願；受訪者 E 也指出：「活動時間如果與工作衝突，就只能放棄參加。」此類問題顯示時間彈性與活動設計對於從事高密度服務業之會員具有重大影響。對此，工會已有所因應，例如受訪者 D 表示：「以前行程有三天、五天的，現在多改為一日或兩日，縮短時程是有在聽會員心聲。」此舉確實有助於提高會員出席意願與活動可近性。

在活動進行中所遭遇的臨場問題方面，亦有若干反映。受訪者 B 與 C 皆提及過去參與國外活動時，曾遭遇房務故障或行動網路設定困難等突發狀況。然而，兩者也一致肯定工會人員的即時應對效率。例如 B 提到：「工會人員主動詢問房間情況，問題反映後很快就聯絡飯店處理。」而 C 也表示：「工會小姐幫忙處理手機設定，現場處理很即時。」這些回饋反映出工會在活動期間的現場服務品質具備一定水準，能即時回應會員需求，降低不便與不安感。

在資訊傳遞方面，部分會員（如受訪者 F）指出，目前多數活動通知轉為數位化發布，如網站公告或 APP 推播，對於不擅長使用數位設備的會員而言，易產生資訊落差或錯失報名時機。受訪者 F 表示：「我比較不會使用網路通知，常常錯過活動的報名。」但他也提到曾向工會反映此問題，後續改由工會人員以電話通知，顯示工會在個別服務面仍具彈性調整空間。

受訪者所面臨的困難大多來自產業性質與個人數位能力差異。工會目前所採取的對策如縮短活動時長、即時現場支援與個別通知補救措施，獲得多數會員的正向評

價。未來建議工會持續蒐集會員需求，並強化活動設計彈性與多元溝通管道，同時針對高齡或不熟悉數位工具的會員提供操作支援或替代方案，以進一步提升參與率與服務品質。

表4-3-2  
參與障礙

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您在參與工會活動時與到過哪些困難或阻礙？	A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，我們做餐飲工作時間比較長，食材也是2至3天都要採買一次。那如果說工會舉辦活動比較多天的話，這都會影響參與的意願。</li> <li>2. 有，建議工會就是活動兩天改為一天，看是不是可以提高大家意願。</li> </ol>
	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，記得有一次出國的時候，遇到房間的馬桶蓋壞掉了。</li> <li>2. 進飯店的時候，工會的服務人員，都會來詢問我們會員的房間。反應後效率很快馬上就連絡飯店服務人員趕快上來幫我們處理，我覺得服務還不錯。</li> </ol>
	C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 只有曾經跟工會出國的時候手機的網卡不能使用，當地又不能再申辦新的網卡，所以就有點焦慮的感覺。</li> <li>2. 工會的小姐就幫我們做手機上的設定，看是不是能夠改善我們的網卡連接。現場工會小姐都會幫我們做即時的處理。</li> </ol>
2. 是否有解決這些問題的措施？效果如何？	D	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，因為我們都自營商，所以有營業才有收入，如果講習或是說一些活動的時程能夠縮短為一日或半日，我覺得是不錯的。</li> <li>2. 有，早期的話有多天的行程。可能有五天的，三天的，然後這幾年有縮短為兩天甚至就是一日。我覺得是有在聽我們會員的心聲。</li> </ol>
	E	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主要困難是時間安排，因為餐飲業者工作時間比較長。有時候活動的時間與工作時間衝突。</li> <li>2. 直接撞期，剛好工作在忙就沒有辦法參加了。</li> </ol>
	F	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，主要是資訊獲取問題。現在有很多通知都是網路公告。我比較不會使用，結果常常都會錯過活動的報名。</li> <li>2. 我有請工會的小姐用電話通知我</li> </ol>

資料來源：本研究整理

## 1. 對活動與服務的期待：

本研究進一步探討會員對工會活動的形式、頻率與內容的期待，並分析其對工會提供個性化服務之滿意度與回饋。透過六位會員的訪談回應，顯示工會活動已涵蓋多元面向，包括旅遊、自強活動、勞動講習、法律資訊與身心健康等主題，整體而言，受訪者多數對目前服務感到滿意，並期望未來能持續拓展活動形式並強化個人化服務。

在活動期待方面，多數受訪者期望工會能增加活動次數與交流機會，如受訪者 A 建議：「自強活動由原本一年兩次調整為一季一次，以促進會員間的聯繫與互動。」F 受訪者也呼籲加強會員間的聯誼與交流機會，認為活動不需過於複雜，重點在於「促進互動」。此外，針對活動內容方面，C 受訪者期望能有更多歐美國家、海島型旅遊選擇，而非僅集中於亞洲地區；E 受訪者則希望工會能加入線上直播課程或預錄影片，提升參與的彈性與自主性，並增設更多休閒與健身活動，以協助會員兼顧身心健康與職場壓力管理。

關於個性化服務的評估，多數受訪者皆表達高度肯定。A 受訪者指出，工會提供線上繳費與廚藝交流、就業資訊與法律諮詢等內容，充分回應其需求，並認為「縮短時間的便利性就是貼心」。B 與 D 受訪者皆強調工會人員在勞保健保、法規諮詢等方面的解說專業與即時回應，是提升信賴感的關鍵。C 與 E 則指出，只需透過電話或線上留言，工會人員即可快速回應與處理問題，顯示工會在資訊回應上具有良好的即時性與服務態度。

針對不同會員的使用習慣，工會亦展現出一定程度的彈性與適應性。例如受訪者 F 表示其不熟悉數位操作，但工會仍會透過電話主動通知活動資訊，顯示服務能因應會員需求進行個別化調整。他也表示：「他們會根據會員的需求調整服務方式」，反映出工會對於資訊落差的敏感度與因應能力。

受訪者普遍認為工會活動具多元性與彈性，並期望未來能進一步朝向更頻繁舉辦、內容多元、形式彈性、互動性強的方向發展。同時，工會在個性化服務上的表現亦獲得會員肯定，特別是在數位與傳統管道兼容、即時處理問題與提供人性化支援方面，皆展現出高度服務品質與會員導向的

運作模式。

表4-3-3  
對活動與服務的期待

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您對工會活動的形式、頻率或內容有什麼期待？	A	1. 希望工會多舉辦一些自強活動，像原本一年兩次，建議一季度一次，增加會員之間的聯絡。 2. 我覺得像工會線上繳費就很滿足我的需求，因為縮短時間的便利性就是一種。這樣就是工會比較貼心的服務。工會也提供一些個性化服務像廚藝交流，就業資訊，還有法律資訊。
	B	1. 我覺得工會在自強活動這一方面做得很好，雖然有時候開始我們會員彼此都不認識，但是工會都會幫我們跟會員之間都會有一些互動。所以大家很快就可以玩成一片打成一片，就可以很快就活絡起來。 2. 就像有很多的勞保健保的問題其實我們不是很懂。所以像每次我們都會去櫃臺或是打電話問工會服務的小姐，那我覺得他們都會很親切很仔細的跟我說明，我覺得說工會在服務會員，這方面我覺得做得很好。
	C	1. 我希望可以多提供像比如歐美的海島國家之類的旅遊，像譬如普吉島或沖繩，因為近幾年工會比較著重在亞洲的旅遊像日本、韓國，因為現在大陸不能去嘛。 2. 目前來說的話是算都有滿足到，因為工會的會務小姐們都很好，有問題我們只要打電話或者是說線上問一些問題的話都可以即刻幫我們做處理。
2. 工會是否滿足您的需求或提供個性化的服務？	D	1. 工會活動很多然後因為現在簡訊化，所以會提早就通知我們，那即使是活動頻繁，我們會員可以自動選擇我要參加或不參加。或是說這個講習對我是有意義的，我再去參加也是可以的。 2. 我覺得任何服務是沒有十全十美，但是目前工會所提供的服務我覺得已經可以滿足到 90%，因為有一些專業的知識，我打電話來工會會所，之後會務人員是能夠很專業的回覆，而且可以當下即時的解答。我覺得這個服務真的還不錯，因為會務人員的專業知識是夠的。
	E	1. 我希望活動可以更彈性，例如增加線上直播，或預錄播放讓我們能夠下班或觀看除外。應舉辦更多的有關身心健身活動，休閒相關的課程，幫助會員工

續下頁

表4-3-3

## 對活動與服務的期待(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
	E	<p>作之餘也能達到健康與身心平衡。</p> <p>2. 有，工會每年都舉辦自強活動，讓我們工作之餘也能外出走走，跟同行交流也能顧及身心健康平衡，覺得很好。</p>
	F	<p>1. 我是希望工會能夠多舉辦一些聯誼活動，讓會員之間有更多交流的機會。活動形式可以簡單一些啦，不用太複雜的科技應用。比如說自強活動到外縣市的時候可以做交流。</p> <p>2. 有，我覺得工會在這個方面做得不錯，我就是數位比較不習慣，他們會根據會員的需求調整服務方式，例如用電話通知我活動的訊息。</p>

資料來源：本研究整理

#### 第四節 數位化與技術應用

##### 主題三、數位化與技術應用

##### 1. 數位工具使用經驗：

隨著數位化服務日益普及，本研究亦關注會員對工會所提供之數位工具（如APP、網站、社交媒體等）之使用情況與實際操作經驗。根據六位會員的訪談結果顯示，大部分受訪者皆曾接觸或使用工會的數位工具，並對資訊獲取的便利性表示肯定。然而，部分會員亦指出介面設計與操作說明仍有優化空間，尤其對於年長或較少接觸數位設備的會員而言，操作難度仍是一項挑戰。

多數受訪者表示曾使用過工會官方網站、APP 或 LINE 群組等數位平台，其中網站被認為是查詢資訊的主要管道。例如受訪者 A 與 B 均指出，透過網站可隨時掌握最新的勞保健保政策、下載所需表單，並進行基本業務查詢。受訪者 A 特別提到：「透過網站與 APP 可了解最新的勞健保資訊，網站上還有連結，提升使用便利性。」受訪者 E 亦認為 LINE 群組在訊息傳遞方面具高效即時性，方便會員掌握最新公告。

對於APP的使用經驗，雖有部分會員如C與D肯定其功能與資訊整合性，但也有意見指出介面操作不夠直觀、需升級與優化。受訪者C指出：「APP有些功能需要改進，軟體可以再升級一下。」而F受訪者則坦言使用經驗不佳，表示：「介面不夠簡單直觀，也沒有足夠的教學指引，後來就放棄使用了。」此反映出在推動數位轉型的同時，若未搭配良好的設計與教育支援，可能會使部分會員無法真正受益於數位服務。儘管部分會員如D表示使用網站頻率不高，但仍強調「簡訊推播」是最重要的資訊來源，尤其在處理自動扣款或繳費提醒時發揮實質效益。他表示：「簡訊提醒存款不足，讓我可以提早因應，避免斷保。」這顯示即使部分會員對數位平台使用較少，仍可透過簡訊等簡單數位服務受益。

多數會員肯定工會數位工具在「資訊即時傳達」、「服務內容整合」與「便利性」上的成效，尤其網站與簡訊功能最為普及。然而，APP與LINE等互動性工具在設計友善性與教學輔助方面仍有改進空間。建議工會未來可加強以下幾點：其一，優化APP操作流程與介面設計，提升使用直覺性；其二，製作圖文並茂的教學指引或辦理實體教學活動；其三，持續維持簡訊與電話通知等傳統方式，照顧數位工具使用能力較低之會員，促進服務普及與資訊公平。

表4-4-1  
數位工具使用經驗

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您是否使用過工會的數位工具(如App、網站、社交媒體)?	A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，我會上工會的網站。工會也有APP,也有LINE。</li> <li>2. 透過工會的網站以及APP,可以了解最新勞健保的相關資訊。網站上面也有提供連結，提升使用的便利性。線上的LINE可以即時溝通，像我們有任何的問題都可以馬上獲得解決。</li> </ol>
	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，我是有三不五時都會上一下工會的網站，看一下現在有沒有一些勞保或是健保的新的一些資訊。</li> <li>2. 我覺得至少可以知道健保局現在有什麼新的訊息，而且如果說有需要什麼，工會網站上面會有放一些表格、表單。如果說剛好遇到我有需要的話，我可以直接下載。我覺得很方便。</li> </ol>

續下頁

表4-4-1

數位工具使用經驗(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
2. 使用這些工具的經驗如何？	C	1. 有的話，是只有看過我們工會的網站。還有使用過工會 APP 的功能。
		2. 網站的話我是覺得滿方便性的，比如說公告一些新的訊息給會員知道，這樣在上面就看得 到。那 APP 的使用當中。還是覺得有一些可以做一些改進或者是說軟體的升級這樣子。
	D	1. 網站我有上去點閱過，但是使用率比較不高。主要還是簡訊的告知，就是收到簡訊的推播。
		2. 我覺得很便利，因為像我的話，我是屬於存戶扣款，那我收到簡訊通常就是我的裡面存款不足那收到簡訊的時候，當你知道存款不足的時候我可以趕快去超商繳費或是去銀行存錢讓他扣第二次款。這樣是對我們比較有保障，因為才不會斷保，會提早告訴我們。
	E	1. 有，我有使用過工會的 APP，官方網站也有 LINE 的群組。
		2. 群組工具讓我們更容易取得獲取最新的消息。
F	1. 我自己本身是有嘗試使用過工會的 APP,但是操作起來是有點困難，後來就放棄了。	
	2. 使用這些工具的經驗不太好因為介面不夠簡單直觀，也沒有足夠的教學指引，不好操作。	

資料來源：本研究整理

## 2. 數位化的便利性與挑戰：

隨著工會持續推動數位轉型，本研究深入探討會員對數位工具（如APP、網站、簡訊服務）在提升與工會互動之便利性的認知，並進一步了解會員在使用過程中遭遇之困難及工會提供之協助成效。從六位會員（A至F）訪談結果顯示，多數受訪者認為數位工具在資訊接收、服務申辦與溝通效率方面確實帶來顯著提升。然而，部分會員亦指出自身在操作能力、裝置使用與資訊安全方面仍有疑慮，工會是否能提供及時協助則成為服務品質關鍵。

在數位工具便利性評價方面，多數受訪者表示肯定。受訪者A指出：「紙本作業流程冗長，數位化能節省時間與成本。」B受訪者也認為：「簡訊繳費提醒真的很方便，

避免因生意繁忙而忘記繳費。」D受訪者則強調簡訊內容可反覆查閱，提供「單向溝通」的資訊記錄功能，有助於資訊接收與理解。E與C受訪者則提及LINE群組與網站資訊，能夠快速掌握工會公告與政策變動，大幅提升即時性與透明度。

在實際使用上，部分會員仍遭遇數位工具的操作困難，尤以年長會員最為明顯。F受訪者表示：「下載APP與操作網頁對我來說有點複雜，有請教工會的會務小姐，但學了又會忘記。」E亦提到：「年紀較大的會員需要時間適應，建議工會提供額外教學。」此反映出數位落差問題仍是工會推動創新服務時不可忽略的挑戰。

儘管面臨困難，多數受訪者表示工會能提供即時協助，且態度親切、處理效率良好。A提到工會定期舉辦數位工具操作培訓，有助提升使用能力；B則分享疫情期間，工會人員主動協助其家人線上申請補助，節省大量等待與作業時間；C受訪者也反映簡訊收不到的問題，工會人員迅速協助設定並解決。此類例證顯示工會具備有效的「數位輔導能力」，對於維持會員參與與使用意願具有正面效果。

工會推動數位服務普遍獲得會員肯定，能有效提升與工會間的互動便利性，尤其在繳費通知、政策公告與即時協助方面最具成效。然而，針對年長或數位操作較不熟悉之會員，工會仍需持續優化支援機制，如簡化介面、增設教學指引與保留面對面輔助服務，以實現數位創新與普及應用之雙重目標。

表4-4-2

數位化的便利性與挑戰

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您覺得數位工具是否提升與工會互動的便利性？為什麼？	A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 它確實可以提升與工會的便利性，像工會早期傳統流程，基本上都是紙本作業比較多，那時效性都比較冗長。如果改為數位形式它可以節省時間跟成本。</li> <li>2. 有，像對數位化工具不是這麼的熟悉與數據資料的安全性，都會導致使用上的疑慮。跟工會會務小姐說然後工會這邊都會提供協助，像工會會定期培訓來提升數位化工具的操作。</li> </ol>
	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有，我覺得很棒，在繳費上會比較方便一點。工會在傳繳費簡訊時第一時間收到，不然生意一忙，常常忘記繳費。</li> </ol>

續下頁

表4-4-2

## 數位化的便利性與挑戰(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
2. 遇到過那些數位工具使用困難？工會是否提供幫助？	B	2. 像疫情嚴重的時候，那時候政府有規定確診的時候要隔離，隔離完之後可以申請勞保的一些傷病的給付，那我覺得這種東西我們也不是很懂，也不會，也覺得很麻煩。我們家人要申請確診，申請給付，我們到現場去的時候人很多，但是工會的小姐很親切，她還會幫我們就是直接用手機，直接可以做線上的申請，我覺得這樣子真的是很快，然後也很方便。
	C	1. 有，我們看手機就可以直接看到工會提供的一些訊息。除非我們在這些簡訊或者工會的網站我們真的查不到，我們需要的資料，那我們就會打電話去工會詢問會務小姐。 2. 有，之前有某一些部分簡訊會收不到，跟工會這邊反映，會務小姐幫我們做設定，把它解除就好了。基本上之前是因為簡訊都跑到垃圾郵件區了。工會的效率非常的好。
	D	1. 我覺得跟以往比起來已經便利很多了，因為以往就是打電話來會所，或是來會所裡面，才能夠解決你的事情，現在有簡訊的話就是至少能夠做到單向溝通，對不清楚的話簡訊打開，就是可以一直再重複看簡訊的內容。 2. 簡訊因為是單向，所以沒有困難上的問題。
	E	1. 有提升，讓我們更容易取得獲取最新的消息。 2. 但對於年紀大的我們會員來說，可能需要額外的教學，要一段時間適應，幫助他們習慣數位的工具。
	F	3. 有，對年輕人來說是很方便。對我來說是有一點點吃力。可能成為一種阻礙，因為我不太會使用這些工具。 4. 有，就是不會下載 APP，也不太會操作網頁，感覺有點複雜。有請教工會的會務小姐他們都會耐心教導我，只是教完一段時間，下次又會忘記，雖然有 5. 幫助，但我還是覺得面對面的服務比較適合我。

資料來源：本研究整理

### 3. 未來技術應用建議：

為掌握工會在未來數位發展方向上的潛在需求，本研究蒐集會員對於創新功能及技術應用的意見與建議。根據六位會員的訪談內容可見，受訪者普遍期待工會能持續

引入更便利、直覺化且具互動性的數位工具，以進一步提升參與體驗與服務效率，並降低年長會員對數位工具的使用門檻。

多位受訪者關注到通訊與會議數位化的潛力。受訪者 A 建議工會未來在召開會議時，可考慮導入視訊會議系統（如Zoom），以提升參與的彈性與效率。他指出：

「LINE 已改善平時聯繫，若能用 Zoom 開會，更能讓我們在工作中方便參與。」

行動支付的導入亦為會員實際操作上的需求。B 受訪者以個人經驗指出，傳統臨櫃繳費存在現金不足的不便，建議導入 QR Code 掃碼支付或其他行動支付方式，認為這樣能大幅提升繳費效率與彈性。「直接掃碼就能繳費，真的會方便很多。」他如此表示。在活動報名流程上，C 受訪者指出目前仍需排隊或於特定時段親自報名，對上班族或年長者皆具不便，因此期望工會提供線上報名機制以提升可及性，特別是針對熱門的國外旅遊活動。「如果可以網路報名，就不用大清早去排隊。」

受訪者 D 則提出對會員 APP 功能深化的期待，尤其希望增加雙向即時回覆與互動功能，提升資訊回應的即時性與使用者參與感。E 與 F 則明確指出，數位工具介面若能「更簡單直覺、大圖示與一鍵操作」，將有助於年長會員快速上手，並降低其對數位應用的抗拒感。F 進一步建議工會應提供更多教學資源與輔助說明，以提升使用信心與意願。

會員對未來工會數位創新服務的期待可歸納為以下幾點：

1. 提升資訊互動性：如增設 LINE 即時互動、視訊會議功能、雙向客服訊息。
2. 簡化服務流程：如行動支付（QR code 掃碼繳費）、線上報名機制。
3. 優化使用體驗：簡化 APP 與網站設計、強化視覺引導與操作直覺性。
4. 支援多元族群：提供實體與線上教學指引，協助中高齡會員熟悉數位工具。

此類建議凸顯會員對「效率」、「可近性」與「易用性」的高度需求。未來若能朝向數位友善、功能多元與人性導向之策略發展，將有助於強化工會與會員間的連結，提升整體服務品質與創新價值。

表4-4-3

## 未來技術應用建議

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您希望工會引入那些新的數位功能或創新技術？	A	1. 像通訊影音平臺我們現在有用LINE，LINE對於工作溝通它可以提升其效率。希望工會這邊，未來如果說在會議上，也可以使用Zoom來開視訊會議。
	B	1. 像最近這幾年，勞健保每年都在調漲，因為像我妹妹她是習慣繳現金，有一次去現場繳費錢帶不夠，然後還要去外面領錢再回來繳。如果說工會可以作行動支付，像QRcode，直接掃碼做支付，我覺得會比較方便。
	C	1. 我們比較希望說在於工會辦國外旅遊活動時候，報名方式可以多元化。有一些長者，可能在時間上一大早不方便，年輕人要上班，沒有時間來排隊的，所以希望工會未來能夠引進數位線上報名。
	D	1. 我覺得，如果可以使用會員 APP，我覺得是不錯，或是說雙向的線上即時回覆也許會更好。
	E	1. 希望工會的 App 或網站能夠更簡單直覺，例如使用大圖示與一步到位的功能鍵，讓年長會員也能輕鬆上手使用。
	F	1. 如果工會能開發更簡單，容易用的數位工具或者提供更多的教學資源，我會比較願意嘗試。

資料來源：本研究整理

## 第五節 服務創新對工會的影響

### 主題四、服務創新對工會的影響

#### 1. 對會員認同感的影響：

隨著工會持續推動數位轉型與多元服務創新，其對於會員心理層面的影響亦值得深入探討。本研究透過會員訪談發現，創新措施不僅提升了實際服務的便利性與效率，更進一步促進會員對工會的認同感與歸屬感，反映出服務創新已不僅止於功能改善，更為工會文化與會員連結注入正面能量。

大多數受訪者表示，服務創新使其在使用上感受到「被重視」、「貼近需求」，進而增強了對工會的正面情感。受訪者 A 指出，線上繳費讓生活安排更有彈性，自強活動則促進廚藝提升與人際交流，不僅實用，亦強化了與工會及同業的連結感。他表示：

「透過活動可以交流廚藝、拉近與各縣市餐飲的情誼。」這樣的交流形式有助於深化會員對工會的社群歸屬認同。

受訪者B則以生活場景說明數位服務的體貼性：「只要收到簡訊，不管躺在床上還是坐在沙發上都可以繳費。」他強調，工會不僅簡化流程，更替會員設想生活細節，從中感受到「方便」背後的「貼心」，進而對工會產生高度信任與支持。

簡訊通知與數位資訊推播亦被視為建立情感連結的重要管道。受訪者D表示：「收到簡訊時會覺得自己是被重視的。」他強調現代人手機不離身，相較於傳統郵件，數位通知更具即時性與不易忽略的特性，進而提升對工會服務的感知與參與度。

受訪者E也指出：「工會願意與時俱進，代表它真的在為會員著想。」他認為工會不斷導入新技術，反映出其服務價值與進步意識，有助於建立「積極、負責」的組織形象，進而提升會員歸屬感。即使對數位工具使用較不頻繁的會員，如F受訪者，亦表達對工會「持續努力改善」的正面認同。他雖表示創新服務對個人影響有限，但仍肯定工會的進取態度，並因此產生更強的情感連結：「這讓我對工會的認同感比較強。」

服務創新不僅改善工會服務流程與使用體驗，更在無形中強化會員對組織的歸屬意識與支持態度。會員普遍認為工會「有在改變」、「為會員著想」、「跟得上時代」，進一步證實創新服務具備提升會員認同感的潛力。未來建議工會在推動數位創新時，亦應持續強調「貼近需求」與「人性關懷」的價值主軸，深化組織文化，強化會員與工會之間的長期連結。

表4-5-1  
對會員認同感的影響

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
2. 服務創新是否增強您對工會的認同感	A	1. 我覺得服務創新是會提升提高我對工會的滿意度進而提升就是認同感跟歸屬感。比如說我們現在線上的繳費，它方便我們日常的安排。還有自強活動的研習，可以讓我們廚藝更精進。也因為交流，拉近

續下頁

表4-5-1

對會員認同感的影響(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
或歸屬感？為什麼？	A	與各縣市餐飲的情誼。
	B	1. 我真的覺得以前繳費只能到現場，或者是說像我們有時候用銀行扣款，但是現場繳麻煩，然後銀行扣款有時候又忘記放錢。現在工會只要發一個簡訊你就多了很多種繳費的功能。就算我在家裡躺在床上，坐在沙發上，我就是一樣可以繳費，不用再騎著車出門，然後也省去時間上的問題。
	C	1. 有，工會有提供像簡訊通知 APP 的使用，與網頁的查詢系統，讓我們覺得會員使用上非常的便利。
	D	1. 有，因為收到簡訊的同時你會覺得是被重視的，因為他是發一則簡訊給你。因為現在的人就是大家都機不離手，所以簡訊比信件更不容易遺漏，我覺得是有被重視的感覺。
	E	1. 有，工會願意與時俱進，讓我們覺得它有不斷的進步而且不是停留在過去。透過數位公告，讓我們隨時都能掌握工會資訊，讓我們覺得工會真的在為會員著想，工會變得更貼近會員需求，服務更便利。
	F	1. 有，工會的服務創新，雖然對我的影響不大，但是我是覺得工會一直有在努力改進，這讓我對工會的認同感比較強。

資料來源：本研究整理

## 2. 對參與意願的影響：

在評估工會服務創新成效時，會員對活動參與意願是否受其影響，為衡量創新實效的重要指標之一。根據本研究對六位會員（A至F）之訪談結果，顯示服務創新——特別是數位工具與資訊推播系統——對多數會員參與工會活動的意願產生正面影響，主要表现在資訊獲取效率提升、參與流程簡化與時程安排便利性增加等層面。

多數受訪者一致認為，簡訊通知與即時通訊工具（如LINE）能有效解決過去紙本通知遺漏與時效性低的問題。A受訪者表示：「以前透過紙本郵寄常常會漏掉訊息，現在透過LINE或簡訊，不但不容易漏看，也讓我們這些做餐飲、時間彈性不大的會員可以提前安排參與活動的時間。」D受訪者亦提到簡訊通知的好處在於「可以提早安排時

間」，且可快速回覆是否參加，使活動參與更加彈性。

此外，服務創新在繳費與報名流程的數位化方面，也進一步促進會員參與的意願。C 受訪者指出：「活動通知數位化、申請流程簡便化、繳費多元化，都讓我比較有意願去參加活動。」E 則認為數位化讓參加活動「更方便」，不論是學習課程還是參與聯誼性質活動，皆能更輕鬆完成報名與參加。B 受訪者更以自身經驗表示，因為簡訊提醒從未錯過報名時間，並強調「參加工會活動安心有保障，所以都會固定參加」。

值得注意的是，仍有部分會員如 F 指出，服務創新對其參與意願影響不大，其參與與否仍以「活動本身內容」為主要考量依據，顯示雖然數位化可提升流程便利，但活動本質與價值依然是影響參與動機的重要因素。

工會推行的服務創新，特別是在資訊推播與線上操作的便捷性方面，已成功降低會員參與障礙，提升參與的可行性與效率。然而，活動設計與實質內容仍是決定參與意願的核心動力，建議未來工會持續強化活動內容多樣性與創新服務並進發展，以兼顧形式與實質，持續鞏固會員參與熱度與歸屬感。

表4-5-2  
對參與意願的影響

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 服務創新是否影響您參與工會活動的意願？具體表現在哪些方面？	A	1. 是的，服務創新是會影響我參與工會活動的意願。像線上 LINE 的即時通訊還有簡訊通知，那跟以前透過紙本郵寄比較，當然時效就差很多，也不會漏掉訊息，我們做餐飲本來時間彈性就不大，如果要參與工會活動一定要提前更多的天數，充分準備安排才有辦法參加活動。
	B	1. 現在用簡訊通知工會的自強活動，就不會錯過報名時間，而且參加工會的自強活動，真的不用擔心，工會都會安排得很好，所以這幾年來，只要工會有辦自強活動，我都會參加。
	C	1. 有一點點影響。比如說，工會有提供我們活動通知數位化，然後會員申請的流程簡便化，再來像簡訊繳費多元化，這些使用上讓我參與工會活動就會比較有意願。
	D	1. 會，簡訊會更迅速的告知我們接下來的活動時間跟內容，那你可以選擇你要參與或不參與。如果你不

續下頁

表4-5-2

對參與意願的影響(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
	D	參與的話，你可以回覆，那你要參與的話，你也可以事先安排把你的時間空下來然後去報名。
	E	1. 數位的提升讓大家繳費或是報名就更方便了，這樣子不管是學習新的課程，新的知識，還是參加活動都很方便。
	F	1. 目前有，服務創新對我參與活動的意願影響不大，我是比較看重活動的內容。

資料來源：本研究整理

### 3. 對工會運作的影響：

工會近年來積極導入數位化與創新服務，不僅改善行政流程，也重塑會員之間的互動模式。根據本研究對六位會員（A至F）之訪談結果可見，服務創新整體上被多數受訪者認為能夠有效提升工會運作效率，並在一定程度上促進會員互動，但也有部分意見指出，數位化過程中仍須兼顧人際溫度與交流機會。

在運作效率方面，多數受訪者給予肯定評價。A受訪者指出，數位通訊平臺如LINE、簡訊通知等，能夠強化工會內部溝通、減少資訊錯誤傳遞，對外則有助於會員即時掌握工會服務資訊。他認為：「這些創新服務確實提高了溝通效率與反應速度。」B與C兩位受訪者亦以繳費流程為例，指出數位化大幅減少現場排隊時間與繁瑣步驟。C受訪者更進一步表示：「現在不但方便，還能節能減碳，真的改善很多。」

在互動面向上，多數受訪者認為服務創新帶來了溝通模式的轉變，讓工會能突破傳統實體接觸的侷限。D受訪者指出：「數位工具讓工會與會員之間的互動更即時、更有彈性，不再拘泥於面對面的互動方式。」A與E也表示，數位推播與網站公告讓會員更容易即時掌握活動與政策資訊，進而提升互動頻率與參與感。

仍有部分受訪者表達對數位互動形式的保留。F受訪者認為：「雖然數位化提升了效率，但也可能會讓會員間的互動變得冷淡或減少。」E也提醒工會在推動現代化服務的同時，應保留傳統面對面與人情味的互動方式，特別對於年長會員而言，實體互

動仍具不可取代的重要性。

工會服務創新確實有效提升了行政效率、改善資訊流通與簡化業務流程，亦為會員提供了更多元且便利的互動管道。然而，數位化互動模式雖具有即時與彈性優勢，仍須注意其對人際互動深度與情感連結的潛在影響。未來建議工會採行「數位與實體並行」的服務策略，在效率與溫度之間取得平衡，促進組織效能與會員凝聚力的雙重提升。

表4-5-3  
對工會運作的影響

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您覺得服務創新是否提升了工會運作效率或會員互動？	A	1. 會提升，像因為我們使用的一些服務創新線上通訊平臺。它對內可以強化溝通、減少出錯、提高效率。對外通訊平臺也可以讓更多的會員即時了解工會最新的創新服務，進而增進互動。
	B	1. 以前很多人都會去現場繳費，很多人在排隊，我只是領個紀念品就浪費了我很多時間。我覺得工會多了繳費簡訊之後，有時候去領紀念品的時候我覺得快很多，省下我不少時間。
	C	1. 有，發送簡訊繳費，對我們這些在擺攤工作的人員出門繳費真的是太方便了。不用再像以前要繳費，拿個通知單然後到會所去現場繳費，真的讓我們省了很多的時間，也達到有節能減碳的環保。
	D	1. 互動的部分，服務創新會讓工會不再侷限於傳統的互動的部分，服務創新會讓工會不再侷限於傳統的模式能夠提升跟會員的互動性。
	E	1. 我個人覺得，數位化服務確實提升了工會的運作效率，但也希望工會能保有傳統的貼心服務，特別是在老會員之間，能夠讓我們感受到更多的人情味。
	F	1. 我覺得數位化確實有提升工會的運作效率，但會員我覺得數位化確實有提升工會的運作效率，但會員

資料來源：本研究整理

## 第六節 挑戰與建議

### 主題五、挑戰與建議

## 1. 創新推行的挑戰：

雖然工會持續推動數位化與服務創新，以提升整體行政效率與會員參與便利性，但實際實施過程中，仍面臨若干挑戰與侷限。根據本研究對六位會員（A至F）之訪談結果顯示，最普遍且一致的反映，即為高齡會員對數位工具接受度低與操作能力不足，成為工會創新推行上的主要阻力。

年齡層結構與數位落差問題為最大挑戰。多位受訪者指出，工會會員中中高齡者比例較高，對於數位化應用普遍存在學習障礙與排斥感。A受訪者表示：「年紀較大者對電子作業比較有困難，改變使用習慣需要時間。」B與C也提及其親戚或周遭長者「不習慣看簡訊」、「不會操作手機」，即使工會已簡化操作流程，仍須透過教學或重複提醒才能協助其完成使用。

受訪者D進一步指出，工會面臨的不僅是年長者使用困難，更包括整體會員結構老化與年輕世代參與度不足的雙重壓力。他表示：「新的人比較沒有進來，即使加入也因為忙於工作，很少參與活動。」這反映出工會在創新推行時，需同時面對兩個方向的適應挑戰：提升長者數位適應力，與吸引青年會員實質參與。

E與F受訪者則關注到介面設計與操作門檻對於高齡會員的友善度。他們建議未來創新工具應強調「簡單操作」與「一步到位」的流程，並透過圖像化介面、實體教學、電話協助等多元方式降低使用門檻。F明確指出：「工會最大的困難是如何兼顧不同年齡層會員的需求，這會限制創新服務的效果。」

工會在推動服務創新過程中，最主要的限制來自會員年齡結構差異、數位能力落差與參與動機不足。儘管創新工具本身能提升效率與便利性，但若無法有效引導會員學習與適應，反而可能造成部分會員的疏離感與排斥感。未來建議工會在創新設計上應落實「數位友善化」、「分眾設計」與「人力輔助策略」，以確保服務創新能真正涵蓋所有會員族群，並發揮最大效益。

表4-6-1

## 創新推行的挑戰

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 工會在推行服務創新時面臨的主要困難是什麼？	A	1. 我認為可能在年齡層的接受度。因為工會在推行創新服務轉型過程中，它一定會大量使用電子化，如無紙化的作業，年齡比較偏高的對電子使用會比較有困難，年紀輕的接受度可能比較高。
		2. 就像我剛剛講的像年紀比較大，比較無法適應電子的應用。因為改變使用的習慣，他需要時間去適應。
	B	1. 我的親戚中有一些年紀比較大一點的，我覺得他們還是比較不習慣看簡訊。可能使用上還沒改變這個習慣。
		2. 我覺得應該是年紀大一點的長輩，因為其實他們簡訊，有時候搞不好，連看也都不會看也不會使用。可能要去教他們，要需要一段時間才能改變使用上的習慣。
	C	1. 主要困難的話通常因為現在數位化之後可能對一些年長者的話比較不太便利，因為年長者在使用手機上還是有相對的一些難度，不像年輕人手機使用習慣已經很方便了。
		2. 年長者的話對於3C產品真的是比較不太會使用。所以這一方面的話可能工會針對數位這一塊要去推廣，可能就是需要多多努力這樣子。
2. 有那些限制服務創新效果的因素？	D	1. 我覺得現在面臨的困難是會員的年齡層比較高一點，然後感覺就是新的人比較沒有進來，或是說他們進來也沒有來參與活動，也許在拼工作啦。所以他要參與工會的活動的時間相對的會比較少。
		2. 就是年齡層偏高年。年紀輕的年輕人，可能就是會以工作為重，那參與工會的活動，可能就不會那麼的積極。
	E	1. 部分的會員年紀大，不太習慣使用數位工具，需要更簡單的操作方法。
		2. 年紀大的會員對於這個數位的工具使用可能會學習比較慢，需要時間來適應。
	F	1. 我是覺得工會在推行創新服務時最大的困難應該是如何兼顧不同年齡層會員的需求。
		2. 一樣不太會用數位工具。這個可能會限制創新服務的效果。需要一些時間來慢慢適應。

資料來源：本研究整理

## 2. 會員需求與改進建議：

在本研究訪談的六位會員（A至F）中，絕大多數受訪者表示目前工會所推動之創新服務大致符合其需求，特別是在「線上繳費」、「簡訊通知」、「資訊查詢」等層面，確實帶來便利與時間彈性。然而，部分會員亦針對個別需求與使用偏好，提出進一步優化建議，並提供具體策略以提升會員參與意願與活動活躍度。

在需求滿足方面，A、B、C與D受訪者皆明確指出，目前的服務如數位繳費與資訊推播已讓日常工會業務「更簡化且更貼近生活節奏」。特別對於餐飲從業者來說，這些服務大幅降低了到場辦理的時間成本，提升了整體服務效率。E受訪者雖表示整體滿意，但指出「互動性仍有提升空間」，希望能導入更即時的線上溝通功能。而F受訪者則表示目前的創新服務對其幫助有限，仍感到「未被充分照顧」，反映部分會員——特別是對數位化較不熟悉者——仍需更多關注與支援。

針對如何提升會員參與度，多數受訪者提供具體且多元的建議，內容涵蓋活動設計、資訊傳遞、世代分眾與情感連結四大層面：

1. 強化交流與社交性活動：A建議多辦理國內外自強活動、廚藝競賽與跨縣市交流，以促進會員間的互動與凝聚力。C建議工會善用節日契機，如中秋烤肉、端午包粽等，結合公益與娛樂性，拉近會員距離。
2. 豐富活動紀錄與分享：B建議工會在網站上多分享活動照片與紀錄，讓尚未參與過的會員能產生共鳴與期待，進而提高首次參與的意願。
3. 依會員屬性分眾規劃活動：E強調需針對不同年齡層提供差異化策略，例如為年輕會員提供線上課程與直播講座；對資深會員則維持實體講座與聯誼活動，以照顧其熟悉的互動方式。
4. 補強數位輔導與保留傳統元素：F認為工會應持續提供教學資源，協助會員適應數位服務，同時保留一定比例的傳統實體服務與活動，避免造成數位排除。

雖然目前的創新服務已獲得多數會員肯定，會員對工會的期望亦逐漸轉向「更具

彈性、更多元與更有參與感」的發展方向。未來工會若能落實「世代並進、形式並存、數位友善、互動提升」等策略，將有助於強化會員黏著度，提升組織凝聚力與參與率。

表4-6-2

會員需求與改進建議

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 目前的創新服務是否滿足您的需求？為什麼？	A	<ol style="list-style-type: none"> <li>目前的創新服務其實都有滿足自己的需求。像線上繳費、簡訊通知，都給我們做餐飲的業者，可以充分安排時間。</li> <li>建議工會可以多舉辦一些自強活動，像國內外旅遊，或者說是會員的廚藝競賽，還有就是社交活動，就是跟其他縣市餐飲工會的交流，讓會員跟會員之間能彼此交流，也提升會員對工會活動的參與度。</li> </ol>
	B	<ol style="list-style-type: none"> <li>有，我覺得簡訊線上繳費，這方面我覺得很好。</li> <li>建議工會的網站上面可以多放一些工會舉辦的活動照片，讓可能沒有參加過的會員或是想要參加的會員，他們看到工會辦的一些活動，讓他們能夠更想要參加工會的活動來提升讓會員他們對於工會的活動的參與度。</li> </ol>
	C	<ol style="list-style-type: none"> <li>大致上，我覺得現在都有滿足到我的需求，光繳費這一塊就改變非常之大，不用再跑到工會，這一塊我就覺得非常之便利，時間上，節省很多。</li> <li>建議在特殊的節日，工會可以舉辦一些針對特殊節日的活動然後讓會員來做參與，比如說中秋節，可以辦烤肉大會然後播柚子創意大賽，或者是說像端午節，也可以包一些粽子再做一些結合公益的活動。可以更有效的提升會員的參與度也提升我們工會的形象。</li> </ol>
2. 您有什麼建議讓工會更有效提升會員參與度？	D	<ol style="list-style-type: none"> <li>目前都是足夠。不管是會務人員的專業知識，或是簡訊推播或是FB上面的資訊是OK的。還有前面有提到繳費的部分。</li> <li>我的話。我比較喜歡參加勞工講習類的教程，那如果說工會有安排一些健康的講座，我覺得也是不錯，因為工作的健康也很重要。</li> </ol>
	E	<ol style="list-style-type: none"> <li>大致滿意，但可以進一步提升互動性，例如增加線上即時討論功能。</li> <li>我認為工會，對於年輕會員，可以多增加線上課程，或是利用直播的方式舉辦勞工講座，讓他們在家裡也能參與。而對於像我們這些資深會員，可以舉辦</li> </ol>

續下頁

表4-6-2  
會員需求與改進建議(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
	E	更多面對面實體活動，例如座談會或聯誼活動，讓我們有機會面對面交流。這樣才能真正讓工會發揮凝聚會員的力量。
	F	1. 沒有。目前的創新服務對我來說還不夠貼近需求。我是比較希望工會能夠考慮像我這樣的會員。 2. 工會應該可以多舉辦一些傳統形式的活動，並提供比較多的教學資源，幫助會員適應數位化。

資料來源：本研究整理

### 3. 對不同會員群體的考量：

工會在推動服務創新與數位轉型的同時，如何兼顧不同年齡層與使用習慣的會員群體，是確保服務公平性與可近性的關鍵。本研究透過會員訪談發現，多數受訪者認為工會的創新服務在設計與實施過程中已具備一定程度的多元包容性，但仍需針對特定族群加強彈性設計與支援措施，以實現更全面的服務涵蓋。

多數受訪者指出，工會已提供多元的繳費與互動管道，以滿足不同會員的偏好與實際情境。A 受訪者表示：「年長會員若不熟悉線上繳費，仍可選擇臨櫃繳費，或透過便利商店處理，工會也有針對中餐、西餐廚師的換證服務，這樣的分類有顧及到職業別的不同需求。」B 受訪者則以自身家庭為例，說明一戶內不同成員皆使用不同方式繳費（如線上、超商、臨櫃），而工會提供的服務正好涵蓋了這樣的差異性。

針對年輕會員，受訪者普遍認為目前的創新措施（如 APP、簡訊通知、線上報名等）已大幅提升其使用便利性與參與意願。C 受訪者表示：「工會提供的數位服務節省很多時間，讓會員更方便處理業務。」E 受訪者也指出：「數位繳費與 APP 推播對年輕會員非常友善，這代表工會有考慮到新世代的習慣。」

也有數位受訪者表達對資深會員群體的服務設計仍需加強的意見。E 與 F 受訪者強調，年長會員在使用數位工具上仍有困難，例如 APP 操作不熟悉、未使用智慧型手機等，易導致錯過重要資訊或降低參與度。他們建議工會應保留傳統服務管道，如電

話通知、現場說明、協助操作等，F 受訪者直言：「不能只專注年輕會員，我們資深會員更需要被顧到。」

D 受訪者認為簡訊是一項「跨年齡層皆可使用」的有效工具，因為不需網路即可接收，對於不會用 LINE 或 APP 的會員尤其重要。這說明簡訊通知在目前會員年齡結構下，仍是兼顧性高、普及性強的溝通工具。

工會的創新服務在繳費方式、資訊通知與業務辦理上已展現出相當程度的多元彈性與族群敏感性，能在一定程度上照顧到不同年齡與使用習慣的會員。然而，針對數位弱勢族群，仍須持續優化服務設計與補充性支援措施，如強化操作教學、保留人工管道、建置更直覺友善的數位介面等，以確保創新服務的公平性與包容性，真正實現

「全面顧及、精準對應」的會員服務理念。

表4-6-3  
對不同會員群體的考量

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 工會的創新服務是否顧及到不同會員群體的需求？	A	1. 有，有些年紀大了，他不熟悉一些線上的繳費，工會都有臨櫃的服務，那也有線上繳費的服務。還有針對餐飲類別，不同的廚師換證服務需求。像中餐、西餐、的換證。
	B	1. 我自己個人是習慣線上繳費，因為平常做生意，平常日我真的沒有時間去工會現場繳現金，那我弟弟也是會員，他是到便利商店繳費那，像我妹妹的話，他就是習慣去現場繳費。
	C	1. 現在，畢竟是 3C 時代，那人手一機或是多機，這已經是趨勢了，現在工會提供的簡訊服務 APP 服務，這些服務讓我們使用上多了很多的便利性跟節省了很多的時間。
	D	1. 我還是偏重在於簡訊的部分，那我覺得簡訊部分很好，因為簡訊不需要網路，工會的會員年齡層偏高的話，即便你不會使用 LINE 或是不會使用 APP 那類的簡訊都收得到。所以其實這個服務任何年齡層都可以顧及得到。我覺得很不錯。
	E	1. 我覺得工會的創新服務有照顧到年輕人，像是 APP、數位繳費、線上報名這些，確實讓他們方便很多。但是對於我們這些老會員來說，還是會覺得

續下頁

表4-6-3

## 對不同會員群體的考量(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
	E	有點不習慣。現在很多活動通知都是用手機 APP 發送的，但如果我們不會使用，就很可能會錯過資訊。建議工會在推動創新服務的同時，也希望保留傳統方式，像用電話通知，或者在會所提供現場協助，這樣才能真正顧及所有會員的需求。
	F	1. 我覺得工會的創新服務還是需要更多考慮到年長會員的需求，不能只專注於年輕的會員。數位化年輕人愛用，但是我們資深的會員可能比較喜歡來現場，來到工會的辦事處辦理，希望兩方面都可以兼顧到。

資料來源：本研究整理

## 第七節 未來展望

### 主題六、未來展望

#### 1. 工會未來發展的期待：

隨著工會服務持續數位轉型，會員對未來創新方向的期望也逐漸從「功能性優化」延伸至「整合性價值提升」與「多元參與動機建立」。根據本研究對六位會員（A 至 F）之訪談內容，歸納出會員對工會創新發展的期待主要聚焦於數位平台升級、人性化服務強化、資訊共享透明化與會員福利深化等面向。

受訪者普遍期望工會未來能建置更完整且多元的數位溝通與互動平台。C 受訪者建議增設如官方 LINE 群、電子郵件通知或具留言功能的社群網站，讓會員能即時反映問題並獲得回應，建立「雙向互動與會員參與的數位空間」。D 受訪者則提出進一步優化會員 APP 功能的建議，例如可直接查詢年資、接受個人化推播通知等，減少繁瑣查詢流程，提升使用效率。

部分會員強調未來創新發展應兼顧不同年齡層的使用需求與習慣差異。E 與 F 受訪者皆指出，數位化雖為趨勢，但工會應避免讓不熟悉科技的年長會員被排除。他們

建議工會採取「科技與人工並行」策略，保留傳統窗口與面對面溝通方式，同時推動數位服務升級，確保所有會員在服務使用上皆能無礙參與，避免出現「數位排除」。

在內容與功能創新方面，A 與 B 受訪者希望工會發揮其行業代表性角色，整合更多有價值的產業資訊與資源。A 建議透過餐飲資訊推廣臺灣美食文化，強化工會作為地方產業發展的橋樑與平台，同時提升會員應對市場變化的能力。B 則期盼工會於\*\*社群媒體（如 Facebook）\*\*建立更具內容性的專頁，展示勞健保資訊與活動成果，提升工會形象並吸引潛在會員。

E 受訪者更進一步提出會員福利機制多元化的構想，建議工會可與商家異業合作，提供專屬折扣優惠，或建立會員間合作交流的模式，進一步強化會員對工會的歸屬與參與動機。

會員對工會未來創新發展的期望，已從單一功能導向轉向更強調調整服務品質、參與便利性與情感連結的整合性創新。工會若能落實「平台整合、科技輔助、人本關懷、產業連結」等策略，不僅可強化內部運作效率與對外形象，更能有效提升會員的參與度與向心力，為永續發展奠定堅實基礎。

表4-7-1  
工會未來發展的期待

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您希望工會未來在服務創新上有那些突破性發展？	A	1. 我覺得是餐飲資訊方面，未來可透過資訊來推廣臺灣美食，可以提升我們新北市的觀光與美食文化，提升我們餐飲工會會員的餐飲水平，也可以幫助我們會員對市場的環境應變能力。透過異業結合讓工會能夠曝光度再高一點，也可以提升工會的一些形象。
	B	1. 我還蠻期待工會真的可以在 FB 上做一個網站，可以放一些像勞保局，健保局，新的訊息。或者是自強活動的一些照片，讓一些可能現在不是會員的人，都知道我們工會的福利在哪裡。
	C	1. 我希望工會能夠增加官方的LINE 群或者 E mail 的通知，甚至說看是不是說可以進一個社群網站，那種網站有留言板的，可以讓會員在上面留言說有任

續下頁

表4-7-1

## 工會未來發展的期待(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您希望工會未來在服務創新上有那些突破性發展？	C	何的問題，工會可以即時的反應。
	D	1. 會員 APP。可能我屬於中年齡層。我比較倚賴 APP 的部分，例如我可以直接線上查詢年資，或是說推播簡訊，就可以收得到。我就不再用再打電話進來問或是說上勞保局網站去查詢。
	E	1. 我希望工會可以有更人性化的服務，數位、人工同時並行。例如，數位化的服務可以讓年輕人使用，同時也提供人工服務輔助，讓老會員不會感到被數位化淘汰。另外，我也希望工會能發展更多的會員福利，例如與商家合作，推出會員專屬優惠，或會員與會員間合作，讓大家更有加入工會的動力。
	F	1. 我希望工會未來能在保持人情味的基礎上，推出更多貼近會員需求的創新。還有希望工會能夠做到科技與傳統並存，照顧所有會員的需求，不能讓不會用科技的人被忽略。

資料來源：本研究整理

## 2. 會員與工會關係的期望：

工會與會員之間的互動關係不僅影響服務接受度，更是組織凝聚力與永續經營的重要基礎。根據本研究對六位會員（A 至 F）之訪談分析，發現受訪者普遍認為目前工會在推動服務創新與數位化的同時，仍應持續強化與會員的實質聯繫與情感經營，藉由實體活動、關懷制度與互動平台，深化會員對工會的參與感與歸屬感。

多位受訪者強調實體活動在促進會員交流與組織向心力方面的關鍵作用。A、B 與 E 受訪者均表示，自強活動能有效拉近會員彼此與工會的距離。B 受訪者指出：「第一天彼此不認識，第二天就開始互相聊天與交流」，反映實體活動在人際關係促進上的價值。D 與 F 則進一步建議擴展活動形式，如野餐、烤肉、路跑等家庭式或健康型活動，不僅能凝聚會員情感，也有助於提升整體參與率與活絡會員關係。

受訪者亦呼籲工會應提供分眾化、多功能的交流與支援機制。C 受訪者建議定期舉辦講座與公益活動，如衛生講習、災保宣導，並設立平台讓會員推廣自家產品，兼

具實用性與產業連結。E與F則分別建議設立「會員關懷專線」與「協助專員」，提供年長會員即時諮詢與資訊輔導，避免其在資訊快速變化下產生被邊緣化的感受。

值得注意的是，E與F皆強調面對面交流的重要性，認為僅透過網路互動無法真正取代人與人之間的情感連結。E指出：「人與人之間的連結才是工會最重要的價值」，而F則呼籲設立專人協助年長會員「不要讓我們覺得被時代淘汰」。

綜合來看，會員期待工會未來能持續推動以下幾個方向：

1. 持續辦理具人際互動性的實體活動：如旅遊、自強活動、烤肉聯誼、健康講座等，增進會員彼此認識與組織認同。
2. 分齡設計活動與服務內容：針對青年會員強化學習型與創新型活動，針對資深會員提供更多支持與傳統管道服務。
3. 設立關懷與支援機制：如會員關懷熱線、資訊輔導專員，強化會員在制度與心理層面的支持感。
4. 建立會員貢獻與曝光平臺：如推廣會員產品、促進異業合作，強化會員參與的實質價值感與社群影響力。

深化會員與工會之間的關係不僅需靠制度與服務創新，更需透過溫度、人情與實體連結的重新強化。未來若能在「科技推動、情感回應、服務關懷」三方面取得平衡，將有助於建立更緊密、更長久的會員關係網絡。

表4-7-2

會員與工會關係的期望

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您覺得工會應如何加強與會員之間的關係？	A	1. 我覺得還是多舉辦一些活動，像自強活動，或多協助一些就業的謀合，希望，可以更深入，不然就是多舉辦各類的比賽，日式料理，或中餐、西餐的廚藝競賽，它都可以促進我們會員跟工會的緊密性。
	B	1. 我覺得自強活動，這個部分真的不錯，因為工會辦得真的很好，因為它可以拉近我們的關係。剛開始大家都不認識，透過工會辦的活動，第一天不認識

續下頁

表4-7-2

## 會員與工會關係的期望(續)

訪談題目	訪談對象	訪談回答內容
1. 您覺得工會應如何加強與會員之間的關係？	B	第二天可能大家就可以互相聊天，互相交流，慢慢的大家就開始熟絡起來，互相學習，然後可以認識到蠻多新的朋友。
	C	1. 我希望，可以是定期辦理一些講座，例如像是衛生講習，或是食安法或是災保相關課程，然後可以辦理一些公益活動，提供一些平臺讓會員可以宣傳自家的產品，或是說幫他們打廣告，提倡他們加入我們工會的勞保的優點跟重要性。還有希望工會是不是可以提升一些軟硬體的設備，讓我們的會員來工會辦事或是一些像勞保，職災的申請，讓他們的時間減少或是減化流程，讓他們的時間能夠更充裕，不用再耗在工會那麼多時間。
	D	1. 我覺得除了以往的活動以外，可以再辦一些年輕人會參與的活動。例如：一些考察或是自強活動、或是健康講座，或是假日舉辦一些路跑，讓大家出來動一動，不要只是勞動，是要活就要動。又或者是野餐烤肉活動，會員可以帶他跟他家人一起參加，凝聚力會更強。
	E	1. 我覺得工會最重要的就是人與人之間的連結，所以我認為應該多舉辦一些能夠讓會員互動的活動，例如會員聯誼活動、自強旅遊、健康講座等。這樣可以讓我們這些老會員保持聯繫，也可以讓年輕會員有機會認識更多業界的前輩。除此之外，工會也可以設立會員關懷專線，提供老會員技術支援或生活上的諮詢，讓大家都感受到工會的溫暖。
	F	1. 我是覺得工會可以多舉辦一些實體活動讓會員能面對面交流，讓會員感受到工會的關懷與溫暖，而不是只是靠網路互動。應該是要有設立專員能夠負責協助老會員了解最新的資訊。不要讓我們覺得被時代淘汰。

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論與建議

### 一、研究結論

本研究以新北市餐飲業職業工會為個案，透過六位會員與幹部的質性訪談，探討服務創新措施如何影響會員參與行為與組織認同。研究結果歸納為以下四點結論：

#### 1. 服務創新有效改善參與障礙，提升便利性與參與度

數位化繳費、簡訊通知、APP查詢等創新工具，顯著降低會員參與工會活動的時間與距離成本。對於餐飲業高度流動與工時彈性大的特性而言，此類創新能有效促進參與行為。

#### 2. 年齡與數位素養差異成為參與落差的潛在挑戰

雖多數會員肯定創新措施帶來的效率與便利，但部分年長會員表達對數位工具操作不熟悉，影響參與意願。顯示工會在推動服務創新時需兼顧不同世代需求，避免「科技排除」效應。

#### 3. 會員對服務創新的滿意度高，期盼進一步深化

多數受訪者表達對工會服務持高度正面看法，特別肯定活動安排具人性、服務態度親切。然而，部分會員亦建議未來應擴充功能、導入雙向互動機制，如即時回應、意見回饋與就業媒合功能等。

#### 4. 工會在創新推動上展現積極態度，但資源仍為關鍵限制

工會展現創新意識與行動力，惟在人力、技術與財務資源上仍有侷限，尤其在推行資訊化服務與系統整合方面，尚未形成長期策略規劃。

### 二、實務建議

依據研究發現，提出下列具體建議，協助工會強化創新作為與提升會員參與：

#### 1. 採行「數位與實體共構」的服務策略，提升包容性參與

在持續優化線上服務的同時，應保留紙本繳費、現場辦理等傳統管道，以照顧年長者與對數位工具不熟悉的會員，實踐服務可近性與公平性。

## 2. 建立會員參與回饋機制，強化使用者導向設計

工會可定期透過數位問卷、實體座談或線上平台蒐集會員對服務與活動的意見，納入決策流程。推動「會員共創」文化，強化參與感與歸屬感。

## 3. 投入數位轉型基礎建設，提升服務品質與效率

應評估導入整合型會員管理系統（如CRM），結合繳費、活動報名、課程紀錄與訊息通知功能，打造數位平台一體化運作，並規劃相關培訓資源，提升內部人員與會員之數位能力。

## 4. 擴展活動內容與工會角色，成為多功能支持平台

除既有的勞動保障與技能研習外，工會可結合職涯發展、心理健康、家庭支持、產業趨勢講座等主題，強化其作為「生活支持型組織」的功能定位，進一步吸引與留住多元會員。

### 三、未來研究建議

本研究雖獲致具體發現，惟亦有研究限制。建議未來研究可朝以下方向延伸：

#### 1. 進行跨工會或跨產業比較研究

比較不同地區、不同產業類型工會的創新服務實踐與會員反應，有助於建立廣泛通用的創新策略模型。

#### 2. 採混合研究法擴大樣本與驗證成效

可配合量化調查工具，探討特定創新措施對參與行為的因果影響，增強研究普遍性與政策推導的說服力。

#### 3. 進行長期追蹤研究，觀察創新持續影響力

透過縱向設計追蹤工會創新措施在中長期對會員參與與組織認同的變化，有助於檢驗成效穩定性與制度化可能性。

工會唯有在「創新」、「互動」、「包容」三者間取得平衡，方能真正達成以會員為核心、促進參與與凝聚的服務目標。

## 參考文獻

- 中華民國勞動部（2023）。工會法全文與法規命令釋義。  
<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT0201.aspx?id=FL014918>
- 王宏男、謝創智（2021）。台灣工會發展之研究。《科學與人文研究》, 8(2), 1-20。 [https://doi.org/10.6535/JSH.202103\\_8\(2\).0001](https://doi.org/10.6535/JSH.202103_8(2).0001)
- 白九芸、葉子明（2013）。餐飲服務補救品質之設計與實證研究。《品質學報》, 20(3), 305-321。 [https://doi.org/10.6220/joq.2013.20\(3\).03](https://doi.org/10.6220/joq.2013.20(3).03)
- 吳偉文（2009）。服務科學與服務創新策略。《東亞論壇》, (463), 31-40。  
<https://doi.org/10.29705/EAR.200903.0003>
- 李奇樺（2011）。餐飲服務業如何挽回流失顧客之研究。《觀光休閒學報》, 17(3), 387-409。 [https://doi.org/10.6267/JTLS.2011.17\(3\)2](https://doi.org/10.6267/JTLS.2011.17(3)2)
- 邱騰穎、劉黃麗娟（2017）。工會發展社會企業之模式：以新加坡全國職工總會為例。《勞資關係論叢》, 19(1), 49-86。  
<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=10237305-201706-201707040021-49-86>
- 孫路弘（1996）。餐飲服務品質之探討。載於財團法人中華飲食文化基金會（主編），《餐飲管理學術研討會論文集》（頁 91-105）。財團法人中華飲食文化基金會。 <https://doi.org/10.6640/TSFBM.1996.01.05>
- 陳慶良（2001）。《基層工會組織功能之限制和障礙—以雲林縣為例》[碩士論文，國立中正大學]。臺灣博碩士論文知識加值系統。  
<https://hdl.handle.net/11296/9umq4s>
- 陳正良（2010）。台灣工會與協商結構：朝向較集權模式作發展。《台灣勞動評論》, 2(1), 21-62。 <https://doi.org/10.29744/TLR.201006.0002>

許言、朱浚漢 (2011)。服務創新模式研究—以墾丁凱薩飯店為例。工業設計, (124), 80-85。 <https://doi.org/10.29918/ID.201106.0014>

郭更生、顧景昇、張玉欣 (1999)。運用資訊策略創造競爭優勢——以餐飲服務業為例。載於財團法人中華飲食文化基金會 (主編), 餐飲管理學術研討會論文集 (頁 91-106)。財團法人中華飲食文化基金會。  
<https://doi.org/10.6640/TSFBM.1999.04.05>

游子萱 (2022)。工會組織發展之成功關鍵因素探討-以台北市總工會為例[碩士論文, 國立臺北商業大學]。華藝線上圖書館。  
<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=U0064-2712202217115797>

楊銘賢、吳濟聰、蘇哲仁、高慈蕙 (2012)。社會企業之協同作業對服務創新之影響。創業管理研究, 7(1), 27-54。 <https://doi.org/10.30132/JER.201203.0002>

楊朝欽 (2017)。組織運作與組織效能關係之研究—以台南市商店售貨職業工會為例[碩士論文, 長榮大學]。華藝線上圖書館。  
<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=U0015-3007201708375000>

葉小慧 (2022)。凝聚產業向心力, 形塑精品價值—臺灣咖啡產業策略聯盟。豐年雜誌, 72(7), 20-23。 [https://doi.org/10.6708/harvest.202207\\_72\(7\).0005](https://doi.org/10.6708/harvest.202207_72(7).0005)

鄒家齊 (2016)。餐飲業實施精實服務的方法與架構。品質月刊, 52(1), 40-43。 <https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=10173692-201601-201603040027-201603040027-40-43>

廖成文、廖宇婕 (2010)。餐飲業服務品質構面與顧客滿意度之研究。萬能商學學報, (15), 167-181。 <https://doi.org/10.29678/VCI.201007.0011>

劉坤億、胡龍騰、曾冠球 (2012)。政府服務創新類型與策略引導。研考雙月刊, 36(5), 91-104。 <https://doi.org/10.6978/YKSYK.201210.0091>

蔡政安、蔡家鳳 (2013)。商業模式初探：餐飲服務業之個案研究。創業管理

研究, 8(4), 1-26。

<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=P20150925004-201312-201509300011-1-26>

蔡依倫 (2011)。台灣餐飲業在後 ECFA 時代下的新機會。 *臺灣經濟研究月刊*, 34(6), 43-49。 <https://doi.org/10.29656/TERM.201106.0008>

蕭雅帆 (2011)。 *餐飲業行銷創新之實證研究* [碩士論文, 長榮大學]。華藝線上圖書館。 <https://doi.org/10.6833/CJCU.2011.00088>

聶方珮、邱誌偉、陳宏明 (2015)。連鎖餐飲業服務補救策略之研究。 *觀光與休閒管理期刊*, 3(1), 176-185。 [https://doi.org/10.6510/JTLM.3\(1\).14](https://doi.org/10.6510/JTLM.3(1).14)

羅桂芸 (2017)。 *連鎖餐飲業永續服務創新模式之研究-循環經濟觀點* [碩士論文, 長榮大學]。華藝線上圖書館。

<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=U0015-1807201716415000>

顧景昇 (1996)。餐飲業運用資訊策略創造競爭優勢。 *中國飲食文化基金會會訊*, 2(4), 2-5。 <https://doi.org/10.6644/QFCDCB.1996.02.04.01>

Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20–39.

<https://doi.org/10.5465/amr.1989.4278999>

Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94. <https://doi.org/10.2307/41166446>

Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). Co-production, the third sector and the delivery of public services: An introduction. *Public Management Review*, 8(4), 493–501.

<https://doi.org/10.1080/14719030601022874>

Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). The role of service innovation in the market orientation–service performance link. *Industrial Marketing*

*Management*, 43(4), 573–581. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2013.12.004>

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900.

<https://doi.org/10.1177/0149206305279602>

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. sage.

Lusch, R. F., & Nambisan, S. (2015). Service innovation: A service-dominant logic perspective. *MIS Quarterly*, 39(1), 155–176. <https://www.jstor.org/stable/26628345>

Marx, K., & Engels, F. (2008). *Manifesto of the communist party* (S. Moore, Trans.). London: Pluto Press. (Original work published 1848)

O'Reilly, C. A., & Tushman, M. L. (2013). Organizational ambidexterity: Past, present, and future. *Academy of Management Perspectives*, 27(4), 324–338.

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services. *Public Management Review*, 18(5), 639–653.

<https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5–14.

<https://doi.org/10.1002/dir.20015>

Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business*

*Research*, 69(8), 2863-2872.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>



## 附錄(訪談題目)

### 服務創新對新北市餐飲業職業工會會員參與度之探討

開場：

您好:我是台師大樂活EMBA 研究生-唐龍晃，很榮幸能夠訪問\_\_\_\_\_，本次訪談目的是為了想要了解「服務創新對新北市餐飲業職業工會會員參與度的效果」以便作為日後服務創新對職業工會會員參與度之理論依據，請您依照真實狀況回答即可，我將進行訪談錄音，訪談之後也會打成逐字稿給您確認，非常感謝您!

說明訪談流程：

訪談時間預計約 30 分鐘，訪談過程中，輔以錄音器材(手機)作為訪談之輔助工具。透過輔助工具的運用，能將完整的訪談內容記錄下來，彌補當下抄寫的不足，訪談錄音只做研究用，恪遵保密原則。

徵求錄音同意

#### 受訪者背景

1.個人簡介：

- 您的目前職位及工會角色？（如會員、代表、理監事、理事長等）
- 您加入工會多久了？這期間的主要參與經驗是什麼？

2.對工會的功能與服務認知：

- 您認為工會的主要功能是什麼？
- 哪些工會提供的服務或活動讓您印象深刻？

#### 服務創新措施

1.創新服務經驗：

- 您是否參與或聽說過工會推出的創新服務或活動？請描述。
- 您覺得哪些措施是創新的？（如數位化訊息通知、線上繳費、會員 App

等)

2. 創新措施的影響：

- 這些創新是否讓您參與工會活動更方便？為什麼？
- 哪些創新服務對您的需求最有幫助？

3. 滿意度與改進建議：

- 您對這些服務創新的整體滿意度如何？
- 您認為工會應在哪些方面進一步創新？

**會員參與行為與態度**

1. 參與現狀：

- 您多久參加一次工會活動？通常參加哪些類型？
- 您參加過哪些因創新服務而吸引您的活動？

2. 參與障礙：

- 您在參與工會活動時遇到過哪些困難或阻礙？
- 工會是否有解決這些問題的措施？效果如何？

3. 對活動與服務的期待：

- 您對工會活動的形式、頻率或內容有什麼期待？
- 工會是否滿足您的需求或提供個性化的服務？

**數位化與技術應用**

1. 數位工具使用經驗：

- 您是否使用過工會的數位工具（如 App、網站、社交媒體）？
- 使用這些工具的經驗如何？

2. 數位化的便利性與挑戰：

- 您覺得數位工具是否提升與工會互動的便利性？為什麼？
- 遇到過哪些數位工具使用困難？工會是否提供幫助？

3. 未來技術應用建議：

- 您希望工會引入哪些新的數位功能或創新技術？

## **服務創新對工會的影響**

### 1. 對會員認同感的影響：

- 服務創新是否增強您對工會的認同感或歸屬感？為什麼？

### 2. 對參與意願的影響：

- 服務創新是否影響您參與工會活動的意願？具體表現在哪些方面？

### 3. 對工會運作的影響：

- 您覺得服務創新是否提升了工會運作效率或會員互動？

## **挑戰與建議**

### 1. 創新推行的挑戰：

- 工會在推行服務創新時面臨的主要困難是什麼？
- 有哪些限制服務創新效果的因素？

### 2. 會員需求與改進建議：

- 目前的創新服務是否滿足您的需求？為什麼？
- 您有什麼建議讓工會更有效提升會員參與度？

### 3. 對不同會員群體的考量：

- 工會的創新服務是否顧及到不同會員群體的需求？

## **未來展望**

### 1. 工會未來發展的期待：

- 您希望工會未來在服務創新上有哪些突破性發展？

### 2. 會員與工會關係的期望：

- 您覺得工會應如何加強與會員之間的關係？

## **結尾**

1. 感謝受訪者參與，詢問是否有補充意見。

**謝謝您接受我的訪問，請您簽署受訪者同意書，謝謝。**

#### 附錄四 受訪者同意書(樣本)

本人\_\_\_\_\_經研究者唐龍晃詳細說明研究目的、性質和進行研究的方法後，已了解此研究之意義與重要性。本人僅以個人自由意願，同意接受「服務創新對新北市餐飲業職業工會會員參與度之探討」碩士論文訪談，願意將個人經驗轉以真實口頭陳述。若訪談問題涉及公司或個人隱私，本人有權決定是否回答。在研究過程中，本人保有權力可以終止合作關係。

我同意在保護我個人及公司身分條件的隱私下，允許研究者引用雙方交談之內容於其研究中，而訪談資料，本人同意在訪過程中，使用手機錄音做內容記錄。

此研究所得結果，主要提供學術研究參考，若有其他用途，必先徵求本人同意，未獲同意之前，此研究之相關研究者，不得擅自將研究中任何資料轉作其他用途。本人同意為了研究之完整性，在訪談結束後，研究者可擇期或擇時進行第二次訪談，或以電話進行有關訪談內容之確認與修正。

受訪者：\_\_\_\_\_（簽名）

研究者：\_\_\_\_\_（簽名）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

地點：\_\_\_\_\_