

# 大陸台商外派人員角色衝突影響因素之研究 = The Determinants of Taiwanese Expatriates's Role Conflict in Mainland China

吳金燕、邱雅萍

E-mail: 352608@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在了解台商外派大陸地區人員角色衝突影響因素及角色衝突對外派工作績效及離職傾向之影響。為達研究目的，本研究採用問卷調查法，以台商外派大陸地區人員為對象，採用E-mail及網路問卷填答方式蒐集資料，回收有效問卷合計125份。使用線性迴歸分析以驗證研究假設。根據研究結果獲致如下結論：

- 一、 師徒功能和工作自主性對角色賦予者本身的衝突及個人的角色衝突有負向影響。
- 二、 角色明確對於角色賦予者本身的衝突呈負向影響，對個人的角色衝突呈正向影響。
- 三、 台商外派大陸人員角色賦予者本身的衝突與工作績效呈負向影響；角色賦予者間的衝突，與外派特定績效呈正向影響。
- 四、 台商外派大陸地區人員之角色衝突與離職傾向呈正向影響。

關鍵詞：角色衝突、師徒功能、工作自主性、角色明確、外派績效

## 目錄

內容目錄

中文摘要i

英文摘要ii

誌謝辭iii

內容目錄iv

圖目錄 vi

表目錄vii

第一章 緒論 1

第一節 研究背景與動機 1

第二節 研究目的與問題 3

第三節 研究範圍 4

第二章 文獻探討 5

第一節 外派人員相關理論與研究 5

第二節 角色衝突相關理論與研究之探討8

第三節 影響角色衝突之因素探討 12

第四節 外派績效與離職傾向 19

第三章 研究方法 25

第一節 研究架構 25

第二節 研究假設 26

第三節 研究對象與資料蒐集 29

第四節 研究變項與衡量工具 30

第五節 資料處理與統計方法 36

第四章 實證分析 37

第一節 回收樣本基本資料分析 37

第二節 信、效度分析 40

第三節 相關分析 47

第四節 迴歸分析 49

第五章 結論與建議 62

第一節 研究結論 62

第二節 研究之理論意涵 64

第三節 研究實務意涵 66

#### 第四節 研究限制與建議 68

參考文獻 70

附錄A 79

#### 表目錄

表 3-1 角色衝突之衡量指標	31
表 3-2 外派績效之衡量指標	32
表 3-3 離職傾向之衡量指標	33
表 3-4 師徒功能之衡量指標	34
表 3-5 工作自主衡量指標	35
表 3-6 角色明確之衡量指標	35
表 4-1 研究樣本之背景變項分析	38
表 4-2 角色衝突量表因素分析與信度分析	41
表 4-3 外派績效量表之因素分析與信度分析	42
表 4-4 離職傾向量表之因素分析與信度分析	43
表 4-5 師徒功能量表之因素分析與信度分析	43
表 4-6 工作自主量表之因素分析與信度分析	45
表 4-7 角色明確量表之因素分析與信度分析	45
表 4-8 量表之信度分析	46
表 4-9 研究變項之相關係數表	48
表 4-10 影響因素與角色賦予者本身的衝突之迴歸分析	51
表 4-11 影響因素與個人的角色衝突之迴歸分析	53
表 4-12 影響因素與角色賦予者間的衝突之迴歸分析	55
表 4-13 角色衝突與環境績效之迴歸分析	56
表 4-14 角色衝突與工作績效之迴歸分析	58
表 4-15 角色衝突與外派特定績效之迴歸分析	59
表 4-16 角色衝突與離職傾向之迴歸分析	61
表 5-1 研究結果彙整表	62

?

#### 圖目錄

圖 3-1 研究架構	25
------------	----

#### 參考文獻

一、中文部分王國揚(2002), 角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討 – 以財政部台灣省中區國稅局為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。王萬里(1992), 師徒經驗與事業成就間關係之研究, 輔仁大學企業管理研究所碩士論文。李全福(2000), 師父的個人特質及組織情境因素對師徒功能影響之研究, 中原大學企業管理研究所碩士論文。李青芬、李雅婷、趙慕芬合譯(1994), 組織行為學六版, 台北:華泰書局。李經遠, 李棟榮(2003), 矩陣式組織結構下角色衝突、組織承諾、離職意願關連性研究-以工業技術研究院員工為例, 交通大學管理科學研究所。李鴻昌(2007), 角色衝突與組織承諾:工作壓力之中介效果及工作價值觀之干擾效果, 大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文。杜佩蘭(1999), 組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究 - 以高雄市政府主計處外派人員為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。林明宏(2002), 我國企業外派人員適應因素及指標建構之研究, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。林俊宏(2003), 師徒的概念及影響互動歷程之因素 - 由本土組織觀點探討, 輔仁大學心理學研究所碩士論文。侯望倫(1984), 工作壓力的實證研究-組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。徐東海(1997), 現階段兩岸經貿關係之評估與展望, 共黨問題研究, 卷第六期, 4-16。秦克堅, 林崇文, 李建鴻(2010), 電子高科技跨國企業商務外派人員工作績效之理論與實證研究, 華人經濟研究第八卷第一期, 149-165。莊文隆(2010), 師徒關係與外派/回任調適:師徒類型與外派/回任人員人格特質的觀點, 中原大學企業管理研究所博士論文。許逸華(2005), 員工人格特質與主管家長式領導對工作績效之影響-以銀行理財銷售人員為例, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。陳怡秀(2006), 員工投入驅動因子、情感性組織承諾與個人工作績效之關聯性研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。陳建龍(2010), 師徒關係的正負面功能的前因與後果, 雲林科技大學管理學研究所博士論文。陳彰儀(1996), 台商外派大陸人員之人格特質、外派前受訓程度及工作壓力、生活壓力與身心調適三者之關係, 國立政治大學心理系國科會研究計畫。陳聰典(2002), 工作自主、工作壓力與創造力關係之研究, 私立中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。郭為藩(1971), 角色理論在教育學上之意義, 國立台灣師範大學教育研究所集刊, 13,5-27。郭倍宏(2009), 工作 - 家庭衝突、工作壓力、知覺主管支持與離職傾向關係研究:以輔導會所屬員工為例, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。梁凱雯(2002), 組織公平、工作自主與互依性對觀光旅館餐飲服務員工組織公民行為之相關研究, 世新大學觀光學系碩士班碩

士論文。曾明慧(2010), 探討員工協助方案與角色衝突之關係對於旅館業員工離職傾向的影響 - 以主管支持為干擾變項, 輔仁大學餐旅管理研究所碩士在職專班碩士論文。黃英忠(2001), 現代管理學, 華泰書局。黃敏萍、黃國隆、蔡啟通、陳蕙芳等人(1995), 台灣派駐大陸之企業管理人員之生活適應, 台灣與大陸的企業文化及人力資源管理研討會論文集(下)。黃敏萍、黃國隆、蔡啟通、陳蕙芳等人(1999), 台商派駐大陸合資企業之管理人員的生活適應與該合資企業的人力資源管理, 台大管理論叢, 9(2), 001-032。黃筱喻(2007), 外派人員類型對涉入程度、工作家庭衝突與工作生活品質之研究, 東吳大學國際貿易學系碩士班國際企業組碩士論文。賀孝方(1994), 臺灣地區商船船員離職傾向影響因素之分析.....以工作滿足、工作:家庭角色衝突、個人背景為探討變項, 國立海洋大學航運管理研究所碩士論文經經濟部投審會, <http://www.moea.gov.tw/~meco/Ats/ats2.htm>劉筱寧(2000), 徒弟個人特質、性別角色與師徒關係類型、性別組合對師徒功能影響之研究, 中原大學企業管理研究所碩士論文。薛芝蕙(2006), 主計人員角色衝突之研究, 世新大學行政管理學研所碩士論文。簡詩怡(2000), 跨國企業外派人員跨文化能力內涵之研究, 國立台灣師範大學工業科技教育研究所碩士論文。滕慧敏(2003), 師徒功能對工作 - 家庭衝突影響之研究, 中原大學企業管理學所碩士論文。蘇永富(2001), 轉換型領導、組織承諾與組織公民行為關係之研究-以派外人員為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。蘇淑芬(2004), 銷售人員目標取向的成因及對績效之影響, 崑山科技大學企業管理研究所碩士論文。蘇緯智(2004), 角色衝突、角色模糊、工作滿足與工作績效關係之研究--以南山、國泰、安泰壽險公司業務人員為例, 萬能科技大學經營管理研究所碩士論文。黨宗元(1997), 角色壓力與工作產出關係之研究, 國立中興大學企業管理研究所碩士論文。

二、英文部分Arthur, W. Jr., and Bennett, W., Jr. (1997). A Comparative Test of Alternative Models of International Assignee Job Performance, *New Approaches to Employee Management*, 4, 41-172.Bailyn, L. (1985). Autonomy in the Industrial R & D Lab. *Human Resource Management*, 24(2), 129-146.Bedeian, A. G., & Armenakis, A. A. (1981). A Path Analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Ambiguity. *Academy of Management Journal*, 24, 417-424.Benson, P. G., Kemery, E. R., Sauser, Jr. W. I. & Tandesley K. E. (1985). Need for Clarity as a Moderator of the Role Ambiguity-Job Satisfaction Relationship. *Journal of Management*, 11( 3), 125-130.Black, S., Gregersen, H. B., and Mendenhall, M. E. (1992). Global Assignments: Successfully Expatriating and Repatriating International Managers, San Francisco Jossey Based Framework for Selecting Cross-cultural Training Methods. *Human Resource Management*, 28(4), 511-539.Caligiuri, P. M., and Day, D. V. (2000). Effects of Self-Monitoring on Technical, Contextual, and Assignment-Specific Performance, *Group and Organization Management*, 25( 2), 154-174.Campbell, J. P. (1990). Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology, In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology 2*, Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 687-732.Debackere, K., Clarysse, B., & Rappa, M. A. (1995). Autonomy and Persistence in Industrial Research: The Dilemma Revisited. *Academy of Management Journal*, 17(4), 417-424.Dreher, G. F., & Ash, R. A. (1990). A Comparative Study of Mentoring Among Men and Woman in Managerial, Professional, and Technical Position. *Journal of Applied Psychology*, 75(5), 539-546.Fenner, Jr. C. R. & Selmer, J. (2008). Public Sector Expatriate Managers: Psychological, Personal Characteristics and Job Factor. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(7), 1237-1252.Johnson T. W., & Graen. G. (1973). Organizational Assimilation and Role Rejection Organizational Behavior and Human Performance, 10, 72-87Kabanoff, Boris (1991). Equity, Equality, Power, and Conflict. *Academy of Management Journal*, 16(2), 416-41.Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley & Sons, Inc.Karatepe & Kilic (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work-family Interface with the Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management* 28: 238-252.Kram, K. E. (1985). *Mentoring at Work* Glenview. IL: Scott, Foresman & Co.Lyons, T. F. (1971). Role Clarity, Need for Clarity, Satisfaction, Tension, and Withdrawal. *Organization Behavior and Human Performance*, 6, 99-110.Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 408-414. Naumann, E. (1992). A Conceptual Model of Expatriate Turnover. *Journal of International Business Studies*, 3, 491-531.O' driscoll M. P. & Beehr T. A. (2000). Moderating Effects of Perceived Control and Need for Clarity on the Relationship Between Role Stressors and Employee Affective Reactions. *The Journal of Social Psychology*, 140(2), 151-159.Ondrack, D. A. (1985). *International Human-Resources Management in European and North-American Firm*. *International Studies of Management and Organization*, 15(1), 6-32.Ragins, B. R., & McFarlin, D. B. (1990). Perceptions of Mentor Roles in Cross-gender Mentoring Relationships. *Journal of Vocational Behavior*, 37, 321-339.Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S.F. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly* 15, 150-163.Robbins. S. P. (1993). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.Scandura, T. A. (1992). Mentorship and Career Mebehavior, 13, 169-174.Scandura, T. A., & Ragins, B. R. (1992). The Effects of Sex and Gender Role Orientation on Mentorship in Male-dominated Occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 43, 251-265.Wu L. & Norman I. J. (2006). An Investigation of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Role Conflict and Ambiguity in a sample of Chinese Undergraduate Nursing Students, *Nurse Education Today*. 26, 304-314.