

魅力領導、部屬信任與部門文化對部屬凝聚力影響之研究 - 以遊樂園員工為例

陳佑軒、夏侯欣鵬，李維靈

E-mail: 9226628@mail.dyu.edu.tw

摘要

不管是何種類型的企業，其最終目的即在提升組織績效，以獲取利潤。具有良好的組織績效，企業方能永續經營，即使在不景氣的時代，依然可以在險惡大環境中屹立不搖。凝聚力(cohesion)是影響組織績效的重要因素之一，而國內一些與凝聚力相關的研究，大多是以凝聚力為前因變項，探討凝聚力會產生的影響為何，本研究更關心有哪些因素會影響凝聚力，領導者才能根據這些因素制定提升凝聚力的辦法。領導者、組織文化與部屬信任都是影響凝聚力的因素。本研究的主題是關心不同領導型態，對部屬信任、部門文化到部屬凝聚力的影響過程。部屬信任部分，是強調部屬對領導者的信任度，是下對上的關係。本研究是以遊樂園內各部門的員工為探討對象，以附回郵信封的郵寄問卷方式，共計發放460份問卷，有效問卷共計83份。以信度分析、單因子變異數分析、相關分析與回歸分析進行統計分析。分析結果如下：1. 越具有魅力特質的主管，部屬對該主管的信任感越高。2. 越具有魅力特質的主管，對部門文化的影響程度越高。3. 部屬信任傾向越高，部屬對主管的信任感也越高。4. 部門文化的程度越高，部屬凝聚力也越高。5. 部屬對主管的信任感越高，部屬凝聚力也越高。

關鍵詞：魅力領導，部屬信任，部門文化，凝聚力

目錄

第一章 緒論	1	第一節 研究動機	1	第二節 研究問題與目的	3	第三節 研究範圍	5	第二章 文獻探討	8
第一節 魅力領導	8	第二節 部屬信任	12	第三節 組織文化	16	第四節 組織環境	20	第五節 團隊凝聚力	22
第二章 研究方法	25	第一節 研究架構與研究假設	25	第二節 操作性定義與問卷設計	29	第三節 研究樣本	36	第四節 資料收集與分析方法	38
第三章 研究結果	41	第一節 問卷回收及信度分析	41	第二節 人口統計變項描述與差異性統計分析	45	第三節 相關分析	53	第四節 迴歸分析	56
第四章 結論與建議	62	第一節 研究結論	62	第二節 研究建議	68	第三節 後續研究方向	71	參考文獻	73
壹、中文部分	73	貳、英文部分	77	附錄一、研究問卷	83				

參考文獻

壹、中文部分 1. 中華徵信所。(2000)。八十八年觀光遊樂服務業 - 遊樂場(區)業調查報告。台北:交通部觀光局。 2. 交通部觀光局。(2002)。中華民國九十年觀光年報。 3. 王加微。(1990)。行為科學。台北:五南。 4. 王惠芬。(2002)。主題樂園遊客行為之研究 - 以劍湖山世界、六福村及九族文化村為例。朝陽科技大學休閒事業管理系未出版碩士論文。 5. 王榮春。(2000)。部屬對主管領導行為知覺、相關情境因素二者與部屬對主管反應及工作行為的關係。國立政治大學心理學系未出版博士論文。 6. 李青芬、李雅婷、趙慕芬合譯。(2002)。 (Robbins, S. P. 原著)。組織行為學。台北:華泰。 7. 李粵強。(2002)。團隊績效管理導向對組織信任及組織團隊績效影響之研究。朝陽科技大學企業管理系未出版碩士論文。 8. 吳淑如。(2002)。領導特質與團隊效能知覺之關係研究 - 以北區升研究所文理補教業班主任為例。朝陽科技大學企業管理系未出版碩士論文。 9. 吳慧卿。(2002)。選手知覺教練領導行為、團隊衝突、團隊凝聚力及滿意度關係之實證研究。國立台灣師範大學體育研究所未出版碩士論文。 10. 邵宜君。(2001)。企業領導者更迭下的員工協助策略研究--以金融服務業為例。朝陽科技大學企業管理系碩士在職專班未出版碩士論文。 11. 邱皓政。(2000)。量化研究與統計分析。台北:五南。 12. 胡芳儀。(2000)。群組規範與凝聚力對群組合作學習之影響。國立中山大學資訊管理研究所未出版碩士論文。 13. 夏侯欣鵬。(2000)。信任與權力對組織內知識分享意願影響之研究 - 以銀行放款部門主管為例。國立政治大學企業管理學系未出版博士論文。 14. 夏榕文。(1997)。高科技產業魅力領導之研究。中原大學企業管理學系未出版碩士論文。 15. 徐韶佑。(2001)。國民小學校長轉型領導與教師服務士氣關係之研究 - 以台北市、台北縣及桃園縣為例。國立台北師範學院國民教育研究所未出版碩士論文。 16. 張火燦。(1992)。人力資源策略

內外環境的探討。人力資源學報，第2期，89-98。 17. 張文華。(2000)。基層行政人員組織信任之研究-以台北市區公所為例。國立政治大學公共行政學系未出版碩士論文。 18. 張吉宏。(2002)。產險公司組織文化、薪酬滿足與組織績效關係之研究。逢甲大學保險研究所未出版碩士論文。 19. 張淑姿。(2000)。企業機構主管魅力領導潛能之研究。中華大學工業工程與管理研究所未出版碩士論文。 20. 翁進勳。(2002)。台北市國民中小學校警工作滿意與服務士氣關係之研究。國立台北師範學院國民教育研究所未出版碩士論文。 21. 許士軍。(1990)。管理學。台北:東華。 22. 許道然。(2002)。公部門組織信任與組織公民行為關係之研究。國立政治大學公共行政學系未出版博士論文。 23. 陳介玄、高承恕。(1991)。台灣企業運作的社會秩序:人情關係與法律。東海學報，第32期，219-232。 24. 陳建郎。(2002)。外在環境變異認知、生涯導向與離職意願關係之研究-以台北縣都市型基層農會為例。國立中山大學人力資源研究所未出版碩士論文。 25. 陳苑揚。(2002)。工作特性、組織角色與知識來源對工作滿足之探討 - 以旅館業員工為例。大葉大學休閒事業管理學系未出版碩士論文。 26. 曹國雄、諸承明、夏榕文(1998)。企業文化、組織特性與魅力領導之關聯性研究 - 以高科技產業中階主管為實證對象。中原學報，第26卷，第2期，11-20。 27. 彭一烈。(1996)。魅力領導與組織公民行為之相關研究。中國文化大學國際企業研究所未出版碩士論文。 28. 彭德中譯。(1990)。《河野豐弘原著》。改造企業文化。台北:遠流。 29. 費孝通。(1947)。鄉土中國。香港:三聯。 30. 黃敏萍。(1994)。魅力領導與企業文化之實證研究。東海大學企業管理研究所未出版碩士論文。 31. 榮泰生。(1992)。策略管理學。台北:華泰。 32. 劉選吉。(2001)。我國甲組成棒選手自我效能和集體效能與團隊凝聚力間的關係及對運動表現的影響。國立台灣體育學院體育研究所未出版碩士論文。 33. 劉麟書。(2001)。人際整合模型之研究。銘傳大學管理科學研究所未出版碩士論文。 34. 謝文全。(1995)。教育行政學。台北:空中。 35. 譚家瑜譯。(1991)。《Gardner, J. W. 原著》。新領導力。台北:天下。 貳、英文部分 1. Back, K. W. (1951). Influence through social communication. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46(1), 9-23. 2. Barney, J. B. (1986). Organizational culture: Can it be a source of the corporate competitive advantage? *Academy of Management Review*, 11(3), 263-272. 3. Bass, B. M. (1985). Leadership and performance beyond expectations. New York: Free Press. 4. Behling, O., & McFillen, J. M. (1996). A syncretical model of charismatic/transformational leadership. *Group and Organization Management*, 21, 163-191. 5. Boon, S. D., & Holmes, J. G. (1985). The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk. In R. A. Hinde & J. Groebel (Eds.), *Cooperation and personal behavior*. (pp. 190-211). New York: Cambridge University. 6. Bryman, A. (1992). Charismatic and leadership in organizations. London: Sage. 7. Carnevale, D. G., & Wechsler, B. (1992). Trust in the public sector: individual and organizational determinants. *Administration & Society*, 23(4), February, 471-494. 8. Carron, A. V. (1982). Cohesiveness in sport groups: Interpretations and considerations. *Journal of Sport Psychology*, 4, 123-128. 9. Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). Charismatic leadership: The elusive factor in organizational effectiveness. San Francisco: Jossey-Bass. 10. Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1998). Charismatic leadership in organizations. Thousand Oaks, CA: Sage. 11. Craft, J. A. (1988). Human resource management: Evolving role and responsibility. *Human Resource Planning and Strategy, ASPA.BNA Series*. 12. Davis, K. (1984). Human relation and organizational behavior. New York: Free Press. 13. Dension, D. R. (1984). Bringing corporate culture to the bottom line. *Organizational Dynamics*, 13(2), 5-22. 14. Deluga, R. J. (1988). Relationship of transformational and transactional leadership with employee influencing strategies. *Group and Organizational Studies*, 13(4), 456-467. 15. Festinger, L., Schacter, S., & Back, K. (1950). Social pressures in informed groups: A study of a housing project. New York: Harper. 16. Graen, C., & Cashman, J. (1975). A role making model of leadership in formal organizations: A development approach. In J. G. Hunt & L. L. Larson (Eds.), *Leadership Frontiers*. Kent, OH: Kent State University Press. 17. House, R. J. (1977). Theory of charismatic leadership. In J. G. Hunt & L. L. Larson (Eds.), *Leadership: The cutting edge*. Carbondale IL: Southern Illinois University Press. 18. Howell, J. M., & Frost, P. J. (1989). A laboratory study of charismatic leadership. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 43(2), 243-269. 19. Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implication for cooperation and teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3), 531-546. 20. Kanter, R. M. (1983). *The change master*. New York: Simon & Schuster. 21. Kerr, S., & Jermier, J. M. (1978). Substitutes for leadership: Their meaning and measurement. *Organizational Behavior and Human Performance*, December, 375-403. 22. Kunda, G. (1992). Engineering culture: Control and commitment in a high-tech corporation, Philadelphia: Temple University Press. 23. Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. 24. McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationship. *Academy of Management Review*, 23(3), 473-490. 25. Mikalachki, A. (1969). Group cohesion reconsidered. *School of Business Administration, University of Western Ontario*. 26. Moore, S. F., Shaffer, L. S., Pollak, E. L., & Taylor-Lemcke, P. (1987). The effect of interpersonal trust and prior common problem experience on common management. *Journal of Social Psychology*, 127, 19-29. 27. Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factors effecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 57(1), 81-101. 28. Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology applied to work* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing. 29. Nyhan, R. C., & Marlowe, H. A. (1997). The psychometric properties of the organizational trust inventory. *Evaluation Review*, 21, 614-635. 30. Ouchi, W. G. (1981). *Theory Z: How American business can meet the Japanese challenge*. Boston: Addison-Wesley. 31. O'Reilly, C. A., & Chatman, J. A. (1996). Culture as social control: Corporations, cults, and commitment. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, (pp.157-200). Greenwich, CT: JAI Press. 32. Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). *The external control of organizations*. New York: Harper & Row. 33. Robbins, S. P. (2002). *Organizational behavior* (9th ed). NJ: Prentice-Hall. 34. Rotter, J. B. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*, 35, 1-7. 35. Sabatelli, R. M., Buck, R., & Dreyer, A. (1983). Locus of control, interpersonal trust, and nonverbal communication accuracy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(2), 399-409. 36. Schein, E. (1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass. 37. Shamir, B., Zakay, E., Breinin, E., & Popper, M. (1998). Correlates of charismatic leader behavior in military units: Subordinates' attitudes, unit characteristics, and superiors' appraisals of leader performance. *Academy of Management Journal*, 41(4), 387-409. 38. Shaw, M. E.

(1983). Group composition. In Blumberg. In H. H. Blumberg, A. P. Hare, V. Kent & M. Davies (Eds.), *Small groups and social interaction*. New York: John Wiley & Sons. 39. Sherif, M., Harvey, O. J., White, B. J., Hood, W. R., & Sherif, C. W. (1961). *Intergroup cooperation and competition: The robber's cave experiment*. Norman, OK: University Book Exchange. 40. Steers, R. M., & Porter, L. M. (1991). *Motivation and work behavior* (5th ed). New York: McGraw-Hill. 41. Stevenson, M. A. (1997). *The antecedents and consequences of interpersonal trust in mixed-motive dyadic negotiation*. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University. 42. Waldman, D. A., & Yammarino, F. J. (1999). CEO charismatic leadership: Levels-of-management and level-of-analysis effects. *Academy of Management Review*, 24(2), 266-285. 43. Wallach, E. J. (1983). Individuals and organizations: The cultural match. *Training and Development Journal*, 37(2), 29-36. 44. Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organizations*. New York: Free Press. 45. Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (1986). *Strategic management and business policy*. New York: McGraw-Hill.