

跨國企業人員之人格特質、組織承諾及組織公民行為之研究：以自行車相關產業為例

魏均翰、莊銘國

E-mail: 9607768@mail.dyu.edu.tw

摘要

企業往往在人力資本中投入大量時間與金錢，藉以提升人才的技術與能力。然而企業的教育訓練大都沒有達到預期之成效，其可能原因眾多。組織承諾是一組織公民行為研究模型中的關鍵構面及形成的前導因素，也是組織中促使員工表現組織公民行為的良好介入點，而相關實證研究亦指出工作態度確實會影響工作行為。本研究主要目的在於探討學習者的人格特質、組織承諾與組織公民行為之關係。因此，本研究以自行車產業之員工為研究對象。共發放問卷560份，實際回收之有效問卷513份(有效回收率為91.61%)。並利用SPSS軟體以典型相關與多元迴歸分析方法，驗證人格特質、組織承諾及組織公民行為之間是否具有顯著影響關係。研究結果發現：一、人格特質對組織承諾具有顯著影響。二、組織承諾對組織公民行為具有顯著影響。三、人格特質對組織公民行為具有顯著影響。最後根據研究結果，以供實務界與學術界作為參考。

關鍵詞：人格特質；組織承諾；組織公民行為

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xi 第一章 緒論		1 第一節 研究背景與動機	
1 第二節 研究目的		4 第三節 研究流程	
5 第二章 文獻探討		7 第一節 人格特質	
7 第二節 組織承諾		17 第三節 組織公民行為	
25 第四節 人格特質、組織承諾和組織公民行為三者之間的關聯性		34 第三章 研究方法	
37 第一節 研究架構		37 第二節 研究假說	
38 第三節 各研究變項之操作型定義與衡量工具		38 第四節 研究工具編製流程圖	
40 第五節 研究對象與範圍		48 第六節 資料分析方法	
49 第四章 資料分析與結果		52 第一節 問卷回收情形	
52 第二節 樣本資料分析		52 第三節 量表之信度及因素分析	
54 第四節 典型相關分析		65 第五節 迴歸分析	
70 第六節 組織承諾為中介變項		76 第七節 結構模式分析	
85 第八章 假說檢驗		90 第五章 結論與建議	
92 第一節 結論		92 第二節 研究建議	
94 第三節 研究限制		96 參考文獻	
98 附錄		114	

參考文獻

一、中文部份 Burger, J. M. (1998), 人格心理學(林宗鴻譯), 台北:揚智文化事業股份有限公司。 Pervin, L. A. (1998), 人格心理學(洪光遠, 鄭慧玲譯), 台北:桂冠圖書股份有限公司。 Robbins (1995), 管理學(王秉鈞譯), 台北:華泰書局。 Schultz, D. & Schultz, S. E. (2004), 人格理論(陳正文等譯), 台北:揚智文化事業有限公司。 丁虹(1987), 企業文化與組織承諾之研究, 國立政治大學企業管理研究所未出版之博士論文, 台北。 王梅珍(2001), 業務人員人格特質、組織承諾與組織公民行為之研究:以中華電信公司為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文, 高雄。 王文科, 孫瑜成(2005), 國中資優學生人格特質、壓力調適與其相關因素之研究, 國立彰化師範大學特殊教育學報, (22), 1-34。 尹衍樑(1988), 組織變革策略對組織承諾之影響研究-以潤泰工業股份有限公司電腦化例, 國立政治大學企業管理研究所未出版之博士論文, 台北。 江寬容(2003), 探討顧客人格特質對信任、承諾與行為意圖間的影響 - 以大台中銀行業為例, 私立逢甲大學經營管理研究所在職專班未出版之碩士論文, 台中。 李序僧(1972), 人格心理學, 台北:台灣書店。 余安邦(1980), 企業

組織中員工離職行為之研究，國立臺灣大學心理研究所未出版之碩士論文，台北。邱皓政(2003)，結構方程式模式:LISREL的理論技術與應用。台北:雙葉書局。林淑姬(1992)，薪酬公平、程序公平與組織承諾、組織公民行為關係之研究，國立政治大學企業管理研究所未出版之博士論文，台北。林鑫琪(1994)，文化中心主任領導型態與成員組織承諾之關係，社會教育學刊，(23)，215-233。林士奇(2001)，轉換型領導，組織承諾與公民行為相關之研究，以中華電信南區分公司為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，高雄。林鈺琴(2003)，製造業從業人員之社會交換變數在組織公正與工作滿意對組織公民行為關係中的中介角色分析 以多重評量來源之研究設計觀點，中壢:中原企管評論，1(1)，81-110。林鈺琴，黃耀慶(2003)，組織資本與脈絡、任務績效、領導績效及團隊績效之關係-資源基礎理論及交易成本之觀點，人文、科技、E世代人力資源發展學術研討會論文集，高雄應用科技大學。林家興，黃詩殷，洪美玲(2005)，受保護處分少年家長人格特質、親子關係與家庭環境之調查研究，國立台灣師範大學教育心理學報，37(1)，23-39。吳秉恩(1986)，組織行為學，台北:華泰書局。吳鎔(2002)，變革知覺所生成的壓力反應對組織承諾影響之研究以郵政總局民營化變革為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，高雄。周惠英(1997)，派駐大陸人員之人格特質與組織社會化戰術對組織承諾之影響，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，高雄。周文賢(2002)，多變量統計分析:SAS/STAT使用方法，台北:智勝文化事業有限公司。柯際雲(1995)，企業員工個人特性、及其知覺之工作特性與領導型態對組織承諾的影響，國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文，台中。侯堂柱(2001)，轉換型領導、組織承諾與組織公民行為之關係-以台灣電子業為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，高雄。姜占魁(1993)，組織行為與行政管理，台北:曉園書局。莊立民，廖曜生(2003)，國際人力資源管理:以多國籍企業的觀點來探討人力資源的管理，台中:滄海書局。許士軍(1981)，管理學，台北:東華書局。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研究所未出版之博士論文，台北。張春興(1991)，現代心理學，台北:東華書局。張進輔，馮維(2002)，心理學，台北:新文京開發出版股份有限公司。張翊祥(2004)，團隊成員人格特質組合對團隊效能影響之研究以團隊互動過程為中介變項。中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文，中壢。陳仲庚，張雨新(1990)，人格心理學，台北:五南書局。陳心田(2002)，人力來源、組織承諾與組織公民行為 - 軍事人結構轉變過程的一項探索性研究，管理評論，22(3)，25-48。陳淑玲(2002)，影響新人類組織承諾相關因素之研究，中華管理學報，3(1)，75-88。陳江水(2003)，國中學生家庭環境、人格特質、社會技巧與學業成就之相關研究，國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文，彰化。陳惠芳，洪嘉徽(2006)，員工知覺薪酬公平與賦權對組織承諾影響之研究，東吳經濟商學學報，52，235-262。黃國隆(1986)，中學教師的組織承諾與專業承諾，政治大學學報，53，55-84。黃希庭(1998)，人格心理學，台北:臺灣東華。黃堅厚(1999)，人格心理學，台北:心理出版社股份有限公司。黃振恭(2003)，傳統與在職碩士班學生學習型態及人格特質之比較研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版之碩士論文，嘉義。楊國樞(1993)，本土心理學研究，台北:台灣大學心理學系本土心理學研究室出版:桂冠發行。楊幼妃(2003)，人格特質、工作性質與工作績效關係之研究 - 以實施行動辦公室之企業為例，逢甲大學企業管理研究所未出版之碩士論文，台中。楊朝安(2004)，人力派遣大革命，台北:才庫人力資源顧問股份有限公司。楊世瑩(2005)，SPSS統計分析實務，台北:旗標出版社。溫世頌(2001)，教育心理學，台北:三民書局。蔡建樑(2003)，個人人格特質對組織公正認知與組織公民行為關係影響之研究，國立東華大學企業研究所未出版之碩士論文，花蓮。鄭勝泰(2002)，人格特質對工作績效影響之探討—以某運輸服務業之T公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，中壢。謝庭華(2003)，組織公民行為與顧客滿意關係之研究，交大商管學報，8(1)，79-89。謝煒頻，蔡明田(2006)，人格特質、服務態度與組織承諾相關性之研究—以醫療服務人員為例，第五屆兩岸產業發展與經營管理研討會，國立成功大學，台南。

二、英文部份 Allport, G. W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Holt. Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14. Alexander, A. (2003). The attribution of motives to organizational citizenship behaviors: The influence of personality, gender and ethnicity. *Florida International University*, 135. Bartlett, M. S. (1951). The goodness of fit of a single hypothetical discriminant function in the case of several groups. *Annals of Eugenics*, 16, 199-214. Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press. Bandura, A. (1977). Self-efficacy Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215. Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595. Becker, H. S. (1960). Notes on The Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40. Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley. Berkowitz, L. (1972). Social norms, feelings, and other factors affecting helping and altruism. *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press, 6, 63-108. Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A Multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221-241. Buchanan, B. (1974). *Government manager, business executive, and organizational commitment*. (3rd ed.). *Public Administration Review*, 34, 339-347. Cattell, R. B. (1965). *The scientific analysis of personality*. Baltimore: Penguin Books. Costa, P. T., Jr. & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO personality inventory and NEO Five-Factor inventory: Professional Manual*. FL: Psychological Assessment Resources. Cuiford, J. R. (1965). *Fundamental statistics in psychology and education* (4th ed.). New York: McGraw Hill. Emerson, R. M. (1972). Exchange Theory, Part I: A Psychological Basis for Social Exchange. 38-57 in *Sociological Theories in Progress*. (2), edited by J. Berger, M. Zelditch Jr., and B. Anderson, Boston, MA: Houghton-Mifflin. Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society*. New York: Norton. Etzioni, A. (1961). Basic Human Needs: Alienation and inauthenticity. *American Sociological Review*, (33), 870-885. Eysenck, H. J. (1970). *Structure of human personality*. London: Methuen. Ferris, K. R., & Aranya, N. A. (1983). Comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*, 36, 87-99. Freud, S. (1981). A child is being beaten: A contribution to the study of the origin of perversions. *The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud*. Trans. James Strachey. London: Hogarth, 17. Gatewood, R. D., & Field, H. S. (1998). *Human Resource Selection* (4th ed.), TX, The Dryden Press. Homans, G. C. (1961). *Social Behavior: Its elementary forms*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, Inc. Guilford, T. P. (1959). *Personality*. New York:

Megraw-Hill. Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, 249-270.

Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Prentice-Hall International, Inc.

Hrebiniak, L. G., & Allutto, J. A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Sciences Quarterly*, 17, 555-573.

Hergenhahn, B. R. (1980). *An introduction to theories of personality*. N.J.: Prentice-Hall.

Kaiser, H. F. (1974). An Index of Factorial Simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.

Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.

Katz, D. (1964). Motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-146.

Kassarjian, H. H. (1971). Personality and consumer behavior: A review. *Journal of Marketing Research*, 8, 409-418.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.), New York: Wiley.

Libert, R. M., & Libert, L. L. (1998). *Personality: Strategies and issues*. (8th ed.). New York: Brooks/Cole Publishing Co.

Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 24, 512-526.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organizational linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Morrow, P. C. (1983). Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment. *Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-98.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1993). Organizational commitment: Evidence of career stage effects. *Journal of Business Research*, 29, 49-61.

McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavior-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-339.

Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality rating. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66 (3), 574-583.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O., & McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.

Pervin, L. A. (1980). *Personality: theory assessment and research*(3rd ed.). New York: Wiley.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Leadership Quarterly*, 1, 107-142.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 18(2), 262-270.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.

Robbins S. P. (1996). *Organizational behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 98, 103-105.

Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289-298.

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80(1), 1-28.

Salancik, G. R. (1977). *New Directions in Organizational Behavior*. Chicago: St. Clair Press.

Salgado, J. F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 30-43.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 26, 46.

Steers, R. M. (1994). *Organizational Behavior* (5th ed.). N.Y.: HarperCollins College Publishers.

Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment. *Academy of Management*, 21(3), 380-396.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedent. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.

Chang, S. C., & Lee, M. S. (2006). Relationships among Personality Traits, Job Characteristics, Job Satisfaction and Organizational Commitment - An Empirical Study in Taiwan. *The Business Review Cambridge*, Hollywood: 6(1), 201, 7.

Chiu, S. F., & Tsai, W. C. (2007). The linkage between profitsharing and organizational citizenship behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, London: Jun 2007. 18(6), 1098.

Van Dyne, L., Graham, J. G. & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior construct redefinition, operationalization and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.

Whyte, W. H. (1956). *The organization man*. New York: Simon & Schuster.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organization: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 421-429.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17 (3), 601-617.

Zahra, S. A. (1984a). Antecedents and consequences of organizational commitment: an integrative approach. *Arkon Business & Economic Review*, 15(3), 26-32.