

工作壓力與組織承諾關係之研究：以國軍外派回任人員為例

鄧國豐、劉莉玲

E-mail: 9707163@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來隨著經濟的快速發展和國際競爭的日益激烈，有國際觀的人才足以因應這種趨勢。利用外派人員來轉移母公司的技術與管理制度是企業對海外經營的主要方式，而回任是完成國際外派任務最後一個重要環節，如何幫助回任人員調適工作壓力，將外派時的熱誠投注於回任績效是非常重要的任務。研究結果如下：一、缺乏主管支持與團體內聚力對於回任人員情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾具有直接負向影響。二、角色模糊對於回任人員情感性承諾具有直接負向影響。三、角色衝突對於回任人員規範性承諾具有直接負向影響。四、缺乏升遷機會對於回任人員持續性承諾、規範性承諾具有直接負向影響。根據上述的研究結果，本研究認為建立暢通良好的溝通管理，創造公開、公正的工作環境，並鼓勵組織成員對既定之政策及規章提出建議。合宜、適時的讚美、友情的信任、支持與關懷，能提高員工的組織承諾。有主管的支持會認為自己的付出是值得的。

關鍵詞：回任;主管支持;角色模糊;角色衝突;工作壓力;組織承諾

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	vi
vii 表目錄		ix 圖目錄	ix
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的與問題	5	第三節 研究範圍與限制	5
6 第二章 文獻探討	7	第一節 外派回任人員之管理	7
7 第二節 工作壓力	14	第三節 組織承諾	14
28 第四節 工作壓力與組織承諾	34	第五節 其他影響組織承諾的因素	36
36 第三章 研究方法	38	第一節 研究架構	38
38 第二節 研究假設	39	第三節 操作性定義	39
48 第四節 樣本及資料收集	52	第五節 資料分析方法	53
53 第四章 研究結果與分析	56	第一節 描述性統計分析	56
56 第二節 因素分析	60	第三節 信度分析	67
67 第四節 相關分析	68	第五節 差異分析	78
78 第六節 迴歸分析	101	第七節 整體結構方程式模式分析	113
113 第五章 結論與建議	127	第一節 研究結論	127
127 第二節 管理實務建議	133	第三節 研究限制與後續研究建議	135
135 中文部份	135	英文部份	135
143 附錄A 研究問卷	156	表2-1 壓力之定義	156
16 表2-2 工作壓力源	23	表2-3 組織承諾之分類	23
30 表3-1 工作壓力量表	41	表3-2 組織承諾量表	41
45 表3-3 工作滿意量表	47	表4-1 問卷發放及回收情形表	47
56 表4-2 描述性統計分析表	58	表4-3 工作壓力分析之各因素解釋變異	58
63 表4-4 工作壓力之因素分析	63	表4-5 組織承諾分析之各因素解釋變異	63
66 表4-6 組織承諾之因素分析	66	表4-7 信度分析	68
68 表4-8 Pearson相關係數	77	表4-9 人口統計變數與組織承諾之差異分析	79
79 表4-10 人口統計變數與「缺乏主管支持與團體凝聚壓力」之差異分析	83	表4-11 人口統計變數與角色模糊之差異分析	86
86 表4-12 人口統計變數與角色衝突之差異分析	88	表4-13 人口統計變數與缺乏升遷壓力之差異分析	91
91 表4-14 人口統計變數與情感性承諾之差異分析	94	表4-15 人口統計變數與持續性承諾之差異分析	96
96 表4-16 人口統計變數與規範性承諾之差異分析	99	表4-17 人口統計變數與工作滿意對組織承諾(各構面)之迴歸分析	102
102 表4-18 缺乏			

主管支持與團體凝聚對組織承諾(各構面)之迴歸分析	104	表4-19 角色模糊壓力對組織承諾(各構面)之迴歸分析	106
表4-20 角色衝突對於組織承諾(各構面)之迴歸分析	108	表4-21 缺乏升遷機會壓力對組織承諾之迴歸分析	110
表4-22 整體工作壓力對組織承諾之迴歸分析	112	表4-23 SEM整體模式適配度的評鑑指標及評鑑標準	116
表4-24 整體衡量模式結構分析表	117	表4-25 路徑分析結果表	124
表4-26 研究假說驗證	125	圖 1- 1 外派人員/家庭的回任問題	9
圖 3- 1 研究架構圖	38	圖 4- 1 初始整體衡量模式圖	115
圖 4- 2 整體衡量模式分析結果	122		

參考文獻

- 一、中文部份 丁虹(1987), 企業文化與組織承諾之關係研究, 政治大學企業管理研究所未出版之博士論文。王秀慧(1999), 高職教師工作壓力來源、影響與管理之研究, 彰化師範大學工業教育研究所未出版之碩士論文。王青祥(1985), 組織溝通、決策參與、個人特質、角色壓力與工作態度之關係, 政治大學心理研究所未出版之碩士論文。王禧瓊(2003), 銀行員工人格特質、工作壓力源、組織承諾與離職傾向關係之研究-以台南地區金控公司為例, 南台科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。王懷嚴(2007), 升遷工作調適與離職傾向關係之研究-以國軍外派回任人員為例, 大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班未出版之碩士論文。古金英(2004), 工作自主性、員工股權擁有滿意、自主性需求與組織承諾間關係之再探討:以台灣電子業員工為例, 科技管理期刊, 9(2), 131-161。田蘊祥(2002), 公務人員工作壓力之世代差異研究-以考試院部會機關為例, 東吳大學政治研究所未出版之碩士論文。何岫曄(2003), 員工對組織變革之認知對組織承諾與工作壓力影響性之研究-以台灣銀行業為例, 大同大學事業經研究所未出版之碩士論文。吳宜文(1998), 資訊產品製造業實施前程發展方案之現況與成效, 中原大學企研所未出版之碩士論文。吳明隆(2007), 結構方程模式AMOS的操作與應用, 台北:五南書局。吳娟娟(2001), 國稅人員工作壓力、組織承諾與離職傾向之研究-以財政部台灣中區國稅局為例, 東海大學公共事務在職專班未出版之碩士論文。李香毅(2002), 地方政府員工的知識學習、工作壓力對組織承諾工作投入與工作行為之影響-以嘉義縣政府為例, 南華大學管理研究所未出版之碩士論文。李勝彰(2003), 國民中學教師工作壓力、因應策略與退休態度之研究, 彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。周立勳(1986), 國小教師工作壓力、控制信念與職業倦怠關係之研究, 高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。林立曼(2000), 戶政人員工作壓力之研究, 政治大學公共行政學系未出版之碩士論文。林建忠(2003), 組織承諾與工作滿意之調查研究:嘉義縣市警察和消防人員之比較, 中正大學政治學研究所未出版之碩士論文。林昭男(2000), 國小初任主任工作壓力與因應策略之研究, 高雄師範大學工業科技教育研究所未出版之碩士論文。林詩偉(2007), 信任關係與組織公民行為關係之研究-以國軍外派回任人員為例, 大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。邱皓政(2004), 量化與統計分析-spss中文視窗版資料分析範例解析, 台北:五南圖書出版股份有限公司。柯明志(1995), 我國企業海外派遣人員回任適應問題之研究, 中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。柯際雲(1995), 企業員工特性、及其知覺之工作特性與領導型態對組織承諾之影響, 中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。洪麗美(2005), 組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究-以改制後私立科技大學行政人員為例, 中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。范熾文(2005), 國小校長轉型領導與教師組織承諾關係之研究, 台中教育大學學報:教育類, 19(2), 1-22。孫敏華, 許如亨(2001), 軍事心理學, 台北:心理出版社。張仕宏(2003), 組織變革認知與員工工作壓力及組織承諾關聯性之研究-以三家國防機構合併案為例, 中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。張志煒(2006), 組織正義暨工作壓力對於工作滿意與組織公民行為關係之干擾效應, 大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。張定富(2002), 政府採購法施行後國立大學校院採購人員業務認知與工作壓力之研究, 屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。張明麗(1991), 國小教師工作壓力、工作滿意度與退休態度之研究, 政治大學教育研究所未出版之碩士論文。張郁芬(2001), 國小教師工作壓力、社會支援與身心健康之研究, 嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。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未出版之碩士論文。莊慧美(1998), 國小女性教師在工作、家庭、及進修角色之衝突及適應歷程分析之研究, 屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。許仁宗(2004), 臺北市基層員警工作壓力與組織承諾之研究, 政治大學行政管理研究所未出版之碩士論文。許嘉和(2007), 職業壓力預防手冊[線上資料], 來源: <http://www.iosh.gov.tw/netbook/stress/stress.htm> [2007, July 29]。許嘉和, 陳秋蓉(1996), 高工作壓力勞工篩檢之研究[線上資料], 來源: <http://www.iosh.gov.tw/data/f8/85m341.htm> [2006, August 29]。許漢宏(2002), 改制後技職院校教師工作壓力對工作滿足及組織承諾之影響-以某科技大學為例, 中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。郭文瑞(2003), 偏遠地區國小教師工作生活品質、工作壓力與組織承諾關係之研究-以高屏地區為例, 屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。郭騰淵(1991), 國中教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究, 高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。陳心怡(2006), 組織公正對動機與信任及組織公民行為之影響, 亞太經濟管理評論, 9(2), 23-42。陳志偉(1997), 工作特性、工作壓力與組織承諾之相關研究-以中部地區企業員工為例, 東海大學工業工程研究所未出版之碩士論文。陳村河(2001), 國營事業民營化留用員工工作壓力之研究-以合肥公司員工為例, 中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。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, 東吳經紀商學學報, 52, 235-262。陳瑞惠(2002), 私立高中教師工作價值觀、工作壓力與組織承諾之研究, 彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。陳聖芳(1999), 台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究, 台東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。陳彰儀(2007), 展翅上騰-心理壓力與情緒管理[線上資料], 來源: <http://life.fhl.net/Desert/980312/004.htm> [2007, Jun 25]。傅瓊慧(1987), 雙生涯及雙工作家庭妻子的生活幸福感及婚姻滿意度之相關因素研究, 政治大學心理研究所未出版之碩士論文。曾吉雄(1990), 國小教師參與開發教育之工作壓力及其因應策略研究, 高雄師範大學工業科技教育系未出版之碩士論文。曾怡錦(2004), 教師工作壓

力、組織承諾與學校校能關係之研究-以台南市高級職業學校為例，成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。黃國隆(1994)，海峽兩岸企業員工工作價值觀之差異，發表於海峽兩岸企業員工工作價值觀之差異研討會，台北：信義文化基金會。黃雯蓉(2002)，組織特性與工作特性對員工創造力的影響-以行銷相關工作為例，成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。黃緯莉(1997)，醫院員工組織承諾、工作滿足、工作投入與士氣之研究-以國立台北護專附設醫院為例，淡江大學未出版之碩士論文。葉兆祺(1999)，國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究，台中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。葉欣怡(2005)，回任人員的生涯復原力、組織承諾以及工作滿意度關係之研究，大同大學事業經營學系研究所未出版之碩士論文。趙必孝(1998)，我國企業駐外回任人員的人力資源管理與組織投入因果關係之研究，管理學報，15(3)。趙紀強(2005)，國軍工作壓力與組織承諾之研究-以台灣中部地區憲兵隊基層幹部為例，臺東大學區域政策與發展研究所未出版之碩士論文。鄧惠君(2002)，海路輪調制度對海陸勤人員工作滿足與組織承諾相關探討-以A公司海陸勤人員為例，中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。劉玉惠(1990)，工作壓力的實證研究-以台北市報社文字記者為例，政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。劉春榮(1993)，國民小學組織架構、組織承諾與組織校關係之研究，政治大學教育研究所未出版之博士論文。劉雪貞(2003)，國民中學校長工作壓力與其因應策略，中正大學教育研究所未出版之碩士論文。蔡純姿(1997)，國民小學教師覺知教育改革之工作壓力因應策略研究，高雄師範大學輔導學系未出版之博士論文。蔡寬信(1993)，國民小學學校組織氣候、教師內外控信念與教師組織承諾關係之研究，政治大學教育研究所未出版之碩士論文。鄭世仁(1985)，國民中小學教師角色衝突調查研究，台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。鄭忍嬌(1989)，已婚職業婦女生活壓力、自我狀態、適應方式對身心健康之影響，台灣師範大學家政教育研究所未出版之碩士論文。戴智慧(1985)，已婚職業婦女的生活壓力與休閒型態、婚姻滿意、生理健康及工作滿意五者的關係，政治大學心理研究所未出版之碩士論文。繆敏志(1994)，工作壓力之理論基礎與模式及其管理方法，中國行政，53，22。謝金青(1992)，國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意之研究，政治大學教育研究所未出版之碩士論文。鐘志明(2000)，企業文化、員工工作價值觀及組織承諾之關聯性研究-以台灣地區主要集團企業為例，長榮管理學院未出版之碩士論文。

二、英文部分 Alder, N. J. (1997). *International Dimensions of Organizational Behavior*(3rd ed.) Cincinnati, OH: South Western College Publishing. Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organization Commitment, *Human Resource Management Review*, 1, 61-98. AL-Meer, M. (1989). Organizational Commitment: A Comparison of Westerners, Asians, and Savdis, *International Studies of Management and Organization*, 74-84. Anderson, G. S., Litzenger, R., & Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress, *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 25(2), 399-420. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). *Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach?* *Psychological Bulletin*, 103(3). Anderson, W., Swenson, D., & Clay, D. (1995). *Stress Management for Law Enforcement Officers*, Prentice-Hall, New Jersey: Upper Saddle River. Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work, *Criminal Justice and Behavior*, 27(3), 375-400. Anshel, M. H., Robertson, M., & Caputi, P. (1997). Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 337-56. Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999). The role of emotional exhaustion in salesforce attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1), 58-70. Bashaw, R. E., & Grant, E. S. (1994). Exploring the distinctive nature of work commitments: the relationships with personal characteristics, job performance, and propensity to leave. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 14(2), 41-56. Baughn, C. (1995). Personal and Organization factors associated with effective repatriation. In Selmer, J(Eds.), *Expatriate management: New ideas for international business*, 215-230, Westport, CT: Quorum Books. Beck, K., & Wilson, C. (1999). Development of affective organizational commitment: a cross-sequential examination of change with tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 56(1), 114-36. Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-42. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health and Organization Effectiveness: a factor analysis, model and literature review. *Personality Psychology*, 665. Black, J. S. (1992). Come home: The relationship of expatriate expectations with repatriation adjustment and job performance, *Human Relations*, 45, 177-192. Black, J. S., Gregersen, H. B., & Mendenhall, M. E. (1992a). Global assignments. *Journal of International Business Studies*, 5, 601-612. Black, J. S., Gregersen, H. B., & Mendenhall, M. E. (1992b). Toward a theoretical framework of repatriation adjustment. *Journal of International Business Studies*, 24, 737-760. Blau, P. M. (1984). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley. Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing Research*, 30(1). Buchana, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546. Caligiuri, P. M. (1998). Evaluating the success of global assignments: Performance measurement in a cross-national context. *Academy of Management Meeting*, CA: San Diego. Caligiuri, P. M., & Lazarova, M. (2000). *Strategic repatriation practices. Developing Global Business Leaders: Policies, Processes, and Innovations*, Quorum Books. Coineau-kirchner, C. (1993). Reducing turnover is a tough job, *Management Review*, 88(9). Cooper, C. L. (1983). *Stress Research*. New York: Wiley. Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. Windsor: NFER-Nelson. Cross, D. (1973). The worker opinion survey: a measure of shopfloor satisfaction. *Journal of Occupational Psychology*, 47, 193-208. Cumming, A., & Oldham, G. R. (1997). Enhancing Creativity: Managing Work Contexts for the High Potential Employee. *California Management Review*, 40(1), 22-38. Dowling, P. J., & Schuler, R. S. (1990). *International Dimensions of Human Resource Management*, Boston, MA: PWS-Kent. Ferris, K. R., & Aranya, N. (1983). A comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*, 36, 87-98. Fiedler, F. E., & House, R. J. (1988). Leadership theory and research: a report of progress, in Cooper, C.L. and Robertson, I., *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, New York: Wiley, 73-91. Forster, N. (1994). The Forgotten Employee? The Experience of Expatriate Staff Returning to the UK. *Journal of International Human Resource Management*, 5(2), 405-425. Forsyth, D. R. (1983). *An Introduction to Group Dynamics*.

California: Brooks/Cole Publishing Company. Fryer, B. (1998). It departments face high staff turnover. *Information Week*, pp.A675, A104. Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-86. Gmelch, W. H. (1988). Research perspectives on administrative stress: Cause, reactions responses and consequences. *Journal of Education Administration*, 26, 134-140. Gomez-Mejia, L., & Balkin, D. B. (1987). The determinants of manager satisfaction with the expatriation and repatriation processes. *Journal of Management Development*, 6, 7-17. Greene, C. N. (1989). Cohesion and productivity in work groups. *Small Group Behavior*, 20, 70-86. Harrington, D., Bean, N., Pintello, D., & Mathews, D. (2001). Job satisfaction and burnout: predictors of intentions to leave a job in a military setting. *Administration in Social Work*, 25(3), 1-16. Harris, P. R. (1989). Moving Managers Internationally: The Care and Feeding of Expatriates. *Human Resource Planning*, 12(1), 49-53. Harvey, M. (1982). The other side of foreign assignments: Dealing with the repatriation dilemma. *Columbia Journal of World Business*, 17, 53-59. Harvey, M. (1989). Repatriation of corporate executives: An empirical study. *Journal of International Business Studies*, 20, 131-144. Hoy, W. K., & Ferguson, J. (1985). A theoretical framework and Exploration of organizational effectiveness. *Educational Administration Quarterly*, 21, 117-134. Ivancevich, J. M., & Materson, M. T. (1980). *Stress and Work*. Illinois: Scott, Foresman and Company. Jamal, M. (1990). Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation. *Human Relations*, 43(8), 727-738. Janis, I. L. (1982). *Groupthink: Psychological Studies of Policy Decisions and Fiascos*, Boston, MA: Houghton Mifflin. Kahn, D. M., Wolfe, R. P., Quinn, L. & Snoek, J. D. (1964). Organizational stress. *Studies in role conflict and ambiguity*, 30. Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization*, New York: Wiley. Kendall, D. (1981). Repatriation: An ending and beginning, *Business Horizons*, 24, 21-25. Kenrick, D. T., Neuberg, S. L., & Cialdinin, R. B. (2002). *Social Psychology: Unraveling the Mystery*(2nd ed.), Boston, MA: Pearson Allyn and Bacon. Kiely, J. A., & Peek, G. S. (2002). The culture of British police: views of police officers. *The Service Industry Journal*, 22, 167-83. Kyriacou, C., & Stein, M. (1984). *Psychology of Adjustment*. CA: Wadsworth Publish Company Belmont, A Division of Wadsworth, Inc. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308. Leong, C. S., Furnham, A., & Copper, C. L. (1996). The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, 49(10), 1345-1363. Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K., & Moncrief, W. C. (2001). Antecedents and consequences of salesperson burnout, *European Journal of Marketing*, 35, 587-611. Martin, T. N., & Schermerhorn, J. R. (1983). Work and nonwork influence on health: A research agenda using inability to leave as a critical variable. *Academy of Management Review*, 8(4), 650-659. Mattson, B., & Dubinsky, A. J. (1979). Consequences of role conflict and ambiguity experienced by retail salespeople. *Journal of Retailing*, 55(4), 70-86. Menzel, M., & Donald, C. (1996). Ethics stress in public organization. *Public Productivity and Management Review*, 20, 70-83. Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy on organizational research: The case of role commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500. Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steer, R. M. (1982). Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York: Academic Press, 1-44. Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247. Mullen, B., & Cooper, C. (1994). The relationship between group cohesiveness and performance: an integration. *Psychological Bulletin*, 115, 210-27. Newman, D. W., & Rucker-Reed, M. L. (2004). Police stress, state-trait anxiety, and stressors among US marshals. *Journal of Criminal Justice*, 32, 631-41. Orkin, N. S. (1998). *Six steps to Successful Global Succession Planning, Performance in Practice*. Virginia: American Society for Training and Development. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organization commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. Purkey, S. C., & Smith, M. S. (1983). Effective schools: A review. *The Elementary School Journal*, 83, 427-452. Quarles, R. (1994). An examination of promotion opportunities and evaluation criteria as mechanisms for affecting internal auditor commitment, job satisfaction, and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*, 6, 176-84. Randall, D. M. (1987). Commitment and the organization: The organization man revisited. *Academy of Management Review*, 10(3), 460-471. Reyes, P. (1990). What research has to say about commitment, performance and productivity. In P. Reyes., *Teachers and their workplace: Commitment, performance and productivity*. 15-21. Seashore, S. E., Lawler, E. E., Mirvis, P., & Cammann, C. (1982). *Observing and Measuring Organizational Change: A Guide to Practice*. New York: Wiley. Shaw, M. E. (1981). *Group Dynamics: The Psychology of Small Group Behavior*(3rd ed.), New York: McGraw-Hill. Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary-spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31, 558-69. Spector, P. E. (2002). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*(3rd ed.), New York: Wiley. Staw, B. M. (1981). The Escalation of Commitment to a Course of Action. *Management Review*, 6, 577. Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1977). The Motivation Properties of Commitment. *Academy of Management Review*, 2, 645-648. Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, role and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396. Tung, R. L. (1988). Attitudes and Experiences of Expatriates on International Assignments, David See-chai Lam Centre for International communication, Simon Fraser University. Tung, R. L. (1998). American expatriates abroad: From neophytes to cosmopolitans. *Journal of World Business*, 33, 125-144. Welch, O. (1990). The personnel Variable in International Business Operations: A study of Expatriate Management in Australia, University of Monash, Melbourne. Welsch, H. P., & LaVan, H. (1981). Inter-relationships between organizational commitment and job characteristics, job satisfaction, professional behavior, and organizational climate, *Human Relations*, 34, 1079-1089. Wiener, Y. (1980). Relationships between Job, Organizational, and Career Commitment and Work Outcome: An Integrative Approach. *Organizational*

Behavior and Human Performance, 26, 81-96. Wiener, Y. (1982a). Commitment in organization: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 31-39. Wiener, Y. (1982b). Commitment in organizations: A behavior approach to job involvement. *Journal of Vocational Behavior*, 10, 47-52. Wright, P. L. (1990). Teller job satisfaction and organization commitment as they relate to career orientations. *Human Relations*, 43, 369-81.