

個人因素、團體凝聚力與集體效能對組織變革認知之影響：國際化企業之案例分析

林詠傑、林淑慧

E-mail: 9707910@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究個案為探討保險公司在面對外在環境的競爭下，不得不開始進行組織內的變革。由於組織內部員工的多元化，每一個人對不同事物的解讀不盡相同，員工是否會因不同年齡、不同年資、不同學歷背景，對組織變革認知的程度會有所差異？是本研究想要加以釐清的。研究結果發現：(1)各通訊處不同年齡層之成員對於組織變革認知的程度，以年齡層介於31~40歲及41~50歲成員之認知程度最高；年資的深淺並不影響公司員工對組織變革的認知；在不同職級屬性的成員對於組織變革認知的程度有顯著差異；不同教育程度對組織變革認知並無顯著差異；(2)不同年齡層對員工集體效能差異之分析，經事後比較分析之結果顯示41~50歲與51~60歲二組有顯著差異；不同年資、職位屬性、及教育程度之集體效能並無顯著差異；(3)不同年齡層之成員對團體凝聚力以30歲以下與51~60歲有顯著差異，不同年資、職位及教育程度則無顯著差異。從積差相關係數中可得知集體效能及團體凝聚力與組織變革認知之五個結構面均呈現顯著正相關。研究結果顯示，集體效能及團體凝聚力與組織變革認知有顯著相關並獲得支持。

關鍵詞：組織變革認知；團體凝聚力；組織效能

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
v 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
1 第二節 研究目的	4	第三節 研究問題	4
4 第四節 研究流程	7	第五節 重要名詞解釋	8
8 第二章 文獻探討	10	第一節 壽險業的環境分析	10
10 第二節 C人壽的重要變革現況	12	第三節 組織變革	14
14 第四節 組織變革認知	22	第五節 集體效能與團體凝聚力	33
33 第三章 研究方法	39	第一節 研究架構	39
39 第二節 研究變項與研究對象	40	第三節 研究假設	41
40 第四節 研究工具	41	第五節 抽樣與資料分析方法	47
47 第四章 研究結果與分析	49	第一節 研究樣本之背景資料分析	49
49 第二節 集體效能、團體凝聚力與組織變革認知之比較分析	51	第三節 C人壽員工不同背景變項在集體效能、團體凝聚力與組織變革認知之差異分析	53
53 第四節 C人壽員工集體效能、團體凝聚力與組織變革認知之相關分析	69	第五節 員工不同背景變項、集體效能、團體凝聚力與組織變革認知之預測力分析	70
70 第五章 結論與建議	79	第一節 研究結論	79
79 第二節 研究建議	84	參考文獻	87
87 附錄A 問卷調查	95	表目錄	
16 表 2-1 國內外學者對組織變革的定義	16	表 2-2 國內外學者對認知的定義	16
24 表 3-1 衡量組織變革認知程度量表	43	表 3-2 集體效能量表	43
44 表 3-3 團體凝聚力量表	45	表 3-4 正式問卷各構面之信度分析表	45
47 表 4-1 個人背景資料表	50	表 4-2 集體效能、團體凝聚力之平均數與標準差分析表	50
51 表 4-3 組織變革認知之平均數與標準差分析表	52	表 4-4 不同年齡層在組織變革認知之差異分析	52
56 表 4-5 不同年資在組織變革認知之差異分析	56	表 4-6 職位屬性在組織變革認知之差異分析	56
58 表 4-7 教育程度在組織變革認知之差異分析	60	表 4-8 不同年齡層在集體效能之差異分析	60
62 表 4-9 不同年資在集體效能之差異分析	62	表 4-10 職位屬性在集體效能之差異分析	62
64 表 4-11 教育程度在集體效能之差異分析	64	表 4-12 不同年齡層對團體凝聚力之差異分析	64
66 表 4-13 不同年資在團體凝聚力之差異分析	66	表 4-14 職位屬性在團體凝聚力之差異分析	66
68 表 4-15 教育程度在團體凝聚力之差異分析	68	表 4-16 集體效能、團體凝聚力與組織變革認知之積	68

差相關分析	70	表 4-17 不同背景變項、集體效能、團體凝聚力對組織變革認知之「變革對當前實際運作的影響」迴歸分析表 . 72	表 4-18 不同背景變項、集體效能、團體凝聚力對組織變革認知之「變革程序的密度和顯著性」迴歸分析表 . 74	表 4-19 不同背景變項、集體效能、團體凝聚力對組織變革認知之「變革的意義」迴歸分析表	75	表 4-20 不同背景變項、集體效能、團體凝聚力對組織變革認知之「變革的必須性」迴歸分析表	76	表 4-21 不同背景變項、集體效能、團體凝聚力對組織變革認知之「個人對改變的控制」迴歸分析表	78	表 5-1 假設驗證結果	81	圖目錄 圖 1-1 研究流程									
.	7	圖 2-1 Lewin的變革力場理論	18	圖 2-2 組織變革的模式	22	圖 2-3 認知行為的特徵	26	圖 2-4 知覺者的特性會影響知覺	27	圖 2-5 組織成員面對變革的心理歷程	28	圖 2-6 變革基模在一般被接受的和經驗來源的構面之間的關係	30	圖 2-7 團體的團結力	36	圖 2-8 群體向心力的決定因素	37	圖 3-1 研究架構	39

參考文獻

- 一、中文部份 Albanse, R., & Van Fleet, D. D. (1987), 組織行為(吳定, 陳錦德, 黃靖武合譯), 台北:天一圖書, (原文於1987年出版)。
- Dessler, G. (1983), 組織理論:整合結構與行為(余朝權譯), 台北:聯經出版公司, (原文於1983年出版)。
- Greenberg, J. (2006), 組織行為(張善智譯), 台北:台灣培生教育出版公司, (原文於2000年出版)。
- George, J. M., & Jones, G. R. (2004), 組織行為(吳玲玲譯), 台北:台灣培生教育出版公司, (原文於2004年出版)。
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001), 組織行為(陳素勤譯), 台北:美商麥格羅希爾國際股份有限公司台灣分公司, (原文於2001年出版)。
- Robbins, S. P. (1994), 組織行為學(李青芬, 李雅婷, 趙慕芬合譯), 台北:華泰文化事業有限公司, (原文於1994年出版)。
- 丁淑華(2000), 民營化變革認知與離職意願關係之研究 - 以中華電信員工為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。
- 丁興祥, 李美枝, 陳皎眉(1991), 社會心理學, 台北:空中大學。
- 中華民國人壽保險同業公會網站(2006), 壽險資料統計[線上資料]來源: <http://www.lia-roc.org.tw/index03/index03.asp?item=rate2003.htm> [2006, September 29]
- 台灣經濟預測(2006), 第二季新聞稿, 電子期刊, 中華經濟研究院。
- 李長貴(1984), 組織行為學, 台北:台灣中華書局。
- 李長貴(1998), 組織行為, 台北:華泰文化事業股份有限公司。
- 李美煥(2003), 投資型保險商品最低報酬保證成本之個案分析, 逢甲大學保險學系未出版之碩士論文。
- 杜新偉(1999), 組織變革中員工反應態度的調查研究 - 以中華電信公司民營化為例, 中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。
- 何岫擘(2004), 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, 大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。
- 吳定(1991), 組織發展理論與技術, 台北:順達出版社。
- 吳定(1996), 組織發展:理論與技術, 台北:天一書局。
- 吳秉恩(1986, 1993), 組織行為學, 台北:華泰書局。
- 吳美蓮(2004), 高高屏地區綜合高中觀光餐旅相關學程學生對餐旅業的認知及學程選擇之研究, 國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所未出版之碩士論文。
- 林玉泉(2003), 公務人員教育訓練體系與生涯滿意度、生涯承諾之關聯, 國立海洋大學航運管理學系未出版之碩士論文。
- 林欽榮(1988), 管理心理學, 台北:五南圖書公司。
- 卓孟珍(2003), 組織變革認知、組織承諾與組織公民行為之關係研究 - 以中央信託局為例, 國立成功大學企業管理學系未出版之碩士論文。
- 胡芳儀(1999), 群組規範與凝聚力對群組合作學習之影響, 中山大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。
- 徐聯恩(1996), 企業變革系列研究, 台北:華泰書局。
- 孫進發(2004), 員工對組織變革認知、轉業訓練、組織承諾與工作滿足關係之研究:以台糖公司為例, 長榮大學經營管理研究所未出版之碩士論文。
- 國泰人壽網站(2006), 資訊公開[線上資料], 來源: <https://www.cathaylife.com.tw> [2006, August 6]
- 張春興(1989), 心理學, 台北:東華書局。
- 陳義勝(1980), 組織行為, 台北:華泰書局。
- 陳素珠(2006), 台灣西藥業員工組織變革認知、工作滿意度與組織公民行為關係之研究, 逢甲大學經營管理研究所未出版之碩士論文。
- 陳燕華(2005), 組織變革認知與組織公民行為對工作績效影響之研究 - 以空軍後勤維修部隊為例, 南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。
- 陳俊元(2006), 組織變革認知、組織溝通、工作滿足與組織承諾之研究 - 以台糖公司為例, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 陳思倫(1994), 建立遊樂區管理模式之研究 - 以管理之認知為例, 台灣省政府研究發展考核委員會。
- 許士軍(1993), 管理學, 台北:東華書局。
- 許長田(2002), 企業重整 - 經營新局活化策略, 台北:書泉出版社。
- 黃穎隆(1998), 國營企業員工對組織變革之認知與支持因素之研究 - 以中國石油公司為例, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 游鳳珠(2006), 探討組織變革認知、組織氣候、公會角色認知對組織承諾、角色壓力與工作滿足之關聯性研究 - 以中華電信中區分公司為例, 南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。
- 蔡碩川(2001), 農會信用部組織變革認知組織承諾與變革態度之研究, 義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。
- 劉玉琰(1986), 組織行為, 台北:華泰書局。
- 劉亦欣(2005), 管理心理學:實務與應用, 台北:新文京開發出版股份有限公司。
- 謝安田(1992), 企業管理, 台北:五南圖書公司。
- 顧忠平(2004), 員工之組織變革認知與其組織承諾關聯性之研究 - 以國防部軍政體系幕僚機構為例, 中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 二、英文部份 Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder, K. W. (1993). Creating Readiness for Organizational Change. *Human Relations*, 46(6), 109-137.
- Armenakis, A. A., & Bedeian, A. G. (1999). Organizational Change: A Review of Theory and Research in the 1990s. *Journal of Management*, 25(3), 68-75.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: W. H. Freeman.
- Bandura, A. (2000). Exercise of human agency through collective efficacy. *Current Directions in Psychological Science*, 9(3), 75-78.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62-83.
- Chung, M. L., & Woodman, R. W. (1995). Understanding Organizational Change: A Schematic Perspective. *Academy of Management Journal*, 38(2), 38-52.
- Ettlie, J. E., & Reza, E.

M., (1992). Organizational Intergration and Process Innovation. *Academy of Management Journal*, 35(4), 67-77. Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: Implications for organizational behavior and human resource management. *Academy of Management Review*, 12, 472-485. Guzzo, R. A., Yost, P. R., Campbell, R. J., & Shea, G. P. (1993). Potency in groups: Articulating a construct. *British Journal of Social Psychology*, 32, 87-106. Hellrigel, D., & Slocum, J. J. W. (1994). *Management*. (6th ed.) Addison-Wesley Publish Co. Publish, A. W., & Gibson, C. C. B. (1999). Do they do what they believe they can? Group efficacy and group effectiveness across tasks and cultures. *Academy of Management Journal*, 42, 138-152. Lau, C. M., & Woodman, R. W. (1995). Understanding Organizational Change: A Schematic Perspective. *Academy of Management Journal*, 38, 537-554. Leavitt, H. J. (1965). Applied Organizational Change in Industry: Structural, Technological and Humanistic Approached. *Handbook of Organizations*, ed. James G. March, 1144-1168. University Of Chicago Press. Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Scienc*. New Your: Harper & Row. Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38. Recardo, R. J. (1991). The What, Why and How of Change Management. *Manufacturing Systems*, 9(5), 52-58. Salamon, L. M. (1985). Question of Goals. In Peter Szanton(eds.), *Federal Re-organization: What Have We Learned?* Chatham, NJ: Chatham House Publishers, Inc. Tichy & Ulrich (1984). *Organizational Behavior and then Practical of Management*, 5th ed. Scott: Foresman nad Company.