

外派人員之組織溝通與信任關係之研究

魏嘉正、蘇奉信

E-mail: 9901063@mail.dyu.edu.tw

摘要

在傳統的組織中，主管與成員大多仰賴面對面溝通進而互動以獲取資訊進而建立起對彼此的人際信任關係。雖然過去的研究都指出組織溝通對維持好的信任關係有正向影響，而高接觸頻率的互動，亦會明顯增加彼此的信任感，然組織的外派人員分散在不同地區，面對面的機會減少，不易建立組織共識，在此與公司組織分散的情況下，其與組織的溝通與接觸頻率因距離而改變，是否會因而減少相互間的信任關係，是為本研究的重點。而在本研究各構面上的實證結果顯示，與主管溝通相較於公司內溝通、與公同事溝通對信任關係之影響較為顯著，顯見在外派工作期間，與所屬主管維持良好的溝通，給予必要的支持，對與組織外派人員間可獲得較高的信任關係，亦有助於組織任務的推行。接觸頻率的高、低在組織溝通與信任關係整體構面中，僅在組織溝通對組織信任中得實證支持，餘假設干擾效果並不顯著，即外派人員組織溝通與信任關係間受接觸頻率高、低的干擾效果影響。

關鍵詞：外派、信任關係、組織溝通

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	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	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究範圍與限制	4
第四節 研究流程	4
第二章 文獻探討	6
第一節 外派人員	6
第二節 工作特性	8
第三節 組織溝通	12
第四節 接觸頻率	16
第五節 信任關係	17
第六節 組織溝通與信任關係之關連性	20
第七節 接觸頻率與信任關係之影響	22
第三章 研究方法	23
第一節 研究架構	23
第二節 研究假設	24
第三節 變數的操作性定義及衡量	26
第四節 問卷設計	33
第五節 資料分析方法	33
第四章 研究結果與分析	36
第一節 樣本及各變項描述性統計分析	36
第二節 信度與效度分析	40
第三節 個人屬性之變異數分析	45
第四節 變項間相關分析	48
第五節 變項間迴歸分析	50
第六節 接觸頻率對「組織溝通與信任關係」之干擾效果	

第五章	結論與建議	56
第一節	研究結論	56
第二節	理論與實務建議	58
第三節	研究限制與對後續研究之建議	60
參考文獻		62
附錄A	問卷	76

表目錄

表 2-1	外派人員定義	6
表 2-2	組織溝通定義	13
表 2-3	組織溝通功能	14
表 3-1	組織溝通量表題項	27
表 3-2	分層隨機抽樣分配	29
表 3-3	信任關係量表題項	31
表 3-4	工作特性量表題項	32
表 4-1	問卷發放及回收統計表	36
表 4-2	受測者性別統計表	36
表 4-3	受測者年齡樣本特性分析	37
表 4-4	受測者婚姻狀況樣本特性分析	37
表 4-5	受測者年資樣本特性分析	38
表 4-6	受測者教育程度樣本特性分析	38
表 4-7	受測者平均年所得樣本分析	39
表 4-8	受測者工作類別樣本特性分析	39
表 4-9	受測者外派時間樣本分析	40
表 4-10	受測者外派工作地點樣本特性分析	40
表 4-11	刪題後組織溝通量表之效度與信度分析	42
表 4-12	刪題後信任關係量表之效度與信度分析	43
表 4-13	接觸頻率量表之效度與信度分析	44
表 4-14	工作特性量表之效度與信度分析	44
表 4-15	性別與信任關係之T檢定分析	45
表 4-16	外派地點與信任關係之T檢定分析	46
表 4-17	年齡、婚姻狀況、年資、教育程度、平均年所得、工作類型、外派時間與信任關係之單因子變異數分析	46
表 4-18	信任關係重要變數之相關分析	49
表 4-19	組織溝通對信任關係的層級迴歸分析	50
表 4-20	公司內溝通對信任關係的層級迴歸分析	51
表 4-21	主管溝通對信任關係的層級迴歸分析	52
表 4-22	同事溝通對信任關係的層級迴歸分析	53
表 4-23	接觸頻率對組織溝通與信任關係及其構面之層級迴歸分析	55
表 5-1	組織溝通對信任關係之研究假設驗證結果	56
表 5-2	接觸頻率對組織溝通與信任關係之研究假設驗證結果	57

圖目錄

圖 1-1	研究流程圖	5
圖 2-1	工作特性模式	10
圖 3-1	研究架構圖	23

參考文獻

一、中文部份王彥程(2000), 臺灣企業員工人際溝通能?之衡?及其?表發展之研究, 私立長榮管?學院經營管?研究所未出版之碩士?文王正?(2005), 跨國團隊組成、團隊溝通與信任感之研究, 國立中山大學人?資源管?研究所未出版之碩士?文。古凱文(2004), 溝通過程、溝通品質與技術移轉績效因果關係之探討 - 以電子資訊產業為?, 私立銘傳大學管?科學研究所未出版之碩士?文。?粵強(2002), 團隊績效

管?導向對組織信任及組織團隊績效影響之研究, 私立朝陽科技大學企業管?系未出版之碩士?文。余明助(2006), 組織變革?確定感與員工工作態?關係之研究 - 以組織溝通和員工信任為中介變?, 人?資源管?學報, 6(2), 89-110。吳貞誼(2000), 個人 - 組織契合、組織信任與組織公民行為關係之研究 - 以航空客運公司為例, 國立海洋大學航運管理研究所未出版之碩士論文。林冠宏(2003), 轉換型領導、組織認同、組織溝通對領導效能影響之研究 - 以台南縣政府組織變革為例, 國立中正大學企業管理研究所未出版碩士論文。林鈺琴(1996), 組織公正、信任、組織公民行為之研究: 社會交換理論之觀點, 管理科學學報, 13(3), 391-415。林詩(2008), 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, 私立大葉大學國際企業管理學系研究所未出版之碩士論文。?明宏(2002), 我國企業外派人員適應因素及指標建構之研究, 私立長榮管?學院經營管?研究所未出版碩士?文。俞依秀(1991), 我國國立大學圖書館館員對組織溝通滿意度之調查研究, 國立台灣大學圖書資訊研究所未出版之碩士論文。黃大宇(2002), ?鎖網?咖啡加盟店與加盟總部組織關係?為之研究, 私立世新大學觀光學研究所未出版之碩士?文。黃筱瑜(2007), 外派人員?型對涉入程?、工作家庭衝突與工作生活品質之研究, 私立東吳大學國際貿易研究所未出版之碩論。黃婉菁(2003), 從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關研究, 私立高雄醫學大學行為科學研究所未出版之碩士論文。黃大宇(2002), ?鎖網?咖啡加盟店與加盟總部組織關係?為之研究, 私立世新大學觀光學研究所未出版之碩士?文。黃威智(2002), 信任與關係承?對供應鏈組織耦合?的影響: 資訊產業為?, 國?清華大學科技管?研究所未出版之碩士?文。黃銘延(2002), 公務人員知識分享意願、組織信任與組織文化之關係研究, 國立台灣科技大學技職教育研究所未出版之碩士論文。黃怡姿(1999), 員工之組織信任的形成與影響, 國立台灣大學心理學研究所未出版之碩士論文。許道然(2002), 公部門組織信任與組織公民?為關係之研究, 國?政治大學公共?政學系未出版之博士?文。陳建州(2003), 顧客滿意、信任與承?影響因素之探討 - 以銀?個人?財部門為?, 私立銘傳大學管?科學研究所未出版之碩士?文。陳美黛(1997)我國海外派遣人員人格特質與海外適應之相關研究, 私立中國文化大學國際企業管?研究所未出版碩士?文。陳正宏(2002), 本國籍跨國公司之策略演變與駐外人管理政策互動關係之初探 - 個案研究, 私立朝陽科技大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。陳明崇(2002), 國民中小學專任人事人員工作特性與工作滿意之研究 - 以台灣北部五縣市為例, 國立台北師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。陳水竹(2002), 組織?為, 台?: 華泰文化事業公司出版。陳昕哲(2003), 國際策??盟信賴關係之研究, 私立淡江大學國際貿?學系未出版之碩士?文。陳雯婷(2003), 虛擬團隊關鍵成功因素之研究, 國?台灣示範大學工業科技教育研究所未出版之碩士?文。陳玉娟(1999), 企業內網路用於組織溝通之研究, 國立東華大學國際企業管理研究所未出版之碩士?文。曾真真, 陳貞吟, 高子荃(2006), 以社會網?之鑲嵌觀點建構跨組織合作之成功模式 - 以台灣保險業為?, 保險專刊, 22(1), 1-18。蔡文淵(1997), 企業員工溝通滿足量表發展之研究, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士?文。蔡淑敏(2001), 企業內溝通媒介、員工溝通滿足及組織承諾關係之研究 - 以台灣電子資訊產業為例, 私立長榮管理學院經營管理所未出版之碩士?文。蔡燕平(2004), 組織採用即時通訊軟體與組織溝通之研究, 私立銘傳大學資訊管理學系碩士班未出版之碩士?文。蔡銀海, ?進成(2005), 顧客關係?銷對採購績效影響之研究 - 以景德製藥廠為?, 經營管?叢(ISSN 1816-5311, pp. 1-20), 嘉義: 南華大學。楊振宗(2004), 談溝通, 陸軍月刊, 40(468), 4-12。簡暉家(2002), 經?人溝通作法與服務人員工作結果關係之研究 - 以BEST ?鎖餐廳為?, 私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士?文。馬志明(2001), 信任關係對策?彈性的影響研究 - 以經濟部資訊業體系電子化B 計畫為?, 國?中央大學資訊管?研究所未出版之碩士?文。簡詩怡(2000), 跨國企業外派人員跨文化訓?能?內涵研究, 國立台灣師範大學工作科技教育研究所未出版碩士?文。鄭彩萍(2000), 企業外派人員管?才能缺口、訓?與調適之研究, 私立東吳大學國際貿?管?研究所未出版碩士?文。劉需凌(2008), 跨文化訓練對台灣企業外派人員跨文化適應之影響, 國立中正大學成人及繼續教育學系研究所未出版之碩士?文。鄭珪鎰(2004), 顧客觀點之顧客關係管?對於關係價值影響之研究, 國?中興大學企業管?學系研究所未出版之碩士?文。鄭宏斌(2007), 台灣報社地方記者組織溝通滿意、專業性、工作滿意之關聯性研究, 國立政治大學新聞研究所未出版之碩士?文。賴鳳儀, 張淑琴(2005), 社群認同與忠誠延續初探: 以職棒解散球隊之球迷社團為例, 發表於台灣行銷研討會, 台北: 台灣行銷研討會。?貞好(2003), 差序氣氛對部屬工作態?與?為之影響, 國?東華大學企業管?研究所未出版之碩士?文。二、英文部分 Andreassen, H., Trondsen, M., Kummervold, P., Gammon, D., & Hjortdahl, P. (2006). Patients who use e-mediated communication with their doctor: New constructions of trust in the patient- doctor relationship. *Qualitative Health Research*, 16(2), 238-248. Argyris, C. (1957). *Personality and Organization*. New York: Harper and Row. Black, J. S., & Gregersen, H. B. (1999). The right way to manage expats. *Harvard Business Review*, 77(2), 52-55. Barney, B. J., & Hansen, H. M. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 15, 175-216. Boyacigiller, N. (1990). The role of expatriates in the management of interdependence, complexity and risk in multinational corporations. *Journal of International Business Studies*, 21(3), 357-381. Bhattacharya, R., Devinney, T., & Pillutla, M. (1998). A formal model of trust based on outcomes. *Academy of Management Review*, 23(3), 459-472. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. Chandler, F. G. (1995). *Fundamentals of Business Communication*. Chicago: IRWIN, Inc. Cahn, S. M. (1983). Two cheers for the proposal. *Harvard Educational Review*, 53(4), 403-406. Crosby, L. A., Evans, K. A., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81. Dyer, J. H., & Singh, H. (1998). The relational views: Cooperative strategy and sources of inter-organizational competitive advantage. *Academy of Management Review*, 23(4), 660-679. Daft, R. L., Lengel, R. H., & Trevino, L. K. (1986). Message equivocality, media selection, and manager performance: Implications for information system. *MIS Quarterly*, 11(3), 355-366. Deaux, K., Dane, F. C., & Wrightsman, L. S. (1993). *Social Psychology in the 90s*. California: Books cole Publishing company. Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing Research Methods*, 1(2), 374-406. Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press. Dowling, P. J., & Welch, E. D. (2005). *International Human Resource Management: Managing people in an international context* (4th ed.). London: Thompson learning. Deluga, R. J. (1994). Supervisor trust building, leader-member exchange and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(1), 315-326. Down, C. W., & Hazen, M. D. (1977).

A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14(3), 12.

Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.

Farace, R., Peter, M., & Hamish, R. (1977). *Communicating and Organizing*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

Galford, R., & Drapeau, A. S. (2003). The enemies of trust. *Harvard Business Review*, 81(2), 88-95.

Govindarajan, V., & Gupta, A. K. (2001). Building an effective global business team. *MIT Sloan Management Review*, 42(4), 63-71.

Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 256-258.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley.

Herzberg, F. (1968). One more time how do you motivate employees? *Harvard Business School*, 46, 53-62.

Homans, G. C. (1950). *The Uman Group*. New York: Harcourt Brace.

Joni, S. A. (2004). The geography of trust. *Harvard Business Review*, 69(3), 86-93.

Jao, I. Y. (1997). The Interaction-Learning Effects in Cross-Border Manufacturing Alliances. Paper presented at the First International Management Conference, National Chi-Nan University.

Jewell, L. N., & Reitz, H. J. (1981). *Group Effectiveness in rganization*. Illinois: Scott, Foresman and Company.

Jeffrey, P., & Gerald, R. S. (1978). Organizational decision making as a political process: The case of a university budget. *Administrative Science Quarterly*, 19(2), 135-151.

Krone, K. J., Jablin, F. M., & Putnam, L. L. (1987). Communication theory and or-ganizational communication. In K. J. Krone, L. L. Putnam, K. H. Roberts & L. M. Porter (Eds.), *Handbook of Organiational Communication: An Interdisci-plinary Perspective* (pp. 18-40). Newbury Park, California: Sage.

Lane, C. (1998). *Theories and Issues in the Study of Trust*. New York: Oxford University Press.

Lahiff, J. M., & Penrose, J. M. (1997). *Business Communication* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality, *Social Forces*, 63, 967-985.

Maister, D. (2003). *Practice What You Preach: What Managers Must Do to Create a High Achievement*. New York: Free Press.

Markovsky, B., & Lawler, E. J. (1994). A new theory of group solidarity. In B. Markovsky, H. J. O'Brien, and E. J. Lawler (Eds.), *In Advances in Group Processes* (pp. 113-137). Greenwich, Conn: JAI Press.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.

McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473-490.

McClelland, D. C., Atkinson, J. W., Clark, R. W., & Lowell, E. L. (1953). *The Achievement Motive*. New York: Irvington.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(3), 370-396.

Moore, S. F., Shaffer, L. S., Pollak, E. L., & Taylor, L. P. (1987). The effect of interpersonal trust and prior common problem experience on common management. *Journal of Social Psychology*, 127, 19-29.

Mintzberg, H. (1975). The manager's job: Folklore and fact. *Harvard Business Review*, 53(4), 489-561.

Marler, J. H., Barringer, M. W., & Milkovich, G. T. (2002). Boundaryless and traditional contingent employees: Worlds apart. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 425-453.

Nicholson, C. Y., Compeau, L. D., & Sethi, R. (2001). The role of interpersonal liking in building trust in long-term channel relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(1), 3-15.

Ondrack, D. A. (1985). *International Human Resources Management in European and North American Firm International*. *International Studies of Management and Organization*, 15(1), 320-340.

Phillips, N., & Brown J. L. (1993). Analyzing communication in and around organization. *Academy of Management*, Mississippi State, 15(3), 1547-1577.

Pincus, J. D. (1986). Communication satisfacation, job satisfacation, and job performance. *Human Communication Research*, 12(3), 395-419.

Robinson, D. R. (1991). *The International Communication of Technology*. New Jersey: A Book of Readings, Taylor & Francis.

Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 358-372.

Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1977). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.

Scott, W. G., & Mitchell, T. R. (1976). *Organizational theory:A structural and behavioral aAndlysis* (3rd ed.). Homewood, Illinois: Richard D., Irwin, Inc.

Smith, J. B., & Barclay, D. W. (1997). The effect of organizational differences and trust on the effectiveness of selling partner relationship. *Journal of Marketing*, 61(1), 3-21.

Sekhar, S. F., Chandra, A. P., & Anjaiah, P. (1995). Organizational communication and interpersonal trust: An evaluation of their relationships. *Psychological Studies*, 40(2), 28-32.

Seashore, S. E., & Taber, J. D. (1975). Job satisfaction and their correlates. *American Behavioral Scientist*, 2, 18.

Sims, H. P., Szilagy, A. D., & Keller, R. T. (1976). The measurement of job characteristics. *Academy of Management Journal*, 19(2), 195-212.

Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Row.

Turner, A. N., & Lawrence, P. R. (1965). *Industrial Job and the Worker: An Investigation of Response to Task Attributes*. Boston: Harvard Univ, Press.

Watson, W. E., Kumar, K., & Michaelsen, L. K. (1993). Cultural diversity ' s Impact on Interaction Process and Performance. *Academy of Management Journal*, 36(3), 590-602.

Zaheer, A., McEvily, B., & Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of inter-organizational and interpersonal trust on Performance. *Organization Science*, 9(2), 141-159.