

# The Relationship or Organizational Citizenship Behavior, Supportive Working Environment and e-learning

林煥庭、林淑慧

E-mail: 9510905@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

ABSTRACT Obviously, it is prevalent that companies conduct knowledge management and cumulate knowledge by learning in the 21th century. Learning has been a core issue of the research, particularly, application of the information technology in learning. No doubt, e-learning approach enables employees to pursuit knowledge and skill just-in-time. It is the way of creating performance for organizations. The purpose of the study was to examine the relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and e-learning. Independent variables included perceived of ease use, perceived usefulness, perceived enjoyment and O.C.B. Supportive working environment as interfered variable. E-learning usage was the only dependent variable. The results showed that several dimensions of OCB were significantly related with e-learning usage. Perceived ease of use, perceived usefulness and perceived enjoyment were significantly corrected with e-learning usage as well. Supportive working environment were found to have a significant moderating effect among organizational citizenship behavior and e-learning usage.

Keywords : O.C.B, perceived ease of use, perceived usefulness, perceived enjoyment, e-learning usage, Supportive working environment.

## Table of Contents

目錄	封面	內頁	簽名頁	授權書	ii	中文摘要	iii	英文摘要	iii	誌謝	vi	目錄	vii	圖目錄	ix	表目錄	x	第一章 緒論		第一節 研究背景與動機	1	第二節 研究目的	3	第三節 名詞解釋	4	第四節 研究流程	5	第二章 文獻探討		第一節 組織公民行為	7	第二節 e化學習	19	第三節 支持性環境	31	第四節 支持性環境、組織公民行為與e化學習	36	第三章 研究方法		第一節 研究架構	40	第二節 研究假設	42	第三節 研究變項與工具	42	第四節 研究對象與限制	46	第五節 資料分析方法	47	第四章 研究結果分析		第一節 有效樣本分析	50	第二節 信度分析	54	第三節 e化學習使用與個人背景變項之關聯性分析	57	第四節 組織公民行為、e化學習及支持性環境的相關分析	61	第五節 支持性環境對組織公民行為與e化學習之干擾作用	65	第五章 研究結論與建議		第一節 研究結果結論	75	第二節 研究建議	79	參考文獻	82	附錄	88	圖目錄		圖1-1 研究流程圖	6	圖2-1 企業導入e-learning之五大考量構面	25	圖2-2 Baldwin & Ford訓練遷移模式	32	圖3-1 研究架構	41	表目錄		表2-1 組織公民行為學者構面分類	11	表2-2 組織公民行為實證研究 - 作為自變項	13	表2-3 組織公民行為實證研究 - 作為依變項	16	表2-4 e化學習的特性與優點表	21	表2-5 e化學習使用構面	28	表4-1 性別有效樣本分析	50	表4-2 年齡有效樣本分析	51	表4-3 工作年資有效樣本分析	52	表4-4 最高學歷有效樣本分析	53	表4-5 家中上網設備有效樣本分析	53	表4-6 e化學習信度分析	55	表4-7 組織公民行為信度分析	56	表4-8 支持性環境信度分析	56	表4-9 性別對於e化學習使用之差異	57	表4-10 年齡對於e化學習使用之差異	58	表4-11 工作年資對於e化學習使用之差異	59	表4-12 最高學歷對於e化學習使用之差異	60	表4-13 家中是否有上網設備對於e化學習使用之差異	61	表4-14 組織公民行為與e化學習相關分析表	62	表4-15 認知易用、認知實用、喜好傾向與e化學習使用相關分析表	63	表4-16 組織公民行為與支持性環境的相關分析表	64	表4-17 e化學習與支持性環境相關分析表	65	表4-18 支持性環境對組織公民行為與e化學習之干擾效果表	67	表4-19 支持性環境對組織公民行為與e化學習之干擾效果表	70	表4-20 支持性環境對組織公民行為與e化學習之干擾效果表	73	表5-1 研究結果彙總表	76
----	----	----	-----	-----	----	------	-----	------	-----	----	----	----	-----	-----	----	-----	---	--------	--	-------------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------	--	------------	---	----------	----	-----------	----	-----------------------	----	----------	--	----------	----	----------	----	-------------	----	-------------	----	------------	----	------------	--	------------	----	----------	----	-------------------------	----	----------------------------	----	----------------------------	----	-------------	--	------------	----	----------	----	------	----	----	----	-----	--	------------	---	----------------------------	----	---------------------------	----	-----------	----	-----	--	-------------------	----	-------------------------	----	-------------------------	----	------------------	----	---------------	----	---------------	----	---------------	----	-----------------	----	-----------------	----	-------------------	----	---------------	----	-----------------	----	----------------	----	--------------------	----	---------------------	----	-----------------------	----	-----------------------	----	----------------------------	----	------------------------	----	----------------------------------	----	--------------------------	----	-----------------------	----	-------------------------------	----	-------------------------------	----	-------------------------------	----	--------------	----

## REFERENCES

- 參考文獻 一、中文部份 1. 江岷欽、許道然 (2002)。政府組織公民行為之研究, T & D 飛訊第四期。 2. 李志宏 (2000)。組織公民行為意圖影響因素之研究 - 以兩岸資訊從業人員之比較。中央大學資訊管理所博士論文, 未出版, 桃園縣。 3. 林幸華 (2002)。導入線上學習的第e步。台北市:漢智電子商務出版社有限公司。 4. 林尚平、湯大緯 (2005)。群體組織公民行為與人力資源管理之關係。T & D 飛訊第32期。 5. 林岑 (2003)。從CAI演進歷程談網路數位學習新樂園e-learning。公教資訊季刊, 7 (1), p35-42。 6. 林淑姬 (1992)。薪酬公平、程序公正與組織承諾組織公民行為關係之研究。政治大學企業管理研究所博士論文, 未出版, 台北市。 7. 林鈺琴 (1999)。組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究:各種不同理論模式之比較。中山管理評論 7 (4)。 8. 卓雅貞 (1997)。組織因素與訓練移轉之相關研究:以壽險業業務人員為例。國立中興大學企業管理研究所碩士論文, 未出版, 台中市。 9. 吳明隆 (2005)。SPSS統計應用實務。台北市:松崗出版社。 10. 吳志男 (2003)。組織文化、組織氣候與組織公民行為之研究。中原大學心理學研究所碩士論文, 未出版, 桃園縣。 11. 邱皓正 (2005)。量化研究與統計分析。台北市:五南圖書出版有限公司。 12. 侯明順 (2002)。企

業推動電子化學習之研究。國立台灣科技大學管理研究所碩士論文，未出版，台北市。 13. 企業研究方法（祝道松、林家五譯）（2003）。智勝出版社。 14. 陳冠宇、陳雅萍、簡慧茹（2003）。企業導入e-learning之五大構面考量。資訊與電腦，275。 15. 陳佳賢（2001）。美國企業線上學習市場發展現況與趨勢，資訊與電腦，248。 16. 陳梅芳（2003）。高雄縣國小教師參與e-learning的意願與障礙研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。 17. 陳萬宜（2003）。於災難侵襲時組織公民行為與社會資本對醫護人員行為的影響。東華大學管理碩士學程在職專修班碩士論文，未出版，花蓮縣。 18. 許道然（2002）。組織中的好公民。人事月刊，34（1）。 19. 許道然（2001）。公部門組織信任與組織公民行為關係之研究。政治大學公共行政研究所博士論文，未出版，台北市。 20. 第五項修練（郭進隆譯）（1995）。台北市：天下遠見出版股份有限公司。 21. 張瑞芬（2003）。成人參與轉業教育之訓練移轉成效研究 - 以失業者訓用合一職前訓練為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。 22. 張火燦、田靜婷（1994）。訓練遷移相關因素之研究，人力資源學報，4，p63-81。 23. 陶紀貞（1999）。組織特性與個人屬性對訓練移轉影響之探討 - 以台北捷運公司為個案分析。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北市。 24. 游玉梅（2002）。公部門學習革命 - 線上學習概說。人事月刊，34（4）。 25. 鄒景平（2003）。數位學習最佳指引。資訊工業策進會教育訓練處。 26. 楊濱燦（1998）。團隊成員間之衝突與組織公民行為。中國文化大學國際企業管理研究所博士論文，未出版，台北市。 27. 詹情雯（2003）。促進學習型組織的新利器 - e-learning。品質月刊，39（9）。 28. 劉惠民（2001）。倍增企業效率的法器:e-learning。資訊與電腦，250，p88-91。 29. 劉惠民（2001）。e-learning提升政府行政效能。資訊與電腦，251，p117-119。 30. 劉馨儀（2003）。國內企業e-Learning 實施現況之分析研究。國立臺灣師範大學工業教育所碩士論文，未出版，台北市。 31. 蔣龍杰（2002）。乘著線上學習的翅膀自由飛翔。卓越世界，213。 32. 鄭丁榮（2003）。員工情感與組織政治氣氛對組織公民行為的影響。東華大學企業管理學系碩士論文，未出版，花蓮縣。 33. 鍾恆玉（2002）。教育訓練與組織因素對訓練移轉影響之相關研究 - 以C人壽保險公司為例。國立高雄第一科技大學風險管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。 34. 錢明德（2002）。企業e-Learning導入要訣。網路通訊，128，第27頁。 35. E-Learning - 提升個人競爭力、強化企業優勢的終極學習策略（樂為良譯）（2001）。美商麥格羅·希爾。 36. 打造TOP1線上學習方案:取法e-Learning成功典藏。強化企業競爭優勢（羅雅萱、袁世珮譯）（2002）。美商麥格羅·希爾。 37. 羅樹平（2004）。組織承諾、工作滿意與組織公民行為間之實證研究 - 屏東縣警察為例。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄縣。 二、英文部份 1. Baldwin, Timothy T. & Ford, J. Kevin. (1988), Transfer of Training:A review and direction for future research, Personnel Psychology, 1, Spring, p63-105. 2. 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(4),pg.587 - 595. 3. Cardona P., Lawrence, B.S. & Bentler, P.M. (2004).The Influence of Social Work Exchange Relation on Organizational Citizenship Behavior. Group & Organization Management. 29, pg.219 - 247. 4. Deckop J.R. & C.C. Cirka (1999), Getting More Than You Pay For:Organizational Citizenship Behavior And Pay-For-Performance Plans, Academy of Management Journal, 41, pg.420 - 428. 5. Konovsky, M. A. & S. D. Pugh (1994), Citizenship Behavior and Social Exchange, Academy of Management Journal, 37, pg.656 - 669. 6. Nisar T. M. (2004), E-Learning in Public Organizations, Public Personnel Management, 33. 7. Podsakoff, P. M. & S. B. Mackenzie (1994), Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness, Journal of Marketing Research 31, p351 - 363. 8. Smith, C. Ann. & D. W. Organ & P. Near, Janet (1983), Organizational Citizenship Behavior:It is Nature and Antecedents”, Journal of Applied Psychology 68, pg.79 - 88. 9. Teo, Lim & Lai (1999), Intrinsic and extrinsic motivation in internet usage, Omega.Int.J.Mgmt.Sci 27, pg.25 - 37. 10. Van Dyne L. & S. Ang (1998), Organizational Citizenship Behavior of Workers In Singapore, Academy of Management Journal 34, pg.692 - 703. 11. Van Dyne, L., J. G. Gramham & R. M. Dienesch (1994), Organizational Citizenship Behavior :Construct Redefinition, Measurement and Validation, Academy of Management Journal 37, pg.765 - 802.