

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

林詩偉、劉莉玲

E-mail: 9701084@mail.dyu.edu.tw

摘要

組織公民行為已經成為組織行為學中之重要主題，許多研究認為在組織當中，員工若能自發性的為組織做更多貢獻，將會為組織長期帶來更高的績效。本研究的目的是想針對信任與組織公民行為的研究，並且探討它們應用在國軍外派回任人員上之間的關係。員工組織公民行為是員工達成組織目標前之重要指標，因此為瞭解影響員工從事組織公民行為的可能因素，本研究將以人性因素的角度出發，具體研究問題如下：一、探討信任關係與組織公民行為之關聯。二、探討不同階層(組織、主管與同儕間)對於信任關係之影響為何。本研究，以隨機取樣方法進行問卷之發放。經由統計研究結果發現對組織的信任與組織公民行為在相關與迴歸係數中呈顯著的正向影響、對主管的信任與組織公民行為在相關與迴歸係數中呈顯著的正向影響、對同事的信任與組織公民行為在相關與迴歸係數中呈顯著的正向影響。人口統計的各變數與組織公民行為之間的關係，以相關分析來進行直接關係的驗證。發現，在國軍服務總年資的變數與組織公民行為有正向影響，此外，薪資、外派時的職位、學歷與組織公民行為也是呈現正向影響。

關鍵詞：組織公民行為；信任關係；海外派遣

目錄

內容目錄 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	
x 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	3	第三節 研究問題	3
5 第四節 研究重要性	5	第五節 研究限制與範圍	5
5 第二章 文獻探討	7	第一節 外派人員	7
7 第二節 信任關係	7	第三節 組織公民行為	7
12 第四節 信任關係與組織公民行為的關聯性	15	第五節 其他影響組織公民之因素	15
16 第三章 研究方法	19	第一節 研究架構	19
19 第二節 變數操作性定義與衡量工具	19	第三節 研究假設	19
21 第四節 樣本與資料收集	22	第五節 資料分析方法	23
23 第四章 研究結果與分析	26	第一節 描述性統計分析	26
26 第二節 問卷效度分析	29	第三節 信度分析	34
34 第四節 相關分析	35	第五節 人口統計變數的單因子變異數分析	38
38 第五節 迴歸分析	53	第五章 結論與建議	60
60 第一節 結論	60	第二節 管理實務建議	63
63 第三節 研究限制與研究建議	63	參考文獻	65

參考文獻

參考文獻 一、中文部份 Peter D., & Denice W. (2006), 國際人力資源管理, (莊立民、廖曜生譯), 台北: 蒼海書局, 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, 7, 212-213, (原文於2004年出版)。王儀雯(2004), 信任關係、工作滿足與知識分享關聯性之研究, 國立國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。史瑞祥(2004), 領導者權力、信任對部屬態度及組織公民行為影響 - 以南部地區海軍艦、陸官兵為例, 私立義守大學管理研究所未出版之碩士論文。江若嵐(2004), 國際觀光旅館員工組織公平、工作滿意度、組織承諾與組織公民行為關係之研究, 私立銘傳大學觀光研究所未出版之碩士論文。吳貞誼(2001), 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。李振嘉(2002), 台灣國際企業外派人力資源管理效能衡量模式之建構與實證研究, 私立長榮管理學院經營管理研究所未出版之碩士論文。林行宜, 戚樹誠(1993), 企業高階主管親信關係之研究, 管理科學學報, 11(2), 281-312。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。邱皓政(2006), 量化研究與統計分析 - SPSS中文視窗版資料分析範例解析, 台北: 五南圖

書公司。施珮君(2004), 領導特質及行為與信任及組織公民行為間關係之研究 - 以遠東航空公司為例, 私立義守大學管理研究所未出版之碩士論文。胡敏惠(2003), 生涯發展、組織承諾與組織公民行為關係之研究 - 以台南地區保險業為例, 私立長榮大學經營管理研究所未出版之碩士論文。徐揚順(2001), 知識分享意願、組織公平與信任關係之研究, 私立朝陽科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。張文華(2000), 基層行政人員組織信任之研究 - 以台北市區公所為研究對象, 國立政治大學公共行政學系未出版之碩士論文。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, 私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。許士軍(1998), 家族主義、專業主義與創業—以華人企業為背景的探討, 收於鄭伯壘主編, 海峽兩岸之組織與管理, 台北:遠流書局。陳心田(1987), 國軍人力結構的檢討與策進 - 控制策略模型之研究, 國立國防管理學院資訊管理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。費孝通(1948), 鄉土中國與鄉土重建, 上海:觀察社。黃怡姿(1999), 員工之組織信任之形成與影響, 國立台灣大學心理學研究所未出版之碩士論文。黃俊英(1998), 多變量分析(6版), 台北:華泰文化公司。楊濱燦, 謝庭華(2003), 工作滿意、組織公平與組織公民行為關係之研究, 文大商管學報, 1(8), 39-54。蔡秋月(2001), 護理人員組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究 - 以臺灣南部醫療機構為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。黎士群(1999), 組織公平、信任與知識分享行為之關係 - 以Unix系統管理人員為例, 私立銘傳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。謝安田(2006), 企業研究方法論(再版), 台北:著者發行。簡詩怡(2000), 跨國企業外派人員跨文化能力內涵之研究, 國立台灣師範大學工業科技教育學系未出版之碩士論文。顏士棻(2005), 個人社會資本、組織信任與組織公民行為關係之研究 - 以心理契約為干擾變項, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。蘇永富(2001), 轉換型領導、組織承諾與組織公民行為關係之研究 - 以派外人員為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。二、英文部份 Adler, N. J. (1981). Re-entry: Managing cross-cultural transitions. *Group and Organizational Studies*, 6, 341-356. Argyris, C. (1964). *Integrating the Individual and the Organization*. New York: Wiley. Barnard, C. I. (1938). *The Functions of the Executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press. Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and Good Soldier: the Relationship Between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595. Berman, J., Costigan, R. D., & Ilter, S. S. (1998). A multi-dimensional study of trust in organizations. *Journal of Management Issues*, 10, 303-317. Black, J. S., Gregersen, H. B., & Stroh, L. (1998). Closing the gap: expectations versus reality among repatriates. *Journal of World Business*, 111-124. Black, J. S., Gregersen, H. B., & Mendenhall, M. E. (1992). Toward a theoretical framework of repatriation adjustment. *Journal of International Business Studies*, 23(4), 737-760. Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley, and Sons. Bolino, M. C. (1999). Citizenship and Impression Management: Good Soldiers or Good Actors? *Academy of Management Review*, 24(1), 82-98. Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behavior. *Academy of Management Review*, 11, 710-725. Burt, R. S., Camerer, C., Rousseau, S. B., & Sitkin, S. B. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404. Cadenhead, A. C., & Richman, C. L. (1996). The Effects of Interpersonal Trust and Group Status on Prosocial and Aggressive Behaviors. *Social Behavior and Personality*, 24, 169-184. Cascio, W. F. (1994). *Managing Human Resources-Productivity Quality of Work Life, Profits 2nd ed.*, McGraw-Hill Book Co: USA. Colquitt, J., Janz, B., & Noe, R. (1997). Knowledge worker team effectiveness: The role of autonomy, interdependence, team development, and contextual support variables. *Personal Psychology*, 32, 75-98. Cook & Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment, *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52. Costigan, R. D., Ilter, S. S., & Berma, J. J. (1998). A Multi-Dimensional Study of Trust in Organizations. *Journal of Managerial Issues*, 5(3), 303-315. Dansereau, F., & Graen, G. A. (1975). Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership within Formal Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 46-78. Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press. Dowling, P. J., & Schuler, R. S. (1990). *International dimension of human resource management*. Boston: PWS-KENT Publishing Company. Driks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). The Role of Trust in Organizational Settings. *Organization Science*, 12, 450-467. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507. Farh, J. L., Earley, P. C., & Lin, S. L. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42(1), 421-444. Finkelstein, M. A., & Penner (2004). Predicting Organizational Citizenship Behavior: Integrating the Functional and Role Identity Approaches. *Social Behavior and Personality*, 32(4), 383-398. George, J., & Jones, G. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. *Academy of Management Review*, 23, 158-169. Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178. Graen, G. (1976). Role-making processes within complex organizations. In Dunnette, M. D. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1204-1245. Graham, J. W. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities of Rights Journal*, 4, 249-270. Hill, D. B. (1981). Attitude Generalization and the measurement of trust in American leadership. *Political Behavior*, 3(3), 257-270. Hosmer, L. T. (1995). Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics. *Academy of Management Review*, 20(2), 379-403. Jason, J. B., Robert, D. C., & Selim, S. I. (1998). A multi-dimensional study of trust in organizations. *Journal of Managerial Issue*, 10, 303-317. Kahn, R. L., & Katz, D. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley. Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-146. Kim, W. C., & Mauborgne, R. A. (1998). Procedural justice, strategic decision-making and the knowledge economy. *Strategic Management Journal*, 19, 323-338. Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37, 656-677. Korsgaard, M. A., Brodt, S. E., & Whitener, E. M. (2002). Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context. *Journal of Applied Psychology*, 87, 312-319. Kramer, P. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598. Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Force*, 634, 967-985. Liao, S. H., Chang J.

C., Cheng, S. C., & Kuo, C. M. (2004). Employee Relationship and Knowledge Sharing: A Case Study of a Taiwanese Finance and Securities Firm. *Knowledge Management Research & Practice*, 2, 24-34. Madhok, A. (1994). Revisiting Multinational Firms Tolerance for Joint Ventures: A Trust-based Approach. *Journal of International Business Studies*, 26, 117-137. Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59. McNeely, B. L., & Meglino, B. M. (1994). The Role of Dispositional and Situational Antecedents in Prosocially Organizational Behavior: An Examination of Intended Beneficiaries of Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 79, 836-844. Moorman, Robert, Blakely, H., Gerald, L., & Niehoff, B. P. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate The Relationship Between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357. Netemeyer, G. R., Boles, J. S., McKee, K. O., & McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61(1), 85-98. Nyhan, M., & Marlowe, H. A. (1997, October). Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory. *Psychometric Properties*, 614-635. 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. In Staw, B., & Cummings, L. (Eds.), *Research in organizational behavior*. Greenwich, CT: JAI press, 12, 43-72. Pearce, J. L. (1993). Toward an organizational behavior of contract laborers: Their psychological involvement and effects on employee co-workers. *Academy of Management Journal*, 36, 1082-1096. Pfeffer, J. (1994). *Competitive Advantage through People*. Harvard Business School Press, Boston: M. A. Rempel, J. K., Homes, J. G., & Zanna, M. P. (1985). Trust in Close Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95-112. Roger, C. M., & Mark, B. G. (2005), Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal*, 48(5), 874-888. Senge, P. (1997). Sharing knowledge. *Executive Excellence*, 14(11), 17-18. Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management*, 17, 601-617.