

工作滿足、信任與組織公民行為：知識分享之中介效果及人格特質之干擾效果

游明益、童惠玲

E-mail: 9706722@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究提出知識分享行為對工作滿足、信任與組織公民行為之中介效果，以及人格特質對知識分享行為與組織公民行為間之干擾效果影響的模型，並針對此模型加以驗證，故本論文主要之研究目的首先在探討教師工作滿足、信任、知識分享行為、人格特質與組織公民行為之間的關係。其次，以知識分享行為為中介變項，進一步檢測其對工作滿足、信任與組織公民行為關係的中介效果。最後，探討人格特質對知識分享行為與組織公民行為是否具有干擾效果。本研究採用問卷調查法，樣本選自彰化縣國小教師。資料分析方法主要採用結構方程式(SEM)及階層迴歸分析(Hierarchical Regression Analysis)來驗證各項假設。結果發現：(1)工作滿足對組織公民行為有直接正向預測力；(2)信任對組織公民行為有直接正向預測力；(3)工作滿足對知識分享行為有直接正向預測力；(4)信任對知識分享行為有直接正向預測力；(5)信任透過教師知識分享行為之中介效果對教師組織公民行為，有間接正向預測力；(6)五大人格特質對知識分享行為與組織公民行為具有部份干擾效果。針對此結果，提出建議供教師及未來相關研究之參考。

關鍵詞：工作滿意，信任，組織公民行為，知識分享，人格特質

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 研究動機	1
1 第二節 研究目的		5 第二章 文獻探討	5
7 第一節 組織公民行為		7 第二節 工作滿足	7
10 第三節 信任		16 第四節 知識分享	16
20 第五節 人格特質		26 第六節 工作滿足、信任、知識分享與組織公民行為	26
31 第三章 研究方法		32 第一節 研究架構	32
32 第二節 研究假設		36 第三節 研究對象與抽樣方法	36
36 第四節 研究工具		37 第五節 資料分析方法	37
50 第四章 資料分析與發現		52 第一節 描述性統計分析	52
52 第二節 信度與效度分析		54 第三節 差異分析	54
64 第四節 整體衡量模式分析		79 第五節 假設驗證	79
84 第六節 干擾效果		88 第五章 結論與建議	88
99 第一節 結論		99 第二節 建議	99
104 第三節 研究限制與後續研究者建議		108 參考文獻	108
110 附錄A 國小教師在職狀況調查問卷(正式問卷)		128 附錄B 國小教師在職狀況調查問卷(預試問卷)	128
134 附錄C 工作滿足項目分析		140 附錄D 信任項目分析	140
141 附錄E 知識分享行為項目分析		142 附錄F 組織公民行為項目分析	142
143 附錄G 工作滿足量表之因素分析表		144 附錄H 信任量表之因素分析表	144
145 附錄I 知識分享行為量表之因素分析表		146 附錄J 五大人格特質量表之因素分析表	146
147 附錄K 組織公民行為量表之因素分析表		148	148

參考文獻

參考文獻 一、中文部份 Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998), 知識管理:企業組織如何有效運用知識(胡瑋珊譯), 台北:中國生產力中心。王梅珍(2001), 業務人員人格特質、組織承諾與組織公民行為之研究-以中華電信公司為例, 國立中山大學研究所未出版碩士論文。王美惠, 鄭燕霜, 官佩芬, 陳櫻郁, 林素如, 陳榆璿, 陸夙珍(2001), 組織公正、組織信任與知識分享之研究, 國立屏東科技大學企管理學系未出版實務專題研究。江岷欽, 許道然(2002), 政府組織公民行為之研究, T&D飛訊, 4, 1-23。朱慶龍(2002), 五大人格特質、工作

價值觀和工作滿意三者相互關係之研究，國立政治大學心理學研究所出版碩士論文。李君如，楊棠安(2005)，線上遊戲玩家表現與其人格特質之研究 以「天堂」為例，高雄師大學報，19，85-104。李美玲(2001)，邁向知識分享的文化，能力雜誌，6，100-101。汪美香，楊棠堯，吳朝森(2006)，資訊系統開發團隊成員之自我效能、團隊互動、團隊信任對團隊效能之影響：知識分享之中介效果，台大管理論叢，16(2)，73-100。余慶華(2001)，消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究—以高雄地區銀行為例，國立中山大學人力資源管理研究所出版碩士論文。吳靜吉(1979)，政府文化藝術機構員工之成長需求及專長訓練研究，私立輔仁大學管理學研究所出版碩士論文。吳靜吉，潘養源，丁興祥(1980)，內外控取向與工作滿足及工作績效之關係，國立政治大學學報，41，75-98。吳宇軒(2005)，員工工作知識分享意願及影響因素—台灣省自來水公司個案研究，國立中正大學勞工研究所出版碩士論文。吳美惠(2004)，組織政治的後果及相應的管理對策，國立中山大學人力資源管理研究所出版碩士論文。吳政達，湯家偉，羅清水(2007)，心理契約、組織公平、組織信任與組織公民行為結構關係之驗證：以台北地區國民中學學校組織為例，教育政策論壇，10(1)，133-159。金承慧(2003)，研發機構組織成員知識分享行為意圖研究—以工研院研發人員為例，私立元智大學資訊傳播研究所出版碩士論文。林行宜，戚樹誠(1994)，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、組織公民行為之研究，國立政治大學企管研究所出版博士論文。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，管理學報，13(3)，391-415。林鈺琴(2003)，以組織承諾及工作滿足為實徵切入分析組織公民行為與員工工作考績之結構模式比較，人力資源管理學報，3(2)，93-113。林鈺琴，陳威萇(2003)，工作疏離感在組織公民行為形成歷程的中介角色—以大高雄區域金融業從業人員為例，輔仁管理評論，10(1)，91-117。林鈺琴，蕭淑月，何慧清(2005)，社會交換理論觀點下組織支持、組織知識分享行為與組織公民行為相關因素之研究：以信任與關係為分析切入點，人力資源管理學報，5(1)，77-110。林鈺琴(2005)，組織公民行為之跨層次分析：層級線性模式的應用，管理學報，22(4)，503-524。林鈺琴，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。林鈺琴(2007)，跨層次觀點下印象管理動機與主管導向之組織公民行為的關係：社會互動與組織政治氣候的調節角色，管理學報，24(1)，93-111。邱雅萍，郭美資，莊文隆(2006)，組織內知識分享意願影響因素之研究 - 以高中職導師為例，企業管理學報，69，97-134。邱麗家(2006)，內部稽核人員人格特質、工作特性與工作滿意度關係之研究 - 以成就動機為中介變項，國立中山大學人力資源管理研究所出版碩士論文。邱淑芬，韓志翔，林盈君(2002)，員工參與制度與組織公民行為之關係—以臺灣電子產業為例，管理學報，19(6)，1009-1043。夏侯欣鵬(2000)，信任與權利對組織內知識分享意願影響之研究 - 以銀行放款部門主管為例，國立政治大學企業管理學系未出版博士論文。許士軍(1990)，管理學(10版)，台北：東華書局。陳儀蓉，黃芳銘(2006)，組織公民行為量表在男女員工群體上之測驗恆等性檢定，測驗學刊，53(2)，15。陳群聰(2005)，影響R&D人員創新行為之因素探討，國立中山大學資訊管理學系電子商務碩士在職專班未出版碩士論文。陳進江(2004)，組織正義、信任與知識分享行為關係之研究—以台灣高科技產業研發部門為例，私立真理大學管理科學研究所職碩士專班未出版碩士論文。張春興(1991)，張氏心理學辭典，台北：東華書局。張瑞春(1998)，組織變革中組織氣候對工作投入、組織承諾及工作滿足之影響之研究，國立中山大學人力資源管理研究所出版碩士論文。陳苑揚(2002)，工作特性、組織角色與知識來源對工作滿足之探討—以旅館業員工為例，私立大葉大學休閒事業管理學研究所出版碩士論文。黃嘉雄(2006)，聚合或潛在構念：探討組織公民行為的構念特性，人力資源管理學報，6(1)，31-45。黃家齊，許雅婷(2006)，團隊成員人格特質對知識分享及創新績效之影響—個人與團隊層次的分析，管理學報，23(2)，149-170。黃勢民(2003)，國民小學教師知識分享及其影響因素之研究，國立台北師範學院教育政策與管理研究所出版碩士論文。傅衡宇，余坤東(2006)，人格特質與組織公民行為之關係研究 - 以海運承攬運送業為例，海運學報，15，15-32。廖素華(1979)，國小校長領導方式、教師人格特質與教師工作滿足的關係，國立政治大學教育研究所出版碩士論文。廖述賢，費吳琛，王儀雯(2006)，信任關係、工作滿足與知識分享關聯性之研究，人力資源管理學報，6(3)，23-44。廖國鋒，吳建平(2007)，個體工作滿足、知識分享與組織創新能力之關聯性研究，科技管理學刊，12(4)，1-34。廖佳君(2007)，組織正義對組織承諾影響之研究 - 以組織信任為中介及干擾變項，國立臺南大學教育經營與管理研究所出版碩士論文。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出版碩士論文。蔡秋月，黃良志，葉淑娟(2003)，護理人員組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究，秀傳醫學雜誌，4(1)，35-45。鄭仁偉，廖瓊瑤(2000)，台灣地區縣市文化中心員工組織公民行為模型之研究，交大管理學報，20(2)，79-112。鄭仁偉，廖華立(2001)，團隊能力、工作滿足、組織承諾與團隊績效的關係，人力資源管理學報，1(3)，59-83。鄭仁偉，黎士群(2001)，組織公平、信任與知識分享行為之關係性研究，人力資源管理學報，1(2)，69-93。鄭仁偉，林秀霞，郭智輝，古佩玲(2006)，組織信任、合作與機會主義對組織間知識分享之影響研究，商管科技季刊，7(2)，355-388。鄭耀男(2004)，對國民中小學教師的組織公民行為之影響模式，師大學報，49(1)，41-62。蔡欣嵐(2001)，工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例，國立中央大學企業管理研究所出版碩士論文。賴明政(2004)，企業倫理行為、組織承諾、工作滿足與組織公民行為關係之研究，企業管理學報，60，31-59。謝慶鎰(2003)，組織政治知覺對組織承諾、工作績效、組織公民行為的影響—公民營企業成員的比較分析，國立中山大學人力資源管理研究所出版碩士論文。蕭淑月(2002)，關係型態與影響知識分享相關因素之研究，國立屏東科技大學企業管理研究所出版碩士論文。

二、英文部分
Allport, G. W. (1961). Pattern and Growth in Personality. New York: Holt, Rinehart & Winston. Anderson, P., Finkelstein, S., & Quinn J. B. (1996). Managing professional intellect: Making the most of the best. Harvard Business Review, March-April, 42-53. Barber, B. (1983). The logic and limits of trust. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press. Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-analysis, Personnel Psychology, 44, 1-26. Barnard, C. I. (1938). The Functions of the Executive, Cambridge, Mass: Harvard University Press. 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), 587-595. Berry, L. L. (2000). Cultivating Service Brand Equity. Journal of the Academy Marketing Science, 28(1), 128-137. Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 35, 307-311. Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. The Academy of Management Review, 11(4), 710-725.

Campbell, J. P., Dunnette, M., Lawler, E. E., & Weick, Jr. K. E. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

Cook, J., & Wall, T. D. (1980). New Work Attitudes Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment. *Journal of Organizational Psychology*, 53(1), 39-52.

Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1985). The NEO Personality Inventory: Manual Form S and Form R. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Costa P. T., & McCrae R. R. (1976). Age differences in personality structure: A cluster analytic approach. *Journal of Gerontology*, 31, 564-570.

Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO Personality Inventory and New Five-Factor Inventory: Professional Manual. Odessa, Florida: Psychological Assessment Resources.

Daniel, M. H. (2001). A Conceptual Model for Building and Maintaining Relationship Between Manufacturers, Representatives and Their Principals. *Industrial Marketing Management*, 30, 165-181.

Davis, J. H., Mayer, R. C., & Schoorman, F. D. (1995). An integration model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 29-61.

Digman, J. M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.

Digman, J. M., & Inouye, J. (1986). Further Specification of the Five Robust Factors of Personality. *Annual Review of Psychology*, 50, 116-123.

Dirks, K. T. (1999). The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 445-455.

Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12, 450-467.

Drucker, P. (1998). Peter Drucker on the profession management. The President and Fellows of Harvard College.

Dunn, J. D., & Stephens, E. C. (1972). Management of Personnel: Manpower Management & Organization Behavior. N.Y.: McGraw-Hill.

Farh, J. L., Earley, P. C., & Lin, S. C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 421-444.

Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities of Rights Journal*, 4, 249-270.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 55(2), 159-170.

Hendriks, P. (1999). Why Shared Knowledge? The Influence of ICT on the Motivation for Knowledge Sharing. *Knowledge and Process Management*, 6, 91-100.

Homans, G. C. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. N.Y.: Harcourt, Brace & World.

Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brother.

Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337-359.

Judge T. A., & Bono J. E. (2000). Five-Factor Model of Personality and Transformational Leadership. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 751-765.

Katz, D., & Kahn, R. I. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2d ed). New York: Wiley.

Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.

Krauss, R. M., & Fussell, S. R. (1990). Mutual Knowledge and Communications Effectiveness. *Intellectual Teamwork: Social and Technological Foundations of Cooperative Work*: 111-145. NJ: Hillsdale.

Kumar, N., Scheer, L. K., & Steenkamp (1995). The effects of supplier fairness on vulnerable resellers. *Journal of Marketing Research*, 1(32), 54-65.

Lepine, J. A., & VanDyne, L. (2001). Voice and Cooperative Behavior as Contrasting Forms of Contextual Performance: Evidence of Differential Relationships with Big Five Personality Characteristics and Cognitive Ability. *Journal of Applied Psychology*, 86, 326-336.

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.

Liebowitz, J. (2001). Knowledge management and its link to artificial intelligence. *Expert Systems with Applications*, 20, 1-6.

Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Force*, 63(4), 967-985.

Madhok, A. (1995). Revisiting Multinational Firms Tolerance for Joint Ventures. *Journal of International Business Studies*, 26(1), 117-137.

McCauley, D. P., & Kuhnert, K. W. (1992). A Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust in Management. *Public Administration Quarterly*, 16(2), 265-283.

McCrae, R. R., & Costa, P. T. Jr. (1989). The Structure of Interpersonal Traits: Wiggin's Circumplex and the Five-factor Model. *Journal of Personality & Social Psychology*, 56, 586-595.

McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 472-490.

McLain, D. L., & Hackman, K. (1999). Trust, Risk, and Decision making in Organizational Change. *Public Administration Quarterly*, 23(2), 152-176.

Morse, N. C. (1953). *Satisfactions, in the white-collar job*. Ann Arbor: university of Michigan, Institute for Social Research, Survey Research university of Michigan, Institute for Social Research Center.

Nancy, M. D. (2000). *Common knowledge: How companies thrive by sharing what they know*. Boston: Harvard Business School Press.

Near, J. P., Organ, D. W., & Smith, C. A. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.

Neurman, G. A., & Wright, J. (1999). Team Effectiveness: Beyond Skills and Cognitive Ability. *Journal of Applied Psychology*, 84, 376-389.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company*, New York: Oxford University Press.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship in behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D. W. (1990). The Subtle Significance of Job Satisfaction. *Clinical Laboratory Management Review*, 4(1), 94-98.

Organ, D.W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.

Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-up Time. *Human Performance*, 10, 85-97.

Petrash, G. (1996). Dow's journey to a knowledge value management culture. *European Management Journal*, 14(4), 365-373.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82, 262-270.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Price, J. H. (1972). *Handbook of organization measurement*. Lexington, District of Columbia: Health & Company. 156-157.

Ring, P. S. (1996). Fragile and Resilient Trust and Their Roles in Economic Exchange. *Business and Society*, 35, 148-175.

Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological Contracts and OCB: The Effect of Unfulfilled Obligations on Civil Virtue Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289-298.

Ruyter, K. D., Moorman, L., & Lemmink, J.

(2001). Antecedents of Commitment and Trust in Customer-Supplier Relationships in High Technology Markets. *Industrial Marketing Management*, 30(3), 271-277.

Seashore, S. E., & Taber, J. D. (1975). Job satisfaction indicators and their correlations. *American Behavior Scientist*, 18, 333-368.

Senge, P. (1997). Sharing knowledge. *Executive Excellence*, 14(11), 17-18.

Sheppard, B. H., & Tuchinsky, M. (1996). Micro-OB and the Network Organization. In R. M. Kramer, and T. R. Tyler (ed). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Smith, C., Kendall, L. M., & Hullin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

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

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.

Spek, R. V., & Spijkervet, A. (1997). *Knowledge Management: Deal-ing Intelligency with Knowledge Management*. New York: CRC.

Sven, C. V., & Zheng, H. (2005). Managing Knowledge Sharing in China: the Case of Siemens Share Net. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), 51-63.

Sveiby, K. E. (1997). *The New Organizational Wealth: Managingand Measuring Knowledge-based Assets*. Berrett-Koehler Publishers, Inc.

Thoms, P., Moore, K. S., & Scott, K. S. (1996). The Relationship be-tween Self-efficacy for Participating in Self-managed WorK Groups and the Big Five Personality Dimensions. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 349-362.

Van Dyne, L., Graham, J. W., & Deinesch, R. M. (1994). Organiza-tional Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measure-ment, and Validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Weley & Son.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. M. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minne-sota Studies in Vocational Rehabilitation*. Vocational Psychol-ogy Research.

Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers As Initiators of Trust: An Exchange Rela-tionship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530.

Wijnhoven, F. (1998). Knowledge logistic in business contexts. Ana-lyzing and diagnosing knowledge sharing by logistics concepts. *Knowledge and Process Management*, 5, 143-157.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Or-ganizational Commitment Predictors of Organizational Citizen-ship and In-role Behaviors. *Journal of Management*, 1(17), 601-617.

Zack, M. H. (1999). Managing Codified Knowledge. *Sloan Manage-ment Review*, 45-58.

Zucker, L. G. (1986). Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920. *Research in Organizational Behavior Research*, 8, 53-111.