

國際企業員工職場友誼對組織公民行為關係之研究

洪孟好、陳建佑

E-mail: 9805506@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來企業界對於工作績效的衡量不外乎僅只角色內行為，例如生產力、利潤，也受到西方組織公民行為的影響。本文則延續將企業界的員工在表現組織公民行為與現行社會潮流中的職場友誼關係進行研究，回到管理理論的「人際關係」運動，重視人性面之看法，以期發動更多自發性行為，提供管理實務與未來研究之建議。本研究對象為兩國或兩國以上從事有商業活動之企業員工，自2月下旬以發放問卷方式進行。問卷發放共537份，回收387份，其中有效樣本286份，有效回收率53.25%。利用階層迴歸分析驗證研究假設，實證結果得知，當員工愈能建立職場友誼時，其組織公民行為愈容易展現。

關鍵詞：職場友誼；組織公民行為；人性面

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與問題	1
1 第二節 研究目的	6	第二章 文獻探討	6
8 第一節 組織公民行為	8	2 第二節 職場友誼	8
23 第三節 控制變數	27	第三章 研究方法	27
29 第一節 研究架構	29	2 第二節 研究假設	29
30 第三節 研究對象與採用方法	30	3 第四節 變數操作性定義	30
與問卷來源	31	3 第四章 資料分析	31
35 第一節 描述性統計分析	35	35 第二節 因素分析	35
38 第三節 信度分析	41	41 第四節 相關分析	41
41 第五節 變異數分析	43	43 第六節 迴歸分析	46
46 第五章 結論與建議	47	47 第一節 研究發現	47
47 第二節 結論	48	48 第三節 研究建議與貢獻	50
50 第四節 研究限制	51	51 參考文獻	53
53 附錄 研究問卷			62

參考文獻

- 一、中文部份 Kinicki, A., & Williams, B. K. (2007), 管理學(榮泰生譯), 臺北:麥格羅 希爾國際股份有限公司, (原文於2006年出版)。
McGinnis, A. L.(2006), 友誼之舟(高瑞雪譯), 台中:晨星, (原文於1979年出版)。Yager, J. (2001), 朋友不是生活上的奢侈品, 而是必需品(林雅心譯), 臺北:種籽文化, (原文於1997年出版)。Yager, J. (2004), 誰坐在我的位子上?(陳智文譯), 臺北:商智文化, (原文於2004年出版)。方韻婷(2007), 國際企業員工職場友誼與工作壓力之關係探討, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。王錫瑛(2003), 組織政治知覺對組織公民行為之影響 - 外商與本土組織的比較分析, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。王儷倩(2004), 團隊成員多元性、凝聚力、角色內行為與組織公民行為關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。朱鴻薇(2004), 教師僱用身分與人格特質對心理契約實現與組織公民行為關係之影響, 國立中央大學企業管理研究所未出版之碩士論文。江國泉(2004), 組織公平性、工作滿足感與組織公民行為之關聯性研究 - 以國營企業為例, 私立大同大學事業經營管理研究所未出版之碩士論文。吳志男(2003), 組織文化、組織氣候與組織公民行為之研究, 私立中原大學心理學研究所未出版之碩士論文。吳建財(2008), 轉型領導與組織公民行為:組織承諾與工作滿意之中介效果, 私立大葉大學人力資源暨公共關係研究所未出版之碩士論文。林玉珪(2008), 職場友誼與員工偏差行為關係之研究, 私立大葉大學人力資源暨公共關係管理研究所未出版之碩士論文。林圳德(2006), 臺灣與大陸企業功能屬性對員工職場友誼關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。林宜潔(2008), 海外派遣人員職場友誼與工作價值關係之探討, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。林淑姬, 樊景立, 吳靜吉, 司徒達賢(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, 管理評論, 13(7), 87-108。林詩瑋(2008), 信任關係與組織公民

行為關係之研究 - 以國君外派回任人員為例, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。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(2007), 跨層次觀點下印象管理動機與主觀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。林震岩(2007), 多變量分析:SPSS的操作與應用, 台北:智勝文化。邱建璋(2004), 組織內同儕關係類型、形成歷程及其互動內容之研究:社會網絡之觀點, 國立屏東科技大學企業研究所未出版之碩士論文。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。邱麗蓉, 單小琳(2005), 國民小學組織公平與組織公民行為之關係研究, 康寧學報, 7(6), 1-44。姜定宇, 鄭伯璦(2003), 組織忠誠、組織承諾、及組織公民行為研究之回顧與前瞻, 應用心理研究, 19, 175-209。孫淑芬(2001), 工作動機對工作滿意、個人績效及組織公民行為的影響 - 探索組織文化的干擾效果, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。馬岳琳(2007), 尋找真友誼的八個準則, 天下雜誌, 377(8), 142-143。張承中(2007), 個人良知暨親合性對於組織承諾與組織公民行為關係之干擾效應, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。張雅富(2007), 團隊情緒智商、團隊衝突、組織內部團隊間社會資本與團隊績效之探討, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。梁進龍(2004), 職場友誼與員工創造力關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。許道然(2001), 公部門組織信任與組織公民行為關係之研究, 國立政治大學公共行政學系未出版之博士論文。陳旭播(1999), 中日勞務管理與員工工作績效之研究, 私立中國文化大學商學院國際企業管理研究所未出版博士論文。陳映羽(2005), 員工推薦對職場友誼影響之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。楊艾俐(2007), 大人的友誼, 天下雜誌, 377(8), 118-126。楊勝賀(2000), 國際行銷人員跨文化訓練、組織承諾與組織公民行為之研究, 私立東吳大學國際貿易研究所未出版之碩士論文。楊斌燦(1998), 銷售人員訓練與績效關係之研究 - 以壽險服務業為例, 亞太管理評論, 3(1), 73-81。楊斌燦, 陳瑞村(2004), 服務導向組織公民行為、顧客信任與品牌權益關係之研究, 企業管理學報, 61(6), 51-72。趙必孝(2005), 國際企業管理 知識經濟觀點, 臺中:滄海書局, 60-89。劉至剛(2005), 組織公平、組織承諾對組織公民行為影響之研究-以外派人員為例, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。潘偉華, 周秀蓉(2001), 組織文化價值觀之差異對不同類型之台灣金融機構的影響研究, 商管科技季刊, 2(4), 433-457。蔡孟真(2003), 角色定義幅度與組織公民行為:前置要素之探討, 私立中原大學心理學研究所未出版之碩士論文。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。鄭曜男(2004), 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。蕭文瑞(2005), 組織文化與工作特性對組織公民行為之影響:台灣航空業員工為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。謝依嫻(2007), 職場友誼加值學:辦公室的春天來了沒, 卓越國際媒體月刊, 275(7), 60-63。謝紫婕(2009), 綜合醫院醫師間之競爭與合作對組織公民行為關係之研究, 私立大葉大學人力資源暨公共關係研究所未出版之碩士論文。顏士葵(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。

二、英文部份 Bateman, D. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy Management Journal*, 26(4), 587-595. Berman, E. M., West, J. P., & Richter, M. N. (2002). Workplace relations: Friendship patterns and consequences(according to managers). *Public Administration Review*, 62(2), 217-230. Farh, J. E., 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. Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the people's republic of china. *Organization Science*, 15(2), 241-253. Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-170. Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131-146. Kruger, L. J., Bernstein, G., & Botman, H. (1995). The relationship between team friendships and burnout among residential counselors. *The Journal of social psychology*, 135(2), 191-201. Lam, S. S. K., Hui, C. & Law, K. S. (1999). Organizational citizenship behavior:Comparing perspectives of supervisors and subordinates across four international samples. *Journal of Applied Psychology*, 37(3), 656-669. Nielsen, I. K., Jex, S. M., & Adam, G. A. (2000). Development and validation of scores on a two-dimension workplace friendship scales. *Educational and Psychological Measurement*, 60(4), 628-643. Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizen behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72. Organ, D. W. (1977). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes-performance hypothesis. *Academy of Management Review*, 2(1), 46-53. Organ, D.W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, Massachusetts: Lexington Books. Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(2), 513-563. Riordan, C. M., & Griffeth, R. W. (1995). The opportunity for friendship in the workplace: An underexplored construct. *Journal of Business and Psychology*, 10(2), 141-154. Sias, P. M., & Cahill, D. J. (1998). From coworkers to friends: The development of peer friendships in the workplace. *Western Journal of communication*, 62(3), 273-299. Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663. Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.