

組織誘因、工作負荷與組織公民行為關係之研究：以銀行業為例

林國翔、蔡敦崇

E-mail: 9806512@mail.dyu.edu.tw

摘要

根據文獻指出，組織誘因對組織公民行為有影響，工作負荷對組織公民行為有影響，因此在不同工作負荷下，組織誘因對組織公民行為可能有不同的影響，本研究以組織誘因為自變數，組織公民行為為依變數，而以工作負荷為干擾變數，進入研究模式，以釐清這些變數間關係，拓展此知識領域。

研究結果顯示：

一、組織誘因對組織公民行為有正向且顯著影響。

二、工作負荷及其子構面，確在組織誘因對組織公民行為的影響關係中，有部份干擾效果。

三、本研究為探究具有干擾效果的工作負荷或其子構面的干擾影響力，進行ATI變項檢驗工作，發現在高水準程度之工作負荷或其子構面下，組織誘因對組織公民行為大都顯著的影響力。

本研究的發現、發現討論、理論與時務函意、研究限制與未來研究建議等，本論文併予討論。

關鍵詞：組織誘因、工作負荷、組織公民行為

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vii
表目錄	ix
圖目錄	xv
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究問題與目的	4
第三節 研究範圍	5
第四節 研究流程	3
第二章 文獻探討	7
第一節 組織誘因	7
第二節 工作負荷	23
第三節 組織公民行為	31
第四節 本研究各項變項間關係	38
第三章 研究方法	41
第一節 研究架構	41
第二節 研究假設	42
第三節 研究變項操作性定義與測量工具	48
第四節 問卷設計	54
第五節 樣本與問卷之發送	54
第六節 統計分析方法	55
第四章 研究結果與討論	59
第一節 樣本及各變項之描述統計分析	59
第二節 信度與效度分析	63
第三節 個人屬性之變異數分析	66
第四節 變項間之相關分析	74
第五節 迴歸分析	76
第六節 工作負荷之干擾效果分析	80
第五章 結論與建議	126

第一節	研究結論	126
第二節	理論與實務意涵	131
第三節	研究限制	135
第四節	對後續研究的建議	136
參考文獻		138
附錄A 研究問卷		154

表目錄

表 1-1	銀行業福利一欄表	2
表 1-2	銀行業工作壓力成因	3
表 2-1	國內、外學者對薪資相關的定義	10
表 2-2	國內、外學者對福利相關的定義	13
表 2-3	NASA-TLX構面	30
表 3-1	組織誘因衡量題項	49
表 3-2	工作負荷衡量題項	51
表 3-3	組織公民行為衡量題項	53
表 4-1	有效樣本基本特性	60
表 4-2	本研究構面之描述性統計分析	62
表 4-3	組織誘因之效度及信度分析	63
表 4-4	工作負荷之效度及信度分析	64
表 4-5	組織公民行為之效度及信度分析	65
表 4-6	不同性別對各變數構面之差異分析	66
表 4-7	不同婚姻對各變數構面之差異分析	67
表 4-8	不同年齡對各變數構面之差異分析	68
表 4-9	不同教育程度對各變數構面之差異分析	69
表 4-10	不同年資對各變數構面之差異分析	70
表 4-11	不同職位對各變數構面之差異分析	71
表 4-12	不同工作性質對各變數構面之差異分析	72
表 4-13	不同月收入對各變數構面之差異分析	73
表 4-14	組織誘因、工作負荷與公民行為之相關分析表	75
表 4-15	組織誘因對組織公民行為及其子構面之迴歸分析表	76
表 4-16	環境誘因對組織公民行為及其子構面之迴歸分析表	77
表 4-17	工作誘因對組織公民行為及其子構面之迴歸分析表	78
表 4-18	報酬誘因對組織公民行為及其子構面之迴歸分析表	78
表 4-19	組織誘因子購面對組織公民行為及其子構面之迴歸分析表	79
表 4-20	組織誘因與工作負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸分析表	81
表 4-21	高工作負荷下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析	82
表 4-22	中工作負荷下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析	82
表 4-23	低工作負荷下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析	82
表 4-24	不同工作負荷水準下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析彙整	83
表 4-25	組織誘因與工作份量負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	84
表 4-26	組織誘因與工作能力負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	86
表 4-27	高工作能力負荷下組織誘因對組織公民行為迴歸分析	87
表 4-28	中工作能力負荷下組織誘因對組織公民行為迴歸分析	87
表 4-29	低工作能力負荷下組織誘因對組織公民行為迴歸分析	87
表 4-30	不同工作能力負荷水準下組織誘因對組織公民行為迴歸分析	87
表 4-31	高工作能力負荷下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析	88
表 4-32	中工作能力負荷下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析	88
表 4-33	低工作能力負荷下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析	88
表 4-34	不同工作能力負荷水準下組織誘因對堅守本份行為迴歸分析彙整	88
表 4-35	高工作能力負荷下組織誘因對人際利他行為迴歸分析	89
表 4-36	中工作能力負荷下組織誘因對人際利他行為迴歸分析	89
表 4-37	低工作能力負荷下組織誘因對人際利他行為迴歸分析	89

表 4-38 不同工作能力負荷水準下組織誘因對人際利他行為 迴歸分析彙整	89
表 4-39 組織誘因與人際負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	91
表 4-40 環境誘因與工作負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	92
表 4-41 高工作負荷下環境誘因對堅守本份行為迴歸分析	93
表 4-42 中工作負荷下環境誘因對堅守本份行為迴歸分析	93
表 4-43 中工作負荷下環境誘因對堅守本份行為迴歸分析	93
表 4-44 不同工作負荷水準下環境誘因對堅守本份行為迴歸分析	94
表 4-45 環境誘因與工作份量負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	95
表 4-46 環境誘因與工作能力負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	97
表 4-47 高工作能力負荷下環境誘因對組織公民行為迴歸分析	98
表 4-48 中工作能力負荷下環境誘因對組織公民行為迴歸分析	98
表 4-49 低工作能力負荷下環境誘因對組織公民行為迴歸分析	98
表 4-50 不同工作能力負荷水準下環境誘因對組織公民行為迴歸分析彙整	99
表 4-51 高工作能力負荷下環境誘因對堅守本份迴歸分析	99
表 4-52 中工作能力負荷下環境誘因對堅守本份迴歸分析	99
表 4-53 低工作能力負荷下環境誘因對堅守本份迴歸分析	100
表 4-54 不同工作能力負荷程度下環境誘因對堅守本份行為迴歸分析彙整	100
表 4-55 環境誘因與人際負荷交互作用對組織公民行為及其子面之迴歸	101
表 4-56 工作誘因與工作負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	103
表 4-57 高工作負荷下工作誘因對組織公民行為迴歸分析	104
表 4-58 中工作負荷下工作誘因對組織公民行為迴歸分析	104
表 4-59 低工作負荷下工作誘因對組織公民行為迴歸分析	104
表 4-60 不同工作負荷水準下工作誘因對組織公民行為迴歸分析彙整	104
表 4-61 高工作負荷下工作誘因對堅守本份行為迴歸分析	105
表 4-62 中工作負荷下工作誘因對堅守本份行為迴歸分析	105
表 4-63 低工作負荷下工作誘因對堅守本份行為迴歸分析	105
表 4-64 不同工作負荷水準下工作誘因對堅守本份行為迴歸分析彙整	106
表 4-65 工作誘因與工作份量負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	107
表 4-66 高工作份量負荷下工作誘因對堅守本份迴歸分析	108
表 4-67 中工作份量負荷下工作誘因對堅守本份迴歸分析	108
表 4-68 低工作份量負荷下工作誘因對堅守本份迴歸分析	108
表 4-69 不同工作份量負荷水準下工作誘因對堅守本份迴歸分析彙整	109
表 4-70 工作誘因與工作能力負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	110
表 4-71 高工作能力負荷下工作誘因對組織公民行為迴歸分析	111
表 4-72 中工作能力負荷下工作誘因對組織公民行為迴歸分析	111
表 4-73 低工作能力負荷下工作誘因對組織公民行為迴歸分析	111
表 4-74 不同工作能力負荷水準下工作誘因對組織公民行為 迴歸分析彙整	112
表 4-75 高工作能力負荷下工作誘因對堅守本份迴歸分析	112
表 4-76 中工作能力負荷下工作誘因對堅守本份迴歸分析	112
表 4-77 低工作能力負荷下工作誘因對堅守本份迴歸分析	113
表 4-78 不同工作能力負荷程度下工作誘因對堅守本份行為迴歸分析彙整	113
表 4-79 高工作能力負荷下工作誘因對人際利他迴歸分析	113
表 4-80 中工作能力負荷下工作誘因對人際利他迴歸分析	114
表 4-81 低工作能力負荷下工作誘因對人際利他迴歸分析	114
表 4-82 不同工作能力負荷水準下工作誘因對人際利他行為迴歸分析彙整	114
表 4-83 工作誘因與人際負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	116
表 4-84 報酬誘因與工作負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	117
表 4-85 報酬誘因與工作份量負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	119
表 4-86 報酬誘因與工作能力負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	120
表 4-87 高工作能力負荷下報酬誘因對組織公民行為迴歸分析	121

表 4-88 中工作能力負荷下報酬誘因對組織公民行為迴歸分析	121
表 4-89 低工作能力負荷下報酬誘因對組織公民行為迴歸分析	121
表 4-90 不同工作能力負荷水準下報酬誘因對組織公民行為迴歸分析彙整	122
表 4-91 高工作能力負荷下報酬誘因對堅守本份迴歸分析	122
表 4-92 中工作能力負荷下報酬誘因對堅守本份迴歸分析	122
表 4-93 低工作份量負荷下報酬誘因對堅守本份迴歸分析	122
表 4-94 不同工作能力負荷水準下報酬誘因對堅守本份行為迴歸分析彙整	123
表 4-95 報酬誘因與人際負荷交互作用對組織公民行為及其子構面之迴歸	124
表 4-96 交互作用項顯著的變數關係彙整	125
表 5-1 研究假設驗證結果彙總	126

圖目錄

圖 1-1 研究流程	6
圖 2-1 傳統工作壓力模式	25
圖 2-2 工作壓力的程序模式	28
圖 3-1 研究架構	41

參考文獻

一、中文部分丁幼泉(1968), 勞工經濟學, 台北:台灣中華書局。王國川(2004), 圖解SAS視窗在迴歸分析上的應用, 台北:五南圖書。王健安(1998), 高科技產業員工分紅入股制度的影響與設計, 產業金融季刊, 100, 89-99。王麗容(1996), 台灣地區勞工福利需求評估與政策規劃, 勞工行政, 100, 49-56。朱明謙(2001), 高科技產業從業人員休閒行為與休閒、工作壓力與工作績效之研究, 私立義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。呂星蕙(2001), 高科技產業新人類福利知覺與績效之關聯性研究 - 以工作價值為干擾變項, 私立靜宜大學企業管理研究所未出版之碩士論文。李建華, 茅靜蘭(1990), 薪資制度與管理實務, 台北:清華管理圖書中心。李德玲(1992), 企業員工對薪酬制度反應之研究, 私立中國文化大學企業管理研究所未出版之碩士論文。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, 國立政治大學企業管理研究所未出版之博士論文。林淑姬, 樊景立, 吳靜吉與司徒達賢(1994), 報酬公平、程序公正與組織承諾、組織公民行為之研究, 管理評論, 13(2), 87-108。邱皓政(2001), 量化研究與統計分析:SPSS文視窗版資料分析範例解析, 台北:五南圖書公司。邱國江(1999), 我國企業制度、人口組織、員工流動與組織績效之關聯性研究, 國立國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。吳明隆(2006), SPSS統計應用學習實務:問卷分析與應用統計, 台北:知城數位科技股份有限公司。吳家聲(1988), 員工分紅入股制度之研究, 台北:行政院勞委會。吳櫻卿(1988), 台北市兒童福利機構工作人員的機構認同和工作滿足之探討, 私立中國文化大學兒童福利研究所未出版之碩士論文。香港工會聯合會(2008), 香港銀行業僱員協會[線上資料], 來源:
<http://www.ftu.org.hk/view.php?Tid=372> [2009, January 8]。柏廣法(1998), 視覺聽障者大學畢業後工作壓力來源與因應方式之研究, 國立彰化師範大學特殊教育研究所未出版之碩士論文。馬蘋(2008), 組織誘因、工作滿足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。徐聯恩, 劉彥伯(1996), 專業組織激勵制度之研究, 管理科學學報, 13(1), 131-151。倪慧茹(1995), 員工晉陞知覺與工作行為關係之研究, 私立東海大學企業管理研究所未出版之碩士論文。?晉言(2006), ?職之? - ?融從業人員的工作壓? , 私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士?文。陸光(1978), 國外分紅入股制度簡介中國, 勞工月刊, 528, 40-51。施教裕(1996), 社會福利多元主義趨勢下的企業福利發展取向, 勞資關係, 15(3), 28-35。張火燦(1996), 薪酬的相關理論及其模式, 人事管理, 33(2), 19-30。張源雄(1982), 電信人員升遷制度運作之研究, 國立交通大學管理科學研究所未出版碩士論文。張瑋恩(2000), 激勵與工作滿足關係之研究, 私立長榮管理學院經營管理研究所未出版之碩士論文。許世卿(2001), 不同組織結構對組織公正與組織公民行為關係之研究, 國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文許哲源(1995), 員工獎金與升遷激勵誘因之研究, 國立中山大學企管研究所未出版之碩士論文。許道然(1995), 論員工福利制度的規劃, 空大行政學報, 3, 285-298。許道然(1997), 不同待遇類型與待遇滿足感及組織公民行為關係之研究, 空大行政學報, 9, 349-386。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研究所未出版之博士論文。陳天惠(2004), 應用資料包絡分析模式於工作負荷之評估與改善, 國立成功大學工業與資訊管理學系未出版之博士班論文。陳金貴(1996), 員工升遷制度在人力資源管理中的考量, 公務人員月刊, 創刊號, 46-49。陳村河(2001), 國營事業民營化留用員工工作壓力之研究 - 以台肥公司員工為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。陳秀卿(1999), 從契合理論來探討工作壓力與身心健康、職業倦怠之關係, 國立政治大學心理學系未出版之碩士論文。陳聖芳(1999), 台東地區國中教師的工作壓力與工作滿意度之研究, 國立台東師範學院教育研究所未出版之碩士論文。郭穎昌(1997), 企業員工福利制度之經濟分析, 私立中國文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。郭穎昌(1997), 企業員工福利制度之經驗分析, 勞工研究季刊, 128, 86-97。黃同圳(1995), 大陸台商人力資源管理, 台北:和風。黃彥群(1996), 企業員工福利計畫, 勞工行政, 102, 46-48。黃慧環(1995), 福利滿足及其影響因素之研究 - 以製造業為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。楊雅婷(1998), 組織變革中激勵因素與員工態度之研究? - 以中華電信公司為例, 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。馮志遠(2003, December 8), 保險業維持在1.5個月以上, 中國時報(台北), 2版。溫金豐, 錢書華(2002), 報酬結構、認知公平與研發人員績效關係之研究:以某高科技研究機構為例, 人力資源管理學報, 2(1), 19-35。詹益統(1996), 個人屬性、人格特質與內滋激勵和外附激勵關聯性之研究, 國立

交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文。趙傑夫(1988), 我國台灣地區國民中學校長工作壓力之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之博士論文。蔡宏昭(1992), 企業福利的原則性探討, 社會建設, 66, 41-44。蔡玲玉(1989), 薪酬管理制度與勞資關係氣氛之研究, 國立政治大學企研所未出版之碩士論文。諸承明(1995), 薪資設計要素與組織效能關係之研究 - 以組織特性與任務特性為情境變數, 國立台灣大學商學研究所未出版之博士論文。賴信榮(1996), 員工激勵誘因, 台北:三民書局。謝安田(1999), 人力資源管理, 台北:著者發行。謝安田(2006), 企業研究方法論(三版), 台北:著者發行。鄧相謀(1991), 國民中學訓導人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究, 國立高雄師範學院教育研究所未出版之碩士論文。蘇淑芬(2001), 社工員提供24小時保護服務之工作滿意度、工作負荷、服務品質研究, 國立高雄醫學院行為科學研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分Barker, G. P. (1987). Incentives in Hierarchies: Promotions, Bonuses and Monitoring. Working Paper, Harvard Business School.Barker, G. P., Michael C. J., & Murphy, K. J. (1988). Compensation and incentives; Practice vs. Theory. *Journal of Finance*, 48(3), 593-616.Bartkus, B. R. (1997). Employee ownership as catalyst of organizational change. *Journal of Organizational Change Management*, 10(4), 331-344.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.Bateman, T. S. (1981). Work overload. *Business Horizons*, 24, 23-27.Borg, M. G., & Riding, R. J. (1993). Occupational stress and satisfaction among school administrators. *Journal of Educational Administration*, 31(1), 4-21.Bhargava, S. (1994). Profit sharing and the financial performance of companies: Evidence from U. K. panel data. *The Economic Journal*, 104, 1044-1056.Cappelli, P., & Wayne, F. C. (1991). Why some jobs command wage premiums: A test of career tournament and internal labor market hypotheses. *Academy of Management Journal*, 34, 848-868.David A. D., & Stephen, P. R. (1999). *Human Resource Management: concepts and applications*. New York: John Wiley and Sons, Inc.Dessler, G. (1994). *Human resource management*. New Jersey: Prentice-Hall.Dessler, G. (1980). *Organization and Management: A Contingence Approach* (2nd ed.). New York: Prentice-Hall Inc.Dewe, P. (1986). Coping with work stress: An investigation of teacher action. *Research in Education*, 33, 27-40.Doucoulagos, C. (1995). Worker participation and productivity in labor managed and participatory capitalist firms: A meta-analysis. *Industrial and Labor Relations Review*, 49(1), 58-77.Drucker, P. (1999). Knowledge worker productivity: The biggest challenge. *The California Management Review*, 41(2), 79-95.Farh, J. L., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*, 16, 705-722.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, 421-444.Gibbons, R., & Kevin, J. M. (1990). Optimal Incentive Contracts in The Presence of Career Concern: Theory and Evidence. New York: Working Paper.Gibbs, M. J. (1990). Promotions and Incentives: A Theoretical Analysis. Working Paper, Harvard Business School.Gibbs, M. J. (1990). Assignment, Information, and Incentives: An Economic Approach to Process in Pay and Performance Appraisals. Working Paper, Harvard Business School.Gmelch, W. H. (1988) Stress for success: How to optimize your performance. *Theory into Practice*, 22(1), 7-14.Graham, J. W. (1991). A essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities of Rights Journal*, 4, 249-270. Greenberg, J. S. (1996). *Comprehensive Stress Management*. Dubuque: Wm. C. Brown & Benchmark.Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human performance*, 23, 373-387.Hart, S. G. (1986). Theory and Measurement of Human Workload. In J. Zeidner (Ed.), *Human Productivity Enhancement: Training and Human Factors in Systems Design* (pp.396-456). New York: Praeger.Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA task load index (TLX): Results of experimental and theoretical research. In P. A. Hancock and N. Meshkati (Eds.), *Human Workload* (pp.138-183). Amsterdam: North Holland.Harvey, D., & Bowin, R. B. (1996). *Human Resource Management: an Experiential Approach*. New York: Prentice Hall, Inc.Housed, J. S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease. *A Review and Social Behavior*, 15, 12-17.Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman.Jones, D. C., & Kato, T. (1995). The productivity effects of employee-stock-ownership plans and bonuses: Evidence from Japanese panel data. *The American Economic Review*, 85(3), 391-414.Kantowitz, B. H. (1988). Workload. In P. A. Hancock (Ed.), *Human Factor Psychology*. Amsterdam: Elsevier.Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131-176.Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization* (2nd ed.). New York: Wiley.Kurse, D. L. (1993). Profit sharing: Does it make a difference? Kalamazoo, Michigan: W. E. Upjohn Institute.Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 43(5), 801-815.Long, R. J. (2000). Employee profit sharing: consequence and moderators, *Relations industrielles. Industrial Relations*, 55(3), 477-504.Main, G. M. (1990). The New Economics of Personnel. *Journal of General Management*, 16(2), 91-103.Maslow, A. H. (1954). *The Motivation and Personality*. New York: Harper & Brothers Pub.McGrath, J. E. (1976). Ordangization. In M. D. Dounnette(Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp.1351-1395). Chiaco: Rand McNally.Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (1990). *Compensation* (3rd ed.). Homewood, Illinois: BPI Irwin.Mondy, R. W., & Noe, R. (1990). *Human Resource Management* (4th ed.). New York: Allyn and Bacon.Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-85.Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.Msalow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Originally Published in *Psychological Review*, 50, 370-396.Murray, K. B., & Schlacter, J. L. (1990). The impact of services versus goods on consumers' assessment of perceived risk and variability. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(1), 51.Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lanham, Massachusetts: Lexington Books.Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In B. M. Staw and L. L. Cummings (Eds.), *Research*

in *Organizational Behavior*, 12, 43-72.

Organ, D.W. & Konovsky, M. A. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157-164.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. M., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.

Richard, I. H. (1979). *Compensation management: Rewarding Performance*. Reston, Virginia: Reston Publishing Co.

Robbins, S. P. (1992). *Management* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc.

Rosenbloom, J. S., & Hallman, G. V. (1991). Employee benefit planning. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Salo, K. (1995). Teacher-stress process: How can they be explained, Scandinavian. *Journal Educational Research*, 39(3), 205-222.

Schnake, M., Dumler, M. P., & Cochran, D. S. (1993). The relationship between "Traditional" leadership, "Super" leadership, and organizational citizenship behavior. *Group and Organizational Management*, 18(3), 352-265.

Smith, M. J., B. G. F., Cohen, L. W., Stammer, J., & Happ, A. (1981). An investigation health complaint and job stress in video display operation. *Human Factor*, 23(4), 69-75.

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

Steers, R. M. (1994). *Introduction to Organizational Behavior* (4th ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.

Steers, R. M. (1988). Work and stress, introduction to organizational behavior. *Theory Into Practice*, 22(1), 7-14.

Stephen, P. R. (1978). *Personnel/The Management of HR Resource*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Taylor, J. C. (1974). *Scientific management*. New York: Harper and Brothers.

Tyagi, P. K. (1985). The effects of stressful organizational conditions on salesperson work motivation. *Journal of Academy of Marketing Science*, 13, 290-309.

Van, D. L., Graham, J., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.

Weiner, J. S. (1982). The measurement of human workload. *Ergonomics*, 25, 953-965.

Weitzman, M. L., & Douglas, L. K. (1990). Profit sharing and productivity. In Alan S. Blinder (Ed.), *Paying for Productivity: A Look at the Evidence* (pp. 95-142). Washington, District of Columbia: Brookings Institution.

Wickens, C. D. (1992). *Engineering Psychology and Human Performance* (2nd ed.). New York: Harper Collins Publishers.

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.

Wolkinson, B. (1999). *Managing Human Resources in the 21st century: From Core Concepts to Strategic Choice*. Cincinnati, Ohio: South Western College Publishing.