

緒論

組織成員的工作行為一直是組織研究中的重要議題。Katz (1964) 指出，一個組織若要成功的運作，其成員的工作行為必須符合以下三項條件：成員必須參與並留任在組織中、成員必須符合組織的特定角色要求，以及成員必須超越工作角色要求，表現出創新與自發性的行為。前述的觀點對後續的組織研究具有極大的啟發，例如，Bateman與Organ (1983) 列舉幾項Katz所言的超越角色行為 (supra-role behavior)，如協助同事在工作方面的問題、對臨時加諸的工作無所怨言、節約與保護組織資源等，稱之為公民行為。Organ (1988) 則進一步將相關行為進行概念的界定，並稱之為組織公民行為 (organizational citizenship behavior, OCB)。依據Organ對OCB的概念定義，其係指員工自發性、非正式要求的工作行為，因此，OCB行為亦可視之為角色外工作行為 (extra-role behavior)；相對而言，參與及留任組織，以及符合組織特定角色要求，係屬組織正式性的要求，其與組織酬賞制度具直接的關聯，這樣的行為係為任務績效 (task performance)，可視之為角色內工作行為 (in-role behavior)。

前述兩種工作行為對於組織整體而言都是同等重要的。成員依據組織設定的角色以達成工作要求，是促進組織目標達成的基礎，而超越角色要求的付出，則可彌補組織正式設計的不足 (Bogler & Somech, 2004)。另一方面，對於成員個人而言，這兩種行為亦是重要的；達成角色內的工作要求，係獲得組織酬賞及良好考核的依據，而從事更多角色外的工作行為，則對於個人考核具有正向的影響 (Bachrach, Powell, Bendoly, & Richey, 2006; Bush & Jiao, 2011)。在探討組織運作與成員工作表現時，社會交換理論 (social exchange theory, SET) 係諸多實證研究依據的理論基礎 (Chen, Aryee, & Lee, 2005; Cohen & Keren, 2008; Law, Wang, & Hui, 2010; Ozer, 2011)，其

所涉及的影響變項也相當廣泛，如領導－成員關係品質（Kuvaas, Buch, Dysvil, & Haerem, 2012; Piety, Judith, & Karin, 2013; Wang, Law, Hackett, Wang, & Chen, 2005）、組織信任（Aryee, Budhwar, & Chen, 2002; Merce, Simon, & Shay, 2010）、組織公平（Moon, Kamder, Mayer, & Takeuchi, 2008; Zapata-Phelana, Colquitt, Scott, & Livingston, 2008）、工作滿意度（Edwards, Bell, Arthur, & Decuir, 2008; Nguni, Slegers, & Denessen, 2006）等。此外，知覺組織支持（Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski, & Aselage, 2009; Liu, 2009）與組織承諾（Cheng, Jiang, & Riley, 2003; Cohen, 2006）對於工作行為的正向影響，亦獲得許多實證研究的支持。歸納來說，促使組織成員展現符合期待的工作行為是相當重要的命題，而如何依據適切的理論與重要的變項，進一步推導出可用以解釋外在行為的理論模型，係組織研究應繼續深入探究的課題。

在社會交換理論的架構下，知覺組織支持（perceived organizational support, POS）係影響組織成員工作行為的重要前置因素，其對於解釋組織內部的關係、認知及情感過程有相當的助益（Coyle-Shapiro & Conway, 2005; Dulac, Coyle-Shapiro, Henderson, & Wayne, 2008）。POS的概念，提供了一種將組織人格化的觀點，亦即員工會視組織對其之對待，作為判斷組織是否重視其貢獻與關心其福祉的跡象（Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986），而當員工知覺較高程度的組織支持時，基於社會交換關係的互惠原則，將展現某些對於組織有利的行為作為回報，例如較佳的工作表現（Rhoades & Eisenberger, 2002）。此外，是否有重要的中介變項可說明此刺激－反應的歷程，將可加深對組織與成員交換關係的認識。相關研究指出，組織成員的知覺組織支持可以透過情感性組織承諾的中介作用，間接提升其工作表現，包含任務績效與組織公民行為（Liu, 2009; Piercy, Cravens, Lane, & Vorhies, 2006），換言之，當成員具較高