

壹、前言

組織公民行爲 (organizational citizenship behavior, OCB) 係指在不求組織給予獎酬下，個人卻仍能自願地表現出利他助人、關心組織效能與發展等超越工作角色標準之外 (extra-role) 的行爲 (Organ & Lingl, 1995)。組織公民行爲在近年來受到學界與實務管理上很高的重視，主要是因爲組織公民行爲的出現，不但可減少組織成員彼此間的衝突，更有助於員工的工作表現，增加組織的效能，實爲組織生存與發展的關鍵因素 (Chiu & Chen, 2005; Feather & Rauter, 2004; Podsakoff & MacKenzie, 1997)。而正因爲組織公民行爲與個人的工作表現、生產力、組織績效等關係甚大，並且對組織的存續具有關鍵性的影響，因此，如何促進所屬員工表現出更積極的組織公民行爲，也就成爲組織經營上最重要的課題 (Lapierre & Hackett, 2007; Miles, Borman, Spector, & Fox, 2002; Tan & Tan, 2008)。

關於組織公民行爲的相關研究已累積了不少的成果，特別是在企業管理方面，然而，這樣的研究議題不只對重視利潤與效率的一般公司、企業組織的雇主很重要，對於教育組織的經營與管理也有很大的影響，特別是在今日教育市場化、開放化與精緻化的影響下，各級學校紛紛致力於教育顧客的高滿意度與忠誠度 (陳建宏與吳明雄，2009；Browne, Kaldenberg, Browne, & Brown, 1998)，各級學校廣泛引進企業管理理論與實務，藉以提升學校效能的做法已相當普遍，這當中一個很重要的議題便是如何維持學校教師的向心力與認同，使其願意做更大幅度的貢獻，以提升教育品質，而這往往也涉及了整個國家與社會的未來發展與競爭力。若教師都能對學校表現出更積極的公民行爲，則當前許多教育難題都將迎刃而解。

不過，目前許多的相關研究成果大多是以一般民眾與企業工作者爲分析對象，而絕大多數的教育研究也都以單一教育階段之教師爲對象進行分析，缺乏不同教育階段教師的比較，這有可能是因爲要同時蒐集各教育階段教師資料並不容易，也有可能是過去研究者較忽略全面性探討此議題的必要。事實上，不同教育階段之教師，其職場環境與工作條件可能有所不同，進而導致其組織公民行爲也有所差異，展現出不同的教育敬業態度與表現。由此可見，當前教育政策與管理的執行效應，對相關教育管理與政策方向之修正具有很重要的價值。但在缺乏完整蒐集各個教育階段教師資料進行比較下，過去的研究自然也就無法對教師組織公民行爲在不同教育階段的差異性與其影響機制有更深入的瞭解。

而學前教師做為個人啓蒙教育影響甚大的重要他人，其工作表現與付出對於孩子的學習具有關鍵性的影響。學前教師若能努力教學、認真付出而提供好的教學品質，使學前幼兒得到適切的教育與啓蒙，將可以促成孩子的學習成功，改善低社經與文化不利家庭孩子的學習劣勢（Caughy, DiPietro, & Strobino, 1994），並有利於孩子往後在更高年級時的行為、認知發展、學習適應（Bierman, Torres, Domitrovich, Welsh, & Gest, 2009; Dearing & McCartney, 2009; Duncan, Yeung, Brooks-Gunn, & Smith, 1998），及其日後的發展、謀職及社會地位與事業成就（Caspi, Wright, Moffitt, & Silva, 1998; Feinstein & Bynner, 2004）。

然而，過去的研究發現，學前教師在客觀工作收入等工作條件與社會地位評價上，往往不如中小學教師，更遑論與大學教師相比（黃毅志，1998，2003；Tsai & Chiu, 1991）。而這是否會對學前教師的組織公民行為產生不利的影響，因而相較於其他教育階段之教師更明顯地表現出「自掃門前雪，不管他人瓦上霜」的傾向？若是如此，學前教師的教學表現與服務品質將頗令人擔憂。至於學前教師是否與學校、學生與家長之關係比其他教育階段之教師更為密切和諧，受到更多的尊敬，因此，縱使收入較低，地位不高，仍能保有更積極主動的利組織行為而非常敬業呢？這樣的問題，過去罕有研究可以解答。

根據上述，本研究將針對學前教師與其他不同教育階段教師組織公民行為之差異進行分析，並探究造成差異性的因果機制。根據相關理論與實證研究，工作特質正可能是影響組織公民行為相當重要的前因變項，並且在不同教育階段之教師與組織公民行為這個重要依變項之間，還可能扮演著重要的中介作用（Chiu & Chen, 2005; Nguni, Slegers, & Denessen, 2006）。基於此，本研究也就納入了「工作特質」這個重要的中介變項，並運用台東地區各教育階段教師（幼稚園、國小、國中、高中職、台東大學）的調查資料，以學前教師做為對照組，進一步與其他教育階段教師的工作特質、組織公民行為進行比較分析，以探究上述的研究議題。文末再依研究結果對於相關教育政策、教育管理實務以及後續研究，提出檢討、反省與建議。

貳、文獻探討

一、組織公民行為的意涵與理論基礎

組織要有效地運作，必須仰賴員工三種行為的表現：（一）員工樂意留在組織