

員工凝聚力對組織公民行為影響之研究

周聰佑
國立勤益科技大學
流通管理系
副教授

arthur@ncut.edu.tw

劉安琪
育達科技大學
行銷與流通管理系
講師

angela@ydu.edu.tw

鄭家珍
國立勤益科技大學
流通管理所
碩士生

rainyreal@hotmail.com

摘要

員工是企業重要的資產，是企業重要的核心競爭力的來源。宅配業是一個勞力密集的產業，其高執行率及高任務量使得人力招募不易，具有高流動率的問題。本研究將針對員工凝聚力是否會影響其工作滿意與組織承諾，進而影響到員工是否會行組織公民行為的意願。研究結果顯示：1.凝聚力與組織承諾之間具有正相關；2.凝聚力與工作滿意之間呈正相關；3.組織承諾與組織公民行為之間呈正相關；4.工作滿意與組織承諾呈正相關；5.工作滿意與組織公民行為呈正相關；6.工作滿意對凝聚力與組織承諾之間具部分中介效果；7.組織承諾對工作滿意與組織公民行為之間具部分中介效果。

關鍵詞：凝聚力、組織承諾、工作滿意、組織公民行為。

Abstract

Employees are important asset and core competitiveness of an industry. Delivery Industry is a labor intensive business. Its heavy work loading causes the problem of recruit employees and high turnover rate. This research will focus on if the employees' cohesions of the organization will affect their job satisfactions and commitments to the organization, and then further affect their wellness to execute the organizational citizenship behaviors. Findings reveal that (1) cohesion and commitment to the organization are positive correlated, (2) cohesion to the organization and job satisfaction are positive correlated, (3) cohesion to the organization can predict employee's organizational commitment better than job satisfaction, (4) organizational citizenship behavior and organizational

commitment are positive correlated, (5) job satisfaction and organizational commitment are positive correlated, (6) job satisfaction and organizational citizenship behavior are positive correlated, (7) job satisfaction can predict organizational citizenship behavior better than organizational commitment.

Keywords: Cohesion, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.

1. 前言

近年來，經濟全球化與企業國際化的趨勢，面對威脅、競爭激烈及多變的商業環境，人力資源的管理日漸重要，管理者開始發現員工是建立企業的基礎，人才是企業間相互競爭下最有利的資產。Baron & Kreps (1999)指出，建立與達成高超的人力資源管理競爭優勢，是比其他方式所建立競爭優勢的競爭者，更能持久且更難超越。經濟建設委員會(2013)表示人力資本已成為一國提升生產力與經濟成長動能的關鍵因素，並提到相較於土地、資本和勞力等實質資源，人力資本所隱含的知識及技術創新能力，對一國經濟長期成就扮演著更為重要的決定性角色。

通訊技術及科技的蓬勃發展，使得物流業在物流配送的人才培育方面，面臨極大的管理挑戰(鄭仁偉等人，2010)。電子商務年鑑(2011)調查運輸業及倉儲業業別之流動率，發現汽車貨運業流動率達 2.37，快遞服務業之流動率亦高達 2.34，而海洋水運業及倉儲業的流動率分別為 1.93 及 1.68。商業發展研究院(2013)發表「99-100 年度經營活動報告(快遞服務業)」的調查顯示，在 2011 年，快遞服務業的人力結構從業人員達 12,139 人，進入率 2.42，但二者皆略低 2010 年，且低於 2011 年的退出率，顯示員工淨退出。由此可知，目前人員之高流動率的問題頗為棘手，導致人才招募不易。

員工是組織內最重要的資產，組織做好完善

的內部管理，提升工作之間的氣氛及員工的工作滿意程度與內心充滿支持組織的情感，使員工彼此之間凝結一起，企業才有與其他競爭者競爭的實力。宅配業是一個勞力密集的行業，同時也存有人力高流動率的問題，將會導致人員在安排上及工作分派的困擾，如何去建立一個良好人力資源管理制度，以降低招募成本的支出，使員工融入企業這個大家庭，是一件非常重要的課題。因此，本研究將針對員工的凝聚力是否會影響工作滿意與組織承諾，進而影響到員工是否會行組織公民行為的意願。

故本研究的研究目的為：1.了解凝聚力、組織承諾、組織公民行為及工作滿意等四項變項的關聯性；2.依研究結果提供宅配業之人力資源管理的建議與參考。

2. 文獻回顧

2.1 凝聚力

凝聚力(Cohesion)又稱團隊凝聚力、群體凝聚力。凝聚力的概念最早是 McDougall 於 1908 年所提出，他認為凝聚力為組織內成員彼此之間合群的一種直覺。凝聚力在團體間擁有高度影響力，高程度的凝聚力能使團隊成員更容易互相支持及共同努力，一起實現共同的目標(Keller, 1986)，是一個團隊合作精神和留住團隊成員的一種指標(Robbins, 1993)。

綜合上述學者的研究，凝聚力是組織組成的重要因子，是一種組織成員內心對組織的一種吸引力，能夠驅使成員為組織團結而努力，共同完成組織的目標。

2.2 組織承諾

組織承諾被視為組織成員的正面態度，高組織承諾的員工會對組織展現忠誠度、認同感及積極參與組織活動(Robbins, 2001)；也會比較願意為組織奉獻心力(Angle & Perry, 1981)；為組織帶來良好的信念與認同的態度(Meyer et al., 2004)。

組織承諾是指維繫及結合組織成員對組織的正向情感，並能認同組織設定的目標。Trimble(2006)認為組織承諾是組織成員對組織有高度正面且積極的傾向，並認同組織的目標和價值觀。Wang(2007)認為組織承諾是員工對組織的情感認同，包含接受組織的程度、對組織的忠誠度及組織設定的目標是否與個人目標一致性的程度。

2.3 工作滿意

工作滿意(Job Satisfaction)亦稱為工作滿足、工作滿意度，Hoppock 於 1935 年所出版的「工作滿意」一書中提到，工作滿意為工作者對本身工作的直覺感受，是生理、心理和環境等各因素的感受程度。

工作滿意是工作者對工作本身的感覺或態度。Robbins(2001)認為工作滿意是工作者對本身工作抱有的一種態度；工作滿意高對工作有較積極的態度。Suzuki et al. (2006) 認為工作滿意是工作者對本身工作的正向或負向態度，是一種內心的心理狀態。Buitendach & Witte(2005)將工作滿意定義為是工作者對本身工作的評價及認知程度，包含各種層面的感受，且會將滿意程度當作重要因素來評價從事的工作。

2.4 組織公民行為

組織公民行為(Organizational Citizenship Behavior)的起源來自於 1935 年，Barnard 在其著作中提出「願意合作」的概念，組織內每一成員願意合作及努力的氛圍，並認為組織的績效來自於員工相互合作的意願。

組織公民行為是指組織成員主動且自發性的行為，這種正向的奉獻行為能夠促進組織的效率、效能及績效。Robbins & Judge (2009)表示組織成員主動無條件從事有助於組織效能與效率提升的行為，且這些行為為無正式報酬。許道然(2001)認為組織公民行為是組織正面的社會行為，且這種角色外行為不受契約及獎勵制度的規範，當成員的自發性與必要性的貢獻越多，越能鞏固正式組織體系。

3. 研究方法

3.1 研究架構

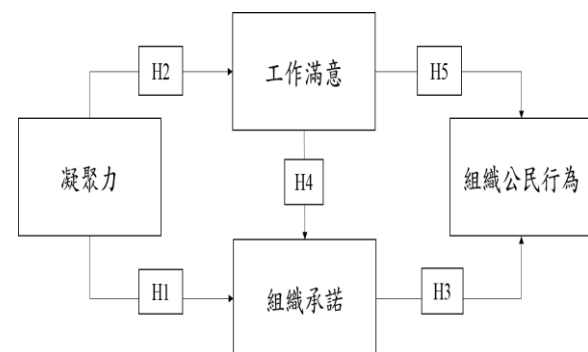


圖 1 研究架構圖

綜合上述文獻探討，擬定本研究之研究架構，探討宅配業員工之凝聚力對工作滿意與組織承諾的影響及工作滿意與組織承諾之間的關係，二者對員工的組織公民行為影響關係上是否有所不同。

3.2 研究假說

3.2.1 凝聚力與組織承諾之影響

張同廟(2009)針對大學校院學生社團組織管理進行研究，結果顯示組織承諾對社團凝聚力有顯著的正向影響，且社團參與動機透過組織承諾的中介效果，間接的影響社團凝聚力。蔡沅哲(2009)探討購併後，原公司與購併後員工的人際網絡對組織承諾與組織公民行為影響之研究，研究顯示正式網絡凝聚力對努力承諾與留職承諾達顯著水準。

根據上述研究結果，凝聚力對組織承諾的關係有正相關或正向的影響力。因此本研究提出，H1：凝聚力對組織承諾具有正面顯著影響。

3.2.2 凝聚力與工作滿意之影響

William & Hacker(1982)以女子曲棍球為研究對象，研究發現高團隊凝聚力會帶來較高的選手滿意度。葉桂珍、汪美香(2003)以資訊管理人員對專案團隊之認同與其工作壓力及工作滿足之關係進行探討，研究發現當資管人員對團隊之凝聚力、認同感及參與感之認知較高者，其工作壓力顯著較低，同時，也具有較高的工作滿足。李淑惠(2009)探討幼兒體能工作室成員之組織氣氛與組織承諾對工作滿意度之相關，研究發現組織氣氛、組織承諾及工作滿意各構面變項間均呈顯著正相關，顯示當組織氣氛高，組織承諾也會提高，相對的工作滿意也會提高，三者間皆是息息相關的。

由上述可知，凝聚力與工作滿意之間具有正向關係。因此本研究提出，H2：凝聚力對工作滿意具有正面顯著影響。

3.2.3 組織承諾與組織公民行為之影響

Liden et al.(2003)以派遣人員為研究對象，檢驗組織承諾，發現員工對企業的組織承諾與利他的組織公民行為呈正相關。由上述可知，組織承諾與組織公民行為之間具有正向關係。賴明政(2004)的研究顯示組織承諾對組織

公民行為的提升達到正向的影響，並表示企業應注重倫理，深化組織成員的認知，這不僅會正面影響成員對組織的承諾，也會影響角色外行為的展現。

因此本研究提出，H3：組織承諾對組織公民行為具有正面顯著影響。

3.2.4 工作滿意與組織承諾之影響

Lincoln & Kalleberg(1990)的研究指出若員工對自己的工作有好感，便會對其組織產生認同與忠誠度，研究顯示工作滿意對組織承諾具有正向的影響力。陳國雄、顏瑞美(2007)的研究顯示工作滿足會直接影響直銷商的組織承諾。陳瑋婷、許瑛巧(2013)檢驗國小至高中職階段教師的工作壓力、工作滿意與組織承諾之間的關係，研究發現工作滿意是工作壓力預測組織承諾的中介變項，意即當教師的工作壓力舒緩時，會促進工作滿意並提升教師對組織的承諾。

由上述可知，組織承諾與工作滿意之間具有正向關係。因此本研究提出，H4：工作滿意對組織承諾具有正面顯著影響。

3.2.5 工作滿意與組織公民行為之影響

楊濱燦、謝庭華(2003)針對工作滿意與組織公平對組織公民行為之相對影響效果進行探討，研究顯示工作滿意對利於他人之公民行為為具有單獨的解釋能力；且工作滿意對組織公民行為為具有較強的相對效果存在。王明瑞、卓國雄(2010)研究結果顯示對組織具有高度承諾感及對體育志工工作滿意，就更能展現出其組織公民行為；並表示增進組織承諾感及工作滿意將可適度發展組織公民行為，達到服務效能提升的目的。

根據上述研究結果，組織公民行為對工作滿意的關係之間有正相關或正向的影響力。因此本研究提出，H5：工作滿意對組織公民行為具有正面顯著影響。

3.2.6 工作滿意之中介效果影響

Forsyth(1983)指出，在凝聚力較高的團體裡，成員較能接受團體目標、團隊決策及制定的規範。劉襄、李蕙婷(2012)發現團隊凝聚力會影響團隊的競賽表現，也會影響團隊成員的認知、情緒及行為，並表示凝聚力、滿意度及

運動表現呈現一種連續的動態關係。張景盛、張心馨(2007)以護理人員為研究對象，工作滿足對組織承諾有正向影響。

根據上述研究結果，本研究提出，H6：工作滿意為凝聚力與組織承諾之中介變項。

3.2.7 組織承諾之中介效果影響

吳啟綢等人(2011)以台灣半導體產業員工的角度探討組織承諾與組織公民行為之關係，顯示組織承諾會透過知識分享之中介對組織公民行為產生影響。張和然、沈明宏(2013)以台灣紡織業為例，探討員工價值觀、工作滿足與組織承諾之關聯性，表示工作滿足對紡織業經營者的人力資源控管是一重要的預測變相與指標，且工作滿足對組織承諾的正向影響，以內在滿足對組織承諾的預測力最佳。朱正一等人(2005)表示組織公民行為可以加速目標的達成與績效之改善，其研究結果發現工作滿意、主管支持、工作投入及程序正義對護理人員的組織公民行為有顯著的影響。

根據上述研究結果，本研究提出，H7：組織承諾為工作滿意與組織公民行為之中介變項。

3.3 問卷設計

本研究問卷包含五大部分：第一部分調查調查工作單位中與同仁之間的互動情況；第二部分調查對工作環境的情感及價值觀；第三部分調查在工作過程中感受的程度；第四部分調查工作過程中的行為；第五部分為個人基本資料。凝聚力的衡量，採用 Carron et al.(1985)所編制的多向度團隊環境量表(GEQ)。組織承諾衡量採用 Meyer et al.(1993)編制的三構面量表。工作滿意衡量採 Weiss et al.(1967)提出的短式題本。組織公民行為的衡量採 Farh et al.(1997)的量表。

3.4 研究對象

本研究之研究對象為中部地區某一宅配業的員工，以便利抽樣的方式進行調查，委請公司管理階層人員進行問卷發放。本研究在問卷施測的過程中，為避免問卷效度失真，設限問卷填答者必須為正職人員方符合作答資格。問卷的蒐集期間從民國 102 年 11 月 1 日，至民國 12 月 31 日止，為期二個月的發放時間，共發放 180 份問卷，剔除 25 份無效問卷，

有效問卷為 155 份，問卷回收率達 86%，本研究以 155 份進行後續的分析與討論。

3.5 分析方法

3.5.1 信度分析

本研究針對所有施測量表進行信度檢測，信度是指用來衡量工具的正確性及準確度，而用以衡量信度最廣泛的為 Cronbach's α 係數。Cronbach's α 必須介於 0 至 1 之間。Cronbach's α 若介於 0.7-0.98 間可稱為具高信度，若低於 0.35 則稱為低信度。

3.5.2 敘述型統計分析

透過百分比分析瞭解受訪者之特性與分佈情形。

3.5.3 迴歸分析

本研究利用迴歸分析，藉以了解自變數與依變數之間的預測力，並檢視自變數與依變數之間是否成立關係。

3.5.4 中介效果分析

本研究藉由中介變項，了解自變數與依變數之間是否存有另一變項的影響。若自變項與中介變項影響依變項時，同時存有顯著關係則稱部分中介效果；當自變項的效果會減弱或不顯著，此為完全中介效果。

4. 資料分析

4.1 信度分析

透過 SPSS 21.0 版分析結果顯示整體信度為 0.978，而各變數的信度分述如表 1。信度分析結果發現整體及各變數均高於 0.7 以上，具有高信度水準。

表 1 各變數之信度分析

變數名稱	Cronbach's α
凝聚力	0.918
組織承諾	0.946
工作滿意	0.929
組織公民行為	0.954

4.2 敘述型統計分析

本研究對回收的問卷樣本進行基本資料分析，分析內容包含性別、年齡、職別、婚姻、教育程度、月收入及服務年資。受測者以男性居多，佔全體樣本數 87.1%；年齡集中於 21-40 歲，其中 21-30 歲 53.5%，31-40 歲佔 34.2%；受測者以非主管 94.2% 居多；婚姻狀況為未婚 62.6% 居多；在教育程度的分佈上，集中於大學 52.9 居多，其次為高中職 45.2%；在月收入的分佈方面，以 20,001-30,000 元居多，佔全體樣本數 35.5%，在服務年資的分佈方面，以服務未滿 1 年及服務年資達 1-3 年居多，分別佔 38.1% 及 33.5%。

4.3 假說驗證

4.3.1 凝聚力對組織承諾之迴歸分析

由表 2 凝聚力對組織承諾之迴歸分析顯示，具有五成的解釋能力(調整後 $R^2=0.583$)，且 F 達顯著(F 值=216.522)。

在變數的解釋力方面，凝聚力與組織承諾之間呈正向顯著，表示宅配業員工凝聚力越高，越能提升員工的組織承諾，此一結果支持本研究之假設 H1。

表 2 凝聚力對組織承諾之迴歸分析

自變數		依變數
		組織承諾
凝聚力	標準化 β	0.765***
F 值		216.522
調整後 R^2		0.583

註：* $p<0.1$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

4.3.2 凝聚力對工作滿意之迴歸分析

由表 3 凝聚力對工作滿意之迴歸分析顯示，具有五成的解釋能力(調整後 $R^2=0.561$)，且 F 達顯著(F 值=197.583)。

在變數的解釋力方面，顯示宅配業員工之凝聚力對工作滿意具有正面顯著影響，表示宅配業員工凝聚力越高，其員工的工作滿意感越高，此一結果支持本研究之假設 H2。

表 3 凝聚力對工作滿意之迴歸分析

自變數		依變數
		工作滿意
凝聚力	標準化 β	0.751***
F 值		197.583
調整後 R^2		0.561

註：* $p<0.1$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

4.3.3 組織承諾對組織公民行為之迴歸分析

由表 4 組織承諾對組織公民行為之迴歸分析顯示，具有五成的解釋能力(調整後 $R^2=0.511$)，且 F 達顯著(F 值=161.764)。

在變數的解釋力方面，顯示宅配業員工之組織承諾對組織公民行為具有正面顯著影響，表示宅配業員工組織承諾越高，越能激發出員工自己主動和同事合作，一起奉獻組織等行為，此一結果支持本研究之假設 H3。

表 4 組織承諾對組織公民行為之迴歸分析

自變數		依變數
		組織公民行為
組織承諾	標準化 β	0.717***
F 值		161.764
調整後 R^2		0.511

註：* $p<0.1$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

4.3.4 工作滿意對組織承諾之迴歸分析

由表 5 工作滿意對組織承諾之迴歸分析顯示，具有五成的解釋能力(調整後 $R^2=0.540$)，且 F 達顯著(F 值=182.106)。

在變數的解釋力方面，顯示宅配業員工之工作滿意對組織承諾具有正面顯著影響，表示宅配業員工工作滿意越高，越能提升員工的組織承諾，此一結果支持本研究之假設 H4。

表 5 工作滿意對組織承諾之迴歸分析

自變數		依變數
		組織承諾
工作滿意	標準化 β	0.737***
F 值		182.106
調整後 R^2		0.540

註：* $p<0.1$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

4.3.5 工作滿意對組織公民行為之迴歸分析

由表6工作滿意對組織公民行為之迴歸分析顯示，具有五成的解釋能力(調整後 $R^2=0.521$)，且F達顯著(F值=168.264)。

在變數的解釋力方面，顯示宅配業員工之工作滿意對組織公民行為具有正面顯著影響，表示宅配業員工工作滿意越高，越能激發出員工自己主動和同事合作，一起奉獻組織等行為，此一結果支持本研究之假設H5。

表 6 工作滿意對組織公民行為之迴歸分析

自變數		依變數
		組織公民行為
工作滿意	標準化β	0.724***
F 值		168.264
調整後 R^2		0.521

註：* $p<0.1$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

4.3.6 工作滿意之中介效果

由表 9 顯示，可發現藉由中介變項的加入，提高模式的解釋力，工作滿意之中介模式具有六成的解釋能力(調整後 $R^2=0.642$)。

由第一步驟可發現，凝聚力與組織承諾之間的標準化β值為0.765，存有顯著的影響，因此，首要條件成立；其次，由步驟二可得知，凝聚力與工作滿意之間的標準化β值為0.751，存有顯著的影響，因此，次要條件也成立；最後，由步驟三可發現，加入工作滿意為中介變項後，凝聚力對組織承諾亦有顯著的影響，且標準化β值由0.765降為0.486。因此，工作滿意在凝聚力與組織承諾之間存有部分中介效果，此一結果支持本研究之假設H6。

表 9 工作滿意之中介效果

自變數	依變數		
	第一步驟	第二步驟	第三步驟
	組織承諾	工作滿意	組織承諾
凝聚力	0.765***	0.751***	0.486***
工作滿意			0.372***
F 值	216.522	197.583	138.975
調整後 R^2	0.583	0.561	0.642

註：* $p<0.1$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

4.3.7 組織承諾之中介效果

由表 10 顯示，加入中介變項後，提高模式的解釋力，組織承諾之中介模式具有五成的解釋能力(調整後 $R^2=0.592$)。

由第一步驟可發現，工作滿意與組織承諾之間的標準化β值為0.724，存有顯著的影響，因此，首要條件成立；其次，由步驟二可得知，工作滿意與組織承諾之間的標準化β值為0.737，存有顯著的影響，因此，次要條件也成立；最後，由步驟三可發現，加入組織承諾為中介變項後，工作滿意對組織公民行為亦有顯著的影響，且標準化β值由0.724降為0.428。因此，組織承諾在工作滿意與組織公民行為之間存有部分中介效果，此一結果支持本研究之假設H7。

表 10 組織承諾之中介效果

自變數	依變數		
	第一步驟	第二步驟	第三步驟
	組織公民行為	組織承諾	組織公民行為
工作滿意	0.724***	0.737***	0.428***
組織承諾			0.402***
F 值	168.264	182.106	112.778
調整後 R^2	0.521	0.540	0.592

註：* $p<0.1$ ，** $p<0.01$ ，*** $p<0.001$

5. 結論與建議

5.1 結論

本研究透過信度分析、迴歸分析及中介效果分析後，顯示各變數皆具有高信度水準的特性且研究之七項假說皆成立。

本研究的研究結果與張同廟(2009)等學者之研究結果一致。因此，凝聚力對組織承諾具有正向顯著影響。在凝聚力對工作滿意之影響，檢定結果成立，顯示凝聚力將影響員工的工作滿意感受，其結果與 William & Hacker(1982)等學者之研究結果一致，由此可知，凝聚力與工作滿意有正向顯著影響。組織承諾對組織公民行為之影響檢定中，檢定結果成立，顯示組織承諾對組織公民行為有顯著正向影響，本研究結果與 Liden et al.(2003)與賴明

政(2004)等學者之研究一致。在工作滿意與組織承諾之影響檢定結果成立，顯示工作滿意會影響組織承諾，其結果與 Lincoln & Kalleberg(1990)及陳瑋婷、許瑛巧(2013)等學者的研究結果一致。工作滿意與組織公民行為的影響檢定中，檢定結果成立，顯示工作滿意對組織公民行為有顯著正向影響，本研究結果與楊濱燦、謝庭華(2003)等學者之研究結果一致。

工作滿意之中介變項與凝聚力、組織承諾之關係分析中，發現工作滿意有二者之間存有部分中介效果，代表公司能夠藉由凝聚力提升員工的組織承諾，亦能透過員工對工作的滿意感受來間接提升員工的組織承諾。在組織承諾之中介變項和工作滿意及組織公民行為之關係分析中，發現組織承諾存有部分中介效果，本研究結果與王明瑞、卓國雄(2010)及吳啟絹等人(2011)等學者之研究結果一致。

5.2 建議

宅配業者應重視團隊凝聚力，注重團隊氣氛且營造愉快的工作環境，讓員工之間擁有良好的溝通，使員工的心凝結一起、彼此的關係緊密，共同為組織目標而努力。因此，視當的讓員工彼此之間有所接觸，強化內心的情感，能夠提升對工作滿意的程度，對組織績效也會有所幫助。本研究建議在具體的作法上，宅配業者可透過定期進行內部會議、旅遊或康樂等活動，增加員工彼此之間的互動，使員工與組織有密切連結的關係，並透過每次的互動，凝聚員工對組織內部的情感，藉以提升員工的組織認同感，組織也能夠了解員工的感受，進而強化員工的組織承諾及歸屬感，減少可能離職的情況。

高組織承諾能夠加強員工願意行使組織公民行為的意願，宅配業者應讓員工對組織產生高度認同感及投入感，使員工能正向的主動為組織付出，促進組織的效率及績效。並重視員工對工作的情感感受，若員工擁有良好的工作感受，可反映員工對組織連結的態度，增強對組織的忠誠度及認同感，便能鞏固組織體系，減少員工的流動率，達到組織效能的提升。因此，本研究建議在具體的作法上，宅配業者可藉由不具名問卷或是透過外包，請人力資源管理業者進行不具名訪談，定期的去檢驗員工的工作感受，了解影響員工的工作滿意因素及認同感，並改善員工工作上的不滿，藉以提升員工對工作的滿意程度及投入工作的程度，進而強化員工願意從事對組織有益的行為。

參考文獻

- [1] 王明瑞、卓國雄，"組織承諾和工作滿意度對運動員認同與組織公民行為關係之中介效果研究-以大學體育志工為例"，*屏東教大運動科學學刊*，pp.245-256，2010。
- [2] 朱正一、李明憲、徐祥明、陳奕之，"醫院護理人員組織公民行為前置變項之探討-以台灣某區域醫院為例"，*The Journal of Nursing Research*，pp.313-324，2005。
- [3] 行政院經濟建設委員會，"WEF 人力資本指數(新聞稿)"，2013年11月19日。
- [4] 吳啟絹、廖述賢、胡大謙、羅文彬，"組織承諾、知識分享與組織公民行為關聯性之研究:台灣半導體產業為例"，*人力資源管理學報*，pp.77-101，2011。
- [5] 李金泉，"易學易用 SPSS 統計分析實務"，全華出版社，2010。
- [6] 李淑惠，"幼兒體能工作室組織氣氛、組織承諾與工作滿意度之相關研究"，*運動健康與休閒學刊*，pp.150-165，2009。
- [7] 商業發展研究院，"99-100 年度經營活動報告(快遞服務業)"，2013。
- [8] 許道然，"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，博士論文，2001。
- [9] 陳國雄、顏瑞美，"直銷商角色壓力、工作滿足、組織承諾與組織公民行為為關聯性之研究"，*直銷管理評論*，pp.137-159，2007。
- [10] 陳瑋婷、許瑛巧，"教師工作壓力、工作滿意與組織承諾之關係研究:後社分析與路徑分析的應用"，*教育理論與實踐學刊*，pp.109-137，2013。
- [11] 葉桂珍、汪美香，"資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係"，*台大管理論叢*，pp.79-118，2003。
- [12] 張同廟，"大學校院學生社團參與動機對社團凝聚力之影響-以組織承諾為中介變項"，*新竹教育大學教育學報*，pp.1-32，2009。
- [13] 張和然、沈明宏，"員工工作價值觀、工作滿足與組織承諾關聯性之探討-以台灣紡織業為例"，*紡織綜合研究期刊*，pp.23-43，2013。
- [14] 張景盛、張心馨，"內部行銷對護理人員工作滿足與組織承諾之影響-以南部醫學"

- 中心為例”，*The Journal of Nursing Research*，pp.265-274，2007。
- [15] 楊濱燦、謝庭華，”工作滿意、組織公平與組織公民行為關係之研究”，*文化商管學報*，pp.39-54，2003。
- [16] 經濟部商業司、財團法人資訊工業策進會，”中華民國電子商務年鑑”，*經濟部*，pp.250-253，2011。
- [17] 蔡沅哲，”人際網絡對購併後員工組織承諾與員工公民行為影響之研究”，東海大學，管理碩士在職專班碩士論文，2009。
- [18] 鄭仁偉、盧國銘、簡剛民、林宜蓁，”人力資源管理滿意度與員工建言之關係—心理安全感的中介效果”，*中小企業發展季刊*，pp.109-131，2010。
- [19] 賴明政，”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*，pp.31-59，2004。
- [20] 劉襄、李蕙婷，”團隊規模對團隊凝聚力之影響”，*高師大體育*，pp.107-116，2012。
- [21] Angle, H. L., Perry, J. L.,”An empiric assessment of organizational effectiveness,”*Administrative Science Quarterly*, Vol.26, pp. 1-14, 1981.
- [22] Barnard, C.,”*The Function of the Executive*. Cambridge,” MA: Harvard University Press, 1938.
- [23] Baron, James N,David M. Kreps.,”*Strategic Human Resources*”, John Wiley & Sons Inc, 1999.
- [24] Buitendach, J. H. & Witte, H. D.,” Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organizational commitment of maintenance workers in a parastatal,”*South African Journal of Business Management*, Vol.36, NO. 2, pp.27-37, 2005.
- [25] Carron, A. V., Widmeyer, W. N., & Brawley, L. R.,” The development of assess cohesion in sport team: the group environment questionnaire,”*Journal of Sport Psychology*, 7, pp.244-266, 1985.
- [26] Farh, J. L., Earley, P. C., & Lin, S. C.,” Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society,”*Administrative Science Quarterly*, Vol. 42, NO.3, pp.421-444, 1997.
- [27] Forsyth, D.R.,”*An introduction to Group dynamics*,” California: Books/Cole publishing Company, 1983.
- [28] Hoppock, R.,”*Job satisfaction*,” New York: Harper& Brothers Publishers, pp.29-40, 1935.
- [29] Keller, K. L.,”Conceptualizing, measuring and managing customer-based brand equity,”*Journal of Marketing*, Vol.57, pp.1-22, 1986.
- [30] Liden, R. C.,Wayne, S. J. & Kraimer, M. L.,” The dual commitments of contingent workers: an examination of contingents commitment to the agency and the organization,”*Journal of Organizational Behavior*, Vol. 24, pp.609-625, 2003.
- [31] Lincoln, J. & Kalleberg, A.,”*Culture, control, and commitment: A study of work organization and work attitude in the United States and Japan*,” Cambridge University Press, New York, 1990.
- [32] McDougall, W.,”*Introduction to Social Psychology*,” John W. Luce and Company, New York, 1908.
- [33] Meyer, J.P., Allen, N.J. & Smith, C.A.,”Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization,”*Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, pp.538-51, 1993.
- [34] Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C.,”Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model,”*Journal of Applied Psychology*, Vol.89, No.6, pp.991-1007, 2004.
- [35] Robbins, S. P.,*Organizational Behavior*, 4th ed., New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1993.
- [36] Robbins, S. P.,*Organizational Behavior*, 9th ed., New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2001.
- [37] Robbins, S. P.,*Organizational Behavior*, 13th ed., New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2009.
- [38] Suzuki, E. Itomine, I. Kanoya, Y. Katsuki, T. Horii, S. & Sato, C.,”Factors affecting rapid turnover of novice nurses in university hospitals.”*Journal of Occupational Health*, Vol.48, No.1, pp.49-61, 2006.
- [39] Wang, X. H.,” Learning, job satisfaction and commitment: an empirical study of organizations in China,”*Chinese Management Studies*, Vol.1, NO.3, pp.167-179, 2007.
- [40] Trimble, D. E.,”Organizational commitment, job satisfaction, and turnover intention of missionaries,”*Journal of Psychology and Theology*, Vol.34, NO.4,

pp.349-360, 2006.

[41] Weiss, D. J. Dawis, R. V. England, G. W. & Lofquist, L. H., "*Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire*," Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center, 1967.

[42] William & Hacker., "Group Cohesion and Performance," *Small Group Research*, Vol.22 , pp175-186 , 1982.