

國立勤益科技大學

DT
400.2
0044
100
225171

工業工程與管理學系

碩士學位論文

警察組織承諾對組織公民行為影響之研究

The influence of organizational commitment of
police to organizational citizenship behavior



研究生：高莉婷

指導教授：李國義博士

國立勤益科技大學圖書館



225171

中華民國一〇〇年七月

警察組織承諾對組織公民行為影響之研究

**The influence of organizational commitment of police to
organizational citizenship behavior**

研究生：高莉婷

Student : Li-Ting Kao


指導教授：李國義

Advisor : Kuo-Yi Lee

國立勤益科技大學

工業工程與管理系

碩士論文



**A Thesis
Submitted to Industrial Engineering and Management
College of Management
National Chin-Yi University of Technology
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master
in
Management**

July 2011

Taichung, Taiwan, Republic of China

中華民國一〇〇年七月

國立勤益科技大學

博碩士論文全文上網授權書

(提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用)

本授權書所授權之論文為授權人在國立勤益科技大學
工業工程與管理系_____組 99 學年度第 二 學期取得碩士
學位之論文。

論文題目：警察組織承諾對組織公民行為影響之研究
指導教授：李國義

同意

本人具有著作權之論文全文資料，非專屬、無償授予本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或數位化等各種方式重製與利用，提供讀者基於著作權法合理使用範圍內之線上檢索、閱覽、下載及列印。

論文全文上載網路公開之範圍及時間：

校內區域網路	<input checked="" type="checkbox"/> 中華民國 101 年 7 月 29 日公開
校外網際網路	<input checked="" type="checkbox"/> 中華民國 101 年 7 月 29 日公開

授權人：高莉婷

簽名：高 莉 婷

中 華 民 國 100 年 7 月 29 日

國立勤益科技大學
工業工程與管理系碩士班

論文口試委員會審定書

本校 工業工程與管理系 碩士班 高莉婷 君

所提論文 警察組織承諾對組織公民行為影響之研究

合於碩士資格水準，業經本委員會評審認可。

口試委員：

李國義
陳晉林

吳聰銘

指導教授：

李國義

系主任：



中華民國 一〇〇 年 七 月

摘要

本研究旨在探討警察組織承諾對組織公民行為之影響，使用的研究方法包括文獻分析法及問卷調查法，研究對象為新北市、南投縣及台南市警察局之警察。運用立意抽樣法，抽取 500 位對象進行施測，剔除無效問卷後，有效樣本 458 份，採用 SPSS 及 AMOS 軟體進行資料分析。本研究的組成信度(CR)及各潛在變項的 Cronbach α 值都在 0.7 以上，均達顯著水準，且 Bootstrap 區別效度信賴區間法的上下限均未包含 1，因此本研究具有不錯的信度及效度。在整體配適度方面， $\chi^2/df=2.622$ ，RMSEA=0.072，GFI=0.853，AGFI=0.821，NFI=0.875、IFI=0.919，CFI=0.918，模式具有不錯的配適度。以下為本研究所得到的結論：

1. 組織承諾對組織公民行為的徑路分析方面，工作滿足的中介效果達到顯著水準，但整體直接效果為負向顯著水準，所以警察機關除了注重警察人員的組織承諾之外，尚需注意警察人員的工作滿足程度，才能有效提昇員警的組織公民行為。
2. 組織氣候對組織公民行為的徑路分析方面，工作滿足的中介效果達到顯著水準，但整體直接效果為負向顯著水準，所以警察機關除了注重機關內的組織氣候之外，尚需注意警察人員的工作滿足程度，才能有效提昇員警的組織公民行為。
3. 人格特質對工作滿足及組織公民行為之干擾效果分析中，P 值有顯著差異，可得知人格特質對工作滿足和組織公民行為有干擾。
4. 組織承諾對組織公民行為影響之評估模式，經由多群組分析之後未達顯著水準，得知警察組織公民行為不會因工作年資和職等之差異而有所影響。
5. 本研究模式的潛在變項包括組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足和人格特質，可以完整且多方面探討警察的組織承諾對組織公民行為的影響，此為本研究的學術貢獻之一。

關鍵字：警察、組織承諾、組織公民行為、結構方程模式。

Abstract

This study aimed to explore the impact of police organizational commitment of organizational citizenship behavior. We used two research methods including document analysis and questionnaires, subjects including the Bureau of Police in New Taipei City, Nantou County and Tainan City. By using the purposive sampling method, we collected 500 observed data. After removing the invalid questionnaires, 458 valid samples remain, using SPSS and AMOS software for data analysis. In this study, the latent variable composition of the dimensions of reliability(CR) and the Cronbach α values are above 0.7 and reached the level of significance, Bootstrap discriminant validity confidence interval upper and lower limits are not included 1. Therefore, this study has a good reliability and validity. In terms of overall fitness, $\chi^2/df = 2.622$, RMSEA = 0.072, GFI = 0.853, AGFI = 0.821, NFI = 0.875, IFI = 0.919, CFI = 0.918, so that the model has good fitness, the Institute concluded the following based:

1. In the path analysis of organizational commitment and organizational citizenship behavior, the mediation effect of job satisfaction has reached to significant level. but the direct effect of the overall has an inverse significant level. So, the police department should pay more attention in not only the organizational commitment of the police, but also the job satisfaction of the police. Therefore, they can effectively enhance the standard of police organizational citizenship behavior.
2. In the path analysis of organizational climate and organizational citizenship behavior, the mediation effect of job satisfaction has reached to significant level. but the direct effect of the overall has an inverse significant level. So, the police department should pay more attention in not only the organizational climate in internal organization, but also the job satisfaction of the police. Therefore, they can effectively enhance the standard of police organizational citizenship behavior.
3. In the interference effect analysis of the job satisfaction and organizational citizenship behavior toward personal traits, the P value has significantly difference. So we can know that there's interference in personal traits in job satisfaction and organizational citizenship behavior.
4. In the organizational citizenship behavior assessment model of organizational commitment through the multi-group analysis, we know that it is not reach the significant level. So we can know that there is no difference in organizational citizenship behavior of the police because of the work experience and the job level.
5. The potential variables in this model including organizational commitment, organizational citizenship behavior, organizational climate, job satisfaction and personal traits. You can completely investigate the organizational commitment of the police, the impact on organizational citizenship behavior in many aspects. And this is one of the academic contribution of this study.

Keywords : Police, organizational commitment, organizational citizenship behavior, SEM.

謝 誌

考上研究所就像昨天發生的事，兩年的時間如同流星劃過天空一般消逝，起初還很茫然，即將要到一個不熟悉的地區學習從未接觸過的領域，大學沒作過專題的我什麼都不懂，現在竟然擁有屬於自己的論文，真的好好像作夢一樣！回想碩士生涯的點點滴滴，雖然歷經不少挫折，努力終究會得到收穫的。

首先誠摯的感謝指導教授李國義老師對我的教誨和指導，使本論文得以順利完成；論文口試期間，承蒙口試委員吳聰智老師及陳貴琳老師的用心指導和細心審閱，並給予許多鼓勵與建議，使本論文能更臻完善，在此由衷表達深摯的謝意。

在兩年的碩士生涯中，要謝謝的人真的很多，感謝 I308 研究室的夥伴們，彥希總是像姐姐一樣把我照顧得無微不至，世旻的大方和阿莎力帶我們遊走四方因此讓我胖了不少，文俊像媽媽一樣心思細膩的關心著大家，宜軒耐心的教導 SPSS 和 AMOS 讓我進一步認識統計，珽廷那可愛無厘頭的個性帶給我許多歡樂，感謝惠君學姐以及學妹伊旋、妍嬋和琬琪一直以來的鼓勵，感謝蔡蓮味警官(蔡姐)大方協助發放問卷，使論文得以快速完成。能遇見他們是我這兩年最幸運最感謝的事，無論喜怒哀樂總是一同分享，有他們的支持和陪伴是我完成論文最大的動力！

最後，要感謝我親愛的家人，爺爺、奶奶、爸爸和媽媽不斷給予我支持和鼓勵，姐姐薇茹、哥哥贊鈞、妹妹瑀君和嘉君適時的提供我意見與安慰，柏豪一直以來總是在身邊幫我打氣和抒發壓力，還有 CODI、GeiGei 和嗶啵帶給我的無限歡樂，謝謝他們。在此，以誠摯的心將這小小的學習成果獻給所有支持、關心和協助過我的人，共享喜悅。

高莉婷 謹誌

中華民國一〇〇年七月

目 錄

目 錄	VIII
表目錄	X
圖目錄	XII
一、緒 論	1
1-1 研究背景與動機	1
1-2 研究目的	3
1-3 研究範圍與限制	4
1-4 研究方法與步驟	5
1-5 名詞解釋	7
二、文獻探討	10
2-1 警察相關文獻	10
2-2 組織承諾相關文獻	15
2-3 組織公民行為相關文獻	19
2-4 組織氣候相關文獻	24
2-5 工作滿足相關文獻	28
2-6 人格特質相關文獻	32
2-7 各構面間相關性研究	37
三、研究設計	46
3-1 研究架構	46
3-2 研究模式	47
3-3 研究假設	47
3-4 問卷發展與施測	48
3-5 預試	54

3-6 抽樣設計	56
四、資料分析與討論	58
4-1 基本資料檢視	58
4-2 個別測量模式配適評鑑	61
4-3 信度與效度分析	68
4-4 檢定力分析	71
4-5 研究模式之整體性分析	72
4-6 交叉效度分析	79
4-7 整體模式直接與間接效果分析	81
4-8 干擾變數分析	85
4-9 多群組分析	87
4-10 研究假設分析	89
五、結論與建議	95
5-1 結論	95
5-2 建議	97
5-3 後續研究與建議	97
參考文獻	98
附錄一、研究問卷	113
附錄二、共變異數矩陣	116
附錄三、相關矩陣	117

表目錄

表 2-1	組織承諾之定義	16
表 2-2	組織公民行為之定義	21
表 2-3	組織氣候之定義	25
表 2-4	工作滿足之定義	29
表 2-5	人格特質之定義	33
表 3-1	潛在變項操作型定義及文獻來源彙整表	51
表 3-2	問卷題項內容彙整表	52
表 3-3	組織承諾對組織公民行為量表之預試分析	55
表 4-1	警察基本資料(N=320)	59
表 4-2	全距、平均數、變異數、偏態及峰度摘要表	60
表 4-3	組織承諾構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	61
表 4-4	組織公民行為構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	63
表 4-5	組織氣候構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	64
表 4-6	工作滿足構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	65
表 4-7	人格特質構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表	67
表 4-8	SMC、組成信度及平均變異數抽取量摘要表	69
表 4-9	Bootstrap 法區別效度	70
表 4-10	迴歸係數參數估計摘要表	74
表 4-11	變異數參數估計摘要表	75
表 4-12	整體模式配適度各評鑑項目總結	78
表 4-13	模型穩定性使用寬鬆策略之交叉效度分析	80
表 4-14	模型穩定性使用溫和策略之交叉效度分析	81
表 4-15	整體模式直接與間接效果分析	84

表 4-16 人格特質對工作滿足、組織公民行為干擾效果分析	85
表 4-17 整體模型使用溫和策略之多群組分析(工作年資).....	88
表 4-18 整體模型使用溫和策略之多群組分析(職等).....	89



圖目錄

圖 1-1	研究步驟.....	7
圖 2-1	中華民國各級警察機關組織體制暨指揮監督系統表	11
圖 2-2	警察組織架構.....	12
圖 3-1	研究架構.....	46
圖 3-2	警察組織承諾對組織公民行為影響之研究模式	47
圖 3-3	問卷發展的步驟	50
圖 4-1	組織承諾構面假設性 CFA 測量模式.....	62
圖 4-2	組織承諾構面修正後 CFA 測量模式.....	62
圖 4-3	組織公民行為構面假設性 CFA 測量模式.....	63
圖 4-4	組織公民行為構面修正後 CFA 測量模式.....	63
圖 4-5	組織氣候構面假設性 CFA 測量模式.....	64
圖 4-6	組織氣候構面修正後 CFA 測量模式.....	65
圖 4-7	工作滿足構面假設性 CFA 測量模式.....	66
圖 4-8	工作滿足構面修正後 CFA 測量模式.....	66
圖 4-9	人格特質構面假設性 CFA 測量模式.....	67
圖 4-10	人格特質構面修正後 CFA 測量模式.....	67
圖 4-11	警察組織承諾對組織公民行為模式一階五因子斜交測量模式	71
圖 4-12	模式之整體架構	72
圖 4-13	關聯模式結果徑路圖	79
圖 4-14	干擾效果考驗模型(前 27%群組).....	86
圖 4-15	干擾效果考驗模型(後 73%群組).....	86
圖 4-16	研究模式之徑路分析結果	94

一、緒 論

本研究旨在探討警察組織承諾對組織公民行為之影響，運用 SEM 方法進行統計分析，並提出解決改善對策。本章主要內容包括研究背景與動機、研究目的、研究範圍與限制、研究方法與步驟、名詞解釋等，詳細說明如下：

1-1 研究背景與動機

2011 年 6 月 5 日凌晨，高雄市街頭又出現大批飆仔競速狂飆，不僅持高爾夫球桿下路人，還施放信號彈挑釁，離譜的是，民眾直擊兩批警力都不敢與飆仔正面交鋒，交大由 2 輛警車加 6 輛重機車組成的防飆車隊，遇飆仔車隊卻掉頭；另 2 名巡邏警察還關掉警笛、默默離去。目擊民眾痛罵警方軟弱，反而助長飆車歪風！在高雄發生警察抓飆仔，「逃脫」的竟是警方，讓全國人民持續質疑警紀問題(侯昌騰、湯寶隆，2011)。台灣的警察風氣如此敗壞，可能是員警的組織承諾不高，進而影響員警的組織公民行為。員警可能要面對人事的異動、工作負荷驟增及對未來變動的不確定感，因此造成不同知覺反應，使組織成員士氣受影響，產生對組織的認同與信任的改變，進而影響其對組織的付出。警察工作的高度機動性與不可預測性，增加了任務執行的困難度，因此同仁之間平日的組織公民行為有助於任務的完成與績效的提升。此為本研究的動機之一。

隨著時代的進步與生活環境物質的提昇，社會問題層出不窮，生活週遭都充斥著五花八門的負面社會新聞，因此，警察人員職責所需的「倫理道德」的特質，在現今問題頻傳之台灣社會更是極需被發揮。警察機關乃代表國家或地方自治團體表現警察行為之行政機關，是政府公共行政的一環，過去在傳統上，其任務多注重在社會治安的維護與公共秩序的維持，警察的角色塑造或自我塑成「犯罪的剋星」、「法律的執法者」、「正義的捍衛者」，由於國內政治、經濟、社會環境急速的變遷，傳統的警察角色，已無法適應民眾的需求；民眾所要求的是警察機關能夠提供更便捷、舒適，有效率與快速的服務環境，以解決切身的問題。其實我國警察工作的理念早就有「服務」的精神，如「人民的保姆」、「人民的公僕」均蘊有服務的涵義，許多警政作為亦跟隨時代環境的變遷而有所改變，尤其是近幾年來，除致力於治安的維護外，對加強為民服務，建立良好警民關係，一改過去的墨守成規，法規導向的層級及管制的官僚主義典範，亦已接受各方

面的挑戰、質疑與監督。因此，在警察機關的行政作為，除了除暴安良外，還要以服務贏得民心。以服務為導向的警察工作，必須發自警政機關全體員警本身做起，確立正確的服務觀念，放下不合潮流的身段，走入社區、走入人群、用愛心處人、用熱心處事，自然可以得到民眾的支持與信任。

公務人員本為服務民眾之特性，特別是警察人員，其工作職責在於維護人民的身家財產安全，任何有關危害人民安全的事項都是警察人員的職責範圍所在。民眾對於警察人員的需求往往無法事先預測與準備，若正值員警下班時間遇到民眾的需求時，往往會秉持維護社會安全的精神挺身而出，使得警察人員的工作經常是不分晝夜。由此可知，其工作任務具有高度機動性、不受時間與地域的限制、工作任務範圍廣泛且不易明確描述具體的行為規範，警察人員若能自發性的主動從事非工作職責規範的服務行為時，即「組織公民行為」，必能提供所需的彈性因應許多偶發事件的需求，對警察組織效能之提高與社會治安之維護與穩定將會是一大助益。

Organ(1998)提出組織公民行為是「無條件的、非直接或明顯的被組織所獎酬的行為，而此種行為將能有效的促進組織功能。例如 2011 年 6 月 20 日台中市第一分局大誠所警員林志營，發揮愛心，主動協助民眾申請補助！因得知轄區鄒姓民眾係獨居老翁，妻子兩年前離開家中，兒子也因收入微薄無法扶養，林員便主動協助鄒男申請補助，為民服務精神讓鄒男感謝不已(徐浚哲，2011)。因此如果警察人員能夠產生發自內心、自願性的正面行為，自發性地尋求提高組織效能的解決之道，相對而言提高警察組織效能，對於社會秩序之維持與穩定將會是一大助益。

Brief and Motowidlo(1986)也提出「利社會行為」概念，並將「利社會行為」定義為「一組織內成員之工作表現直接與個人或組織群體所互動並且直接促進組織或個人的福利」。而「利社會行為」概念相當於組織公民行為的概念，簡單的說，這些行為並不是組織強迫或是強制規定而使組織成員產生的行為，而是發自個人的內心、自願性幫助個人、群體與組織的行為，而近來關於管理的文獻則多以組織公民行為以描述個人自發性利於組織行為，而並非根據組織政策或是明文的硬性規定而產生的行為。

組織承諾與組織公民行為關係的相關概念，自 1970 年代起，開始受到關注。在組

織承諾與組織公民行為關係的研究，影響組織公民行為的前因變項中，組織承諾亦是研究者關心的重點之一(Williams and Anderson, 1991)。Salehi and Gholtash(2011)以教職人員為例，研究結果也指出，組織承諾會顯著影響組織公民行為。

Hellriegel et al.(1998)所著「組織行為」一書，將組織比喻為一座冰山(iceberg)；海水以上看得見的部分是組織的正式部分，而海水以下看不見的部分則是組織的非正式部分，亦即行為的部分(behavioral aspects)。認為讓船沉入海底的，往往不是水手所看得見的部分，而是看不見的部分。因此，組織成員所具備的「態度」與「行為」即屬組織的非正式看不見的部分，已成為組織運作良窳的核心之一。尤其組織的重組、流程的簡化、文化的改善或制度的改革與運作，均需人員的觀念、態度及行為之更新。而政府組織與其成員所具備的「態度」與「行為」，實為確保組織的競爭力優勢之關鍵。據此，攸關政府組織機能運作核心「公務人力」態度及行為的組織承諾與組織公民行為之關聯性為何？頗值探討。如果能對警察組織公民行為加以研究，則可以瞭解警察的心態與需求，及早發現問題，採取補救措施，以作為擬訂計畫或政策上的參考，進而提高組織效能。因此，警察的組織承諾對組織公民行為的影響為何？是否會受到組織氣候、員警的工作滿足以及警察本身人格特質的影響，此為本研究的動機之二。

1-2 研究目的

基於上述的研究背景與動機，本研究旨在探討警察組織承諾對組織公民行為之影響，具體目的如下所述：

1. 探討組織承諾對組織公民行為之影響。
2. 探討組織氣候對組織公民行為之影響。
3. 探討研究模式中工作滿足之中介效果。
4. 探討人格特質對工作滿足及組織公民行為之干擾效果。
5. 建構警察的組織承諾對組織公民行為影響之評估模式。
6. 探討人口變項對警察的組織公民行為之差異性。

1-3 研究範圍與限制

1-3-1 研究範圍

本研究範圍分為研究區域及研究對象加以說明：

1. 研究區域：以新北市、南投縣及台南市警察局為主要研究區域。
 - (1) 新北市：新店分局。
 - (2) 南投縣：竹山分局。
 - (3) 台南市：台南市第一分局、台南市第四分局、永康分局。
2. 研究對象：以研究區域內警察局所屬具有警察人員身分者均為本研究對象。

1-3-2 研究限制

本研究在研究過程中，總期望以謹慎、客觀的研究態度與方法來進行研究。但研究者因受限於時間、人力與物力，再加上研究過程中存有一些非研究者本身所能控制的其他因素，故本研究有下列兩點限制：

1. 文獻資料取得之限制：

由於警界隸屬於公家機關，要取得各個分局的統計數據較不容易，無法取得客觀的數據和其他學者深入比較，此為本研究在文獻資料取得之限制。

2. 推論上之限制：

由於考量研究目的、研究成本、時間限制及樣本資料取得之便利性等，本研究是採用立意抽樣方式，而非隨機抽樣，所以樣本無法代表警察全體。雖然立意抽樣有其便利性與目的性之優點，但從抽樣誤差與研究方法的觀點來看，非隨機抽樣缺乏嚴謹的程序與精確可靠的機率原理，所以本研究的結論無法推論到全國的警察母群體，此為本研究推論上之限制。

1-4 研究方法與步驟

1-4-1 研究方法

本研究透過文獻分析法及問卷調查法進行分析。首先利用文獻分析法，建立警察組織承諾對組織公民行為影響之理論基礎，進而編製組織公民行為相關量表，再利用問卷調查的方式，分析整理相關資料，探討組織承諾對警察組織公民行為之影響。

基於前述的研究背景動機與研究目的，以下為本研究採用的研究方法。

1. 文獻分析法

針對研究的兩大主題—組織承諾與組織公民行為，蒐集國內外相關期刊論文、學術研討會、國家圖書館碩博士論文、西文資料庫等資料，進行歸納與分析，建立組織承諾及組織公民行為之理論模型，以作為研究基礎背景及參考的理論依據。本研究文獻分析內容主要包括國內外有關組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足以及人格特質之相關論文。此外，文獻分析的結果，在問卷資料統計分析結果與組織承諾對組織公民行為的理論是否一致，可作為參考依據。

2. 問卷調查法

本研究問卷之設計，乃依據前述研究背景與動機以及研究目的，再參考文獻分析相關的論文，進而發展問卷題目。問卷回收整理之後，將資料適度編碼，再運用 SPSS 18.0 及 AMOS 17.0 統計軟體進行資料分析，所使用的統計方法，包括信度分析、效度分析、測量模式分析、驗證性因素分析及結構模式分析。分析過程中參考前述的理論基礎與相關文獻，進行比較分析，並回答本研究之研究目的相關問題。

1-4-2 研究步驟

本研究將藉由國內外文獻回顧來確認研究主題，並建立研究模式，再運用 SEM 統計分析方法，探討警察組織承諾對組織公民行為影響之研究，並進而提出提升組織公民行為之因應對策，詳細的研究步驟如圖 1-1 所示，說明如下：

1. 確定研究主題：本研究的主題為探討警察組織承諾對組織公民行為影響之研究，參考相關文獻，並與指導教授進行討論分析之後，確定此研究主題。

2. 文獻探討：蒐集相關理論研究，加以歸納整理成本研究問卷設計及資料分析的參考依據。
3. 問卷編製：對研究架構內的各項變數做操作型定義，並依據文獻發展問卷，採用符合 SEM 要求的李克特七點量表進行設計各項題目內容，為了能夠提升研究的嚴謹度。
4. 問卷預試及修正：依研究目的及架構進行問卷設計，請教學者專家，提供問卷修改之寶貴意見。再增刪修改題目並作語句的修正後，編製形成預試用問卷，並針對研究對象進行問卷預試，以 SPSS 18.0 統計軟體分析問卷資料，先刪除極端值，再進行資料常態性檢定，資料符合多元常態之後再進行信度分析和效度分析，根據統計分析結果、專家意見和問卷填答者的反應意見，進行修改並建立完整的問卷。
5. 發展正式問卷：將問卷預試結果加以分析討論，並參考專家學者意見，依本研究目的的內容順序及研究模式發展出問卷。
6. 正式施測與問卷回收：針對新北市、南投縣及台南市警察局之員警進行施測，委託任職於警察機關之親朋好友協助問卷發放與施測，視問卷回收情形，會適時加以跟催，以回收足夠之有效樣本數。
7. 資料處理與統計分析：問卷資料回收後，以 SPSS 18.0 及 AMOS 17.0 統計軟體進行描述統計分析，並針對問卷資料加以校正，將無效問卷剔除後，把剩餘之問卷加以編碼登錄，進行多元常態分析、信度分析、效度分析、違犯估計分析、問卷整體配適度分析，建構信度分析、建構效度分析、結構模式之徑路分析、統計檢定力分析、交叉效度分析、干擾變數分析和多群組分析，最後探討各項適合度指標，並根據指標標準加以解釋論文內容。
8. 撰寫研究報告：根據統計分析之結果，並參考相關的文獻理論基礎以及研究目的，提出本研究結論與發現，最後提出後續研究相關建議方向。

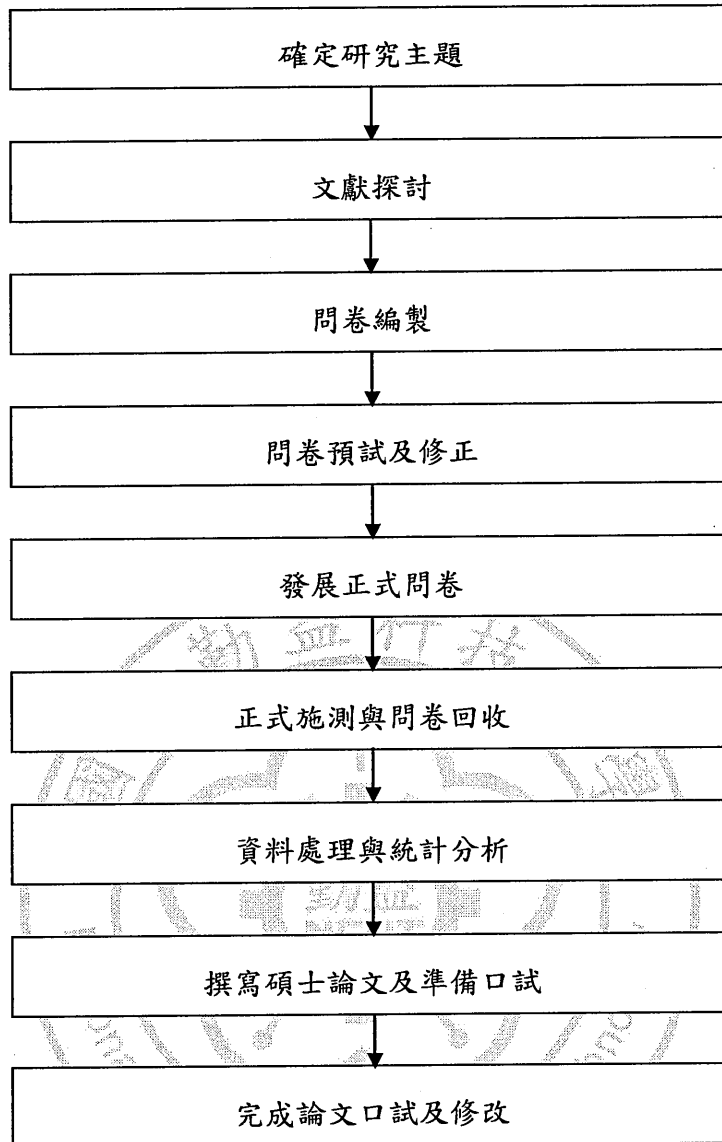


圖 1-1 研究步驟

1-5 名詞解釋

1. 警察

警察為具有以維持社會公共秩序安寧與公共利益為目的者，並以命令強制為手段之國家行政主體(李震山，1994)。依據警察法(以下稱同法)第二條規定，警察之任務為「依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，促進人民福利」。依目前警政學者見解與同法施行細則第二條第一項之規定，警察之任務又可分為主要任務與輔助任務，「依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害」為主要任務，「促進人民福利」則為

輔助任務。依同法第九條規定，警察可依法行使下列職權：(1)發佈警察命令。(2)違警處分。(3)協助偵查犯罪。(4)執行搜索、扣押、拘提及逮捕。(5)行政執行。(6)使用警械。(7)有關警察業務之保安、正俗、交通、衛生、消防、救災、營業建築、市容整理、戶口查察、外事處理等事項。(8)其他應執行法令事項(法務部，2011a；法務部，2011b)。

2. 組織承諾

組織承諾是代表個人認同組織的目標，願意為組織奉獻心力，並且希望持續成為組織一份子的態度與行為。對組織的忠誠與貢獻，會影響一個人對組織投入的強度，同時也代表個人與組織連結的態度或傾向，這種連結不僅對個人具有重要性，對組織，甚至對於整個社會都有其價值。本研究是根據 Meyer et al.(1993)對組織承諾所提出的三個因素，分別為情感性承諾、持續性承諾和規範性承諾三個構面作為衡量的基礎。

3. 組織公民行為

組織公民行為是指組織成員超越組織正式角色規範的行為，且組織成員展現這種對組織運作有利的行為，完全是出自於自身的意願，與組織的正式獎懲機制無關。本研究是依據 Williams and Anderson(1991)所提出的組織公民行為概念，並參考蔡清陽(2006)、莊木坤(2006)、江信逸(2009)和陳明田(2010)所提出的組織公民行為三個因素，分別為角色內行為、人際利他行為和組織公益行為三個構面作為衡量的基礎。

4. 組織氣候

組織氣候是指組織成員對於組織內部環境的一種知覺感受，並經由組織成員相處的態度引發作用，因而影響成員的行為表現及組織成效。本研究是依據 Litwin and Stringer(1968)發展出衡量組織氣候的九個構面，並參考陳宗賢(2003)和杜梅明(2005)所提出的組織氣候四個因素，分別為獎酬、結構、人情和權責四個構面作為衡量的基礎。

5. 工作滿足

工作滿足亦譯為工作滿意度，是指組織成員對於工作、相關因素或情感的反應，這種感覺或滿足程度的大小，取決於實際獲得的報酬和預期應得報酬的差距。它不僅對於組織和管理者是重要的，對成員自身也很重要，因為他會嚴重影響員工的工作行為。本研究是根據 Weiss et al.(1967)之「明尼蘇達滿意問卷」，並參考許清鈞(2004)、段賢揚

(2010)和游明益(2008)所提出的二個因素，分別為內在滿足和外在滿足兩個構面作為衡量的基礎。

6. 人格特質

人格特質是個體的行為，反映個體獨特的人格特徵，如害羞、富攻擊性、順從、懶惰、忠誠或膽怯等，這些特徵若持續出現在許多不同的情境中，則我們稱為人格特質。人格特質在人的一生中是穩定，且為重要的組成因素。本研究是依據 Costa and McCrae(1992)所提出的 NEO-PI-R 人格量表，並參考 Judge and Bono(2000)、許清鈞(2004)、游明益(2008)、洪德華(2010)和段賢揚(2010)所提出的人格特質五個因素，分別為神經質、外向性、開放性、友善性及嚴謹性五個構面作為衡量的基礎。



二、文獻探討

本研究旨在探討警察組織承諾對組織公民行為影響之研究，基於前述的研究背景動機與研究目的，本節的文獻探討部份，擬包括警察相關文獻、組織承諾相關文獻、組織公民行為相關文獻、組織氣候相關文獻、工作滿足相關文獻和人格特質相關文獻等。本章所引用的文獻，包括國內外研討會和期刊相關論文，這些理論和文獻可作為本研究問卷設計的參考依據，也可作為本論文資料分析內容批判參考之依據，詳細文獻內容說明如下。

2-1 警察相關文獻

2-1-1 警察機關簡介

1. 沿革

內政部警政署(2011)警政治安全全球資訊網中說明，近代警察起於1901年(清光緒27年)裁汰綠營，改練巡警營。1905年(光緒31年)九月正式創設巡警部。光緒33年又於各省增設巡警道，負責省警政工作，警察制度於焉確立。

民國成立以後，在中央，民政部改為內務部，內設警政司，京師內外城巡警總局改為京師警察廳；在地方，將各省巡警公所改為省會警察廳，旋又改為省警務處，省會商埠地方則改設警察局。1945年(民國34年)中央於省設立行政長官公署，下設警務處掌理全省警察行政。1947年(民國36年)5月15日，行政長官公署改組為省政府，仍由警務處(警政廳)依臺灣省政府合署辦公施行細則規定，掌理臺灣警政。

1972年(民國61年)7月15日，因臺北市改制為院轄市，復將警政司擴充為「內政部警政署」，並與臺灣省政府警務處合署辦公，至1995年(民國84年)年3月署處分隸，1999年(民國88年)因精省措施，警政廳併入警政署，臺灣省政府警政廳走入歷史。

1995年(民國84年)3月1日內政部成立消防署，警消分立；2000年(民國89年)1月28日成立「行政院海岸巡防署」，納併原由警察執行之海洋巡防及海岸安全檢查等業務；2007年2月起成立「內政部入出國及移民署」，將移民業務移撥分出警察機關，使得警察任務更趨專業化，全心致力維護社會治安及促進交通安全。

2. 警察體系與架構

- (1) 行政院：為全國最高行政機關。
- (2) 內政部：掌理全國警察行政，並指導監督各直轄市警政、警衛及縣(市)警衛之實施。
- (3) 內政部警政署：承內政部部長之命，執行全國警察行政事務，統一指揮及監督全國警察機關執行警察任務。
- (4) 直轄市政府警察局及各縣市警察局：掌理各市、縣(市)轄區警察行政及業務。

中華民國各級警察機關組織體制暨指揮監督系統表及警察組織架構如下圖 2-1 及圖 2-2 所示。

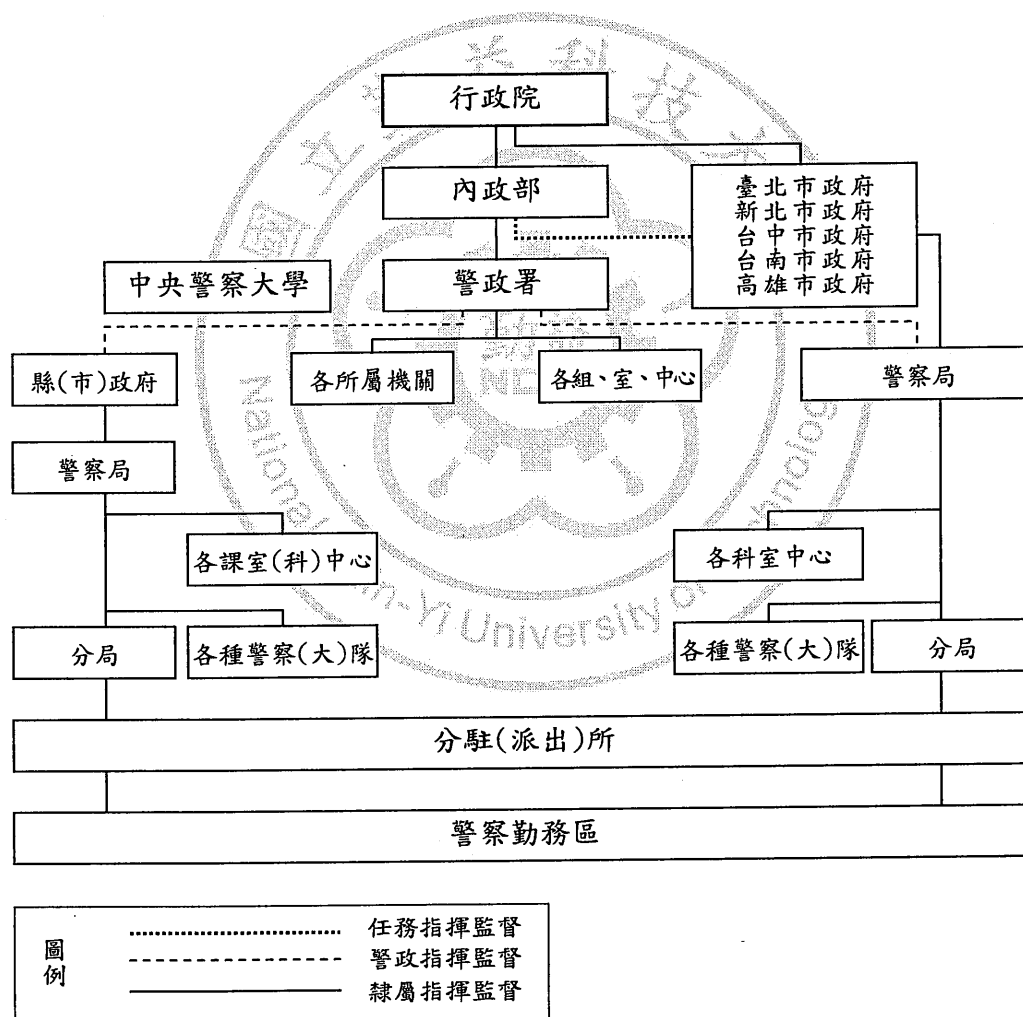


圖 2-1 中華民國各級警察機關組織體制暨指揮監督系統表

資料來源：內政部警政署(2011)。

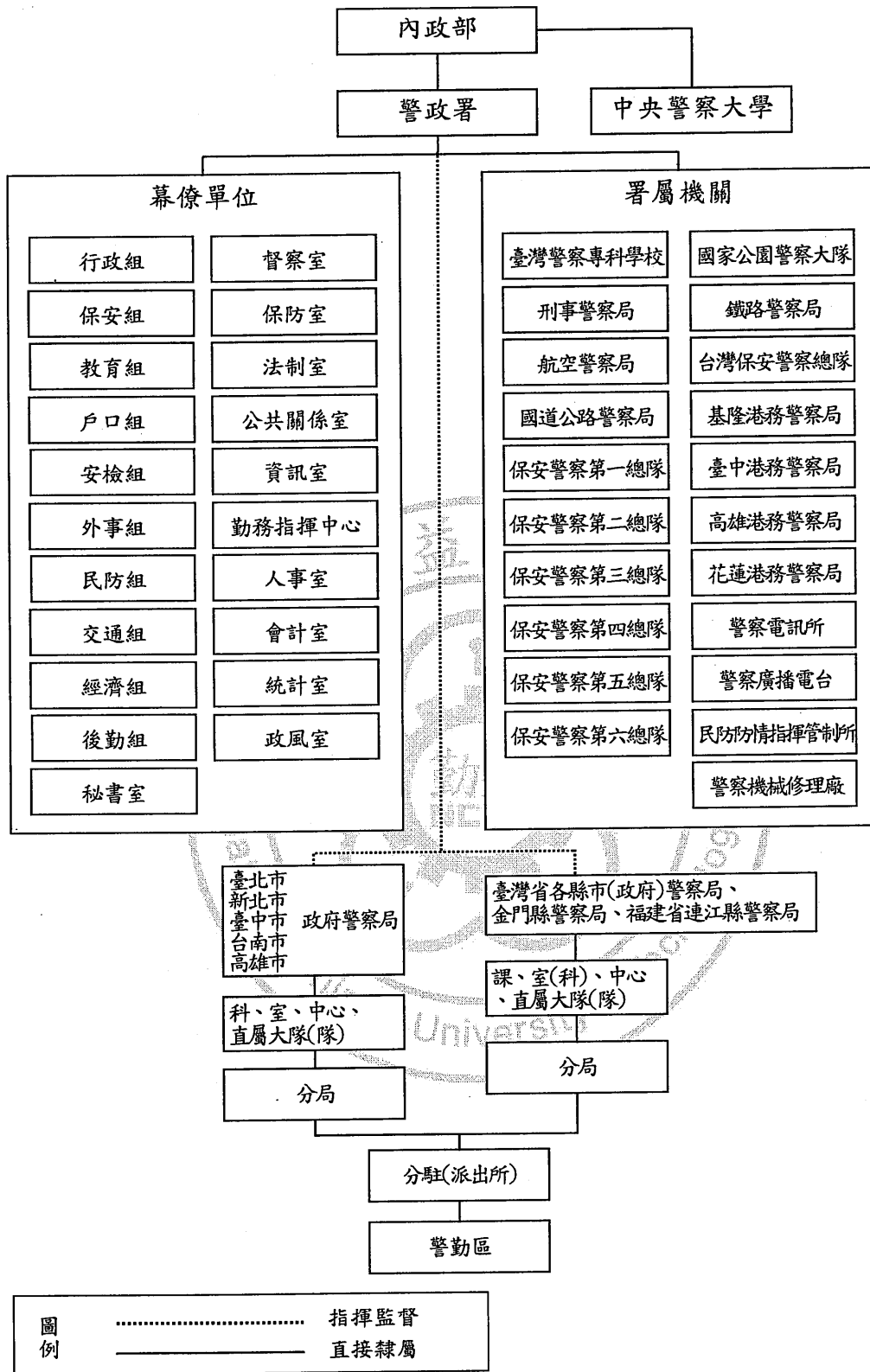


圖 2-2 警察組織架構

資料來源：內政部警政署(2011)。

3. 警察專業工作

以下分別介紹行政警察、刑事警察、交通警察及專業警察之專業工作內容：

(1) 行政警察

行政警察一般係指穿著警察制服，實際執行勤區查察、巡邏、臨檢、守望、值班、備勤等勤務方式，並依法令排除有關行政上之危害，維持公共安全與社會秩序等任務之警察。

行政警察藉由執行上述勤務方式與民眾接觸，同時擔任治安維護、為民服務、政令宣導等工作，與民眾關係最為緊密。我國警察勤務基於任務分工，各有專責，但一般勤務仍以行政警察為主軸。

(2) 刑事警察

刑事警察係指職司犯罪預防與偵查之警察。犯罪預防旨在貫徹警察防制措施，喚起全民防範意識，以預防犯罪發生；犯罪偵查則以貫徹法治與保障人權為基礎，遵循法定程序，執行搜索、扣押、拘提、逮捕等強制處分，並運用科學方法蒐集罪證，鍥而不捨追緝犯行，以確保社會安寧。

(3) 交通警察

交通警察以維持交通秩序、確保交通安全、防止交通危害、促進交通流暢為主要任務。內政部警政署設交通組，負責全國交通安全維護及執法政策之規劃、督導，並設國道公路警察局專責維護國道高速公路及跨縣市重要快速道路交通安全及秩序；直轄市政府警察局設交通警察大隊、臺灣省各縣市警察局及福建省金門縣、連江縣警察局設交通警察隊，負責交通事故處理、交通違規稽查取締、交通秩序整理與交通安全宣導等工作；各警察分局設交通組，負責規劃與執行轄區交通維護事項。

(4) 專業警察

專業警察為職司防護鐵路、公路、機場、港口、捷運、臺灣銀行等事業設施及重大民生設施之警察，如鐵路警察局、國道公路警察局、各港務警察局、臺北市政府警察局捷運警察隊、保安警察第二總隊及臺灣保安警察總隊；另依據國家安全法第4條及同法施行細則第19、20條規定，負責機場入出境安全檢查工作及進口之貨櫃實施落地檢查，

如航空警察局、保安警察第三總隊。

此外，目的事業主管機關因業務需要，依警察法第六條規定，商准內政部依法設置，以協助目的事業主管機關完成其法定的危害防止任務，並由各該目的事業主管機關就其主管業務指揮、監督而發生警察作用之警察，亦屬之，如國家公園警察大隊、森林暨自然保育警察隊、環保警察隊、電信警察隊及協助查緝侵害智慧財產權案件之保安警察第二總隊第一大隊等。

2-1-2 警察工作特性探討

警察為具有以維持社會公共秩序安寧與公共利益為目的者，並以命令強制為手段之國家行政主體(李震山，1994)。而李湧清(1987)提出我國警察工作具有七點特性：

1. 危險性：警察人員面臨許多無法預知的危險，特吸是槍械圍捕的行動，其它如巡邏、臨檢、掃蕩與勤區查察等，亦必須接近民眾或保護社會大眾的安全，因此更增加了工作的危險性。
2. 辛勞性：警察人員的工作量普遍過重，每天工作時數超過八小時，工作時間過長導致疲勞轟炸，且基層員警所要知悉的法，似乎超出一般正常人所知的範圍。
3. 引誘性：警察工作的職權具有強制性，且富有裁量權的特性，使有特殊需求的民眾與行業會用盡心思免於被強制或取締，造成警察工作的引誘性較強。
4. 緊急性：無論救災、事故處理或緝捕匪，皆與人民危害之緊急排除有關，影響人民權益至鉅。
5. 主動性：警察人員能主動發現各種會傷害人民安全與權益的事件，並防止危害的發生。
6. 機動性：警察組織為處理突發事故並因應緊急情況的變化，會隨之調整或調配任務，因此必須具有機動性才能滿足任務的需要。
7. 服務性：服務性的工作日益增多，除維持治安的基本任務之外，如答詢問路者、迷失或遺兒童之招領與協尋、接送考生及職務協助等皆為服務之範疇。其他如干涉性、取締性、不眠性等亦為警察工作的特性。

綜合上述，警察工作除了具備一般工作特性外，還需要面臨其他職業所沒有的獨特性，如歹徒槍戰現場、群眾事件的危險性。警察任務的廣泛性與機動性極高，服務的項目與時間不易明確規範且不受限制。近年來，社會經濟環境的變化使得警察人員所須負擔的工作範圍日益增加。

2-2 組織承諾相關文獻

2-2-1 組織承諾之定義

在組織行為與人力資源管理的領域中，組織承諾一直是管理學者相當感興趣的研究領域，組織承諾(organizational commitment)之概念，早在 1956 年 Whyte 的文章中就被提及，他認為組織的人不單只是為了組織而工作，同時也是屬於組織裡的一份子(Whyte, 1956)。Litwin and Stringer(1968)提出組織承諾為員工自身願意留在組織中持續工作的一種機制。Potter and Smith(1970)認為組織承諾是指個人對某特定組織的認同及投入。Angle and Perry(1981)認為組織承諾是個人對組織的關心與忠誠的程度，具有組織承諾程度較高的人，會比較願意為組織奉獻心力。Mowday et al.(1982)指出高度組織承諾有下列幾個特色：1.強烈的信仰與接受組織的目標與價值。2.願意為組織利益而努力。3.明確的希望繼續成為組織中的一份子。Jaramillo et al.(2005)也表示組織承諾代表員工對於組織的態度。王美惠(2005)將組織承諾一詞定義為組織中的成員對於組織的目標、價值及理念有積極的認同情感，進而產生強烈的留職意願，願意持續為組織的存續及成長付出個人心力，且以身為組織一份子為榮的態度傾向。楊霏晨(2007)認為組織承諾是個人對組織目標與價值，願意為組織付出，渴望繼續成為學校的一份子的認同及接受程度。陳政邦(2010)認為組織承諾是一種心理層面的反映效果。員工對組織、組織目標與組織價值觀的認同感，是一種抽象而無法具體衡量的概念。陳明田(2010)認為組織承諾即組織成員對組織目標的認同程度，並願意付出及達成組織目標的程度。

各學者對其定義眾說紛紜，也因不同的研究目的產生不同的理論模式，故針對組織承諾的定義整理如表 2-1 所示：

表 2-1 組織承諾之定義

學者	年份	定義
Kanter	1968	組織承諾是指個人對組織奉獻心力及對組織忠誠的程度。
Litwin and Stringer	1968	組織承諾為員工自身願意留在組織中持續工作的一種機制。
Potter and Smith	1970	組織承諾是指個人對某特定組織的認同及投入。
Herbiniak and Alutto	1972	組織承諾是組織成員為薪資、地位、職業、自由及同事友誼，而不願離開組織的行為。
Buchaman	1974	組織承諾是一種對組織目標和價值的情感歸屬。
Koch and Steers	1978	個人在工作上一種態度性反應，其特性為： 1. 實際與理想中的工作一致。 2. 認同已選擇的工作。 3. 不願意另外尋找工作。
Wiener	1982	組織承諾是一種內化的規範力，使員工配合組織目標和利益。高度的組織承諾導致的行為，會有以下特色： 1. 可反映出個人對組織的犧牲。 2. 顯示出行為具有連續性，且不易受到環境的影響。 3. 可顯示出個人對組織的關注及對組織投入大量的心力與時間。
Angle and Perry	1981	組織承諾是個人對組織的關心與忠誠的程度，具有組織承諾程度較高的人，會比較願意為組織奉獻心力。
Mowday et al.	1982	指出高度組織承諾有下列幾個特色： 1. 強烈的信仰與接受組織的目標與價值。 2. 願意為組織利益而努力。 3. 明確的希望繼續成為組織中的一份子。
Blau and Boal	1987	組織承諾是個人認同組織目標與組織整體，並希望維持為該組織一份子的強度。
Jaramillo et al.	2005	表示組織承諾代表員工對於組織的態度
王美惠	2005	組織中的成員對於組織的目標、價值及理念有積極的認同情感，進而產生強烈的留職意願，願意持續為組織的存續及成長付出個人心力，且以身為組織一份子為榮的態度傾向。
楊霽晨	2007	組織承諾是個人對組織目標與價值，願意為組織付出，渴望繼續成為學校的一份子的認同及接受程度。
陳政邦	2010	組織承諾是一種心理層面的反映效果。員工對組織、組織目標與組織價值觀的認同感，是一種抽象而無法具體衡量的概念。
陳明田	2010	組織承諾即組織成員對組織目標的認同程度，並願意付出及達成組織目標的程度。

資料來源：研究者自行整理。

綜合上述學者對於組織承諾的定義，本研究中的組織承諾是指警察人員認同組織的目標，願意為組織奉獻心力，並且希望持續成為組織一份子的態度與行為。

2-2-2 組織承諾之構面

Hall et al.(1970)在其關於組織認同的研究中，將組織承諾分為兩個構面，包括態度性承諾和行為意圖承諾。

1. 態度性承諾：指員工個人對其所隸屬的組織之認同、對其工作角色的投入以及對組織情感性的關注或忠誠。
2. 行為意圖承諾：指員工個人為組織努力的意願與維持組織員工身份的慾望。

Stevens et al.(1978)在其研究中歸納了兩項組織承諾的因素：

1. 規範性承諾：指個人願意持續留在組織中，為組織付出更多心力，並非員工已經評估可以獲得多少利益，而是應該如此執行，才符合組織的規範。
2. 交換性承諾：指員工以投資報酬率的觀點，衡量付出與回報的差距；組織成員評估自己對組織的貢獻與所獲得的報酬，此種行為可視為是交換性行為；員工認為此種交換有利於自己時組織承諾將會提昇。

Meyer et al.(1993)針對 Mowday et al.(1982)提出的 OCQ 量表進行研究，結果顯示因為研究對象的不同，會對實證調查上所產生的結果有些許的差異，因此，針對 OCQ 量表進行修訂與補充，並以情感性承諾、持續性承諾與規範性承諾為構成組織承諾之三變項，提列出一包含有 18 個題目的問卷，再將組織承諾衡量的構面分類如下。

1. 情感性承諾：

- (1) 個人投入組織與認同的程度。
- (2) 個人在情感上依附組織，包括組織的目標與價值、個人在目標與價值下的角色、以及組織本身，而不僅僅因為是工具利益而依附組織。

2. 持續性承諾：

- (1) 個人知覺到留在組織有其可預期的利益，而離開必須付出代價，因此產生的合理化反應。
- (2) 當個人做了無法回頭的投資(making a side bet)後，為了合理化，將行動歸因於

物質利益，承諾即由此產生。

3. 規範性承諾：

- (1) 承諾的員工會認為留在公司是一種合乎道德的行為，而不考慮個人的升遷或是否對公司覺得滿意。
- (2) 完全內化的規範壓力，促使個人行為符合組織的目標與利益。

綜合上述，本研究根據 Meyer et al.(1993)對整合觀點的組織承諾見解，認為組織承諾不單只是態度或行為層面，而是應同時包含。他們將組織承諾區分為情感性承諾、持續性承諾和規範性承諾，而警察人員不論是態度或個人行為對於警察單位都有密切的關聯性，故本研究參考 Meyer et al.(1993)、蔡清陽(2006)、翁招玉(2010)、江信逸(2009)及陳政邦(2010)所提出的組織承諾三個因素，分別為情感性承諾、持續性承諾和規範性承諾三個構面作為衡量的基礎，並定義「情感性承諾」：指警察人員願意並希望繼續留在警察機關服務的意念，乃他們對留在組織情感多寡的程度；「持續性承諾」：指警察人員對於離開警察機關所要付出成本的認知，可能因外在就業機會以及吸引力的多寡，而使他們產生留在組織的承諾；「規範性承諾」：指警察人員因感受到留在警察機關是一種義務性且正確決定的程度。

2-2-3 組織承諾之研究近況

Steer(1977)指出：1. 組織承諾較高的員工其工作績效較佳；2. 組織承諾可以預測組織效能的指標。一般服務業如果員工的組織承諾高，則對於組織各項目標與價值觀必站在組織立場，為組織而努力，其工作績效及顧客滿意度將會提升。Zeinabadi(2010)以工作滿足和組織承諾作為教師組織公民行為的前因變項，研究結果顯示，組織承諾顯著直接影響組織公民行為。Ng and Feldman(2011)以組織在職期間為干擾，探討組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，組織承諾會正向影響組織公民行為。Salehi and Gholtash(2011)以大學教職人員為例，探討工作滿足、工作倦怠、組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果發現，組織承諾會正向影響組織公民行為。蔡清陽(2006)以某旅館業為例，探討服務人員顧客導向對工作滿足、組織承諾與組織公民行為關聯性之研究，研究結果指出，員工的年齡與工作滿足、組織承諾與組織公

民行為相關，年齡較小的員工對公司的各項政策比較有普通或是不同意的填答。李逸嫻(2007)以新竹地區國民小學為例，探討內部行銷、組織文化對組織承諾影響關係之研究，研究指出，不同性別、年齡、服務年資、教育程度、現任職位、學校規模對組織承諾有顯著差異。陳幼華(2007)以生命線協會為例，探討領導風格、志工協助方案、激勵制度與組織承諾對離職傾向的關聯性研究，研究結果發現，領導型態與風格會影響組織承諾。張蘭芳等人(2007)探討工作特性與組織承諾對組織公民行為之影響，研究結果指出，工作特性與組織承諾有顯著影響，且組織承諾與組織公民行為有顯著影響。賴依婷(2009)探討生命線協談志工心理契約實踐情形、組織承諾與組織公民行為關連性之研究，研究結果顯示，生命線協談志工組織承諾整體及各層面與組織公民行為整體及其各構面，均達顯著正相關。江信逸(2009)探討企業社會責任、組織承諾與組織公民行為關係之研究，研究結果顯示企業社會責任、組織承諾與組織公民行為三者之間具顯著正相關。陳政邦(2010)以金融保險業與房仲業為例，探討組織社會化、組織承諾與組織公民行為之關係，研究結果顯示，組織承諾會正向影響組織公民行為。陳明田(2010)以組織承諾為中介變項，探討組織氣候與角色內行為、組織公民行為關係之研究，結果顯示，員工的組織承諾對組織公民行為有正向直接的影響。吳啟絹等人(2011)以臺灣半導體產業為例，探討組織承諾、知識分享與組織公民行為關聯性之研究，結果顯示組織承諾透過知識分享之中介對組織公民行為產生影響。

2-3 組織公民行為相關文獻

2-3-1 組織公民行為之定義

組織在面對內外環境的改變，除了勵行組織變革，重視創新、求變、彈性以因應之外，必須回到最基本面，即管理學者所強調的「人」是組織最大的資產，一個組織欲有效地運作，必須依靠許多因素配合，但如何讓人發揮最大的效用，以達到組織目標，則是關鍵因素。行為(Behavior)是個人實際採取行動的行為，而員工的工作行為表現，會直接影響到組織公民行為，以及目標的達成。

Barnard(1938)是最早提出組織公民行為概念的學者，他認為組織是一種合作的群

體，而組織內成員必須有意願去努力貢獻達成合作，而此種意願至少符合組織賦予的角色定義，甚至還要做更多的付出。這種觀點就已經提出合作與主動付出對組織的意義，是角色外行為的一種概念。Katz and Kahn (1978)認為組織公民行為是在非工作要求下，但對組織有正面、實質幫助的員工行為，並執行創新與超越角色的自發行為。Bateman and Organ(1983)將員工必須能夠自動自發為組織奉獻心力，稱為「角色外行為」也稱為組織公民行為，即「組織公民行為是一種未被組織正式規範於工作說明書的行為要件，但卻是組織成功所必須者。」Organ(1990)提出更完整的定義，他認為所謂組織公民行為乃是「組織中有意義的行為和展現，這種行為既非以正式的角色義務為基礎，也不受契約的交換的限制。它可說是一種非正式的奉獻，出現這種行為的人在選擇提供或抑制時，並不考慮制裁或正式誘因的因素。」Graham(1991)認為一切對組織有益的行為都稱為組織公民行為，其同時包括員工角色內與角色外的正面行為。Robinson and Morrison(1995)則從心理契約的角度指出組織公民行為是超越員工與雇主契約協議的所有行為。Feather and Rauter(2004)提出組織公民行為是員工出自於自願、自由斟酌的作出貢獻組織之行為，而這並不是正式職務中所規範的，更不附帶任何保證與立即補賞。陳慧穎(2007)認為組織公民行為是成員在非基本工作要求條件下表現出自發性行為，此行為超越組織要求標準、有益於特殊他人，更有助於組織效能與效率的提升。丁英哲(2008)認為組織公民行為是組織成員在組織未明文要求且未涉及薪酬獎勵之下，為了組織與他人利益，除完成本身工作外，亦能自動表現出超越組織要求標準且有利於組織運作與績效的各種行為。陳增朋(2008)認為組織公民行為是不在組織正式獎酬制度下，也未經正式或必要約定條件下，而出自於員工自主性所表現出來有利於組織運作的行為。羅雅文(2009)認為組織公民行為是不受組織獎懲制度之規範，為組織成員自願之利他、助人，並超越組織正式規範之責任或契約角色之個人行為，行為結果將有利於組織成員或整體組織之效率與效能。林侑瑋(2010)認為組織公民行為指自發性地作出，超越工作角色內之行為。並在不經由契約約束、非正式工作規範與正式獎酬，以及不強求鼓勵下，表現出自願貢獻、創新、關心、溝通、盡責、不抱怨與有利組織和他人等作為。各學者對組織公民行為有著不同的詮釋，茲將有關各文獻的定義整理如表 2-2 所示：

表 2-2 組織公民行為之定義

學者	年份	定義
Katz and Kahn	1978	非工作要求下，但對組織有正面、實質幫助的員工行為，並執行創新與超越角色的自發行為。
Bateman and Organ	1983	未有正式工作說明書，但被組織所需求之行為。
Organ	1990	是組織中有意義的行為和展現，這種行為既非以正式的角色義務為基礎，也不受契約的交換的限制。它可說是一種非正式的奉獻，出現這種行為的人在選擇提供或抑制時，並不考慮制裁或正式誘因的因素。
Graham	1991	認為一切對組織有益的行為都稱之為組織公民行為，其同時包括員工角色內與角色外的正面行為。
Williams and Anderson	1991	將組織公民行為分成兩類：1.利組織：指員工為組織利益努力而表現出的行為；2.利人際：指員工在工作上，員工監守崗位，願意主動幫助別人，關心其他同事，藉由對同事工作上的幫助而間接使組織獲得的行為，以完成角色內主要工作的行為表現。
Robinson and Morrison	1995	是超越員工與雇主契約協議的所有行為。
Feather and Rauter	2004	員工出於自願、自由斟酌作出貢獻組織之行為，並非正式職務中所規範，更不附帶任何保證與立即補賞。
Bowler	2006	成員展現出非義務及非正式之行為，進而影響組織。
Organ et al.	2006	是指一種自由裁量的性質，對於組織是屬於自願的貢獻，不被強迫的，也不強求鼓勵。
陳慧穎	2007	組織成員在非基本工作要求條件下表現出自發性行為，此行為超越組織要求標準、有益於特殊他人，更有助於組織效能與效率的提升。
丁英哲	2008	組織成員在組織未明文要求且未涉及薪酬獎勵之下，為了組織與他人利益，除完成本身工作外，亦能自動表現出超越組織要求標準且有利於組織運作與績效的各種行為。
李自勇	2008	組織內的成員在未給予獎酬的情形下，對於組織或成員做出有貢獻的自發性行為，且有益於組織運作之效率與效能。
陳增朋	2008	不在組織正式獎酬制度下，也未經正式或必要約定條件下，而出自於員工自主性所表現出來有利於組織運作的行為。
羅雅文	2009	不受組織獎懲制度之規範，成員自願利他、助人，並超越組織正式規範之責任或契約角色之個人行為，行為結果有利於組織成員或整體組織之效率與效能。
林侑璋	2010	指自發性地作出，超越工作角色內之行為。並在不經由契約約束、非正式工作規範與正式獎酬，以及不強求鼓勵下，表現出自願貢獻、創新、關心、溝通、盡責、不抱怨與有利組織和他人等作為。

資料來源：研究者自行整理。

綜合上述學者對組織公民行為的定義，本研究中的組織公民行為是指警察人員在警察機關未給予獎酬的情形下，對於組織或成員做出有貢獻的自發性行為，且有益於組織運作之效率與效能。

2-3-2 組織公民行為之構面

在回顧組織公民行為相關文獻後，各學者對於組織公民行為的衡量構面均持不同的看法，Organ(1988)的「組織公民行為」一書中，曾提出組織公民行為的五個構面，包括利他行為、自主意識、運動家精神、禮貌周到和公民道德。然而，Organ(1988)並未在此書中發展出評量工具，但卻建議後續研究者，可以依其理論架構和相關文獻，研發出新的組織公民行為量表。因此，Organ(1988)所發展出的理論架構，對於組織公民行為的研究與發展而言，仍具有重要參考價值。

Williams and Anderson(1991)提出，組織公民行為可區分為角色內行為(In-role Behavior; IRB)、人際利他的組織公民行為(Organizational Citizenship Behavior-Individual; OCBI)及組織利益的組織公民行為(Organizational Citizenship Behavior-Organization; OCBO)等三個構面。

人際利他行為與組織公益行為的概念，其觀點是利他與一般順從之假設外在酬賞或驅賞避罰之行為，與現今對組織公民行為的觀點並不一致，同時亦指出人際利他行為與組織公益行為有其區別的必要性，將組織公民行為分為二構面。

1. 角色內行為(IRB)：是指員工堅守崗位以完成角色內主要工作的行為表現。
2. 人際利他的組織公民行為(OCBI)：是描述個人在人際互動之間所表現的利他行為，例如協助暫時離開崗位的同事、關心同僚的工作狀況等。
3. 組織利益的組織公民行為(OCBO)：是形容成員積極從事對組織有所助益的行為，例如有事不能上班時會預先請假、堅持維護組織秩序的個人原則等。

Podsakoff et al.(1996)發展的組織公民行為量表，經常被引用於國內外相關研究中，其中共包含五個向度，分別是公民道德、利他主義、運動家精神、自主意識和禮貌周到等，作為測量組織公民行為的指標。

Farh et al.(1997)發展的華人員工組織公民行為量表，是針對台灣地區員工的工作特

性所設計，此量表共分為五個部份，量表構面分別為認同公司、利他行為、人際和諧、謹慎負責和保護公司資源。

綜合上述，本研究依據 Williams and Anderson(1991)所提出的組織公民行為概念，並參考蔡清陽(2006)、莊木坤(2006)、江信逸(2009)和陳明田(2010)所提出的組織公民行為三個因素，分別為角色內行為、人際利他行為和組織公益行為三個構面作為衡量的基礎。故定義「角色內行為」：指警察人員遵守組織內未明文規定，主動協助解決工作上的問題並完成組織的任務；「人際利他行為」：指警察人員在組織中會主動幫助其他同仁的行為；「組織公益行為」：指警察人員在工作中能顧及組織利益的行為。

2-3-3 組織公民行為之研究近況

Bateman and Organ(1983)的研究指出，具有高度工作滿足的員工會展現奉獻心力於組織利益之相關行為。林聰槐(2004)以警察人員為例，對知識管理的行為面—工作危機感下之組織公民行為與知識分享之間關係做研究，結果顯示工作危機感對於組織公民行為與知識分享意願間具有中介作用。陳建豪(2005)研究警察人員公平認知與組織公民行為之關係，結果發現個人背景變項對於公平認知與組織公民行為上具有顯著差異獲得部分支持。Dan and Sophia(2006)以大型商業公司生產線及行政工作人員為例，研究信任與組織公正的交互作用對員工角色擴大化，結果顯示上司領導和員工信任呈現正相關，並且增強了員工的組織公民行為。Zeinabadi(2010)以工作滿足和組織承諾作為教師組織公民行為的前因變項，研究結果顯示，組織承諾顯著直接影響組織公民行為。Ng and Feldman(2011)以組織在職期間為干擾，探討組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，組織承諾會正向影響組織公民行為。Salehi and Gholtash(2011)以大學教職人員為例，探討工作滿足、工作倦怠、組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果發現，組織承諾和工作滿足會正向影響組織公民行為，工作倦怠會反向影響組織公民行為。張蘭芳等人(2007)探討工作特性與組織承諾對組織公民行為之影響，研究結果指出，工作特性與組織公民行為有顯著影響，且組織承諾與組織公民行為有顯著影響。張瑛儒(2009)研究學校教師組織信任與組織公民行為之關係，研究發現國中教師的組織信任與組織公民行為具有顯著相關，並具有預測力。江信逸(2009)

探討企業社會責任、組織承諾與組織公民行為關係之研究，研究結果顯示企業社會責任、組織承諾與組織公民行為三者之間具顯著正相關。陳政邦(2010)以金融保險業與房仲業為例，探討組織社會化、組織承諾與組織公民行為之關係，研究結果顯示，組織承諾會正向影響組織公民行為。林侑璋(2010)探討高級中等學校體育組長道德領導、組織信任與組織公民行為關連性之研究，研究結果發現，學校體育組長道德領導、組織信任與組織公民行為三者均呈現顯著正相關。吳啟絹等人(2011)以臺灣半導體產業為例，探討組織承諾、知識分享與組織公民行為關聯性之研究，結果顯示組織承諾透過知識分享之中介對組織公民行為產生影響。

2-4 組織氣候相關文獻

2-4-1 組織氣候之定義

氣候(climate)本身是一種很模糊的概念，每個組織都有其不同的氣氛，就如同自然環境的氣候般，可能隨著季節性而不同，也有可能因地處多雨的特性而導致潮濕的氣候，而組織也有可能因各自不同的特性而發展出獨特的組織氣候。另外也有將之譯為氣氛者，兩者著實為同一概念，本研究則採大多數學者採用者為名。Litwin and Stringer(1968)認為所謂組織氣候，代表個人對於其客觀工作環境的知覺，此種知覺將可影響他在工作之上之行為。Schneider and Hall(1972)提出組織氣候是一套宏觀的認知，來自個人對特殊事件、情況與經驗的微觀認知，經由概念化與抽象化的心理歷程而形成。Silver(1983)認為組織氣候是每一個組織本身所具有的獨特風格，一個組織本身和周圍環境的因素均可能滲入整個組織，並賦予組織內部事務不同的特色，此種特色擴大而言，即為組織氣候。張瑞春(1998)則認為組織氣候是特定組織其成員對其所處工作環境的知覺，這種知覺會影響組織成員的行為，也可以用一組屬性加以描述。Carless(2004)認為組織氣候反映了個體對環境的評斷，對個體而言，好壞程度的差別，則來自於該氣候為其帶來的利益與幸福感(Well-Being)。林威廷(2008)認為組織氣候是組織內成員對於組織內部環境所存在的認知及感受，而此種認知及感受會對組織成員的行為動機和工作士氣產生影響。各學者對組織氣候有著不同的詮釋，故將常見之定義整理如表 2-3 所示。

表 2-3 組織氣候之定義

學者	年份	定義
Litwin and Stringer	1968	在一特定環境中，個人直接地或間接地對於這個環境的知覺。同時組織氣候也是一套可衡量的工作環境屬性，為環境中人們所直接或間接感受的知覺，並假定會影響人們的動機和行為。因此組織氣候是可經由人們活動的引發作用去影響組織裡個人之行為。
Tagiuri and Litwin	1968	一種組織內部的環境並具有持久性的特質，且此環境能夠被組織成員所感受到，進而去影響組織成員的行為，這種環境可以用一系列組織的特性來加以描述。
Schneider and Hall	1972	是一套宏觀的認知，來自個人對特殊事件、情況與經驗的微觀認知，由概念化與抽象化的心理歷程形成。
Silver	1983	組織氣候是指每一個組織本身所具有的獨特風格。一個組織本身和周圍環境的因素均可能滲入整個組織，並賦予組織內部事務不同的特色，此種特色擴大而言，即為組織氣候。
楊蓉昌	1990	組織氣候是指成員在組織內工作的感受和認知。組織氣候可以影響組織成員的行為動機和工作士氣。
Al-Shammari	1992	認為不論是屬於組織、部門或組織內次級群體的氣候，本質上都知覺的、心理的。因此組織氣候基本上是成員心理感受的表現。
張瑞春	1998	特定組織其成員對所處工作環境的知覺，這種知覺會影響組織成員的行為，也可以用一組屬性加以描述。
Altmann	2000	指出組織內員工對於其工作環境的認知，該認知反應了員工在其工作場所及環境之感受。
王秋慶	2003	組織成員對組織內部環境的一種感覺、知覺，可以用組織屬性加以描述。可經由組織成員相處的態度知悉，引發作用，因而影響成員的行為及組織效果。
Carless	2004	組織氣候反映了個體對環境的評斷，對個體而言，好壞程度的差別，則來自於該氣候為其帶來的利益與幸福感(Well-Being)。
Martin and Bush	2006	認為組織氣候是一個以經驗為基底、多層面的且持久的知覺現象，廣泛地被組織中所有成員所共同分享與分擔，主要的功能是暗示與塑造個體行為，使他們有助於達到組織要求的行為規範。
游鳳珠	2006	組織氣候屬於一種整體性概念，是由員工對機構組織、管理等環境因素之主觀看法所構成，代表一組屬性，用來描述組織內的行為模式。
林威廷	2008	組織內成員對於組織內部環境所存在的認知及感受，而此種認知及感受會對組織成員的行為動機和工作士氣產生影響。

資料來源：研究者自行整理。

綜合上述學者對組織氣候的定義，本研究中的組織氣候是指警察人員對於組織內部環境的一種知覺感受，並經由與同仁間相處的態度引發作用，因而影響警察人員的行為表現及組織成效。

2-4-2 組織氣候之構面

有關 Litwin and Stringer(1968)所發展組織氣候的九個衡量構面之內容，敘述如下：

1. 結構(structure)：代表一個人在團體中所感受到拘束的程度，譬如法規、程序等類之限制。
2. 權責(responsibility)：代表一個人在團體中感到自己可以作主而不必事事請示的程度。
3. 獎酬(reward)：代表一個人在團體中感覺到做好一件事，將可獲得獎酬的程度，以及感覺組織政策是強調獎酬或強調懲罰。
4. 風險(risk)：代表一個人感到服務機構及工作上所具有冒險及挑戰性之程度。
5. 人情(warmth)：代表一個人感到工作團體中同事間相處感情融洽之程度。
6. 支持(support)：代表一個人在團體中感覺主管對部屬的行為是否支持的程度，強調的層面包括上級與下屬的支援互助的程度。
7. 標準(standard)：代表一個人對於組織目標及績效標準之重要性程度之看法，是否重視一個人之工作表現；個人及團體目標是否具有挑戰性。
8. 衝突(conflict)：代表個人所感受到主管及其他人員願意聽取不同意見之程度。
9. 認同(identity)：代表一個人對於其服務之組織所具有的隸屬感程度。

陳致頌(1992)根據 Moussavi et al.(1990)所提出有關組織氣候衡量而修編的八個構面分別為：

1. 監督型態：上司關心下屬工作的完成、開放、關懷與支持程度。
2. 工作特性：工作具有多樣性、挑戰性與成就感的程度。
3. 績效報酬關係：依據工作績效而升遷、加薪，並非由其他因素影響的程度。
4. 同僚關係：與同事間的互信、支持、合作程度。
5. 工作勝任：對指派工作是否具適當背景、經過訓練、專業能力之程度。

6. 決策實務：對工作參與決策的程度。
7. 硬體環境：員工有適當工作空間以進行之程度。
8. 產出環境：工作產出所受壓力的程度。

綜合上述，對於組織氣候，各學者也試著去對其構面加以描述，但因研究目的以及切入角度之不同，使得描述構面也各有所不同。本研究依據 Litwin and Stringer(1968)發展出衡量組織氣候的九個構面，並參考陳宗賢(2003)和杜梅明(2005)所提出的組織氣候四個因素，分別為獎酬、結構、人情和權責四個構面作為衡量的基礎，故定義「獎酬」：代表警察人員在團體中感覺到做好一件事，將可獲得獎酬的程度，以及對組織政策是強調獎酬還是強調懲罰的一種感覺；「結構」：代表警察人員在組織中所感受到拘束的程度，譬如法規、程序等類之限制；「人情」：代表警察人員在組織中與同仁間相處的融洽之程度；「權責」：代表警察人員在組織中感到自己可以作主，不必事事請示的程度。

2-4-3 組織氣候之研究近況

Guzley(1992)的研究報告指出國小教師的組織氣候、溝通氣候與組織承諾彼此之間呈正相關。楊樹昌和蘇喜(1995)在其所從事之省市立醫院組織氣候員工工作滿意度及士氣之研究中，發現組織氣候的優劣和員工滿意層面上有著顯著相關；培養一個富於認同感、結構分明、獎酬適當的組織氣候，將能提升醫院內的員工工作滿意度。張瑞春(1999)以中國石油公司高雄營業處為例，探討組織變革中組織氣候對工作投入、組織承諾及工作滿足影響之研究，研究結果顯示，組織氣候中領導型態及制度規劃對工作投入、組織承諾及工作滿足均有顯性正向影響。陳宗賢(2003)以上市公司為例，探討組織氣候與組織承諾之間的關係，研究結果顯示除了「權責」與「努力承諾」達顯著正相關外，其餘各構面均呈現極顯著正相關。由此可知提昇公司員工工作環境之良好品質，將能強化員工對公司的認同及投入工作之態度與強度。杜梅明(2005)探討風險偏好、組織氣候、激勵因素與組織承諾之相關性研究，研究結果顯示，員工的組織氣候與組織承諾有非常顯著的影響，若公司的政策程序規定嚴謹、權責範圍明確、獎酬制度合理、同仁間的相處情況融洽時，則員工對組織的認同、投入與忠誠度的程度將相對提高。林威廷(2008)以海運承攬運送業為例，探討組織氣候與員工工作滿意度對組織承諾的影響。李淑惠(2009)

探討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，將幼兒體能工作室成員組織氣氛、組織承諾和工作滿意度各構面進行皮爾森積差相關分析，結果顯示個構面變項間均呈現顯著正相關。林俊瑩等人(2009)以花蓮地區為例，探討工作特性、組織氣氛對學前教師工作滿意度與工作倦怠的影響，研究結果發現，工作特性、組織氣氛等中介變項，對工作滿意度以及工作倦怠都有顯著影響。王明月(2010)探討桌球教練領導行為與組織氣氛、團隊凝聚力、運動滿意度之結構模式，結果發現桌球選手的教練領導行為會透過組織氣候及團隊凝聚力而對運動滿意度造成影響。陳明田(2010)以組織承諾為中介變項，探討組織氣候與角色內行為、組織公民行為關係之研究，研究報告指出，組織氣候與組織公民行為有顯著性之正向影響，所以，管理上應注意相關組織氣候的合適性，並採取必要的措施。

2-5 工作滿足相關文獻

2-5-1 工作滿足之定義

關於工作滿足的定義，歷來國內外學者因不同的理論依據和研究層面的探討，而有許多不同的論述，工作滿足最早的概念是由 Hoppock(1935)發表「工作滿足」一書，率先提出，他認為工作滿足乃是員工心理及生理上，對工作環境與工作本身的滿意感受，也就是工作者對工作情境的主觀反應。Herzberg et al.(1959)認為工作滿足是指員工對工作感覺到喜歡的一種正向態度。Adams(1963)提出工作滿足是個人將自己的條件、獲得的報酬與所從事的工作互相比較時，若覺得公平合理則對工作感到滿意。Cribbin(1972)認為工作滿足是員工對工作環境的感覺，並可從此一工作環境中獲得滿足的程度。Porter and Lawler(1973)提出工作滿足的程度視個人在工作中「實際獲得」與其認為「應該獲得」間的差距而定。Organ(1990)提出工作滿足是個體對工作的不同部分，所抱持正向的態度及信念。楊建昌等人(2004)認為工作滿足其實就是一種態度，也就是指員工對他的工作如願以償或是不滿意的一種心理狀態。吳清山和林天祐(2005)認為工作滿足是個人覺得工作過程、內容與情境符合自己心意的程度。各學者對工作滿足有著不同的詮釋，故將常見之定義整理如表 2-4 所示。

表 2-4 工作滿足之定義

學者	年份	定義
Hoppock	1935	工作滿足是一心理狀態整體性的單一概念，指員工在心理與生理兩方面對工作環境的滿足感受，即員工對工作環境的主觀反應。衡量工作滿足最普遍的方式是直接徵詢員工的滿意程度，而不必分割為幾個構面來衡量。
Herzberg et al.	1959	工作滿足是指員工對工作感覺到喜歡的一種正向態度。
Adams	1963	個人將自己的條件、獲得的報酬與所從事的工作互相比較時，若覺得公平合理則對工作感到滿意。
Vroom	1964	工作滿足是指員工對他在組織中所扮演角色的感受或情緒性的反應。
Smith et al.	1969	工作滿足是指工作者對其工作環境的感覺、感受或情感反應。
Cribbin	1972	工作滿足是員工對工作環境的感覺，並可從此一工作環境中獲得滿足的程度。
Porter and Lawler	1973	工作滿足的程度視個人在工作中「實際獲得」與其認為「應該獲得」間的差距而定。
Locke	1976	工作滿足為個人由工作中所獲得之愉悅感。
Dessler	1980	工作滿足是指個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作或工作結果中獲得滿足的程度。
Organ	1990	工作滿足是個體對工作的不同部分，所抱持正向的態度及信念。
Robbins	2001	工作滿足是指員工對工作抱持的一般性態度，員工的工作滿足高，就表示對其工作抱著正面的態度；反之，表示其對工作態度是負面的。
曾士雄	2000	工作滿足是指個人內在因素和工作環境交互作用之後，對工作所產生的情感反應與態度。
吳濟華、陳協勝	2001	是工作者對其工作本身的一種情緒、情意或評價上的整體反應；其重點在於工作者對其工作有關環境所抱持的一種態度，亦即工作者對其全部工作角色的情感性反應。
葉晶雯	2004	工作滿足是基於「期待」與「實際獲得」之間的比較結果
楊建昌等人	2004	工作滿足其實就是一種態度，也就是指員工對他的工作如願以償或是不滿意的一種心理狀態。
吳清山、林天祐	2005	個人覺得工作過程、內容與情境符合自己心意的程度。

資料來源：研究者自行整理。

綜合上述學者對於工作滿足的定義，本研究中的工作滿足是指警察人員對於工作、相關因素或情感上的反應，這種感覺或滿足程度的大小，取決於實際獲得的報酬和預期應得報酬的差距。

2-5-2 工作滿足之構面

Hoppock(1935)所設計的霍布克工作滿足量表(Hoppock Job Satisfaction Scale)是表以員工對自己工作喜歡的程度、對自己工作滿足的時間性、對改變工作的想法、以及與他人工作比較等四個態度量表，測量員工的工作滿足。

Weiss et al.(1967)以工作適應理論為架構，所發展出來的明尼蘇達問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire)。此問卷是用以調查組織中個別及團體成員工作滿意程度的計量工具，問卷分為長式問卷及短式問卷兩種；長式問卷共有一百題題目，測量結果可以提供晉升、待遇報酬、同事相處、人員監督、工作保障等 20 種分數及一種一般滿意性分數；短式問卷則共有 20 題題目，測量結果可以提供包括內在滿意、外在滿意及一般滿意等三種分數。

Smith et al.(1969)所設計的工作敘述量表(Job Descriptive Index)，包括工作本身、薪水、升遷、上司及工作伙伴等五個分量表，共七十二題，每一個分量表都包含了一些形容詞或敘述，同時可將五個分量表加總而成一個整體滿足分數。

Spector(1985)所建構的工作滿意調查量表(Job Satisfaction Survey)，把整體工作滿意區分為九個構面，包含薪水、升遷、直屬上司、福利、獎賞、工作情況、同事、工作特性、溝通等九個構面，共 36 個題項。

綜合上述，本研究在工作滿足之構面，是根據 Weiss et al.(1967) 之「明尼蘇達滿意問卷」(簡稱 MSQ 量表) 修訂發展而來，以工作適應理論為架構，所發展出來的量表，並參考許清鈞(2004)、段賢揚(2010)和游明益(2008)所提出的二個因素，分別為內在滿足和外在滿足兩個構面作為衡量的基礎。故定義「內在滿足」：指警察人員由工作本身所得到的滿足程度，如成就感和自我實現等；「外在滿足」：指造成滿足感的原因和工作本身並無直接的關係，如薪資和升遷機會等。

2-5-3 工作滿足之研究近況

Bateman and Organ(1983)指出，具有高度工作滿足的員工會展現奉獻心力於組織利益之相關行為。Konovsky and Organ(1996)以醫院組織之專業和行政員工為對象，探討個人特質是否可以解釋工作態度和組織公民行為之間的關係，結果發現組織公民行為受工作滿足的正向影響。Zeinabadi(2010)以工作滿足和組織承諾作為教師組織公民行為的前因變項，研究結果顯示，工作滿足顯著直接影響組織公民行為。Salehi and Gholtash(2011)以大學教職人員為例，探討工作滿足、工作倦怠、組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果發現，工作滿足會正向影響組織公民行為。胡正孝(2004)以國小教師為研究對象，探討工作滿意度與組織公民行為之相關性，研究結果發現，工作滿意度與組織公民行為之間具有中等程度的正相關。蔡清陽(2006)以某旅館業為例，探討服務人員顧客導向對工作滿足、組織承諾與組織公民行為關聯性之研究，研究發現，服務人員的顧客導向會影響工作滿足，且年資在 10 年以上的員工，他們的工作滿足、組織承諾及組織公民行為的知覺程度都較大，這顯示長期待在同一地方工作的員工，已經對公司產生認同感，且由於很了解公司的整體運作，因此反而更能產生對組織的認同與向心力。陳世昌(2008)以大台北地區銀行業從業人員為研究對象，探討工作滿足、組織承諾與組織公民行為之間的關係。游明益(2008)以教師為研究對象，探討工作滿足、信任與組織公民行為一知識分享之中介效果及人格特質之干擾效果。陳國彬(2009)以屏東機場航電修護人員為例，探討修護人員之人格特質、工作-家庭衝突、組織承諾與工作滿意度之相關研究。李淑惠(2009)探討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，將幼兒體能工作室成員組織氣氛、組織承諾和工作滿意度各構面進行皮爾森積差相關分析，結果顯示個構面變項間均呈現顯著正相關。林俊瑩等人(2009)以花蓮地區為例，探討工作特性、組織氣氛對學前教師工作滿意度與工作倦怠的影響，研究結果發現，工作特性、組織氣氛等中介變項，對工作滿意度以及工作倦怠都有顯著影響。段賢揚(2010)以國軍聯勤南部地區彈藥單位為例，探討人格特質、工作滿足與組織承諾之關聯性研究。劉祥得和方福樑(2011)以交通部港務局為例，探討績效評估目的影響公務員組織承諾、工作滿意之因果模式分析，研究結果顯示，情感承諾正向影響工作滿意。

2-6 人格特質相關文獻

2-6-1 人格特質之定義

人格並非單指一種特徵而是由多種特徵所構成，這些特徵統稱為心理特徵或人格特質。Allport(1937)認為人格是位於個體心理系統之內的動態組織，決定個人適應外在環境與思想和行為的獨特型式，而特質乃是一個持續的構面(例如：社交性、獨立性、成就需求等)，被使用在解釋不同情境下一個人行為的一致性(Gatewood and Field, 1998)。因此個體的行為會反應出其獨特的人格特徵，如害羞、富攻擊性、順從、懶惰、忠誠或膽怯等，當這些特徵若持續出現在許多不同的情境中，則稱為人格特質(personality traits)，因此人格特質在人的一生中是穩定，且為重要的主成因素(McCrae and Costa, 1992)。

Guilford(1959)提出人格特質是個人得以與其他人相異的一種持久、特殊的特質。Kassarjian(1971)則認為人格特質是個體對外在環境刺激所產生的一致性反應。Robbins(1995)認為人格特質是吾人用以區別個人的心理特質之綜合體。吳紋如(2005)認為人格是個體在其生活歷程中，對人、對事、對己，對整體環境適應時所顯示出來的特質，通常具有一致性與穩定性。江芳華(2008)提出個體在環境中所反應的特質，這些特質足以區辨個體與他人的不同，不會因時間和空間的改變而改變，並具有共同、獨特以及持久這三項特性。段賢揚(2010)認為人格特質是個人持久性的特徵，是一種整體的表現，具有獨特性，在遺傳與環境等因素交互作用下，展現為具有特徵的思維模式。林秀瑋(2010)認為從結構面來看，人格是多方的結合，並且每個個體的人格是獨特的。陳良旭(2010)認為認為人格特質是個人獨特屬性及特性的組合，是個人整體心理體系成長與發展的動態觀念，以及個人的行為特性會因為人格特質的不同而有不同的表現。

綜合上述學者對於人格特質的定義，本研究中的人格特質是指一個人的思考模式、感情表達和行為特性，區辨自己與他人的一種獨特性質，將各學者對人格特質之定義整理如表 2-5 所示。

表 2-5 人格特質之定義

學者	年份	定義
Allport	1937	人格是個人生理與心理系統之動態組織，其決定個人因應環境所做的調整。
Guilford	1959	人格特質是個人得以與其他人相異的一種持久、特殊的特質。
Pervin	1970	人格是個人在對情境做反應時，所表現出的結構性質與動態性質，亦指人格代表一種使個人有別於他人的持久特性。
Kassarjian	1971	個體對外在環境刺激所產生的一致性反應。
Cattell	1973	在他的研究中提出了十六種主要人格特質，例如內向和外向，愚笨與聰明，順從與跋扈等等。
張春興	1986	人格是個人在對人、對己、對事物乃至對整個環境適應時所顯示的獨特個性，此獨特個性是由個人在其遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成，而該特徵又具有相當的統整性與持久性。
Robbins	1995	人格特質是吾人用以區別個人的心理特質之綜合體。
周惠莉	2003	用來表示一個人的思考模式、感情表達和行為特性之一般總和，用來區辨自己與他人的一種獨特性質。
吳紋如	2005	人格是個體在其生活歷程中，對人、對事、對己，對整體環境適應時所顯示出來的特質，通常具有一致性與穩定性。
江芳華	2008	個體在環境中所反應的特質，這些特質足以區辨個體與他人的不同，不會因時間和空間的改變而改變，並具有共同、獨特以及持久這三項特性。
段賢揚	2010	人格特質是個人持久性的特徵，是一種整體的表現，具有獨特性，在遺傳與環境等因素交互作用下，展現為具有特徵的思維模式。
林秀璋	2010	認為從結構面來看，人格是多方的結合，並且每個個體的人格是獨特的。
陳良旭	2010	人格特質是個人獨特屬性及特性的組合，是個人整體心理體系成長與發展的動態觀念，以及個人的行為特性會因為人格特質的不同而有不同的表現。

資料來源：研究者自行整理。

綜合上述，許多學者對「人格」和「人格特質」的定義並無太大的分別，可見人格特質是人格中其特徵的強化，人格也是一種整體表現，其各項特質都是相輔相成的，無法用單一的特質來完整描述一個體的人格，簡單來說，人格特質是用來表示一個人的思

考模式、感情表達和行為特性之一般總和，用來區辨自己與他人的一種獨特性質，可以影響到人們的行為，具有持久性的表現。

2-6-2 人格特質之構面

人格特質有許多的分類方式，其中以內外控人格、A/B 型人格與人格五因素論三種方式最常被提及：

1. 內外控人格(Locus of Control)

所謂內外控乃是指個體對事件結果的知覺區分為兩類，一種認為事件的結果是個人所能控制和了解的，一種則認為事件的結果是個人所不能控制和了解的。吳秉恩(1993)認為內外控是指個人自認控制命運的程度，對命運自主性較強者，稱為內控者(internal control)；而聽天由命者稱為外控者(external control)。Rotter(1966)認為由於個人早年經驗和當前環境的綜合效果，同一事件對不同的人所產生的效果可能迥然不同。當一個人認為他可以控制自己的命運時，且認為事件的發生是由於自己行為所造成的後果，是個人的能力和屬性所造成，或是可由自己加以控制或預測時，此人就是傾向於內控傾向的人格特質者。若當一個人認為他的生活是操控在一些外部的力量，且認為事情的發生不是由於他本人的行為所造成的，而是由運氣、機會、命運、他人權威所造成而決定的，或是此人認為週遭的環境太過複雜，致使他無法預測事件的後果，則抱持此種看法者即稱做外控傾向者。在實務上，這種人就可能認為升遷是由於運氣好或其他無法控制的原因而造成的。

2. A/B 型人格(Type A and Type B Personalities)

具 A 型人格特質者充滿企圖心並具強烈的成就動機，對工作相當投入，對於欲達成之目標，若未達成絕不終止，好勝且喜歡競爭，在團隊中會有意無意的顯現出自己獨特的貢獻，對競爭者懷有敵意與戒心，常無法放心地將事情交由他人處理。而具 B 型人格特質者的生活方式則較為輕鬆，做事步調較緩慢，比較有耐性且不易動怒，不喜歡競爭，即使在競爭的環境下，也不要求一定要勝利。綜合 A 型及 B 型的 AB 型人格，是指 B 型人格有可能同時擁有 A 型人格的部份特徵。

3. 人格五因素論(Five Factor Model, FFM)

人格五因素論的出現是綜合許多學者的思想演進而來，首先 Allport and Odbert(1936)由字典選出四千五百個人們常用來描述一致而穩定的人格特質詞彙。Cattell(1965)由 Allport and Odbert(1936)所選出的詞彙中擷取一百七十一個特質名詞進行因素分析，發展其十六種人格因素問卷(16 P. F.)之基礎。隨後，Norman(1963)再以 Allport and Odbert(1936)以及 Cattell(1965)的資料收集大量成年人相互評定的結果，做因素分析，獲得五項主要的人格特質。

Costa and McCrae(1985)根據 Norman 的五因素為架構，同時考慮 Eysenck 的人格理論整理出穩定的五大人格向度，分別是情緒穩定性(neuroticism)、外向穩健性(extraversion)、經驗開放性(openness to experience)、親和性(agreeableness)以及勤勉正直性(conscientiousness)，而這五大構面也就是近年來受到重視的「五因素模式」，並可以用五個因素的第一個字母結合成「OCEAN」以方便記憶，各項人格特質茲分述如下：

1. 經驗開放性：指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高。其特徵為具有開闊心胸、富於想像力、好奇心、原創力、喜歡思考及求新求變。
2. 勤勉正直性：指一個人對追求的目標之專心、集中程度，若一個人目標越少、越專心致力於其上，則其勤勉正直程度越高。其特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓，此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感。
3. 外向穩健性：指一個人對於與他人之間關係感到舒適之程度，若一個人對和他人間之舒適的關係越愈高或愈多，則表示其愈外向。其特徵除了自信、主動活躍、喜歡表現，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。
4. 親和性：親和性是人際關係衡量標準之一，是指一個人對於他人所定下之規範的遵循程度，若對主管、配偶等人規範之遵循程度越高，則其親和性程度越高。其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處，親和性高的人為利他主義者，會同情及幫助他人，並相信他人亦會等同給予回報；而親和性低的人為利己主義者，常會懷疑他人的意圖，寧願競爭而不合作。

5. 情緒穩定性：指能激起一個人負面情感之刺激所須之數目及強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高。其特徵為易焦躁、易沮喪、易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制自己的脾氣。

Costa and McCrae(1992)發展了 NEO-PI-R 人格量表，是將人格的五因素模型加以操作化的測量工具。而人格的五因素模型的發展是採用字典、語句的傳統方式；蒐集一連串描述人格特質的形容詞，再對所有的形容詞的評定結果加以因素分析所找出的結果，被認為是人格特質的基本向度。五大因素分別為：神經質(neuroticism)、外向性(extraversion)、開放性(openness)、友善性(agreeableness)和嚴謹性(conscientiousness)。量表共有 240 題，分別量測 30 個人格切陔(facets)，其中每 6 個切陔又形成較大的人格領域(domain)。Costa and McCrae(1994)於編製 NEO-PI(或 NEO, Five-Factor Inventory NEO-FFI)五點量表後，又再修訂為 NEO PI-R 量表(NEO Personality Inventory - Revised)，該量表成為最普遍為研究者採用的量表。

綜合上述，本研究是依據 Costa and McCrae(1992)所提出的 NEO-PI-R 人格量表，並參考 Judge and Bono(2000)、許清鈞(2004)、游明益(2008)、洪德華(2010)和段賢揚(2010)所提出的人格特質五個因素，分別為神經質、外向性、開放性、友善性及嚴謹性五個構面作為衡量的基礎。故定義「神經質」：指警察人員通常較難控制自己的情緒與衝動，對壓力的處理能力也較差，例如焦慮、情緒化等；「外向性」：指警察人員較擅於社交，做事積極且有自信，例如健談、熱情、主動等；「開放性」：指警察人員富有好奇心，常思考產生新的點子，例如好奇、獨創等；「友善性」：指警察人員易於與人相處、溝通和合作，例如溫和、助人、寬恕等；「嚴謹性」：指警察人員做事較有規畫，堅守原則，盡力達成所設定的目標，例如努力、負責、堅忍等。

2-6-3 人格特質之研究近況

李再長等人(2005)在大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關連研究中發現，五大人格特質中，「盡心性」及「外向性」對工作滿意度有顯著的影響。亦即表示，一個人若具有成就導向、堅持、健談、喜愛社交等正向的人格特質，則其對於工作的感受，滿意程度則愈高。蔡明田和謝煒頻(2006)調查財團法人醫

院之醫療服務人員，探討其人格特質的差異對服務態度及組織承諾的影響，研究結果顯示，不同人格特質在服務態度與組織承諾表現上有顯著差異。陳春希等人(2007)探討工作壓力、人格特質與工作投入對警察人員的組織公民行為之研究，結果顯示勤勉正直性對組織公民行為沒有顯著的直接影響效果。黃月櫻(2007)以某區域醫院行政人員，進行人口學特性、組織文化、工作滿足及人格特質對組織公民行為影響之探討，研究結果指出，不同人格特質之員工，其組織公民行為的表現有差異。梁鏡徽等人(2010)探討線上遊戲玩家不同人格特質對服務品質與滿意度關係之研究，結果顯示，五大人格特質的差異確實會影響線上遊戲服務品質的認知感受。段賢揚(2010)以國軍聯勤南部地區彈藥單位為例，分析在人格特質中，五大人格特質均對工作滿足及組織承諾有顯著相關影響。黃開義等人(2011)探討中區技職院校學生人格特質對身心健康之影響研究，結果顯示，人格特質對身心健康各層面均具有顯著之預測力，且兩者的關係呈現負相關。

2-7 各構面間相關性研究

2-7-1 組織承諾和組織公民行為相關文獻

組織公民行為源自於員工的自發性，並不屬於正式報酬內所規定之行為，但此行為結果有利於組織。Willian and Anderson(1991)認為組織承諾是工作者對組織具有歸屬感，並聯繫著公民行為表現，也是為了增進組織體系效能與效率及對資源的轉換、創新等行為的付出結果。組織承諾與組織公民行為間具有一定之關係。

Wiener(1982)指出組織承諾是組織公民行為的前因變項，且組織承諾愈高愈容易產生組織公民行為，換言之，即使組織強調支持性的文化，員工工作動機也強，但因為組織承諾低而可能較不會產生組織公民行為。Zeinabadi(2010)以工作滿足和組織承諾作為教師組織公民行為的前因變項，研究結果顯示，組織承諾顯著直接影響組織公民行為。Ng and Feldman(2011)以組織在職期間為干擾，探討組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，組織承諾會正向影響組織公民行為。Salehi and Gholtash(2011)以大學教職人員為例，探討工作滿足、工作倦怠、組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果發現，組織承諾會正向影響組織公民行為。

蔣景清(2002)以 C 工廠為例，探討組織氣候、組織承諾與組織公民行為關係之研究，提到組織承諾與及組織公民行為之各構面間，均呈顯著正相關。張蘭芳等人(2007)探討工作特性與組織承諾對組織公民行為之影響，研究結果指出，組織承諾與組織公民行為有顯著影響。林鳳珠(2008)探討信任關係、組織承諾與組織公民行為關聯性之研究，結果顯示組織承諾對組織公民行為具有正向影響。陳世昌(2008)以大台北地區銀行業從業人員為研究對象，探討工作滿足、組織承諾與組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，員工組織承諾對組織公民行為有顯著正向影響。吳建材(2008)探討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，研究結果發現，國小教師組織承諾與教師組織公民行為具有顯著正向影響。陳政邦(2010)以金融保險業與房仲業為例，探討組織社會化、組織承諾與組織公民行為之關係，研究結果顯示，組織承諾會正向影響組織公民行為，表示員工對組織有心理上的認同之後，員工能作出超過工作規範的行為，以增進組織的利益，員工對組織的認同度越高，越能與組織有榮辱與共的感受，希望給予他人正面的形象，因此願意以組織的立場出發，作出有利組織的行為。故依上述文獻，本研究提出第一個假設為：

研究假設 1：警察人員的組織承諾會影響組織公民行為。

2-7-2 組織承諾和工作滿足相關文獻

有關組織承諾與工作滿足相關之程度，近來學者研究，利用因素分析統計方法，已對組織承諾與工作滿意之關係，以及組織承諾其他相關之概念，提供一個彼此明顯區隔的有力論證。Tett and Meyer(1993)整合分析發現工作滿足與組織承諾相關程度約為 0.70，呈現相當高的正向關係。林宜珍(2002)以流通業的居家修繕公司 1,040 位員工為研究對象，探討工作滿意度、組織承諾的相關影響。結果顯示，工作之內在滿意度、外在滿意度、一般滿意度皆與組織承諾有顯著之正向相關；陳吳政(2002)探討銀行員工之組織文化、領導行為、工作滿意度對組織承諾的影響。亦發現工作滿意度與組織承諾有正向關係；林建忠(2003)則探討警察機關與消防機關組織承諾與工作滿意的現況，研究結果發現，工作滿意度與組織承諾有顯著的正相關。張振山(2005)研究雲林縣政府地政機關人員時，發現地政人員工作滿足與組織承諾，以及工作滿足之外在滿足、內有滿足與

組織承諾之努力與價值承諾、留職承諾間，呈極為顯著的正相關，蔡允棟(2006)以台北高雄二院轄市第一線保全人員為例，探討組織承諾與工作滿意之相關性，研究結果發現，組織承諾與工作滿意二者具有相當顯著的相關性，員工對組織承諾的程度越高，則其工作滿意的程度越高，同時員工也越不會辭職。陳世昌(2008)以大台北地區銀行業從業人員為研究對象，探討工作滿足、組織承諾與組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，員工工作滿足對組織承諾有顯著正向影響。陳國彬(2009)以屏東機場航電修護人員為例，探討修護人員之人格特質、工作-家庭衝突、組織承諾與工作滿意度的相關研究，結果發現組織承諾對工作滿意度有正向影響。段賢揚(2010)以國軍聯勤南部地區彈藥單位為例，研究發現組織承諾和工作滿足兩者是相互影響的，對工作滿足程度越高則較能對單位產生認同，對單位承諾程度越高則對工作更能夠產生滿足感。劉祥和和方福樑(2011)以交通部港務局為例，探討績效評估目的影響公務員組織承諾、工作滿意之因果模式分析，研究結果顯示，情感承諾正向影響工作滿意。故依上述文獻，本研究提出第二個假設為：

研究假設 2：警察人員的組織承諾會影響工作滿足。

2-7-3 工作滿足和組織公民行為相關文獻

Bateman and Organ(1983)證實工作滿足感的每一個構面與組織公民行為都有正相關，且工作滿足感和組織公民行為的統計關係高於工作滿足感和工作績效的關係。Konovsky and Organ(1996)以醫院組織之專業和行政員工為對象，探討個人特質是否可以解釋工作態度和組織公民行為之間的關係，結果發現組織公民行為受工作滿足的正向影響。Deshpande(1996)實證得到員工的工作滿足提昇同時會提高組織承諾，並產生更好的工作績效。Zeinabadi(2010)以工作滿足和組織承諾作為教師組織公民行為的前因變項，研究結果顯示，工作滿足顯著直接影響組織公民行為。Salehi and Gholtash(2011)以大學教職人員為例，探討工作滿足、工作倦怠、組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果發現，工作滿足會正向影響組織公民行為。胡正孝(2004)以國小教師為研究對象，探討工作滿意度與組織公民行為之相關性，研究結果發現：工作滿意度與組織公民行為之間具有中等程度的正相關。黃貞芬(2007)以市、公私立高職教師為研究

對象，研究發現，工作滿足與組織公民行為部份相關。陳世昌(2008)以大台北地區銀行業從業人員為研究對象，探討工作滿足、組織承諾與組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，員工工作滿足對組織公民行為有顯著正向影響。游明益(2008)探討工作滿足、信任與組織公民行為—知識分享之中介效果及人格特質之干擾效果，研究結果顯示，工作滿足對組織公民行為有正向的路徑係數，且具有顯著性，即工作滿足對組織公民行為有顯著正向影響，表示教師的工作滿足感受越明顯，教師表現其組織公民行為意願越強烈。故依上述文獻，本研究提出第三個假設為：

研究假設 3：警察人員的工作滿足會影響組織公民行為。

2-7-4 組織承諾、工作滿足和組織公民行為相關文獻

Poter et al.(1974) 認為組織承諾的留職承諾構面表示工作者強烈渴望繼續成為組織的一份子。具有高度組織承諾的員工有較高的工作滿足，並傾向不會去尋求其他的工作機會及離開組織，因此，從利益交換的觀點來看，維持組織成員的身份必是有利於工作者本身，所以當工作者感受到工作滿足時，最經濟有效以回饋組織的方式就是展現其組織公民行為(Posdakoff and MacKenzie, 1994)。有關組織公民行為的研究，除了相關理論的探討外，多數的研究均將其視為依變項(許道然，2001)，在某些探討組織公民行為的研究中，工作滿足、組織承諾已被證實是影響組織公民行為的前因變項之一(Bolon, 1997；Williams and Anderson, 1991)。故依上述文獻，本研究提出第四個假設為：

研究假設 4：組織承諾會透過工作滿足影響組織公民行為。

2-7-5 組織承諾和組織氣候相關文獻

李玉竹(1995)以台北市某私立高級中學為例，探討學校機構組織氣候、教師工作滿足與組織承諾之相關研究，結果顯示，教師對組織氣候的知覺與其對組織的承諾有顯著正相關，因此提高教師對組織氣候的正面知覺，相對地可提高教師的組織承諾。蔣景清(2002)以 C 工廠為例，探討組織氣候、組織承諾與公民行為關係之研究，發現組織氣候對組織承諾的影響非常顯著，表示若組織內主管的領導方式較為民主開放，成員彼此間相處感情融洽，則組織成員會越接受組織的目標與價值、為組織付出高度的努力及強烈的希望繼續留在組織中。陳宗賢(2003)以上市公司為例，探討組織氣候與組織承諾之間的

的關係，結果發現，員工協助方案與組織氣候、工作士氣、組織承諾有顯著正向影響，組織氣候可以增加員工之組織承諾。傅國忠(2008)以監視器產業為例，探討工作特性、工作滿足與組織氣候對組織承諾之影響，研究發現組織氣候與組織承諾間相互存在正相關。戴幸芳(2008)以量販店為例，探討組織氣候、組織承諾、服務導向組織公民行為與工作投入之關係，研究結果發現，組織氣候與組織承諾之間有正相關。邱哲民(2009)以某公司生產型專案計畫為例，探討組織氣候、溝通媒介對溝通滿足及組織承諾之影響，研究結果發現組織氣候與組織承諾間顯著正向相關。陳勇全(2009)針對國民小學教師之研究中，發現國民小學教師知覺組織氣候各層面，與組織承諾有顯著相關。何冠儀(2010)探討荒野保護協會解說志工組織氣候知覺對組織承諾影響之研究，研究結果顯示，荒野保護協會解說志工知覺組織氣候與組織承諾具有顯著正相關。故依上述文獻，本研究提出第五個假設為：

研究假設 5：組織承諾與組織氣候有正相關。

2-7-6 組織氣候和組織公民行為相關文獻

Kopelma et al.(1990)認為組織公民行為是一項績效相關的行為，而且會由不同的組織氣候構面所影響。卜啟鵬(1996)以中資定期航運公司為例，探討工作特性、管理型態及組織氣候對組織公民行為關係之研究，結果顯示，組織氣候與組織公民行為成顯著正向影響，組織內員工之間的支持氣氛愈濃厚及組織愈重視個人責任，則愈可形成組織公民行為有效的激勵因素。徐赫良(2000)以中日美銀行為例，探討企業倫理氣候與工作滿足、組織承諾及組織公民行為關係之研究，結果指出，企業倫理氣候與工作滿足、組織承諾、組織公民行為呈現正向的顯著關係，也就是說，當企業的倫理氣候越強時，員工所感受到的工作滿足、組織承諾就越高，所表現出組織公民行為的程度亦越大。蔡百倉(2001)以中華電信新營營運處與佳里營運處為例，探討倫理氣候認知、組織承諾對組織公民行為影響之研究，結果顯示，倫理氣候中的法規導向倫理氣候對組織公民行為有相對顯著的正面影響，當員工感受到組織內部各項制度愈公平合理時，其組織公民行為的程度愈高。黃柏勳(2004)探討國民中小學校長轉型領導、學校組織氣候與教師組織公民行為關係之研究，結果顯示學校組織氣候與教師組織公民行為間具有顯著的相關性存

在。陳明田(2010)以組織承諾為中介變項，探討組織氣候與角色內行為、組織公民行為關係之研究，結果顯示，組織氣候對組織公民行為的影響性達顯著水準，若組織內主管的管理方式較為民主開放，則組織成員就愈會有在工作上主動樂意幫助同事的行為，組織內規章制度規劃愈有效合理，則組織成員就愈會有遵守組織內未明文規定、主動協助解決工作上的問題並完成組織的任務的行為。故依上述文獻，本研究提出第六個假設為：
研究假設 6：警察機關內的組織氣候會影響警察人員的組織公民行為。

2-7-7 組織氣候和工作滿足相關文獻

許多學者認為在影響工作滿足的環境因素方面，組織氣候與員工的工作滿足有顯著關係。Hickman(1987)發現組織氣候與工作滿足出現顯著相關，其中工作精神、以身作則與工作滿足成正相關。Chadha(1988)在其所從事的調查中也發現學校內的組織氣候和教師的工作滿足有顯著相關，組織氣候之以身作則、關懷、無阻礙與工作滿足之成長進步的關聯性最高。楊樹昌和蘇喜(1995)在其所從事之省市立醫院組織氣候員工工作滿意度及士氣之研究中，發現組織氣候的優劣和員工滿意層面上有著顯著相關；培養一個富於認同感、結構分明、獎酬適當的組織氣候，將能提升醫院內的員工工作滿意度。蔣美惠(2004)以台北市保全公司為例，探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性，研究結果顯示，組織氣候對工作滿足有顯著正向影響。許清鈞(2004)探討金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，結果發現組織氣候對工作滿意度有直接之影響。林威廷(2008)以海運承攬運送業為例，探討組織氣候與員工工作滿意度對組織承諾的影響，研究結果顯示，海運承攬運送業之組織氣候對員工工作滿意度具有正面的影響效果，表示當員工對組織氣候越持正向觀感時，其工作滿意度越高。林俊瑩等人(2009)以花蓮地區為例，探討工作特性、組織氣氛對學前教師工作滿意度與工作倦怠的影響，研究結果發現，組織氣氛對工作滿意度有顯著影響。故依上述文獻，本研究提出第七個假設為：
研究假設 7：警察機關內的組織氣候會影響警察人員的工作滿足。

2-7-8 組織氣候、工作滿足和組織公民行為相關文獻

徐赫良(2000)研究指出，企業倫理氣候與工作滿足、組織承諾、組織公民行為呈現

正向的顯著關係，也就是說，當企業的倫理氣候越強時，員工所感受到的工作滿足、組織承諾就越高，所表現出組織公民行為的程度亦越大。故依上述文獻，本研究提出第八個假設為：

研究假設 8：組織氣候會透過工作滿足影響組織公民行為。

2-7-9 工作滿足、組織公民行為和人格特質相關文獻

1. 人格特質與工作滿足相關研究

人格特質因素，對於工作滿意度的可能影響，早在 Fisher and Hanna(1931)、Hoppock(1935)和 Locke(1976)的研究中就被察覺，例如發現有抱怨自己生活的傾向的人，對於他們的工作會較不滿意，但卻一直無法證實工作滿意度及不同工作情境上的穩定性相關，直到 Staw and Ross (1985)及 Staw et al.(1986)發現個人如果有正面情緒，會對他們的工作感到愉悅，並穩定地持續很長時間，且不論工作是否有所轉換，這時才方能支持性情因素會影響工作滿意度的假設。惠熙正(2002)研究報紙分類廣告業務主管之領導型態、員工人格特質與其工作滿足關聯，發現 A/B 型人格特質在工作、主管、升遷各滿意度構面上均達顯著差異，且在工作、升遷各滿意度構面上 A 型傾向大於 B 型，而在主管滿意度構面上 B 型傾向大於 A 型。蔣美惠(2004)以台北市保全公司為例，探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性，研究結果顯示，人格特質對工作滿足有顯著正向影響。許清鈞(2004)探討金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，結果發現人格特質對工作滿意度有直接之影響。李再長等人(2005)在大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關連研究中發現，五大人格特質中，「盡心性」及「外向性」對工作滿意度有顯著的影響，亦即表示，一個人若具有成就導向、堅持、健談、喜愛社交等正向的人格特質，則其對於工作的感受，滿意程度則愈高。陳國彬(2009)以屏東機場航電修護人員為例，探討修護人員之人格特質、工作-家庭衝突、組織承諾與工作滿意度之相關研究，發現不同人格特質會影響工作滿足。段賢揚(2010)以國軍聯勤南部地區彈藥單位為例，結果顯示，五大人格特質均對工作滿足有顯著相關影響。

2. 人格特質與組織公民行為相關研究

個人行為的特徵是透過人格特質所表現出來的，因此，人格特質可以說是個人行為的代表與自我概念的延伸。Smith et al.(1983)研究發現，工作環境因素和人格特質因素影響組織公民行為，其中人格特質因素除了透過員工工作滿足的提升，使員工表現組織公民行為外，不同人格特質也直接對組織公民行為產生影響。Konovsky and Organ(1996)以醫院組織之專業和行政員工為對象進行實證研究，探討個人特質是否可以解釋系絡工作態度和組織公民行為之間的關係，發現個人人格特質與組織公民行為有顯著的相關。黃月櫻(2007)以某區域醫院行政人員，進行人口學特性、組織文化、工作滿足及人格特質對組織公民行為影響之探討，不同人格特質之員工，其組織公民行為的表現有差異。游明益(2008)以人格特質對組織公民行為作干擾效果，研究結果顯示，人格特質對組織公民行為具有部分干擾效果。

綜合上述學者之研究，故本研究提出第九個假設為：

研究假設 9：人格特質對工作滿足及組織公民行為有干擾效果。

2-7-10 不同人口變項對組織公民行為相關文獻

曹采華(2002)以派遣人員為例，對人員個人變項在組織公民行為表現之差異做分析，研究結果發現，若以性別、工作年資、教育程度上並無顯著差異，以年齡、婚姻、教育程度等人口特徵分組的派遣人員在組織公民行為的表現上有顯著的差異，其差異來自於 30 歲以上年齡、已婚、高中以下學歷的派遣人員較未婚、25 歲以下及 25-30 歲、研究所或大學學歷的派遣人員容易有表現組織公民行為的傾向。可能的原因為已婚、年齡較長、學歷較低的派遣人員，表示其所擁有的知識技能在職場上所能擔任的工作可能多偏向於基層行政庶務的工作，其競爭力不如年輕、學歷高者；且已婚、年齡愈長者，心智成熟度較高，在公司的擔任職務的位階不是很高時，容易接受指揮調度，也就樂於表現角色外的行為。

林秋靜(2007)以我國訓練機關為例，對訓練機關人員個人背景變項在組織公民行為表現之差異作分析，研究結果發現，其中僅教育程度變項不具顯著差異。其餘性別、年齡、服務年資、職務及官職等變項各組別均具顯著差異，敘述如下。

1. 性別：訓練機關中男性職員的組織公民行為表現高於女性職員。

2. 年齡：訓練機關人員以年齡在 51-60 歲之間者其組織公民行為表現程度最高。
3. 服務年資：訓練機關人員服務年資愈高其組織公民行為表現程度愈最高。
4. 職務：訓練機關主管人員組織公民行為表現程度高於非主管人員。
5. 官職：訓練機關簡任人員組織公民行為表現程度高於薦任人員及委任人員；薦任人員高於委任人員。

呂旺澤(2008)探討國小校長轉型領導與教師組織公民行為之研究—以組織承諾為中介變項，對組織公民行為做個人變項之差異分析，研究結果發現，組織公民行為在性別、教育程度上並無顯著差異，在年齡、任教年資、工作性質上具有顯著差異，敘述如下。

1. 年齡：年輕的教師在組織公民行為上的表現均明顯的低於年紀較長的教師，表示當教師的年紀越大，穩定性越高，相對的對於學校的外顯的行為也會更穩定、更正向。
2. 任教年資：任教年資較高的教師在組織公民行為上表現較為正向。
3. 工作性質：教師兼任主任的受訪者在組織公民行為上表現均較為正向，推測可能原因為此類型受訪者除了要負責教學之外，也需接觸到學校之中核心的決策或行政工作，這對於教師來說，一方面更能夠清楚瞭解目前學校在進行的事務，在此同時也產生了對於組織的認同，進而產生對組織有正向貢獻的組織公民行為。

賴依婷(2009)探討生命線協談志工心理契約實踐情形、組織承諾與組織公民行為關連性之研究，對組織公民行為做個人變項之差異分析，研究結果發現，組織公民行為在性別、教育程度、每月服務時數上並無顯著差異，在年齡、就業狀況、婚姻、受聘年數上具有顯著差異，敘述如下。

- (一) 年齡：年紀越大的志工在組織公民行為上的表現均明顯的高於年紀較小的志工。
- (二) 就業狀況：已從職場退休的志工在組織公民行為的表現上會高於學生志工。
- (三) 婚姻：已婚的生命線協談志工在組織公民行為的表現上會高於未婚的志工。
- (四) 受聘年數：受聘年數 5 至 10 年、10 至 15 年與 20 年以上之志工，在組織公民行為的表現上會高於 1-5 年之志工。

綜合上述學者之研究，故本研究提出第十個假設為：

研究假設 10：警察不同的人口變項對組織公民行為具有顯著差異。

三、研究設計

本章主要依據研究目的和研究背景動機，探討內容包括研究架構、研究模式、研究假設、問卷發展與施測、預試和抽樣設計等六節，詳細說明如下。

3-1 研究架構

經由本研究目的和文獻探討之結果，首先針對警察現況加以分析，再探討警察組織承諾對組織公民行為之影響，將評估情形用來建構警察組織承諾對組織公民行為影響之模式，最後再提出改善對策，其研究架構如圖 3-1 所示。

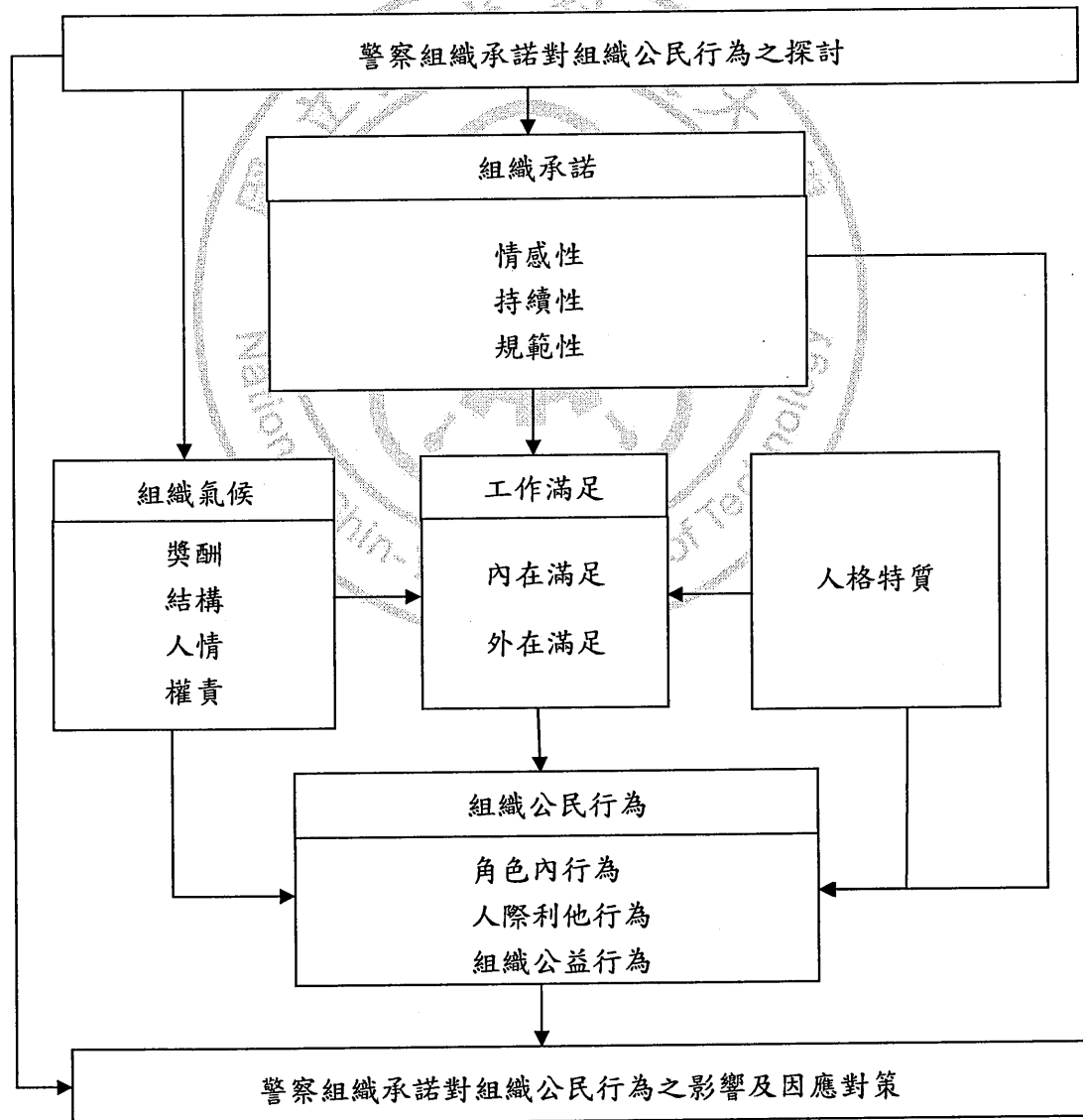


圖 3-1 研究架構

3-2 研究模式

依據研究目的及文獻探討結果，本研究模式發展出組織承諾對組織公民行為之影響，此模式的兩個外生變項為組織承諾和組織氣候，中介變項為工作滿足，干擾變項為人格特質，內生變項為組織公民行為，故本研究之模式如圖 3-2 所示。

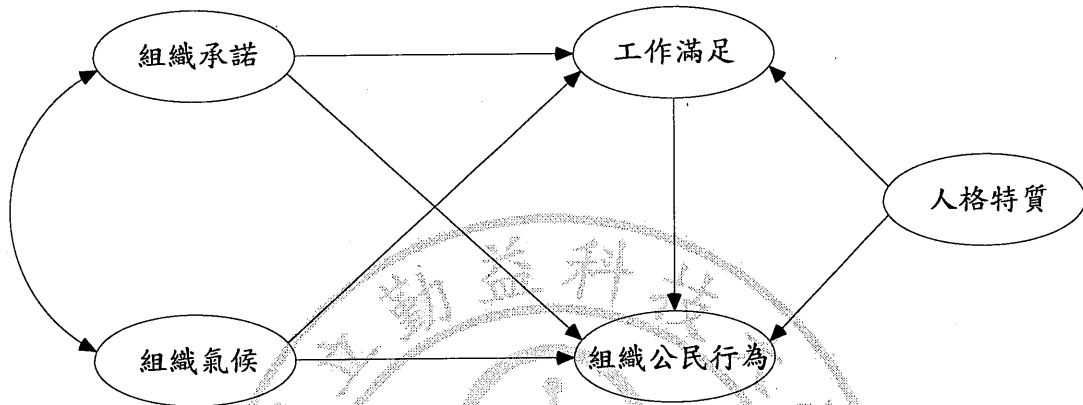


圖 3-2 警察組織承諾對組織公民行為影響之研究模式

3-3 研究假設

根據圖 3-2 警察組織承諾對組織公民行為影響之研究模式，以及研究目的，本論文之研究假設有下列幾項，分別說明如下：

研究假設 1：警察人員的組織承諾會影響組織公民行為。

研究假設 2：警察人員的組織承諾會影響工作滿足。

研究假設 3：警察人員的工作滿足會影響組織公民行為。

研究假設 4：組織承諾會透過工作滿足影響組織公民行為。

研究假設 5：組織承諾與組織氣候有正相關。

研究假設 6：警察機關內的組織氣候會影響警察人員的組織公民行為。

研究假設 7：警察機關內的組織氣候會影響警察人員的工作滿足。

研究假設 8：組織氣候會透過工作滿足影響組織公民行為。

研究假設 9：人格特質對工作滿足及組織公民行為有干擾效果。

研究假設 10：警察不同的人口變項對組織公民行為具有顯著差異。

3-4 問卷發展與施測

「問卷調查」由於具有不影響正常作業、低成本、實施容易、真實性高等優點，因此本研究以問卷調查方式蒐集資料，以探討警察組織承諾對組織公民行為影響之研究。

3-4-1 問卷發展的步驟

編製一份良好的問卷，需要經過許多繁雜的程序，如確定研究目的、決定問卷的型式、實際撰擬題目、修正問卷、預試、編輯問卷和考驗問卷之性能等。這些過程，若能嚴格遵行，所編製完成的問卷將具有更高的適切性，其誤差因而較小(張紹勳，2005；郭生玉，2001)。尤其第一個步驟在確定問卷資料時，要先了解問卷所收集的資料，依照 Steven 所提出之概念，由最弱到最強分成名義尺度(nominal scale)、順序尺度(ordinal scale)、等距尺度(interval scale)和比率尺度(ratio scale)四種不同性質的尺度。在本研究問卷的基本資料類別包括名義尺度及順序尺度，而在問卷的專業題項中，為了要執行結構方程模式(SEM)分析，所以題項資料類型包括等距尺度和比率尺度。本問卷為封閉式問卷方式，採用李克氏七點量表方式，在問卷實施時採用線上、郵寄問卷填寫和現場實地調查方式收集資料。

本研究之問卷設計的過程包括兩大部份：

1. 預試問卷

預先測試的目的是為了測試問卷內容與語法是否為受測者所瞭解。因此在問卷設計完成後，經由立意抽樣抽取台中市警察局所屬員警共 150 位作為測試對象，完成問卷調查後，詢問受測者之意見與建議，並且與教授和訓練相關從業人員討論修正後，問卷才予以確定。

問卷草稿編製完成後，請教相關的專家學者，針對問卷的內容表示意見，並參考問卷編製的學術理論，將不好或不良的題項加以修改，最後完成所需的測試用問卷。在問卷修正完成之後，針對台中市警察局所屬員警進行預試，問卷回收之後，將問卷題項語意不佳的部分加以修正，或是將預試過程中填答者的意見加以修正，以編製正確且完整的問卷。為了能夠順利實施問卷調查，將預試回來的問卷，按照研究目的的順序，將問卷分成組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足及人格特質等五大項。

2. 正式問卷：主要針對從事警察工作之員警。

(1) 問卷設計

問卷施測對象為員警，問卷分為六個部份：

第一部份：受測者的基本資料，即人口統計變數(性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、在目前服務單位任職之年資、官階等)。

第二部份：組織承諾之構面，衡量尺度採用李克特量表七點計分方式。

第三部份：組織公民行為之構面，衡量尺度採用李克特量表七點計分方式。

第四部份：組織氣候之構面，衡量尺度採用李克特量表七點計分方式。

第五部份：工作滿足之構面，衡量尺度採用李克特量表七點計分方式。

第六部份：人格特質之構面，衡量尺度採用李克特量表七點計分方式。

問卷最重要的部分為信度和效度檢驗，本研究採用 AMOS 17.0 軟體進行分析，信度方面，本研究採用 Cronbach α 係數作為問卷信度之評鑑標準，藉以檢測衡量問卷題項間的穩定性和一致性，其 α 值越高表示量表越穩定、各題項間的關聯性越大，亦即一致性越高。根據學者 Nunnally(1978)認為 Cronbach α 值應大於 0.7 以上為佳；在效度方面，本研究採用收斂效度和區別效度，收斂效度是指來自相同構面之項目，彼此之間相關要高，就是以不同方法測同一特質，相關性要高；區別效度是指來自不同構面之項目，彼此之間相關應較低，就是以相同方法測不同的特質，二者的相關性要很低。經過信度及效度檢驗之後，各題項都符合標準，開始進行印製問卷並準備施測，詳細流程如圖 3-3 所示。

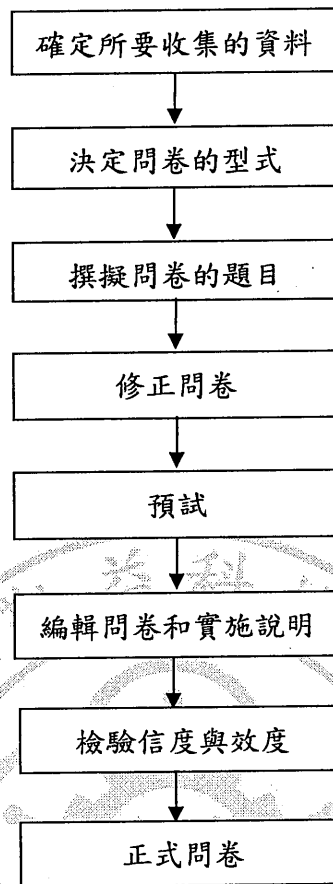


圖 3-3 問卷發展的步驟

3-4-2 問卷發展來源

根據研究目的以及第二章有關組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足及人格特質之文獻，發展本研究完整的問卷題項；本研究的外生變項為組織承諾和組織氣候；中介變項為工作滿足；干擾變項為人格特質；內生變項則為組織公民行為，相關研究構面有五個。最後計算各向度得分與總量表得分，量表上的分數高低，則表示受測者態度的強弱，問卷另附個人基本資料及目標取向題項以利瞭解樣本特性。以下將本研究的潛在變項、潛在變項內容、操作型定義和潛在變項參考文獻來源等，整理如表 3-1 潛在變項操作型定義及文獻來源彙整表。

表 3-1 潛在變項操作型定義及文獻來源彙整表

潛在變項	潛在變項內容	操作型定義	文獻來源
組織承諾	1.情感性 2.持續性 3.規範性	組織承諾為組織成員對組織產生一定程度的歸屬感及認同感，將自己視為組織的一份子，對組織有相當高的忠誠度，與其他成員共同朝著組織的目標及文化去努力，包括情感性、持續性及規範性。	Meyer et al.(1993)、 蔡清陽(2006)、江信逸(2009) 翁招玉(2010)、陳政邦(2010)
組織公民行為	1.角色內行為 2.人際利他行為 3.組織公益行為	Williams and Anderson (1991)認為組織公民行為包括朝向組織的公民行為及朝向個人的公民行為。前者又細分為人際利他行為及組織公益行為，後者即為角色內行為。	Williams and Anderson(1991)、 蔡清陽(2006)、莊木坤(2006) 江信逸(2009)、陳明田(2010)
組織氣候	1.獎酬 2.結構 3.人情 4.權責	組織氣候為組織成員直接或間接知覺到工作環境中一組可以測量的特質，這些特質會影響成員的動機和行為。包括獎酬、結構、人情和權責。	Litwin and Stringer(1968)、 陳宗賢(2003)、杜梅明(2005)
工作滿足	1.內在滿足 2.外在滿足	工作滿足是指員工對工作抱持的一般性態度，包括內在滿足及外在滿足。員工對於目前工作能替他人服務、指導他人做事的機會及同事間相處的情形等屬於內在滿足；員工對於公司執行政策的方法、目前工作的晉升機會及主管領導部屬的方式等屬於外在滿足。	Weiss, et al.(1967)、 許清鈞(2004)、游明益(2008) 段賢揚(2010)
人格特質	1.神經質 2.外向性 3.開放性 4.友善性 5.嚴謹性	人格特質是用來表示一個人的思考模式、感情表達和行為特性，區辨自己與他人的一種獨特性質。包括神經質、外向性、開放性、友善性及嚴謹性等。 1.神經質：焦慮、情緒化等。 2.外向性：健談、熱情、主動。 3.開放性：好奇、獨創。 4.友善性：溫和、助人、寬恕。 5.嚴謹性：努力、負責、堅忍。	Costa and McCrae(1992)、 Judge and Bono(2000)、 許清鈞(2004)、游明益(2008) 洪德華(2010)、段賢揚(2010)

資料來源：研究者自行整理。

3-4-3 研究變數之衡量

問卷參考文獻來源及研究目的，問卷的第一大題為組織承諾構面，擬定完成的題目合計 9 題；問卷的第二大題為組織公民行為構面，擬定完成的題目合計 9 題；問卷的第三大題為組織氣候構面，擬定完成的題目合計 8 題；問卷的第四大題為工作滿足構面，擬定完成的題目合計 8 題；問卷的第五大題為人格特質構面，擬定完成的題目合計 10 題，共計 44 個問項，採結構式的封閉型問題，題目型式採用的評價尺度為加總尺度法的七點式量表，以不計名方式由受測者從「非常不同(滿意)」、「不同(滿意)」、「有點不同(滿意)」、「無意見」、「有點同(滿意)」、「同(滿意)」、「非常同(滿意)」七項選擇中，計分方式係按 1、2、3、4、5、6、7 依序計分，1 為非常不同(滿意)，7 為非常同(滿意)；最後計算各向度得分與總量表得分，量表上的分數高低，則表示受測者態度的強弱。每個構面的詳細題目內容如表 3-2 所示。

表 3-2 問卷題項內容彙整表

潛在變項	構面	問卷題項內容
組織承諾	情感性	1. 對警察機關的未來發展，我深具信心
		2. 警察機關值得我為它忠心
		3. 我非常願意在警察機關一直服務下去
	持續性	4. 我很珍惜在警察機關的服務機會
		5. 如果辭掉目前的警察工作，我的生活會變得一團糟
		6. 若離開警察機關就會面臨無路可退的窘境
	規範性	7. 我不會離開警察單位，因為我對單位裡的人有份責任感
		8. 我的價值觀告訴我，必須對警察機關保持忠誠
		9. 即使有更好的工作機會，我也不會離開警察單位
組織公民行為	角色內行為	1. 當我無法服勤時，我會事先通知服務單位
		2. 我會完成警察機關指派的工作
		3. 我會達到警察機關規定的工作績效及標準
	人際利他行為	4. 我會主動幫助工作比較忙碌的同仁
		5. 我願意將案件線索與同仁分享
		6. 我願意幫忙新進同仁適應環境並解決問題
	組織公益行為	7. 我不會在上班時間處理個人的事務
		8. 我願意不拘形式提出新的提案，以改善警察機關的運作
		9. 我會自動保護與珍惜警察機關的公用財產

表 3-2 問卷題項內容彙整表(續上頁)

潛在變項	構面	問卷題項內容
組織氣候	獎酬	1. 警察機關的升遷制度，可以使有能力的人晉升到較高職位
		2. 我在警察單位內所獲得的獎勵，多於懲罰和批評
	結構	3. 警察機關推動的政策，能夠清楚的讓同仁明白
		4. 警察機關內同仁的勤務分配，皆經過詳細規劃與合理性的考量
	人情	5. 警察機關內部的工作氣氛和諧且融洽
		6. 警察機關內主管和部屬之間的互動關係良好
	權責	7. 警察機關內幾乎每一件事都得經過上級批准
		8. 受到警察機關嚴格規定與程序的限制，很難激發出創新的觀念
工作滿足	內在滿足	1. 警察工作讓我有發揮能力的機會
		2. 我對於警察工作能夠替民眾服務感到滿意
		3. 我對於同仁相處的情形感到滿意
		4. 我能從警察工作中獲得成就感
	外在滿足	5. 我對於上司對待部屬的態度感到滿意
		6. 我對於警察機關執行政策的方式感到滿意
		7. 我對於警察機關給予的晉升機會感到滿意
		8. 我因在警察機關內的貢獻，可以獲得相當的獎勵而感到滿意
人格特質	神經質	1. 當別人對我太好時，我不會懷疑他對我是否有企圖
		2. 在工作上，我很少會覺得焦慮
	外向性	3. 我喜歡參加各式各樣的社交活動
		4. 我對人充滿熱情，會主動表現我的熱忱
	開放性	5. 對於新的案件，我能在短時間內完全掌握
		6. 對於未曾接觸過的案件，仍會激起我主動辦案的態度
	友善性	7. 我與他人互動時，能夠善解人意
		8. 我與他人互動時，我會表現謙虛的態度
	嚴謹性	9. 我每次的服勤態度，都非常認真投入
		10. 我對自我的工作要求很高，能完成長官要求的目標

資料來源：研究者自行整理。

3-4-4 問卷施測

本研究委託在警界任職之員工協助現場紙本發放、網路電子郵件及網路線上填寫方式進行問卷調查，為避免廢卷的產生，提升問卷施測的信度及效度，本研究以電話和電子郵件預先對協助發放問卷人員針對施測問卷的用意加以解說，確認施測過程沒有問題的情況下展開問卷施測。

3-5 預試

本研究依據相關文獻發展而成的問卷題目，抽取台中市警察局所屬員警共 150 位作為測試對象，根據填答者填答時認為題意不清或容易使人混淆之處進行修正，針對量表細部題項之適切性及可閱讀性加以修改，使問卷內容在正式施測時，能讓受試者明瞭問卷內容進而正確填答，加強表面效度及內容效度，以增進施測品質。本研究預試共發放 150 份問卷，回收 140 份，回收率為 93%，並依據 Cronbach α 值及因素分析來檢定量表之信度與效度。表 3-3 為本研究組織承諾對組織公民行為量表之預試分析，說明如下。

1. 內容效度 (content validity)

內容效度主要是檢驗問卷內容對於研究主題所能涵蓋的程度。本研究的目的是在探討警察組織承諾對組織公民行為，問卷中所採用組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足及人格特質等構面，並經過多次討論修正並參考專家之意見，才完成問卷設計的流程，因此本研究問卷所使用之衡量量表符合內容效度之要求。

2. 收斂效度 (convergent validity)

收斂效度是指操作的層面，其表示用兩種不同衡量方式去衡量同一構面的內容時，其相關程度都很高(吳明隆，2007)。本研究是利用因素分析獲得因素負荷量及各分項對總項的相關數作為判斷，依據一般判斷標準因素負荷量及分項對總項相關係數均需達 0.6 以上水準，並且配合一次刪除一項因素(係數最小)後重新分析的方法進行。

在組織承諾對組織公民行為問卷量表中，其各構面指標之因素負荷量大部分皆大於 0.6，分項對總項相關係數亦大部分大於 0.6，可知各項構面在各項係數上符合標準，表示組織承諾對組織公民行為問卷具有一定收斂效度，經前測操作後，本量表內容則經與指導教授充分的討論，以實際特性作為依據，以擷取近實務範圍的題意做為問卷的題項，並依原來 44 題的題項加以修正做為正式問卷。

表 3-3 組織承諾對組織公民行為量表之預試分析

潛在變項	測量變項	分項對總項相關係數	修正的項目總相關	因素負荷量	特徵值	累積變異量(%)	α 信度
組織承諾	承諾 1	0.663	0.580	0.670	5.360	59.557	0.912
	承諾 2	0.794	0.732	0.806			
	承諾 3	0.848	0.796	0.853			
	承諾 4	0.786	0.723	0.796			
	承諾 5	0.752	0.671	0.730			
	承諾 6	0.694	0.598	0.666			
	承諾 7	0.858	0.816	0.866			
	承諾 8	0.802	0.739	0.818			
	承諾 9	0.719	0.633	0.710			
組織公民行為	行為 1	0.866	0.825	0.872	6.641	73.788	0.953
	行為 2	0.906	0.878	0.908			
	行為 3	0.898	0.869	0.899			
	行為 4	0.897	0.867	0.904			
	行為 5	0.917	0.891	0.922			
	行為 6	0.916	0.890	0.923			
	行為 7	0.796	0.742	0.792			
	行為 8	0.609	0.516	0.579			
	行為 9	0.876	0.840	0.876			
組織氣候	氣候 1	0.604	0.471	0.591	4.328	54.106	0.869
	氣候 2	0.785	0.682	0.776			
	氣候 3	0.792	0.718	0.809			
	氣候 4	0.677	0.571	0.686			
	氣候 5	0.846	0.793	0.877			
	氣候 6	0.805	0.741	0.834			
	氣候 7	0.657	0.534	0.623			
	氣候 8	0.665	0.543	0.632			
工作滿足	滿足 1	0.604	0.856	0.894	5.769	72.114	0.944
	滿足 2	0.785	0.759	0.815			
	滿足 3	0.825	0.769	0.821			
	滿足 4	0.858	0.810	0.855			
	滿足 5	0.843	0.792	0.846			
	滿足 6	0.854	0.809	0.859			
	滿足 7	0.802	0.739	0.804			
	滿足 8	0.892	0.854	0.895			

表 3-3 組織承諾對組織公民行為量表之預試分析(續上頁)

潛在變項	測量變項	分項對總項相關係數	修正項目總相關	因素負荷量	特徵值	累積變異量(%)	α 信度
人格特質	人格 1	0.527	0.429	0.460	6.581	65.806	0.934
	人格 2	0.505	0.391	0.428			
	人格 3	0.787	0.728	0.781			
	人格 4	0.881	0.847	0.891			
	人格 5	0.866	0.829	0.867			
	人格 6	0.891	0.858	0.905			
	人格 7	0.879	0.845	0.904			
	人格 8	0.878	0.845	0.898			
	人格 9	0.894	0.865	0.917			
	人格 10	0.841	0.800	0.862			

資料來源：研究者自行整理。

3-6 抽樣設計

為使本研究的研究對象具有代表性，本研究是採用立意抽樣方式，抽取足夠且具有代表性的樣本進行分析，本單元擬探討內容包括抽樣方法及樣本數大小，詳細說明如下。

本研究旨在警察組織承諾對組織公民行為影響之施測，鎖定台灣北、中、南部地區各作代表，分別為新北市、南投縣及台南市之員警作為研究樣本，合計為研究母體。

Comery(1973)指出要進行因素分析時，以求其建構效度，則樣本數最好在 300 份以上，如果樣本少於 100 則不宜進行因素分析；Gorsuch(1983)建議樣本數最少為變數的 5 倍，並大於 100 以上，方能得到較穩定的結果；Bentler and Chou(1987)認為若資料符合常態分配，樣本數大小為變數總數目的 5 倍即可，但若為其他分配時，需為變數總數的 10 倍；Anderson and Gerbing(1988)認為 100-150 是樣本數大小的最低底限；Hair et al. (2006)建議樣本數最少是估計參數(變數間關係之個數)的 5 倍以上，最好是估計參數的 10 倍；Marsh et al.(1988)認為若以最大概似估計法(Maximum Likelihood Estimation, MLE)進行參數估計時，樣本數至少大於 100 以上，因為樣本數太少可能導致不能收斂或得到不當解。但是如果樣本數太大(超過 400)，則最大概似估計法會變得太敏感，以致於所有的適配度指標都變得很差。所以在使用驗證性因素分析時樣本大小以 200 至 400 之間

最為恰當；Boomsma and Hoogland(2001)認為小於 200 之樣本數，將產生無法聚合性與不適當的解；黃芳銘(2006)依據大拇指定律(rules of thumb)，建議樣本數為題項總數 10 倍或 20 倍。故本研究合計發出 500 份問卷，扣除填答不完整的問卷之後，有效樣本為 458 份，為了做 SEM 分析，將樣本經由 SPSS 軟體隨機抽取 320 份作為樣本，進行後續分析。



四、資料分析與討論

本研究旨在探討警察組織承諾對組織公民行為之模式，研究對象以北、中、南部之警察作為受測對象，模式的潛在變項包括組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足及人格特質等，運用 SEM 模式進行分析以建構警察組織承諾對組織公民行為之模式。本章分析之資料包括警察基本資料檢視、個別測量模式配適度評鑑、整體模式信度與效度分析、檢定力分析、研究架構之整體性分析、交叉效度分析、整體架構直接與間效果分析、干擾變數分析、多群組分析、研究假設分析等，詳細說明如下。

4-1 基本資料檢視

4-1-1 問卷回收情形

本研究發放了 500 份問卷，回收 491 份，回收率達 98.2%，共剔除無效問卷 33 份，有效問卷為 458 份，為了做 SEM 分析，將樣本經由 SPSS 軟體隨機抽取 320 份作為樣本，進行後續分析。

4-1-2 樣本資料分析

為瞭解整體樣本的結構，進行樣本資料之敘述性統計分析，其次數分配情形如表 4-1 所示。性別方面，男性佔 93.4%(299 人)，女性佔 6.6%(21 人)；年齡方面，25 歲以下佔 9.7%(31 人)，26 歲至 35 歲佔 25%(80 人)，36 歲到 45 歲佔 44.1%(141 人)，46 歲到 55 歲佔 20.6%(66 人)，56 歲以上佔 0.6%(2 人)；教育程度方面，專科學歷人數較多，佔 58.8%(188 人)，其次高中(職)學歷佔 21.6%(69 人)，大學學歷佔 18.8%(60 人)，研究所(含)以上佔 0.9%(3 人)；婚姻狀況方面，未婚佔 29.7%(95 人)，已婚佔 70.3%(225 人)；工作年資以 20 年以上人員較多佔 35%(112 人)，其次為 5 年以下佔 24.7%(79 人)，15 至 20 年者計有 21.6%(69 人)，5 年至 10 年者佔 9.4%(30 人)，10 至 15 年佔 9.4%(30 人)；職等方面以警佐或委任(含比照警佐)人數較多佔 53.4%(171 人)，警正或薦任(含以上)佔 46.6%(149 人)；工作性質方面，內勤工作佔 10.9%(35 人)，外勤工作佔 89.1%(285 人)。

表 4-1 警察基本資料(N=320)

		人數	百分比
性 別	男	299	93.4
	女	21	6.6
年 齡	25 歲以下	31	9.7
	26-35 歲	80	25
	36-45 歲	141	44.1
	46-55 歲	66	20.6
	56 歲以上	2	0.6
學 歷	高中(職)以下	69	21.6
	專科	188	58.8
	大學	60	18.8
	研究所(含)以上	3	0.9
婚姻狀況	未婚	95	29.7
	已婚	225	70.3
工作年資	5 年以下	79	24.7
	5-10 年	30	9.4
	10-15 年	30	9.4
	15-20 年	69	21.6
	20 年以上	112	35
職 等	警佐或委任(含比照警佐)	171	53.4
	警正或薦任(含以上)	149	46.6
工作勤務	內勤工作	35	10.9
	外勤工作	285	89.1

資料來源：研究者自行整理。

4-1-3 常態資料檢視

接著利用回收回來的資料，進行了簡易的統計分析，如表 4-2 所示，平均數在全距內、標準差與變異數均不為 0 且 Cronbach α 大於 0.7，因此可進行下一步的分析。

表 4-2 全距、平均數、變異數、偏態及峰度摘要表

	個數	全距	最小值	最大值	平均數	標準差	變異數	偏態	峰度	Cronbach α
承諾 1	320	6	1	7	3.69	1.625	2.642	0.056	-0.605	0.884
承諾 2	320	6	1	7	3.99	1.574	2.476	0.030	-0.504	
承諾 3	320	6	1	7	4.09	1.674	2.801	-0.034	-0.592	
承諾 4	320	6	1	7	4.69	1.606	2.579	-0.281	-0.589	
承諾 5	320	6	1	7	4.42	1.740	3.027	-0.253	-0.655	
承諾 6	320	6	1	7	4.16	1.740	3.027	-0.133	-0.721	
承諾 7	320	6	1	7	4.34	1.615	2.609	-0.166	-0.571	
承諾 8	320	6	1	7	4.81	1.586	2.516	-0.362	-0.456	
承諾 9	320	6	1	7	3.54	1.763	3.108	0.103	-0.829	
行為 1	320	6	1	7	5.45	1.635	2.674	-0.894	-0.039	0.914
行為 2	320	6	1	7	5.33	1.433	2.053	-0.680	-0.279	
行為 3	320	6	1	7	5.01	1.360	1.849	-0.508	0.132	
行為 4	320	6	1	7	5.11	1.357	1.841	-0.427	-0.222	
行為 5	320	6	1	7	5.17	1.389	1.930	-0.565	0.044	
行為 6	320	6	1	7	5.34	1.416	2.005	-0.667	-0.024	
行為 7	320	6	1	7	4.88	1.520	2.312	-0.552	-0.129	
行為 8	320	6	1	7	4.31	1.648	2.715	-0.338	-0.591	
行為 9	320	6	1	7	5.21	1.512	2.285	-0.595	-0.383	
氣候 1	320	6	1	7	2.77	1.600	2.559	0.682	-0.281	0.855
氣候 2	320	6	1	7	4.26	1.818	3.304	-0.187	-0.892	
氣候 3	320	6	1	7	3.71	1.518	2.306	0.096	-0.483	
氣候 4	320	6	1	7	3.60	1.673	2.799	0.129	-0.733	
氣候 5	320	6	1	7	4.05	1.634	2.671	-0.082	-0.595	
氣候 6	320	6	1	7	4.02	1.596	2.548	-0.115	-0.551	
氣候 7	320	6	1	7	4.64	1.709	2.921	-0.384	-0.630	
氣候 8	320	6	1	7	4.64	1.709	2.920	-0.359	-0.582	
滿足 1	320	6	1	7	3.84	1.542	2.379	-0.102	-0.496	0.906
滿足 2	320	6	1	7	4.49	1.663	2.765	-0.160	-0.711	
滿足 3	320	6	1	7	4.54	1.466	2.149	-0.282	-0.348	
滿足 4	320	6	1	7	4.36	1.494	2.231	-0.228	-0.100	
滿足 5	320	6	1	7	4.03	1.609	2.588	-0.192	-0.556	
滿足 6	320	6	1	7	3.61	1.552	2.407	0.067	-0.515	
滿足 7	320	6	1	7	3.23	1.657	2.745	0.241	-0.816	
滿足 8	320	6	1	7	3.80	1.536	2.359	-0.010	-0.492	
人格 1	320	6	1	7	4.40	1.665	2.774	-0.299	-0.512	0.908
人格 2	320	6	1	7	3.88	1.545	2.387	-0.046	-0.537	
人格 3	320	6	1	7	4.30	1.391	1.934	-0.113	-0.189	
人格 4	320	6	1	7	4.56	1.382	1.909	-0.070	-0.375	
人格 5	320	6	1	7	4.60	1.404	1.971	-0.226	-0.204	
人格 6	320	6	1	7	4.70	1.379	1.902	-0.255	-0.296	

表 4-2 全距、平均數、變異數、偏態及峰度摘要表(續上頁)

	個數	全距	最小值	最大值	平均數	標準差	變異數	偏態	峰度	Cronbach α
人格 7	320	6	1	7	4.93	1.444	2.086	-0.515	-0.032	0.908
人格 8	320	6	1	7	5.03	1.396	1.949	-0.355	-0.448	
人格 9	320	6	1	7	5.01	1.377	1.896	-0.401	-0.232	
人格 10	320	6	1	7	4.90	1.309	1.714	-0.295	-0.118	

資料來源：研究者自行整理。

4-2 個別測量模式配適評鑑

4-2-1 組織承諾構面之測量模式

本研究將原來 320 份中 3 份異常樣本刪除，剩餘 317 份，經由驗證性因素分析結果如表 4-3 及圖 4-1 所示。由表 4-3 得知，起始模式的適配度不佳。M.I.(modification index) 為修正指標，探討觀察變項殘差之間的共變關係，經由 M.I. 值的修正可以有效降低卡方值。本研究為例，發現刪除承諾 5(如果辭掉目前的警察工作，我的生活會變得一團糟) 可以減少卡方值 198.346；第二次刪除承諾 7(我不會離開警察單位，因為我對單位裡的人有份責任感) 減少卡方值 74.656，第三次刪除承諾 4(我很珍惜在警察機關的服務機會) 則減少卡方值 59.784，第四次刪除承諾 8(我的價值觀告訴我，必須對警察機關保持忠誠) 則減少卡方值 30.252，經由四次 M.I. 值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準，結果如圖 4-2 所示。

表 4-3 組織承諾構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

指標 模式	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI
假設性模式	13.836	0.290	0.202	0.778	0.630	0.774	0.787	0.786
修正模式 1	8.761	0.168	0.157	0.870	0.767	0.874	0.887	0.886
修正模式 2	7.184	0.137	0.140	0.916	0.833	0.912	0.923	0.923
修正模式 3	4.532	0.111	0.106	0.961	0.908	0.954	0.964	0.964
修正模式 4	2.107	0.066	0.059	0.987	0.961	0.986	0.993	0.993

資料來源：研究者自行整理。

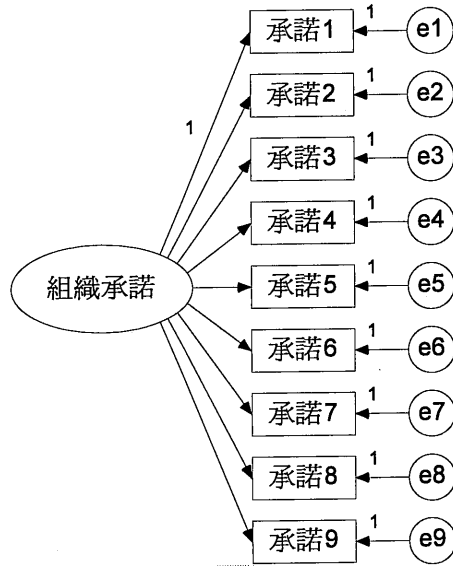


圖 4-1 組織承諾構面假設性 CFA 測量模式

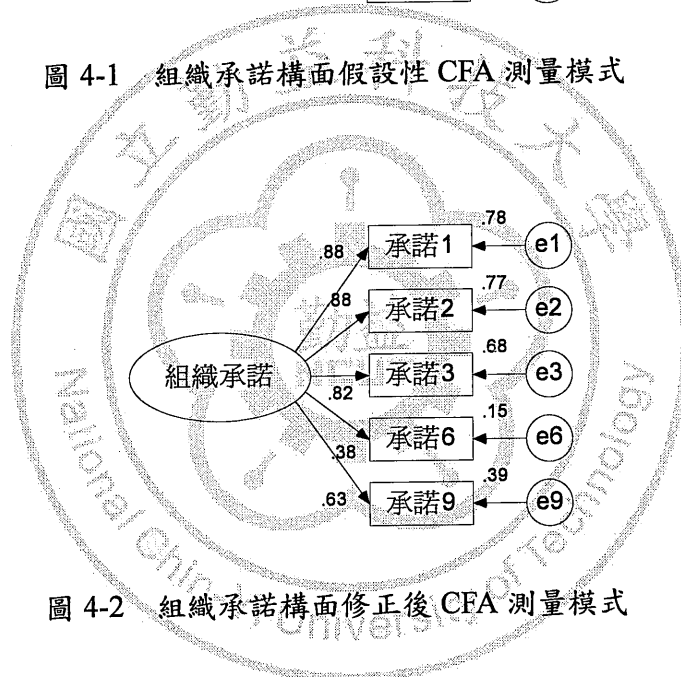


圖 4-2 組織承諾構面修正後 CFA 測量模式

4-2-2 組織公民行為構面之測量模式

本研究將樣本數 317 份中 1 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 316 份，經由驗證性因素分析結果如表 4-4 及圖 4-3 所示。由表 4-4 得知，起始模式的適配度不佳，本研究發現刪除行為 1(當我無法服勤時，我會事先通知服務單位)可以減少卡方值 134.422；其次刪除行為 2(我會完成警察機關指派的工作)至少可以減少卡方值 56.342；第三次刪除行為 4(我會主動幫助工作比較忙碌的同仁)則減少卡方值 35.251；第四次刪除行為 8(我願意不拘形式提出新的提案，以改善警察機關的運作)則減少卡方值 13.769。經由四次 M.I.值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準，結果如圖 4-4 所示。

表 4-4 組織公民行為構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

指標 模式	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI
假設性模式	9.042	0.128	0.160	0.838	0.730	0.884	0.896	0.895
修正模式 1	5.486	0.091	0.120	0.914	0.845	0.937	0.948	0.948
修正模式 2	3.812	0.075	0.095	0.953	0.907	0.961	0.971	0.971
修正模式 3	2.013	0.066	0.057	0.981	0.957	0.982	0.991	0.991
修正模式 4	0.870	0.029	0.000	0.995	0.984	0.995	1.001	1.000

資料來源：研究者自行整理。

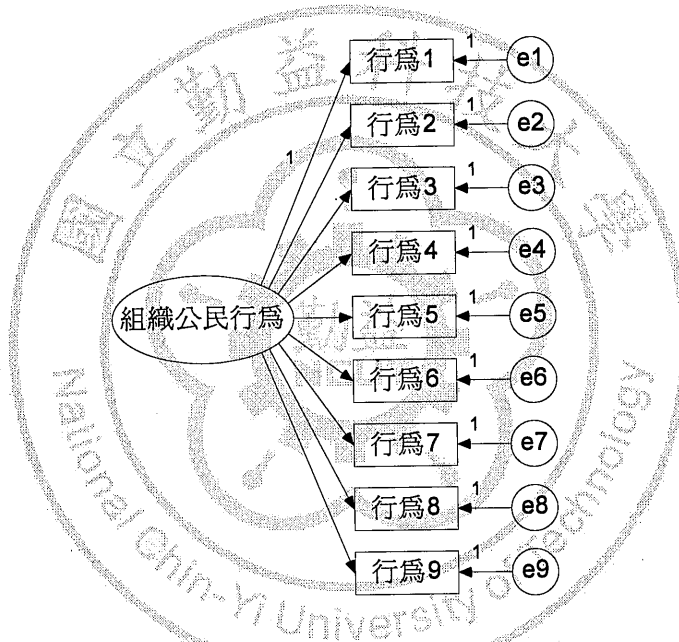


圖 4-3 組織公民行為構面假設性 CFA 測量模式

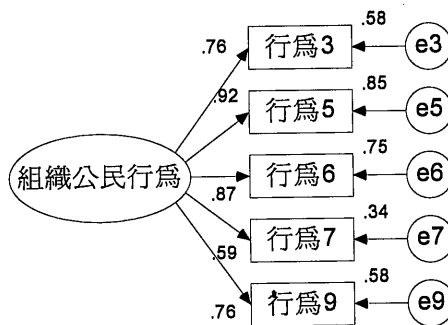


圖 4-4 組織公民行為構面修正後 CFA 測量模式

4-2-3 組織氣候構面之測量模式

本研究無異常樣本，剩餘樣本數 316 份，經由驗證性因素分析結果如表 4-5 及圖 4-5 所示。由表 4-5 得知，起始模式的適配度不佳，本研究發現刪除氣候 8(受到警察機關嚴格規定與程序的限制，很難激發出創新的觀念)至少可以減少卡方值 96.102；第二次刪除氣候 5(警察機關內部的工作氣氛和諧且融洽)至少可以減少卡方值 102.713；第三次刪除氣候 7(警察機關內幾乎每一件事都得經過上級批准)至少減少卡方值 17.424；第四次刪除氣候 2(我在警察單位內所獲得的獎勵，多於懲罰和批評)至少減少卡方值 8.287。經由四次 M.I.值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準，結果如圖 4-6 所示。

表 4-5 組織氣候構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

指標 模式	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI
假設性模式	11.454	0.242	0.182	0.832	0.698	0.815	0.828	0.827
修正模式 1	9.499	0.149	0.164	0.871	0.742	0.880	0.891	0.891
修正模式 2	3.363	0.104	0.086	0.968	0.924	0.960	0.971	0.971
修正模式 3	2.569	0.062	0.070	0.984	0.953	0.981	0.988	0.988
修正模式 4	2.280	0.043	0.064	0.993	0.964	0.992	0.995	0.995

資料來源：研究者自行整理。

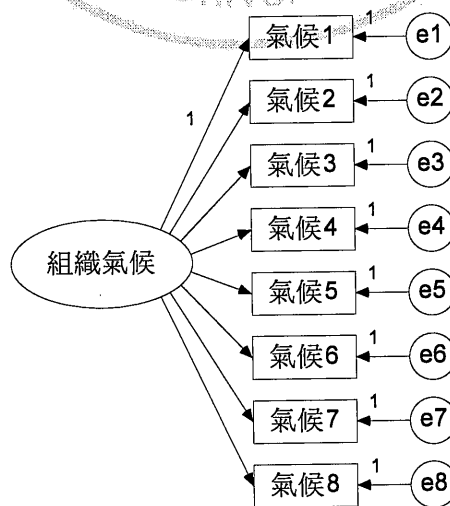


圖 4-5 組織氣候構面假設性 CFA 測量模式

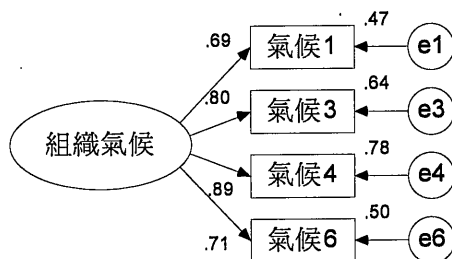


圖 4-6 組織氣候構面修正後 CFA 測量模式

4-2-4 工作滿足構面之測量模式

本研究將樣本數 316 份中 2 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 314 份，經由驗證性因素分析結果如表 4-6 及圖 4-7 所示。由表 4-6 得知，起始模式的適配度不佳，本研究發現刪除滿足 7(我對於警察機關給予的晉升機會感到滿意)可以減少卡方值 109.421；第二次刪除滿足 6(我對於警察機關執行政策的方式感到滿意)減少卡方值 70.077；第三次刪除滿足 5(我對於上司對待部屬的態度感到滿意)則減少卡方值 20.708。經由三次 M.I.值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準，結果如圖 4-8 所示。

表 4-6 工作滿足構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

指標 模式	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI
假設性模式	10.350	0.163	0.173	0.833	0.700	0.865	0.877	0.876
修正模式 1	6.970	0.117	0.138	0.916	0.832	0.921	0.932	0.932
修正模式 2	3.055	0.075	0.081	0.971	0.933	0.972	0.981	0.981
修正模式 3	1.358	0.037	0.034	0.991	0.974	0.991	0.998	0.998

資料來源：研究者自行整理。

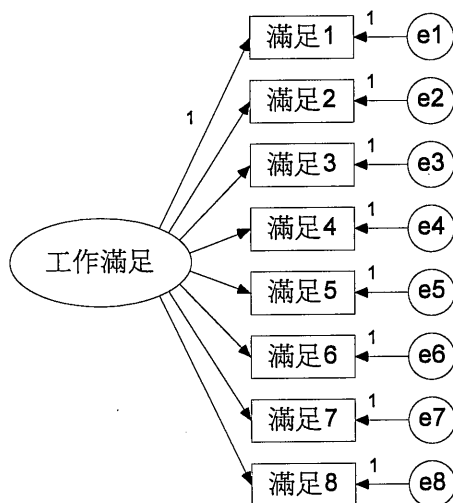


圖 4-7 工作滿足構面假設性 CFA 測量模式

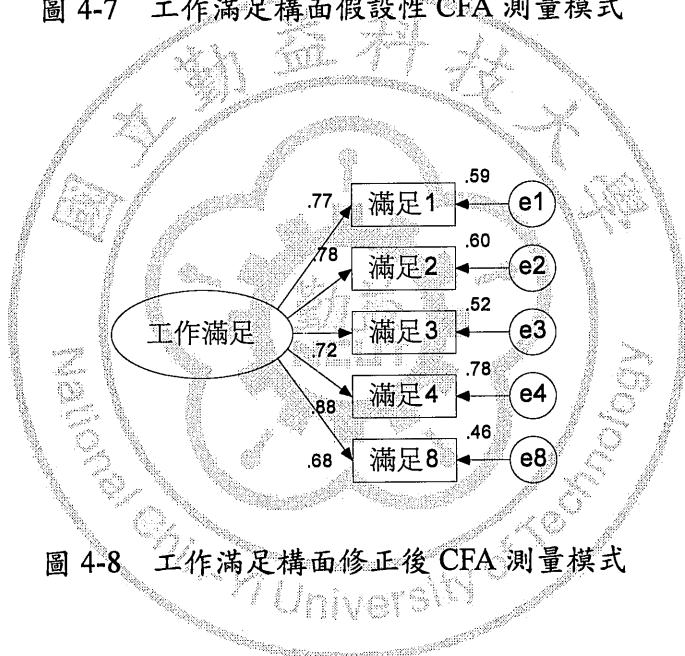


圖 4-8 工作滿足構面修正後 CFA 測量模式

4-2-5 人格特質構面之測量模式

本研究將樣本數 314 份中 1 份異常樣本刪除，剩餘樣本數 313 份，經由驗證性因素分析結果如表 4-7 及圖 4-9 所示。由表 4-7 得知，起始模式的適配度不佳，本研究發現刪除人格 3(我喜歡參加各式各樣的社交活動)至少可以減少卡方值 105.953；第二次刪除人格 5(對於新的案件，我能在短時間內完全掌握)至少可以減少卡方值 63.026；第三次刪除人格 2(在工作上，我很少會覺得焦慮)至少減少卡方值 56.067；第四次刪除人格 6(對於未曾接觸過的案件，仍會激起我主動辦案的態度)至少減少卡方值 29.09。經由四次 M.I.值修正後，本模式的整體配適度達到不錯的水準，結果如圖 4-10 所示。

表 4-7 人格特質構面測量模式驗證性因素分析結果摘要表

指標 模式	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	IFI	CFI
假設性模式	7.948	0.137	0.149	0.831	0.734	0.863	0.878	0.877
修正模式 1	6.378	0.118	0.131	0.880	0.799	0.904	0.918	0.918
修正模式 2	5.459	0.122	0.120	0.915	0.847	0.926	0.939	0.938
修正模式 3	3.794	0.058	0.095	0.954	0.909	0.961	0.971	0.971
修正模式 4	2.670	0.047	0.073	0.974	0.939	0.979	0.986	0.986

資料來源：研究者自行整理。

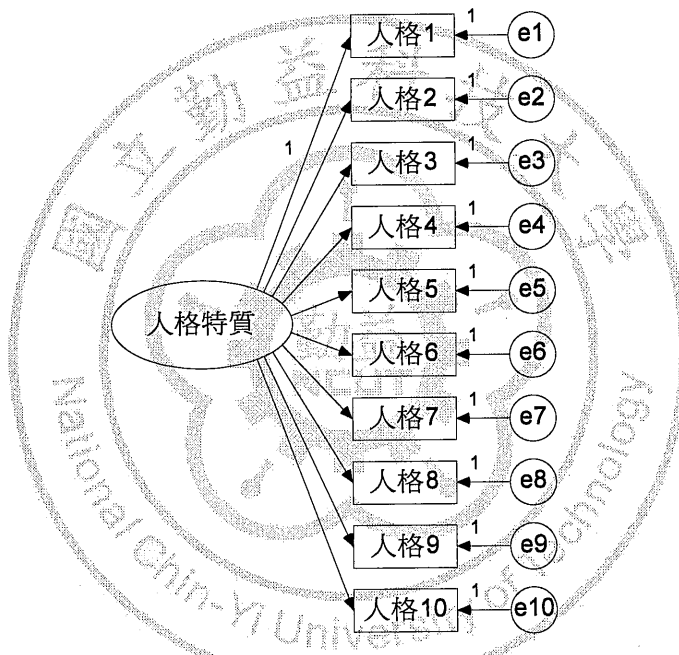


圖 4-9 人格特質構面假設性 CFA 測量模式

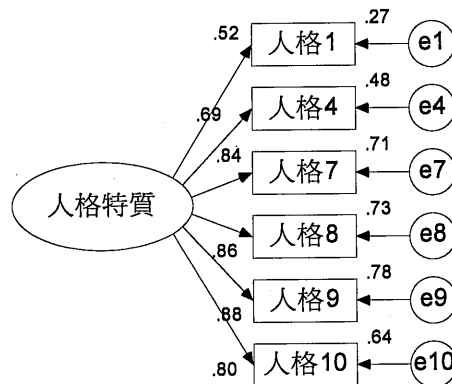


圖 4-10 人格特質構面修正後 CFA 測量模式

4-3 信度與效度分析

組成信度(CR)為所有測量變項信度的組成，表示構面指標內部變數的一致性，若潛在變項的 CR 值越高，其測量變項是高度相關的，表示他們都在衡量相同的潛在變項，越能測出該潛在變項，須大於 0.60 以上(Bagozzi and Yi, 1988)；由表 4-8 顯示潛在構面組成信度(CR)介於 0.8547 至 0.9017 之間，均大於可接受的建議值 0.60 以上，表示各構面具有良好的信度。

效度分析分為測量變項、潛在變項及測量誤差作為初始效度之判別，接著判斷收斂效度及區別效度，依序說明如下：

4-3-2 收斂效度

依據 Bagozzi and Yi(1988)針對 SEM 收斂效度的評估標準包含五大項，分別是 $SMC \geq 0.5$ 、組型係數(factor loading) ≥ 0.7 、組成信度(CR) > 0.7 、 $AVE > 0.5$ 、Cronbach $\alpha > 0.7$ ，符合上述標準者模式具有收斂效度。以下根據前述標準，逐項說明如下。

1. SMC：本研究觀察變項的 SMC 值介於 0.15 至 0.85 之間，其值大多在 0.5 以上，只有少數幾項在 0.5 以下，但不影響整體效度。
2. 組型係數：本研究觀察變項的組型係數介於 0.38 至 0.92 之間，其值大多在 0.7 以上，只有少數幾項在 0.7 以下，但不影響整體效度。
3. 組成信度：本研究的潛在變項共有五個構面，其組成信度分別為 0.8521、0.8893、0.8574、0.8777、0.8980，其值均達到 0.7 以上，如表 4-8 所示，顯示各構面具有良好的組成信度。
4. AVE：本研究的潛在變項共有五個構面，其 AVE 值分別為 0.5525、0.6213、0.6031、0.5913、0.6010，其值均達到 0.5 以上，如表 4-8 所示，顯示各構面具有良好的 AVE 值。
5. Cronbach α ：本研究的潛在變項共有五個構面，其 Cronbach α 分別為 0.832、0.883、0.848、0.873、0.889，其值均達到 0.7 以上，如表 4-8 所示，顯示各構面具有良好的 Cronbach α 值。

表 4-8 SMC、組成信度及平均變異數抽取量摘要表

潛在變項	測量變項	Factor loading	SMC	CR	AVE	Cronbach α
組織承諾	承諾 1	0.88	0.78	0.8521	0.5525	0.832
	承諾 2	0.88	0.77			
	承諾 3	0.82	0.68			
	承諾 6	0.38	0.15			
	承諾 9	0.63	0.39			
組織公民行為	行為 3	0.76	0.58	0.8893	0.6213	0.883
	行為 5	0.92	0.85			
	行為 6	0.87	0.75			
	行為 7	0.59	0.34			
	行為 9	0.76	0.58			
組織氣候	氣候 1	0.69	0.47	0.8574	0.6031	0.848
	氣候 3	0.80	0.64			
	氣候 4	0.89	0.78			
	氣候 6	0.71	0.50			
工作滿足	滿足 1	0.77	0.59	0.8777	0.5913	0.873
	滿足 2	0.78	0.60			
	滿足 3	0.72	0.52			
	滿足 4	0.88	0.78			
	滿足 8	0.68	0.46			
人格特質	人格 1	0.52	0.27	0.8980	0.6010	0.889
	人格 4	0.69	0.48			
	人格 7	0.84	0.71			
	人格 8	0.86	0.73			
	人格 9	0.88	0.78			
	人格 10	0.80	0.64			

資料來源：研究者自行整理。

4-3-2 區別效度

由表 4-9 顯示 Bootstrap 計算構面之間的相關係數值，組織承諾對組織氣候的估計值為 0.802、組織承諾對工作滿足的估計值為 0.825、組織承諾對組織公民行為的估計值為 0.355、組織承諾對人格特質的估計值為 0.445、組織氣候對工作滿足的估計值為 0.803、組織氣候對組織公民行為的估計值為 0.362、組織氣候對人格特質的估計值為 0.424、工作滿足對組織公民行為的估計值為 0.611、工作滿足對人格特質的估計值為 0.636、組織公民行為對人格特質的估計值為 0.871，以上相關係數的估計值均落在 Bias-corrected percentile method 與 Percentile method 兩種信賴區間法的上下限中，且兩種信賴區間法的上下限均未包含 1，則表示每個構面間具有區別效度。本研究一階五因子斜交測量模式，如圖 4-11 所示。

表 4-9 Bootstrap 法區別效度

潛在變項	Estimate	Bias-corrected percentile method		Percentile method	
		Lower	Upper	Lower	Upper
組織承諾 <—> 組織氣候	0.802	0.722	0.870	0.725	0.873
組織承諾 <—> 工作滿足	0.825	0.753	0.892	0.752	0.892
組織承諾 <—> 組織公民行為	0.355	0.226	0.471	0.224	0.468
組織承諾 <—> 人格特質	0.445	0.320	0.561	0.319	0.560
組織氣候 <—> 工作滿足	0.803	0.726	0.871	0.720	0.866
組織氣候 <—> 組織公民行為	0.362	0.246	0.478	0.230	0.470
組織氣候 <—> 人格特質	0.424	0.296	0.542	0.287	0.533
工作滿足 <—> 組織公民行為	0.611	0.494	0.713	0.488	0.708
工作滿足 <—> 人格特質	0.636	0.509	0.734	0.506	0.732
組織公民行為 <—> 人格特質	0.871	0.813	0.910	0.814	0.912

資料來源：研究者自行整理。

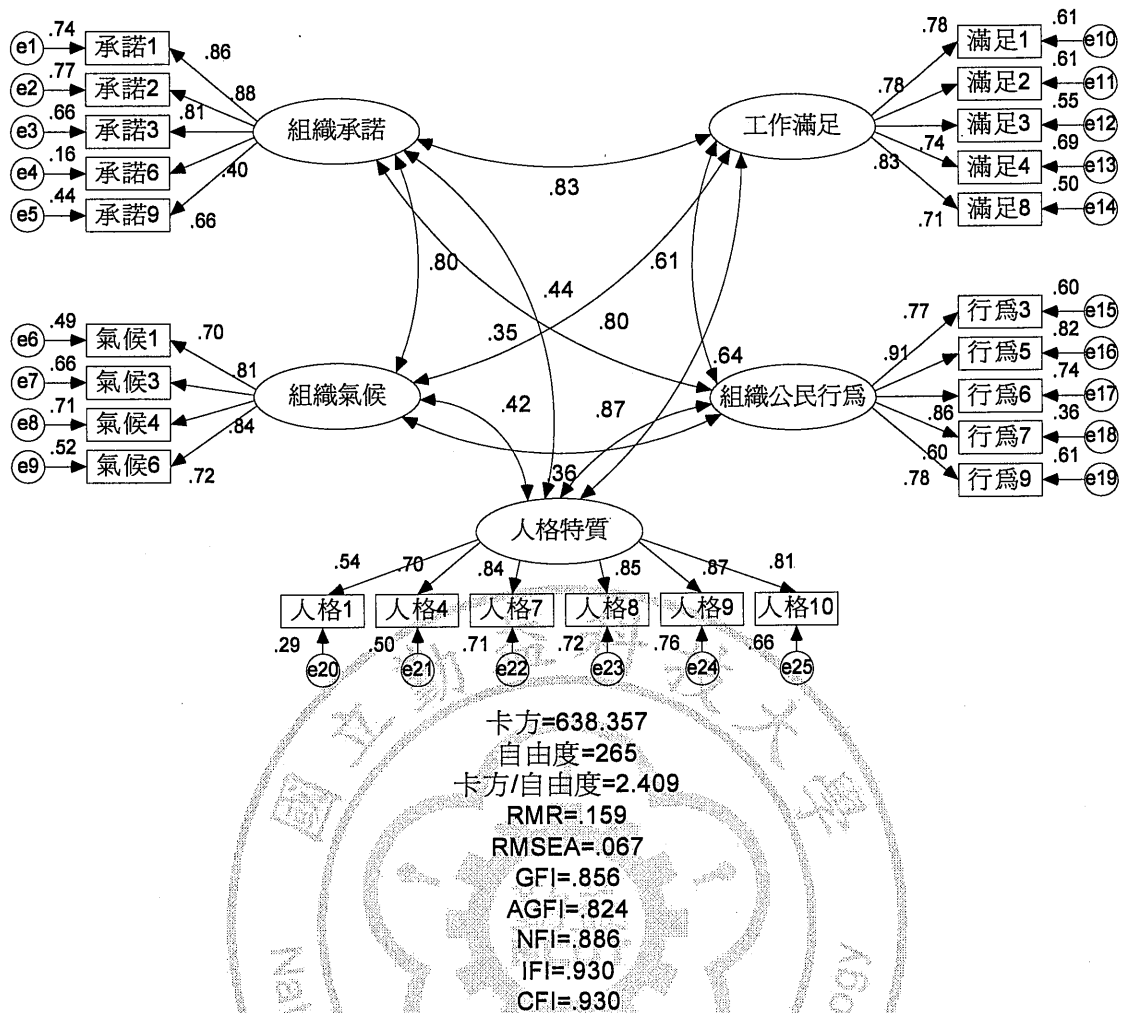


圖 4-11 警察組織承諾對組織公民行為模式一階五因子斜交測量模式

4-4 檢定力分析

假設統計考驗有兩大錯誤類型，第一類型又稱為型 I 錯誤(α 錯誤)，第二類型錯誤又稱為型 II 錯誤(β 錯誤)。型 I 錯誤(α 錯誤)的檢定係指虛無假設被拒絕，而此虛無假設是正確時，所犯的錯誤機率。型 II 錯誤(β 錯誤)係指虛無假設被接受，而此虛無假設是不正確時，所犯的錯誤機率，而 $(1-\beta)$ 就是統計檢定力，也就是統計決策能正確拒絕錯誤虛無假設的能力。

許多學者認為評鑑統計檢定力是一件相當重要的檢定，而在檢定模式時樣本數扮演著相當重要的角色(Kaplan, 1995; MacCallum et al., 1996)。樣本大小對配適度指所計算的檢定值產生很大的影響，特別是那些建基於卡方值的配適度量測，所以一個顯著的卡方值，根本就是樣本的一個主效果。

依據 MacCallum et al.(1996)的研究顯示,SEM 的統計檢定力牽涉到 Cronbach α 值、樣本數、自由度和 RMSEA 值等幾個要素。本研究利用 R 語言進行檢定力分析,檢定時須輸入模型的自由度為 265、樣本數為 313、RMSEA 為 0.067 等,當中利用 Cronbach α 值 0.05 和 RMSEA 值 0.08 為標準進行分析,分析結果顯示出 power 值為 99.1%,顯示本研究模型正確率極高。

接著為了要確認本研究樣本數是否足夠來判斷 power 值,同樣利用 R 語言進行分析,分析時須輸入模型的自由度為 265 及 RMSEA 為 0.067,當中利用 Cronbach α 值 0.05 和 RMSEA 值 0.08 為標準進行分析,分析結果顯示樣本數為 157,表示本研究模型只要達 157 份樣本就不易發生型 II 錯誤。本研究樣本數為 313 份,可大大降低犯型 II 錯誤的機率,結果顯示此模型具有良好的檢定力。

4-5 研究模式之整體性分析

本研究為了進一步瞭解各構面之間的影响效果,以下即就組織承諾對組織公民行為之關係模式,以線性結構分析法(AMOS)來驗證其因果關係,並根據文獻理論及上述分析修正,建立此因果模式徑路圖,模式整體架構如圖 4-12 所示。

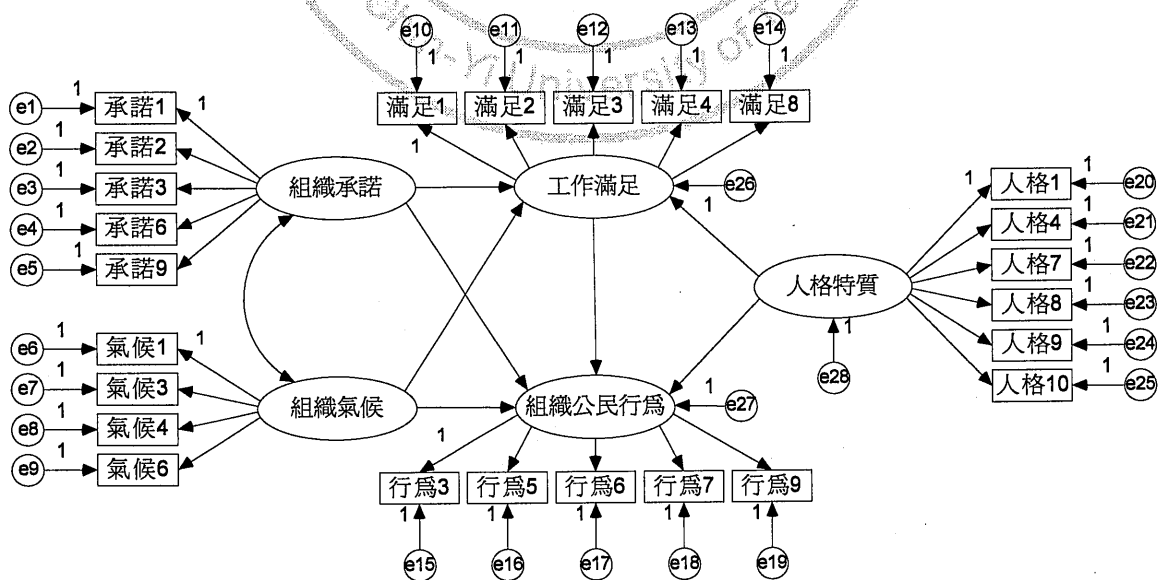


圖 4-12 模式之整體架構

4-5-1 違犯估計分析

整體模式配適度指標是否達到配適標準可以從幾個指標來檢視，而在考驗整體模式配適度指標時，學者 Hair et al.(1998)建議，應先檢核模式參數是否有違犯估計現象，此方面可從下列三方面著手：1.有無負的誤差變異數存在；2.標準化參數係數是否 ≥ 1 ；3.是否有太大的標準誤存在。當違反這幾項標準時，表示模式可能有敘列誤差、辨識問題或資料建檔輸入有誤，此時研究者最好重檢核模式參數的敘列是否有意義，同時檢查語法程式是否與假設模式徑路圖一致(Bagozzi and Yi, 1988)。

研究模式內每個估計參數是否都達到顯著水準是檢核模式內在品質的一項重要指標。在表 4-10 中，本研究估計的 33 個標準化參數估計值皆小於 1，且估計參數的標準誤介於 0.049 至 0.144 之間，顯示並未有太大的標準誤。在表 4-11 中，本研究估計的 30 個非標準化參數估計值當中，其值並未出現負的誤差變異數，且估計參數的標準誤介於 0.039 至 0.200 之間，顯示並未有太大的標準誤，從上述基本配適指標標準而言，本研究具有不錯的模式內在品質，因此可進行下一階段的整體模式配適度分析。

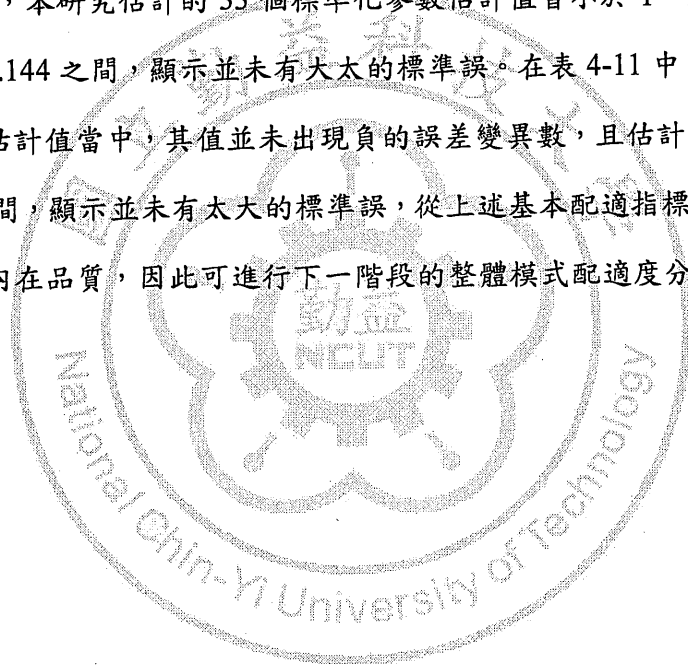


表 4-10 迴歸係數參數估計摘要表

			非標準化參 數估計值	標準誤	CR 值	P 值	標準化參 數估計值
工作滿足	←	組織承諾	0.360	0.066	5.463	***	0.464
工作滿足	←	人格特質	0.453	0.068	6.633	***	0.366
工作滿足	←	組織氣候	0.354	0.081	4.342	***	0.375
組織公民行為	←	組織氣候	-0.058	0.078	-0.749	0.454	-0.063
組織公民行為	←	工作滿足	0.336	0.102	3.302	***	0.346
組織公民行為	←	人格特質	0.895	0.113	7.948	***	0.743
組織公民行為	←	組織承諾	-0.161	0.067	-2.407	0.016	-0.213
承諾 1	←	組織承諾	1.000				0.867
承諾 2	←	組織承諾	0.988	0.049	20.074	***	0.872
承諾 3	←	組織承諾	0.975	0.055	7.094	***	0.813
承諾 6	←	組織承諾	0.497	0.070	7.094	***	0.398
承諾 9	←	組織承諾	0.833	0.064	12.994	***	0.657
氣候 1	←	組織氣候	1.000				0.707
氣候 3	←	組織氣候	1.076	0.082	13.136	***	0.807
氣候 4	←	組織氣候	1.243	0.091	13.721	***	0.850
氣候 6	←	組織氣候	0.986	0.084	11.678	***	0.712
滿足 1	←	工作滿足	1.000				0.745
滿足 2	←	工作滿足	1.079	0.083	13.050	***	0.748
滿足 3	←	工作滿足	0.898	0.073	12.252	***	0.705
滿足 4	←	工作滿足	1.035	0.073	14.091	***	0.804
滿足 8	←	工作滿足	0.902	0.078	11.601	***	0.670
行為 3	←	組織公民行為	1.000				0.773
行為 5	←	組織公民行為	1.204	0.068	17.635	***	0.905
行為 6	←	組織公民行為	1.172	0.071	16.571	***	0.860
行為 7	←	組織公民行為	0.867	0.081	10.731	***	0.595
行為 9	←	組織公民行為	1.131	0.077	14.751	***	0.782
人格 1	←	人格特質	1.000				0.527
人格 4	←	人格特質	1.106	0.124	8.927	***	0.701
人格 7	←	人格特質	1.410	0.144	9.809	***	0.844
人格 8	←	人格特質	1.367	0.139	9.848	***	0.851
人格 9	←	人格特質	1.393	0.140	9.957	***	0.873
人格 10	←	人格特質	1.217	0.127	9.617	***	0.809
組織承諾	↔	組織氣候	1.237	0.144	8.571	***	0.801

資料來源：研究者自行整理。

表 4-11 變異數參數估計摘要表

	非標準化 參數估計值	標準誤	CR 值	P 值
組織承諾	1.876	0.199	0.08	***
組織氣候	1.271	0.185	6.873	***
e1	0.619	0.069	8.956	***
e2	0.577	0.066	8.787	***
e3	0.917	0.089	10.247	***
e4	2.459	0.200	12.279	***
e5	1.716	0.148	11.633	***
e6	1.274	0.116	10.972	***
e7	0.786	0.082	9.588	***
e8	0.756	0.089	8.459	***
e9	1.202	0.110	10.926	***
e10	0.908	0.085	10.728	***
e11	1.039	0.097	10.695	***
e12	0.923	0.083	11.100	***
e13	0.663	0.067	9.877	***
e14	1.134	0.100	11.350	***
e15	0.723	0.065	11.096	***
e16	0.343	0.042	8.169	***
e17	0.520	0.053	9.777	***
e18	1.471	0.123	11.981	***
e19	0.870	0.079	11.006	***
e20	1.916	0.158	12.142	***
e21	0.935	0.080	11.612	***
e22	0.594	0.058	10.215	***
e23	0.524	0.052	10.067	***
e24	0.448	0.047	9.544	***
e25	0.577	0.054	10.755	***
e26	0.264	0.049	5.380	***
e27	0.231	0.039	5.924	***
e28	0.738	0.152	4.868	***

資料來源：研究者自行整理。

4-5-2 整體模式配適度分析

整體模式適配度用來評估整個模式與觀察資料的適配程度，可以說是模式的外在品質，以瞭解實證結果是否與理論模式相符。本研究模式配適指標分成三大類，在絕對配適指標方面包括 χ^2 、RMR、RMSEA、GFI 和 AGFI 等五項；增值配適指標方面包括 NFI、IFI 和 CFI 等三項；在簡約配適指標方面只有 χ^2/df 一項，各配適指標的標準簡述如下。

1. χ^2 配適指標

χ^2 為卡方值(chi-square)愈小表示整體模式之因果徑路圖與實際資料愈配適，一個不顯著($p > 0.05$)的卡方值表示模式之因果徑路圖與實際資料相配適，二者不一致的情形愈小，但卡方值對受試樣本的大小非常敏感，如果樣本數愈大，則卡方值愈容易達到顯著，導致理論模式遭到拒絕的機率愈大。學者 Rigdon(1995)認為，使用真實世界的數據資料來評鑑理論模式時， χ^2 統計通常實質的助益不大，因為卡方值受到估計參數及樣本數影響很大，本研究的卡方值為 700.123，對本研究的助益不大，所以要進一步參考其他的配適指標。

2. χ^2/df

卡方自由度比也稱為規範卡方(Normed chi-square, NC)，當假設模式的估計參數愈多，自由度會變得愈大；而當樣本數愈多，卡方值也會隨之擴大，若同時考量到卡方值與自由度大小，則二者的比值也可以作為模式配適度是否契合的指標。卡方自由度比值(χ^2/df)愈小，表示假設模式的共變異數矩陣與觀察資料間愈適配，相對的，卡方自由度比值愈大，表示模式的配適度愈差，一般而言，卡方自由度比值小於 2 時，表示假設模式的配適度較佳(Carmines and McIver, 1981)。此值小於 1 表示模式過度配適，若是大於 3 表示模式配適度不佳，其值若介於 1 至 3 之間表示模式的配適良好(吳明隆，2007)。本研究的 χ^2/df 值為 2.622，表示模式配適度良好。

3. RMR

RMR 為殘差均方和平方根(root mean square residual)，即從配適殘差的概念而來，所謂配適殘差矩陣是指資料樣本所得之變異數共變數矩陣與理論模式隱含之變異數共

變數矩陣的差異值，矩陣中的參數即是配適殘差。當差異值愈小時，表示樣本資料與假設模式配適度良好，一般 RMR 值以小於 0.05 為標準，本研究的 RMR 值為 0.394，代表此模式的配適度欠佳。

4. RMSEA

RMSEA 為漸進殘差均方和平方根(root mean square error of approximation)，其值等於 $\chi^2 - df$ ，其意義是每個自由度之平均與間差異值，由於考慮到自由度，因此可將模式的複雜度也列入考量，RMSEA 值通常被視為是最重要配適指標訊息。當 RMSEA 的數值高於 0.10 以上時，則模式的配適度欠佳；其數值 0.08 至 0.10 之間則是模式尚可，具有普通配適；在 0.05 至 0.08 之間表示模式良好，即有合理配適；若數值小於 0.05，表示模式配適度非常良好。本研究的 RMSEA 值為 0.072，表示模式配適度良好。

5. GFI

GFI 為良性配適度指標(goodness-of-fit index)，用來顯示觀察矩陣中的變異數與共變數可被複製矩陣預測得到的量。GFI 數值介於 0 至 1 間，其數值愈接近 1，表示模式的配適度愈佳；GFI 值愈小，表示模式的配適度愈差，一般的判別標準為 GFI 值如大於 0.90，表示模式徑路圖與實際資料有良好的配適度。本研究的 GFI 值為 0.853，在尚可接受範圍之內。

6. AGFI

AGFI 為調整後契合度指標(Adjusted goodness of fit index)，目的在於利用自由度和變項個數之比率來調整 GFI。AGFI 介於 0 至 1 之間，其值大於 0.90 可視為具有良好的適配度，大於 0.80 可視為可接受的範圍 (Bagozzi and Yi, 1988)。本研究的 GFI 值為 0.821，在尚可接受範圍之內。

7. NFI、IFI 及 CFI

NFI 為非規範配適指標(non-normed fit index)，其原始名稱為 Tucker-Lewis index(TLI)，IFI 為增值配適指標(incremental fit index)，CFI 為比較配適指標(comparative fit index)。NFI 與 NNFI 二種指標是一種相對性指標值，反應了假設模式與一個觀察變

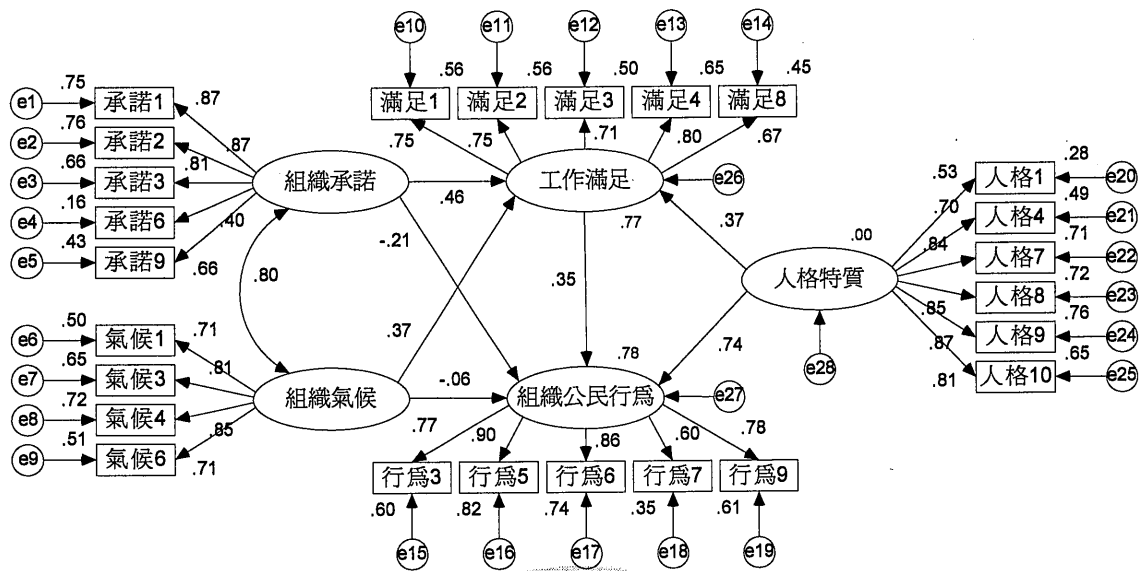
項間沒有任何共變假設的獨立模式的差異程度。其中 NFI 值、RFI 值、IFI 值、CFI 值、TLI 值大多介於 0 與 1 之間，愈接近 1 表示模式配適度愈佳，指標值愈小表示模式配適度愈差。學者 Bentler(1995)研究發現：即使在小樣本情況下，CFI 值對假設模式配適度的估計仍然十分穩定，CFI 指標值愈接近 1，表示能夠有效改善非集中性的程度。本研究的 NFI 值為 0.875，IFI 值為 0.919，CFI 值為 0.918，顯示本研究模式具有很好的解釋力。

綜合上述各項指標，本研究整理出整體模式配適度各評鑑項目總結，如表 4-12 所示，整體模式的配適情況良好，因此可知本研究所提出之關聯模式為一個可被接受之模式，本研究關聯模式結果徑路圖如圖 4-13 所示。

表 4-12 整體模式配適度各評鑑項目總結

配適度指標	配適度評估			配適結果	
	理想值	可接受值	本研究數值	良好	可接受
χ^2/df	< 3	--	2.622	★	
RMR	< 0.05	--	0.394		★
RMSEA	< 0.05	0.05 ~ 0.1	0.072		★
GFI	> 0.90	0.8 ~ 0.9	0.853		★
AGFI	> 0.90	0.8 ~ 0.9	0.821		★
NFI	> 0.90	0.8 ~ 0.9	0.875		★
IFI	> 0.90	0.8 ~ 0.9	0.919	★	
CFI	> 0.90	0.8 ~ 0.9	0.918	★	

資料來源：研究者自行整理。



卡方=700.123
 自由度=267
 卡方/自由度=2.622
 RMR=.394
 RMSEA=.072
 GFI=.853
 AGFI=.821
 NFI=.875
 IFI=.919
 CFI=.918

圖 4-13 關聯模式結果徑路圖

4-6 交叉效度分析

交叉效度又稱為「複核效化」，是指一個模式在許多不同群樣本下，而非只是在其所衍生的樣本下，能夠複製的程度。交叉效度的主要目的在檢驗模式的預測效度，當研究者採用模式發展以及模式競爭策略時，更需要檢定交叉效度，因為一個模式在某一樣本下配適得很好，並不表示在其他的樣本下會如此(MacCallum et al., 1994)。

進行交叉效度分析時有三種不同的實施策略，第一種為寬鬆策略(loose replication strategy)，效度樣本僅需維持與測定模型相同的因素結構設定，參數無須進行任何等同設定；第二種為溫和策略(moderate replication strategy)，指效度樣本的部分參數必須套用測定樣本的參數數據，也就是說效度模型中的部分參數必須設定為樣本間等同，一般慣用的等同參數為因素負荷量；第三種為嚴謹策略(tight replication strategy)，是指兩個樣本之間具有完全相等的模型設定，同時參數的數值也完全相等。雖然交叉效度分析有

三種策略，但嚴謹策略符合條件相當嚴苛，所以實務上大多採用寬鬆及溫和策略兩種，針對本研究的模型穩定性之交叉效度分析說明如下。

本研究總樣本數為 313 份，利用 SPSS 軟體隨機分成兩群，第一群為 Group1 樣本數為 159 份，第二群為 Group2 樣本數為 154 份，分群完成之後，運用 AMOS 軟體進行多群組比較。群組之間的比較項目，包括測量係數(因素負荷量)、結構共變異數(結構模型中的變異數及共變異數)、測量殘差(測量模型中殘差的變異數及共變異數)。以下就這些分析項目進行寬鬆策略及溫和策略分析其交叉效度，寬鬆策略之交叉效度分析如表 4-13 所示，溫和策略之交叉效度分析如表 4-14 所示。

在表 4-13 中，Group1 與 Group2 的因素負荷量及結構係數兩者差距甚小，且兩群的模型配適度，不論是 χ^2/df 、RMSEA、GFI、AGFI 或是 CFI 等指標值皆很接近，顯示兩群之間的模型差異性甚低，所以顯示本研究模型穩定性良好。

表 4-13 模型穩定性使用寬鬆策略之交叉效度分析

Group	CMIN	df	χ^2/df	RMR	RMSEA	GFI	AGFI	CFI
Group1	528.060	267	1.978	0.464	0.079	0.798	0.754	0.908
Group2	508.503	267	1.905	0.345	0.077	0.808	0.766	0.906

資料來源：研究者自行整理。

表 4-14 為溫和策略的交叉效度分析項目彙整表，要通過溫和策略的檢驗，必須利用 AMOS 軟體將分群後的 df 、CMIN、P、NFI、IFI、RFI、TLI 列出，然後加以比較。在表 4-14 中的第一列為 Unconstrained(預設模型)之相關資料，溫和策略的檢驗步驟依序為(一) Measurement weights(因素負荷量)分析：其 P 值為 0.028，小於 0.05，表示在此模型下兩群的因素負荷量在統計上有顯著差異，但 P 值顯著時，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Measurement weights 的 Δ TLI 值為 -0.001 小於 0.05，未達顯著水準，表示此模型下兩群的因素負荷量在實務上沒有顯著差異；(二) Structural weights(結構係數)分析：其 P 值為 0.258，大於 0.05，

表示在此模型下兩群的結構係數在統計上沒有顯著差異，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Structural weights 的 Δ TLI 值為-0.001 小於 0.05，未達顯著水準，表示此模型下兩群的因素負荷量在實務上沒有顯著差異；(三) Structural covariances(結構共變異數)分析：其 P 值為 0.039，小於 0.05，表示在此模型下兩群的結構共變異數在統計上有顯著差異，但 P 值顯著時，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Structural covariances 的 Δ TLI 值為 0.001 小於 0.05，未達顯著水準，表示此模型下兩群的結構共變異數在實務上沒有顯著差異因此 Group1 及 Group2 在溫和策略的交叉效度檢驗水準之下，兩者並未有差異性，顯示本研究模型具有良好的穩定性，如表 4-14 所示。

表 4-14 模型穩定性使用溫和策略之交叉效度分析

Model	df	CMIN	P	NFI Delta-1	IFI Delta-2	RFI rho-1	TLI rho2
Unconstrained	534	1036.563	0.000	0.828	0.908	0.806	0.896
Measurement weights	20	33.720	0.028	0.006	0.006	-0.001	-0.001
Structural weights	7	8.925	0.258	0.001	0.002	-0.001	-0.001
Structural covariances	3	8.387	0.039	0.001	0.002	0.000	0.001

資料來源：研究者自行整理。

4-7 整體模式直接與間接效果分析

結構方程模式的徑路分析，結合傳統的徑路分析與驗證性因素分析之測量模式，分析模式中除觀察變項外，也包含潛在變項，因而同時具備測量模式與結構模式，模式中若以觀察變項為因變項、潛在變項為果變項，則成為「形成性指標」，此種包含潛在變項的徑路分析，稱為「潛在變項徑路分析」。徑路分析中，變項間的影響效果包含「直

接效果」與「間接效果」，二者的效果分總量和稱為外因變項對內因變項影響的總效果值(吳明隆，2007)。

在徑路分析中有關直接間接效果的計算方式，目前有兩種方法為學術研究者所採用，一種是利用徑路係數乘積方法(Product of coefficients)，另一種為信賴區間方法(Bootstrap Distribution of Effects)，本研究採用信賴區間方法分析研究模式的直接與間接效果。由圖 4-13 的關聯模式結果徑路中，將分析徑路歸納為二，分別是組織承諾對組織公民行為的間接直接效果分析及組織氣候對組織公民行為的間接直接效果分析；包括兩種直接效果徑路分析關係和兩種間接效果路徑分析關係：

1. 直接效果

- (1) 組織承諾-組織公民行為
- (2) 組織氣候-組織公民行為

2. 間接效果

- (1) 組織承諾-工作滿足-組織公民行為
- (2) 組織氣候-工作滿足-組織公民行為

由表 4-15 整體模式直接與間接效果分析中，可以得知本研究模式的效果分析，在組織承諾對組織公民行為的徑路分析方面，整體效果 Z 值為-0.67 小於 1.96，顯示整體效果不成立，直接效果 Z 值為 3.37 大於 1.96，顯示直接效果成立；在組織氣候對組織公民行為的徑路分析方面，整體效果 Z 值為 0.82 小於 1.96，顯示整體效果不成立，直接效果 Z 值為 2.96 大於 1.96，顯示直接效果成立。兩條徑路分析之 Z 值分別說明如下

(1)組織承諾-工作滿足-組織公民行為：間接效果的 Z 值為 5.09 大於 1.96，顯示中介效果成立；(2)組織氣候-工作滿足-組織公民行為：間接效果的 Z 值為 4.59 大於 1.96，顯示中介效果成立。

表 4-15 整體模式直接與間接效果分析

	整體效果			徑路關係			直接效果			間接效果		
	Estimate	S.E.	Z 值	Estimate	S.E.	Z 值	Estimate	S.E.	Z 值	Estimate	S.E.	Z 值
組織承諾→ 組織公民行為	-0.040	0.060	-0.67	組織承諾→ 組織公民行為	-0.424	0.126	-3.37 ***	組織承諾→ 工作滿足→ 組織公民行為	0.707	0.139	5.09 ***	
組織氣候→ 組織公民行為	0.061	0.074	0.82	組織氣候→ 組織公民行為	-0.495	0.167	-2.96 ***	組織氣候→ 工作滿足→ 組織公民行為	0.849	0.185	4.59 ***	

資料來源：研究者自行整理。

4-8 干擾變數分析

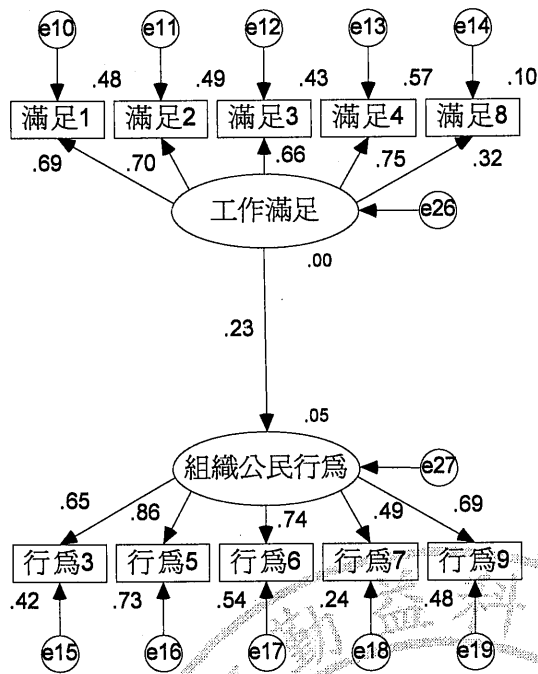
Rosenberg(1968)提出的「偽零關係」是指二個變數看似無關係性，實際上兩個變數中的每一個變數與第三個變數有關，而第三個變數稱為抑制變數(suppressor)又稱干擾變數(distorter)，干擾了原先二個變數之間的關係。干擾變數與二個變數中的其中一個有正向關係，但與另一個有負向關係，因此壓抑了二個變數之間的關係(榮泰生，2007)，因此採用 Amos 作群組分析，檢定兩群之間的結構係數、共變異數及衡量負荷量是否有所差異，結果若達顯著，表示有差異，則干擾效存在。Kelley(1938)認為將資料以 27、73 百分比分為兩組作群組分析最有顯著差異，因此本研究透過 SPSS 軟體將資料分成兩群，分群完成之後，運用 AMOS 軟體進行干擾變項分析。

由表 4-16 人格特質對工作滿足和組織公民行為的干擾效果分析中，顯示預設模型與干擾模型比較之相關資料，其 P 值為 0.000，達顯著水準，表示兩群之間的結構係數、共變異數及衡量負荷量達到顯著差異，且模型配適度達良好的水準，因此，本研究認為人格特質為工作滿足和組織公民行為的干擾變數，表示工作滿足對組織公民行為的影響會受到人格特質的干擾。本研究人格特質對工作滿足和組織公民行為之干擾效果考驗模型如圖 4-14 及圖 4-15 所示。

表 4-16 人格特質對工作滿足、組織公民行為干擾效果分析

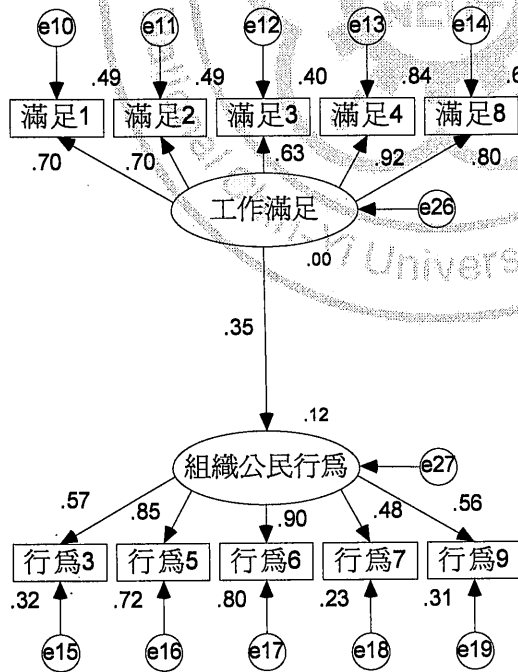
Model	df	CMIN	P	NFI Delta-1	IFI Delta-2	RFI rho-1	TLI rho2
Moderator	1	14.903	0.000	0.017	0.019	0.020	0.022

資料來源：研究者自行整理。



卡方=143.520
 自由度=69
 卡方/自由度=2.080
 RMR=.193
 RMSEA=.073
 GFI=.884
 AGFI=.816
 NFI=.833
 IFI=.906
 CFI=.903

圖 4-14 干擾效果考驗模型(前 27%群組)



卡方=143.520
 自由度=69
 卡方/自由度=2.080
 RMR=.193
 RMSEA=.073
 GFI=.884
 AGFI=.816
 NFI=.833
 IFI=.906
 CFI=.903

圖 4-15 干擾效果考驗模型(後 73%群組)

4-9 多群組分析

多群組分析(simultaneous analysis of several groups)的目的在於探究適配於某一個群體的徑路模式圖，相對應的參數是否也適配於其它群體。在多群組的參數設定中，若是多個群體在徑路模式圖的所有相對應的參數均設定為相等，稱為全部恆等性檢驗(test for full invariance)或全部不變性檢定，此種檢定是一種最為嚴格的模式(嚴謹策略)；如果多個群體在徑路模式圖的部份相對應的參數設為相等，稱為部份恆等性檢驗(test for partial invariance)或部分不變性檢定(溫和策略)；如果多個群體在徑路模式圖的參數均未加以限制，則此種多群組分析為最寬鬆模式。

多群組的 SEM 分析檢定在於評估一個適配於某一樣本群體的模型，是否也適配於其他不同樣本的群體，即評估研究者所提的理論模型在不同樣本群體間是否相等(equivalent)或參數具有不變性(invariant)，不同樣本群體變項屬性通常為間斷變項(名義變數或次序變數)，若是多群組的 SEM 分析檢定結果，假設模型是合適而可以被接受，表示此間斷變項對研究者所提的假模型具有調節作用，在選替模式或競爭模式(competing models)中，研究者也可以從不同群組之限制參數模式中挑選一個最簡約而最適配的模式。多群組的 SEM 分析原理乃是將原先在單一樣本之單一變結構關係分割成數個平行共變結構，進而評估這些共變結構的等同關係(吳明隆，2007；Byrne, 2001)。針對本研究的模型多群組分析說明如下。

4-9-1 工作年資之多群組分析

表 4-17 為整體模型使用溫和策略之多群組分析(工作年資)，溫和策略的檢驗步驟依序為(一) Measurement weights(測量係數)分析：其 P 值為 0.132，大於 0.05，表示在此模型下工作年資的測量係數沒有顯著差異，但 P 值不顯著時，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以實務上要看模型的 Δ TLI 值加以比較，Measurement weights 的 Δ TLI 值為-0.003，小於 0.05，表示實務上，此模型下工作年資的測量係數沒有顯著差異；(二) Structural weights(結構係數)分析：其 P 值為 0.115，大於 0.05，表示在此模型下工作年資的測量係數沒有顯著差異，但 P 值不顯著時，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以實務上要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Structural weights

的 Δ TLI 值為-0.001，小於 0.05，表示在實務上，此模型下工作年資的測量係數沒有顯著差異；(三) Structural covariances(結構共變異數)分析：其 P 值為 0.005，小於 0.05，表示在此模型下工作年資的測量係數有顯著差異，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以實務上要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Structural covariances 的 Δ TLI 值為 0.001，小於 0.05，表示在實務上，此模型下工作年資的測量係數沒有顯著差異。由上述可知，在溫和策略的檢驗水準之下，整體模型不會因工作年資之差異而有影響。

表 4-17 整體模型使用溫和策略之多群組分析(工作年資)

Model	df	CMIN	P	NFI Delta-1	IFI Delta-2	RFI rho-1	TLI rho2
Measurement weights	20	27.134	0.132	0.005	0.005	-0.003	-0.003
Structural weights	7	11.578	0.115	0.002	0.002	0.000	-0.001
Structural covariances	3	13.002	0.005	0.002	0.002	0.001	0.001

資料來源：研究者自行整理。

4-9-2 職等之多群組分析

表 4-18 為整體模型使用溫和策略之多群組分析(職等)，溫和策略的檢驗步驟依序為(一) Measurement weights(測量係數)分析：其 P 值為 0.526，大於 0.05，表示在此模型下職等的測量係數沒有顯著差異，但 P 值不顯著時，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以實務上要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Measurement weights 的 Δ TLI 值為-0.004，小於 0.05，表示在實務上，此模型下工作年資的測量係數沒有顯著差異；(二) Structural weights(結構係數)分析：其 P 值為 0.097，大於 0.05，表示在此模型下職等的測量係數沒有顯著差異，但 P 值不顯著時，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以實務上要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Structural weights 的 Δ TLI 值為 0.000，小於 0.05，表示在實務上，此模型下職等的測量係數沒有顯著差異；

(三) Structural covariances(結構共變異數)分析：其 P 值為 0.545，大於 0.05，表示在此模型下職等的測量係數沒有顯著差異，但 P 值不顯著時，在統計上可能會受到樣本數大小的影響而造成失真，所以實務上要再看模型的 Δ TLI 值加以比較，Structural covariances 的 Δ TLI 值為-0.001，小於 0.05，表示在實務上，此模型下職等的測量係數沒有顯著差異。由上述可知，在溫和策略的檢驗水準之下，整體模型不會因職等之差異而有影響。

表 4-18 整體模型使用溫和策略之多群組分析(職等)

Model	df	CMIN	P	NFI Delta-1	IFI Delta-2	RFI rho-1	TLI rho2
Measurement weights	20	18.933	0.526	0.003	0.004	-0.004	-0.004
Structural weights	7	12.122	0.097	0.002	0.002	0.000	0.000
Structural covariances	3	2.133	0.545	0.000	0.000	-0.001	-0.001

資料來源：研究者自行整理。

4-10 研究假設分析

由圖 4-14 顯示出有關本研究分析結果如下：

1. 研究假設 1：警察人員的組織承諾會影響組織公民行為。

研究結果接受研究假設 1，如圖 4-14 所示，組織承諾對組織公民行為是顯著負向的影響(標準化參數估計值為-0.21，P 值為 0.016，達 0.05 顯著影響水準)，這樣的研究結果與 Salehi and Gholtash(2011)、陳世昌(2008)和陳政邦(2010)結果不一致。Salehi and Gholtash(2011)以大學教職人員為例，探討工作滿足、工作倦怠、組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果發現，組織承諾會正向影響組織公民行為；陳世昌(2008)以大台北地區銀行業從業人員為研究對象，探討工作滿足、組織承諾與組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，員工組織承諾對組織公民行為有顯著正向影響；陳政

邦(2010)以金融保險業與房仲業為例，研究組織社會化、組織承諾與組織公民行為之關係，研究結果顯示，組織承諾會正向影響組織公民行為，代表員工對組織的認同度越高，越願意以組織的立場出發，作出有利組織的行為。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示警察人員的組織承諾會正向影響警察人員的組織公民行為，與本研究的結果不同，其因素尚未經查證，但有可能是因為透過工作滿足因素的影響，造成組織承諾必須透過工作滿足才會對組織公民行為有正向影響，或是因為研究對象不同等因素所影響，可作為之後的研究項目。

2. 研究假設 2：警察人員的組織承諾會影響工作滿足。

研究結果接受研究假設 2，如圖 4-14 所示，警察人員的組織承諾對工作滿足有顯著正向的影響(標準化參數估計值為 0.46，P 值達 0.001 的水準)，與蔡允棟(2006)、陳國彬(2009)的研究結果相符，蔡允棟(2006)以台北高雄二院轄市第一線保全人員為例，探討組織承諾與工作滿意之相關性，研究結果發現，組織承諾與工作滿意二者具有相當顯著的相關性，員工對組織承諾的程度越高，則其工作滿意的程度越高，同時員工也越不會辭職；陳國彬(2009)以屏東機場航電修護人員為例，探討修護人員之人格特質、工作-家庭衝突、組織承諾與工作滿意度的相關研究，結果發現組織承諾對工作滿意度有正向影響。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示組織承諾對工作滿足有顯著影響，與本研究的研究結果相同。

3. 研究假設 3：警察人員的工作滿足會影響組織公民行為。

研究結果接受研究假設 3：如圖 4-14 所示，工作滿足對組織公民行為有顯著正向的影響(標準化參數估計值為 0.35，P 值達 0.001 的水準)，研究結果與 Salehi and Gholtash(2011)、陳世昌(2008)和游明益(2008)結果一致。Salehi and Gholtash(2011)以大學教職人員為例，探討工作滿足、工作倦怠、組織承諾和組織公民行為之間的關係，研究結果發現，工作滿足會正向影響組織公民行為；陳世昌(2008)以大台北地區銀行業從業人員為研究對象，探討工作滿足、組織承諾與組織公民行為之間的關係，研究結果顯示，員工工作滿足對組織公民行為有顯著正向影響；游明益(2008)的研究結果顯示，工作滿足對組織公民行為有正向的路徑係數，且具有顯著性，即工作滿足

對組織公民行為有顯著正向影響，表示教師的工作滿足感受越明顯，教師表現其組織公民行為意願越強烈。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示警察人員的工作滿足會影響組織公民行為，與本研究的研究結果相同。

4. 研究假設 4：組織承諾會透過工作滿足影響組織公民行為。

研究結果接受研究假設 4，如表 4-15 所示，組織承諾會透過工作滿足非常顯著的影響組織公民行為，其估計值為 0.707，Z 值為 5.09，達到非常顯著的影響水準，研究結果與 Poter et al. (1974)一致。Poter et al. (1974) 認為組織承諾的留職承諾構面表示工作者強烈渴望繼續成為組織的一份子。具有高度組織承諾的員工有較高的工作滿足，並傾向不會去尋求其他的工作機會及離開組織，因此，從利益交換的觀點來看，維持組織成員的身份必是有利於工作者本身，所以當工作者感受到工作滿足時，最經濟有效以回饋組織的方式就是展現其組織公民行為。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示警察人員的組織承諾會因工作滿足而影響組織公民行為，與本研究的研究結果相同。

5. 研究假設 5：組織承諾與組織氣候有正相關。

研究結果接受研究假設 5，如圖 4-14 所示，組織承諾與組織氣候有非常顯著相關(標化參數估計值為 0.8，P 值達 0.001 的水準)，研究結果與傅國忠(2008)、戴幸芳(2008)、邱哲民(2009)、陳勇全(2009)和何冠儀(2010)結果一致。傅國忠(2008)以監視器產業為例，探討工作特性、工作滿足與組織氣候對組織承諾之影響，研究發現組織氣候與組織承諾間相互存在正相關；戴幸芳(2008)以量販店為例，探討組織氣候、組織承諾、服務導向組織公民行為與工作投入之關係，研究結果發現，組織氣候與組織承諾之間有正相關；邱哲民(2009)以某公司生產型專案計畫為例，探討組織氣候、溝通媒介對溝通滿足及組織承諾之影響，研究結果發現組織氣候與組織承諾間顯著正向相關；陳勇全(2009)針對國民小學教師之研究中，發現國民小學教師知覺組織氣候各層面，與組織承諾有顯著相關；何冠儀(2010)探討荒野保護協會解說志工組織氣候知覺對組織承諾影響之研究，研究結果顯示，荒野保護協會解說志工知覺組織氣候與組織承諾具有顯著正相關。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示組織承諾和組織氣候有正相關，與本研究的研究結果相同。

6. 研究假設 6：警察機關內的組織氣候會影響警察人員的組織公民行為。

研究結果接受研究假設 6：如圖 4-14 所示，組織氣候對組織公民行為有顯著負向的影響(標準化參數估計值為-0.06，P 值為 0.454，其值為負的數值，但未達顯著影響水準)，這樣的研究結果與蔡百倉(2001)和陳明田(2010)結果不一致。蔡百倉(2001)研究發現，倫理氣候中的法規導向倫理氣候對組織公民行為有相對顯著的正面影響，當員工感受到組織內部各項制度愈公平合理時，其組織公民行為的程度愈高；陳明田(2010)以組織承諾為中介變項，探討組織氣候與角色內行為、組織公民行為關係之研究，結果顯示，組織氣候對組織公民行為的影響達顯著水準，若主管的管理方式較為民主開放，成員就愈會有主動樂意幫助同事的行為，組織內規章制度規劃愈有效合理，則成員就愈會有遵守組織內未明文規定、主動協助解決工作上的問題並完成組織的任務的行為。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示組織氣候會正向影響組織公民行為，與本研究的結果不同，其因素尚未經查證，但有可能是因為透過工作滿足因素的影響，造成組織氣候必須透過工作滿足才會對組織公民行為有正向影響，可作為之後的研究項目。

7. 研究假設 7：警察機關內的組織氣候會影響警察人員的工作滿足。

研究結果接受研究假設 7，如圖 4-14 所示，組織氣候對工作滿足有顯著正向的影響(標準化參數估計值為 0.37，P 值達 0.001 的水準)，這樣的研究結果與蔣美惠(2004)、許清鈞(2004)、林威廷(2008)和林俊瑩等人(2009)結果一致。蔣美惠(2004)以台北市保全公司為例，探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性，研究結果顯示，組織氣候對工作滿足有顯著正向影響；許清鈞(2004)探討金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，結果發現組織氣候對工作滿意度有直接之影響；林威廷(2008)以海運承攬運送業為例，探討組織氣候與員工工作滿意度對組織承諾的影響，研究結果顯示，海運承攬運送業之組織氣候對員工工作滿意度具有正面的影響效果；林俊瑩等人(2009)以花蓮地區為例，探討工作特性、組織氣氛對學前教師工作滿意度與工作倦怠的影響，研究結果發現，組織氣氛對工作滿意度有顯著影響。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示組織氣候對工作滿足有顯著影響，與本研究的研究結果相同。

8. 研究假設 8：組織氣候會透過工作滿足影響組織公民行為。

研究結果接受研究假設 8，如表 4-15 所示，組織氣候會透過工作滿足非常顯著的影響組織公民行為，其估計值為 0.849，Z 值為 4.59，達到非常顯著的影響水準，研究結果與徐赫良(2000)一致。徐赫良(2000)研究指出，企業倫理氣候與工作滿足、組織承諾、組織公民行為呈現正向的顯著關係，也就是說，當企業的倫理氣候越強時，員工所感受到的工作滿足、組織承諾就越高，所表現出組織公民行為的程度亦越大。從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示組織氣候會因工作滿足而影響組織公民行為，與本研究的研究結果相同。

9. 研究假設 9：人格特質對工作滿足及組織公民行為有干擾效果。

研究結果接受研究假設 9，如表 4-16 所示，工作滿足及組織公民行為不會受到人格特質的干擾效果影響(P 值為 0.000，達顯著影響水準)。在人格特質對工作滿足影響方面，蔣美惠(2004)以台北市保全公司為例，探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性，研究結果顯示，人格特質會影響工作滿足；許清鈞(2004)探討金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，結果發現人格特質對工作滿意度有直接之影響；陳國彬(2009)以屏東機場航電修護人員為例，探討修護人員之人格特質、工作-家庭衝突、組織承諾與工作滿意度之相關研究，發現不同人格特質會影響工作滿足。在人格特質對組織公民行為影響方面，Konovsky and Organ(1996)以醫院組織之專業和行政員工為對象進行實證研究，探討個人特質是否可以解釋系絡工作態度和組織公民行為之間的關係，發現個人人格特質與組織公民行為有顯著的相關；黃月櫻(2007)以某區域醫院行政人員，進行人口學特性、組織文化、工作滿足及人格特質對組織公民行為影響之探討，不同人格特質之員工，其組織公民行為的表現有差異；游明益(2008)以人格特質對組織公民行為作干擾效果，研究結果顯示，人格特質對組織公民行為具有部分干擾效果。因此，從問卷調查的實證研究及文獻分析的結論，都顯示人格特質對工作滿足和組織公民行為有干擾效果，與本研究的研究結果一致。

10. 研究假設 10：警察不同的人口變項對組織公民行為具有顯著差異。

研究結果拒絕研究假設 10，詳細情形如表 4-17 及表 4-18 所示，在本研究模型中將資料依工作年資和職等的高低分成兩群，進行多群組分析，研究結果顯示，警察不同的工作年資和職等，對組織公民行為沒有顯著差異，表示此模型在不同工作年資和職等的情況下，具有良好的一般性。研究結果在工作年資方面與曹采華(2002)一致，卻與林秋靜(2007)、呂旺澤(2008)及賴依婷(2009)有相反的結果。曹采華(2002)以派遣人員為例，對人員個人變項在組織公民行為表現之差異做分析，研究結果發現，在工作年資上並無顯著差異。呂旺澤(2008)探討國小校長轉型領導與教師組織公民行為之研究—以組織承諾為中介變項，對組織公民行為做個人變項之差異分析，研究結果發現，組織公民行為任教年資上具有顯著差異；林秋靜(2007)以我國訓練機關為例，對訓練機關人員個人背景變項在組織公民行為表現之差異作分析，研究結果發現，在工作年資上具顯著差異；賴依婷(2009)探討生命線協談志工心理契約實踐情形、組織承諾與組織公民行為關連性之研究，對組織公民行為做個人變項之差異分析，研究結果發現，組織公民行為在受聘年數上具有顯著差異。在職等方面與林秋靜(2007)有相反的結果，林秋靜(2007)以我國訓練機關為例，對訓練機關人員個人背景變項在組織公民行為表現之差異作分析，研究結果發現，在職等上具顯著差異。

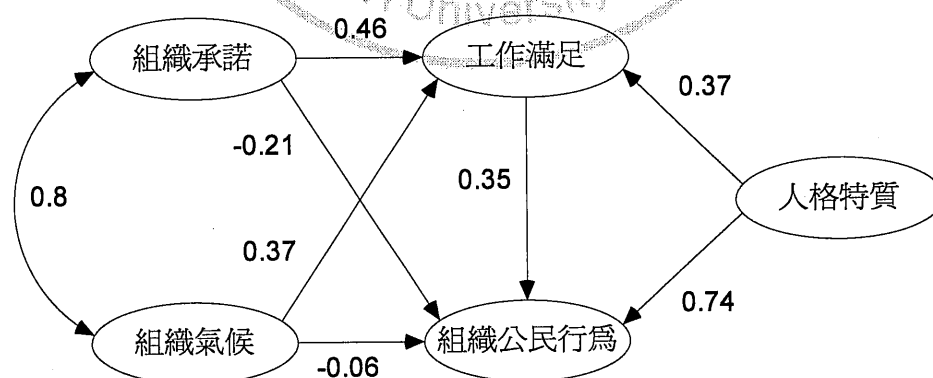


圖 4-16 研究模式之徑路分析結果

資料來源：研究者自行整理。

五、結論與建議

本章旨在探討警察組織承諾對組織公民行為影響之模式，運用 AMOS 軟體進行 SEM 分析，探討本研究模型的配適度之外，也進行直接效果、間接效果和總效果分析，另外為了提升研究模式的嚴謹性，也進行統計檢定力分析、模型交叉效度分析、干擾分析及多群組分析。以下將第四章資料分析的結果，將重要的發現及結果，以及有關的研究與建議加以說明，提供警察有關當局與後續研究之參考。

5-1 結論

1. 探討組織承諾對組織公民行為之影響

本研究顯示組織承諾對組織公民行為之徑路分析中，直接效果 Z 值為-3.37，達到 1.96 的顯著水準，卻具有負向影響，與其他學者的研究結果不一致，其因素尚未經查證，但有可能是因為透過工作滿足因素的影響，造成組織承諾必須透過工作滿足才會對組織公民行為有正向影響，或是因為研究對象不同等因素所影響，可作為之後的研究項目。

2. 探討組織氣候對組織公民行為之影響

本研究顯示組織氣候對組織公民行為之徑路分析中，直接效果 Z 值為-2.96，達到 1.96 的顯著水準，卻具有負向影響，與其他學者的研究結果不一致，其因素尚未經查證，但有可能是因為透過工作滿足因素的影響，造成組織氣候必須透過工作滿足才會對組織公民行為有正向影響，或是因為研究對象不同等因素所影響，可作為之後的研究項目。

3. 探討研究模式中工作滿足之中介效果

本研究顯示，在整體模式間接效果分析中，可以得知本研究以兩條徑路作分析，(1) 組織承諾→工作滿足→組織公民行為：此徑路的間接效果 Z 值為 5.09 大於 1.96，顯示中介效果成立，表示工作滿足對組織承諾與組織公民行為具有中介效果；(2) 組織氣候→工作滿足→組織公民行為：此徑路的間接效果 Z 值為 4.59 大於 1.96，顯示中介效果成立，表示工作滿足對組織氣候與組織公民行為具有中介效果。

4. 探討人格特質對工作滿足及組織公民行為之干擾效果

本研究顯示，人格特質對工作滿足及組織公民行為之干擾效果分析中，其 P 值為 0.000，具有顯著影響，表示在此模型之下，人格特質對工作滿足及組織公民行為有干擾效果，因此警察機關應該要依警察人員不同的人格特質，選定不同的方案來提升員警工作滿足，使警察人員會自發性的願意為組織付出。

5. 建構警察的組織承諾對組織公民行為影響之評估模式

綜合第三章研究設計與第四章資料分析，本研究組織承諾對組織公民行為影響之評估模式，以組織承諾、組織氣候為外生變項，工作滿足為中介變項，人格特質為干擾變項，組織公民行為是內生變項，探討組織承諾、組織氣候是否會藉由工作滿足而影響組織公民行為，並探討人格特質是否會干擾工作滿足與組織公民行為。

6. 探討人口變項對警察的組織公民行為之差異性

由於警察工作性質與其他職業相異，性別、年齡、教育程度、婚姻狀況及工作性質比例差異大，因此分析不同人口變項對組織公民行為的差異性，僅針對工作年資以及職等的部分作警察組織公民行為之多群組比較，以觀察其中之差異性，可以得知在整體模式作溫和策略之多群組比較，使用工作年資及職等，皆未達顯著水準，表示在此模型下，警察的組織公民行為不會因工作年資或職等之差異而有影響。

7. 本研究對學術上的貢獻

一般警察有關的論文大多採用 SPSS 軟體進行因素分析、相關分析和迴歸分析等，針對警察組織承諾或組織公民行為相關議題進行分析，並提出因應的解決對策，但警察相關議題為社會科學領域，一個問題的發生往往與數個變項同時產生關係，而前述的研究方法大多只局限單一的變項關係，因而提出的解決對策在實務上貢獻有限。本研究所提出的研究模型，相關的潛在變項包括組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足和人格特質等，由於透過多徑路的分析、中介效果分析和干擾分析，可以針對警察工作上之組織公民行為同時進行多個變項的分析，由於考量的構面多且完成，因此所提出的解決對策對實務上的貢獻較大。

5-2 建議

1. 本研究所研擬的問卷無法有效分別填答者是否確實回答問卷的問題，也較不易區別填答者對哪些問題與項目是在認知上的困難，這會進而影響到問卷本身的可信度，若將其他資料來源或實際訪談紀錄加以配合，會使研究的可信度提升。
2. 本研究的兩個外生變項，分別為組織承諾及組織氣候，對組織公民行為之徑路分析中，皆達到顯著負向影響，與其他學者的研究結果不一致，其因素尚未經查證，但有可能是因為透過工作滿足因素的影響，造成組織承諾和組織氣候必須透過工作滿足才會對組織公民行為有正向影響，因此，應將組織承諾及組織氣候之構面進行分析探討，或是重新界定組織承諾及組織氣候的構面，驗證是否存在負面影響。

5-3 後續研究與建議

根據本研究的結論與相關建議，除可提供相關研究及應用外，亦可做為未來學術、實證研究發展的參考。

1. 建議爾後的研究者可進行其他地區比較研究，本研究礙於時間及財力之限制，僅針對局部警局進行警察組織承諾對組織公民行為之研究，如果能夠再考慮城鄉之差距，將各地區警察進行組織公民行為的模型研究，將更具有實用性。
2. 本研究採用文獻探討與問卷調查的方式，瞭解警察之組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足與人格特質之相關性。後續研究可兼採多種研究方式，例如深入訪談、觀察法等，從多個角度來蒐集資料，相互檢證，所探討結果會趨向客觀性，對於警察部門相關單位在管理上將會有進一步提昇。
3. 本研究包含之內容有：組織承諾、組織公民行為、組織氣候、工作滿足與人格特質。由於影響警察組織行為管理的相關變數相當的多，交互關係複雜。本研究僅選擇較為重要的因素予以探討。後續研究可考慮增加其他情境變項的量測，以使管理之模式更趨周延性與最佳化。

參考文獻

一、中文文獻：

1. 丁英哲(2008)。國民小學校長轉型領導與教師組織公民行為關係之研究：以台灣北部地區三縣市為例，國立台北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。
2. 卜啟鵬(1996)。工作特性、管理型態及組織氣候對組織公民行為關係之研究：以中資定期航運公司為例，國立海洋大學航運管理研究所碩士論文。
3. 王秋慶(2003)。員工的溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究-以嘉義縣市地政事務所為例，南華大學管理研究所碩士論文。
4. 王明月(2010)。桌球教練領導行為與組織氣氛、團隊凝聚力、運動滿意度之結構模式。大專體育學刊，12(3)，53-64。
5. 江芳華(2008)。國小教師人格特質、社會支持及婚姻滿意度之研究-以台北縣國小教師為例，銘傳大學教育研究所碩士論文。
6. 江信逸(2009)。企業社會責任、組織承諾與組織公民行為關係之研究，南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文。
7. 李湧清(1987)。台灣警察機關組織編制之研究，桃園：中央警察大學出版社。
8. 李震山(1994)。警察任務法論。高雄：登文書局。
9. 李再長、李俊杰、曾雅芬(2005)。大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關連研究。人力資源管理學報，5(1)，53-76。
10. 李玉竹(1995)。學校機構組織氣候、教師工作滿足與組織承諾之相關研究-以台北市某私立高級中學為例，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
11. 李逸嫻(2007)。內部行銷、組織文化對組織承諾影響關係之研究-以新竹地區國民小學為例，國立新竹教育大學職業技教育研究所碩士論文。
12. 李自勇(2008)。屏東縣國民小學組織文化、教師組織承諾與組織公民行為關係之研究，國立中山大學教育研究所碩士論文。
13. 李淑惠(2009)。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，11，150-165。
14. 杜梅明(2005)。風險偏好、組織氣候、激勵因素與組織承諾之相關性研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
15. 吳秉恩(1993)。組織行為學。台北：華泰書局。
16. 吳濟華、陳協勝(2001)。員工滿足及離職傾向之關聯因素研究--以中央健康保險局高

- 屏分局為例。公營事業評論，3(3)，91-114。
17. 吳清山、林天祐(2005)。教育解釋名詞：工作滿意。教育研究月刊，136-160。
 18. 吳紋如(2005)。國小高年級學童人格特質、親子關係與受霸凌知覺及反應之研究，國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
 19. 吳明隆(2007)。結構方程模式 AMOS 的操作與應用。台北：五南圖書出版。
 20. 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，大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文。
 21. 吳啟綢、廖述賢、胡大謙、羅文彬(2011)。組織承諾、知識分享與組織公民行為關聯性之研究：臺灣半導體產業為例。人力資源管理學報，11(1)，77-101。
 22. 何冠儀(2010)。荒野保護協會解說志工組織氣候知覺對組織承諾影響之研究，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
 23. 呂旺澤(2008)。國小校長轉型領導與教師組織公民行為之研究—以組織承諾為中介變項，亞洲大學經營管理學系碩士論文。
 24. 邱哲民(2009)。組織氣候、溝通媒介對溝通滿足及組織承諾之影響—以某公司生產型專案計畫為例，東海大學企業管理學系碩士論文。
 25. 林宜珍(2002)。工作特性、管理模式與工作滿足、組織承諾關係之研究-以流通業個案為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
 26. 林建忠(2003)。組織承諾與工作滿意之調查研究：嘉義縣市警察和消防人員之比較，國立中正大學政治學研究所碩士論文。
 27. 林聰槐(2004)。知識管理的行為面—警察人員在以工作危機感下之組織公民行為與知識分享間之關係，義守大學管理科學研究所碩士論文。
 28. 林秋靜(2007)。組織承諾對組織公民行為影響之研究--以我國訓練機關為例，國立政治大學公共行政學系碩士論文。
 29. 林威廷(2008)。組織氣候與員工工作滿意度對組織承諾之影響—以海運承攬運送業為例，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文。
 30. 林鳳珠(2008)。信任關係、組織承諾與組織公民行為關聯性之研究，國防大學管理學院資源管理研究所碩士論文。
 31. 林俊瑩、謝亞恆、曹靜麗、蕭明潔(2009)。工作特性、組織氣氛對學前教師工作滿意度與工作倦怠的影響：以花蓮地區為例。教育與多元文化研究，1，217-258。
 32. 林侑璋(2010)。高級中等學校體育組長道德領導、組織信任與組織公民行為關連性

- 之研究，國立體育大學體育推廣學系碩士論文。
33. 林秀瑋(2010)。 國小特殊教育教師人格特質與工作滿意度之研究，國立台灣師範大學特殊教育學系碩士論文。
 34. 周惠莉(2003)。 五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。
 35. 洪德華(2010)。 台中縣市高級中學教師人格特質與工作投入相關之研究，國立彰化師範大學教育研究所行政碩士班碩士論文。
 36. 胡正孝(2004)。 澎湖縣國民中小學教師工作滿意度與組織公民行為關係之研究，輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
 37. 段賢揚(2010)。 人格特質、工作滿足與組織承諾之關聯性研究-以國軍聯勤南部地區彈藥單位為例，國防大學政治作戰學院政治學系碩士論文。
 38. 莊木坤(2006)。 領導型態對工作投入、工作滿足、組織承諾與組織公民行為之影響關係研究-以台電公司為例，國立東華大學企業管理學系在職專班碩士論文。
 39. 徐赫良(2000)。 企業倫理氣候與工作滿足、組織承諾及組織公民行為關係之研究-以中日美銀行為例，暨南國際大學國際企業學系研究所碩士論文。
 40. 翁招玉(2010)。 成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究，國立中正大學成人及繼續教育學系博士論文。
 41. 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碩士論文。
 42. 許清鈞(2004)。 金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
 43. 梁鏡徽、王宏華、陳安安(2010)。探討線上遊戲玩家不同人格特質對服務品質與滿意度關係之研究。 資訊管理展望，12(2)，177-201。
 44. 曹采華(2002)。 員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響-以派遣人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
 45. 張紹勳(2005)。 研究方法。台中：滄海書局。
 46. 張春興(1986)。 心理學，台北：東華書局。
 47. 張瑞春(1998)。 組織變革中組織氣候對工作投入、組織承諾及工作滿足影響之研究-以中國石油公司高雄營業處為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
 48. 張振山(2005)。 組織文化和領導風格對組織承諾、工作滿足與工作行為之影響，南

- 華大學管理科學研究所碩士論文。
49. 張蘭芳、莊淑惠、廖厚翔、張庭彰(2007)。工作特性與組織承諾對組織公民行為之影響。勤益學報，25，29-48。
 50. 張瑛儒(2009)。學校教師組織信任與組織公民行為關係之研究以嘉義縣國民中學為例，國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所碩士論文。
 51. 陳致頌(1992)。組織氣候與自動離職率關聯性之研究，東吳大學管理研究所未出版碩士論文。
 52. 陳宗賢(2003)。員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究-以上市公司為例，南華大學管理研究所碩士論文。
 53. 陳吳政(2002)。組織文化、領導行為、工作滿足與組織承諾之關係研究-以嘉南地區銀行為例，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。
 54. 陳建豪(2005)。警察人員公平認知與組織公民行為關係研究—以台北市政府警察局為例，淡江大學公共行政學系公共政策碩士論文。
 55. 陳慧穎(2007)。校長領導行為、組織公平及組織公民行為關係之研究—以南部四縣市公立國小為例，國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
 56. 陳幼華(2007)。領導風格、志工協助方案、激勵制度與組織承諾對離職傾向的關聯性研究-以生命線協會為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
 57. 陳春希、湯雅云、何秉真、鄭晉昌(2007)。工作壓力、人格特質與工作投入對警察人員的組織公民行為之研究。公共行政學報，25，67-93。
 58. 陳世昌(2008)。工作滿足、組織承諾與組織公民行為間關係之研究-以大台北地區銀行業從業人員為例，國立台北商業技術學院商學研究所碩士論文。
 59. 陳增朋(2008)。大學校院體育行政公民行為影響因素模式之研究，國立台灣師範大學體育學系博士論文。
 60. 陳國彬(2009)。修護人員之人格特質、工作-家庭衝突、組織承諾與工作滿意度的相關研究—以屏東機場航電修護人員為例，國立成功大學工業與資訊管理學系專班碩士論文。
 61. 陳勇全(2009)。國民小學教師工作壓力、組織氣氛與組織承諾相關之研究，國立屏東教育大學教育行政研究所。
 62. 陳政邦(2010)。組織社會化、組織承諾與組織公民行為之關係-以金融保險業與房仲業為例，東吳大學國際經營與貿易研究所碩士論文。

63. 陳明田(2010)。組織氣候與角色內行為、組織公民行為關係之研究-以組織承諾為中介變項，高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。
64. 陳良旭(2010)。中階主管人格特質對員工績效的影響：以領導風格為中介，國立中央大學人力資源管理研究所在職專班碩士論文。
65. 傅國忠(2008)。工作特性、工作滿足與組織氣候對組織承諾之影響研究-以監視器產業為例，大葉大學工業工程與科技管理學系在職專班碩士論文。
66. 葉晶雯(2004)。台灣地區研發人員生涯需求、生涯發展方案、工作滿意與離職意願之研究，銘傳大學管理科學研究所博士論文。
67. 惠熙正(2002)。主管領導型態、員工人格特質與其工作滿意度關聯之研究—以報紙分類廣告業務員為例，大葉大學工業關係學系研究所碩士論文。
68. 游鳳珠(2006)。探討組織變革認知、組織氣候、公會角色認知對組織承諾、角色壓力與工作滿足之關聯性研究-以中華電信中區分公司為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
69. 游明益(2008)。工作滿足、信任與組織公民行為—知識分享之中介效果及人格特質之干擾效果，大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班碩士論文。
70. 曾士雄(2000)。學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例，國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
71. 黃芳銘(2006)。結構方程模式理論與應用。台北：五南圖書出版。
72. 黃柏勳(2004)。國民中小學校長轉型領導、學校組織氣候與教師組織公民行為關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
73. 黃貞芬(2007)。組織承諾、工作滿足與組織公民行為關係之研究—以高雄市公私立高職教師為例，國立高雄應用科技大學商務經營研究所碩士論文。
74. 黃月櫻(2007)。人口學特性、組織文化、工作滿足及人格特質對組織公民行為影響之探討-以某區域醫院行政人員為例，國立東華大學企業管理學系碩士論文。
75. 黃開義、戴伯芬、林昭銘(2011)。中區技職院校學生人格特質對身心健康之影響研究。修平人文社會學報，16，57-88。
76. 楊蓉昌(1990)。企業組織與管理，台北：五南書局。
77. 楊樹昌、蘇喜(1995)。省市立醫院組織氣候員工工作滿意度及士氣之研究。中華衛誌，15(2)，162-168。
78. 楊建昌、彭依雯、賴靜莉、陳世欣、楊紅玉、趙婉青(2004)。工作滿足對組織承諾

- 與病人滿意度之相關性探討—以台北某區域教學醫院護理人員為例。醫務管理期刊，5(2)，152-168。
79. 楊霏晨(2007)。大學院校體育教師工作價值觀、組織承諾及教學效能之研究，台北市立體育學院運動科學研究所碩士論文。
 80. 郭生玉(2001)。心理與教育研究法。台北：精華書局。
 81. 榮泰生(2007)。AMOS 與研究方法。台北：五南圖書出版。
 82. 蔡百倉(2001)。倫理氣候認知、組織承諾對組織公民行為影響之研究—以中華電信新營營運處與佳里營運處為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
 83. 蔡允棟(2006)。組織承諾與工作滿意：臺北高雄二院轄市第一線保全人員的比較研究。中央警察大學警察行政管理學報，1，101-125。
 84. 蔡明田、謝煒頻(2006)。人格特質、服務態度與組織承諾相關性之研究—以醫療服務人員為例，第五屆兩岸產業發展與經營管理研討會，中國海南大學。
 85. 蔡清陽(2006)。服務人員顧客導向對工作滿足、組織承諾與組織公民行為關聯性之研究—以某旅館業為例，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
 86. 廖思先(1998)。轉換型領導、組織承諾與組織公民行為之相關研究—以台灣公立美術館為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
 87. 劉祥得、方福樑(2011)。績效評估目的影響公務員組織承諾、工作滿意之因果模式分析：以交通部港務局為例。航運季刊，20(1)，1-25。
 88. 蔣景清(2002)。組織氣候、組織承諾與組織公民行為關係之研究—以 C 工廠為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
 89. 蔣美惠(2004)。探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究—以台北市保全公司為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
 90. 賴依婷(2009)。生命線協談志工心理契約實踐情形、組織承諾與組織公民行為關連性之研究，朝陽科技大學社會工作學系碩士論文。
 91. 戴幸芳(2008)。組織氣候、組織承諾、服務導向組織公民行為與工作投入關係之研究—以量販店為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
 92. 羅雅文(2009)。大專院校體育教師組織認定、組織認同與組織公民行為之關聯性研究，國立台灣體育大學體育推廣學系碩士論文。

二、英文文獻：

1. Allport, G. W. (1937). Personality: A psychological interpretation. New York: Holt, Rinehart and Winson.
2. Allport, G. W. and Odbert, H. S. (1936). Trait-names: A psycho-lexical study. Psychological Monographs, 47(1), 112-136.
3. Anderson, J. C. and Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach, Psychological Bulletin, 103, 411-423.
4. Angle, H. L. and Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. Administrative Science Quarterly, 26, 1-14.
5. Adams, J. S. (1963). Toward and Understand of Inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology, 67, 422-436.
6. Al-shammari, M. M. (1992). Organizational Climate. Leadership and Organizational Development Journal, 13(6), 30-32.
7. Altmann, R. (2000). Understand the organizational climate: Start minimizing your workforce problems. Canadian Manager, 25(2), 15-18.
8. Barnard, C. I. (1938). The Functions of the Executive. Mass: Harvard University Press.
9. Bagozzi, R. P. and Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. Academy of Marketing Science, 16, 74-94.
10. Bateman, T. S. and 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.
11. Bentler, P. M. and Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling. Sociological Methods and Research, 16, 78-117.
12. Bentler, P. M. and Weeks, D. G. (1995). Some comments on structural equation models. British Journal of Mathematical and Statistical Psychology, 38, 120-121.
13. Blau, G. J. and Boal, K. B. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. Academy of Management Review, 12(2), 288-300.
14. Boomsma, A. and Hoogland, J. J. (2001). The robustness of LISREL modeling revisited. Psychometrika, 51, 313-325.
15. Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital

- employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. Hospital and Health Services Administration, 42(2), 221-240.
16. Bowler, W. M. (2006). Organizational goals versus the dominant coalition: A critical view of the value of organizational citizenship behavior. Institute of Behavioral and Applied Management, 7(3), 258-273.
 17. Brief A. P. and Motowidlo S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. Academy of Management Review, 11, 710-725.
 18. Byrne, B. M. (2001). Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, applications and programming. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
 19. Carmines, E. G. and McIver, J. P. (1981). Analysing Models with Unobserved Variables. Social Measurement: Current Issues, Bohrnstedt, G.W. and E.F. Borgatta (Eds.). Sage Publications, London, 65-115.
 20. Carless, S. A. (2004). Does psychological empowerment mediate the relationship between psychological climate and job satisfaction? Journal of Business and Psychology, 18(4), 405-425.
 21. Cattell, R. B. (1965). The specific analysis of personality. Baltimore: Penguin.
 22. Cattell, R.B. (1973). Personality and Mood by Questionnaire. Jossey-Bass, London.
 23. Chadha, N. K. (1988). School organizational climate and teacher job satisfaction. Social Science International, 5(1), 1-20.
 24. Comery, A. L. (1973). A first course in factor analysis, N. Y.: Academic Press.
 25. Costa, P. T. and McCrae, R. R., (1985). The NEO personality inventory manual. FL: Psychological Assessment Resources.
 26. Cribbin, J. J. (1972). Effective Managerial Leadership. American Management Association , Inc.
 27. Dan, S. C. and Sophia, V. M. (2006). Employee role enlargement: Interactions of trust and organizational fairness. Leadership and Organization Development Journal, 27(3), 168-186.
 28. Dessler, G. (1980). Human Behavior Improving Performance at Work. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, NJ.
 29. Deshpande, S. P. (1996). The impact of ethical climate types on facets of job satisfaction: An empirical investigation. Journal of Business Ethics, 15(6), 655-660.

30. Fisher, V. E. and Hanna, J. V. (1931). The Dissatisfied Worker. New York: Macmillan.
31. Farh, J. L., Earley, P. C. and Lin, S. C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 42, 421-444.
32. Feather, N. T. and Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77, 81-94.
33. Gatewood R. D. and Field, H. S. (1998). Human resource selection (4thed.) Forth worth, TX, The dryden press.
34. Gorsuch, R. L. (1983). Factor analysis Hillsdale. N.J.: Lawrence Erlbaum.
35. Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. Employee Responsibilities of Rights Journal, 4, 249-270.
36. Guilford, J. P. (1959). Personality. New York : Mcgraw Hill.
37. Hall, D. T., Schneider, B. and Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. Administrative Science Quarterly, 15(2), 176-190.
38. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C. (1998). Multivariate Data Analysis(5th ed.), Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
39. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006). Multivariate data analysis. N. J.: Prentice-Hall International.
40. Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work, New York: Wiley.
41. Herbiniak, L. G and Alutto, J. A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 17, 556-560.
42. Hellriegel, D., Slocum, J. W. and Woodman, R. W. (1998). Organizational Behavior(8th ed.), St.Paul, MN: South-Western, 5.
43. Hickman, J. S. (1987). A comparison of the relationship of faulty perceptions organizational climate to expressed job satisfaction in baccalaureate degree nursing programs. Dissertation Abstracts International, NO. AAD8711384.
44. Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York: Harper.
45. Jugde, T. A. and Bono, J. E. (2000). Five-Factor Model of Personality and Transformational Leadership. Journal of Applied Psychology, 85(5), 751-765.

46. Jaramillo, F., Mulki, J. P. and Marshall, G. W. (2005). A Meta-Analysis of the Relationship between Organizational Commitment and Salesperson Job Performance: 25 Years of Research. Journal of Business Research, 58, 705-714.
47. Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. American Sociological Review, 33(4), 499-517.
48. Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The social psychology of organizations. 2nd ed. New York: Wiley.
49. Kaplan, D. (1995). Statistical power in structural equation modeling. In R. H. Hoyle (Ed.). Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications. pp.100-117. Thousand Oaks, Park, CA: Sage.
50. Kassirjian, H. H. (1971). Personality and consumer behavior: A review. Journal of Marketing Research, 409-455.
51. Kelley, T. L. (1938). The selection of upper and lower groups for the validation of test items. Educational Psychology, 29, 17-24.
52. Koch, J. L. and Steers, R. M. (1978). Job Attachment, Satisfaction and Turnover among Public Sector Employees. Journal of Vocation Behavior, 12, 119-128.
53. Kopelman, R. E., Brief, A. P., and Guzzo, R. A. (1990). The Role of Climate and Culture in Productivity, Organizational Climate and Culture. edited by Schneider, B., San Francisco: Jossey-Bass.
54. Konovsky, M. A. and Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior, Journal of Organizational Behavior, 17(3), 253-266.
55. Litwin, G. H. and Stringer R. A., (1968). Motivation and organization climate, division of research. Graduate School of Business Administration, Boston: Harvard University.
56. Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 25, 1304.
57. Martin, C. A. and Bush, A. J. (2006). Psychological climate, empowerment, leadership style, and customer-oriented selling: An analysis of the sales manager-salesperson dyad. Journal of the Academy of Marketing Science, 34(3), 419-438.
58. MacCallum, R. C., Roznowski, M., Mar, C. M., and Reith, J. V. (1994). Alternative strategies for cross-validation of covariance structure models.

Multivariate Behavioral Research, 29, 1-32.

59. MacCallum, R. C., Browne, M. W. and Sugawara, H. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. Psychological Method, 1, 130-149.
60. Marsh, H. W., Balla, J. R. and McDonald, R. P. (1988). Goodness-of-fit indices in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. Psychological Bulletin, 103(3), 391.
61. McCrae R. R., Costa, P. T. and Busch, C. M. (1986). Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-set and the Five-factor Model. Journal of Personality, 54, 430-446.
62. McCrae, R. R. and John, O. P. (1992). An Introduction of the Five-Factor Model and Its Applications. Journal of Personality, 60(2), 175-215.
63. Meyer, J. P., Allen, N. J. and Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. Journal of Applied Psychology, 78(4), 538-51.
64. Moussavi F., Cronon T. P. and Jones, T. W. (1990). Perceptual agreements as an aggregation criterion: An empirical study of a debate in climate research. Perceptual and Motor Skill, 70, 1335-1344.
65. Mowday, R. T., Steers, R. M., and Porter, L. M. (1982). Employee-organization linkage. New York: Academic Press.
66. Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes. Journal of Abnormal and Social Psychology, 53, 775-782.
67. Nunnally, J. (1978). Psychometric Theory, 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
68. Ng, T. W. H. and Feldman, D. C. (2011). Affective organizational commitment and citizenship behavior: Linear and non-linear moderating effects of organizational tenure. Journal of Vocational Behavior, 4, 1-10.
69. Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
70. Organ, D. W. (1990). The Subtle Significance of Job Satisfaction. Clinical Laboratory Management Review, 4(1), 94-98.
71. Organ, D. W. and Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. Personnel Psychology, 48(4), 775-802.
72. Organ D. W. (1998). A restatement of the Satisfaction- Performance Hypothesis.

Journal of Management , 14, 547-557.

73. Organ, D. W., Podsakoff, P. M., and MacKenzie, S. B. O. (2006). Organizational citizenship behavior: It's nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage.
74. Pervin, L. A. (1970). Personality: Theory and Research. New York: Wiley.
75. Potter , L. W. and Smith, F. J. (1970). The Etiology of Organization Commitment. Unpublished Paper, University of California, Iivine, 17, 556-560.
76. Porter, L. W. and Lawler, E. L. (1973). Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. Psychological Bulletin, 80, 161-176.
77. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59(5), 603-609.
78. Podsakoff, P. M., and Mackenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. Journal of Marketing Research, 31, 351-363.
79. Rigdon, E. (1995). A necessary an sufficient identification rule for structural equation models estimated. Multivariate Behavioral Research, 30, 359-383.
80. Rosenberg, M. J. (1968). The logic of survey analysis. New York: Basic Book.
81. Robbins, S. P. (1995). Organizational Behavior. 4th ed. Englewood. New Jersey: Prentice-Hall International Edition.
82. Robbins, S. P. (2001). Organizational Behavior. 9th ed., Englewood Cliffs, Prentice Hall Press.
83. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychological Monographs, 81(5), 1-27.
84. Robinson, S. L., and Morrison, E. W. (1995). Psychological Contracts and OCB: The Effect of Unfulfilled Obligations on Civil Virtue Behavior. Journal of Organizational Behavior, 16, 289-298.
85. Salehi, M. and Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 15, 306-310.
86. Schneider, B. and Hall, D. T. (1972). Toward specifying the concept of work climate: A study of roman catholic diocesan priest. Journal of Applied Psychology, 56(6), 447-455.

87. Silver, P. F. (1983). Educational Administration. New York: Harper and Row.
88. Smith, P. C., Kendall, L. M. and Hulin, C. L. (1969). The measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago: Rand McNally.
89. Smith, C. A., Organ, D. W. and Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: It's nature and antecedents. Journal of Applied Psychology, 68(4), 655-663.
90. Staw, B. M. and Ross, J. (1985). Stability in the Midst of Change: A Dispositional Approach to Job Attitudes. Journal of Applied Psychology, 70(4), 469-480.
91. Staw, B. M., Bell, N. E. and Clausen, J. A. (1986). The Dispositional Approach to Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test. Administrative Science Quarterly, 31, 56-77.
92. Steer, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 22, 44-56.
93. Stevens, J. M., Beyer, J. M. and Trice, H. M. (1978). Assessing personal, role and organization predictors of management commitment. Academy of Management Journal, 21, 380-396.
94. Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. American Journal of Community Psychology, 13(6), 693-713.
95. Tagiuri, R. and Litwin, G. H. (1968). Organizational Climate: Explorations of a concept. Boston: Harvard University.
96. Tett, R. P. and Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. Personnel Psychology, 46, 180-259.
97. Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation, New York: John Wiley and Sons.
98. Weiss, D. J., Davis, R. V., England, G. W. and Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation. Vocational Psychology Research.
99. Whyte W. (1956). The Organization Man. New York: Garden City, Doubleday Anchor Books.
100. Wiener Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. Academy of Management Review, 7, 418-428.
101. Williams, L. J. and Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behaviors.

Journal of Management, 17, 601-617.

102. Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. Procedia Social and Behavioral Sciences, 5, 998-1003.



三、網路文獻：

1. 法務部(2011a)。警察法。2011年1月21日取自網址：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0080001>。

2. 法務部(2011b)。警察法施行細則。2011年1月21日取自網址：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0080002>

3. 內政部警政署(2011)。內政部警政署警政治安全全球資訊網，2011年1月14日取自網址：

<http://www.npa.gov.tw>

4. 徐浚哲(2011)。大誠所警員林志營發揮愛心 主動協助民眾申請補助，2011年6月30日取自網址：

http://www.police.org.tw/aspcode/04_news01_storypage.aspx?menuno=48andoid=116964887

5. 侯昌騰、湯寶隆(2011)。警遇飆仔 竟先落跑 不敢正面交鋒，2011年6月8日取自網址：

http://tw.nextmedia.com/applenews/article/art_id/33437916/IssueID/20110605



附錄一、研究問卷

警察組織承諾對組織公民行為影響之探討 問卷

敬愛的女士、先生您好：

這是一份學術性的研究問卷，目的在瞭解警察人員的組織承諾對警察人員的組織公民行為之探討。本研究採不記名方式，您所填寫的資料，僅供學術研究分析之用，絕對保密，敬請放心作答。謝謝您的協助與支持，並祝您健康、快樂！

國立勤益科技大學工管系 指導教授：李國義 博士 研究生：高莉婷 敬上

一、個人基本資料

1. 您的性別： (1)男 (2)女
2. 您的年齡： (1)25歲以下 (2)26~35歲 (3)36~45歲 (4)46~55歲 (5)56歲以上
3. 教育程度： (1)高中(職) (2)專科 (3)大學 (4)研究所(含)以上
4. 婚姻狀況： (1)未婚 (2)已婚
5. 工作年資： (1)5年以下 (2)5~10年 (3)10~15年 (4)15~20年 (5)20年以上
6. 職 等： (1)警佐或委任(含比照警佐) (2)警正或薦任(含以上)
7. 工作勤務： (1)內勤工作 (2)外勤工作

二、組織承諾 (係指同仁對機關的向心力及忠誠度)

請您在每題適當的中打一個「√」。(計分方式為非常不同意1分，依序至非常同意7分)

題目	計 分 方 式						
	1	2	3	4	5	6	7
1. 對警察機關的未來發展，我深具信心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 警察機關值得我為它忠心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我非常願意在警察機關一直服務下去。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我很珍惜在警察機關的服務機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 如果辭掉目前的警察工作，我的生活會變得一團糟。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 若離開警察機關就會面臨無路可退的窘境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我不會離開警察單位，因為我對單位裡的人有份責任感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我的價值觀告訴我，必須對警察機關保持忠誠。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 即使有更好的工作機會，我也不會離開警察單位。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【請翻下頁，繼續作答】

三、組織公民行為（係指同仁自動自發的精神，自願助人、奉獻的行為）

請您在每題適當的□中打一個「√」。(計分方式為非常不同意1分，依序至非常同意7分)

題目	計分方式						
	1	2	3	4	5	6	7
1. 當我無法服勤時，我會事先通知服務單位。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我會完成警察機關指派的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我會達到警察機關規定的工作績效及標準。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我會主動幫助工作比較忙碌的同仁。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我願意將案件線索與同仁分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我願意幫忙新進同仁適應環境並解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我不會在上班時間處理個人的事務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我願意不拘形式提出新的提案，以改善警察機關的運作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我會自動保護與珍惜警察機關的公用財產。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、組織氣候

請您在每題適當的□中打一個「√」。(計分方式為非常不同意1分，依序至非常同意7分)

題目	計分方式						
	1	2	3	4	5	6	7
1. 警察機關的升遷制度，可以使有能力的人晉升到較高職位。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我在警察單位內所獲得的獎勵，多於懲罰和批評。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 警察機關推動的政策，能夠清楚的讓同仁明白。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 警察機關內同仁的勤務分配，皆經過詳細規劃與合理性的考量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 警察機關內部的工作氣氛和諧且融洽。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 警察機關內主管和部屬之間的互動關係良好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 警察機關內幾乎每一件事都得經過上級批准。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 受到警察機關嚴格規定與程序的限制，很難激發出創新的觀念。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【請翻下頁，繼續作答】

五、工作滿足

請您在每題適當的□中打一個「√」。(計分方式為非常不同意1分，依序至非常同意7分)

題目	計分方式						
	1	2	3	4	5	6	7
1. 警察工作讓我有發揮能力的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對於警察工作能夠替民眾服務感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我對於同仁相處的情形感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我能從警察工作中獲得成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對於上司對待部屬的態度感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我對於警察機關執行政策的方式感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我對於警察機關給予的晉升機會感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我因在警察機關內的貢獻，可以獲得相當的獎勵而感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

六、人格特質

請您在每題適當的□中打一個「√」。(計分方式為非常不同意1分，依序至非常同意7分)

題目	計分方式						
	1	2	3	4	5	6	7
1. 當別人對我太好時，我不會懷疑他對我是否有企圖。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 在工作上，我很少會覺得焦慮。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我喜歡參加各式各樣的社交活動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我對人充滿熱情，會主動表現我的熱忱。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 對於新的案件，我能在短時間內完全掌握。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 對於未曾接觸過的案件，仍會激起我主動辦案的態度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我與他人互動時，能夠善解人意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我與他人互動時，我會表現謙虛的態度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我每次的服勤態度，都非常認真投入。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我對自我的工作要求很高，能完成長官要求的目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷到此結束

請您檢查是否有遺漏之處，最後謝謝您能在百忙之中抽空填寫此問卷

