

計畫編號: NSC95-2416-H018-004; 研究期間: 95/08-96/07

組織內部顧客反生產工作行為之剖析: 計劃性行為理論之應用

The Analysis of Counterproductive Work Behavior of Internal Customers: the Application of Theory of Planned Behavior

洪贊凱; 王智弘

摘要

近幾年來，在眾多有關組織行為的研究中，已經逐漸轉向去嘗試瞭解影響員工工作績效的因素，主要焦點在於產生任務績效的自發性行為。有一研究取向日漸受到重視，即著重在自發性的消極行為抑或是任何對同事或組織的不利行動，在此則稱為反生產工作行為（counterproductive work behavior, CWB），其所探討的即是那些經由員工所做出任何傷害組織或其他成員的行為，例如員工的偷竊、曠職、退縮和攻擊行為。該行為會帶給組織巨大的負面影響。因此，站在組織角度，無非是希望多鼓勵員工組織公民行為之展現且抑制員工反生產工作行為發生之機率。本研究擬採用社會心理學領域中，研究人類行為意圖最廣為接受的理論：計劃行為理論（Theory of Planned Behavior, TPB）。許多實證研究皆顯示，TPB 是能有效預測在實際的環境裡的各種行為，因此，本研究擬運用 TPB 為基礎架構，結合 CWB 之態度、主觀規範與認知行為控制三者潛在影響，進行反生產工作行為（CWB）意向之驗證，以利後續研究及實證之對照。