

## 壹、緒論

近年來，隨著科技、經濟、商業環境的快速變動，組織必須持續改善其產品及服務以維持競爭力 (Kanter, Stein, & Jick, 1992)。而要達成此目標，若只靠高層主管的想法，可能無法應對現今快速變動及競爭激烈的商業環境 (Detert & Burris, 2007)，因此員工對於組織的積極主動行為，例如為組織提供建言 (voice)，便開始受到眾多學者與實務人士的重視 (例如：LePine & Van Dyne, 1998; Nemeth & Staw, 1989; Scott & Bruce, 1994)。

Rusbult、Farrell、Rogers與Mainous (1988) 將建言行為定義為：「透過與上司或同事的積極與建設性討論，以提供問題解決方法或直接解決問題，抑或找尋外部機構協助解決問題」。這種行為是一種透過聲音傳達改善方法的訊息 (LePine & Van Dyne, 1998)，是有關組織或工作相關問題的建議 (Milliken, Morrison, & Hewlin, 2003)，有時甚至是與他人不同觀點的意見 (Premeaux & Bedeian, 2003)。建言行為可以使組織運作得更有效率 (Katz & Kahn, 1978; Nemeth & Staw, 1989)，使組織的問題得以更明確地被定義及陳述，有利於組織成員的集體學習 (Detert & Burris, 2007; Morrison & Milliken, 2000)。因此，若能在組織中為員工提供一個表達意見的管道或機制，將可有效地將員工的不滿轉為對組織的建議 (Zhou & George, 2001)，幫助組織持續改善、創新且更具彈性 (Howard, 1995)。而對於員工本身而言，當員工因為對組織建言而感覺到自己對組織有正面的影響力時，他將會有較高的成就感及工作滿足感 (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959; Tangirala & Ramanujam, 2012)，進而產生較高的組織承諾感 (Aranya, Kushnir, & Valency, 1986) 與較低的離職傾向 (Mowday, Steers, & Porter, 1979)，對於員工績效的提升與組織的留才都有幫助。

從上述可以得知建言行為的重要性，然而，在過去有關員工甄選的文獻中，卻鮮少探討組織是否可以透過特定的甄選工具，例如實務界最常用的甄選面談，來偵測求職者的建言行為傾向 (Podsakoff, Whiting, Podsakoff, & Mishra, 2011)。由於具有高度建言行為傾向的求職者可能是未來提升團隊與組

織績效的生力軍（例如：Morrison, 2011; Norsworthy & Zabala, 1985），我們預期當面試官察覺到求職者可能會表現高度的建言行為時，可能會給予較高的面試官評價。本研究的第一個目的便在探討求職者過去的建言行為與面試官評價之間的關係。此外，依據個人－環境契合理論（person-environment fit, P-E fit），當個人特性與環境屬性彼此相配時會產生契合感（Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005），而過去將P-E fit 的概念運用在甄選情境的研究，大部分都以探討個人－組織契合度（person-organization fit, P-O fit）與個人－工作契合度（person-job fit, P-J fit）為大宗，基於上述理論，求職者過去的建言行為與面試官評量之間的關係，有可能受到組織屬性與工作屬性的干擾，而產生了此關係的干擾變數（亦即求職者過去的建言行為與面試官評價之間的關係，在何種情境之下會變得較強或較弱）。緣此之故，本研究以P-E fit 理論出發，探討組織屬性變數（亦即建言氣候）與工作屬性（職缺的創造力需求）是否會干擾求職者過去的建言行為與面試官評量之間的關係。這部分的探討將有助於了解在哪些情境之下，面試官會將求職者建言行為視為相當重要，進而給予這類求職者較高的面談分數。

檢視過去文獻，Podsakoff等人（2011）的研究是過去唯一曾探討過求職者建言行為與面試官評量之間關係的研究，該研究採用實驗法來收集資料，結果發現求職者的建言行為可以正向地影響面試官評量，以及當應徵的職缺等級較高時（例如主管職缺相對於助理職缺），上述的正向影響效果會更強。為了對過去既有文獻累積有所貢獻，本研究在以下部分延伸Podsakoff等人的研究：首先，相對於Podsakoff等人是邀請大學生來擔任模擬的面試官，本研究邀請的是實務界人士，因此更有利於將本研究發現類推到真實的面談情境（Posthuma, Morgeson, & Campion, 2002）；其次，相較於Podsakoff等人的研究，探討的干擾變數僅限於應徵職缺屬性（亦即職缺等級高低），本研究則額外探討組織情境的干擾變數（亦即建言氣候），因此對於干擾效果的探討將更為完整且深入。