

組織正義暨情緒商數對於組織承諾與組織公民行為關係之干擾效應

陳瑞銘、陳木榮

E-mail: 9607419@mail.dyu.edu.tw

摘要

過去研究組織承諾和組織公民行為之間的關係，主要的角度是從社會交換論來探討，本研究除增加組織正義理論外，同時加入了情緒商數的概念，將組織正義與情緒商數作為組織承諾與組織公民行為間關係的干擾變項。目的在探討單位組織正義發揮的程度及個人情緒商數之高低是否對組織承諾與組織公民行為發生干擾效應，且針對四個變項之間彼此不同的層次關係作一個完整的研究。本研究樣本，採隨機便利抽樣問卷調查方式收集，總共發放問卷545份，回收495份，有效問卷485份。本研究的結果顯示：1.當組織正義受到質疑時，組織承諾與組織公民行為將會降低，當組織正義受到肯定及支持時，組織承諾與組織公民行為數值會提昇。2.當個人情緒商數降低時，將影響其組織承諾的程度，於組織公民行為的執行力亦明顯不足。3.個人的情緒商數的高低程度，顯著影響組織正義對於組織承諾與組織公民行為的干擾效應。4.組織正義不只干擾組織承諾與組織公民行為能力，更會影響情緒商數，間接的干擾組織承諾與組織公民行為能力。最後本研究將根據研究結果，進一步說明未來研究方向以及管理上的實務意涵。

關鍵詞：組織正義；情緒商數；組織承諾；組織公民行為

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	vi
表目錄	viii	圖目錄	ix
第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
研究問題與目的	3	第二節	
與推演假設	5	第一節 組織承諾	5
	11	第二節 組織公民行為	
	20	第三節 組織正義	13
	25	第四節 情緒商數	
	25	第三章 研究方法	25
	27	第一節 研究架構	
	33	第二節 假設推導	25
	33	第三節 研究構面操作性定義	
	37	第四節 問卷抽查對象	33
	37	第五節 資料分析方法	
	42	第一節 樣本結構分析	
	50	第二節 樣本與資料蒐集	38
	51	第三節 信度與效度分析	
	54	第四節 多變量檢定	50
	56	第五節 人口統計變數對各變數間之差異性分析	
	58	第六節 相關分析	54
	61	第七節 組織承諾對組織公民行為之影響分析	56
	65	第八節 組織正義對組織承諾與組織公民行為間之干擾效果	58
	66	第九節 情緒商數對組織承諾與組織公民行為間之干擾效果	61
	66	第十章 結論與建議	66
	67	第一節 研究結論	
	68	第二節 檢討與建議	67
	68	參考文獻	
	76	附錄 研究問卷	76

參考文獻

一、中文部份 白立範(2003)，組織變革知覺與國際化知覺對組織公民行為之影響研究 - 以後備司令部軍官為例，大葉大學國際企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。吳孟玲，江達隆(2005)，組織不當行為影響因素之探討—以服務業及製造業為例，管理學報，22(3)，329-340。李政翰(2005)，組織公民行為對於學校行政動作之啟示，學校行政，40，124-134。林鈺琴(2005)，組織公民行為之跨層次分析：層級線性模式的應用，管理學報，22(4)，503-524。胡潔如(1997)，「情緒商數量表」之設計及實施結果分析，論文發表於第三屆兩岸心理與教育測驗學術研討會。莊耀嘉，黃光國(1981)，國中學生的成敗歸因與無助感特徵，中華心理學刊，23(2)，155-164。許道然(2002)，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研究所未出版之博士論文。陳心田(2003)，人力來源、組織承諾與組織公民行為 - 軍事人口結構轉變過程的一項探索性研究，管理評論，22(3)，25-48。陳沁怡，陳斐娟(1997)，情緒智力量表(EQS)之編製 - 因素建構與題項發展之研究(國科會，NO. NSC86-2418-H-224-003-T)，台北：行政院國家科學委員會。陳沁怡，陳斐娟(1998)，情緒智力量表(EQS)之編製 - 信效度考驗與常模之建立(國科會，NO. NSC87-2413-H-224-001)，台北：行政院國家科學

委員會。黃坤祥,張庭榮,蔡惠全,陳秋蘭(2005),知識管理、資訊科技運用與組織公民行為之探討 - 高雄地區三大造船廠之實證分析,企業管理學報,64,103-131。黃國隆(1986),中學教師的組織承諾與專業承諾,國立政治大學學報,53,55-84。楊濱燦(2000),團隊成員間之衝突、領導者與部屬交換關係與組織公民行為之研究,企業管理學報,46,1-31。楊濱燦,陳瑞村(2004),服務導向組織公民行為、顧客信任與品牌權益關係之研究,企業管理學報,61,51-72。楊濱燦,謝庭華(2003),工作滿意、組織公平與組織公民行為關係之研究,文大商管學報,8,39-54。樊景立,鄭伯壘(1998),華人自評式績效考核中的自謙偏差:題意、謙虛價值及自尊之影響,中華心理學刊,39(2),103-118。蔡允棟(2002),夥伴治理與治安維護:台灣都會區第一線警察和保全人員有關組織承諾、工作滿意與工作績效之比較研究,發表於台灣政治學會2002年年會暨學術研討會。蔡啟通(2006),領導者部屬交換與員工創新行為:組織正義之中介效果及組織特性之干擾效果,企業管理學報,23(2),171-193。賴明政(2004),企業倫理行為、組織承諾、工作滿足與組織公民行為關係之研究,企業管理學報,60,31-59。謝庭華(2003),組織公民行為與顧客滿意關係之研究,文大商管學報,8,79-89。

二、英文部份 Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436. Alderfer, C. P. (1972). Existence Relatedness and Growth: Human Needs In Organizational Settings. N.Y.: Free. Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18. Agarwal, S., & Ramaswami, S. N. (1993). Affective Organizational Commitment of Salespeople: An Expanded Model. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 13(2), 49-70. Aremu, A., Oyesoji (2005). A confluence of credentialing, career experience, self-efficacy, emotional intelligence, and motivation on the career commitment of young police in Ibadan, Nigeria. *Policing An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(4). Atkinson, J. W. (1965). Some general implications of conceptual developments in the study of achievement-oriented behavior. In M. R. Jones (Ed.), *Human motivation: A symposium*, Lincoln: University of Nebraska Press. Bagshaw, Mike (2000). Emotional intelligence-training people to be affective so they can be effective. *Industrial and Commercial Training*, 32(2), 61-65. Bardzil, Philip, & Slaski, Mike (2003). Emotional intelligence: fundamental competencies for enhanced service provision. *Managing Service Quality*, 13(2), 97-104. Barling, J., Slater, F., & Kelloway, E. K. (2000). Transformational leadership and emotional intelligence: an exploratory study. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(3), 157-61. Brockner, J. (1979). The effects of self-esteem, success-failure, and self-consciousness on task performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1732-1741. Brooks Kit, & Nafukho F. M. (2006). Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link to productivity. *Journal of European Industrial Training*, 30(2), 117-128. Carmeli, Abraham (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813. Colquitt, J. A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. Cote, Stephane, & Miners, C. T. H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51, 1-28. Chinen, K., & Enomoto, C. E. (2004). The Impact of Quality Control Circles and Education on Organizational Commitment in Northern Mexico Assembly Plants. *International Journal of Management*, 21(1), 51-57. Commeiras, & Fournier (2001). Critical Evaluation of Porter et al.'s Organizational Commitment Questionnaire: Implications for Researchers. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 21(3), 239-245. Deshpande, S., Joseph, J., & Shu, X. (2005). The impact of emotional intelligence on counterproductive behaviour in China. *Management Research News*, 28(5), 75-85. Douglas, C., Frink, D. D., & Ferris (2004). Emotional Intelligence as a Moderator of the Relationship between Conscientiousness and Performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10, 2-13. Duckett, H., & Macfarlane E. (2003). Emotional intelligence and transformational leadership in retailing. *Leadership and Organizational Development Journal*, 24(6), 309-317. Ghosn, I. K. (1999). Emotional intelligence through literature. Paper presented at the Annual meeting of the Teachers of English to Speakers of Other Language (33rd), New York. Gignac, G. E., Palmer, B. R., Manocha, R., & Stough, C. (2005). An examination of the factor structure of the Schutte self-report emotional intelligence (SSREI) scale via confirmatory factor analysis. *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1029-1042. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books. Hein, S. (1996). *EQ for everybody*. New York: Aristotle Press. Lines, R. (2004). Influence of participation in strategic change: resistance, organizational commitment and change goal achievement. *The Journal of Change Management*, 4(3), 193-215. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442. Msweli-Mbanga, P., & Lin, C. T. (2003). Redefining performance of direct sales people. *South African Journal of Business Management*, 34(3), 29-40. Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizational and Occupational Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551. Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality: A clinical and experimental study of fifty men of college age*. New York: Oxford University Press. Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177. Seay, A. F., Jerome, W. J., Lee, K. S., & Kraur, R. (2003). Project Massive 1.0: Organizational Commitment, Sociability and Extraversion in Massively Multiplayer Online Games. *Proceedings of Levelup 2003*. Wasti, S. A. (2003). Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 303-321. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), p601-617. Yousef, D. A. (2002). Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and organizational commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 250-266.