

The Relationship among Organizational Justice, Role Stress, Organizational Citizenship Behavior, and Workplace Deviance

黃冠超、鍾育明

E-mail: 9901024@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

This research purport lies in proving the cause and effect way and interrelation of organizational justice, organizational citizenship behavior, workplace deviance behavior, and role stress from probing into the theory with real example analysis, and regards role stress as the moderators to find out the mutual influence of role stress in the organizational justice on the organizational citizenship behavior and workplace deviance behavior, to be used as the follow-up study and practice. In order to reach this purpose, the study refers first to existing literature and related theories to produce a blueprint for this thesis. Using a self-developed questionnaire to examine 210 teachers charged with administrative tasks. The research used SPSS software to process statistical analysis, including Cronbach's reliability, Pearson product-moment correlation, and received the following conclusion, and put forward the suggestion according to the conclusion of studying finally. The main results of this study are as follows: (1)Organizational justice significantly has a positive influence on organizational citizenship behavior; (2)Organizational justice significantly has a negative influence on workplace deviance behavior; (3)The role ambiguity in the organizational justice to the organizational citizenship behavior has the influence of moderators; (4)The role ambiguity in the organizational justice to the workplace deviance behavior has the influence of moderators.

Keywords : organizational justice ; role stress ; organizational citizenship behavior ; workplace deviance behavior

Table of Contents

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xi 第一章 研究動機	1	第一節 研究背景	
1 第二節 研究問題	3	第三節 研究目的	
3 第二章 文獻探討	5	第一節 組織正義	
5 第二節 組織公民行為	17	第三節 職場偏差行為	
23 第四節 角色壓力	27	第五節 組織正義、角色壓力、組織公民行為與職場偏差行為之相關研究	31
34 第三章 研究方法	34	第一節 研究架構	
35 第二節 研究對象及抽樣方法	36	第二節 研究假設	
36 第三節 量表信度分析與因素分析	42	第三節 組織正義對組織公民行為與職場偏差行為之影響	55
52 第四章 研究結果	52	第四節 角色壓力對組織公民行為與職場偏差行為干擾效果	57
52 第一節 研究變項之描述性統計與相關分析	53	第五節 實證結果	64
55 第二節 組織正義對組織公民行為與職場偏差行為之影響	57	第五章 結論	66
57 第三節 實證結果	64	第一節 結論	66
66 第四節 建議	68	第二節 建議	71
68 第五節 建議	71	參考文獻	
71 附錄 問卷量表	85		

REFERENCES

參考文獻 一、中文部分 王艾苓(2009), 組織公平研究對學校行政的啟示, 學校行政, 59, 96-112。王馥庭, 李弘輝(2008), 交易型領導、信任與組織公民行為之關係, 護理雜誌, 55(4), 87-92。田議中(2008), 屏東縣國小教師的組織公平知覺與組織公民行為之關係:以專業承諾為中介之衡量, 國立台東教育大學教育學系學校行政研究所未出版之碩士論文。江國泉(2004), 組織公平性、工作滿足感與組織公民行為之關聯性研究 以國營企業為例, 私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。牟鍾福(2002), 國中體育教師組織正義與組織信任對組織承諾影響之研究, 國立台灣師範大學體育學系未出版之博士論文。何益鋒(2007), 旅館員工人格特質、工作滿意度與反

生產工作行為關係之研究，私立高雄餐旅學院餐旅管理研究所未出版之碩士論文。吳敏綺(2001)，國民小學女性主任自我概念、角色壓力與生涯發展關係之研究，國立台中師範學院國民教育研究所未出版碩士論文。吳朝舜(2006)，國民小學教務主任角色壓力與工作滿意關係之研究 以北部四縣市為例，國立臺北教育大學教育政策與管理研究所未出版之碩士論文。吳華春(2002)，由正義知覺與關係品質的觀點探討領導者權力對員工工作投入影響之實證研究，國立國防管理學院資訊管理研究所未出版之碩士論文。吳煥烘，方啟陽(2007)，國民小學教師知覺校長道德領導與教師組織公民行為之相關研究，嘉義大學通識學報，5，1-29。李清波(2006)，國民中學訓導主任角色壓力、人際關係與壓力因應策略之研究，私立輔仁大學教育領導與發展研究所未出版之碩士論文。李雯智(2008)，教師組織公民行為研究之評析，學校行政，56，95-106。林少龍(2006)，第一線員工處置行為之管理：壓力源、因應資源與情感承諾之角色，管理學報，23(3)，367-388。林合洲(2007)，國中校長領導型態組織公平對行政主管工作壓力與工作情緒影響之研究，國立彰化師範大學工業教育與技術學系未出版之碩士論文。林淑姬(1992)，薪酬公平、程序公正與組織承諾、組織公民行為關係之研究，國立政治大學企業管理研究所未出版之博士論文。林逸峰(2004)，組織政治知覺、組織公平、組織次文化、組織承諾、組織政治行為工作投入與工作行為之關聯性研究 以台南縣基層農會為例，私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。林鈺琴，陳心怡(2006)，組織公正對動機與信任及組織公民行為之影響，亞太經濟管理評論，9(2)，23-42。邱麗蓉(2003)，組織公平與組織公民行為關係之研究 以苗栗縣國民小學為例，私立淡江大學教育政策與領導研究所未出版之碩士論文。施春明(2006)，國民小學兼行政工作教師角色壓力與工作滿意度之相關研究，台北市立教育大學教育行政與評鑑研究所未出版之碩士論文。孫美珠(2008)，國民小學組織公平、專業承諾與教師效能關係之研究，國立台東大學教育研究所未出版之碩士論文。徐文男(2008)，轉型領導與組織公民行為：組織公平與領導者部屬交換之中界效果，私立大葉大學人力資源暨公共關係學系未出版之碩士論文。高明彥(2007)，組織正義知覺對員工工作態度的影響 以在外商公司為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。張培璇(2008)，職場暴力知覺與職場偏差行為之關連性：人格特質的調節效果，國立國防大學管理學院運籌管理學系碩士班未出版之碩士論文。張嘉芷(2006)，加油站主管領導型態對加油員顧客導向行為的影響以組織正義為干擾變項，私立逢甲大學高階經營管理研究所未出版之碩士論文。梁素君(2003)，工作倦怠與職場偏差行為關係之研究，私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。梁凱雯(2002)，組織公平、工作自主性與互依性對觀光旅館餐飲服務員工組織公民行為之相關研究，私立世新大學觀光學研究所未出版之碩士論文。許弘宜(2005)，認真對待正義 羅爾斯論公民不服從，私立東吳大學哲學研究所未出版之碩士論文。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未出版之博士論文。郭怡君(2004)，組織公民行為與組織效能之關係及其相關調節變數之研究，國立成功大學國際企業研究所未出版之碩士論文。陳進江(2004)，組織正義、信任與知識分享行為關係之研究 以台灣高科技產業研發部門為例，私立真理大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳傳宗(2003)，國民小學總務主任角色壓力與工作滿意關係之研究 以桃園縣、台北縣為例，國立台北師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。陳聖芳(1999)，台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究，國立台東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。陳慧穎(2007)，校長領導行為、組織公平及教師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未出版之碩士論文。陳麗綺(2002)，台灣與大陸企業組織公正、員工工作滿意與組織公民行為之比較研究，私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。彭玉樹，林家五，郭玉芳(2004)，購併公司命名決策、組織公平和組織認同之研究：主、被併公司員工之觀點，人力資源管理學報，4(1)，49-70。黃建安(2004)，國小兼組長教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。黃家齊(2002)，組織公正與組織公民行為 認知型與情感型信任的中介效果，臺大管理論叢，12(2)，107-141。楊文野(2006)，心理契約違反與職場偏差行為對組織績效影響之探討，國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。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。廖佳君(2007)，組織正義對組織承諾影響之研究 以組織信任為中介及干擾變項，國立台南大學教育經營與管理研究所未出版之碩士論文。廖國峰，范森，許世卿(2001)，組織結構特性對組織公正與組織公民行為關係影響之研究，中華管理學報，2(1)，43-58。劉至剛(2005)，組織公平、組織承諾對組織公民行為影響之研究 以外派人員為例，私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。劉福鎔，林清文(2008)，高中職輔導教師知覺角色壓力、工作滿意度和專業承諾之關係研究，中華輔導與諮商學報，23，213-248。蔡木霖(2002)，公賣局獎酬結構改變對組織公平、組織承諾、工作滿足及績效的影響，國立台北大學企業管理學系未出版之博士論文。蔡振蒼(2008)，我國觀光餐旅業組織公民行為研究之回顧與前瞻，休閒暨觀光產業研究，3(1)，111-134。蔡純姿(1998)，國民小學教師覺知教育改革之工作壓力及其因應策略研究，國立高雄師範大學輔導研究所未出版碩士論文。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，管理學報，23(2)，171-193。蔡啟通(2007)，互動正義與組織承諾、組織公民行為：角色壓力之中介效果及領導行為之干擾效果，管理學報，24(3)，253-276。蔡進雄(2005)，組織正義對學校行政領導的暗示，學校行政，35，145-151。鄭清揚(2005)，組織公平與職場偏差行為關係之研究，文大商管學報，10(1)，75-100。鄭耀男(2006)，公立國民中小學教師之組織公平與行為表現知覺組織公平之新構面探索，台北：華騰出版社。鄭耀男(2008)，知覺組織不公正會降低工作表現？國中小教師組織公正與工作表現之研究，彰化師大教育學報，13，1-24。賴廷育(2005)，心理契約違反與職場偏差行為、離職意圖之探討：以員工傳統性、知覺處罰可能性、知覺同事支持為調節變項，私立中原大學心理學系研究所未出版之碩士論文，13-15。戴有德，陳冠仰，陳偉仁(2007)，旅行業員工組織公平、工作滿意度、組織承諾與組織公民行為，第八屆管理學域學術研討會論文集(pp. 19-22)，台中：私立朝陽科技大學。謝承慶(2001)，彰化縣國民小學擔任行政工作教師角色壓力及其相關因素之探討，國立嘉義大學國民教育研究所未出版碩士論文。韓繼成(2002)，國民中學訓導人員角色壓力、人格特質與工作滿意度的關係之研究，國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。廖敏志(1993)，工作壓力之理論基礎與模式及其管理方法，中國行政，53，21-46。魏國贈(2008)，高雄縣國小教師兼任行政工作角色壓力與滿意度之研究，國立屏東教育大學教育行政研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分 Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299. Aryee, S., Budhwar, P. S., & Chen, Z. X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model. *Journal of organizations Behavior*, 23, 167-285. Bateman, T. S., &

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.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (1995). A typology of deviant workplace behavior: a multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.

Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria for fairness. In B. Sheppard (Ed.), *Research in organizational behavior*, 9, 289-319.

Dussault, M. (2006). Teacher's self-efficacy and organizational citizenship behaviors. *Psychological Reports*, 98(2), 427-432.

Feather, N. T., & 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 & Organizational Psychology*, 77(1), 81-94.

Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.

Greenberg, J. (1996). *The quest for justice on the job: Essays and experiments*. California: Sage.

Greenberg, J., & McCarty, C. L. (1990). Comparable worth: A matter of justice. *Research in personal and human resources management*, 4, 265-301.

Harday, M. E., & Conway, M. E. (1978). *Role theory: Perspectives for health professionals*. New York: Appleton Century Crofts.

Homans, G. C. (1961). *Social behavior: Its elementary forms*. New York: Oxford University Press Inc.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Chicago: Rand McNally.

Johnson, R. E., Selenta, C., & Lord, R. G. (2006). When organizational justice and the self-concept meet: Consequences for the organization and its members. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99(2), 175-201.

Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89, 395-404.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Study in role conflict and role ambiguity*. New York: John Wiley.

Kaplan, H. B. (1975). *Self-attitudes and deviant behavior*. Pacific Palisades, California: Goodyear.

Katz, D. (1964). Motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131-146.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2004). *Organizational Behavior*. New York: John Wiley.

Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and Workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.

Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 36.

Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.

Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.

Oplatka, I. (2006). *Going Beyond Role Expectations: Toward an Understanding of the Determinants and Components of Teacher Organizational Citizenship Behavior*. *Educational Administration Quarterly*, 42(3), 385-423.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Lexington Books.

Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in organizational behavior*, 12, 43-72.

Parsons, T. (1961). *An outline of the social system*. New York: Free Press.

Rizzo, J. R., Robert, J. H., & Sidney, I. L. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*. New Jersey: Prentice Hall.

Robbinson, S. L., & Greenberg, J. (1998). Employees behavior badly: dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. *Journal of organizational behavior*, 5, 1-30.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.

Somech, A., & Ron, I. (2007). Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics. *Educational Administration Quarterly*, 43(1), 38-66.

Thibaut, J. W., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. New Jersey: Erlbaum.

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), 601-617.