

心理契約、組織創新與工作滿意度相關性研究

一 以生活服務產業為例

蔡曉薇

經國管理暨健康學院健康產業管理研究所研究生

wei6706@yahoo.com.tw

葛建培

經國管理暨健康學院人力資源發展系助理教授

frankko@ems.cku.edu.tw

摘要

為了在這快速變化的商業環境與成本上面的考量，組織更需要彈性的運用人才。而人才是無可取代的資產，這些無形資產的重要性是逐漸提升的。進而在組織能夠提供符合員工心理契約的福利與利益時，則員工對組織的創新能力與工作滿意度也相對的提升，而組織創新能力所造就的資產，有可能成為組織的核心競爭力。當所有條件都符合員工需求時，即可提升員工的工作滿意度，達到勞雇雙方的和諧。

生活服務產業跟生活品質有極大的關係，可協助塑造高服務品質的生活環境，有利於經濟發展，更是吸引及留住優秀人才的必要條件。隨著消費者生活水準逐步提高，許多擁有消費實力的消費者積極地追求精緻文化的優雅生活，因此造就了民眾對生活服務業的需求愈來愈大。

本研究主要是以生活服務業的工作人員為研究對象，範圍為大台北地區，從事娛樂休閒業、美容美髮暨形象設計業、健身運動業等相關產業為主要調查族群。

本研究共發放 726 份研究問卷，回收有效問卷 412 份，回收率 56.7%。獲得研究結果為員工心理契約對於組織創新；心理契約對工作滿意度，以及組織創新對工作滿意度皆有顯著相關，而組織創新在心理契約與工作滿意度中，為完全中介變項的影響。但在管理創新構面上，其心理契約中具體性、契約層級構面以及在技術創新構面上，知覺時限、具體性、認同程度與契約層級對工作滿意度中的薪資構面，為部分中介變項。此驗證了組織創新在心理契約與工作滿意度上對於生活服務產業的從業人員有中介的影響效果。

關鍵詞：心理契約、組織創新、工作滿意度

壹、緒論

一、研究背景與動機

隨著經濟快速發展，服務業已成為全球先進國家經濟成長的主要動力。台灣未來的經濟結構也將以服務業為重心。依據行政院主計處統計，服務業產值占國內生產毛額（GDP）比重自 1988 年起超過 5 成，2001 年超過 7 成，至 2007 年上半年已高達 72.6 %。顯見服務業對促進經濟發展，扮演舉足輕重的角色(行政院經濟建設委員會, 2007)。生活服務業的興起與發達，往往象徵了國力的興盛與國民生活水準的提升，而台灣地區隨著民眾對於優質生活的追求與執著，加上創業潮的推波助瀾，生活服務業儼然已經成為當前國內最受矚目的新興熱門產業(全國就業 e 網, 2008)。而生活服務產業中又以美容休閒產業的就業市場人員需求量最為迫切，產業內偏向服務性質的從業人員流動情況卻相當普遍。這是因為美容休閒產業從業者的工時長、且多採輪休制，影響正常休閒與交友，工作壓力也不輕，而且更重要的是，服務人員待遇多採底薪及獎金併計，但初入行者多需由助理做起，底薪偏低、獎金又可望而不可及，因此許多有心投入的求職者，經常還是踏上了轉行的道路(全國就業 e 網, 2007)。而人才是無可取代的資產，這些無形資產其重要性是逐漸提升，只有留住人才才可減少組織培育人才的成本。

但為能順暢的運作組織，建立好員工對於組織的心理契約具有相當程度的重要性。而心理契約則是在勞雇雙方心理上建立對於彼此的期待，期望雇主能夠給予留任和特別的工作績效及期望雇主能夠提供福利和薪資(Spector, 2002)。再加上現今社會結構的變化、國民所得水準的提高、消費力的轉變、生活型態的變化、消費觀念的轉變等，這些巨大的轉變都會產生龐大的商機。必須用全新的眼光與心態，善用「變革」與「創新」，才能快速回應消費者的需求(全國就業 e 網, 2008)，所以創新的能力就必須要加強。而 Tushman 與 Nadler (1986)認為組織創新是事業單位從事新產品、製程或服務的生產。再藉由種種因素達到工作者心理與生理二方面對環境因素的滿足感受。所以工作滿意度可視為組織健康與否的一項早期警戒指標，經由對員工工作滿意度之持續觀察，可及早發現組織之問題，進而提供組織及管理理論一項重要的參考變項，即可做為衡量管理或組織變項的影響結果，亦可作為預測各種組織行為的指標(Seashore, 1975)。

組織為了要留住適用的人力，通常都會使用簽訂契約的方式，雇主通常都承諾同樣的契約內容，但是不同的員工則對契約的認知產生不同解讀，產生個人主觀的認知。而心理契約就是個人對於組織之間彼此互惠的認知與解釋(Rousseau, 1989)，所以當雇主無法滿足員工的心理契約，會對員工之工作行為、離職意願造成影響，對於組織是造成負面的影響。目前雇主執行心理契約的程度普遍不佳，所以當員工的心理契約無法被滿足的時候，容易導致員工工作滿意度下降而離職率提升的影響(蔡綺芬, 2003)。當員工與主管之間有良好的心理契約，則有助於員工的創新行為，所以員工的心理契約與創新行為有正向干擾效果，而員工的創新行為對於組織長期的貢獻是有助益的，如帶動組織創新並且提升組織績效，而創新的行為能提高工作滿意度和達到更佳的人際交流與溝通(田靜婷、呂岱倚, 2005)。

二、研究目的

本研究之探討的主題為生活服務業的從業人員對組織的心理契約、組織創新及工作滿意度的相關研究。主要目的如下：

- (一) 瞭解員工心理契約對組織創新的相關性研究。
- (二) 瞭解員工心理契約對員工的工作滿意度的相關性研究。
- (三) 瞭解組織創新與員工工作滿意度的相關性研究。
- (四) 分析不同的個人、組織背景變項對員工心理契約、組織創新與工作滿意度的相關性研究。
- (五) 驗證員工心理契約對工作滿意度，是否有組織創新之中介影響。
- (六) 提供具有價值性的結果與建議，對於未來相關議題有建議性參考。

貳、文獻探討

一、心理契約

「契約」是指期望雇主能夠給予留任和特別的工作績效，及期望雇主能夠提供福利和薪資，而心理契約則是在勞雇雙方心理上建立對於彼此的期待(Spector, 2002)。心理契約定義是指員工和其組織間的互惠義務，此義務是基於所覺察到的承諾，不需透過組織的代理人傳達。心理契約是關於個人的義務（員工應該付出的）與權利（雇主應該給予的），主要是包含信任與互惠交換這兩項重要因素(Morrison, 1997)。而心理契約是一種信念，將個人對於與另一方彼此互惠條件（勞雇關係的相互義務）的認知與解釋。將心理契約的焦點由雙方關係的層級轉移至個人層級；並將期望轉換成義務，在勞雇關係中，員工對雇主的期待往往不僅於薪資。他相信雇主除了賦予其薪資外，在個人職涯的發展上也會有所幫助，或是提供其長期的工作保障等。雇主對員工的期待也不僅止是替公司賺取利益，並相信員工對公司忠誠、在商業交易中維護公司的利益等。這些期待有時會因為時代環境的不同而有所改變，是抽象且難具體化，無法精準地預測，心理契約則用來彌補這部份的不足(Rousseau, 1989)。

Rousseau (2000)提出心理契約內容的形成，可以從幾個階段觀察到：進入職場前、招募過程、早期的社會化歷程、進入公司後的經驗。因此，雇主履行心理契約便可讓員工採取行動以回饋雇主，導引出雇主所期待的結果。在雇用關係中，員工之所以願意為組織做出貢獻，是因為可以獲得雇主的回饋，當雇主違反心理契約時，員工無法獲得報期的報酬時，員工就會終止對組織的付出以平衡其和雇主之間的關係。

Robinson 多年來的研究將心理契約歸納出四大特性(Morrison, 1997)：

- (一) 心理契約是員工的認知，以及具有個人獨特性。心理契約是員工對於自己與組織彼此義務上的知覺。個人經由與組織及組織代理人的互動產生心理契約，每個員工的互動對象與內容都不相同，所以每個員工擁有屬於自己獨特的心理契約。
- (二) 心理契約是建立在承諾（promise）上。當組織或組織代理人給予承諾後，心理契約才形成心理契約不光是預期，預期為員工對於在組織中希望狀態的信念，這些信念不光來自目前的組織，也來自過去的生活規範(Robinson, 1996)。如果預期沒有伴隨承諾，則心理契約也就不成立。
- (三) 心理契約只存在於員工一方的認知(Rousseau, 1989)。心理契約為員工對於個人與組織義務的知覺，個人同時與多位組織代理人有互動，每位組織代理人依據自己與員工之間彼此的承諾互動，沒有一位組織代理人可以代表組織，因此心理契約只存在於員工這一方面的認知。
- (四) 心理契約可區分為交易型契約(transectional contract)與關係型契約(relational contract)，交易型契約為短期的、特定的、明確的、財務性的義務。關係型契約為長期的、廣泛的、不明確的、財務性或非財務性的義務。

交易型契約的內容是財務性的，如：薪資、福利、紅利；關係型契約的內容是非財務性的，如：工作穩定、願景。交易型契約與關係型契約，約可從穩定性(stability)、範圍(scope)、明確性(tangibility)、焦點(focus)及時間架構(time frame)這以下五個向度來區分(McLean Parks, 1998)：

- (一) 穩定性(stability)：契約內容的可改變性與彈性，交易型契約是較固定與沒有彈性的，相對的關係型契約是較不固定與有彈性的。
- (二) 範圍(scope)：工作對個人自尊的影響，相較於交易型契約，關係型契約對於個人的自尊影響較大，較涉入個人私人的生活。
- (三) 明確性(tangibility)：對於義務界定的明確性，交易型契約的明確性高，而關係型契約的明確性低。
- (四) 焦點(focus)：個人工作的意義，是經濟因素或是社會因素。

- (五) 時間架構 (time frame)：契約內容的實踐是否有時間的限制，交易型契約有實踐的時間點，而關係型契約的實踐時間是較長的。

二、組織創新

「組織創新」的定義常因研究者的興趣與觀點不同而有所差異。通常「組織創新」(organizational innovation)與「創造性」(creativity)及「組織變革」(organizational change)等名詞混淆 (Amabile, 1996)。創新與創造力的區別，在於創造力是個人新奇的、有用的構想創造；而創新則是較須與團隊共同實現特定的構想 (Amabile, 1997)。有關組織創新的定義，Hodge (1996)認為組織創新就是對現況的另類選擇，就是有計畫改變組織系統，改變輸入與輸出的關係、改變技術或轉換的過程、改變組織結構或設計、改變合作機制、改變組織人員與角色、改變組織文化，改革組織所有層面的情境。

Tushman 與 Nadler (1986)認為組織創新是事業單位從事新產品、製程或服務的生產。Wolfe(1994)將組織創新內涵的探討分成產品觀點、過程觀點、產品與過程觀點與多元觀點(multiple view)等四種，不同觀點下的創新內涵各有不同。在產品觀點下，組織創新被視為是組織產生或設計新產品，其衡量主要是以具體的產品或產品專利為依據 (Smith, 2005; Stuart, 2000)；在過程觀點下，創新被視為在組織內部將創意加以實踐(例如：新產品、新服務、新工作方式或新解決問題的方法)的過程(Johannessen, 1994; Scott, 1994)；在產品與過程觀點下，組織創新除了指革新產品的開發外，還有程式的創造 (Dougherty, 1995)；然上述三種觀點，僅著重在「技術創新」(technological innovation)的探討，忽略「管理創新」(administrative innovation)的內涵(Gopalakrishnan, 1997)，因此從多元的觀點，將組織創新視為組織採用內部自行產生或向外部購買的設備、產品、過程、系統、政策、方案、服務，而該些項目對於採用的組織而言是新的，並提出組織創新的雙核心模式(dual-core)，將組織創新分為管理創新與技術創新兩種類型，所謂「管理創新」包含組織政策、管理結構、管理系統與管理過程的創新，這些創新活動與組織的基本作業是一種間接的關係；而「技術創新」則包含產品、服務、設備與生產流程技術的創新，這些活動與組織的基本作業是一種直接的關係。

三、工作滿意度

工作滿意度指的是工作者心理與生理二方面對環境因素的滿足感受，也就是工作者對工作情境的主觀反應，此為最早提出工作滿意度理論(Hoppock, 1935)。另外，滿意的程度視一個人實際的報酬與應得的報酬的差距而定，在工作情境中，一個人實際報酬與應得報酬間的差距愈小，則其滿足程度愈大，反之則愈小(Porter, 1968)。Locke (1976)則認為工作滿意是個人評估或工作經驗所產生之愉快或正面的情緒感觸。一般學者對工作滿意度的定義是指「個人在工作中對於工作情境的感覺，或個人需求達成之情形的主觀性情感反應與態度」。(Weiss, 1967)則再將工作滿意分為內在、外在以及整體：

- (一) 內在滿意：為工作者對工作本身所引發的價值觀、責任感、成就感、社會地位、職能地位以及運用能力的機會之滿意程度。
- (二) 外在滿意：為工作者對工作中所獲得的薪資、升遷、與上司、部屬、同事間的互動、公司政策以及實施方式之滿意程度。
- (三) 整體滿意：即對內在性及外在性整體層面的滿意程度。

研究發現缺乏溝通、升遷受阻會很直接產生低工作滿意度之觀點(Sierpe, 1999)。更有學者(Lyons, 2003)認為工作滿意度與個人內隱有關聯因素，如個人成長、有用的技藝等，比外在激勵因素，如薪資等更能達到工作滿意程度。依(Brown, 1993)歸納並區分為工作結果、個人差異、角色知覺、監督行為和工作特性等。皆會影響工作滿意度，而其相關因素所涉及的範圍相當眾多且複雜，而研究工作滿意前因、後果最完整的理論架構，其架構所敘述的前因變項以及後果變項表 1 說明如下(Seashore, 1975)：

表 1 影響工作滿意度相關因素

前因變項	
個人因素	人口統計特徵：年齡、性別、教育程度與婚姻。 穩定的人格特質：例如價值觀、需求、與人交往模式。 處理事情之能力：例如智力與運動技巧以及所採取的策略行動。 情境的人格特質：例如動機與偏好。
環境因素	工作及工作環境：例如工作特徵、工作專門化、明確化的程度。 組織環境：例如參與決策的機會、組織、主管支持程度。 職業性職：例如工作者從事的職業工作所具有的社會地位以及職業聲望。 政治及經濟環境：例如政治體制、失業率等。
後果變項	
個人反應變項	個人若不滿意所致使的個人反應，例如退縮行為、缺勤、工作績效降低、生病、知覺歪曲等。
組織反應變項	個人若不滿意所致使的組織反應，例如離職率、曠職率的提升、生產力的降低等。
社會反應變項	個人若不滿意所致使的社會反應，例如疾病率增加、適應力、生活品質降低等。

資料來源：黃素瓊(2005)

工作滿意度可視為組織健康與否的一項早期警戒指標，且經由對員工工作滿意度之持續觀察，可及早發現組織之問題。工作滿意度可以提供組織及管理理論一項重要的參考變項，即可做為衡量管理或組織變項的影響結果，亦可作為預測各種組織行為的指標，因此管理者可以藉者瞭解員工的工作滿意度，來預防對工作感到不滿意之員工的破壞性行為，也可以針對滿意度低的構面，採取改善措施(Seashore, 1975)。

參、研究方法

一、研究架構

本研究主要目的是希望能瞭解，生活服務產業中工作者對於心理契約認同程度，進而影響對於組織的創新行為與員工的工作滿意程度。並依據前面文獻探討的結果推演出研究架構如圖 1 所示：

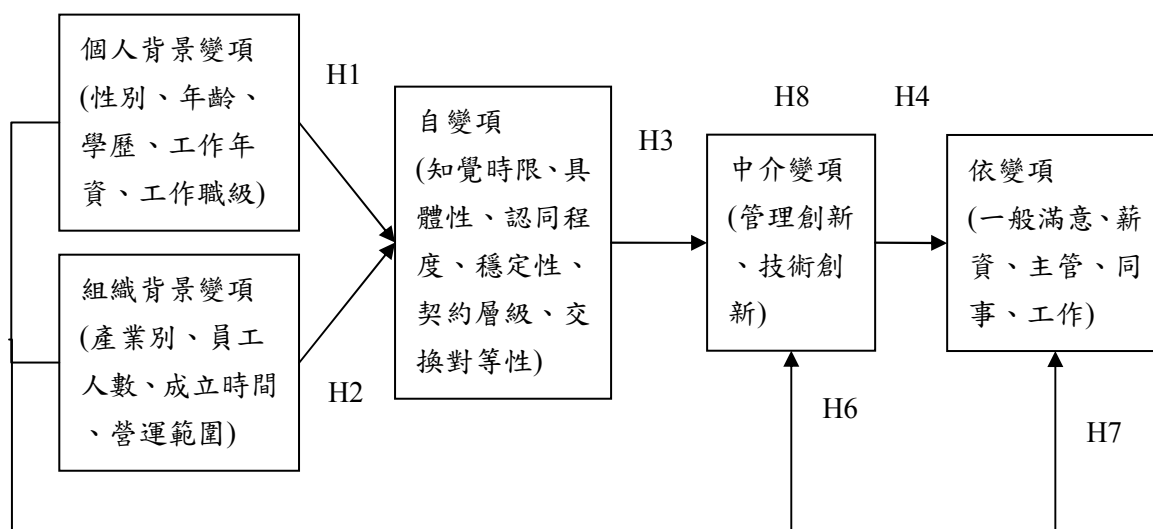


圖 1 研究架構圖

如圖 1 所示，本研究欲透過對台灣生活服務產業，從事員工的心理契約認同程度，包括知覺時限、具體性、認同程度、穩定性、契約層級以及交換對等性因素的調查；組織創新包括管理創新與技術創新因素的調查；工作滿意度包括一般滿意、薪資、主管、同事、工作因素的調查；主要探討心理契約、組織創新與工作滿意度的相關性。

二、研究假設

根據研究架構及文獻探討之資料，建立本研究之研究假設，藉以了解生活服務產業中的工作人員對於心理契約、組織創新與工作滿意度的相關性。

- H1：個人背景變項對員工的心理契約具顯著性差異。
 H2：組織背景變項對員工的心理契約具顯著性差異。
 H3：心理契約對於組織創新有顯著相關性。
 H4：組織創新對於工作滿意度有顯著相關性。
 H5：心理契約對於工作滿意度有顯著相關性。
 H6：不同的個人及組織背景變項對於組織創新能力具顯著性差異。
 H7：不同的個人及組織背景變項對員工工作滿意度具顯著性差異。
 H8：組織創新對於心理契約與工作滿意度之關係，具有中介作用。

三、研究對象

本研究主要探討大臺北地區生活服務產業中的工作人員，進行心理契約與組織創新與工作滿意度相關性之研究，故母體範圍為醫學保健業、醫學美容業、美容美髮業、婚紗攝影業、娛樂休閒業、健康運動業、飯店業等相關從業人員。總計發放 726 份問卷，有效問卷回收 412 份，總回收率 56.7%。樣本資料分析如表 2 所示。

表 2 研究樣本結構

變項	類別	次數	百分比	累積百分比
性別	男	79	19.2	19.2
	女	333	80.8	100.0
年齡	20 歲(含以下)	35	8.5	8.5
	21-30 歲	215	52.2	60.7
	31-40 歲	116	28.2	88.8
	41-50 歲	34	8.3	97.1
	51 歲(含以上)	12	2.9	100.0
學歷	國中以下	12	2.9	2.9
	高中(職)	121	29.4	32.3
	專科	121	29.4	61.7
	大學	120	29.1	90.8
	技術學院	28	6.8	97.6
	研究所以上	10	2.4	100.0
工作年資	1 年以下	80	19.4	19.4
	1-5 年	201	48.8	68.2
	6-10 年	66	16.0	84.2
	11-15 年	43	10.4	94.7

表 2 研究樣本結構(續)

變項	類別	次數	百分比	累積百分比
工作年資	16-20 年	14	3.4	98.1
	21 年以上	8	1.9	100.0
工作職級	現場人員	95	23.1	23.1
	一般職員	153	37.1	60.2
	專業人員	96	23.3	83.5
	基層主管	24	5.8	89.3
	中階主管	25	6.1	95.4
	高階主管	19	4.6	100.0
產業別	醫療保健業	44	10.7	10.7
	醫學美容業	77	18.7	29.4
	美容美髮業	170	41.3	70.6
	婚紗攝影業	26	6.3	76.9
	娛樂休閒業	54	13.1	90.0
	健康運動業	14	3.4	93.4
	飯店業	9	2.2	95.6
	其他	18	4.4	100.0
員工人數	0-50 人	198	48.1	48.1
	51-200 人	161	39.1	87.1
	201-500 人	28	6.8	93.9
	501-1000 人	7	1.7	95.6
	1001-3000 人	8	1.9	97.6
	3000 人以上	10	2.4	100.0
成立時間	0-5 年	84	20.4	20.4
	6-10 年	138	33.5	53.9
	11-15 年	83	20.1	74.0
	16-20 年	48	11.7	85.7
	21-25 年	20	4.9	90.5
	26 年以上	39	9.5	100.0
營運範圍	國內為主	335	81.3	81.3
	跨國為主	55	13.3	94.7
	全球佈局	22	5.3	100.0
經營策略	連鎖式	131	31.8	31.8
	直營式	248	60.2	92.0
	加盟式	33	8.0	100.0
總數		412		

四、問卷信度與效度

本研究將問卷分為四個部分，第一部分為受試者的個人背景變項、組織背景變項，總共 10 題項，第二部分為心理契約量表，分為知覺時限、具體性、認同程度、穩定性、契約層級、交換對等性等 6 個構面。此問卷信度為 Cronbach's α 0.953。第三部分為組織創新量表，分別管理創新、技術創新 2 個構面。此問卷信度為 Cronbach's α 0.957。第四部份為工作滿意度量表，分為一般滿意、薪資、主管、同事、工作等 5 個構面。此問卷信度為 Cronbach's α 0.935。

本研究將問卷量表進行因素分析，以檢定問卷效度，心理契約量表其 KMO 值為 0.945；組織創新量表其 KMO 值為 0.955；工作滿意度量表其 KMO 值為 0.913，表示非常適合進行因素分析，經由 Bartlett 球行檢定的顯著性各皆為 0.000，已達顯著水準，故本研究的信、效度皆達顯著標準。

肆、研究結果

研究結果發現個人背景變項中，「性別」變項對於心理契約($t=0.517$)、組織創新($t=0.107$)與工作滿意度($t=0.953$)的結果中並無顯著性差異。其「年齡」變項中，工作滿意度量表的一般滿意構面有顯著性差異；「學歷」變項中，心理契約量表中具體性構面有顯著性差異；在「工作年資」上，其心理契約量表中知覺時限、具體性構面有顯著性差異；而「工作職級」中，心理契約量表的認同程度構面也有顯著性差異，但經由事後比較則皆無明顯的顯著性差異。

另外，在個人背景的「年齡」變項中，其心理契約中知覺時限構面有顯著性差異，更進一步做事後比較，發現 31-40 歲顯著性大於 21-30 歲年齡層的人；且在工作滿意度量表中工作構面有顯著性差異，進一步做事後比較，發現 41-50 歲顯著性大於 21-30 歲年齡層的人。「工作年資」變項中，其心理契約在知覺時限構面有顯著性差異，更進一步做事後比較，發現工作 16-20 年的員工其顯著性大於工作年資 0-5 年、6-10 年的員工。因此驗證假設中個人背景變項對於心理契約、組織創新與工作滿意度顯著性的差異。

而組織背景變項中，「員工人數」變項中，其組織創新量表中管理創新構面與工作滿意度量表的薪資構面上有顯著差異；組織「成立時間」的長短，在工作滿意度量表中，一般滿意及薪資構面上有顯著差異；組織「營運範圍」變項中，其心理契約量表中具體性構面、工作滿意度量表中同事構面，經由事後比較皆無明顯的顯著性差異。

另外，在組織背景中的「員工人數」變項，其組織創新在技術創新構面，有顯著性差異，更進一步做事後比較，發現在技術創新中 51-200 人顯著性大於 0-50 人。「工作職級」變項中，其心理契約量表中知覺時限構面、組織創新量表中管理創新及技術創新、工作滿意度量表其一般滿意構面皆有顯著性差異，更進一步做事後比較，發現中階主管顯著性大於現場人員。「營運範圍」變項中，其心理契約中契約層級構面、組織創新量表中管理創新與技術創新皆有顯著性差異，更進一步做事後比較，發現全球佈局顯著性大於跨國為主。而工作滿意度中所有構面皆有顯著性差異，更進一步做事後比較，發現在一般滿意、薪資及主管構面上，其國內為主與全球佈局的顯著性大於跨國為主。而工作構面中，其全球佈局營運範圍顯著性大於跨國為主的營運範圍。因此驗證假設中組織背景變項對於心理契約、組織創新與工作滿意度顯著性的差異。

員工心理契約對組織創新的相關係數中， $p=0.535^{**}$ 有顯著性相關；員工心理契約對工作滿意度的相關係數中， $p=0.578^{**}$ 有顯著性相關；組織創新與工作滿意度的相關係數中， $p=0.700^{**}$ 有顯著性相關。驗證假設心理契約、組織創新與工作滿意度在生活服務產業中皆有顯著性相關。

經由研究驗證後，則組織創新在心理契約與工作滿意度中，顯著性為 0.000^{**} 為完全中介變項的影響。但組織創新中的管理創新構面，在心理契約中的具體性、契約層級構面對工作滿意度中的薪資構面為部分中介變項；而在技術創新構面上，則對知覺時限、具體性、認同程度與契約層級構面為部分中介變項的影響。此驗證了組織創新在心

理契約與工作滿意度上對於生活服務產業的從業人員有中介的影響效果。

伍、結論與建議

經由本研究結果得知，在生活服務產業中的工作人員，其員工的心理契約在組織中是扮演著重要角色，員工是重視心理契約的，當組織與員工的認知是對等的同時，員工就會提升工作上的滿意程度，進而促使員工對組織的創新能力有貢獻，所以建議組織能重視員工對於組織的心理契約，將來可做為未來生活服務產業，在人力資源方面的參考依據。

參考文獻

- 田靜婷、呂岱倚 (2005). **探討認知型態在員工心理契約與創新行為關係間之干擾因素**. 2005 年第三屆「管理思維與實務」學術研討會論文集, 28-40.
- 全國就業 e 網 (2007). Super 上班族 -新興熱門產業—美容休閒業
<http://www.ejob.gov.tw/news/>, Retrieved 2008/12/03
- 全國就業 e 網 (2008). Super 上班族 -新興熱門產業—生活服務業
<http://www.ejob.gov.tw/news/>, Retrieved 2008/11/27
- 行政院經濟建設委員會 (Ed.). (2007). **2015 經濟發展願景第一階段衝刺計畫(2007-2009 年) 產業發展套案「旗艦二 開創產業發展新局」服務業產業升級轉型細部執行計畫**
- 黃素瓊 (2005). **員工滿意度與其員工績效之調查研究-以四家會員型證券投資顧問公司為例**. 未出版碩士論文，輔仁大學管理學院研究所在職專班.
- 蔡綺芬 (2003). **台灣心理契約量表之建立**. 未出版碩士論文，國立中央大學企業管理研究所.
- Amabile, T. M. (1996). Creativity in content. *CO: Westview Press*.
- Amabile, T. M. (1997). Motivating creativity in organizations. *California Management Review*, 40(1), 39-58.
- Brown, S. P. a. R., A. P. (1993). Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects. *Journal of Marketing Research*, 30(2), 63-77.
- Coyle-Shapiro, J. A.-M. K., I. (2002). Contingent and non-contingent working in local government: Contrasting psychological contracts. . *Public Administration*, 80(1), 77-101.
- Gopalakrishnan (1997). A Review of Innovation Research in Economics, Sociology and Technology Management. *Omega- International Journal of Management Science*, 25(1), 15-28.
- Heider, F. (1958). The psychology of interpersonal relations. . *New York: Wiley*.
- Hodge, B. J., Anthony, W.P. & Gales, L.M. (1996). Organization theory- astrategic approach. *NJ: Upper Saddle River*.
- Homans, G. G. (1958). Social behavior as exchange. *The American Journal of Sociology*, 597-606.
- Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. *New York: Harper and Brother*.
- Johannessen, J. A., and J. O. Dolva (1994). Competence and Innovation. *Identifying Critical*

- Innovation Factors, Entrepreneurship, Innovation, and Change*, 3(3), 209-222.
- Locke, E. A. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- Lyons, J. L., Lapin, K., & Young, B. (2003). A study of job satisfaction of nursing and allied health graduates from a mid-atlantic University. *Journal of Allied Health*, 32(1), 10-17.
- MacNeil, I. R. (1985). Relational contracts: What we do and do not know. . *Wisconsin Law Review*, 483-525.
- McLean Parks, J., Kidder, D. L., & Gallagher, D. G. (1998). Fitting square pegs into round holes: mapping the domain of contingent work arrangements onto the psychological contract. *Journal of Organizational Behavior*, 19(697-730).
- Morrison, E. W. R., S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22, 226-256.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance. . *Homewood, Ill: Irwin*.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.
- Rousseau, D. M. (1995). Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements. *Newbury Park, CA: Sage*.
- Rousseau, D. M., & McLean Parks, J. (1993). The contracts of individuals and organizations. In L. L. Cummings, & B. M. Staw (Eds.). *Research in organizational behavior CT: JAI Press*(15), 1-47.
- Rousseau, D. M. S., R. (2000). Psychological contracts in employment: cross-national perspectives. *Newbury Park, CA: Stage*.
- Scott, S. G., and R. A. Burce (1994). Determinates of Innovative Behavior. A Path Model of Individual Innovation in the Workplace *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlations. . *American Behavioral Scientist*, 18(3), 333-368.
- Sierpe, E. (1999). Job satisfaction among librarians in English-Language university in Quebec. . *Library & Information Science Research*, 21(4), 479-499.
- Smith, K. G., G. J. Collins, and K. D. Clark (2005). Existing Knowledge, Knowledge Creation Capability, and the Rate of New Product Introduction in High- Technology Firms. *Academy of Management Journal*, 48(2), 346-357.
- Spector, P. E. F., Suzy (2002). An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior:

- Some Parallels between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior . *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.
- Stuart, T. E. (2000). Interorganizational Alliances and the Performance of Firms: A Study of Growth and Innovation Rates in a High-Technology Industry. *Strategic Management Journal*, 21(8), 791-811.
- Tushman, M. N., D. (1986). Organizing for innovation. *California Management Review*, 27(3), 74-92.
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). Manual of the minnesota satisfaction questionnaire. . *Minneapolis, Minn.: University of Minnesota Industrial Relations Center*.
- Wolfe, R. A. (1994). Organizational Innovation: Review Critique and Suggested Research Directions. *Journal of Management Studies*, 31(3), 405-431.