

論文名稱：旅館員工之心理契約

總頁數：100

與工作滿意之研究

校(院)所組別：中國文化大學商學院觀光事業研究所

畢業時間及提要別：98 年度第 1 學期碩士學位論文提要

研究生：方雅慧

指導教授：浦心蕙

張雅莉

論文提要內容：

企業為了提升人力資源的使用效率並降低營運成本，常聘僱非正式員工，讓組織的人力運用更加彈性化，觀光服務相關產業僱用計時人員即為一例。本研究以旅館業的員工為樣本，旨在探討員工的工作身份為全職或計時人員之別，是否影響員工對組織應履行的心理契約之認知，和其工作滿意程度之差異，進而探討員工認知的心理契約履行程度對工作滿意度之影響。研究樣本以任職臺北市國際觀光旅館的員工為對象，採便利取樣，得有效樣本數 250 人，有效問卷回收率為 89.28%。

研究結果顯示，心理契約的履行程度經因素分析，可分為「組織支持」、「成長發展」和「組織福利」三大構面，以組織支持之履行程度較高。員工之內在工作滿意略高於外在工作滿意程度。雖員工心理契約的履行程度及工作滿意並未因工作身份之不同而具顯著差異，但計時員工的心理契約較著重於非經濟面的組織支持與成長發展兩因素；計時員工的工作滿意程度亦略高於全職人員。此外，組織支持會正向影響員工工作滿意；組織福利則會負向地影響員工滿意度，但影響力極弱。據此提出之討論與建議，期能供後續研究與觀光旅館業者之參考。

關鍵字：心理契約(psychological contract)，工作滿意(job satisfaction)，計時員工(part-time employee)

Psychological contract and job satisfaction of hotel  
employees

Student: Ya Hui Fang

Advisor: Prof. Hsin-Hui Pu

Prof. Ya-Li Chang

Chinese Culture University

ABSTRACT

To increase the efficiency of manpower and reduce the operating costs, non-permanent workers are often hired by organizations for the flexibility on allocating human resources. This is a case in the tourism industry. This research aimed to compare part-time and full-time workers in the hotel industry. The difference between their perception of the enterprises' fulfillment of psychological contract and their job satisfaction were investigated. The influence of the hotels' fulfillment of psychological contract on their employees' job satisfaction was also examined. Convenience sampling was used to locate the employees who worked in the international hotels in Taipei. The valid sample size was 250, and the responding rate was 89.28%.

The results revealed that three factors of the enterprises' fulfillment of the psychological contract were extracted by factor analysis. They were 'Organizational Support', 'Nurture and Development' and 'Organizational Welfare'. The 'Organizational Support' was the most fulfilled factor. The hotel employees' inner job satisfaction was slightly higher than their outer satisfaction. The employees' working status (part-time or full-time) did not significantly influence their perception of the fulfillment of the psychological contract and job satisfaction. However, the non-economic factors, such as 'Organizational Support' and 'Nurture and Development', were concerned more by the part-time workers. The job satisfaction of the part-time hotel employees was somewhat better than the full-time workers. Moreover, the 'Organizational Support' factor influenced the hotel employees' job satisfaction

positively, while the ‘Organizational Welfare’ factor influenced the workers’ satisfaction in a slightly negative way. The results could be further referred to by the other researchers and the hoteliers.

**Key Words:** psychological contract, job satisfaction, part-time employee



## 致 謝 辭

論文終歸是完成了。一路走來要感謝許多人，首先要感謝指導教授浦心蕙老師和張雅莉老師對我的悉心指導，在這過程中不斷的給我方向與協助，沒有她們二位，研究所之路不但無法繼續也看不到終點。萬分感謝二位老師。亦感謝口試委員施登山老師及劉元安老師的指導與鼓勵讓，我的論文可以更加完備。

感謝父母和家人的愛與包容，使我這一路上面對任何事都能有最安穩的後盾。接著，要感謝好友 Sharon 無論人在台灣、香港或美國都在我需要你的時候隨時給我即時最即時的關心。當然不能不提大學同學妹格的一路相挺；台北幫的你們常在我左右適時關心；Fendy 供應的大杯那堤常讓我泡在星巴克埋首一整天，還有安德魯的鼓勵與支持。

再來，我要感謝同學們一路相伴，阿施、大毛、竹慧與怡靜等對我的諸多鼓舞。研究所以柔助教的細心協助，祈祈在生活上的關懷，佳代在課業上的督促與協助及日常生活上的照顧，讓我的生活更加精采。

謝謝 Johnson 在這十一年間的關心與陪伴，當初有你的鼓勵與支持才讓我重返學校的心更加堅定，在台北念書的那兩年和離開台北之後的日子，謝謝你的掛心與打氣加油，完成論文拿到畢業證書之際無法與你共享這份喜悅固然惋惜，但回首過往，亦心存感激。

我在這一趟較一般研究生漫長的旅途中，獲益良多也成長不少，謝謝這幾年大家對我的真心關懷。然而最想說的是：一路走來有你們真好，讓我的漫漫長路不孤單。謝謝大家。

# 內容目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
致謝辭	vi
內容目錄	vii
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
第二節 研究問題	4
第三節 研究目的	7
第四節 研究範圍與對象	7
第五節 研究流程	8
第二章 文獻回顧	9
第一節 非典型工作型態-計時員工	9
第二節 工作滿意	14
第三節 心理契約	24
第三章 研究設計	37
第一節 研究架構	37
第二節 研究假設	38
第三節 操作性定義	41
第四節 問卷設計	42
第五節 抽樣設計	47
第六節 問卷預試	48
第七節 資料分析方法	51
第四章 資料分析與討論	53

第一節	國際旅館員工基本資料分析	53
第二節	旅館員工心理契約	56
第三節	旅館員工工作滿意分析	70
第四節	心理契約履行程程度對工作滿意之影響	73
第五章	結論與建議	75
第一節	研究結論	75
第二節	研究意涵	76
第三節	研究限制與後續研究建議	78
參考文獻		80
附錄 A	正式問卷	97



## 表 目 錄

表 2-1	工作滿意之相關定義	16
表 2-2	交易式契約與關係式契約之類型	28
表 3-1	心理契約程度量表	44
表 3-2	工作滿意量表	46
表 3-3	信度分析	49
表 3-4	項目分析	49
表 4-1	個人基本資料次數分配	55
表 4-2	心理契約量表之敘述性分析	62
表 4-3	KMO與Barlett球形檢定	64
表 4-4	心理契約因素分析	65
表 4-5	不同工作身份員工之心理契約構面分析	68
表 4-6	旅館員工工作滿意統計表	71
表 4-7	工作滿意構面	72
表 4-8	不同工作身份員工在工作滿意之差異	72
表 4-9	相關性檢定	73
表 4-10	心理契約對工作滿意之迴歸結果	73
表 4-11	心理契約對工作滿意之迴歸模式	74

# 圖目錄

圖 1-1 研究流程圖	8
圖 2-1 違反心理契約之員工的反應	30
圖 3-1 研究架構圖	37
圖 4-1 心理契約IPA圖	60

