

國立臺灣師範大學科技與工程學院工業教育學系

技職教育行政碩士在職專班

碩士論文

Continuing Education Program of Administration in Technological and Vocational Education

Department of Industrial Education

College of Technology and Engineering

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

美容從業人員工作滿意度、工作壓力、離職傾向關聯性之研究

Study on the Relationships among Job Satisfaction, Job Stress, and

Turnover Intention of Beauty Practitioners

周珮瑩

CHOU, Pei-Ying

指導教授：莫懷恩 博士

Advisor: MO, Huai-En Ph.D.

中華民國113年6月

June 2024

謝辭

我周珮瑩，終於完成碩士論文啦！此刻如釋重負，心情無比輕鬆愉悅。儘管一路上充滿挫折與挑戰，但為了取得碩士學位，我始終堅持不懈地努力。

在此，我要特別感謝我的指導教授—莫懷恩教授。感謝您無私地承擔起指導我的重任，無論在研究方向的確定，還是論文寫作的每一個細節，您都給予了我無數寶貴的建議和指導，您的耐心和悉心教導，使我在論文的每一個階段都能夠迎刃而解，如果沒有莫教授的支持，我可能仍困在論文的深淵裏。同時，我要感謝李景峰教授以及陳瑜芬教授擔任我的口試委員，為我的論文提供了許多寶貴的意見和建議。在口試過程中，教授們提出的問題讓我能夠更全面地審視自己的研究，從而完善論文內容，提升了整體論文質量。

我還要感謝家人無條件的支持。他們在我撰寫論文過程中的每一個階段都給予了我最大的理解和鼓勵，沒有家人的支持，我不可能這麼專心致志地進行研究，也無法在困難時刻找到堅持下去的動力。

此外，我要感謝在研究過程中協助我的專家學者和美容從業者。感謝你們提供的專業意見和經驗，這些都為我的論文增添了豐富的內容和實證支持，沒有大家的幫助，我的研究不會這麼順利，這篇論文也不會這麼完整。

最後，我要感謝所有在我求學之路上幫助過我的朋友和同學。感謝你們在我最需要的時候伸出援手，在我最迷茫的時候給予鼓勵和指引，這一路走來，感謝有你們的陪伴和支持，這份碩士學位的取得，凝聚了太多人的心血與幫助，再次感謝大家！願我的努力和所取得的成果能夠為美容界貢獻一份微薄之力，僅將這份成果獻給所有鼓勵和陪伴我的你們。

周珮瑩 謹誌于國立臺灣師範大學工業教育學系

中華民國 113 年 6 月

摘要

本研究旨在瞭解雙北市美容從業人員工作滿意度、工作壓力、離職傾向之現況、差異及其關係。研究擬先探討國內外相關研究，以專家審查建構問卷內涵。繼之，以問卷調查方法蒐集資料，於 2024 年蒐集 305 份有效問卷。並採描述統計、單一樣本 t 考驗、單因子變異數分析、相關分析及複迴歸分析等方法進行分析。

經由統計分析結果，獲致主要結論如下：

- 一、工作滿意度為中上程度、工作壓力為中等程度、離職傾向為中等程度。
- 二、工作滿意度因年齡、工作類型、婚姻狀況、工作年資、每月薪資之不同而有所差異；工作壓力因工作類型、婚姻狀況、每月薪資及公司規模之不同而有所差異；離職傾向因年齡、工作類型、持有證照、婚姻狀況、工作年資、每月薪資及公司規模之不同而有所差異。
- 三、工作壓力與工作滿意度呈中度負相關，工作滿意度與離職傾向呈中度負相關，工作壓力與離職傾向呈高度正相關。
- 四、複迴歸分析結果顯示，年齡 40 歲（含）以上、工作年資為 10 年以上、工作壓力、工作滿意度能有效預測離職傾向。

關鍵詞：美容從業人員、工作滿意度、工作壓力、離職傾向

Abstract

This study was aimed to understand the current conditions, the effects of different background, and the relationship among job satisfaction, job stress, and turnover intention for beauty practitioners in Taipei city and New Taipei city. First of all, this study was implemented by reviewing related literatures and researches, the expert review investigate were constructed the connotation of questionnaires. Then, the research data was collected by questionnaires investigation, 305 valid samples were collected in 2024. The acquired data was analyzed with statistical methods of descriptive statistics, independent sample t-test, one way analysis of variance (one way ANOVA), correlation analysis and multiple regression analysis.

According to the analytical result, I was concluded that as follow:

1. Job satisfaction was upper intermediate, job stress was intermediate, and turnover intention was intermediate.
2. The effects of age, job type, marriage, years of service, monthly salary on Job satisfaction were statistically significant. The effects of job type, marriage, monthly salary and company size on job stress were statistically significant. The effects of age, job type, certificate, marriage, years of service, monthly salary and company size on turnover intention were statistically significant.
3. There is a moderately negative correlation between job stress and job satisfaction, a moderately negative correlation between job satisfaction and turnover intention, and a highly positive correlation between job stress and turnover intention.
4. The multiple regression analysis showed that age above 40 years, years of service more than 10 years, job stress, job satisfaction can effectively predict turnover intention.

Keywords: Beauty practitioners, job satisfaction, job stress, turnover intention

目次

謝辭.....	i
摘要.....	ii
Abstract.....	iii
目次.....	iv
表次.....	vi
圖次.....	x
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 研究方法與步驟.....	4
第四節 研究範圍與限制.....	8
第五節 名詞解釋.....	9
第二章 文獻探討.....	11
第一節 美容從業人員現況.....	11
第二節 離職傾向相關理論.....	21
第三節 美容從業人員工作壓力、工作滿意度與離職傾向.....	35
第四節 總結.....	39
第三章 研究設計與實施.....	41
第一節 研究架構與假設.....	41
第二節 研究工具.....	44

第三節 研究對象與抽樣方法.....	66
第四節 資料處理與分析.....	68
第四章 統計結果分析與討論.....	71
第一節 樣本描述性分析.....	71
第二節 差異性分析.....	79
第三節 相關分析及迴歸分析.....	124
第五章 結論與建議.....	137
第一節 研究結論.....	137
第二節 研究建議.....	140
第三節 後續研究建議.....	141
參考文獻.....	143
附錄一 「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預 試問卷初稿（專家學者審查用）.....	157
附錄二 「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」專 家意見審查之意見彙整.....	167
附錄三 「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」正 式問卷.....	175

表次

表 2-1-1 與美容業較為相近者之分類編號、職業名稱及定義	12
表 2-1-2 與美容業較為相近者之分類編號、行業名稱及定義	13
表 2-1-3 美容美體業之分類編號、行業名稱及定義	14
表 3-2-1 個人背景變項的題項彙整	46
表 3-2-2 Kim (2021a) 工作壓力原始量表	47
表 3-2-3 工作壓力量表之因素及題項 (預試問卷)	48
表 3-2-4 Lee 與 Lee (2016) 工作滿意度原始量表	49
表 3-2-5 Kang 與 Rhee (2012) 工作滿意度原始量表	50
表 3-2-6 工作滿意度量表之因素及題項 (預試問卷)	51
表 3-2-7 Kang 與 Rhee (2012) 離職傾向原始量表	52
表 3-2-8 離職傾向量表之因素及題項 (預試問卷)	53
表 3-2-9 內容效度之專家學者一覽表	54
表 3-2-10 預試問卷可用率統計表	55
表 3-2-11 工作壓力項目分析表	56
表 3-2-12 工作滿意度項目分析表	57
表 3-2-13 離職傾向項目分析表	58
表 3-2-14 工作壓力因素分析	60
表 3-2-15 工作滿意度因素分析	61
表 3-2-16 離職傾向因素分析	62
表 3-2-17 工作壓力信度分析表	63

表 3-2-18 工作滿意度信度分析表	64
表 3-2-19 離職傾向信度分析表	65
表 3-2-20 正式問卷可用率統計表	66
表 3-3-1 美髮及美容美體業營利事業家數	67
表 3-4-1 研究目的與統計方法對照表	69
表 4-1-1 樣本個人背景變項分析表	72
表 4-1-2 工作壓力各構面描述性分析表	75
表 4-1-3 工作壓力各題項描述性分析表	76
表 4-1-4 工作滿意度各構面描述性分析表	77
表 4-1-5 工作滿意度各題項描述性分析表	78
表 4-1-6 離職傾向構面描述性分析表	78
表 4-1-7 離職傾向各題項描述性分析表	79
表 4-2-1 所屬地區不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定	80
表 4-2-2 所屬地區不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定	81
表 4-2-3 所屬地區不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定	81
表 4-2-4 所屬地區不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定	82
表 4-2-5 所屬地區不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定	83
表 4-2-6 婚姻狀況不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定	83
表 4-2-7 婚姻狀況不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定	84
表 4-2-8 婚姻狀況不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定	85
表 4-2-9 婚姻狀況不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定	85
表 4-2-10 婚姻狀況不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定	86

表 4-2-11 離職經歷不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定.....	87
表 4-2-12 離職經歷不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定.....	87
表 4-2-13 離職經歷不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定..	88
表 4-2-14 離職經歷不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定.....	89
表 4-2-15 離職經歷不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定.....	89
表 4-2-16 工作類別不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定.....	90
表 4-2-17 工作類別不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定.....	91
表 4-2-18 工作類別不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定..	93
表 4-2-19 工作類別不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定.....	94
表 4-2-20 工作類別不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定.....	96
表 4-2-21 持有證照不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定.....	97
表 4-2-22 持有證照不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定.....	98
表 4-2-23 持有證照不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定	100
表 4-2-24 持有證照不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定.....	101
表 4-2-25 持有證照不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定....	103
表 4-2-26 年齡不同在美容從業人員工作壓力之差異分析.....	103
表 4-2-27 年齡不同在工作壓力子構面之差異分析.....	104
表 4-2-28 年齡不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析.....	105
表 4-2-29 年齡不同在工作滿意度子構面之差異分析.....	106
表 4-2-30 年齡不同在美容從業人員離職傾向之差異分析.....	107
表 4-2-31 教育程度不同在美容從業人員工作壓力之差異分析.....	107
表 4-2-32 教育程度不同在工作壓力子構面之差異分析.....	108

表 4-2-33 教育程度不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析.....	109
表 4-2-34 教育程度不同在工作滿意度子構面之差異分析.....	110
表 4-2-35 教育程度不同在美容從業人員離職傾向之差異分析.....	111
表 4-2-36_工作年資不同在美容從業人員工作壓力之差異分析.....	111
表 4-2-37 工作年資不同在工作壓力子構面之差異分析.....	112
表 4-2-38 工作年資不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析.....	113
表 4-2-39 工作年資不同在工作滿意度子構面之差異分析.....	114
表 4-2-40 工作年資不同在美容從業人員離職傾向之差異分析.....	115
表 4-2-41_每月薪資不同在美容從業人員工作壓力之差異分析.....	115
表 4-2-42 每月薪資不同在工作壓力子構面之差異分析.....	116
表 4-2-43 每月薪資不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析.....	118
表 4-2-44 每月薪資不同在工作滿意度子構面之差異分析.....	119
表 4-2-45 每月薪資不同在美容從業人員離職傾向之差異分析.....	120
表 4-2-46 公司規模不同在美容從業人員工作壓力之差異分析.....	120
表 4-2-47 公司規模不同在工作壓力子構面之差異分析.....	121
表 4-2-48 公司規模不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析.....	122
表 4-2-49 公司規模不同在工作滿意度子構面之差異分析.....	123
表 4-2-50 公司規模不同在美容從業人員離職傾向之差異分析.....	124
表 4-3-1 各構面相關分析表.....	125
表 4-3-2 各預測變項之共線性診斷表.....	132
表 4-3-3 各構面迴歸分析表.....	135

圖次

圖 1-3-1 研究步驟流程圖	7
圖 3-1-1 研究架構圖	42



第一章 緒論

本研究旨在探討美容從業人員工作滿意度、工作壓力、離職傾向之關聯性。本章內容共分五節，茲就研究背景與動機、研究目的與問題、研究方法與步驟、研究範圍與限制以及名詞解釋，分別敘述如下。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

隨著經濟的發展和現代化，個人消費能力的上漲，人們越來越多地尋求各種服務行業來改善和提高他們的生活品質。近年來，多數女性對外在形象更加注重，對於美的需求相較殷切，而在生活的高度壓力下也開始讓人們對於健康舒壓的需求大幅上升，讓美容美體服務行業蓬勃發展。

專業美容服務市場是美容和健康產業中一個蓬勃發展的領域，滿足消費者尋求高品質美容護理和服務的多樣化需求。該市場涵蓋由訓練有素的專業人員提供的廣泛服務，包括護髮、皮膚護理、指甲護理、化粧、水療和放鬆護理以及其他專業美容服務。在多種因素的推動下，專業美容服務市場出現了顯著成長。主要驅動因素之一是不同年齡層的男性和女性對個人儀容和外表的日益重視。可支配收入的增加和生活方式偏好的變化導致全球對專業美容服務的需求更高。

根據商業研究公司的《2024年專業美容服務全球市場報告》指出，全球專業美容服務市場預計將顯著擴張，預測顯示將從2023年的2,134億美元增長到2024年的2,285.9億美元，反映出強勁的複合年增率（compound annual growth rate, CAGR）為7.1%；預計至2028年以6.3%的複合年增長率增長，這一趨勢受到城市化進程的推動和消費者生活方式改變的影響。報告中亦指出，亞太地區專業美容服務市場正在快速成長。中國、日本、韓國、印度和澳洲等國家是該地區的主要市場。注重美容中產階級的崛起、韓國美容和日本美容趨勢的影響以及護膚和健康服務的普及促進了該地

區市場的成長 (The Business Research Company, 2024)。

在國內部分，根據行政院主計總處的 101 年工商及服務業普查報告得知，近十年來美容美體業全年生產總額不斷增加。由 95 年的新台幣 494 億元成長到 105 年的 600 億元，108 年估計上看 700 億元。美容產品銷售額預估自 2018 年的 50 億美元增至 2025 年的 69.3 億美元，年複合成長率為 4.5% (中華民國全國創業創新總會，2023)。

在 100 年其他服務業普查結果分析，觀察美髮及美容美體業在與其他服務業中，企業單位數增加數，以美髮及美容美體業 34,432 家(佔比 37.16%) 為最多；從業員工人數，以美髮及美容美體業從業員工 60,081 人 (佔比 37.47%) 居首；100 年底實際運用資產，以美髮及美容美體業 1,609 億元 (佔比 31.69%) 居第 1 位；100 年生產總額，以美髮及美容美體業全年生產總額 567 億元最高；附加價值率，以美髮及美容美體業 65.57% 居首；經營 5 年以上的美髮及美容美體業存活率達到 87.9%(行政院主計總處，2011)。

綜上所述，美容業在國際是屬於正在蓬勃發展的行業；在國內於其他服務業中，美容業佔有舉足輕重的角色，不論在企業單位數、從業員工人數、實際運用資產、生產總額及附加價值率均居於領先地位。同時，行業正逐漸朝向多元化、國際化的方向發展。隨著消費者對美容服務需求的增加，從業人員需不斷提升專業技能。在激烈競爭和疫情挑戰下，美容行業正積極適應科技發展，結合新美容技術，提供更多元、高品質的服務，同時調整經營策略以因應市場變化，打造更具競爭力的美容市場。

貳、研究動機

根據 111 年事業人力僱用狀況調查 (員工報酬及進退等概況) 報告統計表顯示，111 年底美髮及美容美體業受僱員工人數為 37,939 人，按事業單位規模區分，分布於 100~199 人(236 人次)，30~99 人(357 人次)，10~29 人(5,001 人次)及 9 人以下(32,345 人次)。受僱人員全年退出人次為 8,891 人次。按退出原因區分，主要是辭職(8,404 人次)；按事業單位規模區分，主要是 9 人以下(7,923 人次)居多；按年齡區分，主要是 20~未滿 25

歲(3,057 人次)及 25~未滿 35 歲(2,998 人次)居多；按教育程度區分，主要是高中職(3,394 人次)及大學(3,428 人次)居多；按服務年資區分，主要是未滿 1 年(4,090 人次)及 1 年~未滿 3 年(2,751 人次)居多(行政院主計總處，2022)。

由上述可知，國內美容美體業都是中小企業，其離職原因主要為辭職。另從背景變項分析，9 人以下公司，年齡 20~未滿 35 歲，高中職及大學，服務年資未滿 1 年及 1 年~未滿 3 年，是離職的高峰群。

Chung 和 D'Annunzio-Green (2018) 指出，由於缺乏更系統化的人才管理結構，許多中小企業在留住可靠的勞動力方面遇到了困難，並且在製定招聘和保留策略方面也遇到了更多困難。Cloutier 等人 (2015) 亦指出，當雇主更換技術熟練且經驗豐富的工人時，資源、招聘和時間的增加，會帶來過高的成本。Dachner 等人 (2021) 也說明當雇主未能投資於留住員工的綜合策略時，就會產生高昂的成本。

因為組織成員之離職會造成組織運作的中斷，也會產生金錢和無形的成本，因此近幾年員工的離職率受到實務者和研究者的高度關注。鑒於美容美體業約有 23.43% 的高離職率(111 年底美髮及美容美體業受僱員工人數為 37,939 人，受僱人員全年退出人次為 8,891 人次)，實有必要研究導致美容從業人員考慮離職的因素，減少員工替換過程產生的成本增加，以保留熟練員工從而獲得潛在的經濟利益。

研究者本身是高職美容科教師，是培育美容從業者的教育工作者，長期觀察到，儘管能培育出學生們的出色技藝與濃厚興致，然而當學生們進入美容業職場時，卻似乎遇到了無法逾越的障礙，產生對於美容業的灰心喪氣和對職業前景的迷茫，進而導致離職。另一方面，研究者深深思考應如何協助這些職場新手，離職問題的發生原因並非只是職場新手專業技術或經驗不足所導致的，更多的是心理學方面的變因。因此本研究主要針對工作壓力及工作滿意度層面問題，探究如何影響其離職傾向。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

本研究主要目的，旨在探究美容從業人員之背景變項、工作壓力、工作滿意對於離職傾向之相關影響，藉以探討影響美容從業人員離職的因素。

具體而言，本研究之研究目的如下：

- 一、瞭解美容從業人員之個人背景變項、工作壓力、工作滿意度及離職傾向之現況。
- 二、探討美容從業人員之個人背景變項，對於工作壓力、工作滿意度及離職傾向之差異情形。
- 三、探討美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向，其相關情形。
- 四、分析美容從業人員之個人背景變項、工作壓力及工作滿意度，對於離職傾向之預測情形。

貳、研究問題

研究者依據前述的研究目的，茲將研究問題說明如下：

- 一、美容從業人員之個人背景變項、工作壓力、工作滿意度及離職傾向之現況為何？
- 二、美容從業人員之個人背景變項，對於工作壓力、工作滿意度及離職傾向之差異情形為何？
- 三、美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向，其相關情形為何？
- 四、美容從業人員之個人背景變項、工作壓力及工作滿意度，對於離職傾向之重要預測力為何？

第三節 研究方法與步驟

為達研究目的，本研究擬採問卷調查法進行研究。研究進行之初，擬

以文獻探討方式，探討國內外有關「美容從業人員」、「工作壓力」、「工作滿意度」以及「離職傾向」的相關文獻。繼之，藉以建構美容從業人員「工作壓力」、「工作滿意度」及「離職傾向」之預試問卷初稿；再繼之，以專家審查及問卷預試方式，修正預試問卷初稿而得「美容從業人員工作壓力、工作滿意度及離職傾向」正式問卷。最後，以雙北市美容從業人員為調查母群體，在便利性抽樣後進行問卷調查，藉以明瞭「美容從業人員工作壓力、工作滿意度及離職傾向」之關係。

研究方法及步驟茲分述如下：

壹、研究方法

因研究主題之特性，選擇文獻分析法與問卷調查法作為主要研究方法，說明如下。

一、文獻分析法

文獻分析法，係指透過文獻的蒐集分析以及研究所需之方法，對文獻做出客觀且有系統描述的一種研究方法。在範圍上，不僅只是採用文獻分析內容，而是分析整個文獻的學術傳播過程；在價值上，不只針對文獻內容作敘述性的解說，並推論文獻內容對整個學術傳播過程中所產生的影響。亦即，文獻分析法可以幫助研究者釐清研究背景、研究的具體方向、適當的研究涉及方式及研究工具的使用方法。目的是在使研究者熟悉研究主題有關的概念與理論，透過大量閱讀與此研究主題之相關論文期刊、政府部門報告、書籍等，並加以吸收歸納，作為研究之重要參考依據（葉立誠、葉至誠，1999；Ranjit, 2017）。

本研究以美容師 (beautician)、工作壓力 (Job Stress)、工作滿意度 (Job Satisfaction) 及離職傾向 (Turnover Intention) 為關鍵字，對 Google 學術搜尋、ProQuest、ProQuest Dissertations & Theses、CEPS 臺灣期刊及 CETD 學術性碩博士論文等資料庫進行搜尋，並將所搜尋到之資料進行歸納統整，用以作為本研究之理論基礎。

二、問卷調查法

問卷調查法，係指透過問卷呈現一系列之問題，並由受測者閱讀那些題目、解釋其意義再填答問題，並藉此來蒐集資料的一種研究方法。該研究方法的關鍵在於編製問卷、選擇受測者，以及結果分析，研究者須將所要研究之問題編製成表，再經由郵寄或集體施測的方式來獲取受測者對於該問題之意見、看法，最後再進行分析 (Ranjit, 2017)。

本研究並以雙北市之美容業從業人員為母群體進行問卷調查，在便利性抽樣後進行問卷調查，藉以明瞭「美容從業人員工作壓力、工作滿意度及離職傾向」之關係。

貳、研究步驟

為達成研究目的，研究之具體實施程序詳述如下，研究步驟流程圖如圖 1-3-1 所示：

- 一、擬定研究方向：與指導教授討論研究方向，依據研究背景與動機，訂定本研究之目的，並確定研究對象。
- 二、文獻探討：蒐集有關「美容從業人員」、「工作壓力」、「工作滿意度」以及「離職傾向」的國內外相關文獻，以作為本研究之理論基礎。
- 三、確立研究架構：經由相關文獻進行分析、整理、彙整與歸納並確立研究架構。
- 四、編製預試問卷初稿：根據文獻探討，分析「美容從業人員工作壓力、工作滿意度及離職傾向」內涵，進而建構本研究問卷初稿之各項構面概念及其內涵，以完成編製「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預試問卷初稿。
- 五、進行專家審查：進行專家審查的目的為修正「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預試問卷初稿。專家審查的成員為聘請科技大學美容科系學者、技術高中美容科主任及美容技能檢定監評人員，藉以確立問卷之內容效度 (Content Validity)。

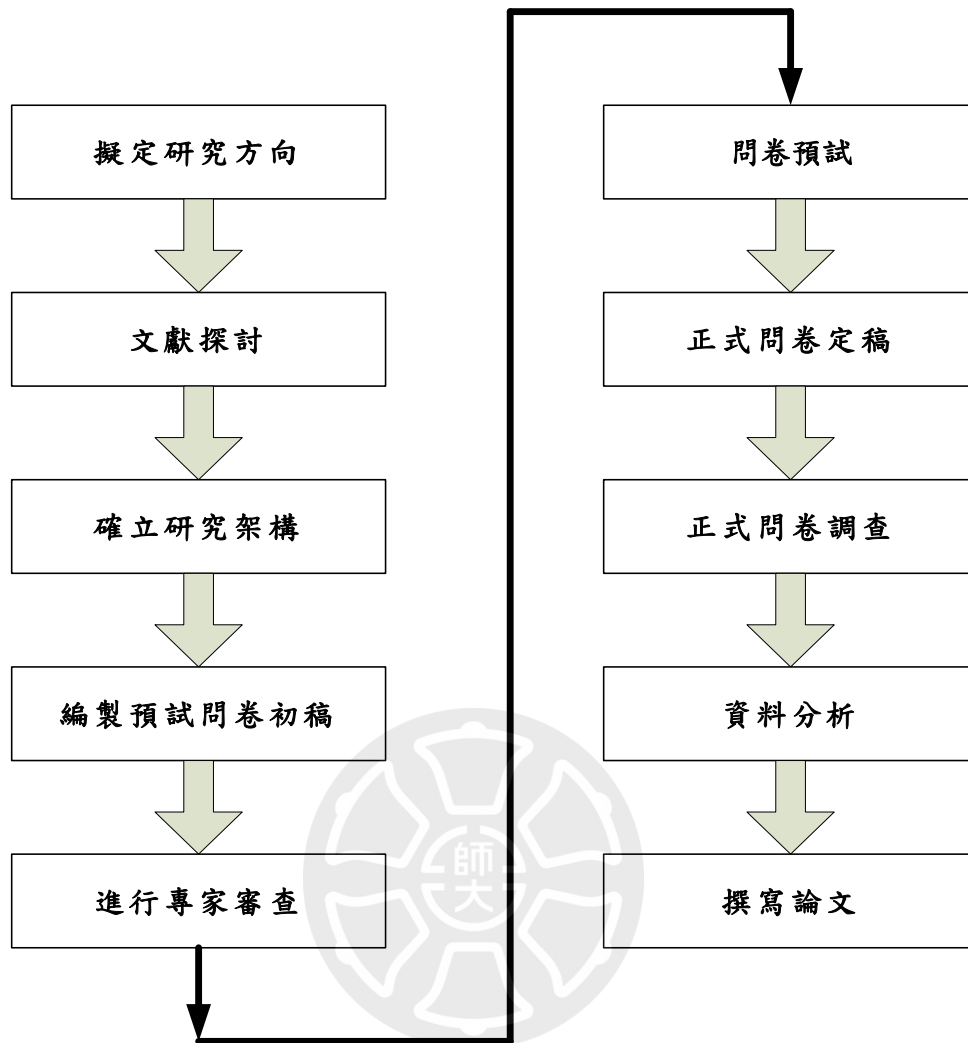


圖 1-3-1 研究步驟流程圖

六、問卷預試：問卷初稿完成之後，選取雙北市之美容相關事業店家之從業人員填寫，回收後並進行問卷的項目分析、效度分析及信度分析。

七、正式問卷定稿：針對預試問卷分析結果，再與指導教授逐題討論文字內容是否恰當，完成正式問卷。

八、正式問卷調查：以雙北市之美容相關事業店家之從業人員為研究母群體，採便利性抽樣方式，抽取樣本以進行問卷調查。

九、資料分析：彙整回收問卷並剔除無效問卷後，使用統計軟體 SPSS

(Statistical Product and Service Solutions) V23，進行相關統計分析。

十、撰寫論文：整理資料分析結果，依據研究的目的提出研究結論與建議，完成論文撰寫。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、就研究對象而言：

考慮因居住在不同地區可能會造成感知上的差異，為避免在問卷調查後的統計分析及後續衡量上產生偏誤，本研究之研究對象選取雙北市美容相關事業店家之從業人員為研究對象。

二、就研究內容而言：

影響離職傾向的社會學及心理學變項眾多，本研究以個人背景變項、工作壓力及工作滿意度等變項，探討其對離職傾向產生的影響。

在個人背景變項而言，研究主軸為年齡、教育程度、持有證照、所屬地區、工作類別、婚姻狀況、工作年資、每月薪資、公司規模、離職經歷等 10 項社會學變項對離職傾向產生的影響。

在工作壓力變項而言，研究主軸為角色相關壓力 (role-related stress)、獎勵相關壓力 (reward-related stress)、與家庭有關壓力 (home-related stress) 及人際壓力 (interpersonal stress) 四項因素。

在工作滿意度變項而言，研究主軸為歸屬感和貢獻感 (sense of belonging and contribution)、專業自豪感滿意度 (professional pride satisfaction)、個人滿意度 (personal satisfaction) 及工作環境滿意度 (work environment satisfaction) 四項因素。

貳、研究限制

一、研究方法之限制

本研究採用發放問卷的調查方式進行量化研究，是屬於主觀經驗的探知，當中涉及受測者的感覺、態度、意見，故當受測者在作答本研究

的問卷題目時，可能會受到個人主觀感知等因素的影響，甚至是做出不實之回答，對於量表的填答可能造成偏誤，此外，本問卷調查中所得之滿意度、壓力等是受測者的知覺認定，這也可能使得調查出來之結果與實際狀況有所差距。

二、研究內容與變項之限制

離職傾向是比較多元且複雜的概念，層面較廣，影響因素相對而言也較多，無法將所有影響因素一一顧及並做探究，故本研究僅針對部分變項加以探討，因此不一定能夠完全代表所有可能的情境。

三、研究樣本之限制

本研究範圍僅以雙北市之美容相關事業店家之從業人員為主，取樣範圍因已顧及所處的背景及性質，故在後續進行統計分析的解釋與研究結果的應用時，可能造成抽樣上的誤差。

第五節 名詞解釋

壹、美容從業人員 (beauty practitioners)

中華民國職業分類典（行政院勞委會職業訓練局，2000）指出，「美容師的工作內容為對顧客進行各種方式之美容處理，包含皮膚保養、面部及頸部按摩、嫁接睫毛、修眉毛等項目」。

依據中華民國職業標準分類（行政院主計處，2010）資料，與美容從業人員工作內容較為相近者為：第5大類（服務及銷售工作人員）—51中類（個人服務工作人員）—514小類（美髮、美容及造型設計有關工作人員）—5140細類（美髮、美容及造型設計有關工作人員）。其定義為「從事理燙髮、洗髮、染髮、髮型設計、整鬚、美容化粧、指甲修整與彩繪、整體造型設計之人員」。

依據上述，本研究將美容從業人員定義為「在美容行業中執行各項專業工作的個體，包括但不限於美容師、美容顧問、美容技師以及美容業主或經營者」。

貳、離職傾向 (turnover intention)

本研究將離職傾向定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時，對工作不滿意或不適應，考慮及計畫離職之想法，但尚未做出實際離職之行為」。

在離職傾向構面的衡量上，本研究參考 Kang 與 Rhee (2012) 的離職傾向量表（共 8 題項）作為衡量依據。

參、工作壓力 (job stress)

本研究將工作壓力定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時，對與工作相關之具有威脅性的環境特徵所產生的反應」。

在工作壓力構面的衡量上，本研究參考 Kim (2021a) 的研究，將其構面定義為角色壓力、獎勵壓力、與家庭壓力及人際壓力等四項因素作為衡量依據。

肆、工作滿意度 (job satisfaction)

本研究將工作滿意度定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時的情感本質，為從業人員個人在工作中所感知的積極情緒狀態之評價」。

在工作滿意度構面的衡量上，本研究參考 Kang 與 Rhee (2012) 以及 Lee 與 Lee (2016) 的研究，將其構面定義為歸屬感和貢獻感、專業自豪感滿意度、個人滿意度及工作環境滿意度等四項因素作為衡量依據。

第二章 文獻探討

本研究旨在瞭解美容從業人員之工作壓力與工作滿意度對離職傾向影響之情形，本章就所蒐集美容從業人員、工作壓力、工作滿意度、離職傾向等文獻相關資料，予以整理、分析和歸納，成為理論基礎。

全章共分為四小節，第一節為美容從業人員涵義及行業現況；第二節為離職傾向相關理論；第三節為美容從業人員工作壓力、工作滿意度與離職傾向；第四節為綜合評論。茲分述如下：

第一節 美容從業人員現況

壹、美容從業人員的涵義及工作內涵

美容從業人員，主要包括美容師、彩粧師、美甲師、美髮師等，負責提供多元的美容服務，其工作內容與定義如下所述。

一、美容師的工作內容：

中華民國職業分類典（行政院勞委會職業訓練局，2000）指出，美容師的工作內容為對顧客進行各種方式之美容處理，包含皮膚保養、面部及頸部按摩、嫁接睫毛、修眉毛等項目。具體工作內容可分為以下項目：

- （一）環境的維護。
- （二）客戶服務接待：針對預約客人進行確認、安排相關課程。
- （三）美容諮詢：美容 spa 專業知識傳遞，針對顧客膚質建議其產品使用，顧客關係維護，提供顧客高品質服務。
- （四）服務客人進行臉部護理保養、美體瘦身按摩、芳香精油按摩。
- （五）美甲服務：為顧客進行指甲保養、修型、上色、人工指甲造型等服務。
- （六）彩粧建議：根據顧客整體造型，建議適當的髮型、彩粧等。
- （七）提供美容醫學相關業務、保養品銷售。

(八) 文書的處理。

二、職(行)業名稱及定義：

美容師致力於為顧客提供多樣性的美容服務，包括美容諮詢、臉部、身體與電子儀器相關的療程、修甲、脫毛及化粧等保養建議。

依據中華民國職業標準分類(行政院主計處，2010)資料，與美容業較為相近者為：第5大類(服務及銷售工作人員)－51中類(個人服務工作人員)－514小類(美髮、美容及造型設計有關工作人員)－5140細類(美髮、美容及造型設計有關工作人員)。詳如表2-1-1所示。

表 2-1-1

與美容業較為相近者之分類編號、職業名稱及定義

分類編號				職業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	
5				服務及銷售工作人員從事提供旅運、餐飲及家事等個人服務，在攤位、市場、批發及零售商店展示與銷售商品，以及提供個人照顧與保安服務之人員。
	51			個人服務工作人員從事提供旅運、餐飲、美容美髮及家事管理等個人服務工作之人員。
		514	5140	美髮、美容及造型設計有關工作人員從事理燙髮、洗髮、染髮、髮型設計、整鬚、美容化粧、指甲修整與彩繪、整體造型設計之人員。 工作內容包括： (1)剪髮、洗髮、染髮及燙髮。 (2)清潔及保養臉部，並為顧客化粧。 (3)化粧、髮型、服裝、配件等整體造型之設計。 (4)清理、修整或彩繪指甲。

資料來源：行政院主計處(2010)。中華民國職業標準分類(第6次修訂)。臺北市：行政院主計處。

另依據中華民國行業標準分類(行政院主計總處，2021)資料，與美容業較為相近者為：第S大類(其他服務業)－96中類(未分類其他服務業)－962小類(美髮及美容美體業)－9622細類(美容美體業)。詳如表2-1-2所示。

表 2-1-2

與美容業較為相近者之分類編號、行業名稱及定義

分類編號				行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	
S				其他服務業 從事G至R大類以外服務之行業，如宗教、職業及類似組織、個人及家庭用品維修、洗衣、美髮及美容美體、殯葬及相關服務、家事服務等。
	96			未分類其他服務業 從事洗衣、美髮及美容美體、殯葬及寵物生命紀念相關服務、家事服務與其他個人服務之行業。
		962		美髮及美容美體業 從事美髮、美容護膚、彩粧、美甲及未涉及醫療程序之美體雕塑等之行業。
			9622	美容美體業 從事美容護膚、彩粧、美甲及未涉及醫療行為之美體雕塑等之行業。 不包括： 醫療或外科手術的減肥服務歸入86 中類「醫療保健業」之適當類別。 個人造型設計歸入9690 細類「其他個人服務業」。

資料來源：行政院主計總處（2021）。中華民國行業標準分類（第 11 次修訂）。臺北市：行政院主計總處。

而中華民國稅務行業標準分類（中華民國財政部，2022a）資料，則對美容美體業的行業名稱有更詳細說明。與中華民國行業標準分類（行政院主計總處，2021）資料相同，美容從業人員隸屬於第 S 大類（其他服務業）—96 中類（未分類其他服務業）—962 小類（美髮及美容美體業）—9622 細類（美容美體業）。

然其增加子類名稱，包括：9622-11 子類（美甲美睫服務），定義為包括指甲彩繪等；9622-12 子類（豪華理容總匯）；9622-99 子類（其他美容美體服務），定義為包括美容院、美容沙龍、美容護膚坊、美容美體 SPA 館、美體雕塑（未涉及醫療行為）等。詳如表 2-1-3 所示。

表 2-1-3

美容美體業之分類編號、行業名稱及定義

分類編號					行業名稱及定義
大類	中類	小類	細類	子類	
S	96	962	9622		美容美體業 從事美容護膚、彩粧、美甲及未涉及醫療行為之美體雕塑等之行業。 不包括： 醫療或外科手術的減肥服務歸入86 中類「醫療保健業」之適當類別。 個人造型設計歸入9690 細類「其他個人服務業」。
				9622-11	美甲美睫服務 包括指甲彩繪等。
				9622-12	豪華理容總匯
				9622-99	其他美容美體服務 包括美容院、美容沙龍、美容護膚坊、美容美體SPA館、美體雕塑（未涉及醫療行為）等。

資料來源：中華民國財政部（2022a）。中華民國稅務行業標準分類（第9次修訂）。臺北市：財政部統計處。

貳、美容從業人員的教育及訓練現況

因應美容美體服務業的需求，為能提供相關產業適切的從業人力，政府單位積極培育符合經建發展所需之人才。自民國六十三年起，省立嘉義家職首度成立美容科系，之後多所家事職業學校與商業職業學校也陸續增設了美容科。經由多年發展，目前高級中等學校美容科共計有 146 班，4,406 位學生，為家政專業群科中班級數及學生人數最多者（教育部，2022）。

從在職進修或教育提供面來看，目前國內美容專業進修管道非常多，包括大專校院與高中（職）等學校單位，例如：文化大學推廣部、輔仁大學城區推廣中心、台北醫學大學推廣中心、高雄醫學大學推廣部、萬能科技大學推廣部、嘉南藥理科技大學推廣部、弘光科技大學推廣中心、中台醫護學院推廣中心、經國管理暨健康學院推廣部、東方技術學院推廣中心等，以及幾乎遍佈全台灣地區的公私立教育機構（例如：職訓中心、美容補習班、各類美容協會、學會與工會、化粧品廠商等）。然而，實施在職

教育的機構雖多，但從網路資料進一步分析，發現其教育課程內容，仍以美容美髮乙丙級技術士輔導或較適合一般民眾學習的基礎美容保健教育課程為主。

一般美容界常見的進修途徑種類包含：出國短期進修、公司與廠商合作、與學校建教合作、委外教育中心受訓、在職進修等。若要發揮在職進修或教育以提昇整體專業形象的作用，必須從個案需求面與市場供應面密切配合與持續評估分析，才能掌握在職教育的脈動。黃宜純（2002）曾以業界角度觀，探討設計美容專業教育未來發展的方向，其課程規劃重點在於培育新一代設計師應具備的專業能力，及協助其了解所面臨的環境趨勢，課程內容包括材料運用與設計實務、造型的創意、量產性、市場、製作能力、電腦資訊的趨勢、環保、台灣的社會文化、國際的趨勢、國家觀。然而一般大專學校開設推廣進修相關課程時因成本考量，課程內涵設計大多以能吸引到足夠開班名額的學員為主，這是否能滿足在職學習者真正的進修需求，或與業者思考角度相左，此仍有待未來研究加以驗證。

近年來，美容專業類組紛紛升格為二技與四技，這樣的趨勢雖讓整個業界感到振奮，然而，在這種升學風氣的推動下，更應該關注的是學校課程是否已充分考慮到職場實際需求。類組的升格雖然提升了大專畢業學生的學歷，但如果未能全面規劃「專業理論」和「實務經驗」相關的課程，有可能導致學生缺乏實際入行所需的能力。因此需要防止因升學提高學歷，而出現眼高手低的現象，對於美容專業課程的升格，也應該更注重實際職場需求，以確保畢業生不僅擁有知識理論基礎，也具備實戰經驗。

雖然目前在美容專業教育面上有了革新的想法，但多數學校課程規劃仍然與產業脫節，無法反應市場需求，原因是學校教學多偏重理論教學，缺乏實務性上之教學，導致學生畢業後無法適應工作上之需求。對此，學校專業科目教師應提升實務能力、學校設備應以產業設備技術為導向即時更新、加強產學合作，增加與產業交流，才能培育有實務性能力的專業美容人才，減少產學落差，減短學校與產業的磨合時間，改善美容業者的就

業環境，並推展多元化產業合作機會，增進技職生實務經驗及學習的興趣。而在培養學生就業知能外，也亦重視學生的生涯發展及人文素養發展，在學生畢業後進入就業市場時仍需充分補充職前與在職訓練，及終生學習（黃宜純等人，2005）。

黃英忠（1993）研究服務人員參加大學企業推廣教育的需求與成效發現，以在職者參加推廣教育需求而言，參加的動機不只是為學習管理的專業知識、提升其工作與人際溝通能力，並且也要為其廣開人生視野，使生活更充實。許多研究強調第一線的服務品質是影響企業成敗的重要因素，然而究竟具有何種特質的服務人員，才會使顧客感受到較好的服務績效是值得後續追蹤評估的（林能白、丘宏昌，1999）。現代的消費者，主要的消費目的之一，就是要求有好的服務品質。因此，如果期望透過進修教育來提升服務業人員的服務品質，則須體認「在職進修」的課程規劃必須有別於一般傳統的教育方式，其課程規劃需要較多元化，獲得的知識是可以應用於工作職場，例如：服務品質的提升、溝通技巧、問題解決能力等。

然而，美容從業人員進修之目的，是因同業競爭力激烈，及人文素養需求的提升，同時一個人在工作崗位上，可能扮演雙重的工作角色（例如：店長兼技術者），或在工作上遇到瓶頸，而想藉由在職進修升遷或者是轉換跑道。而繼續教育是個人在工作中有關職業內涵方面的學習，其目的有助於個人的就業，轉業升遷或增加工作能力（李大偉，1983）。

另外，凡已就業的技職校院畢業生，更可參加在職進修，繼續接受成長性或專業性的訓練，以促進自我發展及自我實現。故職業教育目標和一般普通教育目標不同，必需配合時代潮流之所需，適時地修訂，才能配合國家社會的需求與滿足學生的需要（馮丹白，1990）。

參、美容從業人員的行業現況

國際上，專業美容服務市場是美容和健康產業中一個蓬勃發展的領域，滿足消費者尋求高品質美容護理和服務的多樣化需求。該市場涵蓋由訓練有素的專業人員提供的廣泛服務，包括護髮、皮膚護理、指甲護理、化粧、

水療和放鬆護理以及其他專業美容服務。在多種因素的推動下，專業美容服務市場出現了顯著成長。主要驅動因素之一是不同年齡層的男性和女性對個人儀容和外表的日益重視。可支配收入的增加和生活方式偏好的變化導致全球對專業美容服務的需求更高 (The Business Research Company, 2024)。

根據商業研究公司的《2023年專業美容服務全球市場報告》指出，全球專業美容服務市場預計將顯著擴張，預測顯示將從2022年的1,988.4億美元增長到2023年的2,134億美元，反映出強勁的複合年增率 (compound annual growth rate, CAGR) 為7.3%；預計在2023年至2031年以6.5%的複合年增長率增長，這一趨勢受到城市化進程的推動和消費者生活方式改變的影響。報告中亦指出，亞太地區專業美容服務市場正在快速成長。中國、日本、韓國、印度和澳洲等國家是該地區的主要市場。注重美容中產階級的崛起、韓國美容和日本美容趨勢的影響以及護膚和健康服務的普及促進了該地區市場的成長 (The Business Research Company, 2024)。

國內方面，根據行政院主計總處的工商及服務業普查報告可以得知，近十年來，美容美體業全年生產總額不斷增加。由95年的新台幣494億元成長到105年的600億元，108年估計上看700億元。美容產品銷售額預估自2018年的50億美元增至2025年的69.3億美元，年複合成長率為4.5%。隨著國人生活水準提升，對美容美體服務的需求與日俱增，美容店的密度也不斷攀升 (中華民國全國創業創新總會，2023)。

在100年其他服務業普查結果分析中顯示，100年底的其他服務業企業單位數達到92,655家，較過去5年增加了13.38%。觀察美髮及美容美體業在與其他服務業比較中，企業單位數增加數以美髮及美容美體業34,432家 (佔比37.16%) 為最高；從業員工人數，以美髮及美容美體業從業員工60,081人 (佔比37.47%) 居首；100年底實際運用資產，以美髮及美容美體業1,609億元 (佔比31.69%) 居第1位；100年生產總額，以美髮及美容美體業全年生產總額567億元最高；附加價值率，以美髮及美容

美體業 65.57%居首；經營 5 年以上的美髮及美容美體業存活率達到 87.9%（行政院主計總處，2011）。

以上表明人們對於美容服務的需求不斷攀升，美髮及美容美體業在滿足這一需求上扮演了關鍵的角色，同時，反映出美髮及美容美體業為就業提供了相當穩健的機會，吸引了更多人加入。在實際運用資產、生產總額及附加價值率的優異表現上，也證明美髮及美容美體業呈現出快速增長的趨勢。高存活率，呈現出相對穩健的營運表現，儘管競爭激烈，成功經營的美髮及美容美體業仍具有較高的生存能力。

其他服務業普查結果顯示，隨著國人生活水準提升，對美容美體、按摩、美髮等提升生活品質之服務需求逐漸增加，然而消費者對美容服務的需求已經不僅僅是對外表的關注，更注重產品的品質、內涵是否滿足自身的健康和心理需求。面對這種轉變，優質的美容店才能贏得消費者的信賴，相對地，品質不佳的美容店則會面臨被淘汰的風險，這也導致整個美容相關產業店數呈現明顯衰退的趨勢，造就其的更迭換代（行政院主計總處，2011；中華民國全國創業創新總會，2023）。

另根據 111 年事業人力僱用狀況調查（員工報酬及進退等概況）報告統計表顯示（行政院主計總處，2022）：

- 一、111 年底美髮及美容美體業受僱員工人數為 37,939 人。按事業單位規模區分，分布於 100~199 人(236 人次)，30~99 人(357 人次)，10~29 人(5,001 人次)及 9 人以下(32,345 人次)；按年齡區分，主要是 20~未滿 25 歲(6,919 人次)、25~未滿 35 歲(15,422 人次)及 35~未滿 45 歲(7,341 人次)居多；按教育程度區分，主要是高中職(23,326 人次)、專科(4,831 人次)及大學(7,611 人次)居多；按服務年資區分，主要是未滿 1 年(7,294 人次)及 1 年~未滿 3 年(14,203 人次)居多。
- 二、受僱員工進入人次為 9,297 人次。按進入原因區分，主要是新進(8,496 人次)；按事業單位規模區分，主要是 10~29 人(1,161 人次)及 9 人以下(5,930 人次)居多；按年齡區分，主要是 20~未滿 25 歲(3,242

人次)及 25~未滿 35 歲(3,217 人次)居多；按教育程度區分，主要是高中職(2,944 人次)及大學(4,589 人次)居多。

三、受僱人員全年退出人次為 8,891 人次。按退出原因區分，主要是辭職(8,404 人次)；按事業單位規模區分，主要是 9 人以下(7,923 人次)居多；按年齡區分，主要是 20~未滿 25 歲(3,057 人次)及 25~未滿 35 歲(2,998 人次)居多；按教育程度區分，主要是高中職(3,394 人次)及大學(3,428 人次)居多；按服務年資區分，主要是未滿 1 年(4,090 人次)及 1 年~未滿 3 年(2,751 人次)居多。

臺灣美容市場在過去的二三十年中，主要採取師徒傳授制度，與歐美國家以合理人事成本做連鎖企業經營、提供由管理到技術之人才的方式相左。這種情況導致臺灣美容產業的薪酬普遍相對較低（陳俊瑜、徐雅媛，2015）。

早期進入美容職場的從業人員，往往需具備不畏艱辛、刻苦耐勞的服務精神，以習得一技之長。然而，某些從業人員可能在學習的過程中成為勞動市場中的廉價勞動力來源，導致人力編制問題頻生（詹慧珊、林容慧，2004）。同時，美容經營形式已由傳統家庭式美容院演變為個人工作室及企業連鎖化經營店，隨著大量美容科畢業生進入就業市場，這種變遷加劇了新舊員工間的認知衝突。傳統的師徒相授方式逐漸被高學歷但缺乏經驗的畢業生所取代，業界內競爭激烈，使得經營者難以應對，從而導致一些懷抱雄心壯志的創業者最終無法維持經營（朱元祥，1992）。

在美容美體行業中，從業人員需要通過學習多種技術，包括皮膚保養、臉頸部按摩、敷臉、修眉、化粧、除毛或修整指甲等。然而，傳統的培訓模式可能缺乏對行業管理、經營及市場行銷等實際層面的教育，使得業者不得不適應變化，成立大型連鎖店或精緻工作室（詹慧珊、林容慧，2005）。美容美體服務業正快速適應和吸收日新月異的美容技術，結合國內外美容美體資訊提升技術水平，越來越多的美容店朝向複合式經營發展，提供多樣化的服務。然而，由於美容行業的競爭加劇，業者需要不斷提升服務品

質，滿足消費者的需求，以維持競爭優勢（林殷羽，2018）。

美容從業人員在養成教育階段需要透過學習多方面的技能，從皮膚保養到化粧，通常需要二至三年的訓練。然而，行業內普遍存在著學歷提高、管理方式改變的趨勢。隨著美容科畢業生湧入就業市場，從業人員需要不斷適應變革，並尋求更高層次的教育和培訓，以提高專業水平（鐘辰英等人，1997）。

美容美體行業逐漸朝向單元專精及分工的時代發展，許多美容店致力於提供多樣化的配套服務，包括頭髮、指甲、脫毛、曬黑和皮膚護理等。此外，隨著科技進步，美容業不斷吸收國內外的先進科技和資訊，結合新的美容技術，以滿足消費者對高品質服務的需求。全球專業美容服務市場預計在 2023 年至 2031 年以 6.5% 的複合年增長率增長，這一趨勢受到城市化進程的推動和消費者生活方式改變的影響。

綜觀其他服務業普查結果以及美容從業人員的行業現況，我們不難發現，隨著國人生活水準的提升，推動了美容服務的快速發展，使得美容業在整體其他服務業中佔據著相當重要的地位。

肆、小結

根據美容從業人員的涵義及工作內涵，定義「美容從業人員」為「在美容行業中執行各項專業工作的個體，包括但不限於美容師、美容顧問、美容技師以及美容業主或經營者」。這些專業人員致力於提供髮型設計、化粧、美甲、面部護理、按摩等服務，以及管理和經營美容沙龍、水療中心等機構。他們的工作範疇主要集中於外在形象的多個層面，需要擁有相應的技能和專業知識以滿足客戶的需求。

根據美容從業人員的行業現況，得知美容業在其他服務業中佔據著舉足輕重的地位，不僅在企業數量、從業人員規模上居領先地位，也在全年生產總額上表現出色。同時，行業正逐漸朝向多元化、國際化的方向發展。隨著消費者對美容服務需求的增加，從業人員需不斷提升專業技能，密切關注市場變化，並謹慎應對原材料價格波動，以確保行業的健康發展。在

激烈競爭和疫情挑戰下，美容行業正積極適應科技發展，結合新美容技術，提供更多元、高品質的服務，同時調整經營策略以因應市場變化。在教育與培訓方面，行業需要更注重培養美容從業人員的綜合素養，包括技術、服務態度、市場敏感性等。提供豐富培訓課程和教育機會有助於美容從業人員提升價值，迎接變革。美容店面應密切關注消費者對品質和健康的需求變化，強化服務品質和技術水平，以贏得消費者信任和忠誠度。同時，可探索複合經營，提供多樣服務，滿足不同需求，創造競爭優勢。隨著全球專業美容服務市場預測增長，美容從業人員應關注國際市場動態，吸收全球美容技術和趨勢，提升國際競爭力。同時，應積極適應新常態，推動線上服務、提升衛生標準，確保業務穩健發展。未來，美容從業人員和業者應保持敏感度，積極迎接行業變革，提升整體水平，透過不斷學習和創新，打造更具競爭力的美容市場。

第二節 離職傾向相關理論

壹、離職傾向的定義

對組織而言，員工流動是一個極具挑戰性的問題，在人力資源管理領域尤為重要。員工流動率已成為眾多組織關注的焦點之一，每個組織，無論其地點、規模或業務性質如何，都始終對員工的離職傾向給予重點關注。特別值得關注的是，高員工流動率可能對組織產生毀滅性的影響，尤其是當失去的員工屬於高績效之人才 (Wu, 2012)。

Addae 等人 (2006) 指出，儘管離職傾向和實際離職之間存在差異，但這種意圖對離職決策產生直接的因果影響。尤其在考慮更換成本和工作中的斷時，關鍵員工的流動被視為對組織有害的現象。員工退出組織的決定對組織和員工來說都是不良的結果，因為這會對組織和員工雙方在多個方面產生不利影響，這包括對組織運作的干擾以及員工個人和職業生涯的不確定性，這種雙向的不良後果凸顯了員工離職對組織和員工本身都帶來了潛在的負面影響。

員工離職的過程是由一連串前導因素演化而來，最終歸結到離職傾向，進而促使員工做出留任或離職的決策。這一決策過程涵蓋了多個因素，包括對離開工作的評估、對工作滿意度的感受、對離職的思考、評估搜尋替代工作的預期效益和離職成本，以及搜尋替代工作的意向。員工在評估替代工作並與現職進行比較後，形成離職傾向及可能的行為決定。這一過程強調了員工離職不僅受到單一因素的影響，而是受到多方面考量的影響，最終形成離職的總體決策 (Mobley, 1977 ; Hom & Griffeth, 1995) 。

員工離職傾向可以定義為對某種條件下的工作條件以及與經濟相關的認知反應，這可能導致員工尋找工作並自願離開組織 (Ahmad, 2018) 。O'Connor (2018) 認為離職傾向是一個重要變量，因為它反映了員工意志控制下的動機行為。事實證明，離職傾向是員工決定退出組織之前退出流程的最後一步 (Agarwal & Sajid, 2017 ; O'Connor, 2018) 。離職傾向是員工自願、永久離開組織的意願 (Johnson, 2018 ; Memon et al., 2014) 。離職傾向是評估自願離職的可靠指標，可以透過員工的行為態度來觀察 (Liu & Onwuegbuzie, 2012) 。離職傾向是員工的行為態度反映了離開組織的意願 (Aydogdu & Asikgil, 2011) 。

Lacity 與 Rudramuniyaiah (2008) 指出，離職傾向是員工計劃離開組織的程度。Carmeli 與 Weisberg (2006) 指出，離職傾向指的是退出認知過程中的三個特定要素，即辭職的想法、尋找不同工作的意向，以及隨後辭職的意向。Sousa-Poza 與 Henneberger (2004) 指出，員工離職傾向指的是員工離開目前工作崗位的可能性，與離職意向、離職意圖等用語同義。Meyer (1993) 亦指出，離職傾向是指有意識、故意自願離開組織，是一個人一定時間內更換工作的主觀機率，是經過理性和深思熟慮的決定。

貳、離職傾向相關理論

一、組織均衡理論 (Theory of organizational equilibrium)

組織均衡理論由 March 與 Simon (1958) 提出，它堅持需要平衡員工的貢獻和激勵與組織的貢獻和激勵。激勵是指組織提供的事物，例如薪水、服務等。組織均衡理論通常被認為是第一個關於離職傾向的正式理論，該理論之所以得名，是因為它假設離職是在權衡個人對組織貢獻的看法和個人對組織對個人生活貢獻的看法後做出的決定。根據該理論，當雇主和員工都覺得他們從交換中獲得價值時，即意味著已經達到均衡，員工將繼續為組織提供服務。

此理論假設感知的流動意願和感知的流動便利性是決定員工平衡的兩個主要因素，這兩個主要因素也決定了工作滿意度，而工作滿意度本身直接影響離職意願 (Holtom et al., 2008)。組織均衡理論認為，工作滿意度主要取決於個人與工作場所不同角色的兼容性、工作關係的可預測性、個人工作與自我形象的一致性 (Holtom et al., 2008)。當組織的工作滿意度水準提高時，人們對流動的渴望就會降低；當員工感到不滿意時，若組織內有調動的可能性時，員工可以尋求組織內轉移，則離職的可能性較小。感知到的流動便利程度取決於替代工作的可用性，感知到的替代工作數量越多，感知到的流動便利性就越高。根據組織均衡理論，人員流動影響組織規模，組織規模影響調動的可能性，調動的可能性影響感知的調動意願，感知的調動意願影響人員流動 (Long et al., 2012)，如此可知，該理論包含人員流動、組織規模、調動可能性和感知的流動意願之間的循環，感知的可取性和感知的流動便利性對員工流動率具有影響。

然而，該理論忽略了導致離職的其他因素，如工作條件、領導風格和壓力，且因為決定工作滿意度的因素很多，例如：員工可能因壓力而選擇離開組織，故該理論被批判其所指出之激勵措施的增加會降低離職意願的假設不成立。

組織均衡理論意味著，當一個組織在員工貢獻和零組織激勵之間保持平衡時，沒有員工會離開，是故，管理者應該使用組織均衡理論作為診斷工具來理解員工離職的原因，所得之結果將有助於管理者設計適當的保留策略。

二、工作嵌入理論(Job embeddedness theory)

工作嵌入理論有助於解釋為什麼有些員工不太可能辭職，此理論是由 Holtom 及其同事經過十多年的研究發展而來。根據 Zhang 等人 (2012)，工作嵌入理論假設員工在其組織內和社區內擁有許多互動與聯繫，因此他們感覺自己完全融入了自己的職業和社會環境，以至於他們不想為了未知的新工作或不熟悉的新環境而失去或犧牲這些互動與聯繫。該理論將同事、親戚和朋友列為塑造員工工作和社區聯繫的關鍵成員。根據該理論，員工的聯繫程度由三個要素表示：契合度，意即從員工的工作與他的技能、價值觀和目標關係中得出的兼容性或舒適度；連結，意即員工如何與組織或其他人建立聯繫與互動；犧牲，意即員工離職後將經歷的心理和物質損失。這些聯繫水準有時被稱為影響力，決定了員工留在工作崗位的意願，了解契合度、連結、犧牲這三項關鍵要素將能使組織評估員工面臨離開組織的風險程度。是故，管理者應該透過關注員工與組織關係的三個面向來接受工作嵌入理論，為了解決契合度問題，管理者應確保每個成員的角色符合他們的優勢和技能，管理者可以與每個團隊成員會面，以了解他們的職業目標並給予相對應地指導；為了幫助建立團隊成員之間的聯繫，管理者應提供培養員工凝聚力的機會，例如鼓勵積極互動，鼓勵將成員聚集在一起慶祝重大事件等活動、鼓勵公開溝通並定期舉行會議；為了提高犧牲水平，組織應該提高對組織利益價值的認知。從上面的討論來看，工作嵌入的維度包含與工作相關的面向和與工作無關的面向，與工作相關的方面將他們與工作聯繫起來，而其他方面則與個人生活和社區有關，並將他們與特定的地點聯繫起來。

工作嵌入理論聲稱，員工的組織和社區融入取決於他們的個人價值觀、職業抱負以及知識和技能等參數，它也取決於組織文化、工作要求等一般因素。工作嵌入理論所確定的犧牲或損失包括放棄熟悉的同事、有趣的項目或理想的福利和放棄便利的通勤。從工作嵌入理論的角度來看，員工在他的生活中具有一系列的聯繫，具有廣泛的工作相關角色、責任和關係的員工擁有更多的聯繫，因此也有更多的工作嵌入感，同樣，與工作相關的角色、職責和關係較少的員工人際關係的連結較少，因此工作嵌入度較低，是故，如果員工仍然對自己的職業和社會環境有嵌入感，那麼他們就會留在目前的工作中，否則，他們就會產生離職傾向 (Zhang et al, 2012)。

三、雙因子理論 (Two-factor theory)

雙因子理論是 Herzberg 在一項研究後所提出的，該理論區分了保健因子和激勵因子。Herzberg 認為，保健因子是工作和職能的外在因素，不能激勵員工，只能盡量減少不滿，但它的缺失會引起員工的不滿；激勵因子能夠使員工提高滿意。當組織同時解決保健因子和激勵因子時，將能夠促進更多的員工敬業度，從而留住員工。根據該理論，工作場所滿意度和不滿意是由保健因子和激勵因子兩個相互排斥的因子所引起的。

根據 Chu 與 Kuo (2015)，雙因子理論揭示了組織中有兩組因子：那些有助於工作滿意度的因子，稱為激勵因子；那些導致工作不滿的因子，稱為保健因子。激勵因子包括經驗成就、認可、有趣的工作；保健因子包括公平的公司政策、稱職或公平的主管、公平的工資、愉快的工作條件。雙因子理論認為，激勵因子、保健因子並非單純地相互對立，這意味著，因工作條件不愉快而不滿意的員工，如果工作條件突然變得愉快，也不一定會感到滿意。根據這個理論，當影響員工整體滿意度的因素開始受到負面影響時，員工的離職傾向就會開始增加。例如，當員工開始相信，如果他們的工作不再有趣或他們沒有得到足夠的認可，他

們的工作在職涯發展和進步方面不再具有刺激性，就會出現這種情況，因此，留任策略應尋求優化激勵因子，以抑制員工的離職傾向。

然而，儘管雙因子理論為管理者提供了一些有價值的見解，但該理論只適用於白領工作，不能推廣到所有類型的工作，因為它是根據美國的研究而發展出來的，不同文化會有不同方式來區分兩項因子，故適用性有限，且該理論忽略了性格、年齡等其他因素在員工激勵中的作用。

透過雙因子理論，組織管理者將能夠根據保健因子和激勵因子向內尋找人員流動的原因。是故，管理者應該透過解決保健和激勵因子來消除工作的不滿並確保工作滿意度。為了解決保健因子，管理者應確保公平合理的薪資結構，改善工作環境，並鼓勵良好的工作關係，確保員工的工作有保障，也應該解決工作場所中的激勵因子，以提高工作滿意度以及員工留任率。若管理者計劃提高工作滿意度，應該透過為員工職涯發展提供機會、獎勵完成主要任務的員工，以及為員工職涯發展提供機會來解決激勵因子。

四、公平理論 (The utility of equity theory)

根據 Al-Zawahreh 與 Al-Madi (2012)，理論的重點是交換關係，在這種關係中，個人給予投入，並期望得到回報。該理論假設，根據輸入的價值對結果的價值進行評估，可以揭示特定個人或參考群體的公平感或不公平感，而這些參考群體包括同事和親戚，或扮演不同但類似角色的個人本身，公平理論也假設，每當人們感到不公平時，就會傾向於採取行動來企圖恢復公平。根據 Berry 等人 (2008)，公平理論適用於勞動力流動和留任，其中離職傾向可以被視為感知不平等的結果，因此，管理階層維持公平的工作環境可以被視為防止人員離職傾向的策略。

五、社會交換理論 (Social exchange theory)

社會交換理論由 Homans 於 1958 年提出，John Thibaut、Harold Kelley 和 Peter Blau 等其他人對其進行了發展 (Homans & George, 1958)。由於許多學者參與了社會交換理論的發展，該理論已被應用於電視觀看、

政治、終止戀愛關係的決定、組織管理、消費者購買決策和婚姻等社會情境中 (Cherry, 2020)。社會交換理論是一個使用心理學和經濟學原理的概念，例如：利潤最大化和成本或懲罰最小化來決定關係的成功或失敗 (Zahra et al., 2013)。社會交換理論的核心思想是，兩個社會實體之間的關係取決於每個實體尊重兩個社會實體之間隱含和明確商定的社會規則和交換規範的程度。定義這種關係品質屬性的例子包括信任、忠誠和承諾。這些屬性取決於人們通常投資人際關係的愛、地位、資訊、金錢、商品和服務等因素。社會交換理論認為，社會規則與規範交換包括互惠規則，以及其他明確商定的規則。根據 Homans (1958)，互惠規則主張個人應該按照他人對待他的方式來對待其他人；交換規則和規範的其他例子則包括利他主義、群體利益、地位一致性和競爭，談判的規則是根據參與者之間商定的一套規則和義務進行明確詳細記錄的。根據 Holtom (2008)，社會交換理論聲稱員工透過由關係組成的網絡連結在一起，其強度影響他們保留或離開工作的意願，因此，從社會交換理論的角度來看，離職意圖是管理階層或同事不遵守隱含或明確同意的規則的結果，這意味著，如果違反先前的協議，員工可能會自願決定退出組織。

人們參與社會互動是為了最大化回報並最小化成本。回報可以包括資源、享受、情感支持和陪伴；成本包括時間、犧牲、情緒壓力和努力 (Shraddha, 2018)。當人們評估了彼此間的關係，並分析他們可能獲得的好處後，就會透過比較替代方案來做出決定。根據社會交換理論，個人的行為是成本效益分析的結果，當一種行為產生的回報大於成本時，它很可能會再次出現。根據理論，回報越大，成本越少，個人從這種關係中獲得的利潤就越大。該理論確定了每種關係都有成本和回報或收益兩個組成部分，成本是關係中對人產生負面價值的因素；回報或好處是那些對人產生正面價值的元素 (Homans & George, 1958)。

Homans 指出，社會行為是商品的交換，包括物質商品，也包括非物質商品，例如：認可或聲望的象徵。其認為，人們會選擇成本更低、回

報更多的關係。他提出三項命題來總結社會行為系統：成功命題，意即當人們發現自己的行為得到好處或獎勵時，他們更有可能重複該行為；刺激命題，意即如果個人因任何特定的行動或刺激而更頻繁地獲得獎勵，那麼他可能會更頻繁地對該行動或刺激做出反應；剝奪-滿足命題，意即個人如果反覆地獲得相同的獎勵，那麼該獎勵對該人來說往往會變得不那麼有價值。

Thibaut 和 Kelley 在社會交換理論中提出了兩類假設 (Kate, 2021)，當利益大於相關人員的成本時，關係就會持續下去。在組織層面，員工會對關係進行成本和效益分析，如果這種關係不是那麼有益，他們將開始調查潛在的替代方案，並對替代方案進行成本和效益分析，以確定它們是否更好 (Homans & G. C, 1974)。因此，當收益大於成本時，就會出現正面的關係；反之，如果一段關係的成本大於收益，那麼這段關係就會被放棄。因此，組織的管理者應該意識到員工正在尋找關係中的回報，如果員工不滿意，他可以選擇其他工作，是故，組織應該讓彼此的關係變得有益，並最大限度地減少因解決員工流動問題而付出的成本。

然而，社會交換理論仍具有一些限制。首先，人們在終止關係之前需要考慮更多因素。再來，該理論假設當關係被放棄，取而代之的是其他選擇，但它未能解釋那些儘管別無選擇卻結束戀愛關係的人。此外，有些人不顧不良代價仍堅持某種關係。最後，該理論假設關係是線性的，但實際上它們可以前進、後退、跳過或重複某些階段。

六、基於資源的觀點 (The resource-based view)

最初由 Barney (1991) 提出，基於資源的理論或觀點認為，資源在有價值時有助於組織的績效優勢，該理論旨在解釋是什麼使一個組織比其他組織獲得競爭優勢，具有稀有、模仿成本高昂且不可替代。Barney 將資源定義為企業控制的所有資產、能力、組織流程、企業屬性、資訊、知識等。一家公司被認為擁有某項資源時能夠更經濟地生產或更好地滿

足客戶需求時，就具有競爭優勢，從而相對於其競爭對手享有優越的性能 (Armstrong & Shimizu, 2007)。Barney 假設當資源能夠幫助提高企業的產出和效率時，該資源被認為是有價值的。此外，Armstrong 與 Shimizu (2007) 指出，寶貴而稀有的資源可以幫助維持企業的競爭優勢，達到該資源難以模仿的程度。基於資源的理論或觀點，只要員工感到自己仍然受到重視並被視為特殊的、是維持組織競爭優勢的稀缺資源，員工就會留在當前的工作崗位，否則他們就會開始產生離職傾向。

七、人力資本理論 (Human capital theory)

由 Becker (1993) 發展出來的，其描繪的人力資本理論認為教育、培訓和發展，以及其他知識對生產力和工資有正面的影響。根據 Rahman 與 Nas (2013)，人力資本理論假設教育對於提高員工的生產能力至關重要，因此，組織投資員工的發展以提高他們的生產力水平至關重要。對組織和員工互利的其他形式之投資回報產出包括提高生產力和利潤，以及增加工資和收入，然而，人力資本理論也承認，教育和培訓可以提高員工在就業市場的就業能力，並導致員工流失，讓員工獲得更好的工作。是故，從人力資本理論的角度來看，管理階層對員工教育、訓練和發展的投入可以被視為重要的離職傾向因素。

八、期望確認理論 (Expectation-confirmation theory)

期望確認理論最初由 Vroom (1964) 提出。根據 Jiang 與 Klein (2009)，期望確認理論背後的概念是，先於任何一件事，都有一個期待。如果這種期望以正面的方式得到滿足，那麼人們就會感到滿意；如果這種期望以負面的方式得到滿足，那麼人們就會感到不滿意。期望理論認為事件發生前的期望和事件發生後的評價兩者結合起來即能夠確定對事件的滿意度。期望理論聲稱人們帶著期望和價值觀進入工作組織，如果組織滿足這些期望和價值觀，他們將很可能仍然是組織的成員 (Vroom, 1964)。同樣，Rathakrishnan 等人 (2016) 聲稱員工帶著某些期望加入組織，因此，如果這些期望無法達成，就會出現缺勤和離職意圖

等負面行為，Daly 與 Dee (2006) 將期望理論確定為流動率和留任研究核心的基本理論之一。提供了支持基於預期理論框架的額外證據，該框架指導了有關離職傾向的大部分研究。在這方面，Rathakrishnan 等人 (2016) 確認離職意圖可以與員工對獎勵、訓練、工作條件和認可等問題的期望相關聯。從期望確認理論的角度來看，管理階層評估和滿足員工期望的努力可以被視為一種留任策略，此能夠抵消人員流動的意圖。

九、馬斯洛需求層次理論 (Maslow's theory of hierarchical needs)

馬斯洛需求層次理論是 1943 年由美國心理學家亞伯拉罕·馬斯洛所提出，用來解釋人類的動機。根據馬斯洛的觀點，人類的行為和需求之間存在著某種關係，當需求被滿足時，行為就會改變。馬斯洛按照重要性和優先順序確定了五種層次的人類需求，進而又將五種需求分為兩類：較低層次的需要，指的是我們的生理需求；較高層次的需要，代表內在或內在因素。五種需求通常以金字塔的形式來描述，根據馬斯洛的觀點，在進入下一個層次之前必須先滿足較低的需求 (Maslow, 1954)。

馬斯洛指出，人與生俱來就有自我實現的願望，這個目標需要滿足較低層次的需求後才能實現。第一層需求是對生存至關重要的需求，這些需求包括食物、水、性滿足、衣服、睡眠和空氣等基本需求，這些需求位於層次結構的底部，因為它們比其他需求具有優先級，並且必須在所需的範圍內滿足，如果無法將這些需求滿足到所需的程度，其他需求永遠無法激勵一個人。例如，一個飢餓的人除了飢餓和食物之外不會考慮任何事情。馬斯洛將其表述為，當沒有麵包時，人僅靠麵包生存，而生理需要只有在被滿足後才會失去其激勵潛力。根據馬斯洛的理論，如果生理需求得到相對滿足，就會出現一組新的需求，稱為安全需求，安全需求包括安全、穩定、保護、免於恐懼等，是第二層次的需求，其與對健康、工作保障和任何危險的心理恐懼有關。第三個層次是愛和歸屬感或社會需求，在這裡，人類的行為是由情感關係所驅動的，需求包括友誼、家庭、親密感和連結感。第四層次的需求是尊重需求，人們需要

欣賞和尊重，在這裡，人們有興趣完成一些事情，以便得到認可，馬斯洛認為，自尊需求的滿足會帶來自信、價值、充足、力量和能力的感覺。第五層次的需求是自我實現的需求，人們有興趣發揮自己的潛能，馬斯洛將其描述為成為一個人有能力成為的一切。

是故，組織可以使用馬斯洛的需求層次理論來更好地規劃員工的留任。了解生理需求有助於管理者體認到任何飢餓或口渴的員工都很難做出任何對組織有貢獻的事實；安全需求告知管理者規劃一個無傷害的工作環境，組織可以透過組織進修和野餐等來滿足員工的社交需求。

然而，如果將馬斯洛的需求層次視為我們眾多需求的指南，無論這些需求得到滿足的順序如何，它在現代社會中仍然具有相關性。有些人在滿足生理需求之前就想滿足自尊需求，例如，有些人喜歡先滿足安全需求，然後再滿足建造房屋等基本需求；此外，有些人不關心其他需求，只要滿足他們的較低需求即可。

十、領導者與成員交換理論 (The leader-member exchange theory)

多年來，關於領導者如何與其追隨者建立關係的研究一直是重要的研究領域 (Nelson, 2013)。在 1970 年代之前，大多數研究都假設領導者對其追隨者的行為方式相同，然而，1975 年，Dansereau、Graen 和 Haga 指出，領導者不會使用相同的風格來管理他們的追隨者，而是會與不同員工建立獨特的關係，因此，該理論解釋了領導者與其追隨者關係的本質及其影響。根據領導者與成員交換理論，由於時間和資源有限，領導者最終會創造內群體和外群體，內群體享有高品質的交流，外群體則進行低品質的交流，而外群體的特徵是信任、尊重和義務皆較少。

在以高度尊重、相互信任、義務為特徵的關係中，領導者和追隨者之間進行的領導力交流能使雙方受益，將實現有效的結果。這種基於雙向關係的領導方式解釋了領導者及其領導下之不同團隊成員間的關係本質，領導者與其追隨者之間的這些關係影響著各種態度和行為 (Perryer et al., 2010)。根據 Rizwan 等人 (2013)，關係的形成過程分為

三個階段，這些階段包括角色扮演：領導者評估成員的能力和才能，而追隨者開始與經理人發展關係；角色塑造：追隨者和領導者參與非結構化和非正式的談判，以及角色常規化，其中有例行公事。領導者的定義是他與追隨者之間關係的結果，因此領導者應該在整個團隊中建立良好的關係，以便相互信任和尊重，這對於員工的福祉和效率非常重要。該理論實際上可以用來改善領導者與其追隨者之間的關係，以促進更好的工作績效 (Dulebohn & Liao, 2017)。

然而，儘管領導者與成員交換理論被認為是一種強有力的解釋性理論，並且是有效且實用的方法，能夠描述領導者和追隨者之間品質關係的作用，但該理論也有侷限性。首先，領導者與成員交換理論並不公平，因為它區分了內群體和外群體，此可能會導致成員的惡性競爭；其次，該理論傾向於更關注關係的本質，而不是關係的原因或方式，這可能導致組織偏袒和不平等。是故，管理者應該意識到，領導者與成員關係的品質影響著彼此之間的關係，意即影響成員的離職意圖、績效、工作滿意度和組織承諾，該理論所創建的內群體和外群體可能會產生負面後果，尤其是對於外群體。因此，管理者應該重新評估外群體成員，給予他們改進的機會，同時給予他們必要的支持，使他能夠從外群體過渡到內群體中。

參、離職傾向影響因素

影響離職傾向的因素因組織而異，存在一定程度的差異，Jha (2009) 表示，不能將離職傾向歸因於單一因素。離職傾向的預測因子包括個人屬性、與工作相關的預測因素、工作和工作態度、勞動市場條件、背景或組織條件 (Mitchell et al., 2001 ; Hom et al., 2017)。

Choong 等人 (2013) 發現，性別、年齡層和婚姻狀況之間對離職傾向有顯著差異，與男性相比，女性的離職意願更高；與單身受訪者相比，已婚受訪者的工作承諾更高；與年輕人相比，年長者更願意留在各自的機構。Bakker 與 Demerouti (2007) 發現，工作需求和工作資源的結合會影響員

工離職傾向，針對工作壓力，員工可能會考慮離開組織並尋找新的、更好的工作或工作場所來作為應對資源損失威脅和由此產生壓力的一種自我保護機制。Huang (2011) 發現，工作滿意度可以顯著預測員工的離職傾向，員工對自己的工作感到滿意，離職的可能性較小，而工作滿意度低的人則有可能尋找另一份工作，因此，工作滿意度普遍被認為是影響員工離職傾向的關鍵因素之一。

Ng'ethe 等人 (2012) 指出，領導風格被認為是領導者為激勵部屬實現組織目標而採用的特定行為，有效的領導風格對於降低人員的流失率是必要的，專制領導下的員工更容易產生離職傾向，因為領導者過於重視生產而非員工。Lambert (2003) 指出，組織承諾是員工對組織的一種心理依附。Lin 與 Chen (2004) 以及 Wu (2012) 發現，組織承諾與員工的離職傾向呈負相關，Ahuja 等人 (2007) 指出，組織承諾是員工離職傾向最強的預測因子。Bedük (2016) 發現，組織正義與離職傾向呈現顯著負相關，組織管理者的公正性越高，員工離職的意願就越低，員工的效能、效率和績效就越高。員工對用於確定結果的手段公平性（程序正義）和員工收到的結果公平性（分配正義）的感知水平越高，往往會提高員工的工作滿意度、組織承諾水平，而降低離職傾向。

Nyamubarwa (2013) 指出，晉升機會是影響離職傾向的因素之一，其他因素還有薪資和服務條件、工作績效、職涯發展、工作環境、工作滿意度、監督風格和員工承諾。組織外部的職業機會感知和組織內部職業發展機會的缺乏會增加員工離開組織的意願，如果晉升機會處理不當，就會導致員工之間的不滿、沮喪、懷疑、爭吵，最終導致員工離職。Kumar (2011) 指出，組織的薪酬水準對自願離職有潛在的影響，在當今的工作環境中，薪資是決定是否留任該工作的因素之一，員工可能會接受更高薪資機會的工作而辭去目前的工作，薪酬水準和獎勵與離職傾向呈顯著負相關。

肆、小結

根據離職傾向的定義，發現大部分研究均將離職傾向定義為計畫離職

前之想法，而未付諸實現，因此本研究亦將離職傾向定義為「美容從業人員對工作不滿意或不適應，考慮及計畫離職之想法，但尚未做出實際離職之行為」。

根據離職傾向相關理論，發現離職傾向相關理論提供了深入理解組織內部離職傾向的多重洞察力。從組織均衡理論、工作嵌入理論、雙因子理論、公平理論、社會交換理論到基於資源的觀點、人力資本理論、期望確認理論、馬斯洛需求層次理論以及領導者與成員交換理論，這些觀點涵蓋了從組織結構到個人動機的各個層面。

這些理論提供了多個角度來解釋員工留任與離職的原因和行為模式。從工作滿意度、組織嵌入感、激勵因子、保健因子到公平感，這些因素被視為直接影響員工離職傾向的重要元素。組織管理者可以利用這些理論提出的策略，如提高工作滿意度、創造有利於員工發展和融入的工作環境，以及建立良好的領導與成員關係，來減少員工的離職率，從而促進組織的穩定性和發展。

然而，雖然每種理論都有其優點和限制，但組合應用這些理論可以為管理者提供全面的視角，幫助他們制定更有效的留任策略和管理方案。這些理論提供了組織管理者理解員工的行為和動機，並且對於協助管理者建立穩固的組織文化和促進員工忠誠度和滿意度方面具有實際的指導意義。總的來說，這些理論的結合和應用有助於建立穩固的組織文化，能夠提高員工的工作滿意度和績效，使組織有效地減少員工的離職傾向，保持穩定的人才資源，並提升整體組織的長期穩健發展，從而實現組織的整體成功。

另外，離職傾向受到多方面因素的影響，且因組織而異，不能歸因於單一因素。性別、年齡、婚姻狀況等個人屬性與工作滿意度、工作壓力、領導風格、職業機會、薪酬水準、組織承諾和晉升機會等在離職傾向中扮演重要角色。組織應全面考慮這些因素，建立良好工作環境、提供公正的薪酬和晉升機會，以有效降低員工離職傾向。

第三節 美容從業人員工作壓力、工作滿意度與離職傾向

壹、工作壓力對於離職傾向之研究

一、工作壓力之意義

工作壓力是對於與工作相關之具有威脅性的環境特徵所產生的反應，包括涉及身體和情緒層面的回應 (Kim & Lim, 2009)。

Quick (1984) 將造成工作壓力的因素分為任務要求（工作類別、管理職責、職業發展、日常任務、工作高負荷、工作不穩定）、物理要求（溫度、照明、聲波和振動、辦公室設計）、角色要求（角色衝突、角色模糊）、人際要求（地位不和諧、社會密度、不耐煩的個性）。Kwon (2002) 將與工作環境相關的壓力因素分為任務特徵、角色模糊、角色衝突、領導力和決策參與。在服裝科學領域的研究中，Ha 和 Chung (2000) 將服裝業從業人員的壓力產生因素分為工作具體因素、人際關係因素和職業相關因素。在 Yoo 與 Park (2003) 的研究中，其則根據實體環境、工作相關因素和組織相關因素對工作壓力進行分類。

綜合先前的研究，工作壓力來自於多種多樣的因素，包括任務要求、物理要求、角色要求和人際要求，這些因素影響了個人、群體和組織層面。工作壓力除了對工作滿意度、工作投入和工作績效產生負面影響外，還可能導致工作倦怠，包括情緒耗竭、人格解體、成就感下降和離職傾向。從個體層面來看，工作壓力可能引發情緒困擾、情緒耗竭、人格解體以及成就感的下降，這些負面影響不僅影響員工的心理健康，還可能導致離職傾向，進而影響組織的穩定性。同時，工作壓力對組織也帶來挑戰，可能導致員工的工作投入降低、工作績效下降，進而影響整體生產效益。在產業層面上，工作壓力的存在凸顯了一個行業面臨的挑戰，需要在提高生產效率的同時，更關注員工的心理健康。

二、工作壓力對於離職傾向之相關實證研究

工作壓力主要來自工作、人際關係、薪資和家庭等因素的失衡，其

可能導致摩擦和情緒反應不平衡。在工作壓力與生活品質的關係中，工作滿意度起到調節的作用，有效的管理工作壓力可以提高從業人員的工作滿意度和生活品質，進而減少離職傾向 (Kim & Ji, 2019; Ki & Back, 2021)。

美容從業人員在工作中面臨著諸多壓力，包括人際關係、客戶互動、長時間站立等，這些因素可能導致工作壓力的增加，進而降低工作滿意度，甚至引發身心健康問題，產生人際關係困擾，對個人生活造成負面影響。如果這樣的情況持續存在，可能導致員工考慮更換工作，增加其離職傾向 (Kim, 1999)。

Ahn 與 Jun (2010) 的研究指出，建立積極的組織關係，如組織贊助知覺和組織信任有助於降低離職意圖，組織與成員之間的積極關係能夠提高留在組織中的意願，對於減少美容從業人員的離職傾向至關重要。另外，情緒控制、情緒失調、心理壓力和角色壓力在工作變動中具有顯著影響，工作中的情緒疲憊是工作壓力的結果，可能導致從業人員跳槽，同時影響服務品質。

Ki 與 Back (2021) 指出，工作壓力對於情緒耗竭、人格解體、成就感降低以及離職傾向有積極影響，特別是在時尚產業中，工作變動、疲勞和角色壓力成為主要的壓力來源，工作壓力不僅影響工作滿意度和人際關係衝突，還可能加劇從業人員的工作倦怠，進而降低工作滿意度。研究還發現，情緒控制、角色壓力、主管支持和同事支持會影響整體離職傾向，而工作倦怠被視為長期壓力的結果，會導致員工考慮離職。

對於從業人員而言，對工作的滿意度和投入程度越高，越不容易考慮換工作，然而，若工作壓力長期積壓，可能轉化為生理壓力，進而影響個人的心理健康，甚至對組織造成損害，使工作滿意度喪失和工作績效下降。另外，在角色壓力的影響下，從業人員可能面臨情緒困擾，與個人滿意度之間存在顯著相關性。人際滿意度不僅影響員工的離職意願，還直接影響離職的可能性。工作壓力與倦怠程度、離職傾向之間存在正

向相關，而工作滿意度與這些因素之間存在負向相關性，這表示工作壓力越高，職業倦怠程度越高，離職傾向也越大，而工作滿意度則呈現相反的趨勢 (Yoo & Park, 2003)。

貳、工作滿意度對於離職傾向之研究

一、工作滿意度之意義

工作滿意度是一種綜合滿意度狀態，可以定義為人們作為組織內工作參與者的情感本質，可以是一種取向，也可以是一種感知自己工作的心理狀態，包括心理、生理、環境、工作條件、同事關係、升遷和物質環境等多維因素，影響人們對工作產生正面或負面的情緒反應或態度 (Price, 1972 ; Locke, 1976)。

工作滿意度包括兩個主要因素，即個人滿意度和工作環境滿意度，個人滿意度指員工對工作的整體態度，而工作環境滿意度則是對組織和工作所具有的積極情緒狀態的評價 (Shin, 2011)。

工作滿意度是影響個人生活品質和方向的重要因素，與個人的整體生活滿意度密切相關 (Hwang, 2007)，也與工作績效相關，對工作感到滿意的員工通常有助於建立和諧人際關係，同時也有助於降低人員流動率和缺勤率 (Hoppock, 1935 ; Alderfer, 1972)。另外亦有研究指出，工作滿意度與生產力有密切的關係，對工作感到滿意的員工更容易保持積極態度，有助於組織的平穩運作 (Shim, 2009 ; Kim, 2016)。

工作滿意度的形成受到多種因素的影響，包括能力利用、多樣性、責任、工資、社會地位，以及工作帶來的快樂和報酬、情緒勞動、情緒控制等因素 (Saunders, 1981 ; Shin, 2011 ; Kim, 2015)。為了提高工作滿意度，需要注意工作條件、休息設施、休息區域的合理性，並提供安全和必要的工作條件 (Kim, 2016)。

二、工作滿意度對於離職傾向之相關實證研究

Hartman 與 Yrle (1996) 指出，工作滿意度是員工對於工作和所屬組織所做出的情感反應評價，或是個人執行工作時所產生的內外需求

滿足程度，其對離職傾向有直接影響。Shafer (2002) 強調工作滿意度在降低離職傾向中具有重要作用，指出離職傾向的可能性可以透過工作滿意度的高低來預測，當工作滿意度越低，離職的可能性就越高。Telt 與 Meyer (1993) 提到工作滿意度對離職傾向有負向影響，包括個人資質滿意度和工作環境滿意度，不利的工作環境是影響離職的因素之一。當工作滿意度越高，離職傾向越低；反之，工作滿意度越低，離職傾向越高 (Kim, 2011)。此外，工作滿意度與工作績效密切相關。對工作感到滿意的員工通常會繼續為組織工作，同時也有助於建立和諧人際關係，降低人員流動率和缺勤率 (Hoppock, 1935 ; Alderfer, 1972) 。

美容業從業人員普遍具有高度的積極規範，而這種積極性與個人滿意度呈現正相關。在美容服務業，積極規範和真誠行為的從業人員表現出較低的離職意願，且擁有較高的個人滿意度和真誠程度。不良的工作環境、同事和上司之間的關係不佳，以及工作職責的繁重都可能導致對美容公司的忠誠度降低，員工也更容易考慮換工作，而友好的人際關係提供支持性的環境和正向的人際關係，有助於提高工作滿意度，對工作依戀有顯著影響；相反地，與同事的不和諧可能成為員工感到失落並考慮換工作的原因 (Kim, 2021b)。上級的支援在阻止員工的工作變動意圖方面扮演著重要的角色，管理者對人力資源的忽略可能惡化組織氛圍，導致組織成員對公司產生抵觸情緒，降低工作滿意度，進而導致工作流動、工作績效降低和顧客減少 (Kwon, 2002 ; Bae & Park, 2015) 。

工作條件、工作穩定性、福利待遇、組織環境等與工作環境相關的因素會影響美容從業人員的工作滿意度和離職意願，當月收入越高，環境滿意度越高，工作滿意度越高，離職傾向就越低 (Soui-Hyun Lee, 2011 ; Min-Hwa Lee, 2017) 。

參、小結

根據工作壓力對於離職傾向之研究，發現工作壓力不僅僅是一種個體經歷的心理壓力，更是一個組織和產業面臨的挑戰，需要全面性的努力和

解決策略。根據工作壓力對於離職傾向之相關實證研究，發現工作壓力對美容從業人員的離職傾向、工作滿意度和生活品質存在密切關係，具有顯著影響，有效的人力資源管理和組織支持對於降低工作壓力、提高工作滿意度，以及減少離職傾向至關重要。透過提供全面的教育培訓機會、公司激勵、福利設施以及良好的管理制度，有助於減少從業人員的流動率。

根據工作滿意度對於離職傾向之研究，發現工作滿意度是一種綜合概念，涵蓋了個體對工作的整體態度和情感反應，並受到多種因素的影響，包括情緒反應、績效評價、工作環境、能力利用、社會地位等。透過提高工作滿意度，組織可以實現更好的生產力和更穩定的組織運作。工作滿意度對離職傾向產生直接影響，不良的工作環境和人際關係問題會造成美容從業人員的高離職傾向；反之，高收入、令人滿意的待遇和環境會增加工作滿意度，減少離職傾向。

第四節 總結

本文將探討相關理論與實踐的重要性。培養新人不僅需要投入成本，還需要花費相當的時間進行培訓，若組織成員的流動頻率相當高，可能意味著組織內部存在一些問題，使得其難以保留優秀人才。降低職員的離職率不僅能夠減少資源成本，還能提高整體工作效能，是故，如何減少美容從業人員的離職傾向為相當重要的任務。

在探討相關理論與實踐的重要性時，必須深入了解美容行業的特性和挑戰。美容從業人員的離職傾向不僅反映了個人職業發展和工作環境的問題，更關乎整個行業的穩定和發展。美容行業具有特殊的工作性質和工作環境，其從業人員需要面對長時間站立、高強度的工作壓力，以及與顧客之間的情感互動，這些特點使得美容行業的工作環境與其他行業有所不同，因此必須針對這些特點來制定相應的管理策略。

離職傾向受到多方面因素的影響，從個人屬性到工作滿意度、工作壓力、領導風格、薪酬水準等因素都扮演重要角色。管理者應全面考慮這些

因素，並建立良好的工作環境、提供公正的待遇和晉升機會，以有效降低員工離職傾向。管理者在解決離職傾向問題時需要注重整體人才管理策略，不僅僅是單純提高工資水平或改善工作環境，還需要從培訓、晉升、福利等方面綜合考慮，構建一個吸引人才、留住人才的良好機制。有效的人力資源管理和組織支持對於降低工作壓力、提高工作滿意度至關重要，工作滿意度對離職傾向具有直接影響。這些因素共同幫助建立穩固的組織文化，提高員工的滿意度和績效，從而減少離職傾向，保持穩定的人才資源，促進組織的長期穩健發展。這可以通過提供教育培訓、激勵制度、福利設施和良好的管理制度來實現。

本文提及了多種理論觀點，從組織均衡、工作嵌入、雙因子、公平、社會交換、基於資源、人力資本、期望確認、馬斯洛需求、領導者與成員交換等理論，深入探討了組織內部離職傾向的多個層面和原因，這些理論提供了管理者多角度的思考方式，以制定更有效的留任策略和管理方案。美容行業的競爭日益激烈，技術更新和服務品質提升是必然趨勢。因此，組織需要不斷進行技術培訓和專業知識更新，以提升從業人員的整體素質和競爭力，而這也是減少離職率的重要途徑之一。

有關離職傾向的研究面向相當多，但就國內美容從業人員進行討論的部分屈指可數，尤其是針對美容美體的部分。而為了彌補本研究上的疏漏，本研究綜合前開的文獻探討，發現使美容從業人員產生離職傾向的因素包括人口特徵、工作壓力、工作滿意度等，而有關我國美容從業人員離職傾向的研究結果，則有待本研究進一步探討。因此，本研究將借重前開文獻對於離職傾向的研究變項，作為研究美容從業人員的依據。

第三章 研究設計與實施

本章之目的為敘述研究設計與實施，以雙北市美容從業人員為施測對象，採用問卷調查作為資料蒐集的方法，並且藉由軟體 Statistical Product and Service Solutions (SPSS) V23 對問卷答題內容作數據分析以及考驗研究假設，以達推論統計之目的，最後依據文獻探討之內容，配合研究目的分析、歸納有用結論。

本章共分為四節，分別為研究架構、研究工具與實施、研究對象與抽樣方法、資料處理與分析，依各節內容茲分述如下。

第一節 研究架構與假設

壹、研究架構

本研究根據研究動機、研究目的及相關文獻探討，擬定本研究架構如圖 3-1-1 所示。

一、研究變項

在「個人背景變項」上，本研究定義為「美容從業人員的現況資料」。並以「年齡」、「教育程度」、「所屬地區」、「工作類型」、「持有證照」、「婚姻狀況」、「工作年資」、「每月薪資」、「公司規模」、「離職經歷」等十項資料，說明美容從業人員的現況資料。

在「工作滿意度」變項上，本研究定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時的情感本質，為從業人員個人在工作中所感知的積極情緒狀態之評價」。並參考 Kang 與 Rhee (2012) 以及 Lee 與 Lee (2016) 的研究，以「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」與「工作環境滿意度」四個構面作為衡量依據。

在「工作壓力」變項上，本研究定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時，對與工作相關之具有

威脅性的環境特徵所產生的反應」。並參考 Kim(2021a) 的研究，以「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」與「人際壓力」四個構面作為衡量依據。

在「離職傾向」變項上，本研究定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時，對工作不滿意或不適應，考慮及計畫離職之想法，但尚未做出實際離職之行為」。並參考 Kang 與 Rhee (2012) 的離職傾向量表作為衡量依據。

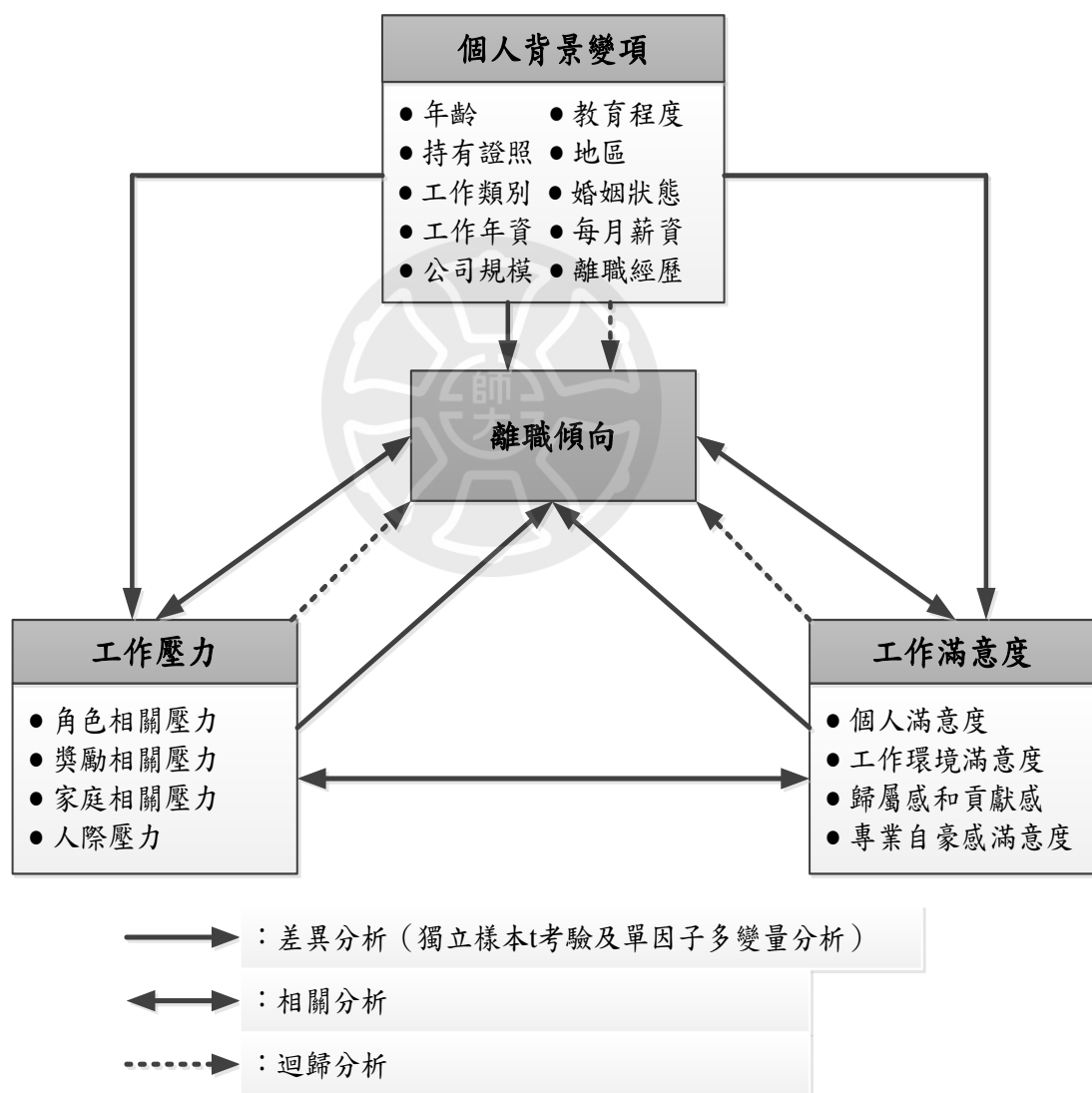


圖 3-1-1 研究架構圖

貳、研究假設

本研究根據研究目的、研究問題及研究架構，並依據變項間的關係，建立以下研究假設：

H1：不同美容從業人員之個人背景變項，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-1：不同年齡的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-2：不同教育程度的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-3：不同持有證照的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-4：不同地區的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-5：不同工作類別的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-6：不同婚姻狀況的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-7：不同工作年資的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-8：不同每月薪資的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-9：不同公司規模的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H1-10：不同離職經歷的美容從業人員，對於工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著差異。

H2：美容從業人員之工作滿意度、工作壓力及離職傾向，存在有顯著相關。

H2-1：美容從業人員之工作滿意度與工作壓力，存在有顯著相關。

H2-2：美容從業人員之工作滿意度與離職傾向，存在有顯著相關。

H2-3：美容從業人員之工作壓力與離職傾向，存在有顯著相關。

H3：美容從業人員之個人背景變項、工作滿意度及工作壓力，對於離職傾向，具有顯著預測力。

第二節 研究工具

本研究是以問卷調查法作為研究工具，問卷的設計是參考國內外相關研究的量表而修改編定。

研究工具的發展，主要經由編製預試問卷初稿、進行專家審查以及問卷預試等過程而得到「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」正式問卷。

壹、編製預試問卷初稿

「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預試問卷包括個人背景變項、工作壓力量表、工作滿意度量表及離職傾向量表等四大部分，分述如下：

一、個人背景變項（基本資料）

（一）題項依據

個人背景變項的題項，為彙整國內 1 篇調查報告及國外 12 篇期刊所設計的題項，經與指導教授討論後，以作為問卷調查之個人背景變項（基本資料）。如表 3-2-1 所示。

在表 3-2-1 中，選取出現頻率 8 次以上作為個人背景變項的題項，包括「年齡」、「教育程度」、「工作年資」、「每月薪資」。其中，「性別」雖出現頻率高，但因美容從業人員多為女性，為顧及男性樣本數的取得不易，故不將此納入個人背景變項中。「婚姻狀況」雖然出現頻率僅有 6 次，但因工作壓力量表中探討與家庭有關壓力，故納入個人背景變項中。而「曾經離職次數」雖出現頻率僅有 2 次，但與離職傾向較有重要影響，故亦納入個人背景變項中。本研究所欲

探討的地區為雙北市，且對象為美容從業人員，故亦將「所屬地區」、「工作類別」、「持有證照」、「公司規模」等納入個人背景變項中。

最後，本研究設定之個人背景變項包括「年齡」、「教育程度」、「所屬地區」、「工作類型」、「持有證照」、「婚姻狀況」、「工作年資」、「每月薪資」、「公司規模」、「離職經歷」等 10 個題項。

(二) 題項內容

1. 年齡：分為(1)20 歲（含）以下，(2)21~29 歲，(3)30~39 歲，(4)40~49 歲，(5)50~59 歲，(6)60 歲（含）以上。
2. 教育程度：分為(1)高中職（含）以下，(2)專科（含）畢業，(3)大學（含）以上畢業。
3. 所屬地區：分為(1)新北市，(2)台北市。
4. 工作類型：分為(1)美容美體，(2)美甲，(3)美睫紋眉。
5. 持有證照：分為(1)無，(2)美容乙級證照，(3)美容丙級證照，(4)其他證照。
6. 婚姻狀況：分為(1)已婚，(2)未婚，(3)其他。
7. 工作年資：分為(1)1 年以下，(2)1~3 年，(3)4~5 年，(4)6~10 年，(5)10 年以上。
8. 每月薪資：分為(1)27,470 元以下，(2)27,471~30,300 元，(3)30,301~36,300 元，(4)36,301~43,900 元，(5)43,901 元以上。
9. 公司規模：分為(1)1 人，(2)2~5 人，(3)6~10 人，(4)10 人以上。
10. 離職經歷：分為(1)無，(2)有。

表 3-2-1
個人背景變項的題項彙整

作者 (年)	性別	年齡	教育程度	婚姻狀況	職位	服務或工作年資	平均月收入	每日工作時數	其他
行政院主計總處 (2022)		◎	◎			◎			事業單位規模
Shin 與 Kwon (2023)	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	店舖規模、在職員工數、店舖位置、休假天數、薪水制度、工作領域
Seo 與 Jeong (2022)		◎	◎			◎	◎	◎	公司形式
Kim (2021a)	◎	◎	◎	◎			◎		工作領域
Kim (2021b)	◎	◎	◎		◎	◎	◎		
Kim 與 Jin (2021)	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
Seo 與 Kwon (2021)		◎	◎			◎	◎	◎	公司形式
Seo, et al., (2018)		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
Yoo, et al., (2017)	◎	◎				◎	◎	◎	離職次數
Lee 與 Lee (2016)		◎	◎				◎		專業
Rhee (2015)	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	公司形式、離職次數、工作領域、保險狀況
Yoo, et al. (2014)	◎	◎	◎		◎		◎		每月平均休息天數、經歷、失誤次數、公司形式
Kang 與 Rhee (2012)	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	離職次數、公司形式、工作領域、保險狀況、輪班狀況
小計	8	13	12	6	7	10	12	7	

二、工作壓力量表

(一) 因素及題項依據

工作壓力量表參考 Kim (2021a) 的研究，其將工作壓力分為四個因素 16 題項，分別為角色相關壓力 (role-related stress) 4 題、獎勵相關壓力 (reward-related stress) 4 題、與家庭有關壓力 (home-related stress) 4 題，以及人際壓力 (interpersonal stress) 4 題。其原始量表如表 3-2-2 所示。

表 3-2-2

Kim (2021a) 工作壓力原始量表

factor	item
role-related stress	1.I have had an uncomfortable experience because a customer behaved arrogantly toward me.
	2.I have experienced stress from getting angry with a dissatisfied customer.
	3.Customer complaints cause me psychological pressure and a sense of loss.
	4.Our industry is more demanding and stressful than other industries.
reward-related stress	5.My salary is less than other jobs.
	6.My salary is for low compared to the amount of work.
	7.Promotion in our workplace is unfair.
	8.Personnel transfers in our workplace are not objective.
home-related stress	9.My family is mentally/materially unstable due to my work.
	10.My work negatively affects my family.
	11.My work negatively affects my personal life.
	12.The emotional support I receive from my family and spouse is insufficient.
interpersonal stress	13.My boss gives unreasonable work orders.
	14.It is stressful when my opinions are ignored by employees.
	15.It is stressful when a supervisor treats an employee unfairly.
	16.I do not trust my colleagues very much.

資料來源：Kim, A. K. (2021a). Effect of job stress on job satisfaction and quality of life of beauty-related workers. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*. 19(4), 583-594.

從該研究的效度與信度驗證結果可以看出，KMO 值為 0.726，在共通性上沒有問題。Bartlett 球形度檢驗結果 $\chi^2 = 2941.670$ ，p 值為.000，顯示選擇變數進行因素分析的情況良好。因素分析結果顯示出四個因素的總解釋變異量為 66.662%，角色相關壓力、獎勵相關壓力、家庭相關壓力及人際壓力分別為 18.391%、16.547%、16.134%及 15.590%。在信度分析方面，角色相關壓力、獎勵相關壓力、家庭相關壓力及人際壓力的 Cronbach's α 值分別為 0.853、0.832、0.799 及 0.742，信度都在 0.60 以上，顯示測量項目之間的信度沒有問題。四個因素的負荷值均大於 0.40，因此提取的因素被認為具有良好的效度，而且信度也都在 0.60 以上，顯示為可信賴的水平。

(二) 因素及題項內容

本研究工作壓力量表預試問卷的因素及題項，經與指導教授討論及修正後，分為角色壓力 7 題、獎勵壓力 6 題、家庭壓力 6 題以及人際壓力 7 題。如表 3-2-3 所示。

表 3-2-3

工作壓力量表之因素及題項 (預試問卷)

因素	題項
角色壓力	1.顧客對我的態度很傲慢，讓我感到不舒服
	2.顧客不滿意我的服務而生氣，讓我感到沮喪
	3.顧客因為我而提出投訴，讓我感到難受
	4.美容工作的要求很多，讓我感到心煩
	5.顧客無理的要求，讓我感到厭煩
	6.美容工作的專業服務技能很多，讓我感到煩悶
	7.美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到焦躁
獎勵壓力	8.和其他行業相比，我發現我的薪資比較低
	9.相對於工作量，我感覺得到的薪水很低
	10.我們工作場所的升遷機會不太公平
	11.在我們職場，人員的調動不太公正
	12.我們職場的獎勵機制不太合理
	13.我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到擔憂
家庭壓力	14.我的工作收入只能應付基本開銷
	15.我的工作收入讓我的家人感到不穩定
	16.我的工作時間對我的家庭產生負面影響
	17.我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響
	18.我的工作無法獲得家人的支持
	19.我的工作使得我和家人的關係變得疏離
人際壓力	20.我的主管常給我一些不合理工作指示
	21.當同事忽略我的意見時，我會感到難受
	22.當我認為主管不公平時，我會感到生氣
	23.我不太信任我的同事
	24.同事間常勾心鬥角，我會感到心寒
	25.我無法融入團體，我會感到沮喪
	26.一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到憂鬱

資料來源：Kim, A. K. (2021a). Effect of job stress on job satisfaction and quality of life of beauty-related workers. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*. 19(4), 583-594.

三、工作滿意度量表

(一) 因素及題項依據

工作滿意度量表，是參考 Lee 與 Lee (2016) 及 Kang 與 Rhee (2012) 研究所使用的量表。

Lee 與 Lee (2016) 將工作滿意度分為三個因素 11 題項，分別為歸屬感和貢獻感 (sense of belonging and contribution) 5 題、專業自豪感滿意度 (professional pride satisfaction) 3 題及薪資福利 (wages and welfare) 3 題。其原始量表如表 3-2-4 所示。

表 3-2-4

Lee 與 Lee (2016) 工作滿意度原始量表

factor	item
sense of belonging and contribution	1.I am satisfied with current workplace because I can work with my boss intimately.
	2.Customers are satisfied with my skin-care skills and acknowledge my ability.
	3.Teamwork is well-established through the cooperation with colleagues.
	4.I think that the success of my workplace is my success.
	5.When someone criticizes my workplace, I feel I was condemned.
professional pride satisfaction	6.Skin beauticians are relatively independent and they can work autonomously.
	7.I have great contributions to the development of the skin care shop.
	8.A skin beautician is a good career that shows one`s ability.
wages and welfare	9.Current remuneration increase-rate of my work is unsatisfactory.
	10.My workplace takes a lot of care about the welfare of its employees.
	11.Remuneration that skin beauticians are receiving is lower than others in my workplace.

資料來源：Lee, J. Y., & Lee, I. H. (2016). The effects of job environment and job esteem on job satisfaction in skin beauticians. *Journal of the Korea academia-industrial cooperation society*, 17(4), 573-586.

從該研究的效度與信度驗證結果可以看出，因素分析結果顯示出三個因素的總解釋變異量為 54.333%，歸屬感和貢獻感、專業自豪感滿意度及薪資福利分別為 20.343%、18.036%及 15.954%。在信度分析方面，歸屬感和貢獻感、專業自豪感滿意度及薪資福利的 Cronbach's α 值分別為 0.608、0.706 及 0.602，信度都在 0.60 以上，顯示測量項目間的信度沒有問題。三個因素的負荷值均大於 0.40，因此提取的因素被認為具有良好的效度，而且信度也都在 0.60 以上，顯示為可信賴的水平。

Kang 與 Rhee (2012) 將工作滿意度分為兩個因素 11 題項，分別為個人滿意度 (personal satisfaction) 6 題及工作環境滿意度 (work environment satisfaction) 5 題。其原始量表如表 3-2-5 所示。

表 3-2-5

Kang 與 Rhee (2012) 工作滿意度原始量表

factor	item
personal satisfaction	1.I do not regret in selecting my job.
	2.I believe my job is valuable.
	3.I am interesting in my job.
	4.I feel pleasure and rewarded in performing my job.
	5.I have passion in my job.
	6.I am proud to tell other people that I work here.
work environment satisfaction	7.I am satisfied with the company welfare facilities.
	8.I think the salary system is appropriate.
	9.Recruiting and promotion system is managed fairly by ability.
	10.I am overall satisfied with my working environment.
	11.Training opportunity is provided equally fair.

資料來源：Kang, J. A., & Rhee, Y. J. (2012). A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals. *The Research Journal of the Costume Culture*, 20(5), 664-678.

從該研究的效度與信度驗證結果可以看出，KMO 值為 0.891，在共通性上沒有問題。Bartlett 球形度檢驗結果 $\chi^2 = 1277.862$ ，p 值為.000，顯示因素分析的使用是適當的。因素分析結果顯示出二個因素的總解釋變異量為 66.708%，個人滿意度及工作環境滿意度之解釋

變異量分別為 52.201% 及 14.507%。在信度分析方面，個人滿意度及工作環境滿意度的 Cronbach's α 為 0.890 及 0.875，信度都在 0.60 以上，顯示測量項目間的信度沒有問題。

(二) 因素及題項內容

工作滿意度量表參考 Lee 與 Lee (2016) 及 Kang 與 Rhee (2012) 上述兩位學者之量表。經與指導教授討論，Lee 與 Lee (2016) 量表中薪資福利因素之題項與 Kang 與 Rhee (2012) 量表中工作環境滿意度因素之題項，是較為相近，故將此兩因素之題項合併修正為工作環境滿意度。

本研究工作滿意度量表預試問卷的因素及題項，經與指導教授討論及修正後，分為歸屬感和貢獻感 6 題、專業自豪感滿意度 6 題、個人滿意度 7 題及工作環境滿意度 6 題。如表 3-2-6 所示。

表 3-2-6
工作滿意度量表之因素及題項 (預試問卷)

因素	題項
歸屬感和貢獻感	1. 我很喜歡在這裡從事美容工作
	2. 我相信我能與同事一起團隊合作
	3. 在這個工作場所工作，我會感到安心
	4. 我認為工作場所的成功，我會感到很有榮耀
	5. 如果有人稱讚我的工作場所，我會感到很自豪
	6. 我願意為這個工作犧牲奉獻
專業自豪感滿意度	7. 我可以自己獨立完成工作
	8. 我對美容店的業績提升，有很大的貢獻
	9. 美容業是一個可以展現個人能力的行業
	10. 顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪
	11. 在美容工作中我能夠充分發揮自己的技能
	12. 在美容工作中，我已經建立了自己的專業形象
個人滿意度	13. 我很滿意自己選擇了這份工作
	14. 我相信我的工作是有價值的
	15. 我對自己的工作很有興趣
	16. 在工作中，我感到很開心
	17. 我對自己的工作充滿熱情
	18. 我在公司可以不斷學習新的知識，讓我感到很充實
	19. 在美容工作中，我能夠獲得發展的機會

(續下頁)

因素	題項
工作環境滿意度	20.我對公司提供的福利感到很滿意
	21.我認為公司的薪資制度是合理的
	22.我認為公司的晉升制度是公平的
	23.我認為公司的培訓制度是公平的
	24.公司的主管和同事都相處融洽，讓我感到很滿意
	25.我對我的整體工作環境感到滿意

資料來源：本研究改編彙整自 Kang, J. A., & Rhee, Y. J. (2012). A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals. *The Research Journal of the Costume Culture*, 20(5), 664-678，以及 Lee, J. Y., & Lee, I. H. (2016). The effects of job environment and job esteem on job satisfaction in skin beauticians. *Journal of the Korea academia-industrial cooperation society*, 17(4), 573-586.

四、離職傾向量表

(一) 因素及題項依據

離職傾向量表，是參考 Kang 與 Rhee (2012) 研究所使用的量表，此量表共有 8 題項。其原始量表如表 3-2-7 所示。

表 3-2-7

Kang 與 Rhee (2012) 離職傾向原始量表

factor	item
turnover intention	1.Currently I am seriously considering to change jobs
	2.I will leave the company if the conditions become worse than the current situation.
	3.Currently I am planning to leave and collecting information.
	4.If I receive an offer from somewhere else I will leave the company.
	5.There is not much to achieve from this company.
	6.I often think about leaving the company.
	7.I want to work at other companies.
	8.I do not wish to continuously stay at this company as an employee.

資料來源：Kang, J. A., & Rhee, Y. J. (2012). A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals. *The Research Journal of the Costume Culture*, 20(5), 664-678.

從該研究的效度與信度驗證結果可以看出，KMO 值為 0.898，在共通性上沒有問題。Bartlett 球形度檢驗結果 $\chi^2 = 901.657$ ，p 值為 .000，顯示因素分析的使用是適當的。在信度分析方面，離職傾向

的 Cronbach's α 為 0.906，信度在 0.60 以上，顯示測量項目之間的信度沒有問題。

(二) 題項內容

本研究離職傾向量表預試問卷的題項，經與指導教授討論及修正後，共有 10 題項。如表 3-2-8 所示。

表 3-2-8
離職傾向量表之因素及題項（預試問卷）

因素	題項
離職傾向	1.自從開始從事美容工作後，我一直在認真考慮更換工作的事情
	2.如果情況比現在更糟，我就會離開公司
	3.目前我正計劃並蒐集離開這份工作的資訊
	4.如果我收到其他地方的錄取通知，我將離開這家公司
	5.這家公司無法滿足我的需求
	6.我想做一份比美容工作更理想的工作
	7.我經常在想要不要離開這家公司
	8.我希望能其他公司工作
	9.我不太想繼續留在這家公司當員工
	10.我不希望退休前都在從事美容工作

資料來源：本研究改編自 Kang, J. A., & Rhee, Y. J. (2012). A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals. *The Research Journal of the Costume Culture*, 20(5), 664-678.

四、量表計分方式

工作壓力量表，每一題項採李克特 (Likert) 五點尺度衡量，從非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意分別給予 1 至 5 分，量表分數越高代表美容從業人員的工作壓力越高。測量重點在於美容從業人員在工作中所感受到角色、獎勵、家庭及人際的各種壓力程度。

工作滿意度量表，每一題項採李克特五點尺度衡量，從非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意分別給予 1 至 5 分，量表分數越高代表美容從業人員的工作滿意度越高。測量重點在於美容從業人員在歸屬感和貢獻感、專業自豪感的同意程度，以及個人及工作環境的滿意程度。

離職傾向量表，每一題項採李克特五點尺度衡量，從非常不同意、

不同意、普通、同意、非常同意分別給予 1 至 5 分，量表分數越高代表美容從業人員的離職傾向越高。測量重點在於美容從業人員在從事該項工作想要離職的意願與程度。

貳、預試問卷專家效度審查

經由上述過程，完成編製「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預試問卷初稿後，繼之進行專家審查。專家審查的目的為修正「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預試問卷初稿。

本研究之問卷內容以專家效度，作為建立內容效度的依據，由專家學者對「個人背景變項」、「工作壓力量表」、「工作滿意度量表」及「離職傾向量表」各題項與所涉及的内容範圍進行是否符合的判斷。邀請之專家學者名單如表 3-2-9 所示，專家學者依據題目文字、語意恰當與否及與研究題目符合與否，以評語「不適合、適合、修正後適合」，評定問卷題目與內容。

專家學者審查用「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預試問卷初稿，如附錄一所示。專家學者審查時間於 113 年 1 月 23 日至 30 日進行，並於 113 年 2 月 5 日彙整意見完畢。專家意見審查之意見彙整如附錄二所示。

表 3-2-9

內容效度之專家學者一覽表

姓名	服務單位	現職
胡寶元	中華科技大學	生物科技系系主任
劉祥得	銘傳大學	公共事務與行政管理學系系主任
李秋香	技能檢定中心	美容乙丙級技能檢定監評人員
沈美瑤	美容SPA館	美容業經營者
黃麗芬	美容SPA館	美容業經營者

參、預試問卷施測

一、預試樣本數與抽樣實施

Gorsuch (1983) 建議進行因素分析時，有效樣本至少為 5 倍的量表題項數，且需有大於 100 的有效樣本數。Anderson 與 Gerbing (1988) 認為 100-150 是樣本數大小的最低底限。Comrey (1988) 亦提出若量表題數少於 40 題，樣本數為 150。吳明隆 (2013) 則指出預試對象人數以問卷中包含最多題項 3-5 倍為原則。

依據上述學者建議之原則，預試問卷中工作滿意度、工作壓力及離職傾向等分量表，分別有 16、19 及 8 題項，故樣本數應可為 100~150 份。

二、預試問卷發放與回收

本研究預試問卷以雙北市美容從業人員為母群體，採便利性抽樣方式抽取樣本。經 line 群組、e-mail 及電話聯繫後，使用兩週時間完成預試問卷調查。

預試問卷於 113 年 2 月 12 日至 26 日，利用 Google 表單功能進行網路之預試問卷調查。共發出 164 份預試問卷後，剔除無效問卷後共計回收 160 份問卷，有效問卷回收率 97.6%。預試問卷可用率統計表如表 3-2-10 所示。

表 3-2-10

預試問卷可用率統計表

區域	發放比例	發出份數	回收份數	回收率	有效卷份數	有效卷回收率
臺北市	47.0%	77份	77份	100%	73份	94.8%
新北市	53.0%	87份	87份	100%	87份	100%
合計	100%	164份	164份	100%	160份	97.6%

肆、預試問卷之統計分析

預試問卷回收後，整理所蒐集之資料，利用 SPSS V23 進行統計分析，包括項目分析、因素分析及信度分析。各項考驗及分析皆採用 $\alpha=.05$ 顯著水準。所採用的統計方法與統計分析技術分述如下：

一、項目分析

本研究問卷採用李克特五點量表題目，以相關係數和決斷值 (critical ratio, CR) 兩種方式作為是否刪題之依據。

(一) 相關係數

即將「題項」與「構面總分」進行皮爾森積差相關 (Pearson product moment correlation) 分析，藉以求得其相關係數，兩者的相關程度必須是中度關係，積差相關係數值必須 $\geq .400$ ，各題目與量表總分的相關未達 $.400$ 以上水準之題目，則予以刪除 (吳明隆，2013)。

(二) 決斷值

將所有受試者的問卷總分依高低順序排列，並取其總分前 27% 作為高分組，後 27% 為低分組，考驗每個題項在高低分組的差異，以求出各題項之決斷值。若決斷值沒有達到顯著水準 (CR 值 ≥ 3.00)，則代表其題目之鑑別能力低，需刪除該題。

本研究預試問卷項目分析結果如下所述：工作壓力、工作滿意度、離職傾向量表的各題項之決斷值皆 ≥ 3.00 ，是故，將繼續進行因素分析及信度分析，以決定是否需要刪題。本研究問卷之工作壓力、工作滿意度、離職傾向項目分析結果如表 3-2-11、3-2-12、3-2-13 所示。

表 3-2-11

工作壓力項目分析表

衡量項目	相關係數	決斷值
1.顧客對我的態度很傲慢，讓我感到不舒服	.624**	8.940**
2.顧客不滿意我的服務而生氣，讓我感到沮喪	.648**	9.540**
3.顧客因為我而提出投訴，讓我感到難受	.600**	7.965**
4.美容工作的要求很多，讓我感到心煩	.625**	7.715**
5.顧客無理的要求，讓我感到厭煩	.710**	10.915**
6.美容工作的專業服務技能很多，讓我感到煩悶	.536**	6.804**
7.美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到焦躁	.620**	7.848**

(續下頁)

衡量項目	相關係數	決斷值	
獎勵壓力	8.和其他行業相比，我發現我的薪資比較低	.749**	12.711**
	9.相對於工作量，我感覺得到的薪水很低	.787**	13.075**
	10.我們工作場所的升遷機會不太公平	.770**	10.686**
	11.在我們職場，人員的調動不太公正	.758**	10.358**
	12.我們職場的獎勵機制不太合理	.769**	14.128**
	13.我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到擔憂	.782**	15.797**
家庭壓力	14.我的工作收入只能應付基本開銷	.759**	13.782**
	15.我的工作收入讓我的家人感到不穩定	.791**	15.474**
	16.我的工作時間對我的家庭產生負面影響	.671**	9.809**
	17.我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響	.750**	11.263**
	18.我的工作無法獲得家人的支持	.755**	11.881**
	19.我的工作使得我和家人的關係變得疏離	.573**	7.967**
人際壓力	20.我的主管常給我一些不合理的工作指示	.748**	11.125**
	21.當同事忽略我的意見時，我會感到難受	.727**	11.038**
	22.當我認為主管不公平時，我會感到生氣	.710**	11.934**
	23.我不太信任我的同事	.717**	11.366**
	24.同事間常勾心鬥角，我會感到心寒	.750**	11.857**
	25.我無法融入團體，我會感到沮喪	.739**	12.196**
	26.一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到憂鬱	.717**	12.184**

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$

表 3-2-12
工作滿意度項目分析表

衡量項目	相關係數	決斷值	
歸屬感和貢獻感	1.我很喜歡在這裡從事美容工作	.803**	15.003**
	2.我相信我能與同事一起團隊合作	.673**	10.298**
	3.在這個工作場所工作，我會感到安心	.835**	13.310**
	4.我認為工作場所的成功，我會感到很有榮耀	.845**	14.270**
	5.如果有人稱讚我的工作場所，我會感到很自豪	.846**	12.987**
	6.我願意為這個工作犧牲奉獻	.783**	12.346**
專業自豪感滿意度	7.我可以自己獨立完成工作	.703**	9.610**
	8.我對美容店的業績提升，有很大的貢獻	.708**	8.796**
	9.美容業是一個可以展現個人能力的行業	.823**	11.565**
	10.顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪	.789**	10.771**
	11.在美容工作中，我能夠充分發揮自己的技能	.818**	12.004**
	12.在美容工作中，我已經建立了自己的專業形象	.749**	10.866**

(續下頁)

衡量項目	相關係數	決斷值	
個人滿意度	13.我很滿意自己選擇了這份工作	.827**	13.159**
	14.我相信我的工作是有價值的	.841**	13.294**
	15.我對自己的工作很有興趣	.791**	14.858**
	16.在工作中，我感到很開心	.847**	13.796**
	17.我對自己的工作充滿熱情	.852**	14.198**
	18.我在公司可以不斷學習新的知識，讓我感到很充實	.776**	11.911**
	19.在美容工作中，我能夠獲得發展的機會	.783**	11.950**
工作環境滿意度	20.我對公司提供的福利感到很滿意	.691**	9.107**
	21.我認為公司的薪資制度是合理的	.690**	8.794**
	22.我認為公司的晉升制度是公平的	.625**	7.644**
	23.我認為公司的培訓制度是公平的	.700**	9.748**
	24.公司的主管和同事都相處融洽，讓我感到很滿意	.647**	9.252**
	25.我對我的整體工作環境感到滿意	.740**	21.571**

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$

表 3-2-13

離職傾向項目分析表

衡量項目	相關係數	決斷值	
離職傾向	1.自從開始從事美容工作後，我一直在認真考慮更換工作的事情	.879**	13.228**
	2.如果情況比現在更糟，我就會離開公司	.794**	19.810**
	3.目前我正計劃並蒐集離開這份工作的資訊	.902**	16.054**
	4.如果我收到其他地方的錄取通知，我將離開這家公司	.837**	10.136**
	5.這家公司無法滿足我的需求	.785**	10.136**
	6.我想做一份比美容工作更理想的工作	.829**	21.540**
	7.我經常在想要不要離開這家公司	.921**	16.526**
	8.我希望能其他公司工作	.890**	14.908**
	9.我不太想繼續留在這家公司當員工	.858**	13.103**
	10.我不希望退休前都在從事美容工作	.751**	21.571**

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$

二、因素分析

本研究將預試量表進行項目分析後，具鑑別度之題目保留，而後進行因素分析以考驗量表的建構效度。

採用主成分分析法 (principal component analysis) 抽取共同因素，選取固定因素數目的因素，刪除未達.45 以上之題目。配合正交轉軸中的最大變異量，進行因素分析。KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 取樣適當性檢定與 Bartlett 球形度檢定，這兩項計量的功能，在於檢定以相關係數為矩陣進行因素分析的適當性。其中 KMO 取樣適當性統計量值在 0 到 1 之間，其值愈接近 1，表示變項間在進行因素分析抽取共同因素的效果愈好。適合進行因素分析其 KMO 值在 0.8 以上，而不適合進行因素分析其 KMO 值小於 0.5 (吳明隆，2013)。

將以因素分析的方法，進行建立「工作壓力」、「工作滿意度」與「離職傾向」的建構效度 (construct validity) 檢測。

其因素分析結果分別說明如下：

(一) 工作壓力因素分析結果

工作壓力的 KMO 值為 0.880，在 0.8 以上，且因素負載值介於 0.466 到 0.900 間，皆達.45 以上，顯示其適合進行因素分析，且不須刪題。四項共同因素之累積變異量為 75.768%。本研究問卷之工作壓力因素分析結果如表 3-2-14 所示。

表 3-2-14

工作壓力因素分析

衡量項目	因素負載值	KMO		
角色壓力	2.顧客不滿意我的服務而生氣，讓我感到沮喪	0.900	0.880	
	3.顧客因為我而提出投訴，讓我感到難受	0.895		
	6.美容工作的專業服務技能很多，讓我感到煩悶	0.893		
	1.顧客對我的態度很傲慢，讓我感到不舒服	0.856		
	7.美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到焦躁	0.853		
	5.顧客無理的要求，讓我感到厭煩	0.848		
	4.美容工作的要求很多，讓我感到心煩	0.810		
	獎勵壓力	8.和其他行業相比，我發現我的薪資比較低		0.764
		9.相對於工作量，我感覺得到的薪水很低		0.748
		12.我們職場的獎勵機制不太合理		0.681
13.我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到擔憂		0.660		
11.在我們職場，人員的調動不太公正		0.637		
10.我們工作場所的升遷機會不太公平		0.615		
家庭壓力	14.我的工作收入只能應付基本開銷	0.773		
	15.我的工作收入讓我的家人感到不穩定	0.753		
	19.我的工作使得我和家人的關係變得疏離	0.737		
	16.我的工作時間對我的家庭產生負面影響	0.736		
	18.我的工作無法獲得家人的支持	0.663		
	17.我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響	0.589		
人際壓力	26.一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到憂鬱	0.864		
	21.當同事忽略我的意見時，我會感到難受	0.826		
	23.我不太信任我的同事	0.815		
	24.同事間常勾心鬥角，我會感到心寒	0.797		
	25.我無法融入團體，我會感到沮喪	0.795		
	22.當我認為主管不公平時，我會感到生氣	0.595		
20.我的主管常給我一些不合理的工作指示	0.466			

(二) 工作滿意度因素分析結果

工作滿意度的 KMO 值為 0.915，在 0.8 以上，且因素負載值介於 0.467 到 0.881 間，皆達 .45 以上，顯示其適合進行因素分析，且不須刪題。四項共同因素之累積變異量為 77.393%。本研究問卷之工作滿意度因素分析結果如表 3-2-15 所示。

表 3-2-15

工作滿意度因素分析

衡量項目	因素負載值	KMO
歸屬感和貢獻感	2.我相信我能與同事一起團隊合作	0.802
	3.在這個工作場所工作，我會感到安心	0.749
	1.我很喜歡在這裡從事美容工作	0.735
	6.我願意為這個工作犧牲奉獻	0.692
	4.我認為工作場所的成功，我會感到很有榮耀	0.636
	5.如果有人稱讚我的工作場所，我會感到很自豪	0.586
專業自豪感滿意度	11.在美容工作中，我能夠充分發揮自己的技能	0.779
	10.顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪	0.730
	9.美容業是一個可以展現個人能力的行業	0.719
	7.我可以自己獨立完成工作	0.717
	8.我對美容店的業績提升，有很大的貢獻	0.714
	12.在美容工作中，我已經建立了自己的專業形象	0.654
		0.915
個人滿意度	14.我相信我的工作是有價值的	0.713
	17.我對自己的工作充滿熱情	0.671
	13.我很滿意自己選擇了這份工作	0.664
	16.在工作中，我感到很開心	0.634
	15.我對自己的工作很有興趣	0.629
	18.我在公司可以不斷學習新的知識，讓我感到很充實	0.541
	19.在美容工作中，我能夠獲得發展的機會	0.467
工作環境滿意度	20.我對公司提供的福利感到很滿意	0.881
	21.我認為公司的薪資制度是合理的	0.880
	24.公司的主管和同事都相處融洽，讓我感到很滿意	0.820
	22.我認為公司的晉升制度是公平的	0.781
	23.我認為公司的培訓制度是公平的	0.716
	25.我對我的整體工作環境感到滿意	0.638

(三) 離職傾向因素分析結果

離職傾向的 KMO 值為 0.936，在 0.8 以上，且因素負載值介於 0.747 到 0.923 間，皆達 .45 以上，顯示其適合進行因素分析，且不須刪題。本研究問卷之離職傾向因素分析結果如表 3-2-16 所示。

表 3-2-16

離職傾向因素分析

衡量項目	因素負載值	KMO
7.我經常在想要不要離開這家公司	0.923	0.936
3.目前我正計劃並蒐集離開這份工作的資訊	0.905	
8.我希望能其他公司工作	0.892	
1.自從開始從事美容工作後，我一直在認真考慮更換工作的事情	0.882	
9.我不太想繼續留在這家公司當員工	0.856	
4.如果我收到其他地方的錄取通知，我將離開這家公司	0.841	
6.我想做一份比美容工作更理想的工作	0.827	
2.如果情況比現在更糟，我就會離開公司	0.792	
5.這家公司無法滿足我的需求	0.779	
10.我不希望退休前都在從事美容工作	0.747	

三、信度分析

本研究以工作壓力、工作滿意度、離職傾向三個量表進行效度分析。吳明隆（2013）指出，問卷之整體信度在.80 以上為最好；分量表之信度至少在.70 以上，.60 至.70 之間的信度也尚可接受。

本研究在效度分析完畢後發現，工作壓力的整體信度為.960，四個分量表的信度分別為.866、.924、.894、.927，其信效度整理數據如表 3-2-17；工作滿意度的整體信度為.969，四個分量表的信度分別為.922、.934、.941、.906，其信效度整理數據如表 3-2-18；離職傾向的整體信度為.955，其信效度整理數據如表 3-2-19。信效度皆在.80 以上，故整體問卷及分量表皆具有良好信度。

表 3-2-17

工作壓力信度分析表

衡量項目	信度	整體信度	
角色壓力	1.顧客對我的態度很傲慢，讓我感到不舒服	.866	
	2.顧客不滿意我的服務而生氣，讓我感到沮喪		
	3.顧客因為我而提出投訴，讓我感到難受		
	4.美容工作的要求很多，讓我感到心煩		
	5.顧客無理的要求，讓我感到厭煩		
	6.美容工作的專業服務技能很多，讓我感到煩悶		
	7.美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到焦躁		
獎勵壓力	8.和其他行業相比，我發現我的薪資比較低	.924	
	9.相對於工作量，我感覺得到的薪水很低		
	10.我們工作場所的升遷機會不太公平		
	11.在我們職場，人員的調動不太公正		
	12.我們職場的獎勵機制不太合理		
	13.我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到擔憂		
家庭壓力	14.我的工作收入只能應付基本開銷	.894	
	15.我的工作收入讓我的家人感到不穩定		
	16.我的工作時間對我的家庭產生負面影響		
	17.我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響		
	18.我的工作無法獲得家人的支持		
人際壓力	19.我的工作使得我和家人的關係變得疏離	.927	
	20.我的主管常給我一些不合理的工作指示		
	21.當同事忽略我的意見時，我會感到難受		
	22.當我認為主管不公平時，我會感到生氣		
	23.我不太信任我的同事		
	24.同事間常勾心鬥角，我會感到心寒		
	25.我無法融入團體，我會感到沮喪		
	26.一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到憂鬱		

表 3-2-18

工作滿意度信度分析表

衡量項目	信度	整體信度
歸屬感和貢獻感	.922	
專業自豪感	.934	
個人滿意度	.941	.969
工作環境滿意度	.906	

表 3-2-19

離職傾向信度分析表

衡量項目	信度	整體信度
離職傾向	.955	.955
1.自從開始從事美容工作後，我一直在認真考慮更換工作的事情		
2.如果情況比現在更糟，我就會離開公司		
3.目前我正計劃並蒐集離開這份工作的資訊		
4.如果我收到其他地方的錄取通知，我將離開這家公司		
5.這家公司無法滿足我的需求		
6.我想做一份比美容工作更理想的工作		
7.我經常在想要不要離開這家公司		
8.我希望能其他公司工作		
9.我不太想繼續留在這家公司當員工		
10.我不希望退休前都在從事美容工作		

伍、編製正式問卷

經由專家審查及預試之實施確立正式問卷內容，其中「個人背景變項」包括「年齡」、「教育程度」、「所屬地區」、「工作類型」、「持有證照」、「婚姻狀況」、「工作年資」、「每月薪資」、「公司規模」、「離職經歷」等十個題項。「工作壓力」共有 26 題項，分為角色壓力構面 7 個題項；獎勵壓力構面 6 個題項；家庭壓力構面 6 個題項；人際壓力構面 7 個題項。「工作滿意度」共有 25 題項，分為歸屬感和貢獻感構面 6 個題項；專業自豪感滿意度構面 6 個題項；個人滿意度構面 7 個題項；工作環境滿意度構面 6 個題項。「離職傾向」共有 10 題項。「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」正式問卷如附錄三所示。

陸、正式問卷之發放、整理與統計分析

一、正式問卷之發放與回收

本研究採便利性抽樣方式，正式問卷於 113 年 3 月 8 日至 27 日，利用 Google 表單功能進行網路問卷調查。共發出 309 份正式問卷，剔除無效問卷後共計回收 305 份問卷，有效問卷回收率 98.7%。正式問卷可用率統計表如表 3-2-20 所示。

表 3-2-20

正式問卷可用率統計表

區域	發放比例	發出份數	回收份數	回收率	有效卷份數	有效卷回收率
臺北市	44.0%	136	136	100%	132	97.1%
新北市	56.0%	173	173	100%	173	100%
合計	100%	309	309	100%	305	98.7%

二、問卷整理與統計分析

回收問卷完後檢視、經篩選確認有效問卷，並將有效問卷資料輸入電腦編碼，以進行資料處理，並以 SPSS V23 版本之電腦統計軟體進行統計分析，以回應研究目的與研究假設，統計分析完成後即進行論文之撰寫。

第三節 研究對象與抽樣方法

壹、研究對象

本研究對象係以雙北市美容相關事業店家之從業人員為研究之母群體。由於全國統計資料無法直接查詢美容美體業受僱員工人數資料，故本研究以下列過程推估研究母群體。

根據 111 年事業人力僱用狀況調查（員工報酬及進退等概況）報告統計表顯示，111 年底美髮及美容美體業受僱員工人數為 37,939 人（行政院主計總處，2022）。

另依據財政統計資料庫查詢（中華民國財政部，2022b）112 年 1 月之資料顯示，詳如表 3-3-1。

美髮及美容美體業全國共計 33,978 家，其中美容美體業全國計 11,049 家，新北市 1,680 家，臺北市 1,643 家；故以家數比例而言，美容美體業於全國佔比 23.71%，新北市於全國佔比 4.94%，臺北市於全國佔比 4.84%（雙北市合計 9.78%）。

表 3-3-1

美髮及美容美體業營利事業家數

行業別	全國	新北市	臺北市
9621-美髮業	22,929	2,651	3,087
9622-美容美體業	11,049	1,680	1,643
總計	33,978	4,331	4,730

故推估本研究母群體，新北市為 $37,939 \times 4.94\% = 1,874$ 人，臺北市為 $37,939 \times 4.84\% = 1,836$ 人，雙北市合計 3,710 人。

貳、抽樣方式

本研究抽樣方式採便利性取樣，在美容從業相關工作者 facebook 社群、美容評審 Line 社群、美容科畢業生 Line 社群中發放問卷，請符合資格的從業人員填答問卷，並協助將問卷發放給符合資格者一同填答，調查母群體為雙北市美容相關事業店家之從業人員共計約 3,710 人，臺北市 1,836 人與新北市 1,874 人，約各佔比 50%。

徐台閣、李光武（2013）指出，問卷為連續變項時，在未知母群體情況下，其適當樣本數的計算公式為：

$$N = \frac{t^2 \times S^2}{d^2}$$

其中，N 為樣本數；t 是在 $\alpha = 0.05$ 時，其值為 1.96；S 為變異數估計，如問卷為五點量表， $S = \frac{df}{df-1} = \frac{5}{4} = 1.25$ ；d 為可接受的抽樣誤差，如問卷為五點量表，抽樣誤差訂為 3%，則 $d = 5 \times 0.03 = 0.15$ 。

經由公式計算：

$$N = \frac{t^2 \times S^2}{d^2} = \frac{1.96^2 \times 1.25^2}{0.15^2} = 267$$

故本研究實施正式問卷調查時，適當樣本數應為 267 份，考量可能有無效問卷產生，與指導教授討論後，決定發出 300 份問卷，臺北市與新北市各發出 150 份問卷。

第四節 資料處理與分析

本研究在問卷回收後，首先進行有效問卷的篩選及人工編碼，再使用 SPSS 統計套裝軟體依序鍵入問卷資料、進行相關數據分析。

本研究以 SPSS V23 版統計軟體進行統計分析，各項考驗及分析皆採用 $\alpha=0.05$ 顯著水準。首先藉由描述性統計 (description statistic) 說明美容從業人員之個人背景變項、工作滿意度、工作壓力及離職傾向現況分析。次之，以獨立樣本 t 檢定 (independent samples t-test)，單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 及薛費氏 (Scheffe's test) 事後比較，分析不同美容從業人員個人背景變項對其工作滿意度、工作壓力及離職傾向之差異情形。之後，以皮爾森積差相關 (Pearson product moment correlation)，檢驗美容從業人員工作滿意度、工作壓力及離職傾向之關聯性。最後，透過迴歸分析 (regression analysis)，分析美容從業人員個人背景變項、工作滿意度及工作壓力對於離職傾向之影響與預測力。分項說明如下，研究目的與統計方法對照如表 3-4-1 所示：

壹、信度分析 (Reliability)

信度是在評估整份問卷之可靠程度，可用以檢驗測量結果是否具有一致性，當 α 值越高表示其內部一致性、信度越高。

貳、效度分析 (Validity)

效度是在評估工具的準確性、真實性，可用以檢證測量工具是否能夠真正衡量到研究者想要衡量的問題。

參、描述性統計 (Description statistic)

描述性統計是一套用以整理與描述分析資料的統計技術，也是一套使數據從原始資料轉換成可被理解的統計數量操作程序。包含樣本基本資料的描述，作各變數的次數分配及百分比分析，以了解樣本分佈情形及特性。此外，針對研究變項中之各個構面計算其平均數、標準差，以得知量表填答的分數分佈狀況。

描述性統計分析是針對研究樣本的人口特性，以次數分配、百分比分析來顯示受測者基本資料的分布趨勢，並描述樣本各變項之次數、比例分配的情形。

肆、獨立樣本 t 檢定 (Independent samples t-test)

獨立樣本 t 檢定是用來檢驗兩個相互獨立且接受相同測量之樣本的平均數間是否存在差異性。

伍、單因子變異數分析 (One-way ANOVA)

單因子變異數分析是用來檢定不同個人特性(年齡、教育程度、工作年資、每月薪資、公司規模)在不同構面的差異情形，若機率 p 值小於 α 值，表示各構面間差異達顯著水準。

陸、皮爾森積差相關分析 (Pearson product moment correlation)

皮爾森積差相關分析之目的是在於檢驗研究變項間之關聯性，當皮爾森相關係數數值為正，表示變項間具有正相關，反之則是負相關。

柒、迴歸分析 (Regression analysis)

迴歸分析是用來探討變項間之相互影響關係，以解釋自變項及依變項的因果關係、相互影響程度、預測情形。

表 3-4-1

研究目的與統計方法對照表

研究目的	統計方法
瞭解美容從業人員之個人背景變項、工作壓力、工作滿意度及離職傾向之現況。	描述性分析。
探討美容從業人員之個人背景變項，對於工作壓力、工作滿意度及離職傾向之差異情形。	獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析。
探討美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向，其相關情形。	相關分析。
分析美容從業人員之個人背景變項、工作壓力及工作滿意度，對於離職傾向之預測情形。	迴歸分析。



第四章 統計結果分析與討論

本研究旨在瞭解美容從業人員之工作壓力與工作滿意度對離職傾向影響之情形，本章就所調查之樣本結果進行統計分析，內容一共分為三節：第一節樣本描述性分析；第二節差異性分析；第三節相關及迴歸分析。

第一節 樣本描述性分析

本研究於正式問卷編製完成後，針對美容從業人員進行正式問卷的發放，調查時間為 113 年 3 月 8 日至 3 月 27 日止，總共發放出 309 份問卷，回收 305 份問卷，有效回收率為 98.7%。

根據中央極限定理 (Central Limit Theorem)，當樣本數大於 30 時，其樣本平均數的抽樣分配是近似常態分配。本研究檢視樣本個人基本資料後，為符合每組樣本數需大於 30 ($n \geq 30$) 的狀況，對個人基本資料部分進行以下調整，以利進行後續統計分析。茲分述如下：

年齡：選項原為 20 歲 (含) 以下、21~29 歲、30~39 歲、40~49 歲、50~59 歲、60 歲 (含) 以上；因 20 歲 (含) 以下的樣本填答數僅有 7 筆，故將 20 歲 (含) 以下、21~29 歲合併為 29 歲 (含) 以下；50~59 歲及 60 歲 (含) 以上的樣本填答數僅有 15 及 8 筆，故將 40~49 歲、50~59 歲、60 歲 (含) 以上合併為 40 歲 (含) 以上。

婚姻狀況：選項原為未婚、已婚、其他婚姻狀況；因其他婚姻狀況的樣本填答數僅有 5 筆，且無法歸類合併，故將其他婚姻狀況設為遺漏值。

每月薪資：選項原為 27,470 元以下、27,471~30,300 元、30,301~36,300 元、36,301~43,900 元、43,901 元以上；因 27,470 元以下的樣本填答數僅有 28 筆，故將 27,470 元以下及 27,471~30,300 元合併為 30,300 元以下。

公司規模：選項原為 1 人、2~5 人、6~10 人、10 人以上；因 1 人的樣本填答數僅有 21 筆，故將 1 人及 2~5 人合併為 1~5 人。

持有證照：選項原為美容丙級證照、美容乙級證照、其他、無；因其

他證照的填答過於多樣且樣本填答數僅有 10 筆，且無法歸類合併，故將其他證照設為遺漏值。

工作類型：選項原為美容美體、美甲、美睫紋眉、其他；因其他工作類型的填答過於多樣且樣本填答數僅有 11 筆，且無法歸類合併，故將其他工作類型設為遺漏值。

壹、樣本個人背景變項分析

本研究的個人背景變項包含：年齡、教育程度、所屬地區、婚姻狀況、工作年資、每月薪資、公司規模、離職經歷，以及工作類別、持有證照。本研究之樣本個人背景變項如表 4-1-1 所示。

表 4-1-1

樣本個人背景變項分析表

個人背景變項	內容	次數	百分比	累積百分比
年齡	29歲(含)以下	152	49.8%	49.8%
	30~39歲	80	26.2%	76.1%
	40歲(含)以上	73	23.9%	100.0%
教育程度	高中職(含)以下	33	10.8%	10.8%
	專科(含)畢業	58	19.0%	29.8%
	大學(含)以上畢業	214	70.2%	100.0%
所屬地區	新北市	173	56.7%	56.7%
	台北市	132	43.3%	100.0%
婚姻狀況	未婚	198	64.9%	66.0%
	已婚	102	33.4%	100.0%
	遺漏值	5	1.7%	
工作年資	1年以下	41	13.4%	13.4%
	1~3年	97	31.8%	45.2%
	4~5年	56	18.4%	63.6%
	6~10年	46	15.1%	78.7%
	10年以上	65	21.3%	100.0%
每月薪資	30,300以下	98	32.1%	32.1%
	30,301~36,300元	87	28.5%	60.7%
	36,301~43,900元	64	21.0%	81.6%
	43,901元以上	56	18.4%	100.0%
公司規模	1~5人	170	55.7%	55.7%
	6~10人	67	22.0%	77.7%
	10人以上	68	22.3%	100.0%

(續下頁)

個人背景變項	內容	次數	百分比	累積百分比
離職經歷	無	128	42.0%	43.0%
	有	170	55.7%	100.0%
	遺漏值	7	2.3%	
工作類別 (複選)	美容美體	235	68.3%	
	美甲	73	21.2%	
	美睫紋眉	36	10.5%	
持有證照 (複選)	無	73	20.3%	
	美容乙級證照	100	27.9%	
	美容丙級證照	186	51.8%	

一、年齡

本研究對象的樣本中，年齡為「29歲(含)以下」的樣本人數有152人，佔全體樣本人數的49.8%；為「30~39歲」的樣本人數有80人，佔全體樣本人數的26.2%；為「40歲(含)以上」的樣本人數有73人，佔全體樣本人數的23.9%。

二、教育程度

本研究對象的樣本中，教育程度為「高中職(含)以下」的樣本人數有33人，佔全體樣本人數的10.8%；為「專科(含)畢業」的樣本人數有58人，佔全體樣本人數的19.0%；為「大學(含)以上畢業」的樣本人數有214人，佔全體樣本人數的70.2%。

三、所屬地區

本研究對象的樣本中，所屬地區為「新北市」的樣本人數有173人，佔全體樣本人數的56.7%；為「台北市」的樣本人數有132人，佔全體樣本人數的43.3%。

四、婚姻狀況

本研究對象的樣本中，婚姻狀況為「未婚」的樣本人數有198人，佔全體樣本人數的64.9%；為「已婚」的樣本人數有102人，佔全體樣本人數的33.4%；遺漏值共有5人，佔全體樣本人數的1.7%。

五、工作年資

本研究對象的樣本中，工作年資為「1年以下」的樣本人數有41人，

佔全體樣本人數的 13.4%；為「1~3 年」的樣本人數有 97 人，佔全體樣本人數的 31.8%；為「4~5 年」的樣本人數有 56 人，佔全體樣本人數的 18.4%；為「6~10 年」的樣本人數有 46 人，佔全體樣本人數的 15.1%；為「10 年以上」的樣本人數有 65 人，佔全體樣本人數的 21.3%。

六、每月薪資

本研究對象的樣本中，每月薪資為「30,300 以下」的樣本人數有 98 人，佔全體樣本人數的 32.1%；為「30,301~36,300 元」的樣本人數有 87 人，佔全體樣本人數的 28.5%；為「36,301~43,900 元」的樣本人數有 64 人，佔全體樣本人數的 21.0%；為「43,901 元以上」的樣本人數有 56 人，佔全體樣本人數的 18.4%。

七、公司規模

本研究對象的樣本中，公司規模為「1~5 人」的樣本人數有 170 人，佔全體樣本人數的 55.7%；為「6~10 人」的樣本人數有 67 人，佔全體樣本人數的 22.0%；為「10 人以上」的樣本人數有 68 人，佔全體樣本人數的 22.3%。

八、離職經歷

本研究對象的樣本中，離職經歷為「無」的樣本人數有 128 人，佔全體樣本人數的 42.0%；為「有」的樣本人數有 170 人，佔全體樣本人數的 55.7%；遺漏值共有 7 人，佔全體樣本人數的 2.3%。

九、工作類別

本研究對象的樣本中，工作類別為「美容美體」的樣本人數有 235 人，佔全體樣本人數的 68.3%；為「美甲」的樣本人數有 73 人，佔全體樣本人數的 21.2%；為「美睫紋眉」的樣本人數有 36 人，佔全體樣本人數的 10.5%。

十、持有證照

本研究對象的樣本中，持有證照為「無」的樣本人數有 73 人，佔全體樣本人數的 20.3%；有「美容乙級證照」的樣本人數有 100 人，佔全

體樣本人數的 27.9%；有「美容丙級證照」的樣本人數有 186 人，佔全體樣本人數的 51.8%。

綜合上述，本研究回收之樣本，年齡為「29 歲(含)以下」佔最多，教育程度為「大學(含)以上畢業」佔最多，婚姻狀況為「未婚」佔最多，工作年資為「1~3 年」佔最多，每月薪資為「30,300 以下」佔最多，公司規模為「1~5 人」佔最多，離職經歷為「有」佔最多，工作類別為「美容美體」佔最多，而在 305 人之中，共計 100 人具有「美容乙級證照」；186 人具有「美容丙級證照」。

貳、研究變項分析

一、工作壓力

(一) 工作壓力總構面及其子構面描述性分析

工作壓力整體量表平均數為 3.151，標準差為 0.805，顯示美容從業人員在整體工作壓力感受約為中上的程度。在工作壓力量表之構面，各衡量題項平均數介於 2.956 至 3.290 之間，其中以角色壓力構面之分數最高，家庭壓力構面分數最低，且各構面平均數皆趨近或高於 3.0 以上，顯示雙北市美容從業人員在工作壓力各層面上皆有相當程度之壓力感受。本研究之工作壓力分析如表 4-1-2 所示。

表 4-1-2

工作壓力各構面描述性分析表

構面	樣本數	平均數	標準差	排序
角色壓力	305	3.290	0.893	1
獎勵壓力	305	3.240	0.972	2
家庭壓力	305	2.956	0.898	4
人際壓力	305	3.104	0.912	3

(二) 工作壓力各題項描述性分析

在工作壓力量表中，一共有 26 個題項，其中 1 分代表非常不同意，5 分代表非常同意。在 26 個工作壓力測量項目中，填答者認為非常同意的前五個最高項為：「顧客無理的要求，讓我感到厭煩。」、

「美容工作的要求很多，讓我感到心煩。」、「當我認為主管不公平時，我會感到生氣。」、「我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到擔憂。」、「相對於工作量，我感覺得到的薪水很低。」，其平均數介於 3.32 到 3.48 間，其他題項之平均數則介於 2.66 到 3.30 間。整體而論，雙北市美容從業人員對於從業的工作壓力約為中上的程度。本研究之工作壓力變項分析如表 4-1-3 所示。

表 4-1-3
工作壓力各題項描述性分析表

題號	工作壓力各題項	平均數	標準差
1	顧客對我的態度很傲慢，讓我感到不舒服	3.220	1.225
2	顧客不滿意我的服務而生氣，讓我感到沮喪	3.200	1.220
3	顧客因為我而提出投訴，讓我感到難受	3.305	1.265
4	美容工作的要求很多，讓我感到心煩	3.420	1.033
5	顧客無理的要求，讓我感到厭煩	3.482	1.206
6	美容工作的專業服務技能很多，讓我感到煩悶	3.111	1.076
7	美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到焦躁	3.292	1.081
8	和其他行業相比，我發現我的薪資比較低	3.197	1.112
9	相對於工作量，我感覺得到的薪水很低	3.325	1.154
10	我們工作場所的升遷機會不太公平	3.210	1.128
11	在我們職場，人員的調動不太公正	3.141	1.134
12	我們職場的獎勵機制不太合理	3.203	1.114
13	我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到擔憂	3.364	1.159
14	我的工作收入只能應付基本開銷	3.187	1.130
15	我的工作收入讓我的家人感到不穩定	3.059	1.099
16	我的工作時間對我的家庭產生負面影響	3.095	1.107
17	我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響	2.849	1.180
18	我的工作無法獲得家人的支持	2.666	1.073
19	我的工作使得我和家人的關係變得疏離	2.882	1.135
20	我的主管常給我一些不合理的工作指示	2.869	1.179
21	當同事忽略我的意見時，我會感到難受	3.259	1.030
22	當我認為主管不公平時，我會感到生氣	3.384	1.209
23	我不太信任我的同事	2.911	1.030
24	同事間常勾心鬥角，我會感到心寒	3.118	1.147
25	我無法融入團體，我會感到沮喪	3.089	1.098
26	一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到憂鬱	3.102	1.045

二、工作滿意度

(一) 工作滿意度總構面及其子構面描述性分析

工作滿意度整體量表平均數為 3.687，標準差為 0.764，顯示美容從業人員在整體工作滿意度感受約為中等的程度。在工作滿意度量表之構面，各衡量題項平均數介於 3.313 至 3.964 之間，其中以專業自豪感滿意度構面之分數最高，工作環境滿意度構面分數最低，且各構面平均數皆高於 3.0 以上，顯示雙北市美容從業人員在工作滿意度各層面上皆有相當程度之滿意感受。本研究之工作滿意度分析如表 4-1-4 所示。

表 4-1-4

工作滿意度各構面描述性分析表

構面	樣本數	平均數	標準差	排序
歸屬感和貢獻感	305	3.649	0.866	3
專業自豪感滿意度	305	3.964	0.752	1
個人滿意度	305	3.803	0.851	2
工作環境滿意度	305	3.313	0.928	4

(二) 工作滿意度各題項描述性分析

在工作滿意度量表中，一共有 25 個題項，其中 1 分代表非常不同意，5 分代表非常同意。在 25 個工作滿意度測量項目中，填答者認為非常同意的前五個最高項為：「顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪。」、「在美容工作中，我能夠充分發揮自己的技能。」、「我可以自己獨立完成工作。」、「我相信我的工作是有價值的。」、「美容業是一個可以展現個人能力的行業。」，其平均數介於 3.961 到 4.079 間，其他題項之平均數則介於 3.144 到 3.911。整體而論，雙北市美容從業人員對於從業的工作滿意度約為中高的程度。本研究之工作滿意度變項分析如表 4-1-5 所示。

表 4-1-5

工作滿意度各題項描述性分析表

題號	工作滿意度各題項	平均數	標準差
1	我很喜歡在這裡從事美容工作	3.633	.947
2	我相信我能與同事一起團隊合作	3.521	1.023
3	在這個工作場所工作，我會感到安心	3.570	1.059
4	我認為工作場所的成功，我會感到很有榮耀	3.820	1.015
5	如果有人稱讚我的工作場所，我會感到很自豪	3.885	1.028
6	我願意為這個工作犧牲奉獻	3.462	1.076
7	我可以自己獨立完成工作	3.987	.854
8	我對美容店的業績提升，有很大的貢獻	3.823	.904
9	美容業是一個可以展現個人能力的行業	3.961	.876
10	顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪	4.079	.914
11	在美容工作中，我能夠充分發揮自己的技能	4.023	.852
12	在美容工作中，我已經建立了自己的專業形象	3.911	.882
13	我很滿意自己選擇了這份工作	3.780	1.000
14	我相信我的工作是有價值的	3.967	.913
15	我對自己的工作很有興趣	3.898	.946
16	在工作中，我感到很開心	3.797	.955
17	我對自己的工作充滿熱情	3.728	1.017
18	我在公司可以不斷學習新的知識，讓我感到很充實	3.816	.959
19	在美容工作中，我能夠獲得發展的機會	3.636	1.055
20	我對公司提供的福利感到很滿意	3.164	1.132
21	我認為公司的薪資制度是合理的	3.144	1.158
22	我認為公司的晉升制度是公平的	3.256	1.118
23	我認為公司的培訓制度是公平的	3.364	1.110
24	公司的主管和同事都相處融洽，讓我感到很滿意	3.413	1.013
25	我對我的整體工作環境感到滿意	3.534	1.048

三、離職傾向

(一) 離職傾向總構面描述性分析

離職傾向整體量表平均數為 3.142，標準差為 0.996，顯示美容從業人員在整體離職傾向約為中上的程度，顯示雙北市美容從業人員在離職傾向上皆有相當程度之感受。本研究之離職傾向分析如表 4-1-6 所示。

表 4-1-6

離職傾向構面描述性分析表

構面	樣本數	平均數	標準差	排序
離職傾向	305	3.142	0.996	1

(二) 離職傾向各題項描述性分析

在離職傾向量表中，一共有 10 個題項，其中 1 分代表非常不同意，5 分代表非常同意。在 10 個離職傾向測量項目中，填答者認為非常同意的前五個最高項為：「如果情況比現在更糟，我就會離開公司。」、「我想做一份比美容工作更理想的工作。」、「我不希望退休前都在從事美容工作。」、「如果我收到其他地方的錄取通知，我將離開這家公司。」、「我經常在想要不要離開這家公司。」，其平均數介於 3.170 到 3.403 間，其他題項之平均數則介於 2.885 到 3.138。整體而論，雙北市美容從業人員對於從業的離職傾向約為中上的程度。本研究之離職傾向變項分析如表 4-1-7 所示。

表 4-1-7

離職傾向各題項描述性分析表

題號	離職傾向各題項	平均數	標準差
1	自從開始從事美容工作後，我一直在認真考慮更換工作的事情	3.026	1.118
2	如果情況比現在更糟，我就會離開公司	3.403	1.197
3	目前我正計劃並蒐集離開這份工作的資訊	2.944	1.173
4	如果我收到其他地方的錄取通知，我將離開這家公司	3.266	1.189
5	這家公司無法滿足我的需求	2.885	1.202
6	我想做一份比美容工作更理想的工作	3.321	1.156
7	我經常在想要不要離開這家公司	3.170	1.169
8	我希望能其他公司工作	3.138	1.142
9	我不太想繼續留在這家公司當員工	2.993	1.175
10	我不希望退休前都在從事美容工作	3.275	1.202

第二節 差異性分析

本節運用獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析，以瞭解雙北市美容從業人員之「年齡」、「教育程度」、「所屬地區」、「婚姻狀況」、「工作年資」、「每月薪資」、「公司規模」、「離職經歷」，以及「工作類別」、「持有證照」等十項個人背景變項，對於工作壓力量表下之角色壓力、獎

勵壓力、家庭壓力、人際壓力等四個構面、工作滿意度量表下之歸屬感和貢獻感、專業自豪感滿意度、個人滿意度、工作環境滿意度等四個構面，以及離職傾向構面的感知是否具有差異。以下就各個人背景變項之差異性分析分述之。

壹、獨立樣本 t 檢定

一、所屬地區不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的獨立樣本 t 檢定

(一) 所屬地區不同之美容從業人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

1. 工作壓力總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，工作壓力總構面之 t 值為 1.526、 $p=.128 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與所屬地區並無顯著性差異，如下表 4-2-1 所示。

表 4-2-1

所屬地區不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作壓力	新北市	173	3.213	0.805	1.526	.128
	台北市	132	3.071	0.801		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2. 工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解所屬地區不同在工作壓力之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為 1.592 (p 值=.112)、1.309 (p 值=.192)、.801 (p 值=.424)、1.570 (p 值=.117)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓

力」、「家庭壓力」、「人際壓力」與「所屬地區」並無顯著性差異，如表 4-2-2 所示。

表 4-2-2
所屬地區不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
角色壓力	新北市	173	3.361	0.915	1.592	.112
	台北市	132	3.197	0.857		
獎勵壓力	新北市	173	3.303	0.964	1.309	.192
	台北市	132	3.157	0.980		
家庭壓力	新北市	173	2.992	0.929	.801	.424
	台北市	132	2.909	0.857		
人際壓力	新北市	173	3.176	0.884	1.570	.117
	台北市	132	3.011	0.942		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(二) 所屬地區不同之美容從業人員工作滿意度獨立樣本 t 檢定

1. 工作滿意度總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，工作滿意度總構面之 t 值為-.182、 $p = .856 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與所屬地區並無顯著性差異，如表 4-2-3 所示。

表 4-2-3
所屬地區不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作滿意度	新北市	173	3.680	0.792	-.182	.856
	台北市	132	3.696	0.727		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2.工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解所屬地區不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為-1.004 (p 值=.316)、.190 (p 值=.849)、-.577 (p 值=.564)、.759 (p 值=.449)，四個構面皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四構面與「所屬地區」並無顯著性差異，如下表 4-2-4 所示。

表 4-2-4
所屬地區不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
歸屬感和貢獻感	新北市	173	3.606	0.915	-1.004	.316
	台北市	132	3.705	0.796		
專業自豪感滿意度	新北市	173	3.971	0.754	.190	.849
	台北市	132	3.955	0.752		
個人滿意度	新北市	173	3.779	0.881	-.577	.564
	台北市	132	3.835	0.812		
工作環境滿意度	新北市	173	3.348	0.958	.759	.449
	台北市	132	3.266	0.888		

註：***p<.001；**p<.01；*p<.05。

(三) 所屬地區不同之美容從業人員離職傾向獨立樣本 t 檢定

1.離職傾向總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，離職傾向總構面之 t 值為 1.474、p=.141>.05，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與

所屬地區並無顯著性差異，如下表 4-2-5 所示。

表 4-2-5

所屬地區不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
離職傾向	新北市	173	3.216	0.976	1.474	.141
	台北市	132	3.046	1.018		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

二、婚姻狀況不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的獨立樣本 t 檢定

(一) 婚姻狀況不同之美容從業人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

1. 工作壓力總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，工作壓力總構面之 t 值為 2.284、 $p = .023 < .05$ ，達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與婚姻狀況具有顯著性差異，如下表 4-2-6 所示。

表 4-2-6

婚姻狀況不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作壓力	未婚	198	3.231	0.790	2.284	.023*
	已婚	102	3.008	0.827		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2. 工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解婚姻狀況不同在工作壓力之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人

際壓力」四個構面的 t 值分別為 1.719 (p 值=.087)、3.174 (p 值=.002)、1.284 (p 值=.200)、1.828 (p 值=.069)，唯「獎勵壓力」具有顯著性差異，其他皆未達統計上的顯著水準。表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」三個構面與「婚姻狀況」並無顯著性差異，僅「獎勵壓力」與「婚姻狀況」具有顯著性差異，如表 4-2-7 所示。

表 4-2-7
婚姻狀況不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
角色壓力	未婚	198	3.357	0.894	1.719	.087
	已婚	102	3.169	0.899		
獎勵壓力	未婚	198	3.373	0.943	3.174	.002**
	已婚	102	3.002	0.991		
家庭壓力	未婚	198	3.007	0.908	1.284	.200
	已婚	102	2.866	0.882		
人際壓力	未婚	198	3.175	0.890	1.828	.069
	已婚	102	2.972	0.955		

註：***p<.001；**p<.01；*p<.05。

(二) 婚姻狀況不同之美容從業人員工作滿意度獨立樣本 t 檢定

1. 工作滿意度總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，工作滿意度總構面之 t 值為-3.690、 $p=.000<.05$ ，達統計顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與婚姻狀況具有顯著性差異，如表 4-2-8 所示。

表 4-2-8

婚姻狀況不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作滿意度	未婚	198	3.570	0.774	-3.690	.000***
	已婚	102	3.906	0.692		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2.工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解婚姻狀況不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為-3.026 (p 值=.003)、-2.678 (p 值=.008)、-3.384 (p 值=.001)、-3.995 (p 值=.000)，四個構面皆達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面與「婚姻狀況」具有顯著性差異，如下表 4-2-9 所示。

表 4-2-9

婚姻狀況不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
歸屬感和 貢獻感	未婚	198	3.538	0.873	-3.026	.003**
	已婚	102	3.853	0.816		
專業自豪 感滿意度	未婚	198	3.879	0.784	-2.678	.008**
	已婚	102	4.119	0.635		
個人滿意 度	未婚	198	3.684	0.865	-3.384	.001**
	已婚	102	4.028	0.771		

(續下頁)

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作環境 滿意度	未婚	198	3.162	0.909	-3.995	.000***
	已婚	102	3.605	0.910		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(三) 婚姻狀況不同之美容從業人員離職傾向獨立樣本 t 檢定

1. 離職傾向總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，離職傾向總構面之 t 值為 3.532、 $p = .000 < .05$ ，達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與婚姻狀況具有顯著性差異，如下表 4-2-10 所示。

表 4-2-10

婚姻狀況不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
離職傾向	未婚	198	3.304	0.941	3.532	.000***
	已婚	102	2.886	1.022		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

三、離職經歷不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的獨立樣本 t 檢定

(一) 離職經歷不同之美容從業人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

1. 工作壓力總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，工作壓力總構面之 t 值為 -0.331、 $p = .741 > .05$ ，未達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與離職經歷並無顯著性差異，如下表 4-2-11 所示。

表 4-2-11

離職經歷不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作壓力	無	128	3.117	0.792	-.331	.741
	有	170	3.148	0.812		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2. 工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解離職經歷不同在工作壓力之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為-1.841 (p 值=.067)、.886 (p 值=.377)、.242 (p 值=.809)、-.307 (p 值=.759)，四個構面皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面與「離職經歷」並無顯著差異，如表 4-2-12 所示。

表 4-2-12

離職經歷不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
角色壓力	無	128	3.163	0.891	-1.841	.067
	有	170	3.354	0.882		
獎勵壓力	無	128	3.281	0.935	.886	.377
	有	170	3.180	1.001		
家庭壓力	無	128	2.952	0.865	.242	.809
	有	170	2.926	0.918		
人際壓力	無	128	3.071	0.928	-.307	.759
	有	170	3.104	0.902		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(二) 離職經歷不同之美容從業人員工作滿意度獨立樣本 t 檢定

1. 工作滿意度總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，工作滿意度總構面之 t 值為-1.555、 $p=.121 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與離職經歷並無顯著性差異，如表 4-2-13 所示。

表 4-2-13

離職經歷不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作滿意度	無	128	3.613	0.731	-1.555	.121
	有	170	3.750	0.769		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解離職經歷不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為-1.717 (p 值=.087)、-1.619 (p 值=.106)、-1.416 (p 值=.158)、-.897 (p 值=.371)，四個構面皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面與「離職經歷」並無顯著性差異，如下表 4-2-14 所示。

表 4-2-14

離職經歷不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
歸屬感和 貢獻感	無	128	3.559	0.843	-1.717	.087
	有	170	3.730	0.864		
專業自豪 感滿意度	無	128	3.889	0.718	-1.619	.106
	有	170	4.029	0.755		
個人滿意 度	無	128	3.731	0.783	-1.416	.158
	有	170	3.870	0.876		
工作環境 滿意度	無	128	3.255	0.936	-.897	.371
	有	170	3.352	0.912		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(三) 離職經歷不同之美容從業人員離職傾向獨立樣本 t 檢定

1. 離職傾向總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，離職傾向總構面之 t 值為 1.272、 $p = .204 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與離職經歷並無顯著性差異，如下表 4-2-15 所示。

表 4-2-15

離職經歷不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
離職傾向	無	128	3.211	0.892	1.272	.204
	有	170	3.067	1.058		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

四、工作類別不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的獨立樣本 t 檢定

(一) 工作類別不同之美容從業人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

1.工作壓力總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，美容美體工作壓力總構面之 t 值為 1.070、 $p=.286 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與工作類別為美容美體並無顯著差異；美甲工作壓力總構面之 t 值為-3.186、 $p=.002 < .05$ ，達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與工作類別為美甲有顯著性差異；美睫紋眉工作壓力總構面之 t 值為-.722、 $p=.471 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與工作類別為美睫紋眉並無顯著差異，如下表 4-2-16 所示。

表 4-2-16
工作類別不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	類別	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作壓力	美容美體	無	70	3.242	0.725	1.070	.286
		有	235	3.125	0.827		
	美甲	無	232	3.070	0.783	-3.186	.002**
		有	73	3.409	0.824		
	美睫紋眉	無	269	3.139	0.800	-.722	.471
		有	36	3.243	0.846		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2.工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解工作類別不同在工作壓力之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現美容美體工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為.739 (p 值=.461)、1.715 (p 值=.087)、.944 (p 值=.346)、.466 (p 值=.642)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓

力、「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面與「工作類別」為美容美體並無顯著差異；美甲之「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為-2.245 (p 值=.026)、-2.933 (p 值=.004)、-3.163 (p 值=.002)、-2.864 (p 值=.004)，皆達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面與「工作類別」為美甲具有顯著性差異；美睫紋眉之「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為.229 (p 值=.819)、-.309 (p 值=.757)、-.970 (p 值=.333)、-1.495 (p 值=.136)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面與「工作類別」為美睫紋眉並無顯著性差異，如下表 4-2-17 所示。

表 4-2-17
工作類別不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	類別	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
角色壓力	美容美體	無	70	3.359	0.814	.739	.461
		有	235	3.269	0.916		
	美甲	無	232	3.226	0.885	-2.245	.026*
		有	73	3.493	0.892		
	美睫紋眉	無	269	3.294	0.891	.229	.819
		有	36	3.258	0.919		
獎勵壓力	美容美體	無	70	3.414	0.902	1.715	.087
		有	235	3.188	0.988		
	美甲	無	232	3.149	0.961	-2.933	.004**
		有	73	3.527	0.956		
	美睫紋眉	無	269	3.234	0.967	-.309	.757
		有	36	3.287	1.026		

(續下頁)

層面/變數	類別	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
家庭壓力	美容美體	無	70	3.045	0.826	.944	.346
		有	235	2.930	0.918		
	美甲	無	232	2.866	0.864	-3.163	.002**
		有	73	3.242	0.950		
	美睫紋眉	無	269	2.938	0.887	-.970	.333
		有	36	3.093	0.981		
人際壓力	美容美體	無	70	3.145	0.789	.466	.642
		有	235	3.092	0.946		
	美甲	無	232	3.022	0.899	-2.864	.004**
		有	73	3.368	0.907		
	美睫紋眉	無	269	3.076	0.911	-1.495	.136
		有	36	3.317	0.902		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(二) 工作類別不同之美容從業人員工作滿意度獨立樣本 t 檢定

1. 工作滿意度總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，美容美體工作滿意度總構面之 t 值為 .234、 $p = .815 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與工作類別為美容美體並無顯著差異；美甲工作滿意度總構面之 t 值為 2.465、 $p = .014 < .05$ ，達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與工作類別為美甲具有顯著差異；美睫紋眉工作滿意度總構面之 t 值為 .774、 $p = .440 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與工作類別為美睫紋眉並無顯著差異，如表 4-2-18 所示。

表 4-2-18

工作類別不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	類別	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作滿意度	美容美體	無	70	3.706	0.675	.234	.815
		有	235	3.681	0.789		
	美甲	無	232	3.747	0.736	2.465	.014*
		有	73	3.496	0.823		
	美睫紋眉	無	269	3.699	0.745	.774	.440
		有	36	3.594	0.900		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解工作類別不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現美容美體工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為-.404 (p 值=.687)、1.778 (p 值=.078)、.214 (p 值=.830)、-.324 (p 值=.746)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面與「工作類別」為美容美體並無顯著差異；美甲工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為 2.718 (p 值=.007)、1.858 (p 值=.064)、2.280 (p 值=.023)、1.812 (p 值=.073)，「歸屬感和貢獻感」、「個人滿意度」達顯著水準，「專業自豪感滿意度」、「工作環境滿意度」則未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「個人滿意度」與「工

作類別」為美甲具有顯著性差異，而「專業自豪感滿意度」、「工作環境滿意度」與「工作類別」為美甲並無顯著性差異；美睫紋眉工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為 .721 (p 值=.472)、.519 (p 值=.604)、.728 (p 值=.467)、.781 (p 值=.435)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面與「工作類別」為美睫紋眉並無顯著性差異，如下表 4-2-19 所示。

表 4-2-19
工作類別不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	類別	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
歸屬感和 貢獻感	美容美體	無	70	3.612	0.804	-.404	.687
		有	235	3.660	0.884		
	美甲	無	232	3.723	0.826	2.718	.007**
		有	73	3.411	0.948		
	美睫紋眉	無	269	3.662	0.852	.721	.472
		有	36	3.551	0.968		
專業自豪 感滿意度	美容美體	無	70	4.088	0.627	1.778	.078
		有	235	3.927	0.783		
	美甲	無	232	4.009	0.723	1.858	.064
		有	73	3.822	0.827		
	美睫紋眉	無	269	3.972	0.719	.519	.604
		有	36	3.903	0.972		

(續下頁)

層面/變數	類別	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
個人滿意度	美容美體	無	70	3.822	0.752	.214	.830
		有	235	3.798	0.879		
	美甲	無	232	3.865	0.828	2.280	.023*
		有	73	3.607	0.897		
	美睫紋眉	無	269	3.816	0.838	.728	.467
		有	36	3.706	0.944		
工作環境滿意度	美容美體	無	70	3.281	0.895	-.324	.746
		有	235	3.322	0.939		
	美甲	無	232	3.371	0.887	1.812	.073
		有	73	3.128	1.031		
	美睫紋眉	無	269	3.328	0.902	.781	.435
		有	36	3.199	1.108		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(三) 工作類別不同之美容從業人員離職傾向獨立樣本 t 檢定

1. 離職傾向總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，美容美體離職傾向總構面之 t 值為 .060、 $p = .952 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與工作類別為美容美體並無顯著差異；美甲離職傾向總構面之 t 值為 -2.363、 $p = .019 > .05$ ，達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與工作類別為美甲具有顯著差異；美睫紋眉離職傾向總構面之 t 值為 -1.155、 $p = .249 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與工作類別為美睫紋眉並無顯著差異，如下表 4-2-20 所示。

表 4-2-20

工作類別不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	類別	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
離職傾向	美容美體	無	70	3.149	0.957	.060	.952
		有	235	3.140	1.010		
	美甲	無	232	3.067	0.966	-2.363	.019*
		有	73	3.381	1.060		
	美睫紋眉	無	269	3.118	0.992	-1.155	.249
		有	36	3.322	1.021		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

五、持有證照不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的獨立樣本 t 檢定

(一) 持有證照不同之美容從業人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

1. 工作壓力總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，無證照的工作壓力總構面之 t 值為-1.553、 $p=.123 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與持有證照為無並沒有顯著性差異；美容乙級證照工作壓力總構面之 t 值為.812、 $p=.418 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員的工作壓力與持有證照為美容乙級證照並無顯著差異；美容丙級證照的工作壓力總構面之 t 值為-.278、 $p=.781 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力與持有證照為美容丙級證照並無顯著性差異，如下表 4-2-21 所示。

表 4-2-21

持有證照不同在美容從業人員工作壓力之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	證照	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作壓力	無	有	232	3.115	0.832	-1.553	.123
		無	73	3.268	0.704		
	美容乙級證照	無	205	3.179	0.763	.812	.418
		有	100	3.095	0.886		
	美容丙級證照	無	119	3.135	0.819	-.278	.781
		有	186	3.162	0.798		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2. 工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解持有證照不同在工作壓力之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現無證照之工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為-1.720 (p 值=.086)、-1.729 (p 值=.085)、-.786 (p 值=.433)、-.791 (p 值=.430)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面與「持有證照」為無並沒有顯著差異；美容乙級證照工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為.713 (p 值=.477)、.877 (p 值=.381)、.492 (p 值=.623)、.785 (p 值=.434)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面與「持有證照」為美容乙級證照並無顯著差異；美容丙級證照工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 t 值分別為.929 (p 值=.353)、-.307 (p 值

=.759)、-.757 (p 值=.449)、-.901 (p 值=.368)，皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面與「持有證照」為美容丙級證照並無顯著差異，如表 4-2-22 所示。

表 4-2-22
持有證照不同在工作壓力子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	證照	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
角色壓力	無	有	232	3.241	0.918	-1.720	.086
		無	73	3.446	0.795		
	美容乙級證照	無	205	3.317	0.835	.713	.477
		有	100	3.234	1.004		
	美容丙級證照	無	119	3.349	0.889	.929	.353
		有	186	3.252	0.896		
獎勵壓力	無	有	232	3.186	0.982	-1.729	.085
		無	73	3.411	0.927		
	美容乙級證照	無	205	3.274	0.961	.877	.381
		有	100	3.170	0.995		
	美容丙級證照	無	119	3.218	1.012	-.307	.759
		有	186	3.254	0.948		
家庭壓力	無	有	232	2.935	0.928	-.786	.433
		無	73	3.023	0.796		
	美容乙級證照	無	205	2.974	0.866	.492	.623
		有	100	2.920	0.963		
	美容丙級證照	無	119	2.908	0.870	-.757	.449
		有	186	2.987	0.916		

(續下頁)

層面/變數	證照	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
人際壓力	無	有	232	3.081	0.929	-.791	.430
		無	73	3.178	0.857		
	美容乙級證照	無	205	3.135	0.844	.785	.434
		有	100	3.041	1.039		
	美容丙級證照	無	119	3.046	0.973	-.901	.368
		有	186	3.142	0.871		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(二) 持有證照不同之美容從業人員工作滿意度獨立樣本 t 檢定

1. 工作滿意度總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，無證照工作滿意度總構面之 t 值為 1.170、 $p = .244 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與持有證照為無並沒有顯著性差異；美容乙級證照工作滿意度總構面之 t 值為 -1.373、 $p = .171 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與持有證照為美容乙級證照並無顯著差異；美容丙級證照工作滿意度總構面之 t 值為 .813、 $p = .417 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度與持有證照為美容丙級證照並無顯著性差異，如表 4-2-23 所示。

表 4-2-23

持有證照不同在美容從業人員工作滿意度之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	證照	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
工作滿意度	無	有	232	3.712	0.803	1.170	.244
		無	73	3.607	0.620		
	美容乙級證照	無	205	3.645	0.721	-1.373	.171
		有	100	3.773	0.841		
	美容丙級證照	無	119	3.731	0.692	.813	.417
		有	186	3.658	0.807		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解持有證照不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經獨立樣本 t 檢定後發現無證照工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為.003 (p 值=.998)、.333 (p 值=.740)、1.297 (p 值=.196)、2.014 (p 值=.046)，惟「工作環境滿意度」達顯著水準，「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」三個構面皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度構面中的「工作環境滿意度」與持有證照為無具有顯著差異，而工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」則與持有證照為無並無顯著差異；美容乙級證照工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 t 值分別為-1.242 (p 值=.215)、-.449 (p 值=.654)、-1.039 (p 值=.300)、-2.082 (p 值=.038)，惟「工作環境滿意度」達顯著水準，「歸屬感和貢獻感」、「專業

自豪感滿意度」、「個人滿意度」三個構面皆未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度構面中的「工作環境滿意度」與持有證照為美容乙級證照具有顯著差異，而工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」則與持有證照為美容乙級證照並無顯著差異；美容丙級證照工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的t值分別為1.560(p值=.120)、.539(p值=.590)、.490(p值=.625)、.375(p值=.708)，四個構面皆未達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面與「持有證照」為美容丙級證照並無顯著性差異，如下表 4-2-24 所示。

表 4-2-24
持有證照不同在工作滿意度子構面之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	證照	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
歸屬感和 貢獻感	無	有	232	3.649	0.902	.003	.998
		無	73	3.648	0.743		
	美容乙 級證照	無	205	3.606	0.857	-1.242	.215
		有	100	3.737	0.882		
	美容丙 級證照	無	119	3.745	0.797	1.560	.120
		有	186	3.587	0.903		
專業自豪 感滿意度	無	有	232	3.972	0.782	.333	.740
		無	73	3.938	0.651		
	美容乙 級證照	無	205	3.950	0.709	-.449	.654
		有	100	3.992	0.836		
	美容丙 級證照	無	119	3.993	0.660	.539	.590
		有	186	3.945	0.806		

(續下頁)

層面/變數	證照	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
個人滿意度	無	有	232	3.839	0.868	1.297	.196
		無	73	3.691	0.788		
	美容乙級證照	無	205	3.768	0.818	-1.039	.300
		有	100	3.876	0.913		
	美容丙級證照	無	119	3.833	0.821	.490	.625
		有	186	3.784	0.871		
工作環境滿意度	無	有	232	3.368	0.954	2.014	.046*
		無	73	3.137	0.820		
	美容乙級證照	無	205	3.236	0.909	-2.082	.038*
		有	100	3.470	0.950		
	美容丙級證照	無	119	3.338	0.880	.375	.708
		有	186	3.297	0.958		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

(三) 持有證照不同之美容從業人員離職傾向獨立樣本 t 檢定

1. 離職傾向總構面

經獨立樣本 t 檢定結果發現，無證照的離職傾向總構面之 t 值為 -2.378、 $p = .019 < .05$ ，達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與持有證照為無具有顯著差異；美容乙級證照的離職傾向總構面之 t 值為 1.678、 $p = .095 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與持有證照為美容乙級證照並無顯著差異；美容丙級證照的離職傾向總構面之 t 值為 -.781、 $p = .435 > .05$ ，未達顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向與持有證照為美容丙級證照並無顯著差異，如下表 4-2-25 所示。

表 4-2-25

持有證照不同在美容從業人員離職傾向之獨立樣本 t 檢定

層面/變數	證照	分組	樣本數	平均數	標準差	t值	p值
離職傾向	無	無	232	3.074	1.032	-2.378	.019*
		有	73	3.359	0.843		
	美容乙級證照	無	205	3.213	0.936	1.678	.095
		有	100	2.998	1.100		
	美容丙級證照	無	119	3.087	1.035	-.781	.435
		有	186	3.178	0.971		

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

貳、單因子變異數分析

一、年齡不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的單因子變異數分析

(一) 年齡不同之美容從業人員工作壓力 ANOVA

1. 工作壓力總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作壓力總構面之 F 值為 1.998、 $p = .137 > .05$ ，未達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力，不會因為年齡的差異而不同，無須經過 Scheffe 事後比較，如下表 4-2-26 所示。

表 4-2-26

年齡不同在美容從業人員工作壓力之差異分析

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 壓力	29歲(含)以下	152	3.216	.743	1.998	.137	NA
	30~39歲	80	3.175	.862			
	40歲(含)以上	73	2.991	.853			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2.工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解年齡不同在工作壓力之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的F值分別為.755(p值=.471)、4.168(p值=.016)、.680(p值=.508)、1.632(p值=.197)，唯「獎勵壓力」達顯著差異，其他皆未達統計上的顯著水準。表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」三個構面上的感知不會因為「年齡」的差異而不同；而「獎勵壓力」在經過Scheffé法事後比較發現，29歲(含)以下美容從業人員之獎勵壓力顯著高於40歲(含)以上美容從業人員，如表4-2-27所示。

表 4-2-27
年齡不同在工作壓力子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
角色 壓力	(1)29歲(含)以下	152	3.345	.863	.755	.471	NA
	(2)30~39歲	80	3.277	.888			
	(3)40歲(含)以上	73	3.190	.961			
獎勵 壓力	(1)29歲(含)以下	152	3.352	.903	4.168	.016*	(1)>(3)
	(2)30~39歲	80	3.281	1.039			
	(3)40歲(含)以上	73	2.961	.995			
家庭 壓力	(1)29歲(含)以下	152	2.990	.881	.680	.508	NA
	(2)30~39歲	80	2.990	.919			
	(3)40歲(含)以上	73	2.849	.913			
人際 壓力	(1)29歲(含)以下	152	3.164	.903	1.632	.197	NA
	(2)30~39歲	80	3.143	.927			
	(3)40歲(含)以上	73	2.937	.905			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(二) 年齡不同之美容從業人員工作滿意度 ANOVA

1. 工作滿意度總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作滿意度總構面之 F 值為 11.856、 $p=.000<.05$ ，達統計顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度，會因為年齡的差異而不同，進行 Scheffe 事後比較發現，40 歲（含）以上美容從業人員之工作滿意度顯著高於 29 歲（含）以下、30~39 歲美容從業人員，如表 4-2-28 所示。

表 4-2-28

年齡不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 滿意 度	(1)29歲(含)以下	152	3.514	.818	11.856	.000***	(3)>(1)
	(2)30~39歲	80	3.706	.655			(3)>(2)
	(3)40歲(含)以上	73	4.025	.639			

註：1. *** $p<.001$ ；** $p<.01$ ；* $p<.05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解年齡不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 F 值分別為 9.432 (p 值=.000)、8.731 (p 值=.000)、11.030 (p 值=.000)、8.852 (p 值=.000)，四個構面皆達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面上的感知會因為「年齡」的差異而不同；而在經過 Scheffé 法事後比較發現，40 歲（含）以上美容從業人員之「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感

滿意度」、「工作環境滿意度」顯著高於 29 歲（含）以下，以及 40 歲（含）以上美容從業人員之「個人滿意度」顯著高於 29 歲（含）以下、30~39 歲，如下表 4-2-29 所示。

表 4-2-29
年齡不同在工作滿意度子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé法 事後比較
歸屬 感和 貢獻 感	(1)29歲（含）以下	152	3.465	0.924	9.432	.000***	(3)>(1)
	(2)30~39歲	80	3.694	0.779			
	(3)40歲（含）以上	73	3.982	0.721			
專業 自豪 感滿 意度	(1)29歲（含）以下	152	3.807	0.839	8.731	.000***	(3)>(1)
	(2)30~39歲	80	4.013	0.564			
	(3)40歲（含）以上	73	4.237	0.655			
個人 滿意 度	(1)29歲（含）以下	152	3.637	0.907	11.030	.000***	(3)>(1)
	(2)30~39歲	80	3.770	0.752			(3)>(2)
	(3)40歲（含）以上	73	4.186	0.707			
工作 環境 滿意 度	(1)29歲（含）以下	152	3.128	0.937	8.852	.000***	(3)>(1)
	(2)30~39歲	80	3.338	0.898			
	(3)40歲（含）以上	73	3.669	0.839			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

（三）年齡不同之美容從業人員離職傾向 ANOVA

1. 離職傾向總構面

經單因子變異數分析結果發現，離職傾向總構面之 F 值為 8.012、 $p = .000 < .05$ ，達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向，會因為年齡的差異而不同，而在經過 Scheffe 事後比較發現，29 歲（含）以下美容從業人員之「離職傾向」顯著高於 40 歲（含）以上，如下表 4-2-30 所示。

表 4-2-30

年齡不同在美容從業人員離職傾向之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé法 事後比較
離職 傾向	(1)29歲(含)以下	152	3.343	0.919	8.012	.000***	(1)>(3)
	(2)30~39歲	80	3.075	0.967			
	(3)40歲(含)以上	73	2.797	1.087			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

二、教育程度不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的單因子變異數分析

(一) 教育程度不同之美容從業人員工作壓力 ANOVA

1. 工作壓力總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作壓力總構面之 F 值為.789、 $p = .455 > .05$ ，未達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力，不會因為教育程度的差異而不同，無須經過 Scheffe 事後比較，如下表 4-2-31 所示。

表 4-2-31

教育程度不同在美容從業人員工作壓力之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 壓力	高中職(含)以下	33	3.302	0.863	.789	.455	NA
	專科(含)畢業	58	3.083	0.967			
	大學(含)以上畢業	214	3.147	0.747			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解教育程度不同在工作壓力之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作壓力構

面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 F 值分別為.548 (p 值=.579)、1.232 (p 值=.293)、.671 (p 值=.512)、.503 (p 值=.605)，皆未達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力，不會因為教育程度的差異而不同，無須經過 Scheffe 事後比較，如下表 4-2-32 所示。

表 4-2-32
教育程度不同在工作壓力子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
角色 壓力	高中職(含)以下	33	3.403	0.934	.548	.579	NA
	專科(含)畢業	58	3.202	1.001			
	大學(含)以上畢業	214	3.296	0.857			
獎勵 壓力	高中職(含)以下	33	3.429	1.058	1.232	.293	NA
	專科(含)畢業	58	3.101	1.111			
	大學(含)以上畢業	214	3.248	0.916			
家庭 壓力	高中職(含)以下	33	3.116	0.957	.671	.512	NA
	專科(含)畢業	58	2.894	1.071			
	大學(含)以上畢業	214	2.949	0.837			
人際 壓力	高中職(含)以下	33	3.251	0.869	.503	.605	NA
	專科(含)畢業	58	3.111	1.009			
	大學(含)以上畢業	214	3.080	0.893			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(二) 教育程度不同之美容從業人員工作滿意度 ANOVA

1. 工作滿意度總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作滿意度總構面之 F 值為.797、 $p=.452 > .05$ ，未達統計顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度，不會因為教育程度的差異而不同，無須經過 Scheffe 事後比較，如表 4-2-33 所示。

表 4-2-33

教育程度不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 滿意 度	高中職(含)以下	33	3.755	0.709	.797	.452	NA
	專科(含)畢業	58	3.577	1.007			
	大學(含)以上畢業	214	3.706	0.693			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解教育程度不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 F 值分別為 1.570 (p 值=.210)、1.905 (p 值=.151)、1.124 (p 值=.326)、.142 (p 值=.867)，四個構面皆未達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面上的感知不會因為「教育程度」的差異而不同，無須經過 Scheffé 法事後比較，如下表 4-2-34 所示。

表 4-2-34

教育程度不同在工作滿意度子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
歸屬 感和 貢獻 感	高中職(含)以下	33	3.778	0.882	1.570	.210	NA
	專科(含)畢業	58	3.480	1.083			
	大學(含)以上畢業	214	3.674	0.792			
專業 自豪 感滿 意度	高中職(含)以下	33	4.040	0.687	1.905	.151	NA
	專科(含)畢業	58	3.793	0.989			
	大學(含)以上畢業	214	3.998	0.681			
個人 滿意 度	高中職(含)以下	33	3.931	0.733	1.124	.326	NA
	專科(含)畢業	58	3.670	1.103			
	大學(含)以上畢業	214	3.820	0.786			
工作 環境 滿意 度	高中職(含)以下	33	3.242	0.910	.142	.867	NA
	專科(含)畢業	58	3.351	1.098			
	大學(含)以上畢業	214	3.313	0.883			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(三) 教育程度不同之美容從業人員離職傾向 ANOVA

1. 離職傾向總構面

經單因子變異數分析結果發現，離職傾向總構面之 F 值為.565、 $p = .569 > .05$ ，未達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向，不會因為教育程度的差異而不同，無須經過 Scheffé 法事後比較，如下表 4-2-35 所示。

表 4-2-35

教育程度不同在美容從業人員離職傾向之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
離職 傾向	高中職(含)以下	33	3.227	1.114	.565	.569	NA
	專科(含)畢業	58	3.024	1.143			
	大學(含)以上畢業	214	3.161	0.935			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

三、工作年資不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的單因子變異數分析

1. 工作壓力總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作壓力總構面之 F 值為.611、 $p = .655 > .05$ ，未達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力，不會因為工作年資的差異而不同，無須經過 Scheffe 事後比較，如下表 4-2-36 所示。

表 4-2-36

工作年資不同在美容從業人員工作壓力之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 壓力	1年以下	41	3.196	0.772	.611	.655	NA
	1~3年	97	3.194	0.763			
	4~5年	56	3.197	0.800			
	6~10年	46	3.160	0.851			
	10年以上	65	3.015	0.864			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解工作年資不同

在工作壓力之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 F 值分別為.716(p 值=.582)、1.118(p 值=.348)、1.109(p 值=.353)、.795(p 值=.529)，皆未達統計上的顯著水準。表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」、「家庭壓力」、「人際壓力」、「獎勵壓力」四個構面上的感知不會因為「工作年資」的差異而不同，無須經過 Scheffé 法事後比較，如下表 4-2-37 所示。

表 4-2-37
工作年資不同在工作壓力子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
角色 壓力	1年以下	41	3.491	0.920	.716	.582	NA
	1~3年	97	3.222	0.872			
	4~5年	56	3.319	0.788			
	6~10年	46	3.283	0.990			
	10年以上	65	3.244	0.927			
獎勵 壓力	1年以下	41	3.228	0.954	1.118	.348	NA
	1~3年	97	3.371	0.883			
	4~5年	56	3.262	1.041			
	6~10年	46	3.225	1.014			
	10年以上	65	3.044	1.016			
家庭 壓力	1年以下	41	2.854	0.882	1.109	.353	NA
	1~3年	97	3.077	0.862			
	4~5年	56	3.027	0.875			
	6~10年	46	2.909	0.969			
	10年以上	65	2.813	0.924			
人際 壓力	1年以下	41	3.167	0.919	.795	.529	NA
	1~3年	97	3.113	0.898			
	4~5年	56	3.166	0.893			
	6~10年	46	3.196	0.908			
	10年以上	65	2.934	0.952			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(二) 工作年資不同之美容從業人員工作滿意度 ANOVA

1. 工作滿意度總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作滿意度總構面之F值為5.536、 $p=.000<.05$ ，達統計顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度，會因為工作年資的差異而不同，進行 Scheffe 事後比較發現，10年以上美容從業人員之工作滿意度顯著高於1~3年美容從業人員，如表4-2-38所示。

表 4-2-38

工作年資不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 滿意 度	(1)1年以下	41	3.737	0.713	5.536	.000***	(5)>(2)
	(2)1~3年	97	3.440	0.847			
	(3)4~5年	56	3.636	0.729			
	(4)6~10年	46	3.833	0.671			
	(5)10年以上	65	3.965	0.641			

註：1. *** $p<.001$ ；** $p<.01$ ；* $p<.05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解工作年資不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的F值分別為4.833 (p 值=.001)、4.500 (p 值=.002)、4.685 (p 值=.001)、3.880 (p 值=.004)，四個構面皆達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面上的感知會因為「工作年資」的差異而不同；而在經過 Scheffé 法事後

比較發現，10 年以上美容從業人員之「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「工作環境滿意度」、「個人滿意度」顯著高於 1~3 年，如下表 4-2-39 所示。

表 4-2-39
工作年資不同在工作滿意度子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
歸屬 感和 貢獻 感	(1)1年以下	41	3.683	0.841	4.833	.001**	(5)>(2)
	(2)1~3年	97	3.380	0.928			
	(3)4~5年	56	3.619	0.827			
	(4)6~10年	46	3.812	0.786			
	(5)10年以上	65	3.938	0.767			
專業 自豪 感滿 意度	(1)1年以下	41	3.996	0.682	4.500	.002**	(5)>(2)
	(2)1~3年	97	3.756	0.871			
	(3)4~5年	56	3.887	0.717			
	(4)6~10年	46	4.109	0.671			
	(5)10年以上	65	4.218	0.588			
個人 滿意 度	(1)1年以下	41	3.826	0.794	4.685	.001**	(5)>(2)
	(2)1~3年	97	3.558	0.942			
	(3)4~5年	56	3.747	0.782			
	(4)6~10年	46	3.935	0.789			
	(5)10年以上	65	4.110	0.737			
工作 環境 滿意 度	(1)1年以下	41	3.427	0.874	3.880	.004**	(5)>(2)
	(2)1~3年	97	3.045	0.959			
	(3)4~5年	56	3.274	0.936			
	(4)6~10年	46	3.460	0.910			
	(5)10年以上	65	3.569	0.833			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(三) 工作年資不同之美容從業人員離職傾向 ANOVA

1. 離職傾向總構面

經單因子變異數分析結果發現，離職傾向總構面之 F 值為 4.373、 $p = .002 < .05$ ，達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向，會因為工作年資的差異而不同，而在經過 Scheffe 事後比較發現，1~3 年美容從業人員之「離職傾向」顯著高於 10 年以上，如下

表 4-2-40 所示。

表 4-2-40

工作年資不同在美容從業人員離職傾向之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
離職 傾向	(1)1年以下	41	3.215	0.931	4.373	.002**	(2)>(5)
	(2)1~3年	97	3.366	0.869			
	(3)4~5年	56	3.121	0.957			
	(4)6~10年	46	3.220	1.076			
	(5)10年以上	65	2.726	1.086			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

四、每月薪資不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的單因子變異數分析

1. 工作壓力總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作壓力總構面之 F 值為 4.337、 $p=.005<.05$ ，達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力，會因為每月薪資的差異而不同，而在經過 Scheffe 事後比較發現，30,300 元以下美容從業人員之「工作壓力」顯著高於 36,301~43,900 元，如下表 4-2-41 所示。

表 4-2-41

每月薪資不同在美容從業人員工作壓力之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 壓力	(1)30,300元以下	98	3.331	0.806	4.337	.005**	(1)>(3)
	(2)30,301~36,300元	87	3.217	0.778			
	(3)36,301~43,900元	64	2.927	0.791			
	(4)43,901元以上	56	2.993	0.791			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2.工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解每月薪資不同在工作壓力之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 F 值分別為 2.566 (p 值=.055)、5.241 (p 值=.002)、5.051 (p 值=.002)、2.751 (p 值=.043)，惟「角色壓力」未達統計上的顯著水準。表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「角色壓力」構面上的感知不會因為「每月薪資」的差異而不同，無須經過 Scheffé 法事後比較，而在「家庭壓力」、「人際壓力」、「獎勵壓力」三個構面皆達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在此三個構面上的感知會因為「每月薪資」的差異而不同；而在經過 Scheffé 法事後比較發現，30,300 元以下美容從業人員之「獎勵壓力」顯著高於 36,301~43,900 元及 43,901 元以上、30,300 元以下美容從業人員之「家庭壓力」顯著高於 43,901 元以上、30,300 元以下美容從業人員之「人際壓力」顯著高於 36,301~43,900 元，如下表 4-2-42 所示。

表 4-2-42
每月薪資不同在工作壓力子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé法 事後比較
角色 壓力	(1)30,300元以下	98	3.414	0.952	2.566	.055	NA
	(2)30,301~36,300元	87	3.361	0.842			
	(3)36,301~43,900元	64	3.040	0.830			
	(4)43,901元以上	56	3.247	0.894			
獎勵 壓力	(1)30,300元以下	98	3.478	0.958	5.241	.002**	(1)>(3)
	(2)30,301~36,300元	87	3.328	0.964			(1)>(4)
	(3)36,301~43,900元	64	3.003	0.927			
	(4)43,901元以上	56	2.958	0.951			

(續下頁)

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé法 事後比較
家庭 壓力	(1)30,300元以下	98	3.153	0.909	5.051	.002**	(1)>(4)
	(2)30,301~36,300元	87	3.054	0.798			
	(3)36,301~43,900元	64	2.797	0.898			
	(4)43,901元以上	56	2.643	0.932			
人際 壓力	(1)30,300元以下	98	3.274	0.887	2.751	.043*	(1)>(3)
	(2)30,301~36,300元	87	3.117	0.916			
	(3)36,301~43,900元	64	2.859	0.937			
	(4)43,901元以上	56	3.069	0.875			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(二) 每月薪資不同之美容從業人員工作滿意度 ANOVA

1. 工作滿意度總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作滿意度總構面之F值為8.606、 $p=.000<.05$ ，達統計顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度，會因為每月薪資的差異而不同，進行 Scheffe 事後比較發現，36,301~43,900 元及 43,901 元以上美容從業人員之工作滿意度顯著高於 30,300 元以下美容從業人員、43,901 元以上美容從業人員之工作滿意度顯著高於 30,301~36,300 元美容從業人員，如表 4-2-43 所示。

表 4-2-43

每月薪資不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 滿意 度	(1)30,300元以下	98	3.447	0.874	8.606	.000***	(3)>(1)
	(2)30,301~36,300元	87	3.623	0.709			(4)>(1)
	(3)36,301~43,900元	64	3.848	0.646			(4)>(2)
	(4)43,901元以上	56	4.023	0.598			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解每月薪資不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的 F 值分別為 6.833 (p 值=.000)、5.724 (p 值=.001)、7.948 (p 值=.000)、7.424 (p 值=.000)，四個構面皆達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面上的感知會因為「每月薪資」的差異而不同；而在經過 Scheffé 法事後比較發現，43,901 元以上美容從業人員之「歸屬感和貢獻感」顯著高於 30,300 元以下；43,901 元以上美容從業人員之「專業自豪感滿意度」顯著高於 30,300 元以下及 30,301~36,300 元；43,901 元以上美容從業人員之「個人滿意度」顯著高於 30,300 元以下及 30,301~36,300 元，以及 36,301~43,900 元顯著高於 30,300 元以下；36,301~43,900 元、43,901 元以上美容從業人員之「工作環境滿意度」顯著高於 30,300 元以下，如下表 4-2-44 所示。

表 4-2-44

每月薪資不同在工作滿意度子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé法 事後比較
歸屬 感和 貢獻 感	(1)30,300元以下	98	3.389	0.978	6.833	.000***	(4)>(1)
	(2)30,301~36,300元	87	3.630	0.762			
	(3)36,301~43,900元	64	3.758	0.753			
	(4)43,901元以上	56	4.006	0.797			
專業 自豪 感滿 意度	(1)30,300元以下	98	3.791	0.868	5.724	.001**	(4)>(1) (4)>(2)
	(2)30,301~36,300元	87	3.879	0.725			
	(3)36,301~43,900元	64	4.091	0.649			
	(4)43,901元以上	56	4.253	0.567			
個人 滿意 度	(1)30,300元以下	98	3.561	0.977	7.948	.000***	(3)>(1) (4)>(1) (4)>(2)
	(2)30,301~36,300元	87	3.719	0.777			
	(3)36,301~43,900元	64	3.949	0.740			
	(4)43,901元以上	56	4.191	0.672			
工作 環境 滿意 度	(1)30,300元以下	98	3.026	1.029	7.424	.000***	(3)>(1) (4)>(1)
	(2)30,301~36,300元	87	3.247	0.866			
	(3)36,301~43,900元	64	3.578	0.775			
	(4)43,901元以上	56	3.613	0.835			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(三) 每月薪資不同之美容從業人員離職傾向 ANOVA

1. 離職傾向總構面

經單因子變異數分析結果發現，離職傾向總構面之 F 值為 9.487、 $p = .000 < .05$ ，達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向，會因為每月薪資的差異而不同，而在經過 Scheffe 事後比較發現，30,300 元以下美容從業人員之「離職傾向」顯著高於 36,301~43,900 元及 43,901 元以上、30,301~36,300 元顯著高於 43,901 元以上，如下表 4-2-45 所示。

表 4-2-45

每月薪資不同在美容從業人員離職傾向之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
離職 傾向	(1)30,300元以下	98	3.433	0.937	9.487	.000***	(1)>(3)
	(2)30,301~36,300元	87	3.299	0.891			(1)>(4)
	(3)36,301~43,900元	64	2.873	0.969			(2)>(4)
	(4)43,901元以上	56	2.698	1.071			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

五、公司規模不同在美容從業人員工作壓力和工作滿意度，以及離職傾向上的單因子變異數分析

1. 工作壓力總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作壓力總構面之 F 值為 5.425、 $p = .005 < .05$ ，達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作壓力，會因為公司規模的差異而不同，而在經過 Scheffe 事後比較發現，6~10 人美容從業人員之「工作壓力」顯著高於 1~5 人，如下表 4-2-46 所示。

表 4-2-46

公司規模不同在美容從業人員工作壓力之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 壓力	(1)1~5人	170	3.018	0.846	5.425	.005***	(2)>(1)
	(2)6~10人	67	3.318	0.819			
	(3)10人以上	68	3.321	0.612			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作壓力子構面

以下就工作壓力的子構面，分別為「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」等四個構面細看，瞭解公司規模不同

在工作壓力之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作壓力構面下的「角色壓力」、「獎勵壓力」與「家庭壓力」、「人際壓力」四個構面的 F 值分別為 7.078 (p 值=.001)、4.136 (p 值=.017)、.645 (p 值=.525)、6.382 (p 值=.002)，惟「家庭壓力」未達統計上的顯著水準。表示雙北市美容從業人員在工作壓力構面中的「家庭壓力」構面上的感知不會因為「公司規模」的差異而不同，無須經過 Scheffé 法事後比較，而在「角色壓力」、「人際壓力」、「獎勵壓力」三個構面皆達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在此三個構面上的感知會因為「公司規模」的差異而不同；而在經過 Scheffé 法事後比較發現，「獎勵壓力」也未達統計上的顯著水準，故應視為無差異、6~10 人及 10 人以上美容從業人員之「角色壓力」、「人際壓力」顯著高於 1~5 人，如下表 4-2-47 所示。

表 4-2-47
公司規模不同在工作壓力子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé法 事後比較
角色 壓力	(1)1~5人	170	3.122	0.894	7.078	.001**	(2)>(1)
	(2)6~10人	67	3.501	0.905			(3)>(1)
	(3)10人以上	68	3.502	0.797			
獎勵 壓力	(1)1~5人	170	3.099	1.019	4.136	.017*	n.s
	(2)6~10人	67	3.400	0.963			
	(3)10人以上	68	3.434	0.800			
家庭 壓力	(1)1~5人	170	2.906	0.895	.645	.525	NA
	(2)6~10人	67	3.042	0.987			
	(3)10人以上	68	2.998	0.815			
人際 壓力	(1)1~5人	170	2.941	0.958	6.382	.002***	(2)>(1)
	(2)6~10人	67	3.301	0.890			(3)>(1)
	(3)10人以上	68	3.319	0.726			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(二) 公司規模不同之美容從業人員工作滿意度 ANOVA

1. 工作滿意度總構面

經單因子變異數分析結果發現，工作滿意度總構面之F值為2.694、 $p=.069 > .05$ ，未達統計顯著水準，表示雙北市美容從業人員工作滿意度，不會因為公司規模的差異而不同，無須進行 Scheffe 事後比較，如表 4-2-48 所示。

表 4-2-48

公司規模不同在美容從業人員工作滿意度之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
工作 滿意 度	(1)1~5人	170	3.741	0.748	2.694	.069	NA
	(2)6~10人	67	3.497	0.890			
	(3)10人以上	68	3.740	0.638			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

2. 工作滿意度子構面

以下就工作滿意度的子構面，分別為「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」與「個人滿意度」、「工作環境滿意度」等四個構面細看，瞭解公司規模不同在工作滿意度之子構面是否有差異。經變異數分析後發現工作滿意度構面下的「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」、「工作環境滿意度」四個構面的F值分別為3.627 (p 值=.028)、1.350 (p 值=.261)、3.745 (p 值=.025)、.944 (p 值=.390)，其中「專業自豪感滿意度」、「工作環境滿意度」兩個構面皆未達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「專業自豪感滿意度」、「工作環境滿意度」的感知不會因為「公司規模」的差異而不同，無須經過 Scheffé 法事後比較，而在「歸屬感和貢獻感」、「個人滿意度」兩個構面皆達顯著差異，表示雙北市美容從業人員在工作滿意度構面中的「歸屬感

和貢獻感」、「個人滿意度」的感知會因為「公司規模」的差異而不同，而在經過 Scheffé法事後比較發現，1~5 人美容從業人員之「歸屬感和貢獻感」、「個人滿意度」顯著高於 6~10 人，如下表 4-2-49 所示。

表 4-2-49
公司規模不同在工作滿意度子構面之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé法 事後比較
歸屬 感和 貢獻 感	(1)1~5人	170	3.734	0.828	3.627	.028*	(1)>(2)
	(2)6~10人	67	3.403	1.011			
	(3)10人以上	68	3.676	0.765			
專業 自豪 感滿 意度	(1)1~5人	170	3.976	0.735	1.350	.261	NA
	(2)6~10人	67	3.843	0.908			
	(3)10人以上	68	4.051	0.605			
個人 滿意 度	(1)1~5人	170	3.871	0.807	3.745	.025*	(1)>(2)
	(2)6~10人	67	3.554	0.997			
	(3)10人以上	68	3.878	0.764			
工作 環境 滿意 度	(1)1~5人	170	3.359	0.944	.944	.390	NA
	(2)6~10人	67	3.177	0.952			
	(3)10人以上	68	3.331	0.861			

註：1. ***p<.001；**p<.01；*p<.05；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

(三) 公司規模不同之美容從業人員離職傾向 ANOVA

1. 離職傾向總構面

經單因子變異數分析結果發現，離職傾向總構面之 F 值為 3.656、 $p=.027<.05$ ，達統計上的顯著水準，表示雙北市美容從業人員離職傾向，會因為公司規模的差異而不同，而在經過 Scheffe 事後比較發現，6~10 人美容從業人員之「離職傾向」顯著高於 1~5 人，如下表 4-2-50 所示。

表 4-2-50

公司規模不同在美容從業人員離職傾向之差異分析

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffé 法事後 比較
離職 傾向	(1)1~5人	170	3.012	0.998	3.656	.027*	(2)>(1)
	(2)6~10人	67	3.373	1.034			
	(3)10人以上	68	3.241	0.912			

註：1. *** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ ；

2. n.s 表示事後比較後未有顯著差異；NA 表示不須事後比較。

第三節 相關分析及迴歸分析

本節運用點二相關、迴歸分析，以瞭解雙北市美容從業人員之個人背景變項對於工作壓力量表下之角色壓力、獎勵壓力、家庭壓力、人際壓力等四個構面、工作滿意度量表下之歸屬感和貢獻感、專業自豪感滿意度、個人滿意度、工作環境滿意度等四個構面，以及離職傾向構面的感知是否具有顯著相關。以下就各構面之相關分析與迴歸分析分述之。

壹、相關分析

本研究之相關分析主要在探討雙北市美容從業人員之角色壓力、獎勵壓力、家庭壓力、人際壓力、歸屬感和貢獻感、專業自豪感滿意度、個人滿意度、工作環境滿意度各構面與離職傾向之相關程度，並藉由點二相關進行分析，分析之結果如表 4-3-1 所示。

表 4-3-1

各構面相關分析表

構面	角色壓力	獎勵壓力	家庭壓力	人際壓力	歸屬感和 貢獻感	專業自豪 感滿意度	個人滿意 度	工作環境 滿意度	工作壓力	工作滿意 度	離職傾向
角色壓力	1										
獎勵壓力	.649**	1									
家庭壓力	.611**	.820**	1								
人際壓力	.666**	.708**	.716**	1							
歸屬感和 貢獻感	-.348**	-.449**	-.478**	-.477**	1						
專業自豪 感滿意度	-.202**	-.275**	-.376**	-.307**	.767**	1					
個人滿意 度	-.342**	-.416**	-.440**	-.437**	.847**	.827**	1				
工作環境 滿意度	-.361**	-.596**	-.498**	-.539**	.711**	.565**	.730**	1			
工作壓力	.830**	.908**	.896**	.879**	-.499**	-.330**	-.466**	-.570**	1		
工作滿意 度	-.354**	-.493**	-.503**	-.497**	.926**	.868**	.946**	.850**	-.527**	1	
離職傾向	.574**	.735**	.686**	.675**	-.531**	-.339**	-.544**	-.612**	.762**	-.572**	1

註：*** $p < .001$ ；** $p < .01$ ；* $p < .05$ 。

一、角色壓力構面

角色壓力與離職傾向具顯著相關，相關係數為.574，呈現正相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到角色壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。隨著角色壓力的不斷積累，美容從業人員可能感到情緒及身心疲憊，甚至失去對工作的熱情，當這種壓力達到一定程度時，美容從業人員可能開始考慮離職。

這些角色壓力的存在對美容從業人員的工作環境和心理狀態產生了重大影響。首先，顧客對待他們的態度可能會影響到從業人員的情緒和自尊心，當顧客表現出傲慢或不滿時，美容從業人員可能感到挫折和不安，這會影響到他們的工作動力和情緒狀態。此外，面對投訴和不合理的要求時，美容從業人員可能感到心理負擔和疲憊感，進而影響到他們的工作表現和工作滿意度。

因此，可以推斷，當美容從業人員所感受到的角色壓力越高，他們離職的傾向也就越高。

二、獎勵壓力構面

獎勵壓力與離職傾向具顯著相關，相關係數為.735，呈現正相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到獎勵壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。在美容行業中，薪資通常是基於底薪和獎金結合的方式，如果從業人員的底薪較低，而主要收入來源來自獎金，這可能會給他們帶來擔憂和不穩定感。

這些獎勵壓力的存在也對美容從業人員的工作滿意度和忠誠度產生了重大影響。首先，薪資是影響從業人員留任和工作滿意度的重要因素之一，當美容從業人員感受到自己的薪資相對低下，或者工作量與薪水不成比例時，他們可能會感到不公平和不滿。此外，升遷機會和獎勵機制的公正性也可能會影響到從業人員的職業發展和工作動機。獎勵壓力的增加可能會導致美容從業人員對於自己的職業前景和收入狀況感到擔憂和不安，進而增加了他們的離職傾向。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到獎勵壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。

三、家庭壓力構面

家庭壓力與離職傾向具顯著相關，相關係數為.686，呈現正相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到家庭壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。家庭是人們生活中的重要支持系統，如果工作對家庭關係造成負面影響，可能會導致美容從業人員對工作產生更多的疑慮和不滿。當美容從業人員感受到無法獲得家人的支持或工作導致與家人關係疏離時，他們可能會感到孤獨和不被理解，進而降低他們的工作滿意度和工作動機。

這些家庭壓力的存在對美容從業人員的工作滿意度和工作動機可能產生深遠影響。首先，當他們感受到工作收入無法應付基本開銷或對家庭造成不穩定感時，他們可能會感到負罪感和壓力，進而影響到他們的工作表現和情緒狀態。此外，工作時間對家庭的負面影響和工作對個人生活品質造成的負面影響也可能會使美容從業人員感到沮喪和挫折。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到家庭壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。

四、人際壓力構面

人際壓力與離職傾向具顯著相關，相關係數為.675，呈現正相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到人際壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。

這些人際壓力的存在可能對美容從業人員的工作環境和心理狀態產生負面影響。首先，當他們面對主管給予的不合理工作指示、同事忽略他們的意見或勾心鬥角時，可能會感到沮喪、挫折和無助，這些負面的人際互動可能會影響到他們的工作動機和工作表現。此外，當美容從業人員感受到主管不公平或同事間缺乏信任時，可能會對工作環境產生不滿和抵觸情緒，這種不良的人際關係可能會導致工作場所的壓力和緊

張氣氛，進而影響到美容從業人員的工作情緒和工作滿意度。另外，當美容從業人員感受到無法融入團體或無法真正被理解時，可能會感到孤獨和孤立，進而影響到他們的情緒狀態和工作動機，這種人際隔閡可能會加重他們的工作壓力，進而增加他們的離職傾向。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到人際壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。

五、歸屬感和貢獻感構面

歸屬感和貢獻感與離職傾向具顯著相關，相關係數為 -0.531 ，呈現負相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到歸屬感和貢獻感的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

當美容從業人員感受到歸屬感和貢獻感時，他們對工作的滿意度和工作動機可能會得到提升。首先，當他們喜歡在這個工作場所從事美容工作並感受到與同事之間的良好團隊合作時，他們會感受到工作的樂趣和滿足感，這種積極的工作氛圍和團隊合作精神可以增強他們的工作動機，並減少離職的傾向。此外，當美容從業人員感受到在這個工作場所工作可以帶來安心感和成就感時，他們會對自己的工作和職場環境感到自豪和滿足，這種自我肯定和滿足感可以促使他們更加投入工作，並且願意為工作做出更多的奉獻和努力。另外，當美容從業人員認為工作場所的成功與自己的貢獻密切相關時，他們會感受到很大的榮耀和自豪感，這種正面的工作認同感和自我價值感可以增強他們對工作的歸屬感和忠誠度，進而減少離職的傾向。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到歸屬感和貢獻感的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

六、專業自豪感滿意度構面

專業自豪感滿意度與離職傾向具顯著相關，相關係數為 -0.339 ，呈現負相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到專業自豪感滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

當美容從業人員感受到專業自豪感滿意度時，他們對工作的投入和滿意度可能會得到提升。首先，當他們相信自己可以獨立完成工作，並對美容店的業績提升有很大的貢獻時，他們會感受到對工作的成就感和滿足感，這種自我肯定和成就感可以增強他們的工作動機，並降低離職的傾向。此外，美容業被認為是一個可以展現個人能力和專業技能的行業，當美容從業人員感受到自己的能力得到了顧客的肯定時，他們會感到自豪和滿足，顧客對他們能力的肯定不僅可以增強他們的專業自豪感，還可以加強他們對工作的投入和忠誠度。另外，當美容從業人員感受到在美容工作中能夠充分發揮自己的技能並建立了自己的專業形象時，他們會對自己的工作感到自豪和滿足，這種專業自豪感和對自己工作的認同感可以促使他們更加投入工作，並願意為工作做出更多的努力。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到專業自豪感滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

七、個人滿意度構面

個人滿意度與離職傾向具顯著相關，相關係數為 -0.544 ，呈現負相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到個人滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

當美容從業人員感受到個人滿意度時，他們對工作的投入和忠誠度可能會得到提升。首先，當他們對自己的工作感到滿意並認為自己的工作是有價值的時候，他們會對工作的意義和價值感到肯定和認同，這種自我認同感和工作滿意度可以增強他們對工作的投入和忠誠度，進而減少離職的傾向。此外，當美容從業人員對自己的工作感到興趣和開心，並且對工作充滿熱情時，他們會更加願意投入時間和精力來從事這份工作，這種積極的工作態度和情感投入可以促使他們更加忠誠於工作，並減少尋找其他工作機會的意願。另外，當美容從業人員感受到在公司可以不斷學習新知識並獲得發展機會時，他們會感到充實和滿足，這種對個人發展的關注和投入可以增強他們對工作的投入和忠誠度，並減少離

職的傾向。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到個人滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

八、工作環境滿意度構面

工作環境滿意度與離職傾向具顯著相關，相關係數為 -0.612 ，呈現負相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到工作環境滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

當美容從業人員感受到工作環境滿意度時，他們對工作場所的認同和忠誠度可能會得到提升。首先，當他們對公司提供的福利感到滿意，認為公司的薪資制度、晉升制度和培訓制度是公平和合理的時候，他們會對公司的管理和政策感到肯定和認同，這種對公司管理的正面評價和滿意度可以增強他們對公司的忠誠度，進而減少離職的傾向。此外，當美容從業人員感受到公司的主管和同事之間相處融洽，並且對整體工作環境感到滿意時，他們會更加願意留在這個公司工作，良好的工作環境可以提升工作的舒適度和滿意度，從而減輕工作壓力，增強工作動機，並減少尋找其他工作機會的意願。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到工作環境滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

九、工作壓力構面

工作壓力與離職傾向具顯著相關，相關係數為 0.762 ，呈現正相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到工作壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。

當美容從業人員所感到的工作壓力越高時，他們的工作滿意度和工作動機可能會受到顯著影響。首先，角色壓力、獎勵壓力、家庭壓力和人際壓力等多方面的壓力來源都會對美容從業人員的心理健康和情緒狀態產生負面影響。例如，顧客的不合理要求、不公平的薪資和獎勵制度、以及家庭和工作之間的矛盾都會增加他們的壓力感，這些壓力會導

致從業人員感到疲憊、挫折和無力，進而影響他們的工作表現和工作滿意度。此外，高壓力環境下，從業人員可能會感到缺乏支持和認同，進而降低他們的工作動機和對公司的忠誠度，長期處於高壓力狀態下，從業人員可能會考慮尋找壓力較小的工作環境，以尋求心理和情緒上的緩解。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到工作壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。

十、工作滿意度構面

工作滿意度與離職傾向具顯著相關，相關係數為 -0.572 ，呈現負相關。由此可以推斷，當美容從業人員感受到工作滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

當美容從業人員所感到的工作滿意度越高時，他們的整體工作體驗和對公司的忠誠度可能會受到顯著影響。首先，歸屬感和貢獻感、專業自豪感滿意度、個人滿意度和工作環境滿意度等多方面的滿意度來源都會對美容從業人員的工作態度和行為產生正面影響，增加他們的工作投入度，進而激勵他們更積極地參與團隊合作，為公司作出更多貢獻，同時提升工作滿足感和幸福感。此外，當他們感受到自己的專業技能獲得認可並得以充分發揮時，更有可能對工作保持高度投入，並對提升個人技能和業績水平有更強的動力。當他們對自己的工作感到滿意和有成就感時，從而更傾向於長期留在公司內部發展。

因此，可以推斷，當美容從業人員感受到工作滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。

貳、迴歸分析

迴歸分析主要在探討雙北市美容從業人員的個人背景變項（年齡、教育程度、所屬地區、工作類型、持有證照、婚姻狀況、工作年資、每月薪資、公司規模、離職經歷 10 題項）、工作壓力（角色壓力、獎勵壓力、家庭壓力、人際壓力 4 個構面）及工作滿意度（歸屬感和貢獻感、專業自豪

感滿意度、個人滿意度、工作環境滿意 4 個構面) 是否可顯著預測離職傾向。

因個人背景變項 10 題項均屬類別變項，故在進行迴歸模式前，需將類別變項進行虛擬轉換，虛擬轉換設定為：年齡以「29 歲(含)以下」為參考組；教育程度以「高中職(含)以下」為參考組；所屬地區以「新北市」為參考組；婚姻狀況以「未婚」為參考組；工作年資以「1 年以下」為參考組；每月薪資以「30,300 以下」為參考組；公司規模以「1~5 人」為參考組；有無離職經歷以「無」為參考組；持有證照部分，持有證照以「無」為參考組，有無美容乙級證照以「無」為參考組，有無美容丙級證照以「無」為參考組；工作類型中，是否為美容美體以「否」為參考組，是否為美甲以「否」為參考組，是否為美睫紋眉以「否」為參考組。

另外，進行迴歸模式前亦需將各預測變項進行共線性診斷，故將個人背景變項 10 題項、工作壓力構面及工作滿意度構面進行共線性診斷。經共線性診斷，各預測變項容忍度為介於.260 至.852 之間，變異數膨脹係數介於 1.173 至 3.847 之間；因容忍度大於 0.1，變異數膨脹係數小於 10，代表各預測變項間無共線性問題。如表 4-3-2 所示。

表 4-3-2
各預測變項之共線性診斷表

變項	容忍度	變異數膨脹係數
年齡(以 29 歲(含)以下為參考組)		
30~39 歲	.578	1.732
40 歲(含)以上	.298	3.356
教育程度(以高中職(含)以下為參考組)		
專科(含)畢業	.852	1.173
大學(含)以上畢業	.797	1.254

(續下頁)

變項	容忍度	變異數膨脹係數
所屬地區 (以新北市為參考組)		
台北市	.824	1.214
婚姻狀況 (以未婚為參考組)		
已婚	.532	1.878
工作年資 (以 1 年以下為參考組)		
1~3 年	.676	1.480
4~5 年	.592	1.690
6~10 年	.544	1.838
10 年以上	.260	3.847
每月薪資 (以 30,300 以下為參考組)		
30,301~36,300 元	.559	1.788
36,301~43,900 元	.477	2.097
43,901 元以上	.411	2.432
公司規模 (以 1~5 人為參考組)		
6~10 人	.510	1.961
10 人以上	.543	1.841
有無離職經歷 (以無為參考組)		
有	.592	1.689
持有證照 (以無為參考組)		
有	.270	3.708
有無美容乙級證照 (以無為參考組)		
有	.518	1.931
有無美容丙級證照 (以無為參考組)		
有	.287	3.482

(續下頁)

變項	容忍度	變異數膨脹係數
工作類別-是否為美容美體 (以否為參考組)		
是	.526	1.902
工作類別-是否為美甲 (以否為參考組)		
是	.555	1.801
工作類別-是否為美睫紋眉 (以否為參考組)		
是	.695	1.439
工作壓力	.602	1.662
工作滿意度	.605	1.653

運用階層迴歸分析方法，如表 4-3-3 所示，先將在相關分析中具有顯著性之個人背景變項放入模式 1 當中，接著將工作壓力、工作滿意度、離職傾向構面放入模式 2 當中。本研究迴歸方程式為：離職傾向 = (.111*40 歲(含)以上)+[(-.114)*10 年以上]+(.637*工作壓力)+[(-.205)*工作滿意度]。

在年齡為 29 歲(含)以下、40 歲(含)以上；婚姻為已婚；工作年資為 1~3 年、10 年以上；每月薪資為 30,300 元以下、36,301~43,900 元、43,901 元以上；公司規模為 1~5 人、6~10 人；持有證照為無證照；工作類別為美甲等變項下，由 R² 值可以得知，在模式 1 中，控制變項對離職傾向具有 .155 的解釋能力，加入工作壓力、工作滿意度至模式 2，R² 值由 .155 增加為 .656，共增加了 .501，有效說明離職傾向的解釋力。

在工作壓力、工作滿意度與離職傾向的迴歸分析結果中，工作壓力的 Beta 值為 .637，p 值 = .000 < 0.05，具有顯著水準；工作滿意度的 Beta 值為 -.205，p 值 = .000 < 0.05，具有顯著水準。

表 4-3-3
各構面迴歸分析表

構面	離職傾向	
	模式1 Beta	模式2 Beta
29歲(含)以下	.071	.064
40歲(含)以上	.110	.111*
已婚	-.029	-.005
1~3年	.011	.032
10年以上	-.077	-.114*
30,300元以下	.027	-.032
36,301~43,900元	-.169*	-.032
43,901元以上	-.233**	-.086
1~5人	-.254**	-.054
6~10人	-.077	-.029
無證照	.091	.048
美甲	.134*	-.009
工作壓力		.637***
工作滿意度		-.205***
R ²	.155	.656
△R ²	.119	.639
F change	4.380	207.918

註：***p<.001；**p<.01；*p<.05。



第五章 結論與建議

本研究旨在瞭解美容從業人員之工作壓力與工作滿意度對離職傾向影響之情形。根據研究結果彙整研究結論，進而提出具體建議，以供美容相關店家與單位及後續研究者做為參考。

第一節 研究結論

本節將依據第三章所提出之研究假設、第四章統計結果分析與討論，針對研究目的，彙整提出本研究重要發現並歸納出以下結論，內容茲分述如下：

壹、工作滿意度為中上程度、工作壓力為中等程度、離職傾向為中等程度

根據本研究對雙北市美容從業人員的統計結果分析，顯示雙北市美容從業人員工作滿意度整體量表平均數為 3.687，顯示雙北市美容從業人員在整體工作滿意度感受約為中上的程度。工作壓力整體量表平均數為 3.151，顯示雙北市美容從業人員在整體工作壓力感受約為中等的程度。離職傾向整體量表平均數為 3.142，顯示美容從業人員在整體離職傾向約為中等的程度。

貳、工作滿意度因年齡、工作類型、婚姻狀況、工作年資、每月薪資之不同而有所差異；工作壓力因工作類型、婚姻狀況、每月薪資及公司規模之不同而有所差異；離職傾向因年齡、工作類型、持有證照、婚姻狀況、工作年資、每月薪資及公司規模之不同而有所差異

根據對雙北市美容從業人員的統計結果分析，本研究發現他們的工作滿意度、工作壓力及離職傾向受多種因素的影響，並且在不同的構面上呈現出顯著差異。

首先，工作滿意度在不同年齡、工作類型、婚姻狀況、工作年資、每

月薪資之間存在顯著差異，年齡為 40 歲（含）以上顯著高於 29 歲（含）以下、30~39 歲；工作類型無美甲者顯著高於有從事美甲者；婚姻狀況為已婚者顯著高於未婚者；工作年資為 10 年以上顯著高於從業 1~3 年；每月薪資為 36,301~43,900 元及 43,901 元以上顯著高於 30,300 元以下、43,901 元以上顯著高於 30,301~36,300 元。

其次，工作壓力在不同工作類型、婚姻狀況、每月薪資及公司規模而有所差異，工作類型有美甲者顯著高於無從事美甲者；婚姻狀況為未婚者顯著高於已婚者；每月薪資為 30,300 元以下顯著高於 36,301~43,900 元；公司規模為 6~10 人顯著高於 1~5 人。

最後，離職傾向在年齡、工作類型、持有證照、婚姻狀況、工作年資、每月薪資及公司規模不同而存在顯著差異，年齡為 29 歲（含）以下顯著高於 40 歲（含）以上；工作類型有美甲者顯著高於無從事美甲者；持有證照為具有證照者顯著高於不具證照者；婚姻狀況為未婚者顯著高於已婚者；工作年資為 1~3 年顯著高於 10 年以上；每月薪資為 30,300 元以下顯著高於 36,301~43,900 元及 43,901 元以上、30,301~36,300 元顯著高於 43,901 元以上；公司規模為 6~10 人顯著高於 1~5 人。

參、工作壓力與工作滿意度呈中度負相關，工作滿意度與離職傾向呈中度負相關，工作壓力與離職傾向呈高度正相關

根據本研究對雙北市美容從業人員的統計結果分析，顯示工作壓力與工作滿意度相關係數為-.527，呈現中等負相關，表示當美容從業人員感受到工作壓力的增加時，他們的工作滿意度則會相應減少。工作滿意度與離職傾向相關係數為-.572，呈現中等負相關，表示當美容從業人員感受到工作滿意度的增加時，他們的離職傾向則會相應減少。工作壓力與離職傾向相關係數為.762，呈現高度正相關，表示當美容從業人員感受到工作壓力的增加時，他們的離職傾向也會相應增加。

肆、 複迴歸分析結果顯示，年齡 40 歲（含）以上、工作年資為 10 年以上、工作壓力、工作滿意度能有效預測離職傾向

根據複迴歸分析的結果，年齡、工作年資、工作壓力和工作滿意度是預測美容從業人員離職傾向的重要因素。首先，年齡在 40 歲（含）以上的美容從業人員有著顯著的離職傾向。這可能是因為隨著年齡的增長，從業人員可能更關注工作與生活的平衡，或對於壓力的耐受度降低。同時，隨著年齡增長，從業人員可能開始考慮職業生涯的轉型或尋求更穩定的工作環境，特別是在身體健康、家庭責任和職業發展等方面的需求變得更加重要的情況下。因此，年齡是預測離職傾向的一個重要指標。其次，工作年資在 10 年以上的美容從業人員也顯示出較高的離職傾向。這可能反映出長期從事同一行業或相同職位的累積疲勞和倦怠感。工作年資越長，從業人員可能越容易感到職業發展的瓶頸，或者對現有工作環境和條件的不滿意累積到一定程度，進而產生離職的想法。而且長期在同一職位上的從業人員，可能也面臨技能需求變化和工作挑戰減少的问题，這些都可能驅動他們考慮改變工作環境。

此外，工作壓力是預測離職傾向的另一個重要因素。美容行業的高壓力工作環境，無論是來自客戶的苛求、工時長短的壓力，還是業績和收入的不穩定，都是導致從業人員壓力積累的主要來源。這些壓力會影響他們的心理健康和工作滿意度，從而增加離職的傾向。另外，工作滿意度對於預測離職傾向也具有顯著作用。當美容從業人員對其工作環境、薪酬、晉升機會、工作成就感以及人際關係感到滿意時，他們更有可能對當前的職位保持忠誠，並且離職傾向會明顯減少。

第二節 研究建議

本節旨在根據本文研究結果提出具體建議，以供美容相關店家與單位做為參考。

壹、提供持續的職業培訓和技能提升機會

美容行業的技術不斷進步，新的技術和趨勢不斷出現。因此，給予從業人員持續的職業培訓和技能提升機會至關重要。這樣的培訓不僅使他們能夠跟上行業的步伐，還可以提高他們對工作的滿意度。通過學習新技能和知識，從業人員能夠更好地應對挑戰，提供更優質的服務。同時，這種持續的培訓還可以增強他們對自己工作的信心，讓他們感到更有專業性。這種信心和專業性的提升不僅有助於個人的職業發展，也能提高整個團隊的效率和品質，為客戶提供更好的服務體驗，從而促進業務的長期發展。

貳、建立支持性的工作環境

建立一個支持性的工作環境對從業人員的工作滿意度至關重要。這包括建立一個良好的團隊合作氛圍，讓從業人員感受到彼此之間的支持和合作。同時，有效的溝通機制也是至關重要的，確保信息能夠及時傳達和理解，從而減少誤解和衝突。此外，提供職業發展支持措施也是必不可少的，例如提供培訓和晉升機會，讓從業人員能夠不斷提升自己的技能和知識。這些措施的實施可以幫助減輕從業人員的工作壓力，提高他們的工作滿意度，從而提高整個團隊的生產力和效率。

參、提供適當的工作福利和福利待遇

提供適當的工作福利和福利待遇對從業人員的工作滿意度和忠誠度至關重要。這包括彈性的工作安排，讓從業人員能夠根據個人需求調整工作時間，從而更好地平衡工作和生活。同時，良好的休假制度也是必不可少的，給予從業人員充足的休息時間，讓他們能夠得到充分的休息和放鬆，從而提高工作效率和滿意度。這些福利措施的實施可以幫助減輕從業人員的工作壓力，提高他們的工作滿意度，從而減少離職傾向，保持團隊的穩

定性和生產力。

肆、建立有效的工作壓力管理措施

深入了解從業人員所面臨的主要工作壓力因素是解決問題的第一步。這可能包括長時間的工作、客戶的要求壓力、工作量過大等。針對這些因素，可以制定一系列的工作壓力管理措施。首先，提供心理輔導服務是至關重要的，讓從業人員有一個可以傾訴和獲得支持的平台，幫助他們處理壓力和情緒。其次，減輕工作負荷也是必要的，可以通過合理分配工作任務、提供額外的支援和資源等方式來減輕從業人員的工作壓力。此外，改善工作流程也可以提高工作效率，減少工作壓力。例如，優化流程、簡化繁雜的程序、提供更有效的工具和設備等，都可以幫助從業人員更好地應對工作壓力，提高工作效率和滿意度。通過了解工作壓力因素並針對性地制定相應的管理措施，可以幫助從業人員更好地應對工作壓力，提高工作滿意度和生產力。

伍、提高職業形象和社會地位

美容行業的職業形象和社會地位對從業人員的工作滿意度和職業價值感有著深遠的影響。透過加強職業形象的宣傳和提升美容行業的社會地位，可以進一步激發從業人員對自身職業的認同感和自豪感。這種認同感和自豪感不僅可以激勵從業人員更加努力地投入工作，提高工作質量和服務水平，還能增強其對職業的信心和自信心。這種職業價值感的提升有助於從業人員更好地應對挑戰和困難，積極面對工作壓力，從而提高其工作滿意度和忠誠度。因此，加強職業形象的宣傳和提升美容行業的社會地位，不僅可以增強從業人員的職業價值感，還能促進整個行業的發展和進步。

第三節 後續研究建議

本節旨在根據本文研究結果提出具體建議，以供後續研究者做為參考。

壹、增加深度訪談法

增加進行深度訪談法，以質性方式對美容從業人員進行深度訪談，以

深入美容從業人員的內心世界，探索其工作滿意度和工作壓力的根源，進一步挖掘出更多使得從業者產生離職傾向的因素。研究者透過深度訪談可以更細緻地探索從業者所面臨的各種情境和挑戰，搭配量化研究方式，從而能夠更全面地了解美容從業人員的工作狀況，及其對於各影響因素的感受程度。質量化的研究方法，將能夠提供更具客觀性及嚴謹性的結果，進而提出更具有操作性和有效性的建議和解決方案。

貳、擴大研究範圍

擴大研究範圍，進行不同區域的比較研究，以更全面地了解美容從業人員在不同環境和市場條件下所面臨的工作壓力、工作滿意度和離職傾向。透過不同區域的比較研究，研究者可以探索不同地區之間的工作條件和職業機會的差異，進一步深入了解各種因素對美容從業人員的影響程度和方式，幫助研究者識別出不同地區之間的價值觀和社會結構的差異，更好地理解從業人員的職業選擇和離職傾向。



參考文獻

壹、中文部分

Ranjit Kumar (2017)。研究方法：入門與實務（黃國光譯）。臺北市：雙葉書廊。

中華民國全國創業創新總會（2023）。《微型創業寶典》系列_其他服務業。檢索日期：2023年12月1日。取自 https://www.careernet.org.tw/modules.php?name=csr&op=csr_detail&nid=504。

中華民國財政部（2022a）。中華民國稅務行業標準分類（第9次修訂）。臺北市：財政部統計處。

中華民國財政部（2022b）。財政統計資料庫查詢。網址：<https://web02.mof.gov.tw/njswww/WebMain.aspx?sys=100&funid=defjspf2>。

朱元祥（1992）。理論與實務的衝擊整合-高職美容科之輪調式建教合作。技術及職業教育，7，31-34。

行政院主計處（2010）。中華民國職業標準分類（第6次修訂）。臺北市：行政院主計處。

行政院主計總處（2011）。100年工商及服務業普查報告綜合報告。臺北市：行政院主計總處。

行政院主計總處（2021）。中華民國行業標準分類（第11次修訂）。臺北市：行政院主計總處。

行政院主計總處 (2022)。111 年事業人力僱用狀況調查 (員工報酬及進退等概況) 報告統計表。取自 [https://ws.dgbas.gov.tw/001/Upload/463/refile/11113/232224/111%E5%B9%B4%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E4%BA%BA%E5%8A%9B%E5%83%B1%E7%94%A8%E7%8B%80%E6%B3%81%E8%AA%BF%E6%9F%A5\(%E5%90%AB%E9%80%B2%E9%80%80%E7%89%B9%E5%BE%B5\)%E5%A0%B1%E5%91%8A%E7%B5%B1%E8%A8%88%E8%A1%A8.pdf](https://ws.dgbas.gov.tw/001/Upload/463/refile/11113/232224/111%E5%B9%B4%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E4%BA%BA%E5%8A%9B%E5%83%B1%E7%94%A8%E7%8B%80%E6%B3%81%E8%AA%BF%E6%9F%A5(%E5%90%AB%E9%80%B2%E9%80%80%E7%89%B9%E5%BE%B5)%E5%A0%B1%E5%91%8A%E7%B5%B1%E8%A8%88%E8%A1%A8.pdf)

行政院勞委會職業訓練局 (2000)。中華民國職業分類典。臺北市：勞動部。

吳明隆 (2013)。SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計 (第三版)。臺北市：易習圖書有限公司。

李大偉 (1983)。能力本位教學與職業教育。家政教育，9 (1)，56-58。

林殷羽 (2018)。台灣健康美容美體業營運管理與策略之探討 (未出版之碩士論文)。銘傳大學。臺北市。

林能白、丘宏昌 (1999)。服務品質之研究－服務人員人格特質之影響分析與應用。管理學報，16 (2)，175-200。

徐台閣、李光武 (2013)。如何決定調查研究適當的問卷樣本數。臺灣運動教育學報，8 (1)，89-96。

教育部 (2022)。111 學年度高級中等學校概況統計。臺北市：教育部。

陳俊瑜、徐雅媛 (2015)。美容從業人員之職業健康評估及健康促進研究。新北市：勞動部及職業安全衛生研究所。

馮丹白 (1990) 高等技職教育畢業生應具備能力之研究。技術及職業教育學報，(10)，33-80。

黃宜純 (2002)。美容與美髮沙龍店長專業能力分析研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學。臺北市。

黃宜純、詹慧珊、王稚琰 (2005)。美容從業人員對在職進修之看法與需求。
餐旅暨家政學刊, 2 (2), 269-288。

黃英忠 (1993)。產業訓練論。臺北市：三民書局。

葉立誠、葉至誠 (1999)。研究方法與論文寫作。臺北市：商鼎文化公司。

詹慧珊、林容慧 (2004)。美容美髮從業人員行業特性與工作倦怠之研究。
國立台南女院學報, 23, 181-206。

鐘辰英等 (1997)。美容類職業能力分析報告。國立屏東科技大學家政類課程中心編印。

貳、英文部分

Addae, H. M., Parboteeah, K. P. & Davis, E. E. (2006). Organizational commitment and intentions to quit: an examination of the moderating effects of psychological contract breach in Trinidad and Tobago. *International Journal of Organizational Analysis*, 14 (3), 225-238.

Agarwal, P., & Sajid, S. M. (2017). A study of job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention among public and private sector employees. *Journal of Management Research*, 17(3), 123-136.

Ahmad, A. (2018). The relationship among job characteristics, organizational characteristics, and employee turnover intentions: A reciprocal perspective. *Journal of Work-Applied Management*, 10(1), 74-92.

Ahn, D. H., & Jun, J. A. (2010). The impact of hotel F&B employees' perceived organizational support on organization trust and job satisfaction turnover intention. *Journal of Foodservice Management*. 13(3), 277-298.

- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., & George, J. F. (2007). IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. NY: Free Press.
- Al-Zawahreh, A., & Al-Madi, F. (2012). The utility of equity theory in enhancing organizational effectiveness. *European journal of economics, finance and administrative sciences*, 46(3), 159-169.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychol Bull*, 103(3), 411-423.
- Armstrong, C. E., & Shimizu, K. (2007). A review of approaches to empirical research on the resource-based view of the firm. *Journal of management*, 33(6), 959-986.
- Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53.
- Bae E. M., & Park E. J. (2015). Research on the effects of a turnover intention of male hair designers on an occupational change. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 13(5), 595–602.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.

- Becker, G. S. (1993). Nobel lecture: The economic way of looking at behavior. *Journal of political economy*, 101(3), 385-409.
- Berry, M. L., & Morris, M. L. (2008). The Impact of Employee Engagement Factors and Job Satisfaction on Turnover Intent. ERIC. <https://eric.ed.gov/?id=ED501235>
- Carmeli, A. & Weisberg, J. (2006). Exploring turnover intentions among three professional groups of employees. *Human Resource Development International*. 9(2), 191-206.
- Cherry, K. (2020). Understanding social exchange theory in psychology. *Verywell Mind*.
- Choong, Y. O., Keh, C. G., Tan, Y. T., & Tan, C. E. (2013). Impacts of Demographic Antecedents Toward Turnover Intention Amongst Academic Staff in Malaysian Private Universities. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. 7(6), 46-54.
- Chu, H. C., & Kuo, T. Y. (2015). Testing Herzberg's Two-Factor Theory in Educational Settings in Taiwan. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*. 11(1), 54-65.
- Chung, K. L., & D'Annunzio-Green, N. (2018). Talent management practices in small and medium-sized enterprises in the hospitality sector: An entrepreneurial owner-manager perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10(1), 101–116
- Cloutier, O., Felusiak, L., Hill, C., & Pemberton-Jones, E. J. (2015). The importance of developing strategies for employee retention. *Journal of Leadership, Accountability & Ethics*, 12(2), 119–129.

- Comrey, A. L. (1988). Factor analysis methods of scale development in personality and clinical psychology. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 56*, 754-761.
- Dachner, A. M., Ellingson, J. E., Noe, R. A., & Saxton, B. M. (2021). The future of employee development. *Human Resource Management Review, 31*(2), 100732.
- Daly, C. J., & Dee, J. R. (2006). Greener pastures: Faculty turnover intent in urban public universities. *The Journal of Higher Education, 77*(5), 776-803.
- Dulebohn, J. H., Wu, D., & Liao, C. (2017). Does liking explain variance above and beyond LMX? A meta-analysis. *Human Resource Management Review, 27*(1), 149-166.
- Gorsuch, R. L. (1983). *Factor analysis*. NJ: Lawrence Erlbaum.
- Ha, Y. S., & Chung, S. J. (2000). Job stress and turn-over of fashion designers and fashion merchandisers. *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles, 24*(8), 1103-1114.
- Hartman, S. J., & Yrle, A. C. (1996). Can you hobo phenomenon help explain voluntary turnover. *Journal of Contemporary Hospitality Management, 8*(4), 11-16.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). 5 Turnover and Retention Research: A Glance at the Past, a Closer Review of the Present, and a Venture into the Future. *Academy of Management Annals, 2*(1), 231-274.
- Hom, P. W. & Griffeth, R. (1995). *Employee Turnover*. OH: South-Western Publishing.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American journal of sociology, 63*(6), 597-606.

- Homans, G. C. (1974). *Social behavior: Its elementary forms*. San Diego, NY: Harcourt Brace Jovanovich.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. NY: HarperCollins Publishers.
- Huang, T. P. (2011). Comparing motivating work characteristics, job satisfaction, and turnover intention of knowledge workers and blue-collar workers, and testing a structural model of the variables' relationships in China and Japan. *The International Journal of Human Resource Management*. 22(4), 924-944.
- Hwang, M. K. (2007). Study on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Social Workers in Public Sector: Focused on Organizational Environments and Administrative Supervision Functions. *Korea Academy of Organization and Management*. 31(4), 1-24.
- Jha, S. (2009). Determinants of employee turnover intentions: A review. *Management Today*. 9(2), 26-33.
- Jiang, J. J., & Klein, G. (2009). Expectation-confirmation theory: Capitalizing on descriptive power. In *Handbook of research on contemporary theoretical models in information systems* (pp. 384-401). IGI Global.
- Johnson, C. J. (2018). Employee turnover at community banks [D.B.A., Walden University]. In *ProQuest Dissertations and Theses*. (2013767757)
- Kang, J. A., & Rhee, Y. J. (2012). A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals. *The Research Journal of the Costume Culture*, 20(5), 664-678.
- Kate, B. (2021). *Understanding Social Exchange Theory in Relationships*. Psycho Central.

- Ki, N. S., & Young, B. S. (2021). The influence of workers' job stress on job satisfaction: focusing on the mediating effect of depression. *The Journal of Humanities and Social Science* , 21(1), 2025-2036.
- Kim, A. K. (2021a). Effect of job stress on job satisfaction and quality of life of beauty-related workers. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*. 19(4), 583-594.
- Kim, C. I. (1999). An evaluation of employee stress levels at different job position within the beauty salon workplace. *Journal of Korean Beauty Society*. 5(2), 459-473.
- Kim, H. J., & Ji, J. H. (2019). Effect of job stress of beauty industry employees on organizational citizenship behavior and quality of life. *Journal of Investigative Cosmetology*. 15(3), 305-313.
- Kim, M. J. (2021b). Effects of awareness of negative leadership on job satisfaction and intention to change jobs for estheticians of skin care salons. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 19(1), 89-100.
- Kim, S. I. (2011). The relationship between emotional labor, job burnout, job satisfaction and turnover intention in life sports instructors. *The Korean Journal of Physical Education*. 50(3), 333-344.
- Kim, Y. (2016). Music therapists' job demands, job autonomy, social support, and their relationship with burnout and turnover intention. *The Arts Psychother*. 51, 17-23.
- Kim, Y. G. (2015). A study on the job satisfaction of police officials according to job stress factors. *The Police Science Journal*. 10(10), 29-54.

- Kim, Y. J., & Jin, Y. M. (2021). Effects of Awareness of the Beauty Master Compositional System on Job Satisfaction and Turnover Intention of Beauty Workers. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 27(5), 1123-1131.
- Kim, Y. R., & Lim, Y. K. (2009). A study on the causal relationship between job environment, job attitude, job stress, life satisfaction. *Tax Accounting Research*. 24(1), 127-148.
- Kumar, R. R. (2011). Turn over issues in the textile industry in Ethiopia: A Case of ArbaMinch textile company. *African Journal of marketing management*. 3(2), 32-44.
- Kwon, M.Y. (2002). *A Study on the Turnover of Hairdressers an Korean with Reference to Seoul and Kyunggi Province* [Unpublished master's thesis]. Kyung-Hee University.
- Lacity, M. C., Iyer, V. V., & Rudramuniyaiah, P. S. (2008). Turnover intentions of Indian IS professionals. *Information Systems Frontiers*. 10, 225-241.
- Lambert, E. (2003). The impact of organizational justice on correctional staff. *Journal of Criminal Justice*. 31(2), 155-168.
- Lee, J. Y., & Lee, I. H. (2016). The effects of job environment and job esteem on job satisfaction in skin beauticians. *Journal of the Korea academia-industrial cooperation society*, 17(4), 573-586.
- Lee, M. H. (2017). *How hair designers' expertise and vacation impacts job satisfaction* [Unpublished master's thesis]. Daejeon University.
- Lee, S. H. (2011). *Appearance of the salon staff attitudes, strategies, Impact on performance and job satisfaction* [Unpublished master's thesis]. Seokyeong University.

- Lee, T. W., Hom, P. W., Eberly, M. B., Junchao (Jason) Li, & Mitchell, T. R. (2017). On the next decade of research in voluntary employee turnover. *Academy of management perspectives*, 31(3), 201-221.
- Lin, C. P., & Chen, M. F. (2004). Career commitment as a moderator of the relationships among procedural justice, perceived organizational support, organizational commitment, and turnover intentions. *Asia Pacific Management Review*, 9(3), 519-538.
- Liu, S., & Onwuegbuzie, A. J. (2012). Chinese teachers' work stress and their turnover intention. *International Journal of Educational Research*, 53, 160–170.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1349. NY: John Wiley & Sons.
- Long, C. S., Thean, L. Y., Ismail, W. K. W., & Jusoh, A. (2012). Leadership styles and employees' turnover intention: Exploratory study of academic staff in a Malaysian College. *World Applied Sciences Journal*, 19(4), 575-581.
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. NY: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harpers.
- Memon, M., Salleh, R., & Baharom, M. (2014). Linking person-job fit, personorganization fit, employee engagement and turnover intention: A three-step conceptual models. *Asian Social Science*, 11, 313–320.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of management journal*, 44(6), 1102-1121.

- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Nelson, T. A. (2013). Leader-member exchange theory: Examining the dynamics and potential contributions of the middle-quality group. *The University of Memphis*.
- Ng'ethe, J. M., Namusonge, G. S., & Iravo M. A. (2012). Influence of leadership style on academic staff retention in public universities in Kenya. *International journal of business and social science*, 3(21), 297-302.
- Nyamubarwa, W. (2013). I am considering leaving soon: turnover intentions of academic librarians in Zimbabwe. *Journal of business administration and education*, 4(1), 76-90.
- O'Connor, J. (2018). The impact of job satisfaction on the turnover intent of executive level central office administrators in Texas public school districts: A quantitative study of work-related constructs. *Education Sciences*, 8(2), Article 69. <https://doi.org/10.3390/educsci8020069>
- Öztürk, M., Eryesil, K., & Bedük, A. (2016). The effect of organizational justice on organizational cynicism and turnover intention: a research on the banking sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(12), 543-551.
- Perryer, C., Jordan, C., Firms, I., & Travaglione, A. (2010). Predicting turnover intentions: The interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support. *Management Research Review*, 33(9), 911-923.
- Price, J. L. (1972). *Handbook of organizational measurement*. MA: D C Heath and Company.

- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). Organizational stress and preventive management. *Industrial and Labor Relations Review*, 39(2), 309-310.
- Rahman, W., & Nas, Z. (2013). Employee development and turnover intention: theory validation. *European journal of training and development*, 37(6), 564-579.
- Rathakrishnan, T., Imm, N. S., & Kok, T. K. (2016). Turnover intentions of lecturers in private universities in Malaysia. *Social Sciences & Humanities*, 24, 129-146.
- Rhee, Y. (2015). Relationship between working environment and quality of life of fashion industry workers-Focusing on fashion vendor company. *The Research Journal of the Costume Culture*, 23(2), 270-283.
- Rizwan, M., Shahid, M., Shafiq, H., Tabassum, S., Bari, R., & Umer, J. (2013). Impact of psychological factors on employee turnover intentions. *International Journal of Research in Commerce, Economics and Management*, 3(3), 63-69.
- Saunders, L. E. (1981). *Exploration of the Usefulness of "important" Work Related Needs as a Tool for Studies in Job Satisfaction* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Minnesota.
- Seo, S. S., Park, C. H., Seo, S. S., & Park, C. H. (2018). Effects of emotional labor for aestheticians on job stress, satisfaction, and turnover. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 16(3), 333-345.
- Seo, Y. J., & Jeong, D. (2022). Relationship between employee support evaluation, job stress, job autonomy and turnover intention of beauty and cosmetic industry workers. *Journal of Convergence for Information Technology*, 12(5), 202-211.

- Seo, Y. J., & Kwon, K. H. (2021). The Relationship between Job Stress, Organizational Trust, and the Job Change Intentions of Beauty Industry Workers: Verification of the Mediating Effect of Organizational Trust. *Journal of Convergence for Information Technology*, 11(7), 223-231.
- Shafer, W. E. (2002). Ethical pressure, organizational-professional conflict, and related work outcomes among management accountants. *Journal of Business Ethics*. 38, 261-273.
- Shim, S. W. (2009). *A study on the job satisfaction factors by types of emotional labor for tour conductor* [Unpublished doctoral dissertation]. Sejong University.
- Shin, E. J., & Kwon, K. H. (2023). The structural relationship between job satisfaction and organizational commitment of beauty industry employees. *Journal of Cosmetic Dermatology*, 22(3), 980-1000.
- Shin, J. H. (2011). A study of emotional labor and job stress effects on job satisfaction and turnover intention of hotel and food service employees. *Journal of Tourism & Leisure*. 23(1), 85-103.
- Shraddha, B. (2018). Social Exchange Theory in Businessstopia. Retrieved At <https://www.Businessstopia.Net/Communication/Social-Exchange-Theory>.
- Sousa-Poza, A., & Henneberger, F. (2004). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of economic*, 38 (1), 113-137.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*. 46(2), 259-293.

The Business Research Company (2024). Global Professional Beauty Services Market Report 2024. Retrieved from <https://www.thebusinessresearchcompany.com/report/professional-beauty-services-global-market-report>

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. NY: Wiley and Sons.

Wu, X. (2012). *Factors influencing employee turnover intention: The case of retail industry in Bangkok, Thailand* [Unpublished doctoral dissertation]. University of the Thai Chamber of Commerce.

Yoo, E. J., Juong, S. H., & Shim, S. N. (2017). A study on the effects of job-related variables on job satisfaction and professionalism among beauty salon workers. *Journal of digital convergence*, 15(7), 435-444.

Yoo, E. J., Shim, S. N., & Kim, S. K. (2014). The effect of the beauty salon worker's emotional labor, job stress, job burnout and social support on turnover intention. *Journal of Digital Convergence*, 12(12), 427-439.

Yoo, H., & Park, K. (2003). Job stressors, job stress symptoms and job performance of workers in fashion industry. *Journal of the Korean Home Economics Association*. 41(2), 1-14.

Zahra, S., Irum, A., Mir, S., & Chishti, A. (2013). Job satisfaction and faculty turnover intentions: A case of Pakistani universities. *Journal of business and management*, 9(2), 83-89.

Zhang, M., Fried, D.D., & Griffeth, R.W. (2012). A review of job embeddedness: Conceptual, measurement issues, and directions for future research. *Human Resource management review*. 22(3), 220-231.

附錄一 「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」預試問卷初稿（專家學者審查用）

親愛的教育先進您好：

本問卷主要目的在於調查雙北市（台北市及新北市）美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向的關係，特編製「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」調查問卷乙份。

調查問卷內容包括「個人背景變項」10個題項，「工作壓力」量表四構面16個題項，「工作滿意度」量表四構面19個題項，以及「離職傾向」8個題項。

為建構專家效度，懇請惠賜卓見，俾供學術與提供未來相關單位調查之參考。此份問卷需要您珍貴的意見，以臻理想。感謝您的鼎力支持與協助。

敬祝
教安



國立臺灣師範大學工業教育學系

指導教授：莫懷恩 博士

研究生：周珮瑩 敬上

中華民國 113 年 1 月

聯絡方式： a9840522@gmail.com

【填答說明】

- 1.本問卷共分為四個部分，分別為「基本資料」、「工作壓力」、「工作滿意度」、「離職傾向」。請依照您對每一小題的適用程度，在適當空格內打「✓」。
- 2.若問卷中有語意不清、文句不順、分類不適或任何修正卓見，均懇請您不吝指教，使問卷更為完整。謝謝您。

【名詞釋義】

一、工作壓力

本研究將「工作壓力」定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時，對與工作相關之具有威脅性的環境特徵所產生的反應」。「工作壓力」主要包含「角色壓力」、「獎勵壓力」、「家庭壓力」與「人際壓力」四個構面，而在研究問卷中得分越高，則表示雙北市美容從業人員所感受工作壓力愈大，反之則愈小。

二、工作滿意度

本研究將「工作滿意度」定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時的情感本質，為從業人員個人在工作中所感知的積極情緒狀態之評價」。「工作滿意度」主要包含「歸屬感和貢獻感」、「專業自豪感滿意度」、「個人滿意度」與「工作環境滿意度」四個構面，而在研究問卷中得分越高，則表示雙北市美容從業人員所感受工作滿意度愈高，反之則愈低。

三、離職傾向

本研究將「離職傾向」定義為「雙北市之美容相關事業店家之從業人員在美容行業中執行各項專業工作時，對工作不滿意或不適應，考慮及計畫離職之想法，但尚未做出實際離職之行為」。而在研究問卷中得分越高，則表示雙北市美容從業人員的離職傾向愈高，反之則愈低。

【問卷內容】

【第一部份：基本資料】

1. 年齡：

- (1)未滿 20 歲 (2)20～未滿 30 歲 (3)30～未滿 40 歲
 (4)40～未滿 50 歲 (5)50～未滿 60 歲 (6)60 歲以上

適合 修正後適合 不適合

修正：

2. 教育程度：

- (1)高中(職)以下 (2)專科畢業 (3)大學以上畢業

適合 修正後適合 不適合

修正：

3. 持有證照：

- (1)美容丙級證照 (2)美容乙級證照 (3)其他證照
 (4)無

適合 修正後適合 不適合

修正：

4. 婚姻狀況：

- (1)已婚 (2)未婚 (3)其他

適合 修正後適合 不適合

修正：

5. 工作年資：

- (1)未滿 1 年 (2)1 年～未滿 3 年 (3)3 年～未滿 5 年
 (4)5 年～未滿 10 年 (5)10 年以上

適合 修正後適合 不適合

修正：

6. 每月薪資：

- (1) 27,470 元以下 (2) 27,471 ~ 30,300 元
 (3) 30,301 ~ 36,300 元 (4) 36,301 ~ 43,900 元
 (5) 43,901 元以上

適合 修正後適合 不適合
修正：

7. 公司規模：

- (1) 1 人 (2) 2 ~ 5 人 (3) 6 ~ 10 人
 (4) 10 人以上

適合 修正後適合 不適合
修正：

8. 離職經歷：

- (1) 1 次 (2) 2 ~ 5 次

適合 修正後適合 不適合
修正：

9. 工作類別：

- (1) 美容美體 (2) 美甲 (3) 美睫紋眉

適合 修正後適合 不適合
修正：

10. 所屬地區：

- (1) 新北市 (2) 台北市

適合 修正後適合 不適合
修正：

【第二部份：工作壓力量表】

	適合	修正後適合	不適合
角色壓力			
1.顧客對我很傲慢，讓我感到不舒服 修正意見：			
2.顧客生氣，讓我增加了壓力 修正意見：			
3.顧客提出投訴，讓我增加了壓力 修正意見：			
4.工作的要求很多，讓我感到壓力很大 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			
獎勵壓力			
1.和其他行業相比，我發現我的薪資比較低 修正意見：			
2.相對於工作量，我感覺得到的薪水很低 修正意見：			
3.我們工作場所的升遷機會不太公平 修正意見：			
4.在我們職場，人員的調動不太公正 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			

(續)【第二部份：工作壓力量表】

	適合	修正後適合	不適合
家庭壓力			
1.我的工作讓我的家人感到不穩定 修正意見：			
2.我的工作對我的家庭產生負面影響 修正意見：			
3.我的工作對我的個人生活造成了負面影響 修正意見：			
4.我的工作無法獲得家人的支持 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			
人際壓力			
1.我的主管常給我一些不合理的工作指示 修正意見：			
2.當同事忽略我的意見時，我會感到很有壓力 修正意見：			
3.當我認為主管不公平時，我會感到很有壓力 修正意見：			
4.我不太信任我的同事 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			

【第三部份：工作滿意度量表】

	適合	修正後適合	不適合
歸屬感和貢獻感			
1.我很喜歡從事美容工作 修正意見：			
2.顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪 修正意見：			
3.我相信我能與同事一起團隊合作 修正意見：			
4.我認為工作場所的成功就是我的成功 修正意見：			
5.如果有人批評我的工作場所，我會感到難過 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			
專業自豪感滿意度			
1.我認為美容師可以自己獨立工作 修正意見：			
2.我對美容店的進步有很大的貢獻 修正意見：			
3.美容業是一個可以展現個人能力的行業 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			

(續)【第三部份：工作滿意度量表】

個人滿意度	適合	修正後適合	不適合
1.我很滿意自己選擇了這份工作 修正意見：			
2.我相信我的工作是有價值的 修正意見：			
3.我對自己的工作很有興趣 修正意見：			
4.在工作中，我感到很開心 修正意見：			
5.我對自己的工作充滿熱情 修正意見：			
6.我很自豪地告訴別人我在這裡工作 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			

(續)【第三部份：工作滿意度量表】

	適合	修正後適合	不適合
工作環境滿意度			
1.我對公司提供的福利感到很滿意 修正意見：			
2.我認為公司的薪資制度是合理的 修正意見：			
3.我認為公司的晉升制度是公平的 修正意見：			
4.我認為公司的培訓制度是公平的 修正意見：			
5.我對我的整體工作環境感到滿意 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			

【第四部份：離職傾向量表】

	適合	修正後適合	不適合
1.自從開始從事美容工作後，我一直在認真考慮更換工作的事情 修正意見：			
2.如果情況比現在更糟，我就會離開公司 修正意見：			

(續)【第四部份：離職傾向量表】

	適合	修正後適合	不適合
3.目前我正計劃並蒐集離開這份工作的資訊 修正意見：			
4.如果我收到其他地方的錄取通知，我將離開這家公司 修正意見：			
5.這家公司沒有什麼可實現的 修正意見：			
6.我經常在想要不要離開這家公司 修正意見：			
7.我希望能其他公司工作 修正意見：			
8.我不太想繼續留在這家公司當員工 修正意見：			
增列題項：			
增列題項：			
增列題項：			

【問卷整體建議】

專家審查到此結束！衷心地感謝您的協助！謝謝！

附錄二 「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職
傾向」專家意見審查之意見彙整

第一部分：基本資料

題號	原題目	專家	建議	修改結果
1	年齡	劉祥得主任	30 歲最後不要重複，看是 29 歲，或是下一選項 31 歲開始，後面一樣	(1)20 歲以下 (2)21~29 歲 (3)30~39 歲 (4)40~49 歲 (5)50~59 歲 (6)60 歲以上
2	教育程度	劉祥得主任	選項是否加個[含]字眼	(1)高中職(含)以下 (2)專科(含)畢業 (3)大學(含)以上畢業
3	持有證照	劉祥得主任	有沒有可能複選	(複選題)
5	工作年資	劉祥得主任	跟前面一樣，3 年最後不要重複	(1)1 年以下 (2)1~3 年 (3)4~5 年 (4)6~10 年 (5)10 年以上

第二部分：工作壓力量表-角色壓力

題號	原題目	專家	建議	修改結果
1	顧客對我很傲慢，讓我感到不舒服	劉祥得主任	應再思考顧客產生的壓力，算不算[工作壓力]	
2	顧客生氣，讓我增加了壓力	劉祥得主任	應再思考顧客產生的壓力，算不算[工作壓力]	
2	顧客生氣，讓我增加了壓力	李秋香主任	建議改為顧客不滿意我的服務而生氣，讓我增加了壓力	顧客不滿意我的服務而生氣，讓我增加了壓力
3	顧客提出投訴，讓我增加了壓力	劉祥得主任	應再思考顧客產生的壓力，算不算[工作壓力]	
		李秋香主任	建議增列 5. 顧客無理的要求，讓我增加了壓力	顧客無理的要求，讓我增加了壓力
		李秋香主任	建議增列 6. 專業服務技能繁多，讓我感到壓力很大	美容工作的專業服務技能很多，讓我感到壓力很大

		胡寶元主任	建議增列美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到壓力很大	美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到壓力很大
--	--	-------	---------------------------------	-----------------------------

第二部分：工作壓力量表-獎勵壓力

題號	原題目	專家	建議	修改結果
1	和其他行業相比，我發現我的薪資比較低	劉祥得主任	薪資和獎勵，應該有差距	
2	相對於工作量，我感覺得到的薪水很低	劉祥得主任	薪資和獎勵，應該有差距	
3	我們工作場所的升遷機會不太公平	劉祥得主任	盡量提獎勵	
		李秋香主任	建議增列 5. 我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到壓力很大	我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到壓力很大

第二部分：工作壓力量表-家庭壓力

題號	原題目	專家	建議	修改結果
1	我的工作讓我的家人感到不穩定	李秋香主任	建議改為我的工作收入讓我的家人感到不穩定	我的工作收入讓我的家人感到不穩定
2	我的工作對我的家庭產生負面影響	李秋香主任	建議改為我的工作時間對我的家庭產生負面影響	我的工作時間對我的家庭產生負面影響
3	我的工作對我的個人生活造成了負面影響	李秋香主任	建議改為我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響	我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響

第二部分：工作壓力量表-人際壓力

題號	原題目	專家	建議	修改結果
		李秋香主任	建議增列 5. 同事間常勾心鬥角，我會感到很有壓力	同事間常勾心鬥角，我會感到很有壓力
		李秋香主任	建議增列 6. 我無法融入團體，我會感到很有壓力	我無法融入團體，我會感到很有壓力
		胡寶元主任	建議增列 一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到很有壓力	一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到很有壓力

第三部分：工作滿意度量表-歸屬感和貢獻感

題號	原題目	專家	建議	修改結果
1	我很喜歡從事美容工作	李秋香主任	建議改為我很喜歡在這裡從事美容工作	我很喜歡在這裡從事美容工作
2	顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪	李秋香主任	建議移至專業自豪感滿意度，刪此項	(刪除)
4	我認為工作場所的成功就是我的成功	李秋香主任	建議改為我認為工作場所的成功，我會與有榮焉	我認為工作場所的成功，我會感到很有榮耀
5	如果有人批評我的工作場所，我會感到難過	李秋香主任	建議改為如果有人稱讚我的工作場所，我會引以為豪	如果有人稱讚我的工作場所，我會感到很自豪

第三部分：工作滿意度量表-專業自豪感滿意度

題號	原題目	專家	建議	修改結果
1	我認為美容師可以自己獨立工作	李秋香主任	建議改為我可以自己獨立完成工作	我可以自己獨立完成工作
2	我對美容店的進步有很大的貢獻	李秋香主任	建議改為我對美容店的業績提升，有很大的貢獻	我對美容店的業績提升，有很大的貢獻
		李秋香主任	建議增列 4. 顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪	顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪
		胡寶元主任	建議增列在美容工作中，我能夠充分發揮自己的技能	在美容工作中，我能夠充分發揮自己的技能
		胡寶元主任	建議增列在美容工作中，我已經建立了自己的專業形象	在美容工作中，我已經建立了自己的專業形象

第三部分：工作滿意度量表-個人滿意度

題號	原題目	專家	建議	修改結果
6	我很自豪地告訴別人 我在這裡工作	李秋香主任	建議改為我在公司可以不斷學習新知，讓我感到很充實	我在公司可以不斷學習新的知識，讓我感到很充實
		胡寶元主任	建議增列在美容工作中，我能夠獲得發展的機會	在美容工作中，我能夠獲得發展的機會

第三部分：工作滿意度量表-工作環境滿意度

題號	原題目	專家	建議	修改結果
1	我對公司提供的福利 感到很滿意	劉祥得主任	應再思考和上面[獎勵]， 是否重複	
5	我對我的整體工作環 境感到滿意	李秋香主任	改為6.	
		李秋香主任	建議增列5. 公司主管同事大家相處 融洽，讓我感到很滿意	公司的主管和同事都相處融洽，讓我感到很滿意

第四部分：離職傾向量表

題號	原題目	專家	建議	修改結果
5	這家公司沒有什麼可實現的	李秋香主任	建議改為這家公司無法滿足我的需求	這家公司無法滿足我的需求
6	我經常在想要不要離開這家公司	劉祥得主任	此為反向題，建議題目方向皆一致	

問卷整體建議

專家	建議	修改結果
李秋香主任	主題建議改為「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向之關係」	
黃麗芬經營者	建議可以多添加一份，有無年齡上的考慮與限制，這是常見的門檻問題	
沈美瑤經營者	建議每個題目都強調註明美容工作或美容工作者，作答者較能融入其中	

附錄三 「美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向」正式問卷

親愛的美容從業人員您好：

我是國立臺灣師範大學工業教育學系在職專班研究所的學生，首先感謝您參與本問卷的填答。

這是一份學術性的問卷調查，所需填答時間約5-8分鐘，本問卷主要目的在於調查雙北市（台北市及新北市）美容從業人員之工作壓力、工作滿意度及離職傾向的關係。您的填答對於本研究十分重要，各題的答案並無對錯之分，請依照您的個人經驗填答即可。

本問卷採不記名方式填答，不會洩漏您的個人隱私，所有資料僅供學術分析之用，研究者將盡力維護您的隱私及善盡保密責任，盡量減少可能的風險，請安心填答。再次感謝您的鼎力支持與協助。

敬祝
順心



國立臺灣師範大學工業教育學系
指導教授：莫懷恩 博士
研究生：周珮瑩 敬上
中華民國 113 年 3 月
聯絡方式： a9840522@gmail.com

【基本資料】

1. 年齡：

- (1) 20歲(含)以下 (2) 21~29歲 (3) 30~39歲
 (4) 40~49歲 (5) 50~59歲 (6) 60歲(含)以上

2. 教育程度：

- (1) 高中職(含)以下 (2) 專科(含)畢業 (3) 大學(含)以上畢業

3. 持有證照：(複選題)

- (1) 美容丙級證照 (2) 美容乙級證照 (3) 其他證照
 (4) 無

4. 婚姻狀況：

- (1) 已婚 (2) 未婚 (3) 其他

5. 工作年資：

- (1) 1年以下 (2) 1~3年 (3) 4~5年
 (4) 6~10年 (5) 10年以上

6. 每月薪資：

- (1) 27,470元(含)以下 (2) 27,471~30,300元
 (3) 30,301~36,300元 (4) 36,301~43,900元
 (5) 43,901元(含)以上

7. 公司規模：

- (1) 1人 (2) 2~5人 (3) 6~10人
 (4) 10人以上

8. 離職經歷：

- (1) 無 (2) 有

9. 所屬地區：

- (1) 新北市 (2) 台北市

10. 工作類型：(複選題)

- (1) 美容美體 (2) 美甲 (3) 美睫紋眉
 (4) 其他

【問卷題目】

題目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
工作壓力					
1.顧客對我的態度很傲慢，讓我感到不舒服					
2.顧客不滿意我的服務而生氣，讓我感到沮喪					
3.顧客因為我而提出投訴，讓我感到難受					
4.美容工作的要求很多，讓我感到心煩					
5.顧客無理的要求，讓我感到厭煩					
6.美容工作的專業服務技能很多，讓我感到煩悶					
7.美容工作常需要在短時間內完成很多工作，讓我感到焦躁					
8.和其他行業相比，我發現我的薪資比較低					
9.相對於工作量，我感覺得到的薪水很低					
10.我們工作場所的升遷機會不太公平					
11.在我們職場，人員的調動不太公正					
12.我們職場的獎勵機制不太合理					
13.我的職場薪資底薪不高，主要靠獎金，讓我感到擔憂					
14.我的工作收入只能應付基本開銷					
15.我的工作收入讓我的家人感到不穩定					
16.我的工作時間對我的家庭產生負面影響					
17.我的工作對我的個人生活品質造成了負面影響					
18.我的工作無法獲得家人的支持					
19.我的工作使得我和家人的關係變得疏離					
20.我的主管常給我一些不合理的工作指示					
21.當同事忽略我的意見時，我會感到難受					
22.當我認為主管不公平時，我會感到生氣					
23.我不太信任我的同事					
24.同事間常勾心鬥角，我會感到心寒					
25.我無法融入團體，我會感到沮喪					
26.一起共事的同事都無法真正瞭解我，我會感到憂鬱					

題目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
工作滿意度					
1.我很喜歡在這裡從事美容工作					
2.我相信我能與同事一起團隊合作					
3.在這個工作場所工作，我會感到安心					
4.我認為工作場所的成功，我會感到很有榮耀					
5.如果有人稱讚我的工作場所，我會感到很自豪					
6.我願意為這個工作犧牲奉獻					
7.我可以自己獨立完成工作					
8.我對美容店的業績提升，有很大的貢獻					
9.美容業是一個可以展現個人能力的行業					
10.顧客肯定我的能力，讓我感到很自豪					
11.在美容工作中，我能夠充分發揮自己的技能					
12.在美容工作中，我已經建立了自己的專業形象					
13.我很滿意自己選擇了這份工作					
14.我相信我的工作是有價值的					
15.我對自己的工作很有興趣					
16.在工作中，我感到很開心					
17.我對自己的工作充滿熱情					
18.我在公司可以不斷學習新的知識，讓我感到很充實					
19.在美容工作中，我能夠獲得發展的機會					
20.我對公司提供的福利感到很滿意					
21.我認為公司的薪資制度是合理的					
22.我認為公司的晉升制度是公平的					
23.我認為公司的培訓制度是公平的					
24.公司的主管和同事都相處融洽，讓我感到很滿意					
25.我對我的整體工作環境感到滿意					

題目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
離職傾向					
1.自從開始從事美容工作後,我一直在認真考慮更換工作的事情					
2.如果情況比現在更糟,我就會離開公司					
3.目前我正計劃並蒐集離開這份工作的資訊					
4.如果我收到其他地方的錄取通知,我將離開這家公司					
5.這家公司無法滿足我的需求					
6.我想做一份比美容工作更理想的工作					
7.我經常在想要不要離開這家公司					
8.我希望能其他公司工作					
9.我不太想繼續留在這家公司當員工					
10.我不希望退休前都在從事美容工作					

本問卷填答到此結束，衷心地感謝您的協助！

