

A study of relationship among job stress, salary satisfaction and turnover intention of hairdressers

曹美華、張志銘

E-mail: 345446@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the relationship among job pressure, salary satisfaction and turnover intention of hairdressers in Taiwan. Survey was employed in this study. The participants were 368 hairdressers from Taichung and Changhua in Taiwan. The descriptive statistics, K. Pearson product-moment correlation, stepwise regression and hierarchical regression were utilized in this study. The results showed that the job pressure was a potential predictor toward turnover intention. The salary satisfaction was a negative affect toward hairdressers so as to be able to predict effectively toward turnover intention. The salary satisfaction was ensured as an intervening variable between job pressure and turnover intention. The findings of this study can be useful in the workplace of hairdressers.

Keywords : hairdressers、 job pressure、 salary satisfaction、 and turnover intention

Table of Contents

目錄	中文摘要	III
ABSTRACT	IV	
誌謝	V	
目錄	VI	
表目錄	IX	
圖目錄	XI	
第一章 緒論	1	
第一節 研究背景與動機	1	
第二節 研究問題	3	
第三節 研究目的	4	
第四節 研究範圍	5	
第二章 文獻探討	6	
第一節 美髮業的發展現況	6	
第二節 工作壓力	9	
第三節 薪資滿意度	14	
第四節 離職傾向	18	
第五節 研究假設	24	
第三章 研究方法	27	
第一節 研究架構	27	
第二節 變數操作型定義與衡量工具	28	
第三節 研究對象	40	
第四節 研究資料分析方法	42	
第四章 研究結果與討論	44	
第一節 樣本資料分析	44	
第二節 美髮從業人員工作壓力、薪資滿意度與離職傾向各變項之間相關檢核分析	48	
第三節 美髮從業人員工作壓力、薪資滿意度與離職傾向之影響分析	50	
第四節 美髮從業人員工作壓力、薪資滿意度與離職傾向之迴歸分析	54	
第五節 綜合討論	57	
第五章 結論與建議	59	
第一節 研究發現	59	
第二節 結論	61	
第三節 研究建議	63	
參考文獻	64	
壹、中文部份	64	
貳、英文部分	68	
附錄A 美髮從業人員工作壓力、薪資滿意度與離職傾向之關係問卷(專家效度)	71	
附錄B 美髮從業人員工作壓力、薪資滿意度與離職傾向之關係問卷(預式問卷)	78	
附錄C 美髮從業人員工作壓力、薪資滿意度與離職傾向之關係問卷(正式問卷)	82	
表目錄		
表2-2-1國內外學者工作壓力定義	10	
表2-2-2工作壓力之相關研究資料表	12	
表2-3-1滿意度相關研究資料表	15	
表2-4-1離職傾向定義資料表	20	
表2-4-2離職傾向之相關研究資料表...	21	
表3-2-1工作壓力題項量表	30	
表3-2-2美髮從業人員工作壓力項目分析摘要表	31	
表3-2-3工作壓力問卷之預試量表信效度	32	
表3-2-4薪資滿意度題項量表	34	
表3-2-5薪資滿意度之項目分析摘要表	35	
表3-2-6美髮從業人員薪資滿意度之預試量表信效度分析	36	
表3-2-7離職傾向題項量表	37	
表3-2-8離職傾向之項目分析摘要表如下表所列	38	
表3-2-9「美髮從業人員離職傾向」之預試量表信效度	39	
表3-3-1專家審查表	40	
表4-1-1樣本資料摘要表	45	
表4-2-1工作壓力、薪資滿意度、離職傾向各變項摘要表	48	
表4-3-1工作壓力對薪資滿意度的逐步迴歸分析摘要表	49	
表4-3-2薪資滿意度與離職傾向之逐步迴歸摘要表	51	
表4-3-3工作壓力與離職傾向逐步迴歸摘要表	52	
表4-4-1工作壓力與薪資滿意度對離職傾向階層迴歸分析摘要表	55	
表5-1-1 研究假說驗證結果	60	
圖目錄		
圖3-1研究架構圖	27	
圖4-4-1薪資滿意度在工作壓力與離職念頭之間的中介效果圖	54	
圖4-4-2薪資滿意度在工作壓力與離職傾向之間中介效果圖	56	

REFERENCES

壹、中文部份 呂家美、林佩芬、曹瓊文(2008)。高績效人力資源管理措施對工作績效、離職傾向之影響~以美髮服務業為例。美和技術學院學報, 27(2), 95-112。李國銑(1996)。影響台灣連鎖體系經營型態之選擇因素 - 以便利商店、速食店、美髮美容店為例, 國立東華大學企業管理研究所碩士論文。李雅芳(2003)。銀行業之勞資關係氣氛、工作滿意度與組織承諾之關係。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文, 未出版, 高雄市。余慶華(2000)。消費金融人員工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關性研究 - 以高雄地區銀行為例, 國立中山大學人力資源管理研究所。邱信憲(1994)。工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究。國立中興大學企業管理研究所碩士論文, 未出版, 台中市。吳慧倩(2002)。行銷人員的工作倦怠-探索性研究。國立中正大學企業管理研究所碩士論文, 嘉義。倪家珍(2005)。員工性別與職業性別型態的一致性, 對個人-組織契合度與個人-工作契合度影響之研究, 文化大學, 國際企業管理研究所, 博士論文。胡曉嫻(1992)。員工工作配適性程度、工作滿足、工作壓力三者之關係研究。淡江大學管理科學研究所碩士論文, 已出版, 台北市。施佩芳(2000)。談好老師的工作壓力與因應之道。師友, 398期, 35-39頁。洪啟芳(2003)。工作滿足與員工離職傾向關係之研究 以旅館業為例。台灣師範大學工業科技教育學系研究所碩士論

文，未出版，台北市。姚秀瑛（1998）。家庭教育專任人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之調查研究：以台灣地區各縣市家庭教育服務中心為例。國立高師師範大學輔導研究所碩士論文。徐嘉宏（2001）。領導方式、角色壓力及社會支持與百貨專櫃人員工作倦怠之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄。黃宜純(2003)。美容與美髮沙龍店長專業能力分析研究」，國立台灣師範大學人類發展與家庭系博士論文。黃寶園（1998）。柯氏性格量表效度概化之統合分析。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。莊瓊嘉、林惠彥(2005)。個人與環境適配對工作態度與行為之影響，台灣管理學刊第5卷第1期，123-148。張春興（1911）。現代心理學。台北：東華。張永隆（2005）。領導型態、工作滿足、組織承諾與離職意願關係之研究 - 以大桃園地區美髮業員工為例。國立東華大學企業管理學系碩士論文，未出版，花蓮縣。張寶仁（1999）。勞工之人格特質與工作壓力知覺及工作壓力反應之相關研究：以某公司製糖工人為例。國立台灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。陳金鐘（2005）。個人特性、工作壓力、組織承諾與離職傾向關係之研究—以勞動檢查員為例。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。陳玫秀(2004)。銀行業主管領導風格對離職傾向的影響：以工作壓力和工作投入為中介變數。南台科技大學會計資訊系碩士論文，未出版，台南。陳嘉尚（1985）。人格特質、成長需求、角色壓力與工作滿足、離職意願相關研究。中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，中壢市。游恆山譯（1991）。心理學。台北：五南。詹慧嫻、林容慧（2004）。美容美髮從業人員行業特性與工作倦怠之研究。台南女院學報。181-206。詹慧嫻、林容慧（2006）。美髮從業人員工作特性與工作滿意之研究。美容科技學刊，3(2)，87-113。樊景立(1978)。紡織廠女作業員離職行為之研究。國立政治大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台北。鄭文俊(1995)。工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究—以台北市營公車駕駛員為例。中國文化大學勞工研究所碩士論文，未出版，台北。謝安田（1999）。人力資源管理。台北：著者發行。謝安田、李培銘（2003）。金融服務業特性對績效獎金與離職傾向關係之干擾效果。文大商管學報，8(1)，1-20。謝安田、李培銘（2004）。績效獎金與離職傾向關係之研究。東吳經濟商學學報。謝清秀、詹慧珊（2006）。美髮從業人員工作倦怠之研究。建國科大學報，71-94。謝清秀（2002）。美髮從業人員工作滿意與留任意願相關性之探討。樹德科技大學應用設計研究所碩士論文，高雄。謝清秀（2003）。美髮從業人員工作滿意與留任意願相關性之研究。樹德科技大學碩士論文，已出版，高雄縣。謝清秀、張育銘（2005）。影響美髮從業人員工作滿意相關因素之研究。中華家政學刊，57-76。蘇慧玲、陳穎峰、趙必孝、凌雅慧(2003)。服務業建教合作支持系統與個人特性對員工組織承諾與離職傾向的情境影響。人力資源管理學報，3(4)；039-064。蘇弘文(2004)。個人與環境主觀配適之前因與後果。國立台灣科技大學，企業管理研究所，碩士論文。鄭紹權（1997）。台灣基層農會推廣人員工作壓力、因應行為與工作倦怠之關係。國立中興大學農業推廣教育研究所碩士論文。貳、英文部分 Ashford, S.J., Lee, C. & Bobko, P.(1989), "Content, causes and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test." *Academy of Management Journal*, 32(4), pp.803-829. Bowman, G, D., & Stern, M. (1995). Adjustment to occupational stress: The relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 42 (3), 294-303. Cable D. M. & Judge T. A. (1996). "Person-organization fit, job choice decisions, and organizational entry." *Organizational Behavior and Human Constructs: Alternative views in OB, HR, and I/O* (pp. 209-229). Charlotte, NC: Information Age. Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore: University Park Press. Cecil, M. A., & Forman, S. G. (1990). Effects of stress inoculation training and coworker support groups on teacher's stress. *Journal of School Psychology*, 28 (2), 105-118. Curtis, A. J. (2000). *Health Psychology*. Boston: Routledge Decision Processes, 67(3), 294-311. Dawis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L. H. (1964). *A theory of work adjustment* Minnesota Studies Vocational Edward, J.R.(1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. In: Cooper C. L. & Robertson, I. T. ed. *International Review of Industrial and Organization Psychology*, 6.283-357. Holland, J.Q.L.(1973). Applying an occupational classification to a representative sample of work histories. " *Journal of Applied Psychology*, 58(1).34-41. Herbert G. Heneman III & Donald P. Schwab (1985). "Pay Satisfaction: Its multidimensional nature and measurement." *International Journal of Psychology*, 20, 129-141. Ivacevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work a managerial perspective*. New York: Scott, Foresman. James D. Werbel & Danny J. Johnson(2001). "The use of person-group fit for employment selection: A missing link in person-environment fit." *Human Resource Management*, Vol.40, No.3, pp.227-240. James D. Werbel & Danny J. Johnson(2001). "The use of person-group fit for employment selection: A missing link in person-environment fit." *Human Resource Management*, Vol.40, No.3, pp.227-240. Kristof, A.L. (1996). "Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications." *Personnel Psychology*, Vol.49, pp.1-49. Kristof-Brown, A.L.(2000). "Perceived applicant fit: Distinguishing between recruiters' perceptions of person-job and person-organization fit." *Personnel Psychology*, Vol.53, pp.643-671. Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D., & Johnson, E.C.(2005). "Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit." *Personnel Psychology*, Vol.58, pp.281-342. Lewin K.(1951). "Field theory in social science: selected theoretical papers." Ed: Cartwright D. Greenwood Press, Publishers. Mobley, W.H.(1977) "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol.62(2), pp.237-239. Rehabilitation." Edwards, J.R. & Rothbard, N.P.(1999). "Work and family stress and well-being: An examination of person-environment fit in the work and family domains." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77, 85-129. Robbins, S. P. (1992). *Organizational behavior*, Prentice Hall Inc. Sarafino, E. P. (2002). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions*. New York: Wiley. Scroggins, W.A.(2003). "Selection, meaningful work, and employee retention: A self-concept based approach to person-job fit." *Dissertation Abstracts International*. Scroggins, W.A., & Benson, P.G.(2007). "Self-concept-job fit: Expanding the person-job fit construct and implications for retention management." In D.J. Svyantek & E. McChrystal (Eds.), *Refining familiar* Taylor, S. E. (1999). *Health Psychology*. Boston: McGraw-Hill. Van Dyne L., Graham J.W. & Dienesch R.M.(1994). "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation." *Academy of Management Journal*, Vol,37(4), pp.765-802. Weiten, W. (1998). *Psychology - Themes and Variations*. Pacific Grove: Brook/Cole.