

工作滿意與離職傾向因素之探索:以百貨公司化妝品專櫃人員為例

劉文琪、張秋蘭

E-mail: 9606868@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討百貨公司化妝品專櫃人員之工作滿足與離職之關係，並分析個人屬性等變項在工作滿足和離職傾向上的差異。本研究修訂Smith等人的「工作描述指標」(JDI)量表與黃開義的「離職傾向」量表發展出問卷，並透過便利取樣的方式，由研究者直接針對四家百貨公司的化妝品專櫃人員，進行直接問卷填寫方式收集資料。共發出250份問卷，去除無效問卷8份，總共有效問卷為217份，回收率為86.6%。經資料分析後獲得四項研究結果。一、影響百貨公司化妝品專櫃人員之工作滿足的因素有年齡、教育程度、職位、工作地點與服務品牌。二、影響百貨公司專櫃人員離職因素有年齡、工作地點以及服務品牌等因素。三、整體而言，百貨公司化妝品專櫃人員之工作滿足對人員離職傾向的預測力解釋極低。四、百貨公司專櫃人員工作滿足與離職傾向的相關性呈低度正相關。最後，本研究提出幾點建議。人力資源管理實務運用上建議化妝品業的上司督導模式應檢討，以及新進人員與資深人員薪資的公平性需仔細檢視。為降低離職率應關注年齡層間差異以及工作場所的差異對員工離職傾向的影響。

關鍵詞：工作滿足，離職傾向，百貨公司化妝品專櫃人員

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝辭	v	內容目錄	
.....	vi	表目錄	viii	圖目錄	x	第一章 緒論	
.....	1	第一節 研究動機	1	第二節 研究問題與目的	3	第三節 研究流程	
.....	4	第四節 重要名詞解釋	6	第二章 文獻探討	7	第一節 化妝品專櫃與專櫃人員工作分析	7
.....	7	第二節 工作滿足相關理論	12	第三節 離職的相關理論	22	第四節 工作滿足與離職傾向的相關理論	29
.....	29	第三章 研究方法	31	第一節 研究架構	31	第二節 研究假設	33
.....	33	第三節 操作型定義、研究對象與問卷設計	34	第四節 信度與效度分析	40	第五節 資料分析方法	46
.....	46	第四章 研究結果與討論	48	第一節 樣本之敘述性統計分析	48	第二節 員工屬性與工作滿足之推論統計分析	55
.....	55	第三節 員工屬性與離職傾向之推論統計分析	61	第四節 工作滿足與離職傾向之相關分析	67	第五節 工作滿足與離職傾向之迴歸分析	67
.....	67	第五章 結論與建議	69	第一節 假設驗證結果	69	第二節 結果討論	75
.....	69	第二節 結果討論	75	第三節 研究建議	76	參考文獻	79
.....	79	中文部分	79	英文部分	87	附錄一 國內百貨公司化妝品專櫃主要品牌表列	90
.....	90	附錄二 訪題大綱	92	附錄三 研究問卷	94		

參考文獻

- 1.王淑俐(2002)，人際關係與溝通(再版)。台北:三民發行。
- 2.王進興(1997)，企業文化、員工人格特質與工作滿足、工作績效之相關研究，成功大學工業管理研究所未出版之碩士論文。
- 3.石樸(1991)，企業界員工工作滿足、工作投入與離職意願之研究，國立政治大學社會學系研究所未出版之碩士論文。
- 4.朴英培(1988)，工作價值觀、領導型態、工作滿足與組織承諾關係之研究 - 以韓國電子業為例，國立政治大學企管研究所未出版之碩士論文。
- 5.全國法規資料庫(2005)，化粧品衛生管理條例(線上資料)，來源：<http://law.moj.gov.tw/fl.asp> (2006, July 20)。
- 6.何琦瑜(2005)，就是要美麗(初版)，台北:天下發行。
- 7.余杏容(1977)，離職因素之探討，思與言，15(2)，99-105。
- 8.呂佳玲(1997)，服務業夜間工作人員工作滿足感之研究，國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。
- 9.宋清華(1992)，女性員工離職意願之研究-以高雄市金融業為例，國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 10.巫嘉玲(2004)，台北市咖啡連鎖店兼職人員工作表現與工作滿足之相關研究，中國文化大學生活應用科學研究所未出版之碩士論文。
- 11.李淑貞(2000)，我國國稅稽徵人員工作滿足感之研究，國立成功大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。
- 12.李雅萍(2003)，服務業主管之生涯導向、人格特質、工作滿足與離職傾向，國立中興大學人力資源研究所未出版之碩士論文。
- 13.周玫(1998)，美容與衛生(再版)，台北市:揚智發行。
- 14.周淑平(1994)，銀行從業人員個人屬性、工作特性、工作壓力工作滿足之關聯性研究，國立交通大學科學研究所未出版之碩士論文。
- 15.吳美連，林俊毅(2001)，人力資源管理理論與實務(2版)。台北：致勝文化發行。
- 16.林台岳(1979)，女性化妝品消費行為之研究，國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
- 17.林杏娥(2001)，研究企業福利、員工工作滿足與離職傾向之探討 - 以某報社為對象，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。
- 18.林忠正，洪財隆(1992)，台灣地區勞工流動之研究，企銀季刊，15(4)，1-22。
- 19.林韶瑩(2003)，員工績效與員工滿意度之關聯性研究-以某電子公司為例，中原大學工業工程學研究所未出版之碩士論文。

20.柯惠玲(1989),工作滿足、工作績效與離職傾向之關係研究,文化大學企業管理研究所未出版之碩士論文。21.柯龍光(2005),組織定位與工作滿意度離職傾向之關聯性研究-以北部工業區管理機構為例,中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。22.段宜廷(1998),員工工作價值觀與工作滿足之關係探討,中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。韋氏大學辭典(1986)(11版)。台北:書林發行。23.宮瑞雲(1991),女性化妝品通路零售端點選擇之研究,國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。24.翁婉靜(1988),工作績效對銷售人員工作滿足與離職傾向的干擾效果,大同工學院事業經營研究所未出版之碩士論文。25.張世宗(1999),不同激勵制度對新世代工作族群之激勵效果及對其工作滿足與組織承諾之影響:以一電腦製造公司為例,中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。26.張紹勳(2004),研究方法(再版),台中:滄海書局。27.張森江(2003),兩岸員工工作價值觀、工作滿意與工作績效關係之研究-以定期貨運運送業為例,國立成功大學交通管理科學研究所未出版之碩士論文。28.張瑋恩(2001),激勵與工作滿足關係之研究,交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。29.莊欣杰(1999),百貨業中高階主管技術來源之探討-以北部百貨為公司例,中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。30.莊榮霖(1994),國中教職員工作滿足與組織承諾關係之研究-高雄市地區市立國中調查分析,國立政治大學公共行政學系研究所未出版之碩士論文。31.郭明德(1994),國小教師制握信念、參與決定與工作滿意關係之研究,國立台南師範學院初等教育學系研究所未出版之碩士論文。32.陳若望(2004),台灣本土品牌化妝品業專櫃人員教育訓練之個案研究,輔仁大學織品服裝學系研究所未出版之碩士論文。33.陳海鳴(1995),管理概論-理論與台灣實證(2版),台北市:華泰發行。34.陳嘉尚(1985),人格特質、成長需求、角色壓力、工作滿足、離職意願之關係研究,中原大學機械研究所未出版之碩士論文。35.陳麗秋(1982),心裡與社會性變數對女性化妝品購買及使用行為之影響,國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。36.麻生沅(2002),全球化下的流行、建築與品味:百貨公司化妝品專櫃之空間生產與消費,國立台灣大學建築與城鄉研究所未出版之碩士論文。37.曾倩玉(1995),國際觀光旅館員工工作滿足、工作績效與離職傾向關係之研究,銘傳大學科學管理研究所未出版之碩士論文。38.黃思明(1978),組織氣候、工作滿足及其相關之研究,國立政治大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。39.黃英忠(1989),現代人力資源管理(再版),台北市:華泰發行。40.黃清豪(2006),銷售人員說服技巧之研究-以化妝品保養業為例,大葉大學人力資源暨公共關係研究所未出版之碩士論文。41.黃開義(1984),工作特性、個人特質、領導型態、工作滿足與組織承諾對離職意願之影響,私立中原大學機械工程研究所未出版之碩士論文。42.黃麗華(1996),大學職員工作滿足之研究-以某國立大學為例,國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。43.楊克平(1989),台灣地區護理人員流動因素之探討,護理雜誌,36,51-64。44.楊家雅(1992),彈性工時制度對員工工作滿意度及離職傾向之影響,中國文化大學企業管理研究所未出版之碩士論文。45.經濟部中小企業處南港生技育成中心(2004),美的產業:化妝保養品(線上資料),來源: http://www.nbic.org.tw/mdnews68_01.asp (2006,July 20) 46.趙心潔(1996),激勵性報酬、員工屬性與工作滿意度之研究-以高科技產業為實證對象,中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。47.趙必孝(1990),金融自由化與金融機構人員離職因素關係之研究-以高雄市金融機構為對象,國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。48.劉弘煌(2004),社會統計學理論與應用(再版),台北:雙葉發行。49.蔡坤宏(2000),組織承諾、工作滿足與離職意圖的關係:Meta分析,中華管理評論,4,33-46。50.蔡淑娟(1985),企管碩士個人變數、工作滿足與離職傾向關係之研究,國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。51.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-以台北市民警公車駕駛員為例,文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。52.鄭伯壖(1977),領導方式、情境因素與人格屬性對工人工作滿足感的影響,國立台灣大學心理研究所未出版之碩士論文。53.蕭煥鏞(1999),領導型態、工作特性與我國地方機關人事人員工作滿足、組織承諾關係之研究,國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。54.謝靜慧(2004),企業員工福利制度、工作滿足與離職傾向之相關研究-以零售業之第一線員工為對象,淡江大學科學管理研究所未出版之碩士論文。55.顏玉雲(1989),台北市國民中學校長領導型式與學校行政人員工作滿意之研究,國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。56.蘇秋文(2004),編輯委外與編輯人員工作價值觀對工作滿足與離職傾向影響之研究,南華大學出版管理研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份

- 1.Ableson, M. A. (1986). Strategic management of turnover: A model for the health service administrator. *Health Case Manage Review*, 11(2), 61-71.
- 2.Alderfer, C. P., (1972). Existence relatendness and growth:Human need in organizational setting. *New York: The free press.*
- 3.Angle, H.L., & Perry, J.L. (1981). An empirical assessment of organizational and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14.
- 4.Braito, R., & Caston, R. (1983). Factors influencing job satisfaction in nursing practices .*New York: McGraw-Hill.*
- 5.Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- 6.Cammann, C. M., & Fichman, D., & Jenkins, B., & Klesh, J (1979).The Michigan organizational assessment questionnaire. Unpublished manuscript,University of Michigan, Ann arbor, Michigan .
- 7.Carsten, J. M. & Spector, P. E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the muchinsky model, *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 374-381.
- 8.Dalton, D. R., Todor,W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of Management Review*, 7(1), 117-123.
- 9.Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction* . New York: Harper.
- 10.Jeffrey, K. S., Charles, M. F., & Rajan, V. (1989). Exploring salesperson turnover: A causal model. *Journal of Business Research*, 18(4), 303-327.
- 11.John, L. C., & Jeffrey, M. T. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implication for research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-77.
- 12.Johnston, M.W., & Futrell C. M. (1989), Functional sales force turnover: an empirical investigation into the positive effects of turnover, *Journal of Business Research*, 18(1).141-157.
- 13.Joseph, F. H., Rolph, E. A., & Ronald, L. T. (1998). *Multivariate data and analysis with reading* . New York: Maxwell MacMillan International.
- 14.Michaels, C. E., & Spector, D. E. (1982). Causes of employee turnover: a test of the mobley, griffeth, hand, and meglino model, *Journal of Applied Psychology*, 67(4), 53-59.
- 15.Mobely,W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- 16.Mobely,W. H., Horner, S. O., & Hollingworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover . *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- 17.Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P.(1974). Organizational commitment, job stisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Applied Psychology*, 59(3), 603-609.
- 18.Price, J. L. (1977). *The study of turnover* . Ames: Lalowa State University

Press. 18. Smith, P. C., Kendell, L. M., & Hulin, C. L. (1969). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49(2), 209-216.

19. Steel, R. P. & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intention and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673-686.

20. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organization commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.

21. Water, D., Roach, D., & Waters, C. W. (1976). Estimate of tenure, satisfaction, and biographical variables. (pp57-60).

22. Wiess, D. J., Dawis, R. V., England, B. W., & Lofquist L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis Industrial Center. University of Minnesota.