

# 百貨公司專櫃員工工作價值觀與離職傾向關係之研究 -以大高雄區為例

指導老師：陳穎峰

組 員：李秋燕、謝佳玟、郭芳汶、田鈺芬

## 摘 要

有鑒於服務業已成為我國現階段經濟發展的主幹，而當中有「經濟櫥窗」之稱的百貨業，由於其人性接觸的感性特質，始終無法被機器所取代，因此，百貨業高素質的人力資源仍是現今各家百貨公司最重要的競爭優勢來源。

其實在百貨公司人力中，大部份的專櫃人員是隸屬於原設櫃公司的，也因這些專櫃人員並非百貨公司直接聘用的員工，導致百貨公司無法以激勵自營人員的方式來激勵專櫃人員，但專櫃人員又對於百貨公司的業績及服務品質，有直接的影響力。但這些負責百貨公司與顧客面對面銷售及服務的專櫃人員並沒有受到較好的待遇，上班時數長，且多集中於晚上及例假日，加上工作時須長時間的站立、升遷機會又受限制，以致百貨公司的專櫃人員有相當高的離職率。故此，對於專櫃人員的管理方式及策略，實為百貨公司及其隸屬公司之人力資源部門主管的重要課題。因此本研究將把回收有效的問卷，以SPSS for Windows 統計套裝軟體進行信度分析、描述性統計分析、因素分析及迴歸分析，進而探討大高雄區百貨公司專櫃員工之工作價值觀與離職傾向之關係，並根據最後研究結果，提出具體建議，以供企業界、百貨公司專櫃員工及後續研究者之參考。