

美容護理師應具備職能之研究

李佳婷

臺北科技大學技術及職業教育研究所博士生

馬偕學校財團法人馬偕醫護管理專科學校化妝品與應用管理科講師

s513@mail.mkc.edu.tw

摘要

本研究對美容護理師職能相關文獻進行探討後，與 3 位業界專家共同擬定問卷初稿後，對 20 位美容護理師進行德懷術分析法，整合出美容護理師職能五大構面和 17 個評估因子，再以決策實驗室分析法了解五大構面間相互影響程度及因果關係，得知美容護理師之關鍵核心職能為「專業態度」，其為關聯度、原因度皆高的「導致類」對其他四個構面影響最大。

關鍵字：職能、美容護理師、德懷術分析法、決策實驗室分析法

Research on the function of beauty therapist

LI CHIA TING

Doctoral student, Graduate Institute of Technological and Vocational Education, National
Taipei University of Technology

Mackay junior college of Medicine, Nursing, and Management Department of Cosmetic
Applications and Management Lecturer

s513@mail.mkc.edu.tw

ABSTRACT

After researching the related literature on the functions of beauty therapists, this study worked with 3 industry experts to draft the first draft of the questionnaire, and conducted a Delphi Technique of the 20 beauty therapists, integrating the five dimensions of beauty therapists' functions and 17 assessments. Factors, and then use the decision-making laboratory analysis method to understand the degree of mutual influence and the causal relationship between the five dimensions, and learn that the key core function of the beauty care professional is the "professional attitude", which is the "leading type" with high correlation and cause. It has the greatest impact on the other four dimensions.

Keywords: Functions, Beauty Therapist, Delphi Technique, Dematel

壹、緒論

一、研究背景與動機

受到人口老化影響，現代人對於凍齡、抗衰老趨之若鶩，使得美容產業及醫美領域迅速成長。許多消費者受到醫美廣告宣稱便利、有效、節省時間的吸引，選擇醫學美容做為自己減緩老化的美容保養方式。因此，美容醫學刮分了傳統美容產業使用保養品及專業技術為顧客服務的市場。消費者捨棄傳統自然的美容保養方式，一味選擇效果雖快速卻對皮膚傷害性大的醫學美容，導致產生的醫美醫療糾紛層出不窮，根據衛福部統計近幾年來醫療糾紛案有微幅上升的趨勢，2016年的351案件到2018年來到391件，其刑事訴訟以醫美醫療糾紛最多(引自華視，2019)。

在全球風靡醫美科技的同時，傳統美容產業應回歸以美容技術服務及自然保養為其主要訴求，提供醫學美容所無法給予顧客之優質服務品質，才能讓消費者回心轉意再次選擇傳統美容之服務。許沛宜(2015)指出服務為美容業核心產品，其獨特性為美容師個別且直接接觸消費者皮膚之親近服務。現今美容產業界採體驗經濟的經營方式，體驗經濟的觀念是由(Pine & Gilmore, 1998)在體驗經濟時代一書所提出，認為體驗不只是一種獨特的經濟產物，亦是一種有價值的經濟商品；它可以協助企業擺脫低價競爭循環，創造企業的價值。Sinha(1996)強調價值是經驗的交互作用或是由經驗而來的主觀想法，價值會高度被情境所影響，美容服務的體驗歷程是以消費者體驗價值與行為表現。(Christopher, James, & Earl, 1990)提出消費者在接受服務過程中，滿意度的高低來自於被服務體驗。有不滿意經驗消費者中，91%的消費者不會再次回購，甚至會將不滿意之體驗訊息傳達給他人，導致顧客流失而造成企業無法估量的損失(張晉鑾，2011)。因此，如何提高美容師職能使其能提供更優質之美容服務品質，為美容師及美容產業經營者創造雙贏之局面，實為刻不容緩之要件。

二、研究目的

(一) 應用德懷術分析法(Delphi Technique)探討美容護理師職能評估因子。

(二) 應用決策實驗室分析法(Dematel)探究美容護理師職能評估因子彼此相互影響之因果關係。

三、名詞釋義

(一) 職能

指完成某項工作任務或為提高個人與組織現在、未來績效應具備之知識、技能及態度或其他特質之能力組合(勞動部，2019)。

(二) 美容護理師

指職能範疇為幫顧客皮膚分析判斷並從事面部護理(包括面部、眼部、唇部、頸肩護理及按摩)，熟稔美容儀器的安全操作，提供美容產品及四季皮膚保養諮詢之美容護理服務人員。

（三）德懷術分析法

是一種結構性的團體溝通過程，主要是整合群體專家之所長及經驗，透過數次反覆循環的方式來進行研究，最後建立一致的意見或共識，作為評估及規劃未來政策。

（四）決策實驗式分析法

利用矩陣運算求出所有變數的直接與間接的因果關係及影響的程度，繪製出因果關係圖來表達複雜系統中變數之間的因果關係與影響程度，協助找出複雜系統中的核心問題以及改善方向。

貳、文獻探討

一、美容護理師職能

職能一詞最早由美國心理學家 McClelland (1973)提出，若想預測學生的學業表現，除了智商也應測量學生的行為特質與屬性，需將重點放在影響學習成績的實質因素，包含：態度、認知、個人特質等，他將這些因素命名為職能(competence)。Knowles (1980)提出職能的廣泛定義：「執行特定功能或工作所包含的必須知識、個人價值、技能及態度。」而 Ulrich、rockbank 與 Yeung (1989)認為「職能是個人在工作範圍內具體展現出的知識、技術與能力，透過技術與知識的轉換，可提升工作績效。Parry (1998)理論基礎建立職能區分為「知識」、「技能」及「態度」等三構面。Spencer 與 Spencer (1993)更定義職能為：「一個人所具有的潛在特質(underlying characteristics)，且職能是一個複合的概念，可分為難以直接觀察且長久不改變的潛在特質與較容易觀察到、可訓練的才能」。Byham 與 Moyer (1996)則工作/角色的職能，意旨個人能夠在其工作、角色、任務、責任等層面有效地工作，產出績效的能力，又可分為核心職能(core competencies) 與特定職能(specific competencies)。而其中「核心職能」為組織中所有員工必須具備的行為模式，能具體反映出所有員工應具備的知識、技能、特質與態度，更是一般企業與組織所希冀找出的。

在國內職能：指完成某項工作任務或為提高個人與組織現在、未來績效應具備之知識、技能及態度或其他特質之能力組合（勞動部，2019）。換言之，美容師職能則是指美容師為完成美容服務工作或提高個人與組織現在、未來績效所需具備之知識、技能及態度或其他特質之能力組合。依據勞動部（2007）美容師丙級技術士技能檢定規範，美容師職能之專業訓練須具備化妝技能、護膚技能、及衛生技能。在職能的分類上，專業職能：是員工從事特定專業工作（依部門）所需具備的能力。行業職能基準的內涵中，職能的建置必須考量行業發展之前瞻性與未來性，並兼顧行業中不同企業對於該專業人才能力之要求的共通性，以及反應從事該職業（專業）能力之必要性（勞動部勞動力發展署，2013）。

（一）美容產業現況

依據行業標準分類美容美體業是屬於未分類其他服務業。定義為從事美容護膚、彩妝、美甲及未涉及醫療行為之美體雕塑等之行業。（主計處，2021）。行政院公平交易

委員會對美容服務業定義：係指「藉手藝、機器、用具、用材、化妝品、食品等方式、為保持及改善身體、感官之健美，所實施之綜合指導、措施之非醫療行為」（行政院，2017）。美容美體產業不僅僅是泛指化妝品、保養品、瘦身產品、美髮用品、香水等各式實體產品，更包括護膚、彩妝、體重管理、整體造型、SPA 等專業服務。廣義上來說只要是能夠為美麗加分的行業，皆可以被歸類在美容產業的範疇。因此，美容產業涵蓋範圍之大，影響經濟之深實為不可輕忽。

美容產業經營模式，已從以往個人工作室、百貨行附屬櫃檯護膚服務轉型為美膚美體美容館，目前大都是大型美容連鎖機構的經營型態，其護膚保養之美容服務不但融合芳香精油療法、全身經絡理療、熱石舒壓等，更加入了美容專業儀器的應用，透過美容儀器加強皮膚吸收滲透力與曲線雕塑精密度之功能，不僅如此，美容產業對美容室整體情境塑造空間規劃氛圍也越來越重視，這都是因為國人對美的層次要求越來越高，以致於美容產業需結合養身、健身、休閒、芳香情境、舒適、優質環境等，才能持續維持好的市場優勢（譚彩鳳，2015）。

其實無論美容市場如何競爭激烈，美容護理師如能將美容服務做到能夠「感動客戶」，真正為顧客量身訂做、設計美容護膚課程滿足客戶之需求，並同時不斷要求自身美容專業素養能力能與時俱進，那麼不管市場多麼競爭，相信一定都能勝出、創造價值。

（二）美容護理師的定義及服務範圍

根據行政院勞工委員會（2004）職業分類典，「美容護理師」係指為顧客進行各種方式之美容處理人員。其工作內容包含：

1. 皮膚保養
2. 面部頸部按摩
3. 修描睫毛及眉毛
4. 去除不必要之毛髮
5. 化妝：得兼從事女子美髮師或整修指甲及塗油等工作項目；亦得為個別顧客調配特殊化妝品及銷售化妝品。美容護理師名稱包括；造型設計美容護理師、結婚化妝師、專櫃美容護理師、護膚美容護理師。

周素娥與廖碧玲（2017）將美容師主要工作內容按職能構面編修而成三構面三十一題項。而本人按其文獻分析將美容護理師繁雜之工作內容，綜合以上資料並結合個人之業界經驗，將美容護理師職能整合建構為專業知識、專業技術、專業態度、個人特質與行銷能力五個構面。

1. 專業知識
2. 專業技術
3. 專業態度
4. 個人特質
5. 行銷能力

（三）美容護理師職能之重要性

「服務創造價值」一句話道出了服務的重要性，然而，美容護理師職能直接影響其服務的品質，服務接觸在各行各業中佔有舉足輕重的關鍵性角色（Bitner, Brown, &

Meuter,2000)，經由服務提供者與顧客之間的雙向互動過程，是顧客對於服務是否達到整體滿意的重要決定因素（Parasuraman,Zeithaml, & Berry,1988）。行業中服務接觸的關鍵組成分都是以人所扮演的角色為主，強調每一個角色的連結行為。企業所培訓的第一線員工，在提供服務的短暫時刻，往往就決定了整個交易服務過程中最具關鍵性的接觸時點，故服務接觸亦為服務業中的關鍵時刻（moment of truth）（Casarreal, Mills, & Plant,1986）。

Spencer and Spencer（1993）依據佛洛依德所提出的冰山原理發展出「冰山模型」，認為職能其中涵蓋個人特質、自我概念、動機之內隱部分再加上外顯特性如技術面、知識等總合而成為冰山模型的理念。其中，不容易訓練發展的自我概念、特質，為冰山模型的潛在性職能，而外顯容易訓練發展之技能、知識為表面性職能，結合潛在性及表面性職能即是冰山模型探討職能之意義。

因此，如何增強美容師專業知識及訓練發展其之表面性專業職能，實為美容產業培訓美容師之重要環節，美容護理師職能不僅影響其服務品質，更直接影響到美容事業組織的生存（譚彩鳳等人，2015）。再加上美容服務具有無形性、異質性、不可分割性、易消失性等四大特性，如何找出美容師職能評估因子及美容師核心職能是提升美容護理師職能使其維持良好服務品質是從事美容行業之致勝經營要件（詹慧珊、朱惠英、蔡宜萱、林容慧，2017）。

參、研究方法

本研究一開始採文獻分析法對美容師職能相關之文獻進行蒐集、整理、歸納，後與三位美容連鎖體系人事主管進行討論諮詢後，擬出將美容護理師應具備之職能區分為構面和評估因子二大部份之開放式問卷初稿，後經此三位人事主管挑選旗下連鎖店內具有美容護理師資歷達五年以上之美容師，告知本研究內容及相關訊息，徵求其同意參與並填寫問卷，問卷填寫完成由人事主管回收問卷，共收回 20 份問卷，分析第一回問卷修正調整後滙整出 19 個美容護理師職能評估因子之第二份問卷，接著再次進行德懷術分析法針對具有五年以上資歷之美容師護理師進行二回合問卷調查，並依職能評估因子之特性整合出美容護理師職能為專業知識、專業技術、專業態度、個人特質、行銷能力這五大構面和 17 個評估因子。後續以決策實驗室分析法評估專家群對五大構面各構面準則間之相對重要性，求出所有變數直接與間接之相互影響程度及因果關係且繪製成因果圖，分析後得知美容護理師最重要的核心職能為「專業態度」，其為關聯度、原因度皆高的「導致類」對其他四個構面影響最大，也就是主題的關鍵影響性因子，並針對此研究結果提出相關建議供美容產業培訓美容師教育訓練之參考。

一、德懷術分析法（Delphi Technique）

德懷術（Delphi Technique）是一種結構性的團體溝通過程，運用的情境包括未來預測、目標評量、課程規畫、建立優先預算、生活品質評估、政策形成、問題確認或是解決方案。主要是整合群體專家之所長及經驗，透過數次反覆循環的方式來進行研究，最

後建立一致的意見或共識，作為評估及規劃將來政策之用。由於德懷術是一種結構化的溝通過程，其過程中包含五個假設（Delbecq, Van de Ven & Gustafson, 1975）：

（一）專家團體的判斷優於個人的判斷。可減低個人既存主觀的偏見，並可集思廣益而取得共識。

（二）匿名的問卷調查方式使被調查者不感受到壓力，能正確表明自己意見，使其答案更趨理性與正確性。

（三）專家團體的壓力會使參與者之意見漸趨於統合，因採匿名原則所產生的團體壓力是理性溫和且自然的，並在團體共識下，尊重少數意見。

（四）反覆性進行調查，可查證一些極端的意見，也可使參與者能修正原始意見。

（五）以機率、百分比及態度量值等數據表達結果，可消除結果傾向一方之情形。在懷德術分析得到的意見可回饋到每一參與問卷之作答者，給予修正並提出理由的機會。

二、決策實驗室分析法（DEMATEL）

決策實驗室分析法（Decision Making Trial and Evaluation Laboratory, DEMATEL）方法係由日內瓦研究中心的 Battelle 紀念協會所發展，當時 DEMATEL 方法用於研究世界複雜難解的問題，例如：種族、饑餓、環保、能源...等問題（Fontela & Gabus, 1976）。決策實驗室分析的目的是將複雜難解的系統，藉由直接比較變數之間的相互關係，利用矩陣運算求出所有變數的直接與間接的因果關係及影響的程度，並以視覺結構的矩陣及因果圖來表達複雜系統中變數之間的因果關係與影響程度，協助找出複雜系統中的核心問題以及改善方向。

三、研究對象

挑選任職於美容業界服務年資超過五年以上之美容護理師，其專業能力表現深獲客戶肯定並對於研究問題有足夠認知者，在調查期間充份配合並協助過程中之問卷填寫調查分析，本研究結束後將提供研究之結果與建議能給予美容機構未來培訓美容護理師教育訓練之參考。

四、研究工具

本研究之研究工具為德懷術二回合問卷及問卷分析工具 Excel，一開始在文獻探討的部分進行整理、歸納並蒐集完相關資料後，根據研究目的，與三位美容連鎖體系人事主管進行討論諮詢後，擬定出開放式問卷初稿，並透過三位人事主管挑選資歷 5 年以上之美容護理師，告知其研究之內容及相關訊息，徵詢其同意參與並填寫問卷之人選，問卷填寫完成由人事主管回收問卷，共收回 20 份問卷，研究者使用 EXCEL 計算平均數、眾數、標準數、四分位數，經過分析得到結論，得到美容護理師職能為專業知識、專業技術、專業態度、個人特質、行銷能力這五大構面和 17 個評估因子。

信效度

（一）、信度

本研究採等值性之德懷術問卷，在二次問卷回收後進行分析，發現專家對美容護理

師之評估因子共識度高，具複本信度。

(二)、效度

本研究之德懷術問卷，先經收集學術期刊論文中評量該變數的項目，透過歸納整理和比較後設計符合調查議題的評量項目，使評量項目能夠概括性地代表所欲界定的變數。然後與三位美容連鎖體系人事主管進行專家會議，討論擬定問卷初稿並經三位專家針對問卷內容給予修正意見直到表示認同，以獲得最後的評量工具(問卷)，具內容效度。

五、研究步驟

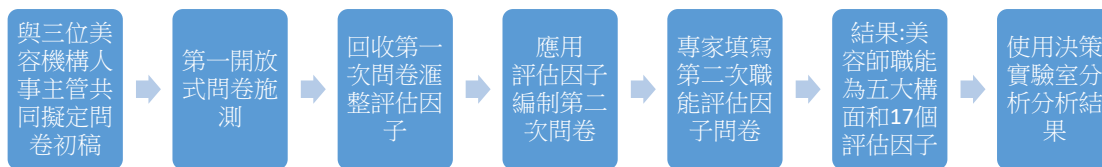


圖 1 研究步驟圖

肆、研究結果

一、德懷術專家背景資料

Dalkey(1969)主張德懷術專家群有十人以上時，其誤差可降至最低，可信度也會最高。Gustafson(1975)也指出德懷術專家群同質性較高時，成員的人數最好為十到三十位，本研究對象為二十位資歷 5 年以上之美容護理師，德懷術專家背景整理如下表。

表 1 基本特性統計分析表

個人基本統計	類別	人數	百分比%
年齡	20~30 歲	5	25
	30~40 歲	8	40
	40~50 歲	7	35
婚姻狀況	未婚	6	30
	已婚	13	65
	其他	1	5
教育程度	高中職	12	60
	大專	7	35
	碩士	1	5
工作年資	5~10 年	7	35
	11~15 年	9	45
	16~20 年	2	10

二、德懷術問卷

本問卷參考文獻(廖碧玲, 2017)。將美容護理師應具備職能整合為專業知識、專業技術、專業態度、個人特質與行銷能力五個構面，於初擬問卷後進行第一次半結構式德懷術問卷調查以增刪問卷題項，第二次德懷術問卷採用五點量表，以第二次問卷的平均數 4 為題項選取標準，結果如表 2。

表 2 美容護理師職能評估表

評估因子	共識歸因	標準差
1.具備美容丙級證照	4.4	0.7
2.具備皮膚學、人體生理學、經絡學等美容知識	4.6	0.5
3.具備護膚、舒壓 spa 等專業技術	4.8	0.4
4 具備良好服務熱忱	4.0	0.6
5.具備良好溝通能力	4.2	0.7
6.具備親和力、細心之人格特質	4.0	0.6
7.需不斷進修、自我精進之要求	4.5	0.7
8.具備臉部膚質辨別分析能力	4.3	0.6
9.具備良好儀態	4.1	0.5
10.了解公司保養品成份、適用膚質。	4.4	0.5
11.具備彩妝技能	3.0	0.8
12.具備保養品之行銷技巧	4.1	0.7
13.具備苦耐勞之個性	4.4	0.7
14.具備高抗壓性	4.0	0.8
15.能配合公司政策	4.5	0.5
16.具備控管情緒良好之能力	4.2	0.6
17.具備時裝穿搭技巧	2.9	0.7
18.具備良好膚質、面帶笑容	4.0	0.8
19.具備團隊精神	4.1	0.7

備註：美容護理師職能評估因子 11.具備彩妝技能與 17.具備時裝穿搭技巧因專家共識歸因未達 4，故予以刪除。

統計結果將「具備彩妝技能」、「具備時裝穿搭技巧」這二個題項刪除，匯整美容護理師職能為專業知識、專業技術、專業態度、個人特質與行銷能力五個構面共 17 個評估因子，並以所得資料進行決策實驗室分析。

三、決策實驗室分析法 (DEMATEL)

將美容護理師職能五大構面和 17 個評估因子為需求指標，以此做為重要評估因素，接著以決策實驗室分析法評估專家群對五大構面各構面準則間之相對重要性，求出所有

變數直接與間接之相互影響程度及因果關係且繪製成因果圖，分析後得知美容護理師最重要的核心職能為「專業態度」，其為關聯度、原因度皆高的「導致類」對其他四個構面影響最大，也就是主題的關鍵影響性因子，並針對此研究結果提出相關建議。

(一) 建立直接關係矩陣

透過專家填寫問卷能評估兩兩元素之影響關係程度，分為五種分數衡量標準，其中 0 代表無影響、1 代表低影響、2 代表中影響、3 代表高影響、4 代表非常高影響。藉著此分數的填寫，將能建立直接關係矩陣 X 與符號矩陣。

$$X = \begin{bmatrix} 0 & x_{12} & \cdots & x_{1n} \\ x_{21} & 0 & \cdots & x_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{n1} & x_{n2} & \cdots & 0 \end{bmatrix}$$

1. 將二十份有效問卷 (H1~H20) 對於二十個評選準則的直接關係矩陣 (X1~X20) 列出如下所示：

$$\begin{aligned} H_1=X^1 &= \begin{Bmatrix} 0 & 3 & 2 & 1 & 0 \\ 3 & 0 & 4 & 2 & 1 \\ 3 & 4 & 0 & 3 & 1 \\ 1 & 2 & 1 & 0 & 1 \\ 1 & 2 & 0 & 1 & 0 \end{Bmatrix} & H_2=X^2 &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 0 \\ 4 & 3 & 0 & 3 & 2 \\ 2 & 1 & 2 & 0 & 0 \\ 4 & 2 & 0 & 0 & 0 \end{Bmatrix} & H_3=X^3 &= \begin{Bmatrix} 0 & 3 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 1 \\ 3 & 4 & 0 & 4 & 1 \\ 1 & 1 & 1 & 0 & 1 \\ 1 & 1 & 2 & 2 & 0 \end{Bmatrix} \\ H_4=X^4 &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 0 \\ 4 & 3 & 0 & 3 & 2 \\ 2 & 2 & 2 & 0 & 0 \\ 1 & 2 & 1 & 2 & 0 \end{Bmatrix} & H_5=X^5 &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 1 & 0 \\ 3 & 4 & 0 & 4 & 1 \\ 1 & 1 & 2 & 0 & 1 \\ 1 & 2 & 0 & 1 & 0 \end{Bmatrix} & H_6=X^6 &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 1 & 2 \\ 4 & 0 & 4 & 1 & 1 \\ 3 & 3 & 0 & 4 & 2 \\ 1 & 1 & 0 & 0 & 0 \\ 2 & 2 & 2 & 1 & 0 \end{Bmatrix} \\ H_7=X^7 &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 2 & 2 & 1 \\ 4 & 0 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 4 & 0 & 4 & 1 \\ 2 & 1 & 2 & 0 & 0 \\ 2 & 2 & 0 & 1 & 0 \end{Bmatrix} & H_8=X^8 &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 1 & 2 \\ 4 & 0 & 2 & 2 & 0 \\ 4 & 4 & 0 & 4 & 2 \\ 1 & 2 & 2 & 0 & 1 \\ 1 & 2 & 1 & 0 & 0 \end{Bmatrix} & H_9=X^9 &= \begin{Bmatrix} 0 & 3 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 0 \\ 4 & 3 & 0 & 4 & 1 \\ 2 & 1 & 2 & 0 & 0 \\ 2 & 3 & 1 & 0 & 0 \end{Bmatrix} \\ H_{10}=X^{10} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 1 & 1 \\ 4 & 0 & 3 & 1 & 2 \\ 4 & 4 & 0 & 3 & 2 \\ 1 & 1 & 0 & 0 & 1 \\ 2 & 1 & 1 & 1 & 0 \end{Bmatrix} & H_{11}=X^{11} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 1 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 0 \\ 4 & 3 & 0 & 4 & 1 \\ 2 & 1 & 2 & 1 & 0 \\ 1 & 2 & 2 & 1 & 0 \end{Bmatrix} & H_{12}=X^{12} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 0 \\ 3 & 0 & 3 & 2 & 1 \\ 4 & 4 & 0 & 4 & 2 \\ 1 & 1 & 1 & 0 & 0 \\ 2 & 2 & 1 & 1 & 0 \end{Bmatrix} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
H_{13}=X^1 &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 2 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 3 & 0 & 4 & 1 \\ 2 & 1 & 1 & 0 & 0 \\ 2 & 1 & 0 & 2 & 0 \end{Bmatrix} & H_{14}=X^{14} &= \begin{Bmatrix} 0 & 3 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 1 & 1 \\ 4 & 4 & 0 & 3 & 1 \\ 1 & 1 & 1 & 0 & 0 \\ 1 & 3 & 1 & 1 & 0 \end{Bmatrix} & H_{15}=X^{15} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 0 \\ 4 & 4 & 0 & 3 & 2 \\ 1 & 1 & 1 & 0 & 0 \\ 3 & 2 & 1 & 0 & 0 \end{Bmatrix} \\
H_{16}=X^{16} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 2 \\ 3 & 0 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 4 & 0 & 3 & 2 \\ 2 & 2 & 2 & 0 & 1 \\ 1 & 3 & 0 & 0 & 0 \end{Bmatrix} & H_{17}=X^{17} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 1 \\ 3 & 0 & 3 & 2 & 1 \\ 4 & 4 & 0 & 4 & 1 \\ 1 & 1 & 2 & 0 & 1 \\ 1 & 1 & 1 & 1 & 0 \end{Bmatrix} & H_{18}=X^{18} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 0 \\ 3 & 4 & 0 & 4 & 1 \\ 2 & 1 & 2 & 0 & 0 \\ 3 & 1 & 1 & 0 & 0 \end{Bmatrix} \\
H_{19}=X^{19} &= \begin{Bmatrix} 0 & 3 & 3 & 2 & 1 \\ 4 & 0 & 4 & 2 & 0 \\ 4 & 4 & 0 & 3 & 1 \\ 2 & 1 & 1 & 0 & 1 \\ 2 & 2 & 2 & 2 & 0 \end{Bmatrix} & H_{20}=X^{20} &= \begin{Bmatrix} 0 & 4 & 3 & 2 & 0 \\ 4 & 0 & 3 & 2 & 1 \\ 3 & 4 & 0 & 3 & 2 \\ 1 & 1 & 1 & 0 & 0 \\ 1 & 2 & 0 & 1 & 0 \end{Bmatrix}
\end{aligned}$$

(二) 計算正規化直接關係矩陣

$$\lambda = \frac{1}{\text{Max}_{1 \leq i \leq n} \left(\sum_{j=1}^n x_{ij} \right)} \quad \text{正規化直接關係矩陣 } N$$

$$N = \lambda X$$

1. 首先計算二十份專家問卷對於五個評選構面直接關係矩陣之算術平均值（四捨五入）取整數，如表 3。

表 3 平均專家意見矩陣

X	專業知識	專業技術	專業態度	個人特質	行銷能力	Total
	A	B	C	D	E	
A 專業知識	0	4	3	2	0	9
B 專業技術	4	0	4	2	1	11
C 專業態度	4	4	0	4	2	14*
D 個人特質	2	2	2	0	1	7
E 行銷能力	2	2	1	1	0	6

2. 接著建立正規化直接關係矩陣 D，如表 4。

表 4 標準化直接關係矩陣

X	專業知識	專業技術	專業態度	個人特質	行銷能力
	A	B	C	D	E
A 專業知識	0.00	0.29	0.21	0.14	0.00
B 專業技術	0.29	0.00	0.29	0.14	0.07
C 專業態度	0.29	0.29	0.00	0.29	0.14
D 個人特質	0.14	0.14	0.14	0.00	0.07
E 行銷能力	0.14	0.14	0.07	0.07	0.00

(三) 計算直接/間接效果矩陣 T

$$T = \lim_{k \rightarrow \infty} (N + N^2 + \dots + N^k) = N(I - N)^{-1}$$

由直接/間接關係矩陣 T 所求得之 D_i 與 R_j 值

$$D_i = \sum_{j=1}^n t_{ij} \quad (i=1,2,\dots,n)$$

$$R_j = \sum_{i=1}^n t_{ij} \quad (j=1,2,\dots,n)$$

1. 建立總影響關係矩陣 T 設閾值 (0.55) 簡化總影響關係矩陣 T 如表 5。

表 5 簡化總影響關係矩陣 T

X	專業知識	專業技術	專業態度	個人特質	行銷能力	D_i
	A	B	C	D	E	
A 專業知識	0.00	0.67	0.59	0.00	0.00	1.26
B 專業技術	0.74	0.00	0.69	0.00	0.00	1.43
C 專業態度	0.82	0.82	0.00	0.69	0.00	2.33
D 個人特質	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
E 行銷能力	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
R_j	1.56	1.49	1.28	0.69	0.00	5.02

(四) 計算中心度 (D+R) 與原因度 (D-R)，如表 6。

表 6 D+R 與 D-R 值

	專業知識	專業技術	專業態度	個人特質	行銷能力	AVE
	A	B	C	D	E	
D+R	2.82	2.92	3.61	0.69	0.00	2.01
D-R	-0.30	-0.06	1.05	-0.69	0.00	0.00

(五) 繪製因果關係圖

1. 繪製因果關係圖，如圖 2。

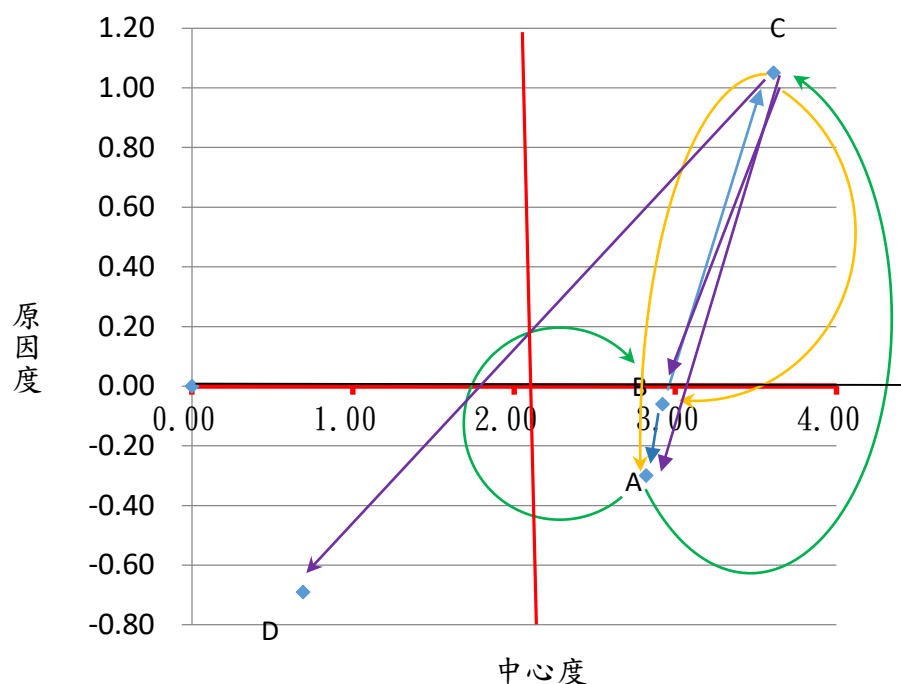


圖 2 因果關係圖

根據表 6 (D+R) 與 (D-R) 值繪製因果關係圖得知美容護理師職能五構面之因果關係，其中，A、專業知識 B、專業技術 C、專業態度等三構面之數值，位於因果圖之 D+R (關聯度) 右方之位置，且此三構面經計算其 D+R 值大於平均數「2.01」，因此可知此三個構面與其他構面相較之下關聯程度較大。另外，「專業態度」因 D-R 值大於 0，表示其屬於「導致類」構面，即為因果關係中的因；「專業知識」、「專業技術」、「個人特質」、「行銷能力」因 D-R 值小於 0 則屬於「被影響類」構面，即因果關係中的果。

再從表 6 及圖 2 中分析，美容產業要進行美容護理師職能評估時，眾多評估構面中，應如何做取捨才能了解核心評估因素呢？根據五構面因果圖，D+R 為關聯度，若評估構面關聯度越高，代表其在美容護理師職能運作流程的重要程度也越高，美容產業對於這些構面也有較大的意願考量，因此，從關聯度 (D+R) 來看，五構面美容產業應較願意針對關聯度較高的「專業態度」、「專業技術」、「專業知識」等構面進行考量，另外，從原因度 D-R 為負，代表對美容護理師職能而言偏向「被影響構面」，因此，美容產業對這類型構面較沒有考量的空間，若 D-R 為正數代表此類型構面為導致構面，美容產業對此類構面可調整考量彈性較大。因此，從 (D-R) 來看，五構面中「專業知識」、「專業技術」、「個人特質」屬被影響構面；而「導致類」構面則為「專業態度」，若配合 D+R (關聯度) 來看，美容護理師職能中最重要關鍵構面為「專業態度構面」，因其為關聯度高又屬於「導致類」構面，因此，要建構美容師核心職能首先從「專業態度構面」著手。

另外因果圖中箭頭方向也隱含管理之意涵，例如 D 個人特質被其他構面箭頭方向指向卻無任何箭頭指向其他構面，代表其為被影響構面之單向影響。

最後評估圖 3 因果關係圖，C 專業態度在第一象限裏，也就是核心因子區，其特性為連結度高、原因度高。為解決研究主題的關鍵影響性構面，應列為優先處理的對象，美容產業管理資源應首重此區之運用。

伍、結論與建議

一、結論

依據前述研究結果所得資料，本研究獲致以下的結論：

(一) 美容護理師職能整合為五大構面 17 個評估因子，如圖 3

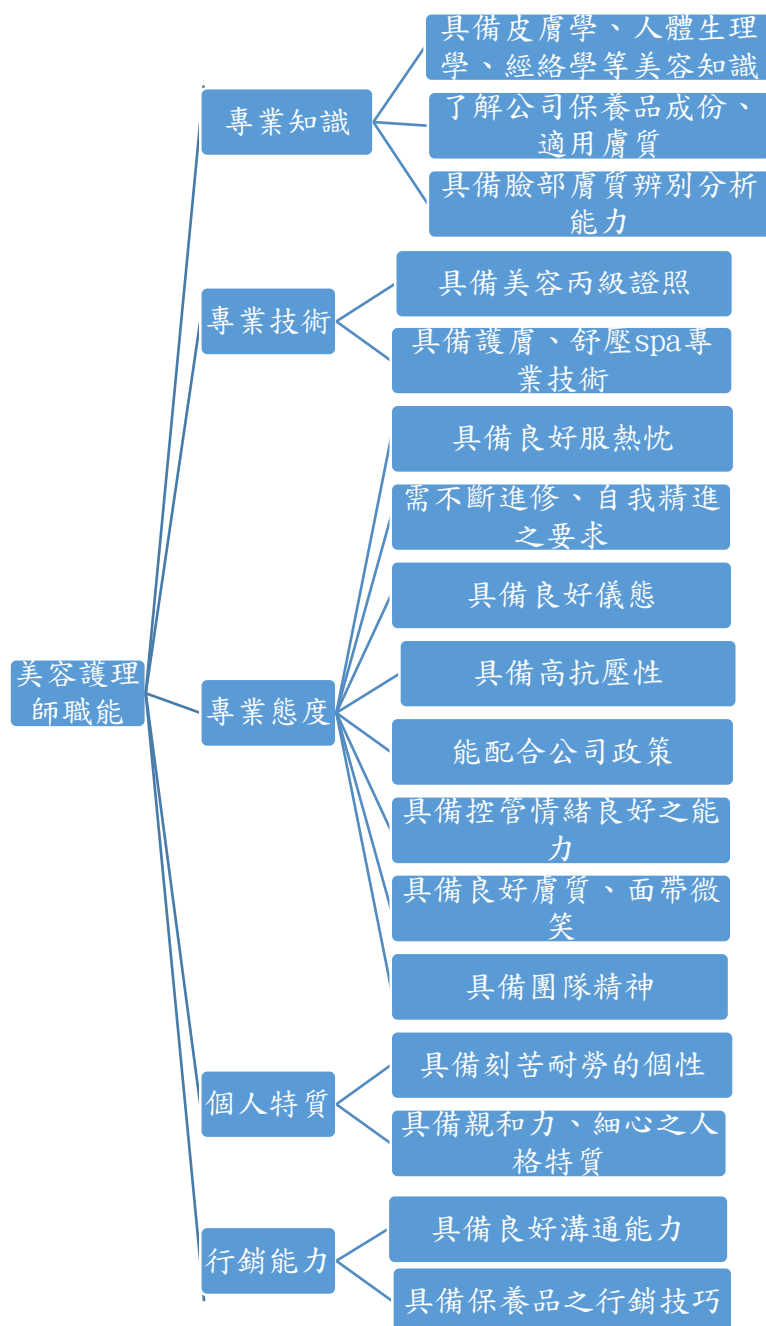


圖 3 美容護理師職能評估圖

（二）美容護理師職能評估因子彼此相互影響之因果關係

A 專業知識 B 專業技術 C 專業態度等三構面位於因果圖之 D+R（關聯度）右方之位置，其 D+R 值皆大於平均數「2.01」，因此可知此三個構面與其他構面相較之下關聯程度較大，而三構面彼此相互影響之因果關係及程度如下：

1. A 專業知識構面對 B 專業技術構面影響效果為 0.67 對 C 專業態度構面影響效果為 0.59。
2. B 專業技術構面對 A 專業知識構面影響效果為 0.74 對 C 專業態度構面影響效果為 0.69。
3. C 專業態度構面對 A 專業知識構面影響效果為 0.82 對 B 專業技術構面影響效果為 0.82 對 C 專業態度構面影響效果為 0.69。

其中 C 專業態度構面 D-R 值為 1.05 大於 0 為導致類，其在第一象限裏，也就是核心因子區，其特性為連結度高、原因度高。為解決研究主題的關鍵影響性構面，其因此美容護理師核心職能為 C 專業態度構面，應列為優先處理的對象，美容產業管理資源在培育美容師職能時應首重「專業態度構面」。

二、建議

（一）對美容產業界的建議

現今美容產業競爭激烈，為了增加業績、銷售額，無不針對行銷面挹注大量資金做廣告辦促銷活動，殊不知美容護理師職能決定其服務品質，這才是影響顧客是否願意繼續接受服務並購買產品的主要關鍵。

由本研究中得知美容護理師職能中影響服務品質最重要的核心職能為專業態度構面，因專業態度無時不刻影響我們對專業知識與專業技能的學習，擁有專業態度的美容護理師具有核心職能把握學習機會，提升各面向的專業度。

因此，現今美容產業經營者在培訓新人的課程設計上尤應重視美容護理師核心職能-「專業態度」之培養，專業態度為核心職能，其特性為連結度高、原因度高。是美容護理師職能關鍵影響構面，應列為優先處理的對象，美容產業應首重美容護理師「專業態度」之培養，如此才能讓美容護理師職能提升以提供優質之美容服務。

參考文獻

中文部份

1. 許沛宜 (2015)。應用 PZB 服務品質模式衡量顧客認知缺口—以大台中區 SPA 業為例。嶺東科技大學流行設計系碩士論文。
2. 張晉鑾 (2011)。探討美容業之感官行銷與美容師推銷行為對顧客滿意度之影響。淡江大學全球華商經營管理數位學習碩士在職專班碩士論文。
3. 詹慧珊、朱惠英、蔡宜萱、林容慧 (2017)。美容企業之服務品質與顧客滿意度探討。美容科技學刊, 14 (2), 41-58。
4. 周素娥、廖碧玲 (2017)。美容護理師職能對消費者再購意願之影響-以顧客滿意度、人際信任為中介變項。國立臺中科技大學企業管理系碩士班論文。
5. 譚彩鳳、黃薰誼、丁淑芸、胡維萍、林麗珊、呂家美 (2016) 美容與化粧品行銷學。華格那企業有限公司。
6. 譚彩鳳、黃薰誼、許德發、黃秀勤、黎娥佑 (2015)。美容事業經營與管理。華格那企業有限公司。

英文部份

1. Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology Infusion in Service Encounters, *Journal of the Academy of Marketing Sciences*, 28(1): 138-149.
2. Byham, W. C., & Moyer, R. P. (1996). *Using competencies to build a successful organization*. New York, NY: Development Dimensions International, Inc.
3. Casarreal, K. M., Mills, J. I., & Plant, M. A. (1986). Improving Service through Patient Surveys in a Multi-hospital Organization, *Hospital and Health Services Administration*, 31(2) : 41-52.
4. Delbecq A. L., Van de Ven A. H., & Gustafson D. H.(1975). *Group Techniques for Program Planning-a guide to nominal group and Delphi process*, Wisconsin :Green Briar press.
5. Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy*. Wilton,Conn: Association.
6. Linstone, H. A. & Turoff, M.(1975). *The Delphi Method : Techniques and Applications*. MA : Addison-Wesley Publishing Company.
7. McClelland, D. C. (1973). *Testing for competence rather than for intelligence*. *American Psychologist*,28(1), 1-14.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 1988, 64(1) : 12-40.
9. Parry, B. S. (1998). *Just What Is a Competency? And Why Should You Care? Training*, 35(6), 58-64.
10. Sinha,J.,(1996) .*Analysis of piled raft system with boundary element-106-procedure*.PhD

thesis University of Sydney ,Australia.

11. Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence At Work: Models for Superior Performance*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
12. Ulrich, D., Brockbank, W., & Yeung, A. (1989). *Beyond belief: A benchmark for human resources*. *Human Resource Management*, 28(3), 311 – 335.

主計處 (2021 年 1 月)。中華民國行業標準分類。2021 年 6 月 5 日取自

<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=46641&ctNode=1309&mp=4>

行政院公平交易委員會 (2017 年 2 月)。公平交易委員會對於瘦身美容案件之處理原則。2021 年 6 月 8 日取自

<https://www.ftc.gov.tw/law/LawContent.aspx?id=FL040694>

勞動部勞動力發展署 (2021年6月)。職能基準介紹。2021年6月8日取自

<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=587B06AA3B7E815B>

華視(2021年6月)。醫療糾紛刑事訴訟醫美佔最大宗。2021年6月12日，取自

<https://news.cts.com.tw/cts/general/201912/201912301985862.html>