

南華大學

財務金融學系財務管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

INSTITUTE OF FINANCIAL MANAGEMENT

NANHUA UNIVERSITY

壽險業員工人格特質與離職傾向之研究

A Study of Personality Traits and Turnover Intention for Life

Insurance Salesman

指導教授：賴丞坡 博士

ADVISOR : PH.D.CHENG-PO LAI

研究生：張琬欣

GRADUATE STUDENT : WAN-HSIN CHANG

中華民國一百零二年五月

## 版權宣告

本論文之內容並無抄襲其他著作之情事，且本論文之全部或一部份並未使用在申請其他學位論文之用。

## 誌謝

在此本論文完成的同時，也代表這段研究所歷程即將告一段落，回首這段求學過程，最先要感謝我的指導教授賴丞坡老師用心的指導與不斷鼓勵，此外要感謝周圍的親戚好友們與國泰人壽、南山人壽、富邦人壽、台灣人壽、三商美邦人壽、錠崙保險經紀人服務單位及通訊處的各位熱心的協助，因為有你們的協助使得問卷能順利的發放及回收，謝謝你們了。最後我更要感謝全力支持我的家人們，尤其是要感謝我的媽媽，她在保險業界有 28 年的資歷透過她的人脈協助我完成構想及問卷。在唸研究所的過程中有歷經酸甜苦辣各種事件，我想感謝一路上對我關懷與鼓勵的眾同學朋友們，讓我有毅力的順利完成論文，繼續走下去，謝謝你們。

# 南華大學財務金融學系財務管理碩士班

## 一百零一學年度第二學期碩士論文摘要

**論文題目：**壽險業員工人格特質與離職傾向之研究

**研究生：**張琬欣

**指導教授：**賴丞坡 博士

### 論文摘要內容：

本研究旨在探討五大人格特質對於工作壓力與離職傾向之影響，藉此提供壽險公司在徵才、留才、提高生產力以及降低人事成本等決策上，可做為參考。本研究以台灣地區壽險業員工為研究對象，採用問卷調查法進行抽樣，總計發出350份問卷，取得有效問卷共計302份，並使用迴歸分析進行資料分析，實証結果發現：五大人格特質中友善性、外向性對於工作壓力有負向顯著影響，情緒穩定性對於工作壓力有正向顯著影響；五大人格特質裡友善性、外向性、勤勉謹慎性對於離職傾向有負向顯著影響，情緒穩定性對於離職傾向則有正向顯著影響；工作壓力對於離職傾向則有負向顯著影響。

**關鍵字：**壽險業員工、五大人格特質、工作壓力、離職傾向

Title of Thesis : A Study of Personality Traits and Turnover Intention for Life  
Insurance Salesman

Name of Institute: Graduate of Financial Management, Nan Hua University

Graduate date: MAY 2013

Degree Conferred: M.B.A.

Name of student: **WAN-HSIN CHANG**

Advisor: **PH.D.CHENG-PO LAI**

## Abstract

This study aimed to investigate the effects of big five personality traits on job stress and turnover intention thereby providing life insurance companies in the recruiting, improving productivity and lowering personnel costs. Using the questionnaire survey, a total of 302 effective samples were collected from the salesmen in Taiwanese life insurance companies and then compiled for further regression analysis. Empirical results show that among the big five personality traits, agreeableness and extraversion has negative effects on job stress whereas only neuroticism has a positive effect on job stress. Agreeableness, extraversion, and conscientiousness have negative impact on turnover intention, whereas neuroticism has positive impact on turnover intention. Overall job stress has negative effects on turnover intention.

Keywords : Life Insurance Salesman 、 The big five personality traits 、 Job stress 、 Turnover intention

# 目 錄

論文口試委員審定書	ii
版權宣告	iii
謝辭	iv
中文摘要	v
英文摘要	vi
目錄	vii
表目錄	viii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第二章 文獻探討	6
第一節 人格特質	6
第二節 工作壓力	9
第三節 離職傾向	17
第三章 研究方法	19
第一節 研究架構	19
第二節 研究假設	19
第三節 研究對象	21
第四節 研究工具	21
第五節 資料分析方法	23
第四章 實證分析	25
第一節 敘述性統計分析	25
第二節 信度分析	29
第三節 相關分析	32
第四節 迴歸分析	35
第五章 結論與建議	45
第一節 研究結論	45
第二節 管理意涵與建議	46
第三節 研究限制與未來研究建議	47
參考文獻	48
附錄一 壽險業員工人格特質問卷調查表	51

# 表目錄

表 1-1	保險密度、滲透度及人壽保險、年金保險投保率表	3
表 1-2	人身保險業業務員登錄統計表表、年金保險投保率表	4
表 2-1	Gordon Willard Allport 的個人特質分類表	7
表 2-2	五大人格特質及特徵表	8
表 2-3	壓力之定義	9
表 2-4	工作壓力之定義	11
表 3-1	Cronbach's $\alpha$ 值之衡量標準	23
表 3-2	相關係數的強度	24
表 4-1	有效樣本基本資料表	26
表 4-2	五大人格特質敘述統計分析表	27
表 4-3	工作壓力量表敘述統計分析表	29
表 4-4	五大人格特質信度分析表	30
表 4-5	工作壓力量表信度分析表	31
表 4-6	人口統計變項與工作壓力、離職傾向之相關分析表	33
表 4-7	五大人格特質與離職傾向之相關分析表	34
表 4-8	工作壓力與離職傾向之相關分析表	35
表 4-9	工作壓力與友善性、人口統計變項之迴歸分析表	35
表 4-10	工作壓力與外向性、人口統計變項之迴歸分析表	36
表 4-11	工作壓力與情緒穩定性、人口統計變項之迴歸分析表	37
表 4-12	工作壓力與勤勉謹慎性、人口統計變項之迴歸分析表	37
表 4-13	工作壓力與經驗開放性、人口統計變項之迴歸分析表	38
表 4-14	離職傾向與友善性、人口統計變項之迴歸分析表	39
表 4-15	離職傾向與外向性、人口統計變項之迴歸分析表	39
表 4-16	離職傾向與情緒穩定性、人口統計變項之迴歸分析表	40
表 4-17	離職傾向與勤勉謹慎性、人口統計變項之迴歸分析表	41
表 4-18	離職傾向與經驗開放性、人口統計變項之迴歸分析表	42
表 4-19	自我感受度與離職傾向之迴歸分析表	42
表 4-20	人際關係與離職傾向之迴歸分析表	43
表 4-21	研究假設結果彙總表	43

# 圖目錄

圖 1-1	保險業資產占金融機構資產比率表	1
圖 1-2	壽險業總保費收入	2
圖 2-1	組織壓力之模式	15
圖 2-2	職業壓力指標 OSI 模式	17
圖 3-1	研究架構圖	19

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

近年來台灣的金融環境產生劇烈的變化，包括經濟發展自由化與國際化，壽險商品亦日趨多元，從 1986 年，財政部依「中美雙邊貿易諮商談判」的結論，開放美國壽險公司在台設立分公司並經營直接簽單業務，1992 年，財政部頒布「保險公司設立標準」開放國人申請設立保險公司，1994 年，再訂定「外國保險業許可標準及管理辦法」，全面開放外商設立分公司，1996 年，修訂「保險公司設立標準」准許外商設立子公司經營保險業務，2001 年金融控股公司法三讀通過後，進行的一連串的金融改革，更促使金控集團的資源整合交叉行銷，提供顧客多樣化的投資工具，而「投資型保險」問世，宣告了保險業跨足「投資理財」與「資產管理」的領域，其投資理財(國內外股票、債券或共同基金等多種投資工具)的特色，使得原本保守形象的壽險商品有有了新一代的演變。因為利率的逐年降低，壽險業的保單預定利率高於銀行定存，使保戶基於投資理財的觀念將定存轉至壽險公司，造成壽險業資產高度成長。壽險業資產總額隨著國民所得的增加與壽險商品普及化提高逐年攀升，從圖 1-1 與圖 1-2 可看出其成長率均高於全體金融業，顯示壽險業的成長潛力已不可小看。

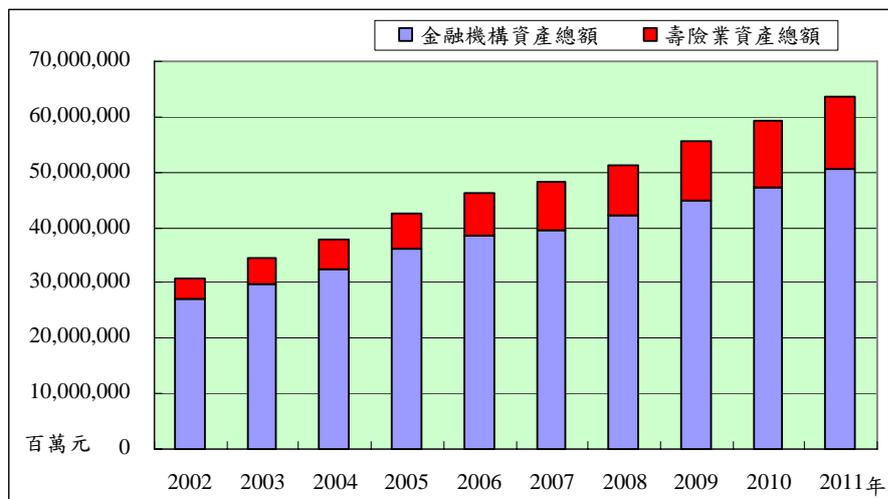


圖 1-1 保險業資產占金融機構資產比率表

資料來源：行政院主計處(中華民國統計月報 555 期)

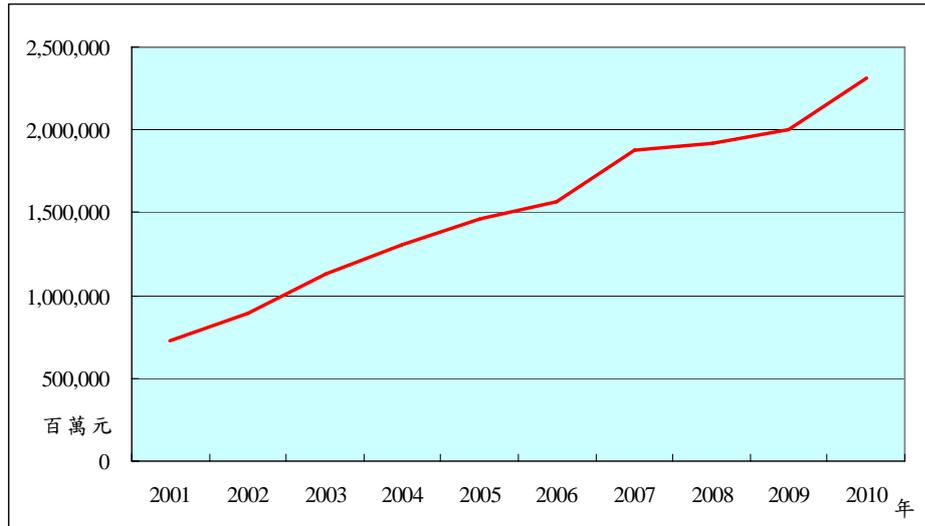


圖 1-2 壽險業總保費收入

資料來源：財團法人保險事業發展中心

除了保險公司設立逐漸開放外，隨著國內經濟發展帶動國民所得的提升以及對保險觀念的改變，人身保險的概念已被社會大眾所接受。根據表 1-1 可知人壽保險及年金保險投保率發現，2001 年投保率僅為 135.4%，2011 年投保率已達到 215.84%，從 2001 年到 2011 年間平均每年以 4.8% 的速度穩健成長中；人身保險保險密度(平均每人每年保費支出)則從 2001 年的 32531 元成長到 2011 年 94647 元，已是 2011 年世界各國保險密度排名第 17 名的國家；而保險滲透度(保費收入對 GDP 之比率)在 2011 年世界各國保險滲透度排名中躍居世界第一。從此三項指標的歷年數據看來，國人對於壽險業的認同度與接受度正不斷的在提升，再根據第 19 回全國消費者壽險購買行為調查(2012)指出，台灣 20 歲以上的成年人約 1793 萬人，約 7 成 7 持有各種人身保險(包括壽險、年金、傷害、醫療險等)，其中有 68.8% 的受訪者表示未來還會再投保，可以看出對壽險業未來的發展相當有利。

表 1-1 保險密度、滲透度及人壽保險、年金保險投保率表

年	人身保險	人身保險	人壽保險及年金保險		經濟成長率 (%)
	保險密度(元)	保險滲透度(%)	投保率(%)	普及率(%)	
2001	32,531	7.39	135.40	259.64	-1.65
2002	39,487	8.54	143.70	257.80	5.26
2003	50,106	10.59	158.87	273.73	3.67
2004	57,671	11.51	166.21	281.07	6.19
2005	64,021	12.42	176.13	293.63	4.70
2006	68,353	12.77	184.01	299.68	5.44
2007	81,675	14.52	196.03	315.09	5.98
2008	83,294	15.20	203.27	333.83	0.73
2009	86,790	16.08	204.84	344.19	-1.81
2010	99,855	16.99	210.70	316.31	10.72
2011	94,647	15.98	215.84	324.10	4.04

資料來源：財團法人保險事業發展中心

註：1.保險密度：每人平均保費支出。

2.保險滲透度：保費收入對GDP之比率。

3.人壽保險及年金保險投保率：人壽保險及年金保險有效契約件數對人口數之比率。

4.人壽保險及年金保險普及率：人壽保險及年金保險有效契約保額對國民所得之比率。

「現代管理學之父」的美國管理大師Peter Drucker 曾說：「人是組織中最有價值的資源」、「員工並非公司的成本而是資產」等論點。金融服務業最重要的資產其實就是人，壽險商品是一種無形商品，消費者在購買時是與壽險公司簽訂一份契約以確認對未來的保障，所以在銷售的過程必須依靠壽險銷售人員專業知識對商品進行介紹與解說，也因此倚靠人力創造績效的壽險產業裡壽險銷售人員就成為壽險業維持競爭力的主要來源，然而從表1-2可知，過去十年統計中人身保險業務員第13個月定著率其平均值僅有45.92%，即新進壽險業員工會在一年後流失超過一半的比例，2010年更只剩38.93%，換言之有高達61.07%的人員在同一家公司一年內即離職，顯示出壽險公司在人才招募上面臨了人才日漸流失的問題；高度的人才流失可能造成公司產生許多經營上的成本提升，例如：人員再招募的財務成本與訓練成本提升、流失離職員工的經驗、知識與客戶；但在員工產生不滿和離職動機前，組織還是有機會可以去改善並避免這些離職行為的發生，因此組織若需要穩定度的成長並降低組織不預期的離

職率，便需先降低銷售人員可能面臨離職的原因(毛筱艷,2008)。所以本研究旨在探討五大人格特質對於工作壓力與離職傾向之關係，藉此提供壽險公司在徵才、留才、提高生產力以及降低人事成本等決策上，可做為參考。

表 1-2 人身保險業業務員登錄統計表表、年金保險投保率表

年	新登錄人數	第 13 個月定著率(%)
2001	59,630	44.70
2002	48,356	52.77
2003	30,923	53.73
2004	26,060	48.64
2005	29,547	46.59
2006	38,334	40.07
2007	35,355	43.96
2008	35,718	49.70
2009	27,315	40.19
2010	24,872	38.93
2011	22,645	42.07

資料來源：中華民國人壽保險商業同業公會

註：1.第13個月定著率：當年度登錄保險業務員迄第十三個月仍在職，且舉績一件以上人數與當年度登錄保險業務員人數之比率。

2.各項比率之數值，係以各公司統計資料加總平均。

## 1.2 研究目的

壽險銷售人員是壽險公司與消費者溝通的橋樑，曾士祈(2008) 壽險銷售人員所呈現的工作表現更是會直接影響公司的經營績效及企業形象，壽險公司每年投入資金與人力不斷的培訓員工，但卻因人員高度的離職率，導致壽險公司每年仍需花費資金重新再招募和培訓新進人員，因此本研究目的如下：

1.探討人員五大人格特質，藉此提供壽險公司在招募員工時，能有效選出具有潛力且離職率低的人員。

2.壽險業員工當面臨工作壓力時，是否對離職傾向產生顯著的影響。

3.當不同人格特質的人員面臨工作壓力時，是否對離職傾向產生顯著的影響。

藉此提供壽險公司在徵才、留才、提高生產力以及降低人事成本等決策上，可做為參考。

## 第二章 文獻探討

### 2.1 人格特質

在英文裡的personality一詞，通常被翻譯成「性格」，但在心理學裡則把它譯「人格」，因「人格」指的是一個人心理特徵的組合，其中包含了性格、動機、情緒、習慣、思想...等元素(盧盛忠,1997)，特質(trait)是指人格重要的組成元素，也是測評人格常用的基本單位，人格特質是指個人面對不同的人、事、物下，所表現出具有獨特性與持久性的行為模式(Costa & McCrae,1992)。

人格特質理論(theory of personality trait)最早起源於研究人格個別差異的類型理論。類型理論是指依據一個人的某一特徵或特質來描述人格。Hippocrates & Galen提出的體液說就是最早的類型理論的一種。與類型理論不同的是建立在心理特質上的心理類型理論，是Carl Gustav Jung (1921)在心理類型學中提出，將人格分為內向型和外向型兩大類：內向型在性格上喜安靜、易羞怯；外向型則好活動，喜社交。但這二分法不足以說明一般人格問題，絕大多數人處於兩者之間，因此不能使用少數特質來解釋所有人的行為。

人格特質理論的創始者，美國心理學家高爾頓·威拉德·奧爾波特(Gordon Willard Allport)在1929年第九屆國際心理學大會上發表《什麼是個性特質》的論文，並提出了人格是各種特質的動態組織，特質則是人格的基礎，是心理組織的基本建構單位，指個人具有某種特質在面對刺激時思想和行為會朝向一致與穩定的反應，而這些特質決定了個體特有的行為和思想。

1937年，Allport 首先將個人特質區分為：共同特質 (common traits) 和個人特質 (individual traits)。共同特質是指許多人所共有的特質，個體之間的差別只在於具有此種特質的強弱有所不同。而個人特質是個人所特有的，是代表著個人的獨特行為傾向，每一種特質在個人的人格結構中佔有不同的比重，與其他的特質處於不同的關係之中。因此就個人特質的部份區分為三種不同的個人特質：

表 2-1 Gordon Willard Allport 的個人特質分類表

首要特質 (cardinal trait)	是指在個人特質結構中處於主導性的地位，並會影響著個人各方面的行為，是最能代表個人特點的人格特質
中心特質 (central trait)	是指構成個體獨特性的幾個重要特質，在每個人身上大約有 5-10 個中心特質，代表著個人性格的核心成分，通常是用來說明一個人的性格
次要特質 (secondary trait)	是指個人某種具體的偏好或反應傾向，是個體不太重要的特質，通常只有在特殊情境下才會表現出來

資料來源：本研究整理

Allport主張人格特質的研究，應集中在個人特質這一項，在研究中須進行個體取向的探討，並針對單一個體作深入性的研究以及避免用整體化取向，來概括評估所有個體的共同特質。

雷蒙德·卡特爾（Raymond Bernard Cattell）延用了Allport關於人格特質的概念，並以此為基礎對特質概念展開了更進一步的研究。Cattell認為人格是可預測個人在某一情境中表現出的行為；特質是構成是人格的基本元素，能夠使個體在不同的時間和情境下表現一致性與恆定性的反應。

Cattell用因素分析法把特質區分為表面特質和根源特質。表面特質是由表面上可直接觀察的行為傾向；根源特質是有相對穩定和持久的特性可通過表面特質去推知和發現，通過因素分析法可以發現根源特質是一些單一的因素，是人格的基本成分。

Raymond Bernard Cattell (1949)用因素分析法提出了人格的16種相互獨立的根源特質，根據這16種根源特質，他編製了卡氏16種人格因素量表(16PF Personality Questionnaire)，這16種人格特質是：樂群性、聰慧性、穩定性、恃強性、興奮性、有恆性、敢為性、敏感性、懷疑性、幻想性、世故性、憂鬱性、激進性、獨立性、自律性、緊張性。Cattell認為通常人們所理解的個性，只是可以觀察到的外顯行為，屬於表面特質；它們由16種根源特質所決定，在每個人身上都具有這16種特質，只是在不同人身上的顯現有各別程度上的差異。

Norman(1963)在密西根大學以當時已發展成熟的因素分析法使用大量來自於個體互評結果的研究資料來進行分析，提出了被稱之為「Norman的五大人格特質(Norman' s Big Five)」的五個人格因素結構，包括：外向性 (surgency)、情緒穩定性(emotional stability)、友善性(agreeableness)、嚴謹性(conscientiousness)、文化性(culture)。Costa & McCrae(1985)出版的五因素人格量表(NEO Five-Factor Inventory，簡稱NEO-FFI)，是進一步將Norman(1963)的五大人格特質區分修改為：情緒穩定性(neuroticism)、外向性(extraversion)、經驗開放性(openness experience)、友善性(agreeableness)及勤勉謹慎性(conscientiousness)，此五大人格特質(Big Five personality traits)，又稱為五大人格模型或五因素模型(Five Factor Model，簡稱FFM)，此理論本身是標準化及量化的人格測驗的研究因此較易社會大眾所理解、使用，使得五大人格特質的應用係目前最為被廣泛使用的。

表 2-2 五大人格特質及特徵表

五大人格特質		特徵
友善性 (Agreeableness)	是指個人和善、合群及可信任的程度	謙虛、有禮、坦率、承諾、令人信任、待人和善、利他行為
外向性 (Extraversion)	是指個人社交、喜好討論與判斷的程度	自信、主動、活潑、具領導力、喜愛表現，喜好交友、愛參與熱鬧活動
情緒穩定性 (Neuroticism)	是指個人情緒穩定與調適的程度	焦慮、緊張、敏感、衝動、壓抑、害怕恐懼、過分擔心、缺乏安全感
勤勉謹慎性 (Conscientiousness)	是指個人對責任與追求目標的專心、可靠性的程度	稱職、謹慎、細心、守紀律、有責任感、深思熟慮、有始有終，循規蹈矩
經驗開放性 (Openness)	是指個人想像力、創造力及藝術感受與好奇心的程度	想像力、好奇心、創造力、喜歡思考、求新求變、情感豐富

資料來源：本研究整理

在Costa與McCrae(1985)之後，不少學者投入五大人格特質的相關研究，但許多學者認為Costa與McCrae提出的五大人格特質為人格特質的最基本結構(Saucier, 1994)，且五大人格特質已在不同文化與各種評量方式中被驗證了其持續性及傳承性

(Judge & Cable, 1997)；Mowen與Spears(1999)以結構方程式也驗證了五大人格特質的存在，使得五大人格特質的相關研究獲得支持。

## 2.2 工作壓力

### 2.2.1 壓力的定義：

壓力是個人受到刺激時，為恢復正常狀況所作的反應，而適當的壓力能使個體對刺激產生滿足或挑戰性，但若缺乏此種壓力時，便會喪失動機與創造力(Compas & Orosan&Gran Caplan,1993)，所以對壓力的相關研究，也被學者專家廣泛的重視。

1956年，有「壓力研究之父」之稱的Hans Selye在著作：生命中的壓力(The Stress of Life)提出壓力適應症候群(General Adaptation Syndrome，簡稱GAS)一詞，並將壓力(stress)定義為身體對任何刺激所產生的非特定反應，即指壓力不單是心理上的反應，當壓力源不同時，身體也會有一般性的反應。其後學者對於壓力也紛紛提出不同的看法及見解，茲將部分學者的定義整理如下：

表 2-3 壓力之定義

學者	年代	壓力之定義
McGrath	1970	認為壓力是在需求和反應能力之間存在的一種不平衡狀態，在此情況下，若無法滿足其需求則將發生嚴重後果。
Schuler	1980	壓力是個體在滿足需要過程中有關的機會、限制與要求，尤其是當感覺到對結果充滿不確定但又具體重要性時。
Ivancevich & Matteson	1980	壓力是一種適應的反應，是外界的動作、情境與事件對個人所產生特殊生理或心理的影響所造成的結果。
Lazarusand & Folkman	1984	壓力不只是種刺激因素，而是個人和環境交互作用的反應結果。
Albertson & Kagan	1987	壓力是個人知覺受到環境的威脅，而引發生理和心理的緊張狀態。

Brown & Campell	1994	壓力是個人對於外在因素發生，所產生的不舒適感，此不舒適感會因個人特質，有產生不同程度的心理或生理的反映。
張春興	1995	壓力是個人在生理或心理上面對威脅刺激的環境，一時無法消除困境的一種緊張狀態，此狀態會使個人在情緒上產生不愉快的感受。
Robbins	2003	壓力是一種動態觀念，當個人碰到機會、限制或需求時，對於某種具有威脅性的刺激知覺到不確定性與重要性。
何劍訓	2005	壓力是外在因素加在個人，對個人造成的威脅與不愉快，並產生生理及心理的緊張，此緊張程度超過個人的能力與可用資源的刺激情緒。
蔡玫玲	2007	壓力是工作者心理與生理對實質環境與工作成效的認知所產生的落差。
林韋君	2009	壓力是個人對本身與環境間的知覺及評估。個人認知刺激性質後，主觀知覺到環境要求與個人反應能力間的不平衡，並評估現有資源無法應對，而產生的焦慮、緊張及不愉快的情緒反應。

資料來源：本研究整理

而 Ivancevich & Matteson(1980)則更進一步綜合各學者的研究，將壓力的定義歸納成三大類型：刺激型的觀點、反應型的觀點、互動的觀點。

#### 1.刺激型的觀點：

將壓力視為一種力量或刺激，當個人受到力量或刺激的作用後，可能導致個人產生應變反應，而應變則是指實體的感受或變形現象。此觀點的研究者著重於引起壓力的力量，將壓力視為自變項，應變反應為依變項。

#### 2.反應型的觀點：

將壓力視為個人對外界的刺激所產生生理或心理的反應。此觀點的研究者著重於個人對壓力源的，將壓力視為依變項。

#### 3.互動型的觀點：

將壓力視為個人與壓力反應的交互作用。此觀點的研究者強調個人能力與內外壓力反

應的交互作用。將壓力視為中介變項，壓力源視為自變項，壓力反應則為依變項。

### 2.2.2 工作壓力的定義：

工作壓力(Job Stress)是指當個人能力與外在可運用資源面對工作需求無法配合所導致的現象(French et al.,1974)。而任何因工作有關的因素亦會造成員工不良適應的反應，包括工作表現或人際關係不佳(McClean,1974)。但早期壓力研究皆偏重在心理衛生或精神醫學層次進行對生活壓力的探討，直到 French& Kahn(1962)才將壓力管理的經營理論導入企業管理的範疇中，用來探討工作壓力的問題(Caplan,1975)。工作壓力的理論與模式大多是由壓力的相關研究演變而來(繆敏志, 1993)，然而工作壓力的研究各家學者們因為研究目的不同或著重點不同而有所差異，茲將部份學者對工作壓力的定義整理如表：

表2-4 工作壓力之定義

學者	年代	工作壓力之定義
Caplan & Jones	1975	工作壓力是由於工作情境中的某些因素，對工作者所產生一種脅迫性或不良的現象；是工作者面對具威脅性的情境中，一時無法消除威脅、脫離困境時的感受。
Beehr & Newman	1978	工作壓力是與工作相關的因素和工作者交互影響下，改變工作者生理與心理的正常反應。
Gupta & Beehr	1979	工作壓力是當有來自工作角色方面的要求時，此種角色含有過度有害的特性。
Pascarella	1982	工作壓力是屬於個人的思考型態，而非工作本身所引起的。因此工作者認為工作緊張就是工作壓力，則工作者在工作中就是屬於不安的狀態。
Parker & Decotiis	1983	工作壓力是指工作者在工作場所中面對一些與重要工作結果相關的機會、限制及要求，而被要求偏離常態與平衡，而導致與自我期望不相符合的感覺。
Steers	1988	工作壓力是指工作者在工作情境中，面對某些工作性質的威脅所引發的反應。
Jamal	1990	工作壓力是指工作者對威脅自身的工作環境之反應。

Marie & Shirley	1994	工作壓力是指當面臨工作競爭或組織變革時，因不確定性因素或組織型態改變所造成之壓力反應。
朱明謙	2000	工作壓力是指當工作者對工作環境的無法適應，已對工作者造成直接衝擊與影響，已引發工作者在生理、心理及行為上的改變。
Marie	2004	工作壓力是一種動態的過程，當工作者評估與認知工作的需求及需妥善處理的資源之間發生落差，便會引起工作壓力。
姚大偉	2010	工作壓力是指當工作者在工作時，對某些特殊工作情境的要求無法完成，或個人需求無法滿足，使工作者無法適應而導致負向情緒與緊張狀態的狀況。

資料來源：本研究整理

### 2.2.3 壓力源：

工作壓力是指環境因子衝擊個人所造成的直接影響及個人對於壓力源的反應現象(Cooper & Marshall, 1976)，其研究重心離不開工作者與工作相關的因素之間的相互關係。而壓力源則為引起壓力反應的刺激、因素或事件，因此環境中任何會使個體產生壓力引發內心產生失衡狀態的事件或情境，皆為壓力的刺激源，因此個體週遭的人、事、物及環境皆可能是壓力源。從過去專家學者的探究方式不儘相同，可以發現壓力源相當廣泛也有多樣的觀點，茲彙整如下：

(一) Ivancevich & Matteson (1980) 提出，將工作壓力源分為下述五種：

1. 個人方面：角色模糊、角色衝突、工作的過度負荷、對人員的責任及事業發展上的壓力。
2. 群體方面：不適當的群體支持、群體內和群體間的衝突、缺乏群體間的凝聚力與人際關係。
3. 組織內：組織活動範圍、領導型態、組織氣候、技術、工作特性、輪班政策。
4. 組織外：經濟、個人財務、家庭、種族、階級、居住環境、遷居。
5. 實體環境：溫度、燈光、噪音、通風、機器震動或轉動。

(二) Smith (1981) 提出，將工作壓力源分為下述六種：

1. 實體環境：照明、通風、噪音、冷熱。
2. 組織內：工作參與、工作涉入、組織支持、事業發展。
3. 工作負荷：工作負荷過高或過低。
4. 工作時間：值班、加班、時間壓力。
5. 工作角色：角色不明確、工作衝突、工作階級、對他人的責任、會計責任、職權、職權式決控制。
6. 工作任務：工作的複雜性、明確性、變化性、技術性或能力之運用程度。

(三) Hellriegel & Slocum & Woodman (1986) 提出，將工作壓力源分為下述六種：

1. 工作本身：工作量過多或過少、工作時間緊迫性、工作環境(噪音、燈光、空氣…等)。
2. 組織角色：角色模糊、角色衝突、角色過度負荷或不足、對人負責、沒有決策參與權。
3. 工作內的人際關係：在工作上與上司、同事、部屬的關係不良，組織無法有效分層負責時將造成工作不便。
4. 組織結構：組織缺乏有效協商效率、組織政策、個人行為受到限制或職位調動。
5. 組織外部：個人通常扮演著多重角色，但只有一種角色能符合工作型態，且經常與個人需求產生衝突。
6. 生涯發展：升遷太快或太慢、工作缺乏保障、受到挫折。

(四) Robbins (1993) 提出，將工作壓力源分為下述三種：

1. 個人：個人特質、家庭問題、經濟問題。
2. 組織：任務要求、角色要求、領導型態、人際關係、組織結構、組織成長週期。
3. 外在環境：技術不確定性、經濟不確定性、政治不確定性。

#### 2.2.4 工作壓力之模式：

造成壓力的來源有很多，例如：個人因素、組織因素、工作因素、環境因素、人

際關係...等等，因此各學者依其觀點發展出不同的工作壓力模式。以下茲將不同學者對工作壓力理論模式分述如下：

#### (一)組織壓力之模式

此模式係由Ivancevich & Matteson 於1980年所提出的組織壓力模式，從壓力源、壓力產生、壓力結果到壓力造成之影響四大部份。

##### 1.壓力源：

(1)個人方面：角色模糊、角色衝突、工作的過度負荷、對人員的責任、事業發展上的壓力。

(2)組織內實體環境方面：溫度、燈光、噪音、通風、機器震動或轉動。

(3)組織內部方面：組織活動範圍、領導型態、組織氣候、技術、工作特性、輪班政策。

(4)群體方面：不適當的群體支持、群體內和群體間的衝突、缺乏群體間的凝聚力與人際關係。

2.在面對產生壓力的程度則會因個人差異而有所不同，差異則例如：需求層次、內外控、人格特質、自尊、模糊的忍耐性、年齡、年資、性別、經歷、職業、教育、健康狀況。

##### 3.壓力結果反應則分為生理與行為兩部分：

(1)生理：血壓、血液膽固醇、心臟收縮、舒張時血糖含量。

(2)行為：工作、職業、生活滿足、績效、離職、曠職。

4.壓力的影響，可能產生的疾病：心臟病、潰瘍、風濕性關節炎、過敏、頭痛、焦慮、憂鬱、冷漠、精神耗竭。

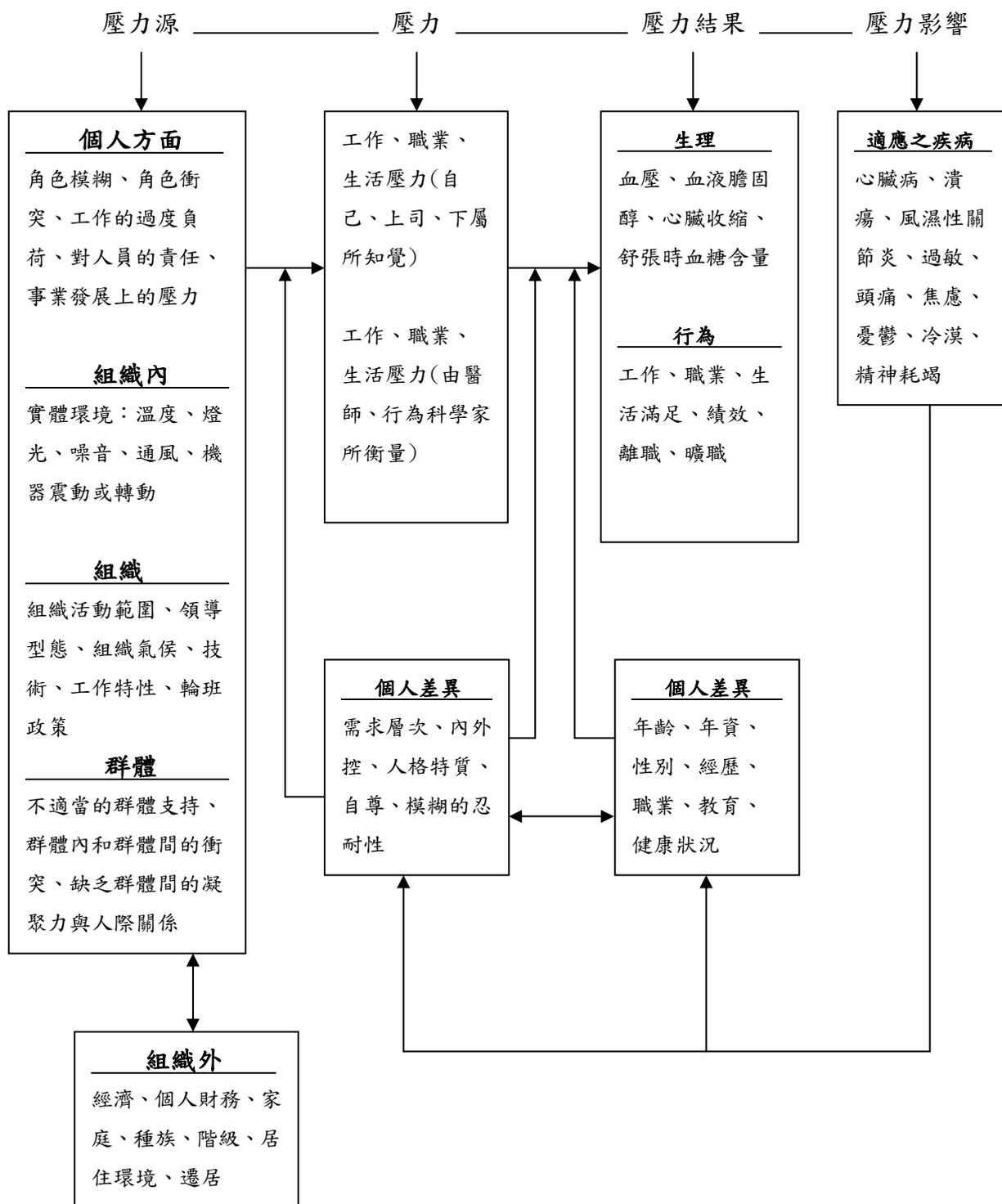


圖2-1 組織壓力之模式

資料來源：Ivancevich J.M. & Matteson M.T.,(1987). Controlling Work Stress, San Francisco:Jossey Boss, p.27

## (二) 職業壓力指標OSI 模式

此模式係由Cooper et al.等學者於1988年所發展出一種衡量工作壓力來源與與工作壓力結果的衡鑑工具，稱為「職業壓力指標」量表(Occupational Stress Index，簡稱OSI)，此量表係以個人和環境互動的觀點所發展出來，並考量了工作環境中潛藏的壓力源及工作者本身的特質及習慣性的行為模式，主要在量測「工作壓力源」、「工作壓力造成之後果」、「可能影響工作壓力後果的個人人格特質及因應策略」，其構面可分為：

### 1. 壓力源：

- (1)工作本身：工作量、工作負荷、工作種類、工作的變化性、薪資。
- (2)人際關係：缺乏上司的支持、對待部屬不公平。
- (3)組織角色：角色定義、角色模糊、角色衝突。
- (4)組織結構與氣氛：組織文化、組織士氣。
- (5)家庭與工作的互動生涯與成就：家庭責任與工作需求的衝突問題，當家庭、個人與組織間的需求發生衝突時，家庭生活對個人工作為負面影響或工作需求對家庭生活為負面影響。
- (6)生涯與成就：職涯發展、升遷機會、工作機會、工作穩定性。

### 2. 可能影響工作壓力後果的個人人格特質及因應策略：

- (1)人格特質：A型個性、控制傾向
- (2)因應策略：任務導向的策略、尋求社會支持、邏輯的策略、時間管理、投入/奉獻

### 3. 工作壓力造成之後果：

- (1)工作滿意度：成就價值與成長、組織設計與結構、工作本身、組織歷程、人際關係。
- (2) 心理健康
- (3) 身體健康
- (4) 缺勤
- (5) 工業傷害事故

工作壓力的出現，其結果往往會造成工作者生理或心理疾病、工作滿意度降低，在組織上的影響則可能為缺勤率高、工業傷害事故增加、員工士氣低落和離職率高等結果，然而每個人面對壓力的反應皆不同，工作壓力會因人格特質不同、各種因應方法進而減輕個人對壓力的影響。

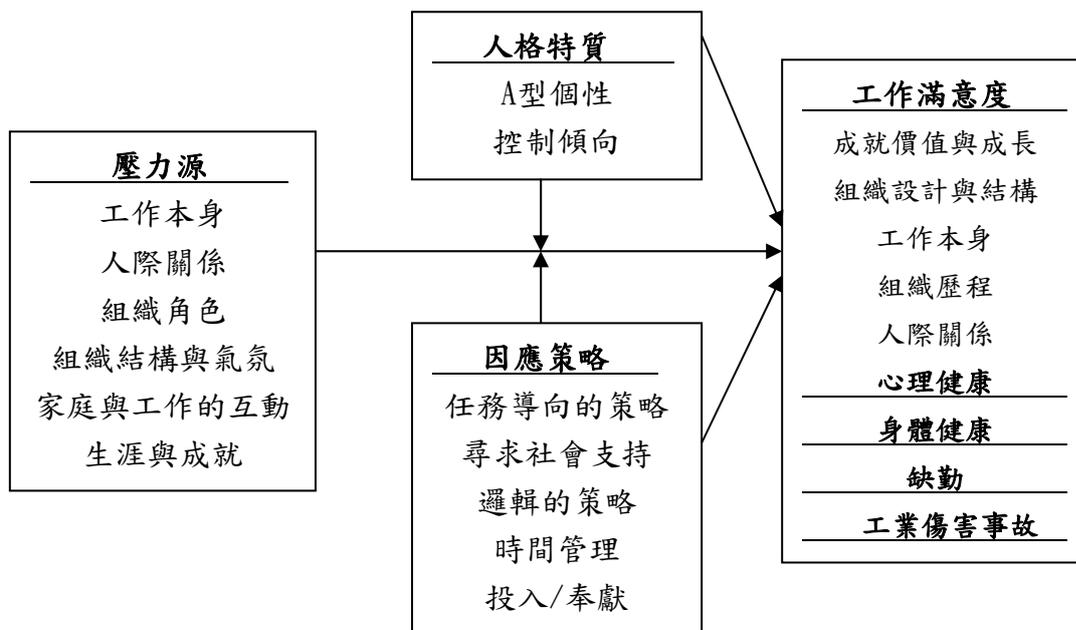


圖2-2 職業壓力指標OSI模式

資料來源：Cooper, C.L., Sloan, S.J., & Williams, S. (1988). Occupational stress indicator management guide. Windsor: NFER-Nelson.

## 2.3 離職傾向

離職傾向的定義為工作者經歷不滿足後的下一個退縮行為 (Porter & Steers, 1974)。而離職就是工作者自願或非自願地永久離開組織的結果 (Robbins, 2002)。離職傾向的念頭產生後，就會產生出離職想法、尋求工作機會、評估比較其他的工作機會...等行為，所以離職傾向是實際離職前的最後一個考量 (Mobley, 1977)。因此離職傾向是工作者將離開目前工作的組織，另尋找其他工作機會的意願，而離職則是工作者在組織工作一段時間後，經個人主觀的考慮離開原來組織的結論。可是離職傾向高，工作者也不一定會離職，但實際離職的資料卻難以取得。故學者建議離職傾向可當作評估工作

者離職行為的替代數據(Mobley,1977; Steel & Ovalle,1984)。因此，對組織來說，當離職傾向越高，工作者離職的機會也越大。降低工作者的離職傾向，便能減少工作者發生離職行為的機會。

雖工作者已離職對組織不再有明顯的貢獻，但若能與離職工作者維持良好關係，對組織的宣傳與組織員工的向心力會有很大助益(黃英忠,2001)。又若保持連繫如有意願，則仍可在適合機會返回組織工作。工作績效不佳不一定是個人因素，也可能是受到組織或環境因素的影響，所以壽險公司不能只注意非功能性離職的業務員，也應該要重視功能性離職的業務員，故壽險公司應先判斷工作者績效不佳的原因，才決定是否該解僱 (黃文彥,2006)。

# 第三章 研究方法

## 3.1 研究架構

根據前述研究目的與相關文獻為基礎，建立如圖3-1研究架構圖，本研究分為三個部份，第一部分探討五大人格特質對於工作壓力是否有顯著影響；第二部份探討五大人格特質對於離職傾向是否有顯著影響；第三部份探討當面臨工作壓力時是否對離職傾向有顯著影響。

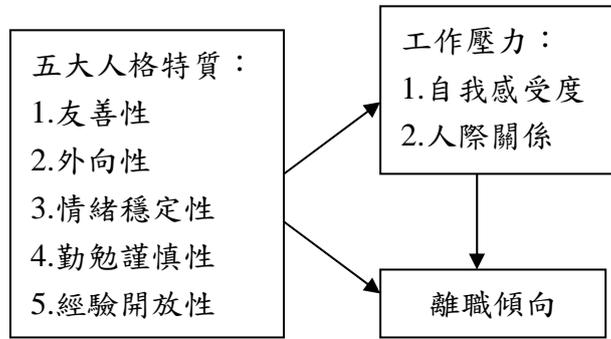


圖 3-1 研究架構圖

## 3.2 研究假設

本研究之目的在於探討壽險業員工人格特質對於工作壓力、離職傾向之間的關係，並希望找出離職傾向低的壽險人員具有何種特質，因此依據研究目的與文獻回顧為基礎提出本研究假說：

### 一、人格特質與工作壓力之關係

Sales & House(1971)發現Type A型的人相較Type B型的人較易感受壓力。顏瑞伶(2002)用Type A/B型人格特質對477位壽險從業人員進行分析，發現人格特質與工作壓力有顯著關係存在，而且工作壓力會造成人員工作上的不滿足，尤其是以新進人為最明顯。人格特質各構面對工作壓力有顯著影響。外控人格特質對工作壓力呈現出正

向顯著影響，而內控人格特質對工作壓力呈現負向顯著影響，外控人格特質傾向的作者對工作壓力承受度比較低(林泰隆,2008)。

假設 1 「五大人格特質」對於「工作壓力」是有顯著的影響

假設 1-1：「友善性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響

假設 1-2：「外向性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響

假設 1-3：「情緒穩定性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響

假設 1-4：「勤勉謹慎性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響

假設 1-5：「經驗開放性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響

## 二、人格特質與離職傾向之關係

陳巧孟(2009)人格特質對離職傾向有有顯著負向的影響並發現越偏向A型人格特質離職傾向越低。孫譽偉(2009)以餐飲部員工為研究對象發現，人格特質與離職傾向有顯著相關性存在，神經質特質越高，則離職傾向越高；而和善性、嚴謹自律性、外向性特質越高，則離職傾向越低。

假設 2 「五大人格特質」對於「離職傾向」是有顯著的影響

假設 2-1：「友善性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響

假設 2-2：「外向性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響

假設 2-3：「情緒穩定性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響

假設 2-4：「勤勉謹慎性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響

假設 2-5：「經驗開放性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響

## 三、工作壓力與離職傾向之關係

郭修旭(1980)認為當壓力達到不穩定或超出個人可調適負擔範圍時，就會產生不良的反應，例如：焦慮、憂鬱、緊張、曠職、離職等行為。工作壓力與離職傾向呈正相關(Gupta & Beehr,1979；Jamal,1990；Parasuraman,1984)。蔡文玉(2012)研究顯示當工作能力與情境因素產生壓力反應時，自願性離職的想法就越高。即工作壓力愈大，

離職傾向愈高，這也是離職決定的解釋變數之一(王國揚,2002)。

假設 3 「工作壓力」對於「離職傾向」是有顯著的影響

假設 3-1：工作壓力上的「自我感受度」對於「離職傾向」有顯著的影響

假設 3-2：工作壓力上的「人際關係」對於「離職傾向」有顯著的影響

### 3.3 研究對象

本研究採用問卷調查法進行抽樣，綜看國內研究大多針對壽險銷售人員為抽樣對象之文獻，但根據保險法第8-1條：「本法所稱保險業務員，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司，從事保險招攬之人。」，故本研究對象將以包含保險經紀人、保險代理人、台灣地區壽險業員工為抽樣對象，透過受測公司之從業人員於2013年1月份發放問卷，發放5家壽險公司與1家壽險經紀人公司總計發出350份問卷，回收310份，扣除無效問卷8份，實際可用有效問卷共計302份，故回收率為88.57%，有效回收率為86.29%，問卷發放範圍為雲嘉南地區。

### 3.4 研究工具

本研究以問卷調查法進行資料收集，測量工具則採用相關文獻之量表，除考量原始量表信度、效度外，為使問卷題項問答方式更貼近實際，並與業界實務經驗豐富專業人員討論，針對壽險業人員實際工作情況與問題辭意表達，將個構面問項經過挑選並加以修潤精簡後，再進行問卷調查，以求樣本資料蒐集完整準確。

本研究問卷之題目，均使用相關研究之量表，並分為三大部份。第一部份為受訪者的個人基本資料；第二部份的人格特質量表使用 Costa 和 McCrae(1985)所提出的五因素量表(NEO-PI-R)；第三部份的工作壓力量表係取用 1995 年行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所之「國人工作壓力量表」；本問卷除第一部份外，其餘量表將採用李克特(Likert)五點尺度法來衡量，共計有非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意等五個選項，記分方式分別為 1 分到 5 分。

### 一、五因素人格量表(NEO Five-Factor Inventory，簡稱NEO-FFI)

本研究使用 Costa & McCrae(1985)出版的五因素量表(NEO-FFI)，此五大人格特質(Big Five personality traits)為：情緒穩定性(neuroticism)、外向性(extraversion)、經驗開放性(openness experience)、友善性(agreeableness)及勤勉謹慎性(conscientiousness)，又稱為五大人格模型或五因素模型(Five Factor Model，簡稱 FFM)，此理論本身是標準化及量化的人格測驗的研究因此較易社會大眾所理解、使用，使得五大人格特質的應用係目前最為被廣泛使用的。

### 二、國人工作壓力量表

工作壓力的測量量表採用，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所(1995)所出版的國人工作壓力量表。此量表為發展一國內工業組織環境勞工適用的工作壓力指標，量表題目是以深度訪談方式，從四大國民營企業的主管與勞工之中取材，並經兩次國內有關學者專家的內容效度審查而定稿。此工作壓力量表，綜看具有非常理想的內部一致性與折半信度，因素分析的結果也得到簡單且清楚的因素結構。而工作壓力量表與國內一致認可的 CHQ 有良好的同時效標效度。

### 三、李克特(Likert)五點尺度法

李克特(Likert)五點尺度法，首先是由美國密西根大學社會學家Rensis Likert(1932)在Archives of Psychology雜誌中所發表”測量態度的技術”(A Technique for the Measurement of Attitudes”)中首先提出的測量方法，其目標是發展一種測量量表的方法，使得測量量表的方式像一般以”公斤”測量體重或以”攝氏度”測量溫度的水準一樣，可成為一種可合理解釋及量化的測量工具。

因此為方便受測者填寫問卷及量化分析之需求，本研問卷除第一部份外，其餘量表將採用李克特(Likert)五點尺度法來衡量，共計有1：非常不同意、2：不同意、3：普通、4：同意、5：非常同意等五個選項，記分方式分別為1分到5分，分數越高者代表越認同該項問題。

### 3.5 資料分析方法

根據研究目的與研究假說之需求，在回收完樣本問卷及剔除無效問卷後，將使用 SPSS20 統計軟體進行資料分析，在問卷題項上使用了信度分析，以提升問卷測量可信度，資料分析上使用了敘述性統計分析、迴歸分析，問卷選項則使用了李克特的五點尺度法以方便資料分析。

所採用分析方法如下：

#### 一、敘述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)

敘述性統計分析係指統計量表各題項的描述性資料，以檢驗題項的品質，將針對有效樣本基本資料與研究構面進行次數分配、百分比、平均數、標準差等統計分析，用於了解本研究受訪者人口統計變數其分布情況。平均數的高低可以觀察受訪者對題項勾選的情況。標準差的大小可以顯示受訪者對題項看法的差異。

#### 二、信度分析(Reliability Analysis)

信度是衡量其測量量表的測試結果是否具有一致性或穩定性，因此信度亦可視為測試結果受測量誤差影響的程度。如信度越高，不同題目的得分應趨於一致，或是在不同時間點下，測量結果前後一致具有穩定性，表示該份測量量表的可信度越高。本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  值進行信度分析，並參考吳明隆(2007)所提出的 Cronbach's  $\alpha$  值之衡量標準，做為判斷信度大小的依據。

表 3-1 Cronbach's  $\alpha$  值之衡量標準

Cronbach $\alpha$ 係數之範圍	代表意義
$\alpha \geq 0.9$	非常理想
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	理想
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	佳
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	尚佳
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	可接受的
$0.5 > \alpha$	不理想

資料來源：SPSS操作與應用-問卷統計分析實務，吳明隆，2009，五南圖書

### 三、相關分析(Correlation Analysis)

相關分析係指用來探討兩個或兩個以上變數間線性關係的程度與方向的工具。本研究使用相關分析中的Pearson積差相關分析，檢測量表的五大人格特質、工作壓力與離職傾向之間相關的程度，並參考李金泉(2010)所提出的相關係數強度之衡量標準，做為判斷的依據。

表 3-2 相關係數的強度

r 值之範圍	強度
$r=0.50\sim 1.00$ 或 $r=-0.50\sim -1.00$	大或強
$r=0.30\sim 0.49$ 或 $r=-0.30\sim -0.49$	中
$r=0.10\sim 0.29$ 或 $r=-0.10\sim -0.29$	小或弱

資料來源：易學易用SPSS PASW 統計分析實務，李金泉，2010，全華圖書

### 四、迴歸分析(Regression Analysis)

迴歸分析是種用來解釋與預測一個或多個自變數與依變數之間是否相關、相關方向與強度的分析數據之方法，主要是為建立變數間的因果關係，並期望得到最佳的預測結果。本研究採用多元迴歸分析(multiple regression analysis)，用以瞭解兩個以上自變數與一個依變數間的線性關係。

## 第四章 實證分析

本研究以台灣地區壽險業員工為研究對象，採用問卷調查法進行抽樣，總計發出350份問卷，共回收310份，扣除無效問卷8份，實際可用有效問卷共計302份。

研究問卷共分為三大部分，第一部分為受訪者的個人基本資料，透過第二部分區分壽險業員工之人格特質，第三部分則是區別壽險業員工的工作壓力來源。本問卷除第一部份外，其餘量表將採用李克特(Likert)五點尺度法來衡量，共計有非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意等五個選項，記分方式分別為1分到5分。

### 4.1 敘述性統計分析

#### 一、樣本結構分析

根據問卷回收數據，彙整出表4-1有效樣本基本資料表進行樣本結構分析，由表中得知：

- (1)從性別區分，男性樣本40.40%，女性樣本59.60%，男女比例約4：6。
- (2)從年齡區分，20歲(含)以下2.65%，21-30歲33.11%，31-40歲25.17%，41-50歲25.50%，51-60歲12.58%，61歲(含)以上0.99%，其中以21-30歲的族群最高，其次為41-50歲、31-40歲的族群。
- (3)從教育程度區分，高中職(含)以下 23.51%，專科 32.45%，大學或技術學院 40.40%，碩士或以上 3.64%，其中以大學或技術學院的比例最高。
- (4)從婚姻狀況區分，未婚44.04%，已婚55.30%，其他0.66%，以已婚族群的比例最高。
- (5)從工作年資區分，1年(含)以下15.89%，1-2年12.58%，2-5年23.18%，5-10年19.87%，10-20年19.87%，20年(含)以上10.26%，以年資2-5年的族群最多。
- (6)從平均每月薪資(含薪資、獎金、福利)區分，3萬(含)以下23.18%，3-5萬39.07%，5-7萬22.85%，7萬(含)以上14.90%，其中以平均月薪3-5萬的族群最多。
- (7)從職務內容區分，內勤20.86%，外勤79.14%，以外勤的比例最多。

(8)從職位區分，業務員53.31%，區主任16.56%，課長或經理10.60%，其他19.54%，以業務員為對象的最多。

表4-1 有效樣本基本資料表

個人基本資料		人數	比例 (%)
性別	男	122	40.40
	女	180	59.60
年齡	20歲(含)以下	8	2.65
	21-30歲	100	33.11
	31-40歲	76	25.17
	41-50歲	77	25.50
	51-60歲	38	12.58
	61歲(含)以上	3	0.99
教育程度	高中職(含)以下	71	23.51
	專科	98	32.45
	大學或技術學院	122	40.40
	碩士或以上	11	3.64
婚姻	未婚	133	44.04
	已婚	167	55.30
	其他	2	0.66
工作年資	1年(含)以下	48	15.89
	1-2年	38	12.58
	2-5年	70	23.18
	5-10年	60	19.87
	10-20年	55	18.21
	20年(含)以上	31	10.26
薪資	3萬(含)以下	70	23.18
	3-5萬	118	39.07
	5-7萬	69	22.85
	7萬(含)以上	45	14.90
職務內容	內勤	63	20.86
	外勤	239	79.14
職位	業務員	161	53.31
	區主任	50	16.56
	課長或經理	32	10.60
	其他	59	19.54

## 二、量表的統計分析

從表4-2、4-3可知，本研究對象之人格特質與工作壓力源等量表計算出各題項之平均數與標準差。平均數越高，表示受訪者越贊同該項問題，反之為越不贊同，平均數愈接近量尺中間值愈好。標準差越小，則代表受訪者對該項問題之看法越趨於一致，反之其看法落差越大，標準差愈大愈好。

### (1)人格特質量表

在人格特質部份，本研究使用Costa&McCrae(1985)提出的五因素量表(NEO-PI-R)，其人格特質分為5大類：友善性、外向性、情緒穩定性、勤勉謹慎性、經驗開放性，整體量表其敘述統計分析：以外向性人格特質量表整體的平均數為3.77最高，友善性人格特質量表整體的平均數為3.76，勤勉謹慎性人格特質量表整體的平均數為3.66，經驗開放性人格特質量表整體的平均數為3.41，情緒穩定性人格特質量表整體的平均數為2.68最低。

表4-2 五大人格特質敘述統計分析表

因素構面	問題	平均數	標準差
友善性	3.我經常有禮貌地對待別人	3.99	0.760
	6.我常常跟家人或同事起爭執*	3.75	0.954
	10.有些人認為我自私和自負*	3.56	0.952
	13.我寧願與他人合作，勝於與他人競爭	3.96	0.757
	23.有些人認為我很冷漠、精於算計*	3.40	1.076
	29.我常試著細心與體貼	3.87	0.731
外向性	2.我喜歡週遭有很多朋友	3.92	0.789
	12.我喜歡與人交談	3.91	0.733
	20.我常常覺得自己似乎充滿能量	3.61	0.786
	22.我是個興高采烈、精力充沛的人	3.74	0.715
情緒穩定性	31.我是個非常主動的人	3.65	0.763
	1.我很容易杞人憂天	2.64	0.911
	5.我常常覺得不如人	2.46	0.952
	8.當我處於巨大壓力下，有時我覺得我快被撕裂成碎片	2.78	1.037

	11.我很少覺得孤單或憂鬱*	2.66	0.918
	15.我常常覺得緊張與神經過敏	2.86	0.976
	17.有時我覺得自己完全沒有價值	2.43	1.078
	24.當事情出錯時，我容易覺得沮喪、想要放棄	2.79	0.914
	27.我很少感到悲傷或沮喪*	2.60	0.852
	30.我常感到無助，並希望能有他人來解決我的問題	2.93	0.977
勤勉謹慎性	4.我會將自己的東西保持整齊清潔	3.82	0.848
	7.我善於督促我自己，以便如期完成事情	3.73	0.807
	14.我試圖認真地完成交代給我的所有工作	4.03	0.738
	16.我有一套清楚的目標，並已有條理的方式朝它邁進	3.74	0.779
	19.我在安定下來做工作前浪費很多時間*	3.19	0.972
	21.我努力達成我的目標	3.87	0.703
	26.有時候我並不是那麼值得信賴或依靠*	3.51	0.994
	33.我無法做到井然有序*	3.31	0.937
	35.對於所作的每件事我都努力成為最優秀的	3.74	0.686
經驗開放性	9.我對於在藝術及大自然中發現的圖案感到著迷	3.47	0.873
	18.我常常嘗試新奇的、外國的食物	3.51	0.914
	25.我喜歡閱讀詩歌或欣賞藝術作品	3.42	0.814
	28.我沒什麼興趣思索宇宙或人類環境的本質*	3.19	0.870
	32.我有非常多的好奇心	3.66	0.760
	34.我常常喜歡用理論或抽象的觀念	3.22	0.841

註：\*為反向題，已重新編碼記分。

## (2) 工作壓力量表

在工作壓力量表部份，本研究係採用1995年行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所之「國人工作壓力量表」，其工作壓力源分為2大部份：自我感受度與人際關係，，整體量表其敘述統計分析：自我感受度工作壓力量表整體的平均數為3.31最高，人際關係：人際關係工作壓力量表整體的平均數為2.26最低。

表4-3 工作壓力量表敘述統計分析表

因素構面	問題	平均數	標準差
自我感受度	1.在工作中，我需要學習新的事物	3.96	0.735
	2.在工作中，我必須具有創意（新點子）	3.88	0.733
	3.在工作中，很多事我可以自己作主*	2.16	0.731
	4.我的工作需要高度的技術	3.55	0.753
	5.在工作中，我能做各式各樣不同的事	3.78	0.743
	6.對於工作上發生的事，我的意見具有影響力	3.51	0.818
	7.在工作中，我有機會發展自己特殊的才能	2.38	0.806
人際關係	8.我的主管會關心部屬的福利*	2.34	0.907
	9.我的主管會聽取我的意見*	2.36	0.870
	10.我的主管能組織部屬來推動工作*	2.36	0.866
	11.我的同事很稱職*	2.25	0.800
	12.我的同事很友善，會關心我*	2.11	0.714
	13.我的同事在我需要時，會幫忙我的工作*	2.12	0.808

註：\*為反向題，已重新編碼記分。

## 4.2 信度分析

本研究問卷之題目，均使用相關研究之量表，並分為三大部份。第一部份為受訪者的個人基本資料；第二部份的人格特質量表使用 Costa 和 McCrae(1985)所提出的五因素量表(NEO-PI-R)；第三部份的工作壓力量表係取用 1995 年行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所之「國人工作壓力量表」；本問卷除第一部份外，其餘量表將採用李克特(Likert)五點尺度法來衡量，共計有非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意等五個選項，記分方式分別為 1 分到 5 分；為使問卷題項問答方式更貼近實際，故與業界實務經驗豐富專業人員討論，將原始題目文辭稍作修改後，再進行問卷調查。

本研究問卷總計發出350份問卷，共回收310份，扣除無效問卷8份，實際可用有效問卷共計302份。問卷各構面信度如表4-4、表4-5：友善性人格特質  $\alpha$  值為0.751，外向性人格特質  $\alpha$  值為0.758，情緒穩定性  $\alpha$  值為0.800，勤勉謹慎性  $\alpha$  值為0.804，經驗開放性  $\alpha$  值為0.644，工作壓力中的自我感受度量表  $\alpha$  值為0.641，工作壓力中的人

際關係度量表  $\alpha$  值為0.904。由此可知，本研究之各構面皆具有內部一致性。

表4-4 五大人格特質信度分析表

因素構面	問題	Cronbach's $\alpha$ 值	內部一致性
友善性	3.我經常有禮貌地對待別人	0.751	佳
	6.我常常跟家人或同事起爭執*		
	10.有些人認為我自私和自負*		
	13.我寧願與他人合作，勝於與他人競爭		
	23.有些人認為我很冷漠、精於算計*		
	29.我常試著細心與體貼		
外向性	2.我喜歡週遭有很多朋友	0.758	佳
	12.我喜歡與人交談		
	20.我常常覺得自己似乎充滿能量		
	22.我是個興高采烈、精力充沛的人		
	31.我是個非常主動的人		
情緒穩定性	1.我很容易杞人憂天	0.800	理想
	5.我常常覺得不如人		
	8.當我處於巨大壓力下，有時我覺得我快被撕裂成碎片		
	11.我很少覺得孤單或憂鬱*		
	15.我常常覺得緊張與神經過敏		
	17.有時我覺得自己完全沒有價值		
	24.當事情出錯時，我容易覺得沮喪、想要放棄		
	27.我很少感到悲傷或沮喪*		
30.我常感到無助，並希望能有他人來解決我的問題			
勤勉謹慎性	4.我會將自己的東西保持整齊清潔	0.804	理想
	7.我善於督促我自己，以便如期完成事情		
	14.我試圖認真地完成交代給我的所有工作		
	16.我有一套清楚的目標，並已有條理的方式朝它邁進		
	19.我在安定下來做工作前浪費很多時間*		
	21.我努力達成我的目標		

	26.有時候我並不是那麼值得信賴或依靠*		
	33.我無法做到井然有序*		
	35.對於所作的每件事我都努力成為最優秀的		
	9.我對於在藝術及大自然中發現的圖案感到著迷		
	18.我常常嘗試新奇的、外國的食物		
經驗開放性	25.我喜歡閱讀詩歌或欣賞藝術作品	0.644	尚佳
	28.我沒什麼興趣思索宇宙或人類環境的本質*		
	32.我有非常多的好奇心		
	34.我常常喜歡用理論或抽象的觀念		

註：\*為反向題，已重新編碼記分。

表4-5 工作壓力量表信度分析表

因素構面	問題	Cronbach's $\alpha$	內部一致性
自我感受度	1.在工作中，我需要學習新的事物 2.在工作中，我必須具有創意（新點子） 3.在工作中，很多事我可以自己作主* 4.我的工作需要高度的技術 5.在工作中，我能做各式各樣不同的事 6.對於工作上發生的事，我的意見具有影響力 7.在工作中，我有機會發展自己特殊的才能	0.641	尚佳
人際關係	8.我的主管會關心部屬的福利* 9.我的主管會聽取我的意見* 10.我的主管能組織部屬來推動工作* 11.我的同事很稱職* 12.我的同事很友善，會關心我* 13.我的同事在我需要時，會幫忙我的工作*	0.904	非常理想

註：\*為反向題，已重新編碼記分。

### 4.3 相關分析

本研究使用相關分析中的Pearson積差相關分析，探討五大人格特質、工作壓力與離職傾向之間相關的程度。

#### 一、人口統計變項與工作壓力、離職傾向之相關分析

從表4-6各變項相關分析結果可知，「工作壓力」與「年齡」之積差相關係數 $r=0.137(P=0.017<0.05)$ ，兩者關係為低度顯著正相關；「工作壓力」與「工作年資」之積差相關係數 $r=0.166(P=0.004<0.01)$ ，兩者關係為低度顯著正相關；「工作壓力」與「離職傾向」之積差相關係數 $r=0.390(P=0.000<0.01)$ ，兩者關係為中度顯著正相關。「離職傾向」與「婚姻」之積差相關係數 $r=-0.126(P=0.029<0.05)$ ，兩者關係為低度顯著負相關；「離職傾向」與「工作年資」之積差相關係數 $r=-0.136(P=0.018<0.05)$ ，兩者關係為低度顯著負相關；「離職傾向」與「薪資」之積差相關係數 $r=-0.267(P=0.000<0.01)$ ，兩者關係為低度顯著負相關。

綜合上述結果發現，「工作壓力」在人口統計變項中的「年齡」、「工作年資」是具有低度顯著正相關性存在，與其他變項則無顯著相關。而「離職傾向」在人口統計變項中的「婚姻」、「工作年資」、「薪資」是有低度顯著正相關性存在，與其他變項則無顯著相關。至於「工作壓力」與「離職傾向」兩者間則是呈現中度顯著正相關。

表 4-6 人口統計變項與工作壓力、離職傾向之相關分析表

	性別	年齡	教育程度	婚姻	工作年資	薪資	職務內容	職位	工作壓力	離職傾向
性別	1.000	0.232**	-0.218**	0.200**	0.252**	-0.076	0.032	-0.116*	0.065	0.023
年齡	0.232**	1.000	-0.339**	0.649**	0.721**	0.403**	0.196**	-0.122*	0.137*	-0.053
教育程度	-0.218**	-0.339**	1.000	-0.262**	-0.217**	0.026	-0.047	0.113*	-0.049	-0.033
婚姻	0.200**	0.649**	-0.262**	1.000	0.563**	0.335**	0.112	-0.113*	0.084	-0.126*
工作年資	0.252**	0.721**	-0.217**	0.563**	1.000	0.522**	0.085	0.003	0.166**	-0.136*
薪資	-0.076	0.403**	0.026	0.335**	0.522**	1.000	0.321**	-0.070	0.018	-0.267**
職務內容	0.032	0.196**	-0.047	0.112	0.085	0.321**	1.000	-0.724**	0.053	-0.109
職位	-0.116*	-0.122*	0.113*	-0.113*	0.003	-0.070	-0.724**	1.000	-0.086	0.039
工作壓力	0.065	0.137*	-0.049	0.084	0.166**	0.018	0.053	-0.086	1.000	0.390**
離職傾向	0.023	-0.053	-0.033	-0.126*	-0.136*	-0.267**	-0.109	0.039	0.390**	1.000

\*\*. 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

\*. 在顯著水準為 0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

## 二、五大人格特質與工作壓力、離職傾向之相關分析

根據表4-7分析結果顯示，「工作壓力」與「外向性」之積差相關係數 $r=-0.141$ ( $P=0.014<0.05$ )，兩者關係為低度顯著負相關；「工作壓力」與「情緒穩定性」之積差相關係數 $r=0.164$ ( $P=0.004<0.01$ )，兩者關係為低度顯著正相關。「離職傾向」與「友善性」之積差相關係數 $r=-0.347$ ( $P=0.000<0.01$ )，兩者關係為中度顯著負相關；「離職傾向」與「外向性」之積差相關係數 $r=-0.366$ ( $P=0.000<0.01$ )，兩者關係為中度顯著負相關；「離職傾向」與「情緒穩定性」之積差相關係數 $r=0.283$ ( $P=0.000<0.01$ )，兩者關係為低度顯著正相關；「離職傾向」與「勤勉謹慎性」之積差相關係數 $r=-0.365$ ( $P=0.000<0.01$ )，兩者關係為中度顯著負相關；「離職傾向」與「經驗開放性」之積差相關係數 $r=-0.139$ ( $P=0.016<0.05$ )，兩者關係為低度顯著負相關。

表4-7 五大人格特質與離職傾向之相關分析表

	友善性	外向性	情緒穩定性	勤勉謹慎性	經驗開放性	工作壓力	離職傾向
友善性	1.000	0.500**	-0.579**	0.679**	0.323**	-0.102	-0.347**
外向性	0.500**	1.000	-0.315**	0.650**	0.494**	-0.141*	-0.366**
情緒穩定性	-0.579**	-0.315**	1.000	-0.546**	-0.196**	0.164**	0.283**
勤勉謹慎性	0.679**	0.650**	-0.546**	1.000	0.401**	-0.079	-0.365**
經驗開放性	0.323**	0.494**	-0.196**	0.401**	1.000	0.013	-0.139*
工作壓力	-0.102	-0.141*	0.164**	-0.079	0.013	1.000	0.390**
離職傾向	-0.347**	-0.366**	0.283**	-0.365**	-0.139*	0.390**	1.000

\*\*. 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

\*. 在顯著水準為 0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

## 三、工作壓力與離職傾向之相關分析

本文針對工作壓力與離職傾向進行相關分析，從表4-8可知，「工作壓力」與「離職傾向」之積差相關係數 $r=0.390$ ( $P=0.000<0.01$ )，兩者關係為中度顯著正相關，亦指當工作壓力越大離職傾向的想法越高。

表4-8 工作壓力與離職傾向之相關分析表

	工作壓力	離職傾向
工作壓力	1	0.390**
離職傾向	0.390**	1.000

\*\* . 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

#### 4.4 迴歸分析

從上一節相關分析可得知，本研究的變項間具有某種程度之相關性。而為了更進一步驗證變項構面間存在關係之顯著性，將透過多元迴歸分析來驗證本研究提出之研究假說。

##### 一、五大人格特質與工作壓力之迴歸分析

本研究將以人口統計變項為控制變數，工作壓力為依變數，分別以五大人格特質之「友善性」、「外向性」、「情緒穩定性」、「勤勉謹慎性」、「經驗開放性」五個構面為自變數進行迴歸分析，其結果分析如下：

從表 4-9 分析結果可知，人格特質之「友善性」構面對「工作壓力」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta = -0.145, P = 0.015 < 0.05$ )；「工作年資」對「工作壓力」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta = 0.241, P = 0.011 < 0.05$ )；其餘變項則無顯著影響，而預測力(Adjusted  $R^2 = 0.034, P = 0.023 < 0.05$ )則達顯著水準，此外各構面 VIF 均小於 10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 1-1：「友善性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響....成立

表4-9 工作壓力與友善性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數	$\beta$	顯著性	VIF	
工作壓力	(常數)		0.000		
	人口統計變項	性別	0.011	0.857	1.205
		年齡	0.025	0.793	2.778
		教育程度	0.026	0.682	1.208
		婚姻	-0.016	0.831	1.847
		工作年資	0.241	0.011*	2.722
		薪資	-0.095	0.211	1.779
		職務內容	-0.008	0.933	2.557

	職位	-0.106	0.219	2.314
人格特質	友善性	-0.145	0.015*	1.085
Adjusted R2		0.034		
F 值		2.189		
P 值		0.023*		

\*\*P<0.01, \*P<0.05

從表 4-10 分析結果可知，人格特質之「外向性」構面對「工作壓力」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.137$ ,  $P=0.023<0.05$ )；「工作年資」對「工作壓力」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.217$ ,  $P=0.021<0.05$ )；其餘變項則無顯著影響，而預測力 ( $\text{Adjusted } R^2=0.032$ ,  $P=0.030<0.05$ )則達顯著水準，此外各構面 VIF 均小於 10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 1-2：「外向性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響....成立

表4-10 工作壓力與外向性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數	$\beta$	顯著性	VIF	
工作壓力	(常數)	0.000			
	人口統計變項	性別	-0.009	0.885	1.185
		年齡	0.011	0.912	2.822
		教育程度	0.025	0.694	1.208
		婚姻	-0.017	0.825	1.849
		工作年資	0.217	0.021*	2.693
		薪資	-0.071	0.354	1.841
		職務內容	0.010	0.916	2.577
		職位	-0.093	0.282	2.318
	人格特質	外向性	-0.137	0.023*	1.116
Adjusted R2		0.032			
F 值		2.094			
P 值		0.030*			

\*\*P<0.01, \*P<0.05

從表 4-11 分析結果可知，人格特質之「情緒穩定性」構面對「工作壓力」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.180$ ,  $P=0.002<0.01$ )；「工作年資」對「工作壓力」迴歸

係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.221$ ,  $P=0.017<0.05$ )；其餘變項則無顯著影響，而預測力(Adjusted  $R^2=0.046$ ,  $P=0.007<0.01$ )則達顯著水準，此外各構面 VIF 均小於 10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 1-3：「情緒穩定性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響....成立

表4-11 工作壓力與情緒穩定性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數		$\beta$	顯著性	VIF
工作壓力	(常數)			0.000	
	人口統計變項	性別	-0.008	0.892	1.185
		年齡	0.047	0.614	2.762
		教育程度	0.031	0.613	1.211
		婚姻	-0.023	0.768	1.833
		工作年資	0.221	.017*	2.693
		薪資	-0.073	0.336	1.808
		職務內容	-0.026	0.775	2.566
	職位	-0.096	0.264	2.315	
人格特質	情緒穩定性	0.180	0.002**	1.069	
Adjusted R2			0.046		
F 值			2.599		
P 值			0.007**		

\*\* $P<0.01$ ，\* $P<0.05$

從表 4-12 分析結果可知，除「工作年資」對「工作壓力」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.209$ ,  $P=0.026<0.05$ )；其餘變項則無顯著影響。

因此 假設 1-4：「勤勉謹慎性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響....不成立

表 4-12 工作壓力與勤勉謹慎性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數		$\beta$	顯著性	VIF
工作壓力	(常數)			0.000	
	人口統計變項	性別	-0.006	0.923	1.186
		年齡	0.046	0.631	2.763
		教育程度	0.018	0.775	1.203
		婚姻	-0.025	0.748	1.844
		工作年資	0.209	0.026*	2.701
		薪資	-0.081	0.298	1.853

		職務內容	-0.011	0.903	2.558
		職位	-0.101	0.246	2.314
	人格特質	勤勉謹慎性	-0.090	0.133	1.095
Adjusted R2			0.022		
F 值			1.752		
P 值			0.077		

\*\*P<0.01, \*P<0.05

從表 4-13 分析結果可知，除「工作年資」對「工作壓力」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.220$ ,  $P=0.020<0.05$ )；其餘變項則無顯著影響。

因此 假設 1-5：「經驗開放性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響....不成立

表 4-13 工作壓力與經驗開放性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數		$\beta$	顯著性	VIF
工作壓力	(常數)		0.000		
	人口統計變項	性別	-0.005	0.932	1.190
		年齡	0.044	0.643	2.763
		教育程度	0.009	0.891	1.221
		婚姻	-0.033	0.666	1.830
		工作年資	0.220	0.020*	2.698
		薪資	-0.114	0.139	1.815
		職務內容	-0.011	0.901	2.560
		職位	-0.104	0.231	2.317
	人格特質	經驗開放性	0.047	0.434	1.088
Adjusted R2			0.016		
F 值			1.559		
P 值			0.127		

\*\*P<0.01, \*P<0.05

## 二、五大人格特質與離職傾向之迴歸分析

本研究將以人口統計變項為控制變數，離職傾向為依變數，分別以五大人格特質之「友善性」、「外向性」、「情緒穩定性」、「勤勉謹慎性」、「經驗開放性」五個構面為自變數進行迴歸分析，其結果分析如下：

從表 4-14 分析結果可知，人格特質之「友善性」構面對「離職傾向」迴歸係數

呈現負向顯著影響( $\beta=-0.318$ ,  $P=0.000<0.01$ );「薪資」對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.225$ ,  $P=0.002<0.01$ );其餘變項則無顯著影響,而預測力(Adjusted  $R^2=0.154$ ,  $P=0.000<0.01$ )則達顯著水準,此外各構面 VIF 均小於 10,故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 2-1:「友善性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響....成立

表4-14 離職傾向與友善性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數		$\beta$	顯著性	VIF
離職傾向	(常數)			0.000	
	人口統計變項	性別	0.045	0.442	1.205
		年齡	0.134	0.129	2.778
		教育程度	0.009	0.881	1.208
		婚姻	-0.076	0.292	1.847
		工作年資	-0.012	0.893	2.722
		薪資	-0.225	0.002**	1.779
		職務內容	-0.044	0.601	2.557
	職位	-0.013	0.875	2.314	
人格特質	友善性	-0.318	0.000**	1.085	
Adjusted R2				0.154	
F 值				7.103	
P 值				0.000**	

\*\* $P<0.01$ , \* $P<0.05$

從表 4-15 分析結果可知,人格特質之「外向性」構面對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.313$ ,  $P=0.000<0.01$ );「薪資」對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.171$ ,  $P=0.019<0.05$ );其餘變項則無顯著影響,而預測力(Adjusted  $R^2=0.149$ ,  $P=0.000<0.01$ )則達顯著水準,此外各構面 VIF 均小於 10,故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 2-2:「外向性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響....成立

表4-15 離職傾向與外向性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數		$\beta$	顯著性	VIF
	(常數)			0.000	

離職傾向	人口統計變項	性別	0.000	0.993	1.185
		年齡	0.100	0.263	2.822
		教育程度	0.008	0.898	1.208
		婚姻	-0.076	0.297	1.849
		工作年資	-0.064	0.462	2.693
		薪資	-0.171	0.019*	1.841
		職務內容	-0.005	0.953	2.577
		職位	0.017	0.834	2.318
	人格特質	外向性	-0.313	0.000**	1.116
Adjusted R2			0.149		
F 值			6.838		
P 值			0.000**		

\*\*P<0.01, \*P<0.05

從表 4-16 分析結果可知，人格特質之「情緒穩定性」構面對「離職傾向」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.246$ ,  $P=0.000<0.01$ )；「年齡」對「離職傾向」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.180$ ,  $P=0.047<0.05$ )；「薪資」對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.204$ ,  $P=0.005<0.01$ )；其餘變項則無顯著影響，而預測力(Adjusted  $R^2=0.116$ ,  $P=0.000<0.01$ )則達顯著水準，此外各構面 VIF 均小於 10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 2-3：「情緒穩定性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響....成立

表4-16 離職傾向與情緒穩定性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數	$\beta$	顯著性	VIF	
離職傾向	(常數)		0.001		
	人口統計變項	性別	0.002	0.975	1.185
		年齡	0.180	0.047*	2.762
		教育程度	0.008	0.895	1.211
		婚姻	-0.100	0.172	1.833
		工作年資	-0.059	0.511	2.693
		薪資	-0.204	0.005**	1.808
		職務內容	-0.070	0.418	2.566
		職位	0.005	0.953	2.315
人格特質	情緒穩定性	0.246	0.000**	1.069	

Adjusted R2	0.116
F 值	5.399
P 值	0.000**

\*\*P<0.01, \*P<0.05

從表 4-17 分析結果可知，人格特質之「勤勉謹慎性」構面對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.317$ ,  $P=0.000<0.01$ )；「年齡」對「離職傾向」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.180$ ,  $P=0.038<0.05$ )；「薪資」對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.162$ ,  $P=0.025<0.05$ )；其餘變項則無顯著影響，而預測力(Adjusted  $R^2=0.153$ ,  $P=0.000<0.01$ )則達顯著水準，此外各構面 VIF 均小於 10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 2-4：「勤勉謹慎性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響....成立

表4-17 離職傾向與勤勉謹慎性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數	$\beta$	顯著性	VIF	
離職傾向	(常數)		0.000		
	人口統計變項	性別	0.010	0.860	1.186
		年齡	0.184	0.038*	2.763
		教育程度	-0.004	0.944	1.203
		婚姻	-0.080	0.267	1.844
		工作年資	-0.091	0.298	2.701
		薪資	-0.162	0.025*	1.853
		職務內容	-0.055	0.515	2.558
		職位	0.001	0.993	2.314
人格特質	勤勉謹慎性	-0.317	0.000**	1.095	
Adjusted R2			0.153		
F 值			7.032		
P 值			0.000**		

\*\*P<0.01, \*P<0.05

從表 4-18 分析結果可知，除「薪資」對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.228$ ,  $P=0.003<0.01$ )；其餘變項則無顯著影響。

因此 假設 2-5：「經驗開放性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響....不成立

表4-18 離職傾向與經驗開放性、人口統計變項之迴歸分析表

依變數	自變數		$\beta$	顯著性	VIF
離職傾向	(常數)			0.000	
	人口統計變項	性別	-0.005	0.933	1.190
		年齡	0.170	0.067	2.763
		教育程度	-0.001	0.984	1.221
		婚姻	-0.124	0.101	1.830
		工作年資	-0.071	0.435	2.698
		薪資	-0.228	0.003**	1.815
		職務內容	-0.042	0.637	2.560
	職位	0.002	0.980	2.317	
人格特質	經驗開放性	-0.103	0.077	1.088	
Adjusted R2				0.068	
F 值				3.442	
P 值				0.000**	

\*\*P<0.01, \*P<0.05

### 三、工作壓力與離職傾向之迴歸分析

本研究將以離職傾向為依變數，分別以工作壓力之「自我感受度」、「人際關係」二個構面為自變數進行迴歸分析，其結果分析如下：

從表 4-19 分析結果可知，工作壓力之「自我感受度」構面對「離職傾向」迴歸係數呈現負向顯著影響( $\beta=-0.375$ ,  $P=0.000<0.01$ )，而預測力(Adjusted  $R^2=0.138$ ， $P=0.000<0.01$ )則達顯著水準，此外各構面 VIF 均小於 10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 3-1：工作壓力上的「自我感受度」對於「離職傾向」有顯著的影響....成立

表4-19 自我感受度與離職傾向之迴歸分析表

依變數	自變數		$\beta$	顯著性	VIF
離職傾向	(常數)			0.000	
	工作壓力	自我感受度	-0.375	0.000**	1.000
Adjusted R2				0.138	
F 值				49.007	

P 值	0.000**
-----	---------

\*\*P<0.01, \*P<0.05

從表 4-20 分析結果可知，工作壓力之「人際關係」構面對「離職傾向」迴歸係數呈現正向顯著影響( $\beta=0.573$ ,  $P=0.000<0.01$ )，而預測力(Adjusted  $R^2=0.326$ ,  $P=0.000<0.01$ )則達顯著水準，此外各構面 VIF 均小於 10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 3-2：工作壓力上的「人際關係」對於「離職傾向」有顯著的影響....成立

表4-20 人際關係與離職傾向之迴歸分析表

依變數	自變數	$\beta$	顯著性	VIF
離職傾向	(常數)		0.001	
	工作壓力 人際關係	0.573	0.000**	1.000
Adjusted R2			0.326	
F 值			146.721	
P 值			0.000**	

\*\*P<0.01, \*P<0.05

#### 四、研究假設與實證分析結果彙整

表4-21，茲將本研究假設與其實證分析結果，歸納整理如下：

表4-21 研究假設結果彙總表

研究假設	實證結果
「五大人格特質」對於「工作壓力」是有顯著的影響	
假設 1-1 「友善性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響	成立
假設 1-2 「外向性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響	成立
假設 1-3 「情緒穩定性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響	成立
假設 1-4 「勤勉謹慎性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響	不成立
假設 1-5 「經驗開放性」人格特質對於「工作壓力」有顯著的影響	不成立
「五大人格特質」對於「離職傾向」是有顯著的影響	
假設 2-1 「友善性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響	成立
假設 2-2 「外向性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響	成立
假設 2-3 「情緒穩定性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響	成立

假設 2-4 「勤勉謹慎性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響	成立
假設 2-5 「經驗開放性」人格特質對於「離職傾向」有顯著的影響	不成立
「工作壓力」對於「離職傾向」是有顯著的影響	
假設 3-1 工作壓力上的「自我感受度」對於「離職傾向」有顯著的影響	成立
假設 3-2 工作壓力上的「人際關係」對於「離職傾向」有顯著的影響	成立

## 第五章 結論與建議

本研究主要目的是為探討我國壽險從業人員之人格特質、工作壓力對其離職傾向的影響，並希望找出離職傾向低的壽險從業人員具有何種特質。因此本章節將根據第三章的研究設計與第四章的實證結果歸納出研究結論並提出建議，藉此提供壽險公司在徵才、留才、提高生產力以及降低人事成本等決策上，可做為參考。最後則說明本研究之研究限制與未來研究建議。

### 5.1 研究結論

#### 一、五大人格特質對工作壓力之影響

不同人格特質的壽險業員工在面對工作壓力時所產生的反應，本研究實証結果發現：五大人格特質中的友善性及外向性對於工作壓力是呈現負相關且達到顯著水準，亦指壽險從業人員的友善性及外向性人格特質越高在面對工作上帶來的壓力時越可降低其影響，但隨著工作年資的增加，其工作壓力也會逐步提升。友善性與外向性人格特質之受訪者其個性容易與人相處且不容易動怒因此較能適度的減壓，但久而久之也容易造成壓力累積。

五大人格特質中的情緒穩定性對於工作壓力是呈現正相關且達到顯著水準，亦指壽險從業人員的情緒穩定性人格特質越高在面對工作上帶來的壓力時越容易造成影響，情緒穩定性的人個性容易緊張、敏感遇到事件時容易過分擔心陷入焦慮狀態，所以面對工作壓力時就更容易情緒不穩定。五大人格特質中的勤勉謹慎性、經驗開放性對於工作壓力則無顯著影響。

#### 二、五大人格特質對離職傾向之影響

五大人格特質中的友善性及外向性對於離職傾向的影響是正相關且達到顯著水準，亦指壽險從業人員的友善性及外向性人格特質越高在對於產生離職傾向的想法越

低。

五大人格特質中的勤勉謹慎性對於離職傾向的影響是負相關且達到顯著水準，情緒穩定性的人個性謹慎、稱職面對事件發生有責任感與有始有終的態度，所以勤勉謹慎性人格特質越高在對於產生離職傾向的想法越低，

五大人格特質中的情緒穩定性對於離職傾向的影響是正相關且達到顯著水準，壽險從業人員的情緒穩定性人格特質越高在對於產生離職傾向的想法越高，但隨著年齡越高相對具有經濟負擔、考慮的因素較多及轉職成本較高，故離職傾向也就相對降低。五大人格特質中的經驗開放性對於工作壓力則無顯著影響。此外從研究中顯示，薪資與離職傾向呈現顯著負相關，若壽險公司提供員工更大的金錢誘因，包括薪資、績效獎金與其他紅利加給，皆有助於降低員工離職傾向。

### 三、工作壓力與離職傾向之關係

本研究將壽險業員工在工作上面臨的壓力來源分為2大類，分別是「自我感受度」、「人際關係」，探討壽險業員工在面對不同壓力源的工作壓力時是否會產生離職傾向，實証結果發現：工作壓力中的自我感受度對於離職傾向的影響是呈現顯著負相關，工作壓力中的人際關係對於離職傾向的影響是呈現顯著正相關。

## 5.2 管理意涵與建議

根據本研究結果發現，當企業想降低員工的工作壓力與離職傾向，提升員工的定著率，達到客戶、員工與企業三贏的局面，因此提出以下幾點建議：

早期多數壽險公司只講求大量增員，而忽略壽險從業人員的品質，不但造成員工流動率居高不下，間接也影響其企業形象，不過近年來大量進行員工訓練，企業形象再造，雖有助於提升壽險從業員的專業能力，卻仍無法大幅提升其定著率，因此建議可從選擇新進人員時壽險公司可從人格特質與面對工作壓力的態度來選才，以改善離職率居高不下的問題。而壽險從業人員的工作方式主要以與人溝通為主，建議在遴選人員時，在人格特質上可以挑選具友善性、外向性、主動積極、令人信任、抗壓性強

等重要特質的員工。

對於公司現有的人才，則與新進人員選才不同，從研究中可知工作壓力的增加會增加離職傾向的發生，因此壽險公司在留才方面，可以試著從降低工作壓力避免離職傾向發生，員工的壓力來自各方面，在面臨工作壓力或不順心的情況時，就會容易產生離職的念頭，因此企業在注重業績的同時也應該有讓員工抒發壓力的管道，例如：員工旅遊、休閒課程、心靈課程輔導等方式。

### 5.3 研究限制與未來研究建議

1.本研究之資料蒐集僅以雲嘉南地區之壽險從業人員為主，並未擴及全國各縣市，故在研究上無法達到全面性。建議後續研究者，可擴及全國各縣市實施調查分析，使樣本數更充足，以利進一步研究探討各縣市其差異性。

2.本研究僅探討壽險從業人員，未將其公司規模與性質加以分類，建議後續此點作探討，以分析其差異性。

3.在研究變數方面，本研究僅就個人因素探討離職傾向，建議後續可就各方面增加變數，驗證是否其他因素對離職傾向之影響程度。

## 參考文獻

中文部份：

- 1.毛筱艷、邱惠貞(2008)。組織承諾對工作生活品質與離職傾向間關係之干擾效果，北商學報，13，81-95。
- 2.王國揚(2002)，角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討-以財產部台灣省中區國稅局為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 3.江孟儒(2009)，激勵制度、工作滿意度與離職傾向之關聯性研究-以台灣地區人壽保險機構為例，東華大學國際企業學系碩士論文。
- 4.易學易用SPSS PASW 統計分析實務，李金泉，2010，全華圖書
- 5.林泰隆(2008)，人格特質、組織氣候及工作壓力對工作意願之影響-以資訊服務業為例，崑山科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 6.曾士祈(2008)，我國壽險業務人員人格特質分析-以 P 公司為例，朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
- 7.吳秀蓉(2012)，金融理財專員人格特質、工作壓力、情緒智力、情緒勞動與工作滿意度關係之研究，成功大學高階管理碩士在職專班(EMBA)碩士論文
- 8.SPSS問卷統計分析實務操作與應用，吳明隆，2007，五南圖書
- 9.陳巧孟(2009)，壽險業務人員離職傾向之相關因素研究-以南山人壽為例，大葉大學管理學院碩士論文。
- 10.郭修旭(1980)，電話話務人員心理變數與工作壓迫感及服務績效之實證研究，交通大學管理研究所碩士論文。
- 11.黃英忠(2001)，人力資源管理，第四版，p.693-702。
- 12.黃文彥(2006)，壽險業務員之人格特質、金錢態度與工作滿足對離職傾向之影響，朝陽科技大學保險金融管理系碩士班碩士論文。
- 13.蔡文玉(2012)，影響壽險業務員離職傾向之研究，東華大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
- 14.顏瑞伶(2002)，壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析，逢甲大學保險所碩士論文。
- 15.孫譽璋(2009)，員工人格特質、工作滿意度與離職傾向之研究-以北部地區國際觀光旅館餐飲部員工為例，中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文。
- 16.盧盛忠、余凱成、徐昶(1997)，組織行為學—理論與實務，五南圖書出版公司。
- 17.繆敏志(1993)，工作壓力之理論基礎與模式及其管理方法，中國行政，53，頁 21-46。
- 18.朱明謙(2000)，高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 19.姚大偉(2010)，「水上救生員的工作壓力與壓力因應策略之差異研究」，休閒與社會研究，2，57-68。

英文部份：

1. Beehr TA, Newman JE, Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personal Psychology*.1978; 31: 665-669.
2. Carl Gustav Jung.(1921). Psychological types or the psychology of individuation.
3. Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
4. Caplan, R.D. (1975). Job demands and works health. NOSH Research Report, Cincinnati.
5. Costa & McCrae.(1992).An introduction of the five-factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.
6. French et al.; Person-environment fit. In G.A. Coelho, Hamburg, and J. Adams (eds.) (1974). *Coping and adaptation*, New York, Basic Books.
7. French, J. R. P., Jr. and Kahn, R. L., 1962. A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18, 469-480.
8. Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387.
9. Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and Type-A behavior to employee's job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problem, and turn-over motivation. *Human Relation*, 43(8), 727-738.
10. Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. In *Research in Organizational Behavior* (Vol. 19, pp. 151-188): JAI Press Inc.
11. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, 9(2), 5-25.
12. Marie, D. W. ( 2004 ). Understanding occupational stress and mental health in aspiring small Business owners. Unpublished doctoral dissertation, University of California State, California.
13. Marie, M. & Shirley, B. (1994). Managing the stress of change in the public sector, *International Journal of Public Sector Management*, 7(5), 29-41.
14. Mobley, W. H.(1977), "Intermediate Linkages in the relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol.62(2), p238.
15. Mowen, J. C. & N. Spears (1999), "A Hierarchical Approach to Understanding Compulsive Buying Among College Students," *Journal of Consumer Psychology*, Vol. 8, No. 4, pp. 407-430.
16. Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177
17. Pascarella, P.(1982). Job stress : A state of mind., 215, 48-51.
18. Porter, L. W., Steer R. M., Mowday R. T. & Boulian P. V. (1974). Organizational

commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

19. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*. NJ: Prentice Hall Inc.

20. Smith PC, Kendall LM, Hulin CL, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Rand McNally. Chicago. 1969.

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

22. Steers, R. M. (1988), "Work and Stress, Introduction to Organizational Behavior," *Theory into Practice*, Vol. 22, No. 1, pp.7-14.



第二部份：人格特質量表

◎對於下列各題的描述，請您依照自己的實際狀況，在適合的選項空格內打勾✓，謝謝。

	非常 不同意	不同意	普通	同意	非常 同意
1.我很容易杞人憂天	<input type="checkbox"/>				
2.我喜歡週遭有很多朋友	<input type="checkbox"/>				
3.我經常有禮貌地對待別人	<input type="checkbox"/>				
4.我會將自己的東西保持整齊清潔	<input type="checkbox"/>				
5.我常常覺得不如人	<input type="checkbox"/>				
6.我常常跟家人或同事起爭執	<input type="checkbox"/>				
7.我善於督促我自己，以便如期完成事情	<input type="checkbox"/>				
8.當我處於巨大壓力下，有時我覺得我快被撕裂成碎片	<input type="checkbox"/>				
9.我對於在藝術及大自然中發現的圖案感到著迷	<input type="checkbox"/>				
10.有些人認為我自私和自負	<input type="checkbox"/>				
11.我很少覺得孤單或憂鬱	<input type="checkbox"/>				
12.我喜歡與人交談	<input type="checkbox"/>				
13.我寧願與他人合作，勝於與他人競爭	<input type="checkbox"/>				
14.我試圖認真地完成交代給我的所有工作	<input type="checkbox"/>				
15.我常常覺得緊張與神經過敏	<input type="checkbox"/>				
16.我有一套清楚的目標，並已有條理的方式朝它邁進	<input type="checkbox"/>				
17.有時我覺得自己完全沒有價值	<input type="checkbox"/>				
18.我常常嘗試新奇的、外國的食物	<input type="checkbox"/>				
19.我在安定下來做工作前浪費很多時間	<input type="checkbox"/>				
20.我常常覺得自己似乎充滿能量	<input type="checkbox"/>				
21.我努力達成我的目標	<input type="checkbox"/>				
22.我是個興高采烈、精力充沛的人	<input type="checkbox"/>				
23.有些人認為我很冷漠、精於算計	<input type="checkbox"/>				
24.當事情出錯時，我容易覺得沮喪、想要放棄	<input type="checkbox"/>				
25.我喜歡閱讀詩歌或欣賞藝術作品	<input type="checkbox"/>				
26.有時候我並不是那麼值得信賴或依靠	<input type="checkbox"/>				
27.我很少感到悲傷或沮喪	<input type="checkbox"/>				

請翻頁繼續填答 謝謝！

◎對於下列各題的描述，請您依照自己的實際狀況，在適合的選項空格內打勾✓，謝謝。					
	非常 不同意	不同意	普通	同意	非常 同意
28.我沒什麼興趣思索宇宙或人類環境的本質	<input type="checkbox"/>				
29.我常試著細心與體貼	<input type="checkbox"/>				
30.我常感到無助，並希望能有他人來解決我的問題	<input type="checkbox"/>				
31.我是個非常主動的人	<input type="checkbox"/>				
32.我有非常多的好奇心	<input type="checkbox"/>				
33.我無法做到井然有序	<input type="checkbox"/>				
34.我常常喜歡用理論或抽象的觀念	<input type="checkbox"/>				
35.對於所作的每件事我都努力成為最優秀的	<input type="checkbox"/>				

### 第三部份：工作壓力

◎對於下列各題的描述，請您依照自己的實際狀況，在適合的選項空格內打勾✓，謝謝。					
	非常 不同意	不同意	普通	同意	非常 同意
1.在工作中，我需要學習新的事物	<input type="checkbox"/>				
2.在工作中，我必須具有創意（新點子）	<input type="checkbox"/>				
3.在工作中，很多事我可以自己作主	<input type="checkbox"/>				
4.我的工作需要高度的技術	<input type="checkbox"/>				
5.在工作中，我能做各式各樣不同的事	<input type="checkbox"/>				
6.對於工作上發生的事，我的意見具有影響力	<input type="checkbox"/>				
7.在工作中，我有機會發展自己特殊的才能	<input type="checkbox"/>				
8.我的主管會關心部屬的福利	<input type="checkbox"/>				
9.我的主管會聽取我的意見	<input type="checkbox"/>				
10.我的主管能組織部屬來推動工作	<input type="checkbox"/>				
11.我的同事很稱職	<input type="checkbox"/>				
12.我的同事很友善，會關心我	<input type="checkbox"/>				
13.我的同事在我需要時，會幫忙我的工作	<input type="checkbox"/>				
14.在未來的半年或一年內我不會辭去目前的工作	<input type="checkbox"/>				

請翻頁繼續填答 謝謝！

第四部份：其他意見或建議：

---

---

◎請您『再次檢查是否已經妥善填答』以免造成『無效問卷』。

本問卷到此全部結束，非常感謝您的協助。