

## 五大人格特質與工作績效關係之研究

### The Relationship between Big Five Model and Job Performance

池進通<sup>1</sup> 李鴻文<sup>2</sup> 陳芬儀<sup>3</sup>

(Received: Dec. 26, 2007 ; First Revision: Feb. 21, 2008 ; Accepted: Mar 26, 2008 )

#### 摘要

人格特質一直以來是人力資源上廣為討論的範疇，究竟什麼樣的人格特質在工作上有較佳的表現，學者無不努力探求。從許多文獻可發現到，人格特質確實會影響工作績效，不同性質的工作所需之人格特質亦不盡相同。本研究引用以 Costa & McCrae (1986) 所分類的五大人格特質，包括開放性(Openness)、勤勉正直性(Conscientiousness)、外向性(Extraversion)、親和性(Agreeableness)、與情緒穩定性 (Emotional Stability) 作為藥劑師人格特質的測量工具，以在醫療院所中具較佳工作績效之藥劑師為對象，並將績效分為任務績效及脈絡績效，運用皮爾森相關及多元迴歸來進行探討。研究發現，人格特質與整體工作績效之間的相關程度達 0.639，其中，勤勉正直性與任務績效之間最具相關性，兩者之間的相關程度達 0.548；而親和性與脈絡績效之間相關性較高，兩者之間的相關程度達 0.560；以迴歸模型來看，勤勉正直性用來預測任務績效之迴歸模式可達 44.5%；若以親和性來預測脈絡績效可達 40.0%。因此，本研究結果建議醫療院所在藥劑師之遴選上，可考量其人格特質具較高之勤勉正直性與親和性者，將能有較佳之工作績效。

**關鍵詞：**人格特質、工作績效、藥劑師

#### Abstract

Personality has been widely discussed in HRM field. What kind of personality could drive human beings to achieve higher performance has been interested to researchers. From previous researches indicated personality affects job performance, meanwhile different jobs require different personalities. During this research the researcher adopt Big Five Model and employee quantitative method, Pearson correlation and multiple-regression, to investigate the relationship between personality and job performance on pharmacist. The researchers found that Conscientiousness is most correlated to task performance, correlation coefficient is 0.548; Agreeableness is most correlated to contextual performance, correlation coefficient is 0.560. Conscientiousness predict task performance up to 44.5%, and Agreeableness predict the contextual performance up to 40.0%. The researchers recommend person with Conscientiousness and Agreeableness for recruiting pharmacist to increase job performance.

**Keywords:** Personality, Job performance, Pharmacist

<sup>1</sup> 國立嘉義大學管理研究所副教授

<sup>2</sup> 國立嘉義大學管理研究所副教授

<sup>3</sup> 國立嘉義大學管理研究所研究助理

## 1. 緒論

### 1.1 研究背景與動機

由過去文獻我們可發現，影響員工工作績效的變數相當多（如人格特質、員工工作滿意度、員工核心能力、工作壓力、工作投入、知識管理、組織結構與管理系統等），而人格特質一直以來都是人力資源在招募、甄選、或升遷等重要的依據，主要是因為從過去研究發現，在特定產業上具備某些人格特質的人員，在工作績效上能有較好的表現，而營利事業經營的目的主要在追求良好的績效以極大化其利潤，因此，若我們能了解適合某一產業或職業甚至是職位的人格特質，對員工個人方面將有助於其在工作的勝任，而在組織方面，亦能藉由員工對於工作的勝任來提升整體工作績效。

### 1.2 研究目的

隨著民眾對醫療品質的重視與醫事主管單位對醫院醫療品質評鑑的重視，醫療事業服務機構愈來愈朝向服務導向的方向經營，而組織中的任何一種職務，如服務業中的每一個環節，環環相扣，都是影響整個醫療服務品質的重要因素，再者，隨著健保體制對於民眾在大型西醫醫院個人負擔項目的提高，因此不僅各大醫院競爭愈來愈激烈，各區域的小診所亦無不提高其醫療服務的硬體設備與軟體設施，來增加其病患的回客率，是故，醫療產業的競爭除了需要具有良好的實體設備外，包括醫療服務人員對工作的投入程度，也是影響醫院競爭成敗的攸關因素。

基於研究之動機與目的，本研究主要是了解藥劑師一職，其人格特質與工作績效是否有顯著的相關性，並探討五大人格特質中，具有哪些特質的藥劑師在工作上會有較好的績效表現，以作為醫療產業在徵選藥劑師的依個參考指標。

故本研究主要目的整理如下：

- 1.藥劑師之人格特質與工作績效之相關性。
- 2.具有五大人格特質中的何種特質之藥劑師，其任務績效較佳。
- 3.具有五大人格特質中的何種特質之藥劑師，其脈絡績效較佳。
- 4.具有五大人格特質中的何種特質之藥劑師，其整體工作績效較佳。

## 2. 文獻回顧

### 2.1 醫療機構與醫院從業人員

#### 2.1.1 醫院從業人員的分類

在一般醫院的組織架構中，將所有工作人員分成兩大類，第一類為專業人員（醫療系統），第二類為非專業人員（行政系統）。專業人員泛指經過完整的醫療相關專業之學校教育，並經過國家考試認證，持有專業執照的人員，包括醫師、護理師、醫檢師、營養師、放射線師、呼吸治療師、藥劑師、物理治療師、社工師、心理治療師等；而第二類的非專業人員指的是一般所稱的行政人員。

### 2.1.2 藥劑師在醫療體系中的角色

在歐美社會裡，藥師廣義地被視為是藥物製備、控管、使用及確保療效的專才。在這樣的前提下，因應健康照顧體系的變遷，針對藥師所需具備的特質，世界衛生組織（World Health Organization, WHO）在1997年8月於溫哥華召開了一個諮詢會議，主題是 *Preparing the Future Pharmacist: Curricula Development*。會議報告將藥師在醫療體系的角色定位為：

1. 照護者 (Care-giver)
2. 決策者 (Decision-maker)
3. 溝通者 (Communicator)
4. 領導者 (Leader)
5. 經理者 (Manager)
6. 終身學習者 (Life-long-learner)
7. 教育者 (Teacher)

### 2.1.3 藥劑師的定義

根據行政院衛生署對於藥劑師 (Pharmacist) 的定義，所謂藥劑師指的是「凡經過藥師資格考試及格、領有藥師證書，從事藥品調劑鑑定及其他藥師執行業務者」稱之。

## 2.2 人格特質

### 2.2.1 人格特質的定義

Allport(1937)對「人格」定義為：「人格乃指個人心理與生理體系之動態組織，以對環境作適應之調適」，因此其認為生理因素亦應加以涵蓋。張春興(民 89)認為人格是個人在對於他人、對自己和對事物甚至是適應整個環境所顯示出的獨特個性；此獨特個性係由個人在遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成，而該等特徵又具有相當的統整性與持久性。人格有兩個主要概念，即個性與特徵，而個性又為特徵所組成。換言之，一個人的個性只有一個，但組成個性的特徵卻有很多，特徵具有持久性和統整性。心理學家們在研究和測量人格時，因為人格的真正差異是由於個人內在的傾向，他們稱人格的內在傾向為「人格特質」(Personality Traits)。

Costa & McCrae (1992) 認為個體的行為反應個體獨特的人格特徵 (Personality Characteristics)，若這些特徵會持續出現在某些情境下，我們可稱之為所謂的「人格特質」(Personality Traits)，因此，一個人的人格特質在一生中是穩定的，且為重要的主成因素。

因此，綜合上述學者對於人格的定義，我們可瞭解到，所謂的人格意即個體在先天屬性反應與後天環境影響下，所表達出來異於其他個體的現象，此現象包括顯性與隱性；且人格既是一致、持久且可有別於其他個體的，反映在內在的特質與外在的行為上，因此，如何藉由有效的預測方式來解釋一個人在特定情境下的行為反應，將有助於人力資源甄選發展上效度的改善與提升。

## 2.2.2 五大人格模型 (The Big Five Model)

溯源五大人格特質理論的發展，一開始由 Galton 提出辭彙假設(Lexical Hypothesis)，意即用人格特質特徵(Personality Trait)來描述人。很多人格心理學家對於人格特質已經有了共識，目前最廣為接受的是 Costa & McCrae(1986)分類的五大人格特質。即俗稱的 Big -Five。

最先將人格特質定義的是 Eysenck 從問卷分析中將人格特質定義為外向性 (Extraversion) 和神經質 (Neuroticism)，來作為心理測驗的主要要素，這也是 Wiggins (1996) 所認為的「Big-Two」；之後 Costa and McCrae 在 1980 年增加了開放學習性 (Openness to Experience)，並隨後又在 1985 年增加了親和性 (Agreeableness) 和勤勉正直性 (Conscientiousness)；另外，其他學者亦有發現可支持的五個因素分別是外放 (向) 性 (Surgency)、情緒穩定性 (Emotional Stability)、親和性 (Agreeableness)、可靠性 (Dependability) 與文化 (Culture)，而這五個因素和我們將來所談的五大人格模型相似，並為五大因素奠定一個基礎。

從 1940 年代到 1960 年代，研究人格特質的學者獲得一個相似的結論：人格包含五大類特質，一直到 1980 年代之後，最被廣為接受的則是 Costa & McCrae (1986) 所分類的五大人格特質，包括開放性(Openness)、勤勉正直性(Conscientiousness)、外向性 (Extraversion)、親和性(Agreeableness)、與情緒穩定性 (Emotional Stability)。

至於在五大人格特質的衡量方面，Goldberg (1992) 利用這五大因素結構發展出一套單級形容量表 (Adjective marker)，此量表每個構面均有 20 項題目，總計 100 題，量表的  $\alpha$  信度介於 0.82-0.97 之間，顯示量表具有不錯的信度，且後來學者在人格特質研究中均證實了此 100 題不僅能支持五大人格特質的架構，更是五大人格特質標準化的表示方法。

但 Saucier (1994) 則認為 Goldberg 的 100 題人格量表需要 10-15 分鐘的時間來回答，對於在研究、教學甚至是評價方面均過長，因此 Saucier 發展一套 Mini-Marker 量表，除了保留了原來 Goldberg 的 100 題量表中的五大人格特性之外，還包括：1.比原來量表使用較少會讓填答者難以回答之問項；2.降低了內部尺度之間的相關性；3.提高了同一構面下兩個問項之間的相關。因此，若能利用較簡短的量表且又能在合理的信度下，測量到 Big-Five 最初模型的核心，不僅可提高成本方面的利益，亦能使測量結果達到較高的齊一性 (Homogeneous)。

## 2.3 工作績效

### 2.3.1 工作績效的定義

Byars & Rue (2001) 定義績效與一個員工工作中各個任務的達成程度有關，他反應了一個員工完成一個工作要求的情形如何。意即績效可作為員工生產力的衡量指標，了解員工的工作績效才能做出合適的獎酬、激勵、指派與升遷。而所謂的工作績效 (Job Performance) 是指「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」。Borman & Motowidlo (1993) 認為工作績效是個體對於組織的行為，可以對組織目標的貢獻程度高低給予量測。

### 2.3.2 工作績效的衡量指標

一般學者用來衡量工作績效的指標多採用二因素分類方式，如較早的行為角色理論，將績效分為角色內行為 (In-role Behavior) 與角色外行為 (Extra-role Behavior) (Katz & Kahn, 1966)，角色內行為一般指正式的或體制內所規範的行為，因此角色內行為將直接與工作報酬和前程動向發生關聯；而角色外行為涵蓋的層面較廣，可以視為一種員工自由心證的行為或表現，其概念相當於組織公民行為 (Organizational Citizenship Behaviors) 或社會贊同行為 (Prosocial Behaviors)。

另外，Borman & Motowidlo (1993) 則根據 Campbell (1990) 的研究架構提出另外一種工作績效的分類方法，他們將工作績效區分為任務績效 (Task Performance) 與脈絡績效 (Contextual Performance)，而 Motowidlo & Van Scotter (1994) 也證實了區分任務績效與脈絡績效是有意義的，因為其可以獨立地衡量個人在組織全面價值之貢獻，且研究結果指出也指出，除了經驗用來預測任務績效較脈絡績效顯著，人格特質的各變數用來預測脈絡績效均呈現顯著的情況。

## 3. 研究方法

### 3.1 研究架構

根據文獻整理，本研究建立之架構主要是希望探討醫療產業中藥劑師的人格特質與工作績效是否有相關。

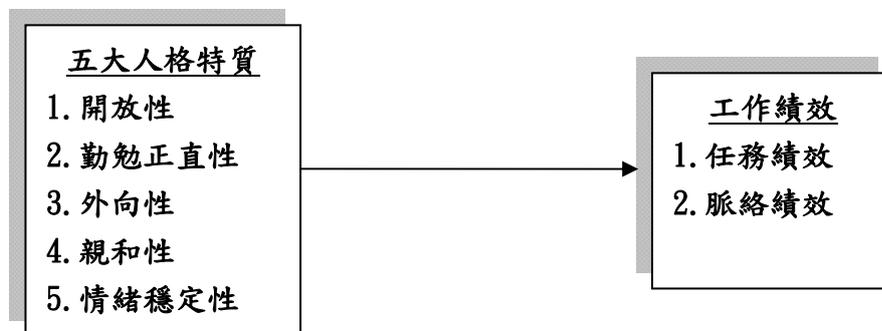


圖 1 研究架構

### 3.2 研究假設

從國內外許多文獻可明顯看出，五大人格特質在許多產業下對工作績效呈現顯著的影響，根據本研究架構與目的，提出以下之研究假設：

- 假設 1. 人格特質與工作績效之間具有顯著相關。
- 假設 2. 人格特質對工作之任務績效有顯著影響
- 假設 3. 人格特質對工作之脈絡績效有顯著影響
- 假設 4. 人格特質對工作之脈絡績效有顯著影響

### 3.3 研究工具

#### (一)人格特質量表

以 Saucier (1994) 所發展出的 Mini-Marker 量表，五個構面均以 8 個不同的形容詞來形容，共計 40 題，量表採用 Likert 五點計分方式，依「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」等程度，分別給予 1、2、3、4、5 分，而反向題給予負向計分，平均分數愈高表示愈傾向於某項人格特質。

#### (二)工作績效量表

採用余德成(民 85)修改原始 Motowidlo & Van Scotter(1994)根據 Campbell(1987)所編制的任務績效問卷(Task Performance Questionnaire, TPQ)，以及 Motowidlo & Van Scotter(1994)所編制的脈絡績效問卷(Contextual Performance Questionnaire, CPQ)，該問卷共計 23 題，並採用 Likert 五點計分方式，依「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」等程度，分別給予 1、2、3、4、5 分，平均分數愈高表示工作績效愈好。

### 3.4 資料蒐集

經由預試資料對研究問卷之調整，實際問卷之調查自 94 年 2 月 25 至 94 年 4 月 5 日實施，共計發出 300 份問卷，回收 212 份，回收率為 71%，扣除無效問 7 卷份，實得問卷為 205 份，占實際發出問卷 68%。對象乃針對經衛生署評鑑之醫學中心、區域醫院與地區醫院之藥劑師，在有限人力與資源的情況之下，採用最便利之便利取樣方式進行。

## 4. 研究結果

### 4.1 量表之信度分析

量表信度方面，除了人格特質中之「親和性」與「情緒穩定性」之信度較低外，其餘構面均維持在 0.7 以上，並且整體信度值均高於 0.7 以上，屬於可接受之量表。

表 1 量表之信度分析

| 問卷   | 構面    | 構面信度   | 整體信度   |
|------|-------|--------|--------|
| 人格特質 | 開放性   | 0.7279 | 0.7121 |
|      | 勤勉正直性 | 0.8181 |        |
|      | 外向性   | 0.8737 |        |
|      | 親和性   | 0.6837 |        |
|      | 情緒穩定性 | 0.6960 |        |
| 工作績效 | 任務績效  | 0.8584 | 0.8170 |
|      | 脈絡績效  | 0.8930 |        |

## 4.2 研究變項之相關分析

相關分析方面，從表 2 可看出，人格特質與工作績效之間確實有顯著相關。

表 2 研究變項之相關分析

|          | A 五大人格特質 |
|----------|----------|
| B 任務績效   | 0.594**  |
| C 脈絡績效   | 0.591**  |
| D 整體工作績效 | 0.639**  |

註：\*表示 P<0.05，\*\*表示 P<0.01

## 4.3 研究變項之迴歸分析

### 4.3.1 人格特質各變項對任務績效之迴歸分析

從表 3 之迴歸分析可看出，人格特質中最能用來預測藥劑師任務績效的是「勤勉正直性」，其  $\beta$  值為 0.445、P 值<0.001。

表 3 人格特質各變項對任務績效之迴歸分析

| 自變數                     | Beta 值   | P 值     |
|-------------------------|----------|---------|
| 1 開放性                   | 0.098    | 0.287   |
| 2 勤勉正直性                 | 0.445    | 0.000** |
| 3 外向性                   | 0.160    | 0.072   |
| 4 親和性                   | 0.136    | 0.137   |
| 5 情緒穩定性                 | 0.014    | 0.885   |
| R <sup>2</sup>          | 0.412    |         |
| Adjusted R <sup>2</sup> | 0.386    |         |
| F                       | 15.559   |         |
| P                       | 0.000*** |         |

註：\*表示 P<0.05，\*\*表示 P<0.01，\*\*\*表示 P<0.001

### 4.3.2 人格特質各變項對脈絡績效之迴歸分析

在脈絡績效方面，除了「勤勉正直性」亦可用來預測藥劑師之脈絡績效外（其  $\beta$  值為 0.187、P 值<0.05），其中，最能預測的特質則屬「親和性」，其  $\beta$  值為 0.400、P 值<0.001。

### 4.3.3 人格特質各變項對整體工作績效之迴歸分析

至於在整體工作績效方面，最能用來預測藥劑師整體工作績效的人格特質是「親和性」，其  $\beta$  值為 0.329、P 值<0.001。其次則是「勤勉正直性」，其  $\beta$  值為 0.302、P 值<0.01，雖然不及於以往之研究，是最能用來預測員工工作績效之特質，但其預測能力仍居五大人格特質第二，顯示出此特質在預測員工工作績效上之重要性與必要性。

表 4 人格特質各變項對脈絡績效之迴歸分析

| 自變數                     | Beta 值   | P 值     |
|-------------------------|----------|---------|
| 1 開放性                   | 0.121    | 0.189   |
| 2 勤勉正直性                 | 0.187    | 0.039*  |
| 3 外向性                   | 0.099    | 0.265   |
| 4 親和性                   | 0.400    | 0.000** |
| 5 情緒穩定性                 | 0.062    | 0.516   |
| R <sup>2</sup>          | 0.407    |         |
| Adjusted R <sup>2</sup> | 0.380    |         |
| F                       | 15.245   |         |
| P                       | 0.000*** |         |

註：\*表示 P<0.05，\*\*表示 P<0.01，\*\*\*表式 P<0.001

表 5 人格特質各變項對整體工作績效之迴歸分析

| 自變數                     | Beta 值   | P 值      |
|-------------------------|----------|----------|
| 1 開放性                   | 0.122    | 0.170    |
| 2 勤勉正直性                 | 0.302    | 0.001**  |
| 3 外向性                   | 0.131    | 0.127    |
| 4 親和性                   | 0.329    | 0.000*** |
| 5 情緒穩定性                 | 0.048    | 0.599    |
| R <sup>2</sup>          | 0.453    |          |
| Adjusted R <sup>2</sup> | 0.429    |          |
| F                       | 18.400   |          |
| P                       | 0.000*** |          |

註：\*表示 P<0.05，\*\*表示 P<0.01，\*\*\*表式 P<0.001

## 5. 結論與建議

根據本研究之結果，研究者建議相關醫療單位對於藥劑人員遴選時，不僅考量其專業能力與經歷，若在相同基準下進而評估其特質，並在人格特質中選擇較具「勤勉正直性」與「親和性」者，將有較高之績效。

人力資源的遴選，除了考慮其專業性外，從許多研究中可發現，不同產業結構或工作性質各有其適合的人格特質，合適的特質對員工績效上的表現將有加乘的效果；本研究所針對的對象包括醫學中心、區域醫院與地區醫院之藥劑師，在顧及其工作性質以及其產業結構逐漸轉型（臨床藥學的發展）的情況下，找出最具影響其工作績效的特質與可能改變其工作績效的情境變數，以作為相關醫療單位之參考。

## 參考文獻

1. 余德成(2006),「品質管理人性面系統因素對工作績效之影響」,國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
2. 張春興(2000),「現代心理學」,東華書局。
3. Allport, G. W., Personality(1937),A Psychological Interpretation, New York: Holt.
4. Borman, W. C. & Motowidlo, S. J.(1993), Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. San Francisco: Jossey-Bass, pp.71-98.
5. Byars, L. L. & Rue, L. W.( 1994), Human resource management 4th ed., Burr Ridge: IRWIN.
6. Campbell, J. Y.( 1987), Dose saving anticipate decline labor income? An alter- native test of the permanent income hypothesis, *Econometrica*, 55, pp.1249-1273.
7. Campbell, J. P.( 1990), Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. Dunnette & LM Houghs (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, pp. 687-371.
8. Cascio, W. F.( 1991), *Applied Psychology in Personnel Management (4th ed)* , NJ: Prentice-Hall.
9. Costa, P. T. & McCrae, R.R.( 1986), Personality stability and its implications for clinical psychology, *Clinical Psychology Review*, 6, pp.407-423.
10. Costa P T., & McCrae R R.( 1992), The Introduction of the Five-Factor Model and Its Application, *Journal of Personality*, 60, pp.175-215.
11. Goldberg, L. R.( 1990), Alternative Description of Personality? The Big Five Factor, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, pp.1216-1229.
12. Katz & Kahn(1966), *The Social Psychology of Organizations*, New York : Wiley,.
13. Motowildo, S. J. & Van Scotter, J. R.( 1994), Evidence that the task performance should be distinguished from contextual performance, *Journal of Applied Psychology*, 79, pp.475-480,.
14. Saucier, G. ( 1994), Mini-Marker: A brief version of Goldberg's Unipolar Big-Five markers, *Journal of personality Assessment*, 63(3), pp.506-516.
15. Wiggins, J. S.( 1996), *The Five-Factor Model of Personality: Theoretical Perspectives*, New York: Guilford Press,.