

壽險理賠人員的生涯發展、角色壓力與工作倦怠關係之研究

A Research on the Relationship among Career Development, Role Stress and Burnout of the Claim Examiner Of Life Insurance Claim

褚麗絹¹ 鄭炳仁² 吳敬文³

摘要

本研究主要在探討全國壽險理賠人員的生涯發展、角色壓力與工作倦怠之現況及關係，探討之方向分為三個步驟：

- (1)以問卷調查分析目前壽險理賠人員對上述變項之感受情況。
- (2)探討生涯發展、角色壓力與工作倦怠之相關性。
- (3)依分析歸納結論，並提出建議與可行方案。

本研究將全國省分為北部地區、中部地區、南部地區、東部地區及離島五個區域，進行問卷發放與調查。實證結果顯示，壽險理賠人員之工作壓力及工作量均超過負荷；壽險理賠人員的生涯發展與角色壓力呈現負相關，亦即服務單位對理賠人員生涯發展的規劃愈良好，其角色壓力相對會降低；人員訓練與升遷愈多，工作倦怠感會愈低；角色壓力愈大，愈會增加工作倦怠感。因此，壽險經營者應加強對壽險理賠人員之教育訓練與生活輔導、減低工作量、打通升遷管道，以減輕壽險理賠人員工作倦怠的情形。

關鍵詞：人壽保險、理賠人員、生涯發展、角色壓力、工作倦怠

Abstract

Probe into Career Development of national Adjustment mainly in this research, present situation and relation of Role Stress and Burnout, the direction probed into is divided into three steps:

- (1) Investigate and analyze Adjustment at present to the above-mentioned impression situations which change one with the questionnaire.
- (2) Probe into the dependence of Career Development, Role Stress and Burnout.
- (3) In accordance with analyzing the conclusion of summing up, and propose suggestion and feasible track case.

This research divides the national province into the northern territory, middle part, southern areas, eastern area and five areas of subsidiary island, ask that the curly hair is put and investigated. The real example result shows, working pressure of Adjustment and work load exceed load; Career Development and Role Stress of Adjustment are shouldered relevantly, namely it is the better to serve the planning of Adjustment Career Development of

¹南華大學管理科學研究所專任副教授

²南華大學管理科學研究所碩士、新光人壽行政管理部嘉義服務分處課長

³南華大學管理科學研究所研究生

the unit, its Role Stress is relative will reduce; Personnel train and more transferred and promoted, will be low Burnout; The bigger Role Stress is, it will increase Burnout to heal. So, the life insurance operator should strengthen the education and training of Adjustment and coaching lives, lowering the work load, streamlining and is transferred and promoted the channel, in order to lighten the situation of Adjustment Burnout.

Keyword: Life Insurance, Adjustment, Career Development, Role Stress, Burnout

1. 緒論

保險制度開始於十二世紀，我國的現代保險制度係在清末由西方傳入，最初經營保險業務為外國商人。至清光緒十一年(1883)，清朝設置的招商局創辦仁和及仁濟二家保險公司，經營財產保險，這是我國正式辦理保險事業的開端。至於壽險方面，民國 34 年台灣光復後，只有台灣人壽保險公司及中央信託局人壽保險處兩家公營機構在經營人壽保險。最新公佈(2004 年 6 月)之「人壽保險業務統計年報」統計至民國 92 年底，全國之壽險事業機構以擴展至 30 家，對社會及人民已形成不可或缺的行業。

1.1 研究背景

一般而言，愈屬高度經濟開發的國家，壽險愈扮演為經濟安全工具的重要角色。的確，一個聯合國之委員會正式承認「人壽保險能夠扮演提供個人經濟安全與國家發展的角色」(Huebner,1980)，人壽保險公司已經成長為主要的財務機構，且扮演財務仲介的重要角色。而人壽保險公司之三大利源：利差益、費差益及死差異；其中利差益及費差益，因政經、法令的變遷及修改，以及壽險公司如雨後春筍般的急速增加，上述兩大利源已很難獲益，故死差異已成為目前壽險公司較穩定及大宗之收益。2004 年「人壽保險業務統計年報」統計顯示 92 年底國民投保人壽保險有效件數為三千二百多萬件，壽險有效契約總保額為二十四兆三千多萬元；國民壽險之投保率為 158.86%，故壽險已成為人們生活中的一部份，並且我國壽險業自民國五十年代由民間開辦，至今已有四十餘年，隨著保險業日趨蓬勃發展，其資金的累積更行迅速，致使保險業對當今社會無論在金融、經濟發展、公共政策等，均具舉足輕重之影響力。(荊國泰，1996)

1.2 研究動機

壽險已成為目前社會大眾生活的一環，壽險業資金的累積迅速，對社會之金融、經濟發展、公共政策等，都具有舉足輕重的影響力，而壽險理賠人員在網路投保及轉帳繳費的趨勢下，漸成唯一與保戶直接接觸的人員，其生涯發展、工作倦怠等攸關服務品質與公司形象，而目前尚少見針對壽險理賠人員之研究，故值得探討與分析。

1.3 研究目的

本研究目的在分析壽險理賠人員生涯發展、角色壓力與工作倦怠之關聯性，以期能

獲得具體之研究結果，供壽險業者提出適切的策略，以改善理賠人員之生涯發展、降低角色壓力，進而提高理賠人員工作士氣與工作績效，並提升對客戶之服務品質。

2. 文獻探討

本章分別介紹生涯發展、角色壓力與工作倦怠之相關及實證研究，並以針對國內外學者所提出的相關理論及相同文獻，進行回顧整理，以釐清各項變數定義。

2.1 生涯發展

Beach(1979)認為生涯(Career)是指一個人一生所經歷、從事的工作及投入工作時所抱持的態度與動機。因此，所謂「生涯」，應該統攝工作、家庭、愛情、休閒和健康等層面。可視為個人整體謀生活動和生活型態的綜合體，亦即人生發展的整個歷程（羅文基、朱湘吉、陳如山，1991）。

生涯發展(Career Development)係指個人一生中連續的生活歷程，在這個過程當中培養對於生涯的認同，並促進其計劃與生涯的成熟，而這個終生的行為歷程和影響，引導個人的工作價值、職業選擇、生涯類型、角色整合、自我和生涯的認同(Hall,1986)。亦有學者認為生涯發展係指個人進入組織，在組織中企求成長發展之整體性過程(Bailyn,1980)。

Herr & Cramer (1988) 認為生涯發展係指個人一生中連續的生活歷程，在這個過程當中個人培養對於生涯的認同，並促進其計劃與生涯的成熟。而辛秋菊(1993)認為生涯發展著重的是個人長程生涯選擇之過程與決定。由於企業意識到人力資源管理的重要性，逐漸重視員工的自我實現，關心員工的生涯發展，期使員工的發展與組織的目標相互配合，遂有生涯發展的倡導。

綜合上述各人員之研究，因壽險理賠人員屬專業性的工作，需不斷的訓練以配合法令的修訂與商品的更新，才能契合時代的潮流及不斷翻新的詐領保險金案件，故本研究採 Cascio(1978)及 Lvancevich & Glueck(1988)之定義，整合生涯發展之意涵即是訓練及培育與組織需要相關的員工個人興趣、能力願望及需要，且是一種使生涯行動計劃付諸實現的過程，各種發展活動包括在職訓練及職外訓練。

2.2 角色壓力

角色(Role)可分為「歸屬的」(Ascribed)角色，與「獲致的」(Achieved)角色。前者係個人一出生就決定的角色。Goffman(1959)指出，個人在任一被分派(Assign)的情境中，常需遵守特定的角色(引自 Johns,1993)。角色一詞，有時係指角色期望，有時則指角色行為(賈馥茗等人，民 89)。

Parsons(1961)認為，角色是個體基於社會結構中的地位，在規範的約制下，參與具體的社會互動過程，而與特定的角色夥伴建立交互關係(引自陳貞芳，1996)；Hoy & Miskel(1987)與 Getzels et al.(1968)皆認為角色代表機構中的地位、職位或身份，且角色是有彈性，是互補的；又角色指人們因為在社會單位中擔任某一職位，而有一組預期的

行為型態(Robbins,1993)，我們每個人都必須扮演著許多種角色，我們的行為也會隨著角色之不同而改變。

綜合上述學者之研究，因壽險理賠人員對理賠調查範圍普遍存有模糊的現象，或是故意模糊以減輕工作量避免與保戶或業務單位衝突，並且在人力精簡的大環境下工作量與日俱增，普遍有不勝負荷之感受，故本研究採 Kahn et al. (1964)及王秋絨(1981)等之定義，將角色壓力之內涵分為 1.角色模糊 2.角色衝突 3.角色過度負荷。

2.3 工作倦怠

Cherniss 於 1980 提出從工作壓力到形成工作倦怠的過程有三個階段，在第一階段為個人所具能力若不能滿足個人內在需求和外在工作環境的要求，亦即需求與資源不能相平衡，就容易導致工作壓力的產生；第二階段為當需求與資源間失去平衡時，個體便會產生情緒反應，顯現出緊張、疲累與易怒等現象；第三階段為個體採取防衛性的因應，出現一些行為與態度上的改變。

因壽險理賠人員升遷管道滯礙，加上長久以來的內、外壓力，難免會產生自我防衛的心態甚至產生敵意，在心理及工作雙重壓力下難免產生倦怠感，故綜合上述各研究者之定義，本研究採 Maslach & Jackson 之理論，將工作倦怠分為 1.情緒耗竭，2.缺乏成就感及 3.無人情味三個構面。

工作倦怠(Burnout)一詞最早是由美國學者 Freudenberger(1974)提出，是用以描述專業工作者在專業工作由工作情境所引起的生理及情緒耗竭的現象。Maslach(1981)則指出，工作倦怠是情緒耗竭、非人性化及個人成就感低落的一種症狀，經常發生在助人專業工作者身上；Perlman & Hartman(1981)提出，工作倦怠是對慢性情緒壓力的三種回應，即情緒與身體上的耗竭、降低工作生產力與過分的非人性化。

3. 研究方法

本章共分六節來探討本研究之研究方法。第一節研究範圍與樣本數的決定、第二節研究架構、第三節研究假設、第四節變項之操作性定義與衡量工具、第五節資料分析與統計方法。

3.1 研究範圍與樣本數的決定

本研究範圍以全省 27 家壽險公司及中華郵政保險處、中央信託局人壽保險處之壽險理賠人員共 1162 人為研究對象，將全省分為北部、中部、南部、東部及離島五個地區，分別予以統計分析；本研究採便利抽樣，共發出問卷 318 份，回收問卷 290 份，回收率 91%，剔除無效問卷 9 份，有效樣本數共 281 份，有效回收率 88%。

依據有限母體的平均數計算樣本大小之公式，本研究之母體樣本數為 1162，設定可容忍誤差為 5%，依公式計算得樣本數 $n=266$ ，而本研究有效樣本 281 大於 266，已能滿足上述條件要求。

$$n = \frac{N(Z_{\alpha/2})^2 \cdot \sigma^2}{(N-1)e^2 + (Z_{\alpha/2})^2 \cdot \sigma^2} \dots\dots\dots(1)$$

3.2 研究架構

本研究目的在探討全省壽險理賠人員生涯發展措施、角色壓力對於工作倦怠之影響及其相關性，故根據研究目的、相關文獻及欲探討之問題建立本研究架構，如圖 1 所示。

3.3 研究假設

根據前述研究目的與文獻探討，再參酌研究架構，本研究以全省壽險理賠人員為研究對象，驗證下列二點假設：

一、相關性假設

假設 1.1 壽險理賠人員的生涯發展與工作倦怠無顯著性相關。

假設 1.2 壽險理賠人員的角色壓力與工作倦怠無顯著性相關。

二、因果性假設

假設 2.1 壽險理賠人員的生涯發展、角色壓力對工作倦怠無顯著性影響。

3.4 變項之操作性定義與衡量工具

本研究欲探討之構面為生涯發展、角色壓力與工作倦怠變項。變項之操作性定義及問卷內容設計係依據研究動機、目的及參考國內外相關文獻整理而來。主要以問卷作為測量的研究工具，第一部份生涯發展之問卷引用胡敏惠(2003)的生涯發展量表，第二部份角色壓力之問卷引用董秀珍(2002)的角色壓力量表，第三部份工作倦怠引用梁玉秋(2002)的工作倦怠量表修訂而成。

本研究問卷各變項之衡量，均以李克特(Likert)加總尺度法五點式量表加以衡量。

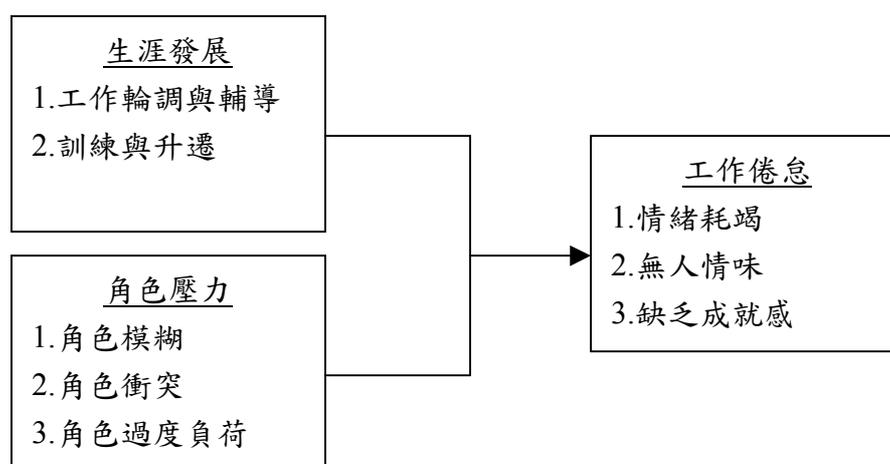


圖 1 研究架構

3.4.1 生涯發展

1. 操作性定義

生涯發展係指員工終其一生在工作上的一連串活動。Hall(1986)指出生涯發展方案包括工作輪調、內部的人力資源發展、外部研討會、督導人員的生涯諮商訓練、顧問制度等等。

2. 衡量工具

本研究生涯發展之量表修改自胡敏惠(2003)依據 Hall(1986), Schein(1978), Invancevich & Glueck(1989)等學者所提出之生涯發展方案所建立之量表，作為衡量生涯發展的工具，包含二個構面：工作輪調與輔導、訓練與升遷。

3. 信度係數 Cronbach's α : 0.8926

4. KMO 值：0.903，表示適合進行因素分析

5. 因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負荷量，經分析結果將其萃取二個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「工作輪調與輔導」與「訓練與升遷」。

3.4.2 角色壓力

1. 操作性定義

係指壽險理賠人員感受到在從事理賠環境中有不利壽險理賠人員角色行為的因素，經認知、經驗、個人人格特質等歷程而產生的一種負面反應。

2. 衡量工具

本研究角色壓力量表修改自董秀珍(2002)國小教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究所編之角色壓力量表，分為角色模糊、角色衝突及角色過度負荷三個構面。

3. 信度係數 Cronbach's α : 0.8633

4. KMO 值：0.893，表示適合進行因素分析

5. 因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負荷量，經分析結果將其萃取三個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「角色衝突」、「角色模糊」與「角色過度負荷」。

3.4.3 工作倦怠

1. 操作性定義

指壽險理賠人員為了理賠調查或審核工作，常耗費許多時間與心思，長期、持續性的壓力，容易產生情緒上的耗竭，因而導致工作倦怠，包括以消極、冷漠的態度處理理賠案件和對待業務人員及保戶。

2. 衡量工具

Maslach & Jackson(1981)透過專業助人行業的研究中，發現工作倦怠的現象的確存在的，於是發展出 MBI-HSS 量表(Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey)，作

為衡量工作倦怠的工具，MBI-HSS 量表所包含之三個構面，研究對象主要是針對專業助人行業，本研究之研究對象壽險理賠人員為專業之服務人員，時常會與壽險業務人員或保戶做第一線接觸，故採用 MBI-HSS 量表，再參考梁玉秋(2002)「國民中學棒球教練工作壓力與工作倦怠之研究」之工作倦怠量表修訂而成，目的在衡量壽險理賠人員工作倦怠的情形。

3.信度係數：0.7387

4.KMO 值：0.885，表示適合進行因素分析

5.因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負荷量，經分析結果將其萃取三個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「情緒耗竭」、「無人情味」與「缺乏成就感」

3.5 資料分析與統計方法

本研究問卷回收後，剔除填答不完整等無效問卷後，將有效問卷編碼，依據研究目的及研究假設之需要，採用 SPSS 10.0 統計套裝軟體，並以下列幾種資料分析方法來分析。

1.構面因素之效度與信度分析

(1)效度分析(Validity Analysis)

效度係指問卷有效測量出研究所要求的結果之程度。本研究每一構面各變數之衡量項目均經由相關理論、文獻、實證研究探討，且透過驗證性因素分析，以確定達到良好的建構效度，亦即具有高度的效度。

(2)信度分析(Reliability Analysis)

信度是指測量結果是否具有的一致性或穩定性的程度。Guieford(1965)則提出以 Cronbach's α 係數之取捨標準，認為 Cronbach's α 值大於 0.7 者為高信度，若小於 0.35 則信度過低，不宜採用該量表。

2.變項之關聯性及因果分析

(1) Pearson 積差相關分析(Pearson Analysis)

相關分析是用來求得兩個變數間的關係強度，亦即進行兩個變數之獨立性檢定。本研究採用 Pearson 積差相關分析，以測量生涯發展、角色壓力與工作倦怠之間相互關聯情形，是否達統計之顯著水準。

(2)迴歸分析(Regression Analysis)

主要目的在找出一個綫性方程式，用來說明預測變數與效標變數之間的關係，並且瞭解預測變數對效標變數之預測力與強度，與整體的關係是否顯著等，另外亦可用迴歸分析來剔除預測能力不够之預測變數。本研究採用迴歸分析來探討生涯發展、角色壓力對工作倦怠的影響性。

4. 研究結果與分析

針對回收之有效樣本資料，經正確地輸入統計軟體，並以適當之統計方法進行分析處理，進一步檢定驗證本研究之研究假設是否成立，而且針對各項統計分析結果，結合實務經驗加以解釋與分析。以下將分別針對樣本特性與敘述性統計、信度與效度分析、相關分析、迴歸分析等各節進行分析之。

4.1 問卷信度分析

本研究問卷（有效樣本281份）的信度分析結果，由表1得知，計有11個構面，其中高於0.7屬於高信度量表有10個構面，其餘1個構面，雖略低於0.7，但高於0.4，仍為可接受之信度係數。本研究問卷之信度詳如表1所示。

4.2 各構面間之相關分析

本節探討各構面間之關係，採 Pearson 積差相關分析來探討各變項間的相關程度。

4.2.1 生涯發展與工作倦怠之相關分析

有關生涯發展與工作倦怠之相關分析結果，由表 2 中可知，除無人情味與生涯發展、訓練與升遷等兩對構面無顯著性相關外，其餘構面之間均呈現顯著性相關。

工作倦怠、情緒耗竭及缺乏成就感構面與生涯發展、訓練與升遷及工作輪調與輔導均為顯著負相關，顯示保險理賠人員的生涯規劃、訓練與升遷制度愈完善時，愈不易產生工作倦怠、情緒耗竭及缺乏成就感等情事；工作輪調與輔導愈完善時，愈不易產生工作倦怠、情緒耗竭及缺乏成就感等情事。

表 1 問卷信度分析摘要表

變 項	Cronbach's α	構 面	Cronbach's α
生涯發展	0.8926	1訓練與升遷	0.8466
		2工作輪調與輔導	0.8263
角色壓力	0.8633	1角色衝突	0.8913
		2角色模糊	0.8949
		3角色過度負荷	0.8453
工作倦怠	0.7387	1情緒耗竭	0.8975
		2無人情味	0.7575
		3缺乏成就感	0.5643

資料來源：本研究整理。

表 2 生涯發展與工作倦怠之相關性分析

構面	生涯發展		訓練與升遷		工作輪調與輔導	
	相關係數	顯著性	相關係數	顯著性	相關係數	顯著性
工作倦怠	-0.302	0.000***	-0.238	0.000***	-0.315	0.000***
情緒耗竭	-0.293	0.000***	-0.188	0.002**	-0.349	0.000***
無人情味	0.085	0.153	0.004	0.953	0.153	0.010**
缺乏成就感	-0.254	0.000***	-0.246	0.000***	-0.218	0.000***

註：*表 $p < 0.05$ 顯著影響 **表示 $p < 0.01$ 非常顯著影響 ***表示 $p < 0.001$ 極顯著影響

資料來源：本研究整理。

4.2.2 角色壓力與工作倦怠之相關分析

有關角色壓力與工作倦怠之相關分析結果，由表 3 中可知，除無人情味與角色壓力、角色衝突、角色過度負荷等三對構面具有無顯著性相關外，其餘十三對構面均具有顯著性相關。顯示壽險理賠人員的角色壓力與其工作倦怠程度呈極顯著正相關，亦即壽險理賠人員的角色壓力愈大，則其工作倦怠程度會愈高。

4.3 各構面對工作倦怠之迴歸分析

本節採迴歸分析法，來探討預測變項與效標變項之間的關係。

4.3.1 生涯發展、角色壓力對工作倦怠各構面之迴歸分析

有關生涯發展、角色壓力對工作倦怠之影響，經迴歸分析結果，由表 4 得知，部份構面具有顯著性影響，部份則無，又具有顯著性影響之構面中，生涯發展對無人情味具有顯著性負影響(-0.144)，換句話說，壽險理賠人員認為生涯發展愈多，對無人情味的感受程度愈低；另一方面，角色壓力對工作倦怠(0.653)、情緒耗竭(0.530)及缺乏成就感(0.484)等三個構面均具有顯著性正影響，換句話說，壽險理賠人員認為角色壓力愈高，對這三個構面的感受程度愈高壽險公司對壽險理賠人員生涯規劃制度愈落實推動，人員愈不會感到公司無人情味；另公司員工的角色壓力愈大，就會使員工感到愈高的工作倦怠感、情緒耗竭及愈缺乏工作的成就感。

表 3 角色壓力與工作倦怠之相關性分析

構面	角色壓力		角色衝突		角色模糊		角色過度負荷	
	相關係數	顯著性	相關係數	顯著性	相關係數	顯著性	相關係數	顯著性
工作倦怠	0.709	0.000***	0.670	0.000***	0.481	0.000***	0.528	0.000***
情緒耗竭	0.670	0.000***	0.611	0.000***	0.452	0.000***	0.532	0.000***
無人情味	-0.099	0.099	-0.065	0.275	-0.128	0.032*	-0.071	0.237
缺乏成就感	0.536	0.000***	0.535	0.000***	0.436	0.000***	0.305	0.000***

註：*表 $p < 0.05$ 顯著影響 **表示 $p < 0.01$ 非常顯著影響 ***表示 $p < 0.001$ 極顯著影響

資料來源：本研究整理。

表 4 生涯發展、角色壓力對工作倦怠各構面之迴歸分析結果

構面	工作倦怠	情緒耗竭	無人情味	缺乏成就感
生涯發展			-0.144	
角色壓力	0.653	0.530		0.484

註：本表所列數字為迴歸分析後具有顯著性影響之標準化 β 值。

資料來源：本研究整理。

4.3.2 生涯發展、角色壓力各構面對工作倦怠各構面之迴歸分析

有關生涯發展、角色壓力各構面對工作倦怠各構面之影響，經迴歸分析結果，由表 5 得知，部分構面具有顯著性影響，部份則無。

角色衝突(0.426)、角色模糊(0.191)及角色過度負荷(0.148)等三個構面對工作倦怠具有顯著正影響，換句話說，壽險理賠人員感受角色衝突、角色模糊及角色過度負荷等的程度愈高，則其工作倦怠感愈高。

其次，角色衝突(0.256)及角色過度負荷(0.227)二個構面對情緒耗竭構面具有顯著性正影響，換句話說，壽險理賠人員感受角色衝突及角色過度負荷的程度愈高，其情緒耗竭感愈高。

接著，角色衝突(0.154)、角色模糊(0.162)二個構面對無人情味構面具有顯著正影響。換句話說，壽險理賠人員感受角色衝突、角色模糊的程度等愈高，對於無人情味感的知覺程度愈高。

最後，角色衝突(0.400)及角色模糊(0.218)二個構面對缺乏成就感構面具有顯著正影響，換句話說，壽險理賠人員角色衝突及角色模糊的程度愈高，缺乏成就感的程度愈高。

表 5 生涯發展、角色壓力各構面對工作倦怠各構面之迴歸分析結果

構面	工作倦怠	情緒耗竭	無人情味	缺乏成就感
生涯發展				
訓練與升遷			-0.171	
工作輪調與輔導				
角色衝突	0.426	0.256	0.154	0.400
角色模糊	0.191		0.162	0.218
角色過度負荷	0.148	0.227		

註：本表所列數字為迴歸分析後具有顯著性影響之標準化 β 值。

資料來源：本研究整理。

5. 研究結論與建議

本章乃針對研究結果探討，壽險理賠人員工作倦怠之因素，根據研究發現提供實施壽險理賠人員生涯發展、緩和角色壓力以降低工作倦怠感之可行方案，以茲壽險經營者參考，並提供後續研究者未來的研究方向。

5.1 結論

在生涯發展、角色壓力及工作倦怠三構面，顯示壽險理賠人員對所屬單位生涯發展之規劃、制度不滿意，對角色壓力有相當程度的感受，對理賠工作已產生倦怠感。依前述各項分析，分述如下：

1. 生涯發展、角色壓力對工作倦怠之相關性

(1) 生涯發展與工作倦怠

研究結果顯示，除無人情味與生涯發展、訓練與升遷構面具有無顯著性相關外，其餘十對構面均具有顯著性相關，其中有九對構面為負相關，顯示服務單位改善訓練、升遷、工作輪調與輔導之制度會降低壽險理賠人員之工作倦怠感。

(2) 角色壓力與工作倦怠

研究結果顯示，除無人情味與角色壓力、角色衝突、角色過度負荷等三對構面具有無顯著性相關外，其餘十三對構面均具有顯著性相關，又具有顯著性相關之構面中，除一對構面為負相關外，其餘十二對均為正相關，顯示服務單位角色衝突、角色模糊與角色過度負荷愈高，對壽險理賠人員之工作倦怠感會愈高。

2. 生涯發展、角色壓力對工作倦怠之影響性

生涯發展對工作倦怠經迴歸分析之結果，以「無人情味」觀之，「工作輪調與輔導」具有負向影響；角色壓力對工作倦怠經迴歸分析之結果，首先以「情緒耗竭」觀之，「角色衝突」及「角色過度負荷」均具有正向影響；其次以「無人情味」觀之，「角色模糊」及「角色過度負荷」具有正向影響；最後以「缺乏成就感」觀之，「角色模糊」具有正向影響，其餘構面無顯著性影響。

5.2 建議

本研究針對壽險理賠人員之生涯發展、角色壓力及工作倦怠，經文獻探討及研究分析結果，提出以下建議提供壽險經營者作為規劃理賠人員生涯發展措施、降低理賠人員角色壓力及降低理賠人員工作倦怠之參考。

1. 對壽險經營者的建議

(1) 生涯發展方面

依各變項構面之分析，壽險理賠人員對所屬服務單位之訓練與升遷措施最不滿意，故建議壽險經營者為提昇壽險理賠人員工作效能，應加強教育訓練課程，除加強定期聘請專家學者至公司實施在職訓練外，並訂定獎勵辦法鼓勵理賠人員回校選修相關課程以增進專業能力。平時可安排資深同仁教導新進員工，經驗傳承與理論配合相輔相成以提昇理賠員工之素質，以活化職場能力與自我價值提昇及再創造，間接提昇對客戶的服務

品質及公司的形象。

(2) 角色壓力方面

依角色壓力之描述性分析，角色模糊是目前壽險理賠人員最嚴重的問題。擬建議壽險業者編製理賠部門「標準作業流程作業手冊」(Standard Operation Procedure Manual, SOP Manual)以為依循。其製作要符合下列四原則：一、能快速查閱所需。二、簡單、易懂、明瞭。三、鉅細靡遺，理賠工作的百科全書。四、即時更新，最準確的依據。

(3) 工作倦怠方面

由以上探討分析，生涯發展、角色壓力與工作倦怠有關聯性，長期角色壓力已造成壽險理賠人員對理賠工作產生倦怠感，故除了改善壽險理賠人員的福利措施外，不妨加強輪調制度，使員工不致長期從事同性質的工作感覺枯燥乏味，並且各部門人員臨時也可彼此互相支援，培養多方位的人才。

2. 對後續研究者的建議

(1) 研究生涯發展、角色壓力及工作倦怠的中外專家學者很多，各有許多不同的理論與見解，本研究只是取其一點鴻毛加以研究分析，例如Cherniss(1980)認為年齡較輕的人特別容易發生工作倦怠就與本研究相反。各家理論探討的角度不同，建議後續研究者，可著「教育程度與專業能力對理賠工作品質的影響」、「工作環境與人格特徵對理賠工作服務品質的影響」及其他未著墨的角度加以探討分析。

(2) 保險理賠人員可分為人壽保險理賠人員及產物保險理賠人員。因人壽保險理賠人員與產物保險理賠人員的任用、晉升、理賠程序、調查方向及薪資福利等截然不同，故本研究未將產物保險理賠人員一併納入探討。因此建議後續研究者可針對產物保險理賠人員之生涯發展、角色壓力及工作倦怠等變項做更深入的研究分析。

參考文獻

1. 中華民國人壽保險商業同業公會(2003),「2003 年人壽保險業務統計年報」,附錄,頁7。
2. 王秋絨(1981),「國中組織環境對教師角色壓力的影響」,台灣師範大學教育研究所碩士論文。
3. 石銳(1991),「職涯管理」,台北:楊智文化出版社。
4. 何永彬(2001),「運動休閒俱樂部之運動指導員職場生涯發展工作情境及工作倦怠之相關研究」,輔仁大學體育學系碩士論文。
5. 何信助(1999),「國民中學教師工作倦怠與學校組織氣氛關係之探討」,雲林科技大學科技學刊,1(8),83-96頁。
6. 林錦清(2002),「組織焦慮影響員工角色結構壓力與工作倦怠關係之研究」,國防管理學院資源管理研究所碩士論文。
7. 胡敏惠(2003),「生涯發展、組織承諾與組織公民行為關係之研究—以台南地區保險業為例」,長榮大學經營管理研究所碩士論文。
8. 梁玉秋(2002),「國民中學棒球教練工作壓力與工作倦怠之研究」,輔仁大學體育學系碩士論文。
9. 董秀珍(2002),「國小教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究」,高雄師範大學教育學系碩士論文。
10. 蔡澍勳(2001),「桃園縣國民小學總務主任工作壓力、因應方式與職業倦怠關係之研究」,新竹師範學院碩士論文。
11. Aranya, N. and K. R. Ferris(1984), "A Reexamination of Accountants' Organizational-Professional Conflict", *The Accounting Review*, 54(1), pp.1-15.
12. Brief, A. P. (1976), "Correlates of Role Indices", *Journal of Applied Psychology*, 61, pp.468-472.
13. Ethington, C. A. (1987), "Entry into the Teaching Profession : Test of a Cause Model", *Journal of Educational Research*, 80(3), pp.156-163.
14. Hall, D. T. (1975), "Relations of Age and Seniority with Career Variables of Engineers and Scientists", *Journal of Applied Psychology*, 60, pp.201-210.
15. Harday, M. E. and M. E. Conway(1978), "Role Theory : Perspectives for Health Professionals", New York : Appleton Century Crofts.
16. Herr, E. L. and Sh. Cramer (1988), "Career Guidance and Counseling Through the Life Span (3rd ed.)", IL: Scott, Foreman.
17. Hoy, W. K. (1982), "Educational Administration : Theory, Research and Practice", New York : Random House.
18. Jackson, S. E. (1981), "Maslach Burnout Inventory : Manual", CA : Consulting Psychologists Press.