

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
GRADUATE OF FINANCIAL MANAGEMENT
NAN HUA UNIVERSITY

業務團隊人格特質對組織承諾與知識分享之影響

THE IMPACT OF PERSONALITY TRAITS OF LIFE INSURANCE
SALESPERSON ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND KNOWLEDGE
SHARING

指導教授：賴丞坡 博士

ADVISOR: PH.D. CHENG-PO LAI

研究生：吳明益

GRADUATE STUDENT: MING-YI WU

中華民國 104 年 6 月

南 華 大 學

財 務 金 融 學 系 財 務 管 理 碩 士 班
碩 士 學 位 論 文

業 務 團 隊 人 格 特 質 對 組 織 承 諾 與 知 識 分 享 之 影 響

THE IMPACT OF PERSONALITY TRAITS OF LIFE INSURANCE SALESPERSON
ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND KNOWLEDGE SHARING

研 究 生 : 吳明益

經 考 試 合 格 特 此 證 明

口 試 委 員 :
孔 慶 華
賴 丞 坡
陳 昇 鴻

指 導 教 授 : 賴 丞 坡

系 主 任 (所 長) : 賴 丞 坡

口 試 日 期 : 中 華 民 國 104 年 6 月 2 日

謝誌

此研究論文能順利完成首先要感謝賴丞坡老師的細心指導，過程中也相當感謝三商人壽、全球人壽、南山人壽、富邦人壽保險公司及錠律保險經紀人公司台中、中二、中四、中七、中八、中九及中十等營業處同仁的協助，方能達到樣本數量，讓問卷能順利發放及回收；也很感謝同學們的互相幫忙在最後的資料分析能順利完成，最後感謝我的主管的全力支持，在工作之餘能順利完成研究所學業。



南華大學財務金融學系財務管理碩碩士班
一〇三學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：壽險業務團隊人格特質對組織與承諾知識分享之影響

研究生：吳明益

指導教授：賴丞坡 博士

論文摘要內容：

保險業一直以來都很重視知識交流，無論是新商品知識、法令變動的知識等，都有賴於保險從業人員間的知識分享，知識分享意願越高對於保險從業人員吸收新知越有幫助；而對團隊組織承諾對於業務團隊發展也相當重要，對組織越認同，對於組織發展及擴展也越有利。本研究採用迴歸分析方法，針對保險公司及保險經紀人公司專職外勤從業人員發放 450 份問卷，有效問卷 422 份做問卷抽樣調查，旨在探討不同人格特質對於組織承諾及知識分享間的關係，經由實證結果顯示人格特質中的勤勉謹慎性、外向性及友善性對於組織承諾是呈正相關且達到顯著水準，在組織承諾上的表現較佳。勤勉謹慎性、外向性及經驗分享性對於知識分享影響是正相關且達到顯著水準，亦指壽險從業人員的勤勉謹慎性、外向性及經驗分享性人格特質越高在知識分享意願上越高。

關鍵詞：人格特質、知識分享、組織承諾、保險從業人員

Title of Thesis : The impact of personality traits of life insurance salesperson on organizational commitment and knowledge sharing

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

Graduate date: July 2015

Degree Conferred: M.B.A.

Name of student: Ming-Yi Wu

Advisor: Ph.D. Cheng-Po Lai

Abstract

The insurance industry has been very great importance to the exchange of knowledge, whether it is a new product knowledge, knowledge of laws and regulations and other changes, will depend on knowledge sharing among insurance practitioners, knowledge sharing willingness higher insurance practitioners to absorb new knowledge, the more helpful; while Team organizational commitment to business development team is also very important, the identity of the organization, for organizational development and expansion of the more favorable. This study used regression analysis, issued 450 valid questionnaires for insurance companies and insurance brokers company insurance salespersons , 422 valid questionnaires a questionnaire sample survey, designed to investigate the relationship between different traits for organizational commitment and knowledge sharing between via. The empirical results show personality traits of Conscientiousness, Extraversion and Agreeableness for organizational commitment is correlated positively and reached significant levels in the organization promised better performance. Conscientiousness, Extraversion and Openness to Experience of the knowledge sharing and influence are positively correlated reached significant level, also refers to the diligent care insurance practitioners, extraversion personality traits and experience sharing in the higher, the higher the willingness to share knowledge.

Keywords : Personality, knowledge sharing, Organizational Commitment, Insurance Salesperson

目 錄

謝辭.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目錄.....	iv
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	3
第三節 研究目的.....	4
第四節 論文架構.....	4
第二章 文獻探討.....	6
第一節 保險公司業務人員及保險經紀人公司業務人員.....	6
第二節 人格特質的定義.....	6
第三節 五大人格特質.....	7
第四節 組織承諾.....	9
第五節 知識分享行為.....	10
第三章 研究設計.....	12
第一節 研究架構.....	12
第二節 研究假設.....	13
第三節 研究對象.....	13
第四節 研究工具.....	13
第四章 實證結果與分析.....	16
第一節 敘述性統計分析.....	16
第二節 相關分析.....	22
第三節 迴歸分析.....	23
第五章 結論與建議.....	30
第一節 研究結論.....	30
第二節 研究限制與未來研究建議.....	31
參考文獻.....	32

中文部分	32
西文部分	34
附錄一	38



表目錄

表 1-1 人壽保險業歷年業務員變動概況	2
表 1-2 人身保險密度、滲透度	3
表 2-1 五大人格特質特徵表	9
表 4-1 有效樣本基本資料表	18
表 4-2 人格特質敘述統計分析表	20
表 4-3 組織承諾敘述統計分析表	21
表 4-4 知識分享敘述統計分析表	22
表 4-5 人格特質與組織承諾相關分析表	23
表 4-6 人格特質與知識分享相關分析表	23
表 4-7 人口統計變數對員工組織承諾之迴歸分析	24
表 4-8 人口統計變數對知識分享之迴歸分析	25
表 4-9 組織承諾與人格特質迴歸分析表	26
表 4-10 知識分享與人格特質迴歸分析	27
表 4-11 研究假設結果彙整表	29

圖目錄

圖 1-1 各通路保費收入占比	2
圖 3-1 研究架構	12



第一章 緒論

第一節 研究背景

我國人壽保險業自有保險長久以來的行銷通路皆以保險公司業務員系統為主，但近年來，陳建勝等（2010）保險公司透過不同的保險行銷方式開發不同的客源、保險經紀人從消費者覺得陌生到現在幾乎人人都聽過，且保險經紀人必須隨時注意外在環境的變化，以因應險峻的環境及激烈的競爭；我國保險市場之行銷模式係直接行銷與間接行銷兩者並存，前者係指由保險業者之業務人員直接向要保人招攬保險；而間接行銷係指保險業經由保險代理人或經紀人之招攬而取得業務，其中，保險經紀人係以被保險人利益的立場，代向保險人洽定保險契約。由於直效行銷、保險代理人及保險經紀人等保險通路之迅速發展，使得保險業的產業環境產生強大的變化。

從表 1-1 可發現自民國 89 年以來，保險公司登錄之業務人員逐年遞減，經紀人公司之業務人員逐年增加，101 年底至 102 年底保險經紀人業務人員增加 10.17%，增加幅度最高。而隨著全球保險市場的發展，保險經紀人在國外發展至今已有四百多年的歷史，歐美國家之保險業務大約有六成來自於保險經紀人，許多大型的保險經紀人公司都掌握著大部分的保險業務，由圖 1-1 可看出人壽保險公司業務人員之保費收入占比正逐年下降中，而保險經紀人保費收入占比正逐年上升；且從表人身保險的保險密度從 2001 年的 32,531 到 2014 年的 118,253，保險滲透度從 2001 年的 7.18 到 2014 年的 17.23 由此可知，保險在台灣的高度發展，而保險從業人員在保險市場中扮演著舉足輕重的角色，而在這樣競爭激烈的環境下，是否影響保險公司及保險經紀人的從業人員依其人格特質所扮演之角色，而人壽保險公司、保險經紀人公司也都花大錢在電視廣告上，無非是對於知識分享及組織承諾之認知和態度。

表 1-1 人壽保險業歷年業務員變動概況 (單位：人)

年度	合計	人壽保險公司	保險經紀人	保險代理人
民國 89 年	276265	253626	16732	5907
民國 98 年	317717	188293	62211	67213
民國 99 年	315911	186376	68905	60585
民國 100 年	314042	185291	70908	57843
民國 101 年	320734	191402	72818	56514
民國 102 年	323912	187753	80225	55934

資料來源：人壽保險同業公會

人身保險各通路保費收入占比



資料來源：保險事業發展中心

圖 1-1 各通路保費收入占比

表 1-2 人身保險密度、滲透度

年度	人身保險保險密度	人身保險保險滲透度
2001	32,531	7.18
2002	39,487	8.33
2003	50,106	10.33
2004	57,671	11.23
2005	64,021	12.06
2006	68,353	12.37
2007	81,675	13.99
2008	83,294	14.59
2009	86,790	15.48
2010	99,855	16.38
2011	94,647	15.36
2012	106,294	16.87
2013	110,530	16.97
2014	118,253	17.23

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。

第二節 研究動機

「人」是企業相當重要的資產，藉由人格特質探討，對於不同人格特質的了解，增進領導者對員工做好充分的溝通與管理，使員工對未來公司增加信心，加強工作的滿足感，進而影響員工對組織之承諾增加，為企業留住好的人才。本研究動機在於藉

由探討壽險從業人員的人格特質對於壽險從業人員在單位組織內知識分享行為及對組織承諾影響，在保險業如此競爭激烈的環境下，對從業人員個人方面將有助於其工作的勝任，而在組織方面，亦能藉由從業人員對於工作的勝任來提升整體工作績效。

第三節 研究目的

本研究的目的，分別探討：

一、探討保險從業人員之人格特質對組織承諾的影響。

1-1 保險從業人員在具勤勉謹慎性人格特質對組織承諾上是否有顯著影響。

1-2 保險從業人員在具外向性人格特質對組織承諾是否有顯著影響。

1-3 保險從業人員在具友善性人格特質對組織承諾是否有顯著影響。

1-4 保險從業人員在具經驗開放性人格特質對組織承諾是否有顯著影響。

二、探討保險從業人員之人格特質對知識分享的影響。

2-1 保險從業人員在具勤勉謹慎性人格特質對知識分享是否有顯著影響。

2-2 保險從業人員在具外向性人格特質對知識分享是否有顯著影響。

2-3 保險從業人員在具友善性人格特質對知識分享是否有顯著影響。

2-4 保險從業人員在具經驗開放性人格特質對知識分享是否有顯著影響。

第四節 論文架構

本文共分五個章節，依序如下：

第一章「緒論」說明本文研究動機、目的及架構。

第二章「文獻探討」基於研究動機與目的，闡述關於探討保險從業人員之人格特質，知識分享及組織承諾學者專家之定義及在此方面提出之相關論述。

第三章「研究設計」說明本研究的資料來源、樣本選取以及研究方法。

第四章「實證結果與分析」針對實證結果最做整理、歸納並分析。

第五章「結論與研究建議」說明本研究的結論與建議。



第二章 文獻探討

第一節 保險公司業務人員及保險經紀人公司業務人員

保險業為知識服務業，隨著知識經濟時代來臨，無形知識躍升為組織核心資源及價值創造的來源。Crawford(1991)及 Edvinsson and Malone(1997)提及保險業務員為保險公司創造價值的最前線人員，為保險業重要之人力資本，並成為組織知識分享與創造的核心人員，保險從業人員是保險公司價值開創的第一線人員。Crawford (1991)指出保險業為知識服務業，隨著知識經濟時代來臨，無形知識躍升為組織核心資源及價值創造的來源。第 8 條之 1 保險業務員之定義，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。第 9 條保險經紀人之意義，本法所稱保險經紀人，指基於被保險人之利益，洽訂保險契約或提供相關服務，而收取佣金或報酬之人。因此「保險業務員」是受聘於保險公司或保險經紀人公司並從事保險業務招攬之人，保險公司業務人員以銷售自己所歸屬之保險公司商品為主；而保險經紀人公司屬於保險通路業者並無自己的保險商品，起以法令規定須站在消費者的立場保障其權益，所以保險經紀人公司業務人員所銷售之商品為多家保險公司之商品，而此二者的主要工作內容為銷售前的客戶拜訪與保單規劃，及銷售後的保單維護與理賠相關服務等，目的在將保險公司研發的保險金融商品銷售給需要的顧客，並提供迅速且高品質的售後服務。

第二節 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」，所以根據 Allport 對人格的定義應涵蓋生理因素及心理因

素。張春興（民 89）認為人格是個人在對於他人、自己、事物及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，表現於生理及心理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。Chen and Spector（1991）人格代表一個體有別於他人思想與行為的持久屬性，此特性不但具有特定成分的組織結構，並且具有隨環境不同而產生不同反應的動態特性。所以人格與構成人格的各種人格特質都具有相當的持久性，並會影響個人適應環境的行為模式，人格特質雖然也可能個人年齡或所屬的情境不同而有所改變，但改變也是些微且漸進的。Silverman（1989）人格乃是可以判定個人與他人之間具有共同性與差異性的一種恆久傾向。池進通等（2008）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。

Costa & McCrae（1992）認為個體的行為反應個體獨特的人格特徵（Personality Characteristics），所謂的「人格特質」（Personality Traits）即這些特徵會持續出現在某些情境下，因此一個人的人格特質在一生中是穩定的，而且是人格重要的組成因素。心理學家們將人格的內在傾向定義為「人格特質」，在研究和測量人格時，人格的真正差異是受個人內在的傾向影響。

第三節 五大人格特質

Allport 和 Odbert（1936）由韋氏新國際字典（Webster's New International Dictionary, 1924 年版）中分析 17,953 個與人格相關的詞語，其中有 4,504 個詞語是用來描述一致而穩定的人格特質，他們將這些詞語分成四類，為後來的人格構面的決定奠定基礎。透過人格心理學家對自然語言的研究，透拓對各式各樣的特質進行自我評量或對他人的評量，再運用因素分析這些評量，找出哪些特質是一致的，而此便奠定五因素模式的基礎發展；五大人格特質理論發展，由 Galton 提出辭彙假設

(LexicalHypothesis)經過人格心理學家們的努力而有了共識，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-Fiv。

人格特質在人力資源管理上一直是廣為討論的重點，而每一種人格特質在工作上的表現、對於組織認同學者無不努力探求。從許多文獻可發現到，人格特質確實會影響工作績效及社會社會互動行為，不同性質的工作所需之人格特質亦不盡相同。人格特質從開始的 Eysenck 從問卷分析中將人格特質定義外向性 (Extraversion) 和神經質 (Neuroticism) 為心理測驗的主要要素，之後 Casta and McCrae 在 1980 年增加了開放學習性 (Openness to Experience)，之後又在 1985 年增加了親和性 (Agreeableness) 和勤勉正直性 (Conscientiousness)；其他學者亦有發現可支持的五個因素分別是外放性 (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，

本研究引用以 Costa & McCrae (1985) 所分類的五大人格特質，包括友善性 (Agreeableness)、勤勉謹慎性 (Conscientiousness)、外向性 (Extraversion)、神經質性 (Neuroticism) 與經驗開放性 (Openness to Experience) 作為保險從業人員人格特質的測量工具。五大特質略述如下：

友善性 (Agreeableness) 高者為可信賴的、溫和的、助人的、合作、寬恕寬容、仁慈待人友善；勤勉謹慎性 (Conscientiousness) 高者具有做事努力、自我要求、有組織、追求卓越、成就導向、負責守紀律、循規蹈矩、謹慎、有責任感；外向性 (Extraversion) 高者是健談好社交、主動熱情及人際取向、自信心強、好表現、喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向；神經質 (Neuroticism) 高者之特質為焦慮、緊張不安、情緒化、自卑等，易展現出惡劣情緒和負面感覺的傾向，例如害怕、緊張、衝動；經驗開放性 (Openness to Experience) 高者是好好奇心強、富創造力、獨創的、充滿想像力、喜歡思考、求新求變，不喜歡因循別人的言行，喜歡挑戰權威。

表 2-1 五大人格特質特徵表

五大人格特質	特徵
勤勉謹慎性 (Conscientiousness)	做事努力、有始有終、追求卓越 細心、循規蹈矩、謹慎、有責任感
外向性 (Extraversion)	自信、主動、多話、好表現喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向
友善性 (Agreeableness)	待人友善、易相處、寬容的
經驗開放性 (Openness to Experience)	充滿想像力、喜歡思考、求新求變
神經質 (Neuroticism)	展現出惡劣情緒和負面感覺的傾向， 如害怕、緊張、衝動

資料來源：本研究整理

第四節 組織承諾

組織承諾 (Organizational Commitment) 許多學者因理論背景不同，或研究目的不同，因而對組織承諾的定義提出不同的見解。組織承諾一直是管理學者相當感興趣的研究領域，Kanter (1968) 組織承諾係指個人對組織奉獻之程度以及對組織忠誠度之高低即個人願意持續為留在組織之內，乃因個人對組織之投入與犧牲使其覺得離職成本過高而選擇繼續留在組織之中。Mowday, Porter & Steers (1974) 認為好的個人與組織的連結，對個人、組織及社會均產生好的效果；個人投身組織中，對組織提供生產力，而組織則提供個人經濟來源、未來的期望及各種層次的需求。Hrebiniak & Alutto (1972) 組織承諾是個人與組織連結的結構性現象，會隨著時間而增加，組織中的成員將因薪資、職位的自主性或同事間的情感而不願意離開組織。Morrow (1983) 個人對組織的目標及價值，具有強烈的信仰與接受力。Angle & Perry (1981) 個人對組織關心及忠誠的程度。Morris & Sherman (1981) 組織與個人誘因之交易結果，為心理上對組織正面之感覺。Sheldon (1971) 組織承諾是一種員工對組織的態度或傾向，藉由組織承諾可將員工與組織緊密連結。William & Anderson (1991) 對組織具

有附屬感、聯繫及公民式的行為，並願意為了組織的效能、效力與資源的轉換、創新而付出。Mitchell (1992)個人對組織具有忠誠、認同與投入之行為。Robbins (1993)係指員工認同組織及組織目標，且希望成為組織一份子的程度。吳秉恩 (1983)個人認同組織及忠於組織之承諾程度；承諾愈高，愈會將自己視為組織的一份子。組織承諾是指員工與組織間的關係，Meyer and Allen (1991)將組織承諾可分成三類：

- (1) 情感承諾指對組織之目標及價值的信任，與接受對組織之目標及價值的信任與接受。
- (2) 持續承諾指個人認知到一旦離開組織將失去所有價值的附屬利益，因而選擇繼續留在組織
- (3) 規範承諾是個人與組織價值的一致或對組織的責任態度而繼續留在組織中的意願。

Poter, Steers, Mowday 與 Boulian (1974) 等人亦認為組織認同是個人對特定組織認同與投入的強度，它具有三個特性，包括對組織目標及價值具有強烈的信仰及接受度、願意為組織利益而努力、明確希望繼續成為組織的一份子。而業務人員的組織承諾是指業務人員對保險公司或經紀人公司有正面且積極的傾向，包含認同公司的目標與價值、努力工作及對公司忠誠，並且願意留在組織內努力，以幫助組織達成目標。邱馨儀 (1995)組織成員對其組織目標價值信念的認同，並願意為組織付出更多的努力與希望留在組織的態度；劉春榮 (1993) 組織承諾是組織成員對組織的認同、努力意願及希望繼續留在組織工作的一種態度或內在傾向。歐陽彥慧 (2011) 組織承諾是領導者與部屬間交換與個人關係影響組織公民行為的關鍵因素，代表組織承諾發揮了保險從業人員領導者與部屬間完全中介效果。陳海鳴、余靜文 (2000)組織承諾為成員認同組織目標並以身為組織的一份子為榮，表現出對組織忠誠與願意為組織目標盡心盡力的態度與行為

第五節 知識分享行為

Hendriks(1999)提出知識管理應把焦點放在知識分享，唯有成功的知識分享，智慧資本及重要資源的分享才能提升。Ruggles(1998)則指出在知識管理行為的執行上，

以知識分享最難做。Bartol and Srivastava(2002)知識分享是員工在組織內傳播工作相關資訊的歷程；Senge(1997)認為「知識分享」是知識供給者提供知識給知識需求者的行為，目的在幫助他人學習，發展新的行動能力。Hendriks(1999)也指出當組織成員自他人學習知識時，就是在分享他人的知識。Davenport and Prusak(1998)知識分享是傳送及吸收同時並存，表示知識分享除了將知識傳遞出去並與對方共同擁有此知識外，還必須使整個組織都瞭解此一知識。與 Senge(1997)認為、知識分享是協助他人學習，相對於「學習」則是「教導」，所以知識分享是一體兩面的知識傳遞過程，對擁有知識者是「教」的概念，對知識需求者是「學」的概念。同樣的，Hooff and Weenen(2004)則將知識分享分為知識給予及知識吸收兩種形式，並認為知識分享不僅是提供知識給他人，同時也要尋找並收集對方及組織所擁有的知識 Soonhee & Hyangsoo(2006)對員工知識分享能力的定義是員工透過團隊或工作單位，以正式或非正式的互動方式分享工作經驗、專業、技術及情境資訊給其他員工的能力。Ives et al.(2002) 知識分享是一種組織行為，為了促進組織內員工知識分享行為的發展，組織必須運用一些策略，如組織結構與政策、文化、實體環境、領導及指導、激勵活動，以建構支持性的環境。張琬玲(2012)知識分享是一種透過彼此溝通而達到互惠的行為，壽險業務團隊成員的知識分享行為(knowledge sharing behavior)，可定義為業務員透過各種溝通媒介與管道，將本身所擁有的知識傳達給團隊中其他同仁，同時亦收集其他同仁的知識之一種交換行為。Bock et al.(2005)及 Cabrera et al.(2006)皆提出個人特質與組織系統將同時影響員工的知識分享之論述。Drucker(1998)知識大都儲藏在知識工作者的頭腦中，而組織必須要讓員工將所擁有的知識、經驗或資訊傳遞與分享給其他成員，使知識能順利地在組織內流通、擴散與儲存，進而創造企業的核心價值。Morgeson et al. (2005) 指出為了確保團隊成員間的知識分享，必須在招募、訓練以及考評政策上有所改變。由此可知，Yahya and Goh(2002)人力資源管理活動對於團隊成員知識分享行為的影響扮演重要的角色。

第三章 研究設計

第一節 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保險從業人員人格特質與組織承諾及知識分享是否有相關。分別就五大人格特質之勤勉謹慎性（Conscientiousness）、外向性（Extraversion）、友善性（Agreeableness）、經驗開放性（Openness to Experience）及神經質性（Neuroticism）對於組織承諾與知識分享作探討。

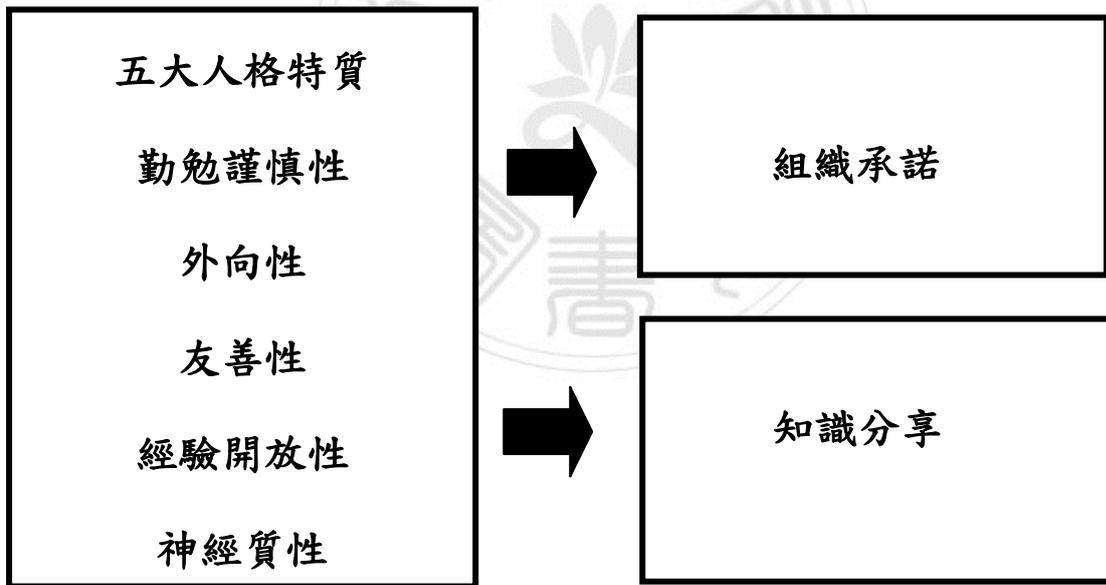


圖 3-1 研究架構

第二節 研究假設

根據上述文獻論述及本研究架構與目的，提出以下之研究假設：

假設一：人格特質對組織承諾有顯著影響。

- 1-1 保險從業人員在具勤勉謹慎性人格特質對組織承諾上有顯著影響。
- 1-2 保險從業人員在具外向性人格特質對組織承諾有顯著影響。
- 1-3 保險從業人員在具友善性人格特質對組織承諾有顯著影響。
- 1-4 保險從業人員在具經驗開放性人格特質對組織承諾有顯著影響。

假設二：人格特質對知識分享有顯著影響。

- 2-1 保險從業人員在具勤勉謹慎性人格特質對知識分享有顯著影響。
- 2-2 保險從業人員在具外向性人格特質對知識分享有顯著影響。
- 2-3 保險從業人員在具友善性人格特質對知識分享有顯著影響。
- 2-4 保險從業人員在具經驗開放性人格特質對知識分享有顯著影響。

第三節 研究對象

本研究針對保險保險公司、經紀人公司之外勤專職從業人員採用問卷調查法進行抽樣調查，研究對象包括台中及嘉義南山人壽、台中三商人壽、台中全球人壽、台中錠崙保險經紀人公司之外勤專職從業人員，於 2015 年 1 月開始發放問卷至 2015 年 4 月結束發放並回收問卷作統計分析，總計發出 450 份問卷，共回收 427 份回收率 94.89%，扣除無效問卷 5 份，實際可用有效問卷共計 422 份，有效回收率 93.78%。

第四節 研究工具

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：勤勉謹慎性 (Conscientiousness)、外向性 (Extraversion)、友善性 (Agreeableness)、經驗開放性 (Openness to Experience) 及神經質性 (Neuroticism)，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，並參考題目共計 35 題平均分數愈高表示愈傾向於某項人格特質。

二、組織承諾量表

參考 Porter, Richard, Richard and Paul (1974) 所發展出來的組織承諾量表 (Organizational Commitment Questionnaire, OCQ)，並參考 Mowday et al. (1982)，丁虹等人(1986)，Allen and Meyer (1991)，范熾文(2005)，陳惠芳和洪嘉徽(2006)，陳惠芳(2008)所使用的組織承諾量表，本研究據以編製各個組織承諾題項，以測試壽險從業人員組織的承諾與投入程度。

三、知識分享行為量表

意指團隊中的員工將本身所擁有的知識傳達給其他同仁，同時亦收集其他同仁的知識之行為。本量表主要參考黃家齊、蔡達人 (2003) 所提出的知識分享行為量表，以 8 個題目來衡量業務員個人的知識分享行為意願。

四、李克特(Likert)五點尺度法

李克特(Likert)五點尺度計分法，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，其目的是發展一種測量量表的方法來測量人的行為態度，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)五點尺度計分法來衡量，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。

五、資料處理及分析方法

根據本研究之目的及假設，於回收問卷並剔除無效問卷後，使用 SPSS19 軟體進行資料分析，先針對問卷問題做信度分析，以提高問卷測試之可信度，資料分析部分則使用了敘述統計分析、回歸分析，問卷選項則使用了李克特的五點尺度法做測試。分析方法如下：

(一) 敘述統計分析 (Descriptive Statistics Analysis)

統計量表內各問題的描述性資料，用以檢驗問題的測試度，並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，以了解本研究受訪對象之人口統計變數其分布情況。平均數的高低可以知道受訪對象對題項勾選的情況。標準差的大小可以顯示受訪對象對問題題看法的差異。

(二) 相關性分析 (Analysis of Correlation)

本研究以 Pearson 積差相關分析，對我國壽險業務員在工作生活品質、組織承諾與工作績效間之相關性加以驗證，藉以探討各構面之相關性程度。

(三) 迴歸分析 (Regression Analysis)

本研究以迴歸分析探討人口統計變項、人格特質與組織承諾及知識分享間之關係。將迴歸係予以標準化，藉由比較各係數之相對大小以得知自變數中何者對依變數較具解釋能力。在進行迴歸分析前，先將回收之問卷資料透過因素分析得出各因素之因素分數後再進行分析。

第四章 實證結果與分析

本研究以台灣中部及南部地區三商人壽、全球人壽、南山人壽、富邦人壽保險公司及錠崱保險經紀人公司之保險從業人員為研究對象，採用問卷調查法進行抽樣，總計發出450份問卷，共回收427份，扣除無效問卷5份，實際可用有效問卷共計422份。

研究主要以問卷調查法為衡量工具，所採用問卷是依據學者所提出之理論基礎及參考相關文獻資料，並基於本研究之目的與研究假設加以修改而成。問卷量表由保險從業人員依其感受程度填答。本研究將問卷包括四個部份：第一部份為個人因素構面，包括各項個人基本資料；第二部份為人格特質構面，衡量從業人員五大人格特質傾向；第三部份為組織承諾構面，衡量從業人員對組織之承諾；第四部份為知識分享構面，衡量從業人員知識分享意願，問卷內容請參閱附錄。

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。

第一節 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：

(一)從性別區分

男性樣本49.1%，女性樣本50.9%，男性比例比女比例略少一些。

(二)從年齡區分

20-25歲24.2%，26-30歲27%，31-40歲31.8%，41-50歲13.3%，51-60歲3.3%，61歲(含)以上0.5%，其中以30-40歲的族群最高，其次為26-30歲、20-25歲的族群。

(三)從教育程度區分

高中職(含)以下10.4%，專科15.9%，大學或技術學院69.7%，碩士或以上4%，其中以大學或技術學院的比例最高。

(四)從婚姻狀況區分

未婚63%，已婚47%，以已婚族群的比例最高。

(五)從家庭狀況區分

子女人數0位66.8%，子女人數1位12.1%，子女人數2位17.1%，子女人數3位(含)以上4%，以子女人數0位的族群最多。

(六)從壽險業年資區分

1年以下24.2%，1年(含)-2年14.9%，2年(含)-5年24.2%，5年(含)-10年18%，10年(含)-20年17.3%，20年(含)以上1.4%，以年資1年以下及2年(含)-5年的族群最多，且比例均為24.2%。

(七)從每月薪資(含薪資、獎金、福利)區分

2萬以下17.1%，2萬(含)-3萬23.5%，3萬(含)-7萬37.9%，7萬(含)-10萬9.2%，10萬(含)以上12.3%，其中以平均月薪3-7萬的族群最多。

(八)從目前公司擔任職位區分

業務代表42.2%，主任35.3%，襄理15.2%，區經理6.4%，處經理0.9%，以業務代表的比例最多。

(九)從服務單位區分

保險公司48.1%，保險經紀人公司51.9%，以保險經紀人公司從業人員為對象的最多。

(十)從所屬組織成員人數區分

0人47.2%，1-5人37.7%，6-10人6.4%，11-20人4.3%，20人以上4.5%，以組織成員0人為對象的最多。

表 4-1 有效樣本基本資料表

變項	個人基本資料	人數	百分比(%)
性別	男	207	49.1
	女	215	50.9
年齡	20-25 歲	102	24.2
	26-30 歲	114	27.0
	31-40 歲	134	31.8
	41-50 歲	56	13.3
	51-60 歲	14	3.3
	61 歲(含)以上	2	0.5
教育程度	高中職(含)以下	44	10.4
	專科	67	15.9
	大學或技術學院	294	69.7
	碩士或以上	17	4.0
婚姻	未婚	266	63.0
	已婚	156	37.0
家庭狀況	0 位	282	66.8
	1 位	51	12.1
	2 位	72	17.1
	3 位(含)以上	17	4.0
壽險業年資	1 年以下	102	24.2
	1 年(含)-2 年	63	14.9
	2 年(含)-5 年	102	24.2
	5 年(含)-10 年	76	18.0

	10年(含)-20年	73	17.3
	20年(含)以上	6	1.4
每月收入	2萬以下	72	17.1
(含薪	2萬(含)-3萬	99	23.5
資、獎	3萬(含)-7萬	160	37.9
金、	7萬(含)-10萬	39	9.2
福利)	10萬(含)以上	52	12.3
服務單位	保險公司	203	48.1
	保險經紀人公司	219	51.9
	業務代表	178	42.2
目前在公	主任	149	35.3
司擔任的	襄理	64	15.2
職位	區經理	27	6.4
	處經理	4	0.9
所屬組織	0人	199	47.2
成員人數	1~5人	159	37.7
	6~10人	27	6.4
	11~20人	18	4.3
	21人以上	19	4.5

二、量表的統計分析

從表4-2、4-3、4-3可知，本研究對象之人格特質與組織承諾及知識分享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。

(一)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：勤勉謹慎性、外向性、友善性、經驗開放性、情緒穩定性，在預試過程中發現從業人員特殊人格特質，在情緒穩定性表現分數並不顯著，故將情緒穩定性之人格特質排除。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3.89最高，勤勉謹慎性人格特質量表整體的平均數為3.65，友善性人格特質量表整體的平均數為3.34最低，經驗開放性人格特質量表整體的平均數為3.42。

表 4-2 人格特質敘述統計分析表

因素構面	問題	平均數	標準差
勤勉謹慎性	2. 我會將自己的東西保持整齊清潔	3.84	0.801
	7. 我試圖認真地完成交代給我的所有工作	4.22	0.579
	8. 我有一套清楚的目標，並以有條理的方式朝它邁進	3.82	0.732
	10. 我在安定下來做工作前浪費很多時間*	3.12	0.913
	12. 我努力達成我的目標	3.98	0.589
	20. 我無法做到井然有序*	2.74	0.919
外向性	22. 對於所作的每件事我都努力成為最優秀的	3.81	0.663
	5. 我喜歡與人交談	4.03	0.701
	11. 我常常覺得自己充滿能量	3.81	0.668
	13.我是個興高采烈、精力充沛的人	3.98	0.668
友善性	18. 我是個非常主動的人	3.74	0.753
	1. 我經常有禮貌地對待別人	4.32	0.676
	3. 我常常跟家人或同事起爭執*	2.01	0.841
	6. 我寧願與他人合作，勝於與他人競爭	4.20	0.666

	14. 有些人認為我很冷漠、精於算計*	2.21	0.995
	17. 我常試著細心與體貼	3.97	0.696
經驗開放性	4. 我對於在藝術及大自然中發現的圖案感到著迷	3.54	0.778
	9. 我常常嘗試新奇的、外國的食物	3.79	0.841
	15. 我喜歡閱讀詩歌或欣賞藝術作品	3.39	0.925
	16. 我沒什麼興趣思索宇宙或人類環境的本質*	2.73	0.993
	19. 我有非常多的好奇心	3.94	0.722
	21. 我常常喜歡用理論或抽象的觀念	3.12	0.884

註：*為反向題，已重新編碼記分。

(二)組織承諾量表

組織承諾量表依據范熾文(2005)，陳惠芳和洪嘉徽(2006)，陳惠芳(2008)所使用的組織承諾量表編製各個組織承諾題項，以測試保險從業人員於組織中的承諾與投入程度，平均值為4.05。

表 4-3 組織承諾敘述統計分析表

問題	平均數	標準差
1.我很樂意留在公司繼續工作	4.33	0.677
2.我很樂意和他人談論我目前所工作的公司	4.35	0.746
3.如果有其他的工作機會，我會選擇離開目前的公司*	2.21	1.089
4.我相信留在目前的公司工作，未來會有更好的前途與發展	4.35	0.700
5.我認同目前公司對待員工的政策	4.23	0.721
6.我願意花費更多心力和時間在工作上	4.31	0.635
7.我會將公司利益視同我個人的利益，凡事全力以赴	4.10	0.758
8.團隊合作可以協助我在工作上產生更多績效	4.34	0.656

9.我在意團隊目標達成與否 4.25 0.664

註：*為反向題，已重新編碼記分。

(三)知識分享量表

本量表主要參考黃家齊、蔡達人 (2003) 所提出的知識分享行為量表，以8 個題目來衡量業務員個人的知識分享行為意願，平均值為4.28。

表 4-4 知識分享敘述統計分析表

問題	平均數	標準差
1.我會自願且主動地將自己的知識、經驗告知通訊處內的同事	4.28	0.612
2.通訊處內討論問題的時候，我會盡自己所能地提供個人意見	4.07	0.682
3. 通訊處內的同事有問題詢問我時，我會盡可能地回答其問題	4.34	0.552
4. 分享自己所知幫助他人是一件愉快的事	4.43	0.567
5.我會試著去了解通訊處內其他同事的觀點	4.18	0.642
6.我對新的觀點或思考方式採取接納的態度	4.26	0.571
7.我會從多個角度來審視問題	4.23	0.572
8.我認為與通訊處內的同事分享知識是很正常的事	4.41	0.534

第二節 相關分析

一、人格特質與組織承諾、知識分享之相關分析

本研究使用相關分析中的Pearson積差相關分析，探討人格特質、組織承諾與知識分享之間相關的程度。根據表4-5分析結果顯示，人格特質與組織承諾及知識分享顯著相關。

表 4-5 人格特質與組織承諾相關分析表

	組織承諾	勤勉謹慎性	外向性	友善性	經驗開放性
組織承諾	1.000	0.433**	0.388**	0.238**	0.196**
勤勉謹慎		1.000	0.477**	0.441**	0.413**
外向性			1.000	0.186**	0.355**
友善性				1.000	0.363**
經驗開放性					1.000

* 在顯著水準為 0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

** 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

表 4-6 人格特質與知識分享相關分析表

	知識分享	勤勉謹慎性	外向性	友善性	經驗分享性
知識分享	1	0.467**	0.486**	0.214**	0.314**
勤勉謹慎性		1	0.477**	0.441**	0.413**
外向性			1	0.186**	0.355**
友善性				1	0.363**
經驗分享性					1

* 在顯著水準為 0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

** 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

第三節 迴歸分析

從人格特質與組織承諾及知識分享的相關分析中得知其有一定之相關性，故進一

步透過多元迴歸分析以驗證各人格特質構面與組織承諾及知識分享間之顯著性，並驗證本研究所提出之研究假設是否成立。

一、 人口統計變數對員工組織承諾之迴歸分析

壽險從業人員是否會因為人口統計變數的差異而影響其對公司的組織承諾程度，本研究將性別、年齡、教育程度、是否已婚、家庭情狀況（子女人數）、壽險業年資、每月收入（含薪資、獎金、福利）、服務單位、職位、所屬組織成員等人口統計變數，納入迴歸模式進行分析，分析結果如表4-7顯示性別、年齡、教育程度、是否已婚、家庭情狀況（子女人數）、壽險業年資、每月收入（含薪資、獎金、福利）、服務單位、職位、所屬組織成員等人口統計變數對於壽險從業人員的組織承諾具有解釋能力，迴歸分析R² 為0.038、F 值為2.665（顯著性P值=0.004）顯示迴歸效果達到顯著水準，且檢測解釋變數之間是否具有共線性問題之變異數膨脹因子（VIF）也都小於10，顯示沒有共線性問題，此具有統計上的意義。

4-7 人口統計變數對員工組織承諾之迴歸分析

	標準化係數		顯著性	共線性統計量
	β	t值		VIF
常數		26.531	0.000	
性別	-0.121	-2.440	0.015	1.077
年齡	-0.181	-2.362	0.019	2.580
教育程度	-0.070	-1.341	0.181	1.188
婚姻	0.082	1.051	0.294	2.685
家庭狀況	-0.014	-1.178	0.859	2.661
壽險業年資	-0.107	-1.359	0.175	2.696
每月收入(含薪資、 獎金、福利)	0.068	0.914	0.361	2.440
服務單位	0.054	1.047	0.296	1.184
目前在公司擔任的 職位	0.115	1.522	0.129	2.482
所屬組織成員人數	0.041	0.747	0.456	1.330

二、人口統計變數對知識分享之迴歸分析

壽險從業人員是否會因為人口統計變數的差異而影響其對公司的知識分享行為，本研究將性別、年齡、教育程度、是否已婚、家庭情狀況（子女人數）、壽險業年資、每月收入（含薪資、獎金、福利）、服務單位、職位、所屬組織成員等人口統計變數，納入迴歸模式進行分析，分析結果如表4-8顯示性別、年齡、教育程度、是否已婚、家庭情狀況（子女人數）、壽險業年資、每月收入（含薪資、獎金、福利）、服務單位、職位、所屬組織成員等人口統計變數對於壽險從業人員的知識分享具有解釋能力，迴歸分析 R^2 為0.011、F 值為1.489（顯著性 P值=0.141）顯示迴歸效果達到顯著水準，且檢測解釋變數之間是否具有共線性問題之變異數膨脹因子(VIF)也都小於10，顯示沒有共線性問題，此具有統計上的意義。

表 4-8 人口統計變數對知識分享之迴歸分析

	標準化係數		共線性統計量	
	β	t 值	顯著性	VIF
常數		23.545	0.000	
性別	-0.035	-0.693	0.489	0.929
年齡	0.019	0.239	0.812	0.388
教育程度	0.045	0.847	0.397	0.842
婚姻	0.002	0.024	0.981	0.372
家庭狀況	0.071	0.904	0.366	0.376
壽險業年資	-0.056	-0.701	0.483	0.371
每月收入(含薪資、獎金、福利)	0.152	2.007	0.045	0.410
服務單位	0.080	1.524	0.128	0.845

目前在公司擔任的職位	-0.014	-0.183	0.855	0.403
所屬組織成員人數	0.050	0.897	0.370	0.752

有效樣本數：422 人

F 值：1.489(顯著性：0.141) Adjusted R²=0.011

三、人格特質與組織承諾之迴歸分析

本研究以組織承諾為依變數，分別以四個人格特質之「勤勉謹慎性」、「外向性」、「友善性」、「經驗開放性」四個構面為自變數進行迴歸分析，其結果分析如下：

表4-9 組織承諾與人格特質迴歸分析表

依變數	應變數	標準化係數	t	顯著性	共線性統計量	
		Beta 分配			允差	VIF
組織承諾	(常數)		6.841	0.000		
	勤勉謹慎性	0.301	5.532	0.000	0.621	1.610
	外向性	0.245	4.924	0.000	0.738	1.355
	友善性	0.075	1.537	0.125	0.761	1.313
	經驗開放性	-0.042	-0.856	0.392	0.754	1.326
	Adjusted R ²				0.228	

(一)從表 4-9分析結果可知，人格特質之「勤勉謹慎性」構面對「組織承諾」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=0.301$, $P=0.000<0.05$)，解釋力(Adjusted R²=0.228)，達顯著水準，此外VIF 小於10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 1-1：「勤勉謹慎性」人格特質對於「組織承諾」有顯著的影響…成立

(二)從表 4-9 分析結果可知，人格特質之「外向性」構面對「組織承諾」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=0.245$, $P=0.000<0.05$)，解釋力(Adjusted R²=0.228)，達顯

著水準，此外VIF 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「組織承諾」有顯著的影響…成立

(三)從表 4-9 分析結果可知，人格特質之「友善性」構面對「組織承諾」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=0.075$ ， $P=0.125>0.05$)，解釋力(Adjusted $R^2=0.228$)，未達顯著水準，此外VIF 小於10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 1-3：「友善性」人格特質對於「組織承諾」有顯著的影響…不成立

(四)從表 4-12 分析結果可知，人格特質之「經驗開放性」構面對「組織承諾」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=-0.042$ ， $P=0.392>0.05$)，解釋力(Adjusted $R^2=0.228$)，未達顯著水準，此外VIF 小於10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 1-4：「經驗開放性」人格特質對於「組織承諾」有顯著的影響…不成立

四、人格特質與知識分享之迴歸分析

本研究以知識分享為依變數，分別以四個人格特質之「勤勉謹慎性」、「外向性」、「友善性」、「經驗開放性」四個構面為自變數進行迴歸分析，其結果分析如下：

表4-10 知識分享與人格特質迴歸分析表

依變數	應變數	標準化係數	t	顯著性	共線性統計量	
		Beta 分配			允差	VIF
知識分享	(常數)		6.368	0.000		
	勤勉謹慎性	0.278	5.396	0.000	0.621	1.610
	外向性	0.324	6.853	0.000	0.738	1.355
	友善性	0.002	0.034	0.973	0.761	1.313
	經驗分享性	0.083	1.786	0.075	0.754	1.326
	Adjusted R^2				0.307	

(一)從表 4-10 分析結果可知，人格特質之「勤勉謹慎性」構面對「知識分享」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=0.278$ ， $P=0.000<0.05$)，解釋力(Adjusted $R^2=0.307$)，達顯著水準，此外VIF 小於10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 2-1：「勤勉謹慎性」人格特質對於「知識分享」有顯著的影響…成立

(二)從表 4-10 分析結果可知，人格特質之「外向性」構面對「知識分享」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=0.324$ ， $P=0.000<0.05$)，解釋力(Adjusted $R^2=0.307$)，達顯著水準，此外VIF 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「知識分享」有顯著的影響…成立

(三)從表 4-10 分析結果可知，人格特質之「友善性」構面對「知識分享」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=0.002$ ， $P=0.0973>0.05$)，解釋力(Adjusted $R^2=0.307$)，未達顯著水準，此外VIF 小於10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 2-3：「友善性」人格特質對於「知識分享」有顯著的影響…不成立

(四)從表 4-10 分析結果可知，人格特質之「經驗開放性」構面對「知識分享」迴歸係數呈現正向顯著影響($\beta=0.083$ ， $P=0.075>0.05$)，解釋力(Adjusted $R^2=0.307$)，未達顯著水準，此外VIF 小於10，故自變數間亦無共線性問題。

因此 假設 2-4：「經驗開放性」人格特質對於「知識分享」有顯著的影響…不成立

三、研究假設與實證分析結果彙整

表 4-11 研究假設結果彙整表

研究假設	實證結果
人格特質與組織承諾有顯著影響	
假設 1-1：「勤勉謹慎性」人格特質對於「組織承諾」有顯著的影響	成立
假設 1-2：「外向性」人格特質對於「組織承諾」有顯著的影響	成立
假設 1-3：「友善性」人格特質對於「組織承諾」有顯著的影響	不成立
假設 1-4：「經驗開放性」人格特質對於「組織承諾」有顯著的影響	不成立
人格特質與知識分享有顯著影響	
假設 2-1：「勤勉謹慎性」人格特質對於「知識分享」有顯著的影響	成立
假設 2-2：「外向性」人格特質對於「知識分享」有顯著的影響	成立
假設 2-3：「友善性」人格特質對於「知識分享」有顯著的影響	不成立
假設 2-4：「經驗開放性」人格特質對於「知識分享」有顯著的影響	不成立

第五章 結論與建議

本研究主要目的是探討壽險從業人員之人格特質對其組織承諾及知識分享的影響，透過實證分析壽險從業人員具有何種特質對於組織承諾及知識分享較為顯著。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、人壽保險通路業如保險經紀人公司、代理人公司在徵才、留才、組織帶領、人員輔導決策上，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。

第一節 研究結論

一、人格特質對組織承諾之影響

不同人格特質的壽險從業人員對組織承諾所產生的反應，本研究實証結果發現：人格特質中的勤勉謹慎性及外向性對於組織承諾是呈正相關且達到顯著水準，友善性及經驗開放性亦呈正相關，但Pearson積差相關係數值相對較低，由經驗開放性特質者具藝術感受與好奇心、求新求變等人格特質，在組織承諾表現相對於另外三種人格特質相關係數值相對較低；亦指壽險從業人員的勤勉謹慎性及外向性人格特質越高在組織承諾上表現相對較佳。

二、五大人格特質知識分享之影響

五大人格特質中的外向性對於知識分享影響是正相關且達到顯著水準，亦指壽險從業人員的外向性人格特質越高在知識分享意願上越高，由外向性特質者具個人社交、喜好討論、主動、活潑、具領導力、喜愛表現，喜好交友、愛參與熱鬧活動等人格特質，故其相關係數值相對於其他三種人格特質高。人格特質中的友善性對於知識分享的影響是正相關且達到顯著水準，但相關係數值相對較低，由外向特質者具個人

和善、合群、相對較為被動，在知識分享行動上相對較低。

第二節 研究限制與未來研究建議

本研究之資料蒐集僅以台中、嘉義、台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抽樣調查，使樣本數更充足，以利進一步研究探討各縣市其差異性。

本研究僅探討壽險從業人員，壽險公司僅三家代表，經紀人公司僅一家代表，建議後續壽險公司及保險通路業者家數可增加，進一步比較其差異探討。



參考文獻

中文部份

- 丁虹 (1986),「企業文化與組織承諾之關係研究」, 國立政治大學企業管理研究所博士論文
- 毛筱艷、羅琪禎(2012), 倫理氣候與知識分享關係之研究, 人文暨社會科學期刊 第八卷, 第二期, 47-57頁
- 方世杰、蔡馥陞、邱志芳(2004), 新產品開發團隊知識分享之研究: 交易成本理論與社會交換理論之整合性觀點, 科技管理學刊 第九卷 第四期 67-100 頁
- 池進通、李鴻文、陳芬儀 (2008), 五大人格特質與工作績效關係之研究, 經營管理論叢 Vol.4, No.2, 2008 第1-9 頁
- 沈其泰、黃敏萍、鄭伯壘(2004), 團隊共享心智模式與知識分享行為: 成員性格與性格相似性調節效果, 管理學報 21卷 5期 第 553-570頁
- 邱雅萍、郭美資、莊文隆 (2006), 組織內知識分享意願影響因素之研究-以高中職導師為例, 企業管理學報 卷 第69期 97-134 頁
- 邱馨儀 (1995), 「國民小學學校組織文化與教師組織承諾關係之研究」, 台北市立師範學院初等教育學研究所碩士論文。
- 李金泉(2010), 易學易用SPSS PASW 統計分析實務, 台北: 全華圖書
- 吳秉恩 (1983),「管理才能發展方案實施與成效關係之研究」, 國立政治大學企業管理研究所博士論文。
- 洪介偉、洪嘉蔓 (2011), 公司合併後工作環境、人格特質與個人因素對員工組織承諾影響之研究:以台灣某人壽保險公司合併為例, 管理學報Vol. 28, No. 5, 475-492頁
- 黃家齊、許雅婷(2006), 團隊成員人格特質對知識分享及創新績效之影響-個人與團隊層次分析, 管理學報 23卷 2期 第 149-170頁
- 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。
- 張春興(2000), 現代心理學, 台北: 東華書局。
- 高淑珍(2012), 以知識分享為中介變數探討學習動機、學習互動以及學習平台對同學習滿意度的影響, 商管科技季刊, 第十三卷, 第一期, 75-98頁

- 陳建勝、柯在、劉詠順、陳美菁(2010)淺論我國保險經紀人產業之現況與展望
- 鄭瑩妮、胡昌亞、簡世文 (2013)，師徒功能與徒弟知識分享，商略學報， 5 卷，第 1 期，037-056頁
- 陳惠芳(2008)，在組織變革還境下賦權對組織承諾之影響研究：檢視內外控傾向與知覺心裡契約違反之干擾效果，台大管理論叢，第十八卷第二期，第1-26頁
- 陳惠芳、洪嘉徽(2006)，員工知覺薪酬公平與賦權對組織承諾影響之研究，東吳經濟商學學報，第五十二期 第235-262頁。
- 陳海鳴、余靜文 (2000)，「企業文化發展與組織承諾的關聯性研究—被購併企業續留員工之觀點」，管理與系統，第249-270頁。
- 陳明國(2004)，我國壽險業務人員工作生活品質、組織承諾及工作績效相關性之研究，朝陽科技大學碩士論文。
- 劉春榮 (1993)，「國民小學組織結構、組織承諾與學校效能關係研究」，國立政治大學教育研究所博士論文。
- 劉京偉譯 (2000)，Arthur Andresen Business Consulting著，知識管理的第一本書，臺北：商周出版。
- 歐陽彥慧、鄭駿豪 (2011)，探討影響保險從業人員之組織及個人公民行為：以組織承諾為中介效果，經營管理論叢 第四屆管理與決策學術研討會特刊 第143-161頁
- 蕭婉鎔、黃同圳(2012)，跨層次探討影響團隊成員知識分享行為之研究管理與系統，第十九卷 第三期 433-461 頁
- 鍾瑞國、張婉玲(2012)，業務團隊成員知識分享行為之跨層次研究—社會互動與團隊競爭之干擾效果管理與系統，第十九卷 第二期 第231-254 頁
- 謝文良(2002)，「價格發現、資訊傳遞與市場整合—台股期貨市場之研究」，財務金融學刊，第十卷第三期，1-31頁。
- 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。

西文部份

- Angle, H. L. & Perry, J. L. (1981), "An Emotional Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26, pp.1-14
- Allport, G. W., & Odbert, H. S. (1936). *Trait-names: A psycho-lexical study*. Psychological Monographs
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp. 61-98
- Booth, G. G., R. W. So and Y. Tse (1999), "Price Discovery in the German Equity Index Derivatives Markets," *The Journal of Futures Markets*, Vol. 19, pp. 619-643.
- Bartol, K. M. and Srivastava, A. (2002), Encouraging Knowledge Sharing: The Role of Organizational Reward Systems, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, VOL. 9 No. 1, pp. 64-76
- Bock, G. W., Zmud, R. W., and Kim, Y. G. (2005), "Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate," *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 1, pp. 87-111.
- Costa & McCrae. (1985). An introduction of the five-factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1991). Negative affectivity as the underlying cause of correlations between stressors and strains. *Journal of applied psychology*. 76. pp. 398-407
- Crawford, R., *In the Era of Human Capital* (1991), The Emergence of Talent, Intelligence, and Knowledge as the Worldwide Economic Force and What it Means to Managers and Investors, New York: Harper Business Books.
- Chan, K. (1992), "A Further Analysis of the Lead-Lag Relationship between the Cash Market and Stock Index Futures Market," *Review of Financial Studies*, Vol. 5 (1), pp. 123-152.

- Costa, P.T.Jr., & McCrae, R.R. (1992). Four ways five factors are basic. *Personality and Individual Differences*, 13, pp.653-665
- Chiang R. and W. Fong (2001), "Relative informational efficiency of Cash, Futures and Options Markets: The Case of an Emerging Market," *Journal of Banking & Finance*, Vol.25, pp.355-375.
- Cabrera, A., Collins, W. C., and Salgado, J. F.(2006), "Determinants of Individual Engagement in Knowledge Sharing," *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 17, No. 2, pp.245-264
- Drucker, P., *Peter Ducker on the Profession of Management* (1998), Boston: Harvard Business Press.
- Edvinsson L. and Malone, M.S. (1997), *Intellectual Capital*, New York: Harper Collins Publishers.
- Hrebiniak, L. G., & Allutto, J. A. (1972), "Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment," *Administrative Sciences Quarterly*, Vol. 17, pp.555-573
- Hooff, V. D. and Weenen, V. (2004), "Committed to Share: Commitment and CMC Use as Antecedents of Knowledge Sharing," *Knowledge and Process Management*, Vol. 11, No. 1, pp. 13-24.
- Harris, F. H. deB., T. H. McInish, G. L. Shoesmith and R. A. Wood (1995), "Cointegration, error correction and price discovery on informationally linked security markets," *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Vol.30, pp.563-579.
- Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management*, 6(2), 91-100.
- Ives, W., B., Torrey, C., and Gordon (2002), "Knowledge Sharing is a Human Behavior," In D. Morey, M. Marbury, and B. Thuraisingham (Eds.) *Knowledge Management: Classic and Contemporary Works*, Boston: Massachusetts Institute of Technology, pp. 99-129.
- Kanter, M. (1968), "Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction," *American Sociological Review*, Vol. 42, pp.124-143

- Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981), "Generalizability of Organizational Research: The Case of Work Commitment," *Academy of Management Review*, Vol. 8, No. 3, pp.486-500
- Morrow, P. C. (1983), "Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment," *Academy of Management Review*, Vol. 8, No. 3, pp.486-500
- Mitchell, W., & James, W. (1992), "Influence of Quality of Work Life on Company and Union Commitment," *Academy of Management Journal*, Vol. 35, No. 2, pp.439-450
- Morgeson, F. P., Reider, M. H., and Campionk, M. A. (2005), "Selecting Individuals in Team Settings: the Importance of Social Skills, Personality Characteristics, and Teamwork Knowledge," *Personnel Psychology*, Vol. 58, No. 3, pp. 583-612
- Poter, L.W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. 1974. Organizational commitment, jobsatisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59: 603-609.
- Robbins, S. P. (1993), *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Application*, 7th ed., NJ: Prentice-Hall, pp.681-702
- Ruggles, R.(1998), "The State of Notion: Knowledge Management in Practice," *California ManagementReview*, Vol. 40, pp. 80-89
- Sheldon, M. E. (1971), "Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to The Organization," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 16, pp.143
- Senge, P.(1997), "Sharing Knowledge," *Executive Excellence*, Vol. 15, No. 6, pp. 11-12.
- Soonhee,K & Hyangsoo,L.(2006),"The Impact of Organizational Context and Information Technology on Employee Knowledge-Sharing Capabilities,"*Public Administration Review*,Vol.66No.3,pp.370-385
- Williams, Larry J., & Anderson, Stella E. (1991), "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors," *Journal of Management*, Vol. 17, pp.601-617

Yahya S. and Goh, W (2002), “Managing Human Resources toward Achieving Knowledge Management,” Journal of Knowledge Management, Vol. 6, No. 5, pp. 457-469.



附錄一：

壽險從業人員 人格特質問卷調查表

各位先生、小姐：您好！

感謝您撥冗填寫此問卷，本問卷僅供學術研究之用，您的意見絕不單獨披露，本問卷目的是探討壽險從業人員的人格特質之現況，敬請依您實際狀況或感受詳實填答，您的填答對本研究有決定性的幫助，在此衷心感謝您的協助！

敬祝

健康順心、業績長紅！

南華大學財務管理研究所

指導教授：賴 丞 坡 教授

研 究 生：吳 明 益 敬上

聯絡電話：

第一部份：基本資料

以下是您個人的基本資料，無須填寫姓名，純做研究分析之用，請您在適合的選項空格內打勾✓，謝謝。

1. 性 別：男 女
2. 年 齡：20-25歲 26-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 61歲(含)以上
3. 教育程度：高中職(含)以下 專科 大學或技術學院 碩士或以上
4. 婚 姻：未婚 已婚
5. 家庭狀況：子女__位
6. 壽險業年資：1年以下 1年(含)-2年 2年(含)-5年 5年(含)-10年
10年(含)-20年 20年(含)以上
7. 每月收入(含薪資、獎金、福利)：
2萬以下 2萬(含)至3萬 3萬(含)至7萬 7萬(含)至10萬 10萬元(含)以上
8. 服務單位：保險公司 保險經紀人公司
9. 目前在公司擔任的職位：業務代表 主任 襄理 區經理 處經理

其他

10.所屬組織成員人數：0人 1~5人 6~10人 11~20人 21人以上

請翻頁繼續填答 謝謝！

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. 我經常有禮貌地對待別人	<input type="checkbox"/>				
2. 我會將自己的東西保持整齊清潔	<input type="checkbox"/>				
3. 我常常跟家人或同事起爭執	<input type="checkbox"/>				
4. 我對於在藝術及大自然中發現的圖案感到著迷	<input type="checkbox"/>				
5. 我喜歡與人交談	<input type="checkbox"/>				
6. 我寧願與他人合作，勝於與他人競爭	<input type="checkbox"/>				
7. 我試圖認真地完成交代給我的所有工作	<input type="checkbox"/>				
8. 我有一套清楚的目標，並以有條理的方式朝它邁進	<input type="checkbox"/>				
9. 我常常嘗試新奇的、外國的食物	<input type="checkbox"/>				
10. 我在安定下來做工作前浪費很多時間	<input type="checkbox"/>				
11. 我常常覺得自己充滿能量	<input type="checkbox"/>				
12. 我努力達成我的目標	<input type="checkbox"/>				
13. 我是個興高采烈、精力充沛的人	<input type="checkbox"/>				

14. 有些人認為我很冷漠、精於算計	<input type="checkbox"/>				
15. 我喜歡閱讀詩歌或欣賞藝術作品	<input type="checkbox"/>				
16. 我沒什麼興趣思索宇宙或人類環境的本質	<input type="checkbox"/>				
17. 我常試著細心與體貼	<input type="checkbox"/>				
18. 我是個非常主動的人	<input type="checkbox"/>				
19. 我有非常多的好奇心	<input type="checkbox"/>				
20. 我無法做到井然有序	<input type="checkbox"/>				
21. 我常常喜歡用理論或抽象的觀念	<input type="checkbox"/>				
22. 對於所作的每件事我都努力成為最優秀的	<input type="checkbox"/>				

請翻頁繼續填答 謝謝！

第三部份：組織承諾

◎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.我很樂意留在公司繼續工作	<input type="checkbox"/>				
2.我很樂意和他人談論我目前所工作的公司	<input type="checkbox"/>				
3.如果有其他的工作機會，我會選擇離開目前的公司	<input type="checkbox"/>				
4.我相信留在目前的公司工作，未來會有更好的前途與發展	<input type="checkbox"/>				
5.我認同目前公司對待員工的政策	<input type="checkbox"/>				
6.我願意花費更多心力和時間在工作上	<input type="checkbox"/>				

7.我會將公司利益視同我個人的利益，凡事全力以赴	<input type="checkbox"/>				
8.團隊合作可以協助我在工作上產生更多績效	<input type="checkbox"/>				
9.我在意團隊目標達成與否	<input type="checkbox"/>				

第四部份：知識分享行為

◎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.我會自願且主動地將自己的知識、經驗告知通訊處內的同事	<input type="checkbox"/>				
2. 通訊處內討論問題的時候，我會盡己所能地提供個人的意見	<input type="checkbox"/>				
3. 通訊處內的同事有問題詢問我時，我會盡可能地回答其問題	<input type="checkbox"/>				
4.分享自己所知幫助他人是一件愉快的事	<input type="checkbox"/>				
5.我會試著去了解通訊處內其他同事的觀點	<input type="checkbox"/>				
6.我對新的觀點或思考方式採取接納的態度	<input type="checkbox"/>				
7.我會從多個角度來審視問題	<input type="checkbox"/>				
8.我認為與通訊處內的同事分享知識是很正常的事情	<input type="checkbox"/>				

本問卷到此全部結束，非常感謝您的協助。