

客戶層級對銀行理財專員工作壓力之研究

何金鶯、洪朝陽

E-mail: 9701390@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究以個案銀行之全體理財業務人員為研究母體，理財人員遍佈全台灣北中南各區域，採全面發放問卷方式，共發出680份問卷，回收問卷558份，有效問卷372份，有效問卷率為54.7%。並以描述性統計、t檢驗、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關分析等方法進行統計分析，結果獲致下列結論：實證結果，服務顧客層級愈高之理財專員，工作壓力愈大，部分獲得支持。依工作壓力大小排列如下：金融服務專員壓力最大(平均分數2.502)，白金理財專員壓力次之(平均分數2.436)，空中服務專員壓力最小(平均分數2.157)。服務不同顧客層級之理財專員工作壓力有顯著差異，部分獲得支持。金融服務專員之工作壓力與空中服務專員工作壓力有顯著差異($p < 0.05$)，白金理財專員工作壓力與空中服務專員工作壓力有顯著差異($p < 0.05$)，而白金理財專員工作壓力與金融服務專員工作壓力則無顯著差異。

關鍵詞：工作壓力；財富管理；理財專員；顧客導向；重要客戶管理；角色衝突；角色模糊

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究問題	6	第三節 研究目的	7
7 第四節 研究範圍	7	第二章 文獻探討	9
9 第一節 財富管理與理財專員	9	第二節 顧客層級與顧客關係	15
15 第三章 研究方法	36	第三節 工作壓力	19
36 第一節 研究架構	36	第四章 研究結果與分析	49
37 第二節 研究假設	37	第一節 描述性統計分析	49
43 第三節 變數的操作性定義與衡量方法	43	第二節 人口統計變數與工作壓力關係之分析	53
45 第四節 問卷設計與結構	45	第三節 理專層級與工作壓力關係之分析	67
46 第五節 研究樣本與資料收集	46	第四章 結論與建議	72
49 第六節 資料處理與分析方法	49	第一節 結論	72
52 第七章 問卷信效度分析	52	第二節 研究貢獻和管理上的意涵	76
53 第一節 描述性統計分析	53	77 參考文獻	77
64 第二節 人口統計變數與工作壓力關係之分析	64	79 附錄A 研究問卷(PA)	79
67 第三節 理專層級與工作壓力關係之分析	67	92 附錄B 研究問卷(PB)	92
72 第五章 結論與建議	72	94 附錄C 研究問卷(PC)	94
76 第二節 研究貢獻和管理上的意涵	76		
77 參考文獻	77		
92 附錄A 研究問卷(PA)	92		
94 附錄B 研究問卷(PB)	94		
96 附錄C 研究問卷(PC)	96		

參考文獻

一、中文部分 王進清(2002)，人格特質、工作壓力與工作滿足之關聯性研究 - 以大台南地區大專院校軍訓教官為例，私立長榮管理學院經營管理研究所，未出版之碩士論文。王延齡(2002)，論工作壓力與壓力因應，南開技術學報(7)，3-19。方代青(2000)，工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向間關聯性之探討 - 以南市稅捐稽徵處為例。國立成功大學企業管理學系未出版之碩士論文。田蘊祥(2002)，公務人員工作壓力之世代差異研究:以考試院部會機關為例，私立東吳大學政治研究所未出版之碩士論文。吳毓琦(1992)，教師工作壓力之探討，國教園地。42，21-25。李聲吼(1997)，工作壓力管理，人力發展理論與實務月刊，45，26-36。李佩芬，陳昆德(2002)，財富管理第一紀元，數位時代雙週刊，45。李佩芬，陳昆德(2005)，銀行財富管理業務與投資人理財需求之研究 - 以高雄市投資人為例，貨幣市場，9(6)，2-3。李明書(1995)，工作壓力及其管理策略之探討，勞工行政，74期。李團益(2002)，領導行為對工作信心相關研究，私立中國文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。何吉郡(2005)，空軍志願役人員工作壓力、休閒活動需求及其參與關係之探討 - 以空軍官校為例，私立大葉大學休閒事業管理學系未出版之碩士論文。沈銘仁(2004)，政府部門會計人員工作壓力之研究 - 以國軍主財單位為例，國防管理學院國防財務資源研究所未出版之碩士論文。林震豪(2005)，軍訓教官角色知覺工作投入與工作壓力關係之研究，國立

高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。邱國銘(2001), 銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。邱皓政(2006), 量化研究與統計分析, 因素分析, 17-21。侯望倫(1984), 工作壓力的實證研究 - 組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。徐彥賢(2005), 我國銀行理財專員離職傾向之行為研究, 私立逢甲大學經營管理碩士在職專班未出版之碩士論文。郭金玉(1995), 教師的工作壓力對工作心厭影響。測驗與輔導, 130, 2664-2666。郭靜晃等(2003), 心理學概論, 臺北:揚智文化公司。許哲豪(2006), 壽險業務員顧客導向行為之研究, 國立東華大學企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。許仁宗(2004), 臺北市基層員警工作壓力與組織承諾之研究, 國立政治大學行政管理研究所未出版之碩士論文。陳聖芳(1999), 台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究, 國立台東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。陳盈成(2000), 分紅入股滿意度、工作投入、工作滿意度、工作壓力與離職傾向之相關研究, 國立交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。陳信克(2003), 顧客利潤影響因素之實地實證研究 - 以某個案銀行為例, 國立政治大學會計研究所未出版之碩士論文。陳澤義, 陳建州(2004), 關係滿意、信任與承諾影響因素之探討 - 以銀行個人理財部門為例, 商管科技季刊, 5(3), 349-351。陸洛, 陳豔菁, 許嘉和, 李季樺, 吳紅巒, 施建彬(1995), 職業壓力指標之探討 - 以台灣國營企業員工為例, 勞工安全衛生研究季刊, 3(2), 47-72。陸洛(1997), 工作壓力的歷程:理論與研究的對話, 中華心理衛生學刊, 10(4), 19-51。張佩琪(2006), 激勵制度對工作投入與工作滿足之研究, 私立大葉大學事業經營所未出版之碩士班論文。曾國斌(2001), 不同產業與人格特質從業人員其工作壓力之差異分析, 國立成功大學工業管理研究所未出版之碩士論文。黃翠紋(2000), 警察工作壓力之探討, 中央警察大學學報, 37, 99-124。黃義良(1999), 國小兼任行政教師工作壓力與調適方式之研究, 屏東師院國教所論文集, (4), 83-114。葉兆祺(1999), 國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究, 國立台中師範學院國民教育研所未出版之碩士論文。鄭文俊(1994), 工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究 - 以台北市民營公車駕駛員為例, 私立文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。鄭媛文(2005), 桃園縣國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究, 私立中原大學教育研究所未出版之碩士論文。劉玉玲(2001), 組織行為, 臺北:新文京開發出版公司。劉泳倫(2003), 基層消防人員休閒參與、工作壓力與工作滿意之相關研究, 國立雲林科技大學休閒運動研究所未出版之碩士論文。蔡先口(1985), 國民中學教師工作壓力和專業態度的關係及其相關因素之研究, 國立師範大學心理導研究所未出版之碩士論文。蔡萬來(2003), 警察人員壓力之研究—以臺北市警察局長為例, 私立銘傳大學公共管理與社區發展研究所未出版之碩士論文。簡芃榛(2002), 統計方法應用於消費性業務銀行顧客關係管理系統之研究, 國立成功大學統計學系未出版之碩士班論文。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, 21-46。韓博緯(2004年7月), 財富管理新紀元 - 全方位理財專員, 臺北市:宏典文化出版。韓博緯(2002年12月), 銀行保險銷售專家, 臺北市:宏典文化出版。藍采風(2000), 壓力與適應, 臺北市:幼獅文化事業公司。藍采風(2003), 全方位壓力管理。臺北市:幼獅文化事業公司。勞工安全衛生研究報告(1996), 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。日盛金控(2004年12月), 財富管理新紀元-財富管理生活家, 宏典文化出版。行政院金管會(www.feb.gov.tw)(2005)。國民所得統計常用資料(93SNA), 行政院主計處 - 中華民國統計資料網(2007)。陳曉開(1999)整理, 麥肯錫顧問公司董事長John Ott於台灣第一屆「顧客關係管理研討會」之專題演講。

二、英文文獻

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness. A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.

Blau, G. (1981). An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(2), 279-302.

Bove, L. L., & Johnson, L. W. (2000). A customer-service worker relationship model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5), 491-511.

Brown, T. F., Mowen, J. C., Donovan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 110-119.

Busch, P., & Wilson, D. T. (1976). An experimental analysis of a salesman's expert and referent bases of social power in the buyer-seller dyad. *Journal of Marketing Research*, 13(February), 3-11.

Cherrington, D. J. (1989). *Organizational behavior*. Massachusetts: Allyn and Bacon.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Medicine*, 18(1), 11-28.

Cooper, C. L. (1983). *Stress Research*. New York: John Wiley and Sons Ltd.

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

Cooper, C. L., & Baglioni, A. J. (1988). A structural model approach toward the development of a theory of the link between stress and mental health. *British Journal of Medical Psychology*, 61(2), 87-102.

Cooper, C. L. (2000). Revisions and further developments of the occupational stress indicator: LISREL results from four dutch studies. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 22, 221-240.

Daft, R. L. (2001). *Organization theory and design* (Seventh Edition). South-Western.

Deshpande, R., Farley, J. U., & Webster, F. E. Jr. (2000). Triad lessons: Generalizing results on high performance firms in five business-to-business markets. *International Journal of Research in Marketing*, 17(4), 353-362.

Donovan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68(1), 128-146.

Elovainio, M., & Kivimaki, M. (2001). The effects of personal need for structure and occupational identity in the role stress process. *The Journal of Social Psychology*, 141(3), 365-378.

Evangelista, A. S., & Burke, L. A. (2003). Work redesign and performance management in times of downsizing. *Business Horizons*, March-April, 71-76.

Evers, A., Frese, M., & Cooper, C. L. (2000). Revisions and further developments of the occupational stress indicator: LISREL results from four Dutch studies. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(2), 221-240.

Ference, G. (2001). Improving organizational performance using survey-driven databases. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 12-27.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, April, 159-170.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*, Addison-Wesley Publishing Company, MA.

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. New York: Scott foresman.

Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance, theory, research, and implications for managerial practice* London: SAGE publications Inc.

Kompier, M., & Cooper, C. (1999). *Preventing Stress, Improving Productivity*, New York: Routledge.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior*. 5th ed. Lagace, R.

R., Dahlstrom, R., & Gassenheimer, J. B. (1991). The relevance of ethical salesperson behavior on relationship quality: The pharmaceutical industry. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 11(4), 39-47. Leigh, J. H., Lucas, G. H., & Woodman, R. W. (1988). Effects of perceived organizational factors on role stress-job attitude relationships. *Journal of Management*, 14(1), 41-58. Martin, T. N., & Schermerhorn, J. R. (1983). Work and nonwork influence on health, A research agenda using inability to leave as a critical variable. *Academy of Management Review*, 8(4), 650-659. Matteson, A. J., & Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling Work Stress*. London: Jossey-Bass. Matteson, M. T. & Ivanceich, J. M. (1979). Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model. *Academy of Management Review*. Michaels, R. E., and Day, R. L. (1985). Measuring customer orientation of salespeople a replication with industrial buyers. *Journal of Marketing Research*, 22(4), 443-446. Periatt, J. A., LeMay, S. A., & Chakrabarty, S. (2004). The selling orientation-customer orientation SOCO scale: Cross-validation of the revised version. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 24(1), 49-54. Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior And Human Performance*, 32, 160-177. Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). A model of preventive stress management for organizations. *Personnel*, Sept.-Oct. Rindfleisch, A., & Moorman, C. (2003). Interfirm cooperation and customer orientation. *Journal of Marketing Research*, 40(4), 421-436. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*. (9th ed.) Sasser, W. E., & Arbeit, S. P. (1976). Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, 19(3), 61-65. Saxe, R., & Weitz, B. A. (1982). The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*, 19(3), 343-351. Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 184-215. Schuler, R. S., & Patricia, K. (1980). *strategic Human Resource Management*. Oxford: Blackwell Publishers. Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill. Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. (rev. ed.—再版) New York: Mc-Graw-Hill. Sergeant, A., & Frenkel, S. (2000). When do customer contact employees satisfy customers. *Journal of Service Research*, 3(1), 18-34. Smith, C. (1993). The measurement properties of the role conflict and role ambiguity scales: A review and extension of the empirical research. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 37-48. Stanton, William, J., & Buskirk, Richard. H. (1987). *Management of the Sales Force*, 7th ed. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc. Steers, R. M. (1994). *Organizational behavior*. New York: Harper Collins College Publishers. Stock, R. M., & Hoyer, W. D. (2002). Leadership style as driver of salespeople's customer orientation. *Journal of Market-Focused Management*, 5(4), 355-376. Taylor, J. L., & Woodside, A. G. (1981). Exchange Behavior Among Salesman and Customers in Natural Settings. In *buyer-seller interactions: Empirical research and normative Issues*, P. H. Reingen and A. G. Woodside, eds. Chicago: American marketing association, proceedings series. Tornow, W. W., & Willey, J. W. (1991). Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-line consequences. *Human Resource Planning*, 14(2), 105-115. Woodside, A. G., & Davenport, J. B. (1974). Effects of salesman similarity and expertise on customer purchasing behavior. *Journal of Marketing Research*, 11(2), 198. Yates, J. (1979). *Managing Stress*. NY: AMACOM.