

# 客戶層級對銀行理財專員工作滿意度影響之研究

魏寬甫、洪朝陽

E-mail: 9708326@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

隨著台灣加入WTO，金融市場的開放與自由化，近年來，銀行業者日益體認顧客對理財規劃需求迫切性，面臨競爭激烈的產業環境，紛紛成立財富管理部門及理財專員，提供顧客良好的專業服務與金融資訊。財富管理係大家近年來討論的熱門話題，金融業成立財務管理是當前最流行的金融服務，而金融商品不斷推陳出新，且大多數消費者理財知識不足，對財富管理的謹慎心態，是相當值得研究的課題。本研究探討客戶層級，依目前金控公司係以AUM存款量分類，且理財專員亦由金控公司分級，亦以AUM的規模為基礎。由Robert Kaplan 與David Noreon 與1992年提出平衡計分卡的構面切入，能夠提升服務品質，員工滿意學習成長，故針對工作滿意度做探討。本研究針對不同特質的理財專員研究，建議理財專員應重新檢視其目標，並瞭解客戶真正需求，才可提升理財專員工作滿意度。

關鍵詞：顧客層級；理財專員；工作滿意度

## 目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	vi	內容目錄	vi
vii 表目錄	ix	圖目錄	ix
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	2	第三節 研究目的	2
3 第二章 文獻探討	5	第一節 工作滿意度之定義與內涵	5
5 第二節 工作滿意度之相關探討	10	第三節 平衡計分卡定義與概念	10
17 第四節 銀行理財專員工作滿意度之相關研究	18	第三章 研究方法	18
32 第一節 研究架構	32	第二節 研究假設	32
33 第三節 研究工具	34	第四章 研究結果與分析	34
36 第一節 信度分析	37	第二節 相關分析	37
38 第三節 描述性統計分析	39	第四節 不同客戶層級之理財專員人口統計變數與工作滿意度關係之分析	51
58 第六節 假設驗證之分析	60	第五節 客戶層級與工作滿意度關係之分析	58
62 結論與建議	62	第六章 參考文獻	64
73 研究問卷	73	附錄A	64

## 參考文獻

一、中文部分: Boone, L. E. & Kurtz, D. L. (1994), 管理學(丁明勇譯), 台中:麥格羅希爾出版社, (原文於1988年出版)。Klingner, D. E. & Nalbandian, J. (2001), 人事行政新論(上、下)(江大樹, 呂育誠, 陳志璋譯), 台北:韋伯文化國際出版有限公司, (原文於1998年出版)。于乃玲, 胡瑞桃, 周碧琴, 賴瑞月(1999), 某區域醫院護理人員工作滿意度與留任意願相關性之探討, 長庚護理雜誌, 10(3), 28-36。方冠棋(2001), 企業文化、組織氣候與員工工作滿足對公司承諾之影響研究, 私立大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文。余家雄(2002), 工作價值觀與工作滿意度對產品品質影響之探討 以國瑞汽車公司協力廠商為例, 私立元智大學工業工程與管理學研究所未出版之碩士論文。吳清基(1979), 國民中學組織結構與教師工作滿意度之關係, 國立臺灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。宋道平(1984), 保險從業人員工作特性成就動機與工作滿足關係之研究, 國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。李正道(1994), 個人特徵、工作特性、主管領導行為與員工工作滿足之關係研究-T公司研發人員之個案研究, 私立大同大學工學院事業經營研究所未出版之碩士論文。李淑梅(2007), 民宿的服務品質、顧客滿意度及忠誠度之關係研究—以澎湖地區為例, 國立澎湖科技大學服務業經營管理研究所未出版之碩士論文。李雅芳(2003), 銀行業之勞資關係氣氛、工作滿意度與組織承諾之關係, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。林文鑫(2000), 薪酬制度、組織氣候對工作滿足與工作表現之影響研究, 私立大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文。林世明(2002), 我國消防組織體制下基層人員工作滿意度之評估 以彰化縣為例, 私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。林秀琴(2006), 高雄市國民中小學校長溝通行為與教師工作滿意度及組織承諾關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。邱淑媛(1993), 工作價值觀對員工工作態度及工作表現之影響研究, 私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。徐光

正(1977), 工人與工作態度 - 台灣工廠人的實證研究, 中央研究院民族學研究所專刊, 26, 17-49。孫嘉驊(2003), 設計師成就動機與企業內部產品設計提案決策方式對其工作滿意度之影響, 私立大同大學工業設計學研究所未出版之碩士論文。商富華(1980), 工作滿足理論之研究 - 台北電話局的調查分析, 國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。張立沅(2002), 併購對組織文化及員工工作態度間關係之實證研究 - 以台灣某二家進行併購之工具機公司為例, 私立朝陽科技大學工業工程與管理研究所未出版之碩士論文。張春興編(1989), 張氏心理學辭典, 台北:東華書局。張國藩(2004), 民營化組織變革環境下員工變革認知對變革態度之影響研究 - 以中華電信為例, 私立大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文。張潤書(1994), 行政學, 台北:三民書局。莊煥銘(1983), 個人特質、工作特性與組織行為之研究 - 以電信事業員工為例, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。許士軍(1977), 工作滿意度個人特徵與組織氣候 文獻探討與實記研究, 國立政治大學學報, 35, 13-56。許士軍(1993), 管理學, 台北:華泰書局。許彩娥(1981), 領導型態、工作特性與我國女性公務人員工作滿足關係之研究, 國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。郭文祥(1980), 大學畢業生離職行為研究, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。陳國樑(1996), 女性工業行銷人員人格特質、角色負荷、工作滿足、組織承諾與離職意願之相關研究, 私立東吳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳森壬, 黃國隆(1982), 員工個人屬性、需求層次、工作特性與工作滿足的關係, 管理評論, 1, 18-38。陳錦波(1982), 電信研究機構員工工作特性與個人屬性對工作滿足之影響, 國立交通大學管理研究所未出版之碩士論文。陸鵬程(1981), 大台北地區加油站員工工作滿足與組織承諾之探討, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。彭剛力(1981), 人格特質、組織氣候與工作滿足關聯性之研究, 國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。曾榮秀(1986), 個人特徵、生活型態、管理制度認知與工作滿足之關係 - 公營銀行、保險公司職員實證研究, 國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。游淑惠(2002), 國小校長魅力領導與教師組織承諾及工作滿意度之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。黃台生(1980), 台灣省鄉鎮縣轄市公所公務人員工作滿足之研究, 國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。黃裕敏(2002), 國民小學學校組織文化與教師組織承諾、工作滿意關係之研究, 國立臺東師範學院教育研究所未出版之碩士論文。黃國隆(1986), 中學教師的組織承諾與專業承諾之研究, 國立政治大學學報, 53, 55-83。黃曦民(2004), 組織文化對組織變革與組織效能之影響 - 以商業無線電台為例, 私立銘傳大學傳播管理研究所未出版之碩士論文。楊春城(2004), 高雄縣國民小學教師兼任行政人員工作滿意度與學習需求關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。劉秋梅(2002), 高雄港務局組織變革中員工工作態度之研究, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。潘養源(1979), 影響金融機構工作人員績效與工作滿足因素之研究, 國立政治大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。鄭全利(2003), 屏東縣國民小學資深教師工作壓力知覺、工作滿意度與退休態度之相關研究, 國立屏東師範學院心理輔導教育研究所未出版之碩士論文。鄭有恭(1985), 員工需求強度、工作特性、工作滿足相關之研究 - 以壽險業電腦人員為例, 國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。鄭福來(2005), 臺北市國民小學兼任行政職務教師參與行政決定與工作滿意度之研究, 臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所未出版之碩士論文。盧柏全(2004), 國小教師兼任學校有無給職行政職務工作滿意度之研究, 國立嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。閻自安(1999), 臺灣地區國民小學學校本位決策與校長領導方式、教師工作滿意度之關係研究, 國立政治大學教育研究所未出版之博士論文。蔡坤宏(2000), 組織承諾、工作滿足與離職意圖的關係:Meta分析, 中華管理評論, 3(4), 33-49。謝文里(2006), 組織變革態度對組織承諾與工作滿意度間關係之干擾效應 - 以華人地區非營利事業組織員工為例, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分: Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436. Aldefer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press. Baron, R. A. (1983). *Behavior in Organizations, Understanding and Managing the Human Side of Work*. Boston: Allyn and Bacon. Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial Psychology: It's Theoretical and Foundations*. New York: Harper & Row. Cribbin, J. J. (1972). *Scale and Scope: The Dynamics of Industrial Capitalism*. Unpublished master's thesis, Harvard University, Press, Cambridge. Davis, H. (1977). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill. Drago, R., & Wooden, M. (1991, June). Turnover Down-Under: Trade Union and Exit Behaviour in Australia. *Journal of Industrial Relations*, 33, 234-248. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper Brothers. Hunt, S. D., Lawrence, B. C., & Wood, V. R. (1985). *Organizational Commitment and Marketing*. *Journal of Marketing*, 49, 112-126. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row Publishers. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(1), 32-396. Porter, L. W. (1961). Study of perceived Need Satisfaction in Bittorn and Middle Management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 4, 1-10. Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior Concept, controversies and application* (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall. Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1968). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand McNally, 79. Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally. Vroom, V. H. (1964), *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons, 34.