

跨國銀行之內部服務品質、工作滿意度、人格特質與理財專員工作績效關係之實證研究

柯淑華、魏文欽

E-mail: 9805456@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來，國內跨國銀行面臨競爭激烈的產業環境，其中以財富管理業務更為創造利潤及獲取競爭優勢之重要策略。本研究探討跨國銀行的內部服務品質、內外控人格特質對工作滿意度及工作績效之影響。如何在這麼激烈的環境脫穎而出，重視不同人格特質理財專員的管理，提供良好的內部服務品質，創造員工滿意度進而提升其工作績效以創造組織利潤，實為跨國銀行主管者當前所要關心的課題。本研究以國內跨國銀行之理財專員為研究對象，探討內部服務品質、工作滿意度、人格特質與理財專員工作績效之關係，並運用結構關係模式(AMOS)之統計方法，驗證各構面間之因果關係，並對模式進行配適度檢驗。資料分析結果發現：(1)內部服務品質對工作滿意度有顯著的正向影響；(2)內控及外控人格特質對工作滿意度之因果關係並未獲得顯著性支持；(3)內控及外控人格特質對工作績效之關係獲得顯著的正向影響；(4)工作滿意度對工作績效亦有顯著的正向影響。

關鍵詞：內部服務品質、工作滿意度、人格特質、工作績效

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
致謝辭	vi
內容目錄	vii
表目錄	ix
圖目錄	x
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究範圍與對象	3
第四節 研究流程	4
第二章 文獻探討	5
第一節 內部服務品質	5
第二節 工作滿意度	10
第三節 人格特質	12
第四節 工作績效	17
第五節 內部服務、工作滿意度、人格特質與工作績效之關係	19
第三章 研究方法	24
第一節 研究架構	24
第二節 研究假設	25
第三節 研究變數之操作性定義與衡?	25
第四節 問卷設計	29
第五節 問卷量表	30
第六節 資料分析方法	35
第四章 資料分析	41
第一節 樣本基本資料分析	41
第二節 敘述性分析	43
第三節 信度與效度分析	48
第四節 Amos實證分析	52
第五節 討論	60
第五章 結論與建議	61

第一節 研究結論	61
第二節 管理意涵	62
第三節 研究限制	64
第四節 未來研究建議	65
參考文獻	67
附錄A 正式問卷	78

表目錄

表 2-1 服務品質十個決定性因素	6
表 2-2 五大人格特質定義	15
表 3-1 內部服務品質之操作性定義	26
表 3-2 工作滿意度之操作性定義	27
表 3-3 內外控人格特質之操作性定義	28
表 3-4 工作績效之操作性定義	28
表 3-5 內部服務品質構面與問項	30
表 3-6 工作滿意度構面與問項	31
表 3-7 內外控人格特質構面與問項	32
表 3-8 工作績效構面與問項	34
表 3-9 係?合?範圍?考指標	36
表 3-10 SEM模式適合?檢定指標	39
表 4-1 本研究樣本基本資料分析	42
表 4-2 內部服務品質潛在變項分析表	44
表 4-3 工作滿意度潛在變項分析表	45
表 4-4 內外控人格特質潛在變項分析表	46
表 4-5 工作績效潛在變項分析表	47
表 4-6 本研究各衡量構面內部一致性	49
表 4-7 本研究SEM的CFA構面信度	50
表 4-8 本研究構面變異萃取	51
表 4-9 本研究衡量模式分析	52
表 4-10 本研究之整體模型配適度指標結果	56
表 4-11 本研究潛在變數之間的影响效果	57
表 4-12 本研究之結構模式係數與檢定結果	60

圖目錄

圖 1-1 研究流程	4
圖 2-1 服務利潤鏈	9
圖 3-1 本研究架構圖	24
圖 3-2 本研究結構關係模式?徑圖	40
圖 4-1 本研究之關係模式實證結果圖	58

參考文獻

一、中文部份Gray, E. R., & Smeltzer, L. R. (1993), 管?學:競爭優勢(?明德等譯), 台?:桂冠, (原文於1989年出版)。王啟洲(2005), 內部?銷知覺、工作滿足、組織承?與工作績效結構關係之研究 - 以壽險業為?, 國立中正大學成人及繼續教育學系未出版之碩士?文。江錦樺(2001), 人格特質與組織文化之適配性對工作績效影響, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。李再長, 李俊杰, 曾雅芬(2005), 大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關聯研究, 人力資源管理學報, 5(1), 53-76。李朱慧, 林孟鋒(2008), 以人格特質與組織文化探討高科技產業內知識分享與組織績效之研究, 致遠管理論叢, 3(1), 18-37。何永?, 楊國安(1995), 人?資源策?管?, 台?:三民書局。?進成, 王銘傑(2007), 工作士氣對工作績效影響關係之研究 - 以工作壓?為干擾變項, 經營管??叢, 3(1), 84。邱明真(2003), 金融理財專員之核心能力、人格特質與工作績效之相關研究 - 以C銀行為例, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。邱皓政(2008), 結構方程模式 - LISREL的理論、技術與應用, 台北:雙葉書廊有限公司。邱書璇(1993), 已婚職業婦女之社會支持、內外控取向與壓力適應方式之研究, 私立東海大學企業管理研究所未出版之碩士論文。吳家德(2007), 理財專員的人格特質、內部行銷、專業承諾、情緒勞務與工作績效之關聯性研究 - 以台南地區銀行為例, 私立南台科技大學企業管理研究所

未出版之碩士論文。吳統雄(2000), 電話調查理論與方法。台北市:聯經出版社。吳靜吉, 潘養源, 丁興祥(1980), 內外控取向與工作滿足及績效之關係, 政治大學學報, 41, 61。吳秉恩(1993), 組織行為學, 台北:華泰書局。?君怡(2004), 員工價值、員工滿意與員工績效之關?模式之建?與分析, 私立中原大學工業工程研究所未出版之碩士?文。郭易欣(2000), 人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究, 私立世新大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。張春興(2000), 張氏心理學辭典, 台北:東華書局。張育菁(2005), 理財專員的專業能力、人格特質與工作績效之相關性, 私立東吳大學國際貿易研究所未出版之碩士論文。張進成(2001), 銀行業催收人員人格特質與工作滿意度之相關性研究-以高雄地區實證分析, 私立義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。莊閔越(2003), 企業員工的組織學習因素認知與員工工作滿足關聯之研究 - 以金融產業為例, 私立朝陽科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。莊瑞崎(2003), 主管領導型態員工人格特質與組織績效相關性之研究 - 以嘉義市政府為例, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。許清鈞(2004), 金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。陳順宇(2000), 多變量分析, 台北:華泰出版社。陳杏綺(2007), ?財專員的人格特質、時間管?與工作績效之關?性研究 以台南?會區為?, 國?成功大學統計學研究所未出版之碩士?文。陳志朋(2008), 兩岸地區外資金融機構業務人員內外控人格特質、目標取向及工作滿足對工作績效影響之研究, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。陳怡安(2004), 內部服務品質對外部服務品質影響之探討—以銀行業為例, 國立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。陳錦華(2003), 組織內部服務品質對員工工作滿意度影響之研究 - 以稅捐處某單位為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。黃素瓊(2005), 員工滿意度與其員工績效之調查研究-以四家會員型證券投資顧問公司為例, 私立輔仁大學管理學研究所未出版之碩士論文。黃世忠(2002), 組織結構、領導風格、員工個人特質、工作特性與工作滿足關係之研究 - 以中山科學研究院電子系統研究所為例, 私立中原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研究, 國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。惠熙正(2002), 主管領導型態、員工人格特質與其工作滿意度關聯之研究 - 以報紙分類廣告業務員為例, 私立大葉大學工業關係研究所未出版之碩士論文。葉世明(2003), 內部行銷、工作滿足與顧客導向關係之研究 - 以玉山商業銀行為例, 私立朝陽科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。?椒椒(1995), 工作心?學, 台?:五南書局。楊牧青(2000), 工作特性, 人格特質與工作滿意度關係之研究:以高雄港務局員工為例, 國立成功大學交通管理科學研究所未出版之碩士論文。鄭玉惠(2001), 內部服務品質因子之研究 - 以護理人員為例, 國立中山大學企業管理研究所未出版之博士論文。盧盛忠, 余凱成, 徐昶, 錢冰鴻(1997), 組織行為 - 理論與實務, 台北:五南圖書出版公司。盧淵源, 鄭玉惠(2001), 內部服務品質因子、服務能力、工作滿意及外部服務品質關係之研究 - 以護理人員為例, 品質學報14(2), 161-179。簡俊成, 翁志成, 楊玲惠(2001), 服務業員工角色壓力、自我效能、工作滿意度與內部服務品質之關係—以百貨業為例之實證研究, 中山管理評論, 9(3), 395-423。蕭文龍(2007), 多變量分析最佳入門實用書, 台北: 碁峰資訊股份有限公司。魏文欽, 朱聖和(2008), 人格特質、工作態?、服務品質、工作績效及顧客滿意?關?性之實證研究 - 以國內?融控股公司為?, International Journal of LISREL, 1(2), 1-24。二、英文部份Allport, G. W., & Odbert, H. S. (1936). Trait Names: A Psycho-Lexical Study. Psychological Monographs, 47 (1), 211.Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance test and goodness of fit in the analysis of covariance structures. Psychological Bulletin, 88, 588-606.Berry, L. L. (1981). The Employee As Customer. Journal of Retailing Banking, 371, 33-40.Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. San Francisco: Jossey-Bass.Blumberg, M., & Pringle, C. D. (1982). The Missing Opportunity in Organizational Research: Some Implications for a Theory of Work Performance. Academy of management Review, 7, 560-569.Brouther, K. D. (2002). Institutional, Cultural and Transaction Cost Influences on Entry Mode Choice and Performance. Journal of International Business Studies, 33(2), 203-221.Campbell, J. P. (1990). Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Consulting Psychologists press.Cascio, W. F. (1991). Applied Psychology in Personnel Management (4nd ed.). NJ: Prentice-Hall.Dennis, B. A., Debra, A. L., & Charlie, M. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 43, 88-96.Fornell, C., & Larcker D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservables and Measurement Error. Journal of Marketing Research, 18, 6-21.Garvin, D. A. (1983). Quality on the Line. Harvard Business Review, 61(5), 65-73.Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2006). Multivariate data analysis. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zorinitzky, J. (1996). Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management. Human Resource Planning, 19(2), 20-31.Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. Harvard Business Review, 72(2), 164-172.Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York: Halt, Rinenart & Winston.Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure equation modeling. Journal of Retailing, 6(1), 1-55.Javier, R., & Brian, M. (1995). Towards the measurement of internal servicequality. International Journal of Service Industry Management, 6(3), 64-83.Jerald, G., & Robert, A. B. (1995). Behavior Organizations: Understanding and Managing The Human Side of Work. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The balanced scorecard, translating strategy into action. Boston: Harvard Business School Press.Korman, A. K. (1977). Organization behavior engiewoods. New Jersey: Prentice-Hall.Loveman, G. W. (1998). Employee Satisfaction, Customer Loyalty, and Financial Performance - An Empirical Examination of the Service Profit Chain in RetailBanking. Journal of Service Research, 1(1), 18-31.Marshall, G. W., Baker, J., & Finn, D. W. (1998). Exploring internal customer service quality. Journal of Business and Industrial Marketing, 13(5), 381-392.Mulaik, S. A., James, L. R., Alttine, V. J., Bennett, N., Lind, S., & Stilwell, C. C. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. Psychological Bulletin, 105, 430-445.Nunnally, J. L. (1978). Pssychometric theory (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.Nagel, P. J., & Cillers, W. W. (1990). Customer Satisfaction: A Comprehensive Approach. International Journal of Physical Distribution and Logistics, 20(6), 2-46.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Models of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41-50.Paraskevas, A. (2001). Exploring Hotel Internal Service Chains:

A Theoretical Approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5), 251-258. Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624. Rotter, J. (1954). *Social learning and clinical psychology*. New Jersey: Prentice-Hall. Reichheld, F. F. (1996). Learning from Customer Defections. *Harvard Business Review*, 74(2), 56-69. Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall International. Schermerhorn, J. R. (1989). *Management for productivity* (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons. Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (1991). Job Satisfaction, Service Capability, and Customer Satisfaction: An Examination of Linkages and Management Implications. *Human Resource Planning*, 14(2), 141-149. Spector, P. E. (1982). Behavior in Organizations as a Function of Employee's Locus of Control. *Psychological Bulletin*, 91, 82-97. Thomas, A. (1978). Strategy is Different in Service Business. *Harvard Business Review*, 56(4), 158-170. Vroom, A. (1964). A New Look at Managerial Decision-Making, *Organizational Behavior*. Spring Verlag, 4, 66-80. Wanous, C. A. (1974). Measurement and Meaning of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 6, 95-105.