

高雄地區房仲業營業員人格特質、組織承諾與離職傾向之關聯性研究
-以工作壓力作干擾變數
Kaohsiung Area Realty Industry Salesperson Personality Traits, Organizational
Commitment and Turnover Intention The association study - The Moderating
Effect of Job Stress

陳榮方¹

國立高雄應用科技大學 企業管理系 副教授
afang@cc.kuas.edu.tw

李憶東²

國立高雄應用科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生
a8446200@gmail.com.tw

摘要

本研究探討房仲業營業員的人格特質、組織承諾對離職行為產生的影響？組織承諾對於離職傾向是否會有所影響？因此，探討組織承諾與人格特質的關係是否受工作壓力的干擾也是本研究的內容。

本研究以高雄地區各仲介品牌的營業員做為本研究抽樣之對象，屬於地區性研究，採用立意抽樣法，共回收有效問卷 304 份。本研究採用 SPSS 21.0 中文版統計軟體進行資料分析與假設檢定。研究結果發現：

- 1：「人口變項」與「離職傾向」，有顯著關係，獲得部分成立。
- 2：「人格特質與組織承諾具有顯著關係」，獲得部份成立。
- 3：「組織承諾與離職傾向具有顯著負向關係」，獲得成立。
- 4：「人格特質與離職傾向具有顯著關係」，獲得部份成立。
- 5：「組織承諾對人格特質與離職傾向具有中介效果」，獲得部份成立。
- 6：「工作壓力對人格特質及組織承諾具有干擾效果」，獲得部分成立。

關鍵字：人格特質、組織承諾、離職傾向、工作壓力

Keywords：Personality Traits, Organizational Commitment, Turnover Intention, Job Stress

1. 緒論

1.1 研究背景

1980 年以前，房地產交易只有掮客（俗稱牽猴仔、中人）居中協調；1987 年台灣經濟起飛，不動產經紀業開始於房地產交易市場被民眾接受。在政府、產業及學者合力催生之下，「不動產經紀業管理條例」立法院通過後於 1999 年正式公布實施。房仲業擺脫過去不良的形象，取而代之的是重視專業、講究服務品質的「不動產營業員」。

房仲業是個員工流動率相當高的行業，當仲介公司接受買賣雙方的委託之後，營業員在約定的時間內，完成整筆房屋仲介交易。由於服務的對象大部份是個人消費者，受限於客戶只能在下班時或休假時間約看房子，營業員須完全配合的情況下，導致工作時間不固定。也常常在例假日去拜訪客戶，且可能需長途奔波到其他外區域拜訪。

1.2 研究動機

對房仲業而言，營業員除了專業知識，更重要的是溝通協調能力、積極度、抗壓性等與人格特質有關的特點。公司該如何選擇、吸引及留住業務人才願意長期為公司效力？降低離職率，為公司帶來最大效益？這些都是公司需認真探討的問題，此為本研究動機一。

當營業員個人特質影響工作行為之時，透過組織承諾（organizational commitment）來衡量營業員對公司的認同與投入態度的強度，便成為組織績效之決定因素，更可以當作預測員工在組織中行為之指標，此為本研究動機二。

由於員工個人屬於公司的一份子，探討員工對組織的承諾概況，有助於本研究了解營業員人格特質對離職傾向的影響性，並藉此預測日後員工的行為，此為本研究動機三。

營業員的工時逾時、近年來房市成交量減少、工作上的壓力及無成就感等都是讓營業員最後選擇轉換跑道的重要原因，此為本研究動機四。

1.3 研究目的

基於上述的研究動機，本研究目的歸納如下幾項：

- 一、探討營業員不同的個人背景變項對離職傾向是否有顯著的差異？
- 二、探討營業員的人格特質、組織承諾與離職傾向的關係。
- 三、探討營業員的組織承諾在人格特質與離職傾向之間是否具有間接的影響？
- 四、探討營業員的工作壓力在人格特質與組織承諾之間是否具有調節的效果？

1.4 研究範圍

主要研究對象範圍為高雄地區不動產經紀業營業員；主要代表品牌有：住商不動產、中信房屋、信義房屋、永慶不動產、台慶不動產及台灣房屋等其他品牌的營業人員。

2. 文獻探討

2.1 人格特質 (Personality Traits)

David (1989)人格是判定個人與他人間所存在共同性及差異性的一種穩定且持續的特徵及傾向。

Costa & McCrae (1992)人格是一種穩定的性格傾向，意即指一個人內部相當相當持久的特質、性格或特徵，使得這個人的行為前後的一致性。

本研究參考上述各研究者的看法，將人格特質定義為：指一個人內部相當持久的特質、性格或特徵，使得這個人的行為前後的一致性。並依據 Costa & McCrae (1986)的觀點，以情緒敏感性、經驗開放性、勤勉正直性、外向性、親和性作為人格特質的衡量構面。

2.2 組織承諾(Organizational Commitment)

Porter (1970)組織承諾是個人對於某特定組織的認同與投入態度傾向的相對強度。

Meyer, Allen, & Gellatly (1990)一種心理狀態，這種狀態所牽涉到的不只是個人與組織的價值是否一致，還受組織忠誠度及其不同慾望，需求或異物的影響。

本研究參考上述各研究者的看法，將組織承諾定義為：一種心理狀態，指的不只個人與組織的價值是否一致，還受組織忠誠度及其不同慾望，需求或異物的影響。並依據 Allen & Meyer (1990)的觀點，作為組織承諾的衡量構面。組織承諾概念：情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾。

2.3 離職傾向(Turnover Intention)

Mobley (1977)員工經歷不滿足後的下一個步驟便是離職念頭，而離職傾向是在離職念頭、尋找工作機會、評估比較其他工作機會等幾個步驟之後，是實際離職行為的最後一個步驟。

Michaels & Spector (1982)員工離開組織的行為；「傾向」也稱意向，是指一種特定的態度決定去做一件特定行動或事件，離職傾向即是離職意圖。

本研究參考上述各研究者的看法，將離職傾向定義為：員工在組織中某一項職務上，接受組織的貨幣性薪資，在工作一段時日後，產生自願把原有職務脫離的想法，是一種考慮離職的心理狀態，進一步準備離職行為，甚至真實的離職行動。並依據 Michaels & Spector (1982)的觀點，作為離職傾向的衡量構面：離職就是員工離開組織的行為，是指一種特定的態度決定去做一件特定行動或事件，離職傾向即是離職意圖。

2.4 工作壓力(job stress)

Siegrist (1990)主要概念為社會交換理論，認為個人工作之目標是為了能夠換取某些形式的回饋，而壓力反應於高工作量付出時與回饋低時會造成失衡狀態，可能會造成心理壓力。

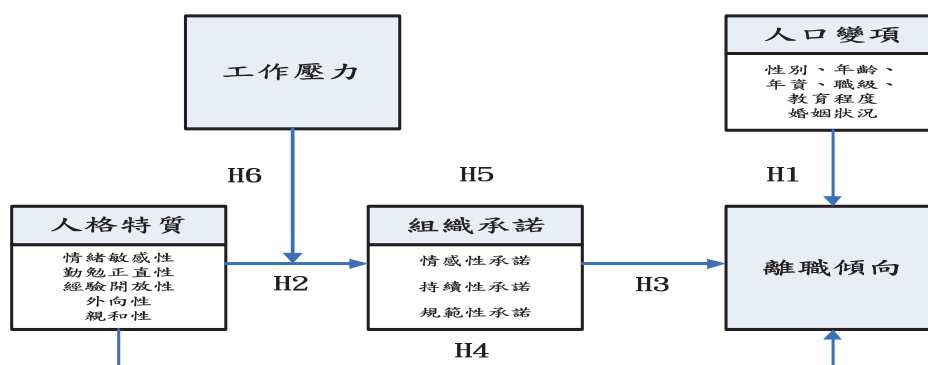
Jamal & Baba (2000) 個體感受那似乎會威脅到本身工作環境之特徵，而所產生的反應。

本研究參考上述各研究者的看法，將工作壓力定義為：個人的工作是為了能夠換取某些形式的回饋，而壓力反應於高工作量付出時與回饋低時會造成失衡狀態，可能會造成心理壓力。並依據 Siegrist (1990)、莊世惠 (2009) 的觀點，作為工作壓力的衡量構面：當員工對其工作付出與所得回饋已失衡，較易產生壓力反應而導致員工的離職或降低對組織的投入與承諾。

3. 研究方法

本研究採用問卷發放的調查方式來進行研究設計，在發放正式問卷之前先做前測問卷，藉由前測問卷所得的統計分析結果，針對較不適用之題項做適度的修改或刪除之後，再發放正式問卷，進而使得在發放正式問卷時能有較佳的研究結果。

3.1 研究架構



3.2 研究假說

3.2.1 人口變項和離職傾向的相關研究

楊朝鈞 (2009) 研究中發現在「性別」上，男性得分高於女性。「婚姻狀況」在離職傾向上達顯著水準，已婚教師的離職意向低於單身教師。不同「年齡」在離職意向上，30歲以下及31~40歲教師離職意向高於41~50歲及51歲以上教師。代理教師離職意向高於園長及教師。服務「年資」對於離職傾向年資越大，離職意向越低，剛進入學校服務的教師，因此離職傾向的知覺會比較高。因此，本研究提出假設 H1 如下：

H1：人口變項在離職傾向上有顯著差異。

3.2.2 人格特質和組織承諾的相關研究

姚裕錡 (2006) 研究認為人格特質中之經驗開放性、正直性、外向性與親和友善性，與工作滿足、組織承諾、工作績效間呈現顯著正向相關；而低情緒穩定人格特質則對工作滿足、組織承諾與工作績效呈現顯著負相關。

因此，本研究提出假設 H2 如下：

H2：人格特質與組織承諾有顯著之關係。

3.2.3 組織承諾和離職傾向的相關研究

Mowday、Steers and Porter (1979) 在「組織承諾的測量」研究中發現：組織承諾與離職意願是呈負相關，亦即組織承諾愈高，離職意願就愈低。因此，本研究提出假設 H3 如下：

H3：組織承諾與離職傾向具有負向關係。

3.2.4 人格特質和離職傾向的相關研究

林宜婷 (2008) 探討研發人員，發現情緒敏感性特質對離職傾向有正向顯著影響；勤勉正直性特質對離職

傾向有負向顯著影響；另外三種人格特質則與離職傾向無明顯相關。因此，本研究提出假設 H4 如下：

H4：人格特質與離職傾向有顯著關係。

3.2.5 組織承諾對人格特質與離職傾向相關研究

楊開龍（2007）在國軍精實案的實施後，探討國軍志願役士兵留職意願的關係研究中，結果發現：海軍志願役士兵組織承諾在工作滿足對留職意願存在中介效果。何柏彰（2011）台灣金融業薪酬公平、組織承諾與離職傾向關係之研究中組織承諾在薪酬公平與離職傾向中具有完全中介效果

因此藉本研究進行相關問題的探討。當房仲業營業員的組織承諾與人格特質與離職傾向具有中介的效果。因此，本研究提出假設 H5 如下：

H5：組織承諾在人格特質與離職傾向間之關係具有中介效果。

3.2.6 工作壓力、人格特質與組織承諾間相關研究

以教師為研究對象（吳宗力、林寶豐，2003；王靜琳等人，2007；吳明隆、吳彩鳳，2011）相關研究則顯示工作壓力與組織承諾呈負相關，亦即工作壓力愈高則組織承諾愈低。黃于榆（2012）研究高雄市政府教育局成員，結果顯示，教育局成員的工作壓力與「開放性」、「勤勉盡責」、「神經質」等人格特質達顯著正相關，與「外向性」人格特質為顯著負相關。

從相關文獻得知：人格特質與組織承諾為顯著相關，工作壓力和組織承諾呈負向相關以及工作壓力和人格特質間有顯著相關。推論倘若受訪者的工作壓力變高，可能會降低人格特質對組織承諾的影響程度。據此，本研究採用「工作壓力」作為研究之干擾變項。因此，本研究提出假設 H6 如下：

H6：工作壓力對於人格特質與組織承諾之間具有干擾效果。

3.3 研究變數操作型定義及衡量工具

根據研究架構的概念以驗證前述之研究假說，本研究之變數包含人格特質、組織承諾、離職傾向與工作壓力等四個變數。以下為本研究之研究變數的操作性定義之陳述。

3.3.1 人口變項

對於營業員個人背景現況，作一分類調查，並於後續研究中，觀察不同類別之族群，對研究主題的影響與差異。

- (一) 性別：男性或女性。
- (二) 年齡：20~29歲、30~39歲、40~49歲及50歲以上四個級距。
- (三) 現任職級：區分為營業員、區主管及店主管級以上三個位階。
- (四) 仲介年資：營業員在房仲業服務年資，分未滿1年以下、1~5年、5~10年、10~15年及15年以上五個級距。
- (五) 教育程度：受正式教育之最高學歷，分為高中職以下、專科、大學以上以上三個等級。
- (六) 婚姻狀況：分為未婚、已婚二項。

3.3.2 人格特質

本研究依據 Costa & McCrae（1986）、林能白、丘宏昌(1999)譯自 Gerard Saucier(1994)之 Mini-Maker 人格特質量表來作為探討人格特質的構面，其定義如下：

- a.情緒敏感型：激起個人負面情感刺激所需數目及強度，即面對壓力時的容忍度。
- b.勤勉正直型：是否值得他人信賴的程度。
- c.經驗開放型：表示對於新奇事物的吸收程度、好奇程度。
- d.外向型：個人對與他人之間關係發展到舒適之程度。
- e.親和型：容易與他人相處，順從他人的程度。

3.3.3 組織承諾

本研究根據 Meyer and Allen（1990）的衡量方式，探討房仲業營業員的組織承諾構面，其定義如下：

- a.情感性承諾：員工對組織表現的忠誠和努力工作，是對組織有深厚的感情，非物質利益。

- b.持續性承諾：員工為了不失去多年投入所換來的待遇而不得不繼續留在該組織內的一種承諾。
- c.規範性承諾：員工對繼續留在組織的義務感，由於受到了長期社會影響形成的社會責任而留在組織內的承諾。

3.3.4 離職傾向

本研究根據 Michaels and Spector (1982) 離職傾向量表，是判斷員工離職行為的最佳指標；當一名員工離職傾向愈高時，其行為發生的可能性愈高。本研究離職傾向構面，其定義如下：離職就是員工離開組織的行為，傾向也稱意向，是指一種特定的態度決定去做一件特定行動或事件，離職傾向即是離職意圖

3.3.5 工作壓力

本研究的工作壓力主要是根據德國社會學家 Siegrist (1990) 提出的操作型定義及莊世惠 (2009) 的問卷項目。本研究離職傾向構面，其定義如下：認為個人工作之目標是為了能夠換取某些形式的回饋，而壓力反應於高工作量付出時與回饋低時會造成失衡狀態，可能會造成心理壓力。

3.4 問卷設計與問卷發放

本研究之問卷結構共分成五個部分，其問項參考學者之研究問項所建構出來，於修正後始成為正式問卷發放之。本研究問卷採用李克特 (Likert) 五點尺度來計分予以量化，分為非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意等五項類別，依序給予1、2、3、4、5分，而第五部分人口統計變數，因屬於類別資料不予量化。

發放正式問卷前，進行前測，瞭解問卷之問項是否需要修正。本研究前測問卷係發放於高雄地區各品牌房仲業營業員，經統計回收之問卷為 50 份。本研究前測問卷結果，整體問項的 Cronbach's α 值分為 0.864，人格特質、組織承諾、離職傾向與工作壓力四個構面，其 Cronbach's α 值分別為 0.827、0.874、0.833、0.761 均大於 0.7，皆符合高信度標準，故本問卷調查具有高度的一致性。

3.5 資料分析方法

本研究採用 SPSS 21.0 中文版統計軟體為統計分析工具，進行資料分析與假說檢定。

分析方法：敘述性統計分析、信度分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、相關分析、迴歸分析。

4. 資料分析

4.1 問卷回收與樣本結構分析

4.1.1 問卷回收結果

本研究於104年11月1日至104年11月30日進行正式問卷的施測與回收，問卷共計發放320份問卷，共回收310份，回收問卷率為96.9%。經篩選刪除非正常性填答等，總計有效問卷304份，整體有效問卷回收率為95%。

4.1.2 樣本結構分析

在性別方面，男性191人，比例佔62.8%，女性113位，比例佔37.2%。年齡方面，以40~49歲居多，共有119位，比例佔39.1%。仲介年資方面，以1~5年的資歷居多，共有125人，比例佔41.1%。在現任職級方面，以營業員居多，共有270人，比例佔88.8%。教育程度方面，以大學以上程度者居多，共有146人，比例佔48%。在婚姻方面，已婚的有182人，比例佔59.9%，未婚者有122人，比例佔40.1%。

4.2 信度分析

依據Cuieford (1965) 提出當Cronbach's α 值達到0.7以上者係屬高信度，介於0.35和0.7之間為中信度，低於0.35則為低信度。正式問卷之信度分析中，各構面之Cronbach's α 值，人格特質為0.780、組織承諾為0.947、離職傾向為0.931、工作壓力為0.878，整體問項為0.819，皆大於0.7以上，表示本問卷具有一定的信度，足以採信。

4.3 敘述性統計分析

依據問卷回收樣本的研究構面作敘述性的統計，分別針對其人格特質、組織承諾、離職傾向及工作壓力四大構面的各問項，進行平均數分析。從高雄地區各品牌不動產業營業員的角度，探討其最高或最低的項目。

4.3.1 人格特質

在人格特質方面，整體平均數為3.79；最高為「親和型」。問項B14「我認為我是一個願意與人合作的人」之平均數4.39最高。由此可知營業員在業務行使上是願意與其他人合作配合的，而共同達成業主交付的案件。

4.3.2 組織承諾

在組織承諾方面，整體平均數為3.51；最高為「情感性承諾」。問項C04「我覺得自己是這家公司的一份子」之平均數3.77最高。由此可知營業員對公司的向心力越高對公司所交辦事情就會越投入。

4.3.3 離職傾向

在離職傾向方面，整體平均數為3.13。以問項D05「如果現在有其他的工作機會，我可能會離職」平均數3.28最高。顯示大部分營業員若是有好的機會或環境就可能有準備離職的傾向，對於長期留在公司發展的意願並不高。

4.3.4 工作壓力

在工作壓力方面，整體平均數為3.66。以問項E06「工作上的努力及成就，讓我獲得應得報酬」之平均數3.93最高。亦代表營業員希望努力工作後能獲得很高的報酬，但在目前的不動產交易市場客戶對服務費的議價能力很強，常會造成無法收到預期的報酬而形成壓力。

4.4 人口統計變數與離職傾向構面之差異分析

探討不同人口變數在離職傾向上的差異性。本研究以獨立樣本T檢定分析性別與婚姻間的差異，以單因子變異數分析其他人口變數的差異，若達顯著差異時，再以Scheffe作事後比較檢定，以判別各組間的差異為何。

現任職級及婚姻程度對離職傾向之知覺無顯著性差異。不同的性別對於離職傾向之知覺p值<0.000有顯著差異；不同的年齡對於離職傾向之知覺p值<0.017有顯著差異；不同的仲介年資對於離職傾向之知覺有顯著差異p值<0.000；不同的教育程度對於離職傾向之知覺p值<0.000有顯著差異。由此得知，本研究

H1：人口變項與離職傾向，有顯著關係，獲得部分成立。

4.5 相關分析

4.5.1 人格特質與組織承諾各次構面間之相關性

根據表4-1人格特質與組織承諾各次構面之直線相關分析檢定得知，「持續性承諾」與「情緒敏感性」與「親和性」及「規範性承諾」與「親和性」構面呈現不顯著。其餘構面間均達顯著水準。因此，可繼續進行迴歸分析。

表4-1 人格特質與組織承諾各次構面之直線相關分析

研究構面	情感性承諾	持續性承諾	規範性承諾
情緒敏感性	-0.246**	-0.110	-0.205**
勤勉正直性	0.264**	0.236**	0.242**
經驗開放性	0.348**	0.291**	0.330**
外向性	0.139*	0.184**	0.164**
親和性	0.145*	-0.023	0.032

註：*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

4.5.2 組織承諾次構面與離職傾向間之相關性

根據表4-2組織承諾次構面與離職傾向間之直線相關分析檢定得知，「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」與離職傾向的相關係數均達顯著水準，且各次構面皆為中度負向相關。因此，可繼續進行迴歸分析。

表4-2 組織承諾次構面與離職傾向間之直線相關分析

研究構面	離職傾向
情感性承諾	-0.597**
持續性承諾	-0.532**
規範性承諾	-0.619**

註：*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

4.5.3 人格特質次構面與離職傾向間之相關性

根據表4-3人格特質次構面與離職傾向間之直線相關分析檢定得知，除「勤勉正直性」、「外向性」及「親和性」未達顯著水準，其餘構面均達顯著水準。因此，可繼續進行迴歸分析。

表4-3人格特質次構面與離職傾向間之直線相關分析

研究構面	離職傾向
情緒敏感性	0.395**
勤勉正直性	-0.082
經驗開放性	-0.230**
外向性	-0.034
親和性	0.061

註: *為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

4.6 多元迴歸分析

4.6.1 人格特質對組織承諾之因果關係

本研究將以人格特質的構面「情緒敏感性」、「勤勉正直性」、「經驗開放性」、「外向性」與「親和性」為自變數，分別對組織承諾的構面「情感性承諾」、「持續性承諾」與「規範性承諾」為依變數進行多元迴歸分析。

4.6.1.1 人格特質對情感性承諾之因果關係

由表 4-4 人格特質對情感性承諾之迴歸分析表資料顯示，構面的 VIF 值皆小於 10，自變數間無共線性問題。模式檢定之 F 值 13.847，p 值小於 0.001，達顯著水準，表示本多元迴歸模式配適度良好。資料顯示，「情緒敏感性」對「情感性承諾」有顯著負向影響。「勤勉正直性」及「經驗開放性」對「情感性承諾」有顯著正向影響。由此得知，

假設H2-1：「人格特質對組織承諾之情感性承諾具有顯著影響」，獲得部分成立。

表4-4人格特質對情感性承諾之迴歸分析表

自變數		未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值	VIF
人格 特質	(常數)	2.497	6.920	0.000	
	情緒敏感性	-0.185***	-4.121	0.000	1.061
	勤勉正直性	0.190**	2.710	0.007	1.444
	經驗開放性	0.292***	4.066	0.000	1.650
	外向性	-0.103	-1.656	0.099	1.509
	親和性	0.072	1.112	0.267	1.157
模式		Adj-R ² =0.175	F=13.847	p=0.000	

註：1.依變數：情感性承諾 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.1.2 人格特質對持續性承諾之因果關係

由表 4-5 人格特質對持續性承諾之迴歸分析表資料顯示，構面的 VIF 值皆小於 10，表示自變數間無共線性問題。模式檢定之 F 值 7.923，p 值小於 0.001，達顯著水準，本多元迴歸模式配適度良好。資料顯示，「勤勉正直性」及「經驗開放性」對「持續性承諾」有顯著正向影響。「親和性」對「持續性承諾」有顯著負向影響。由此得知，

假設H2-2：「人格特質對組織承諾之持續性承諾具有顯著影響」，獲得部分成立。

表4-5人格特質對持續性承諾之迴歸分析表

自變數		未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值	VIF
人格 特質	(常數)	2.338	4.961	0.000	
	情緒敏感性	-0.107	-1.831	0.068	1.061
	勤勉正直性	0.200*	2.191	0.029	1.444
	經驗開放性	0.268**	2.857	0.005	1.650
	外向性	0.075	0.926	0.355	1.509
	親和性	-0.187*	-2.196	0.029	1.157
模式		Adj-R ² =0.103	F=7.923	p=0.000	

註：1.依變數：持續性承諾 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.1.3 人格特質對規範性承諾之因果關係

由表 4-6 人格特質對規範性承諾之迴歸分析表資料顯示，構面的 VIF 值皆小於 10，表示自變數間無共線性問題。

題。模式檢定之F值10.778，p值小於0.001，達顯著水準，本多元迴歸模式配適度良好。資料顯示，「情緒敏感性」對「規範性承諾」有顯著負向影響。「勤勉正直性」及「經驗開放性」對「規範性承諾」有顯著正向影響。由此得知，

假設H2-3：「人格特質對組織承諾之規範性承諾具有顯著影響」，獲得部分成立。

表4-6人格特質對規範性承諾之迴歸分析表

自變數		未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值	VIF
人格 特質	(常數)	2.584	6.149	0.000	
	情緒敏感性	-0.181**	-3.473	0.001	1.061
	勤勉正直性	0.188*	2.305	0.022	1.444
	經驗開放性	0.306***	3.658	0.000	1.650
	外向性	-0.015	-0.201	0.841	1.509
	親和性	-0.093	-1.220	0.223	1.157
模式		Adj-R ² =0.139	F=10.778	p=0.000	

註：1.依變數：規範性承諾 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

因為假設H2-1、H2-2、H2-3均獲得部分成立。所以，

假設H2：「人格特質與組織承諾具有顯著關係」，獲得部份成立。

4.6.2 組織承諾對離職傾向之因果關係

為瞭解組織承諾各次構面對離職傾向之關係，本研究以組織承諾的三個構面「情感性承諾」、「持續性承諾」與「規範性承諾」為自變數，分別對離職傾向進行迴歸分析。

4.6.2.1 情感性承諾對離職傾向之因果關係

由表4-7情感性承諾對離職傾向之迴歸分析表資料顯示。模式檢定之F值167.519，p值小於0.001，達顯著水準，表示本迴歸模式具有解釋力。資料顯示，「情感性承諾」對離職傾向有顯著負向影響。由此得知，

假設H3-1：「組織承諾之情感性承諾對離職傾向具有顯著負向影響」，獲得成立。

表4-7情感性承諾對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	5.927	26.874	0.000
情感性承諾	-0.761***	-12.943	0.000
模式	Adj-R ² =0.355	F=167.519	p=0.000

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.2.2 持續性承諾對離職傾向之因果關係

由表4-8持續性承諾對離職傾向之迴歸分析表資料顯示，模式檢定之F值119.257，p值小於0.001，達顯著水準，表示本迴歸模式具有解釋力。由資料顯示，「持續性承諾」對離職傾向有顯著負向影響。由此得知，

假設H3-2：「組織承諾之持續性承諾對離職傾向具有顯著負向影響」，獲得成立。

表4-8持續性承諾對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	4.908	29.001	0.000
持續性承諾	-0.541***	-10.921	0.000
模式	Adj-R ² =0.281	F=119.257	p=0.000

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.2.3 規範性承諾對離職傾向之因果關係

由表4-9規範性承諾對離職傾向之迴歸分析表資料顯示，模式檢定之F值187.514，p值小於0.001，達顯著水準，表示本迴歸模式具有解釋力。由資料顯示，「規範性承諾」對離職傾向有顯著負向影響。由此得知，

假設H3-3：「組織承諾之規範性承諾對離職傾向具有顯著負向影響」，獲得成立。

表4-9規範性承諾對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	5.525	30.678	0.000
規範性承諾	-0.691***	-13.694	0.000
模式	Adj-R ² =0.381	F=187.514	p=0.000

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

因為假設H3-1、H3-2、H3-3均獲得成立。所以，

假設H3：「組織承諾與離職傾向具有顯著負向關係」，獲得成立。

4.6.3 人格特質對離職傾向之因果關係

為瞭解人格特質各次構面對離職傾向之關係，本研究以人格特質的五個構面「情緒敏感性」、「勤勉正直性」、「經驗開放性」、「外向性」與「親和性」為自變數，分別對離職傾向進行迴歸分析。

4.6.3.1 情緒敏感性對離職傾向之因果關係

由表4-10情緒敏感性對離職傾向之迴歸分析表顯示，模式檢定之F值55.880，p值小於0.001，達顯著水準，表示本迴歸模式具有解釋力。由資料顯示，人格特質的「情緒敏感性」對離職傾向有顯著正向影響。由此得知，

假設H4-1：「人格特質之情緒敏感性對離職傾向具有顯著影響」，獲得成立。

表4-10情緒敏感性對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	1.924	11.443	0.000
情緒敏感性	0.419***	7.475	0.000
模式	Adj-R ² =0.153	F=55.880	p=0.000

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.3.2 勤勉正直性對離職傾向之因果關係

由表4-11勤勉正直性對離職傾向之迴歸分析表顯示，模式檢定之F值2.033，p值大於0.05，未達顯著水準，表示本迴歸模式不具有解釋力。由資料顯示，人格特質的「勤勉正直性」對離職傾向不顯著。由此得知，

假設H4-2：「人格特質之勤勉正直性對離職傾向具有顯著影響」，不成立。

表4-11 勤勉正直性對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	3.564	11.444	0.000
勤勉正直性	-0.116	-1.426	0.155
模式	Adj-R ² =0.003	F=2.033	p=0.155

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.3.3 經驗開放性對離職傾向之因果關係

由表4-12 經驗開放性對離職傾向之迴歸分析表顯示，模式檢定之F值16.928，p值小於0.001，達顯著水準，表示本迴歸模式具有解釋力。由資料顯示，人格特質的「經驗開放性」對離職傾向有顯著負向影響。由此得知，

假設H4-3：「人格特質之經驗開放性對離職傾向具有顯著影響」，獲得成立。

表4-12 經驗開放性對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	4.306	14.780	0.000
經驗開放性	-0.314***	-4.114	0.000
模式	Adj-R ² =0.050	F=16.928	p=0.000

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.3.4 外向性對離職傾向之因果關係

由表4-13 外向性對離職傾向之迴歸分析表顯示，模式檢定之F值0.347，p值大於0.05，未達顯著水準，表示本迴歸模式不具有解釋力。由資料顯示，人格特質的「外向性」對離職傾向不顯著。由此得知，

假設H4-4：「人格特質之外向性對離職傾向具有顯著影響」，不成立。

表4-13 外向性對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	3.290	11.615	0.000
外向性	-0.042	-0.589	0.557
模式	Adj-R ² =-0.002	F=0.347	p=0.557

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.6.3.5 親和性對離職傾向之因果關係

由表4-14 親和性對離職傾向之迴歸分析表顯示，模式檢定之F值1.122，p值大於0.05，未達顯著水準，表示本迴歸模式不具有解釋力。由資料顯示，人格特質的「親和性」對離職傾向不顯著。由此得知，

假設H4-5：「人格特質之親和性對離職傾向具有顯著影響」，不成立。

表4-14 親和性對離職傾向之迴歸分析表

自變數	未標準化係數 β之估計值	t 值	p 值
(常數)	2.745	7.536	0.000
親和性	0.090	1.059	0.290
模式	Adj-R ² =0.000	F=1.122	p=0.290

註：1.依變數：離職傾向 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

因為假設H4-1、H4-3獲得成立，假設H4-2、H4-4、H4-5均不成立。所以，

假設H4：「人格特質與離職傾向具有顯著關係」，獲得部份成立。

4.7 組織承諾的中介效果

組織承諾的中介效果，即在驗證「人格特質」是否隨著「組織承諾」的增強或減少而對「離職傾向」的影響程度也越隨著增加或減少？根據Baron and Kenny (1986) 認為滿足下列三項條件時，便可判定中介效果成立：

- 1、自變數和中介變數對依變數均有顯著影響；
- 2、自變數對中介變數有顯著影響；
- 3、中介變數置入迴歸式後，會降低自變數對依變數的影響力；若自變數對依變數的直接效果在加入中介變數後，仍呈顯著時，則為部份中介效果，若轉變為不顯著時，則為完全中介效果。

4.7.1 組織承諾對人格特質之情緒敏感性與離職傾向的中介效果驗證

根據Baron and Kenny (1986)所提出的驗證三步驟，經由迴歸分析後，整理如表4-15及圖4-1。「組織承諾」在「情緒敏感性」對「離職傾向」的影響之間具有部分中介效果。由表4-16中「情緒敏感性」對「離職傾向」直接效果為0.270。「情緒敏感性」在「組織承諾」對「離職傾向」間接效果為 $-0.215 * (-0.584) = 0.125$ ，合計總效果0.395。

表4-15 組織承諾在情緒敏感性對離職傾向中介效果報表

	組織承諾	離職傾向	
		模式一	模式二
情緒敏感性	-0.215***	0.395***	0.270***
組織承諾			-0.584***
Adj-R ²	0.043	0.153	0.478
F 值	14.630***	55.880***	139.702***
p 值	0.000	0.000	0.000

註：*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

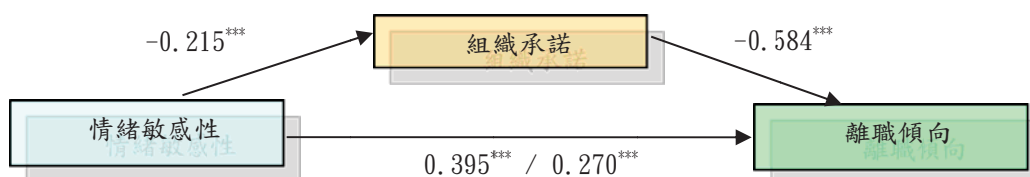


圖 4-1 組織承諾對情緒敏感性與離職傾向之路徑效果圖

表4-16 組織承諾在情緒敏感性對離職傾向中介各種效果

總效果	直接效果	間接效果
0.395	0.270	0.125 =0.395-0.270 =-0.215*(-0.584)
顯著	顯著	顯著

4.7.2 組織承諾對人格特質之勤勉正直性與離職傾向的中介效果驗證

根據Baron and Kenny (1986)所提出的驗證三步驟，經由回歸分析後，整理如表4-17及圖4-2。「組織承諾」在「勤勉正直性」對「離職傾向」的影響之間具有完全中介效果。由表4-18中「勤勉正直性」對「離職傾向」直接效果0.097。「勤勉正直性」透過「組織承諾」對「離職傾向」間接效果 $0.268 * (-0.668) = -0.179$ ，合計總效果-0.082。

表4-17 組織承諾在勤勉正直性對離職傾向中介效果報表

	組織承諾	離職傾向	
		模式一	模式二
勤勉正直性	0.268***	-0.082	0.097*
組織承諾			-0.668***
Adj-R ²	0.069	0.003	0.417
F 值	23.345***	2.033	109.350***
p 值	0.000	0.155	0.000

註：*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

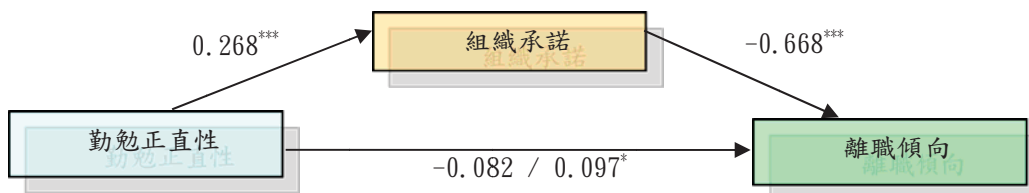


圖 4-2 組織承諾對勤勉正直性與離職傾向之路徑效果圖

表4-18 組織承諾在勤勉正直性對離職傾向中介各種效果

總效果	直接效果	間接效果
-0.082	0.097	-0.179 =-0.082-0.097 =-0.268*(-0.668)
不顯著	顯著	顯著

4.7.3 組織承諾對人格特質之經驗開放性與離職傾向的中介效果驗證

根據Baron and Kenny (1986)所提出的驗證三步驟，經由回歸分析後，整理如表4-19及圖4-3。「組織承諾」在「經驗開放性」對「離職傾向」的影響之間具有完全中介效果。由表4-20中「經驗開放性」對「離職傾向」直接效果-0.003，「組織承諾」在「經驗開放性」對「離職傾向」間接效果 $0.354 * (-0.641) = -0.233$ ，合計總效果-0.230。

表4-19 組織承諾在經驗開放性對離職傾向中介效果報表

	組織承諾	離職傾向	
		模式一	模式二
經驗開放性	0.354***	-0.230***	-0.003
組織承諾			-0.641***
Adj-R ²	0.123	0.050	0.408
F 值	43.374***	16.928***	105.482***
p 值	0.000	0.000	0.000

註：*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

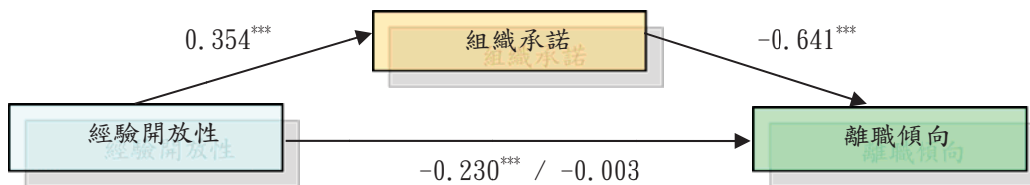


圖 4-3 組織承諾對經驗開放性與離職傾向之路徑效果圖

表 4-20 組織承諾在經驗開放性對離職傾向中介各種效果

總效果	直接效果	間接效果
-0.230	-0.003	-0.233
		= -0.230 - 0.003
		= 0.354 * (-0.641)
不顯著	顯著	顯著

4.7.4 組織承諾對人格特質之外向性與離職傾向的中介效果驗證

根據Baron and Kenny (1986)所提出的驗證三步驟，經由回歸分析後，整理如表4-21及圖4-4，「組織承諾」在「外向性」對「離職傾向」的影響之間具有完全中介效果。由表4-22中，「外向性」對「離職傾向」的直接效果0.079，「組織承諾」在「外向性」對「離職傾向」的間接效果 $0.173 * (-0.656) = -0.113$ ，合計總效果-0.034。

表 4-21 組織承諾在外向性對離職傾向中介效果報表

	組織承諾	離職傾向	
		模式一	模式二
外向性	0.173*	-0.034	0.079
組織承諾			-0.656***
Adj-R ²	0.027	-0.002	0.414
F 值	9.273	0.347	108.162
p 值	0.003	0.557	0.000

註：*為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

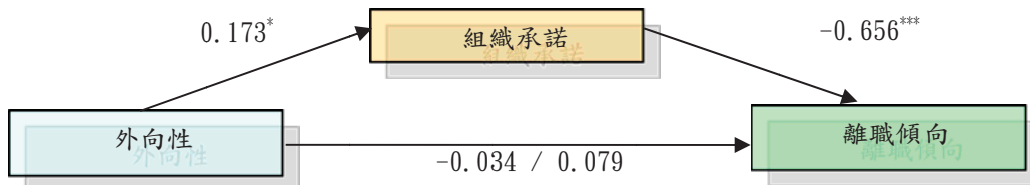


圖 4-4 組織承諾對外向性與離職傾向之路徑效果圖

表 4-22 組織承諾在外向性對離職傾向中介各種效果

總效果	直接效果	間接效果
-0.034	0.079	-0.113
		= -0.034 - 0.079
		= 0.173 * (-0.656)
不顯著	顯著	顯著

4.7.5 組織承諾對人格特質之親和性與離職傾向的中介效果驗證

根據Baron and Kenny (1986)所提出的驗證三步驟，經由回歸分析後，整理如表4-23及圖4-5，「組織承諾」在「親和性」對「離職傾向」的影響之間不具中介效果。由表4-24中，「親和性」對「離職傾向」的直接效果0.079，「組織承諾」在「親和性」對「離職傾向」的間接效果 $0.173 * (-0.656) = -0.113$ ，合計總效果-0.034。

表4-23 組織承諾在親和性對離職傾向中介效果報表

	組織承諾	離職傾向	
		模式一	模式二
親和性	0.062	0.061	0.101
組織承諾			-0.648***
Adj-R ²	0.001	0.000	0.418
F 值	1.183	1.122	110.009***
p 值	0.278	0.290	0.000

註：*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

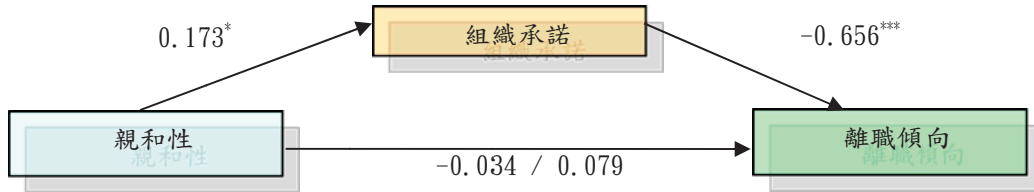


圖 4-5 組織承諾對親和性與離職傾向之路徑效果圖

表4-24 組織承諾在親和性對離職傾向中介各種效果

總效果	直接效果	間接效果
-0.034	0.079	-0.113
		=-0.034-0.079
		=0.173*(-0.656)
不顯著	顯著	顯著

經由上述驗證結果後，整理如表4-69 中介效果驗證結果與效果分析，可發現組織承諾部份次構面具有中介人格特質對離職傾向的影響。因此，

假設 H5：「組織承諾對人格特質與離職傾向具有中介效果」，獲得部份成立。

4.8 工作壓力的干擾效果

工作壓力的干擾效果，即在驗證「人格特質」對「組織承諾」的因果關係是否會受到「工作壓力」之高低所影響。當自變數、干擾變數與依變數為量化變項時，使用交互變項的層級迴歸分析，看交互變項的係數或判定係數改變量 (ΔR^2) 是否顯著，顯著即代表干擾變數存在，並探討各構面間之相互影響與預測能力及增加的解釋能力。

4.8.1 工作壓力在情緒敏感性對組織承諾之關係的干擾效果

由表4-25中 交互變項：情緒敏感性*工作壓力之係數 β 其p值皆大於0.05，未達顯著水準。工作壓力在情緒敏感性對組織承諾各次構面的模式二比模式一增加 ΔR^2 值其p值皆大於0.05，亦未達顯著水準，模式二比模式一之解釋力無顯著增加。綜合上述驗證，工作壓力在情緒敏感性對組織承諾的影響程度之間不具有干擾效果。

表4-25 工作壓力在情緒敏感性對組織承諾層級干擾迴歸分析

依變數	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	模式一	模式二	模式一	模式二	模式一	模式二
情緒敏感性	-0.193***	0.077	-0.099	-0.001	-0.193**	0.339
工作壓力	-0.060	0.161	-0.075	0.005	-0.011	0.425
情緒敏感性 *工作壓力		-0.075		-0.027		-0.148
R ²	0.063	0.066	0.014	0.015	0.042	0.051
ΔR^2		0.003		0.000		0.009
F	10.096***	7.042**	2.212	1.495	6.635**	5.374**

註：1.依變數：組織承諾 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.8.2 工作壓力在勤勉正直性對組織承諾之關係的干擾效果

由表4-26中 交互變項：勤勉正直性*工作壓力之係數 β 其p值皆大於0.05，未達顯著水準。工作壓力在勤勉正直性對組織承諾各次構面的模式二比模式一增加 ΔR^2 值其p值皆大於0.05，亦未達顯著水準，模式二比模式一之解釋力無顯著增加。綜合上述驗證，工作壓力在勤勉正直性對組織承諾的影響程度之間不具有干擾效果。

表4-26 工作壓力在勤勉正直性對組織承諾層級干擾迴歸分析

依變數	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	模式一	模式二	模式一	模式二	模式一	模式二
勤勉正直性	0.317***	0.009	0.350***	0.000	0.325***	0.284
工作壓力	-0.179**	-0.503	-0.161*	-0.529	-0.131	-0.174
勤勉正直性 *工作壓力		0.086		0.097		0.011
R ²	0.093	0.095	0.068	0.070	0.068	0.068
ΔR^2		0.002		0.002		0.000
F	15.458***	10.553***	10.930***	7.481***	11.030***	7.333***

註：1.依變數：組織承諾 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.8.3 工作壓力在經驗開放性對組織承諾之關係的干擾效果

由表4-27中 交互變項：經驗開放性*工作壓力在對規範性承諾之係數 β 0.199，p值小於0.05，達顯著水準，具有正向調節效果。其餘皆未達顯著水準。交互變項：經驗開放性*工作壓力在對規範性承諾之模式二比模式一增加 ΔR^2 值0.012，p值0.045小於0.05，達顯著水準。模式二比模式一之解釋力有顯著增加。其餘皆未達顯著水準。綜合上述驗證，工作壓力在經驗開放性對組織承諾中的規範性承諾具有干擾效果。

表4-27 工作壓力在經驗開放性對組織承諾層級干擾迴歸分析

依變數	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	模式一	模式二	模式一	模式二	模式一	模式二
經驗開放性	0.372***	0.081	0.389***	0.004	0.402	-0.322
工作壓力	-0.130*	-0.440	-0.108	-0.518	-0.080	-0.854
經驗開放性 *工作壓力		0.080		0.106		0.199*
R ²	0.134	0.136	0.090	0.093	0.113	0.124
ΔR^2		0.002		0.003		0.012*
F	23.286***	15.804***	14.891***	10.230***	19.092***	14.213***

註：1.依變數：組織承諾 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.8.4 工作壓力在外向性對組織承諾之關係的干擾效果

由表4-28中 交互變項：外向性*工作壓力之係數 β 其p值皆大於0.05，未達顯著水準。工作壓力在外向性對組織承諾各次構面的模式二比模式一增加 ΔR^2 值其p值皆大於0.05，未達顯著水準，模式二比模式一之解釋力無顯著增加。綜合上述驗證，工作壓力在外向性對組織承諾的影響程度之間不具有干擾效果。

表4-28 工作壓力在外向性對組織承諾層級干擾迴歸分析

依變數	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	模式一	模式二	模式一	模式二	模式一	模式二
外向性	0.158**	0.166	0.246***	0.108	0.199**	0.369
工作壓力	-0.166*	-0.158	-0.162	-0.320	-0.126	0.069
外向性* 工作壓力		-0.002		0.040		-0.049
R ²	0.039	0.039	0.046	0.046	0.036	0.036
ΔR^2		0.000		0.000		0.001
F	6.187**	4.111**	7.246**	4.859**	5.560**	3.773*

註：1.依變數：組織承諾 2.*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.8.5 工作壓力在親和性對組織承諾之關係的干擾效果

由表4-29中 交互變項：親和性*工作壓力之係數 β 其p值皆大於0.05，未達顯著水準。工作壓力在親和性對組織承諾各次構面的模式二比模式一增加 ΔR^2 值其p值皆大於0.05，未達顯著水準，模式二比模式一之解釋力無顯著增加。綜合上述驗證，工作壓力在親和性對組織承諾的影響程度之間不具有干擾效果。

表4-29 工作壓力在親和性對組織承諾層級干擾迴歸分析

依變數	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	模式一	模式二	模式一	模式二	模式一	模式二
親和性	0.203**	0.663	-0.011	0.538	0.062	0.664
工作壓力	-0.175**	0.383	-0.112	0.553	-0.099	0.631
親和性* 工作壓力		-0.130		-0.156		-0.171

R ²	0.043	0.048	0.006	0.011	0.006	0.013
ΔR^2		0.005		0.005		0.007
F	6.777**	5.069**	0.946	1.104	0.976	1.340

註:1.依變數：組織承諾 2.*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

經由上述驗證結果後，工作壓力對於房仲人員人格特質與組織承諾的干擾效果部分，僅經驗開放性對組織承諾中的規範性承諾有達到顯著正向干擾影響，其他未達顯著影響。因此，

假設H6：「工作壓力對人格特質及組織承諾具有干擾效果」，獲得部分成立。

5. 研究結論與建議

5.1 研究結論

5.1.1 人口統計變項敘述性統計

本研究之樣本資料為304份，試就各統計變項中說明：「性別」方面，男性191人，比例佔62.8%，女性113位，比例佔37.2%；現行不動產營業員的市場裡仍以男性營業員居多，概因部分業務的內容較繁重及考慮安全性的因素。例：懸掛廣告物、發放廣告單、拜訪屋主及客戶帶看等。以上的工作內容對女性營業員著實負擔較重。「年齡」方面，40~49歲居多，共有119位，比例佔39.1%；不動產仲介是一個高壓力、高獲利的的行業，相對其專業知識的學習及待人處事的經驗，剛好在40~49歲的年齡，人生歷練和體能狀況是最適合的，或二次就業的族群。「仲介年資」方面，1~5年的資歷的受訪者居多，共有125人，比例佔41.1%；營業員是一種無薪資完全依靠高獎金的收入，相對的沒成交物件亦無收入，所以不動產仲介的流動替換率非常高，往往收入所得無法支付生活所需時，轉換工作的動機就產生。「現任職級」方面，營業員的受訪者居多，共有270人，比例佔88.8%；在粥多僧少的情況下，不動產行業的主管職缺並不多，有時主管的所得並沒有營業員多，並且要承擔責任，所以許多營業員並不會想擔任主管一職。「教育程度」方面，大學以上程度的受訪者居多，共有146人，比例佔48%。在現今教育普及的趨勢下高學歷的人才投入不動產仲介愈來愈多，也逐漸改善民眾先前對不動產營業員的印象。「婚姻」方面，已婚的受訪者居多，共有182人，比例佔59.9%，未婚者有122人，比例佔40.1%。

5.1.2 不同人口統計變項的營業員在離職傾向的差異分析

本研究的結果得知，高雄地區營業員的離職傾向在性別、年齡、仲介年資、現任職級、教育程度、婚姻狀況等六個不同背景變項中，性別、年齡、仲介年資及教育程度達顯著差異，而現任職級及婚姻狀況則無顯著差異存在。

5.1.2.1 性別

本研究結果顯示，男性與女性的不動產營業員在離職傾向達顯著差異，且男性營業員的離職傾向大於女性營業員。在不動產仲介中女性營業員是比較受到男性營業員的照顧且女性營業員的細心體貼往往容易獲得業主的信任而成交物件。男性營業員需付出較高的時間與努力，但當付出與成就與報酬不成比例時，離職傾向的意念就會產生。

5.1.2.2 年齡

本研究結果顯示，不同年齡的不動產營業員在離職傾向達顯著差異，在「30~39歲」>「40~49歲」>「50歲以上」>「20~29歲」。「50歲以上」的營業員年紀大、轉換職場較困難、工作機會較少及家庭負累等因素，「20~29歲」的營業員多為剛畢業之新鮮人、新進入公司不久，其心態存在的是想在短時間內致富且工作時間自由彈性不受拘束，即表示這二個群組的營業員在公司裡是比較穩定的。

5.1.2.3 仲介年資

本研究結果顯示，不同仲介年資的不動產營業員在離職傾向達顯著差異，在「10~15年」>「5~10年」>「1~5年」>「1年以下」>「15年以上」。即表示「1年以下」的營業員剛進入不動產仲介行業，在適應力或其他專業知識方面訓練或許還未融入這個組織，因此暫時沒有離職的想法及「15年以上」的營業員可能經驗豐富並在這行業有獲得高報酬而不願離開這個職場。所以，這二個群組的營業員在公司裡是比較穩定的。

5.1.2.4 教育程度

本研究結果顯示，不同教育程度的不動產營業員在離職傾向達顯著差異，在「高中職(含)以下」>「專科」>「大學以上」。即表示「大學以上」學歷的營業員在專業技能的學習上，較其他學歷者快，業績表現上也較突出，另尋工作機會的意念不易浮出，所以在公司裡是比較穩定的。

5.1.3 各研究構面之影響關係

5.1.3.1 人格特質對組織承諾之影響

本研究在分析高雄地區不動產營業員人格特質各層面與組織承諾各層面之相關程度，研究結果顯示，營業員人格特質整體層面與組織承諾整體層面相關係數(r 值0.221, p 值 <0.01)達到顯著水準，且呈低度正相關。由此可知，人格特質知覺愈高，則組織承諾就愈高；亦即，人格特質知覺愈低，則組織承諾知覺就愈低。

5.1.3.2 組織承諾對離職傾向之影響

本研究在分析高雄地區不動產營業員組織承諾各構面與離職傾向之相關程度，研究結果顯示，營業員組織承諾各次構面與離職傾向相關係數均達到顯著水準，呈現中度負相關。由此可知，組織承諾知覺愈高，則離職傾向的知覺就愈低；故強化營業員的組織承諾，可降低營業員的離職傾向。

5.1.3.3 人格特質對離職傾向之影響

本研究在分析高雄地區不動產營業員人格特質各構面與離職傾向之相關程度，研究結果顯示，營業員人格特質整體層面與離職傾向相關係數在部分次構面達到顯著水準，且呈低度正相關。由此可知，人格特質知覺愈高，則離職傾向就愈高；亦即，人格特質知覺愈低，則離職傾向知覺就愈低。惟人格特質的「勤勉正直性」、「外向性」及「親和性」與離職傾向呈現不顯著。

5.1.3.4 組織承諾中介效果之影響

本研究實證結果發現，組織承諾對人格特質與離職傾向具有中介效果的驗證獲得部份成立。人格特質的「勤勉正直性」、「經驗開放性」及「外向性」透過組織承諾之中介效果直接降低離職傾向。人格特質的「情緒敏感性」透過組織承諾之中介效果間接降低離職傾向。人格特質中「親和性」特質無法藉由組織承諾的中介效果來影響離職傾向。

5.1.3.5 工作壓力干擾效果之影響

本研究實證結果發現，工作壓力對人格特質與組織承諾具有干擾效果的驗證僅獲得部份成立。工作壓力僅在人格特質之「經驗開放性」對組織承諾之「規範性承諾」的影響扮演著干擾的角色，其餘構面皆不具有顯著影響。亦表示當工作壓力增加時，會提升人格特質中經驗開放性的房仲人員對規範性承諾的影響。

5.2 管理意涵

由於在台灣不動產仲介公司數目眾多，且同質性過高，如何在眾多品牌中脫穎而出，與顧客間維繫長期的緊密關係，留任優秀的人才，降低離職傾向是一項重要的研究議題。本研究依據前述研究結論，針對影響離職傾向之因素，提供管理意涵上之論述與建議如下，期能有助於不動產經紀業者管理實務上之參考。

5.2.1 慎選營業員，提升公司人員穩定度

甄選營業員，以女性營業員、年齡在 20-29 歲或 50 歲以上、仲介資歷在一年以下或十五年以上及大學以上學歷的群組，來降低離職率，提升公司人員穩定度。公司管理者亦可藉由平時觀察，瞭解營業員之人格特質傾向，進而依營業員人格特質而疏導其離職傾向。在人格特質中有高度的被信賴感的營業員、與他人關係發展良好及具有容易與他人相處，順從他人程度的營業員對離職傾向則無明顯影響關係。而面對壓力時的容忍度不夠的營業員當受刺激愈高者，則愈易產生離職傾向。在願意吸收新奇事物的營業員對專業業務感興趣的程度愈高者，則愈不易產生離職傾向，且面對工作壓力增加時亦會提升對公司的責任感和忠誠度。

5.2.2 強固內部同仁歸屬感，降低離職意願

營業員的人格特質中「情緒敏感性」、「勤勉正直性」、「經驗開放性」與「外向性」是願意接受公司的所做的承諾而降低離職的意願。公司可透過營業員及其家人生日或重大節日時寄發小卡片、發送小禮物、年節舉辦慶祝會並邀請其家人或客戶參加等方式，讓營業員感受到有如家人之溫暖，使營業員對公司增加感情的依附、認同及投入，減少離職意願的產生。並可透過會議、訓練讓營業員瞭解公司目標、遠景及未來規劃，協助營業員找到努力投入的動機，必須超越金錢報酬之上，銷售成為一種有意義的任務，而非單純賺錢的行為，進而願意留任繼續為自己及公司打拼，並使營業員認知離職是自己的損失，對自己的前途及收入都有不利的影響。制定良好的管理制度或營造公平的競爭上班環境，來留任積極且優秀之營業員，來降低營業員之離職意願。

參考文獻

一、中文部份

1. 王淑華 (2008)。「工作滿意與離職傾向間干擾變項之探討」。龍華科技大學商學與管理研究所碩士論文。
2. 成亮、杜佩蘭、張肇松、黃英忠 (2008)。「照顧 SARS 病患之護理人員其組織承諾和工作投入對離職傾向的影響」，醫管期刊，9，4。
3. 李明書 (1994)。「工作壓力及其管理策略之探討」，勞工行政，74，22-28 頁。
4. 李樑吉 (2006)。「國民中學教師工作壓力與組織承諾關係之研究—以彰化縣國民中學為例」，彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士論文。
5. 沈素真 (2014)。「台南市公立國民小學教師內外控人格特質對組織承諾的影響—以工作壓力為干擾變數」，崑山科技大學進修部企業管理研究所 碩士論文
6. 何柏彰 (2011)。「台灣金融業薪酬公平、組織承諾與離職傾向關係之研究-以調節焦點為干擾變項」，長榮大學。
7. 林能白、丘宏昌 (1999)。「服務品質之研究—服務人員人格特質之影響分析與應用」，管理學報，16，2，175-200 頁。
8. 林宜婷 (2008)。「研發人員之人格特質、工作壓力、工作滿意度對離職意願之影響研究」，國立成功大學工業與資訊管理學系碩博士論文。
9. 林琬淑 (2012)。「職場友誼對凝聚力影響之研究—以組織承諾為中介變項」，育達商業科技大學企業管理研究所碩士論文。
10. 林世賢 (2011)。「幼稚園教師人格特質與工作壓力之研究—以臺北市為例」，國立嘉義大學幼兒教育研究所 碩士論文。
11. 吳清山、林天祐 (2005)。「工作壓力」，教育資料與研究，65，135 頁。
12. 吳榮福 (2002)。「台南縣國民小學總務主任工作壓力及其因應策略之研究」，國立台南師範學院初等教育學系行政教學碩士班碩士論文。
13. 吳明隆、吳彩鳳 (2011)。「高雄縣國民小學教師工作壓力與組織承諾關係之研究」，學校行政雙月刊，73，222-246 頁。

14. 吳宗立、林保豐 (2003)。「國民小學教師工作壓力與組織承諾關係之研究」，國教學報，15，193-230 頁。
15. 吳秉恩 (1993)。組織行為學，台北：華泰文化。
16. 周奕良 (2013)。「以代理理論探討代理問題、組織承諾與工作投入的關係」，國立臺南大學教育學系學校經營與管理教學碩士班碩士論文。
17. 柯國貞 (2011)。「菸酒查緝人員工作壓力與離職傾向之關聯性」，國立彰化師範大學會計學系碩士論文。
18. 紀翠玲 (2002)。「國小兼任行政教師制握信念、工作特性與工作壓力關係之研究」，國立台南師範學院碩士學位論文。
19. 施淑芬 (1990)。「大學教師工作壓力、因應方式與職業倦怠之相關研究」，國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
20. 莊采華 (2008)。「主管領導風格對工作壓力與離職傾向關係之研究-保險業」，大同大學事業經營研究所碩士論文。
21. 莊世惠 (2009)。「工作壓力與工作生活品質之研究—以幽默領導及職場健康促進活動為調節變項」，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
22. 翁俊明 (2002)。「華視工程製作中心人員工作滿足，工作壓力與組織承諾關聯性之研究」，銘傳大學傳播管理研究所碩士在職專班碩士論文。
23. 張春興 (2000)。心理學，台北，東華書局。
24. 孫譽璋 (2009)。「員工人格特質、工作滿意度與離職傾向之研究—以北部地區國際觀光旅館餐飲部員工為例」，中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文。
25. 陳瑞惠 (2003)。「私立高中教師工作價值觀、工作壓力與組織承諾之研究」，彰化師範大學教育研究所。
26. 陳國樑 (1994)。「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」，東吳大學管理科學研究所碩士論文。
27. 楊開龍 (2007)。「海軍志願役士兵心理契約、工作滿足、組織承諾與留職意願之研究」，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
28. 楊淑瑛 (2000)。「影響不動產經紀人離職傾向相關因素之探討：試用期與非試用期員工之比較」，朝陽科技大學企業管理系碩士班。
29. 楊朝順 (2009)。「幼稚園教師的角色壓力、幸福感與離職意向之關係以東部地區為例」，國立東華大學幼兒教育學系碩士論文。
30. 黃于榆 (2012)。「高雄市政府教育局成員組織變革知覺、工作壓力、人格特質之相關」，國立中山大學教育研究所碩士論文。
2. 簡嘉良 (2009)。「領導風格、組織文化、工作壓力、組織承諾及離職傾向相關之研究—以南部汽車業務員為例」，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
3. 藍采風 (2003)。全方位壓力管理台北，幼獅文化。
4. 謝嘉修 (2004)。「激勵制度、人格特質與離職傾向關聯性研究—以在職進修員工為例」，崑山科技大學企業管理研究所碩士論文。

二、英文部份

1. 1.Adams, J. S. (1963) . Toward an understanding of inequity,"Journal of Abnormal and Social Psychology, 67, 422-436.
2. 2.Allport, G. W. & Odbert, H.S. (1936). Trait names:A psycho-lexical study. Psychological Monographs, 47(211), 171-220.
3. 3.Allport, G. W. (1937). Personality: Psychological Interpretation, New York: Holt, Rinehart & Winston.
4. 4.Arnold, H. J. & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. Journal of

Applied Psychology, 67(3), 350-360.

5. 5. Baron, R. M. & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182
6. 6. Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 132-140.
7. 7. Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
8. 8. Caplan, R. D. & Jones, K. W. (1975). Effect of working load, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713-719.
9. 9. Cattell, R. B. (1943). The description of personality: Basic traits resolved into clusters. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(4), 476-506.
10. 10. Cattell, R. B. (1965). Personality, role, mood, and situation perception: A unifying theory of modulators. *Psychological Review*, 70(1), 1-18.
11. 11. Carsten, J. M. & Spector P. E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the muchinsky model. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 374-381.
12. 12. Cooper, C. L., Sloan, S. J. & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*, Windsor: NFER-Nelson.
13. 13. Costa, P. T. Jr. & McCrae, R. R. (1986). Four Ways Five Factors are Basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.
14. 14. Costa, P. T. Jr. & McCrae, R. R. (1992). *NEO PI-R: Professional manual: Revised NEO PI-R and NEO-FFI*. Florida: Psychological Assessment Resources, Inc.
15. 15. Dalton, D. R., Todor, W. D., Spendolini, M. J., Fielding, G. J. & Porter, L. W. (1980). Organization structure and performance: A critical review. *The Academy of Management Review*, 5(1).
16. 16. David, V. & Stanley, B. (1989). Personality and job performance: Evidence of incremental validity. *Personnel Psychology*, 42(1), 25-36.
17. 17. French, J. R., Rogers, W. & Cobb, S. (1974). Adjustment as Person - Environment Fit. In Koelho, C. V., Hamburg, D. A., & Adams, J. E. (Eds.). *Coping and Adaptation*, New York: Basic Books, 316-333
18. 18. Friedman, M. & Roseman, R. H. (1974). *Type A and Your heart*, New York: Knopf. Galinsky, A. D., Mussweiler, T. & Medvec, V. H. (2002). Disconnecting outcomes and evaluations: The role of negotiator focus. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(5), 1131-1140.
19. 19. Galton, F. (1884). Measurement of character. *Fortnightly Review*, 36, pp.179-185.
20. 20. Goldberg, L. R. (1992). An alternative description of personality: The big five factor. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), 1216-1229.
21. 21. Guilford, J. P. (1959). *Personality*, New York: McGraw-Hill.
22. 22. Hergenhahn, B. R. (1990). *An introduction to theories of personality* (3rd ed.), California: Oxford University press.
23. 23. Homans, G. (1961). *Social Behavior*. New York: Harcourt, Brace & World.
24. 24. Kanter, M. (1968). Commitment and Society Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Autopian Communities, *American Sociological Review*, 33, 499.
25. 25. Klages, L. (1926). *The science of character*, London: Allen & Unwin.
26. 26. McGrath, J. E. (1970). *A conceptual formulation for research on stress: Social and psychological factors in stress*, New York: Holt, Rinehart & Winston.

27. 27.Mischel, W. (1980). Introduction to Personality (3rd ed.), New York: Holt.
28. 28.Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment : Some methodological considerations, *Journal of Applied Psychology*, Vol .69, No.1, 372-378.
29. 29.Meyer, J. P. & Allen N. J. (1990). The measurement and antecedents of affective,continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*; 63(1), 1-18.
30. 30.Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human Resoure Management Review*, Vol.1, No. 2, 61-98.
31. 31.Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1993). Commitment to organizational and test of a three-component conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 , No. 2 , 538-551.
32. 32.Meyer, J. P. , Paunonem, S. V. , Gellatly, I. R. , Goffin, R. D. & Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that count, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74, No. 2 , 152-156.
33. 33.Meyer, J. P. & N. J. Allen (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 1-18.
34. 34.Michaels, Charles E. & Spector, Paul E.(1982). Causes of Employee Turnover A Test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino Model. *Journal of Applied Psychology*,Vol.67, 53-59
35. 35.Miller, H. E. (1979). Evaluation of the Mobley, Horner and Hollingsworth Model of Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64(5), 509-517.
36. 36.Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job dissatisfaction and rmployee turnover. *Journal of Psychology*, 62, 237-240.
37. 37.Mobley, W. H. , Horner, S. O. & Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, Vol.63, No.4, 408-414.
38. 38.Mowday, R. T. , Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee - Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, Academic Press, New York, NY.
39. 39.Mowday, R. T. , Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organization commitment, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14, No. 3, 224-447.
40. 40.Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
41. 41.Porter, L. W. & Smith, F. J. (1970). The etiology of organizational commitment.Unpublished Paper, University of California,Irvine, 17, 556-560.
42. 42.Porter, L. W. , Steers, R. M. , Mowday, R. T. & Boulion, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turmover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59 (5), 603-609.
43. 43.Price, J. L. & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and Turnover of Hospital Employees*, CT: JAI Press.
44. 44.Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*, Iowa State University Press,Ames.
45. 45.Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Applications* (9th ed.). Prentice-Hall, Inc. 565.
46. 46.Sousa-Poza, A. & Henneberger, F. (2004). Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intention: An International Comparative Study. *Journal of Economic Issues*, 38(1), 113-137.
47. 47.Saucier, G. (1994). Mini-Markers: A brief Version of Goldberg's Unipolar Big-Five Markers. *Journal of Personality Assessment*, 63(3), 506-516.
48. 48.Stevens, J. M. , Beyer, J. M. & Trice, H. M. (1978). Assessing personal, Role, and organizational predictors of

managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.

49. 49.Szilagyi, A. D. (1979). Keeping employee turnover under control. *Personnel: The Management of People at Work*, 42-52.
50. 50.Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organization Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings, *Personnel Psychology*, Vol.40, 259-291.
51. 51.Whyte, W. (1956). *The Organization Man*, Garden City, New York: Doubleday Anchor Books.