



探讨台中房市景气时期不动产经纪人之人格特质对工作绩效与薪资所得之影响

何舒毅

(侨光科技大学 企业管理系,台湾 台中 40721)

摘要: 不同的人格特质,可能会导致行为的不同,产生行为上的差异,员工所拥有的不同的人格特质不但有助于企业生产力,更是使企业永续经营的重要基石。过去几年来,由于台湾房市在多头的发展下,许多企业往往过度以追求利润为首要目标,但却忽略了员工人格特质的重要性。将五大人格特质结合不动产经纪人去探讨是否不同的人格特质将对工作绩效产生影响,进而使薪资所得产生差异。首先用问卷方式得知五大人格特质以及薪资所得,再以访谈方式进行工作绩效的分析,访谈结束后将由问卷得知的选项进行五大人格特质的分析统计,将其结果与访谈内容做结合,即可得知受访者所属的人格特质是否与受访者本身认为的人格特质相同。本研究共有八位(代码:A至H)受访者,其中三位属于开放性,两位属于严谨性,三位属于外向性。研究结果显示,发现属于外向性的B与开放性的E受访者兼具高工作绩效与高薪资所得。根据研究结果,希望能给不动产之业界做为参考。

关键词: 五大人格特质;不动产经纪人;工作绩效;薪资所得

中图分类号: F244

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2015) 03-0067-04

一、绪论

由过去文献可发现,影响员工工作绩效的变数相当多,人格特质一直以来都是人力资源在招募、甄选、或升迁等重要的依据,经由对所有候选人整体的评价之后,以决定谁是最适合的人选,或者使候选人本身更了解合适自己的工作类型与职场环境。研究发现,具备某些人格特质的人员,在工作绩效上有较好的表现,而不动产的目的主要在追求良好的工作绩效以求较高的薪资所得,若能了解适合某一产业或职业甚至是职位的人格特质,对员工个人方面将有助于其在工作上的胜任,而在组织方面,亦能藉由员工对于工作的胜任来来提升整体工作绩效进而

影响薪资所得。自不动产经纪业信息系统可得知,1999年1月1日至2012年5月31日止,台中市经纪业之设立执业中共933家,仅次于新北市共1018家,可反应出不动产业的逐年兴盛,其中是否因为经纪人员个个拥有高工作绩效以及优渥的薪资所得?故本研究以台中市不动产经纪人为主要访谈对象,希望藉由经过国家考试认证之经纪人员所具备的专业知识与相关讯息来协助本研究。

二、文献探讨

追溯人格特质与工作绩效之间的研究可以分为两阶段,从二十世纪初期至1980年代为第一阶段,在这阶段研究显示,在任何情况或职位下,人格特质

收稿日期:2015-02-11

作者简介:何舒毅(1972-),男,台湾人,博士,侨光科技大学企业管理系助理教授,研究方向:人力资源管理。

与工作绩效是没有相关的，没有证据可以指出人格特质对公司甄选上有帮助(Guion & Gottier,1966)，而这样的说法也维持至 80 年代中期，大致上 1980 年中期至今为第二阶段，研究开始支持人格特质对绩效的影响 (Schmitt et al,1984;Barrick & Mount, 1991),其中大部分的研究乃以五大人格或称人格五因素模式(Big five factor model,FFM)作为主要分析的模式。

(一)五大人格特质

五大人格特质(Big five)的产生是将观察后的人格特质记录下来，溯源从 Allport 与 Odbert(1936)在 Webster 国际辞典中挑出 17,935 个描述人格特质和个人行为的形容词开始，其中经过 Cattell (1943)将其分析修正成 16 项因素之人格问卷，列表的特征描述词仅剩 171 个，而 Norman(1963)再援用之前所提出之人格向度归纳出五种人格因素，Goldberg(1981)命名此五种因素为 Big Five,从 1980 年代开始，学者已将五大人格特质当成最佳典范来探究人格特质(Goldberg, 1993;McCrae, 1992)。本研究采用 Costa 与 McCrae 两位学者的五大人格特质分类方式，探讨五大人格特质工作绩效及薪资所得之相关研究。针对五大人格特质之面向、定义以及人格测验中高、低分者之特性描述，再加上这些特质的实证研究得知受访者之人格特质。

(二)不动产经纪人

本研究主要以不动产经纪人为主要访谈对象，根据 1999 年 2 月 3 日所公布之不动产经纪业管理条例规定：不动产经纪人为经过国家考试及格后，始之从事不动产中介或代销业务的经纪或业务人员，为不动产买卖双方的被委托人，也就是买卖双方沟通的桥梁，必须从中接洽与撮合买卖双方的条件与价格，完成一笔交易后抽取其中佣金者之中介交易流程。

(三)工作绩效

绩效是指对于特定目的达成程度的一种衡量，French 与 Seward(1983)认为绩效是指一项行动方案达成目标的程度。在过去学者的研究中已经验证了，人格特质对于员工的工作绩效表现上占有很重要的部分，它对于不同工作性质以及不同职业的工作绩效，都会有显著影响(Barrick & Mount,1991)。在一般实证研究，所采用的绩效项目常因研究对象之不同而有差异，其原因主要是各产业的组织目标、结构不同，而采取不同的绩效目标。Hall、Byars 与 Rue (2001)定义绩效与一个员工在工作中对于各个任务的达成程度有关，他反应了一个员工对完成一件工作时自我要求的情形如何。

(四)薪资所得

薪酬制度如果设计且运作良好，会提高不动产

经纪人的工作意愿与士气；对员工来说，薪资是主要的收入来源，也是一种地位和资历的象征。薪给是一种对工作服务贡献所给予的报偿，即对于工作人员所提供贡献的一种报酬。一般而言，组织所提供的报酬是混合着外在的与内在的两种报偿；外在的报偿包括由组织所可控制的项目如薪资、退休金、升迁、奖励以及员工成就的赏识等。内在的报偿是员工对自身优良工作表现的一种自我感受。

三、研究方法

(一)研究架构

五大人格特质为目前较为大众所接受的人格特质分类方式，且此模型被认为最具有稳定性 (Goldberg, 1981)，而近年来由于种种因素，造成许多不动产业变化甚大，想透过不动产业界较具有代表性之不动产经纪人深入了解不同类型的人格特质对于其工作内容有何影响，并以工作绩效为中介变量，薪资所得为依变量此作为探讨。

(二)方法的选择

首先透过引导式问项请受访者勾选自己所认为本身之特质，结果针对五大人格特质之面向、定义以及人格测验，其中每个问项从极不同意、不同意、有点不同意、没意见、有点同意、同意、非常同意七类别，分别为 1 至 7 分，经由统计，可得知高、低分者之特性描述，再加上这些特质的实证研究，分析结果将不事先让受访者得知，随即进行访谈，以防受访者有先入为主的观念，影响其访谈内容之真实度。以及将薪资所得纳入问卷中，较可避免因口头访谈方式引起尴尬。本研究所采用的访谈方法为质化研究之半结构式访谈方式，以既定的访谈大纲为主，以便分析所有受访者的异同性。

(三)研究设计

本研究以台中市持有不动产经纪人执照之经纪人为主要研究对象，先以问卷方式了解其人格特质与薪资所得，再透过以下共六个问项做深入访谈：

- 1.在接案件时会有计划按部就班的完成，或是顺其自然的去达成？
- 2.若今天的工作或较急迫性的工作没完成，该如何处理？
- 3.依您对不动产这方面的经验来讲，要如何促使客户让案件成交？
- 4.请问贵公司是如何评估个人工作绩效？若发现自己绩效不好时，要如何重燃热情？
- 5.奢侈税上路后，对业绩影响程度有多少？影响时间为多久？若遇到房地产淡季时，会如何应对？

透过上述五个问项了解经纪人对工作上的积极度是否影响工作绩效使薪资所得增加或减少，第六个问项为经纪人本身认为自己比较偏向哪个人格特

质,在受访者回答此题前,将一一说明五大人格的典型特征,以便受访者对其做出分辨,回答出认为自己属于哪种特质,并将以上问项进行分析,探讨是否与问卷统计结果的人格特质相匹配。

四、研究结论

本研究为针对台中市不动产经纪人做相关的问卷调查以及深入访谈,共访谈八位不动产经纪人(代码为A到H)。主要为探讨不动产经纪人中,不同的人格特质是否对工作上展现的积极度所反应出的绩效以及薪资所得产生影响。经由问卷分析结果整理,受访者以男性占大多数,其中年龄分布范围以21岁至49岁为主,学历以大学(专)程度居多,服务年资大多为1至3年与7年以上,薪资所得皆为25,001元以上,受访者本身认为所属人格特质大多为亲和性,而经过分析后的人格特质则多数为外向性以及开放性。B、G、H三位受访者认为自己本身所属人格特质与分析结果相匹配,而其中C受访者则认为自己所属人格特质为严谨性与亲和性兼具,分析结果则为严谨性与开放性两种人格特质重迭。A、E、D、F受访者认为自己本身所属人格特质与分析结果不匹配。

经由访谈内容研究发现,对于与工作积极度相关之问项八位受访者各有不同的态度。以下为各个访谈问项并引述受访者的说法:

问项1. 在接案件时会有计划按部就班的完成,或是顺其本能的去达成?

可以发现属于严谨性的C受访者积极度较高,他认为在接案件之前应该详加计划,而A、B、D属外向性较喜欢用本能去达成工作任务,无事先计划习惯。属于开放性的E、F、G、H四位受访者认为不同的客户有不同的应对方式,较以顾客导向为主。

问项2. 若今天的工作或较急迫性的工作没完成,应该如何处理?

A、C受访者为严谨性,认为今天的工作当然应该今天完成,属外向性的B、D,以及属开放性的E、F、G、H四位受访者,他们一定会将当日所有工作处理完再下班,可见B、D、E、F、G、H六位受访者对于工作上如此拼命的积极度。

问项3. 依您对不动产这方面的经验来讲,要如何促使客户让案件成交?

八位受访者皆希望能为买卖双方谈妥所需条件,尽力帮双方争取双赢局面,可见八位受访者所属的人格特质皆为买卖双方间优质的沟通桥梁。

问项4. 请问贵公司是如何评估个人工作绩效?若发现自己绩效不好时,要如何重燃热情?

在不动产业界工作绩效的衡量为成交率高代表工作绩效高,从中所抽取的佣金也将跟着增加,对于绩效下滑时属外向性的A、B两位受访者认为是自己工作态度上的问题,而属严谨性的C受访者与属

外向性的D与H受访者以及开放性的F受访者在在工作绩效下滑时,会选择先放松自己,并做一些可以激励自己的事情,属开放性的E、G受访者则认为对于工作不应该松懈,就算遇到工作绩效不好时也应该随时保持热情,适当的给自己一些压力。可见A、B、E、G四位受访者较会以积极的态度面对自己的绩效问题。

问项5. 奢侈税上路后,对业绩影响程度有多少?时间为多久?若遇到房地产淡季时,会如何应对?

属外向性的A、D、G三位受访者认为奢侈税上路对于他们工作绩效较无影响,而属外向性的B受访者与属严谨性的C访者以及属开放性的F则认为,只对特定客户以及擅长炒作房地产的投机客产生影响,属开放性的E认为一定会产生影响。对于房地产淡季A、B、D受访者皆认为房地产较无所谓的淡季,所以不会另有应对方法,反之C受访者与属开放性的F受访者则认为若淡季出现时,会想办法努力的增加业绩,等待机会出现,属开放性的G与外向性的H受访者认为应该提前做好应对措施,使淡季时所受的影响减少,而同属开放性的E受访者认为并无淡旺季之分,随时准备好自己就对了,可见C、F、G、H四位受访者已对未知的淡季做好了准备,而A、B、D则是认为根本无此存在,所以不必另做应对。

问项6. 认为自己比较偏向哪个人格特质?

A:外向性。

经由分析结果发现,A受访者属于严谨性,与研究结果相符。

B:外向性。

经由分析结果发现,B受访者属于外向性,与研究结果相符。

C:严谨性以及亲和性。

经由分析结果发现,C受访者属于严谨性,与研究结果相符。

D:亲和性。

经由分析结果发现,D受访者属于外向性,与研究结果相符。

E:亲和性。

经由分析结果发现,E受访者属于严谨性、神经质、开放性,与自认为的人格特质不同。

F:亲和性。

经由分析结果发现,F受访者属于开放性,与自认为的人格特质不同。

G:开放性。

经由分析结果发现,G受访者属于开放性,与分析结果相同。

H:外向性。

经由分析结果发现,H受访者属于外向性,与分析结果相同。

由研究结论可以发现,八位受访者在接受五大

人格特质测验并分析后可得知以下结果：

- 1.属开放性人格特质的有 E、F、G 三位受访者。
- 2.属严谨性人格特质的有 A、C 两位受访者。
- 3.属外向性人格特质的有 B、D、H 三位受访者。
- 4.分析结果并无属于神经质与亲和性两种人格特质。

本研究的研究结果也呼应了文献。对于八位受访者分析结果所得之最多数的人格特质落于开放性与外向性,而学者 Schmit 与 Kihm(2000)进行一项跨国研究中也发现开放性与总体工作绩效有正相关。Neuman et al.(1999)以美国某一家大型零售业的 328 位员工(包含业务部门)为研究对象,发现亲和性、严谨性与开放性均与团队绩效有正相关,且外向性、严谨性在差异愈大的团体中,团队绩效愈好。江锦桦(2001)于研究中发现开放性对工作绩效具有显着性的影响。

分析结果属于外向性的三位受访者,两位学者 Barrick 与 Mount 于 2002 年再度针对 164 位业务人员所做的研究中也发现业务代表外向性愈高,工作绩效也愈高。于八位受访者中则无人属于神经质与亲和性,所以本研究不适用。

而分析结果属于严谨性有两位受访者,以下学者提出对严谨性的看法,Barrick 与 Mount (1991,1992)提出在甄选人员时,只要确认严谨性就够了,整体人格的预测效度反而不理想,当一个人具有独立、负责、具规划能力、善于组织、坚持、完成目标倾向的严谨性人格特质时,他的工作表现会比较好。严谨性高的人,生涯发展成功机率较高,总体工作表现也较好。蔡维奇(2000)提出严谨性几乎能够预测所有的工作绩效的看法,亲和性、开放性与严谨性对工作绩效具有显着性影响,而其中严谨性最能预测员工的行为及绩效。

五、建议与限制

(一)研究建议

根据研究结论有以下建议,不动产经纪人是类责任制的一项工作,上班时间虽然较为自由,但还是以工作完成度为主要考虑,由此可见对于不动产这个总是以业绩挂帅的行业来说,工作绩效有多么重要。而其他受访者认为今日事应当今日毕,是所有受访者中薪资所得较高的,可以发现他们在工作上的坚持态度,使工作绩效提高,薪资所得进而跟着增加,两位受访者同时兼具了高工作绩效、高薪资所得两者,而这种态度也是一种负责任的表现,让客户产生信任感放心将案件交给他处理。

不动产经纪人这个职位的薪资所得比大部分的上班族还要来的高,建议有兴趣或人格特质偏向开放性与外向性的人投入此行业,而若已考取证照的,可培养自己成为开放性或外向性的人格特质。针对

公司聘任可先检视其人格特质作为任用参考依据。

对于后续研究者建议可用全国量化方式或以五都为主要研究对象,扩大受测区域,更广泛的调查,以利增加其样本数,使研究结果更具可信度。

(二)研究限制

在台湾的房仲业于近年来不断的增加,于订定研究方法时高估了受访者的人数,是由于多家房仲业者高层对于员工有订定不可随意接受与公司相关问卷调查或者访谈,所以在行前洽谈时遭到多次的拒绝,造成最后所得样本数偏少。所得样本于进行访谈前已再三保证个资绝不外流,才进行访谈。所以本研究基于对受访者的保密约定皆以代码呈现。由于上述限制,无法得知受访者所属公司,每间中介公司对于薪资所得、佣金抽成等皆有不同的规范,造成本研究薪资所得构面无法做进一步的区隔与研究。

参考文献：

- [1] 张金鉴.各国人事制度概要[M].台北:台湾三民书局,1982.
- [2] 蔡维奇.招募策略——精挑细选之战术,人力资源管理的十二堂课[M].台北:天下远见出版股份有限公司,2000.
- [3] Allport G. W. The psychology of participation [J]. Psychological Review,1947,54(3):142-158.
- [4] Barrick,M.R. and M.K. Mount.The Big Five personality dimensions and job performance [J].Personality Psychology,1991,(44):1-26.
- [5] Barrick, M. R., M.K. Mount,and J.P. Strauss.The Big Five and ability predictors of citizenship,delinquency,and sales performance [A].Paper presented at Seventh Annual Conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology[C].Montreal:1992.
- [6] Costa,P.T. and R.R. McCrae.Four ways five factors are basic [J]. Personality and Individual Difference,1992,(13):653-659.
- [7] Goldberg,L.R..An alternative description of personality: The Big-Five factor structure [J].Journal of Personality and Social Psychology,1990,(59):1261-1229.
- [8] Guion, R. M., and R.F. Gottier.Validity of personality measures in personnel selection[J].Personnel Psychology,1966,(18):135-164.
- [9] Neuman,G.A.,S.H. Wagner and N.D. Christiansen.The relationship between work-team personality composition and the job performance of teams [J].Group & Organization Management,1999,(3):28-45.
- [10]Schmit,M.J.,J.A. Kihm,and R. Chet.Development of a global measure of personality [J].Personnel Psychology,2000,53(1):153-193.

[责任编辑:张 磊]

(下转第 74 页)

（上接第 70 页）

On Impacts of Real Estate Brokers' Traits on Their Job Performance and Salary in the Period of Overheated Market in Taichung City

HE Shu-yi

(Department of Business Administration, Overseas Chinese University, Taichung40721, China)

Abstract: In the past, with the development of global economy, companies would have set their primary goal as pursuing as high profits as they could. While HR personnel spent lots of money and times in improving employees' knowledge, skills, and abilities; they might have ignored the importance of employees' other characteristics such as personalities of employees. How to recognize and manage employees' personality as one of niches might have become an important issue in today's fierce business world. In this study, the qualitative research methods would be applied to investigate impacts on job performance and salary of the real estate agents by using the Big Five personality traits.

Key words: Big Five personality traits; real estate agents; job performance; salary