

# 保險業務員的資訊安全認知對保障客戶隱私權行為意圖之研究

## (A Study on Relations of Insurance Salesman's Information Security

## Awareness and Their Intention of Customer Privacy Practices)

陳麗雪( Li-Hsueh Chen)                      梁德昭( Te-Chao Liang)  
淡江大學資訊管理學系碩專班      淡江大學資訊管理學系副教授  
Annyg.chen@gmail.com                      tcliang@mail.tku.edu.tw

### 摘要

本研究的主要目的在於探討保險業務員的「資訊安全認知」程度對「保障客戶隱私權行為意圖」的影響。從相關文獻分析，本研究將「資訊安全認知」依資訊安全三要素，分為「機密性」、「完整性」、「可用性」；在「保障客戶隱私權」以 Ajzen (1985) 提出的計畫行為理論分為「保障客戶隱私權的態度」、「保障客戶隱私權的主觀規範」、「保障客戶隱私權的行為控制知覺」，採用問卷調查法，以保險業的業務人員為研究對象，透過描述性統計、t 考驗、單因子變異數分析、皮爾森積差相關及簡單回歸分析等統計方法加以分析與解釋。研究結果顯示：

- 一、保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關。
- 二、保險業務員的「保障客戶隱私權的態度」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關。
- 三、保險業務員的「保障客戶隱私權的態度」對「資訊安全認知」與「保障客戶隱私權行為意圖」之間具有中介效果。

關鍵詞：計畫行為理論、資訊安全認知

### Abstract

The study aims to explore influence of “information security awareness” of insurance salesperson on “protection of client privacy behavior intention”. Pursuant to relevant literature, "information security awareness" is divided into “confidentiality”, “integrity” and “availability” based on three information security elements in the study. “Protection of client privacy” is divided into “protection of client privacy attitude, subjective norm and perceived behavior control” in the theory of planned behavior produced by Ajzen (1985). In the study, a questionnaire is adopted and insurance salesperson is survey object. The findings are as follows:

1. “Information security awareness” of insurance salesperson has a positive correlation with “protection of client privacy attitude”.
2. “Protection of client privacy attitude” of insurance salesperson has a positive correlation with “protection of client privacy behavior intention”.

3. There is a mediation effect between “protection of client privacy attitude” of insurance salesperson and “information security awareness” as well as “protection of client privacy behavior intention”.

Keywords: theory of planned behavior, information security awareness

## 壹、緒論

個資法在2012年10月1日正式上路，其適用對象包括了自然人（也就是一般人），法人（企業）或其他任何3人以上的團體，公司企業內保存的客戶資料動輒數十萬筆，因此無不嚴陣以待。保險公司擁有大量的客戶數，因應個資法上路，公司內部積極進行各項的資訊安全措施，內部的控管可以透過制度、行政的控制達到目的，但對於廣大業務員的管理，是各保險公司要面對的難題。

保險業務的快速成長，依財團法人保險事業發展中心 2012 年統計資料，國人的投保率高達 215.84%，每個人平均有兩張保單，因此保險公司所擁有的個資相當可觀，基於個人資料的保護，保險公司面臨到的挑戰，對內必須建立一套完善的內部管理制度，更嚴謹的控管，對外保險公司至少應該要做到教育訓練及規範的義務，善盡保管個資的責任。本研究希望可以透過資訊安全認知對保障客戶隱私權的態度、主觀規範、行為控制知覺來探討保險業務員保障客戶隱私行為意圖的影響。

根據前述之研究動機所述，本研究欲針對以下目的與問題進行探究與討論。本研究的目的如下述：

- (一) 了解保險業務員的資訊安全認知、保障客戶隱私權的態度、主觀規範、行為控制知覺的現況。
- (二) 探討不同背景變項（性別、年齡、教育程度、年收戶、客戶總數、年資、職稱、外商任職經驗及業務人員規模）的資訊安全認知在保障客戶隱私權的態度、主觀規範、行為控制知覺之差異情形。
- (三) 探討保險業務人員的資訊安全認知在保障客戶隱私權的態度、主觀規範、行為控制知覺及保障客戶隱私權行為意圖之相關情形。
- (四) 探討保險業務人員的資訊安全認知對保障客戶隱私權行為意圖之預測力。

## 貳、文獻探討

### 一、資訊安全認知

廣義而言，資訊安全就是保護任何與電腦有關事物之安全。將管理程序和安全防護技術運用於硬體、軟體、資料等。而資訊安全管理的目的在保護電腦資源，包括：硬體、軟體、資料、程序及人員，以防止電腦資源被變更、破壞及未授權使用。(一)、機密性：確保只有經過授權的人才能存取資訊。(二)、完整性：保證資訊及其處理方法的準確性和完整性。(三)、可用性：確保經過授權的用戶在需要時可以存取資訊並使用相關資訊資產。資訊安全是透過實施一整套適當的控制措施實現的。控制措施包括政策、實踐、

步驟、組織結構和軟體功能。必須建立起一整套的控制措施，確保滿足組織特定的安全目標。

CNS 17799 中提到，為了確保使用者了解資訊安全的威脅及問題，並有能力在正常工作中支持組織安全政策，應訓練使用者各項安全程序和正確使用資訊處理設施，以降低可能的安全風險，因此在現今高度網路化的時代，如果不確保所有使用和管理資訊科技的人能：1. 了解他們在組織中的角色和責任。 2. 了解組織的資訊安全政策、程序和實行。 3. 擁有和其負責的業務相關用來保護資訊資源的相關知識，包括管理、作業和技術面的控管，組織將無法保護資訊的機密性、完整性和可用性。

本研究認為資訊安全三要素應足以作為保險業務員的資訊安全認知分類，乃採用 BS 7799 資訊安全管理系統(Information Security Management System)標準定義，分別是機密性、完整性、可用性。

## 二、計劃行為理論

Ajzen (1985) 將理性行為理論加以延伸，提出了計畫行為理論，除了在「態度」、「主觀規範」外，另增加第三個變項「行為控制知覺(perceived behavioral control, PBC)」組織所需的各項資訊服務」，摒除理性行為理論對於行為的發生乃是基於個人的意志控制的限制。行為控制知覺代表一個人對其從事該行為的信心，同時也反應出過去行為的經驗，和從事該行為所需要的資源、機會與能力 (Ajzen, 1985)，亦即個人知覺到完成某一行為容易或困難的程度，它反映個人對某一行為過去的經驗和預期的阻礙。當個人認為自己所擁有的資源與機會越多，所預期的阻礙越小，對行為的控制知覺也就越強。行為控制知覺是由「控制信念 (control beliefs, Cb)」與「便利性知覺 (perceived facilitation, Pf)」的乘積和所構成。所謂「控制信念」是指個人對自己所擁有表現某一行為，所需的資源、機會或阻礙多寡的認知；「便利性知覺」是指這些資源、機會或阻礙，對行為的影響程度。Ajzen (2002) 進一步指出，行為控制知覺是自我效能與控制能力所組成，反應個人內、外在的控制信念程度。如圖 2-1。

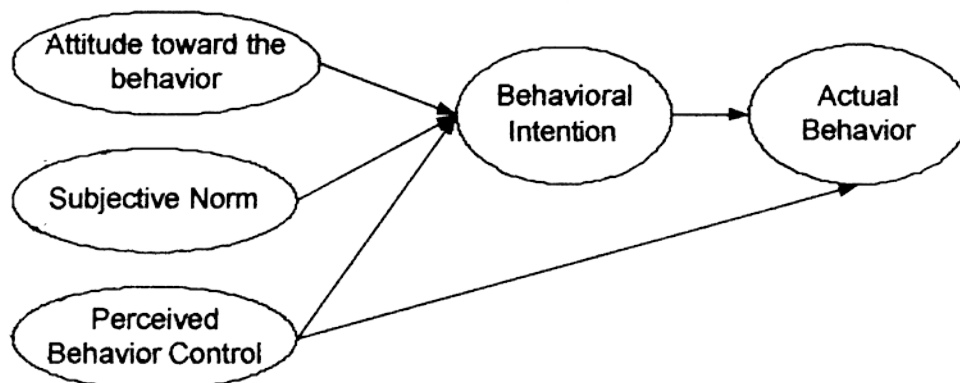


圖: 2-1 計畫行為理論架構圖(Ajzen, 1985)

然而，TPB 是一個一般化行為模式，模式內各變數並非針對某種特定行為。因此以 TPB 來研究特定行為時，必須先從特定行為的角度給予態度、主觀規範和行為控制知

覺等因素一個更具體的操作化定義(operationlization)，並就操作化後的變數重新確認其測量方式(Ajzen & Fishbein, 1980)。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

依據研究動機與目的以及文獻探討的歸納與整理，擬定本研究架構，主要變項分為三部分，第一部分為資訊安全認知變項，包含「機密性」、「完整性」及「可用性」等三個層面；第二部分為保障客戶隱私權，包含「保障客戶隱私權態度」、「保障客戶隱私權的主觀規範」及「保障客戶隱私權的行為控制知覺」等三個層面；第三部分為「保障客戶隱私權的行為意圖」。本研究之架構如圖 3-1 所示：

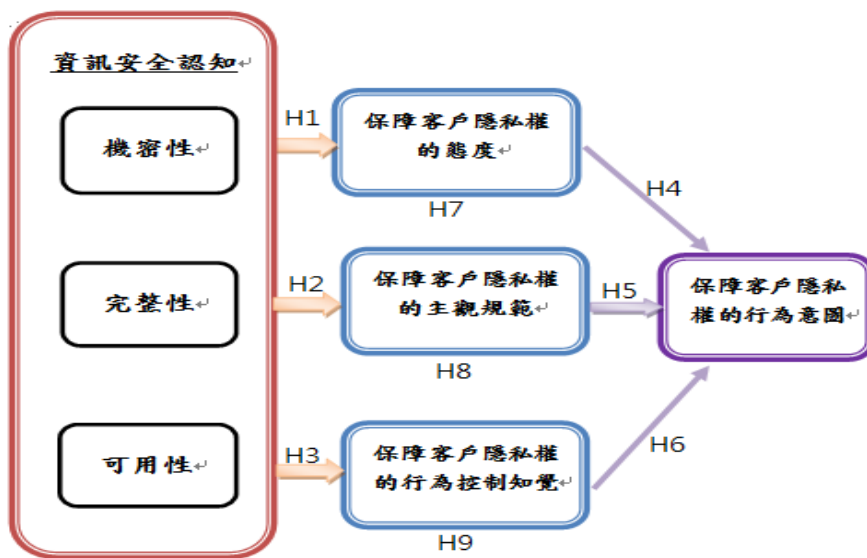


圖 3-1 研究架構

### 二、研究假說

根據文獻探討之內容與上述之研究架構，建立以下九項假說加以考驗：

H1 保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關。

1.1 保險業務員的「資訊安全認知」之「機密性」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關。

1.2 保險業務員的「資訊安全認知」之「完整性」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關。

1.3 保險業務員的「資訊安全認知」之「可用性」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關。

H2 保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關。

2.1 保險業務員的「資訊安全認知」之「機密性」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關。

2.2 保險業務員的「資訊安全認知」之「完整性」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關。

- 2.3 保險業務員的「資訊安全認知」之「可用性」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關。
- H3 保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關。
- 3.1 保險業務員的「資訊安全認知」之「機密性」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關。
- 3.2 保險業務員的「資訊安全認知」之「完整性」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關。
- 3.3 保險業務員的「資訊安全認知」之「可用性」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關。
- H4 保險業務員的「保障客戶隱私權的態度」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關。
- H5 保險業務員的「保障客戶隱私權的主觀規範」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關。
- H6 保險業務員的「保障客戶隱私權的行為控制知覺」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關。
- H7「保障客戶隱私權的態度」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項。
- H8「保障客戶隱私權的主觀規範」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項。
- H9「保障客戶隱私權的行為控制知覺」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項。

### 三、研究對象

依據前述之研究目的與研究架構，本研究採問卷調查法。本節針對研究母群體及問卷調查之抽樣方法、有效樣本分析加以說明如下。

#### (一) 研究對象

本研究之研究目的在於瞭解保險業務員不同的資訊安全認知程度對於個人在保障客戶隱私權的積極程度的的差異狀況。因此，以保險業務員作為主要研究對象。而研究者本身也從事保險業相關的工作，因此本研究樣本是由研究者透過本身公司同事及其保險業相關人脈來尋找受測對象，再由受測對象來介紹其他相關人員，以此來收集不同類型保險業務人員樣本。因此，本研究採取便利抽樣的方式，進行問卷之發放，再對回收之問卷，實施後續資料處理，與進一步的討論分析。

#### (二) 研究抽樣

##### ● 預試問卷對象

本研究以研究者公司的保險業務人員做為預試對象，共計發出50份問卷，回收35份，回收率為70%，有效問卷為32份。

##### ● 正式問卷對象

承前所述，本研究以便利抽樣的方式，委託研究者公司同事及其保險業相關人脈來尋找受測對象，進行研究問卷之發放，發放的方式為研究者使用網路問卷，共計發出300份問卷，回收163份，回收率為54%，有效問卷為133份。

### 二、研究工具

## (一) 研究問卷之內容

本研究正式問卷內容共分為三大部分，第一部分為保障客戶隱私權調查表，第二部分為資訊安全認知量表，第三部分為個人基本資料調查表，分述如後。

### (1) 保障客戶隱私權調查表

保障客戶隱私權調查表量表的問項設計上，主要是參考下列三個部份(1)與資深業務主管訪談目前業務人員對保障客戶隱私權的行為(2)請公司同事及研究所同學協助問卷的可讀性及有效性(3)請業界資訊安全專家指導，包含三個構面「保障客戶隱私權的態度」、「保障客戶隱私權的主觀規範」、「保障客戶隱私權的行為控制知覺」及「保障客戶隱私權的行為意圖」，計分方式採用保障客戶隱私權的積極程度，由低至高分別給予1.25、2.5、3.75、5分。

### (2) 資訊安全認知量表

在資訊安全認知量表的問項設計上，本研究採曹明玉(2007)「資訊安全認知評量表之研究」及歐芳伶(2008)「個人資訊安全認知量表設計之研究」。原量表採用 NIST Special Publication 800-16 (1998)中提到，資訊安全素養課程架構(literacycurriculum framework)採用前述「ABC's of Information Technology Security」，為基礎加以修正編訂。而資訊安全認知包含機密性、完整性、可用性等三個構面作為衡量變數。分數愈高，表示受測者資訊安全認知程度愈高。計分方式採取李克特式五點尺度法，依「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」之順序，分別給予1、2、3、4、5分。而整體問卷的內部一致性 Cronbach  $\alpha$  係數則為 0.890，顯示本量表的內部一致性高，信度佳。

### (3) 個人背景資料

個人基本資料調查表主要在了解保險業務人員的背景資料，包括：

- 性別：分為男、女。
- 年齡：29 歲(含)以下、30-39歲、40-49歲、50歲以上。
- 您的年收入：30萬(含)以下、31-50萬、51萬-100萬、101萬以上。
- 客戶數：50人(含)以內、51-100人、101-500人、501人以上。
- 教育程度：高中職(含)以下、專科、大學、研究所(含)以上。
- 保險業年資：3年以內、3-6年、7-9年、10年以上。
- 公司的職稱：業務主管、業務專員。
- 外商任職經驗：無、1年以內、1-3年、3年以上。
- 業務人員規模：5000人以內、5001-9999人、1-2萬人、2萬人以上。

## (二) 預試之進行與資料分析

在預試階段，本研究針對預試樣本所填答之問卷資料加以編碼，去除遺漏值後，選定各分量表總分最高及最低的各27%者為兩極端組，進行獨立樣本t檢定；再以變異數相關分析進行同質性考驗求出個別題項與分量表總分之相關係數；最後再以信度分析求出各題項刪題後之 $\alpha$ 值。以極端組項目鑑別力分析、各題項與該量表之相關是否達顯著水準及各題項刪題後之 $\alpha$ 值作為刪題之依據。再對資訊安全認知構面之因子進行因素分析，其目的在於簡化資料。在正式進行因素分析之前，皆先以KMO取樣適合性檢定和 Bartlett 球面檢定，確定資料是否適合做因素分析。確定資料適合進行因素分析後，採取因素分析中的主成份法，依據Kaiser建議以特徵值大於1作為選取因素個數之原則，利

用最大變異轉軸法對各因素進行旋轉並保留共同因素及因素負荷量大於0.3 之問項，根據組成該因素之各問項題意予以命名。

#### 資訊安全認知量表

##### ● 項目分析

資訊安全認知量表在全體有效樣本32人中，經過極端組項目鑑別力分析、變異數相關分析及信度分析後。刪除決斷值未達顯著水準的4個題項(6,9,11,20)。其餘題項決斷值與量表之相關皆達顯著水準且相關係數皆大於0.5。

##### ● 因素分析

資訊安全認知各構面的 KMO 值皆大於 0.6。而 Bartlett 球面檢定結果也都顯著，顯示此資料適合進行因素分析。經過因素分析後，刪除最大負荷量減次大負荷量皆小於 0.3 的 5 個題項(13、15、16、18、24)及跑題的二個題項(1、10)。每個因素其解釋變異比例皆大於 60%，各問項之因素負荷量均大於 0.5

## 肆、資料分析

### 一、樣本結構分析

茲將有效樣本基本特性整理如下，有效樣本中女生多於男生，比例約為 2：1，其 40 歲以下的人數最多，年收入在 50 萬以內人數最多。教育程度以大學人數較多，占 61.7%。而年資在 3 年內，占 39.8%，職稱大多數為業務專員，占 69.2%。66.9%無外商任職經驗，公司業務人員規模，5000 人以內及 2 萬人以上各佔 30%。

### 二、敘述統計分析

本節針對本研究之「資訊安全認知」、「保障客戶隱私權」二變項及其構面進行描述性分析，以瞭解受測對象在各變項之分布情形。

#### (一) 資訊安全認知之敘述性分析

由表 4-1 可得知，保險業務人員資訊安全認知各構面之平均數均高於中間值。其中完整性最高，達 4.17。其次為機密性，平均數為 3.94。

表4-1 資訊安全認知之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
機密性	133	1.00	5.00	3.94	0.598
完整性	133	3.00	5.00	4.17	0.612
可用性	133	2.00	5.00	3.81	0.586

#### (二) 保障客戶隱私權之敘述性分析

由表 4-2 可得知，保障客戶隱私權各構面之平均數均高於中間值。其中態度與主觀規範平均數一樣，都是 3.76。

表4-2 保障客戶隱私權之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
態度	133	1.25	5.00	3.76	0.835

主觀規範	133	1.25	5.00	3.76	0.692
知覺行為控制	133	2.50	4.58	3.65	0.524

### 三、信度與效度分析

#### (一) 信度分析

本研究問卷的信度分析結果表 4-3 所示，信度考驗發現資訊安全認知之係數介於 0.645~0.884 之間，整體之  $\alpha$  係數為 0.890，顯示各分量表及總量表具有良好的信度。

表4-3 信度分析表

變項	構面	包含題項	Cronbach's $\alpha$	
			構面	變項
資訊安全認知	機密性	2、3、4、5、7、8	0.884	0.890
	完整性	12、14	0.645	
	可用性	17、19、21、22、23	0.817	

#### (二) 效度分析

##### ● 內容效度

本研究研究工具為經由文獻探討後，參考多位研究者所編修之國內外學者問卷。而在研究問卷設計完成後皆經過指導老師及多位專家指導，針對研究問卷之問項描述進行修改，顯示此研究問卷具有良好的內容效度。

##### ● 建構效度

本研究研究問卷經由項目分析刪題後，再進行因素分析分析方法來達成問卷建構效度。各研究構面除資訊安全認知因素二 KMO 值稍低外，其餘皆達 0.8，顯示各變項適合進行因素分析，如圖 4-4。

表4-4 各變項KMO與Bartlett球型檢定統計表

變項	因素	KMO	Bartlett 球型檢定		
			卡方值	自由度	P 值
資訊安全認知	機密性	0.867	396.015	15	0.000***
	完整性	0.500	33.527	1	0.000***
	可用性	0.821	210.184	10	0.000***

進行第一次因素分析後，累積解釋變異量 65% 以上，顯示本研究問卷建構效度尚可接受，如圖 4-5。

表 4-5 各變項因素分析統計表

因素	特徵值	累積解釋變異
機密性	5.753	29.444
可用性	1.579	50.055
完整性	1.131	65.105

### 四、T 檢定分析

本節以獨立樣本 T 檢定之統計分析方法，瞭解樣本在各變項之差異。



● 不同性別在資訊安全認知的 T 檢定分析

由表 4-6 可得知，性別與資訊安全認知差異性分析中，不同性別保險業務員在資訊安全認知在完整性構面中有差異性的影響，並且達顯著水準，其他構面則無顯著差異。

表4-6 性別與資訊安全認知T檢定分析表

類別水準 構面	男 (N=49)	女 (N=84)	T 值	P 值	備註
機密性	3.87	3.98	-1.097	0.275	
完整性	4.34	4.07	2.491**	0.014	
可用性	3.82	3.81	0.058	0.094	

\*表 P<0.05 顯著 \*\*表 P<0.01 非常顯著

五、變異數分析

本節採用單因子變異數分析對資訊安全認知各層面做進一步分析，以瞭解不同背景變項(包括年齡、年收入、客戶數、教育程度、年資、外商任職經驗、業務人員規模)的保險業務員，在資訊安全認知各層面上之差異情形。其結果如下：

表 4-7 單因子變異數分析彙整表

自變數	構面	平方和	F 檢定	顯著性
年收入	資訊安全認知的完整性	5.957	5.890	0.001**
業務員規模	資訊安全認知的完整性	3.664	3.442	0.019*
年齡	在資訊安全認知的三個構面，皆無顯著差異。			
客戶數	在資訊安全認知的三個構面，皆無顯著差異。			
教育程度	在資訊安全認知的三個構面，皆無顯著差異。			
年資	在資訊安全認知的三個構面，皆無顯著差異。			
外商任職經驗	在資訊安全認知的三個構面，皆無顯著差異。			

六、相關數分析

(一) 資訊安全認知與保障客戶隱私權的關係

如表 4-8 所示，資訊安全認之「機密性」層面與保障客戶隱私權之「態度」層面有 0.01 以上顯著水準的正向關(r=0.310\*\*)，其餘層面之相關性皆未有 0.05 顯著水準(r=0.086, r=0.105)；資訊安全認之「完整」層面與保障客戶隱私權之「態度」、「行為控制知覺」層面有 0.05 以上顯著水準的正向關(r=0.202\*\*,r=0.193\*)，「主觀規範」層面之相關性未有 0.05 顯著水準(r=-0.026)；資訊安全認之「可用性」層面與保障客戶隱私權之「態度」層面有 0.01 以上顯著水準的正向關(r=0.229\*\*)，其餘層面之相關性皆未有 0.05 顯著水準(r=0.153, r=0.084)。

表4-8 資訊安全認知與保障客戶隱私權相關分析表

構面	態度	主觀規範	行為控制知覺
	Pearson 相關	Pearson 相關	Pearson 相關
機密性	0.310**	0.086	0.105
完整性	0.202*	-0.026	0.193*

可用性	0.229**	0.153	0.084
-----	---------	-------	-------

\*表 P<0.05 顯著 \*\*表 P<0.01 非常顯著

## (二) 保障客戶隱私權為與保障客戶隱私權的行為意圖關係

如表 4-9 所示，保障客戶隱私權行為之「態度」、「行為控制知覺」層面與保障客戶隱私權行為意圖層面有 0.01 以上顯著水準的正向關(r=0.343\*\*，r=0.225\*\*)，保障客戶隱私權行為之「主觀規範」層面與保障客戶隱私權行為意圖層面之相關性未有 0.05 顯著水準(r=0.153)。

表4-9 保障客戶隱私權與保障客戶隱私權行為意圖相關分析表

構面	保障客戶隱私權行為意圖
	Pearson 相關
態度	0.343**
主觀規範	0.154
行為控制知覺	0.225**

\*表 P<0.05 顯著 \*\*表 P<0.01 非常顯著

## 七、迴歸分析

### (一) 資訊安全認知與保障客戶隱私權之迴歸分析

如表4-10所示，資訊安全認知之子構面對保障客戶隱私權之子構面，有正向影響。

表4-10 資訊安全認知與保障客戶隱私權之迴歸分析表

構面 (N=133)	態度	主觀規範	行為控制知覺
	Beta	Beta	Beta
機密性	0.254*	0.013	0.062
完整性	0.096	-0.127	0.190
可用性	0.039	0.206	-0.041
R	0.327	0.190	0.199
R 平方	0.107	0.036	0.040
F 值	5.148	1.606	1.781
P 值	0.002**	0.191	0.154

\*表 P<0.05 顯著 \*\*表 P<0.01 非常顯著

### (二) 保障客戶隱私權為與保障客戶隱私權的行為意圖之迴歸分析

如表4-11所示，保障客戶隱私權之子構面對保障客戶隱私權行為意圖，有正向影響。保障客戶隱私權之態度構面對保障客戶隱私權行為意圖有正向影響。

表4-11保障客戶隱私權與保障客戶隱私權行為意圖之迴歸分析表

構面 (N=133)	保障客戶隱私權行為意圖
	Beta
態度	0.288**
主觀規範	0.128
行為控制知覺	0.141

R	0.387
R 平方	0.150
F 值	7.594
P 值	0.000***

\*表 P<0.05 顯著 \*\*表 P<0.01 非常顯著 \*\*\*表 P<0.001 極顯著

## 八、結果驗證

經由上述的資料分析，本研究以虛無假設顯著性考驗的方式驗證研究假設，有關本研究之假說驗證彙總整理如表4-24。茲將研究結果歸納敘述如下：

### (一) 各變項之相關性

資訊安全認知與保障客戶隱私權相關性驗證中，資訊安全認知各層面與「保障客戶隱私權態度」層面皆有顯著相關，因此拒絕H0，接受H1，驗證本研究假說1「保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權態度」有正相關」成立。

資訊安全認知與保障客戶隱私權相關性驗證中，資訊安全認知各層面與「保障客戶隱私權主觀規範」層面皆無顯著相關，因此接受H0，拒絕H1，驗證本研究假說2「保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權主觀規範」有正相關」不成立。

資訊安全認知與保障客戶隱私權相關性驗證中，資訊安全認知各層面與「保障客戶隱私權行為控制知覺」層面皆無顯著相關，因此接受H0，拒絕H1，驗證本研究假說3「保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權行為控制知覺」有正相關」不成立。

保障客戶隱私權與保障客戶隱私權行為意圖相關性驗證中，「保障客戶隱私權態度」與「保障客戶隱私權行為意圖」層面有顯著相關，因此拒絕H0，接受H1，驗證本研究假說4「保險業務員的「保障客戶隱私權態度」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關」成立。

保障客戶隱私權與保障客戶隱私權行為意圖相關性驗證中，「保障客戶隱私權主觀規範」與「保障客戶隱私權行為意圖」層面無顯著相關，因此接受H0，拒絕H1，驗證本研究假說5「保險業務員的「保障客戶隱私權主觀規範」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關」不成立。

保障客戶隱私權與保障客戶隱私權行為意圖相關性驗證中，「保障客戶隱私權行為控制知覺」與「保障客戶隱私權行為意圖」層面有顯著相關，因此拒絕H0，接受H1，驗證本研究假說6「保險業務員的「保障客戶隱私權行為控制知覺」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關」成立。

### 中介變數的檢定

先使用簡單線性迴歸檢定業務人員的資訊安全認知是否會影響保障客戶隱私權態度，接著仍然使用簡單線性迴歸檢定保障客戶隱私權態度對保障客戶隱私權的行為意圖是否具影響力，兩個路徑係數(迴歸係數)只要有一個不成立，那麼中介就不成立，如果兩個路徑係數皆成立，即表示保障客戶隱私權態度的中介效果成立。

由下圖可知本研究假說H7保險業務員的「保障客戶隱私權的態度」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項，成立。

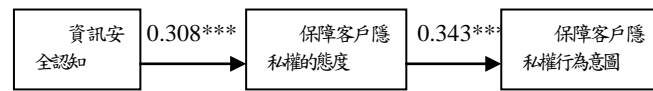


圖4-1:迴歸分析關係圖

由下圖可知本研究假說H8保險業務員的「保障客戶隱私權的主觀規範」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項，不成立。

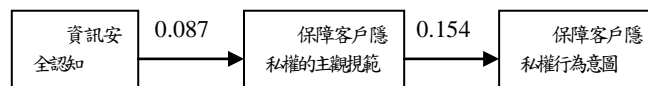


圖4-2: 迴歸分析關係圖

由下圖可知本研究假說H9保險業務員的「保障客戶隱私權的行為控制知覺」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項，不成立。

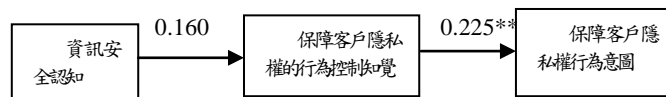


圖4-3: 迴歸分析關係圖

表4-12 研究假說驗證結果表

假說項目	驗證結果
H1 保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關	成立
1.1 保險業務員的「資訊安全認知」之「機密性」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關	成立
1.2 保險業務員的「資訊安全認知」之「完整性」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關	成立
1.3 保險業務員的「資訊安全認知」之「可用性」對「保障客戶隱私權的態度」有正相關	成立
H2 保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關	不成立
2.1 保險業務員的「資訊安全認知」之「機密性」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關	不成立
2.2 保險業務員的「資訊安全認知」之「完整性」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關	不成立
2.3 保險業務員的「資訊安全認知」之「可用性」對「保障客戶隱私權的主觀規範」有正相關	不成立
H3 保險業務員的「資訊安全認知」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關	不成立

3.1 保險業務員的「資訊安全認知」之「機密性」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關	不成立
3.2 保險業務員的「資訊安全認知」之「完整性」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關	成立
3.3 保險業務員的「資訊安全認知」之「可用性」對「保障客戶隱私權的行為控制知覺」有正相關	不成立
H4 保險業務員的「保障客戶隱私權的態度」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關	成立
H5 保險業務員的「保障客戶隱私權的主觀規範」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關	不成立
H6 保險業務員的「保障客戶隱私權的行為控制知覺」對「保障客戶隱私權行為意圖」有正相關	成立
H7 保險業務員的「保障客戶隱私權的態度」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項	成立
H8 保險業務員的「保障客戶隱私權的主觀規範」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項	不成立
H9 保險業務員的「保障客戶隱私權的行為控制知覺」為「資訊安全認知」「保障客戶隱私權行為意圖」的中介變項	不成立

## 伍、總結

本論文的研究結果(1)資訊安全認知會影響保險業務員的保障客戶隱私權態度，而保障客戶隱私權態度會影響保障客戶隱私權的行為意圖。(2)只有保障客戶隱私權的態度在資訊安全認知與保障客戶隱私權的行為意圖俱中介效果，但是保障客戶隱私權的主觀規範及行為控制知覺皆不俱中介效果，為加強保險業務員的主觀規範，應明確訂定員工違反保障客戶隱私權之懲處辦法，更能強化對保險業務員主觀規範的影響力。為加強保險業務員的行為控制知覺，應提昇保險業務員尊重、保護客戶隱私權之能力的信心程度，並提昇保險業務員使用資訊工具的能力，更能強化對保險業務員保障客戶隱私權的行為控制知覺影響力。

## 參考文獻

1. Ajzen, I., "Attitude Structure and Behavior," in Attitude Structure and Function, A.R. Pratkanis, S.J. Breckler, and A.G. Greenwald (Ed.), NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1989
2. Chang, M.K., "Predicting Unethical Behavior: A Comparison of the Theory of Reasoned Action and the Theory of Planned Behavior," Journal of Business Ethics, (7:16), 1998: pp. 1825-1834
3. Ajzen, I., (1985), From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), Action control: From cognition to behavior ,pp. 11-39. Berlin: Springer-Verlag

4. BS7799-1, (2000), Information technology- Code of practice for information security management systems
5. BS7799-2, (2002), Information Security management systems- Specification with guidance for use.
6. 任文瑗、范錚強、許通安，《資訊隱私侵害行為意圖之研究》，期刊論文，中央警察大學，2006。
7. 黃志偉，《資訊安全認知平台之研究》，碩士論文，淡江大學資訊管理研究所碩士論文，2004。
8. 曹明玉，《資訊安全認知評量表之研究》，碩士論文，淡江大學資訊管理研究所碩士論文，2007。
9. 歐芳伶，《個人資訊安全認知量表設計之研究》，碩士論文，樹德科技大學資訊管理系碩士論文，2008。
10. 吳倩萍，《政府機關個人資訊安全認知與行為之探討》，碩士論文，國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班，2006。
11. 吳明隆、涂金堂，《SPSS 與統計應用分析》，第二版，ISBN：9789571141732，2009。
12. 李德治、童惠玲，《多變量分析:專題及論文常用的統計方法》，初版，ISBN：9789866672453，2009。
13. 保險事業發中心，〈保險業從業人員統計表〉，網址：<http://pivot.tii.org.tw/database/insurance/query.asp>，上網日期：2013年1月28日。