

# 運動指導員工作壓力、人格特質對工作績效影響之研究-以美商健身俱樂部為例

蕭勝豪、李城忠

E-mail: 9607557@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討美商健身俱樂部運動指導員工作壓力、人格特質對工作績效之影響。以美商系統之世界健身俱樂部：台中 SOGO 旗艦店、台南 FOCUS 店、高雄中正店；加州健身中心：台北忠孝店、台北西門店、台中三民店各運動指導員為研究對象，總計發放問卷 167 份，在回收並剔除填答不完全之問卷後，有效問卷 152 份，回收有效問卷率為 91%。經實證分析研究主要結果如下：一、運動指導員人格特質對工作績效影響方面，人格特質之「親和性」能有效預測整體工作績效，其解釋變異量為 7.8%，在標準化迴歸係數方面(B=.279)具正向影響力，這表示美商健身俱樂部運動指導員在人格特質之「親和性」愈高，其工作績效也愈高。二、運動指導員工作壓力對工作績效影響方面，工作壓力之「角色衝突」能有效預測整體工作績效，其解釋變異量為 7.9%，在標準化迴歸係數方面(B=.281)具正向影響力，這表示美商健身俱樂部運動指導員在人格特質之「角色衝突」愈高，其工作績效也愈高。

關鍵詞：運動指導員、工作壓力、人格特質、工作績效

## 目錄

中文摘要 .....	iii	英文摘要 .....	iv	誌謝辭 .....	v	內容目錄 .....	vi
表目錄 .....	vi	圖目錄 .....	viii	第一章 緒論 .....	x	第二章 文獻探討 .....	6
第一節 研究背景 .....	1	第二節 研究動機 .....	3	第三節 研究目的 .....	4	第一節 健身俱樂部之相關理論探討 .....	7
第四節 研究問題 .....	4	第五節 研究範圍 .....	5	第六節 研究限制 .....	5	第二節 運動指導員之相關理論探討 .....	10
第二章 文獻探討 .....	6	第三章 研究方法 .....	37	第一節 研究架構 .....	38	第三節 工作壓力之相關理論探討 .....	14
第一節 健身俱樂部之相關理論探討 .....	7	第一節 研究變項之操作型定義 .....	40	第二節 研究對象與取樣方式 .....	42	第四節 人格特質之相關理論探討 .....	24
第二節 運動指導員之相關理論探討 .....	10	第二節 研究假設 .....	41	第三節 研究過程 .....	43	第五節 工作績效之相關理論探討 .....	29
第三節 工作壓力之相關理論探討 .....	14	第三節 研究工具 .....	43	第四節 背景與各研究變項之描述分析 .....	52	第六節 工作壓力、人格特質對工作績效影響之相關實證研究 .....	32
第四節 人格特質之相關理論探討 .....	24	第四節 研究對象與取樣方式 .....	42	第五節 不同背景變項在工作壓力之差異分析 .....	55	第七節 本章總結 .....	37
第五節 工作績效之相關理論探討 .....	29	第五節 研究過程 .....	43	第六節 不同背景變項在人格特質之差異分析 .....	60	第三章 研究方法 .....	38
第六節 工作壓力、人格特質對工作績效影響之相關實證研究 .....	32	第六節 研究工具 .....	43	第七節 不同背景變項在工作績效之差異分析 .....	66	第一節 研究架構 .....	38
第七節 本章總結 .....	37	第七節 資料分析方法 .....	43	第八節 人格特質與工作壓力之相關分析 .....	70	第二節 研究變項之操作型定義 .....	40
第三章 研究方法 .....	38	第八節 研究假設驗證 .....	74	第九節 人格特質對工作績效之影響 .....	71	第三節 研究假設 .....	41
第一節 研究架構 .....	38	第九章 結論與建議 .....	75	第十節 工作壓力對工作績效之影響 .....	72	第四節 研究對象與取樣方式 .....	42
第二節 研究變項之操作型定義 .....	40	第一節 研究結果與結論 .....	75	第十一節 研究假設驗證 .....	74	第五節 研究過程 .....	43
第三節 研究假設 .....	41	第二節 建議 .....	77	第五節 結論與建議 .....	75	第六節 研究工具 .....	43
第四節 研究對象與取樣方式 .....	42	參考文獻 .....	79	第六節 結論與建議 .....	75	第七節 資料分析方法 .....	43
第五節 研究過程 .....	43	附錄A 調查問卷 .....	89	第七節 結論與建議 .....	75	第八節 研究假設驗證 .....	74
第六節 研究工具 .....	43			第八節 結論與建議 .....	75	第九節 研究假設驗證 .....	74
第七節 資料分析方法 .....	43			第九節 結論與建議 .....	75	第十節 研究假設驗證 .....	74
第八節 研究假設 .....	41			第十節 結論與建議 .....	75	第十一節 研究假設驗證 .....	74
第九節 研究對象與取樣方式 .....	42			第十一節 結論與建議 .....	75	第十二節 研究假設驗證 .....	74
第十節 研究過程 .....	43			第十二節 結論與建議 .....	75	第十三節 研究假設驗證 .....	74
第十一節 背景與各研究變項之描述分析 .....	52			第十三節 結論與建議 .....	75	第十四節 研究假設驗證 .....	74
第十二節 不同背景變項在工作壓力之差異分析 .....	55			第十四節 結論與建議 .....	75	第十五節 研究假設驗證 .....	74
第十三節 不同背景變項在人格特質之差異分析 .....	60			第十五節 結論與建議 .....	75	第十六節 研究假設驗證 .....	74
第十四節 不同背景變項在工作績效之差異分析 .....	66			第十六節 結論與建議 .....	75	第十七節 研究假設驗證 .....	74
第十五節 人格特質與工作壓力之相關分析 .....	70			第十七節 結論與建議 .....	75	第十八節 研究假設驗證 .....	74
第十六節 人格特質對工作績效之影響 .....	71			第十八節 結論與建議 .....	75	第十九節 研究假設驗證 .....	74
第十七節 工作壓力對工作績效之影響 .....	72			第十九節 結論與建議 .....	75	第二十節 研究假設驗證 .....	74
第十八節 研究假設驗證 .....	74			第二十節 結論與建議 .....	75	第二十一節 研究假設驗證 .....	74
第十九節 結論與建議 .....	75			第二十一節 結論與建議 .....	75	第二十二節 研究假設驗證 .....	74
第二節 建議 .....	77			第二十二節 結論與建議 .....	75	第二十三節 研究假設驗證 .....	74
參考文獻 .....	79			第二十三節 結論與建議 .....	75	第二十四節 研究假設驗證 .....	74
附錄A 調查問卷 .....	89			第二十四節 結論與建議 .....	75	第二十五節 研究假設驗證 .....	74

## 參考文獻

1. 王時華(2001)，醫療機構從業人員工作壓力、工作滿足感與職業倦怠之研究，私立東海大學公共事務研究所未出版之碩士論文。
2. 中華民國有氧體能運動協會(2000)，台北健身房(體適能中心)設施及管理之研究，台北市:行政院體育委員會。
3. 朱明謙(2001)，高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，私立義守大學管理研究所未出版之碩士論文。
4. 行政院主計處(2005)，國民所得統計及國內經濟情勢展望，台北:行政院主計處。
5. 行政勞工委員會(1995)，勞工安全衛生研究報告-國人工作壓力量表之建立，台北:行政院勞工委員會。
6. 行政院體育委員會(2001)，建立國民體能指導員證照制度研究報告書，台北:行政院體育委員會。
10. 沈淑貞(1999)，桃竹苗地區運動健身俱樂部服務品質與會員滿意度之研究，國立台灣師範大學體育研究所未出版之碩士論文。
11. 宋禮彰(2002)，組織變革中國民小學行政人員工作壓力及因應方式之研究，國立台中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。
12. 李隆祥(1994)，壓力與因應，學生輔導，34(1)，50-53。
13. 李序僧(1968)，人格心理學，台北:台灣書店。
14. 李明書(1994)，工作壓力及其管理策略之探討，勞工行政，74(3)，22-28。
15. 李實，豫廷林，陳大為(2000)，面向二十一世紀社會體育專業人才需求及模式研究，第六屆全國體育科學研討會論文集(pp.522-536)，台中:國立台灣體育學院。
16. 何永福，楊國安(1995)，人力資源策略管理，台北:三民書局。
17. 吳秉恩(1986)，組織行為學，台北:華泰書局。
18. 林月娜(2003)，國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應策略之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。
19. 林孟潔(2004)，運動健身俱樂部個人教練之專業知能、顧客滿意度與顧客忠誠度之研究，大葉大學運動事業管理研究所未出版之碩士論文。
20. 林哲瑩(2004)，探討護理人員人格特質、流動因素與離職意向之關係東部醫

院為例，國立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 21.林澄貴(2001)，知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究以中鋼公司為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。 22.周立勳(1986)，國小教師工作壓力、控制信念與職業倦怠關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。 23.邱信憲(1994)，工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究，國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 24.侯望倫(1984)，工作壓力的實證研究-組織氣候、角色特色、人格特質與壓力症狀的關係，國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 25.洪聖惠(2001)，健康休閒俱樂部之商圈經營研究，私立輔仁大學應用統計研究所未出版之碩士論文。 26.洪睿萍(2001)，籌險業務員人格特質、工作價值觀與工作滿意度之相關研究，國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。 27.洪靜惠(2005)，高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。 28.姜惠嵐(2000)，台灣健康體適能俱樂部產業之研究，私立中國文化大學運動教練研究所未出版之碩士論文。 29.施佑冠(2003)，台灣健康俱樂部之服務品質對顧客滿意度與再購意願影響，私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。 30.徐揚，羅忠義，徐萃蓮(2003)，台北地區運動健身俱樂部服務品質與顧客滿意度之研究，2003產官學運動與休閒管理學術研討會論文集(pp.143-161)，台北:私立中國文化大學。 31.陳金樹(1991)，未來我國社會需求的體育專業人力，國民體育季刊，20(2)，58-61。 32.陳義勝(1989)，組織行為，台北:華泰書局。 33.陳世勳(2001)，消防人員工作滿意與績效關聯性之研究，中央警察大學消防科學研究所未出版之碩士論文。 34.陳貞芳(1996)，花東地區六班國小教師行政工作角色壓力之研究，國立花蓮師範大學國民教育研究所未出版之碩士論文。 35.陳麒文(2002)，健康休閒俱樂部顧客流分析模式之研究，私立輔仁大學體育研究所未出版之碩士論文。 36.曹采華(2002)，員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為與工作績效之影響-以派遣人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 37.郭明堂(1988)，國小輔導人員背景變因、人格特質、工作壓力與輔導成效關係之研究，國立高雄師範學院教育研究所未出版之碩士論文。 38.黃彩霖(2003)，醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究，私立南華大學管理研究所未出版之碩士論文。 39.張春興(1984)，心理學，台北:東華書局。 40.張春興(1998)，教育心理學-三化取向的理論與實踐，台北:東華書局。 41.程一民(1996)，國民小學教師工作壓力與因應方式之研究，台北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 42.彭剛力(1981)，人格特質、組織氣候與工作滿足關聯性之研究，台北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 43.楊國樞(1989)，心理學，台北:台灣商務印書館。 44.葛樹人(1996)，心理測驗學，台北:桂冠書局。 45.詹益民(1996)，個人屬性、人格特質、內滋激勵與外覆激勵關聯性之研究-以交通部數據通訊所員工為例，國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文。 46.葉椒椒(1995)，工作心理學，台北:五南書局。 47.葉龍源(1998)，國民小學主任工作壓力與因應方式之研究，國立台中師範學院教育研究所未出版之碩士論文。 48.董於叡(2001)，工作壓力過程模式之驗證-台灣基層農業推廣人員分析，應用心理研究，10(2)，201-202。 49.廖曜生(1997)，彈性工時制度、個人屬性、工作特性、工作滿足與工作績效關係之研究-以國內電子業為例，國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 50.鄧柑謀(1991)，國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。 51.蔡士傑(2005)，運動健身俱樂部服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以桑富士運動俱樂部為例，國立台北師範大學運動與休閒管理研究所未出版之碩士論文。 52.蔡淑敏(2004)，運動產業加盟店與直營店之經營管理比較，私立大葉大學運動事業管理研究所未出版之碩士論文。 53.蔡璧煌(1989)，國民中小學教師壓力之研究，師大學報，34(2)，75-114。 54.劉照金(1991)，我國體育專業人員證照制度之研究，師大學報，34(2)，75-114。 55.劉秋琴(2000)，我國學校運動教練專業能力分析與課程發展之研究，私立中國文化大學運動教練研究所未出版之碩士論文。 56.鄭百評(2004)，強身儲備景氣復甦的打拚本錢。Career雜誌，334(1)，152-154。 57.鄭臻妹(2001)，內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究，國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 58.鄭秀琴(2004)，健身俱樂部運動指導員專業能力與進修需求認知之研究-以亞力山大健身俱樂部為例，私立輔仁大學體育研究所未出版之碩士論文。 59.霍祥雲(2002)，工作價值觀、領導型態、工作滿足與自覺工作績效之相關研究-以內政部老人安養護機構為例，國立東華大學公共行政研究所未出版之碩士論文。 60.盧盛忠，余凱成，徐昶(1997)，組織行為學-理論與實務，台北:五南書局。 61.韓繼成(2002)，國民中學訓導人員角色壓力、人格特質與工作滿意度的關係之研究，國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分

- Allport, G. W. (1936). *Personality A psychological interpretation*. New York: McGraw-Hill.
- Allport, G. W., & Odbert, H. S. (1936). Trait names: A psycho-lexical study. *Psychological Monographs*, 47(1), 211-226.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(2), 1-26.
- Burke, R. J. (1980). Coping with the stress managerial occupation. In C. L. Cooper (Ed.), *Current concerns in occupational stress*. New York: New York University Press, 332-379.
- Cattell, R. B. (1943). The description of personality: Basic trait resolved into clusters. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(2), 476-506.
- Cooper, C. L., & Sloan, S. J. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. Windsor: NFER-Nelson.
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. Chicago: Consulting Psychologists press.
- Chambers, D. (1997). *Coaching: Winning strategies for every level of play*. New York: A Firefly Books.
- Day, D. V., & Silverman, S. B. (1989). Personality and job performance: Evidence of incremental validity. *Personal Psychology*, 42(2), 25-36.
- French, J. R., & Cobb, S. (1974). Adjustment as personenvironment fit. In G. V. koelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and Adaption*. New York: Basic Book, 316-333.
- Fleming, R., Baum, A., & Singer, J. E. (1984). Toward an integrative approach to the study of stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 939-949.
- Gatewood, R. D., & Field, H. S. (1998). *Human resource selection*. Texas: The Dryden.
- Guilford, T. P. (1959). *Personality*. New York: McGraw-Hill.
- Galton, F. (1884). Measurement of character. *Fortnightly Review*, 36(2), 179-185.
- Greenberg, G., & Baron, R. (1997). *Behavior in organization*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Invancevich, J. H., & Matteson, M. T. (1981). *Stress and work a managerial perspective*. New York: Scot Fore Man.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: John Wiley.
- Monet, A., & Lazarus, R. S. (1977). *Stress and coping*. New York: Columbia University Press.
- McGrath, J. S. (1976). *Stress and behavior in organizational*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1358-1375.

20. McCrae, R. R., Costa, P. T., & Busch, C. M. (1986). Evaluating Comprehensiveness in personality systems: The California Q-set and the five-factor model. *Journal of Personality*, 54(2), 430-446.

21. Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66(2), 574-583.

22. Neuman, G. A., Neil, D. C., & Stephen, H. W. (1999). The relationship between work-team personality composition and the job performance of teams. *Group & Organization Management*, 24(1), 28-45.

23. Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

Pervin, L. A. (1989). *Personality Theory and research*. New York: Wiley.

24. Robbins, S. P. (1983). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

25. Robbins, S. P. (1991). *Organizational behavior*. (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

26. Robbins, S. P. (1998). *Organizational behavior*. (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

27. Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

28. Stiff, M. C. (1993). The personal trainer. *Fitness and Sport Review International*, 28(3), 83-88.

29. Tupes, E. C., & Christal, R. E. (1961). Recurrent personality factors based on trait ratings. Texas: Air Force.