

保險業務人員工作壓力、休閒參與與休閒效益關係之研究

陳淑瓊、李城忠

E-mail: 9805875@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要目的在瞭解保險業務人員工作壓力、休閒參與及休閒效益之現況，為進一步瞭解工作壓力、休閒參與及休閒效益之關係，本研究除了探討工作壓力與休閒參與之關係外，進一步的探討工作壓力、休閒參與與休閒效益之影響。本研究以保險業務人員為對象，透過問卷調查法並以便利取樣的方式選取樣本，共取得有效問卷287份。

本研究建立保險業務人員工作壓力、休閒參與與休閒效益之關係模式，並以結構方程模式(SEM)檢測本研究之模式，分析結果顯示此模型之配適度良好。本研究有以下結果：(1)保險業務人員工作壓力和休閒參與有正向相關；(2)保險業務人員休閒參與對休閒效益有正向影響。

本研究並以模式推估結論，提出工作壓力調適之策略，並建議企業在推行休閒活動議題的態度上更加積極

關鍵詞：工作壓力、休閒參與、休閒效益

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	ix
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 研究問題	4
第四節 研究範圍	4
第二章 文獻探討	5
第一節 工作壓力	5
第二節 休閒參與	17
第三節 休閒效益	30
第四節 工作壓力、休閒參與與休閒效益之關係	39
第三章 研究方法	43
第一節 研究架構	43
第二節 研究變項之操作性定義	44
第三節 研究假設	45
第四節 研究工具	46
第五節 研究對象與調查方法	55
第四章 資料分析與研究結果	56
第一節 問卷基本資料分析	56
第二節 信度與效度分析	62
第三節 研整體結構模式分析	74
第五章 結論與建議	80
第一節 研究結論	80
第二節 管理意涵	81
第三節 後續研究建議及研究限制	82
參考文獻	85
附錄A 保險業務人員工作壓力、休閒參與與休閒效益相關研究問卷	

表目錄

表 1-1 2006-2007壽險業務員登?及?動統計表	2
表 2-1 休閒效益總類	33
表 3-1 工作壓力量表研究構面及題項	47
表 3-2 休閒參與量表研究構面及題項	48
表 3-3 休閒參與量表研究構面及題項	49
表 3-4 個人基本資料及其他	50
表 3-5 預試問卷各變項量表之信度分析	50
表 4-1 樣本結構分析統計表	58
表 4-2 性別與各變數之差異性檢定表	59
表 4-3 婚姻狀況對各變數單因子變異數分析一覽表	60
表 4-4 年齡對各變數單因子變異數分析一覽表	61
表 4-5 從事壽險時間對各變數單因子變異數分析表	62
表 4-6 測量模式配適度指標與參考標準值對照表	63
表 4-7 工作壓力驗證型因素分析配適度彙整表	66
表 4-8 工作壓力量表之潛在構念區別效度分析表	66
表 4-9 工作壓力量表之收斂效度與信度分析	67
表 4-10 休閒參與驗證型因素分析配適度彙整表	69
表 4-11 休閒參與量表之潛在構念區別效度分析表	70
表 4-12 休閒參與測量量表之收斂效度與信度分析	71
表 4-13 休閒效益驗證型因素分析配適度彙整表	73
表 4-14 休閒效益量表之潛在構念區別效度分析表	73
表 4-15 休閒效益測量量表之收斂效度與信度分析	74
表 4-16 整體模式配適度彙整表	76
表 4-17 工作壓力、休閒參與與休閒效益之關係模式表	76

圖目錄

圖 2-1 時間、活動及經驗之休閒定義取向關係圖	20
圖 2-2 Iso-Ahola(1999)的休閒金字塔	22
圖 2-3 Nash(1953)休閒參與模型	26
圖 2-4 休閒效益系統模式	32
圖 3-1 研究架構圖	33
圖 4-1 工作壓力之驗證型因素分析結構圖	65
圖 4-2 休閒參與之驗證型因素分析結構圖	68
圖 4-3 休閒效益之驗證型因素分析結構圖	72
圖 4-4 整體結構模式圖	75
圖 4-5 工作壓力、休閒參與與休閒效益之關係模式圖	77

參考文獻

- 一、中文部份Bammel, G. & Burrus-Bammel, L. L. (1996), 休閒與人類行為(涂淑芳譯), 台北:桂冠圖書公司, (原文於1992年出版)
。 Godbey, G. (2006), 休閒遊憩概論探索生命中的休閒(葉怡矜, 吳崇旗, 王偉琴, 顏伽如, 林禹良譯), 台北:品度, (原文於1990年出版)

。中華民國人壽保險商業同業公會(2008), 96年人身保險業務員測驗登?管?統計資?。王 瑋(1989), 臨床護理人員工作壓力及其調適行為。榮總護理, 5(4), 97-111。王亦榮(1997), 白化症學生個人信念、壓力知覺、因應風格與身心調適之關係, 國立彰化師範大學特殊教育研究所未出版之博士論文。王國揚(2002), 角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討 - 以財政部台灣省中區國稅局為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。王美晶(2006), 休閒?與作為壓?調適方法及其效?, 私立銘傳大學觀光研究所未出版之碩士?文。左端華(2004), 休閒活動參與和工作壓力對民航駕駛員身心健康之研究 - 以本國某航空公司國際航線為例, 國立台北護理學院旅遊健康研究所未出版之碩士論文。交通部觀光局(2007), 觀光統計年報??中華民國國民出國人?統計[線上資料], 來源:
http://admin.taiwan.net.tw/statistics/File/200712/table24_2007.pdf [2008, September 19]。?政院?工委會?工安全衛生研究所(1994), 職業壓?指標之探討, ?工安全衛生研究報告, 10, 75-101。行政院勞工委員會(2008), 行業職業就業指南網[線上資料], 來源:
http://163.29.140.81/careerguide/ind/ind_detail.asp?sectionsection_id=1&id_no=1064[2008, September 26]。行政院主計處(2007), 社會指標統計年報 - 旅遊概況[線上資料], 來源: <http://eng.stat.gov.tw/public/data/dgbas03/bs2/socialindicator/culture0702.doc>. [2008, October 25]。行政院經濟建設委員會(2008), 國家建設計畫(U2總體經濟發展目標) [線上資料], 來源:
<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0009660&key=&ex=%20&ic=>[2008, October 12]。巫影潭(2006), 醫師休閒運動態?、?與?為及工作壓?之研究, 國?體育學院體育推廣學系研究所未出版碩士論文。余玥?(2004), 單?活動?與者的目標取向、社會支援和休閒型態對休閒效?的影響, 國?雲?科技大學休閒運動研究所未出版之碩士論文。吳英璋(1994), 壓力的因應與成功因應的副作用, 測驗與輔導, 123, 2511-2513。吳劍雄(1999), 工作壓力的形成與因應之道之探討 - 個人、組織及社會環境的三管齊下, 中國勞工, 996, 16-19。吳濟華, 陳協勝(2001), 員工滿足及離職傾向之關聯因素研究 - 以中央健康保險局高屏分局為例, 公營事業評論, 3(3), 91-114。吳宗瓊(2007), 休閒遊憩參與及效益, 收於歐聖榮編, 休閒遊憩理論與實務(p.380), 台北縣:前程文化。李靜怡(2002), 休閒產業從業人員之個人特質、工作特性、工作壓力與休閒行為之關係, 私立大葉大學休閒事業管理學系研究所未出版之碩士?文。李茂能(2006), 結構方程模式軟體AMOS之簡介及其在測驗編制上之應用 - Gtaphics & Basic, 台北市:心理出版社股份有限公司。沈清華(2006), 軍官休閒阻礙與休閒參與關係之研究, 私立朝陽科技大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。林秀靜(1988), 國中資優班教師工作壓力與因應方式之調查研究, 國立彰化師範大學特殊教育學系未出版之碩論。林財丁(1993), 業務人員之心理學, 台北:學英出版社。林東泰(1994), 休閒教育與其宣傳策略之研究。台北:師大書苑。林欣慧(2002), 解說成效對休閒效益體驗之影響研究 - 以登山健行為例, 國立台灣師範大學運動休閒與管理研究所未出版之碩士論文。林英顏(2003), 員工工作投入, 工作壓力與休閒需求關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。林宜蔓(2004), 游泳者持續參與在休閒效益與幸福感之研究, 國?雲?科技大學休閒運動研究所未出版之碩士論文。林若慧(2006), 以工作壓?模型探討工作 - 休閒之衝突:兼?緩衝壓?假?, 私立銘傳大學管理研究所未出版之博士論文。?樹旺(2008), 建構自??使用者休閒涉入對休閒效益之影響, 運動與遊憩研究, 2(3), 130-149。林聰哲, 李世昌(2008), 南投縣老年人休閒參與、休閒利益與休閒滿意度之研究, 運動休閒管理學報, 5(1), 35-56。林繼正, 陳淑芬(2008), 建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況影響模式, 運動休閒管理學報, 5(1), 1-17。邱皓政(2003), 結構方程模式:LISREL的理論技術與應用, 臺北:雙葉書廊。洪惟泉(2001), 不同學業成就專校學生休閒活動參與狀況之差異比較, 私立中國文化大學運動教練研究所未出版之碩士論文。洪煌佳(2002), 突破休閒活動之休閒效益研究, 國?台灣師範大學運動與休閒管?研究所未出版之碩士?文。姚代平(2005), 以休閒為動機之業餘戲劇參與者之態度、涉入與休閒效益之探討 - 以台北地區的大學戲劇社員為例, 私立大葉大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。柯政利(2008), 教師休閒參與、休閒滿意度與工作壓力相關之研究 - 以彰化縣國民小學教師為例, 私立大葉大學運動事業管理研究所未出版之碩士論文。高俊雄(1995), 休閒利益三因素模式, 戶外遊憩研究, 8 (1), 15-28。高俊雄(1999), 運動員休閒參與、休閒利益與自覺訓練效果之比較研究, 戶外遊憩研究, 12(3), 43-61。韋麗文(2006), 房仲壽險業務員壓力大[線上資料], 來源:聯合新聞網
<http://udn.com/NEWS/main.html/> [2008, September 28]。張春興(1991), 現代心理學, 台北:東華書局。張酒雄(1995), 青少年對休閒活動看法之研究, 高師大教育季刊, 11, 107-144。張寶仁(1999), 勞工之人格特質與工作壓力知覺及工作壓力反應之相關研究:以某公司製糖工人為例, 國立台灣師範大學衛生教育研究所未出版之碩士論文。張文耀(2000), 以人類學的觀點再探討休閒的過去、現在和將?, 體育學報, 8, 45-53。張隆憲(2001), 國際企業員工工作步調與休閒需要關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。張良漢(2002), 休閒覺知自由、休閒無聊感及休閒利益之相關研究 - 以國立聯合技術學院學生為例, 國立台灣體育學院體育研究所未出版之碩士論文。張議露(2007), 護?人員休閒活動?與、工作壓?與身心健康關係之探討, 私立立德管理學院休閒管理研究所未出版之碩士論文。張蕙麟(2007), 高雄市退休高齡者休閒參與、休閒滿意度及生活滿意度關聯模式之建立與分析, 嘉大體育健康休閒期刊, 6(2), 102-109。陳彰儀(1989), 工作與休閒 - 從工業心理學的觀點探討休閒的現況與理論, 台北:淑馨出版社。陳志昌(1993), 人口統計變項、工作壓力與業務員績效之相關研究 - 壽險業務員為例, 私立東海大學企業管理研究所未出版之碩士論文。陳中雲(2002), 國小教師休閒參與休閒效益與工作滿意之關係研究, 國立台灣師範大學運動休閒與管理研究所未出版之碩士論文。陳南琦(2003), 青少年休閒滿意度與休閒參與之相關研究, 體育學報, 34, 201-210。陳章諭(2003), 台北市基層警察休閒參與對工作壓力關係之探討, 私立世新大學觀光學系未出版之碩士論文。陳艷麗(2003), 台南縣、市大專教師休閒參與型態、休閒活動參與項目滿意度之研究, 國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。陳錫平(2008), 中部地區自行車活動參與者的休閒態度、深度休閒對休閒效益的影響, 國?雲?科技大學休閒運動研究所未出版之碩士論文。莊采華(2008), 主管?導風格對工作壓?與?職傾向關係之研究 - 台灣地區保險業為?, 私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。??(1997), 工作壓?之?程??與研究的對話, 中華心?衛生學刊, 10 (4), 19-51。曾光華(1997), 行銷學, 台北:東大圖書公司。湯柏齡, 陳永煌, 諶立中(2002), 工作壓力, 中華職業醫學雜誌, 9(2), 145-147。黃啟明(2002), 國民中學高關懷學生休閒參與、休閒阻礙與期望參與之相關研究, 體育學報, 32, 215-228。黃芳銘(2003), 結構方程模式理論與應用, 台北:五南。黃寶園(2004), 結合統合分析與結構方程模式之??驗證:以壓?調節反應模式之建?與驗證為?, 國?台灣師範大學教育心?與輔導研究所未出版之博士?文。黃仲凌, 高俊雄(2005), 台灣離島大專學生休閒參與動機與滿意之相關研究, 大專體育學刊, 7 (1), 51-66。趙元芝(2008), 國

中學生網路休閒行為、休閒阻礙與休閒效益之研究_以台中縣立清水國中為例，私立靜宜大學管理碩士在職專班未出版之碩士論文。蔡先口(1985)，國民中學教師工作壓力和專業態度的關係及其相關因素之研究，國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。蔡欣?，陳梅?(1996)，醫學中心護?人員?職意願相關因素探討，榮總護?，13(1)，60-69。蔡萬助(1999)，工作壓力及其管理策略之研究 - 以國軍基層組織幹部為例，台北:黎明文化。鄭健雄(1997)，休閒的哲學理念內涵暨分類，休閒遊憩行為，243-264，台北:田園城市。鄭順聰(2001)，大學生生活型態、休閒動機與休閒參與之相關研究，國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。賴正能(1998)，從隔週週休二日制探討公務人員的休閒行為 - 以高雄市政府為例，國立中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文。劉泳倫(2003)，基層消防人員休閒參與現況與休閒需求之研究 - 以彰化縣消防人員為例，國立雲林科技大學體育館專題報告。謝菊英(2002)，高屏區國小女性校長工作壓力與社會支持之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。謝倫煌(2006)，國小學童休閒類型參與、休閒自我調整與休閒效益體驗之相關研究，國立屏東教育大學教育心理與輔導學系未出版之碩士論文。?采風(2000)，壓?與適應，台?:幼獅。薛銘卿(1996)，台北市國小學童休閒活動興趣取向、參與狀況及影響因素之相關研究，北體學報，5，189-200。薛銘卿(1997)，休閒及休閒活動定義之詮釋:非規範及規範性觀點北體學報，6，175-192。顏智淵(2002)，TYPE A-B行為對休閒內在動機、休閒參與及休閒滿意之差異研究，國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。顏瑞伶(2002)，壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析，私立逢甲大學保險學系未出版之碩士論文。蘇美卿(2004)，基層員警工作壓力、因應策略與健康狀況關係之研究 - 以高雄市警察為例，國立高雄醫學大學行為科學研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach, *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Academic of Marketing Science*, 16(1), 76-94. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699. Bright, A. D. (2000). The role of social marketing in leisure and recreation management. *Journal of Leisure Research*, 32(1), 12-18. Coleman, D. (1993). Leisure based social support, leisure dispositions and health. *Journal of Leisure Research*, 25(4), 350-361. Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O' Driscoll M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, California: Sage. Cuielford, P. (1965). *Fundamental statistical in psychology and education* (4th ed.). New York: Mcgrain Hill. Curtis, A. J. (2000). *Health Psychology*. Boston: Routledge. DeVellis, R. F. (1991). *Scale development theory and applications*. Newbury, California: Sage Publications. Driver, B. L. (1997). The defining moment of benefits. *Parks and Recreation*, 32(12), 38-41. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. Hair, J. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice-Hall. Hatcher, L. (1994). *A step-by-step approach to use the SAS system for factor analysis and structural equation modeling*. North Carolina: SAS Institute. Iso-Ahola, S. E. (1980). *The social psychology of leisure and recreation*. Dliblique. Iowa: Win. C. Brown. Iso-Ahola, S. E. (1999). *Motivational Foundations of Leisure*, in *Leisure Studies: Prospects for the Twenty-First Century* (pp. 35-51). State College, Pennsylvania: Venture Publishing. Jamal, M. (2005). Personal and organizational outcomes related to job stress and type-a behavior: A study of Canadian and Chinese employees, *Stress and Health*, 21(2), 129-137. Kelly, J. R. (1996). *Leisure* (3rd ed.). Boston: Allyn & Bacon. Kraus, R. G. (1990). *Recreation and leisure in the modern society* (4th ed.). New York: Harper Collins Publishers. Long, B.C., & Haney, C. J. (1986). Enhancing physical activity in sedentary women: Information, locus of control, and attitudes. *Journal of Sport Psychology*, 8, 8-24. Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988). Goodness-of-fit Indices in Confirmatory Factor Analysis: The Effect of Sample Size. *Psychological Bulletin*, 103(3), 391-410. Nash, J. B. (1953). *Philosophy of Recreation and Leisure*. Dubaque, Iowa: William C. Brown Company Publisher. Ragheb, M.G. (1980). Interrelationships among leisure participation leisure satisfaction and leisure attitudes. *Journal of Leisure Research*, 12(2), 138-149. Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(3), 150-163. Rothmann, S., Steyn, L. J., & Mostert, K. (2005). Job stress, sense of coherence and work wellness in an electricity supply organization. *South African Journal of Business Management*, 36(1), 55-63. Russell, R. V. (2002). *Pastimes: The context of Contemporary Leisure* Champaign. Illinois: Sagamore Publishing. Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*, 6(2), 117-231. Sethi, V., & King, W. R. (1994). Development of measures to assess the extent to which an information technology application provides competitive advantage. *Management Science*, 40(1), 1601-1627. Tinsley, H. E. A., & Tinsley, D. J. (1986). A theory of attributes, benefits, and causes of leisure experience. *Leisure Sciences*, 8(1), 1-45.