

國立臺灣體育運動大學
National Taiwan University of Physical Education and Sport
體育研究所碩士學位論文

健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效
之關係

The Research of Relationship among Personalities
Organizational Commitment, and Job Performance of Fitness
Clubs' Trainers



研究生：吳秉宗 撰

指導教授：謝振榮 教授

中 華 民 國 1 0 2 年 5 月

論文名稱：健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效之關係

總頁數：111 頁

校所組別：國立臺灣體育運動大學體育研究所

研究生：吳秉宗

指導教授：謝振榮博士

摘 要

本研究以臺中市主要健身俱樂部教練為研究對象，主要探討俱樂部教練在人格特質、組織承諾與工作績效及人口統計變數之關係。首先分析不同人口統計變數之教練在人格特質、組織承諾與工作績效上之差異；並探討三者間之關係，以及相互間的影響力。本研究採用問卷調查法，以182位臺灣主要健身俱樂部教練為研究對象，將所得資料以統計套裝軟體SPSS執行描述性統計、單因子變異數分析、積差相關、線性迴歸等統計分析，根據資料分析結果歸納以下七點結論：

- 一、不同之人口統計變項對人格特質、組織承諾與工作績效有差異性。
- 二、親和性、勤勉正直性、外向性、情緒抗壓性、開放性皆與組織承諾達顯著正相關。
- 三、親和性、外向性、情緒抗壓性與工作績效皆達顯著正相關。
- 四、組織承諾與工作績效達顯著正相關。
- 五、各項人格特質對工作績效皆有顯著影響力。
- 六、外向性人格程度愈高時，其組織承諾也愈高。
- 七、組織承諾程度愈高時，其工作績效也愈高。

關鍵字：健身俱樂部教練、人格特質、組織承諾、工作績效

Wu, Ping-Tsung (2013). The Research of Relationship among Personalities, Organizational Commitment, and Job Performance of Fitness Clubs' Trainers. Unpublished master thesis, National Taiwan University of Physical Education and Sport.

Abstract

The purpose of this research is to reveal the relationship among personalities, organizational commitment, and job performance of fitness clubs' trainers in Taiwan. First of all, it tries to disclose that clubs' trainers' demographic variables do affect the differences among personalities, organizational commitment, and job performance. Secondly, it finds out the correlation among the three. Finally, it analyzes the impact of the above-mentioned three categories to each other. With the questionnaire survey, the research was conducted to the 182 trainers working in the fitness clubs. The data was analyzed through the methods of ANOVA, pearson's correlation analysis and regression analysis. The experimental results of the research indicated:

1. With different demographic variables, there are significant differences in personalities, organizational commitment, and job performance.
2. Personalities such as agreeableness, conscientiousness, extraversion, emotional stability, and openness to experience are positively related to organizational commitment.
3. Personalities such as agreeableness, extraversion, and emotional stability are positively related to job performance.
4. Organizational commitment and job performance are positively related.
5. Personalities have positive effects on job performance.
6. Extraversion has positive effects on organizational commitment.
7. Organizational commitment has positive effects on job performance.

Key word: Fitness Clubs' Trainers, Personalities, Organizational Commitment, Job Performance

謝 誌

用數百個日子完成一項任務，漫長曲折的過程，箇中滋味如人飲水，當初入學的興奮，趕車上課的緊張，撰寫論文的煎熬，工作與學業間的拉扯，如今終於告一段落，如今我終於從巨人的肩膀上走下來了。

能夠嘗到這份甜美的果實，絕對要感謝每一位在求學路上給予我幫助的人，首先最要感恩的是謝振榮教授，透過他過人的學識和不厭其煩的檢視與修改，才能催生此篇論文，也要感謝蔡俊傑教授及洪贊凱教授提供寶貴的意見與指導，提出修正的方向，才能使這篇論文更趨完善。此外要感謝的是每一位在體研所曾給予我指導的師長們，協助我開啟對研究的視野，也感謝每一位同學，在求學途中給我的協助與鼓勵。

在此也要感謝校長、哲仁主任的鼓勵與支持，給予我繼續求得學位的動力，讓我能在工作之餘能放心鑽研學業，最後感謝一直陪在我身旁的母親和弟弟，你們的體諒與包容，給予我完成學業最重要的力量。由衷感謝各位的協助，我將這份成果與你們分享！

秉宗謹誌

中華民國 102 年 5 月

目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
謝 誌	III
目 錄	IV
表 目 錄	VI
圖 目 錄	VII
第一章	緒論.....	1
第一節	研究背景與動機.....	1
第二節	研究目的.....	4
第三節	研究範圍.....	5
第四節	研究限制.....	5
第五節	名詞釋義.....	5
第二章	文獻探討.....	7
第一節	健身俱樂部介紹.....	7
第二節	教練之相關理論探討.....	11
第三節	人格特質之相關理論探討.....	18
第四節	組織承諾之相關理論探討.....	22
第五節	工作績效之相關理論探討.....	25
第六節	人格特質、組織承諾與工作績效間影響之相關實證研究.....	27
第三章	研究方法.....	31
第一節	研究架構.....	31
第二節	研究流程.....	32
第三節	研究對象.....	32
第四節	研究工具.....	33
第五節	資料處理.....	45
第四章	結果與討論.....	49
第一節	健身俱樂部教練背景變項的現況.....	49

第二節	健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作 績效的現況分析.....	52
第三節	不同背景變項的教練在人格特質之差異分析.....	54
第四節	不同背景變項的教練在組織承諾之差異分析.....	65
第五節	不同背景變項的教練在工作績效之差異分析.....	68
第六節	人格特質、組織承諾與工作績效之相關分析.....	70
第七節	人格特質與組織承諾對工作績效之解釋情形.....	73
第八節	綜合討論.....	78
第五章	結論與建議.....	86
第一節	結論.....	86
第二節	建議.....	88
參考文獻	91
中文部分	91
英文部分	97
附錄	施測問卷.....	101

表目錄

表 2-1	人格特質、工作態度與工作態度之關係相關研究.....	28
表 3-1	人格特質量表因素結構摘要表.....	36
表 3-2	人格特質量表信度分析摘要表.....	38
表 3-3	組織承諾量表因素結構摘要表.....	40
表 3-4	組織承諾量表信度分析摘要表.....	41
表 3-5	工作績效率量表因素結構摘要表.....	43
表 3-6	工作績效率量表信度分析摘要表.....	44
表 4-1	會員的背景變項次數分配情形.....	51
表 4-2	五大人格特質得分之平均數、標準差摘要表.....	53
表 4-3	組織承諾得分之平均數、標準差摘要表.....	53
表 4-4	工作績效得分之平均數、標準差摘要表.....	54
表 4-5	親和性人格與人口統計資料之變異數檢定表.....	55
表 4-6	勤勉正直性人格與人口統計資料之變異數檢定表.....	57
表 4-7	外向性人格與人口統計資料之變異數檢定表.....	59
表 4-8	情緒抗壓性人格與人口統計資料之變異數檢定表.....	61
表 4-9	開放性人格與人口統計資料之變異數檢定表.....	64
表 4-10	組織承諾與人口統計資料之變異數檢定表.....	66
表 4-11	工作績效與人口統計資料之變異數檢定表.....	69
表 4-12	人格特質、組織承諾和工作績效之相關情形表.....	72
表 4-13	親和性與組織承諾對工作績效迴歸分析.....	73
表 4-14	勤勉正直性與組織承諾對工作績效迴歸分析.....	74
表 4-15	外向性與組織承諾對工作績效迴歸分析.....	74
表 4-16	情緒抗壓性與組織承諾對工作績效迴歸分析.....	75
表 4-17	開放性與組織承諾對工作績效迴歸分析.....	75
表 4-18	五大人格特質與組織承諾對工作績效迴歸分析.....	76
表 4-19	人格特質對組織承諾迴歸分析.....	77
表 4-20	組織承諾對工作績效迴歸分析.....	77

圖目錄

圖 1-1	研究架構圖.....	31
圖 1-2	研究流程圖.....	32

第一章 緒論

本章共分四節，第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的；第三節為研究範圍；第四節為研究限制，第五節為名詞釋義，以下分別說明之。

第一節 研究背景與動機

這是一個物質富足的年代，近幾年雖然歷經2007-2008年的金融海嘯，以及全球景氣下滑動盪，但總體觀之，近十年的平均經濟成長率仍達到4.1%，國人的平均國民所得也由10年前的13,299美元增加至2010年的16,413美元(行政院主計處，民100)，足見臺灣社會的富裕是逐年成長，在社會經濟持續發展、國民所得大幅提高的情形下，人民對於生活品質的要求自然向上提升；然而健康就是最大的財富，於是追求健康便是現代人最為重要的一項課題。自從民國90年政府實施週休二日政策並降低基本工時為二週84小時以來，國人每年的休假時間達到110日，近乎一年三分之一的時間，休閒時間大增，便更有餘裕去追求健康，根據國內外醫學研究，身體活動量不足以及飲食習慣不良，是身體機能衰退、慢性疾病流行而導致健康惡化的主因；研究也證實，運動不僅能增進體能，也是增強免疫能力、免於慢性疾病危害、促進身心健康、改善生活品質和生命素質最積極的行為(運動城市排行榜調查報告，民97)，也因此國人追求健康的觀念愈漸加深，從養成平日的運動習慣開始，便是今日國人追求健康最便利的手段之一。

依據運動城市排行榜調查報告(民97)顯示，臺灣各縣市民眾有運動習慣者說明平常運動的原因，主要是「為了健康/養身」，其中76.3%的民眾是「為了健康/養身」，再次則為「為了興趣/好玩」(16.2%)以及「為了身材」(15.5%)。此外，一般大眾對身體美的追求程度也日漸升高，不管是報紙、雜誌及電視各種媒體，都充斥著強調身體形象的廣告，其他如：整形外科，如何保持身體年輕、性感和健美....等等訴求的廣告更是層出不窮，而且，標榜著減重、美體、塑身等訴求的行業在如今更是大受歡迎的行業。在現下的通俗文化裡，展露於外的體形，外表逐漸成為自我認同及獲取社會認同的依據，強壯的體魄和苗條曲線已成為大家追求的目標。

人們不僅意識到，也積極經營起自己的身體，於是這些行為便展現在健康的維持、對美麗的追求，與對健身俱樂部的熱衷(Shilling,1993)。基於其論述，身體是現代人一個備受關注的焦點，人們對自己的身體展現出極大的興趣，藉由不同的改造計劃，企圖塑造出一個有優美線條的身體樣貌，並藉此展現與構築對於自我的認同。

由於國內產業變化以及國民所得提升的影響，民眾的消費觀念與習慣也有了改變，對休閒活動品質的要求也逐漸提高，類似運動休閒俱樂部的蓬勃發展，在各大都會區隨處可見其蹤跡。這顯示了休閒已是國人生活中的必需品，造就社會上眾多休閒場所的產生(高俊雄，民84)。

健身俱樂部是近年來新興的運動服務業，我國健身俱樂部產業的發展不過近二十年而已(姜慧嵐，民90)。國人對身體健康及生活品質愈加重視，公共休閒空間的面積卻愈見減少，從民國89年的每萬人休閒活動面積32.2公頃，到民國94

年只剩 2.7 公頃(行政院主計處，民 96)，因此在公共休閒場地與設備不足，校園的運動健身設備有限，使用成果也不理想(姜慧嵐，民 89)的情形之下，民眾只好選擇營利性的健康休閒俱樂部，因此促使參與健身俱樂部運動的人口逐漸增加，這樣的情形在都會區更是明顯，也因此近年來可以明顯見到健身俱樂部快速成長的情形。

一般人在運動技能上普遍不足，對於運動觀念的正確認知也稍嫌缺乏，包括運動傷害、預防處理措施等問題，都會造成障礙，許多參加健身俱樂部會員會尋求教練的指導，因此使得個人教練課程成為健身俱樂部主要收入來源之一。由於健康體適能的觀念在政府宣導下已深植人心，致使社會大眾願意花錢購買健康，運動已成為現代人生活的一部分，要如何達到有效、安全、有效率的運動計畫及目標，對個人設計專屬運動課程的個人教練便顯得更為重要(林志勳及蘇俊賢，民 95)。健身俱樂部教練的需求增加，使得其專業能力的問題也更形重要，於是運動指導員的專業能力，在近年受到健身俱樂部相關產業相當程度的關注，然而，由於運動健康服務產業的迅速發展，健身俱樂部教練的素質不一，使得教練的專業能力也備受質疑(姜慧嵐，民 89)。

目前運動健身俱樂部所面臨的一大困境，是會員的高流失率，欲降低其流失率，首先要滿足他們的需求，國內許多研究顯示健身俱樂部會員較滿意的服務項目是：「服務人員的服務態度」、「服務人員的服務耐心」、「服務人員的專業能力」(范智明，民 88；陳景森，民 85；曾麗娟，民 90；沈宜臻，民 91)，徐揚、羅忠義、徐莘蓮(民 92)研究結果則指出，健身俱樂部會員較重視的人格特質是：「健身教練之服務態

度」，綜上以觀，服務人員的態度會直接影響會員的感受，顯而易見的，與會員互動最多且最直接的服務人員就是個人教練，因為他們是俱樂部中和會員接觸時間最久也是最接近的第一線人員，他們的服務態度以及所提供的服務品質好壞，乃是俱樂部能否成功留住會員的重要關鍵。由此可知，由於對於會員的保留具有決定性的影響力，在健身俱樂部中，教練們扮演著舉足輕重的角色。

Kotler(1991)認為吸引一位新顧客的成本約為保留現有顧客的五倍。因此，與顧客之間建立良好關係在健身俱樂部的經營與管理上，有其舉足輕重的地方，而教練的素質更是其中重要的一環，一家健身俱樂部能否因擁有工作績效良好的教練而吸引或保留健身俱樂部會員，便是本篇研究所要深究的課題。

第二節 研究目的

本研究以人格特質、組織承諾與工作績效之觀點以理論為基礎，探討人格特質、組織承諾對工作績效之關係，並將研究結果提供給健身俱樂部作為經營管理、選才之參考，並以此進行實證研究。因此，本研究之目的可歸納為：

- 一、探討背景變項對健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效的差異情形。
- 二、探討健身俱樂部教練人格特質、組織承諾、工作績效之相關性。
- 三、瞭解健身俱樂部教練背景變項與人格特質、組織承諾與工作績效之關係。
- 四、探討人格特質、工作態度對於工作績效的預測力。

五、提出建議，提供健身俱樂部作為選擇教練人材之參考。

第三節 研究範圍

目前臺灣連鎖健身俱樂部以世界健身俱樂部(World Gym)為主，於北部、中部、南部皆設有營業據點，而近來興起之各種以不同客層為訴求之健身俱樂部，如：True Yoga、水舞生活會館及各大酒店附屬之健身俱樂部，皆在本研究範圍之列。因此本研究以世界健身俱樂部(World Gym)各分店，以及True Yoga、水舞生活會館及各大酒店附屬之健身俱樂部之教練為本研究之研究對象。

第四節 研究限制

(一)本研究採取的研究對象為以健身俱樂部之教練，所得之結果僅供健身俱樂部經營者做決策參考之用。

(二)本研究以問卷的方式進行調查，所得資料的確實性仍取決於受訪者的誠實程度，此為研究者無法完全掌握的情況。

第五節 名詞釋義

一、健身俱樂部：

為了滿足消費者改善健康體適能及社交等目的，特定付費從事休閒健康相關活動的商業性運動服務事業體(姜慧嵐，民89)。

二、健身教練：

為全職的健身俱樂部教練，負責為健身俱樂部教練做體能評估、設計運動處方、指導運動訓練之教練。

三、人格特質：

人格特質內涵包含：個人的行為、持久性及多種特質的意義存在。為了解健身房教練人格特質，對於其工作態度及工作績效產生之影響，本研究將人格特質歸納為「親和性」、「情緒抗壓性」、「外向性」、「勤勉正直性」、「開放性」等五種類型。

四、組織承諾：

個人對某組織的認同和投入態度所表現出來之相對強度。本研究將組織承諾分為「價值承諾」、「努力承諾」與「留職承諾」以衡量組織承諾。

五、工作績效：

指員工在某特定時間之內，執行工作時所達成結果的紀錄。本研究將工作績效分為「自評績效」、「工作品質」與「工作熱誠」三個構面以衡量整體工作績效。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效之關係，本研究文獻探討共分為六節：第一節為健身俱樂部介紹；第二節為教練之相關理論探討；第三節為人格特質之相關理論探討；第四節組織承諾之相關理論探討；第五節為工作績效之相關理論探討；第六節為人格特質、組織承諾與工作績效間影響之相關實證研究。

第一節 健身俱樂部介紹

一、健身俱樂部之定義

有關健身俱樂部之定義，一直以來皆無固定的說法，名稱也莫一是衷，諸如健康俱樂部、休閒俱樂部、健康體適能俱樂部、運動休閒俱樂部等，皆屬於此一產業的別稱。

陳金冰(民80)認為休閒俱樂部是由一群有相同或類似運動消費行為的人所組成的團體，其聚集的主要活動場所應具有休閒運動設施，或在以運動器材為主的封閉式場地，從事的行為具有健身級休閒運動功能的團體，參與資格須為繳交會費以取得會員證。江盈如(民87)則認為，健康俱樂部的定義是為滿足消費者在健身、運動、休閒等方面之需求，其服務對象包括繳費入會的會員和隨同進入的顧客，因此將健身俱樂部、健康俱樂部及體適能俱樂部等名詞統一稱為健康俱樂部，俱樂部的收入來源來自會員的繳交的會費；不同的消費者有不同的需求，俱樂部裡有永久會員也有短期會員，俱樂部也對不同消費者提供多元的服務。

而根據中華民國有氧體能運動協會(民89)的定義，運動健身俱樂部以營利為主要目的，大多採取俱樂部教練制的經營模式，提供專業性的健身硬體設施及器材讓會員使用，。包括，如健身房、有氧教室、重量訓練器材、心肺功能訓練設備、水療器材等；此外，也提供專業性的健身運動諮詢服務。若以消費者行為的角度來看，洪聖惠(民90)則認為健康休閒俱樂部事指採取健身俱樂部教練制方式經營，同時具有健身、運動、休閒等功能的封閉式營利性組織。場地內設有專業性硬體設施及器材，提供專業性指導給團體及個人。

綜合以上文獻得知，健身俱樂部主要在於滿足消費者在健身、運動、休閒、娛樂等方面需求的營利事業體，提供消費者在從事健身、運動、休閒、娛樂時所需要的各種服務，並從中獲得利益。其營利場所內提供各種專業性運動、健身硬體及專業性課程或資訊等軟體，另外也包含其他與休閒有關的附加服務。

二、臺灣健身俱樂部起源與發展

依據姜慧嵐(民89)的研究，在1953年美軍顧問團為因應美軍需求，設置定點式的俱樂部，此為臺灣俱樂部發展的開端，1970年代初期，各種小型的傳統健身房院如雨後春筍般成立，提供簡單器材，讓喜好健身的民眾加入，鍛鍊身體，參與的民眾多為男性。臺灣最早的健康俱樂部雛型，則是1975年成立的太平洋聯誼社（洪聖惠，民90）。

至1980年時相繼出現來來大飯店附設之俱樂部以及美商克拉克健身俱樂部，後者為美商克拉克海區先生及其友人投資，首次使用進口的心肺及重量訓練器材，並將美式俱樂部的訓練方式及營運方法引進臺灣，營運初期其會員以外商為

主(陳秀華，民82；楊人智，民85)，然而面對市場的激烈競爭下，克拉克健康俱樂部於1999年結束營業，卻為國內運動健身產業的發展寫下開端(黃賢哲，民93)，往後的二十多年，國內健身俱樂部開始蓬勃發展，陸續成立百餘間類似性質的健身俱樂部(何恆東，民93)。

1980年代起，也出現專屬女性的健身俱樂部，蔡純真女士主持的佳姿韻律中心開創專屬於臺灣女性的運動課程，頂盛時期在全國設立超過20家的直營與加盟店，場地坪數在30-50坪左右，而後來加盟店卻因經營不善，紛紛解約，使其不得不重新思考未來的經營策略(黃賢哲，民93)。1983年雅姿韻律世界創立，往後的十年期間其連鎖店及加盟店高達十一家。然而唐雅君董事長從佳姿韻律中心的例子發現，健身產業有經營上的瓶頸，於是在1993年將原雅姿健康世界臺北分部更名為亞力山大健康休閒俱樂部，原來韻律中心的經營模式，轉型成會員制的健康休閒俱樂部，這是韻律中心轉型成為健康休閒俱樂部的例子(李敏玲，民86)。

1986年中興百貨將位於在五樓的辦公室移開，改建為中興健康俱樂部，擴大對客戶的服務。中興健身俱樂部也是臺灣第一家由百貨公司投資成立的俱樂部(黃賢哲，民83)。

1988年成立的林肯俱樂部實施三合一俱樂部策略，所謂三合一俱樂部除一般健身俱樂部之外，還包含一個有餐廳、住房、按摩等服務的城市俱樂部，此外還有一個遊艇俱樂部，以上三個俱樂部合而為一，採取高價經營策略；隔年敦化南路上的永琦百貨也開設了一家女子健身俱樂部—美的天地(唐心如，民92)。

1990年代，建商於新建案社區中設立運動健身俱樂部，

作為促銷房地產的賣點，如太平洋都會生活俱樂部、和信集團和信生活家俱樂部以及富邦集團的富邦米蘭親子俱樂部(蔡士傑，民93)。在此時健身俱樂部產業也進入成熟期，開始有家庭的參與，呈現健康休閒俱樂部型態，並有適合家庭的課程與設施(洪聖惠，民90)。同一時期，外商開始積極搶進臺灣市場，其中以日商及美商最積極。美商以加州健身中心最為積極，1999年在臺北忠孝東路黃金地段開設第一家旗艦店，在臺北開設6家逾千坪的大型俱樂部。日商方面，鉅運公司2000年成立女子專屬的東京健身俱樂部，並於2002年秋成立東京陽光活力會館；桑富士俱樂部在臺北及臺中則有三家連鎖俱樂部。此外，民國90年臺商投資的金牌健身中心斥資上億，在臺中成立第一家世界健身俱樂部(World Gym)旗艦店，採美式經營方式(黃賢哲，民93)，自2004年開始積極在臺灣各地開設分店，據點包含臺灣各主要城市，如：臺北、臺中、臺南、高雄。

綜合上述文獻可以了解，自1990年起俱樂部產業開始如雨後春筍般成立，不過因為國內社會環境變化快速，運動健身俱樂部的發展也必須能夠快速的反應並調整經營策略，才能追趕上未來社會的潮流趨勢。

三、健身俱樂部類型

臺灣目前的健康俱樂部種類眾多，彭淑美(民82)根據俱樂部所在地與服務對象的不同，將俱樂部分為商業走向型運動俱樂部、社區聯誼型運動俱樂部、郊區休閒型運動俱樂部。而高俊雄(民84)則將運動俱樂部區分為獨立型及附屬型，獨立型指的是該俱樂部是所屬企業主要經營的業務，而附屬型則是指歸屬於大企業的健康俱樂部，主要出現在大型觀光旅

館或百貨公司。程紹同(民86)則依據場所所在地點，區分出飯店內附設的健康俱樂部、城市型專業健康體適能俱樂部、企業內附設健康體適能俱樂部、醫院內附設健身中心、社區型健康休閒俱樂部、郊區大型休閒俱樂部、學校附設的健康俱樂部等。

綜合上述文獻的分類，可知運動健身俱樂部產業因為同時具有服務與俱樂部兩種特殊性，此外，再考慮為維護俱樂部會員運動安全所需之專業性，以及各家俱樂部經營者不同的經營理念，造就各大俱樂部有不同的經營方式，但整體來看，運動健身俱樂部產業仍具有共通性。

第二節 教練之相關理論探討

現代人加入健身俱樂部健身俱樂部教練已然成為一個風潮，但對於運動觀念的認知及運動技能的認識尚稱不足，因此，專為現代人解決上述問題而設計的運動健康俱樂部之個人教練的服務產業應運而生。

一、健身俱樂部教練的角色

臺灣當前健身俱樂部因有不同訴求而出現各種不同的樣貌，各家俱樂部規模、設備與規劃服務內容皆有不同，在提供活動器材、運動空間及各式課程外，個人教練課程能夠因應會員體能和時間等個別差異提供服務，更可因個別需求，為會員擬定專屬的運動處方和立即的運動指導，提供會員最實際與安全的運動指導，會員也會因個人教練的指導，而產生安全感並增加對俱樂部的認同，因此，個人教練在健身俱樂部裡所扮演的角色可見一斑。

在健康休閒市場的激烈競爭下，形成健身俱樂部產業對專業管理人員、服務人員與教練指導員的大量需求，因此在滿足顧客需求為導向的產業中，運動指導人員之專業能力的問題也顯得更為重要(姜慧嵐，民94)。

就健身俱樂部所提供的服務內容和屬性而言，雖然各俱樂部間仍有差異，但根據高俊雄(民93)針對健康事業集團所發展的運動健康服務所作的分類，仍可歸納出以下的具體做法：

- (一)將人體生理知識充分運用在環境設施的規劃設計與產品服務提供過程中。
- (二)對於每一位顧客提供的運動健康服務均依其當時的生理狀態與需求設計。
- (三)目標是幫助顧客放鬆、提升代謝功能、提升健康體能、增進生活品質。
- (四)服務流程首先以人體肌肉、脂肪、骨骼等生理現況資料為基礎，由專業人員針對這些個人資料，判斷其生理組成及新陳代謝功能等潛在的問題與原因，並提出有效改善的可行方案。
- (五)這些改善方案包括：主動式運動以及被動式調理兩類，由專人引導顧客持續進行改善方案，並定期檢測人體肌肉、脂肪、骨骼等生理狀況，以了解改善效果並作為繼續改善所需要方案。
- (六)這些知識與技術是引進國際上的研究成果，及在臺灣提供服務過程中組織成員長期討論所累積。
- (七)事業集團的每一位成員都必需對自己的任務、角色及創造的價值，進行自主管理。

以上服務內容均能滿足休閒運動在功能取向上的需求，而在健身俱樂部裡能提供此專業服務的人員，通常是擁有專業證照的個人體適能教練。

二、個人教練演變

個人教練從何時開始的確切時間並無法確知，大部份的人認為是在豪華健身俱樂部、維也納海灘或是比佛利山莊明星家中，所以只知道個人教練訓練的起源始於有錢人之間，這些人休閒時，嘗試讓身體變得更好並努力提升運動能力，而從事箭術、網球或高爾夫等活動，同時個人教練也開始指導特別的團體運動技巧，例如籃球投籃動作、足球傳球及棒球的投、打、接等。1930年代起，開始有人喜歡從事阻力運動及舉重，並以Ben和Joe Weider兄弟所設立的健美基礎，做為一個競技運動項目。最早為一般大眾所設計的健身俱樂部大約可追溯至1947年Vic Tanny在加州Santa Monica第二街的閣樓所開設的運動設備商店，到1961年Tanny快速擴充超過100間這樣的俱樂部。雖然因為俱樂部的快速發展，使1950年代初期就開始形成個人教練的需求，但在往後的二十年中，成長速度卻非常緩慢。反觀最近這幾年，關於如何能讓身體達到顛峰狀態的資訊成長得相當快速，因此說服許多人僱用個人教練來幫助他們達成健身目標，然而從1940年代到1980年代，大部份個人教練極少或甚至沒有取得關於指導及運動生理學方面的正規訓練，一直以來大部份的教練皆是從其他教練身上學得知識，使得許多教練無法跟上如此快速的發展，導致錯誤的知識和無效的方法一直存在著 (Jack Jones, 1966)，另外還有許多教練不停鼓吹個人教練的好處和效果，但卻只著重在重量數字上的改變，反而沒注意到應

該要提醒俱樂部會員運動時所需注意的部份，以及哪些是不適當的運動(Teri S. O'Brien,2003)。

最初在健身俱樂部中，個人教練的主要工作是負責銷售俱樂部會員資格並指導新進會員如何使用設備，這些工作完成後，就可由這些會員中招攬自己的客人，或透過交際手腕以吸收。這樣的安排下，使的俱樂部擁有三種教練，第一種是俱樂部老闆最喜愛的，也就是銷售和訓練都很優秀的教練；第二種，是好的業務員，但非優秀的健身教練；第三種，則是盡責的教練，但不擅長於銷售。通常第三種的教練會被俱樂部老闆開除，留下許多會銷售但並不擅長於訓練的教練(Jack Jones，1996)。

三、個人教練資格

以廣義的定義來說，個人教練是雇用具有特定資格的人，在一對一的情況下，促使顧客實行安全及合適的運動的職業。健身俱樂部雇用的個人教練，除了被要求要訓練俱樂部會員之外，銷售以及記錄會員狀況也是應盡的工作義務。因此個人教練必須知道怎麼去行銷及經營自己的健身俱樂部會員，而個人訓練的內容是拓及很多方面的，因此大部份的個人教練會期待在職業生涯中，可以有不同類型的健身俱樂部會員，去實施多樣化的訓練，因此對許多想要進入個人教練領域的人來說，要面對的是一個多變性的領域(Mark A. Rieff，1996)。個人教練的資格除了由各健身俱樂部自行培訓之外，另一項重要且較具有公信力的判定標準便是“證照”。目前國內健身俱樂部運動指導員證照如下：

(一)美國運動協會(American Council on Exercise, ACE)。

(二)美國運動醫學學會(American College of Sports Medicine,

ACSM)。

(三)美國有氧體適能協會(Aerobics and Fitness Association of America, AFFA)。

(四)國家運動醫學學會(National Academy of Sports Medicine, NASM)。

(五)國際有氧運動訓練與體適能聯合會(Federation of International Sports Aerobics & Fitness Inc, FISAF)。

(六)抗阻力訓練專家(Resistance Training Specialist, RTS)。

而無論其機構證照來源為何，授課及認證考試內容大多包含：功能解剖學、肌肉生理學、肌肉解剖學、人體運動力學、潛在危險動作分析與判別、運動生理學、運動計畫原則、伸展與緩和運動、柔軟度訓練之理論與實務、運動傷害理論原則、軟組織傷害處置技巧、下背照顧、核心訓練、阻力訓練之理論與實務、基礎營養學、影響運動表現的因素探討、心肺運動處方之理論與實務、減脂與體重控制、運動計畫理論與實務、體適能檢測與評估、運動前健康與安全評估、冠狀動脈危險因子分析、運動需求分析與探討、運動計畫設計與個案分析、健身俱樂部教練溝通技巧、運動動機誘發技術及特殊族群運動計畫。

而在健身俱樂部產業成長的同時，各證照的內容及標準也會不斷改變調整，並將新的資訊融入新的訓練及研習中(Teri S. O'Brien, 2003)，由於這些機構所提供的認證及研習，使得個人教練有了進修和學習的管道，也可以做為準備俱樂部會選擇個人教練的員一個依據，並得到更好的服務以及健身的效果。

三、個人教練服務內容

個人教練主要對健身俱樂部會員所提供的服務有以下幾點：

(一)身體健康與安全評估分析：目的在了解會員身體健康狀況(病史、傷害史、血壓、安靜心跳率與平時是否有任何不舒服現象等)、有無運動經驗、有無不良嗜好(過量飲酒、咖啡、抽煙或吸毒等)及工作類型(久站、久坐或勞動等)等。

(二)體適能檢測：包含肌力、肌耐力、柔軟度、心肺適能及身體組成(體脂率)等。

(三)需求分析與目標設定：針對會員身體狀況及其自我期許，設定要達到的目標及期限，避免會員並不知道自己須要改變什麼或認為時間還很長而常給自己理由，導致中斷或放棄運動。

(四)運動計畫設計與執行：根據每位會員的個別差異，安排不同的訓練模式、訓練器材及訓練部位等，其中包含每個動作的姿勢、組數、反覆次數、休息時間、運動速度與重量等做動作的指導和修正；並依據運動後身體的反應做調整，以確保運動的效果。

(五)建立運動習慣：許多會員只在加入俱樂部的前幾個月擁有對運動的熱情，但之後很快便放棄了，而這些也會影響到會員的健康及運動效果，但教練針對會員的狀況設計專屬的訓練計劃，並與會員緊密配合，加上多元化的訓練避免單調無聊，讓會員喜歡並持續運動。

(六)安全正確的運動方式：有些會員並不知道自己的運動方式是錯誤的，反而可能對自身的安全與健康造成危害，但為避免在經歷過傷害之後才知道要改正問題，所以教練可以給予會員運動方式上的關注與照顧，提供協助與修正動作，使

會員擁有安全及有效的運動。

(七)建立正確的觀念：由於大多數人都沒有生理學、解剖學、營養學等知識，常常選擇無理論基礎或是誇大效果的方式去健身或瘦身，以致花了大錢卻又傷害身體，教練能提供正確的觀念和方法來改變自己並且確保健康與安全。

個人教練服務的對象則可分為下列幾種類型：

(一)針對不會運動或沒有運動經驗者：大部份剛加入的會員通常是想運動卻不知如何開始，個人教練會全程的參與運動訓練計畫，不但可以減少傷害，培養良好的運動習慣，更能夠快速的達成目標。

(二)希望有良好成果之會員：會員會加入俱樂部的目標部份是希望改變身材或是健康得到改善，甚至嘗試各種方式卻仍未見改變，個人教練會依照會員的狀況及需求，量身訂做並陪同參與運動計畫。

(三)疾病患者或特殊族群：會員會因為疾病問題而不敢從事運動，主要是因為會員根本不清楚這些問題要如何安全的運動，因此針對肥胖、心血管疾病、慢性疾病、孕婦、兒童或是復健...等。

(四)運動選手或參加運動競賽者：各項運動競賽的共同點：提昇成績。由於教練熟悉運動生理與解剖學等知識，將依您的運動項目搭配最適合的專項體能訓練，幫助提昇競技成績。

(五)維持健康及運動習慣之會員：隨著年齡增長，身體狀態會不斷的在改變，因此運動的方式要不斷的做些微的調整，以增進不同階段身體所需的體適能；個人教練可依照會員每次訓練後身體的感受及不同階段的目標，調整訓練的方式，讓會員身體可保持在最佳狀態。

由以上個人教練所提供的服務項目及服務內容觀之，個人教練必須針對每個健身俱樂部教練不同的狀態以提供服務，因此如果個人教練有優秀的訓練能力以達成工作績效，便可使俱樂部獲得更多的利益，並使健身俱樂部教練有更高的回購意願。

第三節 人格特質之相關理論探討

一、人格特質的定義

每個人都擁有獨特的「人格」，是由先天的遺傳、後天的學習以及環境的影響等因素的交互作用下，表現在身心各方面的特質而組成，也是個人在應付外在環境時，在行為上所顯現的獨特個性。

「人格」(Personality)一詞源自拉丁文(persona)，指的是一種戲劇演員所使用的面具，表示個人的「內在自我」(Innerness)的「對外表現」(outward expression)。也意指個人的真正自我，包含個人內在的動機、思想、習慣、情緒和價值觀，也是屬於個人獨特的表現和行為方式，亦是個人自我概念的延伸。然而人格還包含了許多個人的屬性，同時也是各種超乎表面特徵的總合體。我們經常會用「人格」來描述自己和他人的特徵，藉由此一層面的認識，進一步了解個體的屬性。

Allport(1937)將「人格」定義為：「人格乃指個人心理與生理體系之動態組織，以對環境作適應之調適」，因此其認為人格也應涵蓋生理因素。人格是屬於個體，而有別於他人思想和行為的持久特性，且此特性不但具有特定成分的組織結

構，也會因環境的不同而有不同的反應的動態特性(林能白、丘宏昌,1999)。

Day and Silverman(1989)認為人格是一種可以判定個人與他人之間具有共同性與差異性的恆久特質和傾向。若以結構觀點來看，Gatewood and Field(1998)認為人格特質則是指一個持續的構面，例如：社交性、獨立性、成就需求等，可以解釋一個人在不同情境下的行為「一致性」。此外，人格也決定了人與環境的互動模式。人格在不同的時間、情境下，表現出的獨特心理特質，也決定個人適應環境的思考方式和行為模式，使個人在特徵上具有與他人不同之處。因此人格特質的內涵，主要包含個人的行為、持久性與多種特質的意義。當個體的行為處在多種不同的情境時，所產生持續並僅有一致性的特徵反應，我們稱之為人格特質(Costa and McCrae,1989)。

張春興(民78)認為人格是個人在對他人、自己、事物甚至是適應整個環境時所顯示出的獨特個性；此一獨特個性是由個人在遺傳、環境、學習等因素的交互作用下，於身心各方面展現的特徵所組成，而此一特徵又具有相當程度的統整性與持久性。個性與特徵，是人格的兩個主要概念，而個性又是由各種特徵所組成。

林仁和(民90)認為，人格是個人對客觀現實的態度和行為模式中經常表現出來的穩定傾向。它是人的個性中最重要、最明顯的心理特徵。人格與氣質間有相互滲透、相互作用的關係。

二、五大人格特質

五大人格特質區分模式的起源，乃是由Galton(1884)所

首先提出的詞彙假設(Lexical Hypothesis)開始，他使用Roget's同義詞辭典來定義、區分人格特質，大約包含一千多個代表特徵的字彙。Allport & Odbert(1936)延續了Galton的分類方式以區分人格特質，且由Webster's新國際辭典(Webster's New International Dictionary)中選出17,953個描述人格特質及個人行為的字詞，綜合提出一個清單。之後經由Catell(1943)重新區分及縮減，使表列的描述詞彙僅存171個。

Norman(1963)以Allport & Cattell等學者所提出的人格特質向度為依據，針對密西根大學學生作進一步抽樣以及修正分析後，提出了五個人格特質要素。Costa & McCrae(1986)則將此五大人格特質要素發揚光大，他們以Norman(1963)的五因素理論為基礎，持續進行研究，彙整出五個穩定的人格向度，也就是Goldberg(1990)所稱的"Big Five"。其主要內容包含：情緒抗壓性(Emotional Stability)、外向性(Extraversion)、開放性(Openness to experience)、親和性(Agreeableness)及勤勉正直性(Conscientiousness)。五個構面的意義及特徵說明如下：

(一) 親和性(Agreeableness)

意指一個人對規範的遵循程度，對規範的遵循程度愈高，其親和性程度愈高，其特徵為：令人信賴、有禮貌、待人和善、易於相處(房美玉，民91)。此類人比較易與他人建立友誼關係(Digman & Inouye, 1986)，並且相信人都是善良的、意圖良好的。

(二) 勤勉正直性(Conscientiousness)

意指對目標追求的專心與集中程度，若一個人致力於所追求

的目標上的專心程度愈高，勤勉正直性程度則愈高。其特徵有：努力工作、不屈不撓、成就導向、負責任、有紀律、循規蹈矩、謹慎、有責任感(房美玉，民91)。

(三) 外向性(Extraversion)

指一個人對於與他人間關係感到舒適的程度，若一個人對與他人間之舒適的關係愈高，表示其愈外向。主要特徵有：自信、活躍、主動、樂於表現、愛交朋友、活潑外向、喜歡參與熱鬧場合(房美玉，民91)。

(四) 情緒抗壓性(Emotional Stability)

能夠激起個人負面情感的刺激強度，當一個人所能接受的刺激越少，其情緒敏感性越高。其特徵是易焦躁、沮喪、過分擔心、缺安全感，較不能妥善控制自己的脾氣(房美玉，民91)。情緒抗壓性較低的人比其他人更傾向負向生活態度(Judge, Heller& Mount, 2002)。此類型的人對他人的嘲笑敏感，亦有自卑傾向，團體中有若這種人存在，容易讓大家感到不舒服，這種人較不能承壓力，每感到有壓力變會覺得孤單、恐慌、無助(許雅婷，民91)。

(五) 開放性(Openness to experience)

意指一個人興趣多寡以及深度。若一個人興趣愈多樣化，其相對深度較淺，其開放性則較高。主要特徵有：心胸開闊、富想像力、原創力、喜歡思考並求新求變有好奇心(房美玉，民91)。這樣的人行動力也高，喜歡多樣化和新鮮感，隨著時間過去，喜好也會跟著轉變(許雅婷，民91)。開放性高的工作者較有創造力，喜歡思考求新求變，常有創新想法產生，重視自我內心的感覺，感情體驗較深(Costa & McCrae, 1992)。

本研究參考房美玉(民91)之研究，採用Costa & McCrae(1992)的五大人格分類法進行問卷形成及研究。為了解健身房教練人格特質，對於其組織承諾及工作績效產生之影響，本研究將人格特質歸納為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒抗壓性、開放性等五種類型。

第四節 組織承諾之相關理論探討

組織承諾的概念最早源自Whyte(1956)著書組織人(*The Organization Man*)所描述的「組織人不僅為組織工作，同時也是屬於組織的」(杜佩蘭，民88；鄞惠君，民91)。影響組織承諾的因素多元而複雜，如成就動機與認知...等，根據蔡調舜(民87)闡述，大部分研究指出，承諾程度高的員工，適應力也較高、工作滿意度較高、怠工及離職率較低。但某些人會產生對組織過度承諾的情形，反而使他們的生涯停滯，自我發展意願降低；也可以說，高組織承諾也會帶來負面作用，對個人來說，可能產生活動減少、技能退化等缺點；對組織而言，過高的組織承諾則可能形成變革的阻礙。與組織承諾相關的議題有其複雜性，衍生而來的管理意涵值得重視，因此組織承諾向來是學者及管理者在研究員工行為以及組織態度上深感興趣的主題之一，因此，本研究亦將探討健身俱樂部教練組織承諾的傾向程度。

一、組織承諾的意義

組織承諾此一概念自提出以來，各家學者對組織承諾所下的定義可說是眾說紛紜，Morrow(1983)指稱至少有二十五種以上有關組織承諾的概念或定義，綜合來說，即是個人對

組織目標與價值，有著強烈的認同感與接受度，並內化於個人，且希望繼續成為組織的一份子，為組織努力工作，奉獻心力的意願或傾向。

二、組織承諾的分類

各家學者組織承諾之分類亦有不同，本研究列舉如下：

(一) Buchanan(1974)之分類

根據 Buchanan(1974)之分類，組織承諾包含以下三個層面：

1. 對組織的目標與價值的認同 (identification)
2. 對組織的忠誠感 (loyalty)
3. 對組織所賦予之任務的充分投入 (involvement)

(二) Hall(1979)之分類

Hall(1979)認為組織承諾包括「態度」和「行為」兩個層面；

「態度」一般是指道德發展，包含認同組織，涉入組織工作的角色與對組織的忠誠度。而「行為」面向則是指投入努力的意願以及留任於組織的期望。

(三) Mowday et al. (1979)之分類

Mowday, Steers & Porter(1979)等三人也曾對組織承諾的內容作深入之分析與探討，並將組織承諾類分為：

1. 價值承諾：對組織目的及價值接受的程度。
2. 努力承諾：為追求組織利益而努力的意願。
3. 留職承諾：維持組織成員身份的強烈慾望。

(四) Reichers(1985)之分類

Reichers(1985)將組織承諾分出三大類：

1. 交換的觀點 (side-bets) — 承諾是聯繫組織成員有關的成本效益函數，當成員的年資增加，此函數通常也會增加。
2. 歸因的觀點 (attributions) — 承諾是個人與某種行為的連

結，當個人從事有意志的、明顯的及不可變更的行為後，他會歸因為自己早已對組織有所承諾。

3.個人/組織目標認同一致的觀點(individual/organizational goal congruence)－承諾發生於當自己認同於組織，並願意致力於組織目標與價值。

(五) Meyer et al. (1991, 1993) 之分類

Meyer & Allen(1991, 1993)提出組織承諾的構念係由三種對組織不同依附(affective attachment)方式所組成。此三構面定義與意涵如下：

1.情感性承諾：指組織成員對組織的情感性依附、認同且投入組織之中。員工有強烈的情感性承諾，是因為他們想要(want to)留在組織中。

2.持續性承諾：指組織成員基於功利性考量而願意繼續留在組織中。承諾存在是因認知到離開組織需花費鉅額的成本。員工有強烈的持續性承諾，是因為他們需要(need to)留在組織中。

3.規範性承諾：指組織成員認為有義務留在組織中，是一種必要而須遵守的價值觀。員工有強烈的規範性承諾，是因為他們應該(ought to)留在組織中。

綜合以上分類，影響組織承諾的因素非常多元，舉凡個人因素、環境因素、組織文化、領導管理、工作性質等皆可對員工的組織承諾產生影響。影響組織承諾因素的研究更是不勝枚舉，除成就動機與認知均為影響組織承諾之重要前因變項，且為多位學者驗證外，其他如個人特徵、人際網路、團體、組織、管理、結構、社會、環境、工作等各變項亦經學者或研究者驗證會對員工的組織承諾產生影響。

第五節 工作績效之相關理論探討

一、工作績效的意義

績效的意義是指衡量特定目的達成程度，French & Seward(1983)指出績效是指一項針對目標行動方案的達成程度。所謂工作績效，便是指員工工作時的表現，其表現受到許多因素影響，這些因素可能來自於員工自己、組織外部環境或組織內部等。過去的研究中已經驗證，人格特質對於員工的工作績效表現上有重要的影響力，它對於不同職業及不同工作特性的工作績效，都會有顯著影響(Barrick & Mount, 1991)。由於不同產業的組織目標、結構互異，採取的績效目標也有所不同，因此一般實證研究，所採用的績效項目會因研究對象的不同而有所差異。

Kane and Lawler (1976)指出，工作績效是員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄。工作績效(Job Performance)也可說是員工的生產力，是指一個人工作貢獻的價值、工作品質以及數量，當員工生產力愈高，代表組織整體經營績效也愈高，工作績效長久以來都是企業界行為的重要依變項，不論是領導行為、員工激勵、組織設計，最終目的都在追求組織績效。工作績效也捨說是部屬或組織達成目標的效益項目，例如：生產力、降低成本、利率成長率、營收成長率、提昇人格特質、及客戶滿意度等。組織行為學的學者Spector(1982)發現內外控取向也是一個解釋組織中個人行為的重要變項。

二、影響工作績效的因素

Korman(1977)提出工作動機、技巧和能力、及角色知覺

等三個因素會影響組織成員的工作績效。工作動機(work motivation)會影響組織成員的工作態度，而態度所影響的行為則會進一步影響其工作表現的好壞。對於完成一份工作來說，不同的技巧和能力(skills & abilities)有不同的重要性，其能力包括語言能力、創造能力、機械能力等，而組織成員擁有多少技巧和能力，會確實影響其工作績效；但若組織成員即使其能力再好，卻無法展現其角色內的行為，沒有完成任務還是會被認為績效不佳(余雅屏，民92)。

Blumberg & Pringle(1982)將決定工作績效的因素分為潛能因素、意願因素和機會因素等三大類。潛能因素包含年齡、智力、教育水準、知識、能力、技能等；意願因素則是心理性的，包含工作動機、工作滿足、工作狀況、焦慮等；機會因素則是非本身可控制的外界因素，例如工作條件、上司領導行為、同儕、組織運作、資訊提供、機器設備、時間限制等。此外，個人變項對工作績效的影響程度方面之研究較少，且實證結果也不一致(余慶華，民90)，有些研究指出在性別、年齡、教育程度、年資、婚姻等對工作績效的解釋力是非常低的，也就是說個人變項並非構成員工作績效差異的主要原因。

綜合以上文獻，所謂工作績效，即員工在工作時的表現，是由許多因素影響而來，這些因素可能來自於員工自己、組織外部環境或組織內部等。過去的學者研究中已經驗證，人格特質對於員工的工作績效表現上有重要的影響力，它對於不同職業及不同工作特性的工作績效，都會有顯著影響(Barrick & Mount, 1991)。

第六節 人格特質、組織承諾與工作績效間影響之相關實證研究

本研究探討之人格特質、組織承諾與工作績效等三項變項，長久以來為各業界所關注，如何為企業選擇合適人才更是主管人員急欲了解的課題，因此在學術領域中也出現針對各種不同行業所做的研究。

何書慧(民 100)針對銷售人員研究其人格特質對其工作績效之影響，銷售人員開放性與嚴謹性人格特質對自評工作績效中的效率與效能有正向影響的關係；而開放性、嚴謹性、外向性、友善性則對自評工作績效中的工作品質有正向影響之關係。

陳姿芬(民 100)以臺中地區三家人壽保險公司之業務人員為研究對象，結果顯示：不同學歷的業務人員在人格特質面有差異存在，在情緒穩定性構面方面國中比大學顯著；而業務人員每日從事壽險行銷時間的長短，在人格特質親和性及情緒穩定性構面有顯著差異。

黃耀祖(民 100)探討證券營業員的人格特質對工作績效的影響，人格特質部份是以五大人格特質量表為主，工作績效部份則以效率及品質為主，發現在五大人格特質中，「親和性」、「勤勉審慎性」對效率績效及品質績效均具顯著的正面影響。

林姿妙(民 99)以學校志工為研究對象發現：學校志工人格特質對工作績效有顯著影響：人格特質對工作績效達顯著水準，其中，嚴謹性對工作績效有顯著正向影響，親和性對工作績效有部分顯著正向影響。

李宏文(民 99)針對臺南地區保險業務從業人員研究，結果發現其人格特質之親和性、外向性、勤勉正直性對工作績效均有顯著影響，且從業人員之工作壓力會受到人格特質影響而降低工作績效。

吳欣展(民 95)就臺灣北部與南部二大地區之證券商之業務員的人格特質與企業倫理行為意圖，結合證券營業員的工作態度(工作滿足與組織承諾)進行關聯性評估，發現五大人格特質對於工作滿意有顯著的影響。其中工作滿意對於組織承諾有顯著的影響，且工作滿意及組織承諾對於五大人格特質與不倫理行為具有中介效果。

綜合以上近期針對各行業所進行的相關研究觀之，不同行業間，五大人格特質對於工作態度及績效的影響，各有相異之處，茲將相關研究整理如下。

表 2-1

人格特質、工作態度與工作態度之關係相關研究

研究者	年代	相關研究摘要
鄭勝泰	民 91	人格特質中僅人際效能及重複性特質對工作績效具有顯著之負向影響；而精確遵從特質對工作績效具有顯著之正向影響。
李秋慧	民 93	人格特質中嚴謹自律性以及外向性呈正相關且達到顯著水準，高科技產業員工的人格特質在嚴謹自律性以及外向性越高者，其工作績效越好。

(續下頁)

研究者	年代	相關研究摘要
姚裕錡	民 95	臺中地區文理補習班員工的人格特質與工作態度、工作績效間存在顯著相關性。臺中地區文理補習班員工而言，人格特質中之開放性、嚴謹性、外向性與宜人性，與工作滿足、組織承諾、工作績效間呈現顯著正向相關；而神經質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。
吳政義	民 95	人格特質中的努力承諾與嚴謹性這二個構面是最能預測任務績效的變項。
楊濡菴	民 95	中華電信行動分公司臺中營運處機務人員人格特質中開放性、嚴謹性、宜人性、工作滿足、組織承諾、工作績效之間呈現正相關。
吳欣展	民 95	臺灣北部與南部二大地區證券商之業務員五大人格特質對於工作滿意有顯著的影響。工作滿意對於組織承諾有顯著的影響，工作滿意及組織承諾對於五大人格特質與不倫理行為具有中介效果。

(續下頁)

研究者	年代	相關研究摘要
林豪傑	民96	金控銀行業的理財專員五大人格特質中，僅嚴謹性人格特質與工作績效有顯著正向關聯。
池進通 李鴻文 陳芬儀	民97	醫療院所在藥劑師之遴選上，可考量其人格特質具較高之勤勉正直性與親和性者，將能有較佳之工作績效。
林姿妙	民99	學校志工人格特質對工作績效有顯著影響：人格特質對工作績效達顯著水準，嚴謹性對工作績效有顯著正向影響，親和性對工作績效有部分顯著正向影響。
何書慧	民100	銷售人員開放性與嚴謹性人格特質對自評工作績效中的效率與效能有正向影響的關係；而開放性、嚴謹性、外向性、友善性則對自評工作績效中的工作品質有正向影響之關係。
黃耀祖	民100	證券營業員的「親和性」、「勤勉審慎性」特質對效率績效及品質績效均具顯著的正面影響。
李宏文	民100	臺南地區保險業務從業人員其人格特質之親和性、外向性、勤勉正直性對工作績效均有顯著影響。

資料來源：本研究彙整

第三章 研究方法

為達本研究目的，除進行理論分析之外，並採用問卷調查方式，以瞭解私人健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效之關係。茲將本研究之研究架構、研究對象、研究工具、研究實施程序及進度、資料處理分述如下。

第一節 研究架構

本研究之理論架構及概念，依照第一章的研究之動機與目的及第二章之參考文獻所擬出。主要是以私人健身俱樂部教練為研究對象，探討私人健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效之間的關係。以人格特質、組織承諾的觀點探討，影響其工作績效的關鍵因素。茲將本研究架構圖如圖 3-1。

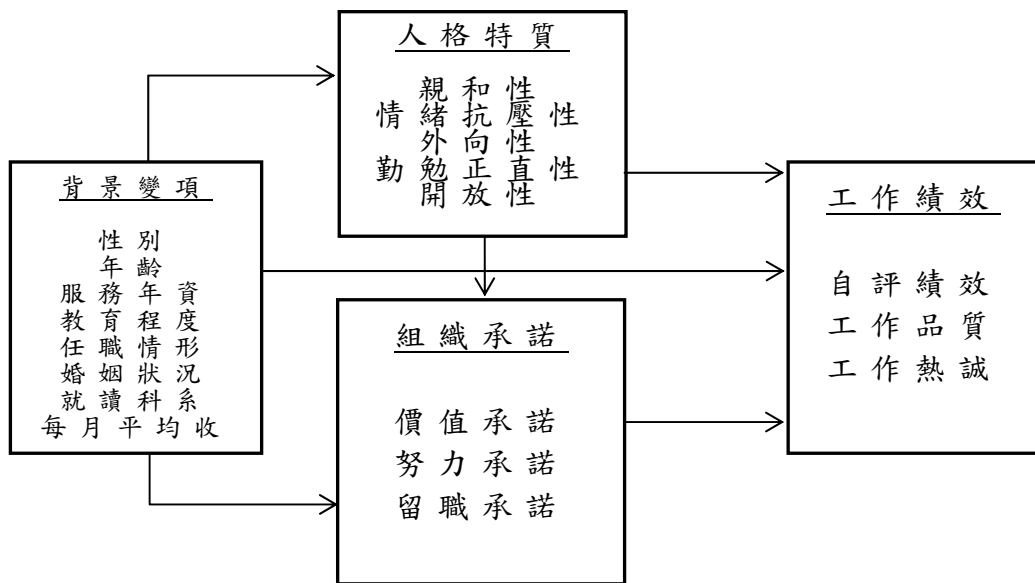


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究流程

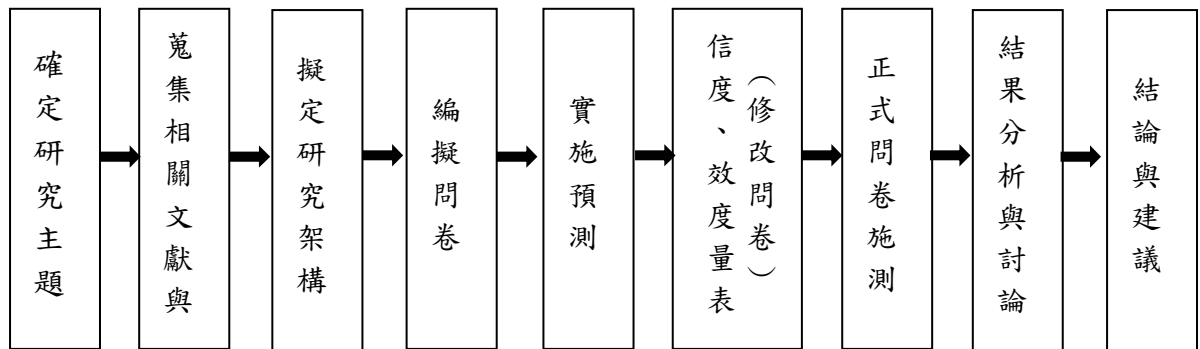


圖 3-2 研究流程圖

第三節 研究對象

一、研究樣本

本研究以私人健身俱樂部教練為對象，以了解其人格特質、組織承諾與工作績效之狀況。以世界健身俱樂部 (World Gym) 臺北、臺中及高雄市各分店，以及 True Yoga、水舞生活會館及各大酒店附屬之健身俱樂部之教練作為本研究的母群體。

二、抽樣方法

本研究以「立意取樣」進行抽樣。研究是以臺灣主要都會區健身俱樂部教練為主要施測對象，「預試樣本」及「正

式樣本」各發放100份及300份問卷。抽樣茲說明如下：

預試問卷目的在於檢測研究工具之正確性與可靠性，進行問卷題項的考驗，除不適合題目，決定正式量表。本研究於2011年10月01日至31日，對象為世界健身俱樂部(World Gym)臺北、臺中、高雄各分店，以及True Yoga、水舞生活會館及各大酒店附屬之健身俱樂部教練，發放100份問卷，回收預試問卷計90份，回收率90%，其中除不完整者5份，問卷可用率為85%。

本研究正式樣本以臺灣各大都會區健身俱樂部教練為主要研究對象，採立意抽樣進行抽樣。透過研究者與健身俱樂部之部主管協調，並說明研究目的，受試對象所寫之問卷項目為：基本資料、人格特質、組織承諾與工作績效量表。

第四節 研究工具

以自編「人格特質、組織承諾與工作績效之調查問卷」為工具，問卷包含三部分：第一部分為「基本資料」；第二部份為「人格特質」；第三部分為「組織承諾」；第四部份為「工作績效」，本問卷依編過程，分為：預試問卷與正試問卷，問卷初編制茲分述如下：

一、個人基本資料：

本研究問卷第一部分基本資料，經參考相關文獻後選定不同背景變項，主要調查健身俱樂部教練相關的背景變項包含：性別、年齡、服務年資、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部

等十項。

- 1.性別：分為「男」和「女」。
- 2.年齡：分為「20 以下」、「21~30」、「31~40」、「41 以上」四項。
- 3.服務年資：分為「1年以下」、「1~3年」、「3~5年」、「5年以上」四項。
- 4.教育程度：分為「高中職以下」、「專科」、「大學院校」、「碩士以上」四項。
- 5.任職情形：分為「專任」、「任」、「其他」三項。
- 6.婚姻狀況：分為「未婚」、「已婚」和「其他」三項。
- 7.就讀科系：分為「體育系」、「體育相關科系」、「非體育相關科系」三項。
- 8.每月平均收入：分為「20,000元以下」、「20001~30000元」、「30001~40000元」、「40001~50000元」、「50001元以上」五項。
- 9.每週工作時數：分為「20小時以下」、「21~30小時」、「31~40小時」、「41~50小時」、「51小時以上」五項。
- 10.任職俱樂部：分為「World Gym」、「True Yoga」、「水舞生活會館」、「東方俱樂部」、「其他」五項。

二、人格特質量表

(一)量表架構

本研究問卷第二部份，以「人格特質量表」為主要架構，經文獻探討分析，採用 Costa & McCrae (1992)的五大人格分類法進行問卷形成。其中重語意不 的題目，藉由國立臺灣體育運動大學蔡俊傑教授與國立 化師範大學洪贊凱教授協助修正、 除、調整語辭或語意，編 成預試問卷。將「人

格特質量表」分為(1)親和性 2 情緒抗壓性 3 外向性 4 開放性 5 勤勉正直性等五個構面。

(二) 計分

本量表採李克特式(Likert-scale) 計分，採取七點計分模式，受試者對自身人個的感受，直接於每一題後 選代表適當的數字。1 表示「非常不同意」；2 表示「不同意」；3 表示「有點不同意」；4 表示「無意見」；5 表示「有點同意」；4 表示「同意」；5 表示「非常同意」。計分方式此七點量表計分，分別計 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分、6 分、7 分。當受試者各構面得分越高，表示該人格特質的程度越高。

(三)正式量表之編

預試量表之資料統計，以文獻探討及專家等之建構效度為依據，運用 SPSS 12.0 統計套裝軟體進行因素分析，設定五個因素。經檢核各因素試題，乃將因素負 量較低及題意與因素差 較大的題目 除，本量表題目共 27 題，有關因素摘要表如表 3-1。

(四)效度及信度

1.效度分析

本量表以因素分析的原理，採取主 法(Principal factors) 抽取因素，以最大變異數法(Varimax)進行正交轉 。因素分析結果，依各題目所 集之因素特性加以命名。在進行探性因素分析之前為了瞭解取樣的適切性，本研究先以 KMO 法與 Barblett 球形檢定法進行分析。研究結果發現 KMO 值為 .91(KMO 值 0.8)，本量表原始資料適合進行因素分析。原初擬建構層面共有 28 題，在因素負 量的 取上，以因素負 量大於 .3 為標準，或題目出現 原定因素層面的現象，

或離原建構層面予以刪除，外向性層面中 1 題將之刪除。

2. 信度分析

信度考驗以量表之內部一致性表示，如表 3-2。「人格特質量表」各分量表的 Cronbach α 值分別為親和性 .822、勤勉正直性 .809、外向性 .814、情緒抗壓性 .749、開放性 .798，顯示人格特質量表之總量表與各分量表內部一致性高，信度佳。

表 3-1

人格特質量表因素結構摘要表

題目	親和性	勤勉正直性	外向性	情緒抗壓性	開放性
1. 我是個會考慮他人立場的人	0.68				
2. 我是個能接受不同觀念的人	0.60				
3. 我是個與他人合作良好的人	0.69				
4. 我是個善體人意的	0.78				
5. 我是個會重他人的人	0.71				
6. 我是個盡己所能幫助他人的人	0.52				
7. 我是個要求精確的人		0.67			
8. 我是個遵守常規的人		0.66			
9. 我是個心的人		0.63			
10. 我是個做事確實的人		0.88			

(續下頁)

題	目	親和 性	勤勉 正直 性	外向 性	情緒 抗壓 性	開放 性
11.	我是個做事盡心負責的人		0.57			
12.	我是個具主動性的人			0.65		
13.	我是個精力充 的人			0.78		
14.	我是個能接受 的人			0.78		
15.	我是個能鼓舞他人的人			0.51		
16.	我是個具適應力的人			0.57		
17.	我是個喜歡交友的人			0.65		
18.	我是個樂觀的人				0.51	
19.	我是個 靜的人				0.38	
20.	我是個能承受壓力的人				0.72	
21.	我是個情緒管理良好的人				0.80	
22.	我是個對自己能力很有自信的人				0.73	
23.	我是個具觀 力的人					0.69
24.	我是個有 分析能力的人					0.79
25.	我是個能做整體性思考的人					0.80
26.	我是個具創新思考的人					0.54
27.	我是個行動敏 的人					0.54
	累積解釋變異量%	44.74	47.61	43.85	41.68	46.40

表 3-2

人格特質量表信度分析摘要表

層 面	內 含 題 目	Cronbach α
親和性層面	1、2、3、4、5、6	0.82
情緒抗壓性層面	7、8、9、10、11	0.81
外向性層面	12、13、14、15、16、17	0.81
勤勉正直性層面	18、19、20、21、22	0.75
開放性層面	23、24、25、26、27	0.80

三、組織承諾量表

(一) 量表架構

本研究問卷第三部份，以「組織承諾量表」為主要架構，經文獻探討分析，採用 Mowday, Steers & Porter(1979)的組織承諾分類進行問卷形成。其中重語意不 的題目，藉由國立臺灣體育運動大學與國立 化師範大學的蔡俊傑教授與洪贊凱教授協助修正、 除、調整語辭或語意，編 成預試問卷。將「組織承諾量表」分為(1)價值承諾 2 努力承諾 3 留職承諾等三個層面。

(二) 計分

本量表採李克特式(Likert-scale) 計分，採取七點計分模式，受試者對自身人個的感受，直接於每一題後 選代表適當的數字。1表示「非常不同意」；2表示「不同意」；3表示「有點不同意」；4表示「無意見」；5表示「有點同意」；4表示「同意」；5表示「非常同意」。計分方式此七點量表計分，分別計 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分、6 分、7 分。當受

試者各構面得分越高，表示該組織承諾的程度越高。

(三)正式量表之編

預試量表之資料統計，以文獻探討及專家等之建構效度為依據，運用 SPSS 12.0 統計套裝軟體進行因素分析，設定三個因素。經檢核各因素試題，乃將因素負量較低及題意與因素差較大的題目除，本量表題目共 15 題，有關因素摘要表如表 3-3。

(四)效度及信度

1.效度分析

本量表以因素分析的原理，採取主法 (Principal factors) 抽取因素，以最大變異數法 (Varimax) 進行正交轉。因素分析結果，依各題目所集之因素特性加以命名。在進行探性因素分析之前為了瞭解取樣的適切性，本研究先以 KMO 法與 Barblett 球形檢定法進行分析。研究結果發現 KMO 值為 .92 (KMO 值 0.8)，本量表原始資料適合進行因素分析。原初擬建構層面共有 17 題，在因素負量的取上，以因素負量大於 .3 為標準，或題目出現原定因素層面的現象，或離原建構層面予以除，價值承諾層面及留職承諾各 1 題將之除。

2.信度分析

信度考驗以量表之內部一致性表示，如表 3-2。「組織承諾量表」各分量表的 Cronbach α 值分別為價職承諾 .829、努力承諾 .722、留職承諾 .803，而組織承諾總量表的 Cronbach α 值為 .894，顯示組織承諾量表之總量表與各分量表內部一致性高，信度佳。

表 3-3

組織承諾量表因素結構摘要表

題 目	價 職 承 諾	努 力 承 諾	留 職 承 諾
1.我常對旁人說，我所服務的俱樂部是值得效勞的	0.73		
2.為了能留在俱樂部，主管給我的工作，我都願意接受	0.62		
3.我經常將俱樂部的利益，視為我個人的利益	—		
4.我會自豪的告訴別人，自己是俱樂部的一分子	0.73		
5.這間俱樂部鼓舞了我在工作上的最佳表現	0.49		
6.我很慶 選擇到本俱樂部服務而非其他工作	0.75		
7.我決定在這間俱樂部服務，顯然是件錯誤的事	0.77		
8.我很關心俱樂部的未來與發展		0.77	
9.我對俱樂部的忠誠度十分有限		0.30	
10.我願意額外努力，以協助俱樂部發展並獲得成功		0.71	
11.繼續留在這間健身房，收實在不大			0.77

(續下頁)

題 目	價 職 承 諾	努 力 承 諾	留 職 承 諾
12.對我而言，這間俱樂部已是最佳的選擇			0.55
13.我常常以認同俱樂部一些與員工有重大關係的決策			—
14.只要工作性質相同，在另一間俱樂部工作也無所謂			0.65
15.以目前來說，只要有少許改變，都會讓我離開這間俱樂部			0.88
累積解釋變異量%	47.14	39.74	52.36

表 3-4

組織承諾量表信度分析摘要表

層 面	內 含 題 目	Cronbach α
價 職 承 諾 層 面	1、2、3、4、5、6	.83
努 力 承 諾 層 面	7、8、9、10、11	.72
留 職 承 諾 層 面	12、13、14、15、16、17	.80
組 織 承 諾 總 層 面		.89

四、工作績效量表

(一)量表架構

本研究問卷第四部份，以「工作績效量表」為主要架構，經文獻探討分析，以參考洪靜惠(民94)、李惠(民97)等人之相關研究及調查問卷為架構，進行問卷形成。其中重語意不的題目，藉由國立臺灣體育運動大學與國立化師範大

學的教授協助修正、刪除、調整語辭或語意，編成預試問卷。將「工作績效量表」分為(1)自評績效 2 工作品質 3 工作熱誠等三個層面。

(二) 計分

本量表採李克特式(Likert-scale)計分，採取七點計分模式，受試者對自身人個的感受，直接於每一題後選代表適當的數字。1表示「非常不同意」；2表示「不同意」；3表示「有點不同意」；4表示「無意見」；5表示「有點同意」；4表示「同意」；5表示「非常同意」。計分方式此七點量表計分，分別計1分、2分、3分、4分、5分、6分、7分。當受試者各構面得分越高，表示該工作績效的程度越高。

(三)正式量表之編

預試量表之資料統計，以文獻探討及專家等之建構效度為依據，運用 SPSS 12.0 統計套裝軟體進行因素分析，設定三個因素。經檢核各因素試題，乃將因素負量較低及題意與因素差較大的題目除，本量表題目共 19 題，有關因素摘要表如表 3-5。

(四)效度及信度

1.效度分析

本量表以因素分析的原理，採取主法(Principal factors)抽取因素，以最大變異數法(Varimax)進行正交轉。因素分析結果，依各題目所集之因素特性加以命名。在進行探究性因素分析之前為了瞭解取樣的適切性，本研究先以 KMO 法與 Barblett 球形檢定法進行分析。研究結果發現 KMO 值為 .9(KMO 值 0.8)，本量表原始資料適合進行因素分析。原初擬建構層面共有 19 題，在因素負量的取上，以因素負

量大於 .3 為標準，或題目出現 原定因素層面的現象，或離原建構層面予以 除，自評績效層面中 1 題將之 除。

2. 信度分析

信度考驗以量表之內部一致性表示，如表 3-5。「工作績效量表」各分量表的 Cronbach α 值分別為價職承諾 .829、努力承諾 .722、留職承諾 .803，而工作績效總量表的 Cronbach α 值為 .894，顯示工作績效量表之總量表與各分量表內部一致性高，信度佳。

表 3-5

工作績效量表因素結構摘要表

題 目	自評 績效	工作 品質	工作 熱誠
1. 我具有工作所需的知識與能力	0.73		
2. 別人可以放心的將工作交付給我	0.70		
3. 我有與其他同仁協調合作的能力	0.79		
4. 我的同事常稱 我的工作表現	—		
5. 我能達成設定好的工作目標	0.68		
6. 我的主管常稱 我的工作表現	0.56		
7. 整體而言，我的工作表現很好	0.62		
8. 我工作主動積極，並能在規定期限內完成		0.66	
9. 我能妥善處理工作上 手或緊急的事		0.64	
10. 我能在工作上妥善運用溝通技巧		0.68	
11. 我會想辦法解決任何工作上發生的問題		0.71	

(續下頁)

題 目	自評 績效	工作 品質	工作 熱誠
12. 我會嘗試運用與工作有關的新知識、新技巧		0.59	
13. 我一定事先規劃才進行工作		0.45	
14. 不論俱樂部 我到哪一個單位或工作上，我都能勝任 快			0.59
15. 工作時我總是充滿			0.79
16. 我常會在工作上提出特別及新的建議			0.66
17. 我能了解俱樂部健身俱樂部教練的真正需求，並滿足之			0.70
18. 我能注意到工作上的小 節並妥善處理			0.58
19. 我能在工作上與同事建立及維持良好的友誼關係			0.48
累積解釋變異量 %	46.86	39.58	40.93

表 3-6

工作績效量表信度分析摘要表

層 面	內 含 題 目	Cronbach α
自評績效層面	1、2、3、4、5、6	.83
工作品質層面	7、8、9、10、11	.79
工作熱誠層面	12、13、14、15、16、17	.80
總量表		.91

五、統計方式

本研究之問卷使用 SPSS12.0 中文視 統計軟體作為
本研究之分析工具使用：

- 一、以描述性統計表示健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效的分 情形。
- 二、以多變項變異數分析法分析不同人口統計變項對人格特質、組織承諾與工作績效等變項之整體架構及各構面間的差異情形。
- 三、以 爾森積差相關分析人格特質、組織承諾與工作績效各構面之相關程度與關係。
- 四、以線性迴歸分析法分析人格特質與組織承諾對工作績效之預測能力。

第五節 資料處理

本研究問卷調查回收後，將全部有效問卷資料整理編
， 入電 存並建 ，採用 SPSS 12.0 統計套裝軟體程
式，進行研究假設的考驗與資料分析。

一、資料整理

本研究問卷預試或正式問卷施測，均依下列步 進行資
料整理，以求分類的確切性。

(一)資料檢核

當預試或正式問卷調查回收後，逐一檢視每份問卷的
情形，凡資料 寫不全或固定式者即予以 除。

(二)資料編

對每份有效問卷予以編 ，並 入電 存建 ，使問

卷調查資料成為系統的數據。

(三)資料核對

當問卷調查資料完成電腦建檔後，列出的資料以人工方式核對，加上統計 SPSS 程式摘要表中列出與原設計問卷不同的項目，修正可能的錯誤，使調查所得的資料能夠正確無誤。

二、統計分析

本論文採取的研究方法主要包括：

(一)描述性統計

以次數分配、平均數、標準差、百分比等描述性統計，了解調查問卷的基本資料情形。

(二)研究工具分析

1.因素分析

研究調查問卷以因素分析選取量表的題目，並考驗量表的建構效度。

2.信度分析

本研究以內部一致性係數 Cronbach α 值，考驗研究工具的內部一致性情形，以了解研究問卷的信度。

三、研究假設之考驗

假設一：健身俱樂部教練不同的背景變項(性別、年齡、服務年資、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部)在人格特質、組織承諾與工作績效具有顯著差異。

1-1：健身俱樂部教練不同的背景變項在人格特質具有顯著差異。

1-2：健身俱樂部教練不同的背景變項在組織承諾具有顯

著差異。

1-3：健身俱樂部教練不同的背景變項在工作績效具有顯著差異。

以不同背景變項(性別、年齡、服務年資、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部)為自變項，再分別以人格特質、組織承諾與工作績效為依變項，進行單因子變異數分析(one-way analysis of variance，簡稱 one-way ANOVA)，當單因子變異數分析之差異達顯著水準時，再進行費事後比較法(Scheffe'method)，以了解差異情形。

假設二：健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效具有顯著關係。

2-1：健身俱樂部教練的人格特質與組織承諾具有顯著關係。

2-2：健身俱樂部教練的人格特質與工作績效具有顯著關係。

2-3：健身俱樂部教練的組織承諾與工作績效具有顯著關係。

以人格特質各層面、組織承諾各層面及工作績效各層面，進行積差相關(product-moment correlation)，以了解各個變項的各層面相關情形。

假設三：健身俱樂部教練人格特質、組織承諾對工作績效具有顯著的解釋力。

3-1：健身俱樂部教練人格特質對工作績效具有顯著解釋力。

3-2：健身俱樂部教練人格特質對組織承諾具有顯著解釋

力。

3-3：健身俱樂部教練組織承諾對工作績效具有顯著解釋力。

以線性迴歸分析人格特質、組織承諾對工作績效的解釋力。

第四章 結果與討論

本章旨在分析討論探討健身俱樂部教練在人格特質、組織承諾與工作績效之關係的研究結果。首先以描述性統計分析現況；為了瞭解不同背景因素的健身俱樂部教練在人格特質、組織承諾與工作績效的差異情形，以單因子變異數分析及費法進行事後比較；並進行相關分析探究各變項相關情形；再以線性迴歸瞭解健身俱樂部教練在人格特質、組織承諾與工作績效的解釋力。

全章共分為八節來探討問卷調查後之統計結果。分別就(一)健身俱樂部教練的背景變項的現況。(二)健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效的現況分析(三)不同背景變項的健身俱樂部教練在人格特質之差異分析。(四)不同背景變項的健身俱樂部教練的組織承諾之差異分析。(五)不同背景變項的健身俱樂部教練的工作績效之差異分析。(六)健身俱樂部教練在人格特質、組織承諾與工作績效之相關分析。(七)健身俱樂部教練在人格特質、組織承諾與工作績效之解釋情形。(八)綜合討論。

第一節 健身俱樂部教練背景變項的現況

本研究對象為健身俱樂部教練，實際問卷發放情形為250份問卷。經回收並除無效問卷後，總計有效問卷共217份，而其中回收情形經除無效問卷後，實際回收有效問卷為182份，整體有效回收率為72.8%。

由表4-1可知，此次抽樣在健身俱樂部教練背景變項各

層面統計如下：

- 一、在性別方面，男女各 53.58%、43.2%。
- 二、在年齡方面，20 以下、21~30、31~40、41 以上各 15.4%、50%、33.5%、1.1%，以 21~30 為最多。
- 三、在服務年資方面，1 年以下、1~3 年、3~5 年、5 年以上各 11%、39%、37.9%、12.1%，以 1~3 年為最多。
- 四、在教育程度方面，高中職以下、專科、大學院校、碩士以上各 3.3%、7.1%、70.9%、18.7%，以大學院校學歷為最多。
- 五、在任職情形方面，專任、任、其他各 51.1%、47.8%、1.1%。
- 六、在婚姻狀況方面，已婚、未婚、其他各 9.9%、89.6%、0.5%，未婚人數 大多數。
- 七、在就讀科系方面，體育系、體育相關科系、非體育相關科系各 24.1%、26.4%、49.5%。
- 八、在每月平均收入方面，20,000 元以下、20001~30000 元、30001~40000 元、40001~50000 元、50001 元以上各 6.6%、28.0%、48.4%、6.6%、10.4%，近 人數收入 30001~40000 元之間。
- 九、在每週工作時數方面，20 小時以下、21~30 小時、31~40 小時、41~50 小時、51 小時以上各 24.2%、16.5%、23.6%、25.8%、9.9%。
- 十、在任職俱樂部方面，World Gym、True Yoga、True Fitness、水舞生活會館、東方俱樂部(金典)、其他各 38.5%、2.7%、4.4%、16.5%、5.5%、32.4%。

表 4-1

會員的背景變項次數分配情形

項目	類別	次數	百分比
性別	男	98	53.8%
	女	84	43.2%
年齡	20 以下	28	15.4%
	21~30	91	50%
	31~40	61	33.5%
	41 以上	2	1.1%
服務年資	1 年以下	20	11%
	1~3 年	71	39%
	3~5 年	69	37.9%
	5 年以上	22	12.1%
教育程度	高中職以下	6	3.3%
	專科	13	7.1%
	大學院校	129	70.9%
	碩士以上	34	18.7%
任職情形	專任	93	51.1%
	任	87	47.8%
	其他	2	1.1%
婚姻狀況	已婚	18	9.9%
	未婚	163	89.6%
	其他	1	0.5%

(續下頁)

項目	類別	次數	百分比
就讀科系	體育系	44	24.1%
	體育相關科系	48	26.4%
	非體育相關科系	9	49.5%
每月平均收入	20,000 元以下	12	6.6%
	20001~30000 元	51	28.0%
	30001~40000 元	88	48.4%
	40001~50000 元	12	6.6%
	50001 元以上	19	10.4%
每週工作時數	20 小時以下	44	24.2%
	21~30 小時	30	16.5%
	31~40 小時	43	23.6%
	41~50 小時	47	25.8%
	51 小時以上	18	9.9%
任職俱樂部	World Gym	70	38.5%
	True Yoga	5	2.7%
	True Fitness	8	4.4%
	水舞生活會館	30	16.5%
	東方俱樂部(金典)	10	5.5%
	其他	59	32.4%

第二節 健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效的現況分析

一、健身俱樂部教練人格特質的現況分析

由表 4-2 可知，健身俱樂部教練五大人格特質中，以「

親和性」的表現程度為最高，其後依序為：「外向性」、「開放性」、「勤勉正直性」、「情緒抗壓性」。

表 4-2

五大人格特質得分之平均數、標準差摘要表

五大人格特質	人數	平均數	標準差	排序
親和性	182	5.72	0.77	1
勤勉正直性	182	5.22	0.91	4
外向性	182	5.47	0.87	2
情緒抗壓性	182	5.21	0.90	5
開放性	182	5.31	0.90	3

二、健身俱樂部教練組織承諾的現況分析

由表 4-3 可知，健身俱樂部教練在組織承諾的表現上，以「價值承諾」的表現程度為最高，教練自覺程度介於「有點同意」到「同意」之間。其後依序為：「努力承諾」、「留職承諾」。以整體組織承諾來看，顯示健身俱樂部教練有高程度的組織承諾。

表 4-3

組織承諾得分之平均數、標準差摘要表

組織承諾	人數	平均數	標準差	排序
價值承諾	182	5.11	0.81	1
努力承諾	182	4.97	0.94	2
留職承諾	182	4.80	0.95	3
整體組織承諾	182	5.01	0.72	

三、健身俱樂部教練工作績效的現況分析

由表 4-4 可知，健身俱樂部教練工作績效中，以「工作品質」的表現程度為最高，其後依序為：「自評績效」、「工作

熱誠」。以整體工作績效來看，顯示健身俱樂部教練自認有高度的工作績效。

表 4-4

工作績效得分之平均數、標準差摘要表

工作績效	人數	平均數	標準差	排序
自評績效	182	5.35	0.70	2
工作品質	182	5.44	0.70	1
工作熱誠	182	5.30	0.75	3
整體工作績效	182	5.38	0.54	

第三節 不同背景變項的教練在人格特質之差異分析

將各項變數與人口統計資料：性別、年齡、服務年資、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數以及任職俱樂部進行單因子變異數分析，以確認不同的人口統計資料是否會造成人格特質的差異。

一、親和性人格

由表 4-5 發現到當年齡、服務年資、任職情形、每月平均收入及任職俱樂部有所差異時，健身俱樂部教練的親和性程度也會有顯著差異。其中，以年齡來看，41 以上者其親和性人格高於 21~30 者；服務年資高於 5 年者其親和性人格高於 1 年以下者；專任教練親和性高於 任教練；收入為 50001 元以上之教練其親和性人格高於收入為 20000 元以下之教練；任職於 True Fitness 的教練其親和性人格高於東方俱樂部的教練。另外，在性別、教育程度、婚姻狀況、就讀科系和每週工作時數上，其親和性人格則沒有顯著差異。

表 4-5

親和性人格與人口統計資料之變異數檢定表

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
性別					
男性	98	5.72	.61	0.42	
女性	84	5.79	.73		
年齡					
20 以下	28	5.88	.73	3.65**	4>2
21~30	91	5.63	.71		
31~40	61	5.83	.53		
41 以上	2	6.91	.11		
服務年資					
1 年以下	20	5.42	.96	3.56**	4>1
1~3 年	71	5.70	.65		
3~5 年	69	5.80	.59		
5 年以上	22	6.06	.53		
教育程度					
高中職以下	6	6.11	.65	0.68	
專科	13	5.75	.69		
大學院校	129	5.72	.68		
碩士以上	34	5.80	.64		
任職情形					
專任	93	5.87	.61	3.08**	1>2
任	87	5.63	.71		
其他	2	5.41	.82		
婚姻狀況					
已婚	18	5.68	.81	0.17	
未婚	163	5.76	.66		
其他	1	6.00	.		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
就讀科系					
體育系	44	5.93	.41	2.07	
體育相關科系	48	5.70	.71		
非體育相關科系	90	5.69	.74		
每月平均收入					
20000 元以下	12	5.25	.91	2.71**	5>1
20001~30000 元	51	5.83	.71		
30001~40000 元	88	5.72	.63		
40001~50000 元	12	5.75	.59		
50001 元以上	19	6.01	.51		
每週工作時數					
20 小時以下	44	5.62	.69	0.68	
21~30 小時	30	5.73	.57		
31~40 小時	43	5.77	.71		
41~50 小時	47	5.85	.77		
51 小時以上	18	5.78	.36		
任職俱樂部					
World Gym	70	5.77	.73	2.28**	3>5
True Yoga	5	5.33	.79		
True Fitness	8	5.83	.79		
水舞生活會館	28	5.80	.52		
東方俱樂部	7	5.02	.67		
其他	64	5.81	.60		

：***表 $p < 0.001$ ；**表 $p < 0.05$ ；*表 $p < 0.1$

二、勤勉正直性人格

由表 4-6 發現到當年齡、服務年資、教育程度、任職情形、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數有所差異時，健身俱樂部教練的勤勉正直性程度也會有顯著差異。其中，以年齡來看，41 以上者其勤勉正直性高於 20 以下者；服務年

資高於5年者其勤勉正直性高於3~5年者；教育程度為高中職以下者其勤勉正直性高於碩士以上學歷者；任職情形方面，任教練之勤勉正直性高於專任教練；就讀體育系之教練其勤勉正直性高於就讀體育相關系之教練；收入為50001元以上之教練其勤勉正直性人格高於收入為3001~40000元之教練；以工作時數來看，每週工作41~50小時及每週工作51小時以上之教練，其勤勉正直性人格皆高於每週工作31~40小時之教練。另外，在性別、婚姻狀況、任職俱樂部上，其勤勉正直性人格則沒有顯著差異。

表 4-6

勤勉正直性人格與人口統計資料之變異數檢定表

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
性別					
男性	98	5.32	.81	1.37	
女性	84	5.17	.90		
年齡					
20 以下	28	5.01	.85	3.02**	4>1
21~30	91	5.34	.85		
31~40	61	5.17	.82		
41 以上	2	6.60	.00		
服務年資					
1 年以下	20	5.41	1.02	2.55*	4>3
1~3 年	71	5.22	.71		
3~5 年	69	5.11	.90		
5 年以上	22	5.65	.85		
教育程度					
高中職以下	6	5.80	1.00	2.96**	1>4
專科	13	5.26	.93		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
大學院校	129	5.31	.78		
碩士以上	34	4.91	.97		
任職情形					
專任	93	5.39	.86	2.85*	1>2
任	87	5.09	.82		
其他	2	5.60	.28		
婚姻狀況					
已婚	18	5.62	.54	1.87	
未婚	163	5.21	.87		
其他	1	5.20	.		
就讀科系					
體育系	44	5.43	.78	3.16**	1>2
體育相關科系	48	5.01	.86		
非體育相關科系	90	5.29	.86		
每月平均收入					
20000元以下	12	5.53	.69	3.78**	5>3
20001~30000元	51	5.15	.93		
30001~40000元	88	5.10	.80		
40001~50000元	12	5.55	.53		
50001元以上	19	5.82	.84		
每週工作時數					
20小時以下	44	5.23	.74	3.75**	5>3
21~30小時	30	5.28	.76		4>3
31~40小時	43	4.89	.81		
41~50小時	47	5.40	.96		
51小時以上	18	5.70	.77		
任職俱樂部					
World Gym	70	5.33	.90	1.57	
True Yoga	5	5.36	.51		
True Fitness	8	5.55	.94		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
水舞生活會館	28	5.47	.71		
東方俱樂部	7	4.97	.48		
其他	64	5.05	.86		

: ***表 $p < 0.001$; **表 $p < 0.05$; *表 $p < 0.1$

三、外向性人格

由表 4-7 發現到當任職情形、每週工作時數、任職俱樂部有所差異時，健身俱樂部教練的外向性人格會有顯著差異。其中，任職情形方面，專任教練之外向性人格高於任職教練；以工作時數來看，每週工作 51 小時以上之教練，其外向性人格高於每週工作 20 小時以下之教練；任職於 True Fitness 的教練其外向性人格高於東方俱樂部的教練。另外，在性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入上，其外向性人格則沒有顯著差異。

表 4-7

外向性人格與人口統計資料之變異數檢定表

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
性別					
男性	98	5.50	.84	0.61	
女性	84	5.60	.78		
年齡					
20 以下	28	5.41	.86	0.42	
21~30	91	5.58	.83		
31~40	61	5.55	.77		
41 以上	2	5.83	.47		
服務年資					
1 年以下	20	5.61	1.12	0.35	
1~3 年	71	5.48	.79		
3~5 年	69	5.61	.79		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
5年以上	22	5.53	.61		
教育程度					
高中職以下	6	6.00	.84	1.00	
專科	13	5.56	.84		
大學院校	129	5.50	.83		
碩士以上	34	5.66	.72		
任職情形					
專任	93	5.69	.80	3.12**	1>2
任	87	5.39	.81		
其他	2	5.75	.35		
婚姻狀況					
已婚	18	5.63	.58	0.49	
未婚	163	5.54	.83		
其他	1	4.83	.		
就讀科系					
體育系	44	5.75	.74	1.88	
體育相關科系	48	5.43	.94		
非體育相關科系	90	5.51	.76		
每月平均收入					
20000元以下	12	5.56	.85	1.81	
20001~30000元	51	5.40	.84		
30001~40000元	88	5.55	.80		
40001~50000元	12	5.44	.74		
50001元以上	19	5.98	.71		
每週工作時數					
20小時以下	44	5.31	.83	2.63**	5>1
21~30小時	30	5.40	.73		
31~40小時	43	5.53	.79		
41~50小時	47	5.76	.83		
51小時以上	18	5.84	.70		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
任職俱樂部					
World Gym	70	5.70	.84	2.03*	3>5
True Yoga	5	5.30	.93		
True Fitness	8	5.95	.37		
水舞生活會館	28	5.50	.68		
東方俱樂部	7	4.95	.84		
其他	64	5.44	.81		

: ***表 $p < 0.001$; **表 $p < 0.05$; *表 $p < 0.1$

四、情緒抗壓性人格

由表 4-8 發現到當性別、任職情形有所差異時，健身俱樂部教練的情緒抗壓性人格會有顯著差異。其中，以性別來看，男性教練之情緒抗壓性高於女性教練；在任職情形方面，專任教練的情緒抗壓性高於任教練。另外，在年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部上，其外向性人格則沒有顯著差異。

表 4-8

情緒抗壓性人格與人口統計資料之變異數檢定表

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
性別					
男性	98	5.39	.84	7.21**	1>2
女性	84	5.06	.80		
年齡					
20 以下	28	5.07	.80	0.43	
21~30	91	5.27	.90		
31~40	61	5.25	.78		
41 以上	2	5.40	.00		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
服務年資					
1年以下	20	5.13	.93	0.23	
1~3年	71	5.25	.82		
3~5年	69	5.22	.88		
5年以上	22	5.34	.75		
教育程度					
高中職以下	6	5.76	.61	0.94	
專科	13	5.21	.85		
大學院校	129	5.20	.86		
碩士以上	34	5.31	.80		
任職情形					
專任	93	5.38	.90	3.04*	1>2
任	87	5.08	.76		
其他	2	5.60	.00		
婚姻狀況					
已婚	18	5.48	.65	1.58	
未婚	163	5.22	.85		
其他	1	4.20	.00		
就讀科系					
體育系	44	5.36	.89	0.85	
體育相關科系	48	5.27	.78		
非體育相關科系	90	5.16	.85		
每月平均收入					
20000元以下	12	4.90	.72	1.87	
20001~30000元	51	5.09	.98		
30001~40000元	88	5.30	.75		
40001~50000元	12	5.20	.94		
50001元以上	19	5.60	.74		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
每週工作時數					
20 小時以下	44	5.15	.86	1.29	
21~30 小時	30	5.12	.81		
31~40 小時	43	5.14	.75		
41~50 小時	47	5.36	.93		
51 小時以上	18	5.56	.77		
任職俱樂部					
World Gym	70	5.22	.81	0.81	
True Yoga	5	5.08	1.00		
True Fitness	8	5.55	.84		
水舞生活會館	28	5.40	.67		
東方俱樂部	7	4.82	1.04		
其他	64	5.21	.90		

: ***表 $p < 0.001$; **表 $p < 0.05$; *表 $p < 0.1$

五、開放性人格

由表 4-9 發現到當任職情形、婚姻狀況、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部有所差異時，健身俱樂部教練的開放性人格也會有顯著差異。其中，任職情形方面，專任教練之開放性人格高於任教練；已婚教練開放性人格高於未婚之教練；收入為 50001 元以上之教練其開放性人格高於收入為 3001~40000 元之教練；以工作時數來看，每週工作 51 小時以上之教練，其開放性人格高於每週工作 21~30 小時及 31~40 小時之教練，而每週工作 41~50 小時之教練，其開放性人格也高於每週工作 21~30 小時之教練；任職於 True Fitness 的教練其開放性人格高於東方俱樂部的教練。此外，在性別、年齡、服務年資、教育程度、就讀科系則沒有顯著差異。

表 4-9

開放性人格與人口統計資料之變異數檢定表

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe s
性別					
男性	98	5.43	.88	2.4	
女性	84	5.23	.78		
年齡					
20 以下	28	5.24	.67	0.60	
21~30	91	5.41	.82		
31~40	61	5.26	.94		
41 以上	2	5.70	.14		
服務年資					
1 年以下	20	5.43	.92	0.8	
1~3 年	71	5.21	.77		
3~5 年	69	5.39	.86		
5 年以上	22	5.48	.90		
教育程度					
高中職以下	6	5.80	.53	0.61	
專科	13	5.33	.92		
大學院校	129	5.32	.83		
碩士以上	34	5.30	.88		
任職情形					
專任	93	5.54	.79	6.27**	1>2
任	87	5.13	.84		
其他	2	4.80	.28		
婚姻狀況					
已婚	18	5.72	.74	3.32**	1>2
未婚	163	5.30	.84		
其他	1	4.00	.00		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffes
就讀科系					
體育系	44	5.36	.80	0.37	
體育相關科系	48	5.25	.89		
非體育相關科系	90	5.37	.83		
每月平均收入					
20000元以下	12	5.21	.97	2.50**	5>3
20001~30000元	51	5.32	.84		
30001~40000元	88	5.24	.82		
40001~50000元	12	5.38	.75		
50001元以上	19	5.89	.77		
每週工作時數					
20小時以下	44	5.34	.78	4.94**	5>2
21~30小時	30	5.00	.73		5>3
31~40小時	43	5.12	.86		4>2
41~50小時	47	5.54	.86		
51小時以上	18	5.88	.68		
任職俱樂部					
World Gym	70	5.32	.83	2.17*	3>5
True Yoga	5	4.96	1.09		
True Fitness	8	5.90	.86		
水舞生活會館	28	5.20	1.01		
東方俱樂部	7	4.68	.53		
其他	64	5.44	.71		

：***表 $p < 0.001$ ；**表 $p < 0.05$ ；*表 $p < 0.1$

第四節 不同背景變項的教練在組織承諾之差異分析

將各項變數與人口統計資料：性別、年齡、服務年資、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數以及任職俱樂部進行單因子變異數分析，以確

認不同的人口統計資料是否會造成組織承諾的差異。

由表 4-10 發現到當性別、婚姻狀況、每週工作時數、任職俱樂部有所差異時，健身俱樂部教練的組織承諾程度也會有顯著差異。女性教練的組織承諾程度高於男性教練；未婚教練的組織承諾程度高於已婚之教練；以工作時數來看，而每週工作 41~50 小時之教練，其組織承諾程度高於每週工作 51 小時以上之教練；任職於 True Fitness 的教練其組織承諾程度高於 World Gym、水舞生活會館及其他健身俱樂部之教練。此外，在年齡、服務年資、教育程度、任職情形、就讀科系、每月平均收入則沒有顯著差異。

表 4-10

組織承諾與人口統計資料之變異數檢定表

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe s
性別					
男性	98	4.88	.85	5.97**	2>1
女性	84	5.17	.70		
年齡					
20 以下	28	4.98	.74	0.31	
21~30	91	5.00	.79		
31~40	61	5.04	.83		
41 以上	2	5.51	.84		
服務年資					
1 年以下	20	5.11	1.07	0.14	
1~3 年	71	5.02	.63		
3~5 年	69	4.98	.73		
5 年以上	22	4.98	1.14		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffes
教育程度					
高中職以下	6	5.35	1.07	0.49	
專科	13	5.12	.96		
大學院校	129	4.98	.81		
碩士以上	34	5.03	.63		
任職情形					
專任	93	5.11	.81	1.30	
任	87	4.92	.77		
其他	2	4.86	.98		
婚姻狀況					
已婚	18	4.67	.58	2.63*	2>1
未婚	163	5.06	.80		
其他	1	4.05	.		
就讀科系					
體育系	44	5.01	.79	0.84	
體育相關科系	48	4.89	.98		
非體育相關科系	90	5.08	.68		
每月平均收入					
20000元以下	12	4.91	.88	0.29	
20001~30000元	51	5.05	.73		
30001~40000元	88	5.05	.66		
40001~50000元	12	4.92	.61		
50001元以上	19	4.88	1.43		
每週工作時數					
20小時以下	44	4.84	.81	3.34**	4>5
21~30小時	30	4.81	.62		
31~40小時	43	5.22	.69		
41~50小時	47	5.23	.79		
51小時以上	18	4.72	1.04		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe s
任職俱樂部					
World Gym	70	4.96	.88	2.85**	3>1
True Yoga	5	5.07	.68		3>4
True Fitness	8	6.02	.67		3>6
水舞生活會館	28	5.00	.91		
東方俱樂部	7	4.90	.68		
其他	64	4.96	.59		

: ***表 $p < 0.001$; **表 $p < 0.05$; *表 $p < 0.1$

第五節 不同背景變項的教練在工作績效之差異分析

將各項變數與人口統計資料：性別、年齡、服務年資、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就讀科系、每月平均收入、每週工作時數以及任職俱樂部進行單因子變異數分析，以確認不同的人口統計資料是否會造成工作績效的差異。

由表 4-11 發現到當服務年資、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部有所差異時，健身俱樂部教練的工作績效也會有顯著差異。服務年資為 5 年以上者其工作績效高於服務年資為 1 年以下、1~3 年及 3~5 年之教練；收入為 50001 元以上之教練其工作績效高於收入為 20001~30000 元、30001~40000 元及 40001~50000 元之教練；以工作時數來看，而每週工作 41~50 小時之教練，其工作績效高於每週工作 20 小時以下及 31~40 小時之教練；任職於 True Fitness 的教練其工作績效高於東方俱樂部之教練。此外，在性別、年齡、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就讀科系則沒有顯著差異。

表 4-11

工作績效與人口統計資料之變異數檢定表

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
性別					
男性	98	5.37	.57	0.59	
女性	84	5.43	.51		
年齡					
20 以下	28	5.30	.55	1.35	
21~30	91	5.36	.59		
31~40	61	5.49	.47		
41 以上	2	5.78	.52		
服務年資					
1 年以下	20	5.37	.87	6.13*	4>1
1~3 年	71	5.33	.42	*	4>2
3~5 年	69	5.33	.48		4>3
5 年以上	22	5.85	.56		
教育程度					
高中職以下	6	5.78	.64	1.78	
專科	13	5.59	.74		
大學院校	129	5.38	.56		
碩士以上	34	5.31	.32		
任職情形					
專任	93	5.48	.56	2.26	
任	87	5.32	.52		
其他	2	5.10	.37		
婚姻狀況					
已婚	18	5.39	.615	0.42	
未婚	163	5.40	.54		
其他	1	4.89	.00		

(續下頁)

研究變項	樣本數	平均值	標準差	F值	Scheffe's
就讀科系					
體育系	44	5.46	.52	0.50	
體育相關科系	48	5.40	.57		
非體育相關科系	90	5.36	.55		
每月平均收入					
20000元以下	12	5.58	.75	9.29*	5>2
20001~30000元	51	5.27	.49	**	5>3
30001~40000元	88	5.34	.44		5>4
40001~50000元	12	5.21	.61		
50001元以上	19	6.02	.53		
每週工作時數					
20小時以下	44	5.25	.56	4.40*	4>1
21~30小時	30	5.34	.37	*	4>3
31~40小時	43	5.26	.43		
41~50小時	47	5.60	.61		
51小時以上	18	5.65	.62		
任職俱樂部					
World Gym	70	5.51	.63	2.99*	3>5
True Yoga	5	5.08	.63	*	
True Fitness	8	5.72	.57		
水舞生活會館	28	5.45	.50		
東方俱樂部	7	5.03	.54		
其他	64	5.27	.39		

：***表 $p < 0.001$ ；**表 $p < 0.05$ ；*表 $p < 0.1$

第六節 人格特質、組織承諾與工作績效之相關分析

一、人格特質與組織承諾之相關分析

由表 4-12 可知，五大人格特質與組織承諾的相關係數 r 值皆達顯著正相關 ($p < .05$)。親和性與組織承諾相關最高為

(.37)；正直性與組織承諾相關最高為(.38)；外向性與組織承諾相關最高為(.55)；情緒抗壓性與組織承諾相關最高為(.37)；開放性與組織承諾相關最高為(.48)。

二、人格特質與工作績效之相關分析

由表 4-12 可知，五大人格特質中的親和性、外向性、情緒抗壓性與工作績效的相關係數 r 值皆達顯著正相關。親和性與工作績效相關最高為(.20)；外向性與工作績效相關最高為(.29)；情緒抗壓性與工作績效相關最高為(.14)。

三、組織承諾與工作績效之相關分析

由表 4-12 可知，組織承諾與工作績效的相關係數 r 值達顯著正相關($p < .05$)。組織承諾與工作績效相關最高為(.35)。

表 4-12

人格特質、組織承諾和工作績效之相關情形表

變數	平均數	標準差	親和性	勤勉正直性	外向性	情緒抗壓性	開放性	組織承諾	工作績效
親和性	5.76	0.68	—						
勤勉正直性	5.25	0.85	0.22**	—					
外向性	5.55	0.81	0.48**	0.35**	—				
情緒抗壓性	5.24	0.84	0.25**	0.50**	0.53**	—			
開放性	5.34	0.84	0.24**	0.45**	0.52**	0.54**	—		
組織承諾	5.40	0.55	0.37**	0.38**	0.55**	0.37**	0.48**	—	
工作績效	5.02	0.80	0.20**	-0.01	0.29**	0.14*	0.09	0.35**	—

: **表 $p < 0.05$; *表 $p < 0.1$

第七節 人格特質與組織承諾對工作績效之解釋情形

為了瞭解人格特質與組織承諾對工作績效的影響，將五大人格特質與組織承諾共同放入迴歸式，以探究對工作績效的影響程度，結果如下。

一、親和性人格、組織承諾對工作績效之解釋情形

由表 4-13 可發現，親和性和組織承諾的迴歸係數分別為 0.31 和 0.29 且達顯著，顯示親和性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，其兩變數對工作績效的預測力為 21%。意味著，當親和性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。

表 4-13

親和性與組織承諾對工作績效迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t 值 (p 值)
親和性	0.31	4.58**
組織承諾	0.29	4.31**
F	25.01**	
R ²	0.21	

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

二、勤勉正直性人格、組織承諾對工作績效之解釋情形

由表 4-14 可發現，勤勉正直性和組織承諾的迴歸係數分別為 0.38 和 0.35 且達顯著，顯示勤勉正直性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，其兩變數對工作績效的預測力為 27%。意味著，當勤勉正直性與組織承諾愈高，其工作績

效亦愈高。

表 4-14

勤勉正直性與組織承諾對工作績效迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t 值 (p 值)
勤勉正直性	0.38	5.99**
組織承諾	0.35	5.62**
F	33.55**	
R ²	0.27	

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

三、外向性人格、組織承諾對工作績效之解釋情形

由表 4-15 可發現，外向性和組織承諾的的迴歸係數分別為 0.49 和 0.21 且達顯著，顯示外向性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，其兩變數對工作績效的預測力為 34%。意味著，當外向性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。

表 4-15

外向性與組織承諾對工作績效迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t 值 (p 值)
外向性	0.49	7.78**
組織承諾	0.21	3.37**
F	47.62**	
R ²	0.34	

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

四、情緒抗壓性人格、組織承諾對工作績效之解釋情形

由表 4-16 可發現，情緒抗壓性和組織承諾的的迴歸係數分別為 0.32 和 0.30 且達顯著，顯示情緒抗壓性和組織承諾對

工作績效有正向顯著影響力，其兩變數對工作績效的預測力為23%。意味著，當情緒抗壓性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。

表 4-16

情緒抗壓性與組織承諾對工作績效迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t 值 (p 值)
情緒抗壓性	0.32	4.98**
組織承諾	0.30	4.65**
F	27.16**	
R ²	0.23	

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

五、開放性人格、組織承諾對工作績效之解釋情形

由表 4-17 可發現，開放性和組織承諾的的迴歸係數分別為 0.45 和 0.31 且達顯著，顯示開放性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，其兩變數對工作績效的預測力為 33%。意味著，當開放性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。

表 4-17

開放性與組織承諾對工作績效迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t 值 (p 值)
開放性	0.45	7.50**
組織承諾	0.31	5.13**
F	45.16**	
R ²	0.33	

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

六、五大人格特質、組織承諾對工作績效之解釋情形

若將五大人格特質與組織承諾共同放入迴歸式，則各從下表中發現勤勉正直性、外向性、開放性和組織承諾對於工作績效有顯著正向影響，且其整體預測力達44%。代表著當勤勉正直性、外向性、開放性和組織承諾程度愈高時，其工作績效也愈高，如表4-18。

表4-18

五大人格特質與組織承諾對工作績效迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t值(p值)
親和性	0.10	1.59
勤勉正直性	0.18	2.62**
外向性	0.27	3.40**
情緒抗壓性	-0.06	-0.78
開放性	0.24	3.36**
組織承諾	0.24	4.06**
F	23.00**	
R ²	0.44	

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

七、人格特質對組織承諾之解釋情形

由表4-19可發現，外向性人格的迴歸係數為0.28且達顯著，顯示外向性人格對組織承諾有正向顯著影響力，其變數對組織承諾的預測力為10%。意味著，當外向性人格程度愈高，其組織承諾亦愈高。

表 4-19

人格特質對組織承諾迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t 值 (p 值)
親和性	.09	1.18
勤勉正直性	-.13	-1.61
外向性	.28	2.94**
情緒抗壓性	.06	.69
開放性	-.05	-.63
	F	4.31**
	R ²	0.10

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

八、組織承諾對工作績效之解釋情形

由表 4-20 可發現，組織承諾的迴歸係數為 0.28 且達顯著，顯示組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，其變數對工作績效的預測力為 12%。意味著，當組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。

表 4-20

組織承諾對工作績效迴歸分析

自變項	依變項：工作績效	
	β	t 值 (p 值)
組織承諾	.35	5.10**
	F	26.07**
	R ²	0.12

： **表 $p < 0.05$ ； *表 $p < 0.1$

第八節 綜合討論

本節主要根據上述研究結果，進行綜合討論。其內容分述如下：

一、健身俱樂部教練的背景變項的現況分析

經調查研究，由表 4-1 顯示，性別方面約各一；年齡方面，擔任健身俱樂部教練的以 21~30 為最多，其次為 31~40，41 以上仍擔任教練者極少。

服務年資方面，以 1~3 年為最多，但與 3~5 年者比例相當，兩者約總數 76.9%，可以測健身房教練服務年資多為 5 年以內；擔任健身房教練的教育程度主要以大學院校為主，70.9%，而學歷在碩士以上者也有 18.7%，可以反映現在社會普遍學歷提高的現象；教練專任情形為專任、任約各，顯示健身房教練普遍有由其他職業職的現象；而有趣的是，健身房教練的學科背景有近數並非體育相關科系，是否代表我國健身俱樂部在選才上不重視體育科系背景，或者健身專業容易由其他方式獲得，值得另做研究。

健身俱樂部教練大多未婚，人數 89.6%，與年齡普遍為 21~30 的現象，可以互相對應；每月平均收入方面以 30001~40000 元為最多，其次為 20001~30000 元，再次則為 50001 元以上；至於每週工作時數方面，20 小時以下、21~30 小時、31~40 小時、41~50 小時等四種大致平均分，51 小時以上者為最少；最後，本研究中任職於 World Gym 的教練為最多，總樣本 38.5%，與 World Gym 為全國最大連鎖健身俱樂部的現況相對應。

二、健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效的現況

分析

(一) 健身俱樂部教練人格特質的現況分析

經調查研究由表 4-2 顯示，健身俱樂部教練五大人格特質中，以「親和性」的表現程度為最高，其次「外向性」，再次為「開放性」，「勤勉正直性」、「情緒抗壓性」則位 第四、五位，健身房教練一職可歸類為服務業，因此擁有較高的「親和性」及「外向性」，可說是必要條件，與其他需要嚴謹的「勤勉正直性」及「情緒抗壓性」的其他職業有所不同。

(二) 健身俱樂部教練組織承諾的現況分析

經調查研究由表 4-3 可知，以整體組織承諾來看，健身俱樂部教練有高度的組織承諾。健身俱樂部教練以「價值承諾」的表現程度為最高。其後則為：「努力承諾」、「留職承諾」，因此，相較之下，健身俱樂部教練對於自己任職的俱樂部有所認同，但不見得有高的留職意願，此現象與現在教練流動率高可互相 應。

(三) 健身俱樂部教練工作績效的現況分析

經調查研究由表 4-3 可知，健身俱樂部教練的工作績效總體平均數為 5.38，顯示教練大致認為自己有好的工作績效。

三、不同背景變項的教練在人格特質之差異分析

(一) 不同性別的教練在人格特質之差異分析

由表 4-8 可知，不同性別的教練在情緒抗壓性有顯著差異，男性教練之情緒抗壓性高於女性教練，在工作中男性抗壓性較女性為高。

表 4-5、表 4-6、表 4-7、表 4-9 則顯示，不同性別的教練親和性、勤勉正直性、外向性、開放性其 F 值均未達顯著水準，不同性別的教練親和性、勤勉正直性、外向性、開放

性未具有顯著差異。

(二)不同年齡的教練在人格特質之差異分析

由表 4-5、表 4-6 可知，不同年齡的教練在親和性、勤勉正直性有顯著差異，41 以上者親和性人格高於 21~30 者；41 以上者勤勉正直性高於 20 以下者；年紀較長者舉有較高的親和性和勤勉正直性。

表 4-7、表 4-8、表 4-9 則顯示，不同年齡的教練外向性、情緒抗壓性、開放性其 F 值均未達顯著水準，不同年齡的教練外向性、情緒抗壓性、開放性未具有顯著差異。

(三)不同服務年資的教練在人格特質之差異分析

由表 4-5、表 4-6 可知，不同服務年資的教練在親和性、勤勉正直性有顯著差異，服務年資高於 5 年者其親和性人格高於 1 年以下者；專任教練高於 任教練；服務年資高於 5 年者其勤勉正直性高於 3~5 年者；。

表 4-7、表 4-8、表 4-9 則顯示，不同的教練外向性、情緒抗壓性、開放性其 F 值均未達顯著水準，不同的教練外向性、情緒抗壓性、開放性未具有顯著差異。

(四)不同教育程度的教練在人格特質之差異分析

由表 4-6 可知，不同教育程度的教練在勤勉正直性有顯著差異，教育程度為高中職以下者其勤勉正直性高於碩士以上學歷者。

表 4-5、表 4-7、表 4-8、表 4-9 則顯示，不同教育程度的教練親和性、外向性、情緒抗壓性、開放性其 F 值均未達顯著水準，不同教育程度的教練親和性、外向性、情緒抗壓性、開放性未具有顯著差異。

(五)不同任職情形的教練在人格特質之差異分析

由表 4-5、表 4-6、表 4-7、表 4-8、表 4-9 可知，不同任職情形的教練在親和性、勤勉正直性、外向性、情緒抗壓性、開放性均有顯著差異；專任教練親和性高於 任教練專任教練之外向性人格高於 任教練；專任教練的情緒抗壓性高於 任教練；專任教練之開放性人格高於 任教練；相反的是，任教練之勤勉正直性高於專任教練。

(六)不同婚姻狀況的教練在人格特質之差異分析

由表 4-9 可知，不同婚姻狀況的教練在開放性有顯著差異，已婚教練開放性人格高於未婚之教練。

表 4-5、表 4-6、表 4-7、表 4-8 則顯示，不同婚姻狀況的教練親和性、勤勉正直性、外向性、情緒抗壓性其 F 值均未達顯著水準，不同婚姻狀況的教練親和性、勤勉正直性、外向性、情緒抗壓性未具有顯著差異。

(七)不同就讀科系的教練在人格特質之差異分析

由表 4-6 可知，不同就讀科系的教練在勤勉正直性有顯著差異，就讀體育系之教練其勤勉正直性高於就讀體育相關系之教練。

表 4-5、表 4-7、表 4-8、表 4-9 則顯示，不同就讀科系的教練親和性、外向性、情緒抗壓性、開放性其 F 值均未達顯著水準，不同就讀科系的教練親和性、外向性、情緒抗壓性、開放性未具有顯著差異。

(八)不同每月平均收入的教練在人格特質之差異分析

由表 4-5、表 4-6 可知，不同每月平均收入的教練在親和性、勤勉正直性、開放性有顯著差異；收入為 50001 元以上之教練其親和性人格高於收入為 20000 元以下之教練；收入為 50001 元以上之教練其勤勉正直性人格高於收入為

3001~40000 元之教練；收入為 50001 元以上之教練其開放性人格高於收入為 3001~40000 元之教練；收入為 50001 元以上的教練有較高的親和性、勤勉正直性及開放性。

表 4-7、表 4-8、表 4-9 則顯示，不同每月平均收入的教練外向性、情緒抗壓性其 F 值均未達顯著水準，不同每月平均收入的教練外向性、情緒抗壓性未具有顯著差異。

() 不同每週工作時數的教練在人格特質之差異分析

由表 4-6、表 4-7、表 4-9 可知，不同每週工作時數的教練在勤勉正直性、外向性、開放性有顯著差異；每週工作 41~50 小時及每週工作 51 小時以上之教練，其勤勉正直性人格皆高於每週工作 31~40 小時之教練；每週工作 51 小時以上之教練，其外向性人格高於每週工作 20 小時以下之教練；每週工作 51 小時以上之教練，其開放性人格高於每週工作 21~30 小時及 31~40 小時之教練，而每週工作 41~50 小時之教練，其開放性人格也高於每週工作 21~30 小時之教練。

表 4-5、表 4-8 則顯示，不同每週工作時數的教練親和性、情緒抗壓性其 F 值均未達顯著水準，不同每週工作時數的教練親和性、情緒抗壓性未具有顯著差異。

(十) 不同任職俱樂部的教練在人格特質之差異分析

由表 4-5、表 4-7、表 4-9 可知，不同任職俱樂部的教練在親和性、外向性、開放性有顯著差異，任職於 True Fitness 的教練其親和性人格高於東方俱樂部的教練；任職於 True Fitness 的教練其外向性人格高於東方俱樂部的教練；任職於 True Fitness 的教練其開放性人格高於東方俱樂部的教練。

表 4-6、表 4-8 則顯示，不同任職俱樂部的教練勤勉正直性、情緒抗壓性其 F 值均未達顯著水準，不同任職俱樂部

的教練勤勉正直性、情緒抗壓性未具有顯著差異。

假設 1-1：健身俱樂部教練不同的背景變項在人格特質具有顯著差異。部分獲得支持。

四、不同背景變項的教練在組織承諾之差異分析

由表 4-10 發現，不同性別、婚姻狀況、每週工作時數、任職俱樂部的健身俱樂部教練，其組織承諾程度有顯著差異。女性教練的組織承諾程度高於男性教練；未婚教練的組織承諾程度高於已婚教練；而每週工作 41~50 小時之教練，其組織承諾程度高於每週工作 51 小時以上之教練；True Fitness 的教練其組織承諾程度高於 World Gym、水舞生活會館及其他健身俱樂部之教練。

不同年齡、服務年資、教育程度、任職情形、就讀科系、每月平均收入則沒有顯著差異。

假設 1-2：健身俱樂部教練不同的背景變項在組織承諾具有顯著差異。

五、不同背景變項的教練在工作績效之差異分析

由表 4-11 發現，不同服務年資、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部的健身俱樂部教練，其工作績效有顯著差異。服務年資為 5 年以上者其工作績效高於服務年資為 1 年以下、1~3 年及 3~5 年之教練；收入為 50001 元以上之教練其工作績效高於收入為 20001~30000 元、30001~40000 元及 40001~50000 元之教練；每週工作 41~50 小時之教練，其工作績效高於每週工作 20 小時以下及 31~40 小時之教練；任職於 True Fitness 的教練其工作績效高於東方俱樂部之教練。

不同性別、年齡、教育程度、任職情形、婚姻狀況、就

讀科系則沒有顯著差異。

假設 1-3：健身俱樂部教練不同的背景變項在工作績效具有顯著差異。部分獲得支持。

六、人格特質、組織承諾與工作績效之相關分析

(一) 人格特質與組織承諾之相關分析

由表 4-12 可知，五大人格特質中，無論是親和性、勤勉正直性、外向性、情緒抗壓性、開放性皆與組織承諾達顯著正相關。

假設 2-1：健身俱樂部教練的人格特質與組織承諾具有顯著關係。獲得支持。

(二) 人格特質與工作績效之相關分析

由表 4-12 可知，五大人格特質中的親和性、外向性、情緒抗壓性與工作績效皆達顯著正相關。

假設 2-2：健身俱樂部教練的人格特質與工作績效具有顯著關係。部分獲得支持。

(三) 組織承諾與工作績效之相關分析

由表 4-12 可知，組織承諾與工作績效達顯著正相關。

假設 2-3：健身俱樂部教練的組織承諾與工作績效具有顯著關係。獲得支持。

七、人格特質、組織承諾與工作績效之解釋情形

(一) 人格特質對工作績效的解釋情形

由表 4-13、表 4-14、表 4-15、表 4-16、表 4-17 發現，若將五大人格特質分別與以迴歸式分析，各項人格特質對工作績效皆有顯著影響力。親和性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為 21%，當親和性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；勤勉正直性和組織承諾對工作績效有正向

顯著影響力，其兩變數對工作績效的預測力為27%，當勤勉正直性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；外向性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為34%，外向性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；情緒抗壓性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為23%。情緒抗壓性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；開放性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為33%。開放性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。

由表4-18發現，若將五大人格特質與組織承諾共同放入迴歸式，則發現五大人格特質中的勤勉正直性、外向性、開放性和組織承諾對於工作績效有顯著正向影響，整體預測力達44.1%。代表著當勤勉正直性、外向性、開放性和組織承諾程度愈高時，其工作績效也愈高。

假設3-1：健身俱樂部教練人格特質對工作績效具有顯著解釋力。獲得支持。

(二) 人格特質對組織承諾對工作績效的解釋情形

由表4-18可發現，外向性人格對組織承諾有正向顯著影響力，預測力為10%，外向性人格程度愈高，其組織承諾亦愈高。

假設3-2：健身俱樂部教練人格特質與組織承諾對工作績效具有顯著解釋力。部分獲得支持。

(三) 組織承諾對工作績效對工作績效的解釋情形

由表4-19可發現，組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為12%，當組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。

假設3-3：健身俱樂部教練組織承諾對工作績效具有顯著解釋力。

第五章 結論與建議

根據本研究動機之陳述，本研究的主要的目的在於探討分析健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效的情況；不同個人背景變項的會員在人格特質、組織承諾與工作績效的差異情形；瞭解人格特質、組織承諾與工作績效的相關情形，並根據研究結果來提供相關單位、經營管理者以及後續研究之參考。本研究根據研究動機與目的，以及所欲探討問題之結果作出結論與具體上之建議。

第一節 結論

一、健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效的現況

(一)健身俱樂部教練五大人格特質中，以「親和性」的表現程度為最高，其次依序為「外向性」、「開放性」、「勤勉正直性」、「情緒抗壓性」。

(二)健身俱樂部教練在組織承諾的感受上，以「價值承諾」最高。其次依序為「努力承諾」、「留職承諾」。

(三)健身俱樂部教練對自己是否擁有良好工作績效的自我知覺程度上，介於「有點同意」到「同意」之間。

二、因教練背景變項的不同，部分人格特質具有顯著差異。

(一)不同性別的教練在情緒抗壓性有顯著差異。

(二)不同年齡的教練在親和性、勤勉正直性有顯著差異。

(三)不同服務年資的教練在親和性、勤勉正直性有顯著差異。

(四)不同教育程度的教練在勤勉正直性有顯著差異。

(五)不同任職情形的教練在親和性、勤勉正直性、外向性、

情緒抗壓性、開放性有顯著差異。

(六)不同婚姻狀況的教練在開放性有顯著差異。

(七)不同就讀科系的教練在勤勉正直性有顯著差異。

(八)不同每月平均收入的教練在親和性、勤勉正直性、開放性有顯著差異。

(九)不同每週工作時數的教練在勤勉正直性、外向性、開放性有顯著差異。

(十)不同任職俱樂部的教練在親和性、外向性、開放性有顯著差異。

三、因教練背景變項的不同，組織承諾具有顯著差異。

不同性別、婚姻狀況、每週工作時數、任職俱樂部的健身俱樂部教練，其組織承諾有顯著差異。

四、因教練背景變項的不同，工作績效具有顯著差異。

不同服務年資、每月平均收入、每週工作時數、任職俱樂部的健身俱樂部教練，其工作績效有顯著差異。

五、人格特質、組織承諾與工作績效之相關性

(一)親和性、勤勉正直性、外向性、情緒抗壓性、開放性皆與組織承諾達顯著正相關。

(二)親和性、外向性、情緒抗壓性與工作績效皆達顯著正相關。

(三)組織承諾與工作績效達顯著正相關。

六、人格特質、組織承諾對工作績效解釋力。

(一)各項人格特質對工作績效皆有顯著影響力。親和性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為21%，當親和性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；勤勉正直性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，其兩變數對工作績效

的預測力為27%，當勤勉正直性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；外向性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為34%，外向性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；情緒抗壓性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為23%。情緒抗壓性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高；開放性和組織承諾對工作績效有正向顯著影響力，預測力為33%。開放性與組織承諾愈高，其工作績效亦愈高。外向性、開放性、勤勉正直性和組織承諾程度愈高時，其工作績效也愈高。

(二)外向性人格程度愈高時，其組織承諾也愈高。

(三)組織承諾程度愈高時，其工作績效也愈高。

第二節 建議

根據本研究之發現與文獻探討，研究者針對健身俱樂部經營業者提出經營實務之建議，並針對後續研究提出建議，提供業界及學界之參考。

一、將人格特質列入教練 選之參考

綜合眾多研究發現，人格特質是影響工作績效的重要因素之一，而各行各業所需要的人格特質又不盡相同，因此對於健身俱樂部經營者來說，在教練 選及 用的條件上，不能只聚焦於健身專業，仍須將人格特質作為 選人力之參考，本研究發現外向性、開放性、勤勉正直性對健身房教練工作績效具有顯著影響力，建議作為健身俱樂部相關產業教練 選之參考。

二、強化內部行銷，保留教練人才

臺灣健身俱樂部歷經近四十年的發展與演變，不同經營者在激烈競爭下，領導市場的健身俱樂部幾經更迭，如今有人力圖轉型，也有人從此退出舞臺，然而競爭不只如此，因政府的重視，市民運動中心在近年內如雨後春筍，競相設立，這使得連鎖健身俱樂部在經營上更須步步為營，經營者不但要滿足顧客，創造滿意度及回購意願，無不想盡辦法，新行銷手法吸引潛在消費者，但健身俱樂部教練身為面對顧客的第一線，更是經營者必須花心思保護的資源，本研究發現健身俱樂部教練的組織承諾會因工作時數、平均收入而有所差異，因此內部行銷更形重要，教練所背負的工作項目多是目前普遍的現象，經營者須對內部員工及教練有適切的訓練及福利制度，藉以營造良好企業內部文化，如此便能提升其組織承諾，藉以提升工作績效，並達到企業、教練、消費者三方面的平衡。

三、未來研究建議

(一)由於受金錢、時間、人力等限制，本研究研究對象範圍僅限於較大型的健身俱樂部，導致樣本數過少，建議往後研究者在進行相關研究時，可以擴大抽樣範圍，將連鎖健身俱樂部、地方小型健身俱樂部及市民運動中心納入，以期獲得更多的有效樣本，取得更顯著且全面性的分析情形，進行更客觀且較準確的分析。

(二)本研究僅探究健身俱樂部教練的人格特質、組織承諾對其工作績效的影響作分析，但對工作績效造成影響的因素仍有很多，建議未來研究可納入組織文化、工作滿足、生活滿意度等影響因素，以更深入了解影響健身俱樂部教練工作績效的關鍵因素。

(三) 本研究以量化方式進行健身俱樂部教練人格特質、組織承諾對工作績效之研究，本研究建議後續研究者可藉由質性研究對健身俱樂部教練作深度訪談，深入探究健身產業從業人員的想法與態度，以反應真實的情況。

參考文獻

一、中文部分

- 、立、林、兩欣(民99)。休閒運動產業從業人員在工作態度與工作績效之相關研究。高應科大體育，9，23-38。
- 中華民國有氧體能運動協會(民89)。臺灣健身房(體適能中心)設施及管理之研究，行政院體育委員會研究案。
- 池進通、李鴻文、陳芬儀(民97)。五大人格特質與工作績效關係之研究。經營管理論，4(2)，1-9。
- 江盈如(民87)。大臺北地區健康俱樂部顧客滿意度、忠誠度以及滿意構面重視度之研究。未出碩士論文，國立交通大學經營管理研究所，新市。
- 行政院主計處(民96)。國民生活指標：基本資料。臺北市：行政院主計處。
- 行政院主計處(民100)。國民所得統計摘要。取自 <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=28862&ctNode=3565>
- 杜佩蘭(民88)。組織承諾角色與工作滿足及其相關因素之研究-以高雄市政府主計處外人員為例。未出碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市。
- 李敏玲(民86)。運動連鎖服務業生命週期與經營策略之研究-以韻律舞蹈業為例。未出碩士論文，國立體育學院體育研究所，臺北市。
- 李秋慧(民92)人格特質、工作特性與工作績效之關係探討~以臺灣高科技員工為例。未出碩士論文，國立中大

- 學， 園縣。
- 李 惠(民97)人格特質與工作績效之探 性研究。未出 碩
士論文，國立中 大學， 園縣。
- 李宏文(民100)。壽險從業人員人格特質、工作壓力對工作績
效之影響。未出 碩士論文，國立成功大學，臺南市。
- 何書慧(民100)。銷售人員的人格特質對其工作績效的影響-
以主管的領導風格為 變項。未出 碩士論文，國立
中山大學，高雄市。
- 何恆東(民93)。運動健身俱樂部服務品質評級模式建構之研
究。未出 碩士論文，國立臺灣體育學院休閒運動管理
研究所，臺北市。
- 余雅屏(民92)。人格特質、自我導向學習以及工作績效之相
關性研究。未出 碩士論文，國立中山大學人力資源管
理研究所，高雄市。
- 余慶華(民90)。消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、
利與工作績效之相關研究 以高雄地區銀行為
例。未發表之碩士論文，國立中山大學人力資源管理研
究所，高雄市。
- 沈宜臻(民91)。連鎖健身俱樂部會員商店 象與忠誠度之研
究。未出 之碩士論文，國立政 大學廣告系，臺北市。
- 吳欣展(民95)。五大人格特質對於員工工作態度及員工倫理
行為影響之研究-以證券營業員為例。未出 碩士論文，
傳大學，臺北市。
- 吳政義(民95)。人格特質、工作轉換、工作態度與工作績效
關係之研究。未出 碩士論文， 陽科技大學，臺中市。

- 房美玉(民91)。臺灣導體產業之組織文化對於內外工作動機與工作績效及工作滿意度間關連性的影響。管理評論，21(3)，69-96。
- 林永宗(民97)。97年運動城市排行榜調查。行政院體育委員會，臺北市。
- 林仁和(民90)。商業心理學。臺北市：揚智文化。
- 林志勳、蘇俊賢(2006)。從個人教練證照檢定精神與內容應試技巧。大專體育，87，163-169。
- 林姿妙(民99)。學校志工人格特質與工作績效關係之研究。未出碩士論文，國立彰化師範大學，彰化市。
- 林承(民97)。健身俱樂部健身俱樂部教練參與個人教練課程對俱樂部收益之研究。未出碩士論文，國立臺灣體育大學，臺中市。
- 林能白、宏昌(民88)。人格特質之研究-服務人員人格特質之影響分析。應用與管理學報，16(2)，175-192。
- 林豪傑(民96)。五大人格特質與工作績效之關係-社會網之中介效果。未出碩士論文，德科技大學，高雄市。
- 洪聖惠(民90)。健康休閒俱樂部之商經營研究。未出碩士論文，仁大學，臺北縣。
- 洪靜惠(民94)。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。未出碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。
- 姜慧嵐(民89)。臺灣健康體適能俱樂部產業之研究。未出碩士論文，中國文化大學，臺北市。
- 姜慧嵐(民90)。健身房(體適能中心)設施及管理之研究。行

- 政院體育委員會研究(編：Ncpfs-Fac-089-002)。
- 姚裕錡(民95)。人格特質、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以中地區文理補習班員工為例。未出碩士論文，陽科技大學，臺中市。
- 唐心如(民92)。健康俱樂部會員保留影響因素之探究性研究：以亞力山大健康俱樂部為例。未出碩士論文，國立臺灣科技大學管理研究所，臺北市。
- 范智明(民88)：北市運動健身俱樂部會員消費者行為之研究。未出之碩士論文，國立臺灣師範大學體育研究所，臺北市。
- 高俊雄(民84)。臺北市健康體適能俱樂部健康經營管理型態之研究。運動休閒管理論文集，219-313。
- 高俊雄(民93)。運動休閒事業管理-理論與實務。臺北市：臺灣體育運動管理學會。
- 徐揚、羅忠義、徐蓮(民92)。北地區運動健身俱樂部人格特質與顧客滿意度之研究。2003產學運動與休閒管理學術研討會。
- 張春興(民78)。心理學。臺北市：東華書局。
- 陳金冰(民80)。休閒俱樂部行銷策略之研究。未出碩士論文，國立政大企業管理研究所，臺北市。
- 陳秀華(民82)。健康體適能俱樂部消費者行為之研究。未出碩士論文，國立體育學院研究所，園縣。
- 陳景森(民85)。運動健康俱樂部服務品質之實證研究-以中興健身俱樂部為例。未出之碩士論文，國立臺灣師範大學體育研究所，臺北市。

- 陳姿芬(民100)。壽險業務人員之人格特質與工作績效關係之研究。未出 碩士論文， 陽科技大學，臺中市。
- 許雅婷(民91)。母 與 的兒女- 惠 部 宗教人的經驗世界。未出 碩士論文，國立東華大學，花蓮市。
- 黃耀祖(2011)。證券營業員人格特質對工作績效之影響—以中部地區營業員為例。未出 碩士論文， 大學，臺中市。
- 彭淑美(民82)。營利性運動休閒健身設施之經營管理。國民體育， 22(3)，89-94。
- 益統(民85)。個人屬性、人格特質與內滋激勵和外附激勵關聯性之研究-以交通部數據通信所員工為例。未出 碩士論文，國立交通大學，新 市。
- 曾麗娟(民90)。應用行動研究改善運動俱樂部服務品質之個案實證研究。未出 之碩士論文，國立臺灣體育學院體育研究所，臺中市。
- 黃賢哲(民93)。運動健身俱樂部消費者商店 象與再次購買行為之研究。未出 之碩士論文， 林科技大學休閒運動研究所， 林縣。
- 楊人智(民85)。會員制休閒運動俱樂部之探討。 灣 學校體育， 6(3)，4-10。
- 楊濡菖(民95)。中華電信行動分公司 中營運處機務人員人格特質、工作態度與工作績效關係之研究。未出 碩士論文， 陽科技大學，臺中市。
- 鄞惠君(民91)。海陸 調制度對海陸勤人員工作滿足與組織承諾之相關探討。未出 碩士論文，國立中山大學人力

資源管理研究所，高雄市。

鄭勝泰(民91)。人格特質對工作績效影響之探討—以某運服
務業之T公司為例。未出 碩士論文，國立中 大學，
園縣。

蔡調舜(民87)。中華電信組織變革與員工態度之研究。未出
碩士論文，國立 灣科技大學管理技術研究所，臺北
市。

蔡士傑(民93)。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。未出 碩士論
文，國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所，臺北市。

二、英文部分

- Allport, G. W. (1937). *Personality: A Psychological interpretation*. New York: Holt Press.
- Barrick, M., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology, 44*, 1-26.
- Blumberg, M., & Pringle, C. D. (1982) The missing opportunity in organizational research: some implications for a theory of work performance. *Academy of Management Review, 7*, 560-569.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly, 19*, 533-546.
- Cattell, R. B. (1943). The Description of Personality: Basic Traits Resolved into Cluster. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 38*, 476-506.
- Costa, P. T., & McCrae, Jr. R. R. (1992). An introduction of the five-factor model and its applications. *Journal of Personality, 60*, 175-215.
- Day, D. V., & Silverman, S. B. (1989). Personality and job performance: evidence of incremental validity. *Personnel Psychology, 42*, 25-36.
- Digman, J. M., & Inouye, J. (1986). Further Specification of the Five Robust Factors of Personality. *Journal of Personality and Social Psychology, 50*, 116-123.

- French, C., & Seward, F. (1983). Impetus for action: a cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in society. *Administrative Science Quarterly*. 421-434.
- Gatewood, R. D., & Field, H. S. (1998). *Human Resource Selection*. TX: The Dryden.
- Goldberg, L. R. (1992). The Development of Markers of the Big-Five Factor Structure. *Psychological Assessment*, 4, 26-42
- Hall, D. T. (1979). *Organizational Commitment: Theory, Research, and Measurement*. Unpublished manuscript, Northwestern University.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- Jack Jones (1996). Defining Personal Training. In Scott O. Roberts (Eds), *The History of Personal Training* , 7-11. Champaign, IL : Human Kinetics.
- Kane, J. S., & Lawler, E. E. (1976). Performance Appraisal Effectiveness: Its Assessment and Determinants. *Research in Organizational Behavioral*, 425-478.
- Korman, A. K. (1977). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., (1991) .*Marketing Management Analysis, Planning,*

- Implementation & Control (7th Edition)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mark A. Reiff (1996). Defining Personal Training. In Scott O. Roberts (Eds). *The Business of Personal Training*, 3-6. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J. P.; Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Michaels, C. E. and D. E. Spector (1982). Causes of Employee Turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino Model. *Journal of Applied Psychology*, 67, 53-59.
- Mowday, R. T., Steer, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy Management Review*, 8, 486-500.
- Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes. *Journal of abnormal and social psychology*, 66, 574-583.

- Reichers, A. E. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 456-476.
- Shilling, C.(1993).*The Body and Social Theory*. London: Sage.
- Teri S. O'Brien (2003). *The personal trainer's handbook*. Champaign, IL : Human Kinetics.

健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效問卷

親愛的教練，您好：

本問卷的目的，旨在瞭解健身俱樂部教練人格特質、組織承諾與工作績效之間的關係，您的意見非常的寶貴，請依個人實際感受填答，填答結果僅供學術研究之用，絕對保密，敬請放心作答。

本問卷採不記名方式，題目無標準答案，填答完成後，請交由負責人寄回。在此謹對您的協助與支持，致上最誠摯的謝意。

謹祝 大安

國立臺灣體育運動大學體育研究所休閒體育組碩士在職專班

指導教授 謝振榮 教授

研究生 吳秉宗

中華民國 101 年 3 月

基本資料：

請依據您的實際情形在()裡填入號碼，或於_____內填入答案。

- () 1. 性 別： ① 男 ② 女
- () 2. 年 齡： ① 20 歲以下 ② 21-30 歲 ③ 31-40 歲 ④ 41 歲以上
- () 3. 服務年資： ① 1 年以下 ② 1-3 年 ③ 3-5 年 ④ 5 年以上
- () 4. 教育程度： ① 高中職以下 ② 專科 ③ 大學院校
 ④ 碩士以上
- () 5. 任職情形： ① 專任 ② 兼任 ③ 其他_____
- () 6. 婚姻狀況： ① 已婚 ② 未婚 ③ 其他_____
- () 7. 就讀科系： ① 體育系 ② 體育相關科系 ③ 非體育相關科系
- () 8. 每月平均收入： ① 20,000 元以下 ② 20001-30000 元 ③ 30001-40000 元
 ④ 40001-50000 元 ⑤ 50001 元以上
- () 9. 每週工作時數： ① 20 小時以下 ② 21-30 小時 ③ 31-40 小時
 ④ 41-50 小時 ⑤ 51 小時以上
- () 10. 任職俱樂部： ① World Gym ② True Yoga ③ True Fitness
 ④ 永舞生活會館 ⑤ 東方俱樂部(金典) ⑥ 其他：_____

請繼續翻頁作答，謝謝！

第一部份：人格特質

請根據您一般的狀況，圈選出最靠近您自己想法的分數。

	非常不同意	不同意	有點不同意	無意見	有點同意	同意	非常同意
1 我是個會考慮他人立場的人	1	2	3	4	5	6	7
2 我是個能接受不同觀念的人	1	2	3	4	5	6	7
3 我是個與他人合作良好的人	1	2	3	4	5	6	7
4 我是個善體人意的	1	2	3	4	5	6	7
5 我是個會尊重他人的人	1	2	3	4	5	6	7
6 我是個盡己所能幫助他人的人	1	2	3	4	5	6	7
7 我是個要求精確的人	1	2	3	4	5	6	7
8 我是個遵守常規的人	1	2	3	4	5	6	7
9 我是個細心的人	1	2	3	4	5	6	7
10 我是個做事確實的人	1	2	3	4	5	6	7
11 我是個做事盡心負責的人	1	2	3	4	5	6	7
12 我是個具主動性的人	1	2	3	4	5	6	7
13 我是個精力充沛的人	1	2	3	4	5	6	7
14 我是個能接受挑戰的人	1	2	3	4	5	6	7
15 我是個能鼓舞他人的人	1	2	3	4	5	6	7
16 我是個具說服力的人	1	2	3	4	5	6	7
17 我是個具適應力的人	1	2	3	4	5	6	7
18 我是個喜歡交友的人	1	2	3	4	5	6	7
19 我是個樂觀的人	1	2	3	4	5	6	7
20 我是個冷靜的人	1	2	3	4	5	6	7
21 我是個能承受壓力的人	1	2	3	4	5	6	7
22 我是個情緒管理良好的人	1	2	3	4	5	6	7
23 我是個對自己能力很有自信的人	1	2	3	4	5	6	7
24 我是個具觀察力的人	1	2	3	4	5	6	7
25 我是個有邏輯分析能力的人	1	2	3	4	5	6	7
26 我是個能做整體性思考的人	1	2	3	4	5	6	7
27 我是個具創新思考的人	1	2	3	4	5	6	7
28 我是個行動敏捷的人	1	2	3	4	5	6	7

第二部份：組織承諾

請根據您一般的狀況，圈選出最靠近您自己想法的分數。		非常不同意	不同意	有點不同意	無意見	有點同意	同意	非常同意
1	我常對旁人說，我所服務的俱樂部是值得效勞的	1	2	3	4	5	6	7
2	為了能留在俱樂部，主管派給我的工作，我都願意接受	1	2	3	4	5	6	7
3	我經常將俱樂部的利益，視為我個人的利益	1	2	3	4	5	6	7
4	我會自豪的告訴別人，自己是俱樂部的一分子	1	2	3	4	5	6	7
5	這間俱樂部鼓舞了我在工作上的最佳表現	1	2	3	4	5	6	7
6	我很慶幸選擇到本俱樂部服務而非其他工作	1	2	3	4	5	6	7
7	我決定在這間俱樂部服務，顯然是件錯誤的事	1	2	3	4	5	6	7
8	我很關心俱樂部的未來與發展	1	2	3	4	5	6	7
9	我對俱樂部的忠誠度十分有限	1	2	3	4	5	6	7
10	我願意額外努力，以協助俱樂部發展並獲得成功	1	2	3	4	5	6	7
11	繼續留在這間健身房，收穫實在不大	1	2	3	4	5	6	7
12	對我而言，這間俱樂部已是最佳的選擇	1	2	3	4	5	6	7
13	我常難以認同俱樂部那些與員工有重大關係的決策	1	2	3	4	5	6	7
14	只要工作性質相同，在另一間俱樂部工作也無所謂	1	2	3	4	5	6	7
15	以目前來說，只要有少許改變，都會讓我離開這間俱樂部	1	2	3	4	5	6	7

第三部份：工作績效

請根據您一般的狀況，圈選出最靠近您自己想法的分數。		非常不同意	不同意	有點不同意	無意見	有點同意	同意	非常同意
1	我具有工作所需的知識與能力	1	2	3	4	5	6	7
2	別人可以放心的將工作交付給我	1	2	3	4	5	6	7
3	我有與其他同仁協調合作的能力	1	2	3	4	5	6	7
4	我的同事常稱讚我的工作表現	1	2	3	4	5	6	7
5	我能達成設定好的工作目標	1	2	3	4	5	6	7
6	我的主管常稱讚我的工作表現	1	2	3	4	5	6	7
7	整體而言，我的工作表現很好	1	2	3	4	5	6	7
8	我工作主動積極，並能在規定期限內完成	1	2	3	4	5	6	7
9	我能妥善處理工作上棘手或緊急的事	1	2	3	4	5	6	7
10	我能在工作上妥善運用溝通技巧	1	2	3	4	5	6	7

請繼續翻頁作答，謝謝！

請根據您一般的狀況，圈選出最靠近您自己想法的分數。		非 常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	無 意 見	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
11	我會想辦法解決任何工作上發生的問題	1	2	3	4	5	6	7
12	我會嘗試運用與工作有關的新知識、新技巧	1	2	3	4	5	6	7
13	我一定事先規劃才進行工作	1	2	3	4	5	6	7
14	不論俱樂部派我到哪一個單位或工作上，我都能勝任愉快	1	2	3	4	5	6	7
15	工作時我總是充滿幹勁	1	2	3	4	5	6	7
16	我常會在工作上提出特別及新穎的建議	1	2	3	4	5	6	7
17	我能了解俱樂部會員的真正需求，並滿足之	1	2	3	4	5	6	7
18	我能注意到工作上的小細節並妥善處理	1	2	3	4	5	6	7
19	我能在工作上與同事建立及維持良好的友誼關係	1	2	3	4	5	6	7

問卷到此全部結束，謝謝您寶貴的意見！