

中國文化大學商學院國際企業管理學系  
碩士論文

Master of Business Thesis  
Graduate Institute of International Business Administration  
College of Business  
Chinese Culture University

五大人格特質與服務導向公民行為關係之研究

Five big personality special characteristics and the  
service guidance the citizen behavior



指導教授：楊濱燦教授

Advisor: Prof. . Bin-Tsann Yang

研究生：姚佳妤

Graduate Chia-Yu Yao

中華民國 100 年 2 月

February 2011

論文名稱：五大人格特質與服務導向公民行為

總頁數：59

校(院)所組別：中國文化大學商學院國際企業管理研究所

畢業時間及提要別：九十八學年度第一學期碩士學位論文提要

研究生：姚佳妤

指導教授：楊濱燦

論文題要內容：

五大人格特質與服務導向公民行為，至今仍未有學者指出兩者之間對於組織在遴選第一線人員時具有適時測量適合人格的標準，但五大人格之中某些特質會與組織在遴選新進人員時需具有服務熱忱與服務特質之中的人格特質，可由此次的研究針對組織對於服務人員遴選時做一個標準的依據。

本研究之研究樣本係以推廣教育部的第一線服務人員與其顧客做為研究樣本對象，以問卷發送方式，內容包括推廣教育部第一線服務人員的問卷，採定點與部門別發送，共實際發出 500 份問卷，回收共計 410 份問卷，除填答不完整或無法配對之(問卷 60 份) 共計 350 份問卷，有效問卷皆為 350 份。本研究透過 SPSS 統計方法進行資料分析，研究結果顯示：親和性之員工和服務傳遞、參與性之間呈現正相關與忠誠度之間沒有任何相關存在。勤勉正直性之員工對於服務傳遞、忠誠度、參與之間呈現正向關係存在。外向性之員工與服務傳遞、參與之間呈現正向關係存在；忠誠度之間呈現沒有任何相關存在。神經質之員工與服務傳遞、參與之間呈現正向關係存在；忠誠度之間呈現不為任何相關。經驗開放性之員工與服務傳遞、參與之間呈現正向關係存在；經驗開放性之員工與忠誠度之間不為任何相關存在。關鍵字：五大人格特質 (Big five)，服務導向公民行為 (Service Oriented Organizational Citizenship Behaviors)。

Five big personality special characteristics and the service  
guidance the citizen behavior

Student: Chia-Yu Yao

Advisor: Prof. . Bin-Tsann Yang

Chinese Culture University

ABSTRACT

Five big personality special characteristics and the service guide the citizen behavior, until now has still not had the scholar to point out between both when chooses the first line personnel has at the right moment the survey suitable personality standard regarding the organization, but in five big personalities certain special characteristics meet and the organization when chose recently the personnel must have the service zealously with the service special characteristic in personality special characteristic, might from this the inferior research chose regarding the service personnel when make a standard basis in view of the organization.

Research sample if this research is take promotes Ministry of Education's first line service personnel the customer to do as studies the sample object, by the questionnaire transmit mode, the content including promotes the Ministry of Education first line service personnel's questionnaire, picks the fixed point and the department do not transmit, altogether actually sends out 500 questionnaire, recycles the total 410 questionnaire, eliminates fills in answers incomplete or is unable the pair (questionnaire 60) the total 350 questionnaire, the effective questionnaire all is 350.

This research penetrates the SPSS statistical method to carry on the material analysis, the findings demonstrated that, Staff of and between the service transmission, the participation the endophilicity presents is being connected and between the loyalty not any correlation existence. Staff of the assiduous straightness regarding between the service transmission, the loyalty, the participation presents the forward relational existence. Staff of and between the service transmission, the participation the extroversion presents the forward relational existence; Between the loyalty does not present any correlation existence. The nervous staff and between the service

transmission, the participation presents forward relates the existence; Between the loyalty does not present for any correlation. Staff of and between the service transmission, the participation the experience openness presents the forward correlation existence; Staff of and loyalty between the experience openness not for any correlation existence.

Key words : Big five, Service Oriented Citizenship Behaviors..



## 誌 謝 辭

本論文幸蒙指導教授楊濱燦博士之悉心指導，釐清條理邏輯、確認論述架構，並獲論文口試委員林少龍博士、楊君琦博士之逐頁琢磨、逐字斧正，方得以順利完成；並感謝楊主任台寧博士如父如師之關心提攜，以及在校期間各學科授課老師之諄諄教誨，謹以此文致上最高的敬意！

感謝文化大學推廣教育部同仁，在進修期間及論文撰寫過程中給予大力支援及配合。並感謝有幸合作共事的各界先進、夥伴，期間給予指教與協助。因篇幅有限，無法一一向所有給予關心及支持之親友致謝，在此一並申謝。

謹祝福相互砥礪、支援之同窗及給予多方建議、指導之學長姐，在各自之領域皆能貫其所學、展其所長並通達順利。

感謝對於這份論文幫助的同事與相關人員這些年來的支持與鼓勵與碩專專員的協助能使得論文可以得以順利完成。

姚佳好 謹誌於 2010 年



# 內容目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	i
內容目錄	vii
表目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	2
第二節 研究問題與研究目的	2
第三節 研究架構與假設	4
第二章 文獻探討	9
第一節 五大人格特質	9
第二節 服務導向組織公民行為	21
第三章 研究方法	25
第一節 研究變之操作性定義與測量工具	25
第二節 研究樣本與資料蒐集	29
第四章、分析結果	31
第一節 基本資料分析	31
第二節 相關分析	35
第三節 五大人格特質各構面與服務導向組織公民 行為階層迴歸分析	37
第五章 結論與建議	56
第一節 結論	56
第二節 建議	64
一、管理實務上之建議	64
二、後續研究之建議	66

參考文獻	68
附錄-研究問卷	72



## 表目錄

表 2-1	五大人格特質元素定義	16
表 2-2	五大人格特質之組成構面	17
表 2-3	五大人格特質之實證究	18
表 2-4	組織公民行為定義表	22
表 4-1	研究樣本之個人基本資料分析表	33
表 4-2	研究變項之皮爾森積差相關分析	35
表 4-3	親和性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析	38
表 4-4	親和性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表	39
表 4-5	親和性對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表	40
表 4-7	勤勉性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表	42
表 4-8	勤勉性對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表	43
表 4-9	勤勉性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表	44
表 4-10	外向性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表	45
表 4-11	外向性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表	46
表 4-12	外向性對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表	47
表 4-13	神經質對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表	48
表 4-14	神經質對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表	50
表 4-15	神經質對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表	51
表 4-16	經驗開放性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表	52
表 4-17	經驗開放性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表	53
表 4-18	經驗開放性對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表	55

表 5-1 假設檢定結果彙總表 . . . . . 56



# 第一章 緒論

本章包含三節，分別針對研究背景、研究問題與研究目的、研究架構與假設加以說明。

## 第一節 研究背景

Organ(1988)指出，組織系統的設計均不可能是完美無缺，故無法兼顧所有角色。組織為了達成目標除了應用員工外在責任之外仍需要應用組織內在行為來提昇組織績效。Katz and Kahn(1978)指出，員工參與並留在組織內完成所要求的指定工作，自動自發地執行基本工作外事情才能對組織有所貢獻。其中，「自動自發地做基本工作以外事情」之角色外行為(extra-role behaviors)，對組織正常運作有著莫大的助益。自發性的員工行為可使組織有效運作及提升組織績效(Organ,1998)，此一行為即為組織公民行為(Service-Oriented)。組織內部因組織公民行為使得第一線服務人員們內在自我提昇服務品質，增加顧客滿意度(Morrison,1994)。這是因為在服務過程中顧客對於產品的認知時透過第一線人員的互動而來。(Bitner et al.,1990)員工藉由組織公民行為的展現自發性的傳遞貼心的服務與關懷，便可使顧客有滿意及正面的情緒反應(Bitner et al.,1990)。因此具備此項職能與態度的員工，可使企業不需要使用額外的支出即可獲得最大的回饋與效益與提升外界對公司的企業形象，由此得知組織公民行為對於組織或企業推動服務顧客滿意度上具有十分的重要性。但只有組織公民行為是不足以提昇服務人員之服務品質，若想要讓第一線人員對顧客能夠自發性行為除了基本的服務態度還需要鼓勵人員能有加強其對於組織或企業向心力與信任感，因自我本身對於企業或組織有認同感才會使得第一線服務人員能夠表現出來服務熱忱的態度、親

切的服務，此即為服務導向組織公民的行為(Service-Oriented citizenship - behavior)。

服務導向組織公民行為(Service-Oriented Organizational 是指第一線服務人員可以提供給來消費的顧客相當程度的服務熱忱、信賴、可依賴性。此種服務行為可以使顧客產生極高的滿意。此類型人員在服務傳遞時，會因本身具備有服務熱忱，且對公司有極高的信任感，進而延伸到會除了本身的專業度之外，還有更多超出於組織預定之外的努力與主動的關懷給予，獲得顧客的信賴與正面的回應與認同。這種行為並非屬於正式的角色義務，不受限於契約交換且與組織內獎懲機制無關，完全是一種服務人員對組織的「非正式貢獻」。對於以服務為導向服務性質公司來說，第一線人員若能夠具備此種特質會讓顧客對於此公司具備有高度的信賴感，由以上的分析與文獻表示其服務導向組織公民行為對於服務業經營與營運具有相當重要性。

## 第二節 研究問題與研究目的

依據以上的討論可知服務導向組織公民行為在實務上對於服務業之經營管理具有極大之幫助。而在學術上，對於服務導向組織公民行為之概念相關知識研究國內外學者皆有部份視為依變項，自變項如下：工作滿足感(Bateman and Organ,1983;Smith, Organ, and Near; Moorman,1993;Bettencourt and Brown,1997)、組織公平(Bettencourt and Brown,197)、知覺組織支持 (林素群，2006)、內部行銷、員工信任(楊嘉琪,2004)、服務氣候(戴淑賢，2001)、內部行銷(李欣怡，2004)、全員行銷認知、關係(2003)、資本顧客信任與顧客自發行為之研究(2004)、知覺組織支持(汪美伶，2005)、服務品質(蔡明達,2003)、服務氣候(戴淑賢,2001、游任國, 2004)、組織公正、組織結構(廖國鋒，范淼性，許世卿,2000)

顧客自發行為(翁偉強, 2004)、綜上所述, 服務導向組織公民行為於學術上或是研究的角度觀之, 皆存在者相當的重要性。目前仍未有研究指出五大人格特質與服務導向組織公民行為之間真有何相關性。

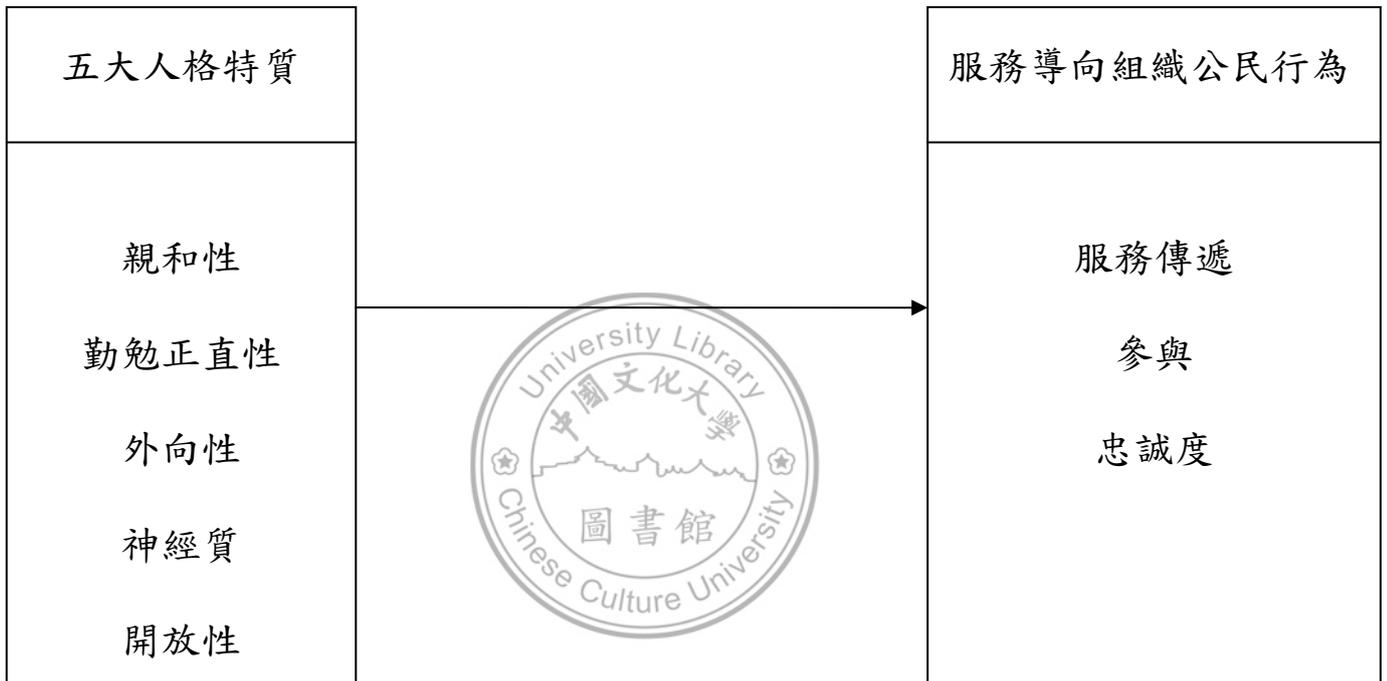
五大人格特質(Big five)是 Costa McCras (1986)等人使用之人格分類包含「親和性(Agreeableness)」、「勤勉審慎性(Conscientiousness)」、「外向型(Extraversion)」、「情緒穩定性(Neuroticism or emotional stability)」、以及「開放學習性(Openness)」等五個主要分類。在國外, 許多學者均認為五大人格特質會影響到工作績效。因五大人格特質因可提供一個明確、共通的語言而不受地域及文化制約, 故五大人格特質運在組織甄選人才時最廣泛使用的方式之一。五大人格特質之中有包含了對於人格內部分析個性與行為決定個人對於工作績效之高低(親和性、勤勉正直性、外向性、神經質、開放性)若其中一項特質比較傾向則對於組織內部服務人員與工作績效會進而提昇, 例如: 外向性人格特質適合做推銷員或銷售員的工作, 把對的人放在對的職場才會發揮其加乘效果。綜觀服務導向組織公民行為是是服務、傳遞、參與三個主要元素所組合, 人格特質之中所包含親和性、外向性、開放性與勤勉正直會主動的對於顧客做出利他行為整體上會有提昇組織績效之效果。

### 第三節 研究架構與假設

由研究問題與研究目的之說明，本研究提出研究架構如圖：

H1

H2



本研究架構中，獨立變項(independent variable)是五大人格特質，其包含親和性、勤勉正直性、外向性、神經質、開放性；因變項(dependent variable)為服務導向組織公民行為包含忠誠(loyalty)、參與(participation)、服務傳遞(service delivery)等構面，進一步釐清五大人格特質否對服務導向組織公民行為關係之研究。

在研究假設方面，基於相關之理論、參考文獻之研究發現與邏輯推論，本研究提出下列幾個研究假設加以驗證，並分述下：

## 一、五大人格特質

### (一) 親和性：

親和性主要是人際關係傾向，友善的人基本上是利他主義者會同情他人並急於幫助他人(Costa & McCrae 1992)。親和性高的人，令人信賴、待人友善、容易相處；親和性低的人，常常與人意見不合、不易相處。通常親和性高的人會在組織中扮演順從的角色，低則反之。由於服務傳遞的定義為(Van Dyne, 1995)提出員工在提供服務對角色表現的認真態度，即以顧客為主參與行為的研究中顯示服務導向與公民行為有正面的影響(Organ, 1990, 1994)。因五大人格特質「親和性」定義以利他主義者，會同情他人並且幫助他人故以此導出服務導向公民行為的定義其中以 Bettencourt (2001)針對工作態度(工作滿足、知覺組織支持)、人格特質(服務導向、移情作用)、服務顧客知識(顧客特徵、服務相關政策)為前因變項探討與服務導向公民行為之關係。發現員工人格特質(服務導向、移情作用)能夠有效預測服務傳遞公民行為並以此兩者之間的關聯性做推論人格特質之中的

親和性具備了利他行為與服務導向公民行為呈現正相關。

假設 1-1：具親和性之員工與服務傳遞之間呈現正相關。

假設 1-2：具親和性之員工與參與之間呈現正相關。

假設 1-3：具親和性之員工與忠誠度之間呈現正相關。

## (二) 勤勉正直性：

具備此項特質高的人認真負責、自我控制、有目標、毅然而有決心、負責守紀律且謹慎有勤勉審慎性；低的人不嚴格遵循目標，容易經常顯得懶散而無精神。(Costa & McCrae 1992)。以「勤勉正直」可由人格評量之中，被發現是最能夠預測工作績效的指標 (Barrick & Mount, 1991; Mount & Strauss, 1993; Steward & Corsan, 1995; Carson & Cardy, 1996)。因服務導向公民行為是以組織公民行為為依據，故組織公民行為之基礎理論以「利他」與「盡職」說明其主要精神。由於 Brief and Motowidlo, 1986 指出有些利他行為可以成為個人工作角色的一部份，亦是工作績效的一部份。由此可以推論勤勉正直性與服務導向組織公民行為之間有正向的關係。

假設 1-4：具勤勉性之員工與服務傳遞之間呈現正相關。

假設 1-5：具勤勉性之員工與忠誠度之間呈現正相關。

假設 1-6：具勤勉性之員工與參與之間呈現正相關。

## (三) 外向性：

外向性高的人社交能力比較強，自信、喜歡表現、性情爽朗且活潑樂觀的人；反之則保守、安靜、內向。「外向性」可以用來做為訓練的成果為是非常有效的預測且可以用來做為銷售人員的工作績效評估 (Barrick & Mount 1991)。因服務導向公民行為可以藉由，人格特質之中熱情、活潑、禮貌與真誠的慾望，提供優質的服務

以滿足顧客(Cran 1994;Hogan et al., 1984)。可以做為第一線的人員提供服務時所展現出的熱誠等態度以滿足顧客所需的組織公民行為，也是一種顧客導向的行為(Bettencourt and Brown,1997)。可以由此定義推論「外向性」與「服務導向公民行為」之間對於第一線人員的工作績效評估有正向的關係。

假設 1-7：具外向性之員工與服務傳遞之間呈現正相關。

假設 1-8：具外向性之員工與忠誠度之間呈現正相關。

假設 1-9：具外向性之員工與參與之間呈現正相關。

#### (四) 神經質：

人格最普遍的一面，可稱之情緒穩定性或神經質。可能因為分裂性的情緒影響到調適能力，神經質較高的人會有負面的情緒且對壓力的容忍度愈低，穩定性就相對的低，反之則比較冷靜、性情平和，能夠調適自我的壓力。因「神經質」具備此特質的員工因每個人對於情緒上都會有認知上的差異(Barrick & Mount,1991),往往受限於情緒的反應，因服務導向公民行為之需具備對外服務時不僅提供組織的產品且需要表現出組織的擁護者，提升組織形象(Schndider and Bowen,1985 ,1993)。可由此推論服務導向公民行為必需要具備有熱忱而神經質的員工無法具備穩定的情緒，故與服務導向公民行為具有負相關。

假設 1-10：具神經質之員工與服務傳遞之間呈現負相關。

假設 1-11：具神經質之員工與忠誠度之間呈現負相關。

假設 1-12：具神經質之員工與參與之間呈現負相關。

#### (五) 經驗開放性：

具備個人對於興趣有相當多元的發展，學習能力強、好奇心強、喜歡思考且求新求變的人即具備高度開

放性(Costa & McCare 1992)，反之則以行動力低對於興趣則學習能力較低，比較適合作固定性質的工作無法有創新的想法。「經驗開放性」其定義以創新產業較為適合高科技企業創新的組織(Woodman et.al,1993)。因經驗法則，故會以自我本身的學習能力求新求變對於組織內部有所變革與創新而延伸對於服務導向公民行為之中與顧客接觸之後所傳達的改善外部環境與內部作業之間的連結主動的提出以改善顧客對組織的態度。

假設 1-13：具經驗開放性之員工與服務傳遞之間呈現正相關。

假設 1-14：具經驗開放性之員工與忠誠度之間呈現正相關。

假設 1-15：具經驗開放性之員工與參與之間呈現正相關。



## 第二章 文獻探討

根據本研究主題，此章節將大部分學者們對研究變數所提出之理論，進行歸納與彙整，藉以瞭解五大格特質在服務業的重要性針對服務導向公民行為進行探討，藉以研究取向與相關研究結果。

### 第一節 五大人格特質

#### 一、 五大人格特質之定義

個人的行為是相當複雜且充滿許多不確定性，所有專家與學者為了瞭解他人、認識自我以期許對人的行為提出合理的解釋，百年來許多心理學家嘗試透過科學方法的驗證，企圖找出具合乎邏輯的定義、工具用以對人類的行為給予具體的描述，而人格便成為各學者一個重要的研究課題。

#### 二、 五大人格特質之內涵

五大人格 Norman(1963)根據 Allport、Cattell 及其特質論的究。人格特質有許多的區格方式，隨著人格特質五因素模式的發展，研究者對人格這個複雜結構漸漸有了較為一致性的看法，這也使得運用人格變進行延伸性的應用研究，取得了初步的、共同的認知基礎。由 Costa 和 McCrae(1992)所發展的 NEO-PI-R 人格量表反映了這五大因素的內涵，這五大因素為：「親和性(Agreeableness)」、「勤勉審慎性(Conscientiousness)」、「外向型(Extraversion)」、「情緒穩定性(Neurotism or emotional stability)」、以及「開放學習性(Openness)」等五個主要分類。

Costa 和 McCrae(1976)的初期研究，是採用集群分析，將 Cattell 的 16 項人格因素納入，從三個研究樣本中萃取的個數不一定是五個( e.g Block,1995;Eysenck, 1992a)，或是其理論基礎不夠堅實( e.g Block, 1995;Eysenck,1992b)，五因素模式仍獲得許多研究者的支持，並且逐漸而廣泛地運用在組織管理、教育、社會乃至臨床診斷等實證研究領域。

Costa 和 McCrae(1976)的初期研究，是採用集群分析，將 Cattell 的 16 項人格因素納入，從三個研究樣本中萃取出三個集群，依序為：神經質(N)、外向性(E)和開放性(O)，因素各有六個橫剖面，這是初期 NEO 特質模型的由來。有學者批評此階段之因素命名與架構，純屬研究者主觀智能上認定並非根據因素分析、嚴謹的理論推演或可以證明的經驗發現。基於研究演進歷史的影響，Costa 和 McCrae 將五因素架構帶入問卷設計領域，他們在巴爾的摩年齡縱向研究(Baltimore Longitudinal Study of Aging)的長基樣本追蹤資料裡，以因素分析萃取出前述之五大因素。

茲分別就上述五大人格分述如下：

#### (一) 親和性

親和性主要是人際關係傾向，友善的人基本上是利他主義者，會同情他人並急於幫助他人。這種人比較容易和別人建立友誼的關係( Digman & Inouye, 1986)。此因素常常被認為是宜人性或信任、合作、適應、寬容(tolerance)、心軟(soft-heartedness)及可喜(Borgatta,1964; Conley,1985; Goldberg,1981; Hakel,1974; Hogan,1983; John,1989; McCrae & Costa,1985; Noller et al.,1987; Norman,1963;Smith,1967; Tupes & Chirstal,1961)，也有人將其定義為友善(friendliness)(Guilford & Zimmerman, 1949)、社會順從(social conformity) (Fiske,1949)、順從 v.s

充滿敵意(compliance vs. hostile noncompliance)(Digman & Takemoto-Chock,1981), 或愛(love)相信每一個人都是善良的、意圖都是良好的。但也有人認為在此構面有心軟的 v.s 殘忍的、信任的 vs.懷疑的、助人的 vs.不合作的相對特徵。(McCrae & Costa(1986)。他們坦白、天真而且在團體之中通常扮演順從的角色，避免衝突、攻擊性的話語，對於不幸的人採取憐憫的態度會去考慮別人的需求。親和性高的人：令人信賴、待人友善、容易相處；親和性低的人：常常與人意見不合、不易相處。通常親和性高的人會在組織中扮演順從的角色，低則反之。依據 Ross 與 Offerman 在 1991 的研究發現親和性的(例如，憐憫、照顧)與魅力領導有正相關(Judge & Bono, 2000)。此構面最早是由 Allport & Odbert(1963)所提起。之後由 Norman(1963,1967)將此構面納入五大人格之一。其親和性最主要應用在於合作並且在 Wiggins(1996)認為親和性高的人會關心別人的興趣，能夠體諒別人。對部屬也比較容易親近、溝通(Hogan & Selton,1988)。當擁有此特性的人若對他的定的規則遵循程度愈高，其親和性程度就愈高。

## (二) 勤勉正直性

具備勤勉正直較高的工作者具有較高的成就動機(Costa, McCrae & Dye,1991)，所以在工作績效方面有較佳的表現。這種人是獨立、謹慎的、有責任感、有組織能力、成就導向的、自律的(Barrick & Mount,1991;Digman, 1990; Neumaner et al.,1996;Hogan(1983)、Neuman et al.(1999)及 Thoms et al.(1996)、Goldberg(1992))，因常與教育成就及意志有關，故常被叫做成就意願或意願(will)及工作(work)(Digman,1989;Peabody & Gold-

berg,1989;Smith,1967;Wiggins,Black-Burn,& Hackman,1969)。依據 McCRAE & Costa(1986)認為在此構面是有組織的 v.s 雜亂的、小心的 v.s 粗心的、自律的 v.s 意志薄弱的相對特徵。很多學者認為勤勉正直的人在做事比較謹慎且內控能力較高(Costa & McCrae,1992);組織能力強具備此項特質高的人認真負責、自我控制、有目標、毅然而有決心的且負責守紀律、謹慎有勤勉審慎性;低的人不嚴格遵循目標，容易經常顯得懶散而無精神。構面因素包括有能力的、有條理、有影響力的、為成就努力的。

### (三) 外向性

具有外向性的人社會化程度比較高，具有合群、健談、善於社交活動具行動力、友善的(Barrick et al.,1998;Barrick& Mount,1991; Costa&McCrae,1992; Digman,1990; Numanet al.,1999;Thoms et al.,1996)。也常常被學者稱為外向性或權利(Botwin & Buss,1989; Digman & TakemotoChock,1981; Hakel,1974;Hogan,1983; Howarth,1976; Norman,1963;Smith,1967)。擁有此特質的人比起其它人來，他們可能會較武斷且支配慾也較強，常常會變成團體內的領袖人物。他們在受到刺激的情況下會很興奮，類似於追求感官刺激的人。外向性被廣泛同意的第一個變數是 H.J.Eysenck 的外向性/內向性。這個變數多次被學者稱為外向性或權力( Botwin & Buss, 1989;Digman & TakemotoChock,1981;Hakel,1974; Hogan,1983;Howarth,1976;John,1989;McCrae & Costa,1985; Noller et al.,1987;Norman,1963;Smith,1967)。Barrick & Mount(1991)定義外向性為人際互動間的數量及密度。McCrae & Costa (1986)認為在此構面有社交性 v.s 隱居

性、逸樂的 v.s 節制的、親切的 v.s 保守的相對特徵。有此特質的人臉上常常都會掛在笑容，由過去的研究顯示出來保持正面情緒會提高一個人對生活的滿意度(Costa & McCare,1989)。之前研究也經常將此人格和社交性(sociable)、合群的(gregarious)、武斷的(assertive)、愛說話的(talkative)及活動的(active)、結合，Hogan(1987)認為此變數是由企圖心，又可稱為膽識(initiative)、權力(assurgency)、野心(ambition)、衝動的(impetuous)與社會化又可稱為社交性(sociable)、誇示的(exhibitionist)及表現的(expressive)兩部份所組成(Barrick & Mount,1991)。在 Hough 的研究中還加入成就導向構面。通常銷售員或團隊中特別需要有此人格特(Neuman et al., 1999)。外向性高的人社交能力比較強，自信、喜歡表現、性情爽朗且活潑樂觀的人;反之則保守、安靜、內向。構面所包含的因素有合群的、積極的、具行動力、尋求刺激的以及正面情緒的。

#### (四) 神經質

人格最普遍的一面，可稱之情緒穩定性或神經質，此為人格最普遍的構面與緊張性或情緒化相反主要針對情緒穩定調節的測量。因為分裂性的情緒影響到調適能力，神經質較高的人會有負面的情緒且對壓力的容忍度愈低，穩定性就相對的低，反之則比較冷靜、性情平和，能夠調適自我的壓力。McCrae & Cost(1986)認為在此構面有冷靜的 v.s 擔心、安心的 v.s 不安的、自滿的 v.s 自憐的相對特徵。Goldberg(1990)及 Schmit et al.(2000)指出穩定性特質較低者，個性較不活潑開朗、優柔寡斷、抗壓性低、情緒起伏大。除有情緒困擾外，此特性者可能因逼迫性的情緒影響到調適能力，比起其他人此種特性

者更傾向負向、悲觀的生活態度(Magnus, Diener, Fujita, & Pavot,1993;Schmit et al., 2000; Judge, Heller & Mount,2002)。具備此特質的人特別敏感，如果一個團體中有這種人存在，會讓大家覺得不舒服，無法控制自己的慾望和衝動，所以容易造成工作中情緒的問題而影響到其它的同事或工作效率再加上不能承受壓力，每一次有壓力他們就會覺得別人都無法了解他的孤單、無助、恐慌。構面屬於缺乏自尊和自信的人(McCare & Costa,1991)且所包含的構面有焦慮、沮喪、衝動、易受傷害。

#### (五) 經驗開放性

在此構面於定義上是最為困難的，常被解釋當智慧或是知識 (Borg-atta,1964;Digman & Takemoto-Chock,1981;Hogan,1983;John,1989;Peabody & Goldgerg,1989)。具備個人對於興趣有相當多元的發展，學習能力強、好奇心強、喜歡思考且求新求變的人即具備高度開放性，反之則以行動力低對於興趣則學習能力較低，比較適合作固定性質的工作無法有創新的想法。通常具備此特質的人會有比較豐富、比較注重內在的感覺、對美感也較敏感、喜歡多樣化、求知慾旺盛、好奇心強、不存偏見(Barrick & Mount, 1991;Costa & McCare,1985, 1992;Neuman et al., Hogan, 1983; Peabody & Goldberg, 1989)站在心理學的角度，一個團體中不是每個人的外向性都要很高，則必需視當時的情況而定。具備此特質的人喜歡創新，但並不表示他們的理解能力一定要很強且會隨時檢示社會的價值觀，故不容易對權威屈服。構面的因素包括幻想、具美感的、敏感或感性的具有行動力及價值觀的。

五大人格特質模式除提供我們完整的人格架構，許多研究用五大人格特質來研究員工的生產力(Scott & Mitchell, 1972)、組織承諾(Gelade, 1997)、離職傾向(Judge, Thoresen & Martocchio, 1997)、工作績效(Barrick & Mount, 1991; Hough, 1992; Hough et al., 1990; Tet Jackson, & Rothstein, 1991)等研究上。

各國學者針對在不同的文化中的驗證結果，五大人格特質分類架構的適用性似乎也得到相當程度的支持(例如：Piedmont, McCrae, & Costa, 1992; Salgado, 1997; Wiggin & Trapnell, 1997; Bond, Nakazato & Shiraishi, 1975; Noller, Law & Comrey, 1987; Piedmont & Chae, 1997)，亦同樣具有預測效度。由此顯示五大人格特質分類不受語言的限制(具有英文之外，用中文、荷蘭文、德文、日文等)但卻可以得到一致的結果，故因使用不同語言來解釋五大人格特質不會有太大的問題。



表 2-1 五大人格特質元素定義

構面	元素	定義
親和性	待人友善 同理心 思慮敏捷 信任 體貼	待人和睦相處態度友善 能了解他人的難處並且為別人著想 有開放性思考的能力對多元有概念 相信人都是好意的 隨時體諒別人的難處
勤勉正直性	注意細節 責任感 組織能力 自律性高	精準與嚴謹的態度 可信賴及可靠的程度 有較高的組織及領導能力 對工作方法有自我的自律傾向
外向性	適應力 競爭力 成就需求 成長需求 主動性 風險承擔 社交性 領導力 影響力 向心力 自律性高	開放得改變或多方面考量 評估自己表現和別人做比較 有實現個人有意義的目標的強烈趨動力 自我實現的事業之抱負的傾向 採取行動是積極主動的，而非被動 在有限的資訊下願意嚐的傾向 高度參與社交活動的傾向 扮演領導角色的能力 自我為中心並表現出自我本位的傾向 有高度活躍力、有向心力 對工作方法有自我的自律傾向
神經質	情緒控制 負面情感 樂觀 自信 壓力承受	冷靜的傾向 對事情的滿意度 相信事情都是好的可能傾向 相信自己 沒有不適應的身體或情緒上的回應

表 2-1 五大人格特質元素定義(續)

構面	元素	定義
經驗開放性	獨立性	能自主的傾向
	創造力	產生獨特的、有原創性的事務
	人際機伶	準確得和了解人際暗示
	集中思考	了解模糊資訊的傾向
	洞察力	當思考時具備有遠見

資料來源： McCare & Costa,1991

### 三、 五大人格特質之構面

利用 McCare & Costa 的「五大人格特質」為本研究的人特質構面。尚有許多學者亦針對五大人格特質的構面提出不同的看法，彙整如表 2-2 所示。

表 2-2 五大人格特質之組成構面

學者(年代)	五大人格構面		外向性	經驗 開放性	神經質
	親和性	勤勉 正直			
BARRICK & Mount (1991,2000,1001) pux Hough et al. (1990)	◎	◎	◎	◎	
Neuman et al.(1999)	◎	◎		◎	
Smith, Organ & Near (1993)	◎		◎		
Organ(1994)	◎	◎			
Barrick,Mount(1993)		◎			
江錦樺(2001)	◎	◎	◎	◎	◎

資料來源：周惠莉(2003)

#### 四、 五大人格特質之相關研究

茲將五大人格特質之前因後果變項的相關研究整理如表 2-3 所示。

表 2-3 五大人格特質之實證研究

作者 (年代)	研究結果
BARRICK & Mount(1991,2000,1001) pux Hough et al.(1990)	勤勉審慎性在針對所有不同職業群及工作相關標準類型的研究中，都是一個有效的預測因子；而在與人際互動較有關的職業中，如管理階層及銷售員，外向性則是一個有效的預測因子；在需要創新的工作中，經驗開放性則是一個有效的預測因子；在評估顧客服務類工作的績效時，勤勉審慎性、情緒穩定性與親和性的組合則能做有效的預測。
Smith, Organ & Near(1993)	情緒穩定性及外向性是組織公民行為的潛在預測因子。
Organ(1994)	親和性及勤勉審慎性能預測公民行為中的利他主義一項
Mount et al.(1994)	每一項人格因素之四種評等人員(員工本身、主管、同事以及顧客)均與主管評等之績效結果相關，且來自主管、同事、顧客等三個來源的嚴謹自律性 (Counscientiousness) 與外向性 (Extroversion)，均可以有效預測工作績效。
Neuman et al. (1999)	此團隊績效中，團隊成員在親和性、勤勉審慎性、經驗開放性、與親和性的組合則能做有效的預測此三構面的平均分數愈高，並且在外向性、情緒穩定性構面差異越大者的團隊績效表現愈好。
Neuman et al. (1999)	和善性、嚴謹自律性、經驗開放性均與團隊績效有正向相關，且外向性、情緒穩定性在差異越大的團體中，團隊績效越好。

作者 (年代)	研究結果
Schmit & Kihm(2000)	發現謹自律性、外向性以及經驗開放性跟總體工作績效有正相關。
Barrick,Mount(1993) 房冠寶(2000)	勤勉審慎性能預測組織公民行為 勤勉審慎性和親和性被發現能預測助人行為及遵守公司規定的行為;親和性能預測團隊合作的行為,勤勉審慎性、情緒穩定性與親和性的組合,則能預測所有對企業有害的行為之組合。
江錦樺(2001)	愈具勤勉審慎性者,其工作績效愈佳;愈具創新性文化與愈具情緒敏感性者交互作用下,其工作績效會愈差;愈具團隊導向文化與愈具外向性者的交互作用下,其工作績效會愈佳;愈具創新性文化與愈具勤勉正直性者的交互作用下,工作績效會愈差。
房美玉(2002)	以某高科技公司為研究對象,發現理想員工傾向、創新與挑戰傾向可以有效預測績效。
周惠莉(2002)	研究採用五大人格特質(BIG FIVE)包括親和性、勤勉正直性、外向性、經驗開放性與神經質及性別角色包括男性化、女性化、中性化與未分化,兩類自變項來探討與轉換型領導之關聯性。
Barrick & Mount(2002)	主管人員業務人員外向性越高,其工作績效也越高。
李秋慧(2003)	本研究主要探討高科技員工人格特質、工作特性與工作績效之關係,期望未來高科技公司在甄選員工,可以選擇適合的人格特質以及針對員工的人格特質設計不同的工作特性。
林璟汶(2004)	五大人格特質的角度探討對心理契約實踐的影響,再來針對心理契約實踐對員工具有正面的組織承諾、情緒展現行為與組織公民行為之間具有正面的影響。

作者 (年代)	研究結果
周欣儀(2004)	<p>五大人格特質中的外向性、合群程度以及嚴謹性人格特質分別對印象管理策略中的自我推銷策略、迎合策略以及模範策略有正向影響。</p> <p>組織正義中的互動正義及程序正義會減弱人格外向性與印象管理中自我推銷策略之正向關係。</p> <p>員工之印象管理策略集群可區分成「積極型」、「自我導向型」和「消極型」三集群，且「積極型」與「消極型」在工作績效上具有顯著差異。</p> <p>自我推銷策略在人格外向性與工作績效之關係中具有部分中介效果。</p>
陳群聰(2004)	<p>研究在人格特質上採用五大人格特質Big Five(情緒敏感型、外向型、開放學習型、親和型、認真盡責型)的架構，領導風格則採用轉換型領導與交易型領導型態。</p>

資料來源：作者自行整理(2010)



## 第二節 服務導向組織公民行為

服務導向組織公民行為是由「組織公民行為」一詞，並定義為「組織的薪酬制度是未被直接承認的，但是對於組織運作成效是有相當程度的助益之各種行為」。因為，不會在工作說明書或工作職掌中是未被規範的員工可任意行使，在任何組織架構下設計不可能完全無缺，如果只靠員工執行角色外的行為。除可彌補這方面的不足之外並可促進組織達成目標此即組織公民行為(Organizational Citizenship Behaviors OCBs)。

組織公民行為理論基礎可分二方面：1 情緒論;2 社會交換論。情緒論是指人們的正面情緒較容易產生利他行為。在組織中，當員工的心情處於正面情緒時比較容易產生幫助同事的利他行為。社會交換論(1)個人的本質是自我中心需求和動機有很大的不同，其主要基本理念在於獲得快樂和滿足。(2)人與人間的互動，是在進行一種交換行，包括有形的(例如：商品的交換)和無形的(例如：名譽、聲望的交換)行為。當組織成員認為其他組織成員經常出現有利於他的正向行為時，基於回報心理也會以正向的協助行為加以回報。此正向的行為即「組織公民行為」。

Brief, Motowidlo(1986)提出組織成員的行為有角色內與角色外行為。角色內行為是指;員工的為是由組織規定是個人績效責任的一部份。角色外行為是指員工自動自發做組織要求工作以外的行為表現。(George & Brief, 1992)指出;組織公民行是屬於角色外的行為且不受組織薪酬制度所規範。組織公民行對於達成組織目標有很重要的影響性。茲就相關學者對組織公民行為所做的定義與構面分類整理如表。

表 2-4 組織公民行為定義表

作者 (年代)	定義	構面	構面分類
Smith, Organ, & Near(1983)	非組織所正式規定，亦非由正式獎懲系統來評定的行為	雙構面	利他主義 一般順從
Organ(1988,1990)	組織的正式薪酬制度是未被直接承認的，但是整體而言有益於組織運作成效的各種自發性行為。這類的行為在工作說明書及工作職掌中是未被正式規範的，員工可任意行使	五構面	利他主義 一般順從 運動家精神 自由意志 職業道德
Graham(1991)	認為一切對組織有益的行為都稱之為組織公行為	雙構面	角色內正面行為 角色外正面行為
Konovsky & Pugh (1994)	組織公民行為是一種員工自動自發、超越工作角色要求的行為，且未在正式獎懲範圍之內。	五構面	服從 忠誠 社會性參與 擁護性參與 功能性參與

資料來源：許道然(2001)

而服務導向(service-oriented)代表透過熱忱、禮貌和真誠的態度，提供優質的服務以滿足顧客需求。服務導向組織公民行為是組織公民行為的延伸，是針對第一線與顧客接觸的員工提供服務時所表現出之熱忱等態度以滿足顧客所需。

Bttencourt & Brown(1997)提出工作滿足與組織公平會影響到員工服務導向組織公民行為，使顧客對於服務傳遞有更好的評

價。Organ & Ryan(1995)研究發現第一線服務人員的服務態度與組織公民行為之間有正向關係。

第一線服務人員在與顧客接觸時行為直接影響到顧客對公司形象的觀感，所以認真的角色表現是非常重要的。因此第一線服務人員所展現出服務傳遞之服務導向公民行為，本質是在於服務傳遞的環境中表現出認真的態度。由上述，VanDyne(1995)將服務導向公民行為區分為三個構面：忠誠、服務傳遞以及參與。

Bettencourt, Meuter & Gwinner(2001)定義組織公民行為是包含服務品質觀念的組織公民行為。近年來服務導向組織公民行為相關研究已漸受到重視，其研究的領域及對像已由一般產業逐漸轉向服務性產業。而服務性產業也 愈來愈重視員工與顧客間關係的建立，希望員工能表現出主動向顧客及公司外部的人宣揚組織的優點且員工的行為亦會影響公司的形象。因此，員工對於公司的「忠誠」在服務導向組織公民行為之中是非常重要的；即若公司擁有忠誠的員工，主動自發的展現組織公民行為，向顧客宣揚及促銷公司的產品及服務加深顧客對公司的印象，此即服務導向組織公民行為之表現。

探討與服務導向組織公民行為之關係，研究結果發現；員工之工作滿足、知覺組織支持之工作態度將有效預測服務傳遞之公民行為。員工對顧客特徵、服務相關政策之服務顧客知識將能有效預測參與之公民行為。

Konovsky & Pugh(1994)在探討社會交換模型時，研究程序公平及組織公民行為間之關係，發現主管與員工間存有社會交換關係，而其基礎是信任，員工會信任主管，則愈能表現出組織公民行為。

由文獻推論出，若要使組織內的員工具有服務導向組織公民行為員工對組織的知覺是十分重要的。員工會因為感受到組織文化且得到激勵並因此得到工作成就感產生良好的工作績效，更能

在提供服務時產生超越工作要求的服務導向組織公民行為進而提昇服務品質。



## 第三章 研究方法

本章包含三節，分別針對研究變項之各個構面進行操作性定義與測量工具，藉以發展本研究之問卷，擬定研究母體、抽樣與資料分析方法。

### 第一節 研究變之操作性定義與測量工具

本節之主旨在說明本研究中自變項五大人格特質(親和性、勤勉正直性、外向性、神經質、經驗開放性)、因變項服務導向組織公民行為(服務傳遞、參與、忠誠度)之操作性定義與測量工具。

#### 一、五大人格特質

##### (一) 操作性定義

本研究所稱之五大人格特質係指「每個人都擁有個別獨特的人格，是個人應付外在環境時其行為上所顯示之獨特個性。此種獨特個性先天的遺傳、後天的學習及環境的影響等因素交互作用下，表現於身心各方面的特質所組成。」(2002 許雅婷)五大人格特質之探討包含了五種構面：

1. 親和性：親和性主要是人際關係傾向，友善的人基本上是利他主義者，會同情他人並急於幫助他人。親和性高的人：令人信賴、待人友善、容易相處;親和性低的人：常常與人意見不合、不易相處。通常親和性高的人會在組織中扮演順從的角色低則反之。
2. 勤勉正直性：具備此項特質高的人認真負責、自我控制、有目標、毅然而有決心的且負責守紀律、謹慎有

勤勉審慎性;特質低的人不嚴格遵循目標，容易經常顯得懶散而無精神。

3. 外向性：外向性高的人社交能力比較強，自信、喜歡表現、性情爽朗且活潑樂觀的人;反之則保守、安靜、內向。
4. 神經質：是人格最普遍的一面，可稱之情緒穩定性或神經質。可能因為分裂性的情緒影響到調適能力，神經質較高的人會有負面的情緒且對壓力的容忍度愈低，穩定性就相對的低，反之則比較冷靜、性情平和，能夠調適自我的壓力。
5. 經驗開放性：具備個人對於興趣有相當多元的發展，學習能力強、好奇心強、喜歡思考且求新求變的人即具備高度開放性，反之則以行動力低對於興趣則學習能力較低，比較適合作固定性質的工作無法有創新的想法。

## (二) 測量工具：

在五大人格特質的測量工具方面，本研究係採用 Costa & McCrae(1986)量表為基礎整理而得之量表。此量表分為五個構面，分別是親和性、勤勉正直性、外向性、神經質、經驗開放性；量表共包含 30 題，其中第 1 題至第 6 題為衡量親和性，第 7 題至第 10 題為衡量勤勉審慎性，第 11 題至第 20 題為衡量外向性，第 21 題至第 25 是為衡量情緒穩定性，第 26 題至第 32 題為衡量經驗開放性。

在信度的測試方面，本研究所沿用的五大人格特質量表之各構面 Cronbach's  $\alpha$  值之 Costa and McCrae(1992)曾以 1539 位成年人來驗證該量表，於親和性 0.68、勤勉審慎性 0.81、外向性 0.77、情緒穩定性 0.86、經驗開放

性 0.73；而本研究重測後所得 Cronbach's  $\alpha$  值分別為親和性 0.6072、勤勉正直性 0.6627、外向性 0.6296、神經質 0.6354、經驗開放性 0.6684，顯示出具有良好的內部信度。

在填答方面，本研究採用 Likert 五點尺度評量，由「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」至「非常同意」分為五個尺度以測量填答者對每一陳述項目的同意程度。計分方式為：「非常不同意」記 1 分、「不同意」記 2 分、「無意見」記 3 分、「同意」記 4 分、「非常同意」記 5 分，得分總分愈高，表示其五大人格特質認知程度愈高。

## 二、服務導向組織公民行為

### (一) 操作性定義

本研究服務導向組織公民行為主要是採用 Bettencourt, Meuter & Gwinner(2001)所提出之定義，將服務導向組織公民為區分為三個構面：

1. 忠誠：指員工對外不僅提供組織的產品和服務，更表現出是組織忠誠的擁護者,提升組織形象。
2. 服務傳遞：指服務人員在提供服務的過程中所表現出認真的服務態度。
3. 主動參與：指服務人員在組織和同仁間主動將服務傳遞提出建議與行為之改善。

### (二) 測量工具：

服務導向組織公民行為之量表主要係採用 Bettencourt, Meuter & Gwinner(2001)所發展之服務導向組織公民行為量表，此部分量表共有 16 題，本研究之量表仍以此 16 題為量表內容，僅略加潤飾其文法與語詞。

此量表分為三個構面，分別是忠誠、服務傳遞、主動參與；量表共包含 16 題，其中第 1 題至第 5 題為衡量忠誠，第 6 題至第 11 題為服務傳遞，第 12 題至第 16 題為主動參與。

在信度的測試方面，Bettencourt et al.(2001)所提原始量表各構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為忠誠 0.87 服務傳遞 0.82、主動參與 0.82；在本研究重測後所得 Cronbach's  $\alpha$  值分別為忠誠 0.7780、服務傳遞 0.8350、主動參與 0.8790 顯示出具有良好的內部信度。

本研究採用 Likert 五點尺度量法，由「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」至「非常同意」分為五個尺度以測量填答者對每一陳述項目的同意程度。項目計分方式為：「非常不同意」記 1 分、「不同意」記 2 分、「無意見」記 3 分、「同意」記 4 分、「非常同意」記 5 分，得分總分愈高，表示其服務導向公民行為認知程度愈高。

## 第二節 研究樣本與資料蒐集

### 一、 研究樣本

本研究之研究樣本係以推廣教育部第一線員工為主要群體，其主要原因是樣本較具異質性，研究之主題，再針對願意合作的對象填寫問卷。為降低不同型態推廣教育部的差異性，提高樣本的一致性與代表性。因此，本研究以大台北地區推廣教育部第一線員工為研究之目標對象，進行便利抽樣，惟考慮不限定受訪者須針對發放問卷的教育專員所屬單位進行填寫，依其往來狀況之實際感受填寫問卷。樣本涵蓋了大台北地區三家推廣教育部。

## 第三節 資料分析方法

為了便於對本研究所提出的各項假設進行檢定，本研究利用本研究使用 SPSS 10.0 for Windows 統計套裝軟體來進行分析，並且採用下列統計方法以期達成各項研究目的：

### 一、敘述性統計分析(descriptive statistics analysis)

描述樣本之基本資料，計算出平均數、標準差、百分比等統計量，瞭解樣本的實際情況，藉以分析樣本回收情形、樣本基本特性等各種統計量。

### 二、驗證性因素分析(confirmation factor analysis)

針對五大人格特質、服務導向公民行為，進行因素構面分析。利用因素分析所求得變數間之因素負荷量，找出研究樣本的共同因素，簡化各構面之因素，同時保持原先資料所提供之

訊息，藉以檢定五大人格特質、服務導向公民行為的建構效度與鑑別效度。

### 三、Cronbach $\alpha$ 信度分析

本研究以 Cronbach's  $\alpha$  值來衡量五大人格特質、服務導向公民行為量表等測量工具之信度，以確認其內部一致性。若信度愈高( $\alpha$  值愈大)，則表示內部一致性愈高、誤差值愈低。當 Cronbach's  $\alpha$  值  $< 0.3$  時屬於低信度值；Cronbach's  $\alpha$  值介於 0.3 和 0.7 之間，代表信度尚可接受；Cronbach's  $\alpha$  值  $> 0.7$ ，則屬於高信度值。

### 四、相關分析

針對各變數進行皮爾森積差相關係數(pearson product moment correlation coefficient)分析，藉以瞭解五大人格特質、服務導向公民行者間之關連性、相關程度與方向。

### 五、共線性分析

採用多元共線性檢定來診斷各研究變項(五大人格特質、服務導向公民行)之間是否存在著共線性問題，並以 VIF 值與變異數比例作為判定指標。其中，VIF 為變異數波動因素，它是容忍度( $1-R_i^2$ )的倒數，當容忍度  $1-R_i^2$  愈小時，表示愈有共線性的問題，故當  $VIF < 10$  時，表示該變項與其它預測變項間存有共線性的問題。而在變異數比例方面，如果有任兩變項以上之係數接近 1 時，則表示變項間會有共線性存在。

### 六、階層迴歸分析 (hierarchical regression analysis)

針對五大人格特質、服務導向公民行為之關係，本研究藉由迴歸分析來檢定五大人格特質(親和性、勤勉正直性、外向性、情緒穩定性、經驗開放性)、服務導向公民行為(忠誠、服

務傳遞、主動參與)之影響。

## 第四章、分析結果

### 第一節、基本資料分析

本節將經由統計分析將研究樣本之性別、年齡、教育程度、職業以及收入等五項基本背景資料，進行整理並加以說明。文化大學推廣教育部的第一線服務人員之個人基本資料如表 4-1，顧客之個人基本資料如表 4-2 所示，茲分別說明如下：

#### 一、研究樣本之性別狀況分佈

研究樣本之性別分佈在性別分佈方面，本研究在顧客抽樣調查之樣本中，男、女性別皆有，男性有 140 位，佔總樣本數 350 之 40.00%；女性有 210 位，佔總樣本數 350 位之 60.00%。

#### 二、研究樣本之婚姻狀況分佈

婚姻狀況分佈方面，在學校工作人員部份，已婚者有 82 位，佔總樣本數之 23.42%；未婚者有 268 位，佔總樣本數之 76.57%。

#### 三、研究樣本之年齡分佈

年齡分佈方面，在學校工作人員部份，  
年齡在 20 歲以下者有 1 位，佔總樣本數之 0.20%；  
年齡在 20 歲-24 歲者有 37 位，佔 10.57%；  
年齡在 25 歲-29 歲者有 157 位，佔 44.86%；  
年齡在 30 歲-34 歲者有 86 位，佔 24.57%；  
年齡在 35 歲-39 歲者有 35 位，佔 1.00%；

年齡在 40 歲-44 歲者有 20 位，佔 5.71 %  
年齡在 45 歲-49 歲者有 11，佔 3.14%  
年齡在 50 歲-54 歲者有 1 位，佔 0.40 %  
年齡在 55 歲-64 歲者有 0 位，佔 0.00 %  
年齡在 65 歲以上者有 0 位，佔 0.00%。

#### 四、研究樣本之教育程度分佈

在教育程度狀況分佈方面，在學內員工教育程度，人數最多為大學(大專)學歷，有 314 位，佔總樣本數之 89.71%；其次是研究所以上與高職 20 位(5.71 %)、16 位(4.57 %)。

#### 五、研究樣本之職位與職業分佈

在顧客之職業分佈上，職業為兼職學生者有 34 位，佔總樣本數之 9.71%；為軍公教人員有 12 位，佔總樣本數之 3.43%；為自營雇主者有 20 位，佔總樣本數之 5.71%；為民營企業員工者有 241 位，佔總樣本數之 68.86%；為家庭主婦者有 2 位，佔總樣本數之 0.57%；為待業中者有 12 位，佔總樣本數之 3.43%；29 為其他者有位，佔總樣本數之 8.29 %。

#### 六、研究樣本之每月個人收入分佈

在推廣教育部員工部份的每月個人收入分佈方面  
收入在 NT20,000 以下者有 25 位，佔總樣本數之 7.14 %  
收入在 NT20,001-30,000 元者有 70 位，佔 20.00%  
收入在 NT\$30,001- 40,000 元者有 150 位，佔 42.86%  
收入在 NT\$40,001-50,000 元者有 35 位，佔 14.00%  
收入在 NT\$50,001- 60,000 元者有 43 位，佔 12.29%  
收入在 NT\$60,000 元 (含)以上者有 27 位，佔 7.71%

七、研究樣本於目前的工作年資分佈

本研究的樣本總計人數 500 人其中有效的問卷人數為 350 人

表 4-1、研究樣本之個人基本資料分析表

	基本變項	人數	百分比(%)
性別	男性	140	40.00%
	女性	210	60.00 %
婚姻狀況	未婚	268	76.57 %
	已婚	82	23.42 %
年齡	15 歲以下	1	0.20%
	15~19 歲(不含)	2	0.57%
	20~24 歲(不含)	37	10.57%
	25~29 歲(不含)	157	44.86%
	30~34 歲(不含)	86	24.57 %
	35~39 歲(不含)	35	1.00%
	40~44 歲(不含)	20	5.71%
	45~49 歲(不含)	11	3.14%
	50~54 歲(不含)	1	0.40%
	55~59 歲(不含)	0	0.00%

	60~64 歲(不含)	0	0.00%
	65 歲以上	0	0.00%
教育程度	國中以下	0	0.00%
	高中職	16	4.57 %
	大專	314	89.71%
	研究所以上	20	5.71%
職業	學生(專職)	34	9.71%
	軍公教人員	12	3.43%
	自營僱主	20	5.71%
	民營企業員工	241	68.86%
	家庭主婦	2	0.57 %
	待業中	12	3.43%
	其他	29	8.29%
每月個人所得	NT\$20,000 元(含)以下	25	7.14%
	NT\$20,001 元 - 30,000 元	70	20.00%
	NT\$30,001 元 - 40,000 元	150	42.86%
	NT\$40,001 元 -50,000 元	35	14.00%
	NT\$50,001 元 - 60,000 元	43	12.29%

	NT\$60,000 元 (含)以上	27	7.71%
--	--------------------	----	-------

註：樣本數為 350 位。

## 第二節 相關分析

一、自變項與依變項間之相關分析

二、下表4-2為探討自變項五大人格特質的五個構面(親和

性、勤勉正直性、外向性、情緒穩定性、經驗開放性)

與服務導向之組織公民行為間之相關係數之研究量表。

表4-2研究變項之皮爾森積差相關分析

	$\alpha$	A	B	C	D	E	F	G	H
A	0.6072	-							
B	0.6627	0.396 (**)	-						
C	0.6296	0.529(**)	0.520(**)	-					
D	0.6354	0.406 (**)	0.291(**)	0.488(**)	-				
E	0.6684	0.300 (**)	0.387(**)	0.515(**)	0.326(**)	-			
F	0.7780	-0.077	0.219(**)	-0.100	0.045	0.044	-		

G	0.8350	0.220 (**)	0.320(**)	0.223(**)	0.369(**)	0.128(**)	0.321(**)	-	
H	0.8790	0.271(**)	0.460(**)	0.387(**)	0.485(**)	0.259(**)	0.280(**)	0.705(**)	-

註1： \*\*表示顯著水準為0.01; \*表示顯著水準為0.05

n = 350人

註2： A 代表親和性 B代表勤勉性 C代表外向性 D代表神經質 E  
代表經驗開放性 F代表忠誠性 G代表服務性 H代表參與性。

由表4-2可得知，五大人格特質之親和性、勤勉性、外向性、神經質、經驗開放性與服務導向之組織公民行為之忠誠性、服務性、參與性、部份呈正向相關，其中，五大人格特質之親和性、外向性、神經質、經驗開放性與服務導向之組織公民行為之忠誠性的相關係數分別為-0.077、-0.100、0.045、0.044，由此初步分析可知五大人格特質其中四項特質與服務導向之組織公民行為之忠誠度沒有任何顯著相關存在且以五大人格特質之外向性最為明顯表達。此外五大人格特質與服務導向組織公民行為之服務性與參與性皆為顯著性水準( $P < 0.001$ )。

### 第三節五大人格特質各構面與服務 導向組織公民行為階層迴歸分析

由相關係數得知五大人格特質之親和性、勤勉性、神經質、經驗開放性與服務導向組織公民行為的忠誠性、服務性、參與性有部份相關之後，對於進一步再進行分析其關係為何且推論之相關是否成立。由其在五大人格特質與服務導向組織公民行為之階層迴歸分析中加入了本研究之平均收入、性別、婚姻、年齡等四個控制變數。

階層迴歸分析進行時，先以服務導向組織公民行為為依變數，先將控制變數平均收入、性別、婚姻、年齡以上四種，先行進行迴歸分析之後再將五大人格特質分析變數其中之一放入進行二次迴歸分析，每次執行完畢之時再將前一個五大人格特質變數移除再置放另一個變數進入，並且依此計算五大人格特質變數之  $R^2$  之變動量( $\Delta R^2$ )，以五大人格特質的  $t$  值來判斷  $\Delta R^2$  是有明顯的顯著。

#### 一、親和性人格特質與服務導向之組織行為-忠誠度之關係

根據圖表4-3顯示可得知，五大人格特質之親和性人格特質對於服務導向組織公民行為之忠誠度根據階層迴歸分析結果顯示( $\beta = -0.030$ ,  $p = 0.000$ )達顯著水準( $p = 0.001$ )，故由此分析指出親和性人格特質與忠誠度會因為其特質愈高而忠誠度即愈高，結果對於假設1-3：具親和性之員工與忠誠度之間呈現正相關，不予以拒絕，即

假設1-3成立。

表 4-3親和性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表

依變數：忠誠 度	模式一	模式二
	β值	β值
控制變數		
收入	0.381	0.378
性別	0.272	0.269
年齡	-0.171	-0.165
婚姻	-0.092	-0.088
自變數：親和 性		-0.030***
R2	0.131	0.131
△ R2		0.119
F值	12.953	10.407***

註：\*\*=p<0.05; \*\*\*=p<0.01 β=迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

二、親和性人格特質與服務導向之組織行為-服務傳遞性之關係

根據圖表4-4顯示可得知，五大人格特質之親和性人格特質對於服務導向組織公民行為之忠誠度根據階層迴歸分析結果顯示 ( $\beta=0.245, p=0.000$ ) 達顯著水準 ( $p=0.001$ ) 此分析指出親和性人格特質與服務傳遞會因為其特質愈高而服務傳遞忠誠度即愈高，結果對於假設1-1：具親和性之員工與服務傳遞之間呈現正相關，不予拒絕，即假設成立。

表 4-4親和性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表

依變數：	模式一	模式二
服務傳遞	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.069	0.092
性別	0.035	0.056
年齡	-0.040	-0.089
婚姻	-0.001	-0.035
自變數：親和性		0.245***
R2	0.003	0.059***

△ R2		0.045***
F值	0.288	4.310***

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

### 三、親和性人格特質與服務導向之組織行為-參與性之關係

根據圖表 4-5 顯示可得知，五大人格特質之親和性人格特質對於服務導向組織公民行為之忠誠度根據階層迴歸分析結果顯示 ( $\beta=0.314, p=0.000$ ) 達顯著水準 ( $p=0.001$ ) 此分析指出外向性人格特質與忠誠度不會因為其特質愈高而服務傳遞忠誠度即愈高，結果對於假設 1-2：具親和性之員工與參與性之間呈現正相關，不予拒絕，即假設成立。

表 4-5 親和性對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表

依變數：參與性	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0,033	0.061
性別	0.045	0.072
年齡	-0.185	-0.247

婚姻	0.115	0.072
自變數：親和性		0.314***
R2	0.023	0.114***
△ R2		0.101***
F值	2.042	8.853***

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

#### 四、勤勉性人格特質與服務導向之組織行為-服務傳遞之關係

根據圖表 4-7 顯示可得知，五大人格特質之勤勉性人格特質對於服務導向組織公民行為之服務傳遞根據階層迴歸分析結果顯示 ( $\beta=0.346$ ,  $p=0.000$ ) 顯著水準 ( $p=0.01$ )，故由此分析指出勤勉性人格特質與服務傳遞會因為其特質愈高而服務傳遞服務傳遞即愈高，結果對於假設 1-5：具勤勉性之員工與忠誠度之間呈現正相關，不予拒絕，即假設成立。

表 4-7 勤勉性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析

表

依變數：服務	模式一	模式二
	β值	β值
控制變數		
收入	0.004	-0.016
性別	-0.016	-0.042
年齡	-0.023	-0.048
婚姻	0.039	0.132
自變數：勤勉性		0.346 ***
R2	0.033	0.144***
△ R2		0.126 ***
F值	1.927	8.216 ***

註：\*\*=p<0.05; \*\*\*=p<0.01 β=迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

### 五、勤勉性人格特質與服務導向之組織行為-參與性之關係

根據圖表 4-8 顯示可得知，五大人格特質之勤勉性人格特質對於服務導向組織公民行為之參與性根據階層迴歸分析結果顯

示( $\beta=0.520$ ， $p=0.000$ )達顯著水準( $p=0.01$ )，故由此分析指出勤勉性人格特質與參與性會因為其特質愈高而忠誠度即愈高，結果對於假設 1-6：具勤勉性之員工與參與之間呈現正相關，不予拒絕，即假設成立。

表 4-8勤勉性對服務導向組織公民行為-參與之階層迴歸分析表

依變數：參與	模式一	模式二
性	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.014	-0.015
性別	0.016	-0.023
年齡	-0.178	-0.215
婚姻	0.134	0.273
自變數：勤勉性		0.520 ***
R2	0.033	0.283***
$\Delta$ R2		0.269***
F值	1.933	19.325***

註：\*\*= $p<0.05$ ；\*\*\*= $p<0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

$\Delta$  R2=判定係數之變化量 n=350人

## 六、勤勉性人格特質與服務導向之組織行為-忠誠度之關係

根據圖表 4-9 顯示可得知，五大人格特質之勤勉性人格特質對於服務導向組織公民行為之忠誠度根據階層迴歸分析結果顯示( $\beta=0.185$ ， $p=0.000$ )達顯著水準( $p=0.01$ )，故由此分析指出勤勉性人格特質與參與性會因為其特質愈高而忠誠度即愈高，結果對於假設 1-4：具勤勉正直性之員工與忠誠度之間呈現正相關，不予拒絕，即假設成立。

表 4-9 勤勉性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表

依變數：忠誠度	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.381	0.365
性別	0.272	0.261
年齡	-0.171	-0.184
婚姻	-0.092	-0.042
自變數：勤勉性		0.185 ***
R2	0.131	0.163***
$\Delta$ R2		0.151***
F值	12.935	13.394***

註：\*\*= $p<0.05$ ；\*\*\*= $p<0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

七、外向性人格特質與服務導向之組織行為-忠誠度之關係  
 根據圖表 4-10 顯示可得知，五大人格特質之外向性人格特質對於服務導向組織公民行為之忠誠度根據階層迴歸分析結果顯示 ( $\beta=-0.059$   $p=0.000$ )未達顯著水準( $p=0.01$ )，故由此分析指出勤勉性人格特質與參與性會因為其特質愈高而忠誠度即愈高，結果對於假設 1-8：具外向性之員工與忠誠度之間呈現正相關，予以拒絕，即假設 1-8 不成立。

表 4-10外向性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表

依變數：忠誠度	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.355	0.343
性別	0.267	0.264
年齡	-0.184	-0.174
婚姻	-0.088	-0.083
自變數：外向性		-0.065
R2	0.146	0.150
△ R2		0.135
F值	11.779	10.115***

註：\*\*= $p<0.05$ ; \*\*\*= $p<0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

#### 八、外向性人格特質與服務導向之組織行為-服務傳遞之關係

根據圖表 4-11 顯示可得知，五大人格特質之外向性人格特質對於服務導向組織公民行為之服務傳遞根據階層迴歸分析結果顯示 ( $\beta=0.229$   $p=0.0000$ ) 達顯著水準 ( $p=0.001$ )，故由此分析指出外向性人格特質與服務傳遞會因為其特質愈高而服務傳遞即愈高，結果對於假設 1-7：具外向性之員工與服務傳遞之間呈現正相關，不予以拒絕，即假設 1-7 成立。

表 4-11 外向性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表

依變數：服務 傳遞	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.055	0.097
性別	0.034	0.044
年齡	-0.021	-0.057
婚姻	-0.005	-0.020
自變數：外向 性		0.229***

R2	0.002	0.053***
△ R2		0.051***
F值	0.028	3.871

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

### 九、外向性人格特質與服務導向之組織行為-參與性之關係

根據圖表4-12顯示可得知，五大人格特質之外向性人格特質對於服務導向組織公民行為之參與性根據階層迴歸分析結果顯示

( $\beta=0.406$   $p=0.000$ )達顯著水準( $p=0.01$ )，故由此分析指出外向性人格特質與服務傳遞會因為其特質愈高而參與性即愈高，結果對於假設1-9：具外向性之員工與參與之間呈現正相關，不予以拒絕，即假設1-9成立。

表 4-12外向性對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表

依變數：參與性	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.033	0.093
性別	0.045	0.059

年齡	-0.185	-0.243
婚姻	0.115	0.089
自變數：外向 性		0.406***
R2	0.023	0.184***
△ R2		0.172***
F值	2.024	15.513***

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

#### 十、神經質人格特質與服務導向之組織行為-忠誠度之關係

根據圖表4-13顯示可得知，五大人格特質之神經質人格特質對於服務導向組織公民行為之忠誠度根據階層迴歸分析結果顯示

( $\beta=0.048$   $p=0.358$ )未達顯著水準( $p=0.05$ )，故由此分析指出神經質人格特質程度愈高則忠誠度不會因為其特質愈低，結果對於假設1-11：具神經質之員工與忠誠度之間呈現負相關，予以拒絕，即假設1-11不成立。

表 4-13神經質對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表

依變數：忠誠 度	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.381	0.378
性別	0.272	0.271
年齡	-0.171	-0.178
婚姻	-0.092	-0.098
自變數：神經 質		0.048
R2	0.131	0.133
$\Delta$ R2		0.120
F值	12.953	10.528 ***

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

$\Delta$  R2=判定係數之變化量 n=350人

十一、神經質人格特質與服務導向之組織行為-服務傳遞之關係  
 根據圖表4-14顯示可得知，五大人格特質之神經質人格特質對於服務導向組織公民行為之服務傳遞根據階層迴歸分析結果顯示  
 ( $\beta=0.397$   $p=0.000$ )達顯著水準( $p=0.01$ )，故由此分析指出神經質人

格特質程度愈高則服務傳遞會因為其特質愈高，結果對於假設 1-10：具神經質之員工與服務傳遞之間呈現負相關，予以拒絕，即假設 1-10 不成立，檢定結果為正相關。

表 4-14神經質對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸分析表

依變數：服務 傳遞	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.069	0.044
性別	0.035	0.027
年齡	-0.040	-0.095
婚姻	-0.001	-0.054
自變數：神經 質		0.397***
R2	0.003	0.149***
$\Delta$ R2		0.137***
F值	0.288	12.063***

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

十二、神經質人格特質與服務導向之組織行為-參與性之關係  
 根據圖表4-15顯示可得知，五大人格特質之神經質人格特質對於服務導向組織公民行為之服務傳遞根據階層迴歸分析結果顯( $\beta=0.541$   $p=0.000$ )達顯著水準( $p=0.01$ )，故由此分析指出神經質人格特質程度愈高則參與性會因為其特質愈高，結果對於假設1-12：具神經質之員工與參與之間呈現負相關。予以拒絕，即假設1-12不成立，檢定結果為正相關。

表 4-15神經質對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表

依變數：參與性	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.033	-0.002
性別	0.045	0.033
年齡	-0.185	-0.260
婚姻	0.115	0.044
自變數：神經		0.541 ***

質		
R2	0.023	0.293 ***
△ R2		0.283***
F值	2.042	28.548***

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

十三、經驗開放性人格特質與服務導向之組織行為-忠誠度之關係  
 根據圖表 4-16 顯示可得知，五大人格特質之經驗開放性人格特質對於服務導向組織公民行為之忠誠度根據階層迴歸分析結果顯示 ( $\beta=0.067$   $p=0.187$ ) 未達顯著水準 ( $p=0.05$ )，故由此分析指出經驗開放性人格特質程度愈高則忠誠度不會因為其特質愈高，結果對於假設 1-14：具經驗開放性之員工與忠誠度之間呈現正相關，予以拒絕，即假設 1-14 不成立。

表 4-16 經驗開放性對服務導向組織公民行為-忠誠度之階層迴歸分析表

依變數：忠誠度	模式一	模式二
	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		

收入	0.381	0.381
性別	0.272	0.278
年齡	-0.171	-0.167
婚姻	-0.092	-0.094
自變數： 經驗開放性		0.067
R2	0.131	0.135***
△ R2		0.122
F值	12.953	10.734***

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

十四、經驗開放性人格特質與服務導向之組織行為-服務傳遞之關係根據圖表 4-17 顯示可得知，五大人格特質之經驗開放性人格特質對於服務導向組織公民行為之服務傳遞根據階層迴歸分析結果顯示 ( $\beta=0.165$   $R^2=0.020$   $\Delta R^2=0.006$   $p=0.015$ ) 達顯著水準 ( $p=0.01$ )，故由此分析指出經驗開放性人格特質程度愈高則服務傳遞會因為其特質愈高，結果對於假設 1-13：具經驗開放性之員工與服務傳遞之間呈現正相關，不予以拒絕，即假設 1-13 成立。

表 4-17 經驗開放性對服務導向組織公民行為-服務傳遞之階層迴歸

分析表

依變數：服務	模式一	模式二
傳遞	$\beta$ 值	$\beta$ 值
控制變數		
收入	0.252	0.255
性別	0.348	0.469
年齡	-0.159	-0.131
婚姻	-1.644	-7.638
自變數：經驗		0.165 ***
開放		
R2	0.003	0.020 ***
$\Delta$ R2		0.006 ***
F值	0.288	1.438

註：\*\*= $p < 0.05$ ; \*\*\*= $p < 0.01$   $\beta$ =迴歸係數 R2=判定係數

$\Delta$  R2=判定係數之變化量 n=350人

十五、經驗開放性人格特質與服務導向之組織行為-參與性之關係  
 根據圖表4-18顯示可得知，五大人格特質之經驗開放性人格特質對於服務導向組織公民行為之服務傳遞根據階層迴歸分析結果顯示  
 ( $\beta=0.259$   $p=0.000$ )達顯著水準( $p=0.01$ )，故由此分析指出經驗開放

性人格特質程度愈高則參與性會因為其特質愈高，結果對於假設1-15：具經驗開放性之員工與參與之間呈現正相關，不予以拒絕，即假設1-15成立。

表 4-18經驗開放性對服務導向組織公民行為-參與性之階層迴歸分析表

依變數：參與性	模式一	模式二
	β值	β值
控制變數		
收入	0.033	0.035
性別	0.045	0.069
年齡	-0.185	-0.171
婚姻	0.115	0.105
自變數：經驗開放性		0.259***
R2	0.023	0.089***
△ R2		0.076***
F值	2.042	6.749***

註：\*\*=p<0.05; \*\*\*=p<0.01 β=迴歸係數 R2=判定係數

△ R2=判定係數之變化量 n=350人

## 第五章結論與建議

本研究之主要目的在檢視五大人格特質與服務導向公民行為之關係。在經過相關假設的建立、研究設計的擬定、資料收集與分析、研究發現的陳述之後，本章進一步提出研究之結論與管理實務上及後續研究之建議。

### 第一節 結論

在五大人格特質與服務導向公民行為之關係的分析結論方面，相關之研究假設及其檢定結果，茲彙總如表 5-1 所示。由表 5-1 可知，假設 1、2、4、5、6、7、9、10、12、13、15 的檢定結果為成立，假設 3、8、9、11、14 的檢定結果為不成立。

表 5-1 假設檢定結果彙總表

研究假設		研究結果
假設 1	親和性之員工與服務傳遞之間呈現正相關	成立
假設 2	親和性之員工與參與性之間呈現正相關	成立
假設 3	親和性之員工與忠誠度之間呈現正相關	不成立
假設 4	勤勉正直性之員工與服務傳遞之間呈現正相關	成立
假設 5	勤勉性之員工與忠誠度之間呈現正相關	成立
假設 6	勤勉性之員工與參與之間呈現正相關	成立

假設 7	外向性之員工與服務傳遞之間呈現正相關	成立
假設 8	外向性之員工與忠誠度之間呈現正相關	不成立
假設 9	外向性之員工與參與之間呈現正相關	成立
假設 10	神經質之員工與服務傳遞之間呈現負相關	不成立
假設 11	神經質之員工與忠誠度之間呈現負相關	不成立
假設 12	神經質之員工與參與之間呈現負相關	不成立
假設 13	經驗開放性之員工與服務傳遞之間呈現正相關	成立
假設 14	經驗開放性之員工與忠誠度之間呈現正相關	不成立
假設 15	經驗開放性之員工與參與之間呈現正相關	成立

#### 一、親和性人格特質與服務導向組織公民行為之各構面分析

假設1：親和性人格特質與服務導向組織公民行為-服務傳遞之間的關係為正相關，假設成立。顯示兩者的關係是相當明確的。高度的親和性人格特質，令人信賴、待人友善、容易相處(Costa and McCrae, 1992)友善的人基本人是利他主義都會同情他人。當組織內親和性人格特質高此一特性會促進組織內部形成一種內合諧合作無間的氛圍，相互合作且互動順暢有效的減少不避要磨擦與誤會。以上的特點排除了誤會與磨擦的要素可有效提高工作效率與效能避免偷懶與不利組織行為之產生。故由此可由Neuman and Wright (1999)其中研究顯示，當組織內部的親和性愈高時，內部會傾向團

結且一致對外的目標產生，由此加入服務傳遞之特點提出員工在提供服務對角色表現的認真態度，即以顧客為主參與行為的研究中顯示服務導向與親和性人格特質有雷同之處且與本次研究具備一致性。

假設2：親和性人格特質與服務導向組織公民行為-參與性之間呈現正相關檢定顯示，此假設成立。顯示兩者之間關係是相當明確的。親和性人格特質的特性可以提高內部團隊的和諧與競爭力可以有效提高工作士氣與鼓舞人心增強內部的團結性此一特性與服務導向組織公民行為之參與性的特點能在組織內部服務人員和同仁間主動將服務傳遞提出建議與行為之改善不謀而合，故因此與此次研究結果一致。

假設3：親和性人格特質與服務導向組織公民行為-忠誠度之間呈現正相關檢定，假設成立，顯示親和性人格特質與忠誠度，不呈現正相關，因組織內部的忠誠度雖然“以客為尊，顧客至上”所彰顯並視為組織的願景與使命，而組織中也竭盡所能地去滿足顧客的需求，但並未引發員工產生忠誠式的組織公民行為，經本研究訪問現職進修推廣部服務人員得知，其原因可能組織在甄選服務人員進入學校服務時，看到的是服務態度與個人特質，過多注重且要求於實際層面的行為，如服務人員工呈現於學員外在的服務行為與態度，

而忽略與服務人員與學員接觸的員工心理層面因素，反而造成服務人員無形的心理壓力，擔心其服務行為是否能符合公司的要求，產生害怕服務失當行為的發生，因而，無法引起親和性人格特質在組織公民行為-忠誠度的共鳴與回應。

## 二、勤勉正直性人格特質與服務導向組織公民行為之各構面分析

假設4： 勤勉正直性之員工與服務導向組織公民行為-服務傳遞之間呈現正相關檢定，假設成立，顯示兩者之間關係是相當明確。高度的勤勉正直性人格特質對於組織公民行為-服務傳遞具高度的相關性，具備此勤勉正直性人格特質會對組織內部的運行有高度謹慎且內部控制能力較高(Costa & McCrae,1992)，因有條理且可以為組織帶來影響力，服務人員將會考量在服務傳遞的過程中，如何達成組織傳遞給顧客高品質服務的目標，此結果與本次研究具備一致性。

假設5： 勤勉正直性之員工與服務導向組織公民行為-忠誠度之間呈現正相關檢定，假設成立，顯示兩者之間具關係是相當明確地。高度的勤勉正直其特質是以認真負責、自我控制、目標明確、毅力、守紀律、謹慎。具備勤勉正直較高的工作者具有較高的成就動機(Costa, McCrae & Dye, 1991)，由此可證明人格之中勤勉正直性與服務導向組織行為之人格之基礎理論「利他」與「盡責」十分符

合勤勉正直的人格特質，故正相關的原因勤勉正直的人可以成就他人與自我故愈是勤勉正直的人格特質會使得服務導向組織公民行為之忠誠度有效提高，此結果與本次研究具備一致性。

假設6： 勤勉正直性之員工與服務導向組織公民行為-參與性間呈現正相關檢定，假設成立。顯示兩者之間具關係是相當明確地。高度的勤勉正直其特質會為組織帶來制度與內控能力高能夠使得組織內部的工作績效組織愈被重視，進而能夠影響到服務人員在服務傳遞之過程中，展現出服務熱忱與遵守顧客服務準則，並且主動解決顧客問題的服務傳遞式公民行為的程度愈高，此結果與本次研究具備一致性。

### 三、外向性人格特質與服務導向組織公民行為之各構面分析

假設7： 外向性之員工與服務導向組織公民行為-服務傳遞之間呈現正相關檢定，假設成立。顯示兩者之間具關係是相當明確地。具有高度外向性人格特質與服務導向組織公民行為-服務傳遞之社會化程度比較高，且有合群、健談、善於交際活動具有行動力(Barrick et al., 1998; Barrick & Mount, 1991; Costa & McCare, 1992; Digman, 1990; Numan et al., 1999; Thoms et al., 1996)。擁有此特質的人往往很容易成為團體內的領袖人物。因此，組織成員有此一類型的人格時會使得組織公民行為-服務傳遞之服務人員在服務學

員時且有認真的服務態度與正確性，此結果與本次研究具備一致性。

假設8：外向性之員工與服務導向組織公民行為-忠誠度之間呈現正相關檢定，假設不成立。顯示兩者之間沒有顯著的相關性。推翻了之前的假設，因外向性人格特質員工具備領導性或溝通與人際互動因此特質的人員會常把笑容掛在臉上，但內在對於組織認同感與組織的擁護者可能有相當的落差，故服務導向組織行為-忠誠度可見經本研究服務人員得知，其原因可能在推動服務品質時相關政策，注重且要求於實際層面的行為，如服務人員服務行為與態度，而忽略與學員接觸的員工心理層面因素，反而造成員工無形的心理壓力，擔心其服務行為是否能符合公司的要求，產生害怕服務失當行為的發生。此結果與本次研究不具備一致性因此一壓力之下導無法影響到忠誠度。

假設9：外向性之員工與服務導向組織公民行為-參與性之間呈現正相關檢定，假設成立。顯示兩者之間具有正關係是相當明確地，因外向性人格特質員工具備企圖心、權利、野心與社會化可稱之社交性。因此服務人員與同仁間主動能將服務傳遞提供給學員故其兩者之間有相輔相成的效果，此結果與本次研究具備一致性。

#### 四、神經質人格特質與服務導向組織公民行為之各構面分析

假設10：神經質之員工與服務導向組織公民行為-服務傳遞之間呈現負相關檢定，假設不成立。以上假設顯示兩者之間具備非負相關則為正相關，神經質人格其特性為個性較不活潑開朗、抗壓性低、情緒起伏大(Goldberg, 1990)，除了情緒困擾之外還包含了負性與悲觀的生活態度，由此檢定可得知若具備有神經質的人格特質愈高時則服務導向組織公民行為-服務傳遞則會愈高，服務人員對於顧客之間服務態度會因此一特性而導向工作效率低落或高漲，服務人員的分裂性情緒有時有衝動性與慾望會進而演變為積極服務顧客，此結果與本次研究具備一致性。

假設11：神經質之員工與服務導向組織公民行為-忠誠度之間呈現負相關檢定，不成立。顯示兩者之間不具相關性，神經質人格特質因不能承受壓力，每一次有壓力他們會覺得別人無法了解他的壓力來源且為負面思考其存在的義意，因此與忠誠度之提供產品與服務之間沒有絕對的相關，情緒因素較難掌控往往會容易因小事而遲到與早退，缺乏自尊與自信。針對此點經由本次研究人員了解，因此一特性較高的人較不容易成為服務人員，情緒無法掌控容易造成工作上的困擾，故與此服務導向組織公民行為-忠誠度之間就不為相關了，此研究結果推翻了原先的假設。

假設12：神經質之員工與服務導向組織公民行為-參與之間呈負相關檢定，假設不成立。顯示兩者之間具備正相關而非負相關，神經質人格員工其中，雖然具備了焦慮、沮喪、衝動、易受傷害之人格特質(McCare & Costa,1991)，但不表示在此類型的服務人員對於外在的顧客之服務態度會因其受影響且有部份服務人員仍在不時給組織一些建言，此研究結果推翻了原先的假設。

五、經驗開放性人格特質與服務導向組織公民行為之各構面分析  
假設13：經驗開放性之員工與服務導向組織公民行為-服務傳遞之間呈現正相關檢定，假設成立。顯示兩者之間具備了高度的正相關，經驗開放性人格特質以比較注重內在感覺、對美感比較敏感、求知慾旺盛、好奇心強、不存偏見、喜歡創新(Barrick & Mount, 1991)，因此具備此一特質人社會化程度較高工作也比較具有創新的想法此類型的服務人員往往會能有效的將服務品質與服務傳遞傳達出去且能夠提昇工作效率與績效，此結果與本次研究具備一致性。

假設14：經驗開放性之員工與服務導向組織公民行為-忠誠度之間呈現正相關檢定，假設不成立。服務人員對於組織內部之行銷手法與推銷方式有時會有自我的意見，組織往往會以自我的銷售方向做考量並未和服務人員溝通因經驗開放性的人格特質具備不容易

對權威屈服，由本研究對象指出，組織行銷手法與推銷方式可能不能夠使得服務人員內在認同，故容易導致無法成為組織之忠誠擁護者，則服務導向組織公民行為-忠誠度就不為顯著，此結果推翻了假設。

假設 15：經驗開放性之員工與服務導向組織公民行為-參與之間呈現正相關檢定，假設成立。經驗開放性之人格特質服務人員具備不一定每個人都是外向性但具有行動力與不存偏見，故此一特質比較適合開放性質的工作內容理當以服務人員此一職位十分適合，學習能力強能夠有效的提出建議與推動自我與同仁之行動力為組織帶來極高的績效與工作效能，此結果與本次研究具備一致性。

## 第二節 建議

### 一、管理實務上之建議

針對研究結果，本研究在管理實務方面，提出了以下之建議：Schmit & Kihm(2002)指出，五大人格特質與工作績效具備有極為重要性。而本研究結果顯示服務人員的人格特質對於組織內部的工作績效提昇有相當程度的影響力。以服務為導向的推廣教育單位之為了提昇與一般正規教育單位之不同，其中五大人格特質的親和性、勤勉正直性、外向性、經驗開放性則為顯著的會與服務導向組織公民行為部份相關。以下針對此相關與分析進行建議：

#### (一) 五大人格特質-親和性人格特質與服務導向組織公民行為-

服務傳遞、參與性刪除忠誠度，呈現顯著之正向關係。因此，本研究建議，若在遴員工時針對於五大人格量表與服務導向組織公民行為此兩項特質的員工能夠多招募為第一線服務人員能夠有效的提昇工作效與服務品質並且能夠提昇績效，員工向心力強對於工作效能也極能大力的增加，服務人員往往會主動自發性行為，不用激勵就會主動推動組織內外部的運作，以工作滿足為優先且能帶動同仁一併提高組織效率與工作績效。

(二)五大人格特質-勤勉正直性特質與服務導向組織公民(服務、參與、忠誠度)均為呈現顯者之正向關係。由此可見，服務人員在服務過程中對於組織內在認同的感覺會盡情的發揮在於對顧客表現上，獲得顧客對其服務品質之反應性的認同，因此，組織可以適時授權於第一線服務員，某些折扣、某種特權，因其自主性高且穩定性也高能夠帶由服務人員帶給顧客認同感時，不一定要由管理人員做每一項決策，因個人個性之中具備有勤勉正直之特性故可以讓基層員工產生自發性的自我責任感，因為在做決策的同時，服務人員本身會去思考，如何才不會產生決策的失誤，既使失誤的產生，也會由自己承擔失誤的責任，也由於服務人員被適當的授權，不管是在對於顧客的需求以及反應可以立即回應。

(三)五大人格特質-外向性與服務導向組織公民行為之服務務傳遞與參與性與外向性之社交性、合群會變成團體的領袖人物呈現顯著之正向關係。由此可見，服務人員若具備外向性人格特質時將會為組織活動的踴躍參與，此一特質的服務人員會關心組織內部活動積極參與且對於自我本身的工作價值也十分的看好與正面。除能夠內外為組織之一員還能夠使得服務過的顧客對於組織保持良好的往來，因此一特性往往會使主管階層對於此類型的

人員比較信任。實質上若能再給予此一類型的服務人員有種信賴組織的感覺與順利的升遷管道會使得此類型人員更加積極為組織帶來極大的工作績效與利潤提昇。

(四)五大人格特質-神經質與服務導向之組織公民行為之服務傳遞與參與性為正向關係與忠誠度為不相關，因神經質性的服務人員在某種程度情緒的高低潮比較難以掌握，時會因自我的情緒影響到工作表現，故由此得知工作績效也是不穩定的情況，若服務人員情緒高漲時也有可能為組織帶來利潤，但因為其忠誠度不顯著且個性穩定度較差，若能在第一次遴選服務人員時能夠有效的運用量表將具備此一特性的人員剔除則可以避免日後與顧客之間會因其服務人員的情緒造成服務態度之差異化與顧客抱怨。

(五)五大人格特質-經驗開放性與服務導向組織公民行為之服務傳遞、參與性呈正向相關。由此可見開放性人格與喜歡多樣性與豐富性、創新與多元化的人格特質在服務人員來說對於工作時會用內在的想法將工作豐富化與整合顧客的需要進而進行服務，故容易將自己了解的部份內化讓所有顧客了解有效的傳遞組織想法與服務態度且能夠即時反應顧客的需求，因此特質的服務人員也具備溝通性社會化能夠與同仁自發性的提出建議與將良好的服務品質推出去進一步的達到工作績效的提昇與利潤雙贏的局面，具備有的創新能力可以將一些比較日常化的服務流程工作交由此一類型的服務人員進行改革，不僅能夠提昇外部績效也使得服務人員能夠提昇自我的成就感進而達到向心力。

## 二、後續研究之建議

在學術研究領域的相關後續研究建議方面，本研究提出以下之建議：

(一) 在研究架構面方，本研究以五大人格特質與服務導向組織公民行為關係做研究討論，有部份的潛在變數未放置在其中，有可能限制了研究結果，後續研究的人員可以探索人格特質其它項目之中介與干擾變數是否會對其服務導向組織公民行為產生影響。

(二) 以縱斷面實地研究(longitudinal field studies)與控制性的實驗性研(controlled laboratory experiments)來加以驗證此變項間的因果關係。

(三) 在研究樣本方面，本研究僅針對在推廣教育部服務人員與顧客作分析，基於行業別差異，本研究結果未必適用於其它特性的行業，後續研究可嘗試以其他行業或顧客其他的行為方面來進行研究討論，以進一步確認五大人格特質與服務導向組織公民行為關係之間的一般化(generalization)關係型態。



# 參考文獻

## 一、中文部份

戴維鴉(1999)，Big Five 五大人格特質在人力甄選上的用探討，  
致理學報，12，89-114

姜承孝(2005)，服務導向公民行為之組織層次前因與對互動品質  
影響之研究—以財政部國稅局為例，南華大學管理科學  
研究所未出版之碩士論文。

江錦樺(民 90)：「人格特質與組織文化之適配性對工作績效之影  
響—以高科技 F 公司為例」，國立中央大學人力資源管理  
研究所碩士論文。

鄭勝泰(民 91)：「人格特質對工作績效影響之探討—以某運輸服  
務業之 T 公司為例」，國立中央大學人力資源管理研究所  
碩士論文。

周惠莉(2004)，五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之  
研究，私立中原大學企業管理研究所未出版碩士論文，  
8-40。

許雅婷(2002)，人格特質與團隊組合對知識分享、創新績效的影  
響，東吳大學企業管理學系未出版之碩士論文，7-85。

蔡建樑(2003)，個人人格特質對組織公正認知與組織公民行為關  
係影響之研究，國立東華大學企業管理學系碩士論文，  
65-92。

Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner(2002)，服務行銷，(黃鵬飛譯)，台北：華泰文化事業股份有限公司。

姜承孝(2005)，服務導向公民行為之組織層次前因與對互動品質影響之研究－以財政部國稅局為例，南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。

陳思秀(2003)，服務導向組織公民行為、顧客信任與顧客自發行為之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。

彭湘雯(2002)，組織服務氣候與服務品質之中介歷程-任務性績效與組織公民行為之探討，國立台灣科技大學管理系研究所未出版之碩士論文。

戴淑賢(2002)，服務氣候與服務導向公民行為之關連性探討，元智大學管理研究所未出版之碩士論文。

## 二、英文部份

- Hartline, Michael D. & Ferrell, O.C., "The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation," *Journal of Marketing*, 60(4): 52-70(1996).
- Costa, P.T.Jr., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) Professional Manual. Odessa, FL : PAR.
- Costa, P. T., Jr., McCrae, R. R., & Holland, J. L., 1984. Personality and vocational interests in an adult sample, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 69, pp.390-40.
- Cuieford, J. P., 1965. *Fundamental statistical in psychology and education* (4th). Mcgrain Hill, New York.
- Organ, D.W. (1997) .Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time *Human Performance*, 10, 85-97.
- Morrison, E. W. (1996). "Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality". *Human Resource Management*, 35, 493-512.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W., & Konovsky, M.A.(1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of applied Psychology*, 74, 157-164.

Organ,D.W. ( 1990 ) . The motivational basis for organizational citizenship behavior. , Research in organizaitonsl behavior. 12, 43-72.



## 附錄:研究問卷

親愛的先生、小姐：您好！

這是一份碩士論文之學術性問卷，主要目的是想要瞭解您在工作上有關於服務顧客行為之經驗。您的參與對於本研究具有決定性的影響，懇請您賜與幾分鐘的時間，回答下列問題。

本問卷資料僅供學術研究，絕不對外公開，請您安心填答。

我們非常感謝您的支持與合作，若您對本研究有任何的指導與建議，敬請不吝來信告知。隆情盛誼，不勝感激。並祝您萬事如意！

中國文化大學國際企業管理研究所

指導教授：楊濱燦 博士

研究生：姚佳妤 敬上

EMAIL：[cyyao@sce.pccu.edu.tw](mailto:cyyao@sce.pccu.edu.tw)

第一部份服務導向組織公民行為量表

一、以下的問題，主要是想瞭解您服務導向組織公民行為的認知及實行狀況，請依據您的情況來評做各題的同意度，並在適切的□內，選您的同意程度。

	1	2	3	4	5
1 我會告知公司以外的人，我的公司是非常理想的工作場所	<input type="checkbox"/>				
2 我會主動去告知其它人公司的優點	<input type="checkbox"/>				
3 我會鼓勵朋友和家人使用公司產品和服務	<input type="checkbox"/>				
4 我會努力為公司塑造良好的信譽	<input type="checkbox"/>				
5 我會自動自發的宣傳促銷公司的產品及服務	<input type="checkbox"/>				
6 我會非常仔細的遵守顧服務準則	<input type="checkbox"/>				
7 我會努力將公司的服務及產品介紹給顧客	<input type="checkbox"/>				
8 對於顧客的要求及問題，我會努力適時的解決	<input type="checkbox"/>				
9 在服務過程中，我會盡力不犯任何錯誤	<input type="checkbox"/>				
10 不論任何情形下，我都會以體貼及尊重的態度對待顧客	<input type="checkbox"/>				

- 11 為提升服務品質，我會鼓勵工作夥伴提出改進服務的建議及想
- 12 我會與其他工作夥伴分享自己與顧客間溝通的技巧及促銷的方法
- 13 我會提出對改進服務具有建設性之意見
- 14 我時常提出對顧客問題有關的創新解決方法
- 15 我在工作上常保持積極服務顧客的態度
- 16 我會充份了解產品的屬性與能帶給顧客最好的服務



## 第二部分 五大人格特質量表

二、以下問題主要是了解您人格特質的傾向，請依據您的情況來評做各題的同意度，並在適切的□內，選您的同意程度。

	非常不同 不同意		沒意見		同意		非常同意
	1	2	3	4	5		
1 我容易杞人憂天	<input type="checkbox"/>						
2 我是好奇心很重的人	<input type="checkbox"/>						
3 我是具有領導能力的人	<input type="checkbox"/>						
4 我是具壓力容忍能力的人	<input type="checkbox"/>						
5 我是遵守常規的人	<input type="checkbox"/>						
6 我很喜歡與人交談	<input type="checkbox"/>						
7 我是常提出創新方法的人	<input type="checkbox"/>						
8 我做事是盡心負責的人	<input type="checkbox"/>						
9 我常因別人對待我的方式而感到生氣	<input type="checkbox"/>						
10 我不覺得自己常常是孤單或憂鬱	<input type="checkbox"/>						
11 我常覺得自己緊張與神經質	<input type="checkbox"/>						
12 我覺得認識我的人大部份人都喜歡我	<input type="checkbox"/>						
13 我喜歡處在有活動的場所	<input type="checkbox"/>						
14 我容易與他人合作愉快	<input type="checkbox"/>						

- 15 我通常做決策是能夠整體思考的人
- 16 我會盡所能幫助他人的人
- 17 我是會尊重他人的人
- 18 我對於宇宙或人類環境的本質不會有興趣
- 19 我是具備有說服力的人
- 20 我常常與家人或同事起爭執
- 21 我是不斷追求成長的人
- 22 我是喜歡獨處的人
- 23 我是對於事物具備有創新能力的人
- 24 我的個性具備有主動性能力的人
- 25 在想事情時我往往會考慮他人的立場
- 26 我經無法如期將事情完成
- 27 我是精力充沛的人
- 28 我的個性是體貼別人的人
- 29 我可以接受不同觀念的人
- 30 我在做任何事情的時候是會盡已所能努力  
成為最優秀的人
- 31 我對於自我的情緒是具備有控制能力的人
- 32 我是個做事講求方法的人

### 第三部分：基本資料

1.請問您的性別是：

男  女

2.請問您的年齡是：

15歲以下  15~19歲  20-24 歲  25-29 歲

30-34歲  35-39 歲  40-44歲  45-49 歲

50-54 歲  55-59 歲  60-64歲  65歲以上

3.請問您的職業是：

學生（專職）  軍公教人員  自營雇主  民營企業員工

家庭主婦  待業中  其他

4.教育程度： 國中以下  高中職  大專  研究所以上

5.平均每月收入：

\$20,000元（含）以下  \$20,001~30,000元  \$30,001~40,000

元

\$40,001~50,000元  \$50,001~60,000元  \$60,000元（含）

以上

6.請問您的婚姻狀況是：

未婚  已婚

本問卷調查到此結束，非常謝謝您的協助，

請您再翻閱一次是否有遺漏的地方，謝謝！

