

附錄 A 問卷

親愛的受訪者，您好：

首先感謝您撥空完成此份學術性的研究問卷，以協助本研究順利完成。本問卷採不記名的方式，而您所填答之各項資料，純粹作為學術研究的統計分析之用，絕不單獨對外公開發表，請安心作答。對於您的熱心協助與支持，茲致上最誠摯的謝意。

敬祝

身體健康 萬事如意

文化大學國際企業管理研究所

指導教授：楊濱燦 教授

研究生：廖婉忬 敬上

中華民國九十七年一月

一、下列題目是希望了解員工對組織認同情形的部分。請依您面臨的實際情況並仔細閱讀每一道題目後依照您同意的程度，將最適當的□內打✓。

- | | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 當有人批評我的公司時，我會感同身受。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我非常在乎其他人對我的看法。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 當我講到公司時，我通常都會說「我們」而不是「他們」。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 公司的成功就是我的成功。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 當有人稱讚我的公司時，我會感同身受。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 當有媒體批評我的公司時，我會感到羞愧。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

二、下列題目是希望了解員工對服務導向組織公民行為的認知。請依您實際的工作情況及感受並仔細閱讀每一道題目後依照您同意的程度，將最適當的□內打√。

	非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我會告訴公司以外的人，我的公司是理想的工作場所。□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我會主動向其他人宣揚公司的優點。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我會努力為公司塑造良好信譽。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我會鼓吹我的朋友及家人購買本公司的產品及服務。...□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我會非常仔細的遵守顧客服務準則。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 在服務過程中，我會盡力不犯任何錯誤。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我總以積極正面的態度面對工作。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 不論任何情況下，我都會以體貼及尊重的態度對待顧客。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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法。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我會提出對改進服務具有建設性之意見。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我時常提出對顧客問題有關的創新解決方法。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我會將與產品、服務有關的冊子帶回家熟讀。.....□	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、以下請問您的個人資料，純粹供分析統計之用，決不對公開且採匿名方式作答，請安心作答，並在適當的□內打√，謝謝您。

1. 性別：男 女
2. 年齡：0-19歲 20-39歲 40-59歲 60-79歲
3. 雇用身份：
正職員工
非正職員工 (1)約聘員工 (2)臨時員工
4. 教育程度：國中及以下 高中職 專科 大學 碩士/博士
5. 婚姻：未婚 已婚
6. 年資：0至5年 6至10年 11至15年 16至20年 21至25年

*本問卷到此結束，麻煩您再檢查一遍，是否有遺漏未之填之處。再次感謝您的撥冗填答！！

