

親愛的先生/小姐：

您好！首先，感謝 您撥出寶貴的時間填寫**第二階段**的調查問卷。 您所填答之內容及個人資料，我們將僅作為此次研究之用，絕不個別揭露或從事其他用途，敬請 您安心填寫。為了確保 您填答資料不被揭露，我們隨卷附上一只信封，待填答完成後，請將問卷放入信封彌封後，交給問卷發放者。請您用「**圈選**」方式填答問卷中的題目，若 您在填答時有任何疑慮，請與我們聯繫。

敬祝

工作順心 事事如意

國立中正大學 勞工研究所

指導教授：黃良志 博士

研究生： 敬上

聯絡電話：

電子郵件：

問卷編號：

### 第一部份：基本資料

1. 您的出生年：民國\_\_\_\_\_年
2. 性別：男性 女性
3. 教育程度：高中/高職以下 大學/專科 研究所以上
4. 您目前在本店的服務年資約\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
5. 您與店長共事的時間約\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
6. 您目前的工作職稱：正職員工 約聘員工 工讀生 建教合作生  
其他：\_\_\_\_\_
7. 您的工作崗位：售前服務人員 售後服務人員 門市服務人員

## 第二部份

此部份是想要瞭解 您平常在店裡的工作情況，請 您依照實際情況進行圈選。

	非	不	有	有	同	完
	常	點	點	點	全	
	不	不	不	不	不	
	同	同	同	同	同	
	意	意	意	意	意	
1. 當事情不對勁時，我會立刻找尋解決方法	1	2	3	4	5	6
2. 我提出建設性的建議來改善公司的服務	1	2	3	4	5	6
3. 我常會提供有創意的方案來解決客戶的問題	1	2	3	4	5	6
4. 我願意和同事分享他們的專業知識	1	2	3	4	5	6
5. 我願意花時間幫助工作上遇到問題的同事	1	2	3	4	5	6
6. 我會採取一些做法避免和其他同事發生問題	1	2	3	4	5	6
7. 如果採取的行動可能會影響其他同事，我會先照會他們	1	2	3	4	5	6

## 第三部份

此部份是想要瞭解 您對工作的感受，請 您就實際的狀況進行圈選。

	非	不	有	有	同	完
	常	點	點	點	全	
	不	不	不	不	不	
	同	同	同	同	同	
	意	意	意	意	意	
1. 我會告訴其他人，這裡是一個工作的好地方	1	2	3	4	5	6
2. 我對這家公司有很強個人的連結	1	2	3	4	5	6
3. 我很驕傲的告訴其他人我在目前的公司工作	1	2	3	4	5	6
4. 在這個公司工作對我個人來說意義重大	1	2	3	4	5	6
5. 我在服務顧客時會非常謹慎遵守公司既有規定和方針	1	2	3	4	5	6
6. 我真的覺得公司所面對到的事情也是我的事情	1	2	3	4	5	6
7. 我相信我有能力勝任我的工作	1	2	3	4	5	6
8. 我提供了很多建設性的建議，使公司的服務更好	1	2	3	4	5	6
9. 在我的工作上，我是這個方面的專家	1	2	3	4	5	6
10. 對於自己的工作能力，我感到非常自豪	1	2	3	4	5	6
11. 我會經常考慮辭去現在的工作	1	2	3	4	5	6