

顧客-員工情緒能力及風險尋求傾向配適對顧客不文明行為之影響

資料使用說明

一、計畫簡介

計畫主持人	賴鳳儀、林鈺琴
計畫執行單位	國立屏東科技大學企業管理系
經費補助單位	科技部
計畫執行期間	2015.08.01-2016.07.31
調查執行期間	2015.12.01-2016.02.29

二、釋出檔案說明

1. 資料使用說明

資料使用說明.docx	含計畫簡介、釋出檔案說明、資料整理內容及使用注意事項等
-------------	-----------------------------

2. 問卷

ques_1.pdf	員工調查問卷
ques_2.pdf	顧客調查問卷

3. 資料檔

data.sav	SPSS 資料檔
----------	----------

4. 過錄編碼簿

codebook.pdf	調查過錄編碼簿
--------------	---------

5. 報告書

report.pdf	報告書全文檔
------------	--------

三、資料整理內容及使用注意事項

- 中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心(以下簡稱本專題中心)所進行的資料整理方式，為不合理值檢核。在整理過程中，並無發現不合理值。
- 資料使用注意事項
 - (1) 本專題中心未進行邏輯檢核，資料檔中變項若有出現「系統遺漏值」者，可能係因題目間跳答過錄的設計、受訪者未回答等因素所致，故請自行判斷並於使用時多加留意。

四、資料引用說明

由於各期刊或論文要求的參考文獻格式不同，可視需求自行修正。

1. 中文參考文獻格式

賴鳳儀(2021)。顧客-員工情緒能力及風險尋求傾向配適對顧客不文明行為

之影響(E10450)【原始數據】。取自中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫。doi:10.6141/TW-SRDA-E10450-1

2. 英文參考文獻格式

Fong-Yi Lai (2021). A Study of Antecedents of Customer Incivility: The Role of Customer-Employee Emotional Intelligence and Risk-Seeking Proclivity Fit (E10450) [Data file]. Available from Survey Research Data Archive, Academia Sinica. doi:10.6141/TW-SRDA-E10450-1

五、聯絡方式

中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心

「學術調查研究資料庫」

E-mail: srda@gate.sinica.edu.tw

上述內容由中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心製作；尊重學術倫理，本資料僅供資料申請者使用，勿擅自拷貝或轉贈他人使用。
