

國立屏東商業技術學院

企業管理系

畢業專題

五大人格特質、情緒表達與工作表現  
之關聯性研究

A Study on the Relationships among  
Big-Five Personality Traits, Displayed  
Emotions, and Job Performance

指導教授：施智婷 老師

學 生：陳筱涵 楊淑萍

張晁綱 薛子強

湯文慧 石景濬

中華民國九十九年一月

國立屏東商業技術學院  
企業管理系  
學生專題論文

五大人格特質、情緒表達與  
工作表現之關聯性研究

口試老師：廖 曜 生 廖曜生  
曾 志 弘 曾志弘  
施 智 婷 施智婷

中華民國 九 十 九 年 一 月 五 日

# 目錄

目錄	.....	2
表目錄	.....	3
圖目錄	.....	3
摘要	.....	4
第壹章	緒論.....	4
第一節	研究背景.....	4
第二節	研究動機.....	5
第三節	研究目的.....	5
第貳章	文獻與假說.....	5
第一節	五大人格特質之相關文獻.....	5
第二節	情緒表達之相關文獻.....	7
第三節	工作表現之相關文獻.....	8
第四節	假說推導.....	10
第參章	研究方法.....	16
第一節	研究架構.....	16
第二節	研究假設.....	17
第三節	研究變數之操作性定義與測量工具.....	17
第四節	研究對象.....	19
第五節	問卷設計與施測過程.....	21
第肆章	分析結果.....	22
第一節	信度分析與相關分析.....	22
第二節	獨立樣本 T 檢定.....	23
第三節	迴歸分析.....	23
第伍章	結論與建議.....	26
第一節	研究發現與結論.....	26
第二節	管理意涵.....	28
第三節	研究限制.....	28
第四節	後續研究之建議.....	29
附錄 A	.....	30
附錄 B	.....	35
參考文獻	.....	37

## 表目錄

表 1	員工背景資料.....	19
表 2	主管背景資料.....	20
表 3	公司背景資料.....	20
表 4	相關係數、平均數、標準差與信度.....	22
表 5	性別的不同在五大人格特質上的差異.....	23
表 6	「情緒表達」迴歸分析.....	24
表 7	「工作表現」迴歸分析.....	25
表 8	研究假設驗證結果.....	26

## 圖目錄

圖 1	研究架構.....	16
-----	-----------	----

# 摘要

本研究是以 Costa & McCrae(1987)提出的「五大人格特質」理論出發，探討性別對五大人格特質之影響，再進一步瞭解適合餐飲服務業之五大人格特質與情緒表達的關聯性，更探討適合餐飲服務業之情緒表達與工作表現是否相關，最後，檢視適合餐飲服務業之五大人格特質與工作表現的關聯性。本研究係採問卷調查法，以台灣中南部地區知名連鎖餐飲服務事業之服務人員為母體對象，例如：星巴克、麥當勞、肯德基、85 度 C...等，共發放 140 份問卷，回收 110 份問卷，經本研究定義的固定規則篩選問卷，最後，有效問卷 97 份。

研究結果發現：

1. 性別對於五大人格特質之影響中，唯有外向性及開放性之人格特質具有顯著效果，而且男性在此兩種人格特質的表現上有較於女性鮮明。
2. 五大人格特質中，唯有開放性之人格特質對於情緒表達具有顯著影響，其開放性適合餐飲服務業的櫃檯人員。
3. 當餐飲人員有良好的情緒表達時，越願意聽從主管的想法達成其所要求的工作表現，工作表現也較佳。
4. 五大人格特質中，開放性及情緒不穩定性的人格特質內容所展現出的工作表現，對於顧客、公司來說較容易感受到其差別所在。

關鍵詞：五大人格特質、情緒表達、工作表現、工作績效

## 壹、緒論

### 一、研究背景

台灣經濟發展從農業社會、工業社會到現在的服務業，服務的內涵已成為相當被看重的一項商品，餐飲業亦屬服務業之一，在現代文明社會裡，人們不論是生活起居、工作、外出旅遊等場合，都不離開餐飲，古語有云：「民以食為天」，再加上中國自古相傳甚多中華傳統美食，更增添餐飲業界專家不斷鑽研，推陳出新，以滿足人們的口腹之慾。隨著時代進步，生活型態、教育水準與經濟條件逐漸改變，加上餐飲業的用餐環境、氣氛營造、烹調技巧日益講究，促使餐飲業蓬勃發展，歷史不衰。由於餐飲事務較為繁雜，不論是內場或外場工作人員，都必須彼此分工合作，各司其職，才能完成任務；亦即餐飲業所提供的不再僅是美味可口的餐飲、舒適的用餐環境之外，還包括餐飲服務。即使餐廳裝潢多麼美觀豪華，如果工作人員服務很差(如：服務效率、服務態度、服務精神等)，或廚師配合度低，那麼顧客最多光顧一、兩次之後，就不會再來了，所以經營一項事業必須面面俱到，才不致顧此失彼。

## 二、研究動機

服務就好像是演一齣戲，服務人員是演員，而顧客是觀眾(Lovelock，1996)。員工的情緒表達現今已經成為工作的一部份，企業提供服務的重要關鍵，也就是我們現在所稱的「情緒勞務」；為公司企業現況將立即面對的挑戰。正因為顧客對於服務品質的認知經常來自於顧客與服務人員之間的互動，因此服務人員如何表現及使用什麼樣的方式跟顧客談話已經成為管理者必須更用心去思慮的問題(Love，1996)。服務是無形的商品，就餐飲服務業來看，除了本身的食材須重視品質之外，服務也是顧客相當看重的一環；服務品質的好與壞，都將可能會造成顧客是否願意再次來店消費的原因之一。而站在服務的第一線來看，櫃檯人員應有著什麼樣的人格特質與情緒表達才能夠有好的工作表現，即為一個相當重要之課題。

## 三、研究目的

為了提升餐飲服務業的服務水平，我們把服務人員的服務當作重要的一項因素，必須了解什麼樣的服務態度可使顧客感到滿意，而什麼樣的人適合從事服務業，若能研究出何種人格特質會有怎樣的工作表現，那企業可以在一開始要甄選人才時就先做出選擇，如此一來可以提升整體的服務水平，且不會因為不適合服務的人員而打壞顧客對企業的形象。對求職的人來說，也可以先了解自己適不適合這份工作，如此可以有效降低員工的流動率，也可以節省相當多的人力訓練成本，對整體的餐飲服務環境有相當大的幫助。因此，本研究之具體目的分別為下列四項：

- 一、探討性別對五大人格特質之影響
- 二、瞭解適合餐飲服務業之五大人格特質與情緒表達的關聯性。
- 三、探討適合餐飲服務業之情緒表達與工作表現的關聯性。
- 四、檢視適合餐飲服務業之五大人格特質與工作表現的關聯性。

## 貳、文獻與假說

本研究主要在探討五大人格特質、情緒表達與工作表現之相關影響關係，此章將本研究三大之變數項進行逐一文獻探討，以瞭解其理論基礎，並作為量表設計及研究的實證研討依據。

### 一、五大人格特質之相關文獻

#### (一) 五大人格特質之發展

一個人的行為是相當複雜且充滿許多不確定性，為了瞭解他人、認識自我，以其對人提出合理的解釋，近百年來，許多心理學家嘗試透過科學方法的驗證，

但所研究的人格特質仍不盡相同。由於五大人格特質結構已在不同語文(包括德文、日文、中文等)中出現，具有普遍性(楊國樞，1993；Goldberg, 1990)，且一直至今，仍是許多研究相當廣泛被應用的人格分類準則(紀俞合，2000；江錦華，2001；Antonioni,1998；Collins and Gleaves,1998；Wayne,Musisca,and Fleson,2004)，由此可知，五大人格特質具有傳承性及恆久性。追溯五大人格特質(Big five)的歷史，Galton(1884)提出用人格特徵來描述人，估計它包含一千多個表示特徵的詞彙。之後 Allport 和 Odbert(1936)延續 Galton 的方式，由韋伯特新國際辭典中挑出 17935 個描述人格特質和個人行為的詞。經由 Gattell(1943)更進一步的重新刪減，將最後的結果設計成 16 因素人格問卷(16PF)，並將人格分類的特質變項大為縮減。隨後 Fiske(1949)、Tupes 和 Christal(1961)對 Gattell 的研究進行重覆性驗證，都得到了五個因素，他們是最早確定因素為五個的研究者(李雯娣，2000)。之後 Goldberg(1981)正式命名五素模式為「Big Five」。目前被廣泛接受的是所提出 Costa & McCrae(1987)的分類法，因此，本研究此所提出的五大類人格特質構面，而各構面的意義說明如下：

#### 1.宜人性 (Agreeableness)

指對於他人所定下之規範的遵循程度，若對主管、配偶等人遵循程度越高，則其宜人性程度越高。宜人性高的人，所表現出來的態度是隨和、有禮貌、容易與人相處、令人信賴、富同理心，通常在團體相處之中，不會出現攻擊別人的行為或言語，多是處於順從的角色；而宜人性低的人，常表現出來的態度即是比較冷漠，並容易將自己的情緒表現於外的人。

#### 2.嚴謹性 (Conscientiousness)

指對追求的目標之集中及堅持程度，若目標越明確就越專心致力於其上，則其嚴謹程度越高。通常在團體合作中，嚴謹程度高的人會擔任領導者，認真負責的完成任務且組織力強，另外還有謹慎、守紀律、努力工作、成就導向、不屈不撓等特徵；而嚴謹程度低的人則是心浮氣燥、組織力差。

#### 3.外向性 (Extraversion)

指自己與他人間的關係感到舒適的程度，若相互關係越愈高，則表示其外向性高。外向性高的人較合群且又善交際，並且對自己較有健談、自信、主動活躍、喜歡表現自己、活潑等特徵；而外向性低的人則較保守、靦腆、安靜。

#### 4.開放性 (Openness to Experience)

指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則開放性越高。開放性越高的人，對於內在的感覺和情感體驗會較深、敏感度較高，較能接受新的事物，喜歡求新求變，富於想像力、好奇心、原創力、喜歡思考。

#### 5.情緒不穩定性 (Emotional stability)

指能激起負面情感的刺激所須之數目及強度，當所能接受的刺激越低，則其情緒不穩定性越高。情緒不穩定性高的人，較不能控制自己的脾氣，且對於壓力的容忍力低，其特徵為易焦躁、易沮喪、易緊張等，反之，則不會因情緒化而影響工作。

## (二) 五大人格特質之相關研究

Barrick & Mount(1991)研究各種職類之績效與五大人格之關係，認為只有嚴謹性適合預測各種不同類型之工作績效，嚴謹性比情緒不穩定性更可以普遍性地預測績效；主管人員及業務人員其外向性程度愈高，工作績效也會愈高，但是其他職類的外向程度與工作績效則沒那麼明顯的關係；技術人員、半技術人員以及客服人員的情緒穩定性愈高者，工作績效相對也較高，但是專業人員的情緒不穩定度卻與工作績效成負相關。自從 Barrick and Mount(1991)開創五大人格特質與工作績效的相關研究後，這方面之應用研究在國外文獻中最為常見(鐘建安，段錦云，2003)。而在五大人格特質與領導行為之相關研究中，外向性、嚴謹性與開放性對於領導行為有正相關，情緒不穩定性中的緊張因素為負相關，而宜人性的相關性則不顯著。在服務業上，宜人性為一項良好的預測因子；在管理上，外向性具有較好的預測效度(Timothy，2002)。國內研究方面，蔡維奇(2000)利用五大人格特質之人格分類與架構所做的工作行為研究中，指出嚴謹性和宜人性皆可預測助人的行為及遵守公司規定的行為，例如：主動幫同事或顧客。宜人性能預測團隊合作的行為，例如：願意配合同事在業務上的需要。江錦華(2001)認為，宜人性、開放性、嚴謹性對工作績效具有顯著性的影響，其中嚴謹性最能預測員工的績效。綜合以上之相關研究，可以說明個人之行為特性是透過人格特質而表現出來，而人格特質可以有效預測工作表現，運用編製嚴謹的人格測驗來進行人事甄選的工作，將可以提高甄選的效能與企業組織的工作效率，因此，人格特質實有探討之必要，本研究是以廣泛受用之五大人格特質作為其一變數項，用來探討餐飲服務人員之五大人格特質與情緒表達、工作表現間的關係。

## 二、情緒表達之相關文獻

情緒表達為人類與生俱來的情感特質，而「服務提供者的情緒表達」被定義為「在服務交易期間，因社交性(social)要求而表達出的情緒行為」。服務過程中員工表達出的情緒程度，藉由良好的情緒表現，例如：臉部表情、語氣、音調節奏、微笑…等等，皆可使顧客感到優良的服務品質，並且提高對產品的評價。簡單來說，情緒表達(displayed emotions)其實就是來自於情緒勞務(Emotional Labor)，而在企業對情緒表達的各種研究探討中，大多企業會要求服務提供者在應對顧客時，表現出固定的情緒表達，使企業精準掌控服務品質，此種企業所要求的情緒服務，定義為「情緒勞務」(Monis & Feldman,1996)。對大多的企業而言，服務提供者的情緒表達是相當重要，由於現代服務業蓬勃發展，業者除了本身產品的品質以外，服務也占了整體形象相當大的一部分，服務提供者若提供顧客好的情緒表達(情緒勞務)將會提高顧客對品牌的認同感、對商品的滿意度及企業整體的評價也能提高。若是服務提供者表現出負面的情緒表達，使顧客對服務有負面印象，此時企業的形象將受到威脅，企業的其他行銷手法(廣告、促銷)，難收其效。例如：某飲料店的促銷活動，但服務生卻擺臭臉，對客人不耐煩，那



這促銷活動反而會讓企業的形象受損，失去其行銷意義，所以服務提供者的正面情緒表達，是現今應重視的課題，應當去加強服務提供者的服務品質，以獲得顧客更多的認同與信賴。Keeley & Hoffman(1997)曾提出，企業在提供服務過程中，顧客對服務的滿意與否，服務提供者的正面情緒表達常扮演關鍵性的角色。因為具有高度情緒表達的服務提供者比較會支持企業對顧客服務品質提升的要求，因此，也會樂於對顧客表現出更佳的服務品質與態度。在面對組織要求的情緒表現與服務提供者內心真實的感受有時並不完全相同時，服務提供者為了要維持組織要求的情緒規則，會有其兩種心理策略：表層飾演及深層飾演。表層飾演是服務提供者改變外在情緒表達，而未改變自己真實的內心感受；深層飾演則是嘗試去改變內在的感受，使其與組織要求的情緒表達一致。兩種策略的目的相同，皆表現出組織所要求的情緒，而表層飾演僅只於改變外在的表達（改變外在），而深層飾演為發自內心深處的要與組織要求一致（從心改變）。根據服務提供者使用的心理策略的不同，可能會影響工作上的表現。

### 三、工作表現之相關文獻

#### (一) 工作表現之定義及發展

「工作表現」即指從事體力或腦力活動時，根據實際的工作情形，將自己的專業知識或是技能，展現在各項工作內容上（孫君儀 民 90）。針對已在職的員工面對工作環境、主管、同事間的相處氣氛，透過接收的訊息而反應在面對顧客時的情緒表達上，最後經由公司的員工準則評斷出工作表現的優劣。工作績效與工作表現的意思其實是一樣的，但解釋意思些許不同，工作績效是指員工在公司過去一段時間（通常最常見的是業績考核，或是活動競賽）中的表現，也是工作的成果及對企業的貢獻。個人工作績效的提升是達成組織生產性目標的必要手段，重賞之下才有勇夫，而個人工作績效則須仰賴工作能力與工作意願的配合，然而，由於外在環境的變遷甚劇，組織對於工作績效的衡量標準也不只侷限在注重生產力、工作表現、工作行為等一般角色之行為模式，在工作角色之外的行為也被漸漸重視，並視為績效衡量標準之一，而此種角色外之行為則稱為組織公民行為。組織公民行為的理論發展起源是由 Barnard(1938)提出的「合作意願」(willingness to cooperate)，認為組織內每個人都願意合作，盡心盡力替此合作體系付出，所形成的合作團體。這種「合作意願」跨越只是單純經濟交換的角度，不再只是遵循契約內所規定的義務，而是個人的一種自發與主動的貢獻。此種合作行為並非由正式組織及制度所能完全掌控，並提出這種行為與意識的必要性理論「非組織要求的正面行為」，屬於組織公民行為最重要的理論基礎。Katz & Kahn(1964)則認為，一個高度績效運作的組織成員，具備以下三種行為型態：留任行為 (adaptable behavior)：員工必須願意參與並留任組織，即員工離職意願低，且很少缺席或曠職。角色內行為(in-role behavior)：員工達成角色內績效，即做到自己份內應完成的事，能依照組織所規範的行事準則，符合組織要求數量與品

質的標準。角色外行爲(extra-role behavior)：員工具有創新的能力，超越自我角色的自發性行爲，即指員工必須能夠自動自發爲組織付出心力，主動替組織擔負一些非份內且有貢獻的工作，且非組織所規範的行爲。Bateman and Organ(1983)根據前者觀念，將第三種工作行爲命名爲組織公民行爲(OCB)。即非在組織規範下，員工仍願意從事對組織有利的行爲。因此，組織公民行爲是在非正式獎勵的前提下，成員從事額外對組織有益之貢獻。內涵包括：協助同事、主動維護工作環境整潔、提升工作士氣、不抱怨突如其來的任務、減少人際關係間的衝突與糾紛、有效利用組織資源、主動宣傳組織優點等等。Smith, Organ, and Near(1983)在經由因素分析，將組織公民行爲分成兩大構面。利他行爲(Altruism)：同事需要幫忙能夠主動協助；一般順從(Generalized compliance)：員工不僅完成組織交代的事務，更積極表現盡職負責的行爲。林淑姬(1994)將組織公民行爲定義爲並未包含員工基本工作要求，而是要有自動自發的精神，這屬於員工的自主行爲，以及對組織目標有正面貢獻的各種行爲。Konovsky and Pughe(1994)也認爲組織公民行爲並不歸屬於職責範圍內的一部分，而是依照員工自由意志之行爲，也不在組織規定的獎酬制度項目之內。Podsakoff, Mackenzie, Paine, and Bachrach(2000)檢驗組織公民行爲與其他相關研究整理成七個建構，內容如下：助人行爲(helping behavior)、運動家精神(sportsmanship)、組織忠誠(organizational loyalty)、組織順從(organizational compliance)、自動自發(individual initiative)、公民美德(civic virtue)以及自我成長(self development)。黃柏勳(2003) & 鄭耀男(2004)認爲組織公民行爲，成員在非基於工作上的要求時，能自動表現有利於組織、個人或群體之具體行爲，保持主動、積極、正面、盡職，同時能兼顧創新作爲。

## (二) 角色內行爲及角色外行爲

經濟部商業司(2000b)根據餐飲業的特性提出餐飲業服務禮儀，其中針對服務內容部分，歸類爲餐桌佈置與整理、接待服務、點餐服務、上菜與用餐、結帳服務五類。其中因本研究對象爲櫃檯服務人員，因此僅介紹服務內容中的「接待服務」、「點餐作業」、「結帳服務」三種與角色內行爲相關。餐飲連鎖業中，通常由顧客自行找位置坐下，並到櫃檯排隊點餐。在一般餐飲業的部分則是由服務生帶位入座，由服務生詢問顧客是否點餐。而櫃檯接待服務生則是著重在顧客進門後的招呼語與親切感、是否面帶微笑，能迅速招呼顧客，友善對待並協助。餐飲連鎖店幾乎都採取自助式服務，顧客如需點餐則自行到櫃檯前，此時服務員必須做好產品介紹的動作，在與顧客對話的過程中，眼神禮貌的注視顧客，並適時提出顧客可能需要的商品，解說商品的特色與優點以解決顧客疑慮。點餐結束後，看每個餐飲業的規定，有可能先結帳或是用餐完畢才一次結清，與顧客互動過程中能保持清晰語調，耐心詢問顧客複誦內容以減少餐點錯誤的發生率。至於角色外行爲，則是看櫃檯服務人員是否能自動自發並快速完成主管交代的任務，並依照公司規定完成參加營業前之準備工作及營業後的整理，能仔細瞭解公司制定

的服務準則並遵守；除此之外，能夠主動熱誠歡迎顧客及扶助行動不便的客人入座，並為客人倒茶水，隨時提供額外的服務。熟悉餐廳所銷售的產品，如菜單內容、調配方式、營業時間及特別促銷方案，去做適當的推銷及回答。團體合群的部分互動良好，會主動協助需要幫忙的同事。個人特質的部分，具有敬業精神、職業道德和倫理觀念，維持合乎職業的儀表和體力等等。

### (三) 影響服務人員工作表現之因素

由於本研究產業為餐飲服務業，因此，在工作表現的文獻探討中，我們也整理出影響服務人員工作表現之相關因素，分別有：工作保障、融洽的工作同伴、公平體貼的上司、工作環境、好的工作表現受人肯定、個人成長的機會、工作中的成就感、在工作中使用知識能力、負責任和方便的工作時間、與人交往的機會、從事有趣的工作、薪資、工作中的獨立性(指能獨立作業與否)、被人尊敬，通常在餐飲連鎖業中，影響因素較明顯的分別為工作環境、好的工作表現受人肯定、負責任和方便的工作時間、薪資。通常一個人不只會受到一種因素影響，其中附有許多關聯性，而各因素將影響以下三種工作表現帶來核心價值之結果，第一種工作表現是工作投入：主要是談到個人心理上認同、積極投入工作的程度，並認為工作表現能肯定自我價值的程度及認為工作績效對自我價值的重要性。高度工作投入的員工非常認同、也很在意他們所做的事。第二種工作表現是工作滿足：主要是論及工作中應得與實得的報償差距；換言之，當員工認為應得與實得的差距越少時，工作滿意度就會越高。這點是雇主比較需要去了解的，為了有效達到長期的滿足感，才產生所謂的工作輪調，緩衝職業倦怠的時間。第三種工作表現是組織承諾：探討個人對於組織之情感依附與歸屬之組織承諾概念。組織承諾作用越強，向心力也就越高，在工作表現上就越卓越。組織承諾至少包含以下三個要素：對於組織目標與價值有強烈之信念與接受、願意為組織利益而努力、明確希望繼續成為組織的一份子。

## 四、假說推導

### (一) 性別對五大人格特質具有顯著差異

本研究推測男性及女性在服務差異方面，男性較為理性、主動、工作權力導向、攻擊性較強；女性則偏向感性、順從、善於傾聽、被動、保守。然而一個人的行為是相當複雜且充滿許多不確定性，「性別」將可能影響某些顯著的人格特質，然而，從成長背景上觀察發現，在台灣父系社會下，家庭重男輕女觀念，只允許男性身上擁有勇敢、忍耐的壓抑性行為，而體貼、窩心的情感表達則是女性專屬；從工作的競爭上、與顧客的交談、同事間的相處就能看出端倪，習慣在比較和競爭中成長的男性，領袖特質遠大於宜人特質，樂於在組織中扮演指揮和命

令的角色，在配合度和溝通上則不易達成協議。相對一般女性柔弱的印象，在扮演服從、合作、溝通上的角色較幾乎都優於男性，從互動上觀察，容易有貼心的舉動和表達關心的肢體語言，通常宜人性類型者為女性居多。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H1-1: 性別在宜人性之人格特質具有顯著差異，其中女性宜人性之人格特質高於男性。**

與宜人性特質截然不同的嚴謹性，給人一種負責和專業的形象，組織能力和自我控制程度也較高，自我意識強烈，在競爭性、攻擊性強的男性身上較女性明顯，嚴謹程度高的人會擔任領導者，認真負責的完成任務且組織力強，另外還有謹慎、努力工作、成就導向，一般而言，以上敘述較容易讓人聯想至男性，因先天性格的關係，比女性有組織能力且自我控制程度也較高，意志力堅強，且有決心去追求自己，女性則偏向心思細膩、情感豐富，在嚴謹程度中女性表現上較為隱性，以男性表現較為顯著。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H1-2: 性別在嚴謹性之人格特質具有顯著差異，其中男性嚴謹性之人格特質高於女性。**

以外向性來說，站在餐飲服務業的第一線，首重是熱情主動，也就是大方表現，用融入群體的層面去看（學校或是公司），通常男性主動佔大多數，過程中也間接培養出和陌生人交談的能力，相較於男性，女性容易給人一種含蓄和內斂的形象，偏向適合處理文書行政事務。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H1-3: 性別在外向性之人格特質具有顯著差異，其中男性外向性之人格特質高於女性。**

以開放性來說，在職場這求新求變的環境下，雇主總希望員工能有多元思路，能適時幫助公司解決問題。從穩定性看，男性較女性無法長期屈就在同一職務上，原因在達到自我目標要求的渴望往往大於女性，較願意多花時間參與各項活動，並從中吸收經驗，另外，接受改變的意願程度也高於習慣安逸生活的女性。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H1-4: 性別在開放性之人格特質具有顯著差異，其中男性開放性之人格特質高於女性。**

接下來介紹情緒不穩定性，男性之情緒表現上較為平板、理性化，社會觀感重，則不容易表達自己的情感。女性在個性上較為多愁善感、情緒化，善於分享，如果男女性都屬情緒不穩定型的情況，男性情緒不穩定者可能會以大局為重，隱忍吞聲，不會立即做出情緒反應，而女性情緒不穩定者則有可能當下的不滿情緒顯露出來，容易讓人有女性形色顯於外之既定印象存在。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H1-5:** 性別在情緒不穩定性之人格特質具有顯著差異，其中女性情緒不穩定性之人格特質高於男性。

## (二)五大人格特質與情緒表達之關係

宜人性的人格特徵為隨和、有禮貌、待人友善且容易相處。通常在團體相處中，善於合作、避免衝突，則其宜人性程度高。「宜人性」類型的人會將服務顧客視為一種快樂的事，宜人性程度高的人在工作上的情緒表達，多為深層飾演（發自內心認同公司要求），當主管要求對顧客要微笑、問候時並不會產生抗拒。此種人格特質的人少有情緒失調的情形，愈宜人性者，其情緒表達愈佳。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H2-1:**餐飲服務人員其宜人性程度與情緒表達呈正相關。

嚴謹性指個人對追求目標之專心、集中程度。此類型的意義為自我要求、負責、獨立、井然有序及堅持，且有決心去追求自己的目標。表現出的行為是成就導向，做事努力、循規蹈矩以及追求卓越(Hogan and Ones, 1997)。嚴謹性高的人在工作中努力，可幫助團隊凝聚力的提升，有利成員集中焦點於團隊任務的達成，即使工作單調且無聊，他們仍會專心一致去完成份內工作，他們內控傾向甚高、重視紀律的個性，通常在團隊合作之中擔任領導者，對於公司所要求的工作態度及內容，即使在面對態度不佳的客人時，通常都能控制情緒，讓人覺得專業且值得信賴，他們喜愛從事具有挑戰性的工作，且能沉著處理困難的事情，由這種類型的人負責處理，就不太容易出錯。雖然是具有專業的能力及形象，但在服務顧客至上的服務業有時可能會少了一些微笑及問候，可能讓顧客覺得嚴肅，少了點應有的親和力。而在工作上嚴謹性的內控程度高，即使內心的情緒不佳也少有失調的情形發生。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H2-2:**餐飲服務人員其嚴謹性程度與情緒表達呈正相關。

外向性的主要特質為健談、好社交、熱情主動及人際取向的。在團隊相處間讓人感覺舒服。外向性高的人較有自信、合群友善。在生活中，樂於追求刺激，由於經常體驗喜悅、興奮、愛及幸運等的正面情緒，易提高自身的生活滿意度。會使得同事間溝通協調的效果越佳，團隊合作氣氛良好，相當適合從事櫃檯服務的工作，他們樂於從事且享受這份工作，情緒表達為正面少有負面的情緒產生。由於員工本身的情緒表達、觀念與主管所要求的大同小異，所以比較屬於深層飾演；即使工作上發生與內在情緒不相符合，也能主動的與他人溝通協調，相對也比較不會有情緒失調的情況發生。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H2-3:**餐飲服務人員其外向性程度與情緒表達呈正相關。

開放性是指一個人的興趣之多寡及深度；若一個人有較廣泛的興趣、喜歡多元的思考、有開闊心胸、好奇心及求新求變，且會表現出獨立的判斷性及自主性則其開放性越高。具有開放的價值觀，喜歡嘗試不同的活動，喜好也會不斷改變，他們較願意接受不熟悉的事物，不會排斥學習，創造與想像力豐富，對於新奇的事物感興趣時，會展現高度行動力，去補足相關知識。由於「開放性」類型的人較能接受新事物，對於主管要求的工作表現，縱使與開放性人格的內在情緒不相符合時，也能真正發自內心去改變，因此偏向情緒深層飾演類型；相對的因為將內在情緒改變成符合主管所要求的工作態度，所以會比較少有情緒失調的情況發生；在面對顧客時亦能夠自然的將正面情緒表現出來，所以屬正面情緒表達。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

#### **H2-4:餐飲服務人員其開放性程度與情緒表達呈正相關。**

一個人能激起負面情感所須之數目及強度，當所能接受的數目及強度越低時，則其情緒不穩定性越高，其特徵容易焦慮不安，缺乏安全感，對於壓力、負面情感的容忍力低，會因情緒波動而衝動，並把此負面情緒表現於外，增加環境的負面情緒而產生不必要的糾紛。由於「情緒不穩定性」類型的人情緒內控程度極低，所以當有外在事件不符合內在情緒時，負面情緒隨即爆發，進而影響周遭的人事物，甚至容易與顧客發生正面衝突與摩擦；此種人極度敏感，所以常有外在情緒和內在情緒相衝突的情況發生，故常發生情緒失調的情形。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

#### **H2-5:餐飲服務人員其情緒不穩定性程度與情緒表達呈負相關。**

### **(三)情緒表達與工作表現之關係**

櫃檯服務人員的情緒表達，在工作上有四項衡量指標：招呼、微笑、致謝詞及眼神接觸，服務人員站在公司的最前線，直接面對顧客，而招呼語既包含問候客戶同時也可做為公司行銷管道：問候（早安您好、歡迎光臨…），也可以加入公司主打的活動促銷（中秋月餅預購中、全館飲品買一送一…等等），微笑可加親切感並釋出善意，給顧客良好的第一印象。致謝詞可讓顧客倍感尊重，以客為尊的感受深植人心。眼神接觸是與顧客對話時的基本禮貌；上述四點若能夠用正向的情緒表達服務顧客，無形中可提高顧客對公司的滿意度。

櫃檯人員的良好態度決定於員工，在工作表現上，組織公民行為也是重要關鍵，而此行為未硬性規定強迫員工遵守，是個人一種自發與主動的貢獻。Konovsky and Pughe(1994)也認為組織公民行為並不歸屬於職責範圍內的一部分，而是依照員工自由意志之行為，也不在組織規定的獎酬制度項目之內，但有助於衡量員工之整體表現，由此可見，櫃檯服務人員如果具備以上四項情緒表達以及組織公民行為，對工作表現而言具有正向意義。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

#### **H3:餐飲服務人員之情緒表達與工作表現呈正相關。**

#### (四)五大人格特質與工作表現之關係

宜人性適合從事櫃檯服務人員的原因，就在於他們樂於接觸人群，擁有一股良善與熱情的魅力，把微笑當成是最好的化妝品，時時刻刻表露在臉上，對待顧客時的恭敬態度，能富有同理心的謙讓胸懷，相處時能讓人感到安心就是宜人性最大特點，如果可善加利用此特性，就能成為最受歡迎的櫃檯服務人員，宜人性會將彼此當作友善的合作夥伴，講求團隊合作默契，以順利達成工作目標並在團隊裡產生正相關的影響，因此推測，宜人性愈高，服務工作表現就會愈佳。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

##### **H4-1:餐飲服務人員其宜人性程度與工作表現呈正相關。**

工作目標越明確，擁有嚴謹性特質的人就越致力達成任務，則其嚴謹程度也越高。通常在團體合作中，嚴謹程度高的人適合擔任核心角色或是階層主管，深具統馭領導風範，認真負責的個性且組織力強盛，值得信賴。內控傾向甚高，受外在因素干擾程度低，能專注於現有份內工作並在限定時間內完成，有效率的解決團隊問題，由於嚴謹型勇於追求完美，不僅提升自己的工作表現，亦會連帶使得團隊的工作表現增加，產生正向影響，因此推測，嚴謹性愈高，工作表現就愈佳。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

##### **H4-2:餐飲服務人員其嚴謹性程度與呈工作表現正相關。**

外向性高的人合群且人際關係良好，與初次見面的顧客對話毫無懼色，健談、自信、主動活躍、勇敢表達自己、活潑開朗等特性，也相當適合從事櫃檯服務人員。倘若雙方相互交流程度愈高，則表示其外向性高。他們的工作步調很快，與嚴謹性不同的地方在於，外向性樂於接受的正面情緒較多，說話從不遲疑，喜歡保持忙碌狀態，也樂於參予團隊討論，對於團隊的滿意度也會較高，能適時給予鼓勵，為工作注入新活力，外向性傳達之正向情緒亦能提升團隊之工作表現。因此推測，外向性愈高，工作表現就愈佳。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

##### **H4-3:餐飲服務人員其外向性程度與呈工作表現正相關。**

擁有開放性人格特質的人，想法靈敏又豐富，工作效率快速又精準，對於任何新事物都具有好奇心，樂於求新求變的他們，會認為工作不單單只侷限在同一領域上，主動吸收新知，更要懂得融會貫通並運用在工作上，能夠接受與自己意見相左的觀點以取得一個雙贏的平衡點，善於思考方面的工作，雖然服務品質不見得比其他人格特質來得突出，但臨場協調能力及主動積極的態度在服務業也是屬於不可或缺的一部分，因此推測，開放性的工作能力可增加工作表現。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

##### **H4-4:餐飲服務人員其開放性程度與呈工作表現正相關。**

愈偏向情緒不穩定性的人，對於外在因素抗壓程度低，其特徵為易焦躁不耐、沮喪、緊張等心理作用。加上此類型者過於保護自己，較不容易信任其他成員，長久下來除了無法培養團隊默契，如果擔任櫃檯人員，可能因為一時衝動無法理性處理，甚至是對顧客惡言相向，導致公司形象品牌受損，使得原本可以平和落幕的事件漸趨惡化，情緒不穩定者會選擇逃避面對問題，造成團體成員間產生負面情緒，彼此相互埋怨，溝通品質下降，破壞整體工作表現及效率。因此推測，情緒不穩定性程度愈高，工作表現將會愈差。綜合以上論述，本研究提出如下假設：

**H4-5: 餐飲服務人員其情緒不穩定性程度與工作表現呈負相關。**



## 參、研究方法

本研究主要之研究方法共分為兩個部份：第一部份為蒐集及整理國內有關五大人格特質、情緒表達、與工作表現之研究文獻，以構成本研究之概念性架構；第二部份則為設計問卷以蒐集初級資料，並利用因素分析、相關分析與迴歸分析，來驗證理論架構的適配程度。本章將根據第二章文獻探討為基礎，依序說明本研究之概念性架構、研究假設、研究變項之衡量、研究對象、問卷設計、資料分析與統計方法、及研究之限制等課題。

### 一、研究架構

根據第二章所述之文獻歸納，本研究所設計之概念性架構包含四個潛在變項，即性別、人格特質、情緒表達、工作表現四個部份；四個潛在變項之下並共有十一個觀察變項。理論架構之關係如圖 3-1 所示。

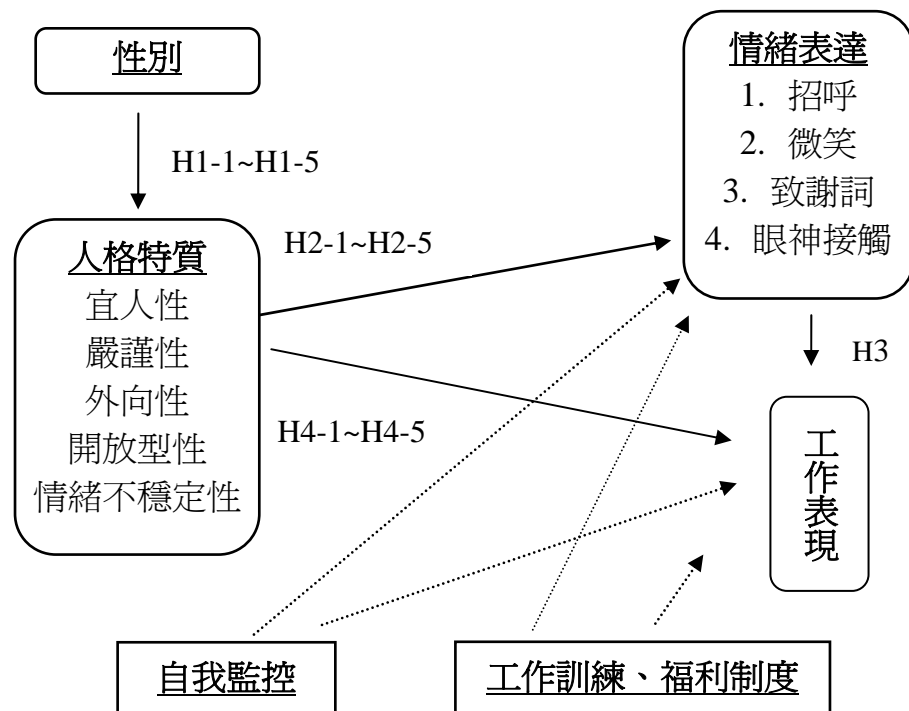


圖 1 研究架構

## 二、研究假設

根據本研究之目的與前述之研究架構，本研究擬驗證下列四項假設：

- H1：性別對五大人格特質具有顯著差異。
- H1-1：性別在宜人性之人格特質具有顯著差異，其中女性宜人性之人格特質高於男性。
- H1-2：性別在嚴謹性之人格特質具有顯著差異，其中男性嚴謹性之人格特質高於女性。
- H1-3：性別在外向性之人格特質具有顯著差異，其中男性外向性之人格特質高於女性。
- H1-4：性別在開放性之人格特質具有顯著差異，其中男性開放性之人格特質高於女性。
- H1-5：性別在情緒不穩定性之人格特質具有顯著差異，其中女性情緒不穩定之人格特質高於男性。
- H2：五大人格特質對情緒表達具有相關性。
- H2-1：餐飲服務人員其宜人性程度與情緒表達呈正相關。
- H2-2：餐飲服務人員其嚴謹性程度與情緒表達呈正相關。
- H2-3：餐飲服務人員其外向性程度與情緒表達呈正相關。
- H2-4：餐飲服務人員其開放性程度與情緒表達呈正相關。
- H2-5：餐飲服務人員其情緒不穩定性程度與情緒表達呈負相關。
- H3：餐飲服務人員之情緒表達與工作表現呈正相關。
- H4：五大人格特質對工作表現具有相關性。
- H4-1：餐飲服務人員其宜人性程度與工作表現呈正相關。
- H4-2：餐飲服務人員其嚴謹性程度與工作表現呈正相關。
- H4-3：餐飲服務人員其外向性程度與工作表現呈正相關。
- H4-4：餐飲服務人員其開放性程度與工作表現呈正相關。
- H4-5：餐飲服務人員其情緒不穩定性程度與工作表現呈負相關。

## 三、研究變數之操作性定義與測量工具

本研究所使用之問卷全翻譯自國外問卷，爲了使問卷避免有語意不清、偏離題意之疑慮，在此說明各變數項之操作性定義與衡量工具，而問卷採 Likert 7 點尺度，1 代表「非常不同意」，7 代表「非常同意」。

### (一) 五大人格特質

#### 1. 操作性定義

本研究採用 Costa and McCrae(1987)五大人格特質(宜人性、嚴謹性、外向性、情緒不穩定性、開放性)來分類，由於已在不同語文(包括德文、日文、中文等)中出現，具有普遍性(Goldberg,1990)，且一直至今，仍是許多研究廣泛被應用的人格分類，其操作性定義如下：

1. 宜人性：指一個人順從他人的傾向。
2. 嚴謹性：指一個人對追求的目標之專心、集中程度。
3. 外向性：指一個人對於與他人間關係感到舒適之程度。
4. 情緒不穩定性：指能激起一個人負面情感之刺激所需之數目及程度。
5. 開放性：表示對事實、新奇事物的吸收程度。

## 2.測量工具

本研究翻譯自 Goldberg(1999)所發表的 Personality 量表，測量五大人格特質之間卷題目為員工問卷中的第二部份第 1 題到第 50 題，總共 50 題，員工問卷問卷如附錄 A。在其員工問卷題目分配為外向性 10 題，其中 5 題為反向題；宜人性有 10 題，4 題為反向題；嚴謹性有 10 題，4 題為反向題；情緒不穩定性有 10 題，反向題 8 題；開放性有 10 題，3 題為反向題。

## (二) 情緒表達

### 1.操作性定義

過去已有許多文獻探討組織的情感規則或員工本身情緒勞務對員工情緒表達的影響 Sutton, R. I. (1991)，然本研究著重於短暫且一般消費背景中，員工正向的情緒表達是否會對其本身工作表現有正向的影響。然本研究使用四項指標來測量情緒表達是否良好，四項指標分別為微笑、招呼、眼神接觸、致謝詞。微笑為顧客對公司的第一印象，適當的時候對客戶微笑招呼，能使顧客感到安心且滿意，與顧客面對時眼神是否注視著客戶，眼神接觸為對顧客的尊重，而後離開點餐檯時，好的致謝詞則使顧客感到被受重視的感覺。

### 2.測量工具

本研究測量情緒表達之間卷題目為主管問卷中的第 1 題到第 13 題，總共 13 題，主管問卷如附錄 B。這四項指標在其主管問卷題目分配為微笑有 2 題；招呼有 9 題；眼神接觸有 1 題；致謝詞有 1 題，測量情緒表達部分無反向題。

## (三) 工作表現

### 1.操作性定義

本研究在工作表現較著重於組織公民行為，因組織公民行為在 Katz & Kahn(1964)的學說中提到，擁有高效度運行的組織，應具備三種行為型態：留任行為、角色內行為、角色外行為。而組織公民行為當中的角色外行為則為本研究較偏重的部分，並藉由觀察測量結果，發掘員工是否願意主動協助他人、主動關心其他同事的行為表現或是有利於組織的各種自發性行為，而不會受到正式制度的行為約束。

### 2.測量工具

本研究測量工作表現的問卷題目為主管問卷中的第 14 題到第 20

題，總共 7 題，測量工作表現部分無反向題。

#### (四) 控制變項

本研究控制之個人特徵包括性別、年齡、教育程度、服務經驗、以及自行發展出的自我堅控、員工訓練福利等六項，分別由員工問卷之第三、四部份及問卷的個人基本資料測得之。

## 四、研究對象

本研究係採問卷調查法，以台灣中南部地區知名連鎖餐飲服務事業之服務人員為母體對象，且採用便利抽樣之原則，共發放 140 份、回收 110 份、有效問卷 97 份，所抽取研究樣本以作為實證資料研究之來源。選擇此類對象為研究對象原因為：餐飲服務業占台灣服務業大部份比例，目前餐飲業市場內競爭激烈，進入市場之競爭者多，如何突顯自身優勢去吸引更多顧客群前來消費，則轉變為一個相當重要的思維，打破只是販售商品的觀念，現代人更注重的是服務態度和品質，只要能徹底落實並完成此目標，誰就會是贏家。然而，服務團隊運作過程並非單打獨鬥，增加整體團隊的服務水準是需要不同或同人格特質之成員間長期地養成情緒表達，出於自發性的完成份內工作之外，又能讓每個上門的顧客都因服務態度良好而再次光臨。有效樣本之個人背景資料如下：

表1 員工背景資料

員工背景項目		人數	百分比	員工背景項目		人數	百分比
性別	男	45	46.4	工作性質	兼職	82	84.5
	女	52	53.6		全職	15	15.5
年齡	19歲以下	26	26.8	服務經驗	2-3份工作	72	74.2
	20~23歲	64	66		4份工作以上	25	25.8
	24歲以上	7	7.2		1個月~9個月	50	51.5
婚姻	未婚	90	92.8	年資	10個月~19個月	27	27.8
	已婚	7	7.2		20個月以上	20	20.7
教育程度	高中職以下	16	16.5	收入	10000元以下	22	22.8
					10000元-15000元〈含〉	50	51.5
	大學/專科以上	82	83.5		15001元-20000元〈含〉	17	17.5
					20001元以上	8	8.2

表2 主管背景資料

主管背景項目		人數	百分比	主管背景項目		人數	百分比
性別	男	41	42.3	教育程度	高中職以下	21	21.7
	女	48	49.5		大學/專科以上	76	78.3
年齡	22歲以下	29	29.9	年資	23個月以下	22	22.7
	23~27歲	42	43.3		24個月~48個月	53	54.6
	28歲以上	26	26.8		49個月以上	22	22.7

就性別而言，員工為男性的比例為46.4%，女性為53.6%。主管為男性的比例為42.3%，女性為49.5%，在年齡層方面，員工集中於20-23歲間；主管則集中於23~27歲間。婚姻狀況方面，員工未婚的比例高達92.8%。就教育程度而言，員工及主管皆集中於大學／專科以上，比例分別為83.5%和78.3%。收入方面，介於10,000元-15,000元〈含〉的人數比例高達51.5%，20,001元以上最少，比例為8.2%；工作性質方面，兼職的比例高達84.5%，全職只有15.5%。在年資方面，員工年資1個月-9個月的比例最高為51.5%。主管年資24個月~48個月的比例最高為54.6%。服務經驗方面，兩份至三份工作的比例高達74.2%，四份工作以上的比例為25.8%，詳見表1、表2。

表3 公司背景資料

公司背景項目		人數	百分比	公司背景項目		人數	百分比
餐廳規模	12個人以下	25	25.8	外場人數	7人以下	28	28.9
	13個人~40個人	44	45.3		8人~13人	46	47.4
	41個人以上	28	28.9		14人以上	23	23.7
店齡	36個月以下	22	22.7	服務類型	餐桌服務	15	17.9
	37個月~84個月	59	60.8		半自助餐服務	25	29.8
	85個月以上	16	16.5		簡速服務	37	44
餐廳型態	連鎖	93	95.9	其他	7	8.3	
	非連鎖	4	4.1				

就餐廳規模而言，以13-40個人最多，比例為45.3%；在外場人數方面，則集中於8-13個人的範圍間，比例為45.3%；在店齡方面，以37個月-84個月的範圍較高，比例為60.8%，店齡85個月以上的比例為16.5%。就餐廳型態而言，公司為連鎖的比例高達95.9%，非連鎖的比例只有4.1%。服務類型方面，餐廳服務以簡

速服務最高，比例為44%，其餘細項請詳見表3。

## 五、問卷設計與施測過程

由於餐飲服務業的企業家數非常多，無法對全體企業進行普查，因此決定採用抽樣調查之方式，親自執行問卷之發放與回收。在問卷方面，共分為兩個類型，員工問卷內容皆屬衡量個人人格特質、情緒表達、工作環境滿意度等題目之問卷；主管內容則是衡量該團隊中的餐飲服務人員在團體工作中的工作情況。

本研究之問卷須採用配對方式進行，意指在同一場所與時間工作之員工與主管，由問卷上方 A、B、C、D、E 編號作為配對。本研究所發放的團隊共有 34 組，針對所研究的工作團體中的員工，採行團體發放之方式來進行問卷的填答，員工問卷為該餐飲服務業之服務人員自行填寫，主管問卷交予該服務人員之主管(組長、領班、店長)來進行填寫，評估該餐飲服務業之服務人員工作表現。在回收問卷時，由研究者自己主動將填答完成的問卷進行收回，以保護填答者的作答隱私權。在問卷發放過程中，我們觀察到服務人員除了負責店面大大小小的繁瑣事務，必須隨時注意顧客的需求及自身服務態度及速度，來接洽顧客現場或電話的購買，加上餐飲業的工作時間偏長，即使員工願意填寫，餐飲業主管如遇忙碌狀態會不願填寫，有時甚至也會要求員工不能填寫，至使問卷便無法完成配對，讓發放問卷更具困難度，因此，獲得之配對成功樣本所屬難得。

本研究以國內餐飲服務業之服務人員與單位主管為受試樣本。本研究問卷經過編碼、入碼程序後，本研究者詳細檢閱每一份之回收問卷。本研究自行定義，凡問卷中連續 30 題出現同一編碼或編碼以固定規則呈現，即視為反應心向或作答定式(response set)(Wiggin, 1973)；另外，此份問卷若出現 5 題以上未填寫的情況，亦視為作答粗心(careless responding)(Dillehay & Jernigan,1970)或題項遺漏(omitting items)(Cronbach,1946)。只要有上述之情況均當作無效問卷而予以剔除。最後，本研究實際使用之有效問卷，共計 97 份。

## 肆、分析結果

本研究的資料分析工具是利用 SPSS 12.0 for Windows 之中文版套裝軟體，進行實證分析，包括信度分析 (Reliability Analysis)、相關分析 (Correlation Analysis)、獨立樣本 T 檢定 (t-test)、迴歸分析 (Regression Analysis)。

### 一、信度分析與相關分析

本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來衡量同一構面下各題項間的一致性，是最常用的內部一致性分析法， $\alpha$  值高於 0.70 為高標準，高於 0.3 為低標準，但刪減題項並不會使  $\alpha$  值增加，因此不做任何刪減變動。由表 4 可以看出本研究之量表在設計上，五大人格特質的宜人性、嚴謹性、開放性這三個信度較低，其他部分問卷的信度皆在 0.7 以上。

表 4：相關係數、平均數、標準差與信度

N=97

	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7
1.宜人性	4.89	.66	<b>.67</b>						
2.嚴謹性	4.52	.65	.33***	<b>.58</b>					
3.外向性	3.98	.66	.32**	.13	<b>.70</b>				
4.開放性	4.44	.66	.31**	.14	.40***	<b>.69</b>			
5.情緒不穩定性	4.00	.93	.37***	.33***	.03	.14	<b>.81</b>		
6.情緒表達	5.59	.66	.23*	.02	.21*	.35***	-.11	<b>.88</b>	
7.工作表現	5.71	.79	.22*	.01	.20*	.30**	-.15	.78	<b>.88</b>
								***	

註：\* $p < 0.05$ ；\*\* $p < 0.01$ ；\*\*\* $p < 0.001$

\*對角線為 Cronbach's  $\alpha$  信度係數；對角線以下為相關係數。

為了解五大人格特質、情緒表達與工作表現之間的影響情形，將以五大人格特質為自變項，以情緒表達及工作表現為依變數，進行相關分析。表 4 為本研究變數之平均數、標準差與相關係數分析表。由表 4 得知，情緒表達與宜人性有顯著正相關 ( $r=.23, p < .05$ )，顯示餐飲服務人員的宜人性程度愈高，其員工的情緒表達愈佳；情緒表達與外向性有顯著正相關 ( $r=.21, p < .05$ )，顯示餐飲服務人員的外向性程度愈高，其員工的情緒表達愈佳；情緒表達與開放性有顯著正相關 ( $r=.35, p < .001$ )，顯示餐飲服務人員的開放性程度愈高，其員工的情緒表達愈佳；情緒表達與工作表現有顯著正相關 ( $r=.78, p < .001$ )，顯示餐飲服務人員的情緒表達愈好，其員工的工作表現就會愈佳；工作表現與宜人性有顯著正相關 ( $r=.22, p < .05$ )，顯示餐飲服務人員的宜人性程度愈高，其員工的工作表現愈佳；工作表現與外向性有顯著正相關 ( $r=.20, p < .05$ )，顯示餐飲服務人員的外向性程度愈高，其員工的工作表現愈佳；工作表現與開放性有顯著正相關 ( $r=.30, p < .01$ )，顯示餐飲服務人員的開放性程度愈高，其員工的工作表現愈佳；另外，情緒表達與五大人格特質中的嚴謹性 ( $r=.02, n.s.$ ) 及情緒不穩定性 ( $r=-.11, n.s.$ ) 沒有顯著

相關，即無法從嚴謹性和情緒不穩定性程度高低去推測員工的情緒表達，因此與本研究 H2-2、H2-5 相關之推測，不支持本研究假設；工作表現與五大人格特質中的嚴謹性 ( $r=.01, n.s.$ ) 及情緒不穩定性 ( $r=-.15, n.s.$ ) 沒有顯著相關，即無法從嚴謹性和情緒不穩定性程度高低去推測員工的工作表現，與本研究 H4-2、H4-5 相關之推測，不支持本研究假設。

## 二、獨立樣本 T 檢定

本研究以男、女性為自變數以對五大人格特質進行差異性分析，就其 P Value 進行差異分析，以了解不同性別對五大人格特質上的差異性考驗假設 H1-1~H1-5，其現況差異分析如下表 5。

表 5 性別的不同在五大人格質上的差異

		N	平均數	F Value	P Value	平均差異
宜人性	男性	45	4.91	.64	.78	.037
	女性	52	4.87			
嚴謹性	男性	45	4.58	.002	.42	.11
	女性	52	4.47			
外向性	男性	45	4.16	.29	.01**	.35
	女性	52	3.81			
開放性	男性	45	4.60	.03	.031*	.29
	女性	52	4.31			
情緒不穩定性	男性	45	4.17	1.45	.09	.32
	女性	52	3.85			

\* $P < .05$ ，\*\* $P < .01$ ，\*\*\* $P < .001$

如表 5 所示，我們可以發現性別之不同在「五大人格特質」上的差異中，外向性及開放性的 P Value 分別為 0.01 及 0.31 具有顯著差異，其中可以發現性別對外向性的影響，男性外向性人格特質高於女性，與假設 H1-3 預測方向相同，性別對開放性的影響，男性開放性人格特質高於女性，與假設 H1-4 預測方向相同；另外宜人性的 P Value 值為 0.78，嚴謹性的 P Value 值為 0.42，情緒不穩定性的 P Value 值為 0.09，皆未達顯著性差異，與假設 H1-1、H1-2、H1-5 預測方向不同。

## 四、迴歸分析

上一節的相關分析中，可以獲知各個自變項分別與依變項的相關程度。相關分析無法說明所有自變項對於依變項的解釋預測能力，為了進一步探討整體預測變項對依變項的預測能力，本節以情緒表達及工作表現為依變項，採用階層迴歸分析，利用  $R^2$  值獲知整體預測變數項的預測能力及以 Beta 值之權重檢測出個別預測變項的預測力。



表 6 「情緒表達」迴歸分析

N=97

	模式一		模式二	
	非標準迴歸係數	標準迴歸係數	非標準迴歸係數	標準迴歸係數
<b>常數項</b>				
<b>控制變數</b>				
性別	.22	.17	.24	.18
年齡	-.01	-.04	.00	-.00
教育程度	-.21	-.13	-.33	-.21*
服務經驗	-.05	-.04	-.09	-.07
自我監控	.32	.26**	.07	.06
員工訓練福利	.03	.06	-.02	-.04
<b>自變數</b>				
外向性			.04	.04
宜人性			.15	.15
嚴謹性			-.04	-.04
情緒不穩定性			-.12	-.17
開放性			.40	.41***
<b>R<sup>2</sup></b>	.11		.27	
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	.05		.18	
<b>F 值</b>	1.79		2.90**	

\*p&lt;.05； \*\*p&lt;.01； \*\*\*p&lt;.001

如上表 6 之模式一以性別、年齡、教育程度、服務經驗、自我監控、員工訓練福利為自變項，以情緒表達為依變項。該模型的 R<sup>2</sup> 值為 0.11，表示總解釋變異量為 11%，調整後的 R<sup>2</sup> 為 0.05。控制變項中，自我堅控對情緒表達的影響，達 P<0.01 之顯著水準，表示自我堅控對情緒表達有顯著之影響。模式二再加入五大人格特質為自變項，該模型的解釋總變異量 R<sup>2</sup> 為 27%，調整後的 R<sup>2</sup> 為 0.18。在自變項中，教育程度與開放性對情緒表達影響，分別達到 P<0.05 和 P<0.001 之顯著水準，其中開放性對情緒表達的貢獻度(Beta=0.41)最高，表示人格特質中的開放性對情緒表達有超顯著之影響。

表 7 「工作表現」迴歸分析

N=97

	模式一		模式二		模式三	
	非標準迴歸係數	標準迴歸係數	非標準迴歸係數	標準迴歸係數	非標準迴歸係數	標準迴歸係數
<b>常數項</b>						
<b>控制變數</b>						
性別	.15	.10	.17	.11	-.05	-.03
年齡	-.05	-.15	-.04	-.11	-.04	-.11
教育程度	-.24	-.13	-.35	-.18	-.04	-.02
服務經驗	-.07	-.04	-.11	-.07	-.02	-.01
自我監控	.30	.20	.00	.00	-.01	-.00
員工訓練福利	-.05	-.08	-.12	-.18	-.08	-.13*
<b>自變數</b>						
外向性			.07	.06		
宜人性			.20	.17		
嚴謹性			.02	.02		
情緒不穩定性			-.20	-.23*		
開放性			.45	.37***		
情緒表達					.94	.78***
<b>R<sup>2</sup></b>	.10		.28		.64	
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	.04		.18		.62	
<b>F 值</b>	1.71		2.95**		22.89***	

\*p&lt;.05； \*\*p&lt;.01； \*\*\*p&lt;.001

如表 7 之模式一以性別、年齡、教育程度、服務經驗、自我監控、員工訓練福利為自變項，以工作表現為依變項。該模型的  $R^2$  值為 0.10，表示總解釋變異量為 10%，調整後的  $R^2$  為 0.04。模式二再加入五大人格特質為自變項，該模型的解釋總變異量  $R^2$  為 28%，調整後的  $R^2$  為 0.18。五大人格特質中，情緒不穩定性與開放性對工作表現的影響，分別達到  $P<0.05$  和  $P<0.001$  之顯著水準，其中開放性對工作表現的貢獻度(Beta=0.37)最高，表示人格特質中的開放性對工作表現有超顯著之影響；其情緒不穩定對工作表現數值為負值，表示情緒不穩定性對工作表現有顯著負影響。模式三是以控制變數加上情緒表達作為自變項，該模型的解釋總變異量  $R^2$  為 64%，調整後的  $R^2$  為 0.62。自變項中，員工訓練福利與情緒表達對工作表現的影響，分別達到  $P<0.05$  和  $P<0.001$  之顯著水準，其中情緒表達對工作表現的貢獻度(Beta=0.78)最高，表示情緒表達對工作表現有超顯著之影響。

## 伍、結論與建議

本研究經過分析及推論之後，將於本章首先整理出假設結果，而後根據研究結果探討出管理意涵作為實務的建議，以及敘述對此研究之限制，最後，則是給予後續研究之建議。

### 一、研究發現與結論

表 8 研究假設驗證結果

假設	假設內容	驗證結果
H1-1	性別在宜人性之人格特質具有顯著差異，其中女性宜人性之人格特質高於男性。	不成立
H1-2	性別在嚴謹性之人格特質具有顯著差異，其中男性嚴謹性之人格特質高於女性。	不成立
H1-3	性別在外向性之人格特質具有顯著差異，其中男性外向性之人格特質高於女性。	成立
H1-4	性別在開放性之人格特質具有顯著差異，其中男性開放性之人格特質高於女性。	成立
H1-5	性別在情緒不穩定性之人格特質具有顯著差異，其中女性情緒不穩定之人格特質高於男性。	不成立
H2-1	餐飲服務人員其宜人性程度與情緒表達呈正相關。	不成立
H2-2	餐飲服務人員其嚴謹性程度與情緒表達呈正相關。	不成立
H2-3	餐飲服務人員其外向性程度與情緒表達呈正相關。	不成立
H2-4	餐飲服務人員其開放性程度與情緒表達呈正相關。	成立
H2-5	餐飲服務人員其情緒不穩定性程度與情緒表達呈負相關。	不成立
H3	餐飲服務人員之情緒表達與工作表現呈正相關。	成立
H4-1	餐飲服務人員其宜人性程度與工作表現呈正相關。	不成立
H4-2	餐飲服務人員其嚴謹性程度與工作表現呈正相關。	不成立
H4-3	餐飲服務人員其外向性程度與工作表現呈正相關。	不成立
H4-4	餐飲服務人員其開放性程度與工作表現呈正相關。	成立
H4-5	餐飲服務人員其情緒不穩定性程度與工作表現呈負相關。	成立

#### (一) 性別對五大人格特質的影響

根據表 8 為本研究的統計分析結果，性別對五大人格特質的影響皆為男性大於女性，但由於時代變遷，不再有專屬於男性或專屬女性的人格特質，故雖有影響但大部分為不顯著，而在宜人性的分析及情緒不穩定的分析上原先假設女性大於男性，但結果顯示服務人員男性的宜人性與情緒不穩定性皆高於女性

( $4.91 > 4.87$ )、( $4.17 > 3.85$ )，唯有外向性及開放性的人格特質有顯著效果，可說男性在此兩種人格特質的表現上還是有較於女性鮮明；造成假設不成立的原因及

有可能是因爲問卷的發放數量不夠多，以至於結果不足以充分證明或不支持其假設。因此，本研究假設 H1-3 及 H1-4 成立。

## (二) 人格特質對情緒表達的影響

本研究假設不同的人格特質在情緒表達上會有不同的影響，而情緒表達又可分爲「表層飾演」及「深層飾演」，而研究結果發現，嚴謹性對情緒表達應爲負相關，嚴謹性主張完成份內工作是必須的，故爲求完成工作，有可能做出違背內在需求，只爲達成主管所要的工作表現而非真正的接受此行爲，故久而有之，則會產生「情緒失調」的可能故此假設應爲負相關而非正相關，但由於時代變遷，大部分的人格特質爲求達成目標皆與嚴謹性相近，故與其他三項假設對餐飲服務業來說，皆爲不顯著；唯有開放性對情緒表達具有顯著性的影響，開放性的特質其越是明顯越是樂於學習、動作快速且精確，其本身的內在特質與公司要求較爲契合較無表層飾演及深層飾演的問題，且較可與其他特質明顯區分其不同，是真正符合公司要求，對於餐飲服務業來說較爲適合，故唯有開放性的情緒表達對餐飲服務業來說較有顯著的效果。因此，本研究假設 H2-4 成立。

## (三) 情緒表達對工作表現的正相關

在各個工作場合下，服務人員所表現出的情緒都有其規定的模式，這種工作表現即爲情緒勞務，員工在服務顧客及與工作夥伴、上司相處上，當下的情緒表達將會影響工作上的表現，並因其所表現的行爲而影響整體工作環境氣氛，甚至影響顧客接受服務的心情。本研究的分析結果發現，情緒勞務對工作表現有相關性且爲正相關；當人員有好的情緒表達時，越願意聽從主管的想法達成其所要求的工作表現，不會與顧客和工作夥伴發生爭執，越能讓顧客感受到優良的服務，也造就夥伴一同工作的好心情，情緒越好表現越好。因此，本研究假設 H3 成立。

## (四) 五大人格特質對工作表現具有相關性

本研究結果顯示，人格特質所表現出來的行爲與其本身內在的觀念、想法有其相關性有時是一種個人習慣故對工作表現自然有其影響力的，尤其是開放性及情緒不穩定性的人格特質內容所展現出的工作表現，對於顧客、公司來說較容易感受到其差別所在，最能感受及比較出人員是否有用心於工作上表現的人格特質，例如：開放性員工在特質上本就願意學習新事物，且其內在觀念認爲在服務顧客時本應用積極的態度迅速的完成顧客需求；而情緒不穩定的人在服務顧客或與工作夥伴、上司相處時容易因本身的想法習慣不同而起爭執，此兩種特質對公司及顧客來說比起其他特質較容易感受到其差別。因此，本研究假設 H4-4 及 H4-5 成立。

## 二、管理意涵

根據本研究的資料分析及結論，研究者提出下列建議以供餐飲業界公司之主管在應徵與遴選員工時以作參考：

由於時代的變遷，人民對飲食服務的觀念也大不如從前，服務人員的服務態度成爲顧客在購買決策與回購的重要考量之一，本研究較針對主管在挑選人員時，其人格特質會影響往後人員在工作上的情緒表達及工作表現的好壞，是否符合公司的需求。根據本研究結果顯示，人格特質對人員的情緒表達有相關，而要有良好的情緒表達，人員的人格特質爲其決定的重要因素所在，所以在員工的挑選方面應爲慎重，注意人員之人格特質種類是否符合公司需求，尤其是開放性(Openness)之人格特質與情緒表達有顯著效果，他們願意去考量各種不同的意見及觀點，樂於吸收新的經驗，並尋找學習新事物的機會，在處理複雜的工作時，動作快速又精確，創造力豐富，也對一樣東西產生興趣便會去補足相關的知識其對工作表現的影響爲正相關。因此，在以服務爲重的時代，開放性(Openness)人格特質較符合現在服務業的需求，故建議主管在人員徵選的面試時，可以多和人員以輕鬆聊天的方式藉以能了解人員的真正想法、特質並且搭配設計一份能具體測量出人員的人格特質問卷以作爲參考。然而本研究分析結果也發現，情緒表達對工作表現爲正相關，服務人員的情緒會影響其工作表現，因特別注意的是根據研究結果分析，情緒不穩定的人格特質與人員的工作表現呈負相關，這種類型的人在工作上，較不容易信任其他成員，所以較不去發表自己的意見，也會因爲衝動而無法就事論事，當遇到問題時而無法冷靜的處理，容易情緒化，增加工作負面情緒，造成溝通品質下降，反而影響到整體工作表現。而開放性人格特質如前段所述，爲正相關且對工作表現皆有顯著效果。建議主管除了在挑選新進員工應注意其人格特質是否符合公司需求以外，舊員工是否能維持剛開始工作的服務熱誠及適當的工作表現也是重要的課題之一，所以主管在平時應與舊員工保持良好的工作合作關係，使員工能以良好的情緒去服務顧客讓其工作表現達到優良的狀態，並設計相關的人格特質問卷，找出適當的人選教導新進人員，使良好的工作表現能以順延下去。

## 三、研究限制

經由文獻探討、研究方法、研究發現和資料的分析解釋後，雖然盡量要求客觀謹慎，但過程中仍有以下的限制：

### (一) 研究樣本限制

由於本研究受限於人力、時間及物力的限制，取得的樣本數量過少，因此，在資料統計與分析上恐會受到影響。

### (二) 研究變項的限制

對於五大人格特質構面分類及廣泛性仍有爭議，除此之外，五大人格特質分

類用於描述國人的人格特質差異的適當性亦有待考驗。

#### 四、後續研究之建議

- (一) 推論方向應更明確，假設上能多方思考變數間的關聯性，謹慎選擇適合控制變數和問卷設計，員工和主管問卷不應互相衝突，導致變相記名。
- (二) 研究時間可在拉長，在研究架構方面，許多潛在變數尚未列入，受限於研究的時間，為避免研究變數過多而使研究過於複雜，僅就探討某些較顯著的人格特質，因而限制了結果。
- (三) 關於樣本，建議與主管溝通洽談，有利於回收數量和確定性。

# 附錄 A

## 員工問卷：A B C D E

親愛的先生和女士您好：

這是一份有關學術報告「服務人員的人格特質影響情緒表達的探討」的問卷，採不記名方式，資料僅作為學術研究之用，絕不對外公開，請安心作答。

感謝您熱情的參與，由衷感謝您百忙中的幫助，並致予最深的謝意。

敬祝 健康快樂

國立屏東商業技術院企管系

指導教授：施智婷 老師

學生：湯文慧 楊淑萍

張晁綱 陳筱涵

薛子強 石景濬 敬上

### 第一部分

- 請你針對每一項個性特質，圈選適當的同意或不同意程度，其中1代表非常不同意，7代表非常同意，數字越高者表示越符合自己的狀況。
- 請盡可能真實地描述目前的自己，而非期望的自己。

非 常 不 同 意	不 同 意	有 些 不 同 意	普 通	有 些 同 意	同 意	非 常 同 意
-----------------------	-------------	-----------------------	--------	------------------	--------	------------------

- |                               |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. 通常我能知道自己為什麼會有某些感受.....     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. 我很了解自己的情緒.....             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. 我真的能明白自己的感受.....           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. 我常常知道自己為什麼覺得開心或不高興.....    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. 遇到困難時，我能控制自己的脾氣.....       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. 我很能控制自己的情緒.....            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. 當我憤怒時，我通常能在很短的時間內冷靜下來..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. 我對自己的情緒有很強的控制能力.....       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. 我通常能為自己制定目標並盡量完成這些目標.....  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. 我經常告訴自己是一個有能力的人.....      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. 我是一個能鼓勵自己的人.....          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. 我經常鼓勵自己要做到好.....          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. 我通常能從朋友的行為中猜到他們的情緒.....   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. 我觀察別人情緒的能力很強.....         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. 我能很敏銳地洞悉別人的感受和情緒.....     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. 我很瞭解身邊的人的情緒.....          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

第二部分		非 常 不 同 意	不 同 意	有 些 不 同 意	普 通	有 些 同 意	同 意	非 常 同 意
1.請你針對 <u>每一項</u> 個性特質，圈選適當的同意或不同意程度，其中1代表非常不同意，7代表非常同意，數字越高者表示越符合自己的狀況。								
2.請盡可能 <u>真實</u> 地描述 <u>目前的自己</u> ，而非期望的自己。								
1.	多數時間我都保持輕鬆。.....	1	2	3	4	5	6	7
2.	我不介意成為眾人注目的焦點。.....	1	2	3	4	5	6	7
3.	我可以快速地理解事情。.....	1	2	3	4	5	6	7
4.	我的心地好。.....	1	2	3	4	5	6	7
5.	我的心情變化不定。.....	1	2	3	4	5	6	7
6.	我不喜歡吸引別人的目光。.....	1	2	3	4	5	6	7
7.	我的情緒常常突然改變。.....	1	2	3	4	5	6	7
8.	我的隨身物品會任意放置。.....	1	2	3	4	5	6	7
9.	我有很好的點子。.....	1	2	3	4	5	6	7
10.	我很少表示意見。.....	1	2	3	4	5	6	7
11.	我很少關心別人。.....	1	2	3	4	5	6	7
12.	我會馬上把雜事處理完。.....	1	2	3	4	5	6	7
13.	我有活躍生動的想像力。.....	1	2	3	4	5	6	7
14.	我很少覺得憂鬱。.....	1	2	3	4	5	6	7
15.	我待人無禮。.....	1	2	3	4	5	6	7
16.	我會注意事情的細節。.....	1	2	3	4	5	6	7
17.	我是團體中的活躍人物。.....	1	2	3	4	5	6	7
18.	我沒有好的想像力。.....	1	2	3	4	5	6	7
19.	我容易不高興。.....	1	2	3	4	5	6	7
20.	我做事嚴謹。.....	1	2	3	4	5	6	7
21.	我容易心煩。.....	1	2	3	4	5	6	7
22.	我喜歡井然有序。.....	1	2	3	4	5	6	7
23.	我容易被激怒。.....	1	2	3	4	5	6	7
24.	我對人們感到興趣。.....	1	2	3	4	5	6	7
25.	我容易感覺壓力大而受不了。.....	1	2	3	4	5	6	7
26.	我常常忘記將東西歸回原位。.....	1	2	3	4	5	6	7
27.	我喜歡低調置身幕後。.....	1	2	3	4	5	6	7



28. 我渾身充滿點子。.....	1	2	3	4	5	6	7
29. 我會去感受別人的情緒。.....	1	2	3	4	5	6	7
30. 我會把事情弄得一團糟。.....	1	2	3	4	5	6	7
31. 我會花時間仔細考量事情。.....	1	2	3	4	5	6	7
32. 我會按照預定的進度時程做事。.....	1	2	3	4	5	6	7
33. 我會停下手邊的事去幫助別人。.....	1	2	3	4	5	6	7
34. 我會擔憂事情。.....	1	2	3	4	5	6	7
35. 面對陌生人時我很安靜。.....	1	2	3	4	5	6	7
36. 我會讓週遭的人感到輕鬆自在。.....	1	2	3	4	5	6	7
37. 我難以理解抽象的概念。.....	1	2	3	4	5	6	7
38. 我會逃避責任。.....	1	2	3	4	5	6	7
39. 與人相處時我會是開啟話題的人。.....	1	2	3	4	5	6	7
40. 我經常覺得憂鬱。.....	1	2	3	4	5	6	7
41. 我腦子裡有豐富的辭彙。.....	1	2	3	4	5	6	7
42. 我話不多。.....	1	2	3	4	5	6	7
43. 我對別人的問題不感興趣。.....	1	2	3	4	5	6	7
44. 我對事情總是有所準備。.....	1	2	3	4	5	6	7
45. 我對抽象的概念不感興趣。.....	1	2	3	4	5	6	7
46. 我對別人不怎麼有興趣。.....	1	2	3	4	5	6	7
47. 身處在人群中我覺得自在。.....	1	2	3	4	5	6	7
48. 對別人的心情我能感同身受。.....	1	2	3	4	5	6	7
49. 我懂得運用艱深的文字。.....	1	2	3	4	5	6	7
50. 聚會時我會和許多不同的人說話。.....	1	2	3	4	5	6	7

### 第三部分

1. 請你針對每一項個性特質，圈選適當的同意或不同意程度，其中1代表非常不同意，7代表非常同意，數字越高者表示越符合自己的狀況。
2. 請盡可能真實地描述目前的自己，而非期望的自己。

非常 不同 意	不 同 意	有 些 不 同 意	普 通	有 些 同 意	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	-----------------------	--------	------------------	--------	------------------

1. 我覺得模仿他人的行為是件困難的事。.....	1	2	3	4	5	6	7
2. 我無法和別人爭論自己不確定或不相信的想法。.....	1	2	3	4	5	6	7
3. 在社交場合中，我會嘗試去做或說些事情討他人歡心。...	1	2	3	4	5	6	7
4. 就算手邊幾乎沒有資料，我還是能就事情滔滔不絕的講。...	1	2	3	4	5	6	7
5. 我能像表演般似的娛樂他人或給人留下深刻印象。.....	1	2	3	4	5	6	7
6. 我當演員一定很稱職。.....	1	2	3	4	5	6	7
7. 我經常是團體中矚目的焦點。.....	1	2	3	4	5	6	7

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 8. 我的行為舉止會隨狀況或對象而做改變。.....               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. 我表現出來的通常不是真實的我。.....                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. 我曾經考慮過去當一名專業演員。.....                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. 我不特別懂得怎麼讓他人喜歡我。.....                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. 我不會為了取悅他人或獲得他們的幫助而改變自己的言論或行事風格。..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. 對於即興演出等活動，我一向都不拿手。.....              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. 我很難去改變自己的行為去配合不同的人和情況。.....          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. 在公共場合中，我會感到有點彆扭而表現不自然。.....          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. 在聚會中，我不會打斷他人正在講的笑話與故事。.....          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. 為了正當的理由，我能臉不紅氣不喘的說謊。.....            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. 即使我不喜歡某些人，我也會裝出友善的樣子。.....           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

第四部分 請你依照個人的感受回答 <u>每一項</u> 問題，並圈選適當的同意或不同意程度，其中1代表非常不同意，7代表非常同意。	非常 不同 同意	不 同 意	有 些 不 同 意	普 通	有 些 同 意	同 意	非 常 同 意
1.我們餐廳對員工服務態度的訓練，可實際運用在工作上。.....	1	2	3	4	5	6	7
2.我們餐廳對於員工服務態度的訓練與教導，對我的幫助很大。...	1	2	3	4	5	6	7
3.我們餐廳所提供的服務態度訓練，可以排解我在服務顧客時所遇到的困難。.....	1	2	3	4	5	6	7
4.整體而言，我們餐廳對員工所提供的服務態度訓練，成效相當良好。	1	2	3	4	5	6	7
5.我們餐廳的獎勵制度，促使員工工作更加賣力。.....	1	2	3	4	5	6	7
6.我們餐廳會依員工的工作表現給予獎懲。.....	1	2	3	4	5	6	7
7.員工對餐廳的獎勵制度感到滿意。.....	1	2	3	4	5	6	7
8.我們餐廳的獎勵制度讓員工對工作表現的好壞更加注意。.....	1	2	3	4	5	6	7

**基本資料**

- 性別： (1) 男性  (2) 女性
- 年齡：\_\_\_\_\_歲
- 教育程度： (1) 國中  (2) 高中/職  (3) 大學/專科  (4) 研究所或以上

4. 收入： (1) 10000 元以下  (2) 10000 元-15000 元〈含〉  (3) 15001 元-20000 元〈含〉  
 (4) 20001 元-25000 元〈含〉  (5) 25000 元以上
5. 工作性質： (1) 兼職  (2) 全職
6. 目前從事此份工作的年資：\_\_\_\_年\_\_\_\_月
7. 從過去到現在目前的工作，曾有過幾份需要服務顧客之的工作？  
 (1) 兩份工作  (2) 三份工作  (3) 四份工作  (4) 五份工作以上
8. 婚姻狀況： (1) 未婚  (2) 已婚

## 附錄 B

### 主管問卷：A B C D E

親愛的先生和女士您好：

這是一份有關「服務人員的人格特質影響情緒表達的探討」的問卷，此份問卷需由主管針對員工的情緒表達進行圈選。採不記名方式，資料僅作為學術研究之用，絕不對外公開，請安心作答。

感謝您熱情的參與，由衷感謝您百忙中的幫助，並致予最深的謝意。

敬祝 健康快樂

國立屏東商業技術院企管系 指導教授：施智婷 老師

學生：湯文慧 楊淑萍

張晁綱 陳筱涵

薛子強 石景濬 敬上

請你針對這位員工平時在工作時的各項表現，對每一項圈選適當的同意或不同意程度，其中1代表非常不同意，7代表非常同意，數字越高者表示越符合這位員工的狀況。

非 不 有 普 有 同 非  
常 些 些 常  
不 同 不  
同 同 同  
意 意 意 通 意 意 意

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. 這位員工友善對待並協助顧客。.....                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. 這位員工迅速招呼顧客。.....                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. 這位員工透過詢問與傾聽發現顧客的需要。.....                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. 這位員工再顧客有需求時幫助顧客。.....                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. 這位員工適時提出顧客未想到但有可能需要的商品。.....            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. 這位員工會針對顧客的需求指出商品的特性。.....               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. 這位員工會解說商品的特色與優點以解決顧客得疑慮。.....           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. 這位員工在與顧客對話過程中，眼神都有注視著顧客。.....           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. 這位員工與顧客互動時表現出親切、友善的微笑。.....             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. 這位員工與顧客互動過程中能保持高低起伏的語調。.....           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. 這位員工在與顧客互動結束後有向顧客致謝，如：謝謝光臨、歡迎下次來。..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

12. 這位員工與顧客互動過程中，若有需要離開一下會向顧客交代請稍等一下。..... 1 2 3 4 5 6 7
13. 當與顧客互動開始時，會對顧客說歡迎光臨、有什麼需要服務的招呼語。..... 1 2 3 4 5 6 7
14. 這位員工願意花時間幫助在服務顧客時上遇到問題的同事。..... 1 2 3 4 5 6 7
15. 這位員工會幫助忙不過來的同事。..... 1 2 3 4 5 6 7
16. 這位員工願意和其他同事分享他的服務經驗。..... 1 2 3 4 5 6 7
17. 當這位員工可能會做影響其他同事的事時，他會先知會他們一聲。 1 2 3 4 5 6 7
18. 這位員工會盡量避免和其他同事發生問題。..... 1 2 3 4 5 6 7
19. 當有同事心情不好時，這位員工會為他打氣。..... 1 2 3 4 5 6 7
20. 當其他同事意見不合時，這位員工會試著扮演和事佬。..... 1 2 3 4 5 6 7

### 基本資料

1. 職稱：\_\_\_\_\_（如：組長、領班、店長。）
2. 性別： (1) 男性  (2) 女性
3. 年齡：\_\_\_\_\_歲
4. 教育程度： (1) 國中  (2) 高中/職  (3) 大學/專科  (4) 研究所或以上
5. 您目前從事此份工作的年資：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
6. 餐廳總人數：\_\_\_\_\_人
7. 外場人數：\_\_\_\_\_人
8. 店齡：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
9. 目前餐廳經營形態為： (1) 連鎖  (2) 非連鎖
10. 餐廳服務類型：  
 (1) 餐桌服務  (2) 半自助餐服務  (3) 簡速服務  (4) 其他，請說明\_\_\_\_\_

# 參考文獻

## 一、中文部份

1. 陳佳君(2006)，人格特質、領導行爲、組織公民行爲與領導崛起間關係之研究－男女差異之觀點，立德管理學院，國際企業管理研究所碩士論文。
2. 林凱歆(2006)，五大人格特質與社會賦閒之研究，中國文化大學，國際企業管理研究所碩士論文。
3. 張秀霞(2006)，人格特質、團隊互動過程與創新行爲之相關性研究，朝陽科技大學，企業管理所碩士論文。
4. 李鈴惠，人格特質與工作績效之探索性研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
5. 黃堅厚(民 88)，人格心理學，台北:心理。
6. 孫君儀(民 90)，主題遊樂園基層服務人員人格特質、情緒智力與工作表現關係之研究－以劍湖山世界爲例，南華大學/旅遊事業管理研究所碩士論文。
7. 黃柏勳(2003)，屏東縣國民小學內部行銷、教師組織承諾與組織公民行爲關係之研究，高雄師範學院教育研究所未出版之碩士論文。
8. 林淑姬，樊景立，吳靜吉，司徒達賢(1994)，薪酬公平、程序公正與組織承諾、組織公民行爲關係之研究，管理評論，13(2)，87-108。
9. 鄭耀男(2004)，國民中小學教師的組織公民行爲之影響模式，師大學報，49(1)，41-62。
10. 巫嘉玲(民 92)，台北市咖啡連鎖店兼職人員工作表現與工作滿足之相關研究，中國文化大學/生活應用科學研究所碩士論文。
11. 高麗玲(民 96)，餐飲業內部行銷知覺、工作滿意度與工作表現相關之研究－以 A 餐旅公司爲例，中國文化大學，生活應用科學研究所碩士論文。
12. 周惠莉(民 91)，五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究，中原大學，企業管理研究所碩士論文。
13. 林凱歆(民 95)，五大人格特質與社會賦閒之研究，中國文化大學，國際企業管理研究所碩士論文。
14. 游明益(民 96)，工作滿足、信任與組織公民行爲－知識分享之中介效果及人格特質之干擾效果，大葉大學，人力資源暨公共關係學系碩士在職專班論文。
15. 吳建財(民 96)，轉型領導與組織公民行爲：組織承諾與工作滿意之中介效果，大葉大學，人力資源暨公共關係學系碩士在職專班論文。
16. 王儷倩(民 93)，團隊成員多元性、凝聚力、角色內行爲與組織公民行爲關係之研究，中國文化大學，國際企業管理研究所碩士論文。

## 二、英文部份

1. Barrick, M R., & Mount, M. k.(1991). The Big Five Personality Dimensions and

- Job Performance: A Meta-Analysis, *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- 2 · Bateman, T. S. & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
  - 3 · Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior, *Behavioral Science*, 9(2), 131-146.
  - 4 · Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
  - 5 · Sutton, R. I. (1991). Maintaining Norms about Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
  - 6 · Goldberg, L.R. 1999. A broad-bandwidth, public domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several seven five-factor models. In Mervielde I., Deary I., De Fruyt F., Ostendorf F. (eds.), *Personality Psychology in Europe* (Vol. 7 pp. 7-28), Tilburg, Netherlands: Tilburg University Press.
  - 7 · Borucki, C. C., & M. J. Burke, 1999. An examination of service-related antecedents to retail store performance. *Journal of Organizational Behavior*, 20: 943-962
  - 8 · Snyder, M., & Gangestad, S. 1986. On the Nature of Self-Monitoring: Matters of Assessment, Matters of Validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 125-139