

目 錄

目錄	-----	
表目錄	-----	
圖目錄	-----	
第一章 緒論	-----	1
1.1 研究背景	-----	1
1.2 研究動機與目的	-----	6
1.3 研究範圍與流程	-----	8
1.4 研究假設	-----	11
第二章 文獻探討	-----	13
2.1 人格特質相關文獻	-----	13
2.2 情緒智力 (EQ) 相關文獻	-----	34
2.3 工作表現之相關理論	-----	61
2.4 劍湖山世界簡介	-----	63
第三章 研究設計	-----	66
3.1 研究架構及量表編制	-----	68
3.2 資料蒐集方法與樣本特性分析	-----	80
3.3 研究限制	-----	83
3.4 資料處理與統計分析方法	-----	85
第四章 實證結果與發現	-----	87
4.1 人口變項與各研究變項之間關係	-----	87
4.2 迴歸分析	-----	101
4.3 研究彙整與討論	-----	116
4.4 進一步探討	-----	125
第五章 結論與建議	-----	127
5.1 研究結論	-----	127
5.2 研究建議	-----	131
參考文獻	-----	134
附錄	-----	139

第一章 緒論

1.1 研究背景

EQ 的重要性表現在生活的各個層面，它會影響個人生活是否順心，也會影響個人與他人（如家人、朋友、配偶、上司、同事、客戶）之間的關係，甚至會影響學業及工作表現。一個人若不能處理好自己的情緒，必定很容易受情緒所左右，而表現出衝動的行為，因而破壞人際關係。試想一個人若與身邊的人不能相處融洽，不論在家庭、學校及工作環境中都存在不滿的情緒，會覺得大家都對不起他、認為一切都是別人的錯，或者陷入深深的自責中，形成惡性循環，這種人當然活得不快樂。相反地，若能敏銳地察覺自己及他人的情緒，坦誠面對自己的負面感受，同情對方的感受，不任意批評，並且將生活中的困境視為合理的挑戰，有堅定的信念去完成艱鉅的任務，對人、對事能做出適切的反應，那麼就容易與他人保持良好的關係，能夠得到他人的幫助，這樣一來許多事情都能迎刃而解。以工作為例，工作上是否順利圓滿，往往不是由能力決定，而是個人能不能打開心扉傾聽同事或上司的不同意見，能不能將個人的好惡、利益與工作區分開來，將人際衝突的阻力化為助力，擁有這些「情緒智力」才是成敗的關鍵。

同樣的，個人的「特性要件」，和職業所擁有的「職能要件」，如能適合組成。則個人較能發揮自己的特性、能力及產生較大的工作意願。「特性要件」為個人的身體特徵如身高、體重。精神特徵則有人格特質、價值觀等。「職能要件」是指根據職種、職

務所必要的身體特性和機能、性格、能力等。不同的職種有其最理想的性格類型如思考性、積極性、客觀性、彈性、柔軟性、細密性、計劃性、易變性、活動性、成就性、忍耐性、創造性、社交性、親和性、共感性、指導性、服務性、自律性、協調性、安定性等。每一種職業根據其特性，都應有適當人格特質的人來勝任較合適，故每一個人應該找到適合自己個性與能力的工作；也就是一個能符合自己人格特質的工作。

1.1.1 遊樂園的特性及其所需要的人力資源

遊樂園的主要產品乃為提供歡樂與夢想的無形感覺，這種感覺無法完全來自硬體設施，而是必須依賴服務人員的態度及行為才能達成，可以說遊樂園的服務是由「人」所創造並提供的。舉例來說，迪斯耐樂園的成功，就是能夠將平凡無奇的人改變成一個可以產生無限附加價值的「迪斯耐人」。藉這些服務人員，也可說是演員；去營造迪斯耐樂園的歡樂氣氛，使每一個到過迪斯耐樂園的人，都能獲得很愉快的經驗。也由於該產業的工作性質非常需要面對不同個性的群眾，服務人員格外需具備管理自己情緒及處理遊客情緒的能力。而在人格特質上更需具備積極性、彈性、活動性、忍耐性、創造性、社交性、親和性、服務性、協調性等特質。

1.1.2 情緒智力的發展

「情緒智力」一詞是由 Peter Salovey & John Mayer 於 1990 年首先提出的，其意是指『使一個人能夠了解、處理及運用情緒，使生活更為豐富的一種能力』；後來美國心理學家兼記者丹尼爾·高曼的《EQ》（*Emotional Intelligence*）一書出來後，其目的即在重新定義一個人成功的因素：『要預測個人成功與否，以 IQ（Intelligence Quotient）和標準化的成就測驗來評量，還不如以心理特質或 EQ 來評量，會更加的客觀與準確』。

高曼的《EQ》這本書的內容大概可分為五大方面：（一）認識自己的情緒（二）妥善管理情緒（三）學習自我激勵（四）訓練控制衝動（五）人際關係技巧。由於書中所列舉的成功案例主要是企業管理上的成功，使高曼原本是為了教育體系寫作《EQ》這本書，未料引起企業界熱烈回響，也因而使他之後又出了『工作 EQ』這本書。《EQ II》，針對全球知名五百大企業分析出專業人士所應具有的條件為：IQ、技術能力、EQ 三要素。這些大企業裏的工程師智商（IQ）都約在 110 至 120 之間，差別不大，能決定一個人的成功與否就靠個人在團隊合作的 EQ 能力、說服力等 EQ 的表現了。專家研究發現，人的成就並非與 IQ 成正比。一般人以為 IQ 高成功機會就會高。其實，高成就的因素中，IQ 最多只佔百分之二十，其餘的百分之八十是 IQ 以外的因素。在這本書裏高曼提到從社會上的許多實例可以發現：學歷、學業成績或專業能力並非成功的唯一決定因素，尤其在現代強調組織管理的企業團體裡，情緒處理、人際關係、領導能力等往往扮演

更重要的因素。因此許多較具規模的公司，在甄選人才時，除了專業能力與經歷背景外，還要測試應徵人員的人格特質與情緒智力等心理測試。

情緒智力這個題目在這幾年來受到許多的注意及討論；訪問也出現了不少相關的書籍及測驗量表，已有人將其應用在教育上的研究（情緒教育），也有將其應用在人力資源的管理上。總而言之，情緒智力已越來愈受到教育界及企業界的重視，將會有越來越多的相關研究出現。

1.1.3 人格特質的發展

人格特質的研究與應用，在美國已逐漸被 I/O 心理學界（industrial and organizational psychology）所認可及重視，並逐漸成為企業界人力資源管理部門的重要人力規劃參考變數。經由大多數學者的研究發現，人格特質的差異可以作為人力甄選及工作考核時的重要參考指標（戴維舵，民 88）。故研究人格特質在人力資源領域中越來越受到重視。許多研究皆強調服務業的服務人員，是影響企業成敗的重要因素。具服務熱心等特質的服務人員，其工作表現較佳；顧客也較能感受到良好的服務績效。具有不同人格特質的服務人員會影響員工的工作表現；進而影響顧客所知覺的服務品質。Barrick & Mount（1991）、Salgado（1997）曾針對員工之內外向、情感穩定性、宜人性、嚴謹性及開放性等五大人格特質，應用在不同職業團體中，探討不同的員工人格特

質與其工作績效間之關係，結果發現部分的人格特質對工作績效確實有影響（林能白，丘宏昌，1999）。因此人力資源管理者應根據服務人員人格特質的不同，將員工配置在適合的工作崗位，藉以使其表現出最好的工作狀態。

人格特質的研究原本只在心理學的領域被討論，但隨著企業體越來越重視人力資源上的管理；而有越來越多被運用在人才的甄選上。在人力資源所普遍運用的「選、訓、用、留」四大領域中，「選才」是一切人力資源管理的開始，企業組織一旦甄選錄用不適任的人力，不僅會造成企業資源的不當分配，對員工個人的生涯發展而言，更是造成無可彌補的損失。其後所接踵發生的員工怠工、離職等行為，勢必會影響整個企業的發展。因此，「甄選」是否具有適合該產業人格特質的人才對企業未來的發展有很大的影響。（房冠寶，民 90）

1.2 研究動機與目的

1.2.1 研究動機

國內近年來致力發展觀光事業，各種觀光產業也紛紛投入市場，觀光服務人員的需求量也大量增加。而這些第一線的服務人員，是影響顧客滿意度的重要因素，因為該產業的服務大多是經由「人」來傳送的。許多觀光產業的管理者也指出，該產業特別需要遴選適當人格特質的人才來勝任。正所謂選對人了，做什麼事都會對。因此慎選適合的員工，已成為各企業組織最重要的共識。選用適合的工作人員不但可以人盡其才，發揮最大的人力資源效益，也可以減少企業組織在員工的在職訓練、遣散等相關費用的支出（張裕民，民 85）。

遊樂產業的最大資產，不是土地、設施、資金，而是優秀的人力資源，管理大師彼得·杜拉克（Drucker, 1973）曾說：「員工才是組織的最大也是最重要的資產」。Robbins(1994)也指出「人」的因素將對組織的成功與否佔有重要地位。因此研究組織內人員的人格特質與其工作表現的關係，進而歸納出該產業需要的人格特質就有實務研究上的意義。本研究的動機之一就是探討何種人格特質的服務人員較能在遊樂園內表現良好。

遊樂園服務人員的工作對象是具有各樣個性的人群，在服務的同時，情緒多少會受顧客的反應與工作性質的影響。管理者應知道如何提昇服務人員的情緒智力，減少負面情緒所帶來的脾氣、壓力、焦慮，以提昇服務人員的工作表現。故本研究的第二個動機是想探討服務人員的情緒智力與工作表現的關係。也由於

以觀光產業從業人員為研究對象，探討其人格特質、情緒智力與工作表現的相關研究不多，希望本研究的內容能引發後續研究者有興趣研究觀光產業人力資源的部分。使該產業的研究獲得持續的發展。

1.2.2 研究目的

本研究希冀透過實證分析獲得下列主要目的：

1. 依據遊樂園產業的特性；經實證研究，歸納出該產業適合的人格特質之類型。
2. 研究遊樂園服務人員情緒智力與工作表現的關係。
3. 研究遊樂園服務人員人格特質與工作表現的關係。
4. 探討人格特質與情緒智力之間的關係。
5. 研究結果可供遊樂園經營者擬定員工訓練教材之參考。
6. 本研究所發展出的量表，可供遊樂園經營者招募新進員工之參考，期能遴選適合的人才加入；以節省人事流動的成本。
7. 特別提供劍湖山世界人力資源部了解現任員工在情緒智力、人格特質、工作表現上之情形。

1.3 研究範圍與流程

1.3.1 研究範圍

本研究將以遊樂園為研究對象。在台灣眾多的遊樂園中要找出一家來代表全體遊樂園實在不易，除了必須稍有規模外，還必須符合本研究的需求。因此，在幾經思考及選擇後，本研究決定將研究範圍界定於較具規模的主題遊樂園，且以劍湖山世界為例。

以劍湖山世界為研究對象主要原因如下：主題樂園的經營是未來遊樂園經營的主流，而劍湖山世界可為其代表；目前它是第一家朝複合化發展的遊樂區。此外，劍湖山世界是第一家連續十年「年集客」人數均達百萬以上人次的民營遊樂區，且連續 10 年獲觀光局評定為特優等遊樂區，也是第一家全面通過 ISO9002 國際品質認證的遊樂區。藉由對劍湖山世界實證研究分析，可提供國內其他主題遊樂園人力資源管理者參考。

依據交通部觀光局觀光統計年報資料，茲將 89 年度國內主要的民營遊樂區其入園人數及其市場佔有率整理如表 1.1 所示。

表 1.1：台灣地區主要的民營遊樂區入園人數及市場佔有率

單位：人次

公司名稱	入園人數	市場佔有率
	89 年度	89 年度
劍湖山世界	1,930,189	32 %
六福村	1,900,963	31 %
九族文化村	729,662	12 %
小人國	803,197	14 %

資料來源：交通部觀光局觀光統計年報

1.3.2 研究流程

本研究之研究流程如圖 1.1 所示，分為以下四個階段：

第一階段：擬定研究主題

此階段包含研究動機的產生、收集相關文獻、界定研究主題、對象、架構以及研究目的。

第二階段：研究方法的設計

依據研究目的，參考相關文獻，進而建立研究假設、編製適當問卷。

第三階段：問卷的施放與回收

針對研究對象發出問卷，進行問卷調查。問卷回收後，剔除無效問卷，並進行整理編碼。

第四階段：資料分析與結論

使用統計軟體分析資料，針對各項假設進行檢定及分析。歸納研究結果，並據以提出建議。

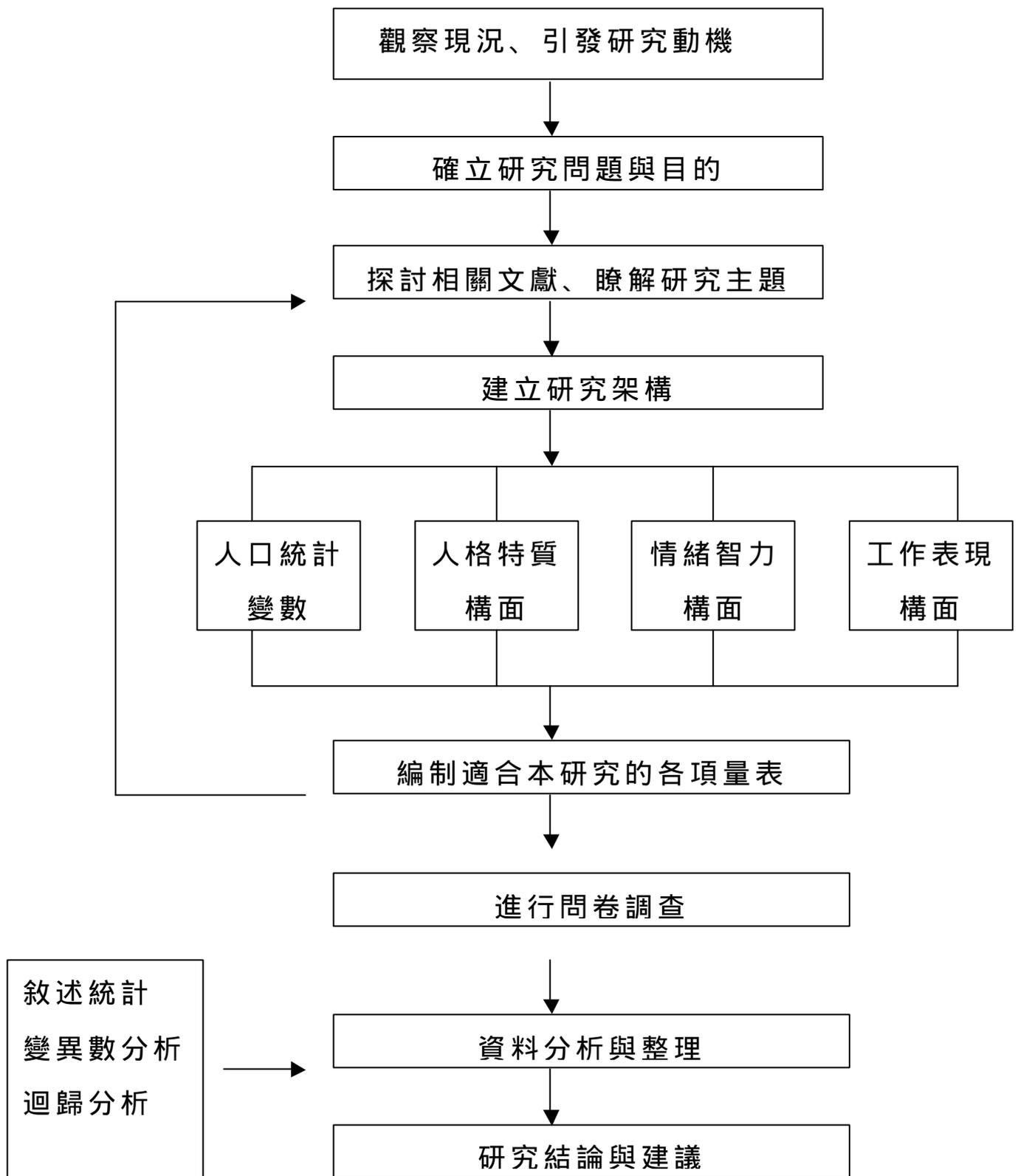


圖 1.1：研究流程圖

1.4 研究假設

本研究之研究假設設計如下所示：

假設一 (H_1)：遊樂園基層服務人員人口變項與「人格特質」表現有差異。

H_{1-1} ：不同「性別」的服務人員其「人格特質」表現會有差異。

H_{1-2} ：不同「年齡」的服務人員其「人格特質」表現會有差異。

H_{1-3} ：不同「年資」的服務人員其「人格特質」表現會有差異。

H_{1-4} ：不同「教育程度」的服務人員其「人格特質」表現會有差異。

H_{1-5} ：不同「婚姻狀況」的服務人員其「人格特質」表現會有差異。

H_{1-6} ：不同「部門」的服務人員其「人格特質」表現會有差異。

假設二 (H_2)：遊樂園基層服務人員人口變項與「情緒智力」表現有差異。

H_{2-1} ：不同「性別」的服務人員其「情緒智力」表現會有差異。

H_{2-2} ：不同「年齡」的服務人員其「情緒智力」表現會有差異。

H_{2-3} ：不同「年資」的服務人員其「情緒智力」表現會有差異。

H_{2-4} ：不同「教育程度」的服務人員其「情緒智力」表現會有差異。

H_{2-5} ：不同「婚姻狀況」的服務人員其「情緒智力」表現會有差異。

H_{2-6} ：不同「部門」的服務人員其「情緒智力」表現會有差異。

假設三 (H_3)：遊樂園基層服務人員人口變項與工作表現有差異。

H_{3-1} ：不同「性別」的服務人員其「工作表現」會有差異。

H_{3-2} ：不同「年齡」的服務人員其「工作表現」會有差異。

H₃₋₃：不同「年資」的服務人員其「工作表現」會有差異。

H₃₋₄：不同「教育程度」的服務人員其「工作表現」會有差異。

H₃₋₅：不同「婚姻狀況」的服務人員其「工作表現」會有差異。

H₃₋₆：不同「部門」的服務人員其「工作表現」會有差異。

假設四 (H₄)：服務人員的人格特質對其工作表現有影響。

假設五 (H₅)：服務人員的情緒智力對其工作表現有影響。

假設六 (H₆)：服務人員的人格特質對情緒智力的表現會有影響。

假設七 (H₇)：員工的人格特質與情緒智力表現，會影響其工作表現。

第二章 文獻探討

2.1 人格特質相關文獻

2.1.1 研究人格的意義與目的

心理學的研究因著重點的不同而分成了許多門類。有分為理論心理學、生理心理學、發展心理學、學習心理學、應用心理學。人格心理學是理論心理學中極重要的一支，所探討的是個人獨有的習性和慣常的行為模式；以及這種習性與行為模式之所由來。

一個人外顯的各種表現和行為，正是他內在的本能衝動性向、價值追求以及種種學習經驗、情緒習慣的綜合反應。如同我國前代學者所說：「蘊蓄於中，形諸於外」。「蘊於中」就是指人格的主要結構；「形於外」就是指我們的情感表達和各種行為模式。日常生活中，我們的思想意念和言行，以及各種大大小小的舉止無一不是我們個人人格的表徵，人格會影響一個人對事物的取捨，事業前途的選擇，配偶的擇取等（余昭，民 68）。

人格是一項顯現的品質，它決定一個人究竟成為何等人物，任何一個人他是忠誠或陰狠，堅毅或懦弱，內向或外向，興趣的廣泛，理想的崇高，抱負的遠大，自信，有主見，有決斷，有活力，良好的運動員風度，熱心，擅社交，幽默感，創造性，領導能力，工作效率，平和，寧靜，安全感，機智，合作與適應良好等都在於他的人格。在職場上，的確需要瞭解自己以及生活中所接近的人之人格；以求得個人與個人之間，個人與團體之間的互相諒解，互相融洽，互相適應，獲致彼此的聯誼與合作。而人格

的研究極其龐雜而且十分不易，但對人格的瞭解可以預測一個人在特定的情況下可以發生怎樣的行為，這對於一個人的生活順適、人緣、事業成就等各方面具有莫大的裨益。人格研究與探討上的用途，在評定個人在那方面，具有怎樣的特質，屬於哪一類型等。故研究人格有以下幾項目的（余昭，民 68）：

1. 了解人格：在我們生活之中，會遇到各種人物和發生各種事況，我們個別會有不同的應付方式，這些結果都各有其因，而淵源有自，那就是人格。
2. 測知人格：人們的許多行為、學業、事業、婚姻、社會關係等方面的成敗和人格特性密切相關。故測知人格有助於預測人們的事業選擇。
3. 培育健全的人格與良好的調適：有了了解人格的能力，從而可以進一步獲得培育健全人格及改進行為適應環境的能力。
4. 人員選用：選派適用人員於適當職位。

由上述可知，人格在行為的解釋及預測上具有相當的效度及信度，但其先決條件為需選擇適當的、具代表性的工具來對個體人格做概括性的描述。

2.1.2 人格特質的意義

1.人格的意義

人格一辭乃源起於拉丁文「Persona」一字，其原意是指古希臘時代戲劇演出時演員所戴的面具，以其不同的臉譜代表劇中不同角色的特性。然而，在心理學的專業領域中，心理學家認為，人格不僅是表面的外貌，更應該是在描述個人真實的面貌（路君約，1972）。對於「人格」一詞的定義，至今尚未找到一個為各學派所共同接受的定義，下表 2.1 僅列舉部分學者們對人格所提出的定義。

表 2.1：人格的定義

學者	定義
Zimbardo (1990)	個人在不同時間、面對不同情境時，所表現出來的獨特心理特質，其決定個人適應環境的行為模式及思考方式，使個人在需要、動機、興趣、氣質、生理、性向、態度及外型等各方面，均具有與他人相異之處。
Bonoma & Zaltman (1985)	人格是使你與別人不一樣的個人屬性、特性及特質的總和。
Pervin (1970)	人格是個人在對情境做反應時，所表現出的結構性質與動態性質，亦指人格代表一種使個人有別於他人的持久特性。
R.M. Goldenson (1970)	人格可說是一個人所具有的獨特適應其整個環境的種種特性之模式，與種種行為方式。它包括了主要的人格特性、興趣、價值、態度、自我意象、智能行為模式與情感的模式。
R. B. Cattell (1965)	人格能預測一個人在某種特定環境中的所作所為。
Guilford (1959)	人格是個人得以異於他人的一種持續且特殊的特質。

表 2.1：人格的定義（續）

Menninger & Levison (1956)	人格為遺傳與學習經驗的結合，是一個人過去、現在與未來的總和。
Allport (1937)	人格是個人心理與生理系統之動態組織，其決定個人因應環境所做的調整。
M. Prince (1924)	人格為個體對於社會刺激的特定反應，以及其對具有社會表象之環境適應的特質。 是一個人所有的生物性內在的性情、衝動、意向、嗜欲和本能，以及由經驗中獲得的性情和意向。
郭欣易 (民 89)	個人在面對環境的刺激時，所形成的持久性特質，此特質為其所有行為之依據，具有一致性及規則性且因人而異。
薛婉婷 (民 86)	歸納出「人格」包括幾個觀點： 1.人格包括結構與動態兩方面，人格特徵可以其成份及各成份之間的關係來表示。 2.人格是以行為來定義的。 3.人格必須具備人與人、團體與團體之間的一致性，或個人內部的一致性，亦即人格的表現具有一致性與規則性。 4.人不能在真空裡行為，而是對有關情境的反應。
張春興 (民 80)	人格是個人在對己、對人、對環境事物適應時，於行為上所顯示的獨特性格；此種獨特性格，係在遺傳與環境等因素交互作用下，由逐漸發展的心理特質所構成；其心理特徵表現於行為時則具有相當的統合性與持久性。
楊國樞 (民 78)	個體與環境交互作用的過程中，所形成的一種持久性特質。
林欽榮 (民 72)	人格是一個人說話、思考、感覺的方針，他所喜歡或討厭的事，他的能力與興趣，他的希望與慾望等的綜合。

資料來源：整理自賈馥銘，民 86；郭欣易，民 89；薛婉婷，民 86。

綜合上述可對人格作一定義：人格是個人得以異於他人的一種持續且特殊的特質，是一個人給予別人的印象和影響。他能預測一個人的行為。這種特有的行為模式，是由個人在其遺傳、成熟、環境與學習等因素交互作用下而形成。房冠寶（民 89）在其論文裏將人格的定義歸納出以下幾點：

（1）人格是由「行為」來定義

人格係由個人對環境適應所顯現的行為來定義，故在從事人格研究時，必須設計情境以引發個人對人、對己及對事物的反應，藉以由此觀察其人格（張春興，民 80）。

（2）人格係由多種特徵所構成

人格並非單指一種特徵而是由多種特徵所構成，這些特徵統稱為心理特徵或人格特質（張春興，民 80）。如 Guilford（1959）將人格特質分為七大類：生理、需要、興趣、態度、性情、嗜好、型態等。而根據 Hilgard & Atkinson（1969）的分析，組成人格的特質至少包括生理特徵、氣質、能力、興趣、動機、態度、價值觀、社會態度、品格與病理上的傾向。

（3）人格具有相當的統合性與持久性

構成人格的各種人格特質具有相當的統合性與持久性，其影響所及，將決定個人適應環境的行為模式及思考方式，雖然可能會因個人年齡或所處情境不同而有所改變，但改變也是輕微、漸進的（張春興，民 80）。

2.人格特質的意義

人格特質之定義簡單來說就是「人格」與「特質」的結合。各學者對人格特質的說明可彙整如下表 2.2 所示：

表 2.2：學者對人格特質的定義

作者	定義
Cattell (1973)	在他的研究中提出了十六種主要人格特質，例如內向與外向，愚笨與聰明，順從與跋扈等等。
Hilgard; Atkinson (1969)	人格特質至少包括體格與生理特徵、氣質、能力、動機、興趣、價值觀、社會態度、品格、病理上的傾向。
Guiford (1959)	將人格特質分為生理、需要、興趣、態度、性情、嗜好、型態等七種。
吳秉恩 (民 75)	多數的心理學家將人格特質視為，描述一個人整體心理體系成長與發展之動態觀念。但在組織行為的領域中，亦擴及社會或人際技能之內涵，甚或組織中他人對某人的觀感。
林欽榮 (民 72)	人格特質是個人構成因素的綜合表現，常因個人觀察的方向不同而有所別。

資料來源：整理自賈馥銘，民 86；郭欣易，民 89；薛婉婷，民 86。

綜合上述可發現，許多學者對「人格」和「人格特質」的定義並無太大的分別，可見得人格特質是人格中其特徵的強化。人格也是一種整體表現，其各項特質都是相輔相成的，無法用單一的特質來完整描述一個體的人格。但為了預測個體在組織中的行為，學者們研究出許多屬性可用來分析個體之人格特質，例如五大人格特質、內外控傾向、AB 型傾向、成就取向、自我警覺與風險偏好傾向等等。

3. 華人的性格特質及呂俊甫的「華人性格研究」

大部分的人都認為華人有一些很獨特的人格特質。全世界的人都對中國人感到又好奇又困惑，究竟什麼是中國人？他們的真相究竟是什麼？以前已有些學者描述過華人。如林語堂所描述的華人是善良、聰明有智慧的，但是魯迅〈阿 Q 正傳〉筆下的華人卻都是負面的人。柏楊在他所著〈醜陋的中國人〉一書中對華人的性格也是多持負面的描述。呂俊甫所著的〈華人性格研究〉更是蒐集了很多海內外華人的資料，包括美國、台灣、香港和中國大陸華人。然後用嚴謹的研究方法、可靠的數據來描述華人的性格。其研究目的在幫助其他國家的人了解華人，以及喚起華人同胞的注意。其書中提到我們要保留好的人格特質，防止不好的人格特質在後代子孫身上再出現。呂俊甫的研究中發現華人性格最顯著的一點是對權力的服從，中國人非常重視權力（權力帶來地位、特權、威嚴、財富和勢力），從權力中尋求支持與指引。中國文化是服從權威的，中國社會也是階級制度的，任何擁有權威或高權的人即可控制影響甚至支配沒有或少有權勢的人。華人的第二個主要性格是，華人有很高的成就動機。華人喜歡爭第一，不論在學術上或商業上都有想拼過別人的這個特性。「自戀」也是華人一項顯著的性格特徵，華人喜歡誇大自己的長處美德，如果長處沒有被人發現，便覺得懷才不遇。其他較不重要但很顯著的特徵為：有毅力、依賴、強勢、情緒化、有攻擊性、雙面個性和勢利眼、自私、創造力少。

性格是從文化情境發展出來的，就像文化只存在於人們的思想、感覺及行為中。（Westen, 1985）文化是指所有人為的事，像

藝術、法律、信仰、習俗及規則 (Fernandez, 1975)。性格主要是受文化而形成的，但少部分也受遺傳的影響。性格特質可設定為一個對某些特定狀況的平常反應 (Zuroff, 1986)。通常特質是由文化內的族群發生的。特質對形容、評估、講解及預測人們的行為是很有用的。性格形態是性格的分類，可用來形容有相同或類似特質的人。(華人性格研究 , p.22)

呂俊甫在他的「華人性格研究」一書中，針對三千名受過教育的男女，施行自己衡量設計的「多重特質性格問卷」，其中包括表 2.3 的幾種人格類型。其研究方法包含了問卷調查、面談、觀察樣本及簡單的統計分析。

表 2.3：人格類型及其特質

人格類型	特質
1.開放型	外向、爽快、擅長社交、活潑、口才好、武斷、有話直說、興趣廣泛、支配的、具有領導能力、有彈性、反應快、迅速接受新事務、自信、有事業心、言行大膽、勇於改變與改革、對政治有興趣、沒耐心、富想像力、有自己的觀點和想法、堅持己見。
2.安靜型	內向、沈默、拘謹、偏好獨處、謹慎、自我保護、有良知、有自己的想法但很少表達出來、作風低調、有事業心、對政治及社交事務沒興趣、自信、對名利沒興趣、有正義感、自我評價高、高智力、切合實際、樸實、很少誇張、誠懇而善良、默默努力工作、避免與人競爭、善於行而不善於詞。
3.先鋒型	活力充沛、有企圖心、大膽、自信、致力將事情完成、觀念開放、洞察力強、能迅速思考及反應、能夠迅速掌握理論與實務間的關連性、求知慾強、具有獨立的觀點及想法、勇於改革創造和開創新路線、能影響他人、考慮周詳、兼具政治頭腦及專業能力、善於權力遊戲、有能力應付危機、是好領導者兼組織者、能妥

	善應付生活事務、不信任且不畏懼權威。
4.保守型	對現實滿足、安於現狀、不願改變、思想及行動皆保守、專業作風、穩健力、求穩當、注意不要犯錯、沈默寡言、內向、固執、自以為是、不接受其他意見、很少坦白自己的情感或想法、被動、跟隨社會的主流、避免與他人競爭、厭惡新事務或異國事務、擁護個人利益。
5.改革型	為社會改革代言、試圖在自己的領域改革、希望將自己的理想實現、容易接納新事務、關心政治、追求權力、鄙視權威、自我評價高、具備組織能力、活力充沛、獨立、要求、沒耐心、衝動、激進、實用主義。
6.實際型	面對現實、實際、滿足的、穩健、試圖慢慢改變現況、喜歡把事情作好、適應力強、某些層面很傳統某些層面很現代、有包容力、有耐心、謹慎、力求穩當、作風低調、服從、合作、誠實、有效率、對生活及政治都保持適當的興趣。
7.管理型	人際關係良好、適應力強、有效率、主動、爽快、有管理及領導能力、能迅速作決定、興趣廣泛、重視自我充實、觀念開放、合作、具備政治知識、民主、能聆聽不同的聲音、瞭解群眾亦瞭解知識份子、追求權力、言行謹慎。
8.學者型	致力於追求學問，從學術事業追尋生命的意義，對名利不感興趣，對政治及非學術性事務不感興趣，內向，道貌岸然，社交貧乏，傲慢，高估自己的能力，令人肅然起敬，有智慧而有道德的，不重視生活瑣事，自主且獨立，無罪惡感，把生活看得簡單。
9.激進型	對現實不滿，充滿理想，衝動，沒耐心，具攻擊性，會批評，反叛的，富想像力，有創意，獨立，自主，固執，自信，自大，活力充沛，具爭議性，擁有朋友亦有敵人，能言善道，致力將事情作好。
10.理性型	依理性行事，面對現實，客觀，有彈性，包容，冷靜且自制，作風低調，力求穩當，有責任感，隱藏自己的感受，與他人保持適當距離，合作，民主，迅速承認錯誤，挫敗時能夠自我調適，能夠聯合他人，受上司信任時會在工作上全力以赴，不受上司信任時依然盡守本份，受讚賞時會更努力地工作，對每一次勝利皆感到高興不論勝利大小。

11. 自私型	依自己的利益行事，自私，左右逢源，炫耀誇示，能力平平，能言善道，善加自我監控，詭計多端，追求名和利，權力慾望強，渴望爬上官僚階級頂端，善於開發人際管道，會討好上司或權威角色，嫉妒能力比自己強的人，對下屬態度傲慢。
12. 聖人型	具強烈正義感，脫離權威，對人際管道沒興趣，努力工作且全力以赴，生活單純而簡樸，誠實而誠懇，有學識而有智慧，有自己的生活風格，有使命感，堅持做該做的事，堅持所選的原則，願意為理想犧牲奉獻，重視科學，不重視名利，對政治不感興趣，不畏懼失敗和挫折，從不濫用權威或權力。
13. 無企圖心型	無職業企圖心，對事業的進展默不關心，對現實滿足，跟隨社會的主流，自我保護，對爭議性問題採取中立立場，人云亦云，很享受家庭生活，對他人不熱心，對物質享受有興趣，主要為了討生活而工作，只作必要的工作避免與他人起衝突，順應而服從，生活平靜，能力平平，不關心政治及世界事務，平靜而有耐心。

資料來源：呂俊甫，華人性格研究，p.117。

呂俊甫在他的研究結果裏，將中國人的人格特質項目歸納如下：

自我中心，專制權威，自戀，自我保護，自我防禦，在公開場合傾向於服從、樸實、謙虛，但是私底下卻自傲，自命不凡和反叛。內向，不信任外來者，嫉妒，他人導向，缺乏幽默感，不合作，異性人際關係不彰，不重視個人主義的重要性，不太敢展露出個人化或與眾不同的部份，在背後批評他人，既抗拒又奉承權威角色和先進西方人。欠缺冒險和探險的精神、有彈性，大膽，民主，被動，偏好異國事務，注重實踐，對金錢有興趣，實際，能言善道，自我保護，有優越感，有自悲感，默默工作，好吹噓，

有想像力，信仰神祇，作風低調，有領導才能，善交際，焦慮，順從，願意嘗試新事物，經常自我反省，容易接納新事務，高估自己，主張嚴格管教子女。除了上述特質之外又可將其研究歸納為主要特質與次要特質。

主要特質

(1) 自戀：中國人的愛面子即代表了自戀。展現出來的自戀特質包括了，以自我為中心、自以為大、具有剝削人際關係的傾向、想藉炫耀贏得注意和欣賞、而且需要外界的認同、經常嫉妒和批評他人卻很少感激他人。(呂俊甫，民 90，華人性格研究，p.154)

(2) 成就動機：中國人的成就需求很高即成就動機很高。大多中國人勤奮、追求財富、權力、功名、學位、社會地位、大眾的賀采、家人或朋友的認同等，主要是在於個人利益因此欠缺公益精神。

(3) 權威專制：許多中國人都有某種程度的權威專制症候群 (Cherry & Byrnce, 1977) 即附和既有價值觀，服從權威角色，而權威角色常常濫用權威，如政府官員。

(4) 內向：中國人是安靜的、被動的、不善交際的、拘謹的、謹慎的、和僵化的、欠缺演說技巧、很少和陌生人交談、偏好獨立作業、較不願與他人合作 (Eysenck, 1967)。

次要特質

(1) 保守：謹慎、中庸、傾向於反對方法和法令的改變。

(2) 有毅力：對目標、自我利益、生存或崇高理想、鍥而不捨、排除萬難。

- (3) 依賴:依賴父母、子女、親戚、前輩、朋友、上級、團體政府和任何外在的影響因素 (包括和有力人士建立關係)。
- (4) 強勢:傾向於控制或領導他人，但厭惡被控制或領導。
- (5) 有攻擊性:常訴諸懲罰來控制他人的行為。
- (6) 情緒化:反應過度、不理性、主觀、受挫時容易以言語或肢體攻擊他人。
- (7) 雙面個性:虛偽、不誠實、自我監控、言行不一致。
- (8) 雙重標準:「嚴以律人，寬以待己」，很少承認自己的錯誤，很少讚美他人。
- (9) 勢利眼:對上既愛慕又奉承。
- (10) 既有優越感又有自卑感:看到有人不如自己便有優越感，看到某些方面不如自己又感到自卑。
- (11) 過度懲罰:受挫或犯錯時傾向於責怪他人。
- (12) 膚淺:不透徹、不深入、不精準。
- (13) 有使命感:希望對自己的國家或人類有所貢獻。
- (14) 有正義感:痛恨不公平的事情。
- (15) 利他主義:例如母親願意為子女犧牲而不求回報。

本研究乃擷取部分上列人格特質，作為本研究解釋人格特質部分相關操作性定義之用。

4. 人格理論

從房冠寶（民 89）的資料中可發現，各學派學者有不同論點的人格理論。但大體而言，可將這些人格理論整理成以下兩大類，如表 2.4 所示。

表 2.4：人格理論

	解析方式	類別	理論要點
第一類	偏重於由個體的生理及行為上的特質來提出解析。	類型論	以某一種特質為檢視標準，將所有人依此標準區分為幾大類型，然後再探討各類型的人所共有的其他人格特質。如 E. Kretchmer（1925）依體型特徵將人區分為肥胖型、瘦長型、健壯型與障礙型四類。
		特質論	由學者利用因素分析或群集分析等統計方法，將眾多關於人格特質的形容詞萃取或合併為較少的「特質群」。並依此設計出人格量表；利用個體在這些量表的表現來描繪個體的人格特質。
第二類	藉由個體行為的發展與改變歷程來說明人格是後天產物	心理分析論	弗洛伊德認為人格係由本我、自我、超我三部份所構成，每個部分均各有其所相對應的人格特質表現，而這三部分的相互作用所產生的動力，也就形成個體與他人相異的人格表現。
		學習論	Skinner 認為，人格不過是一些反應所組成的行為組型而已，而這些行為組型乃是經由操作學習的歷程所建立的。他認為人格在學習形成的過程中，係為個體在情境中自發性的反應，以及該反應所引致的後果，二者是相互影響的關鍵因素。因為反應後果對個體所帶來的滿足與否，將影響個體將來在相同情境下是否會再度做相同的反應，進而決定個體的行為組型，亦即所謂的人格。

資料來源：房冠寶，民 89。

本研究乃採用特質論的理論，參考學者所萃取或合併「特質群」。並依此設計出人格量表；利用個體在這些量表的表現來描繪個體的人格特質。

5. 五大人格特質理論（人格五因素）

（1）五大人格特質（Big Five）分類方式的產生背景

有關『Big Five』首先由 Klager(1926)開始，後來主要的兩個研究路線是：在德國 Baumgarten(1936)以降的分類研究系統，另一個則由 Allport & Odbert (1936) 為主的美國系統。後來由於 Cattell(1943)認為 Allport & Odbert 的人格架構分類有缺點，他重新用叢集分析方法、因素分析方法重覆 Allport & Odbert 的方法並增加許多資料。結果他把特質變項縮減成為 35 個。他的貢獻在於把人格分類的特質變項大為縮減，為『Big Five』墊下了基礎。Fiske(1949)由許多的臨床訓練生的自我評定量表上，把 Cattell 的 35 個特質變項做了多次的簡化工作，他發現有『五個因素』存在。Norman(1961)再用重覆驗證 Cattell 的程序去考驗『Big Five』。自 Norman 以來，有關人格五因素模式引發很多學者的興趣，及後續的研究，使五因素模式在近年來終於獲得一致性的認同 (McCrae, R.R. ; John, O.P., 1992)，認為這種人格的五因素模式分類是正確的，而且可以進一步的應用，Costa and McCrae (1980) 增加一個向度『開放經驗 (Openness to experience)』並發展量表測量『親和力 (Agreeableness)』、『良知 (Conscientiousness)』。Goldberg (1981) 正式命名五因素模式為『Big Five』，之後更是有學者有興趣進一步做相關的研究與人格量表的發展。(鄭芬蘭，民 84)

FFM (五大人格理論) 為近來大多數學者所共同認可的人格特質分類標準，但在許多學者的研究發現，針對不同效標結構的工作預測應採取適當的人格預測變數。因此在 FFM 分類標準上就有許多學者提出 FFM 的修正建議，其中有 Hough (1992) 提出九項人格特質基本分類標準 (表 2.5)，Hough, Schneider (1996) 提出了複合人格特質變數的概念。可見得對 FFM 的適度修正是有必要的，且針對不同的效標結構應使用較具預測效度的人格變數。在探究人格特質與工作表現之間的關聯性上；一直有學者以不同論點的人格理論來研究。除了上述的 Hough 之外，1990 年代以後，Digman、Hogan、John、Hough 及 Kamp 等學者相繼將相關研究作整合分析後提出一個以五個因素作為人格分類的理論，簡稱為『Big Five』。這對近代的相關實證研究，提供了明確的依循方向。本研究中用以測量遊樂園服務人員之人格特質問卷；就是根據五大人格特質的範疇來設計的。這五大人格特質及其典型的特徵，如表 2.6 所示：

表 2.5：Hough (1992) 的九項人格特質結構

人格特質結構	
一、	社交能力 (Affiliation)
二、	能力 (Potency)
三、	成就努力 (Achievement)
四、	可靠 (Dependability)
五、	情緒調整 (Adjustment)
六、	親和力 (Agreeableness)
七、	機智 (Intellectance)
八、	極端個人主義 (Rugged Individualism)
九、	控制信念 (Locus of Control)

資料來源：鄭芬蘭，民 84。

表 2.6：五大人格特質及其典型的特徵

五大人格特質	典型的特徵
外向性 (Extraversion)	(1) 自信、主動、多話、喜歡表現。 (2) 喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。
情緒穩定性 (Emotional Stability)	不常感到焦慮、沮喪、適應不良。
勤勉審慎性 (Conscientiousness)	(1) 成就導向：做事努力、有始有終、追求卓越。 (2) 負責守紀律：細心、循規蹈矩、謹慎且有責任感。
親和性 (Agreeableness)	待人友善、易相處、寬容。
對新奇事物的接收度 (Openness to Experience)	富想像力、喜歡思考、求新求變。

資料來源：整理自李誠，民 89；房冠寶，民 89。

6.人格測量工具

現代最早的人格測量是 1917 年的「吳偉士個人資料表」(Woodworth Personal Data Sheet) 目的在於把禁不住戰爭壓力的新兵清除出去。1918 年後，這種個人資料表轉為民用，並與測量智力的軍用「阿爾法測驗」(Alpha test) 合在一起，二十年代在美國得到廣泛的應用，北美洲也廣泛地應用了各種心理測驗。(柯克，1998)。

用科學的設計、適當的說明來測量人格，是近代心理學上的重要發展，在余昭(民 68，894 頁)的人格心理學裏列出了以下慣常使用測量人格的方法：

(1) 評量法 (Rating Method)：受訪者可以根據量表所定的各項特性，對受觀察者的行為表現予以評定而加以紀錄，這樣的評量易於標準化。

(2) 觀察法 (Observation Method)：就個人日常生活中，觀察個人的行為舉止，如姿態、手勢、神色、言辭、聲調，都能表露個人獨特的特性或特徵。

(3) 自陳測驗 (Self-report Inventory)：自陳實際上就是一種問答測驗，測驗工具為一組問題，要求受測者在同一時間自行填答，按自己的意見評鑑自己。

(4) 投射測驗 (Projective Method)：林賽 (G.Lindzey, 1961) 對投射法所下的定義為：投射法被認為是對於行為的隱藏部分或不自知的部分，最能加以查知，瞭解的一種測驗工具。它能夠使受試者作出廣泛的多方面的種種反應。並誘使受試者作出異常豐富的反應資料，而對於測驗的目的則極少察覺。投射法大量的運

用係由於羅沙克（Hermann Rorschach）的專題報告。他製作了一套技術，根據一個人對一組墨漬所作的口頭反應而判定其行為模式。

（5）晤談法（Interview Method）：面對面的接談詢答，藉此獲知受測者的人格特性，這種方法一面可以觀察受測者，一方面可以詢問經過仔細設計的標準化的各種問題，以獲知有關個人的認知和感受、信念、過去行為、未來計劃以及情感情緒、動機等有關之資料。

（6）因素分析法（Factor-Analytic Approaches）：因素分析是心理學者為簡化繁複的人格變素而採用的一種方法。首先，將所有考慮到的各變素相互對照，求出其相關矩陣（matrix）。就所謂的這些相關矩陣加以核對，可以發現在這許許多多的變素中必定有某些個變數叢，而在每個變數叢中可以發現到它們所共有的基本因素。以因素分析法研訂人格測驗各種量表的編製者，首先，以最低限度的理論方法的辯解，盡量列出大量題目。然後依上述方式，以測試結果加以因素分析，而決定那些測驗題，集中一起足以相當接近的構成一項因素，對於某些顯著特性與這些測驗題（集體題目）似乎有較高的相關即可。將這一批測驗題以此一特性命名，依此類推分別的將一組一組集體的測驗題，依某項特性標定名稱，最後編列成測量各種人格特性的量表。

本研究所用以測量員工人格特質表現的方法，乃採用自陳測驗法，由受測者自行填答，按自己的意見評鑑自己。其中所使用的五大人格因素乃由學者使用因素分析法所萃取的結果。

a. 凱特(R.B. Cattell)的十六項人格因素測驗(Sixteen Personalitly Factor , 1949~1963)：凱特 (R.B. Cattell) 對人格測驗的研究發展上是使用因素分析法。他先從字典找出 18000 個描述人格特徵的形容詞，經合併及因素分析後修簡為 16 項人格特性。他所編製的「16PF」測驗，專供成人使用，由於施測方便，大多數受測者對題目很感興趣，這十六項之人格特性整理如表 2.7 所示。

表 2.7：十六項人格特性

編號	特性			
	特性	定義	特性	定義
1	含蓄	不受別人影響、好批評 冷漠	外向	心地溫暖隨和與人為樂
2	不太聰明	能具體思考	較聰明	能抽象思考
3	易受情感支配	情緒不太穩定易生煩惱	情緒穩定	面對現實、寧靜、成熟
4	謙厚	溫和、肯通融、樂於助人、肯順從	專斷	不依靠別人、傾犯性強、固執
5	冷靜自持	審慎、認真、沉默寡言	樂天	無憂無慮、活潑有朝氣、心情愉快、滿懷熱情
6	講權宜	規避法則缺責任感	憑良心做事	負責、盡職、堅毅、沉靜、循規蹈矩
7	羞怯	自我抑制、缺少自信、膽小	好冒險	廣交、不自制、敢作敢當
8	嚴峻	自信強、重現實、重實效	溫順	依賴、過分寵任別人、敏感
9	肯信靠	能適應、不忌妒、易交往	多疑	善妒、個人主見強、自以為是、難加左右
10	切合實際	做事靈敏、小心謹慎、因襲傳統、適當合度	富想像力	從容不迫、不重實際、放誕不拘
11	坦白直率	純樸、自然沒有造作、重情義	精明狡猾	善考慮、世故、眼光銳利
12	安靜	沉著、有自信、穩健、安詳	憂懼不安	煩悶、沮喪、煩困多
13	保守	尊重既有觀念	重驗證	好批判、好分析、思想自由
14	依賴團體	服從團體要求	自信自足	自行決斷、有機智、善於隨機應變
15	過分自以為是	不顧規範	自制	謹慎處世、依自我意象而舉措
16	輕鬆閒適	平靜、不感困擾	緊張	常感挫折、過分緊張而疲憊

資料來源：余昭，民 68

在選擇人格測驗的方法上要注意的是；首先要了解測驗的目的何在。是診斷？諮商？人員選用？或是純學術研究探討之用？選定測量方法，施測後，應再建立該團體的常模。本研究所採用的人格特質項目乃是參考五大人格特質。其中的特徵項目乃是參考上述學者有關人格特質的分類，採用的原則之一為其是否適合遊樂園的服務人員。如表 2.8 所示。

表 2.8：五大人格特質及其特徵項目

五大人格特質	特徵
一、外向性 Extraversion	好交際、好言、積極、有活力、喜好刺激與冒險、勇敢、喜歡表現、主動、率直的。
二、情緒穩定性 Emotional Stability	從容、心平氣和、不情緒化、客觀、適應力強、情緒恢復快速、樂觀。
三、勤勉審慎性 Conscientiousness	遵守規範、負責的、可靠的、謹慎的、細心、追求卓越、成就努力、忠誠。
四、親和性 Agreeableness	容易相處、熱心、親切、樂群性、易溝通、寬容、誠信。
五、對新奇事物的接收度 Openness to Experience	專業、機智、有智慧、創造力、想像力、求新求變。

資料來源：鄭芬蘭，民 84。

2.2 情緒智力（EQ）相關文獻

2.2.1 IQ、EI與EQ的界定

IQ 是 Intelligence Quotient（智力商數）兩字的字頭合併起來的，在 IQ 還未被發現前，人類之中就已經有智力高低的分別，只是那時並不知道要用什麼辦法來評量。1895 年有位法國的精神科醫師，他對人的腦容量與能力高低之間的關連感興趣，於是他開始測量，他假設能力較高的人頭比較大、腦容量較高，而且量到後來愈來愈像真的。西元一九一五年，這位法國的心理學家比涅和他的助手西蒙，設計出三十個測驗題目來鑑定受測者的智力高低，開創了智力測驗的前例。他們用測驗的得分，除以實際年齡，得出智力商數，簡稱為智商即 IQ，來顯示受測者的智力程度。此後，隨著智力測驗風行，IQ 就成了聰明才智的代名詞。第一次世界大戰爆發後，有位心理學者希望藉著 IQ 把心理學從人文哲學的領域變成科學，他用一套辦法來測量哪些人適合軍中的哪些職務，戰爭才會打贏，於是他開始在軍中大量使用 IQ 測驗。可見得 IQ 的開始，是從軍隊以及心理學在發展過程中，希望成為一個嚴謹而理性的科學的狀況下而來。

EI 是從原文 Emotional Intelligence 來的，它是一種「情緒智力」，指的是管理情緒的能力，代表一個人能否適當的處理自己的情緒，它的意義包含了「自制力、熱忱、毅力、自我驅策力等」（高曼，1995）。

EQ 是 Intelligence Quotient (智力商數) 兩字的字頭合併起來的，代表的是 Emotional Intelligence，既然如此，理應叫 EI，為什麼跑出一個 Q 來？EQ 一詞，出自翻譯美國心理學作家丹尼爾·高曼的著作，《Emotional Intelligence》(情緒智力)。這本書的英文原版裡並沒有「EQ」這個字眼，乃因 1995 年 10 月美國 (*Time*) 雜誌的封面標題以斗大的文字「What's your EQ」為題。如此這個辭便引起了大眾的注意，使用這個新語彙的原因是，它很容易被大眾接受。中文版為了要讓 EQ 對上 IQ，中譯本的書名就叫作 EQ。一個高 EQ 的人通常是情緒穩定的，不會因小事產生劇烈的波動，而且在產生情緒反應時，能夠恰當的處理自己的情緒，對事與對人能有合理的想法，同時表現出合宜的行為。EQ 就是控制情緒的能力；例如：憤怒的時候，要怎麼控制自己的脾氣，避免像火山爆發一樣。因此，了解自己的 EQ、控制自己的情緒，便是 EQ 所要探討的範圍。從另一方面來說，IQ 是從出生開始就確定了，一般人的 IQ 會隨著年齡的增長、階段性的學習而增加或提高，可以說一般人 IQ 是與年齡成正比；但是 EQ 則不然，EQ 不是絕對可隨年齡增長的，有部份的人甚至 EQ 的成長與年齡成反比。舉例來說，在我們的周遭有很多智慧很高、IQ 一級棒的人，在遇到問題或是處理問題時，反而不是這麼的順遂、如意，這就是因為缺少了 EQ 的能力。所以 IQ 高的人，不一定就代表他能在社會上、事業上，或是人際關係上會一帆風順，還得具備 EQ 的能力。

2.2.2 情緒的意義

情緒(emotion)一詞源於拉丁文，語義為個人感受(feelings)或知覺(consciousness)的攪動(agitare)與激起(stir up)。因此情緒通常指個人由於受到生理、心理、認知或社會等層面的複雜因素影響，所散放出來的激動狀態與歷程。

多數研究者認為情緒是由內、外刺激所引起的一種主觀的激動狀態。此狀態係由生理反應、主觀感受、認知、評估以及表達行為等成分交互形成的 (Izard & Kobak, 1991, Kagan, 1994, 游恒山譯)。下表 2.9 為一些學者對情緒所作的定義：

表 2.9：情緒的意義

學者	情緒的意義
Goleman(1995)	情緒是指感覺及其特有的思想、生理、心理的狀況及相關的行為傾向。
Dworetsky (1985)	情緒是一種複雜的感受狀態，包括意識的經驗，內在明顯的生理反應及促進或抑制的動機性行為傾向。
Plutchick (1984)	情緒是對刺激的一種複雜而連續的反應，包括認知的評估、主觀的感受、自律神經的喚起及激發行動，而此行為是由引發複雜且連續過程之刺激造成的結果。
Ellis (1979)	情緒是人類行為反應與知覺統整後的複雜狀況，是一種「認知-知覺」的狀態。
張春興 (1991)	情緒應包含四個概念 <ol style="list-style-type: none"> 1.情緒是受刺激所引起的 2.情緒是主觀的意識經驗 3.情緒狀態不易自我控制 4.情緒與動機有連帶的關係

資料來源：整理自張淑媛，民 90；張春興，民 90。

綜合上述各論點可知，情緒是一種複雜的心理歷程，它來自於心靈或感覺上的不平靜、起伏，而製造出情緒反應的背後有其生理和心理的基礎。情緒，包括認知的評估、主觀的感受、自律神經的喚起及激發行動，而此行為是由內、外在刺激所造成的結果，它會影響生理、心理、認知及行為反應等狀態。情緒的表現會因人而異，有人表現很強烈；不易自我控制，有些則很溫和。

每個人都有情緒，每一個事件的發生都會令人產生情緒，差別只在於情緒的產生反應處理不同，然而情緒的大小、處理的得當與否卻深深的影響著人際關係的層面，瞭解情緒，適當的處理自我的情緒，會影響人際關係的發展及自我生活的品質。

情緒可分為正向情緒及負向情緒，情緒反應是由個人對刺激事件的評價而來。評價後與自己期待一致，即感到愉快，此即正向的情緒；評價後與自己期待不一致，及感到不愉快，此即負向的情緒(張淑媛，民 90)。情緒與我們日常生活息息相關，悲傷、憤怒、快樂...，在日常生活中，我們都在藉著種種情緒的表達來呈現自己的心理狀態。由此可知，我們的生活很受情緒的影響，因此學習瞭解自己與他人的情緒；處理自己與他人的情緒，可使個人的人際關係更圓融。

2.2.3 情緒的分類

有學者將情緒分為以下幾類：

1. Rice (1978) 的情緒分類

(1) 喜悅狀態 (joyous States) : 屬於積極的情緒 , 如情感、愛、快樂與怡悅等。

(2) 抑制狀態 (inhibitory states) : 屬於負面情緒 , 如擔憂、恐懼、焦慮、悲傷、害羞、遺憾、罪惡與厭惡等。

2. Kostelnik et al. (1988) 的情緒分類

喜悅 (joy)	悲傷 (sadness)	憤怒 (anger)	恐懼 (fear)
快樂 (happiness)	灰心 (dejection)	挫折 (frustration)	擔憂 (worriness)
歡欣 (delight)	不快樂 (unhappiness)	嫉妒 (jealousy)	焦慮 (anxiety)
滿意 (contentment)	苦惱 (distress)	厭惡 (disgust)	懷疑 (suspicion)
滿足 (satisfaction)	悲傷 (grief)	生氣 (annoyance)	害怕 (dread)
怡悅 (pleasure)	失望 (discouragement)	激怒 (fury)	恐慌 (dismay)
得意 (elation)	害羞 (shame)	無聊 (boredom)	苦悶 (anguish)
榮耀 (pride)	罪惡 (guilt)	蔑視 (defiance)	驚慌 (panic)

3.高強華的情緒分類（1992）

1、嫉妒與疑情	4、恐懼與絕情
2、歡喜與激情	5、緊張與悲情
3、憤怒與無情	6、煩惱與苦情

另外在「EQ」一書中 Mayer 曾分析一般人對情緒的態度約有三種模式如下表 2.10 所示。

表 2.10：Mayer 的情緒模式

類型	定義
自覺型	這種人非常清楚自己的情緒狀態 甚至構成其性格的基本，自主性強，進退得宜，心理健康，樂觀向上。情緒不佳時不會憂思終日反覆思索，能很快走出陰霾。簡而言之，這種人較善於管理情緒。
難以自拔型	這種人常覺得被情緒淹沒，無力逃脫，情緒善變而不自覺。又因自知無力掌控情緒，索性聽任自己深陷低潮。
逆來順受型	這種人通常很清楚自己的感受，但逆來順受，不求改變。這又可分為兩種類型，一種情緒常保愉快，因而缺乏改變的動機；一種經常情緒惡劣但採取自由放任態度，認命型的抑鬱病人便屬此型。

資料來源：高曼，EQ，張美惠譯，1997。

2.2.4 智力的意義

智力的意義可參考張淑媛（民 90）所整理的資料如下表 2.11 所示。

表 2.11：智力的意義

智力理論	智力定義
斯皮曼（Spearman, 1927） 智力二因論	智力是由普通因素和特殊因素兩種因素所組成。
基福特（Guilford, 1959） 智力結構論	智力是思考的表現，由三個心理向度 - 思考的內容、運作、思考之產物構成立體的智力結構。
卡特爾（Cattell, 1971） 兩種智力論	按心智能力功能上的差異，將人類的智力分成不同的型態；一為流動智力，另一為固定智力。
葛德納（Gardner, 1985） 智力多元論	認為智力應該是多方面的表現，包括語言、邏輯 - 數理、音樂、空間、肢體運動、自知、與人際等七種不同智能。
史坦波格（Sternberg, 1995） 智力三元論	將智力分為分析、實用、創造三部分，主張智力是由高級執行、操作、求知三部分所組合而成的。

資料來源：張淑媛，民 90。

2.2.5 情緒智力的相關理論

「情緒智力」(Emotional intelligence)一詞是由耶魯大學及新罕普夏二位教授首先提出的。也就是一般人所稱的 EQ，它與 Gardner 多元智力理論中的人我智力(personal intelligence)相近。包括自我關照智力(intrapersonal intelligence)與人際智力(interpersonal intelligence)兩種，即認知自己與他人情感之能力（江文慈）。以下分別就情緒智力的相關理論逐一作說明。

1.Salovey and Mayer 的情緒智力理論

Salovey and Mayer 於 1990 年對情緒智力提出一套概念性架構如下圖 2.1 所示。

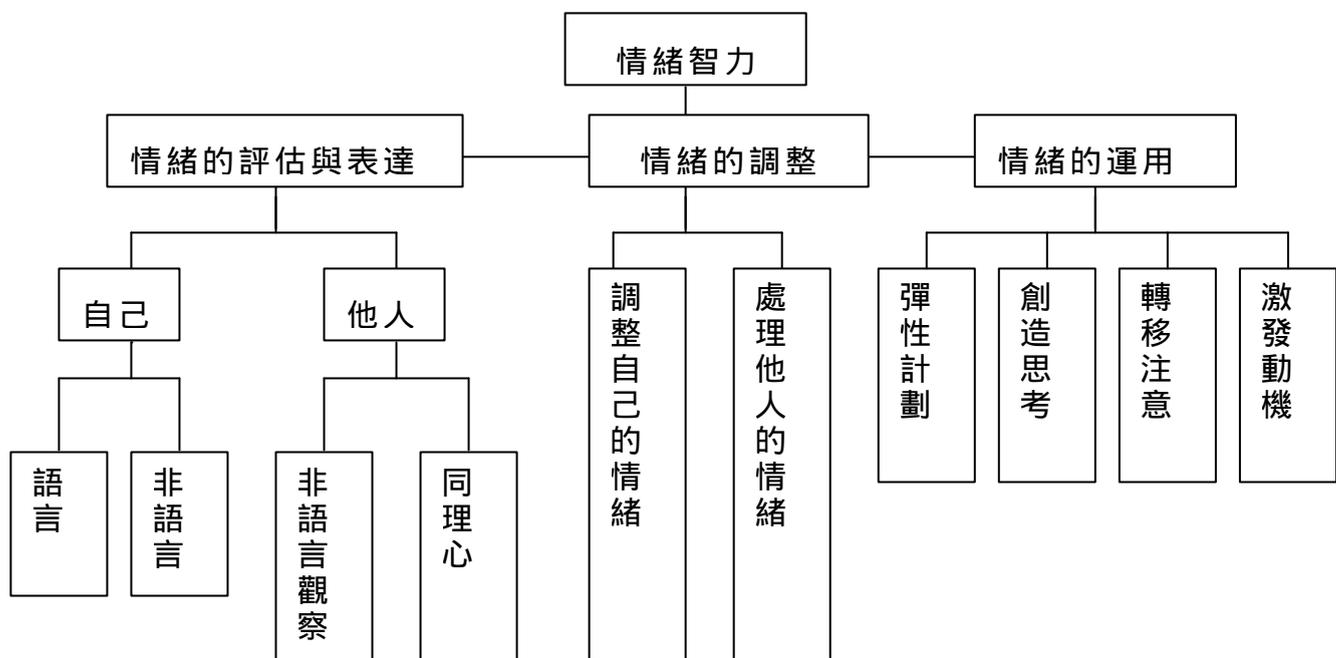


圖 2.1：情緒智力概念圖，資料來源：（Salovey and Mayer, 1990, P190.）

(1) 情緒的評估與表達

a. 自己情緒的評估與表達

透過語言或非語言的方式，正確的合適地反應自己內心真實的情緒感受。

b. 他人情緒的評估與表達

透過非語言的觀察與同理心的運用，體驗他人情緒的感受。

(2) 情緒的調整

a. 調整自己的情緒

個人可以藉著一些方式來改善負向的情緒及壓力以維持愉快的心情及正向的情緒

b. 處理他人情緒的反應

個人不僅要妥善地調整自己的情緒，而且還能適時地關切，安撫他人的情緒，進而激勵他人，與人建立良好的人際關係。

(3) 情緒的運用

a. 彈性計劃

運用情緒的變動，幫助個人思考更多的未來計劃，並做出較佳的準備。

b.創造思考

情緒影響著思緒，樂觀穩定的情緒有助於分析歸納問題，利於創造性問題的解決，而悲觀的情緒有時也能幫助演繹性的思考問題。

c.轉移注意力

情緒可協助個人衡量事情輕重緩急而將注意力轉移至較重要的刺激上。

d.激發動機

建設性的運用情緒來激發動機，建立自己的能力和信心有克服逆境的毅力，進而提昇工作效益。

Mayer 與 Salivey 將情緒智力定義為：「體察自己與別人的情緒，處理情緒並運用情緒訊息來指引自己的思考與行動之能力」，但缺少思考感受部分(thinking about feelings)，只談情緒覺察和調整。他們後來修正後，認為情緒智力應包含：正確覺察、評估、表達情緒的能力；激發與產生情感以促進思考的能力；具備情緒知識與瞭解情緒的能力；調整情緒以提升情緒、智力成長能力等綜合能力。1997年修正後，其架構如下圖 2.2 所示：

反省的調整情緒進而增進情緒和理智的成長



圖 2.2：情緒智力的新概念架構圖。資料來源：(Salovey and Mayer, 1997)

圖中的四個分支的排列是從較基本的心理歷程到較高層的心理整合歷程；例如最底層分支較關心知覺和表達情緒的基本能力；相對的，最高層次的分支則較關心情緒的有意識和反省性調整。每一分支都有四個代表性的能力。較早發展的能力位於每一分支的左邊，較晚發展的能力則位於右邊（王春展，民 88，第 38 頁）。

2. Goleman 的情緒智力理論

Goleman 認為情緒智力是一種能保持自我控制、熱誠和堅持且能自我激勵的能力，包含五種主要層面的能力，前三項為對自我的管理能力，後兩項為對他人的情緒管理。分述如下（張美惠譯，民 86）：

（1）認識自己的情緒

EQ 的基礎是認清情緒的本質，擁有隨時隨刻認知的能力，對瞭解自己很重要。不瞭解自己真實感受的人將淪為感覺的奴隸。能掌握感覺才能成為生活的主宰，在面對婚姻或工作等人生大事也較能知所選擇。

（2）妥善管理自己的情緒

情緒管理必建立在自我認知的基礎上，如何自我安慰、擺脫焦慮、灰暗或不安。這方面情緒能力較差的人常會出現情緒低落。對情緒能掌握自如的人則能很快地走出生命的低潮，重新出發。

(3) 自我激勵

無論是要集中注意力、自我激勵或發揮創造力，將情緒專注於一項目標是絕對必要的。成就任何事情都需要靠情感的自制力，諸如克制衝動與延遲滿足，保持高度熱忱是一切成就的動力。一般而言，能自我激勵的人，做任何事情效率都比較高。

(4) 認知他人的情緒

尊重瞭解他人，較能站在別人的立場考慮事情的利害關係，就是同理心。同理心是基本的人際技巧，必須建立在自我的認知基礎上。具同理心的人較能從細微的訊息瞭解別人的真正感受，並察覺他人真正的需求。

(5) 人際關係的管理

人際關係就是管理他人情緒的藝術，一個人際關係圓融的人，能夠理解並因應他人的情緒。此種能力與一個人的人緣、領導能力、人際和諧程度都有關係，能充分掌握這種能力的人，常常是社會的佼佼者。

Goleman 1998 年出版的「EQII:工作 EQ」一書中，將情緒智力的基本能力架構延伸發展。Goleman 認為要成為標竿人物、要在事業上成功，必須發展決定我們如何經營自己的「個人能力」，以及決定我們如何處理別人的「社交能力」。成功經營自己的個人能力，則包括自我察覺、自我規範、自律和引導或促進我們達到目標的動機等三個層面，社交能力則又包括同理心和社交技巧

兩個層面，這五個基本的情緒能力層面總共又發展出以下 25 個情緒能力。如表 2.12 (引自李瑞玲等人譯，1998)

表 2.12：Goleman 的情緒能力層面

<p style="text-align: center;">個人能力 這些能力決定我們如何自處</p> <p style="text-align: center;">一、自我察覺(self-awareness) 明瞭自己的內在狀態、喜好、資源和直覺</p> <ol style="list-style-type: none">1.情緒的察覺:認清自己的情緒和其影響力。2.正確的稱職度:明瞭自己的長處和限制。3.自信:肯定自我價值和能力。 <p style="text-align: center;">二、自我規範、自律(self-regulation) 處理自己內在狀態、衝動和資源</p> <ol style="list-style-type: none">4.自我控制:處理紛亂的情緒和衝動。5.值得信賴:保持誠實和完整的價值標準。6.良知:為自己的表現負責。7.適應力:處理變遷的彈性。8.創新:樂於接受新觀念，新作法和新訊息，並對此保持開放的心胸。 <p style="text-align: center;">三、動機 (motivation) 引導或助長達成目標的情緒趨向</p> <ol style="list-style-type: none">9.成就驅力:努力求改進或達到卓越的標準。10.承諾:參與團體或組織目標。11.主動:準備伺機而動。12.樂觀:無視阻礙、挫折、對追求目標的堅持。

社交能力
這些能力決定我們如何處理人際關係

四、同理心(empathy)
察覺他人的情緒、需求和關切

- 13.了解別人:能感受到人的情感和觀點，並對別人在意的事情主動採取關心。
- 14.服務取向:預期、認清並滿足客戶的需求。
- 15.幫助別人發展:感受到別人的發展需求並支持他們的能力。
- 16.善用多元化:藉由團體成員的歧異性來尋求、再造新的機會。
- 17.政治意識:解釋一個團體的情緒暗潮和權力關係。

五、社交技巧(social skills)
引發適當反應的嫻熟度

- 18.影響力:發揮有效的說服藝術。
- 19.溝通:傳遞清晰、具說服力的訊息。
- 20.團隊領導:鼓舞並引導團體和眾人。
- 21.改變催化:引發或處理改變。
- 22.處理衝突:協商並解決爭議。
- 23.建立連結:培養有益的關係。
- 24.分工合作:與他人合作以達成共同的目標。
- 25.團隊能力:在追求共同目標上，創造團體的相乘力量。

資料來源：(Goleman , 1998)

3.De Beauport & Diazwu 的情緒智力理論

De Beauport & Diazwu(1996) 提出的情緒智力包含以下三種成分。

(1) 情感智力 (affectional intelligence)

情感智力是一種被經驗、想法、物體、影像、直覺、情境、感覺、音樂、藝術、人們、或其他任何人生層面所感動的能力。情感智力是一種愛好的歷程，人們可以藉由管理自己的感覺歷程來讓自己變得情感上有智慧。情感智力的內在能力是選擇自己想要被什麼所感動和到達何種程度。情感智力可以是一種使我們免於成為外在環境的犧牲品。

(2) 心情智力 (mood intelligence)

心情智力是一種可使我們處於情緒高潮和低潮的歷程。心情智力可使我們適當的對待我們所有的正負向情緒；舉例來說：悲傷和憤怒等負向情緒會使我們害怕，但是如果我們能夠加以注意，願意進入並清楚瞭解這些負向情緒的意涵，結果可能會是正向的。

(3) 激勵智力 (motivational intelligence)

激勵智力是一種瞭解自己需要什麼以及什麼會驅使自己行動的能力，能夠經由需要和欲望來引導自己的生活。

4.Steiner & Perry 的情緒智力理論

Steiner & Perry (1997) 認為情緒智力是一種瞭解和管理自己與他人情緒的能力，適當的情緒教育課程有助於情緒智力的改善與提昇。他們指出情緒智力包括以下五項技能：

(1) 知道自己的情绪：知道自己真實的感覺，並能說出引起這些感覺的原因。

(2) 具有同理心：能夠辨識其他人的感覺，了解他人情緒的原因，能夠設身處地設想他人的處境或動機。

(3) 學習管理自己的情绪：控制自己的情绪，知道何時表達情緒以及如何掌握情緒。

(4) 修補情緒傷痛：知道如何道歉並做補償，學習辨認自己所犯的錯誤並修補之；尋求他人的原諒以及作出補償，以維繫人際關係的和諧。

(5) 發展情緒互動性：將前面四項情緒智力整合運用之後，便會提昇自己在情緒識字率的程度，這種技能稱為情緒互動性。

5. Ryback (1998) 的情緒智力理論

Ryback (1998) 倡導將情緒智力運用在工作中，強調情緒智力對於成功的領導尤甚於智商，肯定情緒智力在使職場更有生產力、更具效益、有意義和有樂趣的重要角色，可以幫助個人成功，對於個人的助益是：自我察覺、管理情緒的能力、自我激勵、優異管理技能以及減少壓力。

6. 情緒智力的相關研究構面

(1) 各學者的情緒智力構面

以下就上述有關情緒智力理論構面整理如下表 2.13 所示。

表 2.13：情緒智力相關構面

學者	構面
Salovey ; Mayer (1990)	1.情緒的評估與表達 2.情緒的調整 3.情緒的運用
Salovey ; Mayer (1997)	1.反省的調整情緒進而增進情緒和理智的成長 2.瞭解和分析情緒以及運用情緒知識 3.瞭解和分析情緒以及運用情緒知識 4.情緒的知覺、評估和表達
Goleman (1995)	1.認情自己的情緒 2.妥善管理自己的情緒 3.自我激勵 4.認知他人的情緒 5.人際關係的管理
Goleman (1998)	1.個人能力 (1)自我察覺 (2)自我規範、自律 (3)動機
	2.社交能力 (1)社交技巧 (2)同理心
De Beauport & Diazwu (1996)	1.情感能力 2.心情智力 3.激勵智力
Steiner ; Perry (1997)	1.知道自己的情绪 2.具有同理心 3.學習管理自己的情绪 4.修補情緒傷痛 5.發展情緒互動性

資料來源：本研究自行整理

(2) 內山喜久雄的情緒智力構面

內山喜久雄(民 90), 將 EQ 分為對應自己的「對自己 EQ」, 以及對應除了自己以外的他人的「對他人 EQ」兩種。其量表的構面如下表 2.14。

表 2.14：內山喜久雄的量表構面

對象	對自己											
EQ 因子	1.靈敏度		2.自我洞察		3.個體的決斷		4.自我動機的推動		5.樂觀		6.自我控制	
次要因子	機警度	察言觀色	感情觀察	注意力	自我判斷	果斷力	彈性度	熱情	毅力	樂天主義	自制力	目標追求
對象	對他人											
EQ 因子	7.愛他心		8.同理心			9.社交			10.社會熟練度			
次要因子	利他心	關懷	感情投入	心情心	人際關係	配合度	對人的圓滑度	公司內的圓滑度				

資料來源：(內山喜久雄，2001)

(3) 高曼的情緒智力構面

高曼的〈工作 EQ, 1998〉一書中將情緒智力的基本能力架構延伸發展。Goleman 認為要成為標竿人物、要在事業上成功，必須發展決定我們如何經營自己的「個人能力」，以及決定我們如何處理別人的「社交能力」。成功經營自己的個人能力，則包括自我察覺、自我規範、自律和引導或促進我們達到目標的動機等三個層面，社交能力則又包括同理心和社交技巧兩個層面，這五個基本的情緒能力層面總共又發展出以下 25 個情緒能力，如表 2.15 所示。

表 2.15：高曼的情緒能力架構

個人能力		社交能力	
情緒層面	情緒能力	情緒層面	情緒能力
一、自我察覺	1.情緒的察覺 2.正確的稱職度 3.自信	四、同理心	13.了解別人 14.服務取向 15.幫助別人發展 16.善用多元化 17.政治意識
二、自我規範、自律	4.自我控制 5.值得信賴 6.良知 7.適應力 8.創新	五、社交技巧	18.影響力 19.溝通 20.團隊領導 21.改變催化 22.處理衝突 23.建立連結 24.分工合作 25.團隊能力
三、動機	9.成就驅力 10.承諾 11.主動 12.樂觀		

資料來源：本研究整理

(4) 其他相關碩士論文

呂勝瑛、翁淑緣、陳建宏、鄭瑜銘的「情緒商數十大領域的能力」的構面如下：控制情緒、心情調適、謹言慎行、激勵自己、圓融關係、社交能力、重視社交、拒絕藝術、察言觀色、讚美技巧。

(5) 本研究綜合以上學者有關情緒智力部分的構面，乃歸納出以下五個構面作為本研究的構面。

- a. 情緒的認知
- b. 情緒的表達與控制
- c. 情緒的調整與處理
- d. 情緒的運用
- e. 人際關係的管理

7.情緒智力相關之研究

張毓志（民 90）在其「工程專業人員情緒智力、個體學習與工作績效之關係：系統思考觀點」的論文中，以 Peter Salovey & Mayer 情緒智力理論以及 Peter Senge 之學習理論為推導基石，作為全文構築之基架。其目的在探究、驗證自我情緒智力與學習能力間之相互關係及對學習績效的作用。具體言之，藉由情緒智力的運作可有助於個體學習能力的提昇，並進一步表現於工作績效上。其研究以「情緒智力」、「個體學習能力」、「工作績效」為主要研究構面，其干擾構面為「學習動機」與「人格特質」，其研究對象為工程專業人員。有關情緒智力構面的變項是：情緒覺察、情緒激發、後設評鑑、情緒效能與調整。與情緒智力相關的研究結果為：個體情緒激發或轉移情緒狀態的能力越佳，對於強化創造性張力、情緒性張力、同理心、習慣性防衛的作用就愈強。

陳政孝（民 89）在其「情緒商數、薪酬制度與領導型態對工作態度之影響研究 - 以銀行業為例」的論文中，為深入探討影響員工「工作態度」的變因，選取「情緒智商」、「薪酬制度」、「領導型態」、「個人特質」為研究構面。有關情緒智力構面的變項是：控制情緒、心情調適、謹言慎行、激勵自己、圓融關係、社交能力、重視社交、拒絕藝術、察言觀色、讚美技巧。其研究與情緒智力相關的研究結果為：

（1）不同人口統計變項（性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、結婚年數、小孩數、年資、職稱、工作內容、薪資）在情緒智商的表現有差異。

（2）情緒智商對工作態度有影響

周正儀（民 86）在其「企業領導者情緒商數對領導型態與效能之研究」的論文中主要在探討情緒商數對領導型態與效能的相關，其研究構面為「情緒智力」、「領導型態」及「控制變數」包含主管智力等因素，有關情緒智力構面的變項是：人際關係、情緒自覺、情緒表達、對他人的情緒自覺等。其研究與情緒智力相關的研究結果為：

- (1) 女性領導者的 EQ 表現高於男性
- (2) 專業性強的部門其領導者必須屬高 EQ 族群
- (3) 情緒智力與領導型態與效能間相關分析達顯著水準

陳建宏（民 86）在其「資管人員情緒商數的研究」論文中選取六個相關研究構面，分別為「人口統計變項」、「健康狀況」、「內外控制信念」、「工作表現」、「管理技能」、「生涯規劃」等六項，與 EQ 進行關聯性研究。有關情緒智力構面的變項是「認識自己的情緒」、「管理自己的情緒」、「自我激勵」、「了解別人的情緒」以及「人際關係的管理」等變項。其研究與情緒智力相關的研究結果為：

- (1) EQ 越高的資管人員其負面情緒愈少，則對人際關係的敏感度愈低、外在滿足感與內在滿足感越高，生涯規劃的能力也愈高，團隊管理技能及一般管理技能也愈好。
- (2) 女性資管人員管理自己的情緒表現較差，但比較會讚美別人。
- (3) 社交能力愈好的資管人員，愈傾向是屬於外在控制信念的人，其年齡也比較輕，反之年齡愈高的資管人員其社交 EQ 較低。

鄭瑜銘（民 87）在其「組織氣候、領導風格與情緒商數關係之研究 - 以資訊人員為例」論文中，有關情緒智力構面的變項是：控制情緒、心情調適、謹言慎行、激勵自己、圓融關係、社交能力、重視社交、拒絕藝術、察言觀色、讚美技巧。其研究與情緒智力相關的研究結果為：

（1）男性資訊人員情緒商數比女性資訊人員好，已婚者比未婚者的情緒商數表現好，工作經驗較豐富者、教育程度愈高者、年齡愈高者情緒商數的表現都比較好。

（2）說服型領導風格其情緒商數普遍較告知型、參與型、授權型好。

（3）較富領導彈性者，情緒商數的表現較好。

徐建山（民 90）在其「學生情緒智力與性別，學習成就及團體中個人工作績效之研究」論文中，與情緒智力相關的研究結果為：

（1）女性的情緒智力顯著較男性為高。

（2）情緒智力各層面間具有顯著的正相關。

（3）不同水準情緒智力在學業成就、個人工作行為及工作成就表現上無顯著差異。

以下將上述國內學者有關情緒管理之研究，加以彙整成下表 2.16。

表 2.16：情緒管理之相關論文比較

作者	張毓志	陳政孝	周正儀
年度	民 90	民 89	民 86
研究主題	工程專業人員情緒智力、個體學習與工作績效之關係：系統思考觀點	情緒商數 薪酬制度與領導型態對工作態度之影響研究 - 以銀行業為例	企業領導者情緒商數對領導型態與效能之研究
研究對象	工程專業人員	銀行業	企業領導者
有關情緒智力研究構面	情緒覺察、情緒激發、後設評鑑、情緒效能與調整	控制情緒 心情調適、謹言慎行、激勵自己、圓融關係、社交能力、重視社交、拒絕藝術、察言觀色、讚美技巧	人際關係、情緒自覺、情緒表達、對他人的情緒自覺等
研究結果	個體情緒激發或轉移情緒狀態的能力越佳，對於強化創造性張力、情緒性張力、同理心 習慣性防衛的作用就愈強。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不同人口統計變項在情緒智商的表現有差異。 2. 情緒智商對工作態度有影響。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女性領導者的 EQ 表現高於男性 2. 專業性強的部門其領導者必須屬高 EQ 族群 3. 情緒智力與領導型態與效能間相關分析達顯著水準

資料來源：本研究自行整理

8.人格特質相關之研究

郭欣易（民 89）在其「人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究」的論文中有關人格特質的部分是以「內外控傾向」（內控者認為自己可以主宰自己的命運，外控者則否）的方法來分析人格特質，其研究對象為麥當勞餐廳。其研究結果與人格特質有關的是：整體而言，受訪者的人格特質不同，其所表現出來的工作態度是會不同的。人格特質為內控型者其工作態度較好。

房冠寶（民 89）在其「人格特質與工作績效的關聯性研究 - 以證券業後勤行政人員為例」的論文中，人格特質部分的構面是以五大人格特質的範疇來設計的。其構面共分成三大類別七項人格特質，茲整理如下。

- （1）工作動力類：自我驅力。
- （2）處事方面：問題解決力、執行力、學習力。
- （3）為人方面：情緒調控力、人際影響力、團隊協力。

其研究結果與人格特質有關的是：後勤行政人員在人格測驗上的表現，能有效的預測其工作投入或工作滿意等情形。

林能白，丘宏昌（民 88）在其「服務品質之研究 - 服務人員人格特質之影響分析與應用」的論文中，人格特質部分的構面也是以五大人格特質的範疇來衡量服務人員的人格，其研究對象為保險業等服務業。其人格特質的構面為「開放性」、「嚴謹性」、「外向性」、「宜人性」、「神經質」。其研究發現，具有不同人格特質的服務人員，的確可能影響顧客所知覺的服務品質。因此人力資

源管理者可根據服務人員人格特質的不同，將員工配置在適合的工作崗位，藉以使其表現出最好的工作狀態。

盧淵源，陳孟修在其「員工工作生活品質與人格特質對服務態度與工作績效的影響之研究」的論文中，有關人格特質的部分是以「人格特質 TYPE A/B 型」(A 型指的是積極性，缺乏此類特質的則稱之為 TYPE B) 的方法來分析人格特質，其研究對象為零售業的員工(百貨公司、大型量販店、便利商店)。其研究結果與人格特質有關的是：人格特質越偏型 A 者，其服務態度越好，工作績效越高。以下將上述國內學者有關人格特質之研究，加以彙整成下表 2.17。

表 2.17：人格特質之相關論文比較

作者	郭欣易	房冠寶	林能白，丘宏昌	盧淵源，陳孟修
研究主題	人格特質與激勵工作相關性研究	人格特質與工作績效之關聯性研究	服務品質之研究 - 服務人員之影響與應用	員工工作生活品質與服務態度之影響與研究
研究對象	麥當勞餐廳	證券業後勤行政人員	保險業等服務業	零售業的員工
研究方法的特質	內外控	以五大的人格特質來設計	五大人格特質	人格特質 TYPE A/B 型
研究結果	整體而言，受訪者對其工作表現的滿意度較好。而訪者對其工作表現的滿意度較低。其工作表現的滿意度與人格特質有顯著的正向關係。	後勤行政人員的人格特質與工作績效有顯著的正向關係。	具有不同的人格特質，對服務品質的影響不同。	人格特質越偏型 A 者，其服務態度越好，工作績效越高。

資料來源：本研究自行整理

2.3 工作表現之相關理論

「工作」有做事、做工及職業之意。可以是體力勞動，也可以是一種腦力活動（陳麗文，民 87）。「表現」有顯露、反映之意。「工作表現」即指在從事體力或腦力活動時，將自己做事時的能力及優缺點顯露出來；它是處理事務上的一種顯現與反映。Campbell（1990）認為工作表現的具體定義就是「行為」。吳麗秋（民 76）認為工作者在執行個人工作角色時，所有達成其工作目標或組織目標的工作產出或生產力；包括工作量、準確性及其它。郭欣易（民 89）綜合上述兩位作者的定義，認為工作表現是工作者在執行工作時，其所有為達成工作目標或組織目標的外在、可被觀察的行為，包括工作量、準確性及其它。

林啟烽（民 76）認為影響工作表現的因素來自二方面。一為個人變項，包含員工個人屬性，人格特質及各種內在激勵因子。另一為組織影響力變項，包括上司領導型態，工作本身特性，及組織環境。Campbell（1970）在工作表現預測模式中認為，工作表現是個人特性：如智力、性向、知識、人格、偏好、獎懲期望。工作行為：如能力、動機、機會。和組織氣候三者間交互作用之下產生的。

工作表現的評估是促使「良好的工作表現能被認知並獲得合理的報酬，而不良的工作表現應被改正」的一種正式制度（郭崑謨，民 72）。茲就工作表現評估的相關理論整理如下表 2.19 所示。

表 2.18：工作表現評估的理論

作者	理論
黃俊民 (民 66)	管理者對於本身的工作以及考核部屬的工作是否合乎所訂的標準。
鄭作堦 (民 72)	工作表現的評估可以提供行為的目標給個人，因為他明確地指示哪些層面因素是重要的。它亦影響到員工的努力程度，因為它使大家明白努力可以增進工作表現，從而獲得酬賞，而且工作表現的評估能夠提供回饋給員工，以了解工作表現變化的情形。
林月琴 (民 78)	管理者透過員工工作表現的評估，能使管理者獲得必要的訊息，以達成組織的目標，顯示出管理上的優缺點，並指出哪些訓練工作必須給予推行。
Beach (民 64)	工作表現的評估目的為： 1. 刺激員工將工作表現維持或提高至較滿意的水準。 2. 提供員工個人成長發展的機會。 3. 刺激主管人員定期檢討部屬的工作表現，並發現表現缺失的原因，透過督導糾正部屬行為，使公司制度趨於健全。 4. 作為管理者從事職位升遷、解雇、調職、賞罰等決策之參考。 5. 作為預測員工潛力及提高員工甄選決策的依據。 6. 了解員工工作表現的狀況給予實施再訓練。
Kavanagh (1971)	企業對員工的評估可由兩方面來探討 1. 客觀的「實質面」去評估：例如生產成本、投資報酬率。這種評估的方式較注重工作的「最終結果」。 2. 主觀的「行為面」去評估：例如可觀察到身體活動或行為去定義。這種評估的內容上，較注重工作的「中間行為過程」。
Churchill (1985)	工作表現的評估方法有以下幾種 1. 稱職度 2. 管理者或同事間的評量 3. 客觀的公司資料 4. 控制外部狀況以後的客觀資料

資料來源：整理自郭欣易，民 89；陳政孝，民 89。

2.4 劍湖山世界簡介

2.4.1 遊樂園產業概況

近年來，國人生活品質大幅提昇，休閒旅遊觀念亦逐漸受到重視，而形成國內大小遊樂園如雨後春筍般紛紛設立，並成為一項投資的時髦行業。不過，遊樂區的經營成敗，除了土地、資金、設備條件具備外，在「集客力」的作業亦是成功與否的關鍵。尤其國內業者對遊樂園區經營 Know-How 資訊上較為缺乏，同時對於產業的認知也少有企業化行銷策略的運作，因此不易激發出遊樂區吸引遊客的高潮，以致有不少新設的遊樂園開業後，僅維持短暫的榮景，即嘗試到後繼無力感，甚至面臨到經營上的危機。因此，在國內包括合法與不合法的百餘家遊樂區均已面臨了「優勝劣敗」和「良性」與「惡性」的循環中，今後能夠存續經營的僅剩幾家而已。展望未來，遊樂產業必然走向「室內化」、「科技化」、「主題化」、「精緻化」、「定點化」、和「複合化」的六大發展，創造遊客「主題之旅」、「分眾多元」、「定點渡假」、「深度體驗」、「物超所值」、「安全無虞」的六大需求。（劍湖山世界年報，民 89）

2.4.2 劍湖山世界創立經過

「劍湖山遊樂事業股份有限公司」成立於民國 75 年，而於 79 年將公司名稱變更為「劍湖山世界股份有限公司」。其係以天然風景區及機械遊樂設施，高科技視聽設備為主，輔以休閒景觀花園，並再結合文化設施群（博物館和園），可謂匯集休閒、遊

樂、文化、科技於一體。民國 91 年渡假大飯店成立後，劍湖山世界又從主題樂園擴展至複合式休閒遊樂渡假園，結合渡假、運動、購物、會議、生態的全新遊樂主題風貌。營業概況方面，依據劍湖山世界 89 年度的年報資料顯示其遊樂收入（含門票）約佔營收淨額 74.24 %，商品收入約 18.20 %，餐飲收入約 7.56 %。它的主要產品（服務）乃提供「清潔、微笑、遊客第一」的服務與「品質、安全、服務至上」的休閒遊樂環境。並提供遊客體驗與眾不同的知性與感性之歡樂空間，充分享受「休閒、文化、遊樂、科技的美感情趣」。

2.4.3 劍湖山世界的人力資源

遊樂產業的最大資產，不是土地、設施、資金，而是優秀的人力資源。經營遊樂區的成敗關鍵取決於擁有一群具有服務熱忱與創新熱情的英雄團隊，團隊成員必須具備與眾不同的觀察力，與不被習慣性思考方式羈絆的人格特質。劍湖山世界開發當初就很大膽的就地取材，物色了一群很平凡而又充滿活力的地方子弟，全方位的從開發工作起步，並從以戰練兵的過程中累積有價值的經驗，快速學習和成長。經過 12 年的歷練，他們已從英雄團隊到互補性創業團隊，如今已成為專業化的經營團隊。未來在人力資源的管理上將不斷發掘人才、培養人才，特別是具有國際視野與能力的人才，把員工變成資產而非負擔。（劍湖山世界年報，民 89）

遊樂產業係人力提供勞務之服務業，近年來因台灣地區勞工意識抬頭，造成人員短缺及勞工成本上揚，無形間增加遊樂區業經營困難。劍湖山世界針對此一情形；因應對策是：除了提昇員工福利外，並不斷加強內勤作業電腦化及更新自動化設備，以節省人力需求，同時加強員工教育培訓，以精減人力提供高品質服務，藉以降低用人成本；另一方面，亦積極營造良好的工作環境與氣氛，使員工有工作即休閒的感受，並引進迪斯奈式管理，造就管理人才，創造其個人附加價值，以長期為公司服務。表 2.19 為劍湖山世界最近二年度從業員工人數，平均服務年資，平均年齡及學歷分布比例。

表 2.19：劍湖山世界員工資料

年度		89 年度	88 年度
員工人數	主管	32	30
	服務人員	271	264
	工讀生	105	110
	合計	408	404
平均年齡		27.5	28.5
平均服務年資		3.8	3.6
學歷分布比率	博士	0	0
	碩士	0.68	0.68
	大專	26.44	26.4
	高中	62.71	62.5
	高中以下	10.17	10.4

資料來源：劍湖山世界年度，民 89，第 48 頁。

第三章 研究設計

本研究在探討人格特質部分的構面是用「五大人格」理論為推導基石，經文獻分析，彙整相關資料後，設計出探究人格特質之構面。情緒智力部份的構面則參考高曼（1998）的〈工作 EQ〉一書中的「情緒能力」構面，以及內山喜久雄（民 90）的〈EQ 定人生〉中的「EQ 狀況量表」構面，再參考其他碩士論文如呂勝瑛、翁淑緣、陳建宏（民 86）、鄭瑜銘（民 87）所使用過的「情緒商數十大領域的能力架構」，設計出情緒智力之構面。工作表現部分的構面則參考劍湖山世界現行採用，用以評定員工考績的依循項目；加上研究者與指導教授討論過後所擬定的「員工工作表現構面」。本論文採取問卷調查法，問卷的題目數量計有 65 題，只採用其中的 54 題作為本研究分析之用。茲將問卷單元、主要內容與問卷來源，分別整理並說明如表 3.1 所示。本研究的目的是在探究主題遊樂園基層服務人員人格特質、情緒智力與工作表現之關係。具體言之，本研究希望藉由重視個體人格特質與情緒智力的運作，可有助於個體工作表現的預測與提昇。

表 3.1：問卷單元主要內容與來源一覽表

問卷單元	問卷主要內容	問卷參考來源
一、人格特質	外向性、情緒穩定性、勤勉審慎性、親和性、對新奇事物的接收度。	1.郭欣易(民89),世新大學觀光事業研究所。 2.自編
二、情緒智力	情緒的認知、情緒的表達與控制、情緒的調整與處理、情緒的運用、人際關係的管理	1.內山喜久雄(民90),EQ定人生。 2.艾伯特.庫柏,艾門.薩瓦夫(1997),EQ測驗書, 3.Daniel Goleman(1998),工作EQ。 4.呂勝瑛、翁淑緣、陳建宏(民86)、鄭瑜銘(民87)碩士論文 5.自編
三、工作表現	稱職度、責任心、協調合作、專業知識、工作熱忱、工作滿意度。	1.郭欣易(民89),世新大學觀光事業研究所。 2.張毓志(民90),中正大學勞工研究所。 3.劍湖山世界對員工的考績項目 4.自編
四、人口統計變項	性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況、服務部門	自編

資料來源：本研究自行整理

3.1 研究架構及量表編制

3.1.1 人格特質部分

1.研究構面

在探究人格特質與工作表現之間的關聯性上；一直有學者以不同論點的人格理論來研究。1990 年代以後 Digman、John 及 Kamp 等學者將過去的相關研究作整合分析後，提出了「五大人格」理論，這對近代的相關實證研究，提供了明確的依循方向(房冠寶，民 89)。本研究中所設計之人格特質構面，以及用以探討、測量主題遊樂園服務人員之人格特質的量表；就是根據五大人格特質的範疇來設計的。其構面內容有「外向性」、「情緒穩定性」、「勤勉審慎性」、「親和性」、「對新奇事物的接收度」等五個項目。各構面之特徵表現整理如下：

- (1) 外向性：好交際、好言、積極、有活力、喜好刺激與冒險、勇敢、喜歡表現、主動、率直的。
- (2) 情緒穩定性：心平氣和、不情緒化、客觀、適應力強、情緒恢復快速、樂觀。
- (3) 勤勉審慎性：遵守規範、負責、可靠、謹慎、細心、追求卓越、努力工作。
- (4) 親和性：容易相處、熱心、親切、隨和、合作性、樂群性、易溝通、寬容。
- (5) 對新奇事物的接收度：專業、機智、有智慧、創造力、想像力、求新求變。

2.研究量表

(1) 問項來源

本研究在設計人格特質部分的問項乃以「五大人格」理論為基礎，再參考郭欣易（民 89）之碩士論文，加上研究者自行編製而成。

(2) 問項內容及計分方式

問項的內容如表 3.2 及附錄，共設計 24 題問項。由於本研究是以五大人格特質來評量服務人員的人格特質，故只採用其中與五大人格特質相關的 20 題（26~45 題），暫不採用的 4 題將作為後續研究，用以測量遊樂園基層服務人員屬內控或外控的人格特質。人格特質量表的計分方式採 10 等量表依「非常不符合」至「非常符合」的順序給予 1 到 10 分，得分總分越高者，表示該員工之人格特質的表現對工作表現正面的影響越大；反之則越小。

(3) 人格特質量表之信度分析

在本研究的 84 位有效樣本中，人格特質部分的量表整體內部一致性係數（ α 值）達 0.90。其餘各構面之 α 值皆大於 0.7，以一般標準來看，此部份問項之信度頗高。其各構面之信度水準如表 3.2 所示。

表 3.2：人格特質之量表及其內部一致性係數表

構面變項	衡量題目 (問卷題號)	
一、外向性	在結交新朋友時我喜歡採取主動 (26)	0.75
	面對越有挑戰的工作時越能使自己振奮 (27)	
	做任何事情我常保持高度的熱忱 (28)	
	我是一位富冒險精神者 (29)	
二、情緒穩定性	我善於調適壓力 (30)	0.74
	我通常以積極、正面的態度面對各種問題 (31)	
	我能接受自己的不完美而更加努力 (32)	
	我隨時保持好心情 (33)	
三、勤勉審慎性	我能為自己的言行負責 (34)	0.85
	我會抱持認真態度去執行每一項工作 (35)	
	我通常能夠達到上司為我所設定的目標 (36)	
	我習慣會依任務的重要性與急迫性訂定執行的優先順序 (37)	
四、親和性	我是別人心目中值得信任的朋友 (38)	0.72
	我自認為合群 (39)	
	我常面帶笑容 (40)	
	在一個團體中我常能營造和諧愉快的氣氛 (41)	
五、對新奇事物的接收度	我常會有一些新想法、新觀念或新點子 (42)	0.78
	我樂於接受新觀念、新做法和新訊息並對此保持開放的心胸 (43)	
	我能預見公司創新計畫的成敗機率 (44)	
	我擅於透過腦力激盪找出解決方案 (45)	
整體 Cronbach		0.90

資料來源：本研究自行整理

3.1.2 情緒智力部分

1. 研究構面

情緒智力部份則參考高曼(1998)的〈工作EQ〉一書中的「情緒能力」構面，以及內山喜久雄(民90)的〈EQ定人生〉中的「EQ狀況量表」構面，再參考其他碩士論文如呂勝瑛、翁淑緣、陳建宏(民86)、鄭瑜銘(民87)所使用過的「情緒商數十大領域的能力架構」，設計出探究「情緒智力之構面」。其構面內容如下表3.3所示。各構面之意義與內容如下：

(1) 情緒的認知

a. 認識自己的情緒

(a) 情緒的察覺：認清自己的情緒和其影響力。

(b) 情緒的源頭：知道情緒轉好或轉壞的原因。

b. 認知他人的情緒

(a) 察言觀色：察覺他人情緒的能力。例如：察覺他人的喜、怒、哀、樂。

(b) 同理心：察覺他人的情緒、需求，並加以關心、幫助、包容，進而能體諒他人，發揮感同身受的能力及關懷悲憫之情。

(2) 情緒的表達與控制

a. 情緒的表達

(a) 情緒表達：能用適當的言語或表情來表達。

(b) 表達方式：會因不同的對象，情緒的表達會有不同。

b. 情緒的控制

(a) 控制情緒：自我情緒管理的能力。例如：克制衝動。

(b) 保持鎮定：無論發生何事，皆能鎮定下來處理。

(3) 情緒的調整與處理

a. 情緒的調整

(a) 調整自我情緒：知道用何種方法來調適情緒，不讓壞情緒延續太久。

(b) 轉移注意力：知道用何種方法來轉移注意力，以便調適情緒。

b. 處理他人的情緒

(a) 安慰他人：別人情緒處於低潮時，能適時關心他人。

(b) 鼓勵他人：別人遇到失敗時，能前去鼓勵他人。

(4) 情緒的運用

a. 自我激勵

(a) 激發動機：儘量保持樂觀穩定的情緒來實現自己的計劃和理想。

b. 幫助服務他人

(a) 服務的熱忱：協助他人所面對的困難。

(b) 幫助別人發展：感受到別人的發展需求，並支持他們的能力。

(5) 人際關係的管理

a. 人際關係的管理能力

(a) 處理衝突：協商並解決爭議。

(b) 與人相處：與人相處時能讓對方覺得受尊重。

(c) 人脈關係：能與他人和睦相處，與人保持良好的互動關係。

- (d) 溝通能力：傳遞清晰、具說服力的訊息。
- (e) 讚美技巧：知道讚美技巧。例如，真心讚美別人的能力。
- (f) 拒絕藝術：拒絕他人的能力。例如：委婉拒絕別人，不傷對方的心。

b. 社交技巧

- (a) 職場圓融度：和人保持良好關係的能力。例如：不會當面給人難堪。
- (b) 富有彈性：能適時的改變情緒，適應多變的環境，並有處理變遷的彈性，以迎接未來的挑戰。

2. 研究量表

(1) 問項來源

情緒智力部份的問項來源是參考高曼的 (1998) <工作 EQ> 一書中的「情緒能力」構面，以及內山喜久雄 (民 90) 的 <EQ 定人生> 中的「EQ 狀況量表」問項，再參考其他碩士論文如呂勝瑛、翁淑緣、陳建宏 (民 86)、鄭瑜銘 (民 87) 所使用過的「情緒商數十大領域的能力架構」內的問項，設計出探究「情緒智力之研究量表」。

(2) 問項內容及計分方式

問項的內容如表 3.3，共設計 25 題問項。情緒智力量表的計分方式採 10 等量表依「非常不符合」至「非常符合」的順序給予 1 到 10 分，得分總分越高者，表示情緒智力表現對工作表現正面的影響越高；反之則越低。

(3) 情緒智力量表之信度分析

在本研究的 84 位有效樣本中，情緒智力量表的整體內部一致性係數（值）達 0.89。如表 3.3 所示。

表 3.3：情緒智力之量表及其內部一致性係數表

EQ 能力	EQ 因子	次要因子	衡量問題（問卷題號）	
1. 情緒的認知	認識自己的情緒	情緒的察覺	我能夠清楚的知道自己的喜、怒、哀、樂狀況（1）	0.67
		情緒的源頭	情緒轉壞時我會有感覺而且知道原因（2）	
	認知他人的情緒	察言觀色	我能察覺別人對我的喜歡或厭惡（10）	
		同理心	當我提出意見前我會考慮到別人的感受與想法（11）	
2. 情緒的表達與控制	情緒的表達	情緒表達	我能將自己現在的感受用言語表達出來（3）	0.53
		表達方式	我情緒表達的方式會因不同的對象而有不同（4）	
	情緒的控制	控制情緒	我不會突然情緒爆發而事後又後悔（5）	
		保持鎮定	當週遭的人情緒非常激動時，我仍保持鎮靜（6）	
3. 情緒的調整與處理	情緒的調整	調整自我情緒	我不常因為一件事情而影響一整天或更久的心情（7）	0.64
		轉移注意力	心情不好時，我會試著找些事做，調整情緒（8）	
	處理他人的情緒	安慰他人	別人心情不好我會主動關心他（12）	
		鼓勵他人	他人碰到挫折時我會鼓勵他（13）	

4. 情緒的運用	自我激勵	激發動機	挫折時我會用一些積極的話來鼓勵自己不氣餒 (9)	0.48
	幫助服務他人	服務的熱忱	別人有困難時我會熱心提供協助 (14)	
		幫助別人發展	我能夠體會他人的心意而幫他達成 (15)	
5. 人際關係的管理	人際關係的管理能力	處理衝突	即使對方錯了，我也不會當面給對方難堪 (16)	0.79
		與人相處	我和別人相處，常常使對方覺得很受尊重 (17)	
			我具有幽默感 (18)	
		人脈關係	當我遇到困難的時候，同事十分願意伸出援手 (19)	
			我有一些彼此關懷合作的朋友 (20)	
		溝通能力	我能容易的表達自己意見 (21)	
		讚美技巧	我通常會立即讚美別人可圈可點之處 (22)	
	拒絕藝術	我會委婉的拒絕別人而不傷對方的心 (23)		
	社交技巧	職場圓融度	我具有良好的社交技巧 (24)	
		富有彈性	我認為計劃只要符合大原則必要時可以彈性調整 (25)	
	整體 Cronbach			0.89

資料來源：本研究自行整理

3.1.3 工作表現部分

1.研究構面

本論文所稱的工作表現是指受測者目前在公司中的表現狀況。構面變項的設計則參考劍湖山世界現行採用，用以評定員工考績的依循項目，加上研究者與指導教授討論所設計出的探究員工工作表現之構面。其構面內容有「稱職度」、「責任心」、「協調合作」、「專業知識」、「工作熱忱」、「工作滿意度」。各構面之意義及內容如下：

- (1) 稱職度：對目前的工作職位滿意度及評量自己在工作上的表現。
- (2) 責任心：盡力作好工作的職責。
- (3) 協調合作：與主管及與同事之間縱面和橫面的協調合作性。
- (4) 服務態度：對遊客服務的熱忱。
- (5) 專業知識：與工作相關的專業知識。
- (6) 工作熱忱：對工作盡心、盡力，全心投入。
- (7) 工作滿意度：工作者對工作情境的滿足感受，包括公司提供的學習環境及現行的考績制度。

2.研究量表

(1) 問項來源

工作表現部分的問項設計來源乃參考劍湖山世界現行採用，用以評定員工考績的依循項目及研究者與指導教授討論過後所設計出的「員工工作表現量表」。

(2) 問項內容及計分方式

問項的內容如表 3.4 所示，共設計 16 題問項。工作表現量表的計分方式採 10 等量表依「非常不符合」至「非常符合」的順序給予 1 到 10 分，得分總分越高者，表示對自己工作表現較滿意；反之得分越低者，表示對自己工作表現較不滿意。預測對象的問卷經過回收加以分析後，刪除不適當的第 58 題、59 題而採用其中的 14 題作為研究分析之用。

(3) 工作表現量表之信度分析

在本研究的 84 位有效樣本中，工作表現量表的整體內部一致性係數（ α 值）達 0.86。如表 3.4 所示。

表 3.4：工作表現之量表及其內部一致性係數表

構面變項	衡量題目（問卷題號）	Cronbach
一、稱職度	我對目前的工作感到滿意（50） 我對我的工作表現感到滿意（51）	0.77
二、責任心	我能做好我工作的職責（52） 若當天工作未完成，即使加班我也要完成（53）	0.34
三、協調合作	我喜歡與同事合力完成一項工作（54） 我能完成主管所交代的工作（55）	0.64
四、服務態度	我覺得我服務的熱情不會隨時日而減弱（56） 我相信我一個人的服務態度會影響公司的聲譽（57）	0.45
五、專業知識	我個人的專長可以在工作中發揮（60） 我覺得我在工作中的表現很專業（61）	0.75

六、工作熱忱	我會自動接下額外的職務 (62) 我會主動幫助同事，以達成與自身無關的任務 (63)	0.50
七、工作滿意度	我覺得公司有提供給我許多學習的機會 (64) 我覺得一個公司的考績制度能客觀的反應員工的工作表現 (65)	0.48
整體 Cronbach		0.86

資料來源：本研究自行整理

3.1.4 人口統計部分

本研究所設計定之人口統計變項如下：

- 1.性別：男、女。
- 2.年齡 (歲)：20 以下、20-25、26-30、31-35、36-40、40 以上。
- 3.年資：一年以下、一 ~ 五年、六 ~ 十年、十年以上。
- 4.教育程度：高中職、專科、大學。
- 5.婚姻狀況：已婚、未婚。
- 6.服務部門：遊樂設施、餐飲部、購物部、售票口、其他。

本研究將個人基本資料分為性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況、服務部門等六項，作為統計分析時之主要項目。

3.1.5 研究架構

本研究擬從人口變項、人口特質、情緒智力與工作表現等方面來研究其相互間的影響關係，其研究之架構如圖 3.1 所示。

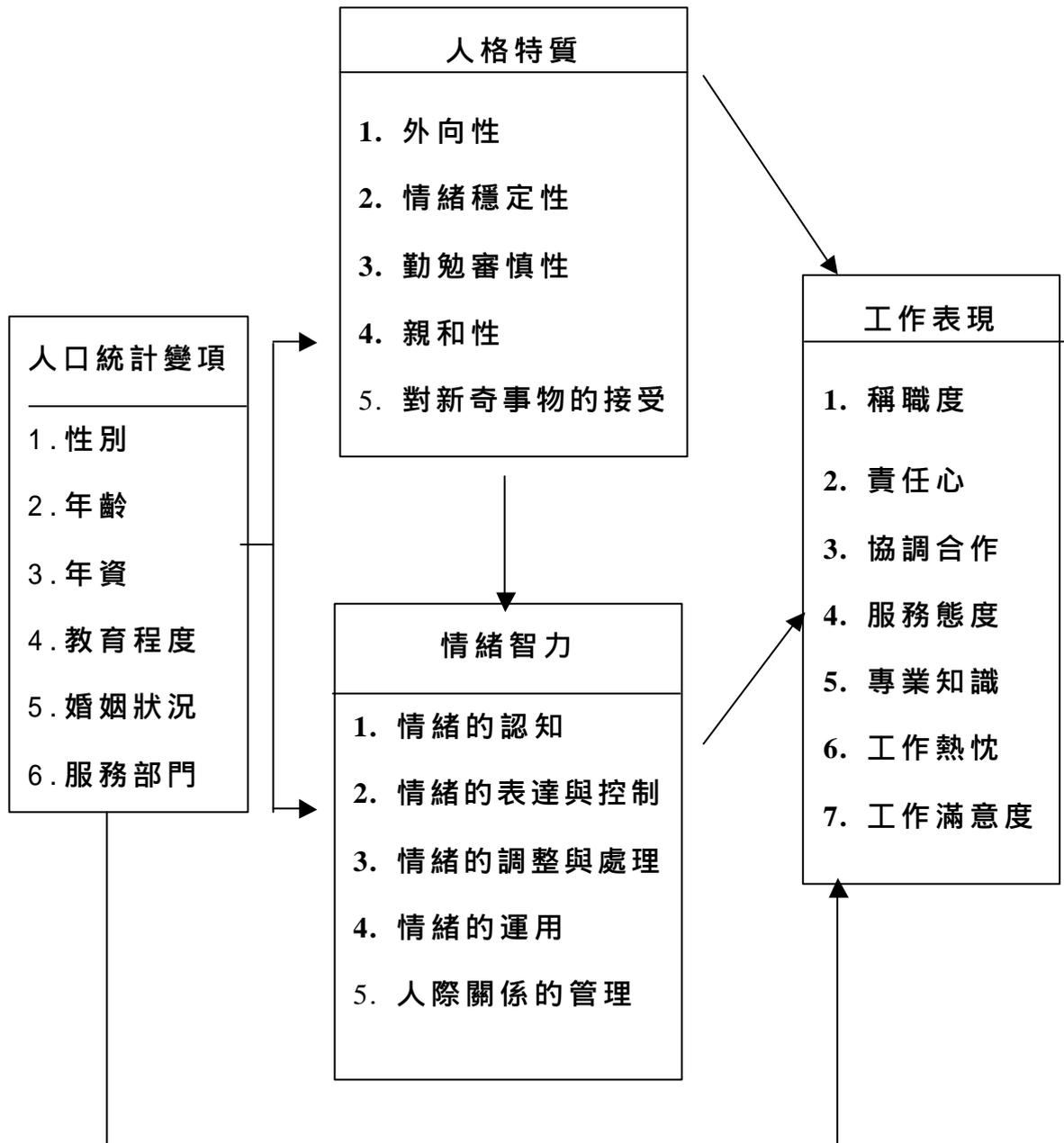


圖 3.1：研究架構

資料來源：本研究自行整理

3.2 資料蒐集的方法與樣本特性分析

3.2.1 研究對象與資料蒐集方法

本研究採個案為例，以劍湖山世界基層服務人員為研究母體。施測的部門含遊樂設施、餐飲部、購物部、售票口等部門的服務人員；採取實地發放問卷方式進行人格特質、情緒智力與工作表現關係問卷調查。其步驟如下：

第一階段：在完成人格特質、情緒智力與工作表現關係之問卷內容後，先與指導教授討論，以刪除或增加一些題目。再至劍湖山世界與其人力資源部管理者討論問卷內容及實施方式；對於不適合的題目再加以修改。將上述步驟修改完後的問卷，於民國 91 年 2 月 4 日先至劍湖山世界施放 20 份問卷作試測工作；參考員工作答情形與受測員工的意見後，再將問卷作最後的修正，而設計出最後要測試的問卷內容。

第二階段：於民國 91 年 2 月 5 日至 2 月 8 日（過年前的一段時間，此時服務人員較不繁忙），由研究者親自到園區施放問卷，每份問卷盡可能的先由研究者給予說明作答方式，再交由服務人員填答。

本研究共發出 118 份問卷，回收 113 份，嚴格篩除 29 份無效問卷，總共回收有效問卷 84 份，有效回收率為 74%，其回收情形如表 3.5 所示。

表 3.5：問卷回收情況

	問卷發放總數	回收問卷數	有效問卷數	無效問卷數	未回收問卷數	有效回收率
問卷總數	118	113	84	29	5	74.33 %

資料來源：本研究自行整理

3.2.2 樣本特性分析

本節將就受測樣本的基本資料加以分析，本研究所採用的問卷分為四大部分。第一部分的「人格特質量表」有 20 題；第二部分的「情緒智力量表」有 25 題；第三部分的「工作表現量表」有 14 題；第四部分的「基本資料量表」共有 6 題。本研究共計發出 118 份問卷，總計共得到 84 份有效樣本。整體而言，本研究有效樣本比率為 74.33%。本研究有效問卷中，樣本基本資料分布情形如表 3.6 所示，並分述如下。

表 3.6：人口變項次數分配表

人口變項	變項別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
性別	男	36	42.9	42.9
	女	48	57.1	100.0
年齡(歲)	20 以下	6	7.1	7.1
	20-25	36	42.9	50.0
	26-30	25	29.8	79.8
	31-35	13	15.5	95.2
	36-40	3	3.6	98.8
	40 以上	1	1.2	100.0
年資	一年以下	15	17.9	17.9
	一 ~ 五年	50	59.5	77.4
	六 ~ 十年	13	15.5	92.9
	十年以上	6	7.1	100.0
教育程度	高中職	52	61.9	61.9
	專科	27	32.1	94.0
	大學	5	6.0	100.0
婚姻狀況	已婚	45	53.6	53.6
	未婚	39	46.4	100.0
服務部門	遊樂設施	44	52.4	52.4
	餐飲部	11	13.1	65.5
	購物部	15	17.9	83.3
	售票口	1	1.2	84.5
	其他	13	15.5	100.0

資料來源：本研究自行整理

1.性別

本研究樣本以女性稍居多；佔樣本比例 57.1%，男性佔 42.9%。雖然服務於遊樂設施部門的女性員工較少，但餐飲部、購物部、售票口等部門的服務人員以女性居多；故整體而言，樣本以女性居多數。

2.年齡（歲）

年齡層分布以 20~25 歲居多，佔樣本比例 42.9%；其次分別為 26~30 歲及 31~35 歲，分佔 29.8% 及 15.5%，至於 40 歲以上僅有一人。

3.年資

年資以一~五年居多，佔樣本比例 59.5%。其次分別為一年以下及六 ~ 十年，分佔 17.9% 及 15.5%，至於十年以上佔最少。

4.教育程度

教育程度以高中職居多，佔樣本比例 61.9%。其次是專科佔 32.1%，最少是大學，佔 6%。

5.婚姻狀況

婚姻狀況以已婚者居多，佔樣本比例 53.6%。未婚佔 46.4%。

6.服務部門

部門則以操作遊樂設施居多，佔樣本比例 52.4%。其次為購物部，佔 17.9%，最少為售票部門。

3.3 研究限制

本研究在研究設計、執行與分析的過程中皆秉持嚴謹態度進行，然而部分研究的限制亦無法避免，各部分的研究限制如下所述。

3.3.1 研究工具

本研究的調查問卷有修訂現有相關量表者如「人格特質、情緒智力部分」，亦有自行設計者如「工作表現部分」。雖然量表經過預試及修定，但從資料分析結果可發現，仍有部分量表信度或效度不足，進而可能影響相關假設的檢定結果。

本研究採用的問卷評量方式，是以 10 度量表記分法，由受試者以自評的方式，主觀地來衡量各問項與自己符合的程度。這屬於個人心理上的一種知覺程度，本就較主觀。雖然利用統計方法加以量化及分析，但也只能作為相對性的比較。

3.3.2 研究範圍

本研究範圍只以劍湖山世界的基層員工為研究對象，在主題遊樂園之代表性上可能不足。加上本研究只針對願意配合之員工實施問卷調查，可能會有研究上的偏差（員工的人格特質與情緒智力得分普遍較高）。而研究範圍選定在南部，而沒有同時施測北部的六福村及中部的九族文化村，例如在人口變項方面；不同區域可能會有不同的次數分配。

3.3.3 研究變項

1.人口統計變項

個人屬性的變項很多，但基於實用性，本研究只擇取其中幾項，無法針對所有個人屬性進行分析。

2.人格特質

分析人格特質的方法有很多種，本研究主要根據五大人格特質理論為基礎，經文獻分析，彙整相關資料後，設計出探究人格特質之構面。

3.情緒智力

目前仿間已有越來越多的情緒智力測量工具，然而其對象大多是一般大眾；並沒有針對旅遊產業所設計問卷，所以這方面能參考的資料較少，因此所設計出的情緒智力量表之信度有些較不高。

4.工作表現

原來的研究設計中有計劃：先徵求人事單位的同意；若能取得員工姓名，則該單位願意提供員工考績成績作為本學術研究之用，且為顧及員工個人隱私，研究結果只以數量的方式來發表。但在執行上發現服務人員（尤其是遊具操作人員）大多沒有佩帶名牌，只能取得 1/4 的樣本可查出其考績表現。這與原初的計劃有出入。因此，本研究只能以員工之自我評估來作為其工作表現之依據，可能不夠客觀。

3.4 資料處理與統計分析方法

本研究以問卷方式收集資料，所有問卷回收後先以人工方法剔除無效問卷，再將原始資料編碼並輸入電腦。設計統計資料處理程序後，使用統計套裝軟體 SPSS 作為統計分析的工具。本研究所使用的統計分析方法如圖 3.2 所示。

1. 一般敘述性統計：分析所有問項之次數分配、平均數、標準差、眾數、簡單百分比等。特別是受測者之個人基本資料部分；可利用此分析來瞭解樣本特性。
2. 單因子變異數分析：探討不同構面間是否有顯著性差異，例如不同個人屬性對人格特質、情緒智力、工作表現分別有否顯著性差異。
3. 迴歸分析：分析不同構面間是否有顯著性相關，以及相關程度如何。例如，人格特質與工作表現，情緒智力與工作表現，人格特質、情緒智力與工作表現，人格特質與情緒智力等是否有顯著性相關。

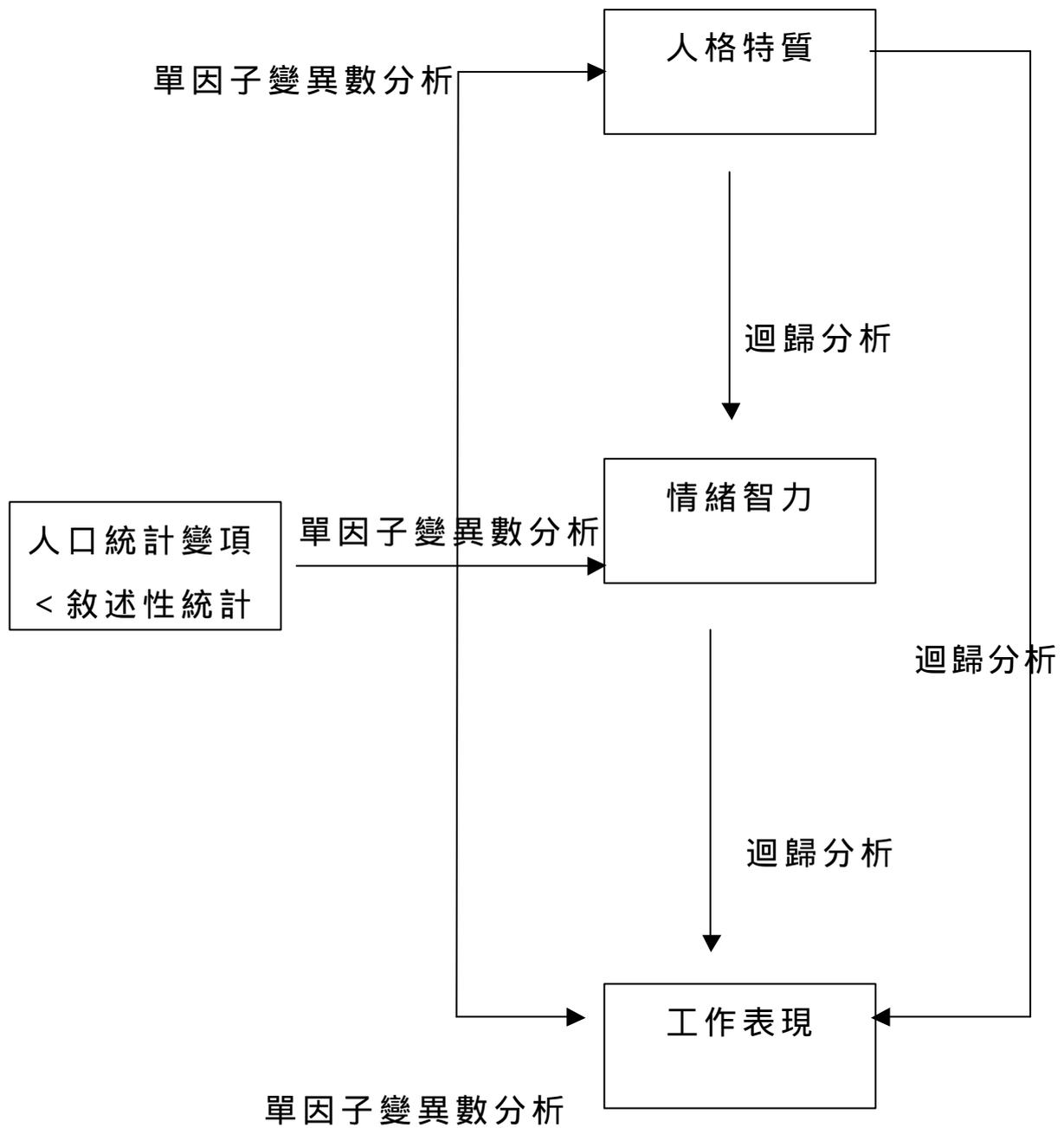


圖 3.2：統計分析方法和研究架構關係圖

資料來源：本研究自行整理

第四章 實證結果與發現

本章依據前章的研究設計與研究假設，運用適當統計方法分析，並針對分析結果加以解釋探討，以驗證各研究假設成立與否。第一節針對人口變項，以單因子變異數分析，探討人口變項對人格特質、情緒智力、工作表現的影響。第二節以迴歸分析，探討人格特質、情緒智力、工作表現各變項間的影響程度。

4.1 人口變項與各研究變項之間關係

4.1.1 主題遊樂園基層服務人員人口變項與人格特質總分的關係

由表 4.1 單因子變異數分析表得知，人口變項對人格特質總分均呈現不顯著差異，代表不同人口變項對員工的人格特質表現影響不大。

表 4.1：人口變項與人格特質表現關係之單因子變異數分析表

人口變項	變項別	次數	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
性別	男	36	155.58	21.09	1.201	0.276
	女	48	150.23	22.92		
年齡(歲)	20 以下	6	150.17	26.08	1.197	0.319
	20-25	36	153.97	19.41		
	26-30	25	146.00	21.90		
	31-35	13	156.54	25.77		
	36-40	3	166.67	30.62		
	40 以上	1	183.00			
年資	一年以下	15	155.13	20.74	0.830	0.477
	一 ~ 五年	50	150.16	21.91		
	六 ~ 十年	13	153.08	22.86		
	十年以上	6	164.50	27.54		
教育程度	高中職	52	149.27	22.75	1.522	0.224
	專科	27	158.26	21.28		
	大學	5	155.40	17.36		
婚姻狀況	已婚	45	151.69	24.81	0.136	0.713
	未婚	39	153.49	19.00		
服務部門	遊樂設施	44	153.48	23.50	0.571	0.684
	餐飲部	11	151.00	21.78		
	購物部	15	154.40	19.85		
	售票口	1	121.00	.		
	其他	13	150.85	21.82		

資料來源：本研究自行整理

4.1.2 主題遊樂園基層服務人員人口變項與情緒智力總分的關係

由表 4.2 單因子變異數分析表得知，人口變項與情緒智力的表現呈現不顯著差異，代表不同人口變項對員工的情緒智力表現影響不大。

表 4.2：人口變項與情緒智力表現關係之單因子變異數分析表

人口變項	變項別	次數	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
性別	男	36	190.83	23.80	0.33	0.716
	女	48	188.69	28.58		
年齡(歲)	20 以下	6	191.67	19.80	1.269	0.286
	20-25	36	185.14	25.72		
	26-30	25	187.00	27.13		
	31-35	13	203.77	24.48		
	36-40	3	189.67	44.47		
	40 以上	1	219.00			
年資	一年以下	15	196.00	29.23	1.225	0.306
	一 ~ 五年	50	185.60	25.46		
	六 ~ 十年	13	191.38	23.38		
	十年以上	6	203.17	33.10		
教育程度	高中職	52	188.88	25.61	0.171	0.843
	專科	27	189.78	28.20		
	大學	5	196.20	31.38		
婚姻狀況	已婚	45	186.98	28.32	0.953	0.332
	未婚	39	192.64	24.25		
服務部門	遊樂設施	44	187.55	27.72	0.253	0.907
	餐飲部	11	190.00	24.29		
	購物部	15	195.47	24.45		
	售票口	1	184.00	.		
	其他	13	189.92	29.26		

資料來源：本研究自行整理

4.1.3 主題遊樂園基層服務人員人口變項與工作表現的關係

由表 4.3 單因子變異數分析表得知，人口變項與工作表現呈現不顯著差異，代表不同人口變項對員工的工作表現影響不大。

表 4.3：人口變項與工作表現關係之單因子變異數分析表

人口變項	變項別	次數	平均數	標準差	F 檢定	顯著性
性別	男	36	104.83	16.37	0	0.992
	女	48	104.79	19.66		
年齡(歲)	20 以下	6	96.17	16.28	1.256	0.291
	20-25	36	102.61	19.19		
	26-30	25	104.36	18.22		
	31-35	13	111.23	14.69		
	36-40	3	118.00	19.00		
	40 以上	1	124.00	.		
年資	一年以下	15	111.80	19.12	1.754	0.163
	一 ~ 五年	50	102.08	17.82		
	六 ~ 十年	13	102.85	16.16		
	十年以上	6	114.33	20.20		
教育程度	高中職	52	106.21	17.69	1.615	0.205
	專科	27	104.67	19.40		
	大學	5	91.00	13.66		
婚姻狀況	已婚	45	105.02	19.67	0.013	0.909
	未婚	39	104.56	16.64		
服務部門	遊樂設施	44	104.39	19.95	0.174	0.951
	餐飲部	11	105.91	15.42		
	購物部	15	106.20	17.17		
	售票口	1	91.00	.		
	其他	13	104.77	17.55		

資料來源：本研究自行整理

4.1.4 各研究構面變項之表現

1.人格特質部分

各研究構面變項之表現如下表 4.4.1 及表 4.4.2 圖 4.1 所示。

表 4.4.1：人格特質各構面變項之平均值與標準差

構面變項	衡量題目 (問卷題號)	平均值	標準差
一、外向性	在結交新朋友時我喜歡採取主動 (26)	6.79	2.33
	面對越有挑戰的工作時越能使自己振奮 (27)	7.52	2.12
	做任何事情我常保持高度的熱忱 (28)	7.49	1.85
	我是一位富冒險精神者(29)	6.76	2.19
二、情緒穩定性	我善於調適壓力 (30)	7.15	2.01
	我通常以積極、正面的態度面對各種問題 (31)	7.37	1.94
	我能接受自己的不完美而更加努力 (32)	7.54	1.90
	我隨時保持好心情 (33)	7.89	1.61
三、勤勉審慎性	我能為自己的言行負責(34)	8.52	1.53
	我會抱持認真態度去執行每一項工作 (35)	8.27	1.59
	我通常能夠達到上司為我所設定的目標 (36)	8.12	1.64
	我習慣會依任務的重要性與急迫性訂定執行的優先順序 (37)	8.36	1.69
四、親和性	我是別人心目中值得信任的朋友 (38)	8.27	1.43
	我自認為合群 (39)	8.17	1.93
	我常面帶笑容 (40)	8.26	1.66
	在一個團體中我常能營造和諧愉快的氣氛 (41)	7.92	1.86
五、對新奇事物的接收度	我常會有一些新想法、新觀念或新點子 (42)	7.10	2.12
	我樂於接受新觀念、新做法和新訊息並對此保持開放的心胸 (43)	8.14	1.65
	我能預見公司創新計畫的成敗機率 (44)	6.01	2.15
	我擅於透過腦力激盪找出解決方案 (45)	6.87	2.12

資料來源：本研究自行整理。

表 4.4.2：人格特質各構面變項之平均值表現排序

(以排序 1 者表現較好)

構面變項	平均值	構面表現排序
外向性	7.14	4
情緒穩定性	7.49	3
勤勉審慎性	8.32	1
親和性	8.16	2
對新奇事物的接收度	7.03	5

資料來源：本研究自行整理

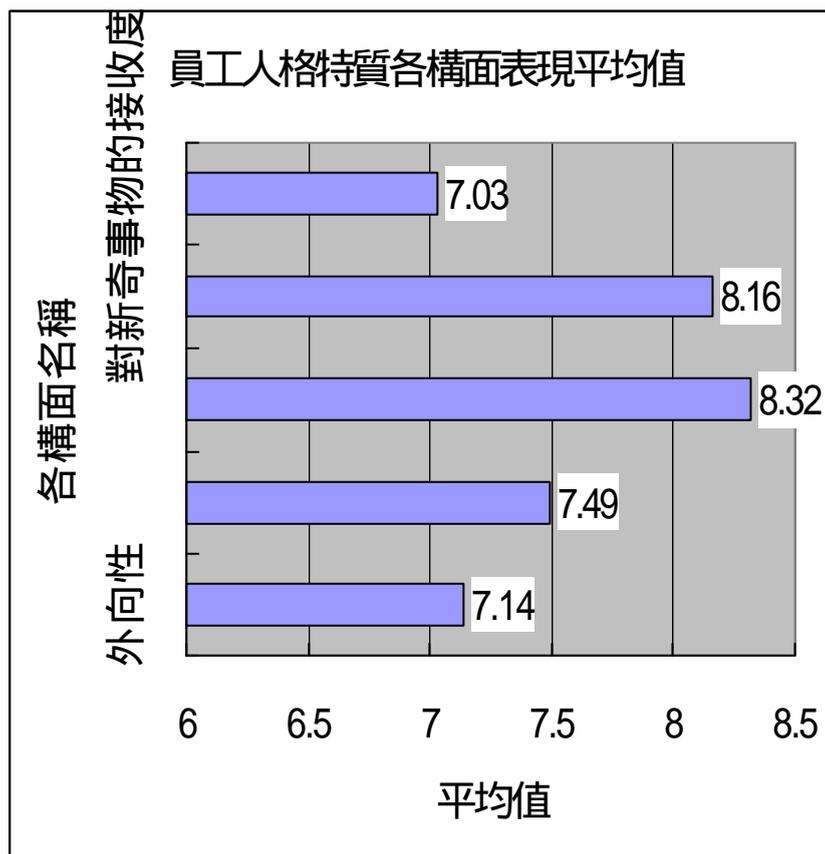


圖 4.1 人格特質各構面表現橫條圖

資料來源：本研究自行整理

由上表各構面之衡量問項的平均值可知，劍湖山世界基層員工在人格特質表現較好的構面有勤勉審慎性、親和性（34、35、36、37、38、39、40、43題）。這表示員工具有以下特質：負責、認真、服從、有效率、可靠、忠誠度高、容易相處、親切、隨和、樂群性。在工作上則可能表現出以下的情形：能為自己的言行負責、會抱持認真態度去執行每一項工作、通常能夠達到上司設定的目標、會依任務的重要性與急迫性訂定執行的優先順序。

表現較弱的構面有外向性、對新奇事物的接收度（26、29、44、45題）。這表示員工較缺乏以下特質：主動、冒險心、創造力、想像力、前瞻力。在工作上則可能表現出以下的情形：在結交新朋友時較不會採取主動，不具有冒險精神，不能預見公司創新計畫的成敗機率，不擅於透過腦力激盪找出解決方案。

相關研究指出（吳明洋、楊欲富、蔡長均）主動、創造力、想像力、前瞻力等人格特質是領導者所應具備的特質，而基層員工較會缺少這些特質，而本研究所得的結果與這些研究結果吻合。

2.情緒智力部分

各研究構面變項之表現如下表 4.5.1 及表 4.5.2 圖 4.2 所示。

表 4.5.1：情緒智力各構面變項之平均值與標準差

EQ 能力	EQ 因子	次要因子	衡量問題 (問卷題號)	平均值	標準差
1. 情緒的認知	認識自己的情緒	情緒的察覺	我能夠清楚的知道自己的喜、怒、哀、樂狀況 (1)	8.61	1.59
		情緒的源頭	情緒轉壞時我會有感覺而且知道原因 (2)	8.19	1.75
	認知他人的情緒	察言觀色	我能察覺別人對我的喜歡或厭惡 (10)	8.01	1.95
		同理心	當我提出意見前我會考慮到別人的感受與想法 (11)	7.63	2.24
2. 情緒的表達與控制	情緒的表達	情緒表達	我能將自己現在的感受用言語表達出來 (3)	7.00	2.06
		表達方式	我情緒表達的方式會因不同的對象而有不同 (4)	8.06	1.95
	情緒的控制	控制情緒	我不會突然情緒爆發而事後又後悔 (5)	6.71	2.59
		保持鎮定	當週遭的人情緒非常激動時,我仍保持鎮靜(6)	7.04	2.34
3. 情緒的調整與處理	情緒的調整	調整自我情緒	我不常因為一件事情而影響一整天或更久的心情 (7)	6.61	2.71
		轉移注意力	心情不好時,我會試著找些事做,調整情緒(8)	7.57	2.19
	處理他人的情緒	安慰他人	別人心情不好我會主動關心他 (12)	8.01	1.82
		鼓勵他人	他人碰到挫折時我會鼓勵他 (13)	8.11	1.64

4. 情緒的運用	自我激勵	激發動機	挫折時我會用一些積極的話來鼓勵自己不氣餒(9)	7.55	1.90
	幫助服務他人	服務的熱忱	別人有困難時我會熱心提供協助(14)	8.20	1.50
		幫助別人發展	我能夠體會他人的心意而幫他達成(15)	7.24	1.86
5. 人際關係的管理	人際關係的管理能力	處理衝突	即使對方錯了，我也不會當面給對方難堪(16)	7.81	2.19
		與人相處	我和別人相處，常常使對方覺得很受尊重(17)	7.63	1.95
			我具有幽默感(18)	7.18	2.17
		人脈關係	當我遇到困難的時候，同事十分願意伸出援手(19)	7.96	1.81
			我有一些彼此關懷合作的朋友(20)	7.96	2.08
		溝通能力	我能容易的表達自己意見(21)	7.33	2.27
		讚美技巧	我通常會立即讚美別人可圈可點之處(22)	7.38	1.86
	拒絕藝術	我會委婉的拒絕別人而不傷對方的心(23)	7.13	2.16	
	社交技巧	職場圓融度	我具有良好的社交技巧(24)	7.33	2.12
		富有彈性	我認為計劃只要符合大原則必要時可以彈性調整(25)	7.35	1.98

資料來源：本研究自行整理

表 4.5.2: 情緒智力各構面變項之表現排序(以排序 1 者表現較好)

EQ 能力	EQ 因子	EQ 因子 平均成績	構面表現 排序
1.情緒的認知	認識自己的情緒	8.4	1
	認知他人的情緒	7.82	3
2.情緒的表達與控制	情緒的表達	7.53	7
	情緒的控制	6.88	10
3.情緒的調整與處理	情緒的調整	7.09	9
	處理他人的情緒	8.06	2
4.情緒的運用	自我激勵	7.55	5
	幫助服務他人	7.72	4
5.人際關係的管理	人際關係的管理能力	7.54	6
	社交技巧	7.34	8

資料來源：本研究自行整理

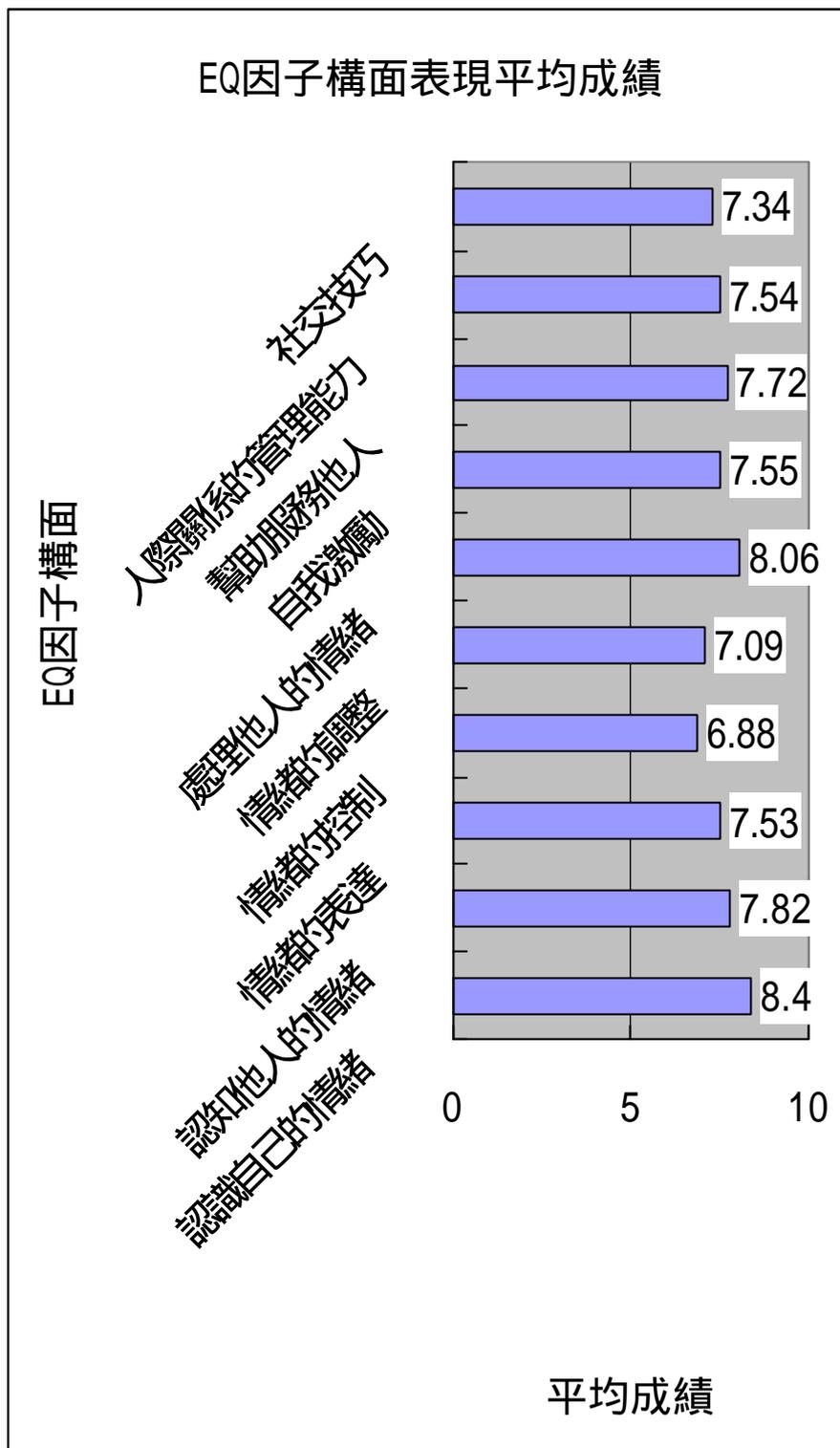


圖 4.2：情緒智力各構面表現橫條圖

資料來源：本研究自行整理

由上圖可知員工在「認識自己的情緒」、「認知他人的情緒」、「處理他人的情緒」等構面上有較好的情緒智力。而在「情緒的控制」、「情緒的調整」等構面上的情緒智力表現較差。而由上表各構面之衡量問項的平均值可知，劍湖山世界基層員工在情緒智力表現上較好的構面有情緒的察覺、情緒的源頭、表達方式、察言觀色、安慰他人、鼓勵他人、服務的熱忱（1、2、4、10、12、13、14 題）。這表示員工在工作時可能較具有以下的情緒智力：能夠清楚的知道自己的喜、怒、哀、樂狀況，情緒轉壞時會有感覺而且知道原因，情緒表達的方式會因不同的對象而有不同，能察覺別人對自己的喜歡或厭惡，別人心情不好時會主動關心，他人碰到挫折時會鼓勵他人，別人有困難時會熱心提供協助。由此可推斷員工在處理遊客的情緒上表現良好，同時在與同事間的相處上融洽，此點正符合其公司所具有的「野鴉團隊精神」。（註：表示員工的向心力及團結力很強，就如同野鴉般會緊緊跟隨領頭的鴉子）

表現較弱的構面有控制情緒、調整自我情緒。這表示員工在工作時可能有以下的情形：會突然情緒爆發而事後又後悔，會因為一件事情而影響一整天或更久的心情。這也意味著員工較不會安撫自己的情緒而導致影響工作的心情。主管單位應正視此一問題，且應具備安撫員工情緒的能力，在教育訓練課程中，也可多設計相關課程，用以提昇員工處理自己情緒的能力。

3.工作表現部分

各研究構面變項之表現如下表 4.6.1 及表 4.6.2 圖 4.3 所示。

表 4.6.1：工作表現各構面變項之平均值與標準差

構面變項	衡量題目（問卷題號）	平均值	標準差
一、稱職度	我對目前的工作感到滿意(50)	6.87	2.62
	我對我的工作表現感到滿意(51)	7.52	2.14
二、責任心	我能做好我工作的職責(52)	8.58	1.58
	若當天工作未完成，即使加班我也要完成(53)	7.92	2.00
三、協調合作	我喜歡與同事合力完成一項工作(54)	8.43	1.47
	我能完成主管所交代的工作(55)	8.60	1.55
四、服務態度	我覺得我服務的熱情不會隨時日而減弱(56)	7.87	1.76
	我相信我一個人的服務態度會影響公司的聲譽(57)	8.42	2.14
五、專業知識	我個人的專長可以在工作中發揮(60)	6.17	2.87
	我覺得我在工作中的表現很專業(61)	7.15	2.19
六、工作熱忱	我會自動接下額外的職務(62)	6.65	2.40
	我會主動幫助同事，以達成與自身無關的任務(63)	7.55	2.03
七、工作滿意度	我覺得公司有提供給我許多學習的機會(64)	7.08	2.37
	我覺得一個公司的考績制度能客觀的反應員工的工作表現(65)	6.00	3.06

資料來源：本研究自行整理

表 4.6.2：工作表現各構面變項之表現排序

構面變項	各構面變項表現平均值	構面表現排序
一、稱職度	7.19	4
二、責任心	8.25	2
三、協調合作	8.51	1
四、服務態度	8.14	3
五、專業知識	6.66	6
六、工作熱忱	7.1	5
七、工作滿意度	6.54	7

資料來源：本研究自行整理

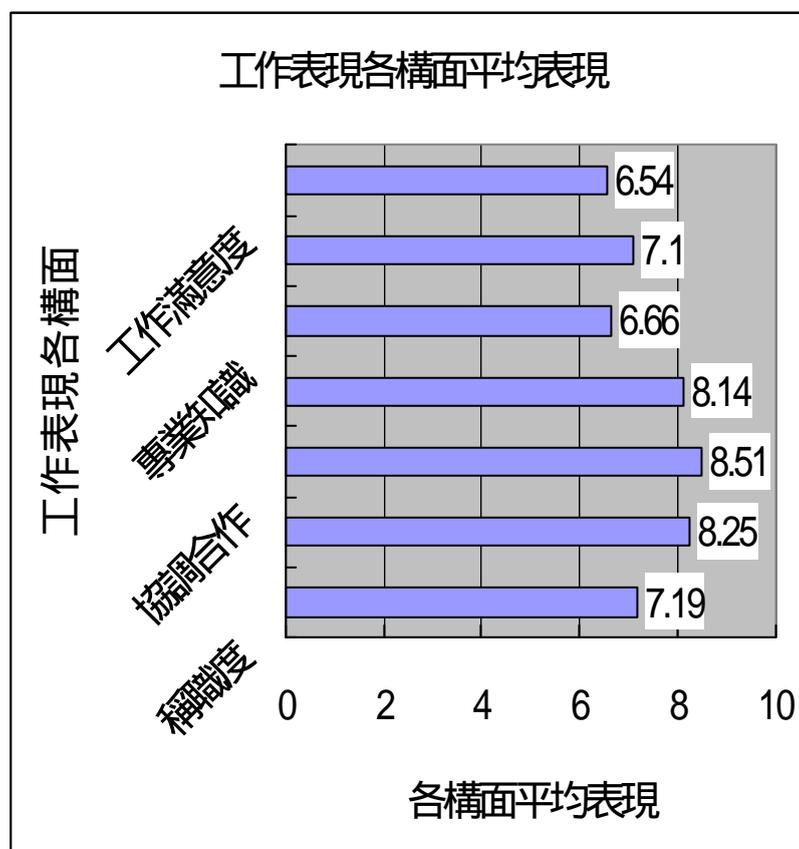


圖 4.3：工作表現各構面平均表現，資料來源：本研究自行整理

由上表各構面之衡量問項的平均值可知，劍湖山世界基層員工在工作表現上較好的構面有「責任心」、「協調合作」、「服務態度」（52、54、55、57題）。這表示員工在工作上能做好工作的職責，喜歡與同事合力完成一項工作，能完成主管所交代的工作，且相信一個人的服務態度會影響公司的聲譽。工作上較不滿意的則有（50、60、62、65題），這表示員工對目前的工作感到不滿意，個人的專長很難在工作中發揮、覺得公司的考績制度不能客觀的反應員工的工作表現。針對員工對目前的工作感到不滿意；主管單位應訂定順暢的升遷管道以激勵員工。由員工的專長很難在工作中發揮可推論，劍湖山世界員工的離職率不高的原因是，一方面員工的向心力強，一方面有可能是員工較無轉換其他職場跑道的專業能力。員工會自動接下額外職務的不多，這可由婚姻狀況中已婚的比率高於未婚的比例，及女性的員工多於男性員工來推測；員工下班時間到了多數想回家照顧家庭。而大多數的員工覺得公司的考績制度不能客觀的反應員工的工作表現，針對此點主管單位有必要再考量考績的評量項目，也可建議主管將考績評量的項目公佈給員工知道，以提醒員工看重該項目上的表現。

4.2 迴歸分析

本章第一節所使用的變異數分析，只說明了不同個人屬性對主題遊樂園服務人員人格特質、情緒智力、工作表現之間的顯著差異情形。本研究為了進一步瞭解人格特質、情緒智力對工作表現的影響程度，以及人格特質對情緒智力的影響程度，乃採用迴歸分析，且在所有迴歸方法中採用「逐步歸法」。變數 T 檢定及迴

歸方程式 F 檢定皆滿足 95 % 信賴水準。本研究在迴歸分析中，為減少分析之誤差，事先假定依變數與自變數之間已有線性關係的存在，並以此為前提進行分析。以下「表」資料來源皆為本研究整理套裝軟體 SPSS 分析的結果。

4.2.1 人格特質對工作表現各構面之影響

1. 人格特質對「稱職度」之影響

將人格特質各構面對工作表現的「稱職度」這個構面作迴歸分析得下表 4.7.1。由表中得知工作表現的「稱職度」受人格特質的「情緒穩定性」所影響，他們之間具有迴歸關係存在。即代表具有情緒穩定性人格特質的員工對目前的工作職務與工作表現感到較滿意。

表 4.7.1：人格特質對「稱職度」之迴歸分析表

稱職度 = 6.28 + 0.27 情緒穩定性			
T 值 =	(2.58)	(3.39)	R ² = 0.12 F 值 = 11.55
P 值 =	(0.011)	(0.001)	

2. 人格特質對「責任心」之影響

將人格特質各構面對工作表現的「責任心」這個構面作迴歸分析得下表 4.7.2。由表中得知工作表現的「責任心」受人格特質的「勤勉審慎性」所影響，他們之間具有迴歸關係存在。即代表具有工作認真等人格特質的員工在工作表現上較有責任心。

表 4.7.2：人格特質對「責任心」之迴歸分析表

責任心 = 5.82 + 0.32 勤勉審慎性			
T 值 =	(3.80)	(7.07)	R ² = 0.37 F 值 = 50.02
P 值 =	(0)	(0)	

3.人格特質對「協調合作」之影響

將人格特質各構面對工作表現的「協調合作」這個構面作迴歸分析得下表 4.7.3。由表中得知工作表現的「協調合作」受人格特質的「勤勉審慎性」及「情緒穩定性」所影響，他們之間具有迴歸關係存在。即代表具有工作認真、負責、情緒穩定等人格特質的員工在工作表現上較能與同事及主管協調合作。

表 4.7.3：人格特質對「協調合作」之迴歸分析表

協調合作 = 5.45 + 0.25 勤勉審慎性 + 0.10 情緒穩定性				
T 值 =	(3.66)	(5.51)	(2.47)	R ² = 0.43 F 值 = 31.2
P 值 =	(0)	(0)	(0.015)	

4.人格特質對「服務態度」之影響

將人格特質各構面對工作表現的「服務態度」這個構面作迴歸分析得下表 4.7.4。由表中得知工作表現的「服務態度」受人格特質的「情緒穩定性」、「勤勉審慎性」所影響，他們之間具有迴歸關係存在，即代表具有情緒穩定性、工作認真、負責等人格特質的員工在工作表現上較具服務的熱忱。

表 4.7.4：人格特質對「服務態度」之迴歸分析表

服務態度 = 4.47 + 0.21 勤勉審慎性 + 0.15 情緒穩定性					
T 值 =	(2.226)	(3.475)	(2.681)	$R^2 = 0.30$	F 值 = 17.66
P 值 =	(0.029)	(0.001)	(0.009)		

5.人格特質對「專業知識」之影響

將人格特質各構面對工作表現的「專業知識」這個構面作迴歸分析得下表 4.7.5。由表中得知工作表現的「專業知識」受人格特質的「外向性」所影響，他們之間具有迴歸關係存在，即代表具有主動、積極、有活力、喜好冒險等人格特質的員工在工作上表現的較專業。

表 4.7.5：人格特質對「專業知識」之迴歸分析表

專業知識 = 5.26 + 0.28 外向性					
T 值 =	(2.568)	(4.038)		$R^2 = 0.16$	F 值 = 16.30
P 值 =	(0.012)	(0)			

6.人格特質對「工作熱忱」之影響

將人格特質各構面對工作表現的「工作熱忱」這個構面作迴歸分析得下表 4.7.6。由表中得知工作表現的「工作熱忱」受人格特質的「外向性」所影響，他們之間具有迴歸關係存在。即代表具有主動、勇於挑戰、富冒險精神等人格特質的員工在工作上表現的較熱忱，甚至會接下額外的職務。

表 4.7.6：人格特質對「工作熱忱」之迴歸分析表

工作熱忱 = 6.763 + 0.26 外向性			
T 值 =	(4.305)	(4.859)	R ² = 0.214 F 值 = 23.61
P 值 =	(0)	(0)	

7.人格特質對「工作滿意度」之影響

將人格特質各構面對工作表現的「工作滿意度」這個構面作迴歸分析得下表 4.7.7。由表中得知工作表現的「工作滿意度」受人格特質的「情緒穩定性」所影響，他們之間具有迴歸關係存在。即代表具有情緒穩定性人格特質的員工對公司的學習環境及考績制度感到較滿意。

表 4.7.7：人格特質對「工作滿意度」之迴歸分析表

工作滿意度 = 4.34 + 0.29 情緒穩定性			
T 值 =	(1.76)	(3.60)	R ² = 0.13 F 值 = 12.99
P 值 =	(0.082)	(0.001)	

4.2.2 情緒智力對工作表現各構面之影響

1.情緒智力對「稱職度」之影響

將情緒智力各構面對工作表現的「稱職度」這個構面作迴歸分析得下表 4.8.1。由表中得知情緒智力構面的「情緒的運用」與工作表現的「稱職度」呈顯著差異，即代表具有自我激勵、會幫助他人的人對目前自己的工作職位與工作表現較滿意。

表 4.8.1：情緒智力對「稱職度」之迴歸分析表

稱職度 = 3.91 + 0.45 情緒的運用			
T 值 =	(1.41)	(3.82)	R ² = 0.15 F 值 = 14.66
P 值 =	(0.16)	(0)	

2.情緒智力對「責任心」之影響

將情緒智力各構面對工作表現的「責任心」這個構面作迴歸分析得下表 4.8.2。由表中得知情緒智力的「情緒的調整與處理」與「情緒的表達與控制」這兩個構面與工作表現的「責任心」呈顯著差異，即代表具有會調整自我情緒與處理他人情緒的員工及具有會表達與控制自我情緒智力的員工（其不讓壞心情影響自己一整天或更久的時間），其在工作上較有責任心。

表 4.8.2：情緒智力對「責任心」之迴歸分析表

責任心 = 8.904 + 0.127 情緒的調整與處理 + 0.13 情緒的表達與控制			
T 值 =	(5.56)	(2.30)	(2.30) R ² = 0.22 F 值 = 11.63
P 值 =	(0)	(0.024)	(0.024)

3.情緒智力對「協調合作」之影響

將情緒智力各構面與對工作表現的「協調合作」這個構面作迴歸分析得下表 4.8.3。由表中得知情緒智力構面的「情緒的運用」與「情緒的認知」與工作表現的「協調合作」呈顯著差異，即代表具有會激勵自己、幫助他人與認知自己與他人情緒智力的人在工作上表現的較會與主管及同事協調合作。

表 4.8.3：情緒智力對「協調合作」之迴歸分析表

協調合作 = 7.079 + 0.25 情緒的運用 + 0.12 情緒的認知				
T 值 =	(4.14)	(3.31)	(2.47)	R ² = 0.30 F 值 = 17.33
P 值 =	(0)	(0.001)	(0.016)	

4.情緒智力對「服務態度」之影響

將情緒智力各構面對工作表現的「服務態度」這個構面作迴歸分析得下表 4.8.4。由表中得知情緒智力的「人際關係的管理」這個構面與工作表現的「服務態度」呈顯著差異，即代表具人際關係管理能力與社交技巧情緒智力的人在工作上表現的較有服務的熱忱。

表 4.8.4：情緒智力對「服務態度」之迴歸分析表

服務態度 = 6.48 + 0.13 人際關係的管理				
T 值 =	(3.42)	(5.25)		R ² = 0.25 F 值 = 27.60
P 值 =	(0.001)	(0)		

5.情緒智力對「專業知識」之影響

將情緒智力各構面對工作表現的「專業知識」這個構面作迴歸分析得下表 4.8.5。由表中得知情緒智力的「情緒的運用」這個構面與工作表現的「專業知識」這個構面呈顯著差異，即代表具自我激勵與幫助他人情緒智力的人在工作上表現的較專業。

表 4.8.5：情緒智力對「專業知識」之迴歸分析表

專業知識 = 2.98 + 0.45 情緒的運用			
T 值 =	(1.01)	(3.54)	R ² = 0.13 F 值 = 12.56
P 值 =	(0.31)	(0.001)	

6.情緒智力對「工作熱忱」之影響

將情緒智力各構面對工作表現的「工作熱忱」這個構面作迴歸分析得下表 4.8.6。由表中得知情緒智力的「人際關係的管理」這個構面與工作表現的「工作熱忱」這個構面呈顯著差異，即代表具人際關係管理能力與社交技巧情緒智力的人較有工作的熱忱，甚至會自動接下額外的職務及主動幫助同事。

表 4.8.6：情緒智力對「工作熱忱」之迴歸分析表

工作熱忱 = 5.49 + 0.11 人際關係的管理			
T 值 =	(2.36)	(3.79)	R ² = 0.15 F 值 = 14.42
P 值 =	(0.02)	(0)	

7.情緒智力對「工作滿意度」之影響

將情緒智力各構面對工作表現的「工作滿意度」這各構面作迴歸分析得下表 4.8.7。由表中得知情緒智力的「情緒的運用」這個構面與工作表現的「工作滿意度」呈顯著差異，即代表具自我激勵與幫助他人情緒智力的人較滿意公司提供的學習環境及目前的考績制度。

表 4.8.7：情緒智力對「工作滿意度」之迴歸分析表

工作滿意度 = 5.07 + 0.34 情緒的運用				
T 值 =	(1.72)	(2.75)	R ² = 0.085	F 值 = 7.571
P 值 =	(0.08)	(0.007)		

4.2.3 人格特質、情緒智力對工作表現之影響

1. 人格特質、情緒智力對「稱職度」之影響

將人格特質、情緒智力各構面與工作表現的「稱職度」這個構面作迴歸分析得下表 4.9.1。由表中得知人格特質的「情緒穩定性」、情緒智力的「情緒的運用」與工作表現的「稱職度」呈顯著差異，即代表同時考慮人格特質、情緒智力兩個變數時，具有情緒穩定性人格特質的員工及會自我激勵與幫助他人情緒智力的員工對目前的工作職務與工作表現感到較滿意。

表 4.9.1：人格特質、情緒智力對「稱職度」之迴歸分析表

稱職度 = 1.181 + 0.345 情緒的運用 + 0.177 情緒穩定性				
T 值 =	(0.392)	(2.686)	(2.093)	R ² = 0.19 F 值 = 9.82
P 值 =	(0.696)	(0.009)	(0.04)	

2. 人格特質、情緒智力對「責任心」之影響

將人格特質、情緒智力各構面與工作表現的「責任心」作迴歸分析得下表 4.9.2。由表中得知人格特質的「勤勉審慎性」與情緒智力的「情緒的調整與處理」對工作表現的「責任心」呈顯著差異，即代表同時考慮人格特質、情緒智力兩個變數時，具有工

作認真、負責等人格特質的員工及會調整自己與處理他人情緒的人在在工作上表現的較有責任心。

表 4.9.2：人格特質、情緒智力對「責任心」之迴歸分析表

責任心 = 4.448 + 0.279 勤勉審慎性 + 0.091 情緒的調整與處理				
T 值 = (2.708)	(5.708)	(2.051)	R ² = 0.41	F 值 = 28.095
P 值 = (0.008)	(0)	(0.043)		

3.人格特質、情緒智力對「協調合作」之影響

將人格特質、情緒智力各構面與工作表現的「協調合作」作迴歸分析得下表 4.9.3。由表中得知人格特質的「勤勉審慎性」與「情緒穩定性」與工作表現的「協調合作」呈顯著差異，即代表同時考慮人格特質、情緒智力兩個變數時，具有工作認真、負責、情緒穩定等人格特質的員工在工作上較能與同事及主管協調合作。

表 4.9.3：人格特質、情緒智力對「協調合作」之迴歸分析表

協調合作 = 5.451 + 0.251 勤勉審慎性 + 0.107 情緒穩定性				
T 值 = (3.663)	(5.518)	(2.476)	R ² = 0.43	F 值 = 31.20
P 值 = (0)	(0)	(0.15)		

4.人格特質、情緒智力對「服務態度」之影響

將人格特質、情緒智力各構面與工作表現的「服務態度」作迴歸分析得下表 4.9.4。由表中得知人格特質的「勤勉審慎性」與

情緒智力的「人際關係的管理」與工作表現的「服務態度」呈顯著差異，即代表同時考慮人格特質、情緒智力兩個變數時，具有工作認真、負責等人格特質及具有人際關係管理的能力與社交技巧情緒智力的員工，在工作上較具服務熱忱。

表 4.9.4：人格特質、情緒智力對「服務態度」之迴歸分析表

服務態度 = 3.589 + 0.087 人際關係的管理 + 0.185 勤勉審慎性				
T 值 =	(1.73)	(3.10)	(2.90)	R ² = 0.32 F 值 = 19.28
P 值 =	(0.086)	(0.003)	(0.005)	

5、人格特質、情緒智力對「專業知識」之影響

將人格特質、情緒智力各構面與工作表現的「專業知識」作迴歸分析得下表 4.9.5。由表中得知只有人格特質的「外向性」與工作表現的「專業知識」呈顯著差異，即代表具有主動、積極、有活力、喜好冒險人格特質的人在工作上表現的較專業。

表 4.9.5：人格特質、情緒智力對「專業知識」之迴歸分析表

專業知識 = 5.260 + 0.282 外向性				
T 值 =	(2.568)	(4.038)		R ² = 0.166 F 值 = 16.307
P 值 =	(0.012)	(0)		

6.人格特質、情緒智力對「工作熱忱」之影響

將人格特質、情緒智力各構面與工作表現的「工作熱忱」作迴歸分析得下表 4.9.6。由表中得知人格特質的「外向性」與工作

表現的「工作熱忱」呈顯著差異，即代表同時考慮人格特質、情緒智力兩個變數時，具有主動、勇於挑戰、富冒險精神等人格特質的員工，在工作上表現的較具服務熱忱。

表 4.9.6：人格特質、情緒智力對「工作熱忱」之迴歸分析表

工作熱忱 = 6.763 + 0.260 外向性				
T 值 =	(4.305)	(4.859)	R ² = 0.224	F 值 = 23.61
P 值 =	(0)	(0)		

7.人格特質、情緒智力對「工作滿意度」之影響

將人格特質、情緒智力各構面與工作表現的「工作滿意度」作迴歸分析得下表 4.9.7。由表中得知人格特質的「情緒穩定性」與工作表現的「工作滿意度」呈顯著差異，即代表同時考慮人格特質、情緒智力兩個變數時，具有情緒穩定性人格特質的員工，在工作上較滿意公司的學習環境及考績制度。

表 4.9.7：人格特質、情緒智力對「工作滿意度」之迴歸分析表

工作滿意度 = 4.347 + 0.292 情緒穩定性				
T 值 =	(1.76)	(3.60)	R ² = 0.137	F 值 = 12.99
P 值 =	(0.082)	(0.001)		

4.2.4 人格特質對情緒智力各構面之影響

1. 人格特質對「情緒的認知」之影響

將人格特質各構面對情緒智力的「情緒的認知」這個構面作迴歸分析得下表 4.10.1。由表中得知人格特質的「勤勉審慎性」對情緒智力的「情緒的認知」呈顯著差異，即代表對自己及對他人情緒認知的能力受人格特質的「勤勉審慎性」影響。具有工作認真、負責等人格特質的員工其對自己及對他人情緒認知的能力越好。

表4.10.1：人格特質對「情緒的認知」之迴歸分析表

情緒的認知 = 13.973 + 0.555 勤勉審慎性				
T 值 =	(4.46)	(5.96)	R ² = 0.30	F 值 = 35.63
P 值 =	(0)	(0)		

2. 人格特質對「情緒的表達與控制」之影響

將人格特質各構面對情緒智力的「情緒的表達與控制」這個構面作迴歸分析得下表4.10.2。由表中得知人格特質的「勤勉審慎性」對情緒智力的「情緒的表達與控制」這個構面呈顯著差異，即代表對自己情緒表達與控制的能力受人格特質的「勤勉審慎性」影響。具有工作認真、負責等人格特質的員工其對自己情緒表達與控制的能力越好。

表4.10.2：人格特質對「情緒的表達與控制」之迴歸分析表

情緒的表達與控制 = 10.826 + 0.540 勤勉審慎性				
T 值 =	(3.11)	(5.23)	R ² = 0.25	F 值 = 27.40
P 值 =	(0)	(0)		

3.人格特質對「情緒的調整與處理」之影響

將人格特質各構面對情緒智力的「情緒的調整與處理」這個構面作迴歸分析得下表4.10.3。由表中得知人格特質的「外向性」、「勤勉審慎性」對情緒智力的「情緒的調整與處理」這個構面呈顯著差異。具有主動、積極、有活力、喜好冒險、工作認真、負責等人格特質的員工其調整自己情緒與處理他人情緒的能力較好。

表4.10.3：人格特質對「情緒的調整與處理」之迴歸分析表

情緒的調整與處理 = 11.509 外向性 + 0.306 勤勉審慎性				
T 值 =	(3.11)	(3.28)	R ² = 0.27	F 值 = 14.94
P 值 =	(0.003)	(0.002)		

4.人格特質對「情緒的運用」之影響

將人格特質各構面對情緒智力的「情緒的運用」這個構面作迴歸分析得下表。由表4.10.4中得知人格特質的「親和性」、「對新奇事物的接受度」這兩個構面對情緒智力的「情緒的運用」這個構面呈顯著差異。具有叫人信任、合群、面帶笑容、樂於接受新觀念、新做法等人格特質的員工其激勵自己與幫助別人的能力較好。

表4.10.4：人格特質對「情緒的運用」之迴歸分析表

情緒的運用 = 7.343 + 0.297 親和性 + 0.212 對新奇事物的接受度				
T 值 =	(3.43)	(4.42)	(3.88)	R ² = 0.41 F 值 = 28.76
P 值 =	(0.001)	(0)	(0)	

5.人格特質對「人際關係的管理」之影響

將人格特質各構面對情緒智力的「人際關係的管理」這個構面作迴歸分析得下表4.10.5。由表中得知人格特質的「勤勉審慎性」、「對新奇事物的接受度」對情緒智力的「人際關係的管理」這個構面呈顯著差異。具有工作認真、負責、樂於接受新觀念、新做法等人格特質的員工其人際關係的管理能力與社交技巧較好。

表4.10.5：人格特質對「人際關係的管理」之迴歸分析表

人際關係的管理 = 27.729 + 0.838 勤勉審慎性 + 0.692 對新奇事物的接受度				
T 值 =	(3.99)	(3.79)	(3.68)	R ² = 0.38 F 值 = 25.39
P 值 =	(0)	(0)	(0)	

4.3 研究彙整與討論

茲將上述實證分析結果彙整如下：

4.3.1 「人口變項」對「人格特質」、「情緒智力」、「工作表現」之影響

由以上實證結果得知，劍湖山世界基層服務人員的人口變項對「人格特質」、「情緒智力」、「工作表現」之影響均不顯著。可能是其服務人員的人口變項組成較單純；且同質性較高。由此項發現也可以建議後續研究者，未來設計量表問卷時可不將人口變項列入問卷內；如此一來也可免去填答者得戒心，使問卷填答結果更客觀。

4.3.2 「人格特質」對「工作表現」之影響

由表 4.11 得知人格特質的「外向性」對工作表現的「專業知識」及「工作熱忱」具有影響。人格特質的「情緒穩定性」對工作表現的「稱職度」、「協調合作」、「服務態度」及「工作滿意度」具有影響。人格特質的「勤勉審慎性」對工作表現的「責任心」、「協調合作」及「服務態度」具有影響。其餘影響不大。

表 4.11：「人格特質」對「工作表現」之影響

人格特質 \ 工作表現	外向性	情緒穩定性	勤勉審慎性	親和性	對新奇事物的接受度
稱職度	不顯著	顯著	不顯著	不顯著	不顯著
責任心	不顯著	不顯著	顯著	不顯著	不顯著
協調合作	不顯著	顯著	顯著	不顯著	不顯著
服務態度	不顯著	顯著	顯著	不顯著	不顯著
專業知識	顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
工作熱忱	顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
工作滿意度	不顯著	顯著	不顯著	不顯著	不顯著

資料來源：本研究自行整理

由上表的研究結果也可發現人格特質的「情緒穩定性」對工作表現的構面影響最多。其次為人格特質的「勤勉審慎性」。綜合上述可推論具有工作認真、負責、情緒穩定等人格特質的員工（30~37題）在工作表現上較能與同事或主管協調合作，在服務遊客時也較具有熱心。

考慮訓練一個新進員工的花費比保留一個員工要來得大，經營者若要降低員工流動率；節省人事訓練成本，應選擇人格特質中情緒較穩定者（30~33題），因其在本研究中的在以下的項目表現的較滿意：對目前的職位、對工作環境、對考績制度等。

考慮操作遊樂設施需具負責、認真、謹慎等特質的人員從事，管理者可安排在人格特質的「勤勉審慎性」（34~37題）這個構面表現較好者擔任。

考慮具有主動、勇於挑戰、富冒險精神等人格特質的員工 (26~29 題), 在工作上表現的較具專業能力與工作熱忱, 管理者可將其列入未來成為主管的人選而用心加以培訓。

4.3.3 「情緒智力」對「工作表現」之影響

由表 4.12 得知情緒智力的「情緒的認知」對工作表現的「協調合作」具有影響。情緒智力的「情緒的表達與控制」對工作表現的「責任心」具有影響。情緒智力的「情緒的調整與處理」對工作表現的「責任心」也具有影響。情緒智力的「情緒的運用」對工作表現的「稱職度」、「協調合作」、「專業知識」、「工作滿意度」皆具有影響。情緒智力的「人際關係的管理」對工作表現的「服務態度」、「工作熱忱」具有影響。

表 4.12 : 「情緒智力」對「工作表現」之影響

情緒智力 \ 工作表現	情緒的認知	情緒的表達與控制	情緒的調整與處理	情緒的運用	人際關係的管理
稱職度	不顯著	不顯著	不顯著	顯著	不顯著
責任心	不顯著	顯著	顯著	不顯著	不顯著
協調合作	顯著	不顯著	不顯著	顯著	不顯著
服務態度	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	顯著
專業知識	不顯著	不顯著	不顯著	顯著	不顯著
工作熱忱	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	顯著
工作滿意度	不顯著	不顯著	不顯著	顯著	不顯著

資料來源：本研究自行整理

由上表的研究結果也可發現情緒智力的「情緒的運用」(9、14、15 題) 對工作表現的構面影響最多，其次是「人際關係的管理」。可推論具有自我激勵、會幫助他人、人際關係的管理能力、社交技巧的人在工作表現上較好。

考慮操作遊樂設施需具責任心的人員從事，經營者可安排在情緒智力的「情緒的表達與控制」、「情緒的調整與處理」(3~8、12、13 題) 這兩構面表現較好者擔任。

考慮具有會激勵自己、幫助他人與認知自己與他人情緒智力的人 (1、2、10、11、9、14、15 題) 在工作上表現的較會與主管及同事協調合作及專業，且對公司較滿意，經營者可將其列入未來成為主管的人選而用心加以培訓。

情緒智力中的「人際關係的管理」構面表現較好者 (16~25 題) 代表員工對遊客的服務態度較熱心對工作也較投入，這類服務人員非常適合站在直接接觸遊客的第一線上。

由於主題遊樂園的從業人員絕大部分是從事操作遊樂設施 (佔 52.4 %) 的服務人員。綜合 4.3.2 及 4.3.3 可歸納出適合該部門的人格特質有負責、認真、謹慎等特質。情緒智力部分則是「情緒的表達與控制」、「情緒的調整與處理」這兩構面較重要。

未來可培訓成為主管人選在人格特質上需具備主動、勇於挑戰、富冒險精神等特質。在情緒智力上需具備會激勵自己、幫助他人與認知自己與他人情緒智力的人。

4.3.4 「人格特質」、「情緒智力」對「工作表現」之影響

由表 4.13 得知同時考慮人格特質、情緒智力兩個變數時，人格特質的「情緒穩定性」及情緒智力的「情緒的運用」對工作表現的「稱職度」具有影響。人格特質的「勤勉審慎性」及情緒智力的「情緒的調整與處理」對工作表現的「責任心」具有影響。只有人格特質的「情緒穩定性」及「勤勉審慎性」對工作表現的「協調合作」具有影響。人格特質的「勤勉審慎性」及情緒智力的「人際關係的管理」對工作表現的「服務態度」具有影響。只有人格特質的「外向性」對工作表現的「專業知識」具有影響。只有人格特質的「外向性」對工作表現的「工作熱忱」具有影響。只有人格特質的「情緒穩定性」對工作表現的「工作滿意度」具有影響。

表 4.13：「人格特質」、「情緒智力」對「工作表現」之影響

工作表現構面 \ 人格 & 情緒構面		稱職度	責任心	協調合作	服務態度	專業知識	工作熱忱	工作滿意度
		人格特質	外向性	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	顯著
	情緒穩定性	顯著	不顯著	顯著	不顯著	不顯著	不顯著	顯著
	勤勉審慎性	不顯著	顯著	顯著	顯著	不顯著	不顯著	不顯著
	親和性	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
	對新奇事物的接收度	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
情緒智力	情緒的認知	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
	情緒的表達與控制	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
	情緒的調整與處理	不顯著	顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
	情緒的運用	顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著	不顯著
	人際關係的管理	不顯著	不顯著	不顯著	顯著	不顯著	不顯著	不顯著

資料來源：本研究自行整理

由上表的研究結果也可發現人格特質的「情緒穩定性」、「勤勉審慎性」、「外向性」及情緒智力的「情緒的調整與處理」、「情緒的運用」、「人際關係的管理」對工作表現的影響較大。整體看來，人格特質對工作表現的影響比情緒智力大，由此看來事前的遴選工作要比事後的情緒智力訓練重要

4.3.5 「人格特質」對「情緒智力」各構面之影響

由表 4.14 得知人格特質對情緒智力是有影響的。人格特質中的「外向性」對情緒智力構面的「情緒的調整與處理」有影響；具主動、積極等特質的服務人員較會調整自己的情緒，會避免負面情緒影響自己一整天，或是更久的時間。人格特質中的「勤勉審慎性」對情緒智力構面的「情緒的認知」、「情緒的表達與控制」、「情緒的調整與處理」、「人際關係的管理」皆有影響。人格特質中的「親和性」對情緒智力構面的「情緒的運用」有影響，具有親切、熱心、容易相處等特質的人，較會激勵自己與鼓勵他人。人格特質中的「對新奇事物的接受度」對情緒智力構面的「情緒的運用」、「人際關係的管理」皆有影響，具有創造力、求新求變等特質的人其人際關係會較好。整體而言人格特質中的「勤勉審慎性」對情緒智力的影響較大，具有勤勉、審慎、認真、負責等人格特質的服務人員其情緒智力表現較佳。

表 4.14：「人格特質」對「情緒智力」各構面之影響

人格特質 \ 情緒智力	外向性	情緒穩定性	勤勉審慎性	親和性	對新奇事物的接受度
情緒的認知	不顯著	不顯著	顯著	不顯著	不顯著
情緒的表達與控制	不顯著	不顯著	顯著	不顯著	不顯著
情緒的調整與處理	顯著	不顯著	顯著	不顯著	不顯著
情緒的運用	不顯著	不顯著	不顯著	顯著	顯著
人際關係的管理	不顯著	不顯著	顯著	不顯著	顯著

資料來源：本研究自行整理

4.3.6 各研究構面變項之表現

1. 人格特質部分

劍湖山世界基層員工在人格特質表現較好的構面有「勤勉審慎性」、「親和性」。這表示員工具有以下特質：負責、認真、服從、有效率、可靠、忠誠度高、容易相處、親切、隨和、樂群性。以上特質與研究者親身接觸員工後體認一致。而這些特質也與員工所在的區域性（南部鄉下）特質一致。

表現較弱的構面有「外向性」、「對新奇事物的接收度」。這表示員工較缺乏以下特質：主動、冒險心、創造力、想像力、前瞻力。

2.情緒智力部分

劍湖山世界基層員工能夠清楚的知道自己的喜、怒、哀、樂狀況，情緒轉壞時會有感覺而且知道原因，情緒表達的方式會因不同的對象而有不同，能察覺別人對自己的喜歡或厭惡，別人心情不好時會主動關心，他人碰到挫折時會鼓勵他人，別人有困難時會熱心提供協助。針對後面幾點，可以發現劍湖山世界基層員工具「團隊合作性」的原因。

表現較弱的構面有控制情緒、調整自我情緒。這表示員工在工作時可能有以下的情形：會突然情緒爆發而事後又後悔，會因為一件事情而影響一整天或更久的心情。考慮到員工的情緒會影響到遊客的興致；針對此點相關單位可提供如何處理情緒的課程幫助員工提昇該部分的情緒智力。

3.工作表現部分

劍湖山世界基層員工在工作表現上較好的構面有「責任心」、「協調合作」、「服務態度」。這表示員工在工作上能做好工作的職責，喜歡與同事合力完成一項工作，能完成主管所交代的工作，且相信一個人的服務態度會影響公司的聲譽。此點正符合其公司所具有的「野鴉團隊精神」。（註：表示員工的向心力及團結力很強，就如同野鴉般會緊緊跟隨領頭的鴉子）

工作上較不滿意的則有對目前的工作感到不滿意，個人的專長很難在工作中發揮、覺得公司的考績制度不能客觀的反應員工的工作表現。針對此點，主管單位應訂定順暢的升遷管道以激勵員工晉身職位。加強在職訓練提高職場專業能力。應再考量考績的評量項目及實施情形。

4.4 進一步探討

由以上分析結果可進一步探討的是

1. 遊樂園基層服務人員之工作性質具重複、單一性，再加上所面對的工作對象是具不同個性的人，工作者往往處一枯燥、忍耐的工作狀態中。人力資源管理者，若能透過情緒智力的相關訓練，幫助員工調適因工作特性所產生的負面影響，會有助於工作壓力的舒緩及工作表現的提昇，如此既有助於員工的留任並能提昇工作表現。對於未來新進人才的甄選及訓練方面，因該工作的性質非常需要與人互動，故在人才甄選時，可遴選情緒智力及人格特質在人際互動能力較高者，並輔以適切的相關訓練，以降低因不適任造成人才流失所導致的成本（包含人事、員工凝聚力喪失）問題。
2. 在人力資源管理所普遍運用的選才、訓才、用才、留才等四個循環中，慎選人才是人力資源管理的開始，根據本研究的實證資料可以發現：量化的情緒智力與人格特質指標不僅可以用於企業遴選適合的人才，同時亦可作為訓練需求的根據。本研究使用的「工作表現」測驗工具中，其內容有編制對目前職位、考績制度滿意與否，公司有否提供學習機會等組織診斷所關切的議題。由這些題目所得之量化分數可以提供劍湖山世界瞭解目前組織整體現況的氣候與文化。讓組織能在早期發現問題並加以解決以維持企業的活力與競爭力。

3. 整體而言，劍湖山世界之員工在人格特質、情緒智力之表現上皆不錯。可看出公司在招募新進員工時，就有在作篩選的工作，錄用較適合該產業特性的員工。不過仍有一些選項（考績制度）員工普遍不認同，這可作為經營者注意及改善的項目，更進一步達到提昇員工工作表現的目標。

第五章 結論與建議

本研究之主要研究目的在瞭解主題遊樂園基層服務人員人格特質、情緒智力與工作表現間之關係，以作為日後該相關產業在人力資源管理上之參考。本研究先回顧相關文獻理論，然後以劍湖山世界之員工為研究對象，進行問卷調查，並分析其結果。最後根據研究結果，提出結論與建議。

5.1 研究結論

本節乃根據第四章之研究結果提出以下幾點結論。

1. 「人口變項」對「人格特質」、「情緒智力」、「工作表現」之影響

由實證結果得知，劍湖山世界基層服務人員的人口變項對「人格特質」、「情緒智力」、「工作表現」之影響均不顯著。

2. 「人格特質」對「工作表現」之影響

- (1) 具有主動、積極、有活力、喜好冒險等人格特質的員工在工作上表現的較專業及熱忱，甚至會接下額外的職務。
- (2) 具有情緒穩定性人格特質的員工較能與同事和主管協調合作。在服務遊客時也較熱心，也能對自己的職務、公司所提供的學習環境及考績制度滿意。
- (3) 具有工作認真、負責等人格特質的員工在工作上表現的較有責任心，也能與同事及主管協調合作。
- (4) 人格特質的「情緒穩定性」對工作表現的構面影響最多。其次為「勤勉審慎性」。

- (5) 經營者若要降低員工流動率；節省人事訓練成本，應招募人格特質中情緒較穩定者。
- (6) 考慮操作遊樂設施需具負責、認真、謹慎等特質的人員從事，經營者可安排在人格特質的「勤勉審慎性」這個構面表現較好者擔任。
- (7) 考慮具有主動、勇於挑戰、富冒險精神等人格特質的員工，在工作上表現的較具專業能力與工作熱忱，經營者可將其列入未來成為主管的人選而用心加以培訓。

3. 「情緒智力」對「工作表現」之影響

- (1) 具有認知自己及他人情緒智力的人，在工作上較能與同事或主管協調合作。
- (2) 會控制、調整與處理自己情緒的人對工作較有責任心。
- (3) 具有人際關係管理能力及社交技巧的人，對遊客服務的態度較熱心，這類服務人員非常適合站在接觸遊客的第一線上。他們也較能主動幫助同事，達成與自身無關的任務。
- (4) 具有激勵自己、鼓勵他人情緒智力的人對工作表現的影響較大。其次是人際關係的管理能力及社交技巧。
- (5) 考慮操作遊樂設施需具責任心的人員從事，經營者可安排具有會表達與控制、調整與處理自我情緒的人擔任。
- (6) 考慮具有會激勵自己、幫助他人與認知自己與他人情緒智力的人，在工作上表現的較會與主管及同事協調合作及專業，且對公司較滿意，經營者可將其列入未來成為主管的人選而用心加以培訓。

4.適合操作遊樂設施及培訓成為主管的人

- (1) 適合操作遊樂設施部門的人格特質有負責、認真、謹慎等特質。情緒智力部分則是「情緒的表達與控制」、「情緒的調整與處理」這兩構面較重要。
- (2) 未來可培訓成為主管人選，在人格特質上需具備主動、勇於挑戰、富冒險精神等特質。在情緒智力上需具備會激勵自己、幫助他人與認知自己與他人情緒智力的人。

5.「人格特質」、「情緒智力」對「工作表現」之影響

- (1) 人格特質的「情緒穩定性」及情緒智力的「情緒的運用」對工作表現的「稱職度」具有影響。
- (2) 人格特質的「勤勉審慎性」及情緒智力的「情緒的調整與處理」對工作表現的「責任心」具有影響。
- (3) 人格特質的「情緒穩定性」及「勤勉審慎性」對工作表現的「協調合作」具有影響。
- (4) 人格特質的「勤勉審慎性」及情緒智力的「人際關係的管理」對工作表現的「服務態度」具有影響。
- (5) 只有人格特質的「外向性」對工作表現的「專業知識」具有影響。
- (6) 只有人格特質的「外向性」對工作表現的「工作熱忱」具有影響。
- (7) 只有人格特質的「情緒穩定性」對工作表現的「工作滿意度」具有影響。

- (8) 整體而言，人格特質的「情緒穩定性」、「勤勉審慎性」、「外向性」及情緒智力的「情緒的調整與處理」、「情緒的運用」、「人際關係的管理」對工作表現的影響較大。

6. 「人格特質」對「情緒智力」之影響

整體而言人格特質中的「勤勉審慎性」對情緒智力的影響較大。

7. 各研究構面變項之表現

(1) 人格特質部分

主題遊樂園基層服務人員在人格特質表現較好的構面有「勤勉審慎性」、「親和性」。這表示員工具有以下特質：負責、認真、服從、有效率、可靠、忠誠度高、容易相處、親切、隨和、樂群性。表現較弱的構面有「外向性」、「對新奇事物的接收度」。這表示員工較缺乏以下特質：主動、冒險心、創造力、想像力、前瞻力。

(2) 情緒智力部分

主題遊樂園基層服務人員能夠清楚的知道自己的喜、怒、哀、樂狀況，情緒轉壞時會有感覺而且知道原因，情緒表達的方式會因不同的對象而有不同，能察覺別人對自己的喜歡或厭惡，別人心情不好時會主動關心，他人碰到挫折時會鼓勵他人，別人有困難時會熱心提供協助。表現較弱的構面有控制情緒、調整自我情緒。這表示員工在工作時可能有以下的情形：會突然情緒爆發而事後又後悔，會因為一件事情而影響一整天或更久的心情。

(3) 工作表現部分

主題遊樂園基層服務人員在工作表現上較好的構面有「責任心」、「協調合作」、「服務態度」。這表示員工在工作上能做好工作的職責，能與同事合力完成一項工作，能完成主管所交代的工作，員工相信一個人的服務態度會影響公司的聲譽。工作上較不滿意的則有對目前的工作感到不滿意，個人的專長很難在工作中發揮、覺得公司的考績制度不能客觀的反應員工的工作表現。

5.2 研究建議

基於上述的研究發現，以下分別就二方面提出相關之建議，以供後續研究者、劍湖山世界人力資源管理者參考。

5.2.1 對後續研究者的建議

1. 關於人格特質與工作表現或情緒智力與工作表現間的研究，已有人研究過。例如，有以資訊業為研究對象或以學生為研究對象，有的則以企業的領導者為研究對象。但以旅遊業為研究對象實在不多，希望在後續研究上，能有更多研究是針對旅遊產業。例如觀光旅館業、旅行業等，以便歸納出旅遊產業在這些構面間的特性。
2. 本研究在人格特質、情緒智力與工作表現所使用的子構面，乃研究者參考相關文獻，選擇適合遊樂園基層服務人員而擬定的。建議後續研究者，能運用不同的子構面來代表這三個構面，以便得知在不同子構面的解釋下其結果是否相同。

3. 影響工作表現的因素有內在的個人因素如人口變項、人格特質、情緒管理等，也有外在的因素如激勵制度、管理制度、組織氣候、員工福祉等方面，本研究只以個人因素為項目來研究。未來研究如能選擇加入外在的因素將可歸納出影響工作表現因素的影響程度排序狀況。
4. 本研究只以個案方式透過問卷調查，對劍湖山世界員工進行瞭解研究。建議研究者可擴展研究對象至台灣所有主題遊樂園，如新竹的六福村，南投的九族文化村，以作區域性的比較。也可以比較主管人員與基層人員在人格特質與情緒智力的表現有何不同。
5. 本研究的各項評量工作是由員工自行評量。未來研究者也可從遊客的角度去評量相關項目，以了解人格特質及情緒智力的構面中那項對遊客是最重要的，以作為管理者遴選人才及實施員工教育訓練的依據。此外，工作表現部分的評量工作若能克服技術上的問題；擬定周延計劃及流程以取得主管評量員工的考績成績將使該部分的研究結果更客觀。

5.2.2 對劍湖山世界人力資源管理部門的建議

1. 劍湖山世界基層服務人員在情緒的控制與調整上表現較差，意味著員工較不會安撫自己的情緒而導致影響工作的心情。人力資源單位應正視此一問題，在教育訓練課程中可多設計相關課程，用以提昇員工處理自己情緒的能力且主管人員應具備安撫員工情緒的能力。

2. 遊樂園內的工作性質非常需要與人互動，故在人才甄選時，可遴選情緒智力及人格特質在人際互動能力較高者，並輔以適切的相關訓練，以降低因不適任造成人才流失所導致的成本問題。

3. 未來遊客對服務品質的要求將越來越高，管理者與員工都將面臨更多的壓力與挑戰。而管理者的任務是在領導員工執行公司的服務理念，所以情緒的管理不僅對員工重要，身為主管者亦不能忽視。因為其對員工的態度會影響到員工的心情，進而影響到其對遊客的態度，身為管理者更應先提昇自己情緒能力。

4. 與各大專院校相關科系建教合作，增加知識員工。如與臨近設有相關系所的中正大學、嘉義大學、南華大學、環球技術學院等校合作，提高人力素質。

參考文獻

一、中文部分

1. 內山喜久雄 (民 90), EQ 定人生, 台北, 新潮社。
2. 王進興 (民 86), 企業文化、員工人格特質與工作滿足、工作績效之相關研究, 成功大學工管所碩士論文。
3. 古永嘉 (民 85) 譯, 企業研究方法, 第五版, 台北, 華泰書局。
4. 朱柔若 (民 85) 譯, 社會科學研究方法與資料分析, 台北市, 楊智文化。
5. 江文慈 (民 86), EQ 意涵的再解析, 諮商與輔導, 第 136 期。
6. 江文慈 (民 88), 情緒調整的發展軌跡與模式建構之研究, 國立師範大學心輔系碩士論文。
7. 余霖 (民 86), EQ-預測成就的新指標, 台灣教育, 559 期, 17~18 頁。
8. 余昭 (民 68), 人格心理學, 三民書局。
9. 李佳俊 (民 83) 譯, 16 種性格透視, 台北, 方智。
10. 李瑞玲、張美惠、黃慧真 (民 87) 譯, EQ :工作 EQ, by Daniel Coleman, 台北, 時報文化公司。
11. 房冠寶 (民 89), 人格特質與工作績效的關聯性研究—以證券業後勤行政人員為例, 國立台灣科技大學管理研究所。
12. 林能白、丘宏昌 (民 88), 服務品質之研究 - 服務人員人格特質之影響分析與應用, 管理學報, 第十六卷, 第二期。
13. 周正儀 (民 86), 企業領導者情緒商數對領導型態與效能之研究, 中國文化大學國際企業管理研究所。

14. 柯克著，李維（民 87）譯，人格的層次，桂冠，台北。
15. 洪蘭、梁若瑜（民 90）譯，華人性格研究，台北，遠流。
16. 政治作戰學校軍事社會科學研究中心編印（民 87），政戰幹部之情緒管理策略研究初探。
17. 陳政孝（民 89），情緒商數、薪酬制度與領導型態對工作態度之影響研究--以銀行業為例，大葉大學工業工程研究所。
18. 陳建宏（民 86），資管人員情緒商數的研究，大葉大學資訊管理研究所。
19. 郭欣易（民 89），人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究，世新大學觀光事業研究所。
20. 彭剛力（民 70），人格特質，組織氣候與工作滿足關聯性之研究，政治大學公行研究所碩士論文。
21. 葉至誠，葉立誠（民 89），研究方法與論文寫作，台北，商鼎文化出版社。
22. 張毓志（民 90），工程專業人員情緒智力、個體學習與工作績效之關係：系統思考觀點，中正大學勞工研究所。
23. 張美惠（民 85）譯，EQ, Emotional Intelligence.by Daniel Coleman (1995)，台北，時報文化公司。
24. 張美惠（民 86）譯，EQ 測驗書：你的及格嗎？台北，時報文化公司。
25. 張春興（民 80），現代心理學，東華書局。
26. 張春興（民 78），張氏心理學辭典，東華書局。
27. 張淑媛（民 90），高職學生情緒管理與學習成就關係之研究—以高雄市立海青工商為例，南華大學管理研究所。

28. 詫摩武俊 (民 89), 性格, 台北, 久大文化。
29. 賈馥銘 (民 86), 人格心理學概要, 三民書局。
30. 蔡秀玲、楊智馨 (民 88), 情緒管理, 台北, 楊智文化事業股份有限公司。
31. 劍湖山世界 (民 90), 主題遊樂園經營與管理講義資料。
32. 鄭瑜銘 (民 87), 組織氣候、領導風格與情緒商數關係之研究--以資訊人員為例, 大業大學資訊管理研究所。
33. 鄭芬蘭 (民 84), 五大因素模式的特質人格理論, 「國立新竹師範學院初等教育學系學報」, 第三期, 205~227 頁。
34. 劉行山 (民 82) 譯, 性格與工作的適性, 台北, 新雨。
35. 薛婉婷 (民 86), 人格特質與工作特性之契合對工作滿足與組織承諾之影響, 中央大學人資所碩士論文。
36. 謝其森 (民 84), 主題遊樂園, 台北市, 詹氏書局。
37. 戴維舵 (民 88), "Big Five" 五大人格特質在人力甄選上的應用探討, 致理學報, 第十二期。

二、英文部分

1. Brooks, G. R., & Richardson, F. C. (1980) , Emotional Skills Training : A treatment program for duodenal ulcer, Behavior Therapy, 11:198-207.
2. Beach, D. S. (1975) , Personnel: The management of people at work. New York: Macmillan publishing co., Inc..
3. Casio, W.F. (1991) , Applied psychology in personnel management, 4th, Prentice-Hall.
4. Compbell, J. P., McHenry, J.J., & Wise, L.L. (1990) , Modeling job performance in population of jobs, Personnel Psychology, 43:313-333.
5. Campbell, J. P. (1970) , Managerial Behavior Performance and Effectiveness, New York: McGraw-Hill.
6. Gibbs, N. (1995) , EQ Factor, Time, October 9, 24-31.
7. Goleman, D.(1995) , Emotional Intelligence, Bantam Books, New York.
8. Herbiniak, L. G. and J. A. Alutto,(1972), Personal and Role-Rated Fated Factors in the Development of Organizational commitment, Administrative science Quartely, 17, 555-573.
9. Hilgard, E. R. and Atkinson, R. C. (1969) , Introduction to Psychology, 中央圖書出版社。
10. Klein, A. F. (1972) , Effective Group Work, Associated Press, New York.
11. Michaela Davies and Lazar Stankov & Richard D. Roberts

- (1998) , Emotional Intelligence : In Search of an Elusive Construct, Journal of Personality and Social Psychology, 1998, vol.75, no.4, 989-1015.
- 12.Mayer, J. D. (1995) , A framework for the classification of personality components, Journal of Personality, 63(4) : 820-877.
- 13.Mayer, J. D., & Salovey, P. (1996) , What is emotional intelligence. Emotional development and emotional intelligence: Implication for educators., Basic Books, New York.
- 14.Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993) ,The intelligence of emotional intelligence, Intelligence, 17:433-422.
- 15.Mehrabian, A. & Epstein, N. (1970) , A measure of emotional empathy, Journal of Personality, 40:525-543.
- 16.Pervin, L. A. (1990) , Personality: Theory, Assessment, and Research, 桂冠圖書股份有限公司。
- 17.Salovey, P., Hsee, C. K., & Mayer, J. (1993) , Emotional intelligence and the self-regulation of affect, Handbook of mental control, Prentice-Hall, 258-277.
- 18.Schmitt, N. W., & Klimoski, R.J. (1991) , Research methods in human resource management, 1st, South-Western.
- 19.Smith, C. A., & Lazarus, R. S.(1990), Emotion and adaptation, Handbook of personality: Theory and research, The Guilford Press, New York, 609-637.

< 附錄 >

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
之問卷