

台灣(Taiwan, ROC)

賴鳳儀, 國立屏東科技大學企業管理系教授  
林鉦琴, 國立屏東科技大學企業管理系教授

顧客-員工情緒能力及風險尋求傾向  
配適對顧客不文明行為之影響

## **Study Documentation**

June 16, 2021

# Metadata Production

Metadata Producer(s)	學術調查研究資料庫 (Survey Research Data Archive(SRDA)) , 中央研究院人社中心調查研究 專題中心 , DDI文件製作
Identification	E10450

# Table of Contents

<a href="#">Overview</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">Scope &amp; Coverage</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">Producers &amp; Sponsors</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">Data Collection</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">Data Processing &amp; Appraisal</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Accessibility</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Files Description</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">data</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Variables Group(s)</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">問卷編號、員工編號、顧客編號、地區別、產業別</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">[員工]第一部份(不文明行為)</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">[員工]第二部份(情緒智能)</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">[員工]第三部份(表層表演;深層表演)</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">[員工]第四部份(風險尋求傾向)</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">[員工]第五部份(基本資料)</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">[顧客]第一部份(服務品質)</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">[顧客]第二部份(情緒智能)</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">[顧客]第三部份(風險尋求傾向)</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">[顧客]第四部份(個人基本資料)</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">Variables Description</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">data</a>	<a href="#">16</a>

# 顧客-員工情緒能力及風險尋求傾向配適對顧客不文明行為之影響

## *A Study of Antecedents of Customer Incivility: The Role of Customer-Employee Emotional Intelligence and Risk-Seeking Proclivity Fit*

Overview	
Identification	E10450
Version	Production Date: 2021-12-01 1
Series	
<b>Abstract</b> 本研究計畫結合腳本理論以及特質相似性效應，探討服務業員工在情緒勞務工作過程與顧客互動時，雙方在情緒能力與風險尋求傾向的對偶適配性，對於服務品質認知及顧客不文明行為的影響。 本研究以配對問卷方式，針對台南、高雄、及屏東都會區針對餐飲與百貨服務業的第一線服務人員和他們的顧客，進行資料收集，每一組有效問卷包含一位服務人員以及4-5位他所服務的顧客問卷。資料有效樣本數為779筆。 經假設驗證，發現本研究提出的八項假設，僅有三項獲得支持。獲得支持的假設為：(1)員工的情緒智能對於服務品質具有正向關聯；(2)服務品質中介員工情緒智能與顧客不文明行為間的關係；(3)服務品質中介員工尋求風險傾向與不文明行為的關係。	
Kind of Data	抽查
Unit of Analysis	個人

Scope & Coverage	
Time Period(s)	2015-2016
Countries	台灣(Taiwan, ROC)
<b>Geographic Coverage</b> 台灣	
<b>Universe</b> 服務業從業員工與顧客	

Producers & Sponsors	
Primary Investigator(s)	賴鳳儀，國立屏東科技大學企業管理系教授 林鈺琴，國立屏東科技大學企業管理系教授
Other Producer(s)	國立屏東科技大學企業管理系
Funding Agency/ies	科技部

Data Collection	
Data Collection Dates	start 2015-12-01 end 2016-02-29
Time Period(s)	start 2015-08-01 end 2016-07-31
Data Collection Mode	留卷自填問卷

## Data Processing & Appraisal

### Data Editing

中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心所進行的資料整理方式，為不合理值檢核

## Accessibility

<b>Contact(s)</b>	學術調查研究資料庫(Survey Research Data Archive) (中央研究院人社中心調查研究專題中心), <a href="https://srda.sinica.edu.tw">https://srda.sinica.edu.tw</a> , <a href="mailto:srda@gate.sinica.edu.tw">srda@gate.sinica.edu.tw</a>
<b>Distributor(s)</b>	中央研究院調查研究專題中心「學術調查研究資料庫」
<b>Depositor(s)</b>	賴鳳儀 林鈺琴

### Access Conditions

標準版(一般會員、院內會員直接下載)

# Files Description

Dataset contains 1 file(s)

data	
# Cases	779
# Variable(s)	96

# Variables Group(s)

Dataset contains 10 group(s)

Group 問卷編號、員工編號、顧客編號、地區別、產業別							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	id_ques	問卷編號	continuous	numeric-6.0	779	0	-
2	id_employee	員工編號	continuous	numeric-3.0	156	623	-
3	id_customer	顧客編號	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	area	地區別	discrete	numeric-1.0	156	623	-
5	industry	產業別	discrete	numeric-1.0	156	623	-

Group [員工]第一部份(不文明行為)							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	a1	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：1.對我發脾氣	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	a2	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：2.向我發洩他們對本公司的不滿	discrete	numeric-1.0	779	0	-
3	a3	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：3.言語羞辱我	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	a4	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：4.把我當作很笨、很差	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	a5	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：5.對我很不耐煩(顧客容易被激怒)	discrete	numeric-1.0	779	0	-
6	a6	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：6.不相信我提供的資訊，要求主管出來說明	discrete	numeric-1.0	779	0	-
7	a7	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：7.對我展現高高在上的樣子	discrete	numeric-1.0	779	0	-
8	a8	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：8.對我的工作能力有意見	discrete	numeric-1.0	779	0	-
9	a9	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：9.對我的工作表現有意見	discrete	numeric-1.0	779	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
10	a10	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率： 10.言語攻擊我	discrete	numeric-1.0	779	0	-
11	a11	[員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率： 11.對我無理要求	discrete	numeric-1.0	779	0	-

**Group [員工]第二部份(情緒智能)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	b1	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選： 1.大部分的時間裡，我都充分了解自己為什麼會有特定的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	b2	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：2.我相當的了解自己的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
3	b3	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：3.我真正的了解自身的感受	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	b4	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：4.我總是知道自己是否快樂	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	b5	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：5.我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
6	b6	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：6.我善於觀察旁人的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
7	b7	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：7.我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感	discrete	numeric-1.0	779	0	-
8	b8	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：8.我相當了解身邊的人的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
9	b9	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：9.我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成	discrete	numeric-1.0	779	0	-
10	b10	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選： 10.我總是告訴自己我是個有能力的人	discrete	numeric-1.0	779	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
11	b11	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受勾選: 11.我是個自我激勵的人	discrete	numeric-1.0	779	0	-
12	b12	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受勾選: 12.我總是鼓勵自己要全力以赴	discrete	numeric-1.0	779	0	-
13	b13	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受勾選: 13.我能充分控制自己的脾氣,因而能理性的處理困難的事務	discrete	numeric-1.0	779	0	-
14	b14	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受勾選: 14.我相當懂得控制自己的脾氣	discrete	numeric-1.0	779	0	-
15	b15	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受勾選: 15.當我非常生氣時,我總是能很快的冷靜下來	discrete	numeric-1.0	779	0	-
16	b16	[員工]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受勾選: 16.我把自己的情緒控制得很好	discrete	numeric-1.0	779	0	-

**Group [員工]第三部份(表層表演;深層表演)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	c19	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受,請依據您的實際感受勾選:1.為了適當的應付顧客,我會有假裝的行為	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	c20	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受,請依據您的實際感受勾選:2.與顧客互動時,我會假裝好心情	discrete	numeric-1.0	779	0	-
3	c21	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受,請依據您的實際感受勾選:3.我會以演戲或者表演的方式與顧客互動	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	c22	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受,請依據您的實際感受勾選:4.我會因工作需要而有假裝的情緒表現	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	c23	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受,請依據您的實際感受勾選:5.我會戴上假面具以展現工作需要的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
6	c24	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受, 請依據您的實際感受勾選: 6.我會對顧客表現不同於我內心真正感受到的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
7	c25	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受, 請依據您的實際感受勾選: 7.與顧客互動時, 我會展現虛假的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
8	c26	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受, 請依據您的實際感受勾選: 8.我試圖去體會呈現給顧客的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
9	c27	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受, 請依據您的實際感受勾選: 9.我努力去感受必須呈現給顧客的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
10	c28	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受, 請依據您的實際感受勾選: 10.我努力去真實地感受我在他人面前必須展現的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
11	c29	[員工]三.以下問項是有關您對工作的感受, 請依據您的實際感受勾選: 11.我努力從內心發展我必須呈現在顧客面前的情感	discrete	numeric-1.0	779	0	-

**Group [員工]第四部份(風險尋求傾向)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	d1	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: 1.我是一個樂於嘗試新產品的	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	d2	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: 2.當我去餐廳的時候, 點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心	discrete	numeric-1.0	779	0	-
3	d3	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: 3.在試用新的或不同的產品時, 我總是小心翼翼的	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	d4	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: 4.即使是重要的約會, 我也不介意去沒去過的地方	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	d5	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: 5.我老是購買常用的品牌, 而不去嘗試其他品牌	discrete	numeric-1.0	779	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
6	d6	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述,請依符合程度勾選:6.為了避免做錯決定的風險,我從不買我不了解的東西	discrete	numeric-1.0	779	0	-
7	d7	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述,請依符合程度勾選:7.我只買老品牌的東西	discrete	numeric-1.0	779	0	-
8	d8	[員工]四.以下問項是有關您的個性描述,請依符合程度勾選:8.我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品	discrete	numeric-1.0	779	0	-

**Group [員工]第五部份(基本資料)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	x1	[員工]五.性別	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	x2	[員工]五.年齡	continuous	numeric-2.0	764	15	-
3	x3	[員工]五.婚姻狀況	discrete	numeric-2.0	754	25	-
4	x4	[員工]五.學歷	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	x5	[員工]五.在這家公司的年資:___年	continuous	numeric-3.1	759	20	-
6	x6	[員工]五.在服務業的年資:___年	continuous	numeric-3.1	754	25	-

**Group [顧客]第一部份(服務品質)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	e1	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法,請依您實際感受圈選:1.他會自發性的協助顧客,即使是超出工作要求之外的事	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	e2	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法,請依您實際感受圈選:2.會幫忙處理顧客的問題,即超出工作要求或所預期的範圍	discrete	numeric-1.0	779	0	-
3	e3	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法,請依您實際感受圈選:3.常常會對顧客提供責任範圍之外的服務	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	e4	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法,請依您實際感受圈選:4.他/她樂於盡最大的努力使顧客滿意	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	e5	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法,請依您實際感受圈選:5.經常排除萬難地幫助顧客	discrete	numeric-1.0	779	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
6	e6	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: 6.執行所有服務顧客必要的任務	discrete	numeric-1.0	779	0	-
7	e7	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: 7.服務顧客時, 表現符合工作規範的要求	discrete	numeric-1.0	779	0	-
8	e8	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: 8.履行工作描述中對顧客應盡的責任	discrete	numeric-1.0	779	0	-
9	e9	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: 9.適當的完成所有顧客服務行為的期望	discrete	numeric-1.0	779	0	-
10	e10	[顧客]一.下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: 10.幫助顧客處理自己職責範圍內的事情	discrete	numeric-1.0	779	0	-

**Group [顧客]第二部份(情緒智能)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	g1	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 1.大部分的時間裡, 我都充分了解自己為什麼會有特定的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	g2	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 2.我相當的了解自己的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
3	g3	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 3.我真正的了解自身的感受	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	g4	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 4.我總是知道自己是否快樂	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	g5	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 5.我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
6	g6	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 6.我善於觀察旁人的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
7	g7	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 7.	discrete	numeric-1.0	779	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感					
8	g8	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:8.我相當了解身邊的人的情緒	discrete	numeric-1.0	779	0	-
9	g9	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:9.我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成	discrete	numeric-1.0	779	0	-
10	g10	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:10.我總是告訴自己我是個有能力的人	discrete	numeric-1.0	779	0	-
11	g11	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:11.我是個自我激勵的人	discrete	numeric-1.0	779	0	-
12	g12	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:12.我總是鼓勵自己要全力以赴	discrete	numeric-1.0	779	0	-
13	g13	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:13.我能充分控制自己的脾氣,因而能理性的處理困難的事務	discrete	numeric-1.0	779	0	-
14	g14	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:14.我相當懂得控制自己的脾氣	discrete	numeric-1.0	779	0	-
15	g15	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:15.當我非常生氣時,我總是能很快的冷靜下來	discrete	numeric-1.0	779	0	-
16	g16	[顧客]二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受,請依您的實際感受圈選:16.我把自己的情緒控制得很好	discrete	numeric-1.0	779	0	-

**Group [顧客]第三部份(風險尋求傾向)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	h1	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述,請依符合程度圈選:1.我是一個樂於嘗試新產品的人	discrete	numeric-1.0	779	0	-
2	h2	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述,請依符合程度圈選:2.當我去餐廳的	discrete	numeric-1.0	779	0	-

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		時候，點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心					
3	h3	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：3.在試用新的或不同的產品時，我總是小心翼翼的	discrete	numeric-1.0	779	0	-
4	h4	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：4.即使是重要的約會，我也不介意去沒去過的地方	discrete	numeric-1.0	779	0	-
5	h5	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：5.我老是購買常用的品牌，而不去嘗試其他品牌	discrete	numeric-1.0	779	0	-
6	h6	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：6.為了避免做錯決定的風險，我從不買我不了解的東西	discrete	numeric-1.0	779	0	-
7	h7	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：7.我只買老品牌的東西	discrete	numeric-1.0	779	0	-
8	h8	[顧客]三.以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：8.我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品	discrete	numeric-1.0	779	0	-

**Group [顧客]第四部份(個人基本資料)**

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	y1	[顧客]四.性別	discrete	numeric-1.0	756	23	-
2	y2	[顧客]四.年齡	discrete	numeric-1.0	773	6	-
3	y3	[顧客]四.婚姻狀況	discrete	numeric-1.0	731	48	-
4	y4	[顧客]四.學歷	discrete	numeric-1.0	771	8	-
5	y5	[顧客]四.職業別	discrete	numeric-1.0	761	18	-

# Variables Description

**Dataset contains 96 variable(s)**

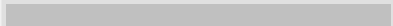
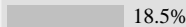



File : data				
# id_ques: 問卷編號				
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 211011-341455] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=245776.77 /-] [StdDev=49660.744 /-]		
# id_employee: 員工編號				
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-207] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]		[Valid=156 /-] [Invalid=623 /-] [Mean=143.474 /-] [StdDev=30.961 /-]		
# id_customer: 顧客編號				
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-] [Mean=2.997 /-] [StdDev=1.414 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage	
1		156	<div></div> 20.0%	
2		156	<div></div> 20.0%	
3		156	<div></div> 20.0%	
4		156	<div></div> 20.0%	
5		155	<div></div> 19.9%	
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.				
# area: 地區別				
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 2-3] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]		[Valid=156 /-] [Invalid=623 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage	
2	高雄	106	<div></div> 67.9%	
3	屏東	50	<div></div> 32.1%	
Sysmiss		623		
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.				
# industry: 產業別				
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]		[Valid=156 /-] [Invalid=623 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage	
1	餐飲	134	<div></div> 85.9%	
2	百貨服務	22	<div></div> 14.1%	
Sysmiss		623		
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.				
# a1: [員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：1.對我發脾氣				
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage	
1	從未發生	225	<div></div> 28.9%	
2	偶爾發生	419	<div></div> 53.8%	
3	無意見	65	<div></div> 8.3%	
4	經常發生	60	<div></div> 7.7%	
5	天天發生	10	<div></div> 1.3%	
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.				

<b>File : data</b>			
# <b>a2:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>2.</b> 向我發洩他們對本公司的不滿			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	從未發生	215	27.6%
2	偶爾發生	385	49.4%
3	無意見	85	10.9%
4	經常發生	84	10.8%
5	天天發生	10	1.3%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a3:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>3.</b> 言語羞辱我			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	從未發生	484	62.1%
2	偶爾發生	145	18.6%
3	無意見	125	16.0%
4	經常發生	20	2.6%
5	天天發生	5	0.6%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a4:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>4.</b> 把我當作很笨、很差			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	從未發生	510	65.5%
2	偶爾發生	135	17.3%
3	無意見	99	12.7%
4	經常發生	25	3.2%
5	天天發生	10	1.3%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a5:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>5.</b> 對我很不耐煩(顧客容易被激怒)			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	從未發生	315	40.4%
2	偶爾發生	325	41.7%
3	無意見	70	9.0%
4	經常發生	54	6.9%
5	天天發生	15	1.9%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a6:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>6.</b> 不相信我提供的資訊，要求主管出來說明			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		

<b>File : data</b>			
# <b>a6:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時, 您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>6.</b> 不相信我提供的資訊, 要求主管出來說明			
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	從未發生	420	<div><div></div></div> 53.9%
2	偶爾發生	229	<div><div></div></div> 29.4%
3	無意見	95	<div><div></div></div> 12.2%
4	經常發生	30	<div><div></div></div> 3.9%
5	天天發生	5	<div><div></div></div> 0.6%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a7:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時, 您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>7.</b> 對我展現高高在上的樣子			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	從未發生	200	<div><div></div></div> 25.7%
2	偶爾發生	300	<div><div></div></div> 38.5%
3	無意見	105	<div><div></div></div> 13.5%
4	經常發生	150	<div><div></div></div> 19.3%
5	天天發生	24	<div><div></div></div> 3.1%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a8:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時, 您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>8.</b> 對我的工作能力有意見			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	從未發生	395	<div><div></div></div> 50.7%
2	偶爾發生	195	<div><div></div></div> 25.0%
3	無意見	155	<div><div></div></div> 19.9%
4	經常發生	29	<div><div></div></div> 3.7%
5	天天發生	5	<div><div></div></div> 0.6%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a9:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時, 您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>9.</b> 對我的工作表現有意見			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	從未發生	405	<div><div></div></div> 52.0%
2	偶爾發生	189	<div><div></div></div> 24.3%
3	無意見	165	<div><div></div></div> 21.2%
4	經常發生	15	<div><div></div></div> 1.9%
5	天天發生	5	<div><div></div></div> 0.6%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# <b>a10:</b> [員工]一.最近三個月內您服務顧客時, 您感受顧客在下列行為發生的頻率： <b>10.</b> 言語攻擊我			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	

## File : data

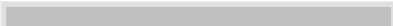
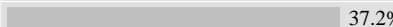
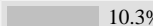
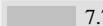

# **a10**: [員工] 一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：**10**.言語攻擊我

Value	Label	Cases	Percentage
1	從未發生	475	 61.0%
2	偶爾發生	144	 18.5%
3	無意見	140	 18.0%
4	經常發生	15	 1.9%
5	天天發生	5	 0.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **a11**: [員工] 一.最近三個月內您服務顧客時，您感受顧客在下列行為發生的頻率：**11**.對我無理要求



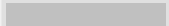
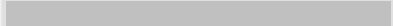
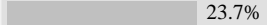
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	從未發生	335	 43.0%
2	偶爾發生	290	 37.2%
3	無意見	80	 10.3%
4	經常發生	60	 7.7%
5	天天發生	14	 1.8%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b1**: [員工] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**1**.大部分的時間裡，我都充分了解自己為什麼會有特定的情緒




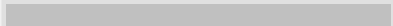
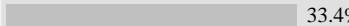
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	10	 1.3%
2	有點不同意	55	 7.1%
3	無意見	155	 19.9%
4	有點同意	374	 48.0%
5	非常同意	185	 23.7%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b2**: [員工] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**2**.我相當的了解自己的情緒

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	15	 1.9%
2	有點不同意	50	 6.4%
3	無意見	110	 14.1%
4	有點同意	344	 44.2%
5	非常同意	260	 33.4%






Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b3**: [員工] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**3**.我真正的了解自身的感受

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

## File : data






# **b3:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**3.**我真正的了解自身的感受

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	15	 1.9%
2	有點不同意	50	 6.4%
3	無意見	110	 14.1%
4	有點同意	329	 42.2%
5	非常同意	275	 35.3%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b4:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**4.**我總是知道自己是否快樂






Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	10	 1.3%
2	有點不同意	80	 10.3%
3	無意見	90	 11.6%
4	有點同意	304	 39.0%
5	非常同意	295	 37.9%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b5:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**5.**我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒






Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	20	 2.6%
2	有點不同意	45	 5.8%
3	無意見	110	 14.1%
4	有點同意	384	 49.3%
5	非常同意	220	 28.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b6:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**6.**我善於觀察旁人的情緒

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	25	 3.2%
2	有點不同意	55	 7.1%
3	無意見	130	 16.7%
4	有點同意	339	 43.5%
5	非常同意	230	 29.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b7:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**7.**我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

## File : data

# **b7:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**7.**我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	20	2.6%
2	有點不同意	60	7.7%
3	無意見	125	16.0%
4	有點同意	344	44.2%
5	非常同意	230	29.5%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **b8:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**8.**我相當了解身邊的人的情緒

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	15	1.9%
2	有點不同意	50	6.4%
3	無意見	135	17.3%
4	有點同意	414	53.1%
5	非常同意	165	21.2%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **b9:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**9.**我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	5	0.6%
2	有點不同意	50	6.4%
3	無意見	175	22.5%
4	有點同意	284	36.5%
5	非常同意	265	34.0%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **b10:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**10.**我總是告訴自己我是個有能力的人

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	15	1.9%
2	有點不同意	55	7.1%
3	無意見	160	20.5%
4	有點同意	299	38.4%
5	非常同意	250	32.1%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **b11:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**11.**我是個自我激勵的人

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
-------------	--

## File : data

# **b11:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受勾選: **11.**我是個自我激勵的人

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	5	0.6%
2	有點不同意	60	7.7%
3	無意見	160	20.5%
4	有點同意	299	38.4%
5	非常同意	255	32.7%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b12:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受勾選: **12.**我總是鼓勵自己要全力以赴

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	5	0.6%
2	有點不同意	65	8.3%
3	無意見	131	16.8%
4	有點同意	334	42.9%
5	非常同意	244	31.3%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b13:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受勾選: **13.**我能充分控制自己的脾氣, 因而能理性的處理困難的事務

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	25	3.2%
2	有點不同意	75	9.6%
3	無意見	145	18.6%
4	有點同意	324	41.6%
5	非常同意	210	27.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b14:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受勾選: **14.**我相當懂得控制自己的脾氣

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	25	3.2%
2	有點不同意	134	17.2%
3	無意見	185	23.7%
4	有點同意	255	32.7%
5	非常同意	180	23.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.


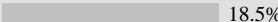
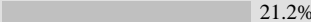
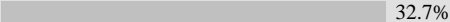

# **b15:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受勾選: **15.**當我非常生氣時, 我總是能很快的冷靜下來

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

## File : data

# **b15:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**15.**當我非常生氣時，我總是能很快的冷靜下來

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]






Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	55	 7.1%
2	有點不同意	144	 18.5%
3	無意見	165	 21.2%
4	有點同意	255	 32.7%
5	非常同意	160	 20.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **b16:** [員工] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受勾選：**16.**我把自己的情緒控制得很好

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]






Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	45	 5.8%
2	有點不同意	144	 18.5%
3	無意見	175	 22.5%
4	有點同意	255	 32.7%
5	非常同意	160	 20.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **c19:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**1.**為了適當的應付顧客，我會有假裝的行為

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]






Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	60	 7.7%
2	有點不同意	165	 21.2%
3	無意見	110	 14.1%
4	有點同意	309	 39.7%
5	非常同意	135	 17.3%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **c20:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**2.**與顧客互動時，我會假裝好心情

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	90	 11.6%
2	有點不同意	120	 15.4%
3	無意見	125	 16.0%
4	有點同意	304	 39.0%
5	非常同意	140	 18.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

## File : data

# **c21:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**3.**我會以演戲或者表演的方式與顧客互動

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	110	14.1%
2	有點不同意	169	21.7%
3	無意見	165	21.2%
4	有點同意	210	27.0%
5	非常同意	125	16.0%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **c22:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**4.**我會因工作需要而有假裝的情緒表現

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	80	10.3%
2	有點不同意	135	17.3%
3	無意見	150	19.3%
4	有點同意	260	33.4%
5	非常同意	154	19.8%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **c23:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**5.**我會戴上假面具以展現工作需要的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	95	12.2%
2	有點不同意	130	16.7%
3	無意見	131	16.8%
4	有點同意	303	38.9%
5	非常同意	120	15.4%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **c24:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**6.**我會對顧客表現不同於我內心真正感受到的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	80	10.3%
2	有點不同意	105	13.5%
3	無意見	205	26.3%
4	有點同意	294	37.7%
5	非常同意	95	12.2%

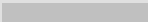

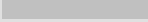
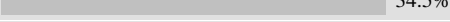

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

## File : data

# **c25:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**7.**與顧客互動時，我會展現虛假的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]



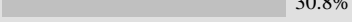


Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	105	 13.5%
2	有點不同意	201	 25.8%
3	無意見	109	 14.0%
4	有點同意	269	 34.5%
5	非常同意	95	 12.2%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **c26:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**8.**我試圖去體會呈現給顧客的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]



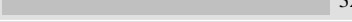
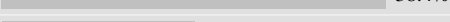

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	20	 2.6%
2	有點不同意	65	 8.3%
3	無意見	240	 30.8%
4	有點同意	325	 41.7%
5	非常同意	129	 16.6%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **c27:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**9.**我努力去感受必須呈現給顧客的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]



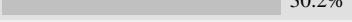


Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	15	 1.9%
2	有點不同意	60	 7.7%
3	無意見	255	 32.7%
4	有點同意	299	 38.4%
5	非常同意	150	 19.3%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **c28:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**10.**我努力去真實地感受我在他人面前必須展現的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	15	 1.9%
2	有點不同意	60	 7.7%
3	無意見	235	 30.2%
4	有點同意	324	 41.6%
5	非常同意	145	 18.6%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

## File : data

# **c29:** [員工] 三. 以下問項是有關您對工作的感受，請依據您的實際感受勾選：**11.**我努力從內心發展我必須呈現在顧客面前的情感

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	25	3.2%
2	有點不同意	50	6.4%
3	無意見	225	28.9%
4	有點同意	344	44.2%
5	非常同意	135	17.3%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **d1:** [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度勾選：**1.**我是一個樂於嘗試新產品的

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	20	2.6%
2	有點不同意	70	9.0%
3	無意見	149	19.1%
4	有點同意	301	38.6%
5	非常同意	239	30.7%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **d2:** [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度勾選：**2.**當我去餐廳的時候，點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	160	20.5%
2	有點不同意	305	39.2%
3	無意見	234	30.0%
4	有點同意	65	8.3%
5	非常同意	15	1.9%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **d3:** [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度勾選：**3.**在試用新的或不同的產品時，我總是小心翼翼的

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	100	12.8%
2	有點不同意	350	44.9%
3	無意見	209	26.8%
4	有點同意	100	12.8%
5	非常同意	20	2.6%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

## File : data

# d4: [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: **4.**即使是重要的約會, 我也不介意去沒去過的地方

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	25	3.2%
2	有點不同意	100	12.8%
3	無意見	206	26.4%
4	有點同意	234	30.0%
5	非常同意	214	27.5%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# d5: [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: **5.**我老是購買常用的品牌, 而不去嘗試其他品牌

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	40	5.1%
2	有點不同意	139	17.8%
3	無意見	250	32.1%
4	有點同意	245	31.5%
5	非常同意	105	13.5%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# d6: [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: **6.**為了避免做錯決定的風險, 我從不買我不了解的東西

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	70	9.0%
2	有點不同意	169	21.7%
3	無意見	250	32.1%
4	有點同意	185	23.7%
5	非常同意	105	13.5%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# d7: [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度勾選: **7.**我只買老品牌的東西

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	30	3.9%
2	有點不同意	109	14.0%
3	無意見	270	34.7%
4	有點同意	240	30.8%
5	非常同意	130	16.7%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# d8: [員工] 四. 以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度勾選：8. 我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	35	<div><div></div></div> 4.5%
2	有點不同意	50	<div><div></div></div> 6.4%
3	無意見	215	<div><div></div></div> 27.6%
4	有點同意	304	<div><div></div></div> 39.0%
5	非常同意	175	<div><div></div></div> 22.5%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# x1: [員工] 五. 性別			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	男	345	<div><div></div></div> 44.3%
2	女	434	<div><div></div></div> 55.7%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# x2: [員工] 五. 年齡			
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 16-82] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=764 /-] [Invalid=15 /-] [Mean=27.14 /-] [StdDev=10.002 /-]	
# x3: [員工] 五. 婚姻狀況			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=754 /-] [Invalid=25 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	單身	608	<div><div></div></div> 80.6%
2	已婚	146	<div><div></div></div> 19.4%
Sysmiss		25	
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# x4: [員工] 五. 學歷			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	高中職(含以下)	185	<div><div></div></div> 23.7%
2	大專	534	<div><div></div></div> 68.5%
3	研究所(含以上)	60	<div><div></div></div> 7.7%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# x5: [員工] 五. 在這家公司的年資：__年			
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 1-30] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=759 /-] [Invalid=20 /-] [Mean=3.179 /-] [StdDev=4.92 /-]	
# x6: [員工] 五. 在服務業的年資：__年			
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 1-30] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=754 /-] [Invalid=25 /-] [Mean=4.941 /-] [StdDev=5.967 /-]	

# e1: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法，請依您實際感受圈選：**1.**他會自發性的協助顧客，即使是超出工作要求之外的事

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	10	1.3%
2	不同意	60	7.7%
3	無意見	235	30.2%
4	同意	349	44.8%
5	非常同意	125	16.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# e2: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法，請依您實際感受圈選：**2.**會幫忙處理顧客的問題，即超出工作要求或所預期的範圍

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	8	1.0%
2	不同意	61	7.8%
3	無意見	249	32.0%
4	同意	351	45.1%
5	非常同意	110	14.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# e3: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法，請依您實際感受圈選：**3.**常常會對顧客提供責任範圍之外的服務

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	7	0.9%
2	不同意	60	7.7%
3	無意見	266	34.1%
4	同意	333	42.7%
5	非常同意	113	14.5%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# e4: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法，請依您實際感受圈選：**4.**他/她樂於盡最大的努力使顧客滿意

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	5	0.6%
2	不同意	27	3.5%
3	無意見	195	25.0%
4	同意	387	49.7%
5	非常同意	165	21.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# e5: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: <b>5.</b> 經常排除萬難地幫助顧客			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	3	0.4%
2	不同意	39	5.0%
3	無意見	264	33.9%
4	同意	330	42.4%
5	非常同意	143	18.4%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# e6: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: <b>6.</b> 執行所有服務顧客必要的任務			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	2	0.3%
2	不同意	17	2.2%
3	無意見	153	19.6%
4	同意	422	54.2%
5	非常同意	185	23.7%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# e7: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: <b>7.</b> 服務顧客時, 表現符合工作規範的要求			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	2	0.3%
2	不同意	10	1.3%
3	無意見	121	15.5%
4	同意	444	57.0%
5	非常同意	202	25.9%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# e8: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法, 請依您實際感受圈選: <b>8.</b> 履行工作描述中對顧客應盡的責任			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	2	0.3%
2	不同意	11	1.4%
3	無意見	137	17.6%
4	同意	421	54.0%
5	非常同意	208	26.7%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			

# e9: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法，請依您實際感受圈選：9.適當的完成所有顧客服務行為的期望

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	2	0.3%
2	不同意	14	1.8%
3	無意見	140	18.0%
4	同意	431	55.3%
5	非常同意	192	24.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# e10: [顧客] 一. 下列是描述您對服務您的這位服務人員的看法，請依您實際感受圈選：10.幫助顧客處理自己職責範圍內的事情

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	2	0.3%
2	不同意	12	1.5%
3	無意見	116	14.9%
4	同意	433	55.6%
5	非常同意	216	27.7%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# g1: [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受圈選：1.大部分的時間裡，我都充分了解自己為什麼會有特定的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	7	0.9%
2	不同意	42	5.4%
3	無意見	148	19.0%
4	同意	429	55.1%
5	非常同意	153	19.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# g2: [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受圈選：2.我相當的了解自己的情緒

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	9	1.2%
2	不同意	42	5.4%
3	無意見	152	19.5%
4	同意	417	53.5%
5	非常同意	159	20.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# g3: [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受圈選：3.我真正的了解自身的感受

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=\*]

# g3: [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 3.我真正的了解自身的感受			
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	7	0.9%
2	不同意	43	5.5%
3	無意見	152	19.5%
4	同意	407	52.2%
5	非常同意	170	21.8%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# g4: [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 4.我總是知道自己是否快樂			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	9	1.2%
2	不同意	43	5.5%
3	無意見	129	16.6%
4	同意	424	54.4%
5	非常同意	174	22.3%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# g5: [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 5.我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	8	1.0%
2	不同意	62	8.0%
3	無意見	168	21.6%
4	同意	381	48.9%
5	非常同意	160	20.5%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# g6: [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 6.我善於觀察旁人的情緒			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	
Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	16	2.1%
2	不同意	67	8.6%
3	無意見	161	20.7%
4	同意	373	47.9%
5	非常同意	162	20.8%
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# g7: [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: 7.我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]	

# **g7:** [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: **7.**我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	14	1.8%
2	不同意	70	9.0%
3	無意見	167	21.4%
4	同意	352	45.2%
5	非常同意	176	22.6%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **g8:** [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: **8.**我相當了解身邊的人的情緒

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	12	1.5%
2	不同意	77	9.9%
3	無意見	172	22.1%
4	同意	370	47.5%
5	非常同意	148	19.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **g9:** [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: **9.**我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	9	1.2%
2	不同意	40	5.1%
3	無意見	162	20.8%
4	同意	381	48.9%
5	非常同意	187	24.0%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **g10:** [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: **10.**我總是告訴自己我是個有能力的人

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	8	1.0%
2	不同意	56	7.2%
3	無意見	191	24.5%
4	同意	365	46.9%
5	非常同意	159	20.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# **g11:** [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選: **11.**我是個自我激勵的人

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

# **g11:** [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選：**11.**我是個自我激勵的人

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	7	0.9%
2	不同意	46	5.9%
3	無意見	203	26.1%
4	同意	368	47.2%
5	非常同意	155	19.9%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **g12:** [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選：**12.**我總是鼓勵自己要全力以赴

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	7	0.9%
2	不同意	44	5.6%
3	無意見	176	22.6%
4	同意	374	48.0%
5	非常同意	178	22.8%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **g13:** [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選：**13.**我能充分控制自己的脾氣, 因而能理性的處理困難的事務

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	12	1.5%
2	不同意	85	10.9%
3	無意見	182	23.4%
4	同意	351	45.1%
5	非常同意	149	19.1%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **g14:** [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選：**14.**我相當懂得控制自己的脾氣

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	14	1.8%
2	不同意	105	13.5%
3	無意見	221	28.4%
4	同意	292	37.5%
5	非常同意	147	18.9%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **g15:** [顧客] 二.以下問項是有關您對自己的情緒的感受, 請依您的實際感受圈選：**15.**當我非常生氣時, 我總是能很快的冷靜下來

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

# **g15:** [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受圈選：**15.**當我非常生氣時，我總是能很快的冷靜下來

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	28	3.6%
2	不同意	122	15.7%
3	無意見	207	26.6%
4	同意	294	37.7%
5	非常同意	128	16.4%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **g16:** [顧客] 二. 以下問項是有關您對自己的情緒的感受，請依您的實際感受圈選：**16.**我把自己的情緒控制得很好

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	23	3.0%
2	不同意	107	13.7%
3	無意見	225	28.9%
4	同意	295	37.9%
5	非常同意	129	16.6%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **h1:** [顧客] 三. 以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：**1.**我是一個樂於嘗試新產品的人

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	23	3.0%
2	不同意	81	10.4%
3	無意見	188	24.1%
4	同意	316	40.6%
5	非常同意	171	22.0%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **h2:** [顧客] 三. 以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：**2.**當我去餐廳的時候，點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	135	17.3%
2	不同意	321	41.2%
3	無意見	227	29.1%
4	同意	84	10.8%
5	非常同意	12	1.5%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **h3:** [顧客] 三. 以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選：**3.**在試用新的或不同的產品時，我總是小心翼翼的

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

# **h3:** [顧客] 三.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度圈選: **3.**在試用新的或不同的產品時, 我總是小心翼翼的

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	113	<div><div></div></div> 14.5%
2	不同意	319	<div><div></div></div> 40.9%
3	無意見	225	<div><div></div></div> 28.9%
4	同意	107	<div><div></div></div> 13.7%
5	非常同意	15	<div><div></div></div> 1.9%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **h4:** [顧客] 三.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度圈選: **4.**即使是重要的約會, 我也不介意去沒去過的地方

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	43	<div><div></div></div> 5.5%
2	不同意	86	<div><div></div></div> 11.0%
3	無意見	202	<div><div></div></div> 25.9%
4	同意	292	<div><div></div></div> 37.5%
5	非常同意	156	<div><div></div></div> 20.0%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **h5:** [顧客] 三.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度圈選: **5.**我老是購買常用的品牌, 而不去嘗試其他品牌

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	63	<div><div></div></div> 8.1%
2	不同意	215	<div><div></div></div> 27.6%
3	無意見	262	<div><div></div></div> 33.6%
4	同意	191	<div><div></div></div> 24.5%
5	非常同意	48	<div><div></div></div> 6.2%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **h6:** [顧客] 三.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度圈選: **6.**為了避免做錯決定的風險, 我從不買我不了解的東西

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	82	<div><div></div></div> 10.5%
2	不同意	204	<div><div></div></div> 26.2%
3	無意見	240	<div><div></div></div> 30.8%
4	同意	191	<div><div></div></div> 24.5%
5	非常同意	62	<div><div></div></div> 8.0%

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

# **h7:** [顧客] 三.以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度圈選: **7.**我只買老品牌的東西

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

# h7: [顧客] 三. 以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度圈選: 7. 我只買老品牌的東西

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	61	<div><div></div></div> 7.8%
2	不同意	172	<div><div></div></div> 22.1%
3	無意見	267	<div><div></div></div> 34.3%
4	同意	195	<div><div></div></div> 25.0%
5	非常同意	84	<div><div></div></div> 10.8%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# h8: [顧客] 三. 以下問項是有關您的個性描述, 請依符合程度圈選: 8. 我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=779 /-] [Invalid=0 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	非常不同意	35	<div><div></div></div> 4.5%
2	不同意	62	<div><div></div></div> 8.0%
3	無意見	236	<div><div></div></div> 30.3%
4	同意	295	<div><div></div></div> 37.9%
5	非常同意	151	<div><div></div></div> 19.4%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# y1: [顧客] 四. 性別

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=756 /-] [Invalid=23 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	男	340	<div><div></div></div> 45.0%
2	女	416	<div><div></div></div> 55.0%
Sysmiss		23	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# y2: [顧客] 四. 年齡

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=773 /-] [Invalid=6 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	20歲以下	162	<div><div></div></div> 21.0%
2	21-30歲	315	<div><div></div></div> 40.8%
3	31-40歲	146	<div><div></div></div> 18.9%
4	41-50歲	101	<div><div></div></div> 13.1%
5	51歲以上	49	<div><div></div></div> 6.3%
Sysmiss		6	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

# y3: [顧客] 四. 婚姻狀況

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=731 /-] [Invalid=48 /-]

Value	Label	Cases	Percentage
1	未婚	507	<div><div></div></div> 69.4%
2	已婚	224	<div><div></div></div> 30.6%
Sysmiss		48	

# y3: [顧客]四.婚姻狀況			
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# y4: [顧客]四.學歷			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=771 /-] [Invalid=8 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	國中(含)以下	35	<div><div></div></div> 4.5%
2	高中職	193	<div><div></div></div> 25.0%
3	專科	120	<div><div></div></div> 15.6%
4	大學(含二技、四技)	374	<div><div></div></div> 48.5%
5	研究所以上	49	<div><div></div></div> 6.4%
Sysmiss		8	
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			
# y5: [顧客]四.職業別			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=761 /-] [Invalid=18 /-]		
Value	Label	Cases	Percentage
1	軍公教	41	<div><div></div></div> 5.4%
2	農林漁牧	23	<div><div></div></div> 3.0%
3	服務業	199	<div><div></div></div> 26.1%
4	資訊業	53	<div><div></div></div> 7.0%
5	家管	55	<div><div></div></div> 7.2%
6	學生	345	<div><div></div></div> 45.3%
7	其他	45	<div><div></div></div> 5.9%
Sysmiss		18	
Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.			