

親愛的先生/小姐：

您好！感謝 您撥出寶貴的時間填寫此次問卷調查，本問卷旨在瞭解公司管理制度對員工的態度與行為之影響。由於本次調查需要 您「三個星期」後再填寫另外一份問卷，為了讓三個星期後的調查順利進行，我們請問卷發放人將 您的姓名與問卷編號填寫在我們提供的「問卷編號-姓名對照表」上。為了確保 您填答資料不被揭露，我們隨卷附上一只信封，待填答完成後，請將問卷放入信封彌封後，交給問卷發放者。請 您用「圖選」方式填答問卷中的題目，若 您在填答時有任何疑慮，請與我們聯繫。

敬祝

工作順心 事事如意

國立中正大學 勞工研究所
指導教授：黃良志 博士
研 究 生：OOO 敬上
聯絡電話：
電子郵件：
問卷編號：

第一部份：基本資料

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

以下的個人資料，僅做為第二階段之確認與配對之用途，待 您完成此次調查後，
下列的個人資料將直接刪除。

姓名：

手機號碼：

第二部份

此部份是想要瞭解 您所屬分店的各項管理措施。請 您依照實際情況進行圈選。

	完 全 不 同 意	不 點 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	同 常 同 意	非 常 同 意
1. 招募員工時會綜合應徵者各方面的能力，挑選出最好人選	1	2	3	4	5	6
2. 招募員工會優先考量學習潛力	1	2	3	4	5	6
3. 招募員工會強調必須具備提供顧客高品質服務所需要的特質和能力	1	2	3	4	5	6
4. 本店職務出缺時，會優先考量由內部晉升	1	2	3	4	5	6
5. 符合資格的員工便有機會可以晉升到較高的職務	1	2	3	4	5	6
6. 本店會舉辦新進員工訓練來幫助他們瞭解公司	1	2	3	4	5	6
7. 本店會持續不斷地舉辦教育訓練	1	2	3	4	5	6
8. 本店會投入大量時間和金錢舉辦教育訓練	1	2	3	4	5	6
9. 本店員工教育訓練的內容很廣泛，不限於專業訓練	1	2	3	4	5	6
10. 本店教育訓練會強調高品質的顧客服務	1	2	3	4	5	6
11. 若所做的決定可能影響員工，本店會事先徵詢他們的意見	1	2	3	4	5	6
12. 本店會經常就工作相關事宜請員工參與做決定	1	2	3	4	5	6
13. 本店員工可以有自主權來處理顧客的額外要求	1	2	3	4	5	6
14. 本店員工有自主權解決顧客的抱怨，不一定要經由主管或其他專門人員處理	1	2	3	4	5	6
15. 本店允許員工可以視需要改變工作方式	1	2	3	4	5	6
16. 本店會全力支援員工所需的設備和資源來提供顧客高品質的服務	1	2	3	4	5	6
17. 本店 <u>不會</u> 和員工分享營運、銷售狀況等相關資訊	1	2	3	4	5	6
18. 員工工作表現的評量會給員工改善建議，以幫助他們進步發展	1	2	3	4	5	6
19. 員工的工作表現會由多方評定(自己、同事、主管、顧客等)	1	2	3	4	5	6
20. 員工工作表現的評量會以客觀、量化的數據結果為依據	1	2	3	4	5	6
21. 本店主管 <u>不會</u> 和員工一起訂定個人的工作目標	1	2	3	4	5	6
22. 讓顧客滿意是本店要求員工工作的最重要依據	1	2	3	4	5	6
23. 員工工作表現的評量會重視員工滿足顧客需求的程度	1	2	3	4	5	6
24. 本店員工的薪資(含獎金)基本上比其他競爭同業高	1	2	3	4	5	6

請翻下一頁繼續作答。

	完 全 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
25. 員工的薪資和獎勵會由員工的工作績效表現決定	1	2	3	4	5	6
26. 本店會獎勵員工提出新想法來提升顧客服務	1	2	3	4	5	6
27. 本店會提供員工許多福利項目	1	2	3	4	5	6
28. 本店 <u>不重視</u> 員工薪資和獎勵的公平性	1	2	3	4	5	6
29. 努力付出、表現良好的員工就可得到金錢或其他形式的獎勵	1	2	3	4	5	6
30. 本店對於服務顧客表現優異的員工會特別給予獎勵	1	2	3	4	5	6
31. 本店排班時會考量員工工作以外的情況(例如家庭、學業等)	1	2	3	4	5	6
32. 本店重視員工在工作上的安全 and 健康	1	2	3	4	5	6
33. 本店重視員工家庭生活與工作的平衡和品質	1	2	3	4	5	6
34. 本店有相關措施或管道來幫助員工舒緩壓力	1	2	3	4	5	6
35. 本店有正式管道處理員工的抱怨或申訴	1	2	3	4	5	6

第三部份

此部份是想了解公司的現況，請就 您的感受進行填答。

	完 全 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 很多人是透過關係加入本公司	1	2	3	4	5	6
2. 很多人是透過關係得到升遷	1	2	3	4	5	6
3. 紅利與薪資通常是由關係來決定的	1	2	3	4	5	6
4. 工作分配通常是由關係來決定的	1	2	3	4	5	6
5. 績效考核通常會因關係而異	1	2	3	4	5	6

第四部份

此部份是調查店長/店主管（或分店經理）的 行事風格以及 您對他的看法，請就 您的感受進行填答。

請翻下一頁繼續作答。

	完 全 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 店長會藉由自己的行為表現來設立團隊的績效標準	1	2	3	4	5	6
2. 店長的行為舉止樹立了良好榜樣	1	2	3	4	5	6
3. 店長會以身作則	1	2	3	4	5	6
4. 店長會鼓勵我們表達想法及提出建議	1	2	3	4	5	6
5. 對於會影響團隊的事，店長會採用我們的建議來做決定	1	2	3	4	5	6
6. 一般來說，我很清楚店長是否滿意我的工作表現	1	2	3	4	5	6
7. 店長非常瞭解我在工作上的問題與需要	1	2	3	4	5	6

第一階段問卷到此結束，敬請檢查是否有漏答之處，再次感謝 您的協助！