

# 自我導向學習、人格特質、創造力與工作績效關聯性之研究 —以中華電信公司的業務經理為例

## A research on the relationship among self-directed learning, personality traits, creativity and job performance—Taking the example of manager from Chunghwa Telecom business.

黃義俊

國立高雄應用科技大學企業管理系副教授

peterhun@cc.kuas.edu.tw

陳銘正

國立高雄應用科技大學企業管理系碩士在職專班研究生

253790@cht.com.tw

### 摘要

我國電信業務自從 2005 年自由化以來，各家電信業者競爭越來越激烈，近幾年更是興起市場爭奪戰，搶奪客戶之情形已日趨白熱化，其中以企業客戶為甚，因此服務企業客戶之業務經理的工作績效變得非常重要，優質的業務經理養成需要全方位，尤其是創造力之養成。本研究主要目的在於調查業務經理的自我導向學習、人格特質、創造力對於工作績效之關係，以中華電信公司服務企業客戶之業務經理為調查對象。

本研究運用敘述統計分析、信效度分析、因素分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、結構方程模式分析 (structural equation model, SEM) 等統計方法。經分析發現四項有顯著的正向影響：自我導向學習對創造力、人格特質對創造力、人格特質對工作績效、創造力對工作績效。

企業要有好的績效，依據本研究發現，提供建議電信業者如下：1. 應該設計整套適合業務經理的學習訓練課程，做好企業客戶服務，2. 遴選業務經理時要考慮其人格特質是否適合服務企業客戶，3. 應該極為重視業務經理實務的創造力，透過訓練課程的學習、人格特質養成等，以提升業務經理的個人創造力。

關鍵字：工作績效、創造力、自我導向學習、人格特質

**Key Words: Job performance, Creativity, Self-Directed Learning, Personality Traits.**

### 壹、緒論

#### 一、研究背景

自從電信業務自由化及市場開放以來中華電信更要面對多家競爭業者爭奪電信市場之挑戰，各家業者搶奪中華電信既有企業客戶市場情況日趨嚴重，其中最具有威脅性的是台灣大哥大及遠傳電信業者的夾攻，例如：2010 年初台灣大哥大併購凱擘公司；遠傳電信 2009 年 6 月 16 日舉行股東會，順利通過中國移動入股提案。其他重要的威脅還有來自於採用低價策略的 VoIP 業者、Cable 業者、行動電話業者之競爭，例如，威寶展開網路大升級，準備將 3G 全面升級為 3.5G；威達超舜積極推展其視訊、語音，數據，WiMAX (行動無線) 等四合一的數位匯流服務等等。因此為了達到企業永續經營的目的，中華電信公司必須不斷在技術、產品及服務方面持續創新，以提升競爭力與經營績效，來創造更好的價值。

因為電信業務營收大部分來自大、中、小企業客戶，企業客戶是中華電信、遠傳及台灣大等電信三雄的主戰場，因此，中華電信為了鞏固營收及創造商機，從 1996 年以來就設置業務經理服務企業客戶。業務經理的素質會影響公司營收，工作績效是關鍵所在，就如張曉慧與李君如(2006)所提出：「工作績效(Job performance)係指一個人對工作貢獻之價值、工作之品質或數量，簡言之，即是員工的生產力。」，而工作績效和創造力之關係是本研究主要探討的議題。

創造力強調的是在組織成員所產出的想法、產品或生產程序是否具有創造力；而組織創新則是指在團體或

組織層次上，組織對這些具有創造性想法點子所採納與實際執行方案，因而對組織所造成的變革 (Amabile, 1988, 1996)。由此可知公司要有好的創新就必須培養員工個人之創造力，尤其對中華電信公司的業務經理來說創造力之養成是非常重要的。雖然中華電信於 2008 年開始每年對於創新的投入不遺餘力，並特別成立創新部門來研發執行及因應。但是欠缺對於員工創造力方面的運作機制及擬定策略，這就是本研究要提出研究之原因所在。

## 二、研究動機與目的

Amabile(1996)提出創造力的定義為「創造力強調的是在個人或團體層次上，組織成員所產出的想法、產品或生產程序是否具有創造力；而組織創新則是指在團體或組織層次上，組織對這些具有創造性想法點子所採納與實際執行方案，因而對組織所造成的變革。」；Amabile and colleagues(1996)提出所有創新出來的事務，都是經由有創造力的思考開始的；Amabile(1997)認為創造力與創新二者的關係是彼此互動、相互影響的。由過去許多的研究文獻可以看到研究有關創新對於工作績效的關係；而陳穎峰、黃義俊、葉葦伶(2008)提出研究結果證明組織學習、組織創造力對於組織績效有顯著正向影響。但目前沒有學者作過創造力對於工作績效之影響，因此本研究要探討業務經理的創造力對於工作績效之影響。

鄧運林(2000)對於自我導向學習定義為「自我導向學習是指學習者自行選擇學習方法與有效地將周遭人、事、物等學習資源，持續不斷進行學習活動，使其成為可用資源，以致發揮最大學習效果。」，以前有學者研究組織學習對組織績效，或組織創新之影響，有研究個人學習對於工作績效之影響。惟沒有探討個人自我導向學習對於創造力之影響，而本研究就自我導向學習對於創造力之影響作實證研究。

Gareth and Charles(2000)提出所謂人格特質，即包含管理者在內，所有的組織成員均具影響自我思考、感覺和行為的長期表現，而這種特質就是人格特質 (Personality traits)。企業遴選員工重要的考量就是人格特質，人格特質是用來表示一個人的思考模式、感情表達和行為特性之一般總為，用來區辨自己與他人的一種獨特性質，因此業務經理的人格特質對於創造力及工作績效之影響程度，也是本研究要深入探討的。

本研究希望藉由文獻探討及實證研究了解下列五項：

1.自我導向學習對於創造力之關係，2.自我導向學習對於工作績效之關係，3.人格特質對於創造力之關係，4.人格特質對於工作績效之關係，5.創造力對於工作績效之關係。

## 貳、文獻探討與假說

### 一、自我導向學習與創造力

陳靜怡 (2003) 探討組織氣候對員工自我導向學習及工作投入的影響，針對國內某國際快遞公司的356 位員工進行問卷調查，結果發現性別、婚姻狀況和教育程度在自我導向學習傾向上有顯著差異。Sternberg and Lubart (1995) 則認為人格特質與環境會產生互動，這也使得創造力可以經由後天的學習加以培養。魏金發 (2001) 認為創造力是可以社會學習的，其主要是以Bandura (1969) 社會學習論為主軸，認為創造力可由學習而改變，而學習受環境個人的人格特質及行為所影響。Jnassen (1997) 認為所有的創作，必須基於領域知識的建立，尤其是科技創造力更須創造者擁有最多的背景領域知識，Ram & Leake(1995) 亦強調研發除了創造力思維活動外，尚須具有專業知識、基礎知識和應用知識等合成之領域知識；亦即有了這些知識後，即可解決分析問題，最後藉由系統思考方式解決所需解決的問題 (張靜慧，2005)。並提出假說1。 H1：自我導向學習對創造力有顯著的正向影響。

### 二、自我導向學習與工作績效

Durr (1992) 以一家美國中西部一家大型電力公司員工為研究對象，發現在自我導向學習準備度平均數與績效分數之間有顯著正相關。Garver (1996) 曾研究自我導向學習者在組織環境影響下的績效表現。他以 Guglielmino (1978) 的自我導向學習準備度量表、Oddi (1986) 的持續學習調查表和 Jude-York (1991) 的學習活動調查表，共三種量表測量定義高、低程度的自我導向學習者。其研究結果發現自我導向學習程度越高的人，

其在組織中的績效表現越好。此與 Jude-York (1991) 的研究結論一致。Sandsbury (1996) 的研究中發現自我導向學習分數與工作績效分數之間具高度正相關，達 0.01 顯著水準。Yukl (1998) 研究六十一位中學校長的人口特徵、自我導向學習準備度與績效的關係。其結果指出自我導向學習準備度與績效之間有微弱的正向關係。

陳郁汝(2001)對高雄縣市公立國民中小學主任、教師兼組長提出行政人員自我導向學習能力、工作投入與學校行政效能之研究結果為 1.國民中小學學校教師與行政人員自我導向學習能力與學校行政效能有顯著的相關及 2.自我導向學習能力愈好或工作投入程度愈高，其學校行政效能也愈好。余雅屏(2003)的研究結果中得到：企業員工的自我導向學習受內外控人格特質及教育訓練的影響，並進而影響到工作績效。余雅屏(2003)對國內企業員工採用問卷調查的研究結果指出，越是效率學習與主動學習的員工，其工作績效越高。國外專業團體 Development and Learning in Organizations (2003) 認為自我導向學習能運用於訓練新進職員的在職工作能力，以提昇工作績效。

綜合以上探討，研究者以為成人在職場的自我導向學習，其目標應是培養在職場中自我探索解決工作上的問題或增進職場知識技能，以促進工作調適與自我在工作學習上的責任，提昇工作績效為目標。鄭復源(2010)以研發導向為主要的公司員工為研究對象，研究結果發現自我導向學習與工作績效有顯著正向相關。並提出假說 2。H2：自我導向學習對工作績效有顯著的正向影響。

### 三、人格特質與創造力

許多致力於找出與創造力相關的人格特質(Barron and Harrington,1981; Davis, 1989;Martindale, 1989)的研究，研究者從資訊人員的工作特性、創造力人格特質與工作滿足之相關性研究調查個人特徵，發現興趣廣泛、直覺、對模糊的容忍、自信等核心人格特質，確實在不同的領域都與創造力有正向相關(Barron and Harrington, 1981; Gough, 1979)。

由以上論述可以理解人格特質的涵意後，知道了 創造力就是個人特徵的表現，是個人結合個性及才能方面之表現，由 Amabile 學者於 1988 提出個人擁有多項正面人格特質之問題解決者對於創造力的發展會有所幫助。

許多致力於找出與創造力相關的人格特質之研究，從資訊人員的工作特性、創造力人格特質與工作滿足之相關性研究調查個人特徵，發現智慧的審美觀、廣泛的興趣、受事物的複雜性所吸引、充沛的精力、關心工作與成就、獨立判斷、自治、直覺、自信、忍受與解決衝突的能力、創新的自我意象等人格特質，確實在不同領域都與創造力有正相關 (Barron and Harrington, 1981; Gough, 1979) 。並提出假說 3。H3：人格特質對創造力有顯著的正向影響。

### 四、人格特質與工作績效

陳惠美(2003)對行銷人員之人格特質和工作績效之相關性研究結果發現人格特質與工作績效有顯著相關。另外，江錦樺(2002)的研究結果也發現人格特質的親和性、開放性、勤勉正直性三項特質對工作績效有顯著影響，其中也是以勤勉正直性對工作績效的貢獻度最為顯著，此結果與 Barrick & Mount(1991)的研究結果相同。江錦樺(2001)以高科技 F 公司為例的研究結果，發現人格特質的宜人性、開放性、嚴謹性三項特質對工作績效有顯著影響，其中以嚴謹性對工作績效的貢獻度最為顯著。巫玉芳(2003)以高科技公司員工為研究對象，對於人格特質及工作績效探討研究，結果為當人格特質中的開放性的學習性與勤勉正直性越高，越會促使組織有較高的工作績效。吳心寧(2003) 影響知識管理與行政績效關聯性之研究- 以縣市政府主計業務為例，結果呈現人格特質對工作績效有顯著正向影響。楊幼妃(2003)以實施行動辦公室之企業為主，在其人格特質及工作績效結果發現：愈具外向性、情緒敏感性、內控傾向之人格特質，其工作績效愈佳。邱明真(2003)針對某銀行全省理財專員進行研究，利用迴歸分析發現人格特質構面中的「內控性」、「紀律性」都是影響理財專員工作績效的因素。亦即相信凡事靠自己努力、成功是靠勤奮而非運氣，以及能調整自己行為適應環境的理財專員，工作績效愈佳。龔永宏(2004)消防機關緊急救護人員知識管理、專業能力與工作績效關係之研究，及吳心寧(2003) 影響知識管理與行政績效關聯性之研究- 以縣市政府主計業務為例，結果呈現人格特質對工作績效有顯著正向影響。

張育菁（2005）以某兩家銀行的理財專員為對象，探討理財專員的專業能力、人格特質與工作績效之相關性。經實證結果發現，理財專員專業能力、人格特質對工作績效有顯著影響。陳杏綺（2007）以國內之理財專員為對象，研究範圍包含台南都會區34家銀行之理財專員，證實人格特質對工作績效有顯著正向之影響。

由以上的文獻探討可以知道，依整體來看，人格特質大部分會影響員工工作績效。並提出一系列的假說4。  
H4：人格特質對工作績效有顯著的正向影響。

### 五、創造力與工作績效

吳致潔(2003)曾探討創造力、認知型態與研究績效之關係。並以某國營機構位研究員為受試者。探討創造力與研究績效的關係，結果顯示研究員基本心態為外向者，蒐集資訊的方式為感官者均有較高的研發績效。

Wang Wu and Horng(1999)採取台灣地區某石油公司研發中心106位研發人員為研究對象，以實證的方式，發現研發人員的創造力思考能力及對研發績效的認知型態與研發人員實際的技術報告、專案完成數、主管評估績效等個人層次的研發績效項目，呈現低度但正向顯著的關係存在。

由以上的文獻探討可以知道，依整體來看，創造力會影響員工工作績效。並提出一系列的假說5。  
H5：創造力對工作績效有顯著的正向影響。

## 參、研究設計

### 一、研究架構

據以本研究所欲達成的目的，透過相關文獻研究與理論的探討，建立起研究之架構，分為四個構面：自我導向學習、人格特質、創造力、工作績效，如圖1所示。

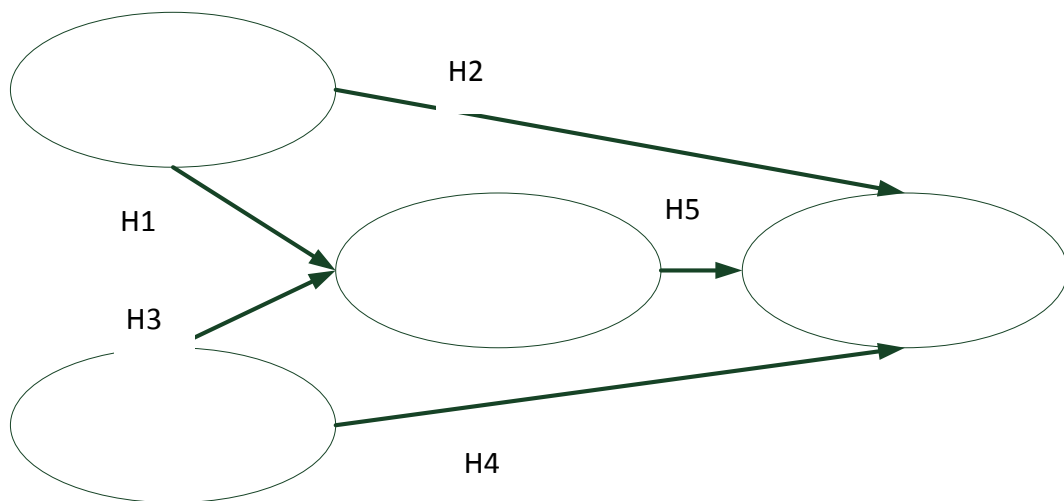


圖1：研究架構圖

### 二、研究變項之操作性定義與衡量

#### (一)操作性定義

茲將本研究各變項操作性定義與衡量、參考文獻，彙整如表1所示。

#### (二)衡量：

問卷的評分方式以李克特六點量表加以衡量，分別代表1~6分，問卷回收後進行加總與平均(1=極不同意，2=很不同意，3=不同意，4=同意，5=很同意，6=極為同意)，要求受測者從中勾選一項。

### 三、抽樣結構

本研究對象為中華電信公司服務企業客戶之業務經理370人作為研究對象。因為在本研究動機之內容有提到，電信產業營收的最主要來源為企業客戶，因此企業客戶的經營對於電信業者來說更顯得重要，業務經理的工作績效對於公司的競爭力會有相當層面的影響。

表 1 操作型定義總表

構面	操作型定義	參考文獻
創造力	「由於個人人格、心智及能力所激發出來的新點子能量，而對於工作有實質作用性的。」	Amabile(1983)& Sternberg and Lubart(1991)
自我導向學習	「自我導向學習就是學習者充分有效利用學習資源，自我計畫如何學習並研發一套自我學習方法，能夠持續不斷參與學習活動，使學習所得知識化為能量，以發揮最大學習效果。」	Guglielmino(2001)& Yeo(2003)&吳桂林 (2003) &周淑薇 (2005) &Panayides (2007)
人格特質	「人格特質是因個人的思考模式不同所表現出來的行為模式之特有性質。」	Gareth and Charles (2000)&周惠莉(2003)
工作績效	「工作績效就是員工對於設定目標的績效達成率，也就是員工的生產力；績效達成率可作為管理者之考核依據。」	Cascio(2006)&黃錦淑(2002)

#### 四、問卷前測

為了避免問卷前測發放過於分散，以致於影響問卷的信度，因此本研究以高雄地區業務經理 32 人集中進行前測，請其對於問卷題項提供看法與意見，就所得結果將問卷內容作調整修正。回收問卷經 SPSS 17 統計軟體進行信度分析後發現如表 2 所示，各構念之 Cronbach's  $\alpha$  值皆大於 0.7 以上，符合學者 Nunnally (1978) 的建議，顯示本問卷之各構念是可靠的且具有內部一致性。

表 2 本研究前測問卷之信度分析

研究變項	研究構面	題數	Cronbach's $\alpha$
創造力	流暢力	9	0.884
	變通力	8	0.934
	獨創力	4	0.815
	精進力	7	0.862
自我導向學習	喜愛學習	9	0.909
	主動學習	5	0.866
	效率學習	7	0.926
	創造學習	6	0.889
	獨立學習	6	0.914
	學習動機	6	0.912
人格特質	獨立挑戰性	6	0.832
	積極性	5	0.872
	獨創性	7	0.851
	精幹性	5	0.786
	想像性	5	0.863
	求知性	5	0.862
	變通性	7	0.882
工作績效	效率	2	0.874
	效能	2	0.782
	品質	5	0.885

## 肆、研究結果與分析

### 第一節 敘述統計分析

#### 一、樣本結構分析

本研究受測者在「性別」方面，人數以男性的 167 人(佔 57%)高於女性的 126 人(佔 43%)。在「年齡」層方面，以 31-40 歲的 139 人(佔 47.4%)最多，比 41-50 歲者多一人，41-50 歲的為 138 人(佔 47.1%)，30 歲以下的 16 人(佔 5.5%)最少。在「教育程度」方面，以專科、大學的 188 人(佔 64.2%)最多，研究所的 69 人(佔 23.5%)次之，高中職的 36 人(佔 12.3%)最少。在「服務年資」方面，以 21-30 年的 128 人(佔 43.7%)最多，31 年以上的 78 人(佔 26.6%)第二，3-10 年的 52 人(佔 17.7%)第三，11-20 年的 25 人(佔 8.5%)第四，未滿 3 年的 10 人(佔 3.4%)

最少。在「服務單位」方面，以南區分公司的 257 人(佔 87.7%)較多，以北區分公司的 36 人(佔 12.3%)較少。

## 二、敘述性統計分析

各構面之平均數與標準差得知，各構面之平均數皆大於 4，其中以「自我導向學習」構面之平均數 4.540 最高，代表業務經理在自我導向學習方面比較認同，並深具信心的。「創造力」構面之平均數 4.469 次之，工作績效 4.370 第三，人格特質 4.284 第四。

### 第二節 正式問卷信、效度分析

#### 一、信度分析

由信度分析得知，研究整體問卷之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.977，而各構念之 Cronbach's  $\alpha$  值為創造力的 0.947、自我導向學習的 0.939、人格特質的 0.951、工作績效的 0.880，因此所有構面之 Cronbach's  $\alpha$  值介於 0.880~0.951 之間，均符合學者 Nunnally (1978) 所建議的標準值，因此，本研究應具有良好的內部一致性。

#### 二、驗證性因素分析

驗證性因素分析法 (confirmatory factor analysis, CFA) 屬於 SEM 的一種次模式，為 SEM 分析的一種特殊應用。CFA 偏重於檢驗假定的觀察變項與假定的潛在變項間的關係，一旦測量的基礎確立了，潛在變項的因果關係就可以進一步的探討，因此，一般而言，CFA 可以說是進行整合性 SEM 分析的一個前置步驟或基礎架構(吳明隆，2008)。

##### (一)創造力

根據表 3 所示，本研究創造力各題項構念之  $t$  值皆大於 1.973。組合信度(CR)值介於 0.886~0.965 之間，均大於 0.6 之標準，表示本研究創造力構念之模式內在適配指標的信度是可接受的。各題項構念之平均變異抽取量(AVE)值介於 0.651~0.771 之間，均大於 0.5 之標準，表示本研究創造力之測量變項能有效反應其共同因素構念的潛在特質。

##### (二)自我導向學習

根據表 4 所示，本研究自我導向學習各題項構念之  $t$  值皆大於 1.973。各題項構念之 CR 值介於 0.900~0.952 之間，均大於 0.6 之標準，表示本研究自我導向學習構念之模式內在適配指標的信度是可接受的。各題項構念之 AVE 值介於 0.601~0.727 之間，均大於 0.5 之標準，表示本研究自我導向學習之測量變項能有效反應其共同因素構念的潛在特質。

##### (三)人格特質

根據表 5 所示，本研究人格特質各題項構念之  $t$  值皆大於 1.973。各題項構念之 CR 值介於 0.892~0.931 之間，均大於 0.6 之標準，表示本研究人格特質構念之模式內在適配指標的信度是可接受的。各題項構念之 AVE 值介於 0.623~0.693 之間，均大於 0.5 之標準，表示本研究人格特質之測量變項能有效反應其共同因素構念的潛在特質。

##### (四)工作績效

根據表 6 所示，本研究工作績效各題項構念之  $t$  值皆大於 1.973。各題項構念之 CR 值介於 0.733~0.866 之間，均大於 0.6 之標準，表示本研究工作績效構念之模式內在適配指標的信度是可接受的。各題項構念之 AVE 值介於 0.563~0.600 之間，均大於 0.5 之標準，表示本研究自我導向學習之測量變項能有效反應其共同因素構念的潛在特質。

## 三、區別效度分析

係指測量不同潛在構念的測驗指標會落在不同共同因素上(吳明隆，2008)，其判斷標準為每一個構念的 AVE 的平方根必須大於各成對構念間之相關係數 (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2006)。根據表 7 所示，本研究創造力各構念之 AVE 平方根在 0.807~0.878 之間；自我導向學習各構念之 AVE 平方根在 0.775~0.853 之間；人格特質各構念之 AVE 平方根在 0.789~0.832 之間；工作績效各構念之 AVE 平方根在 0.750~0.775 之間，

且均大於各成對構念間的 Pearson 相關係數，顯示本研究之各構念均達到可接受的區別效度水準。

表 3 創造力之收斂效度分析

問卷題項	標準化估計值	t 值	測量誤差	CR 值	AVE 值
流暢力				0.965	0.757
a1_01.我喜歡嘗試解決各種不同的問題。	0.879		0.227		
a1_02.我通常會以「興趣」為做事的主要考量依據。	0.845	5.726	0.286		
a1_03.我是個幽默的人。	0.831	8.769	0.309		
a1_04.我善於組織與分析問題。	0.946	10.603	0.105		
a1_05.我總是懷疑他人的數據與報告。	0.782	2.065	0.388		
a1_06.我善於學習別人的經驗以充實自己。	0.847	10.591	0.283		
a1_07.我對自己肯定的事物不會人云亦云，並且不在意別人對我的看法。	0.821	8.660	0.326		
a1_08.我不會輕易被既有的偏見或傳統觀念所影響。	0.932	10.399	0.131		
a1_09.對我來說，與人建立良好的互動關係是非常重要的。	0.934	10.418	0.128		
變通力				0.964	0.771
a2_10.我勇於嘗試各種新奇的事物。	0.864		0.254		
a2_11.我喜歡多方嘗試，進而求新求變。	0.868	12.804	0.247		
a2_12.我通常能從不同的角度去思考一件事情。	0.92	10.862	0.154		
a2_13.我善於分析事物間的因果關係，並能做出合理的推論。	0.869	10.428	0.245		
a2_14.我善於運用「逆向思考」的方式來思考問題。	0.898	10.611	0.194		
a2_15.當面臨問題時，我通常會有一套自己的看法與見解。	0.923	11.171	0.148		
a2_16.當我做決定時，我通常會經過一番謹慎的考慮。	0.829	9.883	0.313		
a2_17.我是個想像力豐富的人。	0.849	10.138	0.279		
獨創力				0.886	0.661
a3_18.我喜歡複雜且具有挑戰性的工作。	0.795		0.368		
a3_19.我喜歡自己動手拆東西或修東西。	0.794	6.720	0.370		
a3_20.我喜歡與人互動，分享創意點子。	0.821	9.996	0.326		
a3_21.我喜歡思考，並且有時會有許多創新的點子。	0.842	9.172	0.291		
獨創力				0.886	0.661
a3_18.我喜歡複雜且具有挑戰性的工作。	0.795		0.368		
a3_19.我喜歡自己動手拆東西或修東西。	0.794	6.720	0.370		
a3_20.我喜歡與人互動，分享創意點子。	0.821	9.996	0.326		
a3_21.我喜歡思考，並且有時會有許多創新的點子。	0.842	9.172	0.291		
精進力				0.929	0.651
a4_22.當我從事一項工作時，我通常能享受其中改善結果的樂趣與喜悅。	0.843		0.289		
a4_23.我對我的工作具有高度的熱忱。	0.832	11.918	0.308		
a4_24.我是個樂觀進取的人。	0.778	9.966	0.395		
a4_25.我善於管理自己的情緒。	0.795	8.807	0.368		
a4_26.我是個好奇又好問的人。	0.771	9.867	0.406		
a4_27.我喜歡閱讀各種不同領域的書籍。	0.786	7.933	0.382		
a4_28.我的興趣十分廣泛。	0.841	9.449	0.293		

表 4 自我導向學習之收斂效度分析

問卷題項	標準化估計值	t 值	測量誤差	CR 值	AVE 值
喜愛學習				0.952	0.691
b1_01.我希望在工作中，上司能明白告訴員工應該學什麼。	0.711		0.494		
b1_02.如果對所學的東西有興趣，我會認真學習。	0.775	8.630	0.399		
b1_03.我羨慕總是在學習新東西的人。	0.725	8.864	0.474		
b1_04.我完成學習時，感到很高興。	0.867	9.258	0.248		
b1_05.我對學習充滿興趣。	0.908	9.494	0.176		
b1_06.學習愈多，世界變得更美好。	0.874	9.340	0.236		
b1_07.我想要進行更多的學習讓自己愈來愈好。	0.901	9.495	0.188		
b1_08.我不排斥長時間持續的學習。	0.813	8.852	0.339		
b1_09.懂得學習的方法，對我來說是重要的事。	0.878	9.315	0.229		
主動學習				0.900	0.644
b2_10.我知道從那裡去獲得和工作相關的學習資料。	0.832		0.308		
b2_11.在學習的時候，我希望能參與決定學什麼及如何學。	0.848	12.128	0.281		
b2_12.不論工作有多忙碌，我都會抽空學習。	0.738	12.548	0.455		
b2_13.我嘗試將所學的東西與自己的工作計劃相配合。	0.818	12.173	0.331		
b2_14.我能做自己認為該做的事情。	0.770	11.323	0.407		
效率學習				0.949	0.727
b3_15.我比大多數同年齡的人，能夠學習得更好。	0.913		0.166		
b3_16.我瞭解自己的學習狀況與學習成效。	0.900	15.678	0.190		
b3_17.我能夠用不同的方法來學習新東西。	0.867	14.889	0.248		
b3_18.我善於提出做事的新方法。	0.822	13.638	0.324		
b3_19.我比多數人更能發現需要學的東西。	0.793	13.051	0.371		
b3_20.在工作中，我是一位好的學習者。	0.843	14.203	0.289		
b3_21.我瞭解自己是否有能力解決難題。	0.825	13.792	0.319		
創造學習				0.900	0.601
b4_22.我樂於尋找困難問題的答案。	0.829		0.313		
b4_23.我喜歡思考沒有正確答案的問題。	0.699	10.926	0.511		
b4_24.我對事情常會抱存疑態度。	0.689	6.389	0.525		
b4_25.我喜歡思考未來。	0.742	10.709	0.449		
b4_26.我喜歡與別人討論一些想法。	0.819	11.888	0.329		
b4_27.我喜歡學習有挑戰性的事情。	0.858	12.568	0.264		
獨立學習				0.937	0.715
b5_28.我會透過學習來解決工作上的問題。	0.873		0.238		
b5_29.我自己可以單獨把主要的工作職責做得很好。	0.809	12.472	0.346		
b5_30.我通常能夠瞭解所學的東西。	0.904	13.114	0.183		
b5_31.我能自己去學習任何我需要知道的東西。	0.911	13.163	0.170		
b5_32.我樂於接受別人指出我的錯誤。	0.801	10.365	0.358		
b5_33.每年我都自行學習許多新東西。	0.765	11.661	0.415		
學習動機				0.925	0.673
b6_34.我經常想要學習。	0.838		0.298		
b6_35.我喜歡學習工作上的新知識、新技能。	0.894	13.528	0.201		
b6_36.因為我想學的東西很多，希望每天可以多幾個小時來學習。	0.816	12.167	0.334		
b6_37.我對學習內容的掌握比對學習所帶來的利益還要重視。	0.795	11.708	0.368		
b6_38.即使不能確信結果怎樣，我仍然很喜歡去學習新的東西。	0.810	11.999	0.344		
b6_39.我會活到老學到老。	0.762	11.153	0.419		



表 5 人格特質之收斂效度分析

問卷題項	標準化估計值	t 值	測量誤差	CR 值	AVE 值
獨立挑戰性				0.902	0.648
c1_01.工作上需要簡報時，我傾向選擇難度較高、具挑戰性的主題作為報告題目。	0.799		0.362		
c1_02.做事情時，我會要求完全的自主權，並用我自己的方式去執行。	0.798	10.057	0.363		
c1_03.重要工作交到手上時，我會主動積極去執行，直到獲得成果。	0.781	9.665	0.390		
c1_04.從小到大，我會自己規畫如何執行分內的事。	0.794	9.195	0.370		
c1_05.我會自行設定相當高的工作與事業目標。	0.851	10.101	0.276		
積極性				0.908	0.663
c2_06.工作上，我會花許多時間在複雜、困難的問題上。	0.799		0.362		
c2_07.我會為了一個新的構想或計畫而廢寢忘食。	0.746	8.061	0.443		
c2_08.我會設法改善現有的產品包裝方案，使工作更有成效。	0.897	9.648	0.195		
c2_09.我曾主動要求提高工作要求標準。	0.829	8.871	0.313		
c2_10.工作上，撰寫報告時，我會寫完後又一改再改，直到要繳交之前。	0.794	7.341	0.370		
獨創性				0.931	0.693
c3_11.我曾用逆向思考或出乎眾人意料的方式，讓事情產生重大轉變。	0.853		0.272		
c3_12.我曾質疑大家公認的說法或慣例。	0.746	8.574	0.443		
c3_13.雖然別人已告訴我該怎麼做，但我仍然會去想是否還有其他方法。	0.886	10.506	0.215		
c3_14.工作上我曾被主管、同儕稱讚「很有創見」。	0.862	10.140	0.257		
c3_15.遇到問題時，我會有與別人不同的反應或解答。	0.877	10.382	0.231		
c3_16.在公司團隊中我是較為獨特、不一樣的。	0.759	8.772	0.424		
精幹性				0.902	0.649
c4_17.我認為我有一些長處是別人所遠遠不及的。	0.728		0.470		
c4_18.對於別人所提有關工作上的意見，我能很快判斷其價值性與正確性。	0.849	10.544	0.279		
c4_19.我曾比同儕更早預見問題的解答。	0.876	10.012	0.233		
c4_20.我被同儕稱為「點子王」。	0.725	7.884	0.474		
c4_21.在討論尚未執行的計畫或工作時，我會發現別人沒注意到的困難點。	0.838	9.622	0.298		
想像性				0.894	0.628
c5_22.面對客戶可能提出不同的需求時，我能想出一種以上的解決方法。	0.793		0.371		
c5_23.我會在無所事事或發呆時得到突發靈感。	0.731	8.809	0.466		
c5_24.我會把不相干的東西、觀念聯想組合起來，成為新的東西、概念。	0.845	11.601	0.286		
c5_25.製作東西時，我會用別人意想不到的材料或方式。	0.784	9.987	0.385		
c5_26.和別人一起腦力激盪時，我會比別人想得更多更快。	0.805	9.532	0.352		
求知性				0.903	0.652
c6_27.工作上所發生的疑問，我會主動去找尋相關資料以尋求解答。	0.759		0.424		
c6_28.我會主動去蒐集各廠商最新的產品、技術資訊。	0.836	10.146	0.301		
c6_29.我和同儕之間的話題會圍繞在專業領域裡的最新發展與趨勢。	0.781	8.294	0.390		
c6_30.對於首次接觸的新事物，我會不斷詢問別人相關問題。	0.79	8.437	0.376		
c6_31.對於周遭環境的異常事物，我會追根究底地去了解。	0.866	9.621	0.250		
變通性				0.892	0.623
c7_32.我會用相同的方式來完成相似的工作。	0.774		0.401		
c7_33.如果一件事我認為不會有結果或沒有解決辦法，我就不傾向再去注意它。	0.763	6.828	0.418		
c7_34.我會很欣賞那些對自己所下的結論非常肯定的人。	0.753	6.697	0.433		
c7_35.當我看到新的產品推出時，我會試著去了解並知道要如何促銷。	0.829	7.938	0.313		
c7_36.我會為大家習以為常的事物賦予新的意義或解釋。	0.824	7.907	0.321		

表 6 工作績效之收斂效度分析

問卷題項	標準化估計值	t 值	測量誤差	CR 值	AVE 值
效率				0.750	0.600
d1_01.我完成的工作量總是比主管所要求的高。	0.771		0.406		
d1_02.我總是能在工作期限到達前，完成主管所交待的工作。	0.778	11.649	0.395		
效能				0.733	0.578
d3_03.我的實際工作績效總是能夠達到主管要求的工作目標。	0.785		0.384		
d4_04.我不曾提出任何具創新的提案或建議。	0.735	9.671	0.460		
品質				0.866	0.563
d5_05.我不曾因個人的疏失而造成工作延誤或損失。	0.765		0.415		
d5_06.我不曾因工作表現不佳而受人抱怨（如顧客、主管、同事）	0.725	8.189	0.474		
d5_07.我的主管總是很滿意我的表現。	0.779	7.845	0.393		
d5_08.我總是能與同事合作無間，而且獲得同事們的肯定。	0.742	7.943	0.449		
d5_09.我總是能與其他單位同仁保持良好互動，且獲得他們的肯定與認同。	0.740	7.175	0.452		

### 第三節 結構方程模式分析

結構方程模式 (structural equation model, SEM) 乃整合了因素分析 (factor analysis) 與路徑分析 (path analysis) 兩種統計方法，同時檢定模式中各變項間的關係，進而獲得自變項對依變項影響的直接效果 (direct effects)、間接效果 (indirect effects) 與總效果 (total effects) (吳明隆, 2008)。

#### 一、整體模式適配度指標

模式內在結構適配度的程度乃代表各測量模式的信度及效度，可說是模式內在品質的檢核，而整體模式適配度的檢核則是模式外在品質的考驗(吳明隆, 2008)。本研究參考學者 Hair et al. (2006) 的建議，將整體模式適配度指標細分為絕對適配測量 (absolute fit measurement)、增值適配測量 (incremental fit measurement) 及簡約適配測量 (parsimonious fit measurement)，並將問卷資料分析結果整理如表 8 所示：

#### 二、模式基本適配指標

由本研究之 SEM 所分析之數據資料中顯示，誤差變異數的測量誤差值介於 0.004~0.011 之間，並無負的誤差變異數存在，且 P 值均小於 0.001 達到顯著的水準。而各參數間相關的絕對值介於 0.198~0.614 間，並不會太過接近於 1。此外，潛在變項與測量變項間之因素負荷量則介於 0.790~0.969 之間，也無過大的標準誤。由此可知，本研究之研究結果符合學者 Bogozzi & Yi (1988) 所提出的各項標準，因此具有良好的模式基本適配度。

#### 三、各構念間之路徑與影響效果分析

影響效果分為直接效果、間接效果及總效果，而總影響效果為直接效果加上間接效果。本研究將各構念間之路徑係數整理如表 9 所示，各構念對工作績效之影響效果整理如表 10 所示：

表 7 各潛在構念之區別效度分析

構面	流暢力	變通力	獨創力	精進力	喜愛學習	主動學習	效率學習	創造學習	獨立學習	學習動機	獨立挑戰性	積極性	獨創性	精幹性	想像性	求知性	變通性	效率	效能	品質	
流暢力	<b>0.870</b>																				
變通力	0.868**	<b>0.878</b>																			
獨創力	0.772**	0.816**	<b>0.813</b>																		
精進力	0.847**	0.865**	0.765**	<b>0.807</b>																	
喜愛學習	0.692**	0.687**	0.661**	0.711**	<b>0.832</b>																
主動學習	0.682**	0.696**	0.684**	0.714**	0.753**	<b>0.802</b>															
效率學習	0.752**	0.776**	0.702**	0.726**	0.624**	0.771**	<b>0.853</b>														
造學習	0.728**	0.775**	0.690**	0.693**	0.595**	0.681**	0.777**	<b>0.775</b>													
獨立學習	0.687**	0.734**	0.682**	0.683**	0.681**	0.748**	0.785**	0.739**	<b>0.846</b>												
學習動機	0.646**	0.655**	0.623**	0.659**	0.706**	0.776**	0.698**	0.684**	0.761**	<b>0.820</b>											
獨立挑戰性	0.687**	0.715**	0.634**	0.640**	0.551**	0.702**	0.780**	0.695**	0.698**	0.658**	<b>0.805</b>										
積極性	0.635**	0.642**	0.603**	0.563**	0.489**	0.514**	0.643**	0.661**	0.594**	0.593**	0.728**	<b>0.814</b>									
獨創性	0.687**	0.692**	0.629**	0.607**	0.462**	0.604**	0.735**	0.743**	0.605**	0.568**	0.716**	0.679**	<b>0.832</b>								
精幹性	0.698**	0.687**	0.604**	0.612**	0.451**	0.566**	0.713**	0.699**	0.582**	0.592**	0.720**	0.686**	0.828**	<b>0.806</b>							
想像性	0.718**	0.729**	0.658**	0.644**	0.495**	0.585**	0.762**	0.717**	0.625**	0.617**	0.750**	0.720**	0.788**	0.786**	<b>0.792</b>						
求知性	0.738**	0.749**	0.710**	0.723**	0.668**	0.754**	0.756**	0.749**	0.729**	0.730**	0.798**	0.675**	0.711**	0.700**	0.738**	<b>0.807</b>					
變通性	0.693**	0.724**	0.647**	0.640**	0.606**	0.685**	0.727**	0.692**	0.673**	0.675**	0.768**	0.717**	0.707**	0.702**	0.719**	0.790**	<b>0.789</b>				
效率	0.695**	0.743**	0.632**	0.677**	0.503**	0.610**	0.732**	0.671**	0.657**	0.592**	0.694**	0.601**	0.718**	0.691**	0.698**	0.695**	0.651**	<b>0.775</b>			
效能	0.689**	0.713**	0.644**	0.654**	0.529**	0.596**	0.704**	0.673**	0.644**	0.606**	0.649**	0.541**	0.628**	0.645**	0.650**	0.658**	0.644**	0.726**	<b>0.760</b>		
品質	0.731**	0.736**	0.675**	0.682**	0.580**	0.609**	0.678**	0.653**	0.690**	0.595**	0.637**	0.593**	0.615**	0.604**	0.644**	0.678**	0.656**	0.689**	0.718**	<b>0.750</b>	

註 1：對角線為 AVE 的平方根，其餘數值為各構念間之 Pearson 相關係數。註 2：\*\*為 p<0.01

表 8 本研究架構整體模式適配度指標

適合度指標	衡量指標	判斷標準	研究結果	是否符合
絕對適配度	Chi-Square	$P > 0.05$	185.048 ( $P=0.000$ )	不符合
	$\chi^2/df$	$< 2$	1.504	符合
	GFI	$> 0.9$	0.942	符合
	RMR	$< 0.05$	0.008	符合
	RMSEA		0.042	
增值適配度	AGFI		0.900	
	NFI		0.972	
	CFI	$> 0.9$	0.990	符合
	IFI		0.991	
	RFI		0.957	
簡約適配度	PNFI	$> 0.5$	0.630	符合
	PGFI		0.641	

表 9 本研究各潛在構念之路徑分析

構念	路徑係數
自我導向學習 → 創造力	0.65***
自我導向學習 → 工作績效	0.18
人格特質 → 創造力	0.26***
人格特質 → 工作績效	0.36***
創造力 → 工作績效	0.42***

註：\*\*\*表  $p < 0.001$

表 10 各構念對工作績效之影響效果

構念	路徑係數	構念	路徑係數
自我導向學習	0.18	0.27	0.45
人格特質	0.36	0.11	0.47
創造力	0.42	—	0.42

註：“—”代表無相關路徑之假設

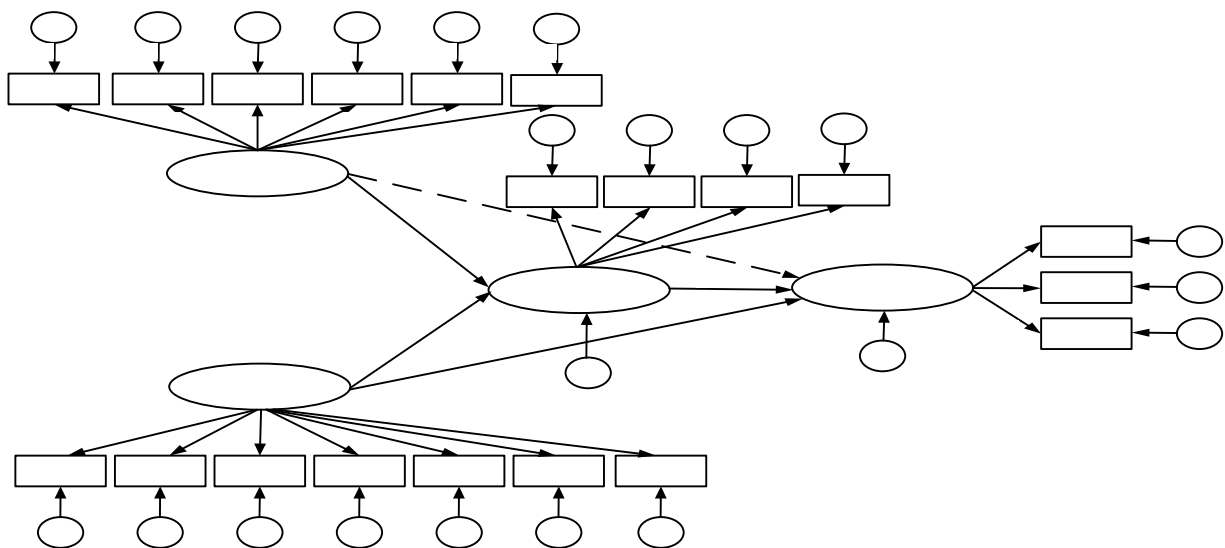


圖 1 本研究之 SEM 分析結果圖註：虛線代表該路徑不顯著

## 伍、結論與建議

### 第一節 研究結論

#### 結構方程模式分析方面

本研究以業務經理的個人「自我導向學習、人格特質、創造力與工作績效之關聯性研究」，研究結果只有以自我導向學習對於創造力的(0.18)沒有顯著，其他都呈現顯著關係，以自我導向學習對於創造力的(0.65)最高，創造力對於工作績效的(0.42)次之，人格特質對於工作績效的(0.36)第三，人格特質對於創造力的(0.26)第四。

#### 一、自我導向學習對創造力之影響

由自我導向學習對於創造力影響之研究結果得知，業務經理認為自我導向學習對於創造力的影響是正向的，有很大的幫助的，創造力可以經由學習而改變的，因此員工的個人學習對創造力有實質的加分作用。經實證結果發現自我導向學習越多，越能提升個人的創造力，研究結論與 Bandura (1969)、Sternberg and Lubart (1995)、Ram & Leake (1995)、Jnassen (1997)、魏金發 (2001)、陳靜怡 (2003) 之相關研究相符合。

#### 二、創造力對工作績效之影響

由創造力對於工作績效之研究結果得知，創造力對於工作績效的影響是正向的，業務經理認為要有好的工作績效必須個人累積更多及更優勢的創造力。經實證結果發現自我導向學習越多，越能提升個人的創造力，研究結論與 Wang Wu and Horng (1999)、吳致潔(2003)相關研究相符合。

#### 三、人格特質對創造力之影響

由人格特質對於創造力之研究結果得知，人格特質對於創造力的影響是正向的，業務經理認為好的創造力和個人的人格特質是有關係。經實證結果發現人格特質越積極、樂觀、主動，越能提升個人的創造力，研究結論與 Barron and Harrington(1981)、Amabile(1988)、Davis(1989)、Martindale(1989)相關研究相符合。

#### 四、自我導向學習對創造力之影響

由自我導向學習對於創造力之研究結果得知，自我導向學習對於創造力的影響是不顯著的，可能業務經理認為自我導向學習和工作績效沒有直接關係，而經自我導向學習再融會貫通以後，就會影響到工作績效，雖然以前的許多學者 Jude-York(1991)、Durr(1992)、Gossman(1995)、Garver (1996)、Sandsbury (1996)、陳郁汝(2001)、余雅屏 (2002)、鄭復源(2010)的研究證實自我導向學習對於創造力的影響有正向相關，與本研究結果不相符合，可能是公司文化不同或是對於業務經理的認同的關係所造成。

### 第二節 管理意涵

本研究根據研究結論的分析結果，為電信業者高層在遴選服務企業客戶的業務經理時，提供以下三點建議：

#### 一、「自我導向學習」方面

由以上結論得知業務經理要有好的業績，先要具備良好的創造力，而透過個人自我導向學習的良與窳，對於創造力會有直接影響的效果，因此主管單位應該設計配套適合業務經理的學習訓練課程，讓業務經理具備全方位的業務常識及專業知識，做好企業客戶服務。

#### 二、「人格特質」方面

業務經理的人格特質對於創造力有直接影響關係，同時對於工作績效也有直接影響關係，因此服務企業客戶的業務經理並非人人可以承擔，也就說不是所有員工都可以來服務企業客戶，所以電信業者在遴選業務經理時要考慮業務經理的人格特質之特性，選擇適當的人選以做好企業客戶的服務，當然績效就會提升。

### 三、「創造力」方面

由本研究結果得知創造力對於業務經理來說是非常重要的，而創造力是工作上實務的東西，因此業務經理要有好的業績，要從提升個人工作績效開始，而提升其創造力就會直接影響到工作績效，因此電信業者應該極為重視業務經理實務的創造力，要提升公司整體績效就要從提升業務經理的個人創造力作起。

## 第三節 研究貢獻

### 一、學術面

在本研究背景及動機以及假設推論中有提到，之前的學者研究中沒有人做過創造力對於工作績效方面之相關性研究，本研究之相關理論結果是「創造力對工作績效有顯著的正向影響」，可以給後續研究學者開啟創造力方面之議題對於有關公司績效或個人績效方面研究之參考。

再者，在自我導向學習對創造力方面結果顯示正向影響，自我導向學習對工作績效雖然顯示無正向影響之研究結果，但是經由創造力之中介關係還是有產生影響效果；以及人格特質對創造力有顯著的正向影響，人格特質對工作績效有顯著的正向影響等研究結果，暨望可以提供給後續之研究學者提供參考。雖然過去有學者在這方面已提出許多相關之研究結果，但是因為研究時空背景及產業不同，參考價值也可能不盡相同。因此，本研究產出之研究結果應該具有相當之參考價值。

### 二、實務面

電信產業之競爭日益激烈，公司高層苦思因應之道及如何使得業績成長及永續經營，組織績效關係到公司生存之命脈，提高組織績效必須先提高員工個人工作績效，而個人工作績效和員工創造力關係相當密切。

電信產業大部分營收來自企業客戶，因此本研究以服務企業客戶的業務經理為研究對象，以工作績效為果，個人自我導向學習、人格特質、創造力為因來做深入的探討，所得到之研究結果有「人格特質對工作績效有顯著的正向影響」以及「創造力對工作績效有顯著的正向影響」，顯示業務經理的「創作力之養成」及「人格特質之重要性」，希望以上研究結果可以提供給相關業者決策階層作為參考，尤其可以提供給公司對於直接面對客戶之服務人員、業務經理、專案經理在創造力方面如何提升之道助一臂之力，以提升公司核心競爭力，增裕營收。

### 三、研究限制

本研究中提到之前的學者研究中沒有人做過創造力對於工作績效方面之相關性研究，而受訪者對於創新方面議題可能比較熟悉，對於創造力議題比較少接觸，因此在填答問卷時無法感受實際狀況，對於問卷內容的瞭解可能有所偏差，為本研究限制之一。

本研究謹以在創造力、自我導向學習、人格特質探討業務經理對於工作績效方面之相關性研究，但是影響個人工作績效應該尚有其它因素存在，但因考慮構面相互遷涉影響因素關係，本研究沒有一一深入探討，稍嫌不足，為本研究限制之二。

本研究受訪對象遍及全省各地，考慮問卷回收率之關係，調查對象大都以南部受訪者為多數，可能台灣南北受訪者在各個構念的看法呈現會有所不同，為本研究限制之三。

#### 第四節 未來研究建議

後續學者是否嘗試以「自我導向學習」和「人格特質」對於創造力之影響關係，再以「創造力」對於「創新」之影響關係，然後以創新對「工作績效」之影響來作探討，因此可以知道創造力對於創新之關係及重要性。或是另外一個議題就把「自我導向學習」和「人格特質」對「工作績效」之影響加進來一起研討。

公司機構除了業務經理在工作績效的顯現非常重要，但是還有服務中心現場櫃台服務人員、空中櫃台服務人員、專案經理、專案工程師的工作績效也是相當重要，建議後續研究者可以考慮針對此議題做研究探討。

### 參考文獻

#### 一、中文部分

- [1] 江錦樺(2001)。人格特質與組織文化之適配性對工作績效之影響—以高科技F 公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- [2] 余雅屏(2003)。人格特質、自我導向學習以及工作績效之相關性研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- [3] 吳心寧(2003)。影響知識管理與行政績效關聯性之研究—以縣市政府主計業務為例，南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- [4] 吳明隆(2008)。結構方程模式AMOS的操作與應用。臺北市：五南。
- [5] 吳致潔(2003)。「創造力，認知型態與研究績效之關係」，靜宜大學管理科學研所。
- [6] 巫玉芳(2003)。人格特質及EQ 對於工作績效之分析。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- [7] 周惠莉(2003)。五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究。中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- [8] 邱明真(2003)。「金融理財專員之核心能力、人格特質與工作績效之相關研究—以C 銀行為例」，國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- [9] 張曉慧(2006)。領導型態、員工成熟度與工作績效、組織承諾關係之研究—以台中市國際觀光旅館為例。靜宜大學觀光事業學系研究所碩士論文，未出版，台中市。
- [10] 張靜慧(2005)。研發人員特質、自我學習導向、創造力與及研發成效之關係研究。義守大學工業工程與管理學系碩士班碩士論文，未出版，高雄縣。
- [11] 陳杏綺(2007)。「理財專員的人格特質、時間管理與工作績效之關聯性研究—以台南都會區為例」，國立成功大學統計學研究所碩士論文。
- [12] 陳惠美(2003)。資訊/電子業駐外行銷人員人格特質和工作績效之關係研究。大同大學事業經營研究所在職專班碩士論文，未出版，台北市。
- [13] 陳靜怡(2003)。組織氣候認知、員工自我導向學習與工作投入之關係研究-以某國際快遞公司為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- [14] 黃錦淑(2002)。研發人員的工作設計與工作績效關係之研究-兩種工作特性模式之應用。國

立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。

- [15] 楊幼妃(2003)。人格特質、工作性質與工作績效關係之研究—以實施行動辦公室之企業為例，逢甲大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- [16] 葉偉伶(2008)。組織學習、組織創造力、組織創新與組織績效關聯性之研究—以台灣地區壽險業的主管為例。樹德科技大學金融與風險管理系碩士班，未出版，高雄市。
- [17] 鄭復源(2010)。人格特質、自我導向學習、組織承諾與工作績效之相關性研究。東海大學管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- [18] 鄧運林(2000)。開放學習與自我導向學習。隔空教育論叢，12，25-46。
- [19] 龔永宏(2004)。消防機關緊急救護人員知識管理、專業能力與工作績效之關係，南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

## 二、英文部分

- [1] Amabile, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organizations. In B.M. Staw & L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 10: 123-167. Greenwich, CT: JAI Press.
- [2] Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context: Update to the social psychology of creativity*. Boulder, CO: Westview press.
- [3] Amabile, T. M. ( 1983 ) , “The social psychology of creativity: A Componential Conceptualization.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), P257-376.
- [4] Amabile, T. M. ( 1997 ) , ”Motivating Creativity in Organizations”, *California 94 Management Review* (Fall) P40-52.
- [5] Barrick, M. R., & M. R. Mount, (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis, *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- [6] Barron, F. B., & Harrington, D. M. (1981). Creativity, intelligence, and personality. *Annual Review of Psychology*, 32: 439-476.
- [7] Cascio, W. F. 2006. *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life*, Profits, New York: McGraw-Hill, Inc.
- [8] Davis, G.A. 1989. Testing for creative potential. *Contemporary Educational Psychology*, 14(3) : 257-274.
- [9] Durr, Richard E. (1992), *an examination of readiness for self-directed learning and selected personnel variables at a large Midwestern electronics development and manufacturing cooperation (employee training)* (Doctoral Dissertation, Florida Atlantic University, 1992), *Dissertation Abstracts International-A*, 53, 1825.
- [10] Gareth R. Jones, & Charles. W. L. 2000. *Strategic management theory: An integrated approach*, Houghton Mifflin CO, Massachusetts.
- [11] Gossman, David C. (1995), *A study of trainee attitude variables as related to locus and self-directedness*(Doctoral Dissertation, Nova Southeastern University, 1995), *Dissertation Abstracts International-A*, 56, 4257.
- [12] Gough, H. G. (1979). A creative personality scale for the Adjective Check List. *Journal of*



*Personality and Social Psychology*, **37**: 1398-1405.

- [13] Guglielmino, L. M. (1978), *Development of the self-directed learning readiness scale*, Doctoral Dissertation, University of Georgia.
- [14] Guglielmino, P.J. & Guglielmino, L.M. (2001) "Moving toward a distributed learning model based on self-managed learning," S.A.M. Advanced Management Journal, Cincinnati.
- [15] Martindale, C. (1989). Personality, situation, and creativity. In J. A. Glover, R. R. Ronning & C. R. Reynolds (Eds.), *Handbook of creativity*: 211-32. New York: Plenum.
- [16] Nunnally, J.C. 1978. *Psychometric Theory* (2<sup>nd</sup> ed). New York : Mac Graw-Hill.
- [17] Oddi, L. F. (1986). Development and validation of an instrument to identify self-directed continuing learners. *Adult Education Quarterly*, *36*(2), 97-107.
- [18] Sternberg, R. J., & Lubart, T. I. (1995). An investment theory of creativity and its development. *Human Development*, **34**: 1-31.
- [19] Strenberg, R. J., & Lubart, T. I. (1995), *Defying the Crowd: Cultivating Creativity in a Culture of Conformity*, Simon & Schuster, New York.
- [20] Wang, Wu and Horng (1999). "Creative thinking ability, cognitive type and R&D performance", *R&D Management* *29*, 247-254.
- [21] Yeo, R. (2003), "Linking organizational learning to organizational performance and success: Singapore case studies," *Leadership and Organization Development Journal*, Vol. 24, No. 1, pp. 70-83.
- [22] Yukl, G.A. (1998), "Leadership in organizations. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall, Zaleznik, A. (1977). Management and leaders : Are they different?" *Harvard Business Review*, *55*(5), pp. 67-80.