

南華大學管理科學研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE INSTITUTE OF MANAGEMENT SCIENCES
NANHUA UNIVERSITY

人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效影響之研究
- 以警察機關交通事故處理為例

THE INFLUENCE OF PERSONALITY TRAITS, KNOWLEDGE
MANAGEMENT'S COGNITION AND PROFESSIONAL ABILITY ON THE
WORK PERFORMANCE - TAKING THE TRAFFIC CRASH HANDLING
OF POLICE AGENCY FOR EXAMPLE

指導教授：褚麗絹 博士

ADVISOR : LI-CHUAN CHU Ph.D.

研究生：陳建陽

GRADUATE STUDENT : CHIEN-YANG CHEN

中 華 民 國 九 十 四 年 六 月

南 華 大 學

管理科學研究所

碩 士 學 位 論 文

人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效影響之研究
—以警察機關交通事故處理為例

研究生：陳建陽

經考試合格特此證明

口試委員：褚震誦

章克明

林信昌

指導教授：褚震誦

所 長：李俊逸

口試日期：中華民國 九十四 年 五 月 二十五 日

南華大學管理科學研究所九十三學年度第二學期碩士班論文摘要

論文題目：人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效影響之研究

- 以警察機關交通事故處理為例

研究生：陳 建 陽

指導教授：褚 麗 絹 博士

論文摘要內容：

在知識經濟的時代，運用高度資訊科技，推動知識管理，以創造智慧資本價值，增進核心能力與競爭優勢，係企業及政府公部門提昇競爭力的重點管理策略。警察機關職司執法工作，係公部門一環，兼負有治安與交通二大任務，其中交通意外事故與民眾生命財產息息相關。因此，如何運用知識管理，充實事故處理人員之專業能力，以提昇服務品質及效率，以保障民眾權益，實是刻不容緩之課題。

本研究旨在探討交通事故處理專責人員對知識管理認知及現況，並瞭解專責人員人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效的影響性及其相關性。本研究採用問卷調查法，以負責事故處理業務主管、承辦人員及實際執行事故處理人員為研究對象。依所得資料，以描述性統計、因素分析、單因子變異數分析、迴歸分析、Scheffe 多重比較檢定及 Pearson 相關分析等方法進行分析研究。經實證結果發現：(1) 事故處理人員人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著影響；(2) 不同背景變項之事故處理人員於知識管理認知、專業能力與工作績效之差異性有部份顯著；(3) 事故處理人員人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效有顯著相關。

根據實證分析結果，本研究分別對相關單位、事故處理人員及後續

研究者，提出具體建議，供交通執法實務工作者及未來研究參考。俾能運用知識管理，以強化專責人員知識與技能，以提昇專業能力與工作績效。

關鍵詞：人格特質、知識管理認知、專業能力、工作績效

Title of Thesis : The Influence of Personality Traits, Knowledge Management's Cognition and Professional Ability on the Work Performance Taking the Traffic Crash Handling of Police Agency for Example

Name of Institute : Graduate Institute of Management Sciences, Nanhua University

Graduate : June 2005

Degree Conferred : M.B.A

Name of student : Chien-Yang Chen **Advisor :** Li-Chuan Chu Ph.D.

ABSTRACT

With the coming age of knowledge economy, it is an important management strategy for the enterprises and official divisions to create the capital value of intelligence and maintain competition advantage by using high technologies and promoting knowledge management. The police agency, a part of official divisions, is responsible for law enforcement, including maintain social and traffic security. Since traffic accidents are relative closely to lives and properties of the citizenry, it is an urgent issue for traffic police officer to promote their service quality and efficiency and protect citizen's right by using knowledge management to enhance professional ability.

In this study, we hope to discuss what the traffic crash handling squad know and think about knowledge management. Besides, we want to know the personality traits of traffic crash handling squad, knowledge management's cognition and professionalism ability influence work performance. We used factor analyses, ANOVA, aggression , Scheffe's multi-comparison test and Pearson correlation analyses to find the following conclusions:

(1) personality traits, knowledge management's cognition, professional

ability of the traffic police officer have significant influence on their work performance;

(2) the background of traffic police officer have partial different influence on personality traits, knowledge management's cognition, professional ability and work performance;

(3) there are significant relationships among personality traits, knowledge management's cognition, professional ability and work performance .

According to the above results, we make some concrete suggestions to relative agents, traffic police officer and follow-up researchers separately. By doing so, we hope to strengthen the traffic police officer's knowledge and practical skills ; enhance their professional ability and work performance by managing knowledge.

Keywords : personality traits, knowledge management's cognition, professional ability, work performance

目錄

中文摘要		i
英文摘要		iii
目錄		v
表目錄		viii
圖目錄		xi
第一章	緒論	1
1.1	研究背景與動機	1
1.2	研究目的	2
1.3	研究方法與流程	4
1.4	研究範圍與限制	5
第二章	文獻探討	8
2.1	人格特質	8
2.1.1	人格的形成	8
2.1.2	五大人格特質	10
2.1.3	五大人格特質與績效之關係	11
2.2	知識管理	12
2.2.1	知識的意涵與分類	12
2.2.2	知識管理的意義與流程	15
2.2.3	交通事故處理的知識管理	20
2.3	專業能力	22
2.3.1	專業的意義	22
2.3.2	專業的特徵	23
2.3.3	能力的意義	26
2.3.4	專業能力的意義	28
2.4	工作績效	30
2.4.1	工作績效定義	30
2.4.2	工作績效的衡量	32
2.5	相關實證研究	34
2.5.1	知識管理與工作績效的相關實證研究	34
2.5.2	知識管理與專業能力的相關實證研究	36
2.5.3	專業能力與工作績效的相關實證研究	37
2.5.4	人格特質與工作績效的相關實證研究	39
2.5.5	人格特質與知識管理的相關實證研究	40
2.5.6	人格特質與專業能力的相關實證研究	41

第三章	研究設計	43
3.1	研究架構	43
3.2	研究設計與實施	44
3.2.1	研究對象與抽樣設計	44
3.2.2	問卷回收情形	44
3.3	研究變項之操作性定義	45
3.4	研究假設	48
3.5	研究設計	52
3.5.1	人格特質的量表	52
3.5.2	知識管理的量表	56
3.5.3	專業能力的量表	58
3.5.4	工作績效的量表	59
3.6	資料分析方法	59
第四章	實證結果與分析	62
4.1	樣本結構分析	62
4.1.1	交通事故處理人員之個人基本資料	62
4.1.2	信度與效度分析	64
4.2	交通事故處理專責人員人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之現況分析	66
4.2.1	交通事故處理人員人格特質的知覺情形	67
4.2.2	交通事故處理人員的知識管理認知情形	71
4.2.3	交通事故處理人員的專業能力知覺情形	75
4.2.4	交通事故處理人員的工作績效知覺情形	78
4.3	人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響	81
4.3.1	積極敏感的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響	82
4.3.2	平易近人的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響	84
4.3.3	挑戰創新的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響	87
4.3.4	樂觀自信的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響	90
4.3.5	獨立自主的人格特質、知識管理認知、專業能力對工	

	作績效之影響	93
4.4	不同背景變項之事故處理人員於知識管理認知、專業能力及工作績效之差異性分析	97
4.4.1	不同背景變項之事故處理人員於知識管理認知之差異性分析	97
4.4.2	不同背景變項之事故處理人員於專業能力知覺之差異性分析	101
4.4.3	不同背景變項之事故處理人員於工作績效之差異性分析	105
4.5	人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之相關分析	109
4.5.1	人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效變項之相關分析	109
4.5.2	人格特質與知識管理認知之相關分析	110
4.5.3	人格特質、知識管理認知與專業能力之相關分析	110
4.5.4	人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之相關分析	111
第五章	研究結論與建議	114
5.1	研究結論	114
5.1.1	交通事故處理專責人員人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效現況分析	114
5.1.2	人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響	115
5.1.3	交通事故處理人員不同個人屬性對各變項之差異性	118
5.1.4	人格特質、知識管理、專業能力與工作績效之相關分析	121
5.2	建議	122
5.2.1	對相關單位及專責人員之建議	122
5.2.2	對後續研究的建議	124
參考文獻		126
附錄	本研究問卷	135

表目錄

表2.1	內隱知識與外顯知識的比較	14
表2.2	國內外學者對於專業特徵的看法	24
表2.3	能力的定義彙整表	27
表2.4	專業能力定義彙整表	29
表2.5	工作績效的定義彙整表	31
表2.6	以知識管理與工作績效為實證研究議題的相關論文	34
表2.7	以知識管理與專業能力為實證研究議題的相關論文	36
表2.8	以專業能力與工作績效為實證研究議題的相關論文	38
表2.9	以人格特質與工作績效為實證研究議題的相關論文	39
表2.10	以人格特質與知識管理為實證研究議題的相關論文	40
表2.11	以人格特質與專業能力為實證研究議題的相關論文	42
表3.1	問卷抽樣表	44
表3.2	各單位問卷回收統計表	45
表3.3	人格特質量表的細部題項及題號彙整表	53
表3.4	人格特質重新命名轉軸後的成份矩陣	54
表3.5	人格特質量表細部題項及題號彙整表	55
表3.6	知識管理量表的細部題項及題號彙整表	57
表3.7	專業能力量表的細部題項及題號彙整表	58
表3.8	工作績效量表的細部題項及題號彙整表	59
表4.1	樣本結構分析概況統計表	64
表4.2	問卷信度分析	65
表4.3	KMO與Bartlett檢定及變項之累積解釋變異量	66
表4.4	交通事故處理人員人格特質的知覺情形	67
表4.5	交通事故處理人員在「積極敏感」各問項的知覺情形	68
表4.6	交通事故處理人員在「平易近人」各問項的知覺情形	68
表4.7	交通事故處理人員在「挑戰創新」各問項的知覺情形	69
表4.8	交通事故處理人員在「樂觀自信」各問項現況分析表	70
表4.9	交通事故處理人員在「獨立自主」各問項的知覺情形	71
表4.10	交通事故處理人員的知識管理認知情形	71
表4.11	交通事故處理人員在「知識取得」各問項的認知情形	72
表4.12	交通事故處理人員在「知識儲存」各問項認知情形	73
表4.13	交通事故處理人員在「知識分享」各問項認知情形	74
表4.14	交通事故處理人員在「知識應用」各問項認知情形	75
表4.15	交通事故處理人員專業能力的知覺情形	75

表4.16	交通事故處理人員在「專業知能」各問項的知覺情形	76
表4.17	交通事故處理人員在「專業服務態度」各問項的知覺情形	77
表4.18	交通事故處理人員在「專業技能」各問項的知覺情形	77
表4.19	交通事故處理人員工作績效的知覺情形	78
表4.20	交通事故處理人員在「工作效率」各問項的知覺情形	79
表4.21	交通事故處理人員在「工作品質」各問項的知覺情形	79
表4.22	交通事故處理人員在「工作熱忱與創新」各問項的知覺情形	80
表4.23	積極敏感人格特質等變項之迴歸分析係數	83
表4.24	平易近人人格特質等變項之迴歸分析係數	86
表4.25	挑戰創新人格特質等變項之迴歸分析係數	89
表4.26	樂觀自信人格特質等變項之迴歸分析係數	92
表4.27	獨立自主人格特質等變項之迴歸分析係數	95
表4.28	不同年齡對知識管理認知之差異性	97
表4.29	不同學歷對知識管理認知之差異性	98
表4.30	不同職務對知識管理認知之差異性	99
表4.31	不同教育訓練對知識管理認知之差異性	99
表4.32	不同服務年資對知識管理認知之差異性	100
表4.33	不同服務單位對知識管理認知之差異性	100
表4.34	不同年齡對專業能力知覺之差異性	101
表4.35	不同學歷對專業能力知覺之差異性	102
表4.36	不同職務對專業能力知覺之差異性	103
表4.37	不同教育訓練對專業能力知覺之差異性	104
表4.38	不同服務年資對專業能力知覺之差異性	104
表4.39	不同服務單位對專業能力知覺之差異性	105
表4.40	不同年齡對工作績效知覺之差異性	105
表4.41	不同學歷對工作績效知覺之差異性	106
表4.42	不同職務對工作績效知覺之差異性	107
表4.43	不同教育訓練對工作績效知覺之差異性	107
表4.44	不同服務年資對工作績效知覺之差異性	108
表4.45	不同服務單位對工作績效知覺之差異性	108
表4.46	人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效各變項間相關分析表	109
表4.47	人格特質與知識管理之構面相關分析表	110
表4.48	人格特質、知識管理與專業能力之構面相關分析表	111
表4.49	人格特質、知識管理、專業能力與工作績效之構面相關分析	

	析表	113
表5.1	各研究變項間之影響性驗證	117
表5.2	事故處理人員背景變項在各研究變項上之差異性驗證	120
表5.3	各研究變項間之相關性驗證	121

圖目錄

圖1.1	研究流程圖	5
圖2.1	知識管理公式	15
圖2.2	知識建構及維持模式	18
圖3.1	研究架構及相關構面	43
圖4.1	本研究之路徑圖	81
圖4.2	積極敏感人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖	84
圖4.3	平易近人人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖	87
圖4.4	挑戰創新人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖	90
圖4.5	樂觀自信人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖	93
圖4.6	獨立自主人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖	96

第一章 緒論

本章共分四節，分別針對研究背景與動機、研究目的、研究方法與流程、研究範圍與限制，其各節分別說明如下。

1.1 研究背景與動機

在知識領航的新經濟時代，運用高度資訊科技、加速知識的蒐集、整理、傳播與運用，顯然已成為企業提升競爭力的重點管理策略。企業必須將組織內、外的知識資產有效地選取、記錄、分類、累積儲存、且不斷更新，並且使知識迅速、完整地擴散至組織成員中，如此可以創造企業智慧資本價值，以增進企業核心能力與競爭優勢。

知識管理的推動目的在於建立組織員工參與知識分享的機制與創新和集體創造的能力，動機在於將散落在各處的知識加以整合，包括知識的取得、創新、儲存及轉移，以創造更大的附加價值與效益。

知識管理可以提升組織內創造性知識的質與量，並強化知識的可用性與價值。以知識管理整合組織傳承的知識文化，已成為企業成功經營的重心，而在政府倡導公務機關企業經營理念及發揮高度行政效率的目標下，知識管理有助於提昇服務績效的效率、效能與品質，成為公部門追求行政革新的改造工具。警察機關係政府公部門之一環，扮演執法者角色，儘管近年來強調轉型為服務者角色，惟其本質並無改變，仍負有治安及交通二項主要任務，其中交通更是與每位民眾息息相關，如發生意外事故，更須由警察機關負責處理，而以往交通事故處理，除北、高兩市係由交通大隊負責外，餘各縣市均由基層分駐（派出）所處理，由於專業能力的不足，

造成效率及品質不佳，屢受當事人批評，警察機關亦不勝其擾。監察院於民國 91 年 3 月 7 日就交通事故處理行文糾正行政院，提出包括運作面缺失（裝備、器材及專業能力不足，品質未獲當事人及鑑定機關認同）、管理面缺失（體系不健全，專業訓練及人力不足）、制度面缺失（未建立專責制度，養成教育與在職訓練不確實），因此台灣省各縣市警察局才建立專責處理單位，透過訓練、講習，希望提昇工作績效，以保障民眾之權益。

根據內政部警政署統計資料，民國 90 年台閩地區共發生交通事故 193723 件，造成 81620 人死傷，而民國 91 年發生 202802 件，111070 人死傷，因此事故處理之效率與品質關係 40 萬當事人之權益甚鉅。而現今交通事故處理雖已有專責單位，惟處理人員對於事故處理知識之學習，包括現場圖之繪製、筆錄之製作及作業程序，僅能依靠有限的書面資料，以及師徒制的傳授，而這些經驗仍內隱在實際有處理經驗的個人身上，這些知識無法擴散至全省各警察機關。故若能運用知識管理之觀點，建構知識管理的作業平台，有效建立知識取得、累積儲存、分享擴散、運用之機制，將事故處理知識加以整合儲存，並使之易於分享擴散，相信必能使警察機關之交通事故處理人員能更專業，提昇工作效率與品質，造福更廣大的社會群眾。另外，以導入知識管理概念探討警察工作績效的相關研究甚少，尤其針對交通事故處理提出研究的著作，研究者遍尋闕如。基於以上理由，故研究者欲以此研究主題，實為本論文之研究動機。

1.2 研究目的

「知識管理」在企業界正蓬勃發展著，因企業為強化其競爭力，唯有使組織內的知識有效地取得、累積儲存、分享擴散，進而創造出新的知識，

以維持企業競爭優勢，許多企業知識管理活動之推行，而創造出優良之績效。在邁入二十一世紀的今天，自由化、民主化與國際化衝擊著公部門的思維與作法，民眾對公部門的要求與期望，正以多元化且迅速的步調改變，政府面臨新的挑戰之際，如何引導潛藏在公部門體系，對組織發展最有力的經驗與知識，將其有效地傳達給組織中的成員，成為提昇公部門行政績效的重要課題。

本研究期望透過國內外文獻的蒐集整理，運用知識管理相關理論及管理架構，歸納出知識管理、專業能力、工作績效及人格特質的評核量表，並針對警察機關實際負責規劃或執行交通事故處理勤（業）務之主管、承辦組長、承辦人及基層處理員警，實施問卷調查，以了解現行警察機關交通事故處理知識管理的實際作為，並探討知識管理認知、專業能力、工作績效與人格特質之相關性，以建立警察機關交通事故處理系統的知識管理運作模式與架構，並透過知識取得、儲存、分享與應用等分析技術的瞭解，將有助於整體思考及規劃知識管理活動。本研究預期之目的如下：

1. 探討不同背景變項之事故處理人員，於知識管理認知、專業能力、工作績效之差異性。
2. 瞭解警察機關交通事故處理對於知識管理認知的現況。
3. 探究人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效間之相關性。
4. 探究人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響。
5. 提出處理人員的專業能力需求要件與警察機關知識管理活動之發展方向，有效提昇事故處理人員的工作效率與工作品質。
6. 探究影響事故處理人員工作績效之因素，並提出有效之建議，供警察機關管理階層參考。

1.3 研究方法與流程

本研究進行步驟是先根據研究動機與目的，擬定研究計畫，確定研究主題與方向，隨即蒐集相關文獻及資料，加以閱讀、整理、分析、歸納後構思研究的架構及變數，其後確立研究方法與假設，再根據研究架構設計問卷，經由預試與修正後，即進行抽樣調查。待問卷回收，剔除無效問卷後進行問卷編碼、輸入電腦統計處理，然後針對各項統計結果進行分析與探討，最後根據分析結果，檢驗研究假設，並提出研究結論及建議。茲將本研究方法及研究流程分別說明如下：

1.研究方法

本研究方法如下：

(1) 文獻探討法

蒐集國內外有關知識管理認知、專業能力、工作績效與人格特質之論文、期刊、研究結果及調查報告等文獻資料，進行分析及歸納整理，探討警察機關交通事故處理人員知識管理認知、專業能力與工作績效相互間關係的基本理論與知識。

(2) 調查研究法

藉由調查研究法，選擇台灣地區都會型及鄉郊型不同特性部份縣市警察局及公路警察局實際負責規劃或執行交通事故處理勤（業）務之主管、承辦組長（人）與基層員警為對象，進行問卷調查，以瞭解目前交通事故處理制度在知識管理方面的實際作為，以及處理人員對於知識管理認知情形，探究知識管理與交通事故處理人員之專業能力、工作績效相互間關係，以提供警察機關管理階層決策之參考。

2.研究流程

本研究流程分為三階段：第一階段為研究構思之建立，其內容包括研究背景與動機、研究目的、研究流程與相關文獻理論之回顧；第二階段為本研究執行計劃階段，其內容包括確立研究架構，建立研究假設、問卷設計、發放與調查；第三階為分析與結論建議階段，其內容包括問卷調查、分析結果說明，假設之檢定及結論建議。

本研究流程如圖 1.1 所示：

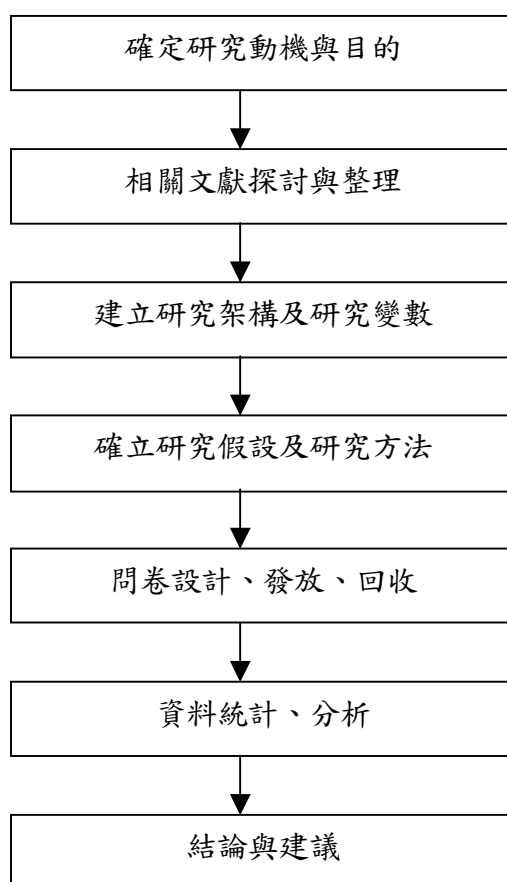


圖 1.1 研究流程

1.4 研究範圍與限制

本研究之範圍，依據「對象」及「內容」兩方面加以說明：

- 1.研究對象：警察機關組織遍佈全國各縣市（含金、馬），爰限於時間、人力、財力等成本，難以針對每一單位及個人進行調查及訪談。另外，都會

型與鄉郊型之警察機關亦有不同特性，因此選擇台北市、台北縣、新竹縣、台中市、彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、高雄市、台東縣等十個縣市及公路警察機關為對象，即考量涵蓋都會型與鄉郊型之縣市，同時衡量北、中、南地理位置之特性為選樣之依據。

2.研究內容：本研究旨在探討警察機關交通事故處理人員對於知識管理認知之現況，因此本研究以專業人員人格特質和知識管理認知為自變項，專業能力為中介變項，工作績效為依變項，而處理人員的年齡，職務、訓練、服務年資及服務單位為背景變項。其餘的變項，則不在本研究範圍之內。

本研究雖在研究方法與流程上力求完整、嚴謹，但由於人力、財力及時間等的限制，以及一些不易控制及預期的外在因素，仍有幾項研究上的限制，包括如下：

- 1.警察機關分佈全國，基於人力、財力與時間因素，並考量調查範圍涵蓋都會型與鄉郊型，選取上述十個縣市，而未能作全國性探討調查，此為本研究限制一。
- 2.目前警察機關實際負責處理交通事故之單位高達 200 個，人數逾 2000 人，無法全面普查，考量抽樣之便利性，除業務主管、組長及承辦人係採普查方式，餘事故處理人員採抽樣方式，抽樣人數約為原人數的三分之一，並委託各縣市業務組長代為便利抽樣。未能全面對事故處理人員進行調查，此為限制二。
- 3.本研究雖在問卷施測的過程中，研究者已將可能影響受測者填答之心理障礙，如集中填答或由直屬主官交付等負面因素盡力排除，然可能因少數受測者無法真實面對，或認為係長官交付不敢真實作答，故對於分析結果會有些微之影響，為本研究限制三。

4.影響交通事故處理工作績效或許還有其他相關變項，本研究僅針對人格特質、知識管理認知、專業能力進行探討，其他因素不在本研究範圍之內，為本研究限制四。

第二章 文獻探討

根據前章所敘述的研究動機與目的，本研究旨在探討警察機關交通事故處理人員知識管理、專業能力與工作績效的相關性，並分別針對人格特質、知識管理、專業能力及工作績效予以探討，以釐清各項變數定義，導引出本研究的架構。

2.1 人格特質

人格特質對人類行為的成因具相當程度的解釋力，因為一個人的價值觀、偏好往往反映於個性上，連帶影響個人的工作行為、滿意情形。以下分別就人格特質的意義、人格的形成、五大人格特質及人格特質與績效之關係，加以探討。

2.1.1 人格的形成

人格 (Personality) 一辭源自拉丁語 Persona，其意義有二：一是指古代希臘時代戲劇演出時，以其不同的臉譜代表戲劇中不同角色的特性；二是指個人真正自我，包括一個人的內在動機、情緒、習慣、思想等 (詹益民，民 85)，而且有相當多研究著墨在人格類型的分析，例如：情緒穩定 (Emotional Stability)、內外控取項 (Internal/External Locus of Control) 等 (Judge et al,2001)。Guilford (1959) 亦指出人格是個人和其他人不同的一種持久、特殊的特質，是可以判定個人與他人間，共同性與差異性的一組穩定持久的特質及傾向 (David,1989)；簡而言之，人格乃指個人特徵 (Characteristics) 的獨特組成，它決定了人與環境的互動模式。因此「人格特質」在人的一生中是穩定，且為重要的組成因素 (Costa & McCrae,1992)。

盧盛忠（民 86）更進一步指出人格的形成受到以下幾個因素的影響：

- 1.自然的遺傳性因素：係指人格的決定來自於遺傳基因，從發育初期的中樞神經系統、內分泌、感官等與遺傳有關的基因都對人的行為具有影響力。
- 2.社會化因素：人們在幼兒及少年時期，經由在家庭與學校當中的學習過程漸漸認識並學會如何適應現實環境，在此學習的過程中，個人受到不同的刺激強化，逐漸累積成人格的類型。
- 3.環境影響因素：當個人長大成年並進入社會開始工作，組織的環境繼續影響人的性格，但是由於前兩個因素對人格造成的影響已深，換句話說，人格特質在成年時幾乎已經定型，所以環境因素反而是一些外顯行為的塑造者，而且這種影響對人的作用只是局部的。
- 4.社會實踐：對成年人性格產生較具決定性作用的是社會實踐活動，在與社會環境互動的時候性格也會受到影響，於大環境中生活及成長的人，因為實踐活動以及主觀努力的傾向不同，就會形成不同的人格。

另外，陳義勝（民 78）亦指出人格除了上述因素影響之外，也會受到文化的影響，因為文化會對個人的角色有所期望，所以個人的人格特質會受到這些期望的影響而有所不同。也就是說人格特質依人對環境有不同的反應及互動(吳秉恩，民 75)。因此使得組織行為學者及管理者找到一個方向，就是以人格測驗（Personality Test）方法，預測一個人的工作行為，並證明使用人格測驗確實可以提高工作績效的預測能力（David & Silverman,1989）。但是，近幾年來人格測驗逐漸被接受的最重要原因，主要是五大人格特質模型（The Big Five Model）的出現，讓持有同觀點的人格心理學家凝聚了共識（Costa & McCrae,1990）。

2.1.2 五大人格特質

五大人格特質乃是由 Galton(1884)提出辭彙假設(Lexical Hypothesis)，即用人格特質特徵(Personality Traits)來描述人，估計它包含一千多個表示特徵的字；Allport & Odbert(1936)延續 Galton 的方式，由韋伯斯特新國際辭典中挑出一萬七千多個描述人格特質和個人行為的詞彙，經由 Cattell(1943)重新區分及縮減，將特徵描述詞彙濃縮為大約 170 個。包括樂群性、聰慧性、穩定性、敏感性、特強性、興奮性、有恆性、感為性、獨立性等等共十六個種類，嘗試將人格特徵進行整合來預測行為。

Norman(1963)根據 Fiske(1949)對 Allport、Cattell 及其他特質論者早期研究，進行了一項由同儕間相互評量的因素分析，結果發現五個基本因素，並從新的變項中發現五大特質來支持五因素模型。而在相關研究中最被廣為接受的是 Costa & McCrae(1986)使用的分類法；Costa & McCrae 將人格特質歸類為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒敏感性、開放性等五大類，茲分述如下：

- 1.親和性 (Agreeableness)：指一個人對於他人所訂下規範的遵循程度，例如對主管、父母、配偶等人規範之遵循程度越高，則其親和性程度越高。其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容。
- 2.勤勉正直性 (Conscientiousness)：指一個人對追求的目標之專心、集中程度，若一個人目標越少、越專心致力於其上，則其勤勉正直程度越高。其特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓、有始有終，此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感、細心。
- 3.外向性 (Extraversion)：指一個人對與他人間關係感到舒適之程度或數目，若一個人對自己和他之間舒適的關係越高或越多，則表示其越外向。特

徵除了自信、主動活躍、喜歡表現，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。

4.情緒敏感性 (Emotional Stability)：指能激起一個人負面情感之刺激所需之數目及強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高。其特徵為容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制自己的情緒、敏感。

5.開放性 (Openness to Experience)：指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高，反之則開放性越低。其特徵為具有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。

2.1.3 五大人格特質與績效之關係

在 Barrick & Mount (1991) 針對不同職業、不同工作性質、不同年齡的樣本進行五大人格特質和工作績效是否有顯著關係的研究，其中對於工作績效的衡量包括工作練達性 (Job Proficiency)、訓練練達性 (Training Proficiency) 等，研究結果發現勤勉正直性的人格，最能廣泛應用在預測不同職務者的工作績效，意即此性格在所有的工作當中，與工作績效都有非常良好的一致性關係。另一方面，Barrick & Mount (1991) 認為「情緒敏感性」與工作績效在研究上無法顯出相關性的原因，可能是我們在現有職場工作者身上難以得到太多負面的自我評價；此外，每個人對於情緒的分類也會有認知上的差異，這也是造成相關性低的原因。「開放性」和「外向性」對於「訓練的練達性」是有效的預測指標，而「外向性」人格可以運用在預測業務銷售員的工作績效，但「親和性」的人格在此研究中結果顯示幾

乎與工作績效沒有相關。

因此，本研究採用 Costa & Mccracc (1986) 之分點法，將人格特質歸類為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒敏感性及開放性等五項，進而探討交通事故處理人員的人格特質對知識管理、專業能力與工作績效的影響關係。

2.2 知識管理

知識是組織在未來知識社會競爭力的泉源所在。在組織中，知識不僅儲存在文件與系統中，也蘊含在日常例行工作、過程、執行與規範當中。它必須藉由管理與創新，再透過組織與商品化的運作，才能產生實質的效益。以下就針對知識的意涵與分類、知識管理的意義與流程及交通事故處理知識管理，分別加以探討。

2.2.1 知識的意涵與分類

1980 年代中期，許多學者提出知識對社會和組織的重要性 (Drucker, 1993 ; Senge, 1990)，改從較為動態和人性化的觀點來探討知識。也就是知識為個人依據其信仰，以求真為目標，不斷自我調整個人信仰的動態人文過程 (Nonaka & Takeuchi, 1995)。Stewart (1997) 認為知識有別於數據與資訊，是一種經過系統化、結構化之直覺、經驗與事實，而劉常勇 (1999) 認為所謂知識是一種有價值的智慧結晶 (日本人稱為智價)，可以資訊、經驗心得、抽象的觀念、標準作業程序、系統化的文件、具體的技術等方式呈現，且在本質上都必須具備創造附加價值的效果。由此可知，知識並非單一的概念，而是具有多種不同面向 (Facets) 的綜合體，是由經驗、技巧、文化、性格、個性、感覺等因素交互而成，而且知識具備資訊 (Information)、

能力 (Capacity)、態度 (Attitude) 等特性 (Beijerse,2000)。所以知識若要具備創造附加價值的效果，必須不斷累積與再利用，將已存在的知識，透過獨特的洞察力與創造力加以整合之後，可產生更有價值的新知識 (Zack,1999)。

知識的分類依表達程度分為外顯知識 (Explicit Knowledge) 和內隱知識 (Tacit Knowledge) 兩大類。知識的內隱最早由 Polanyi (1966) 提出，他認為內隱知識與個人特質有關，難以正式化的方式傳遞，是深植於行動與承諾，經常以特別的形式表達。外顯知識為客觀的理性，順序性與數位知識，它是可形式化、可制度化、言語傳達的知識，可以清楚辨認，並保存於產品、程序、手冊等具體型態中。此種分類方法廣為後來學者所採用。(Hedlund, 1994; Howells, 1996; Davenport & Prusak, 1998)。

Nonaka&Takeuchi (1995) 綜合學者們的研究，將內隱知識與外顯知識列表加以區分比較，如表 2.1 所示。內隱知識係無法用文字或句子表達的主觀且實質的知識，是特殊情境下的產物，是由個體內在心智經由不斷製造、處理、類比等過程，所建構之對真實世界的認知模式。因其極為個人化且難以形式化，故不易溝通或與他人分享。而外顯知識是關於過去的事件或涉及非此時地的對象，與特殊的現實情境較無關聯，且容易藉具體的資料、科學公式、標準化的程序或普遍的原則來溝通和分享，是屬於理性、連續與數位的知識類型。

表 2.1 內隱知識與外顯知識的比較

內隱知識（主觀的）	外顯知識（客觀的）
經驗的知識---實質的 同步的知識---此時此地的 類比知識---實務	理性的知識---心智的 連續的知識---非此時此地 數位知識---理論

資料來源：王美音、楊子江，Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi 著，1997、創新求勝：智價企業論(The Knowledge-Creating Company)，頁 79，台北：遠流出版社。

除了依表達程度而有內隱性和外顯性的分類，一些學者也從不同的角度，提出不同的分類方式。Badaracco（1991）將知識依其移動性為基準，分為可移動性知識及嵌入組織的知識。可移動的知識是指可以設計成手冊，或者是技術規範，只要人員受過適當的訓練，都可以檢視運用此類知識，但它將隨個人離開組織而被帶走。嵌入組織的知識則是以建立團隊或以較廣泛網路關係而形成知識，很難透過文字或符號移轉給他人，必須經過長期努力及熟悉才能習得。

從知識移轉過程來看，可將知識的觀念分為四類（Harem, 1996），分別為瞭解缺乏的知識（Scarce Knowledge）、瞭解他人的知識（Knowledge about Others' Knowledge）、行為上的知識（Behavioral Knowledge）、工作導向的知識（Task-oriented Knowledge）。瞭解缺乏的知識是指認知到組織本身所欠缺的知識；瞭解他人的知識是指可以尋求正確的人來協助解決問題；行為上的知識是指行為的選擇和表現；工作導向的知識則是有關如何解決工作問題的知識，此四項知識的有無將影響知識移轉的程度。

此外，從專業智慧在組織內運作的重要程度來看，將知識分為實證知識（Know What）、高級技能（Know How）、系統認知（Know Why）、自我創造的激勵（Care Why）四種（Quinn, 1996）。

經由上述的探討可發現，學者對於知識特性與分類的討論，受到主觀影響而有許多不同的見解。

2.2.2 知識管理的意義與流程

知識管理的定義，因不同組織目標、方法和組織結構而有不同的定位。知識管理為一連串協助組織獲取自己及他人知識的活動，透過審慎判斷之過程，以達成組織任務（Wiig,1995），並經由創造、獲取以及使用知識的過程，以提升組織的績效（Lavrie,1997）。Demarest（1997）認為知識管理應包括知識建構、知識收錄及經由傳播知識而產生價值。O'Dell & Grayson（1998）認為所謂的知識管理，係指「適時地將正確的知識給予所需的成員，以幫助成員採取正確行動，來增進組織績效的持續性過程。」此過程包含知識的創造、確認、蒐集、分類儲存、分享與存取、使用與改進到淘汰等步驟。

圖 2.1 為知識管理的公式，勤業管理顧問公司（劉京偉，民 89），從公式中可以看出，知識的創造者是經由人（People）—知識的載運者、資訊（Information）—知識的基礎，加上科技（Technology）—支援資訊的收集及分送；此外，最重要的是分享（Share），因為它加速了知識的建構。

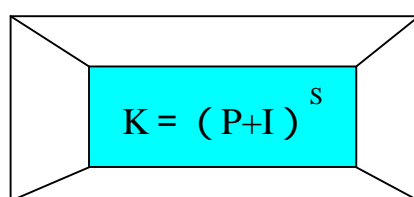

$$K = (P+I)^S$$

圖 2.1 知識管理公式

資料來源：劉京偉譯（民 89），Arthur Andersen Business Consulting（1999）著，知識管理的第一本書，商周出版。

Druker (1997) 在《後資本主義》(Post-Capitalization) 一書中，明示知識工作者(Knowledge-worker)將成為社會主流，始引起全球廣泛討論「知識」之重要性。接著又提出知識管理是有目的、有系統、有組織的學習與應用知識，進而創新知識，亦即既有的知識產生作用，變成力量 (Druker, 2002)。也就是透過知識創新、知識儲存、知識分享與知識利用等活動，轉化為組織的知識，以協助組織追求更高的績效、成長能力和更好的競爭力 (王誕生、林柏章，民 90)。

綜合上述學者的論點，知識管理的意涵就是一種策略管理過程，不論組織內部或外部知識，若能透過系統化的流程，以知識取得、知識蓄積、知識流通、知識創造及知識擴散等方式，將有助於個體知識能力與潛能的開發，並建構組織整體績效與競爭力。故本研究之目的是期望透過知識管理的模式，將個體知識團體化、外部知識內部化，進而充實交通事故處理人員的專業能力，以提升交通事故處理之工作效率與品質，取得民眾之滿意與信賴。

再者，在知識管理流程方面，學者專家提出相當多的見解，例如 Wiig (1993) 以三個柱體代表不同的知識管理活動，一是描述知識之取得與擷取，二為知識價值之衡量與處理，三為知識之使用分佈及控制等功能。Gilbert & Gordey-Hayes (1996) 所提出的模式，則包括知識取得、溝通、應用、接受與同化。Zack (1999) 提出知識管理程序，包含四個階段即取得 (Acquisition)、改進 (Refinement)、儲存和檢索 (Storage Retrieval) 及呈現 (Presentation)。Arthur Andersen (1999) 並且提出一個包含七項知識管理的流程，分別是知識創造或建立 (Create)、確認或辨識 (Identify)、蒐集 (Collect)、組織 (Organize)、分享 (Share)、調適或採用 (Adapt) 與使用

或運用 (Use)。而隋德蘭 (2000) 將知識管理分為八階段程序，即知識之選擇管理、取得管理、學習管理、擴散管理、建構管理、儲存管理，以及知識之管理制度與管理文化。Nonaka & Konno (2001) 認為知識管理程序包含六大步驟：①知識資產的開發、調整與維持；②知識創造過程的引導；③知識資產的共享、移轉與活用；④知識資產的蓄積；⑤從知識資產創造出收益；⑥從創新、解決問題及知識提供中創造出收益。

本研究採用 Demarst (1997) 的觀點，並彙整各學者的看法，將知識管理之活動分為知識之取得、知識之儲存、知識之分享及知識之應用等四部份，茲分別說明如下：

1.知識的取得

知識取得係指組織內之員工可由組織內部過去的歷史資料、經驗、組織記憶、工作流程的搜尋應用過程中獲得知識，亦可由組織之外部取得知識。Davenport & Prusak (1998) 認為知識取得有六種方法：收購、租用、指派專責單位、融合、適應及網路等。

Barton (1998) 則認為可從組織外部尋找專門知識，知識不一定完全要自行研發，其認為知識的外部來源共可分為七種：①諮詢者②顧客③國家實驗室④銷售廠商⑤大學⑥其它競爭性公司和⑦其它非競爭性公司。

2.知識的儲存

知識累積與儲存的重要性就如賴志堅 (民 89) 認為，將個人知識轉化為組織可以儲存的記憶資訊，不但有利於經驗知識的傳承，更有助於學習時間的縮短。企業在思考如何蓄積核心資源時，通常可以藉由三種主要管道或工具。第一是藉由資料庫、管理資訊系統等加以儲存；第二是經由專案小組、團隊合作、師徒制或教育訓練等方式儲存；第三類是透過組織

中的物件、組織結構與制度，以建立書面文件或公文檔案的方式，將無形資產或個人能力逐漸轉換成組織中公開的資訊，並融入日常的運作體系中（Badaracco, 1991; Leonard-Barton, 1995；吳思華，民 87；譚大純，民 88）。

Bonora & Revang（1991）提出知識儲存方式（有機式／機械式）和知識的協調度（整合的／分散的）兩個構面，來說明知識的蓄積，如圖 2.2 所示。有機式是指知識工作者把理論轉為實務應用的能力及較為內隱的知識或技能等，屬於個人的、主觀的知識；機械式是指文件、資料、統計數據及調查報告等客觀的知識。整合是將知識儲存在團隊中；分散則是儲存在個人身上。

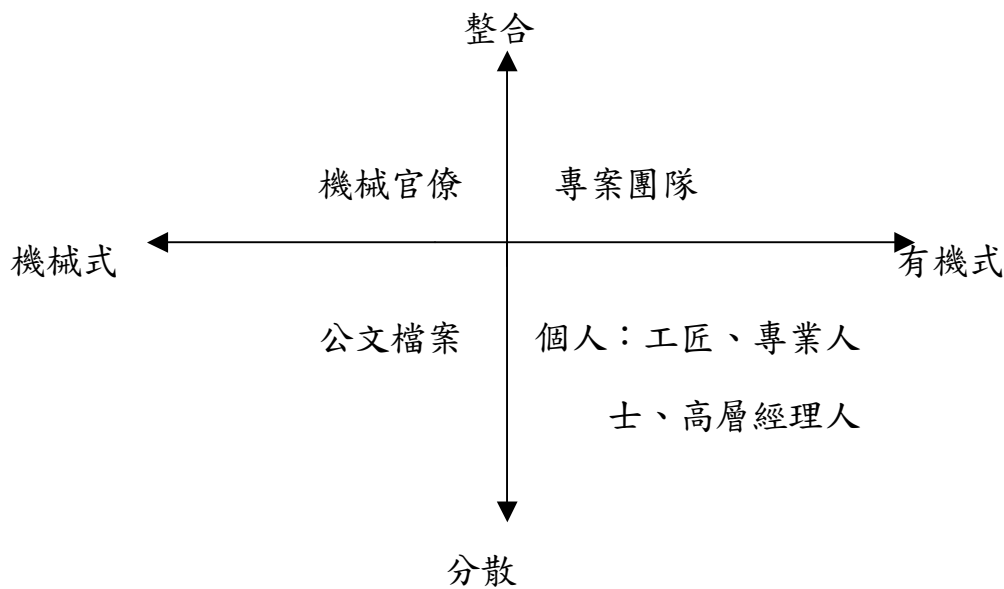


圖 2.2 知識建構及維持模式

資料來源：Bonora, E.A. & Revang, O. (1991). A Strategic Framework for Analyzing Professional Service Firms—Development Strategies for Sustained Performance, Strategic Management Society Interorganizational Conference, Toronto, Canada

Davenport & Prusak（1998）提出：當知識愈豐富，愈無法言傳，就應該多利用資訊科技，來協助人們直接分享並保存這些知識。故知識累積與儲存特色是要能將組織中的知識分類、標準化、建檔儲存，使知識易由組

織內分享擴散出去，即使讓沒有經驗的人來接手，也能參考各種有關的工作知識存檔或知識庫，更容易了解工作之狀況。

本研究認為知識儲存是指組織由內部或外部取得知識後，應將這些知識分類、整理、標準化、建檔儲存，製作成組織有用的知識資產，亦可透過資訊科技的運用，將知識建構形成知識庫，使組織的知識易於儲存，也使員工易於搜尋應用。

3.知識的分享

知識之分享與擴散是指知識的聯繫與溝通，個人或組織將知識透過各種溝通分享方式而將知識擴散至組織內部其他人員。以下將各學者的看法分述如下：

Nonaka & Takeuchi (1995) 提出組織知識並如何擴散之過程模式，以解釋知識螺旋運作的原理，包含五個階段：①分享內隱知識；②創造觀念；③證明觀念的適當性；④建立原型；⑤跨層次的知識擴展。而 Gilber & Gordey-Hayes (1996) 亦認為移轉擴散分為五個階段，即取得、溝通、應用、接受與同化等。李仁芳 (1998) 認為技術擴散有下列方式：①技術轉移；②授權交互授權；③衍生公司；④研討會；⑤成果展示；⑥人員訓練；⑦人員流動。

Davenport & Prusak (1998) 則提出一些公司如何促進知識交流的方式，也就是想辦法讓知識提供者有機會與知識接受者面對面接觸，包括有：

- 1.茶水間與談話室：讓員工有自由地交流的空間，鼓勵一些無法預測的、可能含有創意的知識融合與分享。
- 2.知識展覽會：藉由讓公司各個部門的員工有機會向別的部門展示自己的知識，跨越部門藩籬，促進彼此的交流。

3.面對面的會議。

4.故事、錄影帶、師徒制：這三種有助於內隱知識的移轉。

也就是說知識分享是一種溝通，當組織成員向他人學習知識時，即在分享他人的知識。例如：演講、編纂知識系統、建構檔案或建立知識資料庫（Herdriks, 1999）。

4.知識的應用

知識管理不僅強調組織知識的取得、蓄積、分享，更強調知識的運用。有效的知識管理，可確保「讓對的知識在對的時間傳遞給對的人」之流程。其目的不僅在於創造知識，更是讓新知擴散至組織各單位，共同享受新知識的好處。知識的運用與管理能否成功，涉及幾個重要因素包括：要有支持知識管理的企業文化、明確的企業經營原則、多重的擁護者，以及以人為重而非以科技為重的態度。

發展知識管理，不只為了提昇工作效率，最重要的目的，還是在於教育組織，希望組織成員在面對問題時，都能藉由組織內資訊互通的網絡，找到解決方案，同時與其他成員分享處理問題的經驗，作為下次處理事件的參考依據（張秉中，民 89）。面對知識經濟時代的來臨，如何做好知識管理工作成為組織永續經營的重要關鍵。

本研究所謂知識管理，係指一種策略管理過程，它透過系統化的流程，將組織內部或外部知識，以知識取得、知識儲存、知識分享及知識擴散運用等方式，幫助個體知識能力與潛能的開發，同時將個體知識團體化、外部知識內部化，以建構組織整體績效與競爭力。

2.2.3 交通事故處理的知識管理

警察機關的交通事故處理知識中，部分是屬可以透過文件化或是標準化流程記錄下來的外顯知識，例如：警政署或各縣市警察局、道安會報或鑑定委員會等所編輯而成之教材、手冊、刊物、錄影帶、光碟片等。另外一方面則屬不可編輯、高度個人化也無法具體化的 Know-how 之內隱知識，必須透過平時實際執行之經驗累積、示範觀摩、面對面溝通或師徒制傳承等方式，始能達成交通事故處理知識之取得、儲存、分享及應用。

1. 交通事故處理知識的取得：

警察機關交通事故處理知識的取得方式有多種，包括：①學校之訓練；②機關辦理之教育訓練；③師徒制傳授；④實際狀況執行；⑤自我閱讀啟發取得等方式。

2. 交通事故處理知識的儲存：

交通事故處理知識的儲存方式，包括：①公文書；②報表；③簿冊；④教材；⑤案例教育資料；⑥圖書手冊；⑦錄影帶；⑧光碟資料等。

3. 交通事故處理知識的分享：

交通事故處理知識的分享方式，包括：①內政部警政署之全球資訊網站；②各縣市警察局之全球資訊網站；③各相關單位（交通部道安會報）機構網站；④透過 E-mail 交換資訊；⑤初任人員的師徒制度；⑥面對面溝通；⑦工作輪調等方式。

4. 交通事故處理知識的運用：

交通事故處理知識的運用，包括：①提供充份資訊設備支援處理工作；②舉辦各種實際活動，並編輯成冊提供檢查與閱讀；③推廣教學活動及訓練課程；④彙整事故處理之重點，以茲運用；⑤發展知識管理活動，提昇

處理效能等。

警察機關交通事故處理若能運用知識管理包括取得、儲存、分享及運用方式，必能使有關交通事故處理之知識為每位專責人員所學習與運用，進而提昇事故處理之效率與品質。

2.3 專業能力

多年來，警察機關有關交通事故處理業務除少部份警察局係由交通隊員負責外，餘均由所轄分駐（派出）所負責處理，因基層員警的素質參差不齊，加以在職訓練不夠落實，因此處理之效率與品質常受民眾之指責，檢舉不斷，亦使警政單位遭受很大之困擾。另監察院於受理民眾陳情，針對警察機關處理民眾之交通事故工作展開調查，並就此項工作於民國 91 年 3 月 7 日行文行政院針對運作管理及制度面提出缺失之檢討。內政部警政署依據該文之檢討內容，於 92 年要求各縣市警察局調整組織編制，於交通隊設立交安組，分局成立交通組，專責交通事故之業勤務之推動，並針對專責人員施以短期或在職訓練，實施以來已有長足之進步，無論是工作效率及處理之品質，均有相對的提昇，亦較少受到民眾之質疑。唯為再強化處理人員之能力，提昇服務品質，必須先從提昇處理人員的專業能力著手。以下依序探討專業的意義、能力的意義及專業能力的意義，期望能確立處理人員專業能力的地位。

2.3.1 專業的意義

「專業」或稱「專門職業」，英文稱為 Profession，是指個人或是一群人，具有高度的專業知識、技能，並能夠獨立自主的思考與熟練地從事某項工作及具有服務熱忱的行業（李健浩，民 84；沈亞梵，民 84）。他與一

般只要按照例規而不需要有高深學理及特殊訓練即可從事的職業（Occupation）或行業（Trade），大異其趣（林佩瑩，民 85）。

「專業」一詞在我國最早出現於唐書「選舉志」：「律學生以律令為專業，書學生以石經說文字林為專業」，明指律學生及書學生的專門知識與技術。專業的定義，由早期靜態取向、過程取向，到近來社會經濟取向，傳衍至今，其意義愈加明確周延（引自余慧玉，民 88）。

國外學者 Carr Saunders 認為：「專業是指一群人在從事一種需要專門技術的職業。專業是一種需要特殊智力來培養及完成的職業，其目的在於提供專門性的服務」（引自何福田、羅瑞玉，民 81）。而賈維斯 Jarvis（1990）曾說，專業是一種理想型式（Ideal Type），很難從概念上得到統一的定義來說明何謂專業，而專業的認定通常有兩個較明顯的特性：（1）必須奠定於一個特有領域的專業能力；（2）擁有專業服務倫理。現今高度分工的社會中，似乎任何一種行業都可被稱為專業，其立基點大多是因為任何一行業都有其特殊的技術或知識。雖然有關專業的定義，國內外學者各有不同的見解，惟最常見的看法就是採由靜態的觀點，認為專業具備了一些不同於一般職業的特質，基本上就是先設定了一種真正專業的存在，而在這種專業必然具備一些特質，這些特質便足以構成專業的定義，然後再由事實面來檢視這個專業，是否具備定義中的內涵與標準。主要是指出符合專業所需具有的特徵，也就是說專業可以由一些客觀的標準來構成（郭淑娟，民 89）。

2.3.2 專業的特徵

國內外學者對於專業特徵的看法不一，如將其全盤臚列又過於冗長，故以

表 2.2 來說明各家學者對於專業特徵的看法（林佩瑩，民 85；李虹慧民 87）。

表 2.2 國內外學者對於專業特徵的看法

專業 主 張 者	專業能力與專業訓練					專業精神與專業態度					專業組織與專業規範				
	學理基礎	專門知識	長期訓練	研究進修	專業自主	服務奉獻	專業責任	行為規範	倫理信條	專業承諾	組織團體	選擇成員	資格證照	公眾認可	社會地位
沈亞梵 (民 84)	✓	✓													
張宮仁 (民 84)		✓	✓	✓		✓	✓				✓		✓		
胡夢鯨 (民 84)	✓	✓	✓						✓		✓		✓	✓	
陳奎喜 (民 82)		✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓		✓		
蔡碧璉 (民 82)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
王立行、饒見維 (民 81)		✓								✓					
何福田、羅瑞玉 (民 81)		✓	✓					✓	✓		✓				
顏秉瑛 (民 81)	✓		✓	✓	✓			✓			✓		✓		✓
張笠雲 (民 79)	✓	✓	✓		✓			✓	✓		✓			✓	
紀淑如 (民 79)		✓	✓	✓		✓		✓							
Darling (1990)		✓					✓								
蓋浙生 (民 78)	✓	✓			✓	✓		✓				✓	✓	✓	
謝文全 (民 76)		✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓				
楊國賜 (民 76)	✓	✓	✓				✓								
Dunkin (1987)	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓		✓		
林清江 (民 75)	✓		✓		✓	✓			✓		✓	✓			
Watts (1982)													✓	✓	
Ornstein (1981)	✓				✓								✓		✓
Larson (1977)		✓	✓		✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓
李聰明 (民 67)	✓	✓	✓	✓		✓		✓			✓		✓		
賈馥茗 (民 68)	✓					✓		✓							
市川昭千 (1975)	✓					✓		✓	✓						
Hall (1968)	✓	✓				✓	✓								
Richey (1966)	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓			
Vollmer & Mills (1966)	✓	✓									✓			✓	
NECSO (1966)								✓	✓					✓	
Greenwood (1957)	✓				✓										
NEA (1922)	✓	✓		✓		✓	✓			✓	✓	✓			
合計	17	19	15	9	12	14	8	14	10	3	14	5	10	8	4

註：✓表示該模式較強調該專業層面。

資料來源：1. 張涵洋 (民 90)，社區大學方案規劃人員專業能力重要性及實際應用之研究，中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。

2. 本研究整理。

由表 2.2 國外學者對專業特徵看法所主張之統計分析，在專業能力與專業訓練以專門知識最多，其次為學理基礎，再其次為長期訓練，專業精神與專業態度則以服務奉獻與行為規範最多，而專業組織與專業規範以組織團體最高，其次為資格證照及公眾認可。由以上可知所謂專業應係以學理基礎及專門知識的專業能力，並透過長期訓練，具有服務奉獻與行為規範

之精神與態度，同時獲有資格證照及學理認可而言，以下茲將「專業」的特徵歸納為三層面：

（一）專業能力與專業訓練

- 1.學理基礎：系統的學理基礎是重要的，以現有的專業而論，也都有自己的專門學理，例如：醫學、社會學等學理基礎是由實務經驗不斷累積而來。
- 2.專門知能：指的就是專門的知識與能力，這是大部份學者認同的特徵，專業成員對自己的職業必須要具有一定水準的知識及能力，才能掌握工作內容，並建立他人對自己的信任。
- 3.長期訓練：專業人員是否能夠被稱為專業，他是必須獲得社會大眾的認定，因此需要經過長時間的培養與訓練。
- 4.進修研究：專業人員是否能夠迎合時代潮流的考驗，唯有自己不斷的進修研究，以免退出專業之伍，並希望促使專業成長。
- 5.專業自主：專業人員具有一定的知識與能力，其專業也應受到適度尊重，而其在做決定時，應該具有自主權。

（二）專業精神與態度

- 1.服務奉獻：這是一種「利他精神」的表現，專業人員應該以服務他人為首要任務，而不是以獲利為重。
- 2.專業責任：專業人員有其應負擔的社會責任。
- 3.行為規範：每個專業人員的行動，必須受到專業組織訂定的條文來規範其行為。
- 4.倫理信條：專業人員要能夠尊重他人，以及尊重自己的工作，因此在執行專業上也有其所需遵守的規條。專業倫理是指從業人員的道德規範與修予善群的服務圭臬。

5.專業承諾：專業人員對於協助者或參與活動者，可以給予其承諾，但是此承諾不能任意給予，給予後一定得信守承諾。

(三) 專業組織與專業規範

1.組織團體：由專業人員組成的專業組織或團體，可以藉由專業組織提供訓練、推動專業化事務、爭取權力、推行改革等。

2.選擇成員：專業組織可以自行選擇組成的份子。

3.資格證照：由組織發予資格證照，它具有一種專業合格的象徵。

4.公眾認可：能被社會大眾、專業組織社群認同，這是對專業的一種肯定。

5.社會地位：由於專業能力獲得大眾或專業社群認可，其社會地位往往也會跟著提升，例如：醫師。

綜合上述，專業乃具有學科性、歷史性、藝術性及權威性之特定專門學科的職業，執業者必須接受專門知識、技能、方法之教育與長期的訓練，並鼓勵成員主動地追求專業成長，使其能夠藉著專業道德、價值與功能獨立自主執行職務，並以專業者組織來維持專業的水準與權威。

2.3.3 能力的意義

廣泛來說，能力指的是能夠勝任某一項工作，或者擁有從事某一工作所必備的知識、技能和態度等。因此，能力的概念並不同於知識，而是指能夠實行或從事某一工作（黃政傑，民 80）。Griffiths & King（1985）指出能力是一個人從事某項工作時，為能有效進行該項工作所需具備之知識、技能與態度。Waddington（1985）認為能力存在於兩個層面中，一個層面為個人能力，此通常透過職業方面等相關知識與技巧的訓練獲得；另一層面為綜合能力，包括擁有專業的相關知識，以解決人們的各類問題。

Short 曾於 1985 年對能力歸納出四種定義：

- 1.能力就是行為或表現，係指個人能夠表現非常明確或特定的行為。
- 2.能力就知識、技能的運用。
- 3.能力是判斷能力足夠的程度。
- 4.能力是表現一個人的品質或一種狀態。

而 Spencer (1993) 則將能力做了延伸的說明，他認為能力是指個人所具有潛在特質 (Underling Characteristic)，這些潛在特質是與工作或職位上的績效表現相關的，同時也可預期個人行為及績效表現的好壞，如同張火燦 (民 87) 指出能力是有效扮演某種角色所需的才能及其他的特質，包括：特殊技能、知識、價值和態度等。國內研究學者對能力亦有不同定義，彙整如表 2.3 所示。

表 2.3 能力的定義彙整表

學者	年代	定義
蔡英姝	民 91	能力是指一個人能達到某一活動適當表現所需的標準，亦即能力是指個人在認知、情意與技能三個領域中的行為特質，顯示個人可成功的達到某一精通水準。
江紋彬	民 90	能力是一種行為表現，主要由知識、技能、態度三層面所組成，並可以加以量測。
吳碧華	民 90	能力所包含層面乃包括知識、技能和態度，是一個人能成功地從事某一行業或工作，所需具備的知識、技能、態度三方面的行為表現。
黃心韻	民 86	能力是來自遺傳或後天的學習而得，其具體表現的方法，為是否勝任從事的工作，因此能力必須是能夠被實行，或是從事的知識、技能和態度的行為表現。
陳櫻枝	民 82	能力是一個人能成功地從事某一行業或工作所需具備的知識、技能、態度三方面的行為表現。
陳隆裕	民 75	能力分為兩種： 1. 實際的能力：指個人現在或實際所能為者，亦即個人到目前為止對於某種事情或工作的實際作業熟諳程度，屬個人行為上的實際表現。 2. 潛在的能力：指可造就性，亦即一個人可能發展的潛在能力。

資料來源：本研究整理

綜合上述，能力是一種工作表現，由一系列的任務所組成，其包含認知、技能與態度及未來學習的潛能。換言之，交通事故處理人員的能力除了應具備交通事故處理的理論知識與現場處置所需的技巧外，更要有專業的精神與態度，並且不斷地學習新知識與技能。

2.3.4 專業能力的意義

專業能力（Professional Capability）乃是指從事專門職業時所需具備的能力。就是一個人在扮演專門職業中的特色定角色，所具備的知識、技能、態度、情意或價值（部嫫嫫，74）。

Chisholm & Ely（1976）提出專業能力應該包括三個因素：

- 1.知識：係指專業人員工作所需瞭解的事實與資料，透過所獲得之資訊，能有效率促進某一功能的達成。在傳統專業訓練中最強調知識的能力，因為知識是實際表現的必要條件，以及知識層面的能力較容易評量。
- 2.技能：係指專業人員運用知識解決特別問題的能力，其評量方式可從觀察實際表現或某具體表現的成果而加以評定。
- 3.態度：係指一種情感的趨避作用，由觀察特定人的對話或行為表現評量特定人的態度。不過，態度的評量較不易客觀，但卻不應忽視。

Jarvis（1983）亦強調專業能力包括專業知識、專業技能與專業態度三要素，但與 Chisholm & Ely（1976）所提之意涵仍有不同，說明如下：

- 1.專業知識：係指學術性的理論原則、心理動力的要素（指專業實施與表現所涉入的理論性基礎）、人際關係及道德價值等。
- 2.專業技能：係指完成專業實施與表現的程序與社交技巧。
- 3.專業態度：係指專業態度之意涵，包含專業認知、專業情感與專業表現三

部份。

Rosemary & James (2000) 以廣泛的觀點談到，專業能力涉及其所有專業領域及其服務之客戶之中心議題，專業能力不僅包括個人在認知、情意、技能上的具體表現水準，而且會牽涉到個人的工作角色或職務上的需求。

國內研究學者對專業能力亦有不同主張，彙整如表 2.4 所示。

表 2.4 專業能力定義彙整表

學者	年代	定義
江紋彬	民 90	專業能力是指成功地擔任專門工作或職務，應具備之才能，包含知識、技能或態度三大層面。
林麗婷	民 90	專業能力為一個人從事其專門職業所應具備之能力，包含專門的知識、專業的技巧與專業的態度。
吳碧華	民 90	專業能力的內涵應包括知識、技能、態度三方面，專業能力可解釋為具備專門行業之知識、技能、態度，而能有效執行其角色任務所需具備的能力。
黃心韻	民 86	專業能力乃指個人從事專業工作時，欲成功地執行某一任務，而在認知、技能和態度上所從事的價值行為。
林佩瑩	民 85	專業能力與一般的能力並不完全相同，能力為個人在認知、情意、技能上的具體表現，而專業能力則牽涉到個人的工作角色或職務上的需求。簡言之，「從事專門職業時所須具備的能力即為專業能力」。

資料來源：本研究整理

綜合上述，專業能力為從事工作時，個人所需具備的知識、技能、態度等行為特質，個人可以有效執行特定的任務，並且提供適當的服務，也就是專業的內涵界定在知識、技能與態度三個向度。交通事故處理乃是專業工作，交通事故處理人員除應具備專業精神與專業道德外，更應具備有達成交通事故處理之專業能力。具體而言，專業能力即交通事故人員在處理過程中表現的知識、技能與態度。

本研究所稱的專業能力主要參照 Chisholm & Ely (1976) 所提，即交

通事故處理的專業人員，在經過長期有系統的教育訓練之後，能夠具備成功地從事交通事故處理所需之專業知識、專業技能、專業服務態度的行為特質。

2.4 工作績效

交通事故處理之良窳，攸關民眾之權益，因此工作績效（含品質、熱忱、創新與效率）之要求對於警察機關交通事故處理人員而言，特應予以重視。以下依序探討工作績效的意義及工作績效的衡量。

2.4.1 工作績效的定義

績效（Performance）一詞在字面上的意義是指「表現的程度」，但在管理學上的激勵理論中，則將之解釋為「一個員工完成一件工作」（劉明德，民 82）。而在組織行為上，績效指的是「效率（Efficiency）、效能（Effectiveness）與效力（Efficacy）三方面的整體表現」。所謂工作績效（Job Performance）是指「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」（Schermerhorn, 1999）。簡單而言，工作績效代表個人為了對組織目標有所貢獻，在工作中所從事一切行為，並可加以測量及評估。而工作績效因為必須提供員工或企業矯正偏差的訊息，所以必須經過評量之後才能運用。

績效的評量是一種控制的功能，具有檢驗的角色。績效評量是控制程序的一環，所以也必須與控制的其他功能配合才有意義（吳秉恩，民 75）。根據 Robbins（1986）的論述，績效評估是為了達到以下目的：①協助一般的人事決定，例如將績效評量結果提供管理者做出升遷、調任、解僱等之重要決策；②績效評量是發展甄試計劃的有效指標；③指出訓練及發展的

需要；④提供員工回饋，使員工知道組織如何評估他的表現；⑤訂立獎勵的基礎。另外，吳秉恩（民 75）提出三個績效評估指標，可用來作為評估、甄選及工作指派的標準，協助個人及部門了解其對目標的貢獻程度，同時績效評估也可以提供資訊，作為工作時序計劃、預算編制及人力資源規劃之依據。由以上學者所述，績效管理及評估對人員本身及組織的發展，都扮演很重要的角色。若組織能將影響員工績效的因素多加瞭解，則將可對這些因素加以調整，進而提高組織目標的達成程度。

由於各學者研究立論不同，因此定義也各有所異，詳細如表 2.5 所示。

表 2.5 工作績效的定義彙整表

學者	年代	工作績效的定義
劉明德	民 82	績效一詞在字面上的意義是指「表現的程度」，但在管理學上的激勵理論中，則將之解釋為「一個員工完成一件工作」。而在組織行為上，績效指的是「效率、效能與效力三方面的整體表現」。
吳秉恩	民 75	績效的評量是一種控制的功能，具有檢驗的角色。績效評量是控制程序的一環，所以也必須與控制的其他功能配合才有意義。其提出三個績效評估的目的，即績效評估可用來作為評估、甄選及工作指派的標準，協助個人及部門了解其對目標的貢獻程度，同時績效評估也可以提供資訊，作為工作時序計劃、預算編制及人力資源規劃之依據。
Robbins	1986	<p>績效評估是為了達到以下幾個目的：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助一般的人事決定，例如將績效評量結果提供管理者做出升遷、調任、解僱等之重要決策。 2. 績效評量是發展甄試計劃的有效指標。 3. 指出訓練及發展的需要。 4. 提供員工回饋，使員工知道組織如何評估他的表現。 5. 訂立獎勵的基礎。

資料來源：本研究整理

2.4.2 工作績效的衡量

在組織中個人的工作績效通常有四種來衡量（何永福，楊國安，民 82）。

- 1.絕對標準法（Absolute Standards）：其係指先訂立一個標準後，然後再比較個別員工是否達到這個標準，使用絕對標準評估績效時，員工相互之間是不做比較的。常見的絕對標準有三種：特徵評核法（Trait-rating Scale）、行為定向評核法（Behaviorally-anchored Rating Scale）、行為觀察評核法（Behavioral Observation Scale）。
- 2.相對標準法（Relative Standards）：係指在綜合各量度的內容後，將員工排列優劣次序。
- 3.目標擬定法（Objective-based Approach）：係指評估員工績效的方法是由衡量他們完成特殊設定的目標與工作關鍵事務的成功度來決定。這一類的績效評估方式都是針對工作結果，而不是針對工作行為來評比。
- 4.直接指標法（Direct Indexes Approach）：係指以一些重要指標（如生產效率、缺席率、員工流失率）為根據，判斷員工的工作表現。

另外 Dessler（1982）則認為，常採用的績效衡量方式有以下幾種：

- 1.圖表測量法：這是利用一張測量表，以五等或七等代表評價等級，加入被評估者之行為特性或績效因素，由主管或上級衡量。
- 2.交替排列法：此種方式是將被衡量的員工，依表現之良窳，按順序評定。先將群體中最佳的選出之後，再由其他人中選出最佳的，並依此類推排列順序。
- 3.成對比較法：將員工兩個、兩個一同評估，其中優於最多人者就是績效表現最好的。
- 4.強迫分配法：依常態分配將員工依某特定之比例分配績效。

5.重要事件法：這是依據主管對員工某段期間的特殊表現所做的記錄來衡量員工績效。

6.綜合法：即混合採用以上方式來衡量績效。

由以上所述可發現，績效評估的方式非常多，每一種又各有其優缺點，所以組織在選擇使用績效評量方式時，應該視組織目標及情況，而選擇最適合組織的評量方式。

Gatewood & Feild (1998) 提到，績效衡量的項目主要分為四種類型，第一種就是生產性資料，例如產出數量或品質；第二種是人力資源資料，例如員工的缺席及離職狀況；第三種績效衡量項目是指訓練有效性，衡量的方式是利用測驗或模擬情境來評估接受訓練的員工績效是否有提昇；第四種是藉由主管或同儕對員工的績效表現提出判斷性評估。

Robbins (1998) 則是將工作績效衡量項目分為三類，第一類是指「員工的工作成果」，第二類是「員工的工作行為」，第三類是指「員工特質」。第一類指標包含「好的態度」、「可依賴的」、「合作的」、「有自信的」、「富有經驗的」等。

績效衡量的方式會因企業屬性不同，採用的方式各異。一般而言，大多數機構會採用一種以上的方法以求客觀。而績效評量可由自評或他人評量來完成。雖然根據 Meyer (1980)、Anderson (1984) 的研究發現，員工往往會高估自己的工作績效，出現過分寬容的評估趨勢，但是 Thornton (1980) 的研究卻發現，自我評估的月暈效果較小，意即人們經常都能認識自己的長處與弱點，並正確地做出評估 (葉椒椒，民 84)。

綜合本節所述，績效衡量的方式非常多樣化，而每一種又各具有優缺點，本研究即是使用自評方式，由員警自行評估其工作績效 (含工作品質、

工作熱忱、創新與工作效率)，探究警察機關交通事故處理人員，對工作績效之認知程度。

2.5 相關實證研究

有關以「知識管理」、「專業能力」、「工作績效」、「人格特質」為方向之實證研究議題相關論文，其研究結果茲分別說明如下。

2.5.1 知識管理與工作績效的相關實證研究

在研究「知識管理」與「工作績效」之關係上（如表2.6所示），主要探討學校機關知識管理與學校效能確實有相關性存在（吳國基，民93；石遠程，民92；鄭曜忠，民90）顯示知識管理運作績效愈高，則學校效能愈高。其次則為不同產業實行知識管理對工作績效之影響（盧佳慧，民92；王采白，民91；林澄貴，民90），也就是企業經營者實施知識管理，將知識管理機制，包括知識創造、知識運用、知識移轉運用於創新策略，能使組織績效提昇（黃維賓，民91）。另外，有針對縣市政府主計業務人員（吳心寧，民92）警察機關員工、（楊龍祥，民93）及消防機關緊急救護人員（龔永宏，民93）探討知識管理與工作績效呈現顯著相關。從過去相關文獻的研究結果顯示，「知識管理」與「工作績效」之間皆呈顯著正相關。

表2.6 以知識管理與工作績效為實證研究議題的相關論文

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
吳國基	高雄師範大學教育研究所	民93	國民小學學校知識管理的運作與學校效能相關之研究	知識管理與教師知覺、學校效能有顯著相關存在。
楊龍祥	南華大學管理科學研究所碩士論文	民93	警察人員知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、工作士氣與工作績效的影響之研究	警察人員的知識管理對工作績效有顯著正向影響。

表2.6 以知識管理與工作績效為實證研究議題的相關論文（續）

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
龔永宏	南華大學管理科學研究所碩士論文	民93	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	救護人員知識管理活動與救護工作績效有顯著正相關。
吳國基	高雄師範大學教育研究所	民93	國民小學學校知識管理的運作與學校效能相關之研究	知識管理與教師知覺、學校效能有顯著相關存在。
譚大純、蘇政宏	輔仁管理評論	民92	知識管理策略、知識管理績效與功能性績效之關結模式建構與跨產業實證研究	知識策略屬性與知識績效具有顯著關係，人力資源績效、生產績效及研發績效均與知識績效有顯著關係。
吳心寧	南華大學管理科學研究所碩士論文	民92	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	1.知識管理活動與行政績效呈極顯著正相關。 2.知識管理活動對行政績效具有極顯著正向影響性。
石遠程	台中師範學院國民教育研究所碩士論文	民92	國民小學知識管理與學校效能之研究	國民小學知識管理與學校效能有顯著相關存在。
盧佳慧	大葉大學工業關係學系研究所	民92	知識管理、情境因素、專業人員核心能力與工作績效關係之研究	知識管理與工作績效間彼此有顯著正相關。
王采白	中山大學人力資源研究所碩士論文	民91	高科技產業知識管理文化與組織績效之關聯性分析	1.知識管理成效與組織績效有正相關—接受。 2.知識管理文化與組織績效有正相關—接受。 3.知識管理文化對組織績效有正向影響—部分接受。 4.知識管理績效對組織績效有正向影響—接受。
黃維賓	大葉大學事業經營研究所碩士論文	民91	知識管理、創新策略與組織績效之關係研—以台灣積體電路製造業為例	企業經營若實施知識管理，並將知識管理機制包括知識創造、知識運用、知識移轉運用於創新策略，不但能提昇創新靈感來源，也能提昇創新方向正確性，進而使組織績效提昇。
林澄貴	中山大學人力資源管理研究所碩士論文	民90	知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究—以中鋼公司為例	1.知識管理與工作績效有顯著相關。 2.知識管理對工作績效有顯著影響。 3.知識移轉會透過核心能力的而影響工作績效。

資料來源：1.楊龍祥（民93），警察人員知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、工作士氣與工作績效的影響之研究，南華大學管理科學研究所碩士論文。

2.本研究整理。

2.5.2 知識管理與專業能力的相關實證研究

在研究知識管理與專業能力之關係上（如表2.7所示）林澄貴（民90）以知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究—以中鋼公司為例，結果呈現知識管理與核心能力有顯著相關，同時知識管理對核心能力亦有顯著之影響。盧佳慧（民92）知識管理、情境因素、專業人員核心能力與工作績效之研究，結果呈現專業人員核心能力與知識管理的交互作用對工作績效有干擾效果。龔永宏（民93）針對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，結果發現救護人員知識管理與專業能力呈現正相關，及知識管理能將個人所擁有的知識彙集為組織整體的記憶，進而增加員工的能力。

由以上相關研究之實證結果，皆顯示知識管理與專業能力之間呈現顯著正相關。

表2.7 以知識管理與專業能力為實證研究議題的相關論文

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
龔永宏	南華大學管理科學研究所碩士論文	民93	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	救護人員知識管理與專業能力呈現正相關，亦即知識管理可將人與人及人與知識做出連結，藉由這些連結為組織帶來價值，所以知識管理能將個人所擁有的知識彙集為組織整體的記憶，進而增強員工的專業能力與組織整體的競爭優勢。
盧佳慧	大葉大學工業關係學系研究所	民92	知識管理、情境因素、專業人員核心能力與工作績效關係之研究	專業人員核心能力與知識管理的交互作用對工作績效有干擾效果
陳騰文	南華大學資訊管理學研究所	民92	組織學習、核心能力與技術部門組織績效關係之研究—以電訊業技術部門為例	電訊業機房技術人員，其核心能力主要表現在專業知識與技術上，若能建立完善的知識管理系統，則可透過組織學習，累積經驗與技術。

表2.7 以知識管理與專業能力為實證研究議題的相關論文（續）

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
陳珮臻	長榮管理學院 經營管理研究 所碩士論文	民91	人力資本、知識管理 能力與人力資源管理 效能關係之研究	企業在人力資本上，應著重的關鍵是知識工作者之專業能力，若要提升知識管理之能力，就必須有高品質之人力資本的投入；將高品質的人力資本蓄積在組織內部。
林澄貴	中山大學人力 資源管理研究 所碩士論文	民90	知識管理、工程專業 人員核心能力與工作 績效關係之研究—以 中鋼公司為例	1.知識管理與核心能力有顯著相關。 2.知識管理對核心能力有顯著影響。 3.知識移轉會透過核心能力的中介作用而影響工作績效。
何耀宗	中原大學企業 管理學系碩士 論文	民89	知識產業中知識管理 系統之研究—工業技 術研究院「產業資訊服 務」知識管理系統先導 專案之個案研究	將內隱性知識轉化為外顯性知識時，其轉化程度會因該人的了解程度與傳遞而異，也受專業範疇與分析角度的不同，而呈現結果上的差異。尤其以顧問業(如ITIS)而言，顧客是主要的知識來源，知識產品在銷售之後仍然存在於原組織當中，所以業務量越大越能培養更多的專業能力。

資料來源：1. 龔永宏（民93），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，南華大學管理科學研究所碩士論文。

2. 本研究整理。

2.5.3 專業能力與工作績效的相關實證研究

在研究專業能力與工作績效之關係上（如表2.8所示）彭玉珍（民89）對高職餐飲管理科教師專業與教師效能之研究—以北台灣北區為例，結果顯示教師專業程度與教師效能呈現顯著正相關。朱陳翰思（民90）針對國民小學教師自我效能與專業知能關係之研究，結果呈現教師專業知能對教師自我效能感有預測的作用。林澄貴（民90）所提知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究，結果呈現核心能力對工作績效有顯著

影響。李靜琪（民90）提出銷售才能與銷售績效關係之探討，結果呈現銷售才能與銷售績效具顯著正相關，且銷售才能對售績效有正相影響。郭世豪（民92）提出專業能力、互動強度、關係品質與顧客關係管理績效之實證研究，結果顯示專業能力與顧客管理績效呈現顯著正相關。龔永宏（民93）提出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，結果呈現緊急救護人員專業能力對工作績效有顯著影響。

表2.8 以專業能力與工作績效為實證研究議題的相關論文

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
龔永宏	南華大學管理科學研究所碩士論文	民93	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	緊急救護人員專業能力對工作績效有顯著影響。
郭世豪	樹德科技大學經營管理研究所	民92	專業能力、互動強度、關係品質與顧客關係管理績效之實證研究	專業能力與顧客關係管理績效呈顯著正相關。
劉淑雯	臺南師範學院教師在職進修社會碩士學位班碩士論文	民91	私立課後托育教師專業能力、工作滿意與教師效能研究	1. 課後托育教師專業能力與教師效能達顯著的相關。 2. 整體專業能力可以有效預測課後托育教師個人教學效能。
李靜琪	中興大學企業管理系碩士論文	民90	銷售才能與銷售績效關係之探討	銷售才能與銷售績效具顯著正相關，且銷售才能對銷售績效有正向影響。
林澄貴	中山大學人力資源管理研究所碩士論文	民90	知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究—以中鋼公司為例	1. 核心能力與工作績效有顯著相關。 2. 核心能力對工作績效有顯著影響。 3. 知識移轉會透過核心能力的中介作用而影響工作績效。
朱陳翰思	臺中師範學院國民教育研究所碩士論文	民90	國民小學教師自我效能感與專業知能關係之研究	1. 國小教師自我效能感與專業知能的確存在中度的正相關。 2. 教師專業知能對教師自我效能感有預測的作用。
彭玉珍	中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文	民89	高職餐飲管理科教師專業與教師效能之研究—以台灣北區為例	教師專業程度與教師效能呈現顯著正相關。

資料來源：1. 龔永宏（民93），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，南華大學管理科學研究所碩士論文。

2. 本研究整理。

2.5.4 人格特質與工作績效的相關實證研究

在研究人格特質與工作績效之關係（如表2.9所示）龔永宏（民93）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（民92）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。黃彩霖（民92）醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究，劉美華（民92）人格特質、組織文化、工作特性、學校支持，以高中職軍訓教官工作績效關係之研究，巫玉芳（民91）人格特質及EQ對於工作績效之分析，鄭臻妹（民90）內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究—以台灣高科技產業為例，江錦華（民90）人格特質與組織文化之適配性對工作績效之影響—以高科技公司為例及廖家玲（民90）員工人格特質、金錢態度與工作績效及離職行為之探索性研究，結果均呈現人格特質與工作績效有顯著相關。

表2.9 以人格特質與工作績效為實證研究議題的相關論文

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
龔永宏	南華大學管理科學研究所碩士論文	民93	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	緊急救護人員人格特質對救護工作績效有顯著影響。
吳心寧	南華大學管理科學研究所碩士論文	民92	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	1.主計人員人格特質對行政績效具有極顯著正向影響。 2.主計人員人格特質與行政績效呈極顯著正相關。
黃彩霖	南華大學管理研究所碩士論文	民92	醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究	醫院行政人員的人格特質與工作績效有顯著相關。
劉美華	中華大學科技管理研究所	民92	人格特質、組織文化、工作特性、學校支持與高中職軍訓教官工作績效之關係研究	人格特質對軍訓教官的工作績效皆呈顯著相關。

表2.9 以人格特質與工作績效為實證研究議題的相關論文（續）

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
巫玉芳	義守大學管理科學研究所碩士論文	民91	人格特質及EQ對於工作績效之分析	1.人格特質與工作績效呈顯著正相關。 2.工作績效會受到開放的學習性與勤勉正直性人格特質的影響。
鄭臻妹	中央大學人力資源管理研究所碩士論文	民90	內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究—以台灣高科技產業員工為例	內外控人格特質對工作績效呈現顯著正相關。
江錦樺	中央大學人力資源管理研究所碩士論文	民90	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	人格特質與工作績效有顯著相關—部分成立。
廖家玲	長庚大學企業管理研究所碩士論文	民90	員工人格特質、金錢態度與工作績效及離職行為之探索性研究	人格特質與工作績效有顯著相關。

資料來源：1. 黃彩霖（民92），醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究，南華大學管理科學研究所碩士論文。

2. 本研究整理。

2.5.5 人格特質與知識管理的相關實證研究

在研究「人格特質」與「知識管理」之關係（如表2.10所示），其研究結果大都一致，認為「人格特質」與「知識管理」之間呈顯著正相關（吳心寧，民92；呂惠甄，民91；李建樹，民91）。尤其對於知識分享與人格特質關係方面，人格特質確實對企業員工的知識分享行為有正向之顯著影響（龔永宏，民93；胡毓洳，民92）。另外，張文強（民87）則以台灣報業為例，說明知識管理相關工作成效，往往因主管的人格特質而異。相關實證研究的結果顯示，人格特質確實與知識管理有相關性存在。

表2.10 以人格特質與知識管理為實證研究議題的相關論文

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
龔永宏	南華大學管理科學研究所碩士論文	民93	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	緊急救護人員人格特質對知識管理認知態度有顯著影響。

表2.10 以人格特質與知識管理為實證研究議題的相關論文(續)

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
吳心寧	南華大學管理科學研究所碩士論文	民92	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	1.主計人員人格特質對知識管理活動具有極顯著正向影響。 2.主計人員人格特質對知識管理活動呈極顯著正相關。
胡毓洳	成功大學企業管理學系碩士論文	民92	個人暨企業文化因素與企業知識分享之關係探討	調查台灣前五百大企業之員工,分析結果為人格特質對企業員工的知識分享行為有正向之顯著影響。
李建樹	台灣科技大學技術及職業教育研究所碩士論文	民91	大學院校行政人員知識管理態度與學校組織文化、人格特質關聯之研究	大學院校行政人員之人格特質與知識管理態度具有顯著相關性。
呂惠甄	中正大學教育研究所碩士論文	民91	影響教育人員知識分享因素之探究：以思摩特網路社群為例	個人的人格特質是影響上網知識分享的直接因素。
張文強	政治大學新聞學系博士論文	民87	報社組織知識儲存與分享之研究	現今台灣報業並未建立知識資本與知識管理觀念,缺乏制度化的知識儲存與分享機制,所以與知識管理相關工作成效,往往因主管人格特質而異。

資料來源：1. 龔永宏（民93），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，南華大學管理科學研究所碩士論文。

2. 本研究整理。

2.5.6 人格特質與專業能力的相關實證研究

在研究「人格特質」與「專業能力」之關係（如表2.11示），其研究結果有認為「人格特質」與「專業能力」之間呈顯著正相關（曾苡蓁，民92；余季容，民91；王瑞，民90；凌建玲，民90）；但也有研究認為「人格特質」與「專業能力」之間無顯著相關（蔡宗易，民93）。有些研究認為人格特質對專業能力有正向之影響（龔永宏，民93）。

表2.11 以人格特質與專業能力為實證研究議題的相關論文

作者	出處	出版年	論文題目	內容重點
龔永宏	南華大學管理科學研究所碩士論文	民93	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	緊急救護人員人格特質對專業能力有正向之影響。
蔡宗易	淡江大學管理科學研究所碩士論文	民93	人力資源高階主管核心能力之探討	個人特質不同，對人力資源高階主管已具備核心能力，無顯著差異
余季容	彰化師範大學特殊教育研究所	民91	國中一般智能優異班教師教學效能之研究	教學效能受到「工作態度和個人特質」與「追求專業能力成長」影響最大，而且專業背景對教師的教學效能感受具有預測作用。
凌建玲	中山大學人力資源管理研究所碩士論文	民90	護理『專業能力進階制度』對護理人員之影響	個人特質對護理能力具顯著影響。
王瑞	彰化師範大學工業教育學系碩士論文	民90	企業工作團隊人力資源管理之研究	工作團隊成員遴選標準應結合企業文化與實務運作，考慮人格特質與專業能力並重
李美玉	中央大學人力資源管理研究所	民87	西藥業業務人員專業核心職能之研究—以某製藥公司為例	找出西藥業業務人員的專業核心職能需求項目，並歸納出銷售職能、人際職能和態度職能三個主要專業職能構面。

資料來源：1. 龔永宏（民93），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，南華大學管理科學研究所碩士論文。

2. 本研究整理。

綜合上述，本研究運用知識管理相關理論及管理架構，針對警察機關實際執行或規劃交通事故處理勤業務之主管、承辦人及基層人員，實施問卷調查，以瞭解現行警察機關交通事故處理領域中，知識管理、專業能力、工作績效與人格特質之相關性。

第三章 研究設計

本研究旨在探討警察機關交通事故處理員警的知識管理認知、專業能力與工作績效關係，本章即在說明調查研究的設計與實施，茲將本研究之研究架構、研究對象與抽樣設計、研究變項之操作性定義、研究假設、問卷設計及資料分析方法等，依序說明於後。

3.1 研究架構

本研究根據研究動機及研究目的，並透過與本研究相關研究理論之探討、整理及分析，推導出本研究架構。本研究主要目的在探討人格特質、知識管理、專業能力與工作績效間之關係，因此以「人格特質」為自變項、「知識管理認知」、「專業能力」為中介變項，「工作績效」為依變項。本研究的研究架構如圖 3.1 所示。

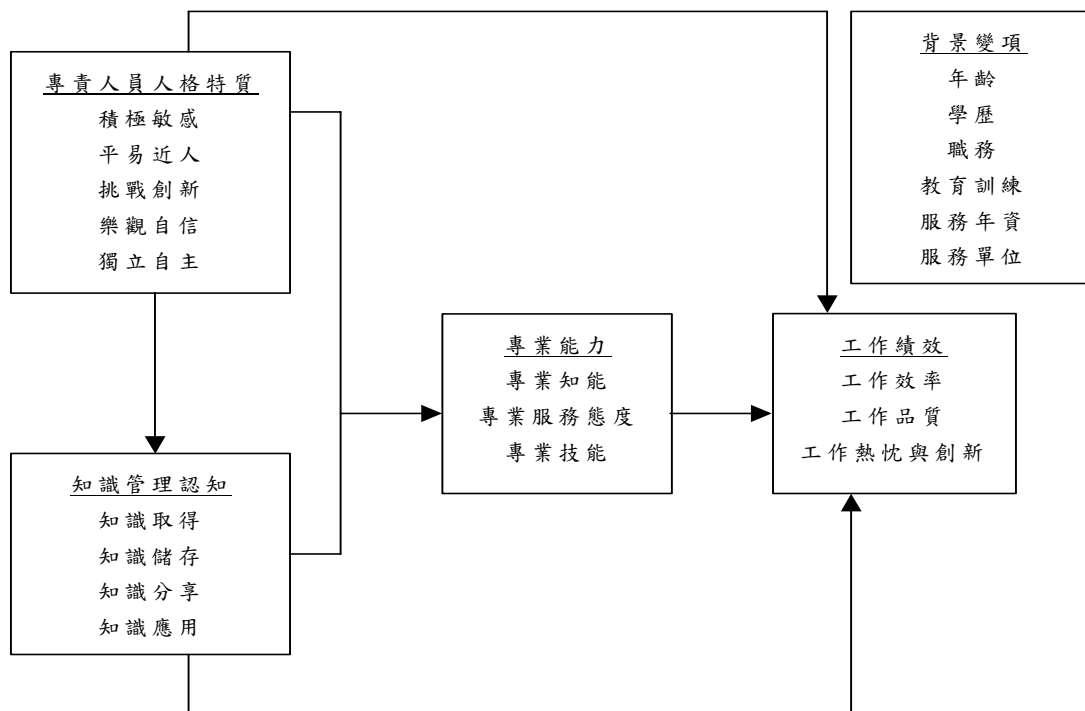


圖 3.1 研究架構及相關構面

3.2 研究設計與實施

本研究之研究對象、抽樣設計及問卷回收情形分別說明如下。

3.2.1 研究對象與抽樣設計

本研究之研究對象為警察機關交通事故處理員警，而由於我國警察機關負責處理交通事故的單位遍佈於每一個縣市警察局及所屬分局以及公路警察局，計有二百多個單位，受限於時間、人力與財力等成本因素，如要針對每一單位及個人進行調查及訪談，執行上有其困難。故本研究選擇台北市、台北縣、新竹縣、台中市、彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、高雄市、台東縣及公路警察局第二、三、五隊為對象進行調查，此種選樣方式可將樣本涵括全國北、中、南、東部的城市與鄉郊地區及公路警察專業單位。

本研究以上述 10 縣市警察局及公路警察北、中、南各隊，合計 13 個單位之負責交通事故處理之主管(副)、業務承辦組長(員)及業務承辦人，係採普查方式，在實際負責交通事故處理的外勤單位專責人員，包括分隊長、小隊長與基層警員，則由各單位之業務組長代為便利取樣，取樣情形如表 3.1 所示。

表 3.1 問卷抽樣表

抽樣對象	抽樣方法
交通事故處理業務單位	10 縣市警察局及公路三個隊之交通業務主管(副)、負責業務規劃組長(員)及業務承辦人(全面普查)
實際執行人員	13 單位之實際執行處理工作人員(便利抽樣)

資料來源：本研究整理

3.2.2 問卷回收情形

本研究問卷郵寄 564 份，至問卷之發放乃委託各縣市(含公路)之業務主管負責，依各縣市專責人員之比例發放並回收，共計回收問卷 545 份，

回收率 96.63% ，無效問卷 11 份，有效問卷 534 份，有效回收率為 94.68% ，蓋因委託業務主管負責發放與回收，執行過程較認真負責，故問卷回收情形十分良好，各單位問卷之回收情形如表 3.2 所示。

表 3.2 各單位問卷回收統計表

單位別	發放份數	回收有效份數
台北市	110	96
台北縣	100	95
新竹縣	14	14
台中市	40	40
彰化縣	50	50
雲林縣	30	30
嘉義市	20	19
嘉義縣	40	40
高雄市	50	50
台東縣	20	20
公路二隊	30	26
公路三隊	30	28
公路五隊	30	26
總計	564	534

資料來源：本研究整理

3.3 研究變項之操作性定義

本節依據相關文獻資料彙整建立研究架構，包含的研究變項為人格特質、知識管理、專業能力與工作績效，並將各量表作因素分析後，予以設定構面名稱。茲將各變項之操作性定義分析如下。

1. 人格特質

個體的行為，反映個體獨特的人格特徵 (Personality Characteristics)，如害羞、富攻擊性、順從、懶惰、忠誠或膽怯等，這些特徵若持續出現在許多不同的情境中，則我們稱為「人格特質」。「人格特質」在人的一生中最穩定且為主要的組成因素 (Costa & McCrac, 1992)。本研究依據交通事故處理專責人員之特性，針對問卷初試作因素分析予以萃取五個成分，將

之區分為：(1) 積極敏感；(2) 平易近人；(3) 挑戰創新；(4) 樂觀自信；
(5) 獨立自主。

2.知識管理認知

由相關文獻可知，知識管理之推行成功與否組織成員對知識管理之認知相當關鍵，組織成員認為知識管理是否必要，其對知識管理之了解有多少，關係到其是否能夠確實身體力行，並影響知識管理之推動成果。

知識管理認知是將組織內散佈於個人，各部門之知識，予以系統管理，轉化成組織之知識，使能在最短之時間，將正確的知識提供給需要的人，使其得以應用，作出最佳決策。

本研究之知識管理認知構面依文獻探討，且問卷量表經過因素分析，並予以萃取四個成分，包含四個構面：

(1) 知識取得

此部分包含知識取得、建構及知識之創造等。有關交通事故處理人員取得資訊的來源，包括從警政署、縣市警察局或其他單位取得資訊；或由警政署所提供之電腦網際網路，以及實施在職訓練或從其他比較資深的同仁身上學到知識與技術等。

(2) 知識儲存

此部分包括知識之篩選、記錄、整理及分析。包括建置完善的資料庫來儲存相關的事故處理知識，且鼓勵負責處理人員將工作經驗中所獲得的知識與技術加以文字化並建檔儲存以供參考，同時持續進行內部事故處理知識的累積與保存，不斷接收與儲存外部資訊等。

(3) 知識分享

此部分包含知識之傳播、分享等。包括與各縣市或公路專業機關進行資訊交流，辦理專責人員參與教育訓練，並透過道安會報系統舉辦研討會，互相討論工作經驗，分享複雜度高且難以文字化的知識。

(4) 知識應用

此部分包含知識之推廣及應用。包括提供充分資源設備支持處理工作，推廣教學活動及訓練課程，並舉辦座談會，將活動資料編列成冊，提供檢索與閱讀，同時全面推展知識管理，充實專業人員之智能，提昇處理工作之效率及品質等。

3.專業能力

交通事故處理的專責人員，在經過長期有系統的教育與訓練之後，能夠具備正確地從事交通事故處理工作所需之專業知識、專業技能、專業服務態度等行為特質，此三者還交互作用且同時發生。各構面之操作性定義分別如下：

- (1) 專業知能：指專責人員對事故處理所需瞭解的法令、程序、筆錄之製作，依狀況判斷肇事原因，與當事人或其家屬作良好溝通，當事人到院後與醫療院所充分配合等。
- (2) 專業服務態度：指處理過程中態度嚴謹、注意力集中，尊重上級及同仁之能力，能以同理心關懷當事人或其家屬並解答疑惑，同時迅速抵達現場並處理。
- (3) 專業技能：指妥善處理、審慎判斷原因，正確地實施現場測繪照相並製圖、表，報案筆錄能正確地製作，並做好交通疏導管制的工作，防止第二次事故發生。

4.工作績效

工作績效是指工作中的個人或團體所表現之任務的質與量。簡單而言，工作績效代表個人為了對組織目標有所項獻，在工作中所從事的一切行為，並再加以測量及評估。而工作績效因為必須提供員工或企業矯正偏差的訊息，所以必須經過評量之後才能運用。

本研究根據 Thornton (1980) 的研究，使用自評方式，由員警自行評估其工作績效，而工作績效包含工作效率、工作品質及工作熱忱與創新三個構面。

各構面之操作性定義分別如下：

- (1) 工作效率：指在處理事故處理時，會事先設定工作進度及工作期限，並能自我提昇能力，將處理案件逐漸縮短，遇到問題時，能妥善處理解決。
- (2) 工作品質：指於處理事故時能與他人合作，依法令規定，適時適切處理，並運用技巧與當事人溝通，獲得民眾之信賴。
- (3) 工作熱忱與創新：指能勝任愉快地從事交通事故處理工作，並能以完成複雜案件感到滿足，同時注意任何細節，提出特別及創新的建議。

3.4 研究假設

本研究主要目的在探討警察機關交通事故處理專責人員人格特質、知識管理、專業能力與工作績效之關係，因此，根據第二章的文獻探討及本章第一節的研究架構，提出研究假設包括影響性假設及差異性假設，分述如下：

假設 1：人格特質對知識管理認知無顯著影響。

假設 1-1：積極敏感人格特質對知識管理認知無顯著影響。

假設 1-2：平易近人人格特質對知識管理認知無顯著影響。

假設 1-3：挑戰創新人格特質對知識管理認知無顯著影響。

假設 1-4：樂觀自信人格特質對知識管理認知無顯著影響。

假設 1-5：獨立自主人格特質對知識管理認知無顯著影響。

假設 2：人格特質對專業能力無顯著影響。

假設 2-1：積極敏感人格特質對專業能力無顯著影響。

假設 2-2：平易近人人格特質對專業能力無顯著影響。

假設 2-3：挑戰創新人格特質對專業能力無顯著影響。

假設 2-4：樂觀自信人格特質對專業能力無顯著影響。

假設 2-5：獨立自主人格特質對專業能力無顯著影響。

假設 3：人格特質對工作績效無顯著影響。

假設 3-1：積極敏感人格特質對工作績效無顯著影響。

假設 3-2：平易近人人格特質對工作績效無顯著影響。

假設 3-3：挑戰創新人格特質對工作績效無顯著影響。

假設 3-4：樂觀自信人格特質對工作績效無顯著影響。

假設 3-5：獨立自主人格特質對工作績效無顯著影響。

假設 4：專責人員人格特質不同時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。

假設 4-1：當專責人員為積極敏感人格特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。

假設 4-2：當專責人員為平易近人人格特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。

假設 4-3：當專責人員為挑戰創新人格特質時，知識管理認知對工作績

效無顯著影響。

假設 4-4：當專責人員為樂觀自信人格特質時，知識管理認知對工作績

效無顯著影響。

假設 4-5：當專責人員為獨立自主人格特質時，知識管理認知對工作績

效無顯著影響。

假設 5：專責人員人格特質不同時，知識管理認知對專業能力無顯著影

響。

假設 5-1：當專責人員為積極敏感人格特質時，知識管理認知對專業能

力無顯著影響。

假設 5-2：當專責人員為平易近人人格特質時，知識管理認知對專業能

力無顯著影響。

假設 5-3：當專責人員為挑戰創新人格特質時，知識管理認知對專業能

力無顯著影響。

假設 5-4：當專責人員為樂觀自信人格特質時，知識管理認知對專業能

力無顯著影響。

假設 5-5：當專責人員為獨立自主人格特質時，知識管理認知對專業能

力無顯著影響。

假設 6：專責人員人格特質不同時，專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 6-1：當專責人員為積極敏感人格特質時，專業能力對工作績效無

顯著影響。

假設 6-2：當專責人員為平易近人特質時，專業能力對工作績效無顯著

影響。

假設 6-3：當專責人員為挑戰創新人格特質時，專業能力對工作績效無

顯著影響。

假設 6-4：當專責人員為樂觀自信人格特質時，專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 6-5：當專責人員為獨立自主人格特質時，專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 7：人格特質、知識管理認知與專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 7-1：積極敏感人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 7-2：平易近人人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 7-3：挑戰創新人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 7-4：樂觀自信人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 7-5：獨立自主人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。

假設 8：不同背景變項之專責人員在知識管理認知變項上無顯著差異。

假設 9：不同背景變項之專責人員在專業能力變項上無顯著差異。

假設 10：不同背景變項之專責人員在工作績效變項上無顯著差異。

假設 11：人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效間無顯著相關。

假設 11-1：人格特質與知識管理認知無顯著相關。

假設 11-2：人格特質與專業能力無顯著相關。

假設 11-3：人格特質與工作績效無顯著相關。

假設 11-4：知識管理認知與專業能力無顯著相關。

假設 11-5：知識管理認知與工作績效無顯著相關。

假設 11-6：專業能力與工作績效無顯著相關。

3.5 研究設計

本研究採用問卷調查法，以問卷作為蒐集資料之研究工具，問卷設計參考相關文獻資料，且大部分採用學者已編制之量表。問卷編制採用結構式封閉型問卷，評量尺度為李克特式（Likert）加總尺度法的五點式量表，以不記名方式由受測者依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五項選項中勾選，計分方式為「非常同意」5分，依此類推，「非常不同意」為1分。問卷另附加個人基本資料題項，以利瞭解樣本特性。

問卷設計經過多次的修正後，並於94年1月28日至2月4日由嘉義縣市及彰化、雲林縣等四個單位同仁共50位進行前測，依同仁回饋意見加以修正，並與論文指導教授討論後定稿，於2月15日郵寄正式問卷。詳細問卷內容如附錄一，而各變項之量表來源分述如下：

3.5.1 人格特質的量表

本研究量表採用Costa & McCrae (1986)之Big Five五大人格特質分類法，經由房美玉（民90）及黃彩霖（民92）整理並進行測試之量表，原量表計分五個構面為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒敏感性及開放性計有56題（如表3.3），經作前測，再經因素分析且運用Kaiser之最大變異法來作正交轉軸後（如表3.4），刪除因素荷量較低之第

1.3.17.18.21.25.26.30.34.37.40.46.51.52 題後予以重新命名，分為五個構面，構面一為積極敏感含 12 題，構面二為平易近人含 11 題，構面三為挑戰創新含 10 題，構面四為樂觀自信含 4 題，構面五為獨立自主含 4 題，計 41 題（如表 3.5）。

由於這些特質已經過研究證實，具有高度穩定性，且可以利用他評（Observe Ratings）或自陳（Self-Reports）的方式進行評估。本研究乃是採自評方式，由問卷項答者以自填方式評估自我的人格特質，來取得研究資料。

表 3.3 人格特質量表的細部題項及題號彙整表

變項	構面	題號	細部題項
人格特質	親和性	1	我是個不易分心的人。
		2	我是會考慮他人立場的人。
		3	我是不喜歡與眾不同。
		4	我是具有領導能力的人。
		5	我是具掌控壓力能力的人。
		6	我是遵守常規的人。
		7	我是要求精確的人。
		8	我能接受挑戰。
		9	我能接受不同觀念的人。
		10	我能鼓舞他人。
		11	我常會提出新方法
	勤勉正直性	12	我是冷靜的人。
		13	我做事盡心負責。
		14	我是具觀察力的人。
		15	我是具承擔風險能力的人。
		16	我是具有洞察能力的人。
		17	我不喜歡現在的自己。
		18	我是具彈性思考能力的人。
	外向性	19	我喜歡單獨行事。
		20	我是細心敏感的人。
		21	我常想出人頭地。
		22	我是有邏輯分析能力的人。
		23	我能與他人良好合作。
		24	我是具適應力的人。
		25	我喜歡交友。
		26	我是抗壓性較低的人。
		27	我是能以整體性思考的人。
		28	我是能承擔風險的人。
		29	我是思慮敏捷的人。
		30	我是行動派的人。

表 3.3 人格特質量表的細部題項及題號彙整表 (續)

變項	構面	題號	細 部 題 項
人 格 特 質	外 向 性	31	我會竭盡所能幫助他人。
		32	我對自己能力很有自信。
		33	我是尊重他人的人。
		34	我容易覺得疲累。
		35	我是具說服力的人。街
		36	我是樂觀的人。
		37	我不太了解他人。
		38	我是專注集中的人。
	情 緒 敏 感 性	39	我是具有競爭性的人。
		40	我是有成長需求的人。
		41	我是行動敏捷的人。
		42	我喜歡獨處。
		43	我做事準確切實。
		44	我是具創新能力的人。
		45	我是具主動性的人。
		46	我相信人性本善。
	開 放 性	47	我是與他人合作愉快。
		48	我是做事有彈性的人。
49		我是具情緒控制力的人。	
50		我喜歡獨立工作。	
51		我在眾人中總是表現最傑出的人。	
52		我是體貼的人。	
53		我是精力充沛的人。	
54		我是具掌控力的人。	
55		我容易杞人憂天。	
56		我是心思細密的人。	

資料來源：本研究整理

表 3.4 人格特質轉軸後的成份矩陣

轉軸後的成份矩陣(a)					
	成份				
	1	2	3	4	5
p129.我是思慮敏捷的人	0.687				
p138.我是專注集中的人	0.666				
p154.我是具掌控力的人	0.636				
p156.我是心思細密的人	0.629				
p153.我是精力充沛的人	0.627				
p120.我是細心敏感的人	0.590				
p141.我是行動敏捷的人	0.580				
p139.我是具有競爭性的人	0.571				
p145.我是具主動性的人	0.567				
p143.我做事準確切實	0.563				
p144.我是具創新能力的人	0.472				
p135.我是具說服力的人	0.447				

表 3.4 人格特質轉軸後的成份矩陣（續）

轉軸後的成份矩陣(a)					
	成份				
	1	2	3	4	5
p113.我做事盡心負責		0.703			
p106.我是遵守常規的人		0.646			
p133.我是尊重他人的人		0.645			
p102.我是會考慮他人立場的人		0.630			
p107.我是要求精確的人		0.581			
p147.我是與他人合作愉快		0.549			
p123.我能與他人良好合作		0.528			
p110.我能鼓舞他人		0.527			
p131.我會竭盡所能幫助他人		0.513			
p148.我是做事有彈性的人		0.508			
p127.我是能以整體性思考的人		0.495			
p115.我是具承擔風險能力的人			0.711		
p108.我能接受挑戰			0.624		
p104.我是具有領導能力的人			0.593		
p116.我是具有洞察能力的人			0.585		
p128.我是能承擔風險的人			0.558		
p114.我是具觀察力的人			0.526		
p111.我常會提出新方法			0.523		
p105.我是具掌控壓力能力的人			0.504		
p112.我是冷靜的人			0.480		
p122.我是有邏輯分析能力的人			0.466		
p136.我是樂觀的人				0.552	
p124.我是具適應力的人				0.535	
p149.我是具情緒控制力的人				0.490	
p132.我對自己能力很有自信				0.421	
p142.我喜歡獨處					0.847
p150.我喜歡獨立工作					0.813
p119.我喜歡單獨行事					0.773
p155.我容易杞人憂天					0.583

資料來源：本研究整理。

表 3.5 人格特質量表細部的題項及題號彙整表

變項	構面	題號	細 部 題 項
人 格 特 質	積 極 敏 感	20	我是細心敏感的人。
		29	我是思慮敏捷的人。
		35	我是具說服力的人。
		38	我是專注集中的人。
		39	我是具有競爭性的人。
		41	我是行動敏捷的人。
		43	我做事準確實。

表 3.5 人格特質量表細部的題項及題號彙整表 (續)

變項	構面	題號	細 部 題 項
人 格 特 質	積極 敏感	44	我是具創新能力的人。
		45	我是具主動性的人。
		53	我是精力充沛的人。
		54	我是具掌控力的人。
		56	我是心思細密的人。
	平 易 近 人	2	我是會考慮他人立場的人。
		6	我是遵守常規的人。
		7	我是要求精確的人。
		10	我能鼓舞他人。
		13	我做事盡心負責。
		23	我能與他人良好合作。
		27	我是能以整體性思考的人。
		31	我會竭盡所能幫助他人。
		33	我是尊重他人的人。
		47	我是與他人合作愉快。
	48	我是做事有彈性的人。	
	挑 戰 創 新	4	我是具有領導能力的人。
		5	我是具掌控壓力能力的人。
		8	我能接受挑戰。
		11	我常會提出新方法
		12	我是冷靜的人。
		14	我是具觀察力的人。
		15	我是具承擔風險能力的人。
		16	我是具有洞察能力的人。
		22	我是有邏輯分析能力的人。
	28	我是能承擔風險的人。	
	樂 觀 自 信	24	我是具適應力的人。
		32	我對自己能力很有自信。
36		我是樂觀的人。	
49		我是具情緒控制力的人。	
獨 立 自 主	19	我喜歡單獨行事。	
	42	我喜歡獨處。	
	50	我喜歡獨立工作。	
	55	我容易杞人憂天。	

資料來源：本研究整理。

3.5.2 知識管理的量表

知識管理量表示要是參考美國生產力和品質中心 (American

Productivity & Quality Center) 以及亞瑟安德森顧問公司 (Arthur Andersen) 於 1996 年合作開發的「知識管理評量工具」(Knowledge Management Assessment Tool, KMAT), 以及鄭曜忠 (民 90)、吳心寧 (民 92)、楊龍祥 (民 93)、龔永宏 (民 93) 等知識管理量表, 並依警察機關之特性 (交通事故處理) 設計知識管理之問卷, 經預試後刪除第 23-24 題, 如表 3.6 所示。其中知識取得構面計有 7 題, 知識儲存構面計 11 題, 知識分享構面計 4 題, 知識應用構面計 6 題, 共計 28 題。

表 3.6 知識管理量表的細部題項及題號彙整表

變項	構面	題號	細 部 題 項
知識管理	知識取得	1	透過內部文件資料檔案的查詢, 可以取得交通事故處理所需的知識。
		2	查詢工作手冊、法規彙編可以取得交事故處理所需知識。
		3	參加相關會議或由會議記錄可以獲取交通事故處理知識。
		4	藉由機關聘請專家授課、演講, 或參加教育訓練可以獲取交通事故處理知識。
		5	透過網路、資料庫的查詢, 可以獲取所需交通事故處理知識。
		6	遇到交通事故處理業務上的問題, 可以向同事或向其他機關同事詢問。
		7	遇到交通事故處理工作上的困惑, 可以上警政署網站尋求支援。
	知識儲存	8	我所承辦的交通事故處理業務, 能文件化、書面化的程度很高。
		9	我所執行的交通事故處理業務, 能夠用標準化的流程記錄下來。
		10	我可以將交通事故處理經驗予以建檔、文字化, 以供往後承辦人員參考。
		11	我常需更新已建好的許多知識檔案。
		12	我認為機關中所儲存之知識, 多數可快速查詢到所需的交通事故處理資訊。
		13	機關中所儲存之知識, 有些需耗費一些時間方可查詢到所需的交通事故處理資訊。
		14	機關中所儲存之知識, 有些需耗費很多時日方可找到我想要的交通事故處理資訊。
		15	本機關有些同事離、調職後, 很多交通事故處理資訊都找不到。
		16	有些交通事故個案複雜度高, 很難將其所運用之知識完整意地書面化。
		17	我認為交通事故處理資料建檔需耗費許多時間, 因業務繁忙難以達成。
		18	知識庫之建立, 宜由警察局資訊室統一整理, 並連接各主辦單位相關法令規章之資料庫, 予以分類, 且賦予搜尋功能, 以利運用, 節省人力物力。
	知識分享	19	各單位有必要設專人負責單位內部之知識分類、彙總、更新, 以及檔案文件電腦化, 以利機關知識分享。
		20	我認為教育訓練教材宜分類彙整上載於警政署網站, 以利未受訓者分享並增加使用價值。
		21	我與同事之間, 樂於分享彼此之關於交通事故處理工作經驗與知識。
		22	我會經常針對交通事故處理業務的處理方式, 與同事溝通、交換意見及討論工作細節。
	知識應用	25	我常運用知識管理, 以作為交通事故處理工作之依據。
		26	應用知識管理可以有效提高處理交通事故的能力。
		27	應用知識管理可以增進交通事故處理業務之效率。
		28	應用知識管理可以達到自我能力之提昇。

資料來源：本研究整理。

3.5.3 專業能力的量表

專業能力量表係以 Chisolm & Ely (1976) 為基礎，並參考蔡英妹 (民 91)、龔永宏 (民 93) 之專業能力建構指標，並依交通事故處理專責人員面對實務工作時，所應具備之專業能力特性設計相關問卷，經預試後刪除第 11 題，如表 3.7 所示。其中專業知能構面計有 8 題，專業服務態度構面計有 7 題，專業技能構面計有 8 題，合計 23 題。

表 3.7 專業能力量表的細部題項及題號彙整表

變項	構面	題號	細 部 題 項
專 業 能 力	專 業 知 能	1	我對交通事故處理工作相關法令均能了解。
		2	我對各種類之交通事故 (A1.A2.A3) 處理程序均能了解。
		3	我能根據不同之肇事狀況，判斷其肇事原因。
		4	我能依據當事人的主訴，來研判可能之肇事原因。
		5	我能了解事故狀況可能對生命造成的傷害，將當事人迅速送醫。
		6	我能了解各種事故造成之非外傷因素對生命造成的傷害。
		7	我能與當事人及其家屬作好溝通協調，並給予心理安慰。
		8	當事人到達醫院後，我能與醫療院所充分配合。
	專 業 服 務 態 度	9	我對交通事故處理工作的態度很嚴謹。
		10	我對交通事故處理的注意力很集中。
		12	我會尊重其他交通事故處理工作同仁的專業能力。
		13	我會在事故處理過程中，盡力安撫當事人。
		14	整個事故處理過程中，我會儘可能解答當事人或家屬的疑惑。
		15	我能滿懷同理心關懷當事人，並給予最適當的救護處置。
		專 業 技 能	16
	17		我會攜帶齊全的事故處理器材，迅速抵達理場。
	18		我能迅速通知一一九實施救護，劃定管制區，疏導交通並注意人車安全。
	19		我能依現場勘查、測繪、攝影及採證程序處理交通事故。
	20		我能依現場狀況的散落物相關跡證，正確繪製現場圖。
	21		我會請當事人或在場人將現場測繪 (草) 圖簽章確認。
	22		我能迅速製作筆錄及事故調查報告表，並依法移送。
	23		我能依當事、被害或其家屬之申請，提供道路交通事故的證明書、現場圖、照片等資料。

資料來源：本研究整理。

3.5.4 工作績效的量表

本研究之工作績效量表乃參考房美玉（民 89）、黃彩霖（民 92）之工作績效量表，並依據交通事故處理人員之特性編製而成，利用自評方式，請填答者評估自己在工作績效的表現。本變項計分為三個構面，工作效率構面計 3 題，工作品質構面計 5 題，工作熱忱及創新構面計 7 題，合計 15 題。如表 3.8 所示。

表 3.8 工作績效量表的細部題項及題號彙整表

變項	構面	題號	細 部 題 項
工 作 績 效	工作效率	1	我處理交通事故的作業時間已漸縮短。
		2	我處理交通事故案件能力已有提昇，遇到問題都能妥善處理。
		7	對於交通事故處理工作，我會事先設定工作進度及工作期限。
	工作品質	3	在處理交通事故時，我能妥善運用溝通技巧與事故當事人溝通。
		4	我總有辦法解決交通事故處理所遭遇的問題。
		5	對我來說，與他人一起分工合作並不困難。
		6	我常常學習與交通事故處理有關的相關法令。
		8	我會嚴格遵守機關的所有規定。
	工作熱忱與創新	9	不論機關派我到分局或交通（大）隊工作，我都能勝任愉快。
		10	我常因為完成複雜的交通事故個案感覺到滿足。
		11	對於處理交通事故工作上的任何小細節，我都能注意到且不犯錯。
		12	我總是充滿幹勁地工作。
		13	我常會在交通事故處理工作上提出特別及創新的建議。
		14	我總是能了解當事人的需求，並滿足之。
		15	我能在工作上與同事建立及維持良好的友誼關係。

資料來源：本研究整理。

3.6 資料分析方法

本研究根據研究目的、研究假設及資料型態，首先對於已回收的問卷進行整理，去除無效問卷，剩下有效問卷即進行編碼、建檔，並以 SPSS for Windows 10.0 版統計套裝軟體作為分析工具，進行分析與處理，採用的資料分析方法如下：

1.因素分析 (Factor Analysis)

本研究針對各變項進行因素分析，最主要目的是從一群變數中萃取出共同的屬性，藉以找出研究變項所包含的構面。本研究進行因素分析時，主要採用主成份分析法 (Principle Component Analysis) 萃取共同因素，取特徵值 (Eigenvalue) 大於1的因素，以最大變異數法 (Varimax) 進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，表示其顯著性，可藉此了解其因素結構，以縮減各量表之構面數，進而增加本研究問卷之建構效度。

2.信度分析 (Reliability Analysis)

信度分析是用來了解各量表的可靠程度，亦即量表的一致性 or 穩定性指標，一般常用的信度分析方法如Cronbach's α 係數、再測信度、折半信度、複本信度等，本研究採用Cronbach's α 係數的信度分析檢驗，藉以了解各受測者對於各問卷量表的內部一致性情形如何，而根據Nunnally(1978)指出，量表的 α 值若高於0.7，表示具有相當良好的內部一致性。

3.描述性統計分析 (Descriptive Statistic Analysis)

進行樣本分佈的次數分配與百分比分析，以求取各研究變項的平均數、標準差、最大值、最小值等，瞭解受測者在各變項之集中趨勢與知覺程度。

4.T檢定 (T-test) 與單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

類別變項為兩群時，使用T檢定；三群以上 (含三群) 則使用變異數分析。此研究統計方法主要在探討其在區間尺度變項上之差異情形，用以比較及檢定不同的個人特徵 (年齡、學歷、職務、教育訓練、服務年資、服務單位) 之交通事故處理人員在「知識管理」、「專業能力」、「工作績效」等各研究變項因素上之差異性。

5.迴歸分析 (Regression Analysis)

迴歸分析主要適用於探討各變項的主要影響、中介影響及交互作用影響；本研究利用迴歸分析，分別以人格特質、知識管理及專業能力為自變項，知識管理、專業能力及工作績效三個變項為依變項，進行多元迴歸分析，以探討各相關變項之影響程度。並以層級迴歸分析，探討專業能力在知識管理與工作績效關係上之中介效果；以及利用層級迴歸分析，探討知識管理與人格特質的交互作用對專業能力之影響；專業能力與人格特質的交互作用對工作績效之影響；以及知識管理與專業能力交互作用對工作績效之影響等。

6.徑路分析 (Path Analysis)

本法乃為驗證出變數之間的相互因果關係及方向性，根據所收集的資料，利用多元迴歸方法的強迫進入法加以分析檢定，以求迴歸係數的方法求取每一路徑之徑路係數，並以徑路圖來說明各變數間可能的因果關係。

7. 相關分析 (Correlation Analysis)

相關分析是用來測量二個變項間的關係強度，其相關測度值應介於-1和+1之間，愈接近兩側分別屬於顯著負相關與顯著正相關。一般常用的相關分析方法如皮爾森 (Pearson) 積差相關、斯皮爾曼 (Spearman's Rho) 等級相關、肯特爾 (Kendall's Tau) 相關等，本研究乃使用皮爾森積差相關分析，以取得不同變項之間的相關係數 (γ)，作為衡量二個變項之間關聯程度之指標，亦即檢定虛無相關性假設。

第四章 實證結果與分析

本章乃根據第三章之研究假設，將問卷調查所得有效樣本資料，輸入統計軟體中，利用適當統計方法進行分析整理，進一步驗證本研究之研究假設是否成立，同時針對各項統計分析結果詳予描述，並結合實務經驗，加以解釋與推論。

4.1 樣本結構分析

為瞭解交通事故處理專責人員的人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之間的關聯性，本研究以北、中、南、東 10 縣市警察局及公路警察局，共計 13 個交通警察單位，共發出問卷 564 份，回收 545 份，回收率 96.63%，無效問卷 11 份，有效問卷 534 份，有效回收率為 94.68%。

4.1.1 交通事故處理人員之個人基本資料

有效統計樣本之個人基本資料包括：年齡、學歷、職務、教育、訓練、服務年資及服務單位等，逐一整理如表 4.1 所示。

1. 年齡

本研究的樣本中，年齡資料以 29~36 歲居多，佔總樣本 46.1%；其次為 37~44 歲佔 34.6%；45~52 歲佔 13.5%；28 歲以下佔 3.2%；53 歲以上佔 2.6%。

2. 學歷

以學歷分析樣本結構，警察專科學校畢業佔 46.1%；其次為警員班佔 4.06%；警察大學佔 10.5%；碩士以上僅佔 0.7%。由於碩士以上僅 4 人，樣本數小於 5，無法單獨討論，故將警察大學及碩士以上合併，為警大以上

佔 11.2%；另其他佔 2.1%。

3.職務

以目前的職務而言，警（隊）員佔 73.4%；小隊長（巡佐）佔 11.4%；分隊長（巡官）佔 5.2%；承辦組長（員）佔 6.6%；隊（大隊）長佔 0.7%；其他佔 2.6%。雖隊（大隊）長僅佔 4 人，但因其係知識管理之主導重要幹部，攸關知識管理之推動，又與其他職務（雇員或辦事員等）差異大，故未予合併而列入單獨討論，併此敘明。

4.教育訓練

以教育訓練分析，參加警政署辦理專責訓練者佔 58.6%；參加縣（市）辦理講習者佔 23%；另未參加專責講習者佔 18.4%。

5.服務年資

以服務年資分析，11~15 年為最多數，佔總樣本 34.8%；其次為 16~20 年佔 29.4%；21 年以上佔 18.5%；6~10 年佔 12%；5 年以下佔 5.2%。

6.服務單位

以服務單位而言，交通（分）隊佔 61%最多；其次為分局佔 31.6%；而交通大隊佔 7.3%。

針對以上的基本資料分析，樣本結構主要特性是以 29~44 歲居多，共佔 80.7%，且為警專或警員班畢業之警（隊）員為主要份子，多數均有參加專責訓練講習，而服務年資以 11~20 年佔 64.2%，在交通（分）隊服務佔 61%以上。此一樣本結構顯示，各警察機關均十分重視交通事故處理業務，因此多選擇資深具有工作經驗之同仁擔任本項專責工作，並施以訓練講習，故此種樣本結構應可以代表母體。

表 4.1 樣本結構分析概況統計表

個人背景資料	項目	次數	百分比(%)
年齡	28 歲以下	17	3.2
	29~36 歲	246	46.1
	37~44 歲	185	34.6
	45~52 歲	72	13.5
	53 歲以上	14	2.6
學歷	警員班畢業	217	40.6
	專科畢業	246	46.1
	警大畢業	56	10.5
	碩士以上	4	0.7
	其他	11	2.1
職務	警(隊)員	392	73.4
	小隊長(巡佐)	61	11.4
	分隊長(巡官)	28	5.2
	承辦組長(員)	35	6.6
	隊(大隊)長	4	0.7
	其他	14	2.6
教育訓練	署辦專責訓練	313	58.6
	縣(市)辦單位講習	123	23.0
	無	98	18.4
服務年資	5 年以下	28	5.2
	6~10 年	64	12.0
	11~15 年	186	34.8
	16~20 年	157	29.4
	21 年以上	99	18.5
服務單位	分局	169	31.6
	交通(分)隊	326	61.0
	交通大隊	39	7.3

資料來源：本研究整理。

4.1.2 信度與效度分析

信度分析是用來瞭解各量表的可靠程度，本研究採用 Cronbach's α 係數的信度分析檢驗，藉以瞭解各受測者對於各問卷調查的內部一致性。效度之分析係利用因素分析測量其建構效度，並驗證其與原先之衡量項目的理論架構是否相同。

1. 信度分析

一般而言，Cronbach's α 係數最常使用的信度檢驗法，當其值大於 0.7，

則表示問卷具有較高的可信度與穩定性，而若 α 值介於 0.35 與 0.7 之間，屬仍能接受的範圍。本研究問卷透過信度分析，可得總量表之信度為 0.9693，即如 Nunnally (1978) 所指出 α 值高於 0.7，具有相當好的內部一致性。

又由表 4.2 可知變項部份，人格特質的 Cronbach's α 值為 0.9334、知識管理為 0.9059、專業能力為 0.9513、工作績效為 0.92，顯示各變項皆屬於高信度，而各變項之構面的信度係數均大於 0.7，亦屬於高信度。

表 4.2 問卷信度分析

變項	Cronbach's α	構面	所包含之題項	Cronbach's α
人格特質	0.9334	積極敏感	20.29.35.38.39.41.43.44.45.53.54.56	0.8988
		平易近人	2.6.7.10.13.23.27.31.33.47.48	0.8710
		挑戰創新	4.5.8.11.12.14.15.16.22.28	0.8770
		樂觀自信	24.32.36.49	0.7061
		獨立自主	19.42.50.55	0.7584
知識管理 認知	0.9059	知識取得	1.2.3.4.5.6.7	0.8333
		知識儲存	8.9.10.11.12.13.14.15.16.17.18.	0.7473
		知識分享	19.20.21.22.	0.8649
		知識應用	25.26.27.28.29.30.	0.8211
專業能力	0.9513	專業知能	1.2.3.4.5.6.7.8.	0.8575
		專業服務態度	9.10.11.12.13.14.15.	0.8961
		專業技能	16.17.18.19.20.21.22.23.	0.9228
工作績效	0.9200	工作效率	1.2.7.	0.7680
		工作品質	3.4.5.6.8.	0.8283
		工作熱忱與創新	9.10.11.12.13.14.15.	0.8598

總量表信度 Cronbach's $\alpha = 0.9693$

資料來源：本研究整理。

2.效度分析

本問卷是參考相關文獻所設計而成，多數根據學者使用的衡量項目，故具有相當理論基礎，同時以因素分析測量其建構效度，並驗證其與原先編製的理論架構是否相同。當進行因素分析時，主要採取 Kaiser (1974) 之看法，以取樣適切性量數 (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy,

KMO) 值的大小，作為判斷之依據，KMO 值愈大，且顯達顯著 ($P < 0.05$) 時，代表變項的共同因素愈多，愈適合做因素分析。

由表 4.3 所表示，KMO 值均高於 0.8，因素分析的適合性良好，故本研究適合做因素分析檢定。另外，解釋變異量主要是說明因素分析所抽取的因素能夠解釋全體變數變異量之比例，亦即積極敏感、挑戰創新、平易近人、樂觀自信與獨立自主等因素能解釋人格特質的變異量之比例達 52.269%，因此人格特質構面之效度良好。同理，知識管理認知之累積解釋變異量為 55.814%、專業能力為 63.532%、工作績效則為 62.064%，故本研究問卷之效度良好。

表 4.3 KMO 與 Bartlett 檢定及變項之累積解釋變異量

變 項	KMO值	卡方值	自由度	P值	累積解釋變異量
人格特質	0.943	10356.295	820	<0.001	52.269 %
知識管理認知	0.917	7461.305	378	<0.001	55.814 %
專業能力	0.952	7958.757	231	<0.001	63.532 %
工作績效	0.943	3932.000	105	<0.001	62.064 %

資料來源：本研究整理。

4.2 交通事故處理專責人員人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之現況分析

本節針對交通事故處理人員「人格特質」、「知識管理認知」、「專業能力」與「工作績效」等變項及其構面進行描述性分析，並製表整理各構面之平均數及標準差，以呈現交通事故處理人員於各變項與構面之現況。

4.2.1 交通事故處理人員人格特質的知覺情形

此小節旨在探討交通事故處理人員的人格特質知覺，透過人格特質問卷的五個構面得分來分析，結果整理如表 4.4 所示。由表 4.4 可知，人格特質變項平均得分 3.6882，而五個構面平均分數介於 3.1016~4.0591 之間；得分由高而低排序分別為「平易近人」、「樂觀自信」、「挑戰創新」、「積極敏感」、「獨立自主」。整體而言，交通事故處理人員知覺其人格特質較傾向於平易近人、樂觀自信及挑戰創新。

表 4.4 交通事故處理人員人格特質的知覺情形

構面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差	排序
積極敏感	12	1.92	5.00	3.6653	0.5335	4
平易近人	11	2.73	5.00	4.0591	0.4281	1
挑戰創新	10	2.10	5.00	3.7427	0.5235	3
樂觀自信	4	1.00	5.00	3.8722	0.5396	2
獨立自主	4	1.00	5.00	3.1016	0.7967	5
人格特質	41	2.69	5.00	3.6882	0.3842	

資料來源：本研究整理。

一、積極敏感的知覺情形

交通事故處理人員在「積極敏感」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.5 所示；各題平均數介於 3.54~3.81，以「我做事準確切實」為最高，其次是「我是具主動性的人」，而最低的是「我是具說服力的人」。

從題項的平均分數得知，具有積極敏感特質的交通事故處理人員，他會主動地從事他的工作，而且做事準確切實；但是因交通事故處理人員多數為基層員警，平時被訓練為能服從命令為習性，因此少有機會發號司令，因此較不能認同自己具有說服力。

表 4.5 交通事故處理人員在「積極敏感」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
20.我是細心敏感的人	3.65	0.82	7
29.我是思慮敏捷的人	3.70	0.75	4
35.我是具說服力的人	3.54	0.82	12
38.我是專注集中的人	3.68	0.75	6
39.我是具有競爭性的人	3.65	0.79	7
41.我是行動敏捷的人	3.71	0.76	3
43.我做事準確切實	3.81	0.68	1
44.我是具創新能力的人	3.62	0.78	9
45.我是具主動性的人	3.77	0.78	2
53.我是精力充沛的人	3.60	0.82	10
54.我是具掌控力的人	3.56	0.79	11
56.我是心思細密的人	3.70	0.75	4

資料來源：本研究整理。

二、平易近人構面的知覺情形

交通事故處理人員在「平易近人」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.6 所示，各項平均數介於 3.90~4.23 之間，以「我是會考慮他人立場的人」為最高，其次是「我是遵守常規的人」，而最低的是「我是能以整體性思考的人」。

由問項的填答情形得知，事故處理專責人員具有同理心，會考慮事故當事人或其家屬之立場，給予必要協助，但因員警執法常被要求貫徹命令、依法執行，並且工作繁忙，故多以個人立場去思考，較少以整體機關利益作考量。

表 4.6 交通事故處理人員在「平易近人」各問項的知覺情形

問 題	平均數	標準差	排序
02.我是會考慮他人立場的人	4.23	0.58	1
06.我是遵守常規的人	4.13	0.67	2
07.我是要求精確的人	3.96	0.73	10
10.我能鼓舞他人	4.01	0.62	7
13.我做事盡心負責	4.10	0.65	5

表 4.6 交通事故處理人員在「平易近人」各問項的知覺情形（續）

問 題	平均數	標準差	排序
23.我能與他人良好合作	4.11	0.59	4
27.我是能以整體性思考的人	3.90	0.70	11
31.我會竭盡所能幫助他人	3.99	0.68	8
33.我是尊重他人的人	4.12	0.65	3
47.我是與他人合作愉快	4.10	0.61	5
48.我是做事有彈性的人	3.99	0.63	8

資料來源：本研究整理。

三、挑戰創新構面的知覺情形

交通事故處理人員在「挑戰創新」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.7 所示；各題項平均數介於 3.56~3.92 之間，以「我是具觀察力的人」為最高，其次是「我能接受挑戰」；而最低的是「我是具有領導能力的人」，次低者為「我是具掌控壓力能力的人」。

從問項得分的情形可知，交通事故處理人員多數均曾受過專責課程訓練，因此對於交通事故現場均具有高於一般員警之觀察能力，並且願意接受各種事故處理狀況的挑戰，而也由於多數屬於基層員警，故較少具有領導能力且抗壓性較低。

表 4.7 交通事故處理人員在「挑戰創新」各問項的知覺情形

問 題	平均數	標準差	排序
04.我是具有領導能力的人	3.56	0.84	10
05.我是具掌控壓力能力的人	3.65	0.83	9
08.我能接受挑戰	3.89	0.70	2
11.我常會提出新方法	3.69	0.75	7
12.我是冷靜的人	3.66	0.76	8
14.我是具觀察力的人	3.92	0.68	1
15.我是具承擔風險能力的人	3.75	0.77	5
16.我是具有洞察能力的人	3.77	0.77	4
22.我是有邏輯分析能力的人	3.81	0.75	3
28.我是能承擔風險的人	3.74	0.73	6

資料來源：本研究整理。

四、樂觀自信構面的知覺情形

交通事故處理人員在「樂觀自信」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.8 所示；各題平均數介於 3.79~4.01 之間，以「我是具適應力的人」為最高，而最低的是「我是具情緒控制力的人」。

由問項得分的情形得知，事故處理人員因受過專業訓練，對自己十分有信心，而能適應各種不同類型的事務狀況，惟可能因交通事故發生頻仍，致使工作壓力較大，因此相對在情緒的控制方面較差。

表 4.8 交通事故處理人員在「樂觀自信」各問項現況分析表

問 項	平均數	標準差	排序
24.我是具適應力的人	4.01	0.68	1
32.我對自己能力很有自信	3.86	0.70	2
36.我是樂觀的人	3.82	0.81	3
49.我是具情緒控制力的人	3.79	0.76	4

資料來源：本研究整理。

五、獨立自主構面的知覺情形

交通事故處理人員在「獨立自主」構面知覺性，是人格特質中得分最低的部份，各問項得分的分佈情形如表 4.9 所示；各題平均數介於 2.97~3.11 之間，以「我喜歡獨立工作」為最高，而最低的是「我喜歡單獨行事」。

由問項得分的情形可知，事故處理人員因每件事務均輪流由個人負責處理陳報移送，因此必須自己獨立處理一件事務之每項工作。但因事故現場狀況多，而且在道路上車輛來往多、速度快、容易造成二度事故，因此需要其他同仁協助維持交通秩序與安全，所以不可能單獨行事。

表 4.9 交通事故處理人員在「獨立自主」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
19.我喜歡單獨行事	2.97	1.07	4
42.我喜歡獨處	3.14	1.05	2
50.我喜歡獨立工作	3.18	0.98	1
55.我容易杞人憂天	3.11	1.09	3

資料來源：本研究整理。

4.2.2 交通事故處理人員的知識管理認知情形

本節旨在探討交通事故處理人員知識管理的認知情形，係透過知識管理問卷的四個構面得分來分析，結果整理如表 4.10 所示。由表 4.10 可知，研究變項知識管理平均得分為 3.9645，屬中上程度；而四個構面的排序分別為「知識分享」4.2102，「知識取得」3.9794，「知識應用」為 3.9323，「知識儲存」為 3.7361。顯示交通事故處理人員的知識管理認知情形均屬中上程度。

表 4.10 交通事故處理人員的知識管理認知情形

構 面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差	排序
知識取得	7	1.57	5.00	3.9794	.5264	2
知識儲存	11	2.00	5.00	3.7361	.4554	4
知識分享	4	2.00	5.00	4.2102	.5481	1
知識應用	4	2.00	5.00	3.9323	.5396	3
知識管理認知	26	2.00	5.00	3.9645	.4190	

資料來源：本研究整理。

一、知識取得構面的認知情形

交通事故處理人員在「知識取得」構面的認知情形，各問項得分的分佈情形如表 4.11 所示；各題項平均數介於 3.65~4.19 之間，以「藉由機關聘請專家授課、演講，或參加教育訓練使可以獲取交通事故處理知識」為最高，其次是「遇到交通事故處理事務上的問題，可以向同事或向其他機關

同事詢問」，而最低的是「遇到交通事故處理工作上的困惑，可以上警政署網站尋求支援」。

由問項得分的情形得知，事故處理人員之知識取得多數來自警政署或單位辦理之專業講習或專家之演講，或是於執行實際狀況處理時向同事或其他機關同事請教。實因警政署網站有關交通事故處理資料建置尚非十分完整，加以警察機關層級分明，基層單位比較不敢向上級詢問相關之問題。

表 4.11 交通事故處理人員在「知識取得」各問項的認知情形

問 項	平均數	標準差	排序
01.透過內部文件資料檔案的查詢，可以取得交通事故處理所需的知識	4.00	0.72	3
02.查詢工作手冊、法規彙編可以取得交事故處理所需知識	4.00	0.66	3
03.參加相關會議或由會議記錄可以獲取交通事故處理知識	3.92	0.79	5
04.藉由機關聘請專家授課、演講，或參加教育訓練可以獲取交通事故處理知識	4.19	0.73	1
05.透過網路、資料庫的查詢，可以獲取所需交通事故處理知識	3.91	0.74	6
06.遇到交通事故處理業務上的問題，可以向同事或向其他機關同事詢問	4.18	0.64	2
07.遇到交通事故處理工作上的困惑，可以上警政署網站尋求支援	3.65	0.90	7

資料來源：本研究整理。

二、知識儲存構面的認知情形

交通事故處理人員在「知識儲存」構面的認知情形，各問項得分的分佈情形如表 4.12 所示；各題平均數介於 3.33~4.09 之間，以「知識庫之建立，宜由警察局資訊室統一整理，並連接各主辦單位機關法令規章之資料庫，予以分類，且賦予搜尋功能，以利運用並節省人力物力」為最高，而最低的是「本機關有些同事離、調職後，很多交通事故處理資訊都找不到」。

由問項得分的情形得知，知識儲存應由警察局資訊業務主管單位統一建立知識庫並予分類彙整，以節省人(物)力。同時，交通事故處理人員也願

意將處理經驗予以建檔、文字化，記錄以供往後承辦人參考。

表 4.12 交通事故處理人員在「知識儲存」各問項認知情形

問 項	平均數	標準差	排序
08.我所承辦的交通事故處理業務，能文件化、書面化的程度很高	3.81	0.80	4
09.我所執行的交通事故處理業務，能夠用標準化的流程記錄下來	3.93	0.73	2
10.我可以將交通事故處理經驗予以建檔、文字化，以供往後承辦人員參考	3.91	0.82	3
11.我常需更新已建好的許多知識檔案	3.81	0.78	4
12.我認為機關中所儲存之知識，多數可快速查詢到所需的交通事故處理資訊	3.70	0.90	7
13.機關中所儲存之知識，有些需耗費一些時間方可查詢到所需的交通事故處理資訊	3.78	0.74	6
14.機關中所儲存之知識，有些需耗費很多時日方可找到我想要的交通事故處理資訊	3.60	0.86	9
15.本機關有些同事離、調職後，很多交通事故處理資訊都找不到	3.33	1.03	11
16.有些交通事故個案複雜度高，很難將其所運用之知識完整意地書面化	3.63	0.89	8
17.我認為交通事故處理資料建檔需耗費許多時間，因業務繁忙難以達成	3.51	1.04	10
18.知識庫之建立，宜由警察局資訊室統一整理，並連接各主辦單位相關法令規章之資料庫，予以分類，且賦予搜尋功能，以利運用並節省人力物力	4.09	0.75	1

資料來源：本研究整理。

三、知識分享構面的認知情形

交通事故處理人員於「知識分享」構面的認知程度，屬知識管理變項中得分最高的構面。各問項得分的分佈情形，如表 4.13 所示；其中「各單位有必要設專人員負責單位內部之知識分類、彙總便訴、以及檔案文件電腦化，以利機關知識分享」、「我與同事之間，專於分享彼此之關於交通事

故處理工作經驗與知識」及「我會經常針對交通事故處理業務的處理方式，與同事溝通、交換意見及討論工作細節」等三題項平均數均高達 4.22，而「我認為教育訓練教材宜分類彙整上載於警政署網站，以利未受訓者分享並增加使用價值」為最低，但亦高達 4.18。

由問項的得分的情形可知，事故處理人員對知識分享認知均趨向一致的看法，樂於與同仁討論工作經驗、交換意見，彼此分享知識，同時認為應有專人負責將這些經驗予以文件數位化、載於網站上，以利未受訓者分享，增加其使用價值。

表 4.13 交通事故處理人員在「知識分享」各問項認知情形

問 項	平均數	標準差	排序
19.各單位有必要設專人負責單位內部之知識分類、彙總、更新，以及檔案文件電腦化，以利機關知識分享	4.22	0.65	1
20.我認為教育訓練教材宜分類彙整上載於警政署網站，以利未受訓者分享並增加使用價值	4.18	0.67	4
21.我與同事之間，樂於分享彼此之關於交通事故處理工作經驗與知識	4.22	0.64	1
22.我會經常針對交通事故處理業務的處理方式，與同事溝通、交換意見及討論工作細節	4.22	0.64	1

資料來源：本研究整理。

四、知識應用構面的認知情形

交通事故處理人員於「知識應用」構面的認知，各問項得分的分佈情形如表 4.14 所示；各題平均數介於 3.88~4.04 之間，以「應用知識管理可以增進交事故處理業務之效率」及「我常運用知識管理可以達到自我能力之提昇」最高，而最低的是「我常運用知識管理，以作為交通事故處理工作之依據」。

由問項得分的情形分析得知，事故處理人員均認同應用知識管理可以

提昇自我能力增進業務之效率，惟因各單位對知識管理之運用情形不同，知識儲存亦非十分完整，因此並非所有事故處理同仁會經常運用知識管理來提昇能力與效率。

表 4.14 交通事故處理人員在「知識應用」各問項認知情形

問 項	平均數	標準差	排序
25.我常運用知識管理，以作為交通事故處理工作之依據	3.88	0.72	4
26.應用知識管理可以有效提高處理交通事故的能力	4.02	0.70	3
27.應用知識管理可以增進交通事故處理業務之效率	4.04	0.69	1
28.應用知識管理可以達到自我能力之提昇	4.04	0.67	1

資料來源：本研究整理。

4.2.3 交通事故處理人員的專業能力知覺情形

本節旨在探討交通事故處理人員的專業能力知覺情形，是透過專業能力問卷的三個構面得分來分析，結果整理如表 4.15 所示。由表 4.15 可知，變項「專業能力」平均得分為 4.1027，而三個構面的排序分別為專業技能得分為 4.1744、專業服務態度得分為 4.1490、專業知能得分為 3.9848；無論是變項或構面的得分均屬中上程度。

表 4.15 交通事故處理人員專業能力的知覺情形

構 面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差	排序
專業知能	8	2.25	5.00	3.9848	0.5000	3
服務態度	6	2.43	5.00	4.1490	0.5120	2
專業技能	8	2.00	5.00	4.1744	0.5479	1
專業能力	22	2.48	5.00	4.1027	0.4755	

資料來源：本研究整理。

一、專業知能構面的知覺情形

交通事故處理人員在「專業知能」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.16 所示；各題平均數介於 3.83~4.24 之間，以「我能了解事故狀況可能對生命造成的傷害，將當事人迅速送醫」為最高，其次是「我能與

當事人及其家屬作好溝通協調，並給予心理安慰」；而最低的是「我對交通事故處理工作相關法令均能了解」。

由問項的填答情形可知，事故處理人員於抵達現場，對於受傷者能即刻予以送醫，以減輕對當事人生命之傷害，同時以同理心去安慰當事人或其家屬，並能作好溝通協調工作，但可能因事故處理之相關法令很多，諸如交通安全規則、處罰條例、刑法、作業程序等，因此並非每位事故處理人員均能悉數了解。

表 4.16 交通事故處理人員在「專業知能」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
01.我對交通事故處理工作相關法令均能了解	3.83	0.73	8
02.我對各種類之交通事故(A1.A2.A3)處理程序均能了解	3.97	0.71	5
03.我能根據不同之肇事狀況，判斷其肇事原因	3.90	0.71	6
04.我能依據當事人的主訴，來研判可能之肇事原因	3.84	0.77	7
05.我能了解事故狀況可能對生命造成的傷害，將當事人迅速送醫	4.24	0.65	1
06.我能了解各種事故造成之非外傷因素對生命造成的傷害	3.98	0.74	4
07.我能與當事人及其家屬作好溝通協調，並給予心理安慰	4.07	0.65	2
08.當事人到達醫院後，我能與醫療院所充分配合	4.05	0.68	3

資料來源：本研究整理。

二、專業服務態度構面的知覺情形

交通事故處理人員在「專業服務態度」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.17 所示；各題平均數介於 4.13~4.22 之間，以「我對交通事故處理工作的態度很嚴謹」為最高，其次是「我能滿懷同理心關懷當事人，並給予最適當的救護處置」；而最低的是「我會在事故處理過程中、盡力安撫當事人」。

由問項得分的情形得知，事故處理人員因事故發生後關係雙方(或更多)當事之權益甚鉅，必須以嚴謹態度公正地處理，並予關懷，儘速給予最適當的救護處置以減低傷害。然因處理人員在過程中十分忙碌，因此常無法去安撫當事人，也造成有時被當事人誤解。

表 4.17 交通事故處理人員在「專業服務態度」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
09.我對交通事故處理工作的態度很嚴謹	4.22	0.64	1
10.我對交通事故處理的注意力很集中	4.15	0.65	5
12.我會尊重其他交通事故處理工作同仁的專業能力	4.18	0.65	3
13.我會在事故處理過程中，盡力安撫當事人	4.13	0.64	6
14.整個事故處理過程中，我會儘可能解答當事人或家屬的疑惑	4.18	0.63	3
15.我能滿懷同理心關懷當事人，並給予最適當的救護處置	4.20	0.65	2

資料來源：本研究整理。

三、專業技能構面的知覺情形

交通事故處理人員在「專業技能」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.18 所示；各題平均數介於 4.12~4.22 之間，以「我會請當事人或到場人將現場測繪(草)圖簽章確認」為最高，其次是「我能依現場勘查、測繪、攝影及將程序處理交通事故」；而最低的是「我能妥善處理，並審慎判斷肇事之成因」。

表 4.18 交通事故處理人員在「專業技能」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
16.我能妥善處理，並審慎判斷肇事之成因	4.12	0.64	8
17.我會攜帶齊全的事故處理器材，迅速抵達理場	4.19	0.68	3
18.我能迅速通知一一九實施救護，劃定管制區，疏導交通並注意人車安全	4.17	0.71	5
19.我能依現場勘查、測繪、攝影及採證程序處理交通事故	4.20	0.69	2
20.我能依現場狀況的散落物相關跡證，正確繪製現場圖	4.19	0.68	3

表 4.18 交通事故處理人員在「專業技能」各問項的知覺情形（續）

問 項	平均數	標準差	排序
21.我會請當事人或在場人將現場測繪（草）圖簽章確認	4.22	0.69	1
22.我能迅速製作筆錄及事故調查報告表，並依法移送	4.15	0.65	7
23.我能依當事、被害或其家屬之申請，提供道路交通事故的證明書、現場圖、照片等資料	4.16	0.69	6

資料來源：本研究整理。

由問項得分的情形得知，事故處理人員於現場草圖製繪後，即請當事人簽章確認並依勘查、測繪、蒐證等程序處理，乃因考慮如事後再請當事人簽章，可能被懷疑有作假或偏袒之嫌疑，徒增爭議，然肇事原因有的十分複雜，或現場已被移動，將造成無法準確地判斷其真正之成因。

4.2.4 交通事故處理人員的工作績效知覺情形

本節旨在探討交通事故處理人員對工作績效的知覺情形，係透過工作績效問卷的三個構面平均分數來分析，結果整理如表 4.19 所示。由表 4.18 可知，變項「工作績效」平均得分為 3.9437，而三個構面的排序分別為工作品質得分為 4.0479、工作效率得分為 3.9476、工作熱忱與創新得分為 3.8355。整體而言，變項及構面得分均屬中上程度。

表 4.19 交通事故處理人員工作績效的知覺情形

構 面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差	排序
工作效率	3	1.67	5.00	3.9476	0.5748	2
工作品質	5	2.20	5.00	4.0479	0.5024	1
工作熱忱創新	7	2.00	5.00	3.8355	0.5682	3
工作績效	15	2.10	5.00	3.9437	0.4904	

資料來源：本研究整理。

一、工作效率構面的知覺情形

交通事故處理人員在「工作效率」構面的知覺上，各問項得分的分佈

情形如表 4.20 所示；各題平均數介於 3.90~4.02 之間，以「我處理交通事故案件能力已有提昇，遇到問題都能妥善處理」為最高，而以「對於交通事故處理工作，我會事先設定工作進度及工作期限」最低。

由問項得分的情形可知，透過知識管理之運作，處理案件能力已有提昇，時間亦有縮短、效率已有提高，然事故狀態不一，因此並非每件個案均能依限完成，亦無法設定進度。

表 4.20 交通事故處理人員在「工作效率」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
01.我處理交通事故的作業時間已漸縮短	3.93	0.75	2
02.我處理交通事故案件能力已有提昇，遇到問題都能妥善處理	4.02	0.64	1
07.對於交通事故處理工作，我會事先設定工作進度及工作期限	3.90	0.69	3

資料來源：本研究整理。

二、工作品質構面的知覺情形

交通事故處理人員在「工作品質」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.21 所示；各題平均數介於 3.87~4.15 之間，以「我會嚴格遵守機關的所有規定」為最高，其次為「對我來說，與他人分工合作並不困難」；而最低的是「我總有辦法解決交通事故處理所遭遇的問題」。

由問項得分的情形而言，事故處理人員必須依法定程序辦理，因此他會遵守機關之規定，而與同仁一起合作去完成，但因處理過程中可能遭遇非個人所能解決問題，有時必須依靠機關長官或組織才能解決。

表 4.21 交通事故處理人員在「工作品質」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
03.在處理交通事故時，我能妥善運用溝通技巧與事故當事人溝通	4.05	0.61	3
04.我總有辦法解決交通事故處理所遭遇的問題	3.87	0.72	5

表 4.21 交通事故處理人員在「工作品質」各問項的知覺情形（續）

問 項	平均數	標準差	排序
05.對我來說，與他人一起分工合作並不困難	4.12	0.62	2
06.我常常學習與交通事故處理有關的相關法令	4.05	0.64	3
08.我會嚴格遵守機關的所有規定	4.15	0.67	1

資料來源：本研究整理。

三、工作熱忱與創新構面的知覺情形

交通事故處理人員在「工作熱忱與創新」構面的知覺上，各問項得分的分佈情形如表 4.22 所示；各題平均數介於 3.61~4.12 之間，以「我能在工作上與同事建立及維持良好的有友誼關係」為最高，其次為「我常因為完成複雜的交通事故個案感覺到滿足」；而最低的是「我常會在交通事故處理工作上提出特別及創新的建議」。

由問項得分情形可知，因事故現場之處理並非一人可獨立完成，因此需要同仁之合作，所以同事間須維持良好友誼關係，而處理人員亦具有工作熱忱，會因為完成複雜個案而感到滿足。但因執行處理工作多數為基層員警，因此創見比較少，而無太多之建議。

表 4.22 交通事故處理人員在「工作熱忱與創新」各問項的知覺情形

問 項	平均數	標準差	排序
09.不論機關派我到分局或交通（大）隊工作，我都能勝任愉快	3.84	0.85	3
10.我常因為完成複雜的交通事故個案感覺到滿足	3.92	0.81	2
11.對於處理交通事故工作上的任何小細節，我都能注意到且不犯錯	3.81	0.74	4
12.我總是充滿幹勁地工作	3.74	0.84	6
13.我常會在交通事故處理工作上提出特別及創新的建議	3.61	0.81	7
14.我總是能了解當事人的需求，並滿足之	3.81	0.73	4
15.我能在工作上與同事建立及維持良好的友誼關係	4.12	0.59	1

資料來源：本研究整理。

4.3 人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響

本節將用徑路分析方法來探討本研究架構中人格特質、知識管理、專業能力與工作績效彼此之間之最大可能徑路係數(Maximum Likelihood Path Coefficients)，以驗證出變數之間之相互因果關係及方向性。本研究根據文獻探討與相關理論所建構之充足模式(如圖 4.1 所示)，並且以人格特質區分為積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信及獨立自主等五個構面，並透過各項人格特質構面分別對知識管理認知、專業能力、工作績效等變項之影響性予以證明。

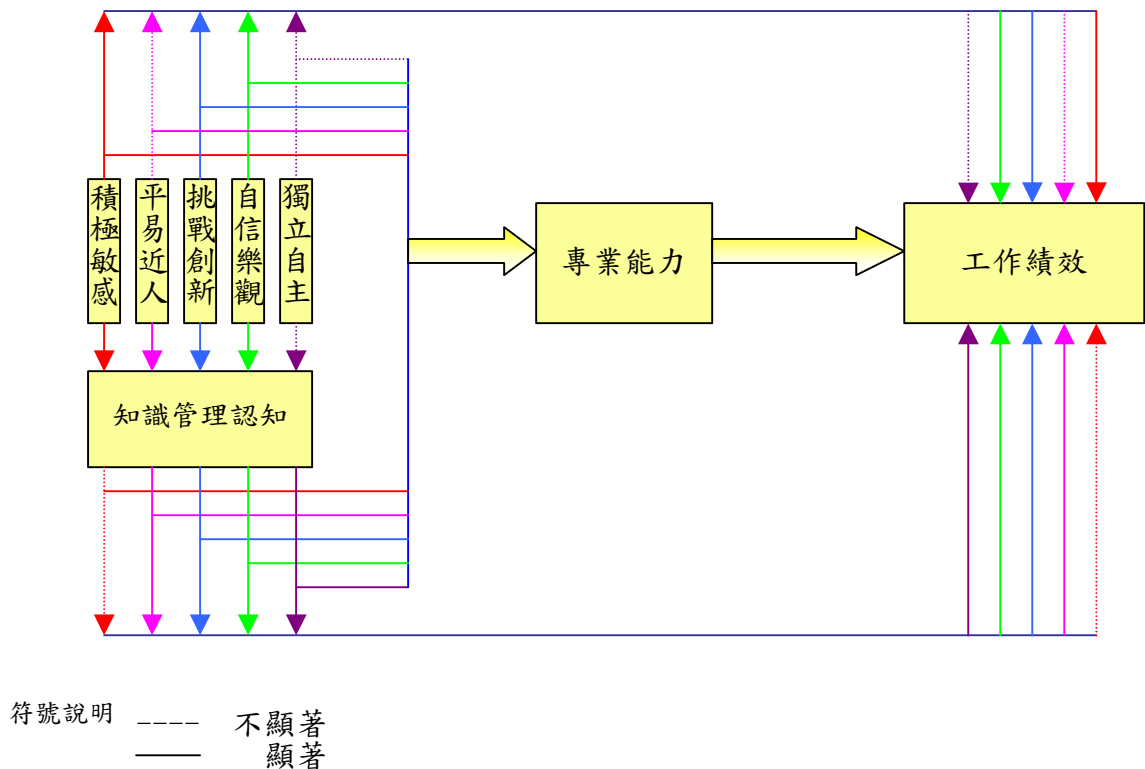


圖 4.1 本研究之路徑圖

資料來源：本研究整理

4.3.1 積極敏感的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響

本研究主要透過路徑圖之因果關係表示各變項之影響性，箭號所指為果，代表依變數；箭號起始處為因，代表自變數。以多元迴歸而言，箭號所指的變項為迴歸方程式之效標變數，箭號起始則為預測變數。

依圖 4.2 所示，在積極敏感人格特質與各變項之關係上，進行三次迴歸分析，如表 4.23 所示，由迴歸分析探討各變項之間影響性。

1. 以工作績效為依變數

由表 4.23 迴歸分析一可發現，積極敏感人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效的影響性，其三個變數對於工作績效具解釋力，整體 R^2 值為 0.605，代表積極敏感人格特質、知識管理認知、專業能力等可以解釋工作績效 60.5% 的變異量，由表 4.22 中 β 係數值可看出專業能力之影響性最高（ β 值為 0.633），其次為積極敏感人格特質。因此，即表示積極敏感人格特質對工作績效有極顯著影響（ P 值 < 0.001 ），假設 3-1 被拒絕；專業能力對工作績效亦呈極顯著影響（ P 值 < 0.001 ），假設 6-1 被拒絕；亦即專業能力愈高則工作績效愈佳。但知識管理認知對於工作績效則無顯著影響，假設 4-1 被接受；乃因積極敏感人格特質之專業人員對工作十分投入，且警察機關之知識管理運作並非普遍，因此影響不顯著。而積極敏感人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著影響，假設 7-1 被拒絕。

2. 以專業能力為依變數

由表 4.23 迴歸分析二可發現，積極敏感人格特質對專業能力的影響性，亦即積極敏感人格特質對專業能力具有解釋力， R^2 值 0.500，代表積極敏感人格特質可以解釋專業能力變項，其中由 β 係數值為 0.247，表示積極敏感人格特質對專業能力之預測力達 24.7%，並從表 4.23 可看出，積極敏

感人格特質對專業能力有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 2-1 被拒絕；亦即當事故處理人員愈屬於積極敏感人格特質者，其專業能力愈高。另外知識管理認知對專業能力亦有顯著性影響 (P 值 < 0.001)，顯示當專責人員係積極敏感人格特質時，其知識管理認知對專業能力有極顯著影響，假設 5-1 被拒絕。

3. 以知識管理認知為依變數

由表 4.23 迴歸分析三可發現，積極敏感人格特質對知識管理認知的影響性，即積極敏感人格特質對知識管理認知具有解釋力， R^2 值 0.217，代表積極敏感人格特質可以解釋並預測知識管理認知變項，其中由 β 係數為 0.466，可顯示積極敏感人格特質可預測知識管理認知之能力達 46.6%，表示積極敏感人格特質對知識管理認知有極顯著之影響 P 值 < 0.001，因此假設 1-1 被拒絕；即事故處理人員愈屬於積極敏感特質者，其對知識管理之認知程度愈傾向正面。

表 4.23 積極敏感人格特質等變項之迴歸分析係數

迴歸別	自變數	β 係數	P 值	R^2	依變數
迴歸一	積極敏感	0.165	0.000***	0.605	工作績效
	專業能力	0.633	0.000***		
	知識管理認知	0.067	0.076		
迴歸二	積極敏感	0.247	0.000***	0.500	專業能力
	知識管理認知	0.557	0.000***		
迴歸三	積極敏感	0.466	0.000***	0.217	知識管理認知

註：*表P<0.05顯著影響；**表P<0.01非常顯著影響；***表P<0.001極顯著影響。

資料來源：本研究整理

由圖 4.2 路徑圖，可以發現 β 係數 = 0.165、P 值 < 0.001 達顯著水準，表示積極敏感人格特質會直接正向影響工作績效，且直接影響效果為 0.165，另積極敏感人格特質亦會透過專業能力及知識管理認知與專業能力

間接正向影響工作績效，其間接效果為 $0.247 \times 0.633 + 0.466 \times 0.557 \times 0.633 = 0.32$ ，故總影響效果為直接效果與間接效果之和，即 $0.165 + 0.32 = 0.485$ ，表示積極敏感人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效確有顯著影響。

因此透過上述檢定之分析，可由路徑係數 β 係數看出本研究積極敏感人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之路徑，如圖 4.2 所示，共有(1)積極敏感人格特質→工作績效；(2)積極敏感人格特質→知識管理認知；(3)積極敏感人格特質→專業能力；(4)知識管理認知→專業能力；(5)專業能力→工作績效；(6)積極敏感人格特質→專業能力→工作績效；(7)知識管理認知→專業能力→工作績效；(8)積極敏感人格特質→知識管理認知→工作績效等八種路徑。

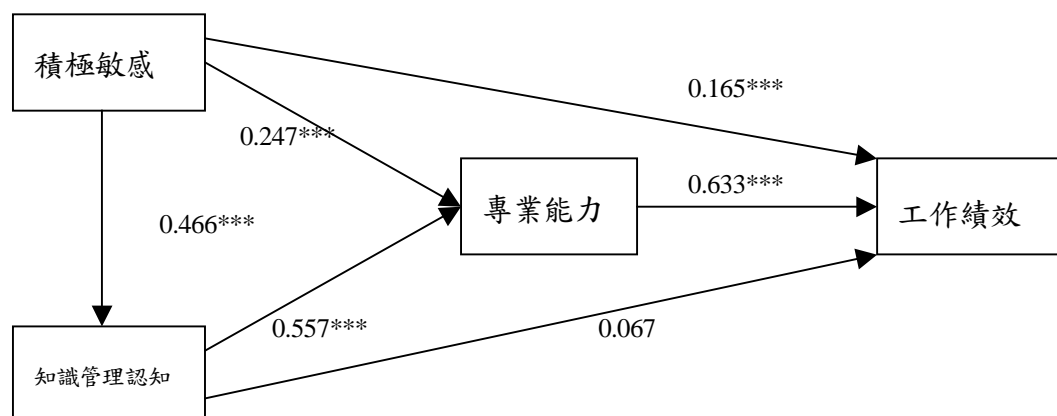


圖 4.2 積極敏感人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

4.3.2 平易近人的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響

由圖 4.3 所示，在平易近人人格特質與各變項之關係上，進行三次迴歸分析，如表 4.24 所示，從迴歸分析探討各變項之間影響性。

1.以工作績效為依變數

由表 4.24 迴歸分析一可發現，平易近人人格特質、專業能力、知識管理認知對工作績效的影響性，三個變數對工作績效具有解釋力，整體 R^2 值為 0.587，代表平易近人人格特質、知識管理認知、專業能力等可以解釋工作績效 58.7% 的變異量，其中由 β 係數值可看出專業能力之影響性最高 β 值為 0.664，其次為知識管理認知，而平易近人人格特質則無顯著影響 P 值 0.153，因此假設 3-2 被接受。分析其原因，乃員警認為平易近人的個性較隨和，做事有彈性，會替當事人著想，間接影響工作績效。專業能力對工作績效有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，研究假設 6-2 被拒絕，亦即專業能力愈高，則工作績效愈佳；知識管理認知對工作績效亦有顯著影響 (P 值 < 0.05) 假設 4-2 被拒絕，當平易近人個人特質的事故處理人員其專業能力愈佳，其知識管理認知愈高，工作績效愈佳。因此，可瞭解平易近人人格特質與知識管理認知，專業能力對工作績效有顯著影響。假設 7-2 被拒絕。

2.以專業能力為依變數

由表 4.24 迴歸分析二可發現，平易近人人格特質、知識管理認知對專業能力的影響性，二個變項的 β 係數值分別為 0.381 及 0.480，可顯示平易近人人格特質對於專業能力的預測力 38.1%，因此，即平易近人人格特質對專業能力有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 2-2 被拒絕。當事故處理人員為平易近人的人格特質時 R^2 值為 0.560，知識管理認知對專業能力亦有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 5-2 被拒絕；顯示當平易近人人格特質的事故處理人員對知識管理認同度愈高，則專業能力愈高。

3.以知識管理認知為依變數

由表 4.24 迴歸分析三可發現，平易近人人格特質對知識管理認知的影

響性，即平易近人人格特質對知識管理認知具有解釋力， R^2 值為 0.257，代表平易近人人格特質可以解釋知識管理認知變項，其中由 β 係數值 0.507，可顯示平易近人人格特質可預測知識管理認知之能力達 50.7%，因此，即表示平易近人人格特質對知識管理認知有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 1-2 被拒絕；也就是說，當平易近人人格特質的知覺程度愈高，則知識管理的認知情形愈傾向正面。

表 4.24 平易近人人格特質等變項之迴歸分析係數

迴歸別	自變數	β 係數	P 值	R^2	依變數
迴歸一	平易近人	0.052	0.153	0.587	工作績效
	專業能力	0.664	0.000***		
	知識管理認知	0.096	0.012*		
迴歸二	平易近人	0.381	0.000***	0.560	專業能力
	知識管理認知	0.480	0.000***		
迴歸三	平易近人	0.507	0.000***	0.257	知識管理認知

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

由圖 4.3 之路徑圖可以發現， β 係數 = 0.052、 P 值為 0.153 未達顯著水準，即平易近人人格特質不會直接正向影響工作績效。但平易近人人格特質有三條間接路徑會影響工作績效；一條透過專業能力；一條透過知識管理認知；一條透過知識管理認知、專業能力，其間接效果為 $0.381 \times 0.664 + 0.507 \times 0.096 + 0.057 \times 0.480 \times 0.664 = 0.473$ 其總效果為 0.489。表示當事故處理人員為平易近人人格特質時，知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著影響。

透過上述檢定之分析，可由路徑係數 β 係數值看出本研究平易近人人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之路徑，如圖 4.3 所示，共有 (1) 平易近人人格特質 \rightarrow 工作績效；(2) 平易近人人格特質 \rightarrow 知識管理認知；

(3)平易近人人格特質→專業能力；(4)知識管理認知→工作績效；(5)專業能力→工作績效；(6)平易近人人格特質→專業能力→工作績效；(7)知識管理認知→專業能力→工作績效；(8)平易近人人格特質→知識管理認知→工作績效等八種路徑。

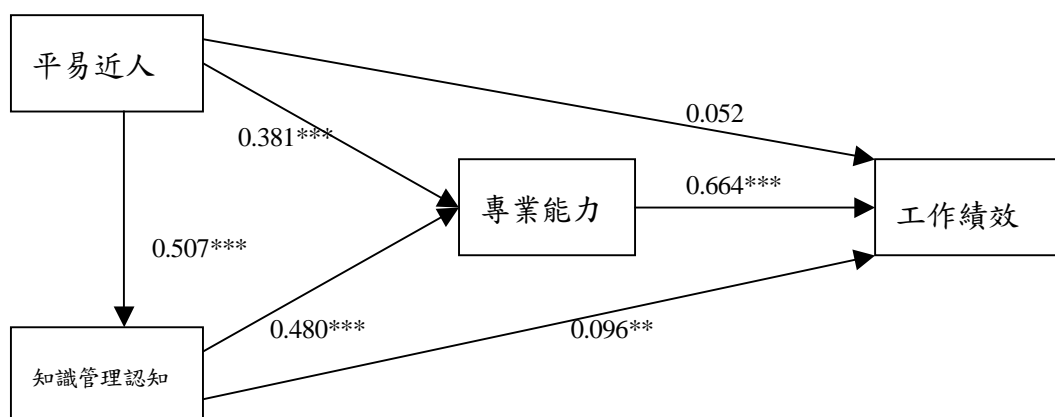


圖 4.3 平易近人人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

4.3.3 挑戰創新的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響

由圖 4.4 所示，在挑戰創新人格特質與各變項之關係上，進行三次迴歸分析，如表 4.25 所示，就迴歸分析探討各變項之間影響性。

1. 以工作績效為依變數

由表 4.25 迴歸分析一可發現，挑戰創新人格特質、專業能力、知識管理認知對工作績效的影響性，三個變數對工作績效具有解釋力，整體 R^2 值為 0.595，代表挑戰創新人格特質、專業能力、知識管理認知等可以解釋工作績效 59.5% 的變異量，其中由 β 係數值可看出，專業能力之影響性最高 β 值為 0.641，其次為挑戰創新人格特質、知識管理認知。因此，即表示挑戰

創新人格特質對工作績效有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 3-3 被拒絕；專業能力對工作績效亦有顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 6-3 被拒絕，亦即當具有挑戰創新個人特質之事故處理人員，其專業能力愈高，則工作績效愈佳；知識管理認知對工作績效亦有顯著影響 (P 值 < 0.05)，假設 4-3 被拒絕，當具有挑戰創新個人特質之事故處理人員，其知識管理的認同程度愈高，則工作績效愈佳。因此，可明確瞭解挑戰創新人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效確實有顯著影響。假設 7-3 被拒絕。

2. 以專業能力為依變數

由表 4.25 迴歸分析二發現，挑戰創新人格特質、知識管理認知對專業能力的影響性，二個變數對工作績效具有解釋力， R^2 值為 0.521，代表挑戰創新人格特質、知識管理認知對專業能力的解釋變異量為 52.1%，其中挑戰創新的 β 係數值為 0.287，知識管理認知為 0.557。因此，即表示當專責人員為挑戰創新人格特質時，其知識管理認知對專業能力有極顯著影響，假設 5-3 被拒絕；挑戰創新人格特質對專業能力亦有極顯著影響，假設 2-3 被拒絕；意即當具有挑戰創新人格特質專業人員對知識管理認同程度愈高，則其專業能力愈佳。

3. 以知識管理認知為依變數

由表 4.25 迴歸分析三可發現，挑戰創新人格特質對知識管理認知的影響性，即挑戰創新人格特質對知識管理認知具有解釋力， R^2 值為 0.161，代表挑戰創新人格特質可以解釋知識管理認知變項，其中 β 係數值 0.401，顯示挑戰創新人格特質可預測知識管理認知之能力達 40.1%，因此，即表示挑戰創新人格特質對知識管理認知有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 1-3 被拒絕，也就是當挑戰創新人格特質知覺程度愈高，則其知識管理認知愈傾

向正面。

表 4.25 挑戰創新人格特質等變項之迴歸分析係數

迴歸別	自變數	β 係數	P 值	R ²	依變數
迴歸一	挑戰創新	0.114	0.000***	0.595	工作績效
	專業能力	0.641	0.000***		
	知識管理認知	0.092	0.014*		
迴歸二	挑戰創新	0.287	0.000***	0.521	專業能力
	知識管理認知	0.557	0.000***		
迴歸三	挑戰創新	04.401	0.000***	0.161	知識管理認知

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

由圖 4.4 之路徑圖，可以發現 β 係數 0.114、P 值 < 0.001 達顯著水準，即挑戰創新人格特質會直接正向影響工作績效。另有三條路徑會間接影響工作績效；一條是透過專業能力；一條是透過知識管理認知；一條是透過知識管理認知、專業能力，其間接效果為 $0.287 \times 0.641 + 0.440 \times 0.092 + 0.440 \times 0.557 \times 0.641 = 0.381$ ，總效果為 0.495，表示挑戰創新人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著正向影響。

因此透過上述檢定之分析，可由路徑係數 β 係數值看出本研究挑戰創新人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之路徑，如圖 4.4 所示，共有(1)挑戰創新人格特質→工作績效；(2)挑戰創新人格特質→知識管理認知；(3)挑戰創新人格特質→專業能力；(4)知識管理認知→專業能力；(5)挑戰創新人格特質→專業能力→工作績效；(6)專業能力→工作績效；(7)知識管理認知→專業能力→工作績效；(8)挑戰創新人格特質→知識管理認知→工作績效等八種路徑。

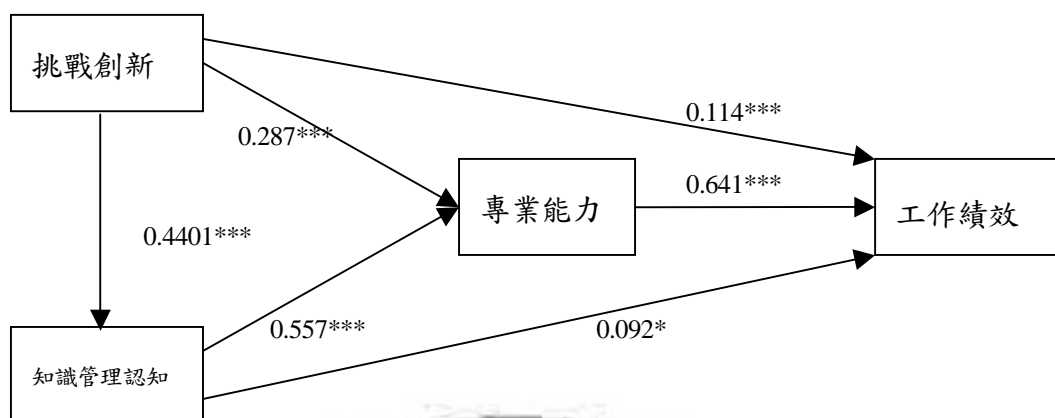


圖 4.4 挑戰創新人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

4.3.4 樂觀自信的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響

由圖 4.5 所示，在樂觀自信人格特質與各變項之關係上，進行三次迴歸分析，如表 4.26 所示，由迴歸分析探討各變項之間影響性。

1. 以工作績效為依變數

由表 4.26 迴歸分析一可發現，樂觀自信人格特質、專業能力、知識管理認知對工作績效的影響性，三個變數對工作績效具有解釋力，整體 R^2 值為 0.595，代表樂觀自信人格特質、專業能力、知識管理認知等可以解釋工作績效 59.5% 的變異量，其中由 β 係數值可看出，專業能力之影響性最高 β 值為 0.633，其次為樂觀自信人格特質、知識管理認知。因此即表示樂觀自信人格特質對工作績效有極顯著影響 (P 值 < 0.001)，假設 3-4 被拒絕；專業能力對工作績效亦有顯著影響 (P 值 < 0.001) 假設 6-4 被拒絕；意即當具有樂觀自信個人特質的專責人員，其專業能力愈高，則工作績效愈佳。知識管理認知對工作績效亦有顯著影響 (P 值 < 0.05)，假設 4-4 被拒絕；當

具有樂觀自信個人特質的專責人員，其知識管理的認同程度愈高，則工作績效愈佳。因此，可明確瞭解樂觀自信人格特質與專業能力、知識管理認知對工作績效確實有顯著影響。假設 7-4 被拒絕。

2.以專業能力為依變數

由表 4.26 迴歸分析二發現，樂觀自信人格特質、知識管理認知對專業能力的影響性，即樂觀自信人格特質、知識管理認知對專業能力具有解釋力， R^2 值為 0.542，代表樂觀自信人格特質、知識管理認知可以解釋專業能力 54.2% 的變異量，其中樂觀自信的 β 係數值為 0.332，知識管理則為 0.530；因此，即表示當專責人員為樂觀自信人格特質時，知識管理認知對專業能力有極顯著影響（ P 值 < 0.001 ），假設 5-4 被拒絕。另樂觀自信人格特質對專業能力亦有極顯著影響（ P 值 < 0.001 ）假設 2-4 被拒絕，意即當樂觀自信人格特質的知覺程度愈高，則其專業能力愈高。

3.以知識管理認知為依變數

由表 4.26 迴歸分析三可發現，樂觀自信人格特質對知識管理認知的影響性，即樂觀自信人格特質可以解釋知識管理認知變項，其中由 β 係數值 0.430 可看出，樂觀自信人格特質可預測知識管理認知之能力達 43%，因此，即表示樂觀自信人格特質對知識管理認知有極顯著影響（ P 值 < 0.001 ），假設 1-4 被拒絕，當樂觀自信人格特質知覺程度愈高，則知識管理認知愈傾向正面。

表 4.26 樂觀自信人格特質等變項之迴歸分析係數

迴歸別	自變數	β 係數	P 值	R^2	依變數
迴歸一	樂觀自信	0.118	0.000***	0.595	工作績效
	專業能力	0.633	0.000***		
	知識管理認知	0.093	0.013*		
迴歸二	樂觀自信	0.332	0.000***	0.542	專業能力
	知識管理認知	0.530	0.000***		
迴歸三	樂觀自信	0.430	0.000***	0.185	知識管理認知

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

由圖 4.5 之路徑圖，可以發現 β 係數 = 0.118、P 值 < 0.001 達顯著水準，即樂觀自信人格特質會直接正向影響工作績效。另有三條間接路徑亦會影響工作績效；一條是透過專業能力；一條是透過知識管理認知；一條是透過知識管理認知、專業能力，其間接效果為 $0.332 \times 0.633 + 0.430 \times 0.093 + 0.430 \times 0.633 = 0.393$ ，則總效果為 0.511，表示樂觀自信人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著正向影響。

因此透過上述檢定分析，可由路徑係數 β 係數值看出本研究樂觀自信人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之路徑，如圖 4.5 所示，共有(1)樂觀自信人格特質→工作績效；(2) 樂觀自信人格特質→知識管理認知；(3)樂觀自信人格特質→專業能力；(4)知識管理認知→專業能力；(5)專業能力→工作績效；(6)樂觀自信人格特質→專業能力→工作績效；(7)知識管理認知→專業能力→工作績效；(8)樂觀自信的人格特質→知識管理認知→工作績效等八種路徑。

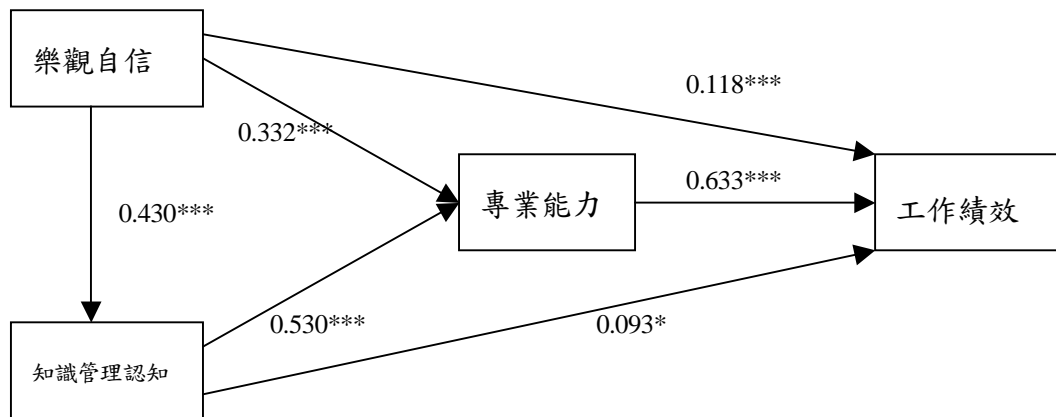


圖 4.5 樂觀自信人格質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

4.3.5 獨立自主的人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響

由圖 4.6 所示，在獨立自主人格特質與各變項之關係上，進行三次迴歸分析，如表 4.27 所示，透過迴歸分析探討各變項之間影響性。

1. 以工作績效為依變數

由表 4.27 迴歸分析一可發現，獨立自主人格特質、專業能力、知識管理認知對工作績效的影響性，三個變數對工作績效具有解釋力，整體 R^2 值為 0.585，代表獨立自主人格特質、專業能力、知識管理認知等可以解釋工作績效 58.5% 的變異量，其中由 β 係數值可看出，專業能力之影響性最高 β 值為 0.690，其次為知識管理認知，而獨立自主人格特質 β 值為 -0.009 成反向影響，但 $P = 0.751$ 不顯著。因此，即表示獨立自主人格特質對工作績效無顯著影響，假設 3-5 被接受；分析其原因，乃是交通事故處理在現場需要同仁協助才可完成，非個人能獨立可以勝任，因此未造成顯著影響。但專

業能力對工作績效有顯著影響（ P 值 < 0.001 ），假設 6-5 被拒絕；也就是獨立自主個人特質的專責人員，其專業能力愈高，工作績效愈佳。知識管理認知對工作績效亦有非常顯著影響（ P 值 < 0.01 ）假設 4-5 被拒絕。是故，可明確瞭解獨立自主人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著影響，故假設 7-5 被拒絕。

2. 以專業能力為依變數

由表 4.27 迴歸分析二發現，獨立自主人格特質、知識管理認知對專業能力的影響性，即獨立自主人格特質與知識管理認知對專業能力具有解釋力， R^2 值為 0.454，代表獨立自主人格特質、知識管理認知可以解釋專業能力變項，惟獨立自主人格特質 β 值為 -0.048，但 $P = 0.135$ 不顯著，即表示獨立自主人格特質對專業能力無顯著影響，假設 2-5 被接受；分析其原因乃係獨立自主個性不願與人合作，吸取他人經驗，因此專業能力未受到顯著影響而提升，但知識管理認知對專業能力有極顯著影響（ P 值 < 0.001 ），表示當專責人員為獨立自主人格特質時，其知識管理認知對專業能力有顯著影響，假設 5-5 被拒絕。

3. 以知識管理認知為依變數

由表 4.27 迴歸分析三可發現，獨立自主人格特質對知識管理認知的影響性，即知識管理認知對專業能力具有解釋力， β 係數值為 0.18，而獨立自主人格特質對知識管理認知無顯著影響 P 值為 0.686，假設 1-5 被接受；因獨立自主人格特質的專責人員，可能不喜歡與人分享知識，不去向他人吸取經驗，因此知識運用亦較不如理想所致。

表 4.27 獨立自主人格特質等變項之迴歸分析係數

迴歸別	自變數	β 係數	P 值	R ²	依變數
迴歸一	獨立自主	-0.009	0.751	0.585	工作績效
	專業能力	0.690	0.000***		
	知識管理認知	0.105	0.006**		
迴歸二	獨立自主	-0.048	0.135	0.454	專業能力
	知識管理認知	0.673	0.000***		
迴歸三	獨立自主	0.18	0.686	0.000324	知識管理認知

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

由圖 4.6 之路徑圖，可以發現 β 係數 = 0.009、P 值 = 0.751 未達顯著，即獨立自主人格特質會負向影響工作績效。但獨立自主人格特質有二條間接路徑會正向影響工作績效；一條是透過知識管理認知、專業能力；一條是透過知識管理認知，其間接效果為 $0.18 \times 0.673 \times 0.690 + 0.18 \times 0.105 = 0.103$ ，即當事故處理人員為獨立自主人格特質時，知識管理認知、專業能力對工作績效有正向影響。假設 7-5 被拒絕。

因此透過上述檢定分析，可由路徑係數 β 係數值看出本研究獨立自主人格特質、知識管理認知與工作績效之路徑，如圖 4.6 所示，共有(1)獨立自主人格特質→工作績效；(2)獨立自主人格特質→知識管理認知；(3)獨立自主人格特質→專業能力；(4)知識管理認知→專業能力；(5)專業能力→工作績效；(6)獨立自主人格特質→專業能力→工作績效；(7)知識管理認知→專業能力→工作績效；(8)獨立自主人格特質→知識管理認知→工作績效等八種路徑。

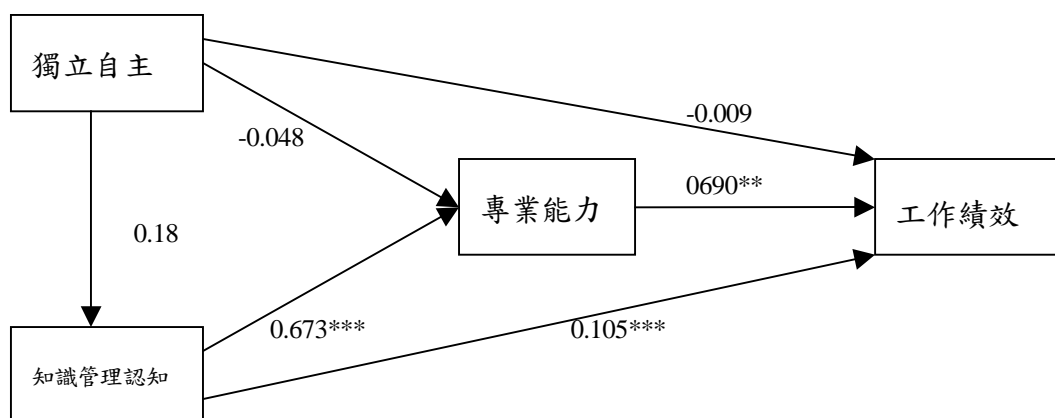


圖 4.6 獨立自主人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效路徑圖

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響；**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響；***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理

綜合上述，可得本研究之路徑分析，如圖 4.1 所示可明顯看出，總共有 34 條路徑，而在工作績效的影響路徑中，則有 19 條路徑(1)積極敏感人格特質→工作績效；(2)知識管理認知→工作績效；(3)專業能力→工作績效；(4)積極敏感人格特質→專業能力→工作績效；(5)知識管理認知→專業能力→工作績效；(6)平易近人人格特質→專業能力→工作績效；(7)平易近人人格特質→知識管理認知→工作績效；(8)平易近人人格特質→知識管理認知→專業能力→工作績效(9)挑戰創新人格特質→工作績效；(10)挑戰創新人格特質→專業能力→工作績效；(11)挑戰創新人格特質→知識管理認知→工作績效；(12)挑戰創新人格特質→知識管理認知→專業能力→工作績效；(13)樂觀自信人格特質→工作績效；(14)樂觀自信人格特質→專業能力→工作績效；(15)樂觀自信人格特質→知識管理認知→工作績效(16) 樂觀自信人格特質→知識管理認知→專業能力→工作績效；(17)獨立自主人格特質→專業能力→工作績效；(18)獨立自主人格特質→知識管理認知→工作績效；(19)獨立自主人格特質→知識管理認知→專業能力→工作績效，且這 19 條路徑皆屬顯著路徑，亦即表示交通事故處理人員之人格特質、知識管理認知、專

業能力等變項，會影響工作績效。

4.4 不同背景變項之事故處理人員於知識管理認知、專業能力及工作績效之差異性分析

本節旨在探討不同背景變項(年齡、學歷、職務、教育訓練、服務年資及服務單位)之專責人員於「知識管理認知」、「專業能力」及「工作績效」變項有無差異情形，並針對研究結果，分述如下：

4.4.1 不同背景變項之事故處理人員於知識管理認知之差異性分析

本節以個人背景變項對知識管理變項差異分析，所採取方法及單因子變異數分析方法，以明確瞭解個人背景變項對知識管理變項是否有顯著性差異存在。

0. 年齡

不同年齡之事故處理人員在「知識管理認知」變項及其構面均未達顯著，如表 4.28，表示只要是專責人員，不問其年齡高低，對於知識管理認知變項看法是一致的，均認為運用知識管理可以提昇事故處理之能力。

表4.28 不同年齡對知識管理認知之差異性

研究變項	平均數					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	28歲以下 n=17	29~36歲 n=246	37~44歲 n=185	45~52歲 n=72	52歲以上 n=14			
知識取得	3.7479	3.9843	3.9969	3.9821	3.9286	0.911	0.457	
知識儲存	3.6230	3.7704	3.7445	3.6288	3.6818	1.739	0.140	
知識分享	4.0441	4.1951	4.2257	4.2639	4.1964	0.647	0.629	
知識應用	3.7157	3.9106	3.9495	4.0139	3.9286	1.246	0.290	
知識管理認知	3.7820	3.9656	3.9792	3.9722	3.9338	0.887	0.471	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

二、學歷

不同學歷之事故處理人員在「知識管理認知」變項分析結果，如表 4.29 所示，學歷在知識管理及各構面中，僅在「知識取得」構面達顯著差異，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現「警大畢業以上」高於「其他」學歷，顯示警大畢人員在校接受警察之養成教育，具有專業訓練背景，因此對知識管理認知高於未接受養成教育之人員。其餘各構面及知識管理認知均未達顯著性差異。大體而言，專責人員在知識管理認知上，不因學歷不同而有所差異。

表4.29 不同學歷對知識管理認知之差異性

研究變項	平均數				F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4			
	警員班 畢業 n=217	專科畢 業 n=246	警大畢 業以上 n=60	其他 n=11			
知識取得	3.9454	3.9977	4.0952	4.0000	3.211	0.023*	3>4
知識儲存	3.7532	3.7509	3.6652	3.5455	2.089	0.101	
知識分享	4.1924	4.1972	4.3708	4.1250	2.525	0.057	
知識應用	3.9785	3.9004	3.9472	3.9583	1.833	0.140	
知識管理認知	3.9674	3.9615	4.0196	3.9072	2.137	0.095	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

三、職務

不同職務之事故處理專責人員在「知識管理認知」變項及其構面分析結果均無差異，其 P 值均大於 0.05，未達顯著水準，如表 4.30 所示，代表不同職務對知識管理之認知情形相同。

表4.30 不同職務對知識管理認知之差異性

研究變項	平均數						F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5	6			
	警(隊)員 n=392	小隊長 (巡佐) n=61	分隊長 (巡官) n=28	承辦組 長(員) n=35	隊(大 隊)長 n=4	其他 n=14			
知識取得	3.9778	3.9344	4.0255	4.0531	4.4286	3.8163	1.122	0.347	
知識儲存	3.7074	3.6572	3.7143	3.6312	3.7273	3.5130	1.807	0.110	
知識分享	4.1932	4.1598	4.3036	4.3929	4.6250	4.1429	1.628	0.151	
知識應用	3.9345	3.9262	3.8393	4.0429	4.2083	3.7262	1.082	0.369	
知識管理認知	3.9682	3.9194	3.9707	4.0300	4.2473	3.7996	1.110	0.349	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

四、教育訓練

不同教育訓練之事故處理專業人員在「知識管理認知」變項分析結果，如表 4.31 所示。其中構面「知識取得」、「知識分享」及知識管理認知變項均達顯著性差異，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現於知識分享構面認知上，署辦專責訓練之專責人員高於未受過訓練之專責人員。而在知識管理認知變項上，署辦或縣（市）單位辦訓練講習專責人員均高於未受過訓練之專責人員，顯示受過訓練人員的知識管理認知程度較高，也比較有意願去分享有關交通事故處理知識。

表4.31 不同教育訓練對知識管理認知之差異性

研究變項	平均數			F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3			
	署辦專責 訓練 n=313	縣(市)辦 單位講習 n=123	無 n=98			
知識取得	3.9973	4.0279	3.8615	3.185	0.042*	
知識儲存	3.7383	3.7923	3.6586	2.371	0.094	
知識分享	4.2460	4.2215	4.0816	3.422	0.033*	1>3
知識應用	3.9420	3.9878	3.8316	2.419	0.090	
知識管理認知	3.9809	4.0074	3.8584	4.075	0.018*	1,2>3

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

五、服務年資

不同服務年資之事故處理專業人員對「知識管理認知」變項及構面分析結果，均無顯著差異，其 P 值均高於 0.05，未達顯著水準，如表 4.32 所示，表示不同服務年資之專責人員未因年資不同而對知識管理的認知程度有差異。

表4.32 不同服務年資對知識管理認知之差異性

研究變項	平均數					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	5年以下 n=8	6~10年 n=64	11~15年 n=186	16~20年 n=157	21年以上 n=99			
知識取得	3.8827	3.9219	3.9885	4.0346	3.9394	1.016	0.399	
知識儲存	3.7370	3.7656	3.7390	3.7817	3.6391	1.592	0.175	
知識分享	4.2859	4.2617	4.1720	4.2054	4.2424	0.509	0.729	
知識應用	3.7440	3.9010	3.9104	4.0011	3.9377	1.630	0.165	
知識管理認知	3.9057	3.9626	3.9525	4.0057	3.9397	0.641	0.633	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

六、服務單位

不同服務單位之事故處理人對「知識管理認知」變項及構面分析結果均無顯著差異，其 P 值皆高於 0.05，未達顯著水準，如表 4.33 所示，表示不同服務單位之事故處理人員對「知識管理認知」變項，認知情形是一致的。

表4.33 不同服務單位對知識管理認知之差異性

研究變項	平均數			F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3			
	分局 n=169	交通(分)隊 n=326	交通大隊 n=39			
知識取得	3.9535	3.9877	4.0220	0.372	0.690	
知識儲存	3.7251	3.7412	3.7413	0.072	0.931	
知識分享	4.2130	4.2078	4.2179	0.009	0.991	
知識應用	3.9053	3.9463	3.9316	0.320	0.726	
知識管理認知	3.9492	3.9708	3.9782	0.169	0.845	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

4.4.2 不同背景變項之事故處理人員於專業能力知覺之差異性分析

本節以個人背景變項對專業能力變項差異性分析，採取單因子變異數分析方法，以明確瞭解背景變項對專業能力變項是否有顯著差異存在。

一、年齡

年齡在「專業能力」及各構面之知覺均達顯著性差異，如表 4.34 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現 (1) 在專業知能構面知覺上，29~36 歲、37~44 歲、45~52 歲之專責人員均高於 28 歲以下之專責人員；(2) 在專業服務態度構面知覺上，45~52 歲之專責人員高於 28 歲以下之專責人員；(3) 在專業技能構面知覺上，29~36 歲、37~44 歲、45~52 歲之專責人員均高於 28 歲以下之專責人員；(4) 在專業技能構面知覺上，29~36 歲、37~44 歲、45~52 歲之專責人員均高於 28 歲以下之專責人員。

從研究結果發現，不論專業能力變項或其構面，28 歲以下之專責人員均低於其他年齡較高之專責人員，顯示 28 歲以下的專責人員，係服務年資較淺，無論是知能、技能等專業能力，均未臻成熟，且歷練較少，因此其知覺程度較低。

表4.34 不同年齡對專業能力知覺之差異性

研究變項	平均數					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	28歲以下 n=17	29~36歲 n=246	37~44歲 n=185	45~52歲 n=72	52歲以上 n=14			
專業知能	3.5809	4.0005	3.9791	4.0347	4.0179	3.083	0.016*	2,3,4>1
專業服務態度	3.7731	4.1475	4.1575	4.2282	4.1122	2.790	0.026*	4>1
專業技能	3.6765	4.1738	4.1905	4.2674	4.0982	4.237	0.002**	2,3,4>1
專業能力	3.6768	4.1073	4.1090	4.1768	4.0761	3.957	0.004**	2,3,4>1

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

二、學歷

學歷在專業能力及各構面之知覺，均達顯著性差異，如表 4.35 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現 (1) 在專業知能構面知覺上，警大畢業以上之專責人員高於其他學歷之專責人員；(2) 在專業服務態度構面知覺上，則警員班、專科及警大畢業以上之專責人員均高於其他學歷之專責人員；(3) 在專業技能構面知覺上，警員班、專科、警大畢業以上之專責人員均高於其他學歷之專責人員；(4) 在專業能力變項知覺上，警員班、專科、警大畢業以上之專責人員均高於其他學歷之專責人員。

由以上研究結果，顯示曾受過警察人員專職訓練人員，於專業能力的知覺上高於其他學歷（含雇員、書記）未受過訓練之專責人員。

表4.35 不同學歷對專業能力知覺之差異性

研究變項	平均數				F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4			
	警員班 畢業 n=217	專科畢 業 n=246	警大畢 業以上 n=60	其他 n=11			
專業知能	4.0288	3.9446	4.0604	4.2813	3.751	0.011*	3>4
專業服務態度	4.2021	4.1092	4.2214	4.1071	6.101	0.000***	1,2,3>4
專業技能	4.2321	4.1225	4.2896	4.2188	7.153	0.000***	1,2,3>4
專業能力	4.1544	4.0587	4.1905	4.2024	6.721	0.000***	1,2,3>4

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

三、職務

不同職務的事故處理人員對自我「專業能力」變項及構面分析結果均無差異（P 值皆大於 0.05），未達顯著水準，如表 4.36 所示，表示不同職務並未影響專責人員對專業能力之知覺。

表4.36 不同職務對專業能力知覺之差異性

研究變項	平均數						F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5	6			
	警(隊)員 n=392	小隊長 (巡佐) n=61	分隊長 (巡官) n=28	承辦組 長(員) n=35	隊(大 隊)長 n=4	其他 n=14			
專業知能	4.0000	3.8586	3.9955	4.0607	4.2500	3.8214	1.546	0.174	
專業服務態度	4.1392	4.1522	4.1888	4.2367	4.5357	4.0000	0.962	0.441	
專業技能	4.1626	4.1496	4.2054	4.3321	4.3438	4.1071	0.776	0.567	
專業能力	4.1006	4.0535	4.1299	4.2099	4.3765	3.9762	0.969	0.436	

註：*表 $P < 0.05$ 顯著差異；**表 $P < 0.01$ 非常顯著差異；***表 $P < 0.001$ 極顯著差異。

資料來源：本研究整理

四、教育訓練

教育訓練在專業能力及各構面均達顯著性差異，如表 4.37 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現 (1) 在專業知識構面知覺上，署辦專責訓練及縣 (市) 單位辦講習之專責人員高於未受過訓練之專責人員；(2) 在專業服務態度構面知覺上，署辦專責訓練及縣 (市) 單位辦講習之專責人員高於未受過訓練之專責人員；(3) 在專業能力構面知覺上，署辦專責訓練之專責人員高於未受過訓練之專責人員；(4) 在專業能力構面知覺上，署辦專責訓練及縣 (市) 單位辦講習之專責人員高於未受過訓練之專責人員。

由以上結果分析，無論專業能力變項或其構面的知覺上，專責人員曾參加署辦專責訓練及縣 (市) 單位辦講習之專責人員高於未受過訓練之專責人員。顯示交通事故處理係屬於專業性之工作，專責人員如受過訓練則其專業能力會相對地提昇，因此其知覺亦高於未受過訓練講習的人員。

表4.37 不同教育訓練對專業能力知覺之差異性

研究變項	平均數			F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3			
	署辦專責 訓練 n=313	縣(市)辦 單位講習 n=123	無 n=98			
專業知能	4.0423	3.9837	3.8023	8.855	0.000***	1,2>3
專業服務態度	4.1903	4.1754	3.9840	6.401	0.002**	1,2>3
專業技能	4.2340	4.1636	3.9974	7.150	0.001***	1>3
專業能力	4.1556	4.1076	3.9279	8.815	0.000***	1,2>3

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

五、服務年資

不同服務年資之事故處理專業人員在專業能力變項及構面分析結果，均無顯著差異（P 值為 0.519），未達顯著水準，如表 4.38 所示。表示服務年資未影響其對專業能力之知覺。

表4.38 不同服務年資對專業能力知覺之差異性

研究變項	平均數					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	5年以下 n=8	6~10年 n=64	11~15年 n=186	16~20年 n=157	21年 以上 n=99			
專業知能	3.8482	4.0176	3.9671	4.0255	3.9710	0.928	0.447	
專業服務態度	4.0357	4.0781	4.1459	4.1683	4.2020	0.972	0.442	
專業技能	4.0223	4.1875	4.1546	4.2102	4.1894	0.794	0.529	
專業能力	3.9688	4.0944	4.0892	4.1347	4.1208	0.810	0.519	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

六、服務單位

服務單位在專業能力及各構面，僅在「專業知能」構面達顯著性差異，如表 4.39 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，均未達顯著性差異。表示專責人員對專業能力知覺，大體上未受服務單位的影響。

表4.39 不同服務單位對專業能力知覺之差異性

研究變項	平均數			F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3			
	分局 n=169	交通(分)隊 n=326	交通大隊 n=39			
專業知能	3.9024	4.0157	4.0833	3.715	0.025*	
專業服務態度	4.0964	4.1621	4.2674	2.051	0.130	
專業技能	4.1457	4.1699	4.3365	1.958	0.142	
專業能力	4.0481	4.1159	4.2291	2.632	0.073	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

4.4.3 不同背景變項之事故處理人員於工作績效之差異性分析

本節以個人背景變項對工作績效變項差異性分析，採取單因子變異數分析方法，以明確瞭解背景變項對工作績效變項是否有顯著性差異存在。

一、年齡

不同年齡之事故處理人員在工作績效及各構面中，僅在「工作品質」構面及工作績效變項達顯著性差異，如表 4.40 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，各組之間則未達顯著性差異。大體而言，專責人員在工作績效的知覺上，不因年齡不同而有所差異。

表4.40 不同年齡對工作績效知覺之差異性

研究變項	平均數					F值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	28歲 以下 n=17	29~36歲 n=246	37~44歲 n=185	45~52歲 n=72	52歲 以上 n=14			
工作效率	3.6863	3.9661	3.8991	4.0741	3.9286	2.66	0.072	
工作品質	3.7294	4.0520	4.0324	4.1444	4.0714	2.455	0.045*	
工作熱忱與創新	3.5378	3.8293	3.8286	3.9464	3.8265	1.880	0.112	
工作績效	3.6512	3.9491	3.9200	4.0550	3.9422	2.585	0.036*	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

二、學歷

學歷在工作績效及構面「工作品質」、「工作熱忱與創新」均達顯著性差異，如表 4.41 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現 (1) 在工作品質構面知覺上，警員班畢業高於其他學歷之專責人員，警大畢業以上之專責人員高於其他學歷之專責人員；(2) 在工作熱忱與創新構面知覺上，警大畢業以上之專責人員高於其他學歷之專責人員；(3) 在工作績效變項知覺上，警大畢業以上之專責人員高於其他學歷之專責人員。

由以上結果分析，警大畢業以上之專責人員對工作績效的知覺程度高於未受警察人員專職訓練之其他學歷之專責人員。顯示警大畢業之專責人員較其他學歷之專責人員重視工作績效。

表4.41 不同學歷對工作績效知覺之差異性

研究變項	平均數				F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4			
	警員班 畢業 n=217	專科畢 業 n=246	警大畢 業以上 n=60	其他 n=11			
工作效率	3.9370	3.9485	4.0389	4.2500	1.610	0.186	
工作品質	4.0645	4.0236	4.1700	4.3000	4.452	0.004**	1,3>4
工作熱忱與創新	3.8473	3.8095	3.9833	4.2500	4.015	0.008**	3>4
工作績效	3.9496	3.9272	4.0641	4.2667	3.884	0.009**	3>4

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

三、職務

不同職務之事故處理人員在工作績效其構面的知覺上未呈現顯著差異 (P 值均高於 0.05)，未達顯著水準，如表 4.42 所示，表示不同職務對工作績效之知覺並無顯著差異。

表4.42 不同職務對工作績效知覺之差異性

研究變項	平均數						F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5	6			
	警(隊)員 n=392	小隊長(巡佐) n=61	分隊長(巡官) n=28	承辦組長(員) n=35	隊(大隊)長 n=4	其他 n=14			
工作效率	3.9430	3.8798	3.8810	4.1429	4.5000	3.8571	1.882	0.096	
工作品質	4.0311	4.0525	4.0786	4.1829	4.4000	4.000	1.033	0.397	
工作熱忱與創新	3.8203	3.8267	3.8469	3.9510	4.5357	3.7857	1.596	0.159	
工作績效	3.9315	3.9196	3.9355	4.0922	4.4786	3.8810	1.731	0.126	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

四、教育訓練

不同教育訓練之事故處理專責人員在工作績效及各構面中，僅在「工作品質」構面中達顯著性差異，如表 4.43 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現署辦專責訓練之專責人員高於未受過訓練之專責人員，其餘各構面及工作績效變項均未達顯著性差異。大體而言，專責人員在工作績效的知覺上，不因教育訓練不同而有差異。

表4.43 不同教育訓練對工作績效知覺之差異性

研究變項	平均數			F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3			
	署辦專責訓練 n=313	縣(市)辦單位講習 n=123	無 n=98			
工作效率	3.9723	3.9295	3.8912	0.822	0.440	
工作品質	4.1035	3.9854	3.9490	4.839	0.008**	1>3
工作熱忱與創新	3.8571	3.8235	3.7813	0.699	0.491	
工作績效	3.9777	3.9128	3.8738	1.997	0.137	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

五、服務年資

不同服務年資之事故處理專業人員在工作績效變項及其構面之知覺差異分析結果，均未呈現顯著差異情形(P 值皆高於 0.05)，如表 4.44 所示，表

示不同服務年資之專業人員其對工作績效知覺係無顯著差異。

表4.44 不同服務年資對工作績效知覺之差異性

研究變項	平均數					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	5年 以下 n=8	6~10年 n=64	11~15年 n=186	16~20年 n=157	21年 以上 n=99			
工作效率	3.9286	3.9635	3.8961	3.9788	3.9899	0.642	0.633	
工作品質	4.0357	3.9719	4.0043	4.0981	4.1030	1.415	0.228	
工作熱忱與創新	3.8929	3.8326	3.7780	3.8908	3.8413	0.921	0.451	
工作績效	3.9524	3.9227	3.8928	3.9892	3.9781	0.992	0.411	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

六、服務單位

不同服務單位之事故處理人員在工作績效及各構面中，僅在「工作熱忱與創新」構面達顯著性差異，如表 4.45 所示，再以 Scheffe 法進行事後比較，發現交通大隊之專責人員高於分局之專責人員，乃因交通大隊負責交通事故處理工作時間較久，其專業能力較高，相對地工作績效亦較佳，其餘各構面及工作績效變項均未達顯著性差異。大體而言，專責人員在工作績效知覺上，未因服務單位不同而有所差異。

表4.45 不同服務單位對工作績效知覺之差異性

研究變項	平均數			F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3			
	分局 n=169	交通(分)隊 n=326	交通大隊 n=39			
工作效率	4.0000	3.9162	3.7829	1.265	0.283	
工作品質	4.0154	4.0454	4.2103	2.407	0.091	
工作熱忱與創新	3.7515	3.8589	4.0037	3.874	0.021*	3>1
工作績效	3.9223	3.9401	4.0656	1.377	0.253	

註：*表P<0.05顯著差異；**表P<0.01非常顯著差異；***表P<0.001極顯著差異。

資料來源：本研究整理

4.5 人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之相關分析

本節旨在探討人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效等變項彼此之間關係情形，爰以 Pearson 積差相關分析方法，對人格特質（積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信、獨立自主）、知識管理認知（知識取得、知識儲存、知識分享、知識應用）、專業能力（專業知能、專業服務態度、專業技能）及工作績效（工作效率、工作品質、工作熱忱與創新）等各構面進行相關分析。

4.5.1 人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效變項之相關分析

經以人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之變項間進行相關分析結果，彙整如表 4.46 所示，其各變項彼此之間相關聯情形分述如下：

1. 人格特質與知識管理認知、專業能力、工作績效均呈現極顯著正相關，假設 H_1 被拒絕。
2. 知識管理認知與專業能力、工作績效均呈現極顯著正相關。
3. 專業能力與工作績效呈現極顯著正相關。

表 4.46 人格特質、知識管理、專業能力與工作績效各變項間相關分析表

構面	人格特質		知識管理認知		專業能力		工作績效	
	Pearson	P 值	Pearson	P 值	Pearson	P 值	Pearson	P 值
人格特質	1.000							
知識管理認知	0.480 ^{***}	0.000	1.000					
專業能力	0.561 ^{***}	0.000	0.672 ^{***}	0.000	1.000			
工作績效	0.519 ^{***}	0.000	0.559 ^{***}	0.000	0.761 ^{***}	0.000	1.000	

註：*表 $P < 0.05$ 顯著相關；**表 $P < 0.01$ 非常顯著相關；***表 $P < 0.001$ 極顯著相關。

資料來源：本研究整理

4.5.2 人格特質與知識管理認知之相關分析

人格特質之積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信、獨立自主與知識管理認知之知識取得、知識儲存、知識分享、知識應用，各構面相關

分析結果，均呈現極顯著相關，表示積極敏感、樂觀自信且平易近人且願接受挑戰創新之事故處理人員，對知識管理之認知較高，希望透過知識管理，充實有關事故處理之知識，提昇能力與績效。人格特質之獨立自主與知識管理認知之知識取得、知識儲存、知識分享及知識應用構面之相關分析結果，與知識儲存有極顯著相關，而與知識分享呈現顯著負相關，表示獨立自主人格特質不願與人分享知識。知識取得不易也較不善於運用知識。因此，假設 11-1 部分接受。

表 4.47 人格特質與知識管理認知之構面相關分析表

構面	知識取得		知識儲存		知識分享		知識應用	
	Pearson	P 值	Pearson	P 值	Pearson	P 值	Pearson	P 值
積極敏感	0.369***	0.000	0.375***	0.000	0.323***	0.000	0.441***	0.000
平易近人	0.416***	0.000	0.277***	0.000	0.493***	0.000	0.433***	0.000
挑戰創新	0.318***	0.000	0.298***	0.000	0.325***	0.000	0.355***	0.000
樂觀自信	0.345***	0.000	0.269***	0.000	0.345***	0.000	0.421***	0.000
獨立自主	-0.030**	0.492	0.163***	0.000	-0.090*	0.038	0.038	0.385

註：*表P<0.05顯著相關；**表P<0.01非常顯著相關；***表P<0.001極顯著相關。

資料來源：本研究整理

4.5.3 人格特質、知識管理認知與專業能力之相關分析

經以人格特質、知識管理認知與專業能力之整體構面進行相關分析，結果彙整如表 4.48 所示；其各構面彼此之間關聯情形分述如下：

1. 人格特質與專業能力之相關分析

人格特質之積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信與專業能力之專業知能、專業服務態度、專業技能構面相關分析結果，均呈現極顯著正相關，表示具有積極敏感、平易近人且富挑戰創新精神人格特質之專責人員，較會主動去充實自我之專業知識及技能、改善服務態度，以提昇其專業能力；人格特質之獨立自主與專業能力之專業知能、專業服務態度、專業技能構面相關分析結果，則其與專業服務態度、專業技能呈現負相關，

表示獨立自主人格特質之專責人員，不易與人溝通，專業服務態度較不佳，相對地專業技能亦較差。(假設 11-2 部分接受)

2.知識管理認知與專業能力之相關分析

知識管理認知之知識取得、知識儲存、知識分享及知識應用與專業能力之專業知能、專業服務態度、專業技能構面相關分析結果，均呈現極顯著正相關，表示事故處理人員之知識管理認知程度愈高，無論知識取得、儲存、分享或運用均趨向正面。可以強化專業知能、專業技能並有優良之專業服務態度，全面提昇專業能力，故假設 11-4 被拒絕。

表 4.48 人格特質、知識管理認知與專業能力之構面相關分析表

構面	專業知能		專業服務態度		專業技能	
	Pearson	P 值	Pearson	P 值	Pearson	P 值
積極敏感	0.476 ^{***}	0.000	0.458 ^{***}	0.000	0.457 ^{***}	0.000
平易近人	0.498 ^{***}	0.000	0.618 ^{***}	0.0000	0.592 ^{***}	0.000
挑戰創新	0.498 ^{***}	0.000	0.452 ^{***}	0.000	0.452 ^{***}	0.000
樂觀自信	0.492 ^{***}	0.000	0.513 ^{***}	0.000	0.528 ^{***}	0.000
獨立自主	0.033	0.446	-0.052	0.232	-0.076	0.079
知識取得	0.389 ^{***}	0.000	0.507 ^{***}	0.000	0.469 ^{***}	0.000
知識儲存	0.446 ^{***}	0.000	0.412 ^{***}	0.000	0.410 ^{***}	0.000
知識分享	0.441 ^{***}	0.000	0.601 ^{***}	0.000	0.583 ^{***}	0.000
知識應用	0.522 ^{***}	0.000	0.583 ^{***}	0.000	0.564 ^{***}	0.000

註：*表P<0.05顯著相關**表P<0.01非常顯著相關；***表P<0.001極顯著相關。

資料來源：本研究整理

4.5.4 人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之相關分析

經以人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之整體構面進行相關分析，結果彙整如表 4.49 所示；其各構面彼此之間關聯情形分述如下：

1.人格特質與工作績效之相關分析

人格特質之積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信與工作績效之工作效率、工作品質、工作熱忱與創新構面均呈現極顯著正相關，表示具有積極敏感、樂觀自信、平易近人又富有挑戰創新人格特質之專責人員，

在工作上講求效率與品質，同時具有熱忱與創新之精神，因此工作績效得以提昇，能正確地處理交通事故，獲得民眾之信賴與肯定。但人格特質之獨立自主與工作績效之工作效率、工作品質、工作熱忱與創新構面之相關分析結果，工作效率及工作品質均呈現負相關，表示事故處理人員愈傾向獨立自主人格特質時，因不容易與同仁合作，故其工作效率與品質均較差。因此，假設 11-3 部分被接受。

2.知識管理認知與工作績效之相關分析

知識管理認知之知識取得、知識儲存、知識分享、知識應用與工作績效之工作效率、工作品質、工作熱忱與創新構面相關分析結果，均呈現極顯著正相關，表示事故處理人員對知識管理認知程度愈高，則會參與配合推動知識管理活動，能有效取得並儲存知識，且與同仁分享經驗，因此，在處理過程中能善加運用知識，相對地能夠確保良好之效率與品質，同時能夠滿足當事人或其家屬之要求，並常提供創新意見，以供單位參考，具有優良之工作績效，假設 11-5 被拒絕。

3.專業能力與工作績效之相關分析

專業能力之專業知能、專業服務態度，專業技能與工作績效之工作效率、工作品質、工作熱忱與創新構面相關分析結果，均呈現極顯著正相關，表示具有高專業知能、服務態度及技能之事故處理人員，其專業能力愈佳，相對其工作無論是效率及品質均會較佳，也比較會有熱忱服務之心，不斷地提供創新意見，因此工作績效自然提昇，故假設 11-6 被拒絕。

表 4.49 人格特質、知識管理認知、專業能方與工作績效之構面相關分析表

構面	工作效率		工作品質		工作熱忱與創新	
	Pearson	P 值	Pearson	P 值	Pearson	P 值
積極敏感	0.388 ^{***}	0.000	0.461 ^{***}	0.000	0.538 ^{***}	0.000
平易近人	0.389 ^{***}	0.000	0.547 ^{***}	0.000	0.456 ^{***}	0.000
挑戰創新	0.359 ^{***}	0.000	0.470 ^{***}	0.000	0.459 ^{***}	0.000
樂觀自信	0.397 ^{***}	0.000	0.497 ^{***}	0.000	0.483 ^{***}	0.000
獨立自主	-0.056	0.194	-0.032	0.462	0.002	0.959
知識取得	0.329 ^{***}	0.000	0.458 ^{***}	0.000	0.449 ^{***}	0.000
知識儲存	0.300 ^{***}	0.000	0.376 ^{***}	0.000	0.421 ^{***}	0.000
知識分享	0.342 ^{***}	0.000	0.466 ^{***}	0.000	0.330 ^{***}	0.000
知識應用	0.428 ^{***}	0.000	0.527 ^{***}	0.000	0.528 ^{***}	0.000
專業知能	0.557 ^{***}	0.000	0.685 ^{***}	0.000	0.604 ^{***}	0.000
專業服務態度	0.547 ^{***}	0.000	0.731 ^{***}	0.000	0.582 ^{***}	0.000
專業技能	0.615 ^{***}	0.000	0.724 ^{***}	0.000	0.585 ^{***}	0.000

註：*表P<0.05顯著相關；**表P<0.01非常顯著相關；***表P<0.001極顯著相關。

資料來源：本研究整理

第五章 研究結論與建議

本研究旨在瞭解警察機關的交通事故處理人員人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之現況，並分析交通事故處理人員背景變項與各研究變項間之差異，同時探討各研究變項間之關聯性。

本研究首先透過文獻探討，彙整有關人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之理論與相關研究，再據此提出研究架構編製研究工具實施調查，就回收之有效資料，利用統計軟體進行分析研究與推論，並驗證假設。本章就研究之主要發現、歸納成結論並據以提出建議，以供內政部警政署、縣市警察局（公路警察局）及執行交通事故處理人員之參考，另對於後續研究者亦提出建言，以供後續研究者參考。

5.1 研究結論

本研究係以各縣市及公路警察局交通事故處理人員為研究對象，深入探討研究目的所設定之範圍，經彙整前章之實證分析結果，發現本研究之研究假設有成立、部分成立，但也有部分被拒絕，茲將本研究之結果歸納分析如下。

5.1.1 交通事故處理專責人員人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效現況分析

依據研究發現之現況而言，交通事故處理人員對人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效知覺均在中上程度。

- 1.人格特質各因素構面高低，依序為「平易近人」、「樂觀自信」、「挑戰創新」、「積極敏感」、「獨立自主」。

- 2.知識管理認知各因素構面高低，依序為「知識分享」、「知識取得」、「知識應用」、「知識儲存」。
- 3.專業能力各因素構面高低，依序為「專業技能」、「專業服務態度」、「專業知識」。
- 4.工作績效各因素構面高低，依序為「工作品質」、「工作效率」、「工作熱忱與創新」。

5.1.2 人格特質、知識管理認知、專業能力對工作績效之影響

此部分針對人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效間之變項，探究樣本在研究變相間是否有影響性存在。綜合研究發現簡述如下，其驗證結果如表 5.1 所示。

- 1.積極敏感人格特質對知識管理認知、專業能力及工作績效有顯著正向影響。亦即當交通事故處理人員屬於較積極敏感人格特質時，則知識管理的認知愈趨於正面，對自我專業能力的知覺愈高，對自己工作績效的知覺亦較佳。
- 2.平易近人人格特質對知識管理認知、專業能力及工作績效有顯著正向影響。即當交通事故處理人員屬於平易近人人格特質時，則知識管理的認知愈趨向正面，對自我的專業能力及工作績效之知覺亦較佳。
- 3.挑戰創新人格特質對知識管理認知、專業能力及工作績效有顯著正向影響。即當交通事故處理人員擁有較高挑戰創新人格特質時，則對知識管理認知愈趨向正面，對自我的專業能力及工作績效亦有較佳的知覺。
- 4.樂觀自信人格特質對知識管理認知、專業能力及工作績效有顯著正向影響。即當交通事故處理人員擁有較樂觀自信的人格特質時，則知識管理的

認知愈趨向正面，亦有較佳的對自我專業能力及工作績效的知覺。

- 5.獨立自主人格特質對知識管理認知、專業能力及工作績效均無顯著正向影響。
- 6.當交通事故處理人員為積極敏感人格特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響，但專業能力對工作績效有影響。
- 7.當交通事故處理人員為平易近人人格特質時，知識管理認知、專業能力對工作績效均有顯著正向影響。
- 8.當交通事故處理人員為挑戰創新人格特質時，知識管理認知、專業能力對工作績效，均有顯著正向影響。
- 9.當交通事故處理人員為樂觀自信人格特質時，知識管理認知、專業能力對工作績效，均有顯著正向影響。
- 10.當交通事故處理人員為獨立自主人格特質時，知識管理認知、專業能力對工作績效，均有顯著正向影響。
- 11.積極敏感人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著正向影響。
- 12.平易近人人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著正向影響。
- 13.挑戰創新人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著正向影響。
- 14.樂觀自信人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著正向影響。
- 15.獨立自主人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效有顯著正向影響。

表 5.1 各研究變項間之影響性驗證

假 設	驗證內容	結果
假設 1：人格特質對知識管理無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 1-1：積極敏感人格特質對知識管理認知無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 1-2：平易近人人格特質對知識管理認知無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 1-3：挑戰創新人格特質對知識管理認知無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 1-4：樂觀自信人格特質對知識管理認知無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 1-5：獨立自主人格特質對知識管理認知無顯著影響。	無顯著影響	成立
假設 2：人格特質對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 2-1：積極敏感人格特質對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 2-2：平易近人人格特質對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 2-3：挑戰創新人格特質對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 2-4：樂觀自信人格特質對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 3：人格特質對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 3-1：積極敏感人格特質對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 3-2：平易近人人格特質對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 3-3：挑戰創新人格特質對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 3-4：樂觀自信人格特質對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 3-5：獨立自主人格特質對工作績效無顯著影響。	無顯著影響	成立
假設 4：專責人員人格特質不同時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 4-1：當專責人員為積極敏感人格特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。	無顯著影響	成立
假設 4-2：當專責人員為平易近人人格特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 4-3：當專責人員為挑戰創新人格特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 4-4：當專責人員為樂觀自信特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 4-5：當專責人員為獨立自主人格特質時，知識管理認知對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 5：專責人員人格特質不同時，知識管理認知對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 5-1：當專責人員為積極敏感人格特質時，知識管理認知對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 5-2：當專責人員為平易近人人格特質時，知識管理認知對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 5-3：當專責人員為挑戰創新人格特質時，知識管理認知對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 5-4：當專責人員為樂觀自信特質時，知識管理認知對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 5-5：當專責人員為獨立自主人格特質時，知識管理認知對專業能力無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 6：專責人員人格特質不同時，專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立

表 5.1 各研究變項間之影響性驗證 (續)

假 設	驗證內容	結果
假設 6-1：當專責人員為積極敏感人格特質時，專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 6-2：當專責人員為平易近人特質時，專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 6-3：當專責人員為挑戰創新人格特質時，專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 6-4：當專責人員為樂觀自信人格特質時，專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 6-5：當專責人員為獨立自主人格特質時，專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 7：人格特質、知識管理認知與專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 7-1：積極敏感人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 7-2：平易近人人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 7-3：挑戰創新人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 7-4：樂觀自信人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立
假設 7-5：獨立自主人格特質與知識管理認知、專業能力對工作績效無顯著影響。	有顯著影響	不成立

資料來源：本研究整理

5.1.3 交通事故處理人員不同背景變項對各變項之差異性

此部分針對不同之背景變項，探討樣本在交通事故處理人員背景變項與「知識管理認知」、「專業能力」、「工作績效」等各研究變項認知上是否有差異性存在，其驗證結果如表 5.2 所示。

比較交通事故處理人員個人背景變項於「知識管理認知」、「專業能力」與「工作績效」等各研究變項認知上之差異情形，經分析發現簡述如下：

1. 不同背景變項之事故處理人員於知識管理認知之差異情形

個人背景變項中年齡、學歷、職務、教育訓練、服務年資、服務單位在知識管理知覺上均未達顯著差異。顯示在知識管理認知方面，不同背景

變項之事故處理人員看法均一致。推究其原因，乃因警察機關交通事故處理工作部份，關於知識管理之運用情形並非十分普遍化，此部分仍有待強化。

2.不同背景變項之事故處理人員對專業能力之差異性情形

個人背景變項中年齡、學歷、教育訓練在專業能力知覺上達顯著差異，而職務、服務年資、服務單位則未達顯著差異。

- (1) 在年齡方面，無論在變項或構面，45~52 歲、37~44 歲、29~36 歲均高於 28 歲以下，顯示年齡較大者，因工作經驗較豐富，對專業能力認同度高，認為應具備專業知能、專業服務態度及技能，才能完成事故處理工作。
- (2) 在學歷方面，在專業能力及構面專業服務態度及技能知覺上，警大畢業以上、專科、警員班畢業均高於其他學歷人員，顯示受過警察專職訓練人員對於專業能力之培養，十分重視，認為事故處理人員必須有某種特殊專業能力，才能圓滿達成任務。
- (3) 在教育訓練方面，達極顯著之差異，以署辦專責訓練高於縣（市）單位辦理講習，又高於未受訓練。推究其原因，乃署辦訓練的規劃切實、師資陣容堅強，受訓對專業能力之提昇助益最大，故認知程度較高。也顯示專責之訓練與講習對事故處理人員之重要性。

4.不同背景變項之事故處理人員對工作績效之差異性情形

個人背景變項中年齡、學歷在工作績效知覺上達顯著差異，而職務、教育訓練、服務年資、服務單位則未達顯著。

- (1) 在年齡方面，僅在工作績效變項與工作品質構面有顯著性差異，惟經 Scheffe 法比較後均未有組間差異。

(2) 在學歷方面，以警大畢業以上無論在構面工作品質及工作熱忱與創新及工作績效變項均高於其他學歷人員，顯示受過警察專業訓練且高學歷人員較重視工作績效。

本研究經調查驗證，其中背景變項—不同職務在各變項之結果均無差異，此與龔永宏（民 93）對消防機關針對知識管理與專業能力及工作績效之驗證結果亦無差異，乃因警察機關與消防機關性質相近，故驗證結果亦同，併此敘明。

表 5.2 事故處理人員背景變項在各研究變項上之差異性驗證

假設	個人屬性	驗證內容	結果
假設 8：不同背景變項之專責人員在知識管理認知變項上無顯著差異。	年齡		成立
	學歷		
	職務		
	教育訓練		
	服務年資		
	服務單位		
假設 9：不同背景變項之專責人員在專業能力變項上無顯著差異。	年齡	45~52 歲 > 28 歲以下 37~44 歲 > 28 歲以下 29~36 歲 > 28 歲以下	部分成立
	學歷	警大畢業以上 > 其他學歷 警專 > 其他學歷 警員班 > 其他學歷	
	職務		
	教育訓練	署辦專責訓練 > 無 縣市單位辦講習 > 無	
	服務年資		
	服務單位		
假設 10：不同背景變項之專責人員在工作績效變項上無顯著差異。	年齡		部分成立
	學歷	警大畢以上 > 其他學歷	
	職務		
	教育訓練		
	服務年資		
	服務單位		

資料來源：本研究整理

5.1.4 人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之相關分析

此部分針對人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之研究變項，探究樣本在研究變項間是否有相關性存在，綜合研究其驗證結果如表 5.3 所示。

- 1.人格特質與知識管理認知、專業能力、工作績效呈現顯著相關。(相關係數分別為 0.480,0.561,0.519)
- 2.知識管理認知與專業能力、工作績效均呈現顯著正相關。(相關係數分別為 0.672,0.559)
- 3.專業能力與工作績效呈現顯著正相關。(相關係數為 0.761)

表 5.3 各研究變項間之相關性驗證

假 設	驗證內容	結果
假設 11：人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效間無顯著相關。	有顯著相關	不成立
假設 11-1：人格特質與知識管理認知無顯著相關。	積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信：有顯著相關。 獨立自主：與知識儲存顯著相關，與知識分享顯著負相關，與知識取得、知識運用無顯著相關。	部分成立
假設 11-2：人格特質與專業能力無顯著相關。	積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信：有顯著相關。 獨立自主：與專業服務態度、專業技能負相關，與專業知能無顯著相關。	部分成立
假設 11-3：人格特質與工作績效無顯著相關。	積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信：有顯著相關。 獨立自主：與工作效率、工作品質負相關，與工作熱忱與創新無顯著相關。	部分成立
假設 11-4：知識管理認知與專業能力無顯著相關。	有顯著相關	不成立
假設 11-5：知識管理認知與工作績效無顯著相關。	有顯著相關	不成立
假設 11-6：專業能力與工作績效無顯著相關。	有顯著相關	不成立

資料來源：本研究整理

5.2 建議

警察機關職司交通工作，其中交通事故處理攸關民眾權益甚鉅，若能運用知識管理之管理作為，便能有效促進知識取得、累積儲存、分享、擴散、應用之動態循環，將交通事故處理的相關知識加以整合、儲存，並使之易於分享、擴散，而為每一位負責交通事故處理人員善予運用，將可提昇專責人員之能力，改進以往之缺失，提高服務品質，以確保民眾之權益。由研究結果，茲提供以下之建議：

5.2.1 對相關單位及專責人員之建議

- 1.依研究結果顯示，知識管理對工作績效有顯著正向影響，交通事故處理人員於知識管理的認知愈趨向正面，則工作績效愈佳。故建議警政署統一建置知識庫系統，並由專人負責知識取得、分類、彙整、儲存及更新，以利交通事故處理人員隨時搜尋參考，以充實相關知能，並透過使用者回饋，使資料保持常新且更具實用性。
- 2.依研究結果顯示，專業能力對工作績效有顯著正向影響，另依差異性分析，署辦專責訓練之專責人員高於未接受訓練之專責人員。故建議警政署應訓練培養豐富之交通事故處理人員為種子教官，定期辦理講習訓練，並藉由業務座談、專題報告或經驗分享，並予記錄彙整，刊登於網站上，鼓勵同仁經常上網學習或交換心得，強化其專業能力，提昇工作績效。
- 3.依研究結果顯示，知識管理認知對工作績效有顯著正向影響，即交通事故處理人員對知識管理的認知愈趨向正面，對自我專業能力亦有較佳之知覺。又交通事故處理流程從前置作業、臨場管制、現場處理至後續作業，所涉及的項目甚多，每一項都具有其專業知識及作業程序。故建議警察局

可針對交通事故處理相關之知識，透過網路或遠距電子化教學，使事故處理人員能隨時學習新知，以溝通、聯繫、學習的方式，建立學習社群，彼此分享知識，同時再輔以適當的激勵措施，包括提案制度、員工生涯計畫等，以鼓勵組織成員參與推動知識管理。

- 4.由研究結果顯示，事故處理人員人格特質會正向影響處理人員之知識管理認知、專業能力與工作績效。因此，建議中央警察大學或警察專科學校，在招考交通系（組）學生時，可加強人格特質方面的性向測驗及瞭解，俾於畢業分發至各交通單位服務時，較能勝任愉快。另警察局於甄選交通事故處理專責人員時，應加強人格特質方面的性向驗或透過面談瞭解，並強化專責人員之知識管理認知，充實專業能力，期能發展優良的工作績效，以保障民眾之權益。
- 5.由不同背景變對各研究變項之差異性分析顯示，警大畢業以上專責人員於專業能力及工作績效變項知覺上，均高於警員班、專科畢及其他學歷之專責人員，表示高學歷者於各變項上之知覺程度均較高。故建議中央警察大學可增加交通專業人才之培養訓練或可招考一般大學畢業（相關科系），施以交通專業訓練，以充實交通專業人才，提昇工作績效。
- 6.由研究結果顯示，知識管理認知、專業能力會正向影響工作績效，因此，建議事故處理人員應建立終身學習的理念，保持學習新知的動力，善用各項知識管理作為，持續學習有關事故處理之現場勘查、測繪、蒐證及筆錄資料製作要領，並熟悉相關表件資料、現場圖及照片之檢核，案件列管及肇事原因分析研判，確保現場蒐證與勘查之完整與正確之程序，以供司法單位裁判之依據，維護當事人權益。
- 7.由研究結發現，事故處理人員人格特質會正向影響事故處理人員之知識管

理認知、專業能力與工作績效。因此，事故處理人員應自我培養人格特質朝積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信等人格特質發展，以提昇個人在知識管理、專業能力與工作績效等方面表現。

5.2.2 對後續研究的建議

本研究對警察機關交通事故處理人員人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效之關係作大樣本之實證研究，係屬首次研究，雖已對整體研究架構及抽樣調查上力求完整，惟受限於各種因素限制，仍未臻完善，乃提出以下建議，供後續研究者參考。

1.研究對象方面

本研究的對象與範圍因囿於人力、時間、經費和實務面等各項因素限制下，研究的範圍僅限於 10 縣市警察局及公路警察局 3 個隊，研究對象為隊（副）長、業務承辦組長（員）及實際執行人處理工作人員，未能擴及全縣各單位所有相關人員，因此在推論上，仍無法達到全面性，建議後續研究者，如條件許可，可擴充至全國所有警察機關（含警察大學、警專）實施調查分析，如此可使樣本更充足，更具代表性，以進一步研究探討其差異性。

2.研究方法方面

- （1）本研究主要採取問卷調查研究方法為主，雖經信度和效度的檢視與統計分析，畢竟有其先天條件上的限制。基於力求更客觀的研究，以驗證真相，建議可採取不同的研究方法，例如增加個案研究或專家深度訪談法、行動研究和發展研究法等進行研究，輔以質化的研究，以更深入地對研究結果進行分析，並能與量化的數據互相驗證，獲得更嚴

謹的結論。

- (2) 對於人格特質、知識管理認知、專業能力與工作績效等研究之工具的測量方法，除了本研究所採取的「自評」方法外，亦可輔以「他評」或「互評」的方式進行，使研究結果更為客觀、準確。

3.研究變項方面

- (1) 本研究主要探討人格特質、知識管理認知對工作績效之影響，並以知識管理認知、專業能力為中介變項。未來研究可加入「組織文化」、「組織成員行為」、「工作士氣」、「工作壓力」等變項於研究架構中，以更瞭解知識管理與工作績效間之整體關聯性。
- (2) 本研究將知識管理認知系統機制彙整為四項子系統，非唯一之區分法。因此後續研究可針對知識管理議題做更完整之探討，使知識管理研究更具完整性。例如連結知識管理與組織架構、績效管理、危機管理及風險管理議題之研究，應是可發展的方向。

參考文獻

一、中文部分：

- 1.內政部警政署（民94），中華民國93年版警政白皮書，台北：內政部警政署。
- 2.內政部警政署（91）警察機關分駐（派出）所常用勤務執行程序彙編（修訂版）。
- 3.內政部警政署全球資訊網站，<http://www.npa.gov.tw>。
- 4.王如哲（民91），知識管理的理論與應用—以教育領域及其革新為例，台北：五南圖書出版公司。
- 5.王采白（民91），高科技產業知識管理文化與組織績效之關聯性分析，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 6.江錦樺（民90），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，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 7.余德成（民85），品質管理人性面系統因素對工作績效之影響，中山大學企業管理研究所之博士論文。
- 8.何國榮（民90），提升員警處理交通事故品質策略之研究，中央警察大學交通管理研究所碩士論文。
- 9.吳宜珊（民92），公部門知識管理應用與行政績效關係之研究—以高雄市政府地政機關為例，義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 10.吳膺國（民92），知識管理與工作績效之研究—以高雄港務警察局為例，義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 11.吳明隆（民92），SPSS 統計應用學者實務：問卷分析與應用統計，台

北：知城數位科技。

- 12.吳思華（民 87），知識流通對產業創新的影響，第七屆產業管理研討會論文集，國立政治大學，1-42 頁。
- 13.吳心寧（民 92），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。
- 14.李先宏（民 92），人力資源發展人員的專業能力需求之探討，中華大學科技管理研究所碩士論文。
- 15.林建雄、張善斌譯（民 89），Lind, Mason & Marchal 著，商用統計學，前程企業管理有限公司。
- 16.林銘毅（民 92），高工建築科學生建築專業能力指標建構之研究，朝陽科技大學建築及都市設計研究所碩士論文。
- 17.林澄貴（民 90），知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究—以中鋼公司為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 18.邱浩政（民 89），社會與行為科學的量化研究與統計分析—SPSS 中文視窗版資料分析範例解析，台北：五南圖書出版公司。
- 19.洪榮昭（民 90），知識創新與學習型組織，台北：五南圖書出版公司。
- 20.侯俊德（民 91），高雄市緊急醫療資訊系統建立與評估之初期研究—相關人員滿意度調查，義守大學管理研究所碩士論文。
- 21.范惟翔（民 91），企業知識管理的理論與實務—以行銷領域為例，普林斯頓國際有限公司。
- 22.郭振生（民 92），內政行銷導向、組織承諾、工作滿意與學校校能關係之研究—以台南地區國民小學為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。

- 23.郭秋虎（民92），以知識觀點探討專業人員學習模式與績效相關性—以醫學中心的醫師為例，義守大學管理研究所碩士論文。
- 24.翁靜柏（民91），知識管理在國立大學教務處的應用研究，中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 25.湯明哲（民89），未來管理的主流—知識管理，台北：天下遠見出版。
- 26.黃靖文（民91），知識管理、人力資源管理與經營策略間關係之研究—以高科技公司為例，成功大學企業管理研究所碩士論文。
- 27.黃錦淑（民91），研發人員的工作設計與工作績效關係之研究，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 28.黃彩霖（民92），醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究，南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 29.曹采華（民91），員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響—以派遣人員為例，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 30.莊富美（民91）我國地方警察、外事警察專業能力之研究，中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 31.張玉文譯（民91），杜拉克等著，知識管理—哈佛商業評論，台北：天下遠見出版。
- 32.張紹勳（民90），研究方法，台北：滄海書局。
- 33.張凱嵐（民88），人力資源發展人員所需能力與角色之研究，東華大學國際企業管理研究所碩士論文。
- 34.張筱雯（民91），知識管理與員工滿意度之個案研究—以中央健保局南

- 區分局為例，成功大學企業管理學系碩士論文。
- 35.楊昆陵（民90），消防機關災害搶救知識管理之研究，雲林科技大學企業管理系碩士論文。
- 36.楊龍祥（民93），警察人員之知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、工作士氣與工作績效的影響之研究—以嘉義縣警察局為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 37.鄭臻妹（民90），內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究—以台灣高科技產業員工為例，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 38.蔡英妹（民91），九年一貫課程教師專業能力之相關研究，成功大學教育研究所碩士論文。
- 39.劉文卿、馬芳資、張孟元（民88），知識管理之理論與實務探討，第十屆國際資訊管理學術研討會論文集，25-32 頁。
- 40.劉京偉譯（民89），Arthur Andersen Business Consulting（1999）著，知識管理的第一本書，商周出版。
- 41.劉常勇（民88），知識管理的策略。（<http://www.cme.org.tw/know/>）
- 42.劉漢卿（民90），企業策略、資訊長角色及資訊文化對企業實施知識管理之影響，大葉大學資訊管理學系碩士論文。
- 43.劉勝元（民91）知識推廣管理之研究—以高雄市政府警察局與高雄港務警察局為例，義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 44.劉淑雯（民92），私立課後托育教師專業能力、工作滿意與教師效能之研究，台南師範學院社會科教育學系碩士論文。
- 45.韓繼成（民91），國民中學訓導人員角色壓力、人格特質與工作滿意度

的關係之研究，彰化師範大學教育研究所學校行政碩士班碩士論文。

46.龔永宏（民93），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。

二、英文部分：

1. American Productivity & Quality Center (APQC, 1999) ,
<http://www.aqpc.org/best/km/whatiskm.htm>.
2. Arthur Andersen and American Productivity and Quality Center (1996) ,The Knowledge Management Assessment Tool: External BenchmarkingVersion.
3. Bill Gates, (1999) , Business at the Speed of Thought: Succeeding in the Digital Economy, Warner Books Incorporated .
4. Broadbent, M. (1998) , The Phenomenon of Knowledge Management: What Does it Mean to the Information Profession? Information Outlook, May, pp.23-36.
5. Bertels (1996) , What is Knowledge Management, Available at: <http://www.km-forum.org/what is.htm>.
6. Badaracco, J. (1991) , The Knowledge Link: How Firms Compete through strategic Alliances, Boston, Mass: Harvard Business School.
7. Butterfield, E. C. (1964) , Locus of Control, Test Anxiety, Reaction to Frustration, Journal of Personality, Vol.32, pp.350-370.
8. Court, A. W. (1997) , The Relationship Between Information and Personal Knowledge in New Product Development, International Journal of Information Management , Vol.17, No2,pp.123-138.
9. Campbell, J. P. (1990) , Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology, In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.) , Handbook of Industrial and Organizational Psychology (Vol.2) , Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. pp.687-732.

10. Davenport, T. H. (1997) , Ten Principles of Knowledge Management and Four Case Studies, Knowledge and Process Management, Vol.4,No3,pp.187-208.
11. Drucker, P. (1993) , Post-capitalist Society, New York: Harper Business.
12. Grant, R. (1996) , Toward a Knowledge.Based Theory of the Firm, Strategic Management Journal, Vol.17, Winter Special Issue, pp.109-122.
- 13.Hendriks, P. (1999) , Why Share Knowledge? The Influence of ICT on Motivation for Knowledge Sharing, Knowledge and Process Management,Vol.6, No.2, pp.91-100.
14. Huseman, R. C. and Goodman, J. P. (1999) , Leading with Knowledge: The Nature of Competition in the 21st Century, Sage, California.
15. Harris, A. (1998) , Effective Teaching: A Review of the Literature, School Leadership & Management, vol.18,No2, 169-183.
16. Howells, J. (1996) , Tacit Knowledge,Innovation andTechnology transfer, Technology Analysis & Strategic Management, Vol.8, No2, 91-106.
17. Irma, B. F.& Rajiv, S. (2001) Organizational Knowledge Management: A Contingency Perspective, Journal of Management Information Systems, 18,Armonk, (Summer) , pp.23-55.
- 18.Jarvis, P. (1990) , An International Dictionary of Adult and Continuing Education. London : Croom Helm.
19. Katz, D. and Kahn, R. L. (1978) , The Social Psychology of Organizations ,2nd ed., New York: Wiley.
20. Malhotra Y. (1998) , World Wide Web Virtual Library on Knowledge

Management, <http://www.brint.com/km/>

21. Motowidlo, S. J. and Van Scotter, J. R. (1994), Evidence that Task Performance Should be Distinguished from Contextual Performance, Journal of Applied Psychology, Vol.79,pp.475-480.
22. Nonaka, I. (1998), The Knowledge-Creating Company, In Harvard Business Review on Knowledge Management, Harvard Business School Press.
23. Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995), The Knowledge-Creating Company, Oxford University Press.
24. O'Dell, C. (1996), A Current Review of Knowledge Management Best Practice, Conference on Knowledge Management and the Transfer of Best Practice, Business Intelligence, London December.
25. Polanyi, M. (1966), The Tacit Dimension, London: Routledge & Kegan Paul.
26. Quintas, P. Lefrere, P. and Jones, G. (1997), Knowledge management: a strategic agenda. Long Range Planning, Vol.30, No.3,pp.385-391.
27. Quinn, Anderson & Finkelstein, (1996), Managing Professional Intellect : Making the Most of the Best, Harvard Business Review .
28. Roehl, M. (1997), Where Do You Stand? Document Management and the Year 2000, Managing Office Technology, Vol.42, No12: 26-27.
29. Sveiby, K. E. (2000), Intellectual Capital and Knowledge Management. Retrieved Dec.vol.10, 2000, from [http://www.sveiby.com.au/Intellectual capital.html](http://www.sveiby.com.au/Intellectual%20capital.html).
30. Sarvary, M. (1999), Knowledge Management and Competition in the

- consulting industry, California Management Review, VI.41, pp. 95-107.
31. Schermerhorn, J. R. (1989), Management for Productivity, 3rd Edition, New York, John Wiley and Sons.
32. Spector, P. E.(1982), Behavior in Organizations as a Function of Employee's Locus of Control, Psychological Bulletin, Vol.91, pp. 482-497.
33. Thurow, L. C. (1999) , Building Wealth: The New Rules for Individuals Companies and Nations in a Knowledge-based Economy , New York:Happer Collins.
34. Torraco, R. (1999) , A Theory of Knowledge Management, IN Academy of Human Resource Development (AHRD) Conference Proceedings: Knowledge Management, (ED 431948) .
35. Teece, David J. (1998) , Research Directions for Knowledge , California Management Review, Spring, pp.289-292.
36. Toffler, A. (1990) , Powershift: Knowledge, Wealth And Violence at The Edge of 21st Century Bantam Books, New York.
37. Wiig, K. (1993) , Knowledge Management Foundations, Arlington: Schema Press.
38. Zack, Michael H. (1999) , Managing Codified Knowledge, Sloan Management Review, Summer, pp.45-57.

親愛的警察同仁您好：

首先，懇請並感謝您在百忙之中撥冗填寫這份問卷。這份問卷目的在探討警察人員的人格特質、知識管理、專業能力對交通事故處理工作績效之影響，期能對警政機關知識管理策略提供參考。本問卷所得的資料僅供學術研究之用，您所填答的資料我們將會完全保密且無須具名，請您安心作答。問卷的內容無關對錯

，請您以最真實的感受填答，再一次衷心感謝您的幫忙！

敬祝 身體健康 萬事如意

南華大學管理科學研究所

指導教授：褚麗絹 博士

研究生：陳建陽 敬上

聯絡電話：05-3620225

E-MAIL：5153@m2.cypd.gov.tw

中華民國94年1月31日

【填答方法說明】

請您仔細閱讀以下每一個問題，並依照您對每一題的同意程度勾選答案，若您對該題極為贊同，請勾選「非常同意」；若大致上尚同意該一問題，請勾選「同意」；若您完全不認同該問題時，請勾選「非常不同意」；若您僅有些許不同意，請勾選「不同意」；萬一您對該問題沒有意見或不知如何作答，請勾選「無意見」。

【第一部分】人格特質

人格特質係指個體對環境表現出一種異於他人的態度，請您依個人直覺填答下列題項，謝謝。

- | | 非
常
同
意 | 同
意 | 無
意
見 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 | |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. 我是個不易分心的人。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2. 我是會考慮他人立場的人。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3. 我是不喜歡與眾不同。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4. 我是具有領導能力的人。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5. 我是具掌控壓力能力的人。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5 |

6. 我是遵守常規的人。..... 6
7. 我是要求精確的人。..... 7
8. 我能接受挑戰。..... 8
9. 我能接受不同觀念的人。..... 9
10. 我能鼓舞他人。..... 10
11. 我常會提出新方法。..... 11
12. 我是冷靜的人。..... 12
13. 我做事盡心負責。..... 13
14. 我是具觀察力的人。..... 14
15. 我是具承擔風險能力的人。..... 15
16. 我是具有洞察能力的人。..... 16
17. 我不喜歡現在的自己。..... 17
18. 我是具彈性思考能力的人。..... 18
19. 我喜歡單獨行事。..... 19
20. 我是細心敏感的人。..... 20
21. 我常想出人頭地。..... 21
22. 我是有邏輯分析能力的人。..... 22
23. 我能與他人良好合作。..... 23
24. 我是具適應力的人。..... 24
25. 我喜歡交友。..... 25
26. 我是抗壓力較低的人。..... 26
27. 我是能以整體性思考的人。..... 27
28. 我是能承擔風險的人。..... 28
29. 我是思慮敏捷的人。..... 29
30. 我是行動派的人。..... 30
31. 我會竭盡所能幫助他人。..... 31
32. 我對自己能力很有自信。..... 32
33. 我是尊重他人的人。..... 33
34. 我容易覺得疲累。..... 34
35. 我是具說服力的人。..... 35
36. 我是樂觀的人。..... 36
37. 我不太了解他人。..... 37
38. 我是專注集中的人。..... 38
39. 我是具有競爭性的人。..... 39
40. 我是有成長需求的人。..... 40
41. 我是行動敏捷的人。..... 41
42. 我喜歡獨處。..... 42

43. 我做事準確切實。..... 43
44. 我是具創新能力的人。..... 44
45. 我是具主動性的人。..... 45
46. 我相信人性本善。..... 46
47. 我是與他人合作愉快。..... 47
48. 我是做事有彈性的人。..... 48
49. 我是具情緒控制力的人。..... 49
50. 我喜歡獨立工作。..... 50
51. 我在眾人中總是表現最傑出的人。..... 51
52. 我是體貼的人。..... 52
53. 我是精力充沛的人。..... 53
54. 我是具掌控力的人。..... 54
55. 我容易杞人憂天。..... 55
56. 我是心思細密的人。..... 56

【第二部份】知識管理

知識管理係指一連串協助組織獲取自己及他人知識的活動，並經由創造、獲取及使用知識過程以提升組織績效，請依您個人認知，填答下列題項，謝謝。

非常
同
意
5

同
意
4

無
意
見
3

不
同
意
2

非
常
不
同
意
1

1. 透過內部文件資料檔案的查詢，可以取得交通事故處理所需的知識。..... 1
2. 查詢工作手冊、法規彙編可以取得交事故處理所需知識。..... 2
3. 參加相關會議或由會議記錄可以獲取交通事故處理知識。..... 3
4. 藉由機關聘請專家授課、演講，或參加教育訓練可以獲取交通事故處理知識。..... 4
5. 透過網路、資料庫的查詢，可以獲取所需交通事故處理知識。..... 5
6. 遇到交通事故處理業務上的問題，可以向同事或向其他機關同事詢問。..... 6

7. 遇到交通事故處理工作上的困惑，可以上警政署網站尋求支援。..... 7
8. 我所承辦的交通事故處理業務，能文件化、書面化的程度很高。..... 8
9. 我所執行的交通事故處理業務，能夠用標準化的流程記錄下來。..... 9
10. 我可以將交通事故處理經驗予以建檔、文字化，以供往後承辦人員參考。..... 10
11. 我常需更新已建好的許多知識檔案。..... 11
12. 我認為機關中所儲存之知識，多數可快速查詢到所需的交通事故處理資訊。..... 12
13. 機關中所儲存之知識，有些需耗費一些時間方可查詢到所需的交通事故處理資訊。..... 13
14. 機關中所儲存之知識，有些需耗費很多時日方可找到我想要的交通事故處理資訊。..... 14
15. 本機關有些同事離、調職後，很多交通事故處理資訊都找不到。..... 15
16. 有些交通事故個案複雜度高，很難將其所運用之知識完整意地書面化。..... 16
17. 我認為交通事故處理資料建檔需耗費許多時間，因業務繁忙難以達成。..... 17
18. 知識庫之建立，宜由警察局資訊室統一整理，並連接各主辦單位相關法令規章之資料庫，予以分類，且賦予搜尋功能，以利運用，節省人力物力。..... 18
19. 各單位有必要設專人負責單位內部之知識分類、彙總、更新，以及檔案文件電腦化，以利機關知識分享..... 19
20. 我認為教育訓練教材宜分類彙整上載於警政署網站，以利未受訓者分享並增加使用價值。..... 20
21. 我與同事之間，樂於分享彼此之關於交通事故處理工作經驗與知識。..... 21
22. 我會經常針對交通事故處理業務的處理方式，與同事溝通、交換意見及討論工作細節。..... 22
23. 我會上警政署資訊網站為同事搜尋，提供交通事故處理工作經驗及知識。..... 23
24. 我認為因競爭的心理，同事間仍存有留一手之心態，致使知識分享產生了折扣。..... 24

25. 我常運用知識管理，以作為交通事故處理工作之依據。..... 25
26. 應用知識管理可以有效提高處理交通事故的能力。 26
27. 應用知識管理可以增進交通事故處理業務之效率。 27
28. 應用知識管理可以達到自我能力之提昇。..... 28
29. 我認為警察機關發展知識管理，統一的管理資訊系統及資訊設備是必要的。..... 29
30. 我對警政署資訊網站提供之資訊很滿意，能夠滿足我的需求。..... 30

【第三部分】專業能力

專業能力係指從事專門職業時所需具備能力（含專業知識、專業技能與專業態度），請就您的認知填答下列題項，謝謝。

非 同 無 不 非
常 意 同 常
同 意 見 意 同
意 意 見 意 意
5 4 3 2 1

1. 我對交通事故處理工作相關法令均能了解。..... 1
2. 我對各種類之交通事故（A1. A2. A3）處理程序均能了解。..... 2
3. 我能根據不同之肇事狀況，判斷其肇事原因。..... 3
4. 我能依據當事人的主訴，來研判可能之肇事原因。 4
5. 我能了解事故狀況可能對生命造成的傷害，將當事人迅速送醫。..... 5
6. 我能了解各種事故造成之非外傷因素對生命造成的傷害。..... 6
7. 我能與當事人及其家屬作好溝通協調，並給予心理安慰。..... 7
8. 當事人到達醫院後，我能與醫療院所充分配合。... 8
9. 我對交通事故處理工作的態度很嚴謹。..... 9
10. 我對交通事故處理的注意力很集中。..... 10
11. 我會尊重上級之專業能力。..... 11
12. 我會尊重其他交通事故處理工作同仁的專業能力。 12
13. 我會在事故處理過程中，盡力安撫當事人。..... 13

14. 整個事故處理過程中，我會儘可能解答當事人或家屬的疑惑。..... 14
15. 我能滿懷同理心關懷當事人，並給予最適當的救護處置。..... 15
16. 我能妥善處理，並審慎判斷肇事之成因。..... 16
17. 我會攜帶齊全的事故處理器材，迅速抵達理場。... 17
18. 我能迅速通知一一九實施救護，劃定管制區，疏導交通並注意人車安全。..... 18
19. 我能依現場勘查、測繪、攝影及採證程序處理交通事故。..... 19
20. 我能依現場狀況的散落物相關跡證，正確繪製現場圖。..... 20
21. 我會請當事人或在場人將現場測繪（草）圖簽章確認 21
22. 我能迅速製作筆錄及事故調查報告表，並依法移送 22
23. 我能依當事、被害或其家屬之申請，提供道路交通事故的證明書、現場圖、照片等資料。..... 23

【第四部分】工作績效

工作績效係指工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量，請就您個人的認知填答下列題項，謝謝。

- | | 非
常 | 同
意 | 無
意 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. 我處理交通事故的作業時間已漸縮短。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我處理交通事故案件能力已有提昇，遇到問題都能妥善處理。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 在處理交通事故時，我能妥善運用溝通技巧與事故當事人溝通。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我總有辦法解決交通事故處理所遭遇的問題。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 對我來說，與他人一起分工合作並不困難。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我常常學習與交通事故處理有關的相關法令。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 對於交通事故處理工作，我會事先設定工作進度及工作期限。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. 我會嚴格遵守機關的所有規定。..... 8
9. 不論機關派我到分局或交通（大）隊工作，我都能勝任愉快。..... 9
10. 我常因為完成複雜的交通事故個案感覺到滿足。..... 10
11. 對於處理交通事故工作上的任何小細節，我都能注意到且不犯錯。..... 11
12. 我總是充滿幹勁地工作。..... 12
13. 我常會在交通事故處理工作上提出特別及創新的建議 13
14. 我總是能了解當事人的需求，並滿足之。..... 14
15. 我能在工作上與同事建立及維持良好的友誼關係。... 15

【第五部份】基本資料

這一部份是您的基本資料無須填入姓名，並保證絕不對外披露，僅供學術研究參考，請在每題適當的內打✓。

1. 年齡： (1) 28歲以下 (2) 29~36歲 (3) 37~44歲
 (4) 45~52歲
 (5) 53歲以上
2. 學歷： (1) 警員班畢業 (2) 專科畢業 (3) 警大畢業
 (4) 碩士以上 (5) 其他
3. 職務： (1) 警（隊）員 (2) 小隊長（巡佐）
 (3) 分隊長（巡官） (4) 承辦組長（員）
 (5) 隊（大隊）長 (6) 其他
4. 教育訓練： (1) 署辦專責訓練 (2) 縣（市）辦單位講習
 (3) 無
5. 服務年資： (1) 5年以下 (2) 6~10年
 (3) 11~15年 (4) 16~20年
 (5) 21年以上
6. 服務單位： (1) 分局 (2) 交通（分）隊
 (3) 交通大隊

問卷到此全部結束，請您再次確認沒有漏答任何一題，感謝您的意見與協助！