

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

縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度
與工作績效關聯性之研究

RELATIONSHIPS AMONG PERSONALITY TRAITS,
JOB CHARACTERISTICS, KNOWLEDGE MANAGEMENT ATTITUDE
AND JOB PERFORMANCE: A STUDY OF SOCIAL WORKERS IN TAIWAN
LOCAL GOVERNMENT

指導教授：褚麗娟 博士

ADVISOR : CHU, LI-CHUAN Ph.D.

研究生：陳淑雀

GRADUATE STUDENT : CHEN, SHU-CHUEN

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

縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度與
工作績效關聯性之研究

研究生：陳 嘉 雀

經考試合格特此證明

口試委員：林 明 華

褚 麗 娟

李 俊 明

指導教授：褚 麗 娟

所 長：李 俊 明

口試日期：中華民國 九十四 年 六 月 二 日

南華大學管理科學研究所九十三學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度與
工作績效關聯性之研究

研究生：陳淑雀

指導教授：褚麗絹 博士

論文摘要內容：

知識經濟時代，「政府再造」持續以顧客導向的企業管理方式，強化政府的服務績效；面對福利國家的發展過程，希望透過資訊科技的進步，強化社工人員及組織對於知識的取得更新、儲存交流、分享成長與應用彙整，來提升工作績效。本研究係探討縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理與工作績效之差異情形及其因果關係。

本研究採用問卷調查法，以因素分析、T檢定、單因子變異數分析、卡方檢定、Pearson 相關分析與線性結構方程模式等方法進行檢驗。研究結果發現縣市政府社工人員：

- 1.個人屬性對工作特性、人格特質、知識管理、工作績效有顯著差異。
- 2.工作特性知覺與知識管理態度具顯著相關。
- 3.工作特性知覺與工作績效具顯著相關。
- 4.人格特質認知正向影響工作特性知覺與知識管理態度。
- 5.工作特性知覺正向影響工作績效。
- 6.知識管理態度正向影響工作績效。

關鍵字：工作特性、人格特質、知識管理、工作績效、社工人員

Title of Thesis: Relationships among Personality Traits, Job Characteristics,
Knowledge Management Attitude and Job Performance:
A Study of Social Workers in Taiwan Local Government.

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

Graduate date : June, 2005

Degree Conferred : M.B.A.

Name of student : Chen, Shu-Chuen

Advisor : Chu, Li-Chuan **Ph.D.**

Abstract

Customer-oriented services have been one of the most important ingredients of the government reform project in the age of knowledge economy. To become a social welfare state, the government needs to advance the knowledge acquiring, storage, sharing, and application for the social workers in order to improve their services to the citizens. This study explores the relationships among personal character, job characteristics, attitude toward knowledge management, and job performance of the social workers.

Data were collected from the county government social workers in Taiwan and were analyzed by a number of statistical techniques, including t-test, one-way-ANOVA, Chi-square test, Pearson Correlation, and linear structural equation. The results are as follows.

1. Job characteristics, personal character, attitude toward knowledge management, and job performance are affected by demographic attributes.
2. Job characteristics and attitude toward knowledge management are highly correlated.
3. Job characteristics and job performance are highly correlated.
4. Personal character positively influences job characteristics and attitude toward knowledge management.
5. Job characteristics positively influence job performance.
6. Attitude toward knowledge management positively influences job performance.

Keywords: Personality Traits, Job Characteristics, Knowledge Management, Job Performance, Social Workers

目 錄

| | | |
|--------------------|-------|------|
| 中文摘要 | | i |
| 英文摘要 | | ii |
| 目錄 | | iii |
| 表目錄 | | iv |
| 圖目錄 | | viii |
| 第一章 緒論 | | |
| 1.1 研究動機 | | 1 |
| 1.2 研究目的 | | 2 |
| 1.3 研究範圍與限制 | | 3 |
| 1.4 研究流程 | | 4 |
| 第二章 文獻探討 | | |
| 2.1 社會工作與理論之關係 | | 6 |
| 2.1.1 社會工作理論 | | 6 |
| 2.1.2 社會福利工作 | | 10 |
| 2.1.3 台灣社會工作與人力的發展 | | 15 |
| 2.1.4 社會工作者之繼續專業教育 | | 17 |
| 2.2 人格特質 | | 18 |
| 2.2.1 人格的形成 | | 18 |
| 2.2.2 人格特質的定義 | | 18 |
| 2.2.3 內外控取向之意義 | | 20 |
| 2.2.4 成就動機之意義 | | 21 |
| 2.2.5 自我學習 | | 22 |
| 2.3 工作特性 | | 23 |
| 2.3.1 工作特性概念的發展 | | 23 |
| 2.3.2 工作特性之理論 | | 24 |
| 2.3.3 工作特性模式 | | 25 |
| 2.4 知識管理 | | 26 |
| 2.4.1 知識的意義 | | 26 |
| 2.4.2 知識與工作績效 | | 27 |

| | | |
|---------------|---------------------------------------|----|
| 2.4.3 | 知識管理的定義 | 28 |
| 2.4.4 | 知識管理的目的 | 29 |
| 2.4.5 | 組織知識管理 | 30 |
| 2.5 | 工作績效的意義 | 33 |
| 2.5.1 | 工作績效評估 | 34 |
| 2.5.2 | 行政績效評估 | 35 |
| 2.6 | 相關實證研究 | 36 |
| 2.6.1 | 社會及教育工作特性、人格特質與工作績效之相關研究 ... | 36 |
| 2.6.2 | 各項變項與工作績效之相關研究 | 38 |
| 第三章 研究設計 | | |
| 3.1 | 研究架構 | 40 |
| 3.1.1 | 研究對象與抽樣設計 | 40 |
| 3.1.2 | 問卷前測與定稿 | 41 |
| 3.1.3 | 問卷發放及回收情形 | 41 |
| 3.2 | 研究變項之操作性定義 | 42 |
| 3.3 | 研究假設 | 45 |
| 3.4 | 問卷設計 | 47 |
| 3.4.1 | 工作特性量表 | 47 |
| 3.4.2 | 人格特質量表 | 48 |
| 3.4.3 | 知識管理量表 | 49 |
| 3.4.4 | 工作績效量表 | 50 |
| 3.5 | 資料分析方法 | 51 |
| 第四章 研究實證結果與分析 | | |
| 4.1 | 研究變項之敘述性統計 | 54 |
| 4.1.1 | 研究對象的基本資料分析 | 54 |
| 4.1.2 | 樣本資料的交叉分析 | 55 |
| 4.1.3 | 人格特質、工作特性、對知識管理的態度與 工作績效之關聯性 | 57 |
| 4.2 | 問卷的信度與效度分析 | 59 |
| 4.2.1 | 問卷的信度分析 | 60 |

| | | |
|--------------------------|--------------------------------------|-----|
| 4.2.2 | 問卷的效度分析 | 60 |
| 4.3 | 工作特性、人格特質、知識管理與工作績效 之差異分析 | 62 |
| 4.4 | 人格特質與知識管理、工作績效之卡方檢定..... | 68 |
| 4.4.1 | 人格特質與知識管理之卡方檢定..... | 68 |
| 4.4.2 | 人格特質與工作績效之卡方檢定..... | 70 |
| 4.5 | 工作特性與知識管理、工作績效之相關分析 | 71 |
| 4.5.1 | 工作特性與知識管理之相關分析 | 71 |
| 4.5.2 | 工作特性與工作績效之相關分析 | 75 |
| 4.6 | 人格特質、工作特性、知識管理與工作績效 之線性結構分析 | 78 |
| 4.6.1 | 本研究線性結構模式之建構 | 78 |
| 4.6.2 | 模式適合度的評估 | 80 |
| 4.6.3 | 結構方程模式的分析 | 83 |
| 4.6.4 | 結構方程模式之分析結果 | 88 |
| 第五章 研究結論與建議 | | |
| 5.1 | 研究結論 | 92 |
| 5.1.1 | 社工人員個人屬性與各變項之差異性分析 | 92 |
| 5.1.2 | 工作特性、知識管理與工作績效相關性分析 | 94 |
| 5.1.3 | 人格特質、工作特性、知識管理與工作績效 之整體模式分析 | 95 |
| 5.2 | 建議 | 96 |
| 5.2.1 | 對中央相關部會與縣市政府的建議 | 96 |
| 5.2.2 | 對社工人員的建議 | 98 |
| 5.2.3 | 對後續研究者的建議 | 99 |
| 參考文獻 | | 101 |
| 附錄一：社工法定任務表..... | | 107 |
| 附錄二：問卷調查表..... | | 112 |
| 附錄三：各縣市總體及分項評比結果一覽表..... | | 118 |

表目錄

| | | |
|--------|---------------------------------------|----|
| 表 1.1 | 各縣市社會工作人員及督導員人數..... | 4 |
| 表 2.1 | 社會工作理論 | 7 |
| 表 2.2 | 人格特質的定義 | 19 |
| 表 2.3 | 內外控取向的定義 | 21 |
| 表 2.4 | 成就動機的定義 | 22 |
| 表 2.5 | 工作特性的理論 | 24 |
| 表 2.6 | 知識的特色 | 27 |
| 表 2.7 | 知識管理的定義 | 28 |
| 表 2.8 | 工作績效的定義 | 33 |
| 表 2.9 | 工作特性、人格特質、知識管理 與工作績效實證研究相關論文..... | 37 |
| 表 2.10 | 人格特質、工作特性、知識管理 與工作績效實證研究相關論文..... | 39 |
| 表 3.1 | 施測量表之信度值 | 41 |
| 表 3.2 | 各縣市社會局問卷回收統計表 | 42 |
| 表 3.3 | 工作特性量表之細部題項及題號彙整表 | 48 |
| 表 3.4 | 人格特質量表之細部題項及題號彙整表 | 48 |
| 表 3.5 | 知識管理量表之細部題項及題號彙整表 | 49 |
| 表 3.6 | 工作績效率量表之細部題項及題號彙整表 | 50 |
| 表 4.1 | 有效樣本的基本資料分析表 | 55 |
| 表 4.2 | 社工人員性別與證照狀況交叉分析表 | 56 |
| 表 4.3 | 社工人員性別與年齡交叉分析表 | 56 |
| 表 4.4 | 社工人員性別與教育程度交叉分析表 | 57 |
| 表 4.5 | 社工人員性別與服務年資交叉分析表 | 57 |
| 表 4.6 | 各研究變項之描述性統計分析 | 59 |
| 表 4.7 | 問卷信度分析摘要表 | 60 |
| 表 4.8 | KMO 與 Bartlett 檢定 | 61 |
| 表 4.9 | 工作特性、人格特質、知識管理、工作績效 之累積解釋變異量 | 61 |

| | | |
|--------|---|----|
| 表 4.10 | 不同性別在各研究變項上之差異性 | 62 |
| 表 4.11 | 年齡別在各研究變項上之差異性 | 63 |
| 表 4.12 | 教育程度別在各研究變項上之差異性 | 65 |
| 表 4.13 | 服務年資別在各研究變項上之差異性 | 66 |
| 表 4.14 | 不同證照狀況在各研究變項上之差異性 | 67 |
| 表 4.15 | 社工人員個人屬性對各變項差異分析結果彙整表 | 68 |
| 表 4.16 | 人格特質與知識管理之卡方分配..... | 69 |
| 表 4.17 | 人格特質與工作績效之卡方分配..... | 71 |
| 表 4.18 | 工作特性與工作績效之相關分析 | 75 |
| 表 4.19 | 工作特性與知識管理之相關分析..... | 78 |
| 表 4.20 | 本研究結構方程模式徑路圖中各符號的代表意義 | 80 |
| 表 4.21 | 本研究結構方程模式適配度判斷準則之彙整表 | 83 |
| 表 4.22 | 本研究結構方程模式的殘餘誤差($\zeta_1 \sim \zeta_3$) | 84 |
| 表 4.23 | 本研究各觀察變項之誤差(δ 、 ε) | 85 |
| 表 4.24 | 潛在自變項與其觀察變項關係估計值($\lambda_1 \sim \lambda_3$) | 85 |
| 表 4.25 | 潛在依變項與其觀察變項關係估計值($\lambda_4 \sim \lambda_{12}$) | 85 |
| 表 4.26 | 潛在變項間的關係估計值 (γ 、 β) | 86 |
| 表 4.27 | 整體模式適配度的評鑑結果 | 86 |
| 表 4.28 | 本研究理論模式的評鑑結果 | 87 |
| 表 4.29 | 潛在變數間的影響效果 | 91 |
| 表 5.1 | 社工人員個人屬性在各研究變項上之差異性驗證 | 94 |
| 表 5.2 | 工作特性與知識管理之相關性驗證 | 95 |
| 表 5.3 | 各研究變項間之影響性驗證 | 95 |

圖目錄

| | | |
|-------|--------------------------|----|
| 圖 1.1 | 研究流程圖 | 5 |
| 圖 2.1 | 社會工作的共同基礎 | 7 |
| 圖 2.2 | 社會福利體系架構 | 11 |
| 圖 2.3 | 經驗的回饋—人類資訊/知識的處理流圖 | 26 |
| 圖 2.4 | 個人的知識能力與群組組織的績效 | 28 |
| 圖 2.5 | 知識轉換模式 | 32 |
| 圖 3.1 | 本研究之觀念性架構 | 40 |
| 圖 3.2 | 本研究架構及相關構面 | 45 |
| 圖 4.1 | 本研究結構方程模式徑路圖 | 79 |
| 圖 4.2 | 本研究結構方程模式徑路圖驗證結果 | 89 |

第一章 緒論

本章主要針對本研究之動機、研究目的及範圍加以說明，共分四節，第一節為研究動機，第二節為研究目的，第三節為研究範圍與限制，第四節為研究流程。

1.1 研究動機

知識經濟時代，知識已成為提升生產力與經濟成長的主要驅動力，任何組織的核心競爭力在於組織成員知識的創新及組織智慧的孕育累積。雖然政府組織於目的與功能上與一般企業有所不同，但步入廿一世紀全球化及知識經濟時代，「政府再造」仍持續以顧客導向的企業管理方式，來強化政府的服務績效；而政府組織行政能力及行政績效也將取決於公務人力資源的管理與運用（Nadler, 1987）。近代管理學重視的「態度決定行為」，認為員工對職涯管理的態度與認知會影響到其在公司職涯管理活動的作法（石銳，2000）；公部門的政府組織對人力資源的發展亦從「訓練」轉為「人員績效」的改善趨勢；個人的工作績效雖不等於組織績效，但藉由組織流程績效的聯結，使得個人工作績效累積轉化為組織績效。環顧國際間各國賴以維繫其整體競爭優勢的基礎，多取決於政府本身是否具備從事改革創新的機制，以及政府執行各項公共政策的績效程度。因此，政府必須適時檢討本身的定位與功能，並應妥善的運用績效管理(Performance Management)、品質管理(Quality Management)及電子化政府(Electronic Government)等管理措施，方能建立一個具前瞻性及執行能力的政府運作體制，引導國家邁向現代化。

就台灣未來人口與社會發展趨勢言，人口老化、家庭變遷、外籍配偶、失業、貧窮等問題將是熱門的服務領域，因此，社會工作人力的培育，應

隨社會趨勢而調整。根據研究報告，目前國內社會工作人力不足，而且其服務品質亟需藉由持續的強化督導制度及在職訓練來提升。在現代化的知識經濟體系中，組織競爭的資源已從有形的設備、資本、勞力移轉至增值能力高、模仿難度高的知識，組織經營績效之優劣亦取決於經營團隊的能力，而此能力的形成端視團隊成員本身有無掌握高品質的知識而定，唯有植基於優質的知識，方能發展出良善的決策與能力。面對福利國家的發展過程，如何透過資訊科技的進步，強化組織對於知識的搜尋、儲存、傳遞與分享，來加強人力運用的績效。由於知識管理牽涉到組織內策略、科技、組織文化行為、領導、組織結構、組織特性等各種因素，研究各類型專業組織必有其不同的研究限制，將本諸克服研究限制的精神，使論文的貢獻度提高。

1.2 研究目的

社會福利體系涵括經濟救濟、行為輔導、家庭協助、心理諮商等服務，已超越過去從事個人或家庭的經濟扶助工作項目範圍，觀念上也跳脫傳統的慈善事業型態。現代的社會福利工作是一種有計畫、持續性的行政體制內行為，協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康需求；其工作主要內涵在於瞭解並處理人類行為與社會環境的問題，面對社會結構變遷迅速所產生的問題，促使社會工作者必須快速學習更多專業技術及知識，來滿足工作或業務上的需求。另一方面，隨著知識經濟時代的發展，知識已成為一種策略性的資產，以及創造企業核心能力的主要來源。目前，各縣市政府編制內的社會工作師及約聘社會工作人員，是執行社會福利工作的主要人力，直接對個人、團體、家庭、組織、社區從事輔導及救助，並兼任機構方案設計之審核、督導等各種業務，最大的特色是需取決於當下環境與目

標，同時扮演不同角色。面對管理理論日益專精、績效審核制度日益嚴謹、及社會期許日甚、人力不足的社會福利工作環境，知識管理是否能被社工人員運用，以增進服務效率與效能，是本研究欲探討之問題，因此本研究的主要目的為：

1. 探討不同個人屬性之社工人員，於人格特質、工作特性、知識管理與工作績效之差異情形。
2. 探討社工人員的人格特質、工作特性、知識管理與工作績效之間的相關性。
3. 探討工作特性對於社工人員知識管理態度之影響程度。
4. 探討工作特性對於社工人員工作績效之影響程度。
5. 探討社工人員工作特性、知識管理態度對工作績效之影響程度。
6. 探討社工人員知識管理態度，影響工作績效的中介效果。

1.3 研究範圍與限制

本研究以縣市政府社會局之社工人員為研究對象。期望透過本研究之探討，提供縣市政府及相關單位，對於社會工作者人力資源管理規劃方向，及政府各部門對於知識管理策略運用思考模式之參考，落實高效率及高品質的行政目標。

我國政府公務體系人力之晉用，除公務考試任用者外，另有編制外之臨時人員；近年來雖有少數社會工作師編制，但絕大部分的社會工作人員仍屬約聘性質，雖具資深的公務年資，却是專長型契約性的補充人力（如表 1.1）；其工作內容主要在協助不同型態弱勢族群、需求性高的個案、臨時發生之社會案件，以及推動社會福利各項行政事務；除了城鄉工作模式具差異性外，各縣市政府對社工人員組織編制、工作人力配置各有不同，對

於知識管理的運用也會產生差異；本研究採用問卷調查方式進行，容易受限於受訪者填答時之主觀情緒或工作情境影響，造成填答不實的情況，此為問卷調查法之缺陷；有鑑於此，本研究儘量擴大樣本數，期使誤差降至最低情形。

表1.1 各縣市社會工作人員及督導員人數

| 縣市別 | 社工督導 | 社工員 | 計 | 縣市別 | 社工督導 | 社工員 | 計 |
|-----|------|-----|----|-----|------|-----|-----|
| 台北縣 | 8 | 52 | 60 | 屏東縣 | 3 | 26 | 29 |
| 宜蘭縣 | 2 | 13 | 15 | 台東縣 | 1 | 13 | 14 |
| 桃園縣 | 3 | 27 | 30 | 花蓮縣 | 2 | 14 | 16 |
| 新竹縣 | 2 | 18 | 20 | 澎湖縣 | 1 | 5 | 6 |
| 苗栗縣 | 2 | 16 | 18 | 基隆市 | 1 | 10 | 11 |
| 台中縣 | 4 | 1 | 5 | 新竹市 | 4 | 13 | 17 |
| 彰化縣 | 5 | 26 | 31 | 台中市 | 3 | 14 | 17 |
| 南投縣 | 3 | 30 | 33 | 嘉義市 | 1 | 5 | 6 |
| 雲林縣 | 4 | 19 | 23 | 台南市 | 1 | 14 | 15 |
| 嘉義縣 | 3 | 17 | 20 | 高雄縣 | 11 | 58 | 69 |
| 台南縣 | 4 | 29 | 33 | | | | |
| | | | | 總計 | 68 | 460 | 528 |

資料來源：內政部社會司（92），社政年報。

1.4 研究流程

本研究之緣起，始於問題的發現、產生研究動機，接著確立研究目的與範圍，進而蒐集國內外文獻及相關理論，彙整後建立本研究之理論架構，並提出研究假設；而為有效的完成研究，必須設計合適的問卷及內容，同時選用適當的抽樣與統計分析方法，問卷經過預測、修正階段後便開始正式施測，回收後之問卷隨即著手進行資料的整理分析，最後根據實證研究結果，進行歸納與推論，爾後提出研究建議以供實務界及學術上研究之參考。本研究之研究流程共分為六階段，茲列示如圖1.1。

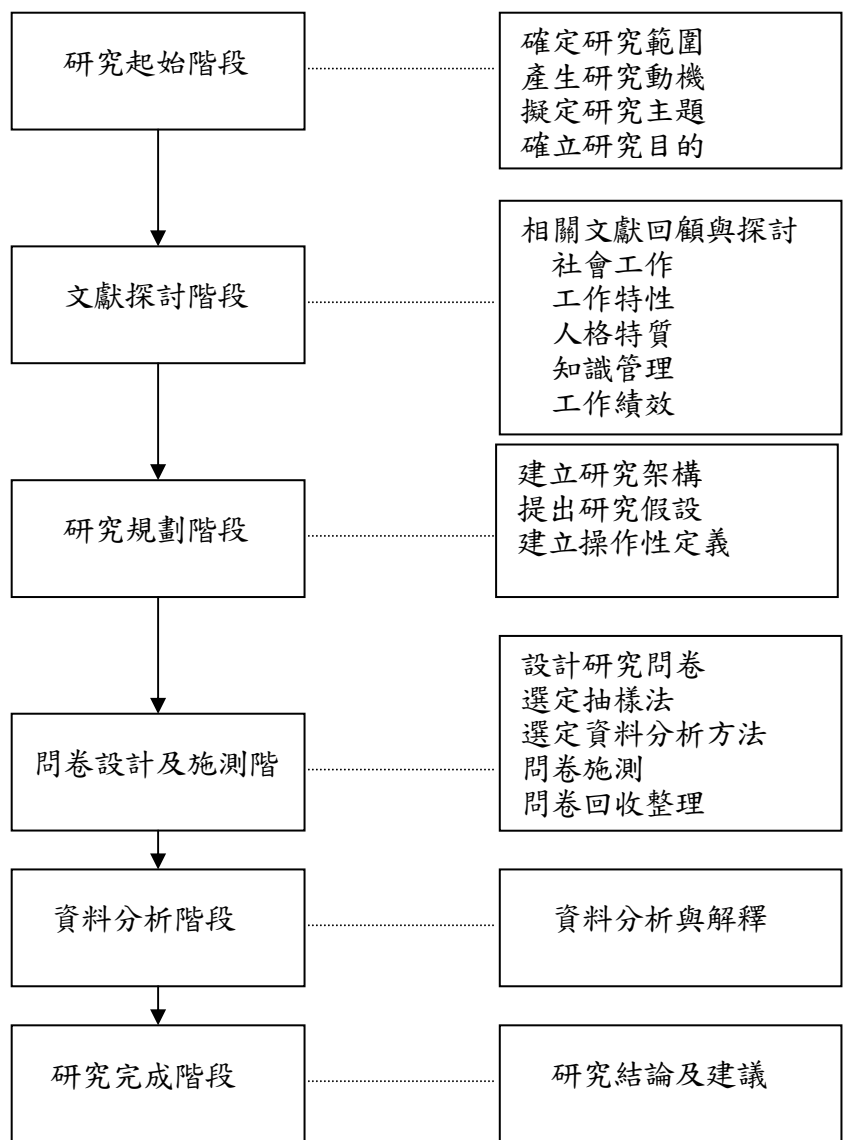


圖 1.1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本研究旨在縣市政府社工人員對於人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效關聯性之探討。社會工作是一種干預、行動的學科，是應用性的（Applied）科學，本章首先就社會工作研究學者所提出相關理論及實施原則，探討社會工作之理論基礎；第二節則透過工作特性之定義，探討社會福利工作特性之類型；第三節探討知識管理之定義與相關理論；末節將探討與工作績效相關之理論，藉以進行相關性探討。

2.1 社會工作與理論之關係

社會工作是源於某種特定社會現實（Social Reality）下的產物。理論（Theory）是企圖定型經驗世界（Empirical World）的某些面向。英國學者佩恩（Payne, 1997）指出，社會工作是社會建構（Social Construction）的，只有進入該社會文化脈絡中，才能真正理解社會工作。不同的價值與文化基礎，不同的社會問題與議題，以及不同的歷史發展與政經制度，影響到社會工作的內涵，也影響社會工作理論的建構。社會工作不是純理論科學，但仍需理論之指引，指引社會工作者儘可能精確而完整地瞭解人類行為與社會環境，引導社會工作者選擇適當的干預行動；另一方面，社會工作經驗整理回饋到理論建構，以修正、精緻化理論，而提升實務的水準（林萬億，2002）。

2.1.1 社會工作理論

漢彌爾頓（Hamilton, 1940），在社會個案工作的「診斷途徑」（Diagnostic Approach）中，最先使用社會個案工作理論的字眼，1964年何麗絲（Florence Hollis）發展出「心理社會治療」（Psycho-social Therapy）的基礎。而最

先提出建構社會工作專業模型的是巴雷特（Bartlett, 1970），以「社會功能」（Social Functioning）為共同基礎，試圖將傳統「方法與技巧模式」與更寬廣的「專業模式」結合，再連結社會工作的價值體系與知識基礎，而推演出社會工作的干預程序，成為新的社會工作專業模型，如圖2.1所示。

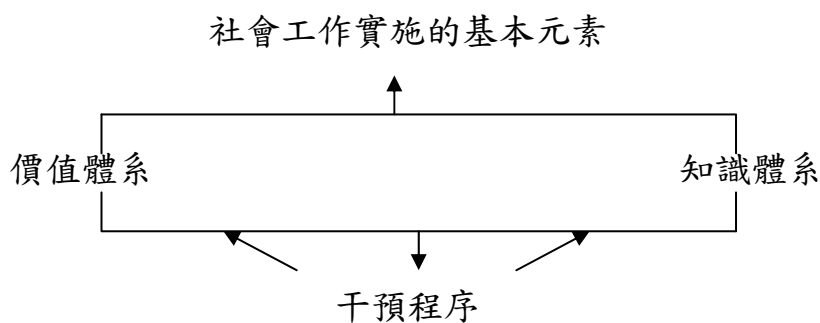


圖2.1 社會工作的共同基礎

資料來源：引自林萬億（2002），現代社會工作-方法與方法，台北：五南圖書。

之後，許多學者陸續發展社會工作理論，如西柏齡（Siporin, 1975）發展出之倫理實施原則與技術實施原則，共構成社會工作基本助人模型與理論。所以社會工作理論又稱社會工作實施理論（Social Work Practice Theory）；或實施模型（Modeles of Practice）。為有效的處理個案，研究社會工作學者及實務工作者，經常引用之學派理論及實施模式。整理如表2.1。

表2.1 社會工作理論

| 學派與代表學者 | 主要理論基礎 | 實施原則 |
|--|---|---|
| 功能學派個案工作理論 (The Functional Approach) Otto Rank; Jessica Taft & Virginia Robinson; Ruth E. Smalley | 強調人是自己的創造者，主張意志力是決定個人行為的主要關鍵，且主張「助人過程」的概念，認為個人行為改變過程是一連串的，在整個處遇關係中，個案的參與是影響行為改變主要成效的關鍵。 | 1. 診斷與了解受助者情況 2. 善用服務過程不同時間點的效能 3. 善用機構功能與專業角色 4. 注重服務之結構與形式 5. 善用專業關係的發展 |

表2.1 社會工作理論(續)

| 學派與代表學者 | 主要理論基礎 | 實施原則 |
|---|---|--|
| 心理暨社會學派個案工作理論 (The Psychosocial Approach) Gordon Hamilton, 1937; Florence Hollis, 1963 | 又稱診斷派，主張對個人問題的了解必須由「人在情境中」觀點著手，強調個人的行為同時是由個體內在心理與外在環境互動的結果。故案主問題的評估與處遇須由整體層面、多元面向著手。 | 系統理論的觀點： 1.個別化服務的原則 2.強調個人與家庭早年生活的重要性 3.專業關係的重要性 |
| 問題解決學派個案工作理論 (The Problem-solving Approach) Helen Harris Perlman, 1950 | 認為生命是解決一連串問題的過程，問題無法解決係導因於缺乏動機、能力或機會不足；因此對個案工作定義即是解決問題，而問題解決模式有所謂的4Ps，即Person 指求助者，Problem 指所遭遇的問題，Place 指社會服務機構，Process 指問題解決過程。 | 1.引導並增強案主尋求改變的動機 2.發揮與培養案主心理—情緒—行動能量 3.提供案主解決問題相關之資源與機會 |
| 行為修正學派個案工作理論 (The Behavioral Approach Casework) Paulov; B. F. Skinner; A. Bandura | 主張以社會學習理論之觀點為基礎，重視外在環境對個人行為的刺激、制約與改變的效果，因此強調工作者對問題行為反應之診斷與評估時應找出其前置因素、因果關係，再行對症治療和訓練。歸類三大派別： 1. 反應制約導向，2. 操作制約導向，3. 社會學習導向。 | 1.強調「刺激—行為反應」的模式 2.主張行為模式的建立及行為模式的方法，均由行為結果來決定 3.認為行為的建立只要經由觀察過程或模塑過程學習即可 |
| 危機調適模式個案工作理論 (Crisis-oriented Short-term Approach) Lydia Rapoport, 1970; Naomi Golan, 1978 | 短期處遇為導向的工作模式，強調運用心理動力與自我心理學之理論概念，來協助個人心理與社會功能失衡之案主，藉以影響其人格調適與社會功能之增強。 危機調適個案工作最主要目標是避免危機情境所導致之傷害，幫助受助者獲取平衡。 | 1.即時接案與處理 2.主動採取行動 3.有限之工作目標 4.希望與期待 5.支持 6.問題解決為目標 |
| 生態系統個案工作理論 (Eco-systems Theory) Bertalanffy, 1968; Germaine & Gitterman, 1981 | 認為人生其實就是一連串適應外在複雜社會環境變遷的過程；但是個體在適應過程，不僅會調整自己去適應外在環境，同時也會試圖改變外在環境來滿足個人的需求，所以環境與個體之間是一種相互轉換的過程，故又稱為生活模式(Life Model)。 | 1.強調個人-情境互動的觀點：達到改善人們和所處環境互動關係之目的 2.重視系統解釋的觀點：強調人和社會系統的互動關係 3.個體與環境之間是一種動態平衡關係 |

表2.1 社會工作理論(續)

| 學派與代表學者 | 主要理論基礎 | 實施原則 |
|---|---|---|
| 任務中心個案工作理論 (Task-centered Model) William Reud, 1970 | 任務中心個案工作是指助人者在提供助人過程運用一種簡單(Brief)、有結構(Structure)、且有時間限制(Time-limit)的個案工作方法，是屬於「短期處遇方法」。其所採行的干預策略，有兩個主要目標：協助案主解決其所關心的問題，提供案主一個好的解決問題經驗，以便增加案主接受協助的意願，並增強其處理困難的能力。 | 1. 評估案主需求之強度和方向 2. 了解案主內在價值信念 3. 協助案主了解信念之影響 |
| 後現代個案工作理論 (Postmodernism Theory) Hoffman, 1990 ; Hartman, 1991 | 主張個體是獨特的(Unique)、差異的(Difference)，每個個體的生活經驗都不同，這種特質無法用單一的普世原則(Universalism)來概化推論。須透過多元觀點與差異事實，重新建構理解人類社會現象與社會問題之道。 | 1. 以社區為干預焦點：即建立與案主有關的社會事實相關之領域 2. 以詮釋立場為評估指標：不認為處遇計畫本身對案主有任何療效，允許案主主導整個處遇關係的發展或方向 |
| 女性主義個案工作理論 (Feminism Theory) Hartmann, 1981; Nes & Iadicola, 1989 | 1. 自由主義女性主義：主張改變既有之性別角色，打破既有不利於女性發展的社會結構，鼓勵女性培養獨立、自主的能力。 2. 基進主義女性主義：提出「個人就是政治」的口號，認為要建立兩性平等的社會，就必須先廢除或解構性別角色隔離，女性自我意識覺醒是打破兩性不平等事實的根本之道。 3. 社會主義女性主義：根據馬克思主義對資本主義之論述，與基進主義對父權體制之論述為基礎；認為唯有分析父權社會和資本主義社會下的女性生活經驗，才能真正了解女性被壓迫的原因。 | 1. 工作者協助案主尋求相關資源，打破現有不利用於女性發展的社會結構 2. 工作者協助案主自我覺察過程，了解被壓迫與被剝削的事實，最後達到平權的目標 3. 工作者協助案主過程中，應著重父權制度中兩性權力運作互動關係之分析，不僅強調個體內在意識的覺醒，同時也強調外在資源的聯盟 |

資料來源：本研究整理。

社會工作理論的發展或來源，主要來自三方面：一是從其他學門引用相關的理論，如精神分析觀點、認知行為理論、系統理論、基變觀點和女性主義觀點等，藉以仿效運用於社會工作實務；或從本身的實務發現，進

而發展為專有的實務處遇理論或模型，如任務模型；或融合其他學門理論與本身的實務心得，所形成獨特的處遇理論或模型，如危機調適模型、生態觀點、心理暨社會學派社會支持網絡理論，和增強權能理論。由於社會工作是行動導向的專業，所以社工理論的發展及運用，與實務之間自有依附和互動關係（施教裕，2002）。尤其各理論、模型，都有其相互參考運用的技巧，如社工人員在處理具有文化差異的案主群時，通常以利益為導向，期待能在極短時間內解決問題，「危機介入取向」與「任務中心取向」均具有短期內便容易讓案主感受到「處遇效益」，強化其接受處遇動機的優勢（吳素秋等，2003）。唯危機介入理論可能產生的限制，包括保密的原則將可能令社工員在遇到危險的情況時不知如何是好（Golan, 1981）；採用危機介入取向時，若案主出現自殺及報復的想法，社工員將面臨保密及通報、生命安全的專業倫理衝突；如果社工員運用「任務中心取向」的解決問題程序與技巧，或許可以解決倫理兩難的議題。然而，有些個案並不適用「任務中心取向」工作模式（Turner, 1997）。例如：在事件發生之時，案主陷入精神、行為混亂的狀態，無法有信心與耐心地依照步驟解決問題，反而採取脫序或混亂之行動解決問題，或以自力救濟的方式到處求情，造成處理工作上的複雜化，此部分為理論的限制。

2.1.2 社會福利工作

自二次大戰後，各國社會福利體系的發展，已成為一種社會所規定的體系，其內容涵括如圖2.2所示，並以公務員和民間專業組織來執行人群問題與需求的滿足（林萬億，2002）。目前縣市政府社會局之工作內容主要為社會安全及社會服務兩大部分。為合乎現行執行內容，本研究將社會服務之家庭福利修改為婦女福利。

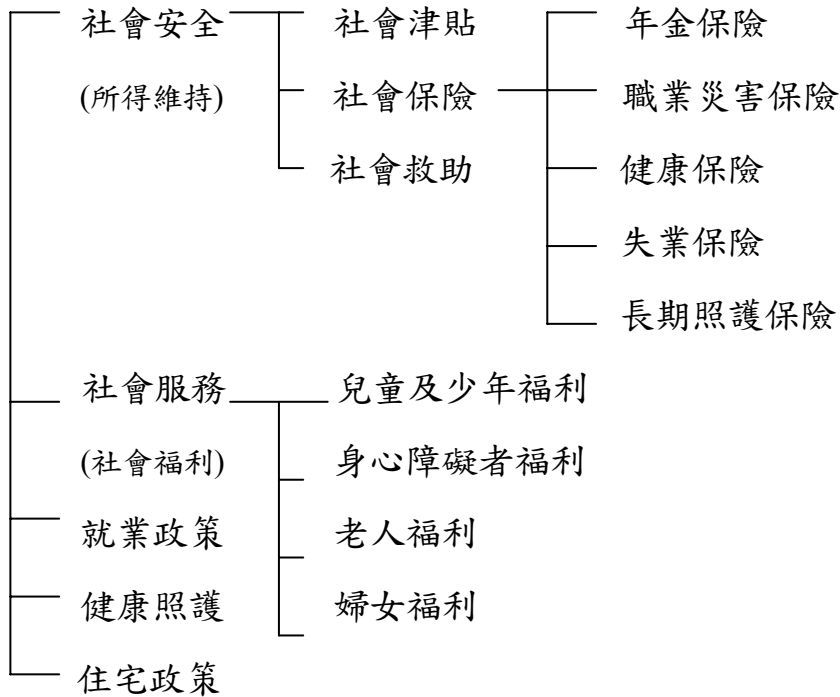


圖2.2 社會福利體系架構

資料來源：修改自林萬億（2002），現代社會工作-方法與方法，台北：五南圖書。

社會福利在「社會工作辭典」定義為「一種國家的方案、給付與服務體系，以協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康需求，此乃社會的維持基礎」（Barker, 1999）。簡言之，社會福利政策的執行是維護國家的基礎，協助人民滿足其生活基本需求，是有計畫、持續的服務行為。社會政策的內涵包括了社會安全、個人的社會服務、保健服務、教育、就業、住宅、家庭政策與環境政策等八大項，社會政策著重於目標的抉擇與制定的過程。而容易與社會政策混淆的社會行政，旨在研究各種提供社會服務的人群組織和正式結構，及其間的選擇（Titmuss, 1974）；即指社會行政工作重點在於討論如何將社會服務輸送到需求者手上的過程，傳輸過程有三個最主要的任務：規劃、管理、與執行。規劃是指如何把社會目標轉化成為社會行動的過程；管理是指資源的籌措、配置，組織結構的設計、人力部署與領導、員工招募、訓練與督導、溝通與協調、品質管理與績效管理、決

策等，執行包括對需求者的諮詢、轉介、諮商、資源提供，以及為達成目標所進行的社區關係、工作協調與整合、評估等（Slavin, 1985）。

社會服務在英國稱「個人社會服務」（Personal Social Service），在美國稱「人群服務」（Human Service），在台灣則稱為「福利服務」（Welfare Service）。卡恩（Kahn, 1973）認為社會服務有三類：

1. 為個人與家庭的社會化與發展，如托兒、青年中心、暑期活動、家庭計畫、營養午餐、老人中心、餐車服務、親職團體、家庭休閒服務等。
2. 為治療協助復健與社會保護，如個案工作、兒童領導與寄養服務、觀護服務、團體治療、家庭訪視、機構式服務、學校社會工作、醫療社會工作、兒童保護、兒童輔導等。
3. 接近、資訊與指導服務，如諮詢、指導、社區參與、資訊提供、申辦、轉介、辯護、法律支援、熱線服務等。

不論美國、英國、歐洲國家或是台灣，社會服務大多由地方政府社會服務部門主管，亦即社會服務是地方政府社會服務行政主管的主要職責（林萬億，2001）。

社會工作是英文“Social Work”的翻譯，直至1970年代，美國實務的社會工作已定型，全美社會工作者協會(The National Association of Social Workers, NASW)於1973年提出綜合性的社會工作定義：「社會工作是協助個人、團體、社區增強或恢復其社會功能的能量，以及創造有利於達成目標的社會條件的一種專業活動」。首先強調社會工作是一種專業活動，清楚地界定社會工作服務的案主體系(Client Systems)，包括個人、團體、社區，並指出社會工作的焦點在於「人與環境」的互動，幫助個人團體社區增進或恢復其社會功能(Social Functioning)。而為了區別心理治療師、精神科醫師等之助人專業人員，1982年NASW更明確地界定社會工作的定義為：「社

會工作專業在於提供人性且有效的社會服務給個人、家庭、團體、社區與社會，藉此，社會功能得以增強，生活品質得以改善」。同時，NASW整理出社會工作的三大主要目標，這也可說是社會工作的四個功能（Zastrow, 1995）：

1. 增強人們解決問題、抗衡與發展的能量：強調「人在環境中」的概念，社會工作者以「使能者」(Enabler)的角色來幫助人。
2. 連結人與環境體系，已獲得資源、服務與機會：人既然是環境中的一部分，環境中的各個體系，包括家庭、鄰里、學校、職場、教會、團體、社區、社會等，都是滋養個人資源的提供者，社會工作者以「經紀人」(Broker)的角色協助需要者。
3. 促進環境體系有效與人性的運作，來提供人們資源與服務：如何使環境中各子系統有效且合乎人性的運作，是社會工作者極需努力的工作焦點，其所扮演的角色為「辯護者」(Advocate)、或倡導者(Advocate)，也會因環境需要而同時扮演方案開發者(Program Developer)、督導者(Supervisor)、協調者(Coordinator)、諮詢者(Consultant)等角色，提供合適的社會服務。
4. 發展與促進社會政策：在「人在環境中」的觀點下，社會工作者相信社會政策可以改變環境，所以社會工作者將扮演規劃者與政策開發者角色，促成新的社會立法，以及社會政策的發展。

因此，社會工作者面對不同類型之個案，所扮演協助與關懷的角色亦有所差異；Lister（1987）研究社工員角色理論，認為社工員之角色共分為五類：

1. 直接服務的提供者。
2. 社會系統的連結者：包括(1)社會服務經紀人，(2)個案管理者和協調者，

(3)調解者和仲我者。

3. 系統的維護與促進者：包括(1)組織分析者，(2)促進者和監督者，(3)團隊成員，(4)顧問和商議者。
4. 研究者與研究使用者。
5. 系統的發展者。

張乃千(2003)探討屏東地區檳榔西施現象時，提出社工員扮演的角色：

1. 關懷者：提供關懷與支持者，陪伴案主走一段成長的路。
2. 諮詢者：提供相關資源與諮詢，如就業資訊、政府資源、經濟補助等。
3. 示範者：在與案主的工作過程中，透過相處、問題討論等方式，培養案主反省、思考、溝通能力及人際互動。
4. 協調者：在案主與家人、友人與工作之間適切的介入，促成良性互動，增進案主人際互動能力。
5. 增能者：協助案主看到自己的潛能與能力，並促進其潛能之發揮、增進正向自我提升生活品質。
6. 發聲者：在案主生活中競爭能力，提供不同的思考方向或資源，增加案主選擇與競爭能力。

張江清(2003)於「運用開放空間會議收集社區老人福利需求之經驗」的研究中，分析社工員必須要扮演的角色有五種：

1. 加強老人福利資源宣導的教育者；
2. 維護老年人權益的倡導者、行動者；
3. 基層社工人員資源整合的協調者；包括：(1)建立責信流通的管道，(2)推動方案合作的策略。
4. 增設意見箱；即意見之蒐集者及反映者。

總之，社工人員應依其專業知識及判斷，瞭解案主的真正需求，來協

助案主解決問題，並給予正向的心理建設與支持。顯然，現代社會福利工作不只救災濟貧，更肩負教化心智、提升心靈，維護人民健康、安全等輔導、協助功能。

2.1.3 台灣社會工作與人力的發展

根據 NASW 的專業分級制度，美國社會工作人員可分為六級。其中前二級為半專業程度(Pre-Professional)，後四級為專業程度（張紉，民 92）：

1. 社會服務助理員(Social Service Aide)：依照某些特定工作或所需發揮的功能而要求的個人成熟度、適當的生活經驗、動機及技巧而任用者。
2. 社會服務技術員(Social Service Technician)：須具備(1)接受過相關社會服務的兩年教育訓練，通常是授與文學副學士學位（Associate of Arts Degree）；(2)任何科系的學士學位。
3. 社會工作員(Social Worker)：須具備社會工作大學科系畢業的學士學位。
4. 碩士級社會工作員(Graduate Social Worker)：須具備社會工作研究所畢業的碩士學位。
5. 社會工作師(Certified Social Worker)：須具備由證照社會工作學會(Academy of Certified Social Workers, ACSW)所授與的證照認可。具備自主、自我引導能力的實務技巧，或是具有由其所執業所在州所認可的執照。
6. 社會工作研究者(Social Worker Fellow)：需要具備社會工作博士學位，或是完成由 ACSW 所認證的某一特定服務領域的實務要求。

台灣的社會工作制度，多源自美國，對於社會工作人員聘任，亦以美國專業程度的基礎層級的社工師為標準，即須取得社會工作相關科系之學

士學位者。五十年來，台灣的社會工作由點擴展到面的普及，由高度專業化發展到更高度的專業化。期間，第一個關鍵階段是 1970 年代的政府約聘社會工作人員制度，政府編列龐大的人事經費，使社會工作人力領域越過醫療體系及民間部門，社會福利工作正式進入政府部門並制度化的成長；其次，社會工作專業組織的組成是啟動社會工作專業化的第二個關鍵，1989 年「中華民國社會工作專業人員協會」成立，其宗旨除了為凸顯其工作的專業特質外，主要訴求在於政府約聘的社會工作人員納編及提高社會福利行政組織層級；於是，社會工作專業組織的組成又直接影響到後續的專業化進程（林萬億，2001）。「社會工作師法」於 1997 年 4 月 2 日通過後，同年 7 月 27 日內政部函頒「社會工作倫理原則」，從法律上言，開啟了社會工作的專業制度，並確立社會工作者的專業地位。然而，一種專業體制的建立必須包括專業教育、專業組織、專業人員及專業的工作環境等各個層面的成熟發展；「社會工作師法」只是確認專業證照制度法制化，在國內社會福利政策、法規、經費及運作體系等環節，仍須有整體的配合發展，才能凸顯社會工作體制的專業化（簡春安、高永興，1992）。同年修正發佈「全國性社會團體績效評鑑要點」則是一項指標性的作為，爾後各級政府開始施行評鑑計劃，落實社會工作邁入追求品質與績效的時代。

1980 年迄今，各項福利法規（如附錄二）陸續頒布或修正，社會政策的目標實現、各個法規的落實都得透過社會行政人員與專業的社會工作人員認真推行；依施教裕（2002）所稱「社工人員在連續性的服務的光譜上，舉凡成長、輔助、支持、復健或保護、矯治等服務，對象不拘兒童、少年、婦女、老人、身心障礙者、原住民等，方法不拘個案、團體和社區工作，角色包括倡導、教育、支持、連結、媒介、調解、治療等，不一而足...」。

由上揭可窺知，社會越複雜，社會工作就越多，社工人員更需具備多種能力與耐力；而政策性、制度面的法令修改或訂定，是否考量社工人員的需求，值得相關單位深思。

2.1.4 社會工作者之繼續專業教育

社會工作主要目的在於瞭解並處理人類行為與社會環境的問題，近年來社會變遷迅速，經濟產業結構快速調整，促使社會工作者必須快速學習更多專業技術及知識，來滿足工作或業務上的需求；隨知識經濟時代的來臨，和資訊化的便利性，取得專業知能的學習方式也隨之改變（Cervero, 1988）。依目前社會工作者之在職繼續專業教育以個案討論、團體督導、研討會、進修課程及碩士班等方式進行，乃朝向通才（Generalized Emphasis）取向的社會改革派（Social Change-oriented Practice）社工繼續專業教育邁進（徐震、林萬億，1996）。所謂社工繼續專業教育，Houle（1980）從古典專業教育模式（Classical Model of Professional Education）來的定義為：社工專業人員，於接受大學教育後，服務案主時，為保證專業知識、技術和績效表現的能力新穎性，必須接受繼續教育；而從專業服務機構角度的定義，不僅要增進專業知識、強化專業態度，提升與人共事、及協助人群之技巧與能力，更能直接或間接地藉由在職繼續教育，訓練對他人之瞭解與工作人員之間的互動，進而提升機構之服務效能（Shidmore, 1995）。郭麗玲（1998）歸納出專業人員需要積極繼續專業教育的原因：

1. 專業服務所需知能更新快。
2. 所服務案主及其需求經常改變。
3. 學校教育與實務工作的聯結性差。
4. 學校教育不能類化到實務專業知能的運用。
5. 提升專業道德。

基本上，碩、博士班正規的繼續專業教育比較能有系統的提供專業師資，進行更深入的助人技巧訓練及社工哲理探討；但是固定的上課時間及空間，對於大多數急於獲得新知的實務社工人員而言，常會有學業與工作取捨兩難的困境。所以，傳統非正規的繼續專業教育的個案討論、團體督導、研討會、進修課程等經常被運用，甚至已列為績效評鑑之重要指標。

2.2 人格特質

人格 (Personality) 一辭源自於拉丁語Persona (詹益統, 1996) ; 1909年佛洛伊德到美國發表「心理分析的起源與發展」, 介紹了當時爭議甚大的人類性格理論, 促進美國心理分析的濫觴。當歐波德 (Allport, 1963) 為人格下定義時, 就發現至少有50種以上的定義了, 有些心理學家認為人格是個人適應環境的特殊方式, 強調個人與環境的關係; 有的則認為人格是個人認知、性情、動機、興趣及性格等的總和。最重要的, 研究學者都相信個人自我的重要, 也就是心理學研究必須基於個人的觀念、個性、成長、命運等, 所以人格有其獨特性和組織性。

2.2.1 人格的形成

陳義勝 (1989) 認為人格除了受到基因及感覺等生理因素、與他人或情境互動的群體因素影響之外, 還會受到個體身處的文化影響, 因為文化對個人的角色會有所期望, 所以個人的人格會受到這些他人期望影響而有所不同。盧盛忠等人 (1997) 認為, 人格 (或性格) 的形成是受到以下幾個因素的影響:

1. 自然的遺傳性因素: 是指人格會決定於遺傳來的基因, 在此基礎上成長出的中樞神經系統、內分泌系統、感官等對人的行為都具約束力。
2. 社會化因素: 是指人逐步認識並學會如何適應其現實環境的過程, 在此

過程中，受到不同的影響並逐步累積，對性格的塑造起了相當的作用。

3. 環境影響因素：在工作組織的環境會繼續影響人的性格，但其作用只是局部外顯行為的塑造。
4. 社會實踐：對成年人性格產生決定性作用的是社會實踐活動，人在與環境、社會互動時，自己的性格就會受到影響，由於實踐活動的不同，以及主觀努力的傾向不同，會形成不同的人格。

2.2.2 人格特質的定義

人格特質(Personality Traits)理論跨越了心理學、語言學、社會學、哲學甚至是神學等多個研究範疇，而對於人格特質研究者，因其研究對象及依據理論不同，而發展出不同定義。傾向行為主義的心理學家認為人格不屬於內在的，是外在可觀察到的有組織的行為。大多數的心理家認為人格是個人的心理能力、態度、性情、思考、情感、動機及價值等組合而成的獨特統合體。本節先敘述各家學者對人格特質的定義、形成的原因，再從人格特質類型之內外控取向、成就動機、自我學習等三方面定義來探討人格特質與社會工作者工作績效之相關性。茲列舉部分國內外學者對於人格特質之定義，如表2.2所示。

表2.2 人格特質的定義

| 研究者 | 人格特質之定義 |
|---------------------------|--|
| Allport (1937) | 認為個人心理與生理體系之動態組織，以對環境做適度的調適。 |
| Guilfor (1959) | 個體在與環境交互作用的時候所形成一種持久性性質。分為七大特質：生理、需要、興趣、態度、性情、嗜好、型態。 |
| Kleinmuntz (1967) | 人格為一種獨特的組織因素，使得個體與其他個體間存在差異，並且人格會決定個體與環境交互作用的型態。 |
| Kassarjian (1971) | 個體會對外環境刺激所產生的一致性反應。 |
| Hilgard & Atkinson (1981) | 認為人格特質是決定人們適應環境的行為模式及思維方式的特性。 |

表2.2 人格特質的定義（續）

| 研究者 | 人格特質之定義 |
|---------------|--|
| 李美枝 (1985) | 人格特質是指人與人之間存在差異的情感、思維等心理屬性，和特定且持久的行為型態。 |
| 吳秉恩 (1986) | 人格特質為一種動態觀念，用來描述一個人整體心理體系的成長過程；而在組織行為中，則將人格特質擴展至社會及人際技能，甚至指組織中其他成員的觀感。 |
| 張春興 (1987) | 個體對人、對己、對事物甚至擴及對整個環境在適應時所展現出的獨特性，而此獨特性乃由個體受遺傳、環境、成長、學習等不同因素的交互作用下，展現於身心各方面的特徵所構成，而這個特徵又具有其統整性與持久性。 |

資料來源：本研究整理。

歸納上述，一個人與其他個體不同的個人屬性、特性及特質的總和即稱「人格」。人格特質是屬於心理學的理论構念，明確的外在效標不易取得，因此，人格測驗的效度會以許多不同的研究資料來建立其構念效度（Construct Validity），其測量則包含認知與情意兩方面變項。依社工人員的「工作特性」，本研究即針對其與「工作績效」表現有從屬關係的「人格特質」的分類，採內外控取向、成就動機、自我學習三者為研究構面，亦為社工人員應具備的基本人格特質。

2.2.3 內外控取向之意義

內外控取向(Internal-External Locus of Control)最早相關概念是源自「社會學習理論」，由社會心理學者Rotter (1971) 所提出，認為內控者通常相信個人可以影響環境，而獎勵是來自於個人的行為；外控者相信獎勵受外在環境的控制如：運氣、命運或其他勢力，是個人無法控制的。茲列舉部分國內外學者對於內外控取向人格特質之定義，如表2.3所示。

表2.3 內外控取向的定義

| 研究者 | 內外控取向之定義 |
|------------------------------|--|
| Butterfield (1964) | 內控者是較能夠表現自我且自動自發的，能夠專心致力於自己認為是重要且自己覺得是感興趣的事，而外控者是比較受人指導且依賴的，能較專心致力於他人（尤其是他們的指導者）所認為重要的事。 |
| Bledsoe & Bader (1978) | 內控者較易於管理，情緒穩定、誠實的、值得信賴的、機伶的、愛社交的，而外控者較易興奮且不安定的。 |
| 黃堅厚 (1979) | 內控者對自己較為有信心、獨立、自我導向、主動、有較高的自尊，為內在的歸因；外控者較缺乏信心、依賴、易受他人指導、較被動、相信命運、通常較低自尊，通常為外在歸因。 |
| Hammer & Vardi (1981) | 內控者在強調自我管理型的組織中，會比外控者更積極主動、更有動力達到工作目標及獲得想要工作。 |
| 楊國樞 (1981) | 內外控取向是指一個人將自己的遭遇及行為後果的原因或責任，歸因於自己或外在力量的程度。若將自己的遭遇好壞或成敗歸因於自己本身的因素如努力、能力等，則稱為內控態度。若將本身的際遇好壞或成敗歸因為外在因素如運氣、命運等，則稱之為外控態度。 |
| Spector (1982) | 內控者對自己的能力比較有信心，他們在複雜的環境中會比較努力蒐集資訊，因此表現也會比外控者好。內控者也比較喜歡參與式管理，對自己的工作會提出較多的回饋；而外控者比內控者順從，且較易接受組織的領導。 |

資料來源：本研究整理。

綜言之，內外控取向是指個體會將其所遭遇及行為的成敗因素，歸因為自己或外在因素的程度。

2.2.4 成就動機之意義

自1930年以來，成就需求（Need for Achievement）或成就動機（Achievement Motivation）的相關研究陸續被提出，主要是指個體在進行自認為重要的或是有價值的任務時，會力求達到完美的一種內在驅力。尼可斯(Nicholls, 1984)提出工作投入論(Task-involvement Theory)，基本要義在於個人對工作是否盡力而為，將繫於他當時所持的是何種心態。他認為一般人面對工作時，不外兩種心態：(1)工作投入(Task Involvement)，指個人

全心投入工作，志在發展個人能力，而不太計較結果的成敗。所謂「為工作而工作」即屬此種心態。(2)自我投入 (Ego Involvement)，指個人之所以工作，旨在從與別人競爭中獲得的成就，以炫耀自己的能力。茲列舉部分國內外學者對於成就動機之定義，如表2.4所示。

表2.4 成就動機的定義

| 研究者 | 成就動機之定義 |
|-------------------|---|
| Atkinson (1966) | 成就動機是個人在決定努力程度、個人抱負水準及毅力表現時的重要因素，同時也是追求成功的傾向，其中包含個人的成就需求，對成功的預期及誘因的吸引等三大變項。 |
| Ausuble (1968) | 成就動機是由強度不同的需求所組合而成，並提出成就動機的三因素分別為認知驅力、親和需求及自我增強。 |
| McClelland (1969) | 成就動機是指個體會從事他認為有價值而且重要的工作，並且會盡力使它達到完美就境界的一種自我內在驅力。 |
| 謝孟樺 (1998) | 成就動機是決定個人成功與否的重要因素，而且也是社會經濟成長與企業進步的動力。 |

資料來源：本研究整理。

2.2.5 自我學習

依人本主義心理學 (Humanistic Psychology) 的學習理論指出行為決定因素在於個體潛在的自我導向，主要論點有三：

1. 積極的人性觀：人的本性是善良的，天賦具有高度的理性與發展的潛能，個人的前途與命運由自己所決定。
2. 個人的行為乃其當前的知覺場地所決定：即個人生活在其經驗世界中，一言一行均受其自我觀念所影響。
3. 保持與增進自我效能是個人發展的主要動力：其目的在使自己的人格獲得健全而均衡的發展。

人本主義心理學派創始人馬斯洛 (A. H. Maslow) 認為學習不能由外爍，只能靠內發；於1968年提出的需求層次論，認為自我學習是知的需求 (Need to Know)，即個體對己對人對事物變化中所不理解者，希望理解的需求，

如探索、試驗、閱讀、詢問等，屬於成長的需求，藉此達到自我實現的目標。而梅爾（Maehr, 1984）所提出的個人專注論（Personal Involvement Theory），認為個人面對某項工作時的動機強弱，是相對的。

現代心理分析大部分都假設個人有強烈的學習慾望，事實上，適當的動機、合適的學習環境、影響學習的價值因素及文化背景等，都是不可或缺的學習因素。

2.3 工作特性

工作特性(Job Characteristic)是指與所有工作相關之因素(Factors)或屬性(Attributes)；其最早的概念形成，主要是希望能夠提高工作效率增加生產力。具體而言，凡與工作有關的因素或屬性為工作特性，包括工作環境、待遇、工作技能需求、自主性；Seashore & Tabor（1975）認為工作特性範圍廣泛，如工作本身的性質、工作環境、薪資福利、安全感、人際關係、工作所需之技能、工作回饋、工作自主性、工作挑戰、未來發展機會、自我實現等（轉引自劉怡孜，民92）。許多研究證實，員工對工作特性的認知會影響績效並達到激勵的效果。

2.3.1 工作特性概念的發展

工作特性概念的發展，係以科學管理理論與方法為立論基礎，從工作方法的標準化及行政管理程序的制度化緣起。Filly et al.（1967）指出工作特性的發展可分三個階段：

1. 科學管理階段（1880-1940）：由包工到專業化，工匠到科學管理的過程，重視生產效率。以 Taylor（1911）為代表，提出科學管理四項原則，工作專業化、系統化、標準化及簡單化等工作設計的原則。

2. 行為科學階段（1940-1960）：1940 年代後期 Herzberg 和 Kilbridge 從事工作擴大化(Job-enlargement)、工作再設計(Job-en-redesign)及工作豐富化(Work-enrichment)研究為代表，強調工作輪調、工作擴大化，重視員工心理反應。
3. 現代管理階段（1960 以後）：Turner & Lawrence（1965）提出必要工作屬性理論（Theory of Requisite Task Attributes）為代表，將工作特性界定為：工作自主性(Task Autonomy)、變化性(Variety)、必要的互動性(Required Interaction)、隨意的互動性(Optional Interaction)、必要的知識與技術(Knowledge and Skill Required)及責任(Responsibility)等六項。強調工作豐富化、工作再設計、重視工作生活品質。

2.3.2 工作特性之理論

根據Turner & Lawrence(1965)的必要工作屬性理論，其操作型定義為：變化性、自主性、回饋性、完整性。此後，許多學者繼續研究，對工作特性予系統化的整理並給予定義，茲列舉經常被引用之代表性理論與操作型定義者，如表2.5所示。

表2.5工作特性的理論

| 研究者 | 工作特性相關理論 |
|------------------|--|
| Perrow (1967) | <p>工作特性分為：工作可分析性及工作變異性，這兩個構面是獨立的，直接影響員工將投入轉化為產出的因素：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.工作可分析性(Task Analyzability)：員工能依照明確的程序來解決工作上的問題，亦即工作結構化的程度。 2.工作變異性(Task Variety)：工作上新奇、例外事務發生的頻率。 |

表2.5工作特性的理論（續）

| 研究者 | 工作特性相關理論 |
|----------------------------|---|
| Emey & Trist (1969) | <p>社會－技術系統理論(Socio-technical System Theory)：認為工作設計是基於工作者的心理需求，並提供：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.學習機會； 2.獲得社會的支持認可； 3.在決策上提供個人一些自主和判斷的自由； 4.取得工作與社會生活之聯繫； 5.令人覺得未來充滿希望。 <p>而此心理需求轉變為工作設計之原則，要有適當的變化性、工作具有意義，以及對於工作標準有選擇與判斷自由。</p> <p>該理論並發展自主工作團隊(Autonomous Work Group)，由團隊中的成員共同決定工作計畫及執行策略。</p> |
| Hackman & Lawler (1971) | <p>以必要工作屬性理論為基礎，發展出六種工作特性，以工作者主觀認定，前四項屬於核心構面(Core Dimension)，後兩項為人際關係構面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.多樣性(Variety)：執行工作時所需的各種不同技術及方法。 2.自主性(Autonomy)：工作者可以自主決定所需的工作程序及設備。 3.完整性(Task Identity)：工作者可完成整件工作及知道工作結果。 4.回饋性(Feedback)：工作者可以獲知自己工作的表現。 5.合作性(Dealing with Others)：工作上與他人合作的程度。 6.友誼性(Friendship Opportunity)：與工作上的同事交友機會及人際關係的程度。 |

資料來源：本研究整理。

2.3.3 工作特性模式

Hackman & Oldham(1975)提出工作特性模式(Job Characteristic Model, JCM)，指出在工作特性構面中的核心工作層面，包括五個構面：技能多樣性、工作完整性、工作重要性、工作自主性、及工作回饋性；認為這五項核心的工作構面會激發個人工作上重要的個人心理狀態，包括對工作意義的感受、對工作結果之責任體驗及對實際工作成果的瞭解。本研究對於工作特性之分析上，將以Hackman & Oldham (1975)的工作特性模式作為研究分析架構之理論參考，將社工人員之工作特性分為工作自主性、工作回饋性、工作多樣性等三個構面，探討其對工作績效的影響程度。

2.4 知識管理

諾貝爾經濟學獎得主海耶克 (F. A. Hayek) 於1945年提出《社會中知識的利用》(The Use of Knowledge in Society)，闡述如何利用有用的個人知識做出成功的決定，開啟知識管理的先河。管理學大師彼得·杜拉克(Peter F. Drucker, 1994)在《後資本主義社會》表示，人類社會正處於變動的過程中，知識將成為最具關鍵性的資源。

2.4.1 知識的意義

韋伯字典 (Webster Directory) 對知識的定義是「存在於人類心智的一些事實及原則，必須經過人類心智的認知與學習而獲得，是一種對事實的瞭解、一種知覺、一種熟稔的程度」。此觀點強調知識的型態與形成過程是經過人類心智模式的認知與學習，如圖2.2所示。

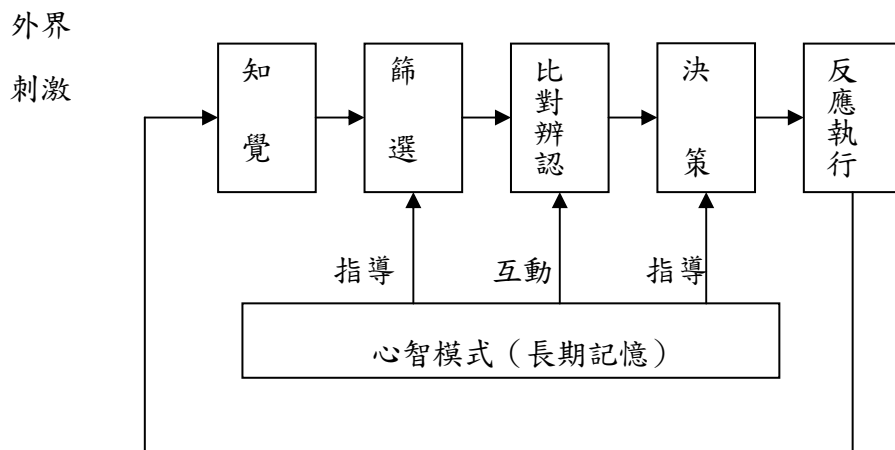


圖2.3 經驗的回饋—人類資訊／知識的處理流程圖

資料來源：林東清 (2003)，知識管理，臺北：智勝文化。

又知識不同於技術，還包括產品與服務的抽象組成部份，並作為驅動技術創新與產品創新的重要基礎。相對於其他的有形資產，知識有幾個主要的特色，如表2.6所示。

表2.6 知識的特色

| 知識的特色 | 說明 |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| 知識是隱性的 (Tacit) | 知識儲存於個人心智模式內，大都是隱性的，很難定義，亦難以模仿。 |
| 知識是行動導向的 (Action-oriented) | 知識能直接指導人類的行動，有行動的知識才有價值。 |
| 知識是動態的 (Dynamic) | 知識隨著人類的心智模式不斷地學習並隨時修正。 |
| 知識是主觀獨特的 (Subjective and Unique) | 同樣的現象，每個人的詮釋及瞭解都不會完全一樣。 |
| 知識可以複製再利用 (Replicable and Reusable) | 透過適當的程序，好的知識可以經由複製移轉到其他的場所利用。 |
| 知識不會磨損 (Irreducible) | 知識運用及分享的人再多，其價值不會因此而減損。 |
| 知識是不完全競爭 (Imperfect Competition) | 由於知識的品質具差異性，所以不是「產品無差異性」的完全競爭市場。 |
| 知識有無限延展性 (Extension) | 知識透過不斷地學習、交流及綜效的產生，可無限地延展，其潛力無窮。 |
| 知識就是力量 (Power) | 有知識與能力，就具有主導資源、影響他人的力量。 |

資料來源：林東清（2003），知識管理，臺北：智勝文化。

2.4.2 知識與工作績效

依知識之性質，可區分為隱性知識 (Tacit Knowledge) 與顯性知識 (Explicit Knowledge) 兩大類，知識是組織競爭力的來源所在，但知識本身並不會產生價值，必須透過組織與商品化的運作，才能產生實質的效益。知識管理所要掌握的是兩種知識的轉化與運用，以強化組織績效。Bontis (1999) 的研究亦證實，個人的知識會透過組織優秀的流程效率與顧客關係，顯著地影響組織的績效。依此，個人的知識能力與組織的績效關係，如圖2.4所示。

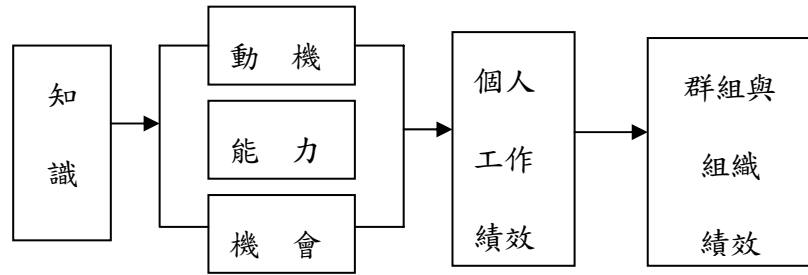


圖2.4 個人的知識能力與群組組織的績效

資料來源：林東清（2003），知識管理，臺北：智勝文化。

2.4.3 知識管理的定義

知識管理（Knowledge Management）是促使組織中之成員的內隱知識外顯化之過程，使組織中之成員能有效地運用知識，產生有效的決定和行動策略，進而增加組織資產、擴增組織財富、提升組織智慧和達成組織目標。依研究組織結構、目標之不同，知識管理的定義就有些許的不同，茲整理相關定義於表2.7，以期能對知識管理之定義有更清楚的介紹。

表2.7 知識管理的定義

| 研究者 | 知識管理的定義 |
|----------------------|---|
| Beckman (1997) | 指能使組織中的經驗、知識及專門技術創造出新的能力，達到更高的績效及鼓勵創新，並能加強顧客價值。 |
| Broadbent (1998) | 知識管理是透過良好的資訊管理與組織學習實務，以增進組織知識之運用。 |
| Liebowitz (1999) | 知識管理是將組織的無形資源創造出價值的過程，它是一綜合的概念，範圍涵蓋了人工的智慧、軟體工程、企業流程再造、組織行為及資訊科技的領域。而主要的功能乃在於創造、保護、合併、更正及傳播組織的內部與外部知識。 |
| Gates (1999) | 知識管理從企業目標和流程開始，其核心是管理資訊的流動，讓需要者獲得正確的資訊，而且能快速採取行動，故知識管理是工具，不是目的。 |
| 王如哲 (1999) | 知識管理關注人力資本層面，亦即個別人員擁有的知識力量；知識管理的對象是人員知道如何（Know-How）的能力；知識管理的目標在於提升組織的生產力與創新能力。 |
| 吳清山 林天佑 (2000) | 知識管理是將組織內的資訊和人員有效管理和整合，透過組織成員知識的共享、轉化、擴散等方式，成為團體制度化的知識，促進知識的不斷創新，以增加組織的資產，擴增組織的財富。 |
| 尤曉鈺 (2001) | 透過系統化的策略與過程，成功地讓成員與組織知識產生雙向交流，以進行知識價值創造的活動，從而提高組織生產力與創新能力，故可視為有效管理知識資產的一門學科。 |

表2.7 知識管理的定義（續）

| 研究者 | 知識管理的定義 |
|---------------|--|
| 劉常勇 (2001) | 有關知識的清點、評估、監督、規劃、取得、學習、流通、整合、保護、創新活動，並將知識視同資產進行管理，凡是能有效增進知識資產價值的活動，均屬於知識管理的內容。結合個體與團體，將個體知識團體化，將內隱知識外顯化；結合組織內部與外部的知識，將外部知識內部化，將組織知識產品化，皆屬於知識管理的過程。 |
| 黃金木 (2002) | 知識管理是以知識為主體的管理，透過人員、知識、文化、科技與測量等重要因素的互動，促使知識產生動態轉化，並提升個人及組織價值的歷程。 |
| 梁淑惠 (2003) | 知識管理是藉由系統化的程序，促使組織內部與外部知識、顯性與隱性知識產生交流，進行確認、最佳化與積極管理，以極大化知識價值的活動，進而提高組織績效與因應變動的競爭力。 |

資料來源：本研究整理。

綜合以上各學者的定義，本研究的「知識管理」定義為：知識管理是涉及個人和組織成員有意識、有系統、有計畫將組織內的資訊交予成員作有效的管理和整合；使其促進知識的價值性及實用性，以進行知識資產的取得、儲存、分享、創新與運用的能力，來提升個人及組織成員的智慧，並協助組織成員有效執行任務的活動。

2.4.4 知識管理的目的

知識管理是一種系統性的變革，其效能將影響組織整體，進而提升組織或個人的工作績效。在實施知識管理的過程中，組織扮演關鍵性的角色，組織是由「人」所組成的，並由「人」來經營運作，組織成員除了要瞭解知識管理的真正涵義與營造有利於知識創造、散佈且分享的組織環境外，還需要建立一套知識管理的制度、流程及策略。所以從組織理論的角度言，實施知識管理的目的如下（王銘宗等，2001）：

1. 協助建立組織發展的策略；
2. 發揮創造、累積及應用的功能；
3. 加速知識的獲得與個人、組織的成長；

4. 強化組織的合作機制；
5. 促進新知識的發展與散佈；
6. 利用知識提升組織競爭力。

2.4.5 組織知識管理

知識為新時代提升經營績效的關鍵，因此組織中知識的取得、儲存、分享與應用就成為落實知識管理的重要課題。本節將分別論述創造組織知識的方法、知識取得模式，來分析知識的產生，最後從理論建構的分析，瞭解知識保存的型態。

1. 創造組織知識的方法

組織需要創造知識，特別是符合組織特質的知識，以提高工作效率，活化組織文化，增加組織的競爭力。王銘宗等（2001）學者綜合組織知識創造的方法，提供以下步驟：

- （1）定義組織核心競爭力，研擬組織目標。
- （2）成立知識研發小組，慎選知識經理人，賦予其知識管理的責任，並著手規劃知識管理方案。
- （3）將各項工作之處理模式與作業流程標準化。
- （4）長期收集知識及民眾問題，作為業務及教育訓練改善目標。
- （5）鼓勵員工分享工作經驗，並加以收集使其成為組織知識。
- （6）透過制度的建立，鼓勵全員參與建構資訊情報蒐集的管道。
- （7）建構組織內教育訓練網路，俾以導入新知。
- （8）隨時檢討員工表現及確保知識的流通性。

2. 知識的取得模式

一般而言，組織取得知識模式包括自行創造、合作研發與市場交易（如購買套裝軟體使用等）。組織取得知識的方法係因取得成本不同，或組織

知識之特質與能力，而採取不同的取得途徑。

3. 組織知識的共享

組織除了要建立以整體利益為主體的激勵制度，引導員工提供及分享其資訊與知識外，仍須建立「生命共同體」意識，塑造成員視組織為追求全體成員的幸福而組成的團體。如此，將有助於員工在組織倫理的架構下傳承、共享及創新知識，以有效地落實知識管理的文化（黎士群，1998）。

4. 組織知識的保存

知識保存的型態係以組織記憶為核心，透過資訊科技等工具將知識數位化，使知識便於儲存、流通及分享，形成知識螺旋(Knowledge Spiral)，達到得向上提升、向外擴張的效應。

5. 組織知識的轉換

組織的內隱知識與外顯知識之互動亦可創造知識，此種知識互動稱之為「知識的轉換」(Nonaka & Takeuchi, 1995)。知識轉換的過程可區分為四化模式，如圖2.5所示。

- (1) 共同化：即個人的內隱知識轉換成為他人的內隱知識。
- (2) 外化：即個人的內隱知識轉換成為個人的外顯知識。
- (3) 結合：由個人的外顯知識轉化成為集體的外顯知識。
- (4) 內化：由集體的外顯知識轉化成為組織的內隱知識。

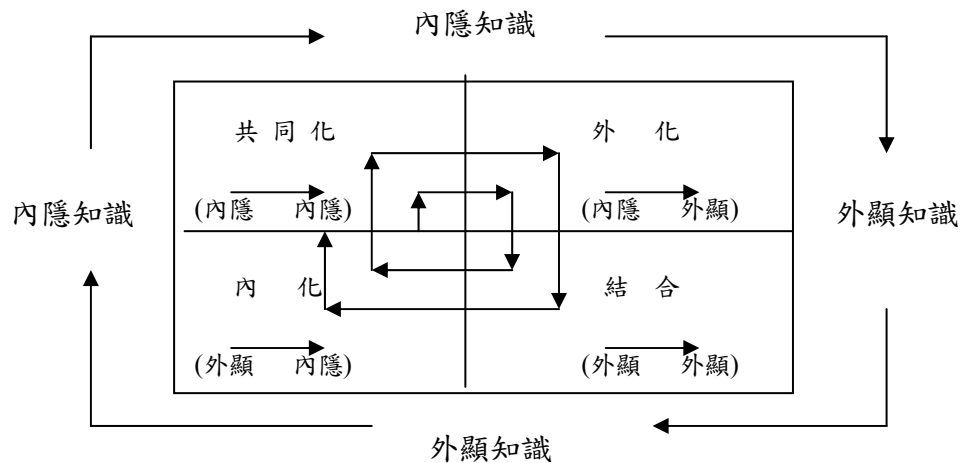


圖2.5 知識轉換模式

資料來源：王銘宗等（2001），服務型政府之知識管理，台北：行政院人事行政局。

另Arthur Andersen Business Consulting(1999)對於組織知識管理的公式如下：此公式意指「組織知識的累積必須透過電腦科技將人與資訊作充分結合，並在分享的組織文化下達到乘數的效果」。其中人是知識的載具，也是知識創造的核心，而電腦技術是知識管理的重要工具，它使知識得以數位化，並便於儲藏、複製、傳播與分享。

$$K = (P+I)^S \quad (1)$$

K：Organizational Knowledge：組織知識

P：People：人

I：Information：資訊

+：Computer Technology：電腦科技

S：Share：分享（次方代表乘數效應）

知識管理輸入—轉換—輸出的循環過程，包含了知識輸入，知識處理與知識利用三個過程。知識輸入即組織透過觀察與發明的方式，蒐集組織外在環境與內部產生的資料與資訊；知識處理則是透過內化、建構等分析模式處理知識，同時藉由判斷、權重取捨、合成等解釋模式，進一步地將知

識轉換使用；最後，透過分析與解釋的處理方式，知識不僅成為決策的依據，組織通常還會以文件化與記憶等維持方式來保存知識，俾達成組織知識擴散與知識利用的目標(Purser & Pasmire, 1992)。知識管理策略的導入並能落實於行政體系，不僅可提升效率，政府再造的遠景亦可實現。

2.5 工作績效的意義

工作績效 (Job Performance) 可說是部屬或群體達成目標的效益項目，例如生產力、預算控制、提升品質、縮短時效及客戶滿意度等 (蘇義祥，1999)。Campbell (1990) 認為，工作績效為員工在工作中所從事的行為，而這些行為必須對於組織目標有所貢獻，且工作績效區分為效率、生產力，以及效用。自新公共管理思潮與企業化政府觀念出現後，工作績效評估及管理就蓬勃發展；一般在實證研究中，常因研究對象的不同，所採用之績效項目亦會有所差異。茲列舉部分國內外學者對於工作績效的定義，如表 2.8 所示。

表2.8 工作績效的定義

| 研究者 | 工作績效之定義 |
|---------------------------|---|
| Kene(1976) | 認為工作績效是指某特定時間內，執行工作時所達成結果的紀錄。 |
| Hall & Goodale (1986) | 認為工作績效是員工從事工作上的方法，員工自己學習安排時間、技術及與他人互動，服從上司領導。 |
| 張火燦 (1992) | 工作績效是指在某一時期內，對於員工工作表現的結果予以衡量，做為薪資敘獎、任免、升遷、工作輔導改進、訓練需求及員工生涯規劃等參考依據，以供員工工作回饋及協助主管了解部屬改進其工作行為。 |
| Borman & Motowidlo (1993) | 認為工作績效是所有與組織目標有關的行為，且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以測量。 |
| Byars & Rue (1994) | 認為工作績效係指員工努力的淨效果，其受到員工的能力與角色(或任務)知覺的影響。此意謂著特定情況的績效可視為努力、能力和角色知覺間相互關係結果。 |
| 張錫惠 (1997) | 工作績效是指個人或團體於工作上所表現出的任務達成質與量。在組織行為上，工作績效通常泛指組織成員執行各項作業的成果。 |

資料來源：本研究整理。

簡單而言，工作績效代表個人為了對組織目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，並可加以測量及評估。

2.5.1 工作績效評估

在組織中，個人的工作績效通常有四種方式來衡量（何永福、楊國安，1993）；一是絕對標準法（Absolute Standards），指首先訂立一個標準，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)；二是相對標準法(Relative Standards)，指在綜合各量度的內容之後，將員工排列優劣次序；三是目標擬定法(Objective-based Approach)，評估員工係由衡量他們完成特殊設定目標和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；四是直接指標法(Direct Indexes Approach)，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。

Carrol & Schneier (1982)認為績效評估係依循特定的衡量標準，評估員工之工作績效，以審視個人對組織貢獻之程度與未來發展情形。Wayne & Robert (1990) 將績效評估視為一套正式的人力資源管理制度，此制度是在特定期間內針對員工個人的工作績效，加以回顧與評估。葉椒椒 (1995) 認為員工績效評估係指在某一特定期間，依據所設定之工作計畫目標，衡量及評估員工和工作計畫目標有關之行為、結果，並提供回饋的一系列正式化的過程。Dessler (1978) 認為工作績效衡量的設定標準應依單位所需而決定，如工作數量、工作品質、出勤率等。

黃英忠(1989)認為，工作績效的評估內容依業別、工作性質之不同而有

所差異，評估技術包含技術工作、貢獻、智能、品性與體力。蕭灌修（1995）則認為政府機關透過績效評估，可瞭解員工績效與問題缺乏所在，進一步檢討並予以矯正，故如何評估工作績效是相當重要的課題。綜上所述，工作績效評估的衡量指標很多，評估方式則依適用時機與場所而有所不同。而建立一個完滿的績效評估制度，對於員工個人或組織整體，皆能雙贏；組織在選用績效評量方式時，應該視組織目標及情況而選擇最適合組織的評量方式。

2.5.2 行政績效評估

近年來，民眾對於政府績效的要求日益升高，且依據國際管理學院 (International Institute for Management Development, IMD) 提出政府績效衡量項目，公部門組織績效指標應包括的政府支出、財政政策、社會福利政策等。因此，負責推展社會福利工作之社會工作者，除了擔負政府社會福利政策的執行，更須對於社會福利龐大的預算支出、社會福利措施與對案主（家）需求的滿意度負責。而績效的本質與內涵包含了效率與效能兩個層次的意義，基本上是一種綜合性的觀念，也可視為是效率、效能、組織績效、組織成長、資源分配與利用等多面向的組合體。而效率(Efficiency)是以產出與投入比率來衡量；效能(Effectiveness)是指達成組織整體的目標（鄒平儀，1999）。

鄭讚源（1995）認為「績效」的意義可以是目標達成的程度，可以是參與者的滿足，也可以是適應不同環境的調適力，端視不同研究觀點與研究取向而定。司徒達賢（1999）認為非營利組織績效可從五個面向來衡量：(1)使命是否被社會接受；(2)效率是否良好；(3)人力物力資源是否持續投入；(4)服務對象、財力、物力及人力資源彼此間是否均感到滿意；(5)服務對象、財力物力資源及人力資源三者間是否合理轉換。

現代政府積極朝向「小而能的政府」發展，施政績效評估制度之評估指標分為「業務」、「人力」、「經費」三個面向，人力面向係以人力精簡為衡量指標，經費面向以經常費節約為衡量指標，這兩項面向有明確的量化數字呈現，惟業務面向，因各行政部門各有其業務性質，評估人員對於機關業務熟悉程度及評估技術影響評估結果的產出。本研究採用 Cascio (1991) 衡量績效方法的主觀衡量，由受測採自評方式評估個人的工作表現，希望獲得非政策面的社工人員評量自己在執行工作或任務的績效結果。

2.6 相關實證研究

本節整理國內近年來有關人格特質、工作特性、知識管理與工作績效之實證研究如下。

2.6.1 社會及教育工作特性、人格特質與工作績效之相關研究

1970 年之後，社會福利工作為了達到管理上的控制，透過行政上的合理手段，運用了許多來自企業管理的概念。社會工作的不確定性(Uncertainty)需要控制輸入，並預測努力之後的結果；管理者試圖去創造規則與可預測的工作環境，以便在設定的情境中依預測做出例行性的反應(Howe, 1991)。國內對於社會工作、學校教育之工作特性、人格特質與工作績效相關研究，大部分都顯示具有顯著的相關性（如表 2.9）；尤其行政或環境資源的限制則與工作績效呈反比關係（張淑美，民 93）；另電子績效支援系統研究顯示，結合電腦科技與網際網路特性提供提升工作績效之輔助，而電子績效支援系統價值在於功能適用而非新穎神奇（鄭慎毓，民 93）。

表2.9工作特性、人格特質、知識管理與工作績效實證研究議題相關論文

| 研究者 | 論文題目 | 內容重點 |
|--------------|---|--|
| 張淑美 (民93) | 早期療育通報轉介中心社工人員的工作限制與工作績效關係之研究 (東海大學社會工作學系碩士論文) | 1.早期療育通報轉介中心社工人員對於自己的工作績效呈現正向看法。 2.早期療育通報轉介中心社工人員認為環境限制相較於個人限制高，而限制情況越高，整體工作績效等表現越差。 |
| 鄭慎毓 (民93) | 建構輔助志工督導電子績效支援系統之研究－以台北市政府社會信義社會福利服務中心為例 (淡江大學教育科技學系碩士論文) | 1.標準化工作流程有助於新進志工督導快速上手。 2.結合電腦科技與網際網路特性提供以提升工作績效之輔助。 3.整合良好之系統並善加經營管理可達到知識管理的目的。 4.提供便利的連絡機制並創造歸屬感，以促進溝通合作。 5.系統支援功效受肯定，但內容資訊有待充實。 6.電子績效支援系統的價值在於功能適用而非新穎神奇。 |
| 徐英傑 (民93) | 公務人員職場自我導向學習、工作調適與工作績效之相關性研究－以嘉義縣公務人員為例 (中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文) | 1.自我導向學習對工作調適、工作績效均有顯著正向影響。 2.工作調適對工作績效有顯著正向影響。 建議公務機關應重視公務員自我導向學習動機能力的培養與學習障礙的去除，讓自我導向學習的效果能遷移至工作調適與工作績效的改變提升。 |
| 陳湘璇 (民93) | 人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾、與離職傾向相關性之研究－以南部地區為例 (義守大學管理科學研究所碩士論文) | 1.大專院校的教師在任務多樣性、任務完整性、自主性、工作成就、工作環境、留職承諾、努力承諾與價值承諾上，表現皆有較高的接受度。 2.擔任行政職務的教師在任務多樣性、任務完整性、努力承諾上有顯著差異。 3.教師對工作特性的知覺程度越高，對整體工作滿足感的認同感亦會越高。 4.教師對工作滿足的認同度越高，對整體組織承諾感的認同感亦會越高。 5.學校教師之工作滿足及組織承諾對其離職傾向有顯著預測能力。 6.學校教師之內外控人格特質及組織承諾對其離職傾向有顯著預測能力。 |
| 高中膺 (民93) | 學習型學校教師個人教師專業、知識管理、與工作績效之研究－以高雄市某私立中學為例 (義守大學管理科學研究所碩士論文) | 1.教師專業對於知識創造具有解釋力，尤其以職務特質與個人特質對於知識創造更具有顯著的影響。 2.教師專業對於知識移轉具有解釋力，尤其以職務特質與專業特質對於知識移轉更具有顯著的影響。 3.教師專業對於知識分享具解釋力，尤其個人特質對於知識移轉更具有顯著的影響。 4.知識管理的知識創造、知識移轉及知識分享這三個變項對於「工作績效」皆有顯著性。 |

資料來源：本研究整理。

2.6.2 各項變項與工作績效之相關研究

根據過去的文獻及研究結果，近年來國內針對人格特質、工作績效之研究結果大部分發現人格特質會影響工作績效。而工作特性與工作績效之研究結果，則大部分顯示出工作特性與工作績效有相關性。至於知識管理與工作績效之研究，則顯示出知識管理對工作績效有顯著及中介效果（如表 2.10）。

鄭臻妹（民 90）探討內外控人格特質、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，根據實證研究，內外控人格特質與工作績效呈現顯著正相關，且內外控人格特質可以正向預測員工工作績效。龔永宏（93）探討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，根據實證研究消防機關緊急救護人員知識管理、專業能力與工作績效皆具顯著正向的相關或影響。賴俊哲（民 93）以縣市主計人員為例，探討領導型態、工作特性、組織承諾與與工作績效關係之研究，實證研究結果顯示，工作自主性、工作重要性、技能多樣性對解決問題能力均有顯著的正面影響；對創新熱忱構面則與工作自主性有顯著正向影響。另外，吳心寧（民 92）針對縣市政府主計業務探討知識管理與行政績效之關聯性，皆具顯著正相關或正向影響。因此，「知識管理」與「工作績效」之間呈顯著正相關。

表 2.10 以人格特質、工作特性、知識管理、工作績效為實證研究相關論文

| 研究者 | 論文題目 | 內容重點 |
|--------------|---|---|
| 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) | 1.內外控人格特質與工作績效呈現顯著正相關，且內外控人格特質可以正向預測員工工作績效。 2.企業考慮以工作特性模型進行工作設計之時，必須再加以考量企業與員工特性，如此才會對員工績效有正向影響。 3.影響內外控人格特質、工作特性對工作績效的交互作用的原因非常多，若是企業希望透過工作設計提升內控型員工工作績效，組織內外其它的因素最好也相互配合，這樣才會得到更佳的效果。 |
| 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 (南華大學管科研究所碩士論文) | 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。 |
| 龔永宏 (民93) | 消防機關緊急救護人員知識管、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) | 1.救護人員知識管理活動與專業救護能力有顯著正向相關。 2.救護人員對任務績效與情境績效之知覺態度有顯著差異。 3.救護人員個人特質、知識管理活動、專業救護能力對救護工作績效有顯著正向影響。 |
| 黃惠瑩 (民93) | 工作特性、工作負荷與工作任務對行政人員工作績效影響之研究—高職護理學校改制專科前後之比較 (真理大學管理科學研究所碩士論文) | 1.護專行政人員工作重要性愈高，工作績效愈佳。 2.護專行政人員工作負荷量愈大，工作績效愈低。 3.護專行政人員工作任務變異性愈高，工作績效愈高。 4.護專行政人員工作任務可分析性愈高，工作績效愈高。 5.高職護理學校改制護專前後，行政人員的工作特性、工作負荷與工作任務對工作績效有顯著差異。 6.護專行政人員工作績效會因年齡、學歷、工作職位的不同而有顯著的差異。 |
| 賴俊哲 (民93) | 探討領導型態、工作特性、組織承諾與與工作績效關係之研究—以縣市主計人員為例 (南華大學管理科學研究所碩士論文) | 1.努力承諾對解決問題能立即創新熱誠有顯著正向預測力。 2.工作自主性、工作重要性、技能多樣性對解決問題能力均有顯著的正面影響；對創新熱忱構面則與工作自主性有顯著正向影響。 3.工作特性個構面與組織承諾個構面均呈顯著正相關。 |

資料來源：本研究整理。

第三章 研究設計

本研究旨在探討縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效關係之情況，本章則說明調查研究的設計與實施，分別就研究架構、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

本研究依據前述的研究目的與文獻探討之結果，經過詳細研析與綜合歸納後，統整發展出「縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效關聯性之研究」實證研究概念架構，如圖 3.1 所示。

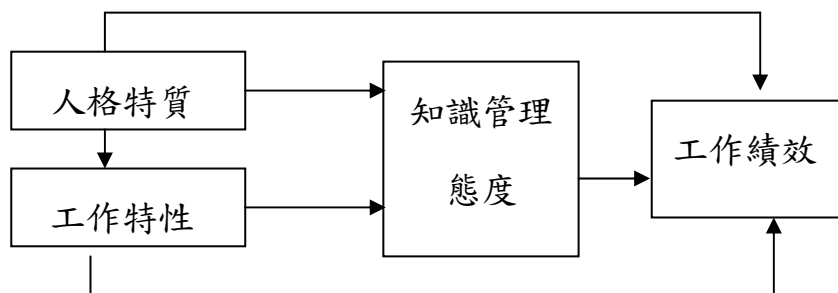


圖3.1 本研究之觀念性架構

3.1.1 研究對象與抽樣設計

由於國內之社工人員包含公、私部門、醫院與機構中，直接面對各類型案主之志願服務人員、居家服務員、社會工作者、社工督導，執行與決策之社會福利行政人員，以及研究、策劃社會工作之專家學者等，遍佈各層級與各地區，受限於時間與人力、財力等成本，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。而目前與社會福利有關的各層級公、私部門與機構，其執行績效良窳之首要關鍵在於縣市政府的推展、監督與

執行，因此選定各縣市政府社工人員為對象進行調查研究。

3.1.2 問卷之前測與定稿

問卷設計經過多次的增修刪改，並經於93年1月15日至1月20日，對雲林縣、嘉義縣政府社工同仁共46位進行預試，為確保問卷具有一定的可靠性以適合本研究之使用，經信度分析，結果整理如表3.1，各量表之前測信度Cronbach's α 值均達0.7以上，表示其內部一致性為可接受水準。

表3.1 施測量表之信度值

| 量表 | 信度值 (Alpha) |
|----------|-------------|
| 工作特性量表 | 0.8357 |
| 人格特質量表 | 0.7422 |
| 知識管理態度量表 | 0.9452 |
| 工作績效率量表 | 0.8942 |

資料來源：本研究整理。

施測問卷內容共70題，包括第一部份為「工作特性」14題，第二部份「人格特質」10題，第三部份「知識管理態度」31題，第四部份「工作績效」15題，以及「個人基本變項」6題。依據測試時同仁回饋之意見加以修正問卷內容，並與論文指導教授多次討論後，刪除問卷語意不清楚可能產生誤導之7個題項後定稿，最後於2月3日正式郵寄問卷。

3.1.3 問卷發放及回收情形

本研究之樣本取得，係依內政部社會司統計「各縣市社會工作人員及督導員人數」（社政年報，92），以聘用6人以上社工人員（含督導）之縣市政府為發放問卷對象，為避免樣本數過於集中，依各縣市之社工人員人數按比例發放，最多發放30份，最低則為6份，平均一縣市發放20份，共發放400份問卷，回收254份，回收率為63.5%，其中有效問卷247份，無效問卷7份，有效回收率為61.8%。各縣市社會局問卷之回收情形如表3.2 所示。

表3.2 各縣市社會局問卷回收統計表

| 縣市別 | 回收率 | 縣市別 | 回收率 | 縣市別 | 回收率 |
|-----|-------|-----|-------|-----|---------|
| 雲林縣 | 26/26 | 桃園縣 | 29/30 | 嘉義市 | 2/6 |
| 嘉義縣 | 20/20 | 新竹縣 | 0/20 | 台南市 | 9/16 |
| 基隆市 | 7/10 | 台中市 | 0/20 | 台南縣 | 23/26 |
| 宜蘭縣 | 9/20 | 台東縣 | 13/20 | 屏東縣 | 9/20 |
| 高雄縣 | 11/20 | 花蓮縣 | 17/20 | 新竹市 | 0/16 |
| 台中縣 | 17/20 | 苗栗縣 | 15/20 | 彰化縣 | 13/20 |
| 台北縣 | 27/30 | 南投縣 | 0/20 | 總計 | 247/400 |

註：回收率之分子為有效問卷數，分母為郵寄之問卷數。

資料來源：本研究整理。

3.2 研究變項之操作性定義

本研究架構圖如圖3.2 所示，並以「人格特質」、「工作特性」為自變項，「工作績效」為依變項，以及「知識管理態度」作為中介變項，各量表經因素分析後，予以構面名稱之設定。茲將各變項之操作性定義分述如後：

1. 個人背景變項

以社工人員之個人屬性，包括性別、年齡、教育程度、服務年資等基本資料為研究分析變數，該資料係由受測者填答問卷而得。

2. 工作特性

工作特性一般泛指與所有工作相關之因素或屬性，本研究參酌 Hackman & Oldham (1975) 的觀點，依樣本資料因素分析結果，萃取社會工作特性三個構面：

- (1) 工作自主性：個人在工作上的獨立性、自由性及自主權的程度。
- (2) 工作回饋性：工作者能獲得有關其工作成果訊息的程度。
- (3) 工作多樣性：為完成工作所需採用不同的技術及運用各種才能的程度。

3. 人格特質

本研究針對人格特質量表進行因素分析後，得到的構面為：內、外控取向，成就動機，自我學習能力。

- (1) 內、外控取向：內控人格取向認為透過個人的努力可控制和了解事物的成果，可改變未來可能會發生的事；而相信凡事操之在外，或別人或環境或命運者，是為外控人格取向。兩者基本特性的差別，在於內控者堅信自己對於組織有直接與有利的影響，而且是自己能夠控制的。
- (2) 成就動機：個體在進行自認為重要的或是有價值的任務時，會力求達到完美的一種內在驅力。或繫於個體當時所持的是何種心態，包括：工作投入、自我投入，視個人面對工作時動機強弱，與個人的專注或喜好程度（Maehr, 1984）。
- (3) 自我學習能力：指個人有較高的自我察覺問題的能力時，會有較高的自我判斷及解決問題的能力；強調人際接觸，個人面對問題時，常會多方尋求學習資源。

4. 知識管理態度

本變項依據文獻探討，且經過因素分析，並予以萃取四個成分後，將知識管理態度分為四個構面：取得更新、儲存交流、分享成長、應用彙整。

- (1) 取得更新：此部份包含知識取得、建構及知識之創造等。為促使組織有效能地取得外來知識的介面管理活動，妥適的使用各種方法，以快速取得並不斷更新的管理活動。
- (2) 儲存交流：此部份包含知識之篩選、記錄、整理、儲存及討論分析。每個組織經過長期的運作與發展，都會產生許多檔案、報告或紀錄，這些資料如果沒有經過系統地整理、分析與保存，將無法發展成對組織有益的知識與經驗。

- (3) 分享成長：此部份包含知識之散播、分享等。組織成員的工作經驗，除了適當的儲存外，透過知識的移轉與分享，將有利於組織績效與發展。
- (4) 應用彙整：此部份包含知識之推廣及應用。知識管理不僅強調組織知識的取得，更強調組織知識的應用。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。

5. 工作績效

指員工在特定時間內對組織的貢獻價值。經本研究依問卷資料作因素分析後，將工作績效構面分為：

- (1) 解決問題的能力：工作者（社工員）對組織核心能力有所貢獻，在份內工作範圍以內的活動所表現的熟練度，可以透過個人直接執行的技術性程序，或間接提供技術程序所需要的材料或服務予以衡量。
- (2) 創新熱忱：創新熱忱的衡量包括自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務、合作並幫助別人，以及在非正式場合自動贊同、支持與防衛組織目標的熱誠。

以上藉由研究之觀念性架構，所發展出本研究架構及相關構面如圖3.2。

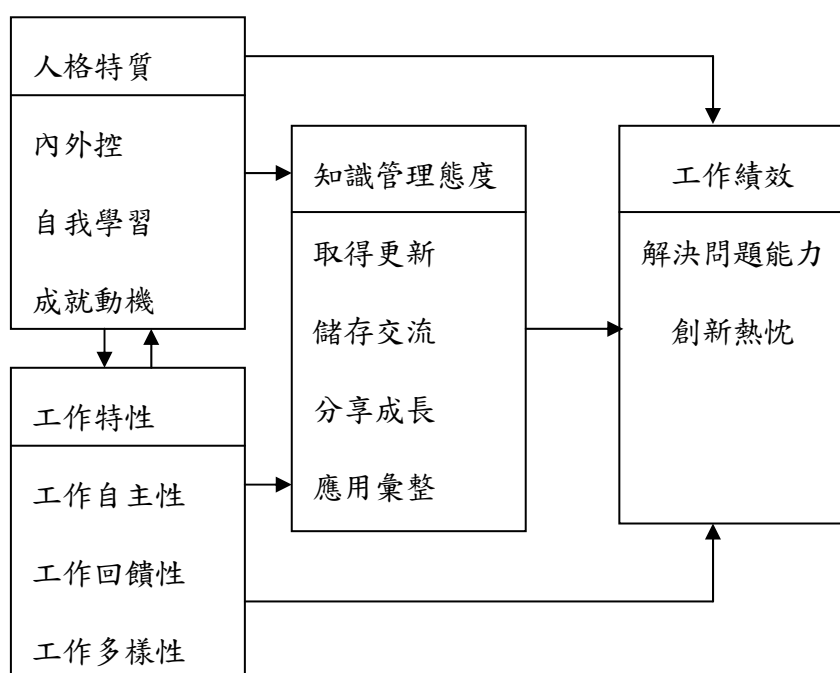


圖3.2 本研究架構及相關構面

3.3 研究假設

依據上述的研究架構及相關構面，本研究提出下列的研究假設：

一、差異性假設

假設1：不同個人屬性的社工人員於工作特性之知覺無顯著差異。

假設1-1 不同性別的社工人員於工作特性之知覺無顯著差異。

假設1-2 不同年齡的社工人員於工作特性之知覺無顯著差異。

假設1-3 不同教育程度的社工人員於工作特性之知覺無顯著差異。

假設1-4 不同服務年資的社工人員於工作特性之知覺無顯著差異。

假設1-5 不同證照狀況的社工人員於工作特性之知覺無顯著差異。

假設2：社工人員的個人屬性於人格特質之知覺無顯著差異。

假設2-1 不同性別的社工人員於人格特質之知覺無顯著差異。

假設2-2 不同年齡的社工人員於人格特質之知覺無顯著差異。

假設2-3 不同教育程度的社工人員於人格特質之知覺無顯著差異。

假設2-4 不同服務年資的社工人員於人格特質之知覺無顯著差異。

假設2-5 不同證照狀況的社工人員於人格特質之知覺無顯著差異。

假設3：不同個人屬性的社工人員於知識管理態度無顯著差異。

假設3-1 不同性別之社工人員於知識管理態度無顯著差異。

假設3-2 不同年齡之社工人員於知識管理態度無顯著差異。

假設3-3 不同教育程度之社工人員於知識管理態度無顯著差異。

假設3-4 不同服務年資之社工人員於知識管理態度無顯著差異。

假設3-5 不同證照狀況之社工人員於知識管理態度無顯著差異。

假設4：不同個人屬性社工人員之工作績效無顯著差異。

假設4-1 不同性別社工人員之工作績效無顯著差異。

假設4-2 不同年齡社工人員之工作績效無顯著差異。

假設4-3 不同教育程度社工人員之工作績效無顯著差異。

假設4-4 不同服務年資社工人員之工作績效無顯著差異。

假設4-5 不同證照狀況社工人員之工作績效無顯著差異。

二、相關性假設

假設5：工作特性與社工人員的知識管理態度無顯著相關。

假設5-1 工作特性與社工人員的知識取得更新無顯著相關。

假設5-2 工作特性與社工人員的知識儲存交流無顯著相關。

假設5-3 工作特性與社工人員的知識分享成長無顯著相關。

假設5-4 工作特性與社工人員的知識應用彙整無顯著相關。

假設6：工作特性與社工人員之工作績效無顯著相關。

假設6-1 工作特性與社工人員之解決問題能力無顯著相關。

假設6-2 工作特性與社工人員之創新熱忱無顯著相關。

三、影響性假設

- 假設7：人格特質會正向影響社工人員之工作特性知覺。
- 假設8：人格特質會正向影響社工人員之知識管理態度。
- 假設9：人格特質會正向影響社工人員之工作績效。
- 假設10：工作特性會正向影響社工人員之知識管理態度。
- 假設11：工作特性會正向影響社工人員之工作績效。
- 假設12：知識管理態度會正向影響社工人員之工作績效。

3.4 問卷設計

本研究係以問卷調查作為資料蒐集之方法，經由文獻探討及研究者於服務機關內觀察建立本研究之問卷。使用量表包括工作特性、人格特質、知識管理及工作績效等量表。問卷編製方式採用結構化之封閉型問卷，衡量方式為答卷者所認知之「同意程度」，採用李克特式（Likert Type）加總尺度法的五點式量表，以不記名方式，由受訪者從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」等各五個選項中勾選，計分方式係由5、4、3、2、1 分依序計分，並計算各構面得分與總量表得分，量表上所得分數的高低，表示受試者態度的強弱。問卷並附加社工人員個人基本資料的題項，俾利瞭解樣本之特性。

3.4.1 工作特性量表

工作特性量表是以 Hackman & Oldham (1975) 所發展之工作診斷調查表 (Job Diagnosis Survey, JDS) 為基礎，並參酌黃秀霜 (民 86) 所編量表修改而成。本研究更進一步以因素分析主成分法刪除題項 3，以符合實務經驗之需求，如表 3.3 所示。

表 3.3 工作特性量表之細部題項及題號彙整表

| 變項 | 構面 | 題號 | 題 項 |
|------------------|-----|----------------|--------------------|
| 工 作 特 性 | 多樣性 | 1 | 我的工作需要多方面的知識和技能。 |
| | | 2 | 我的工作內容富有變化性。 |
| | | 4 | 我的工作需要與他人溝通協調。 |
| | | 5 | 我的工作富有挑戰性。 |
| | 回饋性 | 6 | 我的工作成果足以影響其他同仁。 |
| | | 7 | 我的工作績效足以影響單位任務之完成。 |
| | | 8 | 我覺得自己的工作很有意義。 |
| | | 11 | 我的工作可以發揮我的才能。 |
| | | 12 | 我可以得知上司對自己工作表現的看法。 |
| | | 13 | 我的工作單位有良好的考核制度。 |
| 自主性 | 14 | 我所從事的工作很有成就感。 | |
| | 9 | 我能自己決定工作進度的快慢。 | |
| | | 10 | 我在工作中能獨立思考與行動。 |

資料來源：本研究整理。

3.4.2 人格特質量表

人格特質量表以Spector (1987) 組織結構調整過的問卷為基礎，並參酌陳湘琬 (民93)、龔永宏 (民93) 之人格特質量表。本研究更進一步依社工人員對事物、情境、機關、觀念、或他人的積極、消極反應傾向，衡量員工的人格特質與服務態度之關係，且利用因素分析主成分法刪除題項 10，如表3.4所示。

3.4 人格特質量表之細部題項及題號彙整表

| 變項 | 構面 | 題號 | 題 項 |
|------------------|----------------|----|---------------------------|
| 人 格 特 質 | 內外 控取 向 | 1 | 我認為事務的成果，個人是可以控制和了解。 |
| | | 2 | 我認為個人的努力可以改變未來可能會發生的事。 |
| | | 6 | 我認為凡事應往光明面看，因為結果與自己的努力有關。 |
| | 成就 動機 | 3 | 在工作過程中，我常擁有強烈的企圖心。 |
| | | 4 | 在工作過程中，我喜歡擁有管理權力。 |
| | | 5 | 在工作過程中，我喜歡兼行政職務。 |
| | 自我 學習 能力 | 7 | 我認為自己能力高，能夠面對高風險的環境。 |
| | | 8 | 在工作過程中，我的察覺問題能力高。 |
| | | 9 | 在工作過程中，我的判斷及解決問題能力高。 |

資料來源：本研究整理。

3.4.3 知識管理量表

本量表係參考美國生產力和品質中心(American Productivity & Quality Center)及亞瑟安德森顧問公司(Arthur Andersen)於1995年合作開發的「知識管理評量工具」(Knowledge Management Assessment Tool, KMAT)，並參酌賴俊哲(民93)、龔永宏(民93)之知識管理量表，予以修改設計而成。本研究更進一步以因素分析主成分法刪除題項3, 19, 21，以符合實務經驗之需求，如表3.5所示。

表3.5 知識管理態度量表之細部題項及題號彙整表

| 變項 | 構面 | 題號 | 題 項 |
|----------|-----------------------|----|-----------------------------------|
| 知識 管理 | 取得 更新 | 9 | 本局擁有完善的資料庫，來儲存重要的社會福利服務知識。 |
| | | 10 | 本局鼓勵所有同仁將工作經驗加以建檔、文字化，供後人參考。 |
| | | 11 | 本局持續進行內部各項服務及輔導工作知識的累積與保存。 |
| | | 12 | 本局持續不斷接收與儲存外部資訊。 |
| | | 16 | 本局會積極與社會團體、社區民眾進行良好的互動交流。 |
| | | 24 | 本局提供充分資源，支持各種社會福利工作。 |
| | | 25 | 本局常與社會團體、志工或相關機構共同學習。 |
| | | 26 | 本局常舉辦各種宣導活動，並編列成冊，提供檢索與閱讀。 |
| | | 28 | 本局常彙整社會福利工作之重點，以茲運用。 |
| | | 29 | 本局發展知識管理活動，將有助於提升服務效能。 |
| 態度 | 儲存 交流 | 30 | 上級長官會與我討論輔導工作效率的改善問題。 |
| | | 4 | 我覺得本局網站所提供之資訊，足以應付社會福利各項服務工作。 |
| | | 5 | 我可以從其他社工員身上學到知識與技術。 |
| | | 6 | 我可從本局提供之教育訓練課程，學習新的知識和技術。 |
| | | 13 | 我所負責輔導或扶助之個案能使用標準化流程記錄下來。 |
| | | 14 | 我會將工作中獲得的知識和技術加以儲存。 |
| | | 17 | 本局會鼓勵我參與正規的教育訓練。 |
| | | 18 | 本局在個案輔導及諮商研習課程中會傳授最新知識與技術給社會工作人員。 |
| 27 | 本局內部常辦理個案輔導研習及諮商訓練課程。 | | |

表 3.5 知識管理態度量表之細部題項及題號彙整表 (續)

| 變項 | 構面 | 題號 | 題 項 |
|----------|----------|-------------------------|----------------------------|
| 管理 態度 | 分享 成長 | 20 | 本局社會工作人員的合作精神佳，對知識分享有很大幫助。 |
| | | 7 | 我可從本局聘請之專家授課、演講中獲得資訊。 |
| | | 8 | 我會鼓勵自己吸收工作領域之外的資訊。 |
| | | 22 | 我會主動與同事分享新資訊。 |
| | | 23 | 我會主動與同事討論相關的工作經驗。 |
| | 31 | 應用心理諮商等知識可以有效提升輔導工作之能力。 | |
| | 應用 彙整 | 1 | 本局會從內政部、縣市社會局或其他單位取得各種資訊。 |
| | | 2 | 本局非常積極地更新社會福利工作相關知識。 |
| | | 15 | 本局會與其他相關單位進行資訊交流。 |

資料來源：本研究整理。

3.4.4 工作績效量表

工作績效量表主要以房美玉(民 89)所發展的個人績效問卷(Personal Performance Questionnaire)為基礎，並參酌江錦樺(民 90)、黃彩霖(民 92)之問卷編訂而成。本研究更進一步以因素分析主成分法刪除題項 1, 8，以符合實務經驗之需求，如表 3.6 所示。

表3.6 工作績效量表之細部題項及題號彙整表

| 變項 | 構面 | 題號 | 題 項 |
|----------|----------------|----|----------------------------|
| 工作 績效 | 處理 問題 能力 | 2 | 當我工作上遇到棘手或緊急的事，我都能妥善處理。 |
| | | 9 | 不論任何工作，我都能勝任愉快。 |
| | | 10 | 我常向困難的目標挑戰，因為從事困難的工作能感到滿足。 |
| | | 11 | 工作上的任何小細節，我都能注意到並妥善處理。 |
| | | 12 | 我總是充滿幹勁地工作。 |
| | | 13 | 我常會在工作上提出特別及新穎的建議。 |
| | 創新 熱忱 | 3 | 在工作上，我能妥善運用溝通技巧。 |
| | | 4 | 工作上有任何問題發生，我會想辦法解決。 |
| | | 5 | 對我來說，與他人一起分工合作並不困難。 |
| | | 6 | 我會不斷地學習與工作有關的新知識、新技巧。 |
| | | 7 | 對於手邊的工作，我一定事先規劃才進行。 |
| | | 14 | 我總是能配合業務單位的需求，並主動解決問題。 |
| | | 15 | 我能在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係。 |

資料來源：本研究整理。

3.5 資料分析方法

本研究根據研究目的、研究假設及資料型態，對於回收的問卷，首先進行資料的整理，去除無效問卷後，剩下有效問卷即進行編碼、建檔，並以 SPSS for windows 10.0 與 LISREL8.52 統計套裝軟體作為分析工具，進行分析與處理，有關資料分析的方法如下：

1. 因素分析 (Factor Analysis)

本研究針對變項進行因素分析，最主要的目的在於一群的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，主要採用主成分分析法 (Principle Component Analysis) 以萃取出共同的因素，且取特徵值 (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，表示其具有顯著性，藉此了解該變項的因素結構，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，亦即量表的一致性或穩定性指標，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，根據Nunnally (1978) 指出若 α 值高於0.7，則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，並求取各研究變項的平均數、標準差、最大值、最小值等，以瞭解受測者在各構面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)

此為差異性分析，當類別變項為兩群時，使用T檢定；三群以上（含三群）則使用單因子變異數分析。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個人屬性（性別、年齡、教育程度、服務年資、證照狀況）之社工人員在「工作特性」、「人格特質」、「知識管理態度」、「工作績效」等各研究構面因素上的差異性，即檢驗假設1至假設4的差異性分析，若P值達到顯著水準，則表示具有顯著差異（如*表 $P < 0.05$ 達顯著差異、**表 $P < 0.01$ 達非常顯著差異，***則表示 $P < 0.001$ 達極顯著差異）。

5. 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，本研究乃採用皮爾森 (Pearson) 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，亦即檢定虛無假設5、假設6之相關分析。

6. 卡方分析 (Chi-square Test)

卡方分析主是在檢定資料的次數分配或比例分配是否合乎某一特性的一種方法，包括有適合度檢定或稱符合度檢定 (Goodness of Fit)、獨立性檢定、一致性檢定或稱同質性檢定 (Homogeneity of Fit) 等。卡方檢定常用於類別資料 (Categorical) 的分析與處理，並可將觀察的樣本依類別計算次數，而得到相關類別的次數分配表。本研究採用獨立性檢定，分析兩個屬性間是否獨立，並將資料以列聯表的形式呈現，此列聯表就是聯合次數分配表。

7. 線性結構關係 (Linear Structural Relationships, LISREL)

線性結構關係即為因果關係模式 (Causal Model)，主要目的在於驗證變數之間的相互因果關係及方向性，檢驗實證資料是否支持假設的因果關係。而線性結構關係模式的最大優點在於，可同時處理一系列變項間的關係，並且可以克服路徑分析的基本假設限制 (劉鈞慈，民 89)，也就是克服各變項的測量誤差為 0、誤差項之間的相關為 0、因果關係是單向的等式等三項基本假設。此法亦即檢定本研究假設 7、8、9、10、11 和假設 12 之影響性分析。

第四章 研究實證結果與分析

本研究乃根據上述之研究假設，將有效樣本資料，輸入 SPSS 統計軟體中，以適當的統計方法進行分析檢定，探討相關的假設是否成立。並進一步以 LISREL 軟體探討研究變項之因果關係。因此，本章將對各項統計分析結果做一詳述，並結合實務經驗加以解釋與推論。

4.1 研究變項之敘述性統計

本節依回收有效問卷 247 份，以描述性統計分析、T 檢定與單因子變異數分析方法，瞭解社工人員之樣本分佈情形，以及其個人屬性於人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效之差異情形。

4.1.1 研究對象的基本資料分析

有效統計樣本之個人基本資料包括：性別、年齡、教育程度、服務年資、證照狀況等項目，其分佈情形逐一整理如表 4.1 所示。

1. 性別

本研究樣本中，女性 211 人，佔總樣本 85.4%；男性 36 人，佔總樣本 14.6%。顯示社工人員以女性為主。

2. 年齡

本研究樣本中，22~27 歲 48 人，佔總樣本 19.4%；28~33 歲 70 人，佔 28.3%；34~39 歲 69 人，佔 27.9%；40~45 歲 35 人，佔 14.2%；46 歲以上 25 人，佔 10.1%。顯示社工人員的年齡分佈以 28~39 歲為多、其次為 34~39 歲。

3. 教育程度

本研究樣本中，專科畢業 33 人，佔 13.4%；大學畢業 198 人，佔 80.2%；

碩士 14 人，其他 2 人，佔 6.4%。顯示社工人員的教育程度以大學相關科系畢業者為主。

4. 服務年資

本研究樣本中，服務年資為 5 年以下 95 人，佔 38.5%；5-10 年 64 人，佔 25.9%；11-15 年 50 人，佔 20.2%；16 年以上 38 人，佔 15.4%。顯示近年來社會工作需求量增加，不斷增聘社工人員推行工作。

5. 證照狀況

本研究樣本中，未取得社工師資格之社工員有 174 人，佔 70.4%；已取得社工師資格之社工員共 73 人，佔總樣本數 29.6%。

表 4.1 有效樣本的基本資料分析表 (n=247)

| 基本變數 | 類別 | 人數 | 百分比 (%) |
|------|---------|-----|---------|
| 性別 | 女 | 211 | 85.4% |
| | 男 | 36 | 14.6% |
| 年齡 | 22~27 歲 | 48 | 19.4% |
| | 28~33 歲 | 70 | 28.3% |
| | 34~39 歲 | 69 | 27.9% |
| | 40~45 歲 | 35 | 14.2% |
| | 46 歲以上 | 25 | 10.1% |
| 教育程度 | 專科 | 33 | 13.4% |
| | 大學 | 198 | 80.2% |
| | 碩士、其他 | 16 | 6.4% |
| 服務年資 | 5 年以下 | 95 | 38.5% |
| | 6-10 年 | 64 | 25.9% |
| | 11-15 年 | 50 | 20.2% |
| | 16 年以上 | 38 | 15.4% |
| 證照狀況 | 未具社工師資格 | 174 | 70.4% |
| | 具社工師資格 | 73 | 29.6% |

資料來源：本研究整理。

4.1.2 樣本資料的交叉分析

本小節針對社工人員之性別、年齡、教育程度、服務年資及證照狀況等類別變項進行交叉分析，以進一步了解樣本特性。

1. 社工人員性別與證照狀況的交叉分析

由表 4.2 社工人員的性別、證照狀況交叉分析，女性社工員 211 人，佔總樣本數 85.4% ，其中具社工師資格者 68 人，佔樣本數 93.2% ，分佈與母體大致相當，反映出實際狀況。一般言，女性具細心、容忍、同情及毅力等特質，而個案工作對象大部分為老弱婦孺，服務內容為生老病死，所以女性比男性願意投入並持續從事社會工作；在職場上的表現，女性社工人員互動的結果更顯得自信、積極，對於社工師資格（執照）的考試，也會互相鼓勵努力去實現。

表 4.2 社工人員性別與證照狀況交叉分析表 (n=247)

| 性別 | 未取得社工師資格 | | 取得社工師資格 | | 合計 |
|----|----------|-------|---------|-------|-----|
| 女 | 143 | 82.2% | 68 | 93.2% | 211 |
| 男 | 31 | 17.8% | 5 | 6.8% | 36 |
| 總和 | 174 | 100% | 73 | 100% | 247 |

資料來源：本研究整理。

2. 社工員性別與年齡的交叉分析

由表 4.3 社工人員的年齡，以 28~33 歲居多，共 70 人，其中女性 63 人，佔樣本數 90.0% ，在公務體系中，社工人員係以女性為主且為較低年齡層，本研究樣本亦充分反映實際情形。

表 4.3 社工人員性別與年齡交叉分析表 (n=247)

| 年 齡 | 女 | | 男 | | 合計 |
|---------|-----|-------|----|-------|-----|
| 27 歲以下 | 40 | 83.3% | 8 | 16.7% | 48 |
| 28~33 歲 | 63 | 90.0% | 7 | 10.0% | 70 |
| 34~39 歲 | 55 | 79.7% | 14 | 20.3% | 69 |
| 40~45 歲 | 32 | 91.4% | 3 | 8.6% | 35 |
| 46 歲以上 | 21 | 84.0% | 4 | 16.0% | 25 |
| 總 和 | 211 | 85.4% | 36 | 14.6% | 247 |

資料來源：本研究整理。

3. 社工人員性別與教育程度的交叉分析

由表 4.4 社工人員的教育程度交叉表，以大學畢業 198 人為多，其中女性

佔168人佔樣本數84.8%。這些人員符合政府約聘人員的聘用規定，即社工人員之聘用條件，必須為社會工作相關科系之大專教育程度以上畢業者。

表4.4 社工人員性別與教育程度交叉分析表 (n=247)

| 教育程度 | 女 | | 男 | | 總和 |
|------|-----|-------|----|-------|-----|
| 專科畢業 | 31 | 93.9% | 2 | 6.1% | 33 |
| 大學畢業 | 168 | 84.8% | 30 | 15.2% | 198 |
| 碩士 | 12 | 85.7% | 2 | 14.3% | 14 |
| 其他 | 0 | 0 | 2 | 100% | 2 |
| 總和 | 211 | 85.4% | 36 | 14.6% | 247 |

資料來源：本研究整理。

4. 社工人員性別與服務年資的交叉分析

由表4.5社工員服務年資，以5年以下居多，共95人，女性佔81人，佔樣本數85.3%。顯示社政部門除了工作需求量日益增加而不斷增聘社工人員外，部份資深社工人員通過社工師考試後轉任一般行政工作，造成較資深社工人員的流失，且離職或新進都以女性為主；又可以發現，就讀社工學系之男生有偏低情形。

表4.5 社工人員性別與服務年資交叉表 (n=247)

| 服務年資 | 女 | | 男 | | 總和 |
|--------|-----|-------|----|-------|-----|
| 5年以下 | 81 | 85.3% | 14 | 14.7% | 95 |
| 6~10年 | 54 | 84.4% | 10 | 15.6% | 64 |
| 11~15年 | 43 | 86.0% | 7 | 14.0% | 50 |
| 16年以上 | 33 | 86.8% | 5 | 13.2% | 38 |
| 總和 | 211 | 85.4% | 36 | 14.6% | 247 |

資料來源：本研究整理。

4.1.3 人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效之關聯性

本節針對工作特性、人格特質、知識管理、工作績效等變項及其構面之平均數與標準差，進行描述性分析，以瞭解社工人員之相關態度與看法，其結果如表4.6所示，並分述如下：

1. 工作特性

如表4.6所示，其平均數均顯著高於中間值3，顯示社工人員對工作特性均持高度肯定傾向，其中以工作多樣性的平均數為4.2460，標準差為0.5155，認同程度最高；其次為工作自主性，顯示社工人員認為社會福利是現階段的重要工作，包括個案管理、社區服務、救助及團體工作，且明瞭自己隨時得面對並處理不同類型的個案或事件，因此需持續學習以增進本身的諮商輔導技巧及應變能力。

2. 人格特質

如表4.6所示，主要區分為內外控行為取向、成就動機、自我學習能力人格特質，其平均數均高於中間值3；內外控人格特質方面，顯示大部分社工人員認為個人只要努力就可獲得回饋；在成就動機人格特質方面，平均數是3.1876，標準差為0.7222，低於內外控取向、自我學習兩構面，顯示社工人員對工作雖抱持積極態度，但較不喜歡兼行政職務，最主要是對於繁瑣的勞務採購及核銷流程，感到壓力的負荷；在自我學習人格特質方面，因社會工作的工作特性，一致認為需要而且必須主動尋求學習資源，來增強自我判斷及解決問題的能力。

3. 知識管理態度

如表4.6所示，其平均數均顯著高於中間值3，顯示社工人員對知識管理持高度肯定傾向，並認同及參與知識管理活動。進一步分析探討，在「分享成長」平均數是3.9858，標準差為0.4720，顯示社工人員除了對於社政單位能透過內政部家暴及性侵害防治中心、兒童局、縣市政府社會局、少年及家事法庭等有關機構聘請專家學者教授社會工作各方面知識、技巧等做法，抱持正面態度，在個案服務工作中，認為諮商輔導知識能快速獲取與融入實務工作中外；另一方面，社工人員極重視個案處理的工作經驗分享

與討論，社工人員助人、互助精神，是公務體系中的一大特色。

4. 工作績效

如表4.6所示，其平均數均高於平均數3，表示社工人員對於自己完成組織所期望、規定、或正式化角色需求時所表現的行為，均持高度肯定傾向。其中創新熱誠同意程度較高，平均數為3.6777，標準差為0.4971，顯示社工人員面對社會服務問題及諮商輔導工作之態度、緊急案件之處理，均能夠視個案狀況熟練的安排相關工作程序，注意影響個案週遭狀況等問題，以獲取高度工作績效。

表4.6 各研究變項之描述性統計分析

| 研究變項與構面 | 平均數 | 標準差 | 最小值 | 最大值 |
|-------------|--------|--------|------|-----|
| 工作自主性 | 4.0000 | 0.6149 | 1.00 | 5 |
| 工作回饋性 | 3.7108 | 0.5427 | 1.57 | 5 |
| 工作多樣性 | 4.2460 | 0.5155 | 2.25 | 5 |
| 工作特性 | 3.9856 | 0.4092 | 2.76 | 5 |
| 內外控取向 | 3.8097 | 0.6147 | 1.33 | 5 |
| 成就動機 | 3.1876 | 0.7222 | 1.00 | 5 |
| 自我學習 | 3.5101 | 0.6493 | 1.00 | 5 |
| 人格特質 | 3.5025 | 0.4923 | 1.67 | 5 |
| 取得更新 | 3.7908 | 0.6003 | 2.00 | 5 |
| 儲存交流 | 3.7009 | 0.5292 | 1.75 | 5 |
| 分享成長 | 3.9858 | 0.4720 | 2.00 | 5 |
| 應用彙整 | 3.5042 | 0.6445 | 1.45 | 5 |
| 知識管理 | 3.7454 | 0.4752 | 2.13 | 5 |
| 解決問題 | 3.4143 | 0.6084 | 1.00 | 5 |
| 創新熱忱 | 3.9410 | 0.4775 | 1.00 | 5 |
| 工作績效 | 3.6777 | 0.4971 | 1.00 | 5 |

資料來源：本研究整理。

4.2 問卷的信度與效度分析

信度、效度的分析是測量一個測驗在使用目的上的可信度、有效性，是一種統計的概念。信度是指測驗分數的一致性或穩定性，信度高表示該測驗具精確性，可靠性；效度是指測驗分數的正確性，效度愈高即表示該測驗分數愈為正確。

4.2.1 問卷的信度分析

一般而言，Cronbach's α 係數為最常使用的信度檢驗法，當 α 值大於0.7時，表示其具有較高的信度與穩定性，而介於0.35與0.7之間屬仍能接受範圍。本研究問卷透過信度分析，可得整體總量表之信度為0.9494，如同Nunnally(1978)所指出 α 值高於0.7者，表是其具有相當良好的內部一致性。由表4.7進一步探討，在變項部分，工作特性為0.8079、人格特質為0.7846、知識管理為0.9412、工作績效為0.9035，顯示研究變項皆屬於高信度係數，而構面的信度係數均大於0.7，故可靠程度相當高。

表4.7 問卷信度分析摘要表

| 變項 | Cronbach's α | 構面 | 所包含之題項 | Cronbach's α |
|------|---------------------|------|---------------------------------|---------------------|
| 工作特性 | 0.8079 | 自主性 | 9.10 | 0.8506 |
| | | 回饋性 | 6.7.8.11.12.13.14 | 0.7856 |
| | | 多樣性 | 11.2.4.5 | 0.8005 |
| 人格特質 | 0.7846 | 內外控 | 1.2.6 | 0.7081 |
| | | 成就動機 | 3.4.5 | 0.7487 |
| | | 自我學習 | 7.8.9 | 0.7910 |
| 工作績效 | 0.9035 | 解決問題 | 2.9.10.11.12.13 | 0.8550 |
| | | 創新熱忱 | 3.4.5.6.7.14.15 | 0.8575 |
| 知識管理 | 0.9412 | 取得更新 | 1.2.15 | 0.7344 |
| | | 儲存交流 | 4.5.6.13.14.17.18.27 | 0.8325 |
| | | 分享成長 | 7.8.20.22.23.31 | 0.7681 |
| | | 應用彙整 | 9.10.11.12.16.24.25.26.28.29.30 | 0.9229 |

整體總量表=0.9494

資料來源：本研究整理。

4.2.2 問卷的效度分析

本問卷係參考相關文獻設計而成，多數依據學者所使用的衡量項目，因此具有相當的理論基礎，故參考吳明隆（2003）之因素分析檢定以測量問卷的建構效度，並驗證其與來源的理論架構是否相同。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，當 KMO

值愈大，且達顯著水準(<0.05)時，代表變項的共同因素愈多，愈適合做因素分析。因此由表 4.8 可知，KMO 值均高於 0.7，因素分析的適合性良好，故本研究適合做因素分析檢定。

表4.8 KMO 與 Bartlett 檢定

| 變項分析值 | KMO值 | 卡方值 (χ^2) | 自由度 | 顯著性 |
|-------|-------|------------------|-----|-------|
| 工作特性 | 0.773 | 1142.315 | 78 | 0.000 |
| 人格特質 | 0.769 | 676.635 | 36 | 0.000 |
| 知識管理 | 0.917 | 3782.447 | 378 | 0.000 |
| 工作績效 | 0.896 | 1574.314 | 78 | 0.000 |

資料來源：本研究整理。

如表4.9所示，經因素分析檢定之後，特徵值皆大於1，表示可構成因素之特性，當特徵值愈大，則該因素的解釋能力愈強。在知識管理構面，分享成長之特徵值為6.793，表示分享成長能解釋知識管理構面能力為最高。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的比例，也就是取得更新、儲存交流、分享成長與應用彙整等因素能解釋變異量的比例高達95.090%，因此知識管理構面之效度良好。同理，工作特性之累積解釋變異量為59.556%、工作績效為56.953%、人格特質為68.580%，而且所有因素的特徵值皆大於1，故本研究問卷之效度良好。

表4.9 工作特性、人格特質、知識管理、工作績效之累積解釋變異量

| 變項 | 成分 | 特徵值 | 解釋變異量% | 累積解釋變異量% |
|------|------|-------|--------|----------|
| 工作特性 | 自主性 | 3.056 | 23.509 | 23.509 |
| | 回饋性 | 2.814 | 21.648 | 45.157 |
| | 多樣性 | 1.872 | 14.399 | 59.556 |
| 人格特質 | 內外控 | 2.258 | 25.093 | 25.093 |
| | 成就動機 | 1.990 | 22.106 | 47.199 |
| | 自我學習 | 1.924 | 21.381 | 68.580 |
| 知識管理 | 取得更新 | 3.856 | 29.660 | 29.660 |
| | 儲存交流 | 3.681 | 28.318 | 57.978 |
| | 分享成長 | 6.793 | 24.262 | 82.240 |
| | 應用彙整 | 3.598 | 12.850 | 95.090 |
| 工作績效 | 解決問題 | 3.281 | 11.716 | 48.829 |
| | 創新熱忱 | 2.247 | 8.024 | 56.953 |

資料來源：本研究整理。

4.3 工作特性、人格特質、知識管理與工作績效之差異分析

本節針對社工人員的個人基本資料對各研究變項進行差異性分析，採用單因子變異數分析及獨立樣本T檢定等統計分析方法，以明確瞭解個人資料對各研究變項是否有顯著差異情形存在，個人屬性包括性別、年齡、教育程度、服務年資、證照狀況等五項，分析這些項目於各研究變項上之差異情形，並驗證虛無假設1，不同個人屬性在各研究變項上無顯著差異。

1. 不同性別在各研究變項上之差異情形

如表4.10所示，不同性別之社工人員在工作特性、人格特質、知識管理等變項，其P值分別為0.043、0.005、0.028，達顯著差異，男性平均數均高於女性，顯示不同性別之社工人員對工作特性、人格特質、知識管理態度等變項的看法是具差異性。因此虛無假設1-1、2-1、3-1部分拒絕。

表4.10 不同性別在各研究變項上之差異性

| 研究變項 | 平均數 | | T 值 | P 值 |
|-------------|-----------|----------|--------|---------|
| | 女 (n=211) | 男 (n=36) | | |
| 自主性 | 3.9810 | 4.1111 | -1.174 | 0.242 |
| 回饋性 | 3.6831 | 3.8730 | -1.951 | 0.052 |
| 多樣性 | 4.2275 | 4.3542 | -1.365 | 0.173 |
| 工作特性 | 3.9639 | 4.1128 | -2.030 | 0.043* |
| 內外控 | 3.7725 | 4.0278 | -3.109 | 0.030* |
| 成就動機 | 3.1438 | 3.4440 | -2.330 | 0.021* |
| 自我學習 | 3.4834 | 3.6667 | -1.570 | 0.118 |
| 人格特質 | 3.4666 | 3.7130 | -2.814 | 0.005** |
| 取得更新 | 3.7551 | 4.0000 | -2.281 | 0.023* |
| 儲存交流 | 3.6576 | 3.9549 | -3.172 | 0.002** |
| 分享成長 | 3.9858 | 3.9861 | -0.003 | 0.998 |
| 應用彙整 | 3.4735 | 3.6843 | -1.820 | 0.070 |
| 知識管理 | 3.7180 | 3.9063 | -2.215 | 0.028* |
| 解決問題 | 3.3934 | 3.5370 | -1.312 | 0.191 |
| 創新熱忱 | 3.9370 | 3.9643 | -0.316 | 0.752 |
| 工作績效 | 3.6625 | 3.7507 | -0.953 | 0.341 |

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。

2. 不同年齡在各研究變項上之差異情形

如表4.11所示，不同年齡社工人員在工作特性、人格特質、知識管理態度等變項，均未達顯著差異，但不同年齡社工人員在儲存交流構面，達顯著差異，其P值分別為0.043，顯示社工人員對此構面問項的認知有所差異，可能源自於不同年齡者，面臨個案或工作時所運用的知識及其記錄、儲存的程序不同，也會因服務年資、實務經驗的不同，反映出不同程度的認知。而不同年齡社工人員在工作績效變項，亦達顯著差異，其P值為0.031達顯著水準，表示不同年齡社工人員的工作績效存在顯著差異性；本研究之工作績效採自評方式，對於承辦不同社會工作業務之社工人員，因未能完全改善某些問題，會產生不同的程度看法，例如：低收入戶、身心障礙者福利、急難救助、受虐兒童、獨居老人照護等工作。又透過Scheffe事後多重比較工作績效，未得到組間差異，因此虛無假設4-2被拒絕。

表4.11 年齡別在各研究變項上之差異性

| 研究變項 | 平均數 | | | | | F 值 | P 值 | Scheffe |
|------|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-------|--------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | 27歲以下 n=48 | 28~33歲 n=70 | 34~40歲 n=69 | 41~45歲 n=35 | 46歲以上 n=25 | | | |
| 自主性 | 4.0729 | 3.9786 | 3.9710 | 3.9571 | 4.0600 | 0.327 | 0.860 | |
| 回饋性 | 3.7738 | 3.5816 | 3.7495 | 3.6857 | 3.8800 | 1.894 | 0.112 | |
| 多樣性 | 4.2448 | 4.2607 | 4.2391 | 4.2571 | 4.2100 | 0.051 | 0.995 | |
| 工作特性 | 4.0305 | 3.9403 | 3.9865 | 3.9667 | 4.0500 | 0.528 | 0.715 | |
| 內外控 | 3.9236 | 3.8619 | 3.7101 | 3.7429 | 3.8133 | 1.096 | 0.359 | |
| 成就動機 | 3.2222 | 3.0476 | 3.2802 | 3.2571 | 3.1600 | 1.060 | 0.377 | |
| 自我學習 | 3.3542 | 3.5571 | 3.5894 | 3.4667 | 3.5200 | 1.083 | 0.366 | |
| 人格特質 | 3.5000 | 3.4889 | 3.5266 | 3.4889 | 3.4978 | 0.061 | 0.993 | |
| 取得更新 | 3.9097 | 3.7095 | 3.8116 | 3.6952 | 3.8667 | 1.137 | 0.340 | |
| 儲存交流 | 3.7578 | 3.5571 | 3.8243 | 3.6536 | 3.7200 | 2.506 | 0.043* | NS |
| 分享成長 | 4.0000 | 4.0405 | 3.9493 | 3.9429 | 3.9667 | 0.428 | 0.789 | |
| 應用彙整 | 3.5985 | 3.3623 | 3.5731 | 3.4935 | 3.5455 | 1.333 | 0.258 | |
| 知識管理 | 3.8165 | 3.6674 | 3.7896 | 3.6963 | 3.7747 | 1.007 | 0.404 | |
| 解決問題 | 3.2569 | 3.4286 | 3.3623 | 3.5762 | 3.5933 | 2.138 | 0.077 | |
| 創新熱忱 | 3.8006 | 3.9571 | 3.9048 | 4.0735 | 4.0800 | 2.415 | 0.050 | |
| 工作績效 | 3.5288 | 3.6929 | 3.6335 | 3.8248 | 3.8367 | 2.708 | 0.031* | NS |

註1：*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

註2：NS表無組間差異

資料來源：本研究整理。

3. 不同教育程度在各研究變項上之差異情形

不同教育程度的社工人員於工作特性、人格特質、知識管理態度、工作績效等變項及其構面之知覺差異分析結果，如表4.12 所示；又本研究「其他」教育程度之樣本數為2，併入「碩士」教育程度，稱為「碩士以上」以利於組間分析，茲分析如下：

- (1) 不同教育程度的社工人員對於工作特性的認知，其P值為0.087，未達顯著差異，虛無假設1-3被接受。但進一步分析發現，不同教育程度的社工人員對工作回饋性、工作多樣性的認知呈顯著差異，其P值為0.026、0.001，透過Scheffe事後多重比較，顯示碩士以上教育程度者對於工作回饋性與多樣性之認知程度高於大學畢業者。表示教育程度較高之社工人員，通常被賦予或勝任統籌性業務，因此更強烈體認工作的回饋性與多樣性。
- (2) 不同教育程度的社工人員對於人格特質的知覺，其P值為0.427，未達顯著差異。因此表示，不同教育程度的社工人員對人格特質的知覺情形趨於一致，因此虛無假設2-3被接受。
- (3) 不同教育程度的社工人員對於知識管理態度變項及其構面儲存交流，呈現非常顯著差異，P值為0.003及0.001，而取得更新、分享成長與應用彙整構面之P值分別為0.039、0.043、0.024達顯著差異水準，顯示不同教育程度的社工人員對於知識管理的態度，存在非常顯著差異與顯著差異情形；再透過Scheffe事後多重比較，顯示碩士以上教育程度者對知識管理的認同程度較高，而且不同教育程度的社工人員對取得更新、儲存交流、分享成長與應用彙整等構面的態度亦存在顯著性差異；表示社工人員對於知識管理未能有一致性的概念，或許是公部門目前仍致力於電子化的設備與運用，教育程度越高者，越能善用

資訊設備處理檔案，所以顯示社工人員教育程度越高者，對於知識管理的認同程度越高。因此，虛無假設3-3被拒絕。

- (4) 不同教育程度社工人員的自評工作績效結果，其P值為0.048，呈現顯著差異，顯示碩士以上教育程度者對於工作績效的知覺程度較高，表示社會工作具多樣性、複雜性，社工人員之教育程度越高，其工作績效知覺程度也越高；因此，在職進修對於社工人員工作績效的提升有相當助益。更進一步分析，不同教育程度社工人員於創新熱誠構面具有顯著性差異，因此虛無假設4-3被拒絕；透過Scheffe事後多重比較，並未得到組間差異。

表4.12 教育程度別在各研究變項上之差異性

| 研究變項 | 平均數 | | | F 值 | P 值 | Scheffe |
|--------|----------|-----------|------------|-------|---------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | | | |
| | 專科(n=33) | 大學(n=198) | 碩士以上(n=14) | | | |
| 自主性 | 4.0606 | 4.0025 | 3.8438 | 0.467 | 0.706 | |
| 回饋性 | 3.7316 | 3.6797 | 4.0536 | 3.315 | 0.026* | 3>2 |
| 多樣性 | 4.3636 | 4.1907 | 4.6875 | 5.650 | 0.001** | 3>2 |
| 工作特性 | 4.0519 | 3.9576 | 4.1949 | 2.215 | 0.087 | |
| 內外控 | 3.7980 | 3.8148 | 3.7708 | 0.343 | 0.794 | |
| 成就動機 | 3.3737 | 3.1465 | 3.3125 | 1.813 | 0.145 | |
| 自我學習 | 3.5051 | 3.4949 | 3.7083 | 0.559 | 0.643 | |
| 人格特質 | 3.5589 | 3.4854 | 3.5972 | 0.931 | 0.427 | |
| 取得更新 | 3.8081 | 3.7559 | 4.1875 | 2.830 | 0.039* | 3>2 |
| 儲存交流 | 3.8371 | 3.6446 | 4.1172 | 5.616 | 0.001** | 3>2 |
| 分享成長 | 3.9596 | 3.9646 | 4.3021 | 2.752 | 0.043* | 3>2 |
| 應用彙整 | 3.5895 | 3.4578 | 3.9034 | 3.214 | 0.024* | 3>2 |
| 知識管理態度 | 3.7986 | 3.7057 | 4.1275 | 4.733 | 0.003** | 3>2 |
| 解決問題 | 3.5556 | 3.3830 | 3.5104 | 1.401 | 0.243 | |
| 創新熱誠 | 4.1169 | 3.9004 | 4.0804 | 3.591 | 0.014* | NS |
| 工作績效 | 3.8362 | 3.6417 | 3.7954 | 2.669 | 0.048* | NS |

註1：本項資料於Scheffe事後多重比較分析時，其他與碩士教育程度併計，代碼為3

註2：*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

註3：NS表無組間差異。

資料來源：本研究整理。

4. 不同服務年資在各研究變項上之差異情形

由表4.13所示，不同服務年資的社工人員於工作特性、人格特質、知識

管理態度等變項均未達顯著之差異，其P值分別為0.153、0.920、0.592，但在工作績效變項上，不同服務年資的社工人員則有顯著差異(P值0.005)存在；表示不同服務年資之社工人員對於工作績效具有不同的知覺程度，透過Scheffe事後多重比較的結果，服務年資16年以上之社工人員對工作績效知覺程度高於5年以下的服務年資者，尤其在解決問題的能力構面，發現年資愈多者，自評解決問題能力愈高；推究其原因為，社會工作主要是面對及處理人的需求，牽涉到心理層面，社工人員服務年資愈多，經驗越豐富，法令也熟悉，所以解決問題能力的認知愈高。故虛無假設1-4、2-4、3-4被接受，而假設4-4被拒絕。

表4.13 服務年資別在各研究變項上之差異性

| 研究變項 | 平均數 | | | | F 值 | P 值 | Scheffe |
|---------------|--------------|---------------|----------------|---------------|-------|---------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| | 5年以下 n=95 | 6~10年 n=64 | 11~15年 n=50 | 16年以 上n=38 | | | |
| 自主性 | 3.9789 | 4.0391 | 3.9200 | 4.0921 | 0.687 | 0.561 | |
| 回饋性 | 3.6722 | 3.7143 | 3.6371 | 3.8985 | 2.008 | 0.113 | |
| 多樣性 | 4.2737 | 4.2617 | 4.1350 | 4.2961 | 1.003 | 0.392 | |
| 工作特性 | 3.9749 | 4.0050 | 3.8974 | 4.0956 | 1.775 | 0.153 | |
| 內外控 | 3.8982 | 3.7031 | 3.7467 | 3.8509 | 1.541 | 0.205 | |
| 成就動機 | 3.1579 | 3.1823 | 3.1933 | 3.2632 | 0.193 | 0.901 | |
| 自我學習 | 3.4035 | 3.6406 | 3.5267 | 3.5351 | 1.761 | 0.155 | |
| 人格特質 | 3.4865 | 3.5087 | 3.4889 | 3.5497 | 0.164 | 0.920 | |
| 取得更新 | 3.8105 | 3.7292 | 3.7200 | 3.9386 | 1.263 | 0.288 | |
| 儲存交流 | 3.6368 | 3.7480 | 3.6950 | 3.7895 | 0.990 | 0.398 | |
| 分享成長 | 3.9789 | 4.0755 | 3.8967 | 3.9693 | 1.394 | 0.245 | |
| 應用彙整 | 3.4746 | 3.5256 | 3.4655 | 3.5933 | 0.388 | 0.7623 | |
| 知識管理態度 | 3.7252 | 3.7696 | 3.6943 | 3.8227 | 0.637 | 0.592 | |
| 解決問題 | 3.2526 | 3.5078 | 3.4267 | 3.6447 | 4.775 | 0.003** | 4>1 |
| 創新熱忱 | 3.8541 | 3.9732 | 3.9457 | 4.0977 | 2.560 | 0.056 | |
| 工作績效 | 3.5534 | 3.7405 | 3.6862 | 3.8712 | 4.422 | 0.005** | 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。

5. 不同證照狀況在各研究變項上之差異情形

由表4.14所示，不同證照狀況的社工人員於工作特性、人格特質、知

識管理等變項均未達顯著差異，其P值分別為0.164、0.399、0.399，但於工作績效的變項與構面，不同的證照狀況社工人員則有顯著性(P值為0.025)差異存在，表示是否取得社工師執照，造成社工人員對工作績效的自評產生差異。故虛無假設1-5、2-5、3-5為接受，而假設4-5被拒絕。

表4.14 不同證照狀況在各研究變項上之差異性

| 研究變項 | 平均數 | | T 值 | P 值 |
|---------------|----------|---------|--------|--------|
| | 未取得n=174 | 已取得n=73 | | |
| 自主性 | 3.9914 | 4.0205 | -0.340 | 0.734 |
| 回饋性 | 3.6880 | 3.7652 | -1.020 | 0.309 |
| 多樣性 | 4.2069 | 4.3390 | -1.847 | 0.066 |
| 工作特性 | 3.9621 | 4.0416 | -1.396 | 0.164 |
| 內外控 | 3.8276 | 3.7671 | 0.705 | 0.482 |
| 成就動機 | 3.1686 | 3.2329 | -0.638 | 0.524 |
| 自我學習 | 3.4598 | 3.6301 | -1.891 | 0.060 |
| 人格特質 | 3.4853 | 3.5434 | -0.845 | 0.399 |
| 知識取得 | 3.7835 | 3.8082 | -0.294 | 0.769 |
| 知識儲存 | 3.6911 | 3.7243 | -0.449 | 0.653 |
| 知識分享 | 3.9598 | 4.0479 | -1.342 | 0.181 |
| 知識應用 | 3.4812 | 3.5592 | -0.866 | 0.387 |
| 知識管理態度 | 3.7289 | 3.7849 | -0.845 | 0.399 |
| 解決問題 | 3.3630 | 3.5365 | -2.059 | 0.041* |
| 創新熱忱 | 3.9007 | 4.0372 | -2.064 | 0.040* |
| 工作績效 | 3.6318 | 3.7869 | -0.254 | 0.025* |

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。

綜合以上，茲將社工人員其個人屬性中不同之性別、年齡、教育程度、服務年資、證照狀況，對於工作特性、人格特質、知識管理、工作績效等變項及其構面間呈顯著差異者，彙整於表4.15，以利了解統計分析結果。

表4.15 社工人員個人屬性對各變項差異分析結果彙整表

| 構面 | 性別 | 年齡 | 教育程度 | 服務年資 | 證照狀況 |
|---------------|---------|--------|---------|---------|--------|
| 自主性 | | | | | |
| 回饋性 | | | 0.026* | | |
| 多樣性 | | | 0.001** | | |
| 工作特性 | 0.043* | | | | |
| 內外控 | 0.030* | | | | |
| 成就動機 | 0.021* | | | | |
| 自我學習 | | | | | |
| 人格特質 | 0.005** | | | | |
| 取得更新 | 0.023* | | 0.039* | | |
| 儲存交流 | 0.002** | 0.043* | 0.001** | | |
| 分享成長 | | | 0.043* | | |
| 應用彙整 | | | 0.024* | | |
| 知識管理態度 | 0.028* | | 0.003** | | |
| 解決問題 | | | | 0.003** | 0.041* |
| 創新熱忱 | | | 0.014* | | 0.040* |
| 工作績效 | | 0.031* | 0.048* | 0.005** | 0.025* |

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 人格特質與知識管理、工作績效之卡方檢定

本節藉由卡方分配 (Chi-square Distribution, χ^2) 來衡量研究變項人格特質與知識管理、工作績效的「樣本結果」與「期望結果」之間的差異程度，當兩者相差很大，表示達到顯著水準；假如兩者很接近，表示未達到顯著水準，並透過卡方檢定的特性，將類別資料分析與處理，得到本研究之列聯表，茲說明如下。

4.4.1 人格特質與知識管理之卡方檢定

由表 4.16 可知，不同人格特質的社工人員其知識管理態度存在顯著差異；其中，在內外控人格特質部分，認同度差異之社工人員對知識管理看法具顯著差異($\chi^2=11.995(a)$, $P=0.017$)，即愈傾向內控人格特質者，知識管理態度趨向正面認同。在成就動機人格特質部分，認同度差異之社工人員

對知識管理看法具顯著差異($\chi^2=12.414(a)$, $P=0.015$)，即高成就動機人格特質之社工人員其知識管理態度愈趨向正面認同。在自我學習能力部分，人格特質認同度差異之社工人員對知識管理的看法具顯著差異($\chi^2=8.734(a)$, $P=0.068$)，即高自我學習能力人格特質之的社工人員其知識管理態度愈趨向正面認同。

表 4.16 人格特質與知識管理卡方分配

| 人格特質 | | 知識管理態度 | | | 卡方分配 | 自由度 | P 值 | |
|------|-----|----------|------|-------|-----------|-----|-------|-------|
| | | 不同意 | 普通 | 同意 | | | | |
| 內外控 | 不同意 | 個數 | 0 | 7 | 11.995(a) | 4 | 0.017 | |
| | | 內外控內的 % | 0% | 63.6% | | | | 36.4% |
| | 普通 | 個數 | 1 | 16 | | | | 34 |
| | | 內外控內的 % | 2.0% | 31.4% | | | | 66.7% |
| | 同意 | 個數 | 1 | 40 | | | | 144 |
| | | 內外控內的 % | 0.5% | 21.6% | | | | 77.8% |
| 成就動機 | 不同意 | 個數 | 0 | 19 | 12.414(a) | 4 | 0.015 | |
| | | 成就動機內的 % | 0% | 44.2% | | | | 55.8% |
| | 普通 | 個數 | 1 | 31 | | | | 89 |
| | | 成就動機內的 % | 0.8% | 25.6% | | | | 73.6% |
| | 同意 | 個數 | 1 | 13 | | | | 69 |
| | | 成就動機內的 % | 1.2% | 15.7% | | | | 83.1% |
| 自我學習 | 不同意 | 個數 | 0 | 6 | 8.734(a) | 4 | 0.068 | |
| | | 自我學習內的 % | 0% | 40.0% | | | | 60.0% |
| | 普通 | 個數 | 1 | 31 | | | | 60 |
| | | 自我學習內的 % | 1.1% | 33.7% | | | | 65.2% |
| | 同意 | 個數 | 1 | 26 | | | | 113 |
| | | 自我學習內的 % | 0.7% | 18.6% | | | | 80.7% |

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。

綜合上述結果顯示，高成就動機人格特質之社工人員，對知識管理認同度最高，佔 83.1%；其次依序為高自我學習能力人格特質、內控人格特質，

分別為 80.7%、77.8%。

4.4.2 人格特質與工作績效之卡方檢定

由表 4.17 可知，不同人格特質的社工人員其工作績效存在顯著差異；其中，在內外控人格特質部分，認同度差異之社工人員對工作績效的知覺存在顯著差異($\chi^2=38.019(a)$, $P=0.000$)，即傾向內控人格特質者其工作績效愈佳。在成就動機人格特質部分，認同度差異之社工人員其工作績效知覺具顯著差異($\chi^2=23.336(a)$, $P=0.000$)，即高成就動機人格特質之社工人員其工作績效愈佳。在自我學習能力人格特質部分，認同度差異之社工人員其工作績效知覺具顯著差異($\chi^2=42.733(a)$, $P=0.000$)，即高自我學習能力人格特質之社工人員其工作績效愈佳。

綜合上述結果顯示，高成就動機人格特質之社工人員其工作績效知覺程度最高，佔 84.3%；其次依序為高自我學習能力人格特質與內控人格特質，分別為 82.9%、73.5%。

表4.17 人格特質與工作績效卡方分配

| 人格特質 | | 工作績效 | | | 卡方分配 | 自由度 | P 值 | |
|------|-----|----------|-------|-------|-------|-----------|-----|-------|
| | | 不同意 | 普通 | 同意 | | | | |
| 內外控 | 不同意 | 個數 | 2 | 5 | 4 | 38.019(a) | 4 | 0.000 |
| | | 內外控取向內的% | 18.2% | 45.5% | 36.4% | | | |
| | 普通 | 個數 | 0 | 24 | 27 | | | |
| | | 內外控取向內的% | 0% | 47.1% | 52.9% | | | |
| | 同意 | 個數 | 1 | 48 | 136 | | | |
| | | 內外控取向內的% | 0.5% | 25.9% | 73.5% | | | |
| 成就動機 | 不同意 | 個數 | 2 | 21 | 20 | 23.336(a) | 4 | 0.000 |
| | | 成就動機內的 % | 4.7% | 48.8% | 46.5% | | | |
| | 普通 | 個數 | 1 | 43 | 77 | | | |
| | | 成就動機內的 % | 0.8% | 35.5% | 63.6% | | | |
| | 同意 | 個數 | 0 | 13 | 70 | | | |
| | | 成就動機內的 % | 0.0% | 15.7% | 84.3% | | | |
| 自我學習 | 不同意 | 個數 | 1 | 11 | 3 | 42.733(a) | 4 | 0.000 |
| | | 自我學習內的 % | 6.7% | 73.3% | 20.0% | | | |
| | 普通 | 個數 | 2 | 42 | 48 | | | |
| | | 自我學習內的 % | 2.2% | 45.7% | 52.2% | | | |
| | 同意 | 個數 | 0 | 24 | 116 | | | |

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 工作特性與知識管理態度、工作績效之相關分析

本節主要藉由Pearson 積差相關分析，來檢驗工作特性與知識管理態度、工作績效之間的相關情況，當工作特性與知識管理態度、工作績效積差相關係數 γ 值愈接近1，表示兩者關聯強度愈強；若愈接近0，表示關聯強度愈弱，藉此以驗證假設5。

4.5.1 工作特性與知識管理態度之相關分析

本研究主要將工作特性變項，區分為工作多樣性、工作回饋性、工作

自主性等構面，分別與知識管理態度變項之取得更新、儲存交流、分享成長、應用彙整等構面，利用 γ 係數值判定其變數關係，各相關係數如表4.18所示，說明如下：

1. 工作多樣性與知識管理態度各構面之相關情形

- (1) 工作多樣性與「取得更新」：工作多樣性與取得更新呈現正相關，其 γ 係數為0.317，達顯著(P值為0.000)水準，意即社工人員知覺工作深具多樣性，必須不斷的吸收新知，才有能力去面對或處理多樣、複雜的社會問題與民眾需求。
- (2) 工作多樣性與「儲存交流」：工作多樣性與儲存交流之間的關係，呈現正相關，其 γ 係數為0.354，其P值為0.000達顯著水準，意即當工作深具多樣性，則社工人員必須持續地從事知識的儲存與交流，對於普遍及特殊因素之案例，分類儲存並交流，增加知識庫價值，提供多樣性與不定時的社會工作參考需要。
- (3) 工作多樣性與「分享成長」：工作多樣性與分享成長呈現正相關，其 γ 係數為0.425，達顯著(P值為0.000)水準，即表示當工作深具多樣性，則社工人員為了面對複雜且多樣的工作特性，並期望在工作過程中，彼此互相支援，共同解決問題。因此，分享成長之知識管理與工作多樣性，具顯著水準。
- (4) 工作多樣性與「應用彙整」：工作多樣性與應用彙整呈現正相關，其 γ 係數為0.293，達顯著(P值為0.000) 水準，即表示社會工作深具多樣性，社工人員為了面對複雜且多樣的工作特性，並期望在工作過程中，能隨時取得相關資訊參考，提高判斷處理、尋求資源與解決問題的能力。因此，應用彙整之知識管理與工作多樣性，具顯著水準。
- (5) 工作多樣性與「知識管理態度」：工作多樣性與知識管理呈現正相關，

其 γ 係數為0.404，達顯著(P值為0.000) 水準，即表示當工作深具多樣特性，必須實施知識管理，方能期望社工人員在工作過程中，提高判斷處理與解決問題的能力，以完成任務。因此，假設5-1被拒絕。

2. 工作回饋性與知識管理態度各構面之相關情形

- (1) 工作回饋性與「取得更新」：工作回饋性與取得更新呈現正相關，其 γ 係數為0.531，達顯著(P值為0.000) 水準，意即當工作回饋性愈高，則社工人員認為知識取得更新，有助於工作之推行與運作，能獲得服務對象或長官的認同，因此，工作回饋性與知識之取得更新，具顯著水準。
- (2) 工作回饋性與「儲存交流」：工作回饋性與知識之儲存交流呈現正相關，其 γ 係數為0.519，達顯著(P值為0.000) 水準，意即當工作回饋性愈高，則社工人員運用知識之儲存交流，增加自己或同事間知識的認知，萃取普遍問題與特殊案例，增強資料庫功能，提高工作成果，獲得成就感，因此，工作回饋性與知識之儲存交流，具顯著水準。
- (3) 工作回饋性與「分享成長」：工作回饋性與分享成長呈現正相關，其 γ 係數為0.458，達顯著(P值為0.000) 水準，即表示當工作深具回饋性，則社工人員認為透過知識之分享成長，提高處理問題能力，並透過分享經驗，將內隱知識逐漸外顯，進而獲得回饋的成就產生歸屬感，因此，工作回饋性與知識之分享成長，具顯著水準。
- (4) 工作回饋性與「應用彙整」：工作回饋性與應用彙整呈現正相關，其 γ 係數為0.584，達顯著(P值為0.000) 水準，即表示當工作深具回饋性，則社工人員認為透過案例教育與研討，使知識得以應用彙整，加強處理事件能力，因此，工作回饋性與知識之應用彙整，具顯著水準。
- (5) 工作回饋性與「知識管理態度」：工作回饋性與知識管理呈現正相關，

其 γ 係數為0.624，達顯著(P值為0.000) 水準，即表示當工作深具回饋性，則社工人員認為透過知識管理，能獲得工作知識與經驗，提高處理問題能力並因分享而成長，致回饋的成就產生歸屬感。

3. 工作自主性與知識管理態度各構面之相關情形

- (1) 工作自主性與「取得更新」：工作自主性與取得更新呈現正相關，其 γ 係數為0.127，達顯著(P值為0.047) 水準，意即當工作自主性愈高，社工人員對專業知能、知識取得更新需求愈高，以助於工作之推行與運作，因此，工作自主性與知識之取得更新，具顯著水準。
- (2) 工作自主性與「儲存交流」：工作自主性與知識之儲存交流呈現正相關，其 γ 係數為0.169，達顯著(P值為0.008) 水準，意即當工作自主性愈高，則社工人員運用知識之儲存交流，增加自己專業知能的認知，提高工作成果，因此，工作自主性與知識之儲存交流，具顯著水準。
- (3) 工作自主性與「分享成長」：工作自主性與分享成長呈現正相關，其 γ 係數為0.137，達顯著(P值為0.032) 水準，即表示當工作深具自主性，則社工人員認為透過知識之分享成長，能獲得在工作過程中，提高處理問題能力並再與同事間分享經驗並累積工作成果，因此，工作自主性與知識之分享成長，具顯著水準。
- (4) 工作自主性與「應用彙整」：工作自主性與應用彙整呈現正相關，其 γ 係數為0.143，達顯著(P值為0.025) 水準，即表示當工作深具自主性，則社工人員認為透過案例教育與研討，使知識得以應用彙整，加強判斷、處理事件能力，因此，工作自主性與知識之應用彙整，具顯著水準。
- (5) 工作自主性與「知識管理態度」：工作自主性與知識管理呈現正相關，其 γ 係數為0.170，達顯著(P值為0.008) 水準，即表示當工作深具自主

性，則社工人員認為透過知識管理，能獲得工作知識與經驗，提高自我面對問題的能力並因分享而共同成長，因回饋的成就感，亦對組織產生認同感，因此，虛無假設5-3被拒絕。

4. 工作特性與「知識管理態度」變項之相關情形

工作特性與知識管理呈現正相關，其 γ 係數0.530達顯著(P值為0.000)水準，意即當工作特性愈高，社工人員對專業知能、知識取得更新、儲存交流、分享成長與應用彙整之需求愈高，得以助於工作之推行與運作。因此，虛無假設5被拒絕。

4.18 工作特性與知識管理態度之相關分析

| 變項與構面 | | 多樣性 | 回饋性 | 自主性 | 工作特性 |
|--------|---------|----------|----------|----------|----------|
| 取得更新 | Pearson | 0.317*** | 0.531*** | 0.127* | 0.431*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.047 | 0.000 |
| 儲存交流 | Pearson | 0.354*** | 0.519*** | 0.169** | 0.463*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.008 | 0.000 |
| 分享成長 | Pearson | 0.425*** | 0.458*** | 0.137* | 0.449*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.032 | 0.000 |
| 應用彙整 | Pearson | 0.293*** | 0.584*** | 0.143* | 0.453*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.025 | 0.000 |
| 知識管理態度 | Pearson | 0.404*** | 0.624*** | 0.170*** | 0.530*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.008 | 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。

4.5.2 工作特性與工作績效之相關分析

本節主要藉由Pearson 積差相關分析來檢驗工作特性與工作績效之間的相關情況，當工作特性與工作績效積差相關係數 γ 愈接近1，表示兩者關聯強度愈強，若愈接近0，表示關聯強度愈弱，藉此以驗證虛無假設6。本研究將工作特性構面，包括工作多樣性、工作回饋性、工作自主性分別與工作績效構面之解決問題能力、創新熱忱，利用 γ 係數判定其變數關係。各相關係數，如表4.19所示，說明如下：

5. 工作多樣性與工作績效各構面之相關情形

- (1) 工作多樣性與「解決問題能力」：工作多樣性與解決問題能力呈現正相關，其 γ 係數為0.249，達顯著水準(P值為0.000)，意即社工人員對於解決問題能力與工作多樣性具正相關的認知，面對不定時或複雜性高的工作，必須培養解決問題能力來提高工作績效。
- (2) 工作多樣性與「創新熱忱」：工作多樣性與創新熱忱呈現正相關，其 γ 係數為0.355，達顯著水準(P值為0.000)，意即社工人員對於創新熱忱與工作多樣性具正相關的認知，除了一般社會事件，對於弱勢族群的協助與服務，社工人員須具備更高的創新與熱忱方能達成工作績效。
- (3) 工作多樣性與「工作績效」：工作多樣性與工作績效呈現正相關，其 γ 係數為0.323，達顯著水準(P值為0.000)，意即社工人員對於工作多樣性與工作績效具正相關的認知，社會工作是助人的工作，如何規劃方案、尤其對於弱勢族群的協助與服務，社工人員須具備高度的解決問題能力與創新熱忱方能達成工作績效。因此，虛無假設6-1被拒絕。

6. 工作回饋性與工作績效各構面之相關情形

- (1) 工作回饋性與「解決問題能力」：工作回饋性與解決問題能力呈現正相關，其 γ 係數為0.447，達顯著水準(P值為0.000)，意即社工人員對於解決問題能力與工作回饋性具正相關的認知，累積專業知識，將有助於提升規劃、救助、輔導、諮商過程，而處理或解決案主（家）的疑惑與問題，亦獲得長官、同事及被協助者之肯定，因此解決問題能力與工作回饋性呈正關係。
- (2) 工作回饋性與「創新熱忱」：工作回饋與創新熱忱呈現正相關，其 γ 係數為0.382，達顯著水準(P值為0.000)，意即社工人員對於創新熱忱與工作回饋性具正相關的認知，對於層出不窮的社會事件及民眾對社

會福利需求的提高，社工人員須具備更高的創新與熱忱以達成工作績效，方能獲得肯定的回饋。

- (3) 工作回饋性與「工作績效」：工作回饋性與工作績效呈現正相關，其 γ 係數為0.457，達顯著水準(P值為0.000)，意即社工人員對於工作績效與工作回饋性具正相關的認知，對於層出不窮的社會事件及民眾對社會福利需求的提高，社工人員須具備更高解決問題的能力與創新、服務的熱忱才達成工作使命，提高工作績效，也才能獲得肯定的回饋。因此，虛無假設6-2被拒絕。

7. 工作自主性與工作績效各構面之相關情形

- (1) 工作自主性與「解決問題能力」：工作自主性與解決問題能力呈現正相關，其 γ 係數為0.134，達顯著水準(P值為0.035)，意即社工人員對於解決問題能力與工作自主性具正相關的認知，累積專業知識，將有助於提升自我對於規劃或判別救助、輔導、諮商等過程。
- (2) 工作自主性與「創新熱忱」：工作自主性與創新熱忱呈現正相關，其 γ 係數為0.120，達顯著水準(P值為0.060)，意即社工人員對於創新熱忱與工作自主性具正相關的認知，對於層出不窮的社會事件及民眾對社會福利需求的提高，社工人員須具備更高的創新與熱忱以達成工作績效，方能協助輔導需求的問題。
- (3) 工作自主性與「工作績效」：工作自主性與工作績效呈現正相關，其 γ 係數為0.139，達顯著水準(P值為0.028)，意即社工人員對於工作績效與工作自主性具正相關的認知，對於社會事件及民眾對社會福利需求的提高，社工人員須具備更高解決問題的能力與創新、服務的熱忱才達成工作使命，提高工作績效，也才能獲得肯定的回饋。

8. 工作特性與「工作績效」之相關情形

工作特性與工作績效呈現正相關，其 γ 係數為0.407達顯著(P值為0.000) 水準，意即當工作特性愈高，社工人員對工作績效解決問題的能力與創新熱忱的態度需求愈高，有利於工作之推行與運作，增進工作績效。故虛無假設6被拒絕。

4.19 工作特性與工作績效之相關分析

| 變 項 | | 多樣性 | 回饋性 | 自主性 | 工作特性 |
|------|---------|----------|----------|--------|----------|
| 解決能力 | Pearson | 0.249*** | 0.447*** | 0.134* | 0.370*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.035 | 0.000 |
| 創新熱忱 | Pearson | 0.355*** | 0.382*** | 0.120* | 0.378*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.060 | 0.000 |
| 工作績效 | Pearson | 0.323*** | 0.457*** | 0.139* | 0.407*** |
| | 顯著性 | 0.000 | 0.000 | 0.028 | 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。

4.6 人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效之線性結構分析

本節旨在探討縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效之間的因果關係，並使用 Joreskog (1969) 所發展出的線性結構關係 (Linear Structure RELation, LISREL) 分析方法，處理變項之間的關係。

4.6.1 本研究線性結構模式之建構

結構方程模式 (Structure Equation Model, SEM) 係因果關係之重要研究方法，模式中包含三種變項，(1) 潛在自變項 (外生變項)：以羅馬字 ξ (X_i) 表示，在模式中界定為「因」者；(2) 潛在依變項 (內生變項)：以符號 η (η) 表示，在模式中被界定為「果」者；(3) 在觀察變項中，分為 X 變項與 Y 變項，X 變項作為潛在自變項的衡量指標，而 Y 變項作為潛在依變項

的衡量指標。因此，除擬出縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效之間的因果關係徑路圖(圖 4.1)外，亦整理本模式中各符號所代表的意義及變數間之關係，如表 4.20 所示。

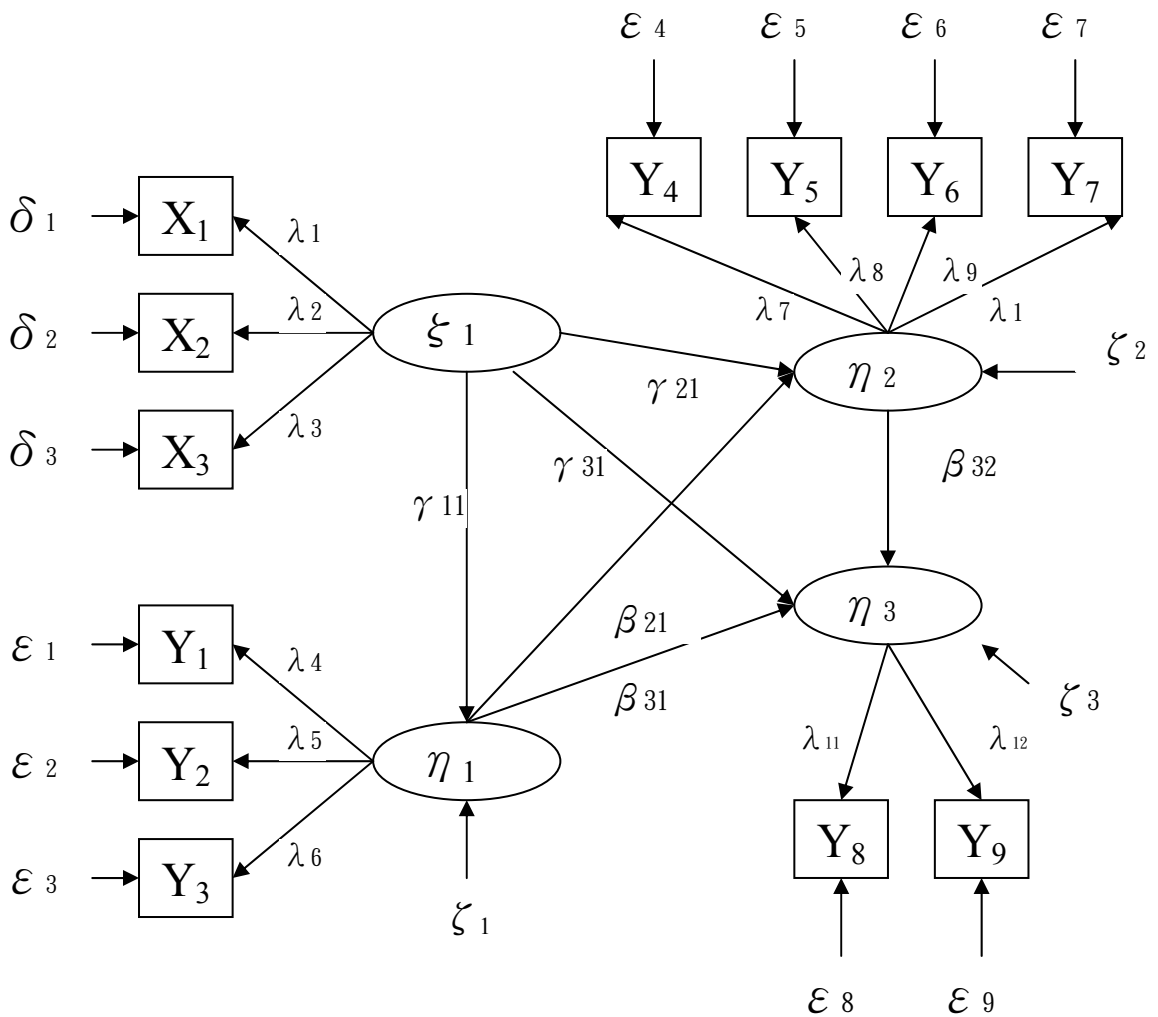


圖 4.1 本研究結構方程模式徑路圖

表4.20 本研究結構方程模式徑路圖中各符號的代表意義

| 研究變項 | 潛在變項 | | 觀察變項 | |
|----------|---|---|---|---|
| | 潛在自變項 | 潛在依變項 | 潛在自變項的觀察指標 | 潛在依變項的觀察指標 |
| 研究變項構面符號 | ξ_1 : 人格特質 | η_1 : 工作特性 η_2 : 知識管理態度 η_3 : 工作績效 | X_1 : 內外控取向 X_2 : 成就動機 X_3 : 自我學習能力 | Y_1 : 工作多樣性 Y_2 : 工作回饋性 Y_3 : 工作自主性 Y_4 : 取得更新 Y_5 : 儲存交流 Y_6 : 分享成長 Y_7 : 應用彙整 Y_8 : 解決問題能力 Y_9 : 創新熱誠 |
| 測量誤差 | | | $\delta_1 \sim \delta_3$: 潛在自變項的測量誤差 | $\varepsilon_1 \sim \varepsilon_9$: 潛在依變項的測量誤差 |
| 影響係數 | γ_{11} : 潛在自變項 ξ_1 影響潛在依變項 η_1 之係數 | | | |
| | γ_{21} : 潛在自變項 ξ_1 影響潛在依變項 η_2 之係數 | | | |
| 迴歸係數 | γ_{31} : 潛在自變項 ξ_1 影響潛在依變項 η_3 之係數 | | | |
| | β_{21} : 潛在依變項 η_1 影響潛在依變項 η_2 之係數 | | | |
| | β_{31} : 潛在依變項 η_1 影響潛在依變項 η_3 之係數 | | | |
| 殘餘誤差 | β_{32} : 潛在依變項 η_2 影響潛在依變項 η_3 之係數 | | | |
| | $\lambda_1 \sim \lambda_3$: 潛在自變項(ξ)對潛在自變項觀察指標(X)的迴歸係數 | | $\lambda_4 \sim \lambda_{12}$: 潛在依變項(η)對潛在依變項觀察指標(Y)的迴歸係數 | |
| 殘餘誤差 | $\zeta_1 \sim \zeta_3$: 潛在依變項的殘餘誤差 | | | |

資料來源：本研究整理。

4.6.2 模式適合度的評估

在建立整個模式的路徑圖之後，必須對整體模式加以評估，才能瞭解模式的適合度，並對此模式加以解釋，因此需要知道整體模式的適配度。由於各種判定指標皆可能受到樣本特性的影響，故在判別適配度時，宜採用多種指標來作為判別標準（劉鈞慈，民89）。

根據 Bagozzi & Yi(1988)及 Joreskog & Sorbom(1989)的觀點，結構方程模式除了考慮測量誤差之外，修正模式指標（Modified Index）及適合度指標（Index of Goodness of Fit）都是重要的衡量標準。以下分別就修正模式指標與適合度指標說明之：

1. 修正模式指標

- (1) 卡方值（Chi-square， χ^2 值）：卡方檢定主要是用來比較樣本共變異矩陣和模式共變異矩陣，當卡方值越小代表模式共變異矩陣與樣本共變異矩陣越接近。因此，本研究則以卡方值比率(卡方值／自由度) 小於 3，表示模式的共變矩陣和樣本共變矩陣將會愈相近。
- (2) 參數估計值的轉換：修正指標是觀察模式配適度的另一個方法，主要是將限制參數與固定參數變成自由參數估計時，解釋模式的配適度的變化情況；其修正指標的值表示模式中卡方值將會減少的量；因此，修正指標能夠估計所有在假設模式中所未界定的路徑，修正指標越大表示，若將該參數設為自由參數，則模式的配適度會愈佳。

2. 適合度指標

模式適合度評鑑的目的，主要是判斷研究者所建構的理論模式是否能夠對實際觀測所得的資料予以合理的解釋。以下就配適度指標作一說明：

- (1) 卡方值（Chi-square， χ^2 值）：卡方值是衡量資料與模式之間配適程度的標準。卡方值愈小，表示資料與模式的適合度愈高；若卡方值越大，代表理論模式與實際資料的配適情形越差，不過，卡方值對樣本數極為敏感，容易隨著樣本數的大小而改變（陳正昌、程炳林，民 83）；當樣本數太大時，卡方值將會相對提高。因此，卡方值並不適宜單獨作為配適度指標。

- (2) 卡方值比率 (卡方值/自由度, χ^2 值比率): 當 χ^2 值比率小於 3 時, 表示理論模式在解釋觀察資料時具有相當的解釋力, 因此 Hu & Bentler (1995) 亦建議以此標準作為配適度的判斷指標, 也就是當卡方值比率 < 3 時, 表示模式配適度可以接受。
- (3) 配適度指標 (Goodness-of-Fit Index, GFI): 不考慮樣本數多寡及資料是否呈多元常態的前提下, 僅針對模式是否合適的衡量標準。GFI 值通常介於 0 ~ 1 之間, GFI 值愈大表示此模式配適度愈佳, 當 GFI 值大於 0.9 則表示模式的適合度非常好。
- (4) 調整後的配適度指標 (Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI): AGFI 是表示由理論模式所能解釋實際觀測資料的變異數與共變異的量, 因此, AGFI 值越接近 1 表示此模式的解釋能力越高, 配適度越佳, 當 AGFI 值大於 0.8, 表示此模式的配適度可被接受, 而大於 0.9 表示模式的適合度非常好。
- (5) 基準適配度指標 (Normed Fit Index, NFI) 與非基準適配度指標 (Non-Normed Fit Index, NNFI): 主要指的就是研究者所提出的假設模式對資料模式符合程度。一般以虛無模式作為常用的參考模式, 虛無模式是假設變數間並無相關的模式, 故其參數僅包括各變項間的變異數。Bentler (1995) 與 Byrne (1994) 更進一步指出, 若 NFI 指標小於 0.9, 模式是可再改善的, 不過, 可接受水準為仍為 0.9 以上。
- (6) 比較適配度指標 (Comparative Fit Index, CFI): 針對 NFI 加以修改, 使其結果更具穩定的特性。通常, CFI 的適配值應大於 0.9。
- (7) 殘差均方根 (Root Mean Square Residual, RMR): 主要用於計算觀察值與模式估計值之間的差異, 表示理論模式與觀測資料的配適情形,

此指標代表模式的外在品質，當 RMR 越小，代表估計模式配適度越好，且其值應小於 0.05。

(8) 漸進誤差均方根 (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA)：主要在計算觀察值與模式估計值之間的差異，當 RMSEA 值小於 0.05，表示配適度較好。

(9) 模式內在結構適配度：主要在評量模式內估計參數的顯著程度，亦即在衡量模式的內在品質，當所有估計參數值皆達顯著水準，以及各觀察變項參數值皆達顯著水準時，表示模式的內在品質理想。

綜上所述，結構方程模式適配度的相關指標整理如表 4.21 所示，除了考量測量誤差外，(1)~(8)項為整體模式適配度，而(9)~(10)項為模式內在結構適配度。

表 4.21 本研究結構方程模式適配度判斷準則之彙整表

| 項目 | 編號 | 衡量指標 | 理想的數值 |
|-----------|----|--------------|---------|
| 整體模式適配度 | 1 | χ^2 | 卡方值越小越好 |
| | 2 | χ^2 值比率 | <3 |
| | 3 | GFI | >0.9 |
| | 4 | AGFI | >0.9 |
| | 5 | NFI | >0.9 |
| | 6 | NNFI | >0.9 |
| | 7 | CFI | >0.9 |
| | 8 | RMR | <0.05 |
| 模式內在結構適配度 | 9 | RMSEA | <0.05 |
| | 10 | 估計參數值 | 達顯著水準 |

資料來源：本研究整理。

4.6.3 結構方程模式的分析

根據 Bagozzi & Yi(1988)及 Joreskog & Sorbom(1989)的觀點，結構方

程模式應考慮到測量誤差、修正模式指標與適合度指標。故本節將檢驗結構方程模式之適配情形，並採用多種指標作為判別標準。

1. 測量誤差的檢視

在測量誤差的檢視部份，主要衡量標準為(1)誤差變異大於 0，且達顯著水準；(2)標準誤不能太大。因此，由表 4.22 得知，本研究中工作特性、知識管理及工作績效的誤差變異分別為 0.59、0.45、0.37 皆大於 0，且 t 值達顯著水準；而表 4.23 亦顯示潛在變項及各觀察值的誤差變異，其值皆大於 0，t 值也達顯著水準；表示所有 ζ 、 δ 、 ε 誤差變異均大於 0，且達顯著水準。

由表 4.22 至表 4.26 中得知，各估計參數的標準誤（括號內之數值）並無過大之情形。綜上所述，本研究誤差變異均大於 0，且達顯著水準，標準誤亦無過大，已符合基本適配之標準。

表 4.22 本研究結構方程模式的殘餘誤差 ($\zeta_1 \sim \zeta_3$)

| 殘餘誤差 | 最大概似法估計之參數值 | 參數之t 值 |
|-----------|-------------|--------|
| ζ_1 | 0.59(0.18) | 3.35** |
| ζ_2 | 0.45(0.088) | 5.15** |
| ζ_3 | 0.37(0.10) | 3.63** |

註：()內數值表示標準誤 *表P<0.05達顯著水準 **表P<0.01達非常顯著水準
資料來源：本研究整理。

表4.23 本研究各觀察變項之誤差 (δ 、 ε)

| 測量誤差 | 最大概似法估計之參數值 | 參數之t 值 |
|-----------------|-------------|---------|
| δ_1 | 0.73(0.071) | 10.17** |
| δ_2 | 0.18(0.080) | 2.24* |
| δ_3 | 0.92(0.084) | 10.91** |
| ε_1 | 0.68(0.077) | 8.83** |
| ε_2 | 0.65(0.077) | 8.40** |
| ε_3 | 0.68(0.081) | 8.43** |
| ε_4 | 0.41(0.045) | 9.06** |
| ε_5 | 0.30(0.039) | 7.70** |
| ε_6 | 0.53(0.054) | 9.85** |
| ε_7 | 0.29(0.038) | 7.64** |
| ε_8 | 0.31(0.059) | 5.33** |
| ε_9 | 0.33(0.059) | 5.59** |

註：()內數值表示標準誤 *表P<0.05達顯著水準 **表P<0.01達非常顯著水準
資料來源：本研究整理。

表4.24 潛在自變項與其觀察變項關係估計值 ($\lambda_1\sim\lambda_3$)

| 估計值 | X | λ | 最大概似法估計之參數值 | 參數之t 值 |
|------|----------|-------------|-------------|---------|
| 人格特質 | X1(內外控) | λ_1 | 0.52(---) | --- |
| | X2(成就動機) | λ_2 | 0.91(0.065) | 13.84** |
| | X3(自我學習) | λ_3 | 0.29(0.10) | 4.30** |

註：()內數值表示標準誤 *表P<0.05達顯著水準 **表P<0.01達非常顯著水準
資料來源：本研究整理。

表4.25 潛在依變項與其觀察變項關係估計值 ($\lambda_4\sim\lambda_{12}$)

| 估計值 | Y | λ | 最大概似法估計之參數值 | 參數之t 值 |
|------|----------|----------------|-------------|---------|
| 工作特性 | Y1(多樣性) | λ_4 | 0.56(---) | --- |
| | Y2(回饋性) | λ_5 | 0.59(0.096) | 6.16** |
| | Y3(自主性) | λ_6 | 0.56(0.10) | 5.58** |
| 知識管理 | Y4(取得更新) | λ_7 | 0.77(---) | --- |
| | Y5(儲存交流) | λ_8 | 0.84(0.063) | 13.39** |
| | Y6(分享成長) | λ_9 | 0.68(0.062) | 10.95** |
| | Y7(應用彙整) | λ_{10} | 0.84(0.063) | 13.42** |
| 工作績效 | Y8(解決問題) | λ_{11} | 0.83(---) | --- |
| | Y9(創新熱誠) | λ_{12} | 0.81(0.076) | 10.75** |

註：()內數值表示標準誤 *表P<0.05達顯著水準 **表P<0.01達非常顯著水準
資料來源：本研究整理。

表4.26 潛在變項間的關係估計值 (γ 、 β)

| 估計值 | 最大概似法估計之參數值 | 參數之t 值 |
|---------------|-------------|--------|
| γ_{11} | 0.64(0.11) | 5.89** |
| γ_{21} | 0.72(0.12) | 5.94** |
| γ_{31} | -0.06(0.14) | -0.41 |
| β_{21} | 0.02(0.12) | 0.21 |
| β_{31} | 0.71(0.17) | 4.31** |
| β_{32} | 0.20(0.10) | 2.00* |

註：()內數值表示標準誤 *表 $P < 0.05$ 達非常顯著水準 **表 $P < 0.01$ 達非常顯著水準
資料來源：本研究整理。

2. 整體模式適配度之檢定

整體模式適配度主要在評量整體模式與觀察資料的適配程度，本研究採用 χ^2 值、 χ^2 值比率、GFI、AGFI、NFI、NNFI、CFI 等指標來評鑑模式的整體適配度，其結果整理如表4.27。

表4.27 整體模式適配度的評鑑結果

| 適配指標 | 理想的數值 | 本研究結果 | 評鑑結果符合情形 |
|--------------|-----------------------|---------------------------------|----------|
| χ^2 | 卡方值越小越好 $P > 0.05$ | $\chi^2 = 63.87$ $P = 0.000$ | 佳 |
| χ^2 值比率 | < 3 | $63.87/43 = 1.485$ | 佳 |
| GFI | > 0.9 | 0.96 | 佳 |
| AGFI | > 0.9 | 0.92 | 佳 |
| NFI | > 0.9 | 0.97 | 佳 |
| NNFI | > 0.9 | 0.98 | 佳 |
| CFI | > 0.9 | 0.99 | 佳 |
| RMR | < 0.05 | 0.037 | 佳 |

資料來源：本研究整理

由表 4.27 得知，除了 χ^2 值與其餘指標均達適配標準，其中卡方檢定部分主要是用來比較樣本共變異矩陣和模式共變異矩陣，因此，卡方檢定也是本研究修正指標的參考依據(線性結構關係 $\chi^2 = 140.53$ 修正為 63.87)，得到卡方值比率(卡方值/自由度) 小於 3，顯示模式共變矩陣和樣本共變矩陣很相近。故綜合結果，得知本研究的整體模式適配情形是良好的。

3. 模式內在結構適配度之檢定

模式內在結構的適配度主要是在評量模式內估計參數的顯著程度，即衡量模式的內在品質。本研究模式內在品質之評鑑標準為下列二種方式：

(1) 漸進誤差均方根

主要是計算觀察值與模式估計值之間的差異，當 RMSEA 值小於 0.05，則配適度越好，而本研究測得 RMSEA 值為 0.044，顯示配適度佳。

(2) 參數的估計值達顯著水準

由表 4.24、表 4.25 可發現，各觀察變項之參數值的 t 值皆達非常顯著水準(>1.96)，表示本研究模式的內在品質甚為理想，也就是本研究模式之內在結構適配度情形良好，達可接受程度。

綜合上述模式的測量誤差檢視、整體模式適配度，以及內在結構適配度之探討，全部評鑑指標皆能符合標準值（見表 4.28）。因此，本研究的假設模式是可以被接受的。

表 4.28 本研究理論模式的評鑑結果

| 評鑑項目 | | 理想的數值 | 本研究結果 | 評鑑結果符合情形 |
|---------------|--------------|-------------------|---------------------------|----------|
| 標準誤 | | >0 | >0 | 是 |
| | | 達顯著水準 | 皆達顯著水準 | 是 |
| 誤差變異 | | 不能太大 | 皆在範圍內 | 是 |
| 整體模式 適配度 | χ^2 | 卡方值越小越好 P>0.05 | $\chi^2=63.87$ P=0.000 | 佳 |
| | χ^2 值比率 | <3 | 63.87/43=1.485 | 佳 |
| | GFI | >0.9 | 0.96 | 佳 |
| | AGFI | >0.9 | 0.92 | 佳 |
| | NFI | >0.9 | 0.97 | 佳 |
| | NNFI | >0.9 | 0.98 | 佳 |
| | CFI | >0.9 | 0.99 | 佳 |
| | RMR | <0.05 | 0.037 | 佳 |
| 模式內在結構 適配度 | RMSEA | <0.05 | 0.044 | 佳 |
| | 估計參數值 | 達顯著水準 | 達顯著水準 | 佳 |

資料來源：本研究整理。

4.6.4 結構方程模式之分析結果

本研究整體模式路徑圖的驗證結果如圖4.2 所示，並且探討統計分析結果，其可分成衡量式模式（Measurement Model）與結構方程模式兩種，分別敘述如下：

一、衡量式模式

衡量式模式主要為測量每個觀察變項和其觀測指標的關係。由圖4.2 可得知：

在工作特性方面，「工作多樣性」、「工作回饋性」、與「工作自主性」之估計參數分別為0.56、0.59、0.56，且t 值均達顯著水準；並且以「工作回饋性」較為顯著。

在人格特質方面，「內外控取向」、「成就動機」、「自我學習能力」之估計參數分別為0.52、0.91、0.29，t 值達顯著水準；其中以「成就動機」

較為顯著。

在知識管理態度方面，「取得更新」、「儲存交流」、「分享成長」與「應用彙整」之估計參數分別為0.77，0.84，0.68，0.84，t 值均達顯著水準；其中以「儲存交流」、「應用彙整」較為顯著。

在工作績效方面，「解決問題能力」、「創新熱忱」之估計參數分別為0.83、0.81，t 值均達顯著水準；以「解決問題能力」較為顯著。

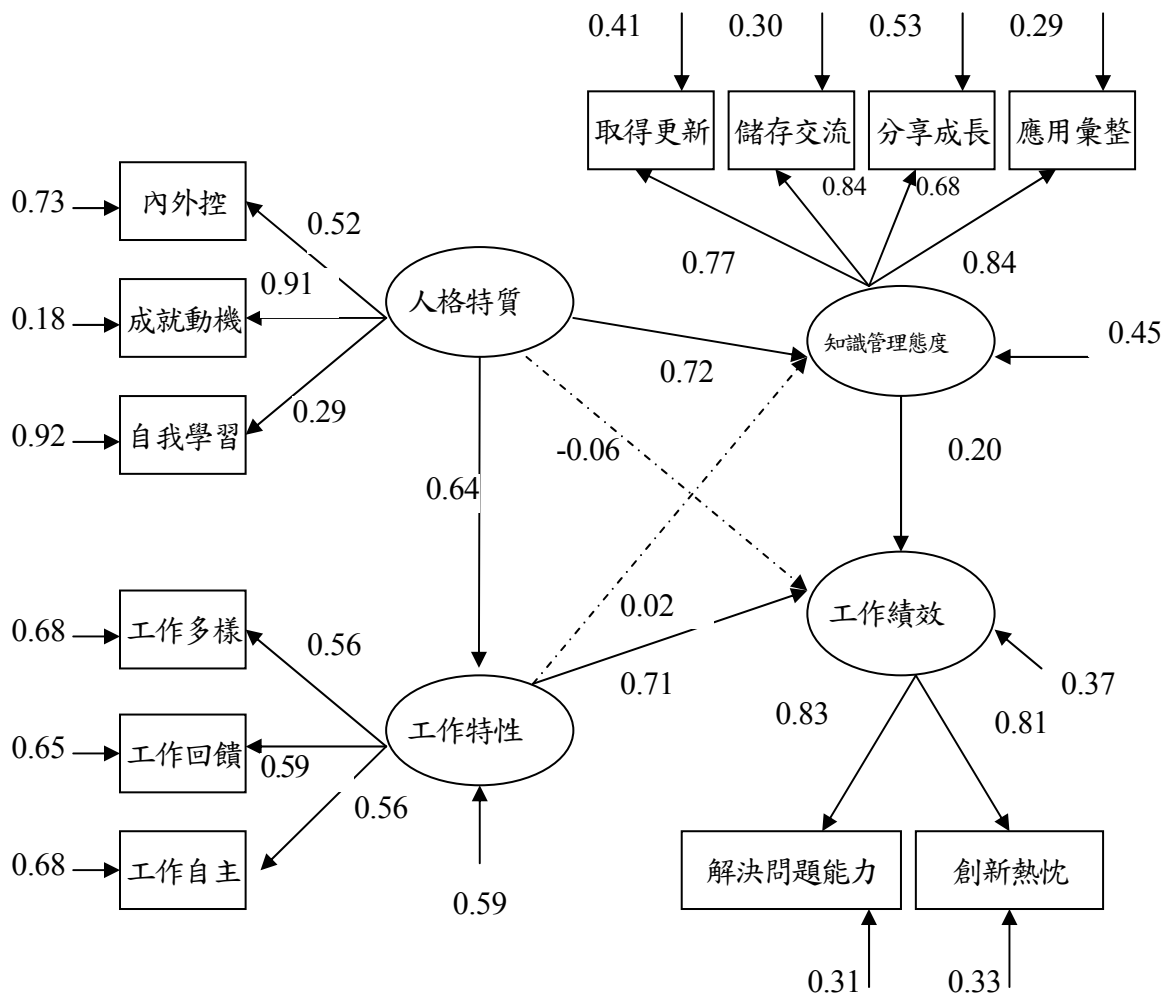


圖4.2 本研究結構方程模式路徑圖驗證結果

註：→ 表示正向影響關係，……表示無正向影響關係

二、結構方程模式

結構方程模式主要在衡量潛在自變項與潛在依變項之間的關係。分述如下。

1. 假設7：人格特質與工作特性之關係

由圖4.2 之路徑圖可以發現， $\gamma_{11}=0.64$ ，t 值為5.89(>1.96) 達到顯著水準，即人格特質會直接正向影響工作特性，也就是當社工人員人格特質認知愈高，其工作特性知覺也會愈高，故支持假設7的論點。

2. 假設8：人格特質與知識管理態度之關係

由圖4.2 之路徑圖可以發現， $\gamma_{21}=0.72$ ，t 值為5.94(>1.96)達到顯著水準，即人格特質會直接正向影響知識管理，也就是當社工人員人格特質的認知愈高，其知識管理態度也會愈高，故支持假設8的論點。

3. 假設9：人格特質與工作績效之關係

由圖4.2 之路徑圖可以發現， $\gamma_{31}=-0.06$ ，t 值為 -0.41(<1.96) 未達顯著水準，即人格特質不會直接影響工作績效。但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態度；一條是透過工作特性，其間接效果為 $0.72 \times 0.2 + 0.64 \times 0.71 = 0.598$ ，也就是當社工人員人格特質認知愈高，並不會直接影響工作績效的結果，但卻會透過知識管理態度與工作特性的效果，進而影響工作績效的結果，故不支持假設9的論點。

4. 假設10：工作特性與知識管理之關係

由圖4.2 之路徑圖可以發現， $\beta_{21}=0.02$ ，t 值為0.21(<1.96)未達顯著水準，即工作特性不會直接正向影響知識管理態度，即當社工人員工作特性認知愈高，則並不會直接影響知識管理態度，故不支持假設10的論點。

5. 假設11：工作特性與工作績效之關係

由圖4.2 之路徑圖可以發現， $\beta_{31}=0.71$ ，t 值為4.31(>1.96)達顯著水準，

即工作特性會直接影響工作績效。也就是當社工人員工作特性認知愈高，其工作績效的結果也會愈高，故支持假設11的論點。

6. 假設12：知識管理與工作績效之關係

由圖4.2 之路徑圖可以發現， $\beta_{32} = 0.20$ ，t 值為2.00(>1.96) 達顯著水準，即知識管理態度會直接正向影響工作績效，也就是當社工人員知識管理態度愈高，其工作績效的結果也會愈高，故支持假設12的論點。

更進一步透過表4.29可知潛在自變數與潛在依變數間的影響效果。

表4.29 潛在變數間的影響效果

| 變項關係 | 直接效果 | 間接效果 | 總效果 |
|-------------|------|-------|-------|
| 人格特質→工作特性 | 0.64 | --- | 0.64 |
| 人格特質→知識管理態度 | 0.72 | --- | 0.72 |
| 人格特質→工作績效 | --- | 0.598 | 0.598 |
| 工作特性→知識管理態度 | --- | --- | --- |
| 工作特性→工作績效 | 0.71 | --- | 0.71 |
| 知識管理態度→工作績效 | 0.2 | --- | 0.2 |

資料來源：本研究整理

透過潛在變數間的影響效果(表4.29)分析可發現，影響工作績效之變項依序為工作特性、人格特質及知識管理態度，而影響人格特質分別為工作特性、知識管理與工作績效之變項，顯示社工人員對於工作特性與人格特質認知對工作績效之提升扮演著重要的角色。另工作特性認知未達正向影響知識管態度理，知識管理態度正向直接影響工作績效效果為0.2的情形，可以發現社工人員的工作特性認知對知識管理態度未產生直接或間接影響，可能原因是社工人員的服務對象、工作性質與一般行政不同，且工作自主性較高，造成社工人員在知識取得更新，儲存交流，分享成長，應用彙整的管道上有所差異。不過，社工人員認同縣市政府實施知識管理活動對於社工人員的工作績效有直接性的影響，因此縣市政府所推行的知識管理方向是值得延續與推行。

第五章 研究結論與建議

本研究旨在探討縣市政府的社工人員工作特性、人格特質、知識管理與工作績效的關聯性，就所回收之有效問卷，利用統計軟體進行分析並驗證本研究之虛無假設，並將所驗證之結果，彙整說明並提出研究建議，以供內政部、縣市政府等單位及執行社會福利工作之社工人員參考，另外對後續研究者也提出一些建言，希望引導後續研究者繼續研究之方向及思考之議題。

5.1 研究結論

本研究主要以各縣市社會局社工人員為研究對象，以個人層次切入，彙整前章之實證分析結果，發現本研究之研究假設有接受、部份接受，茲將本研究之結果歸納分述如下：

5.1.1 社工人員個人屬性與各變項之差異性分析

針對不同個人屬性的社工人員，探討社工人員對工作特性、人格特質、知識管理態度與工作績效等各研究變項認知上是否有差異性存在(詳表4.1~表4.15)，此為本研究希望達成研究目的之一，綜合研究發現並簡述如下，其驗證結果如表5.1 所示。

比較社工人員個人基本變項於工作特性、人格特質、工作績效與知識管理態度與等各研究變項認知上之差異情形，經分析發現：

1. 不同性別(女、男)的社工人員除了工作績效變項的看法無差異性存在外，其他各研究變項之認同度均達顯著差異，表示不同性別的社工人員對於人格特質、工作特性、知識管理態度等研究變項之看法存在著差異性。

2. 不同年齡（27歲以下、28~33歲、34~39歲、40~45歲、46歲以上）的社工人員，對於工作績效呈顯著差異，其他研究變項之認同度則無顯著差異，表示不同年齡的社工人員對於工作績效變項有不同看法，對於工作特性、人格特質、知識管理態度等研究變項之看法是一致且正面的。
3. 不同教育程度（專科、大學、碩士以上）的社工人員對工作特性、人格特質的認知程度無顯著差異，表示不同教育程度的社工人員，對於工作特性、人格特質的看法是一致且具正面的；而對知識管理態度、工作績效的認同程度達顯著差異，表示不同教育程度的社工人員其知識管理態度、工作績效確實有所不同。
4. 不同服務年資（5年以下、6~10年、11~15年、16年以上）的社工人員，除了工作績效呈顯著差異外，其他研究變項之認同度均無顯著差異，表示不同服務年資的社工人員對於工作績效變項有不同看法，對於工作特性、人格特質、知識管理態度等研究變項之看法是一致且正面的。
5. 不同證照狀況之社工人員在工作特性、人格特質、知識管理態度的認同程度並無顯著差異，表示不同證照狀況的社工人員，對於工作特性、人格特質、知識管理等研究變項之看法是一致且正面的。對於工作績效認知的程度達顯著差異，表示對於工作績效變項有不同看法。

表5.1 社工人員個人屬性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1~4： 不同個人屬性在各研究項態度上無顯著差異 | 性別 | 工作績效：無顯著差異 其餘研究變項：有顯著差異 | 部分接受 |
| | 年齡 | 工作績效：有顯著差異 其餘研究變項：無顯著差異 | 部分接受 |
| | 教育程度 | 工作績效：有顯著差異 知識管理：有顯著差異 其餘研究變項：無顯著差異 | 部分接受 |
| | 服務年資 | 工作績效：有顯著差異 其餘研究變項：無顯著差異 | 部分接受 |
| | 證照狀況 | 工作績效：有顯著差異 其餘研究變項：無顯著差異 | 部分接受 |

資料來源：本研究整理

5.1.2 工作特性、知識管理態度與工作績效相關性分析

針對工作特性、知識管理態度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，此亦為本研究希望達成研究目的之一，綜合研究發現簡述如下，其驗證結果如表5.2 所示。

工作特性三個構面工作自主性、工作回饋性及工作多樣性與知識管理態度之四個構面取得更新、儲存交流、分享成長、應用彙整與工作績效之二個構面解決問題能力、創新熱忱之相關程度均達顯著效果，表示研究假設5、5-1、5-2、5-3與假設6、6-1、6-2、6-3等均被拒絕，且呈現正相關情形，表示對工作特性態度愈持正面之社工人員，對知識管理的態度、工作績效的結果評價愈高。

表5.2 工作特性與知識管理態度之相關性驗證

| 假 設 | | 驗證內容 | 結果 |
|-------|-----------------------|-------|----|
| 假設5 | 工作特性與社工人員的知識管理無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設5-1 | 工作特性與社工人員的知識取得更新無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設5-2 | 工作特性與社工人員的知識儲存交流無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設5-3 | 工作特性與社工人員的知識分享成長無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設5-4 | 工作特性與社工人員的知識應用彙整無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設6 | 工作特性對社工人員之工作績效無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設6-1 | 工作特性對社工人員之工作績效無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設6-2 | 工作特性對社工人員之解決問題能力無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |
| 假設6-3 | 工作特性對社工人員之創新熱忱無顯著相關 | 有顯著相關 | 拒絕 |

資料來源：本研究整理

5.1.3 人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效之整體模式分析

針對工作特性、人格特質、知識管理態度對工作績效之研究變項，探究樣本在研究變項間是否有影響性存在，此亦為本研究希望達成研究目的之一，綜合驗證結果如表5.3 所示。假設7、8，假設11、12成立，即人格特質會正向影響工作特性、知識管理，工作特性、知識管理會正向影響工作績效；而假設9、10未達顯著正向影響效果，顯示社工人員人格特質知覺不會直接影響工作績效結果，對工作特性的認知不會直接影響知識管理態度。

表5.3 各研究變項間之影響性驗證

| 假 設 | | 驗證內容 | 結果 |
|------|---------------------|------|-----|
| 假設7 | 人格特質會正向影響社工人員之工作特性。 | 正向影響 | 支持 |
| 假設8 | 人格特質會正向影響社工人員之知識管理。 | 正向影響 | 支持 |
| 假設9 | 人格特質會正向影響社工人員之工作績效。 | 未達顯著 | 不支持 |
| 假設10 | 工作特性會正向影響社工人員之知識管理。 | 未達顯著 | 不支持 |
| 假設11 | 工作特性會正向影響社工人員之工作績效。 | 正向影響 | 支持 |
| 假設12 | 知識管理會正向影響社工人員之工作績效。 | 正向影響 | 支持 |

資料來源：本研究整理

由總效果來看，影響工作績效結果之變項依序為工作特性、人格特質及知識管理，影響知識管理態度之變項為人格特質；人格特質知覺對工作

特性亦有顯著影響，顯示工作特性認知對工作績效之提升扮演著重要的角色，而人格特質知覺也會深深影響工作特性、知識管理與工作績效。

5.2 建議

社會福利是為滿足民眾生活需求及保障其基本生存權益的工作，社會福利的實施成效攸關民眾對政府的滿意度，也是一個國家現代化的指標。運用知識管理之管理作為，使能有效促進知識取得、累積儲存、分享擴散、應用之動態循環，將各種社會福利知識加以更新整合、交流儲存、並使之易於分享擴散，將能使社工人員提升其緊急安置、輔導、諮商及救助等專業能力並發揮最大之效能。由研究結果，茲提以下建議：

5.2.1 對中央相關部會與縣市政府的建議

1. 依研究結果顯示，社工人員因證照狀況的不同，對於工作績效的認知具差異性。依「專門職業及技術人員轉任公務人員條例」第二條規定，經專門職業及技術人員轉任公務人員高等考試或普通考試或特種考試及格者，轉任公務人員，依本條例辦理。該條例立意係冀專業人力補一般行政人員專業不足之處。惟縣市政府未能足額編列社工師、社工員職缺，即使取得社工師執照之社工人員，仍以約聘社工員任用；相較於地政、工程等技術人員、保育員納入公務人員體系，社工人員未能受到公務人員保障法同等待遇；而社工人員除了個案業務，大多皆兼辦行政業務，其工作量不亞於一般行政人員。建議中央相關部會及縣市政府正視社工人員納編事宜，合理調配社會行政人員及社工人員編制比例，將已取得社工師執照之社工人員納入正式公務體制，以激勵社工人員進修，促進學習動機，以提升工作績效。

2. 依研究結果顯示，高成就動機、內控及高自我學習人格特質，對知識管理態度、工作績效最具積極效果；建議對於社工人員的晉用，除以大學相關科系畢業者外，應施以人格特質測驗取材，得避免高流動率之現象。
3. 依研究結果顯示，社工人員對於工作特性具一致性的認知，且工作特性正向影響社工人員之工作績效。理論上，社工人員之社區工作目的，係假設社區具備解決成員問題之能力與任務，能協助進行社區成員的矯正治療（處遇）或為弱勢成員之支援系統；現行社政單位所辦理的社區建設與社工人員社區工作目的相去甚遠，中央相關單位應予修正不合時宜之法令，真正落實社工人員從事社區工作意涵。同時應提出志願服務法之配套措施，使其能於社區發揮志願服務的支援功能。
4. 依研究結果顯示，知識管理態度與工作績效具顯著相關，且知識管理態度會正向影響工作績效結果，而各縣市政府之社工人員普遍存在人力不足或工作負荷過量情形；建議由內政部社政相關單位，整合建置社會福利資料庫系統，包括低收入戶、身心障礙者、老人等各種津貼補助與工作知識等資料庫系統，並由專人負責取得、分類、歸納、累積儲存、更新訊息，以利所有社工人員搜尋應用，更透過使用者的回饋，使資料庫之內容不斷更新而更具有實用性及正確性，並善用知識管理工具克服人力不足所延伸的各種問題與窘境。
5. 依研究結果顯示，人格特質會正向影響社工人員之工作特性、知識管理態度，在民主意識高漲、社會問題層出不窮，經常面對緊急個案、陪同被害人出庭等場合之社工人員，社政主管單位應經常辦理專業知識及案例教育訓練，灌輸社工人員面對各項工作上的反應能力；又社工人員經常面對社會負面事件處理，亦應加強心理調適與壓力紓解課程，以利身心、生活與工作。

6. 依研究結果顯示，知識管理態度正向影響工作績效結果，而知識管理重要的關鍵在於組織內之個人內隱知識藉由與他人分享而外化，將個人知識變成組織共有的知識，尤其因社會工作之特性，社政單位主管更應加強這些方面的能力，才能帶動組織成員對知識管理之認知；建議社政主管必須參加知識管理與社會工作相關課程之基本訓練，得以落實組織知識管理措施。
7. 依研究結果顯示，人格特質會正向影響工作特性，尤其大多數的社工人員具高自我學習能力之人格特質，惟限於環境及時間因素，未能持續參與學校正規的專業訓練；建議相關單位擬具辦法或機制，利用資訊科技使社工人員可透過網際網路實施遠距電子化教學，使社工人員能隨時學習新知、討論案例，建立學習網絡，建立學習機制發揮知識管理之功能，提升工作品質進而持續的提升組織績效。

5.2.2 對社工人員的建議

1. 依本研究發現，社會工作之自主性特別顯著，社工人員若能運用知識管理策略，工作同時對於知識之取得更新、儲存交流、分享成長、應用彙整等管理作為，將能降低工作量過重之壓力並產生學習新知的動力。
2. 依本研究發現，人格特質會正向影響社工人員之工作特性、知識管理態度，尤其近年來民意高漲，民眾對於社會福利工作之品質要求很高，社工人員除應自我培養人格特質朝內控、自我學習等人格特質發展，並把握工作倫理規範外，更應隨時充實法令知能，展現服務熱忱、創造績效。另外，從卡方分配結果顯示，高成就動機人格特質對知識管理態度、工作績效結果最具積極效果；所以建議社工人員更應自我培養成就動機人格特質，以提升對知識管理、工作績效認知及效能。
3. 依本研究發現，工作特性會正向影響工作績效，社會工作是助人的工作，

社工人員經常面對急需協助之困苦個案或社會事件之受害者及關係人，社工人員需要學習紓解壓力、自我調適，方能提升服務的品質與效率。

5.2.3 對後續研究者的建議

本研究係首次對縣市政府社工人員對知識管理的態度與工作績效關聯性探討之實證研究，個人對整體研究架構上力求完整，但受限於研究時間之限制，乃提出以下建議供後續研究者參考：

1. 社會工作三大項為：個案工作、團體工作、社區工作，本研究對象之業務涵蓋這三大項，除了個案工作，以團體、社區為實施對象之社工人員，更須具備更多的知識、體力以及反應能力來執行任務。故建議後續研究者對社會三大工作，分別探討其與知識管理、工作績效關係之研究，提供執行單位或人員具體實落知識管理，提升工作績效。
2. 本研究的對象與範圍因人力、時間和實務面等各項因素限制下，研究的範圍與對象僅限於廿個縣市社會局之社工人員，未能擴所有社政人員，因此在推論上，似仍無法達到全面性。建議後續研究者，如條件許可，研究對象可擴及社會行政人員，實施調查分析，如此可使樣本更充足，更具有代表性，得以進一步研究探討其差異性。
3. 本研究採取問卷調查法為主，雖然經過信度和效度的檢視與統計的分析，但問卷調查法畢竟有其先天條件上的限制。因此，建議後續研究者，能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、行動研究法和發展研究法等進行研究，輔以質化的研究，以便能更深入的對研究結果進行分析，並能與量化的數據互相驗證，得到更嚴謹的結論。
4. 對於工作特性、人格特質、知識管理態度與工作績效等研究工具的測量方法，除了本研究所採取的「自評」方法外，可輔以「他評」或「互評」的方式進行，則研究結果將更為客觀、準確。

5. 本研究將工作績效分為解決問題能力、創新熱誠構面測量，與內政部對社會福利績效評估項目（如附錄三）差異甚巨，容易混淆研究對象對於工作績效的認知。因此建議後續研究者，可將社會福利績效評估制度及其標準做完整之探討，促使知識管理能運用於社會福利績效評估制度。