

警察機關交通事故處理人員的人格特質、知識管理認知與 工作績效關係之探討

Relationships among Personality Traits, Knowledge Management Perceptions, and Job Performance: A Study of People Handling Traffic Accidents in the Police Institutions

褚麗絹 Li-Chuan Chu¹

陳建陽 Jiann-Yamg Chen²

陳淑慧 Shu-Hui Chen³

摘 要

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，知識管理實有助於提昇服務績效的效率、效能與品質，故成為公部門追求行政革新的改造工具，尤其警察機關係政府公部門之一環，扮演執法者角色，負有治安及交通二項主要任務，因此，有效運用知識管理，提昇工作績效及保障民眾權益，實是現今刻不容緩之重要課題。

本研究旨在探討交通事故處理專責人員對人格特質、知識管理認知情形，以及瞭解人格特質、知識管理認知與工作績效之間的相關性。並將問卷調查資料以因素分析、單因子變異數分析、Scheffe 多重比較檢定及 Pearson 相關分析等方法進行分析研究。結果發現(1)事故處理人員於人格特質、知識管理認知與工作績效上之知覺均屬中上程度；(2)不同背景變項之事故處理人員於人格特質與工作績效

¹中央警察大學行政警察學系副教授（通訊地址：桃園縣龜山鄉大崗村樹人路 56 號；電話：03-3281824；E-mail: lcchu@mail.cpu.edu.tw）。

²嘉義縣警察局交通隊隊長（通訊地址：嘉義縣太保市祥和一路東段三號；電話：05-2250727；E-mail: 7525190@m2.cypd.gov.tw）。

³南華大學管理科學研究所博士生（通訊地址：嘉義縣太保市田尾里 29 號；電話：05-3611877；E-mail: A22172@yahoo.com.tw）。

之差異性有部份顯著；(3)事故處理人員的人格特質、知識管理認知與工作績效有顯著相關性存在。

關鍵詞：人格特質、知識管理、工作績效

Abstract

Under the objectives for initiating the concepts with business operation as well as improve the efficiency of administration in public institutions, knowledge management is beneficial to improve the efficiency and quality of performance; therefore, it has become a reforming tool used to pursue administration innovation in public organizations. The police institutions, one of public organizations, are law executors and take charge of two major missions, maintaining public order and upholding traffic safety. It truly demanded immediate attention to apply knowledge management effectively to improve work performance as well as to ensure people's rights and interests.

The purpose of this study was to examine the perceptions of personal traits and knowledge management, and realize the relationships among personal traits, knowledge management perceptions, and job performance among people handling traffic accidents. Data collected from a questionnaire survey were analyzed by factor analysis, one-way ANOVA, and Pearson correlation analysis. Results indicated that perceptions of personal traits, knowledge management and job performance among people handling traffic accidents were at a moderately high level. Secondly, significant differences were found partly in the perceptions of personal traits and job performance. Thirdly, there were significant relationships among personal traits, knowledge management perceptions, and job performance among people handling traffic accidents.

Key word : *Personal Traits, Knowledge Management, Job Performance*

壹、緒論

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。

近年來，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，知識管理確實有助於提昇服務績效的效率、效能與品質，因此，亦成為公部門追求行政革新的改造工具之一。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，其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。根據內政部警政署統計資料【1】，民國 92 年台閩地區共發生交通事故 120,223 件，造成 159,121 人死傷，而民國 93 年發生 137,221 件，181,742 人死傷，因此事故處理之效率與品質關係到當事人之權益甚鉅。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，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。因此，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、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，並探討人格特質、知識管理與工作績效之相互關係，期望透過警察機關交通事故處理系統的知識管理運作活動，知識取得、儲存、分享與應用等分析技術的瞭解，以助於整體思考及規劃知識管理活動。

貳、文獻探討

2.1 人格特質的類型

人格特質(Personal Traits)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。近年來人格特質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，其中最被廣為接受的是 Costa and 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【2】：

- 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。
- 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。
- 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人間舒適的關係越高或越多，則表示其越外向。
- 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。
- 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。其中又以勤勉正直性的人格，被發現是最能預測工作績效【3】，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。

本研究目的在探討交通事故處理人員的知識管理與工作績效會受到人格特質影響，因此，人格特質必須對工作績效的表現有從屬關係，故採用 Costa and Mccrache【2】之分類法，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。

2.2 知識管理活動

知識(Knowledge)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。然而知識本身並不會產生價值，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。而知識管理(Knowledge Management)

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【4】，並經由創造、獲取以及使用知識的過程，以提升組織的績效。本研究採用 Demarst【5】的觀點，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. 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。

2.3 工作績效

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」【6】。其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。交通事故處理之良窳，攸關民眾之權益，所以工作績效的要求對於警察機關交通事故處理人員而言，特應予以重視。Gatewood and Field 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【7】。Robbins 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【8】。

績效衡量的方式非常多樣化，而每一種又各具有優缺點，故本研究即使用自評方式，並歸納出員警自行評估的工作績效類型(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。

參、研究設計

3.1 研究架構與假設

本研究旨在探討警察機關交通事故處理員警的人格特質、知識管理認知與工作績效之關係，其研究架構如圖 1 所示，並提出研究假設如下：

假設 1：不同背景變項之專責人員在人格特質變項上無顯著差異。

假設 2：不同背景變項之專責人員在知識管理變項上無顯著差異。

假設 3：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 4：人格特質、知識管理與工作績效間無顯著相關。

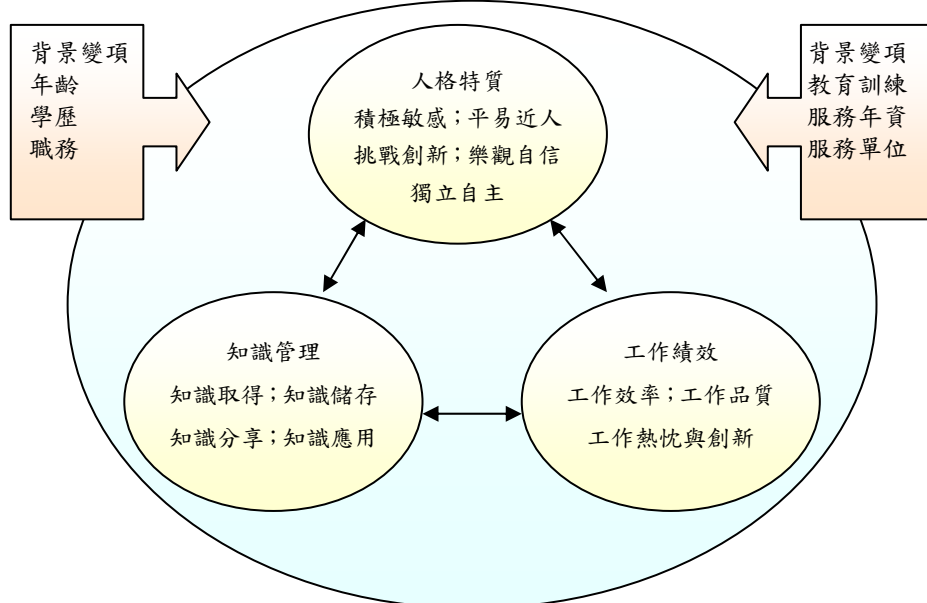


圖 1 研究架構及相關構面

3.2 研究對象

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，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、東城市與鄉郊地區及公路警察專業單位，取樣情形如表 1,2 所示，共發放 564 份問卷，回收有效份數為 534 份。

表 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)

表 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

3.3 問卷內容設計

本研究問卷量表主要有人格特質、知識管理認知與工作績效等三部分。在人格特質方面採用 Costa and McCrae【2】之 Big Five 五大人格特質分類法，以及參考房美玉【9】及黃彩霖【10】等之量表，經前測後再透過因素分析予以重新命名，分為積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信與獨立自主。知識管理認知量表則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【11】、吳心寧【12】、楊龍祥【13】、龔永宏【14】等之知識管理量表，並依警察機關之特性(交通事故處理)，萃取為知識取得、知識儲存、知識分享與知識應用。而工作績效量表乃參考房美玉【9】、黃彩霖【10】之工作績效量表，分為工作效率、工作品質、工作熱忱及創新。

肆、統計結果分析

4.1 樣本結構分析

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 3 所示。由表可知：樣本結構主要特性是以 29~44 歲居多，合佔 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。

4.2 交通事故處理專責人員人格特質、知識管理認知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」與「工作績效」等變項及其構面進行描述性分析，發現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(表 4)；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個人特質較傾向於平易近人、樂觀自信及挑戰創新。在交通事故處理人員知識管理的認知方面，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。最後，在「工作績效」方面，其平均得分為 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。其中，事故處理人員必須依法定程序辦理，且因處理過程中可能遭遇非個人所能解決問題，因此對於交通事故處理工作，會事先設定工作進度及工作期限者較少。不過，具有工作熱忱者，會因為完成複雜個案而感到滿足。

表 3 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

表 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
個人特質	41	2.69	5.00	3.6882	0.3842	
知識取得	7	1.57	5.00	3.9794	0.5264	2
知識儲存	11	2.00	5.00	3.7361	0.4554	4
知識分享	4	2.00	5.00	4.2102	0.5481	1
知識應用	4	2.00	5.00	3.9323	0.5396	3
知識管理	26	2.00	5.00	3.9645	.4190	
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	

4.3 不同背景變項之事故處理人員於人格特質、知識管理及工作績效之差異性分析

此部分針對不同之背景變項，探討交通事故處理人員背景變項與「人格特質」、「知識管理」、「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 所示，並分述如下：

4.3.1 不同背景變項之事故處理人員人格特質之差異情形

個人背景變項中年齡、學歷、服務單位在人格特質知覺上達顯著差異，而職務、教育訓練、服務年資則未達顯著差異。

- (1)在年齡方面，以 45~52 歲高於 28 歲以下。依實際狀況分析，因年長者經驗豐富，對本職認同度高，傾向於積極敏感、樂觀自信且平易近人，故認知程度較高。
- (2)在學歷方面，警大畢業以上無論在積極敏感、挑戰創新構面，均高於警員班、專科及其他，而平易近人構面則警大畢業以上、專科、警員班均高於其他，表示高學歷者具有積極敏感、平易近人、樂觀自信等特質，且願意接受挑戰並創新。又平易近人構面以其他學歷為最低(其他指僱員、書記等未受過警察教育而參與事故處理之人員)，表示警察教育專責人員較認同平易近人特質。
- (3)在服務單位方面，以交通大隊最高，其次交通(分)隊，分局最低，推究其原因，因交通大隊負責交通事故處理的時間較久，對業務十分純熟，而分局之專責人員係為任務編組單位，故交通大隊於個人特質構面之認知程度均高於交通(分)隊及分局。

4.3.2 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認知上均未達顯著差異。顯示在知識管理，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。

4.3.3 不同背景變項之事故處理人員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 法比較後均未達差異性。

- (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【14】對消防機關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。

4.4 人格特質、知識管理與工作績效之相關分析

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，經以人格特質、知識管理與工作績效之變項間進行相關分析結果，彙整如表 6 所示，顯示人格特質與知識管理、工作績效均呈現極顯著正相關，知識管理與工作績效均呈現極顯著正相關。

為更進一步探討人格特質(積極敏感、平易近人、挑戰創新、樂觀自信、獨立自主)、知識管理(知識取得、知識儲存、知識分享、知識應用)及工作績效(工作效率、工作品質、工作熱忱與創新)等各構面之關係，亦以 Pearson 積差相關分析，其結果如表 7,8 所示。

4.4.1 人格特質與知識管理之相關分析

由表 7 可知：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之知識取得、知識儲存、知識分享、知識應用，各構面分析結果，均呈現極顯著相關，表示積極敏感、樂觀自信且平衡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。因此，知識取得不易也較不善於運用知識。

表 5 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 1: 不同背景變項之專責人員在人格特質變項上無顯著差異。	年齡	45~52 歲 > 28 歲以下	部分成立
	學歷	警大畢業以上 > 警專 > 警員班 > 其他	
	職務	無顯著差異	
	教育訓練	無顯著差異	
	服務年資	無顯著差異	
	服務單位	交通大隊 > 交通(分)隊 > 分局	
假設 2: 不同背景變項之專責人員在知識管理變項上無顯著差異。	年齡, 學歷, 職務, 教育訓練, 服務年資, 服務單位	無顯著差異	成立
假設 3: 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	無顯著差異	部分成立
	學歷	警大畢以上 > 其他學歷	
	職務	無顯著差異	
	教育訓練	無顯著差異	
	服務年資	無顯著差異	
	服務單位	無顯著差異	

表 6 人格特質、知識管理與工作績效各變項間相關分析表

構面	人格特質		知識管理		工作績效	
	Pearson	P 值	Pearson	P 值	Pearson	P 值
個人特質	1.000					
知識管理	0.480***	0.000	1.000			
工作績效	0.519***	0.000	0.559***	0.000	1.000	

註：★表P < 0.05顯著相關;***表P < 0.001極顯著相關

表 7 人格特質與知識管理之構面相關分析表

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

4.4.2 人格特質與工作績效之相關分析

由表 8 可知：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。

4.4.3 知識管理與工作績效之相關分析

由表 8 可知：知識管理之知識取得、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。

伍、研究結論與建議

5.1 結論

本研究之主要發現、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。

5.1.1 交通事故處理專責人員人格特質、知識管理與工作績效現況分析

依據現況而言，交通事故處理人員對人格特質、知識管理與工作績效知覺均在中上程度，在人格特質的認同度以平易近人最高，其次依序為樂觀自信、挑戰創新、積極敏感、獨立自主；而知識管理認知方面，以知識分享之同意度較高，其次依序為知識取得、知識應用、知識儲存；工作績效則依序為工作品質、工作效率、工作熱忱與創新。

表 8 人格特質、知識管理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

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

5.1.2 交通事故處理人員之差異情形

不同背景變項之事故處理人員其人格特質差異情形，顯示年長者傾向於

積極敏感、樂觀自信且平易近人，且高學歷者具有積極敏感、平易近人、樂觀自信等特質，願意接受挑戰並創新。在知識管理部份，不同背景變項之事故處理人員看法趨於一致，主要是交通事故的處理工作與知識管理的運用情形並非十分普遍化。在工作績效的看法上，以受過警察專業訓練且高學歷人員較重視工作績效。

5.1.3 人格特質、知識管理與工作績效之相關性

人格特質、知識管理與工作績效均呈現極顯著正相關，也就是在處理過程中若能善用知識，則有較高之效率與品質，其中積極敏感、樂觀自信且平易近人且願接受挑戰創新之事故處理人員，較希望透過知識管理活動，充實有關事故處理之知識，提昇能力與績效。當在工作上愈講求效率與品質之人員，其工作績效亦可以有效提昇，但人格特質為獨立自主者，因不容易與同仁合作，故工作效率與品質均較差。

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，將交通事故處理相關知識加以整合、儲存，並使之易於分享、擴散，而因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：

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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，以保障民眾之權益。

4. 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。

參考文獻

- 【1】內政部警政署全球資訊網站(2005)，<http://www.npa.gov.tw>。
- 【2】Costa, P. T., McCrae, R. R. (1986), “Age, Personality, and the Holtzman Inkblot Technique”, *International Journal of Aging and Human Development*, 23, pp. 115-125.
- 【3】Barrick, M. R., Mount, M. K. (1991), “The Big Five Personality Dimensions and Job Preference: A Meta Analysis”, *Personal Psychology*, 44, pp. 1-26.
- 【4】Wiig, K. (1993), *Knowledge Management Foundations*, Arlington: Schema Press.
- 【5】Demarest, M. (1997), “Understanding Knowledge Management”, *Long Range Planning*, 30(3), pp. 317-472.
- 【6】Schermerhorn, J.R. (1989), *Management for Productivity* (3rd ed.), New York, John Wiley and Sons.
- 【7】Gatewood, R. D., Field, H. S. (1998), *Human Resource Selection* (4th ed.), Forth Worth, TX, The Dryden Press.
- 【8】Robbins, S. P. (1989), *Organization Behavior: Concept, Controversies and Applications*. N. J.: Prentice-Hall, Inc.
- 【9】房美玉(2001)，工作動機對工作滿意、個人績效及組織公民行為的影響－探索組織文化的干擾效果，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 【10】黃彩霖(2003)，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。
- 【11】鄭曜忠(2001)，高級中學行政主管知識管理態度、學校組織文化與學校效能關係之研究，彰化師範大學工業工程研究所碩士論文。

- 【12】吳心寧(2003)，影響知識管理與行政績效關聯性之研究—以縣市政府主計業務為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 【13】楊龍祥(2004)，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。
- 【14】龔永宏(2004)，消防機關緊急救護人員知識管理、專業能力與工作績效之關係，南華大學管理科學系研究所碩士論文。

(94/5/28 收稿，94/10/7 第一次修改，95/4/3 定稿)

附錄一：【人格特質】【工作績效】之單因子變異數與 Scheffe 檢定分析

人格特質	年齡					F 值	P 值	Scheffe	
	28歲以下 n=17	29~36歲 n=246	37~44歲 n=185	45~52歲 n=72	45歲以上 n=14				
	3.4141	3.6881	3.6781	3.7642	3.7624				
	學歷					4.321	0.005**	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					
	3.7017	3.6610	3.8022	3.9144					
	職務					1.393	0.225		
	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
	3.6792	3.6631	3.7047	3.8030	4.0209				3.6331
	教育訓練					2.474	0.085		
	署辦專責訓練 n=313		縣(市)辦單位講習 n=123		無 n=98				
	3.7004		3.7178		3.6118				
	服務年資					0.581	0.493		
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					
3.6602	3.6724	3.6546	3.7170	0.7237					
服務單位					3.514	0.030*			
分局 n=169		交通(分)隊 n=326		交通大隊 n=39					
3.6291		3.7082		3.7768					

工作績效	年齡					F 值	P 值	Scheffe	
	28歲以下 n=17	29~36歲 n=246	37~44歲 n=185	45~52歲 n=72	45歲以上 n=14				
	3.6512	3.9491	3.9200	4.0550	3.9422				
	學歷					3.884	0.009**	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					
	3.9496	3.9272	4.0641	4.2667					
	職務					1.731	0.126		
	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
	3.9315	3.9196	3.9355	4.0922	4.4786				3.8810
	教育訓練					1.997	0.137		
	署辦專責訓練 n=313		縣(市)辦單位講習 n=123		無 n=98				
	3.9777		3.9128		3.8738				
	服務年資					0.992	0.411		
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					
3.9524	3.9227	3.8928	3.9892	3.9781					
服務單位					1.377	0.253			
分局 n=169		交通(分)隊 n=326		交通大隊 n=39					
3.9223		3.9401		4.0656					

