

執法人員個人特性與職務表現關聯性之分析

蔡田木

中央警察大學犯罪防治研究所教授
兼通識教育中心主任

摘要：執法人員職司社會治安維護，其一言一行皆關係著政府形象，民眾對執法人員都有很高的期待與要求。本研究採文獻探討與問卷調查等方法，探討不同個人特性執法人員在特質及態度變項上之差異、釐清不同個人特性執法人員在職務表現上之差異，並驗證特質及態度執法專業職能對職務表現的影響情形，作為養成教育及平時訓練之參考依據。本研究發現，在個人特性與職務表現之關聯性分析方面，職等及養成教育與職務表現有顯著關聯存在，但在性別、工作年資與職務表現之關聯性分析則未達到統計上顯著水準，男性及女性二組樣本在人格特質及工作態度變項的平均得分差異不大，不會因性別的不同而有不一樣的表現。三等及四等其人格特質及工作態度的表現並不一致，而且三等組顯著高於四等組。工作年資對情緒的穩定有顯著的影響存在。另外養成教育對執法人員之誠信正直、壓力承受、情緒穩定、認真負責、成就動機、服從性、親和力及服務態度等八種特質態度變項有顯著的影響存在。

關鍵詞：執法人員、職能、人格特質、工作態度

綱目：

- 壹、前言
- 貳、文獻探討
- 參、研究設計與實施
- 肆、研究結果
- 伍、結論

壹、前言

執法人員職司社會治安維護，且組織龐大，扮演著「治安守護神」及「人民保姆」的角色，與民眾接觸頻繁密切，其一言一行皆關係著政府形象，民眾對執法人員都有很高的期待與要求。由於執法工作內容繁雜，執法工作具特殊性、辛勞性、急迫性、危險性與壓力性，執法人員必須具備特殊的職能始能勝任愉快，尤其是人格特質及工作態度更是影響執法人員重要的職能，因此教育單位在教育新進執法人員或在平時訓練時，應重視人格特質與態度職能，保持執法人員在最佳職能狀態，始足以符合任務需求及社會大眾之期待。

為探討不同個人特性執法人員特質態度與職務表現關聯性，本研究以問卷調查方法，由研究對象之長官針對研究對象進行考評，研究者再依據調查資料，透過統計分析方式，針對不同個人特性之執法人員，比較其人格特質與態度之差異，並分析不同個人特性之執法人員與其職能表現的關聯情形，最後再比較不同職能表現之執法人員在各特

質及態度變項上之差異情形。

貳、文獻探討

一、職能

(一) 職能的重要性與概念

「職能」英文為 competency，在 1970 年代初期，美國哈佛大學心理學者 David McClelland 針對卓越的工作者做了一連串的研究，研究結果發現過去的智力、性向、專業測驗，以及學業成績等因素，並無法有效預測個人在工作上的表現；因此他強調「應該更注重實際影響學習績效的能力 (competency)，而非智力」(McClelland, 1973)，並首先提出了職能 (competency) 的觀念，也自此開啟了心理學界的職能運動 (competency movement)，

自 David McClelland (1973) 首先提出職能此一觀念後，後續許多學者亦從許多不同的角度切入，針對「職能 (competency)」一詞提出其不同的看法和論點。學者 McLagan (1980) 在其 "Model for Excellence" 的研究報告中，將職能定義為「足以完成主要工作結果的一連串知識、技術與能力」。Boyatzis (1982) 認為職能是一個人所具備的某些基本特質，而這些特質是影響個人在工作領域上，表現出更好、更有效率的工作績效與成果的基本關鍵特性；是一種能區別出高績效和低績效的行為表現。學者 Thornton (1992) 則提出「職能是和工作表現有顯著相關的一群或同一構面之行為」的看法。Parry (1998) 則將職能定義為：(1) 與一個人的知識、態度及技能相關的群體；(2) 和工作績效有密切相關，可經由一項可接受的標準來衡量；(3) 並且可透過訓練與發展來加以增強；除此之外，他亦將職能區分為軟性以及硬性兩部分：硬性職能指的是特定工作的能力，意即與工作相關的知識技能；而軟性職能指的是個體的人格特質、價值和風格。而學者 Spencer & Spencer (1993) 則認為職能是指一個人所具備的潛在基本特質 (underlying characteristic)，這些潛在的基本特質不僅與其工作所擔任的職務有關，更可用於瞭解個體預期或實際的反應，以及影響行為和績效表現。此外，亦有學者強調職能必須涉及敏感性、創造性以及直覺等不易觀察到的個人特質，並且包含「學習再學習」的有機 (organic) 能力，可經過瞭解、學習及應用來強化之 (Ralelin & Cooledge, 1995)，

綜合以上學者的定義與研究發現可知，職能係指「個體之知識、技術、能力和特質的總和」，包括個體行為所能表現出來的外在具體表徵，以及隱藏於內在特質的部分。且從上述的職能定義中亦發現，職能可以由學習而來。本研究透過行為表現可衡量性的觀點，由人格特質及工作態度的觀點，探討執法人員有效衡量和區別出高、低績效表現差異之工作所需職能，使得此研究結果得以進一步運用於日後執法人員教育訓練之依據。

(二) 職能的內容

Guglielmino (1979) 認為職能應包括以下三個部份：

(1) 概念上的職能：此部分包括作決策的能力、為組織利益找尋機會和創新的能力、考量經濟與競爭環境的能力、企業家的思考能力等；

(2) 人際上的能力：此部分包括溝通、領導、談判、分析、自我成長的態度等；

(3) 技術方面的職能：此部分包括計畫個人事業、掌管自我時間的能力等。

Derouen & Kleiner (1994) 提出與其相類似的職能分類方式，將職能分類成實務性 (technical) 職能、人際性 (people) 職能以及概念性 (conceptual) 職能三大類，而 Spencer & Spencer (1993) 則主張職能可以區分成以下五大類：

1. 動機 (motives)：一個人對於某些事物因為渴望，進而付諸行動的念頭。
2. 特質 (traits)：身體的特性或對情境及訊息的持續反應。
3. 自我概念 (self-concept)：關於一個人的態度、價值或自我印象。
4. 知識 (knowledge)：一個人在特定領域上的專業知識。
5. 技能 (skill)：執行有形或無形任務的能力。

除此之外，Spencer & Spencer (1993) 亦將上述提及的五種職能分類，進一步區分為易於觀察的外顯職能，以及隱藏於人格中心不易被觀察的內隱職能兩個層次，並依此概念提出了「冰山模型」(the iceberg model) 以及同心圓模型。

除了上述對於職能基本特性的主張之外，Spencer & Spencer (1993) 亦根據預期可達到工作績效程度的標準，把職能分為「一般且基本必備」(threshold)，以及「具有差別性」(differentiating) 兩種；其中，「一般基本必備」的職能是指為因應工作上的要求所應具備之最基本的職能，而「具有差別性」的職能，則是指為了達成更好績效表現所擁有的職能。

二、執法人員的專業職能

李一志 (2008) 認為現行新進警員僅透過一般學科考試；以及高階警官之任用，僅靠年資、積分、保薦等作為選任標準，未能檢視其個別之職能條件，略有缺失。此外，依警察法第九條 (2002) 及警察法施行細則 (2000) 等明確規範執法人員核心工作職權應針對治安、交通及勤區之經營等為主；其中亦包括犯罪之預防、偵查及交通事故處理、家戶訪查，甚至是警械使用能力等。所以，相較於一般行業，執法人員的工作內容與業務範圍更為特殊；相同的，其人員所需具備之專業職能亦具有其特殊性。有鑑於此，了解執法人員之專業職能需求可作為日後選材之重要依據，亦可幫助員警瞭解其欲完善達成勤務時所需具備之專業職能為何，以提升其執法之效率。

本研究依據前述文獻探討中對於職能模型之定義，將執法人員的專業職能模型之建立，分成「知識 (knowledge)、技能 (skill)、個人特質 (attribute)」三部分。依據前述文獻探討學者的見解，知識是指員工所必須學習或取得與工作有關之專業資訊；技能是指能利用工具、設備或機械等硬體去執行任務的能力；而個人特質則是利指用心智 (mental) 或精神活動 (physical actions) 等非硬體設施，以增進工作績效的潛能。

(一) 知識與技能

從教育課程來看執法人員訓練課程可分成幾大類：通識科目、法學知識及專業科目之培訓等。其通識科目包含國文、英文等語文類科目、以及統計學等研究方法；法學知識部分則除了共同法學如刑法、憲法等外，其餘則針對各類別之執法人員所需熟識之專業法規為原則而制訂。而專業科目之培訓，則是針對各類別執法人員日後工作項目所需

進行培訓。自現今警察教育制度中，不難發現執法人員所展現之專業知識與技能，因其所屬單位之不同各有所差異。

（二）個人特質

根據學者 Spencer & Spencer (1993) 所提出的冰山模型，一個完整的職能模型須同時包含冰山上以及冰山下兩部份。而上述所提及的知識、技能皆屬冰山上較易觀察到的部分，本節在此所欲探討之重點，將著重於冰山下較不易於觀察之「個人特質」的部分。在過去已有些學者針對不同單位的執法人員所需的職業能力進行相關的研究，本研究在此節希望藉由回顧過去學者研究的結果，整理出執法人員所需具備之專業職能中個人「能力/特質」(冰山下)的部分。

英國學者 Ainsworth (1993) 曾經報告對英國 Manchester 大學受訓的英國警官所進行的調查研究結果，發現他們認為新進執法人員應該具備的心理特質，按其重要性先後順序可以排列如下：1.幽默感；2.溝通技巧；3.適合的性向；4.常識；5.果斷性；6.敏感度；7.挫折容忍度；8.廉潔正直；9.有閱讀書寫能力；10.忠誠 11.問題解決能力。

美國學者 Blau (1994) 報告，截至 1980 年代為止，從美國警界用以甄選新進執法人員的各項心理測驗，顯見他們認為好的警察應該具有下列個人特質：1.勇敢或勇氣；2.果斷性；3.一致性與可靠性；4.抗壓力；5.合作性；6.傳統價值；7.尊重權威，以上這些多半是屬於性格特質，通常採用人格測驗來加以測量。至於心理能力，凡在警察工作要成功地執行，必須具備下列二十四項心理能力：1.傾聽；2.閱讀能力；3.說話；4.寫作；5.思考許多有關主題的理念之能力；6.思考聰明敘述之能力；7.記憶新資訊之能力；8.回憶在一件或更多件陳述之後的一系列事項的能力；9.記憶某些與從前學過事項有邏輯性聯結的新事項關係之能力；10.對某些想法之記憶能力；11.對問題之敏銳度；12.用於算術上問題之方法上的推理；13.基本算術能力；14.生產性推理能力；15.資訊整理能力；16.歸類之彈性；17.空間定位能力；18.物件之想像化能力；19.未知物件之再認速度；20.對已知物件之再認速度；21.依指令執行行動之能力；22.依據最少的暗示選擇最佳行動方案之能力；23.與他人圓融互動之能力；24.解釋人際衝突情境之能力，以上這些心理能力，通常必須借助智力測驗、性向測驗與成就測驗來加以測量。

美國學者 H. J. Benardin (1998) 在「警官」一論文內，綜合歸納美國 Chicago, Virginia, Philadelphia 以及 Washington, D.C 等四地長期對警察工作分析結果發現，警察最需具備之核心職能計包括下列十一項能力：1.語文能力；2.數學能力；3.演繹推理能力；4.歸納推理能力；5.資訊評估能力；6.問題敏感度；7.問題解決能力；8.知覺技巧；9.機械記憶能力；10.概念記憶能力；11.文書知覺能力。

為探討執法人員所需具備之核心專業職能，本研究以過去的研究為基礎，綜合各學者之研究發現，將上述學者研究中所發現的執法人員所需具備之能力、特質面作一完整性的整理，並進行歸納如下表 1 所示。其中，「能力面」之職能項目眾多，本研究依群組中所包含之項目特徵，分為三個群組，並為之命名，分別為「自我管理群組」、「關係管理群組」、「認知能力群組」，各群組中會包含各項符合群組所需之職能。

表 2-1 執法人員所需具備之個人能力及特質

執法人員所需具備之專業職能 (能力、特質面)	能力面	自我管理群組	獨立作業、自省能力、工作管理、執行力、風險意識、安全意識、應變能力、適應能力、危機處理、持續學習
		關係管理群組	人際瞭解、社會互動、溝通技巧、溝通協調、團隊合作、衝突處理、協商談判、影響說服
		認知能力群組	創新能力、批判性思維、判斷力、問題解決、分析思考、概念性思考、資訊搜尋、表達能力、數理計算能力
	特質態度面	成就動機、主動積極、關懷同理、具親和力、誠信正直、認真負責、壓力承受、情緒穩定、堅持耐久	

資料來源：章光明，2002；張淵崧，2006；陳衍宏，2010；鍾美智，2006；周紓蘭，2008；吳婉菁，2009；Harkins, 2007；Gael, 1988.

參、研究設計與實施

為探討不同類型執法人員之專業職能及其表現，本研究採取量化取向之研究方式，針對不同個人特性之執法人員，比較其人格特質與態度之差異。茲就研究設計與實施分述如下：

一、研究方法及流程

本研究採取問卷調查方法進行研究，由研究對象之長官以問卷調查方式進行考評。執法人員之人格特質與態度係執法職能中重要的要素，就方法而言，職能建構模式的方法主要是透過行為事例訪談法、焦點團體法以及專家調查和工作功能、任務之分析。為了兼顧資料正確性和資源的考量，本研究透過問卷調查法進行人格特質與態度之比較研究，由研究對象之長官以問卷調查方式進行人格特質與態度職能變項的測量，再透過統計分析方式，比較不同個人特性執法人員在特質及態度變項上之差異。最後再比較不同職能表現之執法人員在各特質及態度變項上之差異情形。

二、研究架構與研究假設

本研究之目的在探討不同個人特性執法人員在特質及態度變項上之差異、釐清不同個人特性執法人員在職務表現上之差異，並驗證特質及態度執法專業職能對職務表現的影響情形。茲綜合上述相關文獻分析結果，將本研究之概念架構圖示如下：

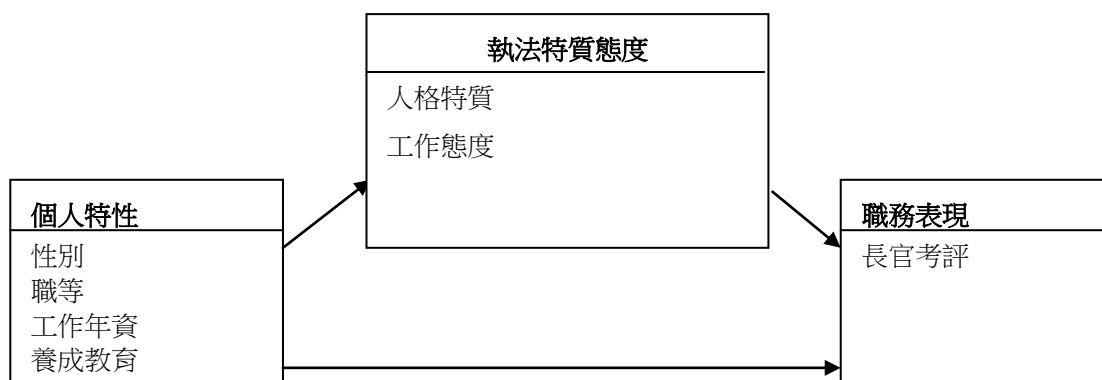


圖 3-1 研究架構圖
(資料來源：本研究繪製。)

根據圖 3-1，本研究提出下列研究假設：1. 不同個人特性執法人員在特質及態度變項上有顯著差異存在； 2. 不同個人特性執法人員在職務表現上有顯著差異存在。3. 不同職務表現之執法人員在人格特質及態度變項有顯著差異存在。

三、樣本選取與研究對象

有關研究之對象，係採取隨機取樣法，在符合個人特性的前提下，遴選警察、消防、海巡及矯正四類執法類型計 698 人。根據個人特性之分類，扣除遺漏值，本研究之研究對象特性分布如下：

表 3-1 研究對象特性分布

變項	分類	次數	百分比
性別	男	462	81.1
	女	108	18.9
職等	三等	124	17.8
	四等	574	82.2
年資	一年以下	6	1.7
	二至三年	76	22.0
	四年以上	264	76.3
養成教育	一般大學畢業	112	16.7
	警專畢業	267	39.8
	警大畢業	292	43.5
職務考評	績優	407	72.0
	績劣	158	28.0

四、研究概念與變項測量

本研究研究概念包括：個人特性、職務表現、執法特質態度，各概念的定義及測量如下：

(一)個人特性

1.性別	(1)男 (2)女
2.職等	(1)三等 (2)四等
3.工作年資	(1) 一年以下(2) 二至三年(3) 四年以上
4.養成教育	(1)一般大學畢業 (2)警察專科學校畢業 (3)警察大學畢業

(二)職務表現

長官考評	考評對象整體的表現 1.績優 2. 績劣
------	----------------------

(三)人格特質

本研究所謂人格特質包括：誠信正直、壓力承受、情緒穩定、關懷同理及堅持耐久，各變項的定義及測量如下：

1.誠信正直

本研究所謂誠信正直係指為人坦承，確實遵守組織規定與社會規範，信守承諾且言行一致。量表的 KMO 統計量值為.933，表示取樣適切性極具有代表性，誠信正直量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 82.125%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.963，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-2 誠信正直量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
2他能確實遵守組織規定與社會規範	.924
7他能遵守組織規定與社會規範	.923
6他能依據事實誠實表達所知，不欺騙	.919
3他能信守承諾，說到做到	.914
4他能言行一致，不會說一套做一套	.901
8對執勤環境面臨相關誘惑，他能堅持到底不受影響	.897
1他為人誠實	.894
5他生活規律正常	.851
特徵值	6.527
解釋總變異量百分比	82.125
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.963

2.壓力承受

本研究所謂壓力承受係指面臨工作壓力能夠使用適當方法加以紓解，並維持應有的工作表現與人際關係。量表的 KMO 統計量值為.934，表示取樣適切性極具有代表性，壓力承受量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 77.415%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.951，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-3 壓力承受量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
2面臨工作壓力時，他仍能維持應有的工作表現	.917
7遭遇工作重大壓力時，他仍能有效保持高度EQ，以及時達成上級交代事項	.878
6面對壓力(例如工作負荷過重、模糊不清、或時間緊迫等)，他不會因過度焦慮而影響應有工作水準	.878
1面臨工作壓力時，他能用適當方法加以紓解	.875
3面臨工作壓力時，他仍能維持良好的人際關係	.874
5遭遇困擾時，他會轉移注意?重心減低身心?適	.868
4面臨工作壓力時，他能學習新知他能扭轉困擾的情境	.868
特徵值	5.419
解釋總變異量百分比	77.415
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.951

3.情緒穩定

本研究所謂情緒穩定係指能適當表達情緒，保持情緒穩定，即使面對不愉快仍能維持冷靜，不遷怒他人。量表的 KMO 統計量值為.896，表示取樣適切性極具有代表性，情緒穩定量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 68.717%。此外，本量表內部一致性 Cronbach's α 為.923，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-4 情緒穩定量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
3即使面對不愉快，他仍能維持冷靜、不衝動	.887
4他不隨意遷怒他人	.881
5他不容易受到他人情緒的影響	.863
2他能經常保持情緒穩定，不會突然起伏過大	.857
7遇有負面想法產生時，他能立即轉移負面情緒，	.817
1他能適當表達情緒	.777
6他能適當表達愉快/不愉快感受讓他人知道	.706
特徵值	4.810
解釋總變異量百分比	68.717
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.923

4.關懷同理

本研究所謂關懷同理係指會設身處地為他人著想，表達關心，感覺敏銳，能夠瞭解並感受他人的情緒和想法。量表的 KMO 統計量值為.948，表示取樣適切性極具有代表性，關懷同理量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 77.848%。此外，本量表內部一致性 Cronbach's α 為.964，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-5 關懷同理量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
2他能對他人主動表達關心，並視他人需要適時提供協助	.897
5他能敏銳地察覺他人的需求	.895
8針對他人的行為與態度他能適當地給予回應，他能以他人可以接受的方式與其溝通	.889
4對於他人痛苦的遭遇，他能感同身受	.887
7他能夠透過觀察他人的言行，預測他人的想法與感受	.885
6能敏銳感受他人的處境，瞭解他人行為話語背後的含意	.882
3感覺敏銳，他能察覺並瞭解他人的情緒和想法	.876
9他能積極協助他人克服難關	.867
1他能設身處地為他人著想	.862
特徵值	7.006
解釋總變異量百分比	77.848
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.964

5.堅持耐久

本研究所謂堅持耐久係指對於各項困難救災或相關工作勤務，均願意耐心持久、不放棄，努力完成之。量表的 KMO 統計量值為.952，表示取樣適切性極具有代表性，堅持耐久量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 75.834%。此外，本量表內部一致性 Cronbach's α 為.963，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-6 堅持耐久量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
10面臨重大難關時，他毫不放棄，並朝設定目標邁進	.909
9他做事有恆心	.907
4即使工作遭遇困難，他仍能排除萬難想辦法完成	.906
7他能使用多種方法排除萬難，努力工作以達成目標	.905
8為達目標，他能自我激勵與驅策，確實執行任務或工作	.894
5不容易受外在的干擾，而改變既有的目標	.887
6當確認目標明顯無法達成時，他能適時調整目標	.879
1對於各項困難工作勤務，他均能耐心且努力完成	.878
2就算整晚熬夜工作，他仍能充滿活力的面對隔天的工作	.807
3他能夠長期維持一項運動習慣	.716
特徵值	7.583
解釋總變異量百分比	75.834
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.963

(四)工作態度

本研究所謂工作態度包括：主動積極、認真負責、成就動機、服從性、親和力及服務態度，各變項的定義及測量如下：

1.主動積極

本研究所謂主動積極係指不需他人指示或要求，能自動自發做事，面對問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。量表的 KMO 統計量值為.955，

表示取樣適切性極具有代表性，主動積極量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 80.568%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.965，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-7 主動積極量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
8他能自主學習各項執法技能，協助團隊達成各項任務	.916
7不需他人的提醒或監督，他能自發性地做好工作	.908
4他能在期限內完成交付的任務	.899
3為達成目標，他願意主動承擔責任	.898
2面對問題，他能立即採取行動加以解決	.897
6他能主動回報任務進度	.889
5他能提前完成交付的任務	.889
1他能主動發覺工作問題，防患未然	.885
特徵值	6.445
解釋總變異量百分比	80.568
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.965

2.認真負責

本研究所謂認真負責係指確實達成工作職責及要求，能勇於承擔自己的錯誤或失敗，不歸咎他人並努力改善。量表的 KMO 統計量值為.955，表示取樣適切性極具有代表性，認真負責量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 80.709%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.960，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-8 認真負責量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
5他能擔負自己的工作職責，不推拖	.920
3他能努力改善自己工作上的缺失	.920
6他勇於承擔工作上失敗的風險	.906
1他能確實達成工作職責及要求	.892
7他能瞭解錯誤或失敗的原因，必加以改善	.887
4他做事有計劃	.885
2他能勇於承擔自己的錯誤或失敗，不歸咎他人	.877
特徵值	5.650
解釋總變異量百分比	80.709
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.960

3.成就動機

本研究所謂成就動機係指重視具體工作的成效與表現，盡力設法將工作作好。能夠設定具挑戰性且可達成的目標來挑戰自我，追求更佳的表现。量表的 KMO 統計量值為.954，表示取樣適切性極具有代表性，成就動機量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 79.946%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.964，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-9 成就動機量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
8為提升單位形象，他能要求自己盡力做好各項工作	.916
7工作表現上，他能符合上級的標準	.915
5他能自己掌握工作進度與目標，且在工作上有所發揮	.915
6他能持續不斷的改善績效	.896
3他能設定具挑戰性且可達成的目標挑戰自我，追求更佳表現	.891
1他能重視具體工作的成效與表現	.890
2他能盡力將工作做好	.867
4成為執法人員，符合他自己的理想	.861
特徵值	6.396
解釋總變異量百分比	79.946
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.964

4.服從性

本研究所謂服從性係指發現或感受到不合理的現象時，以守法或是配合的態度和動作來表示。量表的 KMO 統計量值為.903，表示取樣適切性極具有代表性，服從性量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 73.429%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.938，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-10 服從性量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
4上級提出超出自身範圍能力的工作要求，仍會盡力配合	.886
6執行勤務即使赴湯蹈火，他能服從命令勇往直前	.880
3即使在休假，上級交辦事物，仍願意犧牲假期來完成	.875
5工作上發現與自己理念不合狀況，他仍能配合執行	.857
7對上級長官交付各項任務，他能展現高度工作執行力	.852
1發現或感受到不合理的現象時，他能以合法的作為處理	.832
2發現或感受到不合理的現象時，他能以配合的態度表示	.813
特徵值	5.140
解釋總變異量百分比	73.429
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.938

5.親和力

本研究所謂親和力係指有禮貌、待人友善、容易相處。量表的 KMO 統計量值為.921，表示取樣適切性極具有代表性，親和力量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 81.340%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.967，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-11 親和力量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
3他容易與人相處	.930
4他待人寬容	.928
1他對人有禮貌	.916
2他待人友善	.916
5他常懷感恩心	.905

6他具有愛心	.892
8他能展現高度隨和的人格特質	.880
7他能不厭其煩為民眾排難解紛	.845
特徵值	6.507
解釋總變異量百分比	81.340
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.967

6.服務態度

本研究所謂服務態度係指能提供高品質之服務，聽取民眾、社區之需要。量表的 KMO 統計量值為.943，表示取樣適切性極具有代表性，服務態度量表適合進行因素分析。本量表解釋變異量為 80.497%。此外，本量表內部一致性 Cronbach' s α 為.965，顯示本量表具有良好的建構效度與信度。

表3-12 服務態度量表因素暨信度分析摘要表

題目內容	因素負荷量
5他能夠適當回應民眾與社區的意見	.919
8他能主動展現高度工作熱忱並使民眾充分感受	.912
4他能以民眾與社區的利益為優先	.908
2他能傾聽民眾與社區之需求與建議	.908
6當民眾遇到問題時，他能以負責的態度正確且迅速地提供合適的解決方案	.899
1他能提供民眾高品質之服務	.890
7他能持續追蹤、分析與瞭解民眾滿意程度及緣由，並檢討與改善	.886
3他願意犧牲休假時間為民服務	.853
特徵值	6.440
解釋總變異量百分比	80.497
內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.965

五、資料處理與分析方法

- (一)次數分配、百分比、平均數和標準差：針對不同類型樣本在各變項上之基本統計，瞭解其分佈情形。
- (二)卡方檢定：用以探求兩各類別變項之間的關係，如不同個人特性執法人員與職務表現之關聯性分析。
- (三)t 檢定：比較二組樣本在各變項平均數之差異情形，如優劣執法人員在人格特質之差異分析。
- (四)單因子變異數分析：分析三組以上樣本在各連續依變項上之平均數差異情形，如不同工作年資執法人員在人格特質及工作態度變項上之差異分析。
- (五)因素分析 (Factor Analysis)：以直交轉軸之最大變異法 (Varimax Rotation) 抽取因素負荷量較大的題目，組成各分量表，以檢驗並提高各分量表之建構效度。
- (六)信度分析：以 Cronbach α 係數考驗各分量表之內部一致性，凡 Cronbach α 係數愈高者，則表示該分量表各題目之性質與整個分量表趨於一致。

肆、研究結果

本研究以問卷調查方式，對研究對象之長官進行問卷調查，由研究對象之長官進行考評，考評研究對象之人格特質、工作態度及其職務表現，探討個人特性及人格特質態度對職務表現的影響，以瞭解績優職務表現者及績劣職務表現者之差異，作為執法人員養成教育或在職教育參考的依據。茲就相關研究結果分述如下：

一、不同個人特性執法人員與職務表現之關聯性分析

有關個人特性部份，本單元依據研究架構，分析性別、職等、工作年資、養成教育等四項個人特性與職務表現進行關聯性分析，茲就分析結果分述如下：

(一) 性別與職務表現之關聯性分析

在性別與職務表現之關聯性分析方面，性別與職務表現之關聯性分析並未達到統計上的顯著水準 ($\chi^2=2.077$ ， $df=1$ ， $p>.05$)，顯見性別與職務表現並無關聯存在。

表 4-1 性別與職務表現關聯性分析交叉表

			考評對象性別		總和
			男	女	
職務表現	績優	個數	322	83	405
		%	70.6%	77.6%	71.9%
	績劣	個數	134	24	158
		%	29.4%	22.4%	28.1%
總和		個數	456	107	563
		%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2=2.077$ ； $df=1$ ； $P>.05$ 。

(二) 職等與職務表現關聯性之分析

在職等與職務表現關聯性之分析方面，職等與職務表現之關聯性達統計上的顯著水準 ($\chi^2=4.555$ ； $df=1$ ； $p<.05$)。在考評對象職等的分布上，三等績優比率(79.7%)顯著高於四等績優比率(69.9%)。

表 4-2 職等與職務表現關聯性分析交叉表

			考評對象職等		總和
			三等	四等	
職務表現	績優	個數	98	309	407
		%	79.7%	69.9%	72.0%
	績劣	個數	25	133	158
		%	20.3%	30.1%	28.0%

總和	個數	123	442	565
	%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2=4.555$ ；df=1；p<.05。

(三) 工作年資與職務表現關聯性之分析

在工作年資與職務表現之關聯性分析方面，工作年資與職務表現之關聯性分析並未達到統計上的顯著水準 ($\chi^2=4.883$ ；df=2；p>.05)，顯見工作年資與職務表現並無關聯存在。

表4-3 工作年資與職務表現關聯性分析交叉表

		考評對象工作年資分組			總和	
		一年以下	二至三年	四年以上		
職務表現	績優	個數	2	50	109	161
		%	40.0%	69.4%	77.9%	74.2%
	績劣	個數	3	22	31	56
		%	60.0%	30.6%	22.1%	25.8%
總和		個數	5	72	140	217
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2=4.883$ ；df=2；p>.05。

(四) 養成教育與職務表現關聯性之分析

在養成教育與職務表現關聯性之分析方面，養成教育與職務表現之關聯性達統計上的顯著水準 ($\chi^2=23.709$ ；df= 2；p<.001)。在考評對象養成教育分組的分布上，警大畢業組之績優比率最高(84.3%)，其次為一般大學畢業(67.3%)，最低為警專畢業(64.0%)，研究發現，考評對象養成教育不同，其職務表現的考評並不一致。

表4-4 養成教育與職務表現關聯性分析交叉表

		考評對象養成教育分組			總和	
		一般大學畢業	警專畢業	警大畢業		
職務表現	績優	個數	72	151	167	390
		%	67.3%	64.0%	84.3%	72.1%
	績劣	個數	35	85	31	151
		%	32.7%	36.0%	15.7%	27.9%
總和		個數	107	236	198	541
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2=23.709$ ；df=2；p<.001。

二、優劣執法人員在人格特質及態度之差異分析

(一)優劣執法人員在人格特質之差異分析

在優劣執法人員在人格特質之差異分析方面，本研究以平均數差異分析之 t 檢定，檢定優劣執法人員在人格特質之差異情形，研究發現優劣二組執法人員在五種人格特質之差異均達統計上的顯著水準。其中績優組在誠信正直、壓力承受、情緒穩定、關懷同理及堅持耐久等五種人格特質均顯著的高於績劣組，顯見，績優組與績劣組其人格特質並不一致。

表 4-5 優劣執法人員在人格特質之差異分析

變項	組別	個數	平均數	標準差	t值；p值
誠信正直	績優	169	4.2315	.44731	t=13.066
	績劣	100	3.1862	.72223	p<.001
壓力承受	績優	169	4.0101	.45405	t=14.370
	績劣	100	2.9614	.64076	p<.001
情緒穩定	績優	169	3.9391	.42620	t=11.703
	績劣	100	3.1271	.61147	p<.001
關懷同理	績優	169	3.9684	.45719	t=12.927
	績劣	100	2.9711	.68668	p<.001
堅持耐久	績優	168	3.9738	.43282	t=15.972
	績劣	100	2.8130	.64552	p<.001

(二)優劣執法人員在工作態度之差異分析

在優劣執法人員在工作態度之差異分析方面，本研究以平均數差異分析之 t 檢定，檢定優劣執法人員在工作態度之差異情形，研究發現優劣二組執法人員在六種工作態度之差異均達統計上的顯著水準(p<.001)。其中績優組在主動積極、認真負責、成就動機、服從性、親和力及服務態度等六種工作態度均顯著的高於績劣組，顯見，績優組與績劣組其工作態度的表現並不一致，而且績優組顯著高於績劣組。

表 4-6 優劣執法人員在工作態度之差異分析

變項	組別	個數	平均數	標準差	t值；p值
主動積極	績優	168	4.0722	.44736	t=16.078
	績劣	100	2.8038	.70939	p<.001
認真負責	績優	168	4.1335	.43722	t=14.842
	績劣	100	2.9800	.70015	p<.001
成就動機	績優	168	4.0647	.42494	t=16.366
	績劣	100	2.8388	.67357	p<.001
服從性	績優	168	3.9915	.47924	t=13.873
	績劣	100	2.9414	.66048	p<.001
親和力	績優	168	4.2284	.51548	t=12.638
	績劣	100	3.2763	.63992	p<.001
服務態度	績優	168	3.8467	.55138	t=12.556
	績劣	100	2.9350	.61250	p<.001

三、不同個人特性執法人員在特質及態度變項上之差異分析

有關個人特性在人格特質及工作態度變項上之差異分析部份，本單元依據研究架構，分析不同性別、職等、工作年資、養成教育等四項個人特性在特質及態度變項平均數的差異情形，茲就分析結果分述如下：

(一)不同性別執法人員在人格特質及工作態度變項上之差異分析

有關男性及女性執法人員在人格特質及工作態度變項上之之差異分析方面，本研究以 t 檢定分析方法，檢定男性及女性執法人員在人格特質及工作態度各變項之平均數差異情形，研究發現男性及女性二組執法人員在 11 種人格特質及工作態度變項之差異均未達統計上的顯著水準(p>.05)。顯見，男性及女性二組樣本在人格特質及工作態度變項的平均得分差異不大，不會因性別的不同而有不一樣的表現。

表 4-7 不同性別執法人員在特質態度變項之差異分析

變項	組別	個數	平均數	標準差	t值；p值
誠信正直	男	236	3.8167	.74666	t=-1.492
	女	37	4.0169	.83290	p>.05
壓力承受	男	236	3.6005	.71193	t=-1.181
	女	37	3.7529	.83886	p>.05
情緒穩定	男	236	3.6235	.62323	t=-.980
	女	37	3.7336	.70964	p>.05
關懷同理	男	236	3.5687	.70856	t=-1.709
	女	37	3.7898	.86574	p>.05
堅持耐久	男	234	3.5299	.76895	t=-.913
	女	38	3.6526	.76290	p>.05
主動積極	男	234	3.5913	.80951	t=-.639
	女	38	3.6842	.95407	p>.05
認真負責	男	234	3.6966	.77274	t=-.487
	女	38	3.7632	.83846	p>.05
成就動機	男	234	3.5924	.79510	t=-1.061
	女	38	3.7401	.79980	p>.05
服從性	男	234	3.5873	.74385	t=-.798
	女	38	3.6917	.77290	p>.05
親和力	男	234	3.8360	.71373	t=-1.851
	女	38	4.0691	.75767	p>.05
服務態度	男	234	3.4834	.72123	t=-.812
	女	38	3.5855	.70478	p>.05

(二) 不同職等執法人員在人格特質及工作態度變項上之差異分析

有關三等及四等執法人員在人格特質及工作態度變項上之之差異分析方面，本研究以 t 檢定分析方法，檢定三等及四等執法人員在工作態度之平均數差異情形，研究發現三等及四等二組執法人員在十一種人格特質及工作態度變項之差異均達統計上的顯著水準(p<.001)。其中三等組在 11 種人格特質及工作態度變項均顯著的高於四等組，顯見，三等及四等其人格特質及工作態度的表現並不一致，而且三等組顯著高於四等組。

表 4-8 不同職等執法人員在特質態度變項之差異分析

變項	組別	個數	平均數	標準差	t值；p值
誠信正直	三等	116	4.1078	.70169	t=5.145
	四等	158	3.6511	.74321	p<.001
壓力承受	三等	116	3.8818	.67304	t=5.354
	四等	158	3.4304	.71146	p<.001
情緒穩定	三等	116	3.8128	.62381	t=4.000
	四等	158	3.5108	.61277	p<.001
關懷同理	三等	116	3.8075	.71775	t=4.127
	四等	158	3.4480	.70846	p<.001
堅持耐久	三等	115	3.8183	.72409	t=5.202
	四等	158	3.3513	.73828	p<.001
主動積極	三等	115	3.9043	.77434	t=5.328
	四等	158	3.3884	.80102	p<.001
認真負責	三等	115	3.9615	.73779	t=4.804
	四等	158	3.5217	.75901	p<.001
成就動機	三等	115	3.9174	.70105	t=5.788
	四等	158	3.3932	.78777	p<.001
服從性	三等	115	3.8882	.69980	t=5.730
	四等	158	3.3924	.71035	p<.001
親和力	三等	115	4.0913	.66708	t=4.390
	四等	158	3.7136	.72604	p<.001
服務態度	三等	115	3.8130	.63293	t=6.480
	四等	158	3.2777	.70225	p<.001

(三)不同工作年資執法人員在人格特質及工作態度變項上之差異分析

有關不同工作年資執法人員在人格特質及工作態度變項上之之差異分析方面，本研究以單因子變異數分析方法，檢定一年以下(A)、二至三年(B)及四年以上(C)等三組執法人員在人格特質及工作態度各變項之平均數差異情形，研究發現三組執法人員在 11 種人格特質及工作態度變項之差異情形，除了情緒穩定變項外，其他各變項均未達統計上的顯著水準($p>.05$)。在情緒穩定變項中四年以上(C)之執法人員顯著高於一年以下(A)者，顯見，工作年資對情緒的穩定有顯著的影響存在。

表 4-9 不同工作年資執法人員在特質態度變項之差異分析

變項	組別	個數	平均數	標準差	F值；p值	事後檢定
誠信正直	一年以下(A)	6	3.5417	.74442	F=.727	
	二至三年(B)	31	3.9113	.89919	p>.05	
	四年以上(C)	37	3.9764	.75739		
壓力承受	一年以下(A)	6	3.2381	.23328	F=1.437	
	二至三年(B)	31	3.6221	.64896	p>.05	
	四年以上(C)	37	3.7606	.81375		
情緒穩定	一年以下(A)	6	3.2143	.34700	F=3.113	C>A
	二至三年(B)	31	3.5346	.63027	p<.05	
	四年以上(C)	37	3.7954	.64289		
關懷同理	一年以下(A)	6	3.1296	.21564	F=1.679	
	二至三年(B)	31	3.5484	.79656	p>.05	
	四年以上(C)	37	3.7267	.80106		
堅持耐久	一年以下(A)	6	3.1167	.42622	F=1.541	
	二至三年(B)	31	3.5516	.75669	p>.05	
	四年以上(C)	38	3.6684	.72601		
主動積極	一年以下(A)	6	3.2500	.54199	F=.927	
	二至三年(B)	31	3.5968	.79629	p>.05	
	四年以上(C)	38	3.7336	.90194		
認真負責	一年以下(A)	6	3.2619	.56000	F=1.342	
	二至三年(B)	31	3.7696	.77167	p>.05	
	四年以上(C)	38	3.8346	.84190		
成就動機	一年以下(A)	6	3.3542	.47048	F=.479	
	二至三年(B)	31	3.6331	.80812	p>.05	
	四年以上(C)	38	3.6908	.79946		
服從性	一年以下(A)	6	3.2143	.52489	F=.805	
	二至三年(B)	31	3.6175	.75267	p>.05	
	四年以上(C)	38	3.6241	.77993		
親和力	一年以下(A)	6	3.5833	.58452	F=.958	
	二至三年(B)	31	3.9597	.71106	p>.05	
	四年以上(C)	38	4.0033	.68926		
服務態度	一年以下(A)	6	3.2083	.32275	F=.370	
	二至三年(B)	31	3.4798	.75629	p>.05	
	四年以上(C)	38	3.4539	.71685		

(四) 不同養成教育執法人員在人格特質及工作態度變項上之差異分析

有關不同養成教育執法人員在人格特質及工作態度變項上之之差異分析方面，本研究以單因子變異數分析方法，檢定一般大學畢業(A)、警專畢業(B)及警大畢業(C)等三組執法人員在人格特質及工作態度各變項之平均數差異情形，研究發現三組執法人員在誠信正直、壓力承受、情緒穩定、認真負責、成就動機、服從性、親和力及服務態度等九種人格特質及工作態度變項的差異達到統計上的顯著水準(p<.05)，其中警大畢業者(C)顯著高於警專畢業者(B)，而在親和力及服務態度等二變項，警大畢業者(C)更顯著高於警專畢業者(B)及一般大學畢業者(A)。另外，三組樣本在關懷同理及堅持耐久、主動積極等三變項的差異則未達統計上的顯著水準(p>.05)。顯見，養成教育對執法人員之人格特質及工作態度有顯著的影響存在。

表 4-10 不同養成教育執法人員在特質態度變項之差異分析

變項	組別	個數	平均數	標準差	F值；p值	事後檢定
誠信正直	一般大學畢業(A)	62	3.9012	.77425	F=3.087	C>B
	警專畢業(B)	138	3.7464	.77937	p<.05	
	警大畢業(C)	52	4.0457	.72340		
壓力承受	一般大學畢業(A)	62	3.6959	.76319	F=4.111	C>B
	警專畢業(B)	138	3.5135	.76623	p<.05	
	警大畢業(C)	52	3.8379	.57494		
情緒穩定	一般大學畢業(A)	62	3.6544	.69339	F=4.452	C>B
	警專畢業(B)	138	3.5507	.60990	p<.05	
	警大畢業(C)	52	3.8544	.58833		
關懷同理	一般大學畢業(A)	62	3.6344	.81162	F=1.962	
	警專畢業(B)	138	3.5459	.74305	p>.05	
	警大畢業(C)	52	3.7821	.61843		
堅持耐久	一般大學畢業(A)	63	3.5270	.78519	F=2.230	
	警專畢業(B)	136	3.4882	.80028	p>.05	
	警大畢業(C)	52	3.7519	.68384		
主動積極	一般大學畢業(A)	63	3.6528	.85000	F=2.524	
	警專畢業(B)	136	3.5211	.84458	p>.05	
	警大畢業(C)	52	3.8221	.78876		
認真負責	一般大學畢業(A)	63	3.7234	.81294	F=3.375	C>B
	警專畢業(B)	136	3.6208	.79518	p<.05	
	警大畢業(C)	52	3.9505	.68826		
成就動機	一般大學畢業(A)	63	3.6429	.80066	F=3.463	C>B
	警專畢業(B)	136	3.5184	.83021	p<.05	
	警大畢業(C)	52	3.8606	.71984		
服從性	一般大學畢業(A)	63	3.5533	.77633	F=3.358	C>B
	警專畢業(B)	136	3.5441	.77518	p<.05	C>A
	警大畢業(C)	52	3.8489	.63221		
親和力	一般大學畢業(A)	63	3.8829	.73742	F=4.647	C>B
	警專畢業(B)	136	3.7849	.74515	p<.05	C>A
	警大畢業(C)	52	4.1394	.58507		
服務態度	一般大學畢業(A)	63	3.5000	.69597	F=3.380	C>B
	警專畢業(B)	136	3.4366	.76225	p<.05	C>A
	警大畢業(C)	52	3.7428	.65230		

伍、結論

人格特質與態度係執法人員之職能中重要的要素，為探討不同類型執法人員之人格特質與態度職能及其職能表現，本研究以問卷調查方法，由研究對象之長官針對研究對象進行考評，研究者再依據調查資料，透過統計分析方式，針對不同個人特性之執法人員，比較其人格特質與態度之差異，並分析不同個人特性之執法人員與其職能表現的關聯情形，最後再比較不同職能表現之執法人員在各特質及態度變項上之差異情形。茲就相關研究發現分述如下：

一、個人特性與職務表現之關聯性分析

在個人特性與職務表現之關聯性分析方面，職等及養成教育與職務表現有顯著關聯存在，但在性別、工作年資與職務表現之關聯性分析則未達到統計上顯著水準，相關研

究發現整理如表 5-1 所示。

表 5-1 個人特性與職務表現之關聯性分析

個人特性	關聯性	研究發現
性別	N.S. 無顯著關聯	性別與職務表現並無關聯存在
職等	* 顯著關聯	三等績優比率(79.7%)顯著高於四等績優比率(69.9%)
工作年資	N.S. 無顯著關聯	工作年資與職務表現並無關聯存在
養成教育	*** 極顯著關聯	警大畢業組之績優比率最高(84.3%)，其次為一般大學畢業(67.3%)，最低為警專畢業(64.0%)，考評對象養成教育不同，其職務表現的考評並不一致

N.S. $p>.05$ ；* $p<.05$ ；* $p<.01$ ；* $p<.001$ 。

二、不同個人特性及職務表現執法人員在特質及態度變項上之差異分析

有關不同個人特性在人格特質及工作態度變項上之差異分析，本研究分析性別、職等、工作年資、養成教育等四項個人特性在特質及態度變項平均數的差異情形，相關研究發現整理如表 5-2 所示：

本研究發現男性及女性二組執法人員在 11 種人格特質及工作態度變項之差異均未達統計上的顯著水準。顯見，男性及女性二組樣本在人格特質及工作態度變項的平均得分差異不大，不會因性別的不同而有不一樣的表現。

三等及四等二組執法人員在十一種人格特質及工作態度變項之差異均達統計上的顯著水準。其中三等組在 11 種人格特質及工作態度變項均顯著的高於四等組，顯見，三等及四等其人格特質及工作態度的表現並不一致，而且三等組顯著高於四等組。

(一) 本研究發現一年以下(A)、二至三年(B)及四年以上(C)等三組執法人員在 11 種人格特質及工作態度變項之差異情形，除了情緒穩定變項外，其他各變項均未達統計上的顯著水準。在情緒穩定變項中四年以上(C)之執法人員顯著高於一年以下(A)者，顯見，工作年資對情緒的穩定有顯著的影響存在。

(二) 一般大學畢業(A)、警專畢業(B)及警大畢業(C)等三組執法人員在誠信正直、壓力承受、情緒穩定、認真負責、成就動機、服從性、親和力及服務態度等八種人格特質及工作態度變項的差異達到統計上的顯著水準，其中警大畢業者(C)顯著高於警專畢業者(B)，而在親和力及服務態度等二變項，警大畢業者(C)更顯著高於警專畢業者(B)及一般大學畢業者(A)。另外，三組樣本在關懷同理及堅持耐久、主動積極等三變項的差異則未達統計上的顯著水準($p>.05$)。顯見，養成教育對執法人員之人格特質及工作態度有顯著的影響存在。

表 5-2 個人特性、職務表現在特質態度變項上之差異檢定結果

特質態度	個人特性				職務表現
	性別	職等	工作年資	養成教育	優劣表現
誠信正直	N.S.	三等>四等***	N.S.	警大>警專*	績優>績劣***
壓力承受	N.S.	三等>四等***	N.S.	警大>警專*	績優>績劣***
情緒穩定	N.S.	三等>四等***	四年>一年*	警大>警專*	績優>績劣***
關懷同理	N.S.	三等>四等***	N.S.	N.S.	績優>績劣***
堅持耐久	N.S.	三等>四等***	N.S.	N.S.	績優>績劣***
主動積極	N.S.	三等>四等***	N.S.	N.S.	績優>績劣***
認真負責	N.S.	三等>四等***	N.S.	警大>警專*	績優>績劣***
成就動機	N.S.	三等>四等***	N.S.	警大>警專*	績優>績劣***
服從性	N.S.	三等>四等***	N.S.	警大>警專* 警大>大學*	績優>績劣***
親和力	N.S.	三等>四等***	N.S.	警大>警專* 警大>大學*	績優>績劣***
服務態度	N.S.	三等>四等***	N.S.	警大>警專* 警大>大學*	績優>績劣***

N.S. $p>.05$; * $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$ 。

參考資料

一、中文部分

- 中央警察大學 (2011), 核心職能與核心工作。 <http://www.cpu.edu.tw> , 2011.11 月查詢。
- 吳婉菁 (2009), 執法人員的一般職業能力。國立高雄師範大學工業科技教育系碩士論文。
- 李一志 (2008), 警察機關分局局長核心職能建構之研究-以彰化縣警察局為例。國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。
- 李興唐 (1967), 警察性向測驗之編製。測驗年刊, 第 14 期, 頁 38—43。
- 李興唐、馬傳鎮 (1984), 心理測驗在警政上的應用。測驗年刊, 第 31 期, 頁 115—124。
- 周紓蘭 (2008), 臺北市政府警察局基層執法人員核心能力之研究—知識管理觀點。國立政治大學行政管理學程碩士論文。
- 馬傳鎮、黃富源 (2010), 心理測驗在執法人員甄選上之應用--兼論執法人員考選制度之興革。國家菁英, 6 (1), 135-164。
- 馬傳鎮、鄭晉昌、蔡田木 (2012), 內政部警政署辦理警大、警專兩校入學考試實施心理測驗委託研究計畫案。台北：內政部警政署委託研究。
- 張淵崧 (2006), 警察基層幹部核心能力之探討—警大養成教育課程內容分析。警學叢刊, 第 37 卷第 3 期, 頁 149—172。

- 梅可望 (2000), 建立優質警察文化。台中：台灣區域發展研究院。
- 章光明 (2002), 從當前警察功能論執法人員的核心能力。收錄於中央警察大學行政警察學系 91 年度學術研討會論文集-警察教育的未來, 頁 49-61。
- 陳衍宏 (2010), 刑事執法人員核心能力之研究-以刑事警察局外勤人員為例。玄奘大學公共事務管理學系碩士論文。
- 陳慶昌(2002), 海洋巡防總局海巡人員核心能力之探討。警學叢刊, 33 卷 3 期, 頁 187-212。
- 黃柏燊 (2003), 執法人員核心工作能力之研究：以刑事警察局為個案分析。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。
- 黃富源 (2006), 執法人員考訓用配合之探討。國家菁英季刊, 第 2 卷第 4 期, 頁 67-79。
- 楊其成 (1991), 執法人員考訓用合一制之研究。中央警察大學警政研究所碩士論文。
- 鍾瑞國、李一志 (2008), 警察分局長核心職能建構之研究—以彰化縣警察局為例。警學叢刊, 第 39 卷第 2 期, 頁 31-54。

二、英文部分

- Ainsworth P.B. (1993). Psychological testing and police selection: Difficults and dilemmas. Paper presented to the European Conference on Law and Psychology, Oxford, England.
- Ainsworth,P.B. (1995). Psychology and policing in a changing world. Chichester: John Wiley & Sons.
- Benardin, H.J. (1998). "Police officer." in Gael,S.(ed), The analysis handbook for business, industry, and government. Vol. III. Pp.1242-1254. Chapter 10.8. New York: John Wiley and Sons.
- Blum, R.H. (Ed., 1964). Police selection. Springfield, Ill.: C.C.Thomas.
- Boyatzis,R.E. (1982). The competence manager: A Model for Effective Performance, New York: John Wiley & Sons.
- Derouen,C. & Kleiner,B.H. (1994). "New developments in employee training", Work Study, 43 (2) . pp.13-16.
- Gael, S. (Ed., 1988). The job analysis handbook for business, industry, and government (Vol. II) . New York: John Wiley and Sons.
- Guglielmino,P.J. (1979). "The hierarchy of management skills", Management Decision,vol.8,no.4,pp.341-345.
- McClelland,D.C. (1973). "Testing for competence rather than for intelligence", American Psychologist,28 (1) , pp.1-24.
- McLagan,P.A.(1980). "Competency Models", Training & Development Journal,34(12), pp.22-26.
- Mirabile (1997). "Everything you wanted to know about competency modeling." Training & Development, 51 (8) : 73-77.
- Parry, S. B. (1998). "Just What Is a Competency? And Why Should You Care?", Training, Jun,pp.58-64.

- Ralelin, J.A. & Cooledge, A.S. (1995) . From generic to organic competencies. *Human Resource Planning* 18 (3) ,pp.24-33
- Spencer, L.M., Jr. & Spencer, S.M. (1993) . *Competence at work: Model for superior performance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Thornton III, G.C. (1992) . *Assessment centers in human resource management*. Reading, MA: Addison-Wesley.

