

眷服單位幹部知識管理、專業能力與工作績效關係之研究

謝玲芬, 陳准華

科技管理學系

管理學院

lfhsieh@chu.edu.tw

摘要

政府推動國軍老舊眷村改建工作以來，眷戶對整體改建工作之服務品質亦殷殷期盼，眷服幹部於作業期間因個案不同會面對諸多問題也累積許多經驗，惟因職務歷練等因素，部分知識會隨著承辦人員異動而跟著流失，何以提昇眷服幹部工作績效已儼然成為高層管理者首重的課題；面對知識經濟時代的來臨，各級管理階層應逐漸體認知識經濟時代最重要的核心資源是「知識」，透過完備之知識管理經營理念，轉化組織的創新價值、提高工作績效，將係整體眷改工作良窳的關鍵所在。

本研究透過量化之研究方法，針對文獻探討所歸納的研究變項，設計適切之問卷發放，並將有效回收樣本進行統計分析，逐一釐清眷服幹部個人特質、知識管理、專業能力對工作績效之影響性。由研究結果分析：（1）眷服幹部知識管理活動與專業能力有顯著正向相關；（2）眷服幹部對任務績效及情境績效之知覺態度有顯著差異；（3）眷服幹部個人特質、知識管理活動、專業能力對工作績效有顯著正向影響。依據分析結果，本研究分別對國防部軍眷服務處、各軍軍種總部軍眷服務處、列管單位軍眷服務組及後續研究提出建議，俾利眷服幹部參卓，植入以知識管理整合眷服幹部工作經驗，永續強化對眷戶服務品質，提昇整體眷改工作績效之宏觀。

關鍵字：知識管理、專業能力、工作績效