

行政院國家科學委員會

專題計劃

敬愛的港務局先進 您好：

我們是國立成功大學交通管理科學系及台灣海洋大學運輸暨航海科學系的教師，目前正從事國家科學委員會所資助的「台灣地區國際港埠知識管理能力之研究」的專題計劃（計劃編號 NSC 96-2415-H-019-009-SSS）。

由於知識管理已成為本世紀管理實務中最熱門的議題之一，但比較少的研究針對港務局來做探討，感謝您在百忙之中能抽空填寫本問卷。您的看法及寶貴意見對本研究相當重要，本問卷的答案並無絕對的對或錯，請就您個人的觀點，選擇最適當的答案。

您的協助是我們能否完成本研究的重要依據，您所提供的資料，僅供學術上的研究使用，絕不轉作其它用途。由於此為專題計劃，所以題目可能題項稍微多一些，敬請耐心填答。

懇請撥冗並請於方便時間內填答完成後儘速交給貴單位之聯絡人。如有叨擾之處，敬請見諒！期盼並謝謝您的合作。

您的這份問卷，是本研究能否成功的關鍵因素。再次感謝您的幫忙 順頌



身體健康 事業順利

國立成功大學交通管理科學系 教授 呂錦山
國立台灣海洋大學運輸與航海科學系 副教授 桑國忠

聯絡電話：0952-525-192 (手機)

電子信箱：gordon@mail.ntou.edu.tw (桑國忠)

1. 知識：知識主要由資訊與經驗所構成，可以經由專業直覺與情境判斷、整理分析過後的資訊、處理事物的經驗心得、標準作業程序、系統化的文件或具體的技術等方式呈現。
2. 知識管理：能夠有系統地將組織內的知識透過創造、分類、儲存、分享、更新、應用、保護等方式，適時地將正確的資訊給予需要的成員，幫助成員採取正確行動以增進組織績效的持續性過程。

第一部分：

以下是有關於**知識基礎建設能力**的問題，請依照您實際的工作情況或您自己的個人看法，以同意性程度(1 表示非常不同意，5 表示非常同意)，在適當的空格「☐」內打勾。(單選)

	同意性程度				
	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
	1	2	3	4	5
我認為本局 (的) . . .					
1. 高階管理者支持推動知識管理.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 鼓勵員工去提議或嘗試新的工作方法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 員工願意互相合作、支援以解決問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 鼓勵員工去參加各種外部的進修活動以學習新知.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 員工都是值得信賴的.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 員工的行為會以本局的整體利益為優先.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 對於工作所須具備的技能能夠提供足夠的教育訓練與課程.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 員工都了解知識管理對於本局的重要性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 各部門沒有本位主義，願意跨部門共同合作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 大部分的員工對於新的方法採取較開放的態度，會願意改變舊有的做事方法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 員工都樂於分享自己的知識和經驗，不會吝於告訴同事.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 有許多管道能讓員工相互學習.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 組織結構能夠鼓勵員工產生共同合作的行為，勝於個別分工....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 組織結構有助於新知識的創造與分享.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 員工可以很容易地取得他們所需要的知識，不會受到組織層級或部門的限制.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 有規劃促進部門間進行知識交換的相關措施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 有將員工知識創造與分享的質與量納入績效評估的指標內.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 獎勵制度能夠鼓勵員工提出創新和改善方案.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我認為本局所使用的資訊設備 . . .					
19. 有助於組織內員工的溝通與協調.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 協助本局有系統性地儲存知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 能夠提供管理者必要的知識與資訊以做決策之用.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 提供員工即時學習的功能.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部分：知識流程能力

以下是有關於**知識流程能力**的問題，請依照您實際的工作情況或您個人看法，以同意性程度(1 表示非常不同意，5 表示非常同意)，在適當的在適當的空格「☐」內打勾。(單選)

	同意性程度				
	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
	1	2	3	4	5
我認為本局．．．					
1 能定期蒐集與競爭港口相關的知識與訊息.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 能定期蒐集其他港務局的相關知識與訊息.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 能定期蒐集與航商相關的知識與訊息.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 會經常與航商、其他港務局或研究機構分享經驗與知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 員工之間常常進行資訊與經驗的交流，以激盪新的知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 能夠將知識傳遞給各部門與員工.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 能將過去的錯誤與成功的經驗，詳加整理紀錄，以做為日後決策之參考.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 能定期更新過時的知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 能將員工的工作心得或經驗透過文件化、教育訓練、軟體技術或資料庫等方法完整保存在組織中.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 能將所獲取知識依照不同特性進行分類與整理.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 能應用過去的錯誤或經驗學到知識去解決新問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 能夠運用知識於工作效率的改善之上.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 能夠運用知識，滿足顧客的需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 能夠運用知識以調整本局的策略方向.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 能夠利用知識發展新的服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 能夠讓員工需要特定知識時，容易地取得其所需要的知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 員工都有保護公司知識資產的觀念.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 能夠防止外部人士不當使用或竊取公司的知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 對於知識有明確的分級與控管.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 能夠防止內部員工不當使用或竊取公司的知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：工作現況

以下問項是了解個人的工作現況，以同意性程度(1 表示非常不同意，5 表示非常同意)，在適當的在適當的空格「□」內打勾。(單選)

	同意性程度				
	非常不同意 1	不同意 2	普通 3	同意 4	非常同意 5
1 我經常規劃與安排自己所負責的工作進度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 我會遵守作業流程以及指導方針.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 我能按照優先順序處理工作，並在截止日期內完成.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 我能在有效率的狀況下處理工作，並不犯下錯誤.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 我總能將任務從頭到尾圓滿完成.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 工作上任何的小細節，我都能注意到並且妥善處理.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 整體而言，我可以做好公司所要求的任務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 我在團隊內經常跟其他同事保持合作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 當我遇到工作上的障礙時，仍堅持設法克服，以完成任務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 我在工作上經常表現出適當忍讓的態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 我期望被安排或指派一個挑戰性的工作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 我會主動幫助同事完成他們的工作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 對於重大的事務，我會特別提高注意力，以防萬一.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 我總是會支持主管的決定.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 當同事遇到問題時，我會予以支持與鼓勵.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 當主管不在場時，我仍然按照他的指示做事.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 我在工作場所，會自我克制而且遵守紀律.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 在工作中，我會顧及工作倫理.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 我會熱心地著手處理一個困難的工作指派.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 我會主動負擔額外的工作，來幫助別人或爭取團體績效.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分：基本資料

1. 請問 您屬於那個港務局？ ☐高雄 ☐基隆 ☐台中 ☐花蓮
2. 請問 您的性別？ ☐女 ☐男
3. 請問 您的年齡為何？
☐ 25歲（含）以下 ☐ 26~30歲 ☐ 31~35歲 ☐ 36~40歲 ☐ 41~45歲
☐ 46~50歲 ☐ 51歲以上
4. 請問 您在本港務局的服務年資有幾年？
☐ 5 年之內 ☐ 6~10 年 ☐ 11~15 年 ☐ 15~20 年 ☐ 20 年以上
5. 請問 您目前職稱為何？
☐ 局長/副局長 ☐ 港務長/主任秘書/總工程師 ☐ 組長/處長(一級主管)
☐ 課長/主任/科長(二級主管) ☐ 課員 ☐ 其他(請說明) _____
6. 請問 您目前的職等為何？
☐ 副長級以上 ☐ 高員級 ☐ 員級 ☐ 佐級 ☐ 士級
7. 請問 您目前服務的工作部門為何？
☐ 港務組 ☐ 航政組 ☐ 業務組 ☐ 棧埠管理處 ☐ 港埠工程處
☐ 人事室 ☐ 秘書室 ☐ 資訊室 ☐ 研發組 ☐ 員工訓練組
☐ 其他(請說明) _____

本問卷到此結束，請轉交給聯絡人，再次謝謝您的幫忙!