

查緝跨境電信網路詐欺犯罪績效 影響因素之研究

蘇信雄※

目 次

壹、前言	肆、資料分析與討論
貳、相關文獻回顧	一、工作效率之迴歸分析模式
一、跨境電信網路詐欺犯罪	二、工作效能之迴歸分析模式
二、工作績效	三、研究結果及發現
三、專業能力	伍、研究結論與建議及限制
四、組織氣候	一、研究結論
五、跨境合作	二、研究建議
參、研究設計與實施	三、研究限制
一、研究問題與架構	參考書目
二、問卷施測方式及回收情形	一、中文部分
三、研究工具形成及信、效度分析	二、英文部分

摘 要

我國警政署自 2004 年起推出各項防制作為並強力掃蕩跨境電信網路詐欺犯罪。惟歷經十餘年的努力，跨境電信網路詐欺犯罪發生數未能有效控制，迄今仍是我國最嚴重犯罪之一。顯示刑事警察人員查緝該類犯罪現況與績效之影響因素有深入探討之必要。

本研究發現「專業知能」自變項對「工作績效」中各依變項均具有預測力，解釋變異量均超過 26%以上，顯見提升警察人員查緝跨境電信網路詐欺犯罪的「專業知能」將可以提升「工作績效」；其次為「團隊合作」及「獎懲制度」等自變項，對「工

※ 警政署刑事警察局股長、中央警察大學警察政策研究所博士生。

作績效」中的「工作效率」依變項具預測力，證明警察團隊內部的工作環境與氛圍是否良好且正面，績效獎懲制度是否公平、合理，都將影響警察查緝跨境電信網路詐欺犯罪的「工作效率」。而「信任關係」自變項對「工作績效」中各依變項（「工作效率」及「工作效能」）均具有預測力，解釋變異量分別為 10.2% 及 5.9%，顯示與境外執法人員合作共同偵辦跨境電信網路詐欺犯罪的信任程度，將影響警察查緝跨境電信網路詐欺犯罪的「工作績效」。

最後，本研究提出以下建議供警察實務機關參考：一、強化教育訓練，提昇專業知能；二、凝聚團隊共識，發揮辦案能量；三、給予適當獎勵，提振士氣成效；四、持續警務交流，累積信任關係。

關鍵詞：跨境電信網路詐欺犯罪、專業能力、組織氣候、跨境合作、工作績效。

Abstract

Taiwan National Police Agency has been enforcing prevention policies of all sorts and strongly cracking down cross-border telecom fraud since 2004. However, with the effort which has been put in for more than 10 years, it still couldn't effectively prevent cross-border telecom fraud, which remains one of the most serious types of crimes, from happening. Therefore, it is necessary to evaluate the factors that influence the current situation and the performance of police personnel who investigate this type of crime. This research found that the independent variable "professional knowledge" can

predict all the dependent variables of "working performance," and the explained variance is more than 26%. It indicates that increasing the "professional knowledge" of police personnel who investigate cross-border telecom fraud can increase the "working performance." Secondly, the independent variables "teamwork" and "award/punishment system" can predict the variable "working efficiency" of "working performance." It proves that whether the working atmosphere is nice and positive as well as the award/punishment system is fair would affect the "working efficiency" of the police when investigating into cross-border telecom fraud. Besides, the independent variable "trusting relationship" predicts all the dependent variables ("working efficiency" and "working effectiveness") of "working performance," and the explained variance is respectively 10.2% and 5.9%. It shows that the degrees of trust between law enforcement personnel who work cross-borderly to fight against telecom fraud affect the "working performance" of the police.

Finally, this research offers suggestions for the police agencies as below:

- 1) To reinforce the training courses and enhance the professional knowledge of police personnel.
- 2) To build internal consensus and unleash the momentum in investigation.
- 3) To offer the proper reward, boost the morale and improve the effectiveness.
- 4) To keep communicating with law enforcement globally and build trusting relationships.

Keywords: cross-border telecom fraud, professional knowledge, organizational climate, cross-border cooperation, working performance

壹、前言

我國詐欺犯罪手法，於 21 世紀脫離金光黨人際接觸式、利用人性貪小便宜的弱點，以假鈔或假金飾的方法施行詐騙的傳統手法，轉變成利用郵寄刮刮樂中獎通知及手機簡訊中獎手法行騙。而伴隨著貿易全球化，電信與金融自由化及資通訊科技的高度發展，促使世界各地通訊和金融朝向網路化發展的同時，亦提供詐欺犯罪者有利的犯罪環境（林德華，2012），使其成為跨境電信網路詐欺犯罪的溫床。犯罪者利用資訊科技的技術與功能及電信通訊及電腦網路跨越時空、隱密且匿名的特性遂行犯罪，逃避執法機關的調查及逮捕，使得跨境電信網路詐欺犯罪近年來已成為我國最嚴重的治安問題之一。而犯罪統計資料也顯示，網路及電信通訊等新興科技雖帶給人們生活便利，卻也可能淪為犯罪者的犯案工具與媒介（孟維德，2015）。

內政部警政署自 2004 年起展開反詐欺專案，推出包括建置「165 反詐騙諮詢專線」等各項防制作為並強力掃蕩跨境電信網路詐欺犯罪，以確保人民財產安全。2009 年 4 月 26 日海峽兩岸分別委託授權財團法人海峽交流基金會與海峽兩岸關係協會，以「保障海峽兩岸人民權益，維護兩岸交流秩序」為目的，雙方經平等協商，於大陸南京簽訂「海峽兩岸共同打擊犯罪及司法互助協議」，並於同年 6 月 25 日生效。協議生效後，我國警方透過兩岸跨境共同打擊犯罪機制，與大陸警務單位積極展開合作打擊跨境電信網路詐欺犯罪，相繼同步執行「0908」、「0519」、「1011」及「0810」獲致具體成效，也迫使跨境電信網路詐欺犯罪集團將詐騙機房遷移至亞太地區國家以躲避查緝。有鑑於此，兩岸警務單位本於對等、互惠原則，聯合亞太地區第三地警務單位，於 2011 年至 2012 年間共同打擊兩岸跨第三地電信網路詐欺犯罪集團，同步執行「0310」、「0928」、「1129」等專案等大規模掃蕩行動，締造良好成效（林德華，2012）。惟嗣後雙方合作模式逐漸產生變化，自 2016 年 4 月開始，大陸以各自遣返己方人民之作法已造成不利偵查工作及追贓返還等理由，陸續發生國人在肯亞及馬來西亞等地因涉嫌跨境電信網路

詐欺犯罪遭帶往大陸追訴等情事。

為全力推動打擊跨境電信網路詐欺犯罪工作，內政部警政署刑事警察局於 2016 年 8 月 24 日成立「打擊詐欺犯罪中心」，統整情資、調整策略，期能突破當前偵查瓶頸與困境。雖然現階段查緝兩岸跨境電信詐欺核心集團之難度提高，惟從提升查緝境內車手、機房、收簿手等面向，以量多帶動質變，向上溯源發展，同時也從預防、宣導及管理面向同步加強反詐騙工作，並分析臺籍嫌犯赴海外從事詐欺相關情資，及大陸地區限制詐欺人員自由通報情資等，期能多管齊下，有效遏止跨境電信網路詐欺犯罪，深化跨境共同打擊犯罪機制，加強查緝跨境電信詐欺集團(李郁薇，2017)。而在法制面，臺灣近年來多次修訂詐欺犯罪相關規範，計有刑法與刑事訴訟法、洗錢防制法及組織犯罪防制條例等(詹志文、吳柏寬，2017)。

然而歷經十餘年的努力，我國跨境電信網路詐欺犯罪還是屢禁不絕，仍是我國最嚴重的犯罪之一。跨境電信網路詐欺犯罪往往使被害人蒙受鉅額財產損失，甚至有被害人因而輕生，且跨境電信網路詐欺犯罪，常由具有完整組織結構的犯罪集團，結合資通訊科技，仿照企業型態方式經營，再運用精心編造配合社會時事或利用被害人貪心、恐懼等心理的騙術，輔以遠端跨境非接觸式的手法實施犯罪等特性，造成警察人員查緝困難。因此，本研究將從警察人員的「專業能力」、「組織氣候」和「跨境合作」等面向，探討各警察機關查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件的現況、影響因素、面臨的困境，從而尋求解決之道，以減少行政及司法資源不必要的耗費，並能提升我國查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件的績效。

貳、相關文獻回顧

一、跨境電信網路詐欺犯罪

犯罪行為發生的過程約略可區分為預備、實施及結果等三個階段。如果，一個犯罪行為的上述三個階段，在不同國境內發生，而涉及兩個或兩個以上的國境、邊境或地區，使得至少兩個以上國家或地區，對該犯罪行為可進行刑事處罰，這種犯罪就屬於跨境犯罪；前國際刑警組織秘書長 André Bossard 曾言：「所謂跨國(境)犯罪，是指犯罪行為之準備、實施或結果，跨越至少二個以上國家的國境線，使得至少二個以上國家可以對其進行刑事處罰之犯罪」(轉引自趙秉志、錢毅、赫興旺，1996)；2000 年「聯合國打擊跨國有組織犯罪公約」第 3 條第 2 項，則將跨國(境)犯罪定義為：

- (一)在超過一個以上國家實施的犯罪；
- (二)雖在一國實施，但其預備、策劃、指揮或控制的實質性部分發生在另一國的犯罪；
- (三)犯罪在一國實施，但涉及在一個以上國家從事犯罪活動的有組織犯罪集團；
- (四)或犯罪在一國實施，但對於另一國有重大影響者。

警察機關欲針對此類犯罪網絡進行有效控制，是一項極為艱難的任務。其範圍不僅指跨越國境、邊境，也兼指跨地區之犯罪（如橫跨臺海兩岸之犯罪）。在犯罪學或刑事司法領域裡，此種犯罪活動通常被稱為跨國犯罪（Transnational Crime）、國際犯罪（International Crime）、多國系統性犯罪（Multinational Systemic Crime）（孟維德，2001）。換言之，即犯罪者在實施犯罪行為各階段，至少跨越一個以上之國境、邊境或地區的情形，故「跨境犯罪」之定義較廣，應可涵括「跨國犯罪」與「跨地區犯罪」。至於「跨境電信網路詐欺犯罪」係指，跨越一個以上之國境、邊境或地區，結合資通訊科技，運用精心編造配合社會時事或利用被害人貪心、恐懼等心理的騙術，使被害人將自己或第三人之物交付或使犯罪者得財產上不法之利益或使第三人得之者之詐欺犯罪行為。

我國 2015 年至 2018 年全般詐欺發生數為 90,470 件，財損金額新台幣 150 億餘元新台幣（以下同），其中電信與網路詐欺案件達 50,403 件(佔全般詐欺案件數 55.31%)，財損金額 88 億餘元(佔全般詐欺案件財損金額 58.02%)（參閱表 2-1）。

表 2-1 2015 年至 2018 年台灣地區詐欺案件發生件數與財損金額（新台幣）統計

	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	總計
全般詐欺(件)	21,172	23,139	22,689	23,470	90,470
財損(元)	3,560,788,279	3,748,431,516	4,047,910,039	3,969,141,892	15,326,271,726
電信詐欺(件)	7,146	9,111	7,942	7,344	31,543
財損(元)	1,729,572,896	1,739,676,921	1,775,385,465	1,781,925,691	7,026,560,973
網路詐欺(件)	3,876	4,614	4,775	5,235	18,500
財損(元)	308,807,685	548,517,180	541,243,302	467,986,881	1,866,555,048
傳統詐欺(件)	10,150	9,466	9,972	10,891	40,479
財損(元)	1,522,407,698	1,460,227,415	1,731,281,272	1,719,229,320	6,433,145,705

資料來源：刑事警察局

由以上犯罪數據得知，跨境電信網路詐欺犯罪狀況依然嚴重，人民財產安全仍深受跨境電信網路詐欺犯罪威脅，警察機關面對此等嚴厲挑戰下，查緝跨境電信網路詐欺犯罪是否有窒礙難行之處？影響查緝跨境電信網路詐欺犯罪績效原因為何？是否有改善之處？實有深入探討之必要。

二、工作績效

績效(Performance)一詞在管理學激勵理論中，乃為一個員工完成一件工作，而於組織行為則指「效率(efficiency)、效能(effectiveness)與效力(efficacy)三方面的整體表現」(黃彩霖，2003)。工作績效為個人工作貢獻之價值、工作之品質或數量(孫本初，2001)。工作績效為員工在特定期間工作所達成的結果，分為任務績效與情境績效，任務績效指工作者運用公司提供的硬體設備和專業知能來完成任務、情境績效則指員工自願提供額外的資源來協助同事，改善職場的人際關係及如期完成目標(陳月鳳，2006)。工作績效分為學習能力、績效達成、團體和諧等三個構面(張建明，2011)。績效為組織及其成員對既有的資源投入，所轉換為產出和影響結果的效率或效能，以及所創造為公共價值的程度而言，這些表現出來的程度可用客觀資料和主觀感受等方式來表達(朱金池，2007)。而績效評估的結果，亦是組織從事營運活動、分配資源，以及修正經營策略與規劃未來方向的有利依據(林建宏，2010)。工作績效(Job Performance)係指在工作中的個人或是團體，達成任務之表現的質與量(Schermerhorn，1999)。工作績效的同義詞為「工作表現」(楊永年，1999)。

本研究所稱「工作績效」係指：警察人員在查緝跨境電信網路詐欺犯罪工作上的質與量，包含工作效率、工作效能二個向度，分述如下：

- (一) 工作效率：效率是「投入-產出」(Input-Output)的比例概念，以最少的費用獲得最多的利益，效率係以有限的資源(如人力、財力、時間)，達到最大的效果(許南雄，2000)。本研究係指警察人員於一定期間內偵破跨境電信網路詐欺犯罪的質與量。
- (二) 工作效能：指機關組織中組織目標、策略與方法的正確，要求「目標-方法」的正當性(許南雄，2000)。本研究係指警察人員所主辦偵查的跨境電信網路詐欺犯罪案件獲檢察官認同起訴率及上級滿意度、民眾滿意度。

三、專業能力

專業能力係指在專業實務的工作中，藉由工作角色和任務執行等而形成之整合知識、技能和態度等特質的一種呈現(Quartermaine，1994)。陳姿伶(2011)認為，「專業能力」係指：執行專業工作時所需之知識、能力、技術、價值觀等。換言之，專業能力為從事一個專業應具備之所有內涵條件和從事此項工作應具之整體能力。江紋彬(2001)認為，專業能力係指成功地擔任專門工作或專門職務，應該具備的能力，主要是由知識、技能、態度三方面所組成。

跨境電信網路詐欺，常由具有完整組織結構的犯罪集團，結合資通訊科技，仿照企業型態方式經營，再運用精心編造配合社會時事或利用被害人貪心、恐懼等心理的騙術，輔以遠端跨境非接觸式的手法，以騙取民眾財物為目的的犯罪，而查緝此類犯罪不外乎從電信流、網路流、金流方面著手，由於資通訊科技日新月異及全球化的影響，跨境電信網路詐欺犯罪型

態亦與時俱進的急速轉變，為應對新的犯罪趨勢，警察人員查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件的偵查技巧亦亟需提升，否則將造成執法上的困境，因此提升警察查緝跨境電信網路詐欺犯罪的「專業能力」已成為刻不容緩的課題。本研究指的專業能力三個向度，分述如下：

- (一) 專業知能：對跨境電信網路詐欺犯罪的犯罪手法、特性、趨勢及相關法律知識的瞭解程度。
- (二) 專業技能：對偵查跨境電信網路詐欺犯罪的步驟、方法、工具及相關警察資料庫整合運用能力。
- (三) 專業態度：對偵查跨境電信網路詐欺犯罪的辦案品質自我要求及自我能力提升。

四、組織氣候

所謂的組織氣候（organizational climate）是指組織員工對於組織內部環境的一種感覺，而這樣的感覺是來自於員工平常工作時所經歷到的經驗與感受（Tagiun& Litwin, 1968）一個警察團隊的組織氣候會引導著所有成員的工作走向，造成全面性的影響；例如，當某個警察團隊因績效不彰或同仁違法違紀而遭受長官或外界指責時，該警察團隊的組織氣候即面臨低氣壓，所有成員都會籠罩在其中而跟著士氣低落；倘若整個警察團隊瀰漫著得過且過的懶散氛圍，對工作漠不關心，則將嚴重影響所有成員的工作積極度與專注度，進而影響工作績效，甚至發生違法違紀情事，對警察組織管理造成影響。因此，如何建立「良好且正面」的警察組織氣候，是警察組織管理相當重要的工作。

研究發現創新的組織氣候，能提高生產力及績效表現，良好的組織氣候會影響員工的工作態度，進而延伸至組織整體與個體的工作行為與績效表現（謝佩蓉等，2004；鍾宜蓁，2016；謝佩君，2016）。因此，建立一個適合員工的工作環境與氛圍，是幫助員工調整其行為以符合組織期待、並且進而能夠提升組織效能的重要因素（楊建昌、葉宇泰、何國章、陳世欣，2002）。

綜合上述，研究組織氣候之學者專家會依個人研究重點之不同，以不同的向度來探討組織氣候，以便對整個組織氣候進行深入的了解。其中以美國哈佛大學管理學院教授 Litwin 與 Stringer（1968）2 人用九個組織氣候向度量表來測試一個組織的工作氣氛，最常被學者專家廣泛使用。因此，本研究採用組織氣候之向度，即源自 Litwin 與 Stringer，發展出衡量組織氣候的九個向度：

- (一) 結構(structure)：衡量員工於團體中所感到的規則、典章、制度、限制等的正式化或非正式化程度。
- (二) 責任(responsibility)：衡量員工於團體中感到自己可以作主而不必向上級請示的程度。
- (三) 獎酬(reward)：衡量員工於團體中所體驗做好一件事，將可獲得獎酬的程度，以及感覺組織係強調獎酬或懲罰。對於員工獎酬與陞遷制度，認為是否公平合理。

- (四) 風險(risk)：描述員工為團體承擔風險與挑戰的氛圍，用以衡量組織對於計算風險後承擔的意願程度。
- (五) 溫情(warmth)：衡量員工於團體所感知到同仁彼此之間是否能友善的良好相處，以及組織內非正式、友善的社會群體普遍程度。
- (六) 支持(support)：衡量員工於團體中所感知上級與同仁之間在工作上互相協助之程度。
- (七) 標準(standard)：衡量員工在團體中對於目標及績效標準之重要性程度之看法。是否重視個人之工作表現；個人及團體績效目標是否具有挑戰性。
- (八) 衝突(conflict)：衡量員工感到主管與同仁對於聽取不同意見之意願，以及面對問題時究竟是願意公開以求解決，或是將其大事化小、或是直接忽略。
- (九) 認同(identity)：衡量員工對於認同自身歸屬於組織以及所感知到身為工作團隊中一個有價值的成員的程度。

因警察機關組織屬性特殊，負有維護社會安寧秩序，打擊不法犯罪的任務，偵辦刑事案件多以團隊合作為主，本研究依據 Litwin 與 Stringer（1968）提出的九個組織氣候向度量表，抽取下列三項為本研究之組織氣候研究向度。

- (一) 主管領導(標準)：對主管溝通、領導、決策等能力的評價及感受
- (二) 團隊合作(支持)：對所屬單位同仁間互動的友善程度、互信程度、歸屬感、認同感及為單位與同仁承擔風險的意願
- (三) 獎懲制度(獎酬)：對偵查跨境電信網路詐欺犯罪績效獎懲規定的公平性、合理性評價及感受。

五、跨境合作

跨境電信網路詐欺犯罪者利用全球通訊和金融朝向網路化發展的機會，其犯罪手法也隨著社會脈動及資通科技的發展不斷的翻新，使得跨境電信網路詐欺犯罪產生了革命性的改變，不僅在案件發生數急速增加，其犯罪手法亦呈現組織化、科技化、跨境化及隱蔽化，惟有透過跨境 P-P（Police to Police）警務合作的概念，以「全球思維、在地行動」為根本，避免外交及政治力的介入干擾，以相互尊重、對等、互惠原則進行跨境聯合查緝行動，合作共同打擊跨境電信網路詐欺犯罪，保護人民生命財產之安全。

而跨境合作最重要在於組織間的信任(organizational trust)，近年來組織間的信任已成為組織研究一個相當受重視的課題，首先有系統地去討論組織的信任的是 Mayer、Davis 和 Schoorman 這三位學者，他們在 1995 年發表一篇「組織信任的整合模型」(An Integrative Model of organizational Trust)論文，為組織的信任提出完整理論架構，後來有許多學者使用這個理論架構進行實證研究，持續為這個領域加入新的元素或見解。Mayer 等人認為信任與關係

(relationship)有很密切的關聯性，也就是信任會隨關係的不同而改變。組織信任可以從幾個不同的關係層次去探討，我們可以討論組織內部人與人之間的信任，或從組織中的群體與群體之間的關係去探討，可以探討機構員工對機構的信任感，也可以去分析機構與機構之間的信任關係。Mayer 等 3 人所提出「信任的模型」理論架構其核心點指出組織信任主要是由三個因素所決定：(如圖 2-1)

(一) 能力(ability)：是指合作的對方至少應具備完成合作事項的基本能力。

(二) 善意(benevolence)：則是指組織網絡中的各個行動者，在合作過程中，對共同的行為有具體的承諾與行動。

(三) 正直(integrity)：是指正直的，而且是說到做到、重視承諾。

當這三個因素具備程度都很高時，我們愈容易信任對方。首先，當我們覺得對方能力可以勝任做某一件事時，我們便比較容易在該件事上對對方具有信心。比如兩岸警察機關共同偵辦跨境犯罪案件，雙方一定都想找辦案能力足以完成該任務的單位或個人合作，並信任這個單位或個人扮演這樣的角色。接下來是考量對方的善意，如果這個有能力的單位或個人，合作的意願不是很高，我們應該也無法信任他會將這個角色扮演好，妥善完成該任務。最後是正直，我們所信任的這個單位或個人，除了有能力與善意之外，還必須是說到做到、重視承諾的。否則即使這個單位或個人有能力勝任，也有善意，可是，當他自己有事情要處理時，就會先將別人的事擺在一邊，這也會使我們對他的信任大打折扣。

這三個因素中，能力與正直的資訊比較容易客觀取得，可以藉由對方過去的表現或行事紀錄了解到，因此在雙方互動關係的初期大致會有一個輪廓。但善意就比較不具體，必須時間去嘗試與觀察，才能比較準確瞭解對方善意的程度。另外，組織的特性、文化及個人的人格特質、社會經驗、判斷能力等，也都會影響信任的建立。但當雙方開始發展實際關係後，雙方可能會從間接的觀察，以獲取對方是否言行一致等資料，即察覺的風險。信任的結果就是關係中的風險承擔，如果雙方間的信任程度高於已察覺風險門檻，那麼雙方就會陷於風險中。反之則不會。總之，信任代表願意承受來自另一方的傷害，而且抱持這樣的態度是沒有風險的，信任會增加關係中風險的可能性，這是信任的行為表現。最後，信任行為的結果會導向先前對於對方能力、善意及正直的觀察更新。

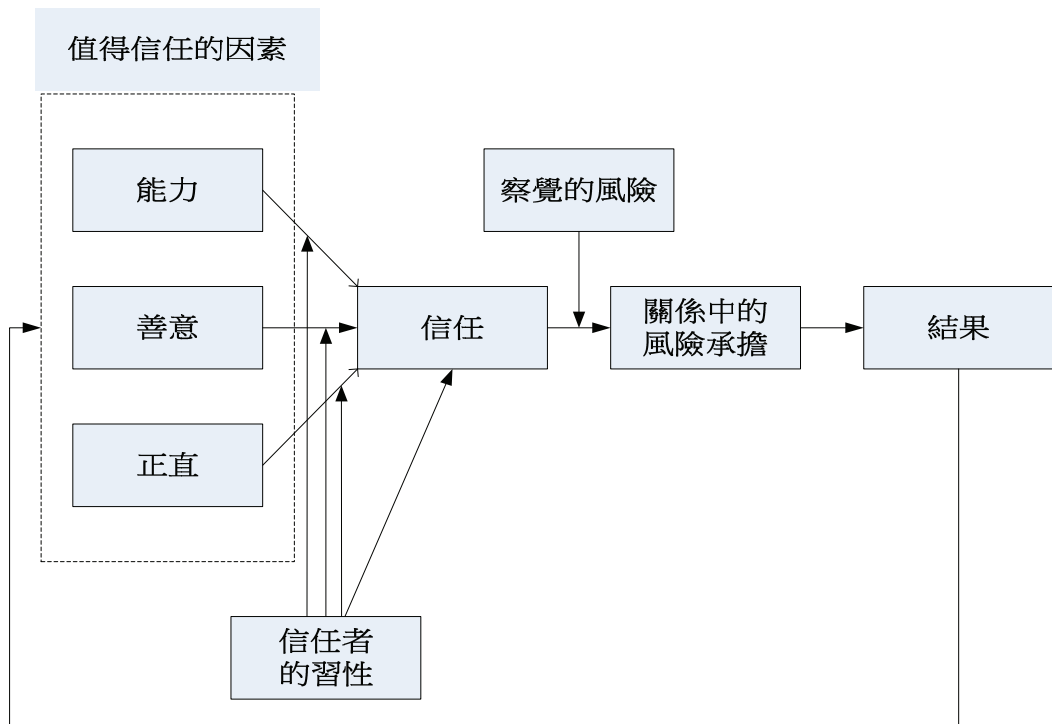


圖 2-1 信任形成的因素

資料來源:Mayer, Davis & Schoorman, 2006:88。

當前，全球警察機關正共同面臨與日俱增、複雜、多元、多變的跨境犯罪嚴峻挑戰，個別警察組織不可能解決面臨的所有跨境犯罪問題。如果我們將以上觀點放到警察組織間跨境合作網絡的場域中，我們可以發現，參與跨境合作的各個警察組織，都有極高密度的互動，而這種持續性的互動，如果沒有信任行為存在於其中，彼此的合作關係將很難形成，甚至會彼此互相抵銷努力的成果。因此，從組織間關係的角度看跨境合作打擊犯罪，其信任行為至少表現在三個層次上：認知上，願意相信對方成員是具有良好的偵查跨境電信網路詐欺犯罪能力的，而且合作意願是很高的；情感上，願意服膺共同維護人民生命財產安全與社會安定的使命與目標，並有所承諾；行為上，願意盡力完成相關工作以及和跨境警察機關成員共同行動。具備以上這三個層次的信任行為，才能確保跨境合作打擊電信網路詐欺犯罪的順利運作，因此，綜合上述理論，本研究抽取下列二項作為跨境合作的研究向度。

- (一) 信任關係：與境外執法人員合作共同偵辦跨境電信網路詐欺犯罪時，在認知、情感和行為的信任程度。
- (二) 合作機制：對於偵查跨境電信網路詐欺犯罪的合作模式、管道、程序的瞭解。

參、研究設計與實施

一、研究問題與架構

筆者綜合分析過去相關文獻，建構本研究之自變項包含三大構面：（一）專業能力構面，包含專業知能、專業技能、專業態度等 3 個變項；（二）組織氣候，包含主管領導、團隊合作、獎勵制度等 3 個變項；（三）跨境合作，包含信任關係、合作機制等 2 個變項。而本研究中的依變項工作績效則包含工作效率及工作效能等 2 個變項（如圖 3-1）。綜上，本研究分析的問題在於從警察人員的「專業能力」、「組織氣候」和「跨境合作」等面向，探討查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件的現況、影響因素、面臨的困境，從而尋求解決之道，以減少行政及司法資源不必要的耗費，並能提升查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件的績效。

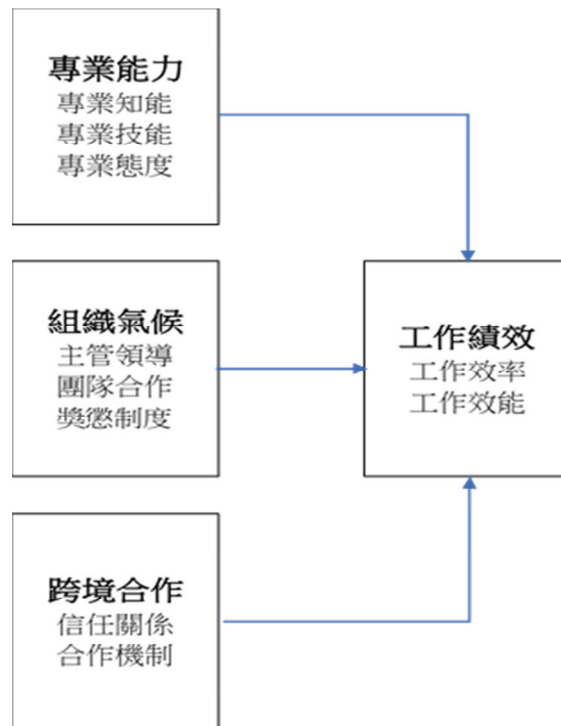


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：研究者自繪

二、問卷施測方式及回收情形

由於查緝跨境電信網路詐欺犯罪，需具備資通訊及金融等專業偵查技巧，較一般刑事犯罪偵查難度高，且本研究目的在探討警察人員查緝跨境電信網路詐欺犯罪是否有窒礙難行之處及影響查緝績效原因。因此，問卷施測對象有無實際偵辦是類案件經驗，將是影響研究品質重要

因素。考量研究成本並兼顧問卷調查品質，本研究問卷施測對象，為 2016 年至 2018 年破獲電信網路詐欺犯罪案件數前 10 名之直轄市、縣（市）警察機關的刑事警察人員（如表 3-1）及專責打擊跨境犯罪之刑事警察局的刑事警察人員，施測方式則由各警察局協助人員直接將問卷發交給施測對象並協助回收。本問卷施測期間為 2019 年 5 至 11 月，共計發出 937 份，回收 894 份。回收之問卷由筆者逐份檢視，剔除無效問卷 87 份，終得有效問卷共計 807 份。可用問卷比率 90%。

表 3-1 2016 年至 2018 年我國各警察機關破獲電信網路詐欺罪案件數統計表

年度	2016	2017	2018	2016-2018	排名
項目	破獲數	破獲數	破獲數	破獲數	
總計	11116	11824	11761	34701	
臺北市	2141	1958	2237	6336	1
新北市	1743	1587	1828	5158	2
高雄市	1262	1603	1620	4485	3
臺南市	1606	1459	1365	4430	4
臺中市	752	1001	919	2672	5
彰化縣	490	584	579	1653	6
宜蘭縣	409	461	345	1215	7
桃園市	293	349	392	1034	8
南投縣	240	338	244	822	9
基隆市	236	301	270	807	10
新竹市	261	290	199	750	11
嘉義縣	280	227	197	704	12
苗栗縣	246	231	205	682	13
屏東縣	230	247	194	671	14
新竹縣	185	255	192	632	15
雲林縣	169	234	224	627	16
花蓮縣	118	203	214	535	17
嘉義市	127	138	141	406	18
臺東縣	74	119	145	338	19
金門縣	155	98	58	311	20
澎湖縣	71	92	74	237	21
署屬機關	17	41	116	174	22
連江縣	11	8	3	22	23

資料來源：刑事警察局

三、研究工具形成及信、效度分析

本研究採用工具包含「專業能力量表」及「組織氣候量表」、「跨境合作量表」、「工作績效量表」以及個人基本資料。各量表問項設計之內容均根據相關文獻改編，且透過專家審議並修正。在問卷之測量尺度部分，係採用李克特（Likert）4 等量尺測量，得分越高，行為頻率越高。經進行項目分析後刪除信、效度不佳題項後達顯著水準，各構面信、效度分析如下（如表 3-2）：

（一）「專業能力」構面分析

本研究在「專業能力」構面上共有 17 個問題，經進行主成分分析後萃取出 3 個主成分，分別命名為「專業知能」、「專業技能」、「專業態度」等 3 個變項。經進一步進行信、效度分析，其中「專業知能」變項計有 9 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.95，解釋變異量為 71.427%，且各題項的因素負荷量均達 0.786 以上；「專業技能」變項計有 4 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.84，解釋變異量為 67.956%，且各題項的因素負荷量均達 0.749 以上；「專業態度」變項計有 4 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.822，解釋變異量為 65.994%，且各題項的因素負荷量均達 0.675 以上。顯示「專業能力」構面 3 個變項的信、效度良好¹。

（二）「組織氣候」構面分析

在「組織氣候」構面上共有 17 個問題，經進行主成分分析後萃取出 3 個主成分，分別命名為「主管領導」、「團隊合作」、「獎懲制度」等 3 個變項。經進一步進行信、效度分析，其中「主管領導」變項計有 6 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.915，解釋變異量為 70.238%，且各題項的因素負荷量均達 0.787 以上；「團隊合作」變項計有 5 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.865，解釋變異量為 65.264%，且各題項的因素負荷量均達 0.751 以上；「獎懲制度」變項計有 6 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.946，解釋變異量為 78.941%，且各題項的因素負荷量均達 0.828 以上。顯示「組織氣候」構面 3 個變項的信、效度良好。

（三）「跨境合作」構面分析

在「跨境合作」構面上共有 9 個問題，經進行主成分分析後萃取 2 個主成分，分別命名為「信任關係」、「合作機制」等 2 個變項。經進一步進行信、效度分析，其中「信任關係」變項計有 5 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.884，解釋變異量為 68.421%，且各題項的因素負

¹ 引自邱皓正(2018)量化研究與統計分析 SPSS(PASW)資料分析範例，頁 15-17，依bachnica 與Fidell (2007)認為當負荷量大於-71，也就是該因素可以解釋觀察變項 50%的變異量之時，是非常理想的狀況，若負荷量小於-32，也就是該因素解釋不到 10%的觀察變項變異量，是非常不理想的狀況，通常這類題目雖然是形成某個因素的題項，但是貢獻非常小，可以考慮刪除。

荷量均達 0.754 以上；「合作機制」變項計有 4 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.909，解釋變異量為 80.996%，且各題項的因素負荷量均達 0.68 以上。顯示「跨境合作」構面 2 個變項的信、效度良好。

(四)「工作績效」構面分析

在「工作績效」構面上共有 10 個問題，經進行主成分分析後萃取 2 個主成分，分別命名為「工作效率」、「工作效能」等 2 個變項。經進一步進行信、效度分析，其中「工作效率」變項計有 5 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.834，解釋變異量為 60.228%，且各題項的因素負荷量均達 0.751 以上；「工作效能」變項計有 5 個題項，其 Cronbach's Alpha 係數為 0.885，解釋變異量為 69.040%，且各題項的因素負荷量均達 0.746 以上。顯示「工作績效」構面 2 個變項的信、效度良好。

表 3-2 樣本各變項信、效度分析一覽表

變項	題 項	因素負荷量
專業知能	您對於當前跨境電信網路詐欺犯罪手法很熟悉。	0.877
	您對於跨境電信網路詐欺犯罪特性很熟悉。	0.890
	您對於跨境電信網路詐欺犯罪發展趨勢很熟悉。	0.875
	您對於偵辦跨境電信網路詐欺犯罪法令規定很熟悉。	0.854
	您具備解決民眾所提出有關跨境電信網路詐欺犯罪問題的能力。	0.812
	您對於偵辦跨境電信網路詐欺犯罪的「標準作業程序」(SOP) 很熟悉。	0.819
	您有能力透過警察資料庫，獲取偵辦跨境電信網路詐欺犯罪案件所需知識。	0.786
	您對於跨境電信網路詐欺犯罪案件的偵查方式很熟悉。	0.863
	您對於跨境電信網路詐欺犯罪案件的構成要件很熟悉。	0.825
	解釋變異量	71.427%
	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.950
專業技能	您會主動學習偵辦跨境電信網路詐欺犯罪案件相關新資訊與法令。	0.829
	您會盡速妥善處理自己承辦的跨境電信網路詐欺犯罪案件。	0.845
	您會主動學習偵辦跨境電信網路詐欺犯罪案件技巧。	0.870
	您會將偵辦跨境電信網路詐欺犯罪案件經驗建檔，以供往後承辦人參考。	0.749
	解釋變異量	67.956%
專業態度	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.840
	您會積極的與地檢署進行良好的互動交流。	0.675
	您具備給予被害人及其家屬心理安慰的技巧。	0.887
	您具備與被害人及其家屬妥善溝通技巧。	0.906
	您在處理案件過程中，會儘可能解答被害人或家屬的疑惑。	0.759
主管領導	解釋變異量	65.994%
	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.822
	您的直屬主管能和下屬詳細討論應達到的績效目標。	0.787
	您的直屬主管能明確告訴下屬實現目標後可獲得的獎勵。	0.837
	您的直屬主管經常向下屬描述鼓舞人心的未來藍圖。	0.853
	您的直屬主管能尊重下屬個人特質及需求。	0.869
	您的直屬主管能引導下屬從不同的角度看問題。	0.860

變項	題 項	因素負荷量
	您的直屬主管對工作的分配總是公平的。	0.820
	解釋變異量	70.238%
	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.915
團隊合作	您服務單位的同事們很友善。	0.810
	您能與服務單位的同事建立及維持良好的友誼關係。	0.816
	您在服務單位中能與同事分工合作完成案件。	0.821
	您樂於與同事分享偵辦跨境電信網路詐欺犯罪案件的工作經驗與知識。	0.751
	您服務單位的同事在執行任務時都能同心協力，互相照顧，確保執勤安全	0.838
	解釋變異量	65.264%
	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.865
獎懲制度	您認為貴局所訂有關查緝跨境電信網路詐欺犯罪的績效評核標準是公平的。	0.903
	您認為貴局所訂有關查緝跨境電信網路詐欺犯罪的績效評核標準是合理的。	0.917
	您認為貴局所訂的查緝跨境電信網路詐欺犯罪績效獎勵制度是公平的。	0.918
	您認為貴局所訂的查緝跨境電信網路詐欺犯罪獎勵制度能激勵您努力辦案。	0.828
	您認為貴局所訂的查緝跨境電信網路詐欺犯罪績效獎勵標準是合理的。	0.921
	您對查緝跨境電信網路詐欺犯罪而受到的獎勵感到滿意。	0.839
	解釋變異量	78.941%
信任關係	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.946
	您認為與您合作的境外執法人員，對答應的事項必須說到做到、重視承諾。	0.868
	您認為與您合作的境外執法人員要能夠盡力完成您請求協助事項。	0.857
	您認為與您合作的境外執法人員需有良好偵查跨境電信網路詐欺犯罪能力。	0.828
	您認為與您合作的境外執法人員需要要有高度的合作意願。	0.824
	您認為與您合作的境外執法人員要有維護雙方人民生命財產及社會安全的使命。	0.754
	解釋變異量	68.421%
合作機制	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.884
	您對於與境外執法人員合作共同打擊跨境犯罪合作模式很熟悉。	0.966
	您對於與境外執法人員合作共同打擊跨境犯罪合作管道很熟悉。	0.967
	您對於與境外執法人員合作共同打擊跨境犯罪合作程序很熟悉。	0.954
	您認為我國與境外執法人員合作共同打擊跨境犯罪合作管道很暢通。	0.680
	解釋變異量	80.996%
	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.909
工作效率	您對於承辦的工作，總會事先規劃進度才進行。	0.751
	您會遵照查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件標準作業程序進行偵查工作。	0.783
	您能瞭解查緝電信網路詐欺犯案件的所有技巧並迅速完成。	0.776
	針對民眾報案或是地檢署交辦案件，您都能如期完成。	0.804
	您能依據案件的重要性，分配時間完成案件移送。	0.766
	解釋變異量	60.228%
	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.834
工作效能	您所主辦偵查的跨境電信網路詐欺犯罪案件幾乎都獲檢察官認同起訴。	0.746
	您所主辦偵查的跨境電信網路詐欺犯罪案件幾乎不曾被檢察官退件。	0.775
	您幾乎不曾因查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件表現不佳而遭到民眾投訴。	0.883
	您幾乎不曾因查緝跨境電信網路詐欺犯罪案件表現不佳而遭到同事抱怨。	0.884
	您幾乎不曾因個人疏失而影響查緝跨境電信網路詐欺犯罪工作進行或有損警譽。	0.856
	解釋變異量	69.040%
	內在一致性 Cronbach's Alpha 數	0.885

肆、資料分析與討論

本研究期待瞭解各個自變項對各依變項之間最具預測成果，並期待能得出以最少解釋變項預測依變項的最佳迴歸模型，因此使用逐步迴歸分析方法來探討自變項對依變項的預測情形：

一、工作效率之迴歸分析模式

表 4-1 至表 4-3 為工作效率之迴歸分析模式。從這三個表可以發現，在投入 8 個變項中，共有專業知能，信任關係，團隊合作，獎懲制度，專業技能等 5 個變項進入迴歸模型，其多元相關係數 R 為 0.656，決定係數 R 平方為 0.431，表示上述 5 個變項可以解釋受試樣本對工作效率之認知有共 43.1% 的變異量；進入迴歸模式的 5 個預測變項中，以專業知能對工作效率的個別解釋變異量最大，達到 26.3%；其次則為信任關係，其單獨解釋變異量的改變量為 10.2%（表 4-1）。從整體迴歸模式的共線性診斷觀之（表 4-3），整體模式的條件指標（CI 值）為 24.447，顯示共線性現象不明顯。最後，從標準化迴歸係數來看，5 個變項均為正值，表示與工作效率感受程度具有正相關。

表 4-1 工作效率迴歸模式摘要表

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量				
					R 平方改變量	F 改變	df1	df2	顯著性 F 改變
1	0.513	0.263	0.260	1.76690	0.263	91.337	1	256	0.000
2	0.604	0.365	0.360	1.64371	0.102	40.808	1	255	0.00
3	0.630	0.397	0.390	1.60417	0.033	13.727	1	254	0.000
4	0.647	0.418	0.409	1.57918	0.021	9.101	1	253	0.003
5	0.656	0.431	0.419	1.56537	0.012	5.484	1	252	0.020

註：模式 1 預測變數：（常數），專業知能。

模式 2 預測變數：（常數），專業知能，信任關係。

模式 3 預測變數：（常數），專業知能，信任關係，團隊合作。

模式 4 預測變數：（常數），專業知能，信任關係，團隊合作，獎懲制度。

模式 5 預測變數：（常數），專業知能，信任關係，團隊合作，獎懲制度，專業技能。

表 4-2 工作效率逐步迴歸模式係數估計分析表

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	共線性統計量	
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配			允差	VIF
（常數）	4.504	0.756	--	5.958	0.000	--	--
專業知能	0.100	0.025	0.240	4.026	0.000	0.635	1.574
信任關係	0.154	0.039	0.221	3.994	0.000	0.735	1.361
團隊合作	0.130	0.049	0.163	2.647	0.009	0.597	1.674
獎懲制度	0.077	0.026	0.149	2.903	0.004	0.860	1.163
專業技能	0.163	0.070	0.146	2.342	0.002	0.577	1.732

表 4-3 工作效率整體迴歸模式共線性診斷表

維度	特徵值	條件指標 (CI)	變異數比例					
			(常數)	專業知能	信任關係	團隊合作	獎懲制度	專業技能
1	5.885	1.000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	0.050	10.846	0.01	0.00	0.05	0.02	0.92	0.01
3	0.025	15.266	0.00	0.40	0.53	0.00	0.06	0.03
4	0.017	18.459	0.33	0.45	0.35	0.05	0.00	0.03
5	0.012	21.752	0.49	0.03	0.06	0.72	0.01	0.01
6	0.010	24.447	0.18	0.12	0.01	0.22	0.00	0.93

二、工作效能之迴歸分析模式

表 4-4 至表 4-6 為工作效能之迴歸分析模式。從這三個表可以發現，在工作效能之迴歸分析模式中，投入 8 個變項中，共有專業知能及信任關係等 2 個變項進入迴歸模型，其多元相關係數 R 為 0.565，決定係數 R 平方為 0.319，表示上述 2 個變項可以解釋受試樣本工作效能共 31.9% 的變異量；進入迴歸模式的 2 個預測變項中以「專業知能」對工作效能的個別解釋變異量最大，達到 26%；其次則為信任關係，其單獨解釋變異量的改變量為 5.9%（表 4-4）。再者，從整體迴歸模式的共線性診斷觀之（表 4-6），整體模式的條件指標（CI 值）為 13.273，顯示共線性現象不明顯。最後，從標準化迴歸係數來看，2 個變項均為正值，表示與工作效能感受程度具有正相關。

表 4-4 工作效能迴歸模式摘要表

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的 標準誤	變更統計量				
					R 平方 改變量	F 改變	df1	df2	顯著性F 改變
1	0.510	0.260	0.257	2.14518	0.260	89.831	1	256	0.000
2	0.565	0.319	0.314	2.06164	0.059	22.167	1	255	0.000

註：模式 1 預測變數：（常數），專業知能。

模式 2 預測變數：（常數），專業知能，信任關係。

表 4-5 工作效能逐步迴歸模式係數估計分析表

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	共線性統計量	
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配			允差	VIF
（常數）	6.471	0.809	--	7.0997	0.000	--	--
專業知能	0.213	0.027	0.429	7.875	0.000	0.901	1.110
信任關係	0.216	0.046	0.256	4.708	0.000	0.901	1.110

表 4-6 工作效能整體迴歸模式共線性診斷表

維度	特徵值	條件指標 (CI)	變異數比例		
			(常數)	專業知能	信任關係
1	2.957	1.000	0.00	0.00	0.00
2	0.026	10.691	0.00	0.69	0.62
3	0.017	13.273	1.00	0.31	0.37

三、研究結果及發現

綜合前述分析結果，可以獲得以下結果

(一) 專業能力構面中的「專業知能」自變項對「工作績效」中各依變項(「工作效率」及「工作效能」)均具有預測力，解釋變異量均超過 26%以上，顯見提升警察人員查緝跨境電信網路詐欺犯罪的「專業知能」將可以提升「工作績效」。

(二) 組織氣候構面中的「團隊合作」及「獎懲制度」等自變項，對「工作績效」中的「工作效率」依變項具預測力，證明警察團隊內部的工作環境與氛圍是否良好且正面，績效獎懲制度是否公平、合理，都將影響警察查緝跨境電信網路詐欺犯罪的「工作效率」。

跨境合作構面中的「信任關係」自變項對「工作績效」中各依變項(「工作效率」及「工作效能」)均具有預測力，解釋變異量分別為 10.2%及 5.9%，顯示與境外執法人員合作共同偵辦跨境電信網路詐欺犯罪的信任程度，將影響警察查緝跨境電信網路詐欺犯罪的「工作績效」。

表 5-1 本研究自變項對各依變項之預測分析一覽表

自變項 依變項		專業能力			組織氣候			跨境合作		整體 模式
		專業 知能	專業 技能	專業 態度	主管 領導	團隊 合作	獎懲 制度	信任 關係	合作 機制	專業 知能
工作 績效	工作效率	26.3%	1.2%	--	--	3.3%	2.1%	10.2%	--	43.1%
	工作效能	26%	--	--	--	--	--	5.9%	--	31.9%

伍、研究結論與建議及限制

一、研究結論

(一)專業知能與工作績效有關

在全球資通訊科技快速發展的浪潮下，5G 行動通訊技術（5th generation mobile networks）已漸趨成熟，在可預見的未來，資通訊傳遞速度將會更快速、成本將會更低廉，犯罪者勢必利用科技工具，以遂行犯罪目的及逃避警察的追緝，而跨境電信網路詐欺犯罪集團更是運用資通訊工具犯罪的先驅，在面臨此等嚴峻的挑戰下，警察人員必須與時俱進的精進各項偵查跨境電信網路詐欺犯罪的專業知能，以有效壓制未來的犯罪，提升工作績效。

(二)內部環境與工作效率有關

偵查犯罪、除暴安良是警察的天職，為達成打擊不法犯罪的任務，警察常需要依靠團隊合作的力量，始能克竟其功。因此，營造並保持警察團隊內部友善且正面的工作氛圍，使團隊成員間建立良好的友誼關係，讓同仁均願意同心協力，分工合作，發揮工作效率，迅速完成上級所交付查緝跨境電信網路詐欺犯罪任務，將是警察領導幹部的重要課題。

(三)績效獎懲與工作效率有關

警察績效獎懲制度是激勵警察人員戮力從公的重要工具，惟若未能「公平、客觀、合理」，其效果將適得其反，如警察人員對於查緝跨境電信網路詐欺犯罪工作所付出之心力，未能獲致符合期待之獎勵，或與應得之獎勵差距甚大，必然造成該名員警日後工作倦怠與疏離。又若如不論工作勞逸及貢獻程度，採取人人有獎方式，則易導致警察獎勵浮濫之刻板印象。因此，建立「公平、客觀、合理」的查緝跨境電信網路詐欺犯罪績效獎懲制度，使認真工作的警察人員透過獎勵獲得工作滿足感，進而激勵其努力偵辦跨境電信網路詐欺犯罪案件，讓績效獎懲制度與工作動機產生良性循環，發揮其正面、積極性意義，將是提高工作效率重要措施。

(四)信任程度與工作績效有關

跨境警察組織間的信任，是建立跨境 P-P（Police to Police）警務合作架構最重要的基石，而能力、善意、正直是跨境警察組織間信任的核心重要因素，信任關係的建立雖非一蹴可幾。但是，提升自身偵查跨境電信網路詐欺犯罪能力，秉持共同維護雙方人民生命財產安全與社會安定的使命與目標，在法律許可範圍內盡力完成對方請求協助事項，將是深化雙方信任關係可行之道，亦是提高查緝跨境電信網路詐欺犯罪工作績效的重要途徑。

二、研究建議

(一)強化教育訓練，提升專業知能

跨境電信網路詐欺犯罪常由具有完整組織結構的犯罪集團，結合資通訊科技，仿照企業型態方式經營，再運用精心編造配合社會時事或利用被害人貪心、恐懼等心理的騙術，輔以遠端跨境非接觸式的手法騙取民眾財物，為應對新的犯罪趨勢，警察人員的偵查技巧亦亟需提升。因此，本文建議邀集具備資通訊及金融專業人員與偵辦是類犯罪績優人員組成教授團，召集員警辦理教育訓練，以提升警察偵辦跨境電信網路詐欺犯罪專業知能。

(二)凝聚團隊共識，發揮辦案能量

面對跨境電信網路詐欺犯罪朝向組織化、科技化、跨境化及隱蔽化的嚴峻挑戰，建立「良好且正面」的警察組織氣候，發揮警察團隊整體偵查能量，以有效壓制犯罪，是警察組織管理相當重要的工作。因此，本文建議警察機關各級主管人員應積極建立優質的工作環境與良善的團隊氛圍，以幫助員警調整其行為，進而發揮警察組織效能。

(三)給予適當獎勵，提振士氣成效

警察機關的獎勵制度，是誘導警察工作方向及工作重點的一個重要指標，其存在有如龍珠之誘導龍行一般。因此，本文建議提供充足的獎勵，讓參與查緝跨境電信網路詐欺犯罪的警察人員從中獲得慰藉，並激勵其工作士氣，提振其工作意願及成效。

(四)持續警務交流，累積信任關係

跨境合作打擊犯罪最重要在於組織間的信任。因此，本文建議應在平等、互惠、有效的原則下，持續進行跨境警務參訪交流，以凝聚共識，確立合作策略，以增進基層辦案及業務人員互相瞭解，並透過參訪交流活動進而累積社會資本與提昇互信，建立雙方良性、互惠的實質關係。

三、研究限制

跨境警務合作模式、管道、程序，對警察查緝跨境電信網路詐欺犯罪績效良窳應有顯著影響，惟本研究「跨境合作」構面中的「合作機制」自變項對「工作績效」中各依變項（「工作效率」及「工作效能」）均不具預測力，似可歸因於我國警察機關辦理跨境警務合作業務權責為警政署刑事警察局兩岸科及國際刑警科，其他警察機關人員並無直接參與。因此，無法從本研究施測對象之直轄市、縣（市）警察機關的刑事警察人員及專責打擊跨境犯罪之刑事警察局的刑事警察人員測得。

建議未來研究可針對警政署刑事警察局兩岸科及國際刑警科人員，採質性訪談方式，深入探究跨境警務合作模式、管道、程序對警察查緝跨境電信網路詐欺犯罪績效之影響。

參考書目

一、中文部分

1. 朱金池(2007)。《績效管理》。桃園市：中央警察大學。
2. 朱金池、楊雲驊、蔡庭榕、許福生等人(2011)。〈兩岸共同打擊犯罪策略與運作之研究〉。行政院研究發展考核委員會委託研究：未出版。
3. 江紋彬（2001）。〈製造業與服務業教育訓練人員專業能力內涵及培訓策略之研究〉。彰化縣：彰化師範大學工業教育學系碩士論文。
4. 李郁薇（2017）。〈打擊詐欺犯罪現況與具體策進作為〉。《刑事雙月刊》。第76期，頁4-7。臺北市：內政部警政署刑事警察局。
5. 孟維德（2001）。〈海峽兩岸與跨境犯罪〉。《兩岸治安問題學術研討會論文集》。桃園市：中央警察大學。
6. 孟維德（2015）。《跨國犯罪》。臺北：五南圖書出版公司。
7. 林德華（2012）。〈兩岸共同打擊跨境有組織集團犯罪防制對策〉。《第七屆海峽兩岸暨香港、澳門警學研討會》。澳門：澳門警察總局。
8. 林建宏（2010）。〈從平衡計分卡建構警察機關績效評估制度之研究-以臺北縣政府警察局為例〉。臺北市：國立師範大學工業教育研究所博士論文。
9. 孫本初（2001）。《公共管理（第三版）》。台北：智勝出版。
10. 張建明（2011）。〈分駐（派出）所所長領導風格對員警工作士氣及工作績效影響之研究—以嘉義縣警察局為例〉。嘉義縣：南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
11. 許南雄（2000）。《行政學術語》。臺北：商鼎。
12. 陳月鳳（2006）。〈工作績效之探討研究—台北市國際觀光旅館員工為例〉。臺北市：銘傳大學觀光研究所碩士論文。
13. 陳姿伶（2011）。〈析論專業能力與能力模型之建構〉。《T&D飛訊》。第19期，頁68-79。
14. 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〉。嘉義縣：南華大學管理研究所碩士論文。
15. 楊永年（1999）。《警察組織剖析》。桃園市：中央警察大學。
16. 楊建昌、葉宇泰、何國章、陳世欣（2002）。〈組織氣候之實證研究—以台北某醫療機構為例〉。《醫務管理期刊》。3:1期，頁120-141。
17. 詹志文、吳柏寬（2017）。〈大數據析在打擊跨境電信詐欺犯罪之應用與成效〉。《第十二屆海峽兩岸暨香港、澳門警學研討會》。澳門：澳門警察總局。

18. 趙秉志、錢毅、赫興旺 (1996)。《跨國跨地區犯罪的懲治與防範》。北京:中國方正出版社。
19. 謝佩君 (2016)。〈組織文化對員工工作投入之影響〉。桃園市: 中原大學國際經營與貿易研究所碩士論文。
20. 謝佩蓉、鍾聿琳、張紘炬 (2004)。〈護理校院組織氣候個案研究〉。《健康管理學刊》, 第 2 卷第 2 期。
21. 鍾宜蓁 (2016)。〈領導行為、組織氣候與工作投入之關係研究-以中油公司為例〉。高雄市: 中山大學人力資源管理研究所學位論文。

二、英文部分

1. F. David Schoorman, Roger C. Mayer, James H. Davis. 2006. An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future. *Academy of Management Review*.
2. Litwin, G. , & Stringer, N. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Harvard University.
3. Litwin; G. H. , & Barnes, L. B. (1968). *Organizational climate: Explorations of a concept*. In R. Tagiuri (Ed.). Boston, MA: Division of Research, Graduate School of Business Administration(pp. 10-32). Boston, MA: Harvard University.
4. Mayer, R.C., Davis, J.H., and Schoorman F.D. 1995. An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20: 709-734
5. Quartermaine, L. (1994). *A view of competence through a relational model*, Higher Education Series Occasional Paper, 7, Canberra, Australia: Australia Government Publishing Service.
6. Schermerhorn, J. R. (1999). *Management for Productivity*, New York: John Wiley and Sons.

受稿：2019/04/29

RECEIVED : 04/29/2019

修正：2019/06/28

REVISED : 06/28/2019

接受：2019/07/01

ACCEPTED : 07/01/2019