

第四章 研究結果

本章依據第三章所提出之研究架構與研究目的，將問卷調查所回收之資料，使用適當的統計方法對研究問題加以探討與解釋。

第一節 核心能力分析

本節探討在公訓單位中，各類人員所評估之核心能力具備與重要程度的意見。本節依據主管職和非主管職、工作內容分類，並將「應用資訊科技的能力」、「發展和管理資訊系統的能力」、「顧客服務導向能力」、「個人一般能力」、「專案和變革管理的能力」、「團隊合作的能力」以及「人力資源管理能力」等七大項目之各子題項的分加總後取其平均值來進行分析，藉以瞭解本研究之待答問題，並進一步達成研究目的。

壹、全體樣本對各核心能力之評估

本部分旨在討論各核心能力項目在全體樣本中具備程度和重要程度的平均得分情形。由表 4-1 中，描述統計結果得知，全體樣本在具備程度各構面中評估得分依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」、「應用資訊科技的能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(3.91)、「顧客服務導向能力」(3.85)、「團隊合作的能力」(3.77)三項平均得分皆在 3.5 以上，顯示全體樣本認定其具有中上程度的具備程度。

而在重要程度中各構面評估得分則為依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」、「人力資源管理

能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(4.15)、「顧客服務導向能力」(4.09)、「團隊合作的能力」(3.89)、「人力資源管理能力」(3.60)、「專案和變革管理的能力」(3.58)五項平均得分皆在 3.5 以上，顯示全體樣本認定其具有 中高程度的重要性。

表 4-1 全體有效樣本在各能力構面具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
應用資訊科技的能力	3.35	0.73	4	3.47	0.72	6
1 具備電腦文書處理的能力	3.70	0.82		3.96	0.98	
2 具備網頁製作的能力	2.12	1.01		2.40	1.13	
3 具備簡報製作的能力	2.92	1.10		3.00	1.15	
4 具備資料處理能力	3.42	0.98		3.69	0.94	
5 使用電子郵件通訊的能力	3.92	0.95		3.98	0.92	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	3.57	1.03		3.64	1.01	
7 使用網路蒐集資訊的能力	3.71	0.96		3.73	1.03	
8 具備對資訊倫理的認知	3.42	1.01		3.40	1.08	
發展和管理資訊系統的能力	2.66	0.83	7	2.95	0.93	7
9 具備資訊管理的概念	3.03	0.93		3.26	1.02	
10 具備發展資訊系統的能力	2.51	1.08		2.78	1.13	
11 具備管理資訊系統的能力	2.60	1.02		2.88	1.09	
12 具備使用資訊系統的能力	3.08	0.95		3.27	1.01	
13 具備管理資訊設備的能力	2.48	0.98		2.81	1.10	
14 具備網路管理的技術	2.24	0.98		2.71	1.10	
顧客服務導向能力	3.85	0.69	2	4.09	0.77	2
15 具有顧客導向的服務理念	4.01	0.83		4.08	0.95	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	3.88	0.83		4.06	0.93	
17 熟稔執行業務的內容	4.05	0.80		4.26	0.82	
18 熟稔執行業務的相關法令	3.78	0.84		4.15	0.85	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.75	0.82		4.04	0.88	
20 具有管理顧客關係的能力	3.65	0.84		3.95	0.89	

表 4-1 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
個人一般能力	3.91	0.63	1	4.15	0.67	1
21 能夠接受創新的觀念	4.13	0.73		4.15	0.84	
22 具有持續學習的能力	4.08	0.76		4.19	0.77	
23 具備良好溝通的能力	3.95	0.77		4.25	0.76	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	3.96	0.74		4.22	0.78	
25 具有有效解決問題的能力	3.85	0.73		4.22	0.80	
26 具有管理個人時間的能力	3.81	0.74		4.05	0.78	
27 具有判斷決策的能力						
專案和變革管理的能力	3.24	0.87	6	3.58	0.93	5
28 能領導員工面對組織的變革	3.11	1.04		3.39	1.13	
29 能激勵員工的士氣	3.24	1.03		3.61	1.14	
30 具有協商和影響他人的能力	3.45	0.90		3.75	0.99	
31 具有衝突管理的能力	3.24	0.92		3.61	0.99	
32 具有組織發展的能力	3.09	1.00		3.47	1.07	
33 具有專案管理的能力	3.17	1.02		3.58	1.03	
34 具有策略規劃的能力	3.17	1.01		3.55	1.06	
35 具有執行預算的能力	3.42	1.01		3.64	1.05	
團隊合作的能力	3.77	0.68	3	3.89	0.75	3
36 能配合團隊分派的任務	4.21	0.75		4.19	0.81	
37 能與他人協調合作以達成目標	4.19	0.74		4.20	0.82	
38 能規劃自己在團體中的工作	4.03	0.76		4.02	0.83	
39 能領導他人以進行團隊工作	3.54	0.94		3.76	0.97	
40 能領導不同單位間相互合作	3.41	0.96		3.65	1.01	
41 能促進單位和企業間相互合作	3.24	1.08		3.49	1.10	
人力資源管理能力	3.27	0.87	5	3.60	1.07	4
42 具有有效處理員工抱怨的能力	3.41	0.99		3.63	1.16	
43 具有協助員工訓練發展的能力	3.27	0.98		3.61	1.15	
44 具有績效管理的能力	3.28	0.95		3.63	1.08	
45 具有管理多元化人力的能力	3.14	0.98		3.51	1.17	

由此可知，在有效樣本中，全體人員所評估的能力項目，「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」三面向在具備程度和重要程度中皆分佔前三名，具有一致性。

貳、主管職人員對各核心能力之評估

由表 4-2 中，描述統計結果得知，主管職人員在**具備程度**中各構面評估得分依次排序為「個人一般能力」、「團隊合作的能力」、「顧客服務導向能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(4.12)、「團隊合作的能力」(4.03)、「顧客服務導向能力」(3.99)、「人力資源管理能力」(3.78)、「專案和變革管理的能力」(3.77)五項平均得分皆在 3.5 以上，顯示主管職人員認定其具有中高程度的具備程度。

而主管職人員在**重要程度**中各構面評估得分則為依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「人力資源管理能力」、「團隊合作的能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(4.29)、「顧客服務導向能力」(4.24)、「人力資源管理能力」(4.22)、「團隊合作的能力」(4.18)、「專案和變革管理的能力」(4.09)五項平均得分皆在 4.0 以上，顯示主管職人員認定其具有高度的重要性；而「應用資訊科技的能力」(3.56)一項平均得分則為 3.5 以上，顯示其具有中高程度的重要性；至於「發展和管理資訊系統的能力」(3.12)一項平均得分在 3.0-3.5 之間亦顯示其有中等重要程度。

表 4-2 主管職人員在各能力構面之具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
應用資訊科技的能力	3.33	0.67	6	3.56	0.63	6
1 具備電腦文書處理的能力	3.64	0.75		3.91	0.88	
2 具備網頁製作的能力	2.18	1.02		2.48	1.09	
3 具備簡報製作的能力	2.82	1.06		3.14	0.98	
4 具備資料處理能力	3.41	1.00		3.77	0.89	
5 使用電子郵件通訊的能力	3.95	0.81		4.07	0.93	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	3.48	1.09		3.73	0.97	
7 使用網路蒐集資訊的能力	3.70	0.88		3.84	0.96	
8 具備對資訊倫理的認知	3.48	0.93		3.52	1.05	
發展和管理資訊系統的能力	2.69	0.85	7	3.12	1.00	7
9 具備資訊管理的概念	3.14	0.98		3.45	1.09	
10 具備發展資訊系統的能力	2.59	1.15		3.14	1.09	
11 具備管理資訊系統的能力	2.77	1.05		3.11	1.17	
12 具備使用資訊系統的能力	3.02	0.93		3.34	1.08	
13 具備管理資訊設備的能力	2.52	1.00		2.91	1.14	
14 具備網路管理的技術	2.11	0.97		2.77	1.14	
顧客服務導向能力	3.99	0.76	3	4.24	0.79	2
15 具有顧客導向的服務理念	4.11	0.89		4.20	0.90	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	3.95	0.91		4.23	0.89	
17 熟稔執行業務的內容	4.18	0.81		4.34	0.81	
18 熟稔執行業務的相關法令	3.95	0.83		4.30	0.85	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.86	0.85		4.20	0.88	
20 具有管理顧客關係的能力	3.86	0.80		4.16	0.86	

續下表

表 4-2 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
個人一般能力	4.12	0.54	1	4.29	0.60	1
21 能夠接受創新的觀念	4.25	0.61		4.34	0.68	
22 具有持續學習的能力	4.18	0.72		4.25	0.75	
23 具備良好溝通的能力	4.11	0.65		4.32	0.67	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	4.16	0.61		4.32	0.74	
25 具有有效解決問題的能力	4.02	0.63		4.25	0.69	
26 具有管理個人時間的能力	4.00	0.65		4.23	0.60	
27 具有判斷決策的能力	4.09	0.56		4.34	0.64	
專案和變革管理的能力	3.77	0.54	5	4.09	0.64	5
28 能領導員工面對組織的變革	3.80	0.70		4.09	0.71	
29 能激勵員工的士氣	3.82	0.69		4.23	0.83	
30 具有協商和影響他人的能力	3.93	0.66		4.16	0.75	
31 具有衝突管理的能力	3.73	0.66		4.05	0.71	
32 具有組織發展的能力	3.73	0.69		4.05	0.71	
33 具有專案管理的能力	3.61	0.75		3.98	0.70	
34 具有策略規劃的能力	3.59	0.73		4.07	0.73	
35 具有執行預算的能力	3.95	0.68		4.07	0.82	
團隊合作的能力	4.03	0.63	2	4.18	0.65	4
36 能配合團隊分派的任務	4.25	0.72		4.34	0.71	
37 能與他人協調合作以達成目標	4.27	0.73		4.34	0.75	
38 能規劃自己在團體中的工作	4.16	0.68		4.16	0.71	
39 能領導他人以進行團隊工作	4.09	0.77		4.20	0.79	
40 能領導不同單位間相互合作	3.84	0.78		4.11	0.81	
41 能促進單位和企業間相互合作	3.59	0.97		3.93	0.97	
人力資源管理能力	3.78	0.53	4	4.22	0.60	3
42 具有有效處理員工抱怨的能力	3.95	0.65		4.30	0.67	
43 具有協助員工訓練發展的能力	3.77	0.60		4.18	0.66	
44 具有績效管理的能力	3.77	0.71		4.25	0.65	
45 具有管理多元化人力的能力	3.61	0.58		4.14	0.70	

參、非主管職人員對各核心能力之評估

由表 4-3 描述統計結果得知，非主管職人員在具備程度中各構面得分依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」、「應用資訊科技的能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(3.85)、「顧客服務導向能力」(3.81)、「團隊合作的能力」(3.68)、三項平均得分皆在 3.5 以上，顯示非主管職人員認定其具有中高程度的具備程度。

而非主管職人員在重要程度中各構面得分則為依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」、「應用資訊科技的能力」、「專案和變革管理的能力」、「人力資源管理能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(4.10)、「顧客服務導向能力」(4.04)、「團隊合作的能力」(3.79)三項平均得分皆在 3.5 以上，顯示非主管職人員認定其具有中高度的重要性。

表 4-3 非主管職人員在各能力構面之具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度			重要程度		
	平均數	標準差	構面排序	平均數	標準差	構面排序
應用資訊科技的能力	3.35	0.75	4	3.45	0.74	4
1 具備電腦文書處理的能力	3.72	0.85		3.98	1.01	
2 具備網頁製作的能力	2.10	1.01		2.37	1.15	
3 具備簡報製作的能力	2.96	1.11		2.96	1.20	
4 具備資料處理能力	3.43	0.98		3.67	0.96	
5 使用電子郵件通訊的能力	3.91	1.00		3.95	0.92	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	3.60	1.01		3.61	1.02	
7 使用網路蒐集資訊的能力	3.71	0.99		3.70	1.06	
8 具備對資訊倫理的認知	3.41	1.04		3.36	1.09	

表 4-3 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
發展和管理資訊系統的能力	2.64	0.83	7	2.90	0.91	7
9 具備資訊管理的概念	3.00	0.91		3.20	1.00	
10 具備發展資訊系統的能力	2.48	1.06		2.67	1.12	
11 具備管理資訊系統的能力	2.54	1.00		2.81	1.06	
12 具備使用資訊系統的能力	3.09	0.97		3.25	1.00	
13 具備管理資訊設備的能力	2.46	0.98		2.78	1.09	
14 具備網路管理的技術	2.28	0.98		2.70	1.08	
顧客服務導向能力	3.81	0.67	2	4.04	0.77	2
15 具有顧客導向的服務理念	3.98	0.81		4.04	0.97	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	3.86	0.81		4.01	0.94	
17 熟稔執行業務的內容	4.01	0.79		4.24	0.82	
18 熟稔執行業務的相關法令	3.72	0.84		4.10	0.85	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.71	0.80		3.99	0.88	
20 具有管理顧客關係的能力	3.59	0.84		3.88	0.90	
個人一般能力	3.85	0.64	1	4.10	0.69	1
21 能夠接受創新的觀念	4.09	0.76		4.09	0.76	
22 具有持續學習的能力	4.05	0.78		4.05	0.78	
23 具備良好溝通的能力	3.90	0.80		3.90	0.80	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	3.89	0.77		3.89	0.77	
25 具有有效解決問題的能力	3.80	0.76		3.80	0.76	
26 具有管理個人時間的能力	3.75	0.76		3.75	0.76	
27 具有判斷決策的能力	3.48	0.86		3.48	0.86	
專案和變革管理的能力	3.07	0.88	6	3.41	0.96	5
28 能領導員工面對組織的變革	3.80	0.70		3.17	1.15	
29 能激勵員工的士氣	2.89	1.04		3.41	1.16	
30 具有協商和影響他人的能力	3.06	1.05		3.62	1.03	
31 具有衝突管理的能力	3.30	0.92		3.47	1.03	
32 具有組織發展的能力	3.08	0.94		3.29	1.10	

續下表

表 4-3 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
專案和變革管理的能力	3.07	0.88	6	3.41	0.96	5
33 具有專案管理的能力	2.89	1.00		3.45	1.08	
34 具有策略規劃的能力	3.03	1.06		3.38	1.10	
35 具有執行預算的能力	3.04	1.06		3.51	1.08	
團隊合作的能力	3.68	0.68	3	3.79	0.75	3
36 能配合團隊分派的任務	4.20	0.76		4.14	0.83	
37 能與他人協調合作以達成目標	4.16	0.75		4.16	0.84	
38 能規劃自己在團體中的工作	3.99	0.79		3.97	0.86	
39 能領導他人以進行團隊工作	3.36	0.92		3.62	0.98	
40 能領導不同單位間相互合作	3.27	0.97		3.50	1.03	
41 能促進單位和企業間相互合作	3.12	1.09		3.35	1.11	
人力資源管理能力	3.11	0.90	5	3.40	1.11	6
42 具有有效處理員工抱怨的能力	3.23	1.01		3.42	1.21	
43 具有協助員工訓練發展的能力	3.11	1.02		3.43	1.22	
44 具有績效管理的能力	3.12	0.96		3.43	1.11	
45 具有管理多元化人力的能力	2.99	1.03		3.31	1.23	

由此可知，在非主管職人員所評估的能力項目中，認定之具備程度及重要程度得分皆有一致性，最高為「個人一般能力」、第二為「顧客服務導向能力」、其次「團隊合作的能力」，再次「應用資訊科技的能力」。

肆、一般訓練業務人員對各核心能力之評估

由表 4-4 中，描述統計結果得知，一般訓練業務人員在**具備程度**中各構面得分依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」、「應用資訊科技的能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(3.95)、「顧客服務導向能力」(3.85)、「團隊合作的能力」(3.79)、三項平均得分皆在 3.5 以上，顯示一般訓練業務人員認定其具有中高程度的具備程度。

在**重要程度**中各構面得分則為依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」、「人力資源管理能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(4.17)、「顧客服務導向能力」(4.07)、「團隊合作的能力」(3.89)、「專案和變革管理的能力」(3.61)、「應用資訊科技的能力」(3.51)五項平均得分皆在 3.5 以上，顯示一般訓練業務人員認定其具有中高度的重要性。

表 4-4 一般訓練業務人員在各能力構面之具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
應用資訊科技的能力	3.35	0.74	4	3.51	0.74	5
1 具備電腦文書處理的能力	3.67	0.85		3.94	1.03	
2 具備網頁製作的能力	2.10	0.98		2.41	1.16	
3 具備簡報製作的能力	3.07	1.10		3.13	1.22	
4 具備資料處理能力	3.38	1.02		3.76	0.95	
5 使用電子郵件通訊的能力	3.89	0.96		3.91	0.97	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	3.61	1.04		3.68	1.03	
7 使用網路蒐集資訊的能力	3.68	0.92		3.82	1.02	
8 具備對資訊倫理的認知	3.41	1.02		3.46	1.05	
發展和管理資訊系統的能力	2.56	0.82	7	2.90	0.95	7
9 具備資訊管理的概念	2.94	0.91		3.22	1.07	
10 具備發展資訊系統的能力	2.46	0.99		2.77	1.10	
11 具備管理資訊系統的能力	2.47	0.97		2.84	1.04	
12 具備使用資訊系統的能力	2.98	0.94		3.23	1.00	
13 具備管理資訊設備的能力	2.36	1.06		2.70	1.16	
14 具備網路管理的技術	2.18	0.97		2.61	1.15	
顧客服務導向能力	3.85	0.65	2	4.07	0.80	2
15 具有顧客導向的服務理念	4.04	0.76		4.06	0.99	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	3.86	0.81		4.05	0.98	
17 熟稔執行業務的內容	4.02	0.79		4.22	0.89	
18 熟稔執行業務的相關法令	3.76	0.83		4.12	0.88	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.79	0.76		4.07	0.88	
20 具有管理顧客關係的能力	3.65	0.84		3.91	0.89	

續下表

表 4-4 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
個人一般能力	3.95	0.61	1	4.17	0.73	1
21 能夠接受創新的觀念	4.18	0.70		4.20	0.87	
22 具有持續學習的能力	4.12	0.76		4.23	0.81	
23 具備良好溝通的能力	3.98	0.75		4.30	0.80	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	3.97	0.69		4.23	0.81	
25 具有有效解決問題的能力	3.93	0.72		4.23	0.86	
26 具有管理個人時間的能力	3.81	0.72		4.02	0.87	
27 具有判斷決策的能力	3.69	0.82		4.00	0.88	
專案和變革管理的能力	3.27	0.82	6	3.61	0.87	4
28 能領導員工面對組織的變革	3.80	0.70		3.39	1.13	
29 能激勵員工的士氣	3.15	0.99		3.56	1.12	
30 具有協商和影響他人的能力	3.27	0.95		3.73	0.96	
31 具有衝突管理的能力	3.39	0.89		3.59	0.96	
32 具有組織發展的能力	3.21	0.93		3.55	0.98	
33 具有專案管理的能力	3.17	0.96		3.69	0.93	
34 具有策略規劃的能力	3.23	1.02		3.67	1.02	
35 具有執行預算的能力	3.30	0.97		3.72	1.00	
團隊合作的能力	3.79	0.62	3	3.89	0.72	3
36 能配合團隊分派的任務	4.24	0.71		4.23	0.80	
37 能與他人協調合作以達成目標	4.17	0.70		4.19	0.79	
38 能規劃自己在團體中的工作	4.10	0.72		4.06	0.83	
39 能領導他人以進行團隊工作	3.54	0.88		3.73	0.94	
40 能領導不同單位間相互合作	3.40	0.88		3.65	0.98	
41 能促進單位和企業間相互合作	3.31	0.99		3.49	1.05	
人力資源管理能力	3.28	0.83	5	3.49	1.06	6
42 具有有效處理員工抱怨的能力	3.38	0.94		3.51	1.16	
43 具有協助員工訓練發展的能力	3.28	0.97		3.53	1.11	
44 具有績效管理的能力	3.31	0.90		3.54	1.02	
45 具有管理多元化人力的能力	3.16	0.93		3.39	1.20	

伍、文書行政人員對各核心能力之評估

由表 4-5 中,描述統計結果得知文書行政人員在**具備程度**中各構面得分依次排序為「顧客服務導向能力」、「個人一般能力」、「團隊合作的能力」、「應用資訊科技的能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「顧客服務導向能力」(3.80)、「個人一般能力」(3.72)、「團隊合作的能力」(3.55)、三項平均得分皆在 3.5 以上,顯示文書行政人員認定其具有中高程度的具備程度。

而文書行政人員在**重要程度**中各構面得分則為依次排序為「顧客服務導向能力」、「個人一般能力」、「團隊合作的能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「顧客服務導向能力」(3.80)、「個人一般能力」(3.72)、「團隊合作的能力」(3.55)、三項平均得分皆在 3.5 以上,顯示文書行政人員認定其具有中高程度的重要性。

表 4-5 文書行政人員在各能力構面之具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
應用資訊科技的能力	3.07	0.75	4	3.27	0.64	6
1 具備電腦文書處理的能力	3.48	0.74		3.76	0.95	
2 具備網頁製作的能力	1.83	0.93		2.24	1.09	
3 具備簡報製作的能力	2.52	1.06		2.76	0.99	
4 具備資料處理能力	3.10	0.90		3.24	0.87	
5 使用電子郵件通訊的能力	3.72	1.13		3.83	0.97	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	3.10	0.98		3.38	1.01	
7 使用網路蒐集資訊的能力	3.55	1.12		3.62	1.05	
8 具備對資訊倫理的認知	3.28	1.13		3.34	1.14	
發展和管理資訊系統的能力	2.39	0.72	7	2.89	0.87	7
9 具備資訊管理的概念	2.69	0.85		3.10	0.94	
10 具備發展資訊系統的能力	2.14	0.88		2.52	1.18	
11 具備管理資訊系統的能力	2.17	0.85		2.69	1.17	
12 具備使用資訊系統的能力	2.83	0.97		3.28	1.03	
13 具備管理資訊設備的能力	2.38	0.90		2.90	1.01	
14 具備網路管理的技術	2.10	0.90		2.83	0.93	
顧客服務導向能力	3.80	0.76	1	4.18	0.77	1
15 具有顧客導向的服務理念	3.93	0.88		4.17	0.85	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	3.86	0.83		4.14	0.88	
17 熟稔執行業務的內容	4.03	0.91		4.52	0.74	
18 熟稔執行業務的相關法令	3.90	0.86		4.31	0.89	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.66	1.01		4.03	0.91	
20 具有管理顧客關係的能力	3.45	1.02		3.93	0.96	

續下表

表 4-5 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
個人一般能力	3.72	0.73	2	4.14	0.69	2
21 能夠接受創新的觀念	4.07	0.80		4.21	0.77	
22 具有持續學習的能力	3.97	0.82		4.31	0.71	
23 具備良好溝通的能力	3.76	0.87		4.14	0.83	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	3.69	0.89		4.21	0.77	
25 具有有效解決問題的能力	3.55	0.91		4.21	0.82	
26 具有管理個人時間的能力	3.76	0.87		4.14	0.74	
27 具有判斷決策的能力	3.28	1.03		3.76	1.12	
專案和變革管理的能力	2.91	1.02	6	3.40	1.01	5
28 能領導員工面對組織的變革	2.79	1.18		3.21	1.21	
29 能激勵員工的士氣	2.86	1.06		3.41	1.24	
30 具有協商和影響他人的能力	3.21	1.01		3.62	1.01	
31 具有衝突管理的能力	2.97	1.09		3.62	1.05	
32 具有組織發展的能力	2.69	1.14		3.21	1.15	
33 具有專案管理的能力	2.90	1.18		3.38	1.15	
34 具有策略規劃的能力	2.69	1.14		3.28	1.07	
35 具有執行預算的能力	3.21	1.32		3.45	1.21	
團隊合作的能力	3.55	0.80	3	3.77	0.83	3
36 能配合團隊分派的任務	4.24	0.83		4.24	0.83	
37 能與他人協調合作以達成目標	4.24	0.79		4.28	0.92	
38 能規劃自己在團體中的工作	3.86	0.92		3.90	0.90	
39 能領導他人以進行團隊工作	3.17	1.10		3.62	1.21	
40 能領導不同單位間相互合作	3.00	1.10		3.34	1.23	
41 能促進單位和企業間相互合作	2.76	1.30		3.24	1.15	
人力資源管理能力	3.00	1.06	5	3.48	1.22	4
42 具有有效處理員工抱怨的能力	3.21	1.21		3.45	1.27	
43 具有協助員工訓練發展的能力	3.03	1.21		3.41	1.30	
44 具有績效管理的能力	2.93	1.13		3.52	1.33	
45 具有管理多元化人力的能力	2.83	1.14		3.55	1.24	

陸、人事管理人員對各核心能力之評估

由下表 4-6 中,描述統計結果得知人事管理人員在**具備程度**中各構面得分依次排序為「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「團隊合作的能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(4.13)、「顧客服務導向能力」(4.08)、「團隊合作的能力」(3.93)、「人力資源管理能力」(3.58)、「專案和變革管理的能力」(3.54)、「應用資訊科技的能力」(3.50)六項平均得分皆在 3.5 以上,顯示人事管理人員認定其具有中高程度的具備程度。

而人事管理人員在**重要程度**中各構面得分則為依次排序為「顧客服務導向能力」、「個人一般能力」、「人力資源管理能力」、「團隊合作的能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。「顧客服務導向能力」(4.28)、「個人一般能力」(4.19)、「人力資源管理能力」(4.06)、「團隊合作的能力」(4.03)、「專案和變革管理的能力」(3.80)五項平均得分皆在 3.5 以上,顯示人事管理人員認定示其具有中高度的重要性。

表 4-6 人事管理人員在各能力構面之具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
應用資訊科技的能力	3.50	0.74	6	3.49	0.71	6
1 具備電腦文書處理的能力	3.91	0.74		4.23	0.81	
2 具備網頁製作的能力	2.26	1.04		2.29	1.10	
3 具備簡報製作的能力	2.83	1.07		2.71	1.10	
4 具備資料處理能力	3.69	1.05		3.83	0.98	
5 使用電子郵件通訊的能力	4.11	0.87		4.23	0.81	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	3.80	1.05		3.71	1.05	
7 使用網路蒐集資訊的能力	3.89	1.05		3.69	1.13	
8 具備對資訊倫理的認知	3.51	1.04		3.23	1.14	
發展和管理資訊系統的能力	2.88	0.86	7	2.97	0.95	7
9 具備資訊管理的概念	3.29	1.02		3.37	1.09	
10 具備發展資訊系統的能力	2.66	1.26		2.86	1.12	
11 具備管理資訊系統的能力	3.00	1.11		2.91	1.15	
12 具備使用資訊系統的能力	3.29	0.96		3.26	1.07	
13 具備管理資訊設備的能力	2.66	0.84		2.77	0.97	
14 具備網路管理的技術	2.40	1.01		2.66	1.03	
顧客服務導向能力	4.08	0.70	2	4.28	0.67	1
15 具有顧客導向的服務理念	4.17	0.92		4.23	0.81	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	4.09	0.78		4.26	0.78	
17 熟稔執行業務的內容	4.26	0.74		4.37	0.65	
18 熟稔執行業務的相關法令	4.09	0.78		4.40	0.77	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.94	0.80		4.23	0.81	
20 具有管理顧客關係的能力	3.91	0.78		4.20	0.83	

續下表

表 4-6 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
個人一般能力	4.13	0.47	1	4.19	0.55	2
21 能夠接受創新的觀念	4.29	0.62		4.17	0.75	
22 具有持續學習的能力	4.29	0.62		4.14	0.77	
23 具備良好溝通的能力	4.20	0.63		4.34	0.64	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	4.26	0.61		4.40	0.65	
25 具有有效解決問題的能力	4.00	0.54		4.20	0.68	
26 具有管理個人時間的能力	3.97	0.62		4.06	0.64	
27 具有判斷決策的能力	3.89	0.58		4.00	1.00	
專案和變革管理的能力	3.54	0.76	5	3.80	0.92	5
28 能領導員工面對組織的變革	3.43	0.81		3.63	1.06	
29 能激勵員工的士氣	3.60	0.88		4.03	0.98	
30 具有協商和影響他人的能力	3.80	0.80		4.06	0.91	
31 具有衝突管理的能力	3.63	0.81		3.86	0.94	
32 具有組織發展的能力	3.34	0.91		3.69	1.13	
33 具有專案管理的能力	3.37	0.91		3.69	1.02	
34 具有策略規劃的能力	3.43	0.88		3.74	1.09	
35 具有執行預算的能力	3.69	0.93		3.74	1.04	
團隊合作的能力	3.93	0.63	3	4.03	0.66	4
36 能配合團隊分派的任務	4.20	0.72		4.17	0.75	
37 能與他人協調合作以達成目標	4.29	0.79		4.31	0.76	
38 能規劃自己在團體中的工作	4.17	0.66		4.14	0.69	
39 能領導他人以進行團隊工作	3.80	0.90		3.97	0.89	
40 能領導不同單位間相互合作	3.77	0.84		3.91	0.89	
41 能促進單位和企業間相互合作	3.34	0.97		3.69	1.13	
人力資源管理能力	3.58	0.67	4	4.06	0.83	3
42 具有有效處理員工抱怨的能力	3.86	0.73		4.23	0.84	
43 具有協助員工訓練發展的能力	3.63	0.65		4.14	0.85	
44 具有績效管理的能力	3.49	0.78		4.00	0.97	
45 具有管理多元化人力的能力	3.34	0.94		3.86	1.00	

柒、會計統計人員對各核心能力之評估

由表 4-7 中,描述統計結果得知會計統計人員在**具備程度**中各構面得分依次排序為「團隊合作的能力」、「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「人力資源管理能力」、「應用資訊科技的能力」、「專案和變革管理的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「團隊合作的能力」(3.95)、「個人一般能力」(3.71)、「顧客服務導向能力」(3.67)三項平均得分皆在 3.5 以上,顯示會計統計人員認定其具有中高程度的具備程度。

而會計統計人員在**重要程度**中各構面得分則為依次排序為「個人一般能力」、「團隊合作的能力」、「顧客服務導向能力」、「人力資源管理能力」、「專案和變革管理的能力」、「應用資訊科技的能力」與「發展和管理資訊系統的能力」。且「個人一般能力」(3.96)、「團隊合作的能力」(3.93)、「顧客服務導向能力」(3.65)、「人力資源管理能力」(3.53)四項平均得分皆在 3.5 以上,顯示會計統計人員認定其具有中高度的重要性。

表 4-7 會計統計人員在各能力構面之具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
應用資訊科技的能力	3.22	0.49	5	3.30	0.62	6
1 具備電腦文書處理的能力	3.63	0.89		3.88	0.89	
2 具備網頁製作的能力	1.94	0.93		2.38	1.09	
3 具備簡報製作的能力	2.56	1.03		2.94	1.00	
4 具備資料處理能力	3.44	0.63		3.56	0.73	
5 使用電子郵件通訊的能力	3.88	0.81		3.81	0.83	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	3.38	0.89		3.38	0.81	
7 使用網路蒐集資訊的能力	3.50	0.73		3.25	0.86	
8 具備對資訊倫理的認知	3.44	0.73		3.25	0.93	
發展和管理資訊系統的能力	2.84	0.75	7	3.03	0.81	7
9 具備資訊管理的概念	3.31	0.70		3.31	0.70	
10 具備發展資訊系統的能力	2.81	1.28		2.88	1.02	
11 具備管理資訊系統的能力	2.88	0.96		2.94	0.93	
12 具備使用資訊系統的能力	3.38	0.89		3.19	0.91	
13 具備管理資訊設備的能力	2.56	0.89		2.94	1.06	
14 具備網路管理的技術	2.13	0.96		2.94	0.93	
顧客服務導向能力	3.67	0.69	3	3.65	0.78	3
15 具有顧客導向的服務理念	3.81	0.83		3.63	1.15	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	3.75	1.00		3.44	0.89	
17 熟稔執行業務的內容	3.94	0.77		3.81	0.66	
18 熟稔執行業務的相關法令	3.38	0.89		3.81	0.66	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.50	0.73		3.56	1.03	
20 具有管理顧客關係的能力	3.63	0.50		3.63	0.96	

續下表

表 4-7 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
個人一般能力	3.71	0.76	2	3.96	0.64	1
21 能夠接受創新的觀念	3.75	0.86		3.75	1.00	
22 具有持續學習的能力	3.75	0.93		4.00	0.73	
23 具備良好溝通的能力	3.88	0.89		4.06	0.68	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	3.81	0.83		3.88	0.81	
25 具有有效解決問題的能力	3.69	0.70		4.13	0.72	
26 具有管理個人時間的能力	3.56	0.89		4.06	0.77	
27 具有判斷決策的能力	3.56	0.96		3.88	0.89	
專案和變革管理的能力	3.05	0.89	6	3.27	1.10	5
28 能領導員工面對組織的變革	2.94	1.34		3.25	1.29	
29 能激勵員工的士氣	3.19	1.38		3.38	1.31	
30 具有協商和影響他人的能力	3.50	0.97		3.50	1.26	
31 具有衝突管理的能力	3.13	0.62		3.31	1.14	
32 具有組織發展的能力	2.88	1.09		3.13	1.20	
33 具有專案管理的能力	2.81	0.91		3.06	1.18	
34 具有策略規劃的能力	2.75	0.93		3.06	1.12	
35 具有執行預算的能力	3.19	1.05		3.44	1.09	
團隊合作的能力	3.95	0.79	1	3.93	0.93	2
36 能配合團隊分派的任務	4.38	0.62		4.19	0.83	
37 能與他人協調合作以達成目標	4.25	0.68		4.13	0.96	
38 能規劃自己在團體中的工作	4.06	0.85		4.00	1.03	
39 能領導他人以進行團隊工作	3.81	1.05		3.88	1.02	
40 能領導不同單位間相互合作	3.63	1.15		3.75	1.06	
41 能促進單位和企業間相互合作	3.56	1.26		3.63	1.26	
人力資源管理能力	3.28	1.04	4	3.53	1.18	4
42 具有有效處理員工抱怨的能力	3.25	1.13		3.63	1.36	
43 具有協助員工訓練發展的能力	3.13	1.15		3.31	1.45	
44 具有績效管理的能力	3.50	1.10		3.75	1.13	
45 具有管理多元化人力的能力	3.25	1.06		3.44	1.21	

捌、資訊管理人員對各核心能力之評估

由表 4-8 中,描述統計結果得知資訊管理人員在**具備程度**中各構面得分依次排序為「應用資訊科技的能力」、「個人一般能力」、「顧客服務導向能力」、「發展和管理資訊系統的能力」、「團隊合作的能力」、「專案和變革管理的能力」與「人力資源管理能力」。且「應用資訊科技的能力」(3.89)、「個人一般能力」(3.63)兩項平均得分皆在 3.5 以上,顯示資訊管理人員認定其具有中高程度的具備程度。

而資訊管理人員在**重要程度**中各構面得分則為依次排序為「個人一般能力」、「應用資訊科技的能力」、「顧客服務導向能力」、「發展和管理資訊系統的能力」、「團隊合作的能力」、「專案和變革管理的能力」與「人力資源管理能力」。且「個人一般能力」(4.07)、「應用資訊科技的能力」(4.03)、「顧客服務導向能力」(4.02)、「發展和管理資訊系統的能力」(3.67)四項平均得分皆在 3.5 以上,顯示資訊管理人員認定其具有中高度的重要性。

表 4-8 資訊管理人員在各能力構面之具備程度和重要程度的平均數

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
應用資訊科技的能力	3.89	0.66	1	4.03	0.71	2
1 具備電腦文書處理的能力	4.00	0.93		4.00	1.31	
2 具備網頁製作的能力	3.25	0.89		3.25	1.04	
3 具備簡報製作的能力	3.75	0.89		3.75	1.04	
4 具備資料處理能力	3.88	0.83		4.25	0.89	
5 使用電子郵件通訊的能力	4.13	0.83		4.50	0.53	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	4.25	0.71		4.25	0.71	
7 使用網路蒐集資訊的能力	4.25	0.71		4.25	0.89	
8 具備對資訊倫理的認知	3.63	0.92		4.00	1.20	
發展和管理資訊系統的能力	3.35	0.80	4	3.67	1.08	4
9 具備資訊管理的概念	3.75	0.71		3.75	1.04	
10 具備發展資訊系統的能力	3.13	1.25		3.38	1.41	
11 具備管理資訊系統的能力	3.38	0.92		3.88	1.13	
12 具備使用資訊系統的能力	3.63	0.92		4.00	1.07	
13 具備管理資訊設備的能力	3.25	0.71		3.63	1.19	
14 具備網路管理的技術	3.00	1.07		3.38	1.51	
顧客服務導向能力	3.46	0.66	3	4.02	0.68	3
15 具有顧客導向的服務理念	3.63	1.06		4.25	0.89	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	3.50	0.93		4.25	0.89	
17 熟稔執行業務的內容	3.88	0.83		4.25	0.89	
18 熟稔執行業務的相關法令	3.13	0.64		3.50	0.53	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	3.25	0.71		3.88	0.64	
20 具有管理顧客關係的能力	3.38	0.74		4.00	0.76	

續下表

表 4-8 (續) 接上表

能力構面與項目	具備程度		構面 排序	重要程度		構面 排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
個人一般能力	3.63	0.56	2	4.07	0.50	1
21 能夠接受創新的觀念	3.75	0.71		4.00	0.53	
22 具有持續學習的能力	3.88	0.64		3.88	0.35	
23 具備良好溝通的能力	3.38	0.74		4.13	0.64	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	3.75	0.71		4.00	0.76	
25 具有有效解決問題的能力	3.75	0.71		4.38	0.74	
26 具有管理個人時間的能力	3.75	0.71		4.13	0.64	
27 具有判斷決策的能力	3.13	0.64		4.00	0.53	
專案和變革管理的能力	3.05	0.85	6	3.39	0.94	6
28 能領導員工面對組織的變革	2.75	1.04		3.25	0.89	
29 能激勵員工的士氣	2.88	1.25		3.50	1.07	
30 具有協商和影響他人的能力	3.38	0.52		3.63	0.92	
31 具有衝突管理的能力	3.00	0.93		3.38	1.06	
32 具有組織發展的能力	3.00	0.93		3.25	1.04	
33 具有專案管理的能力	3.25	1.04		3.50	1.20	
34 具有策略規劃的能力	3.13	1.13		3.25	1.04	
35 具有執行預算的能力	3.00	0.76		3.38	1.06	
團隊合作的能力	3.21	0.49	5	3.48	0.63	5
36 能配合團隊分派的任務	3.38	0.92		3.63	1.06	
37 能與他人協調合作以達成目標	3.63	0.92		3.75	0.71	
38 能規劃自己在團體中的工作	3.25	0.46		3.38	0.52	
39 能領導他人以進行團隊工作	3.13	0.35		3.50	0.53	
40 能領導不同單位間相互合作	2.88	0.64		3.38	0.74	
41 能促進單位和企業間相互合作	3.00	0.93		3.25	1.04	
人力資源管理能力	2.81	0.74	7	3.31	0.99	7
42 具有有效處理員工抱怨的能力	2.75	0.71		3.13	0.83	
43 具有協助員工訓練發展的能力	2.75	0.71		3.50	1.20	
44 具有績效管理的能力	2.88	0.83		3.25	0.89	
45 具有管理多元化人力的能力	2.88	0.83		3.38	1.19	

第二節 個人背景變項在各核心能力之具備程度及重要程度 差異情形

基於研究目的與待答問題，本節呈現分析個人背景變項在核心能力各項目上之差異情形，主要以獨立樣本 t 考驗、成對樣本 t 考驗，單因子變異數分析及 Tukey 事後比較考驗來進行統計分析，茲將分析結果敘述如下：

壹、人員性別與各核心能力具備程度差異之分析

根據表 4-9 所示，不同性別人員在各核心能力構面之具備程度有所差異，不同性別人員在應用資訊科技的能力、個人一般能力、專案和變革管理的能力、團隊合作的能力和人力資源管理能力等四項能力構面中皆有各項核心能力之具備程度具有顯著差異。

在 t 檢定考驗的檢定下，其結果如下表

一、應用資訊科技的能力：「具備電腦文書處理的能力」($t=-2.54$ ， $p<.01$)、「具備對資訊倫理的認知」($t=-2.32$ ， $p<.05$)，兩項其具備程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 具備電腦文書處理的能力項目之具備程度上，女性人員所評估的具備程度顯著高於男性人員。

(二) 具備對資訊倫理的認知項目之具備程度上，女性人員所評估的具備程度顯著高於男性人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

表 4-9 不同性別人員在各核心各能力項目之具備程度差異分析

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
應用資訊科技的能力					
1 具備電腦文書處理的能力	男	74	3.51	0.86	-2.54 [*]
	女	108	3.82	0.77	
2 具備網頁製作的能力	男	74	2.16	1.06	0.46
	女	108	2.09	0.97	
3 具備簡報製作的能力	男	74	2.86	1.16	-0.59
	女	108	2.96	1.06	
4 具備資料處理的能力	男	74	3.27	1.09	-1.75
	女	108	3.53	0.89	
5 使用電子郵件通訊的能力	男	74	3.80	1.02	-1.42
	女	108	4.00	0.90	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	男	74	3.53	1.02	-0.48
	女	108	3.60	1.04	
7 使用網路蒐集資訊的能力	男	74	3.54	0.95	-1.97
	女	108	3.82	0.96	
8 具備對資訊倫理的認知	男	74	3.22	0.94	-2.32 [*]
	女	108	3.56	1.03	
發展和管理資訊系統的能力					
9 具備資訊管理的概念	男	74	3.07	0.93	0.42
	女	108	3.01	0.93	
10 具備發展資訊系統的能力	男	74	2.64	1.04	1.34
	女	108	2.42	1.10	
11 具備管理資訊系統的能力	男	74	2.73	0.96	1.44
	女	108	2.51	1.05	
12 具備使用資訊系統的能力	男	74	3.00	0.83	-0.94
	女	108	3.13	1.03	
13 具備管理資訊設備的能力	男	74	2.54	0.98	0.71
	女	108	2.44	0.98	
14 具備網路管理的技術	男	74	2.26	0.99	0.17
	女	108	2.23	0.97	
顧客服務導向能力					
15 具有顧客導向的服務理念	男	74	3.93	0.88	-1.05
	女	108	4.06	0.80	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	男	74	3.82	0.88	-0.73
	女	108	3.92	0.80	
17 熟稔執行業務的內容	男	74	4.01	0.73	-0.59
	女	108	4.08	0.84	
18 熟稔執行業務的相關法令	男	74	3.80	0.81	0.23
	女	108	3.77	0.87	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	男	74	3.80	0.81	0.68
	女	108	3.71	0.82	
20 具有管理顧客關係的能力	男	74	3.68	0.85	0.29
	女	108	3.64	0.84	

表 4-9 (續) 接上表

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
個人一般能力					
21 能夠接受創新的觀念	男	74	4.03	0.68	-1.53
	女	108	4.19	0.75	
22 具有持續學習的能力	男	74	3.97	0.76	-1.61
	女	108	4.16	0.76	
23 具備良好溝通的能力	男	74	3.93	0.75	-0.26
	女	108	3.96	0.80	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	男	74	3.95	0.72	-0.15
	女	108	3.96	0.76	
25 具有有效解決問題的能力	男	74	3.91	0.76	0.81
	女	108	3.81	0.71	
26 具有管理個人時間的能力	男	74	3.82	0.75	0.25
	女	108	3.80	0.75	
27 具有判斷決策的能力	男	74	3.76	0.82	1.74
	女	108	3.54	0.85	
專案和變革管理的能力					
28 能領導員工面對組織的變革	男	74	3.43	0.91	3.57**
	女	108	2.89	1.07	
29 能激勵員工的士氣	男	74	3.54	0.92	3.33**
	女	108	3.04	1.05	
30 具有協商和影響他人的能力	男	74	3.59	0.84	1.80
	女	108	3.35	0.93	
31 具有衝突管理的能力	男	74	3.50	0.88	3.27**
	女	108	3.06	0.92	
32 具有組織發展的能力	男	74	3.36	0.93	3.10**
	女	108	2.91	1.01	
33 具有專案管理的能力	男	74	3.42	0.91	2.76*
	女	108	3.00	1.07	
34 具有策略規劃的能力	男	74	3.39	0.90	2.48*
	女	108	3.02	1.06	
35 具有執行預算的能力	男	74	3.62	0.79	2.42*
	女	108	3.28	1.13	
團隊合作的能力					
36 能配合團隊分派的任務	男	74	4.09	0.72	-1.71
	女	108	4.29	0.76	
37 能與他人協調合作以達成目標	男	74	4.09	0.74	-1.39
	女	108	4.25	0.74	
38 能規劃自己在團體中的工作	男	74	3.95	0.74	-1.27
	女	108	4.09	0.78	
39 能領導他人以進行團隊工作	男	74	3.68	0.88	1.64
	女	108	3.44	0.97	
40 能領導不同單位間相互合作	男	74	3.53	0.89	1.41
	女	108	3.32	0.99	
41 能促進單位和企業間相互合作	男	74	3.50	0.88	2.78*
	女	108	3.06	1.17	

續下表

表 4-9 (續) 接上表

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
人力資源管理能力					
42 具有有效處理員工抱怨的能力	男	74	3.64	0.85	2.63 [*]
	女	108	3.25	1.04	
43 具有協助員工訓練發展的能力	男	74	3.49	0.88	2.51 [*]
	女	108	3.12	1.02	
44 具有績效管理的能力	男	74	3.45	0.88	1.97
	女	108	3.17	0.98	
45 具有管理多元化人力的能力	男	74	3.38	0.81	2.80 [*]
	女	108	2.97	1.05	

註：* p<.05, ** p<.01

二、專案和變革管理的能力：「能領導員工面對組織的變革」(t=3.57, p<.01)、「能激勵員工的士氣」(t=3.33, p<.01)，「具有衝突管理的能力」(t=3.27, p<.01)、「具有組織發展的能力」(t=3.10, p<.01)，「具有專案管理的能力」(t=2.76, p<.05)、「具有策略規劃的能力」(t=2.48, p<.05)，「具有執行預算的能力」(t=2.42, p<.05)，等各項其具備程度上具有顯著差異。亦即：

- (一) 能領導員工面對組織的變革能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。
- (二) 能激勵員工的士氣項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。
- (三) 具有衝突管理的能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。
- (四) 具有組織發展的能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。
- (五) 具有專案管理的能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。
- (六) 具有策略規劃的能力項目之具備程度上，男性人員所評估

的具備程度顯著高於女性人員。

(七) 具有執行預算的能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

三、團隊合作的能力：「能促進單位和企業間相互合作」($t=2.78$, $p<.05$) 其具備程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 能促進單位和企業間相互合作項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

四、人力資源管理能力：「具有有效處理員工抱怨的能力」($t=2.63$, $p<.05$)、 「具有協助員工訓練發展的能力」($t=2.51$, $p<.05$)、 「具有管理多元化人力的能力」($t=2.80$, $p<.05$) ，等各項其具備程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 具有有效處理員工抱怨的能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。

(二) 具有協助員工訓練發展的能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。

(三) 具有管理多元化人力的能力項目之具備程度上，男性人員所評估的具備程度顯著高於女性人員。

由以上可知，女性人員在電腦文書處理的能力、對資訊倫理的認知上所認為之具備程度均較男性人員高，男性人員則在能領導員工面對組織的變革、能激勵員工的士氣、具有衝突管理的能力、具有組織發展的

能力、具有專案管理的能力、具有策略規劃的能力、具有執行預算的能力、能促進單位和企業間相互合作、具有有效處理員工抱怨的能力、具有協助員工訓練發展的能力、具有管理多元化人力的能力等各項能力上所認為的具備程度較女性人員高。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

貳、人員性別與各核心能力重要程度差異之分析

在t檢定考驗的檢定下，其結果如下表4-10

一、應用資訊科科技的能力構面中，不同性別在「具備網頁製作的能力」($t=2.82, p<.05$)「具備簡報製作能力」($t=2.39, p<.05$)，其各項重要程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 具備網頁製作的能力項目之重要程度上，男性人員所評估的重要程度顯著高於女性人員。

(二) 具備簡報製作能力項目之重要程度上，男性人員所評估的重要程度顯著高於女性人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

二、發展和管理資訊系統的能力構面中，不同性別在「具備發展資訊系統的能力」($t=2.20, p<.05$)、「具備管理資訊系統的能力」($t=2.61, p<.05$)，其各項重要程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 具備發展資訊系統的能力項目之重要程度上，男性人員所評估的重要程度顯著高於女性人員。

(二) 具備管理資訊系統的能力項目之重要程度上，男性人員所評估的重要程度顯著高於女性人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

表 4-10 不同性別人員在各核心能力項目之重要程度差異分析

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
應用資訊科技的能力					
1 具備電腦文書處理的能力	男	74	3.84	0.99	-1.41
	女	108	4.05	0.97	
2 具備網頁製作的能力	男	74	2.68	1.10	2.82 [*]
	女	108	2.20	1.12	
3 具備簡報製作的能力	男	74	3.24	1.10	2.39 [*]
	女	108	2.83	1.16	
4 工具備資料處理的能力	男	74	3.70	0.90	0.12
	女	108	3.69	0.97	
5 使用電子郵件通訊的能力	男	74	4.00	0.86	0.27
	女	108	3.96	0.97	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	男	74	3.73	0.96	1.02
	女	108	3.57	1.04	
7 使用網路蒐集資訊的能力	男	74	3.78	0.98	0.57
	女	108	3.69	1.07	
8 具備對資訊倫理的認知	男	74	3.43	1.06	0.32
	女	108	3.38	1.10	
發展和管理資訊系統的能力					
9 具備資訊管理的概念	男	74	3.38	1.00	1.25
	女	108	3.19	1.03	
10 具備發展資訊系統的能力	男	74	3.00	1.13	2.20 [*]
	女	108	2.63	1.10	
11 具備管理資訊系統的能力	男	74	3.14	1.10	2.61 [*]
	女	108	2.71	1.05	
12 具備使用資訊系統的能力	男	74	3.42	0.98	1.59
	女	108	3.18	1.03	
13 具備管理資訊設備的能力	男	74	2.97	1.13	1.68
	女	108	2.69	1.07	
14 具備網路管理的技術	男	74	2.82	1.13	1.12
	女	108	2.64	1.07	
顧客服務導向能力					
15 具有顧客導向的服務理念	男	74	4.00	0.95	-0.97
	女	108	4.14	0.95	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	男	74	4.05	0.92	-0.08
	女	108	4.06	0.94	
17 熟稔執行業務的內容	男	74	4.23	0.82	-0.46
	女	108	4.29	0.82	
18 熟稔執行業務的相關法令	男	74	4.08	0.87	-0.88
	女	108	4.19	0.84	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	男	74	4.01	0.90	-0.38
	女	108	4.06	0.88	
20 具有管理顧客關係的能力	男	74	3.95	0.90	-0.06
	女	108	3.95	0.89	

表 4-10 (續) 接上表

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
個人一般能力					
21 能夠接受創新的觀念	男	74	4.12	0.84	-0.36
	女	108	4.17	0.84	
22 具有持續學習的能力	男	74	4.07	0.80	-1.83
	女	108	4.28	0.73	
23 具備良好溝通的能力	男	74	4.18	0.75	-1.13
	女	108	4.31	0.77	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	男	74	4.14	0.78	-1.22
	女	108	4.28	0.77	
25 具有有效解決問題的能力	男	74	4.09	0.80	-1.76
	女	108	4.31	0.79	
26 具有管理個人時間的能力	男	74	3.96	0.73	-1.36
	女	108	4.12	0.82	
27 具有判斷決策的能力	男	74	3.97	0.83	0.27
	女	108	3.94	1.00	
專案和變革管理的能力					
28 能領導員工面對組織的變革	男	74	3.64	0.96	2.56 [*]
	女	108	3.22	1.21	
29 能激勵員工的士氣	男	74	3.74	1.07	1.31
	女	108	3.52	1.18	
30 具有協商和影響他人的能力	男	74	3.82	0.96	0.81
	女	108	3.70	1.02	
31 具有衝突管理的能力	男	74	3.68	0.98	0.74
	女	108	3.56	1.00	
32 具有組織發展的能力	男	74	3.57	0.98	1.00
	女	108	3.41	1.12	
33 具有專案管理的能力	男	74	3.65	0.99	0.78
	女	108	3.53	1.05	
34 具有策略規劃的能力	男	74	3.66	0.95	1.18
	女	108	3.47	1.13	
35 具有執行預算的能力	男	74	3.77	0.94	1.40
	女	108	3.56	1.11	
團隊合作的能力					
36 能配合團隊分派的任務	男	74	4.12	0.78	-0.98
	女	108	4.24	0.83	
37 能與他人協調合作以達成目標	男	74	4.14	0.78	-0.93
	女	108	4.25	0.84	
38 能規劃自己在團體中的工作	男	74	3.92	0.82	-1.31
	女	108	4.08	0.83	
39 能領導他人以進行團隊工作	男	74	3.82	0.96	0.70
	女	108	3.72	0.98	
40 能領導不同單位間相互合作	男	74	3.69	1.03	0.45
	女	108	3.62	1.00	
41 能促進單位和企業間相互合作	男	74	3.66	0.97	1.83
	女	108	3.37	1.17	

續下表

表 4-10 (續) 接上表

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
人力資源管理能力					
42 具有有效處理員工抱怨的能力	男	74	3.73	0.97	0.99
	女	108	3.56	1.28	
43 具有協助員工訓練發展的能力	男	74	3.84	0.92	2.36 [*]
	女	108	3.45	1.27	
44 具有績效管理的能力	男	74	3.81	0.96	1.93
	女	108	3.51	1.14	
45 具有管理多元化人力的能力	男	74	3.64	1.03	1.23
	女	108	3.43	1.26	

註：* $p < .05$, ** $p < .01$

三、專案和變革管理的能力構面中，不同性別在「能領導員工面對組織的變革」（ $t=2.56$ ， $p < .05$ ）其重要程度上具有顯著差異。亦即：

（一）能領導員工面對組織的變革項目之重要程度上，男性人員所評估的重要程度顯著高於女性人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

四、人力資源管理能力構面中，不同性別在：「具有協助員工訓練發展的能力」（ $t=2.36$ ， $p < .05$ ）其重要程度上具有顯著差異。亦即：

具有協助員工訓練發展的能力項目之重要程度上，男性人員所評估的重要程度顯著高於女性人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

參、人員年齡與核心能力具備程度差異之分析

本研究以在單因子變異數分析，考驗人員年齡在各核心能力具備程度的差異，如主效應達顯著則以Tukey法進行事後比較，以確認差異之所在，各分析結果如下：

一、應用資訊科技的能力構面中，不同年齡員工在：「具備電腦文書處理的能力」($F=7.02$, $p<.01$)、「具備資料處理的能力」($F=7.27$, $p<.01$)、「使用電子郵件通訊的能力」($F=3.86$, $p<.05$)等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

(一) 具備電腦文書處理的能力具備程度上，31~40 歲人員顯著高於 50 歲以上人員，40~50 歲人員亦顯著高於 50 歲以上人員。

(二) 具備資料處理的能力具備程度上，20 30 歲人員顯著高於 50 歲以上人員，31~40 歲人員顯著高於 50 歲以上人員，40~50 歲人員亦顯著高於 50 歲以上人員。

(三) 使用電子郵件通訊的能力具備程度上，31~40 歲人員顯著高於 50 歲以上人員，40~50 歲人員亦顯著高於 50 歲以上人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

二、顧客服務導向的能力構面中，不同年齡員工在：「能夠瞭解顧客所需的服務」($F=2.97$, $p<.05$)、「熟悉執行業務的相關法令」($F=3.33$, $p<.05$)、「能夠有效處理顧客的抱怨」($F=2.99$, $p<.05$)等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知，

(一) 能夠瞭解顧客所需的服務具備程度上，各組間之差異不顯著。

(二) 熟悉執行業務的相關法令具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 31~40 歲人員。

(三) 能夠有效處理顧客的抱怨具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 31~40 歲人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

表 4-11 不同年齡等級人員在核心能力構面之具備程度差異分析

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
應用資訊科技的能力											
1 具備電腦文書處理的能力	A	21-30 歲	13	3.77	0.60	組間	12.95	3	4.32	7.02**	B>D C>D
	B	31-40 歲	74	3.80	0.74	組內	109.43	178	0.61		
	C	41-50 歲	65	3.85	0.80	總和	122.38	181			
	D	50 歲以上	30	3.10	0.92						
2 具備網頁製作的能力	A	21-30 歲	13	2.77	1.17	組間	6.95	3	2.32	2.34	
	B	31-40 歲	74	2.11	0.99	組內	176.39	178	0.99		
	C	41-50 歲	65	2.11	0.97	總和	183.34	181			
	D	50 歲以上	30	1.90	0.99						
3 具備簡報製作的能力	A	21-30 歲	13	3.54	0.88	組間	8.30	3	2.77	2.34	
	B	31-40 歲	74	2.97	1.09	組內	210.62	178	1.18		
	C	41-50 歲	65	2.89	1.03	總和	218.92	181			
	D	50 歲以上	30	2.60	1.28						
4 具備資料處理的能力	A	21-30 歲	13	3.69	0.63	組間	19.04	3	6.35	7.27**	A>D B>D C>D
	B	31-40 歲	74	3.57	0.92	組內	155.39	178	0.87		
	C	41-50 歲	65	3.54	0.81	總和	174.42	181			
	D	50 歲以上	30	2.70	1.26						
5 使用電子郵件通訊的能力	A	21-30 歲	13	3.92	0.76	組間	9.99	3	3.33	3.86*	B>D C>D
	B	31-40 歲	74	4.07	0.80	組內	153.77	178	0.86		
	C	41-50 歲	65	3.98	0.89	總和	163.76	181			
	D	50 歲以上	30	3.40	1.30						
6 使用網路進行資訊溝通的能力	A	21-30 歲	13	3.69	0.85	組間	6.98	3	2.33	2.23	
	B	31-40 歲	74	3.68	0.99	組內	185.59	178	1.04		
	C	41-50 歲	65	3.63	0.96	總和	192.57	181			
	D	50 歲以上	30	3.13	1.25						
7 使用網路蒐集資料的能力	A	21-30 歲	13	3.92	0.86	組間	4.88	3	1.63	1.78	
	B	31-40 歲	74	3.81	0.87	組內	162.69	178	0.91		
	C	41-50 歲	65	3.71	0.93	總和	167.57	181			
	D	50 歲以上	30	3.37	1.22						
8 具備對資訊倫理的認知	A	21-30 歲	13	3.62	0.87	組間	4.12	3	1.37	1.35	
	B	31-40 歲	74	3.45	0.94	組內	180.31	178	1.01		
	C	41-50 歲	65	3.51	0.99	總和	184.42	181			
	D	50 歲以上	30	3.10	1.24						

表 4-11 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
發展和管理資訊系統的能力										
9 具備資訊管理的概念	A 21-30 歲	13	2.92	0.76	組間	2.05	3	0.68	0.79	
	B 31-40 歲	74	3.15	0.93	組內	153.75	178	0.86		
	C 41-50 歲	65	3.00	0.87	總和	155.80	181			
	D 50 歲以上	30	2.87	1.11						
10 具備發展資訊系統的能力	A 21-30 歲	13	2.69	0.95	組間	0.83	3	0.28	0.23	
	B 31-40 歲	74	2.54	1.05	組內	210.67	178	1.18		
	C 41-50 歲	65	2.46	1.19	總和	211.49	181			
	D 50 歲以上	30	2.43	1.01						
11 具備管理資訊系統的能力	A 21-30 歲	13	2.62	1.04	組間	0.56	3	0.19	0.18	
	B 31-40 歲	74	2.66	1.04	組內	187.16	178	1.05		
	C 41-50 歲	65	2.55	1.05	總和	187.72	181			
	D 50 歲以上	30	2.53	0.94						
12 具備使用資訊系統的能力	A 21-30 歲	13	3.15	0.80	組間	1.41	3	0.47	0.51	
	B 31-40 歲	74	3.15	0.84	組內	163.51	178	0.92		
	C 41-50 歲	65	3.06	1.12	總和	164.92	181			
	D 50 歲以上	30	2.90	0.92						
13 具備管理資訊設備的能力	A 21-30 歲	13	2.54	1.05	組間	2.01	3	0.67	0.69	
	B 31-40 歲	74	2.59	0.87	組內	171.41	178	0.96		
	C 41-50 歲	65	2.37	0.99	總和	173.41	181			
	D 50 歲以上	30	2.40	1.16						
14 具備網路管理的技術	A 21-30 歲	13	2.54	1.05	組間	3.65	3	1.22	1.27	
	B 31-40 歲	74	2.35	0.99	組內	169.72	178	0.95		
	C 41-50 歲	65	2.14	0.92	總和	173.36	181			
	D 50 歲以上	30	2.07	1.05						
顧客服務導向能力										
15 具有顧客導向的服務理念	A 21-30 歲	13	4.23	0.44	組間	1.78	3	0.59	0.85	
	B 31-40 歲	74	3.95	0.77	組內	124.20	178	0.70		
	C 41-50 歲	65	3.97	0.93	總和	125.98	181			
	D 50 歲以上	30	4.17	0.87						
16 能夠瞭解顧客所需的服務	A 21-30 歲	13	3.85	0.69	組間	5.97	3	1.99	2.97*	不顯著
	B 31-40 歲	74	3.68	0.74	組內	119.38	178	0.67		
	C 41-50 歲	65	4.00	0.92	總和	125.34	181			
	D 50 歲以上	30	4.13	0.82						
17 熟悉執行業務的內容	A 21-30 歲	13	3.62	0.77	組間	4.14	3	1.38	2.20	
	B 31-40 歲	74	3.99	0.69	組內	111.31	178	0.63		
	C 41-50 歲	65	4.18	0.86	總和	115.45	181			
	D 50 歲以上	30	4.13	0.86						
18 熟悉執行業務的相關法令	A 21-30 歲	13	3.46	1.13	組間	6.86	3	2.29	3.33*	B<D
	B 31-40 歲	74	3.62	0.82	組內	122.35	178	0.69		
	C 41-50 歲	65	3.88	0.82	總和	129.21	181			
	D 50 歲以上	30	4.10	0.71						
19 能夠有效處理顧客的抱怨	A 21-30 歲	13	3.62	0.65	組間	5.77	3	1.92	2.99*	B<D
	B 31-40 歲	74	3.59	0.81	組內	114.60	178	0.64		
	C 41-50 歲	65	3.78	0.84	總和	120.37	181			
	D 50 歲以上	30	4.10	0.76						
20 具有管理顧客關係的能力	A 21-30 歲	13	3.77	0.83	組間	4.69	3	1.56	2.27	
	B 31-40 歲	74	3.49	0.80	組內	122.51	178	0.69		
	C 41-50 歲	65	3.69	0.86	總和	127.19	181			
	D 50 歲以上	30	3.93	0.83						

續下表

表 4-11 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
個人一般能力											
21 能夠接受創新的觀念	A	21-30 歲	13	4.46	0.78	組間	2.27	3	0.76	1.43	
	B	31-40 歲	74	4.05	0.66	組內	93.83	178	0.53		
	C	41-50 歲	65	4.09	0.79	總和	96.09	181			
	D	50 歲以上	30	4.23	0.73						
22 具有持續學習的能力	A	21-30 歲	13	4.08	0.95	組間	0.81	3	0.27	0.46	
	B	31-40 歲	74	4.01	0.73	組內	104.96	178	0.59		
	C	41-50 歲	65	4.11	0.79	總和	105.76	181			
	D	50 歲以上	30	4.20	0.71						
23 具有良好溝通的能力	A	21-30 歲	13	3.69	0.85	組間	2.89	3	0.96	1.63	
	B	31-40 歲	74	3.91	0.69	組內	105.66	178	0.59		
	C	41-50 歲	65	3.94	0.86	總和	108.55	181			
	D	50 歲以上	30	4.20	0.71						
24 具有維繫和諧人際關係的能力	A	21-30 歲	13	3.69	0.85	組間	2.31	3	0.77	1.41	
	B	31-40 歲	74	3.95	0.59	組內	97.34	178	0.55		
	C	41-50 歲	65	3.92	0.85	總和	99.65	181			
	D	50 歲以上	30	4.17	0.75						
25 具有有效解決問題的能力	A	21-30 歲	13	3.62	0.77	組間	4.41	3	1.47	2.83*	不顯著
	B	31-40 歲	74	3.73	0.65	組內	92.58	178	0.52		
	C	41-50 歲	65	3.91	0.74	總和	96.99	181			
	D	50 歲以上	30	4.13	0.82						
26 具有管理個人時間的能力	A	21-30 歲	13	3.46	0.52	組間	5.88	3	1.96	3.69*	A<D
	B	31-40 歲	74	3.73	0.71	組內	94.39	178	0.53		
	C	41-50 歲	65	3.80	0.79	總和	100.27	181			
	D	50 歲以上	30	4.17	0.70						
27 具有判斷決策的能力	A	21-30 歲	13	3.38	0.77	組間	13.42	3	4.47	6.91**	A<D
	B	31-40 歲	74	3.43	0.76	組內	115.18	178	0.65		B<D
	C	41-50 歲	65	3.63	0.89	總和	128.59	181			B<D
	D	50 歲以上	30	4.20	0.71						
專案和變革管理的能力											
28 能領導員工面對組織的變革	A	21-30 歲	13	2.46	1.20	組間	27.37	3	9.12	9.64**	A<D
	B	31-40 歲	74	2.84	0.88	組內	168.44	178	0.95		B<D
	C	41-50 歲	65	3.22	1.04	總和	195.80	181			B<D
	D	50 歲以上	30	3.83	0.95						
29 能激勵員工的士氣	A	21-30 歲	13	2.54	1.13	組間	19.77	3	6.59	6.84**	A<D
	B	31-40 歲	74	3.09	0.94	組內	171.59	178	0.96		B<D
	C	41-50 歲	65	3.26	1.00	總和	191.36	181			
	D	50 歲以上	30	3.87	0.97						
30 具有協商和影響他人的能力	A	21-30 歲	13	3.15	0.99	組間	10.86	3	3.62	4.73*	B<D
	B	31-40 歲	74	3.23	0.80	組內	136.19	178	0.77		
	C	41-50 歲	65	3.57	0.92	總和	147.05	181			
	D	50 歲以上	30	3.87	0.90						
31 具有衝突管理的能力	A	21-30 歲	13	2.92	0.76	組間	12.26	3	4.09	5.10*	B<D
	B	31-40 歲	74	3.03	0.89	組內	142.58	178	0.80		
	C	41-50 歲	65	3.31	0.92	總和	154.84	181			
	D	50 歲以上	30	3.73	0.91						
32 具有組織發展的能力	A	21-30 歲	13	2.69	0.95	組間	11.12	3	3.71	3.87*	B<D
	B	31-40 歲	74	2.96	0.88	組內	170.29	178	0.96		
	C	41-50 歲	65	3.09	1.06	總和	181.41	181			
	D	50 歲以上	30	3.60	1.04						

表 4-11 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
專案和變革管理的能力											
33 具有專案管理的能力	A	21-30 歲	13	2.69	0.85	組間	10.04	3	3.35	3.31 [*]	不顯著
	B	31-40 歲	74	3.00	0.92	組內	179.68	178	1.01		
	C	41-50 歲	65	3.29	1.09	總和	189.72	181			
	D	50 歲以上	30	3.53	1.07						
34 具有策略規劃的能力	A	21-30 歲	13	3.00	1.15	組間	4.65	3	1.55	1.52	
	B	31-40 歲	74	3.05	0.92	組內	181.07	178	1.02		
	C	41-50 歲	65	3.18	1.09	總和	185.72	181			
	D	50 歲以上	30	3.50	0.97						
35 具有執行預算的能力	A	21-30 歲	13	2.85	1.07	組間	9.70	3	3.23	3.26 [*]	A<D
	B	31-40 歲	74	3.31	0.95	組內	176.56	178	0.99		
	C	41-50 歲	65	3.48	0.99	總和	186.26	181			
	D	50 歲以上	30	3.80	1.10						
團隊合作的能力											
36 能配合團隊分派的任務	A	21-30 歲	13	4.31	0.48	組間	0.33	3	0.11	0.19	
	B	31-40 歲	74	4.20	0.74	組內	101.73	178	0.57		
	C	41-50 歲	65	4.17	0.78	總和	102.07	181			
	D	50 歲以上	30	4.27	0.83						
37 能和其他人協同合作以達成目標	A	21-30 歲	13	4.08	0.49	組間	0.24	3	0.08	0.14	
	B	31-40 歲	74	4.18	0.69	組內	99.41	178	0.56		
	C	41-50 歲	65	4.20	0.81	總和	99.65	181			
	D	50 歲以上	30	4.23	0.82						
38 能規劃自己在團體中的工作	A	21-30 歲	13	3.69	0.63	組間	2.63	3	0.88	1.51	
	B	31-40 歲	74	3.99	0.69	組內	103.17	178	0.58		
	C	41-50 歲	65	4.08	0.83	總和	105.80	181			
	D	50 歲以上	30	4.20	0.81						
39 能領導他人以進行團隊工作	A	21-30 歲	13	2.77	0.83	組間	13.33	3	4.44	5.42 ^{**}	A<B A<D
	B	31-40 歲	74	3.54	0.78	組內	145.90	178	0.82		
	C	41-50 歲	65	3.49	1.03	總和	159.23	181			
	D	50 歲以上	30	3.97	0.93						
40 能領導不同單位間進行合作	A	21-30 歲	13	2.77	0.73	組間	12.90	3	4.30	5.00 ^{**}	A<D
	B	31-40 歲	74	3.35	0.87	組內	153.01	178	0.86		
	C	41-50 歲	65	3.37	1.01	總和	165.91	181			
	D	50 歲以上	30	3.90	0.96						
41 能促進單位和企業間相互合作	A	21-30 歲	13	2.54	1.13	組間	17.81	3	5.94	5.47 ^{**}	A<D B<D
	B	31-40 歲	74	3.14	1.02	組內	193.03	178	1.08		
	C	41-50 歲	65	3.22	1.08	總和	210.84	181			
	D	50 歲以上	30	3.83	0.95						
人力資源管理能力											
42 具有有效處理員工抱怨的能力	A	21-30 歲	13	3.31	0.85	組間	12.83	3	4.28	4.67 [*]	B<D
	B	31-40 歲	74	3.15	1.03	組內	163.08	178	0.92		
	C	41-50 歲	65	3.49	0.99	總和	175.91	181			
	D	50 歲以上	30	3.90	0.71						
43 具有協助員工訓練發展的能力	A	21-30 歲	13	2.69	0.63	組間	13.70	3	4.57	5.08 ^{**}	A<D B<D
	B	31-40 歲	74	3.09	0.98	組內	160.11	178	0.90		
	C	41-50 歲	65	3.37	0.96	總和	173.81	181			
	D	50 歲以上	30	3.73	0.94						

續下表

表 4-11 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
人力資源管理能力											
44 具有績效管理的能力	A	21-30 歲	13	2.69	0.85	組間	13.64	3	4.55	5.43**	A<D
	B	31-40 歲	74	3.16	0.92	組內	149.07	178	0.84		B<D
	C	41-50 歲	65	3.29	0.91	總和	162.71	181			
	D	50 歲以上	30	3.80	0.92						
45 具有管理多元化人力的能力	A	21-30 歲	13	2.46	1.05	組間	11.62	3	3.87	4.26*	A<D
	B	31-40 歲	74	3.09	0.88	組內	161.95	178	0.91		
	C	41-50 歲	65	3.12	1.01	總和	173.57	181			
	D	50 歲以上	30	3.57	0.97						

註：* p<.05, ** p<.01

三、個人一般能力構面中，不同年齡人員在：「具有有效解決問題的能力」(F=2.83, p<.05)、「具有管理個人時間的能力」(F=3.69, p<.05)、「具有判斷決策的能力」(F=6.91, p<.01)等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

- (一) 具有有效解決問題的能力具備程度上，各組間之差異不顯著
 - (二) 具有管理個人時間的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20 30 歲人員。
 - (三) 具有判斷決策的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20 30 歲人員、31~40 歲人員，和 40~50 歲人員。
- 其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

四、專案和變革管理的能力構面中，不同年齡人員在：「能領導員工面對組織的變革」(F=9.64, p<.01)、「能激勵員工的士氣」(F=6.84, p<.01)、「具有協商和影響他人的能力」(F=4.73, p<.05)、「具有衝突管理的能力」(F=5.10, p<.05)、「具有組織發展的能力」(F=3.87, p<.05)、「具有專案管理的能力」(F=3.31, p<.05)、「具有執行預算的能力」(F=3.26, p<.05)等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

- (一) 能領導員工面對組織的變革具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20-30 歲人員、31~40 歲人員，和 40~50 歲人員。
- (二) 能激勵員工的士氣具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20-30 歲人員和 31~40 歲人員。
- (三) 具有協商和影響他人的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 31~40 歲人員。
- (四) 具有衝突管理的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 31~40 歲人員。
- (五) 具有組織發展的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 31~40 歲人員。
- (六) 具有專案管理的能力具備程度上，各組間差異不顯著。
- (七) 具有執行預算的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20-30 歲人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

五、團隊合作的能力構面中，不同年齡人員在：「能領導他人以進行團隊工作」($F=5.42, p<.01$)「能領導不同單位間進行合作」($F=5.00, p<.01$)，「能促進單位和企業間相互合作」($F=5.47, p<.01$) 等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知：

- (一) 能領導他人以進行團隊工作項目的具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20-30 歲人員，且 31~40 歲人員顯著高於 20-30 歲人員。
- (二) 能領導不同單位間進行合作的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20-30 歲人員。
- (三) 能促進單位和企業間相互合作的項目具備程度上，50 歲以

上人員顯著高於 20 30 歲人員、和 31~40 歲人員。
其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

六、人力資源管理能力構面中，不同年齡人員在：「具有有效處理員工抱怨的能力」($F=4.67$, $p<.05$)、「具有協助員工訓練發展的能力」($F=5.08$, $p<.01$) ,「具有績效管理的能力」($F=5.43$, $p<.01$)、「具有管理多元化人力的能力」($F=4.26$, $p<.05$) 等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知：

- (一) 具有有效處理員工抱怨的能力的具備程度上，50 歲以上人員顯著高於且 31~40 歲人員。
- (二) 具有協助員工訓練發展的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20 30 歲人員和 31~40 歲人員。
- (三) 具有績效管理的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20 30 歲人員、和 31~40 歲人員。
- (四) 具有管理多元化人力的能力具備程度上，50 歲以上人員顯著高於 20 30 歲人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

肆、人員年齡與核心能力重要程度差異之分析*

本研究以在單因子變異數分析，考驗人員年齡在各核心能力重要程度的差異，如主效應達顯著則以Tukey法進行事後比較，以確認差異之所在，各分析結果如下：

一、個人一般能力構面中，不同年齡人員在「具有判斷決策的能力」($F=3.13, p<.05$)等各項其重要程度上具有顯著差異。且經Tukey事後比較法得知

(一) 具有判斷決策的能力項目之重要程度上，50歲以上人員所評估的重要程度顯著高於20-30歲人員。

其餘各核心能力項目之重要程度在填答上均無顯著差異。

二、專案和變革管理的能力構面中，不同年齡人員在：「能領導員工面對組織的變革」($F=4.42, p<.05$) 「能激勵員工的士氣」($F=5.16, p<.01$)，「具有協商和影響他人的能力」($F=2.96, p<.05$) 「具有組織發展的能力」($F=4.47, p<.01$) 「具有執行預算的能力」($F=3.20, p<.05$)等各項其重要程度上具有顯著差異。且經Tukey事後比較法得知

(一) 能領導員工面對組織的變革項目之重要程度上，50歲以上人員所評估的重要程度顯著高於20-30歲人員。

(二) 能激勵員工的士氣項目之重要程度上，50歲以上人員所評估的重要程度顯著高於20-30歲人員和31~40歲人員。

(三) 具有協商和影響他人的能力項目之重要程度上，各組間之差異不顯著。

(四) 具有組織發展的能力項目之重要程度上，50歲以上人員所評估的重要程度顯著高於20-30歲人員和31~40歲人員。

(五) 具有執行預算的能力項目之重要程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20-30 歲人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

表 4-12 不同年齡等級人員在各核心能力構面之重要程度差異分析

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
應用資訊科技的能力										
1 具備電腦文書處理的能力	A	21-30 歲	13	4.08	0.95	組間	4.75	3	1.58	1.66
	B	31-40 歲	74	4.09	0.85	組內	169.98	178	0.95	
	C	41-50 歲	65	3.94	1.09	總和	174.73	181		
	D	50 歲以上	30	3.63	1.03					
2 具備網頁製作的能力	A	21-30 歲	13	2.62	1.19	組間	9.17	3	3.06	2.45
	B	31-40 歲	74	2.20	1.16	組內	222.34	178	1.25	
	C	41-50 歲	65	2.37	1.13	總和	231.52	181		
	D	50 歲以上	30	2.83	0.95					
3 具備簡報製作的能力	A	21-30 歲	13	3.23	0.83	組間	5.94	3	1.98	1.51
	B	31-40 歲	74	2.97	1.24	組內	234.06	178	1.31	
	C	41-50 歲	65	2.83	1.10	總和	240.00	181		
	D	50 歲以上	30	3.33	1.12					
4 具備資料處理的能力	A	21-30 歲	13	3.62	0.77	組間	4.56	3	1.52	1.73
	B	31-40 歲	74	3.82	0.83	組內	156.21	178	0.88	
	C	41-50 歲	65	3.71	0.98	總和	160.77	181		
	D	50 歲以上	30	3.37	1.13					
5 使用電子郵件通訊的能力	A	21-30 歲	13	3.69	0.95	組間	1.53	3	0.51	0.60
	B	31-40 歲	74	4.05	0.81	組內	152.38	178	0.86	
	C	41-50 歲	65	3.95	1.02	總和	153.91	181		
	D	50 歲以上	30	3.97	0.96					
6 使用網路進行資訊溝通的能力	A	21-30 歲	13	3.23	1.01	組間	3.34	3	1.11	1.10
	B	31-40 歲	74	3.65	0.99	組內	180.72	178	1.02	
	C	41-50 歲	65	3.62	1.03	總和	184.07	181		
	D	50 歲以上	30	3.83	1.02					
7 使用網路蒐集資料的能力	A	21-30 歲	13	3.54	1.27	組間	8.00	3	2.67	2.55
	B	31-40 歲	74	3.85	0.92	組內	185.81	178	1.04	
	C	41-50 歲	65	3.49	1.12	總和	193.81	181		
	D	50 歲以上	30	4.03	0.93					
8 具備對資訊倫理的認知	A	21-30 歲	13	3.54	1.13	組間	1.84	3	0.61	0.52
	B	31-40 歲	74	3.41	1.07	組內	209.88	178	1.18	
	C	41-50 歲	65	3.29	1.10	總和	211.72	181		
	D	50 歲以上	30	3.57	1.07					
發展和管理資訊系統的能力										
9 具備資訊管理的概念	A	21-30 歲	13	2.77	0.93	組間	4.47	3	1.49	1.43
	B	31-40 歲	74	3.32	0.91	組內	184.88	178	1.04	
	C	41-50 歲	65	3.22	1.04	總和	189.34	181		
	D	50 歲以上	30	3.43	1.25					

續下表

表 4-12 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
發展和管理資訊系統的能力										
10 具備發展資訊系統的能力	A 21-30 歲	13	2.31	0.95	組間	7.89	3	2.63	2.11	
	B 31-40 歲	74	2.78	0.98	組內	221.32	178	1.24		
	C 41-50 歲	65	2.69	1.17	總和	229.21	181			
	D 50 歲以上	30	3.17	1.34						
11 具備管理資訊系統的能力	A 21-30 歲	13	2.46	0.78	組間	4.91	3	1.64	1.39	
	B 31-40 歲	74	2.89	0.99	組內	209.67	178	1.18		
	C 41-50 歲	65	2.83	1.14	總和	214.58	181			
	D 50 歲以上	30	3.17	1.29						
12 具備使用資訊系統的能力	A 21-30 歲	13	2.77	0.83	組間	6.15	3	2.05	2.03	
	B 31-40 歲	74	3.34	0.90	組內	180.11	178	1.01		
	C 41-50 歲	65	3.18	1.09	總和	186.26	181			
	D 50 歲以上	30	3.53	1.14						
13 具備管理資訊設備的能力	A 21-30 歲	13	2.46	0.97	組間	4.68	3	1.56	1.29	
	B 31-40 歲	74	2.86	0.96	組內	215.59	178	1.21		
	C 41-50 歲	65	2.69	1.14	總和	220.27	181			
	D 50 歲以上	30	3.07	1.36						
14 具備網路管理的技術	A 21-30 歲	13	2.46	0.97	組間	4.47	3	1.49	1.25	
	B 31-40 歲	74	2.78	1.06	組內	212.68	178	1.19		
	C 41-50 歲	65	2.57	1.07	總和	217.14	181			
	D 50 歲以上	30	2.97	1.25						
顧客服務導向能力										
15 具有顧客導向的服務理念	A 21-30 歲	13	4.00	0.91	組間	0.96	3	0.32	0.35	
	B 31-40 歲	74	4.01	0.94	組內	162.80	178	0.91		
	C 41-50 歲	65	4.12	0.98	總和	163.76	181			
	D 50 歲以上	30	4.20	0.96						
16 能夠瞭解顧客所需的服務	A 21-30 歲	13	4.23	0.73	組間	3.94	3	1.31	1.54	
	B 31-40 歲	74	3.91	0.92	組內	152.39	178	0.86		
	C 41-50 歲	65	4.09	0.96	總和	156.34	181			
	D 50 歲以上	30	4.30	0.92						
17 熟悉執行業務的內容	A 21-30 歲	13	4.38	0.77	組間	2.51	3	0.84	1.25	
	B 31-40 歲	74	4.18	0.87	組內	118.83	178	0.67		
	C 41-50 歲	65	4.23	0.86	總和	121.34	181			
	D 50 歲以上	30	4.50	0.57						
18 熟悉執行業務的相關法令	A 21-30 歲	13	4.23	0.60	組間	2.95	3	0.98	1.37	
	B 31-40 歲	74	4.01	0.85	組內	128.05	178	0.72		
	C 41-50 歲	65	4.18	0.93	總和	130.99	181			
	D 50 歲以上	30	4.37	0.72						
19 能夠有效處理顧客的抱怨	A 21-30 歲	13	4.31	0.75	組間	2.56	3	0.85	1.09	
	B 31-40 歲	74	3.93	0.91	組內	139.09	178	0.78		
	C 41-50 歲	65	4.05	0.87	總和	141.65	181			
	D 50 歲以上	30	4.20	0.89						
20 具有管理顧客關係的能力	A 21-30 歲	13	3.85	0.80	組間	3.73	3	1.24	1.57	
	B 31-40 歲	74	3.81	0.90	組內	140.83	178	0.79		
	C 41-50 歲	65	4.02	0.91	總和	144.55	181			
	D 50 歲以上	30	4.20	0.85						

續下表

表 4-12 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
個人一般能力										
21 能夠接受創新的觀念	A 21-30 歲	13	4.23	0.83	組間	1.01	3	0.34	0.47	
	B 31-40 歲	74	4.11	0.85	組內	125.99	178	0.71		
	C 41-50 歲	65	4.11	0.85	總和	126.99	181			
	D 50 歲以上	30	4.30	0.79						
22 具有持續學習的能力	A 21-30 歲	13	4.31	0.75	組間	0.83	3	0.28	0.47	
	B 31-40 歲	74	4.19	0.66	組內	105.44	178	0.59		
	C 41-50 歲	65	4.12	0.88	總和	106.27	181			
	D 50 歲以上	30	4.30	0.79						
23 具有良好溝通的能力	A 21-30 歲	13	4.15	0.80	組間	0.27	3	0.09	0.15	
	B 31-40 歲	74	4.23	0.71	組內	104.10	178	0.58		
	C 41-50 歲	65	4.28	0.82	總和	104.37	181			
	D 50 歲以上	30	4.30	0.75						
24 具有維繫和諧人際關係的能力	A 21-30 歲	13	4.31	0.63	組間	0.39	3	0.13	0.21	
	B 31-40 歲	74	4.19	0.75	組內	108.82	178	0.61		
	C 41-50 歲	65	4.20	0.83	總和	109.21	181			
	D 50 歲以上	30	4.30	0.79						
25 具有有效解決問題的能力	A 21-30 歲	13	4.08	0.95	組間	0.57	3	0.19	0.30	
	B 31-40 歲	74	4.19	0.75	組內	114.64	178	0.64		
	C 41-50 歲	65	4.25	0.83	總和	115.21	181			
	D 50 歲以上	30	4.30	0.79						
26 具有管理個人時間的能力	A 21-30 歲	13	3.77	0.93	組間	2.01	3	0.67	1.09	
	B 31-40 歲	74	4.09	0.72	組內	109.45	178	0.61		
	C 41-50 歲	65	4.00	0.83	總和	111.45	181			
	D 50 歲以上	30	4.20	0.76						
27 具有判斷決策的能力	A 21-30 歲	13	3.54	1.27	組間	7.84	3	2.61	3.13*	A<D
	B 31-40 歲	74	3.88	0.83	組內	148.72	178	0.84		
	C 41-50 歲	65	3.92	1.02	總和	156.55	181			
	D 50 歲以上	30	4.37	0.67						
專案和變革管理的能力										
28 能領導員工面對組織的變革	A 21-30 歲	13	2.77	1.01	組間	16.05	3	5.35	4.42*	A<D
	B 31-40 歲	74	3.18	1.13	組內	215.25	178	1.21		
	C 41-50 歲	65	3.55	1.13	總和	231.30	181			
	D 50 歲以上	30	3.83	0.99						
29 能激勵員工的士氣	A 21-30 歲	13	2.85	1.14	組間	18.83	3	6.28	5.16**	A<D
	B 31-40 歲	74	3.42	1.16	組內	216.47	178	1.22		
	C 41-50 歲	65	3.75	1.13	總和	235.30	181			
	D 50 歲以上	30	4.10	0.84						
30 具有協商和影響他人的能力	A 21-30 歲	13	3.31	0.95	組間	8.45	3	2.82	2.96*	不顯著
	B 31-40 歲	74	3.62	1.08	組內	169.43	178	0.95		
	C 41-50 歲	65	3.82	0.93	總和	177.87	181			
	D 50 歲以上	30	4.13	0.78						
31 具有衝突管理的能力	A 21-30 歲	13	3.23	1.01	組間	5.24	3	1.75	1.81	
	B 31-40 歲	74	3.55	1.07	組內	172.06	178	0.97		
	C 41-50 歲	65	3.60	0.90	總和	177.30	181			
	D 50 歲以上	30	3.93	0.91						
32 具有組織發展的能力	A 21-30 歲	13	2.92	1.04	組間	14.37	3	4.79	4.47**	A<D
	B 31-40 歲	74	3.31	1.10	組內	190.99	178	1.07		
	C 41-50 歲	65	3.52	1.08	總和	205.36	181			
	D 50 歲以上	30	4.00	0.74						

續下表

表 4-12 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
專案和變革管理的能力											
33 具有專案管理的能力	A	21-30 歲	13	3.08	1.19	組間	7.36	3	2.45	2.39	
	B	31-40 歲	74	3.51	1.05	組內	183.06	178	1.03		
	C	41-50 歲	65	3.58	1.01	總和	190.42	181			
	D	50 歲以上	30	3.93	0.83						
34 具有策略規劃的能力	A	21-30 歲	13	3.15	1.28	組間	6.90	3	2.30	2.07	
	B	31-40 歲	74	3.43	1.07	組內	198.15	178	1.11		
	C	41-50 歲	65	3.60	1.06	總和	205.05	181			
	D	50 歲以上	30	3.90	0.88						
35 具有執行預算的能力	A	21-30 歲	13	2.92	1.19	組間	10.21	3	3.40	3.20 [*]	A<D
	B	31-40 歲	74	3.59	1.03	組內	189.57	178	1.07		
	C	41-50 歲	65	3.69	1.03	總和	199.79	181			
	D	50 歲以上	30	3.97	0.96						
團隊合作的能力											
36 能配合團隊分派的任務	A	21-30 歲	13	4.23	0.83	組間	1.64	3	0.55	0.84	
	B	31-40 歲	74	4.15	0.81	組內	116.63	178	0.66		
	C	41-50 歲	65	4.14	0.86	總和	118.27	181			
	D	50 歲以上	30	4.40	0.67						
37 能和其他人協合作以達成目標	A	21-30 歲	13	4.08	0.95	組間	1.17	3	0.39	0.58	
	B	31-40 歲	74	4.20	0.78	組內	120.31	178	0.68		
	C	41-50 歲	65	4.15	0.89	總和	121.48	181			
	D	50 歲以上	30	4.37	0.72						
38 能規劃自己在團體中的工作	A	21-30 歲	13	3.85	0.55	組間	3.02	3	1.01	1.47	
	B	31-40 歲	74	3.92	0.81	組內	121.93	178	0.69		
	C	41-50 歲	65	4.05	0.93	總和	124.95	181			
	D	50 歲以上	30	4.27	0.74						
39 能領導他人以進行團隊工作	A	21-30 歲	13	3.15	1.07	組間	13.19	3	4.40	4.96 [*]	A<D B<D
	B	31-40 歲	74	3.66	0.93	組內	157.65	178	0.89		
	C	41-50 歲	65	3.77	1.03	總和	170.84	181			
	D	50 歲以上	30	4.27	0.69						
40 能領導不同單位間進行合作	A	21-30 歲	13	2.92	0.95	組間	13.74	3	4.58	4.75 ^{**}	A<D
	B	31-40 歲	74	3.55	1.00	組內	171.75	178	0.96		
	C	41-50 歲	65	3.69	1.03	總和	185.49	181			
	D	50 歲以上	30	4.10	0.84						
41 能促進單位和企業間相互合作	A	21-30 歲	13	2.92	1.04	組間	11.94	3	3.98	3.41 [*]	A<D
	B	31-40 歲	74	3.38	1.12	組內	207.54	178	1.17		
	C	41-50 歲	65	3.51	1.12	總和	219.48	181			
	D	50 歲以上	30	3.97	0.89						
人力資源管理能力											
42 具有有效處理員工抱怨的能力	A	21-30 歲	13	2.54	1.27	組間	24.51	3	8.17	6.62 ^{**}	A<C A<D
	B	31-40 歲	74	3.49	1.22	組內	219.82	178	1.23		
	C	41-50 歲	65	3.83	1.02	總和	244.34	181			
	D	50 歲以上	30	4.03	0.93						
43 具有協助員工訓練發展的能力	A	21-30 歲	13	2.46	1.05	組間	26.77	3	8.92	7.41 ^{**}	A<B A<C A<D
	B	31-40 歲	74	3.47	1.22	組內	214.53	178	1.21		
	C	41-50 歲	65	3.78	1.02	總和	241.30	181			
	D	50 歲以上	30	4.07	0.94						

續下表

表 4-12 (續) 接上表

核心能力項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
人力資源管理能力											
44 具有績效管理的能力	A	21-30 歲	13	2.38	0.96	組間	27.57	3	9.19	8.95**	A<B
	B	31-40 歲	74	3.55	1.06	組內	182.77	178	1.03		A<C
	C	41-50 歲	65	3.77	1.03	總和	210.34	181			A<D
	D	50 歲以上	30	4.07	0.87						
45 具有管理多元化人力的能力	A	21-30 歲	13	2.38	1.04	組間	25.21	3	8.40	6.67**	A<B
	B	31-40 歲	74	3.45	1.15	組內	224.27	178	1.26		A<C
	C	41-50 歲	65	3.57	1.20	總和	249.48	181			A<D
	D	50 歲以上	30	4.03	0.89						B<D

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$

三、團隊合作的能力構面中，不同年齡人員在：「能領導他人以進行團隊工作」($F=4.96$ ， $p<.05$)、「能領導不同單位間進行合作」($F=4.75$ ， $p<.01$)，「能促進單位和企業間相互合作」($F=3.41$ ， $p<.05$)等各項其重要程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知：

- (一) 能領導他人以進行團隊工作項目的具備程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20-30 歲人員和 31~40 歲人員
- (二) 能領導不同單位間進行合作的能力具備程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20-30 歲人員。
- (三) 能促進單位和企業間相互合作的項目具備程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20-30 歲人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

六、人力資源管理能力構面中，不同年齡人員在：「具有有效處理員工抱怨的能力」($F=6.62$ ， $p<.01$)、「具有協助員工訓練發展的能力」($F=7.41$ ， $p<.01$)，「具有績效管理的能力」($F=8.95$ ， $p<.01$)

「具有管理多元化人力的能力」($F=6.67$, $p<.01$) 等各項其重要程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知：

- (一) 具有有效處理員工抱怨的能力的具備程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20 30 歲人員，且 40-50 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 20 30 歲人員。
- (二) 具有協助員工訓練發展的能力具備程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20 30 歲人員，40-50 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 20 30 歲人員，且 30-40 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 20 30 歲人員。
- (三) 具有績效管理的能力具備程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20 30 歲人員，40-50 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 20 30 歲人員，且 30-40 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 20 30 歲人員。
- (四) 具有管理多元化人力的能力具備程度上，50 歲以上人員所評估的重要程度顯著高於 20 30 歲人員，40-50 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 20 30 歲人員，30-40 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 20 30 歲人員，且 50 歲以上人員所評估的重要程度亦顯著高於 30-40 歲人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

伍、人員教育程度與核心能力具備程度差異之分析

本研究以在單因子變異數分析，考驗人員教育程度在各核心能力具備程度的差異，如主效應達顯著則以Tukey法進行事後比較，以確認差異之所在，各分析結果如下：

一、應用資訊科技的能力構面中，不同教育背景在：「具備簡報製作的能力」($F=7.46, p<.01$) 其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

(一) 具備簡報製作的能力具備程度上，研究所以上教育背景人員顯著高於專科教育背景人員，且大學教育背景人員亦顯著高於專科教育背景人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

二、顧客服務導向的能力構面中，不同教育背景員工在：「具有顧客導向的服務理念」($F=3.22, p<.05$) 其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知，

(一) 具有顧客導向的服務理念具備程度上，研究所以上教育背景人員顯著高於專科教育背景人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

三、個人一般能力構面中，不同年齡人員在：「具有良好溝通的能力」($F=4.00, p<.05$) 「具有維繫和諧人際關係的能力」($F=5.11, p<.05$)，等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

(一) 具有良好溝通的能力具備程度上，大學教育背景人員顯著高於專科教育背景人員。

(二) 具有維繫和諧人際關係的能力具備程度上，大學教育背景人員顯著高於專科教育背景人員，研究所以上教育背景人員亦顯著高於專科教育背景人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

表 4-13 不同教育程度人員在各核心能力構面之具備程度差異分析

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
應用資訊科技的能力										
1 具備電腦文書處理的能力	A 高中職以下	11	3.36	1.12	組間	1.78	3	0.59	0.87	
	B 專科	50	3.64	0.75	組內	120.60	178	0.68		
	C 大學	80	3.76	0.83	總和	122.38	181			
	D 研究所以上	41	3.73	0.81						
2 具備網頁製作的能力	A 高中職以下	11	2.00	1.18	組間	1.78	3	0.59	0.58	
	B 專科	50	2.00	1.07	組內	181.56	178	1.02		
	C 大學	80	2.23	0.99	總和	183.34	181			
	D 研究所以上	41	2.10	0.92						
3 具備簡報製作的能力	A 高中職以下	11	2.36	1.21	組間	24.44	3	8.15	7.46**	B<C
	B 專科	50	2.42	1.18	組內	194.49	178	1.09	B<D	
	C 大學	80	3.15	0.94	總和	218.92	181			
	D 研究所以上	41	3.24	1.02						
4 具備資料處理的能力	A 高中職以下	11	3.18	1.25	組間	3.26	3	1.09	1.13	
	B 專科	50	3.28	1.14	組內	171.16	178	0.96		
	C 大學	80	3.56	0.87	總和	174.42	181			
	D 研究所以上	41	3.39	0.89						
5 使用電子郵件通訊的能力	A 高中職以下	11	3.45	1.29	組間	3.39	3	1.13	1.25	
	B 專科	50	3.84	1.08	組內	160.37	178	0.90		
	C 大學	80	3.98	0.89	總和	163.76	181			
	D 研究所以上	41	4.02	0.79						
6 使用網路進行資訊溝通的能力	A 高中職以下	11	3.27	1.35	組間	5.49	3	1.83	1.74	
	B 專科	50	3.34	1.15	組內	187.08	178	1.05		
	C 大學	80	3.69	0.94	總和	192.57	181			
	D 研究所以上	41	3.71	0.93						
7 使用網路蒐集資料的能力	A 高中職以下	11	3.27	1.35	組間	5.71	3	1.90	2.09	
	B 專科	50	3.52	1.05	組內	161.85	178	0.91		
	C 大學	80	3.80	0.92	總和	167.57	181			
	D 研究所以上	41	3.88	0.75						
8 具備對資訊倫理的認知	A 高中職以下	11	2.91	1.38	組間	4.92	3	1.64	1.63	
	B 專科	50	3.30	1.09	組內	179.51	178	1.01		
	C 大學	80	3.50	0.95	總和	184.42	181			
	D 研究所以上	41	3.56	0.87						
發展和管理資訊系統的能力										
9 具備資訊管理的概念	A 高中職以下	11	2.82	1.08	組間	2.28	3	0.76	0.88	
	B 專科	50	2.90	0.93	組內	153.53	178	0.86		
	C 大學	80	3.14	0.90	總和	155.80	181			
	D 研究所以上	41	3.05	0.95						
10 具備發展資訊系統的能力	A 高中職以下	11	2.27	1.01	組間	0.70	3	0.23	0.20	
	B 專科	50	2.54	1.23	組內	210.80	178	1.18		
	C 大學	80	2.53	1.09	總和	211.49	181			
	D 研究所以上	41	2.49	0.90						

表 4-13 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表							
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey		
發展和管理資訊系統的能力												
11 具備管理資訊系統的能力	A	高中職以下	11	2.64	0.92	組間	0.71	3	0.24	0.23		
	B	專科	50	2.52	1.13	組內	187.01	178	1.05			
	C	大學	80	2.66	1.04	總和	187.72	181				
	D	研究所以上	41	2.56	0.87							
12 具備使用資訊系統的能力	A	高中職以下	11	2.82	0.98	組間	1.54	3	0.51	0.56		
	B	專科	50	3.12	1.10	組內	163.38	178	0.92			
	C	大學	80	3.14	0.90	總和	164.92	181				
	D	研究所以上	41	2.98	0.88							
13 具備管理資訊設備的能力	A	高中職以下	11	2.36	0.92	組間	0.17	3	0.06	0.06		
	B	專科	50	2.50	1.09	組內	173.24	178	0.97			
	C	大學	80	2.48	0.95	總和	173.41	181				
	D	研究所以上	41	2.49	0.93							
14 具備網路管理的技術	A	高中職以下	11	2.18	1.08	組間	1.65	3	0.55	0.57		
	B	專科	50	2.22	1.02	組內	171.71	178	0.96			
	C	大學	80	2.34	0.99	總和	173.36	181				
	D	研究所以上	41	2.10	0.89							
顧客服務導向能力												
15 具有顧客導向的服務理念	A	高中職以下	11	4.00	0.89	組間	6.49	3	2.16	3.22*	B<D	
	B	專科	50	3.72	0.95	組內	119.49	178	0.67			
	C	大學	80	4.09	0.80	總和	125.98	181				
	D	研究所以上	41	4.22	0.65							
16 能夠瞭解顧客所需的服務	A	高中職以下	11	3.91	0.83	組間	4.70	3	1.57	2.31		
	B	專科	50	3.62	0.90	組內	120.64	178	0.68			
	C	大學	80	3.98	0.78	總和	125.34	181				
	D	研究所以上	41	4.00	0.81							
17 熟悉執行業務的內容	A	高中職以下	11	4.09	0.70	組間	1.26	3	0.42	0.66		
	B	專科	50	3.92	0.99	組內	114.19	178	0.64			
	C	大學	80	4.11	0.73	總和	115.45	181				
	D	研究所以上	41	4.10	0.70							
18 熟悉執行業務的相關法令	A	高中職以下	11	3.73	0.90	組間	2.06	3	0.69	0.96		
	B	專科	50	3.62	1.03	組內	127.15	178	0.71			
	C	大學	80	3.88	0.70	總和	129.21	181				
	D	研究所以上	41	3.80	0.84							
19 能夠有效處理顧客的抱怨	A	高中職以下	11	4.09	0.70	組間	3.85	3	1.28	1.96		
	B	專科	50	3.54	0.91	組內	116.52	178	0.65			
	C	大學	80	3.79	0.76	總和	120.37	181				
	D	研究所以上	41	3.83	0.80							
20 具有管理顧客關係的能力	A	高中職以下	11	3.64	0.67	組間	5.58	3	1.86	2.72		
	B	專科	50	3.38	0.85	組內	121.61	178	0.68			
	C	大學	80	3.80	0.82	總和	127.19	181				
	D	研究所以上	41	3.71	0.84							

續下表

表 4-13 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
個人一般能力										
21 能夠接受創新的觀念	A 高中職以下	11	4.00	0.77	組間	1.90	3	0.63	1.20	
	B 專科	50	3.98	0.89	組內	94.19	178	0.53		
	C 大學	80	4.19	0.64	總和	96.09	181			
	D 研究所以上	41	4.22	0.65						
22 具有持續學習的能力	A 高中職以下	11	4.00	0.63	組間	3.49	3	1.16	2.02	
	B 專科	50	3.88	0.94	組內	102.28	178	0.57		
	C 大學	80	4.21	0.67	總和	105.76	181			
	D 研究所以上	41	4.10	0.70						
23 具有良好溝通的能力	A 高中職以下	11	4.00	0.77	組間	6.86	3	2.29	4.00*	B<C
	B 專科	50	3.64	0.94	組內	101.70	178	0.57		
	C 大學	80	4.10	0.67	總和	108.55	181			
	D 研究所以上	41	4.02	0.65						
24 具有維繫和諧人際關係的能力	A 高中職以下	11	4.18	0.60	組間	7.90	3	2.63	5.11*	B<C
	B 專科	50	3.62	0.92	組內	91.75	178	0.52		B<D
	C 大學	80	4.08	0.63	總和	99.65	181			
	D 研究所以上	41	4.07	0.61						
25 具有有效解決問題的能力	A 高中職以下	11	4.00	0.77	組間	1.73	3	0.58	1.08	
	B 專科	50	3.70	0.93	組內	95.27	178	0.54		
	C 大學	80	3.89	0.62	總和	96.99	181			
	D 研究所以上	41	3.93	0.65						
26 具有管理個人時間的能力	A 高中職以下	11	3.55	1.04	組間	1.37	3	0.46	0.82	
	B 專科	50	3.74	0.80	組內	98.90	178	0.56		
	C 大學	80	3.88	0.68	總和	100.27	181			
	D 研究所以上	41	3.83	0.70						
27 具有判斷決策的能力	A 高中職以下	11	3.55	0.93	組間	4.95	3	1.65	2.37	
	B 專科	50	3.44	0.93	組內	123.64	178	0.69		
	C 大學	80	3.61	0.75	總和	128.59	181			
	D 研究所以上	41	3.90	0.83						
專案和變革管理的能力										
28 能領導員工面對組織的變革	A 高中職以下	11	2.82	0.87	組間	4.27	3	1.42	1.32	
	B 專科	50	2.94	1.19	組內	191.53	178	1.08		
	C 大學	80	3.15	1.02	總和	195.80	181			
	D 研究所以上	41	3.32	0.91						
29 能激勵員工的士氣	A 高中職以下	11	3.64	0.81	組間	7.19	3	2.40	2.31	
	B 專科	50	3.00	1.07	組內	184.18	178	1.03		
	C 大學	80	3.21	1.04	總和	191.36	181			
	D 研究所以上	41	3.49	0.95						
30 具有協商和影響他人的能力	A 高中職以下	11	3.64	0.81	組間	4.57	3	1.52	1.90	
	B 專科	50	3.20	1.09	組內	142.48	178	0.80		
	C 大學	80	3.51	0.83	總和	147.05	181			
	D 研究所以上	41	3.59	0.77						
31 具有衝突管理的能力	A 高中職以下	11	3.36	0.92	組間	9.97	3	3.32	4.08*	B<D
	B 專科	50	2.88	1.06	組內	144.87	178	0.81		
	C 大學	80	3.30	0.89	總和	154.84	181			
	D 研究所以上	41	3.51	0.68						

續下表

表 4-13 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
專案和變革管理的能力											
32 具有組織發展的能力	A 高中職以下	11	2.73	1.01	組間	14.38	3	4.79	5.11**	B<D	
	B 專科	50	2.76	1.04	組內	167.03	178	0.94			
	C 大學	80	3.14	0.95	總和	181.41	181				
	D 研究所以上	41	3.51	0.90							
33 具有專案管理的能力	A 高中職以下	11	3.00	1.00	組間	15.16	3	5.05	5.15**	B<D	
	B 專科	50	2.80	1.09	組內	174.56	178	0.98			
	C 大學	80	3.20	0.95	總和	189.72	181				
	D 研究所以上	41	3.61	0.95							
34 具有策略規劃的能力	A 高中職以下	11	2.91	0.94	組間	17.74	3	5.91	6.26**	B<C	
	B 專科	50	2.72	1.07	組內	167.98	178	0.94			
	C 大學	80	3.30	0.97	總和	185.72	181			B<D	
	D 研究所以上	41	3.54	0.84							
35 具有執行預算的能力	A 高中職以下	11	3.36	1.03	組間	3.20	3	1.07	1.04		
	B 專科	50	3.26	1.05	組內	183.07	178	1.03			
	C 大學	80	3.41	1.01	總和	186.26	181				
	D 研究所以上	41	3.63	0.97							
團隊合作的能力											
36 能配合團隊分派的任務	A 高中職以下	11	4.27	0.65	組間	1.70	3	0.57	1.00		
	B 專科	50	4.06	0.98	組內	100.37	178	0.56			
	C 大學	80	4.24	0.66	總和	102.07	181				
	D 研究所以上	41	4.32	0.61							
37 能和其他人協調合作以達成目標	A 高中職以下	11	4.27	0.79	組間	1.52	3	0.51	0.92		
	B 專科	50	4.04	0.92	組內	98.13	178	0.55			
	C 大學	80	4.25	0.67	總和	99.65	181				
	D 研究所以上	41	4.22	0.61							
38 能規劃自己在團體中的工作	A 高中職以下	11	4.09	0.70	組間	2.58	3	0.86	1.48		
	B 專科	50	3.84	0.87	組內	103.23	178	0.58			
	C 大學	80	4.11	0.69	總和	105.80	181				
	D 研究所以上	41	4.10	0.77							
39 能領導他人以進行團隊工作	A 高中職以下	11	3.27	0.65	組間	7.99	3	2.66	3.14*	不顯著	
	B 專科	50	3.24	1.06	組內	151.24	178	0.85			
	C 大學	80	3.66	0.89	總和	159.23	181				
	D 研究所以上	41	3.73	0.87							
40 能領導不同單位間進行合作	A 高中職以下	11	3.55	0.93	組間	3.00	3	1.00	1.09		
	B 專科	50	3.20	1.05	組內	162.91	178	0.92			
	C 大學	80	3.49	0.97	總和	165.91	181				
	D 研究所以上	41	3.46	0.81							
41 能促進單位和企業間相互合作	A 高中職以下	11	3.18	1.08	組間	1.32	3	0.44	0.37		
	B 專科	50	3.22	1.11	組內	209.52	178	1.18			
	C 大學	80	3.18	1.08	總和	210.84	181				
	D 研究所以上	41	3.39	1.07							

續下表

表 4-13 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
人力資源管理能力										
42 具有有效處理員工抱怨的能力	A 高中職以下	11	3.55	0.82	組間	1.82	3	0.61	0.62	
	B 專科	50	3.26	1.03	組內	174.09	178	0.98		
	C 大學	80	3.49	1.01	總和	175.91	181			
	D 研究所以上	41	3.39	0.95						
43 具有協助員工訓練發展的能力	A 高中職以下	11	3.55	0.69	組間	4.70	3	1.57	1.65	
	B 專科	50	3.02	1.10	組內	169.11	178	0.95		
	C 大學	80	3.34	0.91	總和	173.81	181			
	D 研究所以上	41	3.37	0.99						
44 具有績效管理的能力	A 高中職以下	11	3.18	0.75	組間	5.26	3	1.75	1.98	
	B 專科	50	3.06	1.11	組內	157.45	178	0.88		
	C 大學	80	3.30	0.85	總和	162.71	181			
	D 研究所以上	41	3.54	0.92						
45 具有管理多元化人力的能力	A 高中職以下	11	3.00	1.00	組間	2.19	3	0.73	0.76	
	B 專科	50	3.00	1.05	組內	171.38	178	0.96		
	C 大學	80	3.16	0.95	總和	173.57	181			
	D 研究所以上	41	3.29	0.96						

註：* p<.05，** p<.01

四、專案和變革管理的能力構面中，不同教育程度人員在：「具有衝突管理的能力」(F=4.08, p<.05)、 「具有組織發展的能力」(F=5.11, p<.01)、 「具有專案管理的能力」(F=5.15, p<.01)、 「具有策略規劃的能力」(F=6.26, p<.01) 等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

- (一) 有衝突管理的能力具備程度上，研究所以上教育背景人員亦顯著高於專科教育背景人員。
- (二) 具有組織發展的能力具備程度上，研究所以上教育背景人員亦顯著高於專科教育背景人員。
- (三) 具有專案管理的能力具備程度上，研究所以上教育背景人員亦顯著高於專科教育背景人員。
- (四) 具有策略規劃的能力具備程度上，研究所以上教育背景人員顯著高於專科教育背景人員，大學教育背景人員亦顯著高於專科教育背景人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

五、團隊合作的能力構面中，不同教育背景人員在：「能領導他人以進行團隊工作」($F=3.14, p<.05$) 其具備程度上具有顯著差異。

且經 Tukey 事後比較法得知：

(一) 能領導他人以進行團隊工作項目的具備程度上，各組間之差異不顯著。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

陸、人員教育程度與核心能力重要程度差異之分析

本研究以在單因子變異數分析，考驗人員教育程度在各核心能力重要程度的差異，如主效應達顯著則以Tukey法進行事後比較，以確認差異之所在，各分析結果如下：

一、應用資訊科技的能力構面中，不同教育背景在「具備簡報製作的能力」($F=3.46, p<.05$)「利用網路進行資訊溝通的能力」($F=4.15, p<.05$)「利用網路蒐集資料的能力」($F=3.58, p<.05$)其重要程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

(一)具備網頁製作的能力項目之重要程度上，研究所以上教育背景人員所評估的重要程度顯著高於專科教育背景人員。

(二)利用網路進行資訊溝通的能力項目之重要程度上，研究所以上教育背景人員所評估的重要程度顯著高於專科教育背景人員。

(三)利用網路蒐集資料的能力項目之重要程度上，研究所以上教育背景人員所評估的重要程度顯著高於專科教育背景人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

二、顧客服務導向的能力構面中，不同教育背景員工在「能夠瞭解顧客所需的服務」($F=3.91, p<.05$)其重要程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知，

(一)能夠瞭解顧客所需的服務項目之重要程度上，研究所以上教育背景人員所評估的重要程度顯著高於專科教育背景人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

三、專案和變革管理的能力構面中，不同教育程度人員在「具有專案

管理的能力」($F=5.36, p<.01$) 「具有策略規劃的能力」($F=3.73, p<.05$) 等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

(一) 具有專案管理的能力具備程度上，研究所以上教育背景人員所評估的重要程度顯著高於專科及大學教育背景人員。

(二) 具有策略規劃的能力具備程度上，研究所以上教育背景人員所評估的重要程度顯著高於專科教育背景人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

表 4-14 不同教育程度人員在各核心能力構面之重要程度差異分析

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
應用資訊科技的能力										
1 具備電腦文書處理的能力	A 高中職以下	11	3.64	1.29	組間	2.31	3	0.77	0.79	
	B 專科	50	3.88	1.02	組內	172.42	178	0.97		
	C 大學	80	3.99	0.95	總和	174.73	181			
	D 研究所以上	41	4.10	0.92						
2 具備網頁製作的能力	A 高中職以下	11	2.55	1.29	組間	2.91	3	0.97	0.76	
	B 專科	50	2.22	1.11	組內	228.60	178	1.28		
	C 大學	80	2.40	1.15	總和	231.52	181			
	D 研究所以上	41	2.56	1.07						
3 具備簡報製作的能力	A 高中職以下	11	2.73	1.19	組間	13.24	3	4.41	3.46*	B<D
	B 專科	50	2.64	1.12	組內	226.76	178	1.27		
	C 大學	80	3.08	1.13	總和	240.00	181			
	D 研究所以上	41	3.37	1.11						
4 具備資料處理的能力	A 高中職以下	11	3.73	1.10	組間	2.06	3	0.69	0.77	
	B 專科	50	3.52	1.07	組內	158.71	178	0.89		
	C 大學	80	3.76	0.85	總和	160.77	181			
	D 研究所以上	41	3.76	0.92						
5 使用電子郵件通訊的能力	A 高中職以下	11	3.91	0.94	組間	5.37	3	1.79	2.15	
	B 專科	50	3.74	1.07	組內	148.54	178	0.83		
	C 大學	80	4.01	0.86	總和	153.91	181			
	D 研究所以上	41	4.22	0.79						
6 使用網路進行資訊溝通的能力	A 高中職以下	11	3.73	1.01	組間	12.03	3	4.01	4.15*	B<D
	B 專科	50	3.24	1.12	組內	172.03	178	0.97		
	C 大學	80	3.73	0.93	總和	184.07	181			
	D 研究所以上	41	3.93	0.91						
7 使用網路蒐集資料的能力	A 高中職以下	11	3.73	1.10	組間	11.02	3	3.67	3.58*	B<D
	B 專科	50	3.40	1.12	組內	182.79	178	1.03		
	C 大學	80	3.75	1.01	總和	193.81	181			
	D 研究所以上	41	4.10	0.83						
8 具備對資訊倫理的認知	A 高中職以下	11	2.91	1.22	組間	5.99	3	2.00	1.73	
	B 專科	50	3.26	1.17	組內	205.73	178	1.16		
	C 大學	80	3.44	1.09	總和	211.72	181			
	D 研究所以上	41	3.63	0.86						

表 4-14 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
發展和管理資訊系統的能力											
9 具備資訊管理的概念	A	高中職以下	11	3.36	1.12	組間	4.97	3	1.66	1.60	
	B	專科	50	3.08	1.14	組內	184.37	178	1.04		
	C	大學	80	3.23	0.93	總和	189.34	181			
	D	研究所以上	41	3.54	1.00						
10 具備發展資訊系統的能力	A	高中職以下	11	2.91	1.30	組間	1.64	3	0.55	0.43	
	B	專科	50	2.68	1.11	組內	227.57	178	1.28		
	C	大學	80	2.75	1.11	總和	229.21	181			
	D	研究所以上	41	2.93	1.15						
11 具備管理資訊系統的能力	A	高中職以下	11	3.09	1.14	組間	1.38	3	0.46	0.38	
	B	專科	50	2.76	1.12	組內	213.20	178	1.20		
	C	大學	80	2.91	1.05	總和	214.58	181			
	D	研究所以上	41	2.93	1.15						
12 具備使用資訊系統的能力	A	高中職以下	11	3.55	1.13	組間	1.84	3	0.61	0.59	
	B	專科	50	3.14	1.13	組內	184.43	178	1.04		
	C	大學	80	3.30	0.96	總和	186.26	181			
	D	研究所以上	41	3.32	0.96						
13 具備管理資訊設備的能力	A	高中職以下	11	3.09	1.22	組間	1.35	3	0.45	0.37	
	B	專科	50	2.84	1.18	組內	218.92	178	1.23		
	C	大學	80	2.74	1.00	總和	220.27	181			
	D	研究所以上	41	2.83	1.18						
14 具備網路管理的技術	A	高中職以下	11	2.91	1.22	組間	1.10	3	0.37	0.30	
	B	專科	50	2.74	1.14	組內	216.04	178	1.21		
	C	大學	80	2.64	1.03	總和	217.14	181			
	D	研究所以上	41	2.78	1.15						
顧客服務導向能力											
15 具有顧客導向的服務理念	A	高中職以下	11	3.73	1.35	組間	6.32	3	2.11	2.38	
	B	專科	50	3.94	0.96	組內	157.45	178	0.88		
	C	大學	80	4.06	0.93	總和	163.76	181			
	D	研究所以上	41	4.39	0.80						
16 能夠瞭解顧客所需的服務	A	高中職以下	11	4.09	1.04	組間	9.66	3	3.22	3.91*	B<D
	B	專科	50	3.74	0.88	組內	146.67	178	0.82		
	C	大學	80	4.09	0.97	總和	156.34	181			
	D	研究所以上	41	4.39	0.77						
17 熟悉執行業務的內容	A	高中職以下	11	4.45	0.52	組間	4.23	3	1.41	2.15	
	B	專科	50	4.02	0.89	組內	117.11	178	0.66		
	C	大學	80	4.34	0.79	總和	121.34	181			
	D	研究所以上	41	4.37	0.80						
18 熟悉執行業務的相關法令	A	高中職以下	11	4.18	0.98	組間	3.80	3	1.27	1.77	
	B	專科	50	3.92	0.94	組內	127.19	178	0.71		
	C	大學	80	4.21	0.79	總和	130.99	181			
	D	研究所以上	41	4.29	0.78						
19 能夠有效處理顧客的抱怨	A	高中職以下	11	4.09	0.94	組間	2.40	3	0.80	1.02	
	B	專科	50	3.86	0.93	組內	139.25	178	0.78		
	C	大學	80	4.10	0.87	總和	141.65	181			
	D	研究所以上	41	4.15	0.85						
20 具有管理顧客關係的能力	A	高中職以下	11	4.00	0.63	組間	2.66	3	0.89	1.11	
	B	專科	50	3.76	0.96	組內	141.90	178	0.80		
	C	大學	80	4.05	0.86	總和	144.55	181			
	D	研究所以上	41	3.98	0.94						

續下表

表 4-14 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
個人一般能力										
21 能夠接受創新的觀念	A 高中職以下	11	4.09	0.83	組間	3.76	3	1.25	1.81	
	B 專科	50	4.06	0.87	組內	123.23	178	0.69		
	C 大學	80	4.08	0.87	總和	126.99	181			
	D 研究所以上	41	4.41	0.71						
22 具有持續學習的能力	A 高中職以下	11	4.27	0.65	組間	1.64	3	0.55	0.93	
	B 專科	50	4.08	0.80	組內	104.63	178	0.59		
	C 大學	80	4.18	0.79	總和	106.27	181			
	D 研究所以上	41	4.34	0.69						
23 具有良好溝通的能力	A 高中職以下	11	4.36	0.67	組間	3.95	3	1.32	2.34	
	B 專科	50	4.08	0.78	組內	100.42	178	0.56		
	C 大學	80	4.23	0.78	總和	104.37	181			
	D 研究所以上	41	4.49	0.68						
24 具有維繫和諧人際關係的能力	A 高中職以下	11	4.45	0.69	組間	2.49	3	0.83	1.39	
	B 專科	50	4.06	0.77	組內	106.72	178	0.60		
	C 大學	80	4.23	0.81	總和	109.21	181			
	D 研究所以上	41	4.34	0.73						
25 具有有效解決問題的能力	A 高中職以下	11	4.00	0.89	組間	3.03	3	1.01	1.60	
	B 專科	50	4.12	0.82	組內	112.18	178	0.63		
	C 大學	80	4.20	0.79	總和	115.21	181			
	D 研究所以上	41	4.44	0.74						
26 具有管理個人時間的能力	A 高中職以下	11	3.82	0.75	組間	2.39	3	0.80	1.30	
	B 專科	50	3.98	0.84	組內	109.06	178	0.61		
	C 大學	80	4.04	0.79	總和	111.45	181			
	D 研究所以上	41	4.24	0.70						
27 具有判斷決策的能力	A 高中職以下	11	3.82	1.08	組間	2.71	3	0.90	1.04	
	B 專科	50	3.86	0.86	組內	153.85	178	0.86		
	C 大學	80	3.91	0.96	總和	156.55	181			
	D 研究所以上	41	4.17	0.92						
專案和變革管理的能力										
28 能領導員工面對組織的變革	A 高中職以下	11	3.36	1.29	組間	6.40	3	2.13	1.69	
	B 專科	50	3.18	1.26	組內	224.90	178	1.26		
	C 大學	80	3.36	1.06	總和	231.30	181			
	D 研究所以上	41	3.71	1.03						
29 能激勵員工的士氣	A 高中職以下	11	4.09	0.83	組間	4.39	3	1.46	1.13	
	B 專科	50	3.44	1.28	組內	230.92	178	1.30		
	C 大學	80	3.60	1.11	總和	235.30	181			
	D 研究所以上	41	3.71	1.08						
30 具有協商和影響他人的能力	A 高中職以下	11	3.82	0.75	組間	2.94	3	0.98	1.00	
	B 專科	50	3.64	1.08	組內	174.93	178	0.98		
	C 大學	80	3.70	1.01	總和	177.87	181			
	D 研究所以上	41	3.98	0.88						
31 具有衝突管理的能力	A 高中職以下	11	3.55	1.21	組間	5.19	3	1.73	1.79	
	B 專科	50	3.38	0.99	組內	172.12	178	0.97		
	C 大學	80	3.64	1.01	總和	177.30	181			
	D 研究所以上	41	3.85	0.85						
32 具有組織發展的能力	A 高中職以下	11	3.45	1.21	組間	6.00	3	2.00	1.79	
	B 專科	50	3.24	1.10	組內	199.36	178	1.12		
	C 大學	80	3.48	1.07	總和	205.36	181			
	D 研究所以上	41	3.76	0.94						

表 4-14 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表						
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey	
專案和變革管理的能力											
33 具有專案管理的能力	A	高中職以下	11	3.36	0.92	組間	15.78	3	5.26	5.36**	B<D
	B	專科	50	3.30	0.99	組內	174.64	178	0.98		C<D
	C	大學	80	3.51	1.06	總和	190.42	181			
	D	研究所以上	41	4.10	0.86						
34 具有策略規劃的能力	A	高中職以下	11	3.64	0.92	組間	12.13	3	4.04	3.73*	B<D
	B	專科	50	3.18	1.02	組內	192.92	178	1.08		
	C	大學	80	3.59	1.10	總和	205.05	181			
	D	研究所以上	41	3.90	0.97						
35 具有執行預算的能力	A	高中職以下	11	3.73	1.01	組間	3.96	3	1.32	1.20	
	B	專科	50	3.52	1.15	組內	195.82	178	1.10		
	C	大學	80	3.58	1.06	總和	199.79	181			
	D	研究所以上	41	3.90	0.89						
團隊合作的能力											
36 能配合團隊分派的任務	A	高中職以下	11	4.36	0.67	組間	2.72	3	0.91	1.40	
	B	專科	50	4.10	0.84	組內	115.55	178	0.65		
	C	大學	80	4.13	0.86	總和	118.27	181			
	D	研究所以上	41	4.39	0.67						
37 能和其他人協調合作以達成目標	A	高中職以下	11	4.45	0.69	組間	2.87	3	0.96	1.43	
	B	專科	50	4.06	0.89	組內	118.61	178	0.67		
	C	大學	80	4.18	0.85	總和	121.48	181			
	D	研究所以上	41	4.37	0.66						
38 能規劃自己在團體中的工作	A	高中職以下	11	4.09	0.94	組間	1.48	3	0.49	0.71	
	B	專科	50	3.88	0.85	組內	123.47	178	0.69		
	C	大學	80	4.04	0.83	總和	124.95	181			
	D	研究所以上	41	4.12	0.78						
39 能領導他人以進行團隊工作	A	高中職以下	11	3.91	0.94	組間	1.94	3	0.65	0.68	
	B	專科	50	3.60	1.12	組內	168.90	178	0.95		
	C	大學	80	3.81	0.93	總和	170.84	181			
	D	研究所以上	41	3.83	0.86						
40 能領導不同單位間進行合作	A	高中職以下	11	3.82	0.98	組間	1.19	3	0.40	0.38	
	B	專科	50	3.54	1.03	組內	184.31	178	1.04		
	C	大學	80	3.65	1.03	總和	185.49	181			
	D	研究所以上	41	3.73	0.98						
41 能促進單位和企業間相互合作	A	高中職以下	11	3.55	1.04	組間	1.54	3	0.51	0.42	
	B	專科	50	3.50	1.07	組內	217.94	178	1.22		
	C	大學	80	3.40	1.14	總和	219.48	181			
	D	研究所以上	41	3.63	1.09						
人力資源管理能力											
42 具有有效處理員工抱怨的能力	A	高中職以下	11	3.91	1.04	組間	1.26	3	0.42	0.31	
	B	專科	50	3.66	1.19	組內	243.07	178	1.37		
	C	大學	80	3.63	1.21	總和	244.34	181			
	D	研究所以上	41	3.54	1.10						
43 具有協助員工訓練發展的能力	A	高中職以下	11	4.09	0.94	組間	3.01	3	1.00	0.75	
	B	專科	50	3.52	1.25	組內	238.29	178	1.34		
	C	大學	80	3.59	1.15	總和	241.30	181			
	D	研究所以上	41	3.63	1.09						
44 具有績效管理的能力	A	高中職以下	11	3.73	0.90	組間	3.26	3	1.09	0.94	
	B	專科	50	3.62	1.16	組內	207.07	178	1.16		
	C	大學	80	3.51	1.11	總和	210.34	181			
	D	研究所以上	41	3.85	0.94						

續下表

表 4-14 (續) 接上表

核心能力項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
45 具有管理多元化人力的能力	A 高中職以下	11	3.45	1.21	組間	0.26	3	0.09	0.06	
	B 專科	50	3.50	1.33	組內	249.22	178	1.40		
	C 大學	80	3.55	1.11	總和	249.48	181			
	D 研究所以上	41	3.46	1.12						

註：* p<.05 , ** p<.01

柒、人員工作類別與核心能力具備程度差異之分析

本研究以在單因子變異數分析，考驗人員工作類別在各核心能力具備程度的差異，如主效應達顯著則以Tukey法進行事後比較，以確認差異之所在，各分析結果如下：

- 一、應用資訊科技的能力構面中，不同工作類別在：「具備網頁製作的能力」($F=3.64, p<.05$)、「具備簡報製作的能力」($F=3.21, p<.05$)、「使用網路進行資訊溝通的能力」($F=3.10, p<.05$)，其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知
 - (一)具備網頁製作的能力具備程度上，資訊管理類別人員顯著高於辦理一般訓練業務人員，亦高於掌理文書行政人員。
 - (二)具備簡報製作的能力具備程度上，資訊管理類別人員顯著高於掌理文書行政人員。
 - (三)使用網路進行資訊溝通的能力具備程度上，資訊管理類別人員顯著高於掌理文書行政人員。其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

- 二、發展和管理資訊系統能力構面中，不同工作類別在：「具備資訊管理的概念」($F=3.66, p<.05$)、「具備管理資訊系統的能力」($F=4.85, p<.01$)，其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知：
 - (一)具備資訊管理的概念具備程度上，資訊管理類別人員顯著高於掌理文書行政人員。
 - (二)具備管理資訊系統的能力具備程度上，資訊管理類別人員顯著高於掌理文書行政人員及人事管理類別人員顯著高於掌理文書行政人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

表 4-15 不同工作類別人員在各核心能力構面之具備程度差異分析

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
應用資訊科技的能力										
1 具備電腦文書處理的能力	A 辦理一般業務	94	3.67	0.85	組間	3.87	4	0.97	1.44	
	B 掌理文書行政	29	3.48	0.74	組內	118.51	177	0.67		
	C 人事管理	35	3.91	0.74	總和	122.38	181			
	D 會計統計	16	3.63	0.89						
	E 資訊管理	8	4.00	0.93						
2 具備網頁製作的力量	A 辦理一般業務	94	2.10	0.98	組間	13.94	4	3.49	3.64 [*]	A<E
	B 掌理文書行政	29	1.83	0.93	組內	169.40	177	0.96		B<E
	C 人事管理	35	2.26	1.04	總和	183.34	181			
	D 會計統計	16	1.94	0.93						
	E 資訊管理	8	3.25	0.89						
3 具備簡報製作的力量	A 辦理一般業務	94	3.07	1.10	組間	14.79	4	3.70	3.21 [*]	B<E
	B 掌理文書行政	29	2.52	1.06	組內	204.13	177	1.15		
	C 人事管理	35	2.83	1.07	總和	218.92	181			
	D 會計統計	16	2.56	1.03						
	E 資訊管理	8	3.75	0.89						
4 具備資料處理的力量	A 辦理一般業務	94	3.38	1.02	組間	7.17	4	1.79	1.90	
	B 掌理文書行政	29	3.10	0.90	組內	167.26	177	0.94		
	C 人事管理	35	3.69	1.05	總和	174.42	181			
	D 會計統計	16	3.44	0.63						
	E 資訊管理	8	3.88	0.83						
5 使用電子郵件通訊的能力	A 辦理一般業務	94	3.89	0.96	組間	2.87	4	0.72	0.79	
	B 掌理文書行政	29	3.72	1.13	組內	160.90	177	0.91		
	C 人事管理	35	4.11	0.87	總和	163.76	181			
	D 會計統計	16	3.88	0.81						
	E 資訊管理	8	4.13	0.83						
6 使用網路進行資訊溝通的力量	A 辦理一般業務	94	3.61	1.04	組間	12.60	4	3.15	3.10 [*]	B<E
	B 掌理文書行政	29	3.10	0.98	組內	179.98	177	1.02		
	C 人事管理	35	3.80	1.05	總和	192.57	181			
	D 會計統計	16	3.38	0.89						
	E 資訊管理	8	4.25	0.71						
7 使用網路蒐集資訊的力量	A 辦理一般業務	94	3.68	0.92	組間	4.93	4	1.23	1.34	
	B 掌理文書行政	29	3.55	1.12	組內	162.64	177	0.92		
	C 人事管理	35	3.89	1.05	總和	167.57	181			
	D 會計統計	16	3.50	0.73						
	E 資訊管理	8	4.25	0.71						
8 具備對資訊倫理的認知	A 辦理一般業務	94	3.41	1.02	組間	1.26	4	0.31	0.30	
	B 掌理文書行政	29	3.28	1.13	組內	183.17	177	1.03		
	C 人事管理	35	3.51	1.04	總和	184.42	181			
	D 會計統計	16	3.44	0.73						
	E 資訊管理	8	3.63	0.92						

續下表

表 4-15 (續) 接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
發展和管理資訊系統的能力										
9 具備資訊管理的概念	A 辦理一般業務	94	2.94	0.91	組間	11.90	4	2.97	3.66 [*]	B<E
	B 掌理文書行政	29	2.69	0.85	組內	143.90	177	0.81		
	C 人事管理	35	3.29	1.02	總和	155.80	181			
	D 會計統計	16	3.31	0.70						
	E 資訊管理	8	3.75	0.71						
10 具備發展資訊系統的能力	A 辦理一般業務	94	2.46	0.99	組間	9.52	4	2.38	2.09	
	B 掌理文書行政	29	2.14	0.88	組內	201.98	177	1.14		
	C 人事管理	35	2.66	1.26	總和	211.49	181			
	D 會計統計	16	2.81	1.28						
	E 資訊管理	8	3.13	1.25						
11 具備管理資訊系統的能力	A 辦理一般業務	94	2.47	0.97	組間	18.55	4	4.64	4.85 ^{**}	B<C
	B 掌理文書行政	29	2.17	0.85	組內	169.17	177	0.96		B<E
	C 人事管理	35	3.00	1.11	總和	187.72	181			
	D 會計統計	16	2.88	0.96						
	E 資訊管理	8	3.38	0.92						
12 具備使用資訊系統的能力	A 辦理一般業務	94	2.98	0.94	組間	8.06	4	2.01	2.27	
	B 掌理文書行政	29	2.83	0.97	組內	156.86	177	0.89		
	C 人事管理	35	3.29	0.96	總和	164.92	181			
	D 會計統計	16	3.38	0.89						
	E 資訊管理	8	3.63	0.92						
13 具備管理資訊設備的能力	A 辦理一般業務	94	2.36	1.06	組間	7.56	4	1.89	2.02	
	B 掌理文書行政	29	2.38	0.90	組內	165.85	177	0.94		
	C 人事管理	35	2.66	0.84	總和	173.41	181			
	D 會計統計	16	2.56	0.89						
	E 資訊管理	8	3.25	0.71						
14 具備網路管理的技術	A 辦理一般業務	94	2.18	0.97	組間	6.60	4	1.65	1.75	
	B 掌理文書行政	29	2.10	0.90	組內	166.77	177	0.94		
	C 人事管理	35	2.40	1.01	總和	173.36	181			
	D 會計統計	16	2.13	0.96						
	E 資訊管理	8	3.00	1.07						
顧客服務導向能力										
15 具有顧客導向的服務理念	A 辦理一般業務	94	4.04	0.76	組間	3.00	4	0.75	1.08	
	B 掌理文書行政	29	3.93	0.88	組內	122.98	177	0.69		
	C 人事管理	35	4.17	0.92	總和	125.98	181			
	D 會計統計	16	3.81	0.83						
	E 資訊管理	8	3.63	1.06						
16 能夠瞭解顧客所需的服務	A 辦理一般業務	94	3.86	0.81	組間	2.95	4	0.74	1.07	
	B 掌理文書行政	29	3.86	0.83	組內	122.39	177	0.69		
	C 人事管理	35	4.09	0.78	總和	125.34	181			
	D 會計統計	16	3.75	1.00						
	E 資訊管理	8	3.50	0.93						
17 熟稔執行業務的內容	A 辦理一般業務	94	4.02	0.79	組間	2.03	4	0.51	0.79	
	B 掌理文書行政	29	4.03	0.91	組內	113.42	177	0.64		
	C 人事管理	35	4.26	0.74	總和	115.45	181			
	D 會計統計	16	3.94	0.77						
	E 資訊管理	8	3.88	0.83						

續下表

表 4-15 (續) 接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
顧客服務導向能力										
18 熟稔執行業務的相關法令	A 辦理一般業務	94	3.76	0.83	組間	9.78	4	2.44	3.62 [*]	C>E
	B 掌理文書行政	29	3.90	0.86	組內	119.43	177	0.67		
	C 人事管理	35	4.09	0.78	總和	129.21	181			
	D 會計統計	16	3.38	0.89						
	E 資訊管理	8	3.13	0.64						
19 能夠有效處理顧客的抱怨	A 辦理一般業務	94	3.79	0.76	組間	4.69	4	1.17	1.79	
	B 掌理文書行政	29	3.66	1.01	組內	115.68	177	0.65		
	C 人事管理	35	3.94	0.80	總和	120.37	181			
	D 會計統計	16	3.50	0.73						
	E 資訊管理	8	3.25	0.71						
20 具有管理顧客關係的能力	A 辦理一般業務	94	3.65	0.84	組間	4.24	4	1.06	1.52	
	B 掌理文書行政	29	3.45	1.02	組內	122.96	177	0.69		
	C 人事管理	35	3.91	0.78	總和	127.19	181			
	D 會計統計	16	3.63	0.50						
	E 資訊管理	8	3.38	0.74						
個人一般能力										
21 能夠接受創新的觀念	A 辦理一般業務	94	4.18	0.70	組間	4.66	4	1.17	2.26	
	B 掌理文書行政	29	4.07	0.80	組內	91.43	177	0.52		
	C 人事管理	35	4.29	0.62	總和	96.09	181			
	D 會計統計	16	3.75	0.86						
	E 資訊管理	8	3.75	0.71						
22 具有持續學習的能力	A 辦理一般業務	94	4.12	0.76	組間	4.07	4	1.02	1.77	
	B 掌理文書行政	29	3.97	0.82	組內	101.70	177	0.57		
	C 人事管理	35	4.29	0.62	總和	105.76	181			
	D 會計統計	16	3.75	0.93						
	E 資訊管理	8	3.88	0.64						
23 具備良好溝通的能力	A 辦理一般業務	94	3.98	0.75	組間	6.06	4	1.52	2.62 [*]	C>E
	B 掌理文書行政	29	3.76	0.87	組內	102.49	177	0.58		
	C 人事管理	35	4.20	0.63	總和	108.55	181			
	D 會計統計	16	3.88	0.89						
	E 資訊管理	8	3.38	0.74						
24 具有維繫和諧人際關係的能力	A 辦理一般業務	94	3.97	0.69	組間	5.91	4	1.48	2.79 [*]	C>B
	B 掌理文書行政	29	3.69	0.89	組內	93.73	177	0.53		
	C 人事管理	35	4.26	0.61	總和	99.65	181			
	D 會計統計	16	3.81	0.83						
	E 資訊管理	8	3.75	0.71						
25 具有有效解決問題的能力	A 辦理一般業務	94	3.93	0.72	組間	4.41	4	1.10	2.11	
	B 掌理文書行政	29	3.55	0.91	組內	92.59	177	0.52		
	C 人事管理	35	4.00	0.54	總和	96.99	181			
	D 會計統計	16	3.69	0.70						
	E 資訊管理	8	3.75	0.71						
26 具有管理個人時間的能力	A 辦理一般業務	94	3.81	0.72	組間	2.00	4	0.50	0.90	
	B 掌理文書行政	29	3.76	0.87	組內	98.27	177	0.56		
	C 人事管理	35	3.97	0.62	總和	100.27	181			
	D 會計統計	16	3.56	0.89						
	E 資訊管理	8	3.75	0.71						

續下表

表 4-15 (續) 接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
個人一般能力										
27 具有判斷決策的能力	A 辦理一般業務	94	3.69	0.82	組間	8.39	4	2.10	3.09 [*]	C>B
	B 掌理文書行政	29	3.28	1.03	組內	120.20	177	0.68		
	C 人事管理	35	3.89	0.58	總和	128.59	181			
	D 會計統計	16	3.56	0.96						
	E 資訊管理	8	3.13	0.64						
專案和變革管理的能力										
28 能領導員工面對組織的變革	A 辦理一般業務	94	3.15	0.99	組間	8.12	4	2.03	1.91	
	B 掌理文書行政	29	2.79	1.18	組內	187.68	177	1.06		
	C 人事管理	35	3.43	0.81	總和	195.80	181			
	D 會計統計	16	2.94	1.34						
	E 資訊管理	8	2.75	1.04						
29 能激勵員工的士氣	A 辦理一般業務	94	3.27	0.95	組間	9.85	4	2.46	2.40	
	B 掌理文書行政	29	2.86	1.06	組內	181.51	177	1.03		
	C 人事管理	35	3.60	0.88	總和	191.36	181			
	D 會計統計	16	3.19	1.38						
	E 資訊管理	8	2.88	1.25						
30 具有協商和影響他人的能力	A 辦理一般業務	94	3.39	0.89	組間	6.39	4	1.60	2.01	
	B 掌理文書行政	29	3.21	1.01	組內	140.67	177	0.79		
	C 人事管理	35	3.80	0.80	總和	147.05	181			
	D 會計統計	16	3.50	0.97						
	E 資訊管理	8	3.38	0.52						
31 具有衝突管理的能力	A 辦理一般業務	94	3.21	0.93	組間	8.21	4	2.05	2.48	
	B 掌理文書行政	29	2.97	1.09	組內	146.63	177	0.83		
	C 人事管理	35	3.63	0.81	總和	154.84	181			
	D 會計統計	16	3.13	0.62						
	E 資訊管理	8	3.00	0.93						
32 具有組織發展的能力	A 辦理一般業務	94	3.17	0.96	組間	8.29	4	2.07	2.12	
	B 掌理文書行政	29	2.69	1.14	組內	173.12	177	0.98		
	C 人事管理	35	3.34	0.91	總和	181.41	181			
	D 會計統計	16	2.88	1.09						
	E 資訊管理	8	3.00	0.93						
33 具有專案管理的能力	A 辦理一般業務	94	3.23	1.02	組間	6.07	4	1.52	1.46	
	B 掌理文書行政	29	2.90	1.18	組內	183.65	177	1.04		
	C 人事管理	35	3.37	0.91	總和	189.72	181			
	D 會計統計	16	2.81	0.91						
	E 資訊管理	8	3.25	1.04						
34 具有策略規劃的能力	A 辦理一般業務	94	3.30	0.97	組間	13.41	4	3.35	3.44 [*]	A>B C>B
	B 掌理文書行政	29	2.69	1.14	組內	172.31	177	0.97		
	C 人事管理	35	3.43	0.88	總和	185.72	181			
	D 會計統計	16	2.75	0.93						
	E 資訊管理	8	3.13	1.13						
35 具有執行預算的能力	A 辦理一般業務	94	3.46	0.94	組間	6.19	4	1.55	1.52	
	B 掌理文書行政	29	3.21	1.32	組內	180.07	177	1.02		
	C 人事管理	35	3.69	0.93	總和	186.26	181			
	D 會計統計	16	3.19	1.05						
	E 資訊管理	8	3.00	0.76						

續下表

表 4-15(續)接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
團隊合作的能力										
36 能配合團隊分派的任務	A 辦理一般業務	94	4.24	0.71	組間	6.16	4	1.54	2.84 [*]	A>E D>E
	B 掌理文書行政	29	4.24	0.83	組內	95.91	177	0.54		
	C 人事管理	35	4.20	0.72	總和	102.07	181			
	D 會計統計	16	4.38	0.62						
	E 資訊管理	8	3.38	0.92						
37 能與他人協調合作以達成目標	A 辦理一般業務	94	4.17	0.70	組間	3.04	4	0.76	1.39	
	B 掌理文書行政	29	4.24	0.79	組內	96.60	177	0.55		
	C 人事管理	35	4.29	0.79	總和	99.65	181			
	D 會計統計	16	4.25	0.68						
	E 資訊管理	8	3.63	0.92						
38 能規劃自己在團體中的工作	A 辦理一般業務	94	4.10	0.72	組間	6.81	4	1.70	3.04 [*]	C>E
	B 掌理文書行政	29	3.86	0.92	組內	99.00	177	0.56		
	C 人事管理	35	4.17	0.66	總和	105.80	181			
	D 會計統計	16	4.06	0.85						
	E 資訊管理	8	3.25	0.46						
39 能領導他人以進行團隊工作	A 辦理一般業務	94	3.54	0.88	組間	8.85	4	2.21	2.60 [*]	C>E
	B 掌理文書行政	29	3.17	1.10	組內	150.38	177	0.85		
	C 人事管理	35	3.80	0.90	總和	159.23	181			
	D 會計統計	16	3.81	1.05						
	E 資訊管理	8	3.13	0.35						
40 能領導不同單位間相互合作	A 辦理一般業務	94	3.40	0.88	組間	12.48	4	3.12	3.60 [*]	B<C
	B 掌理文書行政	29	3.00	1.10	組內	153.43	177	0.87		
	C 人事管理	35	3.77	0.84	總和	165.91	181			
	D 會計統計	16	3.63	1.15						
	E 資訊管理	8	2.88	0.64						
41 能促進單位和企業間相互合作	A 辦理一般業務	94	3.31	0.99	組間	9.65	4	2.41	2.12	
	B 掌理文書行政	29	2.76	1.30	組內	201.19	177	1.14		
	C 人事管理	35	3.34	0.97	總和	210.84	181			
	D 會計統計	16	3.56	1.26						
	E 資訊管理	8	3.00	0.93						
人力資源管理能力										
42 具有有效處理員工抱怨的能力	A 辦理一般業務	94	3.38	0.94	組間	12.15	4	3.04	3.28 [*]	C>E
	B 掌理文書行政	29	3.21	1.21	組內	163.76	177	0.93		
	C 人事管理	35	3.86	0.73	總和	175.91	181			
	D 會計統計	16	3.25	1.13						
	E 資訊管理	8	2.75	0.71						
43 具有協助員工訓練發展的能力	A 辦理一般業務	94	3.28	0.97	組間	8.61	4	2.15	2.31	
	B 掌理文書行政	29	3.03	1.21	組內	165.20	177	0.93		
	C 人事管理	35	3.63	0.65	總和	173.81	181			
	D 會計統計	16	3.13	1.15						
	E 資訊管理	8	2.75	0.71						
44 具有績效管理的能力	A 辦理一般業務	94	3.31	0.90	組間	7.18	4	1.79	2.04	
	B 掌理文書行政	29	2.93	1.13	組內	155.53	177	0.88		
	C 人事管理	35	3.49	0.78	總和	162.71	181			
	D 會計統計	16	3.50	1.10						
	E 資訊管理	8	2.88	0.83						
45 具有管理多元化人力的能力	A 辦理一般業務	94	3.16	0.93	組間	5.06	4	1.27	1.33	
	B 掌理文書行政	29	2.83	1.14	組內	168.51	177	0.95		
	C 人事管理	35	3.34	0.94	總和	173.57	181			
	D 會計統計	16	3.25	1.06						
	E 資訊管理	8	2.88	0.83						

註：* p<.05 , ** p<.01

三、顧客服務導向的能力構面中，不同工作類別在：「熟悉執行業務的相關法令」($F=3.62, p<.05$) 其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知，

(一)熟悉執行業務的相關法令具備程度上，人事管理類別人員顯著高於資訊管理人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

四、個人一般能力構面中，不同工作類別在：「具備良好溝通的能力」($F=2.62, p<.05$) 「具有維繫和諧人際關係的能力」($F=2.79, p<.05$) ，「具有判斷決策的能力」($F=3.09, p<.05$) 等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

- (一)具備良好溝通的能力具備程度上，人事管理類別人員顯著高於資訊管理人員。。
- (二)具有維繫和諧人際關係的能力具備程度上，人事管理類別人員顯著高於掌理文書行政人員。
- (三)具有判斷決策的能力具備程度上，人事管理類別人員顯著高於掌理文書行政人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

五、專案和變革管理的能力構面中，不同工作類別人員在：「具有策略規劃的能力」($F=3.44, p<.05$) 其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知

- (一)具有策略規劃的能力具備程度上，辦理一般訓練業務人員著高於掌理文書行政人員，且人事管理類別人員亦顯著高於掌理文書行政人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

六、團隊合作的能力構面中，不同工作類別人員在：「能配合團隊分派的任務」($F=2.84, p<.05$) 「能規劃自己在團體中的工作」($F=3.04, p<.05$) 「能領導他人以進行團隊工作」($F=2.60, p<.05$) 「能領導不同單位間進行合作」($F=3.60, p<.05$)，等各項其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知：

- (一)能配合團隊分派的任務項目的具備程度上，辦理一般訓練業務類別人員顯著高於資訊管理人員，會計統計類別人員亦顯著高於資訊管理人員。
- (二)能規劃自己在團體中的工作項目的具備程度上，人事管理類別人員顯著高於資訊管理人員。
- (三)能領導他人以進行團隊工作項目的具備程度上，人事管理類別人員顯著高於資訊管理人員。
- (四)能領導不同單位間進行合作的能力具備程度上，人事管理人員顯著高於掌理文書行政類別人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

七、人力資源管理能力構面中，不同年齡人員在：「具有有效處理員工抱怨的能力」($F=3.28, p<.05$) 其具備程度上具有顯著差異。且經 Tukey 事後比較法得知：

- (一)具有有效處理員工抱怨的能力的具備程度上，人事管理類別人員顯著高於資訊管理人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

捌、人員工作類別與核心能力重要程度差異之分析

本研究以在單因子變異數分析，考驗人員工作類別在各核心能力重要程度的差異，如主效應達顯著則以Tukey法進行事後比較，以確認差異之所在，各分析結果如下：

一、應用資訊科技的能力構面中，不同工作類別在：「具備資料處理的能力」($F=2.83, p<.05$)，其重要程度上具有顯著差異。且經Tukey事後比較法得知

(一)具備資料處理的能力項目之重要程度上，各組間之差異不顯著。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

三、顧客服務導向的能力構面中，不同工作類別在：「熟悉執行業務的相關法令」($F=2.97, p<.05$)其具備程度上具有顯著差異。且經Tukey事後比較法得知，

(一)熟悉執行業務的相關法令具備程度上，人事管理人員所評估的重要程度顯著高於辦理資訊管理人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

四、人力資源管理能力構面中，不同年齡人員在：「具有有效處理員工抱怨的能力」($F=3.28, p<.05$)、「具有協助員工訓練發展的能力」($F=2.55, p<.05$)其重要程度上具有顯著差異。且經Tukey事後比較法得知：

(一)具有有效處理員工抱怨的能力的具備程度上，人事管理人員所評估的重要程度顯著高於辦理一般訓練業務人員。

(二)具有有效處理員工抱怨的能力項目之重要程度上，人事管理人員所評估的重要程度顯著高於辦理一般訓練業務人

員，且辦理一般訓練業務人員顯著高於掌理文書行政人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

表 4-16 不同工作類別人員在各核心能力構面之重要程度差異分析

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
應用資訊科技的能力										
1 具備電腦文書處理的能力	A 辦理一般業務	94	3.94	1.03	組間	3.88	4	0.97	1.01	
	B 掌理文書行政	29	3.76	0.95	組內	170.85	177	0.97		
	C 人事管理	35	4.23	0.81	總和	174.73	181			
	D 會計統計	16	3.88	0.89						
	E 資訊管理	8	4.00	1.31						
2 具備網頁製作的能力	A 辦理一般業務	94	2.41	1.16	組間	6.99	4	1.75	1.38	
	B 掌理文書行政	29	2.24	1.09	組內	224.52	177	1.27		
	C 人事管理	35	2.29	1.10	總和	231.52	181			
	D 會計統計	16	2.38	1.09						
	E 資訊管理	8	3.25	1.04						
3 具備簡報製作的能力	A 辦理一般業務	94	3.13	1.22	組間	10.64	4	2.66	2.05	
	B 掌理文書行政	29	2.76	0.99	組內	229.36	177	1.30		
	C 人事管理	35	2.71	1.10	總和	240.00	181			
	D 會計統計	16	2.94	1.00						
	E 資訊管理	8	3.75	1.04						
4 具備資料處理的能力	A 辦理一般業務	94	3.76	0.95	組間	9.68	4	2.42	2.83	不顯著
	B 掌理文書行政	29	3.24	0.87	組內	151.09	177	0.85		
	C 人事管理	35	3.83	0.98	總和	160.77	181			
	D 會計統計	16	3.56	0.73						
	E 資訊管理	8	4.25	0.89						
5 使用電子郵件通訊的能力	A 辦理一般業務	94	3.91	0.97	組間	5.85	4	1.46	1.75	
	B 掌理文書行政	29	3.83	0.97	組內	148.07	177	0.84		
	C 人事管理	35	4.23	0.81	總和	153.91	181			
	D 會計統計	16	3.81	0.83						
	E 資訊管理	8	4.50	0.53						
6 使用網路進行資訊溝通的能力	A 辦理一般業務	94	3.68	1.03	組間	6.42	4	1.60	1.60	
	B 掌理文書行政	29	3.38	1.01	組內	177.65	177	1.00		
	C 人事管理	35	3.71	1.05	總和	184.07	181			
	D 會計統計	16	3.38	0.81						
	E 資訊管理	8	4.25	0.71						
7 使用網路蒐集資訊的能力	A 辦理一般業務	94	3.82	1.02	組間	7.01	4	1.75	1.66	
	B 掌理文書行政	29	3.62	1.05	組內	186.80	177	1.06		
	C 人事管理	35	3.69	1.13	總和	193.81	181			
	D 會計統計	16	3.25	0.86						
	E 資訊管理	8	4.25	0.89						
8 具備對資訊倫理的認知	A 辦理一般業務	94	3.46	1.05	組間	4.67	4	1.17	1.00	
	B 掌理文書行政	29	3.34	1.14	組內	207.05	177	1.17		
	C 人事管理	35	3.23	1.14	總和	211.72	181			
	D 會計統計	16	3.25	0.93						
	E 資訊管理	8	4.00	1.20						

續下表

表 4-16 (續) 接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
發展和管理資訊系統的能力										
9 具備資訊管理的概念	A 辦理一般業務	94	3.22	1.07	組間	3.23	4	0.81	0.77	
	B 掌理文書行政	29	3.10	0.94	組內	186.11	177	1.05		
	C 人事管理	35	3.37	1.09	總和	189.34	181			
	D 會計統計	16	3.31	0.70						
	E 資訊管理	8	3.75	1.04						
10 具備發展資訊系統的能力	A 辦理一般業務	94	2.77	1.10	組間	5.21	4	1.30	1.03	
	B 掌理文書行政	29	2.52	1.18	組內	224.00	177	1.27		
	C 人事管理	35	2.86	1.12	總和	229.21	181			
	D 會計統計	16	2.88	1.02						
	E 資訊管理	8	3.38	1.41						
11 具備管理資訊系統的能力	A 辦理一般業務	94	2.84	1.04	組間	9.21	4	2.30	1.98	
	B 掌理文書行政	29	2.69	1.17	組內	205.37	177	1.16		
	C 人事管理	35	2.91	1.15	總和	214.58	181			
	D 會計統計	16	2.94	0.93						
	E 資訊管理	8	3.88	1.13						
12 具備使用資訊系統的能力	A 辦理一般業務	94	3.23	1.00	組間	4.50	4	1.12	1.09	
	B 掌理文書行政	29	3.28	1.03	組內	181.77	177	1.03		
	C 人事管理	35	3.26	1.07	總和	186.26	181			
	D 會計統計	16	3.19	0.91						
	E 資訊管理	8	4.00	1.07						
13 具備管理資訊設備的能力	A 辦理一般業務	94	2.70	1.16	組間	6.94	4	1.73	1.44	
	B 掌理文書行政	29	2.90	1.01	組內	213.33	177	1.21		
	C 人事管理	35	2.77	0.97	總和	220.27	181			
	D 會計統計	16	2.94	1.06						
	E 資訊管理	8	3.63	1.19						
14 具備網路管理的技術	A 辦理一般業務	94	2.61	1.15	組間	5.87	4	1.47	1.23	
	B 掌理文書行政	29	2.83	0.93	組內	211.27	177	1.19		
	C 人事管理	35	2.66	1.03	總和	217.14	181			
	D 會計統計	16	2.94	0.93						
	E 資訊管理	8	3.38	1.51						
顧客服務導向能力										
15 具有顧客導向的服務理念	A 辦理一般業務	94	4.06	0.99	組間	4.59	4	1.15	1.28	
	B 掌理文書行政	29	4.17	0.85	組內	159.18	177	0.90		
	C 人事管理	35	4.23	0.81	總和	163.76	181			
	D 會計統計	16	3.63	1.15						
	E 資訊管理	8	4.25	0.89						
16 能夠瞭解顧客所需的服務	A 辦理一般業務	94	4.05	0.98	組間	8.03	4	2.01	2.40	
	B 掌理文書行政	29	4.14	0.88	組內	148.31	177	0.84		
	C 人事管理	35	4.26	0.78	總和	156.34	181			
	D 會計統計	16	3.44	0.89						
	E 資訊管理	8	4.25	0.89						
17 熟稔執行業務的內容	A 辦理一般業務	94	4.22	0.89	組間	5.68	4	1.42	2.17	
	B 掌理文書行政	29	4.52	0.74	組內	115.66	177	0.65		
	C 人事管理	35	4.37	0.65	總和	121.34	181			
	D 會計統計	16	3.81	0.66						
	E 資訊管理	8	4.25	0.89						

續下表

表 4-16 (續) 接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
顧客服務導向能力										
18 熟稔執行業務的相關法令	A 辦理一般業務	94	4.12	0.88	組間	8.24	4	2.06	2.97 [*]	C>E
	B 掌理文書行政	29	4.31	0.89	組內	122.76	177	0.69		
	C 人事管理	35	4.40	0.77	總和	130.99	181			
	D 會計統計	16	3.81	0.66						
	E 資訊管理	8	3.50	0.53						
19 能夠有效處理顧客的抱怨	A 辦理一般業務	94	4.07	0.88	組間	5.22	4	1.31	1.69	
	B 掌理文書行政	29	4.03	0.91	組內	136.43	177	0.77		
	C 人事管理	35	4.23	0.81	總和	141.65	181			
	D 會計統計	16	3.56	1.03						
	E 資訊管理	8	3.88	0.64						
20 具有管理顧客關係的能力	A 辦理一般業務	94	3.91	0.89	組間	4.02	4	1.01	1.27	
	B 掌理文書行政	29	3.93	0.96	組內	140.53	177	0.79		
	C 人事管理	35	4.20	0.83	總和	144.55	181			
	D 會計統計	16	3.63	0.96						
	E 資訊管理	8	4.00	0.76						
個人一般能力										
21 能夠接受創新的觀念	A 辦理一般業務	94	4.20	0.87	組間	3.10	4	0.78	1.11	
	B 掌理文書行政	29	4.21	0.77	組內	123.89	177	0.70		
	C 人事管理	35	4.17	0.75	總和	126.99	181			
	D 會計統計	16	3.75	1.00						
	E 資訊管理	8	4.00	0.53						
22 具有持續學習的能力	A 辦理一般業務	94	4.23	0.81	組間	2.05	4	0.51	0.87	
	B 掌理文書行政	29	4.31	0.71	組內	104.22	177	0.59		
	C 人事管理	35	4.14	0.77	總和	106.27	181			
	D 會計統計	16	4.00	0.73						
	E 資訊管理	8	3.88	0.35						
23 具備良好溝通的能力	A 辦理一般業務	94	4.30	0.80	組間	1.57	4	0.39	0.67	
	B 掌理文書行政	29	4.14	0.83	組內	102.81	177	0.58		
	C 人事管理	35	4.34	0.64	總和	104.37	181			
	D 會計統計	16	4.06	0.68						
	E 資訊管理	8	4.13	0.64						
24 具有維繫和諧人際關係的能力	A 辦理一般業務	94	4.23	0.81	組間	3.45	4	0.86	1.44	
	B 掌理文書行政	29	4.21	0.77	組內	105.76	177	0.60		
	C 人事管理	35	4.40	0.65	總和	109.21	181			
	D 會計統計	16	3.88	0.81						
	E 資訊管理	8	4.00	0.76						
25 具有有效解決問題的能力	A 辦理一般業務	94	4.23	0.86	組間	0.37	4	0.09	0.14	
	B 掌理文書行政	29	4.21	0.82	組內	114.83	177	0.65		
	C 人事管理	35	4.20	0.68	總和	115.21	181			
	D 會計統計	16	4.13	0.72						
	E 資訊管理	8	4.38	0.74						
26 具有管理個人時間的能力	A 辦理一般業務	94	4.02	0.87	組間	0.35	4	0.09	0.14	
	B 掌理文書行政	29	4.14	0.74	組內	111.10	177	0.63		
	C 人事管理	35	4.06	0.64	總和	111.45	181			
	D 會計統計	16	4.06	0.77						
	E 資訊管理	8	4.13	0.64						
27 具有判斷決策的能力	A 辦理一般業務	94	4.00	0.88	組間	1.49	4	0.37	0.43	
	B 掌理文書行政	29	3.76	1.12	組內	155.06	177	0.88		
	C 人事管理	35	4.00	1.00	總和	156.55	181			
	D 會計統計	16	3.88	0.89						
	E 資訊管理	8	4.00	0.53						

表 4-16 (續) 接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
專案和變革管理的能力										
28 能領導員工面對組織的變革	A 辦理一般業務	94	3.39	1.13	組間	3.44	4	0.86	0.67	
	B 掌理文書行政	29	3.21	1.21	組內	227.87	177	1.29		
	C 人事管理	35	3.63	1.06	總和	231.30	181			
	D 會計統計	16	3.25	1.29						
	E 資訊管理	8	3.25	0.89						
29 能激勵員工的士氣	A 辦理一般業務	94	3.56	1.12	組間	8.43	4	2.11	1.64	
	B 掌理文書行政	29	3.41	1.24	組內	226.87	177	1.28		
	C 人事管理	35	4.03	0.98	總和	235.30	181			
	D 會計統計	16	3.38	1.31						
	E 資訊管理	8	3.50	1.07						
30 具有協商和影響他人的能力	A 辦理一般業務	94	3.73	0.96	組間	4.93	4	1.23	1.26	
	B 掌理文書行政	29	3.62	1.01	組內	172.94	177	0.98		
	C 人事管理	35	4.06	0.91	總和	177.87	181			
	D 會計統計	16	3.50	1.26						
	E 資訊管理	8	3.63	0.92						
31 具有衝突管理的能力	A 辦理一般業務	94	3.59	0.96	組間	4.06	4	1.01	1.04	
	B 掌理文書行政	29	3.62	1.05	組內	173.24	177	0.98		
	C 人事管理	35	3.86	0.94	總和	177.30	181			
	D 會計統計	16	3.31	1.14						
	E 資訊管理	8	3.38	1.06						
32 具有組織發展的能力	A 辦理一般業務	94	3.55	0.98	組間	6.58	4	1.64	1.46	
	B 掌理文書行政	29	3.21	1.15	組內	198.79	177	1.12		
	C 人事管理	35	3.69	1.13	總和	205.36	181			
	D 會計統計	16	3.13	1.20						
	E 資訊管理	8	3.25	1.04						
33 具有專案管理的能力	A 辦理一般業務	94	3.69	0.93	組間	7.06	4	1.77	1.70	
	B 掌理文書行政	29	3.38	1.15	組內	183.36	177	1.04		
	C 人事管理	35	3.69	1.02	總和	190.42	181			
	D 會計統計	16	3.06	1.18						
	E 資訊管理	8	3.50	1.20						
34 具有策略規劃的能力	A 辦理一般業務	94	3.67	1.02	組間	9.36	4	2.34	2.12	
	B 掌理文書行政	29	3.28	1.07	組內	195.69	177	1.11		
	C 人事管理	35	3.74	1.09	總和	205.05	181			
	D 會計統計	16	3.06	1.12						
	E 資訊管理	8	3.25	1.04						
35 具有執行預算的能力	A 辦理一般業務	94	3.72	1.00	組間	3.31	4	0.83	0.74	
	B 掌理文書行政	29	3.45	1.21	組內	196.48	177	1.11		
	C 人事管理	35	3.74	1.04	總和	199.79	181			
	D 會計統計	16	3.44	1.09						
	E 資訊管理	8	3.38	1.06						
團隊合作的能力										
36 能配合團隊分派的任務	A 辦理一般業務	94	4.23	0.80	組間	2.82	4	0.71	1.08	
	B 掌理文書行政	29	4.24	0.83	組內	115.45	177	0.65		
	C 人事管理	35	4.17	0.75	總和	118.27	181			
	D 會計統計	16	4.19	0.83						
	E 資訊管理	8	3.63	1.06						
37 能與他人協調合作以達成目標	A 辦理一般業務	94	4.19	0.79	組間	2.34	4	0.58	0.87	
	B 掌理文書行政	29	4.28	0.92	組內	119.14	177	0.67		
	C 人事管理	35	4.31	0.76	總和	121.48	181			
	D 會計統計	16	4.13	0.96						
	E 資訊管理	8	3.75	0.71						

表 4-16 (續) 接上表

核心能力項目	工作類別	樣本數	平均數	標準差	變異數分析摘要表					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	Tukey
團隊合作的能力										
38 能規劃自己在團體中的工作	A 辦理一般業務	94	4.06	0.83	組間	4.48	4	1.12	1.65	
	B 掌理文書行政	29	3.90	0.90	組內	120.47	177	0.68		
	C 人事管理	35	4.14	0.69	總和	124.95	181			
	D 會計統計	16	4.00	1.03						
	E 資訊管理	8	3.38	0.52						
39 能領導他人以進行團隊工作	A 辦理一般業務	94	3.73	0.94	組間	2.94	4	0.74	0.77	
	B 掌理文書行政	29	3.62	1.21	組內	167.90	177	0.95		
	C 人事管理	35	3.97	0.89	總和	170.84	181			
	D 會計統計	16	3.88	1.02						
	E 資訊管理	8	3.50	0.53						
40 能領導不同單位間相互合作	A 辦理一般業務	94	3.65	0.98	組間	5.91	4	1.48	1.46	
	B 掌理文書行政	29	3.34	1.23	組內	179.58	177	1.01		
	C 人事管理	35	3.91	0.89	總和	185.49	181			
	D 會計統計	16	3.75	1.06						
	E 資訊管理	8	3.38	0.74						
41 能促進單位和企業間相互合作	A 辦理一般業務	94	3.49	1.05	組間	3.89	4	0.97	0.80	
	B 掌理文書行政	29	3.24	1.15	組內	215.59	177	1.22		
	C 人事管理	35	3.69	1.13	總和	219.48	181			
	D 會計統計	16	3.63	1.26						
	E 資訊管理	8	3.25	1.04						
人力資源管理能力										
42 具有有效處理員工抱怨的能力	A 辦理一般業務	94	3.51	1.16	組間	16.88	4	4.22	3.28*	A<C
	B 掌理文書行政	29	3.45	1.27	組內	227.46	177	1.29		
	C 人事管理	35	4.23	0.84	總和	244.34	181			
	D 會計統計	16	3.63	1.36						
	E 資訊管理	8	3.13	0.83						
43 具有協助員工訓練發展的能力	A 辦理一般業務	94	3.53	1.11	組間	13.14	4	3.29	2.55*	A<C
	B 掌理文書行政	29	3.41	1.30	組內	228.16	177	1.29		A>B
	C 人事管理	35	4.14	0.85	總和	241.30	181			
	D 會計統計	16	3.31	1.45						
	E 資訊管理	8	3.50	1.20						
44 具有績效管理的能力	A 辦理一般業務	94	3.54	1.02	組間	7.26	4	1.82	1.58	
	B 掌理文書行政	29	3.52	1.33	組內	203.07	177	1.15		
	C 人事管理	35	4.00	0.97	總和	210.34	181			
	D 會計統計	16	3.75	1.13						
	E 資訊管理	8	3.25	0.89						
45 具有管理多元化人力的能力	A 辦理一般業務	94	3.39	1.20	組間	5.77	4	1.44	1.05	
	B 掌理文書行政	29	3.55	1.24	組內	243.71	177	1.38		
	C 人事管理	35	3.86	1.00	總和	249.48	181			
	D 會計統計	16	3.44	1.21						
	E 資訊管理	8	3.38	1.19						

註：* p<.05 , ** p<.01

玖、人員職務與核心能力具備程度差異之分析

在t檢定考驗的檢定下，其結果如下

一、個人一般能力構面中，不同職級在「具有維繫和諧人際關係的能力」($t=2.10, p<.05$) 「具有管理個人時間的能力」($t=2.16, p<.05$) 「具有判斷決策的能力」($t=0.56, p<.01$) ，其各項具備程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 具有維繫和諧人際關係的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

(二) 具有管理個人時間的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

(三) 具有判斷決策的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

二、專案和變革管理的能力構面中，不同職級在：「能領導員工面對組織的變革」($t=5.40, p<.01$) 「能激勵員工的士氣」($t=4.49, p<.01$) ，「具有協商和影響他人的能力」($t=4.26, p<.01$) 「具有衝突管理的能力」($t=4.23, p<.01$) 、 「具有組織發展的能力」($t=5.15, p<.01$) ，「具有專案管理的能力」($t=3.39, p<.01$) 、 「具有策略規劃的能力」($t=3.25, p<.01$) ，「具有執行預算的能力」($t=4.21, p<.01$) ，等各項其具備程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 能領導員工面對組織的變革具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

- (二)能激勵員工的士氣具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。
- (三)具有協商和影響他人的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。
- (四)具有衝突管理的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。
- (五)具有組織發展的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。
- (六)具有專案管理的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。
- (七)具有策略規劃的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。
- (八)具有執行預算的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

表 4-17 不同職務類別人員在各核心能力構面之具備程度差異分析

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
應用資訊科技的能力					
1 具備電腦文書處理的能力	主管職	44	3.64	0.75	-0.57
	非主管職	138	3.72	0.85	
2 具備網頁製作的能力	主管職	44	2.18	1.02	0.46
	非主管職	138	2.10	1.01	
3 具備簡報製作的能力	主管職	44	2.82	1.06	-0.73
	非主管職	138	2.96	1.11	
4 工具備資料處理的能力	主管職	44	3.41	1.00	-0.11
	非主管職	138	3.43	0.98	
5 使用電子郵件通訊的能力	主管職	44	3.95	0.81	0.33
	非主管職	138	3.91	1.00	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	主管職	44	3.48	1.09	-0.69
	非主管職	138	3.60	1.01	
7 使用網路蒐集資訊的能力	主管職	44	3.70	0.88	-0.03

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
	非主管職	138	3.71	0.99	

表 4-17 (續) 接上表

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
應用資訊科技的能力					
8 具備對資訊倫理的認知	主管職	44	3.48	0.93	0.41
	非主管職	138	3.41	1.04	
發展和管理資訊系統的能力					
9 具備資訊管理的概念	主管職	44	3.14	0.98	0.85
	非主管職	138	3.00	0.91	
10 具備發展資訊系統的能力	主管職	44	2.59	1.15	0.60
	非主管職	138	2.48	1.06	
11 具備管理資訊系統的能力	主管職	44	2.77	1.05	1.30
	非主管職	138	2.54	1.00	
12 具備使用資訊系統的能力	主管職	44	3.02	0.93	-0.43
	非主管職	138	3.09	0.97	
13 具備管理資訊設備的能力	主管職	44	2.52	1.00	0.35
	非主管職	138	2.46	0.98	
14 具備網路管理的技術	主管職	44	2.11	0.97	-1.00
	非主管職	138	2.28	0.98	
顧客服務導向能力					
15 具有顧客導向的服務理念	主管職	44	4.11	0.89	0.94
	非主管職	138	3.98	0.81	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	主管職	44	3.95	0.91	0.69
	非主管職	138	3.86	0.81	
17 熟稔執行業務的內容	主管職	44	4.18	0.81	1.21
	非主管職	138	4.01	0.79	
18 熟稔執行業務的相關法令	主管職	44	3.95	0.83	1.58
	非主管職	138	3.72	0.84	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	主管職	44	3.86	0.85	1.09
	非主管職	138	3.71	0.80	
20 具有管理顧客關係的能力	主管職	44	3.86	0.80	1.92
	非主管職	138	3.59	0.84	
個人一般能力					
21 能夠接受創新的觀念	主管職	44	4.25	0.61	1.29
	非主管職	138	4.09	0.76	
22 具有持續學習的能力	主管職	44	4.18	0.72	0.99
	非主管職	138	4.05	0.78	
23 具備良好溝通的能力	主管職	44	4.11	0.65	1.61
	非主管職	138	3.90	0.80	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	主管職	44	4.16	0.61	2.10 [*]
	非主管職	138	3.89	0.77	
25 具有有效解決問題的能力	主管職	44	4.02	0.63	1.97
	非主管職	138	3.80	0.76	
26 具有管理個人時間的能力	主管職	44	4.00	0.65	2.16 [*]

	非主管職	138	3.75	0.76	
27 具有判斷決策的能力	主管職	44	4.09	0.56	5.45**
	非主管職	138	3.48	0.86	

表 4-17 (續) 接上表

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
專案和變革管理的能力					
28 能領導員工面對組織的變革	主管職	44	3.80	0.70	5.40**
	非主管職	138	2.89	1.04	
29 能激勵員工的士氣	主管職	44	3.82	0.69	5.53**
	非主管職	138	3.06	1.05	
30 具有協商和影響他人的能力	主管職	44	3.93	0.66	5.02**
	非主管職	138	3.30	0.92	
31 具有衝突管理的能力	主管職	44	3.73	0.66	4.23**
	非主管職	138	3.08	0.94	
32 具有組織發展的能力	主管職	44	3.73	0.69	5.15**
	非主管職	138	2.89	1.00	
33 具有專案管理的能力	主管職	44	3.61	0.75	3.39**
	非主管職	138	3.03	1.06	
34 具有策略規劃的能力	主管職	44	3.59	0.73	3.25**
	非主管職	138	3.04	1.06	
35 具有執行預算的能力	主管職	44	3.95	0.68	5.22**
	非主管職	138	3.25	1.05	
團隊合作的能力					
36 能配合團隊分派的任務	主管職	44	4.25	0.72	0.42
	非主管職	138	4.20	0.76	
37 能與他人協調合作以達成目標	主管職	44	4.27	0.73	0.88
	非主管職	138	4.16	0.75	
38 能規劃自己在團體中的工作	主管職	44	4.16	0.68	1.26
	非主管職	138	3.99	0.79	
39 能領導他人以進行團隊工作	主管職	44	4.09	0.77	4.75**
	非主管職	138	3.36	0.92	
40 能領導不同單位間相互合作	主管職	44	3.84	0.78	3.57**
	非主管職	138	3.27	0.97	
41 能促進單位和企業間相互合作	主管職	44	3.59	0.97	2.54*
	非主管職	138	3.12	1.09	
人力資源管理能力					
42 具有有效處理員工抱怨的能力	主管職	44	3.95	0.65	5.56**
	非主管職	138	3.23	1.01	
43 具有協助員工訓練發展的能力	非主管職	44	3.77	0.60	5.27**
	主管職	138	3.11	1.02	
44 具有績效管理的能力	非主管職	44	3.77	0.71	4.13**
	主管職	138	3.12	0.96	
45 具有管理多元化人力的能力	非主管職	44	3.61	0.58	3.84**
	主管職	138	2.99	1.03	

註：* p<.05 , ** p<.01

三、團隊合作的能力構面中，不同職級在：「能領導他人以進行團隊工作」($t=4.75, p<.01$) 「能促進不同單位間相互合作」($t=3.57, p<.01$)、「能促進單位和企業間相互合作」($t=2.54, p<.05$) 其具備程度上具有顯著差異。亦即：

(一)能領導他人以進行團隊工作具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

(二)能促進不同單位間相互合作具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

(三)能促進單位和企業間相互合作具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

四、人力資源管理能力構面中，不同職級在：「具有有效處理員工抱怨的能力」($t=4.45, p<.01$)、「具有協助員工訓練發展的能力」($t=4.08, p<.01$)、「具有績效管理的能力」($t=4.13, p<.01$)、「具有管理多元化人力的能力」($t=3.84, p<.01$)，等各項其具備程度上具有顯著差異。亦即：

(一)具有有效處理員工抱怨的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

(二)具有協助員工訓練發展的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

(三)具有績效管理的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

(四)具有管理多元化人力的能力具備程度上，主管職人員所認為的具備程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之具備程度在填答上均無顯著差異。

拾、人員職務與核心能力重要程度差異之分析

在t檢定考驗的檢定下，其結果如下

一、發展和管理資訊系統的能力構面中，不同職級在「具備發展資訊系統的能力」($t=2.44, p<.05$)其項重要程度上具有顯著差異。

亦即：

(一) 具備發展資訊系統的能力項目之重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

二、個人一般能力構面中，不同職級在「具有判斷決策的能力」($t=3.28, p<.01$)，其項重要程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 具有判斷決策的能力項目之重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

三、專案和變革管理的能力構面中，不同職級在：「能領導員工面對組織的變革」($t=6.38, p<.01$)、「能激勵員工的士氣」($t=5.11, p<.01$)，「具有協商和影響他人的能力」($t=3.76, p<.01$)「具有衝突管理的能力」($t=4.14, p<.01$)、「具有組織發展的能力」($t=5.31, p<.01$)，「具有專案管理的能力」($t=3.78, p<.05$)、「具有策略規劃的能力」($t=4.74, p<.01$)，「具有執行預算的能力」($t=3.64, p<.01$)，等各項其重要程度上具有顯著差異。亦即：

- (一) 能領導員工面對組織的變革重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (二) 能激勵員工的士氣重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (三) 具有協商和影響他人的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (四) 具有衝突管理的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (五) 具有組織發展的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (六) 具有專案管理的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (七) 具有策略規劃的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (八) 具有執行預算的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

表 4-18 不同職務類別人員在各核心能力構面之重要程度差異分析

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
應用資訊科技的能力					
1 具備電腦文書處理的能力	主管職	44	3.91	0.88	-0.41
	非主管職	138	3.98	1.01	
2 具備網頁製作的能力	主管職	44	2.48	1.09	0.55
	非主管職	138	2.37	1.15	
3 具備簡報製作的能力	主管職	44	3.14	0.98	0.90
	非主管職	138	2.96	1.20	
4 工具備資料處理的能力	主管職	44	3.77	0.89	0.65
	非主管職	138	3.67	0.96	
5 使用電子郵件通訊的能力	主管職	44	4.07	0.93	0.74
	非主管職	138	3.95	0.92	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	主管職	44	3.73	0.97	0.68
	非主管職	138	3.61	1.02	

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
7 使用網路蒐集資訊的能力	主管職	44	3.84	0.96	0.81
	非主管職	138	3.70	1.06	
8 具備對資訊倫理的認知	主管職	44	3.52	1.05	0.86
	非主管職	138	3.36	1.09	

表 4-18 (續) 接上表

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
發展和管理資訊系統的能力					
9 具備資訊管理的概念	主管職	44	3.45	1.09	1.43
	非主管職	138	3.20	1.00	
10 具備發展資訊系統的能力	主管職	44	3.14	1.09	2.44 [*]
	非主管職	138	2.67	1.12	
11 具備管理資訊系統的能力	主管職	44	3.11	1.17	1.61
	非主管職	138	2.81	1.06	
12 具備使用資訊系統的能力	主管職	44	3.34	1.08	0.50
	非主管職	138	3.25	1.00	
13 具備管理資訊設備的能力	主管職	44	2.91	1.14	0.70
	非主管職	138	2.78	1.09	
14 具備網路管理的技術	主管職	44	2.77	1.14	0.41
	非主管職	138	2.70	1.08	
顧客服務導向能力					
15 具有顧客導向的服務理念	主管職	44	4.20	0.90	0.98
	非主管職	138	4.04	0.97	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	主管職	44	4.23	0.89	1.37
	非主管職	138	4.01	0.94	
17 熟稔執行業務的內容	主管職	44	4.34	0.81	0.72
	非主管職	138	4.24	0.82	
18 熟稔執行業務的相關法令	主管職	44	4.30	0.85	1.32
	非主管職	138	4.10	0.85	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	主管職	44	4.20	0.88	1.39
	非主管職	138	3.99	0.88	
20 具有管理顧客關係的能力	主管職	44	4.16	0.86	1.79
	非主管職	138	3.88	0.90	
個人一般能力					
21 能夠接受創新的觀念	主管職	44	4.34	0.68	1.76
	非主管職	138	4.09	0.88	
22 具有持續學習的能力	主管職	44	4.25	0.75	0.57
	非主管職	138	4.17	0.77	
23 具備良好溝通的能力	主管職	44	4.32	0.67	0.66
	非主管職	138	4.23	0.79	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	主管職	44	4.32	0.74	0.96
	非主管職	138	4.19	0.79	
25 具有有效解決問題的能力	主管職	44	4.25	0.69	0.29
	非主管職	138	4.21	0.83	
26 具有管理個人時間的能力	主管職	44	4.23	0.60	1.68
	非主管職	138	4.00	0.83	
27 具有判斷決策的能力	主管職	44	4.34	0.64	3.28 ^{**}
	非主管職	138	3.83	0.97	

專案和變革管理的能力

28 能領導員工面對組織的變革	主管職	44	4.09	0.71	6.38**
	非主管職	138	3.17	1.15	
29 能激勵員工的士氣	主管職	44	4.23	0.83	5.11**
	非主管職	138	3.41	1.16	
30 具有協商和影響他人的能力	主管職	44	4.16	0.75	3.76**
	非主管職	138	3.62	1.03	

表 4-18 (續) 接上表

核心能力項目	職務	樣本數	平均數	標準差	t 值
專案和變革管理的能力					
31 具有衝突管理的能力	主管職	44	4.05	0.71	4.14**
	非主管職	138	3.47	1.03	
32 具有組織發展的能力	主管職	44	4.05	0.71	5.31**
	非主管職	138	3.29	1.10	
33 具有專案管理的能力	主管職	44	3.98	0.70	3.78**
	非主管職	138	3.45	1.08	
34 具有策略規劃的能力	主管職	44	4.07	0.73	4.74**
	非主管職	138	3.38	1.10	
35 具有執行預算的能力	主管職	44	4.07	0.82	3.64**
	非主管職	138	3.51	1.08	
團隊合作的能力					
36 能配合團隊分派的任務	主管職	44	4.34	0.71	1.40
	非主管職	138	4.14	0.83	
37 能與他人協調合作以達成目標	主管職	44	4.34	0.75	1.28
	非主管職	138	4.16	0.84	
38 能規劃自己在團體中的工作	主管職	44	4.16	0.71	1.31
	非主管職	138	3.97	0.86	
39 能領導他人以進行團隊工作	主管職	44	4.20	0.79	3.57**
	非主管職	138	3.62	0.98	
40 能領導不同單位間相互合作	主管職	44	4.11	0.81	4.08**
	非主管職	138	3.50	1.03	
41 能促進單位和企業間相互合作	主管職	44	3.93	0.97	3.35**
	非主管職	138	3.35	1.11	
人力資源管理能力					
42 具有有效處理員工抱怨的能力	主管職	44	4.30	0.67	6.09**
	非主管職	138	3.42	1.21	
43 具有協助員工訓練發展的能力	非主管職	44	4.18	0.66	5.26**
	主管職	138	3.43	1.22	
44 具有績效管理的能力	非主管職	44	4.25	0.65	5.97**
	主管職	138	3.43	1.11	
45 具有管理多元化人力的能力	非主管職	44	4.14	0.70	5.55**

註：* $p < .05$, ** $p < .01$

四、團隊合作的能力構面中，不同職級在：「能領導他人以進行團隊工作」($t=3.57, p < .01$) 「能促進不同單位間相互合作」($t=4.08, p < .01$)、「能促進單位和企業間相互合作」($t=3.35, p < .01$) 其重要程度上具有顯著差異。亦即：

- (一) 能領導他人以進行團隊工作重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (二) 能促進不同單位間相互合作重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (三) 能促進單位和企業間相互合作重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

五、人力資源管理能力構面中，不同職級在：「具有有效處理員工抱怨的能力」($t=6.09, p<.01$)、「具有協助員工訓練發展的能力」($t=5.26, p<.01$)、「具有績效管理的能力」($t=5.97, p<.01$)、「具有管理多元化人力的能力」($t=5.55, p<.01$)，等各項其重要程度上具有顯著差異。亦即：

- (一) 具有有效處理員工抱怨的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (二) 具有協助員工訓練發展的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (三) 具有績效管理的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。
- (四) 具有管理多元化人力的能力重要程度上，主管職人員所認為的重要程度顯著高於非主管職人員。

其餘各核心能力之重要程度在填答上均無顯著差異。

第三節 核心能力具備與重要程度差異之分析

壹、核心能力具備與重要程度差異之分析

在t檢定考驗的檢定下，其結果如下

一、應用資訊科技能力構面中，具備與重要程度差異在「具備電腦文書處理的能力」($t=-3.92, p<.01$) 「具備網頁製作的能力」($t=-3.30, p<.01$) 「具備資料處理的能力」($t=-3.91, p<.01$) ，其各項目程度上具有顯著差異。亦即：

- (一) 具備電腦文書處理的能力項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。
- (二) 具備網頁製作的能力項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。
- (三) 具備資料處理的能力項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

其餘各核心能力之具備與重要程度在填答上均無顯著差異。

二、發展和管理系統能力構面中，具備與重要程度差異在「具備資訊管理的概念」($t=-3.27, p<.01$) 「具備發展資訊系統的能力」($t=-3.60, p<.01$) 「具備管理資訊系統的能力」($t=-3.75, p<.01$) 「具備使用資訊系統的能力」($t=-2.70, p<.05$) 「具備管理資訊設備的能力」($t=-4.32, p<.01$) 「具備網路管理的技術」($t=-6.27, p<.01$) ，其各項程度上具有顯著差異。亦即：

- (一) 具備資訊管理的概念項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(二) 具備發展資訊系統的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(三) 具備管理資訊系統的能力項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(四) 具備使用資訊系統的能力項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(五) 具備管理資訊設備的能力項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(六) 具備網路管理的技術項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

其餘各核心能力之具備與重要程度在填答上均無顯著差異。

表 4-19 各核心能力構面項目之具備與重要程度評估差異分析

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
應用資訊科技的能力					
1 具備電腦文書處理的能力	具備程度	182	3.70	0.82	-3.92**
	重要程度	182	3.96	0.98	
2 具備網頁製作的能力	具備程度	182	2.12	1.01	-3.30**
	重要程度	182	2.40	1.13	
3 具備簡報製作的能力	具備程度	182	2.92	1.10	-0.89
	重要程度	182	3.00	1.15	
4 工具備資料處理的能力	具備程度	182	3.42	0.98	-3.91**
	重要程度	182	3.69	0.94	
5 使用電子郵件通訊的能力	具備程度	182	3.92	0.95	-0.93
	重要程度	182	3.98	0.92	
6 使用網路進行資訊溝通的能力	具備程度	182	3.57	1.03	-0.99
	重要程度	182	3.64	1.01	
7 使用網路蒐集資訊的能力	具備程度	182	3.71	0.96	-0.31
	重要程度	182	3.73	1.03	
8 具備對資訊倫理的認知	具備程度	182	3.42	1.01	0.31
	重要程度	182	3.40	1.08	
發展和管理資訊系統的能力					
9 具備資訊管理的概念	具備程度	182	3.03	0.93	-3.27**
	重要程度	182	3.26	1.02	
10 具備發展資訊系統的能力	具備程度	182	2.51	1.08	-3.60**
	重要程度	182	2.78	1.13	
11 具備管理資訊系統的能力	具備程度	182	2.60	1.02	-3.75**
	重要程度	182	2.88	1.09	

表 4-19 (續) 接上表

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
應用資訊科技的能力					
12 具備使用資訊系統的能力	具備程度	182	3.08	0.95	-2.70 [*]
	重要程度	182	3.27	1.01	
13 具備管理資訊設備的能力	具備程度	182	2.48	0.98	-4.32 ^{**}
	重要程度	182	2.81	1.10	
14 具備網路管理的技術	具備程度	182	2.24	0.98	-6.27 ^{**}
	重要程度	182	2.71	1.10	
顧客服務導向能力					
15 具有顧客導向的服務理念	具備程度	182	4.01	0.83	-1.14
	重要程度	182	4.08	0.95	
16 能夠瞭解顧客所需的服務	具備程度	182	3.88	0.83	-3.02 ^{**}
	重要程度	182	4.06	0.93	
17 熟稔執行業務的內容	具備程度	182	4.05	0.80	-3.83 ^{**}
	重要程度	182	4.26	0.82	
18 熟稔執行業務的相關法令	具備程度	182	3.78	0.84	-6.04 ^{**}
	重要程度	182	4.15	0.85	
19 能夠有效處理顧客的抱怨	具備程度	182	3.75	0.82	-4.58 ^{**}
	重要程度	182	4.04	0.88	
20 具有管理顧客關係的能力	具備程度	182	3.65	0.84	-4.69 ^{**}
	重要程度	182	3.95	0.89	
個人一般能力					
21 能夠接受創新的觀念	具備程度	182	4.13	0.73	-0.37
	重要程度	182	4.15	0.84	
22 具有持續學習的能力	具備程度	182	4.08	0.76	-1.85
	重要程度	182	4.19	0.77	
23 具備良好溝通的能力	具備程度	182	3.95	0.77	-4.80 ^{**}
	重要程度	182	4.25	0.76	
24 具有維繫和諧人際關係的能力	具備程度	182	3.96	0.74	-4.18 ^{**}
	重要程度	182	4.22	0.78	
25 具有有效解決問題的能力	具備程度	182	3.85	0.73	-5.41 ^{**}
	重要程度	182	4.22	0.80	
26 具有管理個人時間的能力	具備程度	182	3.81	0.74	-3.94 ^{**}
	重要程度	182	4.05	0.78	
27 具有判斷決策的能力	具備程度	182	3.63	0.84	-4.68 ^{**}
	重要程度	182	3.95	0.93	
專案和變革管理的能力					
28 能領導員工面對組織的變革	具備程度	182	3.11	1.04	-3.74 ^{**}
	重要程度	182	3.39	1.13	
29 能激勵員工的士氣	具備程度	182	3.24	1.03	-4.67 ^{**}
	重要程度	182	3.61	1.14	
30 具有協商和影響他人的能力	具備程度	182	3.45	0.90	-4.15 ^{**}
	重要程度	182	3.75	0.99	
31 具有衝突管理的能力	具備程度	182	3.24	0.92	-4.84 ^{**}
	重要程度	182	3.61	0.99	
32 具有組織發展的能力	具備程度	182	3.09	1.00	-4.96 ^{**}
	重要程度	182	3.47	1.07	
33 具有專案管理的能力	具備程度	182	3.17	1.02	-5.53 ^{**}
	重要程度	182	3.58	1.03	

表 4-19 (續) 接上表

能力項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 值
專案和變革管理的能力					
34 具有策略規劃的能力	具備程度	182	3.17	1.01	-4.98**
	重要程度	182	3.55	1.06	
35 具有執行預算的能力	具備程度	182	3.42	1.01	-3.20**
	重要程度	182	3.64	1.05	
團隊合作的能力					
36 能配合團隊分派的任務	具備程度	182	4.21	0.75	0.31
	重要程度	182	4.19	0.81	
37 能與他人協調合作以達成目標	具備程度	182	4.19	0.74	-0.10
	重要程度	182	4.19	0.81	
38 能規劃自己在團體中的工作	具備程度	182	4.03	0.76	0.32
	重要程度	182	4.02	0.83	
39 能領導他人以進行團隊工作	具備程度	182	3.54	0.94	-3.14**
	重要程度	182	3.76	0.97	
40 能領導不同單位間相互合作	具備程度	182	3.41	0.96	-3.52**
	重要程度	182	3.65	1.01	
41 能促進單位和企業間相互合作	具備程度	182	3.24	1.08	-3.67**
	重要程度	182	3.49	1.10	
人力資源管理能力					
42 具有有效處理員工抱怨的能力	具備程度	182	3.41	0.99	-2.98**
	重要程度	182	3.63	1.16	
43 具有協助員工訓練發展的能力	具備程度	182	3.27	0.98	-4.60**
	重要程度	182	3.61	1.15	
44 具有績效管理的能力	具備程度	182	3.28	0.95	-4.76**
	重要程度	182	3.63	1.08	
45 具有管理多元化人力的能力	具備程度	182	3.14	0.98	-4.99**
	重要程度	182	3.51	1.17	

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$

三、顧客導向服務能力面中，具備與重要程度差異在「能夠瞭解顧客所需的服務」($t = -3.02, p < .01$)、「熟稔執行業務的內容」($t = -3.83, p < .01$)、「熟稔執行業務的相關法令」($t = -6.04, p < .01$)、「能夠有效處理顧客的抱怨」($t = -4.58, p < .01$)、「具有管理顧客關係的能力」($t = -4.69, p < .01$)，各項程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 能夠瞭解顧客所需的服務項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(二) 熟稔執行業務的內容項目，具備與重要程度差異上，重要程

度顯著高於具備程度。

(三) 熟稔執行業務的相關法令項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(四) 夠有效處理顧客的抱怨項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(五) 具有管理顧客關係的能力項目具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

其餘各核心能力之具備與重要程度在填答上均無顯著差異。

四、個人一般能力構面中，具備與重要程度差異在「具備良好溝通的能力」($t=-4.80, p<.01$)、「具有維繫和諧人際關係的能力」($t=-4.18, p<.01$)、「具有有效解決問題的能力」($t=-5.41, p<.01$)、「具有管理個人時間的能力」($t=-3.94, p<.01$)、「具有判斷決策的能力」($t=-4.68, p<.01$)，其各項程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 具備良好溝通的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(二) 具有維繫和諧人際關係的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(三) 具有有效解決問題的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(四) 具有管理個人時間的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(五) 具有判斷決策的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

其餘各核心能力之具備與重要程度在填答上均無顯著差異。

五、專案和變革管理的能力構面中，具備與重要程度差異在「能領導員工面對組織的變革」($t=-3.74, p<.01$)、 「能激勵員工的士氣」($t=-4.67, p<.01$)， 「具有協商和影響他人的能力」($t=-4.15, p<.01$) 「具有衝突管理的能力」($t=-4.84, p<.01$)、 「具有組織發展的能力」($t=-4.96, p<.01$)， 「具有專案管理的能力」($t=-5.53, p<.01$)、 「具有策略規劃的能力」($t=-4.98, p<.01$)， 「具有執行預算的能力」($t=-3.20, p<.01$)，等各項程度上具有顯著差異。亦即：

(一) 能領導員工面對組織的變革能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(二) 能激勵員工的士氣能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(三) 具有協商和影響他人的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(四) 具有衝突管理的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(五) 具有組織發展的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(六) 具有專案管理的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(七) 具有策略規劃的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(八) 具有執行預算的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

其餘各核心能力之具備與重要程度在填答上均無顯著差異。

六、團隊合作的能力構面中，不同職級在：「能領導他人以進行團隊工作」($t=-3.14, p<.01$)、「能促進不同單位間相互合作」($t=-3.52, p<.01$)、「能促進單位和企業間相互合作」($t=-3.67, p<.01$)等各項程度上具有顯著差異。亦即：

(一)能領導他人以進行團隊工作能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(二)能促進不同單位間相互合作能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(三)能促進單位和企業間相互合作能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

其餘各核心能力之具備與重要程度在填答上均無顯著差異。

七、人力資源管理能力構面中，不同職級在：「具有有效處理員工抱怨的能力」($t=-2.98, p<.01$)、「具有協助員工訓練發展的能力」($t=-4.60, p<.01$)、「具有績效管理的能力」($t=-4.76, p<.01$)、「具有管理多元化人力的能力」($t=-4.99, p<.01$)，等各項程度上具有顯著差異。亦即：

(一)具有有效處理員工抱怨的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(二)具有協助員工訓練發展的能力項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(三)具有績效管理的能力具備項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

(四)具有管理多元化人力的能力具備項目，具備與重要程度差異上，重要程度顯著高於具備程度。

其餘各核心能力之具備與重要程度在填答上均無顯著差異。