

公務人員高等考試暨普通考試錄取人員
基礎訓練需求調查結果報告

公務人員保障暨培訓委員會 民國 103 年 4 月 28 日

壹、前言

依據民國 99 年 12 月 2 日考試院第 11 屆第 114 次會議通過「強化文官培訓功能規劃方案」第二案「結合培訓任用考績陞遷 有效提升文官行政效能」，方案具體建議「配合人員任用進行訓練需求分析」略以，應對用人機關及人員進行訓練需求訪談或調查，或根據首長預定陞遷用人計畫、參訓者預定調任職務之核心職能，以及參訓者性向，規劃適切及適性之訓練課程，使通過訓練之人才，於訓練完成後即具有目標職務之一般性及共通性核心職能之基本能力，俾使訓練結果得以符合公務人員、用人機關首長及單位之需求。

本會前於 93 年業建構完成公務人員各官等非主管人員共通能力(如圖 1-1)，並自 94 年起依據訓練目標及共通能力轉換訓練課程配當表，據以實施當年度之訓練內容發展教材與評量。復於 98 年進行檢討，決定仍予維持賡續實施，作為辦理各項訓練之參據。

惟應隨時代變遷，核心能力應定年檢視並予調整，爰本會於 100 年建構高階文官核心職能，嗣於 102 年完成薦升簡訓練之核心職能，本(103)年度則以 102 年公務人員高等考試暨普通考試錄取人員為研究對象，進行訓練需求調查，以重新建構委任及薦任公務人員核心職能架構，作為公務人員各官等人員共通能力之基礎，俾作為規劃渠等人員訓練課程之設計、教材講義之編撰、學習能力指標之訂定與評量方式規劃之參據，並作為未來擘畫公務人員各官等人員共通能力架構之基礎。

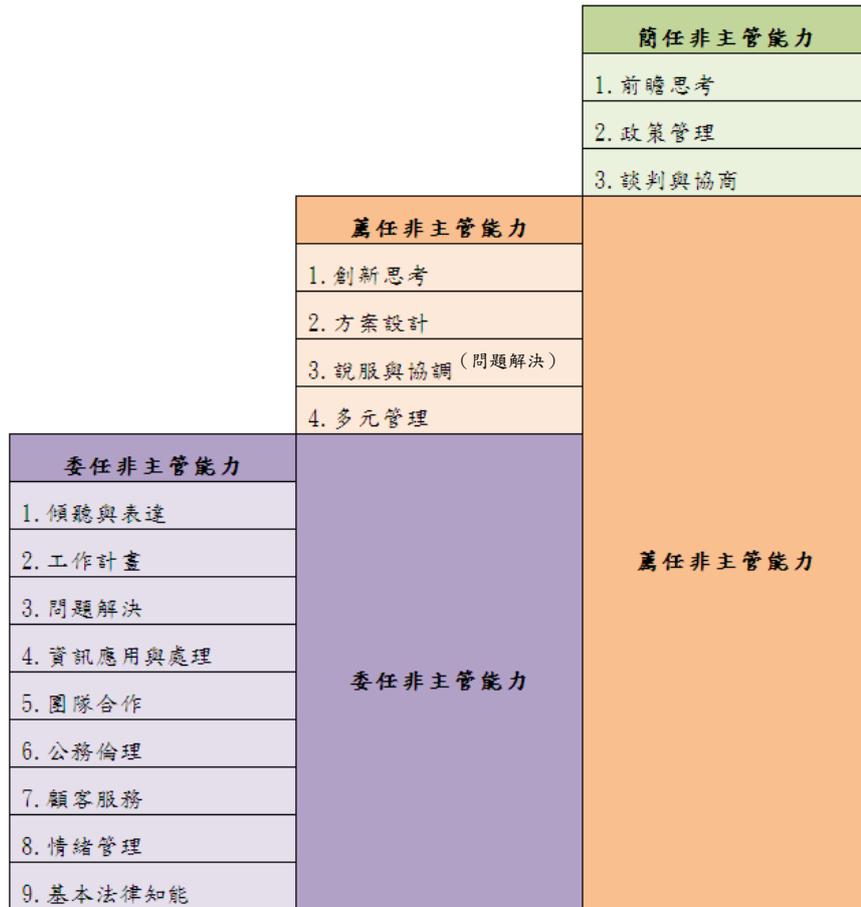


圖 1-1：公務人員各官等非主管人員共通能力架構（93 年）

資料來源：保訓會，2004

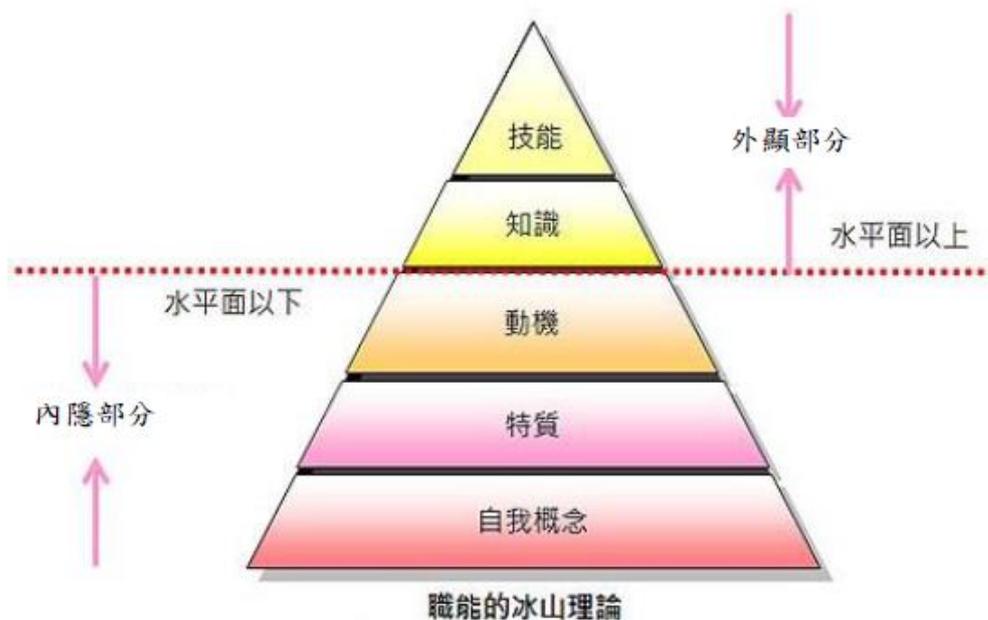
貳、文獻探討

一、職能、職能內涵與關鍵行為指標

職能（Competency）定義最早是由學者 Knowles 於 1970 年指出，職能是執行特定工作任務所包含的必需知識、個人價值、技能及態度。美國哈佛大學教授 McClelland 於 1973 年期刊所發表的「測試能力，而非智力」（Testing for Competence rather than for Intelligence）一文，針對高等教育普遍使用智力測驗來篩選學生的現象提出質疑，他強調應該更注重實際影響學習績效的能力作為篩選的依據，不應只侷限智商、性向、專

業測驗或學業成績等因素；接著，他針對組織中的高績效表現者做了一連串的研究，發現除了智力之外，行為背後潛在的態度、認知以及個人特質對工作績效影響更為深遠（McClelland，1973）。

根據 McClelland 的觀念，Spencer & Spencer（1993）繼而發展出「工作能力評估法」（Job Competence Assessment Method，JCAM）改變以往重視工作分析、工作說明書，而是從主管人員及高績效表現者身上，試圖找出影響高績效的關鍵能力，並進一步將高績效工作者共同具有的關鍵能力加以歸納整理，根據佛洛伊德的「冰山原理」提出了「冰山模型」的概念，將職能區分為五種基本特質，分為外顯及內隱不易觀察的兩類，外顯部分包括技巧與知識兩種，內隱部分包括自我概念、特質及動機等三種。



圖

2-1：職能的冰山模型

資料來源：Spencer & Spencer，1993

上述特質簡單來說即是 KSAOs (Knowledge、Skill、Ability & Others)，有關其內涵茲分別說明如下 (張瑞濱、賀力行，2003)：

1. 知識 (Knowledge)：經由一定程序所得，構成對特定客體之認知及瞭解，亦係構成對事務瞭解之基礎與媒介。
2. 技巧 (Skill)：完成特定工作所必須具備之技術或方法，係附屬於特定之工作。
3. 能力 (Ability)：能力係附屬於特定之主體，代表主體所能達到之績效表現程度，亦決定主體整體表現對個人特質之評價。
4. 態度 (Attitude)：態度係對特定事物所展現的心智狀態、情緒或信任程度，亦將影響能力展現程度。

在 1998 年版的公共政策與公共行政國際百科全書中，特將職能列為一個重要名詞 (Shafritz, 1998)。在公共部門中，職能包括技術職能、管理和領導職能、文化職能、政治職能、中立職能和執法職能，為公務人員所必備的基本能力，透過各種訓練和發展去培養公務人員的職能 (陳金貴，1999)。

一個完整的職能模式，通常包含了一個或多個群組，而每個群組包含了 2 至 5 個職能，而每一個職能均有一個敘述性定義及 3 至 6 個行為指標 (Spencer & Spencer, 1993)。

訂定行為指標時，應注意 (Wood & Payne, 1998)：

- (一) 描述可直接觀察的行為，或個人職能的特殊證據。
- (二) 描述一項行為或證據。
- (三) 勿重複出現在其他職能項目中。

(四) 包含動詞，亦即描述行動。

(五) 包含充分的環境訊息，使行動具意義。

另參考勞動部（原行政院勞工委員會）職能基準發展指引，行為指標的寫法可以參考 STAR（Situation/Task/Action/Result）或者 ABCD（Audience/Behavior/Condition/Degree）原則，訂定可衡量工作成效之量化指標及可觀察之行為指標（勞動部，2013）。

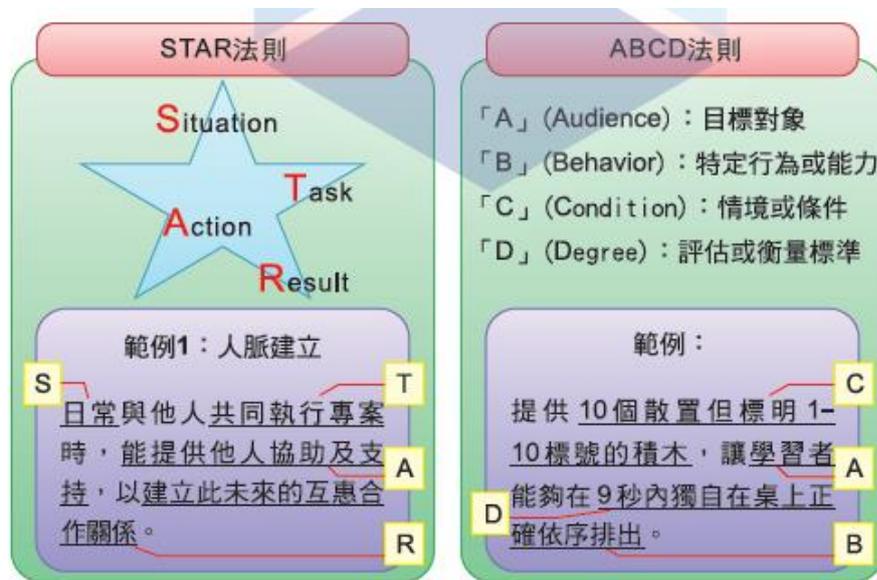


圖 2-2：STAR 法則 & ABCD 法則

資料來源：行政院勞工委員會，2013

二、訓練需求評估

訓練需求評估（training needs assessment，TNA）是用來幫助管理者或訓練人員決定該組織訓練計畫，必須以系統的方法蒐集和分析訓練需求的資料，包括組織目標、生產策略及員工的工作表現等（朱靜郁，1995）。訓練應該是根據需求來設計，為了員工未來將被賦予的角色做準備。未經組織分析，難以確保員工接受訓練的合適

性（黃良志，2011）。訓練需求指引訓練規劃及實施的方向，以避免訓練實施與實際用人及人力需求脫節，形成訓練資源的浪費。

Analoui（1995）提出企業在規劃管理發展計畫時，應先進行訓練發展的需求評估，再根據需求評估的結果擬定管理發展目標，設計符合管理者能力需求的課程，因此，企業進行訓練與發展的第一步，是藉由分析員工接受訓練的需求為何，配合環境趨勢變化，進行訓練與發展的工作，進而提升人力素質、開發員工潛能，促進企業變革，讓訓練與發展在企業中可以成功扮演領航員之角色。

根據美國訓練與發展學會（American Society for Training and Development, ASTD）報告中顯示，如何透過有效工具，協助評估與發展現有的人力資源，是人力資源管理議題中非常重視的一環。然而從系統觀點來看整個訓練與發展的最初階段，其實就是對於訓練需求的評估，如何透過正確且有效的需求評估，進一步讓適當的員工接受適當的課程，將是人力資源訓練與發展的關鍵所在（Werner & DeSimone，2006）。

訓練的需求評估與分析必須先蒐集充分的資料，並作深入的分析與解釋，當訓練之目的在於提昇組織績效時，訓練的需求就必須超越個人知識能力不足的層次，而與組織目標相結合。訓練計畫必須全面性之考慮組織整體的目標及各層面的運作（廖晟堃，1995）。訓練需求評估通常從三方面著手，即組織分析、職務分析和個人分析，經由分析其情境系絡，提供設計訓練方案所需的資訊，如圖 2-3。

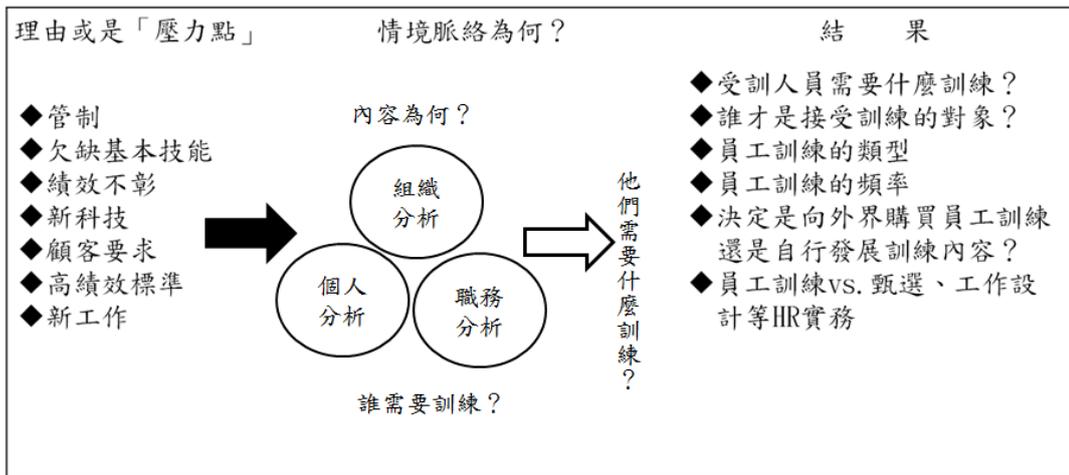


圖 2-3：需求評估的過程

資料來源：Raymond A. Neo，2008

- (一) 組織分析 (Organization Analysis)：主要著重在掌握組織的願景、使命、短、中、長程目標及年度營運目標，期藉由訓練達成組織的目標與任務。同時針對組織現有的結構及未來發展需要，規劃培育各項所需人才，並改善組織內部氣氛，建立和諧有效的組織，期以發揮組織的最大功能。在組織分析方面，可以針對組織目標、組織結構、效率指標、組織氣候做進一步分析。
- (二) 職務分析 (Task Analysis)：是指對於某項工作，藉由實地觀察，進行分析與研究，以瞭解該項工作的內容，以及從事該項工作所應具備之 KSAs，及該項工作與其他工作的不同。
- (三) 個人分析 (Person Analysis)：指針對工作人員進行分析，瞭解其所具備專業職能及一般能力，以作為職位安置的依據。如果員工對所安置的工作無法勝任，其主要原因在於技能不足時，即可透過訓練來提昇其職能。另對員工進行

調職或升遷時，都可先進行分析，瞭解該員工是否具有應具備之職能，以作為訓練規劃之依據。

惟上述訓練需求模型係為一般企業探詢訓練需求評估之用，行政機關因受限於行政法令、資源、財務等因素，而與一般企業組織進行訓練需求評估的方式有差異，Van Wart 認為行政機關應以「策略分析」(strategy analysis) 進行訓練需求評估，將分析重點置於組織未來的運作情況，使行政部門的人事管理在面臨外在環境快速變遷的壓力下，亦能合理因應規劃，以求人力資源的有效運用 (Van Wart, 1993)。由訓練部門、組織指導層次或專責的品質改進部門等共同合作進行，以瞭解組織當前發展策略的重點所在，其於外在環境中所處的策略地位，以及瞭解組織如何在環境中取得較佳競爭優勢所需的能力所在，將訓練變成為一種策略性規劃 (strategic planning) 的活動。

有效的訓練需求評估有助於訓練方案的規劃、執行與評估，緊密結合各階段的發展，以期能培訓員工應有的知識、技術與能力。有效提升訓練成效，並促進組織效能。

參、研究設計

一、研究架構

綜合前述理論探討，一般訓練需求評估分為任務分析、組織分析與人員分析，爰規劃本研究時，在任務分析部分，經蒐集相關資料發現，考選部為探討公務人員職能指標項目與內涵，導入企業常用之工作職能評鑑法，對於優秀工作者進行卓越績效之行為事例訪談，以各考試類科所需之知識、技巧及能力等相關面向，與該職位工作者及其直屬主管進行面訪，藉以進行職能盤點，並經該部召開職能評估小組以焦點團體會議方式，討論職能內涵並進行內容確認，據以完成各項職能評估表件以進行職能評估，爰建立國家考試職能評估之標準作業程序，於去（102）年完成「國家考試職能分析推動工作職能評估成果」。

本研究案係以前開職能評估成果為基礎，並參採本會 99 年「建立訓練評估成效追蹤制度之研究」、102 年「薦任公務人員晉升簡任官等訓練需求調查報告」等相關資料，作為公務人員考試錄取人員之訓練需求來源，進而發展問卷。嗣以 102 年公務人員高等考試暨普通考試錄取人員為研究對象，請其直屬主管就知識、技巧、能力與態度等四個部分設計之題項，以「對於達成組織績效之重要程度」及「該新進人員的知識具備程度（技巧展現程度、能力具備程度或態度展現程度）」設計雙維問卷，進行填答。

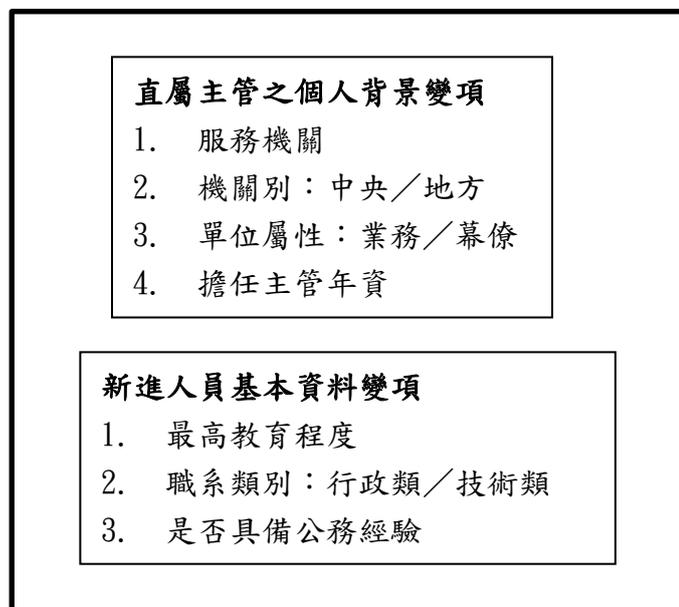
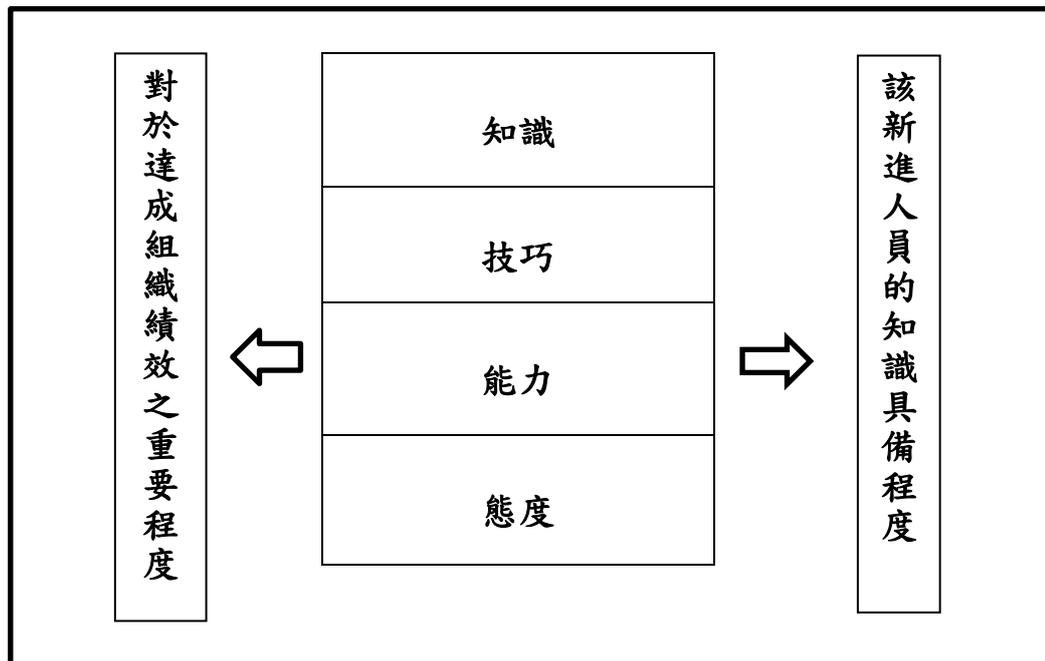


圖 3-1：量化研究分析流程圖

資料來源：本研究自行整理

二、 研究流程

本研究之調查方法及實施步驟說明如下：

- (一) 文獻探討及質化分析：本（103）年 1 月 23 日至 2 月 7 日依據考選部「國家考試職能分析推動工作職能評估成果報告」進行質化研究分析，找出跨類科、跨職系之共通職能，並參考國內外公務人員核心職能相關文獻資料後，編製問卷初稿。
- (二) 期初審查座談會：本年 2 月 14 日召開第 1 場次座談會，邀集專家學者針對本案研究方向及架構進行討論。
- (三) 專家學者座談會：本年 2 月 20 日召開第 2 場次座談會，邀集專家學者研商問卷初稿內容，經逐項審查後，依與會人員建議調整題項內容，完成問卷設計。
- (四) 問卷調查
 - 1、問卷試測：本年 2 月 27 日至 3 月 4 日利用線上問卷系統進行問卷試測，並進行統計分析後修正部分題項。
 - 2、正式調查：本年 3 月 10 日請各考試錄取人員實務訓練機關協助辦理問卷調查，並於本年 3 月 21 日完成調查。
- (五) 期末審查座談會：本年 4 月 11 日邀集專家學者審查問卷統計分析結果，確認考試錄取人員所應具備之職能項目及關鍵行為指標。

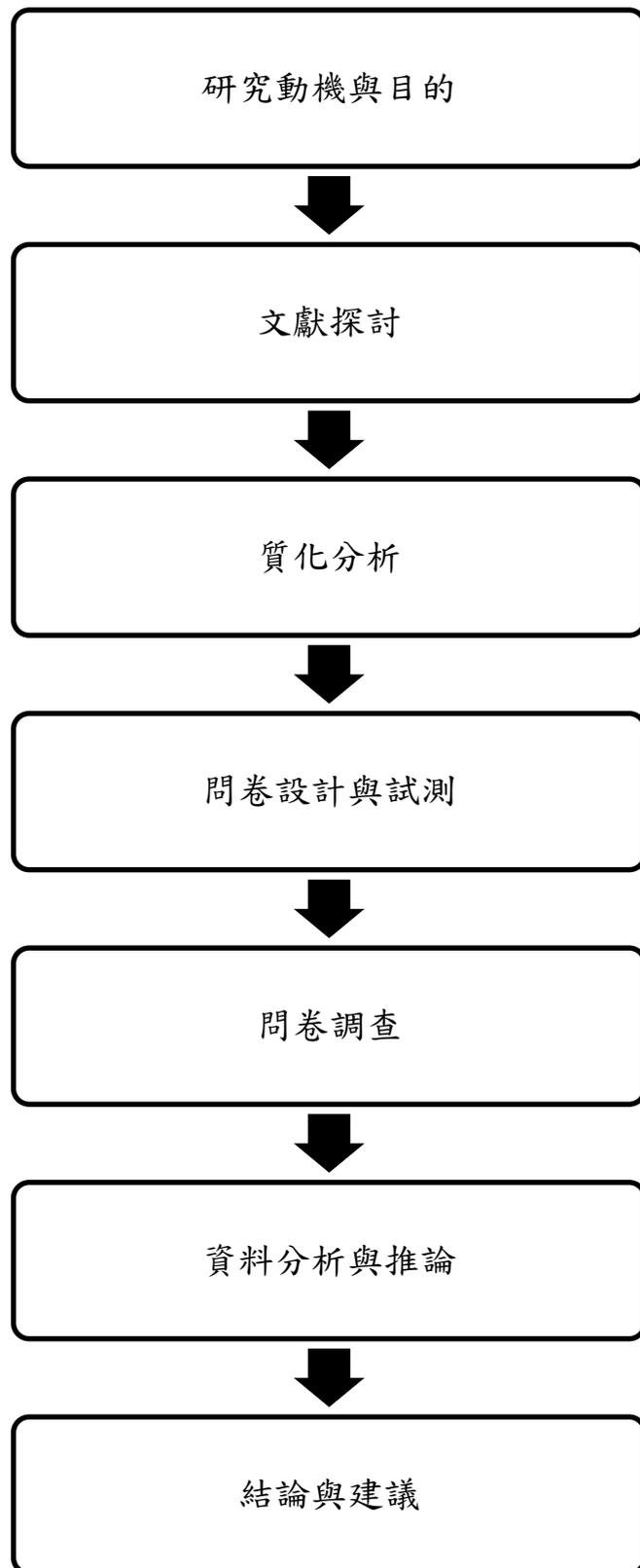


圖 3-2：研究流程圖
資料來源：本研究自行整理

三、研究工具

(一) 質化分析

- 1、本研究以考選部 102 年完成之「國家考試職能分析推動工作職能評估成果報告」之各類科職能評估結果為基礎，參考職組暨職系名稱一覽表及 102 年高等考試三級考試及普通考試錄取人員人數，按比例篩選出具代表性之職系後，採用研究者之三角測定法 (investigator triangulation)，針對前開資料，找尋符合跨職組、跨類科公務人員考試錄取人員所需之共通性「知識」、「技巧」、「能力」及「態度」之語句，進行初步編碼。
- 2、為期周妥，研究者先行內部討論，初次歸納相關語句，經意見交換後獲致內部一致性，復採用研究者三角測定法，分組進行資料分析，經再次歸納後，共獲致 22 項主題，計 224 個相關語句 (彙整表如附錄 1)。
- 3、Holsti 於 1969 年提出多位編碼員可使用下列公式計算其相互同意度及信度：

$$\text{相互同意度} = \frac{2M}{N1 + N2}$$

M：兩人間編碼結果為完全同意的數目。

N1：第 1 位編碼者所有的數目。

N2：第 2 位編碼者所有的數目。

$$\text{信度} = \frac{n \times (\text{平均相互同意度})}{1 + [(n - 1) \times (\text{平均相互同意度})]}$$

N：編碼人員數目。

4、依據上述公式計算本研究之 3 位編碼員 A、B、C 所得之相互同意度繪製表 4-1，並代入前述公式求得信度為 0.86。Kassarjian (1977) 認為信度係數達到 85%，則研究者應該滿意編碼結果，若信度係數低於 80%，則研究者可能會對編碼結果產生懷疑。本研究經信度檢驗為 86% 達到前開標準，具相當之信度。

表 4-1：編碼員間之相互同意度

編碼員	A	B
B	0.75	
C	0.65	0.61

資料來源：本研究自行整理。

$$\text{信度} = \frac{3 \times [(0.75 + 0.65 + 0.61) \div 3]}{1 + \{(3 - 1) \times [(0.75 + 0.65 + 0.61) \div 3]\}} \cong 0.86$$

(二) 問卷設計與試測

1、問卷設計

為求審慎，本研究分別於本年 2 月 14 日及 20 日舉辦 2 場次專家學者座談會進行討論，並依其建議修正問卷內容，茲說明如次（問卷如附錄 2）：

- (1) 問卷結構：分為二大部分，第一部分為調查內容題項，分為「知識」(Knowledge)、「技巧」(Skill)、「能力」(Ability)、「態度」(Attitude) 等 4 大構面，合計共 59 題。第二部分為基本資料題項，共計 7 題。

(2) 問卷問項

- A. 發展題項：依照前開質化分析結果及問卷結構，將含有兩個以上概念之語句解構後重述，經參採相關文獻後設計問卷題項。
- B. 發展問項：分為「對於達成組織績效之重要程度」及「該新進人員的知識具備程度（技巧展現程度、能力具備程度或態度展現程度）」，前者為探求各能力與組織績效達成間之連結，後者為探求是否該項能力為新進人員所欠缺之職能落差。
- C. 評測尺度：採連續變項 1 至 7 尺度，填答 1 表示程度最低，填答 7 為程度最高，以精確探求受測者之意向。

2、問卷試測

- (1) 實施試測：為求問卷信、效度，請近年曾參加薦任公務人員晉升簡任官等訓練學員且現任主管職務者利用線上問卷系統進行試測，共計回收 52 份有效問卷，試測問卷統計結果詳如附錄 3。
- (2) 試測結果：參採試測者建議，於第 4 構面「態度」項下增列「不願意與他人互動」為反向題，基本資料「服務機關名稱」項下增列說明文字及範例，俾利施測人員填答（修正問卷如附錄 4）。

肆、資料分析

一、調查對象及實施情形

(一) 調查對象：本問卷調查對象為 102 年 12 月前分發之 102 年高等考試三級考試及普通考試錄取人員之直屬主管。茲考量行為展現需較長時間觀察，是類人員已於各實務訓練機關服務超過 3 個月以上，其直屬主管較能觀察各構面之行為展現，爰以是類人員之直屬主管為調查施測對象。又查符合上開條件者，高考約計 1,681 人，共計 591 個機關；普考約計 1,002 人，共計 489 個機關，總計 2,683 人、1,080 個機關（背景資料分析表如附錄 5、調查機關名冊如附錄 6）。

(二) 實施情形：調查期間為 103 年 3 月 10 日至 3 月 21 日，共計回收高考 1,178 份問卷，回收率為 70.1%；普考 727 份問卷，回收率為 72.6%。

二、高考統計分析結果

為探求高等考試錄取人員核心職能架構，以「對於達成組織績效之重要程度」之填答情形，作項目分析及因素分析，以確認渠等人員核心職能。另以「對於達成組織績效之重要程度」及「該新進人員的知識具備程度（技巧展現程度、能力具備程度或態度展現程度）」採成對樣本 t 檢定，以發現兩者間差距之差異情形，探求職能缺口所在以確認訓練需求來源。茲分項說明如下：

(一) 刪除無效問卷：

為求統計分析之信、效度，爰須刪除無效問卷，經刪除上

開無效問卷後，高考計有 963 份有效問卷。其刪除原則如下：

- 1、填答錯誤或填答不完整之問卷。
- 2、針對第 48 題「不願意與人互動」(反向題)，填答重要程度為高(即尺度 5、6、7)，且於整份問卷中「同一欄填答內容皆相同」者(即填答之問項內容，均選擇同一尺度，無法辨別其重要程度、具備或展現程度之高低)或「同一列填答內容皆相同」者(即填答之問項內容，對於組織績效及新進人員具備或展現程度均為相同尺度，無法辨別其職能落差)，視為無效問卷刪除之。

(二) 項目分析：以「內部一致性信度」及「相關係數」作為檢驗題項之方式。說明如下：

- 1、「內部一致性信度」：係檢視於刪除該題項後是否該構面信度會提升。
- 2、「相關係數」：不得低於.35。
- 3、依據上開標準檢視各項數值後，各題項均符合，爰均予保留，各項數值如附錄 7。

(三) 因素分析：

- 1、將各題項經 KMO 取樣適切性檢定及 Bartlett 球型檢定後，KMO 值為.986，Bartlett 球型檢定的近似卡方分配值為 69215.113，達顯著水準 ($P < 0.001$)，顯示因素結構具有良好之適切性，可投入因素分析。
- 2、接續將上開題項投入主成份分析，並以最大變異法進

行因素轉軸，因素萃取標準為特徵值大於 1，以因素負荷量未達.55 檢視各題項是否符合標準，剔除未達標準者。

3、經過 3 次轉軸後以上開標準檢驗，共剔除第 4、8、16、17、19、20、22、23、24、32、33、38 等 12 題，其餘所有項目因素負荷量均達.55 以上，共獲得 4 個因素，可解釋 76.849% 變異量。因素 1 包含 26 題、因素 2 包含 9 題、因素 3 包含 6 題、因素 4 包含 4 題。又上開各因素 Cronbach's α 係數分別為.987、.968 及.969，顯見具相當信度，各項數值如附錄 8。

(四) 成對樣本 t 檢定：本次調查採雙維問卷，係由考試錄取人員之直屬主管填答「對於達成組織績效重要程度」與「新進人員的知識具備程度(技巧展現程度、能力具備程度或態度展現程度)」，俾發現職能缺口。經比較因素分析後，以「成對樣本 t 檢定」來檢定兩者間差距之差異情形，各項數值如附錄 9。

(五) 小結：依上開因素分析結果，參採勞動部(前行政院勞工委員會)「職能基準發展指引」之 STAR 原則(如圖 2-2)，以本研究調查所得之知識、技巧、能力、態度考量高等考試錄取人員職責程度發展可衡量工作成效之量化指標及可觀察之行為指標，另參考其他相關文獻為職能命名及定義，列表如附錄 10。如項次 U1「面對他人建議時，能適時檢討修正，以提升服務品質」，其職能內涵係包含 AB17「覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正」

及 AT6「願意接受他人建議與批評」。爰彙整公務人員高等考試錄取人員核心職能架構如表 6-1。

表 6-1：公務人員高等考試錄取人員核心職能及關鍵行為指標

職能 (Competence)	定義	關鍵行為指標 (Critical Behavior Indicators)
優質服務	注重人際和諧，待人以服務為目的，並能考量整體民眾之需求，致力於改善服務品質，以高品質、高效率的服務團隊為目標。	面對他人建議時，能適時檢討修正，以提升服務品質。
		提供服務時，能考量民眾需求，以提升服務品質。
		積極認真、善盡職責，以提升服務效率
		與人共事時，展現和藹可親的態度，以促進團隊和諧。
		與人共事時，能尊重他人，以促進團隊和諧。
		對機關具有向心力，以身為公務人員為榮。
		能精確掌握他人表達重點，以達有效溝通協調。
		能精確表達自我想法，以達有效溝通協調。
		能運用傾聽技巧，以達有效溝通協調。
		能管理情緒，以維持人際間和諧。
		面對壓力時，仍能從容不迫地完成任務。
重視誠信，獲得他人信賴。		
問題解決	遇處理問題時，能釐清問題癥結，透過資訊蒐集與分析，運用系統化的方法，進行判斷評估，以提出解決方案或最佳方案供選擇。	運用系統化思考釐清問題癥結所在，以發展問題解決策略。
		能綜整各方資訊，設計方案或計畫以解決問題。
		能從不同方案中進行評估、比較，並找出最適宜的解決方案。
		能確實執行方案，達成方案目標。
		能有效的進行跨單位溝通協調，以達成任務。
基本公務知能	初任公務人員應具備之基本法治素養、行政程序及技術暨有關工作知能。	能依循行政程序法之規範處理公務，以符合正當程序。
		能正確運用行政法令，依法行政。
		能正確運用公文寫作技巧，製作公文書。
		處理公務時，能清楚問題所在，並有效處理。
基本憲政法制	對於國家憲政、	處理公務時，能以憲政法制為基礎，並恪遵其規範。

與國家政策	重要政策具有基本之瞭解。	能瞭解預算編列及支用原則，以有效處理公務。
		對當前國家重大政策有基本瞭解，能於公務推行時併同考量。
		能瞭解公務員之權利義務，以保障自身權益。

資料來源：本研究自行整理

三、普考統計分析結果

為探求普通考試錄取人員核心職能架構，以「對於達成組織績效之重要程度」之填答情形，作項目分析及因素分析，以確認渠等人員核心職能。另以「對於達成組織績效之重要程度」及「該新進人員的知識具備程度（技巧展現程度、能力具備程度或態度展現程度）」採成對樣本 t 檢定，以發現兩者間差距之差異情形，探求職能缺口所在以確認訓練需求來源。茲分項說明如下：

（一）刪除無效問卷：

為求統計分析之信、效度，爰須刪除無效問卷，經刪除上開無效問卷後，普考計有 608 份有效問卷。其刪除原則如下：

- 1、填答錯誤或填答不完整之問卷。
- 2、針對第 48 題「不願意與人互動」（反向題），填答重要程度為高（即尺度 5、6、7），且於整份問卷中「同一欄填答內容皆相同」者（即填答之問項內容，均選擇同一尺度，無法辨別其重要程度、具備或展現程度之高低）或「同一列填答內容皆相同」者（即填答之問項內容，對於組織績效及新進人員具備或展現程度均為相同尺度，無法辨別其職能落差），視為無效問

卷刪除之。

(二) 項目分析：以「內部一致性信度」及「相關係數」作為檢驗題項之方式。說明如下：

- 1、「內部一致性信度」：係檢視於刪除該題項後是否該構面信度會提升。
- 2、「相關係數」：不得低於.35。
- 3、依據上開標準檢視各項數值後，各題項均符合，爰均予保留，各項數值如附錄 11。

(三) 因素分析：

- 1、將各題項經 KMO 取樣適切性檢定及 Bartlett 球型檢定後，KMO 值為.986，Bartlett 球型檢定的近似卡方分配值為 50238.128，達顯著水準 ($P < 0.001$)，顯示因素結構具有良好之適切性，可投入因素分析。
- 2、接續將上開題項投入主成份分析，並以最大變異法進行因素轉軸，因素萃取標準為特徵值大於 1，以因素負荷量未達.55 檢視各題項是否符合標準，剔除未達標準者。
- 3、經過第 1 次轉軸後，以上開標準檢驗，共剔除第 4、8、9、13、14、16、26、27、28、32、33、35、38 等 13 題，再次投入主成分分析，以最大變異法進行因素轉軸，其中僅因素 3 第 3 題「具備公文書的知識」因素負荷量為.548，經考量後爰予保留，至其餘項目因素負荷量均達.55 以上，共獲得 4 個因素，可解釋 78.298% 變異量。因素 1 包含 18 題、因素 2 包含 21 題、因素

3 包含 4 題、因素 4 包含 4 題。又上開各因素 Cronbach's α 係數分別為 .983、.983、.899 及 .845，顯見具相當信度，各項數值如附錄 12。

(四) 成對樣本 t 檢定：本次調查採雙維問卷，係由考試錄取人員之直屬主管填答「對於達成組織績效重要程度」與「新進人員的知識具備程度（技巧展現程度、能力具備程度或態度展現程度），俾發現職能缺口。經比較因素分析後，以「成對樣本 t 檢定」來檢定兩者間差距之差異情形，各項數值如附錄 13。

(六) 小結：依上開因素分析結果，參採勞動部（前行政院勞工委員會）「職能基準發展指引」之 STAR 原則（如圖 2-2），以本研究調查所得之知識、技巧、能力、態度考量普通考試錄取人員職責程度發展可衡量工作成效之量化指標及可觀察之行為指標，另參考其他相關文獻為職能命名及定義，列表如附錄 14。如項次 u1「面對他人建議時，能配合修正，以提升服務品質」，其職能內涵係包含 AB17「覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正」及 AT6「願意接受他人建議與批評」。爰彙整公務人員普通考試錄取人員核心職能架構如表 6-2。

表 6-2：公務人員普通考試錄取人員核心職能及關鍵行為指標

職能 (Competence)	定義	關鍵行為指標 (Critical Behavior Indicators)
優質服務	注重人際和諧，待人以服務為目的，並能考量整體民眾之需求，致力於改善服務品質，以高品質、高效率的服務團隊為目標。	面對他人建議時，能配合修正，以提升服務品質。
		提供服務時，對民眾需求有同理心。
		勤勉正直，以提升服務品質
		與人共事時，展現和藹可親的態度，以融入團隊運作。
		能尊重他人，以提升服務品質。
		對機關具有向心力，以身為公務人員為榮。
		面對壓力時，仍能冷靜以對，保持穩定之工作表現。
		善盡保密責任，圓滿完成任務。
問題解決	遇處理問題時，能釐清問題癥結，透過資訊蒐集與分析，運用系統化的方法，進行判斷評估，以提出解決方案或最佳方案供選擇。	與人溝通時，能瞭解他人表達重點。
		與人溝通時，能清楚表達自我想法。
		與人互動時，能專注傾聽。
		能運用方案管理，以解決問題。
		能運用電腦操作技巧，以解決問題。
		能有效分配時間，以解決問題。
		能保持穩定情緒，讓工作順利進行。
		能妥善運用表達技巧，順利達成溝通目的。
		能調適壓力，讓工作順利進行。
基本公務知能	初任公務人員應具備之基本法治素養、行政程序及技術暨有關工作知能。	能依循行政程序法之規範，以符合正當程序。
		能運用行政相關法令，處理公務。
		能運用公文書知識，簽辦公文。
基本憲政法制與國家政策	對於國家憲政、重要政策具有基本之瞭解。	處理公務時，能以憲政法制為基礎，並恪遵其規範。
		瞭解當前國家重大政策，以執行公務。
		能解瞭公務員權利義務，以保障自身權益。

資料來源：本研究自行整理

伍、結論與建議

一、研究發現

(一) 考試錄取人員核心職能架構

根據本次調查發現，高普考試錄取人員核心職能為「優質服務」、「問題解決」、「基本公務知能」及「基本憲政法制與國家政策」，並依其責任輕重、困難程度之職級差別，分別訂定高考計 25 項、普考計 24 項關鍵行為指標，俾作為日後研訂課程、發展學習能力指標、設計教材、評量之參考。另本職能架構於發展關鍵行為指標時，囿於研究時程，未能進行量化檢驗，未來可再進行驗證性因素分析，以更加確認職能架構。

(二) 訓練需求來源為職能缺口

根據本次調查結果發現部分知識、技巧、能力、態度對組織績效甚為重要，如第 44 題「與人共事時，展現和諧的態度」於高考平均數為 5.884、普考平均數為 5.823，均高於各自之總平均，惟經成對樣本 t 檢定後，卻發現非屬職能缺口，無須透過訓練再予強化，故類似類型之 KSA 並非訓練需求來源，訓練資源可更聚焦於真正的職能缺口，以免造成訓練資源的錯置。

(三) 後續研究之建議

本次調查所得資料，包括機關層級、單位屬性、受訓人員職系及是否曾擔任公職等寶貴資訊未來仍可加以研究利用，俾作為擬定相關訓練政策之參佐。

二、 研究建議

(一) 跨職能運用之課程設計

需求調查所獲致之職能，可作為提供課程設計之參據，惟實務上課程內涵應包含多項職能運用，如高階文官學習地圖中之「績效管理」課程，即包含「發展人才」、「績效管理」、「形塑願景」等多項職能，爰建議進行課程設計時，並多考量跨職能之運用，俾能讓受訓人員更活化思路、靈活運用所學。

(二) 學習能力指標之設計

為求訓練成效更能符合用人機關需求，應配合各職能之關鍵行為，並以 Bloom 的認知歷程向度設計具有「記憶」、「理解」、「應用」、「分析」、「評鑑」及「創造」之學習能力指標，為使訓練內容得以對應訓練需求，並與訓練成效連結，建議可據研究所得之關鍵行為指標發展課程及學習能力指標，後續之教材規劃、教學方式設計及學習評量等也應扣合此學習能力指標，再透過學習評量便以確保驗證受訓人員經由訓練後，能補足職能缺口，讓訓練需求、設計、執行及成效等各訓練環節更加環環相扣。

(三) 規劃公務人員核心職能發展地圖

為期完整建構公務人員各官等人員所需核心共通能力，並強化考試錄取人員基礎訓練、委任公務人員晉升薦任官等訓練、薦任公務人員晉升簡任官等訓練及高階文官中長期發展性訓練之帶狀訓練間核心職能之連結，建議規劃公務人員核心職能發展地圖，統整性規劃各階段職涯發

展之訓練，並依職級漸次深化核心能力，以作為本會發展各項訓練課程、教學方法及評量機制的基本架構藍圖。

參考文獻

- 吳定 (1999)。公務人員訓練需求調查之研究，保訓會委託研究，未出版。
- 劉念琪 (2010)。建立訓練成效評估追蹤制度之研究，保訓會委託研究，未出版。
- 黃東益 (2011)。薦升簡訓練成效評估網路追蹤及回饋機制之研究，保訓會委託研究，未出版。
- 謝秉蓉 (2012)。高雄市政府公務人員職能模型研究與建構，高雄市政府公務人力發展中心委託研究，未出版。
- 公務人員保障暨培訓委員會 (2013)。薦任公務人員晉升簡任官等訓練需求調查報告，保訓會研究成果報告，未出版。
- 勞動部 (原行政院勞工委員會) (2013)。職能基準發展指引，勞動部委託研究，未出版。
- 考選部 (2013)。國家考試職能分析推動工作職能評估成果報告，考選部委託研究，未出版。
- 陳金貴 (1999)。人力資源發展的新趨勢—公務人員職能的提昇，公務人員月刊，第 40 期，頁 14。
- 張瑞濱、賀力行 (2003)。從訓練需求評估論公務人員訓練進修之策略，人力資源管理學報，第三卷第一期，頁 81-111。
- 林文政 (2005)。一項長期性人力資源專業職能研究，勞工研究，第 5 卷第 2 期，頁 79-81。
- 朱惠琴 (2008)。企業訓練與發展 (初版) (P. Nick Blanchard & James W)。臺北：學富文化事業有限公司。
- 程挽華、蕭淑藝、陳創立 (2007)。國防組織中階主管人員管理職能之研究—以軍政體系幕僚機構 (部本部) 為例，復興崗學報，89 期，頁 239-258。

李佩珊 (2010), 台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究, 中小企業發展季刊, 第 20 期, 頁 1-22。

朱靜郁 (1995), 訓練需求評估之研究—中央銀行暨所屬中央印製、造幣廠之個案分析, 國立政治大學公共行政研究所碩士論文。

劉玉娟 (2010), 人力派遣行業招募管理師專業職能量表之建立, 國立中央大學人力資源管理研究所研究碩士論文。

黃嘉權 (2003), 以職能為基礎之甄選面談設計---以 K 公司 HR 人員為例, 第九屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會, 國立中央大學人力資源管理研究所、行政院勞工委員會職業訓練局, 國立中央大學。

陳珈琦 (2003), 業務人員職能模式之建立---以 H 公司為例, 第九屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會, 國立中央大學人力資源管理研究所、行政院勞工委員會職業訓練局, 國立中央大學。

黃志豪 (2003), S 公司中階經理人管理職能模型之建立, 第九屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會, 國立中央大學人力資源管理研究所、行政院勞工委員會職業訓練局, 國立中央大學。

林惠玲(2005), 某科技組織之主管核心職能探討, 第十一屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會, 國立中央大學人力資源管理研究所、行政院勞工委員會職業訓練局, 國立中央大學。

蔡侑蓉 (2007), 中階主管管理職能之建立—以某汽車經銷商為例, 第十三屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會, 國立中央大學人力資源管理研究所、行政院勞工委員會職業訓練局, 國立中央大學。

陳彥儒 (2007), 高階主管管理職能之建立—以某汽車經銷商為例, 第十三屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會, 國立中央大學人力資源管理研究所、行政院勞工委員會職業訓練局, 國立中央大學。

Analoui, F. (1995). Management skills and senior management effectiveness. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 8 (No. 3):52-68.

Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. London, Mass., Menlo Park, Cal.

Kassarjian, H. H. (1977). Content analysis in consumer research. *The Journal of Consumer Research*, Vol. 4(NO. 1):8-18.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence, *American Psychologist*, 28:1-24.

Raymond A. Noe, 2002, *Employee training and development*(5th Ed.). N. Y.:McGraw-Hill/Irwin.

Spencer, L. & Spencer, M. (1993). *Competence At Work: Models for Superior Performance*(1st Ed.), N. Y. :John Wiley & Sons, Inc.

Van Wart, M., Cayer, N. J., & Cook, S. (1993). *Handbook of training and development for the public sector*(1st Ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publisher.

Wood, R., & Payne, T., (1998), *Competency-Based Recruitment and Selection*(1st Ed.), N.Y.: John Wiley & Sons, Inc.

Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2006). *Human resource development* (4th Ed.). N. Y.:Harcourt College.

考試錄取人員職能彙整一覽表

項次	主題	類別																		KSAO							
		行政類									技術類									知識 (Knowledge)	技能 (Skill)	能力 (Ability)	態度 (Attitude)				
		職組	普通行政	文教新聞行政	財務行政	法務行政	經建行政	衛生環保行政	地政	博物圖書管理	土木工程	資訊處理	物理	化學工程	檢驗	測量製圖	交通技術	環保技術	景觀設計								
職系	一般民政	教育行政	財稅行政	廉政	商業行政	環保行政	地政	圖書資訊管理	土木工程	資訊工程	輻射安全	化學工程	環境檢驗	測量製圖	交通技術	環保技術	景觀設計										
編號	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q										
1	法令知識	法令知識	法律知識： 熟悉一般性法規。	法令： 熟悉組織的法規。		職能法律： 行政法、刑事法、公職人員財產申報法、公職人員利益衝突迴避法及政府採購法。						專業知識： 法制學科(如中華民國憲法、土地法規及民法、行政法等)。	組織及法令： 熟悉組織的法令。	法規： 包含政府採購法。	法學基礎： 行政法、民法的基礎原理及相關訴訟法規等知識。	法規： 熟悉輻射業務法規。	法學基礎： 行政法、民法的基礎原理及相關訴訟法規等知識。		法規： 與測量及空間資訊目的相關之法規。	法規： 熟悉交通相關之法規知識。		法律： 中央法規命令、地方制度與行政程序知識運用。	具備法學基礎原理及知識	在職務上能有效正確的運用相關法令			
2	公文寫作	公文寫作	公文寫作： 了解並確認公文對象及需求，使用適當的文字，充分表達達到溝通的效果。	公文寫作： 適切使用文字表達。	公文製作： 擬辦業務的公文撰寫能力。	公文寫作： 確認公文對象及需求，使文字表達適切，溝通具效率。	公文寫作： 確認公文對象及需求，使文字表達適切，溝通具效率。	文案寫作、簡報陳述能力： 確認公文或簡報之目的、對象及需求，使文字表達適切，有效傳達訊息。					公文寫作： 確認公文對象及需求，使文字表達適切，溝通具效率。	公文寫作： 確認公文對象及需求，使文字表達適切，溝通具效率。	公文寫作： 確認公文對象及需求，使文字表達適切，溝通具效率。				公文寫作： 確認公文對象及需求，使文字表達適切，溝通具效率。	公文寫作： 確認公文對象及需求，使文字表達適切，溝通具效率。			具備公文書的知識	1. 公文寫作時，能符合公文格式體例之要求 2. 公文寫作時，能確認目的、對象及需求			
3	應用文書	應用文書	應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書寫。	公文寫作： 擬辦業務的公文撰寫能力。	應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書寫。	文書處理： 熟悉公文寫作、圖表製作與統計報表分析。	應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書撰寫。	輔助知識： 應用文書(如公文書撰寫)。	應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書寫。				應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書寫。	應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書寫。	應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書寫。				應用文書： 熟悉擬辦業務之公文書寫。			具備公文書的知識	文案寫作技巧				
4	電腦應用	電腦應用	使用電腦： 運用電腦軟、硬體編輯、設定功能、輸入資料及傳遞資訊等。	電腦操作： 運用電腦軟、硬體系統之編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊。	電腦輔助執行工作： 運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊等。	電腦操作： 運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊等。			電腦輔助執行工作： 運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊等，據以進行稽核監督缺失統計分析。				電腦操作： 運用電腦編輯、設定功能、輸入資料及傳遞資訊等。	電腦輔助執行工作： 運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊等。	電腦輔助執行工作： 運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊等。	資訊化： 運用電腦、資訊設備及相關計算、繪圖、地理資訊系統等作業軟體進行工作。	電腦輔助執行工作： 運用電腦或軟硬體系統編輯、設定功能、輸入資料及處理傳遞資訊等。					具備電腦應用相關知識	1. 具備基本電腦文書操作技能 2. 能運用電腦進行資料分析				
5	資訊次序化	資訊次序化	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。			資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。		資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。	資訊次序化： 能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。						系統化思考能力				
6	邏輯分析思考	分析思考	分析思考： 分析資訊，運用邏輯方式思考處理工作相關問題。	分析思考： 分析資訊，運用邏輯方式處理工作相關問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關問題，縝密完成工作任務。	分析思考： 分析資訊，運用邏輯方式處理工作相關問題。	分析思考： 分析資訊，運用邏輯方式處理工作相關問題。		分析思考： 分析資訊，運用邏輯方式處理相關議題與問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。	分析思考： 分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。						1. 運用邏輯方式分析資訊的能力 2. 運用邏輯思考處理相關資訊的能力				

項次	主題	類別	行政類										技術類							KSAO				
			普通行政	文教新聞行政	財務行政	法務行政	經建行政	衛生環保行政	地政	博物圖書管理	土木工程	資訊處理	物理	化學工程	檢驗	測量製圖	交通技術	環保技術	景觀設計	知識 (Knowledge)	技能 (Skill)	能力 (Ability)	態度 (Attitude)	
			一般民政	教育行政	財稅行政	廉政	商業行政	環保行政	地政	圖書資訊管理	土木工程	資訊工程	輻射安全	化學工程	環境檢驗	測量製圖	交通技術	環保技術	景觀設計					
職系	一般民政	教育行政	財稅行政	廉政	商業行政	環保行政	地政	圖書資訊管理	土木工程	資訊工程	輻射安全	化學工程	環境檢驗	測量製圖	交通技術	環保技術	景觀設計							
編號	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q							
12	時間管理	時間管理	時間管理： 確實掌握事情處理先後順序，在規定期限內完成相關工作。	時間管理： 有效管理自己或其他工作相關者的時間。	時間管理： 能有效管理自己和他人的工作時間。	時間管理： 管理自己或其他工作相關者的時間。	時間管理： 有效管理自己或其他工作相關者的時間並達成績效目標。	時間管理： 有效管理案件及公文處理工作時間。	時間管理： 管理自己或其他工作相關者的時間。	時間管理： 對於本身及他人的時間進行管理。	時間管理： 有效管理自己或其他工作相關者的時間並達成績效目標。	時間管理： 管理自己或其他工作相關者的時間。	時間管理： 有效管理或其他工作相關者的時間並達成績效目標。	時間管理： 管理自己或其他工作相關者的時間。	時間管理： 對於本身及他人的時間進行有效管理。	時間管理能力： 管理自己或其他工作相關者的時間。						有效的時間管理技能		
13	溝通協調	溝通協調	溝通協調： 在工作上具有與長官、部屬及同仁垂直與橫向，或與其他機關、單位、民眾、民意代表、非政府組織就業務進行溝通協調的能力。	人際關係溝通技巧： 能與他人間作充分溝通協調。	溝通協調： 透過確實地傳達與互動，在彼此尊重的的前提下，互相瞭解。	溝通協調能力（主動傾聽、言談表達）： 專注聆聽他人言談，瞭解重點，適切地發問不打斷，並能用言語將訊息進行傳達。	溝通能力： 使申請人能夠清楚了解所要表達的意義，認同；能夠認可他人講述內容的能力。	溝通協調技巧： 專注傾聽並能掌握對方表達內容之重點，適時表達對問題之專業意見。	溝通及協調： 在方案評估及決策過程中，應儘量運用溝通及協調技巧，尋求共識；決策後並運用宣導行銷，獲取認同，以達成計畫設定目標。	人際關係溝通技巧： 能與他人間作充分溝通協調。		溝通技巧： 與同仁、外部人員之溝通技巧。	溝通： 與組織外部、上司、同事、部屬進行溝通。	溝通： 與別人談話，有效地傳達信息。	溝通協調： 與受託者、同事、作業人員或民眾透過溝通協調，避免浪費及精確達成目標。	溝通協調： 與民眾、業者、環保團體、同仁或其他政府機關進行溝通與解決問題。	溝通協調： 掌握民意傾向與社會發展趨勢，不同部門與專業領域間的人際關係處理。	具備溝通協調的相關知識	能運用溝通協調的技巧	1. 能與他人間作充分溝通協調的能力 2. 具備跨單位或跨部門之溝通協調能力				
14	傾聽能力	傾聽能力	主動傾聽： 專注聆聽民眾意見，了解重點，適切發問不打斷。	主動傾聽： 專注聆聽他人言談，瞭解重點，適切地發問不打斷。	主動傾聽： 專注聆聽他人言談，瞭解對方需求。	同上	主動傾聽： 專注於申請人講述，理解言談的重點，適當提問且不打斷。	傾聽與提問： 對民眾反應之問題以及意見，應耐心傾聽，適當提問，以深入瞭解及掌握問題重點。	主動傾聽： 專注聆聽他人言談，瞭解重點，適切地發問不打斷。	主動傾聽： 專注於申請人講述，理解言談的重點，適當提問且不打斷。	主動傾聽： 專注於申請人講述，理解言談的重點，適當提問且不打斷。	主動傾聽： 專注於申請人講述，理解言談的重點，適當提問且不打斷。	主動傾聽： 專注於他人講述，理解言談的重點，適當提問且不打斷。	主動傾聽： 專注於他人講述，理解言談的重點，並適當提問且不打斷他人迷言。	主動傾聽： 專注於他人講述，理解言談的重點，適當提問且不打斷。	主動傾聽： 專注於他人講述，理解言談的重點，並適當提問且不打斷他人迷言。					1. 能運用傾聽技巧 2. 他人講述時，適當提問且不打斷	他人講述時，能充分理解言談重點	1. 能專注聆聽他人言談，並瞭解其需求 2. 具有親和力	
15	溝通協調	口語表達	表達能力： 透過文字/口語使他人明瞭自己所欲表達的資訊與概念。	表達： 透過文書或口語傳達資訊的能力，能夠面對群體進行具有主題的說明，並清楚地傳達意義。		文字/口語理解及表達： 傾聽或理解他人講述文句中的資訊或概念的能力；透過言語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	文字/口語表達： 透過文字/口語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	溝通力： 運用口語及文書等方式，使他人清楚瞭解自己所欲表達的資訊與概念能力。	表達： 透過文書或口語傳達資訊的能力，能夠面對群體進行具有主題的說明，並清楚地傳達意義。	口語表達： 透過言語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	言談/文字表達： 能用言語及文字將訊息進行傳達。	言談表達： 能用言語將訊息進行傳達。	文字/口語理解及表達： 傾聽或理解他人講述文句中的資訊或概念的能力；透過言語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	口語表達： 透過言語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	口語及文字表達： 透過言語或文字使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	口語表達： 透過言語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	溝通能力： 透過言語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	理解表達： 透過媒體溝通及語言表達資訊及概念能力。			能運用口語溝通技巧	1. 口語表達能力 2. 解讀訊息能力 3. 能有效地傳達訊息的能力		
16	文字表達	文字表達	同上	同上		同上	同上	同上	同上	文字/口語表達： 透過文字/口語使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。	言談/文字表達： 能用言語及文字將訊息進行傳達。	言談/文字表達： 能用言語及文字將訊息進行傳達。	口語及文字理解： 傾聽或理解他人講述文句中的資訊或概念的能力。	口語理解： 傾聽或理解他人講述文句中的資訊或概念的能力。	文字/口語表達能力： 透過言語及文字使他人瞭解自己所欲表達的資訊與概念的溝通能力。					能運用文字溝通技巧	文字表達能力			

項次	主題	類別	行政類										技術類						KSAO				
			普通行政	文教新聞行政	財務行政	法務行政	經建行政	衛生環保行政	地政	博物圖書管理	土木工程	資訊處理	物理	化學工程	檢驗	測量製圖	交通技術	環保技術	景觀設計	知識 (Knowledge)	技能 (Skill)	能力 (Ability)	態度 (Attitude)
			一般民政	教育行政	財稅行政	廉政	商業行政	環保行政	地政	圖書資訊管理	土木工程	資訊工程	輻射安全	化學工程	環境檢驗	測量製圖	交通技術	環保技術	景觀設計				
編號	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q						
17	抗壓性	壓力調適	抗壓性高： 對於業務及陳情事項能排解壓力及情緒。		壓力調適： 接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。		壓力調適： 接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。		壓力調適： 接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。	壓力調適： 接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。				壓力調適： 接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。		具備壓力調適的知識	具備壓力調適的技巧		1.能接受他人評論 2.能承受高度壓力				
18	情緒管理	情緒管理		情緒管理： 接受評論並沉著且有效率的釋放外在壓力。				情緒管理： 學習以合宜的方式處理負面情緒。		情緒管理： 接受評論並沉著且有效率的釋放外在壓力。									具備壓力調適的知識	具備情緒管理的技巧	情緒管理能力		
19		自我控制						維持情緒穩定					自我控制： 維持情緒穩定	自我控制： 維持情緒穩定					自我控制： 維持情緒穩定	具備情緒管理的知識	具備情緒管理的技巧	情緒管理能力	
20	正直誠信	正直誠信	正直誠信： 重視工作倫理與誠實。	誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。		誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。	誠信正直： 須重視誠實與職業上應負保密責任。	正直誠信： 重視工作倫理與誠實。		誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。	誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。	誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。	誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。	誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。		誠信正直： 重視誠信與工作倫理、具責任感。	誠信正直： 須重視誠實與工作倫理。	誠信正直： 須重視誠信與工作倫理。					1.重視誠信 2.重視工作倫理 3.善盡工作上的保密責任 4.具備責任感
21	關懷	關懷	具同理心： 能傾聽並站在他人的角度看待他人的處境，並給予適當的回應。	關懷他人： 對於同仁需求與感受具有敏感性、同理心。	關懷： 對於他人需求或感受具有敏感性、同理心。	關懷他人： 對於他人需求與感受具有敏感性、同理心。		關懷他人： 對於同仁需求與感受具有敏感性、同理心。		關懷： 對於同仁需求或感受具有敏感性、同理心。	關懷他人： 對於他人需求與感受具有敏感性、同理心。						關懷： 對於他人需求與感受具有敏感性、同理心。					1.對於他人需求與感受具有敏感性。 2.對於他人需求與感受具有同理心。	
22	社會感知	社會感知	社會感知： 察覺他人反應。			社會感知： 察覺他人反應。	社會感知： 察覺他人反應。						社會感知： 察覺他人反應。	社會感知： 察覺他人反應。	社會感知： 察覺他人反應。			社會感知： 善於觀察並關心社會需求，並可提出符合及貼近社會需求的方案。				1.能提出貼近社會需求的方案 2.覺察他人反應後，能適時檢討修正，避免不良觀感 3.善於覺察他人反應	關心社會需求

「公務人員考試錄取人員基礎訓練需求調查」高考問卷

親愛的女士、先生，您好！

首先感謝您的協助與參與，本會為瞭解公務人員考試錄取人員基礎訓練受訓人員所須具備之共通核心職能，並使訓練內涵更符合用人機關之需求，特編製此問卷，請依據您的專業知能及實務經驗進行填答，本問卷結果將作為本會訂定考試錄取人員共通核心職能及規劃基礎訓練課程之參考。本問卷採不記名方式且僅供研究分析使用，敬請安心填答。感謝您在百忙之中撥冗協助及提供寶貴意見。

在您作答之前，請先詳細閱讀說明再行作答，謝謝您的合作。

敬祝

健康快樂，工作順利！

公務人員保障暨培訓委員會 敬啟

中華民國103年3月10日

填答說明：

- 本問卷發放對象為 貴機關102年公務人員高等考試錄取人員之直屬主管，並請其針對所屬該新進人員職務對達成組織績效，所需特定「知識」、「技巧」、「能力」及「態度」之重要程度；以及該名新進人員對各該「知識」、「技巧」、「能力」及「態度」之具備程度、運用程度或表現程度。
- 本問卷分為二部分，第1部分計分4構面，每1構面均含若干題項，請於適當的選項中勾記，說明如下：
 - 「對於組織績效之重要程度」：請您以機關角度依照實際情形，選擇1至7數字填答，如果重要程度「非常高」請勾選7，如果重要程度「非常低」請勾選1。
 - 「該新進人員的知識具備程度（技巧展現、能力具備或態度展現程度）」：請您就該新進人員日常工作情形，選擇1至7數字填答，如果該項程度「非常高」請填7，如果該項程度「非常低」請填1。
 - 填答範例如下：

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度							該新進人員的知識具備程度						
		低	中				高	低	中				高		
1	具備法學基礎知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第一部分

第1構面：知識（Knowledge）

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度							該新進人員的知識具備程度						
		低	中				高	低	中				高		
1	具備行政程序法的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	具備行政法制作業的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	具備公文書的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	具備政府採購法的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	具備問題解決方法的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6	具備電腦應用的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	對中華民國憲法有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	對公務倫理與廉能規範有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	對預算編列與執行有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	對當前國家重大政策有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	對公務員的權利義務有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第2構面：技巧 (Skill)

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度						該新進人員的技巧展現程度							
		低	中				高	低	中				高		
12	能正確運用行政法令	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	能運用公文寫作技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14	能運用方案或計畫寫作技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15	能運用電腦文書操作技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16	能運用統計分析技巧進行資料分析	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17	能運用網路蒐集資料的技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18	能運用問題解決方法	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19	能運用時間管理技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20	能運用溝通協調技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21	能運用傾聽技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22	能運用口語表達技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23	能運用文字表達技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24	能運用壓力調適技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25	能運用情緒管理技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第3構面：能力 (Ability)

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度						該新進人員的能力具備程度							
		低	中				高	低	中				高		
26	系統化思考能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
27	歸納整合能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
28	問題解決的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
29	發展方案的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
30	執行方案的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
31	評估方案的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
32	團隊營造能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
33	發展合作性工作關係的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
34	人際溝通協調能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
35	跨單位或跨部門之溝通協調能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36	能理解他人言談重點的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
37	能理解他人肢體表達的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
38	預防問題發生的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
39	口語表達能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
40	文字表達能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
41	自我情緒控制能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第4構面：態度 (Attitude)

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度						該新進人員的態度展現程度							
		低	中			高	低	中			高				
43	尊重他人	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
44	與人共事時，展現諧和的態度	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
45	願意融入團隊運作	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
46	願意專注聆聽他人言談	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
47	與人互動和藹可親	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
48	願意接受他人建議與批評	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
49	面對高度壓力，仍能冷靜以對	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
50	重視誠信	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
51	善盡工作上的保密責任	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
52	具備責任感	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
53	對於服務對象需求與感受具有敏感性	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
54	對於服務對象需求與感受具有同理心	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
55	考量民眾需求	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
56	關心公共利益	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
57	對服務機關具向心力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
58	以身為公務人員為榮	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
59	積極認真勇於任事	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第二部分：基本資料

1 服務機關名稱：

2 請問您目前服務之機關別： (1)中央機關 (2)地方機關

3 請問您目前服務之單位屬性： (1)業務單位 (2)幕僚單位
(如人事、主計、秘書及政風部門等)

4 請問您擔任主管之年資： 年

5 請問該新進人員之最高教育程度： (1)博士 (2)碩士 (3)大學

(4)專科以下

6 請問該新進人員之職系類別： (1)行政類 (如：一般行政、人事行政、交通行政、法律廉
政、會計等)

(2)技術類 (如：土木工程、交通技術、測量繪圖、電子工程
等)

7 請問該新進人員是否具相關公務經驗： (1)是 (2)否

(如現任、曾任公務人員，或曾任聘
用、僱用或聘任人員等)

本問卷到此結束，感謝您的耐心填答，更感謝您所提供的寶貴意見與協助！

公務人員考試錄取人員需求調查問卷試測統計分析結果

對於達成組織績效之重要程度

第1構面： 知識	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組 T檢定 -T值	高低分組 T檢定 -顯著性
	1	5.596	1.272	.926	.929	.686**	5.274	0.000
	2	5.269	1.300	.927		.686**	3.735	0.001
	3	5.615	1.223	.923		.762**	5.873	0.000
	4	5.019	1.379	.922		.777**	7.841	0.000
	5	5.673	1.167	.921		.805**	6.822	0.000
	6	5.596	1.257	.926		.692**	5.248	0.000
	7	4.538	1.335	.922		.773**	5.396	0.000
	8	5.115	1.423	.920		.810**	10.225	0.000
	9	4.923	1.655	.921		.818**	8.594	0.000
	10	4.846	1.447	.919		.840**	7.401	0.000
	11	5.000	1.547	.922		.783**	6.476	0.000

第2構面： 技巧	項目	平均數	標準差	Cronbach 的 Alpha (如果項目已刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組T 檢定-T值	高低分組T 檢定-顯著 性
	12	5.731	1.206	.959	.958	.646**	5.125	0.000
	13	5.519	1.196	.954		.816**	8.625	0.000
	14	5.154	1.487	.953		.872**	7.485	0.000
	15	5.481	1.075	.958		.658**	4.611	0.000
	16	4.769	1.664	.958		.766**	4.661	0.000
	17	5.462	1.290	.954		.819**	9.141	0.000
	18	5.692	1.094	.953		.869**	9.153	0.000
	19	5.558	1.037	.953		.864**	7.536	0.000
	20	5.731	1.285	.952		.894**	9.918	0.000
	21	5.442	1.037	.955		.800**	7.164	0.000
	22	5.538	1.179	.954		.841**	7.255	0.000
	23	5.423	1.177	.954		.844**	6.716	0.000
	24	5.462	1.212	.954		.837**	8.477	0.000
	25	5.538	1.244	.954		.816**	7.255	0.000

對於達成組織績效之重要程度

第3 構面： 能力	項目	平均數	標準差	Cronbach 的 Alpha (如果項目已刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組T 檢定-T值	高低分組T 檢定-顯著 性
	26	5.288	1.304	.984	.984	.822**	8.016	0.000
	27	5.327	1.167	.984		.866**	8.004	0.000
	28	5.519	1.180	.983		.915**	10.262	0.000
	29	5.096	1.512	.984		.869**	9.290	0.000
	30	5.365	1.442	.983		.914**	7.789	0.000
	31	5.154	1.862	.984		.926**	9.476	0.000
	32	5.346	1.266	.983		.902**	8.454	0.000
	33	5.365	1.268	.983		.900**	9.505	0.000
	34	5.481	1.407	.983		.943**	11.891	0.000
	35	5.385	1.301	.983		.915**	9.688	0.000
	36	5.481	1.260	.983		.933**	11.678	0.000
	37	5.154	1.304	.984		.891**	9.551	0.000
	38	5.365	1.609	.983		.921**	10.141	0.000
	39	5.250	1.426	.983		.925**	9.747	0.000
	40	5.135	1.314	.984		.870**	7.741	0.000
	41	5.385	1.444	.983		.903**	9.524	0.000
42	5.365	1.428	.984	.887**		9.801	0.000	

第4 構面： 態度	項目	平均數	標準差	Cronbach 的 Alpha (如果項目已刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組T 檢定-T值	高低分組T 檢定-顯著 性
	43	5.462	1.275	.983	.984	.835**	8.559	0.000
	44	5.577	1.073	.983		.894**	8.284	0.000
	45	5.577	1.144	.982		.925**	8.567	0.000
	46	5.577	1.091	.982		.924**	9.881	0.000
	47	5.481	1.111	.983		.842**	5.696	0.000
	48	5.577	1.126	.983		.878**	7.255	0.000
	49	5.500	1.306	.983		.895**	9.522	0.000
	50	5.615	1.140	.982		.905**	10.835	0.000
	51	5.712	1.109	.983		.841**	7.807	0.000
	52	5.731	1.173	.983		.869**	7.784	0.000
	53	5.423	1.242	.982		.935**	10.691	0.000
	54	5.558	1.127	.982		.932**	11.398	0.000
	55	5.385	1.331	.982		.931**	9.150	0.000
	56	5.346	1.186	.983		.885**	8.712	0.000
	57	5.558	1.195	.982		.923**	12.783	0.000
	58	5.269	1.345	.983		.859**	11.825	0.000
59	5.558	1.364	.983	.905**		13.862	0.000	

該新進人員之具備（展現）程度

第1構面： 知識	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組 T檢定 -T值	高低分組 T檢定 -顯著性
	1	4.3077	1.42166	.904	.914	.764**	7.478	0.000
	2	4.0192	1.40713	.911		.661**	6.037	0.000
	3	4.4615	1.21206	.906		.724**	6.318	0.000
	4	3.8462	1.36317	.907		.717**	7.694	0.000
	5	4.6346	1.29900	.908		.704**	7.078	0.000
	6	5.2115	1.16040	.910		.642**	4.771	0.000
	7	3.9423	1.21128	.913		.604**	3.220	0.003
	8	4.3654	1.46901	.900		.830**	7.665	0.000
	9	3.8654	1.63334	.901		.819**	8.924	0.000
	10	3.9808	1.39313	.902		.799**	6.596	0.000
	11	4.3654	1.53430	.904		.778**	6.855	0.000

第2構面： 技巧	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組 T檢定 -T值	高低分組 T檢定 -顯著性
	12	4.6923	1.44898	.963	.965	.818**	9.182	0.000
	13	4.4808	1.29085	.962		.848**	7.372	0.000
	14	4.4231	1.56363	.962		.844**	7.821	0.000
	15	4.7308	1.38784	.965		.741**	6.624	0.000
	16	4.0385	1.55880	.965		.766**	8.401	0.000
	17	4.9231	1.34085	.963		.806**	6.114	0.000
	18	4.9038	1.25651	.961		.877**	11.520	0.000
	19	4.7255	1.47076	.961		.882**	8.891	0.000
	20	4.8654	1.41461	.963		.822**	10.745	0.000
	21	4.5577	1.33451	.963		.778**	8.339	0.000
	22	4.9615	1.29799	.962		.831**	8.563	0.000
	23	4.5962	1.36137	.963		.791**	11.298	0.000
	24	4.6923	1.30667	.961		.894**	9.212	0.000
	25	4.8462	1.39164	.961		.906**	9.522	0.000

該新進人員之具備（展現）程度

第3構面： 能力	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組 T檢定 -T值	高低分組 T檢定 -顯著性
	26	4.5000	1.40726	.980	.981	.862**	8.303	0.000
	27	4.3077	1.37966	.980		.818**	8.016	0.000
	28	4.6538	1.32672	.980		.877**	7.320	0.000
	29	4.2115	1.45974	.980		.833**	9.115	0.000
	30	4.5962	1.48535	.979		.900**	8.028	0.000
	31	4.3654	1.54703	.979		.904**	10.234	0.000
	32	4.4038	1.33225	.980		.850**	8.113	0.000
	33	4.6346	1.42841	.979		.901**	10.071	0.000
	34	4.6154	1.40243	.979		.921**	9.050	0.000
	35	4.5000	1.47529	.979		.908**	9.544	0.000
	36	4.6538	1.57037	.979		.892**	9.833	0.000
	37	4.6346	1.41461	.980		.873**	9.082	0.000
	38	4.1731	1.62964	.980		.872**	10.252	0.000
	39	4.4423	1.36358	.979		.891**	11.509	0.000
	40	4.3269	1.41034	.981		.803**	8.597	0.000
	41	4.5769	1.47324	.979		.915**	11.297	0.000
42	4.5000	1.52753	.980	.867**		12.195	0.000	

第4構面： 態度	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關	高低分組 T檢定 -T值	高低分組 T檢定 -顯著性
	43	4.7885	1.55092	.983	.984	.868**	7.451	0.000
	44	4.7115	1.57600	.983		.859**	7.778	0.000
	45	4.8462	1.50013	.983		.874**	7.959	0.000
	46	4.8654	1.45560	.983		.851**	8.115	0.000
	47	4.5769	1.51264	.982		.898**	8.486	0.000
	48	4.6538	1.78100	.983		.884**	9.269	0.000
	49	4.5577	1.74236	.983		.872**	9.800	0.000
	50	4.7692	1.71058	.982		.921**	12.182	0.000
	51	4.7885	1.51252	.982		.906**	8.891	0.000
	52	4.8269	1.80110	.982		.915**	12.921	0.000
	53	4.5962	1.54995	.982		.912**	10.853	0.000
	54	4.7500	1.55771	.982		.896**	8.786	0.000
	55	4.6346	1.55965	.982		.929**	11.362	0.000
	56	4.5769	1.47324	.982		.894**	8.286	0.000
	57	4.6731	1.55578	.982		.910**	11.297	0.000
	58	4.6346	1.65718	.983		.861**	8.365	0.000
59	4.7115	1.60069	.982	.899**		9.231	0.000	

「公務人員考試錄取人員基礎訓練需求調查」 高考問卷

親愛的女士、先生，您好！

首先感謝您的協助與參與，本會為瞭解公務人員考試錄取人員基礎訓練受訓人員所須具備之共通核心職能，並使訓練內涵更符合用人機關之需求，特編製此問卷，請依據您的專業知能及實務經驗進行填答，本問卷結果將作為本會訂定考試錄取人員共通核心職能及規劃基礎訓練課程之參考。本問卷採不記名方式且僅供研究分析使用，敬請安心填答。感謝您在百忙之中撥冗協助及提供寶貴意見。

在您作答之前，請先詳細閱讀說明再行作答，謝謝您的合作。

敬祝

健康快樂，工作順利！

公務人員保障暨培訓委員會 敬啟

中華民國103年3月10日

填答說明：

1. 本問卷發放對象為 貴機關102年公務人員高等考試錄取人員之直屬主管，並請其針對所屬該新進人員職務對達成組織績效，所需特定「知識」、「技巧」、「能力」及「態度」之重要程度；以及該名新進人員對各該「知識」、「技巧」、「能力」及「態度」之具備程度、運用程度或表現程度。
2. 本問卷分為二部分，第1部分計分4構面，每1構面均含若干題項，請於適當的選項中勾記，說明如下：
 - (1) 「對於組織績效之重要程度」：請您以機關角度依照實際情形，選擇1至7數字填答，如果重要程度「非常高」請勾選7，如果重要程度「非常低」請勾選1。
 - (2) 「該新進人員的知識具備程度（技巧展現、能力具備或態度展現程度）」：請您就該新進人員日常工作情形，選擇1至7數字填答，如果該項程度「非常高」請填7，如果該項程度「非常低」請填1。
 - (3) 填答範例如下：

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度							該新進人員的知識具備程度						
		低	中				高	低	中				高		
1	具備法學基礎知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第一部分

第1構面：知識 (Knowledge)

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度							該新進人員的知識具備程度						
		低	中				高	低	中				高		
1	具備行政程序法的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	具備行政法制作業的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	具備公文書的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	具備政府採購法的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	具備問題解決方法的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6	具備電腦應用的知識	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	對中華民國憲法有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	對公務倫理與廉能規範有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	對預算編列與執行有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	對當前國家重大政策有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	對公務員的權利義務有基本瞭解	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第2構面：技巧 (Skill)

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度						該新進人員的技巧展現程度							
		低	中				高	低	中				高		
12	能正確運用行政法令	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	能運用公文寫作技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14	能運用方案或計畫寫作技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15	能運用電腦文書操作技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16	能運用統計分析技巧進行資料分析	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17	能運用網路蒐集資料的技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18	能運用問題解決方法	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19	能運用時間管理技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20	能運用溝通協調技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21	能運用傾聽技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22	能運用口語表達技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23	能運用文字表達技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24	能運用壓力調適技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25	能運用情緒管理技巧	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第3構面：能力 (Ability)

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度						該新進人員的能力具備程度							
		低	中				高	低	中				高		
26	系統化思考能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
27	歸納整合能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
28	問題解決的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
29	發展方案的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
30	執行方案的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
31	評估方案的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
32	團隊營造能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
33	發展合作性工作關係的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
34	人際溝通協調能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
35	跨單位或跨部門之溝通協調能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36	能理解他人言談重點的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
37	能理解他人肢體表達的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
38	預防問題發生的能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
39	口語表達能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
40	文字表達能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
41	自我情緒控制能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第4構面：態度 (Attitude)

題號	題目	對於達成組織績效之重要程度						該新進人員的態度展現程度							
		低	中			高	低	中			高				
43	尊重他人	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
44	與人共事時，展現諧和的態度	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
45	願意融入團隊運作	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
46	願意專注聆聽他人言談	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
47	與人互動和藹可親	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
48	不願意與他人互動	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
49	願意接受他人建議與批評	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
50	面對高度壓力，仍能冷靜以對	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
51	重視誠信	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
52	善盡工作上的保密責任	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
53	具備責任感	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
54	對於服務對象需求與感受具有敏感性	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
55	對於服務對象需求與感受具有同理心	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
56	考量民眾需求	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
57	關心公共利益	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
58	對服務機關具向心力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
59	以身為公務人員為榮	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
60	積極認真勇於任事	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

第二部分：基本資料

1 服務機關名稱：

(請填寫機關全銜，如：臺北市政府警察局文山第二分局、臺北市大安區戶政事務所)

2 請問您目前服務之機關別：

(1)中央機關 (2)地方機關

3 請問您目前服務之單位屬性：

(1)業務單位 (2)幕僚單位
(如人事、主計、秘書及政風部門等)

4 請問您擔任主管之年資：

___ 年

5 請問該新進人員之最高教育程度：

(1)博士 (2)碩士 (3)大學
 (4)專科以下

6 請問該新進人員之職系類別：

(1)行政類 (如：一般行政、人事行政、交通行政、法律廉
政、會計等)
 (2)技術類 (如：土木工程、交通技術、測量繪圖、電子工程
等)

7 請問該新進人員是否具相關公務經驗：

(1)是 (2)否

(如現任、曾任公務人員，或曾任聘
用、僱用或聘任人員等)

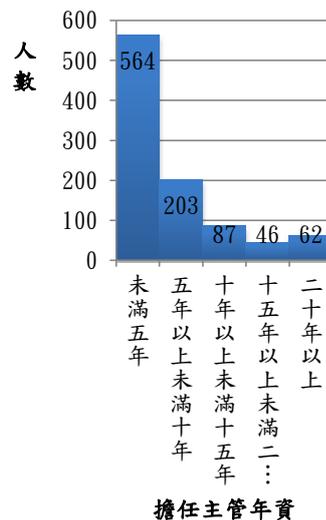
本問卷到此結束，感謝您的耐心填答，更感謝您所提供的寶貴意見與協助！

公務人員考試錄取人員基礎訓練需求 問卷調查對象背景資料分析表

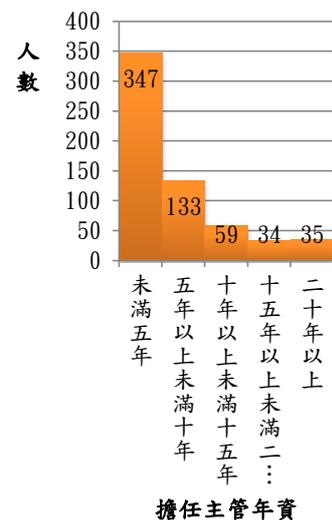
項目		高考		普考	
		總計	百分比	總計	百分比
服務機關別	中央機關	427	44.34%	192	31.58%
	地方機關	536	55.66%	416	68.42%
單位屬性	業務單位	696	72.35%	448	73.68%
	幕僚單位	266	27.65%	160	26.32%
新進人員 教育程度	博士	12	1.25%	4	0.66%
	碩士	455	47.25%	206	33.88%
	大學	479	49.74%	380	62.50%
	專科以下	17	1.77%	18	2.96%
新進人員 職系類別	行政類	605	62.82%	379	62.34%
	技術類	358	37.18%	229	37.66%
初任人員	是	311	32.29%	114	18.75%
	否	652	67.71%	494	81.25%

直屬主管年資

直屬主管年資統計直方圖



直屬主管年資統計直方圖



公務人員考試錄取人員基礎訓練需求調查機關清單(普考)

中央銀行
內政部入出國及移民署
衛生福利部北區兒童之家
內政部地政司
內政部空中勤務總隊
衛生福利部南區兒童之家
內政部消防署
內政部國土測繪中心
衛生福利部雲林教養院
衛生福利部臺南教養院
內政部營建署
內政部警政署民防指揮管制所
內政部警政署保安警察第一總隊
內政部警政署國道公路警察局
內政部警政署警察廣播電臺
公務人員保障暨培訓委員會
司法院秘書長
外交部
外交部主計處
外交部領事事務局
玉山國家公園管理處
交通部中央氣象局
交通部中央氣象局地震測報中心
交通部中央氣象局氣象資訊中心
交通部公路總局
交通部公路總局高雄市區監理所
交通部公路總局高雄區監理所
交通部公路總局第一區養護工程處
交通部公路總局第二區養護工程處
交通部公路總局第三區養護工程處
交通部公路總局第五區養護工程處
交通部公路總局第四區養護工程處
交通部公路總局新竹區監理所
交通部公路總局嘉義區監理所
交通部公路總局臺中區監理所
交通部公路總局臺北市區監理所
交通部公路總局臺北區監理所
交通部公路總局蘇花公路改善工程處
交通部民用航空局飛航服務總臺
刪除此筆
交通部高速鐵路工程局捷運工程處
交通部臺灣區國道高速公路局
交通部臺灣區國道高速公路局中區工程處
交通部臺灣區國道高速公路局北區工程處
交通部臺灣區國道高速公路局南區工程處
交通部臺灣鐵路管理局
交通部臺灣鐵路管理局宜蘭工務段
交通部臺灣鐵路管理局彰化電力段
交通部臺灣鐵路管理局臺東工務段
交通部鐵路改建工程局
交通部鐵路改建工程局中部工程處
交通部鐵路改建工程局東部工程處
交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處
行政院秘書長
行政院主計總處
行政院原子能委員會核能研究所
國軍退除役官兵輔導委員會
臺北榮民總醫院玉里分院
國軍退除役官兵輔導委員會榮民森林保育事業管理處
國軍退除役官兵輔導委員會福壽山農場

臺中榮民總醫院
勞動部勞動力發展署技能檢定中心
勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署
勞動部勞動力發展署
行政院農業委員會林務局
行政院農業委員會林務局東勢林區管理處
行政院農業委員會林務局花蓮林區管理處
行政院農業委員會林務局屏東林區管理處
行政院農業委員會林務局新竹林區管理處
行政院農業委員會林務局農林航空測量所
行政院農業委員會林務局嘉義林區管理處
行政院農業委員會林務局羅東林區管理處
行政院農業委員會茶業改良場
行政院農業委員會農糧署南區分署
行政院農業委員會漁業署
衛生福利部中央健康保險署
衛生福利部金門醫院
衛生福利部屏東醫院
衛生福利部食品藥物管理署
衛生福利部疾病管制署
衛生福利部國民健康署
衛生福利部嘉義醫院
行政院環境保護署
行政院環境保護署環境保護人員訓練所
宜蘭縣宜蘭市公所
宜蘭縣政府
宜蘭縣政府文化局
宜蘭縣政府地方稅務局
宜蘭縣政府警察局民防管制中心
宜蘭縣礁溪鄉公所
宜蘭縣羅東地政事務所
花蓮縣文化局
花蓮縣玉里地政事務所
花蓮縣政府
花蓮縣富里鄉公所
花蓮縣瑞穗鄉公所
花蓮縣環境保護局
金融監督管理委員會銀行局
南投縣立南投國民中學
南投縣南投市公所
南投縣政府
客家委員會
屏東縣立大同高級中學
屏東縣立東港高級中學
屏東縣立枋寮高級中學
屏東縣東港地政事務所
屏東縣枋山鄉公所
屏東縣政府
屏東縣政府環境保護局
屏東縣崁頂鄉公所
屏東縣滿州鄉公所
苗栗縣公館鄉公所
苗栗縣政府
苗栗縣政府國際文化觀光局
苗栗縣政府稅務局
苗栗縣警察局
桃園縣八德市戶政事務所
桃園縣大園鄉戶政事務所
桃園縣大溪地政事務所
桃園縣大溪鎮公所

公務人員考試錄取人員基礎訓練需求調查機關清單(普考)

桃園縣中壢市公所
桃園縣中壢地政事務所
桃園縣立永豐高級中學
桃園縣立南崁國民中學
桃園縣政府工商發展局
桃園縣政府文化局
桃園縣政府水務局
桃園縣政府地方稅務局
桃園縣政府地政局
桃園縣政府社會局
桃園縣政府城鄉發展局
桃園縣政府消防局
桃園縣政府秘書處
桃園縣政府財政局
桃園縣政府衛生局
桃園縣政府環境保護局
桃園縣政府藝文設施管理中心
桃園縣政府警察局
桃園縣政府警察局桃園分局
桃園縣政府觀光旅遊局
桃園縣桃園市公園管理所
桃園縣新屋鄉戶政事務所
桃園縣楊梅市公所
桃園縣楊梅市清潔隊
桃園縣楊梅地政事務所
桃園縣龍潭鄉公所
桃園縣龍潭鄉戶政事務所
財政部北區國稅局七堵稽徵所
財政部北區國稅局三重稽徵所
財政部北區國稅局大溪稽徵所
財政部北區國稅局馬祖服務處
財政部北區國稅局淡水稽徵所
財政部北區國稅局新莊稽徵所
財政部南區國稅局
財政部國有財產署中區分署新竹辦事處
財政部國有財產署北區分署
財政部臺北國稅局
財政部關務署高雄關
高雄市大樹區公所
高雄市永安區公所
高雄市田寮區公所
高雄市甲仙區公所
高雄市西區稅捐稽徵處
高雄市前金區公所
高雄市政府工務局
高雄市政府工務局新建工程處
高雄市政府主計處
高雄市政府地政局旗山地政事務所
高雄市政府社會局
高雄市政府農業局
高雄市政府環境保護局
高雄市政府環境保護局南區資源回收廠
高雄市政府警察局
高雄市政府警察局六龜分局
高雄市政府警察局湖內分局
高雄市政府旗山區公所
國立大甲高級中學
國立中正大學
國立中正紀念堂管理處
國立北港高級中學
國立北港高級農工職業學校

國立成功大學
國立成功商業水產職業學校
國立宜蘭高級商業職業學校
國立武陵高級中學
國立金門大學
國立金門高級農工職業學校
國立屏東高級工業職業學校
國立屏東商業技術學院
國立故宮博物院
國立國父紀念館
國立基隆高級中學
國立基隆高級海事職業學校
國立教育廣播電臺
國立陽明大學附設醫院
國立彰化生活美學館
國立旗山高級農工職業學校
國立臺中科技大學
國立臺中第一高級中學
國立臺北大學
國立臺北商業技術學院
國立臺灣大學
國立臺灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處
國立潮州高級中學
國立蘇澳高級海事水產職業學校
國防部軍醫局
國家通訊傳播委員會
基隆市中山區公所
基隆市中山區戶政事務所
基隆市中正區公所
基隆市安樂區公所
基隆市政府
基隆市政府主計處
基隆市消防局
基隆市暖暖區公所
基隆市環境保護局
教育部
勞動部勞動力發展署中彰投分署
勞動部勞動力發展署雲嘉南分署
勞工保險監理委員會
雲林縣林內鄉公所
雲林縣政府
雲林縣採購中心
雲林縣環境保護局
雲林縣警察局
新北市三重區公所
新北市三重區戶政事務所
新北市三峽區公所
新北市三峽區戶政事務所
新北市平溪區公所
新北市永和區公所
新北市石門區公所
新北市立八里愛心教養院
新北市立三峽國民中學
新北市立安康高級中學
新北市立淡水高級商工職業學校
新北市立溪崑國民中學
新北市立圖書館
新北市立聯合醫院
新北市汐止區公所
新北市板橋區公所
新北市林口區公所

公務人員考試錄取人員基礎訓練需求調查機關清單(普考)

新北市林口區戶政事務所
新北市政府工務局
新北市政府水利局
新北市政府主計處
新北市政府交通局
新北市政府社會局
新北市政府城鄉發展局
新北市政府消防局
新北市政府採購處
新北市政府教育局
新北市政府都市更新處
新北市政府勞工局
新北市政府就業服務中心
新北市政府稅捐稽徵處
新北市政府稅捐稽徵處三重分處
新北市政府稅捐稽徵處中和分處
新北市政府稅捐稽徵處汐止分處
新北市政府稅捐稽徵處板橋分處
新北市政府稅捐稽徵處淡水分處
新北市政府稅捐稽徵處新店分處
新北市政府稅捐稽徵處新莊分處
新北市政府經濟發展局
新北市政府違章建築拆除大隊
新北市政府衛生局
新北市政府養護工程處
新北市政府環境保護局
新北市政府殯葬管理處
新北市政府職業訓練中心
新北市政府警察局
新北市政府警察局三重分局
新北市政府警察局永和分局
新北市政府警察局交通警察大隊
新北市政府警察局刑事警察大隊
新北市政府警察局汐止分局
新北市政府警察局金山分局
新北市政府警察局海山分局
新北市政府警察局淡水分局
新北市政府警察局新店分局
新北市政府警察局瑞芳分局
新北市政府體育處
新北市淡水地政事務所
新北市淡水區公所
新北市淡水區戶政事務所
新北市新店區公所
新北市新店區戶政事務所
新北市新莊區公所
新北市瑞芳區公所
新北市樹林地政事務所
新北市樹林區公所
新北市雙溪區公所
新北市蘆洲區公所
新北市蘆洲區戶政事務所
新北市蘆洲區鶯江國民小學
新北市鶯歌區公所
新竹市北區衛生所
新竹市政府
新竹市香山區公所
新竹市稅務局
新竹市環境保護局
新竹縣立自強國民中學
新竹縣竹北市公所

新竹縣政府
新竹縣政府環境保護局
新竹縣政府警察局
新竹縣湖口鄉公所
新竹縣新湖地政事務所
新竹縣關西鎮戶政事務所
經濟部中小企業處
經濟部水利署
經濟部水利署第十河川局
經濟部水利署第三河川局
經濟部加工出口區管理處
經濟部加工出口區管理處臺中分處
經濟部國際貿易局
經濟部標準檢驗局
經濟部標準檢驗局花蓮分局
經濟部標準檢驗局新竹分局
嘉義市西區區公所
嘉義市政府
嘉義市政府環境保護局
嘉義市政府警察局
嘉義縣政府
嘉義縣政府主計處
嘉義縣溪口鄉文化生活館
嘉義縣環境保護局
彰化縣大城鄉公所
彰化縣竹塘鄉戶政事務所
彰化縣和美地政事務所
彰化縣政府
彰化縣政府主計處
彰化縣員林地政事務所
彰化縣彰化市公所
彰化縣衛生局
福建連江地方法院
臺中市大甲區德化國民小學
臺中市大雅區公所
臺中市中正地政事務所
臺中市公共運輸處
臺中市太平地政事務所
臺中市文化資產管理中心
臺中市北屯區公所
臺中市北區區公所
臺中市外埔區公所
臺中市政府文化局大墩文化中心
臺中市立西苑高級中學
臺中市立忠明高級中學
臺中市立清水國民中學
臺中市立惠文高級中學
臺中市西屯區公所
臺中市西區區公所
臺中市東勢區公所
臺中市南屯區公所
臺中市政府水利局
臺中市政府主計處
臺中市政府民政局
臺中市政府交通局
臺中市政府地方稅務局
臺中市政府客家事務委員會
臺中市政府建設局
臺中市政府消防局
臺中市政府財政局
臺中市政府經濟發展局

公務人員考試錄取人員基礎訓練需求調查機關清單(普考)

臺中市政府衛生局
臺中市政府環境保護局
臺中市政府警察局東勢分局
臺中市政府警察局霧峰分局
臺中市政府觀光旅遊局
臺中市家庭教育中心
臺中市停車管理處
臺中市捷運工程處
臺中市清水地政事務所
臺中市清水區公所
臺中市潭子區公所
臺中市豐原區南陽國民小學
臺中市霧峰區戶政事務所
臺中榮民總醫院嘉義分院
臺北市士林區公所
臺北市大同區健康服務中心
臺北市大安區公所
臺北市中山區公所
臺北市中正區公所
臺北市內湖區公所
臺北市內湖區戶政事務所
臺北市公共運輸處
臺北市文山區公所
臺北市北投區戶政事務所
臺北市古亭地政事務所
臺北市市政大樓公共事務管理中心
臺北市市場處
臺北市立內湖高級工業職業學校
臺北市立民族國民中學
臺北市立永春高級中學
臺北市立成淵高級中學
臺北市立西松高級中學
臺北市立兒童育樂中心
臺北市立明德國民中學
臺北市立松山高級工農職業學校
臺北市立動物園
臺北市立陽明教養院
臺北市立圖書館
臺北市松山區公所
臺北市松山區戶政事務所
臺北市信義區公所
臺北市南港區公所
臺北市建築管理工程處
臺北市政府人事處
臺北市政府工務局
臺北市政府工務局大地工程處
臺北市政府工務局公園路燈工程管理處
臺北市政府工務局水利工程處
臺北市政府工務局新建工程處
臺北市政府工務局衛生下水道工程處
臺北市政府主計處
臺北市政府交通局
臺北市政府地政局土地開發總隊
臺北市政府社會局
臺北市政府消防局
臺北市政府秘書處
臺北市政府捷運工程局
臺北市政府捷運工程局南區工程處
臺北市政府教育局
臺北市政府都市發展局

臺北市政府勞動局
臺北市政府衛生局
臺北市政府環境保護局
臺北市政府環境保護局內湖垃圾焚化廠
臺北市政府環境保護局衛生稽查大隊
臺北市政府警察局通信隊
臺北市停車管理工程處
臺北市商業處
臺北市都市更新處
臺北市勞動力重建運用處
臺北市稅捐稽徵處
臺北市殯葬管理處
臺東縣成功地政事務所
臺東縣政府
臺東縣鹿野鄉衛生所
臺東縣警察局
臺南市七股區公所
臺南市仁德區公所
臺南市公共運輸處
臺南市六甲區公所
臺南市北區區公所
臺南市左鎮區公所
臺南市永康區公所
臺南市玉井地政事務所
臺南市白河區公所
臺南市立圖書館
臺南市安平區億載國民小學
臺南市安定區公所
臺南市安南區海東國民小學
臺南市東山區公所
臺南市東區東光國民小學
臺南市東區區公所
臺南市東區崇學國民小學
臺南市南化區公所
臺南市南區區公所
臺南市後壁區公所
臺南市政府文化局
臺南市政府水利局
臺南市政府交通局
臺南市政府勞工局職訓就服中心
臺南市政府經濟發展局
臺南市政府農業局
臺南市政府衛生局
臺南市政府環境保護局
臺南市政府警察局
臺南市政府警察局交通警察大隊
臺南市政府警察局刑事警察大隊
臺南市政府警察局佳里分局
臺南市政府警察局第二分局
臺南市政府警察局第三分局
臺南市政府警察局第五分局
臺南市政府警察局麻豆分局
臺南市政府警察局善化分局
臺南市政府警察局新營分局
臺南市政府警察局學甲分局
臺南市政府觀光旅遊局
臺南市柳營區公所
臺南市動物防疫保護處
臺南市楠西區公所
臺南市殯葬管理所

公務人員考試錄取人員基礎訓練需求調查機關清單(普考)

臺灣省政府
臺灣桃園地方法院
臺灣新北地方法院
臺灣警察專科學校
澎湖縣政府稅務局

公務人員高等考試錄取人員基礎訓練 需求調查問卷項目分析結果

對於達成組織績效之重要程度

第1 構面： 知識	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	1	5.558	1.069	.905	.918	.755 ^{**}
	2	5.423	1.095	.904		.772 ^{**}
	3	5.771	1.055	.904		.777 ^{**}
	4	5.080	1.455	.912		.690 ^{**}
	5	5.808	1.027	.904		.769 ^{**}
	6	5.849	.980	.909		.672 ^{**}
	7	4.657	1.265	.912		.655 ^{**}
	8	5.667	1.088	.905		.757 ^{**}
	9	5.144	1.327	.906		.750 ^{**}
	10	5.039	1.158	.903		.786 ^{**}
	11	5.381	1.111	.905		.761 ^{**}

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

第2 構面： 技巧	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	12	5.670	1.065	.965	.967	.791 ^{**}
	13	5.706	1.035	.964		.826 ^{**}
	14	5.445	1.089	.964		.825 ^{**}
	15	5.812	.944	.964		.801 ^{**}
	16	5.269	1.109	.967		.727 ^{**}
	17	5.638	.993	.965		.758 ^{**}
	18	5.738	.984	.963		.874 ^{**}
	19	5.717	.984	.962		.880 ^{**}
	20	5.821	.970	.962		.891 ^{**}
	21	5.650	.958	.963		.853 ^{**}
	22	5.701	.959	.962		.896 ^{**}
	23	5.718	.923	.962		.886 ^{**}
	24	5.644	.982	.963		.850 ^{**}
25	5.698	.965	.963	.849 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

對於達成組織績效之重要程度

第3 構面： 能力	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	26	5.684	.981	.980	.982	.889 ^{**}
	27	5.720	.956	.980		.895 ^{**}
	28	5.828	.971	.980		.892 ^{**}
	29	5.462	1.051	.981		.856 ^{**}
	30	5.710	.975	.980		.886 ^{**}
	31	5.511	1.062	.981		.864 ^{**}
	32	5.707	1.017	.981		.853 ^{**}
	33	5.697	1.005	.980		.892 ^{**}
	34	5.803	.950	.980		.897 ^{**}
	35	5.711	1.018	.980		.890 ^{**}
	36	5.782	.950	.980		.898 ^{**}
	37	5.521	.995	.981		.849 ^{**}
	38	5.622	1.048	.981		.881 ^{**}
	39	5.667	.955	.980		.908 ^{**}
	40	5.728	.920	.980		.890 ^{**}
	41	5.752	.933	.981		.863 ^{**}
42	5.636	.937	.981	.865 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

第4 構面： 態度	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	43	5.869	.929	.979	.981	.896 ^{**}
	44	5.913	.920	.979		.908 ^{**}
	45	5.956	.902	.979		.900 ^{**}
	46	5.850	.928	.979		.902 ^{**}
	47	5.823	.933	.979		.888 ^{**}
	49	5.727	.947	.979		.874 ^{**}
	50	5.778	.960	.979		.872 ^{**}
	51	5.858	.942	.979		.893 ^{**}
	52	5.941	.969	.979		.886 ^{**}
	53	6.054	.921	.979		.888 ^{**}
	54	5.742	.994	.979		.881 ^{**}
	55	5.788	.962	.979		.898 ^{**}
	56	5.700	1.063	.980		.832 ^{**}
	57	5.555	1.054	.980		.815 ^{**}
	58	5.836	.981	.979		.895 ^{**}
	59	5.694	1.077	.981		.789 ^{**}
60	5.987	.954	.979	.877 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

該新進人員之具備（展現）程度

第1 構面： 知識	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	1	4.604	1.209	.936	.945	.856 ^{**}
	2	4.514	1.210	.936		.864 ^{**}
	3	4.707	1.260	.936		.861 ^{**}
	4	3.887	1.443	.940		.795 ^{**}
	5	4.780	1.247	.937		.849 ^{**}
	6	5.426	1.099	.943		.708 ^{**}
	7	4.551	1.154	.943		.704 ^{**}
	8	5.210	1.187	.941		.759 ^{**}
	9	4.154	1.348	.939		.811 ^{**}
	10	4.397	1.177	.938		.816 ^{**}
	11	4.921	1.158	.939		.801 ^{**}

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

第2 構面： 技巧	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	12	4.598	1.217	.967	.969	.846 ^{**}
	13	4.615	1.258	.967		.840 ^{**}
	14	4.447	1.226	.967		.848 ^{**}
	15	5.361	1.102	.968		.772 ^{**}
	16	4.606	1.170	.968		.793 ^{**}
	17	5.252	1.120	.968		.774 ^{**}
	18	4.812	1.164	.965		.892 ^{**}
	19	4.877	1.168	.966		.880 ^{**}
	20	4.927	1.171	.966		.869 ^{**}
	21	5.063	1.085	.966		.857 ^{**}
	22	4.969	1.120	.966		.880 ^{**}
	23	4.904	1.106	.966		.889 ^{**}
	24	5.001	1.103	.966		.851 ^{**}
25	5.160	1.072	.967	.831 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

該新進人員之具備（展現）程度

第3 構面： 能力	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	26	4.817	1.098	.981	.982	.890 ^{**}
	27	4.812	1.110	.981		.902 ^{**}
	28	4.823	1.144	.981		.909 ^{**}
	29	4.513	1.145	.981		.876 ^{**}
	30	4.771	1.156	.981		.900 ^{**}
	31	4.525	1.163	.981		.875 ^{**}
	32	4.963	1.157	.981		.861 ^{**}
	33	5.029	1.129	.981		.877 ^{**}
	34	5.087	1.133	.981		.897 ^{**}
	35	4.740	1.154	.981		.888 ^{**}
	36	5.061	1.130	.981		.890 ^{**}
	37	4.900	1.106	.981		.887 ^{**}
	38	4.568	1.178	.981		.883 ^{**}
	39	4.948	1.111	.981		.892 ^{**}
	40	4.936	1.122	.981		.886 ^{**}
	41	5.293	1.050	.982		.810 ^{**}
42	5.033	1.078	.981	.861 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

第4 構面： 態度	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之 Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	43	5.490	1.026	.979	.980	.883 ^{**}
	44	5.586	1.028	.978		.896 ^{**}
	45	5.607	1.030	.979		.888 ^{**}
	46	5.536	.997	.979		.886 ^{**}
	47	5.557	1.027	.979		.868 ^{**}
	49	5.378	1.052	.979		.882 ^{**}
	50	5.091	1.079	.979		.844 ^{**}
	51	5.462	1.062	.978		.891 ^{**}
	52	5.560	1.075	.979		.866 ^{**}
	53	5.552	1.112	.978		.894 ^{**}
	54	5.039	1.137	.979		.854 ^{**}
	55	5.188	1.112	.978		.891 ^{**}
	56	5.130	1.120	.979		.860 ^{**}
	57	5.005	1.096	.979		.842 ^{**}
	58	5.307	1.097	.979		.885 ^{**}
	59	5.329	1.121	.980		.798 ^{**}
60	5.421	1.173	.979	.884 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

公務人員高等考試錄取人員基礎訓練
需求調查問卷因素分析結果

Category	NO.	Item	類型	Naming	資料來源	因素 負荷量	Cronbach Alpha (若項目刪除)	Cronbach Alpha
因子1	41	自我情緒控制能力	能力	壓力容忍	職能基準規範指引	.815	.986	.987
	36	能理解他人言談重點的能力	能力	正確傾聽	職能基準規範指引	.794	.986	
	39	口語表達能力	能力	表達說服	職能基準規範指引	.783	.986	
	34	人際溝通協調能力	能力	溝通協調	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.781	.986	
	42	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正	能力	彈性	職能基準規範指引	.781	.986	
	25	能運用情緒管理技巧	技能	情緒管理	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.775	.986	
	37	能理解他人肢體表達的能力	能力	正確傾聽	職能基準規範指引	.770	.986	
	46	願意專注聆聽他人言談	態度	親和關係	職能基準規範指引	.758	.986	
	47	與人互動和藹可親	態度	親和關係	職能基準規範指引	.756	.986	
	40	文字表達能力	能力	表達說服	職能基準規範指引	.756	.986	
	44	與人共事時，展現諧和的態度	態度	親和關係	職能基準規範指引	.742	.986	
	21	能運用傾聽技巧	技能	正確傾聽	職能基準規範指引	.740	.986	
	43	尊重他人	態度	關懷	考試院頒布文官核心價值	.728	.986	
	45	願意融入團隊運作	態度	團隊意識	職能基準規範指引	.724	.986	
	50	面對高度壓力，仍能冷靜以對	態度	壓力容忍	職能基準規範指引	.688	.986	
	49	願意接受他人建議與批評	態度	自信心	職能基準規範指引	.665	.986	
	56	考量民眾需求	態度	顧客導向	職能基準規範指引	.798	.986	
	58	對服務機關具向心力	態度	團隊意識	職能基準規範指引	.776	.986	
	57	關心公共利益	態度	關懷	考試院頒布文官核心價值	.773	.986	
	59	以身為公務人員為榮	態度	團隊意識	職能基準規範指引	.770	.986	
55	對於服務對象需求與感受具有同理心	態度	親和關係	職能基準規範指引	.726	.986		
60	積極認真勇於任事	態度	主動積極	職能基準規範指引	.722	.986		
54	對於服務對象需求與感受具有敏感性	態度	顧客導向	職能基準規範指引	.715	.986		
52	善盡工作上的保密責任	態度	誠信正直	職能基準規範指引	.707	.986		

Category	NO.	Item	類型	Naming	資料來源	因素負荷量	Cronbach Alpha (若項目刪除)	Cronbach Alpha
因子1	53	具備責任感	態度	自我管理	職能基準規範指引	.694	.986	.987
	51	重視誠信	態度	誠信正直	職能基準規範指引	.633	.986	
因子2	29	發展方案的能力	能力	策略規劃與執行	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.719	.964	.969
	31	評估方案的能力	能力	策略規劃與執行	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.713	.964	
	30	執行方案的能力	能力	策略規劃與執行	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.706	.963	
	28	問題解決的能力	能力	問題解決	職能基準規範指引	.666	.963	
	27	歸納整合能力	能力	清晰思考與分析	國防組織中階主管人員管理職能之研究	.664	.964	
	26	系統化思考能力	能力	問題分析	職能基準規範指引	.655	.963	
	35	跨單位或跨部門之溝通協調能力	能力	溝通協調	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.639	.966	
	14	能運用方案或計畫寫作技巧	技能	詞彙編撰能力	職能基準發展指引	.633	.967	
	18	能運用問題解決方法	技能	問題解決	職能基準規範指引	.632	.965	
因子3	1	具備行政程序法的知識	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.762	.913	.926
	2	具備行政法制作業的知識	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.734	.916	
	3	具備公文書的知識	知識	詞彙編撰能力	職能基準發展指引	.675	.911	
	12	能正確運用行政法令	技能	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.636	.909	
	13	能運用公文寫作技巧	技能	詞彙編撰能力	職能基準發展指引	.573	.912	
	5	具備問題解決方法的知識	知識	問題解決	職能基準規範指引	.561	.915	
因子4	7	對中華民國憲法有基本瞭解	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.823	.803	.963
	10	對當前國家重大政策有基本瞭解	知識	政策規劃	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.745	.743	
	11	對公務員的權利義務有基本瞭解	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.613	.792	
	9	對預算編列與執行有基本瞭解	知識	組織計畫	職能基準發展指引	.584	.827	

公務人員高等考試錄取人員基礎訓練需求 調查問卷成對樣本 t 檢定分析結果

題號	題目	對組織績效之重要程度	該新進人員的知識具備程度(技巧展現、能力具備或態度展現程度)	t-value	差距
13	能運用公文寫作技巧	5.706	4.615	26.826***	1.091
12	能正確運用行政法令	5.670	4.598	26.690***	1.072
3	具備公文書的知識	5.771	4.707	25.251***	1.063
5	具備問題解決方法的知識	5.808	4.780	25.224***	1.028
28	問題解決的能力	5.828	4.823	26.578***	1.004
14	能運用方案或計畫寫作技巧	5.445	4.447	25.490***	0.999
9	對預算編列與執行有基本瞭解	5.144	4.154	23.536***	0.991
31	評估方案的能力	5.511	4.525	25.971***	0.985
35	跨單位或跨部門之溝通協調能力	5.711	4.740	26.062***	0.971
1	具備行政程序法的知識	5.558	4.604	23.412***	0.953
29	發展方案的能力	5.462	4.513	25.383***	0.949
30	執行方案的能力	5.710	4.771	25.933***	0.940
18	能運用問題解決方法	5.738	4.812	25.627***	0.926
2	具備行政法制作業的知識	5.423	4.514	23.203***	0.909
27	歸納整合能力	5.720	4.812	26.146***	0.908
26	系統化思考能力	5.684	4.817	24.832***	0.867
40	文字表達能力	5.728	4.936	22.796***	0.792
36	能理解他人言談重點的能力	5.782	5.061	21.255***	0.721
39	口語表達能力	5.667	4.948	21.572***	0.719
34	人際溝通協調能力	5.803	5.087	21.461***	0.715
53	對於服務對象需求與感受具有敏感性	5.742	5.039	20.506***	0.703
49	面對高度壓力，仍能冷靜以對	5.778	5.091	21.205***	0.686
10	對當前國家重大政策有基本瞭解	5.039	4.397	17.470***	0.643
37	能理解他人肢體表達的能力	5.521	4.900	19.105***	0.621
42	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正	5.636	5.033	18.840***	0.602
54	對於服務對象需求與感受具有同理心	5.788	5.188	19.033***	0.600
21	能運用傾聽技巧	5.650	5.063	18.896***	0.587
55	考量民眾需求	5.700	5.130	18.397***	0.570
59	積極認真勇於任事	5.987	5.421	17.719***	0.566
56	關心公共利益	5.555	5.005	18.768***	0.549
25	能運用情緒管理技巧	5.698	5.160	17.692***	0.538
57	對服務機關具向心力	5.836	5.307	18.390***	0.529
52	具備責任感	6.054	5.552	16.561***	0.502
11	對公務員的權利義務有基本瞭解	5.381	4.921	13.507***	0.460
41	自我情緒控制能力	5.752	5.293	15.406***	0.459
15	能運用電腦文書操作技巧	5.812	5.361	14.260***	0.451
6	具備電腦應用的知識	5.849	5.426	13.337***	0.424
50	重視誠信	5.858	5.462	14.893***	0.396
51	善盡工作上的保密責任	5.941	5.560	14.149***	0.381
43	尊重他人	5.869	5.490	14.510***	0.379
58	以身為公務人員為榮	5.694	5.329	13.579***	0.364
45	願意融入團隊運作	5.956	5.607	13.048***	0.349
48	願意接受他人建議與批評	5.727	5.378	12.703***	0.349
44	與人共事時，展現諧和的態度	5.913	5.586	12.453***	0.327
46	願意專注聆聽他人言談	5.850	5.536	12.540***	0.315
47	與人互動和藹可親	5.823	5.557	10.313***	0.267
7	對中華民國憲法有基本瞭解	4.657	4.551	3.489***	0.106

***p<.001 (成對樣本t檢定結果)

高考職能架構

職能 (Competence)	定義	項次	關鍵行為指標 (Critical Behavior Indicators)	成份				屬性	職能內涵		
U優質服務	注重人際和諧，待人以服務為目的，並能考量整體民眾之需求，致力於改善服務品質，以高品質、高效率的服務團隊為目標。	U1	面對他人建議時，能適時檢討修正，以提升服務品質。	AB17	AT6			技能	S10	能運用傾聽技巧	
		U2	提供服務時，能考量民眾需求，以提升服務品質。	AT11	AT12	AT13	AT14		S14	能運用情緒管理技巧	
		U3	積極認真、善盡職責，以提升服務效率	AT9	AT10	AT17		能力	AB11	能理解他人言談重點的能力	
		U4	與人共事時，展現和藹可親的態度，以促進團隊和諧。	AT2	AT3	AT5			AB12	能理解他人肢體表達的能力	
		U5	與人共事時，能尊重他人，以促進團隊和諧。	AT1	AT3				AB14	口語表達能力	
		U6	對機關具有向心力，以身為公務人員為榮。	AT3	AT15	AT16			AB15	文字表達能力	
		U7	能精確掌握他人表達重點，以達有效溝通協調。	S10	AB11	AB12			AB16	自我情緒控制能力	
		U8	能精確表達自我想法，以達有效溝通協調。	AB14	AB15				AB17	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正	
		U9	能運用傾聽技巧，以達有效溝通協調。	S10	AB9	AT4			AB9	人際溝通協調能力	
		U10	能管理情緒，以維持人際間和諧。	S14	AB16				態度	AT1	尊重他人
		U11	面對壓力時，仍能從容不迫地完成任務。	AT7						AT2	與人共事時，展現諧和的態度
		U12	重視誠信，獲得他人信賴。	AT8	AT9					AT3	願意融入團隊運作
								AT4		願意專注聆聽他人言談	
								AT5		與人互動和藹可親	
								AT6		願意接受他人建議與批評	
								AT7		面對高度壓力，仍能冷靜以對	
								AT8	重視誠信		
						AT9	善盡工作上的保密責任				
						AT10	具備責任感				
						AT11	對於服務對象需求與感受具有敏感性				
						AT12	對於服務對象需求與感受具有同理心				
						AT13	考量民眾需求				
						AT14	關心公共利益				
						AT15	對服務機關具向心力				
						AT16	以身為公務人員為榮				
						AT17	積極認真勇於任事				

職能 (Competence)	定義	項次	關鍵行為指標 (Critical Behavior Indicators)	成份				屬性	職能內涵	
Q問題解決	遇處理問題時，能釐清問題癥結，透過資訊蒐集與分析，運用系統化的方法，進行判斷評估，以提出解決方案或最佳方案供選擇。	Q1	運用系統化思考釐清問題癥結所在，以發展問題解決策略。	S7	AB1	AB3	AB4	技能	S3	能運用方案或計畫寫作技巧
		Q2	能綜整各方資訊，設計方案或計畫以解決問題。	S3	AB2	AB3	AB4		S7	能運用問題解決方法
		Q3	能從不同方案中進行評估、比較，並找出最適宜的解決方案。	S3	AB1	AB2	AB5	能力	AB1	系統化思考能力
		Q4	能確實執行方案，達成方案目標。	S7	AB3	AB6	AB2		歸納整合能力	
		Q5	能有效進行的跨單位溝通協調，以達成任務。	AB1	AB2	AB3	AB10		AB3	問題解決的能力
									AB4	發展方案的能力
									AB5	評估方案的能力
									AB6	執行方案的能力
						AB10	跨單位或跨部門之溝通協調能力			
B基本公務知能	初任公務人員應具備之基本法治素養、行政程序及技術暨有關工作知能。	B1	能依循行政程序法之規範處理公務，以符合正當程序。	K1				知識	K1	具備行政程序法的知識
		B2	能正確運用行政法令，依法行政。	K1	K2	S1			K2	具備行政法制作業的知識
		B3	能正確運用公文寫作技巧，製作公文書。	K3	S2				K3	具備公文書的知識
		B4	在處理公務時，能清楚問題所在，並有效處理。	K5					K5	具備問題解決方法的知識
								技能	S1	能正確運用行政法令
									S2	能運用公文寫作技巧
L基本憲政法制與國家政策	能對於國家憲政、重要政策具有基本之瞭解。	L1	處理公務時，能以憲政法制為基礎，並恪遵其規範。	K7				知識	K7	對中華民國憲法有基本瞭解
		L2	能瞭解預算編列及支用原則，以有效處理公務。	K9					K9	對預算編列與執行有基本瞭解
		L3	對當前國家重大政策有基本瞭解，能於公務推行時併同考量。	K10					K10	對當前國家重大政策有基本瞭解
		L4	能瞭解公務員之權利義務，以保障自身權益。	K11					K11	對公務員的權利義務有基本瞭解

公務人員普通考試錄取人員基礎訓練 需求調查問卷項目分析結果

對於達成組織績效之重要程度

第1構面： 知識	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間之相關
	1	5.377	1.125	.918	.931	.812 ^{**}
	2	5.262	1.131	.918		.811 ^{**}
	3	5.629	1.136	.918		.798 ^{**}
	4	4.908	1.503	.928		.692 ^{**}
	5	5.629	1.118	.918		.798 ^{**}
	6	5.740	1.046	.921		.740 ^{**}
	7	4.651	1.305	.928		.635 ^{**}
	8	5.646	1.080	.919		.783 ^{**}
	9	5.084	1.298	.919		.785 ^{**}
	10	4.931	1.180	.918		.808 ^{**}
	11	5.422	1.137	.919		.791 ^{**}

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

第2構面： 技巧	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間之相關
	12	5.519	1.170	.971	.973	.833 ^{**}
	13	5.554	1.117	.970		.853 ^{**}
	14	5.255	1.157	.971		.822 ^{**}
	15	5.705	1.052	.971		.836 ^{**}
	16	5.109	1.139	.973		.737 ^{**}
	17	5.539	1.044	.971		.808 ^{**}
	18	5.623	1.052	.969		.912 ^{**}
	19	5.616	1.059	.969		.902 ^{**}
	20	5.694	1.074	.969		.906 ^{**}
	21	5.588	1.024	.970		.878 ^{**}
	22	5.568	1.062	.969		.897 ^{**}
	23	5.598	1.016	.969		.900 ^{**}
	24	5.539	1.071	.970		.872 ^{**}
25	5.623	1.022	.970	.874 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

對於達成組織績效之重要程度

第3構面：能力	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間之相關
	26	5.499	1.056	.983	.984	.895 ^{**}
	27	5.526	1.048	.983		.903 ^{**}
	28	5.680	1.090	.983		.895 ^{**}
	29	5.283	1.071	.983		.859 ^{**}
	30	5.511	1.076	.983		.880 ^{**}
	31	5.275	1.101	.983		.861 ^{**}
	32	5.616	1.094	.983		.895 ^{**}
	33	5.591	1.072	.983		.901 ^{**}
	34	5.718	1.022	.983		.903 ^{**}
	35	5.611	1.114	.983		.889 ^{**}
	36	5.695	1.031	.983		.923 ^{**}
	37	5.480	1.067	.983		.868 ^{**}
	38	5.475	1.136	.983		.905 ^{**}
	39	5.556	1.049	.983		.921 ^{**}
	40	5.571	1.029	.983		.911 ^{**}
	41	5.690	.991	.983		.873 ^{**}
42	5.576	1.001	.983	.875 ^{**}		

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001 。

第4構面：態度	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間之相關
	43	5.817	.945	.980	.982	.908 ^{**}
	44	5.884	.936	.980		.916 ^{**}
	45	5.908	.949	.980		.916 ^{**}
	46	5.817	.956	.981		.899 ^{**}
	47	5.817	.964	.981		.887 ^{**}
	49	5.693	.978	.981		.882 ^{**}
	50	5.683	1.020	.981		.875 ^{**}
	51	5.790	.983	.981		.889 ^{**}
	52	5.876	1.014	.981		.886 ^{**}
	53	5.974	.977	.980		.903 ^{**}
	54	5.721	1.007	.980		.907 ^{**}
	55	5.756	.986	.980		.909 ^{**}
	56	5.617	1.105	.982		.782 ^{**}
	57	5.493	1.042	.981		.835 ^{**}
	58	5.800	1.032	.981		.889 ^{**}
	59	5.632	1.059	.982		.823 ^{**}
60	5.886	.990	.981	.899 ^{**}		

*P<.05 ; **P<.01 ; ***P<.001 。

該新進人員之具備（展現）程度

第1構面： 知識	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間之相關
	1	4.548	1.210	.939	.947	.856 ^{**}
	2	4.503	1.191	.938		.876 ^{**}
	3	4.668	1.208	.939		.851 ^{**}
	4	3.797	1.413	.944		.764 ^{**}
	5	4.713	1.214	.940		.840 ^{**}
	6	5.396	1.102	.946		.698 ^{**}
	7	4.596	1.141	.945		.723 ^{**}
	8	5.224	1.160	.942		.791 ^{**}
	9	4.083	1.307	.941		.818 ^{**}
	10	4.427	1.167	.939		.850 ^{**}
	11	4.969	1.177	.941		.815 ^{**}

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

第2構面： 技巧	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間之相關
	12	4.562	1.212	.970	.972	.823 ^{**}
	13	4.575	1.227	.970		.838 ^{**}
	14	4.385	1.197	.969		.852 ^{**}
	15	5.316	1.106	.971		.794 ^{**}
	16	4.511	1.202	.970		.807 ^{**}
	17	5.212	1.115	.970		.808 ^{**}
	18	4.790	1.170	.968		.897 ^{**}
	19	4.901	1.158	.969		.886 ^{**}
	20	4.899	1.194	.968		.899 ^{**}
	21	5.068	1.100	.969		.868 ^{**}
	22	4.950	1.143	.969		.878 ^{**}
	23	4.884	1.114	.968		.900 ^{**}
	24	4.988	1.143	.969		.867 ^{**}
25	5.144	1.121	.969	.850 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

該新進人員之具備（展現）程度

第3 構面： 能力	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	26	4.757	1.140	.980	.981	.905 ^{**}
	27	4.764	1.142	.980		.893 ^{**}
	28	4.744	1.172	.980		.902 ^{**}
	29	4.446	1.148	.980		.867 ^{**}
	30	4.666	1.171	.980		.877 ^{**}
	31	4.435	1.150	.980		.871 ^{**}
	32	4.919	1.174	.981		.846 ^{**}
	33	5.007	1.147	.980		.872 ^{**}
	34	5.091	1.120	.980		.895 ^{**}
	35	4.678	1.164	.980		.868 ^{**}
	36	5.058	1.124	.980		.907 ^{**}
	37	4.921	1.120	.980		.903 ^{**}
	38	4.559	1.162	.980		.890 ^{**}
	39	4.904	1.107	.980		.884 ^{**}
	40	4.904	1.110	.980		.890 ^{**}
	41	5.302	1.051	.981		.822 ^{**}
42	5.076	1.103	.981	.842 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

第4 構面： 態度	項目	平均數	標準差	Cronbach Alpha (若項目刪除)	構面之Cronbach Alpha	與構面間 之相關
	43	5.526	1.033	.979	.980	.887 ^{**}
	44	5.618	1.020	.979		.886 ^{**}
	45	5.605	1.041	.978		.893 ^{**}
	46	5.516	1.027	.979		.890 ^{**}
	47	5.588	1.036	.979		.874 ^{**}
	49	5.374	1.051	.979		.861 ^{**}
	50	5.040	1.120	.979		.851 ^{**}
	51	5.466	1.088	.979		.869 ^{**}
	52	5.498	1.136	.979		.858 ^{**}
	53	5.517	1.136	.978		.892 ^{**}
	54	5.106	1.134	.979		.881 ^{**}
	55	5.218	1.081	.978		.905 ^{**}
	56	5.126	1.107	.979		.822 ^{**}
	57	4.993	1.128	.979		.845 ^{**}
	58	5.289	1.140	.979		.878 ^{**}
	59	5.276	1.170	.979		.837 ^{**}
60	5.417	1.163	.979	.887 ^{**}		

*P<.05；**P<.01；***P<.001。

公務人員普通考試錄取人員基礎訓練
需求調查問卷因素分析結果

Category	NO.	Item	屬性	Naming	出處及資料來源	因素負荷量	Cronbach Alpha (若項目刪除)	Cronbach Alpha
因子1	51	重視誠信	態度	誠信正直	職能基準規範指引	.769	.982	.983
	47	與人互動和藹可親	態度	親和關係	職能基準規範指引	.758	.982	
	46	願意專注聆聽他人言談	態度	親和關係	職能基準規範指引	.756	.981	
	55	對於服務對象需求與感受具有同理心	態度	親和關係	職能基準規範指引	.750	.981	
	45	願意融入團隊運作	態度	團隊意識	職能基準規範指引	.750	.981	
	52	善盡工作上的保密責任	態度	誠信正直	職能基準規範指引	.749	.982	
	44	與人共事時，展現諧和的態度	態度	親和關係	職能基準規範指引	.744	.981	
	43	尊重他人	態度	關懷	考試院頒布文官核心價值	.743	.981	
	54	對於服務對象需求與感受具有敏感性	態度	顧客導向	職能基準規範指引	.738	.981	
	49	願意接受他人建議與批評	態度	自信心	職能基準規範指引	.734	.982	
	53	具備責任感	態度	自我管理	職能基準規範指引	.729	.981	
	58	對服務機關具向心力	態度	團隊意識	職能基準規範指引	.717	.982	
	60	積極認真勇於任事	態度	主動積極	職能基準規範指引	.699	.981	
	57	關心公共利益	態度	關懷	考試院頒布文官核心價值	.685	.982	
	50	面對高度壓力，仍能冷靜以對	態度	壓力容忍	職能基準規範指引	.678	.982	
	56	考量民眾需求	態度	顧客導向	職能基準規範指引	.673	.983	
59	以身為公務人員為榮	態度	團隊意識	職能基準規範指引	.670	.982		
42	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正	態度	彈性	職能基準規範指引	.613	.982		
因子2	23	能運用文字表達技巧	技能	表達說服	職能基準規範指引	.718	.982	.983
	19	能運用時間管理技巧	技能	時間管理	職能基準規範指引	.698	.982	
	15	能運用電腦文書操作技巧	技能	資訊科技能力	職能基準發展指引	.697	.983	
	18	能運用問題解決方法	技能	問題解決	職能基準規範指引	.692	.982	
	17	能運用網路蒐集資料的技巧	技能	資訊科技能力	職能基準發展指引	.686	.983	
	6	具備電腦應用的知識	知識	資訊科技能力	職能基準發展指引	.686	.983	

Category	NO.	Item	屬性	Naming	出處及資料來源	因素 負荷量	Cronbach Alpha (若項目刪除)	Cronbach Alpha
因子2	20	能運用溝通協調技巧	技能	溝通協調	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.682	.982	.983
	22	能運用口語表達技巧	技能	表達說服	職能基準規範指引	.682	.982	
	24	能運用壓力調適技巧	技能	壓力容忍	職能基準規範指引	.676	.983	
	25	能運用情緒管理技巧	技能	情緒管理	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.649	.982	
	40	文字表達能力	能力	表達說服	職能基準規範指引	.648	.982	
	36	能理解他人言談重點的能力	能力	正確傾聽	職能基準規範指引	.645	.982	
	39	口語表達能力	能力	表達說服	職能基準規範指引	.633	.982	
	30	執行方案的能力	能力	策略規劃與執行	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.631	.983	
	5	具備問題解決方法的知識	知識	問題解決	職能基準規範指引	.628	.983	
	41	自我情緒控制能力	能力	壓力容忍	職能基準規範指引	.621	.982	
	21	能運用傾聽技巧	技能	正確傾聽	職能基準規範指引	.609	.982	
	34	人際溝通協調能力	能力	溝通協調	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.598	.982	
	37	能理解他人肢體表達的能力	能力	正確傾聽	職能基準規範指引	.577	.983	
	29	發展方案的能力	能力	策略規劃與執行	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.576	.983	
	31	評估方案的能力	能力	策略規劃與執行	台灣中小企業高科技產業高階管理者職能之研究	.562	.983	
因子3	1	具備行政程序法的知識	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.662	.863	.905
	2	具備行政法制作業的知識	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.626	.877	
	12	能正確運用行政法令	技能	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.577	.873	
	3	具備公文書的知識	知識	詞彙編撰能力	職能基準發展指引	.548	.893	
因子4	7	對中華民國憲法有基本瞭解	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.886	.810	.845
	10	對當前國家重大政策有基本瞭解	知識	政策規劃	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.712	.728	
	11	對公務員的權利義務有基本瞭解	知識	法治素養	高雄市政府公務人員職能模型研究與建構	.569	.806	

公務人員普通考試錄取人員基礎訓練需求 調查問卷成對樣本 t 檢定分析結果

題號	題目	對組織績效之重要程度	該新進人員的知識具備程度(技巧展現、能力具備或態度展現程度)	t-value	差距
4	具備政府採購法的知識	4.908	3.797	17.485***	1.111
9	對預算編列與執行有基本瞭解	5.084	4.083	18.460***	1.002
13	能運用公文寫作技巧	5.554	4.575	18.377***	0.978
3	具備公文書的知識	5.629	4.668	18.634***	0.961
12	能正確運用行政法令	5.519	4.562	18.394***	0.957
28	問題解決的能力	5.680	4.744	18.487***	0.937
35	跨單位或跨部門之溝通協調能力	5.611	4.678	18.503***	0.934
38	預防問題發生的能力	5.475	4.559	18.111***	0.917
5	具備問題解決方法的知識	5.629	4.713	18.088***	0.916
14	能運用方案或計畫寫作技巧	5.255	4.385	17.555***	0.870
30	執行方案的能力	5.511	4.666	18.467***	0.845
31	評估方案的能力	5.275	4.435	17.717***	0.840
29	發展方案的能力	5.283	4.446	18.501***	0.837
18	能運用問題解決方法	5.623	4.790	17.092***	0.833
1	具備行政程序法的知識	5.377	4.548	16.313***	0.829
20	能運用溝通協調技巧	5.694	4.899	15.993***	0.794
27	歸納整合能力	5.526	4.764	15.786***	0.762
2	具備行政法制作業的知識	5.262	4.503	16.452***	0.759
26	系統化思考能力	5.499	4.757	15.885***	0.742
19	能運用時間管理技巧	5.616	4.901	15.113***	0.715
23	能運用文字表達技巧	5.598	4.884	16.263***	0.714
32	團隊營造能力	5.616	4.919	15.690***	0.697
40	文字表達能力	5.571	4.904	14.369***	0.667
39	口語表達能力	5.556	4.904	14.530***	0.652
49	面對高度壓力，仍能冷靜以對	5.683	5.040	15.670***	0.643
36	能理解他人言談重點的能力	5.695	5.058	14.243***	0.637
34	人際溝通協調能力	5.718	5.091	14.111***	0.627
22	能運用口語表達技巧	5.568	4.950	13.590***	0.618
53	對於服務對象需求與感受具有敏感性	5.721	5.106	14.722***	0.615
16	能運用統計分析技巧進行資料分析	5.109	4.511	13.472***	0.598
33	發展合作性工作關係的能力	5.591	5.007	13.966***	0.585
37	能理解他人肢體表達的能力	5.480	4.921	13.054***	0.560
24	能運用壓力調適技巧	5.539	4.988	12.698***	0.550
54	對於服務對象需求與感受具有同理心	5.756	5.218	13.207***	0.538
21	能運用傾聽技巧	5.588	5.068	13.199***	0.520
57	對服務機關具向心力	5.800	5.289	12.760***	0.511
10	對當前國家重大政策有基本瞭解	4.931	4.427	11.842***	0.503
56	關心公共利益	5.493	4.993	12.318***	0.500
42	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正	5.576	5.076	12.100***	0.500

題號	題目	對組織績效之重要程度	該新進人員的知識具備程度(技巧展現、能力具備或態度展現程度)	t-value	差距
55	考量民眾需求	5.617	5.126	12.336***	0.492
25	能運用情緒管理技巧	5.623	5.144	12.124***	0.479
59	積極認真勇於任事	5.886	5.417	11.611***	0.470
52	具備責任感	5.974	5.517	11.615***	0.456
11	對公務員的權利義務有基本瞭解	5.422	4.969	10.461***	0.453
8	對公務倫理與廉能規範有基本瞭解	5.646	5.224	11.117***	0.421
15	能運用電腦文書操作技巧	5.705	5.316	9.686***	0.389
41	自我情緒控制能力	5.690	5.302	10.190***	0.387
51	善盡工作上的保密責任	5.876	5.498	10.482***	0.379
58	以身為公務人員為榮	5.632	5.276	9.144***	0.356
6	具備電腦應用的知識	5.740	5.396	8.932***	0.344
17	能運用網路蒐集資料的技巧	5.539	5.212	8.063***	0.327
50	重視誠信	5.790	5.466	9.146***	0.324
48	願意接受他人建議與批評	5.693	5.374	9.212***	0.320
45	願意融入團隊運作	5.908	5.605	8.914***	0.303
46	願意專注聆聽他人言談	5.817	5.516	9.242***	0.301
43	尊重他人	5.817	5.526	9.2020***	0.291
44	與人共事時，展現諧和的態度	5.884	5.618	8.328***	0.266
47	與人互動和藹可親	5.817	5.588	6.859***	0.228
7	對中華民國憲法有基本瞭解	4.651	4.596	1.301***	0.055

***P<.001 (成對樣本t檢定結果)

普考職能架構

職能 (Competence)	定義	項次	關鍵行為指標 (Critical Behavior Indicators)	成分				屬性	職能內涵	
u 優質服務	注重人際和諧，待人以服務為目的，並能考量整體民眾之需求，致力於改善服務品質，以高品質、高效率的服務團隊為目標。	u1	面對他人建議時，能配合修正，以提升服務品質。	AB17	AT6			能力	AB17	覺察他人負面反應後，能視需要適時檢討修正
		u2	提供服務時，對民眾需求有同理心。	AT11	AT12	AT13	AT14	態度	AT1	尊重他人
		u3	勤勉正直，以提升服務品質	AT8	AT9	AT10	AT17		AT2	與人共事時，展現諧和的態度
		u4	與人共事時，展現和藹可親的態度，以融入團隊運作。	AT2	AT3	AT5			AT3	願意融入團隊運作
		u5	能尊重他人，以提升服務品質。	AT1	AT3				AT4	願意專注聆聽他人言談
		u6	對機關具有向心力，以身為公務人員為榮。	AT3	AT15	AT16			AT5	與人互動和藹可親
		u7	面對壓力時，仍能冷靜以對，保持穩定之工作表現。	AT7					AT6	願意接受他人建議與批評
		u8	善盡保密責任，圓滿完成任務。	AT9					AT7	面對高度壓力，仍能冷靜以對
		u9	與人溝通時，能專注聆聽他人言談，以達成有效溝通。	AT4					AT8	重視誠信
										AT9
							AT10		具備責任感	
							AT11	對於服務對象需求與感受具有敏感性		
							AT12	對於服務對象需求與感受具有同理心		
							AT13	考量民眾需求		
							AT14	關心公共利益		
							AT15	對服務機關具向心力		
							AT16	以身為公務人員為榮		
							AT17	積極認真勇於任事		

職能 (Competence)	定義	項次	關鍵行為指標 (Critical Behavior Indicators)	成分					屬性	職能內涵	
q問題解決	遇處理問題時，能釐清問題癥結，透過資訊蒐集與分析，運用系統化的方法，進行判斷評估，以提出解決方案獲最佳方案供選擇。	q1	與人溝通時，能瞭解他人表達重點。	S9	S10	AB11	AB12		知識	K5	具備問題解決方法的知識
		q2	與人溝通時，能清楚表達自我想法。	S9	AB14	AB15				K6	具備電腦應用的知識
		q3	與人互動時，能專注傾聽。	S9	S10	AB9			技能	S4	能運用電腦文書操作技巧
		q4	能運用方案管理，以解決問題。	AB4	AB5	AB6				S6	能運用網路蒐集資料的技巧
		q5	能運用電腦操作技巧，以解決問題。	K6	S4	S6				S7	能運用問題解決方法
		q6	能有效分配時間，以解決問題。	K5	S7	S8				S8	能運用時間管理技巧
		q7	能保持穩定情緒，讓工作順利進行。	S7	S13	S14	AB16			S9	能運用溝通協調技巧
		q8	能妥善運用表達技巧，順利達成溝通目的。	S11	S12					S10	能運用傾聽技巧
		q9	能調適壓力，讓工作順利進行。	S13	S14	AB16				S11	能運用口語表達技巧
										S12	能運用文字表達技巧
										S13	能運用壓力調適技巧
										S14	能運用情緒管理技巧
									AB4	發展方案的能力	
									AB5	評估方案的能力	
							AB6	執行方案的能力			
							AB9	人際溝通協調能力			
							AB11	能理解他人言談重點的能力			
							AB12	能理解他人肢體表達的能力			
							AB14	口語表達能力			
							AB15	文字表達能力			
							AB16	自我情緒控制能力			
b基本 公務知能	初任公務人員應具備之基本法治素養、行政程序及技術暨有關工作知能。	b1	能依循行政程序法之規範，以符合正當程序。	K1				知識	K1	具備行政程序法的知識	
		b2	能運用行政相關法令，處理公務。	K1	K2	S1			K2	具備行政法制作業的知識	
		b3	能運用公文書知識，簽辦公文。	K3					K3	具備公文書的知識	
									技能	S1	能正確運用行政法令
I基本憲政法制 與國家政策	能對於國家憲政、重要政策具有基本之瞭解。	l1	處理公務時，能以憲政法制為基礎，並恪遵其規範。	K7				知識	K7	對中華民國憲法有基本瞭解	
		l2	瞭解當前國家重大政策，以執行公務。	K10					K10	對當前國家重大政策有基本瞭解	
		l3	能解瞭公務員權利義務，以保障自身權益。	K11					K11	對公務員的權利義務有基本瞭解	