

公立就業服務機構就業服務人員職能分析之研究 = A study of the public employment servicer personnel competency analysis

王惠美、陳月娥, 汪睿祥

E-mail: 354849@mail.dyu.edu.tw

摘要

公立就業服務機構一直以來肩負促進國民就業的重要功能，就業服務專業人員在就業服務過程與成效上，扮演舉足輕重的角色。本研究在於探討公立就業服務機構就業服務人員所需具備之專業能力，並分析公立就業服務機構就業服務人員所需具備之專業能力與乙級就業服務技術士技能檢定規範內容是否一致。本研究透過文獻探討與專家訪談方式，研提就業服務專業人員職能要項之內涵，並編製成德爾菲術 (Delphi technique) 問卷，作為研究調查工具。獲致的主要結論為：一、公立就業服務機構就業服務人員應具備之知識，包含「相關法令」、「就業服務」、「服務倫理」、「顧客關係管理」、「社會資源」、「會談」、「職涯諮詢」等知識。二、公立就業服務機構就業服務人員應具備之技能，包含「相關法令應用」、「就業市場資訊蒐集、分析與應用」、「服務倫理」、「顧客關係管理」、「政府與社會資源之運用」、「會談」、「職涯諮詢」等技能。三、公立就業服務機構就業服務人員所需具備「知識」與「技能」兩項職能，與現行政府辦理乙級就業服務技術士技能檢定規範所列職能要項具一致性。

關鍵詞：公立就業服務機構、就業服務專業人員、職能、技能檢定

目錄

第一章 緒論 1	第一節 研究背景與動機 1
1 第二節 研究目的 4	第三節 名詞解釋 4
. 4	第二章 文獻探討 8
. 8	第二節 公立就業服務 12
. 35	第四節 技能檢定 46
. 57	第一節 分析架構 57
. 57	第三節 研究方法 58
. 70	第五節 問卷設計 72
. 74	第四章 研究結果與分析 77
分析 77	第二節 第一回合問卷結果分析與討論 79
卷結果分析與討論 94	第四節 第三回合問卷結果分析與討論 112
討論與分析 117	第五章 結論與建議 123
結論 123	第二節 建議 126
獻 130	附錄 143

參考文獻

- 一、中文部分 王雅玄 (1998)，德懷術 (Delphi) 在課程評鑑上之應用，教育資料與研究，25，43-46。王文中 (2004)，統計學與Excel資料分析之實習應用 (第五版)，臺北縣:博碩文化。王健光 (2008)，我國車輛塗裝職類乙級技術士技能規範適用性之研究，國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文。王思萍 (2009)，應用分析網路程序法建構就業多媽媽職能評選模式之研究，國立中正大學勞工所碩士論文。古允文 (2003)，「從失業問題看就業安全體系」，厚生雜誌，12，1-4。成之約 (1990)，由就業服務談就業服務體系之建構，勞工行政，143，13。成之約等人 (2000)，加入WTO後對於國內就業市場衝擊之影響，就業與訓練，18 (4)，35。朱嘉榮 (2009)，公立就業服務機構就業服務人員專業訓練之研究，國立政治大學勞工研究所碩士論文。朱景鵬 (2011)，行政院組織改造目的、作法及效益，中國人事行政學會會刊，175，10-18。余耀銘 (2000)，研擬我國單晶片技能檢定分級與規範之研究，國立台灣師範大學工業教育研究所碩士論文。李基常、謝文隆、田振榮 (1997)，我國機械加工類技能檢定職類別之建立與分級研究，行政院勞工委員會職業訓練局委託專案研究。李美玉 (1999)，西藥業業務人員專業核心職能之研究 - 以某製藥公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。李樹中 (2001)，業務人員專業職能需求研究 - 以某辦公家具公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。李湧清 (2002)，就業服務法立法與執行之解析與研究，警學叢刊，34(4)，43-59。李庚霽 (2002)，為因應就業保險法實施我國就業服務制度轉型與發展，就業安全，1(2)，20-21。李庚霽 (2004a)，運用網際網路科技提供多元就業服務之探討，就業安全，3(1)，83。李庚霽 (2004b)，就業安全理論與實踐，台北:揚智文化公司。吳雅玲 (2001)，德懷術及其在課程研究上的應用，教育

研究, 9, 297-305。吳美宜(2004), 我國大學通識生死教育課程設計之研究—德懷術研究法之應用, 台灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。吳欣蓓、陸洛、巫嫻如(2010)。績效優異員工之背景與職能條件:在台北市電腦系統公司為例。人力資源管理學報, 10(2), 1-26。辛炳隆(1999), 「當前失業問題的研究與因應」, 政策月刊, 52, 19-22。辛炳隆(2002a), 就業服務政策之新方向, 就業安全季刊。行政院勞委會職訓局。辛炳隆(2002b), 積極性勞動市場政策的意涵與實施經驗, 就業安全季刊, 行政院勞委會職訓局。辛炳隆(2005), 我國中央與地方政府對於就業服務之功能劃分, 就業安全半年刊, 4(1), 頁13-18。林聰明(1999), 技職教育與技能檢定之結合芻議, 就業與訓練, 17(3), 臺北: 職訓局。林文政(2001), 製造業人力資源專業職能之研究, 中山管理評鑑, 9(4), 621-654。林桂碧(2004), 提供優質就業服務塑造美好職業生涯, 就業安全半年刊, 3(1), 91-98。林俊豪(2004), 人才產業的發展對公立就業服務機構的挑戰, 國立政治大學勞工研究所碩士論文。林庭芬(2010), 採購人員核心職能與工作績效關聯之研究, 南台科技大學人力資源管理研究所碩士論文。周談輝、張吉成(1998), 落實技術士職業證照制度之策略, 就業與訓練, 1, 67-70。邱淑芬、蔡欣玲(1996), 德爾菲預測術 - 一種專家預測的護理研究方法, 護理研究, 4(1), 92-98。金士平(2003), 區域性勞動市場發展對公立就業服務機構組織體系及其功能影響之研究—以大台北地區為例, 國立政治大學勞工研究所碩士論文。姜遠誠(2007), 核心職能對工作績效之影響 - 以C證券公司營業員為例, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。洪榮昭(1997), 能力轉換滾石生苔否, 就業與訓練, 15(2), 59-63。胡瑕玉(1996), 技能檢定之政策目標與推行, 行政院勞工委員會職業訓練局, 6-110。胡欣野(2007), 公立就業服務機構功能定位探討, 國立政治大學勞工研究所碩士論文。孫美容(1999), 我國就業服務機構組織績效研究, 國立政治大學勞工研究所碩士論文。康自立(1993), 我國現階段技術士技能檢定新職種開發之分析研究, 臺北: 職訓局。張本聖(2002a), 就業諮詢與就業安全體制之關係探討, 就業安全季刊, 行政院勞委會職訓局。張本聖(2002b), 就業諮詢與就業競爭力間關係的初探, 就業安全季刊, 行政院勞委會職訓局。張義霞(2006), 台灣國軍醫院護理長核心職能之探討, 朝陽科技大學企業管理系碩士論文。張琇瑩、胡夢蕾、郭博文(2006), 臺灣調酒證照制度認知之研究:以餐旅業界之觀點, 餐旅暨家政學刊, 3(1), 59-75。張正賢(2009), 核心職能、教育訓練與工作績效關係之研究—以定期海運業為例, 國立成功大學交通管理學系碩士論文。郭宗慈(1986), 就業服務機構執行功能的探討, 中國文化大學勞工研究所碩士論文。陳國鈞(1979), 勞工研究論著, 臺北:三民書局。陳聰勝(1994), 當前推動技能檢定與證照制度的新政策。就業與訓練, 12(1), 90-121。陳彥伯(2003), 私立就業服務機構興起與影響之研究, 國立政治大學勞工研究所碩士論文。陳懋鈞(2009), 門市店經理職能、人格特質與工作績效之關連性研究, 國立臺灣科技大學企業管理系碩士論文。陳聖芳(2010), 就業服務專業人員職能之研究, 大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文。曾敏傑(2004), 公立就業服務機構人力配置及績效指標, 就業安全簡訊, 行政院勞委會職訓局。彭仁桂(1995), 我國機工類技能檢定措施之研究, 就業與訓練, 14(6), 63-69。游家政(1996), 德爾菲術及其在課程研究上的應用, 花蓮師院學報, 6, 1-24。黃文振(1996), 落實技能檢定開展職業證照制度新紀元, 就業與訓練, 14(5), 92-95。黃柏喻(2006), 職能冰山模型與績效之探討, 中興大學企業管理研究所碩士論文。黃培文、王志蓮、林佳蓁、張維真、李永信(2008), 籌備期的職能分析與訓練規劃之個案研究—以某流通服務業為例。商管科技季刊, 9(4), 503-524。黃淑敏(2008), 我國公立就業服務機構勞動派遣人員現況之研究 - 以雲嘉南區就業服務中心為例, 國立中正大學勞工研究所碩士論文。黃文來(2008), 我國木模職類乙級技術士技能檢定規範實施適切性之研究, 國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。楊朝祥(1984), 技術職業教育辭典, 臺北: 三民。溫金林(2008), 桃園縣國民小學總務主任專業職能與工作績效之研究, 輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。詹火生(2001), 失業率上升中政府所應扮演的角色與功能, 2001年3月16日發表於中央研究院民族所主辦之「失業問題研討會」。詹火生、林慧芬(2002), 失業率攀升中的挑戰與對策, 2001年12月16日發表於北京人民大學、香港大學及政治大學主辦之「兩岸三地變動中的社會環境與勞動保障研討會」。詹火生、鍾琳惠、林慧芬(2003), 台灣失業保險制度的回顧與展望, 國政研究報告, 財團法人國家政策研究基金會。詹火生、彭台臨、陳聰憲、郭振昌(2003), 職業訓練與就業服務, 臺北:空中大學。詹前輝(2006), 公立就業服務機構對原住民就業功能研究 - 以宜蘭縣為例, 私立佛光大學公共事務學系碩士論文。詹炳熾(2004), 研發人員職能與績效關聯之研究—以工具機產業為例, 朝陽科技大學企業管理系碩士班碩士論文。蔡丕珍(1987), 辦理技能檢定的功效人力規劃研究報告, 6, 臺北:行政院經建會人力規劃處。廖紘億(2008), 導遊人員專業職能與工作績效之關聯性研究 - 外向性的調節效果, 國防管理學院資源管理研究所碩士論文。劉怡君(1999), 製藥業中高階管理者管理才能評鑑量表之建立, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。劉家孟(2008), 應用模糊多準則決策於人力派遣公司評選之研究—以公立就業服務機構為例, 國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文。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碩士論文。蔣榮椿(1985), 我國就業服務組織問題研究, 中國文化大學勞工研究所碩士論文。蔡漢賢(1992) 社會工作辭典, 臺北:中華民國社區發展研究訓練中心。蔡明穎(2000), 團隊領導者核心才能評鑑量表之建立 - 以在台日式企業為例, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。鄭婉潔(2005), 我國私立就業服務機構角色與功能之探討, 國立政治大學勞工研究所碩士論文。鄭若君(2008), 青少年就業服務個案管理員職能分析之研究 - 以行政院勞委會職業訓練局「青少年職能綜合培訓計畫」為例, 國立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。鄧國宏(2000), 主管管理才能評鑑量表之建立與信、效度分析—以某商銀為例, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。蕭錫錡(1990), 如何倡導重視技術價值、落實技術士職業證照制度, 就業與訓練, 8(6), 17-20。蕭靜儀(2010), 我國公立就業服務機構派遣人員角色壓力、工作倦怠與憂鬱傾向相關研究, 國立中正大學勞工研究所碩士論文。謝臥龍(1997), 優良國中教師特質之德爾菲術分析, 教育研究資訊雙月刊, 5(3), 14-28。蘇秀義(2001), 影響就業服務的因素分析—運用系統分析方法探討改善就業服務途徑, 主計月刊, 第552期, 頁66-76。鍾佩璇(2010), 職能對工作績效影響之研究 - 以教育訓練為調節變項, 高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。簡宇欣(2009), 我國就業服務之派遣勞動考察—以中彰投區就業服務外展人員為例, 國立中正大學勞工研究所碩士論文。開創勞動力發展的新格局—勞動部的願景(2011), 台灣勞工季刊, 25, 25-45 行政院勞工委員會職業訓練局(2007), 公立就業服務機構據點地點與人力統計。臺北:行政院勞工委員會職業訓練局 行政院勞工委員會職業訓練局(2011), 「公立就業服務機構就業服務三合一標準化流程作業手冊」 行政院勞工委員會職業

訓練局(2000)。中華民國職業分類典。行政院勞工委員會職業訓練局(2000)。職業訓練法。二、英文部分 Albanese, R. (1989). Competency-Based Management Education, *Journal of Management Development*, 8(2), 66-76. Arthy, T. R., & Orth, M. S. (1999). Emerging competency methods for the future, *Human Resource Management*, 38(3), 215-225. Boyatzis, D. (1982). The competence manager: A model for effective performance. N.Y.: John Wiley & Son. Brown, R. B., (1993). Meta-competence : A recipe for reforming competence debate. *Personnel Review* 22(6), 25-36. Byham, W. C. & Moyer, R. P. (1996). Using competencies to build a successful organization. New York : Development Dimensions International, Inc. Catano, V. (1998). Appendix 1: Competencies: A review of the literature and bibliography. Canadian Council of Human Resources Associations. Chisholm, M. E. (1976). *Medial personnel in education: A competency Approach*. Englewood cliffs. N. J. Prentice-Hall. Delbecq, A. L., Van de Ven, A. H., & Gustafson, D. H. (1975). *Group techniques for program planning*. Glenview, IL: Scott, Foresman, and Co. Derouen, C., and Kleiner, B. H., (1994). New developments in employee training. *Work Study* 43(2), 13-16. Draganidis, F. & Mentzas, G. (2006). Competency based management: a review of systems and approaches. *Information Management & computer Security*, 14(1) , 51-64. Glosson, L. R. & Schrock, J. R. (1985). Competencies needed for articulation among and between post-secondary vocational food technology programs in Texas. Austin, Texas: Texas Education Agency. Guglielmino, P. J. (1979). Developing the Top-Level Executive for the 1980 ' s and Beyond, *Training and Development*, 33(4), 12-14. Hager, P., and Gonczi, A., (1996). What is competence?, *Medical Teacher* 18(1),15-18. Hayes, J.L. (1979). A New Look at Managerial Competence: The AMA Model of Worthy performance. *Management Review*, 68(11), 1198-1200. Jarvis, P. & Wilson, A. (1990). *An international dictionary of adult and continuing education*. London: Rutledge. Johlke, M. C.,(2006) Sales presentation skills and salesperson performance. Kennedy, P. W. & Dresser, S. G. (2005). Creating a competency-based workplace. *Benefits and Compensation Digest*, 42(2), 20-23. Ledford, G. E., Jr. (1995). Paying for the Skill, Knowledge, and Competencies of Knowledge Workers. *Compensation and Benefits Review*, 27(4), 55-62. Lucia, A. D. & Lesinger, R. (1999). The art and science of competency models: Pinpointing critical success factors in an organization. San Francisco: Jossey-Bass/Pfeiffer. McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence, *American Psychologist*, 28(1), 1-24. McLagan, P. A. (1980). Competency models. *Training & Development Journal*, 34(12),22-26. Miborrow, G. (1988). Crafty management. *Management Today*, 12, 5. Parry, S. B. (1998). Just What Is a Competency? And Why Should You Care?. *Training*, 35(6), 58-64. Ralelin, J. A. & Cooledge, A. S. (1995). Form generic to organic competencies. *Human Resource Planning*, 24-33. Raymond, A. N. (1999). *Employee Training & Development*, New York : McGraw-Hill. Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. N.Y.: John Wiley & Son. Yeung, A. K. (1996). Competencies for HR professionals: An interview with Richard E. Boyatzis. *Human Resource Management*, 35(1),119-131. 三、網站 行政院勞工委員會職業訓練局 (2011) <http://www.evta.gov.tw> 行政院勞工委員會中部辦公室 (2011) <http://www.labor.gov.tw/> 行政院經濟建設委員會網站(2011) <http://www.cepd.gov.tw> 李隆盛 (2007) , 建立國家專業能力標準的程序考量 , 建立國家專業技能標準制度研討會 , http://www2.nuu.edu.tw/~president/add/pdf/N_20071102.pdf