

「臺北市產業現況及未來發展方向」
調查報告

目 錄

摘要	4
第一章 緒論	6
第一節 調查緣起	6
第二節 調查目的	6
第二章 文獻探討	7
第一節 臺北市產業發展沿革與特色	7
第二節 臺北市產業現況與發展趨勢	10
第三節 臺北市勞動市場現況與發展	12
第三章 研究方法	16
第一節 研究架構	16
第二節 研究調查工具	17
第三節 調查過程與方法	17
第四節 資料處理與分析	21
第四章 調查結果分析	24
第一節 企業與人力運用現況	24
第二節 未來產業發展方向與人力需求狀況	33
第五章 結論與建議	50
第一節 主要研究結果	50
第二節 研究建議	55
附錄A-交叉表	附表錯誤! 尚未定義書籤。
附錄B-問卷	附表錯誤! 尚未定義書籤。

表 目 錄

表 1 六大新興產業相關政策方案彙整	8
表 2 各級產業公司行號登記家數	10
表 3 各級產業公司資本額	11
表 4 各級產業公司總營業額	12
表 5 近 11 年臺北市勞動力與勞動力參與率	12
表 6 近 11 年臺北市男女就業人數	14
表 7 近 11 年臺北市失業人數與失業率	15
表 8 電訪實際接觸情形統計表	19
表 9 母體比例與樣本數-行政區	19
表 10 母體比例與樣本數-產業類別	20
表 11 母體比例與樣本數-企業規模	20
表 12 受訪者身份	20
表 13 適合度檢定結果	21
表 14 適合度檢定結果(續)	22
表 15 推論性統計分析表	23
表 16 企業目前在經營上面臨的困難	26
表 17 企業因應經營困難的策略	28
表 18 企業面臨困難與因應策略對照表	29
表 19 企業面臨困難與因應策略之相關性分析	29
表 20 未來企業轉型計畫	34
表 21 未來企業轉型的型態	35
表 22 未來企業轉型的型態	35
表 23 沒有規劃企業轉型的最主要原因	38
表 24 未來勞動市場上，何種職務需求量最大	42
表 25 未來勞動市場上，何種職務需求量最大	42
表 26 除一般民眾外，會優先僱用之對象	44
表 27 未來應徵人員的主要工作型態	46
表 28 使用公立就服機構徵才管道之意願	48
表 29 沒有使用公立就服機構徵才管道之原因	49
表 30 產業類別與目前策略規劃對照表	52
表 31 職能條件與產業類別對照表	54
表 32 正職員工人數與公立就服機構徵才管道運用比例	55
表 33 產業類別與公立就服機構徵才管道運用比例	55

圖 目 錄

圖 1 近 11 年臺北市失業人數	14
圖 2 各縣市勞動市場比較	15
圖 3 研究架構圖	17
圖 4 企業 2010 年所進行之策略規劃事項	24
圖 5 企業目前在經營上面臨的困難	25
圖 6 企業因應經營困難的策略	26
圖 7 企業目前徵才之需求	31
圖 8 管理階層徵才職類	32
圖 9 基層人員徵才職類	32
圖 10 未來企業轉型的計畫	33
圖 11 企業轉型型態	34
圖 12 產業轉換類別	36
圖 13 產業轉換之原因	36
圖 14 沒有規劃企業轉型的最主要原因	37
圖 15 企業需政府協助之事項	38
圖 16 看好臺北市發展的「六大新興產業」	39
圖 17 企業未來進用人力注重之職能條件	40
圖 18 未來勞動市場上，何種職務需求量最大	41
圖 19 除一般民眾外，會優先僱用之對象	43
圖 20 未來應徵人員的主要工作型態	45
圖 21 使用公立就服機構徵才管道之意願	47
圖 22 沒有使用公立就服機構徵才管道之原因	48
圖 23 企業目前的策略規劃事項	50
圖 24 企業面臨困難與因應策略對照圖	51

摘要

臺北市為全國首善之都，集政治、經濟、金融、文化中心於一身，是帶動國家整體發展的主要驅動力。臺北市產業結構一如其他國際都會城市，以服務業為主。其中批發零售與金融保險為產業大宗。但近年來整體產業在大環境衝擊與影響下，產業的發展與結構亦面臨險峻之考驗。

在文獻探討方面，本研究先針對臺北市產業發展沿革與特色進行了解，藉由文獻來瞭解臺北市的產業發展背景。其次，再藉由文獻來瞭解臺北市目前的產業發展現況以及未來的發展趨勢。最後，再由蒐集臺北市勞動市場現況與未來發展相關文獻，以瞭解臺北市在勞動市場上的整體概況與未來發展。

本研究於99年5月3日至5月18日進行正式調查，採電腦輔助電話調查(CATI, computer assisted telephone interviewing)方式進行，研究目的在了解臺北市目前的產業現況，以及未來的發展方向，以找出臺北市最值得發展的產業。研究對象為登記在臺北市之企業單位，並依企業規模大小選擇不同訪問對象，大企業訪問對象為人資主管與瞭解公司經營策略之中高階主管或適合回答公司經營策略相關問題之人員，如協理、董事長特助等；中小企業訪問對象為公司老闆或是瞭解人力運用情況及公司經營策略之相關人員。調查方式透過電話調查的方式進行，抽樣母體為臺北市商業處「臺北市公司登記設立清冊」為主，並以「中華黃頁」及「104黃頁」為輔。並依照企業單位所屬的「行政區」、「產業類別」及「企業規模」三方面進行樣本配置並採用分層隨機抽樣，使樣本分配符合抽樣母體特徵。最終回收1117份有效樣本，且此樣本符合臺北市商業處1月份統計資料結果及經濟部「98年中小企業白皮書」之統計結果。

依據本調查報告之結果顯示，企業目前規劃之策略以「加強市場行銷活動」及「提升售後服務」為主，而企業目前面臨的最主要困難為「產業環境的改變」。而在企業面臨困難時，最常採用的因應方式為「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」。

就人力需求現況方面顯示，目前多達八成五的企業沒有招募人才的需求，即使有徵才需求也偏向基層人員，且基層人員需求職類以「服務工作人員及售貨員」、「專業人員」及「技術員及助理專業人員」比例最高。

在未來產業發展方向方面，多數企業並無轉型的計畫，而無轉型計畫的主要原因是「沒有轉型的需求」；然就有轉型計畫的企業而言，轉換的產業方面，以轉換至「批發及零售業」的比例最高；就轉型原因則可發現主因是「產業經濟環境有利轉型」及「公司內部優勢有利於轉型的產業」。由於「六大新興產業」係目前行政院大力推動扶植的產業類別，故進一步探討業界對六大新興產業在臺北市的發展前景。整體而言，企業界較看好「綠色能源」、「觀光旅遊」及「生物科技」三大產業在臺北市的發展。

就未來人力運用情況而言，業界在未來進用人力時，較注重的前三大職能條件為「良好的工作態度」、「穩定度及抗壓性」及「具備長才及專業知識」，且在職

務需求上以「專業人員」的需求量最大。而就企業愛用的求職者身份探討，企業表示會優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」，其次才是45歲以上工作經驗者；在企業未來應徵人員時的工作型態方面，發現企業界未來所應徵的人員工作型態以正職人員為主。就徵才管道而言，大多數企業會考慮使用公立就業服務機構的徵才管道。

最後，針對研究結果逐一提出對企業、求職者、政府單位的相關建議如下：

對企業：

1. 觀察同業的轉型動向、策略思考觀點，輔以檢視產業環境的變化，作為企業發展方向的參考準則。
2. 關注六大新興產業動態，甚至是相關之產業鏈夥伴，尋求合作之機會點。
3. 瞭解產業人才需求情況，檢視既有員工甄選原則及攬才活動，有助於尋找到更適切之人才。
4. 善用政府免費徵才資源，帶來更多元的人才，創造政府、求職者及企業三贏的局面。

對求職者：

1. 透析求職市場，詳加了解產業所釋出相關職務之能力要求，多琢磨應具備之各種職能，及早作好進入職場的準備，並可供進行職涯規劃時之參考依據。
2. 精準了解產業徵才需求，對各產業較注重的職能條件，進行提升與強化，以更精準地針對企業的需求，有效率的提升自身之職能，符合業界實際需求，投其所好創造自身價值。

對政府：

1. 於公立就服機構職掌所及範圍內統合政府資源，藉由公部門的力量，給予企業單位實質且具時效性的支援，減少企業因大環境改變而造成的衝擊。
2. 針對職場新人開設產業或職場生態、工作態度提升之相關課程，讓職場新人提前做好就業準備，消弭心理預期與實際狀況間的落差，減少職場新人受挫感，企業也可獲得較優質的人才，達成三贏的局面。
3. 建構業界所需的優質人力資源庫，帶動公立就服機構徵才管道利用率。
4. 加以了解比較公立就服機構徵才管道與其它管道差異點，以尋求突破點，並對政府提供的如此優質資源加以宣導，以利資源可完善被利用。
5. 協助弱勢求職者就業，提供相關職業訓練、就業輔導，積極轉介進入企業任職，並進一步提供工作上的特別保障。

第一章緒論

第一節 調查緣起

臺北市為全國首善之都，集政治、經濟、金融、文化中心於一身，全市工商業使用之土地面積，占全國工商業使用土地面積之7%，但從業員工人數及全年銷售總額占比卻超過20%，顯示臺北市所創造之就業機會，是帶動國家整體發展的主要驅動力。臺北市產業結構一如其他國際都會城市，以服務業為主，約占80%，製造業則有沒落之勢。其中批發零售與金融保險為產業大宗。但近年來整體產業在大環境衝擊與影響下，產業的發展與結構亦面臨險峻之考驗。

就臺北市產業環境而言，2009年受到金融海嘯的衝擊，國際經濟景氣低迷、國內外需求急遽下降，2009年臺北市各產業營收普遍較2008年大幅下滑，其中以金融及保險業營收下滑23.4%最為嚴重，製造業營收也下滑逾20%。其他如營造業、批發及零售業、運輸及倉儲業等屬臺北市的重要產業，其營收亦下滑逾10%。

而在臺北市的勞動市場方面，經濟環境雖呈復甦趨勢，但復甦力道仍屬薄弱，不足以讓企業大幅回補所需人力，且失業率似有攀升之趨勢。據行政院主計處統計結果顯示(2009)，98年下半年臺北市失業率為5.9%，較上半年(5.7%)上升0.2%，較97年同期(4.3%)上升1.6%，全年失業率5.8%則較97年(4.0%)上升1.8%。

因此，為促進臺北市產業之發展，並妥善運用勞動人力資源，遂擬由企業的觀點出現，探討臺北市目前產業的發展現況、面臨之經營困境，及人力運用之情況與未來需求，並據此作為公立就業服務機構未來施政方向及擬定政策的重要參考依據，達到促進產業發展，人力資源有效利用與配置之目標。

第二節 調查目的

臺北市政府勞工局就業服務中心為從企業觀點了解目前臺北市各產業發展現況，及產業未來可能的發展方向，以利臺北市政府勞工局就業服務中心擬定政策，並作為未來施政方向之重要參考依據。因此，特委託一零四學習科技股份有限公司執行「臺北市產業現況及未來發展方向」之調查，針對企業端進行大規模量化調查，企盼由此調查結果中獲得未來制定促進就業政策之依據，評估應先投入之資源，以達到人適其所、人盡其才之目的。綜合上述，本調查具體目的如下：

1. 了解臺北市產業現況
2. 了解臺北市產業未來可能的發展方向
3. 了解企業界目前人力資源的運用現況
4. 了解企業界未來對人力的需求情況

第二章 文獻探討

第一節 臺北市產業發展沿革與特色

臺北都會區之產業結構發展與臺灣地區之經濟發展背景有密切之關係，臺北自日據時代起即已發展為臺灣地區之政經中心。戰後直到1950年代末期以接受美援進行進口替代之經濟發展策略，此時期之經濟結構及其空間分佈尚未有明顯之改變。

時至1960年代初期，臺灣經濟發展開始轉向出口導向之發展策略，此改變主要是肇因於國際政治經濟環境已產生明顯變化。隨著國際生產分工之重組及世界資本主義結構之變化，世界新經濟秩序形成，資本主義跨國企業為降低其生產成本及擴大市場與競爭力，將其研發、設計、行銷、行政管控之功能集中於企業總部，但將需勞力密集之製造及裝配工作移往開發中國家。如此一來，一方面可利用大量之廉價勞工降低成本；另一方面，又可將產品有效地銷售至當地市場(Clark, 1996)。

此時期臺北市除仍居於臺灣地區之經濟中樞外，臺北都會區更是承受此經濟結構及空間發展快速變遷之最典型地區，以其居住人口成長之情形即可略知其快速成長之情形，臺北都會區之人口數占全臺灣地區人口之比例，由1950年代之15.0%左右快速增加，於1971年所居人口達全臺地區之20.9%，1981年為25.5%，至1991年則達28.3%。

而近期，政府為了促進產業發展及活絡勞動市場，大力推動「六大新興產業」，政府對此六大新興產業推動六大新興產業行動計畫，共有以下六個方案：1.台灣生技起飛鑽石行動方案 2.觀光拔尖領航方案 3.綠色能源產業旭升方案 4.健康照護升值白金方案 5.精緻農業健康卓越方案 6.文化創意產業發展方案，各方案內容羅列如表1，六大新興產業在臺北市的分佈情況則詳述如下(在綠色能源及精緻農業無法蒐集到針對臺北市作深入介紹之文獻，故僅呈現整體產業之現況)：

表 1 六大新興產業相關政策方案彙整

產業別	方案名稱	方案內容
生技產業	台灣生技起飛鑽石行動方案	*強化產業化研發能量 *承接上游累積的成果 *成立生技創投基金 *吸引民間資金投入 *推動整合型育成機制 *提供整體服務平台 *成立食品藥物管理局 *建置與國際銜接法規環境
觀光旅遊	觀光拔尖領航方案	*提升國內旅遊品質 *發展國際觀光，成為國際觀光重要旅遊目的地 *增加外匯收入，成為東亞觀光交流轉運中心
綠色能源	綠色能源產業旭升方案	*發展綠能產業成為台灣產業新的生命力 *建立台灣成為能源技術與生產大國 *塑造我國節能減碳新風貌
醫療照護	健康照護升值白金方案	*提供完善醫療照護服務促進健康 *提升醫療服務之效率與品質
精緻農業	精緻農業健康卓越方案	*創造優質生活環境的農業 *為子孫留下美好的生態環境與清朗的生活空間 *提供更安全的農產品、更強的科研創意、更多的綠化、更少的污染、更溫馨的在地文化、更好的生活品質
文化創意	文化創意產業發展方案	*成為亞太文創產業匯流中心 *建構對所有文創產業皆友善之發展環境 *從生活出發，以創意加值文化，以美學提升全體生活品質，透過旗艦產業之推動，使文創產業全方位支應其他新興產業，展現台灣人文與經濟的全球定位。

在生技產業方面，目前行政院規劃兩部分，首先將加強法人研究機構研發能量，以承接研發機構之研究成果，並協助推進至臨床試驗階段；其次將設置具備豐富生技醫療經驗之專家，協尋生技產業發展的重心，而為了強化國內生技產業核心能力，將善用國內外人力資源，以迅速發展生技產業。

據臺北市政府產發局資料顯示(2009)，臺北市生技企業單位數約有 260 家，以產業範疇分佈來看，新興生技 166 家(63.8%)、製藥 48 家(18.5%)及醫療器材 46 家(17.7%)。2008 年生技產業營收總值約 561.9 億。

以行政區來看，臺北市生技廠商主要集中在中山區、內湖區、南港區及松山區，其中中山區 47 家(18.1%)、內湖區 40 家(15.4%)、南港區 36 家(13.8%)及松山區 35 家(13.5%)，此四行政區廠商的家數合計佔總家數的 60%。

在觀光旅遊產業方面，根據世界經濟論壇(WEF)針對觀光旅遊之定義為：觀光是生活節奏和環境之變遷有關，而且有與親身所經歷的環境參觀、自然環境、文化及社會有關的臨時而又自願的旅行現象之總體，所以觀光不是只有玩樂活動，而有離開現實生活，回歸自然與體驗文化之行為。根據發展觀光條例，觀光、休閒產業是指有關觀光資源之開發、建設及維護，觀光設施之興建、改善，以為了觀光旅客之旅遊、餐飲及住宿提供服務與便利及提供各界舉辦各類型大小國內、外會議，展覽相關之旅遊服務產業。

再者，臺北市為全臺觀光客聚集最密集的區域，由觀光行程中，花費占比較高的「住」來看，臺北市觀光旅館的家數遠高於其它地區，達 33 家之多(觀光局，2007)，為全台之最；以住用率來看，2009 年臺北地區觀光旅館住用率

亦高達 72.2%，遠高於全台旅館住用率平均值 64.6%。據臺北市觀光傳播局統計(2009)，臺北市主要觀光遊憩區遊客人數近兩年(97~98 年)幾乎逐年增加中。在房價方面，臺北市國際觀光旅館平均房價為 4,075 元，為全台第三高。

在**綠色能源產業**方面，是指不排放污染物的能源，包括核能和可再生能源，可再生能源是指原材料可以再生的能源，如水力發電、風力發電、太陽能、生物能(沼氣)、地熱能、海潮能等。

目前全球綠色能源產業之產值預計於 2015 年將達到 6,650 億美元規模，估計我國綠色能源產業屆時的產值可達 200 億美元，目前政府也因應六大新興產業之規劃與發展積極推動。而為了促使綠色能源產業發展加快，例如在太陽能方面，經濟部目前已輔導設立 168 套太陽光電系統。

未來 5 年內，政府將投入 250 億台幣推動再生能源與節約能源之設置及補助。同時，投入技術研發經費 200 億台幣，以產值規模估計，將可望帶動民間投資 2,000 億台幣以上。在綠色能源從業人員方面，至 2015 年時預估可成長至 11 萬人。

在**醫療照護產業**方面，台灣的老年人口日增，屆時將發生照護人力不足及醫療費用持續上揚等現況，醫療產業正透過相關技術以發展健康照護產業，因應未來之健康照護需求。而依照行政院「科技化服務業旗艦計畫」之政策，於 2006 年經濟部技術處推動「銀髮族 U-Care 旗艦計畫」，以因應未來逐漸增加的老人人口之情況。根據工研院 IEK 預估，台灣醫療照護產業(含健康照護服務產業與照護用醫療器材產業)將從 2006 年之 920 億台幣逐年上升至 2010 年之 1,696 億台幣。健康照護通常使用遠距照護之方式，主要服務包含生理訊號量測及傳送、異常通報、緊急救援服務、用藥提醒等。

據內政部資料顯示(2009)，我國目前 65 歲以上老人所占比例持續攀升，2009 年底已達 10.6%，老化指數為 65.1%，較其他亞洲國家為高。行政院推行的六大新興產業中，醫療照護產業已具初步成效，特別是觀光醫療在 2009 年巨幅成長 159%。各縣市老人長期照顧及安養機構數以臺北地區最多，共有 377 所。使用率則以臺北市 84.3% 最高。

在**精緻農業產業**方面，台灣之農業發展在加入 WTO 之後面臨重大的改變，大陸或東南亞之農業將以低價進攻台灣農產市場。雖然台灣具有科技與生產技術之優勢，但因我國農業耕地少，無法達到規模經濟，加上農民所得持續偏低，造成農業人口老化，很難留住青年人才等問題，使得台灣農業不得不思考轉型。而所謂的精緻農業就是以最低的成本，取得最大的市場優勢創造更高的附加價值，取得市場消費者的認同。

據行政院資料顯示(2009)，2008 年我國農業生技產值為 35 億台幣，占新興生技產業總產值 226 億元之 15.4%。政府在未來 4 年內將持續投入 242 億台幣，預期 2012 年精緻農業產值將達 1,349 億台幣，同時將創造約 5 萬 3 千個就業機會。

在文化創意產業方面，其定義源自創意或文化積累，透過智慧財產的形成運用，具有創造財富與就業機會潛力，並促進整體生活環境提升的行業。有關文化創意產業包含視覺藝術產業、音樂與表演藝術產業、文化展演設施產業、工藝產業、電影產業、廣播電視產業、出版產業、廣告產業、設計產業、設計品牌時尚產業、建築設計產業、創意生活產業、數位休閒及娛樂產業等。

依據文化局資料顯示(2008)，2008年全國文化創意產業的總營業額為5,688億台幣，臺北市總營業額為3,431億台幣，約占全國的六成。臺北市文創產業雖受到大環境的衝擊，2008年營收呈現下滑現象，但其減少幅度低於整體企業的衰退程度(-6.3%)。2006年到2008年臺北市文化創意產業的總體營業額成長率則是2.4%。在臺北市，每5家企業中就有2家是從事文創產業相關的事業；全國每10家文創產業的相關企業就有3家是在設立在臺北市；全部產業總營業額中有十分之一來自於文創產業。

第二節 臺北市產業現況與發展趨勢

一、公司行號登記家數

截至 98 年底，全國公司行號登記家數有 1,332,537 家，較 98 年第 3 季底(1,328,835 家)增加 0.3%(增加 3,702 家)，較 97 年底(1,321,746 家)增加 0.8%(10,791 家)；其中臺北市登記之公司行號家數有 214,081 家(占全國 16.1%)，較第 3 季(214,362 家)減少 0.1%(-281 家)，較 97 年底(214,929 家)減少 0.4%(-848 家)。在現有登記家數中，第三級產業(服務業部門，含批發零售業、住宿餐飲、運輸倉儲、金融保險及其他服務業)有 166,053 家(占臺北市 77.57%)，第二級產業(工業部門，含製造業、營造業、電力燃氣業、礦業)有 46,376 家(占臺北市 21.7%)，第一級產業(含農、林、漁、牧業)有 1,652 家(占臺北市 0.8%)。產業別中又以批發及零售業 76,038 家占最大宗(35.5%)，其次為製造業 25,419 家(11.9%)及營造業 19,676 家(9.2%)(參見表 2)。

表 2 各級產業公司行號登記家數

	家數	比重	前 3 大產業別
一級產業	1,652	0.8%	1. 批發及零售業 76,038 家(35.5%) 2. 製造業 25,419 家(11.9%) 3. 營造業 19,676 家(9.2%)
二級產業	46,376	21.7%	
三級產業	166,053	77.6%	
合計	214,081	100.0%	

資料來源：臺北市商業處

二、公司行號資本額

截至 98 年底止，全國登記之公司行號資本總額共計 18 兆 7,687 億台幣，較第 3 季(18 兆 6,822 億台幣)增加 0.5%(865 億台幣)，較 97 年底(18 兆 5,269

億台幣)增加 1.3%(2,418 億台幣)；其中臺北市登記之公司行號資本總額達 9 兆 3,650 億台幣(占全國 49.9%)，較第 3 季(9 兆 3,140 億台幣)增加 0.6%(510 億台幣)，較 97 年底(9 兆 3,371 億台幣)增加 0.3%(279 億台幣)；其中第三級產業為 6 兆 4,238 億台幣(占臺北市 68.6%)、第二級產業 2 兆 8,243 億台幣(占臺北市 30.2%)；第一級產業 1,169 億台幣(占臺北市 1.3%)。產業別中以金融及保險業 4 兆 822 億台幣為主(43.6%)，其次為製造業 1 兆 8,834 億台幣(20.1%)與電力及燃氣供應業 5,263 億台幣(5.6%)(參見表 3)。

表 3 各級產業公司資本額

	資本額(台幣)	比重	前 3 大產業別(台幣)
一級產業	1,169 億元	1.3%	1. 金融及保險業 4 兆 822 億元(43.6%)。 2. 製造業 1 兆 8,834 億元(20.1%) 3. 電力及燃氣供應業 5,263 億元(5.6%)
二級產業	2 兆 8,243 億元	30.2%	
三級產業	6 兆 4,238 億元	68.6%	
合計	9 兆 3,650 億元	100.0%	

三、公司行號總營業額

98 年第 4 季全國公司行號總營業額為 11 兆 832 億台幣，較 97 年同期(10 兆 6,093 億台幣)增加 4.5%，累計全年全國公司行號總營業額為 30 兆 1,443 億台幣，較 97 年全年(35 兆 4,099 億台幣)減少 14.9%；98 年第 4 季臺北市公司行號總營業額為 3 兆 7,810 億台幣(占全國總營業額之 34.1%)，較去(97)年同期(3 兆 8,406 億台幣)減少 1.6%，累計全年臺北市公司行號總營業額為 10 兆 2,303 億台幣，較 97 年全年(11 兆 8,930 億台幣)則減少 14.0%。

累計 98 年全年，臺北市第一級產業總營業額約 58 億台幣(占全市 0.1%)，較 97 年(43 億台幣)增加 34.9%、第二級產業總營業額約 2 兆 466 億台幣(占臺北市 20.0%)，較 97 年(2 兆 4,873 億台幣)減少 17.7%、第三級產業總營業額約 8 兆 1,779 億台幣(占臺北市 79.9%)，較去年(9 兆 4,015 億台幣)減少 13.0%。以產業別而言，累計全年營業額最高的前 3 大產業分別為批發及零售業 4 兆 4,416 億台幣(占臺北市 43.4%)，金融及保險業 1 兆 7,674 億台幣(占臺北市 17.3%)次之，及製造業 1 兆 3,954 億台幣(占臺北市 13.6%)(參見表 4)。

表 4 各級產業公司總營業額

	營業額(台幣)	比重	前 3 大產業別(台幣)
一級產業	58 億元	0.1%	1. 批發及零售業 4 兆 4,416 億元(43.4%) 2. 金融及保險業 1 兆 7,674 億元(17.3%) 3. 製造業 1 兆 3,954 億元(13.6%)
二級產業	2 兆 466 億元	20.0%	
三級產業	8 兆 1,779 億元	79.9%	
合計	10 兆 2,303 億元	100.0%	

資料來源：臺北市商業處

第三節 臺北市勞動市場現況與發展

一、勞動力參與率

98 年臺北市平均勞動力為 124 萬人，較 88 年 115 萬 8 千人增加 8 萬 2 千人，期間除 90 年與 94 年分別較上年減少外，其餘皆較上年增加，又以 96 年、97 年增加幅度最大，分別較上年增加 2 萬 2 千人左右。近 11 年臺北市平均勞動力參與率於 55.0% 至 57.0% 間起伏，88、89 年均為 56.3%，90 年則降為 55.5%，直至 97 年才回升至 56.3%，而 95 年為 55.2%，則為近 11 年最低。由性別觀察，88 年臺北市男性平均勞動力參與率為 65.8%，至 98 年則降為 63.3%，呈遞減之趨勢；88 年女性平均勞動力參與率為 47.4%，其後則於 47% 與 49% 之間起伏，直至 98 年升至 50.5%，創近 11 年新高(參見表 5)。

表 5 近 11 年臺北市勞動力與勞動力參與率

單位：千人；%

年 別	勞動力			非勞動力 人口	勞動力參與率(%)			失業率 (%)
	合計	就業者	失業者		合計	男	女	
88 年	1,158	1,125	33	900	56.3	65.8	47.4	2.9
89 年	1,169	1,137	32	905	56.3	65.6	47.8	2.7
90 年	1,155	1,110	46	927	55.5	64.5	47.2	3.9
91 年	1,170	1,116	54	929	55.8	64.3	48.0	4.6
92 年	1,173	1,119	53	941	55.5	63.9	47.8	4.6
93 年	1,183	1,134	49	939	55.8	63.9	48.3	4.2
94 年	1,181	1,135	46	947	55.5	63.8	48.0	3.9
95 年	1,187	1,143	44	962	55.2	63.5	47.7	3.7
96 年	1,210	1,165	45	962	55.7	63.4	48.8	3.7
97 年	1,232	1,182	50	955	56.3	63.5	49.9	4.0
98 年	1,240	1,168	72	953	56.5	63.3	50.5	5.8

資料來源：行政院主計處

二、就業人數

近 11 年臺北市平均就業人數增加 4 萬 3 千人，其中女性增加 5 萬 8 千人，兩性平均就業人數差距縮短。98 年臺北市平均就業人數為 116 萬 8 千人，較 88 年 112 萬 5 千人增加 4 萬 3 千人，除 90 年較上年減少 2 萬 7 千人外，98 年也較上年減少 1 萬 4 千人。就性別觀察，98 年男性平均就業人數為 61 萬 3 千人，11 年來變動幅度不大，而女性平均就業人數為 55 萬 5 千人，且自 96 年起大幅提升，至 98 年止上升幅度趨緩，近 3 年各分別增加 1 萬 6 千人、1 萬 6 千人及 2 千人，較 88 年之 49 萬 7 千人，增加 5 萬 8 千人，著實縮短兩性平均就業人數差距。另就業人口性別結構中雖以男性比例較高，惟 10 年來差距逐漸縮少，至 98 年兩性就業者比例差距僅為 5.0 個百分點，較 88 年之 11.6 個百分點，大幅縮短 6.6 個百分點(參見表 6)。

表 6 近 11 年臺北市男女就業人數

單位：千人；%

年 別 (單位:千人)	總計	男		女	
	人數	人數	%	人數	%
88 年	1,125	627	55.7	497	44.2
89 年	1,137	633	55.7	504	44.3
90 年	1,110	614	55.3	496	44.7
91 年	1,116	610	54.7	506	45.3
92 年	1,119	613	54.8	507	45.3
93 年	1,134	617	54.4	517	45.6
94 年	1,135	617	54.4	518	45.6
95 年	1,143	622	54.4	521	45.6
96 年	1,165	627	53.8	537	46.1
97 年	1,182	629	53.2	553	46.8
98 年	1,168	613	52.5	555	47.5

資料來源：行政院主計處

三、失業人數、失業率

89 年臺北市平均失業人數為 3 萬 2 千人，為近 11 年平均失業人數最少者，次年(90)美國 911 恐怖攻擊事件嚴重衝擊國際經濟，影響就業市場，失業人數增為 4 萬 6 千人，較上年增加 43.75%，為近 10 年增加幅度最高者，之後逐年遞減，至 95 年為 4 萬 4 千人，雖仍較 89 年多出 1 萬 2 千人，但已較 91 年減少 1 萬人，惟至 98 年受國際金融風暴影響平均失業人數又增為 7 萬 2 千人。

就性別觀察，男性平均失業人數以 98 年為最高，達 4 萬 3 千人，而以 89 年最低，有 1 萬 9 千人；女性平均失業人數以 98 年之 2 萬 9 千人為最多者。若就失業率觀察，近 11 年來臺北市失業率以 98 年為最高，達 5.8%。再觀察兩性失業率，男、女性失業率以 98 年最高，分別為 6.6% 及 5.0%，各年男性失業率均高於女性，且以 98 年兩性失業率相差 1.6 個百分點最多，96 年兩性相差僅 0.2 個百分點最低(參見圖 1、表 7)。

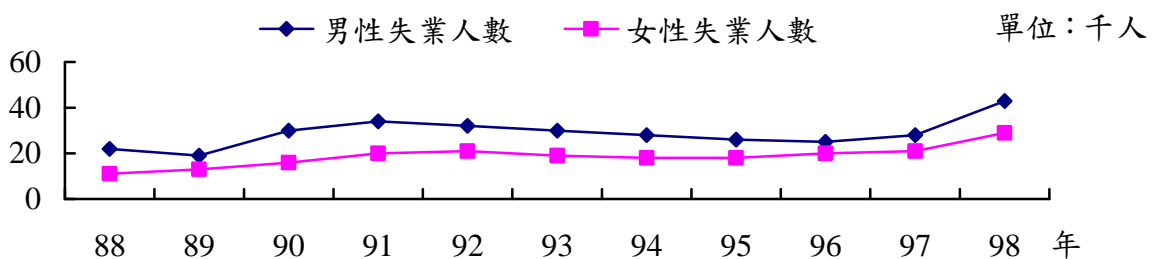


圖 1 近 11 年臺北市失業人數

資料來源：行政院主計處

表 7 近 11 年臺北市失業人數與失業率

單位：千人；%

年別	總計		男		女	
	失業者	失業率	失業者	失業率	失業者	失業率
88 年	33	2.9	22	3.3	11	2.3
89 年	32	2.7	19	2.9	13	2.5
90 年	46	3.9	30	4.6	16	3.1
91 年	54	4.6	34	5.3	20	3.8
92 年	53	4.6	32	5.0	21	4.0
93 年	49	4.2	30	4.6	19	3.6
94 年	46	3.9	28	4.4	18	3.3
95 年	44	3.7	26	4.0	18	3.4
96 年	45	3.7	25	3.8	20	3.6
97 年	50	4.0	28	4.3	21	3.7
98 年	72	5.8	43	6.6	29	5.0

資料來源：行政院主計處

綜合上述，目前臺北市勞動市場就業情況較其它縣市而言，尚屬不錯(參見圖 2)：

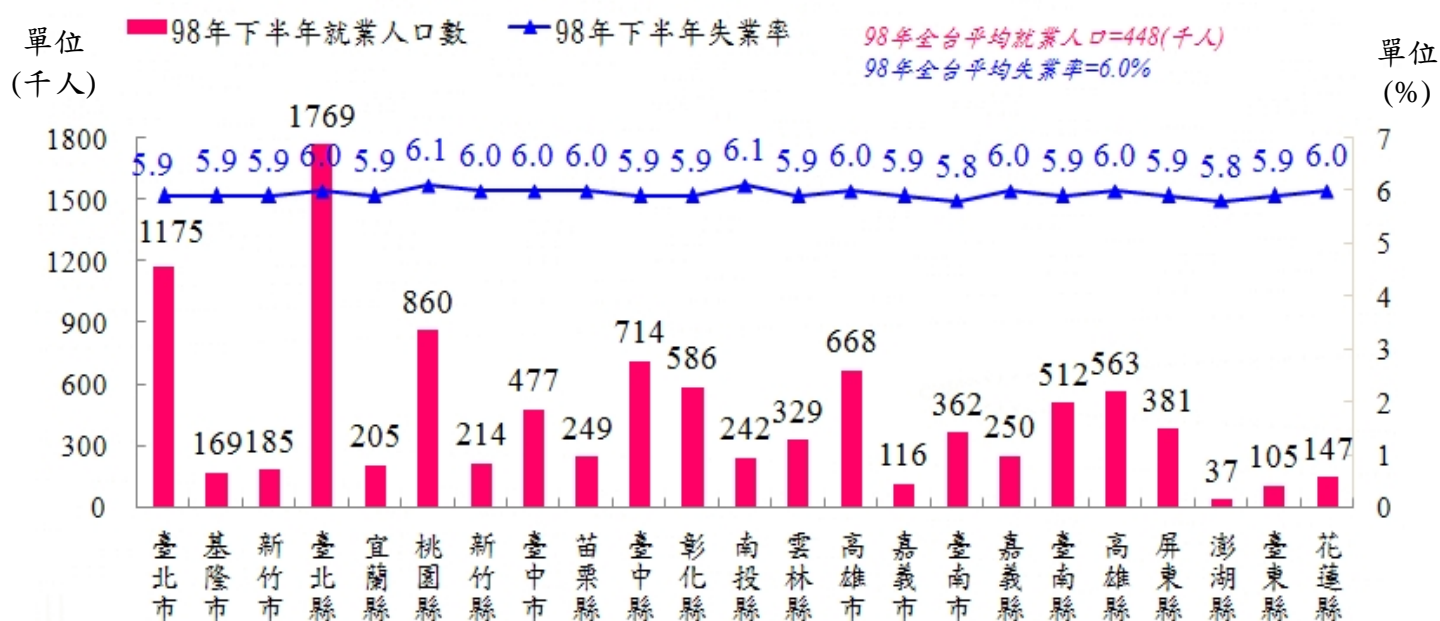


圖 2 各縣市勞動市場比較

資料來源：行政院主計處

註：此處資料期間為 98 年下半年之統計結果

第三章 研究方法

第一節 研究架構

本調查目的在於了解臺北市目前的產業現況，以及未來的發展方向，以找出臺北市最值得發展的產業。根據調查主題與目的，規劃由三大構面組成，包括企業基本資料、產業與人力運用現況及未來產業與人力發展方向，其中產業與人力運用現況又分為產業現況與人力運用現況兩個小構面；未來產業與人力發展方向則分為未來產業發展方向及未來人力發展方向兩構面。各構面所包含的變數說明如下：

1. 企業基本資料：產業類別、正職員工人數、資本額、年營業額及分公司設立情況等變數。
2. 產業現況：已進行之策略規劃、目前面臨困難及面臨困難之因應方式。
3. 人才運用現況：徵才需求情況及需求職務。
4. 未來產業發展方向：是否有轉型計劃、進行轉型方式、未來轉型產業、轉型原因、政府協助方式、六大新興產業前景預估及沒有計劃轉型原因。
5. 未來人力發展方向：未來所需職能、未來職務需求量、優先僱用對象順序、應徵人員主要工作型態、是否使用公立徵才管道及不考慮使用的原因。

接著詳細說明本研究中各構面之間的關係與假設：(參見圖 3)

1. 企業基本資料：預期將與產業現況、人才運用現況、未來產業發展方向及未來人力發展方向有相關。
2. 產業現況：預期目前面臨與產業現況中的面臨困難之因應方式及未來產業發展方向中的是否有轉型計劃有相關。
3. 未來產業發展方向：預期進行轉型方式將與未來產業發展方向中的政府協助方式有相關，而六大新興產業前景預估則與未來人力發展方向中的未來職務需求量有相關。

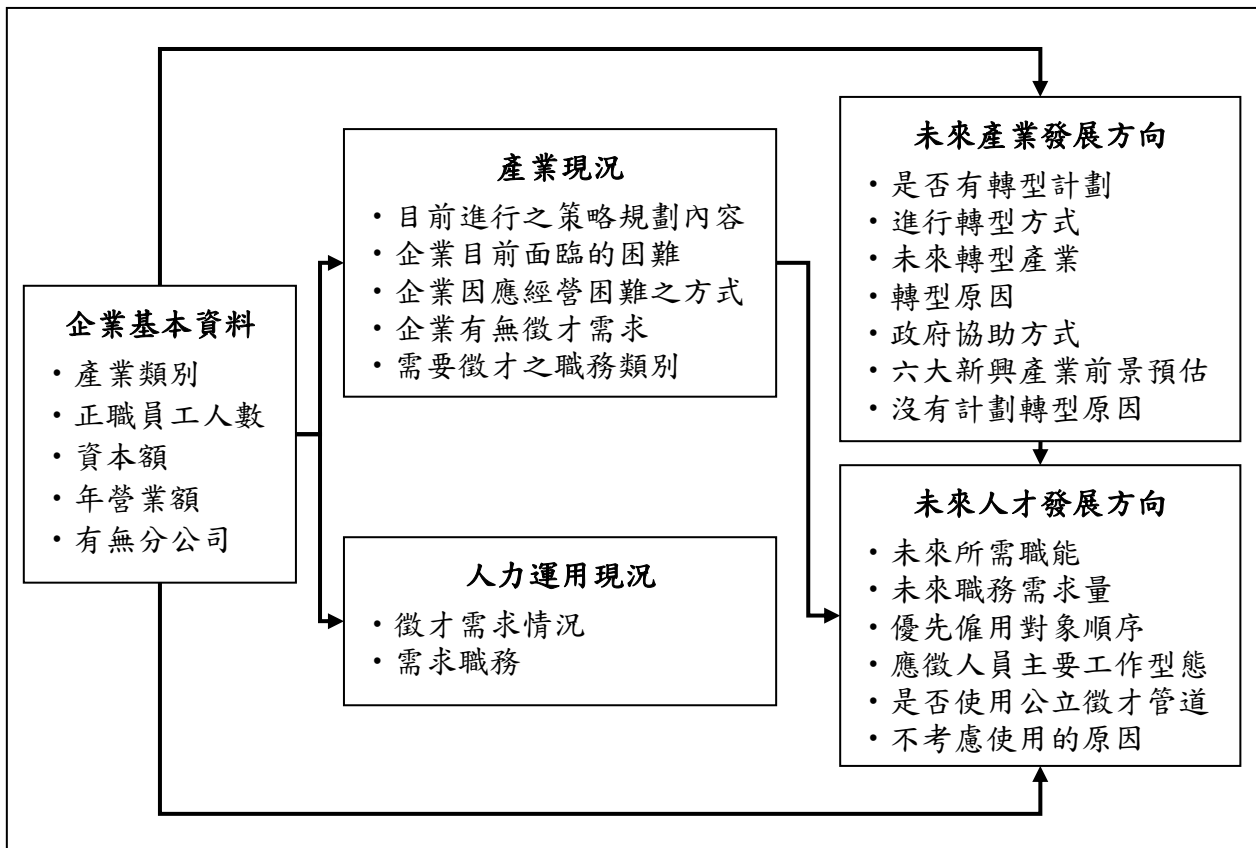


圖 3 研究架構圖

第二節 研究調查工具

本研究採電腦輔助電話調查(CATI, computer assisted telephone interviewing)進行。調查所建構之問卷係由臺北市政府勞工局就業服務中心與 104 學習科技股份有限公司及各界專家學者共同討論與修訂，經過問卷前測（pre-test）後，經確認並瞭解訪員與受訪者之互動情形及問卷操作情況，以修正問卷辭句便於操作，並確認最後版本之問卷後，方才進行調查作業，以確保資料品質之正確性及完整性。

第三節 調查過程與方法

一、調查時間

本調查執行日期為：民國九十九年五月三日至民國九十九年五月十八日止。

二、調查對象與範圍

本研究之調查對象為登記在臺北市之企業單位，並依企業規模大小選擇不同訪問對象，大企業訪問對象為人資主管與瞭解公司經營策略之中高階主管或適合回答公司經營策略相關問題之人員，如協理、董事長特助等；中小企業訪問對象為公司老闆或是瞭解人力運用情況及公司經營策略之相關人員。調查範圍為全臺北市，包括松山區、信義區、大安區、中山區、中正區、大同區、萬華區、文山區、南港區、內湖區、士林區及北投區等 12 個行政區。

三、調查方式

本研究採取電話調查的方式，主要針對登記在臺北市之企業單位，就調查研究主題各項內容詢問受訪者對產業現況、人才運用現況、未來產業發展方向及未來人力發展方向等看法與意見，最後並針對研究結果進行分析及提出具體建議。

四、抽樣方式

本研究為使樣本具代表性，乃根據臺北市商業處 1 月份統計資料結果及經濟部「98 年中小企業白皮書」之統計結果做為研究母體的特徵分配，並依照企業單位所屬的「行政區」、「產業類別」及「企業規模」三方面進行樣本配置並採用分層隨機抽樣，使樣本分配符合抽樣母體特徵。實際執行調查時，以 CATI 系統進行隨機抽號，針對母體名單中的企業進行電話調查。CATI 電訪作業流程詳述如下：

1. 母體名單資料蒐集：依據計劃書規劃之調查對象進行母體名單資料蒐集，母體名單資料來源將以臺北市商業處「臺北市公司登記設立清冊」為主，並以「中華黃頁」及「104 黃頁」為輔，以確保母體名單涵蓋率。整理合併已收集完成名單時，進一步檢查是否有重覆、資訊不足或資料錯誤等不合格名單，若有則刪除該筆資料，以確保母體名單品質。
2. 母體名單製作：依據所蒐集完成之母體資訊，個別將所在行政區、產業類別、公司規模及公司電話等資訊輸入母體名單並匯入系統。
3. 編訂訪員及督導員手冊：為使調查工作步驟統一、增進調查效率，有關本調查之作業事項，如作業流程、調查方式、填表說明、注意事項、調查技巧及工作進度控制等，均詳列於訪員及督導手冊內。
4. 督導及訪員訓練：於調查執行前進行督導及電話訪問員訓練，確保訪員對問卷內容完全了解及統一電話訪問之執行步驟與訪問內容。
5. 正式訪問時，每位電訪員於規定時段內，依據分配之母體名單進行電話訪問。正式訪問期間，若有問卷回收份數不足之情形，將針對未聯絡上之受訪者進行第二次電話調查，以達到預計回收份數。
6. 督導負責監督電訪員，並即時答覆、釐清電訪過程之疑問，且隨機抽查至少 10% 的合格樣本進行電話複查，複查時詢問受訪者「接受訪問時間」、「公司基本資料」並「隨機抽查關鍵問題」，以確保電訪員的訪問品質。對於問卷品質不佳或問卷填答有誤之訪員，督導需加以規勸或教育，若事後仍未改善者，一律取消其訪問資格。

五、電話接觸情況

本次研究共訪問了 5,976 個電話號碼，成功樣本共計 1,117 份，訪問成功率為 18.7%。接觸記錄參見表 8。

表 8 電訪實際接觸情形統計表

接觸情形		次數	百分比
非人為因素	無人接聽/答錄機	1091	18.3%
	傳真機	226	3.8%
	空號/歇業/電話故障	1492	25.0%
人為因素	無法聯絡到本人(不在/忙碌中/出差/休假)	314	5.3%
	約時間再接觸	551	9.2%
	配額已滿	83	1.4%
	拒訪	664	11.1%
	中途拒訪	22	0.4%
	已訪問過	13	0.2%
	不合乎調查方法(傳真問卷、mail 問卷)	403	6.7%
	成功樣本	1117	18.7%
合計		5976	100.0%

註：百分比計算方式均以總接觸記錄做為分母

六、回收樣本結構

本調查回收有效樣本共 1,117 份，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差為 $\pm 2.9\%$ 。有效樣本回收之分佈參見表 9 至表 12：

表 9 母體比例與樣本數-行政區

	母體比例	預計樣本數	完成樣本數
松山區	12.8%	138	138
信義區	8.2%	87	87
大安區	16.7%	179	188
中山區	21.1%	226	238
中正區	9.1%	97	97
大同區	7.3%	79	79
萬華區	4.3%	47	47
文山區	2.8%	30	30
南港區	2.3%	25	43
內湖區	6.8%	74	75
士林區	5.3%	56	56
北投區	2.9%	30	39
總數	100%	1068	1117

表 10 母體比例與樣本數-產業類別

	母體比例	預計樣本數	完成樣本數
批發及零售業	31.3%	332	343
製造業	17.2%	184	188
營造業	12.2%	130	132
專業科學及技術服務業	10.1%	107	112
金融及保險業	8.1%	87	91
資訊及通訊傳播業	5.8%	62	63
不動產業	4.4%	46	47
運輸及倉儲業	3.8%	41	41
其他服務業	2.2%	24	39
支援服務業	2.2%	24	27
農林漁牧業	0.9%	10	10
住宿及餐飲業	0.8%	9	10
用水供應及污染整治業	0.4%	4	4
藝術、娛樂及休閒服務業	0.3%	3	4
礦業及土石採取業	0.2%	3	3
電子及燃氣供應業	0.2%	2	3
總數	100%	1068	1117

表 11 母體比例與樣本數-企業規模

	母體比例	預計樣本數	完成樣本數
中小企業	95.2%	1017	1081
大型企業	4.8%	51	36
總數	100%	1068	1117

註：製造業、營造業、礦業及土石採取業員工數未滿二百人屬中小企業，其餘產業員工數未滿一百人屬中小企業

表 12 受訪者身份

		樣本數	百分比
總樣本數		1117	100.0%
公司老闆		533	47.7%
總經理、副總經理、協理		85	7.6%
人資部門主管		201	18.0%
瞭解人力運用情況及公司經營策略之人員	管理相關人員(人事/財務/管理/稽核)	42	3.8%
	業務相關人員(業務/採購/銷售/行銷)	20	1.8%
	行政總務相關人員(總務/行政)	19	1.7%
	老闆秘書/助理/特助	37	3.3%
	其他相關人員(店經理/其他主管/顧問)	180	16.1%

第四節 資料處理與分析

一、樣本代表性分析

本研究利用卡方適合度檢定檢驗有效樣本在「行政區」、「產業類別」及「企業規模」上是否與母體特徵一致，檢定結果顯示，三者都接受虛無假設(虛無假設為母體為某一機率分配；對立假設為母體不為該機率分配)，表示有效樣本在「行政區」、「產業類別」及「企業規模」分配上與母體特徵分配一致，即有效樣本具有母體代表性且足以推論至母體(參見表 13、表 14)。

表 13 適合度檢定結果

	樣本百分比	母體百分比	卡方檢定
行政區	100.0%	100.0%	卡方值=12.356(自由度 11) P 值=0.338>0.01 在 99%的信心水準下，樣本與母體的行政區分配無顯著差異。
松山區	12.4%	12.9%	
信義區	7.8%	8.2%	
大安區	16.8%	16.8%	
中山區	21.3%	21.1%	
中正區	8.7%	9.2%	
大同區	7.1%	7.3%	
萬華區	4.2%	4.3%	
文山區	2.7%	2.8%	
南港區	3.8%	2.4%	
內湖區	6.7%	6.9%	
士林區	5.0%	5.3%	
北投區	3.5%	2.9%	
企業規模	100.0%	100%	卡方值=5.724(自由度 1) P 值=0.017>0.01 在 99%的信心水準下，樣本與母體的企業規模分配無顯著差異。
中小企業	96.8%	95.2%	
大型企業	3.2%	4.8%	

註：製造業、營造業、礦業及土石採取業員工數未滿二百人屬中小企業，其餘產業員工數未滿一百人屬中小企業

表 14 適合度檢定結果(續)

	樣本 百分比	母體 百分比	卡方檢定
產業類別	100.0%	100.0%	卡方值=9.945(自由度 15) P 值=0.823>0.01 在 99%的信心水準下，樣本與母體的產業類別分配無顯著差異。
批發及零售業	30.7%	31.2%	
製造業	16.8%	17.2%	
營造業	11.8%	12.2%	
專業科學及技術服務業	10.0%	10.0%	
金融及保險業	8.1%	8.1%	
資訊及通訊傳播業	5.6%	5.8%	
不動產業	4.2%	4.3%	
運輸及倉儲業	3.7%	3.8%	
其他服務業	3.5%	2.2%	
支援服務業	2.4%	2.2%	
農林漁牧業	0.9%	0.9%	
住宿及餐飲業	0.9%	0.8%	
用水供應及污染整治業	0.4%	0.4%	
藝術、娛樂及休閒服務業	0.4%	0.3%	
礦業及土石採取業	0.3%	0.2%	
電子及燃氣供應業	0.3%	0.2%	

註：製造業、營造業、礦業及土石採取業員工數未滿二百人屬中小企業，其餘產業員工數未滿一百人屬中小企業

二、電訪資料整理

(一) 資料檢誤

本調查利用 SPSS 並根據問卷設計邏輯撰寫邏輯檢誤程式並針對各題項做檢查，找出邏輯有誤或有遺漏的資料，以確保每一筆合格樣本都符合問卷邏輯且填答完整。

(二) 邏輯錯誤及遺漏值處理原則

若經檢誤程式判斷邏輯有矛盾或有遺漏資料時，則立即聯絡訪員確認實際答案或請訪員回撥給該企業單位的問卷填答者做補問作業。若經三次回撥後仍無法聯絡到問卷填答者時，則將該筆資料作廢。

三、統計分析方法

本研究利用 SPSS 進行描述性及推論性統計分析。探討臺北市目前的產業現況，以及未來的發展方向，以找出臺北市最值得發展的產業。為達成此目前，規劃採用卡方檢定進行推論統計並針對統計檢定驗證其具有統計顯著且具有實質意義者做描述與探討(參見表 15)。

表 15 推論性統計分析表

自變項		依變項	
企業 基本資料	產業類別 正職員工人數 資本額 年營業額 分公司設立情況	產業現況	已進行之策略規劃 目前面臨困難 面臨困難之因應方式
		人才運用 現況	徵才需求情況 需求職務
		未來產業 發展方向	是否有轉型計劃 進行轉型方式 未來轉型產業 轉型原因 政府協助方式 六大新興產業前景預估 沒有計劃轉型原因
		未來人力 發展方向	未來所需職能 未來職務需求量 優先僱用對象順序 應徵人員主要工作型態 是否使用公立徵才管道 不考慮使用的原因
產業現況	目前面臨困難	產業現況	面臨困難之因應方式
		未來產業 發展方向	是否有轉型計劃
未來產業 發展方向	進行轉型方式	未來產業 發展方向	政府協助方式
	六大新興產業前景預估	未來人力 發展方向	未來職務需求量

第四章 調查結果分析

第一節 企業與人力運用現況

一、企業經營現況之探討

(一) 企業為達成營業額目標，所進行之策略規劃

整體而言，為了達到 2010 年的營業額目標，約有近九成的企業皆規劃了相關的經營策略，僅有約一成的企業沒有任何的策略規劃。而在各種經營策略中，企業界普遍聚焦於「加強市場行銷活動」(46.1%)、「提升售後服務」(41.2%) 及「發展新產品或新服務」(37.4%)，三者比例皆超過三成(參見圖 4)。

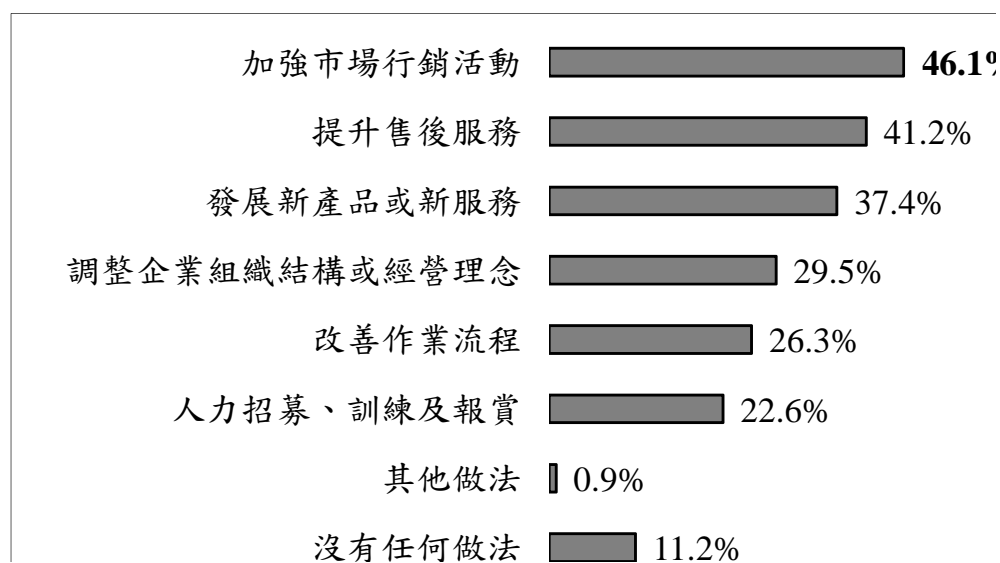


圖 4 企業 2010 年所進行之策略規劃事項

據調查資料顯示，「產業類別」、「正職員工人數」及「分公司設立情況」，對於企業策略規劃的事項會有不同的表現(參見附錄 A-表 01)。

就產業類別而言，批發零售業、專業科學及技術服務業、金融保險業策略規劃的方向與整體結果頗為相似，皆以「加強市場行銷活動」、「提升售後服務」及「發展新產品或新服務」為主。其中，批發零售業、金融保險業在「加強市場行銷活動」的比例更明顯高於整體平均值。

製造業、資訊及通訊傳播業則側重於「發展新產品或新服務」，「加強市場行銷活動」、「提升售後服務」的比重相對稍低。再者，資訊及通訊傳播業在上述三種策略規劃上，其比例皆較製造業為高。

不動產業、其他服務業則在「加強市場行銷活動」、「提升售後服務」等策略上加強，唯不動產業更著重於「人力招募、訓練及報賞」；其他服務業則特別著重於「調整企業組織結構或經營理念」。

營造業、運輸及倉儲業則呈現出較不同的風貌。營造業策略重點在於「提

升售後服務」，其次為調整企業組織結構或經營理念、改善作業流程；運輸及倉儲業則將策略重點置於「調整企業組織結構或經營理念」，其次為「改善作業流程」、「加強市場行銷活動」。

就正職員工人數而言，100 人以上的企業，為達 2010 年的營業額目標，皆有相關策略規劃事項，各種策略的規劃比例皆達四成以上，且在「發展新產品或新服務」、「調整企業組織結構或經營理念」、「人力招募、訓練及報賞」的比例明顯高於正職員工人數不到 100 人的企業。

就分公司設立情況而言，可發現有設立分公司的企業在「加強市場行銷活動」的策略上著墨較深，比例高達 60.8%，同時也不忘兼顧「發展新產品或新服務」策略(51.5%)。

小結：

「加強市場行銷活動」(46.1%)、「提升售後服務」(41.2%)及「發展新產品或新服務」(37.4%)為目前企業最主要的前三大策略規劃事項。

較需人與接觸的產業(如批發零售業)，偏好「加強市場行銷活動」；較偏向產品或研發的產業(如製造業)，偏好「發展新產品或新服務」。

正職員工人數越多的企業，策略規劃的比例越高，規劃事項也較周全。

(二) 「產業環境的改變」為目前企業界所面臨最主要的經營困難

總體而言，目前企業界在經營上所面臨的困難，以「產業環境的改變」(51.8%)為大宗，其次為「市場行銷」(15.9%)，但相較於「產業環境的改變」，「市場行銷」的比例已大幅驟降(參見圖 5)。

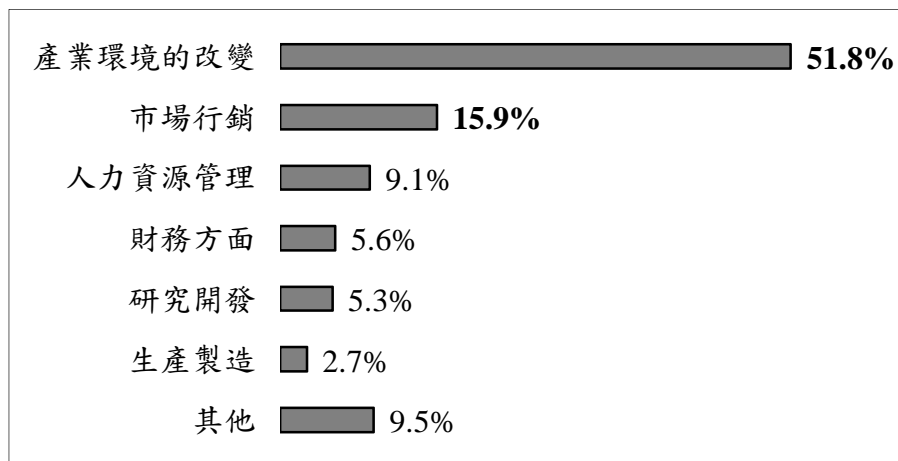


圖 5 企業目前在經營上面臨的困難

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「產業類別」在企業經營上面臨的困難具有顯著性差異。(參見表 16)

就產業類別深入探討，不管何種產業，「產業環境的改變」皆是各產業在經營上所面臨的最大困難，尤其以「運輸及倉儲業」感受深刻，其比例達

70.7%，遠高於其它產業別。除「產業環境的改變」外，「批發零售業」、「專業科學及技術服務業」及「金融保險業」，尚面臨了「市場行銷」的困難；「資訊及通訊傳播業」、「不動產業」及「其他服務業」則有「人力資源管理」的困難尚待解決；「其他服務業」則另外面對了「財務方面」的困難。

表 16 企業目前在經營上面臨的困難

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	產業環境的改變	市場行銷	人力資源管理	財務方面	研究開發	生產製造
總計	1,117	100.0	51.8	15.9	9.1	5.6	5.3	2.7
批發及零售業	343	100.0	50.1	20.7	5.2	7.0	4.4	3.2
製造業	188	100.0	55.3	14.9	5.3	2.1	7.4	5.3
營造業	132	100.0	53.8	11.4	9.8	6.8	3.0	3.0
專業、科學及技術服務業	112	100.0	49.1	16.1	9.8	8.0	6.3	0.0
金融及保險業	91	100.0	58.2	16.5	7.7	2.2	6.6	1.1
資訊及通訊傳播業	63	100.0	47.6	14.3	17.5	4.8	9.5	3.2
不動產業	47	100.0	40.4	14.9	23.4	6.4	0.0	0.0
運輸及倉儲業	41	100.0	70.7	2.4	9.8	4.9	7.3	0.0
其他服務業	39	100.0	43.6	7.7	28.2	10.3	2.6	0.0

註：僅呈現樣本數大於 30 之資料

(三) 「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」為企業因應困難的主要策略。

由整體結果可知，約 87.1% 的企業對於面臨的困難，會較積極的採取因應對策。而最主要的因應策略為「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」(41.1%)，其次為「提高行銷能力」(20.5%)。值得注意的是，同時也有 12.9% 的企業沒有任何因應策略(參見圖 6)。

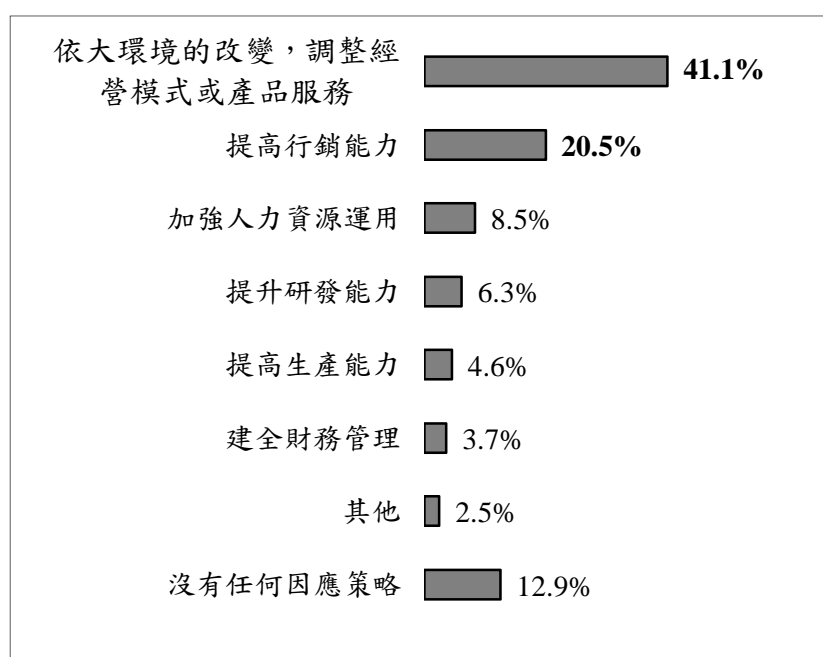


圖 6 企業因應經營困難的策略

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「產業類別」、「正職員工人數」及「資本額」，對於企業因應經營困難的策略上具有顯著性差異(參見表 17)。

就產業類別而言，「金融保險業」、「資訊及通訊傳播業」及「不動產業」在面臨經營困難時，較有相對應的因應策略；而「運輸及倉儲業」與「其他服務業」在面臨經營困難時，無任何因應策略的比例則明顯高於其它產業。

「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」對各產業來說都是最主要的因應方式，尤其「營造業」(45.5%)、「金融保險業」(52.7%)及「運輸及倉儲業」(53.7%)的比例明顯高於其它產業；「金融保險業」及「運輸及倉儲業」更高出整體平均水準約 10%。

「批發零售業」(29.7%)、「金融保險業」(24.2%)及「不動產業」(23.4%)在「提高行銷能力」的比例上皆較其他產業來得高。而「資訊及通訊傳播業」(17.5%)、「其他服務業」(17.9%)、「不動產業」(17.0%)在「加強人力資源運用」方面，其比例亦是各產業中較突出的。

「製造業」(12.2%)則在「提升研發能力」著墨較深。「資訊及通訊傳播業」(14.3%)，以「提高生產力」因應困境的比例較其它產業高出許多，亦高於整體平均值。

就正職員工人數而言，員工人數「不到 10 人」的企業，無任何策略規劃的比例較其他企業來得高。「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」仍是最主要的因應方式，尤其「100 人以上」的企業，其比例相對較高(50.0%)。

「未滿 30 人」的企業，以「提高行銷能力」因應經營困難的比例，較 30 人以上的企業來得高，比例皆超過二成。

而在「加強人力資源運用」方面，除「未滿 5 人」的企業之外，凡正職員工人數「5 人以上」的企業，對於「加強人力資源運用」的關注度便明顯提高。

就資本額而言，「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」同樣是最主要的因應方式，尤其資本額「501-2000 萬」、「超過 1 億」的企業，其比例明顯較其它資本額的企業高，亦超過整體水準。

再者，相較於其它資本額的企業，資本額「不到 500 萬」及「2001-5000 萬」的企業，採用「提高行銷能力」因應困境的比例較高。

表 17 企業因應經營困難的策略

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	依大環境改變調整經營模式或產品服務	提高行銷能力	加強人力資源運用	提升研發能力	提高生產能力	健全財務管理	其他	沒有任何因應策略
總計	1,117	100.0	41.1	20.5	8.5	6.3	4.6	3.7	2.5	12.9
產業別										
批發及零售業	343	100.0	39.7	29.7	3.8	6.7	2.6	3.5	0.9	13.1
製造業	188	100.0	38.3	16.5	5.3	12.2	7.4	3.7	3.7	12.8
營造業	132	100.0	45.5	12.1	10.6	3.8	3.8	4.5	4.5	15.2
專業、科學及技術服務業	112	100.0	36.6	13.4	13.4	5.4	6.3	5.4	1.8	17.9
金融及保險業	91	100.0	52.7	24.2	11.0	3.3	1.1	0.0	3.3	4.4
資訊及通訊傳播業	63	100.0	33.3	14.3	17.5	7.9	14.3	3.2	1.6	7.9
不動產業	47	100.0	42.6	23.4	17.0	2.1	4.3	6.4	0.0	4.3
運輸及倉儲業	41	100.0	53.7	17.1	0.0	2.4	0.0	2.4	4.9	19.5
其他服務業	39	100.0	35.9	15.4	17.9	5.1	0.0	2.6	2.6	20.5
正職員工人數										
未滿 5 人	499	100.0	38.7	21.2	6.2	7.2	3.0	4.8	1.2	17.6
5~9 人	292	100.0	41.4	21.6	8.9	6.2	5.5	3.4	2.4	10.6
10~19 人	145	100.0	46.2	20.0	10.3	3.4	4.8	2.1	4.8	8.3
20~29 人	55	100.0	38.2	20.0	18.2	5.5	5.5	1.8	3.6	7.3
30~99 人	84	100.0	42.9	15.5	10.7	9.5	8.3	3.6	2.4	7.1
100 人以上	42	100.0	50.0	16.7	9.5	0.0	7.1	0.0	9.5	7.1
資本額										
不到 500 萬	711	100.0	37.1	23.2	7.0	6.6	4.9	4.4	2.1	14.6
501 萬~1,000 萬	190	100.0	50.5	12.6	14.2	6.8	4.7	1.6	1.1	8.4
1,000 萬~2,000 萬	43	100.0	48.8	11.6	9.3	2.3	4.7	4.7	4.7	14.0
2,001 萬~5,000 萬	32	100.0	37.5	21.9	9.4	0.0	3.1	3.1	12.5	12.5
5,001 萬~1 億	25	100.0	48.0	24.0	4.0	8.0	0.0	4.0	0.0	12.0
超過 1 億	56	100.0	46.4	16.1	10.7	5.4	5.4	3.6	7.1	5.4
拒答	60	100.0	46.7	21.7	6.7	6.7	1.7	1.7	1.7	13.3

另外，進一步交叉比對企業所面臨的前三大困難與因應對策後，可發現有部份產業仍在困境中求生存，如「製造業」、「批發零售業」、「專業科學及技術服務業」、「資訊及通訊傳播業」，即使對於「產業環境的改變」提出因應策略，但問題並沒有完全被解決，目前最大的經營困難仍是「產業環境的改變」。

同樣的，「其他服務業」最大的困難則是「人力資源管理」問題。「運輸及倉儲業」則需同時面對「產業環境的改變」與「人力資源管理」的困難。其中，對於「人力資源管理」的問題，「運輸及倉儲業」甚至沒有任何的因應策略，顯示出該產業在「人力資源管理」上極需協助(參見表 18)。

表 18 企業面臨困難與因應策略對照表

單位：企業家數，%

	樣本數	產業環境的改變			市場行銷			人力資源管理		
		面臨之困難 (A)	相對因應策略 (B)	尚未解決之困難 (A-B)	面臨之困難 (A)	相對因應策略 (B)	尚未解決之困難 (A-B)	面臨之困難 (A)	相對因應策略 (B)	尚未解決之困難 (A-B)
總計	1,117	51.8	41.1	10.7	15.9	20.5	-4.6	9.1	8.5	0.6
批發及零售業	343	50.1	39.7	10.4	20.7	29.7	-9.0	5.2	3.8	1.4
製造業	188	55.3	38.3	17.0	14.9	16.5	-1.6	5.3	5.3	0
營造業	132	53.8	45.5	8.3	11.4	12.1	-0.7	9.8	10.6	-0.8
專業、科學及技術服務業	112	49.1	36.6	12.5	16.1	13.4	2.7	9.8	13.4	-3.6
金融及保險業	91	58.2	52.7	5.5	16.5	24.2	-7.7	7.7	11.0	-3.3
資訊及通訊傳播業	63	47.6	33.3	14.3	14.3	14.3	0	17.5	17.5	0
不動產業	47	40.4	42.6	-2.2	14.9	23.4	-8.5	23.4	17.0	6.4
運輸及倉儲業	41	70.7	53.7	17.0	2.4	17.1	-14.7	9.8	0	9.8
其他服務業	39	43.6	35.9	7.7	7.7	15.4	-7.7	28.2	17.9	10.3

註：A-B 之數值越大，表示尚未解決之困難越大。

(四) 企業目前面臨困難與因應策略之相關性分析

經統計交叉分析檢定後，發現企業目前面臨之困難與因應策略具顯著性差異。企業對於所面臨之困難，基本上皆具有互相對應之因應策略，惟在面臨「生產製造」、「市場行銷」、「研究開發」的困難時，尚有「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」之因應策略(參見表 19)。

表 19 企業面臨困難與因應策略之相關性分析

		因應策略								
		樣本數	依大環境的改變，調整經營模式或產品服務	提高生產能力	提高行銷能力	加強人力資源運用	提升研發能力	健全財務管理	其他	沒有任何因應策略
目前經營上面臨的困難	總計	1117	41.1%	4.6%	20.5%	8.5%	6.3%	3.7%	2.5%	12.9%
	產業環境的改變	579	57.7%	4.7%	14.5%	5.0%	5.2%	1.4%	2.2%	9.3%
	生產製造	30	30.0%	30.0%	13.3%	3.3%	13.3%	3.3%	3.3%	3.3%
	市場行銷	178	27.5%	2.2%	52.2%	5.1%	3.9%	3.4%	0.0%	5.6%
	人力資源管理	102	18.6%	4.9%	19.6%	43.1%	0.0%	3.9%	1.0%	8.8%
	研究開發	59	30.5%	6.8%	16.9%	8.5%	37.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	財務方面	63	19.0%	1.6%	15.9%	7.9%	9.5%	33.3%	3.2%	9.5%

小結：

87.1%的企業在面臨經營困難時，會採取相對的因應策略，但也有12.9%的企業完全沒有任何因應策略。

「產業環境的改變」為企業所面臨最大的困難，尤以「運輸及倉儲業」感受最強烈(70.7%)。

「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」為企業因應困難的最主要方式(41.1%)。

正職員工人數越多的企業，面對經營困難時，積極因應的比例較高。

「製造業」、「資訊及通訊傳播業」、「專業科學及技術服務業」及「批發零售業」最需突破的困境仍是「產業環境的改變」。「其他服務業」面臨最大的考驗則是「人力資源管理」的問題。而「運輸及倉儲業」則同時承受著「產業環境的改變」及「人力資源管理」兩面夾擊。

企業對於所面臨之困難，基本上皆具有互相對應之因應策略，惟在面臨「生產製造」、「市場行銷」、「研究開發」的困難時，尚有「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」之因應策略。

二、人力需求現況

(一) 約八成五的企業目前無徵才需求；徵才需求以基層人員居多

由本次調查結果可知，目前多達八成五的企業沒有招募人才的需求，即使有徵才需求也偏向基層人員，比例約 13.9%；對於管理階層的徵才需求則約 3.9%；而同時對基層人員與管理階層皆有需求的比例約佔 2.7%(參見圖 7)。

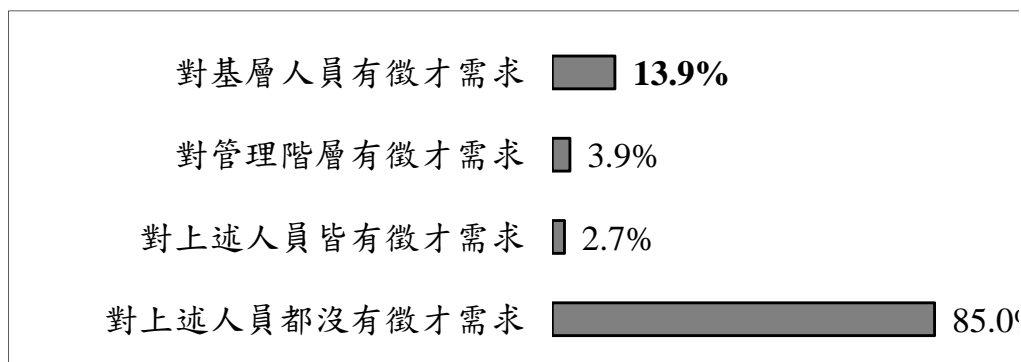


圖 7 企業目前徵才之需求

據調查資料顯示，「產業類別」、「正職員工人數」及「分公司設立情況」，對於企業策略規劃的事項會有不同的表現(參見附錄 A-表 04)。

在產業類別方面，不動產業(36.2%)、金融及保險業(24.2%)、資訊及通訊傳播業(19.0%)對於基層人員的需求較大，皆明顯高於其它產業。另外，在管理階層人才的需求方面，金融保險業(12.1%)與其他服務業(10.3%)的需求比例相對較高，其餘產業對於管理階層人才皆無太大的需求。

在正職員工人數方面，10 人以上規模的企業，普遍較有基層人員的需求，且比例皆超過整體平均值，尤其正職員工人數 10-19 人、30-99 人的企業，對基層人員的需求比例皆超過二成，100 人以上規模的企業，對基層人員的需求更突破五成。另一方面，對管理階層人才的需求上，以 30 人以上規模的企業較有明顯的需求，尤其以 100 人以上的企業比例較高，其比例約 23.8%

在分公司設立情況方面，設有分公司的企業對於基層人員及管理階層的需求亦大於未設分公司的企業。

(二) 「管理階層」以「專業人員」需求量最大；「基層人員」以「服務工作人員及售貨員」需求量最大

進一步探討企業對於各職務人員的需求後發現，「管理階層」所需的職務類別，主要以「專業人員」(44.4%)、「行政主管、企業主管及經理人員」(33.3%)為主(參見圖 8)；在基層人員方面的職務類別則以「服務工作人員及售貨員」(32.3%)、「專業人員」(30.3%)及「技術員及助理專業人員」(20.6%)的需求量最大(參見圖 9)。

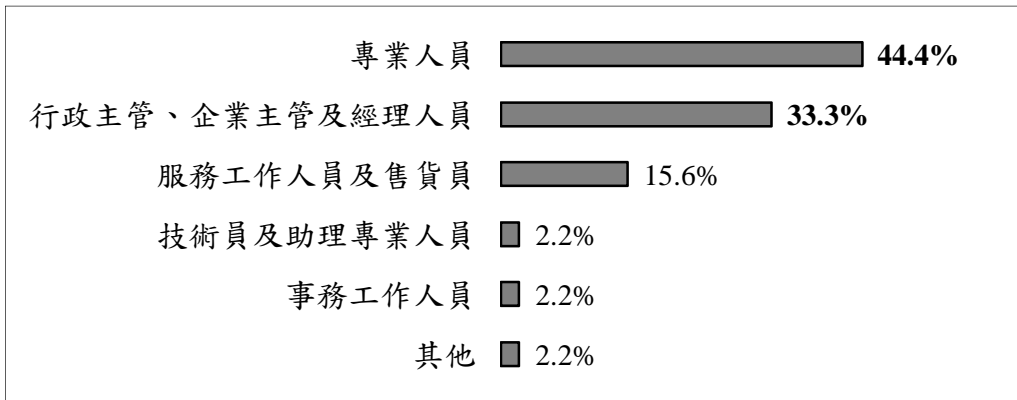


圖 8 管理階層徵才職類

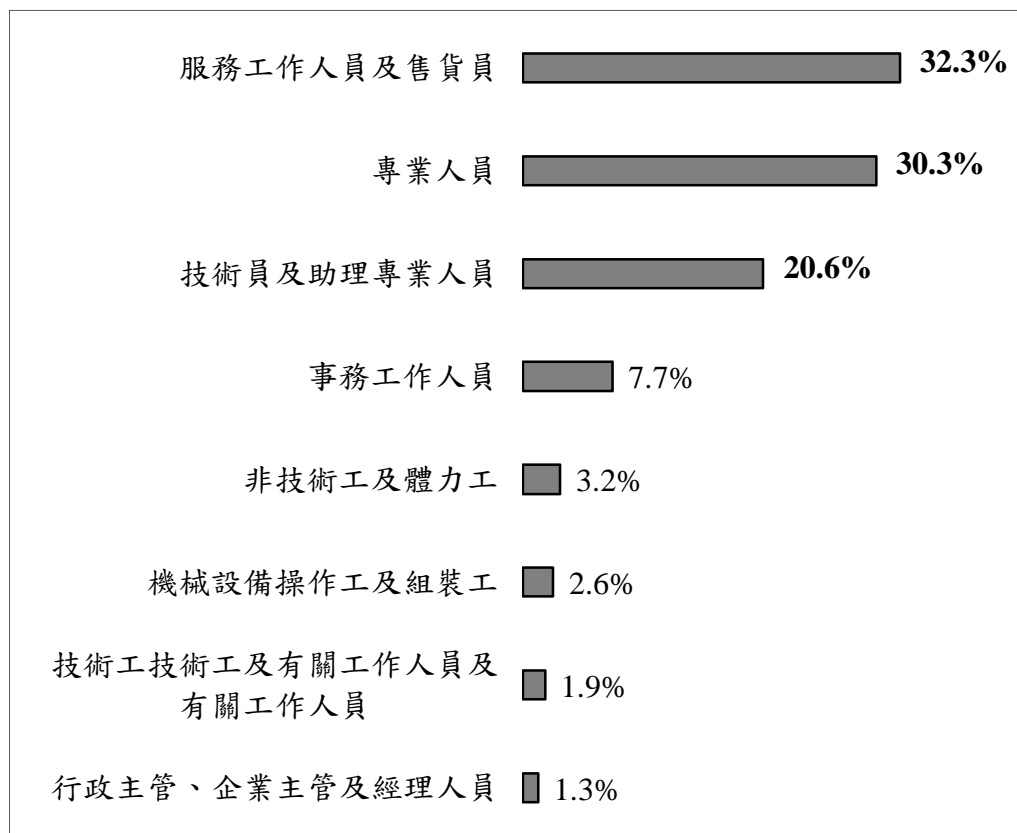


圖 9 基層人員徵才職類

因對「管理階層」有徵才需求之企業僅有 45 家(參見附錄 A-表 05)，經卡方檢定後，雖在「年營業額」上達顯著差異，但樣本數分散至各營業額類別後，樣本數小於 30，無法進行有效推論，故對於檢定結果不另行說明。

在「基層人員」方面，有徵才需求之企業共 155 家(參見附錄 A-表 06)，經卡方檢定後，在「產業別」、「年營業額」上達顯著差異，但同樣因樣本數分散至各細類後，樣本數皆小於 30，或僅有一類樣本數大於 30，無法進行有效推論，故對於檢定結果亦不另行說明。

小結：

八成五企業目前無徵才需求。即使有需求，也以基層人員為主(13.9%)，對管理階層的需求則約3.9%。

基層人員的需求量兩大來源為「不動產業」(36.2%)、「金融保險業」(24.2%)，且以「服務工作人員及售貨員」(32.3%)、「專業人員」(30.3%)等職務需求量較大。

管理階層的需求量則來自於「金融保險業」(12.1%)及「其他服務業」(10.3%)，且以「專業人員」(44.4%)與「行政主管、企業主管及經理人員」(33.3%)兩大職務需求量最大。

由以上結果可知，目前業界釋出的工作機會以服務業佔多數。

第二節 未來產業發展方向與人力需求狀況

一、未來產業發展方向

(一) 22.9%的企業有轉型規劃；轉型方式以「開發新產品，或提升產品價值」居多

對於公司未來的轉型規劃，多數企業並無轉型的計畫(72.9%)，約22.9%的企業有企業轉型的規劃(參見圖10)。

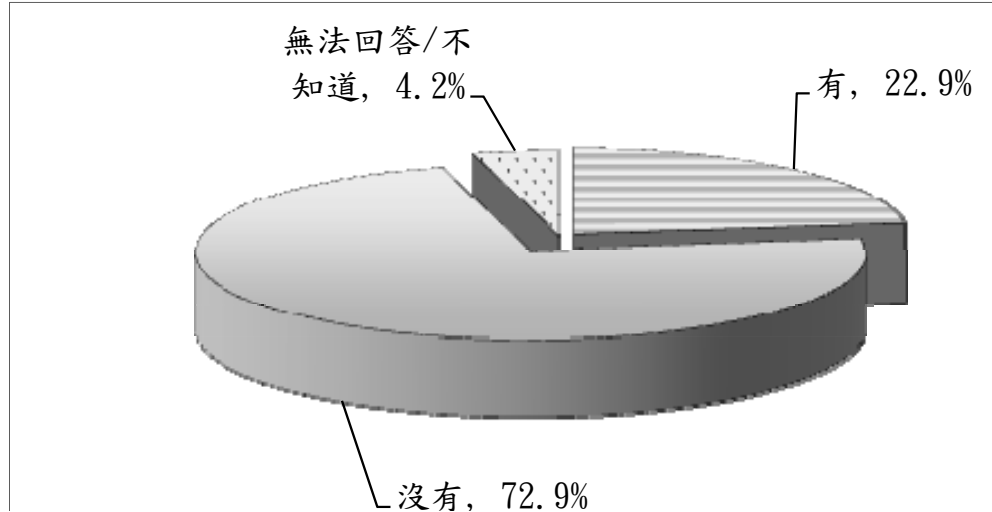


圖 10 未來企業轉型的計畫

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「資本額」在未來企業轉型計畫上具有顯著性差異。

就資本額而言，資本額在「5000萬以下」的企業，其規劃企業轉型的比例高於其它資本額的企業；而沒有轉型規劃的企業中，以資本額「1000萬以下」的企業居多，約佔75.3%(參見表20)。

表 20 未來企業轉型計畫

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	有	沒有	無法回答 /不知道
總計	1,117	100.0	22.9	72.9	4.2
資本額					
不到 500 萬	711	100.0	23.2	73.0	3.8
501 萬~1,000 萬	190	100.0	21.1	75.3	3.7
1,001 萬~2,000 萬	43	100.0	23.3	69.8	7.0
2,001 萬~5,000 萬	32	100.0	25.0	71.9	3.1
5,001 萬~1 億	25	100.0	36.0	52.0	12.0
超過 1 億	56	100.0	17.9	73.2	8.9
拒答	60	100.0	23.3	75.0	1.7

進一步分析企業轉型的型態，可發現最主要的轉型型態為「開發新產品，或提升產品價值」(32.0%)、「品牌經營及市場行銷方向的轉變」(23.4%)。其次為「產業的轉換」(14.8%)及「設立分公司，或與其他公司整併或合作」(13.3%)(參見圖 11)。

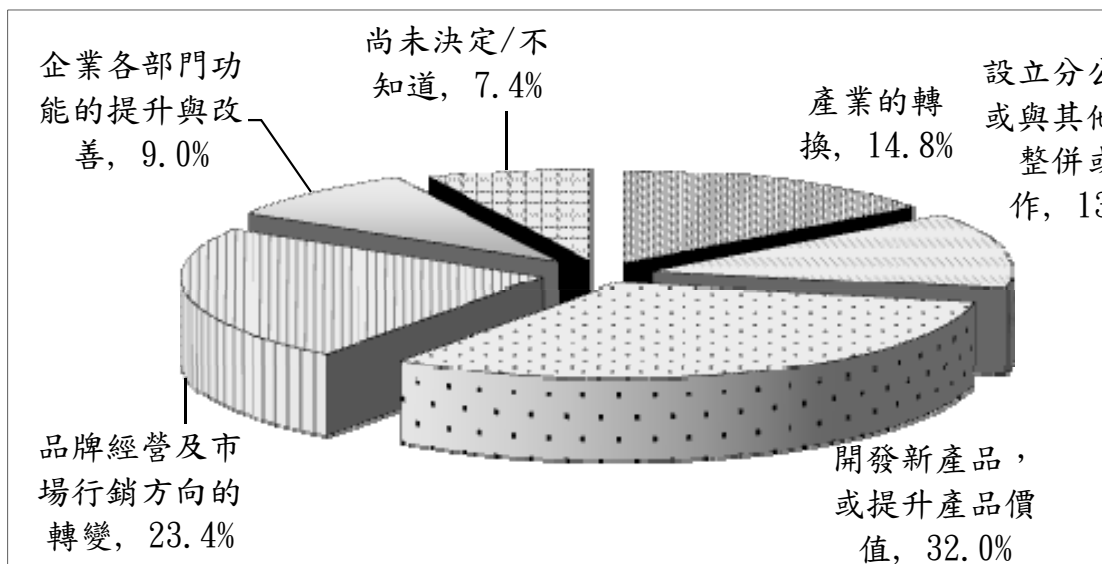


圖 11 企業轉型型態

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「產業類別」在未來企業轉型型態上具有顯著性差異。就產業類別而言，「批發零售業」(40.7%)、「製造業」(40.5%) 在「開發開發新產品，或提升產品價值」的比例顯著高於其它產業(參見表 21)。

表 21 未來企業轉型的型態

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	開發新產品，或提升產品價值	品牌經營及市場行銷方向的轉變	產業的轉換	設立分公司，或與其他公司整併或合作	企業各部門功能的提升與改善	尚未決定/不知道
總計	256	100.0	32.0	23.4	14.8	13.3	9.0	7.4
產業別								
批發及零售業	81	100.0	40.7	21.0	16.0	6.2	7.4	8.6
製造業	42	100.0	40.5	23.8	14.3	9.5	4.8	7.1
營造業	25	100.0	20.0	16.0	12.0	20.0	20.0	12.0
專業、科學及技術服務業	21	100.0	28.6	23.8	9.5	19.0	19.0	0.0
金融及保險業	17	100.0	35.3	35.3	0.0	23.5	0.0	5.9
資訊及通訊傳播業	20	100.0	30.0	45.0	15.0	10.0	0.0	0.0
不動產業	12	100.0	16.7	33.3	8.3	33.3	0.0	8.3
運輸及倉儲業	13	100.0	15.4	0.0	53.8	15.4	0.0	15.4
其他服務業	10	100.0	30.0	20.0	0.0	20.0	20.0	10.0

(二) 企業目前面臨困難與未來轉型規劃之相關性分析

經統計交叉分析檢定後，發現企業目前面臨困難與未來轉型規劃具有顯著性差異，企業面臨「研究開發」、「財務方面」的困難時，有轉型規劃的比例相對較高(參見表 22)。

表 22 未來企業轉型的型態

		未來轉型規劃			
		樣本數	有	沒有	無法回答/不知道
經營上面臨最大的困難	總計	1117	22.9%	72.9%	4.2%
	產業環境的改變	579	24.9%	70.8%	4.3%
	生產製造	30	13.3%	83.3%	3.3%
	市場行銷	178	16.9%	77.0%	6.2%
	人力資源管理	102	22.5%	72.5%	4.9%
	研究開發	59	33.9%	64.4%	1.7%
	財務方面	63	33.3%	65.1%	1.6%
	其他	106	13.2%	84.0%	2.8%

(三) 計劃進行產業轉換的企業約 14.8%，轉換產業以「批發零售業」與「專業科學及技術服務業」居多。

在本次調查中，計劃進行產業轉換的企業家數共 38 家，在有轉型計劃的企業家數中，約佔 14.8%。在轉換的產業方面，以轉換至「批發及零售業」的比例最高(28.9%)，其次為「專業、科學及技術服務業」(21.1%)(參見圖 12)。

若進一步觀察企業轉型至這些產業的原因，可發現主因是「產業經濟環境有利轉型」及「公司內部優勢有利於轉型的產業」，兩者比例皆為 42.1%(參見圖 13)。

因進行產業轉換的企業樣本數過少，僅有 38 家，經卡方檢定後，雖在「正

職員工人數」上具有顯著性差異，但樣本數分散至各員工人數類別後，樣本數小於 30，無法進行有效推論，故對於檢定結果不另行說明(參見附錄 A-表 10)。

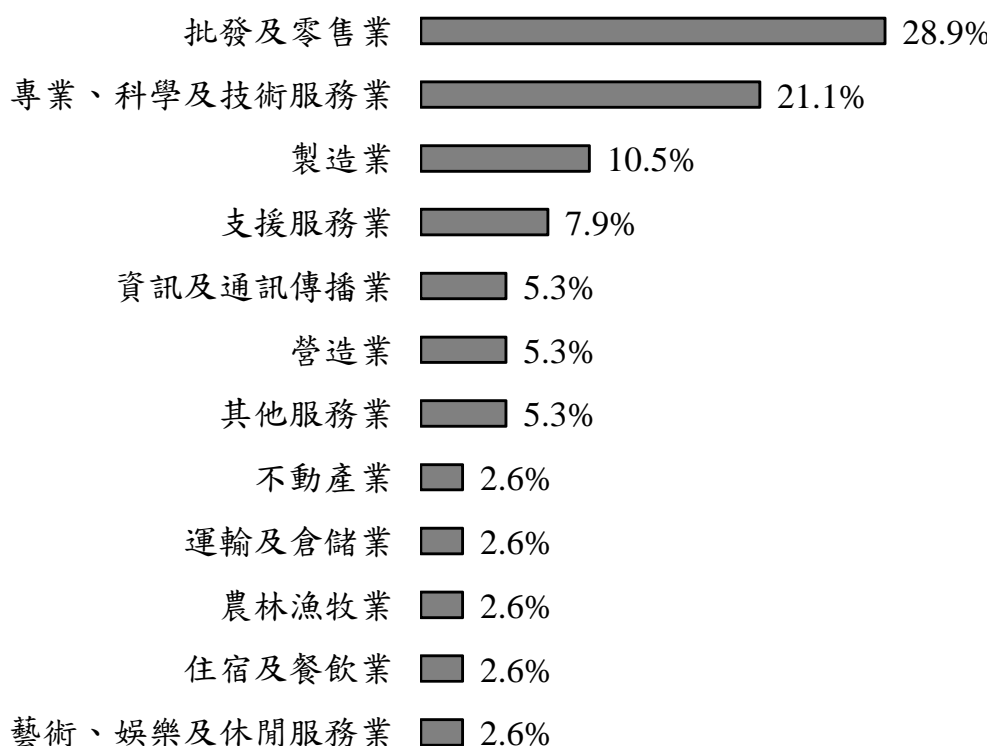


圖 12 產業轉換類別

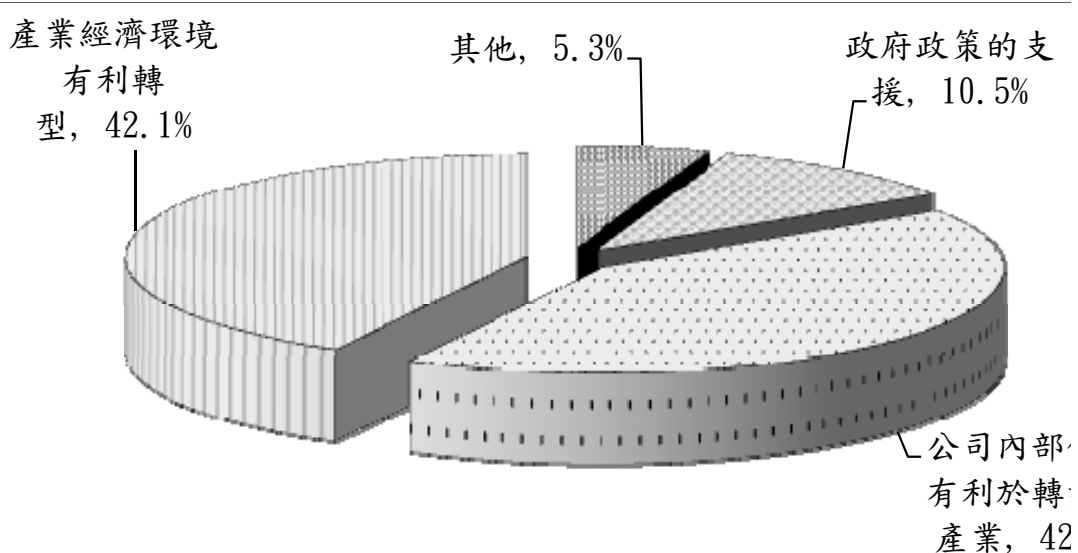


圖 13 產業轉換之原因

小結：

約 22.9% 的企業已有轉型的規劃，轉型型態以「開發新產品，或提升產品價值」(32.0%)、「品牌經營及市場行銷方向的轉變」(23.4%) 為主。其次為「產業的轉換」(14.8%) 及「設立分公司，或與其他公司整併或合作」(13.3%)。

計劃進行產業轉換的企業約14.8%，轉換產業以「批發零售業」與「專業科學及技術服務業」居多。進行產業轉換的主因以「產業經濟環境有利轉型」及「公司內部優勢有利於轉型的產業」為主。

企業面臨「研究開發」、「財務方面」的困難時，有轉型規劃的比例相對較高。

(四) 「沒有轉型需求」為企業沒有規劃轉型的主要原因(59.0%)，「改善產業經濟環境」為企業最迫切需政府協助之事項(48.4%)

由本次調查結果可知，多數企業尚無轉型之規劃，探究其背後原因，發現最主要的原因在於「沒有轉型的需求」(59.0%)(參見圖 14)。

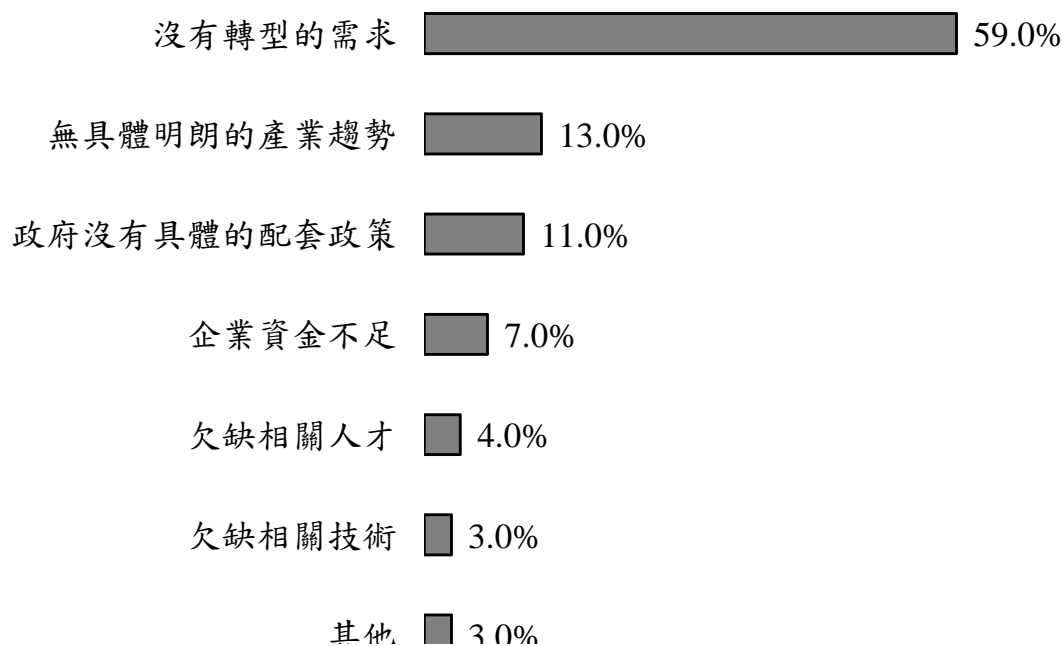


圖 14 沒有規劃企業轉型的最主要原因

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「正職員工人數」在沒有規劃企業轉型的主要原因上具有顯著性差異。

就正職員工人數而言，不難發現員工人數在 20-29 人(73.8%)、30-99 人(70.3%)的企業，「沒有轉型需求」的比例相對較高。員工人數 100 人以上規模的企業，考量的原因除「沒有轉型的需求」(50.0%)外，尚會考慮「無具體明朗的產業趨勢」(16.7%)。而員工人數未滿 5 人的企業，考量「政府沒有具體配套政策」(12.7%)、「企業資金不足」(9.9%)的比例高於其他員工人數的企業(參見表 23)。

表 23 沒有規劃企業轉型的最主要原因

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	沒有轉型的需求	無具體明朗的產業趨勢	政府沒有具體的配套政策	企業資金不足	欠缺相關人才	欠缺相關技術	其他
總計	861	100.0	59.2	13.4	10.6	7.3	4.4	2.6	2.6
正職員工人數									
未滿 5 人	393	100.0	54.7	15.3	12.7	9.9	3.8	1.8	1.8
5~9 人	218	100.0	60.6	12.8	8.3	6.9	6.0	3.7	1.8
10~19 人	114	100.0	63.2	13.2	9.6	4.4	3.5	4.4	1.8
20~29 人	42	100.0	73.8	7.1	7.1	4.8	2.4	4.8	0.0
30~99 人	64	100.0	70.3	6.3	9.4	1.6	6.3	0.0	6.3
100 人以上	30	100.0	50.0	16.7	10.0	3.3	3.3	0.0	16.7

就企業需政府提供的協助而言，對於「改善產業經濟環境」(48.4%)的期盼是最殷切的，其次為「培育專業人才」(25.8%)(參見圖 15)。

進一步經統計交叉分析檢定後，發現產業類別、正職員工人數、資本額、年營業額及分公司設立情況，在企業需政府協助之事項上並無顯著差異。

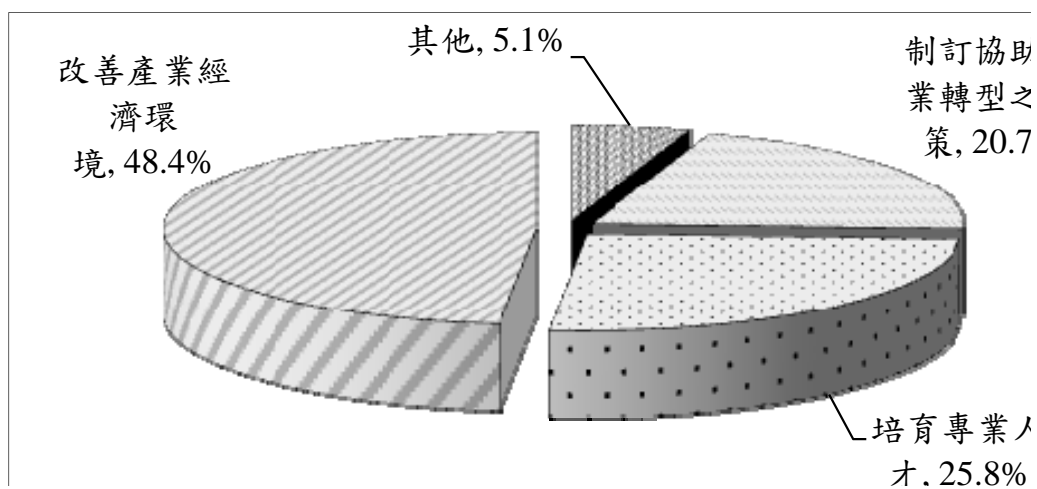


圖 15 企業需政府協助之事項

(五) 「綠色能源」、「觀光旅遊」及「生物科技」為最適合於臺北市發展之新興產業

「六大新興產業」係目前行政院大力推動扶植的產業類別，對照此次調查結果，將可從業界的觀點獲知六大新興產業在臺北市的發展前景。整體而言，企業界較看好「綠色能源」(27.6%)、「觀光旅遊」(20.2%)及「生物科技」(19.3%)等產業在臺北市的發展(參見圖 16)。

進一步經統計交叉分析檢定後，發現產業類別、正職員工人數、資本額、年營業額及分公司設立情況，在六大新興產業於臺北市的發展前景上並無顯著差異。

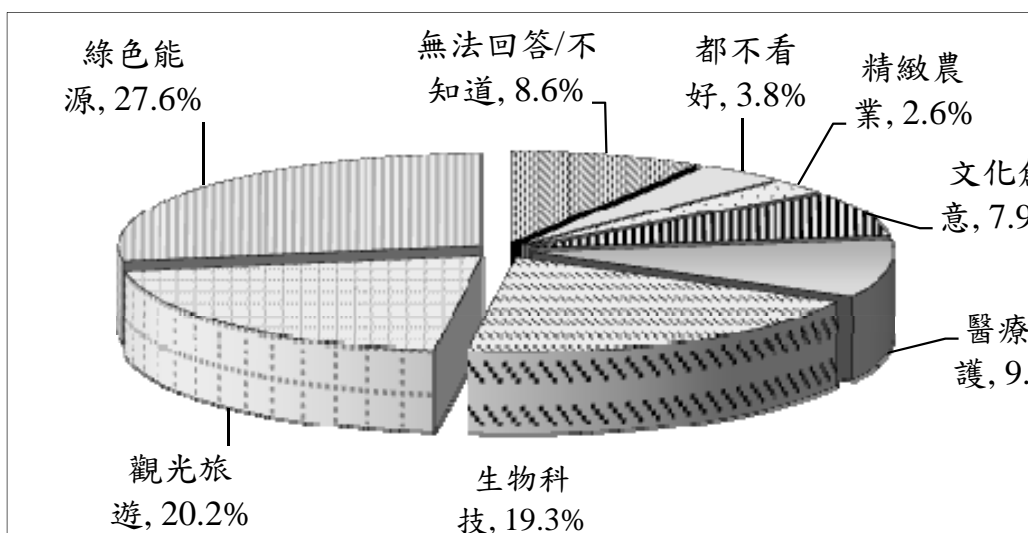


圖 16 看好臺北市發展的「六大新興產業」

小結：

「沒有轉型需求」為企業沒有規劃轉型的主要原因(59.0%)，「改善產業經濟環境」為企業最迫切需政府協助之事項(48.4%)，其次為「培育專業人才」(25.8%)。

「綠色能源」、「觀光旅遊」及「生物科技」為最被企業認同，適合於臺北市發展之三大新興產業。

二、未來人力運用情況

(一) 「良好工作態度」、「穩定度及抗壓性」及「具備長才及專業知識」為企業未來進用人力時較注重之職能條件

整體而言，業界在未來進用人力時，較注重的前三大職能條件為「良好的工作態度」(80.8%)、「穩定度及抗壓性」(79.4%)及「具備長才及專業知識」(72.2%)(參見圖 17)。

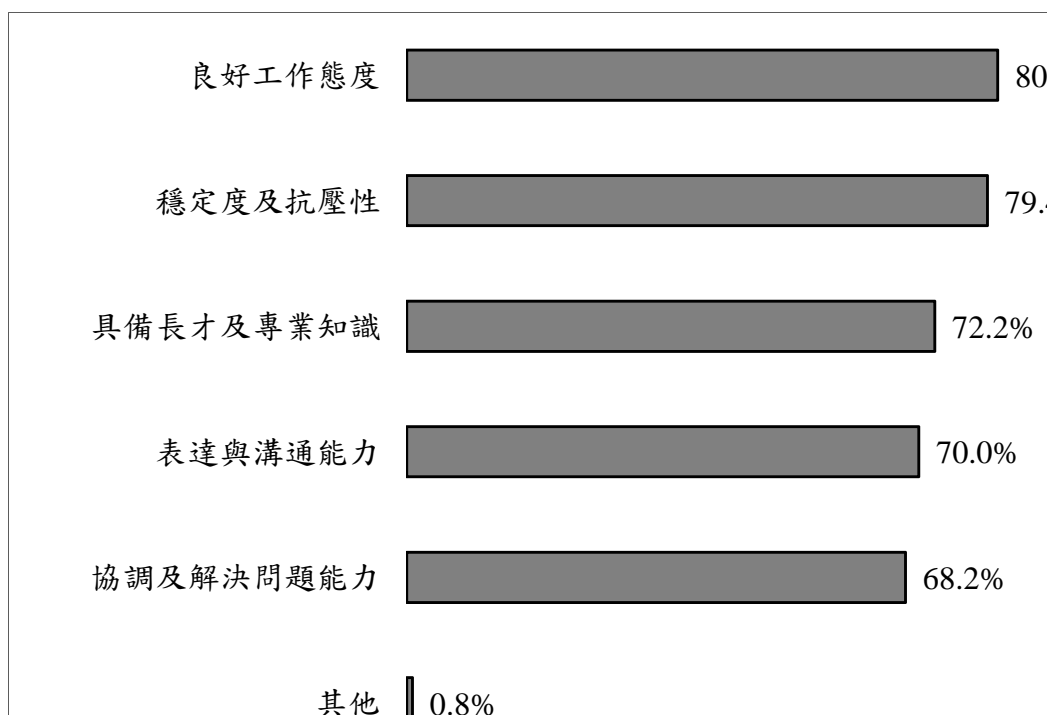


圖 17 企業未來進用人力注重之職能條件

據調查資料顯示，「產業類別」與「年營業額」，對於企業未來進用人力注重的職能條件上會有不同的表現(參見附錄 A-表 14)。

就產業類別而言，各產業注重的職能條件仍以「良好的工作態度」、「穩定度及抗壓性」及「具備長才及專業知識」為主，惟各產業在各條件的注重比重上互有增減，如批發零售業(83.1%)、製造業(79.8%)、金融保險業(84.6%)、資訊及通訊傳播業(84.1%)首重「良好工作態度」；製造業(79.8%)、專業科學及技術服務業(79.5%)、不動產業(89.4%)、運輸及倉儲業(90.2%)對「穩定度及抗壓性」有相當程度的重視；營造業(82.6%)、金融保險業(81.3%)、其他服務業(71.8%)則較關注「具備長才及專業知識」。

就年營業額而言，可發現年營業額「超過 1000 萬」的企業，格外注重「良好工作態度」；「超過 500 萬」的企業，則特別注意「穩定度及抗壓性」。

(二) 未來勞動市場上，以「專業人員」的需求量最大(38.9%)

從此次調查的整體結果可發現，業界大多認為「專業人員」(38.9%)將是未來勞動市場上需求量最大的職務類別，其次為「服務工作人員及售貨員」(22.2%)與技術員及助理專業人員(19.2%)(參見圖 18)。

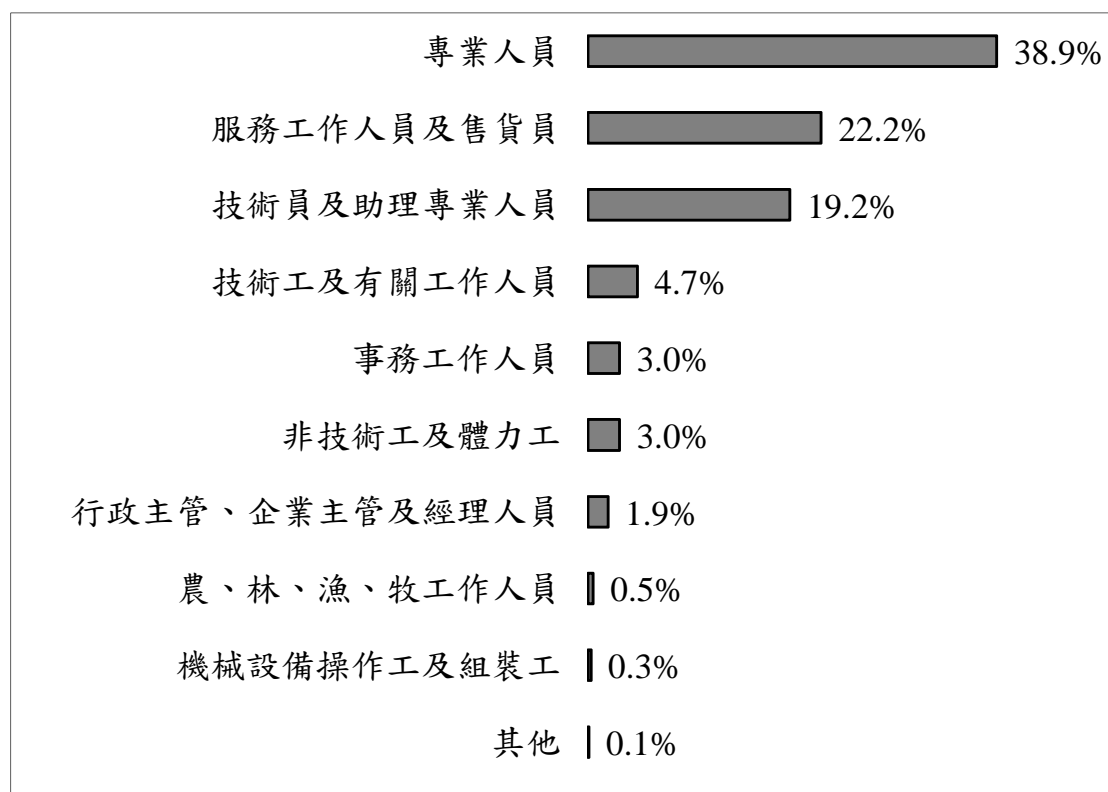


圖 18 未來勞動市場上，何種職務需求量最大

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「產業類別」在未來勞動市場上，何種職務需求量最大具有顯著差異。

就產業類別而言，認為「專業人員」需求量最大的產業分別為「營造業」(42.4%)、「專業、科學及技術服務業」(48.2%)、「金融保險業」(52.7%)及「資訊及通訊傳播業」(60.3%)。

「服務工作人員及售貨員」的未來需求量亦被「批發零售業」、「不動產業」、「運輸及倉儲業」所認同，這樣的結果也反映了某種程度的產業特性。此外，對於「技術員及助理專業人員」的需求量，則以「營造業」、「專業科學及技術服務業」及「其他服務業」的比例較高，均高於整體平均值(參見表 24)。

表 24 未來勞動市場上，何種職務需求量最大

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	專業人員	服務工作 人員及售 貨員	技術員及 助理專業 人員	技術工及 有關工作 人員	非技術工 及體力工
總計	1,117	100.0	38.9	22.2	19.2	4.7	3.0
產業別							
批發及零售業	343	100.0	30.0	31.2	17.8	3.8	3.5
製造業	188	100.0	38.8	12.2	22.9	8.0	3.7
營造業	132	100.0	42.4	3.8	30.3	12.1	6.1
專業、科學及技術服務業	112	100.0	48.2	13.4	25.0	0.9	0.0
金融及保險業	91	100.0	52.7	30.8	6.6	0.0	0.0
資訊及通訊傳播業	63	100.0	60.3	12.7	14.3	3.2	0.0
不動產業	47	100.0	36.2	48.9	10.6	2.1	0.0
運輸及倉儲業	41	100.0	31.7	34.1	12.2	0.0	4.9
其他服務業	39	100.0	33.3	20.5	25.6	7.7	0.0

(三) 企業看好六大新興產業發展與未來職務需求量之相關性分析

經統計交叉分析檢定後，發現企業看好六大新興產業與未來職務需求量具顯著性差異。當企業看好「生物科技」、「綠色能源」及「文化創意」時，其認為「專業人員」需求量最大的比例明顯較高；當企業看好「觀光旅遊」產業時，其認為「服務工作人員及售貨員」需求量最大的比例明顯較高(參見表 25)。

表 25 未來勞動市場上，何種職務需求量最大

	樣本數	未來職務需求量											
		行政 主 管、企 業主 管及 經理 人員	專業 人員	技術 員及 助理 專業 人員	事務 工作 人員	服務 工作 人員 及售 貨員	農、 林、 漁、 牧 工作 人員	技術 工及 有關 工作 人員	機械 設備 操作 工及 組裝 工	非技 術工 及體 力工	其他	無法 回答/ 不知道	
總計	1117	1.9%	38.9%	19.2%	3.0%	22.2%	0.5%	4.7%	0.3%	3.0%	0.1%	6.2%	
最看好 哪個 「六大 新興產 業」在 臺北市 的發展	生物科技	216	2.3%	44.0%	23.6%	2.8%	12.5%	0.5%	7.9%	0.0%	1.4%	0.5%	4.6%
	綠色能源	308	2.3%	42.9%	18.5%	4.2%	22.4%	0.3%	4.2%	0.0%	2.3%	0.0%	2.9%
	觀光旅遊	226	2.2%	29.2%	18.6%	3.1%	29.2%	0.4%	6.6%	0.0%	3.1%	0.0%	7.5%
	醫療照護	111	1.8%	36.0%	16.2%	3.6%	23.4%	0.9%	1.8%	1.8%	5.4%	0.0%	9.0%
	文化創意	88	1.1%	59.1%	13.6%	1.1%	23.9%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	精緻農業	29	0.0%	34.5%	20.7%	3.4%	27.6%	3.4%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%
	都不看好	43	0.0%	23.3%	23.3%	2.3%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	7.0%	0.0%	18.6%
	無法回答/不知道	96	1.0%	30.2%	18.8%	1.0%	20.8%	0.0%	5.2%	1.0%	7.3%	0.0%	14.6%

小結：

企業未來進用人力時，「良好的工作態度」(80.8%)、「穩定度及抗壓性」(79.4%)及「具備長才及專業知識」(72.2%)是最重要的三大職能條件。

「專業人員」(38.9%)為未來勞動市場上需求量最大的職務類別。對於「專業人員」需求量最大的產業分別為「營造業」(42.4%)、「專業、科學及技術服務業」(48.2%)、「金融保險業」(52.7%)及「資訊及通訊傳播業」(60.3%)。

當企業看好「生物科技」、「綠色能源」及「文化創意」時，其認為「專業人員」需求量最大的比例明顯較高；當企業看好「觀光旅遊」產業時，其認為「服務工作人員及售貨員」需求量最大的比例明顯較高。

(四) 47.1%的企業會優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」

就整體調查結果而言，47.1%的企業表示會優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」，其次為45歲以上工作經驗者(32.6%)。其餘身份的對象，企業願意僱用的比例均相對的低(參見圖19)。

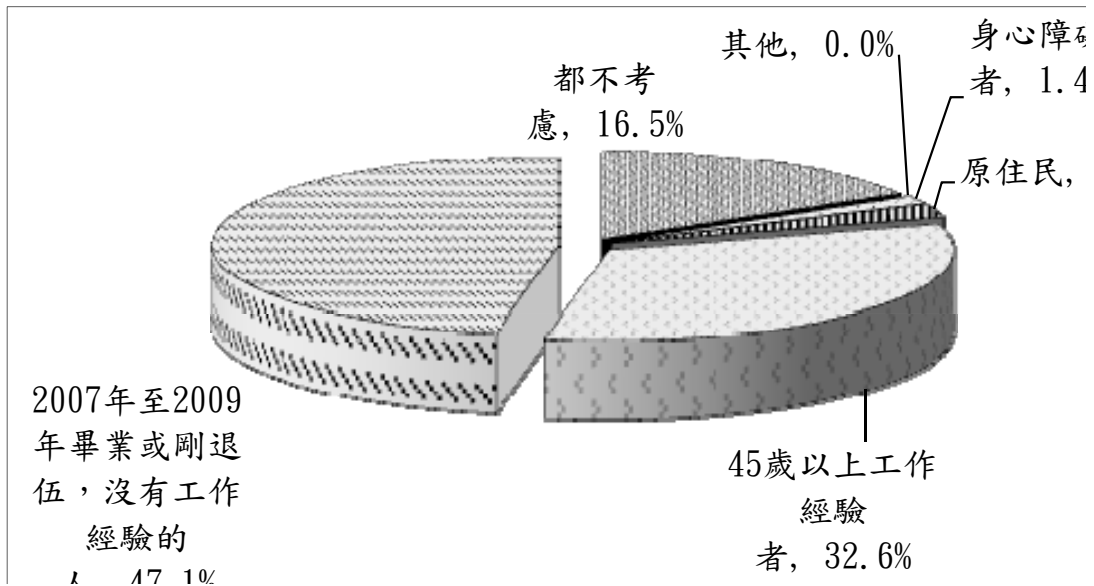


圖 19 除一般民眾外，會優先僱用之對象

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「產業類別」、「正職員工人數」及「年營業額」在優先僱用對象上具有顯著差異。

就產業類別而言，可發現除「營造業」與「其他服務業」外，絕大多數產業均會優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」，尤其「資訊及通訊傳播業」的比例更達65.1%。營造業則偏好優先僱用「45歲以上工作經驗者」(43.2%)，比例遠高於整體平均水準。

就正職員工人數而言，不論公司正職員工人數多寡，「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」同樣是企業最優先考慮僱用的對象。除此之外，員工人數100人以上的企業，優先僱用「45歲以上工作經驗者」的比例明顯少於其它員工人數的企業。

就年營業額而言，年營業額「超過 500 萬」的企業，優先僱用「2007 年至 2009 年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」之比例皆超過五成。而營業額不到 50 萬的企業，則偏好僱用「45 歲以上工作經驗者」(54.5%)(參見表 26)。

表 26 除一般民眾外，會優先僱用之對象

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	2007 年 至 2009 年畢業 或剛退 伍，沒有 工作經 驗的人	45 歲以 上工作 經驗者	原住民	身心障 礙者	都不 考慮
總計	1,117	100.0	47.1	32.6	2.4	1.4	16.5
產業別							
批發及零售業	343	100.0	50.4	27.7	1.7	0.6	19.5
製造業	188	100.0	41.5	37.8	1.6	1.6	17.6
營造業	132	100.0	39.4	43.2	4.5	0.8	12.1
專業、科學及技術服務業	112	100.0	50.0	24.1	1.8	3.6	20.5
金融及保險業	91	100.0	52.7	28.6	4.4	2.2	12.1
資訊及通訊傳播業	63	100.0	65.1	28.6	0.0	1.6	4.8
不動產業	47	100.0	44.7	38.3	2.1	6.4	8.5
運輸及倉儲業	41	100.0	41.5	31.7	7.3	0.0	19.5
其他服務業	39	100.0	38.5	38.5	2.6	0.0	20.5
正職員工人數							
未滿 5 人	499	100.0	43.5	35.1	1.2	0.6	19.6
5~9 人	292	100.0	50.3	32.2	3.8	1.4	12.3
10~19 人	145	100.0	53.8	29.7	1.4	2.8	12.4
20~29 人	55	100.0	49.1	27.3	1.8	0.0	21.8
30~99 人	84	100.0	41.7	34.5	3.6	2.4	17.9
100 人以上	42	100.0	52.4	19.0	9.5	7.1	11.9
年營業額							
不到 50 萬	55	100.0	20.0	54.5	1.8	1.8	21.8
50 萬~500 萬	366	100.0	47.8	34.2	0.8	0.0	17.2
500 萬~1,000 萬	168	100.0	56.0	28.0	3.6	2.4	10.1
1,001 萬~2,000 萬	102	100.0	52.0	35.3	2.9	2.9	6.9
2,001 萬~5,000 萬	70	100.0	51.4	25.7	4.3	2.9	15.7
5,001 萬~1 億	28	100.0	53.6	35.7	0.0	0.0	10.7
超過 1 億	78	100.0	50.0	24.4	3.8	3.8	17.9
拒訪	250	100.0	41.2	31.6	3.2	1.2	22.8

(五) 未來企業徵人的工作型態以正職人員為大宗(80.9%)

就整體結果而言，企業界未來所應徵的人員工作型態以正職人員為主，其比例約 80.9%，部份工時人員的比例則僅有 15.0%(參見圖 20)。

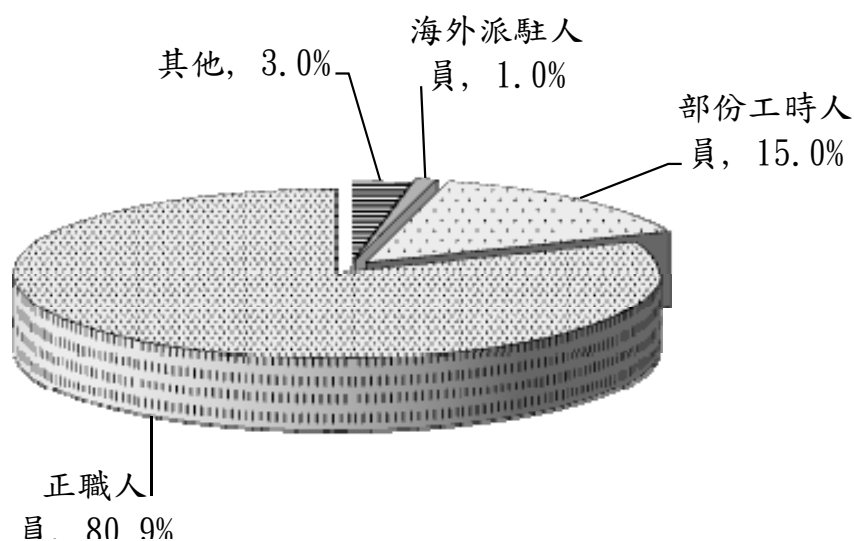


圖 20 未來應徵人員的主要工作型態

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「產業類別」、「正職員工人數」、「資本額」、「年營業額」及「分公司設立情況」在未來應徵人員主要工作型態上具有顯著性差異。

就產業類別而言，資訊及通訊傳播業應徵人員的工作型態以正職為主之比例高於其它產業。而營造業與不動產業應徵人員的工作型態以部份工時為主之比例高於其它產業。

就正職員工人數而言，10 人以上的企業，應徵人員的工作型態以正職居多。未滿 5 人的企業，應徵人員的工作型態則以部份工時居多。

就資本額與年營業額而言，資本額與年營業額「超過 1000 萬」的企業，應徵人員的工作型態以正職居多。資本額與年營業額「不到 500 萬」的企業，應徵人員的工作型態則以部份工時居多。

就分公司設立情況而言，有設立分公司的企業偏好以「正職人員」為未來徵才時最主要的工作型態(參見表 27)。

表 27 未來應徵人員的主要工作型態

單位：企業家數，%

項目別	樣本數	合計	正職人員	部份工時人員	海外派駐人員	其他
總計	1,117	100.0	80.9	15.0	1.0	3.0
產業別						
批發及零售業	343	100.0	80.8	14.6	1.5	3.2
製造業	188	100.0	83.0	13.8	2.1	1.1
營造業	132	100.0	73.5	24.2	0.8	1.5
專業、科學及技術服務業	112	100.0	81.3	14.3	0.0	4.5
金融及保險業	91	100.0	85.7	9.9	0.0	4.4
資訊及通訊傳播業	63	100.0	92.1	6.3	0.0	1.6
不動產業	47	100.0	78.7	21.3	0.0	0.0
運輸及倉儲業	41	100.0	85.4	2.4	2.4	9.8
其他服務業	39	100.0	71.8	17.9	0.0	10.3
正職員工人數						
未滿 5 人	499	100.0	70.7	24.2	0.0	5.0
5~9 人	292	100.0	85.6	11.6	0.7	2.1
10~19 人	145	100.0	92.4	6.2	1.4	0.0
20~29 人	55	100.0	90.9	3.6	5.5	0.0
30~99 人	84	100.0	90.5	2.4	3.6	3.6
100 人以上	42	100.0	97.6	0.0	2.4	0.0
資本額						
不到 500 萬	711	100.0	77.5	19.1	0.0	3.4
501 萬~1,000 萬	190	100.0	84.7	12.1	2.1	1.1
1,000 萬~2,000 萬	43	100.0	88.4	0.0	4.7	7.0
2,001 萬~5,000 萬	32	100.0	90.6	3.1	6.3	0.0
5,001 萬~1 億	25	100.0	88.0	0.0	8.0	4.0
超過 1 億	56	100.0	94.6	1.8	1.8	1.8
未回答	60	100.0	83.3	11.7	0.0	5.0
年營業額						
不到 50 萬	55	100.0	60.0	30.9	0.0	9.1
50 萬~500 萬	366	100.0	71.6	23.8	0.0	4.6
500 萬~1,000 萬	168	100.0	88.7	9.5	1.2	0.6
1,001 萬~2,000 萬	102	100.0	92.2	6.9	0.0	1.0
2,001 萬~5,000 萬	70	100.0	95.7	2.9	0.0	1.4
5,001 萬~1 億	28	100.0	82.1	7.1	10.7	0.0
超過 1 億	78	100.0	92.3	1.3	3.8	2.6
未回答	250	100.0	81.6	14.4	1.2	2.8
分公司設立情況						
有分公司	97	100.0	92.8	3.1	3.1	1.0
沒有分公司	1,020	100.0	79.8	16.2	0.8	3.2

小結：

約47.1%的企業會優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」，其次為45歲以上工作經驗者(32.6%)。

「資訊及通訊傳播業」優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」的比例達65.1%。營造業偏好優先僱用「45歲以上工作經驗者」(43.2%)。

企業界未來所應徵的人員工作型態以正職人員為大宗(80.9%)。

(六) 61.2%的企業願意考慮使用公立就服機構的徵才管道。不考慮使用之主要原因為「已有習慣的徵才管道」(49.0%)

整體而言，61.2%的企業未來有徵才需求時，會考慮使用公立就業服務機構的徵才管道。這也顯示企業對於公立就服機構的徵才管道有相當程度的接受度(參見圖 21)。

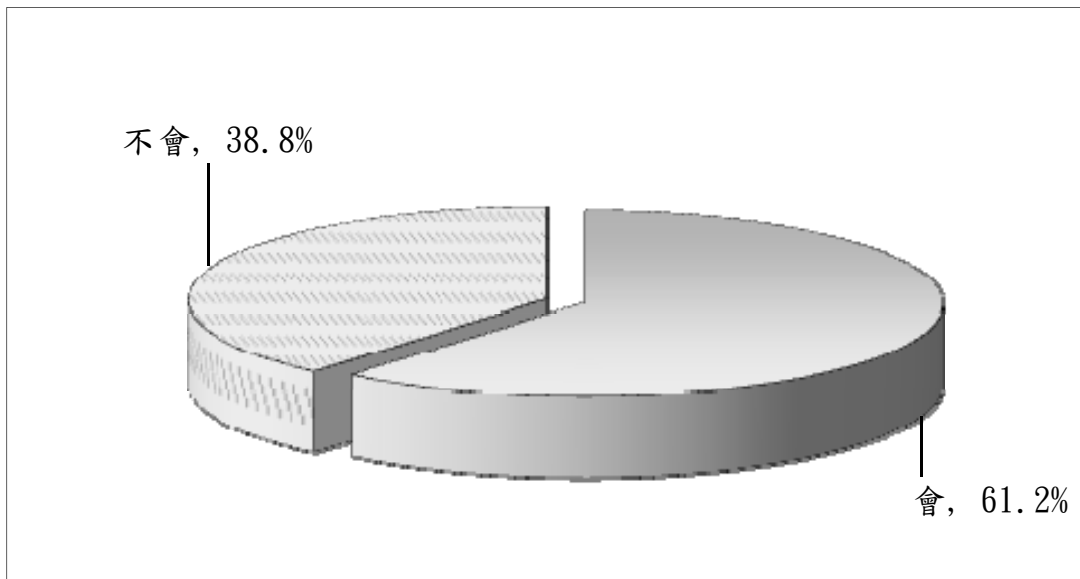


圖 21 使用公立就服機構徵才管道之意願

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「正職員工人數」在使用公立就服機構徵才管道的意願上具有顯著性差異。

就正職員工人數而言，正職員工人數「30人以上」的企業，有意願使用公立就服機構徵才管道的比例顯著高於其它企業(參見表 28)。

表 28 使用公立就服機構徵才管道之意願

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	會	不會
總計	1,117	100.0	61.2	38.8
正職員工人數				
未滿 5 人	499	100.0	55.5	44.5
5~9 人	292	100.0	66.4	33.6
10~19 人	145	100.0	58.6	41.4
20~29 人	55	100.0	61.8	38.2
30~99 人	84	100.0	72.6	27.4
100 人以上	42	100.0	78.6	21.4

而不考慮使用公立就服機構徵才管道的原因，則以「已經有習慣的徵才管道」為大宗(49.0%)(參見圖 22)。

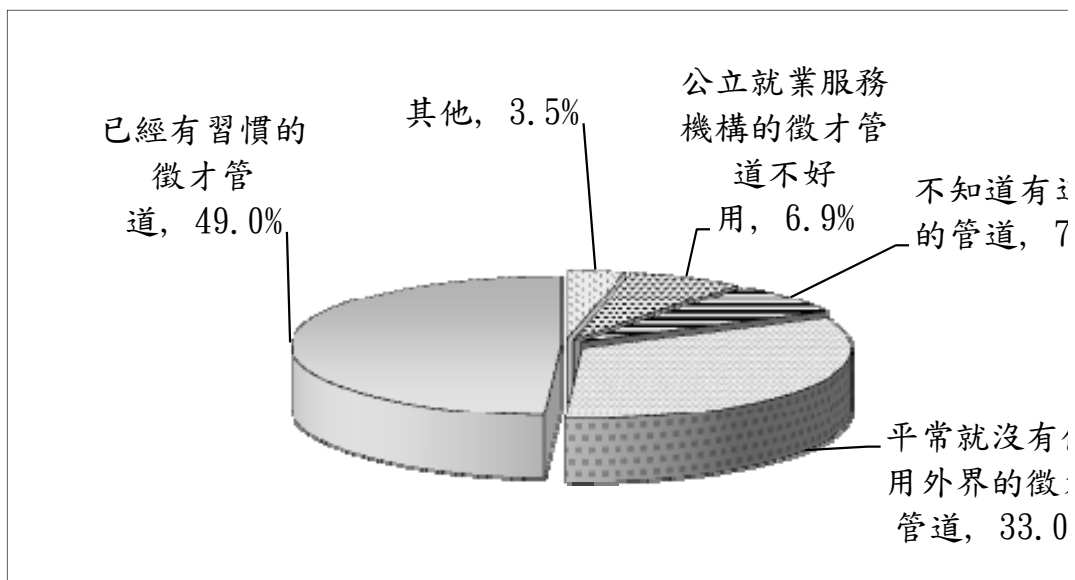


圖 22 沒有使用公立就服機構徵才管道之原因

進一步經統計交叉分析檢定後，發現「正職員工人數」與「年營業額」在沒有使用公立就服機構徵才管道的原因上具有顯著性差異。

就正職員工人數而言，員工人數「5-9 人」、「10-19 人」的企業，沒有使用公立就服機構徵才管道的原因以「已經有習慣的徵才管道」為主。「未滿 5 人」的企業則以「平常就沒有使用外界的徵才管道」與「不知道有這樣的管道」為大宗。

就年營業額而言，年營業額「超過 500 萬」的企業，沒有使用公立就服機構徵才管道的原因以「已經有習慣的徵才管道」為主。「不到 500 萬」的企業則是以「平常就沒有使用外界的徵才管道」為主(參見表 29)。

表 29 沒有使用公立就服機構徵才管道之原因

單位：企業家數，%

	樣本數	合計	已經有習慣的徵才管道	平常就沒有使用外界的徵才管道	不知道有這樣的管道	公立就業服務機構的徵才管道不好用	其他
總計	433	100.0	49.0	33.0	7.6	6.9	3.5
正職員工人數							
未滿 5 人	222	100.0	40.5	45.5	6.3	4.5	3.2
5~9 人	98	100.0	46.9	25.5	14.3	8.2	5.1
10~19 人	60	100.0	70.0	16.7	5.0	8.3	0.0
年營業額							
不到 50 萬	22	100.0	27.3	59.1	4.5	4.5	4.5
50 萬~500 萬	143	100.0	35.7	42.0	9.1	9.1	4.2
500 萬~1,000 萬	70	100.0	50.0	38.6	7.1	1.4	2.9
1,001 萬~2,000 萬	33	100.0	51.5	30.3	9.1	3.0	6.1

小結：

61.2%的企業會考慮使用公立就業服務機構的徵才管道。顯示企業對於公立就服機構的徵才管道有一定的接受度。

公司正職員工人數較多的企業，願意使用公立就服機構徵才管道的比例也相對較高。

不考慮使用公立就服機構徵才管道的主要因為「已經有習慣的徵才管道」(49.0%)，其次為「平常就沒有使用外界的徵才管道」。

第五章 結論與建議

第一節 主要研究結果

一、產業經營現況

(一) 目前企業側重之策略規劃事項，依序為「加強市場行銷活動」、「提升售後服務」及「發展新產品或新服務」

企業為達成 2010 年的營業額目標，有近九成的企業規劃了相關策略方案，以利目標達成。而在策略規劃事項上，企業運用最普遍的依序為「加強市場行銷活動」(46.1%)、「提升售後服務」(41.2%)，及「發展新產品或新服務」(37.4%)(參見圖 23)。同時，也發現企業正職員工人數越多，各種策略規劃的比例越高，規劃事項也越周全。

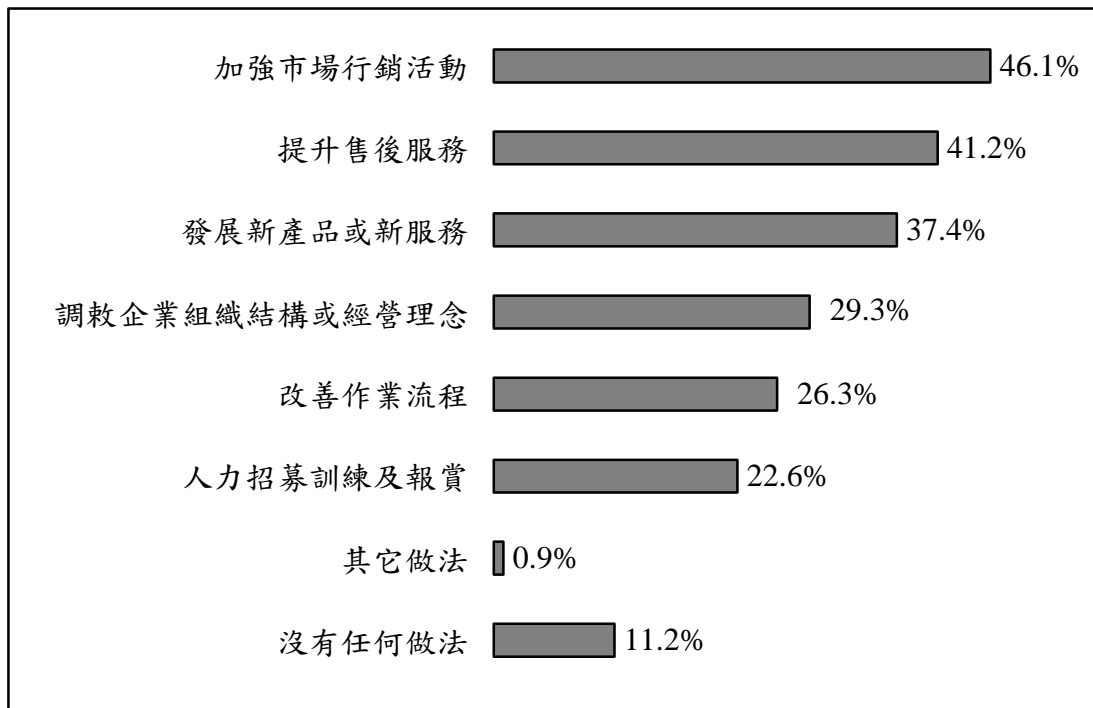


圖 23 企業目前的策略規劃事項

(二) 「產業環境的改變」為目前企業所面臨最大的經營困難；「依大環境的改變，調整經營模式或產品服務」為企業因應困難的主要方式

在面臨的困難方面，目前企業經營上最大的困難是「產業環境的改變」(51.8%)，其次為「市場行銷」(15.9%)，尤其以運輸倉儲業受此影響最大。

另外，進一步比較企業面臨之困難與因應策略，可發現面對「產業環境的改變」(51.8%)，企業有相對應策略的比例僅 41.1%，可見仍有部份企業針對此困難仍無因應策略；對於其它的困難處，相對應的因應策略比例大多高於面臨困難的比例(參見圖 24)。

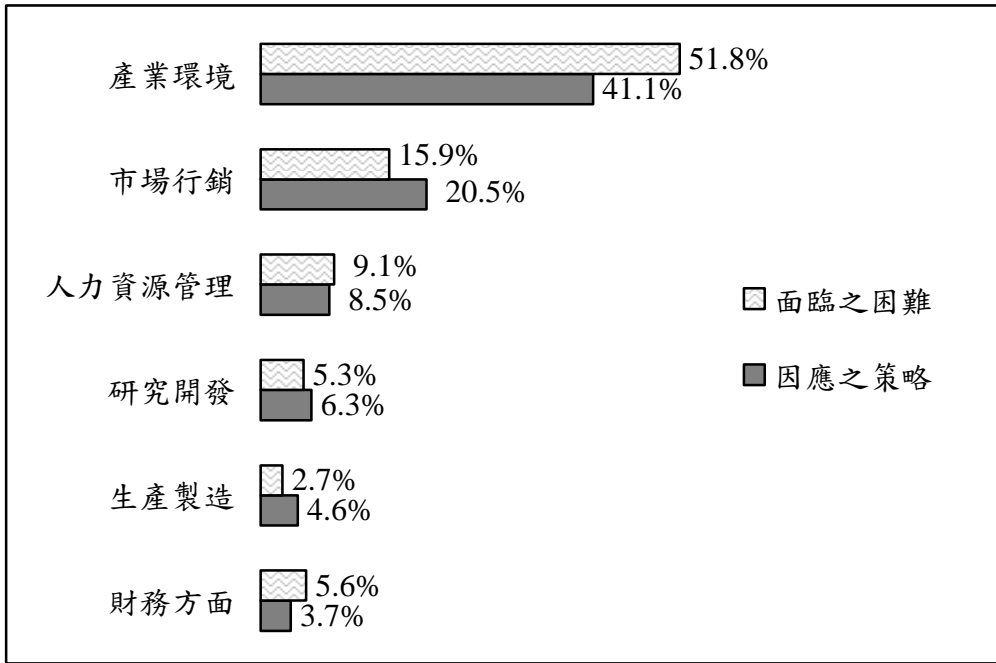


圖 24 企業面臨困難與因應策略對照圖

進一步比對不同產業類別時，可發現各產業運用的策略方案有一定軌跡可循，茲將整理如表 30：

表 30 產業類別與目前策略規劃對照表

產業類別	目前之策略規劃
批發零售業	加強市場行銷活動(54.8%) 提升售後服務(45.5%) 發展新產品或新服務(40.5%)
製造業	發展新產品或新服務(48.4%) 加強市場行銷活動(43.6%) 提升售後服務(40.4%)
專業科學及技術服務業	加強市場行銷活動(40.2%) 提升售後服務(38.4%) 發展新產品或新服務(36.6%)
金融保險業	加強市場行銷活動(54.9%) 提升售後服務(40.7%) 發展新產品或新服務(40.7%) 調整企業組織結構或經營理念(37.4%)
資訊及通訊傳播業	發展新產品或新服務(50.8%) 提升售後服務(49.2%) 加強市場行銷活動(46.0%)
不動產業	加強市場行銷活動(55.3%) 人力招募、訓練及報賞(53.2%) 提升售後服務(44.7%)
營造業	提升售後服務(34.1%) 調整企業組織結構或經營理念(28.8%) 改善作業流程(28.8%) 加強市場行銷活動(25.8%)
運輸及倉儲業	調整企業組織結構或經營理念(43.9%) 改善作業流程(41.2%) 加強市場行銷活動(39.0%)
其他服務業	加強市場行銷活動(41.0%) 提升售後服務(30.8%) 調整企業組織結構或經營理念(28.2%)

二、人力需求現況

(一) 八成五的企業目前無徵才需求；徵才需求以基層人員居多

85%的企業目前無徵才需求，即使有徵才需求也偏向基層人員，比例約13.9%。對於管理階層的徵才需求則約3.9%。而同時對基層人員與管理階層皆有需求的比例約佔2.7%

其中，對基層人員較有需求性的產業集中在不動產業(36.2%)、金融及保險業(24.2%)、資訊及通訊傳播業(19.0%)；對管理階層有徵才需求的產業偏重在金融保險業(12.1%)與其他服務業(10.3%)。

(二) 「管理階層」以「專業人員」需求量最大；「基層人員」以「服務工作人員及售貨員」需求量最大

「管理階層」所需的職務類別，主要以「專業人員」(44.4%)、「行政主管、企業主管及經理人員」(33.3%)為大宗；「基層人員」所需的職務類別，依序為「服務工作人員及售貨員」(32.3%)、「專業人員」(30.3%)及「技術員及助理專業人員」(20.6%)的需求量最大。

三、未來產業發展方向

(一) 二成三左右的企業有企業轉型的規劃；轉型型態以「開發新產品，或提升產品價值」居多

就企業轉型規劃而言，現階段約22.9%的企業有轉型的需求。在轉型型態上，依序「開發新產品，或提升產品價值」(32.0%)、「品牌經營及市場行銷方向的轉變」(23.4%)。此外，「產業的轉換」(14.8%)及「設立分公司，或與其他公司整併或合作」(13.3%)的比例亦超過一成以上。

(二) 進行產業轉換的企業約14.8%；「批發零售業」與「專業科學及技術服務業」為最主要的轉換產業

針對轉型型態為「產業的轉換」的企業而言，其預計轉換之產業類別以「批發零售業」(28.9%)、「專業科學及技術服務業」(21.1%)為主。此外，「製造業」亦佔有10.5%的比重。

(三) 五成九的企業表示，「沒有轉型需求」是無轉型規劃最主要的原因

就沒有轉型規劃的企業而言，其無轉型規劃之兩大主因依序「沒有轉型的需求」(59.0%)與「無具體明朗的產業趨勢」(13.0%)。且正職員工人數超過100人的企業，對於「無具體明朗的產業趨勢」關注程度較高。

(四) 四成八左右的企業表示，「改善產業經濟環境」為企業最急需政府協助之事項

對於有轉型規劃的企業而言，「改善產業經濟環境」(48.4%)為企業最期盼獲得政府協助的事項，其次依序為「培育專業人才」(25.8%)及「制訂協助企業轉型之政策」(20.7%)。

(五) 最適合於臺北市發展之新興產業依序為「綠色能源」、「觀光旅遊」及「生物科技」

針對「六大新興產業」，企業界普遍看好「綠色能源」(27.6%)、「觀光旅遊」(20.2%)及「生物科技」(19.3%)三大產業在臺北市的發展。其餘產業被看好於臺北市發展之比例皆低於一成。

四、未來人力運用情況

(一) 「良好的工作態度」、「穩定度及抗壓性」及「具備長才及專業知識」為企業最注重的前三大職能條件

就企業未來進用人才注重之職能條件而言，前三大條件為「良好的工作態度」(80.8%)、「穩定度及抗壓性」(79.4%)及「具備長才及專業知識」(72.2%)。其餘如「表達與溝通能力」(70.0%)、「協調及解決問題能力」(68.2%)等職能條件亦有不低的比例，顯見企業用人時所注重的是全方面的表現。

而不同產業類別對於各職能條件的重視程度也有所差異，茲將前三大重要的職能條件與產業類別的關係彙整如表 31：

表 31 職能條件與產業類別對照表

	重要度排序		
	1	2	3
批發及零售業	良好工作態度	穩定度及抗壓性	表達與溝通能力
製造業	良好工作態度 穩定度及抗壓性	具備長才及專業知識	表達與溝通能力
營造業	具備長才及專業知識	穩定度及抗壓性	良好工作態度
專業科學及技術服務業	穩定度及抗壓性	良好工作態度	具備長才及專業知識
金融及保險業	良好工作態度	具備長才及專業知識	穩定度及抗壓性
資訊及通訊傳播業	良好工作態度	穩定度及抗壓性	具備長才及專業知識 表達與溝通能力
不動產業	穩定度及抗壓性	良好工作態度	表達與溝通能力 協調及解決問題能力
運輸及倉儲業	穩定度及抗壓性	良好工作態度	具備長才及專業知識
其他服務業	具備長才及專業知識	穩定度及抗壓性	良好工作態度

(二) 近三成九的企業認同「專業人員」為未來勞動市場上需求量最大的職類

對於未來勞動市場上的職務需求，企業大多認為「專業人員」(38.9%)將是未來勞動市場上需求量最大的職務類別，其次依序為「服務工作人員及售貨員」(22.2%)與技術員及助理專業人員(19.2%)，其比例均接近或超過兩成。其餘職類的未來需求量，比例相對來得低。

(三) 四成七左右的企業會優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」

在優先僱用對象方面，「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」，47.1%的企業表示會優先僱用；優先僱用45歲以上工作經驗者的比例為32.6%。其餘身份的對象，企業願意僱用的比例相對較低。

(四) 未來企業徵人的工作型態以正職人員為主(80.9%)

就企業未來應徵人員之工作型態而言，絕大多數仍以正職人員為主，比例約 80.9%；工作型態為部份工時人員的比例則約有 15.0%。海外派駐人員與其他型態佔比已非常低。

(五) 六成一左右的企業會考慮使用公立就服機構徵才管道

在公立就服機構徵才管道的利用上，61.2%的企業表示會考慮使用，且正職員工人數越多，考慮使用的意願亦有逐漸提高的趨勢(參見表 32)。

就產業類別而言，前五大會考慮使用公立就服機構徵才管道的產業分別為「不動產業」(76.6%)、「資訊及通訊傳播業」(68.3%)、「製造業」(66.5%)、「其他服務業」(64.1%)、「運輸及倉儲業」(61.0%)與批發零售業(60.9%)(參見表 33)。

表 32 正職員工人數與公立就服機構徵才管道運用比例

正職員工人數	考慮使用之比例
未滿 5 人	55.5%
5~9 人	66.4%
10~19 人	58.6%
20~29 人	61.8%
30~99 人	72.6%
100 人以上	78.6%
100 人以上	55.5%

表 33 產業類別與公立就服機構徵才管道運用比例

產業類別	考慮使用之比例
不動產業	76.6%
資訊及通訊傳播業	68.3%
製造業	66.5%
其他服務業	64.1%
運輸及倉儲業	61.0%
批發零售業	60.9%

(六) 不考慮使用公立就服機構徵才管道之主要原因為「已有習慣的徵才管道」(49.0%)

在不考慮使用公立就服機構徵才管道的企業中，其不使用之主因以「已經有習慣的徵才管道」為大宗(49.0%)，其次為「平常就沒有使用外界的徵才管道」(33.0%)，其餘原因佔少數。

第二節 研究建議

一、對企業的建議

(一) 知己知彼，掌握企業發展方向

研究結果發現，約有 22.9%的企業已有轉型的規劃，由此可窺見，已有部份企業意識到轉型的重要性，如資訊及通訊傳播業(31.7%)、運輸及倉儲業

(31.7%)有轉型規劃的比例即高於其他產業，探究其轉型的型態，資訊及通訊傳播業偏向「品牌經營及市場行銷方向的轉變」；運輸及倉儲業則偏向「產業的轉換」。對同屬此產業的企業而言，即可藉此觀察同業的發展動向，輔以檢視產業環境的變化，以作為企業發展方向的參考準則，永保競爭優勢，有利企業永續經營。

另外，各企業依其所屬產業之特性，而有不同的策略規劃事項，如較需與人接觸之產業(批發零售業等)，其策略方向多偏向「加強市場行銷活動」，對同屬該產業的企業而言，藉由此調查，可對同業在策略規劃的方向上有一整體性的了解，有助於企業掌握產業中同業的動態，及其策略思考觀點，得以重視檢視企業的發展方向，必要時可進行適當的修正。

(二) 關注六大新興產業動態，尋求機會點

目前行政院大力推動的「六大新興產業」中，以臺北市的資源、配套措施、產業環境等各種條件而言，以「綠色能源」、「觀光旅遊」、「生物科技」等產業，最被認同適合於臺北市發展。尤以運輸及倉儲業、製造業看好「綠色能源」的比例較高；「觀光旅遊」最受金融保險業、批發零售業、專業科學及技術服務業的青睞；「生物科技」則較被製造業、營造業、不動產業、資訊及通訊傳播業看好。

而產業間的連結關係錯綜複雜，產業鏈隨時都有新的夥伴加入或退出，如「觀光旅遊」產業對金融業最直接的合作關係，聯名卡即是其一。對批發零售業而言，旅遊套票或折價券則是另一種的合作模式，若折價券上加入二維條碼，便又延伸出更多的合作機會。故建議企業在未來的經營策略上，可密切觀察上述產業之發展，甚至是相關之產業鏈夥伴，靜待時機尋求合作之機會。

(三) 瞭解產業人才需求情況，吸引優秀人才

由研究結果發現，在未來人力運用方面，各產業在徵才時所注重的職能條件皆有所不同，如不動產業會額外重視「協調及解決問題能力」與「表達與溝通能力」，因此，建議未來企業徵才時，除依據既有的甄選原則外，尚可參考同業或其它產業在進用人才時的考量因素，為何其它產業會考量這些因素，再相較於本身現有的進用原則，檢視既有的甄選原則是否符合當前的發展趨勢，藉此方式將有助於尋找到更適切之人才。

另外，從研究結果尚發現，多數企業會優先僱用「2007年至2009年畢業或剛退伍，沒有工作經驗的人」，故面對眾多職場新人，如何吸引優秀人才投入，便是極重要的課題。例如，在這些新人投入職場前，即可與學校配合，舉行企業參訪等輕鬆但可宣傳企業知名度，且讓新人有實地經驗的活動，將有助於吸引優秀人才投入。

(四) 善用政府資源，創造三贏局勢

從本研究結果可發現，有近四成的人不會使用，雖然不使用原因涵蓋「已有習慣的徵才管道」、「平常就沒有使用外界的徵才管道」，但就六成以上的企業會考慮使用公立就服機構徵才管道，且正職員工人數越多，願意使用比例

有提高之趨勢，意謂著公立就服機構徵才管道仍獲得不少企業認同，因此建議對於政府提供的免費徵才管道可善加利用，即使已有習慣使用的管道，但因各管道的屬性、特色不同，不同的管道也可覓得不同的人才，對企業而言也無額外的成本支出，反可帶來更多元的人才，創造政府、求職者及企業三贏的局面。

二、對求職者的建議

(一) 透析求職市場，及早作好萬全準備

本次調查結果發現，目前職場上對基層人員之需求，以不動產業、金融保險業、資訊及通訊傳播業的人力需求量最多；對於管理階層之需求，以金融保險業、其他服務業的需求量較大。而所需的職務類別以「專業人員」、「服務工作人員及售貨員」、「技術員及助理專業人員」及「行政主管、企業主管及經理人員」居多。因此，建議求職者多密切關注以上產業之動態與特性，詳加了解所釋出相關職務之能力要求，進而強化本身不足之處，以更貼近業界之實際需求。

就職務類別而言，企業未來對於專業人員、服務工作人員及售貨員、技術員及助理專業人員的需求量較大，且企業普遍重視與態度攸關的職能條件。其中，不動產業重視「工作態度」的程度居各產業之冠；運輸倉儲業則首重「穩定度與抗壓性」，亦屬於態度的範疇；營造業則最重視「具備長才及專業知識」。故建議即將邁入職場的求職者，或有轉職計畫的求職者，可多關注專業人員、服務工作人員及售貨員、技術員及助理專業人員之職缺，並了解其工作內容，多琢磨應具備之各種職能，及早作好準備。

針對「專業人員」的職務，專業能力固然重要，但亦不可忽視「態度」，態度具有決定勝負之關鍵。另據 104 市調中心調查資料顯示，企業面試官在面試求職者時，「眼神」具有絕對的影響力，甚至能因此為求職者贏得工作機會。因此，建議求職者不僅在言談、肢體動作上展現良好的態度，透過「眼神」展現積極的態度亦是極為關鍵的第一步。

(二) 了解產業發展動態，適切修正職涯規劃方向

政府極力推動的六大新興產業中，綠色能源、觀光旅遊、生物科技等三大產業，為企業認為較適合於臺北市發展之產業，故建議求職者可多注意上述相關產業的資訊、產業特性、需求之職類與能力，乃至政府的相關政策，可供進行職涯規劃時之參考依據。

此外，本次調查結果也顯示出，部份企業有轉型之規劃，而不同的轉型型態便會有相關職缺產生。如轉型型態為「開發新產品，或提升產品價值」，則會有相關研發需求，因此研發人員的職缺也應運而生，對求職者而言，便是一個就業機會，故建議求職者平常即可多多注意產業動態，留意可能產生的就業機會。

(三) 精準了解產業徵才需求，投其所好創造自身價值

由研究結果可知，「2007 年至 2009 年畢業或剛退伍，無工作經驗的人」，以批發零售業、專業科學及技術服務業、金融保險業、資訊及通訊傳播業的

僱用比例較高。而「45歲以上具工作經驗者」，以營造業、不動產業、其他服務業的僱用比例較高。

綜觀以上的產業，各產業均有各自較注重的職能條件，如批發零售業、金融保險業、資訊及通訊傳播業最注重「工作態度」；專業科學及技術服務業、不動產業最在意「穩定度及抗壓性」；營造業、金融保險業、其他服務業最關注於「具備長才及專業知識」。因此，建議「2007年至2009年畢業或剛退伍，無工作經驗的人」與「45歲以上具工作經驗者」，可針對各自僱用比例較高的產業所重視的職能條件，進行提升與強化，以更精準地針對企業的需求，有效率的提升自身之職能，創造出自我的價值，降低就業之門檻。

三、對政府的建議

(一) 統合政府資源，提供企業實質且立即的協助

綜觀各產業的意見後，儘管產業類別互異，但卻有個一致的結果，即目前各產業在經營上皆面臨產業環境改變的困境，在面對如此的困境下，並非全部企業都有相對應的策略規劃。如此的結果顯示出，產業環境的改變是企業難以改變的，因此在因應策略上積極度相對來得低，即便有相關策略，是否有實質效果亦是一大問題。

故建議政府單位，應在產業環境方面多加著墨，如公立就服機構可於職掌所及範圍內，統合政府資源，藉由公部門的力量，給予企業單位實質且具時效性的支援，減少企業因大環境改變而造成的衝擊。如產業環境改變可能造成人力流失、專業技術無法應付實際所需、經營成本提高等後續問題，政府便可利用公立就服機構的資源，甚至免費求才服務，以最經濟的方式，協助企業尋找適合的人才；亦可運用公立職訓中心或整合民間訓練單位，協同進行專業技術的訓練與精進。其中，受產業環境改變影響最大的產業為運輸倉儲業，故建議政府單位可考慮先將資源投注於該產業，優先協助其解決環境改變帶來的影響。

(二) 精確掌握供需雙方之認知落差點，消弭認知差距

在人力運用方面，企業多數徵才仍以正職員工為主；會優先僱用2007-2009年畢業或剛退伍，無工作經驗的人；職務則以專業人員、服務工作人員及售貨員為大宗；且較重視與態度攸關的職能條件。

綜合以上的結果，公立就服務機構或職訓單位，在開設相關訓練課程或提供就業準備課程時，即可針對以上的對象規劃適合之課程內容，如對於無工作經驗的職場新人，其對於職場生態較為生疏，對於企業要求的職能條件也不甚清楚，或僅止於很表面的內容，而不知道各職能條件背後蘊含之意義，以致於在面試時不得要領。因此可針對這些職場新人開設產業或職場生態、工作態度提升之相關課程，讓職場新人提前做好就業準備，消弭心理預期與實際狀況間的落差，減少職場新人的受挫感，企業也可獲得較優質的人才，達成三贏的局面。

(三) 建構優質人力資源，帶動公立就服機構徵才管道之利用

由研究結果可知，考慮使用公立就服機構徵才管道的企業以製造業、資

訊及通訊傳播業、不動產業、其他服務業為多數，且員工人數 30 人以上的企業，願意使用比例較高。對於以上使用意願高的企業，以主動且持續前往企業招攬求才廣告之刊登，以創造實質的良好體驗，維持公立就服機構徵才管道高度的使用率。

另外，也發現營造業、金融保險業使用意願較低，但其的確有人力招募之需求，且金融保險業的受訪企業，亦表示公立就服機構徵才管道不好用，可見得其最根本的問題，在於人力資源的充足性、適合性，因此建構其所需的優質人力資源庫，才能讓金融保險業有誘因採用公立就服機構徵才管道。故建議可針對此產業進行聯合徵才活動，帶動更多求職人才，並且累積人才資料庫，相信對其使用率將有實質的提升效果。

(四) 全面性宣導政府資源，以利資源完整利用

對於公立就服機構徵才管道利用情況而言，雖有六成左右的企業考慮使用，且員工人數越多，考慮比例越高，但亦有四成左右不考慮使用，探究其原因，主要是因為多半已有習慣使用的管道，故若欲擴大公立就服機構徵才管道的利用率，必須再加以了解企業目前慣用的徵才管道為何，各種管道主要使用的產業與求職者有哪些特性，以及使用的原因，進而分析比較公立就服機構徵才管道與其它管道差異，以尋求突破點，並對政府提供的如此優質資源加以宣導，以利資源可完善被利用。

(五) 協助弱勢求職者就業，制定保障制度

由調查結果可知，原住民、身心障礙者，不論在何種產業，企業願意優先僱用的比例均很低，建議政府單位針對這些族群，除了可提供相關職業訓練、就業輔，可更積極的轉介這些族群進入企業任職，且在工作上進一步提供特別保障，如經濟不景氣時，亦不需擔心被裁員。

