

# 政府經貿及勞動政策對臺北市就業市場影響 調查報告

# 目 錄

摘要.....	5
第一章 緒論.....	8
第一節 調查緣起.....	8
第二節 調查目的.....	8
第二章 文獻探討.....	10
第一節 政府勞動政策之內涵與類型.....	10
第二節 當前就業市場面臨之問題.....	11
第三節 政府勞動政策之制定與推動現況.....	13
第四節 臺北市勞工局就服站重點服務內容.....	15
第三章 研究方法.....	17
第一節 研究架構.....	17
第二節 研究設計.....	18
第三節 資料處理與分析.....	21
第四章 調查結果分析(企業端調查).....	27
第一節 企業對僱用獎助措施之認知、參與情況及評價.....	27
第二節 企業對公立就服機構求職求才網站之認知、使用情況及評價.....	42
第三節 企業對公立就服機構辦理徵才活動之認知、參與情況及評價.....	50
第四節 企業對政府未來制定政策之期待.....	57
第五章 調查結果分析(勞動人口端調查).....	59
第一節 勞動人口對推介服務或就業媒合之認知、參與情況及評價.....	59
第二節 勞動人口對公立就服機構求職求才網站之認知、使用情況及評價.....	66
第三節 勞動人口對公立就服機構辦理徵才活動之認知、參與情況及評價.....	74
第四節 勞動人口對政府未來制定政策之期待.....	80
第六章 企業端與勞動人口端調查結果比較.....	82
第一節 在政府政策方面之比較.....	82
第二節 在公立就服機構求職求才網站之比較.....	82
第三節 在公立就服機構辦理徵才活動之比較.....	83
第七章 結論與建議.....	86
第一節 主要研究結果-企業端.....	86
第二節 主要研究結果-勞動人口端.....	90
第三節 研究建議.....	96
附錄 A 問卷.....	99
附錄 B 附表-企業端.....	118
附錄 C 附表-勞動人口端.....	168
參考文獻.....	247

# 表 目 錄

表 1 就業政策內涵 .....	10
表 2 電訪實際接觸情形統計表 .....	19
表 3 母體數與樣本數-產業別-企業 .....	20
表 4 母體數與樣本數-年齡-勞動人口 .....	21
表 5 母體數與樣本數-教育程度-勞動人口 .....	21
表 6 適合度檢定結果-企業 .....	22
表 7 樣本結構分佈-企業 .....	22
表 8 適合度檢定結果-勞動人口 .....	23
表 9 樣本結構分佈-勞動人口 .....	24
表 10 推論性統計分析表-企業 .....	26
表 11 推論性統計分析表-勞動人口 .....	26
表 12 主要調查結果彙整-企業 .....	84
表 13 主要調查結果彙整-勞動人口 .....	85

# 圖 目 錄

圖 1 研究架構圖-企業.....	17
圖 2 研究架構圖-勞動人口.....	18

## 摘要

為瞭解政府推動之勞動政策或提供之服務是否達到預期效益，以及對於就業市場產生之影響，甚至企業及勞動人口對政策或服務之評價與期待，本次調查同時針對企業、勞動人口進行調查，以瞭解勞動市場供需雙方對於政府所提供之政策或服務的認知度、參與度與參與原因、對政策之評價等，以提供政府單位未來制定勞動政策時有一參考方向。

本調查於民國九十九年十一月九日至十一月十九日正式執行調查，以CATI系統進行電腦隨機抽號，抽號資料庫以委託單位提供之企業、勞動人口名單為主。企業端調查共計撥出 2,501 個電話號碼，成功樣本共計 1,068 份，訪問成功率為 42.7%。勞動人口端調查共計撥出 4,408 個電話號碼，成功樣本共計 1,069 份，訪問成功率為 24.3%。

**企業端調查的結果顯示**，對於政府所提供的政策而言，企業對「立即上工計畫」、「就業啟航計畫」之認知度最高，比例分別為 71.1%、60.0%。訊息獲得管道，則以「政府官方網站」為主。而對於「台北人力銀行」的認知度則為 67.2%，訊息之來源管道同樣以「政府官方網站」為大宗。對「公立就服機構辦理之徵才活動」的認知度，則為 73.2%，獲得「公立就服機構辦理之徵才活動」訊息之來源管道則以「政府官方網站」、「電視新聞」、「就服站」為主。

就各政策或服務的參與情況及參與原因來說，「就業啟航計畫」、「立即上工計畫」為企業參與比例較高之政策。「台北人力銀行」使用率為 27.0%。對「公立就服機構辦理之徵才活動」之參與率則為 23.3%。

而就參與原因而言，各類政策的參與原因皆以「想減少人事僱用成本」為最主要考量。在「台北人力銀行」使用原因上，「可增加人才之來源」(70.2%)為主要使用原因。在參與「公立就服機構辦理之徵才活動」之原因上，「可節省自辦招募活動之人力、物力成本」(42.8%)、「服務免費」(40.9%)為最主要之參與原因。就未參與原因而言，企業未使用「台北人力銀行」之原因上，「有習慣使用的人力銀行網站」(47.1%)為最主要之原因。在未參與「公立就服機構辦理之徵才活動」之原因上，「企業內部會自辦招募活動」(22.8%)、「不看好徵才活動的媒合效果」(21.3%)為最主要之原因。

在對政策或服務的評價方面，對於「就業啟航計畫」、「立即上工計畫」滿意比例皆達八成以上，對「台北人力銀行」、「徵才活動」滿意比例亦達七成三以上。

**勞動人口端調查的結果顯示**，對於政府所提供的政策而言，勞動人口對「政府部門短期就業措施」的認知度為 58.6%；對「就服站主動推介工作」認知度則為 57.8%。訊息獲得管道，則以「電視新聞」、「政府文宣物」、「親友同事」為主。

而對於「台北人力銀行」的認知度則為 56.3%，訊息之來源管道同樣以「政府官方網站」為主。對「公立就服機構辦理之徵才活動」的認知度為 74.0%，獲知訊息管道以「電視新聞」(22.6%)、「政府文宣物」(20.5%)為主。

在參與情況方面，約 33.3%的勞動人口曾使用「主動推介工作」之服務；13.4%的人曾參與「政府部門短期就業措施」。22.0%的人曾使用「台北人力銀行」之服

務；曾參與「就服站徵才活動」之比例為 22.5%。

就參與原因而言，參與「政府部門短期就業措施」之主因為「至少有六個月工作機會」；使用「公立就服機構求職求才網站」之主因為「提供就業市場資訊」、「政府的網站，求才廠商較正派」；參與「公立就服機構辦理徵才活動」之主因為「可縮短找工作的時間」、「可同時面試多家企業」。就未參與原因而言，未使用「公立就服機構求職求才網站」之原因以「有習慣使用的人力銀行網站」、「知名度不夠」為主；未使用「公立就服機構辦理徵才活動」之原因則以「不容易找到適合的工作」為主。

在對政策或服務的評價方面，勞動人口對「就服站主動推介工作」之滿意比例為 81.4%；「政府部門短期就業措施」之滿意比例則為 63.8%；「台北人力銀行」之滿意比例為 74.9%；「就服站徵才活動」之滿意比例為 69.7%。

最後針對調查結果提出研究建議如下：

#### 一、政府對企業的后續行動方面

- (一) 建議可針對「職場學習及再適應計畫」、「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」兩大政策加強宣導，以提高認知度與使用率，使效益發揮至最大。
- (二) 建議集中宣傳資源於政府官方網站、電視新聞、104/1111 等人力銀行等管道，持續傳遞訊息，進行有效的政策宣傳。由調查可知，政府官方網站、電視新聞、104/1111 等人力銀行為企業獲知政策訊息之主要管道，故集中資源以上述宣傳管道，將使宣傳效果更加彰顯。
- (三) 建議可再針對住宿及餐飲業、其他服務業的認知度進行特別強化。由於住宿及餐飲業、其他服務業對於「就業啟航計畫」、「立即上工計畫」之認知度普遍較低，故為使政策效益可更加發揮，同樣可透過政府官方網站、電視新聞、104/1111 等人力銀行等管道傳遞訊息，以提昇住宿及餐飲業、其他服務業對於政策之認知度，並進一步提高參與率。
- (四) 建議應深入瞭解企業所認知的「申請程序繁瑣」為何，或僅是不清楚申請程序而認為程序繁瑣。因此，在政策實施前可召開說明會，說明政策內容、申請方式與程序，以及相關問題的即時回應。而這些繁瑣的程序，對於正職員工人數在 100 人以上的企業、批發及零售業、製造業皆造成相當之困擾，也降低了參與意願。
- (五) 建議未來政府在各就業政策上，若有推介人才之服務時，務必需針對企業求才需求進行深入瞭解，以口頭或面對面溝通方式，確實掌握人才所需之職能，另一方面，也必須對勞動人口具備之職能進行瞭解，才能評估所推介人員於企業中是否能適才適所。

#### 二、政府對勞動人口的后續行動方面

- (一) 建議針對每月薪資在 17,280 元以下、女性、支援服務業、非技術工及體力工等族群優先提供相關之協助，如就業輔導、創業輔導、職業訓練等，培養其工作職能，進一步提高就業力。
- (二) 建議公立就服單位，可更詳細了解求職者的需求與職能，如先進行職能

測驗、人格特質分析等，讓求職者更瞭解本身的職能，以及適合從事的工作性質，由客觀的測驗，及服務人員豐富之經驗進行判斷，進一步推介適當的工作，如此一來才能降低所推介工作不適合求職者的情況。

### 三、對台北人力銀行規劃方面

- (一) 建議就服處應多推廣台北人力銀行之能見度，除了政府官方網站、政府文宣物、104/1111 等人力銀行外，藉由就服站而獲知訊息者，亦有不少比例，故各服務站內之服務人員，對於訊息傳播是否確實即顯得更重要，如一線的櫃檯服務人員、電話服務人員皆能在提供求才企業服務之時，也將台北人力銀行之服務一併告知，藉由服務人員實際的推薦，加上對於服務人員可能產生一定之信任，對企業進一步瞭解台北人力銀行，並進一步使用相關服務之比例，可產生相當之幫助。
- (二) 建議就服處於台北人力銀行的經營上，對於所提供的「就業措施介紹」、「就業市場資訊」等頗受企業青睞之優勢應繼續保持，甚至可更進一步提供如各項就業措施實行成效、企業藉由就業措施的補助，節省多少成本等，若能適當的公佈就業措施帶來的實際效益，台北人力銀行之優勢也將更彰顯。
- (三) 建議參考其它公營或民營人力銀行網站之設計，或以線上問卷的方式蒐集使用者的意見，藉由直接回饋的方式，促使台北人力銀行找出網站介面的改善方向。網站資訊分類則可考慮規劃專區的方式進行，將市場供需較大的職缺以專區的方式呈現，如近年與六大新興產業相關之觀光旅遊產業專區、綠色能源產業專區、生技產業專區等，此方式即可更精準的提供相關資訊給使用者。

### 四、對台北人力銀行與徵才活動媒合成效方面

- (一) 建議對於企業，可採主動出擊的方式，主動針對特定產業，如批發及零售業、製造業進行刊登職缺之業務開拓，而非被動的等待企業採用服務，如此企業端可感受到政府單位為企業服務之積極性，亦可解決職缺不夠多之問題。此外，尚可透過具有良好使用經驗的企業，分享其使用台北人力銀行之經驗，以「企業見證」的方式，減少企業對於人才資料庫不足之疑慮。
- (二) 建議在勞動人口的做法上，可進一步透過經營會員之方式，持續更新政策宣導資訊，並提供最新職場動態予勞動人口，藉由良好之互動經驗，提高會員活絡度，擴大人才資料庫，減少企業對於人才資料庫不足之疑慮。

# 第一章 緒論

## 第一節 調查緣起

近年來，臺灣地區整體勞動市場情勢險峻，隨著就業人口減少，失業人口增加，致使失業率居高不下，使得勞動人口求才、企業求才皆面臨一大挑戰。而位居首善之都的臺北市亦不例外，在臺北市勞動市場現況方面，根據臺北市政府主計處(2009)資料顯示，臺北市 2009 年 15 歲以上勞動人口為 124.0 萬人。其中，就業人口為 116.8 萬人，較 2008 年減少 1.4 萬人(減幅-1.18%)；失業人口為 7.2 萬人，較 2008 年增加 2.2 萬人(增幅 44.0%)。而在失業率方面，臺北市 2009 年平均失業率為 5.8%，較 2008 年上升 1.8 個百分點。

在臺北市的產業現況方面，據臺北市商業處(2010)資料顯示，截至 2009 年底，於臺北市設立登記之公司行號共有 214,081 家，較 2008 年底減少 0.39%。以三級產業結構而言，第三級產業(服務業部門，含批發零售業、住宿餐飲業、運輸倉儲業、金融保險業及其他服務業)公司行號家數最多，共有 166,053 家，佔臺北市公司行號總家數的 77.6%。第二級產業(工業部門，含製造業、營造業、電力燃氣業、礦業)公司行號家數次之，共 46,376 家，約佔臺北市公司行號總家數的 21.7%。第一級產業(包括農、林、漁、牧業)，則有 1,652 家，佔臺北市公司行號總家數的 0.7%。

再者，受到 2009 年金融海嘯的影響，部份產業的營業額已深受影響，進一步比較各產業的公司行號營業額，可發現「金融及保險業」、「製造業」、「運輸及倉儲業」、「批發及零售業」、「營造業」2009 年之營業額皆較 2008 年下滑。而「農林漁牧業」、「醫療保健及社會工作服務業」、「藝術、娛樂及休閒服務業」、「教育服務業」、「不動產業」則有逆勢上揚的突出表現。

而政府為降低失業率、減緩企業受到金融海嘯之影響，及促進企業與勞動人口之就業媒合，持續推行相關之勞動政策，以達到降低失業率，人人皆有工作，企業也可早日招募到適合人才之目的。但政府投入龐大公帑辦理各項政策或提供各種就業服務後，是否可達到預期之成果，則無從得知。

因此，為確實瞭解政府推動之勞動政策或提供之服務是否達到預期效益，以及對於就業市場產生之影響，甚至企業及勞動人口對政策或服務之評價與期待，本次調查規劃同時針對企業、勞動人口進行調查，以瞭解勞動市場供需雙方對於政府所提供之政策或服務的認知度、參與度與參與原因、對政策之評價等，以提供政府單位未來制定勞動政策時有一參考方向。

## 第二節 調查目的

政府為促進就業市場的發展，相繼推動許多勞動政策，如立即上工計畫、就業啟航計畫、職場學習及再適應計畫等。其中，臺北市政府在提供企業相關補貼獎助政策、徵才服務，或對勞動人口提供的諸多就業服務，更是不遺餘力，但企業或勞動人口對於臺北市政府所提供之政策或服務的認知度、參與度及參與原因、對政策之評價，甚至對政府政策之期待則無從得知。

故本研究同時以企業、勞動人口的觀點出發，探討政府勞動政策、徵才或就



業服務對臺北市就業市場之影響，並瞭解企業、勞動人口對政策、服務之評價與期待，以作為政府未來制定勞動政策或提供徵才、就業服務時之參考依據。在上述背景下，本研究具體研究目的如下：

1. 瞭解企業、勞動人口對政策或服務之認知度；
2. 瞭解企業、勞動人口對政策或服務之參與情況、參與/未參與之原因；
3. 瞭解企業、勞動人口對政策或服務之評價與期待。

## 第二章 文獻探討

### 第一節 政府勞動政策之內涵與類型

一般而言，政府勞動政策內涵可分為刺激國內需求、競爭、勞動再分配、結構性策略等四大構面。刺激國內需求策略可視為一種需求策略，藉由刺激積極需求，或增加公共就業來運作。而競爭策略則包括貨幣貶值、薪資限縮、低企業稅賦、低社會安全負擔、高補貼等政策，以提昇企業之競爭力。而勞動再分配政策目的在於減少勞動力供給，包括提早退休、減少工時、更多休假等。另外，結構性策略可進一步細分為三種主要策略，包括：(1)積極提升人力策略，即透過教育、職業訓練方案，以提昇人力素質。(2)市場誘因策略，包括更低的最低工資、降低個人所得稅、更彈性的工作時間、對家事服務予以補貼。(3)強化控制/更高要求的策略，即藉由對福利領取者更嚴格的工作查驗及動機要求，以及工作福利的推行 (Andersen & Jensen, 2002)。

表 1 就業政策內涵

政策構面	內容說明
刺激國內需求	為一種需求策略，藉由刺激積極需求，或增加公共就業來運作。
競爭	競爭策略則包括貨幣貶值、薪資限縮、低企業稅賦、低社會安全負擔、高補貼等政策，以提昇企業之競爭力。
勞動再分配	減少勞動力供給，包括提早退休、減少工時、更多休假等。
結構性策略	(1)積極提升人力策略，即透過教育、職業訓練方案，以提昇人力素質。 (2)市場誘因策略，包括更低的最低工資、降低個人所得稅、更彈性的工作時間、對家事服務予以補貼。 (3)強化控制/更高要求的策略，即藉由對福利領取者更嚴格的工作查驗及動機要求，以及工作福利的推行。

資料來源：Andersen & Jensen(2002)

在 1990 年代以後，勞動政策的可區分為兩大部分，即消極性勞動政策與積極性勞動政策。所謂的消極性勞動政策，即是就業者所得維持政策，即失業保險、失業給付等。而積極性勞動政策，主要包括三部分，即公共就業、職業訓練及就業媒合，以及包括工作分享在內的創造工作機會等。

李易駿(2006)則以就業安全的觀點，認為就業相關政策與服務內涵包括就業服務、職業訓練及失業保險等三項。失業保險為對勞工失業期間所給與的現金給付，以替代其所喪失或減少的部分薪資之失業補償方式，而失業給付並非只有失業保險給付一種方式，尚有失業補助(如以工代賑、以訓代賑)、資遣費等。而完整的就業安全體系制度應包括失業保險、就業服務與職業訓練三個部分。

失業保險之目的在於維持失業者的最低生活水準；職業訓練則是再加強勞工實用的技能，以減少結構性失業的發生，或縮短勞工再度就業的時間；就業服務則是以透過改進就業資訊不流通的情形，為就業市場人力做適當的調整，協助求職者與雇主雙方做最佳選擇。

另一方面，積極性勞動政策自 1980 年代以來，已逐漸成為歐美已開發國家解

決失業問題的政策主軸，政策內容主要是藉由創造就業機會，提供職業訓練與就業服務，以協助失業者再度就業。

一般而言，積極性勞動政策對於不同政策目標，可發揮下列五種功能：(1)藉由提供公共工作與薪資補貼，以緩和經濟不景氣對就業市場的衝擊；(2)透過職業訓練、尋職津貼與搬遷津貼，以解決產業或區域結構之勞動供需失衡問題；(3)藉由一般性就業服務與提供新近就業市場者職業訓練，以改善勞動市場的功能；(4)以各種職業訓練機制加強勞工之工作技能與生產力；(5)藉由就業諮商、職業訓練與薪資補貼以協助弱勢族群勞工就業(辛炳隆，2003)。而在實質做法上，則有公共就業服務、職業訓練、創造就業機會(包含就業補助)等三種。

綜合上述內容，並與目前政府所推動之勞動政策，如立即上工計畫、就業啟航計畫等，皆可發現目前政府於勞動政策的制定上，已朝向積極性勞動政策方向進行規劃。

## 第二節 當前就業市場面臨之問題

隨著就業市場日益險峻，就業的困難度也逐漸提高，再上大環境的改變，使得就業市場隨時都面臨更大的挑戰，尤其臺北市人口密度高，競爭環境激烈，相形之下，臺北市就業市場面臨之挑戰也更大，以下茲就當前就業市場面臨的兩大問題進行討論：

### 一、中高齡者再度就業困難

為減緩失業問題與基於社會融入的理念，政府不斷採積極性勞動市場政策以協助弱勢就業族群就業，諸如多元就業開發方案、就業啟航計畫、立即上工計畫、黎明專案計畫、大專生企業實習方案等。而由於國內出生率逐年降低，人口成長趨緩，且國人壽命延長，人口結構日趨高齡化，整體勞動力也開始趨於高齡化，實為當前就業市場發展趨勢。

近年來，由於全球自由化的發展，國內產業結構改變，傳統勞力密集的產業逐漸失去競爭優勢，造成企業財務緊縮或歇業關廠。此外，在產業不斷外移的趨勢下，造成國內失業人口增加，尤其多數從事勞力密集工作的中高齡工作者，在受僱不易的情況下，往往是企業第一個裁員的對象。因此，如何協助中高齡失業者再就業，以及如何有效運用中高齡人力資源，實為就業市場的當務之急。目前中高齡者面對的就業問題，可分述如下(郭芳煜，2005)：

(一)產業結構改變：臺灣產業結構已由農業、工業為主的時代，轉變為目前以服務業為主的經濟時代。再者，近年來因鄰近國家或地區低廉勞動力的競爭及傳統勞力密集製造業外移，使得工作機會驟減，而所釋出來的中高齡者，又以低學歷、低技能者居多，故造成其尋職及轉職的困難度。

(二)事業單位僱用意願不高：事業單位僱用意願不高，則是中高齡者所面對的另一個重要就業問題。絕大多數雇主不願意僱用中高齡者的原因，並非勞動者不適任工作，而是雇主不願負擔年資資深者的高薪資與退休金。另有部分雇主對中高齡者之年齡有刻板印象，認為其體能差、反應慢、工作態度難以改變等，但卻忽略他們豐富的工作經驗、工作穩定度高、對職場動向的敏銳度等特質。

(三)中高齡者本身問題：中高齡者再就業困難，除本身技能不足，無法符合企

業需求外，不願離鄉背井，多半希望能留在居住地附近工作，為其再度就業困難的另一原因。在當前產業變化快速，就業市場高度競爭下，產業需不斷升級以提升競爭力，而勞工亦是如此，除應隨時加強自身工作技能外，亦應調整心態。

另外，根據行政院主計處(2008)之調查顯示，2008年10月45歲以上年齡者計815萬3千人，占15歲以上民間人口之43.62%，其中就業者362萬1千人，占全體就業者之34.73%；失業者9萬8千人，占全體失業者之20.67%；非勞動力443萬4千人，占全體非勞動力之56.93%。

45歲以上就業者從事部分時間、臨時性或人力派遣工作者計20萬6千人，占該年齡組就業者之5.70%，其中女性從事部分時間、臨時性或人力派遣工作者占7.32%，高於男性之4.71%。若由年齡別觀察，以60至64歲從事部分時間、臨時性或人力派遣工作者占該年齡就業者比率7.78%最高，45至49歲者之4.84%最低。

進一步分析其從事部分時間、臨時性或人力派遣工作之主要原因，以「找不到全日、長期性等正式性工作」居多，計11萬6千人或占56.03%，「偏好此類工作性質」次之，占19.36%。

而對於45歲以上失業者而言，45歲以上失業者沒有信心找到合適工作之最主要原因，以「年齡因素」最多，占65.99%，因認為「無工作機會」而沒有信心找到合適工作者占25.40%次之。就職業別來說，希望找尋之職業以生產操作人員居多，占61.45%，服務工作人員與技術人員亦分占14.43%與14.37%。

而反觀臺北市，臺北市人口老化的發展，與其他都會區十分不同，不僅在絕對人口數上居全國第一，在老年人口比例及老化指數的變化皆居全國都會區之冠。其中，臺北市嬰兒潮(1946年-1964年出生者，目前46歲-64歲)的人口數截至2010年底約為76萬人(佔臺北市人口的29.3%)，於2011年將逐漸步入65歲，預計在未來的20年，臺北市將成為超高齡社會(行政院，2009)。

綜合上述結果，不難發現中高齡者在就業上的確面臨一定程度的困難，尤其在老人人口比例居全國第一的臺北市，上述中高齡者失業的問題將更加嚴重。因此，如何妥善解決臺北市中高齡者失業問題，甚至對中高齡者再就業的規劃，也越顯重要。

## 二、長期失業青年比例高漲

根據臺北市政府主計處(2009)資料顯示，臺北市2009年平均失業率為5.8%，較2008年上升1.8個百分點。其中，大專以上教育程度失業率為5.6%，較2008年上升1.8個百分點；各年齡層以15-24歲失業率14.1%最高，較2008年上升3.4個百分點，明顯高於經濟合作發展組織(OECD, Organisation for Economic Co-operation and Development)所有會員國家的平均水準。再者，大專以上教育程度的失業青年，佔整體長期失業者的比例，近幾年亦大幅上升。長期失業青年若因多次求職受挫，將導致其自信心下降，造成心理問題難以克服而不利重返職場。

根據青輔會 2006 年「大專青年就業力調查報告」發現：有 25% 畢業青年覺得「學用不相符」，且有 45% 認為目前工作與理想職涯發展方向的關連性低；有 42% 畢業青年認為選錯科系就讀，且青年與雇主普遍認為，應在求學階段增進青年就業力的養成。然而雇主在徵才時，除重視應徵青年的專業知能外，更重視社會新鮮人是否具備良好工作態度、穩定度與抗壓性、表達與溝通能力等職場核心能力(青輔會，2009)，而這些能力的養成是目前社會新鮮人在學校時普遍被忽略的。

目前大專校院雖都設有職涯輔導單位，但卻普遍缺乏人力及經費，職業輔導人員角色不明確、異動頻繁，且專業能力不足，而與職場就業支持系統的連結、互動與運用也不夠，實難以輔導在校青年就業力的養成，以及畢業後協助其順利與職場接軌，也因此造成青年在求職過程中問題重重(青輔會，2010)。

此外，近年來台灣產業結構已快速變遷，所需之青年人力需求有賴學校教育培養或短期職業訓練來補足。但由於國內產業結構快速變遷，又受到全球金融海嘯後續效應影響，企業面對微利時代的產銷環境，國內企業用人趨於彈性化、僱用型態多元化及重視核心就業力，招募社會新鮮人採保守態度；另一方面高等教育偏向商管類人才發展，理工類人才供給較少，青年人才供給與產業需求間存有結構性落差，以致有「企業找不到好人才，青年找不到好工作」的落差，這也是造成青年不易就業的重要原因之一(協助青年就業接軌方案，2010)。

### 第三節 政府勞動政策之制定與推動現況

政府為降低失業率，達到人人有工作，人力資源可有效配置之目的，不斷制定協助就業之措施，以針對不同對象提供適當的就業協助，以下即針對本研究此次探討之政策措施進行相關探討：

#### 一、就業啟航計畫

行政院勞委會為協助特定對象及就業弱勢失業者就業，鼓勵事業單位或團體提供工作機會，協助失業者就業準備及就業適應，進而達成穩定就業之目的，特訂定「就業啟航計畫」，並於 2010 年 1 月 5 日起開始推動(勞委會，2010)。

依據勞委會規劃，「就業啟航計畫」針對中高齡失業者(40-65 歲)、身心障礙者、長期失業者、家暴受害者及原住民等就業弱勢族群提供薪資補貼，鼓勵企業僱用以上就業弱勢者，前 3 個月每人每月可獲 17,280 元薪資補貼，連續僱用失業者第 4 個月至第 12 個月，每人每月補助 10,000 元，預估有 2 萬名勞工可因而受惠，並可因此進入職場(勞委會，2010；苦勞網，2010)。凡符合以下資格者，皆為受惠對象：

- (一) 獨力負擔家計者
- (二) 年滿四十歲至六十五歲者
- (三) 身心障礙者
- (四) 原住民
- (五) 生活扶助戶有工作能力者
- (六) 更生受保護人
- (七) 因家庭因素退出勞動市場二年以上，重返職場之婦女

- (八) 特殊境遇家庭
- (九) 家庭暴力及性侵害被害人
- (十) 犯罪被害人
- (十一) 人口販運被害人
- (十二) 長期失業者
- (十三) 具有就業意願，且需經執行單位評估適合參與本計畫之弱勢青少年、經濟弱勢戶、外籍及大陸地區配偶
- (十四) 其他經公立就業服務中心評估後，認定需要協助者

## 二、職場學習及再適應計畫

「職場學習及再適應計畫」則是勞委會為協助就業弱勢者就業準備及就業適應，規劃透過事業單位或團體，提供職場學習及再適應之機會，使失業者重返職場所訂定之計畫。此計畫可由廠商提供弱勢失業勞工重返職場學習的機會，經主管核定後，提供就業機會之企業可獲每人每月 17,280 元的薪資補助加上 5,000 元的管理訓練津貼；若為部分工時，則可獲得每人每小時 100 元薪資補助加上 25 元的管理津貼，最長補助 3 個月，而重度身心障礙者最長可補助 6 個月(勞委會，2010)。本方案補助對象與就業啟航計畫相同，涵蓋以下身份者：

- (一) 獨力負擔家計者
- (二) 年滿四十歲至六十五歲者
- (三) 身心障礙者
- (四) 原住民
- (五) 生活扶助戶有工作能力者
- (六) 更生受保護人
- (七) 因家庭因素退出勞動市場二年以上，重返職場之婦女
- (八) 特殊境遇家庭
- (九) 家庭暴力及性侵害被害人
- (十) 犯罪被害人
- (十一) 人口販運被害人
- (十二) 長期失業者
- (十三) 具有就業意願，且需經執行單位評估適合參與本計畫之弱勢青少年、經濟弱勢戶、外籍及大陸地區配偶
- (十四) 其他經公立就業服務中心評估後，認定需要協助者

## 三、立即上工計畫

勞委會為協助失業者順利就業，鼓勵事業單位或團體提供工作機會增聘失業者，特訂定「立即上工計畫」。本計畫主要內容為每僱用一名失業者，每月即可獲得 10,000 元至 12,000 元不等補助，並有每人每月 5,000 元之僱用訓練津貼，補貼期間最長 6 個月(勞委會，2010)。本計畫推行後，已協助 48,000 多人就業，超出預期之 15,000 人，故勞委會決議持續推動，預估已協助 66,000 名勞工短期就業，且其中約 88% 的人，在補助期滿後仍留在職場工作(苦勞網，2010)。本計畫補助對象與就業啟航計畫、職場學習及再適應計畫有所差異，涵蓋以下對象：

- (一) 連續失業至少達三個月以上者
- (二) 初次尋職者
- (三) 符合就業服務法第二十四條第一項規定之失業者
- (四) 持有受災證明之災區失業者

#### 四、就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施

勞委會依據就業保險法第十二條第四項之規定，為提昇勞工就業技能，促進就業，保障勞工職業訓練及失業一定期間之基本生活，特制定僱用獎助措施，以促進勞工就業。本僱用獎助措施內容為公立就服機構受理符合特定資格之失業者求職登記，經就業諮詢無法推介就業者，得發給僱用獎助推介卡。企業僱用持推介卡之失業勞工，且連續僱用滿三十日，由公立就服機構發給僱用獎助。獎助金額依僱用不同人員，按月計酬給付工資者，分別獎助每人每月 8,000 元至 12,000 元不等。非按月計酬給付工資者，獎助每人每小時 45 元至 65 元，獎助期間最長以十二個月為限。

#### 第四節 臺北市勞工局就服站重點服務內容

就業服務為就業安全體系的一環，也是促進國家人力資源有效運用之必要措施，而政府就業服務處(站)即是為實踐一措施而產生之服務單位，服務內容為提供企業、勞動人口完整之「求職求才」、「失業(再)認定」、「就業諮詢」、「職業訓練諮詢與推介」、「促進就業措施」等服務。而由於服務項目眾多，本節將聚焦於此次調查內容，討論臺北市政府勞工局就業服務處提供之重點服務內容，各服務內容分述如下：

##### 一、台北人力銀行(OKWORK)

臺北市政府勞工局就業服務處為提供企業及勞動人口更快速、便利的服務，參考各大民營人力銀行之經營方式，建置一個以提供專業人力就業服務為訴求的網站—「台北人力銀行」，並於 2007 年 8 月 1 日正式成立。「台北人力銀行」融合了科技與人性的觀點，重塑就業服務，不僅有資訊系統即時服務，並有手機簡訊、電信郵件鎮、MSN 等多元管道，提供企業、民眾更便捷的服務。服務內容涵蓋以下四大類：

- (一)求職求才：對於一般民眾而言，可於「台北人力銀行」首頁迅速查詢最新工作機會。免費加入會員填寫履歷後，不但可主動應徵工作，亦可透過電腦系統主動媒合工作機會。此外，更結合多樣化主題單元，如公務專區、科技專區、兼職專區、社會新鮮人等，滿足求職者多樣化的需求。而「台北人力銀行」更利用其優勢，於網站每月定期刊登臺北市政府各機關專業技工暨約聘僱人員招考訊息，創造出其它民營人力銀行所缺少的獨特優勢。對於企業而言，「台北人力銀行」秉持著為民服務的精神，提供完全免費的企業客制化服務，企業不僅可透過平台公告最新職缺外，就服務處尚可針對企業需求，量身訂製各種專案徵才活動、人才推介等服務。
- (二)就業博覽會：為服務廣告的求才廠商與求職民眾，就服處及各就服站亦不定期辦理現場徵才活動，提供求職者與求才廠商就業媒合的服務。除每年定期舉辦的大型就業博覽會外，大專院校校園徵才活動、不定期舉辦之專案徵才亦提供了更多元的就業媒合機會。
- (三)職場新鮮誌：除一般人力銀行常見的求才求職服務外，「台北人力銀行」網站上亦會定期更新職場新訊、勞動市場脈動、充電課程等資訊，以提供企業、求職者可隨時掌握最新的職場動態。
- (四)內湖科技園區服務：「台北人力銀行」為提供內湖科技園區及南港軟體

工業園區之企業及勞工更優質之服務，特派專業人員進駐園區，並設置就業服務櫃檯，提供科技園區企業人力招募服務；市民亦可透過虛實整合的服務方式，瀏覽最新職缺。

## 二、就服站主動推介工作

提供求職、求才服務為各就服站重點工作項目之一，不論是電話服務中心或現場櫃檯服務，皆以提供即時、高效率整合就業服務為宗旨，透過電話服務系統之建立，得以提供企業、民眾 24 小時全年無休的優質服務。其中在求職服務方面，有就業需求的民眾在經過服務人員的簡單就業諮詢，瞭解相關工作能力與工作意願後，對於有意願及有能力之求職者，電話服務人員會主動提供求職登記服務，及主動推介適合之工作予求職者，使求職者可隨時隨地獲得最新工作職缺之訊息。另外，尚提供主動式去電服務，公立就服機構若有最新服務、活動訊息、電話訪查、調查統計時，電話服務中心皆會以主動式去電服務模式，告知民眾最新資訊，讓求職、求才服務更便民。

## 三、現場徵才活動

由專業的工作開發團隊為有招募需求的企業，規劃招募計畫並安排適當時間辦理現場徵才。若企業可一次提供大量職缺，且願意僱用特定對象，亦可擴大舉辦「專案招募」徵才活動，由專業人員針對企業需求撰寫活動企劃書，規劃場地、活動宣傳等內容，為企業量身打造專案招募活動，不僅可協助企業解決缺工問題，亦可提高失業或轉業人口迅速就業的機會。若結合同產業或跨產業之個別企業，亦可共同規劃「大型就業博覽會」，創造企業、民眾雙贏的局面。各就服站舉辦之現場徵才活動，產業涵蓋範圍多元，並不定期舉辦特定產業或職類之徵才活動，以提高企業與民眾就業媒合成功率。



# 第三章 研究方法

## 第一節 研究架構

本研究調查目的在於瞭解企業與勞動人口對於臺北市政府所提供之政策或服務的認知度、參與度與參與參與原因、對政策之評價，乃至對政府政策之期待，以作為政府未來制定勞動政策時之參考依據。依據調查目的，本研究規劃三大面向，並根據三大面向進行問卷設計，並聚焦於臺北市政府推行之政策、公立就業機構求職求才網站、就業服務站提供之服務、徵才活動等主題，以更精準瞭解臺北市政府在政策或服務推行之成效。在上述基礎下，進一步根據調查對象的不同，分別針對調查內容進行微調，各面向所包含的變數依調查對象分述如下(研究架構參見圖 1、圖 2)：

### 一、企業端調查

- (一) 企業基本資料：職稱、產業別、正職員工人數、臨時/派遣員工人數。
- (二) 對政策或服務之認知：曾聽過哪些政策或服務、從何處得知政策或服務。
- (三) 對政策或服務的參與情況及參與原因：參與過哪些政策或服務、參與及未參與之原因、參與頻率。
- (四) 對政策或服務之評價與期待：對政策或服務滿意/不滿意原因、整體滿意度評價、對政策之期待。

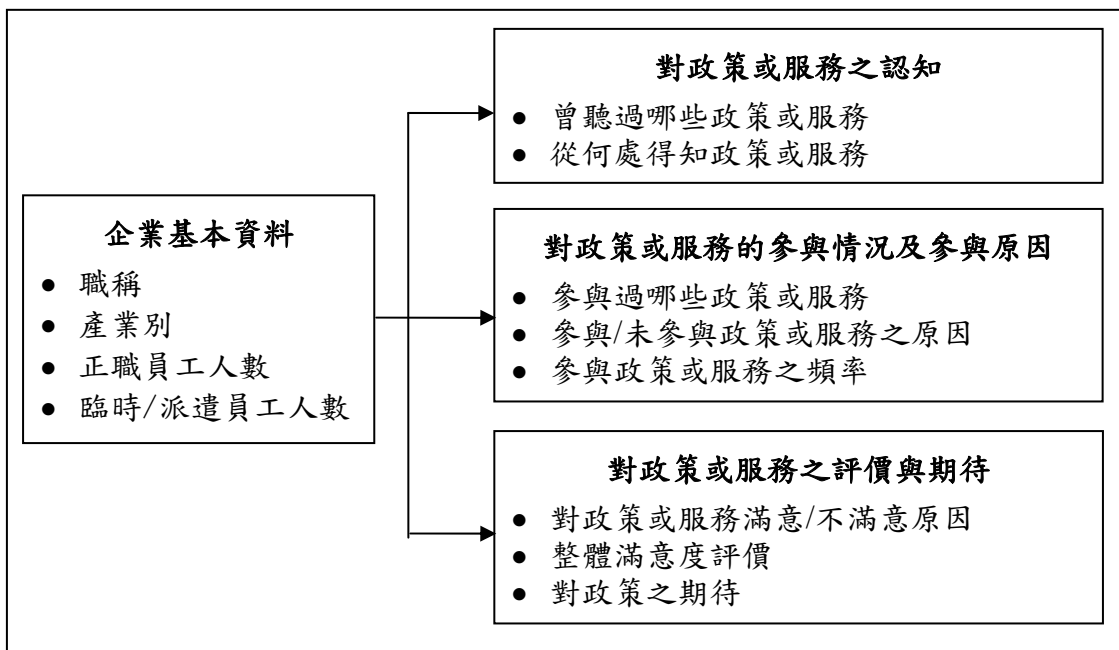


圖1 研究架構圖(企業)

### 二、勞動人口端調查

- (一) 勞動人口基本資料：性別、年齡、教育程度、工作年資、待業時間、平均每月薪資總收入、產業別、工作性質、工作職級。

- (二) 對政策或服務之認知：曾聽過哪些政策或服務、從何處得知政策或服務。
- (三) 對政策或服務的參與情況及參與原因：參與過哪些政策或服務、參與及未參與之原因、參與頻率。
- (四) 對政策或服務之評價與期待：對政策或服務滿意/不滿意原因、整體滿意度評價、對政策之期待。

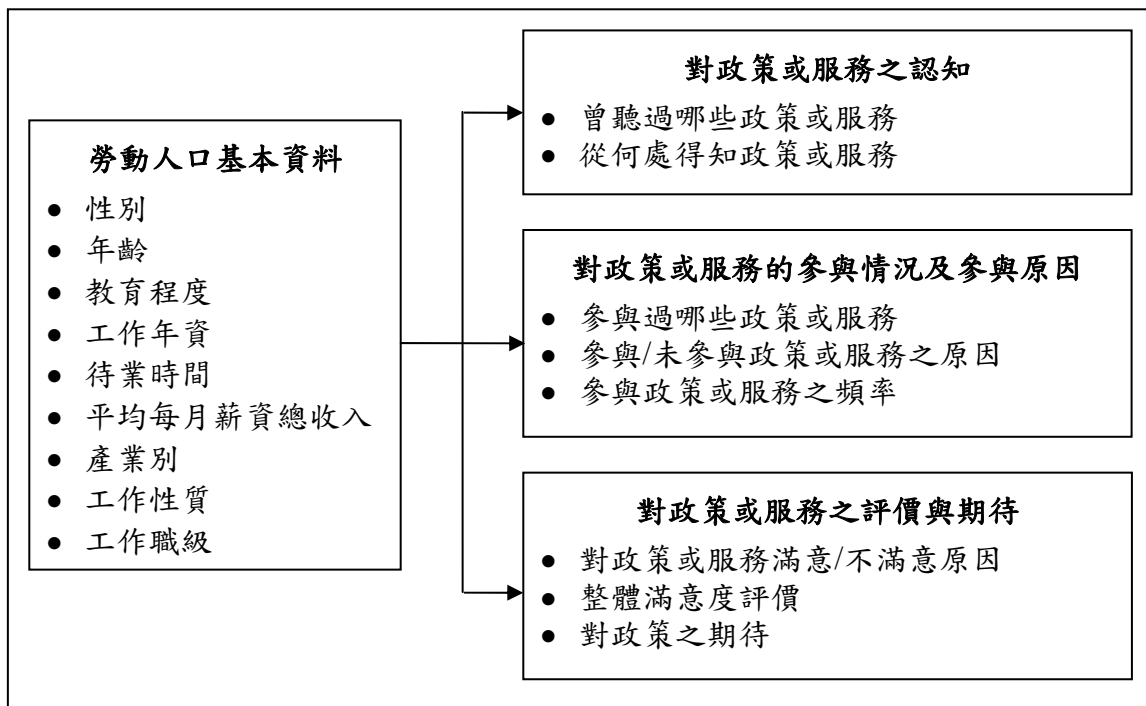


圖 2 研究架構圖(勞動人口)

## 第二節 研究設計

### 一、調查期間

企業調查與勞動人口調查係同時進行，調查期間為民國九十九年十一月九日至十一月十九日。

### 二、調查對象

- (一) 企業：調查對象為最近一年半內(2009年7月1日～2010年10月21日)，登錄於行政院勞工委員會職業訓練局網際網路就業服務系統，且設立於臺北市之企業。
- (二) 勞動人口：調查對象為最近一年半內(2009年7月1日～2010年10月21日)，錄於行政院勞工委員會職業訓練局網際網路就業服務系統，且年齡介於15-64歲之勞動人口，並同時涵蓋就業與失業人口。

### 三、資料蒐集方式

本調查之資料蒐集方式採電腦輔助電話訪問(CATI, Computer Assisted Telephone Interviewing)進行資料蒐集。

### 四、問卷設計

正式問卷係由臺北市政府勞工局就業服務處、審查委員與104學習科技

股份有限公司共同討論與修訂，並經過問卷前測(pre-test)後，確認訪員與受訪者之互動情形及問卷前測情況，以修正問卷用字遣辭，確認最終版本問卷後，才進行CATI電訪調查作業，以確保調查資料之適切性及完整性。

## 五、抽樣方法及調查作業流程

本調查抽樣方法以CATI系統進行電腦隨機抽號，抽號資料庫以委託單位提供之企業、勞動人口名單為主。企業端調查完成1,068份有效樣本；勞動人口端完成1,069份有效樣本，在95%的信心水準下，抽樣誤差為±3.0%。CATI電訪作業流程詳述如下：

### 1. 母體名單來源：

(1)企業：母體名單來源以委託單位提供之企業名單為主，該份名單係篩選自2009年7月1日至2010年10月21日，登錄於行政院勞工委員會職業訓練局網際網路就業服務系統之企業。經篩選無效電話(含無電話號碼、非臺北市電話等)、重覆名單後，有效母體名單共6,497筆。

(2)勞動人口：母體名單來源以委託單位提供之勞動人口名單為主，該份名單係篩選自2009年7月1日至2010年10月21日，登錄於行政院勞工委員會職業訓練局網際網路就業服務系統之勞動人口。經篩選無效電話(含無電話號碼、非臺北市電話等)、重覆名單後，有效母體名單共39,613筆。

2. 編訂督導及訪員手冊：為使調查作業一致及提高調查效率，凡有關電話訪問之工作事項，如作業流程、調查方式、注意事項、訪問技巧及工作進度控管等，均詳載於督導及訪員手冊。

3. 督導及訪員訓練：於調查執行前進行督導及訪員訓練，以確保訪員對問卷內容完全瞭解，並要求統一電話訪問之執行流程與訪問內容。

4. 訪問流程：於正式訪問時，每位訪員於規定時間內，依據督導之安排進行電話訪問，並嚴格要求每位訪員針對未聯絡上之受訪者進行三次接觸，對於開放題統一要求追問受訪者三次，並力求追問到具體且明確之答案，以利資料分析之用。

5. 品質控管：在品質控管方面，由督導負責監督訪員，並即時解決、釐清電訪過程之疑問，且確實隨機抽取10%的合格樣本進行複查，複查時除再次詢問受訪者接受訪問日期、基本資料，並抽查關鍵問題，以確保訪員的訪問品質。對於訪問品質不佳之訪員，督導需即時加以規勸並指導，若事後仍未改善者，一律取消其訪問資格。

## 六、電話接觸情況

(一)企業：企業端調查共計撥出2,501個電話號碼，成功樣本共計1,068份，訪問成功率為42.7%。接觸記錄參見表2。

(二)勞動人口：勞動人口端調查共計撥出4,408個電話號碼，成功樣本共計1,069份，訪問成功率為24.3%。接觸記錄參見表2。

表 2 電訪實際接觸情形統計表

接觸情形	企業		勞動人口	
	次數	百分比	次數	百分比
無人接聽/答錄機	624	25.0%	1,866	42.3%
傳真機	21	0.8%	57	1.3%

空號/電話故障/電話暫停使用	124	5.0%	288	6.5%
非公司電話/非住宅電話	0	0.0%	11	0.2%
無法聯絡到本人(含忙線/沒空/不在等)	296	11.8%	775	17.6%
約訪	144	5.8%	51	1.2%
拒訪	141	5.6%	164	3.7%
中途拒訪	34	1.4%	54	1.2%
中止訪問(含非住宅電話、無合格受訪者、因受訪者生理/心理障礙而無法訪問、配額已滿)	49	2.0%	72	1.6%
成功訪問	1,068	42.7%	1,070	24.3%
<b>總撥出號碼數</b>	<b>2,501</b>	<b>100.0%</b>	<b>4,408</b>	<b>100.0%</b>

註：百分比計算方式均以總撥出號碼數為分母

### 七、回收樣本結構

(一) 企業：本調查回收有效樣本共1,068份，在95%的信心水準下，最大抽樣誤差為±3%，在母體名單有限的情況下，為確保分析時能有效推論，多數產業在有效樣本上仍力求樣本數至少達30份以上。此外，回收樣本在經過適合度檢定後，發現樣本比例與母體比例有所差異，故以加權方式調整比例，以使樣本分佈符合母體特徵。權重計算方式，則以產業別進行考量。回收樣本結構分佈參見表3：

表3 母體數與樣本數-產業別(企業)

	母體數	母體比例	預計樣本數	完成樣本數(加權前)	完成樣本數(加權後)
不動產業	98	1.5%	16	8	16
公共行政及國防；強制性社會安全	54	0.8%	9	6	9
支援服務業	518	8.0%	85	112	85
用水供應及污染整治業	52	0.8%	9	9	9
住宿及餐飲業	493	7.6%	81	72	81
批發及零售業	1595	24.5%	261	244	262
其他服務業	555	8.5%	91	57	91
金融及保險業	172	2.6%	28	27	28
專業/科學及技術服務業	537	8.3%	89	90	88
教育服務業	225	3.5%	37	40	37
資訊及通訊傳播業	518	8.0%	85	116	85
農、林、漁、牧業	20	0.3%	3	1	3
運輸及倉儲業	158	2.4%	26	20	26
製造業	816	12.6%	135	136	134
營造業	254	3.9%	42	43	42
醫療保健及社會工作服務業	333	5.1%	54	61	55
藝術、娛樂及休閒服務業	95	1.5%	16	25	16
礦業及土石採取業	4	0.1%	1	1	1
<b>總計</b>	<b>6,497</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,068</b>	<b>1,068</b>	<b>1,068</b>

(二) 勞動人口：本調查回收有效樣本共1,069份，在95%的信心水準下，最大抽樣誤差為±3%，在經過適合度檢定後，樣本比例與母體特徵一致。回收樣本結構分佈參見表4、表5：

表 4 母體數與樣本數-年齡(勞動人口)

	母體數	母體比例	預計 樣本數	完成樣本數
15-24 歲	3,057	7.7%	82	81
25-34 歲	10,773	27.2%	290	274
35-44 歲	9,900	25.0%	267	249
45-54 歲	11,060	27.9%	299	344
55-64 歲	4,823	12.2%	130	121
<b>總計</b>	<b>39,613</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,068</b>	<b>1,069</b>

表 5 母體數與樣本數-教育程度(勞動人口)

	母體數	母體比例	預計 樣本數	完成樣本數
國小	1,380	3.5%	37	37
國中	2,707	6.8%	73	62
高中	3,097	7.8%	83	85
高職	9,143	23.1%	247	256
專科	8,798	22.2%	237	239
大學	12,585	31.8%	340	344
研究所以上	1,903	4.8%	51	46
<b>總計</b>	<b>39,613</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,068</b>	<b>1,069</b>

### 第三節 資料處理與分析

#### 一、電訪資料整理

##### (一) 資料檢核

本調查根據問卷設計邏輯，利用 SPSS 統計軟體撰寫邏輯檢核程式，並針對各題項做檢查，檢測出邏輯有誤或有遺漏之資料，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方式

若經檢核程式判斷資料邏輯有矛盾或有所遺漏時，立即請訪員進行電話補問，再次向受訪者確認答案。若經三次接觸後，仍無法聯繫到受訪者，則該筆資料以作廢處理。

#### 二、樣本代表性分析

本調查利用卡方適合度檢定檢驗有效樣本之代表性，在企業調查的部份，經適合度檢定後，發現樣本於產業別之比例與母體特徵不一致，故依「產業別」進行加權，調整樣本比例使之與母體特徵一致(參見表 6)。除產業別外，此次調查之企業樣本結構分佈如表 7 所示。

而勞動人口的部份，經適合度檢定後，顯示樣本於「教育程度」、「年齡」之比例符合母體特徵，所抽取之樣本具有代表性(參見表 8)。除教育程度、年齡外，此次調查之勞動人口樣本結構分佈如表 9 所示。

表 6 適合度檢定結果-企業

	母體比例	樣本比例	檢定結果
<b>產業別</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	在 95%的信心水準下， $\alpha=0.05$ ， $\chi^2=30.751(d.f.=17)$ $p\text{-value}=0.021<0.05$ 因此，樣本於「產業別」之分配情況，與母體特徵不一致，故以加權方式，調整樣本比例，以使之符合母體特徵。
不動產業	1.5%	0.7%	
公共行政及國防；強制性社會安全	0.8%	0.6%	
支援服務業	8.0%	10.5%	
用水供應及污染整治業	0.8%	0.8%	
住宿及餐飲業	7.6%	6.7%	
批發及零售業	24.5%	22.8%	
其他服務業	8.5%	5.3%	
金融及保險業	2.6%	2.5%	
專業/科學及技術服務業	8.3%	8.4%	
教育服務業	3.5%	3.7%	
資訊及通訊傳播業	8.0%	10.9%	
農、林、漁、牧業	0.3%	0.1%	
運輸及倉儲業	2.4%	1.9%	
製造業	12.6%	12.7%	
營造業	3.9%	4.0%	
醫療保健及社會工作服務業	5.1%	5.7%	
藝術、娛樂及休閒服務業	1.5%	2.3%	
礦業及土石採取業	0.1%	0.1%	

表 7 樣本結構分佈-企業

		樣本數	比例
職稱	董事長/總經理/副總經理/協理	151	14.1%
	人資部門主管	456	42.7%
	人資部專員	175	16.4%
	部門主管兼人資事務	62	5.8%
	一般職員兼人資事務	212	19.9%
	其它職稱	12	1.1%
	<b>合計</b>	<b>1,068</b>	<b>100.0%</b>

表 7 樣本結構分佈-企業(續 1)

		樣本數	比例
正職員工人數	未滿 5 人	165	15.4%
	5~9 人	196	18.4%
	10~19 人	197	18.4%
	20~29 人	85	8.0%
	30~99 人	180	16.8%
	100 人以上	245	23.0%
	<b>合計</b>	<b>1,068</b>	<b>100.0%</b>
臨時/派遣員工人數有多少(不包含外勞)	未滿 5 人	126	11.8%
	5~9 人	34	3.1%
	10~19 人	40	3.7%
	20~29 人	14	1.3%
	30~99 人	29	2.8%
	100 人以上	32	3.0%
	沒有僱用臨時/派遣人員	793	74.3%
	<b>合計</b>	<b>1,068</b>	<b>100.0%</b>

表 8 適合度檢定結果-勞動人口

	母體比例	樣本比例	檢定結果
<b>年齡</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	在 95%的信心水準下， $\alpha=0.05$ ， $\chi^2=9.326$ (d.f.=4) p-value=0.053>0.05 因此，樣本於「年齡」之分配情況， 與母體特徵一致。
15-24 歲	7.7%	7.6%	
25-34 歲	27.2%	25.6%	
35-44 歲	25.0%	23.3%	
45-54 歲	27.9%	32.2%	
55-64 歲	12.2%	11.3%	
<b>教育程度</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	在 95%的信心水準下， $\alpha=0.05$ ， $\chi^2=4.440$ (d.f.=6) p-value=0.617>0.05 因此，樣本於「教育程度」之分配 情況，與母體特徵一致。
國小	3.5%	3.5%	
國中	6.8%	5.8%	
高中	7.8%	8.0%	
高職	23.1%	23.9%	
專科	22.2%	22.4%	
大學	31.8%	32.2%	
研究所以上	4.8%	4.3%	

表 9 樣本結構分佈-勞動人口

		樣本數	比例
目前的身份	上班族	482	45.1%
	學生	17	1.6%
	家庭主婦	48	4.5%
	待業中/無業	516	48.3%
	退休，未來會想再工作	6	0.6%
	<b>合計</b>	<b>1,069</b>	<b>100.0%</b>
現在有無「正職、兼職、打工等」工作	現在有工作	471	44.1%
	現在沒有工作，但以前有工作經驗	595	55.7%
	現在沒有工作，且以前完全沒有工作經驗	3	0.3%
	<b>合計</b>	<b>1,069</b>	<b>100.0%</b>
性別	男	469	43.9%
	女	600	56.1%
	<b>合計</b>	<b>1,069</b>	<b>100.0%</b>
累計的工作年資	2 年以下	100	9.4%
	超過 2 年，4 年以下	81	7.6%
	超過 4 年，6 年以下	78	7.3%
	超過 6 年，8 年以下	52	4.9%
	超過 8 年，10 年以下	103	9.7%
	超過 10 年，15 年以下	176	16.5%
	超過 15 年，20 年以下	183	17.2%
	超過 20 年	292	27.4%
	拒答	1	0.1%
	<b>合計</b>	<b>1,066</b>	<b>100.0%</b>
待業時間	1 個月以下	216	20.3%
	超過 1 個月，3 個月以下	167	15.7%
	超過 3 個月，6 個月以下	229	21.5%
	超過 7 個月，12 個月以下	195	18.3%
	超過 1 年，2 年以下	166	15.6%
	超過 2 年	93	8.7%
	<b>合計</b>	<b>1,066</b>	<b>100.0%</b>
平均每月薪資總收入	17,280 元以下	68	14.4%
	超過 17,280 元，2 萬元以下	93	19.7%
	超過 2 萬元，2 萬 5 千元以下	82	17.4%
	超過 2 萬 5 千元，3 萬元以下	105	22.3%
	超過 3 萬元，4 萬元以下	75	15.9%
	超過 4 萬元	38	8.1%
	拒答	10	2.1%
	<b>合計</b>	<b>471</b>	<b>100.0%</b>



表 9 樣本結構分佈-勞動人口(續 1)

		樣本數	比例
目前(或前一份) 工作產業類別	批發及零售業	103	9.7%
	製造業	147	13.8%
	營造業	45	4.2%
	專業、科學及技術服務業	50	4.7%
	金融及保險業	58	5.4%
	資訊及通訊傳播業	90	8.4%
	不動產業	8	0.8%
	運輸及倉儲業	46	4.3%
	教育服務業	70	6.6%
	醫療保健及社會工作服務業	33	3.1%
	支援服務業	79	7.4%
	住宿及餐飲業	79	7.4%
	用水供應及污染整治業	1	0.1%
	藝術、娛樂及休閒服務業	23	2.2%
	礦業及土石採取業	1	0.1%
	電子及燃氣供應業	31	2.9%
	公共行政及國防/強制性社會安全	31	2.9%
	其他服務業	171	16.0%
	合計	<b>1,066</b>	<b>100.0%</b>
目前(或前一份) 工作性質	行政主管、企業主管及經理人員	89	8.3%
	專業人員	138	12.9%
	技術員及助理專業人員	87	8.2%
	事務工作人員	362	34.0%
	服務工作人員及售貨員	218	20.5%
	農林漁牧工作人員	2	0.2%
	技術工及有關工作人員	25	2.3%
	機械設備操作工及組裝工	19	1.8%
	非技術工及體力工	63	5.9%
	其他	63	5.9%
	合計	<b>1,066</b>	<b>100.0%</b>
職務階級	企業主	10	0.9%
	中高階主管	94	8.8%
	基層主管	97	9.1%
	一般員工	865	81.1%
	合計	<b>1,066</b>	<b>100.0%</b>
年齡	15-24 歲	81	7.6%
	25-34 歲	274	25.6%
	35-44 歲	249	23.3%
	45-54 歲	344	32.2%
	55-64 歲	121	11.3%
	合計	<b>1,066</b>	<b>100.0%</b>

### 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，以探討企業或勞動人口對於政府政策或就業服務之認知、參與情況及評價。推論性統計分析方法上，將採用卡方檢定( $\chi^2$ , Chi-Square Test)進行顯著性檢定，並針對達顯著差異且具有實務意義之題項進行深入探討。資料分析觀點將以「補貼企業僱用獎助措施」、「公立就服機構求職求才網站」、「就服站提供之服務內容」、「就服站舉辦之徵才活動」等面向，個別針對所屬調查內容進行探討，分析內容參見表 10、表 11。

表 10 推論性統計分析表(企業)

自變項		依變項	
企業基本資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職稱</li> <li>● 產業別</li> <li>● 正職員工人數</li> <li>● 臨時/派遣員工人數</li> </ul>	對政策或服務之認知	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 曾聽過哪些政策或服務</li> <li>● 從何處得知政策或服務</li> </ul>
		對政策或服務的參與情況及參與原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與過哪些政策或服務</li> <li>● 參與/未參與政策或服務之原因</li> <li>● 參與政策或服務之頻率</li> </ul>
		對政策或服務之評價與期待	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對政策或服務滿意/不滿意原因</li> <li>● 整體滿意度評價</li> <li>● 對政策之期待</li> </ul>

表 11 推論性統計分析表(勞動人口)

自變項		依變項	
勞動人口基本資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 性別</li> <li>● 年齡</li> <li>● 教育程度</li> <li>● 工作年資</li> <li>● 待業時間</li> <li>● 平均每月薪資總收入</li> <li>● 產業別</li> <li>● 工作性質</li> <li>● 工作職級</li> </ul>	對政策或服務之認知	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 曾聽過哪些政策或服務</li> <li>● 從何處得知政策或服務</li> </ul>
		對政策或服務的參與情況及參與原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與過哪些政策或服務</li> <li>● 參與/未參與政策或服務之原因</li> <li>● 參與政策或服務之頻率</li> </ul>
		對政策或服務之評價與期待	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對政策或服務滿意/不滿意原因</li> <li>● 整體滿意度評價</li> <li>● 對政策之期待</li> </ul>

## 第四章 調查結果分析(企業端調查)

本章就此次企業端調查結果進行討論，並就第三章研究方法所提及之主題：政府推行之勞動政策、公立就服機構求職求才網站、就業服務站提供之服務、徵才活動等個別探討。

### 第一節 企業對僱用獎助措施之認知、參與情況及評價

#### 一、企業對僱用獎助措施之認知

企業對於「立即上工計畫」認知度最高、「就業啟航計畫」次之；「政府官方網站」為主要訊息獲知管道

就認知度而言，對於政府推動的僱用獎助措施，84.3%的企業曾聽過僱用獎助措施相關訊息。其中，對「立即上工計畫」(71.1%)、「就業啟航計畫」(60.0%)的認知度較高。其中以支援服務業(92.0%)、資訊及通訊傳播業(91.4%)、營造業(90.7%)認知度較高(參見圖 3、附錄 B 表 1.1)。

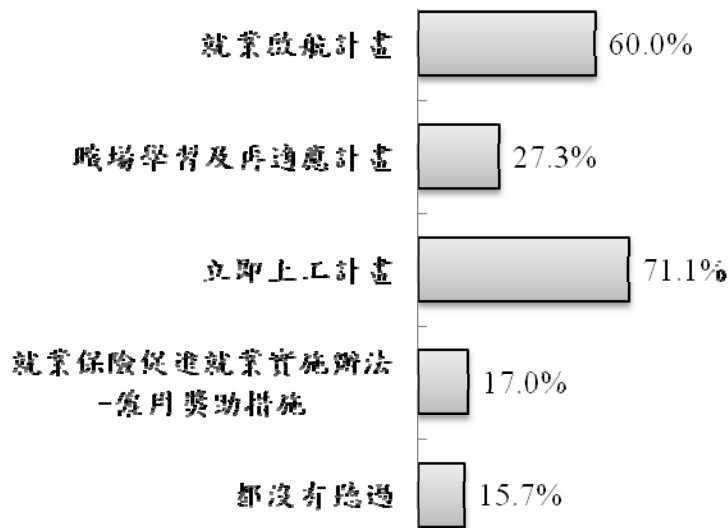


圖 3 企業對僱用獎助措施之認知

若以產業別進行探討，可發現除其他服務業聽過「就業啟航計畫」的比例稍高於「立即上工計畫」外，其餘產業皆以聽過「立即上工計畫」的比例最高，但深入探討後，不同產業對於僱用獎助措施之認知度仍有差異存在。

相較於整體平均水準，住宿及餐飲業、其他服務業對於僱用獎助措施的認知度普遍較低。尤其，住宿及餐飲業認知度最高的獎助措施—「立即上工計畫」，其比例為 51.4%，明顯低於其它產業；此產業都沒有聽過「就業啟航計畫」、「職場學習及再適應計畫」、「立即上工計畫」、「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」任一措施之比例也較其它產業高，約佔 37.5%。

就員工人數而言，對各獎助措施認知之比例，大致與正職員工人數呈

正比關係，正職員工人數越多，對獎助措施認知比例亦越高。

就職稱而言，有聽過任一種獎助措施的比例以人資部門主管(87.1%)、人資部專員(89.6%)較高。就各獎助措施認知之比例而言，同樣以人資部門主管、人資部專員之比例較高。

就訊息獲知管道而言，企業界對於獲得僱用獎助措施之訊息來源，以「政府官方網站」(31.0%)、「電視新聞」(24.4%)、「104/1111 等網路人力銀行」(21.3%)為主要來源，比例皆超過兩成。顯見，對於政府提供之僱用獎助措施，約三成企業還是會從「政府官方網站」查詢相關訊息(參見圖 4、附錄 B 表 1.2)。

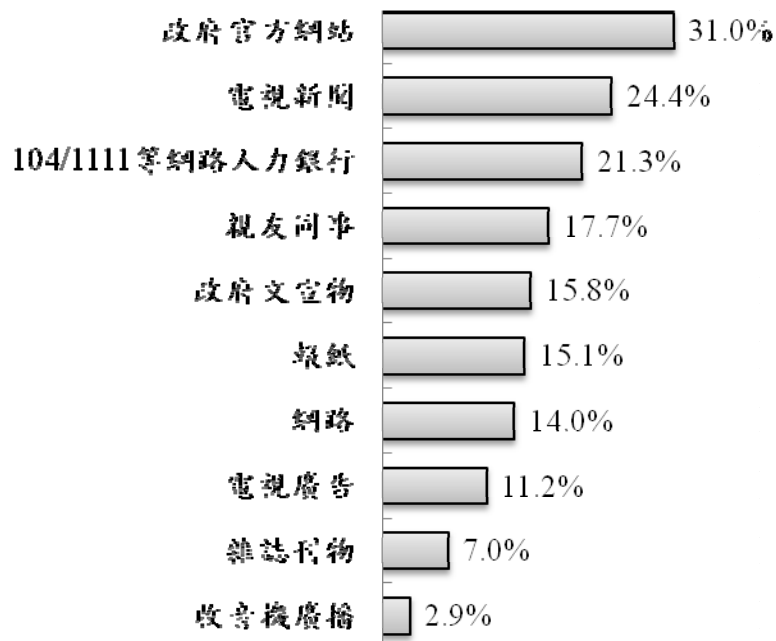


圖 4 企業對僱用獎助措施之訊息獲知管道

就產業別而言，雖多數產業獲知訊息管道以「政府官方網站」居多，但部份產業除「政府官方網站」外，從其它管道獲知訊息之比例亦與「政府官方網站」極接近。如專業/科學及技術服務業從「104/1111 等網路人力銀行」獲知訊息之比例亦達 27.4%；支援服務業由「政府文宣物」(22.3%)獲知訊息之比例亦有兩成；教育服務業自「政府文宣物」(23.5%)、「報紙」(26.5%)、「104/1111 等網路人力銀行」(26.5%)、「親友同事」(23.5%)獲得訊息之比例皆達兩成以上；資訊及通訊傳播業則還有「電視新聞」(30.2%)之訊息獲知管道；製造業則同時還有「電視新聞」(29.5%)、「104/1111 等網路人力銀行」(28.6%)之管道；營造業之訊息來源則迥異於其它產業，以「電視新聞」為最主要的訊息來源，比例達 30.0%。

以正職員工人數而言，正職員工人數越多，由「政府官方網站」獲得訊息之比例有遞增之趨勢。而正職員工越少，由「親友同事」獲得資訊之比例越高。

## 二、企業對僱用獎助措施之參與情況

「就業啟航計畫」、「立即上工計畫」為企業參與比例較高之措施；  
「想減少人事僱用成本」為企業參與「就業啟航計畫」、「職場學習及再適應計畫」、「立即上工計畫」的主要原因；  
「想減少人事僱用成本」、「想快速補充人力」為企業參與「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」的兩大原因

就參與率而言，58.6%的企業在最近一年內曾參與過僱用獎助措施，其中曾參與「就業啟航計畫」(37.1%)、「立即上工計畫」(35.9%)之比例較高；曾參與「職場學習及再適應計畫」(3.6%)、「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」(2.5%)的比例較低，皆不及 5.0%。其中，又以專業/科學及技術服務業(67.1%)、製造業(67.0%)、資訊及通訊傳播業(65.1%)曾參與比例較高；教育服務業(38.2%)、住宿及餐飲業(42.2%)參與比例較低(參見圖 5、附錄 B 表 1.3)。

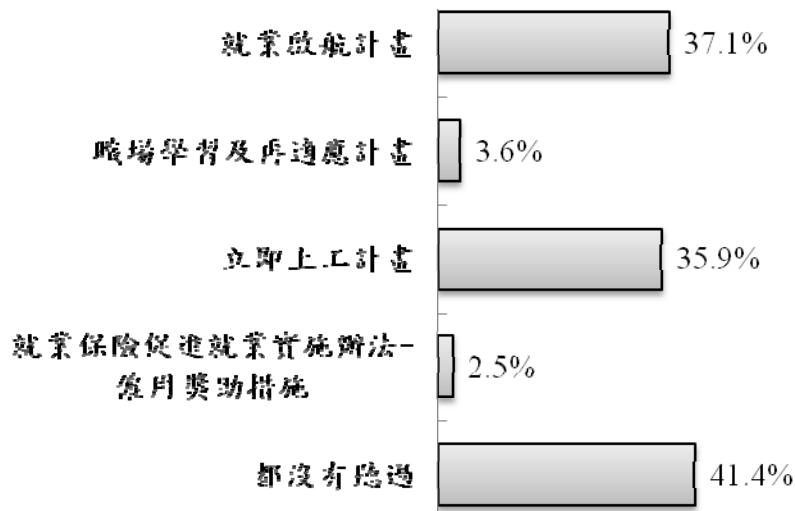


圖 5 企業對僱用獎助措施之參與率

就產業別而言，支援服務業(49.5%)最近一年內參與過「就業啟航計畫」之比例高於其它產業。而資訊及通訊傳播業(42.5%)、製造業(42.9%)則是以參與過「立即上工計畫」的比例較高。

另外，專業/科學及技術服務業最近一年內在參與「就業啟航計畫」(45.2%)與「立即上工計畫」(43.8%)之比例亦相對高於其它產業。

就正職員工人數而言，20 人以上之企業，最近一年內參與「立即上工計畫」之比例皆超過三成五。

在各政策參與原因方面，就參與「就業啟航計畫」之原因而言，主要原因以「想減少人事僱用成本」為大宗，佔 71.2%；其次為「想快速補充人力」，佔 38.5%。顯見，「就業啟航計畫」提供之僱用薪資補助，對企業而言具有相當之吸引力(參見圖 6、附錄 B 表 1.4)。

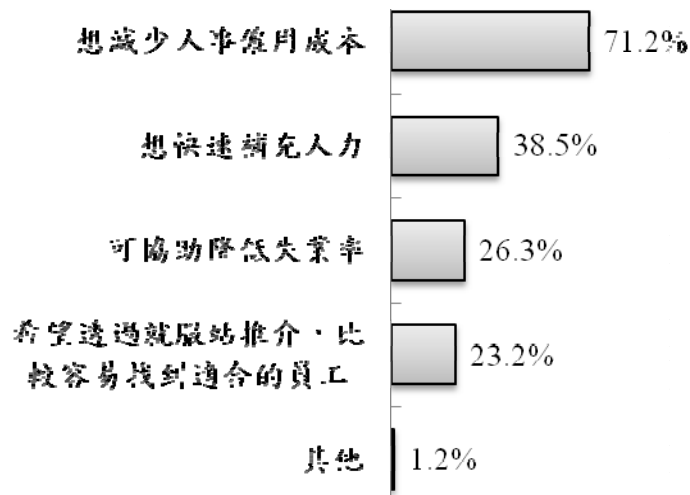


圖 6 企業參與「就業啟航計畫」之原因

就產業別而言，部份產業在參與原因上則稍有差異。專業/科學及技術服務業在「想減少人事僱用成本」(84.8%)的考量因素上，比例明顯高於其它產業，亦高於平均水準。支援服務業參與「就業啟航計畫」之原因，除「想減少人事僱用成本」之外，「想快速補充人力」(45.1%)、「希望透過就業站推介，比較容易找到適合的員工」(35.3%)亦有較高之比例。

就正職員工人數而言，未滿 5 人的小企業，對於「想減少人事僱用成本」(82.2%)之考量比重明顯高於其它產業。而 100 人以上的企業，考量「想快速補充人力」(43.8%)之比例則較其它產業高。顯而易見，企業員工人數的多寡，對於企業參與「就業啟航計畫」之考量重點亦有所不同。

就職稱而言，部門主管兼人資事務考量「想減少人事僱用成本」(80.0%)而參與「就業啟航計畫」之比例高於其它職稱者。而人資部專員雖以「想減少人事僱用成本」(60.8%)為首要考量外，其在「想快速補充人力」(49.1%)之比例高於其它職稱者。

就參與「職場學習及再適應計畫」之原因而言，企業參與「職場學習及再適應計畫」之考量因素，和參與「就業啟航計畫」之考量因素呈現類似的比例分佈，以「想減少人事僱用成本」為主，佔 75.6%；其次為「想快速補充人力」，佔 51.4%(參見圖 7、附錄 B 表 1.8)。

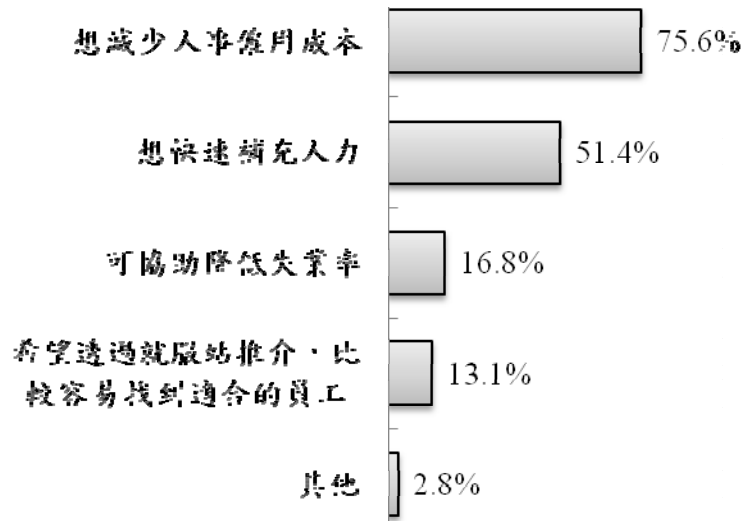


圖 7 企業參與「職場學習及再適應計畫」之原因

由於此題樣本數僅 32 筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

就參與「立即上工計畫」之原因而言，其主要參與原因為「想減少人事僱用成本」，比例為 70.4%；其次為「想快速補充人力」，比例為 40.4%。顯而易見的，「立即上工計畫」雖然僅提供 6 個月的僱用薪資補助，但對企業而言仍具有一定之助益(參見圖 8、附錄 B 表 1.12)。

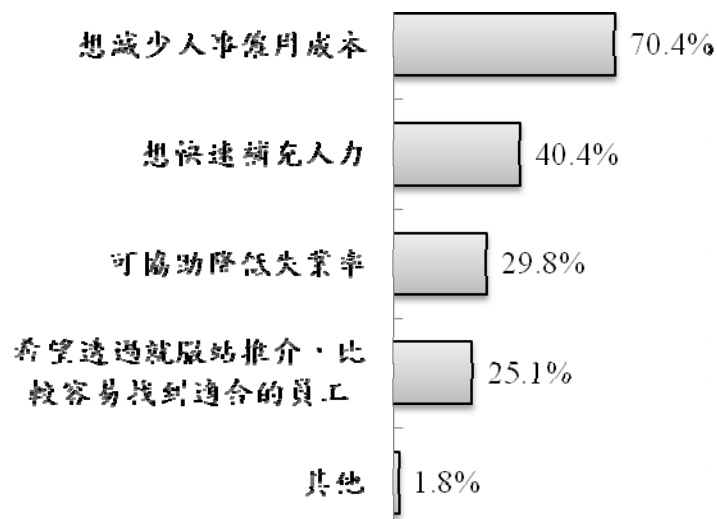


圖 8 企業參與「立即上工計畫」之原因

就產業別而言，多數產業參與「立即上工計畫」之原因，雖以「想減少人事僱用成本」、「想快速補充人」為主，但不同產業在比例上仍互有差異。專業/科學及技術服務業在「想減少人事僱用成本」(78.1%)的考量因素上，比例高於其它產業。支援服務業則是在「可協助降低失業率」(39.0%)之比例高於其它產業。

就正職員工人數而言，員工人數越多，對於「想減少人事僱用成本」之考量比例有遞增之趨勢，尤其員工人數大於 20 人以上時，其考量比例已高於平均水準。

就參與「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」之原因而言，企業參與此計畫之考量因素，與「就業啟航計畫」、「職場學習及再適應計畫」、「立即上工計畫」呈現較不一樣的結果，同時有兩項考慮因素超過五成，分別為「想減少人事僱用成本」(62.6%)、「想快速補充人力」(57.2%)(參見圖 9、附錄 B 表 1.16)。

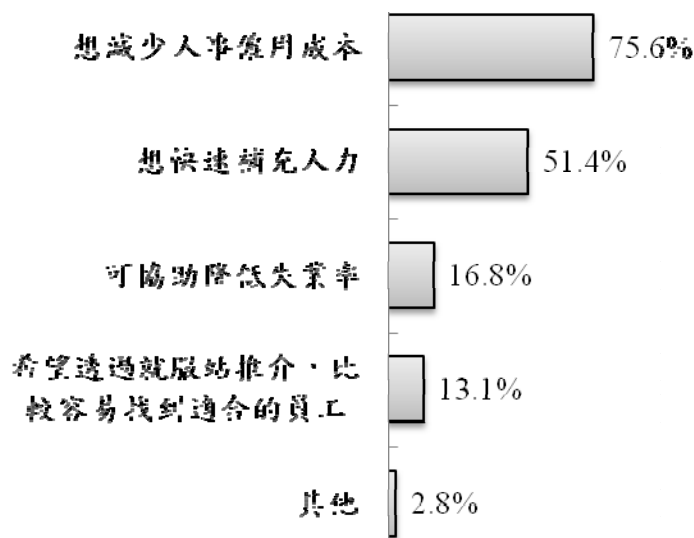


圖 9 企業參與「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」之原因

由於此題樣本數僅 22 筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

### 三、企業對僱用獎助措施之評價—就業啟航計畫

企業對「就業啟航計畫」之滿意比例達 84.1%；

「可減少人事僱用成本」為最主要滿意原因；

「申請程序繁瑣」為最主要不滿意原因

對於「就業啟航計畫」整體滿意度而言，滿意比例約 84.1%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」佔 9.2%；「滿意」佔 74.9%，顯示企業對於此計畫之評價頗佳。此外，「不滿意」比例則有 9.6%；「非常不滿意」比例則佔 2.0%(參見圖 10、附錄 B 表 1.7)。



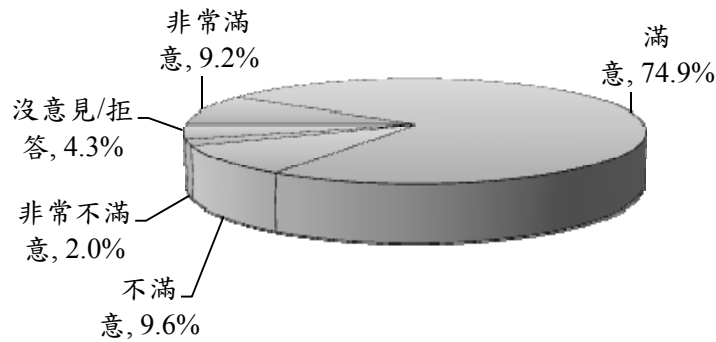


圖 10 企業對「就業啟航計畫」之滿意度

就產業別加以探討，各產業對於「就業啟航計畫」之滿意比例雖都達七成五以上，但部份產業的滿意比例明顯高於其它產業，如支援服務業(94.1%)、製造業(92.5%)，其對於此計畫之評價極佳，滿意比例皆達九成以上。

以正職員工人數來說，20-29 人之企業對此計畫感到滿意之比例高於其它產業，比例亦達 95.9%。

以職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理，對此計畫感到「非常滿意」(20.8%)之比例明顯高於其它職稱者。

對於「就業啟航計畫」之滿意原因，整體上感到滿意的原因以「可減少人事僱用成本」(63.8%)為主；其次則是「公司有因此計畫而找到員工」(32.5%)，但比例相較於「可減少人事僱用成本」已降低約一半(參見圖 10、附錄 B 表 1.5)。

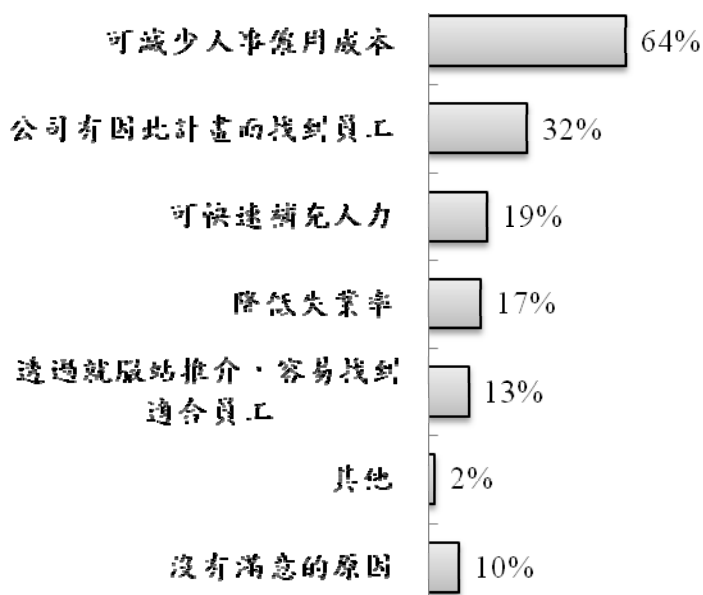


圖 11 企業對於「就業啟航計畫」之滿意原因

就產業別而言，各產業在滿意原因上，雖皆以「可減少人事僱用成本」為主，但依產業屬性不同，其在比例上互有差異。其中，製造業在「可減少人事僱用成本」方面的滿意比例達 82.5%。進一步觀察，尚可發現製造業在「公司有因此計畫而找到員工」(17.5%)、「透過就服站推介，容易找到適合的員工」(5.0%)兩項目的滿意度較低，不僅低於其它產業，亦低於整體平均水準。而專業/科學及技術服務業則在「公司有因此計畫而找到員工」的滿意度高於其它產業，比例約 45.5%。

以員工人數而言，正職員工人數越多的企業，對「就業啟航計畫」沒有任何滿意原因之比例呈遞增趨勢。

就職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理，同樣以「可減少人事僱用成本」(78.6%)為主要考量，其次為「公司有因此計畫而找到員工」(41.6%)，其比例高於其它職稱者。

由以上結果可知，「就業啟航計畫」對於企業界的確可帶來正面影響，尤其在減少企業人事成本上，其影響甚鉅。

對於「就業啟航計畫」之不滿意原因，整體而言，以「申請程序繁瑣」(33.3%)為主；「推介之員工不符合公司需求」(20.1%)次之(參見圖 12、附錄 B 表 1.6)。

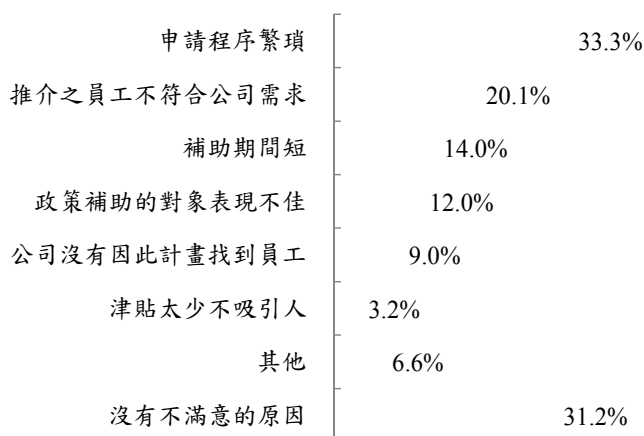


圖 12 企業對於「就業啟航計畫」之不滿意原因

以產業別而言，各產業對於不滿意之原因雖皆以「申請程序繁瑣」之比例最高，但比例仍有些差異。其中，以批發及零售業對於「申請程序繁瑣」(41.0%)的不滿意比例明顯高於其它產業。

就正職員工人數而言，30 人以上之企業對「就業啟航計畫」感到不滿意之原因以「公司沒有因此計畫找到員工」之比例較高，30-99 人之企業比例約 14.0%；100 人以上之企業比例約 11.7%。同時，此兩類企業尚對「申請程序繁瑣」感到不滿意，30-99 人之企業比例約 37.6%；100 人以上之企業比例約 42.5%。此外，正職員工人數未滿 5 人之企業，對於「補助期間

短」(26.5%)感到不滿意的比例明顯高於其它正職員工數。

就職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理對「就業啟航計畫」感到不滿意最主要原因為「申請程序繁瑣」(25.2%)，其次為「政策補助的對象表現不佳」(19.0%)，其比例高於其它職稱者。人資部門主管感到不滿意主因以「申請程序繁瑣」(40.2%)為主，但其比例高於其它職稱者。

#### 四、企業對僱用獎助措施之評價—職場學習及再適應計畫

企業對「職場學習及再適應計畫」之滿意比例為71.7%；

「可減少人事僱用成本」為最主要滿意原因；

「申請程序繁瑣」為最主要不滿意原因

對於「職場學習及再適應計畫」整體滿意度而言，滿意比例約71.7%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」佔3.3%；「滿意」佔68.4%顯示企業對於此計畫之評價偏向正面，但相較於「就業啟航計畫」，企業對「職場學習及再適應計畫」的滿意比例約降低12.4%。此外，「不滿意」比例則有16.1%(參見圖13、附錄B表1.11)。

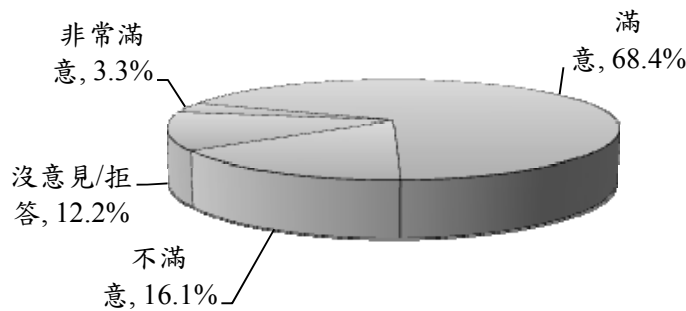


圖 13 企業對於「職場學習及再適應計畫」之滿意比例

由於此題樣本數僅32筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

對於「職場學習及再適應計畫」之滿意原因，可發現「可減少人事僱用成本」(68.5%)為最主要的滿意原因；「公司有因此計畫找到員工」(41.6%)次之。此結果與企業對「就業啟航計畫」之滿意原因一致。由上述結果可知，「職場學習及再適應計畫」對於企業同樣有助於人事僱用成本之降低(參見圖14、附錄B表1.9)。

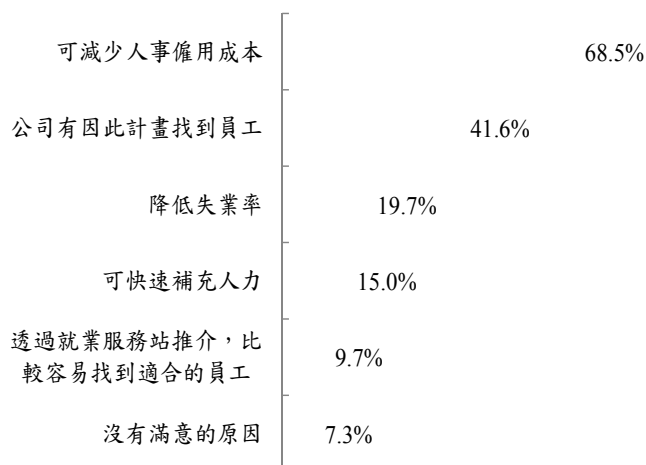


圖 14 企業對於「職場學習及再適應計畫」之滿意原因

由於此題樣本數僅 32 筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

對於「職場學習及再適應計畫」之不滿意原因，以「申請程序繁瑣」為最主要的不滿意原因，比例為 42.2%；其次為「補助期間短」(17.6%)、「推介之員工不符合公司需求」(17.6%)，但兩者比例相較於主要原因已降低許多。此結果亦與企業對「就業啟航計畫」之不滿意原因相似(參見圖 15、附錄 B 表 1.10)。

由於此題樣本數僅 32 筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

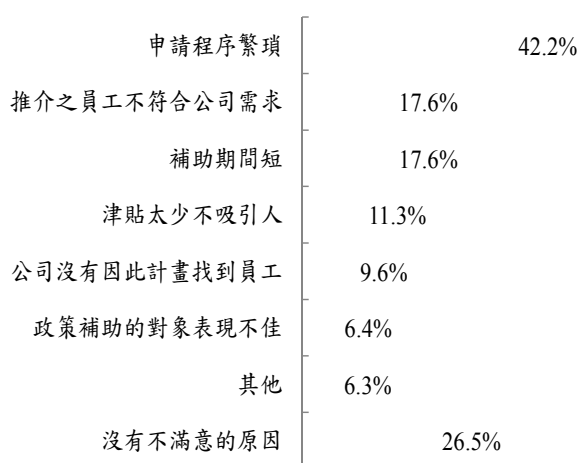


圖 15 企業對於「職場學習及再適應計畫」之不滿意原因

## 五、企業對僱用獎助措施之評價—立即上工計畫

企業對「立即上工計畫」之滿意比例達81.1%；  
「可減少人事僱用成本」為最主要滿意原因；  
「申請程序繁瑣」為最主要不滿意原因

對於「立即上工計畫」整體滿意度而言，企業對此計畫滿意比例約81.1%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」佔7.1%；「滿意」佔74.0%，顯示企業對於此計畫之評價以正面居多，滿意比例與「就業啟航計畫」相近。相較於「職場學習及再適應計畫」，則是「立即上工計畫」滿意比例較高。此外，「不滿意」比例則有10.4%；「非常不滿意」比例則佔3.1%(參見圖16、附錄B表1.15)。

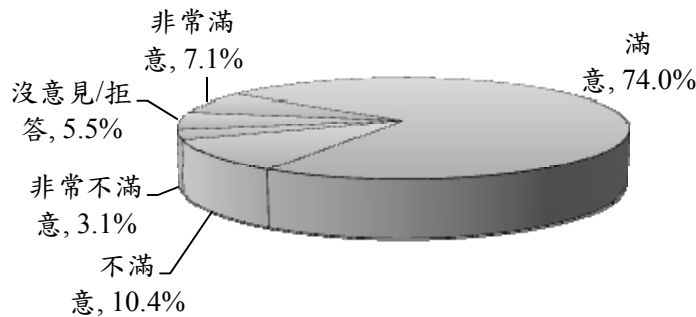


圖 16 企業對於「立即上工計畫」之滿意比例

就產業別而言，各產業對於此計畫之滿意比例無特殊差異，但若以滿意程度區分，可發現資訊及通訊傳播業(17.8%)、支援服務業(12.5%)對此計畫感到「非常滿意」之比例高於其它產業。批發及零售業(82.9%)、專業/科學及技術服務業(81.3%)對此計畫感到「滿意」之比例高於其它產業。

值得注意的事，製造業(20.8%)對此計畫感到「不滿意」之比例明顯高於其它產業。

就正職員工人數而言，員工人數的多寡對於整體滿意情況並無特殊差異。

對於「立即上工計畫」之滿意原因，「可減少人事僱用成本」(60.4%)為企業對此計畫感到滿意的最主要原因；「公司有因此計畫找到員工」(33.8%)次之(參見圖17、附錄B表1.13)。

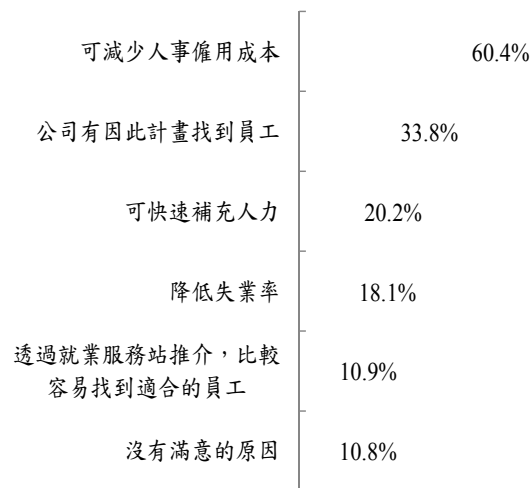


圖 17 企業對於「立即上工計畫」之滿意原因

就產業而言，各產業對「立即上工計畫」感到滿意的原因，雖仍以「可減少人事僱用成本」為主，但產業間亦有迥異之處。如資訊及通訊傳播業，對於「公司有因此計畫找到員工」(48.9%)之滿意比例即高於其它產業。專業/科學及技術服務業，則是對於「可減少人事僱用成本」(71.9%)之滿意比例較高。

支援服務業，則是在「可快速補充人力」(27.5%)的滿意比例較高。製造業，則是對於「可減少人事僱用成本」(72.9%)、「可快速補充人力」(29.2%)之滿意比例較高。

就正職員工人數而言，10-19 人(43.4%)、20-29 人(50.9%)之企業，對於「公司有因此計畫找到員工」之滿意比例高於其它產業。30-99 人之企業，則是對於「可減少人事僱用成本」(72.9%)之滿意比例較高。

就職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理，對此計畫感到滿意之最大原因為「可減少人事僱用成本」(57.2%)，其次為「公司有因此計畫找到員工」(39.1%)，其比例高於其它職稱者。人資部門主管對此計畫感到滿意之主因同樣為「可減少人事僱用成本」(60.8%)，其次為「公司有因此計畫找到員工」(39.1%)，其比例高於其它職稱者。再者，人資部專員同樣以「可減少人事僱用成本」(57.7%)為滿意主因，其次為「可快速補充人力」(26.2%)，比例高於其它職稱者。

對於「立即上工計畫」之不滿意原因，以「申請程序繁瑣」(37.5%)為最主要原因；其次為「補助期間短」(21.1%)，但其比例已較「申請程序繁瑣」降低 16.4%(參見圖 18、附錄 B 表 1.14)。

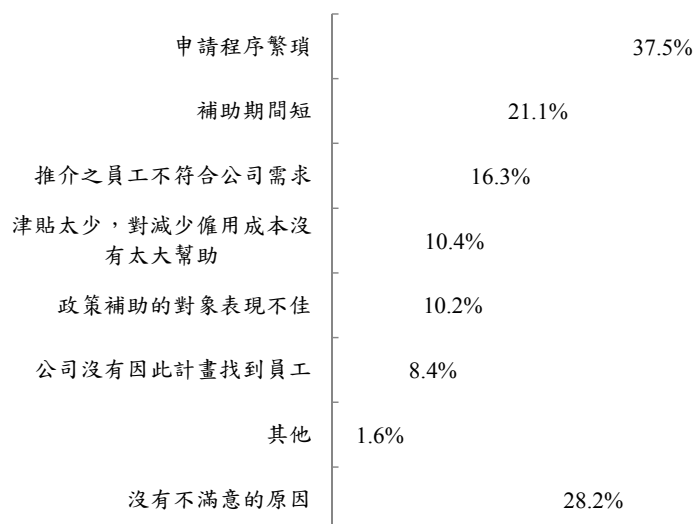


圖 18 企業對於「立即上工計畫」之不滿意原因

就產業別加以探討，可發現不同產業間，雖然多數企業不滿意原因以「申請程序繁瑣」居多，但產業間對於不滿意的原因仍有所差異。如資訊及通訊傳播業，在「公司沒有因此計畫找到員工」(17.8%)之不滿意比例較高。

專業/科學及技術服務業，則在「申請程序繁瑣」(40.6%)、「推介之員工不符合公司需求」(21.9%)、「津貼太少，對減少僱用成本沒有太大幫助」(15.6%)等不滿意比例高於其它產業。

製造業則是在「申請程序繁瑣」(45.8%)的不滿意比例較高。

以正職員工人數而言，可發現 30-99 人、100 人以上的企業，對於「申請程序繁瑣」不滿意之比例明顯高於其它產業。30-99 人企業不滿意比例約 42.5%；100 人以上企業不滿意比例約 47.8%。

職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理，對此計畫感到不滿意主因以「補助期間短」(31.3%)為大宗，其比例高於其它職稱者。

#### 六、企業對僱用獎助措施之評價—就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施

企業對「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」滿意比例為 89.2%；「可減少人事僱用成本」為最主要滿意原因；「補助期間短」、「申請程序繁瑣」為最主要不滿意原因

對於「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」整體滿意度而言，滿意比例約 89.2%(無非常滿意比例，僅有滿意比例)，顯示企業對於此計畫之評價偏向正面，為本次調查中，企業滿意比例最高之計畫。此計畫滿意比例與「就業啟航計畫」(84.1%)、「立即上工計畫」(81.1%)相近，皆達

八成以上。此外，「不滿意」比例則有 7.5%(參見圖 19、附錄 B 表 1.19)。

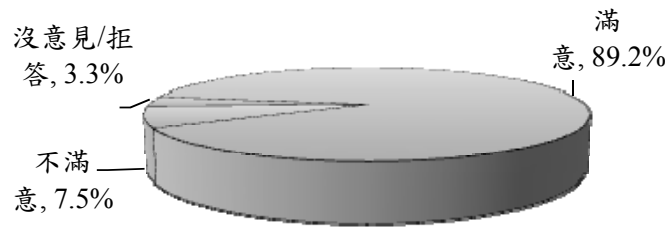


圖 19 企業對於「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」之滿意比例

由於此題樣本數僅 22 筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

就「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」滿意原因，「可減少人事僱用成本」(67.0%)為最主要的滿意原因；其次為「公司有因此計畫找到員工」(28.7%)，但相較於主要原因，其比例已降低約四成。此結果與本次調查的其它計畫相似，「可減少人事僱用成本」為企業獲得之最大效益(參見圖 20、附錄 B 表 1.17)。

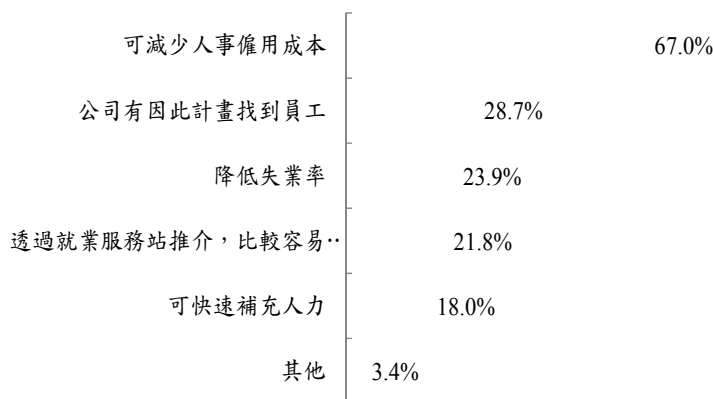


圖 20 企業對於「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」之滿意原因

由於此題樣本數僅 22 筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

就「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」不滿意原因，可發現「補助期間短」(24.1%)、「申請程序繁瑣」(22.7%)為兩大原因，兩者比例相近，此結果與本次調查的其它計畫呈現較不一樣的情況，並非由單一原因佔多數比例(參見圖 21、錄 B 表 1.18)。



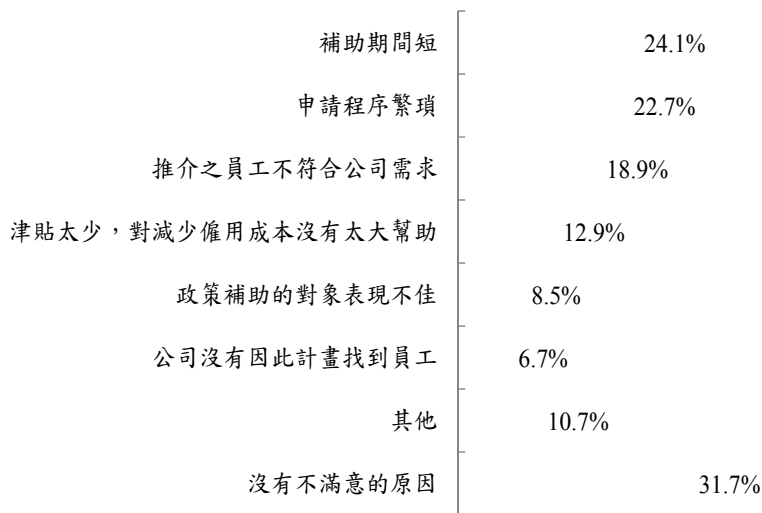


圖 21 企業對於「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」之不意原因

由於此題樣本數僅 22 筆，經與產業別、員工人數交叉分析，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

#### 七、企業因僱用獎助措施而釋放工作機會之意願

##### 54.5%的企業會因僱用獎助措施而釋放更多工作機會

針對本次調查中的各項獎助措施，對於曾參與過的企業而言，整體上會因政府制定的各項「僱用獎助措施」而釋放更多工作機會的比例為 54.5%。顯見，政府提供薪資或津貼補助，對於創造就業機會的確有實質幫助(參見圖 22、附錄 B 表 1.20)。

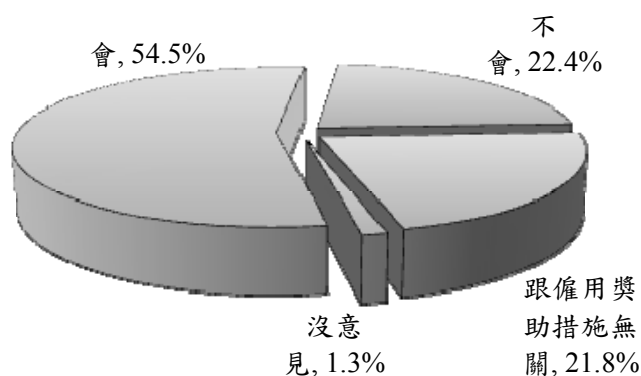


圖 22 企業因僱用獎助措施而釋放工作機會之意願

就產業別而言，各項僱用獎助措施對於其它服務業(68.2%)、專業/科學及技術服務業(65.3%)、批發及零售業(61.0%)釋放工作機會的誘因更大。而製造業認為釋放工作機會「跟僱用獎助措施無關」(32.0%)之比例高於其它產業。

就正職員工人數而言，30-99 人(26.3%)、100 人以上(28.1%)的企業認為釋放工作機會「跟僱用獎助措施無關」之比例高於其它正職員工人數之企業。

## 第二節 企業對公立就業服務機構求職求才網站之認知、使用情況及評價

### 一、企業對公立就業服務機構求職求才網站之認知

台北人力銀行認知度為 67.2%；  
全國就業 E 網認知度為 79.6%；  
政府官方網站為最主要的訊息獲知管道

就認知度而言，對於公立就服機構求職求才網站的認知度而言，企業聽過「全國就業 E 網」(79.6%)之比例高於「台北人力銀行」(67.2%)，兩者相差約 12.4%(參見圖 23、附錄 B 表 2.1)。

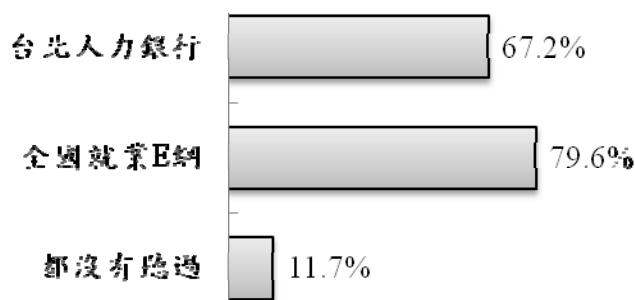


圖 23 企業對公立就業服務機構求職求才網站之認知

就產業別而言，與整體調查結果無太大差異，皆對全國就業 E 網的認知度最高。但值得注意的是，營造業不管對台北人力銀行(44.2%)或全國就業 E 網(67.4%)，其聽過比例皆低於其它產業。

就正職員工人數而言，100 人以上企業對於台北人力銀行的認知度最高(75.5%)；20-29 人之企業對於台北人力銀行之認知度最低(59.1%)。

就職稱而言，人資部專員對於台北人力銀行的認知度最高(75.9%)，其比例高於其它職稱者。此職稱的受訪者，對於全國就業 E 網(86.1%)的認知度同樣高於其它職稱者。

對於訊息獲知管道方面，對於有聽過公立就服機構求職求才網站的企業而言，其獲知這些求職求才網站的管道以「政府官方網站」(37.3%)居多，其次為「Yahoo 網站」(15.9%)、「政府文宣物」(15.6%)。另外，透過「就服站」而獲知公立就服機構求職求才網站的比例則有 11.2%(參見圖 24、附錄 B 表 2.2)。

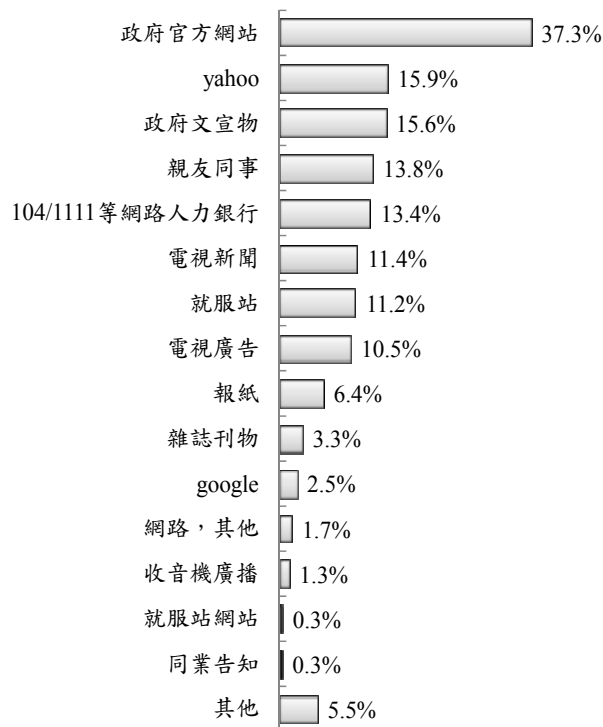


圖 24 企業對公立就業服務機構求職求才網站之訊息獲知管道

以產業別加以探討，可發現產業間在獲得訊息管道方面亦有所差異，如支援服務業(47.6%)，自「政府官方網站」獲得訊息之比例高於其它產業。

製造業則在「政府文宣物」的比例上高於其它產業，比例為 20.3%。住宿及餐飲業則是自「104/1111 等網路人力銀行」獲得訊息之比例高於其它產業，比例約 22.4%。

而營造業則自「Yahoo 網站」獲得訊息之比例高於其它產業，約佔 25.0%。

以正職員工人數加以分析，經交叉分析後，員工人數在訊息獲得管道上並無特別之差異。

## 二、企業對公立就業服務機構求職求才網站之使用情況

台北人力銀行使用率為 27.0%；全國就業E 網使用率為 47.1%；

「可增加人才之來源」為使用台北人力銀行之主因；

「有習慣使用的人力銀行網站」為未使用「台北人力銀行」之主因；

一個月內至少使用過 1 次「台北人力銀行」之比例為 37.4%；

「刊登求才資訊」為企業最常使用之服務

就使用率而言，最近一年內兩大公立求職求才人力銀行的使用率，以

全國就業 E 網(47.1%)的比例較高，台北人力銀行的使用率則為 27.0%(參見圖 25、附錄 B 表 2.3)。

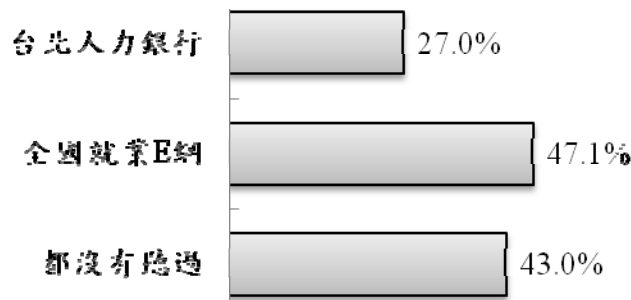


圖 25 企業對公立就業服務機構求職求才網站之使用率

就產業別而言，住宿及餐飲業(36.2%)、資訊及通訊傳播業(33.3%)，最近一年內使用台北人力銀行之比例雖稍高於其它產業，但相較於全國就業 E 網，比例仍低了許多。另外，營造業(53.1%)、醫療保健及社會工作服務業(53.7%)都沒有使用過公立求職求才人力銀行的比例皆超過五成，高於其它產業。

若比較同時使用過兩大公立求職求才人力銀行之比例，可發現支援服務業(29.5%)、教育服務業(27.3%)、其他服務業(26.0%)、營造業(25.0%)、專業/科學及技術服務業(24.7%)、批發及零售業(22.1%)，使用全國就業 E 網之比例與使用台北人力銀行之比例相距皆在二成以上。

就正職員工人數而言，100 人以上(34.2%)企業最近一年內使用台北人力銀行之比例較高。而全國就業 E 網則以未滿 5 人(53.7%)之企業使用比例較高；100 人以上企業使用比例亦有 50.1%。

就職稱而言，人資部專員(35.8%)最近一年內使用台北人力銀行之比例高於其它職稱者。

若比較同時使用過兩大公立求職求才人力銀行之比例，可發現未滿 5 人(32.5%)、20-29 人(27.6%)之企業，使用全國就業 E 網之比例與使用台北人力銀行之比例相距皆在二成五以上。

就使用原因而言，「可增加人才之來源」為企業使用「台北人力銀行」之主因，比例為 70.2%；其次為「政府免費資源，應多善用」，比例為 44.8%。另外，「提供就業市場的資訊」(20.7%)、「有政府各項就業措施的介紹」(20.0%)之比例亦佔兩成(參見圖 26、附錄 B 表 2.4)。

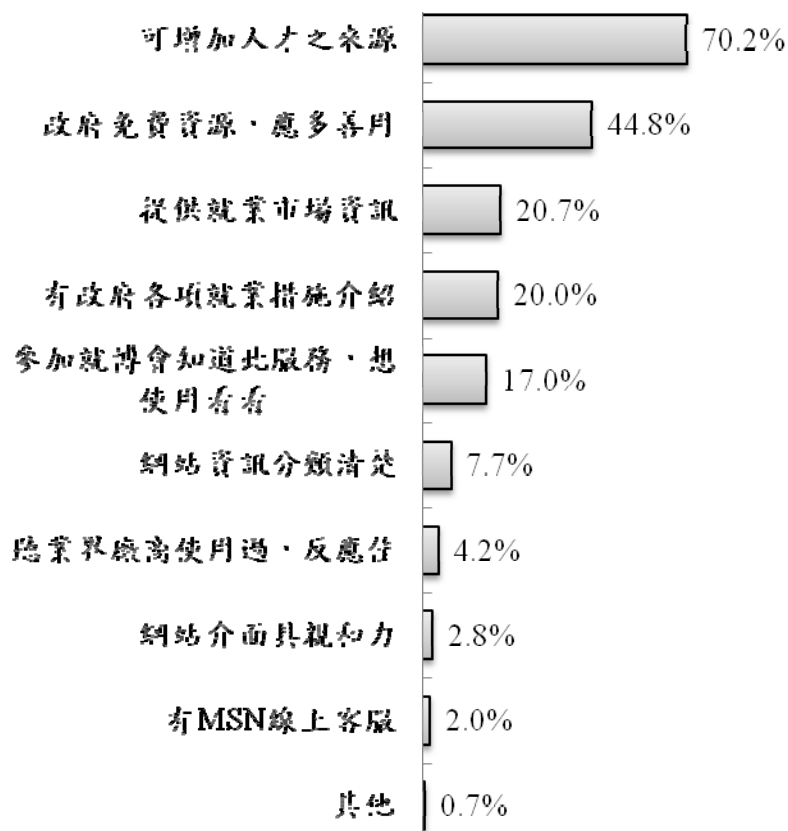


圖 26 企業使用「台北人力銀行」之原因

就產業別而言，製造業在「可增加人才之來源」之考量因素上，比例為 80.0%，高於其它產業。另外，其「因為參加就業博覽會知道此服務，想使用看看」之比例亦有 30.0%。

就正職員工人數而言，隨著員工人數越多，在「可增加人才之來源」的比例亦有遞增之趨勢，尤其在 30-99 人(78.3%)、100 人以上(73.4%)之企業，其比例皆高於整體平均水準。

就職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理，在「政府免費資源，應多善用」(55.1%)之考量因素上，其比例明顯高於其它職稱者。

就未使用之原因而言，可發現企業未使用「台北人力銀行」之原因以「有習慣使用的人力銀行網站」為大宗，比例為 47.1%。其次為「知名度不夠」(26.2%)、「習慣用其它方式招募員工」(22.4%)(參見圖 27、附錄 B 表 2.10)。

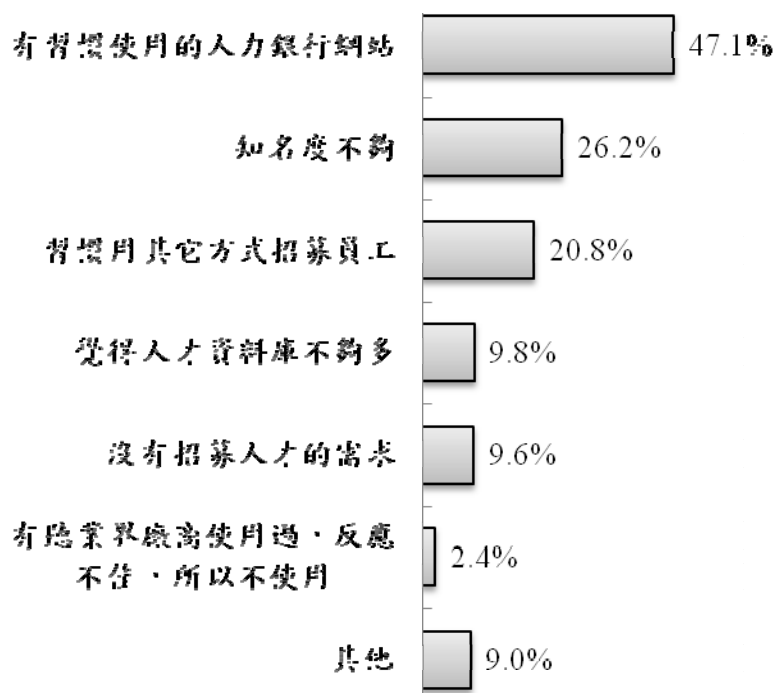


圖 27 企業未使用「台北人力銀行」之原因

就不同產業別而言，資訊及通訊傳播業在「覺得人才資料庫不夠多」(19.1%)、「有習慣使用的人力銀行網站」(55.9%)之比例高於其它產業。

支援服務業(37.8%)、住宿餐飲業(32.4%)則是在「習慣用其它方式招募員工」的比例上高於其它產業。

批發及零售業則在「知名度不夠」(32.3%)的比例上高於其它產業。

就正職員工人數而言，未滿 5 人(33.0%)的企業，於「知名度不夠」的比例上高於其它產業。同時，隨著人數越多，「有習慣使用的人力銀行網站」之比例亦有遞增趨勢。

就職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理，未使用原因以「知名度不夠」(33.8%)之比例最高。人資部專員在未使用原因上，以「有習慣使用的人力銀行網站」(66.3%)之比例較高。

以使用頻率而言，以整體使用過「台北人力銀行」的企業而言，其使用頻率以三個月 1 次(26.3%)、半年 1 次(26.2%)之比例較高。而一個月內至少使用過 1 次「台北人力銀行」之比例為 37.4%(參見圖 28、附錄 B 表 2.5)。

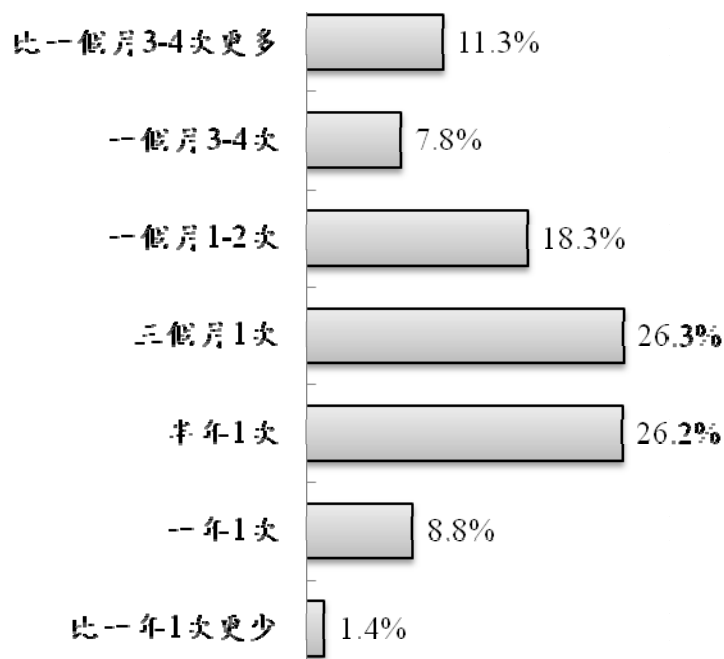


圖 28 企業使用「台北人力銀行」之頻率

就產業別而言，製造業(36.7%)在使用比例上，其三個月 1 次之比例高於其它產業；批發及零售業(25.4%)則是在一個月 1-2 次之比例高於其它產業。若就一個月內至少使用過 1 次的比例而言，則以批發及零售業的使用比例較高，約 39.0%。

正職員工人數在經顯著性檢定後，其在使用頻率上並無顯著差異。

就較常使用之服務而言，「刊登求才資訊」為企業使用比例較高之服務，比例為 87.5%；其次為「瀏覽政府相關資訊」，比例為 22.1%，但比例已明顯下降許多。顯見，企業對於求職求才網站之需求，仍回歸人力銀行的主要經營項目-求職求才，對於其它附屬服務的使用比例不算高(參見圖 29、附錄 B 表 2.6)。

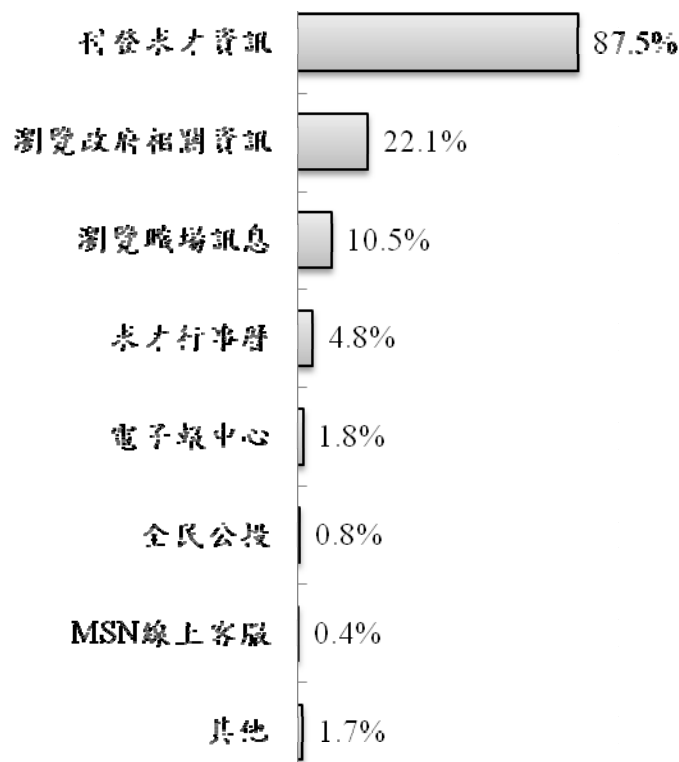


圖 29 企業較常使用「台北人力銀行」之服務類型

就產業別而言，各產業在常用的服務方面，並無特殊差異存在。

就正職員工人數而言，未滿五人之企業除「刊登求才資訊」外，其「瀏覽政府相關資訊」(31.9%)之比例亦高於其它正職員工人數。

### 三、企業對公立就業服務機構求職求才網站之評價

企業對「台北人力銀行」感到滿意之比例為 73.5%；

「求才免費」為主要優點；「人力資料庫不夠多」為主要缺點

在滿意度方面，針對使用過「台北人力銀行」之企業而言，企業對於「台北人力銀行」之整體滿意比例為 73.5%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」比例為 7.3%；「滿意」比例為 66.2%，可見企業對於台北人力銀行的評價以正面居多。此外，「不滿意」比例則有 19.1%；「非常不滿意」比例則佔 1.2%(參見圖 30、附錄 B 表 2.9)。

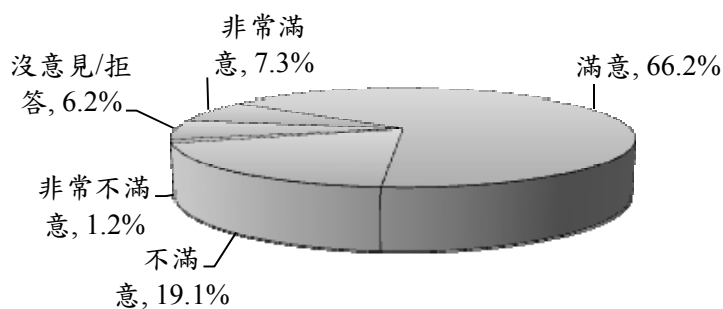


圖 30 企業對於「台北人力銀行」之滿意之比例



就產業別而言，製造業整體滿意比例約 80.0%，高於其它產業別；以滿意程度加以區分，製造業在「滿意」之比例約 76.7%，亦高於其它產業別。

就正職員工人數而言，10-19 人之企業，對於台北人力銀行感到滿意之比例約 82.4%，高於其它正職員工數，其感到「滿意」之比例亦是最高的(78.0%)。

就職稱而言，董事長/總經理/副總經理/協理，對於台北人銀行感到「非常滿意」(18.1%)之比例高於其它職稱者。

就優點而言，相較於其它民營人力銀行(如 104 人力銀行)，企業界認為「台北人力銀行」最大之優點為「求才免費」(85.6%)。其次為「有政府各項就業措施的介紹」(35.9%)、「提供就業市場的資訊」(23.8%)(參見圖 31、附錄 B 表 2.7)。

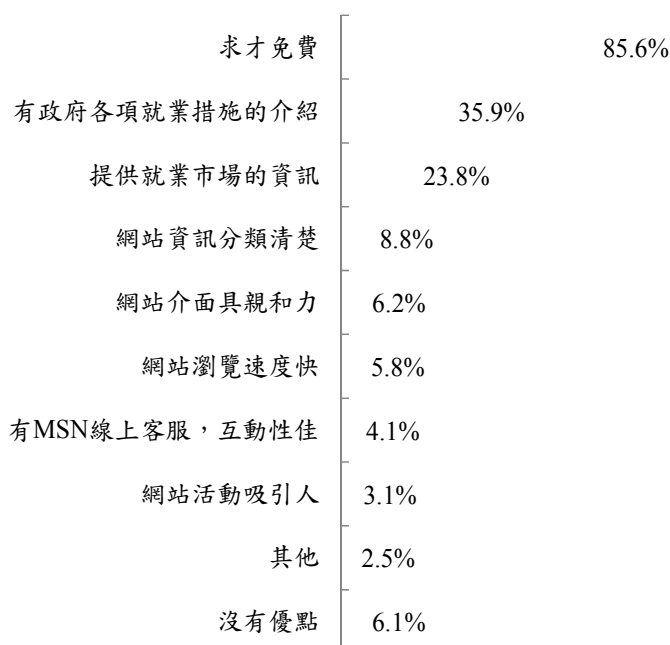


圖 31 企業對於「台北人力銀行」之優點認知

就產業別而言，製造業認同「求才免費」此一優點比例為 93.3%，高於其它產業。其餘產業在優點認同上，則無特殊差異。

就正職員工人數而言，30-99 人認同「求才免費」(93.5%)、「有政府各項就業措施的介紹」(45.2%)之比例高於其它員工人數。

由上述結果可知，雖然「求才免費」為「台北人力銀行」最受青睞之優點，但「台北人力銀行」所提供的就業資訊-「有政府各項就業措施的介紹」、「提供就業市場的資訊」，也的確成為「台北人力銀行」的獨特優點。

就缺點加以探討，同樣與其它民營人力銀行(如 104 人力銀行)相比較，企業界認為「台北人力銀行」最大之缺點為「人力資料庫不夠多」(55.4%)。其次為「人才媒合功能不強」(38.8%)、「網站資訊分類不清，不容易找到所需資訊」(15.6%)(參見圖 32、附錄 B 表 2.8)。

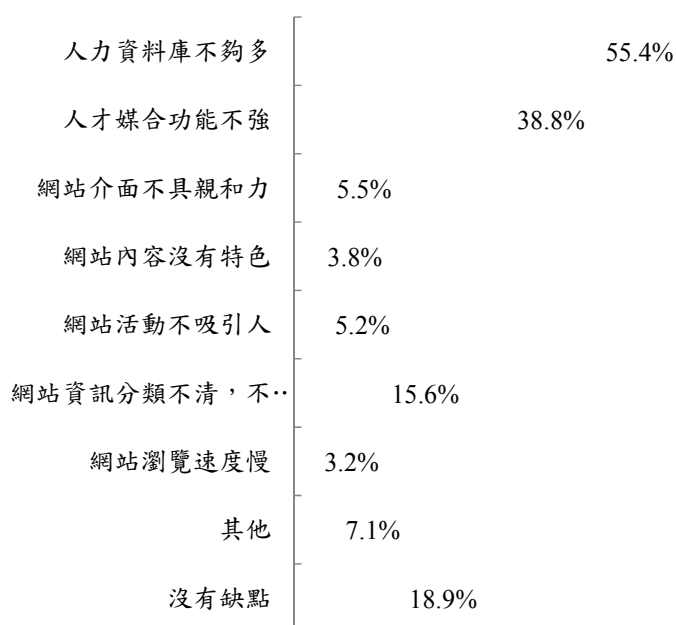


圖 32 企業對於「台北人力銀行」之缺點認知

就產業別加以探討，製造業認為「人才媒合功能不強」之比例較其它產業高，比例約 50.0%。

另就正職員工人數而言，30-99 人之企業，認為「人才媒合功能不強」(53.8%)、「網站介面不具親和力」(10.6%)之比例高於其它員工數。另外，100 人以上之企業，認為「網站介面不具親和力」(10.0%)亦高於其它員工數。

### 第三節 企業對公立就業服務機構辦理徵才活動之認知、參與情況及評價

#### 一、企業對公立就業服務機構辦理徵才活動之認知

73.2%之企業有聽過公立就業服務機構辦理之徵才活動；

「政府官方網站」、「電視新聞」、「就服站」為主要訊息獲知管道

以認知度而言，對於公立就業服務機構辦理之徵才活動，73.2%企業曾聽過此活動。顯示，公立就業服務機構辦理之徵才活動對於企業而言，具有一定之知名度(參見圖 33、附錄 B 表 3.1)。

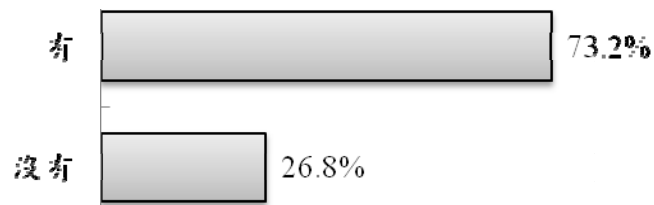


圖 33 企業對於公立就業服務機構辦理徵才活動之認知

就產業別而言，雖然各產業聽過徵才活動之比例皆有六成以上，但不同產業間，仍有比例上之差異。如支援服務業(84.8%)、其他服務業(80.7%)在聽過之比例上即明顯高於其它產業別。

就正職員工人數而言，隨著員工人數的增加，有聽過徵才活動之比例亦隨之遞增，尤其 30-99 人(82.0%)、100 人以上(82.8%)，其聽過徵才活動之比例皆超過八成。

就訊息獲知管道而言，企業獲得徵才活動的訊息來源以「政府官方網站」(24.0%)為主；其次為「電視新聞」(21.5%)、「就服站」(21.3%)(參見圖 34、附錄 B 表 3.2)。

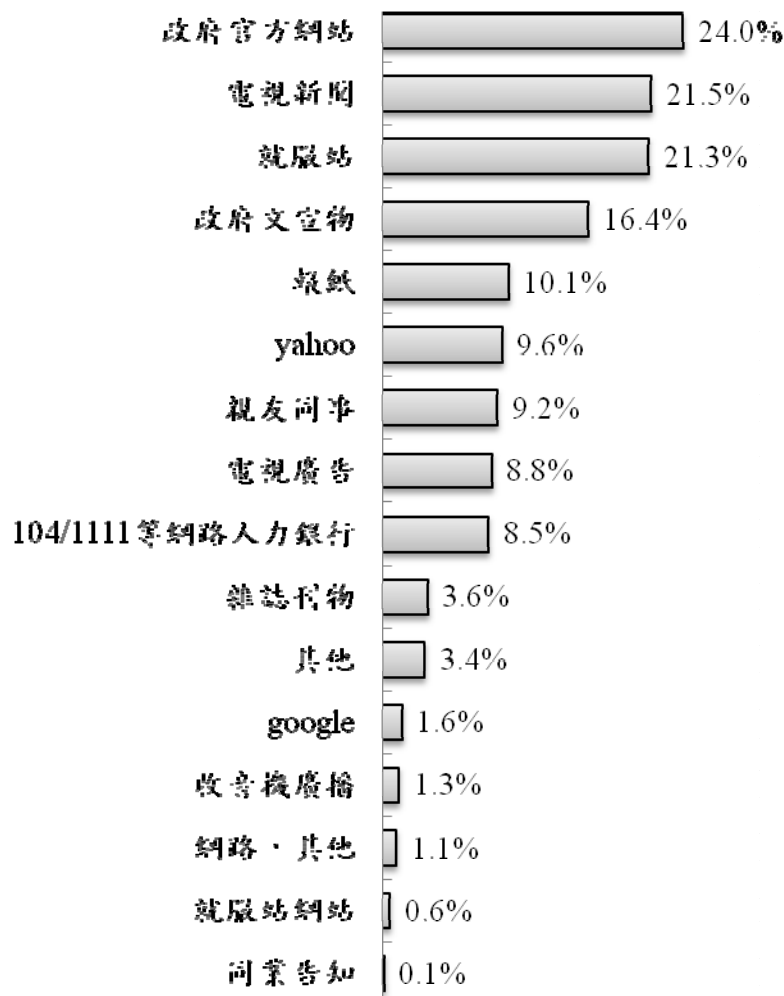


圖 34 企業對於公立就業服務機構辦理徵才活動之訊息獲知管道

以產業別加以探討，可發現產業間在獲得訊息管道方面有所差異，如支援服務業自「政府官方網站」(34.7%)、「就服站」(32.6%)獲得訊息之比例高於其它產業。而住宿及餐飲業自「就服站」獲得訊息之比例亦相對較高，佔比約 35.8%。

批發及零售業則在「電視新聞」的比例上高於其它產業，比例為 27.2%。資訊及通訊傳播業(29.9%)，自政府官方網站獲得訊息之比例高於其它產業。

以正職員工人數加以分析，可發現 100 人以上之企業，由「政府官方網站」(30.7%)獲得訊息之比例較高。

另外，30-99 人(28.3%)、100 人以上(29.8%)之企業，由「就服站」獲得訊息之比例較高。

未滿 5 人之企業，則是由「電視新聞」獲得訊息之比例較高(31.3%)；100 人以上之企業，由「電視新聞」獲得訊息之比例則是最低的，比例約 9.9%。

## 二、企業對公立就業服務機構辦理徵才活動之參與情況

**23.3%之企業曾參與公立就業服務機構辦理之徵才活動；**

**「可節省自辦招募活動之人力、物力成本」、「服務免費」為參與主因；**

**「企業內部會自辦招募活動」、「不看好徵才活動的媒合效果」為未參與之主因**

以參與率而言，最近一年內曾參與過就服站徵才活動之比例約 23.3%，多數在最近一年內未曾參與過(參見圖 35、附錄 B 表 3.3)。

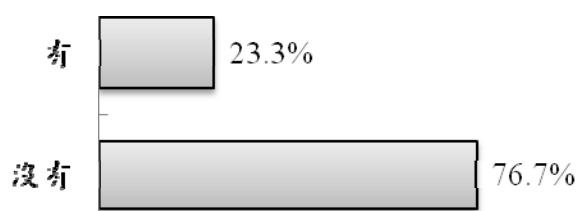


圖 35 企業對於公立就業服務機構辦理徵才活動之參與率

就產業別而言，雖多數企業最近一年內參與徵才活動之比例約兩成，但仍有部份產業參與徵才活動之比例較高，如住宿及餐飲業(37.7%)、支援服務業(30.5%)、製造業(30.3%)曾參與過徵才活動之比例即高於其它產業。

就正職員工人數而言，在 20 人以上之企業，隨著員工人數遞增，其曾參與就服站徵才活動之比例高亦隨之遞增。尤其，100 人以上之企業，曾參與徵才活動之比例約有 37.7%。

就參與原因而言，企業參與就服站徵才活動之兩大原因為「可節省自辦招募活動之人力、物力成本」(42.8%)、「服務免費」(40.9%)，其次為「藉由政府資源，招募訊息宣傳管道可更多元」(32.7%)(參見圖 36、附錄 B 表

3.4)。

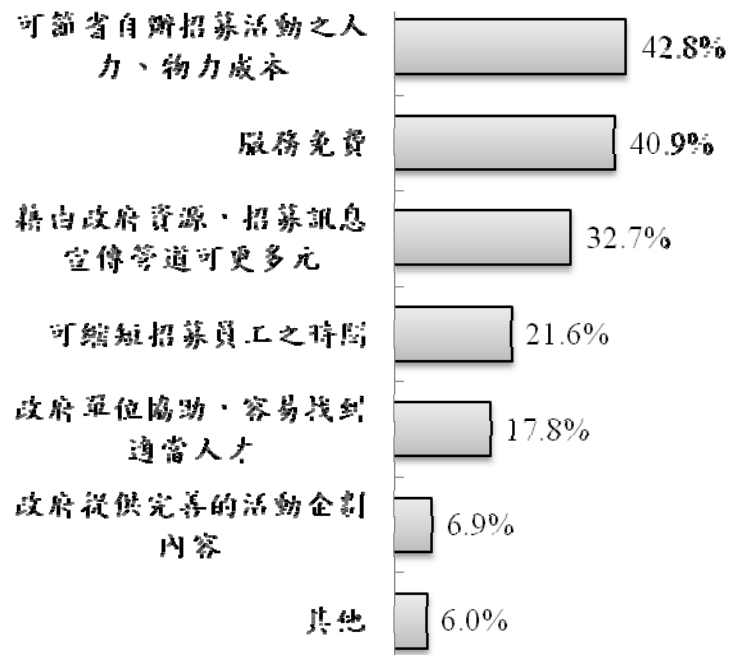


圖 36 企業參與公立就業服務機構辦理徵才活動之原因

就產業別而言，因此題樣本數為 183 筆，分散至各產業後，僅製造業樣本數達統計推論之最低標準 30 筆，故對產業別不特別說明。

就正職員工人數而言，員工數之差異在參與徵才活動的原因上亦有不同考量。30-99 人之企業，在「政府單位協助，容易找到適當人才」(25.4%)的比例上高於其它產業。100 人以上之企業，則是在「藉由政府資源，招募訊息宣傳管道可更多元」(42.7%)的比例上高於其它產業。

對於未參與原因，「沒有招募人才的需求」雖是未參與徵才活動原因中，比例最高者。但除此原因外，「企業內部會自辦招募活動」(22.8%)、「不看好徵才活動的媒合效果」(21.3%)才是企業未參與徵才活動的實際原因(參見圖 37、附錄 B 表 3.8)。

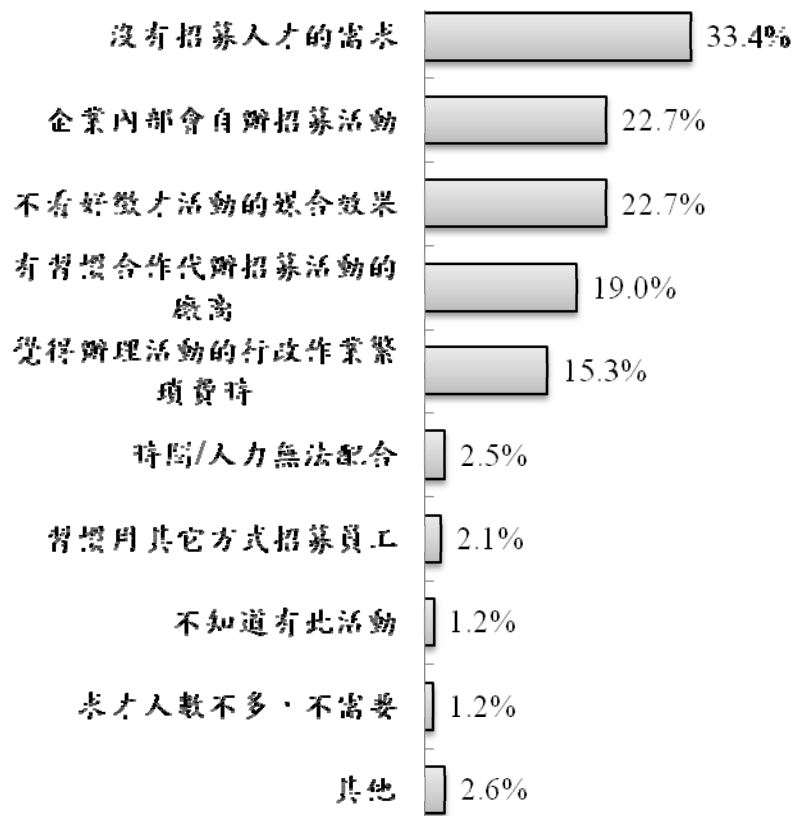


圖 37 企業未參與公立就業服務機構辦理徵才活動之原因

就產業別而言，就產業屬性不同，在未參與徵才活動的原因上亦有所差異，如其它服務業(30.6%)、製造業(31.9%)在「企業內部會自辦招募活動」之比例即高於其它產業。

住宿及餐飲業則是在「有習慣合作代辦招募活動的廠商」(27.3%)之比例上高於其它產業。專業/科學及技術服務業則是以「不看好徵才活動的媒合效果」(30.8%)之比例較高。

以正職員工人數而言，不同員工人數在未參與徵才活動的原因上亦有所差異，尤其是 20 人以上的企業，隨著人數的遞增，其在「企業內部會自辦招募活動」、「有習慣合作代辦招募活動的廠商」的比例上亦有遞增之趨勢。此外，100 人以上之企業，則在「不看好徵才活動的媒合效果」之比例上明顯高於其它產業，比例約 38.8%。

### 三、企業對公立就業服務機構辦理徵才活動之評價

企業對於徵才活動之滿意比例為 77.2%；

「節省自辦招募活動之成本」為主要滿意原因；

「不易找到適合的員工」、「參與民眾素質不佳」、「人才媒合成功率低」為主要不滿意原因

在徵才活動的滿意度方面，曾參與徵才活動之企業對於活動的整體滿意比例為 77.2%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」比例為 10.0%；「滿意」比例為 67.2%，整體評價亦屬正面居多。此外，「不滿意」比例則有 11.6%；「非常不滿意」比例則佔 3.8%(參見圖 38、附錄 B 表 3.7)。

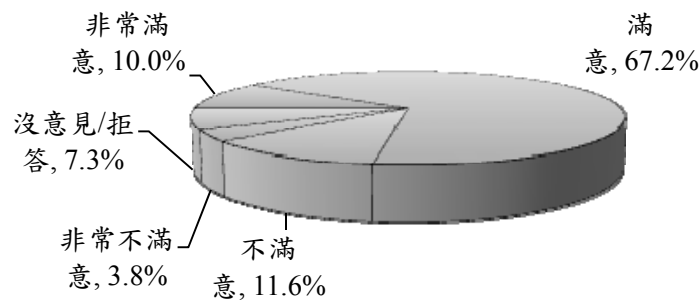


圖 38 企業對於徵才活動之滿意比例

就產業別而言，因此題樣本數為 183 筆，分散至各產業後，僅製造業樣本數達統計推論之最低標準 30 筆，故對產業別不特別說明。

就正職員工人數而言，員工數之不同對於徵才活動整體滿意度亦有所差異。正職員工人數在 100 人以上(78.9%)之企業，其滿意比例明顯相對較高，若再就滿意程度細分，其在「滿意」(68.4%)之比例亦高於其它員工數之「滿意」比例。

綜合上述，徵才活動不論在內容或成效上，皆較符合 100 人以上企業之期待，使之產生較高之滿意度。

就滿意原因而言，企業對於徵才活動感到滿意之主要原因在於「節省自辦招募活動之成本」(46.6%)。顯見，藉由參與就服站舉辦之徵才活動，對於企業在招募員工的人力、物力等成本之精簡，的確產生了相當的影響(參見圖 39、附錄 B 表 3.5)。

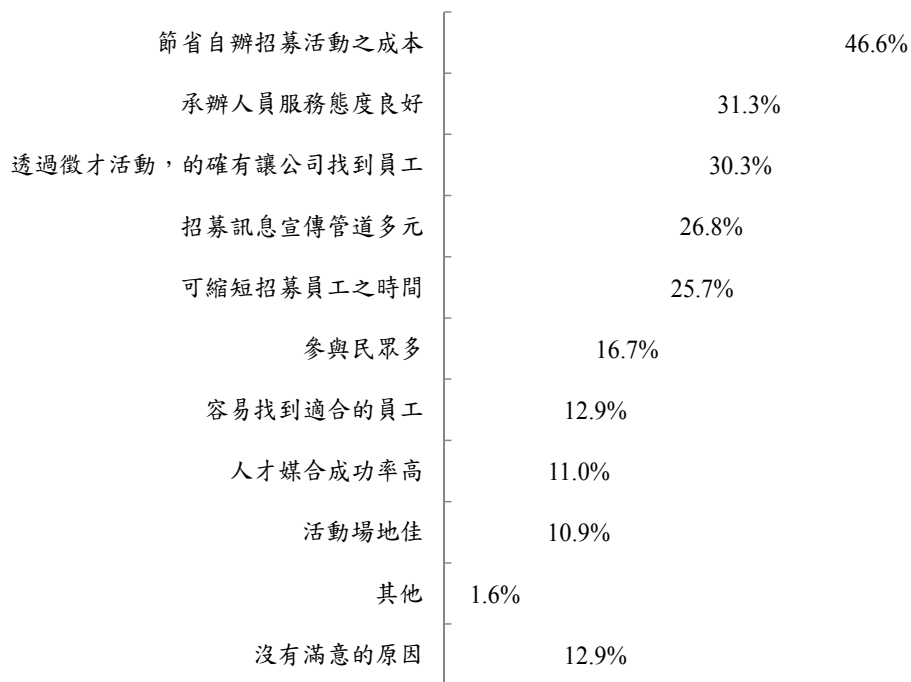


圖 39 企業對於徵才活動之滿意原因

其次尚有數項原因比例亦超過兩成，依比例高低次序為「承辦人員服務態度良好」(31.3%)、「透過徵才活動，的確有讓公司找到員工」(30.3%)、「招募訊息宣傳管道多元」(26.8%)、「可縮短招募員工之時間」(25.7%)。

就產業別而言，因此題樣本數為 183 筆，分散至各產業後，僅製造業樣本數達統計推論之最低標準 30 筆，故對產業別不特別說明。

就正職員工人數而言，員工數之不同對於徵才活動感到滿意之原因上亦有稍微差異。30-99 人之企業，在「可縮短招募員工之時間」(33.0%)、「承辦人員服務態度良好」(31.3%)等項目之滿意比例較高。100 人以上之企業，則是在「透過徵才活動，的確有讓公司找到員工」(35.2%)、「招募訊息宣傳管道多元」(33.9%)等項目之滿意比例較高。

就不滿意原因而言，企業對於徵才活動感到不滿意之主要原因在於「不易找到適合的員工」(37.1%)。其次則是「參與民眾素質不佳」(32.3%)、「人才媒合成功率低」(30.7%)(參見圖 40、附錄 B 表 3.6)。



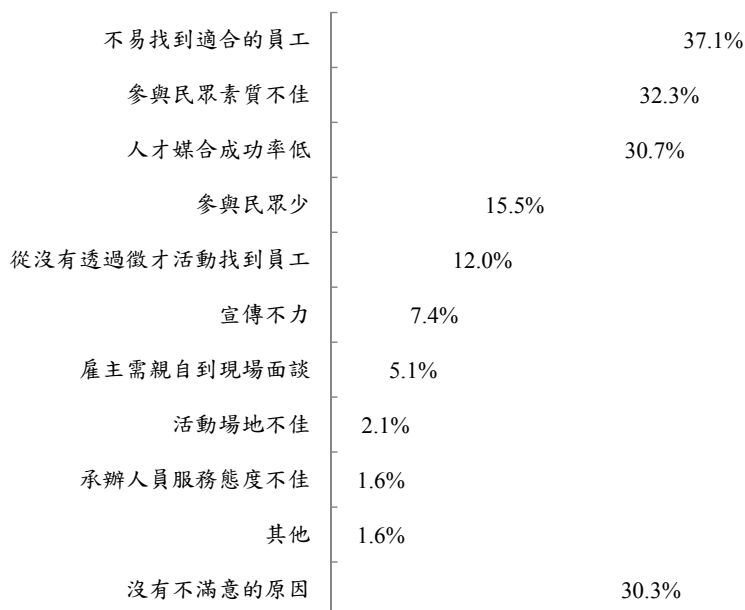


圖 40 企業對於徵才活動之不滿意原因

就產業別而言，因此題樣本數為 183 筆，分散至各產業後，僅製造業樣本數達統計推論之最低標準 30 筆，故對產業別不特別說明。

就正職員工人數而言，員工數之不同對於徵才活動感到不滿意之原因上亦有稍微差異。30-99 人之企業，在「不易找到適合的員工」(33.0%)、「參與民眾少」(31.3%)、「從沒有透過徵才活動找到員工」(35.2%)等項目之不滿意比例較高。

#### 第四節 企業對政府未來制定政策之期待

##### 「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」為企業最期待之政策類型

就整體受訪者而言，「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」為企業最期待政府制定的政策類型，其比例超過五成(55.4%)。由此明顯可知，提供企業實質的僱用薪資或津貼補助，對於企業來說，才有實際效益，也較符合企業之期望。另外，期待政府制定「提升職場競爭力之職訓方案」(18.3%)之比例亦接近兩成(參見圖 41、附錄 B 表 4.1)。

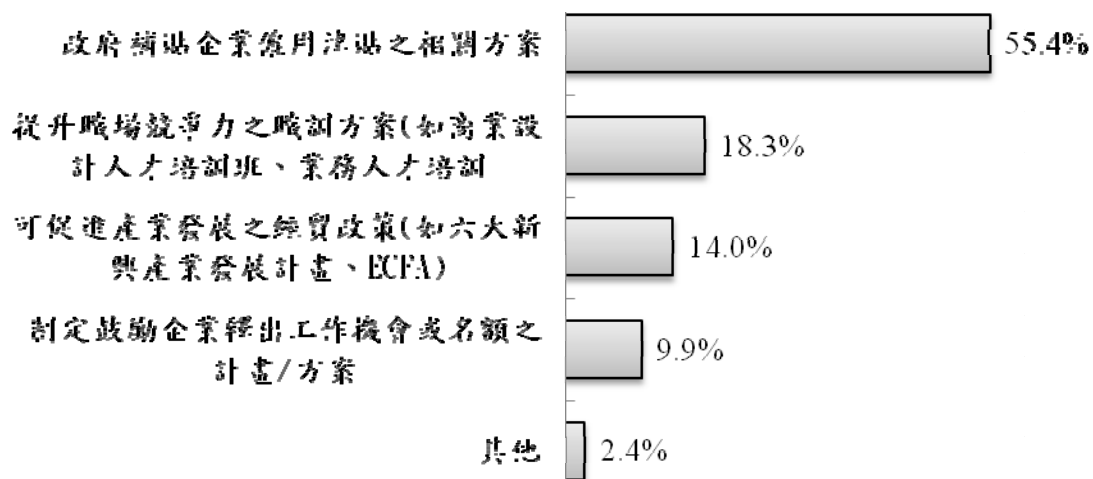


圖 41 企業對政府未來制定政策之期待

就產業別而言，不同產業對於期待之政策類型亦有所差異，住宿及餐飲業(25.0%)期待「提升職場競爭力之職訓方案」之比例較其它產業高；批發及零售業(61.9%)、教育服務業(70.0%)則以期待「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」之比例較高；營造業(25.6%)則對「可促進產業發展之經貿政策」期待比例較高。

就正職員工人數而言，經顯著性檢定後，並無顯著差異存在。

## 第五章 調查結果分析(勞動人口端調查)

本章就此次勞動人口端調查結果進行討論，並就第三章研究方法所提及之主題：政府推行之勞動政策、公立就服機構求職求才網站、就業服務站提供之服務、徵才活動等個別探討。此外，由於本調查之勞動人口母體名單來源為 2009 年 7 月 1 日至 2010 年 10 月 21 日，登錄於行政院勞工委員會職業訓練局網際網路就業服務系統之勞動人口，故以下內文所提及之勞動人口係指上述時間內於此系統登錄資料之勞動人口，而非全臺北市之勞動人口。

### 第一節 勞動人口對推介服務或就業媒合之認知、參與情況及評價

#### 一、勞動人口對推介服務或就業媒合之認知

「就服站主動推介工作」認知度為 57.8%；

「政府部門短期就業措施」認知度為 58.6%；

「電視新聞」、「政府文宣物」、「親友同事」為主要訊息獲知管道

就認知度而言，整體上超過七成的人曾聽過「就服站主動推介工作」之服務或「政府部門短期就業措施」。其中，聽過「就服站主動推介工作」者，比例為 57.8%；聽過「政府部門短期就業措施」者，佔比亦超過一半，比例為 58.6%(參見圖 42、附錄 C 表 1.1)。

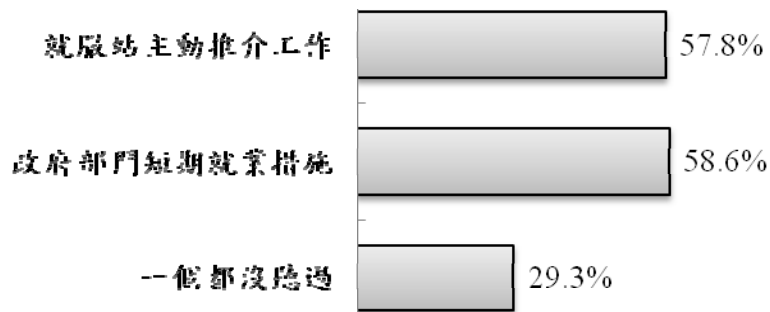


圖 42 勞動人口對推介服務或就業媒合之認知

就產業別而言，醫療保健及社會工作服務業(81.8%)、公共行政及國防/強制性社會安全(83.9%)曾聽過任一服務之比例相對高於其它產業。而運輸及倉儲業(54.3%)聽過任一服務之比例則相對較低。

其中，金融及保險業(70.7)、醫療保健及社會工作服務業(72.7%)對於「就服站主動推介工作」服務之認知度明顯高於其它產業；公共行政及國防/強制性社會安全(80.6%)則是對於「政府部門短期就業措施」之認知度較高。

以工作性質而言，部份工作性質的人員，在「政府部門短期就業措施」或「就服站主動推介工作」的認知度上互有差異，如行政主管/企業主管及經理人員(75.3%)、專業人員(76.1%)有聽過「政府部門短期就業措施」或「就服站主動推介工作」任一服務之比例高於其它工作性質。再就個別服

務之認知度探討，可發現行政主管/企業主管及經理人員對於「政府部門短期就業措施」(65.2%)或「就服站主動推介工作」(66.3%)之認知度高於其它工作性質人員。同時，除行政主管/企業主管及經理人員外，專業人員對於「就服站主動推介工作」(63.0%)之認知度亦高於其它工作性質人員。

就訊息獲知管道而言，整體上以「電視新聞」(26.6%)、「政府文宣物」(20.5%)、「親友同事」(20.5%)之比例較高(參見圖 43、附錄 C 表 1.2)。

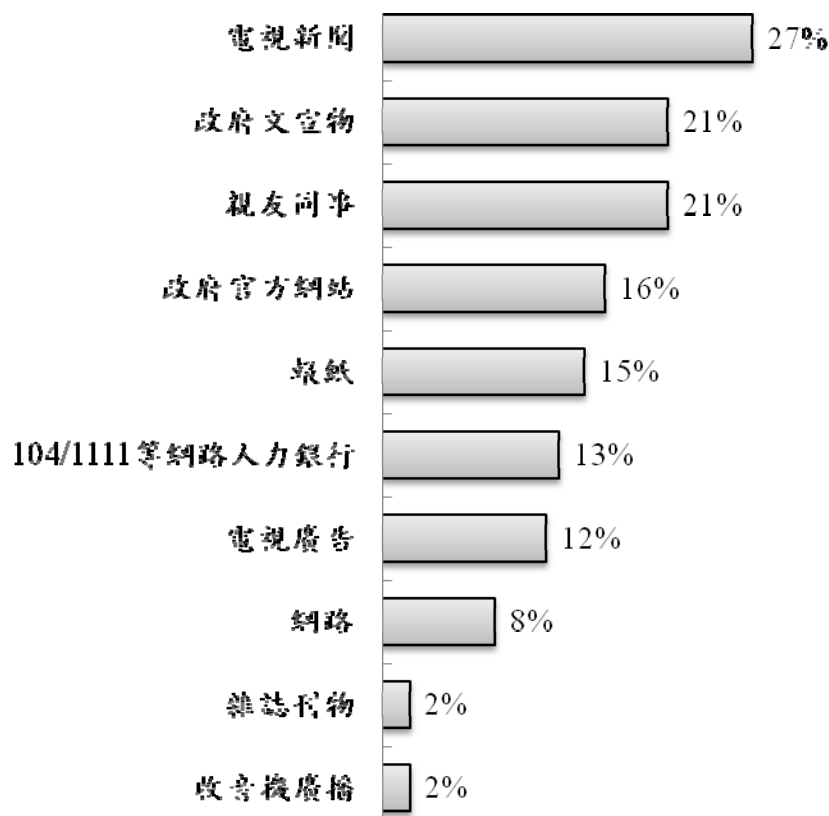


圖 43 勞動人口對推介服務或就業媒合之訊息獲知管道

以性別而言，男性由「電視新聞」(32.9%)、「政府文宣物」(23.4%)獲知訊息之比例高於女性；女性則是由「親友同事」(25.5%)獲知訊息之比例高於男性。

就產業別而言，各產業的訊息獲知管道亦有差異存在。如製造業自「親友同事」(26.2%)獲知訊息之比例即高於其它產業。專業/科學及技術服務業則是在「政府文宣物」(38.7%)、「親友同事」(29.0%)等管道之比例較高。金融及保險業則以「電視新聞」(36.4%)之比例較高。教育服務業則在「電視新聞」(38.5%)、「親友同事」(28.8%)等管道之比例較高。住宿及餐飲業則是自「政府文宣物」(33.3%)、「親友同事」(31.3%)獲得訊息之比例高於其它產業。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員自「政府官方網站」(32.8%)、政府文宣物(26.9%)獲知訊息之比例高於其它工作性質人員。另外，專業人員則是自「電視新聞」(35.2%)獲知訊息之比例較高。非技術工及體力工則是在「親友同事」(26.7%)之比例較高。

就年齡而言，44歲以下族群由「104/1111等網路人力銀行」獲知訊息之比例高於其它年齡層，比例分別為15-24歲(17.4%)、25-34歲(20.1%)、35-44歲(12.2%)。而45歲以上族群則以「報紙」獲知訊息之比例高於其它年齡層，其比例分別為45-54歲(18.5%)、55-64歲(16.7%)。

## 二、勞動人口對推介服務或就業媒合之參與情況

「就服站主動推介工作」使用率為33.3%；

「政府部門短期就業措施」參與率為13.4%

就「就服站主動推介工作」使用率而言，整體上約33.3%的勞動人口在最近一年內曾使用「就服站主動推介工作」之服務，比例並不算高(參見圖44、附錄C表1.3)。

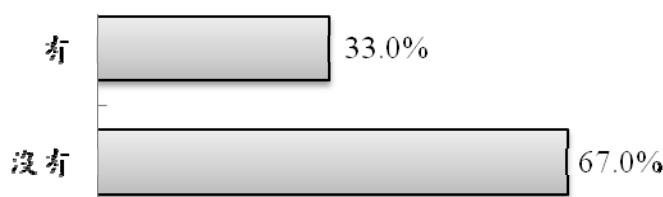


圖 44 勞動人口對就服站主動推介工作之使用率

以待業時間而言，待業時間**超過2年者**(50.0%)，曾使用「主動推介工作」服務之比例高於其它待業時間。

再者，以平均每月薪資收入而言，薪資在**17,280元以下者**(40.7%)，曾使用「主動推介工作」服務之比例亦高於其它薪資水準。

就產業別而言，以**支援服務業**(44.9%)、**金融及保險業**(41.5%)、**製造業**(41.4%)曾參與「主動推介工作」服務之比例較高。

另以工作性質加以探討，**非技術工及體力工**(54.3%)曾參與「主動推介工作」服務之比例高於其它工作性質人員。

就「政府部門短期就業措施」參與率而言，整體上約13.4%的勞動人口在最近一年內曾參與「政府部門短期就業措施」，且以女性參與比例較高(17.7%)(參見圖45、附錄C表1.7)。

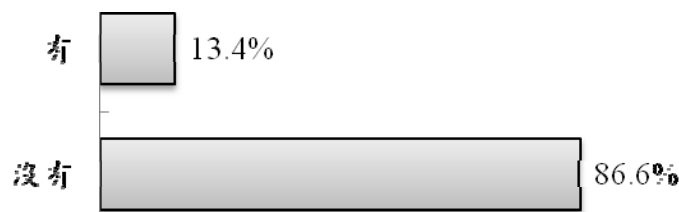


圖 45 勞動人口對政府部門短期就業措施之參與率

以平均每月薪資收入而言，薪資在17,280元以下者(29.4%)，其最近

一年內曾參與「政府部門短期就業措施」之比例明顯高於其它薪資收入者。

以產業別而言，支援服務業(20.0%)、其它服務業(18.5%)在參與「政府部門短期就業措施」之比例特別高於其它產業。

以工作性質而言，非技術工及體力工(37.1%)在參與「政府部門短期就業措施」之比例高於其它工作性質者。

就「政府部門短期就業措施」參與原因而言，整體上約 64.3%的勞動人口參與「政府部門短期就業措施」之原因為「至少有六個月的工作機會」(64.3%)；其次為「想累積在政府機關的工作經驗，以利尋找下一份工作」，比例為 27.4%(參見圖 46、附錄 C 表 1.8)。

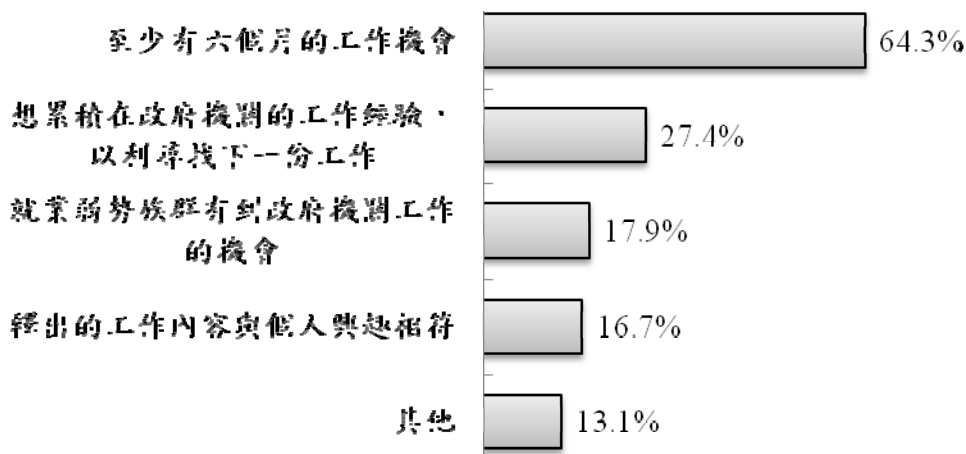


圖 46 勞動人口參與政府部門短期就業措施之原因

由於此題樣本數僅 84 筆，經與產業別、工作性質、待業時間等基本變項交叉分析後，樣本分散至各選項後，樣本數已不足 30，無法進行有效推論，故僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

### 三、勞動人口對推介服務或就業媒合之評價—就服站主動推介工作

勞動人口對「就服站主動推介工作」之滿意比例為 81.4%；

「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」、「可獲得許多就業資訊」為主要滿意原因；

「推介的工作不適合我」、「無法讓我更快找到工作」為主要不滿意原因

對於「就服站主動推介工作」之滿意度而言，整體上滿意比例為 81.4%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」佔 6.4%；「滿意」佔 75.0%。此外，「不滿意」比例則有 10.8%；「非常不滿意」比例則佔 3.4%(參見圖 47、附錄 C 表 1.6)。

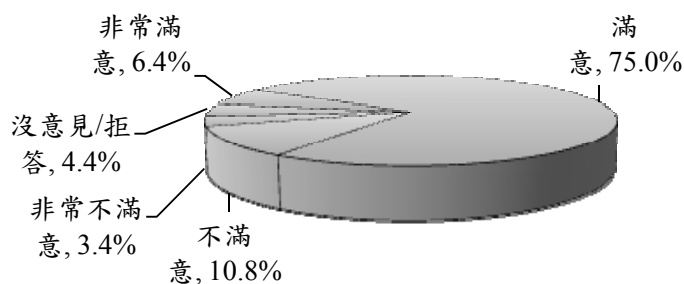


圖 47 勞動人口對就服站主動推介工作之滿意度

就待業時間而言，待業時間在一年以下者，整體滿意比例較高。待業時間超過一年者，整體滿意比例已下降至不到七成。

就工作性質而言，事務工作人員對於「就服站主動推介工作」滿意比例較高，比例約 89.5%。

由於此題樣本數僅 84 筆，經與產業別、平均每月薪資收入等基本變項交叉分析後，樣本分散至各選項後，大多數樣本數已不足 30，無法進行有效推論，或僅有單一類別樣本數達 30 筆以上，無法加以比較，故對於部份交叉分析結果不另行說明。

進一步探討對「就服站主動推介工作」之滿意原因，可發現「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」(45.1%)、「可獲得許多就業資訊」(42.2%)為前兩大滿意原因。其次為「服務人員會有後續的追蹤關懷」(20.6%)(參見圖 48、附錄 C 表 1.4)。

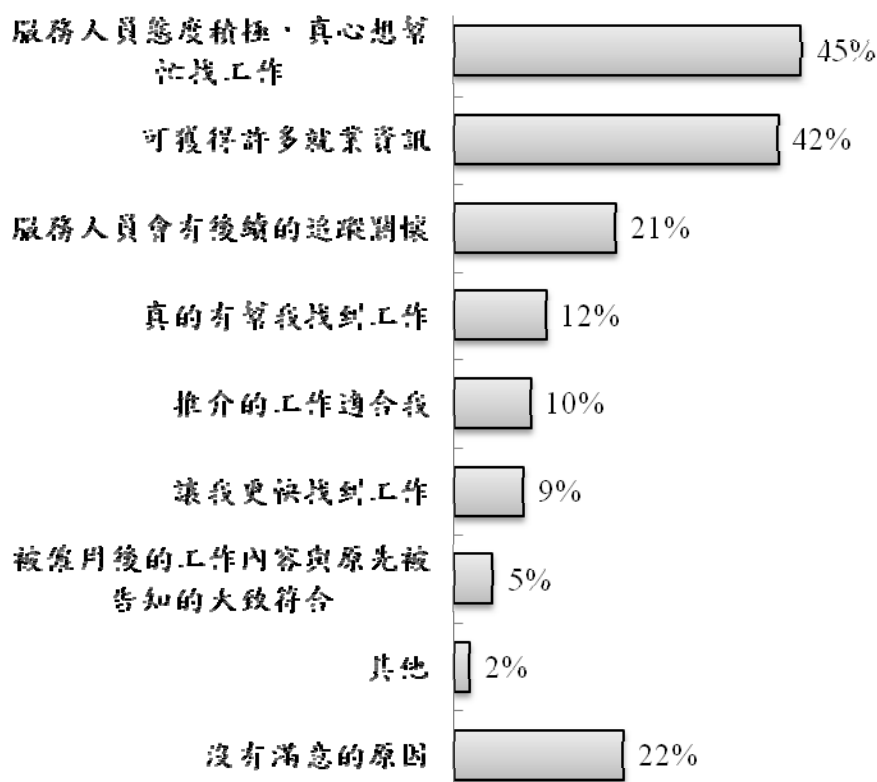


圖 48 勞動人口對就服站主動推介工作之滿意原因

就待業時間而言，超過 3 個月，6 個月以下者，其對於「可獲得許多就業資訊」(55.6%)感到滿意之比例高於其它待業時間者。另外，超過 7 個月，12 個月以下者，其對於「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」(54.3%)感到滿意之比例高於其它待業時間者。

就工作性質而言，事務工作人員對於「可獲得許多就業資訊」(52.6%)、「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」(52.6%)感到滿意之比例相對較高。服務工作人員及售貨員對於「真的有幫我找到工作」(21.1%)感到滿意之比例明顯較高。

而對於「就服站主動推介工作」之不滿意原因，由調查結果可發現整體不滿意原因以「推介的工作不適合我」(25.5%)、「無法讓我更快找到工作」(16.7%)居多(參見圖 49、附錄 C 表 1.5)。

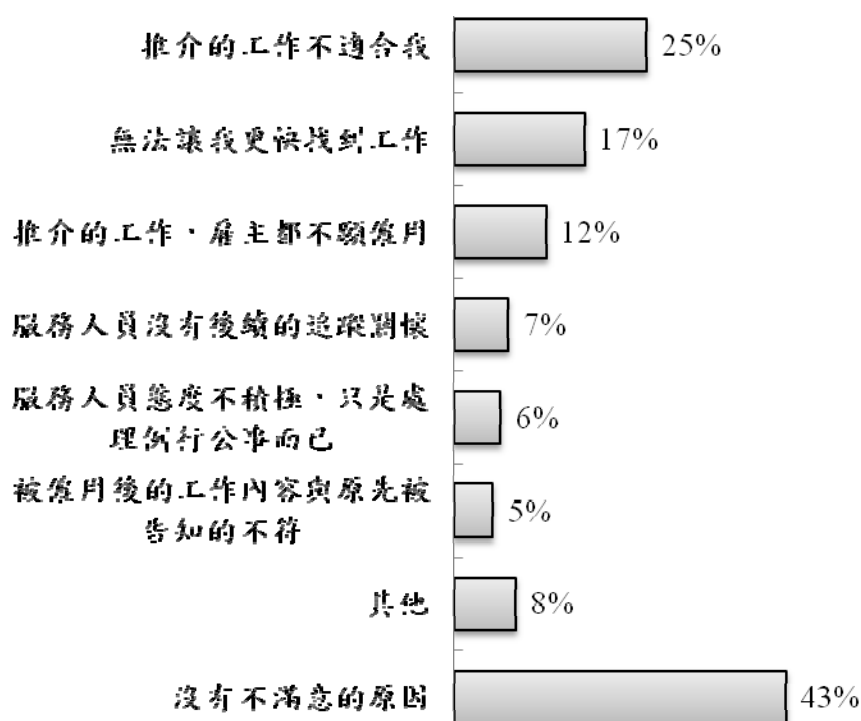


圖 49 勞動人口對就服站主動推介工作之不滿意原因

以待業時間而言，待業時間在超過 7 個月，12 個月以下者，其不滿意原因以「推介的工作不適合我」(34.3%)居多

以工作性質而言，服務工作人員及售貨員對於「推介的工作不適合我」(21.1%)感到不滿意之比例相對較高。

#### 四、勞動人口對推介服務或就業媒合之評價—政府部門短期就業措施

勞動人口對「政府部門短期就業措施」之滿意比例為 64.3%

「至少保障六個月的工作機會」為主要滿意原因；

「工作期間只有六個月」、「薪資太低」為主要不滿意原因

就對「政府部門短期就業措施」滿意度而言，整體上滿意比例為



64.3%(非常滿意+滿意)。其中,「非常滿意」佔 3.6%;「滿意」佔 60.7%。此外,「不滿意」比例則有 20.2%;「非常不滿意」比例則佔 8.3%(參見圖 50、附錄 C 表 1.11)。

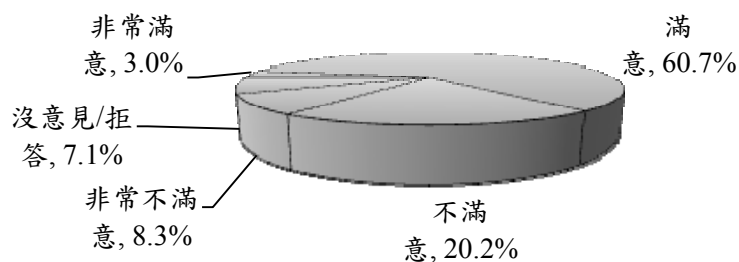


圖 50 勞動人口對政府部門短期就業措施之滿意度

進一步探討對「政府部門短期就業措施」之滿意原因,可發現「至少保障六個月的工作機會」(47.6%)、「可獲得許多就業資訊」(22.6%)、「真的有幫我找到工作」(20.2%)為最主要的滿意原因(參見圖 51、附錄 C 表 1.9)。

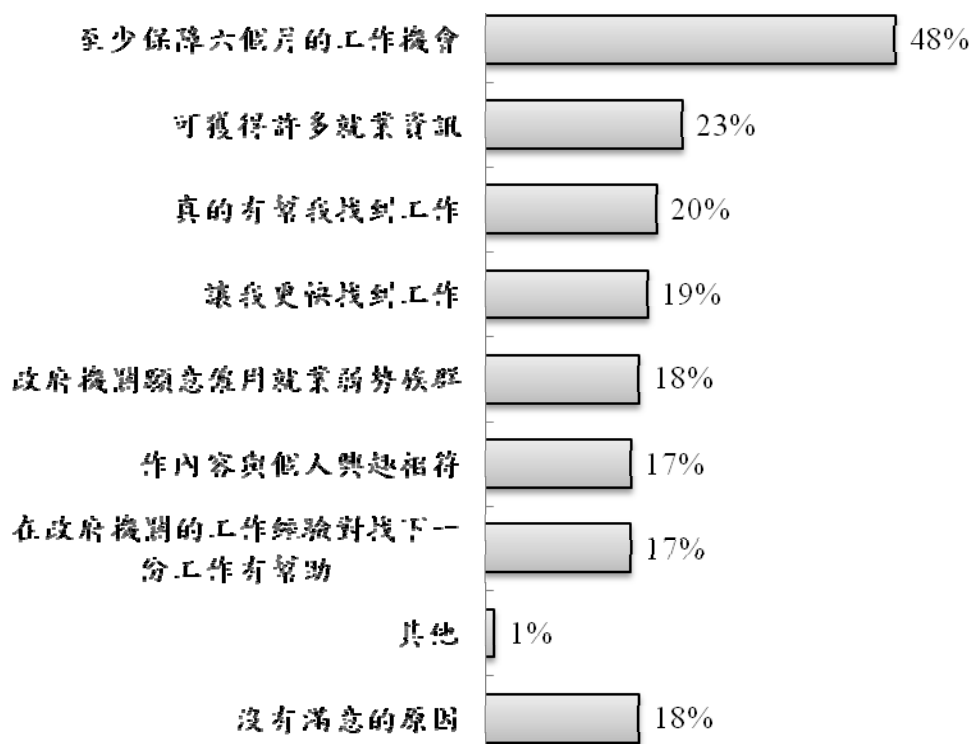


圖 51 勞動人口對政府部門短期就業措施之滿意原因

另外就「政府部門短期就業措施」之不滿意原因,可發現「工作期間只有六個月」(39.3%)、「薪資太低」(33.3%)為前兩大不滿意原因。其次依序為「名額有限,從來沒有因此服務獲得工作」(25.0%)、「工作職缺較少」(22.6%)、「限定特定對象才能申請」(20.2%)(參見圖 52、附錄 C 表 1.10)。

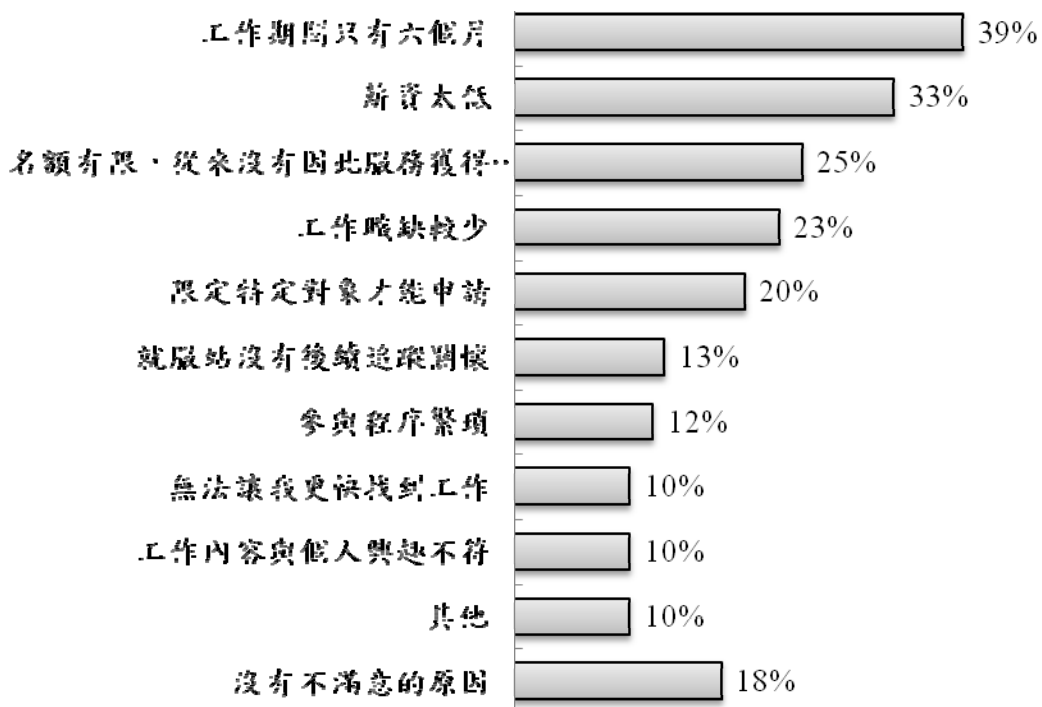


圖 52 勞動人口對政府部門短期就業措施之不滿意原因

由於曾參與「政府部門短期就業措施」之樣本僅 84 筆，經與產業別、工作性質、待業時間等基本變項交叉分析後，樣本分散至各選項後，大多數樣本數已不足 30，無法進行有效推論，或僅有單一類別樣本數達 30 筆以上，無法加以比較，故在「政府部門短期就業措施」評價方面，僅針對整體結果進行討論，對於交叉分析結果不另行說明。

## 第二節 勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之認知、使用情況及評價

### 一、勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之認知

台北人力銀行認知度為 56.3%；

全國就業 E 網認知度為 70.0%；

「政府官方網站」、「政府文宣物」、「104/1111 等網路人力銀行」、「親友同事」為主要訊息獲知管道

就認知度而言，整體上聽過「台北人力銀行」或「全國就業 E 網」任一網站之比例為 76.1%。其中，聽過「台北人力銀行」之比例為 56.3%；聽過全國就業 E 網之比例則為 70.0%(參見圖 53、附錄 C 表 2.1)。

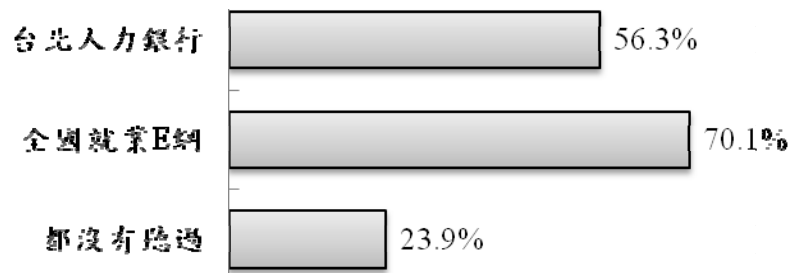


圖 53 勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之認知

以產業別而言，聽過「台北人力銀行」或「全國就業E網」任一公網站之比例以公共行政及國防/強制性社會安全(87.1%)、資訊及通訊傳播業(85.6%)、專業/科學及技術服務業(84.0%)等產業較高。其中，聽過「台北人力銀行」者，以醫療保健及社會工作服務業之比例最高，佔比約 78.8%。其餘如公共行政及國防/強制性社會安全(67.7%)、教育服務業(64.3%)、專業/科學及技術服務業(64.0%)、電子及燃氣供應業(61.3%)亦佔有六成以上之比例。

以工作性質而言，聽過「台北人力銀行」或「全國就業E網」任一網站之比例以專業人員(82.6%)、事務工作人員(81.2%)等工作性質者較高。其中，聽過「台北人力銀行」者，各工作性質間並無特殊差異存在。

就訊息獲知管道而言，整體上以「政府官方網站」(23.8%)、「政府文宣物」(19.3%)、「104/1111 等網路人力銀行」(16.6%)、「親友同事」(15.0%)為主要訊息來源管道，且女性(18.0%)藉由「親友同事」獲知訊息之比例較男性(10.9%)高(參見圖 54、附錄 C 表 2.2)。

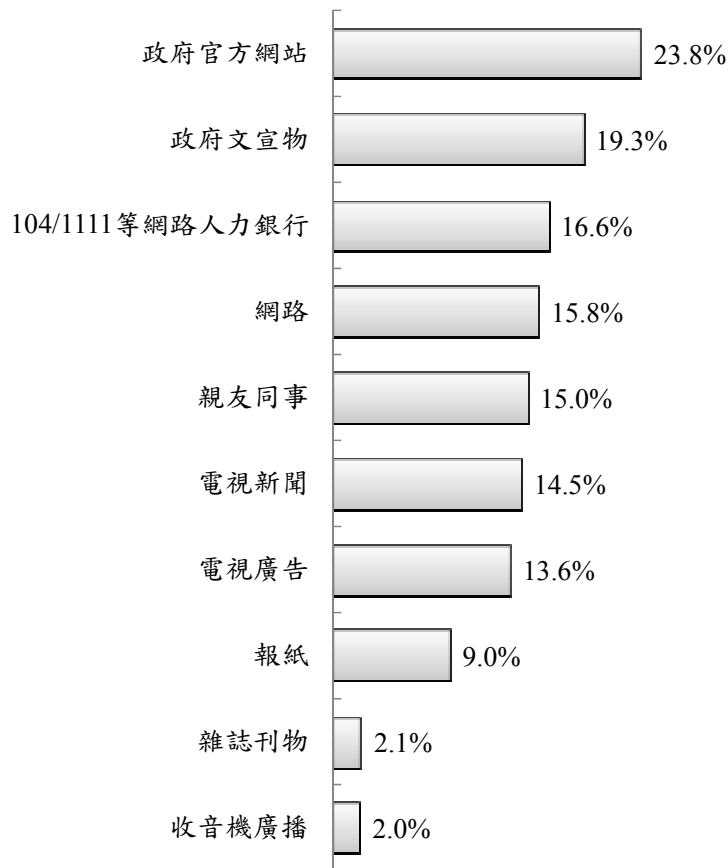


圖 54 勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之訊息獲知管道

就待業時間而言，超過 2 年以上者，在「政府官方網站」(30.3%)、「電視新聞」(25.8%)、「親友同事」(24.2%)、「電視廣告」(21.2%)等管道之比例皆高於其它待業時間者。

以產業別而言，各產業間在訊息獲知管道上互有差異。如專業/科學及技術服務業於「政府文宣物」(28.6%)之比例即相對較高；金融及保險業則在「政府官方網站」之比例高於其它產業；運輸及倉儲業則是由「104/1111 等網路人力銀行」(28.1%)獲知訊息之比例高於其它產業；教育服務業則是「電視新聞」(28.6%)之比例相對較高；支援服務業則同時以「政府官方網站」(31.7%)、「親友同事」(23.3%)之比例較高；住宿及餐飲業則以「親友同事」(21.2%)之比例較高。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員於「政府官方網站」(32.8%)、「政府文宣物」(40.6%)之比例較高。而非技術工及體力工則是在「政府官方網站」(31.7%)、「親友同事」(29.3%)之比例較高。

## 二、勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之使用情況

台北人力銀行使用率為 22.0%；

全國就業 E 網使用率為 38.1%；

「提供就業市場的資訊」、「政府成立的網站，求才廠商較正派」為主要使

用原因；

「有習慣使用的人力銀行網站」、「知名度不夠」為主要未使用原因；

一個月內至少使用過1次「台北人力銀行」之比例為65.4%；

「瀏覽職缺資訊」為勞動人口最常使用之服務

就使用率而言，最近一年內曾使用過「台北人力銀行」或「全國就業E網」之比例約41.2%。其中，曾使用「台北人力銀行」之比例為22.0%；曾使用「全國就業E網」之比例則為38.1%(參見圖55、附錄C表2.3)。

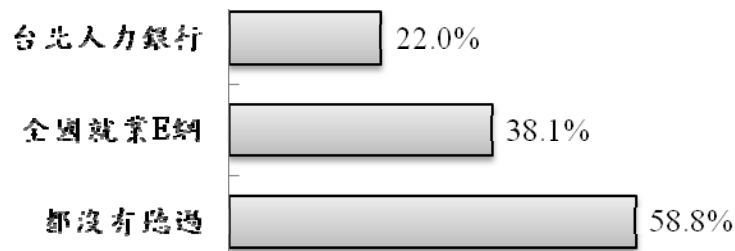


圖 55 勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之使用率

就產業別而言，最近一年內曾使用過「台北人力銀行」或「全國就業E網」之比例以批發及零售業(50.6%)、資訊及通訊傳播業(53.2%)之比例較高。其中，最近一年內曾使用過「台北人力銀行」服務者，以運輸及倉儲業(31.3%)、資訊及通訊傳播業(28.6%)比例較高。

就工作性質而言，在最近一年內曾使用過「台北人力銀行」或「全國就業E網」之比例上，以行政主管/企業主管及經理人員(48.4%)、事務工作人員(46.9%)、技術員及助理專業人員(45.2%)佔比較高。而單就使用「台北人力銀行」之比例而言，各工作性質間並無特殊差異。

就「台北人力銀行」的使用原因而言，整體上以「提供就業市場的資訊」(36.9%)、「政府成立的網站，求才廠商較正派」(34.6%)為主要使用原因。另外，因為「工作職缺多，容易找到工作」(22.9%)、「政府免費資源，應多善用」(21.8%)而使用台北人力銀行的比例亦超過兩成(參見圖56、附錄C表2.4)。

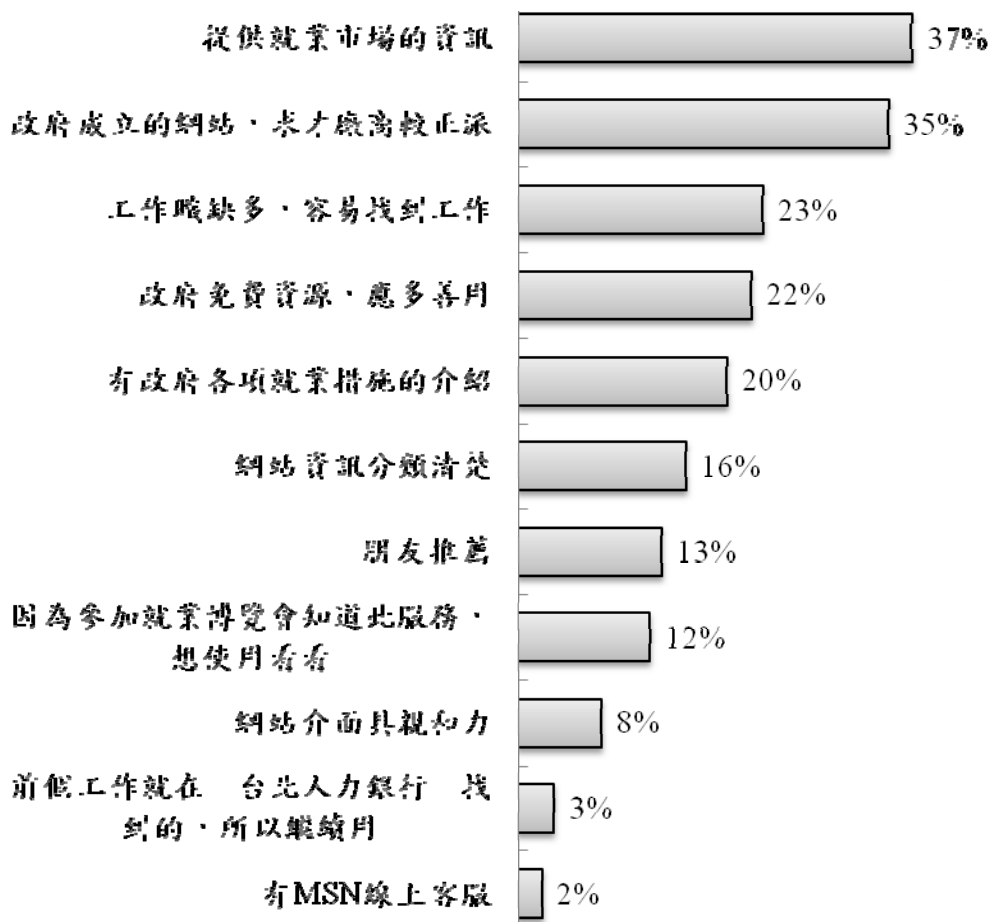


圖 56 勞動人口使用台北人力銀行之原因

就工作性質而言，服務工作人員及售貨員於「政府成立的網站，求才廠商較正派」(40.5%)、政府免費資源，應多善用(29.7%)、工作職缺多，容易找到工作(27.0%)等使用原因上，比例相對較其它工作性質者高。

由於此題樣本數僅 179 筆，經與產業別、待業時間、平均每月薪資收入等基本變項交叉分析後，樣本分散至各選項後，大多數樣本數已不足 30，無法進行有效推論，或僅有單一類別樣本數達 30 筆以上，無法加以比較，故僅針對整體結果做說明，對於交叉分析結果不另行討論。

就未使用「台北人力銀行」之原因而言，整體上以「有習慣使用的人力銀行網站」(29.8%)、「知名度不夠」(23.5%)為較主要原因。另外，「沒有需求」(19.7%)之比例亦有近兩成(參見圖 57、附錄 C 表 2.10)。

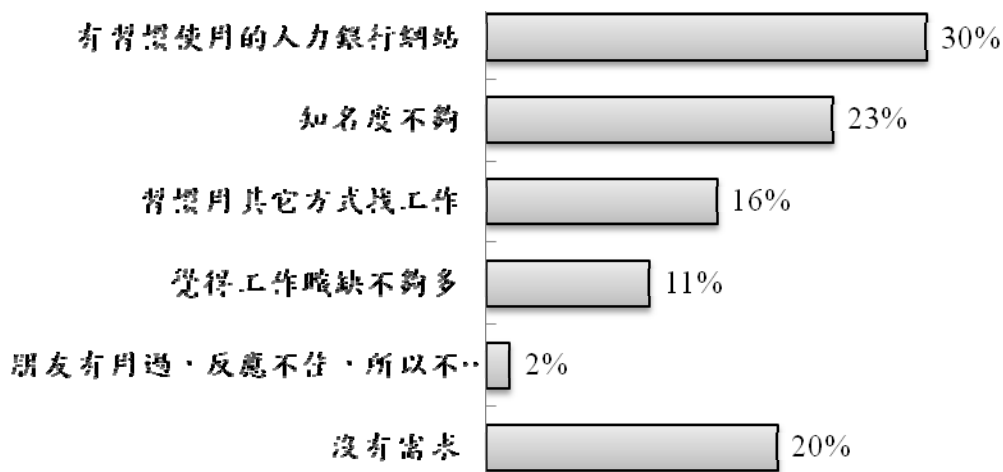


圖 57 勞動人口未使用台北人力銀行之原因

就產業別而言，批發及零售業未使用「台北人力銀行」服務之原因以「知名度不夠」(42.6%)、「有習慣使用的人力銀行網站」(36.1%)比例較高。金融及保險業則是「習慣用其它方式找工作」(20.6%)之比例較高。資訊及通訊傳播業則以「有習慣使用的人力銀行網站」(34.5%)之比例相對較高。支援服務業則以「有習慣使用的人力銀行網站」(34.0%)、「習慣用其它方式找工作」(20.8%)之比例較高。住宿及餐飲業則是在「習慣用其它方式找工作」(22.5%)之比例高於其它產業。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員未使用「台北人力銀行」之原因以「有習慣使用的人力銀行網站」(39.2%)、「知名度不夠」(35.3%)比例較高。技術員及助理專業人員則在「習慣用其它方式找工作」(23.4%)之比例較高。事務工作人員則在「有習慣使用的人力銀行網站」(36.2%)之比例較高。

就使用頻率而言，整體上一個月至少使用 1 次的比例為 65.4%，其中以一個月 1-2 次(26.3%)、比一個月 3-4 次多(22.3%)之比例較高(參見圖 58、附錄 C 表 2.5)。

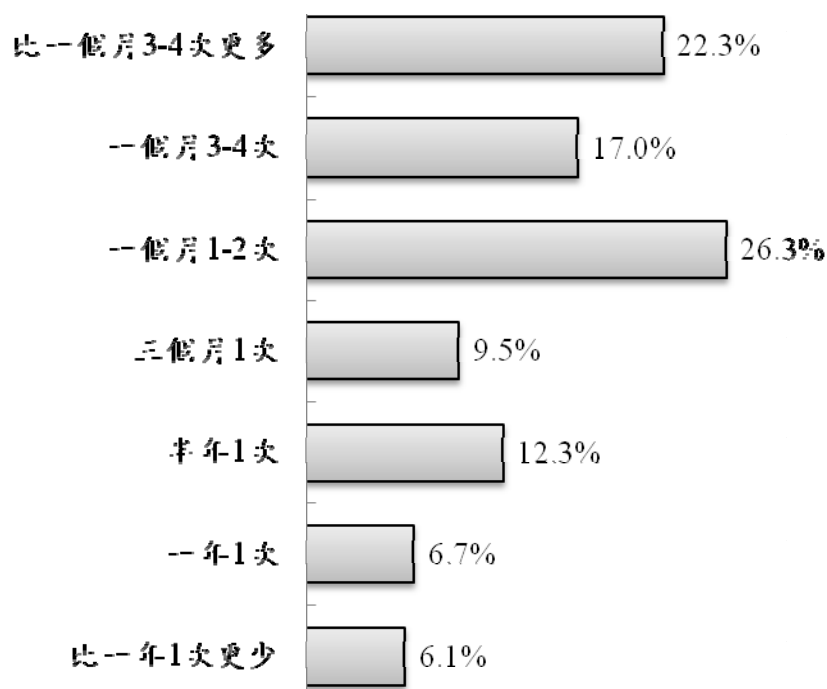


圖 58 勞動人口使用台北人力銀行之頻率

就工作性質而言，事務工作人員(67.1%)一個月至少使用 1 次的比例相對較高。

就較常使用之服務而言，「瀏覽職缺資訊」(92.7%)為勞動人口最常使用之服務。其次，「瀏覽職場訊息」(29.1%)、「瀏覽政府相關資訊」(23.5%)之使用比例亦佔了兩成以上(參見圖 59、附錄 C 表 2.6)。

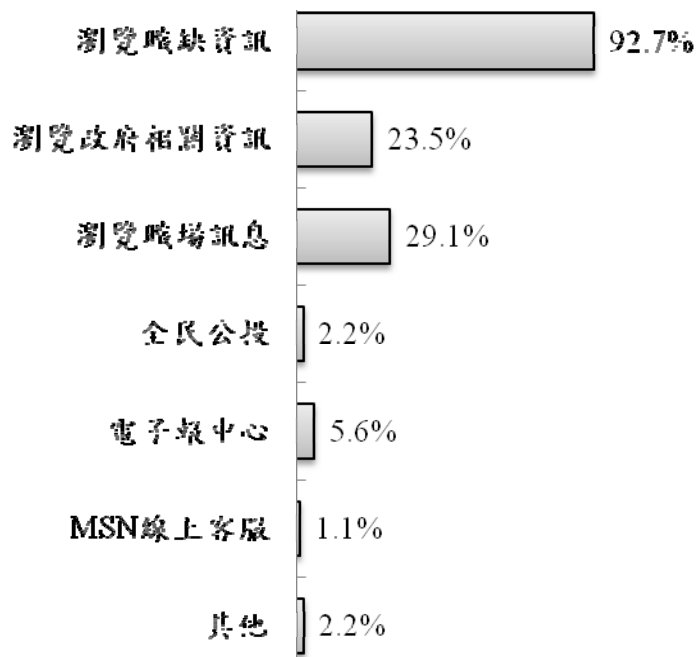


圖 59 勞動人口較常使用台北人力銀行之服務

以工作性質而言，事務工作人員在「瀏覽職場訊息」(35.6%)的比例上



相對較高。

### 三、勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之評價

勞動人口對「台北人力銀行」感到滿意之比例為 74.9%；

「政府成立的網站，求才廠商較正派」為主要優點；

「覺得工作職缺不夠多」為主要缺點

在滿意度方面，整體滿意比例為 74.9%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」比例為 3.4%；「滿意」比例為 71.5%。此外，「不滿意」比例則有 14.0%；「非常不滿意」比例則佔 2.2%(參見圖 60、附錄 C 表 2.9)。

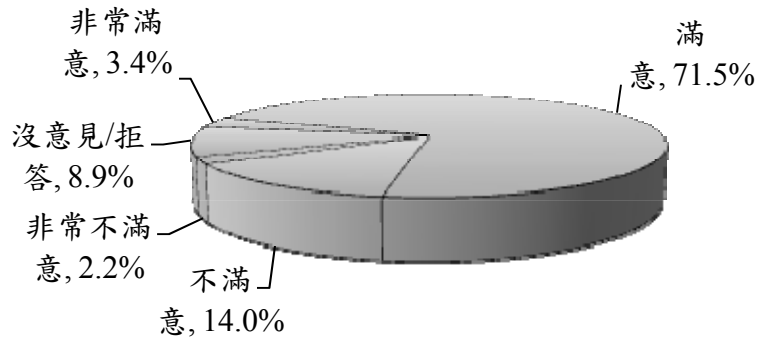


圖 60 勞動人口對公立就業服務機構求職求才網站之滿意度

就工作性質而言，服務工作人員及售貨員之滿意比例相對較高(81.1%)。

進一步探討「台北人力銀行」之優點，可發現較受勞動人口青睞的優點為「政府成立的網站，求才廠商較正派」(35.2%)。其次為「提供就業市場的資訊」(26.8%)、「有政府各項就業措施的介紹」(20.1%)(參見圖 61、附錄 C 表 2.7)。

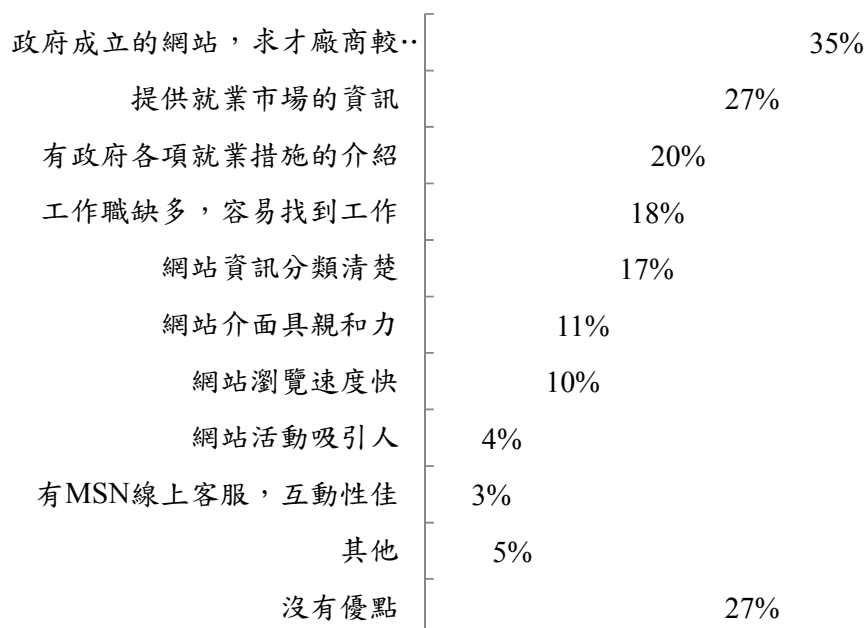


圖 61 勞動人口對台北人力銀行之優點認知

就工作性質而言，事務工作人員認同「有政府各項就業措施的介紹」此一優點之比例相對較高，比例為 17.8%。服務工作人員及售貨員則是以認同「工作職缺多，容易找到工作」此一優點之比例較高，比例為 21.6%。

而在缺點方面，可發現「覺得工作職缺不夠多」為勞動人口認為「台北人力銀行」最大之缺點，其比例為 39.1%；其次為「人才媒合功能不強」，比例為 18.4%(參見圖 62、附錄 C 表 2.8)。

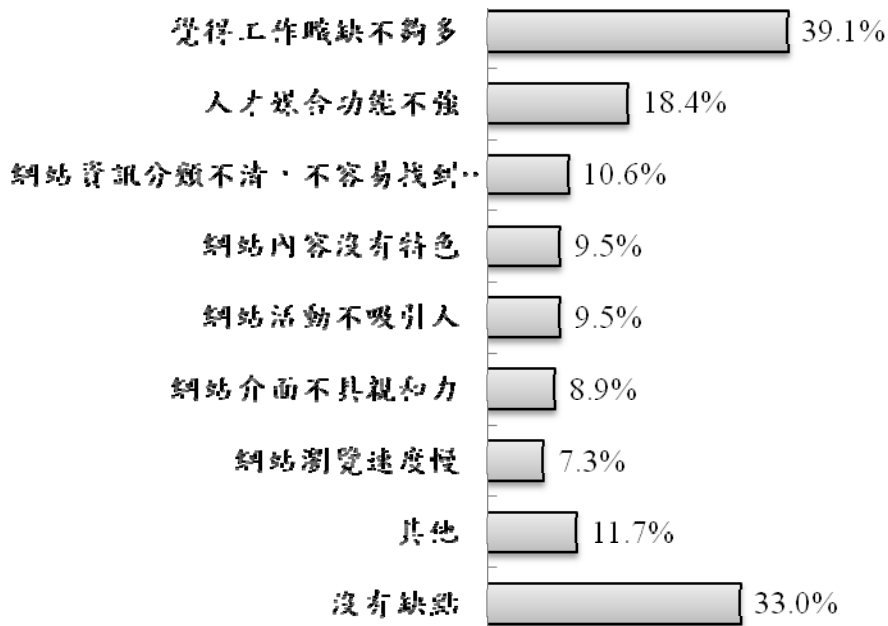


圖 62 勞動人口對台北人力銀行之缺點認知

就工作性質而言，事務工作人員在「覺得工作職缺不夠多」(39.7%)此一缺點之比例相對較高。服務工作人員及售貨員則是在「網站介面不具親和力」(13.5%)此一缺點佔有較高之比例。

### 第三節 勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之認知、參與情況及評價

#### 一、勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之認知

**74.0% 勞動人口曾聽過公立就業服務機構辦理之徵才活動；**  
**「電視新聞」、「政府文宣物」為主要訊息獲知管道**

就認知度而言，曾聽過「就服站徵才活動」之比例為 74.0%(參見圖 63、附錄 C 表 3.1)。

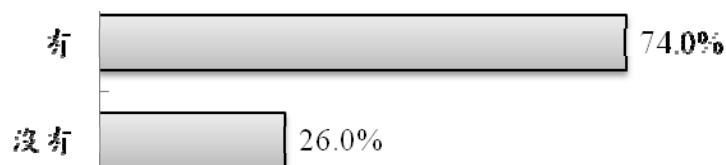


圖 63 勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之認知

進一步就產業別探討，可發現公共行政及國防/強制性社會安全(87.1%)、金融及保險業(82.8%)、醫療保健及社會工作服務業(81.8%)、資訊及通訊傳播業(80.0%)，曾聽過「就服站徵才活動」之比例皆達八成以上。

就工作性質而言，以事務工作人員(79.0%)曾聽過「就服站徵才活動」之比例較高。

就訊息獲知管道而言，整體上以「電視新聞」(22.6%)、「政府文宣物」(20.5%)為主要管道。其次為「政府官方網站」(17.6%)、「報紙」(15.8%)(參見圖 64、附錄 C 表 3.2)。

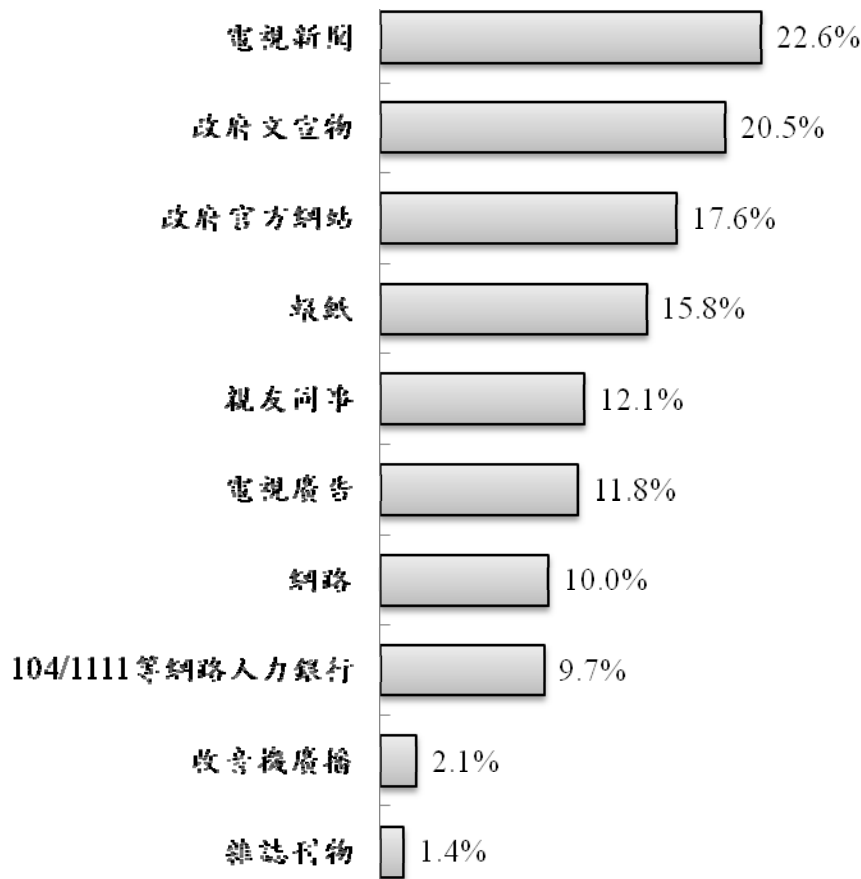


圖 64 勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之訊息獲知管道

就產業別而言，批發及零售業於報紙(24.0%)獲知「就服站徵才活動」之比例明顯高於其他產業。製造業則是在「政府文宣物」的比例上較其他產業高。金融及保險業(29.2%)、資訊及通訊傳播業(27.8%)則同時在「政府文宣物」的管道上高於其他產業。運輸及倉儲業則以「電視新聞」(40.0%)之比例較高。支援服務業則是在「政府官方網站」(32.2%)之比例上高於其他產業。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員(26.6%)、專業人員(27.6%)於「政府文宣物」此一管道之比例高於其它工作性質人員。技術員及助理專業人員(25.0%)則在「政府官方網站」之比例高於其它工作性質人

員。

## 二、勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之參與情況

22.5% 勞動人口曾參與「就服站徵才活動」；

「可縮短找工作的時間」、「可同時面試多家企業」為參與主因；

「不容易找到適合的工作」為未參與之主因

就參與率而言，最近一年內曾參與「就服站徵才活動」之比例為 22.5%(參見圖 65、附錄 C 表 3.3)。

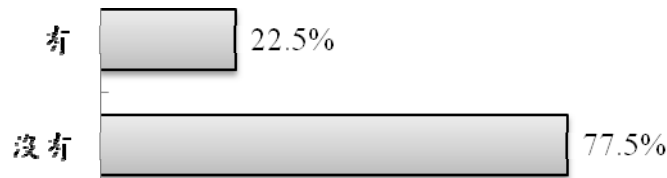


圖 65 勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之參與率

進一步以產業別探討，可發現營造業(33.3%)、住宿及餐飲業(32.1%)，最近一年內有參與「就服站徵才活動」之比例高於其它產業。

另就工作性質而言，服務工作人員及售貨員(32.3%)、非技術工及體力工(37.0%)，最近一年內曾參與「就服站徵才活動」之比例亦高於其它工作性質者。

就參與原因而言，最主要的兩大原因為「可縮短找工作的時間」(61.2%)、「可同時面試多家企業」(51.1%)。其次為「舉辦時間密集，工作機會多」(18.5%)、「政府提供完善的活動企劃內容」(15.2%)(參見圖 66、附錄 C 表 3.4)。

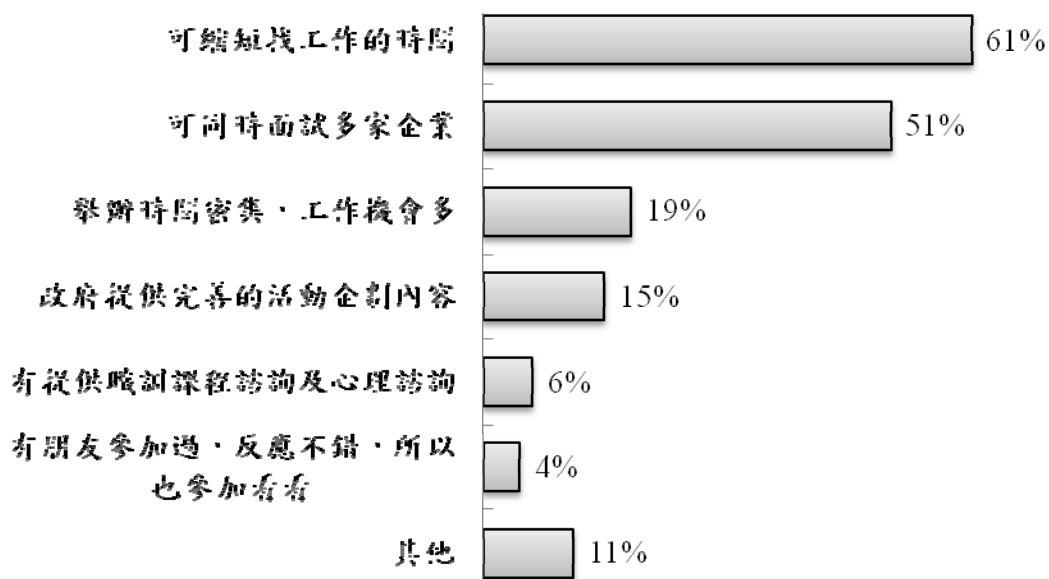


圖 66 勞動人口參與公立就業服務機構辦理徵才活動之原因

就工作性質而言，事務工作人員於「舉辦時間密集，工作機會多」(24.1%)

此一原因上比例相對較高。服務工作人員及售貨員於「可同時面試多家企業」(72.0%)、「可縮短找工作的時間」(74.0%)之比例較高。

而未參與之原因，除「沒有需求」外(28.5%)外，「不容易找到適合的工作」(34.6%)為最主要之原因。其次為「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(15.8%)。其中。女性(38.4%)認為「不容易找到適合的工作」之比例明顯高於男性(28.8%)(參見圖 67、附錄 C 表 3.8)。

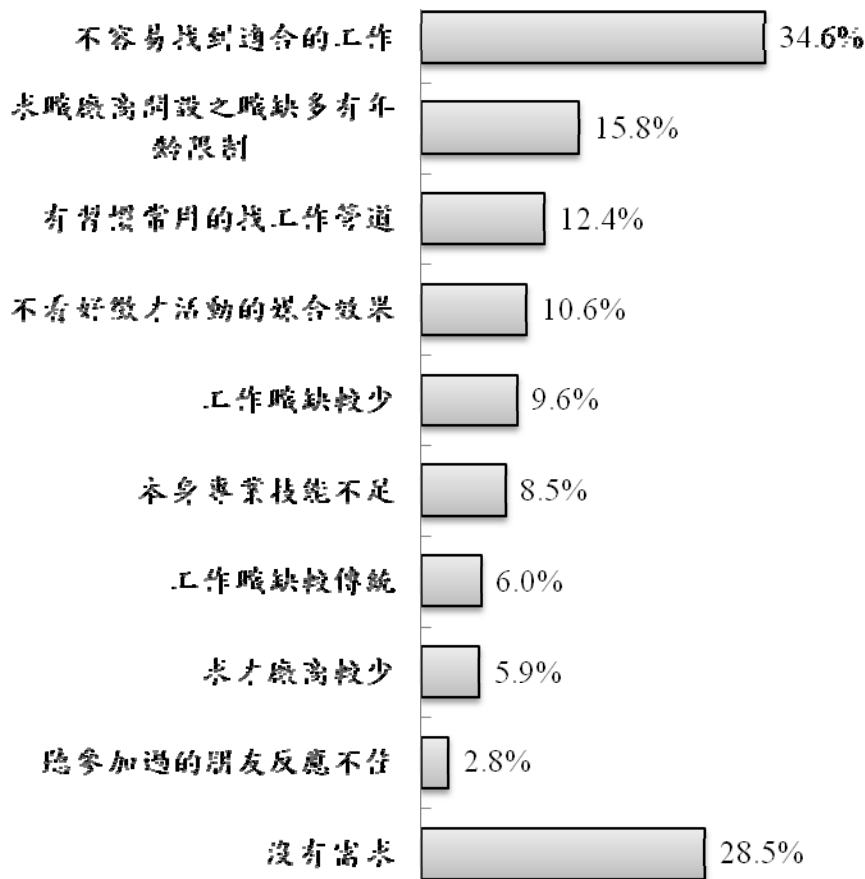


圖 67 勞動人口未參與公立就業服務機構辦理徵才活動之原因

就待業時間而言，待業時間「超過 1 年，2 年以下」者，其於「不容易找到適合的工作」(40.2%)、「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(26.5%)之比例皆高於其它待業時間者。而待業時間「超過 2 年」者，同樣在「不容易找到適合的工作」(42.0%)、「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(24.0%)之比例較高。

以平均每月薪資收入而言，薪資在 17,280 元以下者，其在「不容易找到適合我的工作」(50.0%)、「本身專業技能不足」(18.8%)之比例高於其它薪資收入族群。

以產業別而言，批發及零售業於「不容易找到適合的工作」(41.1%)、「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(21.4%)之比例高於其它產業。製造業則與批發零售業有類似的分佈，同樣在「不容易找到適合的工作」(47.6%)、「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(23.8%)之比例較高。金融及保險業則在「不容易找到適合的工作」(42.1%)之比例相對較高。資訊及

通訊傳播業「不看好徵才活動的媒合效果」(17.5%)之比例則高於其它產業。而教育服務業則以「有習慣常用的找工作管道」(19.6%)之比例相對較高。支援服務業同樣在「有習慣常用的找工作管道」(20.9%)之比例較高。

### 三、勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之評價

勞動人口對於徵才活動之滿意比例為 69.7%；

「舉辦時間密集，工作機會多」、「承辦人員服務態度良好」、「較容易找到適合的工作」為滿意主因；

「不容易找到適合的工作」、「現場徵才工作職缺種類少」為不滿意主因

在徵才活動的滿意度方面，整體滿意比例為 69.7%(非常滿意+滿意)。其中，「非常滿意」比例為 3.4%；「滿意」比例為 66.3%。此外，「不滿意」比例則有 23.6%；「非常不滿意」比例則佔 3.9%(參見圖 68、附錄 C 表 3.7)。

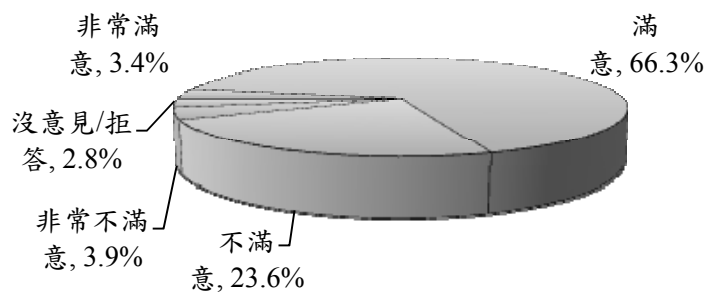


圖 68 勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之滿意度

就工作性質而言，事務工作人員對於「就服站徵才活動」的滿意比例相對較高，比例為 72.4%。

進一步探討滿意原因，可發現「舉辦時間密集，工作機會多」(20.2%)、「承辦人員服務態度良好」(18.5%)、「較容易找到適合的工作」(18.0%)為最主要之原因(參見圖 69、附錄 C 表 3.5)。

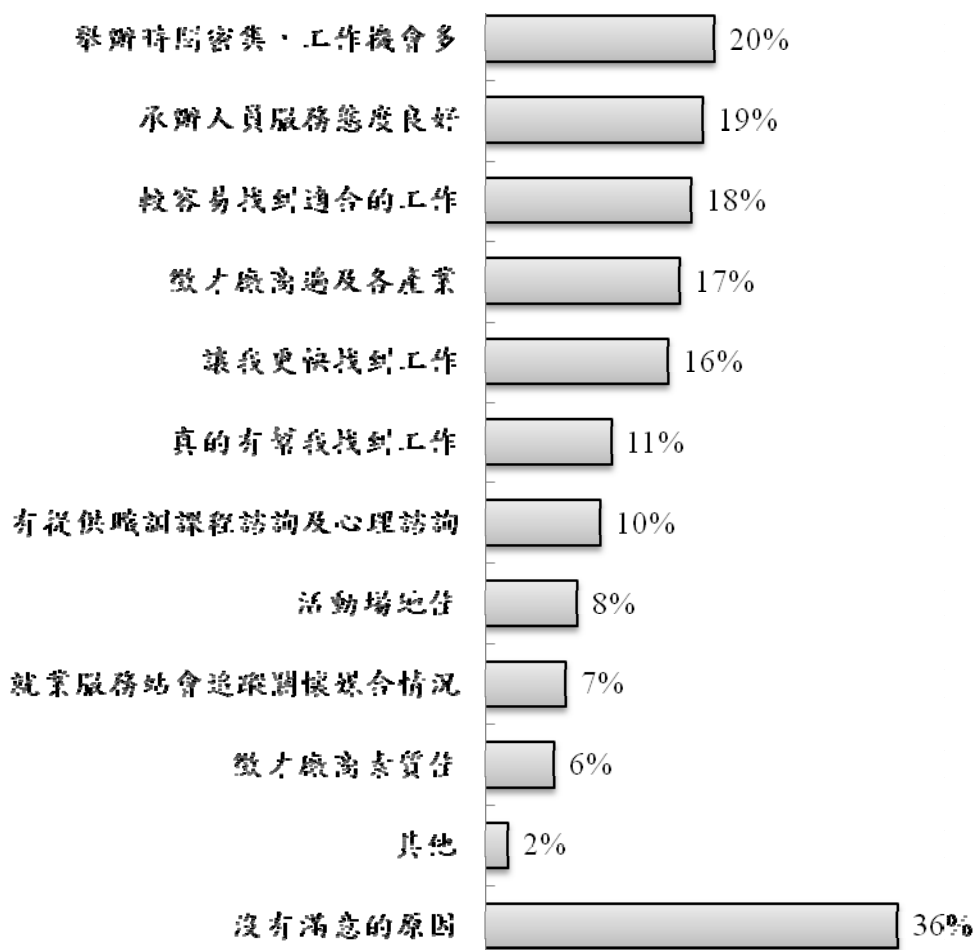


圖 69 勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之滿意原因

就待業時間而言，待業時間 1 個月以下(25.0%)、超過 1 個月，3 個月以下(30.6%)者，在「較容易找到適合的工作」感到滿意之比例明顯高於其它待業時間者。

就工作性質而言，事務工作人員在「較容易找到適合的工作」(28.0%)、「真的有幫我找到工作」(16.0%)之比例高於其它工作性質者。

就不滿意原因而言，可發現整體不滿意原因以「不容易找到適合的工作」(33.1%)、「現場徵才工作職缺種類少」(22.5%)為主。其次為「無法讓我更快找到工作」(18.5%)、「從沒有在徵才活動中找到工作」(16.9%)(參見圖 70、附錄 C 表 3.6)。

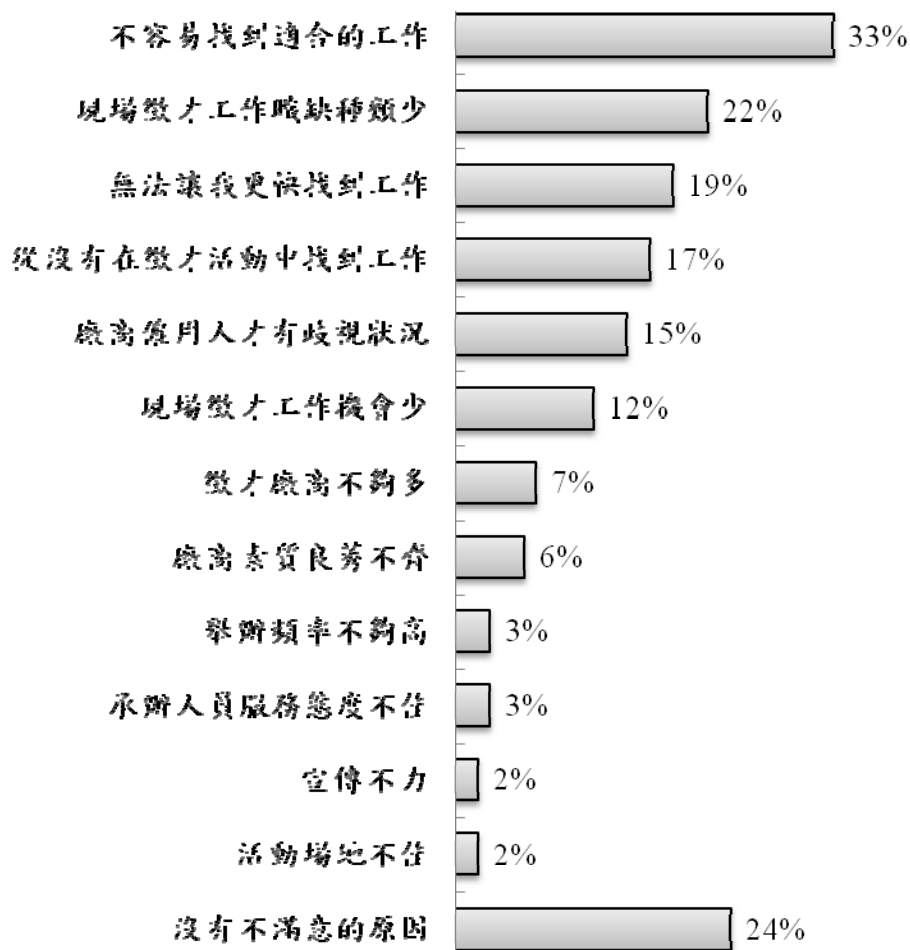


圖 70 勞動人口對公立就業服務機構辦理徵才活動之不滿意原因

就待業時間而言，待業時間超過 7 個月，12 個月以下(40.0%)、超過 1 年，2 年以下(40.7%)者，在「不容易找到適合的工作」之比例明顯高於其它待業時間者。

就工作性質而言，事務工作人員在「從沒有在徵才活動中找到工作」(22.0%)之比例高於其它工作性質者。

#### 第四節 勞動人口對政府未來制定政策之期待

**「制定鼓勵企業釋出工作機會或名額之計畫/方案」為勞動人口最期待之政策類型**

在勞動人口對政府政策的期待上，「制定鼓勵企業釋出工作機會或名額之計畫/方案」為最受勞動人口期待之政策類型，比例為 30.2%。其次為「政府補貼勞工就業或訓練津貼之相關方案」(26.4%)、「提升職場競爭力之職訓方案」(23.0%)(參見圖 71、附錄 C 表 4.1)。



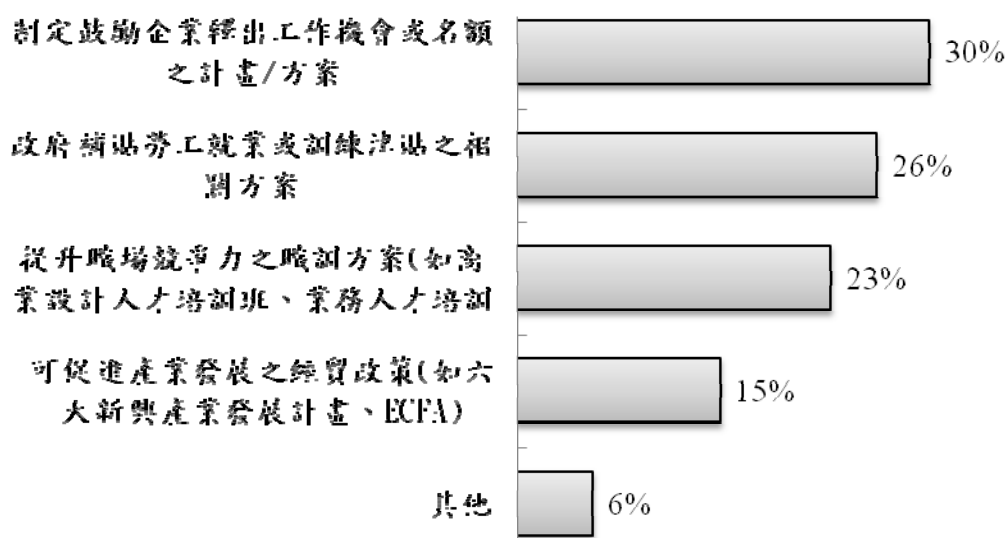


圖 71 勞動人口對政府未來制定政策之期待

就產業別而言，可明顯發現不同產業對於期待的政策類型亦有所差異。如批發及零售業(35.9%)、製造業(35.6%)、公共行政及國防/強制性社會安全(35.5%)即較期待「制定鼓勵企業釋出工作機會或名額之計畫/方案」。

教育服務業(30.0%)、醫療保健及社會工作服務業(36.4%)、公共行政及國防/強制性社會安全(32.3%)則是對於「提升職場競爭力之職訓方案」有較高的期待。

專業/科學及技術服務業(38.0%)、醫療保健及社會工作服務業(33.3%)、住宿及餐飲業(35.4%)、電子及燃氣供應業(35.5%)則是較期待「政府補貼勞工就業或訓練津貼之相關方案」。

資訊及通訊傳播業(22.2%)、運輸及倉儲業(21.7%)則對「可促進產業發展之經貿政策」有較高之期待。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員(27.0%)則對於「可促進產業發展之經貿政策」有較高之期待。非技術工及體力工(36.5%)則是較期待「政府補貼勞工就業或訓練津貼之相關方案」。

## 第六章 企業端與勞動人口端調查結果比較

本章將針對企業端與勞動人口端之調查結果進行比較，比較之內容以有共同選項，且不會因調查對象不同，題目選項亦有明顯差異之題目，茲就可加以比較之結果分述如下，重要調查結果則彙整如表 10、表 11：

### 第一節 在政府政策方面之比較

#### 一、對政府政策認知與訊息獲知管道之比較

在對政府政策之認知度方面，企業對於「職場學習及再適應計畫」、「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」之參與率不及 5.0%，故在不考慮此兩政策之情況下，可發現企業對於政府政策之認知度，稍高於勞動人口，兩者差距不大，平均認知度約六成。顯示政府在對企業、勞動人口宣傳或傳遞相關資訊上，具有一定成效，企業與勞動人口，對於政府政策亦有相當程度之關注。

就政府政策之訊息獲知管道而言，在前三大認知管道方面，除電視新聞為企業與勞動人口皆包含之訊息管道外，兩者在訊息獲知管道上具有較明顯之差異。企業以政府官方網站、電視新聞、104/1111 等網路人力銀行為最主要的訊息獲知管道；勞動人口則以電視新聞、政府文宣物、親友同事為主。顯見，企業透過網路而獲知相關資訊之比例較高，而勞動人口則除了大眾傳播媒體外，尚有另一重要訊息獲知管道，即藉由身邊的親友同事獲知訊息。

#### 二、對政府政策參與率與滿意度之比較

就本調查中所探討的政府政策而言，明顯可發現企業對於政府政策之參與率皆高於勞動人口。對政府政策之參與率方面，比例超過三成，勞動人口則不到一成五。而在滿意度方面，企業對於政府政策之評價明顯高於勞動人口對政策之評價，明顯可發現企業對政策之評價感到較滿意，其滿意比例在八成以上；勞動人口則不到六成五，對政策的滿意度尚可再提昇。

### 第二節 在公立就服機構求職求才網站之比較

#### 一、對公立就服機構求職求才網站認知與訊息獲知管道之比較

在對公立就服機構求職求才網站之認知度方面，不論台北人力銀行或全國就業 E 網，企業之認知度明顯皆高於勞動人口。尤其在台北人力銀行上，企業對台北人力銀行之認知度將近七成；勞動人口則不到六成。以求職求才人力銀行之屬性而言，求才服務為重點服務之一，但勞動人口對台北人力銀行之認知度卻不及企業之認知，顯見台北人力銀行之知名度急需提昇。

在對公立就服機構求職求才網站之訊息獲知管道方面，不論企業或勞動人口，皆是由政府官方網站獲知訊息之比例最高，除比例最高的管道之外，在其餘管道的分佈上，企業與勞動人口則有較明顯之差異。企業除政府官方網站外，透過 Yahoo 入口網站而獲知資訊的比例較勞動人口高；勞動人口除了政府官方網站外，其由政府文宣物、104/1111 等網路人力銀行、親友同事獲知訊息之比例均較企業調查結果高。

## 二、對公立就服機構求職求才網站使用率與滿意度之比較

就台北人力銀行使用率而言，企業使用台北人力銀行之比例稍高於勞動人口，其比例相差約 5.0%；再以全國就業 E 網的使用率而言，同樣企業使用全國就業 E 網之比例亦高於勞動人口之使用比例。

再就滿意度進行比較，最近一年內使用過台北人力銀行的企業與勞動人口，兩者對於台北人力銀行之滿意比例均在七成三以上。其中，企業(7.3%) 在「非常滿意」之比例稍高於勞動人口(3.4%)。

## 第三節 在公立就服機構辦理徵才活動之比較

### 一、對公立就服機構辦理徵才活動認知與訊息獲知管道之比較

在對公立就服機構辦理徵才活動之認知度方面，企業與勞動人口在認知度上差距不大，各約 73.2%、74.0%。

在對公立就服機構辦理徵才活動之訊息獲知管道上，企業主要的訊息獲知管道為政府官方網站、電視新聞、就服站；而勞動人口主要的訊息獲知管道為電視新聞、政府文宣物、政府官方網站及報紙。相較之下，兩者皆有政府官方網站、電視新聞之訊息獲知管道。除此之外，企業藉由就服站獲知訊息之比例高於勞動人口；勞動人口由政府文宣物、報紙獲知訊息之比例則相對高於企業。顯見，企業與勞動人口雖有共同的訊息獲知管道，但兩者在訊息獲知管道上仍有所差異。

### 二、對公立就服機構辦理徵才活動參與率與滿意度之比較

就公立就服機構辦理徵才活動之參與率而言，企業參與率為 23.3%，勞動人口參與率為 22.5%，兩者比例差距不大。

另就公立就服機構辦理徵才活動滿意度進行比較，企業感到滿意之比例為 77.2%，其中「非常滿意」比例為 10.0%，「滿意」比例為 67.2%；勞動人口為 69.7%，其中「非常滿意」比例為 3.4%，「滿意」比例為 66.3%。顯見，企業對於公立就服機構辦理徵才活動的滿意強度高於勞動人口。

表 12 主要調查結果彙整-企業

	僱用獎助措施				公立就服機構求職求才網站	公立就服機構辦理徵才活動
	就業啟航計畫	職場學習及*再適應計畫	立即上工計畫	就業保險促進就業實*施辦法-僱用獎助措施		
認知情況	60%	27.3%	71.1%	17.0%	台北人力銀行(67.2%) 全國就業E網(79.6%)	73.2%
認知道	政府官方網站(31.0%) 電視新聞(24.4%) 104/1111 等網路人力銀行(21.3%)				政府官方網站(37.2%) Yahoo 網站(15.9%) 政府文宣物(15.6%)	政府官方網站(24.0%) 電視新聞(21.5%) 就服站(21.3%)
參與(使用)率	37.1%	-	35.9%	-	台北人力銀行(27.0%) 全國就業E網(47.1%)	23.3%
參與(使用)原因	想減少人事僱用成本(71.2%) 想快速補充人力(38.5%)	-	想減少人事僱用成本(70.4%) 想快速補充人力(40.4%)	-	可增加人才之來源(70.2%)	節省自辦招募活動之成本(42.8%) 服務免費(40.9%) 招募訊息宣傳管道更多元(32.7%)
未參與(使用)原因	-	-	-	-	有習慣使用的人力銀行(47.1%) 知名度不夠(26.2%) 習慣用其它方式招募(20.8%)	內部會自辦招募活動(22.8%) 不看好徵才活動的效果(21.3%)
滿意比例 (非常滿意+滿意)	84.1%	-	81.1%	-	73.5%	77.2%
滿意原因 (優點)	可減少人事僱用成(63.8%) 公司有因此找到員工(32.5%)	-	可減少人事僱用成(60.4%) 公司有因此找到員工(33.8%)	-	求才免費(85.6%) 有政府各項就業措施的介紹(35.9%) 提供就業市場的資訊(23.8%)	節省自辦招募活動之成本(46.6%) 承辦人員服務態度良好(31.3%) 有讓公司找到員工(30.3%) 招募訊息宣傳管道多元(26.8%) 可縮短招募員工之時間(25.7%)
不滿意原因 (缺點)	申請程序繁瑣(33.3%) 推介之員工不符公司需求(20.1%)	-	申請程序繁瑣(37.5%) 補助期間短(21.1%)	-	人力資料庫不夠多(55.4%) 人才媒合功能不強(38.8%) 網站資訊分類不易找到資訊(15.6%)	不易找到適合的員工(37.1%) 參與民眾素質不佳(32.3%) 人才媒合成功率低(30.7%)

\* 由於此政策參與率不及 5.0%，故僅列示認知情況，及認知道。

- 表示無詢問該題。

表 13 主要調查結果彙整-勞動人口

	主動推介服務/短期就業措施		公立就服機構求職求才網站	公立就服機構辦理徵才活動
	就服站主動推介工作	政府部門短期就業措施		
認知情況	57.8%	58.6%	台北人力銀行(56.3%) 全國就業 E 網(70.0%)	74.0%
認知管道	電視新聞(26.6%) 政府文宣物(20.5%) 親友同事(20.5%)		政府官方網站(23.8%) 政府文宣物(19.3%) 104/1111 等網路人力銀行(16.6%) 親友同事(15.0%)	電視新聞(22.6%) 政府文宣物(20.5%) 政府官方網站(17.6%) 報紙(15.8%)
參與(使用)率	33.3%	13.4%	台北人力銀行(22.0%) 全國就業 E 網(38.1%)	22.5%
參與(使用)原因	-	至少有六個月的工作機會(63.8%)	提供就業市場的資訊(36.9%) 政府的網站，求才廠商較正派(34.6%) 工作職缺多，容易找到工作(22.9%) 政府免費資源，應多善用(21.8%)	可縮短找工作的時間(61.2%) 可同時面試多家企業(51.1%) 舉辦時間密集，工作機會多(18.5%) 政府提供完善的活動企劃內容(15.2%)
未參與(使用)原因	-	-	有習慣使用的人力銀行網站(29.8%) 知名度不夠(23.5%)	不容易找到適合工作(34.6%) 職缺有年齡限制(15.8%)
整體滿意比例 (非常滿意+滿意)	81.4%	64.3%	74.9%	69.7%
滿意原因(優點)	服務人員態度積極(45.1%) 可獲得許多就業資訊(42.2%)	至少保障六個月的工作機會(47.6%) 可獲得許多就業資訊(22.6%) 真的有幫我找到工作(20.2%)	政府成立的網站，求才廠商較正派(35.2%) 提供就業市場的資訊(26.8%) 有政府各項就業措施的介紹(20.1%)	舉辦時間密集，工作機會多(20.2%) 承辦人員服務態度良好(18.5%) 較容易找到適合工作(18.0%)
不滿意原因(缺點)	推介的工作不適合我(25.5%) 無法讓我更快找到工作(16.7%)	工作期間只有六個月(39.3%) 薪資太低(33.3%)	覺得工作職缺不夠多(39.7%)	不容易找到適合工作(33.1%) 現場徵才工作職缺種類少(22.5%) 無法讓我更快找到工作(18.5%) 從沒有在徵才活動中找到工作(16.9%)

- 表示無詢問該題。

## 第七章 結論與建議

### 第一節 主要研究結果-企業端

#### 一、對政策或服務之認知

##### (一) 企業對「公立就服機構辦理之徵才活動」之認知度最高；「政府官方網站」為最主要之訊息獲知管道

對於就服站提供之政策或服務而言，本研究將其分為三大類，分別為「僱用獎助措施」、「台北人力銀行」、「公立就服機構辦理之徵才活動」。其中「僱用獎助措施」加以細分出「就業啟航計畫」、「職場學習及再適應計畫」、「立即上工計畫」、「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」等四子項。

在各「僱用獎助措施」中，企業對於「立即上工計畫」、「就業啟航計畫」之認知度最高，比例分別為 71.1%、60.0%。各產業間大多無特殊差異，但值得注意的是「住宿及餐飲業」與「其他服務業」對於各項「僱用獎助措施」的比例皆偏低。而企業對於「僱用獎助措施」的訊息獲得管道，整體上以「政府官方網站」為主，比例為 31.0%；「電視新聞」及「104/1111 等網路人力銀行」之比例亦有 24.4%與 21.3%。

就產業別而言，專業/科學及技術服務業訊息獲知管道以「政府官方網站」(28.8%)為主，其次為「104/1111 等網路人力銀行」(27.4%)；教育服務業自「政府官方網站」(26.5%)、「報紙」(26.5%)、「104/1111 等網路人力銀行」(26.5%)、「親友同事」(23.5%)、「政府文宣物」(23.5%)獲得訊息之比例皆達兩成以上；資訊及通訊傳播業之訊息獲知管道以「政府官方網站」(32.1%)、「電視新聞」(30.2%)為主；製造業則以「政府官方網站」(44.4%)為大宗，其次為「電視新聞」(29.5%)、「104/1111 等網路人力銀行」(28.6%)；營造業之訊息來源則以「電視新聞」為主要的訊息來源，比例 33.3%。

而對於「台北人力銀行」的認知度，則為 67.2%，獲得「台北人力銀行」訊息之來源管道同樣以「政府官方網站」為大宗，比例為 37.3%。

就產業別而言，製造業獲知「台北人力銀行」訊息之管道以「政府官方網站」(38.1%)、「政府文宣物」的比例較高(20.3%)；住宿及餐飲業則以「政府官方網站」(36.2%)、「104/1111 等網路人力銀行」(22.4%)之比例為主。

對「公立就服機構辦理之徵才活動」的認知度，則為 73.2%，獲得「公立就服機構辦理之徵才活動」訊息之來源管道則以「政府官方網站」(24.0%)、「電視新聞」(21.5%)、「就服站」(21.3%)為主。

就產業別而言，支援服務業自「政府官方網站」(34.7%)、「就服站」(32.6%)獲得訊息之比例較高；批發及零售業則在「電視新聞」(27.2%)的比例上較高；資訊及通訊傳播業(29.9%)則在「政府官方網站」之比例較高。

## 二、對政策或服務的參與情況及參與原因

(一) 於三類政府提供的政策或服務中，企業對「僱用獎助措施」參與率高。對於政策或服務之參與情況，就「僱用獎助措施」而言，「就業啟航計畫」(37.1%)、「立即上工計畫」(35.9%)為企業參與比例較高之政策。

就產業而言，以支援服務業(49.5%)、專業/科學及技術服務業(45.2%)，參與過「就業啟航計畫」之比例較高。資訊及通訊傳播業(42.5%)、製造業(42.9%)、專業/科學及技術服務業(43.8%)，則是參與「立即上工計畫」之比例較高。

以「台北人力銀行」相關服務之使用率而言，最近一年內曾使用相關服務之比例為 27.0%；一個月內至少使用過一次的比例則為 37.4%。

就產業而言，住宿及餐飲業(36.2%)、資訊及通訊傳播業(33.3%)，使用「台北人力銀行」之比例皆高於其它產業。

而「台北人力銀行」的各項服務中，使用率最高之項目仍以人力銀行的核心服務為主，即「刊登求才資訊」，比例為 87.5%。各產業間亦無特殊差異。

以「公立就服機構辦理之徵才活動」之整體參與率來說，其比例為 23.3%。

就產業而言，以住宿及餐飲業(37.7%)、支援服務業(30.5%)、製造業(30.3%)參與過徵才活動之比例較高。

(二) 參與「僱用獎助措施」之主因為「想減少人事僱用成本」；  
使用「台北人力銀行」之主因為「可增加人才之來源」；  
參與「徵才活動」之主因為「可節省自辦招募活動之人力、物力成本」  
「服務免費」

對於企業參與「僱用獎助措施」之原因上，不管是何種僱用獎助措施，皆以「想減少人事僱用成本」為最主要考量。

就產業而言，專業/科學及技術服務業在「想減少人事僱用成本」的比例較高。支援服務業在「想快速補充人力」(45.1%)、「希望透過就服站推介，比較容易找到適合的員工」(35.3%)的比例較高。

在「台北人力銀行」使用原因上，考量「可增加人才之來源」(70.2%)為企業使用「台北人力銀行」之主要原因。

就產業而言，製造業在「可增加人才之來源」(80.0%)之考量因素上，比例高於其它產業。

在參與「公立就服機構辦理之徵才活動」之原因上，「可節省自辦招募活動之人力、物力成本」(42.8%)、「服務免費」(40.9%)為最主要之參與原因。各產業之參與原因，由於樣本數不足以進行有效推論，故不特別說

明。

**(三) 「有習慣使用的人力銀行網站」為未使用「台北人力銀行」之主因；  
「企業內部會自辦招募活動」、「不看好徵才活動的媒合效果」為未參與「徵才活動」之主因**

對於企業未使用「台北人力銀行」之原因上，「有習慣使用的人力銀行網站」(47.1%)為最主要之原因。

就產業而言，資訊及通訊傳播業未使用原因以「覺得人才資料庫不夠多」(19.1%)、「有習慣使用的人力銀行網站」(55.9%)之比例較高。支援服務業(37.8%)、住宿餐飲業(32.4%)則以「習慣用其它方式招募員工」之比例較高。批發及零售業則是以「知名度不夠」(32.3%)的比例較高。

對於企業未參與「徵才活動」之原因上，「企業內部會自辦招募活動」(22.8%)、「不看好徵才活動的媒合效果」(21.3%)為最主要之原因。就產業而言，各產業之不參與原因，由於樣本數不足以進行有效推論，故不特別說明。

### 三、對政策或服務的評價及未來期待

**(一) 企業對「僱用獎助措施」滿意比例高；**

對「台北人力銀行」、「徵才活動」之滿意比例亦超過七成

對於政策或服務之評價，就「僱用獎助措施」而言，企業對於「就業啟航計畫」之滿意比例最高(84.1%)，其次為「立即上工計畫」之滿意比例(81.0%)。

就產業而言，曾使用「就業啟航計畫」的企業中，以支援服務業(94.1%)、製造業(92.5%)對此計畫的滿意比例較高；而曾使用「立即上工計畫」之企業中，各產業於滿意比例上則無特殊差異。

對於「台北人力銀行」之評價，曾使用過此項服務之企業對其滿意比例為 73.5%。

就產業而言，製造業整體滿意比例則較其它產業高，比例為 80.0%。

而對於「公立就服機構辦理之徵才活動」而言，企業對其整體滿意比例為 77.2%。各產業之滿意比例，由於樣本數不足以進行有效推論，故不特別說明。

**(二) 企業對於政府政策或服務感到最滿意之處為可有效降低企業成本**

對於政策或服務之滿意原因，單就「僱用獎助措施」而言，不論是何種獎助措施，企業對此類措施感到滿意之原因皆以「可減少人事僱用成本」為主，且比例均達六成以上。顯而易見的，政府提供薪資或津貼補助之獎助措施，對於企業在減少人事成本上可產生相當之正面影響。

就產業而言，仍以「可減少人事僱用成本」為最主要滿意原因，僅有部份產業因產業屬性等差異，而在其它滿意原因之比例上互有增減。

就「台北人力銀行」的優點而言，以「求才免費」(85.6%)最受企業青



瞭，除製造業認同此優點之比例達 93.3%外，其餘產業間並無特殊差異。而此免費誘因亦是企業使用「台北人力銀行」的次重要因素。

就「公立就服機構辦理之徵才活動」滿意原因而言，「節省自辦招募活動之成本」為最主要的滿意原因，比例為 46.6%。而各產業認同之滿意原因，由於樣本數不足以進行有效推論，故不特別說明。

### **(三) 對「僱用獎助措施」感到不滿意之原因：申請程序繁瑣**

「台北人力銀行」之主要缺點：人力資料庫不夠多

對「徵才活動」感到不滿意之原因：不易找到適合的員工

對於政策或服務之不滿意原因，就「僱用獎助措施」而言，無論何種獎助措施，企業對此類措施感到不滿意之原因多以「申請程序繁瑣」為主。

就產業而言，多數產業對於不滿意原因無太大區別，仍以「申請程序繁瑣」為主要的不滿意原因。

就「台北人力銀行」的缺點而言，「人力資料庫不夠多」(55.4%)為企業認為最需改善之缺點，尤以批發零售業比例較高。

就產業而言，「人力資料庫不夠多」仍是最大之缺點，僅製造業認為「人才媒合功能不強」(50.0%)之比例較高。

以「公立就服機構辦理之徵才活動」的不滿意原因而言，「不易找到適合的員工」(37.1%)為企業對徵才活動感到不滿意之主因。而各產業感到不滿意之原因，由於樣本數不足以進行有效推論，故不特別說明。

### **(四) 「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」為企業最期待之政策類型**

在企業對於政府未來制定政策之期待上，以「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」(55.4%)最備受期待。

就產業而言，各產業期待政府未來制定之政策，多以「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」之比例最高，產業間並無太大之差異。但值得注意的是，住宿及餐飲業(25.0%)期待「提升職場競爭力之職訓方案」之比例較其它產業高；批發及零售業(61.9%)、教育服務業(70.0%)則以期待「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」之比例較高；營造業(25.6%)則對「可促進產業發展之經貿政策」期待比例較高。

另外，在本次調查中，更進一步詢問其釋放更多工作機會之意願，結果顯示 54.5%的企業願意因政府補助薪資或津貼，而釋放更多工作機會，造福更多失業人口。

## 第二節 主要研究結果-勞動人口端

### 一、對政策或服務之認知

(一) 勞動人口對「公立就服機構辦理徵才活動」之認知度最高；主要訊息獲知管道為「電視新聞」、「政府官方網站」、「政府文宣物」、「親友同事」

整體上，聽過「政府部門短期就業措施」者，比例為 58.6%；聽過「就服站主動推介工作」者，比例為 57.8%。

就產業別而言，金融及保險業(70.7)、醫療保健及社會工作服務業(72.7%)對於「就服站主動推介工作」服務之認知度明顯高於其它產業；公共行政及國防/強制性社會安全(80.6%)則是對於「政府部門短期就業措施」認知度較高。

以工作性質而言，可發現行政主管/企業主管及經理人員對於「政府部門短期就業措施」(65.2%)或「就服站主動推介工作」(66.3%)之認知度較高。專業人員對於「就服站主動推介工作」(63.0%)之認知度亦高於其它工作性質人員

在「主動推介工作或短期就業措施」訊息獲知管道上，以「電視新聞」(26.6%)、「政府文宣物」(20.5%)、「親友同事」(20.5%)之比例較高。

就產業別而言，製造業自「親友同事」(26.2%)獲知訊息之比例高於其它產業。專業/科學及技術服務業則在「政府文宣物」(38.7%)、「親友同事」(29.0%)等管道之比例高於其它產業。金融及保險業則是「電視新聞」(36.4%)之比例高於其它產業。教育服務業則在「電視新聞」(38.5%)、「親友同事」(28.8%)管道之比例高於其它產業。住宿及餐飲業則是「政府文宣物」(33.3%)、「親友同事」(31.3%)之比例較其它產業高。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員自「政府官方網站」(32.8%)、政府文宣物(26.9%)獲知訊息之比例高於其它工作性質人員。專業人員則是「電視新聞」(35.2%)獲知訊息之比例較高。非技術工及體力工則在「親友同事」(26.7%)之比例較高。

就「公立就業服務機構求職求才網站」認知度而言，聽過「台北人力銀行」之比例為 56.3%；聽過全國就業E網之比例則為 70.0%。

就產業而言，聽過「台北人力銀行」者，以醫療保健及社會工作服務業之比例最高，佔比約 78.8%。公共行政及國防/強制性社會安全(67.7%)、教育服務業(64.3%)、專業/科學及技術服務業(64.0%)、電子及燃氣供應業(61.3%)亦佔六成以上比例。

在「公立就業服務機構求職求才網站」訊息獲知管道上，主要訊息來源以「政府官方網站」(23.8%)、「政府文宣物」(19.3%)、「104/1111 等網路人力銀行」(16.6%)、「親友同事」(15.0%)為主。

產業別而言，專業/科學及技術服務於「政府文宣物」(28.6%)之比例即相對較高；金融及保險業則在「政府官方網站」(33.3%)之比例較高；運

輸及倉儲業則是「104/1111 等網路人力銀行」(28.1%)之比例較高；教育服務業則是「電視新聞」(28.6%)之比例較高；支援服務業同時以「政府官方網站」(31.7%)、「親友同事」(23.3%)之比例較高；住宿及餐飲業則是「親友同事」(21.2%)之比例較高。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員於「政府官方網站」(32.8%)、「政府文宣物」(40.6%)之比例較高。非技術工及體力工則在「政府官方網站」(31.7%)、「親友同事」(29.3%)之比例較高。

就對「就服站徵才活動」認知度而言，曾聽過「就服站徵才活動」之比例為 74.0%。

就產業別探討，公共行政及國防/強制性社會安全(87.1%)、金融及保險業(82.8%)、醫療保健及社會工作服務業(81.8%)、資訊及通訊傳播業(80.0%)，曾聽過「就服站徵才活動」之比例皆達八成以上。

就工作性質而言，以事務工作人員(79.0%)曾聽過「就服站徵才活動」之比例較高。

對於「就服站徵才活動」獲知訊息管道而言，以「電視新聞」(22.6%)、「政府文宣物」(20.5%)為主要管道。「政府官方網站」(17.6%)、「報紙」(15.8%)次之。

就產業別而言，批發及零售業於「報紙」(24.0%)獲知訊息之比例高於其他產業。製造業則是在「政府文宣物」的比例上較高。金融及保險業(29.2%)、資訊及通訊傳播業(27.8%)則在「政府文宣物」的管道上高於其他產業。運輸及倉儲業則以「電視新聞」(40.0%)之比例較高。支援服務業則是在「政府官方網站」(32.2%)的比例上較高。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員(26.6%)、專業人員(27.6%)於「政府文宣物」此一管道之比例較高。技術員及助理專業人員(25.0%)則在「政府官方網站」之比例較高。

## 二、對政策或服務的參與情況及參與原因

### (一) 在各類政策或服務中，勞動人口對「就服站主動推介工作」使用率最高(33.3%)

就「就服站主動推介工作」參與情況而言，約 33.3%的勞動人口曾使用「主動推介工作」之服務。

就產業別而言，支援服務業(44.9%)、金融及保險業(41.5%)、製造業(41.4%)參與之比例較高。

以工作性質而言，非技術工及體力工(54.3%)曾參與「主動推介工作」服務之比例高於其它工作性質人員。

就「政府部門短期就業措施」參與情況而言，約 13.4%的人曾參與「政府部門短期就業措施」。

就產業別而言，支援服務業(20.0%)、其它服務業(18.5%)參與之比例特別高於其它產業。

以工作性質而言，非技術工及體力工(37.1%)參與之比例高於其它工作性質者。

就「公立就業服務機構求職求才網站」使用情況而言，曾使用「台北人力銀行」之比例為 22.0%。

就產業別而言，曾使用過「台北人力銀行」服務者，以運輸及倉儲業(31.3%)、資訊及通訊傳播業(28.6%)比例較高。

就參與「就服站徵才活動」之情況而言，曾參與「就服站徵才活動」之比例為 22.5%。

以產業別探討，營造業(33.3%)、住宿及餐飲業(32.1%)，有參與「就服站徵才活動」之比例高於其它產業。

就工作性質而言，服務工作人員及售貨員(32.3%)、非技術工及體力工(37.0%)，曾參與「就服站徵才活動」之比例亦高於其它工作性質者。

(二) 參與「政府部門短期就業措施」之主因為「至少有六個月工作機會」；使用「公立就服機構求職求才網站」之主因為「提供就業市場資訊」、「政府的網站，求才廠商較正派」；參與「公立就服機構辦理徵才活動」之主因為「可縮短找工作的時間」、「可同時面試多家企業」  
就「政府部門短期就業措施」參與原因，約 64.3%的勞動人口參與原因為「至少有六個月的工作機會」(64.3%)

就「公立就服機構求職求才網站」使用原因而言，以「提供就業市場的資訊」(36.9%)、「政府成立的網站，求才廠商較正派」(34.6%)為主要使用原因。

就工作性質而言，服務工作人員及售貨員於「政府成立的網站，求才廠商較正派」(40.5%)、政府免費資源，應多善用(29.7%)、工作職缺多，容易找到工作(27.0%)等原因上，比例較其它工作性質者高。

就參與「就服站徵才活動」之原因而言，主要原因為「可縮短找工作的時間」(61.2%)、「可同時面試多家企業」(51.1%)。

就工作性質而言，事務工作人員於「舉辦時間密集，工作機會多」(24.1%)此一原因上比例相對較高。服務工作人員及售貨員於「可同時面試多家企業」(72.0%)、「可縮短找工作的時間」(74.0%)之比例較高。

就未使用「公立就服機構求職求才網站」之原因而言，以「有習慣使

用的人力銀行網站」(29.8%)、「知名度不夠」(23.5%)為較主要原因。

就產業別而言，批發及零售業未使用「台北人力銀行」服務之原因以「知名度不夠」(42.6%)、「有習慣使用的人力銀行網站」(36.1%)比例較高。金融及保險業則是「習慣用其它方式找工作」(20.6%)之比例較高。資訊及通訊傳播業則以「有習慣使用的人力銀行網站」(34.5%)之比例相對較高。支援服務業則以「有習慣使用的人力銀行網站」(34.0%)、「習慣用其它方式找工作」(20.8%)之比例較高。住宿及餐飲業則是在「習慣用其它方式找工作」(22.5%)之比例高於其它產業。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員未使用「台北人力銀行」之原因以「有習慣使用的人力銀行網站」(39.2%)、「知名度不夠」(35.3%)比例較高。技術員及助理專業人員則在「習慣用其它方式找工作」(23.4%)之比例較高。事務工作人員則在「有習慣使用的人力銀行網站」(36.2%)之比例較高。

就未參與「公立就服機構辦理徵才活動」之原因而言，除沒有需求外(28.5%)外，「不容易找到適合的工作」(34.6%)為最主要之原因。其次為「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(15.8%)。

以產業別而言，批發及零售業於「不容易找到適合的工作」(41.1%)、「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(21.4%)之比例較高。製造業在「不容易找到適合的工作」(47.6%)、「求職廠商開設之職缺多有年齡限制」(23.8%)之比例較高。金融及保險業則在「不容易找到適合的工作」(42.1%)之比例相對較高。資訊及通訊傳播業「不看好徵才活動的媒合效果」(17.5%)之比例則高於其它產業。而教育服務業則以「有習慣常用的找工作管道」(19.6%)之比例相對較高。支援服務業同樣在「有習慣常用的找工作管道」(20.9%)之比例較高。

### 三、對政策或服務的評價及未來期待

(一) 勞動人口對「就服站主動推介工作」之滿意比例為 81.4%；

勞動人口對「政府部門短期就業措施」之滿意比例為 63.8%；

勞動人口對「台北人力銀行」之滿意比例為 74.9%；

勞動人口對「就服站徵才活動」之滿意比例為 69.7%

對於「就服站主動推介工作」之滿意度而言，整體滿意比例約 81.4%(非常滿意+滿意)。

就工作性質而言，事務工作人員對於「就服站主動推介工作」滿意比例較高，比例約 89.5%。

對於「政府部門短期就業措施」之滿意度而言，整體上滿意比例為 63.8%(非常滿意+滿意)。

對於「台北人力銀行」的滿意度而言，整體滿意比例為 74.9%(非常滿意+滿意)。

就工作性質而言，服務工作人員及售貨員之滿意比例相對較高

(81.1%)。

對於「就服站徵才活動」之滿意度而言，整體滿意比例為 69.7%(非常滿意+滿意)。

就工作性質而言，事務工作人員對於「就服站徵才活動」的滿意比例相對較高，比例為 72.4%。

(二) 勞動人口對「就服站主動推介工作」主要滿意原因為「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」、「可獲得許多就業資訊」；

勞動人口對「政府部門短期就業措施」主要滿意原因為「至少保障六個月的工作機會」；

勞動人口認為「台北人力銀行」主要優點為「政府成立的網站，求才廠商較正派」；

勞動人口對「就服站徵才活動」主要滿意原因為「舉辦時間密集，工作機會多」、「承辦人員服務態度良好」、「較容易找到適合的工作」

在「就服站主動推介工作」之滿意原因上，「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」(45.1%)、「可獲得許多就業資訊」(42.2%)為主要原因。「服務人員會有後續的追蹤關懷」(20.6%)次之。

就工作性質而言，事務工作人員對於「可獲得許多就業資訊」(52.6%)、「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」(52.6%)感到滿意之比例較高。服務工作人員及售貨員對於「真的有幫我找到工作」(21.1%)感到滿意之比例明顯較高。

在「政府部門短期就業措施」之滿意原因上，可發現「至少保障六個月的工作機會」(47.6%)為主要原因。「可獲得許多就業資訊」(22.6%)、「真的有幫我找到工作」(20.2%)次之。

在「台北人力銀行」之優點方面，較受勞動人口青睞的優點為「政府成立的網站，求才廠商較正派」(35.2%)。其次為「提供就業市場的資訊」(26.8%)、「有政府各項就業措施的介紹」(20.1%)。

就工作性質而言，事務工作人員認同「有政府各項就業措施的介紹」此一優點之比例相對較高，比例為 17.8%。服務工作人員及售貨員則是以認同「工作職缺多，容易找到工作」此一優點之比例較高，比例為 21.6%。

在「就服站徵才活動」之滿意原因方面，「舉辦時間密集，工作機會多」(20.2%)、「承辦人員服務態度良好」(18.5%)、「較容易找到適合的工作」(18.0%)為最主要之原因。

就工作性質而言，事務工作人員在「較容易找到適合的工作」(28.0%)、「真的有幫我找到工作」(16.0%)之比例高於其它工作性質者。

(三) 勞動人口對「就服站主動推介工作」主要滿意原因為「服務人員態度積極，真心想幫忙找工作」、「可獲得許多就業資訊」；

勞動人口對「政府部門短期就業措施」主要滿意原因為「至少保障六個月的工作

在「就服站主動推介工作」不滿意原因方面，以「推介的工作不適合我」(25.5%)、「無法讓我更快找到工作」(16.7%)居多。

以工作性質而言，服務工作人員及售貨員對於「推介的工作不適合我」(21.1%)感到不滿意之比例相對較高。

在「政府部門短期就業措施」之不滿意原因上，「工作期間只有六個月」(39.3%)、「薪資太低」(33.3%)為前兩大不滿意原因。

在「台北人力銀行」之缺點方面，「覺得工作職缺不夠多」為勞動人口認為「台北人力銀行」最大之缺點，其比例為39.1%。

就工作性質而言，事務工作人員在「覺得工作職缺不夠多」(39.7%)此一缺點之比例相對較高。服務工作人員及售貨員則是在「網站介面不具親和力」(13.5%)此一缺點佔有較高之比例。

在「就服站徵才活動」不滿意原因上，以「不容易找到適合的工作」(33.1%)、「現場徵才工作職缺種類少」(22.5%)為主。

就工作性質而言，事務工作人員在「從沒有在徵才活動中找到工作」(22.0%)之比例高於其它工作性質者。

#### 四、勞動人口對政府政策之期待

最受勞動人口期待之政策類型為「制定鼓勵企業釋出工作機會或名額之計畫/方案」，佔比為30.2%。「政府補貼勞工就業或訓練津貼之相關方案」(26.4%)、「提升職場競爭力之職訓方案」(23.0%)次之。

就產業別而言，批發及零售業(35.9%)、製造業(35.6%)、公共行政及國防/強制性社會安全(35.5%)較期待「制定鼓勵企業釋出工作機會或名額之計畫/方案」。

教育服務業(30.0%)、醫療保健及社會工作服務業(36.4%)、公共行政及國防/強制性社會安全(32.3%)則是對於「提升職場競爭力之職訓方案」有較高的期待。

專業/科學及技術服務業(38.0%)、醫療保健及社會工作服務業(33.3%)、住宿及餐飲業(35.4%)、電子及燃氣供應業(35.5%)則期待「政府補貼勞工就業或訓練津貼之相關方案」。

資訊及通訊傳播業(22.2%)、運輸及倉儲業(21.7%)則對「可促進產業發展之經貿政策」有較高之期待。

就工作性質而言，行政主管/企業主管及經理人員(27.0%)對於「可促進產業發展之經貿政策」有較高之期待。非技術工及體力工(36.5%)則較期待「政府補貼勞工就業或訓練津貼之相關方案」。

### 第三節 研究建議

#### 一、政府對企業の後續行動方面

##### (一) 強化政府政策宣導，提昇認知度與使用率

建議可針對「職場學習及再適應計畫」、「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」兩大政策加強宣導，以提高認知度與使用率，使效益發揮至最大。

自調查結果可發現，以「就業啟航計畫」、「立即上工計畫」兩大政策而言，皆有七成以上的滿意比例，若曾參與政府政策，對其評價普遍以正面居多。但「職場學習及再適應計畫」、「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」兩政策的認知度即明顯較低，參與率更不到 5.0%，

##### (二) 集中宣傳資源，進行有效的政策宣傳

建議集中宣傳資源於政府官方網站、電視新聞、104/1111 等人力銀行等管道，持續傳遞訊息，進行有效的政策宣傳。

由調查可知，政府官方網站、電視新聞、104/1111 等人力銀行為企業獲知政策訊息之主要管道，故集中資源以上述宣傳管道，將使宣傳效果更加彰顯。

##### (三) 針對住宿及餐飲業、其他服務業，提昇政策宣傳效果

建議可再針對住宿及餐飲業、其他服務業的認知度進行特別強化。由於住宿及餐飲業、其他服務業對於「就業啟航計畫」、「立即上工計畫」之認知度普遍較低，故為使政策效益可更加發揮，同樣可透過政府官方網站、電視新聞、104/1111 等人力銀行等管道傳遞訊息，以提昇住宿及餐飲業、其他服務業對於政策之認知度，並進一步提高參與率。

##### (四) 協助企業瞭解申請程序，提高企業參與意願

建議應深入瞭解企業所認知的「申請程序繁瑣」為何，或僅是不清楚申請程序而認為程序繁瑣。因此，在政策實施前可召開說明會，說明政策內容、申請方式與程序，以及相關問題的即時回應。而這些繁瑣的程序，對於正職員工人數在 100 人以上的企業、批發及零售業、製造業皆造成相當之困擾，也降低了參與意願。

就整體參與比例而言，「就業啟航計畫」、「立即上工計畫」參與比例在三成五以上，且滿意比例達八成，可見參與過就業措施之企業，普遍評價都很好，但上述政策令人不滿意之處在於「申請程序繁瑣」，故若降低企業對「申請程序繁瑣」的疑慮，將可進一步提高企業參與意願，則政府制定之各項就業措施實行效益將更大。

而在詢問企業對政府未來制定政策之期待，最備受期待的政策類型為「政府補貼企業僱用津貼之相關方案」(55.4%)，顯見企業對於政府政策是有所期待。因此，如何改善「申請程序繁瑣」的問題更是未來政府制定政策時，必須加以考量的。

##### (五) 深入瞭解企業用人需求，推介人才適才適所



建議未來政府在各就業政策上，若有推介人才之服務時，務必需針對企業求才需求進行深入瞭解，以口頭或面對面溝通方式，確實掌握人才所需之職能，另一方面，也必須對勞動人口具備之職能進行瞭解，才能評估所推介人員於企業中是否能適才適所。

而對於推介之人選，其資格也經過就服單位認可，個人之職能或態度等其他人格特質，也必須要能符合企業之用人需求，甚至企業文化，故就服單位可多深入瞭解企業用人需求外的資訊，如企業文化等，如此一來推介之人員將更適才適所，就服單位之功能才能發揮至最大，企業對就服單位之信賴感也會隨之提昇。

## 二、政府對勞動人口的後續行動方面

### (一) 針對薪資在 17,280 元以下、女性、支援服務業、非技術工及體力工等族群，優先提供就業輔導

建議針對每月薪資在 17,280 元以下、女性、支援服務業、非技術工及體力工等族群優先提供相關之協助，如就業輔導、創業輔導、職業訓練等，培養其工作職能，進一步提高就業力。

自本次調查結果可知，有參與「政府部門短期就業措施」的民眾，對該措施滿意比例約六成四，顯見還有成長空間。尤其每月薪資在 17,280 元以下(29.4%)、女性(17.7%)、支援服務業(20.0%)、非技術工及體力工(37.1%)等族群，其參與此措施之比例皆相對較高，且同時發現有參與經驗者，主要參與原因為「至少有六個月的工作機會」(64.3%)。顯見，這些族群積極尋求一份工作機會。故優先提供相關之就業協助，有其必要性。

### (二) 藉由客觀測驗數據，使推介效果最佳化

建議公立就服單位，可更詳細了解求職者的需求與職能，如先進行職能測驗、人格特質分析等，讓求職者更瞭解本身的職能，以及適合從事的工作性質，由客觀的測驗，及服務人員豐富之經驗進行判斷，進一步推介適當的工作，如此一來才能降低所推介工作不適合求職者的情況。

由調查結果可知，參與主動推介服務者，對此服務感到不滿意之原因以「推介的工作不適合我」、「無法讓我更快找到工作」居多，尤其工作性質為「服務工作人員及售貨員」者，對於推介工作的適合度感到不滿意比例較其它工作性質者高。故改善推介工作的適切性，成為提昇主動推介服務滿意度的首要任務。

## 三、對台北人力銀行規劃方面

### (一) 加強推廣認知度，提高潛在族群使用率

建議就服處應多推廣台北人力銀行之能見度，除了政府官方網站、政府文宣物、104/1111 等人力銀行外，藉由就服站而獲知訊息者，亦有不少比例，故各服務站內之服務人員，對於訊息傳播是否確實即顯得更重要，如一線的櫃檯服務人員、電話服務人員皆能在提供求才企業服務之時，也將台北人力銀行之服務一併告知，藉由服務人員實際的推薦，加上對於服務人員可能產生一定之信任，對企業進一步瞭解台北人力銀

行，並進一步使用相關服務之比例，可產生相當之幫助。

### **(二) 持續保持獨特優勢，彰顯獨特優勢**

建議就服處於台北人力銀行的經營上，對於所提供的「就業措施介紹」、「就業市場資訊」等頗受企業青睞之優勢應繼續保持，甚至可更進一步提供如各項就業措施實行成效、企業藉由就業措施的補助，節省多少成本等，若能適當的公佈就業措施帶來的實際效益，台北人力銀行之優勢也將更彰顯。

### **(三) 多方吸取經驗，優化網站介面與資訊分類**

建議參考其它公營或民營人力銀行網站之設計，或以線上問卷的方式蒐集使用者的意見，藉由直接回饋的方式，促使台北人力銀行找出網站介面的改善方向。

網站資訊分類則可考慮規劃專區的方式進行，將市場供需較大的職缺以專區的方式呈現，如近年與六大新興產業相關之觀光旅遊產業專區、綠色能源產業專區、生技產業專區等，此方式即可更精準的提供相關資訊給使用者。

## **四、對台北人力銀行與徵才活動媒合成效方面**

### **(一) 主動出擊，積極開拓企業刊登職缺之業務**

建議對於企業，可採主動出擊的方式，主動針對特定產業，如批發及零售業、製造業進行刊登職缺之業務開拓，而非被動的等待企業採用服務，如此企業端可感受到政府單位為企業服務之積極性，亦可解決職缺不夠多之問題。此外，尚可透過具有良好使用經驗的企業，分享其使用台北人力銀行之經驗，以「企業見證」的方式，減少企業對於人才資料庫不足之疑慮。

### **(二) 透過有效的會員經營，進一步擴大人才資料庫**

建議在勞動人口的做法上，可進一步透過經營會員之方式，持續更新政策宣導資訊，並提供最新職場動態予勞動人口，藉由良好之互動經驗，提高會員活絡度，擴大人才資料庫，減少企業對於人才資料庫不足之疑慮。

# 附錄 A-問卷

## 「政府經貿及勞動政策對臺北市就業市場影響」之調查

(調查對象：一般企業)

訪問紀錄			
訪員編號或姓名		督導姓名	
訪問日期		複查員姓名	
訪問開始時間		複查日期	
訪問結束時間		複查結果	
約訪日期/時間			

先生/小姐您好，我是 104 市調中心的電訪員，目前我們受臺北市政府勞工局就業服務處的委託，正在進行一項關於「政府經貿及勞動政策對臺北市就業市場影響」的調查，目的在於了解政府所推動的經貿及勞動政策對於國內就業市場是否有所影響，以及事業單位對於各種政策方案的參與狀況與評價。訪問時間大約 15 分鐘，不涉及任何產品的推銷，您提供的意見僅供整體研究分析之用，絕不會個別披露。

訪員請注意，訪問對象會依企業規模大小，而有不同的訪問對象：

(1)大企業：請幫我轉接給貴公司人資主管(或瞭解人力運用情況之人員)

(2)中小企業：請幫我轉接給貴公司董事長、老闆。(或是瞭解人力運用情況之人員)

### 過濾問卷

S1. 請問您在公司的職稱是？(提示，單選)

- (7.1%)董事長----- 1
- (7.0%)總經理、副總經理、協理----- 2
- (42.7%)人資部門主管----- 3
- (43.2%)其它職稱，請說明：\_\_\_\_\_ 4

(訪員請注意，務必確認受訪對象瞭解公司內部人力運用情況，若不熟悉公司內部人力運用情況，結束訪問。)

## 正式問卷

### 壹、企業基本資料

Q1. 請問貴公司包含分公司在內的正職員工人數有多少(不包含外勞)?(不提示, 單選)

- (15.4%)未滿5人----- 1
- (18.4%)5~9人----- 2
- (18.4%)10~19人----- 3
- (8.0%)20~29人----- 4
- (16.8%)30~99人----- 5
- (23.0%)100人以上----- 6

Q2. 請問貴公司包含分公司在內的臨時/派遣員工人數有多少(不包含外勞)?(不提示, 單選)

- (11.8%)未滿5人----- 1
- (3.1%)5~9人----- 2
- (3.7%)10~19人----- 3
- (1.3%)20~29人----- 4
- (2.8%)30~99人----- 5
- (3.0%)100人以上----- 6
- (74.3%)沒有僱用臨時/派遣人員 7

## Part A. 就業服務站提供之補貼企業僱用獎助措施

訪員請說明以下內容～

接下來我會說明一項政府政策的重點內容，請您仔細聽：

臺北市政府勞工局各就業服務站為協助民眾就業，提供許多服務，其中一項為政府補貼企業僱用獎助措施，內容為鼓勵企業僱用失業者，由就服站推介求職者，政府補貼企業僱用津貼。

針對剛才說明的服務，請問…

A1. 您有聽過以下哪些僱用獎助措施？(複選，提示)	1 就業啟航計畫(60.0%) 2 職場學習及再適應計畫(27.3%) 3 立即上工計畫(71.1%) 4 就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施(17.0%) 5 都沒有聽過(跳問 Part B)(15.7%)
A2. 您從何處知道這些僱用獎助措施？(複選，提示)	1 政府官方網站(31.0%) 2 政府文宣物(15.8%) 3 電視廣告(11.2%) 4 電視新聞(24.4%) 5 報紙(15.1%) 6 雜誌刊物(7.0%) 7 104/1111 等網路人力銀行(21.3%) 8 網路，請說明_____ (14.0%) 9 親友同事(17.7%) 10 收音機廣播(2.9%) 11 其他，請說明_____ (11.7%)
A3. 貴公司最近1年內有參與過以下哪些僱用獎助措施？(複選，提示)	1 就業啟航計畫(續問 A4) (37.1%) 2 職場學習及再適應計畫(續問 A8) (3.6%) 3 立即上工計畫(續問 A12) (35.9%) 4 就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施 (A16) (2.5%) 5 一個都沒用過(跳問 Part B) (41.4%)
A4. 貴公司當初為什麼想參加「就業啟航計畫」？(複選，提示，最多選2項)	1 想減少人事僱用成本(71.2%) 2 想快速補充人力(38.5%) 3 希望透過就服站推介，比較容易找到適合的員工(23.2%) 4 可協助降低失業率(26.3%) 5 其他，請說明_____ (1.2%)
A5. 貴公司對「就業啟航計畫」這個服務感到滿意的原因為何？(複選，提示，最多選2項)	1 公司有因此計畫而找到員工(32.5%) 2 可減少人事僱用成本(63.8%) 3 可快速補充人力(18.9%) 4 透過就服站推介，容易找到適合的員工(13.1%) 5 降低失業率(17.3%) 6 其他，請說明_____ (1.6%) 7 沒有滿意的原因(10.2%)
A6. 貴公司對「就業啟航計畫」這個服務感到不滿意的原因為何？(複選，提示，最多選2項)	1 公司沒有因此計畫找到員工(9.0%) 2 津貼太少不吸引人(3.2%) 3 補助期間短(14.0%) 4 申請程序繁瑣(33.3%) 5 推介之員工不符合公司需求(20.1%) 6 政策補助的對象表現不佳(如不能吃苦/意願低等) (12.0%) 7 其他，請說明_____ (6.6%) 8 沒有不滿意的原因(31.2%)

<p>A7. 貴公司對「就業啟航計畫」的<u>整體滿意情況</u>為何？(單選，不提示)</p>	<p>1 非常滿意(9.2%)      2 滿意(74.9%)  3 不滿意(3.0%)      4 非常不滿意(3.0%)  5 沒意見/拒答(3.0%)  (若 A1 有選擇其它服務，本題答完後，續問 A8，否則跳問 A20)</p>
<p>A8. 貴公司當初為什麼想參加「職場學習及再適應計畫」？(複選，提示，最多選 2 項)</p>	<p>1 想減少人事僱用成本(75.6%)  2 想快速補充人力(51.4%)  3 希望透過就服站推介，比較容易找到適合的員工(13.1%)  4 可協助降低失業率(16.8%)  5 他，請說明_____ (2.8%)</p>
<p>A9. 貴公司對「職場學習及再適應計畫」這個服務感到<u>滿意</u>的原因為何？(複選，提示，最多選 2 項)</p>	<p>1 公司有因此計畫找到員工(41.6%)  2 可減少人事僱用成本(68.5%)  3 可快速補充人力(15.0%)  4 透過就業服務站推介，比較容易找到適合的員工(9.7%)  5 降低失業率(19.7%)  6 其他，請說明_____ (0%)  7 沒有滿意的原因(7.3%)</p>
<p>A10. 貴公司對「職場學習及再適應計畫」這個服務感到<u>不滿意</u>的原因為何？(複選，提示，最多選 2 項)</p>	<p>1 公司沒有因此計畫找到員工(9.6%)  2 津貼太少不吸引人(11.3%)  3 補助期間短(17.6%)  4 申請程序繁瑣(42.2%)  5 推介之員工不符合公司需求(17.6%)  6 政策補助的對象表現不佳(如不能吃苦/意願低等)(6.4%)  7 其他，請說明_____ (6.3%)  8 沒有不滿意的原因(26.5%)</p>
<p>A11. 貴公司對「職場學習及再適應計畫」的<u>整體滿意情況</u>為何？(單選，不提示)</p>	<p>1 非常滿意(3.3%)      2 滿意(68.4%)  3 不滿意(16.1%)      4 非常不滿意(0%)  5 沒意見/拒答(12.2%)  (若 A1 有選擇其它服務，本題答完後，續問 A12，否則跳問 A20)</p>
<p>A12. 貴公司當初為什麼想參加「立即上工計畫」？(複選，提示)</p>	<p>1 想減少人事僱用成本(70.4%)  2 想快速補充人力(40.4%)  3 希望透過就服站推介，比較容易找到適合的員工(25.1%)  4 可協助降低失業率(29.8%)  5 其他，請說明_____ (1.8%)</p>
<p>A13. 貴公司對「立即上工計畫」這個服務感到<u>滿意</u>的原因為何？(複選，提示，最多選 2 項)</p>	<p>1 公司有因此計畫找到員工(33.8%)  2 真的有讓公司減少人事僱用成本(60.4%)  3 可快速補充人力(20.2%)  4 透過就業服務站推介，比較容易找到適合的員工(10.9%)  5 降低失業率(18.1%)  6 其他，請說明_____ (1.3%)  7 沒有滿意的原因(10.8%)</p>

<p>A14. 貴公司對「立即上工計畫」這個服務感到<u>不滿意</u>的原因為何？(複選，提示)</p>	<p>1 公司沒有因此計畫找到員工(8.4%)  2 津貼太少，對減少僱用成本沒有太大幫助(10.4%)  3 補助期間短(21.1%)  4 申請程序繁瑣(37.5%)  5 推介之員工不符合公司需求(16.3%)  6 政策補助的對象表現不佳(如不能吃苦/意願低等)(10.2%)  7 其他，請說明_____ (1.6%)  8 沒有不滿意的原因(28.2%)</p>
<p>A15. 貴公司對「立即上工計畫」的<u>整體滿意情況</u>為何？(單選，不提示)</p>	<p>1 非常滿意(7.1%)      2 滿意(74.0%)  3 不滿意(10.4%)      4 非常不滿意(3.1%)  5 沒意見/拒答(5.5%)  (若 A1 有選擇其它服務，本題答完後，續問 A16，否則跳問 A20)</p>
<p>A16. 貴公司當初為什麼想參加「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」？(複選，提示，最多選2項)</p>	<p>1 想減少人事僱用成本(62.6%)  2 想快速補充人力(57.2%)  3 希望透過就服站推介，比較容易找到適合的員工(13.9%)  4 可協助降低失業率(19.9%)  5 其他，請說明_____ (0%)</p>
<p>A17. 貴公司對「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」這個服務感到<u>滿意</u>的原因為何？(複選，提示，最多選2項)</p>	<p>1 公司有因此計畫找到員工(28.7%)  2 真的有讓公司減少人事僱用成本(67.0%)  3 可快速補充人力(18.0%)  4 透過就業服務站推介，比較容易找到適合的員工(21.8%)  5 降低失業率(23.9%)  6 其他，請說明_____ (3.4%)  7 沒有滿意的原因(0%)</p>
<p>A18. 貴公司對「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」這個服務感到<u>不滿意</u>的原因為何？(複選，提示，最多選2項)</p>	<p>1 公司沒有因此計畫找到員工(6.7%)  2 津貼太少，對減少僱用成本沒有太大幫助(12.9%)  3 補助期間短(24.1%)  4 申請程序繁瑣(22.7%)  5 推介之員工不符合公司需求(18.9%)  6 政策補助的對象表現不佳(如不能吃苦/意願低等) (8.5%)  7 其他，請說明_____ (10.7%)  8 沒有不滿意的原因(31.7%)</p>
<p>A19. 貴公司對「就業保險促進就業實施辦法-僱用獎助措施」的<u>整體滿意情況</u>為何？(單選，不提示)</p>	<p>1 非常滿意(0%)      2 滿意(89.2%)  3 不滿意(7.5%)      4 非常不滿意(0%)  5 沒意見/拒答(3.3%)</p>
<p>A20. 貴公司是否會因政府的僱用獎助措施而釋放更多工作機會？</p>	<p>1 會(54.5%)  2 不會(22.4%)  3 跟僱用獎助措施無關(21.8%)  4 沒意見(1.3%)</p>



## Part B. 公立就業服務機構求職求才網站-台北人力銀行網站

訪員請說明以下內容～

接下來我會說明一項政府政策的重點內容，請您仔細聽：

為協助企業求才或民眾求職，政府設置求才求職網站，如臺北市政府設有台北人力銀行，勞委會設有全國就業E網。

針對剛才說明的政策，請問…

B1. 您有聽過下列哪些公立求職求才人力銀行？(複選，提示)	1 台北人力銀行(OKWORK)(67.2%) 2 全國就業E網(ejob)(79.6%) 3 都沒有聽過(跳問 Part C)(11.7%)
B2. 您從何處知道這些公立求職求才人力銀行？(複選，提示)	1 政府官方網站(37.3%) 2 政府文宣物(15.6%) 3 電視廣告(10.5%) 4 電視新聞(11.4%) 5 報紙(6.4%) 6 雜誌刊物(3.3%) 7 104/1111 等網路人力銀行(13.4%) 8 網路，請說明_____ (20.4%) 9 親友同事(13.8%) 10 收音機廣播(1.3%) 11 其他，請說明_____ (17.0%)
B3. 貴公司最近1年內使用過哪些公立求職求才人力銀行的服務？(複選，提示)	1 台北人力銀行(OKWORK) (有選擇本項者，請續問 B4) (27.0%) 2 全國就業E網(ejob)(47.1%) 3 都沒有用過(43.0%) (沒有選擇 <b>台北人力銀行</b> 者跳答 B10)
B4. 貴公司為什麼會想使用「台北人力銀行」的服務？(複選，提示)	1 可增加人才之來源(70.2%) 2 聽業界廠商使用過，反應佳(4.2%) 3 網站介面具親和力(2.8%) 4 網站資訊分類清楚(7.7%) 5 提供就業市場的資訊(20.7%) 6 有政府各項就業措施的介紹(20.0%) 7 有 MSN 線上客服(2.0%) 8 政府免費資源，應多善用(44.8%) 9 因為參加就業博覽會知道此服務，想使用看看(17.0%) 10 其他，請說明_____ (0.7%)
B5. 貴公司最近1年內平均使用「台北人力銀行」的頻率為何？(單選，提示)	1 比一個月 3-4 次更多(11.3%) 2 一個月 3-4 次(7.8%) 3 一個月 1-2 次(18.3%) 4 三個月 1 次(26.3%) 5 半年 1 次(26.2%) 6 一年 1 次(8.8%) 7 比一年 1 次更少(1.4%)
B6. 貴公司較常使用「台北人力銀行」的哪些服務？(複選，提示)	1 刊登求才資訊(87.5%) 2 求才行事曆(4.8%) 3 瀏覽政府相關資訊(22.1%)

	4 瀏覽職場訊息(10.5%) 5 全民公投(0.8%) 6 電子報中心(1.8%) 7 MSN 線上客服(0.4%) 8 其他，請說明_____ (1.7%)
B7. 相較於其它的民營人力銀行(如104人力銀行等)，貴公司認為「台北人力銀行」有何優點?(複選，提示)	1 求才免費(85.6%) 2 網站介面具親和力(6.2%) 3 網站資訊分類清楚(8.8%) 4 提供就業市場的資訊(23.8%) 5 有政府各項就業措施的介紹(35.9%) 6 有 MSN 線上客服，互動性佳(4.1%) 7 網站活動吸引人(3.1%) 8 網站瀏覽速度快(5.8%) 9 其他，請說明_____ (2.5%) 10 沒有優點(6.1%)
B8. 相較於其它的民營人力銀行(如104人力銀行等)，貴公司認為「台北人力銀行」有何缺點?(複選，提示)	1 人才媒合功能不強(38.8%) 2 網站介面不具親和力(5.5%) 3 網站資訊分類不清，不容易找到所需資訊(15.6%) 4 網站內容沒有特色(3.8%) 5 網站活動不吸引人(5.2%) 6 網站瀏覽速度慢(3.2%) 7 人力資料庫不夠多(55.4%) 8 其他，請說明_____ (7.1%) 9 沒有缺點(18.9%)
B9. 貴公司對「台北人力銀行」服務的 <u>整體滿意情況</u> 為何?(單選，不提示)	1 非常滿意(7.3%)      2 滿意(66.2%) 3 不滿意(19.1%)      4 非常不滿意(1.2%) 5 沒意見/拒答(6.2%) (本題答完後，跳問 Part C)
B10. 貴公司為什麼沒有使用「台北人力銀行」的服務?(複選，提示)	1 覺得人才資料庫不夠多(9.8%) 2 有聽業界廠商使用過，反應不佳，所以不使用(2.4%) 3 有習慣使用的人力銀行網站(47.1%) 4 習慣用其它方式招募員工(如員工介紹等)(20.8%) 5 知名度不夠(26.2%) 6 其他，請說明_____ (9.0%) 7 沒有招募人才的需求(9.6%)

## Part C. 就業服務站舉辦的徵才活動

訪員請說明以下內容：

接下來我會說明一項政府政策的重點內容，請您仔細聽：

政策名稱：就業服務站舉辦的徵才活動

就業服務站為單一家廠商或數家廠商辦理徵才活動，由廠商提出徵才需求，就業服務站免費代為辦理，求職者可在徵才活動中同時面試多家廠商，提高就業機會。

針對剛才說明的政策，請問…

C1. 您有沒有聽過就業服務站辦理的徵才活動？(單選，不提示)	1 有(73.2%)                      2 沒有(跳問 D1)(26.8%)
C2. 您從何處知道就業服務站舉辦的徵才活動？(複選，提示)	1 政府官方網站(24.0%)    2 政府文宣物(16.4%) 3 電視廣告(8.8%)    4 電視新聞(21.5%)    5 報紙(10.1%) 6 雜誌刊物(3.6%) 7 104/1111 等網路人力銀行(8.5%) 8 網路，請說明_____ (22.9%) 9 親友同事(9.2%)    10 收音機廣播(1.3%) 11 其他，請說明_____ (24.8%)
C3. 貴公司最近 1 年內有沒有參與過就業服務站舉辦的徵才活動？(單選，不提示)	1 有(23.3%)                      2 沒有(跳問 C8) (76.7%)
C4. 貴公司當初為什麼會想參與就業服務站舉辦的徵才活動？(複選，提示，最多選 2 項)	1 可節省自辦招募活動之人力、物力成本(42.8%) 2 政府提供完善的活動企劃內容(6.9%) 3 政府單位協助，容易找到適當人才(17.8%) 4 藉由政府資源，招募訊息宣傳管道可更多元(32.7%) 5 可縮短招募員工之時間(21.6%) 6 服務免費(40.9%) 7 其他，請說明_____ (6.0%)
C5. 貴公司對就業服務站舉辦的徵才活動 <u>滿意</u> 的原因為何？(複選，提示)	1 透過徵才活動，的確有讓公司找到員工(30.3%) 2 參與民眾多(16.7%) 3 節省自辦招募活動之成本(46.6%) 4 人才媒合成功率高(11.0%) 5 招募訊息宣傳管道多元(26.8%) 6 容易找到適合的員工(12.9%) 7 可縮短招募員工之時間(25.7%) 8 承辦人員服務態度良好(31.3%) 9 活動場地佳(10.9%) 10 其他，請說明_____ (1.6%) 11 沒有滿意的原因(12.9%)
C6. 貴公司對就業服務站舉辦的徵才活動 <u>不滿意</u> 的原因為何？(複	1 從沒有透過徵才活動找到員工(12.0%) 1 參與民眾少(15.5%)

選，提示)	2 參與民眾素質不佳(32.3%) 3 雇主需親自到現場面談(5.1%) 4 人才媒合成功率低(30.7%) 5 不易找到適合的員工(37.1%) 6 承辦人員服務態度不佳(1.6%) 7 宣傳不力(7.4%) 8 活動場地不佳(2.1%) 9 其他，請說明_____ (1.6%) 10 沒有不滿意的原因(30.3%)
C7. 貴公司對就業服務站舉辦的徵才活動 <u>整體滿意情況</u> 為何？(單選，提示)	1 非常滿意(10.0%)                      2 滿意(67.2%) 3 不滿意(11.6%)                        4 非常不滿意(3.8%) 5 沒意見/拒答(7.3%) (本題答完後，跳問 D1)
C8. 貴公司為什麼沒有參與就業服務站舉辦的徵才活動？(複選，提示，最多選 2 項)	1 沒有招募人才的需求(33.4%) 2 企業內部會自辦招募活動(22.7%) 3 有習慣合作代辦招募活動的廠商(19.0%) 4 覺得辦理活動的行政作業繁瑣費時(15.3%) 5 不看好徵才活動的媒合效果(22.7%) 6 其他，請說明_____ (9.5%)

### 參、企業對於政府政策未來期待

D1. 貴公司最期待政府未來制定哪一種類型的政策？(單選，提示)

- 提升職場競爭力之職訓方案如:商業設計人才培訓班、業務人才培訓班等 1(18.3%)  
制定鼓勵企業釋出工作機會或名額之計畫/方案----- 2(9.9%)  
政府補貼企業僱用津貼之相關方案----- 3(55.4%)  
可促進產業發展之經貿政策(如六大新興產業發展計畫、ECFA)----- 4(14.0%)  
其他，請說明：\_\_\_\_\_----- 5(2.4%)

D2. 對於政府在制定經貿政策或促進就業政策上，貴公司是否有其它建議或期待？(請追問)

～問卷到此結束，謝謝您的參與～

## 「政府經貿及勞動政策對臺北市就業市場影響」之調查

(調查對象：勞動人口)

訪問記錄			
訪員編號或姓名		督導姓名	
訪問日期		複查員姓名	
訪問開始時間		複查日期	
訪問結束時間		複查結果	
約訪日期/時間			

先生/小姐您好，我是 104 市調中心的電訪員，目前我們受臺北市政府勞工局就業服務處的委託，正在進行一項關於「政府經貿及勞動政策對臺北市就業市場影響」的調查，目的是要了解政府所推動的經貿及勞動政策對於國內就業市場是否有所影響，以及勞動人口對於各種政策方案的參與狀況與評價。訪問時間大約 15 分鐘，不涉及任何產品的推銷，您提供的意見僅供整體研究分析之用，絕不會個別披露。

### 過濾問卷

S2. 請問您目前的身份是什麼？(提示，單選)

- (45.1%)上班族----- 1
- (1.6%)學生----- 2
- (4.5%)家庭主婦----- 3
- (48.3%)待業中/無業----- 4
- (0.6%)退休，未來會想再工作----- 5
- 退休，未來不會想再工作----- 6 (結束訪問)

S3. 請問您現在有任何「正職、兼職、打工等」工作嗎？有沒有工作經驗？(不提示，單選)

- (44.1%)現在有工作----- 1
- (55.7%)現在沒有工作，但以前有工作經驗----- 2
- (0.3%)現在沒有工作，且以前完全沒有工作經驗----- 3

若 S1=2~3(非上班族)且 S2=3(以前完全沒有工作經驗)，結束訪問

行政院主計處勞動力定義：

1. 民間勞動力：指在資料標準週內年滿 15 歲可以工作之民間人口，包括就業者及失業者。
2. 就業者：指在資料標準週內年滿 15 歲從事有酬工作者，或從事 15 小時以上之無酬家屬工作者。
3. 失業者：指在資料標準週內年滿 15 歲同時具有下列條件者：(1)無工作；(2)隨時可以工作；(3)正在尋找工作或已找工作在等待結果。此外，尚包括等待恢復工作者及找到職業而未開始工作亦無報酬者。
4. 非勞動力：指在資料標準週內，年滿 15 歲不屬於勞動力之民間人口，包括因就學、料理家務、高齡、身心障礙、想工作而未找工作且隨時可以開始工作及其他原因等而未工作亦未找工作者。

正式問卷

壹、勞動人口基本資料：

Q1. 請問您的性別？(不提示，單選)

(43.8%)男----- 1

(56.2%)女----- 2

Q2-Q3/Q5-Q7: 只詢問 S2=1 或 2 者

Q4: 只詢問 S2=1 者

Q2. 請問您到目前為止，累計了多少年的工作年資？(含正職、兼職/打工，或約聘/派遣等年資)  
(訪員請以年為單位，進行記錄)

\_\_\_\_\_年(範例：2 年半，請記錄 2.5 年)

Q3. 請問您從結束上一份工作，到目前這份工作(或到目前為止)的待業時間有多久，此處不含唸書的時間？(訪員請以年為單位，進行記錄)

\_\_\_\_\_年(範例：2 年半，請記錄 2.5 年)

Q4. 請問您目前平均每個月薪資總收入大約為多少？(含正職、兼職/打工、約聘/派遣等薪資)

NT\$\_\_\_\_\_元

Q5. 請問您目前(或前一份)最主要的這份工作屬於何種產業類別?(不提示, 單選)

(9.7%)批發及零售業	1	(7.4%)支援服務業	11
(13.8%)製造業	2	(0%)農林漁牧業	12
(4.2%)營造業	3	(7.4%)住宿及餐飲業	13
(4.7%)專業、科學及技術服務業	4	(0.1%)用水供應及污染整治業	14
(5.4%)金融及保險業	5	(2.2%)藝術、娛樂及休閒服務業	15
(8.4%)資訊及通訊傳播業	6	(0.1%)礦業及土石採取業	16
(0.8%)不動產業	7	(2.9%)電子及燃氣供應業	17
(4.3%)運輸及倉儲業	8	(2.9%)公共行政及國防/強制性社會安全	18
(6.6%)教育服務業	9	(16.0%)其他服務業	19
(3.1%)醫療保健及社會工作服務業	10		

Q6. 請問您目前(或前一份)最主要的這份工作性質屬於下列哪一種?(不提示, 單選)

(8.3%)行政主管、企業主管及經理人員-----	1
(12.9%)專業人員(教師/工程師/藥師/律師/研究人員...)-	2
(8.2%)技術員及助理專業人員(電子工程技術員/機械工程技術員...)-	3
(34.0%)事務工作人員(會計/文書/櫃臺/接待人員...)-	4
(20.5%)服務工作人員及售貨員(旅運或餐飲服務人員/保安/銷貨員...)-	5
(0.2%)農林漁牧工作人員-----	6
(2.3%)技術工及有關工作人員(建築工/油漆工/駕駛員...)-	7
(1.8%)機械設備操作工及組裝工(木製品機械操作工/機械裝修工...)-	8
(5.9%)非技術工及體力工(清潔工/搬運工/送件工...)-	9
(5.9%)其他, 請說明_____	10

Q7. 請問您在目前(或前一份)最主要的這份工作上, 擔任的職務階級為何?(提示, 單選)

(0.9%)企業主-----	1
(8.8%)中高階主管-----	2
(9.1%)基層主管-----	3
(81.1%)一般員工-----	4

## Part A 就業服務站提供之就業媒合或推介服務

訪員請說明以下內容～

接下來我會說明一項政府政策的重點內容，請您仔細聽：

臺北市政府勞工局各就業服務站為協助民眾就業，提供就業媒合或推介服務，如以下重點服務：

(1) 主動推介工作：由就服站人員主動向求職者以電話或簡訊告知最新職缺

(2) 政府部門短期就業措施(如黎明就業方案)：提供失業者至政府部門為期六個月的短期工作機會，薪水約基本工資 17,280 元。

針對剛才說明的服務，請問…

A21. 您有聽過以下哪些服務？ (複選，提示)	1 就服站主動推介工作 (57.8%) 2 政府部門短期就業措施 (58.6%) 3 一個都沒聽過(跳問 Part B) (29.3%)
A22. 您從何處知道這些服務？(複選，提示)	1 政府官方網站(16.0%) 2 政府文宣物(20.%) 3 電視廣告(11.8%) 4 電視新聞(26.6%) 5 報紙(14.6%) 6 雜誌刊物(2.0%) 7 104/1111 等網路人力銀行(12.7%) 8 網路，請說明(8.1%) 9 親友同事(20.5%) 10 收音機廣播(2.0%) 11 其他(22.8%) (A2 詢問完後，若 A1=1，續問 A3～A6；若 A1=2，續問 A7～A11)
A23. 您最近 1 年內有使用「就服站主動推介工作」的服務嗎？(單選，不提示)	1 有(續問 A4)(33.0%) 2 沒有(若 A1 有選擇「政府部門短期就業措施」，跳問 A7，否則跳問 Part B)(67.0%)
A24. 您對「就服站主動推介工作」這個服務感到 <b>滿意</b> 的原因為何？(複選，提示)	1 推介的工作適合我(9.8%) 2 真的有幫我找到工作(12.3%) 3 讓我更快找到工作(9.3%) 4 可獲得許多就業資訊(42.2%) 5 服務人員態度積極，真心想幫忙找工作(45.1%) 6 被僱用後的工作內容與原先被告知的大致符合(5.4%) 7 服務人員會有後續的追蹤關懷(20.6%) 8 其他，請說明(2.0%) 9 沒有滿意的原因(21.6%)
A25. 您對「就服站主動推介工作」這個服務感到 <b>不滿意</b> 的原因為何？(複選，提示)	1 推介的工作不適合我(25.5%) 2 推介的工作，雇主都不願僱用(12.3%) 3 無法讓我更快找到工作(16.7%) 4 服務人員態度不積極，只是處理例行公事而已(6.4%) 5 被僱用後的工作內容與原先被告知的不符(4.9%) 6 服務人員沒有後續的追蹤關懷(6.9%) 7 其他，請說明(8.3%) 8 沒有不滿意的原因(43.1%)
A26. 您對「就服站主動推介工作」服務的 <b>整體滿意情況</b> 為何？(單選，不提示)	1 非常滿意(6.4%) 2 滿意(75.0%) 3 不滿意(10.8%) 4 非常不滿意(3.4%) 5 沒意見/拒答(4.4%) (若 A1 有選擇其它服務，本題答完後，續問 A7，否則跳問 Part B)



A27. 您最近 1 年內有參與「政府部門短期就業措施」的服務嗎？(單選，不提示)	1 有(續問 A8)(13.4%) 2 沒有(跳問 Part B)(86.6%)
A28. 您當初為什麼想參與「政府部門短期就業措施」？(複選，提示，最多選 2 項)	1 就業弱勢族群有到政府機關工作的機會(17.9%) 2 至少有六個月的工作機會(64.3%) 3 釋出的工作內容與個人興趣相符(16.7%) 4 想累積在政府機關的工作經驗，以利尋找下一份工作(27.4%) 5 其他，請說明(13.1%)
A29. 您對「政府部門短期就業措施」這個服務感到 <b>滿意</b> 的原因為何？(複選，提示)	1 讓我更快找到工作(19.0%) 2 真的有幫我找到工作(20.2%) 3 政府機關願意僱用就業弱勢族群(17.9%) 4 至少保障六個月的工作機會(47.6%) 5 作內容與個人興趣相符(16.7%) 6 在政府機關的工作經驗對找下一份工作有幫助(16.7%) 7 可獲得許多就業資訊(22.6%) 8 其他，請說明(1.2%) 9 沒有滿意的原因(17.9%)
A30. 您對「政府部門短期就業措施」這個服務感到 <b>不滿意</b> 的原因為何？(複選，提示)	1 薪資太低(33.3%) 2 無法讓我更快找到工作(9.5%) 3 名額有限，從來沒有因此服務獲得工作(25.0%) 4 工作期間只有六個月(39.3%) 5 工作內容與個人興趣不符(9.5%) 6 工作職缺較少(22.6%) 7 限定特定對象才能申請(20.1%) 8 參與程序繁瑣(11.9%) 9 就服站沒有後續追蹤關懷(13.1%) 10 他，請說明(9.5%) 11 沒有不滿意的原因(17.9%)
A31. 您對「政府部門短期就業措施」服務的 <b>整體滿意情況</b> 為何？(單選，不提示)	1 非常滿意(3.6%)                      2 滿意(60.2%) 3 不滿意(20.5%)                      4 非常不滿意(8.4%) 5 沒意見/拒答(7.2%)

## Part B. 公立就業服務機構求職求才網站-台北人力銀行網站

訪員請說明以下內容～

接下來我會說明一項政府政策的重點內容，請您仔細聽：

為協助企業求才或民眾求職，政府設置求才求職網站，如臺北市政府設有台北人力銀行，勞委會設有全國就業E網。

針對剛才說明的政策，請問…

B11. 您有聽過哪些公立求職求才人力銀行？(複選，提示)	1 台北人力銀行(OKWORK)(56.3%) 2 全國就業E網(ejob)(70.1%) 3 都沒有聽過(跳問 Part C)(23.9%)
B12. 您從何處知道這些公立求職求才人力銀行？(複選，提示)	1 政府官方網站(23.8%) 2 政府文宣物(19.3%) 3 電視廣告(13.6%) 4 電視新聞(14.5%) 5 報紙(9.0%) 6 雜誌刊物(2.1%) 7 104/1111 等網路人力銀行(16.6%) 8 網路，請說明(15.8%) 9 親友同事(15.0%) 10 收音機廣播(2.0%) 11 其他，請說明(22.2%)
B13. 您最近1年內使用過哪些公立求職求才人力銀行的服務？(複選，提示)	1 台北人力銀行(OKWORK) (有選擇本項者，請續問 B4)(22.0%) 2 全國就業E網(ejob)(38.1%) 3 都沒有用過(58.8%) (沒有選擇 <u>台北人力銀行</u> 者跳答 B10)
B14. 您當初為什麼會想使用「台北人力銀行」的服務？(複選，提示)	1 政府成立的網站，求才廠商較正派(34.6%) 2 朋友推薦(13.4%) 3 工作職缺多，容易找到工作(22.9%) 4 網站介面具親和力(7.8%) 5 網站資訊分類清楚(15.6%) 6 提供就業市場的資訊(36.9%) 7 有政府各項就業措施的介紹(19.6%) 8 有 MSN 線上客服(2.2%) 9 政府免費資源，應多善用(21.8%) 10 因為參加就業博覽會知道此服務，想使用看看(12.3%) 11 前個工作就在「台北人力銀行」找到的，所以繼續用(3.4%) 12 其他，請說明(15.1%)
B15. 您最近1年內平均使用「台北人力銀行」的頻率為何？(單選，提示)	1 比一個月3-4次更多(22.3%) 2 一個月3-4次(16.8%) 3 一個月1-2次(26.3%) 4 三個月1次(9.5%) 5 半年1次(12.3%) 6 一年1次(6.7%) 7 比一年1次更少(6.1%)
B16. 貴公司較常使用「台北人力銀行」的哪些服務？(複選，提示)	1 瀏覽職缺資訊(92.7%) 2 瀏覽政府相關資訊(23.5%)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 瀏覽職場訊息(29.1%)</li> <li>4 全民公投(2.2%)</li> <li>5 電子報中心(5.6%)</li> <li>6 MSN 線上客服(1.1%)</li> <li>7 其他，請說明(2.2%)</li> </ul>
B17. 相較於其它的民營人力銀行(如 104 人力銀行等)，您認為「台北人力銀行」有何優點?(複選，提示)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 政府成立的網站，求才廠商較正派(35.2%)</li> <li>2 工作職缺多，容易找到工作(18.4%)</li> <li>3 網站介面具親和力(10.6%)</li> <li>4 網站資訊分類清楚(17.3%)</li> <li>5 提供就業市場的資訊(26.8%)</li> <li>6 有政府各項就業措施的介紹(20.1%)</li> <li>7 有 MSN 線上客服，互動性佳(3.4%)</li> <li>8 網站活動吸引人(4.5%)</li> <li>9 網站瀏覽速度快(10.1%)</li> <li>10 其他，請說明(5.0%)</li> <li>11 沒有優點(27.4%)</li> </ul>
B18. 相較於其它的民營人力銀行(如 104 人力銀行等)，您認為「台北人力銀行」有何缺點?(複選，提示)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 覺得工作職缺不夠多(39.1%)</li> <li>2 人才媒合功能不強(18.4%)</li> <li>3 網站介面不具親和力(8.9%)</li> <li>4 網站資訊分類不清，不容易找到所需資訊(10.6%)</li> <li>5 網站內容沒有特色(9.5%)</li> <li>6 網站活動不吸引人(9.5%)</li> <li>7 網站瀏覽速度慢(7.3%)</li> <li>8 其他，請說明(11.7%)</li> <li>9 沒有缺點(33.0%)</li> </ul>
B19. 您對「台北人力銀行」服務的 <b>整體滿意情況</b> 為何?(單選，不提示)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 非常滿意(3.4%)            2 滿意(71.5%)</li> <li>3 不滿意(14.0%)        4 非常不滿意(2.2%)</li> <li>5 沒意見/拒答(8.9%)</li> </ul> <p>(本題答完後，跳問 Part C)</p>
B20. 您為什麼沒有使用「台北人力銀行」的服務?(複選，提示)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 覺得工作職缺不夠多(11.0%)</li> <li>2 朋友有用過，反應不佳，所以不使用(1.6%)</li> <li>3 有習慣使用的人力銀行網站(29.8%)</li> <li>4 習慣用其它方式找工作(如朋友介紹等)(15.6%)</li> <li>5 知名度不夠(23.5%)</li> <li>6 其他，請說明(16.5%)</li> <li>7 沒有需求(19.7%)</li> </ul>

## Part C. 就業服務站舉辦的徵才活動

訪員請說明以下內容：

接下來我會說明一項政府政策的重點內容，請您仔細聽：

政策名稱：就業服務站舉辦的徵才活動

就業服務站為單一家廠商或數家廠商辦理徵才活動，由廠商提出徵才需求，就業服務站免費代為辦理，求職者可在徵才活動中同時面試多家廠商，提高就業機會。

針對剛才說明的政策，請問…

C9. 您有沒有聽過就業服務站辦理的徵才活動？(單選，不提示)	1 有(74.0%)                      2 沒有(跳問 D1)(26.0%)
C10. 您從何處知道就業服務站舉辦的徵才活動？(複選，提示)	1 政府官方網站(17.6%)    2 政府文宣物(20.5%) 3 電視廣告(11.8%)        4 電視新聞(22.6%) 5 報紙(15.8%)              6 雜誌刊物(1.4%) 7 104/1111 等網路人力銀行(9.7%) 8 網路，請說明(10.0%) 9 親友同事(12.1%)        10 收音機廣播(2.1%) 11 其他，請說明(27.1%)
C11. 您最近 1 年內有沒有參與過就業服務站舉辦的徵才活動？(單選，不提示)	1 有(22.5%)    2 沒有(跳問 C8)(77.5%)
C12. 您為什麼會想參與就業服務站舉辦的徵才活動？(複選，提示，最多選 3 項)	1 政府提供完善的活動企劃內容(15.2%) 2 可同時面試多家企業(51.1%) 3 可縮短找工作的時間(61.2%) 4 舉辦時間密集，工作機會多(18.5%) 5 有提供職訓課程諮詢及心理諮詢(6.2%) 6 有朋友參加過，反應不錯，所以也參加看看(4.5%) 7 其他，請說明(11.2%)
C13. 您對就業服務站舉辦的徵才活動 <b>滿意</b> 的原因為何？(複選，提示)	1 讓我更快找到工作(15.7%) 2 真的有幫我找到工作(10.7%) 3 較容易找到適合的工作(18.0%) 4 舉辦時間密集，工作機會多(20.2%) 5 徵才廠商遍及各產業(16.9%) 6 有提供職訓課程諮詢及心理諮詢(10.1%) 7 就業服務站會追蹤關懷媒合情況(7.3%) 8 承辦人員服務態度良好(18.5%) 9 活動場地佳(8.4%) 10 徵才廠商素質佳(6.2%) 11 其他，請說明(2.2%) 12 沒有滿意的原因(36.0%)

<p>C14. 您對就業服務站舉辦的徵才活動<u>不滿意</u>的原因為何？(複選，提示)</p>	<p>1 無法讓我更快找到工作(18.5%)  2 從沒有在徵才活動中找到工作(16.9%)  3 舉辦頻率不夠高(3.4%)  4 徵才廠商不夠多(7.3%)  5 現場徵才工作機會少(12.4%)  6 現場徵才工作職缺種類少(22.5%)  7 不容易找到適合的工作(33.1%)  8 承辦人員服務態度不佳(3.4%)  9 宣傳不力(2.2%)  10 活動場地不佳(2.2%)  11 廠商僱用人才有歧視狀況(14.6%)  11 廠商素質良莠不齊(5.6%)  12 其他，請說明(10.7%)  13 沒有不滿意的原因(24.2%)</p>
<p>C15. 您對就業服務站舉辦的徵才活動<u>整體滿意情況</u>為何？(單選，不提示)</p>	<p>1 非常滿意(3.4%)      2 滿意(66.3%)  3 不滿意(23.6%)      4 非常不滿意(3.9%)  5 沒意見/拒答(2.8%)  (本題答完後，跳問 D1)</p>
<p>C16. 您為什麼沒有參與就業服務站舉辦的徵才活動？(複選，提示)</p>	<p>1 工作職缺較少(9.6%)  2 工作職缺較傳統(6.0%)  3 求才廠商較少(5.9%)  4 不容易找到適合的工作(34.6%)  5 有習慣常用的找工作管道(12.4%)  6 聽參加過的朋友反應不佳(2.8%)  7 本身專業技能不足(8.5%)  8 求職廠商開設之職缺多有年齡限制(15.8%)  9 不看好徵才活動的媒合效果(10.6%)  10 沒有需求(28.5%)  11 其他，請說明(19.1%)</p>

**參、勞動人口對於政府政策未來期待**

D3. 您最期待政府未來制定哪一種類型的政策？(單選，提示)

- 提升職場競爭力之職訓方案(如商業設計人才培訓班、業務人才培訓班等)----- 1(23.0%)
- 制定鼓勵企業釋出工作機會或名額之計畫/方案----- 2(30.2%)
- 政府補貼勞工就業或訓練津貼之相關方案----- 3(26.4%)
- 可促進產業發展之經貿政策(如六大新興產業發展計畫、ECFA)----- 4(14.9%)
- 其他，請說明：\_\_\_\_\_----- 5(5.5%)

D4. 對於政府在制定經貿政策或促進就業政策上，您是否有其它建議或期待？(請追問)

~問卷到此結束，謝謝您的參與~



## 參考文獻

1. Andersen, J. G., and Jensen, J. B. (2002), Different Routes to Improved Employment in Europe. In Hedva Sarfati and Giuliano Bonoli(eds.), Labour Market and Social Protection Reforms in International Perspective: Parallel or Converging Tracks? Pp. 58-90. Cheltenham: Edward Elgar.
2. 全國就業 e 網(2010), [www.ejob.gov.tw](http://www.ejob.gov.tw)
3. 行政院主計處(2008), 97 年中老年狀況調查統計結果綜合分析。
4. 行政院主計處, [www.dgbas.gov.tw](http://www.dgbas.gov.tw)
5. 行政院經濟建設委員會,
6. 李易駿(2006), 社會政策與立法十五講中冊第九章, 作者自印。
7. 辛炳隆(2003), 積極性勞動市場政策的意涵與實施經驗, 就業安全, 第 1 期第 2 卷, 頁 9-15。
8. 青輔會(2006), 大專青年就業力調查報告。
9. 青輔會(2009), 98 年大專青年就業力現況調查報告。
10. 青輔會(2010), 協助青年就業接軌方案。
11. 苦勞網(2010), [www.coolloud.org.tw](http://www.coolloud.org.tw)
12. 郭芳煜(2005), 目前中高齡者就業問題與措施, 社區發展季刊, 第 110 期, 頁 23-24。
13. 勞委會(2010), [www.cla.gov.tw](http://www.cla.gov.tw)