

編號：(93)100.8.7

公共服務擴大就業計畫執行成效評估
(含中小企業人力協助執行計畫)

行政院經濟建設委員會

民國 93 年 12 月

編號：(93)100.8.7

GPN：1009305362

公共服務擴大就業計畫執行成效評估
(含中小企業人力協助執行計畫)

計畫主持人：林昭吟

委託單位：行政院經濟建設委員會

受託單位：中華民國家庭照顧者關懷總會

(本研究內容純屬研究者個人觀點，
不應引申為行政院經濟建設委員會之意見)

行政院經濟建設委員會

民國 93 年 12 月

編號：(93)100.8.7

公共服務擴大就業計畫執行成效評估
(含中小企業人力協助執行計畫)

受委託者：中華民國家庭照顧者關懷總會

計劃主持人：林昭吟

協同主持人：徐美、林桂碧、傅從喜

研究顧問：林師模

研究助理：王俞人、王佩倫、王維萱、朱育廷

李秀娟、李雅婷、梁家儀、黃靜怡

行政院經濟建設委員會

民國 93 年 12 月

目 錄

表次.....	
圖次.....	
中文摘要.....	
英文摘要.....	
第一章 緒論	1
第一節 前言.....	1
第二節 研究架構與主要內容.....	6
第三節 研究方法.....	10
第二章 文獻檢閱與計畫背景說明.....	12
第一節 公服計畫相關文獻回顧.....	12
第二節 中小企業人力協助計畫相關文獻回顧.....	16
第三節 公服計畫背景說明.....	50
第四節 中小企業人力協助計畫背景說明.....	61
第三章 公共服務擴大就業計畫—進用人員觀點之評估.....	73
第一節 評估面向.....	73
第二節 評估方法.....	76
第三節 全體進用人員特質分析.....	77
第四節 問卷調查結果分析.....	79
第五節 焦點團體與深度訪談資料分析.....	113
第六節 小結.....	120
第四章 公共服務擴大就業計畫—用人單位觀點之評估.....	124
第一節 評估架構與問卷設計.....	124
第二節 研究執行過程與問題.....	127
第三節 電訪研究結果分析.....	132

第四節	焦點訪談結果分析.....	136
第五節	小結.....	138
第五章	公共服務擴大就業計畫—一般民眾觀點之評估及公服計畫生產力之評估.....	140
第一節	一般民眾觀點之評估.....	140
第二節	公共服務擴大就業計畫生產力之評估.....	149
第六章	中小企業人力協助執行計畫—增僱人員與離職人員觀點之評估.....	155
第一節	問卷設計與執行過程.....	155
第二節	問卷調查結果分析與討論.....	158
第三節	小結.....	203
第七章	中小企業人力協助執行計畫—企業主觀點之評估.....	213
第一節	核准總企業數之統計資料分析.....	213
第二節	評估架構與研究設計.....	220
第三節	企業主調查問卷資料分析結果.....	222
第四節	小結.....	271
第八章	總體經濟及就業影響之評估.....	272
第一節	前言.....	272
第二節	研究方法與分析模型.....	274
第三節	模擬情境設計.....	276
第四節	結果分析.....	285
第五節	小結.....	291
第九章	公服計畫與中小企業執行計畫之比較.....	292
第一節	方案內容之比較.....	292

第二節	執行情形之比較.....	293
第三節	方案成效之比較.....	295
第四節	小結.....	299
第十章	結論與建議.....	301
第一節	研究結論.....	301
第二節	政策建議.....	308
第三節	研究限制.....	311
附錄		
附錄一	公服計畫之子計畫名稱與相關資料.....	312
附錄二	進用人員電訪問卷.....	317
附錄三	進用人員焦點團體參加人員基本資料表.....	330
附錄四	進用人員台北焦點團體逐字稿摘錄.....	332
附錄五	進用人員嘉義焦點團體逐字稿摘錄.....	338
附錄六	進用人員花蓮焦點團體逐字稿摘錄.....	342
附錄七	用人單位電訪問卷.....	349
附錄八	進用人員與用人單位母體檔與樣本結構.....	360
附錄九	用人單位問卷統計整理.....	368
附錄十	用人單位焦點團體之會議記錄暨題綱.....	378
附錄十一	一般民眾之電訪問卷.....	383
附錄十二	一般民眾電訪調查之次數與百分比分配.....	388
附錄十三	一般民眾與失業者之基本資料表.....	398
附錄十四	中小企業人力協助執行評估之調查問卷（在職）.....	399
附錄十五	中小企業人力協助執行評估之調查問卷（離職）.....	404
附錄十六	中小企業企業主(雇主)問卷電訪結果.....	409

附錄十七 期中審查會議紀錄.....	417
附錄十八 期末審查會議紀錄.....	420
參考書目.....	422

表 次

表 1-1	區分三種針對失業人口的積極政策.....	1
表 2-1	勞動政策支出佔部分歐盟國家國內生產毛額(GDP)之比例.....	18
表 2-2a	針對失業者的訓練計劃：一般訓練.....	29
表 2-2b	針對失業者的訓練計劃：特定訓練.....	32
表 2-2c	針對失業者的訓練計劃：青年人.....	38
表 2-3	就業補助.....	40
表 2-4	協助失業者進入就業啟動階段.....	42
表 2-5a	職業搜尋協助：再就業紅利計劃.....	44
表 2-5b	職業搜尋協助：其它計劃.....	46
表 2-6	公服計畫簡介.....	52
表 2-7	公共服務擴大就業計畫數按計畫類.....	53
表 2-8	公共服務擴大就業計畫數按部會別.....	54
表 2-9	公共服務擴大就業計畫數按期程別.....	55
表 2-10	公共服務擴大就業計畫數按預定進用人數分組.....	56
表 2-11	公共服務擴大就業計畫數按實際進用人數分組.....	56
表 2-12	公共服務擴大就業計畫數按部會別與計畫別.....	59
表 2-13	中小企業人力協助執行計畫統計表.....	71
表 2-14	中小企業人力協助執行計畫執行情形統計表.....	72
表 3-1	公服計畫進用人員數.....	77
表 3-2	公服進用人員特質分佈.....	78
表 3-3	受訪者之背景分析與先前就業情形之次數與百分比分配.....	81
表 3-4	受訪者對公服方案的態度次數與百分比分配.....	83
表 3-5	受訪者經濟狀況次數與百分比分配.....	84

表 3-6	受訪者社會融入變項次數與百分比分配.....	88
表 3-7	受訪者社會資本變項次數與百分比分配.....	90
表 3-8	受訪者社會心理變項次數與百分比分配.....	91
表 3-9-1	受訪者在就業相關變項次數與百分比分配.....	94
表 3-9-2	離開公服方案後再就業情形之交叉分析.....	96
表 3-10-1	受訪者負面效益相關變項次數與百分比分配.....	98
表 3-10-2	受訪者特質與依賴效果之交叉分析.....	99
表 3-11	公服方案執行過程各變項的人數與百分比分配.....	102
表 3-12	受訪者中途離職相關變項次數與百分比分配.....	106
表 3-13-1	受訪者對公服方案滿意度相關變項次數與百分比分配.....	109
表 3-13-2	個人特質與對公服方案滿意程度之交叉分析.....	111
表 3-13-3	公服執行過程與受訪者滿意度之交叉分析.....	112
表 4-1	用人單位母體分配與樣本分配之比較(依計畫類).....	129
表 4-2	用人單位母體分配與樣本分配之比較(依部會別).....	130
表 6-1	增僱人員按產業別劃分.....	158
表 6-2	增僱人員按公司實收資本額劃分.....	160
表 6-3	增僱人員按年齡劃分.....	161
表 6-4	增僱人員按性別劃分.....	162
表 6-5	增僱人員按人員工作類別劃分.....	163
表 6-6	增僱人員按「就業服務法」人員代碼劃分.....	164
表 6-7	依行政區域劃分（增僱人員數）.....	165
表 6-8	受訪增僱人員之基本資料.....	168
表 6-9	受訪增僱人員過去之工作經驗.....	174
表 6-10	受訪增僱人員對「人力協助計畫」的認知.....	181
表 6-11	受訪增僱人員目前的工作環境與勞動條件.....	187
表 6-12	受訪增僱人員的留任率及其原因.....	191

表 6-13	受訪增僱人員之離職狀況及原因.....	193
表 6-14	「人力協助計畫」對增僱人員未來職業生涯規劃的幫助.....	196
表 6-15	「人力協助計畫」對解決當前失業問題的幫助.....	200
表 7-1	企業按行政區域劃分.....	213
表 7-2	企業按廠齡劃分.....	215
表 7-3	企業規模按投保員工劃分.....	216
表 7-4	企業規模按實收資本額劃分.....	216
表 7-5	企業按產業別劃分.....	217
表 7-6	企業中受訪者是承辦「人力協助計畫」的主管或是管理者選項之次數與百分比分配.....	223
表 7-7	受訪公司得知人力協助計畫之來源管道選項之次數與百分比分配..	223
表 7-8	受訪公司在「人力協助計畫」補助方案下招募增僱人員方法之次數與百分比分配.....	224
表 7-9	受訪公司辦理「人力協助計畫」增僱員工的主要原因之次數與百分比分配.....	224
表 7-10	受訪公司辦理增僱人員執行的工作或業務原本辦理方式之選項次數與百分比分配.....	226
表 7-11	受訪公司對於「人力協助計畫」性質之角色認定之選項次數與百分比分配.....	228
表 7-12	受訪公司對於「人力協助計畫」主要幫助對象之認定選項次數與百分比分配.....	229
表 7-13	受訪公司曾參加過本計畫所舉辦的「中小企業人力協助執行計畫宣導說明會」之次數與百分比分配.....	229
表 7-14	受訪公司在「人力協助計畫」下所僱增僱員工從事的工作技術程度之選項次數與百分比分配.....	230
表 7-15	受訪公司對於增僱人員所給的獎助金額合理性選項之次數與百分比分	

	配.....	231
表 7-16	受訪公司參與「人力協助計畫」前那一年產值（營業額）之選項次數與百分比分配.....	231
表 7-16-1	受訪公司目前年產值之選項次數與百分比分配.....	232
表 7-16-1A	受訪公司加入「人力協助計畫」前後產值之比較.....	237
表 7-16-1B	增僱人員對於受惠公司之產值平均貢獻率.....	237
表 7-16-2	受訪公司在這一年中聘用增僱人員和離職人員之次數與百分比分配.....	238
表 7-16-3	受訪公司在這一年中聘用非增僱人員和離職人員之次數與百分比分配.....	240
表 7-16-4	「人力協助計畫」下的增僱人員對於受訪公司的事業產值之提升助益程度選項之次數與百分比分配.....	241
表 7-16-5	受訪公司就增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率次數與百分比分配.....	242
表 7-17	受訪公司對增僱人員工作進度的要求達成情形之選項次數與百分比分配.....	244
表 7-18	受訪公司對增僱人員工作態度滿意程度之選項次數與百分比分配..	244
表 7-19	僱用增僱人員平均人事成本增加金額選項之次數與百分比分配.....	245
表 7-20	增僱人員離職原因之選項次數與百分比分配.....	247
表 7-21	受訪公司對於「人力協助計畫」對增僱人員產生的影響之選項次數與百分比分配.....	250
表 7-22	受訪公司對於「人力協助計畫」對該公司的影響之相關選項次數與百分比分配.....	253
表 7-23	受訪公司對「人力協助計畫」滿意程度選項之次數與百分比分配..	255
表 7-24	增僱人員是否會減少外籍勞工僱用之選項次數與百分比分配.....	258
表 7-25	「人力協助計畫」對於國內失業問題助益程度選項之次數與百分比分	

	配.....	260
表 7-26	受訪公司對「人力協助計畫」持續辦理之意見選項之次數與百分比分配.....	262
表 7-27	受訪公司希望政府未來增加的協助選項之次數與百分比分配.....	263
表 7-28	受訪者年齡之選項次數與百分比分配.....	266
表 7-29	受訪者學歷選項之次數與百分比分配.....	267
表 7-30	受訪者職稱之次數與百分比分配.....	269
表 7-31	受訪者性別選項之次數與百分比分配.....	270
表 8-1	模型之職類及各年各職類就業人數.....	275
表 8-2	產業別進用人員數及對應之模型產業部門.....	282
表 8-3	模型產業部門「中小企業」方案僱用人員數.....	284
表 8-4	模擬結果 -- 實質 GDP 及經濟成長率.....	286
表 8-5	模擬結果 -- 進出口.....	286
表 8-6	模擬結果 -- 產業結構變化 (GDP 比例)	288
表 8-7	模擬結果 -- 就業情況.....	289
表 8-8	模擬結果 -- 相對 Baseline 就業變化.....	290
表 9-1	公服計畫與中小企業人力協助計畫的方案比較.....	293
表 9-2	公服計畫與中小企業人力協助計畫之執行情形比較.....	294
表 9-3	公服計畫與中小企業人力協助計畫之執行成效比較.....	297

圖 次

圖 1-1	公共服務擴大就業計畫對產出及就業影響的管道.....	9
圖 2-1	就業補助對勞動市場的影響.....	26
圖 2-2	歷年產業結構變動--台灣三級產業及製造業受雇員工比例之變動趨勢.....	63
圖 2-3	主要國家歷年失業率.....	64
圖 2-4	亞洲四小龍歷年失業率.....	65
圖 2-5	台灣歷年整體失業率.....	65
圖 2-6	台灣地區歷年失業率按年齡區分--年資料.....	66
圖 2-7	台灣地區歷年失業率按教育程度別區分-年資料.....	67
圖 2-8	台灣歷年失業率-按年齡分.....	68
圖 2-9	台灣歷年失業率-按教育程度分.....	69
圖 3-1	公服計畫進用人員評估架構圖.....	75
圖 4-1	用人單位電訪調查問卷設計架構.....	126
圖 5-1	一般民眾問卷大綱.....	141
圖 6-1	增僱人員評估架構.....	156
圖 7-1	中小企業人力協助執行計畫成效評估 - 雇主（企業主）部分之問卷設計架構.....	221
圖 7-2	受訪公司辦理增僱人員執行的工作或業務原本辦理方式之選項次數分配.....	227
圖 7-3	受訪公司辦理增僱人員執行的工作或業務原本辦理方式之選項百分比分配.....	227
圖 7-4	受訪公司參加計畫前後年產值百分比分配.....	235
圖 7-5	受訪公司就增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率次數分配.....	243

圖 7-6 受訪公司就增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率百分比分配.....243

圖 7-7 受訪公司僱用增僱人員平均人事成本增加金額選項之次數分配.....246

圖 7-8 受訪公司僱用增僱人員平均人事成本增加金額選項之百分比分配..247

圖 7-9 增僱人員離職原因之選項次數分配.....248

圖 7-10 增僱人員離職原因之選項百分比分配.....249

圖 7-11 受訪公司對於人力協助計畫有助於增僱人員未來找到工作之選項次數分.....252

圖 7-12 受訪公司對於人力協助計畫有助於增僱人員未來找到工作之選項百分比分配.....252

圖 7-13 受訪公司對人力協助計畫滿意程度選項之次數分配.....257

圖 7-14 受訪公司對人力協助計畫滿意程度選項之百分比分配.....258

圖 7-15 增僱人員是否會減少外籍勞工僱用之選項次數分配.....259

圖 7-16 增僱人員是否會減少外籍勞工僱用之選項百分比分配.....260

圖 7-17 受訪公司希望政府未來增加的協助選項之次數分配.....264

圖 7-18 受訪公司希望政府未來增加的協助選項之百分比分配.....265

圖 7-19 受訪者年齡選項次數分配.....266

圖 7-20 受訪者年齡選項百分比分配.....267

圖 7-21 受訪者學歷選項之次數分配.....268

圖 7-22 受訪者學歷選項之百分比分配.....268

圖 8-1 模擬結果 -- 實質 GDP.....287

圖 8-2 模擬結果 -- 經濟成長率.....287

摘要

關鍵詞：積極性勞動政策、公共服務工作、企業薪資補貼、社會融入、社會資本

本研究主要由社會政策的角度切入，以社會調查研究與經濟模擬分析的資料收集方法，評估「公共服務擴大就業計畫」與「中小企業人力協助計畫」的執行與效益，並根據研究結果提出未來政策修訂之參考。依據研究目的，本研究之架構與內容可分為五個部分：(1) 對「公共服務擴大就業計畫」之評估；(2) 對「中小企業人力協助計畫」之評估；(3) 社會大眾對此二計畫之看法；(4) 總體經濟及就業影響之分析；(5) 「公共服務擴大就業計畫」與「中小企業人力協助計畫」之比較。根據次級資料分析、電訪問卷調查、深度訪談、焦點座談等方式，收集資料與進行分析，得到主要結論如下：

一、「公共服務擴大就業計畫」部分

1. 公服計畫對於參與者的家庭經濟、社會心理等層面均具有正向之效果；唯獨對進用人員之再就業效果並不突出，但這一方面也和其他國家實施公服計畫之經驗結果近似。

2. 量化調查研究發現，公服計畫的參與者中，有近三成過去從未工作過。換言之，公服計畫具有吸引非勞動人口就業的效果。但若能讓想工作卻無工作機會的「怯志工作者」投入就業市場，則應能提升社會生產力，也可減少福利依賴。

3. 進用人員對於公服工作較不滿意的部分，主要為其薪資水準和進用期間限制。然而，衡諸其他國家的公共服務就業方案，幾乎都對薪資水準與進用期間設定嚴格之限制。

4. 83%用人單位肯定公服人員的工作表現及其對於業務單位的協助，也約有60%用人單位表示支持公服計畫繼續辦理。此外，用人單位認為公服計畫額外增加公服人員對於政府長期宣導之觀念的認知與實踐，例如環境保護、疾病防治、古蹟維護等等，此應為公服計畫的良善副作用。

5. 用人單位反映公服計畫的前置作業時間不足，導致無法有效招募人力與規劃適當的工作；亦有受訪者反映就服中心提供之進用人員資料不盡詳實，以致在人力進用時產生預期與現實的落差。

6. 公服計畫之22類別過於分散，應進行整併。此外，有些計畫之名稱與所屬部會不同，但實際工作是一樣的，故應明確規定公服工作的範疇，以減少同工

不同酬的現象。

二、「中小企業人力協助計畫」部分

1. 在增僱人員方面，核准總人數以北部地區的人員數最多，尤其是在台北縣市；而增僱人員數最多的產業係以低技術勞力密集的服務業為主；增僱人員的年齡以年輕族群為主，中高齡不易就業的問題依然存在。

2. 絕大多數受訪者都有曾經工作過的經驗。其離開前一個工作的原因，在職的受訪者回答以「轉換工作」而離職最多，至於離職的受訪者則回答因「公司裁員」而離職最多。有關增僱人員對「人力協助計畫」的認知，大多數是「到職之後才知道」或「不知道」。

3. 對於計畫的滿意度，則以「滿意」最多，而且在職者比離職者更滿意。最滿意之處是「有份工作，脫離失業」，最不满意是「對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助」。

4. 在「中小企業人力協助計畫」項下，受惠中小企業對於進用增僱人員普遍持正面肯定的意見，也因此對於此項計畫的滿意程度頗高，有68%的受訪企業屬還算滿意者，而非常滿意者則達到18%。

5. 受訪企業中有近85%的比例認為此項計畫對於國內失業問題的解決是有幫助的，其幫助主要是反映在鼓勵企業增加僱用人員，其次為降低企業人事成本，因此約有90%的受訪企業非常同意或有點同意該計畫有必要持續辦理。

6. 就客觀數值的分析，企業所進用之增僱人員的產值平均貢獻率為1.2%；但由受訪企業對於增僱人員之貢獻認定選項中，有68.3%的受訪企業表達增僱人員對該公司之事業產值或營業額的提升有所助益。客觀數值分析的結果與中小企業者主觀看法的不同，也許反映出增僱人員對受僱企業產生在電訪中不易觀察到的正面外部性。

三、總體經濟與就業影響部分

1. 在總體經濟的影響方面，公服計畫及中小企業人力協助計畫均會對2003年及以後各年的實質GDP及進出口產生正面的影響，而公服計畫因僱用人員較多，因此正面影響的程度也較為明顯。不過，基於公服計畫屬短期方案，而中小企業人力協助計畫僱用人員留用機會較大，因此若考量創造長期永續就業的效果，中小企業人力協助計畫所產生之正面效益應會較為顯著。

2. 如果公服計畫與中小企業人力協助計畫同時執行時，依據模擬結果，對GDP所產生的正面影響比單獨執行個別計畫所得效果的總和來得略小，顯示透過經濟體系中產業與政府部門及家計等單位之互動，將稍微抵消所能創造的經濟

循環效果。

3. 在就業的影響方面，公服計畫除了2003年直接增加僱用的70,000人、2004年直接增加僱用的40,000人以外，將在2003年相對於基準情況減少約3,000餘個就業機會，而此後的2004~2009年則會分別減少1,500、1,000、...個就業機會。中小企業人力協助計畫則是在2003年會額外減少約1,700個就業機會，而此後的2004~2009年則也會分別額外減少一些就業機會。

整體而言，公服計畫(含中小企業人力協助計畫)之評估的主要結論為：(1)公服計畫承載過多的政策目標，易導致其效益面向難以確認；(2)公服計畫之政策目標與政府角色定位須更明確；(3)公服計畫之短期社會與經濟效益顯著，長期效益仍有待觀察；(4)公服計畫之實施時機與後續發展，應參考整體社經情勢發展。

依據上述結論，本研究提出綜合建議如下：

1. **確立與闡述公服計畫的目標：**公服計畫政策目標過多，而計畫者、執行者、參與者、專家學者、社會大眾等對於公服計畫之政策目標容易產生不同的解讀與著眼點。因此，建議日後實行相關計畫時，應先就計畫之目標闡述清楚，設定優先次序，俾使政策利害關係人能瞭解政策用意，並確實執行。

2. **調整政策推動的策略及方式：**公服計畫推動之前置作業時間不足，且採「由上而下」及「強調人力與經費高執行率」的方式，導致進用人員與用人單位之需求未能適切媒合。因此，日後類似政策之推動應能考慮「由下而上」的推動方式，以使人力進用能貼近用人單位的需求；並應儘量提供適度的前置作業時間，同時應考慮效率與執行率的管考方式。

3. **公服計畫可朝向縮小規模或轉化為體制內的促進就業或社會保障方案：**參考國外實施經驗，大規模之公服計畫有其特殊社經背景；而在景氣復甦之後，可逐步減小規模。然應納入勞動或社福部門，可視未來公服計畫之性質而定，例如可將公服工作與社會福利對象結合，成為新興的社會服務方式；或持續運用於促進就業，成為就業安全制度中的一環。

最後，本研究亦面臨以下研究限制：

1. **電話訪問的限制：**為求提高成功完訪率，電訪問卷有其長度與題目類型限制，有些複雜或特殊問題無法由電訪中獲得答案，必須藉由深度訪談或焦點座談方式加以補充。

2. **訪問樣本的限制：**本研究中發現公服計畫未建立第一線用人單位之母體檔，而且中小企業人力協助計畫也缺乏增僱人員的聯絡資訊，因此電話訪問的困難度大增。

Abstract

Key Words: Active Labor Market Policy, Public Service Employment Program, Wage Subsidy Scheme, Social Inclusion, Social Capital

The purpose of this research is to evaluate the effects of the Public Service Employment Program and the Scheme of Wage Subsidy for Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs), as well as to propose some suggestions for the further development of the public service employment policies. The evaluation has been conducted from different perspectives, including the viewpoints of program participants and administrators in the public service sectors, employers and employees in the private sectors consisting of SMEs, and the general public. In addition, the impacts of the Public Service Employment Program and the Wage Subsidy to the SMEs on macro-economy and changes in job opportunities have also been simulated and estimated via the CGE recursive dynamic model. The main findings are as follows:

1. The goals of the Public Service Employment Program along with the Wage Subsidy to SMEs are overloaded in the sense that there are so many goals needed to be carried out within this very policy, thus it entangles the real effects of the Public Service Employment Program and the Wage Subsidy Scheme.

2. According to the results of five sampling surveys with telephone interviews, most correspondents were satisfied with these two programs and greatly expected to participate these programs continuously. Nevertheless, the pro opinions of the continuity of these two schemes revealed by the general public was about 55%, which was slightly higher than the half.

3. In light of the simulation results of CGE method, the Public Service Employment Program and the Wage Subsidy Scheme to SMEs have positive impacts on the growth of GDP and job creation in the short term. However, the positive effects will be declining in the long run, unless the programs can really improve the effectiveness of the public administration.

Based on aforementioned conclusions, this research suggests that (1) policy goals of such programs should be well elaborated and explained to participants and the general public, in order to acquire supports from them; (2) the implementations of

the programs should be given sufficient time for planning and preparation; (3) the criteria of efficiency and accomplishment rates should both be considered seriously; (4) as the economy is turning up to be thriving, the Public Service Employment Program and the Wage Subsidy Scheme to SMEs may be gradually reduced in scales, or be incorporated into the social welfare system or the employment security system.

第一章 緒論

第一節 前言

一、針對失業的社會政策類型

傳統針對失業者通常採取的社會政策就是社會救濟，但是此種社會政策常被認為會抑制工作動機和造成依賴，而使得貧窮和失業問題持續或更為嚴重，此種現象被形容是一種道德風險（Giddens,1998）。此外，高失業率也會帶來國家的高額社會支出與沈重的財政負擔。由於這些因素，西方國家開始強調「活化」（activation）的勞動市場與社會政策。

針對失業者的活化的社會政策，Lodemel and Dahl 區分出三種類型，第一種是「積極勞動市場政策」（Active Labor Market Policy），最早採取此種政策的國家是瑞典；第二種是「工作福利」，雖然一九九〇年後許多歐洲國家也開始引用不同型式的工作福利政策，但其鼻祖通常被認為是美國。第三種是「公共服務方案」（Public Works Program），典型的例子便是一九三〇年代經濟大恐慌時歐洲與北美國家採取的擴大公共投資方案。表 1-1 呈現此三種模式的特徵與區別。

表 1-1：區分三種針對失業人口的積極政策

	積極勞動市場政策 (ALMP)	工作福利 (workfare)	公共服務工作 (public works)
與福利資格的關係	對於失業津貼的領受者是志願或強迫的	對於社會救助的領受者是強迫的	與福利資格無關；僅是獲得協助
調整的形式	供給面與需求面	供給面	需求面
標的人口	失業且接近勞動市場	社會救助領受	失業且接近勞動市

	者	者；遠離勞動市場的	場者
主要活動	訓練	工作	工作
責任當局	勞動市場	社會服務	勞動市場

（ Ivar Lødemel and Espen Dahl , 2001 ）

二、我國的「公共服務擴大就業計畫」

我國行政院於民國 91 年底通過實施之「公共服務擴大就業計畫」(以下簡稱公服計畫)，根據計畫內容的依據說明，是「依照韓國及歐美國家的經驗」，在經濟不景氣和大規模失業時，擴大公共服務投資，創造短期就業機會，以減緩失業問題的政策方案。因此就經濟的角度而言，該計畫某種程度可以看成是凱恩斯經濟策略的運用，其可能產生的經濟效益包括提供個人的工作機會與家庭所得，因此而維持其民生消費能力，有助於社會總體經濟需求的維持，和經濟景氣的回升。

然而該計畫希望達成的經濟效益不止於此，由於該計畫對於公共服務工作項目的規劃原則，第一條即強調是「必須有促進國家整體發展之效用，且與國發計畫相關之有價值工作」。該計畫所規劃之二十二類公共服務工作項目，涵蓋增進政府效能之公共行政工作、社會必須之公共基礎建設、以及因應未來社會與經濟發展需求之相關產業的促進等各項公共服務。這些目標若能達成，則該計畫可能產生的整體經濟效益，是長遠而難以評估的。

除了經濟效益外，「公服計畫」更是一個重要的社會政策。由於該計畫強調以工作取代失業津貼或救濟，很容易令人聯想傳統的「以工代賑」的工作福利。從社會福利的觀點而言，傳統的「以工代賑」常被批評是一種對於接受救助窮人具有懲罰性質的強迫勞動。這不僅因為其具有強迫性，而且因為傳統的「以工代賑」常常是創造出虛假的工作，這些工作既無真正經濟價值，接受救助與工作的人也因此難以從中獲得尊嚴、自我肯定和避免社會的歧視。而這些現象，顯然和目前推行的「公服計畫」目標不符。

行政院推行的「公服計畫」，可被視為安東尼 紀登斯在「第三條路」一書中所倡導的「社會投資國家」的「積極福利」政策方向。這不僅因為陳水扁總統在選舉前後曾宣稱要走「新中間路線」，該計畫是其任內推動的重要政策方案，而且更重要的是因為該計畫強調的是就業機會的創造，而且創造的是真正具有價值的工作，是「政府本應執行、或預計要執行」，或「可繼續發展為新的服務業，或促進現有服務業的發展」之公共服務，並非毫無經濟價值的虛假工作。

由於失業者從事的是真正具有價值的工作，因此也能從中獲得尊嚴與自我肯定，以及他人與社會的認同。就如同紀登斯（p.131）所指出的「福利制度在關注經濟利益的同時關注心理 邏輯利益的培育」。雖然「福利在本質上不是一個經濟概念，而是一個精神的概念」，但是就本政策方案的心理邏輯而言，參與者精神福利的產生，很重要的一部份決定因素正在於其工作是否被認為是具有真正價值的工作。

「公服計畫」對失業參與者而言，除了所得和家庭生計的維持，以及上述的心理福利外，還可能產生累積「人力資本」與「社會資本」的附加效益。前者指失業參與者由於繼續就業，因此可以繼續累積或學習新的工作經驗與技術知識。後者指參與者可能由於新的工作，而建立與其他個人或組織新的人際關係與社會網絡。這些都將成為失業者個人重要的資源，有助於其在計畫方案結束時找到新的工作和未來的工作生涯發展。

積極的福利政策目的在達成「社會整合」和避免「社會排除」。「公服計畫」的目標正是提供失業者就業機會，將其整合到主流社會的經濟生產活動中，並因此維持其在主流社會中的社會關係與所受文化規範（包括工作倫理與價值規範）的約束，避免其因長期失業而淪入社會救助體系，因此被排除於主流社會之外，並形成福利依賴的文化。這對社會整體而言，不僅可因此減少社會的階層對立，以及社會的衝突與犯罪，且有益於社會經濟的發展。

以上所述，是分析「公服計畫」的政策本質所推論預期產生之效益，然而這些政策目標或效益能否達成，仍須視執行狀況，以及其他結構因素能否配合而定，因此有必要進行評估研究，以瞭解此一計畫方案執行所產生的實際效果，並以此作為未來政策修訂之參考，而這也是進行本研究的主要目的。

三、中小企業人力協助執行計畫

除了「公共服務擴大就業計畫」之外，依據「公共服務擴大就業暫行條例」第三條第二項規定，經濟部中小企業處並訂定了「中小企業人力協助執行計畫」，其目的為為迅速解決國內嚴重之失業問題，擴大就業服務規模，針對中小企業在短期面臨生存競爭的用人需求，又受限財力因素存在無法多僱用員工的兩難困境時，希望以補助企業新增僱用人員方式，解決中小型及微型企業因財力不足之用人困境；以期充分吸納失業人口，並擴大企業與失業者之接觸面與合作機會，增加企業延長僱用失業者的機會，進而達成勞資雙方之雙贏共榮。此外，同時需配合解決結構性失業問題的長遠規劃，期望能承接長期產業結構調整等相關政策之規劃，以期達成促進企業長期僱用員工，提昇中小企業競爭力並減輕經濟與社會壓力等長遠目標。

臺灣的中小企業在整體經濟體系中，不論是在家數、產值、就業量或是出口創造外匯上，一直都有舉足輕重的份量，更直接與間接的促成台灣經濟發展的「奇蹟」（Lee and Schive, 2003）。歐美學者在近年來在參考包括臺灣在內經濟體系之經濟成就後，也開始強調中小企業在促進就業、孕育創業精神、技術開發及擴散等方面的貢獻，並主張中小企業是帶動經濟發展，及持續成長的關鍵（Acs, 1992; Acs and Preston, 1997; Acs, Carlsson and Karlsson, 1999）。正由於中小企業之榮枯對臺灣之經濟前景有著密不可分的關係，中小企業相關政策之規劃，更需有妥善的規劃與評估，才能確保經濟體系之永續發展。考量「中小企業人力協助計畫」乃針對企業體為補助對象，與「公服計畫」性質不同，因此，除評估相關計畫對整體就業情勢以及相關產業之影響外，尚須針對參與中小企業「人力協助計畫」之企業體，進行評估，以瞭解中小企業人力協助對提高企業，乃至於國家整體競爭力之效益。

促進就業一向是中小企業最常被強調的貢獻之一，隨經濟體系所處發展階段不同，中小企業所促進的就業本質亦有所改變。面對衰退的景氣時，學者往往強調家數眾多的中小企業在創造就業機會上，往往能有超越大廠的表現，早期歐洲的學者就指出中小企業有突破停滯經濟的功能 (Storey, 1983)。近年包括歐美國家，皆以促進中小企業之發展，作為解決失業問題的良方 (Davidsson, Lindmark and Olofsson, 1999)。Acs (1999) 則將晚近歐亞洲經濟衰退，美國經濟繁榮歸功於中小企業。強調中小企業帶給美國經濟的貢獻之一，在於提供女性、弱勢團體、移民融入經濟與社會主流的機會。當 Klomp and Roy (1999) 觀察荷蘭傳統服務業樣本時，亦驗證了小廠對就業的貢獻。

此外，有鑑於創業精神將影響一個經濟體系持續成長的潛能 (Wennekers and Thurik, 1999)，而相較於分工較細的大企業，中小企業提供其員工全方位的學習機會，因此能有較大的機會孕育未來成功創業的人力資源 (Beesley and Hamilton, 1984)。透過中小企業產生中小企業的過程，創業精神得以提升，對亟需刺激以成長的經濟體系而言，猶如注入一注活水，景氣得以復甦 (Audretsch, 1999)。同時，透過創業，更可延伸出更多的工作機會 (Folster, 2000)。

透過「中小企業人力協助推動計畫」之一系列教育訓練及輔導服務之執行，除使增僱人員提高專業能力，增加企業附加價值外，對接受訓練的人員而言，可同時達到長期永續就業的機會，以及未來自行創業的潛能。

回顧臺灣中小企業的發展經驗，學者普遍公認中小企業直接與間接的促成臺灣過去經濟發展的「奇蹟」。在 1997 年的亞洲金融風暴中，臺灣整體經濟表現與其它地區相較，表現差強人意，經濟仍持續成長。對於這個新的臺灣經驗，經濟學人週刊就曾在 1998 年用「螞蟻大軍」，來形容臺灣中小企業在抵抗金融風暴中扮演的角色 (Anonymous, 1998)。這些過去的經驗，再再驗證了以下的推論：「讓中小企業部門繼續成長，我們的經濟也就能繼續成長」 (Schive and Hu, 2000)。因此，在目前透過「中小企業人力協助計畫」作為提振景氣的施政措施，自當有其正面積極意義。

此外，臺灣中小企業部門的成就，更為她凝聚了一項重要資產：臺灣全體民眾對中小企業的普遍重視，這項共識，促成 1997 年 7 月 18 日，國民大會以最高的支持率（超過九成六）表決通過「中小企業保護條款」的修憲提案。在這樣的背景下，我們可以預期「中小企業人力協助計畫」必將引起社會大眾廣泛的注意，它的執行結果成效也必為大眾視為切身且重要的。

由於中小企業相關政策對經濟發展影響甚劇，對於「中小企業人力協助推動計畫」之成效評估應從長、短期兩方面著手。一方面透過觀察比較政策前後廠商經營績效、財務狀況、廠商退出、進入率等指標之變化以評估短期政策成效。另一方面則應從產業結構之變動情形、員工流動狀況、員工品質之改進情形、創業精神之提升等方面，評估該政策對長期經濟發展之影響。

第二節 研究架構與主要內容

本研究之目的在於針對「公共服務擴大就業計畫」與「中小企業人力協助計畫」進行評估，以瞭解此二計畫方案執行所產生的實際效果，並以此作為未來政策修訂之參考。根據此目的，本研究之架構與內容主要可分為以下五個部分：

一、對「公共服務擴大就業計畫」的評估

對於這部分計畫的評估，又可分為兩個部分：

（一）針對失業參與者的評估：

失業參與者的個人和家庭特徵為何？其如何看待本計畫與這項工作？失業參與者在參與此計畫期間的工作情形如何？失業參與者的離職率及離職原因為何？失業者參與本計畫前、後之個人與家庭經濟狀況、社會態度、行為適應、家庭關係、以及自我評價等；以及失業參與者在參與本計畫前、參與本計畫中與參與本計畫後之職業生涯規劃等，以及其對於該計畫的政策與行政程序之評價

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

（如：認知、滿意、建議...）等。

（二）針對執行與雇用單位的評估：

執行與雇用單位對於這項政策的抱持何種認知與態度？其雇用的主要動機與目的為何？其對本計畫所補助的「工作」性質與失業參與者的工作表現有何看法？這些工作對於雇用單位非營利組織的成長、或是政府行政效能的增加，產生何種影響？

二、對「中小企業人力協助計畫」的評估

對於這部分計畫的評估，亦可分為兩個部分：

（一）針對失業參與者的評估：

失業參與者的個人基本資料、其目前工作狀態與生活情況、過去的工作經驗與生活型態、其對於所擔任工作之評價（如：勞動條件、工作性質、工作環境、技能增進、留任可能性、再就業信心...）此計畫對於所進用勞工在經濟安全之成效，例如：勞動條件、工作環境、生活狀況...；此計畫對於所進用勞工重返就業市場之成效，例如：工作態度、工作技能之增進、企業留任之可能性、轉職再就業之情形...；以及其對於該計畫的政策與行政程序之評價（如：認知、滿意、建議...）等。

（二）針對企業雇主的評估：

雇用單位的企業特性為何？分佈於哪些產業部門？雇用單位對於這項政策的抱持何種認知與態度？其雇用的主要動機與目的為何？其對本計畫所補助的「工作」性質與失業參與者的工作表現有何看法？雇用年齡放寬對企業有何影響？特定性定期契約對企業的影響程度為何？本計畫是否提供企業雇用本籍勞工以取代外勞雇用之動機？其對企業投資總額、員工總價值有何影響？計畫前後廠商經營績效，財務狀況，廠商退出、進入率等指標有何變化？等。

三、總體經濟及就業之影響分析

過去幾年，國內應用可計算一般均衡（computable general equilibrium, CGE）模型於評估政策對總體經濟及就業影響的文獻有愈來愈多的趨勢。就以近幾年為例，黃宗煌等人（2002）即曾在經建會所委託的計畫項下，以動態 CGE 模型評估「挑戰 2008 方案」對我國整體經濟及就業市場的影響。此外，黃宗煌等人（2003）也同樣在經建會所委託的計畫項下，以動態 CGE 模型探討造成我國近幾年失業率上升的原因及其貢獻。而由其研究結果發現，總要素生產力的下降及世界經濟不景氣所導致的我國出口成長減緩，是造成我國過去一、兩年來失業率逐漸上升的主要原因。

除了上述的文獻以外，李誠、辛炳隆、林師模（2001）曾以一 12 部門的靜態 CGE 模型，探討我國實施週休二日對整體經濟及就業的影響；林師模、許書銘（2000）也曾以一靜態 CGE 模型探討我國高科技產業發展對人力資源配置的影響。此外，由於兩岸三通已是將來兩岸間所無法避免的議題，因此，林師模（2002）曾在勞委會委託下，以一靜態 CGE 模型評估兩岸三通對我國總體經濟，以及對整體就業及個別勞動種類所可能產生的影響，做為其內部決策參考之用。

除了做為政策評估之外，動態的 CGE 模型也可以做為重要的總體、產業及就業預測工具。以勞委會目前正發展中的「勞動供需預測模型」為例，即為一包含 45 產業部門及 7 種勞動類型的動態 CGE 模型。此一模型目前的基準年為 1999 年（明年將更新為 2001 年），且基礎的部份已建置完成，目前正在進行未來幾年我國的勞動供需預測當中。此一模型除了可做預測以外，也可以用以評估各種政策對總體經濟及就業的影響，且由於是動態模型，故可評估在各年所可能產生的影響。

「公服計畫」總經費共新台幣 200 億元，其中 30 億將提供中小企業做為僱用失業勞工之用，剩下的 170 億中將有 85% 用於公服人員之人事費用，15% 用於行政機關之辦理費用。整個計畫對經濟體系產出及就業影響的管道可以圖 1-1 簡要說明如下：

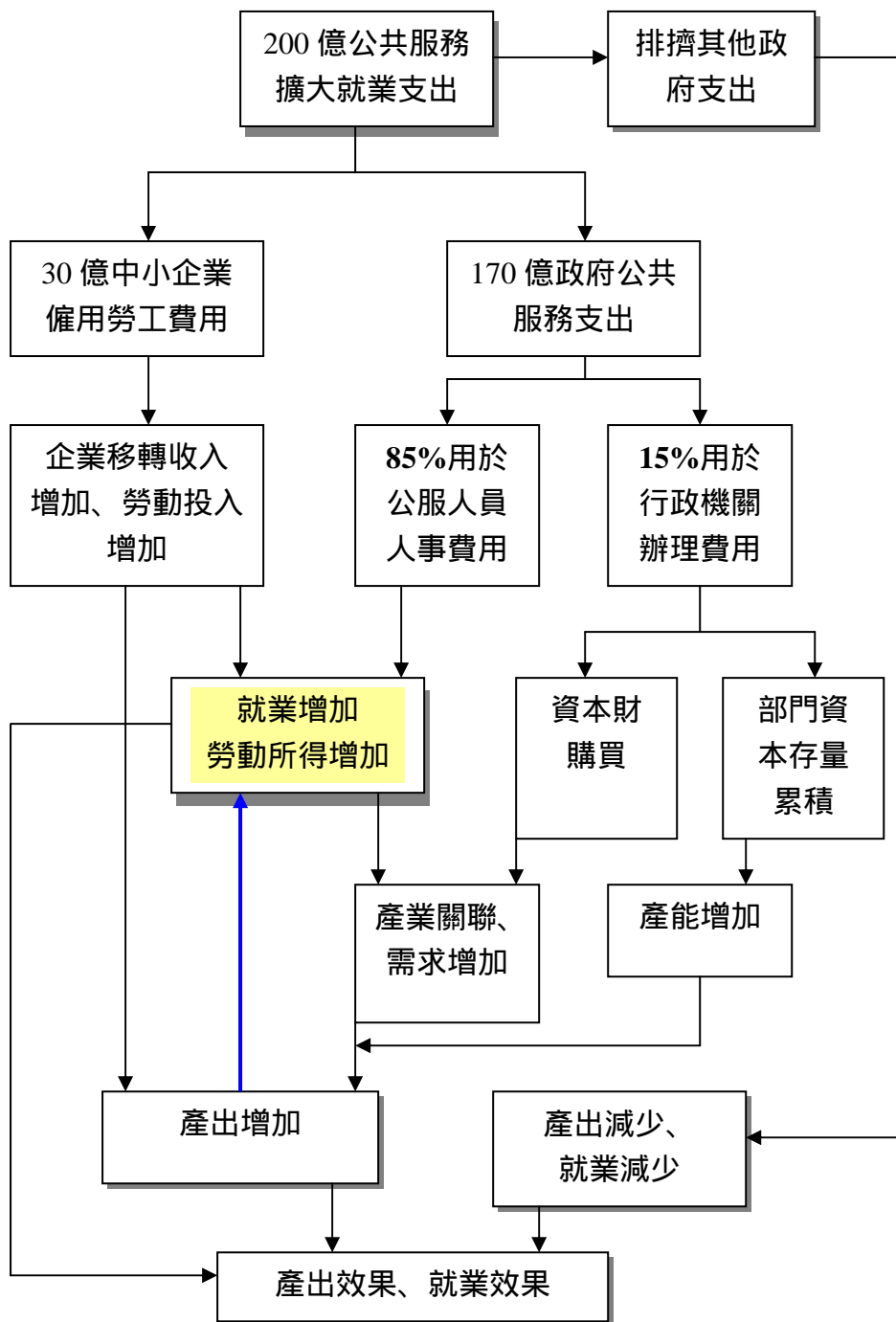


圖 1-1、公服計畫對產出及就業影響的管道

四、「公共服務擴大就業」與「中小企業人力協助」之比較分析

根據前述各項分析結果，比較此兩種計畫所產生之效益。

五、針對社會大眾的評估

根據研考會以及其他單位所做的民意調查結果，以及報章媒體的報導，分析社會大眾對這項政策方案的看法。並進行一般民眾之電話訪問或焦點團體，以瞭解這些計畫之社會效益。

第三節 研究方法

本研究採取的研究方法，包括以下數種：

一、次級資料分析

根據經建會、經濟部中小企業處等相關單位提供的各種統計資料，進行分析。

二、深度訪談

針對本計畫之規劃人員、執行單位、雇用單位、和失業參與者，各選取若干人進行深度訪談，以深入瞭解其對本計畫之看法、執行之過程、與所遭遇之問題，以及本計畫產生之效益。

三、焦點團體座談

邀請規劃人員、執行單位、雇用單位、和其他相關人員，進行焦點團體座談，以收集和交換對於本計畫執行之意見與問題，作為未來計畫修定之參考。

四、問卷調查

針對兩個計畫的用人單位與進用人員，以及一般社會大眾，進行電訪式的問卷調查，以瞭解本計畫執行所產生之影響。在「公服計畫」部分，用人單位抽取 977 個樣本，失業參與者抽取 2000 個樣本；在「中小企業人力協助執行計畫」部分，企業主與失業參與者都各抽取 1200 個樣本，社會大眾部份，電訪 1514 個樣本；總計約有 6900 個受訪對象。

第二章 文獻檢閱與計畫背景說明

第一節 公服計畫相關文獻回顧

一、「公共服務」就業政策的種類

美國一九二〇年代末期的經濟大蕭條促使其政府以擴大公共就業的方式作為回應失業問題的策略之一（李誠，2002；Bartik, 2001；Ellewood & Welty, 2000；Gottschalk, 1998）。在此之後，除了美國仍斷斷續續地以此類的方案來舒緩失業問題，許多歐洲國家亦以此類方案作為積極勞動市場政策之一環（Gottschalk, 1998）。鄰近的韓國亦在亞洲金融風暴後失業率居高時採行類似的策略（李誠，2002；Joohee, 2001）。

此類方案雖然都是在提供公部門的就業機會給失業者，但各國的政策目標不盡相同。例如，美國一九八〇年代的擴大公共就業方案主要在解決低技術勞工的失業問題，有別於其在新政時期同時雇用高技術勞工和低技術勞工的作法。在一些 OECD 國家，此類方案則主要以長期失業者 and 身心障礙者為適用對象，其主要目的在以此類方案來取代社會保險給付（Gottschalk, 1998）。韓國在 1998 年開始實施此類方案時，其主要之目的則是透過提供暫時性工作來協助不符合領取失業保險給付之失業者（李誠，2002；Joohee, 2001）。

基於政策目標的不同，擴大公共服務方案的適用對象、雇用辦法、以及所提供的薪資水準亦有不同。例如，挪威 1989 年開辦的 *Arbeid for tryd* 方案以年輕及高齡之長期失業者為對象（OECD, 1993），瑞典之公共就業方案主要以身心障礙者為對象（Gottschalk, 1998），韓國之方案則主要以中高齡失業者為對象（李誠，2002；Joohee, 2001）。此外，美國一九八〇年代的公共就業服務方案提供基本的薪資，而一些 OECD 國家則提供等同於就業市場水準的薪資（Gottschalk, 1998）。

綜合而言，公共服務就業政策是根據凱恩斯總體經濟理論而產生。最早係用於維持經濟衰退時，為維護一國的就業水準。後來因財政與貨幣政策對大幅度經濟波

動產生了有效控制，公共服務改為用來解決某些特殊族群的失業問題。最近公共服務就業政策又轉為用於社會福利政策的配套工具，規定領取社會福利的人必須工作，因而以公共服務作為提供社會福利受益者工作的機會。因此，公共服務就業政策可分為三類（李誠，2003）：

- 1.因應經濟循環之公共服務就業政策；
- 2.解決特定對象失業問題之公共服務就業政策；
- 3.社會福利政策配套措施之公共服務就業政策

我國的「公共服務擴大就業計畫」，是以中高齡失業者為主要對象，並以原住民、低收入者、身心障礙者、以及負擔家計之女性做為優先雇用之對象，故性質上較偏向於上述之第二類公共服務就業政策。

二、「公共服務」就業政策的效果

公共服務就業政策的「利」在於經濟衰退時維持國家的某一就業水準，又可以因應特殊族群的就業問題，以及作為提升社會福利領取者的就業意願，減少社會福利之濫用。至於「弊」有三點：一是替代效果---一方面減低公共就業服務方案預定創造的就業量，另一方面可能製造一批新的失業公務人員，帶來新的就業問題。二是排擠效果---公部門的就業人數增加，但私部門若干就業機會卻因薪資上升而減少，亦即是可能造成公部門的臨時性工作排擠私部門原有的、長期性的工作機會。三是依賴效果---可能帶來公共服務方案參與者安於現狀，不願到民間找工作，而長期依賴公共服務的工作。（李誠，2003）

根據美、韓經驗的實證研究結果發現，替代效果大多數在 30%至 40%之間，但替代效果可以從方案的設計上加以控制。由政府出資，非營利機構和民間企業提供就業機會，依資料顯示，民間企業的替代效果最大、非營利機構次之、政府機構最小。參與公共服務就業方案結束之後，對尋找民間工作與再就業時的薪資幫助，依資料顯示，對一般男性沒有幫助，但對弱勢的特殊族群（如原住民、身心障礙者、

婦女）是有助益的。公共服務就業方案若是針對低教育、低所得、貧窮、高難度就業者，其替代效果很低。還有在高失業期間，失業人數龐大時，其排擠效果亦很低，但依賴效果均高。因此，整體而言，公共服務就業方案對改善失業者再就業時的工作條件，無太大的功能。（李誠，2003）

基本上不同之公共服務就業方案設計，會產生不同的替代效果（public worker substitution）、排擠效果（private crowd-out）、依賴效果、財政負擔、以及行政成本（李誠，2002；Gottschalk, 1998; Bartik, 2001; Ellewood & Welty, 2000; Joohee, 2001）。此外，不同的實施方式亦對目標群體之就業狀況、方案參與者就業力之維持、整體就業之促進、勞動市場薪資之提升、以及總體國民生產值等亦有不同之影響（Bartik, 2001; Ellewood & Welty, 2000; Gottschalk, 1998; Hoynes, 2000）。

除了上述對經濟、就業、以及行政之影響之外，擴大公共就業方案提供直接之就業機會給失業者，也協助失業者解決其因失業所帶來的社會心理問題。實證研究指出，失業常對當事人造成經濟困境，進而引發家庭衝突，甚至造成許多家庭暴力與兒童虐待等事件（Dail, 1988; Broman et al., 1990; Jones, 1990, 1992）。國內學者王永慈針對台北縣 18 位服務失業者之社會工作人員進行焦點團體討論，結果亦證實失業者及其家人面臨經濟、家庭、與會心理等壓力；而政府所規劃的促進就業方案對失業者及其家庭具有正面之影響（王永慈，2002）。曾敏傑等評估政府於民國九十年起實施之「永續就業工程」方案，亦發現此項方案對於減低參與者之經濟壓力以及改善其家庭關係具有顯著之效果（曾敏傑等，2003）。整體來說，公共服務就業方案直接和間接地具有下列各項正面和負面的效果：

- 1. 經濟效果：**公共服務就業方案降低失業，進而具有許多經濟面的效益。根據所謂的「歐康法則」（Okun's Law），降低一個百分點的失業率，可提高國民生產毛額二到三個百分點。同時，降低一個百分點的失業率，可提高平均實質薪資 0.5 至 1.5 個百分點（Bartik, 2000）；提高平均實質所得達 0.9 至 1.5 個百分點（Bartik, 2000; Card, 1995）。
- 2. 人力資本效果：**公共服務就業方案直接提供就業機會給失業者，協助其養成/維

持良好的就業習慣（Bartik, 2001），並有助於其開拓人際網絡，提昇找到下一份正常工作的機會（Bartik, 2001）。

3. **替代效果：**公共服務就業方案可能出現兩種形式之替代效果，一是公部門會把公共服務計畫之人力當成免費之勞工，進而把一些原來工作範圍內之工作，交由這些人來處理，而降低了其雇用一般員工之意願（李誠，2003；Bartik, 2001；Ellwood and Welty, 2000）。另一種情形是，這些方案所雇用的人員，即使不被這些方案所雇用，也可以找到其他的工作（Bartik, 2001）。替代效果的大小，通常可以透過方案的設計加以限制，例如：雇用單位分攤部分費用、雇用對象謹守弱勢原則、要求申請者先經過一定的求職程序、限制雇用期間、薪資水準不高於就業市場一般工作等（李誠，2003；Bartik, 2001）。以美國經驗為基礎的實證研究也發現，儘管有替代效果的情形出現，公共服務就業方案還是促進了整體的就業率（Ellwood and Crane, 1984）。
4. **依賴效果：**公共服務就業方案可能使部分人對此類方案造成依賴，降低其尋找其他一般性工作之意願（李誠，2003；Lee, 2001）。例如，韓國學者對該國於1998-9年所推行的公共服務就業方案評估發現，負責方案執行的行政人員有60%認為不應繼續該方案，但受雇人員卻有93%認為應繼續該方案，且有31%認為應延長雇用的時間（Lee, 2001），顯見受雇人員對公共服務就業方案有明顯之依賴傾向。

以上觀點比較是由經濟面出發；另一方面，若從社會面觀之，藍科正提出台灣的公服計畫蘊含社會價值之精神包括（藍科正，2004）：

1. 照顧弱勢族群失業者—公服計畫針對中高齡與弱勢族群

公服計畫的受僱對象限制為35歲以上的失業者，或特定對象失業者，就受僱者的篩選機制而言，公服計畫依雇用單位需求條件、候用人員意願及優先推介指標推介僱用，亦限制過去三年內需有半年以上的勞保年資；雇用單位從公立就

業機構推薦的名單中錄用，表示公服計畫具緩和所得分配不均之意旨。

2. 界定為公共救助關係—公服案具有照顧艱困環境的社會底層民眾之意旨

公服計畫界定其僱傭關係為公共救助關係，故免提撥勞工退休金、無資遣費、不可參加就業保險等。公共救助關係的界定表示公服計畫具有照顧處於艱困環境的社會底層民眾之意旨。

3. 高於基本工資的勞動條件—維持家庭生計和勞工尊嚴

公服計畫以日薪至少 800 元（高於基本工資的 528 元）、至多 1000 元，來補助計畫的用人費用。此係為能維持家庭生計和勞工尊嚴，亦欲拉近社會地位之差距，肯定所得重分配有社會價值，以及肯定社會資本的價值。

4. 提升受雇者人力資本與社會資本—參與職訓、重視社會網絡建構與強化

弱勢族群不易在常態市場中就業的主因就是工作技能不夠，故公服計畫強調受雇者從做中學來獲得常態職場的工作技能，以及工作期間經常參與職訓，必能提升受雇者的人力資本，再者，公服計畫重視相關人員的社會網絡建構與強化，亦即，強調改善受雇者的社會資本，從而幫助個人就業的永續化。

第二節 中小企業人力協助計畫相關文獻回顧

根據「中小企業人力協助執行計畫」之規劃，為迅速解決國內嚴重之失業問題，擴大就業服務規模，針對中小企業在短期面臨生存競爭的用人需求，又受限財力因素存在無法多僱用員工的兩難困境時，希望以補助企業新增僱用人員方式，解決中小型及微型企業因財力不足之用人困境；以期充分吸納失業人口，並擴大企業與失業者之接觸面與合作機會，增加企業延長僱用失業者的機會，進而達成勞資雙方之雙贏共榮。此外，同時需配合解決結構性失業問題的長遠規劃，期望能承接長期產業結構調整等相關政策之規劃，以期達成促進企業長期僱用員工，提昇中小企業競爭力並減輕經濟與社會壓力等長遠目標。本節將針對「中小企業人力協助執行計畫」與經濟相關的文獻，加以分析探討。

一、中小企業與經濟發展

臺灣的中小企業在整體經濟體系中，不論是在家數、產值、就業量或是出口創造外匯上，一直都有舉足輕重的份量，更直接與間接的促成台灣經濟發展的「奇蹟」（Lee and Schive, eds., 2003）。歐美學者在近年來在參考包括臺灣在內經濟體系之經濟成就後，也開始強調中小企業在促進就業、孕育創業精神、技術開發及擴散等方面的貢獻，並主張中小企業是帶動經濟發展，及持續成長的關鍵（Acs, 1992; Acs and Preston, 1997; Acs, Carlsson and Karlsson, 1999）。

促進就業一向是中小企業最常被強調的貢獻之一，隨經濟體系所處發展階段不同，中小企業所促進的就業本質，亦有所改變。面對衰退的景氣時，學者往往強調家數眾多的中小企業在創造就業機會上，往往能有超越大廠的表現，早期歐洲的學者就指出中小企業有突破停滯經濟的功能（Storey, 1983）。近年包括歐美國家，皆以促進中小企業之發展，作為解決失業問題的良方（Davidsson, Lindmark and Olofsson, 1999）。Acs (1999) 則將晚近歐亞洲經濟衰退，美國經濟繁榮歸功於中小企業。強調中小企業帶給美國經濟的貢獻之一，在於提供女性，弱勢團體，移民融入經濟與社會主流的機會。Klomp and Thurik (1999) 基於荷蘭服務業部門的資料，從工作機會移轉的觀點進行的實證結果發現，廠商因規模以及廠齡的不同，在提供就業機會上的表現亦有不同。在如零售以及業部門，年輕，小規模的廠商員工的轉業率最高。年輕廠商族群有最大的創造就業成效，亦驗證了小廠對就業的貢獻。正由於小廠儘管規模小，但其就業創造率大於大廠的事實，為歐美促進中小企業，以解決失業問題的政策方向，提供佐證。

此外，有鑑於創業精神將影響一個經濟體系持續成長的潛能（Wennekers and Thurik, 1999），而相較於分工較細的大企業，中小企業提供其員工全方位的學習機會，因此能有較大的機會孕育未來成功創業的人力資源（Beesley and Hamilton, 1984）。透過中小企業產生中小企業的過程，創業精神得以提升，對亟需刺激以成長的經濟體系而言，猶如注入一注活水，景氣得以復甦（Audretsch, 1999）。同時，透過創業，更可延伸出更多的工作機會（Folster, 2000）。

回顧臺灣中小企業的發展經驗，學者普遍公認中小企業直接與間接的促成臺灣過去經濟發展的「奇蹟」。在 1997 年的亞洲金融風暴中，臺灣整體經濟表現與其它地區相較，表現差強人意，經濟仍持續成長。對於這個新的臺灣經驗，經濟學人週刊就曾在 1998 年用「螞蟻大軍」，來形容臺灣中小企業在抵抗金融風暴中扮演的角色 (Anonymous, 1998)。這些過去的經驗，再再驗證了以下的推論：「讓中小企業部門繼續成長，我們的經濟也就能繼續成長」 (Schive and Hu, 2001)。因此，在目前透過「中小企業人力協助計畫」作為提振景氣的施政措施，自當有其正面積極意義。

正由於中小企業之榮枯對臺灣之經濟前景有著密不可分的關係，中小企業相關政策之規劃，更需有妥善的規劃與評估，才能確保經濟體系之永續發展。本節接著將針對與「中小企業人力協助執行計畫」相關的政策討論文獻，進行初步的整理。

二、勞動政策

根據「中小企業人力協助執行計畫」的規劃，以一年 30 億台幣的支出以工資補貼的形式，挹注於民間中小企業部門，金額約佔 2003 年國內生產毛額 (GDP) 的 0.03% (2003 年 GDP 為 102, 575 億元)；這個規模約與荷蘭政府 1992 年針對民間部門的工資補貼比例相仿 (參見表 2-1)。

表 2-1 勞動政策支出佔部分歐盟國家國內生產毛額 (GDP) 之比例，1992 年

	比利時	德國	法國	荷蘭
支出項目				
消極措施	2.9	2.0	2.0	2.2
積極措施	1.1	1.7	1.0	1.1
— 失業成人訓練	0.14	0.63	0.32	0.19
	(0.16)*	(0.34)*	(0.25)*	(0.25)*

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

— 在職成人訓練	0.09 (0.09)*	0.03 (—)*	0.06 (0.03)*	— (0.05)*
— 民間部門工資補貼	0.07	0.07	0.04	0.03
勞動政策支出總比例	4.0	3.7	3.0	3.4
失業率 (%)	7.9	4.6	10.4	6.7

* 為 1999-2000 年的數值。

資料來源：Cockx, Van der Linden, and Karaa (1998), Table 1, p. 689.

辛炳隆 (2003b), 表 2-1, 頁 313。

除了因應現階段的失業問題而推出的「公共服務擴大就業方案」外，我國政府近年也嘗試藉由職業訓練來抑制失業問題之惡化，這些其它例行的勞動政策的支出規模，則因體制的不同，與歐洲先進國家在這方面的政策補助佔 GDP 的比例相較，仍有一段距離。資料顯示，在 2001 年，我國勞動政策中之訓練支出僅佔 GDP 的 0.03%，其中三分之二為針對失業者的訓練，其餘則為在職者訓練（辛炳隆，2003b）。在相關學術研究對職訓效能的支持下（Cockx, Van der Linden, and Karaa, 1998），近年部分歐洲國家對職訓的投資比例都有增加，表 1 顯示比利時對失業者訓練的支出佔 GDP 的比例由 1992 年的 0.14% 增加為 0.16%，荷蘭則由 0.19% 提升為 0.25%，此外，荷蘭也開始針對在職者的訓練進行補貼（支出比例 0.05%）。在同時段，德國與法國對在職或失業者訓練補貼的支出比例都呈現萎縮狀態。

接著，將進一步介紹歐亞國家的相關政策規劃。辛炳隆 (2001) 鑑於近年我國失業率屢創新高的同時，多數歐洲國家的失業卻明顯改善的事實，藉由分析英國、荷蘭等國對失業問題所採行之因應策略，提供政府研擬政策的參考。其中，在荷蘭方面，荷蘭在解決失業問題的表現早被視為歐洲國家的奇蹟，雖然經濟持續成長是荷蘭享有低失業的重要因素，荷蘭政府採行的勞工政策亦功不可沒。辛炳隆 (2001) 並指出，根據相關學者的研究，荷蘭政府針對失業問題所採行的因應策略主要有勞工法令鬆綁、積極性勞動市場政策實施、鼓勵退出就業市場、強化教育與職訓功能等。工資節制 (wage-moderation) 目的在降低法定最低工資避免因工資僵固性而產生的失業問題。社會安全制度改革的重點則著重於失業給付與殘障給付，其中失業給付

改革包括減少給付金額、縮短給付期限、取消自願離職者的請領資格。殘障給付則主要為對僱用殘障者的企業僱主薪資補貼與職災保險金；勞工法令鬆綁目的在建構彈性的就業市場。實施積極的勞動市場政策，使政府由早期的透過公共工程或對財務危機企業紓困以創新或維持就業的消極性政策，轉為 1990 年代的工作補貼，規模較大者有“Labour Pools”與“Youth Work Guarantee Plan”，Labour Pools 是為針對長期失業或較難就業的失業者由政府僱用從事社會服務工作，Youth Work Guarantee Plan 則是針對失業的青少年，由公私部門提供工作機會，若私部門企業僱主同意永久僱用，並提供職業訓練，則可獲得政府薪資補貼，之後於 1996 年實施 Melkert job 計劃，提供長期失業者工作補貼，所從事的工作包括清潔環境、照顧兒童、保健衛生、教育等社會工作等。另外並以強化教育與職訓功能來降低就業技能與職缺技能需求的差距（辛炳隆，2001）。

在英國方面由於經濟復甦導致勞動需求增加，使得其在 2000 年時的失業率回降至 5.5%，英國政府並持續採行各項措施，可歸納為四類：改善可就業能力、發展企業家能力、提高勞動市場調整彈性，以及落實機會平等政策等。在改善可就業能力方面，除積極改善失業者之就業能力與就業諮商輔導服務外，尚對僱用失業者的企業提供工資補貼，並為求發展終身學習的可能性，亦觸及「連結企業經營目標與受僱員工的訓練發展，以改善小型企業的經營表現」的設計。另外，由於中小企業為工作機會提供的重要角色，發展企業家能力以促進就業機會，或鼓勵失業創業成為自我僱用者，使發展企業家能力成為解決失業問題的另一努力方向。故在發展企業家能力上，採行四項政策，包括英國政策採行減輕企業經常性成本（over head costs）與行政負擔，尤其是對中小企業、鼓勵自我僱用的發展、創造地區性就業機會以及減少租稅負擔等。此外，動態且富彈性以及多樣化工作形態的勞動市場，有助於提供更多、更公平的就業機會，尤其對身負照顧家庭任的婦如的受益最大，在提高勞動市場調整彈性上，英國並採行四項策略，包括建立社會伙伴對工作組織現代的共識、可調整的勞動契約、提供租稅與其他誘因，以促進人力資本投資，以及檢視現有規定，以減少就業障礙與促進勞動市場的可調整性等。而為能提供婦女、單親父母、殘障者、少數民族與老年人特別的協助，以確保就業機會的平等，並採行四項政策，包括降低失業率的差距、提高照顧服務的可近性、重回勞動市場與殘障者之勞動參與等（辛炳隆，2001）。

透過以上的討論可歸納有四點共同處，為以社會伙伴關係對解決失業問題尋求共識、以促進就業做為解決失問題之政策主軸、強調勞動市場彈性化的重要性以及建構完善的社會安全網以保障法順利就業者之基本經濟安全。並提出六點建言，包括建構勞資對話機制，擴大其對失業對策之參與、制訂失業保險法，加強給付與就業服務、職業訓練之整合、推動公共服務性工作，增加弱勢勞工的就業機會、勞工法令鬆綁，代之以勞資協商，使勞動條件能隨著經濟景氣適度調整，以強化企業因應經濟不景氣的能力、減少對非典型僱用的限制，並給予必要的就業服務職業訓練以及強化功能，健全勞工回流教育管道，培養勞工終身被僱用能力等（辛炳隆，2001）。

Bell, Blundell, and Van Reenen (1999b) 詳細介紹了英國近年勞動政策的規劃。首先，英國政府在 1993 年曾小規模試行工資補貼方案，提供超過 18 月的失業的長期失業者之雇主予以前 26 週，每週給與業主 60 英鎊（100 美元），接著 26 週，每週給與業主 30 英鎊的直接補貼方案。

Atkinson and Meager (1994) 的研究發現，當時的方案，參加的雇主多為雇用低技術勞工為主的服務業小型民間廠商。多數雇主宣稱先前就有雇用長期失業者的慣例—顯示有政策干預造成的福利損失。而當針對所雇用員工進行評估並針對其生產力進行比較時，則顯示其與方案外的雇員不相上下。Atkinson and Meager (1994) 的研究顯示在沒有方案下，只有 17% 的工作機會不會存在—顯示因方案造成雇用長期失業者而非短期失業者的代替效果很大。

英國政府接著於 1997 年正式針對年輕族群的失業問題提出了主要針對年輕失業者的補助措施（The New Deal for the Unemployed Youth）。其中，針對 18-24 歲的失業對象，在經過 4 個月的「門檻（Gateway）期」接受就業輔導而仍無法就業後，得以就四項方案中選擇一項，取得工作機會。四項方案為：

1. 接受為期 26 週，每週給與業主 60 英鎊（100 美元）的直接補貼。
2. 參與為期六個月的環保工作，取得工資或失業救濟金加上 400 英鎊。
3. 在自願業主下工作六個月，取得工資或失業救濟金加上 400 英鎊。
4. 參與為期 12 個月的全職教育或訓練，而仍得領失業救濟。

另 25 歲以上，失業達兩年者，可二擇一：

1. 可接受為期 26 週，每週給與業主 75 英鎊的直接補貼。
2. 參與為期 12 個月的全職教育或訓練，而仍得領失業救濟。

這項於 1998 年四月正式開始執行新措施，在工資補貼部分除失業青年接受為期 26 週，每週給與業主 60 英鎊（100 美元）的直接補貼外，業主還獲得 750 鎊的訓練補貼。Bell, Blundell, and Van Reenen (1999b) 指出，一般認為評估新措施最重要的依據，應該是在是否有效提升失業者的生產力，使得雇主在計畫終結後，仍願意繼續雇用。英國的政策，強調提升低技術、低生產力的年輕人的可雇用能力，因此，在門檻期予以篩選。

Bell, Blundell, and Van Reenen (1999b) 並將參與英國新措施的員工組，與未參加者的工資成長幅度進行比較，並透過考量年齡，性別，學歷，失業期間等解釋變數的多元迴歸分析，獲得的實證結果發現，政策達成的生產力提升效果並不顯著，與投入的政策成本相較，政策效益遠沒有原本預期的好。

Bell, Blundell, and Van Reenen (1999a) 分別從針對雇主及針對員工的兩類工資補貼角度，整理歸納歐美相關的實證文獻。澳洲曾針對長期失業者（失業超過 18 月）予以開始工作的補貼（Jobstart subsidies）。但證據顯示，雇主較不願雇用長期失業者，因先驗上認為長期失業者技術低，工作態度與誘因不佳。美國與加拿大皆曾施行不同形式對職工的租稅減免。美國在 1978-1994 年間，曾針對指定職業的租稅抵減（Targeted Jobs Tax Credit）。由於增僱員工的雇主，可能是較瞭解此方案的廠商，因此不易釐清此方案對就業的真正效果。

Bell, Blundell, and Van Reenen (1999a) 針對美國經驗之整理，發現針對雇員的補貼較針對雇主的補貼有較大的影響，因為後者往往給予業主該員工屬於低品質的印象（因為沒有在門檻期找到工作），此即負面刻板印象效果（Stigma effects）。但由於英國政策涵蓋的員工對象較大，且美國一貫較歐洲憂慮長期失業的現象（因在美國，不常見），所以在英國，負面印象效果或許並不重要。但 Bell, Blundell, and Van

Reenen (1999a) 仍認為在英國負面印象效果仍是重要的。此外，業主往往以為有潛力的失業者應優先考慮教育與職訓等選擇，而不應選擇工資補貼。

除西方國家因應高失業產生的相關勞動政策外，亞洲的日本，韓國也有類似的規劃。日本自 1991 年泡沫經濟瓦解後，失業率由 2.1% 大幅上升至 2001 年 4.9% 的二次大戰後最高紀錄。徐淑美（2001）整理日本政府因應近年失業情況而採取的因應政策。根據日本總務省統計局的資料顯示，在 1996~2000 年間的失業原因可分為自願離職、非自願離職、畢業尚未就職與其他理由等種類，其中以自願離職而失業者為最多數，主要因為企業終身雇用及年功序列（年資論薪、升遷）制度的瓦解與就業者的家庭因素所造成；其次則為景氣低迷，一些經營不善企業因而倒閉、歇業或大量裁員，而造成非自願離職。

為因應失業率的居高不下，日本政府所擬定對策中，於 1998 年 4 月至 2000 年 4 月間，曾提出五次的雇用對策，主要重點著重於中小企業的雇用創造及安定、失業者就業能力的提升、就業媒合機制的促進、經濟產業的活絡與創造與就業環境制度的檢討等。其中，1999 年所提出有關中小企業的雇用創造及安定之援助項目，則包括以下七個子目：

1. 活用地區特性,對於領先創造勞動者雇用機會的中小企業，設立 510 億日圓的中小企業地區創造就業特別獎助金，以援助其人才開發和勞務管理。
2. 在全國主要都市設置新型產業人才服務中心，對於人才確保、新型產業企業的就業管理及求職者予以援助。
3. 推動專科學校人才培育，提供中小企業所需人才。
4. 修訂介護勞動者法，創造介護產業的雇用機會。
5. 設立 320 億日圓的特定地區和轉包企業離職者之雇用創造獎助金，以援助因大規模裁員而受影響之地區創造雇用機會。
6. 以大學、高中新畢業生或年輕的離職者為對象，設置就職面談場所，與經營者合作對障礙者的嘗試雇用，實施障礙者緊急就業安定計畫。
7. 儘速擴大外國觀光客訪日的觀光需求，培育觀光產業優良的勞動力，創造就業機會。

徐淑美（2001）指出，由於造成日本嚴重失業的主要因素為經濟的下滑，唯有日本經濟儘速自谷底回升，企業生產活絡，勞動者就業機會增加，讓僱用對策發揮最大效益，才能改善失業問題。

辛炳隆（2001）指出，韓國由於金融風暴的影響，失業率由長期低於 3% 陡升至 1998 年的 6.8%，韓國政府除在國際貨幣基金 (IMF) 協助下，推動多項經改計劃外，亦針對如何解決失業問題採行許多重要的因應政策，失業率從金融風暴的高點回落，2000 年的失業率降至 4.1%，就業人數止跌回升，勞動參與率亦不再下降，而在其策略中，以決策機制調整、勞動市場彈性化、促進就業措施與強化社會安全體制是被認為較重要的。

首先在決策機制調整上，為避免勞資對立阻礙景氣復甦，於 1998 年 1 月成立直接隸屬總統辦公室的「三方委員會」(Tripartite Commission)，由勞工團體代表、企業團體代表與政府及公益人士代表三方所組成，研議經濟危機的因應，並於 1999 年 5 月通過「三方委員會法」(Tripartite Commission Act) 賦予該委員會對所有與勞工或就業相關政策之法定審議權。並成立「失業對策委員會」(The Committee for Unemployment Measures) 來負責規劃、協調、監督各種解決失業對策。其二，在勞動市場彈性化上，三方委員會於 1998 年決議修改韓國勞動基準法 (Labor Standard Act)，允許企業可以因緊急的管理需要時，在符合公平原則下解僱員工，並成本工資求償保證基金 (Wage Claims Guarantee Fund) 以保障勞工薪資，而基金財源則依薪資總額 0.2% 提撥，由僱主負擔。

另外並通過勞派遣法 (Dispatched Workers Act)，允許派遣公司可以提供企業為期二年的派遣勞工，同年亦推動公務人員減薪 10% 以支應推動促進就業措施與強化社會安全制度所需經費，對民間部門具示範效果，亦為工資水準得以下調的重要因素。其三，在促進就業措施上，可分為就業機會的維持與創造、職業訓練與就業服務等，其中在就業機會的維持與創造上，即以薪資補貼使僱主暫緩解僱或僱用失業勞工，以及公共服務計劃 (public works programs)。其四，在社會安全制度方面所採行的策略為擴大適用範圍，取消就業保險適用對象的廠商規模限制，以及自美、加引進

生產性福利 (productive welfare) 的觀念，強調社會福利與就業結合，避免民眾領取社會福利而自絕於一般職場，以確保社會福利制度的永續性（辛炳隆，2001）。

我國政府近年對於勞動政策的相關規劃，也受到國內學者廣泛的討論（如李誠編，2003；吳忠吉，2003a；陳菊，2003；許振明、唐正儀，2001等）。辛炳隆（2003a）指出，鑑於國內失業問題的嚴重而原有的就業安全體系又不甚週延，我國政府近幾年來依循大多數 OECD 國家的模式，大量投入經費推動各種積極性勞動市場政策 (Active Labor Market Policies)。積極性勞動市場政策已逐漸成為歐美已開發國家解決失業問題的政策主軸，其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，以促進失業者再就業。積極性勞動市場政策的政策工具可分為三類，包括創造工作機會、職業訓練與就業服務等，其中創造工作機會的具體措施包括由政府直接僱用勞工從事公共服務，和提供私人企業或非營利組織薪資補貼；自 1991 年至 2000 間，包括美國、英國、瑞士、日本等共多數 OECD 國家都重視積極性勞動市場政策。然在各國將資源陸續投入積極性勞動市場政策之際，近幾年來由 OECD、ILO 與世界銀行等國際組織所提之評估報告，指出積極性勞動市場政策雖有助於解決失業問題，惟成效端視整體經濟環境與制度設計良窳而定。故而國際的經驗來看，若無適當的制度設計，縱使實施積極性勞動市場政策，再多的資源投入無法促進失業者再就業，因此，建議政府在大規模推動各種方案之前，宜先備妥前置作業，另外亦不能將其視為單純的就業方案，而應視為一種社會投資，故在工作內容的規劃與執行上，應重視其對勞工個人人力資本的累積與未來整體經濟發展的影響，即在評估上，不應只著重於其所創造出就業機會的多寡，而是檢視其能否提高勞工未來的可僱用能力，降低其職場疏離感，以及能否改善社會基礎建設，為未來經濟發展提供更有力的客觀環境。

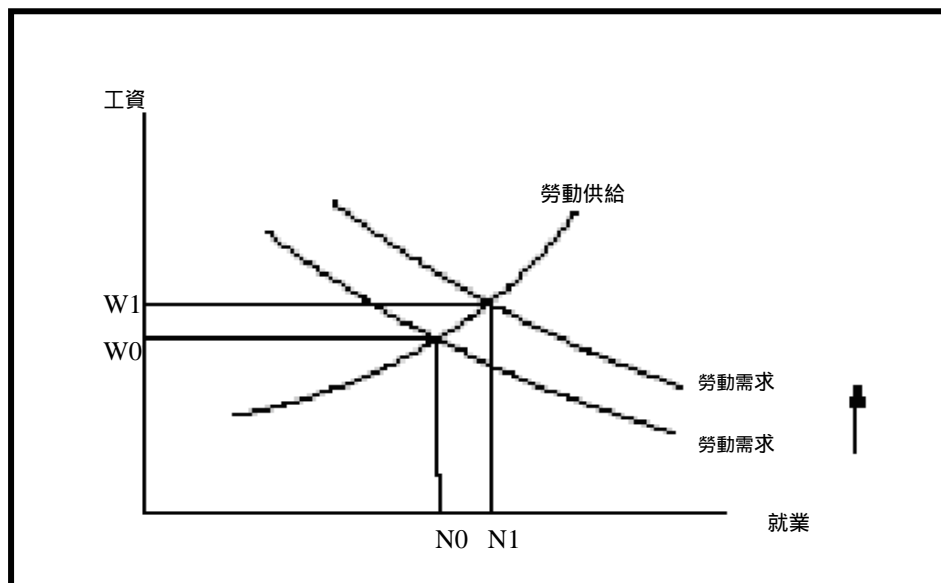
廖淑玲（2001）則指出為因應國內嚴重的失業問題，我國政府組成跨部永續就業促進小組，擬定的政策面包括協助創業、輔導就業、補助津貼等措施主要內容，在協助創業方面有青年創業輔導與諮詢，就業輔導方面包括職業訓練券與就業券及婦女第二專長培訓與二度就業諮詢，在資金補助方面包括青年創業貸款及身心障礙者創業貸款補助以及增加就業機會，包括獎勵企業僱用津貼等。然其中以自僱型就業應是目前解決失業問題的最佳方案其意義包括自營性質或經營小企業，因進入門檻

與經營風險大為降低，目前民間缺乏有系統的小本創業輔導機制，政府部門除青輔會提供青年創業貸款及義工性質的青年創業輔導網外，對輔導小型創業的政策著墨較少。評估自僱型就業輔導方案之效益為：促進實質就業率的提昇、降低創業失敗所產生的資源浪費與社會問題以及創造更多的就業人口，為就業希望工程的一道曙光。

三、工資補貼的經濟效果

工資補貼對被補助的勞動市場的直接效果，是透過勞動需求的增加，造成就業水準的提升。如圖 2-1 所示，工資補貼造成勞動需求線上移，勞動市場中的均衡就業量由 N_0 增加為 N_1 ，失業現象因而減緩。至於實際的就業效果，還要視勞動供給與需求之價格彈性而定。

圖 2-1
就業補助對勞動市場的影響



事實上，包括工資補貼在內的就業補助政策對經濟體系產生的效果是多元的。除增加就業機會，減少失業人數等立即（短期）效益外，還產生了其它效果。李誠（2003）就歸納出就業補助政策之其它優點，包括：減少傳統產業遣散員工的機會，使低生產力或勞力密集廠商得以生存，促進特定員工就業機會，產生長期就業效果等。此外，就業補助產生的負面效果，則包括人力運用停滯以及補助與非補助對象

間的替代效果，阻礙競爭力的提升，造成企業閒置就業人口增加，政策成本高昂且不易取得足夠的決策資訊等。

其中，台灣高度發展的中小企業除散佈於部分傳統產業，採勞力密集的技術進行生產，在這個部門，「中小企業人力協助執行計畫」或許可落實部分政策效果；但這也意味政策的干預，將影響台灣產業結構的進一步調整，也就是恐造成人力運用停滯的現象。此外，考量台灣的中小企業亦存在於非傳統產業中，而這些具備競爭力，或高科技，或具備創新能力的中小企業，雖沒有實質的補貼口實，卻同樣受惠於「中小企業人力協助執行計畫」，對這些企業的補貼，顯然反將造成扭曲。此外，此次「中小企業人力協助執行計畫」的原始構想，雖得確有針對中高齡失業族群的設計，然而在更新的方案中，並未鎖定特定族群。總之，「中小企業人力協助執行計畫」究竟落實了多少政策目標，又造成了哪些負面扭曲，則有待進一步針對實際受惠的企業與員工進行實證分析，才能定論。

當進一步將焦點放在經濟面的探討，則根據 Bell, Blundell, and Van Reenen (1999b) 的歸納，工資補貼或就業補助政策主要將造成三個經濟效果：

1. 代替效果 (Substitution effect)：在受補助族群與其他具備類似特徵的失業者之間的替代效果。
2. 福利淨損 (Deadweight losses)：由於在沒有政策干預狀態下，失業者透過市場競爭，自然找到工作，此時福利最大。任何政策造成市場結果偏離於競爭均衡，都將產生社會福利的淨損。
3. 取代成本 (Displacement costs)：參與計畫的業主因有較高的競爭力，與沒有參與計畫的業者在市場中的地位消長帶來的成本效應。

除了上述效果外，勞動政策是否能同時解決長期失業問題，產生長期效益？影響這個問題的答案之主要關鍵在於失業現象的成因。如果失業率因人處於失業狀況愈久，就愈脫離失業狀況而呈現實質的負面持續依賴性 (duration dependence)，則透過工資補貼取得就業機會，得以打破此失業的惡性循環，工資補貼政策的效果將為長期的 (Cockx, Van der Linden, and Karaa, 1998)。Bell, Blundell, and Van Reenen (1999a) 亦指出，儘管一些研究強調負面持續依賴效果，因此推論工資補貼在提

升 GDP 上，有其重要功效；但針對歐洲長期失業的許多研究皆否認了負面持續依賴效果的嚴重性。

在排除了負面持續依賴效果的情況下，若失業者主要為低技術勞工，這種結構性失業現象恐將無法透過補貼政策下的些許訓練內涵，達到長期解決失業問題的效果（Cockx, Van der Linden, and Karaa, 1998）。因此，在失業主要源於產業結構的調整時，真正影響勞動政策成效的關鍵，在於政策是否能達到永續雇用。

根據先進國家的經驗，包括在職訓練等，對永續雇用有極好的效果。例如，Cockx, Van der Linden, and Karaa (1998) 以 OECD 國家的勞動政策為例，針對比利時的三種相關政策，基於實地訪問的 864 筆資料，經過仔細的調整樣本偏誤，透過實證，檢測不同政策方案對持續雇用的效果。結果發現政策補貼在職訓練對長期雇用有顯著的正向效果，與人力資本理論的預期一致。針對失業者的訓練計畫以及單純的工資補貼對持續雇用的效果卻是不顯著的。持續聘用期間增加的程度主視訓練的本質而定。其中，廠商專屬的在職訓練對聘用期的提升程度高過一般的訓練（例如課堂）。至於類似這樣的思維，是否能應用於台灣的經濟狀況，學者多主張應做進一步的推敲（辛炳隆，2003b）。

除了上述之文獻探討外，為了進一步地將國外文獻與相關政策做一比較，將其整理並列於下表中。基本上對於失業者可分成不同方式的協助訓練：一般訓練、特定訓練、和對於青年人之訓練計畫、就業補助、協助失業者進入就業啟動階段、以及職業搜尋協助等不同的分類。

表 2-2a. 針對失業者的訓練計畫：一般訓練 (Training programmes for the unemployed: general training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
比利時 廠商調查 (Firm survey)	雇主面試 (Employer interviews)	重擔=35% 替代=9%	Van der Linden (1995) 沒有估計取代效果。
澳洲 職業訓練計畫 (Jobtrain programme)	配合對照組分析 (Matched comparison group analysis)	就業率大約比對照組高出 12 百分點，但效果似乎比其它策略，例如職業俱樂部，還差；對於長期失業而言是最有效的； 訓練一結束之後的效果最強，例如，假如沒有馬上找到職業，則 5 個月之後仍然失業的計畫參與者，相較於其它類似的失業者並沒有更好的就業機會。	DEET (1994) 可能存在選擇性偏誤。
挪威 勞動市場訓練 (Labour Market Training)	準實驗性質 (Quasi-experimental)	勞動市場訓練對於取得正式資格有顯著影響，但只針對能就業於公共服務、管理和技術性工作的單部門的資格有影響。	Raaum, Torp, and Goldstein(1995a) 沒有區分是否計畫參與者最後參與另一項 ALMP 計畫，例如，補

表 2-2a. 針對失業者的訓練計畫：一般訓練 (Training programmes for the unemployed: general training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
			助性就業
挪威 勞動市場訓練 (<i>Labour market training</i>)	準實驗性質	沒有證據支持 LMT 會刺激參與者追求更進一步的教育。 對於計劃積極尋找工作的人而言，職業的 LMT 與就業是正相關的；而就業效果與失業水準可能是負相關的。	Raaum, Torp, and Goldstein(1995a) 可能存在選擇性偏誤
瑞典 勞動市場訓練 (<i>Labour market training</i>)	準實驗性質	對於 1989 年參與訓練的人而言，在 1990 年對所得有一個顯著的負向影響；且對於所有群體或各自的青少年皆是如此。 這個對所得的負影響在 1991 年減少，此現象暗示出需要一段較長的時間以精確的評估影響。以 1990 年參與訓練的個人來看，訓練對其 1991 年的所得有負向影響，並且對所有團體都是顯著的。	Regner (1993)
瑞典 職業訓練 (<i>Vocational training</i>)	準實驗性質	於 1994 年參與訓練的人相較於控制組來看，於追查的 6 個月期間中，其所得經歷了顯著的 3% 的利得。那些 1992 年畢業的	Tamas, Harkman and Jansson (1995)

表 2-2a. 針對失業者的訓練計畫：一般訓練 (Training programmes for the unemployed: general training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
		個人，所得減少了 1.9%，但此 所得減少並不顯著。	

表 2-2b. 針對失業者的訓練計畫：特定訓練 (Training programmes for the unemployed: targeted training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
加拿大 職業發展計畫（針對 長期失業） (<i>Job Development Programme (geared towards the long-term unemployed)</i>)	準實驗性質		Abt Associates et al. (1993)
一般計畫選擇（最低 限度的訓練；主要地 職業創造）(<i>General Projects option (minimal training; mainly job creation)</i>)		短期和長期並沒有顯著的 負向所得影響；額外一週的 訓練會增加所得。 對就業有不顯著的負向影 響。	
個別地補助職業 (<i>Individually subsidized jobs</i>)		所得的短期增加有顯著的 正向影響，但長期則看不出 來； 對就業的短期和長期影響 為顯著正向。長期影響約為 11 個百分點的利得；	
嚴重地就業不利益 (<i>Severely</i>		不論短期或長期而言，對所 得有不顯著的負向影響；	

表 2-2b. 針對失業者的訓練計畫：特定訓練 (Training programmes for the unemployed: targeted training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
<i>employment disadvantaged</i>)		對就業有顯著的正向短期影響，但長期而言則為不顯著的正向影響。	
加拿大 職業進入計畫 (針對年輕人和女性的再就業)(<i>Job entry programme</i> (geared to youths and women re-entrants))		對所得有顯著的短期影響，但長期影響則不顯著。	
進入選擇(訓練和工作經驗)(<i>Entry option</i> (training and work experience))		短期來看，對就業有顯著的正向影響，但長期影響則不顯著。	
再進入選擇(訓練和工作經驗)(<i>Re-entry option</i> (training and work experience))		對所得有顯著的短期和長期影響。長期影響大約為\$2,800的利得，約略為短期影響的一半； 顯著的短期和長期就業影	

表 2-2b. 針對失業者的訓練計畫：特定訓練 (Training programmes for the unemployed: targeted training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
		響（就業能力大約有 23 個百分點的利得，但長期而言則減少了 6 個百分點）	
直接購買選擇（只有訓練）(Direct purchase option (training only))		短期對所得的影響不顯著，但長期對所得有大約為 \$3,000 的正向顯著影響。 對就業有顯著的短期和長期影響（長期的影響會由 12 個百分點減少至 6 個百分點）。	
加拿大嚴重就業不利益選擇的評估 (Evaluation of the Severely Employment Disadvantaged Option)	準實驗性質	就工資計畫而言：男性適合雇用的能力經歷了 11.9% 的增加，女性則為 15.6%。而事先宣告的計畫，對這兩種團體而言，其合併利得為 15.4%。 所得大約由 \$2,600 增加至 \$3,800。	Trican (1993)
加拿大就業能力改進計畫	準實驗性質		HRDC (1995)

表 2-2b. 針對失業者的訓練計畫：特定訓練 (Training programmes for the unemployed: targeted training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
(Employability Improvement Programme)			
職業機會 (Job Opportunities)		每年的工作週顯著的增加 13 週，每年所得大約會增加 \$4,800 元。	
有計劃基礎的訓練 (Project-based Training)		每年的工作週會顯著的增加 11 週，每年所得大約會增加 \$3,800 元。	
訓練的購買 (Purchase of Training)		每年的工作週會顯著的增加 12 週，每年所得大約會增加 \$5,000 元。	
美國 JTPA-IIA 教室訓練選擇 (JTPA-IIA Classroom training option)	隨機指派實驗 (Random assignment experiment)	任何團體中皆不存在廠商所得會顯著增加的跡象。	Bloom <i>et al.</i> (1994)
美國貿易調整協助計畫 (Trade Adjustment Assistance Programme)	準實驗性質	比較那些 TAA 計畫的參與者與沒有接受訓練的人，會發現訓練對參與訓練者的所得並沒有顯著的影響。	Decker and Corson (1995)

表 2-2b. 針對失業者的訓練計畫：特定訓練 (Training programmes for the unemployed: targeted training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
美國（賓夕法尼亞） 取代工人教育的訓練計畫 (Displaced Workers Educational Training Program (DWETP))	準實驗性質	由教室訓練中，對任期時間長的男性而言，會獲得6%~7%的利得；他們也能由職業搜尋協助中獲利；而女性的獲利程度較低。 課程的種類是很重要的。	Jacobson <i>et al.</i> (1994)
英國 就業訓練 (ET) 與就業活動 (EA) (Employment Training (ET) and Employment Action (EA))	準實驗性質	一旦計畫結束後，ET 對於取得職業具有顯著的影響。而 EA 並沒有顯著的影響。 對 ET：以工作的月數來看，男性就業增加 5%~10%（相對於比較團體而言），而女性增加 0%~5%。 參與 ET/EA 對於工資沒有影響（對於 ET/EA 之間的計	Payne <i>et al.</i> (1996) 分析就業計畫時，可能存在選擇性偏誤。分析工資時，樣本規模不大，並且可能影響結果。

表 2-2b. 針對失業者的訓練計畫：特定訓練 (Training programmes for the unemployed: targeted training)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
		<p>劃並沒有作區分)。但對於那些接受教室訓練的人而言，對其所得具有 6% 顯著且正向的影響。對於面試現在這個工作前曾有職業的人來看，訓練具有約 9% 的顯著影響。而對於取得資格的人而言，利得約為 12%，並且其影響是顯著的。長期而言，這些利得可能會消失。</p>	

表 2-2c. 針對失業者的訓練計畫：青年人 (Training programmes for the unemployed: youths)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
<p>美國</p> <p><i>JTPA- 第 II 個標題—年輕人的訓練（包含教室訓練，OJT/職業搜尋協助等）(JTP Title II – youth training (various strategies including classroom training, OJT/job search assistance etc.)</i></p>	隨機指派實驗	對於學校教育之外的年輕人，不論對任何的策略檢驗，都不具統計上的顯著正向影響；並沒有減少年輕人的犯罪或能使其接受到福利。	DOL (1995)
<p>美國</p> <p><i>JOBSTART: 與職業俱樂部計劃類似，但處於一個低密度的非住宿環境中。</i></p> <p><i>(JOBSTART: similar to Job</i></p>	隨機指派實驗	儘管教育程度提升，但在後續的 4 年中，就業/所得並沒有顯著增加；聖何塞中有一個地點其產生了大量的所得利得，與其它計劃參與者出現了不同的結果。	DOL (1995)

表 2-2c. 針對失業者的訓練計畫：青年人 (Training programmes for the unemployed: youths)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
<i>Corps programme but in a less intensive nonresidential setting.)</i>			
挪威 職業訓練計畫 (<i>Vocational Training Programme</i>)	準實驗性質	完成這項課程的人，找到就業的機率最高。但是可能會有選擇性偏誤的問題。試著更正這個問題，會發現那些經過 20 週訓練的人有最高的機率能獲得工作。	Try (1993) 可能有選擇性偏誤。

表 2-3. 就業補助 (Subsidies to employment)			
訓練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
比利時 廠商調查 (Firm Survey)	雇主面試	重擔 = 53% 替代 = 36%	Van der Linden (1995) 沒有估計取代效果
澳洲 職業開始計劃 (Jobstart programme)	不同團體的調查問卷 (Survey questionnaires of different groups)	參與職業開始計劃的個人在計劃結束後 (6 個月後)，相較於 CES 的樣本，較可能就業 (各為 60% 與 30%)。他們也比 LMP 的樣本有較高的就業率。	Byrne (1994) 可能存在選擇性偏誤。
英國 訓練和就業補助 (TEGS II)(Training and Employment Grants (TEGS II))	雇主/員工調查 (Employer/Employee surveys)	絕對損失大約為 16%~20%。	NEAR (1995) 並沒有估計取代效果。
英國 職業開始 (Jobstart)	雇主/員工調查	有 69% 的絕對損失，即 69% 的接受訓練者在沒有補助的情況下可以找到工作。	NERA (1995) 並沒有估計取代與替代效果。
美國 JTPA-IIA	隨機指派實驗	每期來看，對女性所得所估計出的影響是顯著正	Bloom <i>et al.</i> (1994)

表 2-3. 就業補助 (Subsidies to employment)

計畫名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
OJT/JSA(就業將被補助或不補助)(JTPA-IIA OJT/JSA (could be subsidized or unsubsidized employment))		向；就成年男性而言，只有第二期的所得獲利會顯著，而全部期間則接近顯著。 對年輕人沒有影響。	

表 2-4. 協助失業者進入就業啟動階段 (Aid to unemployed to start-up enterprises)			
計練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
美國 <i>EDWAA 職業創造證明(EDWAA Job Creation Demonstration)</i>	地點拜訪/面談 (Site visits/ interviews)	自我雇用職業產生顯著的 正向結果，但所得比平均 EDWAA 工資還低。	DOL (1994b) 取代/實質/絕對 損失的影響沒被 估計。
華盛頓 <i>自我雇用證明計劃 (Self-Employment Demonstration Project)</i>	隨機指派實驗	1、實驗組相較於對照組 而言，很可能會自我雇 用；較早進入並且花費 較多的時間於自我雇 用； 2、就業於給付工資和薪 水的可能性減少，延遲 職業的開始，並且減少 任期與所得。 3、此計劃整體而言會增 加就業的可能性，及減 少約 2 個月的任期。 4、計劃並不會顯著的增 加所得。 5、減少 UI 約 6 週的給付 (顯著)，但考慮一次付 清的付費後，UI 預算	DOL (1994a)

表 2-4. 協助失業者進入就業啟動階段 (Aid to unemployed to start-up enterprises)			
計練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
		的整體成本會高於對照組。	
麻薩諸塞州 自我雇用證明計畫 (<i>Self-Employment Demonstration Project</i>)	隨機指派實驗	與華盛頓證明計畫相較來看，除了第 2 及第 4 點的結果是相反的之外，其餘皆相同。總就業利得約為 3 個月（顯著）。 UI 的付費約減少了 2 週（顯著），因此對於 UI 基金而言產生淨儲蓄。	DOL (1994a)
挪威 企業補助金 (<i>Entrepreneur grants</i>)	調查 (Survey)	發現受良好教育的人，及年紀大於 30 歲的人有較大的成功機會。約有一半的人，是在商業工作四年後，開始其事業。	Bolkesjo, Jorgensen, Reiersen, Raam, (1995)

表 2-5a. 職業搜尋協助：再就業紅利計畫 (Job search assistance: re-employment bonus programmes)			
計練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
美國 伊利諾 UI 誘因實驗；1984 年 7 月至 11 月 (Illinois UI Incentive Experiments; July to November 1984)	隨機指派實驗	接受救濟金的週數，平均會顯著的減少一週。對所得沒有顯著的改變。	Meyer (1995)
新澤西州 UI 再就業證明；誘因實驗；1986 年 7 月至 1987 年 6 月 (New Jersey UI Reemployment Demonstration; July 1986 to June 1987)	隨機指派實驗	當與職業搜尋協助結合時，領救濟金的週數會顯著的減少一週。對所得沒有顯著的改變。	Meyer (1995)
賓夕法尼亞 再就業紅利證明，1988 年 7 月至 1989 年 10 月 (Reemployment	隨機指派實驗	小幅度的減少領救濟金的週數--大約半週，而只針對“高額”的紅利，與較長的資格期間，才具有統計上的顯著性。	Meyer (1995)

<p style="text-align: center;">表 2-5a. 職業搜尋協助：再就業紅利計畫</p> <p style="text-align: center;">(Job search assistance: re-employment bonus programmes)</p>			
計練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
<p>Bonus Demonstration; July 1988 to October 1989)</p>			
<p>華盛頓再就業紅利實驗，1988年2月至11月（Reemployment Bonus Experiments; February to November 1988）</p>	<p>隨機指派實驗</p>	<p>與上述結論相同。</p>	<p>Meyer (1995)</p>

表 2-5b. 職業搜尋協助：其它計畫 (Job search assistance: other programmes)			
計練名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
澳洲 職業俱樂部(<i>Job Clubs</i>)	參與者的調查 (Survey of participants)	職業俱樂部的參與者相較於對照組，較可能就業(有 11 百分點的影響)。先前參與 LMP 的人，較不容易成功。	Redway and Patston,(1994) 可能會有選擇性偏誤。
加拿大 產業調整服務 (<i>Industrial Adjustment Services</i>)	準實驗性質	IAS 參與者顯著地開始積極的職業搜尋，並且花費較長的時間：大約為 12 週的失業期間，以及 \$7,200 的所得損失。	Ekos Research Associates(1993)
加拿大 再就業服務申請的評估 (<i>Evaluation of the Claimant Re-Employment Service</i>)	就業中心調查 (Employment centre survey)	嘗試對於可從中獲得最多利益的失業者，提供更密集的服務，並且改進就業與保險官員的協調。後者並沒有成功，而由於政府瘦身財務吃緊的原因，某些 UI 申請者的團體被其它支出所協助。	HRDC (1992)
加拿大 加拿大/新不倫瑞克青年策略的評估 (<i>Evaluation of</i>	準實驗性質	青年策略唯一顯著的影響，是顯著的增加 0.3 年的教育。	Norpark Research Consultants (1994)

表 2-5b. 職業搜尋協助：其它計畫 (Job search assistance: other programmes)			
計畫名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
<i>the Canada/ New Brunswick youth strategy)</i>			
美國 <i>查理斯頓申請者職業介紹及工作檢驗證明 (Charleston Claimant Placement and Work Test Demonstration)</i>	由 1983 年 2 月至 1983 年 12 月施行的隨機指派實驗		Meyer(1995)
美國 <i>新澤西州 UI 再就業證明(New Jersey UI Reemployment Demonstration)</i>	由 1986 年 7 月至 1987 年 6 月施行的隨機指派實驗	職業搜尋協助申請者接受救濟金的週數，約顯著的減少了一半，並且使所得增加。	Meyer(1995)
美國 <i>華盛頓其它工作搜尋實驗 (Washington</i>	由 1986 年 7 月至 1987 年 8 月施行的隨機指派實驗	只針對那些密集從事工作搜尋者，減少了約半週領救濟金的週數，但不顯著(邊緣)。呈現給 PES 的報	Meyer(1995)

表 2-5b. 職業搜尋協助：其它計畫 (Job search assistance: other programmes)			
計畫名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
<i>Alternative Work Search Experiment)</i>		告中，並沒有記錄申請者顯著地增加 3 週領救濟金的週數。	
美國 內華達州申請者 職業介紹計畫 (<i>Nevada Claimant Placement Programme</i>)	由 1977 年 2 月 至 1978 年 3 月 施行的隨機指 派實驗	大幅度(實驗中幅度最大) 顯著地減少 UI 申請者的 週數。約 3.9 週。	Meyer(1995)
美國 威斯康辛州適任 評論試驗性計畫 (<i>Wisconsin Eligibility Review Pilot Project</i>)	由 1983 年 3 月 至 1983 年 8 月 施行的隨機指 派實驗	小幅度不顯著地減少申請 者領救濟金週數，約半 週。	Meyer(1995)
美國 <i>JTPA-IIA</i> “其它服 務”典型的職業 搜尋協助(<i>United States JTPA-IIA “Other services”</i>)	隨機指派實驗	成年女性的所得於所有期 間經歷了大幅度、正向， 且具有統計上顯著性地增 加；對男性而言，其為正 向，但不顯著； 對青年沒有影響	Bloom <i>et al.</i> (1994)

表 2-5b. 職業搜尋協助：其它計畫 (Job search assistance: other programmes)			
計畫名稱	方法	主要結果	資料來源和備註
typically job search assistance)			
荷蘭 <i>AAJ: meer dan een adi?</i>	準實驗性質	提供給青年的計畫對於就業機會或是教育，幾乎沒有影響。暫時性的職業取代似乎會導致 20% 規律的就業利得。	de Koning <i>et al.</i> (1994)
紐西蘭 <i>職業活動(Job Action)</i>	準實驗性質	針對非常長期的失業；沒有證據顯示會減少可取得的利潤或是從事訓練，對於從事全職工作只有邊際影響。	紐西蘭勞工部門 (1995) 可能有選擇性偏誤。

我國政府實施的「中小企業協助執行計畫」，並沒有強制企業提供訓練，但這並不意味政策無法達到永續就業的效果，接著，針對這個議題，從文獻中做初步的探討。首先，台灣近年的經濟發展以及產業結構的調整模式，儘管與先進國家的發展經驗類似，但這些轉變，都是在極短時間內完成的。在經濟發展的速度上，台灣的成就可說是超越先進國家，這個特色，主要歸功於台灣的中小企業（Hu, 2004）。在這樣的背景下，許多先進國家的政策經驗，不見得適用於台灣。例如，台灣以中小企業為主的產業規模結構中，蘊含了極佳的應變力，它的一個展現，就是迅速適應新的產業環境的能力，以及以效率、彈性著稱的勞動市場（薛琦，2003; Hu, 2003）。

臺灣的學者普遍注意到臺灣經濟結構的快速轉變，對勞動市場產生了極大影響（吳忠吉，2003a, 2003b; 薛琦，2003）。Huang (2003) 利用臺灣近年的資料進行的

實證研究，就發現了台灣的勞工在不同產業部門間快速移動的特殊現象，這說明的勞工所具備的人力資本並不侷限於特定產業；反觀美國，勞工的人力資本多為產業專屬。此外，在台灣，經由教育所累積的資本對工資率的正面影響最大；至於如工作經驗，以及廠商專屬人力資本對工資的助益，則因職業類別（服務，專業，操作等）的不同，而有極大的差異。

換言之，在台灣，提升勞動人口競爭力的主要關鍵是一般教育。這些現象或多或少透露了一個訊息：儘管在台灣產業結構迅速調整下，產生了不少結構性失業，但在台灣慣有的迅速調整能力下，搭配一慣強調的教育，對於提升勞工的適應能力上，扮演關鍵性的角色，至於職業訓練的作用，可能不若歐美國家一般重要。

總之，「中小企業人力協助推動計畫」如能同時提供系列教育訓練及輔導，除使增僱人員提高專業能力，增加企業附加價值外，對接受訓練的人員而言，可望達到長期永續就業的機會，以及未來自行創業的潛能，則工資補貼的政策效益將是長遠的。

第三節 公服計畫背景說明

一、公服計畫簡介

2002年台灣平均失業率為5.04%，其實早在2001年8月失業率便已衝破5%，且持續17個月的結果創造大批長期失業者，其中又以45歲到64歲的中高齡失業者其失業週數高達37週。中高齡勞工大多為家計承擔者，領取了六個月的失業給付後，如果還找不到工作，勢必陷入無收入狀態；又因我國的失業保險給付體系與社會救助體系之間尚無法接軌，即使毫無收入，也不一定資格得到救助體系的協助，因此整個家庭，包括子女教育及住屋保有都將面臨嚴重威脅。

失業問題的治本之道乃是振興經濟，但在景氣尚未穩定復甦，及勞基法退休規定尚未完成立法過渡期間，職業訓練對中高齡者轉業並不容易，企業也不願雇用中高齡者增加成本，為了避免中高齡者長期失業以致於喪失信心，退出職場，或被社會孤立，社會排除。因此行政院於 2002 年年底推出「公服計畫」，一方面維持生活所得，一方面促進社會參與，涵蓋經濟面與社會面的目標。

我國行政院於 2002 年年底通過實施之「公服計畫」，根據計畫內容的依據說明，是「依照韓國及歐美國家的經驗」，在經濟不景氣和大規模失業時，擴大公共服務投資，創造短期就業機會，以減緩失業問題的政策方案。然而該計畫希望達成的經濟效益不止於此，由於該計畫對於公共服務工作項目的規劃原則，第一條即強調是「必須有促進國家整體發展之效用，且與國發計畫相關之有價值工作」。該計畫所規劃之二十二類公共服務工作項目，涵蓋增進政府效能之公共行政工作、社會必須之公共基礎建設、以及因應未來社會與經濟發展需求之相關產業的促進等各項公共服務。這些目標若能達成，則該計畫可能產生的整體經濟效益，是長遠而難以評估的。

「公服計畫」對失業參與者而言，除了所得和家庭生計的維持，以及心理福利外，還可能產生累積「人力資本」與「社會資本」的附加效益。前者指失業參與者由於繼續就業，因此可以繼續累積或學習新的工作經驗與技術知識。後者指參與者可能由於新的工作，而建立與其他個人或組織新的人際關係與社會網絡。這些都將成為失業者個人重要的資源，有助於其在計畫方案結束時找到新的工作和未來的工作生涯發展。

積極的福利政策目的在達成「社會整合」和避免「社會排除」。「公服計畫」的目標正是提供失業者就業機會，將其整合到主流社會的經濟生產活動中，並因此維持其在主流社會中的社會關係與所受文化規範（包括工作倫理與價值規範）的約束，避免其因長期失業而淪入社會救助體系，因此被排除於主流社會之外，並形成福利依賴的文化。這對社會整體而言，不僅可因此減少社會的階層對立，以及社會的衝突與犯罪，且有益於社會經濟的發展。

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

以上所述，是分析「公服計畫」的政策本質所推論預期產生之效益，然而這些政策目標或效益能否達成，仍須視執行狀況，以及其他結構因素能否配合而定。「公服計畫」實施至今已近兩年，由早期參考韓國公服計畫概念，至今已累積相當多經驗，逐漸具有本土特色。此外，公服計畫亦是政府近年來一連串促進就業方案中，預算最多、規模最大的一項，不僅編列兩百億特別預算，亦有兩院及十六個部會的行政機關參與公服計畫的執行（參考表 2-6）。本研究乃根據進用人員與用人單位觀點，以及總體經濟與就業影響之模擬分析，初步呈現公服計畫之效益，以作為日後制定或執行相關政策之參考。

表 2-6 公服計畫簡介

方案位階與經費來源	行政院計畫經立法院通過「公共服務擴大就業暫行條例」及追加預算
執行期間	2003 年 6 月開始，預計實施一年（但因經費有剩餘，故用剩餘經費自 2004 年 9 月起縮小規模繼續實施）
計畫類型	公共服務工作由各政府各部會用人單位直接提案與自行督導管理，進用人員向公立就服機構登記分發。共 120 項計畫（含 118 項公服計畫、1 項中小企業人力協助執行計畫及 1 項地方臨時性、季節性計畫）
實施對象	1. 一般對象：35-65 歲，三年內累計工作達 6 個月以上失業者 2. 特定對象（不受上述資格限制）： （1）負擔家計婦女、（2）45-65 歲中高齡者、（3）持有政府核發身心障礙手冊者、（4）原住民、（5）生活扶助戶有工作能力者、（6）其他經中央主管機關認為有必要者
工作內容	1. 工作性質：（1）必須有促進國家整體發展之效用，且與國發計畫相關之有價值工作、（2）需為政府本應執行或預計要執行，但限於預算、人力或其成階段等原因尚未執行之業務、（3）以勞力密集之工作內容為主，及主要經費支出項目為用人費用，且無須太多硬體設備之投資、（4）必須考量執行能力，落實本計畫宗旨，使工作具有價值，避免淪為賑濟性質 2. 工作項目：（1）公共資訊服務及資料庫之建置、（2）平地造林、（3）農情資訊之收集調查及相關業務之查核、（4）公共工程設施安全之檢視、（5）學生之課後照顧、（6）活化原住民部落、（7）河川及水庫之管理、（8）產業之輔導、（9）觀光景點之整治、（10）觀光旅遊資訊國際化系統之建置、（11）環境美化及資源回收、（12）公共設施之維修、（13）公共安全之維護、（14）照顧服務、（15）治安協助及交通維護、（16）社區防災之服務、（17）防疫實施之協助、（18）就業服務、（19）外國人工作之管理、（20）

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

	社區總體營造及文化之經營管理、(21) 其他有助促進就業及改善社會生活品質之工作、(22) 地方臨時性、季節性計畫
補助額度	工作計畫以 6 個月為一期；每人最多工作 12 個月、每月薪資約 16720 至 22000 元左右，享勞健保
進用人數	自 2003 年 7 月至 2004 年 6 月，平均預定進用人數為 88,797 人，實際進用人數為 85,967 人（詳參本報告第三章表 3-1）。
核定金額	200 億（2004 年運用剩餘額度約 60 億）

資料來源：整理自「公共服務擴大就業計畫」（經建會、勞委會，2002）與（李易駿，2003）

二、公服計畫執行概況

公服計畫計有 118 項計畫，1 項中小企業人力協助計畫，1 項地方臨時性季節性計畫（所有子計畫之名稱、部會別、期程與預定進用人數，請參閱附錄一）。然而地方臨時性季節性計畫基本上應視一個大類，因其中又包含許多不同的小型計畫，例如財政部的「稽徵、充裕地方財源計畫」與衛生署的「結核病防治計畫」，計 21 個計畫。故整體公服計畫應包括原本的 118 項子計畫、1 項中小企業人力協助計畫、與 22 項地方臨時性季節性計畫，共計有 134 項子計畫，此亦為以下分析之計畫總數。

依據表 2-7 之計畫類，多數計畫為「公共資訊服務及資料庫之建置」類，計 19 項(14.2%)；其次為「地方臨時性季節性公服計畫」類，計 16 項(11.9%)；再其次為「產業之輔導」類與「政令宣導」類，各為 11 項(8.2%)。最少為「社區防災之服務」、「就業服務」、「外國人工作之管理」類，各為 1 項（0.7%）。

表 2-7：公共服務擴大就業計畫數按計畫類

計畫類	次數	百分比
1 公共資訊服務及資料庫之建置	19	14.2
2 平地造林	5	3.7
3 農情資訊收集調查及相關業務之查核	5	3.7
5 活化原住民部落	8	6.0

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

6 河川及水庫之管理	5	3.7
7 產業之輔導	11	8.2
8 觀光景點之整治	8	6.0
9 觀光旅遊資訊國際化系統之建置	5	3.7
10 環境美化及資源回收	9	6.7
11 公共設施之維修	2	1.5
12 公共安全之維護	5	3.7
13 照顧服務	5	3.7
14 治安協助及交通維護	2	1.5
15 社區防災之服務	1	0.7
16 防疫實施之協助	3	2.2
17 就業服務	1	0.7
18 外國人工作之管理	1	0.7
19 社區總體營造及文化館之經營管理	5	3.7
20 政令宣導	11	8.2
21 其他	7	5.2
22 地方臨時性季節性公服計畫	16	11.9
合計	134	100.0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

依據表 2-8 之部會別，實施最多計畫的部會為「內政部」，計 26 項(19.4%)；其次為「農委會」，計 16 項(11.9%)；再其次為「經濟部」，計 15 項(11.2%)。最少為「國立故宮博物院」，計 1 項（0.7%）。

表 2-8：公共服務擴大就業計畫數按部會別

部會別	次數	百分比
1 內政部	26	19.4
4 財政部	2	1.5
5 教育部	7	5.2
7 經濟部	15	11.2
8 交通部	12	9.0
14 新聞局	9	6.7
15 衛生署	6	4.5

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

16 環保署	3	2.2
18 國立故宮博物院	1	0.7
21 退輔會	2	1.5
25 研考會	7	5.2
26 農委會	16	11.9
27 文建會	7	5.2
28 勞委會	5	3.7
32 原民會	11	8.2
33 體委會	3	2.2
35 司法院	2	1.5
合計	134	100.0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

依據表 2-9 之期程別，計畫執行期程最多為「12 個月」，計 61 項(45.5%)；其次為「6 個月」，計 53 項(39.6%)；表示大多數計畫皆依照規定期程執行（一期 6 個月，一人最多可工作 2 期共 12 個月）。唯一執行期程為 24 個月之子計畫為「中小企業人力協助計畫」。

表 2-9：公共服務擴大就業計畫數按期程別

期程_月數	次數	百分比
5 個月	1	0.7
6 個月	53	39.6
7 個月	2	1.5
8 個月	5	3.7
9 個月	4	3.0
10 個月	6	4.5
11 個月	1	0.7
12 個月	61	45.5
24 個月	1	0.7
合計	134	100.0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

依據表 2-10 之預定進用人數分組，預定進用人數最多的組別為「100 人以下」，計 44 項(32.8%)；其次為「201-300 人」，計 22 項(16.4%)；再其次為「101-200 人」，

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

計 18 項(13.4%)，三百人以下的子計畫佔 62.6%。值得注意的是預定進用人數「3000 人以上」的計畫有 5 項之多，除「中小企業人力協助計畫」外，主要為經濟部之「地方管河川、區域排水及水庫管理」(4,777 人)、教育部之「校園環境整理」(7,477 人)、環保署之「環境清潔維護」(5,396 人)、與內政部之「照顧服務」(6,342 人)。故公服計畫不少人力是集中於資源管理、環境保護、與照顧服務方面。

表 2-10：公共服務擴大就業計畫數按預定進用人數分組

預定進用人數分組	次數	百分比
100 人以下	44	32.8
101-200 人	18	13.4
201-300 人	22	16.4
301-400 人	10	7.5
401-500 人	4	3.0
501-1000 人	17	12.7
1001-2000 人	12	9.0
2001-3000 人	2	1.5
3000 人以上	5	3.7
合計	134	100.0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

依據表 2-11 之實際進用人數分組，實際進用人數最多的組別亦為「100 人以下」，計 42 項(31.3%)；其次為「101-200 人」，計 22 項(16.4%)；再其次為「201-300 人」，計 21 項(15.7%)。最少為「2001-3000 人」，計 2 項(1.5%)。但實際進用「3000 人以上」的計畫確實有 5 項之多，實際進用人數與預定進用人數之分佈相當接近，亦顯示公服計畫之人員進用的執行率相當高。

表 2-11：公共服務擴大就業計畫數按實際進用人數分組

實際進用人數分組	次數	百分比
100 人以下	42	31.3
101-200 人	22	16.4
201-300 人	21	15.7
301-400 人	8	6.0

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

401-500 人	4	3.0
501-1000 人	18	13.4
1001-2000 人	12	9.0
2001-3000 人	2	1.5
3000 人以上	5	3.7
合計	134	100.0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

依據表 2-12 之部會別與計畫類，較理想的情形應為工作類型有較多部會辦理，故最多部會辦理的類型為「公共資訊服務與資料庫之建置」類，與「地方臨時性、季節性公服計畫」類，皆計 8 個部會辦理；其次為「環境美化與資源回收」，計 5 個部會辦理，然而其餘多數計畫只有 3 或 2 個部會辦理；更特殊的情形為「社區防災服務」、「就業服務」、「外國人工作之管理」，皆為 1 個部會辦理 1 項計畫，令人難以聯想此為一「公服計畫類別」。故公服計畫的類別，應有重新整併的必要，以免過於分散，無法確認公服計畫的成效。此外，有些類別相當具體，例如「外國人工作之管理」；而有些類別相當模糊，例如「產業輔導」或「政令宣導」，此亦使公服計畫之分類缺乏一致性與整體性。就既有資料來看，若欲考慮將公服工作整併，則應可將「公共資訊服務及資料庫之建置」與「觀光旅遊資訊國際化系統之建置」併為「資訊建置類」；「觀光景點之整治」與「環境美化及資源回收」併為「環境整治類」。「照顧服務」若有意朝向照顧產業發展，亦可考慮併入「產業輔導類」。

事實上，在本評估研究執行期間，行政部門已嘗試將上述 22 類計畫類整併為 6 類，茲分述如下：

- （一）推動公務機關檔案資料數位化：加強公共資訊服務及建置資料庫等。
- （二）生活環境改善工程：河川及水庫管理、海岸景觀維護、公共設施維修等。
- （三）全面綠美化環境：平地造林、環境美化整理等。
- （四）改善與推廣社區服務：資源及廚餘回收、社區總體營造及地方文化館經營管理、協助治安及交通維護、社區防災服務、防疫計畫、照顧服務等。
- （五）加強觀光旅遊相關服務：觀光景點整治、觀光旅遊資訊國際化建置及觀光旅遊導覽解說等。

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

（六）其他：學生課後照顧、活化原住民部落、產業輔導及工業區管理、就業服務、外勞管理、公共工程設施安全檢視、公共安全維護、農情資訊收集調查及相關業務查核等。

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

表 2-12：公共服務擴大就業計畫數按部會別與計畫別

單位：個數

1 公共資訊服務及資料庫之建置
 2 平地造林
 3 農情資訊收集調查及相關業務之查核
 5 活化原住民部落
 6 河川及水庫之管理
 7 產業之輔導
 8 觀光景點之整治
 9 觀光旅遊資訊國際化系統之建置
 10 環境美化及資源回收
 11 公共設施之維修

1 內政部	7								3	2
4 財政部										
5 教育部	2							2	2	1
7 經濟部					3	11				
8 交通部								4	2	1
14 新聞局										
15 衛生署										
16 環保署										3
18 國立故宮博物館									1	
21 退輔會								1		
25 研考會	4									
26 農委會	1	5	5		2					1
27 文建會	1									
28 勞委會	1									
32 原民會	1			8				1		
33 體委會										
35 司法院	2									
合計	19	5	5	8	5	11		8	5	9

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

公共擴大就業計畫執行成效評估 (含中小企業人力協助執行計畫)

12 公共安全 之維護	13 照顧服務 及交通維護	14 治安協助 之服務	15 社區防災 之協助	16 防疫實施	17 就業服務	18 外國人工 作之管理	19 社區總體 營造及文化 館之經營管 理	20 政令宣導	21 其他	22 地方臨時 性季節性公 服計畫	合計
4	4	2	1				1			2	26
								1		1	2
											7
										1	15
									2	3	12
								9			9
			3							3	6
											3
											1
	1										2
										3	7
										2	16
							4			2	7
1					1	1				1	5
									1		11
										3	3
											2
5	5	2	1	3	1	1	5	11	7	16	134

第四節 中小企業人力協助計畫背景說明

近年來，台灣經濟發生急劇地變化，房地產價格與股市在民國七十八年(1989)起飆漲，金融服務業快速擴張。三級產業的重心由農業，工業移至以金融服務業為主的第三級產業，農業於七十八年時已萎縮至約 12%，而服務業則擴充至 45%。而在進入 1990 年代中期後，房地產價格及股市因經濟泡沫化而慘烈下跌。但農業部門受雇員工更形萎縮，相對地服務業部門受雇員工比例則日益擴大，在 2001 年時則擴展超過 54% (請參見圖 2-2)。其間並伴隨著資本密集及技術密集產業的蓬勃發展，對高技術、服務業人力、與從事高附加價值產品為導向的勞動力需求增加；再加上其他開發中國家勞動密集性產品競爭日益激烈，以及出口產品設防的意識加強，國際市場的情勢迫使台灣以出口產品所導引的勞動需求產生結構性之變動。於短期內無法轉型的勞動密集產業仍需眾多勞動力，在國內居高不下的工資水準和節節上升的產業成本之壓力下，致使眾多的產業紛紛移植至國外勞工低廉的東南亞各國，甚至大陸地區，造成大量就業人口釋放於勞動市場中，形成失業率之攀高。本節將針對「中小企業人力協助執行計畫」背景與目的加以探討。

一、背景說明 --- 產業結構改變與失業率攀高

綜觀世界各主要國家失業率的變動 (圖 2-3)，不難發現自 1996 年起德國、法國、加拿大、英國和美國等歐美各國之失業率在逐年下降；相對地，台灣則由低失業率之情境轉換至失業率逐年攀升的地步，並急起直追日本的高失業率，而於 2001 年同時達到 5% 的失業率。就台灣之失業率與其他亞洲四小龍國家作比較，圖 2-4 顯示在 1996 年前台灣的失業率是亞洲四小龍國家中最低者，表示台灣是處於經濟效率與資源近乎充份運用的境界，所以失業率幾乎都能控制在 2% 以下 (圖 2-4)。而在 2000 年後，台灣低失業率的優勢消失殆盡，失業率逐漸向韓國和香港的高失業率看齊 (圖 2-4)。

若就台灣歷年失業率的變動趨勢而言，圖 2-5 中顯示失業率在 1985 年經歷第一次的高峰(2.91%)後即一路走低，直至 1995 年經歷經濟成長泡沫化以及亞洲金融風暴後，則由低失業轉成為高失業狀態後即一直攀升，至 2000 年總失業率不僅突

破 3%，並且在 2001 年時更是站上了 5%。

台灣失業率於 1996 進入高失業率階段，運用台灣資料所進行相關文獻的探究不多，且以資料敘述性分析為主。¹但在于若蓉（1999）的論文中指出，於 1980-1997 年間台灣 15 歲以上的就業的工作異動，在年度內轉換工作的比例佔就業者的比例約為 6.13% 至 9.67% 之間，顯示轉換工作者佔就業者的比例並不算低，因此勞動者轉業的決策值得進一步分析。

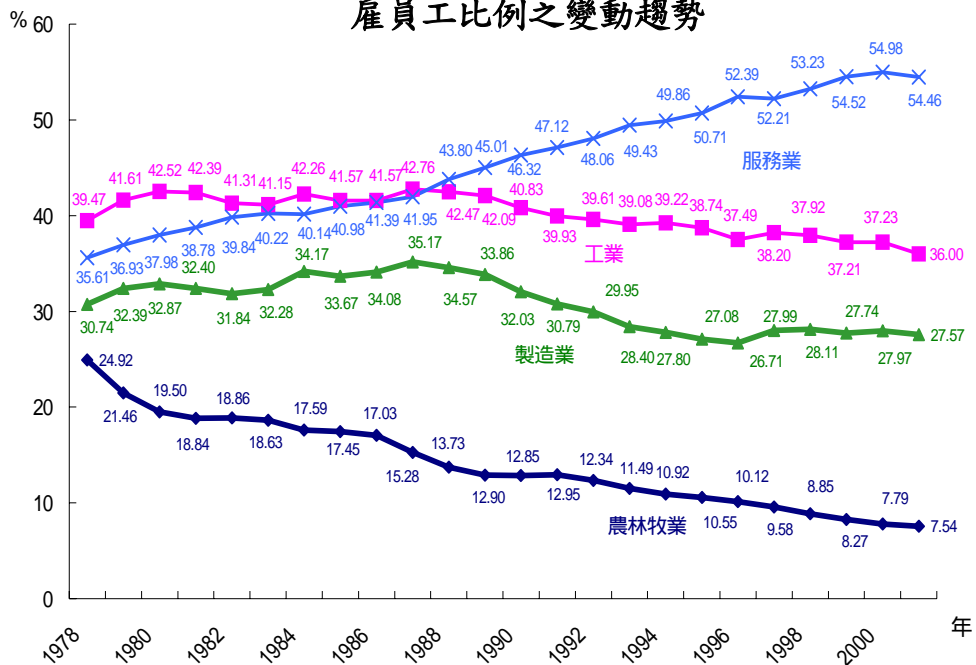
在失業率急遽上升的背後究竟存在著有何重要的決定因素？人口的快速轉型完成對於經濟成長有加速的助益，並對教育的普及與提升有正面的衝擊，勞動市場中勞動力教育程度的改變提升了其生產力，不僅加速產業結構的變動使得其型態趨向已開發國家以服務業為主的現象，而且改變了產業中男女的結構比例。因此，此意謂者產業中低級與高級技術工的比例變動，或是產業中男女比例改變，或是產業結構性的變動，或是景氣循環，抑或是經濟成長減緩，造成了失業率的提升，實有進行深入探討之必要。此外，失業在社會層面上也造成不小的衝擊，其形成失業者及其家人很大的壓力，例如增加精神病、自殺、家庭和社會暴力等事件，當然亦造成許多破碎的家庭。²失業率居高不下，除了在經濟層面上所能估計的損失，而其可能引發的衍生性社會問題是難以估計的，故失業率的攀高實在是不容忽視。

綜上，一方面服務業與高科技部門所創造的就業機會來不及且不易吸收製造業及農業所釋放出來的基層勞動人口；另一方面，新興產業中資本密集與技術密集之就業量持續上升，導致結構性失業人口日益增加的現象。因此，當前國內的勞工政策，除了開發國內的（潛在）勞動人口以及協助勞工技術的轉型，也必須慎思失業所導致的潛在社會和經濟問題。因此，以協助失業者再就業並降低國內失業率為宗旨之「中小企業人力協助執行計畫」有其推動之必要性，其主要是補助中小企業雇主增僱企業主所需之人才，不僅可符合企業主之實際需求並且可達成滿足失業者尋職之目的，是為創造雇主(企業主)和勞工者雙贏之政策。

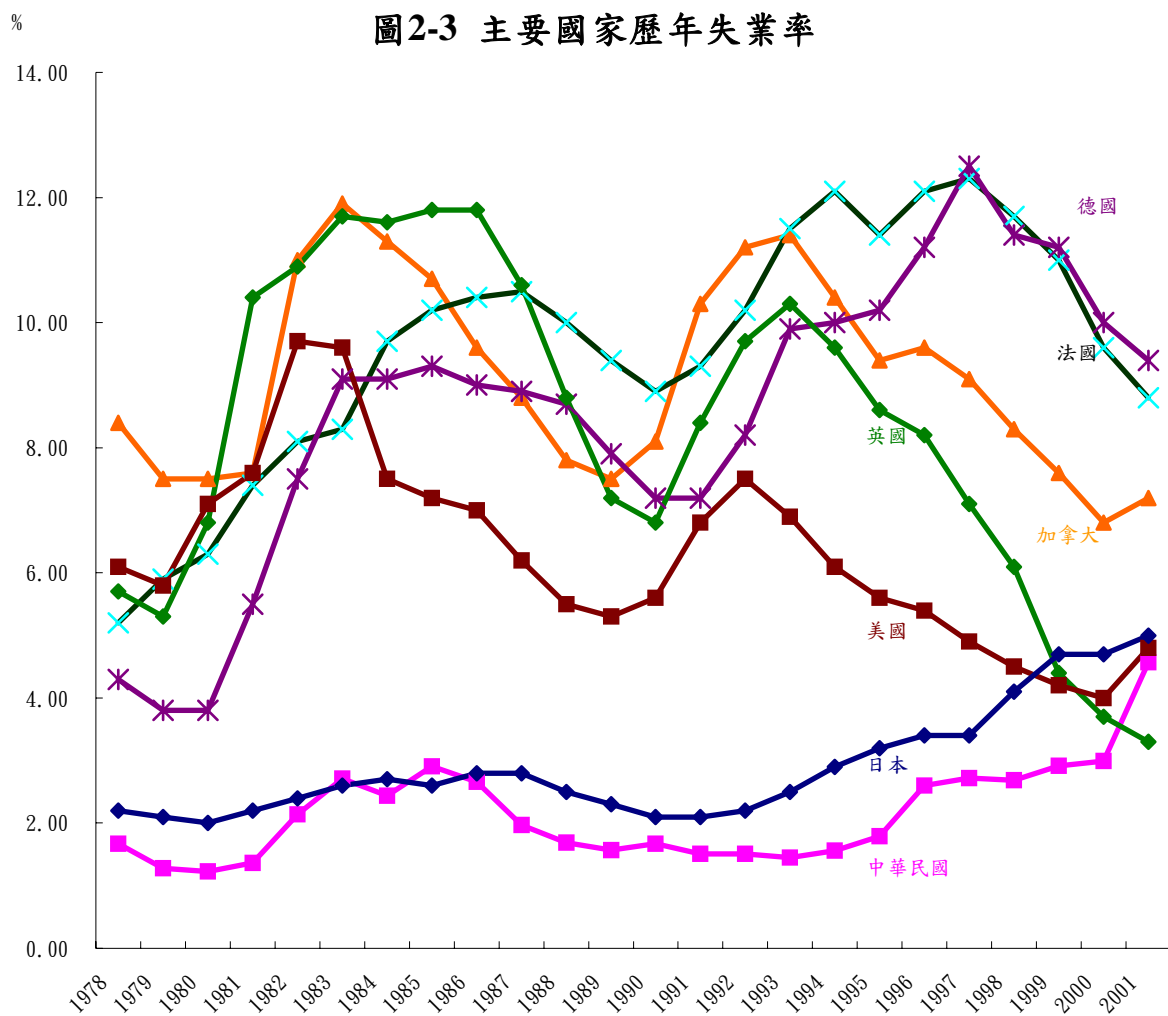
¹ 於 2001 年台大社科國際會議廳所舉辦的「當代勞動市場與失業研討會」中所發表有關於探討失業率的論文，對於失業率上升之因素有深入的探討，但偏向於敘述性分析。

² 根據 Bluestone and Harrison (1982, Chapter 3) 引用 Johns Hopkins University 醫學院的研究報告中的美國資料顯示，失業率提高一個百分點長達六年時，這六年間平均會增加二萬個心臟病死亡案例，四萬次看心理醫生次數三千次進醫院次數，五百二十個自殺，以及六百五十個他殺的結果。

圖2-2 歷年產業結構變動—台灣三級產業及製造業受雇員工比例之變動趨勢



資料來源：人力資源年刊。



資料來源：人力資源年刊。

年

圖2-4 亞洲四小龍歷年失業率

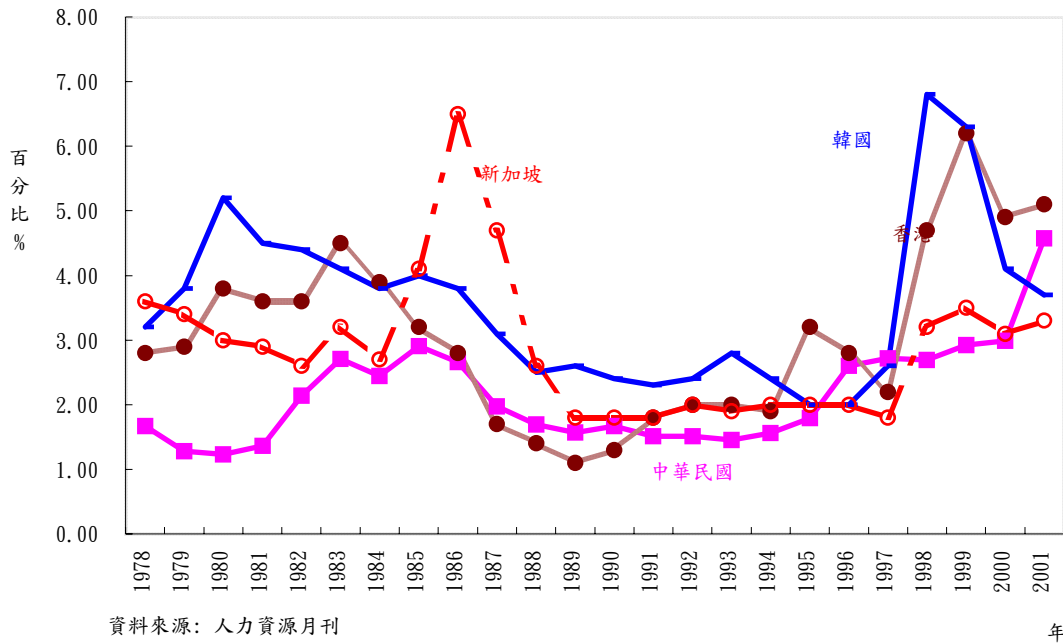
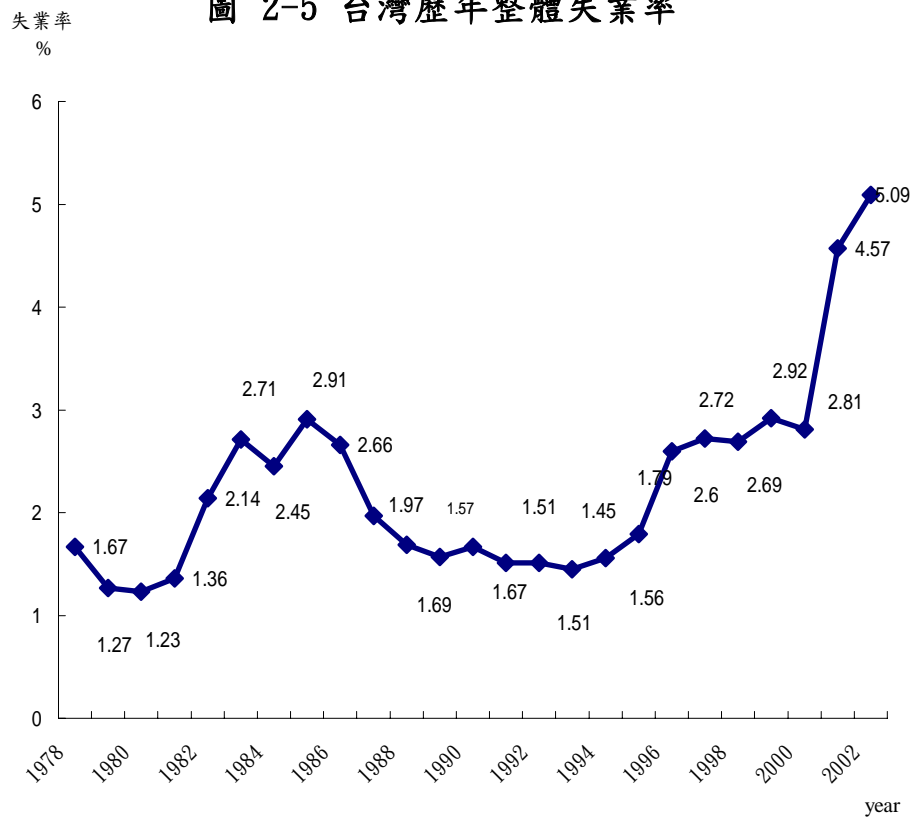
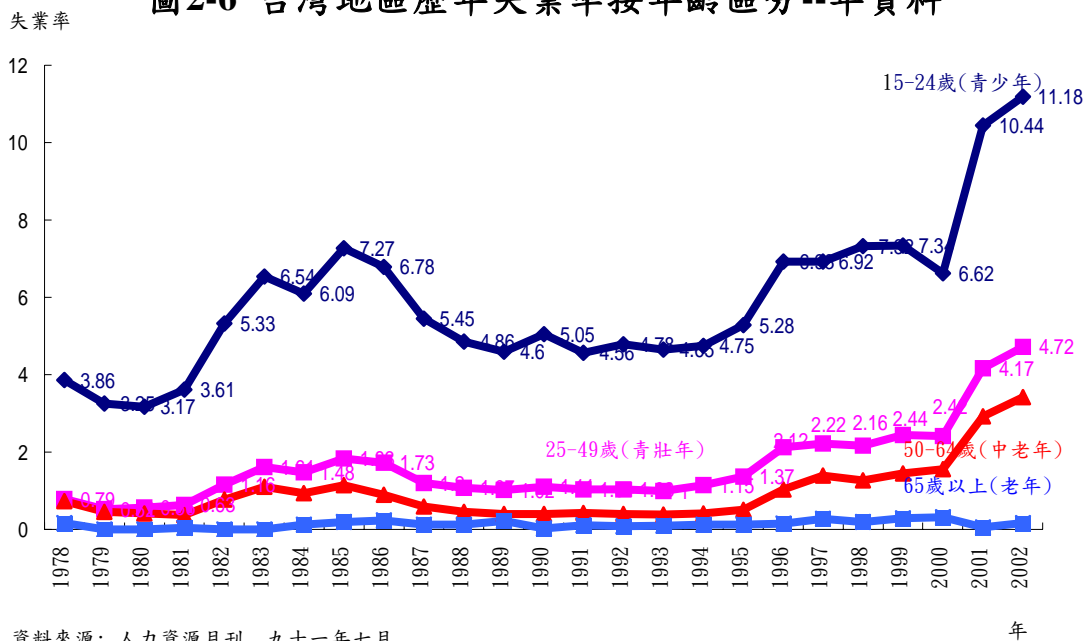


圖 2-5 台灣歷年整體失業率



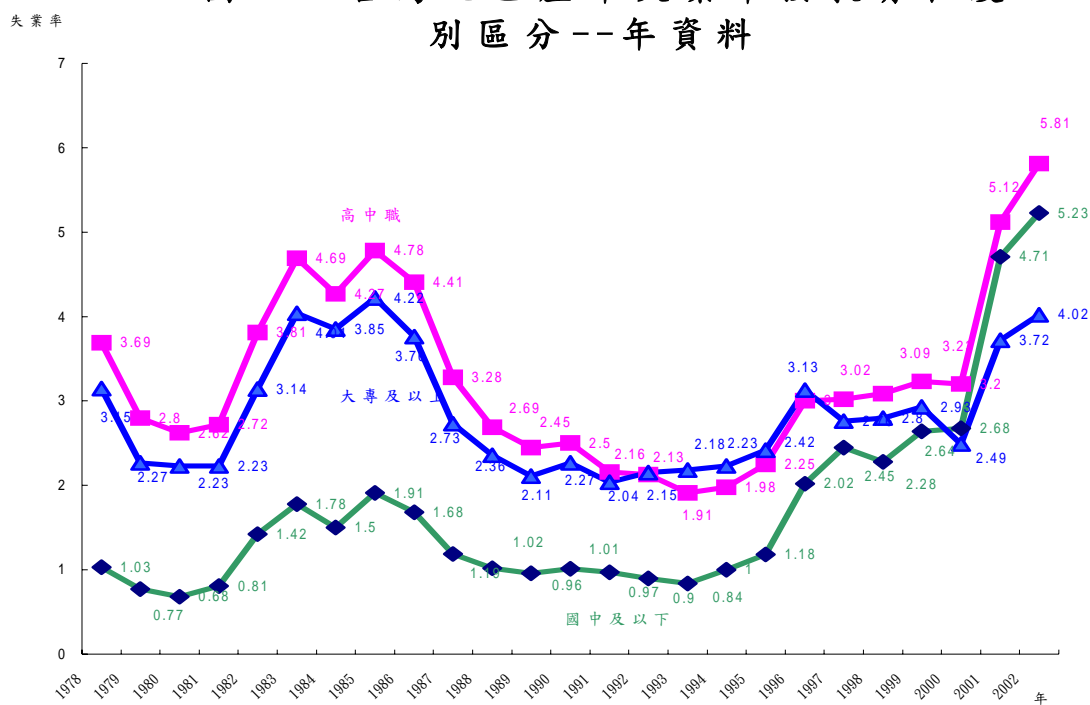
若按照年齡和教育程度來剖析失業率時，其個別趨勢分別呈現於圖 2-6 和圖 2-7 之中。由按年齡分類的圖 2-6 資料可知，15-24 歲青少年之失業率是在所有年齡層中最高者，在 2002 年時躍升至 11.18%，與其他各年齡層之失業率差距甚遠，至少在 6 個百分點以上。而由圖 2-7 中具有高中職教育程度者之失業率幾乎在歷年間皆為最高者，國中及以下教育程度者的失業率在 1988 年以後則由 2.45% 波動跳升至 2002 年的 5.23%，是為失業率跳升幅度最大者，因此在 2002 年時位居失業率第二位，僅次於高中職教育程度者之失業率。合併以上圖 2-6 和圖 2-7 的資訊得知，具有國中及以下和高中職教育程度者之青少年歷年的失業率皆是相當地高，這也反映出高中職及其以下教育程度之青少年在勞動市場中面臨了相當大的困境。

圖 2-6 台灣地區歷年失業率按年齡區分--年資料



資料來源：人力資源月刊，九十一年七月。

圖 2-7 台灣地區歷年失業率按教育程度別區分--年資料



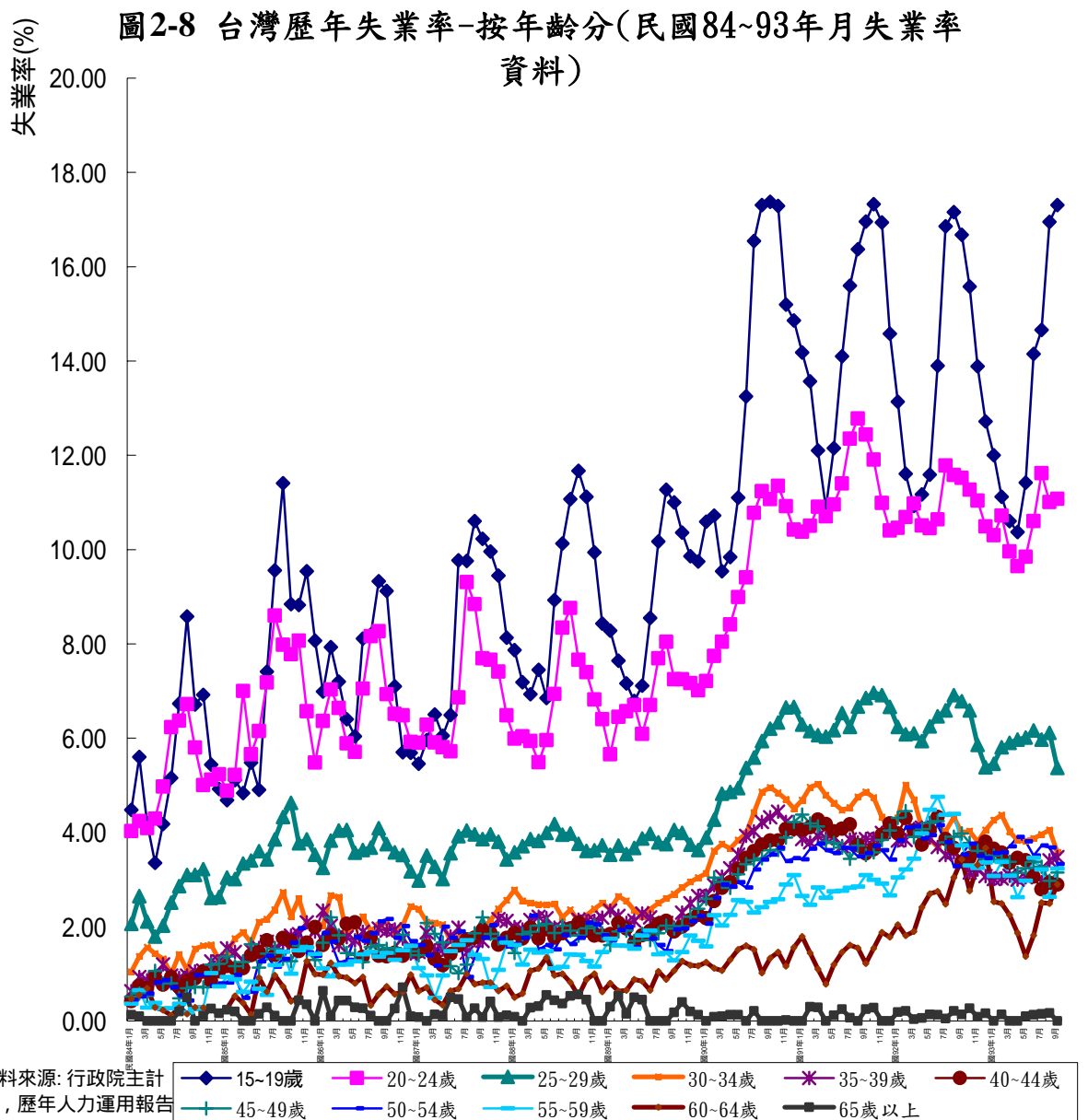
資料來源：歷年人力資源報告書。

進一步地，在圖 2-8 中所顯示的是月失業率資料按年齡區分的結果且資料期間是民國 84 年 1 月至 93 年 9 月，正是台灣失業率由低轉高的期間。由圖 2-8 得知，各年齡組的失業率皆於 90 年 1 月(2001 年)時由低轉高，且青少年組(15-19 歲和 20-24 歲)兩年齡組的失業率更是高居各年齡組之冠，呈現出兩位數並接近 18% 之失業率。因為是月資料之故，可以觀察到失業率在每年的 5 月會降至當期的最低點但是自 6 月後即快速攀升之週期波動，其中尤以 15-19 歲年齡組失業率的波動幅度最大，20-24 歲年齡組失業率的波動幅度次之，而 25-29 歲年齡組失業率的波動幅度也不小。每年 7、8 月是大專畢業時期且是畢業生尋職之熱季，以上失業率之週期波動可能是部份反映出此尋職和換工作之衝擊效果。

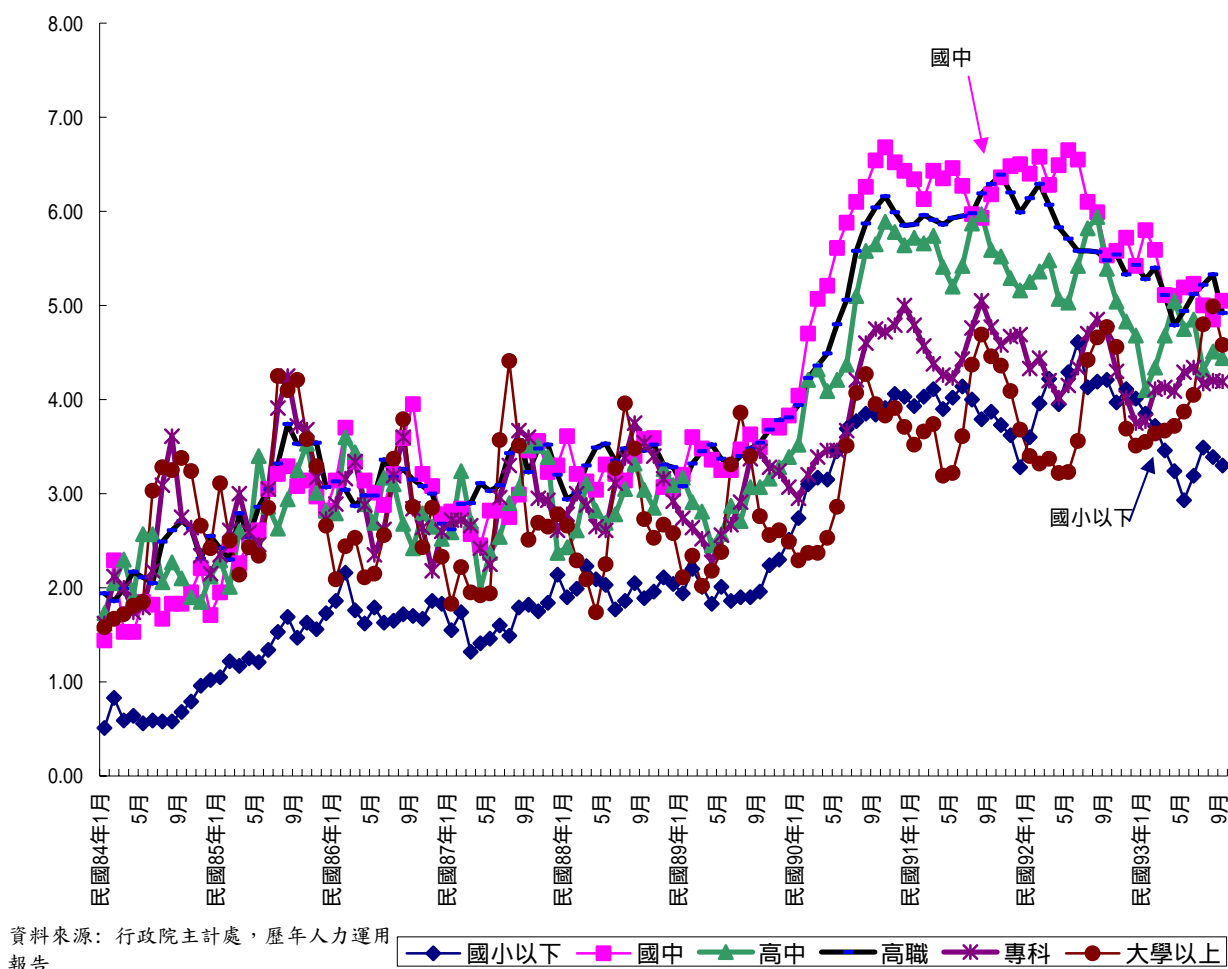
在圖 2-9 中則是月失業率資料按教育程度區分的結果，各教育程度者之失業率亦呈現出於民國 90 年 1 月後即快速躍升之現象，其中以國中教育程度者之失業率上升最快和最高，國小及以下之教育程度者次之，高中教育程度者之失業率則列為第三高。有趣的是，各教育程度者之失業率於民國 92 年 5 月後均呈現慢速下滑的趨勢，

正是公服計畫和中小企業人力協助執行計畫開始執行的時間點，是否政策奏效或是存在有宣示效果，有待進一步地資料分析與探討。

綜上，我們可以看出高中職和國中兩類教育程度者而且是青少年以及年齡組為25-29歲者，其失業率偏高是為高失業率危險群者，也是目前世界各國所欲鎖訂加以輔導就業之目標群（Targeted group）。



失業率(%) 圖2-9 台灣歷年失業率-按教育程度分(民國84-93年月失業率資料)



二、執行現況--- 目標與執行

為誘發中小企業創造就業機會，協助解決國內失業問題，行政院業依據「公共服務擴大就業暫行條例」之規定，訂定「中小企業人力協助辦法」，提供中小企業新增僱用失業人員，每人每月新臺幣1萬元，期間最長不得超過12個月之獎助金。政府並已編列30億元追加預算，供辦理本案補助企業增僱2萬5千名失業員工之用，期有效帶動企業提供工作機會並降低失業率。因此，根據「中小企業人力協助執行計畫」之規劃，為迅速解決國內嚴重之失業問題，擴大就業服務規模，針對中小企業在短期面臨生存競爭的用人需求，又受限財力因素存在無法多僱用員工的兩難困境時，希望以補助企業新增僱用人員方式，解決中小型及微型企業因財力不足之用

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

人困境；以期充分吸納失業人口，並擴大企業與失業者之接觸面與合作機會，增加企業延長僱用失業者的機會，進而達成勞資雙方之雙贏共榮。此外，同時需配合解決結構性失業問題的長遠規劃，期望能承接長期產業結構調整等相關政策之規劃，以期達成促進企業長期僱用員工，提昇中小企業競爭力並減輕經濟與社會壓力等長遠目標。

截至九十三年六月底，根據行政院研究發展考核委員會彙編之「公共服務擴大就業計畫各機關理情形報告」之中的「中小企業人力協助執行計畫」執行大致情況如下：

1. 計畫專案辦公室已設置免付費專線洽詢電話 0800-092-957 提供相關法令與申請程序諮詢服務。
2. 已建置專屬網站 www.092957.org.tw 提供本計畫最新訊息、相關法令、求才與求職登記、申請流程、申請表格下載等服務。
3. 為協助中小企業主申請本計畫獎助及瞭解相關規定，業已編製申請手冊、問答集及書表，俾供中小企業主臨櫃索取，參考運用。
4. 92 年 8 月 22 日中小企業人力協助辦法修正發布，新增企業僱用 18 至未滿 30 歲未就業者，最長獎助 6 個月之規定，以致增僱人員應將超
甲、過 25,000 人，須調整目標進用人數為 32,000 人，始反映實際情形。
5. 自 92 年 6 月 18 日至 **93 年 10 月 15 日**，企業核准獎助備案人數 57,010 人，受惠中小企業 14,934 家，到職人數 50,182 人，平均每一家企業核准獎助備案人數約 3 至 4 人，累計到職人數已超過目標值（32,000 人）之 18,182 人，增僱人員**目前在職**人數 24,528 人（扣除離職人數 16,778 人，及企業填具拋棄聲明書 8,876 人）。相關的資料與數據整理於表 2-13 和表 2-14 之中。

表 2-13 中小企業人力協助執行計畫統計表

核定人數	目標值（累積）			核準備案人數	實際到職人數 (扣除離職人數)
	第一階段	第二階段	第三階段		
	9/30	11/15	12/31		
25,000 (6/18 原訂)	5,000	15,000	32,000	57,010 人	24,528 人
32,000 (12/9 修訂)					

表 2-14 中小企業人力協助執行計畫執行情形統計表

項 目		累 計	
核准獎助備案	家數	14,934	
	人數	57,010	
回報狀況	到職回報人數	50,182	
	離職回報人數	16,778	
訪查狀況	電話訪查	家數	18,764
		通數	42,139
		人數	50,160
	實地訪查	家數	12,720
		次數	13,410
		人數	44,900

*目前在職人數為 24,528 人。(50,182-16,778-8,876=24,528)

**資料來源：行政院研究發展考核委員會彙編之「公共服務擴大就業計畫各機關理情形報告」

制表單位：經濟部中小企業處 統計日期：93 年 10 月 15 日 製表日期：93 年 10 月 18 日

第三章 公共服務擴大就業計畫—進用人員觀點之 評估

第一節 評估面向

本章的目的，是以進用人員的角度，評估公共服務擴大就業方案的執行和成效。評估的面向主要分為以下幾個面向（評估架構如圖 3-1）：

1. 進用人員之背景分析：此部分主要在瞭解參與公共服務擴大就業方案者的特質，透過這些面向的分析，有助於瞭解本方案的使用者和政策的標的人口是否一致。
2. 進用人員對本方案的態度分析：此部分主要在瞭解進用人員如何看待公共服務擴大就業方案，並比較進用人員對方案的看法與政府實施公服方案的政策定位是否一致。
3. 方案的正面效益分析：此部分主要在分析公服方案對於進用人員的影響，評估的面向主要包括本方案對於其家庭經濟、社會融入（social inclusion）、社會資本（social capital）、社會心理、就業力與再就業等方面之影響。
4. 方案的負面效益分析：此部分主要在評估本方案的實施是否產生不被樂見的影響，包括是否使進用人員產生依賴效果、是否創造不必要的工作位置等。
5. 執行過程的評估：此部分的評估，主要在瞭解公共服務擴大就業的執行過程，包括方案訊息的傳佈、人員的進用和訓練、工作的分派、用人單位的輔導和相處、以及後續就業的協助等面向。這些面向的評估，主要是在瞭解本方案的執行過程中，相關單位對於進用人員的安排與協助是否適切和充足。由於這些評估的面向均不易有客觀量化的指標，故此部分之分析主要是依據進用人員的主觀評價。

6. 進用人員對本方案的整體感受：此部分主要在瞭解進用人員參加公服方案之收穫，以及其對本方案的滿意情形，並分析其滿意和不滿意的原因。

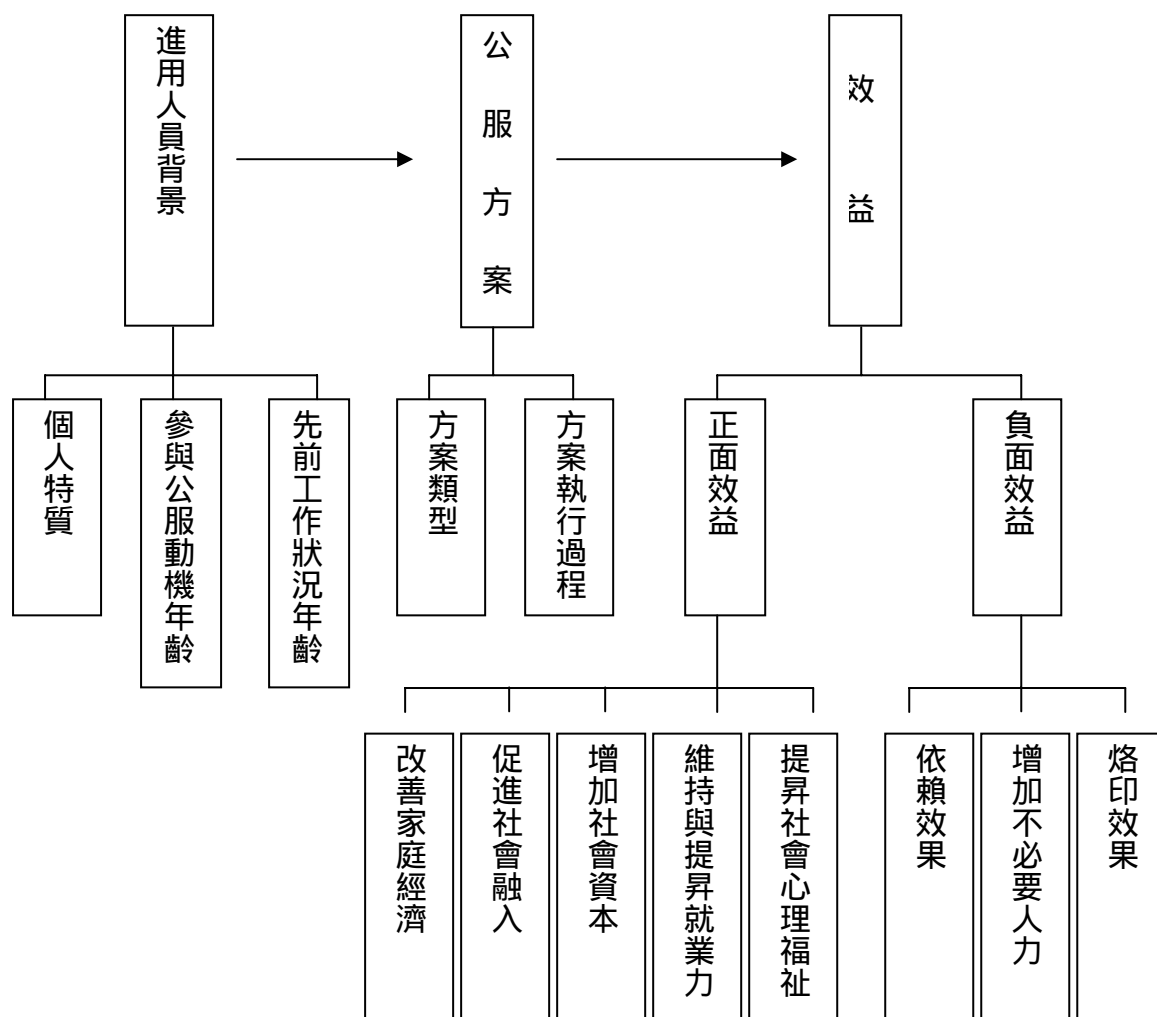


圖 3-1 公服計畫進用人員評估架構圖

第二節 評估方法

為深入瞭解公服計畫在上述各面向上之狀況，本研究同時採用問卷調查、焦點團體、以及質性深度訪談等三個方法。在研究之進行中，首先透過大規模樣本之問卷調查，瞭解進用人員在上述各面向上所呈現之大致情形，評估公服計畫之整體績效；進而透過焦點團體和深度訪談，繼續針對問卷調查所發掘之重要議題，做深入探討，以掌握問題之全貌，並據以提出適切之政策建議。

問卷調查部分是於民國九十三年五月間進行，為爭取研究時效，並考量經費之限制與樣本數之要求，決定採電話訪問之方式進行調查。實際調查是由台北大學民調中心進行。樣本是採分層抽樣方式選取。在問卷調查進行階段，當時公服計畫進用人員合計約九萬五千餘人。抽樣之進行，是以縣市別及計畫別交叉結構為分層系統抽樣，計抽出 7,948 筆電訪樣本，以及 1,586 份備用樣本。實際電訪結果得有效樣本 2,014 份。

調查之進行，先由研究小組擬定問卷之初稿，之後邀集公服方案之規劃與執行單位代表，針對問卷初稿舉行焦點會議，研究小組參考會議意見，完成第一次回合之問卷修訂。隨後由研究者隨同行政院經建會人員做訪視時，進行現場試測。研究小組再依現場試測結果完成第二回和之問卷修訂。接著，研究小組將問卷交由受委託之調查中心做電話試測，再經研究小組邀請調查中心人員參與討論試測情形與結果，並據以完成第三回和之問卷修訂，而成為正式施測之問卷版本。以下就依問卷調查所得之資料，分析上述所列舉的各個面向。

質性研究之部分，共計舉行三場焦點團體，分別於台北市、嘉義市、花蓮市等三地舉行，分別有 8 位、10 位、9 位進用人員參加。舉辦之場地涵蓋北部、中南部、與東部地區，可涵蓋地區之差異性。且焦點團體之參與人員是採立意抽樣，儘可能涵蓋不同性別、年齡、參與計畫性質等進用人員。在擬定邀請名單時，曾嘗試涵蓋較廣範圍之進用人員，但部分目標人選因交通問題而無法出席，導致各場焦點團體之參與者，仍是以居住於舉辦地點附近者為主。

有鑑於在問卷調查和焦點團體研究中，均發現公服計畫對進用人員之後續再就業成效較不明顯，故特別再針對此部分，以深度訪談之方法，瞭解問題之癥結，並嘗試找出公服計畫有效協助進用人員再就業之機制。此部分特別透過進用單位之協助，針對其推薦之「成功再就業」之進用人員，進行深度訪談。經數個用人單位之協助，共推薦 11 位參加公服計畫後有再就業之前進用人員，經接洽後，總計成功完成 3 位進用人員之深度訪談。

第三節 全體進用人員特質分析

公服計畫預定進用與實際進用人數如表 3-1。從表中可明顯出，方案實施最初期，預定進用人數之達成率較不理想，但從 92 年 9 月以後，實際進用人數已與預定進用人數相當接近。由於資料檔之資料僅涵蓋目前在職之進用人員，並不包括已離職者之資料，故表 3-1 之數據所顯示的為當期的進用人數，無法顯示公服計畫累計的進用人數。從表中可看出，從 92 年 7 月至 93 年 6 月間，實際進用人數最高時逾十萬四千人。

表 3-1 公服計畫進用人員數

單位：人

截止年月	人力進用總數	
	預定進用(人)	實際進用(人)
92.07.31	72,136	50,112
92.08.31	72,918	63,394
92.09.30	77,746	76,467
92.10.31	83,467	80,859
92.11.30	88,218	84,857
92.12.31	105,453	104,356
93.01.31	102,290	99,096
93.02.29	100,024	95,962
93.03.31	99,161	96,372

93.04.30	94,455	92,073
93.05.31	86,952	103,314
93.06.30	82,748	84,740

資料來源：本研究整理自行政院研考會網站

表 3-2 所呈現的是公服進用人員的特質分佈，以 93 年 6 月 11 日當時建檔登記已率取之進用人員為依據。從表中可看出，進用人員中，男、女兩性比例相當接近。年齡方面，45-64 歲之中高齡者約佔三分之二，顯示公服計畫在相當程度上具有中高齡就業方案之色彩。

身分別方面，除中高齡者佔最高之比率外，原住民、身心障礙者、負擔家計女性等也佔有相當之比率。在教育程度方面，大學以上學歷者所佔比率極低，絕大多數的進用人員學歷都未超過高中職（合計佔 87%）。顯示公服計畫的進用人員，符合弱勢優先的原則，相當程度發揮了協助勞動市場弱勢者就業的成效。

表 3-2 公服進用人員特質分佈* (93/06/11)

		人數	百分比
性別	男性	25,238	48.87%
	女性	26,408	51.13%
年齡	34 歲（含）以下	3,045	5.90%
	35-44 歲	14,051	27.21%
	45-64 歲	34,165	66.15%
	65 歲以上	385	0.75%
	中高齡者	32,926	63.75%
身份別	一般身分	11,303	21.89%
	原住民	6,212	12.04%
	身心障礙者	3,545	6.82%
	負擔家計婦女	3,319	6.43%
	一般資遣員工	1,770	3.43%

	生活扶住戶	919	1.78%
	關場歇業資遣員工	834	1.61%
	公營事業民營化資遣員工	187	0.36%
	農民	1,512	2.93%
教育程度	博士	1	0.00%
	碩士	50	0.10%
	大學	1,054	2.91%
	專科	4,677	9.06%
	高中職	18,075	35.00%
	國中	10,189	19.73%
	國小	16,495	31.94%

*：截至 93/03/11/09:55，已錄取人數合計 51,646 人

資料來源：行政院經建會提供

第四節 問卷調查結果分析

一、進用人員背景分析

表 3-3 所顯示的是受訪者的個人特質的分佈情形。從表中可以發現，受訪者中男女性別各佔一半，有 51% 是男性，有 49% 是女性。至於年齡方面，依年齡五等分位的區分，比率最高的是 45-49 歲（22.3%），其次是 60-65 歲（19.7%）以及 50-54 歲（19.2%）。整體而言，50-65 歲之受訪者比率約佔一半（49.7%），顯示公服方案的實施，基本上符合以高齡者為優先的政策方向。

需特別說明的是，公服方案的適用對象是年齡在 35 歲以上 65 歲以下者，然而調查資料卻顯示有部分的受訪者年齡在此區間之外。有 4.5% 的受訪者的年齡低於 35 歲，有 2.5% 的受訪者年齡高於 65 歲。這樣的結果，推測應是調查中

心在調查或資料處理過程中所出現的錯誤。在本章在進行變項的交叉分析時，這些樣本的年齡值均被視為遺漏值處理。

至於受訪者的教育程度方面，以「高中職」的比率最高，達 38.63%，其次為「國小或以下」（23.49%）以及「國初中」（20.21%）。「專科」與「大學及以上」學歷者比率均低，僅分別佔 12.51%和 4.72%。若考量公服進用人員的年齡世代，則「高中職」學歷應可算是中度的教育程度。換句話說，利用公服方案而就業者中，中度教育程度者比低教育程度者（國小及以下）為多。這可能是因為前者比後者更注意政府方案的訊息，並較懂得利用公部門的方案和資源所致。由於公服工作大多屬於低技術層次的工作，故高教育程度者佔整體進用人員比率偏低，應屬合理的現象。

受訪者之前的工作經歷方面，有 28.55%的受訪者在參與公服方案公服方案之前，從未曾工作過。雖然這些受訪者過去未曾參與勞動市場之原因可能不盡相同，但如此高比率的受訪者是以公服方案的工作為其第一份受薪工作，顯示在相當程度上，公服方案刺激或協助了更多人投入就業市場。

至於受訪者參加公服方案之前的職業，以生產體力勞動者所佔比率最高，有 32.79%，其次是服務（含買賣）工作人員和事務工作人員，分別佔 20.31%和 17.44%。受訪者中，有 9.30%在參加公服之前是自營作業者，有 5.74%是打零工，之前從事公教（含補教）相關工作者有 4.80%，之前從事農林漁牧者之比率僅佔 3.95%。至於之前從事屬於社經地位較高的主管、專業和半專業人員的比率並不高，三者合計仍略低於 5%。

表 3-3 受訪者之背景分析與先前就業情形之次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
性別 (N=2014)	男性	1027	51.0
	女性	987	49.0
年齡 (n=2014)	35 以下	89	4.5
	35-39	170	8.9
	40-44	268	13.6
	45-49	436	22.3
	50-54	374	19.2
	55-59	211	10.8
	60-65	176	19.7
	65 以上	49	2.4
教育程度 (n=2014)	國小及以下	473	23.49
	國中	407	20.21
	高中職	778	38.64
	專科	252	12.51
	大學及以上	95	4.72
	拒答	9	0.45
請問您在參加公服計畫之前 是不是曾經工作過？ (N=2014)	有	1439	71.45
	沒有	575	28.55
參加公服之前一份工作 (N=1290)	主管或管理人員	6	0.47
	專業人員	8	0.62
	助理（半）專業人員	48	3.72
	服務（含買賣）人員	262	20.31
	事務工作人員	225	17.44
	公教人員	62	4.80
	農林漁牧工作人員	51	3.95
	生產體力工作者	423	32.79
	自營作業者	120	9.30
	打零工	81	5.74
	政府提供的短期工作	11	0.85

二、進用人員對公共服務擴大就業方案的態度分析

公共服務擴大就業的政策目標，主要包括兩個層面。一是在擴大公共服務，以強化國家基礎建設並提昇國人生活品質；一是在提振勞動市場，以促進就業。而表 3-4 的數據顯示，進用人員認為公共服務的目標是在「協助失業者」的比例佔 47.34%，認為此方案是在「擴大公共就業者」僅佔 8.09%；認為「兩者都是」者佔 35.25%，「兩者皆不是」者佔 3.53%。至於工服工作的性質，認為，是一個「短期工作」的佔 51.94%，認為是一種「社會救助」的佔 21.95%，認為「兩者皆是」的有 20.85%，認為「兩者皆不是」者有 0.94%。

這些訊息顯示，大部分的進用人員是以就業政策的角度來看待公服方案。值得注意的是，有相當比例的人從社會救助的角度來看待此方案，將公服工作的性質和社會福利混淆；而從公共服務的角度看待此方案的比例相當低。儘管如此，絕大多數的受訪者都肯定其所做的公服工作對社會的貢獻。表中的資料顯示，44.29%的受訪者「非常同意」其所做的公服工作對社會是有貢獻的，「還算同意」的佔 42.98%；二者合計高達 87.27%。表示「不太同意」或「非常不同意者」者僅分別佔 6.31%和 2.93%。

表 3-4 受訪者對公服方案的態度次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
您覺得政府推動公服計畫 主要是在擴大公共服務還 是在協助失業者？	擴大公共服務	163	8.09
	協助失業者	954	47.37
	兩者皆是	710	35.25
	兩者皆不是	71	3.53
	其他	23	1.14
	不知道	90	4.47
您覺得您做的這份公服工 作的性質，主要是一個短 期工作，還是一種社會救 助（福利）？	短期工作	1046	51.94
	社會救助	442	21.95
	兩者皆是	420	20.85
	兩者皆不是	19	0.94
	其他	4	0.20
	不知道	82	4.07
您所做的這個公服工 作，對社會是有貢獻 的。	非常同意	892	44.29
	還算同意	865	42.95
	不太同意	127	6.31
	非常不同意	59	2.93
	沒意見	29	1.44
	不知道	42	2.09

三、公服方案對進用人員經濟之影響

公服方案對進用人員最立即而直接的幫助，就是提供一份所得來源，改善其個人和家庭之經濟。表 3-5 的資料顯示，參加公服方案之前沒有工作的期間，受訪者主要的生活費來源，「靠自己以前儲蓄」的佔 21.40%，「靠退休金」的佔 2.43%，二者合計僅佔 23.83%。也就是說，僅有不到四分之一的受訪者，能依靠自己原有的經濟資源，其餘的均需尋求其他管道的經濟支持。而「靠家人或親友支持」的佔 32.67%，驗證了家庭對失業者失業期間經濟支持的重要功能。而「打偶爾零工」的高達 30.29%，這顯示有相當比例之受訪者仍具有高度的參與勞動市場的能力和意願。另有 3.03%的受訪者「靠政府或民間的救助」，有 1.39%的受訪者靠「向金融機構借貸」，二者比例均不高。

此外，表 3-5 中顯示，有一半以上，高達 54.72%的受訪者是主要的家計負責人，另有 35.50%的受訪者雖不是主要家計負責人，但須分攤家計。二者比率合計達 90.22%。相對之下，無須負擔家計之受訪者僅佔 9.73%。至於公服工作薪資的用途，11.22%的受訪者是用在「支應個人日常開銷」，80.88%的受訪者是用在「支應家庭的日常開銷」，二者合計高達 92.10%。這些數據足以顯示公服工作的收入，對絕大多數受訪者的家庭經濟提供了直接而實質的幫助。

表 3-5 受訪者經濟狀況次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
請問您在參與公服方案之前沒有在工作的期間，主要靠什麼來維持生活開銷？	靠自己以前的儲蓄	431	21.40
	靠家人或親友支持	658	32.67
	向親友借貸	59	2.93
	偶爾打零工	610	30.29
	向金融機構借貸	28	1.39
	政府或民間機構的救助	61	3.03
	退休金	49	2.43

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

	其他	108	5.36
請問您現在需不需要負擔賺錢養家的責任？	是，且是最主要的養家者	1102	54.72
	不是最主要的養家者	715	35.50
	無須分擔家計	196	9.73
請問您公服工作領的薪水主要是做什麼用途？	支應個人日常生活開銷	226	11.22
	支應家庭的日常開銷	1629	80.88
	清償債務或貸款	120	5.96
	儲蓄	27	1.34
	其他	9	0.45
	不知道	2	0.10
參加公服方案所帶給您的最主要的收穫是什麼？	有份工作，脫離了失業	230	11.42
	改善了個人或家庭的經濟	1119	55.56
	比較有成就感	88	4.37
	生活比較有重心	164	8.14
	人際關係更廣	143	7.10
	學習到新的知識和技能	175	8.69
	其他	90	4.47

四、公服方案對進用人員社會融入（social inclusion）之影響

「社會融入」是相對於「社會排除」（social exclusion）的概念，是近年來歐洲國家所高度強調的社會價值，意指每一個公民均應融入社會生活的各個面向，包括消費（通常以家庭經濟來衡量）、生產（通常以勞動市場參與來衡量）、政治參與、社會互動、社會保障等（Burchardt et al, 2002）。如果社會沒有提供其公民適當的資源和機會，就會使社會排除的情形惡化；而失業者常是面臨社會排除風險最高的一群。

公服方案提供工作機會給失業者，協助其脫離失業之處境，將其納入勞動市場，已直接且立即地促成進用人員「生產面」之社會融入。而前一單元的分析也顯示，公服的工作收入對進用人員個人和其家庭的經濟亦有明顯的貢獻，有助於協助降低其在「消費面」面臨社會排除的危險。

從表 3-6 可以看出，公服方案對促進進用人員「社會保障」層面的社會融入有明顯的助益。在參加公服方案之前沒有在工作的期間，有 13.21% 的受訪者一直沒有加入健保，有 3.08% 的受訪者曾有一段期間沒有加入健保，二者合計達 15.29%。相較於健保的全國總納保率已超過 96%，受訪者在參加公服之前的未納保率著實偏高。至於勞保部分，在參加公服方案之前的未就業期間，有 38.28% 的受訪者有加入，一直都沒有加入的佔 56.01%，「有段期間加入、有段期間沒加入」的佔 5.26%。依照現行相關法規之規定，勞工若未有就業行為，理應退出勞工保險。然而，有超過三分之一受訪者，在參加公服計畫之前未就業期間，曾加入勞保。這是值得相關單位注意的現象。另一方面，依規定公服方案的進用單位應幫每一個進用人員辦理加保健保和勞保，並分攤雇主部分的保費負擔。因此，公服方案大幅度地提高了進用人員的社會保障面的社會融入。

「社會互動」和「政治參與」是社會融入的另兩個面向。基於電話訪問題目數無法太多的限制，無法用較為周延的量表，來測量公服方案對進用人員的社會互動和政治參與的態度和行為的影響。表 4-4 中的數據顯示，對於參加公

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

服方案是否讓其更願意參加社交或社團活動，有 29.34%的受訪者表示「非常同意」，有 36.69%的受訪者表示「還算同意」，二者合計佔 66.03%。表示「不太同意者」佔 21.60%，表示「非常不同意」者佔 4.42%。至於參加公服方案以後是否更關心國家大事，有 32.17%的受訪者表示「非常同意」，有 37.59%的受訪者表示「還算同意」，二者合計佔 69.76%。而表示「不太同意」和「非常不同意」者分別佔 16.88%和 6.45%。這些數據顯示，參加公服方案增強了進用人員的社會互動和政治參與的動機，促進了進用人員這兩個面向的社會融入。

表 3-6 受訪者社會融入變項次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
請問您在參加公服方案之前,沒有工作的期間,是否有加入勞保?	有	771	38.28
	有段時間有,有段時間沒有	106	5.26
	沒有	1128	56.01
	不知道	8	0.40
請問您參加公服方案就業的最主要理由是什麼?	想要有個工作,脫離失業	476	23.63
	個人或家庭的經濟需要	1380	68.52
	想要發揮個人的能力	17	0.84
	想要生活有重心	40	1.99
	想要拓展人際關係	3	0.15
	想要學習新的事物	19	0.94
	打發時間	34	1.69
	其他	43	2.14
參加公服方案以後,讓您更願意參加社交或社團活動?	非常同意	591	29.34
	還算同意	739	36.69
	不太同意	435	21.60
	非常不同意	125	6.21
	沒意見	89	4.42
	不知道	33	1.64
參加公服方案後,您更關心國家大事。	非常同意	648	32.17
	還算同意	757	37.59
	不太同意	340	16.88
	非常不同意	130	6.45
	沒意見	107	5.31
	不知道	30	1.49

五、公服方案對進用人員社會資本（social capital）之影響

對於「社會資本」的概念，學者並未有一致的共識，一般而言，它指涉的內涵包括社區網絡、人際互動、以及人際間之互助和互信等（Lochner et al, 1999; Kristotakis and Gamarnikow, 2004）。同樣地，基於訪問題目數的限制，無法以周延之量表來測量公服方案對進用人員的社會資本的影響，而僅能以較為簡要之題目來測量此面向的影響。

當被問到參加公服方案是否讓其和親戚朋友的關係變得比較好，有 25.17% 的受訪者表示「非常同意」，有 38.38% 的受訪者表示「還算同意」，二者合計佔 63.55%。表示「不太同意」和「非常不同意」者分別佔 5.66% 和 7.80%。顯示公服方案對於增進進用人員的人際網絡有相當程度的助益。至於參加公服方案是否可以幫助其建立找工作的人脈，有 18.57% 的受訪者表示「非常同意」，有 37.14% 的受訪者表示「還算同意」，二者合計佔 55.71%。表示「不太同意」和「非常不同意」者分別佔 23.24% 和 14.55%。顯示對於大多數的受訪者，參加公服方案有助於累積對其所迫切需要的有助於未來求職的資源。整體而言，公服方案對進用人員的社會資本有顯著的正面效益。

表 3-7 受訪者社會資本變項次數與百分比分配

題目	選項	人數	百分比
參加公服方案讓您和親戚朋友的關係比較好。	非常同意	507	25.17
	還算同意	773	38.38
	不太同意	422	20.95
	非常不同意	114	5.66
	沒意見	157	7.80
	不知道	371	1.84
參加公服方案可以幫助您建立找工作的人脈。	非常不同意	374	18.57
	還算同意	748	37.14
	不太同意	468	23.24
	非常不同意	293	14.55
	沒意見	48	2.38
	不知道	82	4.07

六、公服方案對進用人員社會心理層面的效益

許多實證研究已證實，失業對個人之自我價值和家庭關係等社會心理之適應均有不利之影響。公服方案的進用人員因參與此方案而脫離失業，應有助於提昇其社會心理面之福祉。表 3-8 的資料顯示，對於「參加公服方案幫助其與家人更好之關係」的看法，有 39.32% 表示「非常同意」，有 41.86% 表示「還算同意」，二者合計達 81.18%。而表示「不太同意」和「非常不同意」者僅分別佔 9.43% 和 1.99%。另一方面，有 49.35 的受訪者對「參加公服方案讓其更有自信」的陳述表示「非常同意」，另有 34.81% 表示「還算同意」，二者合計達 84.16。表達「不太同意」或「非常不同意」此項陳述者合計僅佔 13.41%。這些數據顯示，公服方案對失業者發揮相當顯著的社會心理效益。

表 3-8 受訪者社會心理變項次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
參加公服方案幫助您維持和家人更好的關係。	非常同意	792	39.32
	還算同意	843	41.86
	不太同意	190	9.43
	非常不同意	40	1.99
	沒意見	101	5.01
	不知道	45	2.23
參加公服方案讓您因為有工作而更有自信。	非常同意	994	49.35
	還算同意	701	34.81
	不太同意	179	8.89
	非常不同意	89	4.42
	沒意見	35	1.74
	不知道	14	0.70

七、公服方案對進用人員之就業力與再就業效益

此外，合計有 67.52% 的受訪者同意「若沒有公服方案，會一直失業到現在」（見表 3-9-1）。這顯示出公服方案的進用人員中，應有相當高的比例是屬於就業市場的弱勢者，而公服方案對促進弱勢者的就業有顯著的效益。然而，受訪者中認為從事公服工作有「學到很多」工作專長者，僅佔 18.72%，認為「學到一點」者佔 36.54%，二者合計達 45.26%，和認為沒有學到新的工作專長的比率（43.75%）相當，顯示公服方案對於協助進用人員開發就業技能的效益並不明顯。

至於離開公服方案之後的再就業情形，由於絕大多數的受訪者（67.73%）都還在從事公服的工作，故此部分僅能就受訪者中，目前已離開公服工作的受訪者進行瞭解。此部分之受訪者佔總樣本之 32.27%。在這些受訪者中，有 67.23% 在離開公服方案之後，至調查進行時沒有再工作過。離開公服方案後有工作過者，僅佔 32.77%。顯示進用人員離開公服方案後之再就業情形並不理想。這群有再就業者，有 14.1% 是在離開公服之後的一個月之內即找到工作，有 58.2% 是在離開公服後的一至二個月內找到工作，二者合計高達 72.3%。這群有再就業的受訪者中，其離開公服工作之後，和其下一份工作之間，平均的間隔是 1.3 個月。顯示有再就業之受訪者，其離開公服後之失業長度較一般失業者為短。

至於離開公服方後後，至今未曾工作之受訪者，其未再就業之理由，主要是因為沒有工作機會，合計佔此類受訪者之 72.31%。顯示參與公服方案者，大多屬就業市場之弱勢者，僅靠短期性的公共就業方案，難以立即改善其在就業市場之不利處境。

針對已離開公服工作的受訪者所進行的交叉分析發現，教育程度較高之受訪者，離開公服工作之後已再就業之比率，顯著高於教育程度較低者。此外，男性比女性之再就業比率較高，較低年齡組者比較高年齡組之再就業率較高，但二者都未達到統計上之顯著。覺得參加公服有學到新的工作專長者，再就業

之比率高於不認為有學到新的工作專長者，；用人單位有提供未來出路協助者，比沒有提供協助者之再就業比率較高，但同樣未達統計上之顯著。至於是否覺得參加公服有助於建立找工作人脈者，其再就業之比率並無顯著之不同。換句話說，在公服期間對進用人員所提供的與其未來再就業相關的協助，並未能顯著提昇其離開公服方案後之在就業機會。這可能是由於公服方案之進用人員大多屬於民間就業市場之弱勢者，其在一般勞動市場的不利處境，非單依靠短期之公服方案可以立即改善。

針對離開公服後有再就業之受訪者所進行的交叉分析發現，受訪者找到下一份工作所花的時間，並不因不同性別、年齡、教育程度之不同而有顯著之差異。同樣地，「參加公服有學到新的工作專長」、「用人單位有提供未來出路的協助」、以及同意「參加公服有助於建立找工作的人脈」者，其離開公服之後，找到下一份工作所花的時間，和其相對應的受訪者組別相較，亦未有顯著之不同。這可能是因為符合有再就業者之樣本數量少，故進行交叉分析時，較不易達到統計上的顯著。

表 3-9-1 受訪者在就業相關變項次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
從事這份公服工作有沒有讓您學習到新的工作專長？	學到很多	377	18.72
	學到一點	736	36.54
	沒什麼學到	409	20.31
	完全沒學到	472	23.44
	無意見	19	0.94
參與公服方案對於您未來找工作有沒有幫助？	非常有幫助	150	7.45
	有一點幫助	610	30.29
	不太有幫助	476	23.63
	一點都沒有幫助	595	29.54
	不知道	181	8.99
假如沒有公服方案，您會一直失業到現在都沒有工作	非常同意	363	18.02
	還算同意	413	20.51
	不太同意	458	22.74
	非常不同意	438	21.75
	沒意見	72	3.57
	不知道	268	13.31
請問從您離開公服方案之後，到現在有沒有再工作過？	有	213	32.77
	沒有	437	67.23
（有在就業者）離開公服之後，隔多久找到下一份工作	一個月以內	30	14.1
	1-2 個月	124	58.2
	2-3 個月	25	11.7
	3 個月及以上	34	16.0
（未再就業者）請問您沒有再	不想再去工作	17	3.89

表 3-9-2 離開公服方案後再就業情形之交叉分析

項目	內容	離開公服方案後，至今是否有再工作過		Chi-Square
		是	否	
性別 (N=200)	男性	50.5	49.5	.538
	女性	46.1	53.9	
年齡 (N=145)	35-44	54.2(26)	45.8(22)	.170
	45-49	51.3(20)	48.7(19)	
	50-54	34.6(9)	64.5(17)	
	55-59	36.8(7)	63.2(12)	
	60-66	23.1(3)	76.9(10)	
教育程度 (N=199)	國小及以下	32.4(11)	67.6(23)	.005
	國中	29.4(10)	70.6(24)	
	高中職	54.9(45)	45.1(37)	
	專科及以上	61.2(30)	38.8(19)	
參加公服是否學到新的工作專長 (N=199)	學到很多	69.0(20)	31.0(9)	.106
	學到一點	46.9(23)	53.1(26)	
	沒什麼學到	45.8(22)	54.2(26)	
	完全沒有學到	42.5(31)	57.5(42)	
用人單位有無提供未來出路的協助 (N=200)	有	52.2(12)	47.8(11)	.708
	沒有	48.0(85)	52.0(92)	
參加公服有助於建立找工作的人脈？ (N=191)	非常同意	50.0(14)	50.0(14)	.111
	還算同意	40.3(29)	59.7(43)	
	不太同意	67.5(27)	32.5(13)	
	非常不同意	45.1(23)	54.9(28)	

八、公服方案的負面效益分析

公服方案對於進用人員，除了具有上述各個面向的正面效益之外，也可能出現不被樂見的負面效應。可能的負面效能，包括造成進用人員對政府就業方案的依賴、對進用人員造成烙印效果（stigma）。另一方面，公服方案的實施，是否出現行政上的不當，包括推介過程出現不公、或使用人單位創造不必要的工作等。

表 3-10-1 的資料顯示，受訪者中過去曾做過政府提供的其他短期工作（不含「多元就業開發方案」等各項提昇民間部門就業的方案）者，僅佔 6.6%，算是相當低。而且，88.48%的受訪者是第一次做公服的工作，做過一次以上者僅佔 10.97%。這是個可喜的現象，顯示絕大多數的受訪者實際上並未對公部門的短期工作產生依賴，也意味著公服方案的工作機會並非僅流向原來就和行政部門有較密切關係者。

儘管公服方案和其他政府提供的短期工作並未造成嚴重的依賴效果，但是受訪者的主觀態度上，卻對公服方案有強烈的依賴的傾向。表 3-10-1 的資料顯示，受訪者中，有 74.73%表示，如果可以，「非常想一直在政府機關做像公服一樣的臨時工作」，另有 16.83%的受訪者表示「有點想」，二者合計高達 91.56%。由此可見，雖然政府的短期公共就業方案以資格設限和契約期間的方式，有效地避免對此類工作重複依賴的情形，但此類方案對於提昇進用人員對民間勞動市場的就業力和就業意願，並未具有顯著的效果。

進一步交叉分析的結果顯示，在對公服方案的主觀依賴方面，因年齡與教育程度之不同而有顯著之不同（現表 3-10-2）。一般而言，年齡較高者、教育程度較低者，對公服表達主觀的依賴傾向的比率較高。這可能是因為這些受訪者在一般就業市場處於較弱勢的地位。而對公服的主觀依賴傾向並未因性別之不同而有顯著之差異。

此外，對「來登記公服的人，如果有特殊的人事關係或背景，就比較容易被錄取」表示同意的受訪者，合計高達 38.53%，另有 13.31% 表示「不知道」（見表 3-10-1）。換句話說，有超過半數的受訪者，對於公服的登記和推介過程的公正性不具信心。當然，受訪者表示同意此一敘述者，未必均自身經歷過或聽說過有推介不公甚至特權介入的情形。但高比例的受訪者對此方案執行過程之公正性抱持懷疑態度，顯然對政府之形象，尤其是方案執行單位之公信力，有不利之影響。

另一方面，合計有 27.51% 的受訪者認為，其所服務的公服單位「靠原有的人力就可以把是情做好，根本不需要增加公服的人力」。這顯示出有相當比例的公服工作職務可能並無實際的需要，即使不進用公服的人員，也不致影響用人單為日常業務的執行。產生這種情形的原因，不管是因為用人單位基於政策配合之考量，而提報無實際需要的人力需求；或是因為用人單位出現所謂「帕金森法則」（Parkinson's Law），也就是未能充分利用該單位既有的工作人力和時間，都是公服方案的實施所不應出現的負面效益。

表 3-10-1 受訪者負面效益相關變項次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
請問您在參加公服方案之前是否有做過政府提供的其他短期工作？	有	95	6.60
	沒有	1343	93.26
	不知道	2	0.14
如果可以，您會不會想一直在政府機關做像公服一樣的臨時工作？	非常想	1505	74.73
	有點想	339	16.83
	不太想	110	5.46
	完全不想	53	2.63
來登記公服的人，如果有特殊的關係或背景，就比較容易被錄取 (N=2014)	非常同意	363	18.02
	還算同意	413	20.51
	不太同意	458	22.74
	非常不同意	438	21.75

	沒意見	72	3.57
	不知道	268	13.31
	拒答	2	0.10
您服務的公服單位，靠原有的人力就可以把事情做好，根本不需要增加公服的人力 (N=2014)	非常同意	185	9.19
	還算同意	369	18.32
	不太同意	709	35.20
	非常不同意	567	28.15
	沒意見	57	2.83
	不知道	125	6.21
	拒答	2	0.10

表 3-10-2 受訪者特質與依賴效果之交叉分析

變項	內容	如果可以，會不會想一直在政府機關做相公服一樣的工作				Chi-Square
		非常想	有點想	不太想	一點都不想	
性別 (N=2007)	男性	74.1(759)	17.1(175)	5.9(60)	2.9(30)	.690
	女性	75.9(746)	16.7(164)	5.1(50)	2.3(23)	
年齡 (N=1425)	35-44	70.1(284)	19.8(80)	6.2(25)	4.0(16)	.000
	45-49	70.5(263)	18.5(69)	7.2(27)	3.8(14)	
	50-54	78.5(245)	15.4(48)	5.4(17)	0.6(2)	
	55-59	81.5(141)	16.8(29)	1.7(3)	0(0)	
	60-66	87.0(141)	8.6(14)	2.5(4)	1.9(3)	
教育程度 (N=1998)	國小及以下	85.1(401)	11.9(56)	2.3(11)	0.6(3)	.000
	國中	78.6(319)	17.2(70)	2.7(11)	1.5(6)	
	高中職	74.3(577)	17.6(137)	5.8(45)	2.3(18)	
	專科及以上	58.4(201)	22.1(76)	12.2(42)	7.3(25)	

九、公服方案的執行過程分析

此部分主要在評估公服方案的執行過程，包括方案訊息的傳佈、人員的進用和訓練、工作的分派、用人單位的輔導和相處、以及後續就業的協助等。

首先，在進用人員獲得公服方案的求才訊息來源方面，依其重要性依序是「就業服務機構提供」（31.18%）、「電視」（27.76%）、「親友告知」（26.37%）、「報章雜誌」（15.09%）、「政府佈告欄」（9.29%）等管道，這些都是屬於較為傳統的政策資訊傳遞管道。至於廣播（1.54%）和新興的網際網路（1.74%）與便利商店（0%）等宣傳管道，其對公服方案之求才訊息傳佈之效果卻相當有限。這項發現可作為政府往後做類似方案之宣導時的重要參考。

而在進用人員進入用人單位服務後，合計有 83.51% 的受訪者認為「雇用單位對工作內容的說明詳盡」；合計有 63.60% 的受訪者認為「主管和同事提供的專業指導和訓練足夠」；合計有 81.63% 的受訪者認為「主管和同事所提供的工作上的協助足夠」；合計有 94.89% 的受訪者認為「和主管及其他同事相處融洽」；合計有 82.23% 的受訪者不覺得「主管或同事因為其是公服的人而對其不友善」。用人單位在這些部分所給予進用人員的支持和協助，獲得進用人員相當高度的肯定和滿意。

然而，進用人員對於與其就業生涯發展相關的環節上，卻未給予進用單位太高的肯定。合計有 46.53% 的受訪者認為「所擔任的公服工作的性質，和其原有的工作專長不符合」；合計有 43.75% 的受訪者認為「從事這份公服的工作，沒有學習到新的工作專長」；且有高達 74.28% 的受訪者表示其服務的公服單位「對工作期滿後的出路沒有提供任何協助」。總體而言，合計超過半數（53.17%）的受訪者認為「參與公服方案對於未來找工作沒有幫助」。這些數據顯示，公服方案對於維持進用人員的就業力和提昇其再就業能力方面，並未發揮明顯的效果。在這一方面，推介單位和用人單位應還有許多努力的空間。

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

此外，對於公服工作的薪資水準，有 48.21%的受訪者認為「太少」，有 47.42%的受訪者認為「剛好」，認為「太多」者僅佔 0.45%。易言之，接近半數的受訪者不滿意公服方案所設定的薪資標準。

表 3-11 公服方案執行過程各變項的人數與百分比分配

題目	選項	人數	%
請問您是從那裡知道公服方案的求才訊息？ (複選)	報章雜誌	304	15.09
	電視	559	27.76
	廣播	31	1.54
	親友告知	531	26.37
	透過網際網路	35	1.74
	就業服務機構提供	628	31.18
	政府佈告欄	187	9.29
	便利商店	0	0.00
	其他	38	1.89
	拒答	2	0.10
在應徵這份公服工作時，雇用單位對這份工作內容的說明詳不詳細？	非常詳細	944	46.87
	還算詳細	738	36.64
	不太詳細	233	11.57
	一點都不詳細	85	4.22
	無意見	12	0.60
	拒答	2	0.10
在剛開始做這份公服工作時，主管和同時提供的專業指導和訓練夠不夠？	非常足夠	421	20.90
	還算足夠	860	42.70
	不太足夠	205	10.18
	一點都不足夠	130	6.45
	不需要訓練指導	382	18.97
	無意見	16	0.79
	拒答	0	0.00
在公服工作期間，主管和同事提供的工作上的協助夠不夠？	非常足夠	573	28.45
	還算足夠	107	53.18
	不太足夠	199	9.88

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

	一點都不足夠	119	5.91
	無意見	49	2.43
	拒答	3	0.15
在公服工作期間，您和主管和其他同事的相處是不是很融洽？	非常融洽	1152	57.20
	還算融洽	759	37.69
	不太融洽	70	3.48
	一點都不融洽	18	0.89
	無意見	15	0.74
	拒答	0	0.00
在您的工作單位裡，您是否經常覺得您的同事或主管，因為您是公服單位的人而對您不友善？	經常覺得	112	5.56
	偶而覺得	222	11.02
	不太覺得	494	24.53
	完全不覺得	1162	57.70
	不知道	23	1.14
	拒答	1	0.05
這份公服工作的性質是不是符合您原來的工作專長？	非常符合	278	13.80
	還算符合	726	36.05
	不太符合	415	20.61
	一點都不符合	522	25.92
	無意見	71	3.53
	拒答	2	0.10
從事這份公服工作有沒有讓您學習到新的工作專長？	學到很多	377	18.72
	學到一點	736	36.54
	沒什麼學到	409	20.31
	完全沒有學到	472	23.44
	無意見	19	0.94
	拒答	1	0.05
您所服務的公服工作單	提供就業資訊	170	8.44

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

位，對您工作計畫期滿後的出路有提供哪些協助？	轉介就服單位	72	3.57
	轉介職訓單位	52	2.58
	推薦您給要用人機構	54	2.68
	給予就職證明	44	2.18
	提供社會福利資訊	38	1.89
	都沒有	1496	74.28
	其他	48	2.38
	不知道	149	7.40
	拒答	0	0.00
參與公服方案對於您未來找工作有沒有幫助？	非常有幫助	150	7.45
	有一點幫助	610	30.29
	不太有幫助	476	23.63
	一點都沒有幫助	595	29.54
	不知道	181	8.99
	拒答	2	0.10

十、進用人員中途離職原因分析

參加公服方案的進用人員並非都做到契約期滿才離職。表 3-12 的資料顯示，受訪者中有 11.17% 曾有契約未滿就離職的經驗，比率並不高。這些曾中途離職的受訪者，其離職原因比率最高的是「找到別的工作」，佔 24.0%，因「個人健康」以及「家庭因素」而中途離職者分別佔 11.11% 和 5.33%，以上三項合計佔所有中途離職者之 40.44%。這些受訪者之所以中途離職原因，均與公服方案的執行方式和成效無直接之關連。

另外，中途離職者中有 14.22% 是因「不喜歡公服的工作」而離職，有 10.66% 是因「與主管或同事相處不好」而離職，有 5.33% 是因「薪水太低」而中途離職，有 2.67% 是因「個人專長不符」而中途離職。以上四項因素均與公服方案的執行有直接之關連，合計佔中途離職者之 32.88%。另有 8.00% 是被用人單位要求離職。

表 3-12 受訪者中途離職相關變項次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
請問您是否有契約未滿就離職？	是	225	11.17
	否	1783	88.53
	不知道	6	0.30
	拒答	0	0.00
請問您為何沒有做到契約期滿就離職？	找到別的工作	54	24.00
	不喜歡公服的工作性質或內容	32	14.22
	個人工作專長不符合	7	3.11
	與主管或同事相處不好	24	10.66
	薪水太低	12	5.33
	被要求離職	18	8.00
	個人健康因素無法繼續工作	25	11.11
	家庭因素無法繼續做公服工作	12	5.33
	其他	36	16.00
	不知道	3	1.33
	拒答	2	0.89

十一、進用人員對公服方案整體滿意情形

進用人員參加公服方案最大的的收穫，比例最高的是在經濟層面。半數以上的受訪者（55.56%）表示，參加公服方案最大的收穫是「改善了個人或家庭經濟」（見表 3-13-1）。相較之下，認為參加公服方案的最大收穫是在社會心理層面者，依序包括「生活比較有重心」（8.14%）、「人際關係更廣」（7.10%）、「比較有成就感」（4.37%）等，三者合計佔 19.61%，也算是相當高之比例。而認為最大的收穫是「學習到新的知識或技能」者僅佔 8.69%，比例不高。另有 11.42%的受訪者表示，其最大的收穫是「有份工作，脫離了失業」。這種情形有兩種可能。第一種可能是，對此類受訪者而言，工作的本身就具有重要的價值，而公服方案提供的工作機會讓其獲得一份工作，直接滿足了其需要有工作的需求，且這種需求的滿足對受訪者的重要性，超過了公服方案所帶來的經濟和其他社會心理層面的收穫。第二種可能，是對受訪者而言，公服方案除了提供一個工作機會之外，並沒有讓其獲得其他層面更有意義的收穫。

至於對公服方案感到最不滿意的地方，以「進用時間太短」（28.40%）和「薪資太低」（18.62%）的比率最高，其他依序是：與用人單位之管理和相處有關者（包括工作不受重視、管理方式或態度不佳、一般員工對其不友善）合計佔 9.93%；；和工作安排有關者（包括職前訓練不足、範圍不明確、工作分配不公、與個人專長或興趣不和）合計佔 8.98 %；和推介進用過程有關者（包括就服單位態度不佳、等候時間過長、推介過程不公）合計佔 3.82；和工作型態有關者（包括和工作時間太長、工作太繁重）合計佔 3.17%。另有 39.87%的受訪者表示，對此方案沒有不滿意之處。換句話說，除了對進用時間和薪資標準等政策層面之不滿意程度較高之外，進用人員對於公服方案的執行過程表達不滿意之比率不高。顯示公服方案的執行過程是瑕不掩瑜。

整體而言，有 38.58%的受訪者對於公服表示對公服方案「非常滿意」，另有 50.99%的受訪者表示「還算滿意」，二者合計高達 89.57%。表示「不太滿

意」和「非常不滿意」者合計僅佔 9.04%。顯示公服方案的實施成效獲得進用人員相當高度的肯定。

進一步的交叉分析顯示，受訪者對公服方案的整體滿意程度，與受訪者的個人變項有關。表 3-13-2 顯示，不同性別、年齡組、教育程度的受訪者，對公服方案「非常滿意」比率有顯著之不同。男性對公服方案「非常滿意」的比率高於女性。此外，年齡較長者相較於年齡較輕者，有比較高之比率表示對公服方案感到「非常滿意」；教育程度較低者對公服方案感到「非常滿意」之比率亦高於教育程度較高者。換言之，男性、年齡高者、教育程度低者有較高之比率對公服方案感到「非常滿意」，有較低之比率感到不滿意。這可能是由於男性比較需要負擔維持家計的責任，而高齡和低教育程度者在一般就業市場的工作機會較少，故較珍惜公服所提供的工作機會，也較容易滿足於公服方案和用人單位的相關作法。

此外，公服方案實施過程的各個環節，也和受訪者對公服方案的整體滿意度有關。表 3-13-3 顯示，對公服方案的各個執行環節持肯定態度者，其對公服方案感到「非常滿意」的比率也較高。一般而言，覺得用人單位和相關人員對公服人員所提供的工作說明、專業指導和訓練和工作協助等越充分者，有越高的比率對公服方案感到「非常滿意」，而有越低的比率感到不滿意。而覺得與同事相處融洽、不感覺被不友善對待之受訪者，亦有較高比率對公服方案感到「非常滿意」，而有較低比率感到不滿意。同樣地，認為工作和專長相符，以及認為公服工作可學到新的工作專長者，亦有較高比率對公服方案感到「非常滿意」，而有較低比率感到不滿意。

對於公服薪資水準持不同看法的受訪者，其對公服方案整體滿意度也有顯著之不同。認為公服的薪水「剛好」者，對公服感到「非常滿意」的比率，顯著高於認為公服薪水「太高」或「太低」的受訪者。

表 3-13-1 受訪者對公服方案滿意度相關變項次數與百分比分配

題目	選項	人數	%
參加公服方案所帶給您的最大的收穫是什麼？	有份工作，脫離了失業	230	11.42
	改善了個人或家庭的經濟	1119	55.56
	比較有成就感	88	4.37
	生活比較有重心	164	8.14
	人際關係較廣	143	7.10
	學習到新的知識或技能	175	8.69
	其他	90	4.47
	拒答	5	0.25
請問您對公服方案感到最不滿意的地方是什麼？ (N=2014)	薪資太低	375	18.62
	工作太繁重	49	2.43
	工作時間太長	15	0.74
	工作說明不清或工作範圍不明確	43	2.14
	工作不受重視	30	1.49
	工作分配不公或勞務不均	67	3.33
	工作內容與個人工作專長或興趣不和	43	2.14
	用人單位管理方式與管理態度不佳	88	4.37
	用人單位一般員工對公服人員不友善	82	4.07
	就業服務單位態度不佳	16	0.79
	進用（推介）等候時間過長	31	1.54
	推介或等候過程不公	30	1.49
	職前訓練不足	27	1.34
	進用期間太短	572	28.40

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

	工作內容單調	7	11.42
	欠缺福利措施	19	0.94
	公服進用人員素質或工作態度不佳	19	0.94
	每月工作天數太短	29	1.43
	其他	230	11.42
	沒有不滿意之處	803	28.40
	拒答	4	0.20
整體而言，您對公服方案滿不滿意？	非常滿意	777	38.58
	還算滿意	1027	50.99
	不太滿意	121	6.01
	非常不滿意	61	3.03
	無意見	25	1.24
	拒答	3	0.15

表 3-13-2 個人特質與對公服方案滿意程度之交叉分析

%；次數

變項	內容	整體而言，您對公服方案滿不滿意？				Chi-Square
		非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	
性別 (N=1986)	男	42.7(433)	47.8(484)	5.8(59)	3.7(37)	.001
	女	35.4(344)	55.8(543)	6.4(62)	2.5(24)	
年齡 (N=1414)	35-34	30.8(123)	59.7(236)	7.3(29)	2.8(11)	.000
	45-49	36.6(137)	53.5(200)	5.3(20)	4.5(17)	
	50-54	42.9(133)	49.7(154)	4.8(15)	2.6(8)	
	55-59	42.4(73)	48.3(83)	7.6(13)	1.7(3)	
	60-66	55.3(88)	39.6(63)	4.4(7)	0.6(1)	
教育程度 (N=1977)	國小及以下	52.2(239)	44.3(203)	2.2(10)	1.3(6)	.000
	國中	42.1(170)	48.8(196)	5.2(21)	4.0(16)	
	高中職	36.1(278)	54.5(420)	7.1(55)	2.3(18)	
	專科及以上	25.0(86)	58.7(202)	10.2(35)	6.1(21)	

表 3-13-3 公服執行過程與受訪者滿意度之交叉分析

變項	內容	整體而言，對公服方案滿不滿意				Chi-Square
		非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	
雇用單位工作說明是否詳細 (N=1976)	非常詳細	50.4(472)	43.2(405)	4.8(45)	1.6(15)	.000
	還算詳細	29.1(211)	61.9(449)	6.2(45)	2.8(20)	
	不太詳細	27.5(63)	55.0(126)	11.4(26)	6.1(14)	
	一點都不詳細	31.0(26)	51.2(43)	4.8(4)	13.1(11)	
同事和主管的專業指導和訓練夠不夠(1594)	非常足夠	59.2(247)	35.3(147)	5.0(21)	0.5(2)	.000
	還算足夠	37.8(322)	57.2(487)	7.0(34)	1.1(9)	
	不太足夠	24.0(48)	57.5(115)	11.0(22)	6.5(15)	
	一點都不足夠	20.0(25)	52.0(65)	13.6(17)	14.4(18)	
主管和同事對工作的協助夠不夠 (N=1935)	非常足夠	57.5(328)	37.4(213)	4.2(24)	0.9(5)	.000
	還算足夠	33.4(354)	60.2(637)	5.1(54)	1.3(14)	
	不太足夠	24.9(47)	53.4(101)	11.6(22)	10.1(19)	
	一點都不足夠	25.6(30)	45.3(53)	12.0(14)	17.1(20)	
工作性質是否符合工作專長 (N=1918)	非常符合	65.5(180)	30.9(85)	3.3(9)	0.4(1)	.000
	還算符合	37.2(268)	56.8(409)	4.3(31)	1.7(12)	
	不太符合	31.9(130)	58.1(237)	6.9(28)	3.2(13)	
	一點都不符合	34.0(174)	49.4(253)	9.8(50)	6.8(35)	
是否從公服工作學到新工作專長 (N=1966)	學到很多	57.1(214)	38.7(145)	3.7(14)	0.5(2)	.000
	學到一點	36.5(266)	57.6(419)	4.5(33)	1.4(10)	
	沒什麼學到	33.3(133)	54.6(218)	7.8(31)	4.3(17)	

	完全沒有 學到	33.6(156)	50.4(234)	9.1(42)	6.9(32)	
和同事與主 管的相處是 否融洽 (N=1974)	非常融洽	49.5(566)	44.6(510)	4.0(46)	1.9(22)	.000
	還算融洽	24.9(186)	63.3(472)	8.4(63)	3.4(25)	
	不太融洽	25.4(17)	46.3(31)	13.4(9)	14.9(10)	
	非常不融 洽	41.2(7)	29.4(5)	11.8(2)	17.6(3)	
是否覺得主 管與同事對 公服人員不 友善 (N=1963)	經常覺得	19.1(21)	51.8(57)	10.9(12)	18.2(20)	.000
	偶爾覺得	23.6(51)	60.2(130)	12.0(26)	4.2(9)	
	不太覺得	30.1(145)	62.4(300)	5.0(24)	2.5(12)	
	完全不覺 得	48.1(556)	45.2(522)	5.1(59)	1.6(19)	
認為公服薪 水太多或太 少 (N=1910)	太多	33.3(3)	55.6(5)	11.1(1)	0(0)	.000
	太少	30.4(289)	57.3(544)	7.5(71)	4.8(46)	
	剛好	48.1(457)	46.0(437)	4.6(44)	1.4(13)	

第五節 焦點團體與深度訪談資料分析

前述問卷調查分析部分，在經濟、再就業等較能夠量化之指標上，可大致窺出公服計畫之實施成效。然而，對於實施過程、以及社會心理等層面之影響，不易以量化之數據呈現其真實狀況，故特別以焦點團體和深度訪談之資料做補充，以增進對這些面向之瞭解。

一、進用人員的參與動機

上述問卷調查資料分析中，明顯看出，個人和家庭的經濟需求，是進用人員參與公服計畫的主要動機。這一點在質性的資料中進一步得到證實。參與焦

點團體和深度訪談的進用人員紛紛表示，在失業期間面臨嚴苛的經濟壓力與求職挫折。因此，在一般就業市場求職不易的情形下，公服計畫所提供的工作機會暫時地解決了經濟的困境。儘管許多公服工作性質並不輕鬆，且薪資水準亦不高，但許多進用人員只求有一份工作，有一份固定的所得來源

「對我來講，生活方面有工作就好了，沒有說粗重的工作我就不願意接受，只要有錢，維持家庭幸福，其他的我不想.....」(Fh01)

「像我們這樣的待遇一天才 760 元.....一天到晚在太陽底下拿粗重的東西硬扛，女孩子拿那麼大粗重的東西，那應該是男孩子做的東西，我們女孩子不可以做.....很辛苦啊，要忍耐啊，為了生活啊。」(Fh06)

另一方面，進用人員均清楚地認知到，公服計畫所提供的只是暫時性的工作，因此，對於參與本計畫，多抱持著騎驢找馬的心態。也就是說，在參與本計畫的期間，仍繼續嘗試尋找其他一般的工作。

「因為你待在家裡對不對，日子還是一天一天的過，很快。你要找到很理想（的工作），可能還要有時間嘛。那你一般到那個公服的工作都是這樣啦。大都是先希望有個工作來作，然後慢慢再找。」(I01)

「其實我是覺得擴大就業來應徵的時候也可以順便再找工作，不要說等到時間到了再來找，因為中間上班時間其實真的很短，你看五點半下班，如果真的很勤勞還可以去兼差，六點開始幾個小時 part-time 的都可以...我們也不用像人家擺夜市從傍晚要做到凌晨，都不用，像那個都是從六點到十點就是算時間的嘛，我現在就是說你在擴大就業裡面，當你有機會找到工作了，覺得可以了就不要待，那個薪水講真的是過日子而已，你要去找到一個比較穩定的工作，因為一年的時間...搞不好也不到一年，三個月就結束了，你可以用這個當踏板。」(Fh04)

換言之，前文問卷調查資料中所呈現的進用人員對公服計畫產生依賴的情形，其原因不在進用人員不願尋求一般之就業，而是因整體勞動市場情況不佳，導致弱勢者求職不易，因而對公共就業方案產生依賴的傾向。

二、公服計畫的正面效益

1. 社會心理面的效果

前文問卷調查資料分析部分，已明顯看出公服計畫對進用人員經濟層面之效益。而在焦點團體和個案深度訪談中，更呈現出本計畫對進用人員之社會心理面之效果。

對於弱勢者而言，長期的失業不僅造成所得著中斷，更引發對未來的不確定和徬徨。因此，即使只是暫時性的就業，再度擁有一份工作的欣喜是無可比擬的。以下是針對 L03 進行深度訪談的片段：

訪問者：那他們（較資深之公服人員）的人也有跟你們說你們來是要做這些事情的？

受訪者：有有，他有說，那我們之前，等於是說我們的前輩嘛，他們也是擴大就業的，我就想說奇怪我以前都沒有接觸過啊，可是進去之後就感覺有種獲得新生的感覺...讓我感覺好像很有希望，很高興（受訪者眼眶泛紅）

訪問者：就是說您分發到公服這個工作？

受訪者：對對

訪問者：怎麼說呢？

受訪者：嗯嗯..因為就是說有個固定的工作..（受訪者落淚...沉默數秒）
我以前感覺比較無助...（受訪者落淚）對不起..因為我很有感觸..

訪問者：嗯嗯..沒關係..

受訪者：（受訪者整理情緒當中..沉默）

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

就業的主要原因是什麼？	缺乏就業資訊	8	1.83
	有工作機會但都不合 意	22	5.03
	沒有工作機會	168	38.44
	年紀太大不想做	8	1.83
	年紀太大沒有機會	148	33.87
	其他	65	14.87

訪問者：有份工作確實是蠻好的喔..

受訪者：對對對..因為當時好像是說失去了方向..不曉得要做什麼..

訪問者：嗯嗯..

受訪者：有了那一份工作之後..喜出望外..感覺非常高興..（受訪者整理
剛剛的情緒）

從訪談內容中，可明顯感受到，有了公服計畫提供的工作，讓受訪者得以從原先失落無助的情境中，重新看到希望，重尋在職場再出發的動力。這樣的效益難以從指標化的量化資料中呈現，然而公服計畫在此方面的價值不應被忽視。此外，受訪者也不約而同地提到，公服計畫讓其獲得一份工作，對其生活安定感有重要的貢獻：

「是從朋友那邊介紹我到就業服務站以後，工作安定了，生活也安定了..」（Fh01）

「...假如說你現在沒有工作的話，心裡會比較不踏實...可是有一份工作，雖然薪水少，你有這份工作在做的話，你就會覺得說心裡面踏實，這工作對一些失業的勞工來講，是很好的就業工作，就是說，你有一份工作做，對你的身心來講就不錯。」（Fg06）

2. 對進用人員就業生涯之幫助

雖然前文問卷調查資料的分析中，發現公服計畫對進用人員再就業之直接幫助有限，但在訪談過程中，部分受訪者亦提到本計畫對其就業生涯的正面意義：

「我學到那個收發 e-mail，從 mail2000 到 outlook express，那個都是新的接收 email 的方法。還學到一些電腦軟體的運用...還有要做我們自己還有回溯檔案的薪水...然後我們就套 excel 的計算公式下去啊，這是我們學到最新的東西。」（Fg07）

「其實在我工作方面，我只是在打電腦回溯，只要基本的中文知識就可以了，因為每個人都是要做的，可是在一個單位，然後跟他們裡面員工相處，就可以學到他們的一些工作經驗，對以後到外面去其實是蠻有幫助的。」（Fg01）

「我原本是開一家店，結果就結束掉..所以我現在就在建立人脈，等到我經濟上面沒問題了就可以再開店，現在就建立一些人脈。」（Fh04）

「那登記之後就來登記這個幼教，因為我現在就是學就是說..還不錯，所以我認證也考上了，然後我上個禮拜又結束我那個師資的學分也過了，那我在那邊學到就是說，萬一我真的去小學教我們自己族裡的話，最起碼就是說我知道怎麼帶小孩子，我就是學到這些啦，我怎麼去把小孩子的注意力集中、看著我怎麼上課這樣子，想說我可以到小學去教。」（Fh07）

從以上資料中可看出，公服計畫在協助進用人員學習新的工作技能、良好的工作態度、建立工作人脈、發展未來工作生涯等，都可能有積極正面之效益。惟此部分個別差異極大，表示公服計畫對其就業生涯無積極幫助者亦不少。當研究者問到：「參與公服計畫是否有助於未來的再就業？」時，多數受訪者立即的回應是：「怎麼可能！」。此外，就業生涯之發展需有長期之準備與投資，且會受整體勞動市場情況之影響，因此，雖部分受訪者利用參與公服計畫之機會積極為下一階段的就業生涯做準備，在接受訪談時均尚未能成功地返回一般就業市場。這也解釋了為何前文的問卷調查資料顯示，離開公服計畫者之再就業情形並不理想。

三、公服計畫之負面效益

在焦點團體和深度訪談中發現，部分公服計畫的工作是不必要且無意義的工作。公服計畫由地方政府和基層單位在短期內提供大量的工作，部分工作可能由於缺乏事前的完善設計和規劃，導致部分進用人員所從事的工作缺乏實質的意義，或是明顯地不符成本效益。

「對，我自己是這樣覺得（工作無必要），因為他們自己就忙得過來了，可是公務員有一個缺點，每天都很閒，反正他們覺得他們忙得完……」（Fh04）

「有一個垃圾資源回收地，就是..就是在那邊看著那個資源回收桶，看人家有沒有亂..亂丟垃圾，這樣子..就是這樣，主要的..就是..每天就我們兩個嘛...就輪著在那邊看那個..那個資源回收點嘛，就是我們兩個就是..傻傻的坐在公園那邊阿，阿就是看那個資源回收桶阿，那人家..旁邊是不是有里民在那邊休息什麼的，他覺得說我們閒閒沒事..就坐在那邊..盯..就坐在那邊閒閒沒事..唉呀，就覺得我們好像吃米蟲一樣。」
(I02)

公服計畫的主要目標之一，是透過增雇人力資源的運用，以提昇公共服務的量與質。然而，由於部分進用人力未能妥適運用於實質需求較高之工作上，因此而影響一般大眾對於公服計畫之觀感，也導致部分公服進用人員之工作滿意度和成就感低落。

至於前文討論過之依賴效果和烙印效果，在訪談中發現這些負面效果並不明顯。如前文所述，受訪者幾乎均瞭解公服計畫的臨時性質，因此沒有長期依賴此方案之打算。雖然，許多受訪者表示希望能延長進用的期間，亦有部分受訪者心存觀望，期待政府能賡續實施類似的公共就業方案，讓其未來能再有機會藉此進入勞動市場。在所有訪談對象中，亦無人視參與公服計畫是不光彩的事。

四、執行過程之評估

在焦點團體和深度訪談中，發現公服計畫的執行過程，有許多環節仍未臻完美，進而影響進用人員的權益，以及對公服計畫的滿意程度。綜合言之，執行過程出現的問題包括：

1. 資格審查未盡切實：在訪談中發現，有受訪者在填寫申請資料時，提供不實之資料，例如部分當事人並非單親或低收入，為達優先錄取之目的，卻在申請表中勾選這些項目，而用人單位顯然未能察覺此等情形。
2. 工作內容說明不足：部分受訪者表示，在應徵時，用人單位並未明確告知工作之性質，故其僅知道錄取後是到何單位工作，對錄取後之工作內容卻全無瞭解。
3. 工作內容不明確：部分受訪者表示，用人單位並未明確說明工作之範圍，有的甚至未提供固定之工作與休息場所，除了造成進用人員的無所適從，更降低其對用人單位的向心，以及其對工作之投入，並進而加深了公服進用人員與用人單位既有人員之隔閡。同時，部分進用人員因此而覺得用人單位僅將其當作使喚之對象，而非將其視為共同工作之夥伴。
4. 工作性質與申請之方案內容不符：例如有受訪者錄取參與「原住民地區文化產業促進方案」，實際卻到清潔隊工作；有受訪者錄取參與「照顧服務」方案，實際工作卻是負責校園的清潔；有錄取「提昇公路監理服務」方案者，實際工作內容是幫其他員工煮午餐。在訪談過程中發現，此類情形相當普遍。工作內容之差異，造成部分進用人員之不滿，同時，也造成參與不同計畫者，實際從事相同性質之工作，卻有不同之薪資標準，也就是同工不同酬的現象。

5. 延遲發放薪水：有受訪者表示曾出現過隔月才領到薪資之情形，且有數位受訪者表示曾出現到月中、甚至到月底才領到薪水的情形，對於依賴此份薪資生活之家庭而言，造成不小之影響。
6. 適才適所與進用公平性之兩難：受訪者普遍表示，其所擔任之工作無法符合其專長與意願。由於進用過程採電腦篩選分配，以提昇其公平性，但也因此而大幅降低了適才適所的可能性。此外，值得一提的是，在問卷調查資料中，有相當比例的受訪者對推介進用過程無信心，懷疑有特殊背景者可能會優先錄用；在焦點座談和深度訪談中，研究者特別針對此點提問，發現無人曾碰到、或曾聽說有人是因有特殊背景而被優先錄用。

第六節 小結

從上述的資料中，可以歸納出幾個重要的議題。首先，公服計畫之定位應屬積極勞動市場政策之一環，然而，亦有相當比例之參與者，將其視為一種「救助」措施。這種情形並非我國所獨有。例如，美國在 1930 年代的各項公共服務就業方案，因其主要目的之一在提供失業家庭經濟支持，故也被認為帶有救助的色彩（Kesselman, 1978）。

其次，量化的調查研究發現，公服計畫的參與者中，有近三成過去從未工作過。換言之，公服計畫具有吸引非勞動人口就業的效果。這也說明了為何在公服計畫實施期間，整體勞動參與率呈現微幅上升的狀況。讓更多原未就業者投入就業市場的生產工作，也對國家整體的生產力有正面的效果。

再者，前文的分析中以具體呈現出，公服計畫對於參與者的家庭經濟、社會心理等層面均具有正向之效果；唯獨對進用人員之再就業效果並不突出。這一方面也和世界各國的情形類似。針對不同國家的公共服務就業方案所做的評估，絕大多數都發現此類計畫對參與者的再就業效果有限。例如 Spitznagel(1989)對德國 ABM 方案的評估，發現離開此方案後，方案參與者之

就業率僅達 22.4%（引自 Meager and Evans, 1997）。Wilson 與 Fretwell（1999）之研究更發現，匈牙利的公共服務就業方案參與者之再就業率，僅達 6%。Kluve 等人（1999）針對波蘭的方案所做的評估，更發現參與該方案的男性，其離開方案後的再就業率降低 21 個百分點。相形之下，本研究發現公服計畫進用人員，離開方案後之再就業率達 32.77%，相當值得肯定。至於公共服務就業方案對再就業之效果不佳，主要是因雇主對進用人員產生烙印效果，因而降低其雇用曾參與過此類方案者之意願（Lubyova et al., 1999; Meager and Evans, 1997; Boeri and Burda, 1996）。

此外，前文資料中顯示，進用人員對於公服工作較不滿意的部分，主要為其薪資水準和進用期間限制。然而，衡諸其他國家的公共服務就業方案，幾乎都對薪資水準與進用期間設定嚴格之限制。其主要之目的有二。原因之一，一是藉此達到方案參與者自我篩選的目的。也就是說，刻意將薪資設定在較低之水準，以確保參與方案者是真正無法靠己之力，在勞動市場找到一份普通之工作者；且當有其他工作機會時，方案參與者會回歸一般之工作。若薪資過高，會吸引非弱勢者參與，進而對私部門之就業產生影響。（Ravallion et al., 2001）。原因之二，是避免方案參與者對公共服務就業方案產生依賴。畢竟，此類方案的目的是在協助就業者儘早回歸一般型態之就業，而非變成弱勢就業者長期依賴之對象。

依據上述結論，本章提出之建議如下：

- 一、根據以上之評估結果，可發現公服計畫對進用人員的家庭經濟、社會心理、社會融入、再就業等面向，均發揮相當程度的效果。因此，公共服務就業方案同時具有對抗結構性失業的積極勞動市場政策，以及協助長期失業者與其家庭的社會政策雙重意義。在結構性失業問題加劇，以及長期失業人數大幅增加時，公共服務就業方案不失為有效之短期回應策略。
- 二、規劃真正的工作：進用人員所從事的工作若都屬於真正有必要且有意義的工作，不僅可創造實質的產出，也提高進用人員對方案的滿意度，增加其

離開方案後的再就業機會，更可避免社會大眾對公共服務就業計畫的誤解，提高民眾對此類方案的支持。

三、提供誘因：公共服務就業方案需對薪資水準與進用期間設定嚴格之標準，以降低對一般勞動市場的影響，並避免進用人員的依賴。然而，對於進用期間表現良好、工作績優者，應考慮給予延長進用之機會，或優先協助安排其進入公、私部門，擔任一般性之就業。相對地，對於工作態度不佳者，應考慮提前終止雇用契約，將工作機會讓與其他等候進用者。如此可提高進用人員的工作士氣與工作產出，減少進用人員用人單位管理上之困擾；並避免因部分進用人員的不良表現，而影響社會大眾對公服計畫的整體觀感。

四、進用對象的考量：為避免對一般勞動市場產生排擠，公服計畫的進用人員應嚴格限定在較難在一般就業市場找到工作者。且方案之目標對象一經設定，應儘可能貫徹至終，不宜為提高執行率而過度放寬進用對象之標準。進用標準過寬將導致方案偏離原始協助弱勢者就業之目標。

五、再就業之促進：公共服務就業方案的目的之一，是期望藉此方案維持參與者之就業力，或提昇其就業技能，協助其早日重回一般勞動市場。要達成此目標，有賴於勞政部門和用人單位在其雇用期間，提供必要之職業訓練，並於進用期間將屆滿時，提供就業媒合的協助。為達規模經濟，勞政單位可於進用人員進用前與進用初期，統一辦理職業訓練課程。而進用期間，則由用人單位協助提供個別化之職業專長協助。

六、執行面之建議：從上述之評估中，發現公服計畫在執行過程中，仍有一些不盡理想，未來若繼續實施此類方案，應儘量再求完滿：

1. 相關資訊之提供 應力求完整。調查中發現，進用人員透過公部門之宣傳管道而得知公服計畫者，比率不高。亦有部分進用人員，於參與公服方

案後，始發覺公服計畫之性質和其需求不符，進而衍生諸多問題。因此，在方案執行前，主管機關應更加強對方案之宣傳與說明。

2. 資格審查應落實：為確保進用人員均真正為方案的目標對象，在進用過程中，應建立登記者資格（如低收入、身心障礙等）之查核機制，避免因少數有心人的欺瞞，而喪失方案的公平性。
3. 加強工作內容之說明：在應徵過程中，應儘量讓候用者瞭解未來工作之性質，以及需具備之工作條件，以避免日後管理上之困擾。
4. 建立標準化之作業流程：應徵、進用、敘薪等，應有相同之作業程序，不宜因用人單位之不同，而有過大之差異。例如：應徵者於登記後應於一定時日內獲得回應、每月應於一定時間內發放上月薪資等。如此將有助於進用人員生活的規劃和經濟的安定。
5. 加強對用人單位的管考：對於執行公服計畫的用人單位，包括正向和負向的成果，均應列入單位績效的管考。正向之成果，例如提供進用人員專業訓練和就業協助等；負向之表現，例如私自指派進用人員擔任與計畫內容不符之工作、延遲發放薪資等，應列入做為對用人單位相關人員之考核。

第四章 公共服務擴大就業計畫—用人單位觀點之 評估

第一節 評估架構與問卷設計

依據民國九十一年十二月十八日行政院第二八一七次院會通過之「公共服務擴大就業計畫」，其計畫目的除促進就業外，尚冀望藉由公共服務工作的推動，以增進政府行政效能、促進地方產業發展、改善地方生態環境、促進民眾生活品質。據此，行政院成立「行政院公共服務擴大就業推動委員會」，並由各部會成立工作小組，負責規劃工作計畫，並整合中央各部會、地方政府及民間資源，訂定執行計畫落實推動，並按季提報執行成果。

依據研考會彙編之「公共服務擴大就業計畫各機關辦理情形報告」，截至九十二年十一月底，公共服務擴大就業計畫（以下簡稱公服計畫）計有 22 類工作項目，120 項工作計畫，其中除經濟部中小企業人力協助計畫與勞委會地方臨時性季節性公共服務計畫外，其餘 118 項公服計畫由相關部會成立工作小組督導推動，並由研考會負責列管。

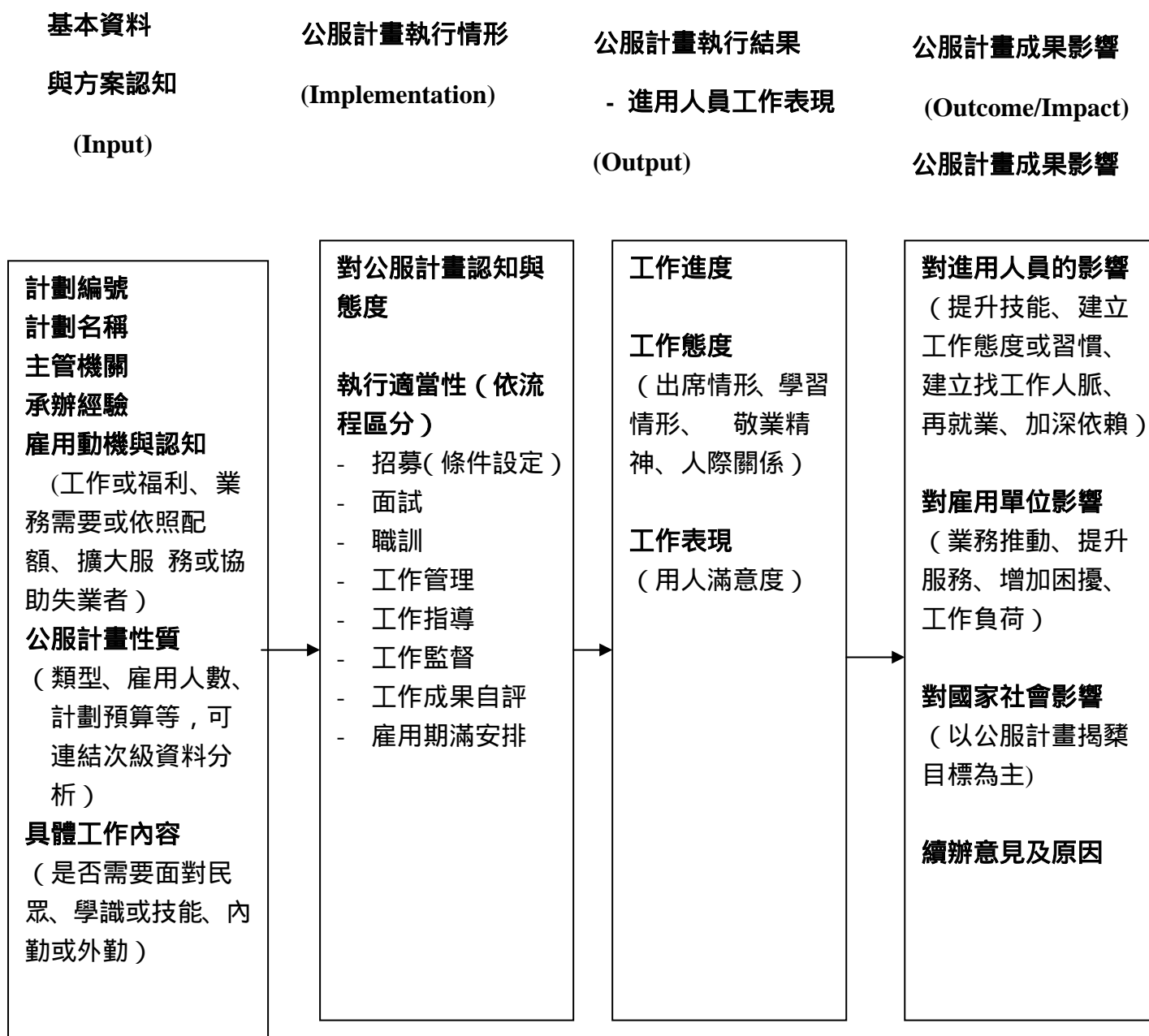
本研究擬針對公服計畫第一線用人單位進行評估，此乃基於政策利害關係人 (policy stakeholders) 觀點，公服計畫之用人單位為重要政策參與者之一，並為政策執行成敗之關鍵因素，例如其是否依循適當工作流程、落實管理監督進用人員、達成預期工作進度等等。其次，用人單位為第一線與公服計畫進用人員接觸的單位，對於進用人員之表現與改變，必然有較直接的觀察。此外，第一線用人單位亦能適時獲得民眾之反應，以觀察公服計畫是否對社會大眾產生預期之影響。第三，不同於以往政府舉辦的就業方案（例如以工代賑、多元就業方案、永續就業方案、中高齡就業方案等等），公服計畫涉及層面既廣且深，不僅包含兩院（行政院、司法院）十六個部會，亦延伸至各地方縣市政府，乃至鄉鎮市區公所，為少見的以政府為雇主的大規模促進就業方案。故其整體與個別單位運作

的情形值得深入評估研究，以做為未來執行相關政策之參考。

本研究針對用人單位之評估，乃同時著重於過程與結果之評估。一般而言，過程或形成評估研究(formative evaluation research)係收集及提供相關資訊，以引導方案的規劃、發展、與執行；其重點在於確保方案的順利執行，而非評斷方案的終極價值或影響。而結果或總結評估研究(summative evaluation research)的目的則在於評估方案的效益或效率，以及方案結果概化推論至其他情境的程度(Monette et al. 1998: 321-322)。由於公服計畫大都以六個月為一期，若經檢討有效果者得持續進行，故於本研究執行評估調查時，多數公服計畫已執行期滿一期，應可進行初步成果評估。此外，公服計畫為國家重大就業服務方案，且未來亦有接續辦理的可能，故其執行過程的檢討甚為重要，俾使日後相關方案的推動與執行，能更趨完善。

經由計畫小組成員多次討論之後，用人單位問卷的設計架構如圖 4-1，並發展為問卷如附錄七。用人單位的問卷主要分為四個部份，依序為基本資料、執行情形、執行結果、與成果影響。基本資料部份，除包含計劃類型與計劃編號等自變項外，尚包括用人單位的雇用動機與認知及公服計畫的性質與內容等。第二部份公服計畫執行情形，則考慮執行的適當性，例如是否依循一定的工作流程，以確保公服計畫的執行品質。第三部份公服計畫執行結果，則在於觀察進用人員的工作表現及其參與方案後之改變，例如工作態度與習慣等。第四部份公服計畫成果影響，則探討公服計畫分別對於進用人員、用人單位、與國家社會的影響，並進一步詢問用人單位對於續辦公服計畫的意見及原因。

圖 4-1 - 用人單位電訪調查- 問卷設計架構



第二節 研究執行過程與問題

一、抽樣設計

依據計畫書，本研究擬電訪 1200 個用人單位樣本，然而在進行抽樣過程中，發現各相關單位均未有第一線用人單位（或稱派工單位）的清冊。即使研考會於 92 年 12 月至 93 年 1 月進行的「公共服務擴大就業計畫用人單位滿意度」的普查，亦僅針對 118 項工作計畫之承辦人（或稱“窗口”）進行郵寄問卷調查，而非針對第一線與公服人員一起工作的督導或管理者進行訪問。依據經建會人員表示，為使人力靈活調度運用，各部會在提報人力需求時多未明確細列第一線派工單位，因而事後部會提報之人力需求與實際派工情形會出現落差。而在人力派遣確定之後，公服計畫幕僚單位亦未進一步要求各部會或各工作計畫提報確實的派工單位及地點，以瞭解進用人員究竟在何處工作，有多少單位參與公服計畫，以及用人單位的性質或屬性為何等等。

由於進用人員之薪資仍需透過會計單位核銷，因此，若要確實掌握用人單位清冊，或許可透過主計處協調各縣市會計單位取得核銷資料，然此工程浩大亦曠日廢時，故研究小組未考慮以此方式取得用人單位抽樣清冊。其次，亦考慮由經建會或研考會發文各部會要求提報第一線用人單位及聯絡人姓名電話，然受限於研究時程（例如必須於九十三年四月底前完成電訪），以及擔心加重承辦人員的工作負擔，故未要求各部會工作小組提報名單，以建立用人單位之母體檔或抽樣清冊。經由計畫小組與委託單位多次討論，決定採取由下而上取得用人單位樣本的方式，亦即先透過進用人員的電訪調查，取得受訪者之工作單位與督導姓名及電話，再進行用人單位的電訪調查。此外，這個方法也可建立進用人員與用人單位的關聯樣本，以便就部份問卷題目，例如公服計畫執行情形，進行相互比對分析。

勞委會提供之公服計畫進用人員資料檔計有 95,374 筆，其中經系統隨機抽

樣 7,948 筆作為電訪樣本檔，並以縣市別與計畫別作為分層依據，詳細母體與樣本結構參閱附錄八。以上述資料於 93 年 4 月 5 日至 93 年 4 月 30 日進行電訪，得到有效進用人員樣本 2,014 份，但僅 880 多份完整的回答用人單位與督導姓名及連絡電話。以此 880 多筆資料做為用人單位的電訪樣本檔，亦僅完成 294 份用人單位的有效樣本。究其原因，有超過半數的進用人員受訪者拒絕提供督導姓名及連絡電話，或因記不得電話、或懷疑研究單位的動機、或擔心被考核等等；而有些受訪者提供的資料不全，必須透過經建會人員進一步追查。即使取得督導姓名及聯絡電話，在正式訪查中亦發現電話錯誤、受訪者拒訪、表示已接受過類似調查、或表示非公服計畫督導人員等等，導致以第一波抽樣方式完成的有效樣本，仍未達預定目標 1,200 份的四分之一。

經與民調中心討論結果，仍再從進用人員母體檔以縣市別與計劃別交叉結構做系統隨機抽樣抽出 4,769 筆進用人員樣本，並請民調中心督導與經建會人員以電話、傳真、e-mail 等方式，追查可能之第一線派工地點及督導。由於需要清查的筆數過於龐大，且非所有部會或縣市窗口單位能於短時間之內配合，故改由透過勞委會之執行計畫書上的派工單位資料，請工讀生一一比對進用人員所在縣市之公服計畫的用人單位及督導姓名及連絡電話。由於進用人員與督導者的關聯性為多對一型態，亦即多位進用人員可能同屬一位督導者管理，故經扣除重複情形者，僅取得約 1,800 個用人單位樣本¹。之後，以同樣方式再抽取 500 個進用人員樣本，經轉換為用人單位樣本資料，僅餘 342 筆，若扣除與前兩次樣本的重複電話 12 筆，則最後可用的電話樣本為 330 筆。截至 93 年 5 月 27 日用人單位既有的電話樣本已全數用完，共計完成 977 份有效樣本。

由於缺乏用人單位母體檔資料，因此無法確切估計樣本抽取率為何。不過，透過三次由進用人員資料回查用人單位的經驗，發現樣本重複比率逐漸提升，得到新樣本的機率降低；此外，亦有受訪單位表示已被本研究重複詢問多次，因此，若以同樣方式進行數次抽樣，可能會逐漸逼近用人單位母體，達到飽和狀態。然

¹ 勞委會提供之執行計畫書中，各部會登錄之資料詳細程度不一。有些部會詳列第一線派工單位聯絡人與督導人的姓名及電話；而有些部會的資料仍僅止於部會或縣市窗口資料，因此無法得知再下一層單位之督導者的姓名與電話為何。故有時多位進用人員資料，僅能轉換為一位聯絡人樣本。

受限於研究經費與人力，實無法持續以此方式蒐集用人單位電話資料，進而建構用人單位的母體檔。

雖然缺乏第一線用人單位母體檔，但透過進用人員本人與執行計畫書取得的樣本資料，經過正式訪問之後，由表 4-1 及表 4-2 之母體分佈與樣本分佈之比較來看，發現無論是計畫類或部會別，母體與樣本之分佈大都非常接近。惟在平地造林項目，用人單位樣本之代表性較低；而在部會別方面，則完全缺乏司法院用人單位樣本，較為可惜。

表 4-1：用人單位母體分配與樣本分配之比較，依計畫類

計畫類	用人單位母體分配		用人單位樣本分配		樣本%- 母體%
	次數	百分比	次數	百分比	
1 公共資訊服務及資料庫之建置	8,339	11.2	134	13.8	2.5
2 平地造林	4,630	6.2	16	1.6	-4.6
3 農情資訊收集調查及相關業務之查核	1,928	2.6	22	2.3	-0.3
5 活化原住民部落	2,032	2.7	26	2.7	-0.1
6 河川及水庫之管理	8,257	11.1	104	10.7	-0.4
7 產業之輔導	2,791	3.8	63	6.5	2.7
8 觀光景點之整治	2,011	2.7	16	1.6	-1.1
9 觀光旅遊資訊國際化系統之建置	451	0.6	9	0.9	0.3
10 環境美化及資源回收	18,439	24.8	228	23.4	-1.4
11 公共設施之維修	771	1.0	11	1.1	0.1
12 公共安全之維護	1,996	2.7	16	1.6	-1.0
13 照顧服務	6,740	9.1	112	11.5	2.4
14 治安協助及交通維護	2,983	4.0	27	2.8	-1.2
15 社區防災之服務	808	1.1	6	0.6	-0.5

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

16 防疫實施之協助	2,661	3.6	35	3.6	0.0
17 就業服務	987	1.3	11	1.1	-0.2
18 外國人工作之管理	914	1.2	25	2.6	1.3
19 社區總體營造及文化館之經營管理	1,090	1.5	18	1.8	0.4
20 政令宣導	1,062	1.4	8	0.8	-0.6
21 其他	2,911	3.9	34	3.5	-0.4
22 地方臨時性季節性公服計畫	2,502	3.4	52	5.3	2.0
Total	74,303	100.0	973	100.0	0.0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

註：1-21 類計畫之資料截止日期為 2003/12，第 22 類計畫之資料截止日期為 2004/6。

表 4-2：用人單位母體分配與樣本分配之比較，依部會別

部會別	用人單位母體分配		用人單位樣本分配		樣本%-母體%
	次數	百分比	次數	百分比	
1 內政部	23,666	31.9	349	35.9	4.1
4 財政部	261	0.4	8	0.8	0.5
5 教育部	7,866	10.6	113	11.6	1.0
7 經濟部	8,052	10.8	156	16.0	5.2
8 交通部	3,451	4.6	43	4.4	-0.2
14 新聞局	869	1.2	6	0.6	-0.6
15 衛生署	3,564	4.8	45	4.6	-0.2
16 環保署	6,377	8.6	49	5.0	-3.5
18 國立故宮博物館	50	0.1	1	0.1	0.0
21 退輔會	206	0.3	5	0.5	0.2
25 研考會	3,523	4.7	39	4.0	-0.7

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

26 農委會	10,020	13.5	61	6.3	-7.2
27 文建會	957	1.3	19	2.0	0.7
28 勞委會	2,365	3.2	38	3.9	0.7
32 原民會	2,274	3.1	27	2.8	-0.3
33 體委會	251	0.3	13	1.3	1.0
35 司法院	551	0.7	0	0.0	-0.7
Total	74,303	100.0	972	100.0	0.0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告（研考會, 2004）

註：1-21 類計畫之資料截止日期為 2003/12，第 22 類計畫之資料截止日期為 2004/6。

二、執行過程

有關用人單位評估研究之執行，首先於 93 年 1 月藉由參與經建會負責之查核工作，實地訪問公服計畫用人單位與進用人員。其次，參考相關資料及研考會之評估調查，於 93 年 2 月及 3 月提出用人單位評估架構、界定評估面向、與設計電訪問卷。最後於 93 年 4 月進行問卷試測及正式訪問。此外，研究小組亦於 93 年 7 月 1 日及 2 日參與經建會主辦之「公共服務擴大就業計畫檢討成果座談會」，以及於 93 年 11 月 19 日假台北大學會議室舉行用人單位焦點座談會，藉此與用人單位交換意見，並收集評估研究之質性資料，例如瞭解公服計畫之執行情形與成效等。有關用人單位焦點座談之題綱與紀錄，請參見附錄十。

用人單位之評估調查係委託台北大學民意與選舉研究中心，以電話訪問方式進行，並於 93 年 4 月 21 日至 93 年 4 月 27 日及 93 年 5 月 17 日至 93 年 5 月 27 日，分別進行兩波訪問。分為兩次訪問的主要原因仍在於用人單位的電訪樣本數不足，故第一波訪問是以進用人員調查所得之樣本進行訪問，而第二波訪問則是以進用人員資料庫抽取之樣本，回查進用人員所在縣市或鄉鎮市區之公服計畫用人單位，以建立電訪樣本進行訪問。由於該用人單位之抽樣係藉由進用人員資料庫而來，並確保依縣市與計畫分層抽樣原則，故整體樣本應仍具代表性如上述。

然而，勞委會執行計畫書之各部會提供的資料品質不一，且用人單位受訪者拒訪率不低，因此，在進行研究成果分析之時，仍應在上述前提之下，解讀 977 份用人單位的電訪結果。

第三節 電訪研究結果分析

依據用人單位電訪結果，以下將分就公服計畫之動機認知、執行過程、與成果影響進行分析。

一、雇用動機與方案認知

公服計畫是政府部門少見的大規模就業促進方案，故是否曾參與類似方案，以及對於方案的認知，可能影響用人單位對於此計畫的運作執行。就電訪結果顯示，超過 50% 的受訪單位表示從未參與過政府舉辦的就業方案，例如永續、多元、中高齡就業方案，或以工代賑等（請參閱附錄九之各題回答次數與百分比）。換言之，此方案涉及之用人單位均較以往為多，也顯示大多數用人單位並未有類似的承辦經驗。不過，由另一個角度而言，不啻代表未來執行類似方案時，用人單位應已累積相當的基礎或經驗。

有關用人單位的雇用動機與方案認知，表示依照分配額度執行(40.8%)的比例略高於考量業務需要(34.5%)，認為二者皆是的比例亦達 22.2%。因此，對用人單位而言，認為依照上級指示執行與考量本身業務需要的雇用動機各約一半。就公服計畫性質的認知而言，56.1% 的受訪者認為是提供短期工作機會，19.5% 認為此方案是一種社會救助或福利，認為兩者皆是的比例亦有 21.7%。顯然多數用人單位仍以短期工作而非社會救助看待此一方案，因此，確實符合擴大就業的原始想法，也可減少對於進用人員的烙印或歧視態度。然而就公服計畫目的的認知，43.5% 認為是協助失業者，9.3% 認為是擴大公共服務，而有 42.5% 的受訪者

認為兩者皆是。此代表多數用人單位認為公服計畫應該是協助失業者的短期就業計畫，而此亦可能影響之後有關公服計畫的執行、成果評價、乃至續辦意願。

就公服計畫的工作性質而言，雖然公服計畫計畫書上已明列公服工作性質與項目，然落實在第一線派工單位，進用人員所處理的實際工作或業務為何，是否符合計畫初始的想法，仍值得進一步探討。就電訪結果來看，進用人員所執行的工作或業務，大多由原來其他專職工作人員辦理(48.2%)，其次為原本不必要做，特別為進用人員規劃(20.9%)，再其次為原本要做，但因缺乏經費人力等而沒有辦理(10.5%)。基本上，若考量已有專職人員在做，及原先要做卻因缺乏資源而未辦理的比例，則超過半數(58.7%)的公服工作應該都是有價值、有意義的。然而，亦有五分之一的受訪者表示，公服工作為原先不必要做，特別為進用人員規劃。再對照之前也有不少受訪者表示公服計畫的執行是依照額度分配，因此，可以想見確有部份用人單位係因政策要求，特別為進用人員創造公服工作。

有關公服工作的性質，多數受訪者表示完全不需要直接面對民眾(46.6%)，少部份需要或完全不需要相當的學識或技能(38.8%、35.7%)，以及以外勤工作居多(44.5%)。基本上，外勤工作應該有較多機會直接面對民眾，而公服工作卻以外勤居多，但又不須面對民眾，因此，較有可能的工作內容應為清潔打掃或外出巡守等。而這些工作又是用人單位較不易顧及的外展服務工作，因此，公服工作對於用人單位應有某種程度的助益。然而，進用人員的外勤工作不須直接面對民眾，又非屬內勤工作可以經常接觸用人單位的同事或督導。由此推論，進用人員的工作似乎略顯孤立，缺乏與民眾或同事的互動，故進用人員是否能藉由公服工作累積人脈、建立社會資本，仍有待進一步觀察。

二、公服計畫執行情形

就公服計畫執行過程而言，39.6%的受訪單位回答可以完全決定進用人員的應徵資格條件，但亦有32.8%的受訪單位回答完全不能決定。而在面試部份，53.1%的受訪單位採單獨面試，而有35.4%的受訪單位採聯合面試，但也有10.3%

的受訪單位並未參與面試。依據上述結果，公服計畫執行之初，各單位對於進用人員的條件設定與面試方式，呈現相當歧異的現象，此亦顯示由進用人員登記、面試、到派工等流程，應更加以標準化，以免日後用人單位與進用人員出現無法互相適應的情形。

就公服計畫的推動，七成左右的受訪單位表示曾提供與工作相關的訓練、制定書面工作計畫、規定工作進度、設定工作成果指標、與考核進用人員工作表現。唯有在編製公服人員專用工作手冊時，僅 30.3%的受訪者回答有做。由韓國推動公共服務工作的經驗來看，工作場所的管理與監督是相當重要的，而由電訪結果顯示，多數用人單位均依照幕僚單位提供的工作流程建議，制定相關工作計畫與進度等等。然而電話調查只能得知用人單位是否有做該項工作，但實際執行情形，仍須藉由訪談資料加以補充。

至於公服工作結束之後，對於進用人員是否有任何再就業的協助？若以回應次數 1,346 為分母，其中 36.9%的受訪者回答為沒有任何協助，26.8%回答會提供就業資訊或轉介就服單位，也有 14.8%回答表示願意推薦進用人員給其他用人機構或向上級建議續聘留任。而公服人員原來執行工作的處理，則是 64.0%轉由單位內原有工作人員或其他人員來做，但也有 24.3%的受訪者表示因人力無法持續或公服計畫的階段性任務完成，而停止辦理。此可能因為多數用人單位將公服計畫界定為協助失業者的短期就業計畫，因此續聘留任公服人員的比例不高；但公服工作仍有必要持續進行，故仍轉為由單位內工作人員或外聘其他人員來完成。

就整體公服計畫的執行情形而言，86%的受訪單位認為執行過程還算順利，只有 13.4%的受訪單位認為不太順利或一點也不順利。進一步詢問其認為不順利的原因（以回應次數 206 為分母），主要歸因於公服人員態度不佳或不積極（30.6%），其次為就服中心推薦人選與工作需要落差太大（17.0%），再其次為增加用人單位的管理工作（10.2%）。由上述原因來看，公服計畫執行順利與否，大多與人的因素有關，而屬制度面的因素較少。因此，進用人員的招募聘用過程顯得格外重要。

三、公服計畫執行成果

88.3%的受訪者認為進用人員的工作進度是超前或符合規定，也有 89.1%的受訪者認為進用人員的表現符合用人單位的需求。至於回答不符合的原因，最多仍是指公服人員的工作態度欠佳，而與其工作能力、或公服工作性質的關聯性較低。然而弔詭的是，當分細項詢問用人單位有關進用人員的工作態度，例如出席情形、學習情形、敬業精神、職場人際關係等，大多數受訪者都表示滿意。由於回答不符合工作需求的用人單位只有 95 個，因此，對於進用人員的不滿應屬少數，多數用人單位仍認同進用人員的工作表現；但此亦顯示公服計畫在於人員進用及管理上仍有改善空間。

四、公服計畫影響效果

公服計畫對於進用人員的影響，表示「非常同意」與「同意」的比例依序為改善進用人員經濟情況（87.8%）、建立進用人員的工作態度或習慣(76%)、有助進用人員未來找到工作(62.2%)、增加進用人員找工作的人脈(59.7%)、以及增進進用人員的工作技能(57.2%)。就上述結果顯示，公服計畫對於進用人員的影響似乎仍以個人經濟情況與工作態度改善為主；至於原先公服計畫希望藉此增加進用人員的社會網絡或累積社會資本的效果，從用人單位的角度，看來似乎較不明顯。而公服計畫的工作多屬於短期性、低技術性，因此，多數用人單位也認為對於增進進用人員工作技能的效果較有限。在負面影響部份，72.9%的受訪者非常同意或同意公服計畫會加深進用人員依賴政府提供的工作機會。

公服計畫對於用人單位的正面影響，表示「非常同意」與「同意」的比例依序為協助單位的業務推動（81.9%）與增加單位對民眾的服務(71.4%)。因此，公服計畫對於提升政府服務品質，應該有正面的幫助。就負面影響而言，進用人員也會造成原有工作人員的困擾(34.5%)與取代原單位人員應該做的事(19.7%)。然

而上述比重不高，因此，對於用人單位的管理負擔與原有工作人員的替代效果並不明顯。總結而言，大多數受訪單位認為進用人員可以減輕原有工作人員的負擔(58.6%)，其次為沒有影響(21.1%)、再其次為增加原有工作人員的負擔(19.2%)。

公服計畫對於國家社會的影響，表示「非常同意」與「有點同意」的比例依序為提升民眾生活品質（60.7%）、提升政府行政效能(56%)、改善地方生態環境(45.6%)、與促進地方產業發展(32.3%)，其中不少受訪者表示其所督導的公服工作與上述四項目標沒有關聯，特別是促進地方產業發展與改善地方生態環境。若再回歸多數用人單位將公服工作視為協助失業者的短期就業計畫，因此較難期待進用人員從事須長期經營的工作，例如促進產業發展或改善生態環境，而只能著眼於短期提升政府行政效能與改善民眾生活品質。此外，有些計畫目標除須長期規劃，還需要配套措施與相當的知識技能，因此，公服計畫應仍較屬於消費性與服務性的就業方案。

最後詢問用人單位有關公服計畫是否須持續辦理，有 59.6%受訪者認為有必要持續辦理，主要因為公服這項工作仍須有人辦理(14.6%)、改善進用人員的生活(13.1%)、以及可以降低整體失業率(10.6%)。然而亦有 33.3%的受訪者認為無須持續辦理，主要因為進用人員對用人單位的協助有限(12.0%)、公服階段性目標已經達成(4.1%)、以及對於進用人員再就業沒有多大幫助(3.2%)。由用人單位的反映來看，多數受訪者對於公服這項計畫是否持續辦理多半持肯定態度，然而亦有三分之一的單位表示毋須繼續辦理，或許未來公服計畫的推動，可考慮縮小規模，將資源投入在較適切及有需求的工作計畫與用人單位之上。

第四節 焦點訪談結果分析

本研究亦透過研討會及焦點訪談，與公服計畫執行者進行意見交換。基本上，受訪者的意見接近電訪結果，多數認同公服計畫的成效及進用人員對於用人單位的協助。然在於執行面上，計畫執行者亦有不少共同的感受，可做為未來執

行類似計畫的參考，茲分述如下：

1. 由上而下的推動方式，較無法考慮到用人單位的需求。而且前置作業時間過短，用人單位無法充分規劃設計適當的工作內容。此外，主管的態度是否支持該計畫，也是計畫成敗的關鍵。

2. 過於強調人員與經費的執行率，然而進用人員的到職率低、離職率高，因此必須經常辦理招募工作，以補足人數。在經費執行率方面，因不瞭解特別預算之「其他費用」的使用規定，而不敢動用。因此，建議日後應建立適當的研考指標，而非單純由人員與經費的執行率來看。

3. 考量工作性質，要求進用資格的放寬或排除。就前者而言，希望進用人員的年齡層可以降低、或多考慮女性；就後者而言，希望能視工作性質特殊，排除身障者或有犯罪記錄者。

4. 同工不同酬問題，有時工作性質近似，例如均為清潔打掃等，但因屬於不同的計畫項下，因此薪資不同。建議應依照工作性質，而非計畫項目，訂定一致的給薪標準。

5. 進用期間可再拉長，例如兩年，則對於進用人員或用人單位的工作推動及技能訓練較有幫助。其次，對於表現優良的進用人員，應設有留用的機制。

6. 公服計畫對於公部門還是很有幫助，也獲得不少民眾的肯定，例如登革熱防治、結核病防治、協助清理欠稅資料等等。

7. 公服計畫需要更適當的宣傳管道，因仍有民眾有此需要，但完全缺乏相

關資訊，也無法辦理工作登記。

第五節 小結

由用人單位之電訪與訪談結果來看，可得到以下主要結論：

1. 多數用人單位認為公服計畫是協助失業者的短期就業計畫，而非只是社會救助或社會福利。
2. 公服計畫的執行仍須標準化，尤其在計畫之初，由於前置作業時間短，又高度要求計畫執行率，導致用人單位無法妥適的準備，因此，未來相關計畫在執行之初，應有更充裕的時間，以進行更嚴謹的設計。
3. 公服計畫的執行過程大致順利，雖然在焦點座談過程中，亦有受訪者提出進用人員所帶來的困擾，但大都為少數個案，多數進用人員的表現還是頗受肯定的。
4. 公服計畫對於進用人員的經濟協助最大，再就業協助較少；對於用人單位的業務推動助益大，但亦會造成一些管理上的困擾。對於國家社會的助益，以提升民眾生活品質與行政效能較高，但對於發展地方產業與改善生態環境的影響較有限。
5. 未來推動相關方案時，用人單位均認為執行過程應更標準化，以及避免同工不同酬。此外，亦希望進用時間能拉長、優良人員能留用，以增加實質效果。

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

然對於進用人員資格之限制，則有不同的看法，有些單位認為工作性質特殊，應對進用資格加以限制；然亦有用人單位認為過於限制進用資格，則違反政策本意，而建議應由工作設計、工作訓練、與管理層面來著手改善。

第五章 公共服務擴大就業計畫—一般民眾觀點之評估及公服計畫生產力評估

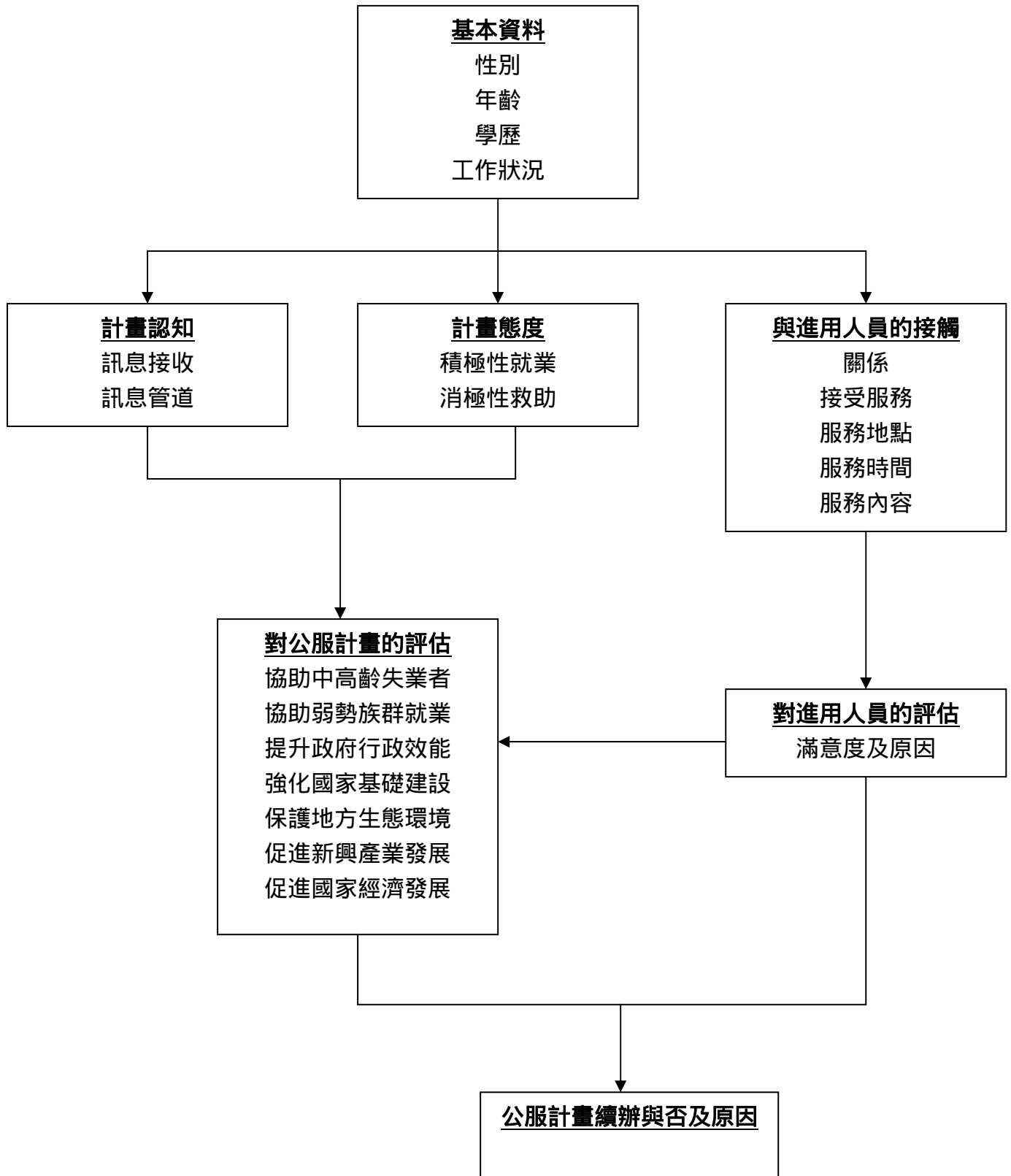
第一節 一般民眾觀點之評估

有別於針對政策參與者之評估，例如進用人員與用人單位、增僱人員與企業主，本節主要由第三者角度，探討公服計畫與中小企業人力協助計畫之效益，並試圖比較接受訪問之一般民眾與失業者觀點的異同。

壹、執行過程

一般社會大眾之問卷係參考公服計畫與中小企業人力協助計畫之問卷所發展而來，並經由研究小組以 e-mail 互相討論及表示意見之後定稿。問卷內容主要分為「基本資料」、「計畫認知與態度」、「對進用人員的評估」、與「對公服計畫的評估」等四大部份。有關問卷大綱請參考下圖 5-1，問卷內容及其次數與百分比請參考附錄十一。一般社會大眾之電訪調查亦委託台北大學民意與選舉研究中心，於 2004 年 11 月 8 日至 12 月 13 日進行電話訪問。調查對象以台灣地區（含金門、馬祖）年滿 20 歲之成年人為訪問母體，以全台電話隨機抽樣，撥接電話 11,232 通，接聽訪問 4,697 位，成功訪問 1,514 位受訪者。由於不少民眾從未聽過公服計畫，因此本研究為取得較可靠的資料，故對於受訪樣本進行過濾及分類，對於從未聽過公服計畫的受訪者，只詢問基本資料，不詢問實質問題，且最多只問 700 人；超出額度者，則視為額度已滿，不再進行訪問。至於曾聽過公服計畫者，則詢問所有問題，並預計至少累積 800 個樣本，以便於資料分析。

圖 5-1 一般大眾問卷大綱



貳、調查結果與討論

一、基本資料與訊息來源

一般民眾電訪之基本資料，將以三個次群體來討論，分別為聽過公服計畫者(800位)、未曾聽過公服計畫者(714位)、以及失業者(91位)。由於失業者的樣本數不多，若再區分為曾聽過者(42位)與未曾聽過者(49位)，則可能由於樣本數過少，而易造成其百分比的波動過大，故未再進一步討論曾聽過公服計畫的失業者與未曾聽過公服計畫的失業者之差異。不過，上述群體於基本資料變項的次數與百分比仍可參閱附錄十三。

就性別來看，以表示曾聽過公服計畫的 800 位受訪者中，男女受訪人數相當，各為 397 人(49.6%)與 403 人(50.4%)。就表示未曾聽過公服計畫的 714 位受訪者中，男女比例分別為 42.9%與 57.1%，看來女性對此計畫較少關心。又以樣本中之 91 位失業者來看，其中男性為 33 人(67.3%)，女性為 16 人(32.7%)，男女比例的差距更為懸殊。

就年齡來看，表示曾聽過的樣本中以 40-49 歲者佔最多數(31.9%)，其次為 30-39 歲(22.9%)與 50-59 歲(22.5%)；表示未曾聽過的樣本，各年齡分佈非常平均，其中以 30-39 歲居多數(18.1%)，其次為 40-49 歲(17.5%)、50-59 歲(17.4%)、70 歲以上(17.1%)，故年齡偏低或偏高者較少注意到公服計畫的訊息。又以失業者來看，多數年齡集中在 40-49 歲(28.6%) 其次為 50-59 歲(27.5%) 再其次為 30-39 歲(15.4%)，可見受訪的失業者年齡集中在中高齡，因其與公服計畫之標的人口群的特質近似，故其意見應值得特別注意。

就學歷來看，表示聽過公服計畫者的教育程度較高，多數擁有大學學歷(43.3%)、其次為高中職(32.6%)。相對的，未曾聽過公服計畫者的學歷偏低，最

多為國小及以下(37.8%)、其次為高中職(25.1%)、再其次為大學(21.6%)。故學歷較高，較為關心或瞭解公服計畫。而就失業者來看，多數人的學歷亦為國小及以下(31.9%)、其次為高中職(29.7%)、再其次為大學(18.7)與國中(17.6)，故失業者的學歷亦較為偏低。

就工作狀況來看，無論聽過或沒聽過公服計畫，均以專職民營企業受雇者居多，各為 35.1%與 31.0%；其次為家管，各為 13.4%與 14.1%。然而，聽過公服計畫者之政府單位受雇者與雇主的比例都較未聽過公服計畫者為高；而未聽過公服計畫者的退休人員比例則遠高於曾聽過公服計畫者。在失業者部份，曾聽過公服計畫者有 42 人(46.2%)，未曾聽過者有 49 人(53.8%)；未曾聽過者高於聽過者，因此，這群失業又未曾聽過公服計畫的人口群，值得探究其原因為何，為何他們是計畫的標的人口群，卻完全缺乏相關的訊息，也無法從下述的任何訊息管道獲得，包括媒體、親友、就服機構等等。

就訊息來源來看，表示聽過公服計畫者的人數有 800 位，聽過中小企業人力協助計畫者有 332 位。而獲得公服計畫訊息的主要來源依序為電視(53.0%)、報紙(22.9%)、親友介紹(21.6%)、與公立就服機構(10.3%)等；而獲得中小企業人力協助計畫之訊息來源依次為電視(42.8%)、報紙(31.9%)、親友介紹(18.4%)、廣播(7.83%)、公立就服機構(5.7%)及電腦網路(5.7%)。大致看來，公服計畫的訊息仍藉由傳統的訊息管道傳遞，例如媒體、親友、公立就服機構；而中小企業人力協助計畫的訊息來源較多元，而且電腦網路也是取得就業相關訊息的來源之一，未來可考慮多加使用。反觀聽過公服計畫之失業者對於這些計畫的訊息管道，則絕大多數透過電視，公服計畫與中小企業人力協助計畫的比例分別為 52.4%、60.0%；其次為報紙，分別為 23.8%、33.3%。另外，失業者對公服計畫訊息還可透過公立就服機構及親友介紹取得；而中小企業人力協助計畫之訊息幾乎已全部集中在電視與報紙，由其餘資訊管道取得中小企業人力協助幾乎很少。

二、計畫認知與態度

一般民眾與失業者對於公服計畫的認知，究竟為擴大公共服務還是協助失業者？為提供短期工作機會還是視為社會救助？根據調查結果，多數民眾認為公服計畫為協助失業者(48.13%)、其次為二者皆是(30.25%)、再其次為二者皆不是(9.50%)、僅有 5.63%的民眾認為公服計畫是為擴大公共服務。而聽過公服計畫的失業者認為公服計畫為協助失業者(40.5%)、其次為二者皆是(28.6%)，認為二者比不是的比例佔 14.3%，為擴大公共服務的比例佔 4.8%。由此比例來看，多數民眾仍認為公服計畫的主要目的在於協助失業者，其次為擴大公共服務，然而認為「二者皆非」的比例不在少數(9.50%)，遠高於計畫參與者，就受訪者主觀的回答來看，大致與政治因素有關，例如拚選舉、比政績、消耗預算等。也可以突顯出一般民眾對於政府之重要促進就業方案的瞭解有限，亦可能影響其民意支持度，因此，對於民眾的宣導仍應再多加強，以免誤解方案的良善用意。

至於公服計畫為提供短期工作機會，還是一種社會救助（福利）？43.0%的民眾認為是提供短期工作機會，32.5%認為是一種社會救助（福利），認為二者皆是的比例為 13.6%，二者皆不是的比例為 5.0%。就聽過公服計畫的失業者來看，亦有 40.5%認為是提供短期工作機會，19.0%認為是一種社會救助（福利），認為二者皆是的比例為 11.9%，二者皆不是的比例為 11.9%。**因此，一般民眾與失業者都相當認同公服計畫是一種短期工作。**但一般民眾較失業者更認為公服計畫是一種社會救助或福利，這個差異應源自民眾與失業者對於社會救助或福利的認知不同。但其原因是否為一般民眾對於社會救助的概念較籠統，而將公服計畫視為廣義的社會救助？還是失業者對於社會救助的概念更具體，甚至曾申請過社會救助相關服務，故不認為公服計畫是一種社會救助？以上純為研究者的猜測，仍須更多資料加以支持，但此現象值得注意。

三、對進用人員的評估

有 28.75%的受訪者（230 人）認識公服人員，其關係多數為朋友(51.30%)，其次為同事(18.26%)、再其次為鄰居(9.57%)或其他親戚(9.13%)，但為父母兄弟姐妹的比例很低，僅有 2.6%，因此，受訪者的意見應會與進用人員或用人單位的意見有所區隔，也較能代表第三者的看法。在是否曾看過或接受過公服人員的比例來看，約 30%的受訪者表示曾看過或接受過，而他們所接觸到的公服人員工作內容多以「環境美化及資源回收」居多，高達 62.61%，其次為「資料建置」(10.08%)，再其次為「治安協助及交通維護」(9.24%)，回答「照顧服務」與「維護公共安全」的比例最低，均為 2.52%。此分配與公服計畫類型之進用人員的分配比例近似，亦即「環境美化及資源回收」類所進用的公服人員最多，然而「照顧服務」類公服人員在此的比例有些偏低。因此，若由一般民眾觀點來評析公服計畫的效益，可能只能看到特定的面向，例如環境美化與交通維護；故若單從民眾觀點評估公服計畫之效益，必然有其限制，因其所接觸的面向有限，故民眾之意見的解讀也須考慮此前提。

有關公服計畫的滿意度與滿意或不滿意原因（可複選），61%曾看過或接受過公服人員服務之受訪者表示「非常滿意」與「還算滿意」，只有 23%的人表示「不太滿意」或「一點也不滿意」。因此，民眾對於公服人員的表現，大致上表示肯定。145 位表示滿意的受訪者認為公服人員工作認真(41.38%)、工作成果對於社會有幫助(37.93%)、以及服務態度親切(26.90%)、工作能力佳(12.41%)。而 55 位回答不滿意的受訪者認為公服人員工作不認真(42.27%)、工作成果對社會沒有幫助(34.55%)、服務態度不佳(21.82%)、以及工作能力差(12.73%)。因此，民眾對於公服人員的評價，似乎著重在其工作態度是否認真與其工作成果對社會是否有幫助。至於工作能力方面，或許由於民眾與公服人員接觸較少，難以評估其工作能力；也可能是公服計畫的性質，不易展現公服人員的工作能力強弱。

四、對公服計畫的評估

就 800 位聽過公服計畫受訪者的主觀認知，在詢問到公服計畫是否達到政策目標（可複選）？高達 72%左右的受訪者認為公服計畫對於改善中高齡失業者的經濟狀況與為失業者家庭帶來希望是有正面幫助的。其次，64%民眾認為公服計畫對於協助弱勢族群就業是有幫助的，但問到是否有助於失業者再就業，則只有 49%的人同意。再其次，有 50%受訪者認為公服計畫有助於提升政府行政效能與改善生活品質；但只有四成三的受訪者認為公服計畫對促進國家發展有貢獻，以及只有三成多的受訪者認為公服計畫對於強化國家基礎建設與促進新興產業是有幫助的。由此，民眾仍是認為公服計畫對於個人或家庭之經濟或心理狀況的協助較多，其次為提升政府行政效能或改善生活品質，但對於促進失業者再就業與促進國家基礎建設或經濟發展的協助較低。因此，民眾對於公服計畫的效果仍較停留在社會面，至於公服計畫所宣稱的總體經濟效益，則較無法由民眾的角度觀察之，必須以其他方式證明。

五、對中小企業人力協助計畫的評估及其與公服計畫的比較

除了公服計畫以外，本調查亦詢問民眾對於中小企業人力協助計畫的看法。就 332 位曾聽過中小企業人力協助計畫之受訪者表示，其中 56%的人認為中小企業人力協助計畫有助於失業者之再就業。若同時詢問二者對協助失業者再就業的效果如何，39.76%的人認為中小企業人力協助計畫的效果較大，各有 23.49%的人認為公服計畫的效果較大及二者對協助再就業的效果差不多。據此，以民眾的觀點，在協助失業者再就業方面，似乎以中小企業人力協助計畫的效果較優於公服計畫。然而，二者的屬性不大一樣，前者僅著重於就業問題，並僅涉及增僱人員與企業主；但後者除就業問題外，亦須考量公共服務效果，並涉及進用人員、用人單位、與一般民眾等，故以單一指標（如協助失業者再就業）來比較二者的成效，可能較為不足。

最後，若詢問這二個計畫是否應繼續辦理，各有過半數民眾表示同意，其中贊成續辦公服計畫者為 54.25%，贊成續辦中小企業人力協助計畫者為 58.43%，亦略高於公服計畫。另各有約一成五的民眾表示應看情況決定是否續辦。相較於進用人員與用人單位贊成續辦的高比例（如各為 91%與 60%），民眾支持續辦的比例是較低的。另外，以公服計畫與其他協助中高齡失業的方案做比較，其支持度更只有 32.13%；一般民眾還是認為「職業訓練」（64.38%）、「就業輔導」（61.75%）、「獎勵民間企業雇用」（43.50%）、「協助創業」（42.00%）是較有助於中高齡失業者，公服計畫的重要性為 32.1%。此外，若由失業者的角度來看，其認為政府對於中高齡失業者的協助依序應為「社會救助」（47.6%）、「就業輔導」（45.2%）、「職業訓練」（42.9%）、「協助創業」（40.5%）與「獎勵民間企業雇用」（38.1%），公服計畫的重要性為 35.7%。據此，一般民眾與失業者都不太認為「公服計畫」是政府最需要提供的幫助，或許由於民眾與失業者對於公服計畫的性質與預期效益仍感到陌生。然一般民眾與失業者對於政府最需要提供之協助的看法卻大不相同，一般民眾認為最需要提供的協助是就業輔導，而失業者認為是社會救助，這似乎透露出失業者的生活困境，以及其期待社會福利系統的介入。因此，政府的政策提供仍應先瞭解標的人口群的需求，以考量施政措施與受益者需求是否能吻合。但由此調查中亦發現，若失業者為政策的主要受益者，則對於失業者的特質與需求，仍需要有更多的瞭解。

六、小結

由一般民眾之電訪調查，可得到以下幾點結論：

1. **公服計畫訊息管道：**聽過公服計畫的一般民眾比例不高，若以接聽訪問之 4,697 位為分母，則本調查中聽過公服計畫且願意回答電訪的比例約為 17%。其中男性、高學歷、專職民營企業受僱者聽過此計畫的比例較高。而受訪中的失

業者，未聽過的比例高於聽過的，也值得特別注意。受訪者聽過公服計畫的主要訊息管道仍為電視、報紙等傳播媒體，尤其電視更是主要的訊息來源。雖然電視有助於增加公服計畫的知名度，但對於公服計畫實質內容則不易闡述，也可能會被誤導。因此，若欲使民眾正確認知公服計畫性質，仍須在電子媒體特性與政策內容複雜度做一適當的折衷。

2. 對於公服計畫的認知：接近五成(48%)的民眾認為公服計畫為協助失業者，認為是為了擴大公共服務者僅佔 5.63%。此外，高達 9%認為這兩個目的都不是。因此，民眾對於公服計畫的定位仍在是在於協助失業者，而擴大公共服務此一概念，對於民眾而言，仍較陌生，須再做進一步的說明與宣導，以獲得民意的支持。

3. 對進用人員與公服計畫的評價：多數民眾滿意進用人員的表現，主要認為其工作態度認真、工作成果對於社會有幫助；但較不認為公服人員的工作能力佳。至於對整體公服計畫的評價，高達 72%的受訪者認為公服計畫對於改善中高齡失業者的經濟狀況與家庭環境是有助益的，而此亦與政策目標接近。但不到 50%的受訪者認為公服計畫對於國家社會有同樣的助益，例如在行政效能提升或新興產業發展等等。

4. 公服計畫與中小企業人力協助計畫的比較：以民眾的觀點，多數受訪者認為中小企業人力協助計畫對於再就業的助益較大。另外，對於中高齡失業者的協助方面，受訪者亦不認為公服計畫是一個有效的方案，而認為應優先運用職業訓練、就業輔導等。這樣的結果似乎反映民眾對於公服計畫的效益還是有所保留，或必須思考不同的指標及說明公服計畫的政策目標，以彰顯出公服計畫的效益。

5. **續辦與否的意見：**一般民眾對於公服計畫與中小企業人力協助執行計畫之續辦意願分析，均有超過五成的受訪者認為這兩項計畫可再繼續辦理，但相較於計畫參與者動輒高達 90%之同意率，略低了一些。認為應繼續辦理的主要原因包括對於失業者與弱勢群族還是有幫助，而且有些工作也是需要繼續做。

第二節 公共服務擴大就業計畫生產力之評估

生產力衡量的要素有產出、客戶、轉出、投入及分析層次等（王昭正譯，2001），此部分著重於「效果」的評估，故只著重在「產出」部分的衡量，而產出衡量的特殊考量之首要標準便是：產出必須具重要性，且與組織任務及目標有關（王昭正譯，2001）。

據此，本文資料來源為公共服務擴大就業計畫各機關辦理情形報告（截至九十二年十一月底），首先便以公共服務擴大就業計畫中屬「公共服務」部分的四個主要目標：（1）提升政府行政效能、（2）強化國家基礎建設、（3）保護地方生態環境、（4）促進新興產業發展做為指標，評估其產出效果。接著以成果發揮影響的持續程度，分為短期與長期加以評估；最後輔以計畫產出面之外的執行面、政策面及品質面使本評估更為豐富、完整。有關公服計畫的產出，可詳參行政院研考會彙編之各期「公共服務擴大就業計畫各機關辦理情形報告」，本研究在此僅就 2003 年 11 月底之彙整資料進行整理，略述公服計畫之產出。

一、產出面

（一）提升政府行政效能

1. 營業稅由國稅局收回自徵補充人力辦理稅法宣導及申報收件（財政部）：截至 92 年 12 月底
 - （1）營業稅申報資料及稅籍資料之整理及建檔，計 198,294 件；
 - （2）政令宣導之電話服務，計 165,616 件；
 - （3）統一發票宣導活動之引導及宣導資料之發放，計 194,701 件；
 - （4）協助製作新聞剪報資料 1,300 件，影印整理新聞稿 2,145 件，佈置整理記者座談會會場 174 場次。
2. 全國公司、行號登記資料清查釐正（經濟部）：截至民國 93 年 6 月底，累計完成 166,384 筆。

（二）強化國家基礎建設

1. 改善農田灌排水路功能及農村環境（行政院農委會）：截至民國 92 年 12 月底，灌溉排水路渠道改善 4,283 公里，雜草清除 6,433,157 平方公尺，渠底淤泥清除 489,049 立方公尺，工作累計預定進度為 95 %，工作累計實際進度為 97.8 %，績效持續攀升。
2. 無線電視台全國各地轉播站維護（行政院新聞局）：截至 93 年 6 月底，現職公服人員已依計畫進程，完成全國 118 座轉(頻)播站內部油漆、室內外環境及雜物清潔（均不含鐵塔）另並隨時檢測轉播(頻)站之運作情況、瞭解轉播(頻)站維修需要，並進行簡易之維修、部分人員並同時進行瞭解、訪察各地區民眾收視訊號狀況。

（三）保護地方生態環境

1. 環島鐵路沿線及場站環境整治計畫（交通部）：截至民國 93 年 2 月底累計完成鐵路沿線環境整理 1080 公里。

2. 環境清潔維護（行政院環保署）：截至民國 93 年 6 月底

- （1）清理垃圾量 26,190 公噸、清除容器 783,670 個；
- （2）小廣告清除 15,279,800 件；
- （3）清除髒亂點 81,560 處；
- （4）列管督察公廁 2,000 座；
- （5）道路、水溝支渠清理 20,562,960 公尺。

（四）促進新興產業發展

1. 照顧服務（內政部）：截至民國 93 年 6 月底

- （1）社會福利機構被服務對象共計增加 3,259 人，36,898 人次接受各項社會福利服務；
- （2）各類社會福利服務中心被服務對象共計增加 20,918 人，270,890 人次接受各項社會福利服務；
- （3）充實老人社區照顧被服務對象共計增加 15,328 人，98,585 人次接受各項社會福利服務；
- （4）社區福利服務網被服務對象共計增加 302,465 人，939,433 人次接受各項社會福利服務；
- （5）街友個案管理輔導被服務對象共計增加 745 人，8,037 人次街友接受個案管理輔導服務，協助其返家或其他福利服務。

2. 協助地方特色工藝品開發及銷售（行政院文建會）：截至民國 93 年 6 月底

- （1）藝品資料建檔(含更新)配合工藝之店開幕建檔 4,000 件;產品拍攝 1,100 件；
- （2）提供國內開發之工藝品銷售通路及展示場所：本所地方文化產業展示館、華山及草屯工藝之店、福利社提供工藝品推廣服務；
- （3）培養工藝種子教師：協助工坊資料建檔、協助陳列館導覽解說工作、工藝

推廣 DIY 活動；

- (4) 開發生活工藝品：協助工藝產品開發工作；
- (5) 工藝品文字資料建檔 2,014 件、照片掃描 1,215 件、套印資料 1,569 件、Access 圖片插入 1,192 件；
- (6) 展場環境清潔維護。

二、成果面

(一) 長期

- 1. 對進用人員來說：博物館導覽解說（故宮博物院）：安排文物研習及電腦教育訓練，藉以培養導覽及展場服務人員，另配合博物館業務之處理，以提升公共服務就業人員之工作技能。
- 2. 對用人單位來說：加強公共圖書館服務（行政院文建會）：公服人員協助圖書館服務，對業務推展助益良多。

(二) 短期

- 1. 資料建檔→對政府效能有利；
- 2. 環境維護→對社會大眾有利。

三、執行面

行政院原委會在督導其計畫時（民國 92 年 11 月底），工作小組的管考建議流於形式，不外乎以下四點，有敷衍之嫌。

1. 請主辦機關 持續協調當地公立就業服務中心(站)儘速協助提供推介名單，並要求用人單位儘速辦理 面試工作。
2. 主辦機關應加強計畫督導與管理機制，每個月定期實地督導一次,每兩週不預警實地督導一 次，確保用人單位依計畫工作內容、目標推動。
3. 主辦機關應於每月八日前上行政院研考會網站填報上月份計畫執行情形。
4. 主辦機關應要求用人單位依「公共服務擴大就業計畫經費處理注意事項」第五條規定應 於每七日前將上月之工作報酬發給進用人員,避免民怨。

四、政策面

交通部於 11 月公共服務擴大就業計畫督導管制情形表中有建議：擴大服務就業計畫得否納為常態計畫，顯示此計畫的成果獲得支持。

五、品質面

茲將管理過程中進用人員或進用單位之間的關係列點如下(截至 92 年 11 月底)：

1. 進用人員利用申訴電話建議用人單位改良測試紀錄表，後者之後研擬改善做法；
2. 嘉義縣政府新聞室申訴公務人員與進用人員發生衝突；
3. 電話及行文糾正桃園縣環保局有關環境清潔館告務拆除工作之不實事宜，並解雇 4 名相關人員；
4. 公服進用人員 12 人權交由公服勁欲人員中選出之管理者管理，造成管理不公平及疏失（內政部 11 月公共服務擴大就業計畫督導管制情形表）。

由上述觀之，公共服務擴大就業計畫不僅擴大了失業者就業的機會，更有公共服務的效果，對進用人員於來說，除了用工作換取薪資，也因工作前的職前訓

練或工作中的學習經驗，能夠擁有一技之長；對用人單位，甚至對社會大眾來說，不論是提升政府行政效能、強化國家基礎建設、保護地方生態環境、促進新興產業發展，皆有其短期或長期的社會貢獻。

誠如 James Midgley 於 1995 年提出的「社會發展觀點」：「一個計畫社會變遷的過程，其目的在於增進國民的整體福祉，特別是強調與經濟發展動態的連結。」據此，社會發展的觀點提供了以社區或社會為主的全面性句事的觀點，強調計畫介入，促進動態改變取向，同時最重要的是調和社會介入與經濟發展的努力。此外，社會發展也包括個人從事於增強自己處理問題的機制，因此發展的概念也意涵著「使能」(enabling)、充權 (empowerment) 及能力增強 (capacity building) (Macarov, 引自孫健忠, 2002)。因此，公共服務擴大就業計劃或許有些社會發展觀點的色彩。

第六章 中小企業人力協助執行計畫—增僱人員與離職人員觀點之評估

本章將分別由問卷設計與資料蒐集過程、核准總僱用人數統計資料，以及根據增僱人員與離職人員的問卷調查分析和深度訪談結果等，分為三節：一、問卷設計與執行過程，二、調查結果分析與討論，三、小結（包括結論、建議、限制），加以陳述，以瞭解該計畫的執行成效。

第一節 問卷設計與執行過程

一、問卷設計

由於此一研究係我國政府為解決國內高失業率問題，而針對高失業族群提出「公共服務擴大就業計畫」之執行成效評估，是屬於探索性之評估研究，因此關於問卷內容的設計，除了參考相關文獻資料之外，亦在問卷設計之前，先以深度訪談的方式，蒐集相關實務資料，以作為未來問卷設計之參考。

經過不斷地討論修正之後，問卷的主要內容包括：（一）基本資料—個人基本資料、過去工作經驗、區域別和產業別，（二）企業僱用現況—對本計畫的認知和對企業提供的工作環境與勞動條件的看法，（三）成效評估—留任率及其原因、離職率及其原因、對未來職涯規劃之影響和對於解決失業問題的助益，其評估架構如圖 6-1。

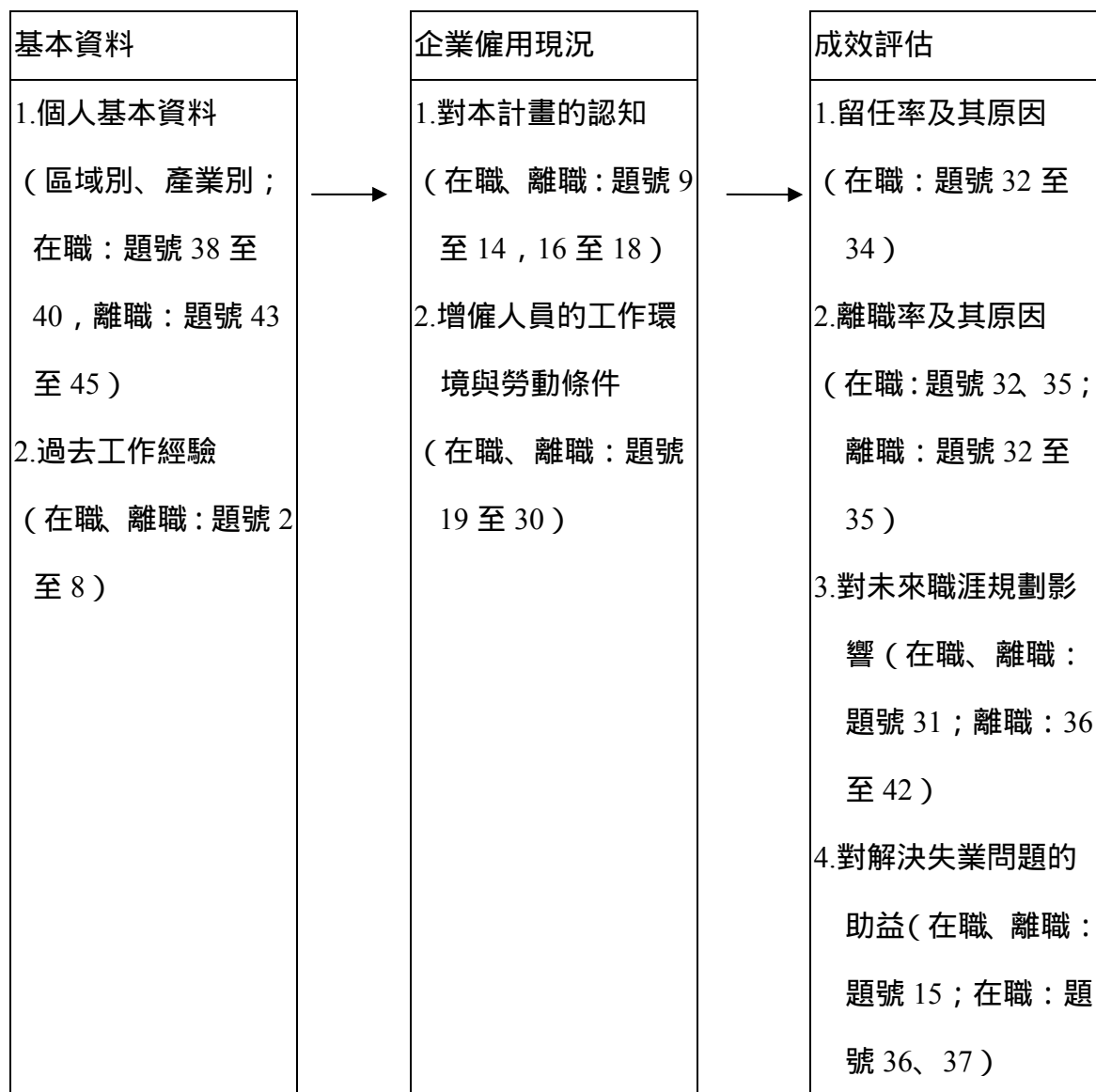


圖 6-1 增僱人員評估架構

二、執行過程

有關增僱人員評估研究之執行過程，首先於 93 年 2、3 月藉由參與執行單位中小企業協會（以下簡稱中小企協）的查核工作，實地訪問中小企業 18 家，受訪的增僱人員 21 人。其次，93 年 7 月參與中小企協為企業主所舉辦「中小企業人力協助執行計畫執行成果簡報」北、中、南共三場座談會，參與人數百餘人。蒐集相關資料之後，並與中小企業處多位長官及中小企協的主管和承辦人員，經過多次的密集討論與溝通，提出增僱人員的評估架構、評估面向與問卷調查內容。最後於 93 年 9 至 11 月間，進行問卷試測和正式訪問。

增僱人員之問卷調查係委託台北大學民意與選舉研究中心，以電話訪問方式進行，原定有效樣本數為增僱人員與企業主各 1200 份。由於母體資料中增僱人員的聯絡電話都是公司的電話，因此離職人員無法直接連絡，所以將母體分成兩組依比例分別抽樣。

1200 份應完成有效樣本中，依母體檔之在職與離職比例計算，在職的增僱人員應完成有效樣本 890 人，離職人員應完成有效樣本 310 人。其母體與應完成有效樣本資料如下：

受僱人員	母體數	應完成有效樣本數
在職	32092	890
離職	11191	310
合計	43283	1200

但是因為增僱人員的聯絡電話都是公司的電話，上班時間接受近半個小時的訪問容易造成拒訪，加上有些受訪者的工作性質不容易直接接通電話，預估有效受訪率約僅一成五。依縣市別與行業別之交叉結構為分層的基礎，從母體中採分層系統隨機抽樣，實際抽出的增僱人員樣本數為 8016 人。於 93 年 9 月 7 日至 16 日進行 CATI 電話訪問，最後完成 852 份有效樣本。

已離職的增僱人員方面，由於必須由原雇主處重新取得該增僱人員的聯絡電話，因此在中小企協的協助下，由原雇主處取得有效的離職人員最新電話，於 93 年 10 月 14 日至 21 日進行 CATI 電話訪問，實際撥出的電話數 755 通，最後完成 99 份有效樣本。由於離職人員新電話的取得困難且耗時，無法在調查期間取得預定的有效樣本數，於是在委託單位的同意下增加訪問在職人員，於 93 年 11 月 5 日 19 日進行 CATI 電話訪問，最後完成 239 份有效樣本。總計最後完成的 1200 份增僱人員有效樣本中，在職者 1091 份，離職者 99 份。

第二節 問卷調查結果分析與討論

一、核准總僱用人數統計資料

表 6-1 依產業別而言，增僱人員數最多的前十大產業依序為：批發業(4,473 人，9.27%)，未分類其他服務業(3,859 人，7.99%)，保全服務業(3,483 人，7.22%)，零售業(3,331 人，6.90%)，電子零組件製造業(2,617 人，5.42%)，建築物清潔服務業(2,549 人，5.28%)，專業、科學及技術服務業(2,176 人，4.51%)，金屬製品製造業(2,141 人，4.44%)，電腦、通信及視聽電子產品製造業(1,883 人，3.90%)，機械設備製造業(1,869 人，3.87%)等。另進一步以一級產業（農林漁牧業、礦業及土石採取業）、二級產業（製造業、營造業）、三級產業（服務業）來分，亦以服務業增僱人員數最多，約有六成（27,057 人，56.04%），其次是二級產業（19,437 人，43.16%）。由此可知，增僱人員數最多的產業係以低技術勞力密集的服務業為主要。

表 6-1 增僱人員按產業別劃分

產業別	人數	百分比	排序
批發業	4473	9.27	1
未分類其它服務業	3859	7.99	2
保全服務業	3483	7.22	3
零售業	3331	6.90	4
電子零組件製造業	2617	5.42	5
建築物清潔服務業	2549	5.28	6
專業、科學及技術服務業	2176	4.51	7
金屬製品製造業	2141	4.44	8
電腦、通信及視聽電子產品製造業	1883	3.90	9
機械設配製造修配業	1869	3.87	10

表 6-1 增僱人員按產業別劃分

產業別	人數	百分比	排序
其他工業製品製造業	1781	3.69	11
住宿餐飲業	1696	3.51	12
環境衛生及污染防治服務業	1608	3.33	13
食品及飲料製造業	1561	3.23	14
營造業	1389	2.88	15
塑膠製品製造業	1359	2.82	16
人力供應業	1298	2.69	17
文化、運動及休閒服務業	900	1.86	18
運輸、倉儲及通信業	842	1.74	19
電力機械器材及設備製造修配業	788	1.63	20
運輸工具製造修配業	587	1.22	21
精密、光學、醫療器材及鐘錶製造業	569	1.18	22
成衣、服飾品及其他紡織製品製造業	509	1.05	23
家具及裝設品製造業	496	1.03	24
化學製品製造業	426	0.88	25
金屬基本工業	426	0.88	26
不動產及租賃業	421	0.87	27
印刷及其輔助業	414	0.86	28
紙漿、紙及紙製品製造業	380	0.79	29
非金屬礦物製品製造業	355	0.74	30
醫療保健及社會福利服務業	314	0.65	31
紡織業	273	0.57	32
橡膠製品製造業	254	0.53	33

表 6-1 增僱人員按產業別劃分

產業別	人數	百分比	排序
水電燃氣業電力供應業	225	0.47	34
農、林、漁、牧業	218	0.45	35
木竹製品製造業	192	0.40	36
化學材料製造業	185	0.38	37
礦業及土石採取業	168	0.35	38
教育服務業	107	0.22	39
皮革、毛皮及其製品製造業	99	0.21	40
石油及煤製品製造業	42	0.09	41
菸草製造業	6	0.01	42
合計	48269	100.00	

表 6-2 依增僱人員受僱公司的實收資本額分析，以資本額在 1000 萬(含)~5000 萬(未含)元中小企業所增僱人員最多 (19,279 人 , 39.94%) , 其次是資本額在 500 萬(含)~1000 萬(未含)元 (8,196 人 , 16.98%) , 再次是資本額在 100 萬(含)~500 萬(未含)元 (7,061 人 , 14.63%) , 由此可知，增僱人員受僱公司規模集中在中型的中小企業。

表 6-2 增僱人員按公司實收資本額劃分

實收資本額級距	人數	百分比	排序
1000 萬(含)~5000 萬(未含)	19279	39.94	1
500 萬(含)~1000 萬(未含)	8196	16.98	2
100 萬(含)~500 萬(未含)	7061	14.63	3
5000 萬(含)~1 億(未含)	4242	8.79	4
1 億(含)~5 億(未含)	4062	8.42	5

1 萬(含)~50 萬(未含)	3335	6.91	6
50 萬(含)~100 萬(未含)	1051	2.18	7
1 萬以下	602	1.25	8
5 億(含)~10 億(未含)	322	0.67	9
10 億(含)~50 億(未含)	118	0.24	10
50 億(含)以上	1	0.00	11
合計	48269	100.00	

表 6-3 依增僱人員年齡分析，中小企業所增僱人員之年齡層排序前五位，係以 25 歲（含）至 30 歲（未含）最多（9,751 人，20.20%），其次是 20 歲（含）至 25 歲（未含）（9,478 人，19.64%），再次是 30 歲（含）至 35 歲（未含）（7,408 人，15.35%），第四是 35 歲（含）至 40 歲（未含）（6,063 人，12.56%），第五則是 40 歲（含）至 45 歲（未含）（5,050 人，10.46%）。由此可見，企業主是喜好進用年輕員工。若以「中小企業人力協助推動計畫」補助辦法（18 歲至 29 歲補助 6 個月，30 歲至 65 歲補助 12 個月）之年齡別區分，企業進用 30 歲以下之人員四成多（20,797 人，43.08%），其餘近六成則是 30 歲以上者。但再以中高齡為劃分點來說，企業增僱人員在 45 歲以下高達 81.46%，換言之，被增僱的中高齡者僅有一成多（18.54%），因此可知，企業增僱人員係以年輕族群為主，中高齡不易就業的問題依然存在。

表 6-3 增僱人員按年齡劃分

年齡級距	人數	百分比	排序
25(含)~30(未含)	9751	20.20	1
20(含)~25(未含)	9478	19.64	2
30(含)~35(未含)	7408	15.35	3
35(含)~40(未含)	6063	12.56	4
40(含)~45(未含)	5050	10.46	5
45(含)~50(未含)	3759	7.79	6

50(含)~55(未含)	2850	5.90	7
20 以下	1568	3.25	8
55(含)~60(未含)	1440	2.98	9
60(含)~65(未含)	854	1.77	10
65(含)~70(未含)	44	0.09	11
70(含)以上	4	0.01	12
合計	48269	100.00	

表 6-4 依增僱人員性別來分，企業所進用之增僱人員在性別方面，不但男性（26,185 人，54.25%）多於女性（22,084 人，45.75%），而且男性在所有增僱人員所佔的比例是超過 50%的，其男女比例之差距為 8.5%，顯示其差距不小。因此有必要對增僱人員所從事的工作類別作進一步地劃分。

表 6-4 增僱人員按性別劃分

性別	人數	百分比	排序
男	26185	54.25	1
女	22084	45.75	2
合計	48269	100.00	

增僱人員資料按工作類別劃分之結果顯示於表 6-5 中。首先在表 5-16 中顯示，增僱人員所從事的前三大工作類別分別為技術服務職類、行政秘書職類以及行政秘書職類等三種，其百分比比例分布（人數）分別依次為 18.69%（8,537 人）、17.85%（8,155 人）和 14.50%（6,622 人），共計佔所有增僱人員之 51.04%，此外此三大工作類別皆屬服務業。其次，第四大類增僱人員所從事的工作類別為生產製造職類可歸屬為第二產業之營建業或是製造業外，第五至第九大類之工作類別仍屬於服務業之列，其百分比比例總計為 25.03%。此外，增僱人員所從事的其他工作類別的比例皆非常的低，其比例之總合不會超過 15.94%。綜合以上增僱人員工作類別之分析結果，得知絕大多數的增僱人員所從事的工作類別職業屬於服務業之比例超過 75%。

同時也顯示，加入「中小企業人力協助計畫」之受惠企業並提供工作機會給增僱人員之中小企業，超過 75%是屬於服務業的。

表 6-5 增僱人員按人員工作類別劃分

人員工作類別	人數	百分比	排序
技術服務職類	8537	18.69	1
行政秘書職類	8155	17.85	2
業務銷售職類	6622	14.50	3
生產製造職類	3648	7.99	4
環境保護職類	3395	7.43	5
保全警衛職類	3393	7.43	6
財會金融職類	1982	4.34	7
電腦資訊職類	1366	2.99	8
餐飲旅遊職類	1299	2.84	9
機械操作職類	1248	2.73	10
非技術服務職類	1176	2.57	11
經營管理職類	1027	2.25	12
專業人員職類	1022	2.24	13
交通服務職類	971	2.13	14
營建職類	853	1.87	15
傳播媒體職類	288	0.63	16
農林漁牧職類	201	0.44	17
人事法務職類	186	0.41	18
家事服務職類	113	0.25	19
醫療護理職類	104	0.23	20
軍公教職類	44	0.10	21

表 6-5 增僱人員按人員工作類別劃分

人員工作類別	人數	百分比	排序
採礦冶金職類	40	0.09	22
娛樂演藝職類	9	0.02	23
合計	45679	100.00	

註：共有2590筆資料為空白

表 6-6 是將增僱人員按「就業服務法」人員代碼分類，且依各項分類人員數和該分類人員數佔全體增僱人員比例排序，則可依次可分類為一般（41,649 人，86.29 %）、中高齡者（5,717 人，11.84%）、原住民（474 人，0.98%）、身心障礙者（224 人，0.46%）、其他（97 人，0.20%）、負擔家計婦女（87 人，0.18%）以及生活扶助戶中有工作能力者（21 人，0.04%）。其中一般增僱人員所佔的比例最高，屬中高齡者的增僱人員次之，原住民人數雖然排序為第三高，但僅有 474 人與前兩類增僱人員之人數差距甚遠。

表 6-6 增僱人員按「就業服務法」人員代碼劃分

就服法人員之代碼	人數	百分比	排序
一般	41649	86.29	1
中高齡者	5717	11.84	2
原住民	474	0.98	3
身心障礙者	224	0.46	4
其他	97	0.20	5
負擔家計婦女	87	0.18	6
生活扶助戶中有工作能力者	21	0.04	7
合計	48269	100.00	

表 6-7 是將增僱人員按縣市分佈情形來看，前十名依序為台北市、台北縣、桃園縣、高雄市、台中市、台中縣、高雄縣、台南縣、彰化縣和台南市，其中台北市、台北縣合計佔總增僱人員數 38.34%。若以北、中、南、東及外島地區的分佈情況而言，北部地區的增僱人員數幾乎佔了半數（49.81%）。

表 6-7 依行政區域劃分（增僱人員數）

項目	人數	百分比	排序
台北市	10250	21.24	1
台北縣	8255	17.10	2
桃園縣	3425	7.10	3
高雄市	3251	6.74	4
台中市	3185	6.60	5
台中縣	2189	4.54	6
高雄縣	1904	3.94	7
台南縣	1865	3.86	8
彰化縣	1555	3.22	9
台南市	1272	2.64	10
台東縣	1171	2.43	11
宜蘭縣	944	1.96	12
新竹縣	935	1.94	13
屏東縣	918	1.90	14
嘉義縣	909	1.88	15
新竹市	887	1.84	16
南投縣	877	1.82	17
雲林縣	820	1.70	18
花蓮縣	771	1.60	19
苗栗縣	715	1.48	20
澎湖縣	698	1.45	21

嘉義市	680	1.41	22
基隆市	291	0.60	23
連江縣	257	0.53	24
金門縣	245	0.51	25
合計	48269	100.00	--

二、增僱人員與離職人員的問卷調查分析

（一）受訪增僱人員的基本資料分析（表 6-8）

1.以縣市的分佈--

在職的受訪者以「台北市」最多（20.44%），其次是「台北縣」，再次是「台中市」，第四是「高雄市」，第五是「桃園縣」。整體而言，「北部地區」最多（48.21%），其次是「南部地區」，「東部及外島地區」最少。至於離職的受訪者，亦以「台北市」最多（26.26%），其次是「台中市」，第三是「台中縣」。依區域則以「中部地區」最多（37.37%），其次是「北部地區」，「東部及外島地區」還是最少。

2.依產業別分佈--

在職的受訪者以「製造業」最多（36.57%），其次是「其他服務業」，再次是「批發及零售業」，最少是「教育服務業」（0.18%）。若以產業級別而言，以「三級產業」（商業和服務業）最多（57.47%），其次是「二級產業」（製造業和營造業），最少是「一級產業」（農林漁牧業和礦業及土石採取業）（2.57%）。至於離職的受訪者，亦以「製造業」最多（35.35%），其次是「批發及零售業」，最少是「水電燃氣服務業」和「教育服務業」（0.00%）。再以產業級別來看，亦是以「三級產業」最多（58.59%），其次是「二級產業」，最少還是「一級產業」（3.03%）。

3.補助方案僱用的任職時間--

在職的受訪者以任職「1年(含)以上」(37.12%)和「滿6個月未滿1年」(37.03%)差不多，最少是任職「未滿3個月」(11.18%)。至於離職的受訪者，則以任職「未滿3個月」最多(37.11%)，而最少的是任職「1年(含)以上」(7.22%)。

4.性別--

就性別而言，在職的受訪者「女性」(58.02%)多於「男性」。至於離職的受訪者則是「男性」(57.582%)多於「女性」。

5.年齡--

依年齡層分佈，在職的受訪者以「30歲以下」最多(59.19%)，而以「45歲(含)以上」最少(在職8.20%，離職8.08%)。整體來說，無論是在職或離職的增僱人員，企業僱用「中高齡」極少，換言之，即使補助中高齡的金額較多，雇主仍然以僱用年輕人為優先。

6.教育程度--

無論是在職或離職的受訪者都以「高中職」學歷最多(在職32.78%，離職30.30%)，其次是「專科」畢業者，再次是「大學及以上」，最少是「國小或以下」(在職4.22%，離職6.06%)。

7.婚姻狀況--

無論是在職或離職的受訪者皆以「未婚者」居多(在職52.71%，離職56.12%)，「離婚、喪偶者」最少(在職2.48%，離職7.14%)。

8.進修情形--

在職和離職的受訪者均以目前「沒有進修」的人最多(在職76.90%，離職81.63%)。

%)。至於有進修者扣除「其他進修方式」外，在職的受訪者以在「大學進修部或學分班」最多(5.77%)，其次是「語文補習班」，最少是在「國、高中職補校」(0.73%)；而離職的受訪者，則以「補習電腦」最多(5.10%)，其次是在「大學進修部或學分班」，最少也是在「國、高中職補校」(0.00%)。

表 6-8 受訪增僱人員之基本資料

縣市	在職		離職	
	人次	百分比	人次	百分比
台北市	223	20.44	26	26.26
台北縣	200	18.33	0	0.00
台中市	80	7.33	15	15.15
高雄市	74	6.78	2	2.02
桃園縣	57	5.22	0	0.00
台南縣	50	4.58	8	8.08
台中縣	46	4.22	10	10.10
高雄縣	43	3.94	4	4.04
彰化縣	33	3.02	6	6.06
台東縣	33	3.02	3	3.03
台南市	31	2.84	5	5.05
宜蘭縣	26	2.38	0	0.00
屏東縣	23	2.11	3	3.03
澎湖縣	21	1.92	0	0.00
南投縣	20	1.83	1	1.01
新竹縣	20	1.83	1	1.01
新竹市	20	1.83	1	1.01

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

雲林縣	20	1.83	4	4.04
嘉義市	18	1.65	1	1.01
嘉義縣	17	1.56	3	3.03
苗栗縣	13	1.19	1	1.01
花蓮縣	13	1.19	3	3.03
基隆市	6	0.55	0	0.00
金門縣	3	0.27	2	2.02
連江縣	1	0.09	0	0.00
合計	1091	100.00	99	100.00
區域				
北區	526	48.21	28	28.28
中區	212	19.43	37	37.37
南區	256	23.46	26	26.26
東區及外島	97	8.89	8	8.08
合計	1091	100.00	99	100.00
產業別				
農、林、漁、牧業	23	2.11	1	1.01
礦業及土石採取業	5	0.46	2	2.02
製造業	399	36.57	35	35.35
營造業	37	3.39	3	3.03
水電燃氣服務業	7	0.64	0	0.00
批發及零售業	211	19.34	13	13.13
住宿及餐飲業	34	3.12	5	5.05
運輸、倉儲及通信業	25	2.29	5	5.05
不動產及租賃業	12	1.10	1	1.01

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

專業、科學及技術服務業	64	5.87	3	3.03
教育服務業	2	0.18	0	0.00
醫療保健及社會福利服務業	12	1.10	3	3.03
文化、運動及休閒服務業	28	2.57	1	1.01
其他服務業	232	21.26	27	27.27
合計	1091	100.00	99	100.00
產業級別				
一級產業	28	2.57	3	3.03
二級產業	436	39.96	38	38.38
三級產業	627	57.47	58	58.59
合計	1091	100.00	99	100.00
補助方案僱用的任職時間				
未滿 3 個月	122	11.18	36	37.11
滿 3 個月未滿 6 個月	160	14.67	27	27.84
滿 6 個月未滿 1 年	404	37.03	27	27.84
1 年（含）以上	405	37.12	7	7.22
合計	1091	100.00	97	100.00
性別				
男	458	41.98	57	57.58
女	633	58.02	42	42.42
合計	1091	100.00	99	100.00
年齡				
30 歲以下	628	59.19	91	91.92
滿 30 歲未滿 45 歲	346	32.61		

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

45 歲（含）以上	87	8.20	8	8.08
合計	1061	100.00	99	100.00
教育程度				
國小或以下	46	4.22	6	6.06
國初中	81	7.44	13	13.13
高中職	357	32.78	30	30.30
專科	311	28.56	28	28.28
大學及以上	294	27.00	22	22.22
合計	1089	100.00	99	100.00
婚姻狀況				
未婚	574	52.71	55	56.12
已婚	488	44.81	36	36.73
離婚、喪偶	27	2.48	7	7.14
合計	1089	100.00	98	100.00
進修情形				
國、高中職補校	8	0.73	0	0.00
大學進修部、學分班	63	5.77	4	4.08
碩士在職專班、學分班	12	1.10	1	1.02
語文補習班	50	4.58	3	3.06
電腦補習班	42	3.85	5	5.10
沒有進修	839	76.90	80	81.63
其他	77	7.06	5	5.10
合計	1091	100.00	98	100.00

（二）受訪增僱人員過去工作經驗的分析（表 6-9）

1. 曾否工作過--

無論是在職或離職的受訪者絕大多數都「有」曾經工作的經驗（在職 83.04%，離職 89.90%），「無」工作經驗者極少。

2. 前一工作的產業別--

在職的受訪者中過去工作的產業別以「製造業」最多（29.16%），其次是「其他服務業」，再次是「專業、科學及技術服務業」，最少是「礦業及土石採取業」（0.22%）。但是若以產業級別來分，則以「三級產業」最多（65.74%），其次是「二級產業」，最少是「一級產業」（1.44%）。至於離職的受訪者，是以「其他服務業」最多（29.21%），其次是「製造業」，再次是「住宿及餐飲業」，最少是「不動產及租賃業」（0.00%）。再以產業級別來看，亦是以「三級產業」最多（74.16%），其次是「二級產業」，最少還是「一級產業」（3.37%）。

3. 前一工作的年資--

在職的受訪者當中，前一工作的年資以任職「滿 1 年未滿 2 年」而離職最多（20.16%），其次是「滿 5 年（含）以上」，再次是「滿 2 年未滿 3 年」，最少是「未滿 3 個月」（8.40%）。至於，離職的受訪者是以「滿 3 年未滿 5 年」而離職最多（23.26%），其次是「滿 5 年（含）以上」，再次是「滿 6 個月未滿 1 年」和「滿 1 年未滿 2 年」，最少是「滿 2 年未滿 3 年」（0.00%）。

4. 前一工作的僱用性質--

無論是在職或離職絕大多數的受訪者前一工作都是「全職的」（在職 85.64%，離職 83.15%），至於「兼職者」是最少（在職 3.76%，離職 2.25%）。

5.前一工作的離職原因--

在職的受訪者之中，前一工作以因「轉換工作」而離職最多（34.64%），其次是因「公司裁員」，再次是「其他因素」，最少是因「合約期滿」（2.80%）。至於離職的受訪者，則因「公司裁員」而離職最多（19.77%），其次是「其他因素」，再次是「轉換工作」，最少也是因「合約期滿」（2.33%）。

6.前一工作的離職意願--

至於以離職意願分析，無論是在職或離職絕大多數受訪者離開前一工作都是基於「自願」（在職 74.55%，離職 77.91%）。

7.前一工作的薪資水準--

在職的受訪者，在前一工作的薪資水準以「20,000元至24,999元」最多（21.32%），其次是「25,000元至29,999元」，再次是「15,000元至19,999元」，最少是「45,000元至49,999元」（4.00%）。至於離職的受訪者，以「20,000元至24,999元」和「25,000元至29,999元」最多（均為21.43%），其次是「15,000元至19,999元」，再次是「30,000元至34,999元」，最少也是「45,000元至49,999元」（1.19%）。

8.之前是否參與政府提供的短期工作--

無論是在職或離職的受訪者幾乎都「沒有」做過政府所提供的短期工作機會（在職 98.23%，離職 96.63%）。

9.到此工作之前的經濟來源--

不論在職或離職的受訪者皆表示，到此工作之前的主要經濟來源以「自己以前的積蓄」維持生計最多（在職 43.52%，離職 45.71%），其次是「家人或親友支持」，再次是「偶而打零工」，最少是用「退休金」（在職 0.26%，離職 0.00%）。

10.到此工作之目的及原因--

問及受訪者到此工作的目的為何？不管是在職或離職的大多數表示，是為了「想要工作」（在職 64.27%，離職 70.10%）。深究其因，在職和離職的受訪者想要工作的最主要原因均是「因經濟壓力而工作」（在職 62.75%，離職 49.25%），其次原因在職的是「因學校畢業而工作」，離職的是「因已失業而再工作」，再次原因在職的是「其他」，離職的是「因打發時間而工作」，最少的原因在職和離職都是「因配偶失業而工作」（均為 0.00%）。

至於，為「轉換工作」而離開前一工作的原因，在職的受訪者以「因想學習新事物而轉換工作」最多（19.52%），其次是「其他原因」，再次是「因薪資待遇而轉換工作」，最少是「因即將失業而轉換工作」（3.74%）。至於離職的受訪者，亦是以「因想學習新事物而轉換工作」最多（均為 33.33%），其次是「因薪資待遇而轉換工作」、「因興趣而轉換工作」和「因離家近而轉換工作」，最少「因即將失業而轉換工作」和「因個人專長而轉換工作」（均為 0.00%）。

因此，綜合以上受訪者到此工作之目的及原因，並非因「非自願性失業」而想要工作或轉換工作。

表 6-9 受訪增僱人員過去之工作經驗

曾否工作過	在職		離職	
	人次	百分比	人次	百分比
有	906	83.04	89	89.90
無	185	16.96	10	10.10
合計	1091	100.00	99	100.00
前一工作的產業別				

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

農、林、漁、牧業	11	1.22	1	1.12
礦業及土石採取業	2	0.22	2	2.25
製造業	263	29.16	19	21.35
營造業	33	3.66	1	1.12
水電燃氣服務業	7	0.78	1	1.12
批發及零售業	68	7.54	4	4.49
住宿及餐飲業	39	4.32	12	13.48
運輸、倉儲及通信業	34	3.77	7	7.87
不動產及租賃業	4	0.44	0	0.00
專業、科學及技術服務業	101	11.20	9	10.11
教育服務業	29	3.22	1	1.12
醫療保健及社會福利服務業	17	1.88	2	2.25
文化、運動及休閒服務業	40	4.43	4	4.49
金融及保險業	41	4.55		
其他服務業	213	23.61	26	29.21
合計	902	100.00	89	100.00
前一工作的產業級別				
一級產業	13	1.44	3	3.37
二級產業	296	32.82	20	22.47
三級產業	593	65.74	66	74.16
合計	902	100.00	89	100.00
前一工作年資				
未滿 3 個月	75	8.40	10	11.63
滿 3 個月未滿 6 個月	87	9.74	7	8.14

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

滿 6 個月未滿 1 年	116	12.99	16	18.60
滿 1 年未滿 2 年	180	20.16	16	18.60
滿 2 年未滿 3 年	140	15.68	0	0.00
滿 3 年未滿 5 年	127	14.22	20	23.26
滿 5 年（含）以上	168	18.81	17	19.77
合計	893	100.00	86	100.00
前一工作僱用性質				
全職	775	85.64	74	83.15
兼職	34	3.76	2	2.25
工讀、臨時工	96	10.61	13	14.61
合計	905	100.00	89	100.00
前一工作離職原因				
個人規劃進修	39	4.37	10	11.63
個人健康因素	41	4.60	7	8.14
家庭因素	104	11.66	12	13.95
轉換工作	309	34.64	13	15.12
合約期滿	25	2.80	2	2.33
公司裁員	202	22.65	17	19.77
與主管同事不合			9	10.47
其他	172	19.28	16	18.60
合計	892	100.00	86	100.00
離職意願				
自願離職	665	74.55	67	77.91
非自願離職	227	25.45	19	22.09
合計	892	100.00	86	100.00

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

前一工作薪資水準				
14999 元（含）以下	70	8.24	7	8.33
15000 元—19999 元	122	14.37	16	19.05
20000 元—24999 元	181	21.32	18	21.43
25000 元—29999 元	141	16.61	18	21.43
30000 元—34999 元	114	13.43	10	11.90
35000 元—39999 元	85	10.01	6	7.14
40000 元—44999 元	42	4.95	3	3.57
45000 元—49999 元	34	4.00	1	1.19
50000 元（含）以上	60	1.07	5	5.95
合計	849	100.00	84	100.00
參與政府提供的短期工作				
有	16	1.77	3	3.37
無	888	98.23	86	96.63
合計	904	100.00	89	100.00
到此工作之前的經濟來源				
自己以前的積蓄	497	43.52	48	45.71
家人或親友支持	325	28.46	37	35.24
向親友借貸	8	0.70	2	1.90
偶而打零工	146	12.78	8	7.62
向金融機構借貸	6	0.53	1	0.95
政府或民間機構救助	25	2.19	2	1.90
退休金	3	0.26	0	0.00
其他	132	11.56	7	6.67
合計	1142	100.00	105	100.00

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

到此工作目的				
想轉換工作	387	35.73	29	29.90
想要工作	696	64.27	68	70.10
合計	1083	100.00	97	100.00
想轉換工作的原因				
因即將失業，轉換工作	14	3.74	0	0.00
因薪資待遇，轉換工作	57	15.24	5	16.67
因個人專長，轉換工作	27	7.22	0	0.00
因興趣，轉換工作	42	11.23	5	16.67
因想學習新事物，轉換工作	73	19.52	10	33.33
因想安定，轉換工作	50	13.37	1	3.33
因離家近，轉換工作	39	10.43	5	16.67
其他	72	19.25	4	13.33
合計	374	100.00	30	100.00
想要工作的原因				
因已失業而再工作	39	5.59	14	20.90
因打發時間而工作	38	5.44	8	11.94
因子女長大而工作	50	7.16	3	4.48
因配偶失業而工作	0	0.00	0	0.00
因學校畢業而工作	72	10.32	5	7.46
因經濟壓力而工作	438	62.75	33	49.25
其他	61	8.74	4	5.97
合計	698	100.00	67	100.00

（三）受訪增僱人員對「人力協助計畫」的認知（表 6-10）

1. 知否因「人力協助計畫」而僱用--

在職的受訪者以「到職之後才知道」最多（51.47%），其次是「不知道」，最少是「到職之前就知道」（15.78%）。至於離職的受訪者，是以「不知道」最多（69.70%），其次是「到職之後才知道」，「到職之前就知道」僅有一成左右（10.10%）。

2. 知道「人力協助計畫」的消息來源--

無論是在職或離職的受訪者得知此計畫的訊息最主要是來自「公司告知」（在職 79.04%，離職 53.33%），其次在職是「親友告知」，離職是「政府就業服務機構」，再次在職是「政府就業服務機構」，離職是「報章雜誌」，最少是「便利商店」和「廣播」（均為 0.00%）。

3. 「人力協助計畫」鼓勵僱用之對象--

在職的受訪者認為此計畫鼓勵僱用之對象以僱用「三者皆是（非自願性失業者、難以就業的特定對象和一般求職者）」最多（26.14%），其次是「一般求職者」，再次是「非自願性失業者」，最少是「非自願性失業者及難以就業的特定對象皆是」（3.43%）。至於離職的受訪者，則認為以鼓勵僱用「非自願性失業者」最多（31.03%），其次是「難以就業的特定對象」，再次是「一般求職者」和「其他」，最少是「三者皆是」（3.45%）。

4. 「人力協助計畫」僱用時間--

在職的受訪者認為此計畫以「長期僱用」最多（60.57%），其次是「不知道」，最少是「先短期僱用，再長期僱用」（6.01%）。至於離職的受訪者，則認為是「短期僱用」最多（36.67%），其次是「長期僱用」，最少是「先短期僱用，再長期僱用」（13.33%）。

5.主管是否知道增僱人員的僱用身份--

無論在職或離職的受訪者均表示，其主管大多數都「知道」是以「人力協助計畫」僱用（在職 85.38%，離職 73.33%），其次是「不確定」，最少是「不知道」（在職僅有 3.83%，離職 6.67%）。

6.同事是否知道增僱人員的僱用身份--

無論在職或離職的受訪者都表達，其同事大多數都「知道」他們是以「人力協助計畫」僱用（在職 64.53%，離職 50.00%），其次是「不確定」，最少也是「不知道」（在職 15.01%，離職 20.00%）。

7.對「人力協助計畫」的滿意度及滿意和不滿意之處--

在職的受訪者對此計畫的滿意情況，以「還算滿意」最多（60.44%），其次是「非常滿意」，最少是「非常不滿意」（1.09%）。至於離職的受訪者，亦以「還算滿意」最多（46.67%），其次是「無意見或不知道」，最少也是「非常不滿意」（3.33%）。所以整體而言，在職受訪者覺得「滿意」近八成（78.72%），「不滿意」僅有 4.36%；離職受訪者感到「滿意」近五成多（53.34%），「不滿意」有 23.33%，由此可見，在職比離職者較滿意些。

承上，進一步瞭解其滿意與不滿意之處得知，在職和離職的受訪者均表最滿意之處是「有份工作，脫離失業」最多（在職 26.57%，離職 35.29%），其次是「改善個人或家庭經濟」，最少是「比較有成就感」（2.90%）和「升遷或發展的機會更多」（0.00%）。至於最不滿意的地方（扣除其他項），在職和離職的受訪者都認為「對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助」，其次是「等待審核、進用等候時間過長」和「鼓勵企業增僱人員的作用不大」，最少是「在公司受到主管不公平對待」（0.00%）。總之，無論對此計畫是滿意或不滿意，均與失業問題有關，滿意

者認為「有助」於解決失業問題，不滿意者認為「無助」於解決就業問題。

表 6-10 受訪增僱人員對「人力協助計畫」的認知

知否因人力協助計畫而僱用	在職		離職	
	人次	百分比	人次	百分比
到職之前就知道	172	15.78	10	10.10
到職之後才知道	561	51.47	20	20.20
不知道	357	32.75	69	69.70
合計	1090	100.00	99	100.00
消息來源				
報章雜誌	14	1.87	3	10.00
電視	6	0.80	2	6.67
廣播	3	0.40	0	0.00
親友告知	38	5.07	1	3.33
透過網際網絡	17	2.27	1	3.33
政府就業服務機構	36	4.81	7	23.33
政府佈告欄	5	0.67	2	2.67
便利商店	0	0.00	0	0.00
民間就業服務機構	13	1.74	2	2.67
公司告知	592	79.04	16	53.33
其他	25	3.34	0	0.00
合計	749	100.00	30	100.00
鼓勵僱用之對象				
非自願性失業者	127	18.14	9	31.03
難以就業的特定對象	116	16.57	6	20.69

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

一般求職者	179	25.57	5	17.24
非自願性失業者及難以就業的 特定對象皆是	24	3.43	3	10.34
三者皆是	183	26.14	1	3.45
其他	71	10.14	5	17.24
合計	700	100.00	29	100.00
僱用時間				
短期僱用	58	7.91	11	36.67
長期僱用	444	60.57	10	33.33
先短期僱用，再長期僱用	44	6.01	4	13.33
不知道	187	25.51	5	16.67
合計	1090	100.00	30	100.00
主管是否知道僱用身份				
知道	625	85.38	22	73.33
不知道	28	3.83	2	6.67
不確定	79	10.79	6	20.00
合計	732	100.00	30	100.00
同事是否知道僱用身份				
知道	473	64.53	15	50.00
不知道	110	15.01	6	20.00
不確定	150	20.46	9	30.00
合計	733	100.00	30	100.00
對人力協助計畫滿意程度				
	人次	百分比	人次	百分比
非常滿意	134	18.28	2	6.67
還算滿意	443	60.44	14	46.67

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

不太滿意	24	3.27	6	20.00
非常不滿意	8	1.09	1	3.33
無意見或不知道	124	16.92	7	23.33
合計	733	100.00	30	100.00
對人力協助計畫最滿意之處				
有份工作，脫離失業	284	26.57	12	35.29
改善個人或家庭經濟	139	13.00	6	17.65
比較有成就感	31	2.90	1	2.94
生活比較有重心	60	5.61	2	5.88
人際關係更廣	49	4.58	4	11.76
學習到新的技能和知識	106	9.92	3	8.82
比以前的工作穩定	111	10.38	2	5.88
薪資福利更好	77	7.20	2	5.88
升遷或發展的機會更多	59	5.52	0	0.00
有助於未來的職涯規劃	60	5.61	2	5.88
其他	43	4.02	0	0.00
不知道	50	4.68	0	0.00
合計	1069	100.00	34	100.00
對人力協助計畫最不满意之處				
補助金額太少	4	11.67	1	9.09
補助期間太短	3	8.82	0	0.00
等待審核、進用等候時間過長	7	20.59	0	0.00
在公司受到主管不公平對待	0	0.00	0	0.00
在公司受到同事不友善對待	1	2.94	0	0.00
鼓勵企業增僱人員的作用不大	6	17.65	2	18.18

對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助	9	26.47	4	36.36
其他	4	11.67	4	36.36
合計	34	100.00	11	100.00

（四）受訪增僱人員目前的工作環境與勞動條件（表 6-11）

1.擔任的工作性質--

在職的受訪者目前所擔任的工作以「行政人員」最多（32.94%），其次是「技術人員」，最少是「半技術人員」（8.90%）。至於離職的受訪者，是以「技術人員」最多（32.32%），其次是「半技術人員」，最少是「其他」（2.02%）。

2.求職的管道--

在職的受訪者應徵此工作的管道以「朋友介紹」最多（34.68%），其次是「報章媒體徵才廣告」，再次是「民間就業服務機構」，最少是「同業挖角」（1.19%）。至於離職的受訪者，是以「報章媒體徵才廣告」最多（37.37%），其次是「朋友介紹」，再次亦是「民間就業服務機構」，最少也是「同業挖角」（0.00%）。

3.企業用人程序--

在職和離職的受訪者都表示，應徵此工作時，最主要是經過「面試」（在職 65.17%，離職 71.72%），其次是「面試和筆試均有」，最少是「筆試」（在職 0.18%，離職 0.00%）。由此可知，不論是否係因「人力協助計畫」僱用員工，企業用人的程序都是一樣的。

4.主管的態度--

無論是在職和離職的受訪者都認為大多數的主管對待增僱人員的態度與一般員工是「一樣」（在職 95.88%，離職 67.68%），其次是「比較友善」，最少是「比較不友善」（在職 0.55%，離職 8.08%）。由此可知，主管對待員工是一視同仁。

5.同事的態度--

不管是在職或離職的受訪者均認為與同事相處時，大多數的同事對待增僱人員態度與一般員工是「一樣」（在職 97.34%，離職 74.75%），其次是「比較友善」，最少是「比較不友善」（在職 0.27%，離職 7.07%）。由此可知，同事之間的相處是一樣的。

6.職前與在職訓練--

在職前訓練方面，不管是在職或離職的受訪者均以「沒有職前訓練」最多（在職 61.47%，離職 72.73%），而以「外訓」最少（在職 4.22%，離職 0.00%）。由此可知，企業未提供增僱人員職前訓的比率很高。另外，在職訓練方面，在職的受訪者以有「內訓」最多（46.15%），離職的以「沒有」訓練最多（75.76%），至於「外訓」都是最少的（在職 10.00%，離職 0.00%）。由此可見，中小企業比較重視在職訓練，但是整體而言，對於增僱人員的教育訓練仍是不足。

7.與原工作專長符合--

目前的工作與原工作專長是否相符合，大多數的在職和離職受訪者皆表示「還算符合」（在職 48.07%，離職 37.37%），其次在職是「非常符合」，離職是「一點都不符合」，最少都是「其他」（均為 3.03%）。由此可知，增僱人員找尋新工作時，會以工作專長為量。

8.學習新工作技能--

當前的工作是否能學習新工作技能，對於在職的受訪者而言，認為「學到很多」最多（47.02%），但對於離職受訪者來說，則認為「完全沒學到」最多（30.30%），至於其次是「學到一點」和最少是「其他」（1.19%），在職和離職是相同的。由此可見，在職的增僱人員覺得新工作可以學到很多新工作技能，而離職的增僱人員卻認為此工作是無法學到新工作技能。

9.薪資福利--

在平均薪資方面（扣除「不知道」），就在職的受訪者而言，認為比前一工作「多」為最多（34.44%），覺得比前一工作「少」為最少（32.00%），但對於離職受訪者來說，則認為比前一工作「少」的最多（47.19%），比前一工作「多」的最少（19.10%）。由此可知，在職的增僱人員對於目前的薪資較為滿意，反之，離職的增僱人員對目前的薪資較不滿意。

此外，在員工福利方面（扣除「不知道」），在職的受訪者認為與前一工作相比「差不多」是最多（41.33%），覺得比較「不好」是最少（18.34%），反之，對離職受訪者來說，與前一工作比較認為「不好」的最多（43.18%），認為「好」的是最少（13.64%）。由此可見，在職的增僱人員對於目前的福利較為滿意，至於離職的增僱人員對目前的福利是比較不滿意。

至於增僱人員的薪資福利與其他員工作比較時，在職的受訪者認為「一樣」是最多（72.02%），其次是「不知道」，最少是「比較高」（3.94%）。至於在職的受訪者也認為「一樣」是最多（57.58%），其次是「比較低」，最少亦是「比較高」（1.01%）。因此整體來說，增僱人員的薪資福利與其他員工相比較是差不多。

10.升遷機會--

在職的受訪者覺得與前一公司比較（扣除「不知道」），其升遷機會是「差不多」最多（39.96%），認為「比較少」是最少（15.45%），相反的，對離職受訪者來說，與前一公司比較認為升遷機會「差不多」和「比較少」最多（均為35.63%），覺得「比較多」是最少（11.49%）。由此可見，在職的增僱人員對於公司的升遷機會較為滿意，至於離職的增僱人員對該公司的升遷機會是不滿意的。

表 6-11 受訪增僱人員目前的工作環境與勞動條件

工作性質	在職		離職	
	人次	百分比	人次	百分比
技術人員	310	28.44	32	32.32
半技術人員	97	8.90	12	12.12
非技術人員	124	11.38	29	29.29
行政人員	359	32.94	24	24.24
其他	200	18.35	2	2.02
合計	1090	100.00	99	100.00
求職管道				
報章媒體徵才廣告	305	27.98	37	37.37
政府就業服務機構	72	6.61	13	13.13
民間就業服務機構	257	23.58	19	19.19
朋友介紹	378	34.68	28	28.28
同業挖角	13	1.19	0	0.00
毛遂自薦	19	1.74	1	1.01
其他	46	4.22	1	1.01
合計	1069	100.00	99	100.00

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

用人程序				
面試	709	65.17	71	71.72
筆試	2	0.18	0	0.00
兩者均有	283	26.01	15	15.15
兩者皆無	94	8.64	13	13.13
合計	1088	100.00	99	100.00
主管態度				
一樣	1046	95.88	67	67.68
比較友善	25	2.29	15	15.15
比較不友善	6	0.55	8	8.08
不知道	14	1.28	9	9.09
合計	1091	100.00	99	100.00
同事的態度				
一樣	1062	97.34	74	74.75
比較友善	18	1.65	16	16.16
比較不友善	3	0.27	7	7.07
不知道	8	0.73	2	2.02
合計	1091	100.00	99	100.00
職前訓練				
內訓	374	34.31	27	27.27
外訓	46	4.22	0	0.00
沒有	670	61.47	72	72.73
合計	1090	100.00	99	100.00
在職訓練				
內訓	503	46.15	24	24.24

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

外訓	109	10.00	0	0.00
沒有	478	43.85	75	75.76
合計	1090	100.00	99	100.00
符合原工作專長				
非常符合	356	32.66	22	22.22
還算符合	524	48.07	37	37.37
不太符合	95	8.72	14	14.14
一點都不符合	82	7.52	23	23.23
其他	33	3.03	3	3.03
合計	1090	100.00	99	100.00
學習新工作技能				
學到很多	513	47.02	22	22.22
學到一點	435	39.87	29	29.29
沒什麼學到	103	9.44	18	18.18
完全沒學到	27	2.47	30	30.30
其他	13	1.19	0	0.00
合計	1091	100.00	99	100.00
薪資福利與其他員工比較				
一樣	785	72.02	57	57.58
比較高	43	3.94	1	1.01
比較低	68	6.24	22	22.22
不知道	194	17.80	19	19.19
合計	1090	100.00	99	100.00
平均薪資				
多	311	34.44	17	19.10

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

差不多	292	32.34	29	32.58
少	289	32.00	42	47.19
不知道	11	1.22	1	1.12
合計	903	100.00	89	100.00
員工福利				
好	341	37.68	12	13.64
差不多	374	41.33	33	37.50
不好	166	18.34	38	43.18
不知道	24	2.65	5	5.68
合計	905	100.00	88	100.00
升遷機會				
比較多	269	29.69	10	11.49
差不多	362	39.96	31	35.63
比較少	140	15.45	31	35.63
不知道	135	14.90	15	17.24
合計	906	100.00	87	100.00

（五）受訪增僱人員的留任率及其原因之分析（表 6-12）

1.繼續留任意願與留任時間--

經過試用期滿之後，絕大多數的在職受訪者表達「願意」留任（89.45%），至於留任多久？根據資料顯示，以「不知道和沒想過」最多（42.93%），其次是「直到退休」，再次是「1年以上至3年（含）」，最少是「5年以上至10年（含）」（1.55%）。由此可知，受訪增僱人員絕大多數都願意繼續留任，亦希望留任時間能長久，但是決定權仍以雇主為要。

2.願意繼續留任之原因--

絕大多數的受訪增僱人員都願意繼續留任，其留任最主要的原因以「工作環境好」為最多（29.84%），其他依序是「與個人專長或志趣符合」、「制度健全」、「可以學到新知識或技能」、「勞動條件高」和「其他」（8.62%）。由此可知，勞動條件高不再是企業留住人才的最重要因素，觀之今日最能吸引員工留任的條件則是好的工作環境、能發揮個人專長和可以學到新知識或技能。

表 6-12 受訪增僱人員的留任率及其原因

留任意願	在職	
	人次	百分比
是	975	89.45
否	29	2.66
不知道	86	7.89
合計	1090	100.00
留任年數		
1年（含）	37	3.82
1年以上至3年（含）	114	11.76
3年以上至5年（含）	42	4.33
5年以上至10年（含）	15	1.55
直到退休	345	35.60
不知道、沒想過	416	42.93
合計	969	100.00
願意留任原因		
勞動條件高	212	12.35

工作環境好	512	29.84
制度健全	282	16.43
與個人專長或志趣符合	283	16.49
可以學到新知識或技能	279	16.26
其他	148	8.62
合計	1716	100.00

（六）受訪增僱人員的離職率及其原因分析（表 6-13）

1.在職受訪者不願留任比率及原因--

經過試用期滿之後，在職受訪者表示「不願意」和「不知道」留任僅有一成多（10.55%），至於不留任的原因何在？根據資料顯示，以「勞動條件低」最多（21.95%），其次是「制度不健全」，再次是「轉業或另有高就」和「與個人專長或志趣不合」，最少是「業績壓力大或適應不良」和「家庭因素」（2.43%）。由此可見，這些不願繼續留任的受訪增僱人員之受僱企業的條件可能不佳，難以留住員工。

2.離職受訪者未留任原因分析--

受訪離職增僱人員的離職狀況以「補助未期滿離職」居多（78.72%），扣除「其他」項之外，最主要的原因以「薪水低或福利差」為最多（17.81%），其次是「與個人專長或志趣符合」，再次是「業績壓力大或適應不良」、「家庭因素」和「試用期滿不適任」，最少是「因臨時性工作不穩定」（5.48%）。至於「補助期滿而離職」的原因，最主要是「家庭因素」（30.00%），其次是「其他」，最少是「業績壓力大或適應不良」、「個人健康問題」和「被公司要求離職」（0.00%）。此外，離職至今有多久時間？根據資料顯示，以離職「滿 6 個月未滿 1 年」最多（44.57%），其次是「滿 1 年（含）以上」，最少是「未滿 1 個月」（2.17%）。由此可知，離職增僱人員

若是補助未期滿而離職的主要問題在於企業居多，反之，是補助期滿而離職的主要關鍵在於個人因素，而且離職時間大多在半年以上（68.48%）。

表 6-13 受訪增僱人員之離職狀況及原因

留任意願	在職	
	人次	百分比
是	975	89.45
否	29	2.66
不知道	86	7.89
合計	1090	100.00
不願留任原因		
轉業或另有高就	6	14.63
業績壓力大或適應不良	1	2.43
與個人專長或志趣不合	6	14.63
家庭因素	1	2.43
勞動條件低	9	21.95
工作環境差	4	9.76
制度不健全	7	17.07
個人健康問題	3	7.32
其他	4	9.76
合計	41	100.00
離職		
離職狀況	人次	百分比
補助未期滿離職	74	78.72
補助期滿離職	20	21.28

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

合計	94	100.00
未期滿離職原因		
找到別的工作	5	6.85
業績壓力大或適應不良	7	9.59
與個人專長或志趣不符合	8	10.96
家庭因素	7	9.59
薪水低或福利差	13	17.81
個人健康問題	5	6.85
因臨時性工作不穩定	4	5.48
試用期滿不適任	7	9.59
其他	17	23.29
合計	73	100.00
期滿離職原因		
找到別的工作	1	5.00
業績壓力大或適應不良	0	0.00
與個人專長或志趣不符合	3	15.00
家庭因素	6	30.00
薪水低或福利差	3	15.00
個人健康問題	0	0.00
因臨時性工作不穩定	2	10.00
被公司要求離職	0	0.00
其他	5	25.00
合計	20	100.00
離職時間		
未滿 1 個月	2	2.17

滿 1 個月未滿 3 個月	10	10.87
滿 3 個月未滿 6 個月	17	18.48
滿 6 個月未滿 1 年	41	44.57
滿 1 年（含）以上	22	23.91
合計	92	100.00

（七）「人力協助計畫」對增僱人員未來職涯規劃的幫助（表 6-14）

1.對在職受訪者未來職涯規劃的助益--

參與「人力協助計畫」到此公司工作對於個人未來的職涯規劃最大的幫助是什麼？依據在職受訪者表示，以「增進就業能力」幫助最大（在職 40.33%，離職 40.00%），其次依序是「增加就業人脈」和「增強就業信心」。由此可見，此次的就業機會對增僱人員而言受益良多。

2.對離職受訪者再就業的幫助--

離職受訪者在離職後將近八成的人「有」再就業（78.72%），而且絕大多數人都在「離職後 3 個月內」找到新工作（90.28%），主要是透過「親戚朋友介紹」（32.43%）和「報紙徵人廣告」（31.08%），而目前找到的新工作以「製造業」和「其他服務業」最多（均為 32.43%），若以產業級別來分，則以「三級產業」最多（63.51%），其薪資水準大多數分佈在「20,000 元至 34,999 元」（66.67%），在「19,999 元以下」極少（13.04%）。由此可知，離職增僱人員再就業情況是樂觀的。至於難以就業的主要是「沒有工作機會」（35.00%）。

表 6-14 「人力協助計畫」對增僱人員未來職業生涯規劃的幫助

職涯規劃的助益	在職		離職	
	人次	百分比	人次	百分比
增進就業能力	678	40.33	32	40.00
增強就業信心	406	24.15	22	27.50
增加就業人脈	418	24.87	26	32.50
其他	63	3.75	0	0.00
不知道	116	6.90	0	0.00
合計	1681	100.00	80	100.00
離職後再就業情形	離職			
有	74	78.72		
無	20	21.28		
合計	94	100.00		
離職後未再就業原因				
不想再去工作	0	0.00		
缺乏就業資訊	1	5.00		
有工作機會但不合意	0	0.00		
沒有工作機會	7	35.00		
年紀太大不想做	1	5.00		
年紀太大沒有機會	2	10.00		
其他	9	45.00		
合計	20	100.00		
離職後多久再就業				
未離職前已找好	13	18.06		
離職後未滿 1 個月	34	47.22		

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

離職後 1 至 3 個月內	18	25.00
離職後 3 至 6 個月內	5	6.94
離職後 6 至 9 個月內	1	1.39
離職後 9 至 12 個月內	1	1.39
離職後 1 年（含）以上	0	0.00
合計	72	100.00
找到目前工作的途徑		
親戚朋友介紹	24	32.43
透過政府的就業服務機構	3	4.05
報紙的徵人廣告	23	31.08
網路求才資訊	16	21.62
其他就業情報刊物	0	0.00
毛遂自薦	1	1.35
其他	7	9.46
合計	74	100.00
目前工作的產業別		
農、林、漁、牧業	0	0.00
礦業及土石採取業	0	0.00
製造業	24	32.43
營造業	3	4.05
水電燃氣服務業	2	2.70
批發及零售業	2	2.70
住宿及餐飲業	5	6.76
運輸、倉儲及通信業	1	1.35
不動產及租賃業	2	2.70

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

專業、科學及技術服務業	9	12.16
教育服務業	0	0.00
醫療保健及社會福利服務業	0	0.00
文化、運動及休閒服務業	2	2.70
其他服務業	24	32.43
合計	74	100.00
目前工作的產業級別		
一級產業	0	0.00
二級產業	27	36.49
三級產業	47	63.51
合計	74	100.00
目前工作薪資水準		
14999 元（含）以下	2	2.90
15000 元—19999 元	7	10.14
20000 元—24999 元	19	27.54
25000 元—29999 元	15	21.74
30000 元—34999 元	12	17.39
35000 元—39999 元	4	5.80
40000 元—44999 元	3	4.35
45000 元—49999 元	2	5.80
50000 元（含）以上	5	7.25
合計	69	100.00

（八）「人力協助計畫」對解決當前失業問題的幫助（表 6-15）

1.對受訪增僱人員就業之幫助--

問及受訪者假如沒有「人力協助計畫」,是否一直失業至今,根據調查資料得知,在職和離職的皆表示以「不太同意」最多(在職 44.07%,離職 33.33%),其次在職是「還算同意」,離職是「非常不同意」,最少都是「非常同意」(在職 7.09%,離職 6.67%)。因此總體而言,六成(在職 61.81%,離職 60.00%)的受訪者「不同意」沒有「人力協助計畫」會一直失業至今,換言之,此計畫對於解決個人失業問題的影響不是很大。

2.對於解決當前失業問題的幫助及助處--

整體而言,「人力協助計畫」對於解決我國社會當前的失業問題是否有幫助,就統計資料顯示,認為「有幫助」最多(53.30%),其次是「非常有幫助」,最少是「非常沒有幫助」(2.39%)。至於有助之處在哪裡?最大的助益是「鼓勵企業增加僱用人員」(27.56%),其次依序是「增進企業僱用非自願性失業者或難以就業特定對象」、「降低企業人事成本」、「幫助企業度過經濟不景氣」、「增加企業的生產利潤」等。由此可知,絕大多數受訪的增僱人員肯定此計畫是「有助」於解決我國當前的失業問題(80.09%),再對照前項,發現對受訪者而言,此計畫對自己的就業問題影響不大,但是對解決他人失業問題的幫助很大,這是否意謂著目前受助的增僱人員並非「非低就業能力」者。

表 6-15 「人力協助計畫」對解決當前失業問題的幫助

	在職		離職	
	人次	百分比	人次	百分比
同意無補助方案將失業至今				
非常同意	52	7.09	2	6.67
還算同意	161	21.96	5	16.67
不太同意	323	44.07	10	33.33
非常不同意	130	17.74	8	26.67
無意見或不知道	67	9.14	5	16.67
合計	733	100.00	30	100.00
			在職	
幫助程度			人次	百分比
非常有幫助			292	26.79
有幫助			581	53.30
不太有幫助			96	8.81
非常沒有幫助			26	2.39
不知道、無意見			95	8.72
合計			1090	100.00
有助之處				
鼓勵企業增加僱用人員			458	27.56
增進企業僱用非自願性失業者或難以就業特定對象			393	23.65
降低企業人事成本			313	18.83
增加企業的生產利潤			175	10.53
幫助企業度過經濟不景氣			264	15.88
其他			59	3.55
合計			1662	100.00

三、深度訪談資料分析

係根據與企業主或管理者管及其增僱人員深度訪談之資料，總計 18 家，分別從受訪中小企業行業別，增僱人員數，離職狀況，媒合來源，前一次工作的離職原因及對目前工作的未來規劃，做初步的瞭解；並且作為將來量化調查的問卷設之參考。

（一）行業別

受訪企業中以資訊科技業最多12家（佔66.67%），服務業（運輸和行銷公司）3家，傳統業（泡棉和霓虹燈製造）2家，環保儀器1家。

（二）增僱人員數

增僱人員數總計42人，接受訪談人數21人，前往企業訪談時已經離職人數13人，當時未接受訪談者有外出執行業務和請假。

（三）離職狀況

離職人數13人，其離職率是30.95%，其中自行離職者10人，佔總離職人數76.93%，主要原因有：志趣不合、家庭因素、業績壓力和回原公司。至於因工作能力不足而被解僱者3人，據雇主或管理者表示，此計畫所增僱人員之任用，一樣按照公司「新進人員試用辦法」的規定辦理，試用期三個月，不適任者解僱。另有一位企業雇主，因同情該員工（疑似學習障礙者），僱用6個月，但亦表示期滿絕不再任用。由此可知，企業僱用員工仍以組織用才為主要考量，獎勵或補助措施對企業的用人是催化效果。

（四）求職消息來源

問及受訪者從何管道得知該公司有求才需要，根據受訪者表示，最主要的管道

是人力銀行（13人，61.94%），其次是朋友介紹（6人，28.57%），其他是由公立就業服務中心推介1人，從報紙廣告得知也1人。由此可知，人力銀行是求職求才者的主要管道，同時亦對於本計畫的推動扮演很重要角色。至於公立就業服務中心推介的功能，後來是因「中小企業人力協助推動計畫」的修正而減弱。

（五）前一工作的離職原因

為瞭解中小企業所進用人員是否為失業者或難以就業的特定對象，根據訪問結果得知，因被前一公司裁員而再度就業者7人（佔33.33%），因自行離職而再就業者12人（佔57.14%），其他原因者（含應屆畢業和家管多年二度就業）2人。由此可見，企業所增僱人員並非以失業勞工或特定對象為主要，究其原因，應該與「中小企業人力協助推動計畫」的後來修正有關。

（六）繼續留任原由

同時亦為瞭解目前仍為企業所繼續任用的增僱人員之未來職涯規劃，依據訪談資料得知，30歲以上或已婚的進用人員表示長期留任在該企業的意願高，反之，30歲以下或未婚的進用人員表示2至5年內會再異動，就其原由，前者是因為年紀大轉職不容易，及婚後需要穩定；後者是認為在該公司學習告一段落，經個人評估之後，若沒有新的發展或可學習之處，會離開該公司而轉換新職場。

綜合前述分析結果是，（一）增僱人員離職率約三成，其中離職原因主要係受僱者個人因素而自行離開；（二）企業所增僱人員約六成是來自自願離職轉換職場者，得知求才訊息的管道是人力銀行及親友；（三）年齡和婚姻狀況是增僱人員思考在該企業長期留任的重要因素。

第三節 小結

一、結論

（一）核准增僱人員總人數之特質

以北部地區的增僱人員數最多（49.81%），尤其是在台北縣市，這與企業多分佈於北部有關；而增僱人員數最多的產業係以低技術勞力密集的服務業（56.04%），這與產業結構的分佈是相近的；增僱人員的年齡和就業身份以年輕族群和一般求職者最多（86.29%）這與後來計畫放寬申請條件有關。故對於中高齡者和特定對象不易就業之問題助益相對降低；至於性別男女差別不大。

（二）問卷調查之結果

1.基本資料

- （1）以縣市的分佈—整體而言，因核准人數以北部地區最多（49.81%），所以受訪樣本亦以「北部地區」最多（48.21%），「東部及外島地區」最少。
- （2）依產業別分佈—也以核准人數相近，以「三級產業」最多（57.47%），其次是「二級產業」，最少是「一級產業」。
- （3）補助方案僱用的任職時間—在職的受訪者任職時間較長（滿6個月以上最多），離職的受訪者任職時間較短（未滿3個月最多），這與企業試用期3個月有關。
- （4）性別—在職的受訪者「女性」較多（58.02%），離職的受訪者則是「男性」較多（57.58%），或許與男性離職率較高有關。
- （5）年齡—企業僱用「中高齡」極少（在職8.20%，離職8.08%），換言之，即使補助中高齡的金額較多，雇主仍然以僱用年輕人為優先。
- （6）教育程度—企業以僱用「高中職」學歷最多（在職32.78%，離職30.30%），以僱用「國小或以下」最少（在職4.22%，離職6.06%）。

- (7) 婚姻狀況—企業以僱用以「未婚者」居多（在職 52.71%，離職 56.12%）。
- (8) 進修情形--目前「沒有進修」的人最多（在職 76.90%，離職 81.63%），至於有進修者主要是「大學進修部或學分班」、「語文補習班」和「補習電腦」。

2.過去工作經驗

- (1) 曾否工作過--絕大多數受訪者都「有」曾經工作的經驗（在職 83.04%，離職 89.90%）。
- (2) 前一工作的產業別--亦是以「三級產業」最多（在職 65.74%，離職 74.16%），其次是「二級產業」，最少是「一級產業」。
- (3) 前一工作的年資--在職的受訪者前一工作年資「滿 1 年，未滿 2 年」最多（20.16%），離職的受訪者「滿 3 年，未滿 5 年」最多（23.26%）。
- (4) 前一工作的僱用性質--絕大多數的受訪者前一工作都是「全職的」（在職 85.64%，離職 83.15%）。
- (5) 前一工作的離職原因--在職的受訪者以「轉換工作」而離職最多（34.64%），離職的受訪者則因「公司裁員」而離職最多（19.77%）。
- (6) 前一工作的離職意願--絕大多數受訪者離開前一工作不是「非自願性離職」（在職 74.55%，離職 77.91%）。
- (7) 前一工作的薪資水準—普遍是在「20,000 元至 29,999 元」之間（在職 37.93%，離職 42.86%）。
- (8) 之前是否參與政府提供的短期工作--受訪者幾乎都「沒有」做過政府所提供的短期工作機會（在職 98.23%，離職 96.63%）。
- (9) 到此工作之前的經濟來源--以「自己以前的積蓄」維持生計最多（在職 43.52%，離職 45.71%）。
- (10) 到此工作之目的及原因--大多數是為了「想要工作」（在職 64.27%，離職 70.10%），最主要原因是「因經濟壓力而工作」（在職 62.75%，離職 49.25%）。至於，為「轉換工作」而離開前一工作的原因，最主要是「因想學習新事物

而轉換工作」（在職 19.52%，離職 33.33%）。

3.對「人力協助計畫」的認知

- (1) 知否因「人力協助計畫」而僱用--在職者表示「到職之後才知道」最多（51.47%），而離職者是以「不知道」最多（69.70%）。
- (2) 知道「人力協助計畫」的消息來源--最主要是來自「公司告知」（在職 79.04%，離職 53.33%）。
- (3) 「人力協助計畫」鼓勵僱用之對象--在職者認為是「非自願性失業者、難以就業的特定對象和一般求職者三者皆是」及「一般求職者」最多（分別是 26.14%，25.57%），至於離職者最多認為是鼓勵僱用「非自願性失業者」（31.03%）。
- (4) 「人力協助計畫」僱用時間--在職的受訪者認為「長期僱用」最多（60.57%），離職的受訪者，則認為「長期僱用」和「短期僱用」差不多（分別是 36.67%，33.33%）。
- (5) 主管是否知道增僱人員的僱用身份--大多數都「知道」（在職 85.38%，離職 73.33%）。
- (6) 同事是否知道增僱人員的僱用身份--大多數都「知道」（在職 64.53%，離職 50.00%）。
- (7) 對「人力協助計畫」的滿意度及滿意和不滿意之處—以「滿意」最多（在職 78.72%，離職 53.34%），而且在職比離職者較多滿意。然而無論是在職或離職最滿意之處都是「有份工作，脫離失業」（在職 26.57%，離職 35.29%），最不滿意兩者皆認為是「對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助」。總之，對此計畫滿意和不滿意之處，都很關心「有助」解決失業問題與否。

4.目前的工作環境與勞動條件

- (1) 擔任的工作性質--以「行政人員」(在職 32.94%)和「技術人員」(離職 32.32%)最多。
- (2) 求職的管道--以「朋友介紹」(在職 34.68%)和「報章媒體徵才廣告」(離職 37.37%)最多。
- (3) 企業用人程序--最主要是經過「面試」(在職 67.17%，離職 71.72%)，與企業用人的程序都一樣的。
- (4) 主管的態度--與對待一般員工「一樣」(在職 95.88%，離職 67.68%)，是一視同仁。
- (5) 同事的態度--與一般員工是「一樣」(在職 97.34%，離職 74.75%)。
- (6) 職前與在職訓練--以「沒有職前訓練」最多(在職 61.47%，離職 72.73%)，至於在職訓練方面，在職者「有和沒有內訓」差不多(分別是 46.15%，43.85%)，離職者則以「沒有內訓」最多(75.76%)。可見，中小對於增僱人員的教育訓練是不足的。
- (7) 與原工作專長符合--找尋新工作時，會以工作專長為考量(在職 80.73%，離職 59.59%)，可知，工作是否符合專長是很重要的。
- (8) 學習新工作技能--在職的受訪者認為「學到很多」(47.02%)，但是離職受訪者則認為「完全沒學到」(30.30%)，由此可見，增僱人員非常在意能否學習到新工作技能。
- (9) 薪資福利--在職的受訪者認為比前一工作「薪資多」(34.44%)「福利差不多」(41.33%)，但離職受訪者則認為比前一工作「薪資少」(47.19%)「福利差」(43.18%)，至於與其他員工相比較都認為「一樣」(在職 72.02%，離職 57.58%)。由此可見，薪資福利亦是非常重要的勞動條件。
- (10) 升遷機會--在職的增僱人員認為升遷機會比以前多的有 29.69%，離職者認為升遷機會比以前多的只有 11.49%，由此可知，在職比離職較滿意其升遷機會。

5.留任率及其原因

- (1) 繼續留任意願與留任時間--絕大多數在職受訪者是「願意」留任（89.45%），亦希望留任時間能長久（35.60%），但是決定權仍以雇主為要（因為「不知道、沒想過者」有42.93%）。
- (2) 願意繼續留任之原因--留任最主要的原因以「工作環境好」為最多（29.84%），故觀之今日最能吸引員工留任的條件則是好的工作環境、能發揮個人專長（16.49%）、制度健全（16.43%）和可以學到新知識或技能（16.26%）。

6.離職率及其原因

- (1) 在職受訪者不願留任比率及原因--「不願意」和「不知道」留任僅有一成多，不留任的原因以「勞動條件低」最多（21.95%）。
- (2) 離職受訪者未留任原因分析--以「補助未期滿離職」居多（78.72%），最主要的原因除「其他」之外，以「薪水低或福利差」為最多（17.81%），至於「補助期滿而離職」的原因，最主要是「家庭因素」（30.00%）。離職時間以「滿6個月未滿1年」最多（44.57%）。總之，若是補助未期滿而離職的主要關鍵在於企業，而補助期滿而離職的則在於個人因素，而且離職時間大多在半年以上。

7.「人力協助計畫」對增僱人員未來職涯規劃的幫助

- (1) 對在職受訪者未來職涯規劃的助益--以「增進就業能力」幫助最大（40.33%）。由此可見，此次的就業機會對增僱人員而言受益良多。
- (2) 對離職受訪者再就業的幫助--離職後「有」再就業很多（78.72%），而且都在「離職後3個月內」找到新工作（90.28%），主要是透過「親戚朋友介紹」（32.43%）和「報紙徵人廣告」，以「製造業」和「其他服務業」最多，即是以「三級產業」最多（63.51%），其薪資水準大多數分佈在「20,000元至34,999元」（66.67%）。因此，離職增僱人員再就業情況是樂觀的。至於難以就業的原因

主要是「沒有工作機會」（35.00%）。

8. 「人力協助計畫」對解決當前失業問題的幫助

(1) 對受訪增僱人員就業之幫助—大多數的受訪者「不同意」沒有「人力協助計畫」會一直失業至今（在職 61.81%，離職 60.00%），換言之，此計畫對於解決個人失業問題的影響不是很大。

(2) 對於解決當前失業問題的幫助及助處--「人力協助計畫」對於解決我國社會當前的失業問題有幫助，最大的助益是「鼓勵企業增加僱用人員」（27.56%）和「增進企業僱用非自願性失業者或難以就業特定對象」（23.65%）。但對照前項，發現對受訪者而言，此計畫對自己的就業問題影響不大，但是對解決他人失業問題的幫助很大，這是否意謂著目前受助的增僱人員並非「非低就業能力」者。

（三）深度訪談之發現

1. 行業別：

以資訊科技業最多（66.67%）。

2. 增僱人員數：

進用人員數總計42人，接受訪談人數21人，前往企業訪談時已經離職人數13人。

3. 離職狀況：

離職人數13人，其離職率是30.95%，其中自行離職者10人，佔總離職人數76.93%，主要原因有：志趣不合、家庭因素、業績壓力和回原公司。

4. 求職消息來源：

最主要的管道是人力銀行（13人，61.94%），其次是朋友介紹（6人，28.57%）。

5. 前一工作的離職原因：

因被前一公司裁員而再度就業者7人（佔33.33%），因自行離職而再就業者12人。

6.繼續留任原由：

30歲以上或已婚的增僱人員表示長期留任在該企業的意願高，反之，30歲以下或未婚的進用人員表示2至5年內會再異動，就其原由，前者是因為年紀大轉職不容易，及婚後需要穩定；後者是認為在該公司學習告一段落。

二、建議

根據前述重要的研究發現：(一)從增僱人員的核准總人數來看，中高齡者僅佔18.54%，屬於特定對象的就業身份者只有13.71%；(二)由增僱人員問卷調查資料顯示，受訪者離開前一工作的主要理由係因「合約期滿」和「公司裁員」之非自願性失業者佔25.45%；至於其再就業的原因是「因即將失業而轉換工作」、「因已失業而再工作」和「因學校畢業而需要工作」的非自願性失業者有19.65%；此外，受訪者當中「同意」若無此人力協助計畫，認為個人將失業至今者佔29.05%；(三)依深度訪談結果得知，受訪者是因被前一公司裁員而再度就業佔33.33%。由此可見，此一計畫是以一般失業者為適用對象，其僱用「非自願性失業者 and 特定對象」之比例是高的（相對於公服進用人員中5%非自願性失業者，與每月平均失業率約5%而言）；但是若以政策的原有目標觀之，其僱用「非自願性失業者 and 特定對象」之比例是不高的（相對於僱用一般失業者的比例）。因此，政府以協助「非自願性失業者 and 特定對象」再就業的目標不變，其執行之時，不是只為達成目標人數，而放寬適用對象的申請條件，相信此計畫對於非自願性失業者 and 難以就業的特定對象再就業助益很大。

再者，從這些受訪的非自願性失業者 and 特定對象之增僱人員對於本計畫的評價則發現，此計畫確實具有其政策性的實質意義，其理由有：(一)一旦被雇主錄用之後，增僱人員認為會被解雇只有13.13%，雇主則認為會解雇員工的也僅有8.53%，

因此「留任」的比率是相當高；(二)進一步以「性別」、「年齡」、「教育程度」、「從事的產業別」和「擔任工作性質」與「若無此計畫是否失業至今」、「是否留任」、「留任多久」及「此計畫對解決失業問題的幫助」作交叉分析之結果：1.「非常同意」若無此計畫將失業至今，以45歲以上（40.23%），國初中、小學（含）以下（41.73%）和非技術人員（25.00%）最多；2.認為此計畫對解決失業問題「非常有幫助」，以45歲以上增僱人員（34.48%）最多；3.當試用期滿，雇主表達繼續僱用，而表示願意「留任」的以女性（92.58%），25歲至35歲（94.80%）和45歲以上（91.95%），及從事服務業者（90.11%）最多；4.再問及願意留任多久？表示願意做到「退休」，以女性（32.23%），45歲以上（60.92%）和國初中、小學（含）以下者（50.39%）最多。因此，就以上所述，根據深度訪談和參與座談會時，有部分企業單位也表示，由於有此一協助計畫，而嘗試僱用中高齡者和中輟青少年，之後發現中高齡者的工作態度佳和穩定性高，至於中輟青少年會因感恩給予工作機會而珍惜這份工作。因此整體而言，「中小企業人力協助計畫」對於女性、中高齡者、低教育程度者、從事服務業者及屬於非技術人員等受僱者是非常有幫助的就業措施。

基於以上的研究發現，以及落實本計畫之政策目標—協助非自願性失業者 and 難以就業的特定對象再就業，茲續辦之建議如下：

（一）政策面

為了政府政策目標而協助非自願性失業者或難以就業特定對象再就業，應當以「政策的實質效益」優於「計畫的高執行率」作為政策之考量，亦即是先重「最適的就業者」再重「最大的就業數」，最後達到兩者的兼具。換言之，未來類似計畫的執行，不宜過度陷入執行數字的管理迷思，更應考量實質效益的指標，兼備目標達成率與計畫執行率，以免執行單位為求量的績效而犧牲計畫的實質目標。

（二）執行面

前述的政策目標確立之後，未來類似計畫的執行，建議從增僱人員的適用條件、企業單位的申請資格與未來的執行單位等三方面予以考量，其作法如下：

1.適用對象：

現行適用對象為18歲以上65歲以下的一般失業者，在此條件之下導致事業單位喜好僱用年輕族群及一般轉業者（如前所述），因此，考量政府政策目標與就業市場實際僱用條件，建議續辦時增僱人員的適用條件，除了非自願性失業者和難以就業的特定對象之外，或（1）年滿35歲（含）以上者或（2）初入職場的應屆畢業者或（3）國、高中職的中輟青少年或（4）高中職未畢業的低教育程度者。

企業單位的申請資格，（1）願意僱用前述適用的增僱人員或（2）企業單位因增資或創業需要增加僱用人員，且無勞資爭議或曾資遣的記錄或（3）屬於三K產業的企業單位及（4）放棄僱用外勞的企業單位。

2.執行單位

經濟部中小企業處負責宣導、鼓勵和積極輔導中小企業單位申請，以及經費核撥，並給予其他行政上的協助。主要工作：事前的協商規劃、過程的協助輔導與事後的檢討修正。

職訓局就業服務中心（站）以轄區內的中小企業和增僱人員為服務範圍，負責實際的執行作業。主要工作：雇主服務區配合中小企業處，協助宣導、鼓勵和積極輔導中小企業單位申請及申請作業；諮詢服務區負責增僱人員的申請作業，並提供就業諮詢和就業後追蹤輔導，至於招募工作以雇主自行招募為主，必要時再協助企業單位到中心（站）辦理招募工作。

三、研究限制

關於增僱人員部分，在研究過程中最主要的研究限制有三：

- （一）由於受僱的增僱人員不僅人數極多（48,269人），分佈地點亦非常的廣，包括偏遠山區，因此難以進行深度訪談，而感到遺憾。
- （二）曾經於93年4月13日至16日安排企業單位和增僱人員的焦點團體，但因企業單位意願不高，加上增僱人員上班時間無法出席，導致活動終止。
- （三）因為增僱人員所登記的資料上沒有聯絡資訊，所以都必須透過企業單位才能與增僱人員聯繫，因此進行電訪的困難度很高（尤其是已離職的增僱人員），非常耗時、又耗費人力。

第七章 中小企業人力協助執行計畫—企業主觀點之 評估

第一節 核准總企業數之統計資料分析

本節根據截至九十三年十月十八日之「中小企業人力協助執行計畫」原始統計資料，分別從實際受惠的中小企業，以及到職人員的角度，整理相關資料進行「量」的分析。目前主要針對包括參與計畫的中小企業或人員在包括地區、年齡、企業規模，以及產業別等項目之分佈狀況，做初步的瞭解；待計畫執行完畢後，將以更完整的更新資料，做進一步的交叉分析。

在所有 62,409 筆申請人員資料中，在職人員已達 31,424 人，分佈於 11,033 家受惠中小企業，這些企業平均每一家僱用 3 名參與計畫的進用人員。表 7-1 將這些企業的縣市分佈情形，依序整理。資料顯示，以台北縣市所佔比例最高，合計約佔總受惠企業家數百分之二十。

表 7-2 則根據受惠企業的廠齡予以分類，資料顯示愈年輕的中小企業，參與此計畫的家數愈多，分佈狀況大致符合一般中小企業家數與廠齡的比例關係，也就是說，年輕的中小企業會比老的中小企業多，因為隨著廠齡的增加，伴隨存活企業的成熟而來的往往是成長為大企業，因此，中小企業族群中老齡企業較少。參與「中小企業人力協助執行計畫」的中小企業中，不到五歲的年輕企業，就佔了總受惠企業的 35.17%。

表 7-1 企業按行政區域劃分

項目	家數	%	排序
台北市	2481	22.49%	1
台北縣	1792	16.24%	2
台中市	737	6.68%	3

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

桃園縣	728	6.60%	4
高雄市	671	6.08%	5
台中縣	501	4.54%	6
台南縣	396	3.59%	7
高雄縣	392	3.55%	8
彰化縣	314	2.85%	9
台東縣	302	2.74%	10
台南市	286	2.59%	11
澎湖縣	230	2.08%	12
新竹市	220	1.99%	13
宜蘭縣	211	1.91%	14
屏東縣	209	1.89%	15
南投縣	199	1.80%	16
嘉義市	193	1.75%	17
雲林縣	192	1.74%	18
嘉義縣	190	1.72%	19
新竹縣	178	1.61%	20
花蓮縣	152	1.38%	21
苗栗縣	147	1.33%	22
連江縣	145	1.31%	23
基隆市	102	0.92%	24
金門縣	65	0.59%	25
合計	11033	100.00%	

表 7-2 企業按廠齡劃分

廠齡區間	家數	%	排序
0(含)~5(未含)	3080	35.17%	1
5(含)~10(未含)	2084	23.80%	2
10(含)~15(未含)	1450	16.56%	3
15(含)~20(未含)	1062	12.13%	4
20(含)~25(未含)	478	5.46%	5
25(含)~30(未含)	323	3.69%	6
30(含)~35(未含)	185	2.11%	7
35(含)~40(未含)	68	0.78%	8
40(含)~45(未含)	16	0.18%	9
45(含)~50(未含)	9	0.10%	10
50(含)~55(未含)	1	0.01%	11
55(含)~60(未含)	0	0.00%	...
60(含)~65(未含)	0	0.00%	...
65(含)~70(未含)	1	0.01%	12
合計	8757	100.00%	

在表 7-3 中 是根據受惠企業以投保員工數所衡量的企業規模大小予以分類的而制成的。同樣地，我們也發現受惠企業的家數與規模關係，也恰與實際中小企業規模與家數分配的情形吻合：員工規模小的中小企業較多，因而參與計畫的比例也高。受惠企業中，不到 50 人規模的小型企業就有 7,585 家，約佔總受惠企業的百分之八十六。事實上，這樣的分佈情形，與英國類似方案的執行結果雷同（Bell, Blundell, and Van Reenen, 1999a）。

表 7-3 企業規模按投保員工劃分

投保員工數級距	家數	%	排序
1 (含) ~50 (未含)	7585	86.11%	1
50 (含) ~100 (未含)	737	8.37%	2
100 (含) ~150 (未含)	312	3.54%	3
150 (含) ~200 (未含)	122	1.39%	4
200 (含) ~250 (未含)	33	0.37%	5
250 (含) ~300 (未含)	7	0.08%	6
300 (含) ~350 (未含)	5	0.06%	7
350 (含) ~400 (未含)	3	0.03%	8
400 (含) ~450 (未含)	2	0.02%	9
450 (含) ~500 (未含)	1	0.01%	10
500 (含) ~950 (未含)	0	0.00%	...
950 (含) ~1000 (未含)	1	0.01%	11
合計	8808	100.00%	...

以實收資本額來衡量企業規模之表格則呈現於表 7-4 中，資料顯示實收資本額在一千萬到五千萬元之間的受惠企業佔最多數，共計有 3,493 家，佔總受惠企業的 31.50%，約有三分之一。而實收資本額在五千萬元以上的大型中小企業，僅佔總受惠企業不到百分之十三的比例。

表 7-4 企業規模按實收資本額劃分

實收資本額級距	家數	%	排序
1000 萬(含)~5000 萬(未含)	3493	31.50%	1
500 萬(含)~1000 萬(未含)	2555	23.04%	2
100 萬(含)~500 萬(未含)	2239	20.19%	3

1 萬(含)~50 萬(未含)	1056	9.52%	4
5000 萬(含)~1 億(未含)	706	6.37%	5
1 億(含)~5 億(未含)	616	5.55%	6
50 萬(含)~100 萬(未含)	344	3.10%	7
5 億(含)~10 億(未含)	54	0.49%	8
10 億(含)~50 億(未含)	26	0.23%	9
50 億(含)以上	1	0.01%	10
合計	11090		

受惠企業的產業分佈狀況，則整理於表 7-5。整體而言，受惠企業的產業分佈屬分散，然而仍可看出其分佈情形大致上與經濟發展、產業結構調整方向吻合。其中，服務業部門的批發業（佔 14.01%）、零售業（佔 9.91%）與其他服務業（佔 9.88%）分佔受惠企業最多的前三個產業，同樣地，在英國也曾有類似的經驗（Bell, Blundell, and Van Reenen, 1999a）。其次，則為知識經濟體系中強調的專業、科學及技術服務業（佔 5.73%）。這些熱門服務業以外的產業中，受惠企業的比例都不超過百分之五，接著依序為同屬高科技知識產業的電子零組件製造業，機械設備製造修配業，電腦、通信及視聽電子產品製造業，金屬製品製造業，其他工業製品製造業，分居受惠企業最多的五至九名產業。

表 7-5 企業按產業別劃分

產業別	家數	%	排序
批發業	1867	14.01%	1
零售業	1321	9.91%	2
未分類其它服務業	1317	9.88%	3
專業、科學及技術服務業	763	5.73%	4
電子零組件製造業	609	4.57%	5

表 7-5 企業按產業別劃分

產業別	家數	%	排序
機械設配製造修配業	569	4.27%	6
電腦、通信及視聽電子產品製造業	559	4.19%	7
金屬製品製造業	544	4.08%	8
其他工業製品製造業	504	3.78%	9
營造業	472	3.54%	10
住宿餐飲業	416	3.12%	11
食品及飲料製造業	336	2.52%	12
塑膠製品製造業	328	2.46%	13
文化、運動及休閒服務業	300	2.25%	14
建築物清潔服務業	282	2.12%	15
環境衛生及污染防治服務業	269	2.02%	16
運輸、倉儲及通信業	266	2.00%	17
保全服務業	245	1.84%	18
電力機械器材及設備製造修配業	240	1.80%	19
運輸工具製造修配業	174	1.31%	20
人力供應業	149	1.12%	21
精密、光學、醫療器材及鐘錶製造業	147	1.10%	22
家具及裝設品製造業	145	1.09%	23
印刷及其輔助業	130	0.98%	24
成衣、服飾品及其他紡織製品製造業	128	0.96%	25
不動產及租賃業	126	0.95%	26
化學製品製造業	120	0.90%	27
非金屬礦物製品製造業	120	0.90%	28

表 7-5 企業按產業別劃分

產業別	家數	%	排序
金屬基本工業	115	0.86%	29
紡織業	97	0.73%	30
水電燃氣業電力供應業	86	0.65%	31
紙漿、紙及紙製品製造業	86	0.65%	32
醫療保健及社會福利服務業	86	0.65%	33
橡膠製品製造業	82	0.62%	34
化學材料製造業	68	0.51%	35
農林漁牧業	61	0.46%	36
礦業及土石採取業	51	0.38%	37
教育服務業	49	0.37%	38
木竹製品製造業	44	0.33%	39
皮革、毛皮及其製品製造業	32	0.24%	40
石油及煤製品製造業	21	0.16%	41
菸草製造業	2	0.02%	42
合計	13326	100.00%	

受惠企業第十多的產業為傳統產業中的營造業。營造業的工作因為技術層次低，又因營造業的持續低迷，在台灣目前的就業結構中有偏高的失業傾向（吳忠吉，2003），且素來偏重僱用外勞，在中小企業人力協助執行計畫的原始構想中，乃鎖定低技術層次的中高齡長期失業族群，在工資補貼的誘因下，的確提升了中小企業主的僱用意願，參與情形踴躍，共計有 569 家和 544 家中小企業分別來自機械設配製造修配業和金屬製品製造業，而營造業亦有 472 家的中小企業參與了這項計畫。根據梁啟源(2003)的論文之推論，認為營造業創造的增僱進用機會，主要取代過去外勞的工作機會，使得政策造成的負面替代效果，不致太大；整體

而言，應能有效擴大營造業的就業市場規模，減輕失業現象。其他有關不同產業增僱人員的年齡，進用時間等相關問題的深入探討，則有待未來取得完整資料後，才能進一步進行交叉分析。

第二節 評估架構與問卷設計

本研究對於中小企業主（雇主）之評鑑，與公服計畫之評估精神相同。其過程或形成評估研究(formative evaluation research)係蒐集相關資料及資訊，以引導方案的規劃、發展、與執行；其標的在於確保方案的順利執行，而非評斷方案的終極價值或影響，因此本評估之精神是架構於實證經濟學（positive economics）分析觀點之上。由於中企業人力協助執行計畫在啟動時是台灣整體經濟社會處於失業率創歷史新高的階段，研究的目的則在於評估方案的經濟效益或效率。

經由計畫小組成員多次討論之後，雇主（企業主）問卷的設計架構如圖 7-1 所示，並由此問卷架構發展為企業雇主問卷如附錄五。雇主問卷主要分為五個部份，依序為第一部份的雇主基本資料，第二部分計畫得知之來源管道、僱用動機、增僱人員業務工作原先辦理方式以及對於協助計畫之認知。第三部分則是人力協助計畫工作執行情形與對增僱人員工作表現之評估，包括了增僱人員工作技術程度、薪資合理性，對企業產值提升的影響、增僱人員工作表現之評估和人事成本之耗用情況、與執行情形與否及原因，第四部份則是對於「中小企業人力協助執行計畫」滿意情況、執行成果、與影響效果之評估，其包括了計畫滿意情況與原因和對增僱人員的影響、對僱用企業的影響、以及對此計畫持續辦理的看法及未來改善方針。基本資料部份，除包含計畫類型與計畫編號等自變項外，尚包括電訪受訪者基本資料知及公服計畫的性質與內容等。

圖 7-1 「中小企業人力協助執行計畫」執行成效評估之調查問卷 - 雇主（企業主）部分之問卷設計架構

<p>雇主(企業主)基本資料</p>	<p>人力協助計畫得知之來源管道、僱用動機與認知</p>	<p>人力協助計畫工作執行情形與對增僱人員工作表現之評估</p>	<p>人力協助計畫滿意情況、執行成果與影響效果評估</p>	<p>人力協助計畫之電訪受訪者基本資料</p>
<p>雇主基本資料 (名稱、編號、產業別、地區別、受訪者姓名、電話及公司名稱)</p>	<p>來源管道 僱用動機 (增僱人員原因) 增僱人員業務工作之原先辦理方式 對協助計畫之認知 (經濟型短期工作機會或社會救助、幫助中小企業或協助失業者)</p>	<p>增僱人員工作技術程度 薪資合理性 對企業產值提昇的影響 (參與計畫前後的產值、增僱人員貢獻度及人數) 工作表現之評估 (工作進度、工作態度) 僱用增僱人員人事成本 執行順利與否及原因 期間離職情形 (因素)</p>	<p>計畫滿意情況與原因 對增僱人員的影響 (改善經濟、提升技能、建立工作態度或習慣、建立找工作人脈、再就業) 對僱用企業的影響 (業務推動、增加困擾、工作負荷、勞動成本、人力補充、排擠外勞效果) 對失業問題影響 對此計畫持續辦理的看法及未來改善方針</p>	<p>受訪者基本資料 (年齡、學歷、年資、職稱、性別)</p>

基本上，此調查是依據行政院經建會及經濟部中小企業處委託研究「公共服務擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）」，辦理「中小企業人力協助執行計畫」之評估。希望藉由電話訪問，瞭解該計畫之執行情形與成效，以做為制定後續相關政策或方案之參考。調查對象為參與「中小企業人力協助執行計畫」之企業主與增僱人員，以隨機抽樣方式，各選擇約 1200 個樣本進行訪問。問卷調查時間週為民國九十三年九月中旬至十月中旬日，問卷執行單位為台北大學民意與選舉研究中心。

第三節 企業主調查問卷資料分析結果

企業主方面，由於母體檔案每筆資料都包括受僱者及企業主的訊息。我們以原抽出的受僱者樣本檔案刪除僱用二人以上而重複之企業主後，得其業主樣本資料 4900 筆。於 10/7-10/13, 10/22-11/5 進行 CATI 電話訪問，最後完成 1208 份有效樣本。茲將所有受訪公司所接受的問題整理成重要的統計分析和資訊說明，詳列於表 7-6 至表 7-28。

表 7-6 顯示出在 1208 位受訪者中，有高達 87.5 % 的受訪者是承辦「人力協助計畫」的主管或是管理者。而表 7-7 則指出受訪公司得知「人力協助計畫」之來源管道以透過網際網路的比例最高，佔了 24.34 %，其他主要管道依序為民間就業服務機構（人力銀行）、政府就業服務機構、親友得知、政府佈告欄等，其所佔的比例各為 14.49 %、12.42 %、12.42 % 與 10.68 %，而透過便利商店的管道得知此計畫的比例最低，只佔了 0.17 % 的比重。

表 7-6 企業中受訪者是承辦「人力協助計畫」的主管或是管理者選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您是承辦貴公司「中小企業人力協助執行計畫」所增僱人員的主管或管理者嗎？ (N=1208)	是	1057	87.50
	否	151	12.50
	小計	1208	100

表 7-7 受訪公司得知「人力協助計畫」之來源管道選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問貴公司是透過何種管道得知「中小企業人力協助執行計畫」?(複選題) (N=1208)	雜誌	83	6.87
	電視	68	5.63
	廣播	28	2.32
	親友得知	150	12.42
	網際網路	294	24.34
	政府就業服務機構	150	12.42
	政府佈告欄	129	10.68
	便利商店	2	0.17
	民間就業服務機構(人力銀行)	175	14.49
	公司告知	93	7.70
	其他	249	20.61

受訪公司在「人力協助計畫」補助方案下，主要是藉由公開甄選的方式來招募增僱人員，其比例為最高佔了全部的 63%；其次是經由人力仲介公司推薦或政府就服中心推薦之方式，則各佔了 27.81% 與 21.77%。至於大部份受訪公司之所以會參加「人力協助計畫」並增僱員工，有相當多的公司是因為原本就要增僱人員，其佔了 64.9% 的比例，而其他的原因諸如考量業務需要、配合政府政策、善用政府資源等，也各佔有 36.92%、11.59% 與 11.18% 的比率。其詳細資料列於表 7-8 至表 7-9。

表 7-8 受訪公司在「人力協助計畫」補助方案下招募增僱人員方法之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問貴公司是如何招募到增僱人員？(複選題) (N=1208)	公開甄選	761	63.00
	人力仲介公司推薦	336	27.81
	政府就服中心推薦	263	21.77
	親友介紹	193	15.98
	其他	33	2.73
	拒答	2	0.17

表 7-9 受訪公司辦理「人力協助計畫」增僱員工的主要原因之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問貴公司辦理「人力協助計畫」增僱員工的主要原因為何？(複選)	考量業務需要	446	36.92
	原本就要增僱人員	784	64.90
	降低勞動成本	94	7.78

題目	選項	次數	百分比(%)
題) (N=1208)	協助失業者	74	6.13
	配合政府政策	140	11.59
	善用政府資源	135	11.18
	儲備人才	56	4.64
	不知道	7	0.58
	其他	20	1.66

為了進一步了解「人力協助計畫」是否對於外勞之僱用具有排他性，我們將受訪公司辦理增僱人員執行的工作或業務原本辦理方式之相關統計值整理於表 7-10 和圖 7-2~7-3 中。表 7-10 與圖 7-2~7-3 顯示出，受訪公司增僱人員執行的工作或業務，原本是由其他專職工作人員辦理的比重最高，高達 55.79%；而由外籍勞工來辦理的比例最低，只佔了 0.17%。其他諸如因為有人員退休離職、原本不必要做，特別為增僱人員規劃，或是原本要做，但因缺乏經費人力等而沒有辦理等原因，亦各佔了 13.41%、11.26% 與 9.77% 的比重。由此可知，約有 56% 的受訪公司所提供的工作機會原來是由其他專職工作人員辦理，其次是因為有人員退休離職所致。所以，增僱人員對於外籍勞工的僱用是不具有排擠替代的作用。相對而言，在公司一般正常性業務規劃下「原本不必要做，特別為增僱人員規劃」所佔的百分比則為第三高，表示為了提供失業者一個額外的工作機會，受惠公司則是另行規劃出一份新的工作，如此這樣的生產營運方式是否會造成公司生產效率的減損或是社會資源的錯置，值得深思。或許是受惠公司為了製造迎合政府政策的假像，所作的勾選答題方式。

表 7-10 受訪公司辦理增僱人員執行的工作或業務原本辦理方式之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問目前增僱人員執行的工作或業務，原本是如何辦理的？ (N=1208)	原來由其他專職工作人員辦理	674	55.79
	由工讀生辦理	17	1.41
	外籍勞工	2	0.17
	委外辦理	24	1.99
	原本要做，但因缺乏經費人力等而沒有辦理	118	9.77
	原本不必要做，特別為增僱人員規劃	136	11.26
	因為有人員退休離職	162	13.41
	其他	72	5.96
	拒答	3	0.25
	小計	1208	100

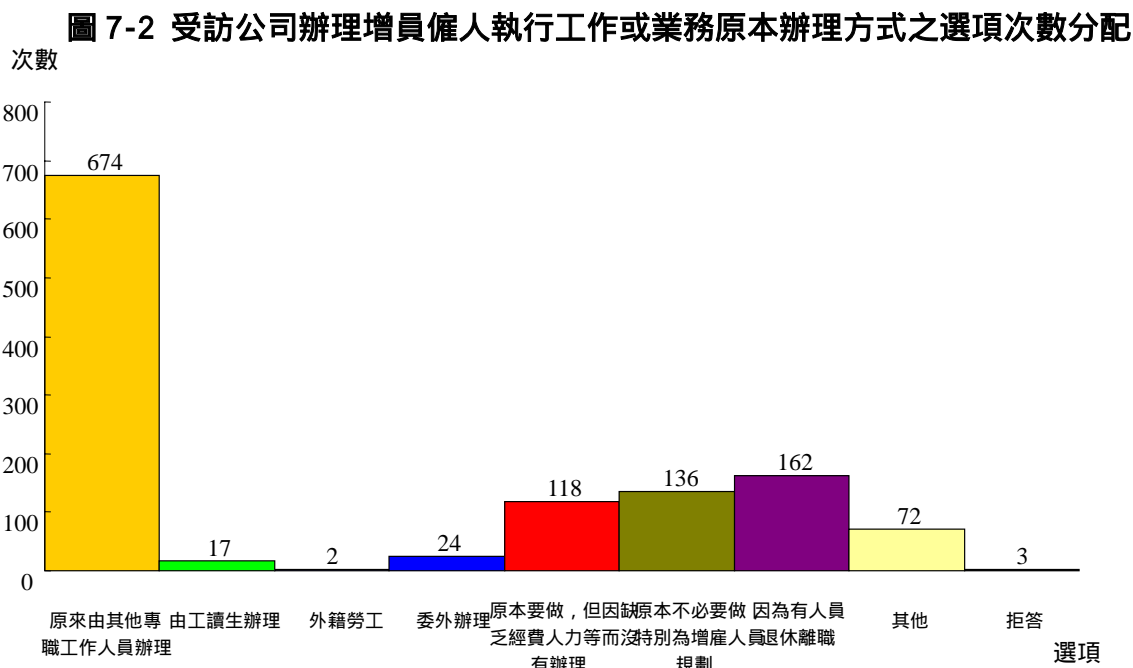
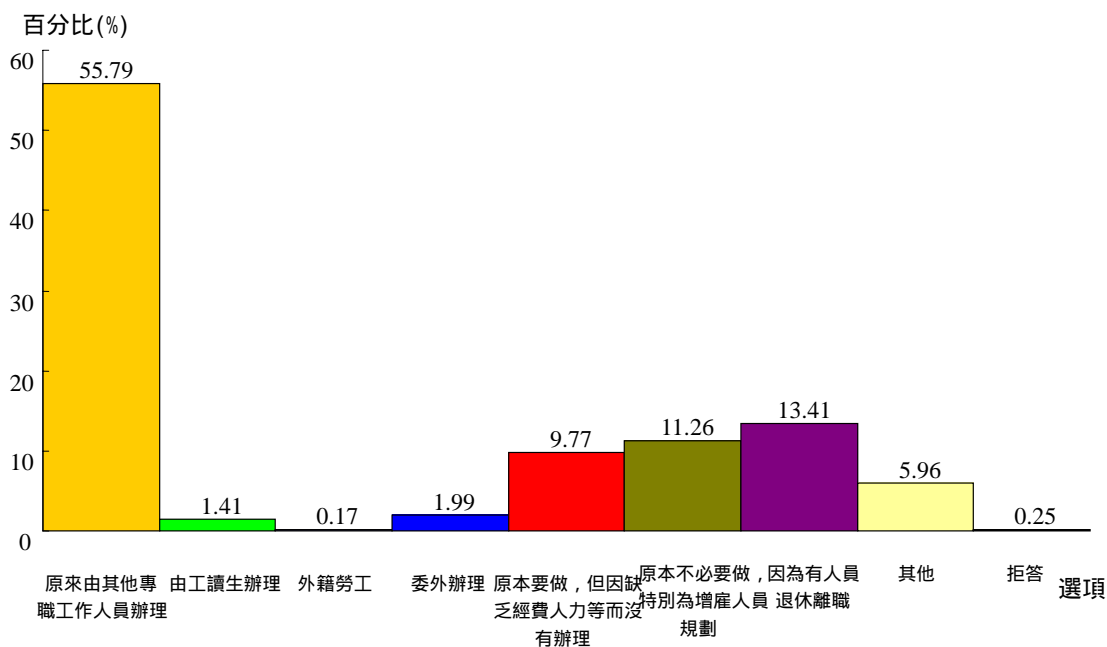


圖 7-3 受訪公司辦理增雇人員執行的工作或業務原本辦理方式之選項百分比分配



有關於受訪公司對於「人力協助計畫」的性質認知之問項設計，主要是希望經由「提供短期工作」或是「提供社會救助」兩選項來探知受惠公司對於此計畫

認同是傾向於經濟型或是福利型。表 7-11 與表 7-12 中可看出，受訪公司中有 43.13 % 的比例認為「人力協助計畫」的性質，主要在於提供社會救助（福利型）。在此特別提出來是後的觀察是，立於社會大眾之認知「社會救助」有可能是救助失業者，亦有可能是在協助中小企業主，但站在計畫的本質上主要是救助失業者。此外，有 24.01 % 的公司則認為此計畫性質在於提供短期工作（經濟型）。因此，雖有絕大多數的受惠公司認為此計畫是為了提供社會救助（福利型）給失業者，但是仍有四分之一的受訪者認為其具有提供短期工作（經濟型）之功能。由於社會大眾認知「社會救助」有可能是救助失業者，亦有可能是在協助中小企業主之緣故，所以在「人力協助計畫」主要幫助對象之認定上，有超過一半的受訪公司認為「人力協助計畫」主要協助對象，是中小企業與失業者（兩者皆是），此佔了 55.63 % 的比重，是所有的選項中最高者。

表 7-11 受訪公司對於「人力協助計畫」性質之角色認定之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您覺得您辦理的「人力協助計畫」獎勵方案的性質，主要是一種短期的工作機會（景氣衰退時政府所提供經濟型的工作機會），還是一種(福利型的)社會救助？ (N=1208)	提供短期工作（經濟型）	290	24.01
	提供社會救助（福利型）	521	43.13
	兩者皆是	187	15.48
	兩者皆不是	145	12.00
	其他	43	3.56
	不知道	20	1.66
	拒答	2	0.17
	小計	1208	100

表 7-12 受訪公司對於「人力協助計畫」主要幫助對象之認定選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您認為政府提出「人力協助計畫」，主要是幫助中小企業，還是協助失業者？ (N=1208)	幫助中小企業	221	18.29
	協助失業者	290	24.01
	兩者皆是	672	55.63
	兩者皆不是	18	1.49
	其他	7	0.58
	小計	1208	100

受訪公司之中，只有 569 家公司曾參加過「中小企業人力協助執行計畫宣導說明會」，其所佔比例有 47.10%；而有 41.23% 的公司不曾參加；至於從來沒聽過有這個說明會的受訪公司，則佔有 6.87%。沒參加和從來沒聽過有這個說明會的受訪公司共計有 48.10%，相當接近百分之五十的比例。此隱含這在日後的宣導上，尚須更進一步的擴大。

表 7-13 受訪公司曾參加過本計畫所舉辦的「中小企業人力協助執行計畫宣導說明會」之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問貴公司是否參加過本計畫所舉辦的「中小企業人力協助執行計畫宣導說明會」？ (N=1208)	是	569	47.10
	否	498	41.23
	從來沒聽過有這個說明會	83	6.87
	不清楚是否有派人參加	58	4.80

題目	選項	次數	百分比(%)
	小計	1208	100

表 7-14 顯示出，在「人力協助計畫」下所僱增僱員工從事的工作技術程度，以技術工的比例最高，佔了 48.68%，其次為行政人員與非技術工，所佔比重各為 38.91% 與 34.02%，而半技術工所佔的比例最低，約為 26.32%。

表 7-14 受訪公司在「人力協助計畫」下所僱增僱員工從事的工作技術程度之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問貴公司在人力協助方案協助下，增僱員工所從事的工作技術程度為何？ (N=1208)	技術工	588	48.68
	半技術工	318	26.32
	非技術工	411	34.02
	行政人員	470	38.91
	其他	75	6.21
	小計	1208	100

以增僱人員的工作內容和貢獻值來看，有 945 家的受訪公司認為此計畫所給的獎助金額剛好合理，約佔了 78.23%。但是認為偏低者（有點低和太低）合計約有 14%，相對地高於偏高者（太高和有點高）之 1%。

表 7-15 受訪公司對於增僱人員所給的獎助金額合理性選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您認為以增僱人	太高	2	0.17

題目	選項	次數	百分比(%)
員的工作內容和貢獻 值來看，目前此計畫所 給的獎助金額是否合 理？ (N=1208)	有點高	10	0.83
	剛好合理	945	78.23
	有點低	131	10.84
	太低	37	3.06
	不知道	82	6.79
	拒答	1	0.08
	小計	1208	100

表 7-16 受訪公司參與「人力協助計畫」前那一年產值（營業額）之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您貴公司參與「人 力協助計畫」前那一年的 產值(營業額)約為? (N=1208)	1 千萬元以下	231	19.12
	1 千萬元(含) 3 千萬 元以下	193	15.98
	3 千萬元(含) 5 千萬 元以下	69	5.71
	5 千萬元(含) 7 千萬 元以下	44	3.64
	7 千萬元(含) 9 千萬 元以下	32	2.65
	9 千萬元(含) 1 億元 1 千萬元以下	18	1.49

題目	選項	次數	百分比(%)
	1 億元 1 千萬元(含) 1 億 3 千萬元以下	25	2.07
	1 億 3 千萬(含) 1 億 5 千萬元以下	16	1.32
	1 億 5 千萬(含) 2 億 元以下	24	1.99
	2 億元以上(含)	68	5.63
	不知道	447	37.00
	拒答	41	3.39
	小計	1208	100

表 7-16-1 受訪公司目前年產值（營業額）之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您貴公司目前年 產值（營業額）約為多 少？ (N=1208)	1 千萬元以下	212	17.55
	1 千萬元(含) 3 千萬 元以下	203	16.80
	3 千萬元(含) 5 千萬 元以下	77	6.37
	5 千萬元(含) 7 千萬 元以下	47	3.89
	7 千萬元(含) 9 千萬 元以下	22	1.82

題目	選項	次數	百分比(%)
	9千萬元(含) 1億元 1千萬元以下	15	1.24
	1億元 1千萬元(含) 1億3千萬元以下	27	2.24
	1億3千萬(含) 1億 5千萬元以下	23	1.90
	1億5千萬(含) 2億 元以下	21	1.74
	2億元以上(含)	71	5.88
	不知道	448	37.09
	拒答	42	3.48
	小計	1208	100

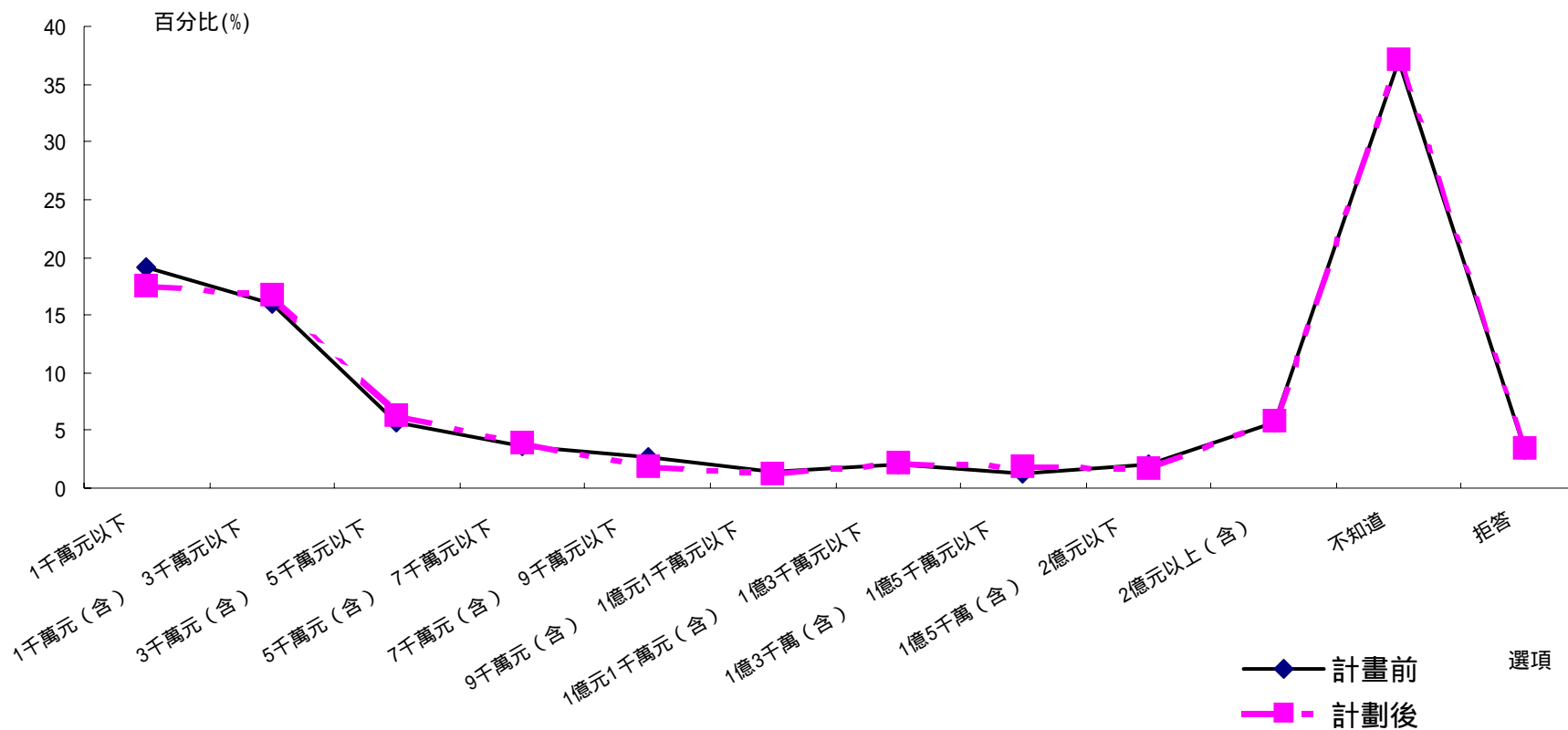
由於「中小企業人力協助計畫」之主要宗旨是在於協助失業者於其經濟困頓時渡過難關，藉由受惠中小企業對於相關工作的提供來減少失業者因長期失業而造成其在工作經驗與在職人力資本的累積之中斷，並寄望於協助計畫結束時能進一步地延續這些受補助工作者未來工作經驗和特定工作上人力資本延續和累積。

就企業主和「中小企業人力協助計畫」的角度而言，除了提供失業者就業機會並延續個人工作生涯外，尚希望在此計畫下之增僱人員對於中小企業能有其存在之價值與營收貢獻。所以在雇主(企業主)調查問卷之問題 C 3(C 3.1~C 3.5)中有一系列相關問項是評估增僱人員的貢獻所作的問題。其結果呈現於表 7-16 和表 7-16-1 之中。

由表 7-16 之企業公司參與「人力協助計畫」前那一年的產值之次數分配表顯示，在加入此計畫並僱用增僱人員前受惠企業的產值多屬於 1 千萬以下有 231 家(19.12%)，其次是 1 千萬元(含)~3 千萬元以下之產值者有 193 家(15.98%)，再次是 3 千萬元(含)~5 千萬元以下共計有 69 家(5.71%)，居於第 4 位者為產值在 2 億元以上者(5.63%)，則有 68 家。而在參與「人力協助計畫」後目前年產值之金額分配亦顯示出相同的型態。

若將加入「人力協助計畫」前後企業公司之產值金額比例分配圖置於圖 7-4 中並作比較後，則可清楚地看出其分配型態的異同性。在此由兩條分配線之分佈圖中二條分配曲線相當相近，尤其是在兩條分配曲線的右尾端呈現大量重疊的現象，顯示在僱用增僱人員前後之產值為二億元以上之廠商比例是相同的、而且拒答和回答不知道之廠商比例和數目也一致，因此從這一部分是無法看出產值和營業額的變動。相對的，產值為二億元以下之廠商在進用增僱人員前後之兩條分配曲線的左側，則有些微的差異性存在，但是變動不大。所以，由選項結果初步之分析結果為，在「人力協助計畫」項下增僱人員之進用對於企業公司產值變動之貢獻不大甚至是微小的。

圖7-4 受訪公司參加計畫前後年產值百分比分配



為了將進用增僱人員前後之產值變動進一步地做一比較，首先以各選項的組中點產值金額視為該組之產值平均值金額，再將加入「人力協助計畫」前後之產值作一比較，並將拒答和不知道之回答者自樣本 1208 之中刪除後（因為無法計算），則可供計算增僱人員邊際產值貢獻率之樣本僅有 640 個，其中就相同之一企業在調查問卷問項 C3（加入「人力協助計畫」前產值選項）和 C3.1（加入「人力協助計畫」後產值選項）中勾選項目做一比較。在比較前後產值的差異時，發現存在有三種結果，有勾選項是相同者和不相同者，表示產值變動量有可能是 0、負的或是正的。當勾選項是相同時，則是表示前後產值營業收入沒有改變，即在加入「人力協助計畫」前後產值變動量是為 0 之中小企業公司共計有 473 家公司，在 640 個樣本中其佔有百分比為 73.91%。

其次，同一家中小企業加入「人力協助計畫」前後產值之比較，亦呈現出有負向的產值變動，表示在加入協助計畫後其產值金額反而下降。事實上，這並不能完全反映出在「人力協助計畫」項下之增僱人員是工作不力的，或是資源配置不當之問題，因而對於公司營運效率和營收具有負面的影響。此種負面影響之因素來源多半是屬於總體層面的變數並且存有多面向的問題，例如景氣變動、匯率變動因素、國外材料來源受限、原油價格上漲、以及生產投入價格提高甚或是政策變動等因素所造成的減產或是營收減少。舉例之，就景氣變動而言，其影響的方向大致是因為此企業所屬之產業易受景氣波動的影響，當景氣衰退時會造成營收減少且產值下降，因此具有負產值變動之公司營收產值是反映出公司在僱用增僱人員之當年度之營收值較前一年為小之結果，具有此現象的公司共計有 40 家中小企業公司。

相對地，亦有產值在加入「人力協助計畫」後是呈現增加的現象，因為可觀察到其產值變動量為正的。當然亦有可能是因總體環境變數使然，所以產值的提高也並不完全反映出該公司所僱用之增僱人員具有較高的工作效能或資源配置適當之結果。而具有正的產值變動量的中小企業公司共計有 127 家，所佔有百分比為

19.84%。相關的資料詳見表 7-16-1A 之中。

表 7-16-1A 受訪公司加入「人力協助計畫」前後產值之比較

加入「人力協助計畫」前產值 (y_1) 和之後產值 (y_2) 之比較, 變動量= $y_2 - y_1 = \Delta Y$	公司家數	百分比(%)
加入後產值減少, $\Delta Y < 0$	40	6.25
加入後產值不變, $\Delta Y = 0$	473	73.91
加入後產值增加, $\Delta Y > 0$	127	19.84
合計	640	100

綜上, 評估了「人力協助計畫」前後產值之變動後, 發現絕大部分的公司企業之產值並無明顯改變。因此, 增僱人員對於加入「人力協助計畫」前後產值變動量為 0 之公司產值變動貢獻為 0。其他產值變動量不為 0 的公司, 其增僱人員對於公司企業產值之應想可分別進行計算。其結果呈現於下表中。

表 7-16-1B 增僱人員對於受惠公司之產值平均貢獻率

單位: 元(%)

產值變動量和年度營收值		平均值	產值平均貢獻率(%)
加入「人力協助計畫」 後產值減少之企業公司 ($\Delta Y < 0$) n=40	前一年產值	70750000.00	-1.25
	當年度產值	45500000.00	
加入「人力協助計畫」 後產值增加之企業公司	前一年產值	464968503.94	1.19

($\Delta Y > 0$) n=127	當年度產值	78818897.64	
--------------------------	-------	-------------	--

註：產業營收值是以產值選項的組中點為其平均值。

在計算增僱人員之產值平均貢獻率時，有賴於以下兩項之重要假設：

1. 要素市場為完全競爭，所以工作者之生產力等於其工資。
2. 假設工作者之平均薪資為 20000 元。

由於沒有工作薪資之問項與資料，為了估算工作者之薪資資料，可由表 7-14 得知，絕大多數的工作者屬於半技術工和非技術工，薪資層級應為偏中下層者，因此平均薪資假設為 20000 元應屬合理。因此，有了上兩項之假設，即可估算增僱人員之產值平均貢獻率，其計算方式是以增僱人員的年平均薪資除上公司產值營收之變動量。由估算結果顯示，在上表中加入「人力協助計畫」後產值減少之企業公司之增僱人員之產值平均貢獻率為負的 1.25%。相對地，加入「人力協助計畫」後產值增加之企業公司所進用之增僱人員之產值平均貢獻率為 1.19%。其數值皆偏低者，表示增僱人員之影響效果有限。

表 7-16-2 受訪公司在這一年中聘用增僱人員和離職人員之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您在這一年中，貴公司聘用增僱人員____人。 (N=1208)	10 人(未含)以下	896	74.17
	10 人(含)~20 人(未含)	206	17.05
	20 人(含)~30 人(未含)	42	3.48
	30 人(含)~40 人(未含)	19	1.57
	40 人(含)~50 人(未含)	8	0.66
	50 人(未含)以上	23	1.90

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
	不知道或未作答	14	1.16
	合計	1208	100
請問您在這一年中，貴公司聘用增僱人員中，離職_____人。 (N=1208)	10人(未含)以下	1049	86.84
	10人(含)~20人(未含)	66	5.46
	20人(含)~30人(未含)	18	1.49
	30人(含)~40人(未含)	7	0.58
	40人(含)~50人(未含)	1	0.08
	50人(未含)以上	2	0.17
	不知道或未作答	65	5.38
	合計	1208	100

由表 7-16-2，可看出受訪公司在這一年中聘用了多少增僱人員，以及所聘增僱人員的離職情形。聘用增僱人員方面，有 896 家（74.17%）公司所聘的增僱人員為 10 人(未含)以下，有 206 家(17.05%)公司所聘的增僱人員為 10 人(含)~20 人(未含)。而在這一年中，所聘增僱人員離職情形，以 10 人(未含)以下的情況最多（1049 家，86.84%），而有 66 家（5.46%）公司的離職人員為 10 人(含)~20 人(未含)。

表 7-16-3 是受訪公司在這一年中聘用非增僱人員的人數，與非增僱人員離職的情形。此可與表 6-13-2 做比較。表 6-13-3 中顯示受訪公司聘用非增僱人員方面，有 818 家（67.72%）公司聘用人數以 10 人(未含)以下的比例最高，其次為 10 人(含)~20 人(未含)（169 家，13.99%）。而所聘任的非增僱人員離職人數，以 10 人(未含)以下的比例最高，計有 890 家（73.68%）受訪公司，而離職人數為 10 人(含)~20 人(未含)的比例居次，佔了 5.88%（71 家）的比重。

表 7-16-3 受訪公司在這一年中聘用非增僱人員和離職人員之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您在這一年中，貴公司聘用非增僱人員 ____人。 (N=1208)	10 人(未含)以下	818	67.72
	10 人(含)~20 人(未含)	169	13.99
	20 人(含)~30 人(未含)	61	5.05
	30 人(含)~40 人(未含)	38	3.15
	40 人(含)~50 人(未含)	20	1.66
	50 人(未含)以上	61	5.05
	不知道或未作答	41	3.39
	合計	1208	100
請問您在這一年中，貴公司聘用非增僱人員	10 人(未含)以下	890	73.68
	10 人(含)~20 人(未含)	71	5.88

題目	選項	次數	百分比(%)
中，離職_____人。 (N=1208)	20人(含)~30人(未含)	23	1.90
	30人(含)~40人(未含)	11	0.91
	40人(含)~50人(未含)	7	0.58
	50人(未含)以上	11	0.91
	不知道或未作答	195	16.14
	合計	1208	100

「人力協助計畫」下的增僱人員對於事業產值(營業額)提升方面,有 680 家(56.29 %)的受訪公司認為此計畫具有助益,有 275 家公司(22.76 %)認為沒有太大助益,而有 145 家公司(12 %)認為此計畫有很大的助益。詳細結果列表於 6-13-4 表 6-13-5 顯示出增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率,其中有 225 家(27.24 %)的受訪公司認為其貢獻比率在 5 % 以上,有 53 家(6.42 %)認為貢獻比率在 1 % 以下,而有 139 家公司從來沒想過這個問題。將增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率繪製於圖 7-5~7-6。

表 7-16-4 「人力協助計畫」下的增僱人員對於受訪公司的事業產值(營業額)之提升助益程度選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您認為貴公司在「人力協助計畫」下的增僱人員,對於貴公司事業產值(營業額)之提升是否有助益?	有很大的助益	145	12.00
	有些助益	680	56.29
	沒有太大助益	275	22.76
	完全沒有助益	71	5.88
	不知道	35	2.90

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
(N=1208)	拒答	2	0.17
	小計	1208	100

表 7-16-5 受訪公司就增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您認為貴公司參與此計畫後有多少百分比產值(營業額)的增加可歸因於增僱人員的貢獻? (N=1208)	1% (含) 以下	53	6.42
	1% ~2% (含)	63	7.63
	2% ~4% (含)	31	3.75
	4% ~5% (含)	31	3.75
	5% 以上	225	27.24
	從來沒有想過	139	16.83
	不知道	280	33.90
	拒答	4	0.48
	遺漏值	382	31.62
	小計	1208	100

圖 7-5 受訪公司就增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率次數分配

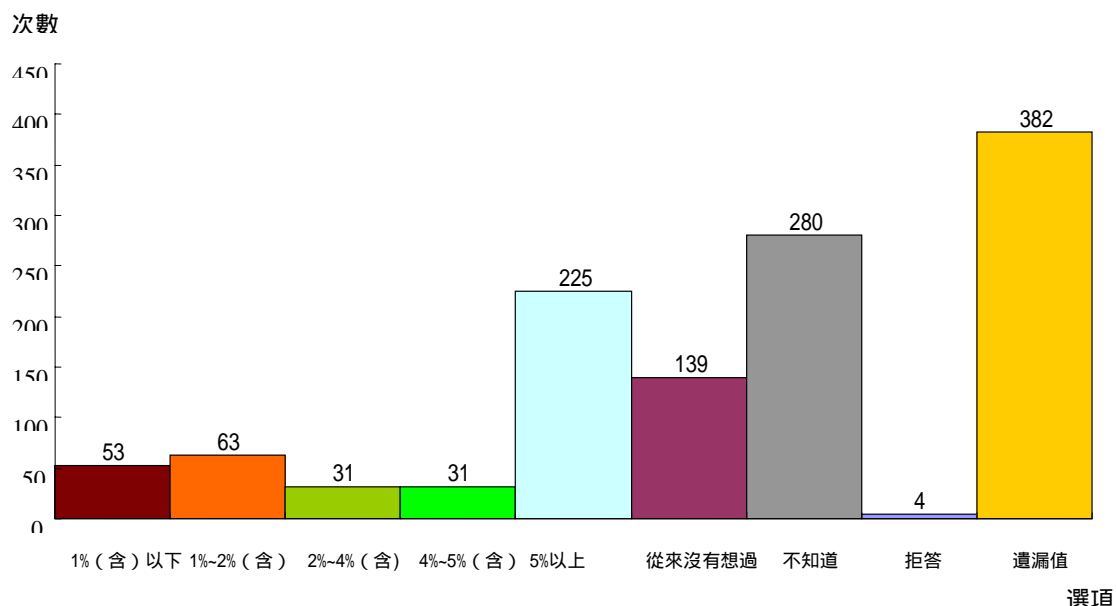


圖 7-6 受訪公司就增僱人員對其公司產值(營業額)增加之貢獻比率百分比分配

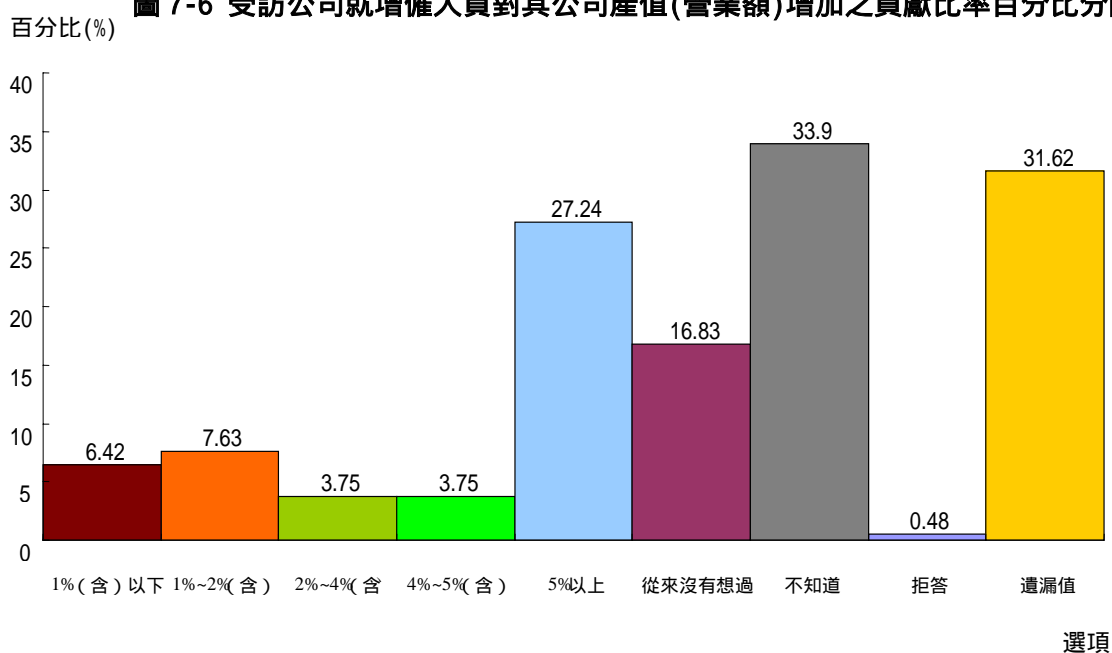


表 7-17 及表 7-18 列出增僱人員對工作進度的要求達成情形,以及受訪公司對增僱人員工作態度滿意程度。由表 7-17 可以看出,有 1037 家(85.84%)的公司認為增僱人員可達成所要求的進度;而表 7-18 則指出有 971 家(80.38%)的公司對於增僱人員工作態度還算滿意。

表 7-17 受訪公司對增僱人員工作進度的要求達成情形之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您依照貴公司對增僱人員工作進度的要求，您認為增僱人員的達成情形如何？ (N=1208)	超前	31	2.57
	符合	1037	85.84
	落後	85	7.04
	沒有規定進度	17	1.41
	不知道	36	2.98
	拒答	2	0.17
	小計	1208	100

表 7-18 受訪公司對增僱人員工作態度滿意程度之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您認為貴公司在「人力協助計畫」項下增僱人員的工作態度如何？ (N=1208)	非常滿意	158	13.08
	還算滿意	971	80.38
	不太滿意	46	3.81
	一點也不滿意	6	0.50
	不知道	25	2.07
	拒答	2	0.17
	小計	1208	100

就僱用增僱人員平均人事成本增加金額來看，有 228 家（18.87%）公司平均增加了 2 萬 4 千元(含)以上的人事成本，有 138 家（11.42%）的公司增加了 1 萬 2 千

元（含） 1 萬 5 千元以下的人事成本，而有 133 家（11.01 %）的公司增加了 1 萬 5 千元（含） 1 萬 8 千元以下的人事成本。而增加的人事費在 3 千元以下的公司最少，只有 14 家（1.16 %）。其整理結果列於表 7-19，且將圖形繪製於圖 7-7 與圖 7-8。

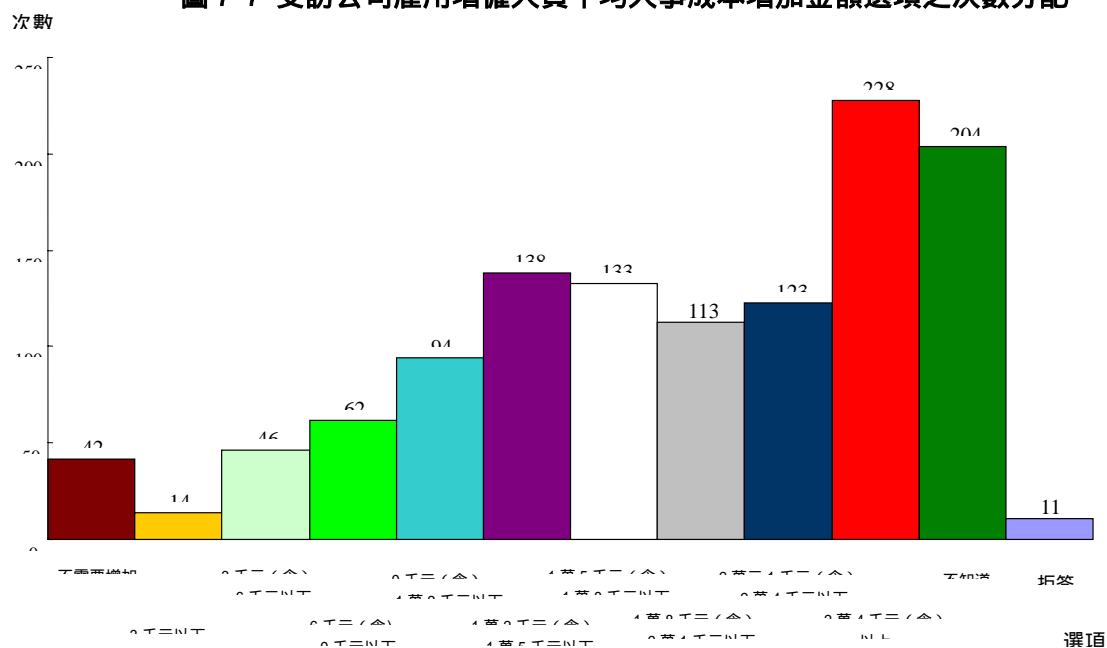
表 7-19 僱用增僱人員平均人事成本增加金額選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您除政府補助的一萬元外，貴公司對於每位增僱人員的投入，在人事成本（含薪資與福利）方面平均需要增加多少金額？ (N=1208)	不需要增加	42	3.48
	3 千元以下	14	1.16
	3 千元（含） 6 千元以下	46	3.81
	6 千元（含） 9 千元以下	62	5.13
	9 千元（含） 1 萬 2 千元以下	94	7.78
	1 萬 2 千元（含） 1 萬 5 千元以下	138	11.42
	1 萬 5 千元（含） 1 萬 8 千元以下	133	11.01
	1 萬 8 千元（含） 2 萬 1 千元以下	113	9.35
	2 萬元 1 千元（含） 2 萬 4 千元以下	123	10.18
	2 萬 4 千元（含）以上	228	18.87
	不知道	204	16.89
	拒答	11	0.91

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
	小計	1208	100

圖 7-7 受訪公司雇用增僱人員平均人事成本增加金額選項之次數分配



百分比(%) 圖 7-8 受訪公司僱用增僱人員平均人事成本增加金額選項之百分比分配

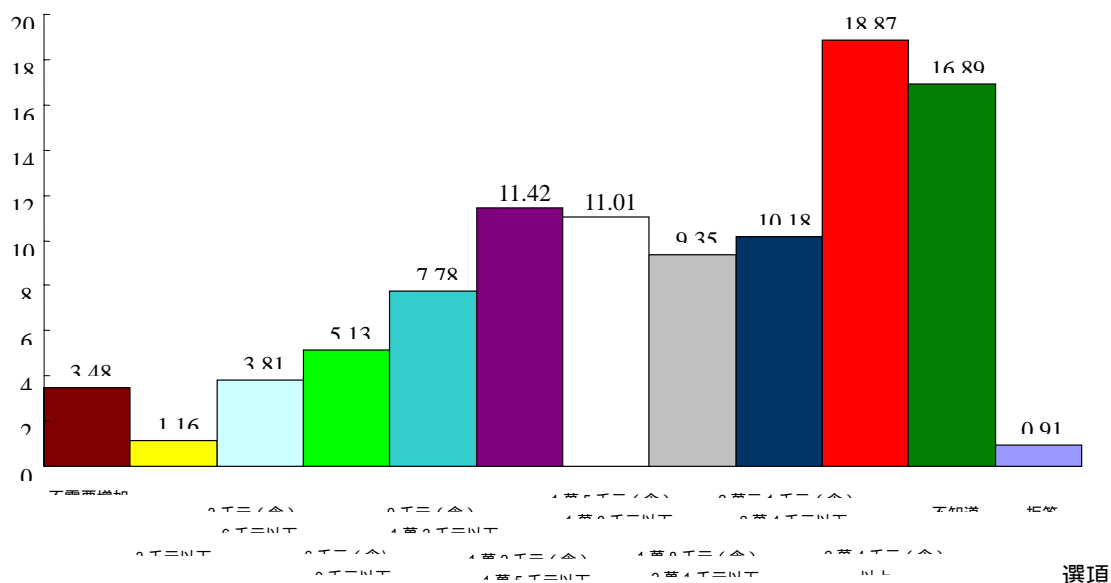


表 7-20 列出增僱人員之所以會離職的原因分析。就增僱人員的離職原因來看，397 家(32.86 %)受訪公司的增僱人員是因業績壓力或適應不良而離職，292 家(24.17 %)的增僱人員是因轉業或另有高就而離職，而有 273 家(22.60 %)的受訪公司並沒有離職員工。至於因為臨時性工作結束而離職的公司家數最低，只有 32 家(2.65 %)。詳細資料圖示於圖 7-9~圖 7-10。

表 7-20 增僱人員離職原因之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您貴公司增僱人員離職之原因? (複選題) (N=1208)	轉業或另有高就	292	24.17
	業績壓力或適應不良	397	32.86
	志趣不合	195	16.14
	家庭因素	122	10.10
	臨時性工作結束	32	2.65
	待遇低或福利差	43	3.56

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
	健康問題	36	2.98
	工作能力不足而被解雇	71	5.88
	進修	40	3.31
	沒有離職員工	273	22.60
	其他	79	6.54
	拒答	12	0.99

圖 7-9 增僱人員離職原因之選項次數分配

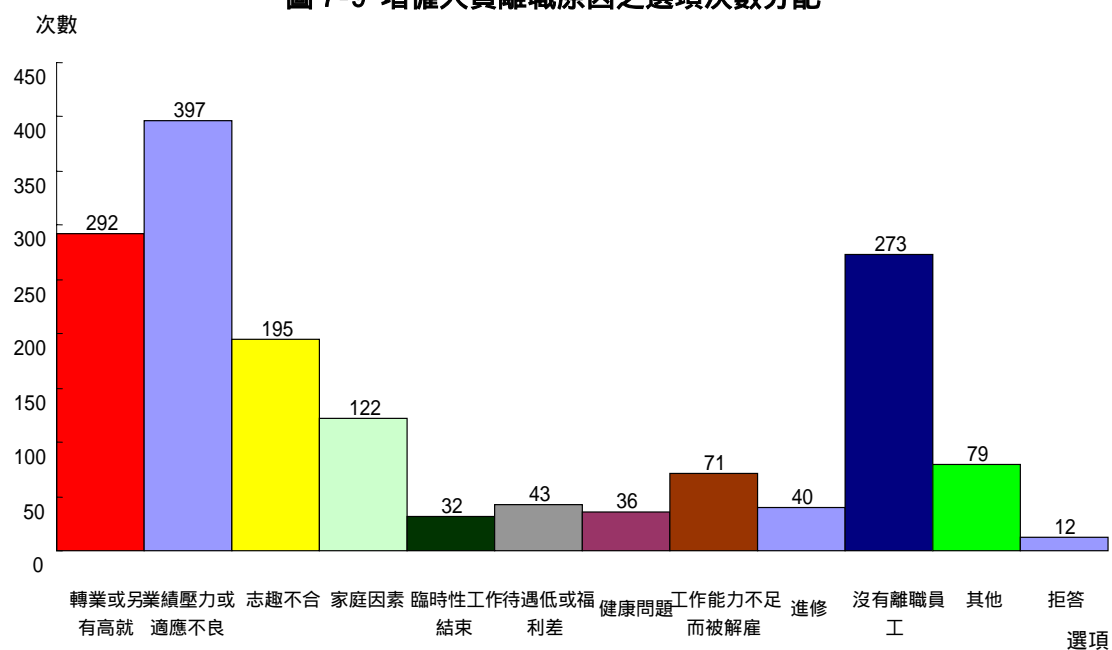


圖 7-10 增僱人員離職原因之選項百分比分配

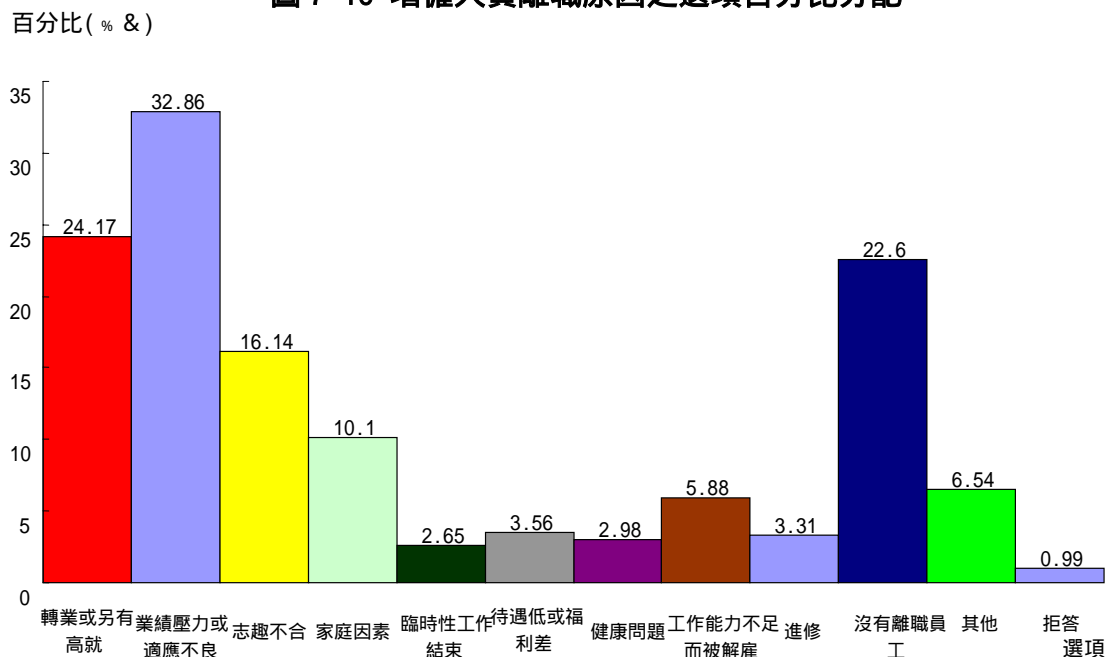


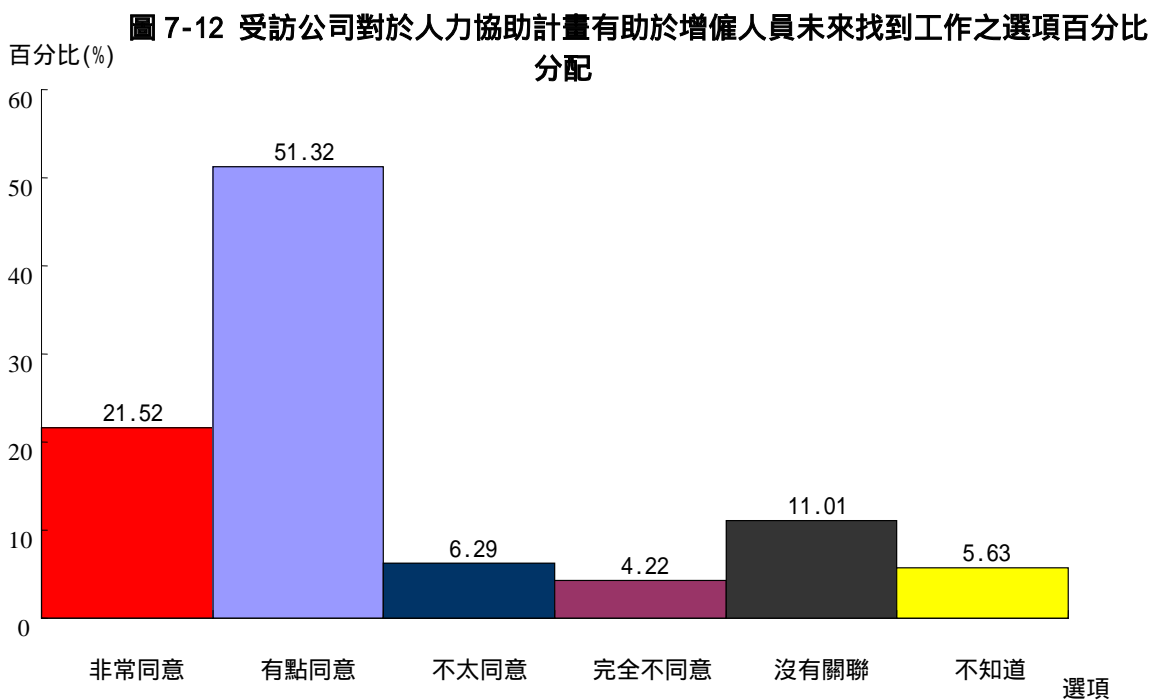
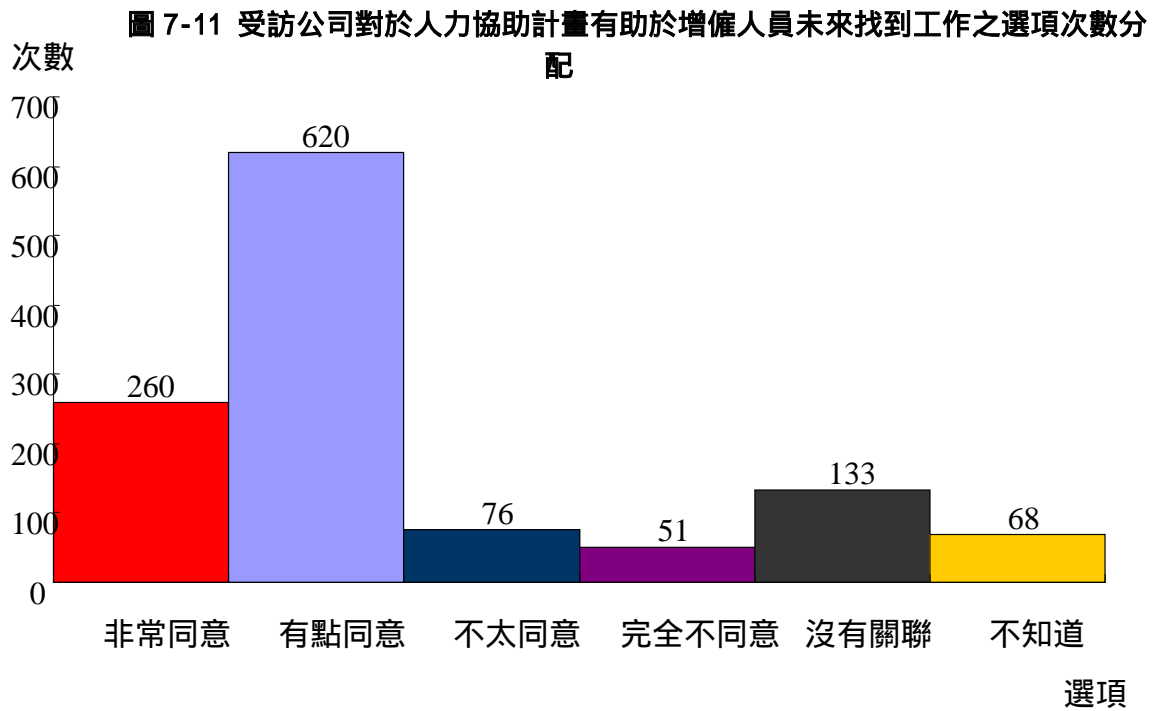
表 7-21 和圖 7-11 與 7-12 之中所呈現出的結果，為受訪公司認為「人力協助計畫」對增僱人員產生何種影響的看法。有 644 家（53.31 %）的公司同意此計畫能改善增僱人員的經濟情況，有 253 家（20.94 %）的受訪公司非常同意這個觀點。而此計畫對於增僱人員的工作技能影響方面，有 556 家（46.03 %）的受訪公司同意此計畫能增進增僱人員的工作技能，但有 185 家（15.31 %）的公司則認為此計畫的推動與增僱人員的工作技能並無關聯。此外，有 504 家（41.72 %）的公司同意此計畫能塑造增僱人員的良好工作態度或習慣，不過認為此計畫與增僱人員的工作態度或習慣沒有關聯的受訪公司也相當多，計有 285 家（23.59 %）。就此計畫是否能增進增僱人員找工作的人脈方面，有 625 家（51.74 %）的公司同意這個看法。此外，有 620 家（51.32 %）的公司認為此計畫有助於增僱人員未來找到工作，有 260 家（21.52 %）的受訪公司非常同意這個觀點。

表 7-21 受訪公司對於「人力協助計畫」對增僱人員產生的影響之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
此計畫能改善增僱人員的經濟情況？ (N=1208)	非常同意	253	20.94
	有點同意	644	53.31
	不太同意	122	10.10
	完全不同意	43	3.56
	沒有關聯	82	6.79
	不知道	64	5.30
	小計	1208	100
此計畫能增進增僱人員的工作技能？ (N=1208)	非常同意	170	14.07
	有點同意	556	46.03
	不太同意	179	14.82
	完全不同意	88	7.28
	沒有關聯	185	15.31
	不知道	30	2.48
	小計	1208	100
此計畫能塑造增僱人員的良好工作態度或習慣？ (N=1208)	非常同意	136	11.26
	有點同意	504	41.72
	不太同意	155	12.83
	完全不同意	92	7.62
	沒有關聯	285	23.59
	不知道	36	2.98
	小計	1208	100
此計畫能增加增僱	非常同意	181	14.98

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
人員找工作的人脈？ (N=1208)	有點同意	625	51.74
	不太同意	112	9.27
	完全不同意	64	5.30
	沒有關聯	166	13.74
	不知道	60	4.97
	小計	1208	100
此計畫有助於增僱人員未來找到工作？(N=1208)	非常同意	260	21.52
	有點同意	620	51.32
	不太同意	76	6.29
	完全不同意	51	4.22
	沒有關聯	133	11.01
	不知道	68	5.63
	小計	1208	100



至於「人力協助計畫」對受訪公司的影響方面，有 645 家（53.39 %）的公司同意此計畫有助於公司的業務經營；有 707 家（58.53 %）的受訪公司認為增僱人員完

全不會造成公司原有工作人員的困擾。至於此計畫是否會取代公司原有人員應該做的事方面，有 670 家（55.46 %）公司認為增僱人員並不會取代公司原有人員應該做的事，相反地，多數的受訪公司（531 家，43.96 %）對於增僱人員能減輕公司內原有工作人員的工作負擔持肯定態度。此外，有 604 家（50 %）受訪公司同意此計畫增僱人員可減少公司內的勞動成本，並且有 646 家（53.48 %）公司認為此計畫的增僱人員對於公司人力的補充上有明顯地幫助。

表 7-22 受訪公司對於「人力協助計畫」對該公司的影響之相關選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
此計畫對貴公司的業務有幫助？ (N=1208)	非常同意	272	22.52
	有點同意	645	53.39
	不太同意	181	14.98
	完全不同意	89	7.37
	不知道	21	1.74
	小計	1208	100
此計畫造成貴公司原有工作人員的困擾？ (N=1208)	非常同意	17	1.41
	有點同意	76	6.29
	不太同意	405	33.53
	完全不同意	707	58.53
	不知道	3	0.25
	小計	1208	100
此計畫取代貴公司原有人員應該做的事？	非常同意	50	4.14
	有點同意	178	14.74
	不太同意	301	24.92

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
(N=1208)	完全不同意	670	55.46
	不知道	9	0.75
	小計	1208	100
此計畫的增僱人員能減輕貴公司原有工作人員的工作負擔? (N=1208)	非常同意	329	27.24
	有點同意	531	43.96
	不太同意	158	13.08
	完全不同意	171	14.16
	不知道	19	1.57
	小計	1208	100
此計畫的增僱人員可減少貴公司的勞動成本? (N=1208)	非常同意	243	20.12
	有點同意	604	50.00
	不太同意	206	17.05
	完全不同意	101	8.36
	不知道	53	4.39
	拒答	1	0.08
	小計	1208	100
此計畫的增僱人員對於貴公司人力的補充上有明顯的幫助? (N=1208)	非常同意	407	33.69
	有點同意	646	53.48
	不太同意	106	8.77
	完全不同意	42	3.48
	不知道	7	0.58
	小計	1208	100

表 7-23 列出受訪公司對於「人力協助計畫」是否滿意，且詳列出若受訪公司不滿意此計畫時，其原因在哪裡。就滿意程度來看，有 822 家（68.05 %）的受訪公司對於此計畫還算滿意，有 224 家（18.54 %）公司非常滿意這項計畫，至於不太滿意這項計畫的公司有 119 家（9.85 %），而有 26 家（2.15 %）公司對於此計畫一點也不滿意。就受訪公司不滿意這項計畫的原因來分析，可發現有 77 家（53.47 %）公司不滿意的原因是因為申請程序繁瑣（填報表格和附件過多），有 53 家（36.81 %）受訪公司是因為審核期間過長，有 33 家（33.92 %）公司是因為增僱人員需雇滿六個月才能請領補助，請領獎助金審查期間過長，而有 21 家（14.58 %）公司是因為補助金額太少，因而導致不滿意「人力協助計畫」。其他造成受訪公司感到不滿意此計畫的原因，詳列於表 7-23 中。為了更清楚看出受訪公司對於「人力協助計畫」是否滿意的情形，特將其滿意程度繪製於圖 7-13 與圖 7-14 中。

表 7-23 受訪公司對「人力協助計畫」滿意程度選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問貴公司對於「人力協助計畫」補助方案是否滿意？(N=1208)	非常滿意	224	18.54
	還算滿意	822	68.05
	不太滿意	119	9.85
	一點也不滿意	26	2.15
	不知道	17	1.41
	小計	1208	100
若為不滿意，原因為何？(N=1208)	增加雇主的管理工作，例如需加派人力管理、擔心增僱人員的安全等	7	4.86

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
	需要協調其他單位，例如主管機關、就服中心等	4	2.78
	申請程序繁瑣（填報表格和附件過多）	77	53.47
	審核期間過長	53	36.81
	增僱人員需雇滿六個月才能請領補助，請領獎助金審查期間過長	33	22.92
	補助金額太少	21	14.58
	補助期間太短	11	7.64
	申請條件過於嚴苛	17	11.81
	宣導和訊息提供不足，對於人力協助計畫不瞭解	9	6.25
	增僱人員勞保申請程序不符合辦法規定	4	2.78
	執行工作窗口態度不佳	4	2.78
	對於鼓勵企業增僱人員的作用不大	2	1.39
	對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助	4	2.78

題目	選項	次數	百分比(%)
	增僱人員流動率高找不到合適的人選	3	2.08
	增僱人員態度不佳或不積極	2	1.39
	其他	26	18.06

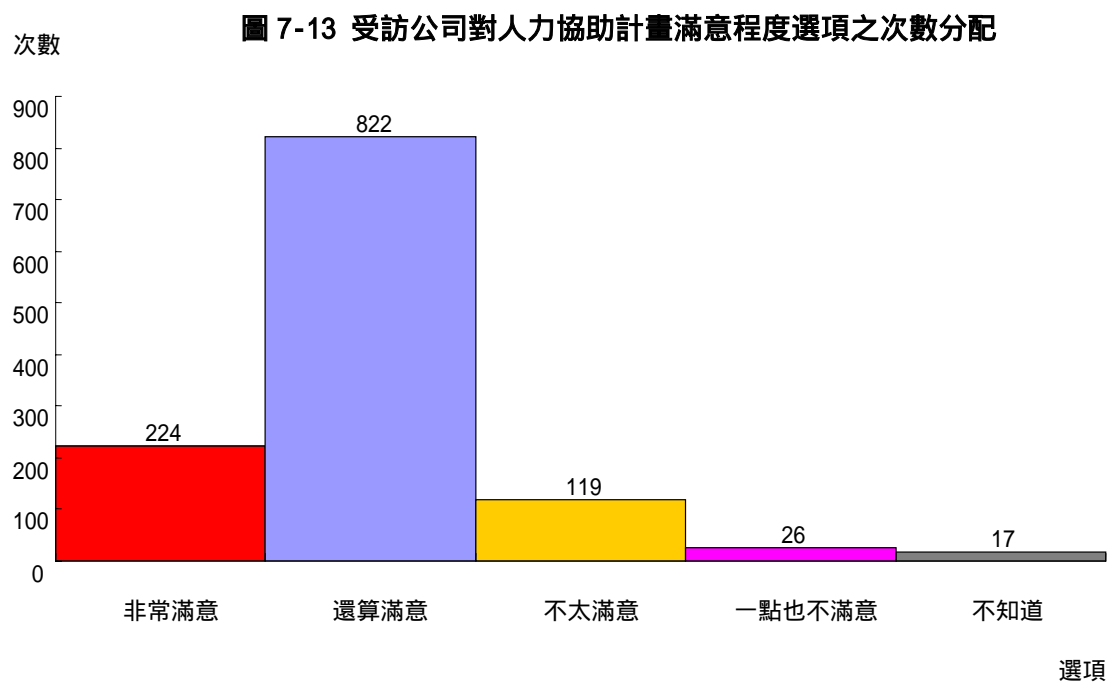
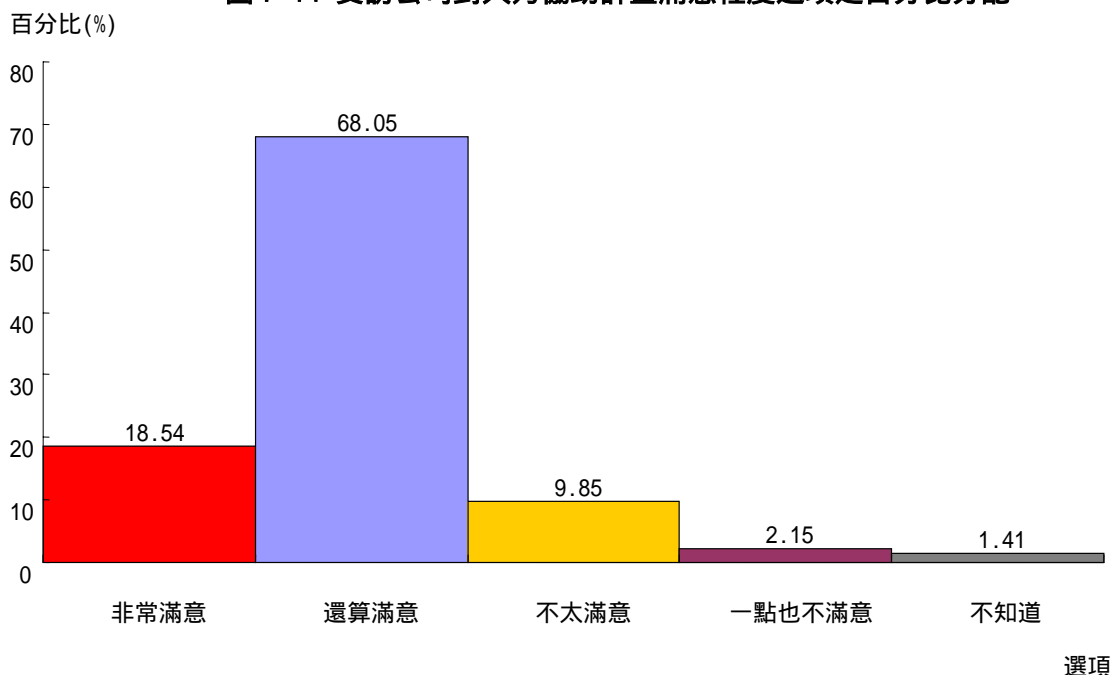


圖 7-14 受訪公司對人力協助計畫滿意程度選項之百分比分配



之前在分析表 7-7 時曾提到，增僱人員對於外籍勞工的僱用是不具有排擠替代的作用。這現象於表 7-24 中亦可得到相同的看法。表 7-24 列出增僱人員是否會減少外籍勞工僱用的分析。表中顯示，有 880 家（72.85 %）的受訪公司原本就沒僱外籍勞工，而有 98 家（8.11 %）的公司認為增僱人員非常不可能會減少公司內任何可能要僱用的外籍勞工，而有 97 家（8.03 %）公司也認為增僱人員不太可能減少公司可能要僱用的外籍勞工。因此，由表 7-24 所得到的結果，亦支持增僱人員不會排擠替代外籍勞工的看法。圖 7-15 與圖 7-16 為增僱人員是否會減少外籍勞工僱用的分析結果。

表 7-24 增僱人員是否會減少外籍勞工僱用之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問貴公司所辦理「人力協助計畫」的增僱人	很有可能	60	4.97
	有可能	65	5.38

公共擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

題目	選項	次數	百分比(%)
員是否會減少貴公司任何可能要僱用的外籍勞工？	不太可能	97	8.03
	非常不可能	98	8.11
	原本就沒僱外籍勞工	880	72.85
	不知道	6	0.5
	拒答	2	0.17
	小計	1208	100

圖 7-15 增僱人員是否會減少外籍勞工僱用之選項次數分配

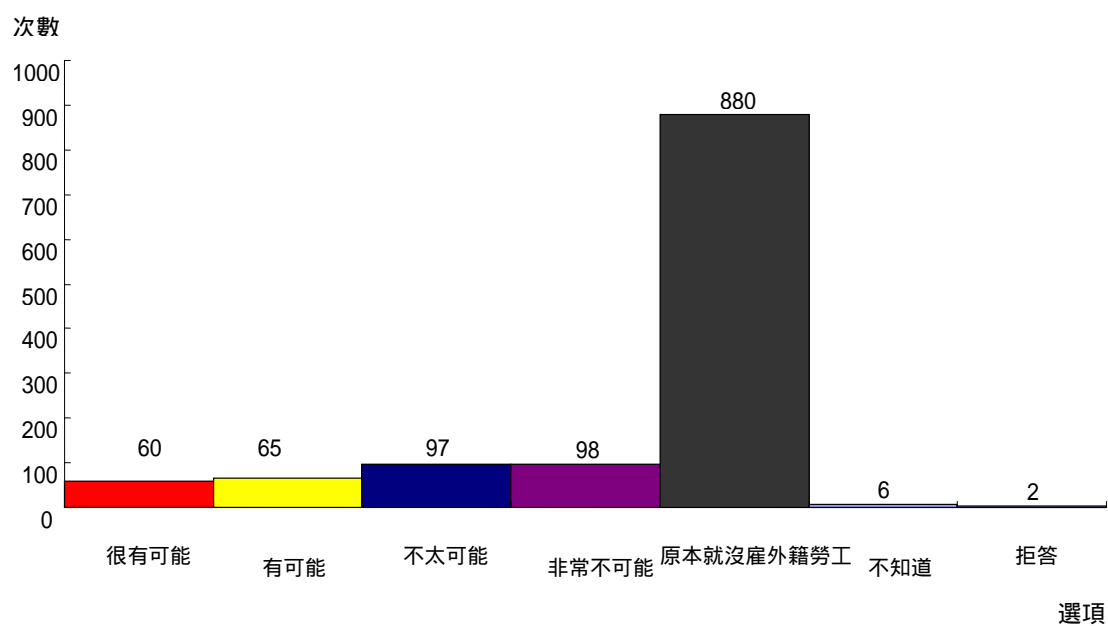
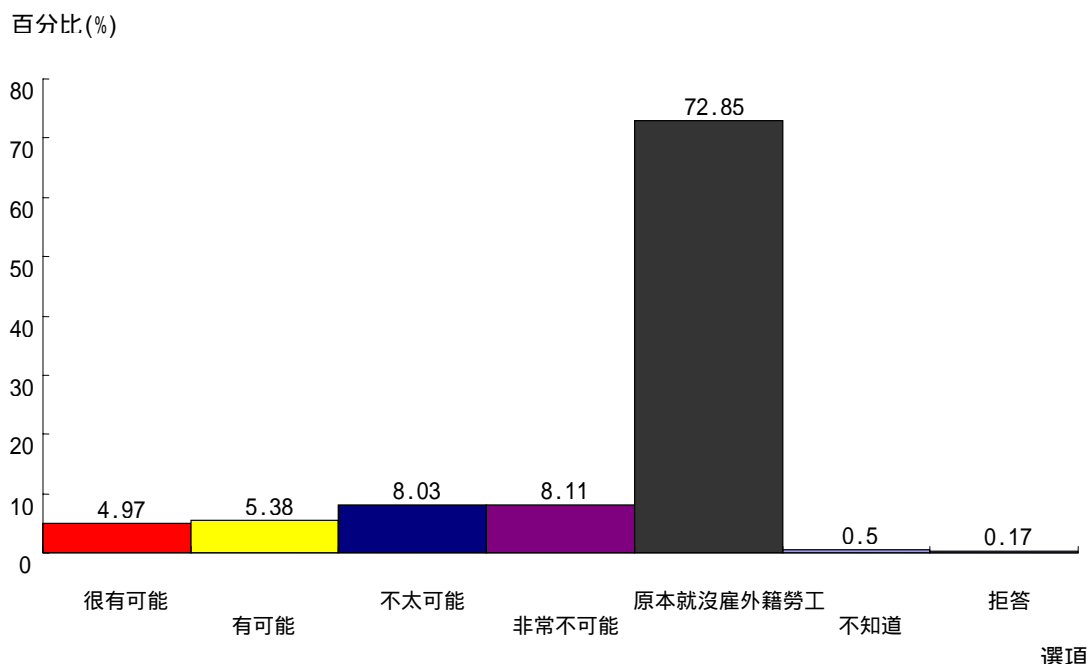


圖 7-16 增僱人員是否會減少外籍勞工僱用之選項百分比分配



就「人力協助計畫」對於國內失業問題助益程度來看，有 726 家（60.1 %）受訪公司認為此計畫對於國內失業問題是有幫助的，有 297 家（24.59 %）公司認為此計畫對失業問題具有很大的助益。至於此計畫的助益方面，有 538 家（52.59 %）公司認為此計畫有助於鼓勵企業增加僱用人員，有 494 家（48.29 %）公司認為此計畫的助益在於降低企業人事成本，而有 387 家（37.83 %）則認為此計畫有助於增進企業僱用非自願性失業者或難以就業特定對象。其餘的助益方面則列於表 7-25 中。

表 7-25 「人力協助計畫」對於國內失業問題助益程度選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您認為「人力協助計畫」對國內失業問題是否有幫助？	有很大的助益	297	24.59
	有些助益	726	60.10
	沒有太大助益	126	10.43
	完全沒有助益	28	2.32

題目	選項	次數	百分比(%)
	不知道	23	1.90
	其他	8	0.66
	小計	1208	100
您認為有哪些幫助？ (複選題)	鼓勵企業增加僱用人員	538	52.59
	增進企業僱用非自願性失業者或難以就業特定對象	387	37.83
	降低企業人事成本	494	48.29
	增加企業的生產利潤	210	20.53
	幫助企業度過經濟不景氣	235	22.97
	其他	47	4.59
	拒答	5	0.49

表 7-26 列出受訪公司是否同意「人力協助計畫」持續辦理，並列示出其同意或不同意的原因。受訪公司中，有 714 家（59.11 %）公司非常同意此計畫有必要持續辦理，有 379 家（31.37 %）公司也認為此計畫有持續辦理的必要性。但有 48 家（3.97 %）公司不太同意此計畫應持續推動，有 26 家（2.15 %）公司亦認為此計畫不該繼續辦理。就支持此計畫的受訪公司而言，有 655 家（59.93 %）公司認為此計畫可以幫助中小企業，而有 261 家（23.88 %）公司認為此計畫有助於降低整體失業率，因而認為此計畫有持續辦理的必要。但就反對此計畫的受訪公司所持的看法方面，有 9 家（12.16 %）公司認為政府財政狀況無法因應此計畫的推動，有 8 家（10.81 %）公司認為增僱人員對於雇主的協助有限，因此沒必要持續辦理「人力協助計畫」。

表 7-26 受訪公司對「人力協助計畫」持續辦理之意見選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您認為「人力協助計畫」是否有必要持續辦理？	非常同意	714	59.11
	有點同意	379	31.37
	不太同意	48	3.97
	完全不同意	26	2.15
	不知道	40	3.31
	拒答	1	0.08
	小計	1208	100
您認為有必要持續辦理的最主要原因為何？	人力協助計畫這項工作仍須有人辦理	27	2.47
	可以改善增僱人員的生活	78	7.14
	可以降低整體失業率	261	23.88
	可以幫助中小企業	655	59.93
	其他	57	5.22
	不知道	15	1.37
	拒答	1	0.09
	遺漏值	115	9.52
	小計	1208	100
您認為沒有必要持續辦理的最主要原因？	階段性目標已達成，無需繼續辦理	5	6.76
	整體失業情況已有改善	3	4.05
	政府財政狀況無法因應	9	12.16

題目	選項	次數	百分比(%)
	增僱人員對於雇主的協助有限	8	10.81
	對於增僱人員的生活沒有多大改善	4	5.41
	對於增僱人員的再就業沒有多大幫助	12	16.22
	其他	29	39.19
	不知道	3	4.05
	拒答	1	1.35
	遺漏值	1134	93.87
	小計	1208	100

若未來政府再次提供此方案，受訪公司希望政府能增加的協助方面，以申請程序簡化的比例 54.39 % 最高，其次有 47.35 % 的受訪公司希望增加的協助為資格審核期間縮短，有 39.65 % 的公司希望獎助金額提高，而有 38.16 % 的受訪公司希望能加強宣導和訊息的提供。此方面的調查資料列示於表 7-27 中。為了能更清楚觀察，圖 7-17 與圖 7-18 繪出此項調查的結果。

表 7-27 受訪公司希望政府未來增加的協助選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您如果未來政府再次提供此方案，貴公司希望	加強宣導和訊息的提供	461	38.16
	申請條件放寬	418	34.60

題目	選項	次數	百分比(%)
政府能增加何種協助？ (複選題)	申請程序簡化	657	54.39
	資格審核期間縮短	572	47.35
	獎助金額提高	479	39.65
	補助時間延長	467	38.66
	簡化增僱人員勞保申請程序	374	30.96
	明定獎助金發放時間	410	33.94
	其他	168	13.91
	拒答	20	1.66

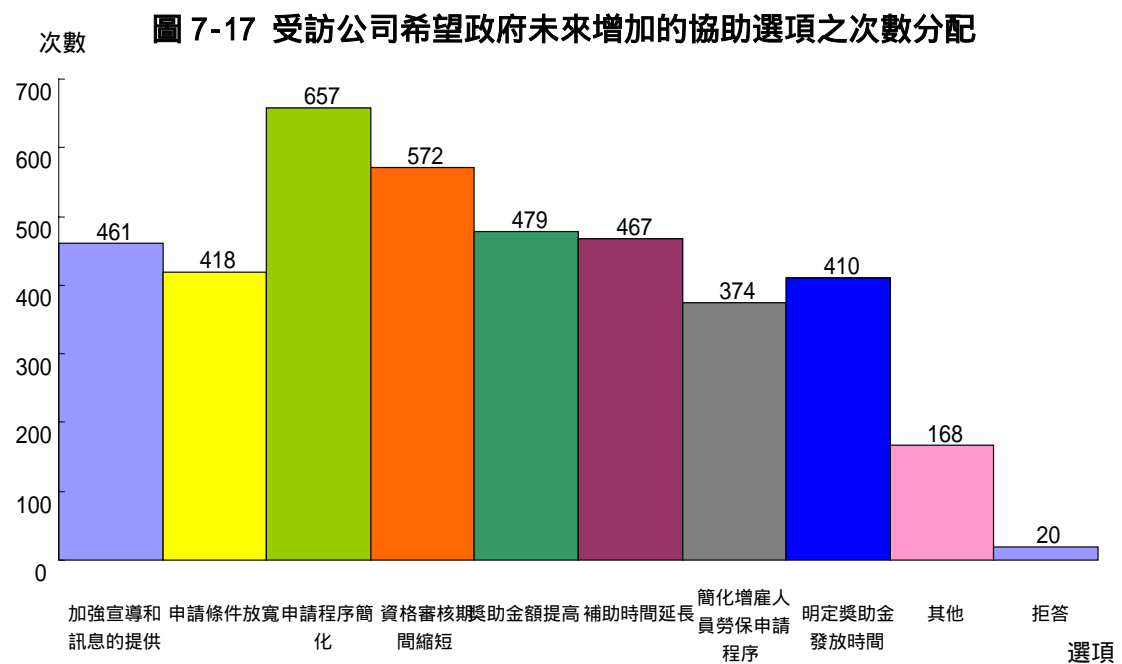


圖 7-18 受訪公司希望政府未來增加的協助選項之百分比分配

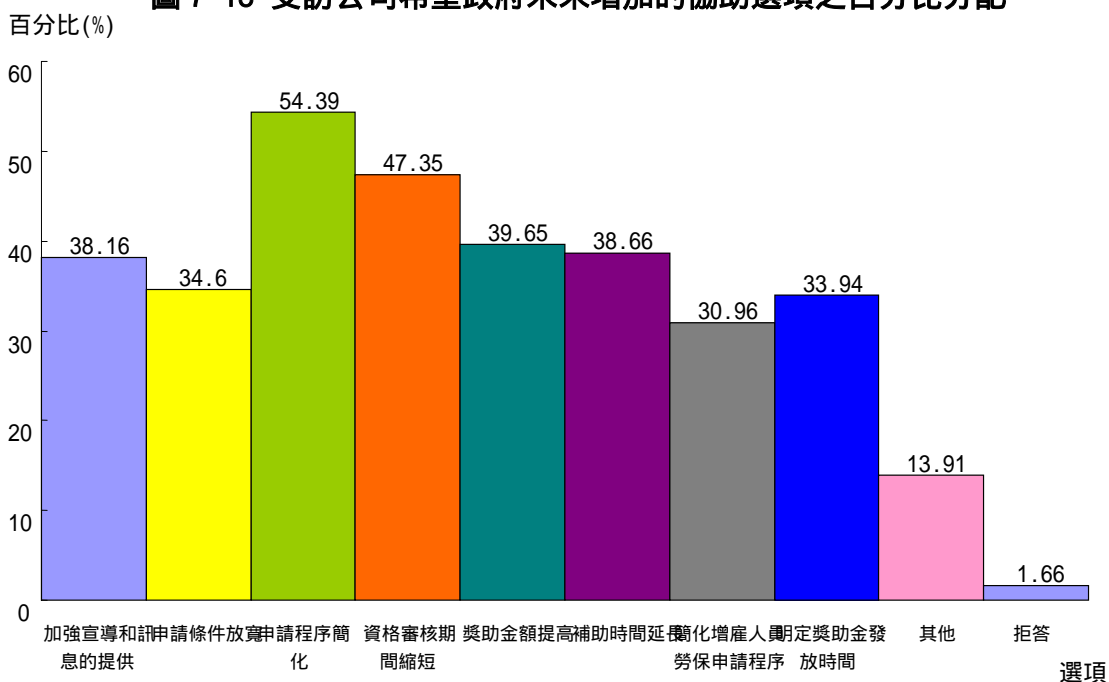


表 7-28 至表 7-31，是針對受訪者所作的背景調查。表 7-28 至表 7-31 中顯示，受訪者中女性為 1001 人（82.86 %），佔了絕大多數。而受訪者的年齡層以 30~39 歲最多，佔了 44.54 % 的比重，其次是 40~49 歲的年齡層，佔了 27.48 % 的比重。圖 7-19 與圖 7-20 即是受訪者年齡層分佈的情形。而受訪者的學歷以大學（專）的人數最多，佔有 753 人（62.33 %），其次為具高中（職）學歷者，有 385 人（31.87 %）。受訪者學歷分佈情形，可由圖 7-21 與圖 7-22 中看出。關於受訪者的職稱，以會計 328 人（27.15 %）最多，依序為經理 117 人（9.69 %）、負責人 93 人（7.7 %）、人事 59 人（4.88 %）等，受訪者的職稱為董事的人數最少，只有 3 人（0.25 %）。

表 7-28 受訪者年齡之選項次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您的年齡是?	20~29	228	18.87
	30~39	538	44.54
	40~49	332	27.48
	50~59	96	7.95
	60 以上	7	0.58
	拒答	7	0.58
	小計	1208	100

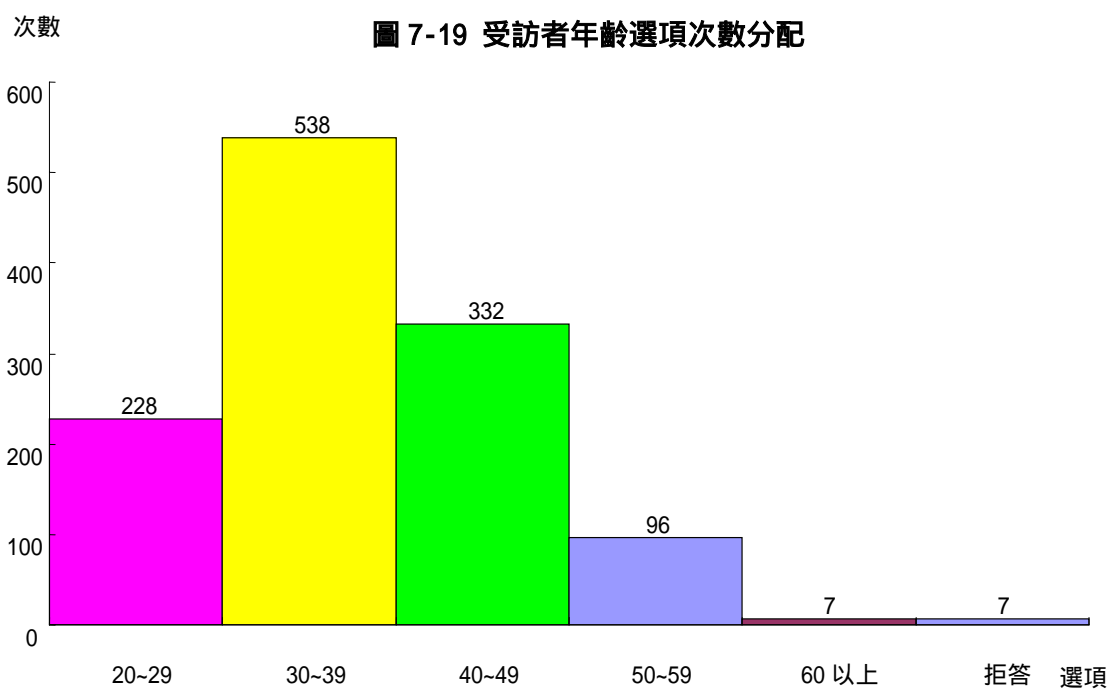


圖 7-20 受訪者年齡選項百分比分配

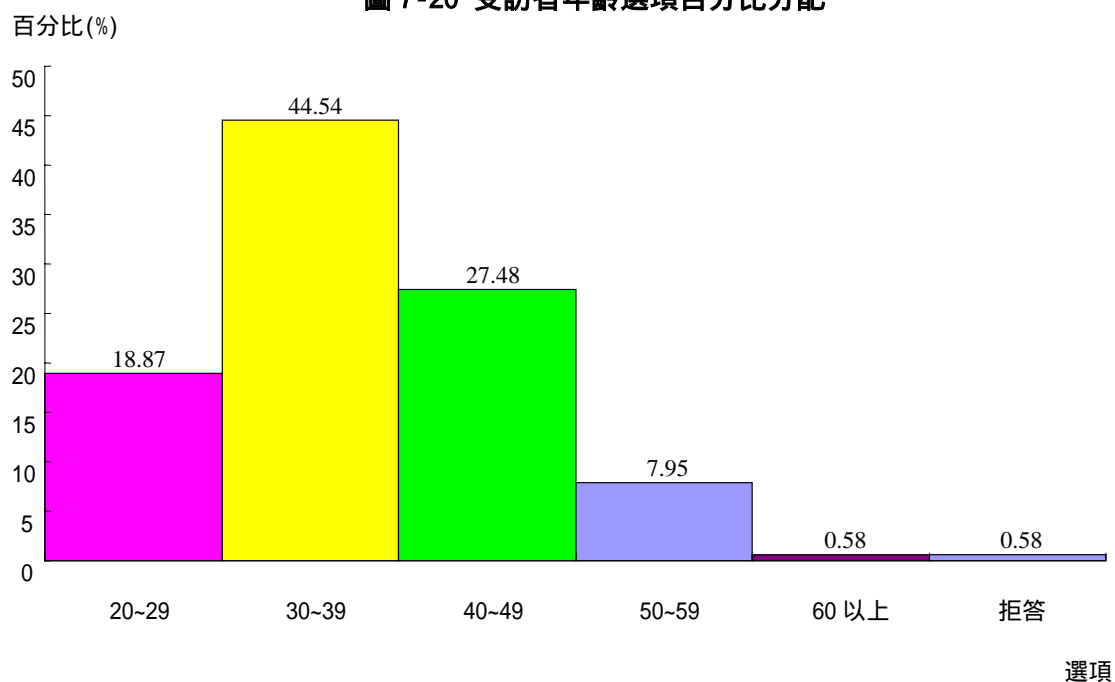


表 7-29 受訪者學歷選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
請問您的學歷是?	國小	6	0.50
	國中	23	1.90
	高中(職)	385	31.87
	大學(專)	753	62.33
	碩士	32	2.65
	博士	1	0.08
	拒答	8	0.66
	小計	1208	100

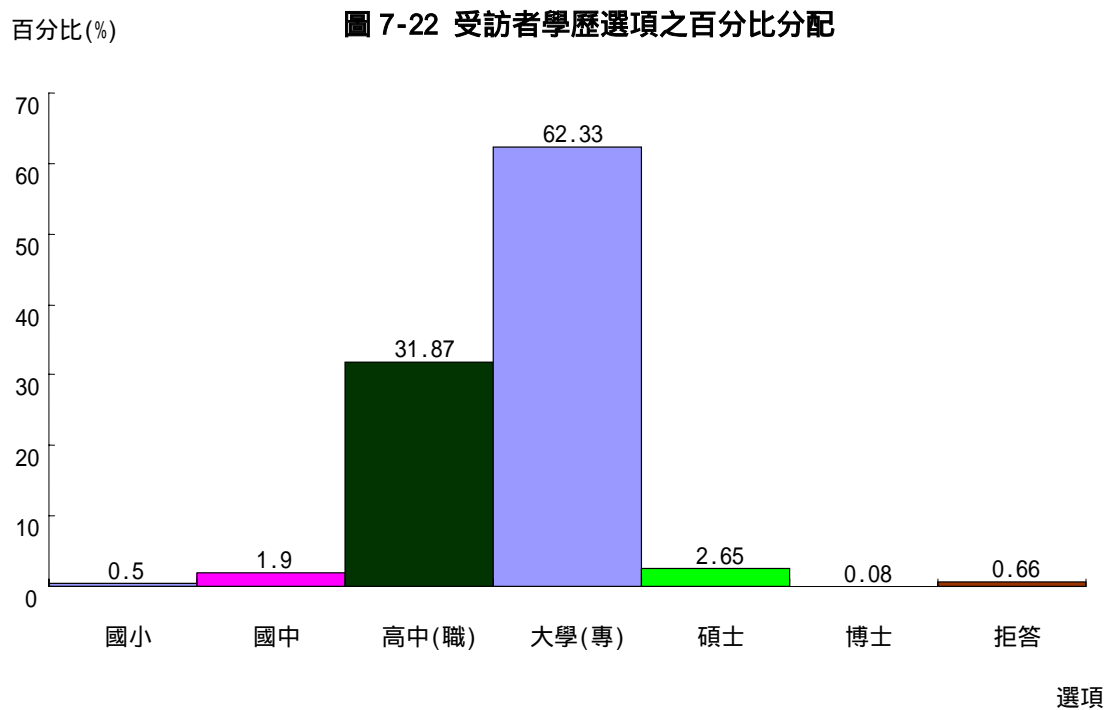
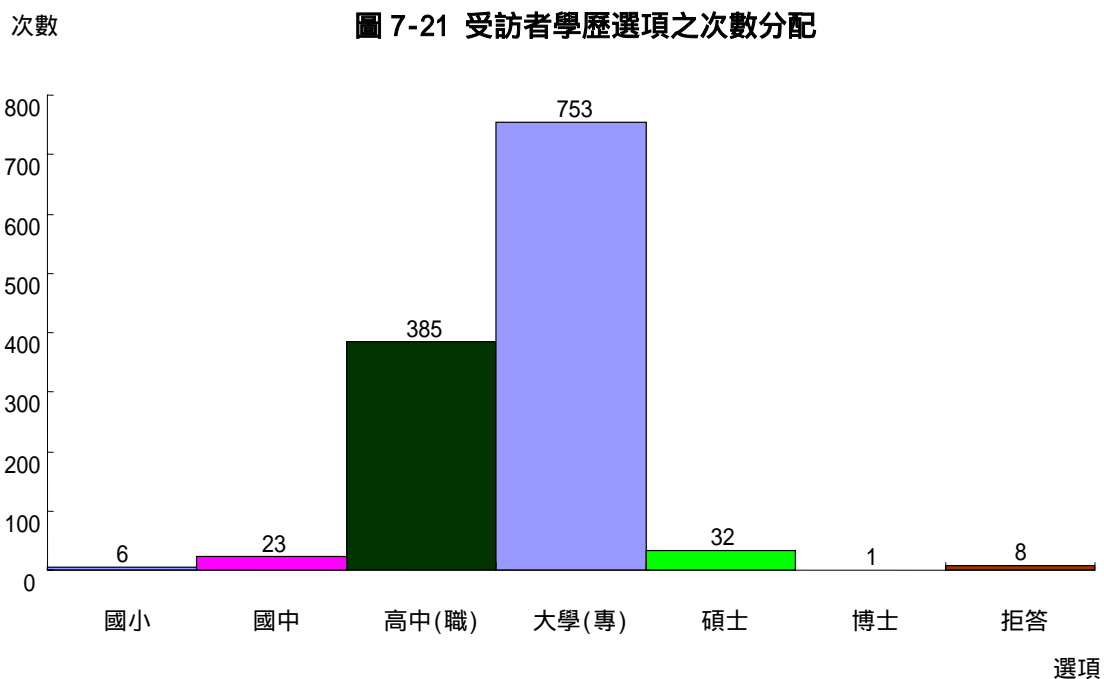


表 7-30 受訪者職稱之次數與百分比分配

題目	職稱	次數	排序	百分比(%)
請問您目前的職稱是？	會計	328	1	27.15
	經理	117	2	9.69
	其他	114	3	9.44
	負責人	93	4	7.7
	人事	59	5	4.88
	總務	40	6	3.31
	副理	38	7	3.15
	助理	36	8	2.98
	課長	28	9	2.32
	人事專員	28	10	2.32
	管理部	27	11	2.24
	專員	26	12	2.15
	主任	24	13	1.99
	總經理	23	14	1.9
	老闆	22	15	1.82
	行政人員	21	16	1.74
	秘書	21	17	1.74
	行政	20	18	1.66
	行政助理	20	19	1.66
	行政人事	18	20	1.49
	特助	16	21	1.32
	店長	15	22	1.24
	職員	15	23	1.24

題目	職稱	次數	排序	百分比(%)
	人事總務	13	24	1.08
	人事主任	11	25	0.91
	出納	10	26	0.83
	協理	6	27	0.5
	襄理	6	28	0.5
	董事長	5	29	0.41
	人事助理	5	30	0.41
	董事	3	31	0.25
	小計	1208	--	100

表 7-31 受訪者性別選項之次數與百分比分配

題目	選項	次數	百分比(%)
受訪者性別?	男	207	17.14
	女	1001	82.86
	小計	1208	100

在以上的研究問卷的設計上主要是評估「中小企業人力協助執行計畫」對於失業減輕之效果，對於外勞是否具有排擠作用、對於受惠企業之產值提升貢獻之大小以及在提升就業以外的其他經濟與福利效果，最重要的是「中小企業人力協助執行計畫」。

第四節 小結

在上項的分析結果中我們可歸結出下列重要的結論：

1. 在「中小企業人力協助執行計畫」項下，受惠中小企業公司對於進用增僱人員普遍持正面肯定的意見，也因此對於此項計畫的滿意程度頗高，有 68.05% 的受訪公司屬還算滿意者，而非常滿意者則達到 18.54%。
2. 受訪公司中有近 85% 的比例認為此項計畫對於國內失業是有幫助的，其幫助特別主要是反映在鼓勵企業增加僱用人員，其次則為降低企業人事成本。因此約有接近 60% 的受訪公司非常同意有必要持續辦理。而對於此項計畫不滿意之中小企業公司則認為，申請程序繁瑣（填報表格和附件過多）是主因（53.47 %），其次是審核期間過長（36.81 %），再其次是因為增僱人員需雇滿六個月才能請領補助，請領獎助金審查期間過長（33.92 %）。
3. 在比較和分析有效受訪公司加入「人力協助計畫」前後產值變動之結果顯示，企業公司所進用之增僱人員之產值平均貢獻率為 1.19%。但其數值皆偏低者，表示增僱人員之影響效果有限。相對地，分別有 12% 和 56.29% 之受惠公司則認為增僱人員對於事業產值有很大的助益和有些助益之看法。由客觀的數值分析結果似乎與中小企業者主觀之看法有些不同，也許是反映出增僱人員在受雇公司中從事工作時，會對受雇公司產生一些在問卷調查中觀察不到與無法衡量的特質與正的外部性。

第八章 總體經濟及就業影響分析

第一節 前言

一、政策背景

行政院去年底通過實施之「公共服務擴大就業計畫」(以下簡稱公服方案),主要係希望在經濟不景氣和出現大規模失業時,透過擴大公共服務投資,創造短期就業機會,以減緩失業的問題。就經濟的角度而言,此一計畫可能產生的經濟效益包括提供失業者工作機會與家庭所得,藉此維持其民生消費能力,進而有助於社會總體經濟需求的維持和經濟景氣的回升。

此一計畫所規劃之公共服務工作項目涵蓋增進政府效能之公共行政工作、社會必須之公共基礎建設、以及因應未來社會與經濟發展需求之相關產業的促進等。這些目標若皆能依計畫達成,則預期將可以產生長遠的整體經濟效益。基本上,公服方案對失業參與者而言,除了所得和家庭生計的維持,以及各種心理福利以外,還可能產生「人力資本」與「社會資本」累積的附加效益。前者指失業參與者由於繼續就業,因此可以繼續累積或學習新的工作經驗與技術知識;後者指參與者可能由於新的工作,建立與其他個人或組織新的人際關係與社會網絡。

公服方案計有 22 類工作項目,120 項工作計畫,其中除經濟部中小企業人力協助計畫與勞委會地方臨時性季節性公共服務計畫外,其餘 118 項公服計畫主要由相關部會成立工作小組督導推動,並由研考會負責列管。

經濟部中小企業處訂定之「中小企業人力協助執行計畫」,其主要目的係為迅速解決國內嚴重之失業問題,擴大就業服務規模。針對中小企業在短期面臨生存競爭的用人需求,又受限財力因素無法多僱用員工的兩難困境時,以補助企業新增僱用人員方式,¹解決其用人困境。此計畫若能同時配合解決結構性失業問題的長遠規劃,將能承接長期產業結構調整等相關政策之規劃,達成促進企業長

¹中小企業完成獎助備案後之增僱人員,每人每月獎助為新臺幣一萬元,其中十八歲至二十九歲者最長獎助六個月,但就業服務法第二十四條第一項所列各款人員最長以十二個月為限;三十至六十五歲者最長獎助十二個月。

期僱用員工，提昇中小企業競爭力以減輕經濟與社會壓力之長遠目標。

基於「中小企業人力協助計畫」乃針對企業體為補助對象，與「公共服務擴大就業計畫」性質不同，因此，除評估相關計畫對整體就業情勢以及相關產業之影響外，瞭解中小企業人力協助對提高企業，乃至於國家整體競爭力之效益亦有其必要。透過「中小企業人力協助推動計畫」之一系列教育訓練及輔導服務之執行，除使增僱人員提高專業能力，增加企業附加價值外，對接受訓練的人員而言，也可同時達到長期永續就業的機會，以及未來自行創業的潛能。

另外，基於中小企業相關政策對經濟發展影響甚劇，此一計畫之成效評估也有必要從長、短期兩方面著手。一方面透過觀察比較政策前後廠商經營績效，另一方面則應從產業結構之變動情形，評估該政策對長期經濟發展之影響。

二、「公服方案」的經濟效果

一般而言，公共服務就業政策的正面效益在於維持經濟處於衰退期時的就業水準、因應特殊族群的就業問題，以及提升社會福利領取者的就業意願，進而減少社會福利之濫用。至於可能的負面效益則有：(1)替代效果 -- 一方面減低公共就業服務方案預定創造的就業量，另一方面可能製造一批新的失業公務人員，帶來新的就業問題；(2)排擠效果 -- 公部門的就業人數增加，但私部門就業機會卻會因薪資上升而減少，亦即是可能造成公部門的臨時性工作排擠私部門原有的、長期性的工作機會；(3)依賴效果 -- 可能帶來公共服務方案參與者安於現狀，不願到民間找工作，進而長期依賴公共服務工作的負面效應（李誠，2003）。

根據美、韓經驗的實證研究結果發現，替代效果大多數在 30% 至 40% 之間，其中，民間企業的替代效果最大，非營利機構次之，政府機構最小。參與公共服務就業方案結束之後，對尋找民間工作與再就業時的薪資幫助，依資料顯示，對一般男性沒有幫助，但對弱勢的特殊族群（如原住民、身心障礙者、婦女）是有助益的。而公共服務就業方案若是針對低教育、低所得、貧窮、高難度就業者，其替代效果很低；還有在高失業期間，失業人數龐大時，其排擠效果亦很低，但

公共服務擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

依賴效果均高。因此，整體而言，公共服務就業方案對改善失業者再就業時的工作條件，並無太大的功能（李誠，2003）。

基本上，不同之公服就業方案設計，會產生不同的替代效果、排擠效果、依賴效果、財政負擔、以及行政成本（李誠，2002；Gottschalk, 1998; Bartik, 2001; Ellewood & Welty, 2000; Joohee, 2001）。此外，不同的實施方式亦對目標群體之就業狀況、方案參與者就業力之維持、整體就業之促進、勞動市場薪資之提升、以及總體國民生產值等亦有不同之影響（Bartik, 2001; Ellewood & Welty, 2000; Gottschalk, 1998; Hoynes, 2000）。

除了對經濟、就業、以及行政之影響之外，公共就業方案提供直接之就業機會給失業者，也協助失業者解決其因失業所帶來的社會心理問題。實證研究指出，失業者及其家人面臨經濟、家庭、與會心理等壓力，而政府所規劃的促進就業方案對失業者及其家庭具有正面之影響（王永慈，2002）。

三、本章目的

本章的目的在應用一 45 部門之台灣可計算一般均衡（computable general equilibrium, CGE）模型，評估公服方案及「中小企業人力協助執行計畫」對我國總體經濟（如經濟成長、進口及出口等）及就業之影響。

第二節 研究方法與分析模型

一、分析架構

本研究總體經濟及就業影響的分析架構如第一章所示，惟有關公服方案中資本設備購置的部分尚未完全釐清，因此，實際評估時並未加以考慮。此外，目前的分析也假設沒有直接的經費排擠效應，嗣後的分析將可以將此一因素加以適當地考量。

二、研究方法

本研究總體經濟及就業影響的評估，在作法上係參考本研究其他部分針對方案之規劃人員、執行單位、雇用單位、和失業參與者所進行之深度訪談所得之相關結果，然後選取可與評估模型相互結合的部分，據以設計模擬的情境，再進行模型的模擬分析。

三、台灣 CGE 模型

本研究評估分析所採用的 CGE 模型係一個以 1999 年為基準年之遞迴動態模型，模型共有 45 個產業部門（部門分類請參見下一節之表 8-3），7 種勞動種類。7 種勞動種類 1999 年至 2002 年的就業人數如表 8-1 所示。

表 8-1 模型之職類及各年各職類就業人數（單位：人）

勞動種類	1999	2000	2001	2002
民意代表企業主管經理人員	411059	407958	403273	400407
專業人員	600940	609961	615356	628670
技術員及助理專業人員	1563300	1583658	1605360	1553421
事務工作人員	990120	1020517	1020814	978065
服務工作人員及售貨員	1666604	1712117	1744473	1924721
農林漁牧工作人員	763964	726725	695411	697326
生產及有關工人機械設備操作工及體力工	3389978	3431561	3299151	3272950
總計	9385965	9492497	9383838	9455560

如前所述，本計畫模型係以 1999 年為基準年，然基於目前已為 2004 年，而 2000~2003 年早已成為歷史，因此在進行未來的預測之前，理論上需先對 2000~2003 年進行歷史的模擬預測。此一歷史模擬預測一方面可以讓我們檢視模型預測的可靠範圍，也可以讓我們根據歷史實際發生的狀況，調整及修正模型的相關參數設定，以及校準（calibrate）一些重要的參數。惟在實際的處理上，基

於研究時間的考量及本研究模擬的需要，我們係將歷史模擬的時間設定為 2000~2003 年，2004~2009 年則為預測年。

在進行模擬分析時，我們先產生 2004~2009 年的基準 (baseline) 預測結果，然後再依據下一節所設定的模擬情境，模擬分析政策施行下，總體經濟變數及就業在 2004~2009 年所可能產生的影響。

第三節 模擬情境設計

本研究模型所可能模擬的項目（即可能進行衝擊模擬的項目）主要係依據所要評估的計畫性質、評估模型的設定、及訪談分析所得資訊而設計。

兩項計畫訪談及問卷調查評估中，公服方案針對以下項目評估的結果將有助於本研究模擬情境的設計：僱用單位對本計畫所補助失業參與者的工作表現看法、這些工作對於僱用單位非營利組織的成長、或是政府行政效能增加的影響、失業參與者在參與此計畫期間的工作情形、失業參與者的離職率及離職原因、失業者參與本計畫前、後之個人與家庭經濟狀況及自我評價、失業參與者在參與本計畫前、參與本計畫中與參與本計畫後之職業生涯規劃等。

而針對「中小企業人力協助計畫」的訪談評估結果，原則上以下項目的評估結果將有助於本研究模擬情境的設計：僱用單位的企業特性及所分佈的產業部門、其對本計畫所補助失業參與者的工作表現看法、其對企業投資總額的影響、計畫前後廠商經營績效變化、此計畫對於所進用勞工在經濟安全之成效、此計畫對於所進用勞工重返就業市場之成效，例如：工作技能之增進、企業留任之可能性、轉職再就業之情形。

以下彙整兩項計畫訪談結果中，有助於總體評估模型模擬情境設計的部分。

一、公共服務擴大就業計畫

就進用人員的角度，評估公服方案的執行成效，其主要結果可大致區分為方案的正面效益及負面效應兩方面。正面效益評估的面向主要包括方案對於進用人員家庭經濟、社會融入（social inclusion）、社會資本（social capital）、社會心理、就業力與再就業等方面之影響。而在方案的負面效應分析方面，主要在評估方案的實施是否使進用人員產生依賴效果，以及是否創造不必要的工作位置等。相關的結果彙整如下：

1. 有 28.55%的受訪者在參與公服方案之前，從未曾工作過，顯示在相當程度上，公服方案刺激或協助了更多人投入就業市場（即激發了潛在的勞動力）。
2. 受訪者參加公服方案之前的職業，以生產、體力勞動者所佔比率最高，有 32.79%，其次是服務（含買賣）工作人員和事務工作人員，分別佔 20.31% 和 17.44%。另外，有 9.30%在參加公服之前是自營作業者，有 5.74%是打零工，之前從事公教（含補教）相關工作者有 4.80%，之前從事農林漁牧者僅佔 3.95%。至於之前從事屬於社經地位較高的主管、專業和半專業人員的比率並不高。
3. 大部分的進用人員是以就業政策的角度來看待公服方案。值得注意的是，有相當比例的人從社會救助的角度來看待此方案，將公服工作的性質和社會福利混淆；而從公共服務的角度看待此方案的比例相當低。
4. 公服方案對進用人員最立即而直接的幫助是提供所得來源，改善其個人和家庭之經濟。由其中報告第四章表 4-3 的資料可知，參加公服方案之前沒有工作的期間，受訪者主要的生活費來源中，「靠自己以前儲蓄」的佔 21.40%，「靠退休金」的佔 2.43%，二者合計僅佔 23.83%。也就是說，僅有不到四分之一的受訪者，能依靠自己原有的經濟資源。而「打偶爾零工」的高達 30.29%，顯示有相當比例之受訪者仍具有高度參與勞動市場的能力和意願。

5. 至於公服工作薪資的用途，11.22%的受訪者是用在「支應個人日常開銷」，80.88%的受訪者是用在「支應家庭的日常開銷」，二者合計高達 92.10%，顯示公服工作的收入，對絕大多數受訪者的家庭經濟提供了直接而實質的幫助。
6. 公服方案對於增進進用人員的人際網絡有相當程度的助益。至於參加公服方案是否可以幫助其建立找工作的人脈，有 18.57%的受訪者表示「非常同意」，有 37.14%的受訪者表示「還算同意」，二者合計佔 55.71%，顯示對於大多數的受訪者，參加公服方案有助於累積對其所迫切需要的有助於未來求職的資源。
7. 公服方案對促進弱勢者的就業有顯著的效益。然而，受訪者中認為從事公服工作有「學到很多」工作專長者，僅佔 18.72%，認為「學到一點」者佔 36.54%，二者合計達 45.26%，和認為沒有學到新的工作專長的比率（43.75%）相當，顯示公服方案對於協助進用人員開發就業技能的效益並不明顯。
8. 至於離開公服方案之後的再就業情形，由於絕大多數的受訪者（67.73%）都還在從事公服的工作，故此部分僅能就受訪者中，目前已離開公服工作的受訪者進行瞭解。在這些受訪者中，離開公服方案後有工作過者，僅佔 32.77%，顯示進用人員離開公服方案後之再就業情形並不理想。參與公服方案者，大多屬就業市場之弱勢者，僅靠短期性的公共就業方案，似乎難以立即改善其就業能力。

在可能的負面效應方面：

1. 受訪者的主觀態度上，對公服方案有強烈的依賴的傾向。雖然政府的短期公共就業方案以資格設限和契約期間的方式，有效地避免對此類工作重複依賴的情形，但此類方案對於提昇進用人員對民間勞動市場的就業力和就業意願，並未具有顯著的效果。

2. 另一方面，合計有 27.51%的受訪者認為，其所服務的公服單位「靠原有的人力就可以把是情做好，根本不需要增加公服的人力」。產生這種情形的原因，不是因為用人單位基於政策配合之考量，而提報無實際需要的人力需求，便是因為用人單位未能充分利用該單位既有的工作人力和時間。
3. 對於公服工作的薪資水準，有 48.21%的受訪者認為「太少」，有 47.42%的受訪者認為「剛好」，認為「太多」者僅佔 0.45%。易言之，接近半數的受訪者不滿意公服方案所設定的薪資標準。

對用人單位而言：

1. 認為依照上級指示執行與考量本身業務需要的雇用動機各約一半。多數用人單位仍以短期工作而非社會救助看待此一方案，因此，確實符合擴大就業的原始想法。
2. 公服計畫對於進用人員的影響，表示「非常同意」與「同意」的比例依序為改善進用人員經濟情況(87.8%) 建立進用人員的工作態度或習慣(77.3%)、有助進用人員未來找到工作(64.2%)、增加進用人員找工作的人脈(60.6%)、以及增進用人員的工作技能(58.7%)。此一結果顯示，公服方案對於進用人員的影響似乎仍以個人經濟情況與工作態度改善為主；至於原先公服計畫希望藉此增加進用人員的社會網絡或累積社會資本的效果，看來較不明顯。而公服方案的工作多屬於短期性、低技術性，因此，多數用人單位也認為對於增進進用人員工作技能的效果不高。

除了上述以外，在公服計畫對於用人單位的正面影響方面，表示「非常同意」與「同意」的比例依序為協助單位的業務推動（83.7%）與增加單位對民眾的服務(73.0%)。因此，公服方案對於提升政府服務品質，應該有正面的幫助。就負面影響而言，進用人員也會造成原有工作人員的困擾(33.5%)與取代原單位人員應該做的事(20.3%)，惟對於用人單位的管理負擔與原有工作人員的替代效果並不明顯。

而在公服計畫對於國家社會的影響方面，表示「非常同意」與「有點同意」的比例依序為提升民眾生活品質（59.5%）、提升政府行政效能(59.3%)、改善地方生態環境(45.7%)、與促進地方產業發展(34.1%)。多數用人單位將公服工作視為協助失業者的短期就業計畫，因此較難期待進用人員從事須長期經營的工作，例如促進產業發展或改善生態環境，而只能著眼於提升政府行政效能與改善民眾生活品質。

二、中小企業人力協助計畫

在中小企業人力協助計畫方面，國際的經驗顯示，不能將其視為單純的就業方案，而應視為一種社會投資，故在工作內容的規劃與執行上，應重視其對勞工個人人力資本的累積與未來整體經濟發展的影響。因此，在評估上，也不應只著重於其所創造出就業機會的多寡，而應檢視其能否提高勞工未來的可僱用能力，為未來經濟發展提供更有力的客觀環境。

李誠（2003）曾歸納出就業補助政策之優點，包括有：減少傳統產業遣散員工的機會，使低生產力或勞力密集廠商得以生存、促進特定員工就業機會，產生長期就業效果等。而在就業補助的負面效果方面，則包括人力運用停滯、補助與非補助對象間的替代效果、阻礙競爭力的提升、造成企業閒置就業人口增加、政策成本高昂且不易取得足夠的決策資訊等。

我國政府實施的「中小企業協助執行計畫」，並沒有強制企業提供訓練，此外，台灣近年的經濟發展以及產業結構的調整模式，儘管與先進國家的發展經驗類似，但這些轉變都是在極短時間內完成的。也因此，許多先進國家的政策經驗，不見得適用於台灣。基本上，台灣以中小企業為主的產業規模結構及以效率、彈性著稱的勞動市場，蘊含了極佳的應變力，可以迅速適應新的產業環境（薛琦，2003；Hu，2003）。

Huang (2003) 利用臺灣近年的資料進行的實證研究，發現台灣的勞工在不同產業部門間可以快速移動；反觀美國，勞工的人力資本多為產業專屬。此外，在

台灣，經由教育所累積的資本財對工資率的正面影響最大。換言之，在台灣，提升勞動人口競爭力的主要關鍵是一般教育。因此，儘管在台灣產業結構迅速調整下，產生了不少結構性失業，但以台灣慣有的迅速調整能力，搭配教育，將可以有效提升勞工的適應能力；至於職業訓練的作用，可能不若歐美國家一般重要。

「中小企業協助執行計畫」受惠企業的產業分佈狀況，可參考第五章表 5-7。整體而言，受惠企業的產業分佈分散，然而仍可看出其分佈情形大致上與經濟發展、產業結構調整的方向吻合。其中，服務業部門的批發業（佔 14.32%）、零售業（佔 10%）與其他服務業（佔 8.49%）為受惠企業最多的前三個產業。其次則為知識經濟體系中強調的專業、科學及技術服務業（佔 6.1%），接著依序為同屬高科技知識產業的電子零組件製造業，金屬製品製造業、機械設備製造修配業、電腦、通信及視聽電子產品製造業，則是分居受惠企業最多的五至八名產業。

受惠企業第九多的產業為營造業。由於營造業的技術層次低，產業景氣又持續低迷，因此有偏高的失業傾向（吳忠吉，2003），在本計畫工資補貼的誘因下，使中小企業主的雇用意願提高，參與情形踴躍，共有 316 家企業參與了這項計畫。初步推測，由於營造業創造的進用機會，主要為取代過去外勞的工作機會（梁啟源，2003），因此政策造成的負面替代效果將不致太大。

至於在進用人數的產業分佈方面，第五章表 5-8 顯示，進用人員數最多的前十大產業依序為：批發業（4473 人，9.27%），未分類其他服務業（3859 人，7.99%），保全服務業（3483 人，7.22%），零售業（3331 人，6.90%），電子零組件製造業（2617 人，5.42%），建築物清潔服務業（2549 人，5.28%），專業、科學及技術服務業（2176 人，4.51%），金屬製品製造業（2141 人，4.44%），電腦、通信及視聽電子產品製造業（1883 人，3.90%）等。若進一步以製造業、服務業及其他（含農林漁牧業、礦業及土石採取業、營造業）三大產業別來分，亦以服務業進用人員數最多，約有六成（27057 人，56.05%），其次是製造業（19437 人，40.27%）。由此可知，進用人員數最多的產業係以低技術勞力密集的服務業為主要。

表 8-2 將表 7-5 的產業部門與評估模型之產業部門作一對照，以利模擬分析之應用。

表 8-2 產業別進用人員數及對應之模型產業部門

產業	人數	%	模型部門
批發業	4473	9.27	38
未分類其他服務業	3859	7.99	45
保全服務業	3483	7.22	45
零售業	3331	6.90	38
建築物清潔服務業	2549	5.28	45
電子零組件製造業	2617	5.42	28
專業、科學及技術服務業	2176	4.51	42
電腦、通信及視聽電子產品製造業	1883	3.90	25, 26, 27
金屬製品製造業	2141	4.44	23
住宿及餐飲業	1696	3.51	41
機械設備製造修配業	1869	3.87	24
其他工業製品製造業	1781	3.69	31
環境衛生及污染防治服務業	1608	3.33	45
營造業	1389	2.88	32, 33
食品及飲料製造業	1561	3.23	6, 7
人力供應業	1298	2.69	42
塑膠製品製造業	1359	2.82	16
文化、運動及休閒服務業	900	1.86	45
運輸、倉儲及通信業	842	1.74	37
電力機械器材及設備製造修配業	788	1.63	29
運輸工具製造修配業	587	1.22	30
精密、光學、醫療器材及鐘錶製造業	569	1.18	31
不動產及租賃業	421	0.87	40
印刷及其輔助業	414	0.86	13
家具及裝設品製造業	496	1.03	12, 23

公共服務擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

成衣、服飾品及其他紡織製品製造業	509	1.05	10
金屬基本工業	426	0.88	21, 22
化學製品製造業	426	0.88	18
紙漿、紙及紙製品製造業	380	0.79	13
非金屬礦物製品製造業	355	0.74	20
紡織業	273	0.57	9
醫療保健及社會福利服務業	314	0.65	44
橡膠製品製造業	254	0.53	18
水電燃氣業電力供應業	225	0.47	34, 35, 36
農、林、漁、牧業	218	0.45	1~4
礦業及土石採取業	168	0.35	5
化學材料製造業	185	0.38	18
木竹製品製造業	192	0.40	12
皮革、毛皮及其製品製造業	99	0.21	11
教育服務業	107	0.22	44
石油及煤製品製造業	42	0.09	19
菸草製造業	6	0.01	
合計	48269	100	--

綜合以上本研究截至目前訪談及調查所得到的結果，公服方案及「中小企業協助執行計畫」對總體經濟及就業所可能產生的影響可大致為：

公服方案：直接僱用的單位為公共行政服務部門，工作性質多為事務性工作及勞力性工作，因此對這兩類職類的就業在短期有顯著的增加效果。公共行政服務部門因增加僱用員工，可能導致其行政效能的增加，使其生產力提高，間接影響到其他產業部門的生產。除此之外，被僱用人員將因所得收入增加而增加消費，直接及間接增加對經濟體系產出及進口的需求，對經濟體系產生所得循環創造的效果，也進而增加對就業的進一步需求。

中小企業計畫：依據表 8-3 的資料，可以當作模型各產業部門因此一計畫所增加僱用的員工人數。²這些額外僱用的員工將直接對各部門的產出增加有所貢獻，而其也會因此得到額外所得收入，並將之用於消費，進而促成經濟體系所得創造的循環，以及增加額外的就業需求。

基於上述的討論，我們初步設計了以下三種模擬情境：

1. 模擬情境一：公服方案使公共行政服務部門於 2003 年額外僱用 70000 個短期員工，於 2004 年額外僱用 40000 個短期員工，其中一半為事務性工作人員，一半為勞力、體力工作人員。
2. 模擬情境二：中小企業方案使各產業部門於 2003 年僱用額外的 24,573 位員工，其中除部門 1~4 為農林漁牧工作外，其餘均屬生產、體力工作性質。
3. 模擬情境三：公服方案除使公共行政服務部門於 2003 年額外僱用 70000 個短期員工，2004 年額外僱用 40000 個短期員工以外，也使各產業部門於 2003 年僱用額外的 24,573 位員工（即此一情境為情境一與情境二之結合）。
4. 模擬情境四：不執行公服及中小企業兩方案，並將原方案預算 200 億改用於增加政府一般性支出（即額外增加政府之經常性支出）。其中，2003 年增加 100 億，2004 年也增加 100 億。

上述的模擬情境尚搭配了一些前面提到的假設，即假設經費未用於資本設備的購置。此外，有關人力資本提昇的情況也暫時不考慮。

表 8-3 模型產業部門「中小企業」方案僱用人員數（單位：人）

45 部門 編號	部門名稱	僱用 人數	45 部門 編號	部門名稱	僱用 人數
1	農產	28	24	機械	858
2	畜產	28	25	家用電子電器產品	332
3	林產	28	26	資訊產品	332
4	漁產	27	27	通信產品	331
5	礦產	90	28	電子零配件	1251
6	加工食品	375	29	電機及其他電器	386
7	飲料	375	30	運輸工具	296

² 我們仍以期中報告時所整理的數據進行模擬，原因是就整年平均而言，此一數字較接近實際的情況；惟若以表 8-2 的數據模擬，則影響結果將更為顯著。

8	菸	0	31	其他製品	1057
9	紡織品	156	32	房屋工程	377
10	成衣及服飾品	217	33	公共及其他工程	376
11	皮革及皮製品	61	34	電力	41
12	木材及木製品	196	35	燃 氣	41
13	紙 紙製品及印刷出版	411	36	自來水	42
14	化工原料	0	37	運輸倉儲通信	475
15	人造纖維	0	38	商品買賣	4361
16	塑膠	657	39	金融保險服務	0
17	塑膠製品	0	40	不動產服務	235
18	其他化學製品	399	41	飲食及旅館服務	862
19	石油煉製品	23	42	工商服務	1842
20	非金屬礦物製品	165	43	公共行政服務	0
21	鋼鐵	97	44	教育醫療服務	193
22	其他金屬	97	45	其他服務	6351
23	金屬製品	1104			

第四節 結果分析

前節所述的模擬情境以本研究模型模擬分析的結果可大致區分為總體經濟的影響及就業的影響。在總體經濟的影響方面，如表 8-4 及圖 8-1、8-2 所示，公服方案及中小企業方案均會對 2003 年及以後各年的實質 GDP 及進出口(表 8-5)產生正面的影響，而公服方案因僱用人員較多，因此正面影響的程度也較為明顯。此外，如果公服方案加上中小企業方案同時執行時，依據我們的模擬結果，其對各年實質 GDP 將有更為正面的影響。

公服方案加上中小企業方案對 GDP 所產生的正面影響比單獨執行個別方案所得效果的總和來得略小，顯示透過經濟體系中產業與政府部門及家計等單位之互動，將稍微抵銷所能創造的經濟循環效果。除此之外，有一點值得注意的是，根據前面章節對公服方案的問卷調查分析，公服方案因僱用臨時性員工有可能會導致公共行政服務部門的生產力略受到負面的影響，而在此情況下，方案執行所可能產生的正面效益將會打一些折扣。另外，兩個方案的執行雖屬短期的方案，但若僱用員工留用的比例愈高的話，後續衍生的正面效果也會愈大。這些效應的詳細分析在本研究中尚未能深入探討，接續的研究應可針對這方面再多思考。

至於如果不執行兩項方案，而是將方案執行之預算改作為增加政府的一般經常性支出，則根據圖 8-2，我們發現其對經濟成長也會有一定的正面貢獻，惟整體貢獻較同時執行兩項方案略差一些。

表 8-4 模擬結果 -- 實質 GDP 及經濟成長率

Year	Baseline		公服方案		中小企業		公服+中小企業	
	RGDP	%ΔRGDP	RGDP	%ΔRGDP	RGDP	%ΔRGDP	RGDP	%ΔRGDP
1999	9251							
2000	9745	5.35						
2001	9556	-1.94						
2002	9917	3.77						
2003	10266	3.53	10298	3.85	10276	3.63	10307	3.94
2004	10832	5.51	10857	5.43	10844	5.53	10870	5.46
2005	11244	3.80	11276	3.86	11260	3.84	11292	3.88
2006	11600	3.17	11636	3.19	11620	3.20	11656	3.22
2007	11972	3.21	12011	3.22	11994	3.22	12034	3.24
2008	12389	3.48	12431	3.50	12414	3.50	12456	3.51
2009	12859	3.79	12905	3.81	12887	3.81	12932	3.82

表 8-5 模擬結果 – 進出口

Year	Exports				Imports			
	Base	S-1	S-2	S-3	Base	S-1	S-2	S-3
1999	4486				4231			
2000	4937				4686			
2001	4880				4630			
2002	5023				4779			
2003	5190	5212	5197	5220	4952	4974	4959	4982
2004	5528	5544	5536	5552	5298	5313	5306	5322
2005	5813	5831	5822	5840	5584	5602	5594	5612
2006	6083	6103	6094	6114	5857	5878	5868	5888
2007	6355	6378	6367	6390	6132	6154	6144	6167
2008	6639	6664	6652	6677	6417	6443	6431	6456
2009	6936	6963	6951	6978	6716	6744	6731	6759

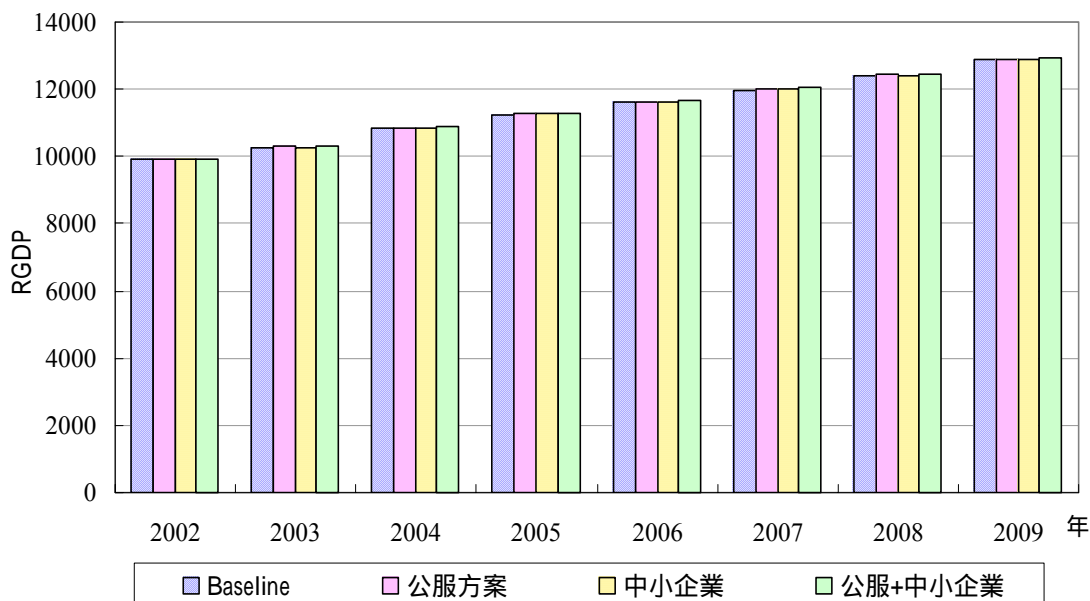


圖 8-1 模擬結果 -- 實質 GDP

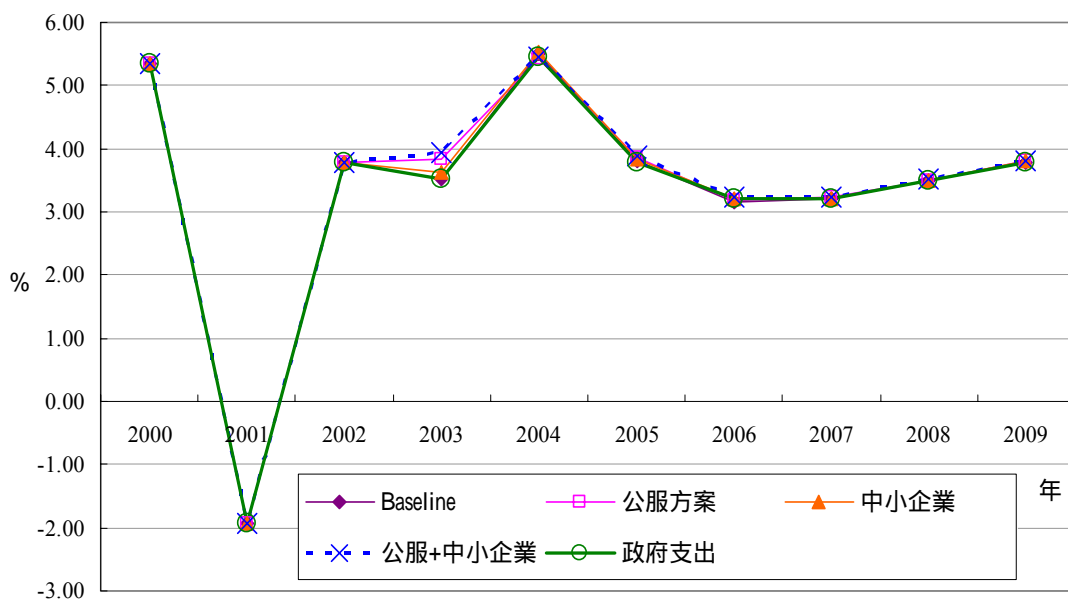


圖 8-2 模擬結果 -- 經濟成長率

產業結構變化的影響列於表 8-6。由表中可知，兩個方案對產業結構的影響相當有限。惟如果從另一個角度看，當產業結構因某些政策或外在的原因產生較大的變動時，到底對兩個方案執行所可能產生的經濟及就業效益會產生多大的影響，將會是一個值得更深入探討的議題。

表 8-6 模擬結果 -- 產業結構變化 (GDP 比例)

Baseline											
單位 : %	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
農林漁牧業	2.50	2.38	2.21	1.92	1.89	1.89	1.91	1.92	1.92	1.91	1.89
工業	30.65	29.91	27.99	27.37	27.03	26.71	26.42	26.30	26.34	26.51	26.78
服務業	66.85	67.71	69.80	70.71	71.08	71.40	71.67	71.78	71.74	71.58	71.33
公服方案											
單位 : %	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
農林漁牧業	2.50	2.38	2.21	1.92	1.89	1.89	1.91	1.92	1.92	1.91	1.89
工業	30.65	29.91	27.99	27.37	27.02	26.71	26.42	26.30	26.35	26.52	26.79
服務業	66.85	67.71	69.80	70.71	71.09	71.40	71.67	71.78	71.74	71.57	71.32
中小企業											
單位 : %	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
農林漁牧業	2.50	2.38	2.21	1.92	1.89	1.89	1.91	1.92	1.92	1.91	1.89
工業	30.65	29.91	27.99	27.37	27.00	26.68	26.39	26.28	26.32	26.50	26.76
服務業	66.85	67.71	69.80	70.71	71.11	71.43	71.70	71.81	71.76	71.60	71.35
公服+中小企業											
單位 : %	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
農林漁牧業	2.50	2.38	2.21	1.92	1.89	1.90	1.91	1.92	1.92	1.91	1.89
工業	30.65	29.91	27.99	27.37	26.99	26.78	26.52	26.42	26.49	26.68	26.96
服務業	66.85	67.71	69.80	70.71	71.12	71.33	71.57	71.66	71.60	71.42	71.15
政府支出											
單位 : %	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
農林漁牧業	2.50	2.38	2.21	1.92	1.89	1.90	1.91	1.92	1.92	1.91	1.89
工業	30.65	29.91	27.99	27.37	26.96	26.73	26.54	26.44	26.50	26.69	26.96
服務業	66.85	67.71	69.80	70.71	71.15	71.37	71.55	71.64	71.59	71.41	71.15

至於在就業的影響方面，公服方案除了 2003 年直接增加僱用的 70000 人、2004 年直接增加僱用的 40000 人以外，將在 2003 年減少約三千餘個就業機會，而此後的 2004~2009 年則會分別減少 1500、1000、...個就業機會。中小企業方案則是在 2003 年會額外減少約 1700 個就業機會，而此後的 2004~2009 年則也會

分別額外減少一些就業機會。³顯示這些方案有一些排擠效果，即除了額外增加的聘雇人員以外，原有的雇用人員有一些會被新雇用人員所取代。當兩個方案同時執行時，總就業量也會略為減少，惟減少的量比個別方案減少量的總和要稍微少一些。

表 8-7 模擬結果 – 就業情況（單位：千人）

		L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	Total
1999	Baseline	411.058	600.940	1563.298	990.119	1666.603	763.993	3389.972	9385.983
2000	Baseline	409.698	611.767	1590.761	1024.937	1722.701	728.234	3442.898	9530.996
2001	Baseline	407.731	610.093	1585.988	1022.264	1723.807	721.811	3407.189	9478.883
2002	Baseline	409.705	614.072	1595.798	1028.528	1737.515	715.669	3416.045	9517.332
2003	Baseline	411.481	617.146	1603.839	1033.642	1748.555	716.592	3423.873	9555.128
	公服	411.603	617.272	1604.255	1030.763	1749.282	716.861	3421.502	9551.538
	中小企	411.508	617.194	1603.982	1033.733	1748.797	716.636	3421.610	9553.460
	公服+中小企	411.630	617.320	1604.398	1030.853	1749.521	716.904	3419.258	9549.884
2004	Baseline	413.789	620.545	1613.086	1039.449	1761.177	719.929	3438.223	9606.198
	公服	413.889	620.657	1613.434	1037.860	1761.713	720.116	3437.131	9604.800
	中小企	413.826	620.605	1613.263	1039.561	1761.455	719.984	3436.046	9604.740
	公服+中小企	413.925	620.716	1613.609	1037.971	1761.989	720.172	3434.964	9603.346
2005	Baseline	415.205	623.041	1618.879	1043.064	1769.573	722.519	3446.594	9638.875
	公服	415.327	623.183	1619.312	1041.531	1770.193	722.735	3445.692	9637.973
	中小企	415.257	623.121	1619.108	1043.209	1769.906	722.599	3444.564	9637.764
	公服+中小企	415.379	623.263	1619.539	1041.675	1770.524	722.815	3443.671	9636.866
2006	Baseline	416.359	625.027	1623.471	1045.889	1775.781	724.501	3454.804	9665.832
	公服	416.494	625.189	1623.954	1044.387	1776.450	724.734	3454.014	9665.222
	中小企	416.424	625.124	1623.744	1046.062	1776.160	724.602	3452.897	9665.013
	公服+中小企	416.559	625.285	1624.225	1044.559	1776.827	724.835	3452.116	9664.406
2007	Baseline	417.567	626.953	1628.152	1048.762	1781.407	726.310	3464.690	9693.841
	公服	417.711	627.127	1628.664	1047.278	1782.102	726.555	3463.975	9693.412
	中小企	417.642	627.062	1628.457	1048.955	1781.819	726.427	3462.874	9693.236
	公服+中小企	417.785	627.236	1628.967	1047.47	1782.512	726.671	3462.168	9692.809
2008	Baseline	418.951	629.002	1633.408	1051.993	1787.233	728.165	3476.750	9725.502
	公服	419.100	629.185	1633.939	1050.522	1787.944	728.416	3476.096	9725.202
	中小企	419.032	629.120	1633.735	1052.202	1787.668	728.293	3475.003	9725.053
	公服+中小企	419.181	629.303	1634.265	1050.729	1788.377	728.543	3474.358	9724.756
2009	Baseline	420.526	631.209	1639.308	1055.627	1793.545	730.142	3490.836	9761.193
	公服	420.680	631.399	1639.858	1054.167	1794.269	730.399	3490.240	9761.012
	中小企	420.613	631.334	1639.654	1055.847	1793.998	730.277	3489.144	9760.867
	公服+中小企	420.766	631.524	1640.202	1054.385	1794.719	730.533	3488.556	9760.685

³惟對公服方案而言，根據本研究另外的模擬分析，若能使政府的效能提昇，則會促成創造額外的就業機會。

註：L1：民意代表企業主管經理人員；L2：專業人員；L3：技術員及助理專業人員；

L4：事務工作人員；L5：服務工作人員及售貨員；L6：農林漁牧工作人員；

L7：生產及有關工人機械設備操作工及體力工。

表 8-8 模擬結果 – 相對 Baseline 就業變化（單位：千人）

		L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	Total
2003	Baseline	411.481	617.146	1603.839	1033.642	1748.555	716.592	3423.873	9555.128
	公服	0.122	0.126	0.416	-2.879	0.727	0.269	-2.371	-3.590
	中小企	0.027	0.048	0.143	0.091	0.242	0.044	-2.263	-1.668
	公服+中小企	0.149	0.174	0.559	-2.789	0.966	0.312	-4.615	-5.244
2004	Baseline	413.789	620.545	1613.086	1039.449	1761.177	719.929	3438.223	9606.198
	公服	0.100	0.112	0.348	-1.589	0.536	0.187	-1.092	-1.398
	中小企	0.037	0.060	0.177	0.112	0.278	0.055	-2.177	-1.458
	公服+中小企	0.136	0.171	0.523	-1.478	0.812	0.243	-3.259	-2.852
2005	Baseline	415.205	623.041	1618.879	1043.064	1769.573	722.519	3446.594	9638.875
	公服	0.122	0.142	0.433	-1.533	0.620	0.216	-0.902	-0.902
	中小企	0.052	0.08	0.229	0.145	0.333	0.08	-2.030	-1.111
	公服+中小企	0.174	0.222	0.660	-1.389	0.951	0.296	-2.923	-2.009
2006	Baseline	416.359	625.027	1623.471	1045.889	1775.781	724.501	3454.804	9665.832
	公服	0.135	0.162	0.483	-1.502	0.669	0.233	-0.790	-0.610
	中小企	0.065	0.097	0.273	0.173	0.379	0.101	-1.907	-0.819
	公服+中小企	0.200	0.258	0.754	-1.330	1.046	0.334	-2.688	-1.426
2007	Baseline	417.567	626.953	1628.152	1048.762	1781.407	726.310	3464.690	9693.841
	公服	0.144	0.174	0.512	-1.484	0.695	0.245	-0.715	-0.429
	中小企	0.075	0.109	0.305	0.193	0.412	0.117	-1.816	-0.605
	公服+中小企	0.218	0.283	0.815	-1.292	1.105	0.361	-2.522	-1.032
2008	Baseline	418.951	629.002	1633.408	1051.993	1787.233	728.165	3476.750	9725.502
	公服	0.149	0.183	0.531	-1.471	0.711	0.251	-0.654	-0.300
	中小企	0.081	0.118	0.327	0.209	0.435	0.128	-1.747	-0.449
	公服+中小企	0.230	0.301	0.857	-1.264	1.144	0.378	-2.392	-0.746
2009	Baseline	420.526	631.209	1639.308	1055.627	1793.545	730.142	3490.836	9761.193
	公服	0.154	0.190	0.550	-1.460	0.724	0.257	-0.596	-0.181
	中小企	0.087	0.125	0.346	0.220	0.453	0.135	-1.692	-0.326
	公服+中小企業	0.24	0.315	0.894	-1.242	1.174	0.391	-2.28	-0.508

註：L1：民意代表企業主管經理人員；L2：專業人員；L3：技術員及助理專業人員；

L4：事務工作人員；L5：服務工作人員及售貨員；L6：農林漁牧工作人員；

L7：生產及有關工人機械設備操作工及體力工。

第五節 小結

本研究以一 45 部門之台灣可計算一般均衡模型模擬分析公服方案及中小企業方案對總體經濟及就業的影響，模擬的結果可大致區分為總體經濟的影響及就業的影響。在總體經濟的影響方面，公服方案及中小企業方案均會對 2003 年及以後各年的實質 GDP 及進出口（表 8-5）產生正面的影響，而公服方案因僱用人員較多，因此正面影響的程度也較為明顯。此外，如果公服方案與中小企業方案同時執行時，依據我們的模擬結果，對 GDP 所產生的正面影響比單獨執行個別方案所得效果的總和來得略小，顯示透過經濟體系中產業與政府部門及家計等單位之互動，將稍微抵銷所能創造的經濟循環效果。除此之外，公服方案因僱用臨時性員工有可能會導致公共行政服務部門的生產力略受到負面的影響，導致方案執行所可能產生的正面效益將會打一些折扣。而兩個方案的執行雖屬短期的方案，但若僱用員工留用的比例愈高的話，後續衍生的正面效果也會愈大。惟這些效應的詳細分析在本研究中尚未能深入探討，接續的研究應可針對這方面再多思考。

另外，在就業的影響方面，公服方案除了 2003 年直接增加僱用的 70000 人、2004 年直接增加僱用的 40000 人以外，將在 2003 年相對於基準情況減少約三千餘個就業機會，而此後的 2004~2009 年則會分別減少 1500、1000、... 個就業機會。中小企業方案則是在 2003 年會額外減少約 1700 個就業機會，而此後的 2004~2009 年則也會分別額外減少一些就業機會。當兩個方案同時執行時，總就業量也會略為減少，惟減少的量比個別方案減少量的總和要稍微少一些。對公服方案而言，根據本研究另外的模擬分析，若能使政府的效能提昇，則會促成創造額外的就業機會，但若因此使政府行政服務的生產力受到影響，則可能會減少額外的就業機會。

上述相對於基準情況減少僱用的結果主要反映可能存在替代效果，惟此一替代效果並不是很顯著，顯示兩個方案對解決短期的失業現象仍有重要的貢獻。

第九章 公服計畫與中小企業人力協助執行計畫之比較

本章將就公服計畫與中小企業人力協助執行計畫進行比較，首先比較兩個計畫之方案內容與執行情形，其次依本研究各項電訪調查結果，進行方案成效之比較，並提出討論。

第一節 方案內容之比較

依據表9-1，可看出公服計畫與中小企業人力協助執行計畫之方案內容的異同。首先公服計畫包含120項性質不同的子計畫，而中小企業人力協助執行計畫事實上為整體公服計畫的單一子計畫；故前者異質性大，且協調聯繫跨越二院十六部會；而後者同質性高，且由單一窗口負責，主辦單位為經濟部中小企業處，承辦單位為中華民國中小企業協會。公服計畫之執行單位包含政府機關與外包民間機構，而中小企業人力協助計畫之執行單位即為民間中小企業公司行號廠商等。

就計畫經費來源來看，二者均來自於政府公服計畫二百億之追加預算，其中170億用以執行公服計畫，30億用以執行中小企業人力協助計畫。僱用人數以公服計畫居多，平均每月實際進用人數為85,967人，而中小企業人力協助計畫在2004年10月則僱用31,424人（參閱本報告第二章）。在受僱者資格與進用期程等，二者也有不同的規定，最主要的差異為公服計畫進用人員須年滿35歲，而中小企業人力協助計畫之增僱人員則只須年滿18歲。在薪資給付方面也有不同，前者由政府直接僱用，並以日薪760~1000元、每月最多22日計算每月薪資，直接撥付給進用人員；而後者則由政府補貼中小企業雇主每名增僱人員每月一萬元，須僱用期滿六個月始得請領補助。

表9-1 公服計畫與中小企業人力協助計畫的方案比較

項目	公服計畫	中小企業人力協助計畫
主辦單位	各部會	經濟部中小企業處
承辦單位	部會本身及縣市政府	中華民國中小企業協會
執行單位	政府機關及外包民間機構	中小企業
執行期間	2003年7月至2004年6月	2003年7月至2005年6月
進用期間	一期6個月，最長可達二期	由雇主決定
經費來源	追加預算170億元	追加預算30億元
僱用人數	預計100,000人	預計32,000人
僱用資格	1. 35歲以上，65歲以下者 2. 已辦理求職登記者，且未就業者 3. 辦理求職登記日前三年內，累計工作達六個月者 特定對象，如中高齡失業者、生活扶助戶有工作能力者、原住民、身心障礙者、負擔家計婦女等，另行加計點數。	年滿18歲以上65歲以下，申請獎助備案時未就業者。
薪資補助	日薪760元至1,000元，按日計酬，每月以22日為上限，故月薪為16,720元至22,000元	30歲以下，每月補助一萬元(補助6個月) 30歲以上，每月補助一萬元(補助1年)

資料來源；根據相關條例整理

第二節 執行情形之比較

就電訪調查資料來看，在性別方面，公服計畫與中小企業人力協助執行計畫所僱用人員男女比率差不多。但在年齡方面，公服計畫以僱用「中高齡者」最多（七成以上），中小企業人力協助執行計畫則以僱用「年輕族群」最多（九成以上）。在學歷方面，都以「高中職」最多，但整體而言，公服計畫僱用人員的學歷偏低，而中小企業人力協助執行計畫僱用人員趨向高學歷。在過去的工作經驗中未曾工作

過，公服計畫比中小企業人力協助執行計畫所僱用人員較多一成。但就母體資料來看，特定對象之進用人員（如身障者、原住民、負擔家計婦女、生活扶助戶）佔公服計畫的比例(27.07%)，遠高於其佔中小企業增僱人員之比例(1.66%)，故二者之受僱者的特質與組成結構大不相同（參閱本報告第二章與第三章）。此外，在參與此工作之前，公服計畫的僱用人員以從事「生產體力勞動者」最多，而中小企業人力協助執行計畫的僱用人員則以從事「服務業者」最多。由此觀之，公服計畫僱用人員是屬於低就業能力，而中小企業人力協助執行計畫僱用人員是具有就業能力的勞動者。

根據本研究各項調查，公服計畫與中小企業人力協助執行計畫參與者及一般社會大眾的意見可整理成表9-2與表9-3。在計畫目標與性質的認知方面，多數受訪者認為公服計畫的目的為協助失業者，而中小企業在職增僱人員多認為是協助一般求職者，還有不少企業主認為人力協助計畫是幫助中小企業。在計畫性質方面，多數受訪者認為公服計畫是短期工作，而中小企業則是可以長期雇用。較特別的是，中小企業的企業主認為該項計畫是一種社會救助或社會福利的比例遠高於其他參與者，值得注意。在工作訓練方面，多數認為工作單位有提供相關訓練，惟離職之增僱人員認為工作單位提供訓練的比例偏低。在薪資或補助方面，超過七成以上的人單位或企業主認為支付的水準是合理的。

表9-2 公服計畫與中小企業人力協助計畫之執行情形比較

	公服計畫		中小企業			一般民眾	
	進用人員	用人單位	增僱人員		企業主	公服計畫	中小企業
			在職	離職			
計畫目標之認知	擴大公共服務：8.09 協助失業者：	擴大公共服務：9.3 協助失業者：43.5	鼓勵非自願性失業者：18.14 難以就業者：	鼓勵非自願性失業者：31.03 難以就業者：	幫助中小企業：18.29 協助失業者：	擴大公共服務：5.63 協助失業者：	

	47.37 兩者皆是： 35.25 兩者皆非： 3.53 (12)	兩者皆是： 42.5 兩者皆非： 1.8 (A7)	16.57 一般求職者： 25.57 三者皆是： 26.14 (11)	20.69 一般求職者： 17.24 三者皆是： 3.45 (11)	24.01 兩者皆是： 55.63 兩者皆非： 1.49 (B7)	48.13 兩者皆是： 30.25 兩者皆非： 9.50 (A4)	
計畫性質 之認知	短期工作： 51.94 社會救助： 21.95 兩者皆是： 20.85 兩者皆非： 0.94 (13)	短期工作： 56.1 社會救助： 19.5 兩者皆是： 21.7 兩者皆非： 0.7 (A8)	短期雇用： 7.91 長期雇用： 60.57 先短期再長 期：6.01 (12)	短期雇用： 36.67 長期雇用： 33.33 先短期再長 期：13.33 (12)	短期工作： 24.01 社會救助： 43.13 兩者皆是： 15.48 兩者皆非： 12.00 (B6)	短期工作： 43.00 社會救助： 32.50 兩者皆是： 13.63 兩者皆非： 5.00 (A5)	
工作訓練	足夠：63.60 不足：16.63 (16)	提供：69.4 未提供： 30.3 (B3)	有：56.15 沒有：43.85 (25-b)	有：24.24 沒有：75.76 (25-b)			
薪資/獎助 金額合理		高：4.4 合理：73.4 低：18.4 (A9)			高：1.0 合理：78.23 低：13.9 (C2)		

資料來源；根據本研究之各項電訪調查結果整理。

第三節 方案成效之比較

公服計畫與中小企業人力協助執行計畫之成效可整理成表 9-3，其中又可區分為正面效果（如「改善經濟情況」、「促進社會融入」、「增進心理福祉」、「強化社會資本」、「累積人力資本」、「促進再就業」）、負面效果（如依賴效果、烙印效果、增加不必要人力）與整體觀感（如計畫滿意度、續辦與否）。

一、正面效果

就經濟影響面來看，無論是公服計畫進用人員或中小企業人力協助執行計畫增僱人員，多數是家計的負責人，但是後者比前者更需要負擔家計。至於薪資用途者亦是相同的，主要是「支應個人和家庭日常開銷」，但就參與此計畫工作的最主要收獲，公服計畫進用人員是「改善個人或家庭的經濟」，而中小企業人力協助執行計畫增僱人員則是「有份工作，脫離失業」和「增進就業能力」。

以促進社會融入來看，對於參與公服計畫僱用人員在「社會保障」、參加社交活動和關心國家大事方面的社會融入有顯著的助益，但對中小企業人力協助執行計畫僱用人員而言，在這些方面的社會融入並不顯著，因為他們可能只是短暫離開就業市場，很快就會回到職場工作。

就強化社會資本來看，無論是公服計畫僱用人員或中小企業人力協助執行計畫僱用人員，都表示參與此計畫工作都助於「改善與親戚朋友的關係」和「建立找工作的人脈」。尤其是參與公服計畫僱用人員更為明顯。

以再就業效果來看，「若沒有公服計畫或中小企業人力協助執行計畫，會一直失業到現在」公服計畫僱用人員同意者將近七成，而中小企業人力協助執行計畫僱用人員同意者接近三成，由此顯示，後者的就業能力優於前者。至於再就業情形，離開公服計畫之後有近七成的人還沒有工作過，而未曾再就業的理由是沒有工作機會。在中小企業人力協助執行計畫方面，離職之後「有」再就業近八成，且在離職後3個月內找到新工作有九成多，由此可知，中小企業人力協助執行計畫僱用人員的再就業情形優於公服計畫僱用人員，但是研究者認為最主要的關鍵還是在於僱用人員自身能力的影響，而非計畫本身的作用。

表9-3 公服計畫與中小企業人力協助計畫之執行成效比較

	公服計畫		中小企業			一般民眾	
	進用人員	用人單位	增僱人員		企業主	公服計畫	中小企業
			在職	離職			
正面效果							
改善經濟情況	同意：55.56 (38)	同意：87.8 反對：7.1 (D1.1)	同意：13.00 (17)	同意：17.65 (17)	同意：74.25 反對：13.66 (D1.1)	是：72.88 否：21.38 (C1.1)	
促進社會融入 (參加社交)	同意：66.03 反對：27.81 (30)						
增進心理福祉 (產生自信)	同意：84.16 反對：13.41 (29)		同意：2.90 (17)	同意：2.94 (17)		是：73.88 否：22.25 (C1.4)	
強化社會資本 (拓展人脈)	同意：55.71 反對：37.79 (34)	同意：59.7 反對：33.1 (D1.4)	同意：4.58 (17)	同意：11.76 (17)	同意：66.72 反對：28.31 (D1.4)		
累積人力資本 (學習新技能)	同意：55.26 反對：43.75 (19)	同意：57.2 反對：40.2 (D1.2)	同意：86.89 反對：11.91 (27)	同意：51.51 反對：48.48 (27)	同意：60.1 反對：37.41 (D1.2)		
促進再就業效 果(實際成效與 預期效果)	有：37.74 無：53.17 (23)	同意：62.2 反對：31.7 (D1.5)			同意：72.84 反對：21.52 (D1.5)	有助：59.25 無助：35.01 (C1.2)	有助：56.63 無助：32.53 (A8)
負面效果							
依賴效果	想繼續做： 91.56 不想繼續： 8.09 (41)	同意：72.9 反對：20.6 (D1.6)					
烙印效果 (不友善)	有：16.58 無：82.23 (22)		不友善：0.55 友善：2.29 一樣：95.88 (23)	不友善：8.08 友善：15.15 一樣：67.68 (23)			
增加不必要人 力	同意：27.51 反對：63.35	同意：20.9 (A6)			同意：11.26 (B5)		

	(37)						
整體觀感							
計畫滿意度 (執行順利度 (民眾對公服 人員服務滿意 度)	滿意：89.57 不滿：9.04 (40)	順利：86.0 不順：13.4 (B7)	滿意：78.72 不滿：4.36 (16)	滿意：53.34 不滿：23.33 (16)	滿意：86.59 不滿：12 (D3)	滿意：60.93 不滿：23.1 (B2.3)	
續辦與否	想繼續做：91.56 不想繼續 做：8.09 (41)	同意：59.6 反對：33.3 (D4)	願留任：89.45 不願留任：2.66 (32)		同意：90.48 反對：6.12 (D6)	是：54.25 否：20.75 (C2)	是：58.43 否：18.98 (C3)

資料來源；根據本研究之各項電訪調查結果整理。

二、負面效果

根據研究資料得知，公服計畫進用人員有高達九成表示，如果可以的話，「想一直在政府機關做像公服一樣的臨時工作」，具有強烈的依賴傾向。至於中小企業人力協助執行計畫僱用人員也有將近九成表示，如果可以的話，「願意在該公司繼續留任」，同時僱主亦表達「因工作能力不足而被解雇」只有5.88%。由此顯示，中小企業勞雇雙方都願意在勞動市場持續努力，因此比較沒有公服計畫依賴政府或國家社會的效應。然而公服計畫與中小企業計畫之留用規定不同，在中小企業如果做得好的話，企業主可以自行決定是否留用增僱人員。然而公服計畫有明確的進用期限規定，每人最多只能工作12個月，其原因一則保留工作機會給其他在等候名單上的潛在參與者，其次也為避免進用人員對於公服工作的過度依賴。

就烙印效果與增加不必要人力的角度來看，公服計畫的比例亦略高於中小企業人力協助計畫，約16%的進用人員認為此計畫有烙印效果，但不到1%的在職增僱人員與10%的離職增僱人員有此感受。從工作的必要性來看，超過20%的進用人員與

用人單位認為會增加不必要的人力，而僅有11%左右的企業主同意此說法。因此，公服計畫所產生的不必要人力似乎高於中小企業人力協助執行計畫。然而，這個問題應可藉由更細緻的政策規劃與有創意的工作設計，以減少公服計畫人力資源浪費的程度。

三、整體觀感

無論是公服計畫或中小企業人力協助計畫的參與者，對於計畫的滿意度都在八成以上，而曾經看過或接受過公服人員服務的民眾也有60.9%滿意公服人員的服務，因此公服計畫之整體滿意度是相當高的。在續辦意願方面，進用人員與增僱人員均有九成左右希望這兩個計畫能繼續辦理，中小企業企業主亦表示高度贊同。相較之下，公服計畫用人單位與民眾的續辦意願則較低，但均超過五成，而民眾對於中小企業人力協助計畫的偏好略高於公服計畫。因此，由政策參與者與民眾觀點來看，這兩項計畫之續辦均應具有相當的民意支持度。

第四節 小 結

藉由公服計畫與中小企業人力協助計畫之比較，可歸納出以下結論：

- 1. 政策定位不同：**公服計畫較偏向由政府創造工作機會，協助弱勢族群就業，使其能藉由工作克服暫時的經濟困難或累積工作經驗。然而，中小企業人力協助執行計畫採用薪資補貼方式，鼓勵中小企業聘用員工，若增僱人員表現良好，則可由企業主長期僱用，有助於受僱者的持續就業。

2. **參與者性質不同**：就年齡、學歷、工作經驗來看，中小企業人力協助執行計畫之增僱人員較優於公服計畫進用人員。然就弱勢族群身份來看，公服計畫僱用較多身障者、原住民、低收入者，也為這些找工作困難的民眾開創就業的契機。

3. **效益面向不同**：公服計畫偏重於社會效益，例如促進社會融入與增進心理福祉等；而中小企業人力協助計畫則著重於增進個人技能與促進再就業等經濟效益。

4. **同樣高滿意度與支持度**：無論計畫參與者或一般民眾均有半數以上對於這兩個計畫表示滿意及支持續辦，因此，續辦這兩個計畫的民意基礎應是足夠的。然而，續辦的時機或條件仍應考量整體社經環境的變化，以及預期解決的政策議題，例如先確認政策目標是解決一般民眾或特殊族群的失業問題，再選擇適當的計畫推動之。

第十章 結論與建議

第一節 研究結論

依據 2002 年底行政院通過的「公共服務擴大就業計畫」的計畫目的，公服計畫首先希望能促使中高齡等弱勢勞工儘可能獲得工作；其次為減少失業者對消極的失業保險給付的依賴；第三為促進新興服務業的發展，例如照顧服務、資源回收；以及第四希望藉由公服計畫的推動，以改善國人生活品質、強化國家基礎建設、提高國家競爭力。此外，公服計畫的目標為一年平均增加 7 萬 5 千個就業機會，期使失業率於 2003 年底前降至 4.5% 以下（公共服務擴大就業計畫，2002）。

本評估研究主要由社會政策的角度切入，以社會調查的資料收集方式，評估公服計畫的執行與效益。此外，透過次級資料與調查結果，進行總體經濟與就業影響的模擬分析，以評估公服計畫所可能產生的短期與長期經濟效益。針對研究目的，本評估研究的整體結論如下：

1. **政策目標過度承載，易導致效益難以確認：**由上述公服計畫的目標來看，公服計畫不僅是促進就業的勞動政策或經濟政策，亦是協助弱勢者的社會政策，並也是政府提升自身效能與加強為民服務的公共行政方案。因此，就公共政策角度而言，公服計畫實際上承載過多的政策目標(overloaded with policy goals)，而這些政策目標的優先次序、輕重緩急並未有清楚的討論，因此，公服計畫的效益如何，便有相當多的討論空間。此外，由於擔負過多的政策目標，且眾多政策目標間可能存有衝突與抵觸，易造成政策效果的混淆不清與相互抵銷，無法直接由評估的影響結果中分離出降低失業和協助弱勢族群之目的是否達成及其達成程度，也難以評估何時是啟動公服計畫的最佳時機。

2. 政策目標與政府角色定位須更明確：由政策參與者與社會大眾的意見調查發現，大多數受訪者認為公服計畫的目的為協助失業者，而不是協助那一類失業者，如非自願性失業者、中高齡失業者、弱勢族群工作者、還是一般失業者，則各有不同的解讀，也導致對於計畫的評價不一。針對不同失業者應採取不同的策略，選擇不同的方案，否則不僅事倍功半，亦可能出現目標衝突問題，例如協助弱勢工作者與促進再就業。因為前者的重點應是在於降低求職的門檻，使弱勢族群能獲得短期工作機會，並進一步發展長期就業的可能；而後者的重點為處理一般失業者問題，使其能在社經環境不佳時，仍能保有或提升就業力，而於景氣好轉時，可以再投入一般職場。而此亦連帶影響政府於此類工作計畫的定位，應扮演促進者還是提供者。若為促進者，政府應可定位為協助失業者取得工作，亦即增加其獲得短期或長期工作的機會；而非持續直接提供工作，成為主要的雇主。

3. 公服計畫之短期社會與經濟效益顯著，長期效益仍有待觀察：無論是公服計畫或是中小企業人力協助計畫均對於進用人員或增僱人員的經濟狀況有明顯助益。然而在社會資本或社會融合面向，則以公服計畫較佳，中小企業人力協助計畫較弱。但就人力資本與再就業面向，中小企業人力協助計畫則優於公服計畫。就計畫滿意度與續辦與否來看，兩個計畫都受到政策參與者以及一般社會大眾的高度支持。基本上，本研究不在於比較此兩個計畫孰優孰劣，因為二者的政策目的、執行方式、以及參與者背景之差異都甚大，不宜單就結果判斷其優劣；同樣地，二者不宜被視為性質相同的就業計畫而進行比較。若未來有續辦機會，二者應在政策目的與服務對象有所區隔，例如分別針對不同的失業者，採取不同促進就業的方法，以達到最佳效益，發揮相輔相成的效果，亦可避免政府資源的浪費。

4. 公服計畫實施時機與後續發展，應參考整體社經情勢：從國外經驗來看，類似此次公服計畫的規模大多數為短期，且在特殊社經情況下實行，例如美國 1935 年的「新政」與韓國 1998 年的「公共勤勞事業」。我國公服計畫的實施亦

有其特殊背景，例如長期性、結構性失業問題的持續擴大。依據本研究之評估，公服計畫在短期內確實發揮社會安定作用，對於失業率下降亦有一定的貢獻，然此類計畫在經濟恢復景氣時，是否仍有存在必要，須做進一步評估。若需要持續進行，建議可以朝向逐步縮小規模或轉化為體制內的促進就業或社會保障方案。

除上述整體結論外，本研究各章亦分就其評估結果，提出討論與建議（可詳參各章小結）。在此謹摘要其主要結論如下：

一、公服計畫進用人員部分

1. 公服計畫之定位應屬積極勞動市場政策之一環，雖然仍有相當比例之參與者，將其視為一種「救助」措施，但這種情形並非我國所獨有。例如，美國在1930年代的各項公共服務就業方案，因其主要目的之一在提供失業家庭經濟支持，故也被認為帶有救助的色彩（Kesselman, 1978）。

2. 量化的調查研究發現，公服計畫的參與者中，有近三成過去從未工作過。換言之，公服計畫具有吸引非勞動人口就業的效果。這也說明了為何在公服計畫實施期間，整體勞動參與率呈現微幅上升的狀況。讓更多原本未就業者投入就業市場的生產工作，也對國家整體的生產力有正面的效果。

3. 公服計畫對於參與者的家庭經濟、社會心理等層面均具有正向之效果；唯獨對進用人員之再就業效果並不突出。這一方面也和世界各國的情形類似。針對不同國家的公共服務就業方案所做的評估，絕大多數都發現此類計畫對參與者的再就業效果有限。相形之下，本研究發現公服計畫進用人員，離開計畫後之再就業率達 32.8%，相當值得肯定。

4. 進用人員對於公服工作較不滿意的部分，主要為其薪資水準和進用期間限制。然而，衡諸其他國家的公共服務就業方案，幾乎都對薪資水準與進用期間

設定嚴格之限制。其主要之目的有二，一是藉此達到方案參與者自我篩選的目的，二是避免方案參與者對公共服務就業方案產生依賴。

二、公服計畫用人單位部分

1. 在成效面部分，多數用人單位肯定進用人員的工作表現及其對於業務單位的協助，也約有 60%用人單位表示支持公服計畫繼續辦理。此外，不少用人單位認為公服計畫除提供進用人員經濟與心理福祉外，亦額外增加他們對於某些政府長期宣導之觀念的認知與實踐，例如環保知識、衛教知識、古蹟維護知識等等，此應為公服計畫的良善副作用。

2. 在執行面部分，多數用人單位反映政策執行的前置作業時間不足，導致無法有效招募適當的人力；亦有受訪者反映就服中心之資料不確實，以致在人力進用時產生預期與現實的落差。此外，對於進用人員之資格限制與留用規定亦有其意見，有些用人單位認為應更嚴格篩選，以符合工作要求；有些用人單位希望能延長進用時間或增加留用可能，以使公服人員能學到更多技能及對業務單位有更多協助。

3. 在政策面部分，公服計畫之 22 類工作項目過於分散，且計畫類之間缺乏一致性與整體性，故應進行整併¹。此外，有些計畫名稱不同，但實際工作是一

¹ 在本評估研究執行期間，行政部門內部已就 22 類工作項目初步調整為 6 大類，分別如下：
（一）推動公務機關檔案資料數位化：加強公共資訊服務及建置資料庫等。
（二）生活環境改善工程：河川及水庫管理、海岸景觀維護、公共設施維修等。
（三）全面綠美化環境：平地造林、環境美化整理等。
（四）改善與推廣社區服務：資源及廚餘回收、社區總體營造及地方文化館經營管理、協助治安及交通維護、社區防災服務、防疫計畫、照顧服務等。
（五）加強觀光旅遊相關服務：觀光景點整治、觀光旅遊資訊國際化建置及觀光旅遊導覽解說等。
（六）其他：學生課後照顧、活化原住民部落、產業輔導及工業區管理、就業服務、外勞管理、公共工程設施安全檢視、公共安全維護、農情資訊收集調查及相關業務查核等。

樣的（例如分屬不同部會不同子計畫項下，但均從事環境維護工作），因此，應明確規定公服工作的範疇，並減少同工不同酬的現象。此外，計畫推動方式可考慮改為「由下而上」，而非目前的「由上而下」方式（例如依照分配額度執行），以使進用人員的僱用能更貼近用人單位的需求。

三、中小企業人力協助計畫增僱人員部分

1. 在增僱人員方面，核准總人數以北部地區的人員數最多，尤其是在台北縣市；而增僱人員數最多的產業係以低技術勞力密集的服務業為主；增僱人員的年齡以年輕族群為主，中高齡（係指年滿 45 歲【含】以上者）不易就業的問題依然存在；至於性別之男女比例差別不大。

2. 絕大多數受訪者都有曾經工作過的經驗。其離開前一個工作的原因在職的受訪者以「轉換工作」而離職最多，至於離職的受訪者則因「公司裁員」而離職最多。有關增僱人員對「人力協助計畫」的認知，大多數是「到職之後才知道」或「不知道」。其主要消息來源為「公司告知」。而其主管與同事大多數知道增僱人員的僱用身份。

3. 對於計畫的滿意度，則以「滿意」最多，而且在職者比離職者更滿意。最滿意之處是「有份工作，脫離失業」，最不滿意是「對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助」。對受訪增僱人員之就業幫助方面，大多數的受訪者「不同意」沒有「人力協助計畫」會一直失業至今，換言之，此計畫對於解決個人失業問題的影響不是很大。但受訪者認為中小企業人力協助計畫對於解決我國社會當前的失業問題有幫助，最大的助益是「鼓勵企業增加僱用人員」。

四、中小企業人力協助計畫企業主部分

1. 在「中小企業人力協助計畫」項下，受惠中小企業對於進用增僱人員普遍持正面肯定的意見，也因此對於此項計畫的滿意程度頗高，有68.1%的受訪企業屬還算滿意者，而非常滿意者則達到18.5%。

2. 受訪企業中有近85%的比例認為此項計畫對於國內失業問題的解決是有幫助的，其幫助主要是反映在鼓勵企業增加僱用人員，其次則為降低企業人事成本，因此約有90%的受訪企業非常同意或有點同意該計畫有必要持續辦理。而對於此項計畫不滿意之中小企業企業則認為，申請程序繁瑣（填報表格和附件過多）是主因（53.5%），其次是審核期間過長（36.8%），再其次是因為增僱人員需僱滿六個月才能請領補助，請領獎助金審查期間過長（33.9%）。

3. 在比較和分析有效受訪企業加入「人力協助計畫」前後產值變動之結果顯示，企業所進用之增僱人員的產值平均貢獻率為1.2%，但其數值皆偏低，表示增僱人員之影響效果有限。相對地，由受訪企業對於增僱人員的貢獻認定選項中，分別有12%和56.3%之受訪企業表達，進用增僱人員對於該公司之事業產值或是營業額的提升有很大助益和有些助益，故受訪企業者主觀上似乎對於增僱人員的進用頗為肯定。上述客觀的數值分析結果似乎與中小企業者主觀之看法有些不同，也許是反映出增僱人員在受僱企業中從事工作時，會對受僱企業產生一些在問卷調查中觀察不到與無法衡量的特質及正面外部性。

五、總體經濟與就業之影響

1. 在總體經濟的影響方面，公服計畫及中小企業人力協助計畫均會對2003年及以後各年的實質GDP產生正面的影響，而公服計畫因僱用人員較多，因此

正面影響的程度也較為明顯。不過，基於公服計畫屬短期方案，而中小企業人力協助計畫僱用人員留用機會較大，因此若考量創造長期永續就業的效果，中小企業人力協助計畫所產生之正面效益應會較為顯著。

2. 如果公服計畫與中小企業人力協助計畫同時執行時，依據模擬結果，對GDP所產生的正面影響比單獨執行個別計畫所得效果的總和來得略小，顯示透過經濟體系中產業與政府部門及家計等單位之互動，將稍微抵消所能創造的經濟循環效果。除此之外，公服計畫因僱用臨時性員工有可能會導致公共行政服務部門的生產力略受到負面的影響，導致計畫執行所可能產生的正面效益將會打一些折扣。而兩個計畫的執行雖屬短期的計畫，但若僱用員工留用的比例愈高的話，後續衍生的正面效果也會愈大。惟這些效應的詳細分析在本研究中尚未能深入探討，接續的研究應可針對這方面再多思考。

3. 在就業的影響方面，公服計畫除了2003年直接增加僱用的70,000人、2004年直接增加僱用的40,000人以外，將在2003年相對於基準情況減少約3,000餘個就業機會，而此後的2004~2009年則會分別減少1,500、1,000、...個就業機會。中小企業人力協助計畫則是在2003年會額外減少約1,700個就業機會，而此後的2004~2009年則也會分別額外減少一些就業機會。當兩個計畫同時執行時，總就業量也會略為減少，惟減少的量比個別計畫減少量的總和要稍微少一些。對公服計畫而言，根據本研究另外的模擬分析，若能使政府的效能提昇，則會促成創造額外的就業機會，但若因此使政府行政服務的生產力受到影響，則可能會減少額外的就業機會。

4. 相對於上述基準情況減少僱用的結果主要反映可能存在替代效果，惟此一替代效果並不是很顯著，顯示兩個計畫對解決短期的失業現象仍有重要的貢獻。

第二節 政策建議

一、政策面部分

1. **確立與闡述公共服務計畫的目標：**確認公服計畫的主要標的，釐清政策實施之優先次序，例如以協助弱勢勞工就業為主，公共服務為輔；或協助失業勞工為主，發展中小企業為輔等等。此外，公服計畫的政策目的不僅應告知失業參與者，也應讓僱用單位與社會大眾瞭解，俾便適當執行公服計畫及爭取民意支持。

2. **公服計畫可朝向縮小規模或轉化為體制內的促進就業或社會保障方案：**參考國外實施經驗，大規模之公服計畫有其特殊社經背景；而在景氣復甦之後，可逐步減小規模。然應納入勞動或社福部門，可視未來公服計畫之性質而定，例如可將公服工作與社會福利對象結合，成為新興的社會服務方式；或持續運用於促進就業，成為就業安全制度中的一環。

3. **政策推動之方式及策略可再調整。**由於政策推動之前置作業時間不足，以致規劃單位與執行單位都未能有較充裕時間，妥善規劃公服工作及運用公服人力。而政策之「由上而下」以及「過於強調人力與經費高執行率」，導致進用人員與用人單位之需求未能適切媒合。此外，過於強調高執行率（如只重視補足人數、消化預算），而忽略實際工作的設計及推動，更易造成人力資源未能充分利用，公服計畫效益未能充分發揮。因此，日後類似政策之推動應能儘量提供適度的準備時間，同時應考慮效率與執行率的管考方式。

二、執行面部分

（一）公服計畫方面

1. **建立標準化作業程序**：例如用人單位的申請、招募、管理、考核等流程，以及進用人員的登記、應徵、進用、敘薪等規定，以使用人單位與進用人員有明確依據可循，減少不必要的比較或糾紛。

2. **堅守薪資水準、進用資格、進用期限之原則**：若公服計畫之基本原則因各種不同政治壓力而放寬，則容易誘發不必要的工作需求，也會對民間部門造成排擠效果。此外，也可能形成公服人員長期依賴此類工作，造成另外的福利依賴問題，也同樣會影響其他等候進用者的權益。

3. **規劃真正的工作**：進用人員所從事的工作若都屬於真正有必要且有意義的工作，不僅可創造實質的產出，也可提高進用人員對計畫的滿意度，增加其離開計畫後的再就業機會，更可避免社會大眾對公共服務就業計畫的誤解，提高民眾對此類計畫的支持。然用人單位反映有價值的工作是需要經過縝密思考而來，因此適當的前置作業時間是有必要的。

4. **積極促進再就業**：要達成此目標，有賴於勞政部門和用人單位在其僱用期間，提供必要之職業訓練，並於進用期間將屆滿時，提供就業媒合的協助。為達規模經濟，勞政單位可於進用人員進用前與進用初期，統一辦理職業訓練課程。而進用期間，則由用人單位協助提供個別化之職業專長協助。

5. **宣導與提供完整資訊**：調查中發現，進用人員透過公部門之宣傳管道而得知公服計畫者，比率不高。亦有部分進用人員，於參與公服計畫後，始發覺公服計畫之性質和其預期不符，進而衍生諸多問題。因此，在計畫執行前，主管機關應更加強對計畫之宣傳與說明。

6. **落實資格審查之機制**：無論是進用人員或用人單位均曾反映某些進用人員的資料與就服中心提供的資料不符。為確保進用人員均真正為計畫的目標對

象，在進用過程中，應建立登記者資格（如低收入戶、身心障礙等）之查核機制，避免因少數有心人的欺瞞，而使計畫的公平性受到質疑與造成社會資源的浪費。

（二）中小企業人力協助計畫方面

為落實計畫之政策目標—協助非自願性失業者和難以就業的特定對象再就業，未來類似計畫的執行，建議從增僱人員的適用條件、企業單位的申請資格與未來的執行單位等三方面予以考量，建議如下：

1. **調整增僱人員之相關規定：**現行適用對象為18歲以上65歲以下的一般失業者，在此條件之下導致事業單位喜好僱用年輕族群（係指年滿35歲以下者）及一般轉業者。因此，建議續辦時增僱人員的適用條件，除了非自願性失業者和難以就業的特定對象之外，應包含（1）年滿35歲（含）以上者，或（2）初入職場的應屆畢業者，或（3）國、高中職的中輟青少年，或（4）高中職未畢業的低教育程度者。

2. **調整企業單位之申請資格：**建議包含（1）願意僱用前述適用的增僱人員；或（2）企業單位因增資或創業需要增加僱用人員，且無勞資爭議或曾資遣的記錄；或（3）屬於三K（危險性、骯髒性、辛苦性）產業的企業單位；或（4）放棄僱用外勞的企業單位。

3. **調整執行單位之工作任務：**現階段的執行方式係以委託民間外部單位為執行窗口，但考量政府是一體及資源共享原則，未來的運作方式可調整以（1）經濟部中小企業處負責宣導、鼓勵和積極輔導中小企業單位申請，以及經費核撥，並給予其他行政上的協助。主要工作包括事前的協商規劃、過程的協助輔導、與事後的檢討修正。（2）職訓局就業服務中心（站）以轄區內的中小企業和增僱人

員為服務範圍，負責實際的執行作業。主要工作包括雇主服務區配合中小企業處，協助宣導、鼓勵和積極輔導中小企業單位申請及申請作業；諮詢服務區負責增僱人員的申請作業，並提供就業諮詢和就業後追蹤輔導，至於招募工作以雇主自行招募為主，必要時再協助企業單位到中心（站）辦理招募工作。

第三節 研究限制

本研究亦面臨以下研究限制：

1. **電話訪問的限制：**為求提高成功完訪率，電訪問卷有其長度與題目類型限制，有些複雜或特殊問題無法由電訪中獲得答案。因此，本研究試圖以深度訪談及焦點座談等質化資料彌補電訪研究方法的不足。

2. **訪問樣本的限制：**本研究中發現政府部門並未建立第一線用人單位之基本資料與連絡方式，以致於缺乏第一線用人單位之抽樣母體，而必須輾轉透過進用人員與部會窗口取得。類似問題亦出現在中小企業人力協助計畫之增僱人員抽樣，由於增僱人員所登記的資料上沒有聯絡資訊，都必須透過企業單位才能與增僱人員聯繫，因此進行電訪的困難度很高（尤其是已離職的增僱人員），非常耗時又耗費人力。

附錄一

公服計畫之子計畫名稱與相關資料

計畫編號	部會名稱	計畫名稱	期程	預定進用人數
101001	內政部	建置戶籍數位資料庫	2003/07/01-2004/08/25	2000
101002	內政部	放領公地使用現況清查及資料建置	2003/02/21-2003/12/21	30
101003	內政部	自然人憑證發證	2003/07/01-2004/06/30	212
101004	內政部	全省各鄉鎮市下水道資料普查及維護管理系統建置	2003/07/01--2004/06/30	1629
101005	內政部	消防救災資料數位化	2003/07/01-2004/06/30	595
101006	內政部	管線資料庫建置	2003/07/01-2004/02/28	40
101007	內政部	都市計畫書圖資料建置	2003/07/01-2004/06/30	86
105013	教育部	台大實驗林林業資訊蒐集及資料庫建置	2003/07/01-2004/06/30	50
105016	教育部	國家圖書館館藏圖書電子書化	2003/07/01-2004/08/31	241
125008	行政院研考會	村里資料蒐集及村里網站資料登錄	2003/07/01-2004/07/31	95
125009	行政院研考會	電子化政府入口網站內容建置	2003/03/28-2004/06/30	45
125010	行政院研考會	檔案回溯編目建檔作業	2003/02/15-2003/12/31	1410
125011	行政院研考會	充實基層業務電子化數位內容	2003/07/01-2004/09/30	739
126015	行政院農委會	蒐集休閒農業資訊與農民經營休閒農業現況調查	2003/07/01-2004/09/30	200
127012	行政院文建會	盲人有聲書圖書館建置	2003/07/01-2004/08/31	46
128019	行政院勞委會	協助勞農保業務資料加速處理	2003/03/31-2004/06/30	203
132014	行政院原民會	部落圖書資訊站管理維護	2003/07/01-2004/04/30	30
135017	司法院	司法院主管檔案回溯編目建檔	2003/07/01-2004/06/30	264
135018	司法院	司法院主管卷證清理及確定判決資料建置	2003/07/01-2004/06/30	301
226001	行政院農委會	平地造林	2003/04/01-2004/06/30	1350
226002	行政院農委會	育苗計畫	2003/04/01-2004/06/30	487
226003	行政院農委會	林地防除小花蔓澤蘭	2003/07/01-2004/04/30	2182
226004	行政院農委會	海岸林生態復育-區外保安林接管及維護	2003/07/01-2004/09/30	96
226005	行政院農委會	國有林人工林中後期撫育	2003/07/01-2004/09/30	122
326001	行政院農委會	野生動物保育及棲地巡護	2003/07/01-2004/03/31	203
326002	行政院農委會	清查耕作面積及加強農情資訊蒐集	2003/07/01-2004/07/31	920
326003	行政院農委會	辦理收購稻穀及水旱田業務查核	2003/07/01-2004/06/30	347
326004	行政院農委會	農漁牧產業之即時農情資訊(農產品.畜牧產品.漁產品)	2003/07/01-2004/06/30	219

附錄一

326005	行政院農委會	動植物疫病蟲害共同防治及流浪犬收容管理	2003/07/01-2004/06/30	253
532001	行政院原民會	原住民地區保母托育服務	2003/07/01-2004/06/30	214
532002	行政院原民會	原住民地區國中國小學童輔導	2003/07/01-2004/08/31	380
532003	行政院原民會	原住民地區文化產業促進就業	2003/07/01-2004/06/30	704
532004	行政院原民會	都會區原住民違建及原鄉區生活狀況調查	2003/07/01-2004/08/31	80
532005	行政院原民會	重建區為重建原住民受災戶輔導與興建簡易住宅	2003/07/01-2004/08/31	50
532006	行政院原民會	部落文化館及文化古蹟及部落遺址環境維護	2003/01/01-2003/12/31	200
532007	行政院原民會	原住民保留地護溪巡守	2003/07/01-2004/06/30	300
532008	行政院原民會	部落生態觀光旅遊發展	2003/07/01-2004/09/30	115
607001	經濟部	輔導基層節約用水換裝	2003/07/01-2004/07/27	218
607002	經濟部	中央管河川.區域排水及水庫管理	2003/07/01-2004/09/30	505
607003	經濟部	地方管河川.區域排水及水庫管理	2003/07/01-2004/09/30	4777
626004	行政院農委會	改善農田灌溉水路功能及農村環境	2003/07/01-2004/06/30	1400
626005	行政院農委會	野溪環境改善	2003/07/01-2004/06/30	1705
707001	經濟部	工業區清潔管理及環境景觀改造	2003/07/01-2004/07/31	1069
707002	經濟部	中小企業創業輔導諮詢服務	2003/07/01-2004/08/30	84
707003	經濟部	工業發展博物館資料蒐集	2003/07/01-2004/09/30	180
707004	經濟部	工廠管理輔導推動	2003/07/01-2004/06/30	184
707005	經濟部	協助商圈聯繫調查及環境維護	2003/07/01-2004/07/31	117
707006	經濟部	傳統市場(含攤販集中區)環境清潔維護及資料建置	2003/07/01-2004/06/30	246
707007	經濟部	全國公司.行號登記資料清查釐正	2003/07/10-2004/08/09	102
707008	經濟部	加速檔案E化及國有房舍清查收回	2003/07/01-2004/06/30	438
707009	經濟部	加工出口園區環境美化及管理	2003/07/01-2004/03/31	271
707010	經濟部	推動社會大眾節約用電宣導	2003/07/18-2004/09/16	72
707011	經濟部	加強招商及投資廠商服務	2003/07/01-2004/09/30	50
805006	教育部	台大實驗林所轄觀光景點之整治	2003/07/01-2004/08/31	92
805007	教育部	中興大學實驗林管理處森林遊樂區環境整治	2003/07/01-2003/08/17	30
808001	交通部	套裝旅遊線環境整治(國家風景區)	2003/07/01-2004/06/30	275
808002	交通部	國家風景區環境整治	2003/07/01-2004/04/17	325
808003	交通部	套裝旅遊線環境整治(各縣市)	2003/07/01-2004/06/02	313
808004	交通部	各縣市觀光景點環境整治	2003/07/01-2004/05/30	700
821005	行政院退輔會	輔導會所屬農場暨森林遊樂區環境整治	2003/06/16-2004/03/15	86
832008	行政院原民會	部落生態觀光旅遊發展/推動觀光景點傳統技藝及建築維護美化	2003/07/01-2004/08/31	115
905003	教育部	台大實驗林觀光景點據點之導覽解說服務	2003/07/01-2004/08/31	20

附錄一

905004	教育部	建置國際化之蕙蓀林場遊樂區觀光資訊	2003/07/01-2004/02/29	4
908001	交通部	旅遊資訊服務網國際化及觀光旅遊景點之導覽解說服務（觀光局及國家風景區）	2003/07/01-2004/04/30	203
908002	交通部	旅遊資訊服務網國際化及觀光旅遊景點之導覽解說服務（各縣市）	2003/07/01-2004/04/30	190
918005	故宮博物院	博物館解說導覽	2003/07/01-2004/06/30	50
1001001	內政部	公墓墓籍清查暨環境維護計畫	2003/01/01-2003/12/31	600
1001005	內政部	閒置空地綠美化	2003/07/01-2004/03/31	1250
1001006	內政部	城鄉風貌與街景改善服務隊	2003/07/01-2004/09/16	2000
1005007	教育部	校園環境整理	2003/07/01-2004/08/31	7477
1008009	交通部	環島鐵路沿線及場站環境整治計畫	2003/07/01-2004/05/31	700
1016002	行政院環保署	環境清潔維護	2003/04/01-2004/06/23	5396
1016003	行政院環保署	資源回收	2003/07/01-2004/06/30	745
1016004	行政院環保署	事業廢棄物源頭管理及末端處理管制	2003/07/01-2004/07/31	240
1026008	行政院農委會	漁港清潔維護計畫	2003/07/01-2004/06/17	169
1101001	內政部	市區道路現況調查與修補或行道樹維護	2003/07/01-2004/09/30	416
1101002	內政部	待售國宅管理維護	2003/07/01-2004/09/30	361
1201001	內政部	建築物公共安全維護檢查	2003/07/01-2004/06/30	427
1201002	內政部	建築物使用維護資料管理	2003/07/01-2004/06/30	332
1201004	內政部	高鐵車站及附近地區區段徵收及市地重劃工程資料建置及工區管理維護	2003/07/01-2004/06/30	20
1201005	內政部	執行公寓大廈之管理	2003/07/01-2004/04/17	1000
1228003	行政院勞委會	營造工地訪視輔導計畫	2003/03/14-2004/06/30	261
1301001	內政部	家庭暴力受害者關懷慰問服務	2003/07/01-2004/09/30	55
1301002	內政部	照顧服務	2003/07/01-2004/09/30	6342
1301003	內政部	兒童照顧服務	2003/07/01-2004/06/30	300
1301005	內政部	台閩地區 90 歲以上人口訪查計畫	2003/07/01-2004/02/29	243
1321004	行政院退輔會	獨居榮民暨遺眷訪問服務照顧	2003/07/01-2004/05/31	120
1401001	內政部	協助交通維護	2003/07/01-2004/06/30	1289
1401002	內政部	協助治安維護工作	2003/07/01-2004/06/30	1700
1501001	內政部	社區防災服務	2003/07/01-2004/06/30	824
1615001	行政院衛生署	登革熱防治	2003/02/25-2004/02/24	560
1615002	行政院衛生署	防疫協助及衛生保健計畫	2003/07/01-2004/09/30	1971
1615003	行政院衛生署	公共衛生資料庫建置	2003/07/01-2004/09/30	178
1728001	行政院勞委會	就業服務	2003/01/01-2004/03/31	1000
1828001	行政院勞委會	外國人工作管理	2003/04/04-2004/03/31	927
1901001	內政部	古蹟管理維護	2003/07/01-2004/08/31	201

附錄一

1927002	行政院文建會	社區服務	2003/07/01-2004/09/30	608
1927003	行政院文建會	協助地方特色工藝品開發及銷售	2003/07/01-2004/07/15	15
1927004	行政院文建會	國立台灣文學館捐贈資料建檔整理保護作業	2003/07/01-2004/06/30	10
1927005	行政院文建會	加強公共圖書館服務	2003/07/01-2004/06/30	271
2004011	財政部	營業稅由國稅局收回自徵補充人力辦理稅法宣導及申報收件	2003/07/01-2004/08/31	96
2014002	行政院新聞局	有線電視系統違法節目暨廣告事證及資料之蒐集與整理	2003/07/01-2004/09/30	102
2014003	行政院新聞局	廣電節目供應事業.廣播電台.衛星頻道.有線廣播.電視系統資料管理更新	2003/07/01-2004/10/27	13
2014004	行政院新聞局	無線電視台全國各地轉播站修復	2003/07/01-2004/06/30	134
2014005	行政院新聞局	電影片之修復與保存	2003/07/01-2004/06/30	15
2014006	行政院新聞局	電影產業資料蒐集建檔及上網	2003/07/01-2004/06/30	15
2014007	行政院新聞局	違法錄影節目查報	2003/07/01-2004/09/30	35
2014008	行政院新聞局	出版業產業調查	2003/07/01-2004/01/31	18
2014009	行政院新聞局	辦理新聞局優良圖書巡迴書展.地方小型書展及推廣服務	2003/07/01-2004/09/30	350
2014010	行政院新聞局	其他公共政策宣導	2003/07/01-2004/08/31	209
2032001	行政院原民會	原住民偏遠部落政令宣導	2003/07/01-2003/12/31	100
2101001	內政部	台灣不動產資料庫建置	2003/07/01-2004/05/31	2163
2101002	內政部	清查門牌	2003/07/01-2004/07/31	100
2108006	交通部	公有停車場管理	2003/07/01-2004/06/30	128
2108007	交通部	提升公路監理服務	2003/07/01-2004/06/30	350
2133003	行政院體委會	縣市運動場維護管理	2003/07/01-2004/06/30	62
2133004	行政院體委會	運動人口倍增計畫與教育宣導	2003/07/01-2006/06/30	30
2133005	行政院體委會	大鵬灣海洋運動嘉年華	2003/06/23-2003/12/22	160
2207001	經濟部	中小企業人力協助	2003/6/18-2005/6/17	32000
2266041	財政部	加強地方稅之稽徵、充裕地方財源計畫	2004/03/01-2004/08/31	165
2266081	交通部	高雄市政府交通局交通事件裁決處公共服務計畫	2003/09/01-2004/02/28	50
2266082	交通部	地方臨時性季節性觀光景點整治與導覽解說	2003/12/01-2004/05/31	0
2266083	交通部	高雄市交通設施及資訊建置公共服務	2004/01/01-2004/08/31	50
2266151	行政院衛生署	經濟弱勢民眾輔導納保計畫	2003/10/01-2004/03/31	70
2266152	行政院衛生署	結核病防治計畫	2004/03/01-2004/09/30	218
2266153	行政院衛生署	社區健康維護及防疫計畫	2004/02/11-2004/08/11	550
2266251	行政院研考會	地方臨時性、季節性公共服務計畫 - 檔案回溯編目建檔作業計畫	2003/10/15-2004/06/30	18

附錄一

2266254	行政院研考會	檔案回溯編目建檔(二)	2004/02/01-2004/07/31	686
2266255	行政院研考會	檔案回溯編目建檔計畫(三)	2004/03/01-2004/07/31	313
2266261	行政院農委會	馬告地區生物資源調查及加強森林護管工作計畫	2003/08/15-2004/08/14	83
2266262	行政院農委會	南澳農場經營工作解說調查計畫	2003/09/01-2004/02/28	8
2266271	行政院文建會	公共圖書館服務計畫	2003/09/01-2004/08/31	24
2266272	行政院文建會	社區服務計畫	2003/11/01-2004/04/30	0
2266281	行政院勞委會	高雄縣勞工育樂中心勞工公園景觀綠化維護計畫	2003/12/01-2004/05/31	0

資料來源：本研究整理自研考會網站與各機關辦理情形報告(研考會, 2004)

附錄二

「公共服務擴大就業計畫」進用人員問卷

傅從喜 93.3.21

一、基本資料

受訪者編號_____

1. 請問到目前為止您做公服的工作總共做了幾個月？（離職者問離職前之工作長度）？：

- 1) 未滿一個月 **[82] 4.07%**
- 2) 一個月至未滿二個月 **[108] 5.36%**
- 3) 二個月至未滿三個月 **[88] 4.37%**
- 4) 三個月至未滿四個月 **[62] 3.08%**
- 5) 四個月至未滿五個月 **[54] 2.68%**
- 6) 五個月至未滿六個月 **[143] 7.10%**
- 7) 六個月至未滿七個月 **[373] 18.52%**
- 8) 七個月至未滿八個月 **[228] 11.32%**
- 9) 八個月至未滿九個月 **[363] 18.02%**
- 10) 十個月至未滿十一個月 **[180] 8.94%**
- 11) 十一個月至未滿十二個月 **[123] 6.11%**
- 12) 十二個月以上 **[103] 5.11%**
- 13) 九個月至未滿十個月 **[104] 5.16%**
- 13) 不知道 **[2] 0.10%**
- 14) 拒答 **[1] 0.05%**

二、參加此方案前之情形

2. 請問您在參加公服計畫之前是不是曾經工作過？（訪員不唸出選項）

- 1) 有（續問第 3 題） **[1438] 71.40%**
- 2) 沒有（跳至第 7 題） **[576] 28.60%**
- 3) 拒答（跳至第 7 題） **[0] 0.00%**

3. 請問您在參加公服計畫之前，您的前面那一份工作是什麼？_____

4. 做前面那一份工作時，您每個月的收入大約是多少錢？：（訪員不唸出選項）

- 1) 1 元-4999 元 **[14] 0.97%**
- 2) 5000~9999 元 **[46] 3.20%**
- 3) 10000 元~14999 元 **[88] 6.12%**
- 4) 15000 元~19999 元 **[210] 14.60%**
- 5) 20000 元~24999 元 **[267] 18.57%**

附錄二

- 6) 25000 元~29999 元 **[182] 12.66%**
- 7) 30000 元~34999 元 **[173] 12.03%**
- 8) 35000 元~39999 元 **[105] 7.30%**
- 9) 40000 元~49999 元 **[111] 7.72%**
- 10) 50000 元~59999 元 **[80] 5.56%**
- 11) 60000 元~69999 元 **[33] 2.29%**
- 12) 70000 元~79999 元 **[11] 0.76%**
- 13) 80000 元~89999 元 **[10] 0.70%**
- 14) 90000 元~99999 元 **[0] 0.00%**
- 15) 100000 元以上 **[20] 1.39%**
- 16) 不知道 **[58] 4.03%**
- 17) 拒答 **[31] 2.16%**

5. 您離開前面那一份工作之後，隔了多久才來做公服的工作？（訪員不唸出選項）

- 1) 未滿三個月
- 2) 三個月至未滿六個月
- 3) 六個月至未滿九個月
- 4) 九個月至未滿一年
- 5) 一年至未滿一年半
- 6) 一年半至未滿二年
- 7) 二年至未滿二年半
- 8) 二年半至未滿三年
- 9) 三年以上
- 10) 拒答

6. 請問您在參加公服方案之前是否有做過政府提供的其他短期工作？

- 1) 有 **[95] 6.61%**
- 2) 沒有 **[1341] 93.25%**
- 3) 不知道 **[2] 0.14%**
- 4) 拒答 **[0] 0.00%**

7. 請問您在參與公服方案之前沒有在工作的期間，主要靠什麼來維持生活開銷？：（訪員不唸出選項）

- 1) 靠自己以前的儲蓄 **[435] 21.60%**
- 2) 靠家人或親友支持 **[660] 32.77%**
- 3) 向親友借貸 **[60] 2.98%**
- 4) 偶爾打零工 **[625] 31.03%**
- 5) 向金融機構借貸 **[28] 1.39%**
- 6) 政府或民間機構的救助 **[66] 3.28%**
- 7) 退休金 **[51] 2.53%**
- 8) 其他 _____ **[79] 3.92%**

8)拒答[10] 0.50%

8. (承上題) 請問您在參加公服方案之前,沒有工作的期間,是否有加入健保? : (訪員不唸出選項)

1) 有[1679] 83.37%

2) 有段時間有, 有段時間沒有[62] 3.08%

3) 沒有[266] 13.21%

4) 不知道[6] 0.30%

5) 拒答[1] 0.05%

9.請問您在參加公服方案之前,沒有工作的期間,是否有加入勞保? : (訪員不唸出選項)

1)有[771] 38.28%

2)有段時間有, 有段時間沒有[106] 5.26%

3)沒有[1128] 56.01%

4)不知道[8] 0.40%

5)拒答[1] 0.05%

10. 請問您參加公服方案就業的最主要理由是什麼? (訪員提示選項)

1) 想有個工作, 脫離失業 [481] 23.88%

2) 個人或家庭的經濟需要 [1381] 68.57%

3) 想要發揮自己的能力 [17] 0.84%

4) 想要生活有重心 [41] 2.04%

5) 想要拓展人際關係 [4] 0.20%

6) 想要學習新的事物 [22] 1.09%

7) 打發時間 [35] 1.74%

8) 其他_____ (訪員填寫) [31] 1.54%

9) 拒答[2] 0.10%

三、公服方案參與情形

11. 那為什麼不去做其他的工作呢? (訪員不提示選項)

1) 沒有其他工作機會 [811] 40.27%

2)公服的工作薪水比較高 [8] 0.40%

3)公服的工作比較輕鬆 [32] 1.59%

4)公服的工作性質比較符合個人志趣 [62] 3.08%

5)年紀太大了 [922] 45.78%

6)其他 (訪員填寫) [176] 8.74%

7)拒答 [4] 0.20%

12.您覺得政府推動公服計畫主要是在擴大公共服務還是在協助失業者？（訪員不唸出選項）

- 1) 公共服務 **[164] 8.14%**
- 2) 協助失業者 **[957] 47.52%**
- 3) 兩者皆是 **[710] 35.25%**
- 4) 兩者皆不是 **[76] 3.77%**
- 5) 其他 _____（訪員填寫） **[14] 0.70%**
- 6) 不知道 **[90] 4.47%**
- 7) 拒答 **[3] 0.15%**

13.你覺得你做的這份公服工作的性質,主要的一個短期工作,還是一種社會救助(福利)?
（訪員不唸出選項）

- 1)短期工作**[1046] 51.94%**
- 2)社會救助**[442] 21.95%**
- 3)兩者皆是 **[420] 20.85%**
- 4)兩者皆不是 **[23] 1.14%**
- 5)其他 _____（訪員填寫） **[0] 0.00%**
- 6)不知道 **[82] 4.07%**
- 7)拒答**[1] 0.05%**

14.請問您是從那裡知道公服方案的求才訊息？：（複選；訪員不唸出選項）

- 1) 報章雜誌**[304] 15.09%**
- 2) 電視**[559] 27.76%**
- 3) 廣播**[31] 1.54%**
- 4) 親友告知**[532] 26.42%**
- 5) 透過網際網路**[35] 1.74%**
- 6) 就業服務機構提供**[631] 31.33%**
- 7) 政府佈告欄 **[207] 10.28%**
- 8) 便利商店 **[0] 0.00%**
- 9) 其他 _____（訪員填寫） **[12] 0.60%**
- 10) 拒答**[2] 0.10%**

15.在應徵這份公服工作時，雇用單位對這份工作內容的說明詳不詳細？：（訪員視情況唸出選項 1-4）

- 1) 非常詳細**[944] 46.87%**
- 2) 還算詳細**[738] 36.64%**
- 3) 不太詳細**[233] 11.57%**
- 4) 一點都不詳細**[85] 4.22%**
- 5) 無意見**[12] 0.60%**
- 6) 拒答**[2] 0.10%**

16.在剛開始做這份公服工作時，主管和同事提供的專業指導和訓練是不是足夠？：
（訪員視情況唸出選項 1-4）

- 1) 非常足夠**[421] 20.90%**

附錄二

- 2) 還算足夠[860] 42.70%
- 3) 不太足夠[205] 10.18%
- 4) 一點都不足夠[130] 6.45%
- 5) 不需要訓練指導 [382] 18.97%
- 6) 無意見[16] 0.79%
- 7) 拒答[0] 0.00%

17.在公服工作期間，主管和同事提供的處理業務上的協助是不是足夠？：（訪員視情況唸出選項 1-4）

- 1) 非常足夠[573] 28.45%
- 2) 還算足夠[1071] 53.18%
- 3) 不太足夠[199] 9.88%
- 4) 一點都不足夠[119] 5.91%
- 5) 無意見[49] 2.43%
- 6) 拒答[3] 0.15%

18.這份公服工作的性質是不是符合您原有的工作專長？：（訪員視情況唸出選項 1-4）

- 1) 非常符合 [278] 13.80%
- 2) 還算符合 [726] 36.05%
- 3) 不太符合 [415] 20.61%
- 4) 一點都不符合 [522] 25.92%
- 5) 無意見[71] 3.53%
- 6) 拒答[2] 0.10%

19.從事這份公服工作有沒有讓您學習到新的工作專長？：（訪員視情況唸出選項 1-4）

- 1) 學到很多 [377] 18.72%
- 2) 學到一點 [736] 36.54%
- 3) 沒什麼學到 [409] 20.31%
- 4) 完全沒有學到 [472] 23.44%
- 5) 無意見 [19] 0.94%
- 6) 拒答[1] 0.05%

20.在公服工作期間，您和主管及其他同事的相處是不是很融洽？：（訪員視情況唸出選項 1-4）

- 1) 非常融洽 [1152] 57.20%
- 2) 還算融洽 [759] 37.69%
- 3) 不太融洽 [70] 3.48%
- 4) 非常不融洽 [18] 0.89%
- 5) 無意見 [15] 0.74%
- 6) 拒答[0] 0.00%

21. 您所服務的公服工作單位，對您工作紀計劃期滿後的出路有提供哪些協助?(複選,訪員唸出選項)

- 1) 提供就業資訊 **[171] 8.49%**
- 2) 轉介就服單位 **[74] 3.67%**
- 3) 轉介職訓單位 **[53] 2.63%**
- 4) 推薦您給要用人的機構 **[54] 2.68%**
- 5) 給予就職證明 **[44] 2.18%**
- 6) 提供福利資訊 **[38] 1.89%**
- 7) 沒有任何協助 **[1500] 74.48%**
- 8) 其他(請說明) _____ **[32] 1.59%**
- 9) 不知道 **[156] 7.75%**
- 10) 拒答 **[0] 0.00%**

22. 在你的工作單位裡,你是否經常覺得你的主管或同事,因為您是公服單位的人而對您不友善?

(訪員視情況唸出選項 1-4)

- 1) 經常覺得 **[112] 5.56%**
- 2) 偶爾覺得 **[222] 11.02%**
- 3) 不太覺得 **[494] 24.53%**
- 4) 完全不覺得 **[1162] 57.70%**
- 5) 不知道 **[23] 1.14%**
- 6) 拒答 **[1] 0.05%**

23. 參與公服方案對於您未來找工作有沒有幫助?(訪員視情況唸出選項 1-4)

- 1) 非常有幫助 **[150] 7.45%**
- 2) 有一點幫助 **[610] 30.29%**
- 3) 不太有幫助 **[476] 23.63%**
- 4) 一點都沒有幫助 **[595] 29.54%**
- 5) 不知道 **[181] 8.99%**
- 6) 拒答 **[2] 0.10%**

四、所得

24. 您認為公服工作的薪水是太多?太少?還是剛好?(訪員不唸出選項)

- 1) 太多 **[9] 0.45%**
- 2) 太少 **[971] 48.21%**
- 3) 剛好 **[955] 47.42%**
- 4) 沒意見 **[77] 3.82%**
- 5) 拒答 **[2] 0.10%**

25. 請問您現在需不需要負擔賺錢養家的責任?: (訪員視情形唸出選項 1-3)

- 1) 是,且是最主要的養家者 **[1102] 54.72%**
- 2) 不是最主要的養家者,但須分擔家計 **[715] 35.50%**

附錄二

3) 無須分擔家計 **[196] 9.73%**

4) 拒答**[1] 0.05%**

26.請問您公服工作領的薪水主要是做什麼用途？：（訪員不唸出選項）

1) 支應個人日常生活開銷**[229] 11.37%**

2) 支應家庭的日常開銷**[1629] 80.88%**

3) 清償債務或貸款**[122] 6.06%**

4) 儲蓄 **[28] 1.39%**

5) 其他_____（訪員填寫） **[2] 0.10%**

6) 不知道 **[3] 0.15%**

7) 拒答**[1] 0.05%**

五、主觀評估

接下來有幾個問題，想要調查您的認同程度

27.參加公服方案幫助你維持和家人更好的關係。

1) 非常同意 **[792] 39.32%**

2) 還算同意 **[843] 41.86%**

3) 不太同意 **[190] 9.43%**

4) 非常不同意 **[40] 1.99%**

5) 沒意見 **[101] 5.01%**

6) 不知道 **[45] 2.23%**

7) 拒答 **[3] 0.15%**

28.參加公服方案讓您和親戚朋友的關係比較好

1) 非常同意 **[507] 25.17%**

2) 還算同意 **[773] 38.38%**

3) 不太同意 **[422] 20.95%**

4) 非常不同意 **[114] 5.66%**

5) 沒意見 **[157] 7.80%**

6) 不知道 **[37] 1.84%**

7) 拒答 **[4] 0.20%**

29.參加公服方案讓您因為有工作而更有自信。

1) 非常同意 **[994] 49.35%**

2) 還算同意 **[701] 34.81%**

3) 不太同意 **[179] 8.89%**

4) 非常不同意 **[89] 4.42%**

5) 沒意見 **[35] 1.74%**

6) 不知道 **[14] 0.70%**

7) 拒答 **[2] 0.10%**

30.參加公服方案以後,讓你更願意參加社會活動。

1) 非常同意 **[591] 29.34%**

2) 還算同意 **[739] 36.69%**

附錄二

- 3) 不太同意 [435] 21.60%
- 4) 非常不同意 [125] 6.21%
- 5) 沒意見 [89] 4.42%
- 6) 不知道 [33] 1.64%
- 7) 拒答 [2] 0.10%

31.參加公服方案以後,您更關心國家大事。

- 1) 非常同意 [648] 32.17%
- 2) 還算同意 [757] 37.59%
- 3) 不太同意 [340] 16.88%
- 4) 非常不同意 [130] 6.45%
- 5) 沒意見 [107] 5.31%
- 6) 不知道 [30] 1.49%
- 7) 拒答 [2] 0.10%

32.您所做的這個公服工作,對社會是有貢獻的。

- 1) 非常同意 [892] 44.29%
- 2) 還算同意 [865] 42.95%
- 3) 不太同意 [127] 6.31%
- 4) 非常不同意 [59] 2.93%
- 5) 沒意見 [29] 1.44%
- 6) 不知道 [42] 2.09%
- 7) 拒答 [0] 0.00%

33.您不希望別人知道您參加公服方案。

- 1) 非常同意 [87] 4.32%
- 2) 還算同意 [165] 8.19%
- 3) 不太同意 [615] 30.54%
- 4) 非常不同意 [1087] 53.97%
- 5) 沒意見 [45] 2.23%
- 6) 不知道 [15] 0.74%
- 7) 拒答 [0] 0.00%

34.參加公服方案可以幫助您建立找工作的人脈。

- 1) 非常同意 [374] 18.57%
- 2) 還算同意 [748] 37.14%
- 3) 不太同意 [468] 23.24%
- 4) 非常不同意 [293] 14.55%
- 5) 沒意見 [48] 2.38%
- 6) 不知道 [82] 4.07%
- 7) 拒答 [1] 0.05%

35.假如沒有公服方案,您會一直失業到現在都沒有工作。

- 1) 非常同意 [706] 35.05%
- 2) 還算同意 [654] 32.47%
- 3) 不太同意 [416] 20.66%

附錄二

- 4) 非常不同意 [163] 8.09%
- 5) 沒意見 [18] 0.89%
- 6) 不知道 [57] 2.83%
- 7) 拒答 [0] 0.00%

36.來登記公服的人，如果有特殊的人事關係或背景，就比較容易被錄取。

- 1) 非常同意 [363] 18.02%
- 2) 還算同意 [413] 20.51%
- 3) 不太同意 [458] 22.74%
- 4) 非常不同意 [438] 21.75%
- 5) 沒意見 [72] 3.57%
- 6) 不知道 [268] 13.31%
- 7) 拒答 [2] 0.10%

37.您服務的公服單位，靠原有的人員就可以把事情做好，根本不需要增加公服的人力。

- 1) 非常同意 [185] 9.19%
- 2) 還算同意 [369] 18.32%
- 3) 不太同意 [709] 35.20%
- 4) 非常不同意 [567] 28.15%
- 5) 沒意見 [57] 2.83%
- 6) 不知道 [125] 6.21%
- 7) 拒答 [2] 0.10%

六、對方案的其他看法

38.參加公服方案所帶給您的最主要的收穫是什麼？：（單選：訪員唸出選項）

- 1) 有份工作，脫離了失業[236] 11.72%
- 2) 改善了個人或家庭經濟[1126] 55.91%
- 3) 比較有成就感[97] 4.82%
- 4) 生活比較有重心[166] 8.24%
- 5) 人際關係更廣[144] 7.15%
- 6) 學習新的知識或就業技能[187] 9.29%
- 7) 其他_____（訪員填寫） [53] 2.63%
- 8) 拒答[5] 0.25%

39.請問您對公服方案感到最不滿意的地方是什麼？：（不提示,最多複選三項）

- 1) 薪資太低[379] 18.82%
- 2) 工作太繁重[51] 2.53%
- 3) 工作時間太長[15] 0.74%
- 4) 工作範圍不明確[44] 2.18%
- 5) 工作不受重視[33] 1.64%
- 6) 工作分配不公[67] 3.33%
- 7) 工作內容與個人工作專長與興趣不和[49] 2.43%

附錄二

- 8) 用人單位管理方式與管理態度不佳 **[93] 4.62%**
- 9) 用人單位一般員工對公服人員不友善 **[83] 4.12%**
- 10) 就業服務單位態度不佳 **[16] 0.79%**
- 11) 進用(推介)等候時間過長 **[32] 1.59%**
- 12) 推介或進用過程不公 **[38] 1.89%**
- 13) 職前訓練不足 **[27] 1.34%**
- 14) 進用期間太短 **[588] 29.20%**
- 15) 其他 _____ (訪員填寫) **[247] 12.26%**
- 16) 沒有不滿意之處 **[802] 39.82%**
- 17) 拒答 **[4] 0.20%**

40. 整體而言，您對公服方案滿不滿意？：

- 1) 非常滿意 **[777] 38.58%**
- 2) 還算滿意 **[1027] 50.99%**
- 3) 不太滿意 **[121] 6.01%**
- 4) 非常不滿意 **[61] 3.03%**
- 5) 無意見 **[25] 1.24%**
- 6) 拒答 **[3] 0.15%**

41. 如果可以，你會不會想一直在政府機關做像公服一樣的臨時工作？：（訪員視情況唸出選項 1-4）

- 1) 非常想 **[1505] 74.73%**
- 2) 有點想 **[339] 16.83%**
- 3) 不太想 **[110] 5.46%**
- 4) 完全不想 **[53] 2.63%**
- 5) 拒答 **[7] 0.35%**

七、目前就業狀況

42. 請問您做過幾次公服的工作？

(提醒受訪者，這裡指的公服工作不包括多元，永續，希望就業工程)

- 1) 1次 **[1791] 88.93%**
- 2) 2次 **[202] 10.03%**
- 3) 3次 **[18] 0.89%**
- 4) 4次 **[1] 0.05%**
- 5) 5次 **[0] 0.00%**
- 6) 其他 **[2] 0.10%**

43. 請問您是否有契約未滿就離職？(訪員不唸出選項)

- 1) 否 (跳至 45 題) **[1783] 88.53%**
- 2) 是(續答 44 題) **[225] 11.17%**
- 3) 不知道 (跳至 45 題) **[6] 0.30%**
- 4) 拒答 (跳至 45 題) **[0] 0.00%**

44. 請問您為何沒有做到契約期滿就離職？：(訪員不唸出選項)

- 1) 找到別的工作 [55] 24.44%
- 2) 不喜歡公服的工作性質或內容 [35] 15.56%
- 3) 個人工作專長不符 [8] 3.56%
- 4) 與主管或同事相處不好 [21] 9.33%
- 5) 薪水太低 [13] 5.78%
- 6) 被要求離職 [29] 12.89%
- 7) 其他 _____ [59] 26.22%
- 8) 不知道 [3] 1.33%
- 9) 拒答 [2] 0.89%

45. 請問您目前是否還在做這份公服工作？(訪員不唸出選項)

- 1) 是(跳至 55 題) [1364] 67.73%
- 2) 否(續答 46 題) [650] 32.27%
- 3) 拒答(跳至 55 題) [0] 0.00%

46. 請問您離開公服方案至今多久了？ _____ 個月(未滿一個月以一個月計算)

47. 請問從您離開公服方案之後，到現在有沒有再工作過？

- 1) 有(跳至 49 題) [213] 32.77%
- 2) 沒有(續答 48 題) [437] 67.23%
- 3) 拒答(跳至 55 題) [0] 0.00%

48. 請問您沒有再就業的主要原因是什麼：(訪員不唸出選項)

- 1) 不想再去工作 [19] 4.35%
- 2) 缺乏就業資訊 [8] 1.83%
- 3) 有工作機會但都不合意 [22] 5.03%
- 4) 沒有工作機會 [173] 39.59%
- 5) 年紀太大不想做 [9] 2.06%
- 6) 年紀太大沒有機會 [149] 34.10%
- 7) 其他 _____ [55] 12.59%
- 6) 拒答 [2] 0.46%

49. 請問您離開公服方案之後多久才找到工作？： _____ 個月(未滿一個月以一個月計算)

50. 這個工作是如何找到的？

- 1) 親戚朋友介紹 [105] 49.30%
- 2) 透過就業輔導機構 [26] 12.21%
- 3) 報紙的徵人廣告 [22] 10.33%
- 4) 網路上的求才資訊 [10] 4.69%
- 5) 其他就業情報(如就業情報雜誌、街頭小廣告等) [10] 4.69%
- 6) 自我推薦 [10] 4.69%
- 7) 其他 [30] 14.08%
- 8) 拒答 [0] 0.00%

51. 請問這份工作是什麼性質的工作？(訪員不唸出選項)

- 1) 自僱者
- 2) 主管或管理人員
- 3) 專業人員或技術人員
- 4) 事務性工作人員 (職員、秘書等)
- 5) 一般服務性工作人員 (店員、餐飲服務人員等)
- 6) 工業部門生產與體力勞動者
- 7) 農林漁牧工作人員
- 8) 其他_____
- 9) 拒答

52. (承上題) 請問您這份工作每個月的工作收入大約是多少？(訪員不唸出選項)

- 1) 1-4999 **[11] 5.16%**
- 2) 5000 元~9999 元**[10] 4.69%**
- 3) 10000 元~14999 元**[16] 7.51%**
- 4) 15000 元~19999 元**[47] 22.07%**
- 5) 20000 元~24999 元**[41] 19.25%**
- 6) 25000 元~29999 元**[21] 9.86%**
- 7) 30000 元~34999 元**[19] 8.92%**
- 8) 35000 元~39999 元**[11] 5.16%**
- 9) 40000 元~49999 元**[6] 2.82%**
- 10) 45000 元~49999 元**[3] 1.41%**
- 11) 50000 元~54999 元**[1] 0.47%**
- 12) 55000 元~59999 元**[2] 0.94%**
- 13) 60000 元以上_____ (註明多少錢) **[2] 0.94%**
- 14) 不知道**[14] 6.57%**
- 15) 拒答**[9] 4.23%**

53. 請問您現在有沒有在工作？(訪員不唸出選項)

選項內容:

- 1) 有 **[183] 85.92%**
- 2) 沒有 **[30] 14.08%**
- 3) 拒答 **[0] 0.00%**

54. 您現在做的這份工作是不是您離開公服後的第一份工作？(訪員不唸出選項)

- 1) 是 **[177] 83.10%**
- 2) 不是 **[36] 16.90%**
- 3) 拒答 **[0] 0.00%**

八、個人與家庭狀況

55. 請問你是國曆哪一年哪一月出生的？：_____年_____月

56. 請問您最高的學歷是讀到哪裡畢業？：

- 1) 國小或以下 **[473] 23.49%**
- 2) 國初中 **[407] 20.21%**
- 3) 高中職 **[778] 38.63%**
- 4) 專科 **[252] 12.51%**
- 5) 大學及以上 **[95] 4.72%**
- 6) 拒答 **[9] 0.45%**

九、工作單位情形

57. 請問您公服工作是哪一個單位？_____

58. (承上題) 請問他在那個單位的職稱是什麼？_____

59. (承上題) 他的電話是？_____

60. 主要督導你的人叫什麼名字？_____

附錄三

進用人員焦點團體參加人員基本資料

一、台北場

受訪者	性別	年齡	教育程度	婚姻狀況	參與公服時間	公服前之工作	目前工作狀況	是否負擔家計	家庭其他人口狀況
R1 (Ft08)	男	46	國中	已婚	6個月	鐵工廠、警衛	清潔工		妻子、兒子
R2 (Ft06)	女	41	大專	未婚	11個月	貿易公司、補習班老師	無	否	父親：退休 母親：無業家管
R3 (Ft03)	女	50	大專	離婚	12個月	影視文化	戶政事務所	是	一母親(無工作) 子女 3(均為臨時工)
R4 (Ft02)	男	57	大專	離婚	1年	影視傳播	無	是	3子女：均為臨僱員、
R5 (Ft07)	男	51	高中職	已婚	1年	通信工程	無	是	妻子：公務員 女兒：2(私人公司工作)
R6 (Ft01)	女	47	高中職	已婚	9個月	無	公服	是	先生：計程車司機 父親、兒子(1高職-半工半讀, 1就學)
R7 (Ft05)	女	52	高中職	已婚	11個月	助理會計、倉管	無	是	先生：自由業 公(生病中)婆(照顧老伴); 子女：(1業務助理、1服役、1就學)
R8 (Ft04)	男	50	大專	未婚	10個月又14天	國際貿易	約聘人員	是	姐姐(公務人員)

二、嘉義場

受訪者	性別	年齡	教育程度	婚姻狀況	參與公服時間	公服前之工作	目前工作狀況	是否負擔家計	家庭其他人口狀況
R1 (Fg01)	男	42	大專	未婚	6個月	餐飲業	庶務員	是	扶養人口數：2 父母
R2 (Fg02)	女	42	高中職	離婚	8個月	幼教、會計	無	是	子女：3(一國中、兩小學)
R3 (Fg03)	女	47	高中職	已婚	10個月	會計	公服	是	先生：私人公司工作 女兒：1(就學)
R4	男	52	高中	已婚	1年	環境綠	環境清	是	妻子、女兒：家管

(Fg04)			職			地維護	潔維護		兒子：在鐵工廠工作
R5 (Fg05)	男	53	國小	已婚	10個月	鐵工	無	是	兒子：4(兩個情況不詳，兩個就學)
R6 (Fg06)	男	40	高中職	未婚	17個月		公服	是	扶養人口數：1 母親
R7 (Fg07)	女	34	高中職	未婚	6個月	加油員	無	是	父親(公務員退休) 母親(廚師)
R8 (Fg08)	女	46	高中職	已婚	11.5個月	財會	無	是	先生：工 公婆、1兒子(就學)
R9 (Fg09)	女	53	國中	已婚	9個月	家管	無	是	兒子：3(兩個種水果、一個待業中)
R10 (Fg10)	女	51	高中職	已婚	5.5月	餐廳、保險	無	是	妻子：農業 子女：3(1護理、1會計，1就學)

三、花蓮場

受訪者	性別	年齡	教育程度	婚姻狀況	參與公服時間	公服前之工作	目前工作狀況	是否負擔家計	家庭狀況
R1 (Fh01)	女	55	國小	已婚	1年	清潔隊	多元方案	是	先生(無工作)，兩個養子(情況不詳)
R2 (Fh02)	男	58	國小	已婚	2年	做花崗石建材	公服	否	妻子：公服 女兒：2(情況不詳)
R3 (Fh03)	女	38	高中職	已婚	1年	會計	會計	是	妻子：職員 兒子：1(在學)
R4 (Fh04)	女	44	高中職	已婚	1年	廚房、裝潢	廚房	是	先生：無工作 兒子：1(國小)
R5 (Fh05)	女	42	高中職	已婚	1年	會計 18年	公服	是	先生：水泥公司工作 子女：3(就學)
R6 (Fh06)	女	47	國小	已婚	1年	手工藝、家管		是	
R7 (Fh07)	女	49	高中職	已婚	1年	美容	無	是	先生：台電工作 婆婆、2子女(一大學畢-正在補習、一國小)
R8 (Fh08)	女	44	高中職	已婚	4個月	幼稚園教師	打工	是	2子女(均就學)
R9 (Fh09)	女	43	高職	未婚	9個多月	會計、幼稚園與補習班老師		是	家中人口數：2(父母親)

附錄四

進用人員台北焦點團體逐字稿摘錄

主持人開場與說明：略

主持人問：現在我們是不是先讓各位知道您的姓名，作公服的工作有多久，是什麼樣的工作。是不是從這邊先開始。

R1: 六個月。

問：是什麼樣的工作？

R1: 清潔工作。

R2: 我是在 OO 單位，資料處理科，十一個月，不到一年。

R3: OO 單位，大約一年。

R4: 我也是在 OO 單位。

R5: 我是在中和第二戶政，資料處理，把一些舊資料再做整理。

R6: 我先在 OO 單位，工作是在秘書處，做資料建檔，發文的時候印一些東西。有時候要結帳。現在仍在職，一直到十二月底。

R7: 當初是在 OO 單位。後來又七調八調，換了好幾個地方。到 OO 單位，做一個月又調到 OO 單位...後來又到出納去，但沒多久就把我們當工友看，等於打雜的，有些年輕的就離職了。就看誰撐比較久。前後做了十一個月。

R8: 我是在 OO 單位...做了十個半月。

問：現在大家大致有個認識。我們想知道當初各位是怎麼知道這個方案，您是怎麼看待這個方案，您的感覺是什麼？

R8: 我是九十一年，看電視的...我當時人在南部，知道這是一個機會，就打 0800 電話，跟他們聯絡登記。

R7: 我是妹妹告訴弟弟，弟弟再告訴我。剛好我在家待業中，就去就業輔導處登記。結果問了好多問題...那個先生叫我等消息，結果等了一個多月。後來我問我弟怎麼那麼久，因為我弟是退伍軍人，也參與這個方案，他說不會那麼久。所以我又打去問，後來國圖的人事主任才打來。

問：當令妹告訴您這個方案時，您的感覺是什麼？

R7: 我想說有這個機會，我願意嘗試一下吧！

R6: 我就是我朋友做了兩三年，叫我去做，我都不敢去做，因為從來沒有做過...他就帶我去登記，就到這邊工作。我覺得還不錯，也學到很多，像一些輸入法、Word，是學到不少東西。還會做報表什麼一大堆，我是覺得還不錯啦！

問：您提到過去沒有工作經驗？

R6: 就是在家裡，做一些小代工這樣子。沒有說正式到外面工作。

問：那怎麼想來做這樣的工作？

R6: 就是朋友一直拉我來做，他一直說這不錯啊！

問：朋友也像您一樣是家庭主婦？

R6: 不是。他們是公司倒閉，然後年紀大了，大概五十多歲。也是聽人家說不錯，就到頂好那邊那個服務處登記。

R5: 我是私人公司退下來，就到公共就業去登記。因為我保險還沒到，要五十五歲才能請領。那我就先申請失業貸款、失業給付。他問我還想不想工作，我說有適合的願意做。後來就登記...我的工作不太一樣，我懂一點電腦，所以幫忙一些影印掃描的工作。就這樣，我是從就業輔導中心那邊來的。

R4: 我是從媒體上看來的，去年年底看到的。我認為對我們這些失業的人，是很好的...尤其是剛剛失業、有家庭困擾的。失業是最辛苦的，包括有一些債務，能有這一年緩氣的機會。我之前是比較急躁的，但這個工作給了一年緩和的機會，面臨這個環境至少是安頓的。那時我的小孩都沒有工作，這一年的時間都平靜下來了，小孩也調適，現在也有工作。他對環境來講，如果面臨十字路口時，確實有很大的幫助。這個方案當初政府是比較急躁，因為我是參加 OO 機關，每個專業領域都有參與，大部分都是退休人員，我是覺得有點浪費。

R3: 從電視上聽到，然後登記。然後他們來電話，都是清掃的。登記的時候也有告訴他們我的資料，不過大概有五六次都是我沒有辦法去做...就是掃地或停車場，這些我都沒辦法去做。問還有沒有別的，因為登記也有資料，可是資料沒有分類。後來可以說已經快要放棄了...

問：那這些工作你都不考慮？

R3: 不是，我沒辦法做。

問：可不可以讓我們知道怎麼樣的情況，讓你不考慮。

R3: 這個曝曬啊，我都沒辦法。

R4: 他有氣喘。

R3: 對，之前也有跟他講過這樣的問題。當然我也會考慮我身體的狀況，因為室內，行政哪，這些的，我還可以。所以剛好可以，就參加了。

R2: 看電視、報紙知道有這個方案。之前已經失業一年多了，也很積極在找工作。我就看到報紙在寫，就打電話去問。結果資格不符，太年輕，因為那時候才四十。他說要中高年齡，要老一點的。後來又說，不然這樣，我們有比較勞力型的工作。我說這樣也好啊！...就去了。

附錄四

- R1: 我也是聽電視講的，就登記啦。結果給我通知就台北的，問我說有工作要不要做。我就好啊，有工作就好。
- 問: 所以各位都是從媒體啦，親戚朋友啦，知道這個方案...現在是不是請各位，把開始登記到就服機關跟您聯繫，一些剛剛還沒提過的經驗跟我們分享一下。
- R7: 我剛接到通知是 OO 圖書館要我們去 OO 大學。我們一起去的一共是十幾個...我當初想說在 O 大這種環境做事是很好的。他說我們主要在圖書館怕我們體力不夠，想說他很好意，就叫我們到另一個地方去。為什麼中間有些人離開，就是他叫我們做勞役。一天是多少錢，有做才有薪水。像我是耐力很好，硬撐下去，一直做到你跟我打契約到什麼時候為止。這樣感覺不是很好。另外就是，像我們簽約兩次，第一次半年不到的時候，他就要跟我們簽第二次的約。他的意思是因為我們比較晚到。簽了約以後，到年底還接到一張 OO 單位的通知，叫我們不用擔心，到時候會再跟我們簽約，給我們抱了很大的希望。因為我們這幾個撐到最後的，期待還會有續約。憑良心講，雖然我們做的是勞力工作，主管還是蠻照顧我們，因為他也知道我們做得很辛苦。因為我們中高齡做得蠻辛苦的。後來一直沒消息，契約快滿期的時候也沒有消息，就猜說可能沒有希望了。就直接打電話去...結果打去要去找 OO 人，我就想知道為什麼，等於我們工作的命運是掌握在他手裡，他隨時叫我們走，我們就得走這個意思。結果裡面的幾個伙伴都很無奈的感覺啦...剛接到這個訊息的時候，我也很感恩，這麼好，新政府能把我們中高齡，讓我們潛能力能夠再發揮，所以本來是很開心的。
- 問: 您的意思是說，當初是很期待能有長期續約的機會，後來沒有。
- R7: 對對，後來沒有。
- 問: 那麼其他，像 R7 提到工作場所的相處情況。
- R3: 我們那時候也有接到 (通知)。因為我們 OO 單位不可能馬上做完，我們做的是前面的階段。那時候也有接到這封信，好多人也是想說去抗議...一個工作當然想做長期嘛，不到幾年啦，但至少有個承諾給我們...那我們前段已經很努力在做，結果就變成...
- R4: 可能因為沒有預算了所以很多都刪減了...再一方面就是，因為我們已經有這些資料，這檔案什麼，就像問卷一樣，去了解政府有多少層次，不同的工作領域。這個層次就是說，適得其所。
- 問: R7 和 R4 都提到適才適所，好像比較不符合大家的期待。是不是都有這種經驗，或是不同的經驗。
- R2: 我在 OO 單位工作，因為大家都從各單位來，就是有不同的職業介紹所過來。有人是高中的啦，大專的啦。有人有工作經驗，有人是家庭主婦，等於說工作分配就沒辦法。因為那時候我們的工作大概有五六十個，所以工作上大家的進度就沒辦法一致。因為有人打字不會啊，要慢慢打。而且要打的資料又非常多，舊的資料要併到新的資料去。有的人做得慢，主管就覺得這樣不太好，做得快的人要搭配慢的人，工作進度就一直被拉後就對了。問題就越來越多。這樣子，在人才的運用方面，用人單位應該去了解，當初跟就業服務處溝通要怎樣的人。因為我們當初只有簡單的打字這樣子，又不要求快，只要會打。所以工作就跟當初要求的有距離。
- 問: 非常謝謝! R5 您也有這樣的經驗?
- R5: 對，政府有這麼多錢，要用在刀口上，不能有些地方不需要人，硬塞那麼多人。什麼四五個人擦一個窗戶哪，三個在抽菸啦，這樣我們這些忙得要命的會感覺怎麼差那麼多。我以我自身的經驗，我在 OO 單位的時候，我是第一個去的...就在 OO 單位幫忙他們工作。一年以後我要走的時候，能不能留下來。因為我一走，變成他們裡面的人要來頂我的位置。就是說他們戶政已經忙得不得了，他們每天忙得是烏煙瘴氣，想說完了完了我要走了，他們要訓練一個他們的人。變成說我走掉，沒辦法隨便找一個人來頂。而且我懂電腦，那個地方就是做身分證掃描，很重要的資料要掃到電腦裡面，沒辦法馬上找一個人來頂我的位置，就是以前教我做的人要來頂。他本身的工作也要做，變成他一個人要做兩個人的工作。可是你想想看，一年時間到了，我一定要走，想留我也沒辦法。
- 問: 您剛剛提到續約的問題，適才適所的問題，還有就是勞務不均的問題。
- R5: 因為我們 OO 單位，下面就是 OO 單位，裡面也有用我們這樣的人，結果他們的人真的非常好命。
- R7: 我補充一下好了。像我剛到 OO 單位...就是說我們進去的時候有四五個女性嘛，進去之後就是他們原先的工作不做給我們做。而且還有進度的喔，限制我們一個禮拜內要全部結束。真是腰酸背痛，沒有一個人不叫的。但是既然有工作機會，大家還是很珍惜。你什麼事情都經歷過，你就無所謂，累歸累，大家還是在那裡做。可是做沒多久，他就把你弄走了，想要把你弄走就弄走，根本不可能讓你有閑的...到這種年齡會來做這種工作，老實講也是環境所逼。是有需要這方面的經濟來源，才低聲下氣來做這個工作。其實我們裡面也有些學歷很高，不是說學歷都只有高職這樣子。
- 問: 請問您提到工作很忙，是都很忙，還是正式編制的人員把工作給你們做。
- R7: 就是我剛剛想要講的，裡面其實閑的人很閑。
- 問: 那我們再聽聽別的經驗。R6 是不是有什麼意見?
- R6: 我是覺得都還好，因為我們相處什麼都不錯。他們都會教你一些，但是只有一點，就是說他說就業方案都只有一年的時間。
- 問: R1 和 R8 兩位是不是有不同的經驗?
- R8: 因為我們這都是在公家機關做事。公家機關有一定的預算，他要用什麼樣的人力，用什麼樣的人，其實我去看的感覺，其實他們挑得很嚴格。但他這個兩百億擴大，就是讓人有就業機會。是因為當時經濟情況不好失業率很高，希望讓人有一個緩和的空間，大家可以調養生息一下。

附錄四

問: 我不太了解您提到這些機關挑人挑得很嚴, 可不可以在請您說明一下。

R8: 其實, 比方說像我在 OO 單位工作, 表面上做不做, 他好像不管你。但事實上, 他不是不管你, 他都看在心裡。因為這個擴大就業方案領的薪水並不高, 最多兩萬塊嘛, 甚至比這還少, 因為有的八百, 九百, 有的一千嘛。

R5: 為什麼同一個方案有兩三種薪水?

R7: 對啊, 這是讓我們一直百思不解的事。

R8: 因為它有一部分是外包, 有些是約聘的部份。直接跟政府機關約聘的是一種, 也有政府機關把需要的人力外包給法人機構。

R6: 外包是去標的, 又不太一樣。

問: 有沒有同樣是公服, 同一個機構, 薪水又不一樣?

R5: 有。因為台北縣進去的, 一天是八百。但是我那邊有從基隆就業服務中心來的, 一個小時九十五塊。

R7: 我來說一下, 因為我們鄰居像 R1 一樣, 也是在 OO 單位, 一天一千塊。像我們是一天八百...講到薪水的事, 當初人事主任打電話給我們是說, 一天八百, 有做有錢。在這一年當中, 我只有兩次是領一萬七千六的, 幾乎都是一萬五以下。因為碰到他們學校有什麼放假, 全部都沒有啦。你就是有做才有錢。感覺是說, 當初我們是認可日薪八百, 但是既然讓我們有這個工作機會, 你為什麼不做徹底一點。我們一個月, 像我們女生, 都是為另一半貼補家用。對一家之主的男人來說, 根本就撐不下去, 不夠嘛。一萬出頭, 絕對不會超過一萬七千六而已。然後放寒暑假, 根本什麼都沒有。我們還好年底有發那個五千塊的年終獎金補那個差額。因為我們把時間交給你, 叫我們半年半年簽約, 讓我們在這裡做的時候, 不能讓我們真的把心定下來。

問: 可不可以請您說說看, 怎樣的方式可以幫您把心定下來?

R7: 比方說你既然要降低失業率, 也撥了這個預算, 那為什麼我打電話去, 他的助理答覆我說沒有這個經費。還講了一個附帶條件說, 你可以請你們單位在某某時間內再提出申請, 就針對這個方案再申請, 可能會再撥。

問: 您的意思說, 因為不是長期的, 所以不安定?

R7: 對, 你為什麼要那個半年一次簽約呢? 像那個約聘人員也是一年一年簽約的, 不過他們是一年一年都有續約的喔。就是那種任人宰割的感覺, 我的感慨是這樣子啦。

問: 各位也有同樣的感受嗎? 還是有不同的經驗?

R5: 我的感覺是, 怎麼講, 願賭服輸嘛。就是說給你半年, 續半年一年, 這個我是比較沒有話講, 我是可以看清這一點。畢竟我們不是考進去的公務員...我覺得人家好不容易國家考試進去的, 領四五萬很正常嘛。那我們只是人家怕失業率太高, 給你一個工作機會...國家既然有這樣情況, 可不可以就是說, 我走以後由這個機關來決定繼續用我。機關要有錢來留下這個人。其他像我一個朋友, 在做外包的圖書整理, 工作非常輕鬆。一天打一千個字, 正常學生不到十分鐘就 O.K. 了, 他竟然一天八個鐘頭只要打一千個字就交差了。就是救濟的意思, 等於說國家在救濟這些人。

問: 您提到非常有趣的, 好像給他們一個救助。其他來賓的看法呢?

R7: 我再補充一下, 因為我們那邊人比較多, 吃飯的時候都會關心一下即將面臨失業的問題。我的淺見就是說, 像我弟那時在農會, 他說農會很輕鬆。因為他是軍人退下來的, 這點錢等於是零用錢。他是說農會很閒, 拿這個一天八百塊有點愧對...

問: 各位提到同工不同酬, 這一點我會在報告中它凸顯出來。

R7: 我想講的就是, 我們共同的感覺就是, 這個公服就是消極地降低失業率。我跟你講, 跳樓的還是跳樓, 自殺的還是自殺, 沒有很確實地去解決失業的問題。

Q: R1 和 R2 聽了別人的意見有沒有什麼感想?

R1: 沒有。

R2: 我是覺得 OO 單位那些請我們去輸入資料的人, 真的覺得很需要我們。我去工作有發現一些問題, 是他們年累月都沒有發現的問題。所以他們也很高興我們去了, 也很重視我們的意見。但是我們那時候工作氣氛不是很好, 可能是工作有點煩, 因為有些人是輸入資料, 可是資料有一些問題, 變成他們要再 review。變成有些他們的工作要加在我們身上。所以我們常常在想怎麼事情越做越多。而且他的方法常常在變, 在修改。這也沒什麼不好啦, 只是我們在想本來只是要來做很簡單的事, 基本的常識告訴我們怎麼做就可以, 但是常常有新的 idea。我們都是私人機關來的, 不是很了解公家機關實驗的方式, 所以我們都是各人做各人的事。

問: 剛剛各位也提到薪水, 我們也很關心從事這份工作, 對您個人和您的家庭有什麼影響? 或者是說, 如果沒有這樣一個方案您會有怎樣的狀況?

R7: 這一點我當然要講, 能有這樣一種方案, 當然比坐在家裡等要好啦。當然是很感恩。不過他的約, 一晃眼一年就過了。我在那邊也做了不少事, 也學了一點...只是時間太短啦。以我們女性來說是多了一份零用錢, 不管多或少。但是如果解決失業率的問題, 我覺得有很大的空間可以改善。待遇方面, 我覺得既然政府有這個美意, 為什麼不去把他做得確實。

問: 其他來賓是不是跟我們談一談, 這個方案對您個人和您的家庭有什麼影響?

R4: 基本上對我們中高年齡, 對台灣社會一定有幫助的。最重要的是讓這個工作, 假如說政府認為功能有效, 確定一年要做一個政策, 這個政策怎麼做有效的運用。再來未雨綢繆, 計劃時間長一點。這個東西就是由上而下

附錄四

嘛，任何東西只要上面做得好，強調這個有必要，你任何地方的浪費不如來做這個...

問：其他來賓是不是有別的想法呢？各位實際參與公服方案的經驗，對您個人和您的家庭是不是有什麼實際的影響？

R3：我所知道的，我所耳聞的啦，真的有人沒有工作，但領的退休俸有六萬多塊，然後有幾棟房子，但還是來跟我們爭取這樣的位置。等於這個缺可以留給我們真正需要的人。他已經好幾棟在收房租了耶，那個什麼西門區好地段的，他還是一樣，還是通知他。那像 R4 從六月等到現在，就是清掃的、餵水的，你要不要去，怎麼去呢？我們不是做這個嘛。你講說做另外的一些工作，可能我們可以做。怎麼講，也要照他的這個來做嘛。不可能說，國小畢業去做一個電腦或什麼比較高的。就是稍微有個篩選，這樣會好一點。

問：是不是其他來賓對這個有什麼看法？

R8：這個所謂公共就業服務方案好像是說，你做滿一年以後，要再輪到你的話，因為要服務的人很多，好像下一次要再輪到你，要等三年，據我了解是這樣，不知道是不是真的這樣。譬如說你已經做滿一年對不對，不能只說一直讓你做，這樣子，下一次再輪到你，就必須要經過三年，好像是這樣子。所以現在常有的問題，就是做滿一年以後就失業了。

R3：所以也是很惡性循環，就是做了以後又回到那個。但是有機會的人還是一樣，尤其是公務人員退休的啦。他們的路就很會鑽啊。不懂這些的，就繼續在等啊。

問：R1 您比較沉默。不過根據您的經驗，參與這個方案對您個人和您的家庭有什麼影響？

R1：我以前是在公司啦，退下來以後，就找工作做。

問：您從事公服工作以前，過去有多久是沒有工作的？

R1：大概有三年，結果就找找找，一年多就有。做過警衛的工作，結果時間長輪班啊，就沒有去做。

問：很多人都提到說，公服方案是一個緩衝，您可以再找另一個工作機會。各位怎麼看待這一點，到底能不能發揮這樣的效果，讓您緩衝一下找到別的工作？

R7：我剛講過，既然這個工作給我們了，我們當然投入在這個工作。怎麼可能另外再去找，因為你的時間就已經在這裡。雖然我們賺的錢，像前面一位說的是我們認可的，也同意這個薪資，就把時間撥在這上面，怎麼可能又去找別的。而且我們要承認我們是中高年齡，像 R3 說的，既然有這個美意想要降低失業率，讓大家都有工作，就必須要篩檢。像一個有房子好幾棟，根本不愁這個收入的，這個機會是不是讓我們這些需要這個經濟來源的。再一點就是說，既然有這個經費來源，要確實做到不要讓這些人再瀕臨經濟沒有一個路子可以求發展。叫我們做這工作，我們有可能再去找工作嗎，已經都在這邊做了，約已經打下去了，當然囉找到比較好的會跳到別地方去...所以你說再找一個工作，這個我不知道政府當初的出發點是什麼，我們是不敢做置評啦。只是說他既然已經叫我們來做工作，做了一半就丟掉是不可能啦。因為承諾來做，我們是不可能做了一半就把它丟了就不管，是不可能的啦。至於說邊做邊找工作，我們也心虛因為年紀也有了啦，這是實話啦，對不對？說是一個緩衝，好像這個效果是看不出來啦。

問：R6 您剛剛好像也有話要說，對於這個再就業的問題，或者說原先您是家庭主婦為主嘛，也做一些代工。參加公服之後，有沒有學到一些，讓您有自信或者有工作能力，讓您可以去找另外的工作？

R6：當然對我們的話，收穫是蠻多，但以後去找事，那就知道了。

問：R5 是不是對以後的工作有幫助，您似乎有您的看法？

R5：我是覺得你說對以後有沒有幫助，我是覺得沒有什麼幫助。因為你也知道來我們這些都是中高年齡，你一個五十出頭，人家馬上要面臨你要退休了啊，不要你啦，要你以後，是不是三年五年，馬上要領退休金了...你再好的技術，人家也想你這樣來可能要很高薪喔，對不對？是第一點。剛剛我講到的，政府既然有這一筆錢，當然要把錢花在刀口上。你現在隨便的人都可以找到工作，那裡面有很多剛好是適才適所，做得很好，機關主管也很欣賞你，想要留你，沒有權力留你...

R6：講白一點，就是讓機關有一些權限，表現好我繼續...

問：請問這邊的幾位來賓，對長期的就業是不是有幫助？你有什麼不同的想法？

R4：不同的層次有不同的功能，我認為都有功能。因為剛剛失業，對一個家庭就生活層面一定是有幫助的。

R5：一定是有幫助的，我是說這樣的話會讓人進去工作有一個希望。不混的話，認真的話，可能以後會繼續缺下來。我感覺啦，很多朋友也這樣感覺，反正我這樣子混也是一年，我很認真也是一年，也不可能多。在這種情況之下，跟以前共產黨有什麼不同呢？我再怎麼樣努力也只能做一年，表現再好也是一年，你說我會很認真嗎？第一個，我到他們單位，我領得是最少的，我沒話說啦，因為當初進去就知道，所以我從來沒有去抱怨這一點。他們一直想說，你走了我們真的很麻煩。我就說你留我啊，他講說我就沒辦法啊...剛剛 R8 說人家有在看，有什麼用，時間到還是要教你走。再不認真，還是要讓你做一年。

R2：我們那個單位，那個 OO 單位，有些人如果在打混，他都會叫你走。

R5：那不是有合約嗎？

R2：他可以說什麼理由要你走。

R7：有簽什麼條件啦？

R5：我有看合約是說你有什麼暴力傾向，比較嚴重的那個，才會叫你走路啦。他沒有說你打混要叫你走路啦，沒有這一條啦。是說你跟人家打架，很暴力的。

附錄四

R7: 講到這一點，我們都有很多盲點啦...我們進去，他們感覺我們只是臨時人員，來插花的。剛剛 R8 說三年後還有這個機會，即將面臨失業的時候，我聽到 OO 電台，有個空中就業服務站...廣播說電台有缺人，我還想說去那邊應徵，他問我說是不是做過公服方案的，他說你做過機會就要讓給人家。以後根本不可能，他說你只要做過了，O.K.到此為止了。

問: 我可不可以請教一下有幾位現在有工作的，您現在的工作是？

R6: 就是 OO 單位。

問: 就是公服的？

R6: 對，我大概做到十二月底。還剩一個多月。

R3: 我在 OO 單位。

問: 也是公服的？

R3: 對，因為我打電話去問。我需要這個工作，剛好有一個缺。

問: 所以這是第二次囉？

R3: 對，第二次。

R7: 所以為什麼各單位來的訊息都不一樣？

R3: 因為剛好有個缺，然後也在我家附近，他就說你要不要做。我想在裡面的話，我可以做。因為如果塵蟎很多，要整理很多舊資料，一天要做多少件這樣子，我還是很痛苦。

問: 回過頭來，R6 你是什麼時候開始做的呢？

R6: 我是三月底四月。我也是頂人家的。是聽說有預算說今年的話請幾個，那一個就是做了幾個月不做了，剛好有一個缺，我去頂那一個的。

問: R1 您現在的工作是？

R1: 在社區清潔。

問: 您怎麼找到這個工作的？

R1: 因為回台北嘛。我媽住內湖那邊嘛，剛好貼了一個告示看到了，不是公服是自己找的。

問: 公服做多久？您中間隔了多久？

R1: 半年，隔一個月就找到。

問: 您現在的工作，跟過去公服有什麼關係？

R1: 比較累一點，因為社區有一百多戶，只有我一個在做。

R7: 那待遇呢

R1: 算月的啦。以前有做有錢，沒有做沒有錢。

問: 我們再來了解一下，各位快要離開的時候，單位有沒有提供什麼方式，給您什麼就業的資訊？

R7: 他們都顯得很無奈。

R4: 我再講一下我們這個單位，當然看執行者啦，幫我們做這件事的人，後來自己也離開了。他很熱心，就會在多餘的時間提供一些資訊啦。我覺得就在於人啦，主管啦。我們這個單位人多，各單位一個兩個變成邊緣人，那就很難了...

問: R8 您比較沉默，就是快要期滿的時候，工作單位有沒有提供什麼就業的幫助？

R8: 沒有耶！

問: 這很有趣，就是主管的心態。您的主管、同事是如何看待您？

R7: 我的感覺是 OO 單位的人事主管...他認為我們是給他添麻煩的。到 OO 單位的時候，管我們的一個人，他是認為我們去是幫了他們。也就是幫他們工友分擔一點工作，工友就無形中把工作丟給我們做。所以契約快到期的時候，主管沒有表態，這個再下一階層的主管，就覺得我們離開對他們是蠻大一個損失，就幫他們的忙很大。

R5: 其實坦白講，剛開始他們都認為我們是多餘的。因為他們也不知道我們的實力。有人在抱怨說為什麼他們申請人都不下來，就是撥這些臨時人員來。講說教到你們會，你們又要走了。到最後大家都熟了嘛，也知道你的工作能力也不錯嘛，可是也沒辦法留，他頭痛也是這樣子。不要有這些人，要嘛也要國家考試進來的基層公務員，可以用個三年五年，他也不要這種臨時的。半年半年的，教到他們會，又要走了，這樣也是造成單位的困擾。

問: R2 您在 OO 單位，您覺得主管對您的態度怎麼樣？

R2: 跟他們共事的人啊。屬下員工這樣看待。

問: 感覺上還很正面喔。R1 您呢？

R1: 派我們的班長對我們很好，很照顧。

問: R8 您呢？

R8: 這其實是一種互動的關係啦！

問: 可不可以詳細一點。您和主管有什麼特殊的互動情形？

R8: 剛開始來講，好像是政府把我們硬塞進去，好像很難聽喔。就是說你去那邊工作，他也沒辦法拒絕你。問題就說你要改變他對你的看法，就看你自己的本事了。大概就這樣。

問: 那你後來有沒有改變他的看法呢？相處整體來講是不是很愉快？還是有不愉快？

附錄四

R8: 跟你個人的想法有關。

問: 現在想聽聽各位的意見, 這個公服的方案怎樣可以變得更好? 是不是有剛剛沒有提到的地方?

R7: 再續約嘛。既然有這個方案要幫助失業的人, 那重點就是要再續約。期限半年, 頂多到一年, 就沒有這樣的機會... 年輕人認為工作不適合就離職了, 我們就是為了賺這八百塊錢硬撐下去。有經濟的壓力啊, 就是這樣子。所以這個工作我們希望是有持續性的, 然後最好能篩檢一下。因為你的才能把你配到某一個單位去工作。因為既然有這個出發點, 何不做得完美一點。

R7: 我是希望不要是因為政治關係才造成這種東西。只是短暫性的話, 於事無補。變得七上八下, 會有反彈的心態。

問: 還有沒有什麼, 以您的經驗喔, 對你的幫助會更大? R1 大家可能很羨慕你, 這麼短的時間又找到工作喔。

R1: 運氣好。因為做公服那個工作, 半年就沒有了對不對, 就是一陣子啦。

問: 我想聽聽大家的想法, 那您覺得像您這樣處境的人, 最期待政府能提供最好最直接的幫忙是什麼?

R3: 好像有分, 因為我們中年失業, 一定有他的原因。我們打拼江湖, 已經滾得很圓了。如果有什麼工作, 我們一定可以做到政府什麼措施沒有做到的, 就分 ABC ...

問: 待遇按專長分?

R3: 對。

R4: 簡單的說, 就是發揮一點剩餘價值。

R3: 讓政府能利用我們這些再創造剩餘的價值。

問: 聽起來大家都覺得公服的工作沒有讓您的專長好好發揮。

R4: 基本上是這樣, 我們可以體諒。因為是第一次嘛。

問: 各位也提醒我, 各位在擔任公服之前做過什麼樣的工作, 可以來凸顯說各位都有很好的專業和工作經驗。可不可以請 R8 補充您這方面的背景。

R8: 我公服之前, 當然就是失業。失業大概有兩年多, 兩年多之前是做貿易。

R7: 到我們這種年齡, 當然已經有很多不同職場的經驗。我想補充的是, 我被分到學校, 剛開始做的是出納的工作。我問工讀生, 其實我們的酬勞比工讀生還要低。那時我覺得他好像把我們看成沒有用的人, 這是我想要講的。我要強調的是, 既然政府有這樣的方案, 我是希望能把我們作好一點的安置。我之前的工作, 我是學商的嘛。我為什麼說到酬勞的問題, 我們進去的工作。就是工讀生的工作, 對他們來講, 有我們就是撿到的, 沒有, 工讀生也會來做。我們做的跟工讀生是一樣, 但酬勞是相反。

問: 想請教您到做公服, 是有一段多長的失業期間?

R7: 當然我是某種原因離開原來的工作。那是年輕的時候, 後來我是從事業務的工作。

問: 後來是隔了多久來做公服的工作?

R7: 差不多一年多吧。我想講的是說, 我們工作的能力還是不會亞於時下的一些年輕人。

問: R6 公服是您第一份工作?

R6: 對啊!

問: 那是朋友拉您進來的。那麼 R5, 您過去的工作資歷是不是也讓我們了解一下?

R5: 我是做通訊工程, 一些廠商的電話配置啊。

問: 就是蠻專業的工作。

R5: 所以說你做這種工作, 不得不去懂電腦。不然像我們這種年齡怎麼可能去碰電腦。根本碰不到。我的工作就從我初中畢業就進到通訊公司, 一做, 做三十年。我看沒有人這麼專於一個工作的。沒有換過工作, 公服是我的第二份工作。

問: 請問您第一份跟第二份工作隔了多久?

R5: 大概一年左右吧。我也是基於說, 因為我們做通訊工程的一直都還可以啦。後來就是有大廠商駐進, 像什麼遠傳啦。本來是不是只有中華電信一家, 後來一些小廠商就散到基層下去。這樣下去本來我們賣一個手機還有利潤可以過, 那一個手機配門號, 五百塊就在賣了, 以我們這樣怎麼跟大廠商拼嘛。是大環境的問題, 既然再做下去會虧錢, 那就休息。

問: 所以您是自己當老闆的?

R5: 當然剛開始不是嘛。後來就是要自己當老闆, 不能永遠給人家請。我自己當老闆大概做十年啦。

R4: 我本身從事電影電視這方面節目啦。我自己以前也做老闆...

R2: 我以前是做進出口貿易的。就是打字、作業文書工作。進 OO 單位也可以發揮這些技能。其他的跟私人公司不一樣, 所以對以後工作也沒幫助。因為公家機關就做那些也不是很難的事。

R1: 我以前是在鐵工廠, 再去中船, 退下來。隔了兩年多才去做公服。

問: 最後各位是否有對整個公服方案, 遺漏掉您認為很重要的意見?

R4: 再強調就是很需要!

R7: 希望在很快的未來, 就給我們安插一個工作啦!

主持人結論與結尾: 略

附錄五

進用人員嘉義焦點團體逐字稿摘錄

主持人開場與說明：略

問：請各位先談一談就是說您從什麼地方來、那您做公服大概做了多久、做公服的時候是做什麼樣的工作。

R4：我本來是在那個 OO 單位，那現在是在 OO 單位

R5：我住嘉義水上鄉，我在 OO 單位，我做 10 個月

問：10 個月...是什麼樣的工作？

R5：清水溝，做 R10 個月

R6：我是在 OO 單位...做外訪的工作...像老人福利健康的訪視

R7：我是在那個 OO 單位從事行政管理員的工作，然後我的主要工作就是收發 email、報表，還有那個什麼會計財務管理，然後我只做了六個月，下面就沒有工作了，就這樣。

R8：嗯...我是在那個 OO 單位

R9：我住竹崎啦...我以前是在那個市政府下水道工作，好像是做六個月再過 20 天啦，就沒有工作了，後來就分發到那個 OO 單位，現在是在管理處...是做那個種花啦..拔草啦..整理環境這樣子...

R10：我是在區公所...做農地的...就是可耕地的調查，作 5.5 個月...做完就沒有工作了...

R1：我是做那個檔案回溯的...做 6 個月..之後就沒有再做..

R2：嗯嗯...我住民雄嘛..我是擴大就業服務...在做不動產調查的..差不多八個月而已...現在就都沒有了..

問：您是從什麼地方知道有這個事情？有這個工作機會？那您看到有這樣的工作機會、聽到這樣的工作機會，您是怎麼樣的感覺？

R1：公共擴大就業我知道的就是在一些...在雜誌上看到的...之前就是沒有工作嘛...然後就去登記...後來就蠻幸運的大概一個多月之後他就通知我...但是我這份工作還要去那個...去電腦檢定...就是職務鑑定...也蠻幸運的就通過了...就分發到文化中心...然後到 OO 單位之後又調到 OO 單位

問：這是您主動請他調？還是？

R1：沒有沒有沒有...就是檔案課嘛，OO 單位幫我調的

R2：我是因為有一個朋友他已經進那個公共就業，在 OO 單位工作，然後他就叫我去登記...我想說怎麼會有這種事...然後我就隔了好久好久...後來我還是去登記...結果兩個禮拜就通知了...他們那時候都很訝異說我怎麼最快...然後那時候我做...因為我那時候要帶小朋友去讀國小...有一個讀半天我還要接送...我做不動產調查那個也不錯...我覺得啦...每個人的心境不一樣...我都把它當作像在遊山玩水(笑)...然後我們還到那個“林仔尾”那裡...那邊那時候剛好整個向日葵都在開啊，然後我們每天到那邊都很快樂...對啊，然後就是一下子就沒有了...八個月就沒有了。

R4：我是從電視上看到的...我覺得這個工作很好啊...有一份工作做...因為我們這中高齡找工作不容易，報紙上刊登的看到都要限制年齡啊，超過四十歲以上找工作也不好找啊，所以我覺得這樣做很好啊。

R5：我在職業中心看到這個訊息，後來就來登記，很幸運，一個禮拜就通知我去做了

R6：嗯...我是在報章雜誌上看到的，...（不清楚）這個工作就是在社區做家庭訪視的工作，我覺得這項工作讓我有一個啟示，我們這個就是說在做外訪的工作，就是說做老人健康的訪視，就是知道一些老人家長輩的一些生活情形健康情形，得到一些就是他們所需要的東西...就是政府在做一些資料的...就是一些訪視的時候能知道這些長者的身體健康情形，把這些資料都傳達給政府，讓他們知道.....像健保這方面、照顧這方面...這些真的是做得很好...讓一些老人知道這樣...

問：所以您認為這份工作是很重要的？

R6：對...我覺得這份工作是很重要的，也讓我體會到...像我們去做訪視喔...也看到了一些人心裡面有抱怨...現在的長者喔或許就是以後的我們...現在政府在實施的一些責任通報，以後我們也可以享受到...就是一些老人福利這方面，我是覺得這份工作很重要，還有對我們這些公共服務擴大就業的人員...在我做的這段期間我是覺得有很大意義，就是說以後我們也用得到，就是我們現在知道...把這些訊息傳達給別人...然後再繼續傳播下來...

R7：我是從新聞上知道的，然後因為我是身心障礙者，我就業機會比別人機會高了很多，然後我登記半年後他才通知我，然後我是檔案回溯建檔的行政管理員...

R8：我是鄰里告訴我的，然後我了解公服人員這個性質是從開始工作...然後慢慢瞭解的...

問：那您知道有這個工作您的想法呢？...您有什麼樣的想法？

R8：嗯...那個時候還不是很清楚...我是從開始工作才知道公服原來是這樣...

R9：嗯...我是從電視媒體而知道這個消息的...我去報名的時候就...不到一個月就通知我來上班了這樣子

R10：嗯...我應該是鄰居已經是去做公服了，然後就知道這個訊息，就去就業服務中心報名啦，差不多就是月中...差不多半個月就上班了...很幸運啦

問：各位知道公服這個訊息的時候，那個時候各位有在工作嗎？

附錄五

R9：沒有

（其他人也都搖頭表示沒有）

問：嗯嗯...都沒有...那有沒有現在有在工作的？

（R1 舉手）

問：您已經有在工作了...您現在是從事怎麼樣的工作？

R1：我現在是在安親班當司機接送上下學

問：從登記到就業那個過程，大家好像經驗很不一樣，這個過程當中有沒有什麼樣的狀況值得提出來的？

R6：我覺得說好像是登記的時候...登記完我有陸陸續續再到就業服務中心裡面再看一些資料...後來就等了很久都沒有通知...那我是覺得現在好像中高年齡...年滿四十歲以後找工作就很不容易，後來我就陸續在...再看有沒有一些工作...有一次我就問櫃檯小姐說為什麼我都還沒收到...有些人收到了...他就跟我說是用電腦篩選的...假如說篩選到我的話...就看哪個用人的單位假如說有要找人...電腦就會去篩選...這是我當初來報名就業服務擴大方案遇到的情形...

R2：我就打電話去問...那個小姐就說很幸運喔（聲音不清楚）才兩個禮拜就通知你...

R5：那時候我去登記他就跟我說缺一個監工，通知我要去水利會...結果我去不是要清水溝就是要割草...我說我當初報名的時候就有缺監工的啊...怎麼來是清水溝的...我做半年到就不要做...

問：剛剛 R5 提到的就是您做這個工作...可是到後來卻完全不是那樣...有沒有其他的人也有這樣的經驗？

R7：我工作是說行政管理員，結果有單位他們檔案庫要搬資料的時候就叫我們去搬，然後開會的時候...公務人員要開會的時候就叫我們出去...叫我們不要聽...然後比如說那個我們檔案課長要辦理評鑑啊...結果他們有那個檔案要辦理資料啊...結果他找不到人手啊...他就要我們去搬啊...可是事實上我們真的跟那個根本都不搭軋啊...結果他常常就叫我們去做那個細務的工作，做這個做那個...搬東搬西的啊...我就不知道說我們課長他是什麼心態...因為我們不是公務人員啊...這樣就好像把我們當雇工一樣看待啊...結果就把我們調來調去的啊...

問：剛剛 R7 小姐提到說主管對待您的方式，其他的來賓有沒有跟同事主管相處方面，覺得值得提出來談一談的？

R10：我覺得我們的主管很好...因為我們做一個月...剛開始我還不會電腦嘛...我那個工作有需要電腦...他說沒關係啊...你就邊做邊學嘛...然後課長他常常中午的時候就說今天到哪裡吃飯啦...晚上他們課員要什麼都不會漏掉我們啦...日子好像過得很輕鬆...那種心情很好啦...

R1：我待過 OO 單位...我覺得這兩個單位雖然是不一樣的單位啦...可是我覺得相處起來都還蠻不錯啦...

R4：我是 OO 單位...這個單位好像比較沒有這個問題...可是有一個問題...好像薪資問題...公共擴大就業服務好像就是一個月一萬多塊錢...我記得前年的薪資好像每個人一千塊喔...可是今年不升反掉了...一天八百塊...一個人一個月就少賺四千多塊...對一個低收入家庭影響是很大啦...

問：一樣的工作嗎？

R4：對...一樣的工作...去年薪資一天一千塊...今年變八百塊...

R3：應該是不同的方案...

R4：我們這個擴大就業同樣單位同樣的工作...有一千的.九百的.八百的...班長就是一千塊錢...高中以上的就是九百...我們年紀大了就是八百...我知道就是這樣訂的

R5：我們清水溝的也有班長...班長都是沒有用的啦...沒真的那麼會做...

問：嗯嗯...陳先生是不是還有別的？好像還有別的話要說是不是？

R4：沒有...就是這個薪資問題不了解...像剛剛講的也有八百也有九百也有一千...我們這個公服的工作是不是應該錢是不是比較多...都統一啦...統一八百沒錯啦...他們起源也是剛開始八百...然後兩個月以後就變了...後來直接調到一千...今年怎麼就...至於工作方面...這個單位是很好啦...因為剛進來喔...剛給你分派工作以後，他會告訴你一個禮拜適應...有一個適應期...如果你覺得這個工作不符合你的需求...你反應...他馬上給你調整...所以工作上是不錯...

問：那你有沒有碰到很多人調整？

R4：有有有...很多...因為我們這個工作性質很多嘛...比如說鋤草...你不喜歡鋤草...你要栽種就去栽種...他會給你調整工作啦...

問：那您覺得做這個事情有學到什麼東西嗎？有學到什麼以後跟工作有幫助的？

R1：應該會...因為在一個單位就會學到一個單位其他方面的...其他方面的東西...

問：可不可以再多說一點？哪一個方面讓您覺得在工作的時候這方面讓您學到一些事情？

R1：其實在我工作方面...我只是在打電腦回溯...只要基本的中文知識就可以了...因為每個人都是要做的...可是在一個單位...然後跟他們裡面員工相處...就可以學到他們的一些工作經驗...對以後到外面去其實是蠻有幫助的...

問：其他的人也有這樣的感覺嗎？好像有學到什麼東西喔

R7：有

R8：有

問：您可不可以多談一談您學到？

R7：我學到那個收發 e-mail...從 mailR2000 到 outlook express...那個都是新的接收 email 的方法...還學到一些電腦軟體的運用...以前課本都沒教...是我們自己遇到事情啊再去求助那些電腦的老師的...因為我們還要做公務人

附錄五

- 員...還有要做我們自己還有回溯檔案的薪水...然後他用給我們...後來我發現 喔...他全部的機房都沒計算公式...然後我們就套 excel 的計算公式下去啊...這是我們學到最新的東西...
- R8：因為剛剛去上班的時候，就業服務站有給我們那個學習卷...電腦學習卷...就去上了三個月的電腦...從基礎 word...上網...
- 問：那這些你會不會覺得說...因為有這些學習...所以以後找工作會比較容易？您有這樣的感覺嗎？
- R8：有
- 問：做公服之後會比較容易找到別的工作嗎？
- R3：我就跟你講過...我是半年喔...有的人三個月就這樣混混的...簽到簿甚至還是照簽...我是覺得有一些優秀的人員可以續聘...把這些不優秀的人員趕走...
- R6：...我是覺得說像我們超過 R40 歲的年齡...要在台灣這個社會找工作是很難找...因為就是說景氣不是很好...再說現在廠商大部分都外移到大陸去...剩下來的廠商就是說在這全球性的競爭...所要求的人力資源限制會比較高...所以說現在應徵的人員..科技人員喔大部分都要大學以上...對我們...像我們說高中職或者是專科畢業的話...現在要謀職比較不容易...還有一點說我是覺得說這個擴大就業方案我是覺得有必須要再續辦下去...因為現在大部分來這裡來工作的話...又四十歲以上的話大部分都是有家屬...所以就是說要顧到這個家庭的生計...我是覺得說政府有必要再繼續這麼做喔...而且就像現在在座有的人在講說工作期間有的人工作很認真...有的人不是很認真...假如說做了半年還是一年做得很好的話...考核很好的話就可以留下來...就讓他們做...
- 問：公服這個工作對你以後的工作有沒有什麼好處？做完公服...您是不是有覺得比較有可能找到下一個工作？
- R4：不是...這個問題喔不是說做了公服就比較找到下一個工作...根本就沒辦法...你攤開報紙一看...超過 50 歲的年齡根本找不到...
- 問：在公服快做完的時候，用人的單位有沒有提供什麼樣的幫忙說介紹你工作機會阿，有沒有提供這方面的協助？
- R10：也沒有耶
- 問：有沒有告訴你說哪裡好像缺人？
- R4：沒有，訓練過後就走人了
- R4：做這工作就好像等於契約到了就失業，隨失業，然後再等再等，看有沒有輪到你...沒有輪到就失業
- 問：各位可以談一談你來做這個公服這個工作給您最大的幫助是什麼？有沒有帶你一些什麼方面的影響，家庭、個人阿？
- R3：那個發公服那個發薪水直接匯到我的存摺裡面去...有的是領支票，甚至於上個月的錢到這個月 22 號才領到...有些地方就需要這份薪水的有些月初就需要這份錢的，每個月都到二十幾號才可以領...
- R6：我覺得這工作雖然薪水少，可我有覺得說他對家庭多少有幫助，假如說你現在沒有工作的話，心裡會比較不踏實，現在的失業率太高了，有時候會產生一種躁鬱症，然後不如意的時候，自殺率就會很高，可是有一份工作，雖然薪水少，你有這份工作在做的話，你就會覺得說心裡面踏實，這工作對一些失業的勞工來講，是很好的就業工作，就是說，你有一份工作做...對你的身心來講就不錯。
- R8：那個林小姐講的薪水延遲發給，我想那個可能有公文被隱藏起來，因為那個上面都會有發文，在 7 號之前一定要發，把薪水匯進去
- R5：這說起來他們都說 7 號以前...結果我心裡想到 25 號底才領的到...縣政府不知怎樣申請的
- R7：公文是規定 7 號，但是我們每次也都拖到十幾號才領阿
- R3：像那公務人員就可以月初就領
- 問：那剛剛李先生也說做了這份工作你好像覺得比較踏實，除了經濟上是不是有其他你在做這工作有什麼樣的同樣的這樣的感覺？
- R9：薪資太少，他規定我們要做 22 天對不對，所以剛才那個詹先生他講她做 20、21 天又不能補，可是我們那個可以，我們那個的可以補，看哪一天星期六、星期日都可以去補，他們那個政府單位不給你們時間去補，就是他們要出勤出去監工，但他們那天沒有出差費，對不對？
- R5：對對...
- R9：年輕人在做就是這樣 19 天 18 天 20 天 21 天做沒幾個月，我去年就是在 OO 單位做，我們的上司就不讓我們補 22 天，他說他這樣還要去監工，他沒有出差費他就不要，那我現在在這邊可以，不管什麼時候你要是休息你若是休五天，五天補齊都沒關係，就是薪水太少而已
- 問：就是不同的單位，做的就不一樣...邱小姐你剛剛是不是有？
- R8：嗯...因為我接觸的就不一樣，我接觸的就是一些小老闆，所以各行各業都有，水電工等各行各業還有那一種修電腦的，我就發現現在要經營一個企業滿重要就是要積極創業甚至自己一人工作，他沒有能力再雇人家，所以我是覺得我們政府在經濟上能改善這個就業問題，然後那個治安的問題也會改善
- 問：邱小姐跟王小姐剛剛都提到說你有學到一些東西，那現在找工作有沒有可能說因為當初學到這些而有幫助？
- R8：對對對...有有有...我現在剛剛去那個地政
- 問：自己找的？
- R8：不是不是，也是公服...
- R7：我現在是準備考試，然後因為我考的是公務人員阿，那那裡面也要打電腦，所以打電腦的常識阿，一般人基本

附錄五

基礎我都能夠具備，所以工作上我想是沒問題的，主要是說主管的心態問題，就會有的主管他要求說，雖然是身心障礙的人員，但你要跟一般人的基礎一樣，但向我們這種有精神障礙有躁鬱症的，沒有辦法說像一般人神經精神上都注意集中 8 個小時，有時候可能需要休息一下，但是就是說主管人員他有沒有體認到這方面的問題... 那我覺得我去那邊工作，基本上也認識滿多的公務人員，然後對未來的工作也找到很好的出口，我們學的東西都是目前最適用的那些電腦知識，所以對我的工作來講是有很大的幫助

R2：對我在做這個工作的時候，我真的很幸運...比較輕鬆，而且我的小朋友常吵這要買電腦，老師會出一些作業要上網查資料，阿每次就是要去同學家，後來我就用那筆錢（公服薪水）去買電腦...到現在就是都沒有...所以現在我要重操舊業出去賣餅乾，我以前就是在賣餅乾的...

R1：...我也是中高年齡，之前就是沒工作，所以我才會做這個，我也曉得這份工作只是短期應急而已，然後我在工作期間我也都慢慢再找工作，因為我不太喜歡這份擴大公共就業的工作，我覺得我看的比較遠吧，我想要找比較安定的工作、比較長期的工作，然後現在也有一份工作

問：那當初你既然知道他是短的工作，為什麼還要來登記，要來做這個？

R1：之前就是在找工作阿，那我就先登記阿，一面登記一面找，就是通知我就去口試，就考中了也就去了，就是接送小朋友的工作，做一些裡面的事務工作

問：跟公服有沒有關係？是自己找的，還是公服裡面的人幫你介紹的？

R1：大部分是自己找的

問：你覺得說在登記阿工作分發，有沒有碰到過什麼不公平的情形？

（所有人沈默..）

問：大家都覺得這過程是很公正的？都沒有碰到過覺得很不公平的？不合理的？

R10：還好

問：還有沒有您覺得很值得提出來，覺得說主管機關應該知道我們碰到過哪些事情...應該讓他們知道的？

R9：我認為簽約半年的話，半年做完了就沒有工作，我認為應該簽差不多一年左右，這個期間，一年左右你做完了後可以讓一些朋友進去在做，那朋友做完再讓我們做，我認為六個月太少了太短了，六個月做完就沒有工作了

R2：我們那時做不動產就是要出去看房子，有些根本就自己在家裡做，然後他房子看 1 樓的就隨便到嘉義市房子比較多阿，然後就在那裡照，就交差了，那像我們就很認真阿每一間都做，而且數位相機就比較貴嘛就兩人一組，一些中年人我就不喜歡...我就挑一個腦性麻痺 25 歲的，但還蠻正常的，還好他會開車，我們就這樣出去，我們就慢慢作他就當司機坐在那邊等，我意思就是說，像我們那麼認真，就每天做，就有人隨便做做也是交差了事...

R7：對我看過一個案例阿...他就現在在我們 OO 單位，他是重度智障，他也是擴大公共服務進去。他的業務是清掃馬桶、掃廁所工作，結果因為沒人監督他，結果他每天就坐在那裡，吃飯的時間吃飯，下班的時候就走了，一個月領了九千多塊，扣掉吃飯五百塊，他好像是領 760 塊的樣子，然後扣掉什麼哩哩搭搭健保、勞保，剩下大概一萬初嘛，他就每天坐在那裡沒有事情，我就想說要是我重度智障有多好，那我也可以這樣子領阿...他就沒事做阿...就在那邊也不知道要做什麼，但是他一個月就有這麼多錢領阿...也沒有人去敢講他怎麼樣阿...而且他又是中度智障他連說話都講不清，又不知道怎麼去指導他...然後他就準時上下班打卡，一個月就有 1 萬多塊的收入

R1：公服這個就業服務方案，我覺得只是一個救急的方案，一簽就六個月，六個月之後就失業了，政府也是想說讓我們在這六個月當中可以再外面找份正常的工作，可是這份工作也是比較有公平性...每個人占著這個缺，後面滿多人再等這個缺...

問：所以你就比較能接受這六個月是短期的？

R1：對對

問：詹先生您就是工作很辛苦，您也做了滿長的時間，您怎麼還會待這麼長的時間？

R5：...就 13 個人默契很好...是因為大家相處愉快...所以才待這麼久

問：嗯...那做這個工作是不是會像李先生剛剛提到的有一份工作比較踏實嗎？

R5：是比較不用跟小孩子伸手拿錢啦...不用說小孩子賺錢...我們還要跟她們拿生活費...不然我們跟小孩子說一聲...小孩子一定會拿錢給我們的...我是不想跟小孩子拿錢啦...自己還可以賺...

R3：像我們這個年紀...很難再找到工作

R2：以我們現在的年齡...也沒有高學歷的人...像我們要去當會計...現在人家都要請年輕人了...所以我覺得說公服這個工作...對我來說啦很有幫助...

附錄六
附錄六

進用人員花蓮焦點團體逐字稿摘錄

主持人開場與說明：略

問：是不是先讓大家簡單報一下自己的姓名，然後您作公服是做怎麼樣的工作？我們是不是先從陳小姐開始？謝謝

R1：是這樣子的，像我們多元方案薪水往往都是很遲報的，有時候九號領錢，有時候 15、17 號才領錢，我們工作的人都起反感，往往說一天八百塊，手頭很緊啊還要養家這樣子...

問：陳小姐，這個我們等一下會有時間讓大家來談，先談談您做工服是怎麼樣的工作，好不好？讓我們知道說是怎樣的工作造成您哪裡的問題？

R1：...是製藥廠...操作機器，打包的

R2：我的工作性質很單純啦，就整理環境啊

R3：您好，我是在擴大就業是屬於 OO 單位的那個文書處理

R4：我是在 OO 單位，我本來是辦那個行駕照的，可是最後我們是分開來，後來我有到樓上去幫我同事做飯，早上是去做飯，下午是下來辦行駕照，不務正業（笑）

R5：大家好，我是在 OO 單位資料校正

R6：嗯...我會緊張...（笑）...我現在在清潔隊，就三個月時間的工作

問：已經結束了嗎？

R6：就到這個月結束

問：到這個月結束，什麼時候開始做？

R6：我是在九月

問：九月份才開始做，之前都沒有做擴大就業？

R6：有做過...只是隔很久

R7：大家好，我擴大就業是在托兒所，一年的時間

R8：我去年是在 OO 單位

問：請問大家是從什麼地方知道有公服這個工作機會，那您知道有公服這個機會的時候想法是什麼？

R1：是從朋友那邊介紹我到就業服務站以後，工作安定了，生活也安定了，是因為朋友介紹才會到清潔隊上班，後來清潔隊看我...他說你生活比較困難一點，可是他說要給我一年，結果只給我六個月，六個月以後新的隊長跟我說給我調到農會去，我說好...他就直接幫我調到農會去，用多元方案的來通知給我這樣子，差不多半年吧

問：嗯...那陳先生您從哪裡知道這個方案？感覺怎麼樣？

R2：直接到鄉公所...直接就去登記，登記後大概等了一個禮拜，就通知去清潔隊

問：嗯...那許小姐您是從哪裡知道這個方案？

R3：報紙上

問：您知道之後就馬上去登記嗎？還是有什麼考慮？

R3：因為之前是要年紀 40 歲才可以...後來就馬上來登記了

問：嗯...謝謝...那葉小姐是？

R4：我那時候是看報紙找工作，然後就業服務站有刊登訊息在上面，我就打電話來問，就是那時候才知道

問：所以您知道這個方案就馬上來登記，是不是？

R4：對，我一打電話問，因為我有符合那個資格嘛...我那時候已經有在看報紙找工作，找工作就是剛好這個符合我...我就打去就業服務站，他就說可以嘛，他說你就過來登記，剛好好像隔不到多久就到勞工活動中心去面試...然後就上班了

R5：我是從報紙上知道這個消息，然後我直接打電話過來問花蓮就業服務站，他說 35 歲以上就可以登記了，所以我就馬上過來登記

R6：我是由朋友到區公所去登記，是 28 號去的...9/1 號就在申請了

R7：我是聽朋友說...然後來就業服務站登記，登記之後第三天她們跟我聯絡要到...隔天要到區公所去...他們有擺一個...就是要自己去選擇要什麼工作

R8：我是看電視看到的

問：然後馬上去登記嗎？

R8：就是後來想說要去試試看，所以隔了一小段時間才去登記，可是登記之後等了很久才接到通知

問：等了多久呢？

R8：這個是我去年就已經做完了，所以是在更久之前啦，等了蠻久的，因為他就是電腦抽籤嘛

R9：是就業服務站打電話叫我去的

問：那怎麼會有您的資料呢？

R9：嗯...來這邊登記

問：嗯...來這邊登記，那登記之後才告訴您有這個方案這樣子

R9：嗯，他打電話問我願不願意去啊，然後你有沒有什麼專長啊、有沒有符合他們的條件，就是說我跟他說我的條件，然後他們就來跟我聯絡事情這樣子

附錄六

問：嗯，謝謝。那剛剛這位許小姐說您是考慮了一段時間，那有沒有什麼是讓您不敢馬上去登記的？

R8：因為之前知道的訊息，好像是說年紀要大一點，要不然就是單親的，所以我想說人家看我那個不會錄取這樣...所以晚一點去

問：接下來請問各位，當初用人單位在通知的時候，是不是就跟各位講的很清楚，你來這個工作是要做什麼工作？

R4：喔，沒有，我們只是登記，把你的經歷履歷寫上去，到時候你去那邊去面試的時候，他有寄一張單子給你，叫你到面試的第幾號窗口去...那我就去了啊，那個單子就給他了，表示說...他們也是要做那個文書工作，表示說有人來應徵，我有應徵，然後我應徵有錄取了他們也要登記，就是這樣子

問：所以您原先不知道，是應徵之後才知道要做怎麼樣的工作？

R4：對，然後到裡面去，像我們進去有五組，然後讓組長自己挑你要誰去，然後去了以後再慢慢在帶

問：對，那個時候有沒有告訴您說，就是您去應徵的時候，如果您來工作是做什麼工作？

R4：沒有，都沒講

問：沒有說就是您去的話是做什麼工作？

R7：沒有...只是知道在哪一個單位工作

問：那時候您挑了什麼工作？

R7：我那時候就是挑了那個學童的輔導

問：對對，那時候您知道去了之後要做什麼嗎？

R7：都不曉得

問：那其他人是不是都知道去那裡是要做什麼的？

R4：只知道去那裡上班而已

問：其他人都一樣嗎？還是有不一樣的經驗？

R1：反正就是去報到了以後，派什麼工作我們就做什麼

問：嗯，那許小姐呢？

R3：我們那個單位就只有兩個人而已，我們不是像他們這樣好多單位去的，我們是直接去縣政府那個單位，他們要的那個單位，一進去他就跟我說要資料校對電腦那些啊...

(很多人同時說話)

R5：之前是有聽我朋友講說講得蠻含糊的，而且名稱喔...比如說他現在是解說員還是什麼，他去了之後就是要掃廁所什麼那些，名稱不一樣

問：所以您有碰到朋友是這樣？

R5：對對對，他跟我講

R4：當初我們應徵的是文書，文書就是說一些需要電腦，可是他如果需要的話會叫你去外面打掃什麼的都要，所以幾乎是去到那裡什麼都要做的，如果文化局要辦活動的話，你還要去外面拿鋤頭去工作，所以怎麼講...講得很好聽啦，因為他們當初應徵的時候有屬於是文書的或是清潔的，他們當初是有分開的，但實際上他們需要人的時候是不管你的

(很多人附和)

問：那黃小姐有沒有什麼經驗，就是您去的時候是做完全不一樣的事情嗎？

R8：就是 OO 單位他去是說做育苗，就是說如果有時候沒事的時候，他們裡面要整理要幹麻...要廢除掉一些東西也是會要我們去幫忙...

問：就是雜事就是了

R8：對，就是有時候他們要搬一些公文櫃啊，要丟掉一些很久沒清的資料要丟掉的，也是我們做

問：挑工作、面試的過程當中，有沒有什麼讓您覺得不公平或是不公開的地方？

R4：沒有，我去應徵的時候他上面沒有說，他就寫了一個機關的名字在上面而已喔，然後你就把你的履歷表遞給他啊，然後他就會問你一些問題，你會不會操作電腦、會不會什麼，然後他就會看你的學歷嘛，他到最後就說如果有錄取的話我們再通知你，那我就差不多等了...想說如果你沒有來我就只好再另外找工作啊，差不多一個禮拜左右...真的就是，我們那時候好像是六月中旬還是六月底，到 7/1 就正式上班了，很快，他錄取也是很簡單，前面面試的十個就全部錄取了(笑)，因為他進去以後其實，我們進去他不會讓我們辦文書的工作，就像做雜事，可是他雜事不是像人家做很粗重，就等於說你把什麼過期的資料銷毀啊或者說幫他整理一下前面的人留下來的這些文書，把他分類分一分然後把它歸檔，只是說真的很輕鬆，但忙還是很忙

問：就是說不會覺得說有一點特別的關係就可以比較早分發？

R4：沒有沒有

問：各位在工作上，會不會覺得對工作的分配有沒有什麼非常值得提出來談的？

R5：我是覺得這一批的公共就業，我現在在那個檔案室建檔喔，他們要求蠻嚴格的，而且他申請的是高齡的嘛，不應該說建檔一天要建幾檔，八個小時都坐在電腦前面，看得眼睛真受不了

問：工作要求太重？

R5：對對，因為全部都是高齡的嘛對不對

R4：...我們那個工作環境是旁邊的人不願意帶，今天他是正式的不是擴大的，他不願意帶，那你就坐在那邊發呆，

附錄六

根本就沒事幹，其實有事做，但是就不給你做，讓你覺得說你們就是沒有用的那種感覺，你應該自己回家去，最後我們就是跟上面的反應，然後他才慢慢改變他的態度，本來他真的不願意教，因為你待一下就走了，我要教你那麼累，你又不會真的幫我，真的幫了以後你又一下子就走了，所以他們的態度也有問題，就是政府的那些公務人員態度也是，所以最後我是選擇我自己一個人...

R8：因為我是一個大單位，像他們有自己的辦公室，沒有跟他們在一起

問：沒有督導啊或是其他的

R8：就是上下班去他們那邊簽到簽退這樣子而已

問：對，那他們沒有派一個督導什麼的？

R8：沒有，他們自己都很輕鬆啦，在裡面每個人都有電腦啊

問：所以您們的工作就自己負責，他們沒有...

R8：對，他們是在一個苗圃啊，他們有自己的辦公室

問：對，那沒有人替您們分配工作嗎？分配做哪些事情嗎？

R8：沒有，反正就在苗圃就種啊，我們種完都長這麼高了，他們還沒拿去種，怕我們來做的時候沒有人教水，種的那些都死掉了

問：就是怕後面沒有人理所以不敢去做？

R8：不是，應該是他們那個單位要把那些苗拿去山上種，可是他們拿很少去種，好像是因為這個工作才種這些樹來

問：其他的來賓是不是也覺得這個好像不是很需要的工作？

R4：對，我自己是這樣覺得，因為他們自己就忙得過來了...

問：那其他的來賓有沒有人有其他不同的經驗？

R9：我只有去年做過一次還有今年...我去年做是不錯啦，今年就比較忙，因為衛生局啊什麼打雜的我都要做，我比較不喜歡，去年的工作是純粹文書處理我比較喜歡

問：對，那個工作是真的需要人家去做，還是其實也不見得需要？

R9：今年衛生局我是覺得比較不需要，因為我剛好還有一個男的一起做，可是我覺得好像跟去年比有點差，覺得今年的工作對他比較不滿意

問：怎麼說呢？

R9：因為我跟那個男的一起做，有時候他懶得做，我跟他講也講不聽喔，以前那個是就打電腦比較沒有感覺啦，現在有時候要到外面打掃什麼的，有時候他不做啊我就要做，我跟他講也講不聽

問：那沒有督導什麼的在...

R9：有啊，有督導啊，督導有空就管，沒空就有時候他也管不了啊，有時候他們要外出去出差，去鄉下什麼，有時候也管不了啊，男的都沒有叫他做，就一直叫我做、一直叫我做，所以最後受不了了就想說不要做好了，就只有做三個月就離開了，再看看還有沒有其他文書的工作有沒有要請人這樣子

問：所以您就提早離開了？

R9：沒有，因為九月底我爸爸要在慈濟醫院開刀，我就提早一個禮拜，好像9/21開刀，我就辭掉了

問：嗯嗯，所以是因為家裡的關係，不是因為工作不高興？

R9：沒有，因為那個契約就到九月底而已9/30啊，所以提早一個禮拜也不會怎麼樣

問：那有沒有其他的來賓是契約還沒有做完就先離開的？其他的來賓有沒有這樣的情形？

（其他人反應的是沒有）

問：那有沒有是像剛剛李小姐提的工作的不均勻...葉小姐您也有碰到這樣的狀況嗎？

R4：對，像我覺得我們在那邊根本就不需要我們去，真的不需要，因為他們自己都忙得來啊，我第一個月去的時候就是坐在那個位子上做了一個多月，就看時間上班、看時間下班，就哪裡都沒有去，就坐在那邊，他也不給你公文，就是不教你，然後你也不知道要做什麼...所以那時候就是發呆，就是發呆一個月，什麼事也沒有做到，就是不務正業啊，根本不需要我們去

問：嗯嗯，那許小姐在OO局嘛，需不需要一些什麼特別的技術啊？或其他什麼的？

R3：技術喔，這個工作就是你電腦要熟，因為你要做一些報表啊...設計啊什麼的

問：那是您本來就會的？

R3：我去那裡還是有學到一些東西啦，比較新鮮的東西

問：所以說工作上大致的...有一些來賓有比較不好的經驗，像工作上的分配，那其他大致上好像都蠻愉快的喔，那剛陳小姐提到說好像薪水的發放會拖延...

R1：是這樣子...比如說九號可以領錢可以領薪資，結果這一天一直沒有發放，一直等等等到星期五星期六，到現在還沒有...

問：那陳先生你也有這樣的經驗嗎？

R2：有

問：也是隔很久？

R2：對，也是大概隔一個月

問：常常發生嗎？還是偶爾？

附錄六

R2：沒有

問：就發生過隔一個月，那您有什麼反應嗎？

R2：沒有用啊，就半個月才下來

R1：沒有匯到我們的戶口我們也沒辦法，就這樣子，我們問會計啊，他就說還沒有下來，我們就在那邊等就好啦，等明天上班，就這樣子

問：其他的來賓有這樣的經驗嗎？各位大概都幾號可以領得到薪水？

R6：我們十七號發

R8：我們大概十幾或二十幾號發，不一定

問：十幾或二十幾？

R8：對...就是都不一定

R4：簽約的時候是七號，簽約的時候有這樣子寫，遇到假日的話就延兩天...

R8：我們是領支票，他不是撥到戶頭，所以等到支票拿到已經很晚，然後我們還要再去存，又會隔個幾天

問：那所以各位比較喜歡什麼樣的方式呢？

#：當然是月初準時匯進去

(很多人反應的聲音)

問：所以這個都是大家很關心的，像薪水有時候不能按時的到各位手上，那有一些工作分配大家覺得也有一些...

R4：不是，我倒是覺得說那個單位應該是說看看需不需要這麼多人手，如果你只需要五個人，那你就不要給十個，因為你可以把另外那沒有的五個人給別的單位，給人名額去領這一份薪水，監理站他們的人手比我們還多，像我們這十個進去，一半就在那邊發呆，真的我覺得很浪費

問：用人單位？

R4：對，我只要五個就好，多五個人手在那邊很閒，反而只是痛苦，倒不如讓他去別的單位，讓別的單位去爭取那個名額，把這個薪水讓別人去拿

問：林小姐您比較少發言，您也說說您的經驗好了，您工作那邊真的是有些人可以去別的地方，還是您工作的那邊是真的需要這麼多人在做？

R6：我們清潔隊大概是大家有在一起，也有分開到別的地方去，離家比較順啦

R4：清潔隊是人力越多越好

R6：對，那我們那個上面管我們是比較會分配，我們工作方面比較順利

問：所以說不會有誰做得多、誰做得少的問題？

R6：沒有沒有，都是平等的

問：那剛剛許小姐跟葉小姐提到好像多多少少都學到一些東西，那其他來賓有這樣的感覺嗎？做公服有沒有學到一些東西可能以後找別的工作會更好找嗎？或者是認識更多人以後有什麼樣的幫助？

R4：人脈，人脈多一點

問：人脈多一點？

R4：對，我原本是開一家店，結果就結束掉，去找工作的時候剛好遇到那一個，然後剛好去那邊他們又吃我做的飯，他們就問我是不是有開過？我說我有開過啊，所以我現在就在建立人脈，等到我經濟上面沒問題了就可以再開店，現在就建立一些人脈...

問：那許小姐您也覺得這麼工作是比較需要技藝的，那是不是剛剛提到學到的那些東西喔，對於就業真的會有幫助嗎？

R3：會有幫助，像我現在自己是在外面的公司上班，但是就是說之前學到的東西還是會有幫助

問：您以前是做會計工作，那時候為什麼會來做公服？公服的薪水不是太高，照理說您會計...

R3：算是一個過渡期啦，因為之前的公司變成就是說...會計來講一般老闆都會比較喜歡年輕的啦，年紀上來講像我們這種三十幾歲的要來找這種會計的工作是比較困難一點啦，那現在就是說那段時間過渡期也剛好可以讓我度過經濟上的困境，也是很好的經濟上的那個...那我在 OO 局也有學到一些東西，那我現在在工作上面就更好使用，那對我還蠻不錯的

問：那其他來賓是不是，林小姐您以前是在幼教嗎？

R7：對對對

問：那怎麼會考慮來做公服呢？有什麼樣的狀況？

R7：嗯嗯，之前應該是說經濟不景氣嘛，那我也把我的公司就收了，那登記之後就來登記這個幼教，因為我現在就是學就是說...還不錯，所以我認證也考上了，然後我上個禮拜又結束我那個師資的學分也過了，那我在那邊學到就是說，萬一我真的去小學教我們自己族裡的話，最起碼就是說我知道怎麼帶小孩子，我就是學到這些啦，我怎麼去把小孩子的注意力集中、看著我怎麼上課這樣子

問：那您以後會考慮這方面的工作嗎？

R7：嗯嗯，我有這個打算，因為我們現在阿美族的語言已經是快要沒有了，我想把他振興起來，所以我很認真的去學，然後阿美的這個學分也過了，我想說我可以到小學去教...

問：您原來是在花蓮市嗎？

附錄六

R7：對，我是在花蓮學

問：所以您是說因為這樣的技術，所以您以後也想說朝這個方向去

R7：對

問：所以...

R7：只是目前還沒有碰到機會

問：還沒有碰到機會。那其他的來賓呢？有沒有覺得好像有學到一些東西？就是說除了經濟上面以外，在工作上是不是也讓大家覺得有這樣的收穫？

R4：其實我是覺得擴大就業來應徵的時候也可以順便再找工作，不要說等到時間到了再來找，因為中間上班時間其實真的很短，你看五點半下班，如果真的很勤勞還可以再去兼差，六點開始幾個小時 part-time 的都可以，可是已經年紀都蠻大了，像我下班回去還要帶小孩，我小孩還很小，我還要接他上下課，晚上還要盯著他的功課，沒有辦法說再去兼差...我現在就是說你在擴大就業裡面，當你有機會找到工作了，覺得可以了就不要待，那個薪水講真的是過日子而已，你要去找到一個比較穩定的工作，因為一年的時間...搞不好也不到一年，三個月就結束了，你可以用這個當踏板

問：那您當初也有找？

R4：我當初也有找，問題就是說花蓮的工作機會真的不多...而且還要考慮我家裡的作息，因為我家裡有老有小，作息都要顧到，所以只有公家機關可以找...

問：那其他的來賓呢？是不是在做公服同時也在找工作？有沒有類似這樣的經驗？

R5：花蓮的工作機會真的是很少，而且頂多就是餐飲業啦漫畫店，其他沒有

問：嗯嗯，那除了葉小姐還有許小姐現在有在工作之外，還有哪一個來賓也在工作？

#：都是擴大就業

問：都是擴大就業

R1：我是自己找

問：您找到工作了，李小姐是...其他的都是，要嘛就是在做公服，都沒有辦法再找到其他的工作，那大家都是，有沒有什麼原因呢？最主要都是找不到工作？

R5：他都要 35 歲以下

R4：我那時候來登記的時候就是要登記一家餐廳，一家牛排館，我打電話去他說他們要幾歲的，我就跟他們說那為什麼你們不要在這邊登記讓 30 幾到 50 歲的都可以，我跟他你為什麼這樣登記，讓人家白跑一趟會很失望...所以有時候這些工作...你一翻開來都是那幾家在找人，可是也都是那幾家在缺人

問：那所以因為擴大就業他的工作方式，主要就是時間上面限制，那大家怎麼去看待這個工作時間上面的限制？

R4：有時候很希望他們能夠看能不能再續約

R1：因為我們已經做得很上手了

R4：對，就很上手了，期待說再做下去，問題是沒辦法啊

問：那陳小姐是不是也有類似的經驗？

【錄音帶換面】

R4：我生活所需的水平有就好，可以三餐溫飽就可以了，問題就是能不能顧到三餐真的會擔心，你不要看現在新聞在報有人刷卡一刷就六十萬，我們是去菜市場買菜還要論斤論兩，算算看可不可以買，有錢的人是有錢，可是窮的還是蠻多的

問：如果大家...像許小姐已經有找到別的工作，葉小姐現在是不是也有找到工作？

R4：對

問：即使是現在有工作，但如果說公服現在...，還是會想做嗎？

R4：我覺得蠻穩的，可是我還是想回來，雖然薪水不多，可是我孩子照顧得到啊，因為我孩子照顧得到，那是我的重心啊，一個小孩如果沒有照顧好以後變成壞小孩，錢賺再多也沒有用，那只是製造社會問題，所以我是覺得一定要有工作，現在會偷的越來越多就是因為已經三餐不繼了，如果說他能夠可以不用擔心一年或六個月就沒有工作的話，不要退休金也沒關係，只要可以安穩的做下來，就是說現在有參加公共服務的人盡量說能夠再找工作是最好，不要說這個很穩什麼...人要有一種上進心，我是覺得這樣比較好，雖然說年紀大你沒有工作，沒有做什麼事沒有這種...，但是必須你的身體要負荷得了

問：那許小姐現在如果有公服您大概不會考慮回來了？

R3：嗯嗯，不會，因為你說公服的話是頂多時間上的限制，可是我們在快接近的時候那種心理壓力很大，會擔心我再來如果沒有工作了，我怎麼吃飯怎麼活

R4：還是要靠自己啦，這個只是一個跳板，就業方案只是一個跳板，你看一等就是四個月的工作，不要老是靠他，而且經費有限...還是靠自己的努力

R7：我的年紀也很大，像我們要再找也很辛苦，我們要再找也是卡在年齡的問題，他就要篩選了啦

R4：所以說我跟你說擴大就業方案就是邊上班邊找工作，可以的話...

R7：也是有啊，我在工作的時候也在上課，我認真去學我們的族語啊，因為就像在講嘛，我們因為我們的下一輩希望我們的這個族語會講嘛，然後有一個大學有這樣的機會讓我們去學我們的族語，那我已經在上課了

附錄六

- 問：黃小姐您也曾經當過幼稚園老師嗎？那您現在是很期待公服工作能夠再有機會，還是很期待能夠自己去發展自己的工作？
- R8：現在要自己發展也很難...
- 問：不一定要自己發展自己的工作啦，可能是再找公服以外的工作？
- R8：也是不好找啦
- 問：葉小姐您剛提到就是說這個工作讓大家不會太無聊，生活有一個工作...那各位就是說是不是假如除了薪水之外，做這個工作會感覺生活比較安定啦，家裡面會比較不一樣，是不是有差別？
- R4：有啊，一定會覺得比較安穩啊，因為工作沒了，就沒有這一份錢可以用，你一定會擔心啊，現在的人就說要存錢很好存啊，可是要用也是很快，你一千塊拿出來沒一下子就不見了
- R1：對我來講，生活方面有工作就好了，沒有說粗重的工作我就不願意接受，只要有錢，維持家庭幸福，其他的我不想，只要維持健康康的去工作就好了
- R7：當然是有這份工作是最好啊，因為我那個老大他現在才畢業啊，還要念書，他現在在補習也需要錢，小的才小學六年級，都是要用錢...
- 問：所以說大家最主要還是為了薪水？
- R7：對對對
- 問：那陳先生您比較少發言，如果說沒有這個工作，您心裡會不會更有壓力？
- R2：會啊
- 問：那現在心裡就感覺比較沒有壓力...那您是不是也傾向說這樣工作上班下班比較安定
- R2：我不挑，我是只要有工作可以做就可以
- 問：其他來賓呢？是不是也覺得這個工作帶給您什麼樣的幫助？林小姐您剛有提到您現在是要負責養家嗎？還是說...？
- R6：我現在要養兩個小孩，我老公是殘障，他沒有辦法上班，我就靠我自己，我小孩子生活費...一個月才一萬五，那要怎麼生活呢？
- 問：那您是從哪裡...？
- R6：像是賣鞋子啊那些的，按照你自己的成績才有可能達到兩萬塊的薪水啊，不然像...一個月才一萬五怎麼能夠過活呢？像小孩子的話...根本就不夠
- 問：嗯嗯，那您目前還在做公服的工作嗎？
- R6：我現在是在清潔隊，做到這個月就沒有了，那我先生又沒有工作啊，他是殘障，你的那個還好比較輕微（對著另一個來賓說），他的比較重（另一個來賓說：我在走樓梯都不方便...），我先生是沒有手了，沒有手了只剩下下之而已那要怎麼工作？（很多人在討論殘障津貼）像我先生一個耳多不行啊...手也沒有了耳朵也沒有，他就在家裡啊也沒有工作，就靠我一個人
- 問：那您工作到這個月底而已嗎？
- R6：對啊，到這個月底就沒有了
- 問：那您以後...您工作的那個單位有沒有說幫助您以後可以到什麼地方去工作？
- R6：沒有，還沒有講
- R1：你找隊長啊
- R6：也一樣，你找隊長也沒有用啊
- R1：現在趕快去登記
（很多人在討論登記工作、是否可以幫忙找）
- 問：許小姐您現在那個工作是自己找的？還是說當初做公服那個單位幫忙您的？
- R3：自己找的，然後他們剛好要有經驗的...不用一定要年輕的，所以才找到
- 問：那您當初要離開 OO 局那份工作的時候，他們有沒有幫助您或用什麼方式去幫忙您找下一份工作或提供您什麼資訊啦？
- R3：沒有，他們只是說叫您再去登記啊
- 問：嗯嗯，那有沒有比較好的經驗？就是說他們幫助您的或提供您什麼樣的方式去？
- R4：有啦，像我同事他介紹我那個秀林學校要營養午餐，還有那個花東車站那邊做早餐，他說我手藝很好可以去那邊做早餐，一個月也是兩萬多，問題是妳三四點起來工作還要到 12 點，那要照顧小孩子要怎麼辦？所以就是卡在那個時間上，很多人介紹我去做，可是問題就是我的時間都不行...
- 問：那各位都是做到契約滿才離開嗎？各位有沒有遇到還沒做滿就離開了？
- R4：有，我就說那個應屆的那一個他找到...他的工作也好笑，我們裡面那個小姐...他就去當那個解說員，一天是兩千塊，假日只有兩天嘛，那其他五天他就到 OO 站上班，如果一到五有缺的話，他就請假去做兩千塊不要做八百塊，因為他也要養小孩，所以有時候很難講啦
- 問：所以他就離開了
- R4：對
- 問：那有沒有工作真的很不合理，如果可以我真的不要再做下去了，可是又得要留下，有沒有人有這樣的感覺？

附錄六

R4：太輕鬆，不是很辛苦

問：所以大家都覺得是沒有說很累，累到...

R4：因為你是在公家機關，公家機關他本來就是很輕鬆啦，真的重要的事不會讓你做啦，一定他自己做啊，他一定給你最輕鬆的啊，所以我真的覺得是這個是浪費...

問：那林小姐您是清潔隊嗎？那工作會不會很辛苦？

R6：很辛苦啊，要忍耐啊，為了生活啊

問：那您覺得這樣的待遇合不合理呢？

R6：像我們這樣的待遇一天才 760 元，這樣不合理，760 怎麼合理？一天到晚在太陽底下拿粗重的東西硬扛，女孩子拿那麼大粗重的東西，那應該是男孩子做的東西，我們女孩子不可以做，所以像這樣的薪水很不合理，一天才 760，一個月才一萬六千多而已啊

R1：那是最低的啦，在清潔隊真的是淒淒慘慘的，我們的薪資是一天一千塊

R6：你看，我們才七百六

R1：我們那個就是砍草啊、種花啊

(R1.R6.R4 激烈討論工作情形)

R6：那個垃圾一大堆，有時候還有死貓什麼的...一天才七百六，怎麼過？

問：陳先生您也當過清潔隊嗎？

R2：對，我們是砍草的啦

R6：他們是砍草的

R4：他們那個名字跟清潔隊好像不一樣，好像是那個環保什麼的，然後登記為清潔隊

R6：我們也是環保的，可是到那個清潔隊那邊去

R4：對對，一樣是清潔隊可是他名目不一樣

問：林小姐您勞委會登記的資料是原住民地區文化產業促進

R6：對，名字講得很好聽，可是一天才七百六，一天到晚要在外面...有時候有一些死狗，我們都跟男孩子說你們去啦...我們不敢去...他名目都訂得很漂亮

(R1.R6.R4 激烈討論工作情形)

問：許小姐您工作好像是跟電腦有關的，在裡面的工作是？

R5：我是在工商課資料校對，我那個都蠻符合的

問：需要什麼專業的知識嗎？去做的時候

R5：不用，只要會打電腦就好了，電腦是作業比較需要的

問：那如果說同樣是公服的工作，雖然很辛苦還是會願意去做嗎？

所有來賓：會

R5：有一個人說你這麼輕鬆的工作，以後沒有了妳再去找別的工作你做得下來嗎？

問：所以大家都不擔心嗎？做公服的時候都不擔心，去外面工作反而擔心？

R5：他兒子意思說你在那邊工作那麼輕鬆，那如果到外面找份工作很累的，你做得下來嗎？

問：那你覺得呢您自己？

R5：我因為不是我的本業，所以說沒有關係

問：那各位會不會擔心說因為公服的工作比較單純，工作性質有些是比較輕鬆啦，會不會擔心說到外面工作的場合反而很難適應？

R5：應該不會啦，只要可以賺錢的話啦...因為現在你連要找工作的機會都沒有

問：嗯嗯，許小姐現在工作發展的不錯，應該就比較不會考慮說哪裡還有公服的機會？

R3：如果沒有工作的話就會考慮，如果有工作的話就不會考慮

問：那我可不可以就是再請教各位的碰到公服的人當中，有沒有他從來沒有工作過，他不是真正需要這個錢也不是真的想工作，就只是因為是就剛剛提到的工作性質很輕鬆，有沒有真的遇到有人是這樣子的？

R4：我有遇過...他媽媽也有去...據我所知...他媽媽有去那個...他真的是不缺啦，但是他是殘障的，所以他也待了一年...

(有幾個來賓討論，討論聲交雜)

問：許小姐您剛剛提到您工作也是蠻累的？

R5：現在的公共就業比較累，之前校對的裡面的工作人員都很好，他們說你們慢慢對沒關係，不要給你們要求，把它對正確就好了，現在才上班七天，他們原來的那一批已經做過一年的，就像老鳥欺負菜鳥一樣，都會分派工作給我們，說你們一天工作一定要做多少，可是他們都自己在外摸魚，結果我們就自己做得要死，不是正式的人員，也是跟我們同樣的人，他們已經是做過一年了，結果新的進來他們也進來，我也不曉得，聽說是 OO 單位裡面叫他們來教...留幾個下來

R4：OO 單位也有這樣子...也是這樣舊的教新的...

問：不曉得還有沒有那一位來賓覺得說您剛剛沒有機會提到，也值得可以提出來讓我們整理給主管機關參考的？

(沉默) 主持人結論與結尾：略

附錄七

「公共服務擴大就業計畫」執行成效評估 – 用人單位電訪調查問卷

N1. 界定受訪計畫及單位：

根據進用人員樣本，決定受訪計畫及派工單位，以訪問用人單位。

N2. 界定受訪者優先順序：

- 1) 直接管理監督該公服計畫人員者；
- 2) 派工單位所處科室之主管或人員
(必須與公服人員有所接觸或瞭解)。

第一部份 公服計畫性質、認知、與態度

S1. 用人單位受訪者編號：公服計劃編號 + 進用人員受訪者編號

S2. 受訪者姓名：_____

S3. 受訪者電話：_____

S4. 管理公服計畫名稱：_____

(註：用人單位受訪者編號事先輸入；受訪者姓名、受訪者電話、管理公服計畫名稱來自進用人員調查檔。)

先生/小姐您好：

我們這裡是台北大學民調中心，目前正接受政府委託進行一項有關「公共服務擴大就業計畫」成效的電話調查，有幾個問題想請教用人單位，請您提供寶貴意見。謝謝。

<<問卷正式開始>>

- A1. 請問您是否負責管理貴單位公服計畫的進用人員？`
- 1) 是 (續答 A2) 977 (100%) 2) 否 0 (0%) (註：回答「否」者，請再確認受訪者是否參與管理公服計畫進用人員；若回答「是」，則繼續完成訪問；若回答「否」者，請其推薦該單位其他適當受訪者接受訪問。決定適當受訪者的優先次序，可參考 N2.說明。)
- A2. 請問您所管理的公服計畫名稱是？_____
- (註：對照前述 S4 計畫名稱，以做為 double check 之用。若大致相符，可繼續完成訪問；若完全不符，則停止訪問，再尋找下一個樣本。)
- A3. 請問貴單位是否辦理過以下政府的就業方案？(以總樣本為分母，N=977)
- A3.1 永續就業方案 1)是 2)否 3)不知道 4)拒答 246(25.2%)
- A3.2 多元就業方案 1)是 2)否 3)不知道 4)拒答 60(6.1%)
- A3.3 中高齡就業方案 1)是 2)否 3)不知道 4)拒答 81(8.3%)
- A3.4 以工代賑 1)是 2)否 3)不知道 4)拒答 30(3.1%)
- A3.5 都沒有 501(51.3%)
- A3.6 不知道 56(5.7%)
- A3.7 其他 3(0.3%)
- A4. 請問貴單位辦理公服計畫的主要原因為何？(單選題，訪員提示選項)
- 1)考量業務需要 337 (34.5%) 2)依照分配額度執行 339 (40.8%) 3)兩者皆是 217(22.2%) 4)兩者皆不是 7(0.7%) 5) 不知道 14(1.4%) 6) 其他 1(0.1%) 7) 拒答 2(0.2%)
- A5. 請問您所管理的公服計畫工作，是否具有以下性質？
- A5.1 需要直接面對民眾？ 1) 大部分需要 313 (32.0%) 2) 少部分需要

207(21.2%) 3) 完全不需要 455(46.6%) 4) 不知道 2(0.2%) 5)

拒答 0(0%)

A5.2 需要相當的學識或技能？ 1) 大部分需要 244(25.0%) 2) 少部分需

要 379(38.8%) 3) 完全不需要 349(35.7%) 4) 不知道 5(0.5%) 5)

拒答 0(0%)

A5.3 是外勤或內勤的工作？ 1) 外勤 435(44.5%) 2) 部分外勤，部分內

勤 261(26.7%) 3) 內勤 279(28.6%) 4) 不知道 2(0.2%) 5) 拒答

0(0%)

A6. 請問目前公服人員執行的工作或業務，原本是如何辦理的？(單選題，若受訪者無法立即回答，訪員可提示選項。)

1) 原來由其他專職工作人員辦理 471(48.2%) 2) 由工讀生辦理 23(2.4%)

3) 由義工或替代役人員辦理 36(3.7%) 4) 委外辦理 101(10.3%) 5) 原

本要做，但因缺乏經費人力等而沒有辦理 103(10.5%) 6) 原本不必要

做，特別為公服人員規劃 204(20.9%) 7) 其他(請說明) _____

_____ 39(4.0%)

A7. 您覺得政府推動公服計畫，主要是在擴大公共服務，還是在協助失業者？
(訪員不唸出選項)

1) 公共服務 91(9.3%)

2) 協助失業者 425(43.5%)

3) 兩者皆是 415(42.5%)

4) 兩者皆不是 18(1.8%)

5) 其他 _____ 14(1.4%)

6) 不知道 7(0.7%)

7) 拒答 7(0.7%)

A8. 你覺得您管理的公服計畫的性質，主要是提供短期工作機會，還是一種社會救助(福利)？(訪員不唸出選項)

1) 提供短期工作 548(56.1%)

2) 提供社會救助(福利) 191(19.5%)

3) 兩者皆是 212(21.7%)

4) 兩者皆不是 7(0.7%)

5) 其他 _____ 15(1.5%)

6)不知道 2(0.2%)

7)拒答 2(0.2%)

A9. 請問您認為以進用人員的工作內容和貢獻來看，目前給的薪資是否合理？

1) 太高 6(0.6%) 2) 有點高 37(3.8%) 3) 剛好合理 717(73.4%) 4) 有

點低 146(14.9%) 5) 太低 34(3.5%) 6)不知道 33(3.4%) 7) 拒答

4(0.4%)

第二部份 公服計畫執行情形

B1. 請問貴單位對進用人員條件的設定的參與程度如何？

1)完全由貴單位決定 387(39.6%) 2)貴單位只能建議，不能決定

252(25.8%) 3)貴單位完全不能參與用人條件的設定 320(32.8%) 4)不

知道 18(1.8%) 5)拒答 0(0%)

B2. 請問貴單位是否參與公服計畫進用人員的面試？

1)沒有參與面試 101(10.3%) 2)由貴單位單獨面試 519(53.1%) 3)由貴

單位和其他單位聯合面試 346(35.4%) 4)不知道 11(1.1%) 5)拒答

0(0%)

B3. 請問貴單位是否針對公服計畫進用人員提供與工作相關的訓練？

1) 是 678(69.4%) 2) 否 296(30.3%) 3) 不知道 3(0.3%) 4) 拒答 0(0%)

B4. 請問貴單位執行公服計畫時，是否有進行下列的事情？

B4.1 編製公服人員專用工作手冊 1) 是 296(30.3%) 2) 否 654(66.9%)

3) 部分有，部分沒有 12(1.2%) 4)不知道 15(1.5%) 5)拒答 0(0%)

B4.2 制定書面工作計畫 1) 是 731(74.8%) 2) 否 213(21.8%) 3) 部分

有，部分沒有 18(1.8%) 4)不知道 15(1.5%) 5)拒答 0(0%)

B4.3 規定工作進度 1) 是 771(78.9%) 2) 否 166(17.0%) 3) 部分有，

部分沒有 34(3.5%) 4)不知道 6(0.6%) 5)拒答 0(0%)

- B4.4 設定工作成果評估指標 1) 是 661(67.7%) 2) 否 265(27.1%) 3) 部分有，部分沒有 26(2.7%) 4) 不知道 25(2.6%) 5) 拒答 0(0%)
- B4.5 考核進用人員工作表現 1) 是 696(71.2%) 2) 否 249(25.5%) 3) 部分有，部分沒有 18(1.8%) 4) 不知道 14(1.4%) 5) 拒答 0(0%)
- B5. 請問貴單位對於進用人員公服計畫期滿後的出路是否有提供協助？(複選題，訪員提示選項(1)-(6))(以回答次數為分母，N=1,346)
- 1) 提供就業資訊 191(14.2%)
 - 2) 轉介就服單位 169(12.6%)
 - 3) 轉介職訓單位 92(6.8%)
 - 4) 推薦給其他用人機構 96(7.1%)
 - 5) 給予就職證明 92(6.8%)
 - 6) 提供福利資訊 60(4.5%)
 - 7) 向上級建議續聘留任 103(7.7%)
 - 8) 沒有任何協助 497(36.9%)
 - 8) 不知道 34(2.5%)
 - 9) 其他 12(0.9%)
 - 10) 拒答 0(0%)
- B6. 請問公服計畫結束後，公服人員原來執行的工作或業務會做如何處理？(單選題，若受訪者無法立即回答，訪員可提示選項)
- 1) 轉由單位內原有工作人員來做 521(53.3%) 2) 另外找其他人員來做，例如工讀生、志工、替代役 105(10.7%) 3) 因人力無法持續，而停止辦理或取消這些業務 71(7.3%) 4) 公服計畫工作原本便屬於階段性任務，已無辦理需要 166(17.0%) 5) 其他(請說明) 36(3.7%) 6) 不知道 78(8.0%) 7) 拒答 0(0%)
- B7. 請問您所管理的公服計畫執行情形是否順利？
- 1) 非常順利 158(16.2%) 2) 還算順利 682(69.8%) 3) 不太順利 117(12.0%) 4) 一點也不順利 14(1.4%) 5) 不知道 4(0.4%) 6) 拒答 2(0.2%) (回答選項(3)、(4)者續答 B7.1，其餘請跳至第三部分)

B7.1 若為不順利，原因為何？（複選題，訪員不提示選項）（以回答次數為分母，N=206）

- 1) 增加用人單位的管理工作，例如需加派人力管理、擔心進用人員的安全等 **21(10.2%)**
- 2) 需要協調其他單位，例如主管機關、就服中心等 **6(2.9%)**
- 3) 應付上級機關監督考核 **6(2.9%)**
- 4) 就服中心對進用人員資料，未做確實查核 **9(4.4%)**
- 5) 就服中心推薦人選與工作需要落差太大 **35(17.0%)**
- 6) 進用人員對公服計畫未有真正迫切需求，如退休者、無經濟困難者。
7(3.4%)
- 7) 缺乏明確行政規定 **9(4.4%)**
- 8) 缺乏行政經費補貼 **7(3.4%)**
- 9) 太快實施，事前準備時間不夠充分，例如需要很快決定工作缺額、面試、錄用等。 **8(3.9%)**
- 10) 公服人員態度不佳或不積極 **63(30.6%)**
- 11) 其他（請說明） **35(17.0%)**

第三部份 公服計畫進用人員工作表現

C1. 依照貴單位對公服人員工作進度的要求，您認為公服人員的達成情形如何？

（單選題，訪員提示選項）

- 1) 超前 **80(8.2%)** 2) 符合 **783(80.1%)** 3) 落後 **81(8.3%)** 4) 沒有規定進度 **21(2.1%)**
- 5) 不知道 **12(1.2%)** 6) 拒答 **0(0%)**

C2. 就下列工作態度項目，請問您認為貴單位公服計畫進用人員的表現如何？

- C2.1 出席情形 1) 非常滿意 **287(29.4%)** 2) 還算滿意 **632(64.7%)** 3)

不太滿意 **48(4.9%)** 4) 一點也不滿意 **6(0.6%)** 5) 不知道 **4(0.4%)** 6) 拒答 **0(0%)**

C2.2 學習情形 1) 非常滿意 **194(19.9%)** 2) 還算滿意 **619(63.4%)** 3) 不太滿意 **85(8.7%)** 4) 一點也不滿意 **10(1.0%)** 5) 不知道 **68(7.0%)** 6) 拒答 **1(0.1%)**

C2.3 敬業精神 1) 非常滿意 **198(20.3%)** 2) 還算滿意 **626(64.1%)** 3) 不太滿意 **113(11.6%)** 4) 一點也不滿意 **23(2.4%)** 5) 不知道 **16(1.6%)** 6) 拒答 **1(0.1%)**

C2.4 與同事相處情形 1) 非常滿意 **240(24.6%)** 2) 還算滿意 **648(66.3%)** 3) 不太滿意 **39(4.0%)** 4) 一點也不滿意 **7(0.7%)** 5) 不知道 **43(4.4%)** 6) 拒答 **0(0%)**

C3. 請問您認為貴單位公服計畫進用人員的工作表現是不是符合貴單位的工作需求？ 1)非常符合 **207(21.2%)** 2)符合 **663(67.9%)** 3)不符合 **79(8.1%)** 4)非常不符合 **16(1.6%)** 5)不知道 **11(1.1%)** 6)拒答 **1(0.1%)**

(回答選項(3)、(4)者，續答 C3.1；其餘跳答至第四部份)

C3.1 若為不符合，主要原因為何？(單選題，訪員提示選項) (N=66)

- 1) 工作內容不適宜公服人員 **14(1.4%)**
- 2) 公服人員的能力不足。 **28(2.9%)**
- 3) 公服人員的工作態度欠佳。 **42(4.3%)**
- 4) 其他(請說明) _____ **1(1.1%)**

第四部份 公服計畫執行成果影響評估

D1. 請問您是否同意公服計畫對於進用人員產生下列影響？

下列問題請您表示您是：1)非常同意 2)有點同意 3)不太同意 4)完全不同意

5)不知道 6)拒答

D1.1 改善進用人員的經濟情況？

1)非常同意 276(28.2%) 2)有點同意 582(59.6%) 3)不太同意 61(6.2%) 4)完全不同意 9(0.9%) 5)不知道 49(5.0%) 6)拒答 0(0%)

D1.2 增進進用人員的工作技能？

1)非常同意 133(13.6%) 2)有點同意 426(43.6%) 3)不太同意 299(30.6%) 4)完全不同意 94(9.6%) 5)不知道 22(2.3%) 6)拒答 3(0.3%)

D1.3 建立進用人員的工作態度或習慣？

1)非常同意 153(15.7%) 2)有點同意 589(60.3%) 3)不太同意 146(14.9%) 4)完全不同意 39(4.0%) 5)不知道 48(4.9%) 6)拒答 2(0.2%)

D1.4 增加進用人員找工作的人脈？

1)非常同意 126(12.9%) 2)有點同意 457(46.8%) 3)不太同意 250(25.6%) 4)完全不同意 73(7.5%) 5)不知道 70(7.2%) 6)拒答 1(0.1%)

D1.5 有助於進用人員未來找到工作？

1)非常同意 132(13.5%) 2)有點同意 476(48.7%) 3)不太同意 228(23.3%) 4)完全不同意 82(8.4%) 5)不知道 59(6.0%) 6)拒答 0(0%)

D1.6 加深進用人員依賴政府提供的工作機會？

1)非常同意 249(25.5%) 2)有點同意 463(47.4%) 3)不太同意 170(17.4%) 4)完全不同意 31(3.2%) 5)不知道 61(6.2%) 6)拒答 3(0.3%)

D2. 請問您是否同意公服計畫進用人員，對於貴單位產生下列影響？

下列問題請您表示您是：

D2.1 協助貴單位的業務推動？

1)非常同意 273(27.9%) 2)有點同意 528(54.0%) 3)不太同意 123(12.6%) 4)完全不同意 46(4.7%) 5)不知道 6(0.6%) 6)拒答 1(0.1%)

D2.2 增加貴單位對民眾的服務？

1)非常同意 241(24.7%) 2)有點同意 456(46.7%) 3)不太同意 177(18.1%) 4)完全不同意 74(7.6%) 5)不知道 28(2.9%) 6)拒答 1(0.1%)

D2.3 造成貴單位原有工作人員的困擾？

1)非常同意 81(8.3%) 2)有點同意 256(26.2%) 3)不太同意 341(34.9%) 4)完全不同意 295(30.2%) 5)不知道 4(0.4%) 6)拒答 0(0%)

D2.4 取代貴單位原有人員應該做的事？

1)非常同意 24(2.5%) 2)有點同意 168(17.2%) 3)不太同意 367(37.6%) 4)完全不同意 412(42.2%) 5)不知道 6(0.6%) 6)拒答 0(0%)

D2.5 請問公服人員是否有增加或減輕貴單位原有工作人員的工作量負擔？

1)增加 188(19.2%) 2)減輕 573(58.6%) 3)沒有影響 206(21.1%) 4)不知道 10(1.0%) 5)拒答 0(0%)

D3. 請問您是否同意您所管理的公服計畫，對於國家社會產生下列影響？

下列問題請您表示您是：1)非常同意 2)有點同意 3)不太同意 4)完全不同意
5)沒有關聯 6)不知道 7)拒答

D3.1 提升政府行政效能？

1)非常同意 124(12.7%) 2)有點同意 423(43.3%) 3)不太同意 193(19.8%) 4)完全不同意 92(9.4%) 5)沒有關聯 115(11.8%) 6)不知道 26(2.7%) 7)拒答 4(0.4%)

D3.2 促進地方產業發展？

1)非常同意 63(6.4%) 2)有點同意 253(25.9%) 3)不太同意 218(22.3%) 4)完全不同意 124(12.7%) 5)沒有關聯 289(29.6%) 6)不知道 29(3.0%) 7)拒答 1(0.1%)

D3.3 改善地方生態環境？

1)非常同意 130(13.3%) 2)有點同意 316(32.3%) 3)不太同意 138(14.1%) 4)完全不同意 111(11.4%) 5)沒有關聯 257(26.3%) 6)不知道 24(2.5%) 7)拒

答 1(0.1%)

D3.4 提升民眾生活品質？

1)非常同意 140(14.3%) 2)有點同意 453(46.4%) 3)不太同意 121(12.4%) 4)完全不同意 74(7.6%) 5)沒有關聯 172(17.6%) 6)不知道 16(1.3%) 7)拒答 1(0.1%)

D4. 最後，請問您認為公服計畫是否有必要持續辦理？

1) 非常必要 215(22.0%) 2) 必要 367(37.6%) 3) 不必要 244(25.0%)

4) 非常不必要 81(8.3%) 5) 不知道 57(5.8%) 6) 拒答 13(1.3%)

(回答(1)、(2)者，續答 D4.1；回答(3)、(4)者，續答 D4.2；回答(5)、(6)者，請跳至第五部份)

D4.1 認為有必要持續辦理的最主要原因為何？(單選題，訪員不提示選項)

(N=458)

1) 公服計畫這項工作仍須有人辦理 143(14.6%)

2) 可以改善進用人員的生活 128(13.1%)

3) 可以降低整體失業率 104(10.6%)

4) 可以提升政府施政品質 58(5.9%)

5) 可以促進地方產業發展 7(0.7%)

6) 可以改善地方生態環境 31(3.2%)

7) 其他(請說明) _____ 104(10.6%)

8) 不知道 7(0.7%)

D4.2 認為沒有必要持續辦理的最主要原因？(單選題，訪員不提示選項)

(N=238)

1) 階段性目標已達成，無須繼續辦理 40(4.1%)

2) 整體失業情況已有改善 3(0.3%)

- 3) 政府財政狀況無法因應 15(1.5%)
- 4) 進用人員對於用人單位的協助有限 117(12.0%)
- 5) 對於進用人員的生活沒有多大改善 16(1.6%)
- 6) 對於進用人員的再就業沒有多大幫助 31(3.2%)
- 7) 其他(請說明) _____ 96(9.8%)
- 8) 不知道 6(0.6%)
- 9) 拒答 1(0.1%)

第五部份 受訪者基本資料

- E1. 請問您的年齡是： (1)21~30100(10.2%) (2)31~40355(36.3%)
(3)41~50395(40.4%) (4)51~60118(12.1%) (5)61 以上 9(0.9%)
- E2. 請問您的學歷是： (1)國小 4(0.4%) (2)國中 8(0.8%) (3)高中
(職)177(18.1%) (4)大學(專)700(71.6%) (5)研究所以上 86(8.8%)
(6)其他 2(0.2%) _____ (請說明)
- E3. 請問您在貴單位工作了多久? _____ 年
- E4. 請問您目前的職稱是? _____
- E5. 受訪者性別： (1)男 541(55.4%) (2)女 436(44.6%)

附錄八

進用人員與用人單位母體檔與樣本結構

委託單位提供的進用人員母體檔中有 9 萬 5 千 374 人與分析有關的結構，有縣市別及計劃別結構。其母體結構如下：

縣市別結構：

縣市別	母體數	母體比例
台中市	2930	0.03075
台中縣	5096	0.05347
台北市	6970	0.07314
台北縣	9899	0.10388
台東縣	3609	0.03787
台南市	3311	0.03474
台南縣	4903	0.05145
宜蘭縣	3146	0.03301
花蓮縣	4595	0.04822
金門縣	724	0.0076
南投縣	4517	0.0474
屏東縣	6284	0.06594
苗栗縣	2892	0.03035
桃園縣	5098	0.0535
高雄市	5916	0.06208
高雄縣	5490	0.05761
基隆市	1650	0.01731
連江縣	271	0.00284
雲林縣	3534	0.03708
新竹市	1506	0.0158
新竹縣	2447	0.02568
嘉義市	1059	0.01111
嘉義縣	3514	0.03687
彰化縣	4879	0.0512
澎湖縣	1057	0.01109
	95297	

註：77 筆資料縣市別空白

附錄八

計畫別結構：

計畫類別	母體數	母體比例
01	9570	0.10034
02	6283	0.06588
03	1806	0.01894
05	2595	0.02721
06	8895	0.09327
07	3716	0.03896
08	2764	0.02898
09	600	0.00629
10	24541	0.25732
11	997	0.01045
12	2444	0.02563
13	8505	0.08918
14	3646	0.03823
15	909	0.00953
16	3297	0.03457
17	1375	0.01442
18	1215	0.01274
19	1168	0.01225
20	1570	0.01646
21	3710	0.0389
22	5766	0.06046
	95372	

註：計畫 4 有 1 筆，另有一筆空白。

附錄八

在進用人員的抽樣方面，以縣市別及計劃別交叉結構做系統隨機抽樣抽出 7948 筆作為電訪樣本檔其縣市別結構與計劃別結構分別如下：

縣市別	母體比例	樣本比例	樣本數
台中市	3.07%	3.03%	241
台中縣	5.35%	5.34%	424
台北市	7.31%	7.34%	583
台北縣	10.39%	10.39%	825
台東縣	3.79%	3.80%	302
台南市	3.47%	3.44%	273
台南縣	5.14%	5.20%	413
宜蘭縣	3.30%	3.29%	261
花蓮縣	4.82%	4.82%	383
金門縣	0.76%	0.76%	60
南投縣	4.74%	4.71%	374
屏東縣	6.59%	6.65%	528
苗栗縣	3.03%	3.01%	239
桃園縣	5.35%	5.35%	425
高雄市	6.21%	6.21%	493
高雄縣	5.76%	5.78%	459
基隆市	1.73%	1.74%	138
連江縣	0.28%	0.30%	24
雲林縣	3.71%	3.63%	288
新竹市	1.58%	1.59%	126
新竹縣	2.57%	2.61%	207
嘉義市	1.11%	1.11%	88
嘉義縣	3.69%	3.68%	292
彰化縣	5.12%	5.12%	407
澎湖縣	1.11%	1.15%	91
			7944
卡方值	0.5958	p-值	1

註：4 筆資料縣市別空白

附錄八

計畫類別	母體比例	樣本比例	樣本數
01	10.03%	10.04%	798
02	6.59%	6.58%	523
03	1.89%	1.90%	151
05	2.72%	2.73%	217
06	9.33%	9.32%	741
07	3.90%	3.90%	310
08	2.90%	2.89%	230
09	0.63%	0.63%	50
10	25.73%	25.72%	2044
11	1.05%	1.06%	84
12	2.56%	2.55%	203
13	8.92%	8.92%	709
14	3.82%	3.81%	303
15	0.95%	0.97%	77
16	3.46%	3.45%	274
17	1.44%	1.45%	115
18	1.27%	1.27%	101
19	1.22%	1.23%	98
20	1.65%	1.65%	131
21	3.89%	3.89%	309
22	6.05%	6.04%	480
			7948
卡方值	0.0516	p-值	1

附錄八

以上述電訪資料檔於 93 年 04 月 05 日至 93 年 04 月 30 日利用 CATI 進行電訪得有效樣本 2014 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差約為 ± 2.18 個百分點。其縣市別結構與計劃別結構分別如下：

縣市別	母體比例	樣本比例	樣本數	加權數
台中市	3.07%	3.33%	67	0.92422
台中縣	5.35%	5.01%	101	1.06632
台北市	7.31%	9.53%	192	0.76721
台北縣	10.39%	12.66%	255	0.82041
台東縣	3.79%	3.13%	63	1.21067
台南市	3.47%	4.72%	95	0.73657
台南縣	5.14%	4.02%	81	1.27925
宜蘭縣	3.30%	1.59%	32	2.07773
花蓮縣	4.82%	2.04%	41	2.36855
金門縣	0.76%	1.09%	22	0.6955
南投縣	4.74%	4.37%	88	1.08479
屏東縣	6.59%	5.91%	119	1.11601
苗栗縣	3.03%	3.72%	75	0.81492
桃園縣	5.35%	6.11%	123	0.87594
高雄市	6.21%	6.41%	129	0.96921
高雄縣	5.76%	6.21%	125	0.9282
基隆市	1.73%	3.03%	61	0.57166
連江縣	0.28%	0.15%	3	1.9091
雲林縣	3.71%	3.77%	76	0.98273
新竹市	1.58%	1.34%	27	1.1788
新竹縣	2.57%	2.53%	51	1.01401
嘉義市	1.11%	1.29%	26	0.8608
嘉義縣	3.69%	3.28%	66	1.12522
彰化縣	5.12%	3.33%	67	1.53899
澎湖縣	1.11%	1.44%	29	0.7703
2014				
卡方值	139.794	p-值	2.5E-18	

縣市別樣本結構與母體結構有差異，分析時應以上述加權數處理。

附錄八

計畫類別	母體比例	樣本比例	樣本數	加權數
01	10.04%	12.76%	257	0.786431
02	6.60%	3.87%	78	1.703848
03	1.90%	1.69%	34	1.123276
05	2.73%	1.19%	24	2.290745
06	9.32%	7.85%	158	1.188567
07	3.90%	3.67%	74	1.060698
08	2.90%	3.03%	61	0.9559
09	0.63%	0.74%	15	0.844948
10	25.73%	24.83%	500	1.036503
11	1.05%	0.84%	17	1.238023
12	2.57%	2.23%	45	1.149092
13	8.91%	9.14%	184	0.975117
14	3.82%	4.62%	93	0.827669
15	0.95%	1.39%	28	0.686885
16	3.45%	4.62%	93	0.747624
17	1.44%	1.54%	31	0.93538
18	1.27%	1.54%	31	0.826536
19	1.22%	1.64%	33	0.746407
20	1.64%	1.79%	36	0.920281
21	3.89%	4.17%	84	0.932667
22	6.04%	6.85%	138	0.881594

2014

卡方值 85.66038 p-值 4.21E-10

縣市別樣本結構與母體結構有差異，分析時應以上述加權數處理。

附錄八

由於在用人單位的督導人員並未建檔，在用人單位的督導人員抽樣方面，仍以進用人員母體為依據。在進用人員問卷中設計問題詢問受訪者的用人單位與督導姓名及連絡電話，2014 位進用人員受訪者僅 880 多份完整的回答了用人單位與督導姓名及連絡電話，這些資料成為用人單位的電訪樣本檔，電訪完成的有效樣本有 294 份。

另外再從原進用人員母體以縣市別及計劃別交叉結構做系統隨機抽樣抽出 4769 筆進用人員樣本，其縣市別結構與計劃別結構分別如下表。再透過公務系統追查用人單位及督導的電話作為用人單位的電訪資料檔，完成有效樣本全部共 683 份。

縣市別	母體比例	樣本比例	樣本數
台中市	3.07%	3.08%	147
台中縣	5.35%	5.33%	254
台北市	7.31%	7.32%	349
台北縣	10.39%	10.41%	496
台東縣	3.79%	3.74%	178
台南市	3.47%	3.50%	167
台南縣	5.14%	5.12%	244
宜蘭縣	3.30%	3.34%	159
花蓮縣	4.82%	4.78%	228
金門縣	0.76%	0.78%	37
南投縣	4.74%	4.74%	226
屏東縣	6.59%	6.57%	313
苗栗縣	3.03%	3.06%	146
桃園縣	5.35%	5.37%	256
高雄市	6.21%	6.19%	295
高雄縣	5.76%	5.75%	274
基隆市	1.73%	1.72%	82
連江縣	0.28%	0.29%	14
雲林縣	3.71%	3.71%	177
新竹市	1.58%	1.59%	76
新竹縣	2.57%	2.56%	122
嘉義市	1.11%	1.09%	52
嘉義縣	3.69%	3.69%	176
彰化縣	5.12%	5.12%	244
澎湖縣	1.11%	1.11%	53
			4765
卡方值	0.17794	p-值	1

附錄八

註：4 筆資料縣市別空白

計畫類 別	母體比 例	樣本比 例	樣本數
01	10.03%	10.13%	483
02	6.59%	6.37%	304
03	1.89%	1.91%	91
05	2.72%	2.70%	129
06	9.33%	9.35%	446
07	3.90%	3.77%	180
08	2.90%	2.87%	137
09	0.63%	0.63%	30
10	25.73%	25.83%	1232
11	1.05%	1.07%	51
12	2.56%	2.66%	127
13	8.92%	8.79%	419
14	3.82%	3.80%	181
15	0.95%	1.01%	48
16	3.46%	3.50%	167
17	1.44%	1.59%	76
18	1.27%	1.15%	55
19	1.22%	1.32%	63
20	1.65%	1.64%	78
21	3.89%	3.75%	179
22	6.05%	6.14%	293
			4769
卡方值	3.06068	p-值	1

附錄九

用人單位問卷統計表

第一部份 公服計畫性質、認知、與態度

題目	選項	人數	%
A1.請問你是否負責貴單位公服計畫的進用人員?	1)是	977	100
	2)否	0	0
A2.請問您所管理的公服計畫名稱是?	開放題	開放題	開放題
A3.請問貴單位是否辦理以下政府的就業方案?(以總樣本為分母, N= 977)			
A3.1 永續就業方案.	1)是 2)否 3)不知道 4)拒答	246	25.2
A3.2 多元就業方案	1)是 2)否 3)不知道 4)拒答	60	6.1
A3.3 中高齡就業方案	1)是 2)否 3)不知道 4)拒答	81	8.3
A3.4 以工代賑	1)是 2)否 3)不知道 4)拒答	30	3.1
A3.5 都沒有		501	51.3
A3.6 不知道		56	5.7
A3.7 其他		3	0.3
A4.請問貴單位辦理公服計畫的主要原因為何?	1)考量業務需要	337	34.5
	2)依照分配額度進行	399	40.8
	3)兩者皆是	217	22.2
	4)兩者皆不是	7	0.7
	5)不知道	14	1.4
	6)其他	1	0.1
	7)拒答	2	0.2
A5.請問您所管理的公服計畫工作,是否具有以下性質?			
A5.1 需要直接面對民眾	1)大部分需要	313	32.0
	2)少部分需要	207	21.2
	3)完全不需要	455	46.6
	4)不知道	2	0.2
	5)拒答	0	0
A5.2 需要相當的學識或技能?	1)大部分需要	244	25.0
	2)少部分需要	379	38.8
	3)完全不需要	349	35.7
	4)不知道	5	0.5

附錄九

	5)拒答	0	0
A5.3 是外勤或內勤的工作?	1)外勤	435	44.5
	2)部分外勤，部分內勤	261	26.7
	3)內勤	279	28.6
	4)不知道	2	0.2
	5)拒答	0	0
A6.請問目前公服人員執行的公務或業務，原本是如何辦理的?	1)原來由其他專職人員辦理	471	48.2
	2)由工讀生辦理	23	2.4
	3)由義工或替代役人員辦理	36	3.7
	4)委外辦理	101	10.3
	5)原本要做，但因缺乏經費人力等而沒有辦理	103	10.5
	6)原本不必要做，特別為公服人員規劃	204	20.9
	7)其他	39	4.0
A7.您覺得政府推動公服計畫，主要是在擴大公共服務，還是在協助失業者?	1)公共服務	91	9.3
	2)協助失業者	425	43.5
	3)兩者皆是	415	42.5
	4)兩者皆不是	18	1.8
	5)其他	14	1.4
	6)不知道	7	0.7
	7)拒答	7	0.7
A8.您覺得您管理的公服計畫的性質，主要是提供短期工作機會，還是一種社會救助(福利)?	1)提供短期工作	548	56.1
	2)提供社會救助(福利)	191	19.5
	3)兩者皆是	212	21.7
	4)兩者皆不是	7	0.7
	5)其他	15	1.5
	6)不知道	2	0.2
	7)拒答	2	0.2
A9.請問您認為以進用人員的工作內容和貢獻來看，目前給的薪資是否合理?	1)太高	6	0.6
	2)有點高	37	3.8
	3)剛好合理	717	73.4
	4)有點太低	146	14.9
	5)太低	34	3.5
	6)不知道	33	3.4
	7)拒答	4	0.4

第二部分 公服計畫執行情形

題目	選項	人數	%
B1.請問貴單位對進用人員條件的設定的參與程度如何?	1)完全由貴單位決定	387	39.6
	2)貴單位只能建議，不能決定	252	25.8
	3)貴單位完全不能參與用人條件的設定	320	32.8
	4)不知道	18	1.8
	5)拒答	0	0
B2.請問貴單位是否參與公服計畫進用人員的面試?	1)沒有參與面試	101	10.3
	2)由貴單位單獨面試	519	53.1
	3)由貴單位和其他單位聯合面試	346	35.4
	4)不知道	11	1.1
	5)拒答	0	0
B3.請問貴單位是否針對公服計畫進用人員提供與工作相關的訓練?	1)是	678	69.4
	2)否	296	30.3
	3)不知道	3	0.3
	4)拒答	0	0
B4.請問貴單位執行公服計畫時，是否進行下列的事情?			
B4.1 編製公服人員專用工作手冊	1)是	296	30.3
	2)否	654	66.9
	3)部分有，部分沒有	12	1.2
	4)不知道	15	1.5
	5)拒答	0	0
B4.2 制定書面工作計畫	1)是	731	74.8
	2)否	213	21.8
	3)部分有，部分沒有	18	1.8
	4)不知道	15	1.5
	5)拒答	0	0
B4.3 規定工作進度	1)是	771	78.9
	2)否	166	17.0
	3)部分有，部分沒有	34	3.5
	4)不知道	6	0.6
	5)拒答	0	0
B4.4 設定工作成果評估指標	1)是	661	67.7
	2)否	265	27.1
	3)部分有，部分沒有	26	2.7
	4)不知道	25	2.6
	5)拒答	0	0

附錄九

B4.5 考核進用人員工作表現	1)是	696	71.2
	2)否	249	25.5
	3)部分有，部分沒有	18	1.8
	4)不知道	14	1.4
	5)拒答	0	0
B5.請問貴單位對於進用人員 公服計畫期滿後的出路是否 有提供協助?(以回答次數為 分母，N=1346)	1)提供就業資訊	191	14.2
	2)轉介就服單位	169	12.6
	3)轉介職訓單位	92	6.8
	4)推薦給其他用人機構	96	7.1
	5)給予就職證明	92	6.8
	6)提供福利資訊	60	4.5
	7)向上級建議續聘留任	103	7.7
	8)沒有任何協助	497	36.9
	9)不知道	34	2.5
	10)其他	12	0.9
	11)拒答	0	0
B6.請問公服計畫結束後，公 服人員原來執行的工作或業 務會做如何處理？	1)轉由單位內原有工作人員來做	521	53.3
	2)另外找其他人員來做，例如工讀 生、志工、替代役	105	10.7
	3)因人力無法持續，而停止辦理或取 消這些業務	71	7.3
	4)公服計畫工作原本便屬於階段性任 務，已無辦理需要	166	17.0
	5)其他	36	3.7
	6)不知道	78	8.0
	7)拒答	0	0
B7.請問您管理的公服計畫執 行情形是否順利？	1)非常順利	158	16.2
	2)還算順利	682	69.8
	3)不大順利	117	12.0
	4)一點也不順利	14	1.4
	5)不知道	4	0.4
	6)拒答	2	0.2
B7.1 若為不順利，原因為何? (以回答次數為分母，N=206)	1)增加用人單位的管理工作，例如需 加派人力管理、擔心進用人員的安全 等	21	10.2
	2)需要協調其他單位，例如主管機 關、就服中心等	6	2.9
	3)應付上級機關監督考核	6	2.9

附錄九

	4)就服中心對進用人員資料，未做確實查核	9	4.4
	5)就服中心推薦人選與工作需要落差太大	35	17.0
	6)進用人員對公服計畫未有真正迫切需求，如退休者、無經濟困難者	7	3.4
	7)缺乏明確行政規定	9	4.4
	8)缺乏行政經費補貼	7	3.4
	9)太快實施，事先準備時間不夠充分，例如需要很快決定工作缺額、面試、錄用等	8	3.9
	10)工服人員態度不佳或不積極	63	30.6
	11)其他	35	17.0

第三部分 公服計畫進用人員工作表現

題目	選項	人數	%
C1.依照貴單位對公服人員工作進度的要求，您認為公服人員的達成情形如何？	1)超前	80	8.2
	2)符合	783	80.1
	3)落後	81	8.3
	4)沒有規定進度	21	2.1
	5)不知道	12	1.2
	6)拒答	0	0
C2.就下列工作項目，請問您認為貴單位公服計畫進用人員的表現如何？			
C2.1 出席情形	1)非常滿意	287	29.4
	2)還算滿意	632	64.7
	3)不太滿意	48	4.9
	4)一點也不滿意	6	0.6
	5)不知道	4	0.4
	6)拒答	0	0
C2.2 學習情形	1)非常滿意	194	19.9
	2)還算滿意	619	63.4
	3)不太滿意	85	8.7
	4)一點也不滿意	10	1.0
	5)不知道	68	7.0
	6)拒答	1	0.1
C2.3 敬業精神	1)非常滿意	198	20.3
	2)還算滿意	626	64.1

附錄九

	3)不太滿意	113	11.6
	4)一點也不滿意	23	2.4
	5)不知道	16	1.6
	6)拒答	1	0.1
C2.4 與同事相處情形	1)非常滿意	240	24.6
	2)還算滿意	648	66.3
	3)不太滿意	39	4.0
	4)一點也不滿意	7	0.7
	5)不知道	43	4.4
	6)拒答	0	0
C3.請問您認為貴單位公服計畫進用人員的工作表現是不是符合貴單位工作需求？	1)非常符合	207	21.2
	2)符合	663	67.9
	3)不符合	79	8.1
	4)非常不符合	16	1.6
	5)不知道	11	1.1
	6)拒答	1	0.1
C3.1 若不符合，主要原因為何？	1)工作內容不適宜公服人員	14	1.4
	2)公服人員的能力不足	28	2.9
	3)公服人員的工作態度欠佳	42	4.3
	4)其他	11	1.1

第四部分 公服計畫執行成果影響評估

題目	選項	人數	%
D1.請問您是否同意公服計畫對於進用人員產生下列影響？			
D1.1 改善進用人員的經濟狀況	1)非常同意	276	28.2
	2)有點同意	582	59.6
	3)不太同意	61	6.2
	4)完全不同意	9	0.9
	5)不知道	49	5.0
	6)拒答	0	0
D1.2 增進進用人員的工作技能？	1)非常同意	133	13.6
	2)有點同意	426	43.6
	3)不太同意	299	30.6
	4)完全不同意	94	9.6
	5)不知道	22	2.3
	6)拒答	3	0.3
D1.3 建立進用人員的工作態	1)非常同意	153	15.7

附錄九

度或習慣？	2)有點同意	589	60.3
	3)不太同意	146	14.9
	4)完全不同意	39	4.0
	5)不知道	48	4.9
	6)拒答	2	0.2
	D1.4 增加進用人員找工作的人脈？	1)非常同意	126
2)有點同意		457	46.8
3)不太同意		250	25.6
4)完全不同意		73	7.5
5)不知道		70	7.2
6)拒答		1	0.1
D1.5 有助於進用人員未來找到工作？	1)非常同意	132	13.5
	2)有點同意	476	48.7
	3)不太同意	228	23.3
	4)完全不同意	82	8.4
	5)不知道	59	6.0
	6)拒答	0	0
D1.6 加深進用人員依賴政府提供的工作機會？	1)非常同意	249	25.5
	2)有點同意	463	47.4
	3)不太同意	170	17.4
	4)完全不同意	31	3.2
	5)不知道	61	6.2
	6)拒答	3	0.3
D2 請問您是否同意公服計畫進用人員，對於貴單位產生下列影響？			
D2.1 協助貴單位的業務推動？	1)非常同意	273	27.9
	2)有點同意	528	54.0
	3)不太同意	123	12.6
	4)完全不同意	46	4.7
	5)不知道	6	0.6
	6)拒答	1	0.1
D2.2 增加貴單位對民眾的服務？	1)非常同意	241	24.7
	2)有點同意	456	46.7
	3)不太同意	177	18.1
	4)完全不同意	74	7.6
	5)不知道	28	2.9
	6)拒答	1	0.1
D2.3 造成貴單位原有工作人	1)非常同意	81	8.3

附錄九

員的困擾？	2)有點同意	256	26.2
	3)不太同意	341	34.9
	4)完全不同意	295	30.2
	5)不知道	4	0.4
	6)拒答	0	0
	D2.4 取代貴單位原有人員應該做的事？	1)非常同意	24
2)有點同意		168	17.2
3)不太同意		367	37.6
4)完全不同意		412	42.2
5)不知道		6	0.6
6)拒答		0	0
D2.5 請問公服人員是否有增加或減輕貴單位員有人員的工作量分擔？	1)增加	188	19.2
	2)減輕	573	58.6
	3)沒有影響	206	21.1
	4)不知道	10	1.0
	5)拒答	0	0
D3.請問您是否同意您所管理的公服計畫，對於國家社會產生下列影響？			
D3.1 提升政府行政效能？	1)非常同意	124	12.7
	2)有點同意	423	43.3
	3)不太同意	193	19.8
	4)完全不同意	92	9.4
	5)沒有關連	115	11.8
	6)不知道	26	2.7
	7)拒答	4	0.4
D3.2 促進地方產業發展？	1)非常同意	63	6.4
	2)有點同意	253	25.9
	3)不太同意	218	22.3
	4)完全不同意	124	12.7
	5)沒有關連	289	29.6
	6)不知道	29	3.0
	7)拒答	1	0.1
D3.3 改善地方生態環境？	1)非常同意	130	13.3
	2)有點同意	316	32.3
	3)不太同意	138	14.1
	4)完全不同意	111	11.4
	5)沒有關連	257	26.3
	6)不知道	24	2.5

附錄九

	7)拒答	1	0.1
D3.4 提升民眾生活品質？	1)非常同意	140	14.3
	2)有點同意	453	46.4
	3)不太同意	121	12.4
	4)完全不同意	74	7.6
	5)沒有關連	172	17.6
	6)不知道	16	1.3
	7)拒答	1	0.1
D4.最後，請問您認為公服計畫是否有必要持續辦理？	1)非常必要	215	22.0
	2)必要	367	37.6
	3)不必要	244	25.0
	4)非常不必要	81	8.3
	5)不知道	57	5.8
	6)拒答	13	1.3
D4.1 認為有必要持續辦理的最主要原因為何？(N = 458)	1)公服計畫這項工作仍須有人辦理	143	14.6
	2)可以改善進用人員的生活	128	13.1
	3)可以降低整體失業率	104	10.6
	4)可以提升政府施政品質	58	5.9
	5)可以促進地方產業發展	7	0.7
	6)可以改善地方生態環境	31	3.2
	7)其他	104	10.6
	8)不知道	7	0.7
D4.2 認為沒有必要持續辦理的最主要原因？(N = 238)	1)階段性目標已達成，無須繼續辦理	40	4.1
	2)整體失業情況已有改善	3	0.3
	3)政府財政狀況無法因應	15	1.5
	4)進用人員對於用人單位的協助有限	117	12.0
	5)對於進用人員的生活沒有多大改善	16	1.6
	6)對於進用人員的再就業沒有多大幫助	31	3.2
	7)其他	96	9.8
	8)不知道	6	0.6
	9)拒答	1	0.1

第五部分 受訪者基本資料

題目	選項	人數	%
E1.請問您的年齡是	1)21~30	100	10.2
	2)31~40	355	36.3
	3)41~50	395	40.4
	4)51~60	118	12.1
	5)61 以上	9	0.9
E2.請問您的學歷是	1)國小	4	0.4
	2)國中	8	0.8
	3)高中(職)	177	18.1
	4)大學(專)	700	71.6
	5)研究所以上	86	8.8
	6)其他	2	0.2
E3.請問您在貴單位工作了多久?			
E4.請問您目前的職稱是?			
E5.受訪者性別	1)男	541	55.4
	2)女	436	44.6

附錄十

「公共服務擴大就業計畫執行成效評估研究」用人單位焦點座談會

議記錄暨題綱

一、時間：93年11月19日(星期五)下午一時三十分至四時三十分

二、地點：台北大學蕙蓀南樓一樓617會議室

三、主席：林昭吟助理教授

四、記錄：王佩倫、李怡芳、王俞人

五、出席人員：

行政院原民會土地管理處代表(F01)

經濟部水利署代表(F02)

交通部觀光局代表(F03)

行政院環保署資源回收基金管理委員會代表(F04、F05)

行政院衛生署疾管局代表(F06)

行政院衛生署企劃處代表(F07、F08)

行政院原民會秘書室代表(F09)

台北市稅捐稽徵處代表(F10)

六、討論內容：

(一) 受訪者F01：

1. 原住民巡山守護員的面試條件很低，只要會走路就行，且錄用很高。最先設定都要是男的，但實際上在有些部落中女孩子比男孩子還強，這些女性所表現出來反而比男性的還要好。
2. 執行困難在於保留地的範圍太大，抽查、考察難。且鄉公所的配合度也不是很高。另原住民學歷不高，在工作日誌的撰寫上有困難。
3. 為了增加工作相關知識，授以保育動物的課程，原住民就知道要保護動物，這是此計畫的好處。
4. 此計畫推動以後，對保存地保育與原住民對生態的知識皆有改善，他們會自組生態保育隊，不用靠這個計畫，以保育的概念繼續做下去，這對原住民來說是一個很大的突破。
5. 有巡守隊以後，非法捕獵改善很多，減少南投山區盜木的山老鼠。
6. 建議每個單位的管理部門應有一致的管理標準。

(二) 受訪者F03：

1. 觀光局在公服計畫裡面總共有9個計畫，分成兩類，一是風景區的環境整治，主要是國家公園；一是風景區的導覽人員訓練。前者要求

不高，後者因為有語言能力的要求，所以要高中職以上。

2. 導覽解說的部分本來使用志工，但人力不足，因為公服計畫，內部決定把導覽也放入規劃之中。
3. 就服中心的資料會因地域不同可靠性也不一樣，這有可能是在當初登入的時候資料就不全有關。
4. 我個人認為時間拉長會比較有效果，因為時間拉長對工作人員的工作意願、訓練都會比較有幫助。
5. 執行方面的困難
 - (1) 因為是在山上工作，會讓進用人員工作意願降低。
 - (2) 進用人員在不同單位的要求都不一樣，有人作的很辛苦，有人沒事很輕鬆，所以以後要推行這計畫的縣市政府要注意。
 - (3) 工作性質皆屬清潔工作，但不同單位的薪資也會不同，造成公服人員會比較說都是作打掃那他們要去作薪資高的，如果將來可以在工作上作一個分類會更好。
 - (4) 在管理上鄉公所會聘用當地人，但公服計畫是要協助中高齡失業者、低收入戶和身心障礙者。
6. 有些進用人員認為自己參加計畫是領救濟，為何要求他們工作？

(三) 受訪者F04與受訪者F05：

1. 希望前置作業時間能拉長，這次因行政作業時間不夠，造成上下部門都很趕。
2. 有時候因為工作內容相同、不同部門卻有不同的薪資，比較起來令進用人員心生不滿。
3. 公服人員為中高齡和身心障礙者，工作時需找人顧他們，增加原單位人員的工作負荷。
4. 目前大部分是地方的正式清潔隊員在管理；未來若民營化，希望這些進用人員能夠在一年的訓練以後，比較有點機會進入這樣的民間公司。
5. 後來可以留下來的公服人員少之又少，且其實以他本身條件本來就可以找到工作了，其他人要留下來幾乎難上加難。
6. 我們在環保局其實有公務基金與公服計畫的預算，你自己的預算可以不受公服條例的限制，比較好使用

(四) 受訪者F07與受訪者F08

1. 工作內容差不多，薪資卻不一樣，他們會比較哪一個單位的薪水比較高，哪一個單位工作比較輕鬆，你可以看到他們在各部會中流轉。
2. 各個單位會在其計畫中提出較適合公服人員來做的項目，在挑人的過程中，利用辦講習時看面試者的性情、易相處性，與團體合作性。
3. 在督導跟考核方面，若單位中進用人員多，就會找一個管理的人力，有的用現職人員，有的請公服人員管理公服人員，衛生署裡面沒有用

公服人員管理，是在企畫處有個督導單位，由副首長擔任工作小組的召集人。一個月考核一次，且成立工作小組，一個月開會一次。

4. 公服計畫是政府將救濟措施結合降低失業率，兩者皆須兼顧造成執行部會很大的壓力，無法達到用人數，績效差的部會就會被盯。
5. 目前各部會只是為了配合政策進用公服人員，只考慮供給面無法考慮需求面，不像委外的約聘雇人員有一定的條件，可滿足需求。

(五) 受訪者F06：

1. 登革熱防制已經計畫很久，只是因為沒有人力與經費去作這樣的事情，正好藉公服計畫跟我們登革熱防制結合在一起。
2. 因為南部地區一直有用就業安定基金推動登革熱的防制計畫，因此推動這個工作對我們困難度不會很大，唯一比較大的爭議是在於說就業安定基金進用人員的考量比較嚴謹，他們要一直篩選一直篩選，可是公服計畫裡頭人員的素質卻降低了，所以他們必需在一定的時間內達到工作目標，這是我們在進用上比較大的困難，這兩個部分會有衝突。
3. 困難在於特別法的規定，所以在就是說會計在這方面他不太敢用這筆錢，所以像我們的話就是績效很好，但是經費上面的運用就受到很大的挑戰。
4. 收穫在於這一群人很少有衛教概念，在工作過程中自己也能認同，就是加強衛生概念給最難衛教的人。
5. 對進用人員而言，通常各部會會請其作的項目都不是技術方面的，也就是說對他們成長的幫助並不是很大，但對這段期間他們身心調適是有幫助的。

(六) 受訪者F10：

1. 本計畫主要在協助各地稅捐處，去做有關欠稅的清理資料的整理，需要電腦技能比較好的人，但進用人員電腦操作都比較緩慢，較不符合用人單位的需要。
2. 人員流動頻繁，因其無法操作電腦，故做不長久；另一方面做長久的電腦好，要去找工作也比較容易，造成流動性大。
3. 稅法有保密的規定，因怕進用人員來之後資料外洩，需有周全考量，造成計畫拖延較晚才開始的原因。
4. 計畫執行下來對各個稅捐處是有幫助的，尤其現在人力短絀，要協助稅的清理其訓練要求比較高，但待遇是比較低的。
5. 希望計畫能夠長久，因為對各個稽徵單位是有幫助的，且久了較熟，熟了對工作也較有助力，對他自己來講，生活也會比較穩定一點。
6. 為了克服資料保密，在他們來報到的時候有訓練，牽扯到法律的部分會特別強調，但仍需有人在旁監督，對我們來講也是有點困擾，因為工作上比較機密性的東西，如果自己人來做，就會比較放心。
7. 就業中心須確實把關，但就業中心說他沒有辦法查核有無犯罪紀錄，

那也沒辦法去避免，因為在規定上沒有說犯罪紀錄的人不能作這項工作，我想這部分以後要注意一下，是不是以後要有排除條款

8. 建議在時間上實施長一點，以兩年為一個基準，這樣來參與工作的人心情上會比較穩定，比較願意做久。

(七) 受訪者F02：

1. 在執行方面，本計畫幾乎找不到人，人員進用率一直墊底，即使失業者願意去工作，但流失率非常高。各單位本有自己的業務，還要去配合，意願就很低，這是在鄉鎮市公所執行的一個困難點。
2. 在教育訓練方面，安排環境障礙調查的課程、系統換裝的教育宣導這兩種課程，上課之後在工作上會較順利一點。
3. 在督導考核方面，有現地的巡迴，去年下半年和今年上半年把所有三十七個機關全看過一遍，督導主要有四大項目（1）人員進用（2）經費的使用（3）本身的督導考核（4）工作檢討的會議這樣的資料。

4. 執行上的困難

- (1) 偏遠地區，像澎湖、金門、連江或綠島提供不出人來。
- (2) 設定具被較高學歷的資格，中高齡的人其實沒有那麼多，雖然已辦教育訓練，但能勝任工作的人少，影響人員進用度。
- (3) 勞委會就服站的承辦人員一直在更替，我們配合執行的單位有變動，他們也有變動，每次變動都須有一段適應的時間。
- (4) 經費運用方面其實有蠻多相關的規定，承辦人不曉得計畫的規定，不敢去用「其他」的經費，剩下很多，即使我們計劃真有執行，成效不錯，但經費執行率就一直沒有辦法提升。

5. 執行上的收穫

- (1) 蠻多當地的居民給我們肯定
- (2) 對進用人員的經濟與生活有很大的幫助
- (3) 可以用這些人力做原本應該要做而沒有能力去做的事情
- (4) 資料整理若朝委外的方式去辦理，也算一個新興的服務業

6. 建議

- (1) 行政院在審核新計畫時要配合供給面去核定各地區的需求
- (2) 在經費方面能夠增加「其他」費用的彈性
- (3) 未來在做調整時，可把調整資料直接交給勞委會跟就服中心
- (4) 勞委會能否確認每一個進用人員的資料無誤
- (5) 未來如果要實行計畫，由下往上比較好（比如說要執行機構提需求上來，由我們來彙整最終需要多少人，然後我們在報上去，而不是像現在先定一個額度確定之後，你在去推你的計畫，如此一來就一直沒有辦法達成預設的目標）。
- (6) 計畫前置時間可否稍微延長
- (7) 進用人員年齡限制可否降低以利勞力負荷

(8) 薪資發放日目前有兩套標準，可否由每月7日改成10日

7. 以整個執行計畫來講，對進用人員的能力是有提昇作用的

8. 訓練他們在環境評估與宣導上的能力，也是對其工作技巧上的幫助

(八) 受訪者F09：

1. 執行困難在於人蠻少，求職者資料有誤，報到後的離職率高，尤其是年輕人工作穩定性低，離職率特別的高

2. 改善資訊傳達：會來登記的人，就是那些比較了解工作機會的人，那些需要工作的人，根本不知道有這項資訊，怎麼會來登記？

3. 問題在於

(1) 在計畫實行中期，離職進用人員蠻多，人力補足也是很緩慢

(2) 同樣是一個計畫進來的，領的錢一樣可是做的工作不一樣

(3) 承辦窗口資料彙整進度緩慢

4. 不同計畫關於興同工作內容或項目的支出應該要統一，以免公服人員比較後心生不滿。

用人單位焦點座談會之討論題綱：

(1) 請大致說明您所承辦之公服計畫的執行情形（例如規劃、面試、訓練、督導、考核等等）？以及執行的主要困難與收獲為何？

(2) 就您的觀察，公服計畫對於進用人員、政府機關、一般民眾是否已達到其政策目標（例如協助失業者與弱勢族群就業、提升政府行政效能、改善民眾生活品質、促進新興服務業發展、強化國家基礎建設等等）？

(3) 未來如果有類似公服計畫的方案再推出，您會提供何種執行面與政策面建議，使計畫的推動更為順利及具有成效？

附錄十一

「公共服務擴大就業計畫」執行成效評估 –

一般民眾電訪調查問卷

一、計畫認知與態度

A1. 請問您是否聽過政府推動的「公共服務擴大就業計畫」(以下簡稱公服計畫)?(註:回答(2)沒聽過者,就跳問至第四部份基本資料)

1) 聽過【800】52.84% 2) 沒聽過【714】47.16% 3) 拒答【0】0%

A2. 請問您是從哪裡知道政府推動的「公共服務擴大就業計畫」?(可複選)

1) 公立就業服務機構【82】10.25% 2) 私立就業服務機構【5】0.63%
3) 親友介紹【173】21.63% 4) 電視【424】53.00% 5) 廣播【36】4.50%
6) 報紙【183】22.88% 7) 電腦網路【20】2.50% 8) 學術研討會【0】0.00%
9) 學校【15】1.88% 10) 就業博覽會【2】0.25%
11) 其他_____【51】6.38% 12) 拒答【8】1.00%

A3. 請問您認為政府推動公服計畫,最主要的目的是什麼?

(註:A3先採開放式問題,A4則採封閉式問題。)

A4. 請問您認為政府推動的公服計畫,主要是在擴大公共服務,還是在協助失業者?(訪員不唸出選項)

1) 擴大公共服務【45】5.63% 2) 協助失業者【385】48.13%
3) 兩者皆是【242】30.25% 4) 兩者皆不是【76】9.50% 5) 其他
_____【10】1.25% 6) 不知道【41】5.13% 7) 拒答【1】0.13%
%

A5. 請問您認為公服計畫的性質,主要是提供短期工作機會,還是一種社會救助(福利)?(訪員不唸出選項)

1) 提供短期工作機會【344】43.00% 2) 提供社會救助(福利)【260】32.50%
3) 兩者皆是【109】13.63% 4) 兩者皆不是【40】5.00%
5) 其他_____【8】1.00% 6) 不知道【39】4.88% 7) 拒答【0】0.00%

A6. 請問您是否聽過政府推動的公服計畫中有一項是「中小企業人力協助執行計畫」(以下簡稱人力協助計畫)?請補充說明{企業多僱用一名失業者,每月政府獎勵補助一萬元,最高十二萬元}

(註:A6回答(1)聽過的受訪者請續答至A9,其餘跳至第二部份)

1) 聽過【332】41.50% 2) 沒聽過【467】58.38% 3) 拒答【1】0.13%

A7. 請問您是從哪裡知道政府推動的「中小企業人力協助執行計畫」?(可複選)

- 1) 公立就業服務機構 【19】5.72%
- 2) 私立就業服務機構 【6】1.81%
- 3) 親友介紹 【61】18.37%
- 4) 電視 【142】42.77%
- 5) 廣播 【26】7.83%
- 6) 報紙/雜誌 【106】31.93%
- 7) 電腦網路 【19】5.72%
- 8) 學術研討會 【1】0.30%
- 9) 學校 【2】0.60%
- 10) 就業博覽會 【2】0.60%
- 11) 其他 _____ 【21】6.33%
- 12) 拒答 【1】0.30%

A8. 請問您認為「人力協助計畫」對失業者再回到就業市場的幫助如何？

- 1) 非常有幫助 【39】11.75%
- 2) 還算有幫助 【149】44.88%
- 3) 不太有幫助 【92】27.71%
- 4) 非常沒幫助 【16】4.82%
- 5) 不知道 【36】10.84%

A9. 請問您認為「人力協助計畫」與參加政府部門從事公共服務者比較，哪一項計畫對於失業者再回到就業市場的助益較大？

- 1) 「人力協助計畫」助益較大 【132】39.76%
- 2) 「公服計畫」助益較大 【78】23.49%
- 3) 兩者差不多 【78】23.49%
- 4) 無法比較 【44】13.25%

二、對進用人員的評估

B1. 請問您是否認識任何做過公服計畫工作的人？

- 1) 是 【230】28.75%
- 2) 否 【563】70.38%
- 3) 不確定 【6】0.75%
- 4) 拒答 【1】0.13% (註：回答「是」者，續問 B1.1)

B1.1 請問您與公服人員的關係為？

- 1) 父母 【2】0.87%
- 2) 子女 【1】0.43%
- 3) 兄弟姐妹 【3】1.30%
- 4) 其他親戚 【21】9.13%
- 5) 朋友 【118】51.30%
- 6) 鄰居 【22】9.57%
- 7) 同事 【42】18.26%
- 8) 服務者與被服務者 【7】3.04%
- 9) 其他 _____ 【12】5.22%
- 10) 拒答 【2】0.87%

B2. 請問您是否看過或接受過公服人員的服務？

- 1) 是 【238】29.75%
- 2) 否 【541】67.63%
- 3) 不確定 【19】2.38%
- 4) 拒答 【2】0.25% (註：回答「是」者，續問 B2.1 - B2.3)

B2.1 請問公服人員提供服務的地點是？ _____

(註：請填縣市、鄉鎮市區代碼，如果無法問到鄉鎮市區，則問到縣市亦可。)

B2.2 請問公服人員提供服務的內容是？ _____

- 1) 資料建置 【24】10.08%
- 2) 照顧服務 【6】2.52%
- 3) 治安協助及交通維護 【22】9.24%
- 4) 環境美化及資源回收 【149】62.61%
- 5) 資訊收集調查及相關業務的查核 【19】7.98%
- 6) 解說導覽 【5】2.10%
- 7) 櫃台諮詢服務 【16】6.72%
- 8) 公共工程設施安全的檢視 【11】4.62%
- 9) 防疫措施協助 【11】4.62%
- 10) 平地造林 【7】2.94%
- 11) 河川及水庫的管理 【8】3.36%
- 12) 公共設施的維修 【14】5.88%
- 13) 公共安全的維護 【6】2.52%
- 14) 社區防災的服務 【8】3.36%
- 15) 其他 _____ 【16】6.72%
- 16) 不記得 【8】3.36%
- 17) 不知道 【4】1.68%
- 19) 拒答 【0】0.00%

B2.3 請問您是否滿意公服人員的服務？

(註 2：回答選項(1)、(2)者，續答 B2.3.1；回答選項(3)、(4)者，續答 B2.3.2)

- 1) 非常滿意【35】14.71% 2) 還算滿意【110】46.22% 3) 不太滿意【28】11.76% 4) 一點也不滿意【27】11.34% 5) 沒意見【35】14.71% 6) 拒答【3】1.26%

B2.3.1 請問您認為滿意的原因為何？

- 1) 服務態度親切【39】26.90% 2) 工作能力佳【18】12.41%
3) 工作認真【60】41.38% 4) 工作成果對社會有幫助【55】37.93% 5) 其他 _____【9】6.21% 6) 不知道【9】6.21% 7) 拒答【0】0.00%

B2.3.2 請問您認為不滿意的原因為何？

- 1) 服務態度不佳【12】21.82% 2) 工作能力差【7】12.73%
3) 工作不認真【26】47.27% 4) 工作成果對社會沒有幫助【19】34.55% 5) 其他 _____【6】10.91% 6) 不知道【3】5.45% 7) 拒答【0】0.00%

三、對公服計畫的評估

C1. 請問您認為公服計畫對於以下項目是否有幫助？您可以回答：1) 非常有幫助 2) 有一些幫助 3) 不太有幫助 4) 完全沒有幫助 5) 不知道 6) 拒答

C1.1 請問您認為公服計畫對於改善中高齡失業者的經濟狀況是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【113】14.13% 2) 有一些幫助【470】58.75%
3) 不太有幫助【110】13.75% 4) 完全沒有幫助【61】7.63%
5) 不知道【46】5.75% 6) 拒答【0】0.00%

C1.2 請問您認為公服計畫對於幫助中高齡失業者再就業是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【108】13.50% 2) 有一些幫助【366】45.75%
3) 不太有幫助【163】20.38% 4) 完全沒有幫助【117】14.63%
5) 不知道【46】5.75% 6) 拒答【0】0.00%

C1.3 請問您認為公服計畫對於協助弱勢族群就業（例如身心障礙者、原住民、低收入戶等）是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【157】19.63% 2) 有一些幫助【359】44.88%
3) 不太有幫助【119】14.88% 4) 完全沒有幫助【85】10.63%
5) 不知道【79】9.88% 6) 拒答【1】0.13%

C1.4 請問您認為公服計畫對於為失業的家庭帶來希望是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【161】20.13% 2) 有一些幫助【430】53.75%
3) 不太有幫助【114】14.25% 4) 完全沒有幫助【64】8.00%
5) 不知道【31】3.88% 6) 拒答【0】0.00%

C1.5 請問您認為公服計畫對於提升政府行政效能，加強為民服務是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【102】12.75% 2) 有一些幫助【308】38.50%
3) 不太有幫助【140】17.50% 4) 完全沒有幫助【185】23.13%
5) 不知道【64】8.00% 6) 拒答【1】0.13%

C1.6 請問您認為公服計畫對於保護生態環境，改善生活品質是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【102】12.75% 2) 有一些幫助【341】42.63%
3) 不太有幫助【120】15.00% 4) 完全沒有幫助【163】20.38%
5) 不知道【74】9.25% 6) 拒答【0】0.00%

C1.7 請問您認為公服計畫對於強化國家基礎建設，提升競爭力是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【61】7.93% 2) 有一些幫助【196】24.50%
3) 不太有幫助【133】16.63% 4) 完全沒有幫助【318】39.75%
5) 不知道【89】11.13% 6) 拒答【3】0.38%

C1.8 請問您認為公服計畫對於促進新興產業發展，例如照顧服務產業是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【50】6.25% 2) 有一些幫助【236】29.50%
3) 不太有幫助【121】15.13% 4) 完全沒有幫助【283】35.38%
5) 不知道【109】13.63% 6) 拒答【0】0.13%

C1.9 請問您認為公服計畫對於促進國家經濟發展，例如提高國民生產毛額是否有幫助？

- 1) 非常有幫助【59】7.38% 2) 有一些幫助【291】36.38%
3) 不太有幫助【112】14.00% 4) 完全沒有幫助【265】33.13%
5) 不知道【68】8.50% 6) 拒答【5】0.63%

C2. 整體而言，請問您認為在政府部門從事公共服務的「公服計畫」是否需要繼續辦理？

- 1)是【434】54.25% 2)否【166】20.75% 3)視情況而定【138】17.25% 4)沒意見【25】3.13% 5)不知道【36】4.50% 6)拒答【1】0.13%

C2.1 為什麼？_____（開放式問題）

C3. 整體而言，請問您認為補助中小企業雇用失業勞工的「人力協助計畫」否需要繼續辦理？

- 1)是【194】58.43% 2)否【63】18.98% 3)視情況而定【41】12.35% 4)沒意見【10】3.01% 5)不知道【34】7.23% 6)拒答【0】0.00%

C3.1 為什麼？_____（開放式問題）

C4. 最後，請問您認為政府採用以下那一種方法，比較能幫助中高齡失業者和他的家庭？請問您認為中高齡失業的人，最需要政府提供什麼樣的幫忙？（註：選項請採電腦隨機讀出）

- 1) 社會救助【281】35.13% 2) 失業保險【286】35.75% 3) 就業輔導【515】64.38% 4) 職業訓練【494】61.75% 5) 協助創業【336】42.00% 6) 辦理公服計畫【257】32.13% 7) 獎勵民間企業雇用【348】43.50% 8) 其他 _____【65】8.13% 9) 不知道【30】3.75% 10) 拒答【5】0.63%

四、基本資料

D1. 請問您的年齡是：

- (1)20~29【220】14.53% (2)30~39【312】20.61% (3)40~49【380】25.10% (4)50~59【304】20.08% (5)60~69【151】9.97% (6)70以上【140】9.25% (7)拒答【7】0.46%

D2. 請問您的學歷是：

- (1)國小及以下【351】23.18% (2)國中【172】11.36% (3)高中(職)【440】29.06% (4)大學(專)【500】33.03% (5)研究所以上【36】2.38% (6)其他(請說明)【0】0.00% (7)拒答【15】0.99%

D3. 請問您目前的工作狀況是：

- (1)有專職工作之政府機構受雇者【125】8.26% (2)有專職工作之民營企業受雇者【502】33.16% (3)有兼職工作之政府機構受雇者【10】0.66% (4)有兼職工作之民營企業受雇者【50】3.30% (5)雇主(有其員工,必須支付薪水)【71】4.69% (6)自營作業者(沒有雇用員工)【125】8.26% (7)無酬家屬工作者【59】3.90% (8)待業中/失業中【91】6.01% (9)退休【149】9.84% (10)因高齡(65歲以上)、身心障礙、健康狀況不佳等因素,無法工作【53】3.50% (11)家管【208】13.74% (12)學生【41】2.71% (13)其他 _____ (請說明)【23】1.52% (7)拒答【7】0.46%

D4. 請問您是居住在哪一個縣市？ _____

- (1)台北縣【298】19.68% (2)宜蘭縣【35】2.31% (3)桃園縣【106】7.00% (4)新竹縣【27】1.78% (5)苗栗縣【43】2.84% (6)台中縣【97】6.41% (7)彰化縣【100】6.61% (8)南投縣【32】2.11% (9)雲林縣【54】3.57% (10)嘉義縣【37】2.44% (11)台南縣【77】5.09% (12)高雄縣【84】5.55% (13)屏東縣【56】3.70% (14)台東縣【12】0.79% (15)花蓮縣【20】1.32% (16)澎湖縣【5】0.33% (17)基隆市【24】1.59% (18)新竹市【15】0.99% (19)台中市【58】3.83% (20)嘉義市【14】0.92% (21)台南市【35】2.31% (22)台北市【170】11.23% (23)高雄市【94】6.21% (24)連江縣【0】0.00% (25)金門縣【1】0.07% (26)拒答【20】1.32%

D5. 受訪者性別：

- (1)男【703】46.43% (2)女【811】53.57%

附錄十二

「公共服務擴大就業計畫」執行成效評估 –

一般民眾電訪調查之次數與百分比分配

第一部份 計畫認知與態度

題目	選項	次數	%
A1. 請問您是否聽過政府推動的「公共服務擴大就業計畫」(以下簡稱公服計畫)	1) 聽過	800	52.84
	2) 沒聽過	714	47.16
A2. 請問您是從哪裡知道政府推動的「公共服務擴大就業計畫」?(可複選)	1) 公立就業服務機構	82	10.25
	2) 私立就業服務機構	5	0.63
	3) 親友介紹	173	21.63
	4) 電視	424	53.00
	5) 廣播	36	4.50
	6) 報紙	183	22.88
	7) 電腦網路	20	2.50
	8) 學術研討會	0	0.00
	9) 學校	15	1.88
	10) 就業博覽會	2	0.25
	11) 其他	51	6.38
	12) 拒答	8	1.00
A4. 請問您認為政府推動的公服計畫,主要是在擴大公共服務,還是在協助失業者?	1) 擴大公共服務	45	5.63
	2) 協助失業者	385	48.13
	3) 兩者皆是	242	30.25
	4) 兩者皆不是	76	9.50
	5) 其他	10	1.25
	6) 不知道	41	5.13
	7) 拒答	1	0.13

A5. 請問您認為公服計畫的性質,主要是提供短期工作機會,還是一種社會救助(福利)?	1) 提供短期工作機會	344	43.00
	2) 提供社會救助(福利)	260	32.50
	3) 兩者皆是	109	13.63
	4) 兩者皆不是	40	5.00
	5) 其他	8	1.00
	6) 不知道	39	4.88
	7) 拒答	0	0.00
A6. 請問您是否聽過政府推動的公服計畫中有一項是「中小企業人力協助執行計畫」(以下簡稱人力協助計畫)? 請補充說明{企業多僱用一名失業者,每月政府獎勵補助一萬元,最高十二萬元} (註:回答(1)聽過的受訪者請續答至第 A9 題,其餘跳至第二部份)	1) 聽過	332	41.50
	2) 沒聽過	467	58.38
	3) 拒答	1	0.13
A7. 請問您是從哪裡知道政府推動的「中小企業人力協助執行計畫」?(可複選)	1) 公立就業服務機構	19	5.72
	2) 私立就業服務機構	6	1.81
	3) 親友介紹	61	18.37
	4) 電視	142	42.77
	5) 廣播	26	7.83
	6) 電腦	106	31.93
	7) 報紙	19	5.72
	8) 學術研討會	1	0.30
	9) 學校	2	0.60
	10) 就業博覽會	2	0.60
	11) 其他	21	6.33
	12) 拒答	1	0.30
A8. 請問您認為「人力協助	1) 非常有幫助	39	11.75

計畫」對失業者再回到就業市場的幫助如何？	2) 還算有幫助	149	44.88
	3) 不太有幫助	92	27.71
	4) 非常沒幫助	16	4.82
	5) 不知道	36	10.84
A9. 請問您認為「人力協助計畫」與參加政府部門從事公共服務者比較，哪一項計畫對於失業者再回到就業市場的助益較大？	1) 人力協助計畫助益較大	132	39.76
	2) 公服計畫助益較大	78	23.49
	3) 兩者差不多	78	23.49
	4) 無法比較	44	13.25
二、對進用人員的評估			
題目	選項	人數	%
B1. 請問您是否認識任何公服計畫進用人員(以下簡稱公服人員)？ (註：回答「是」者，續問 B1.1 題)	1) 是	230	28.75
	2) 否	563	70.38
	3) 不確定	6	0.75
	4) 拒答	1	0.13
B1.1. 請問您與公服人員的關係為？(可複選)	1) 父母	2	0.87
	2) 子女	1	0.43
	3) 兄弟姊妹	3	1.30
	4) 其他親戚	21	9.13
	5) 朋友	118	51.30
	6) 鄰居	22	9.57
	7) 同事	42	18.26
	8) 服務者與被服務者	7	3.04
	9) 其他	12	5.22
	10) 拒答	2	0.87
B2. 請問您是否看過或接受過公服人員的服務？ (註：回答「是」者，續問 B2.1 至 B2.3 題)	1) 是	238	29.75
	2) 否	541	67.63
	3) 不確定	19	2.38
	4) 拒答	2	0.25
B2.1. 請問公服人員提供服務的地點是在哪一個鄉			

鎮市？ (請盡量問到鄉鎮市，例如台中縣大甲鎮)			
B2.2. 請問公服人員提供服務的內容是？	1) 資料建置	24	10.08
	2) 照顧服務	6	2.52
	3) 治安協助及交通維護	22	9.24
	4) 環境美化及資源回收	149	62.61
	5) 資訊收集調查及相關業務的查核	19	7.98
	6) 解說導覽	5	2.10
	7) 櫃臺諮詢服務	16	6.72
	8) 公共工程設施安全的檢視	11	4.62
	9) 防疫措施的協助	11	4.62
	10) 平地造林	7	2.94
	11) 河川及水庫的管理	8	3.36
	12) 公共設施的維修	14	5.88
	13) 公共安全的維護	6	2.52
	14) 社區防災的服務	8	3.36
	15) 不記得	8	3.36
	16) 其他	16	6.72
	17) 不知道	4	1.68
	18) 拒答	0	0.00
B2.3. 請問您是否滿意公服人員的服務？ (註：回答選項(1)、(2)者，續答 B2.3.1 題；回答選項(3)、(4)者，續答 B2.3.2 題)	1) 非常滿意	35	14.71
	2) 還算滿意	110	46.22
	3) 不太滿意	28	11.76
	4) 一點也不滿意	27	11.34
	5) 沒意見	35	14.71
	6) 拒答	3	1.26
B2.3.1 請問您認為滿意的原因為何？(複選)	1) 服務態度親切	39	26.90
	2) 工作能力佳	18	12.41

	3) 工作認真	60	41.38
	4) 工作成果對社會有幫助	55	37.93
	5) 其他	9	6.21
	6) 不知道	9	6.21
	7) 拒答	0	0.00
B2.3.2 請問您認為不滿意的原因為何？(複選)	1) 服務態度不佳	12	21.82
	2) 工作能力差	7	12.73
	3) 工作不認真	26	47.27
	4) 工作成果對社會沒有幫助	19	34.55
	5) 其他	6	10.91
	6) 不知道	3	5.45
	7) 拒答	0	0.00
三、對公服計畫的評估			
題目	選項	人數	%
C1.請問您認為公服計畫對於以下項目是否有幫助？			
C1.1 請問您認為公服計畫對於改善中高齡失業者的經濟狀況是否有幫助？	1) 非常有幫助	113	14.13
	2) 有一些幫助	470	58.75
	3) 不太有幫助	110	13.75
	4) 完全沒有幫助	61	7.63
	5) 不知道	46	5.75
	6) 拒答	0	0.00
C1.2. 請問您認為公服計畫對於幫助中高齡失業者再就業是否有幫助？	1) 非常有幫助	108	13.50
	2) 有一些幫助	366	45.75
	3) 不太有幫助	163	20.38
	4) 完全沒有幫助	117	14.63
	5) 不知道	46	5.75
	6) 拒答	0	0.00
C1.3 請問您認為公服計畫對於協助弱勢族群就業是	1) 非常有幫助	157	19.63
	2) 有一些幫助	359	44.88

否有幫助 (例如身心障礙者、原住民、低收入戶等)	3) 不太有幫助	119	14.88
	4) 完全沒有幫助	85	10.63
	5) 不知道	79	9.88
	6) 拒答	1	0.13
C1.4 請問您認為公服計畫對於為失業的家庭帶來希望是否有幫助?	1) 非常有幫助	161	20.13
	2) 有一些幫助	430	53.75
	3) 不太有幫助	114	14.25
	4) 完全沒有幫助	64	8.00
	5) 不知道	31	3.88
	6) 拒答	0	0.00
C1.5 請問您認為公服計畫對於提升政府行政效能,加強為民服務是否有幫助?	1) 非常有幫助	102	12.75
	2) 有一些幫助	308	38.50
	3) 不太有幫助	140	17.50
	4) 完全沒有幫助	185	23.13
	5) 不知道	64	8.00
	6) 拒答	1	0.13
C1.6 請問您認為公服計畫對於保護生態環境,改善生活品質是否有幫助?	1) 非常有幫助	102	12.75
	2) 有一些幫助	341	42.63
	3) 不太有幫助	120	15.00
	4) 完全沒有幫助	163	20.38
	5) 不知道	74	9.25
	6) 拒答	0	0.00
C.1.7 請問您認為公服計畫對於強化國家基礎建設,提升競爭力是否有幫助?	1) 非常有幫助	61	7.63
	2) 有一些幫助	196	24.50
	3) 不太有幫助	133	16.63
	4) 完全沒有幫助	318	39.75
	5) 不知道	89	11.13
	6) 拒答	3	0.38
C1.8 請問您認為公服計畫對於促進新興產業發展,例	1) 非常有幫助	50	6.25
	2) 有一些幫助	236	29.50

如照顧服務產業是否有幫助？	3) 不太有幫助	121	15.13
	4) 完全沒有幫助	283	35.38
	5) 不知道	109	13.63
	6) 拒答	1	0.13
C1.9 請問您認為公服計畫對於促進國家經濟發展,例如提高國民生產毛額是否有幫助？	1) 非常有幫助	59	7.38
	2) 有一些幫助	291	36.38
	3) 不太有幫助	112	14.00
	4) 完全沒有幫助	265	33.13
	5) 不知道	68	8.50
	6) 拒答	5	0.63
C2.整體而言,請問您認為在政府部門從事公共服務的「公服計畫」是否需要繼續辦理？	1) 是	434	54.25
	2) 否	166	20.75
	3) 視情況而定(續答第C2.1題)	138	17.25
	4) 沒意見	25	3.13
	5) 不知道	36	4.50
	6) 拒答	1	0.13
C3.整體而言,請問您認為補助中小企業雇用失業勞工的「人力協助計畫」否需要繼續辦理?(註:選項回答(1)、(2)、(3)者續答第C3.1題)	1) 是(續答第C3.1題)	194	58.43
	2) 否(續答第C3.1題)	63	18.98
	3) 視情況而定(續答第C3.1題)	41	12.35
	4) 沒意見	10	3.01
	5) 不知道	24	7.23
	6) 拒答	0	0.00
C4.請問您認為中高齡失業的人,最需要政府提供什麼樣的幫忙?(可複選)	1) 社會救助	281	35.13
	2) 失業保險	286	35.75
	3) 就業輔導	515	64.38
	4) 職業訓練	494	61.75
	5) 協助創業	336	42.00
	6) 辦理公服計畫	257	32.13

	7) 獎勵民間企業雇用	348	43.50
	8) 其他	65	8.13
	9) 不知道	30	3.75
	10) 拒答	5	0.63
四、基本資料			
題目	選項	人數	%
D1.請問您的年齡是？	1) 20 29	220	14.53
	2) 30 39	312	20.61
	3) 40 49	380	25.10
	4) 50 59	304	20.08
	5) 60 69	151	9.97
	6) 70 以上	140	9.25
	7) 拒答	7	0.46
D2.請問您的學歷是？	1) 國小及以下	351	23.18
	2) 國中	172	11.36
	3) 高中(職)	440	29.06
	4) 大學(專)	500	33.03
	5) 研究所以上	36	2.38
	6) 其他	0	0.00
	7) 拒答	15	0.99
D3. 請問您目前的工作狀況是：	1)有專職工作之政府機構受僱者	125	8.26
	2)有專職工作之民營企業受僱者	502	33.16
	3)有兼職工作之政府機構受僱者	10	0.66
	4)有兼職工作之民營企業受僱者	50	3.30
	5) 雇主(有其員工，必須支付薪水)	71	4.69
	6) 自營作業者(沒有僱用員工)	125	8.26

	7) 無酬家屬工作者	59	3.90
	8) 待業中 / 失業中	91	6.01
	9) 退休	149	9.84
	10) 因高齡(65 歲以上)、身心障礙、健康狀況不佳等因素，無法工作	53	3.50
	11) 家管	208	13.74
	12) 學生	41	2.71
	13) 其他	23	1.52
	14) 拒答	7	0.46
D4.請問您是居住在哪一個縣市？	1) 台北縣	298	19.68
	2) 宜蘭縣	35	2.31
	3) 桃園縣	106	7.00
	4) 新竹縣	27	1.78
	5) 苗栗縣	43	2.84
	6) 台中縣	97	6.41
	7) 彰化縣	100	6.61
	8) 南投縣	32	2.11
	9) 雲林縣	54	3.57
	10) 嘉義縣	37	2.44
	11) 台南縣	77	5.09
	12) 高雄縣	84	5.55
	13) 屏東縣	56	3.70
	14) 台東縣	12	0.79
	15) 花蓮縣	20	1.32
	16) 澎湖縣	5	0.33
	17) 基隆市	24	1.59
	18) 新竹市	15	0.99
	19) 台中市	58	3.83
	20) 嘉義市	14	0.92

附錄十二

	21) 台南市	35	2.31
	22) 台北市	170	11.23
	23) 高雄市	94	6.21
	24) 連江縣	0	0.00
	25) 金門縣	1	0.07
	26) 拒答	20	1.32
D5.性別	1) 男	703	46.43
	2) 女	811	53.57

附錄十三

一般民眾與失業者之基本資料表

	一般民眾				失業者			
	聽過		沒聽過		聽過		沒聽過	
性別	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
男	397	49.6	306	42.9	31	73.8	33	67.3
女	403	50.4	408	57.1	11	26.2	16	32.7
總計	800	100.0	714	100.0	42	100.0	49	100.0

	一般民眾				失業者			
	聽過		沒聽過		聽過		沒聽過	
年齡	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
20-29	111	13.9	109	15.3	2	4.8	9	18.4
30-39	183	22.9	129	18.1	7	16.7	7	14.3
40-49	255	31.9	125	17.5	13	31.0	13	26.5
50-59	180	22.5	124	17.4	15	35.7	10	20.4
60-69	51	6.4	100	14.0	3	7.1	7	14.3
70 以上	18	2.3	122	17.1	2	4.8	2	4.1
拒答	2	.3	5	.7	0	0	1	2.0

	一般民眾				失業者			
	聽過		沒聽過		聽過		沒聽過	
學歷	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
國小及以下	81	10.1	270	37.8	12	28.6	17	34.7
國中	84	10.5	88	12.3	5	11.9	11	22.4
高中(職)	261	32.6	179	25.1	15	35.7	12	8
大學(專)	346	43.3	154	21.6	9	21.4	8	16.3
研究所以上	24	3.0	12	1.7	0	0	1	2.0
拒答	4	.5	11	1.5	1	2.4	0	0

附錄十四

中小企業人力協助執行評估之調查問卷 ---增僱人員部分（在職）

先生/小姐您好：

我們這裡是台北大學民調中心，目前正接受政府委託進行一項有關「中小企業人力協助執行計畫」評估研究的電話調查，有幾個問題想請教您，請您提供寶貴意見。謝謝。

題號 1：請問您在此公司工作有幾個月？

- 1.未滿 1 個月 2.滿 1 個月，未滿 3 個月 3.滿 3 個月，未滿 6 個月
4.滿 6 個月，未滿 1 年 5.滿 1 年（含）以上

題號 2：請問您在此公司之前是否曾經工作過？ 1.有（續問 3 題） 2.沒有（跳至 7 題，同時 32 至 34 題不作答）

題號 3：A.請問您到此公司之前的前一份工作的行業別是什麼？ _____

B.請問您到此公司之前的前一份工作的職稱？ _____

C.請問您到此公司之前的前一份工作的工作時間有多久？

- 1.未滿 3 個月 2.未滿 6 個月 3.未滿 1 年 4.滿 1 年，未滿 2 年
5.滿 2 年，未滿 3 年 6.滿 3 年，未滿 5 年 6.滿 5 年（含）以上

D.請問您到此公司之前的前一份工作的工作性質？

- 1.全職 2.兼職 3.工讀、臨時工

E.請問您到此公司之前的前一份工作的離職原因？

- 1.個人規劃進修 2.個人健康因素 3.家庭因素（如：結婚、生子...）
4.與個人專長、興趣不符 5.工作合約期滿 6.與主管不合 7.與同事不合 8.
公司裁員（如：遷廠、人力精簡...） 9.其他 _____

題號 4：請問您在此公司工作之前的薪水多少？

- 1.4999 元（含）以下 2.5000 元~9999 元 3.10000 元~14999 元
4.15000 元~19999 元 5.20000 元~24999 元 6.25000 元~29999 元
7.30000 元~34999 元 8.35000 元~39999 元 9.40000 元~44999 元
10.45000 元~49999 元 11.50000 元~54999 元 12.55000 元~59999 元
13.60000 元（含）以上（註明多少錢 _____ 元） 14.拒答

題號 5：請問您離開前面那份工作之後，隔多久才來此公司工作？ _____ 年 _____ 月

題號 6：請問您離開前面的工作之後，是否做過政府提供的短期工作？1.有2.沒有

題號 7：請問您到此公司工作之前沒有工作期間，主要靠什麼維持生活開銷？（複選）

- 1.靠自己以前的積蓄
- 2.靠家人或親友支持
- 3.向親友借貸
- 4.偶而打零工
- 5.向金融機構借貸
- 6.政府或民間機構救助
- 7.退休金
- 8.其他（請說明）

題號 8：請問您到此公司工作的最主要理由是什麼？（單選）

a.想轉換工作

- 1.因即將失業，轉換工作
- 2.因薪資待遇，轉換工作
- 3.因個人專長，轉換工作
- 4.因興趣，轉換工作
- 5.因想學習新事物，轉換工作
- 6.因想安定，轉換工作
- 7.因離家近，轉換工作
- 8.其他（請說明）

b.想要工作

- 1.因已失業而再工作
- 2.因打發時間而工作
- 3.因子女長大而工作
- 4.因配偶失業而工作
- 5.因學校畢業而工作
- 6.因經濟壓力而工作
- 7.其他（請說明）

題號 9：請問您是否知道在此公司工作是雇主以政府補助中小企業增僱人員（以下簡稱「中小企業人力協助計畫」補助方案）申請之名額？

- 1.到職之前就知道
- 2.到職之後才知道
- 3.不知道（跳至 19 題，並告知受訪者在其公司工作是雇主以中小企業人力協助計畫增僱人員）

題號 10：請問您是從那裡知道「中小企業人力協助計畫」補助方案？（複選）

- 1.報章雜誌
- 2.電視
- 3.廣播
- 4.親友告知
- 5.透過網際網絡
- 6.政府就業服務機構
- 7.政府佈告欄
- 8.便利商店
- 9.民間就業服務機構（人力銀行）
- 10.公司告知
- 11.其他（請說明）

題號 11：您覺得「中小企業人力協助計畫」補助方案主要是在鼓勵企業雇用非自願性失業者，還是難以就業特定對象，還是一般求職者？

- 1.非自願性失業者(如：裁員、解雇...)
- 2.難以就業的特定對象(如：身心障礙者、中高齡...)
- 3.一般求職者
- 4.非自願性失業者及難以就業的特定對象皆是
- 5.三者皆是
- 6.其他（請說明）

題號 12：您認為「中小企業人力協助計畫」補助方案所增僱人員，企業會以短期雇用，還是考慮長期雇用？

- 1.短期雇用(定期契約雇用)
- 2.長期雇用(不定期契約雇用)
- 3.先短期試用，再長期雇用
- 4.不知道
- 5.其他（請說明）

題號 13：您的直接主管是否知道您是「中小企業人力協助計畫」補助方案所增僱人員？

- 1.知道
- 2.不知道
- 3.不確定主管是否知道

題號 14：您的同事是否知道您是以「中小企業人力協助計畫」補助方案所增僱人員？

- 1.知道 2.不知道 3.不確定同事是否知道

題號 15：假如沒有「中小企業人力協助計畫」補助方案，您會一直失業到現在都找不到工作？

- 1.非常同意 2.還算同意 3.不太同意 4.非常不同意 5.沒意見 6.不知道

題號 16：整體而言，您對於「中小企業人力協助計畫」補助方案滿不滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無意見 6.不知道

題號 17：您對於「中小企業人力協助計畫」補助方案最滿意的是什麼？（複選）

- 1.有份工作，脫離失業 2.改善個人或家庭經濟 3.比較有成就感
4.生活比較有重心 5.人際關係更廣 6.學習到新的技能和知識
7.比以前的工作穩定 8.薪資福利更好 9.升遷或發展的機會更多
10.有助於未來的職涯規劃 11 其他（請說明） 12.不知道

題號 18：您對於「中小企業人力協助計畫」補助方案最不滿意的是什麼？（複選）

- 1.補助金額太少 2.補助期間太短 3.因等待審核，進用等候時間過長 4.在公司受到主管不公平對待 5.在公司受到同事不友善對待 6.對於鼓勵企業增僱人員的作用不大 7.對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助 8.其他（請說明）

題號 19：您目前(在「中小企業人力協助計畫」補助方案之下)在公司的工作是什麼？

- 1.技術人員 2.半技術人員 3.非技術人員 4.行政人員 5.其他（請說明）

題號 20：您到此公司工作，是透過什麼方式找到？

- 1.報章媒體徵才廣告 2.政府就業服務機構 3.民間就業服務機構（人力銀行）
4.朋友介紹 5.同業挖角 6.毛遂自薦 7.其他（請說明）

題號 21：您到此工作，是否經過公司用人程序？

- 1.面試 2.筆試 3.兩者均有 4.兩者均無 5.其他（請說明）

題號 22：您在此公司工作，薪資福利是否與其他員工的規定相同？

- 1.與其他員工一樣 2.比較高 3.比較低 4.不知道 5.其他（請說明）

題號 23：您在此公司工作與主管相處的關係，主管的態度？

- 1.與其他員工一樣 2.對您比較友善 3.對您比較不友善 4.不知道 5.其他(請說明)

題號 24：您在此公司工作與同事相處的關係，同事的態度？

- 1.與其他員工一樣 2.對您比較友善 3.對您比較不友善 4.不知道 5.其他(請說

明)

題號 25：您在此公司工作，是否有職業訓練？

- a.職前訓練
 - 1.內訓（指公司自辦的訓練）
 - 2.外訓（指公司出錢，由員工到外部參訓）
 - 3.專人指導
 - 4.職前講習
 - 5.沒有
- b.在職訓練
 - 1.內訓（指公司自辦的訓練）
 - 2.外訓（指公司出錢，由員工到外部參訓）
 - 3.沒有

題號 26：您目前的工作性質是否符合您原有的工作專長？

- 1.非常符合
- 2.還算符合
- 3.不太符合
- 4.一點都不符合
- 5.其他（請說明）

題號 27：您覺得在此公司工作是否可以學習到新的工作技能？

- 1.學到很多
- 2.學到一點
- 3.沒什麼學到
- 4.完全沒學到
- 5.其他（請說明）

題號 28：您在此公司工作的平均薪資與前一工作比較？

- 1.多
- 2.差不多
- 3.少

題號 29：您在此公司工作的員工福利與前一公司比較？

- 1.好
- 2.差不多
- 3.不好

題號 30：您在此公司工作的升遷機會與前一公司比較？

- 1.機會比較多
- 2.差不多
- 3.機會比較少

題號 31：您在此公司工作對於未來職業生涯規劃的幫助是什麼？（複選）

- 1.增進就業能力
- 2.增強就業信心
- 3.增加就業人脈
- 4.其他（請說明）

題號 32：如果試用期滿，公司有意繼續雇用，您是否願意留任？

- 1.是（續問 33，34 題）
- 2.否（跳至 35 題）
- 3.不知道（跳至 36 題）

題號 33：您希望繼續留任幾年？

- 1.1 年（含）
- 2.1 年以上至 3 年（含）
- 3.3 年以上至 5 年（含）
- 4.5 年以上至 10 年（含）
- 5.直到退休
- 6.不知道
- 7.從來沒想過

題號 34：您願意留任的原因是？（複選）

- 1.公司勞動條件高（如：薪資福利高...）
- 2.公司工作環境好（如：老闆或主管或同事關係好、工作地點佳...）
- 3.公司制度健全（如：升遷或穩定或有發展...）
- 4.與個人專長或志趣符合
- 5.可以學到新知識或技能
- 6.其他（請說明）

題號 35：您不願意留任的原因是？（複選）

- 1.轉業或另有高就
- 2.業績壓力大或適應不良
- 3.與個人專長或志趣不合
- 4.家庭因素
- 5.公司勞動條件低(如:待遇低或福利差)
- 6.公司工作環境差(如:老闆或主管或同事關係不好、工作地點不理想...)
- 7.公司制度不健全(如:沒有升遷或不穩定或沒有發展...)
- 8.個人健康問題
- 9.其他(請說明)

題號 36：整體而言，您認為「中小企業人力協助計畫」補助方案對於解決當前失業問題的幫助？

- 1.非常有幫助
- 2.有幫助(回答 1.2.者請續答 37 題)
- 3.不太有幫助
- 4.非常沒有幫助
- 5.不知道(回答 3.4.5.者跳至 38 題)

題號 37：您對於「中小企業人力協助計畫」補助方案解決當前失業問題的看法如何？

- 1.鼓勵企業增加僱用人員
- 2.增進企業雇用非自願性失業者或難以就業特定對象
- 3.降低企業人事成本
- 4.增加企業的生產利潤
- 5.幫助企業度過經濟不景氣
- 6.其他(請說明)

題號 38：教育程度？

- 1.國小或以下
- 2.國初中
- 3.高中職
- 4.專科
- 5.大學
- 6.研究所(含碩、博士)

題號 39：婚姻狀況？

- 1.未婚
- 2.已婚
- 3.離婚
- 4.喪偶
- 5.其他(請說明)

題號 40：進修狀況？

- a.有學位(1.國中夜補校 2.高中職夜補校 3.大學進修部 4.碩士在職專班)
- b.沒學位(1.大學學分班 2.碩士學分班 3.語文補習班 4.電腦補習班 5.其他請說明_____)
- c.沒有進修

附加題號 1：請問該員工離職時是補助未期滿或補助期滿？

- 1.補助未期滿離職(續問 2 題)
- 2.補助期滿離職

附加題號 2：該員工為何沒有做到期滿就離職？

- a.試用期滿，不適任解雇
- b.員工自行離職，其原因可能是：
 - 1.找到別的工作
 - 2.業績壓力大或適應不良
 - 3.與個人專長或志趣不符合
 - 4.家庭因素
 - 5.薪資福利不滿意
 - 6.個人健康問題
 - 7.因補助期滿不再雇用，覺得臨時性工作不穩定
 - 8.其他(請說明)
 - 9.不知道

附錄十五

中小企業人力協助執行評估之調查問卷 ---增僱人員部分（離職）

先生/小姐您好：

我們這裡是台北大學民調中心，目前正接受政府委託進行一項有關「中小企業人力協助執行計畫」評估研究的電話調查，有幾個問題想請教您，請您提供寶貴意見。謝謝。

題號 1：請問您在此公司工作有幾個月？

- 1.未滿 1 個月 2.滿 1 個月，未滿 3 個月 3.滿 3 個月，未滿 6 個月
4.滿 6 個月，未滿 1 年 5.滿 1 年（含）以上

題號 2：請問您在此公司之前是否曾經工作過？ 1.有（續問 3 題） 2.沒有（跳至 7 題，同時 32 至 34 題不作答）

題號 3：A.請問您到此公司之前的前一份工作的行業別是什麼？ _____

B.請問您到此公司之前的前一份工作的職稱？ _____

C.請問您到此公司之前的前一份工作的工作時間有多久？

- 1.未滿 3 個月 2.未滿 6 個月 3.未滿 1 年 4.滿 1 年，未滿 2 年
5.滿 2 年，未滿 3 年 6.滿 3 年，未滿 5 年 6.滿 5 年（含）以上

D.請問您到此公司之前的前一份工作的工作性質？

- 1.全職 2.兼職 3.工讀、臨時工

E.請問您到此公司之前的前一份工作的離職原因？

- 1.個人規劃進修 2.個人健康因素 3.家庭因素（如：結婚、生子...）
4.與個人專長、興趣不符 5.工作合約期滿 6.與主管不合 7.與同事不合 8.
公司裁員（如：遷廠、人力精簡...） 9.其他 _____

題號 4：請問您在此公司工作之前的薪水多少？

- 1.4999 元（含）以下 2.5000 元~9999 元 3.10000 元~14999 元
4.15000 元~19999 元 5.20000 元~24999 元 6.25000 元~29999 元
7.30000 元~34999 元 8.35000 元~39999 元 9.40000 元~44999 元
10.45000 元~49999 元 11.50000 元~54999 元 12.55000 元~59999 元
13.60000 元（含）以上（註明多少錢 _____ 元） 14.拒答

題號 5：請問您離開前面那份工作之後，隔多久才來此公司工作？ _____ 年 _____ 月

題號 6：請問您離開前面的工作之後，是否做過政府提供的短期工作？1.有2.沒有

題號 7：請問您到此公司工作之前沒有工作期間，主要靠什麼維持生活開銷？（複選）

- 1.靠自己以前的積蓄
- 2.靠家人或親友支持
- 3.向親友借貸
- 4.偶而打零工
- 5.向金融機構借貸
- 6.政府或民間機構救助
- 7.退休金
- 8.其他（請說明）

題號 8：請問您到此公司工作的最主要理由是什麼？（單選）

a.想轉換工作

- 1.因即將失業，轉換工作
- 2.因薪資待遇，轉換工作
- 3.因個人專長，轉換工作
- 4.因興趣，轉換工作
- 5.因想學習新事物，轉換工作
- 6.因想安定，轉換工作
- 7.因離家近，轉換工作
- 8.其他（請說明）

b.想要工作

- 1.因已失業而再工作
- 2.因打發時間而工作
- 3.因子女長大而工作
- 4.因配偶失業而工作
- 5.因學校畢業而工作
- 6.因經濟壓力而工作
- 7.其他（請說明）

題號 9：請問您是否知道在此公司工作是雇主以政府補助中小企業增僱人員（以下簡稱「中小企業人力協助計畫」補助方案）申請之名額？

- 1.到職之前就知道
- 2.到職之後才知道
- 3.不知道（跳至 19 題，並告知受訪者在其公司工作是雇主以中小企業人力協助計畫增僱人員）

題號 10：請問您是從那裡知道「中小企業人力協助計畫」補助方案？（複選）

- 1.報章雜誌
- 2.電視
- 3.廣播
- 4.親友告知
- 5.透過網際網絡
- 6.政府就業服務機構
- 7.政府佈告欄
- 8.便利商店
- 9.民間就業服務機構(人力銀行)
- 10.公司告知
- 11.其他（請說明）

題號 11：您覺得「中小企業人力協助計畫」補助方案主要是在鼓勵企業雇用非自願性失業者，還是難以就業特定對象，還是一般求職者？

- 1.非自願性失業者(如：裁員、解雇...)
- 2.難以就業的特定對象(如：身心障礙者、中高齡...)
- 3.一般求職者
- 4.非自願性失業者及難以就業的特定對象皆是
- 5.三者皆是
- 6.其他（請說明）

題號 12：您認為「中小企業人力協助計畫」補助方案所增僱人員，企業會以短期雇用，還是考慮長期雇用？

- 1.短期雇用(定期契約雇用)
- 2.長期雇用(不定期契約雇用)
- 3.先短期試用，再長期雇用
- 4.不知道
- 5.其他（請說明）

題號 13：您的直接主管是否知道您是「中小企業人力協助計畫」補助方案所增僱人員？

- 1.知道
- 2.不知道
- 3.不確定主管是否知道

題號 14：您的同事是否知道您是以「中小企業人力協助計畫」補助方案所增僱人員？

- 1.知道 2.不知道 3.不確定同事是否知道

題號 15：假如沒有「中小企業人力協助計畫」補助方案，您會一直失業到現在都找不到工作？

- 1.非常同意 2.還算同意 3.不太同意 4.非常不同意 5.沒意見 6.不知道

題號 16：整體而言，您對於「中小企業人力協助計畫」補助方案滿不滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無意見 6.不知道

題號 17：您對於「中小企業人力協助計畫」補助方案最滿意的是什麼？（複選）

- 1.有份工作，脫離失業 2.改善個人或家庭經濟 3.比較有成就感
4.生活比較有重心 5.人際關係更廣 6.學習到新的技能和知識
7.比以前的工作穩定 8.薪資福利更好 9.升遷或發展的機會更多
10.有助於未來的職涯規劃 11 其他（請說明） 12.不知道

題號 18：您對於「中小企業人力協助計畫」補助方案最不滿意的是什麼？（複選）

- 1.補助金額太少 2.補助期間太短 3.因等待審核，進用等候時間過長 4.在公司受到主管不公平對待 5.在公司受到同事不友善對待 6.對於鼓勵企業增僱人員作用不大 7.對於非自願性失業者或難以就業特定對象不太有幫助 8.其他（請說明）

題號 19：您目前(在「中小企業人力協助計畫」補助方案之下)在公司的工作是什麼？

- 1.技術人員 2.半技術人員 3.非技術人員 4.行政人員 5.其他（請說明）

題號 20：您到此公司工作，是透過什麼方式找到？

- 1.報章媒體徵才廣告 2.政府就業服務機構 3.民間就業服務機構（人力銀行）
4.朋友介紹 5.同業挖角 6.毛遂自薦 7.其他（請說明）

題號 21：您到此工作，是否經過公司用人程序？

- 1.面試 2.筆試 3.兩者均有 4.兩者均無 5.其他（請說明）

題號 22：您在此公司工作，薪資福利是否與其他員工的規定相同？

- 1.與其他員工一樣 2.比較高 3.比較低 4.不知道 5.其他（請說明）

題號 23：您在此公司工作與主管相處的關係，主管的態度？

- 1.與其他員工一樣 2.對您比較友善 3.對您比較不友善 4.不知道 5.其他(請說明)

題號 24：您在此公司工作與同事相處的關係，同事的態度？

- 1.與其他員工一樣 2.對您比較友善 3.對您比較不友善 4.不知道 5.其他(請說明)

題號 25：您在此公司工作，是否有職業訓練？

- a.職前訓練
 - 1.內訓（指公司自辦的訓練）□2.外訓（指公司出錢，由員工到外部參訓）
 - 3.沒有
 - 3.專人指導□4.職前講習□5.沒有
- b.在職訓練
 - 1.內訓（指公司自辦的訓練）□2.外訓（指公司出錢，由員工到外部參訓）
 - 3.沒有

題號 26：您目前的工作性質是否符合您原有的工作專長？

- 1.非常符合□2.還算符合□3.不太符合□4.一點都不符合□5.其他（請說明）

題號 27：您覺得在此公司工作是否可以學習到新的工作技能？

- 1.學到很多□2.學到一點□3.沒什麼學到□4.完全沒學到□5.其他（請說明）

題號 28：您在此公司工作的平均薪資與前一工作比較？

- 1.多□2.差不多□3.少

題號 29：您在此公司工作的員工福利與前一公司比較？

- 1.好□2.差不多□3.不好

題號 30：您在此公司工作的升遷機會與前一公司比較？

- 1.機會比較多□2.差不多□3.機會比較少

題號 31：您在此公司工作對於未來職業生涯規劃的幫助是什麼？（複選）

- 1.增進就業能力□2.增強就業信心□3.增加就業人脈□4.其他（請說明）

題號 32：請問您的任職情況？

- 1.補助未期滿離職（續問 33 題，跳至 35 題）□2.補助期滿離職（跳至 34 題）

題號 33：您為何沒有做到期滿就離職？

- 1.找到別的工作□2.業績壓力大或適應不良□3.與個人專長或志趣不符合
- 4.家庭因素□5.薪水低或福利差□6.個人健康問題□7.因臨時性工作不穩定
- 8.試用期滿不適任□9.其他（請說明）

題號 34：您為何做到期滿就離職？

- 1.找到別的工作□2.業績壓力大或適應不良□3.與個人專長或志趣不符合
- 4.家庭因素□5.薪水低或福利差□6.個人健康問題□7.因臨時性工作不穩定
- 8.被公司要求離職□9.其他（請說明）

題號 35：您離開該公司至今多久？

- 1.未滿 1 個月
- 2.滿 1 個月，未滿 3 個月
- 3.滿 3 個月，未滿 6 個月
- 4.滿 6 個月，未滿 1 年
- 5.滿 1 年（含）以上

題號 36：您離開該公司之後，到現在有沒有再工作過？

- 1.有（跳至 38 題）
- 2.沒有（續問 37 題，跳至 43 題）

題號 37：請問您沒有再就業的主要原因是什麼？

- 1.不想再去工作
- 2.缺乏就業資訊
- 3.有工作機會但不合意
- 4.沒有工作機會
- 5.年紀太大不想做
- 6.年紀太大沒有機會
- 7.其他（請說明）

題號 38：請問您離開該公司之後，多久再找到下一份的工作？

- 1.未離職前已找好
- 2.離職後未滿 1 個月
- 3.離職後 1 至 3 個月內
- 4.離職後 3 至 6 個月內
- 5.離職後 6 至 9 個月內
- 6.離職後 9 至 12 個月內
- 7.離職後 1 年（含）以上

題號 39：現在這份工作是如何找到？

- 1.親戚朋友介紹
- 2.透過政府的就業服務機構
- 3.報紙的徵人廣告
- 4.網路求才資訊
- 5.其他就業情報刊物（如：就業情報雜誌、街頭小廣告等）
- 6.毛遂自薦
- 7.其他（請說明）

題號 40：請問您目前這份工作的行業別是什麼？ _____

題號 41：請問您目前這份工作的職稱？ _____

題號 42：請問您現在這份工作薪水多少？

- 1.4999 元（含）以下
- 2.5000 元~9999 元
- 3.10000 元~14999 元
- 4.15000 元~19999 元
- 5.20000 元~24999 元
- 6.25000 元~29999 元
- 7.30000 元~34999 元
- 8.35000 元~39999 元
- 9.40000 元~44999 元
- 10.45000 元~49999 元
- 11.50000 元~54999 元
- 12.55000 元~59999 元
- 13.60000 元（含）以上（註明多少錢_____元）
- 14.拒答

題號 43：教育程度？

- 1.國小或以下
- 2.國初中
- 3.高中職
- 4.專科
- 5.大學
- 6.研究所(含碩、博士)

題號 44：婚姻狀況？

- 1.未婚
- 2.已婚
- 3.離婚
- 4.喪偶
- 5.其他（請說明）

題號 45：進修狀況？

- a.有學位（1.國中夜補校 2.高中職夜補校 3.大學進修部 4.碩士在職專班）
- b.沒學位（1.大學學分班 2.碩士學分班 3.語文補習班 4.電腦補習班 5.其他請說明_____）
- c.沒有進修

附錄十六

「中小企業人力協助執行計畫」執行成效評估之調查問卷

—僱主部分之單位電訪調查結果

第一部份 僱主（企業主）基本資料

- A1. 僱主受訪者編號：
A2. 僱主所屬行（產）業別：_____（見附表）
A3. 僱主所屬地區別：_____（分為北、中、南、東）
A4. 受訪者姓名：_____（當母體資料檔中預定的受訪者已離開公司或無法接受訪問時，此部分鍵入該單位其他適當受訪者之姓名）
A5. 受訪者電話：_____
A6. 公司名稱：_____
（註：僱主受訪者編號事先輸入；產業別、地區別、受訪者姓名、受訪者電話以及公司名稱，以上資料來自母體資料檔。）

先生/小姐您好：

我們這裡是台北大學民調中心，目前正接受政府委託進行一項有關「中小企業人力協助執行計畫」成效的電話調查，有幾個問題想請教您，請您提供寶貴意見。謝謝。

<<問卷正式開始>>

第二部份 中小企業人力協助執行計畫得知之來源管道、雇用動機與認知

- B1. 請問您是承辦貴公司「中小企業人力協助執行計畫」所增僱人員的主管或管理者嗎？
1) 是 (續答 B2) **[1057]87.50%** 2) 否 **[151]12.50%** (註：回答「否」者，請再確認受訪者是否參與管理中小企業人力協助執行計畫增僱人員；若回答「是」，則繼續完成訪問；若回答「否」者，請其推薦該單位其他適當受訪者接受訪問)
- B2. 請問貴公司是透過何種管道得知「中小企業人力協助執行計畫」(以下簡稱人力協助計畫)
1) 雜誌 **[83]6.87%** 2) 電視 **[68]5.63%** 3) 廣播 **[28]2.32%** 4) 親友告知 **[150]12.42%** 5) 網際網路 **[294]24.34%** 6) 政府就業服務機構 **[150]12.42%** 7) 政府佈告欄 **[129]10.68%** 8) 便利商店 **[2]0.17%** 9) 民間就業服務機構(人力銀

- 行)[175]14.49% 10)公司告知[93]7.70% 11) 其他(請說明)
[249]20.61%。(來源管道)
- B3. 請問貴公司是如何招募到增僱人員?(複選)
- 1) 公開甄選,例如透過報紙、網路徵才[761]63.00% 2) 人力仲介公司推薦
[336]27.81% 3) 政府就服中心推薦[263]21.77% 4) 親友介紹
[193]15.98% 5) 其他(請說明) [33]2.73% 6) 拒答[2]0.17%。
- B4. 請問貴公司辦理「人力協助計畫」增僱員工的主要原因為何?(複選題,若
受訪者無法立即回答,訪員可提示選項。)
- 1)考量業務需要[446]36.92% 2)原本就要增僱人員[784]64.90% 3)降低勞動
成本[94]7.78% 4)協助失業者[74]6.13% 5)配合政府政策[140]11.59% 6)善
用政府資源[135]11.18% 7)儲備人才[56]4.64% 8)不知道[7]0.58% 9)其他
(請說明) [20]1.66% 10)拒答[0]0.00% (雇用動機)
- B5. 請問目前增僱人員執行的工作或業務,原本是如何辦理的?
- 1) 原來由其他專職工作人員辦理[674]55.79% 2)由工讀生辦理[17]1.41%
3) 外籍勞工[2]0.17% 4)委外辦理[24]1.99% 5)原本要做,但因缺乏經費
人力等而沒有辦理[118]9.77% 6)原本不必要做,特別為增僱人員規劃
[136]11.26% 7) 因為有人員退休離職[162]13.41% 8) 其他(請說明) __
[72]5.96% 9)拒答[3]0.25%
- B6. 請問您覺得您辦理的「人力協助計畫」獎助方案的性質,主要是一種短期的
工作機會(景氣衰退時政府所提供經濟型的工作機會),還是一種(福利型的)
社會救助?(訪員不唸出選項) (認知題目)
- 1)提供短期工作(經濟型)[290]24.01% 2)提供社會救助(福利型)
[521]43.13% 3)兩者皆是[187]15.48% 4)兩者皆不是[145]12.00% 5) 其
他(請說明) [20]1.66% 6)不知道[43]3.56% 7)拒答[2]0.17%
- B7. 請問您認為政府提出「人力協助計畫」,主要是幫助中小企業,還是協助失
業者?(訪員不唸出選項) (認知題目)
- 1)幫助中小企業[221]18.29% 2)協助失業者[290]24.01% 3)兩者皆是
[672]55.63% 4)兩者皆不是[18]1.49% 5) 其他(請說明) [0]0.00%
6)不知道[7]0.58% 7)拒答[0]0.00%
- B8. 請問貴公司是否參加過本計畫所舉辦的「中小企業人力協助執行計畫宣導說
明會」?
- 1) 是[569]47.10% 2)否[498]41.23% 3)從來沒聽過有這個說明會
[83]6.87% 4)不清楚是否有派人參加[58]4.80% 5)拒答[0]0.00%

第三部份 中小企業人力協助執行計畫工作執行情形與對增僱人員工作表 現之評估

- C1. 請問貴公司在人力協助方案協助下,增僱員工所從事的工作技術程度為何?

(複選)

- 1)技術工[588]48.68% 2)半技術工[318]26.32% 3)非技術工[411]34.02%
4) 行政人員[470]38.91% 5)其他(請說明) [75]6.21%

C2. 請問您認為以增僱人員的工作內容和貢獻值來看,目前此計畫所給的獎助金額是否合理?

- 1)太高[2]0.17% 2)有點高[10]0.83% 3)剛好合理[945]78.23% 4)有點低[131]10.84% 5)太低[37]3.06% 6)不知道[82]6.79% 7)拒答[1]0.08%

C3 請問您貴公司參與「人力協助計畫」前那一年的產值(營業額)約為

- 1) 1 千萬元以下[231]19.12%
- 2) 1 千萬元(含) 3 千萬元以下[193]15.98%
- 3) 3 千萬元(含) 5 千萬元以下[69]5.71%
- 4) 5 千萬元(含) 7 千萬元以下[44]3.64%
- 5) 7 千萬元(含) 9 千萬元以下[32]2.65%
- 6) 9 千萬元(含) 1 億元 1 千萬元以下[18]1.49%
- 7) 1 億元 1 千萬元(含) 1 億 3 千萬元以下[25]2.07%
- 8) 1 億 3 千萬(含) 1 億 5 千萬元以下[16]1.32%
- 9) 1 億 5 千萬(含) 2 億元以下[24]1.99%
- 10) 2 億元以上(含) [68]5.63%
- 11) 不知道[447]37.00%
- 12) 拒答[41]3.39% (此部分的數據組距之來源是根據整理 92 年原始資料檔中營業額分配值而來,且當切分組距越小時平均每位增僱人員貢獻度愈能準確衡量出來)

C3.1 請問您貴公司目前年產值(營業額)約為多少?

- 1) 1 千萬元以下[212]17.55%
- 2) 1 千萬元(含) 3 千萬元以下[203]16.80%
- 3) 3 千萬元(含) 5 千萬元以下[77]6.37%
- 4) 5 千萬元(含) 7 千萬元以下[47]3.89%
- 5) 7 千萬元(含) 9 千萬元以下[22]1.82%
- 6) 9 千萬元(含) 1 億 1 千萬元以下[15]1.24%
- 7) 1 億 1 千萬元(含) 1 億 3 千萬元以下[27]2.24%
- 8) 1 億 3 千萬(含) 1 億 5 千萬元以下[23]1.90%
- 9) 1 億 5 千萬(含) 2 億元以下[21]1.74%
- 10) 2 億元以上(含) [71]5.88%
- 11) 不知道[448]37.09%
- 12) 拒答[42]3.48%

C3.2 請問您在這一年中,貴公司聘用增僱人員____人,離職____人。

C3.3 請問您在這一年中,貴公司聘用非增僱人員____人,離職____人。

C3.4 請問您認為貴公司在「人力協助計畫」下的增僱人員,對於貴公司事

業產值(營業額)之提升是否有助益？

- 1)有很大的助益[145]12.00% 2)有些助益[680]56.29% 3)沒有太大助益
[275]22.76% 4)完全沒有助益[71]5.88% 5)不知道[35]2.90% 6)拒答
[2]0.17% (如果是回答 1、2 者續答下題，否則跳答至 C4)

C3.5 請問您認為貴公司參與此計畫後有多少百分比產值(營業額)的增加可歸因於增僱人員的貢獻？

- 1) 1%(含)以下[53]6.42%
2) 1%~2%(含) [63]7.63%
3) 2%~4%(含) [31]3.75%
4) 4%~5%(含) [31]3.75%
5) 5%以上[225]27.24%
6) 從來沒有想過[139]16.83%
7) 不知道[280]33.90%
8) 拒答[4]0.48%

C4. 請問您依照貴公司對增僱人員工作進度的要求，您認為增僱人員的達成情形如何？

- 1) 超前[31]2.57% 2) 符合[1037]85.84% 3) 落後[85]7.04% 4) 沒有規定進度[17]1.41% 5) 不知道[36]2.98% 6) 拒答[2]0.17%

C5. 請問您認為貴公司在「人力協助計畫」項下增僱人員的工作態度如何？

- 1) 非常滿意[158]13.08% 2) 還算滿意[971]80.38% 3) 不太滿意
[46]3.81% 4) 一點也不滿意[6]0.50% 5) 不知道[25]2.07% 6) 拒答
[2]0.17%

C6. 請問您除政府補助的一萬元外，貴公司對於每位增僱人員的投入，在人事成本(含薪資與福利)方面平均需要增加多少金額？

- 1) 不需要增加[42]3.48%
2) 3千元以下[14]1.16%
3) 3千元(含) 6千元以下[46]3.81%
4) 6千元(含) 9千元以下[62]5.13%
5) 9千元(含) 1萬2千元以下[94]7.78%
6) 1萬2千元(含) 1萬5千元以下[138]11.42%
7) 1萬5千元(含) 1萬8千元以下[133]11.01%
8) 1萬8千元(含) 2萬1千元以下[113]9.35%
9) 2萬元1千元(含) 2萬4千元以下[123]10.18%
10) 2萬4千元(含)以上[228]18.87%
11) 不知道[204]16.89%
12) 拒答[11]0.91%

C7. 請問您貴公司增僱人員離職之原因(複選)

- 1)轉業或另有高就[292]24.17% 2)業績壓力或適應不良[397]32.86% 3)

志趣不合[195]16.14% 4)家庭因素[122]10.10% 5)臨時性工作結束
[32]2.65% 6)待遇低或福利差[43]3.56% 7)健康問題[36]2.98% 8)工作
能力不足而被解雇[71]5.88% 9)進修[40]3.31% 10)沒有離職員工
[273]22.60% 11)其他(請說明) [79]6.54% 12)拒答[12]0.99%

第四部份 中小企業人力協助執行計畫滿意情況、執行成果與影響效果評估

D1. 請問您是否同意「人力協助計畫」對於增僱人員產生下列影響？

請就下列問題請您表示您是：1)非常同意 2)有點同意 3)不太同意 4)完全不同意 5)沒有關聯 6)不知道 7)拒答

D1.1 此計畫能改善增僱人員的經濟情況？

1)非常同意[253]20.94% 2)有點同意[644]53.31% 3)不太同意
[122]10.10% 4)完全不同意[43]3.56% 5)沒有關聯[82]6.79% 6)不知道
[64]5.30% 7)拒答[0]0.00%

D1.2 此計畫能增進增僱人員的工作技能？

1)非常同意[170]14.07% 2)有點同意[556]46.03% 3)不太同意
[179]14.82% 4)完全不同意[88]7.28% 5)沒有關聯[185]15.31% 6)不知道
[30]2.48% 7)拒答[0]0.00%

D1.3 此計畫能塑造增僱人員的良好工作態度或習慣？

1)非常同意[136]11.26% 2)有點同意[504]41.72% 3)不太同意
[155]12.83% 4)完全不同意[92]7.62% 5)沒有關聯[285]23.59% 6)不知道
[36]2.98% 7)拒答[0]0.00%

D1.4 此計畫能增加增僱人員找工作的人脈？

1)非常同意[181]14.98% 2)有點同意[625]51.74% 3)不太同意[112]9.27%
4)完全不同意[64]5.30% 5)沒有關聯[166]13.74% 6)不知道[60]4.97% 7)
拒答[0]0.00%

D1.5 此計畫有助於增僱人員未來找到工作？

1)非常同意[260]21.52% 2)有點同意[620]51.32% 3)不太同意[76]6.29% 4)
完全不同意[51]4.22% 5)沒有關聯[133]11.01% 6)不知道[68]5.63% 7)拒
答[0]0.00%

D2. 請問您是否同意「人力協助計畫」增僱人員，對於貴公司產生下列影響？

請就下列問題請您表示您是：1)非常同意 2)有點同意 3)不太同意 4)完全不同意 5)不知道 6)拒答

D2.1 此計畫對貴公司的業務有幫助？

1)非常同意[272]22.52% 2)有點同意[645]53.39% 3)不太同意
[181]14.98% 4)完全不同意[89]7.37% 5)不知道[21]1.74% 6)拒答[0]0.00%

D2.2 此計畫造成貴公司原有工作人員的困擾？

1)非常同意[17]1.41% 2)有點同意[76]6.29% 3)不太同意[405]33.53% 4)

完全不同意[707]58.53% 5)不知道[3]0.25% 6)拒答[0]0.00%

D2.3 此計畫取代貴公司原有人員應該做的事？

1)非常同意[50]4.14% 2)有點同意[178]14.74% 3)不太同意[301]24.92% 4)

完全不同意[670]55.46% 5)不知道[9]0.75% 6)拒答[0]0.00%

D2.4 此計畫的增僱人員能減輕貴公司原有工作人員的工作負擔？

1)非常同意[329]27.74% 2)有點同意[531]43.96% 3)不太同意
[158]13.08% 4)完全不同意[171]14.16% 5)不知道[19]1.57% 6)拒答[0]0.00%

D2.5 此計畫的增僱人員可減少貴公司的勞動成本？

1)非常同意[243]20.12% 2)有點同意[604]50.00% 3)不太同意[206]17.05%

4)完全不同意[101]8.36% 5)不知道[53]4.39% 6)拒答[1]0.08%

D2.6 此計畫的增僱人員對於貴公司人力的補充上有明顯的幫助？

1)非常同意[407]33.69% 2)有點同意[646]53.48% 3)不太同意[106]8.77%

4)完全不同意[42]3.48% 5)不知道[7]0.58% 6)拒答[0]0.00%

D3. 請問貴公司對於「人力協助計畫」補助方案是否滿意？

1) 非常滿意[224]18.54% 2) 還算滿意[822]68.05% 3) 不太滿意

[119]9.85% 4) 一點也不滿意[26]2.15% 5) 不知道[17]1.41%

6) 拒答[0]0.00% (回答選項(3)、(4)者續答 D3.1, 其餘請跳至 D4 題)

D3.1 若為不滿意, 原因為何? (複選題, 訪員不提示選項, 最多選三項)

1) 增加僱主的管理工作, 例如需加派人力管理、擔心增僱人員的安全等[7]
4.86%

2) 需要協調其他單位, 例如主管機關、就服中心等[4] 2.78%

3) 申請程序繁瑣(填報表格和附件過多) [77] 53.47%

4) 審核期間過長[53] 36.81%

5) 增僱人員需雇滿六個月才能請領補助, 請領獎助金審查期間過長[33]
22.92%

6) 補助金額太少[21] 14.58%

7) 補助期間太短[11] 7.64%

8) 申請條件過於嚴苛[17] 11.81%

9) 宣導和訊息提供不足, 對於人力協助計畫不瞭解[9] 6.25%

10) 增僱人員勞保申請程序不符合辦法規定[4] 2.78%

11) 執行工作窗口態度不佳[4] 2.78%

12) 對於鼓勵企業增僱人員的作用不大[2] 1.39%

13) 對於非自願性失業者或難以就業特定對象沒有太大幫助[4] 2.78%

14) 增僱人員流動率高找不到合適的人選[3] 2.08%

15) 增僱人員態度不佳或不積極[2] 1.39%

16) 不知道[0] 0.00%

17) 其他(請說明) [26] 18.06%

18) 拒答[0] 0.00%

D4. 請問貴公司所辦理「人力協助計畫」的增僱人員是否會減少貴公司任何可能要僱用的外籍勞工？

- 1) 很有可能[60] 4.97% 2) 有可能[65] 5.38% 3) 不太可能[97] 8.03% 4) 非常不可能[98] 8.11% 5) 原本就沒僱外籍勞工[880] 72.85% 6) 不知道[6] 0.50% 7) 拒答[2] 0.17%

D5. 請問您認為「人力協助計畫」對國內失業問題是否有幫助？

- 1) 有很大的助益[297] 24.59% 2) 有些助益[726] 60.10% 3) 沒有太大助益[126] 10.43% 4) 完全沒有助益[28] 2.32% 5) 不知道[23] 1.90% 6) 拒答[0] 0.00% 7) 其他（請說明） [8] 0.66%

（如果是回答選項是 1、2 者，請續答下題，否則跳答 D6 題）

D5.1 您認為有哪些幫助？（複選）

- 1) 鼓勵企業增加僱用人員[538] 52.59% 2) 增進企業僱用非自願性失業者或難以就業特定對象[387] 37.83% 3) 降低企業人事成本[494] 48.29% 4) 增加企業的生產利潤[210] 20.53% 5) 幫助企業度過經濟不景氣[235] 22.97% 6) 其他（請說明） [47] 4.59% 7) 拒答[5] 0.49%

D6. 請問您認為「人力協助計畫」是否有必要持續辦理？

- 1) 非常同意[714] 59.11% 2) 有點同意[379] 31.37% 3) 不太同意[48] 3.97% 4) 完全不同意[26] 2.15% 5) 不知道[40] 3.31% 6) 拒答[1] 0.08%

（回答 1、2 者，續答 D6.1；回答 3、4 者，跳答 D6.2）

D6.1 您認為有必要持續辦理的最主要原因為何？（單選題，訪員不提示選項）

- 1) 人力協助計畫這項工作仍須有人辦理[27] 2.47% 2) 可以改善增僱人員的生活[78] 7.14% 3) 可以降低整體失業率[261] 23.88% 4) 可以幫助中小企業[655] 59.93% 5) 其他（請說明） [57] 5.22% 6) 不知道[15] 1.37% 7) 拒答[1] 0.09%

D6.2 您認為沒有必要持續辦理的最主要原因？（單選題，訪員不提示選項）

- 1) 階段性目標已達成，無須繼續辦理[5] 6.76% 2) 整體失業情況已有改善[3] 4.05% 3) 政府財政狀況無法因應[9] 12.16% 4) 增僱人員對於雇主的協助有限[8] 10.81% 5) 對於增僱人員的生活沒有多大改善[4] 5.41% 6) 對於增僱人員的再就業沒有多大幫助[12] 16.22% 7) 其他（請說明） [29] 39.19% 8) 不知道[3] 4.05% 9) 拒答[1] 1.35%

D7. 請問您如果未來政府再次提供此方案，貴公司希望政府能增加何種協助？（複選題）

- 1) 加強宣導和訊息的提供[461] 38.16% 2) 申請條件放寬[418] 34.60% 3) 申請程序簡化[657] 54.39% 4) 資格審核期間縮短[572] 47.35% 5) 獎助金額提高[479] 39.65% 6) 補助時間延長[467] 38.66% 7) 簡化增僱人員勞保申請程序[374] 30.96% 8) 明定獎助金發放時間[410] 33.94% 9) 其

他（請說明） _____ [168] 13.91% 10) 拒答 [20] 1.66%
(改變次序)

受訪者基本資料

- E1. 請問您的年齡是： (1) 20~29 [228] 18.87% (2) 30~39 [538] 44.54%
 (3) 40~49 [332] 27.48% (4) 50~59 [96] 7.95% (5) 60 以上 [7] 0.58%
 (6) 拒答 [7] 0.58%
- E2. 請問您的學歷是： (1) 國小 [6] 0.50% (2) 國中 [23] 1.90% (3) 高中(職) [385] 31.87%
 (4) 大學(專) [753] 62.33% (5) 碩士 [32] 2.65% (6) 博士 [1] 0.08%
 (7) 其他 _____ (請說明) [0] 0.00% (8) 拒答 [8] 0.66%
- E3. 請問您在貴單位工作多久了？ _____ 年 _____ 月
- E4. 請問您目前的職稱是？1) 會計 [328] 27.15% 2) 經理 [117] 9.69% 3) 人事 [59] 4.88%
4) 負責人 [93] 7.70% 5) 總務 [40] 3.31% 6) 助理 [36] 2.98% 7) 董事長 [5] 0.41%
8) 總經理 [23] 1.90% 9) 行政 [20] 1.66% 10) 專員 [26] 2.15% 11) 行政助理 [20] 1.66%
12) 副理 [38] 3.15% 13) 課長 [28] 2.32% 14) 行政人員 [21] 1.74% 15) 協理 [6] 0.50%
16) 主任 [24] 1.99% 17) 人事專員 [28] 2.32% 18) 秘書 [21] 1.74% 19) 人事助理 [5] 0.41% 20) 店長 [15] 1.24%
21) 老闆 [22] 1.82% 22) 職員 [15] 1.24% 23) 行政人事 [18] 1.49% 24) 特助 [16] 1.32%
25) 襄理 [6] 0.50% 26) 人事主任 [11] 0.91% 27) 董事 [3] 0.25% 28) 人事總務 [13] 1.08%
29) 出納 [10] 0.83% 30) 管理部 [27] 2.24% 31) 其他（請說明） _____ [115] 9.52%
(改成封閉選項；根據職稱資料檔排序分析並取前三十名而得出選項)
- E5. 受訪者性別： (1) 男 [207] 17.14% (2) 女 [1001] 82.86%

附錄十七

「公共服務擴大就業計畫執行成效評估」委託研究計畫期中審查會會議紀錄

開會時間：九十三年六月十日（星期四）下午六時

開會地點：經建會五一三會議室

主持人：陳處長世璋

記錄：許雲翔

出席單位及人員：如所附簽到單

會議結論：

一、 有關「公共服務擴大就業計畫執行成效評估」委託研究計畫期中報告一案，於依各審查委員意見（如附表）修正後通過。

二、 臨時動議：

提案—配合實際所需，受託單位擬分別調整本研究公服計畫部份進用單位樣本數，及中小企業人力協助計畫進用單位及進用人員樣本數一案，提請討論。

說明—本案於調查過程中，受託單位發現在進行公服計畫部分進用單位電話訪談時，於一定份數之後重複抽樣的情形增加，推論母體大小應相當接近一、二00個，建議該部分抽樣數修正為九七七個（目前抽樣有效樣本數）。另中小企業人力協助計畫抽樣數部分已先行與經濟部中小企業處協調，調整為一、二00份，擬併同提出討論。

決議—原則同意。

【審查意見一覽表】

審查委員	審查意見
周教授玫琪	<p>（請參考所附書面資料）</p> <p>公服部分：</p> <p>一、 公服計畫部分未對不同性質用人單位做出進一步評估，有無可能評估不同類型計畫下的各種影響？</p> <p>二、 對研究者而言，您認為何種類型的公服計畫是好的？何種又是不好的？評估的指標又為何？請進一步思考並建立。</p> <p>三、 永續就業、多元就業及公服皆為政府部門創造就業機會之計畫，三種的效益為何？其差異又為何？公服之效益是否較高？成本效益及再就業促進效果請進一步評估，並提出對政府就業機會創造計畫在選擇上的建議。</p>

審查委員	審查意見
	<p>四、 積極勞動政策應包含工資補貼、職業諮詢、職業訓練及政府創造就業機會，請修正文獻部分資料。</p> <p>五、 請對樣本及母體間一致性提出說明。</p> <p>進用人員部分：</p> <p>一、 請進一步評估進用人員過去之失業週期長短、族群及家庭狀況。</p> <p>二、 進用人員工作期間是否有接受職業訓練？期間長短及程度又為何？就服機構對其有無幫助？職業能力未來有無提升的可能？以上皆為再就業相當重要之指標，亦請評估。</p> <p>三、 請進一步分析報告中第二十七頁第七及八點現象。</p> <p>進用單位部分：</p> <p>建議針對不同類型計畫分別評估，觀察其成效為何？有無達到政策目的？是不是符合經濟效益？</p> <p>中小企業部分：</p> <p>建議參考公服部分問卷設計，才能對若干指標進行比較研究。</p>
辛教授炳隆	<p>一、 研究應能評估計畫之好壞，好是好在哪裡，壞又是壞在哪裡，如此才能建立起對未來政策調整的具體建議。</p> <p>二、 計畫績效以進用人員或進用單位自評為指標說服力不足，建議回歸對社會價值的討論，如該計畫對病媒蚊控制、檔案電子化的幫助。</p> <p>三、 中小企業人力協助計畫部分文獻探討可否更接近主軸，直接進行各國在薪資補貼上的做法與比較。</p> <p>四、 研究應將重點置於影響計畫成效的因素為何。</p>
黃主任秘書 文谷	<p>一、 請加強中小企業人力協助計畫政策目標部分之評估。</p> <p>二、 中小企業人力協助計畫對 GDP 之貢獻為何較公服計畫為小？背後因素為何？是否有納入企業投入的部分？</p> <p>三、 建議將再就業能力提升列為績效指標之一，並考量納入對企業效益的評估。</p>

審查委員	審查意見
陳處長世璋	<p>一、 第三十四頁模擬之三種情境，是否可根據九十二及九十三年實際執行情況作調整？</p> <p>二、 一九九九年與二〇〇三年實質 GDP 為何不用實際數字？是否會影響對未來的評估？</p> <p>三、 產業結構（占 GDP 比例）相關統計數據為何與行政院主計處發表的不同？</p> <p>四、 第四十頁模擬結果中，為何 L1 及 L2 等較高職級的人員亦會受到公服計畫及中小企業人力協助計畫的影響？</p> <p>五、 「中小企業人力協助計畫」用詞請統一。</p>
曾副處長文清	<p>一、 建議將前後名詞予以統一，本計畫建議簡稱為「公服計畫」。</p> <p>二、 報告中有關勞動政策（頁二一至二二，頁九六至一一一）文獻（頁九四至九六）及研究方法等，請進一步整合，並納入第一章緒論中。</p> <p>三、 模型之 baseline 部分與主計處資料有些許落差，請說明。</p> <p>四、 請就調查結果及其背後產生之原因提出相關政策意涵之建議，以供政府決策之參考。</p>

附錄十八

「公共服務擴大就業計畫執行成效評估」委託研究計畫期末審查會會議紀錄

開會時間：93 年 12 月 28 日（星期二）下午 5 時 30 分

開會地點：經建會 619 會議室

主持人：陳處長世璋

記錄：許雲翔

出席單位及人員：如所附簽到單

會議結論：

- 一、 有關「公共服務擴大就業計畫執行成效評估」委託研究計畫期末報告一案，於依各審查委員意見（如附表）修正後通過。

【審查意見一覽表】

審查委員	審查意見
辛教授炳隆	<ol style="list-style-type: none"> 一、 加一章節討論政策在行政部門與立法部門協商過程中所發生的扭曲。 二、 加一章節討論政策地位、在整體就業安全體系中的角色及其他國家的狀況。
中小企業處代表	<ol style="list-style-type: none"> 一、 請加入討論在什麼樣的時機時，政府可以推動這個計畫？用幾個變數測量一下。
劉參事玉蘭	<ol style="list-style-type: none"> 一、 調查結果與我個人經驗相當接近，有 3 成的公服參與者從無就業，而我們估公服就業創造效果也是以 6 至 7 成計，中小企業則是 2 成。為什麼 3 成沒有就業？因為有很多掛名投保的，是無法從電腦稽查出來，公服確實會有誘導效果，也反映在參與率的上升。比較覺得懷疑處是林教授的部分，有沒有考量直接就業的影響？請再查證。 二、 在替代效果不高的情況下，為什麼會有排擠效果？有排擠的就業多，沒有排擠的就業小，有點奇怪。整個來看公服計畫正面的效果大，而負面的效果小
林參事大鈞	<ol style="list-style-type: none"> 一、 公服所做的 118 項有哪些是好的？哪些是壞的？把它以總體的方式評價是否會有所疏失？ 二、 文章中沒有深度訪談內容，建議加入。 三、 結論部分應要提出公服及中小企業的評價。肯定的話就進一步提出建議修正方向。另外，學者如果支持這個方案，希望能把理論基礎提出，讓政府更有信心。 四、 如果有與其他國家的比較，建議在章節中加入。

審查委員	審查意見
	<p>五、 在調查中如果發現和當初規劃有所出入的地方，建議提出。</p> <p>六、 第 30 頁提出參加公服前參加勞保者只有 38%，但勞保是在職保險，因此參加公服前本來就不應該有勞保。</p> <p>七、 39 與 47 頁的比較，用人單位提供協助與否有矛盾之處。研究過程中有發現部分部會及縣市政府不配合，有無提出協助？</p>
林組長至美	<p>一、 第 156 頁增僱人員的評估，資料是如何去調查的？從資料顯示中小企業很多進用人員不是我們原先設定的協助對象，例如進用人員對此項政策的主要資訊取得來源是企業，甚至對企業的產值沒有很大的幫助。我們可能需要對資料有更多的解釋。</p> <p>二、 第 6 及 7 章調查編寫方式希望能一致。結論後之建議的部分很重要，請與委託單位討論後再確定。</p>
賀專員麗娟	<p>一、 223 頁僱用增僱人員平均人事成本增加金額，表示不需增加的次數達 42 次，是否有深入瞭解為什麼？目前的基本工資規定為 1 個月 15,840 元，不需增加人事成本，表示只給增僱人員 1 萬元，或以部分工時方式僱用？。</p> <p>二、 284 頁處增僱人員可否減少外勞，這些企業用外勞的機率似乎較小，而過去的制度是分配制，本來就沒有被分配，在解釋上可能要進一步說明。</p>

參考文獻

- ABT ASSOCIATES *et al.* (1993), *Longitudinal Study of Training Impacts for the Job Entry and Job Development Programs*, Program Evaluation Branch, Strategic Policy, Human Resources Development Canada, October.
- Acs, Z. J. (1992) Small Business Economics: A Global Perspective, *Challenge*, Nov-Dec, 35:6, 38-44.
- Acs, Z. J., and Lee Preston (1997) Small and Medium-Sized Enterprises, Technology; and Globalization: Introduction to a Special Issue on Small and Medium-Sized Enterprises in the Global Economy, *Small Business Economics*, 9:1, 1-6.
- Acs, Z. J., Bo Carlsson, and Charlie Karlsson (1999) The Linkages Among Entrepreneurship, SMEs and the Macroeconomy, in Acs, Carlsson, and C. Karlsson, eds., *Entrepreneurship, Small & Medium-Sized Enterprises and the Macroeconomy*, chapter 1, 3-42, Cambridge University Press.
- Acs, Z. J., ed. (1999) Are Small Firms Important? *Their Role and Impact*, Kluwer Academic Publishers.
- Anonymous (1998) Taiwan Survey, *The Economist*, Nov. 7th, 3-22.
- Atkinson, J. and Meager, N. (1994) Evaluation of Workstart Pilots, Institute for Employment Studies Report 279.
- Audretsch, David B. (1999) Entrepreneurship and Economic Restructuring: An Evolutionary View, in Acs, Carlsson, and Karlsson, eds., *Entrepreneurship, Small & Medium-Sized Enterprises and the Macroeconomy*, chapter 3, 79-96, Cambridge University Press.
- Bartik, T.J. (2001) *Jobs for the poor: can labor demand policies help?* New York: Russell Sage Foundation.

- Beesley, M. E., and R. T. Hamilton (1984) "Small Firms' Seedbed Role and the Concept of Turbulence," *The Journal of Industrial Economics*, 33:2, 217-231.
- Bell, Brian, Richard Blundell, and John Van Reenen (1999) Getting the Unemployed Back to Work: The Role of Targeted Wage Subsidies, *International Tax and Public Finance*, 6:3, 339-360.
- BLOOM, H. S. (1994), *The National JTPA Study: Overview of Impacts, Benefits and Costs of Title II-A*, Abt Associates, February.
- BOLKESJØ, T., E. JØRGENSEN, J. REIERSEN and O. RAAUM (1995), *Entrepreneur Businesses :Survival, Employment and Profitability, Evaluation of Entrepreneur Grants in 1989 and 1990*, Summary Report, Foundation for Research in Economics and Business Administration, February.
- Brinkerhoff and Dennis E. Dressler (1990) 著 , 王昭正 (2001) 譯 《生產力之衡量》。台北 , 弘志文化事業有限公司。
- Broman, K.H., Hamilton, V.L. & Hoffman, W.S. (1990) "Unemployment and its effects on families: evidence from a plant closing study," *American Journal of Community Psychology*, 18(5): 643-659.
- BYRNE A. (1993), "An Evaluation of JOBSTART", Department of Employment, Education and
- Cockx, Bart, Bruno Van der Linden, and Adel Karaa (1998) Active labour market policies and job tenure, *Oxford Economic Papers*, 50:4, 685-708.
- Dail, P.W. (1988) "Unemployment and family stress," *Public Welfare*, 46(1): 30-34.
- Davidsson, Per, Lindmark, Leif and Olofsson, Christer (1999) "SMEs and Job Creation During a Recession and Recovery," in Acs, Carlsson, and Karlsson, eds., *Entrepreneurship, Small & Medium-Sized Enterprises and the Macroeconomy*, chapter 10, 286-309, Cambridge University Press.

DE KONING J., GRAVESTIJN-LIGTHELM J.Hl. and R. OLIEMAN (1994), *AAJ: meer dan een aai?*, Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, Rotterdam, mei.

DECKER P.T. and W. CORSON, (1995), “International Trade and Worker Displacement: Evaluation of the Trade Adjustment Assistance Program”, *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 48, No. 4, July.

DEET, (Department of Employment, Education and Training), (1994), “Summary Evaluation of *Employment Action*, *An evaluation by matched comparison method*, Department for Education and Employment, Research Series No. 74, March

DOL (Department of Labor) (1994a), *Self-Employment as a Reemployment Option: Demonstration Results and National Legislation*, Unemployment Insurance Occasional Paper 94-3, United States.

DOL (Department of Labor) (1994b), Evaluation of the EDWAA Job Creation Demonstration, Research and Evaluation Report Series 94-G, Employment and Training Administration, United States.

DOL (Department of Labor) (1995), “What’s Working (and what’s not)”, Office of the Chief Economist, United States, January.

EKOS RESEARCH ASSOCIATES (1993), Industrial Adjustment Services Program Evaluation, Job Creation and Employment Services Division, Program Evaluation Branch, Strategic Policy, November.

Ellwood, D.T. and Welty, E.D. (2000) “Public service employment and mandatory work: a policy whose time has come and gone and come again?” in D. Card and R.M. Blank (eds.) *Finding Jobs*, pp. 299-372, New York: Russell Sage Foundation..

Folster, Stefan (2000) “Do entrepreneurs create jobs?” *Small Business Economics*, 14:2, 137-148.

- Giddens, Anthony (1998) *The Third Way: The Renewal of Social Democracy*, Polity Press.
- Gottschalk, P. (1998) "The impact on changes in public employment on low-wage labor markets," in R. B. Freeman & P. Gottschalk (eds.) *Generating Jobs: How to increase demand for less-skilled workers*, pp.72-101, New York: Russell Sage Foundation.
- Hoynes, H.W. (2000) "The employment, earnings, and income of less skilled workers over the business cycle," In D. Card and R.M. Blank (eds.) *Finding Jobs*, pp. 23-71, New York: Russell Sage Foundation.
- HRDC (Human Resources Development Canada) (1992), *Evaluation of the Claimant Re-employment Service*, Job Creation and Employment Services Division, Program Evaluation Branch, December.
- HRDC (Human Resources Development Canada) (1995), *Evaluation of the Employability Improvement Programme*, Canada.
- Hu, Ming-Wen (2003) The Adaptability of Taiwan's SMEs, in Joseph S. Lee, and Chi Schive, eds., *Taiwan's Economic Development and the Role of SMEs*, 149-167, Singapore: Graham Brash Pte. Ltd.
- Hu, Ming-Wen (2004) The Characteristics and Evolution of Taiwan's SMEs, 2004 Workshop on Taiwan Experience and Development, Chung-Hua Institution for Economic Research.
- Huang, L. H. (2003) Industry-Specific Human Capital, Occupation and Firm Size: Evidence from Taiwan, *Small Business Economics*, 20:3, 205-218.
- JACOBSON, L.S., R.J. LALONDE, D.G. SULLIVAN and R. BEDNARZIK, (1994), "The Returns from Classroom Training for Displaced Workers", mimeo. JOBTRAIN: 1990 to 1993", EMB Report 4/93, October.

- Jones, L.P. (1990) "Unemployment and child abuse," *Family and Society*, 71(10): 579-586.
- Joohee, L. (2001) "Income Assistance and Employment Creation through Public Works in Korea," in Funkoo Park et al.(eds.), *Labor Market Reforms in Korea: Policy Options for the Future*. World Bank and Korea Labor Institute.
- Klomp, Luuk and Roy Thurik (1999) Job Flows of Firms in Traditional Services, in Acs, Carlsson, and Karlsson, eds., *Entrepreneurship, Small & Medium-Sized Enterprises and the Macroeconomy*, chapter 11, 310-326, Cambridge University Press.
- Lee, Joseph S., and Chi Schive, eds. (2003) *Taiwan's Economic Development and the Role of SMEs*, Singapore: Graham Brash Pte. Ltd.
- MEYER, B.D. (1995), "Lesson from the U.S. Unemployment Insurance Experiments", *Journal of Economic Literature* Vol. XXXIII, March pp. 91-131.
- Monette D.R.; Sullivan, T.J.; DeJong, C.R. (1998), *Applied Social Research: Tool for the Human Services*. Fort Worth: Harcourt Brace College.
- NERA (National Economic Research Associates) (1995), *OECD Wage Subsidy Evaluations: Lessons for Workstart, Final Report for the Department of Education and Employment by NERA, Volume 2: Appendices*, November, London.
- NEW ZEALAND DEPARTMENT OF LABOUR (1995), "Evaluation of Job Action", Market Research and Evaluation Team, Strategic Support Group, New Zealand Employment Service and Evaluation Unit, labour Market Policy Group, August.
- NORPARK RESEARCH CONSULTANTS (1994), *Evaluation of the Canada/New Brunswick Youth Strategy*, Program Evaluation Branch, Strategic Policy, Human Resources Development Canada, March.

OECD (1993) *OECD Economic Survey: Norway, 1992-1993*, Paris: Organization for Economic Cooperation and Development Publications.

PAYNE, J., S. KISSENBURGH, M. WHITE and C. PAYNE (1996), *Employment Training and*

RAAUM, O., H. TORP, H. GOLDSTEIN (1995a), "Effects of Labour Market Training -- A Multinomial Analysis", Working Paper No. 9/95.

RAAUM, O., H. TORP, H. GOLDSTEIN (1995b), "Employment Effects of Labour Market Training in Norway", Memorandum from University of Oslo, No. 8, February.

REDWAY D., K. PATSTON (1994), Net Impact Study of Job Clubs, Department of Employment, Education and Training, EMB Report 5/94.

REGNÉR, H. (1993), "Choosing Among Alternative Non-experimental Methods for Estimating The Impact of Training: New Swedish Evidence", The Swedish Institute for Social Research, Stockholm University, Sweden.

Robert O. (1992) "His unemployment and her reaction: the effect of husbands' unemployment on wives, " *Affilia*, 7(1): 59-73.

Schive, Chi, and Ming-Wen Hu (2001) "The Evolution and Competitiveness of Taiwan's SMEs", in Chao-Cheng Mai, and Chien-Sheng Shih, eds., *Taiwan's Economic Success Since 1980*, ch7, 248-274, Edward Elgar.

Storey, D. J., ed. (1983) *The Small Firm: An International Survey*, London: Croom Helm.

TANÁS, A., A. HARKMAN, F. JANNSON (1995), "The effect of vocationally oriented employment training on income and employment", Arbetsmarknadsstyrelsen.

Training, EMB Report 7/93, November.

TRICAN Consulting Group et al. (1993), *Evaluation of the Severely Employment Disadvantaged (SED) Option of the Job Entry Program*, Program Evaluation Branch, Strategic Policy and Planning, Employment and Immigration Canada, January.

TRY, S. (1993), *Effects of a youth labour market programme in Norway*, Institute for Social Research, Report 93:7, Oslo.

VAN DER LINDEN, B. (1995), “Effets de Perte Seche et de Substitution des Formations Professionales et des Aides à L’embauche: Une Evaluation Par Enquête Auprès D’Employeurs”, IRES, Université Catholique de Louvain, No. 180, May.

Wennekers, Sander, and Roy Thurik (1999) “Linking Entrepreneurship and Economic Growth,” *Small Business Economics*, 13:1, 27-56.

公共服務擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

大韓民國勞動部. 2002. 「1998 年以後韓國推動公共服務工作內容」。

大韓民國勞動部. 2002. 「1998 年以後韓國推動公共服務工作內容」。

王永慈（2002）「社會工作服務對象的失業經驗—台北縣社會工作者的觀點」，
論文發表於「提升生活品質的理論與實際」學術研討會，輔仁大學法學院主辦。

行政院研考會. 2003 「公共服務擴大就業計畫各機關辦理情形報告（截至九十二年十一月底）」。

行政院研考會. 2004 「公共服務擴大就業計畫各機關辦理情形報告（截至九十二年十二月底）」。

行政院經建會、勞委會. 2002. 「公共服務擴大就業計畫」。

吳忠吉（2003a）「由經濟發展歷程看失業的問題 - 產業結構調整快速，人力結構調整不易，致衝擊國內就業市場」，主計月刊, 567, 12-18。

吳忠吉（2003b）「產業與人力結構雙雙失衡」，見李誠編誰偷走了我們的工作, 73-95，天下文化出版。

李誠（2003）「後充分就業時代的來臨」，見李誠編誰偷走了我們的工作, 3-39，天下文化出版。

李誠、辛炳隆、林師模，2001，「實施週休二日對國家競爭力之影響」，經建會委託研究計畫報告。

李誠編（2003）誰偷走了我們的工作，天下文化出版。

辛炳隆（2001）「英荷韓政府因應失業問題之作法評析」，主要國家產經政策動態季刊, 2001:2, 23-40。

辛炳隆（2003a）「積極性勞動市場政策的意涵與實施經驗」，就業安

辛炳隆（2003b）「職業訓練：到永續就業之路？」，李誠（2002）編「誰偷走了我們的工作？--一九九六年以來台灣的失業問題」，台北：天下文化。

林師模，2002，「兩岸三通對我國就業市場的影響分析」，勞委會委託研究計畫報告（未公開）。

公共服務擴大就業計畫執行成效評估（含中小企業人力協助執行計畫）

林師模、許書銘，2000，"高科技產業發展對台灣人力資源配置之影響"，發表於知識經濟時代之經濟發展與人力運用研討會，高雄。

孫健忠（2002）《台灣社會救助制度實施與建構之研究》。台北，時英。

徐淑美（2001）「日本失業情形簡析與政府因應對策」，台灣經濟研究月刊，24:5，69-75。

梁啟源（2003）「『擴大公共建設方案』有改進的空間嗎？」，見李誠編 誰偷走了我們的工作，287-307，天下文化出版。

許振明、唐正儀（2001）「國內失業原因與對策之探討」，國家政策論壇，1:10，159-170。

陳菊（2003）「協助失業勞工重返就業市場 - 緩急並進，本標並治，齊心協力解決失業問題」，主計月刊，567，6-11。

曾敏傑（2002）「永續就業工程計畫執行成果評估報告」，行政院勞工委員會職業訓練局委託研究計畫。

黃宗煌、徐世勳、林師模、李秉正，2002，「經濟、能源與環境決策之跨國動態分析 (II)」，經建會委託研究計畫報告。

廖淑玲（2001）「因應失業談自雇型就業輔導方案」，台灣經濟研究月刊，24:5，60-64。

蔡保言、王貴美. 2003b. 「公共服務擴大就業計畫進用人員滿意度調查之研析」。
（行政院研考會九十二年度自行研究報告）

薛琦（2003）「該鬆綁的勞動市場」，見李誠編 誰偷走了我們的工作，41-72，天下文化出版。

公共服務擴大就業計畫執行成效評估(含中小企業人力協助執行計畫)/林昭吟計畫主持,林桂碧、林師模、徐美、傅從喜協同主持。-初版.-台北市:行政院經濟建設委員會,民93
面:表,公分
委託單位:行政院經濟建設委員會
受託單位:中華民國家庭照顧者關懷總會
GNP:1009305362

1. 公共服務—就業

542.7

題名:公共服務擴大就業計畫執行成效評估
(含中小企業人力協助執行計畫)

計畫主持人:林昭吟

協同主持人:林桂碧、林師模、徐美、傅從喜

委託單位:行政院經濟建設委員會

受託單位:中華民國家庭照顧者關懷總會

出版機關:行政院經濟建設委員會

電話:02-23165300

地址:台北市寶慶路三號

網址:<http://www.cepd.gov.tw/>

出版年月:中華民國 93 年 12 月

版次:第 1 版 刷次:第一刷

GNP:1009305362

工本費:300 元

平裝