

目錄

摘要	1
壹、 緒論	4
一、 調查背景	4
二、 調查目的	9
三、 調查流程	10
貳、 文獻蒐集與探討	11
一、 職場幸福感	11
二、 求職行為	19
參、 調查方法	23
一、 調查架構	23
二、 研究變項	24
三、 量化調查	27
四、 質化調查(深度訪談)	39
肆、 量化調查結果分析	43
一、 青年求職者就業調查	43
二、 雇主求才調查	72
伍、 質化調查結果分析	102
一、 樣本特性分析	102
二、 青年求職行為分析	104
三、 青年就業者職場現況分析	106
四、 青年就業幸福感分析	109
五、 政府青年就業政策與服務看法分析	113
六、 質化調查分析小結	116
陸、 調查綜合分析	118
一、 雲嘉南地區產業勞動力供給與需求失衡	118
二、 青年求職者與雇主對於工作認知存在差異	120
三、 青年求職應從態度養成做起	122
四、 大量高學歷青年求職者面臨「不限學歷職缺」之抉擇選擇	124
五、 雲嘉南區青年就業者「工作薪水」最不幸福，期待雇主加薪來提高就業 幸福感	126

六、 青年運用公立就業服務機構求職成功比例低.....	129
柒、 調查建議	132
一、 調整青年就業媒合機制，以提升就業媒合成功率.....	132
二、 消弭政府對傳統製造業關注程度較低的失衡情形，提供更多產業優惠措施以利產業再造，輔導轉型為「製造業服務化」或「傳統產業特色化」.....	133
三、 強化與學校單位之合作，並依據學校屬性，規劃適切的服務及資源..	133
四、 協助求職青年培養企業重視之就業力，並提早適應職場狀況.....	134
五、 青年雇主「理性」瞭解好員工特質，並建立企業文化來塑造學習情境	135
六、 持續宣導「政府青年就業相關政策」，強化「公立就業服務中心」服務功能.....	135
捌、 參考文獻	137
一、 中文文獻.....	137
二、 英文文獻.....	139
附錄	141
一、 量化調查問卷.....	141
二、 質化調查訪談大綱.....	150
三、 青年求職者與雇主流求調查交叉分析整合表.....	156

圖目錄

圖 1 2012 年全臺失業率按年齡分	8
圖 2 專案流程圖	10
圖 3 就業幸福感衡量變項	17
圖 4 調查架構圖	23
圖 5 調查品質控管流程圖	36
圖 6 質化調查資料分析方式	42
圖 7 青年就業者工作行業別(n=2,500)	45
圖 8 青年就業者工作薪資待遇(n=2,500)	50
圖 9 青年就業者工作時段(n=2,500)	52
圖 10 青年就業者獲得工作之管道(n=2,500)	54
圖 11 青年就業者工作環境狀況(複選題，n=2,500)	57
圖 12 青年就業者考慮就業因素(複選題，n=2,500)	58
圖 13 青年求職者就業幸福指數(n=2,500)	60
圖 14 青年求職者期待提升就業幸福指數之面向(n=2,500)	61
圖 15 青年求職者公立就業服務機構服務使用狀況(複選題，n=2,500)	62
圖 16 青年求職者公立就業服務機構服務需求狀況(複選題，n=2,500)	63
圖 17 雲嘉南區就業服務中心服務滿意度(n=2,500)	65
圖 18 職業訓練課程需求狀況(複選題，n=2,500)	68
圖 19 求才考慮(n=500)	74
圖 20 求才考慮(n=500)	77
圖 21 求才考慮(n=500)	80
圖 22 起薪待遇影響因素(n=500)	83
圖 23 目前青年求職狀況(n=500)	86
圖 24 公司聘僱員工情況(n=500)	88
圖 25 公司缺乏之人力類別(n=500)	89
圖 26 公司聘僱青年求職者遭遇之問題(複選題，n=500)	91
圖 27 目前青年求職者需加強之部份(複選題，n=500)	93
圖 28 雇主賦予之就業幸福分數(n=500)	95
圖 29 提升雇主賦予的就業幸福感之面向(n=500)	96
圖 30 雲嘉南區就業服務中心服務滿意度(n=500)	97

圖 31 青年求職者與雇主對於工作認知存在差異	120
圖 32 青年就業者工作態度問題	122
圖 33 青年就業者職場現況	125
圖 34 青年就業幸福指數與雇主賦予青年就業幸福指數比較圖	127
圖 35 青年求職者與青年人才僱用者對雲嘉南區就業服務中心之服務滿意度 ...	130

表目錄

表 1 OECD「美好生活指數(Your Better Life Indexes)」	5
表 2 國內外學者對幸福感之定義整理表	11
表 3 幸福感理論對照	13
表 4 員工職場的工作幸福與不幸福主要因素	14
表 5 國內外學者對職場幸福感之定義整理表	15
表 6 本調查就業幸福感衡量題項	18
表 7 國內外學者對求職行為之定義整理表	19
表 8 本調查求職行為衡量題項	21
表 9 抽樣方法與應用說明表	28
表 10 青年求職者就業需求調查樣本配置	29
表 11 青年人才僱用管理調查求調查樣本配置	29
表 12 青年求職者就業需求調查接觸紀錄表	30
表 13 青年人才僱用管理調查接觸紀錄表	31
表 14 青年求職者之就業幸福感因素分析表	33
表 15 雇主賦予青年員工之就業幸福感因素分析表	34
表 16 青年求職者就業需求深訪樣本配置	39
表 17 青年人才僱用管理調查求調查樣本配置	39
表 18 青年求職者基本資料分析表	43
表 19 目前工作行業別交叉分析表	47
表 20 目前工作平均薪資交叉分析表	51
表 21 其他工作時段	52
表 22 目前工作時間主要時段交叉分析表	53
表 23 獲得工作之其他管道	54
表 24 獲得目前工作之管道交叉分析表	55
表 24 獲得目前工作之管道交叉分析表(續)	56
表 25 其他環境福利措施	57
表 26 其他考慮就職因素	58
表 27 青年就業幸福感迴歸分析表	61
表 28 其他使用過之服務	62
表 29 其他需求服務	63

表 30 不滿意原因	65
表 31 整體而言，對雲嘉南區就業服務中心之滿意度交叉分析表	67
表 32 其他課程	68
表 33 青年人才雇主基本資料分析表	72
表 34 公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者交叉分析表	75
表 35 公司傾向聘用可配合加班之青年求職者交叉分析表	76
表 36 青年求職者的教育程度會影響公司聘用交叉分析表	78
表 37 青年求職者的科系會影響公司聘用交叉分析表	79
表 38 公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者交叉分析表	81
表 39 公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者交叉分析表	82
表 40 青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度交叉分析表	84
表 41 青年求職者的科系會影響公司給予薪資程度交叉分析表	85
表 42 認為目前的青年求職者在求職上難度較高交叉分析表	87
表 43 公司缺乏之人力其他類別	89
表 44 公司目前是否有聘僱不到員工之情形交叉分析表	90
表 45 其他問題	92
表 46 其他需加強部份	93
表 47 雇主賦予青年之就業幸福感迴歸分析表	96
表 48 不滿意原因	97
表 49 對雲嘉南區就業服務中心之滿意度交叉分析表	99
表 50 青年求職者訪員代碼	102
表 51 青年人才僱用者訪員代碼	103
表 52 求職求才管道與聘用標準一覽表	104
表 53 青年求職者目前職場現況一覽表	106
表 54 業者公司內部青年員工任職狀況一覽表	107
表 55 雲嘉南區青年就業幸福感狀況一覽表	109
表 56 對政府青年就業政策與服務看法一覽表	113

摘要

本調查主要係透過對雲嘉南地區青年求職者及雇主的求職及僱用現況所作之調查，並同時參考國內外相關文獻，以馬斯洛(Maslow)的社會需求理論為基礎，同時採用 Hewitt 公司提出之員工投入模式與牛津幸福(快樂)量表(Oxford Happiness Inventory, OHI)，而設計出以工作成就、升遷機會、制度福利、工作環境安全與工作內容，以及工作薪資等五個構面的幸福指數，藉以瞭解雲嘉南地區求職青年之幸福感與雇主所賦予之職場幸福感。

為真實掌握雲嘉南地區青年求職及雇主的相關意見，本次調查以 CAMI 系統(Computer Assisted Marketing Interview)進行，共計完成 2,500 份青年求職者及 500 份雇主的量化問卷，並藉此篩選而深度訪談 15 位青年求職者及 15 位青年雇主，以求完整描繪上述受訪者對於幸福感的整體面貌。

在青年求職者方面，由量化調查可以發現：

- 受訪之青年就業者其工作時段以「日班」所占的比例最高，占 75.3%。其工作獲得主要是以「求職網站」(42.4%)及「親朋好友介紹」(31.5%)為主。
- 對於目前工作環境認同部份，以「有安全措施/安全防護」(88.1%)、「廁所乾淨整潔」(87.9%)、「採光良好(有自然光)」(84.3%)、「工作環境乾淨整潔」(84.2%)、「有固定休息時間」(83.6%)、「通風良好」(83.4%)、「色彩明亮」(82.0%)等面向都有八成以上的受訪青年就業者表示認同。
- 青年就業者考慮至目前工作就職之因素以「薪資待遇」(30.7%)、「離家近」(25.0%)及「有工作先做」(22.6%)等三個因素為主。
- 雲嘉南地區整體青年就業者的職場就業幸福感平均分數為 6.5 分(滿分為 10 分)。由各面向來看依序為「工作環境安全與工作內容」(7.2 分)、「制度福利」(6.7 分)、「工作成就感」(6.3 分)、「工作薪資」(6.1 分)與「升遷機會」(6.1 分)。其中，除了升遷機會對於整體幸福感較無明顯的影響外，其他四個要素的滿意度，都影響了青年就業者的整體幸福感，而「工作薪資」及「制度福利」又是最希望改善的。
- 受訪之青年求職者對於公立就業服務機構所提供的服務使用狀況，依序為「徵才活動」(54.9%)、「推薦就業機會」(41.6%)、「就業諮詢」(39.2%)等三項為最高。
- 受訪青年求職者目前對公立就業服務機構所提供的服務之需求，依序為「推薦就業機會」(34.5%)、「徵才活動」(28.7%)、「職業訓練諮詢」(25.6%)及「就業諮詢」(25.4%)等服務。

- 對雲嘉南區就業服務中心滿意度調查，73.8%的受訪者表示對於提供的服務感到「滿意」，表示「不滿意」者占 11.5%，「普通」者占 14.7%。
- 希望公立就業服務機構提供的職業訓練課程資訊，以「專業電腦軟體、程式設計及操作」（23.2%）、「語言類」（18.1%）、「基本電腦能力」課程需求（16.5%）及「餐飲」（10.0%）為最高。

在雇主求才方面，由量化調查可以發現：

- 人力資本求才考慮因素，69.8%的受訪雇主「同意」公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者，同時也有 79.6%的受訪雇主表示「同意」公司傾向聘用可配合加班之青年求職者。
- 文化資本求才考慮因素，53.4%的受訪雇主「同意」青年求職者的教育程度會影響公司聘用，另也有 48.0%雇主「同意」青年求職者就讀的科系會影響。
- 社會資本求才考慮因素，67.6%的受訪雇主表示認同公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者；另外「同意」公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者則占 71.8%。
- 聘僱員工之情形方面，45.0%的受訪雇主表示目前有聘僱不到員工之情形，其中以「操作/技術/維修類」（53.1%）、「生產製造/品管/環衛類」（10.3%）、「行政/總務/法務類」（8.9%）為目前主要缺乏之人力類別。
- 公司目前聘僱青年員工主要遭遇的問題，依序為「工作態度不佳」問題(27.8%)、「薪資待遇認知不同」問題（23.7%）與「員工不夠穩定，做不長久」問題（20.6%）等三項比率為最高。
- 目前青年求職者需加強之部份依序為「工作態度」（89.0%）、「責任感」（79.4%）及「積極性」（68.3%）等方面。
- 雲嘉南地區青年人才雇主的賦予青年員工之就業幸福感平均分數為 7.6 分(滿分為 10 分)。由各面向來看依序為「工作環境安全與工作內容」(8.1 分)、「制度福利」(7.9 分)、「工作成就感」(7.3 分)、「升遷機會」(7.3 分)與「工作薪資」(7.2 分)。其中，五個要素的滿意度，都影響了雇主賦予青年員工之整體就業幸福感，而「工作薪資」及「制度福利」又認為是最需要改善的。
- 對雲嘉南區就業服務中心滿意度調查，75.4%的受訪者表示對於提供的服務感到「滿意」，表示「不滿意」者占 17.4%，「普通」者占 7.2%。

由質化調查可以發現：

- 「求職網站」是目前雲嘉南地區青年求職者主要獲得工作之主要管道；而目前雲嘉南地區業者聘僱青年就業人才之主要管道為「產學合作」。
- 青年求職者主要考量「基本薪資待遇」，「不加班或不須輪班」，且「具週休或擁有月休」的工作為主；而業者除「相關專業技能」外，「個人特質」與「工作態度」亦是主要求才考慮因素。
- 青年求職者目前職場現況中，年齡愈大工作內容之專業性愈高，同時工作薪資主要依專業程度而有所提升，工作時間部份也可避免輪班或排班、值班等無固定月休之情形。
- 公司內部聘用青年員工情況，以「服務業」聘僱青年求職者所占比率最高。此外，「工作態度」、「抗壓性較低」與「工作穩定性不高」等是公司內部所聘用的青年員工主要問題與挑戰。
- 業者賦予員工在「工作環境安全與內容」和「制度福利」部份的幸福感高，同時也受青年員工肯定。而「工作薪資」與「升遷機會」兩部份則是雲嘉南區青年就業幸福感較低弱之面向。
- 工作薪資幸福感部份，「工時與工資不成比率」為雲嘉南地區就業青年者認為影響「工作薪資」幸福感之主要原因。
- 工作環境安全與工作內容幸福感部份，多數雲嘉南地區青年求職者「肯定目前任職公司在工作環境安全部份之努力」；但工作內容多屬固定無提供輪調制度。
- 制度福利幸福感方面，雲嘉南地區就業青年對於公司在制度福利方面之要求也多期待「符合勞基法規定之基本福利」就好。
- 升遷機會幸福感部份，雲嘉南地區業者多屬中小型企業或傳統製造業工廠，其內部管理職缺不多，且多數管理者已任職長期，離職率低。
- 在工作成就感幸福感方面，主要幸福感來自於對工作內容的熟能生巧，以及完成工作或成品產出時。
- 政府在青年就業政策方面，除了求職專業技能的協助提升外，多數僱用業者也提出，著重於青年良好工作態度與就業心態強化、調整。

壹、緒論

一、調查背景

(一) 國民幸福指數

延續 2010 年總統大選競選期間所提出的「國民幸福指數」概念，主計總處也正根據「經濟合作暨發展組織(OECD)」所訂「幸福指數」，研擬推出臺灣版國民「幸福指數」。

國民幸福指數是衡量人們對自身生存和發展狀況的感受和體驗，即人們的幸福感的一種指數。最早是由南亞的不丹王國的國王所提出，他認為「政策應該關注幸福，並應以實現幸福為目標」、「人生基本的問題是如何在物質生活(包括科學技術的種種好處)和精神生活之間保持平衡」。

近年來，「幸福指數」成為熱門話題，同時也成為一些政府部門的實踐課題。幸福指數就是指把主觀幸福感作為一項指標，通過運用專門的測量工具去獲得人們主觀幸福感的數量化結果。

對於幸福感的測量，目前尚未有任何一種幸福感測量工具能夠得到普遍認同，許多量表仍處在不斷改進之中。中國與西方的社會、文化背景都存在差異，從而對於幸福的理解不會完全相同，感受幸福的方式也會有所差異。因此評量幸福感的方法，目前多以透過問卷調查和訪談形式的主觀評價結果，加上選擇利用既有統計數值指標透過計算公式的客觀評價結果，所綜合出來之指數數值。問卷和訪談調查能夠從微觀上反映幸福感，但是由於受訪個體易受到受訪時心情以及對幸福感的理解等內外部因素的干擾而影響調查結果的信度；因此，除主觀評價外，再加上在客觀的統計指標以達能夠客觀測量某區域的幸福指數。以 OECD 提出的「美好生活指數(Your Better Life Indexes)」為例，自評健康狀況、生活滿意度等，均為透過問卷和訪談調查所得之主觀評價結果，就業率、長期失業率等則為既有統計數值指標。

表 1 OECD 「美好生活指數(Your Better Life Indexes)」

領域	指標	定義	資料來源
居住 Housing	平均每人享有房間數	住宅房間數/住宅居住人數。	European Union Statistics on Income and Living Conditions (EU-SILC); National Statistical Offices (NSOs) and OECD calculations.
	無基本設備的住宅比例	住宅無沖水廁所之百分比。	EU-SILC and NSOs of Chile, Japan, Mexico, Turkey, the United States.
收入 Income	家庭可支配所得	家庭可支配所得包含薪資所得、產業主所得、財產所得淨額(如租金、利息、股息及紅利等)、自用住宅及其他營建物設算租金，以及來自政府的福利補助津貼(含現金與實物)及來自私人的捐贈等移轉收入淨額。	OECD National Accounts data, National Accounts at a Glance, (2010); Statistics New Zealand.
	家庭金融資產淨值	家庭所擁有之各種形式的金融資產(如現金、債券、股票)淨值。	
就業 Jobs	就業率	15-64 歲有酬工作就業者占 15-64 歲民間人口比例。	OECD Labour Force Statistics database, Employment Outlook: Moving beyond the Job Crisis.
	長期失業率	無工作、有工作意願，且正在尋找工作滿 1 年以上者占勞動力比例。	
社群關係 Community	支持網絡品質	急困時有親友可尋求幫助之人口百分比。	Gallup World Poll; OECD Factbook 2009: Economic, Environmental and Social Statistics, (2010).
教育 Education	教育程度	25-54 歲人口具高中以上教育程度之百分比。	OECD Education at a glance 2010: OECD Indicators, (2010).
	學生閱讀能力	受完義務教育學生(15 歲)之閱讀平均成	OECD PISA 2009 at a glance, (2010).

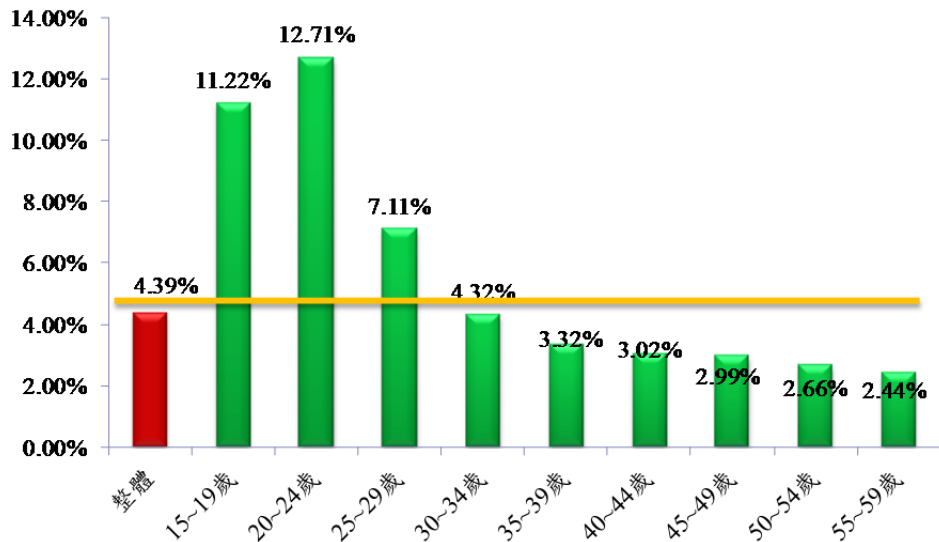
領域	指標	定義	資料來源
		績。	
環境 Environment	空氣污染	每立方公尺空氣中所含懸浮微粒微克數。	World Bank; OECD Environmental Outlook to 2030, (2008).
政府治理 Governance	決策制定諮商指數	描述法規起草階段的正式協商過程，以及諮商影響草案結果之機制是否存在，衡量決策制定之開放及透明化程度，為一綜合性指標。	OECD Regulatory Management Systems' Indicators Surveys 2005, 2008 and 2009, (2009 and 2011).
	投票率	在主要國家選舉中，有投票權的選民參與投票比例。	International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA); OECD Society at a glance 2006: OECD Social Indicators, (2007).
健康 Health	零歲平均餘命	假設一出生嬰兒遭受到某一時期各年齡組所經驗之死亡風險後，所能存活的預期壽命，達到 X 歲以後平均尚可期待生存之年數，稱為 X 歲之平均餘命。零歲平均餘命簡稱「平均壽命」。	OECD Health Data, OECD Health at a Glance 2009: OECD Indicators, (2009).
	自評健康狀態	自評健康狀態為「好」或「很好」的比例。	EU-SILC; OECD Health Data, Health at a glance: Europe 2010, (2010).
生活滿意度 Life Satisfaction	生活滿意度	自我評估生活滿意度之平均分數介於 0-10 分間。	Gallup World Poll; OECD Society at a Glance 2009: OECD Social Indicators, (2009) and Factbook 2010: Economic, Environmental and Social Statistics, (2010).
安全 Safety	故意殺人發生率	每 10 萬人口故意殺人發生數。	UNODC; Eurostat - Crime and Criminal Justice Statistics is the source for Austria, Denmark, Ireland and the Netherlands.
	人身受害比率	按蓋洛普全球調查 (Gallup World	Gallup World Poll.

領域	指標	定義	資料來源
		Poll)，過去一年內曾遭人身傷害之受害比例。	
工作與生活平衡 Work-life balance	受僱者工時過長比例	受僱者(排除自營者)平均每週工時超過50小時之比例。	OECD Babies and Bosses - Reconciling Work and Family life: A Synthesis of findings for OECD countries, (2007); Swiss Federal Statistical Office (FSO).
	有子女之婦女就業率	有 6-14 歲小孩之婦女就業率。	OECD Family database; OECD Babies and Bosses - Reconciling Work and Family life: A Synthesis of findings for OECD countries, (2007) and Society at a Glance 2006: OECD Social Indicators, (2006); Swiss Labour Force Statistics (LFS).
	每日休閒及個人照護時間	平均一天分配在休閒及個人照護之時間。	OECD Time-use survey database and Babies and Bosses - Reconciling Work and Family life: A Synthesis of findings for OECD countries, (2007) and Society at a Glance 2009: OECD Social Indicators, (2009).

資料來源：行政院主計總處

(二) 青年就業現況

根據行政院主計總處的調查 100 年平均就業人數為 1,070 萬 9 千人，較 99 年增加 21 萬 6 千人(2.06%)。平均失業人數為 49 萬 1 千人，較 99 年減少 8 萬 6 千人(14.86%);平均失業率為 4.39%，較 99 年下降 0.82 個百分點。平均勞動力參與率為 58.17%，較 99 年上升 0.10 個百分點，從年齡來看，可以發現失業率以青年人口最高，「15-19 歲」失業率為 11.22%，「20-24 歲」失業率為 12.71%，遠遠超過整體的 4.39%。



資料來源：行政院主計總處

圖 1 2012 年全臺失業率按年齡分

就目前青年就業的國際趨勢來看，在全球化競爭與知識經濟發展衝擊下，青年剛踏入職場時，即須面對著全球經貿激烈競爭、科技日新月異、產業結構快速變遷、僱用型態多元化等詭譎環境。年輕人想在職場上發展，除須擁有多元專業技能與證照外，尚須具備足以應付職場要求的「就業力 (Employability)」，其指個人經過技能學習與職場體驗過程後，能夠具有獲得工作(就業)、保有工作(發展)、以及做好工作(提升附加價值)的能力。

目前臺灣的青年失業率就上述行政院的調查中，也明顯高於 OECD 其他會員國，受過高等教育的長期失業青年占整體長期失業者的比例，也有增加的現象，長期失業青年若因多次求職受挫，將導致其自信心下降，恐造成心理問題難以克服而不利其重返職場。

二、 調查目的

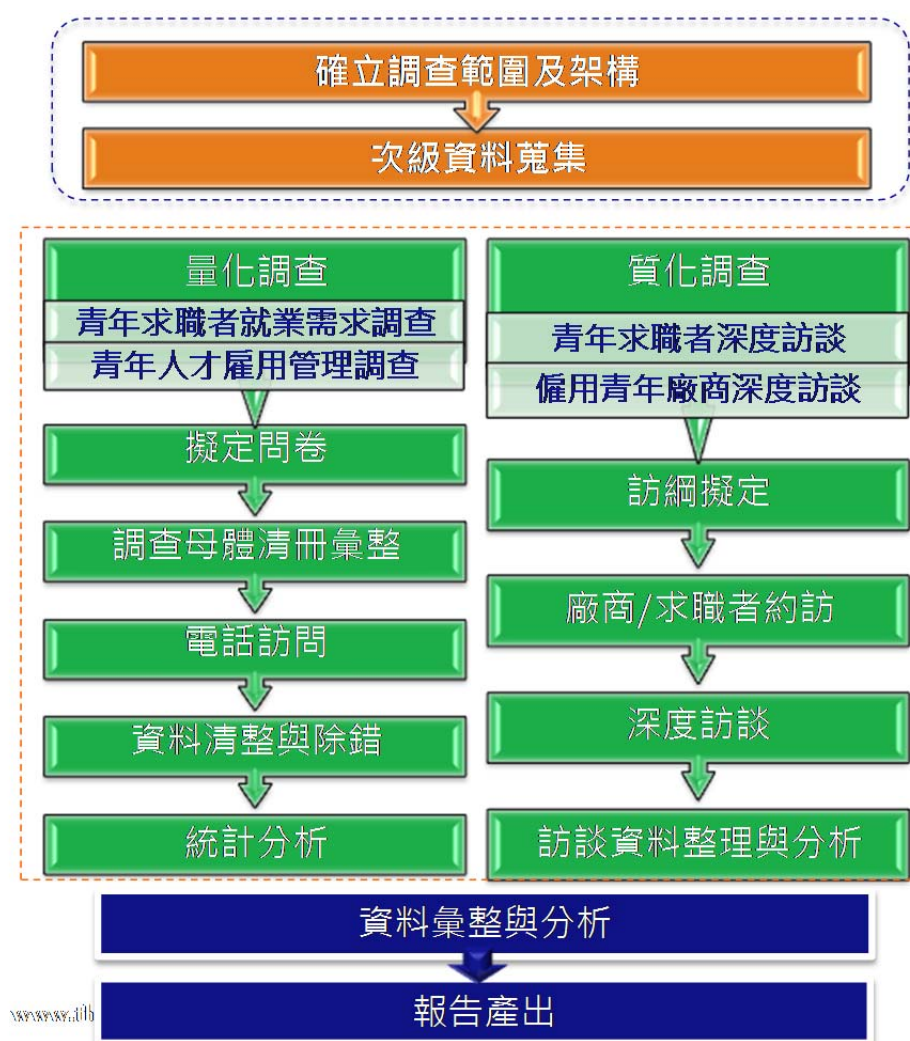
本次專案為瞭解目前青年就業人口在職場上的實際感受，針對轄區青年之特性，分析青年求職及雇主在職場上幸福感認知的差距，以做為後續政策之參酌，本次調查預計完成以下目的，期望透過本次調查，提供雇主求才參考及政府未來施政之方向：

- (一) 由青年求職者與青年人才僱用管理者兩方面，探討青年求職行為，以瞭解青年在求職時考慮之就業因素與雇主求才之主要考慮因素。
- (二) 由青年求職者與青年人才僱用管理者兩方面，探討青年就業現況與就業幸福感受，以瞭解青年就業幸福感之現況。
- (三) 由青年求職者與青年人才僱用管理者兩方面，探討青年就業人口使用公立就業服務機構資源情形，與青年人才僱用管理者對政府相關機構輔導青年求職者就業專案之態度。

三、調查流程

本專案依照下述架構，完成本研究目的。透過次級資料確立調查範圍及架構，以做為量化問卷內容與質化訪談訪綱擬定之依據，接著利用量化與質化調查針對雲嘉南地區青年求職者及青年人才僱用管理現況、需求及意見進行了解。

藉由上述方法的操作，檢視青年求職者及雇主在職場上幸福感的認知，以作為未來評估後續委託單位之轄區政策擬定之依據。詳細流程參閱圖 2。



貳、文獻蒐集與探討

本調查中，主要探討的主題為瞭解目前青年就業人口的求職行為，以及在職場上的實際感受，並探討青年求職及雇主在職場上幸福感認知的差距。在本章節，我們將針對就業幸福感與求職行為兩部份，蒐尋過去相關文獻，以作為本調查量化調查中間卷設計之依據。

一、職場幸福感

(一) 幸福感(Well-being)

幸福為何？如何獲得幸福？西方早從古希臘時代，幸福感就成為哲學上之重要課題。另一方面，幸福指數是目前當紅的議題，但幸福實質上是一種抽象且無法具體描述之感覺。許多學者認為「幸福」指的是個人主觀經驗的概念，它是人生多種體驗與能力的總合。由於知識程度、社會關係背景等不同，形成個人對幸福感的理解不同。以下將國內外學者對幸福感相關概念的闡釋及定義加以整理，如表 2 所示：

表 2 國內外學者對幸福感之定義整理表

論述者	出處	論述內容
Diener, Oishi & Lucas (2009)	Oxford Handbook of Positive Psychology ¹	主觀幸福感為個人對生活總體的認知與情感評價，當一個體的主觀幸福感高時，會經驗到較多愉悅的情緒與心情，以及經驗到較少的負面情緒與心情，並且生活滿意度會較高。
Brinkman (2002)	Culture and Subjective Well-Being ²	幸福感為人類對自身生活品質整體性評價的結果。
陸洛(1998)	中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討 ³	所謂「主觀幸福感」是對生活品質的沉思評鑑，是一種包括高昂的正向情緒及對整體生活滿意的主觀感受。
Ryff (1995)	Psychological well-being in adult life ⁴	幸福不僅是獲得快樂，而且是包含透過充分發揮自身潛能而能達到的完

¹ Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R.E. (2009). *Oxford Handbook of Positive Psychology*. New York: NY: Oxford University Press.

² Brinkman. (2002). Culture and Subjective Well-Being. *Journal of Economic Issue*, 36(3), 830-834.

³ 陸洛(1998)，中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討，國家科學委員會研究會刊：人文及社會科學，8(1)，115-137。

⁴ Ryff, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, 4, 99-104.

論述者	出處	論述內容
		美體驗。是由心理發展的角度來詮釋另一層次的幸福感，為心理幸福感。
施建彬(1995)	幸福表現及其相關因素之探討 ⁵	「幸福」是個人主觀、正向的感受，而非外在客觀標準為評斷依據。
Diener (1984)	Subjective well-being ⁶	主觀幸福感是個體依據自我設定的規定準則對自己生活品質所作的整體評價。其中包含兩個成分：情感成份與認知成份；情感成份是個體實際生活情境中所感受到的情緒體驗，分為正面情感與負面情感，認知成份是對生活質量的評估，即是生活滿意感。
Andrews & Withey (1976)	Social indicators of well-being: Americans' perceptions of life quality ⁷	個體主觀幸福感，應有生活滿意、正向情感與負面情感三種成分，對幸福感的評定，應兼顧個人的情緒與認知兩層次，將幸福感定義為：是由對生活滿意度及其感受正、負情緒強度所整體評估而定的。
Wilson (1967)	Correlates of avowed happiness ⁸	幸福感就是快樂。認為幸福是個人的主觀經驗，有生活滿意、正向情感與負面情感三個不同成分，主張對幸福感的評定，應兼顧個人情感和認知兩層面，且正面情緒會反映個人的快樂工作程度，負面情緒則是個人主觀痛苦的指標。

資料來源：本研究整理

綜合以上各學者對幸福感的不同闡述，多數認為幸福感是個人主觀界定判準的幸福，也就是個人依據自我設定的標準對生活品質所作的整體評價。因此，在本研究調查中，參酌學者的觀點，將幸福感界定為個人主觀對生活品質的評價，包含正、負面情緒與生活滿意度的整體感受。

⁵ 施建彬(1995)，幸福感來源與相關因素之探討，未出版之碩士論文，私立高雄醫學院行為科學研究所。

⁶ Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.

⁷ Andrews, F. M. & Withey, S. B. (1976). *Social Indicators of Well-Being: Americans' Perceptions of Life Quality*. Plenum Press.

⁸ Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 47(2), 203-231.

(二) 幸福感理論

至於幸福感是如何產生而來呢？是外在刺激或內心主觀感受呢？探討幸福感成因之心理學家各有其不同看法與分析論點。以下茲將幸福感理論，歸納整理成下表所示：

表 3 幸福感理論對照

理論名稱	理論分支		理論摘要	優點	面臨困境
需求滿足理論	需求階層論	Maslow (1970) ⁹	認為人有生理需求、安全需求、愛與隸屬的需求、自尊及自我實現的需求	重視人生目標訂定及目標整合的合理性	無法解釋某些人具有幸福人格的傾向
	目標理論	Sheldon & Kasser (2001) ¹⁰			
	苦樂交雜理論	Sarvimi & Stenbock-Hult (2000) ¹¹			
特質理論	人格特質理論	Veenhoven (1994) ¹²	以認知、記憶、制約理論等人格特質解釋	解釋某些人為何擁有特別幸福傾向	無法解釋生活事件在幸福感中所扮演的作用
	連結理論	Stone & Kozma (1985) ¹³			
判斷理論	社會比較理論 ¹⁴		以個人過去的生活經驗、價值觀或是與他人的生活狀態或自己理想的生活目標比較的結果	提供個體之幸福感判斷標準	個體要在何種情境中使用何種判斷標準，並無法有明確解釋
	適應理論 ¹⁵				
	期望理論 ¹⁶				
	多重差異理論 ¹⁷				
動力平衡	高苑圻(2009) ¹⁸		幸福感是一種	改變幸福	實證研究無

⁹ Maslow, A. H. (1970) *Motivation and personality*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.

¹⁰ Sheldon, K. M. & Kasser, T. (2001). Goals, congruence, and positive well-being: New empirical support for humanistic theories. *Journal of Humanistic Psychology*, 41, 30-50.

¹¹ Sarvimi, A. & Stenbock-Hult, B. (2000). Quality of life in old age described as a sense of well-being meaning and value. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 1025-1033.

¹² Veenhoven, R. (1994). Is Happiness a trait? Tests of the theory that a better society does not make people any happier. *Social Indicators Research*, 32, 101-160.

¹³ Stone, M. J. & Kozma, A. (1985). Structural relationships among happiness scales: a second order factorial study. *Social Indicators Research*, 17, 19-28.

¹⁴ 社會比較理論是在與其他個體相較之後，認為自己比別人要好，就有幸福的感覺。

¹⁵ 適應理論的學者強調人類對新環境的反應通常較為強烈，但這反應卻會隨著時光消逝而削弱。引此，也解釋為什麼生活事件對幸福的影響很少，不過此適應作用僅限於常態範圍內。

¹⁶ 期望理論認為個體的幸福是取決於個人的期待與實際境遇的差異情形，差距越小，幸福感越高，反之，則越低。

¹⁷ 多重差異理論是認為幸福感是個體目前狀況與其心中理想情境的差距，而這些差距是經由多方比較而得來。

¹⁸ 高苑圻(2009)，國小教師的樂觀信念、情緒調解與幸福感之相關研究，未出版之碩士論文，國立臺南大

理論名稱	理論分支	理論摘要	優點	面臨困境
關係理論		動力平衡狀態，同時受人格特質及生活事件影響	感來自單一面因素的想法	法清楚分辨人格特質與生活事件的相對關係

資料來源：本研究整理

根據以上文獻論述，可看出目前對於幸福感的研究所支持的論述，並未有一完全單一理論可以全面解釋幸福感的形成因素。因此，亦有學者建議，唯有更多的研究整合這些理論，方能產生更全面性的整合理論，才能對幸福感做更臻完整的詮釋。

(三) 就業幸福感

「就業幸福感」是指個體成員對其在工作場合與上司、同事甚至客戶互動時，所感受到的一種心理滿足與快樂感。2007 年英國的人力資源研究單位-Chiumento 曾針對員工幸福因素進行調查，提出了前 10 項主要影響員工職場幸福的因素，及 10 項造成員工職場不幸福的來源(請參考下表)。過去研究亦指出，擁有快樂工作者就是擁有產出的工作者，換句話說，有快樂的工作者就能產生效率和產能，所以當促進個體與組織雙方關係時，相信定能提升組織績效。

表 4 員工職場的工作幸福與不幸福主要因素

排名	TOP10 工作幸福來源	TOP10 工作不幸福來源
1	友善、並會提供支援之同事	缺乏與上位者的溝通
2	享受工作	不具競爭性的薪資
3	好的主管	沒有成就感
4	生活及工作能平衡	不好的主管
5	多樣性的工作	無法提升自我能力
6	認同工作價值	提出的意見被忽略
7	認為目前所做的工作是具獨特性的	缺乏表現的機會
8	處於一個成功的團隊	工作缺乏優勢
9	具有成就感	沒有樂趣的工作
10	具競爭性的薪資	無法感受到獨特性

資料來源：The Chiumento Business

以下將國內外學者對職場幸福感相關概念的闡釋及定義加以整理，如下表所示：

表 5 國內外學者對職場幸福感之定義整理表

論述者	出處	論述內容
Grawitch, Trares & Kohler (2007)	Healthy workplace practices and employee outcomes ¹⁹	當員工的成長與發展需求、安全需求、社會需求、認可需求等滿足的程度將會正向影響員工的心理幸福感。
Adam, Marlys & Richard (2007)	Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-Being Tradeoffs ²⁰	員工就業幸福感主要包含有員工的心理幸福感是其對工作與生活狀況的滿意程度，員工的生理幸福感則是工作場合的安全程度，以及員工的社會幸福感則是其人際之間的相處情形。
Grawitch, Gottschalk & Munz (2006)	The path to a healthy workplace, a critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organization improvements ²¹	研究中發現，員工在工作場所中的需求，包括員工的投入、員工的成長與發展、員工的認可、工作與生活的平衡、健康與安全等需求被滿足時，會正向影響到員工的心理幸福感。
Oliver, Jose & Brough (2006)	Confirmatory factor analysis of the work locus of control scale ²²	調查發現，工作滿足感與工作場所中的社會支持會增加員工的心理幸福感。
Warr (2005)	Social networks in a 'discredited' neighbourhood ²³	工作中的個人控制、技能使用機會、工作多變性、物理安全、薪資、支持性的督導與同事間的關係會正向影響員工就業的心理幸福感。

資料來源：本研究整理

綜合上述，就業幸福感為員工對其整體生活的認知與情感評價，而幸福感會與員工在工作中各需求的滿足程度有關，主要分為員工的心理幸福

¹⁹ Grawitch, M. J., Trares, S. & Kohler, J. M. (2007). Healthy workplace practices and employee outcomes scale. *International Journal of Stress Management*, 14(3), 275-293.

²⁰ Adam, M.G., Marlys, K.C., & Richard, J.P. (2007). Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-Being Tradeoffs. *The Academy of Management Perspectives*, 21(3),

²¹ Grawitch, M. J., Gottschalk, M. & Munz, D. C. (2006). The path to a healthy workplace, a critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organization improvements. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 58(3), 129-147.

²² Oliver, J. E., Jose, P. E. & Brough, P. (2006). Confirmatory factor analysis of the work locus of control scale. *Educational and Psychological Measurement*, 66(5), 835-851.

²³ Warr, D.J. (2005). Social networks in a 'discredited' neighbourhood. *Journal of Sociology*, 41, 285-308.

感、生理幸福感與社會幸福感三部份，包含有工作中的物理安全、薪資、工作多變性、認可需求、支持性的督導與同事間的關係等。

(四) 就業幸福感衡量變項

過去在員工就業幸福感的研究上，多數調查都是依其研究架構與目的，將員工幸福感分類，故目前沒有一定分類與所包含的構面。

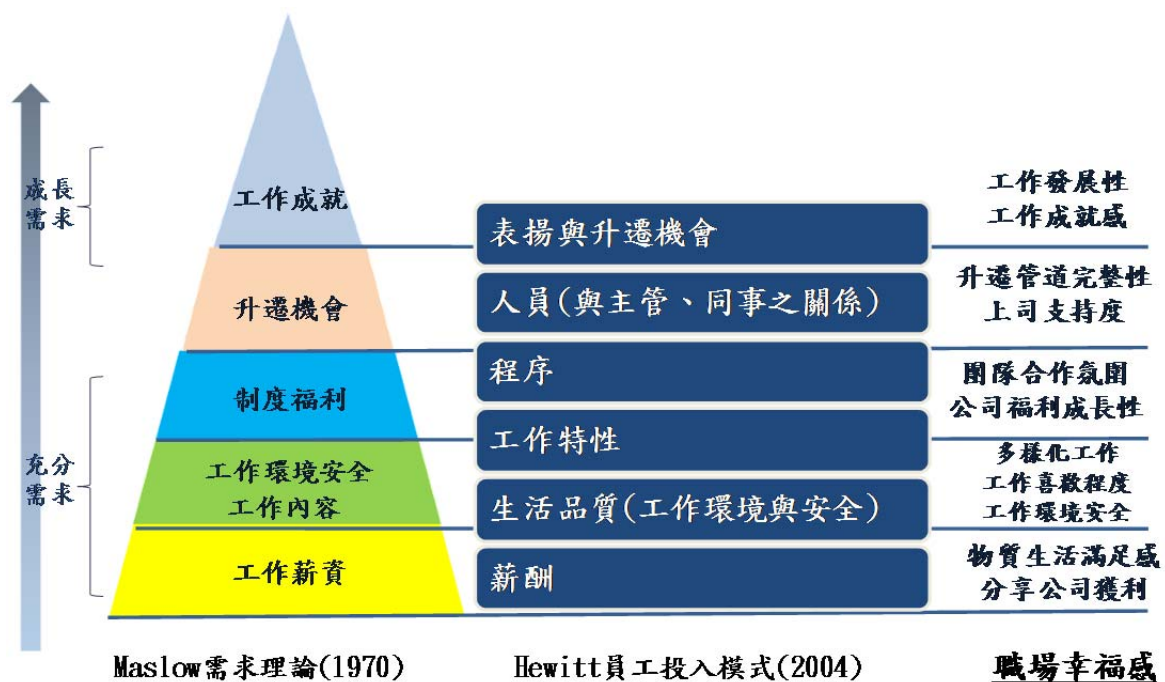
在本調查中，主要以馬斯洛(Maslow)的社會需求理論為基礎，同時採用 Hewitt 公司提出之員工投入模式²⁴與牛津幸福(快樂)量表(Oxford Happiness Inventory, OHI)²⁵，而設計出工作成就、升遷機會、制度福利、工作環境安全與工作內容，以及工作薪資等五個構面。

Hewitt 公司提出之員工投入模式，是歷經 2-3 年時間，以 325,000 筆員工意見調查資料，在經過專家訪談過程所設立之員工投入模型。其員工投入包含有六大驅動因子；薪酬(Compensation)，員工的薪資是否能與員工工作上的貢獻相符合；生活品質(Quality of Life)，幫助員工在工作與生活上取得平衡，並提供一個安全的工作環境；工作特性(Work)，包含有任務完整性、任務重要性等；程序(Procedures)，組織透過各種政策的制定與規範，使員工願意對公司付出更多心力；人員(People)，和主管以及工作夥伴維持支持與信任的關係；表揚與升遷機會(Opportunities)，員工在公司內之生涯發展與肯定 (Bennett & Bell, 2004)。

牛津幸福(快樂)量表(Oxford Happiness Inventory, OHI)，則是由心理學家 Michael Argyle 和牛津大學的 Peter Hills 編製的牛津幸福(快樂)量表(Oxford Happiness Inventory, OHI)。原為測量生活之幸福感，但目前許多研究也做為測量工作幸福感之量表，其中包含七個概念，分別為樂觀(optimism)、社會承諾(social of control)、正向情感(positive affect)、掌控感(sense of control)、身體健康(physical fitness)、自我滿足(satisfaction with self)與心理警覺(mental alertness) 等。

²⁴ Bennett, M. & Bell, A. (2004). *Leadership Talent in Asia- How the Best Employers Drive Extraordinary Performance*. Hewitt Associates. NJ: John Wiley & Sons.

²⁵ Argyle, M., Martin, M., & Crossland, J. (1989). Happiness as a Function of Personality and Social Encounters. In J. P. Forgas, & J. M. Innes (Eds.), *Recent Advances in Social Psychology: An International Perspective* (pp. 189-203). North-Holland: Elsevier.



資料來源：本研究整理

圖 3 就業幸福感衡量變項

而本調查將上述 Hewitt 公司的員工投入模式與牛津幸福量表員工在馬斯洛(Maslow)的社會需求理論架構下，將青年就業幸福感區分為滿足物質生活與分享公司全力的「工作薪資」幸福感、生理方面之工作環境安全、工作喜歡程度與多樣化工作內容之「工作環境安全與工作內容」幸福感、團隊合作氛圍與公司福利成長性之「制度福利」幸福感、完整的升遷管道、上司支持度之「升遷機會」與工作發展幸福與成就感方面之「工作成就感」幸福感等五大面向，共 11 題項來作為衡量變數，用以檢視目前求職青年之幸福感以及雇主所賦予之職場幸福感。

其中，以「我的工作能提供我不錯的物質生活」與「我能夠適當地分享公司的獲利」衡量工作薪資幸福感面向；以「我的工作環境是安全的」、「我的工作內容不是單調的」與「我喜歡我的工作」來衡量工作環境安全與內容幸福感面向；以「我的工作團隊成員能彼此相互幫助以完成工作」與「我覺得公司的福利愈來愈好」來衡量制度福利幸福感面向；以「我的工作有良好的升遷管道」與「我的老闆願意支持我的工作」來衡量升遷機會幸福感面向；最後以「我對於工作未來的發展性感到樂觀」與「我在工作上的表現總會帶給我成就感」來衡量工作成就感幸福感面向。完整 11 題項請見下表。

表 6 本調查就業幸福感衡量題項

幸福感面向	題項
工作薪資	我的工作能提供我不錯的物質生活
	我能夠適當地分享公司的獲利
工作環境安全與內容	我的工作環境是安全的
	我的工作內容不是單調的
	我喜歡我的工作
制度福利	我的工作團隊成員能彼此相互幫助以完成工作
	我覺得公司的福利愈來愈好
升遷機會	我的工作有良好的升遷管道
	我的老闆願意支持我的工作
工作成就感	我對於工作未來的發展性感到樂觀
	我在工作上的表現總會帶給我成就感

二、求職行為

(一) 求職行為定義

求才與求職乃一體之二面，除了從組織層面來探討求才議題外，另一方面則是從個體層次來討論其求職的方式。以下彙整國內外學者對求職行為相關概念的闡釋及定義，如下表所示：

表 7 國內外學者對求職行為之定義整理表

論述者	出處	論述內容
McFadyen & Thomas (1997)	Economic and psychological models of job search behavior of the unemployed. ²⁶	求職過程包括：1.收集工作職缺的相關資訊；2.決定是否應徵該職缺；3.當所應徵職缺獲錄取機會，決定是否接受該工作。
葉紹琪 (1997)	求職行為對於新進員工社會化的影響-以新竹科學工業園區為例 ²⁷	求職行為是透過求職所花費的時間和努力，以獲得就業市場工作機會的資訊的特定行為。也就是一種與就業有關的資訊收集活動。
Stumpf, Colarelli & Hartman (1983)	Development of the career exploration survey (CES) ²⁸	求職過程分成幾個部份：1.資訊的來源：個人利用對環境及自己長處弱點的探索來尋找資訊；2.探索的方式：隨機或有系統；3.獲得資訊的廣度、範圍及數量；4.個人在求職行為上花費的努力；5.個人對於求職結果成功是否抱持信心；6.在求職過程中感到的壓力。

資料來源：本研究整理

針對上述各種對求職行為的定義，Brasher & Chen(1999)曾提出求職研究中對於成效一直缺乏一致的看法，成功的求職意味什麼，至今仍有許多說法。因此，目前尚未能成功的解釋或預測哪種求職管道或求職活動有較好的求職成果。

²⁶ McFadyen, R. G. & Thomas, J. P. (1997). Economic and Psychological Models of Job Search Behavior of The Unemployed. *Human Relations*, 50(12), 1461-1484.

²⁷ 葉紹琪(1997)，求職行為對於新進員工社會化的影響-以新竹科學工業園區為例，未出版之碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所。

²⁸ Stumpf, S.A., Colarelli, S.M., & Hartman, K. (1983). Development of the career exploration survey (CES). *Journal of Vocational Behavior*, 22, 191-226.

(二) 求職行為理論

人力的戰爭是今日人力資源管理一項。在過去的理論中，主要以人力資本論(Human capital theory)、文化資本理論(Cultural capital theory)與社會資本論(Social capital theory)三個理論²⁹來探討求職行為理論基礎。以下先分述此三種理論：

1.人力資本理論

此理論主張將「人力」視為一種等同於金錢、土地的「資本」，而可用來提升經濟生產。其基本假定是員工的專業能力越強，生產效率就會越高，因此，員工的人力素質很重要，亦即人力資本很重要。

2.文化資本理論³⁰

知識的類型、技能、教育、任何一種個人可以讓他自己社會上獲得較高地位的優勢，包括他人對自己高度的期許。父母給予孩子們文化資本，可以把教育體系變成舒適且熟悉的地方而使他們易於成功的態度及知識。

3.社會資本理論

求職者在找尋專業類、技術類或管理類的工作時，多半會透過個人的交際連帶來找尋。Baker(1990)³¹也指出求職過程透過人際關係所找到的工作會比經由廣告方式來的滿意，且流動率較低。由此可見，社會資本所建構的網絡關係對於實現生涯目標提供了豐富的機會。

社會資本理論的發展最早應用於社區內個人的人際網絡連帶的討論；之後則是應用在不同家庭間的網絡連結、公司間的網絡關係(Burt, 192)³²、組織與市場間的連結(Baker, 1990)³³。無論應用在哪一方面，社會資本理論主要傳達個體的行為是鑲嵌於所屬的社會網絡結構中(Granovetter, 1985³⁴)；而透過社會網絡關係形成的社會資本，在建立了情感與信任後，較容易取得非正式管道有價值的資訊(Coleman, 1990³⁵)。

²⁹ 陳怡靖、郭耀男(2009)，*幼托機構甄選幼兒教師的方式與錄取因素之研究：求職者的人力資本、文化資本與社會資本對園所主管的影響*，屏東教育大學學報：教育類，33，133-136。

³⁰ Bourdieu, P. & Jean C.P. (1990). *Reproduction in Education, Society and Culture*. Sage Publications Inc, ISBN 0803983204.

³¹ Baker, W. (1990). Market networks and corporate behavior. *American Journal of Sociology*, 96, 589-625.

³² Burt, R. S. (1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge: Harvard University Press

³³ Baker, W. (1990). Market networks and corporate behavior. *American Journal of Sociology*, 96, 589-625.

³⁴ Granovetter, M. S. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91, 481-510.

³⁵ Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.

綜合上述研究及理論，可知青年求職行為中，關係網絡的強弱，是一個值得關注的焦點，不同強度的關係網絡，可能帶來有價值的求職資訊，而建立關係網絡與使用親朋好友推薦等非正式的求職方式，有可能對青年的求職行為有正向的幫助，甚至因為事先建立了情感與信任，可能進而影響其在工作有關的態度上，使其更為積極。

過去研究³⁶曾經針對青年求職行為提出，當前大部分的青年面臨到更多臨時性與部份工作時間的工作，而不具競爭力之青年，尤指教育投資不足者，將面臨尋找全時工作上的困難、僅能接受較不具就業安全、低薪資的工作。因此，針對青年取得的職業，應更了解其求職行為，以分析青年的求職現況，找出對青年進行求職之有利要素。

(三) 求職行為衡量變項

在本調查中，主要依據人力資本理論、文化資本理論與社會資本理論為基礎，以 8 題項來作為衡量變數，用以檢視雲嘉南地區青年之求職行為。

其中，以「公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者」與「公司傾向聘用可配合加班之青年求職者」衡量人力資本面向；以「青年求職者的教育程度會影響公司聘用」、「青年求職者的教育程度會影響給予薪資程度」、「青年求職者的科系會影響公司聘用」與「青年求職者的科系會影響給予薪資程度」來衡量文化資本面向；以「公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者」與「公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者」來衡量社會資本面向。完整題項請見下表。

表 8 本調查求職行為衡量題項

求職行為面向	問項
人力資本	公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者
	公司傾向聘用可配合加班之青年求職者
文化資本	青年求職者的教育程度會影響公司聘用
	青年求職者的教育程度會影響給予薪資程度
	青年求職者的科系會影響公司聘用
	青年求職者的科系會影響給予薪資程度
社會資本	公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之

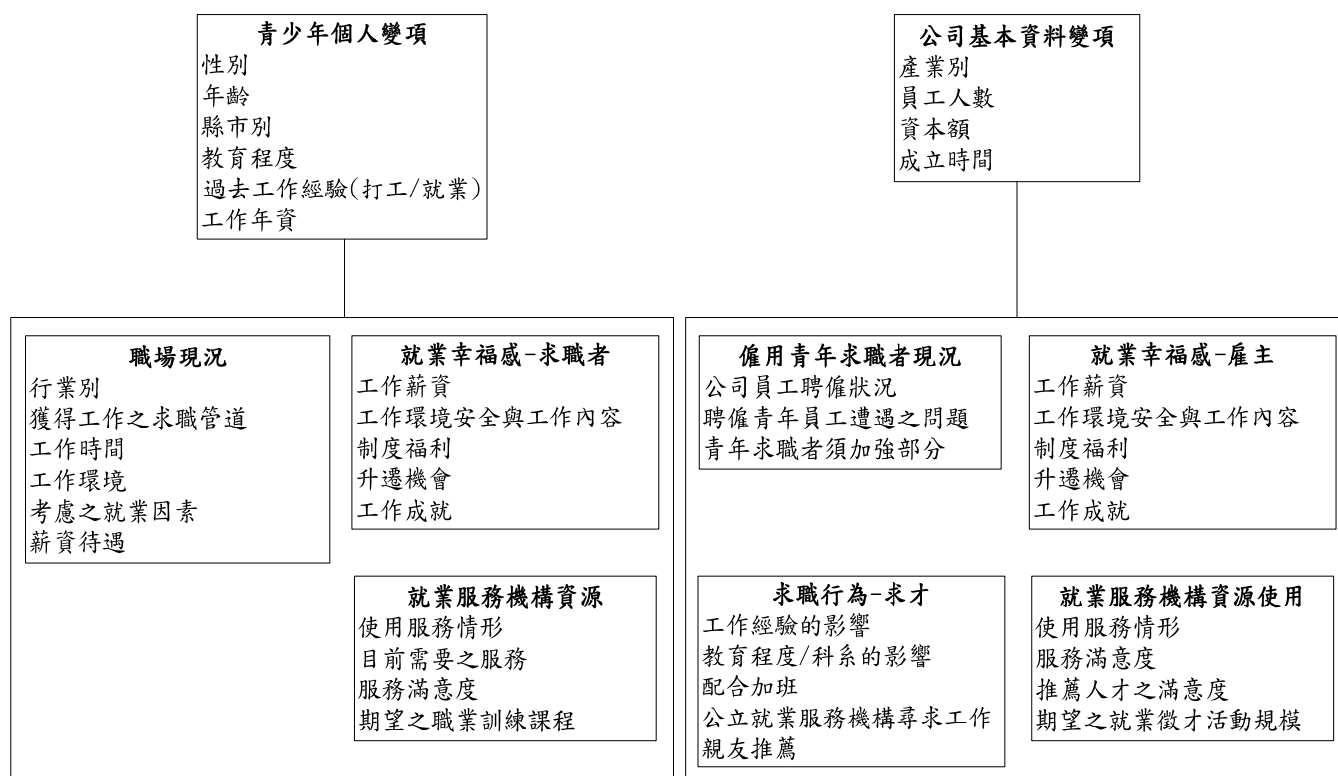
³⁶ Bradley, H., & Hickman, P. (2004). In and out of work? The changing fortunes of young people in contemporary labour markets. In J. Roche, S. Tucker, R. Thomson, and R. Flynn (Eds.). Youth in Society. London: Sage.

求職行為面向	問項
	青年求職者
	公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者

參、調查方法

一、調查架構

本調查旨在藉由調查青年就業人口在職場實際感受，以了解轄區內青年特性，並分析求職者及雇主在就業幸福感影響原因。根據調查背景、目的與文獻探討之結果，本調查將分為「青年求職者就業需求」及「青年人才僱用管理」兩部分，其架構如下圖：



資料來源：本調查自行整理

圖 4 調查架構圖

二、研究變項

本調查主要變項包括「青年」、「職場現況」、「就業幸福感」、「求職行為」與「就業服務機構資源」。以下就各變項之操作型定義簡單說明：

（一）青年

在本調查中，青年定義³⁷為「15-29 歲的青年」。

（二）職場現況

職場現況，定義為青年目前所任職公司之行業別、薪資待遇、獲得此工作之求職管道，以及考慮就業因素，共 4 題。

（三）就業幸福感

而本調查將員工的就業幸福感，主要分為工作薪資、工作環境安全與工作內容、制度福利、升遷機會與工作成就等五大面項，以及整體幸福感共 12 題。以 Likert 七等尺度量表進行評量，從「非常不同意」至「非常同意」進行依序給於 1 分至 7 分，分數愈高表示就業幸福感越高。受試者依據自己對於各題內容的主觀感受，在七個同意程度中擇一作答。

同時，設計「提升青年就業幸福感之因素重要程度排名」1 題項，針對五個面向依序給於 1 分至 5 分，選擇 1 之面向為最優先改善之面向，分數愈高之面向則表示為最後考慮改善之面向。

（四）求職行為

在本調查中，求職行為主要係以人力資本論、文化資本論與社會資本論這三個理論意涵作為基礎，來設計題項。在人力資本部份，以求職者條件中的過去工作經驗和配合加班，2 題題項做測量；在文化資本部份，學歷、

³⁷目前國內對於青年的定義，由於業務性質及機關分工原則，以致有年齡範圍之不同。在雲嘉南區就業服務中心中之「青年就業專櫃」是針對 15 歲到 29 歲的青年朋友而設置，提供各項就業服務。

專業領域，4 題題項做測量；社會資本部份，則是以是否藉由公立就業服務機構尋求工作與親友推薦 2 題題項，來表示社會資源。

以 Likert 七等尺度量表進行評量，從「非常不同意」至「非常同意」進行依序給於 1 分至 7 分，分數愈高表示就業幸福感越高。受試者依據自己對於各題內容的主觀感受，在七個同意程度中擇一作答。

（五） 就業服務機構資源³⁸

行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心，成立於民國 55 年，原為「臺灣省臺南區國民就業輔導中心」隸屬於臺灣省政府社會處。於民國 88 年 7 月 1 日臺灣省政府功能業務與組織調整，因應配合改隸於行政院勞工委員會職業訓練局，更名為「行政院勞工委員會職業訓練局臺南區就業服務中心」。92 年新設永康就業服務站，增加原臺南縣曾文溪以南近都會區民眾求職之便利性，93 年 3 月 1 日台南就業服務站成立，轄區內 7 個就業服務站架構于焉成形。又為回應地方民意需求使與機關名稱能涵蓋其服務區域，94 年 6 月 21 日正式更名為「行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心」迄今。

主要負責業務包含於雲嘉南四縣市區域勞動市場供需媒合業務，執行單位：臺南、永康、新營、嘉義、朴子、北港及斗六等 7 個就業服務站，構築出區域內完整綿密之就業安全服務網絡。

因應「就業保險法」實施，雲嘉南區就業服務中心除了積極落實「三合一就業服務」(就業服務、失業給付、職業訓練)，提供優質化之服務流程，期能透過彈性、效率而專業化之服務，使地區內人力資源得以充分運用。在服務機制上採行下列具體作法：

1. 積極執行「三合一就業服務」業務，全面性協助民眾進入職場。
2. 強化經營雇主關係，幫助企業解決用人需求。
3. 落實執行雇主申請外國人前國內招募作業，保障本國勞工就業權益。
4. 加強特定對象之就業服務(含身心障礙者、原住民、外籍及大陸配偶等)以協助弱勢族群就業。
5. 與區域內相關勞、資、學、政代表加強聯繫，落實勞動力發展區域運籌角色。

³⁸ 行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心，發展沿革。<http://tnesa.evta.gov.tw/Default.aspx>

近期，公立就業服務機構更隨著就業政策的轉變，除了從 2012 年 10 月 1 日起所開辦的「就業服務一案到底」作業模式³⁹，更進一步將適用範圍從失業認定擴及至民眾最常洽辦的求職服務、職訓推介等多項業務外；同時，在區域運籌的概念下，也將推動職涯發展中心的建置，期待在未來就業服務站將朝向建置就業服務、職業訓練、技能檢定及創業等多項服務在內的單一服務架構，以提供求職民眾及企業求才廠商「單一窗口」、「固定專人」及「一案到底」之客製化服務為目標，並為求職民眾提供更為深化之終身職涯服務。

³⁹去年(2011 年)8 月起示範試辦失業認定一案到底的作業模式，到站辦理失業認定的民眾，皆安排由專人及提供預約服務，讓民眾可以依個人的需求，事先安排合適的時段到站接受服務，從而減少其等候時間。

三、 量化調查

本調查在於了解青年就業人口在職場實際感受，並分析青年就業幸福感與雇主賦予青年之就業幸福感，此調查使用兩份不同的問卷，分別為青年求職者和青年人才僱用者問卷，以期更進一步了解求職者及雇主之感受。

(一) 調查對象

1. 青年求職者就業需求調查

針對 99 年 4 月至 101 年 4 月底曾至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之 15-29 歲青年人口為受訪對象。

2. 青年人才管理僱用調查

針對 99 年 4 月至 101 年 4 月底曾至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求才、仍營業中之公司行號或從事生產中之廠商受訪對象。

(二) 調查地區

行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心，於雲林縣、嘉義縣市、臺南市轄區內所成立臺南、永康、新營、嘉義、朴子、北港、斗六等七個就業服務站。

(三) 調查時間

1. 青年求職者就業需求調查

本次調查訪問時間為 101 年 9 月 26 日至 101 年 10 月 19 日之平日週一-週五晚間 18:00-22:00、例假日週六及週日 13:30-22:00 進行調查。

2.青年人才僱用管理調查

本次調查訪問時間為 101 年 9 月 26 日至 101 年 10 月 09 日之平日週一-週五上午 09:00-18:00 進行。

(四) 抽樣設計

1.抽樣母體

本次調查樣本來源，為由雲嘉南區就業服務中心所提供，於 99 年 4 月至 101 年 4 月至轄區各就業服務機構辦理登記求職之 15-29 歲青年人口 19,244 位，及登記求才、仍營業中之公司行號或從事生產中之廠商 16,877 家，為本調查之抽樣母體。

2.調查方法

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問 CAMI 系統(Computer Assisted Marketing Interview)方式進行，配合監聽及監看系統。甄選曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀之訪員，經過訪員訓練，於規定時段統一進行訪問，同時為了有效控制訪員及確保樣本之品質，調查過程中輔以督導員及配有監聽監看系統，務期使有效度及可靠度均達最高。

3.抽樣方法

本調查係以「分層隨機抽樣法」進行，由電腦輔助電話訪問系統(CAMI)隨機抽取電話號碼。抽樣樣本並符合母體之年齡層或地區別比例，使樣本具有代表性，選樣之方式係採配額法。

表 9 抽樣方法與應用說明表

基本架構	應用說明
分層後能達到層間變異大、層內變異小	不同特性民眾彼此之間需求及意見差異大，採用分層抽樣方式才能真正反應各類民眾之意見
各地方民眾皆訪問一定數量	各地方民眾之意見，充分被表達
分層沒有重疊之現象	可以分別瞭解各地方民眾意見，並做比較分析
目的在於減少抽樣誤差並提高樣本估計之可靠度	樣本分配較均勻，可提高調查估計的準確度

資料來源：本研究整理

4.抽樣配額

本次調查將針對母體比例進行樣本配置，以達樣本代表性。詳細樣本配置請參照下表：

表 10 青年求職者就業需求調查樣本配置

年齡別	人口數	百分比	有效樣本
15-19 歲	10,743	10.23%	256
20-24 歲	43,516	41.46%	1,036
25-29 歲	50,712	48.31%	1,208
合計	104,971	100.00%	2,500

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，網際網路就業服務系統，
有效期間：99 年 4 月-101 年 4 月底。

表 11 青年人才僱用管理調查求調查樣本配置

地區別	廠商家數	百分比	有效樣本
雲林縣	344	16.55%	83
嘉義縣市	715	34.39%	172
臺南市	1,020	49.06%	245
合計	2,079	100.00%	500

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，網際網路就業服務系統，有效期間：
有效期間：99 年 4 月-101 年 4 月底。

(五) 抽樣人數與誤差

1.青年求職者就業需求調查

在 95%信賴度下，抽樣誤差為±1.94%。調查完成 2,500 份有效樣本。

$$D = \bar{Z} \times \frac{\alpha}{2} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N - n}{N}}$$

$$D = 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{2,500} \times \frac{104,971 - 2,500}{104,971}}$$

$$D = \pm 1.94\%$$

D：誤差值

p×q：樣本最大標準誤

N：母體數

n：樣本數

Z $\alpha/2$ ：常態分配標準化值(95%信賴水準下，Z $\alpha/2$ =1.96)

2.青年人才僱用管理調查

在 95%信賴度下，抽樣誤差為±4.32%。調查完成 500 份有效樣本。

$$D = \bar{Z} \times \frac{\alpha}{2} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N}}$$

$$D = 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{500} \times \frac{16,877 - 500}{16,877}}$$

$$D = \pm 4.32\%$$

D：誤差值

p×q：樣本最大標準誤

N：母體數

n：樣本數

$Z_{\alpha/2}$ ：常態分配標準化值(95%信賴水準下， $Z_{\alpha/2}=1.96$)

(六) 接觸紀錄表

1.青年求職者就業需求調查

本次執行調查中，總接觸樣單數為 19,244 位青年求職者，「電話訪問成功」比率為 13.0%。除此之外，「無人接聽、忙線中」之比率為 34.3%，所撥電話號碼為傳真機、空號或暫停使用等「電話錯誤」比率為 5.5%，拒訪、對這個主題沒興趣或不清楚、受訪者當時不在等「直接/中途拒訪」比率為 34.2%，最後，非合格受訪者、資料中斷或無人接聽等「中止訪問」者比率則為 13.0%。

表 12 青年求職者就業需求調查接觸紀錄表

接觸紀錄	次數	比例
成功訪問	2,500	13.0%
無人接聽、忙線中	6,596	34.3%
電話錯誤	1,068	5.5%
直接/中途拒訪	6,589	34.2%
中止訪問	2,491	13.0%
總計	19,244	100.0%

2.青年人才僱用管理調查

本次執行調查中，總接觸樣單數為 2,867 家。「電話訪問成功」比率為 17.4%。除此之外，「無人接聽、忙線中」之比率為 44.7%，所撥電話號碼為傳真機、空號或暫停使用等「電話錯誤」比率為 7.9%，總機拒訪、對這

個主題沒興趣或不清楚、受訪者當時不在等「直接/中途拒訪」比率為26.8%，最後，非合格受訪者、資料中斷或無人接聽等「中止訪問」者比率則為3.2%。

表 13 青年人才僱用管理調查接觸紀錄表

接觸紀錄	次數	比例
成功訪問	500	17.4%
無人接聽、忙線中	1,282	44.7%
電話錯誤	227	7.9%
直接/中途拒訪	767	26.8%
中止訪問	91	3.2%
總計	2,867	100.0%

(七) 問卷內容

1. 青年求職者就業需求調查

概念	問項	目的
篩選題	年齡	判斷合格青年受訪者(15-29 歲)
轄區青年職場現況	目前工作行業別	了解轄區青年就業者之職場現況
	獲得目前工作之求職管道	
	目前工作之主要時段	
	目前工作環境狀況	
	考慮至目前工作就職之因素	
	目前工作薪資待遇	
轄區青年就業幸福感	我的工作能提供我不錯的物質生活	了解轄區青年就業幸福感，同時探討提升目前工作幸福感之因素
	我能夠適當地分享公司的獲利	
	我的工作環境是安全的	
	我的工作內容不是單調的	
	我喜歡我的工作	
	我的工作團隊成員能彼此相互幫助以完成工作	
	我覺得公司的福利愈來愈好	
	我的工作有良好的升遷管道	
	我的老闆願意支持我的工作	
	我對於工作未來的發展性感到樂觀	
	我在工作上的表現總會帶給我成就感	

概念	問項	目的
就業服務機構資源	整體而言，我在目前的公司工作是幸福的	了解轄區青年對雲公立就業服務機構資源使用情形與未來期望
	提升目前工作幸福感之因素重要程度排名	
	使用過由公立就業服務機構所提供之服務類型	
	目前最需要由公立就業服務機構所提供之服務	
基本資料	整體而言，對雲嘉南區就業服務中心所提供之服務滿意程度	了解轄區青年就業者背景，並作為統計交叉分析之基礎
	期望公立就業服務機構提供的職業訓練課程資訊類型	
基本資料	性別、縣市別、教育程度、就讀科系、過去工作經驗(打工/全職)、工作年資	

2. 青年人才僱用管理調查

概念	問項	目的
雇主賦予工作條件之幸福指數	公司提供了員工不錯的薪資	了解受訪業者認為本身所提供給員工之就業幸福程度，同時探討公司本身認為若要提升員工目前工作幸福感所需改善之面向
	公司適當地分享了公司獲利給員工	
	公司的工作環境是安全的	
	公司提供的工作內容不是單調的	
	公司裡的員工喜歡他們的工作	
	公司中的工作團隊都以彼此相互幫助方式來完成工作	
	公司提供的福利愈來愈好	
	公司提供了良好的升遷管道	
	公司提供了支持員工的工作環境	
	公司未來的發展性是樂觀的	
	員工能從工作上的表現獲得成就感	
	整體而言，本公司工作的員工是幸福的	
業者求才考慮因素	公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者	了解受訪業者針對青年求職者，在求才時考慮主要因素
	青年求職者的教育程度會影響公司聘用	
	青年求職者的教育程度會影響給予薪資程度	
	青年求職者的科系會影響公司聘用	
	青年求職者的科系會影響給予薪資程度	
	公司傾向聘用可配合加班之青年求職者	

概念	問項	目的
	公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者	
	公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者	
	整體而言，我認為目前的青年求職者在求職上難度較高	
僱用青年求職者情況	是否有聘僱不到員工之情形	了解公司僱用青年求職者情況
	公司聘僱青年員工常遭遇的問題	
	目前青年求職者最需加強的部份	
公司基本資料	產業別、員工人數、資本額、成立時間	了解受訪業者公司狀況，並作為統計交叉分析之基礎
就業服務機構資源	整體而言，對雲嘉南區就業服務中心所提供之服務滿意程度	了解受訪業者對雲嘉南區就業服務中心資源之服務滿意度

(八) 信效度分析

1. 青年求職者就業需求調查信度分析

本研究將青年求職者就業需求調查之構面分為五類，分別為工作薪資、工作環境安全與工作內容、制度福利、升遷機會以及工作成就感。將各構面內之問題作信度分析，經檢測後各因素 Cronbach's α 值皆大於 0.6，Fornell 與 Larcker (1981) 提出，當 Cronbach's α 值大於 0.6 時，即在可接受的範圍之內⁴⁰，且 Item-to-Total Correlations 多數高於 0.5，皆在可接受之範圍中。

表 14 青年求職者之就業幸福感因素分析表

構面	因素與變數	Item-to-Total Correlations	Cronbach's α
工作薪資	Q2_01 我的工作能提供我不錯的物質生活。	0.547	0.699
	Q2_02 我能夠適當地分享公司的獲利。	0.547	
工作環境安全與工作內容	Q2_03 我的工作環境是安全的。	0.462	0.715
	Q2_04 我的工作內容不是單調的。	0.543	
	Q2_05 我喜歡我的工作。	0.606	

⁴⁰ Fornell, C & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research, 18(1), 39-50.

構面	因素與變數	Item-to-Total Correlations	Cronbach's α
制度福利	Q2_06 我的工作團隊成員能彼此相互幫助以完成工作。	0.462	0.625
	Q2_07 我覺得公司的福利愈來愈好。	0.462	
升遷機會	Q2_08 我的工作有良好的升遷管道。	0.671	0.803
	Q2_09 我的老闆願意支持我的工作。	0.671	
工作成就感	Q2_10 我對於工作未來的發展性感到樂觀。	0.675	0.801
	Q2_11 我在工作上的表現總會帶給我成就感。	0.675	

2. 青年人才僱用管理調查信度分析

另外，在青年人才僱用管理調查之構面亦分為上述之五類，同樣將各構面作信度分析來看，經檢測後各因素之 Cronbach's α 值皆大於 0.6，且 Item-to-Total Correlations 多數高於 0.5，由此可見各項構面的建構是為可行。

表 15 雇主賦予青年員工之就業幸福感因素分析表

構面	因素與變數	Item-to-Total Correlations	Cronbach's α
工作薪資	Q1_01 公司提供了員工不錯的薪資。	0.523	0.671
	Q1_02 公司適當地分享公司的獲利給員工。	0.523	
工作環境安全與工作內容	Q1_03 公司的工作環境是安全的。	0.486	0.705
	Q1_04 公司提供的工作內容不是單調的。	0.510	
	Q1_05 公司裡的員工喜歡他們的工作。	0.585	
制度福利	Q1_06 公司中的工作團隊都以彼此相互幫助方式來完成工作。	0.512	0.670
	Q1_07 公司提供的福利愈來愈好。	0.512	
升遷機會	Q1_08 公司提供了良好的升遷管道。	0.634	0.767
	Q1_09 公司提供了支持員工的工作環境。	0.634	
工作成就感	Q1_10 公司未來的發展性是樂觀的。	0.654	0.781
	Q1_11 員工能夠從工作上的表現獲得成就感。	0.654	

3.效度分析

本研究各題目擬定後，先請一位雲嘉南區青年就題目之題意是否能理解、題項是否能完全涵蓋其真實的感受與填答之時間等提供意見。初步修訂後再聘請美國明尼蘇達大學人力資源發展博士林珮岑老師⁴¹，以及職業訓練局雲嘉南區就業服務中心人員等作內容效度之審查，審查時分別就問卷中各題項之結構，以「適用」、「修改後適用」以及「不適用」等加以評定，並請專家就問卷內容組成提供意見。

（九）問卷調查作業流程

1.問卷設計

依調查計畫訂定之議題，擬定問卷初稿之內容，及詢問專家學者來修訂問卷。

2.編訂訪員及督導手冊

為使調查工作步驟統一及增進訪問效率，有關本調查之作業事項，如作業流程、調查方式、訪問技巧及工作進度控制等，均詳列於訪員及督導手冊。

3.訪員的招募及訓練

甄選曾參與大型電話訪問調查表現優秀之訪員，於規定時段內統一進行問卷訪問；經過調查講習及嚴格之訪員訓練，其中包括訪員應具備之技巧與態度的基本訓練及針對於本次調查之專案訓練。經試訪測驗合格後始錄用之，以期提高訪員之素質，降低訪問誤差。

4.電訪系統

本次調查採 CAMI 系統(ComputerAssistedMarketingInterview)配合玉瑪科技所提供之軟體進行，本系統全程利用電腦程式來管控問卷邏輯與電話撥號，可避免人為疏失或造假情形，有效減少調查誤差及提升訪問效率。除此之外，CAMI 系統亦有監聽、監看及錄音設備，督導可以利用主管端電腦介面隨時掌握每個訪員之訪問狀況，並搭配即時訊息傳遞，全程控制訪問現場，並依其突發情況給予適當之協助，以有效監控訪問之品質，防止

⁴¹ 現任元智大學組織管理學群助理教授，暨領導暨人力資源學程召集人。

調查誤差的產生。訪問結束後，也可以隨時調出錄音檔再次確認訪問內容的正確性，保障資料品質。

5. 訪問品質的控管

調查過程中，以訪員手冊、訪員日報表、問卷完成統計表、問卷調查記錄表、督導員之配置，輔以問卷審核、複查等過程，控制訪員電話調查之進度與品質。

詳細調查品質控管流程，請參照下圖 5。

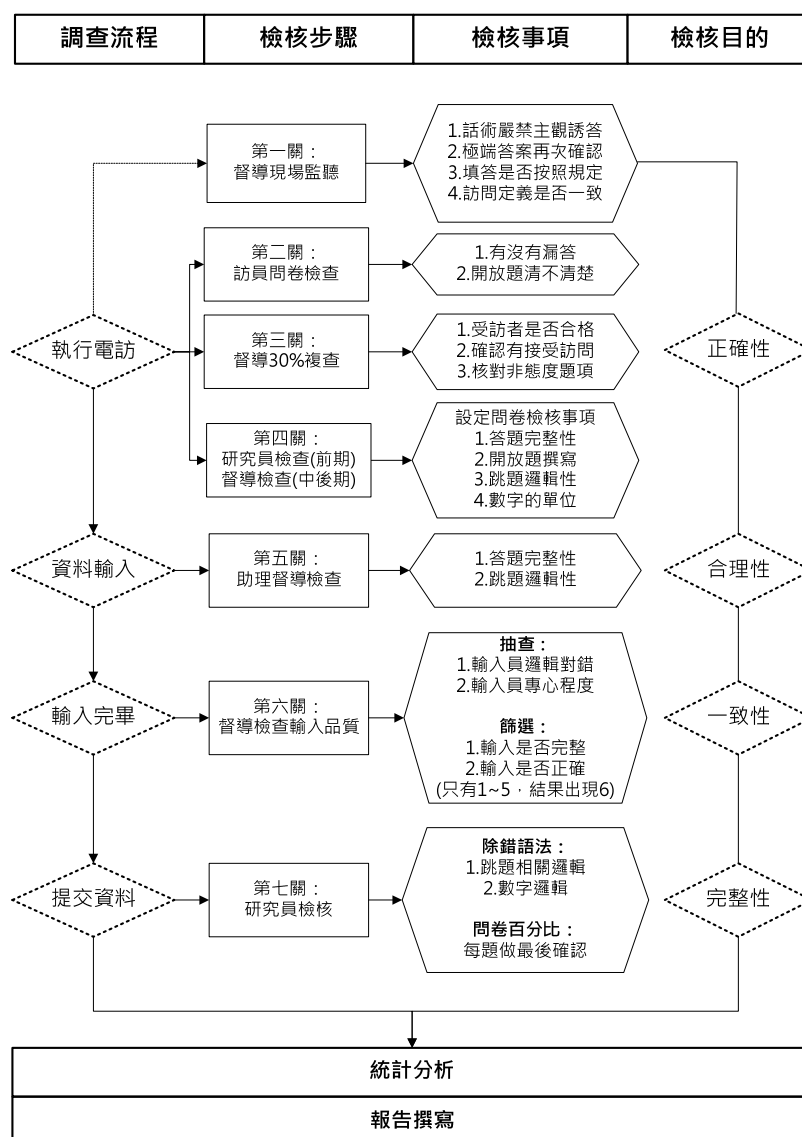


圖 5 調查品質控管流程圖

6.問卷回收與審核

訪問完成問卷後，並由研究員及督導員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之正確性、合理性、一致性與完整性。

- (1)正確性：訪員於調查時若加入個人主觀意見，將導致習慣性偏誤，宜以明確定義說明各項訪問方法，舉辦訪員訓練時詳細說明。
- (2)合理性：前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理，於問卷審核時加強仔細檢查。
- (3)一致性：問卷填寫方法及各問項的答案，是否依照填表說明方法之規定填寫。
- (4)完整性：各問項有無漏問漏填之處。

7.資料檢誤處理方式

每日回收問卷的審核、複查等過程由督導員負責，確實審核每份問卷之合理性、完整性、一致性及可靠性，並對於有任何疑問之問卷，均要求調查員以電話方式詢問清楚。此外，督導員製作訪員日報表、問卷完成統計表、問卷調查記錄表提供專案研究員瞭解執行進度。

(十) 資料統計分析方法

1.頻次分析

各題項的描述性統計分析(Frequency Analysis)，由總體樣本對問卷各題項變數進行整體分析，藉由次數、百分比及平均數所呈現的資料，可瞭解受訪者於各題項之整體意見。

2.交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析及卡方(Chi-Square)值檢定。應用「區隔」(Segmentation)的觀念，選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，其利用百分比或絕對數值所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的特性。並用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素的關係而推測可能影響因素。

3.幸福指標分數轉換

為使幸福指標能更清楚以大家普遍熟悉接受的滿分 10 分制呈現，因此透由轉換公式將各指標 1-7 分數轉換為 1-10 分數。

A. 十分制分數轉換

$$Y_{ti} = X_{ti} \times \frac{10}{7}$$

Y_{ti} ：第 t 個公司第 i 個轉換指標分數；

X_{ti} ：第 t 個公司第 i 個指標資料實際分數

B. 構面分數的計算：各構面下指標分數經過加總與簡單平均得各領域分數。

$$K_{tn} = \sum_{n=1}^N Y_{tn} / n$$

K_{tn} ：第 t 個公司第 n 個構面分數；

Y_{tn} ：第 t 個公司第 i 個轉換指標分數

C. 青年就業幸福指數的計算：在獲得的各領域分數中，平均之後，即成為總幸福指數。

$$HI_t = \sum_{N=1}^n P_n$$

HI_t ：第 t 個公司之幸福綜合指數；

P_n ：第 n 項指標權數；

n ：共 n 項指標

4. 迴歸分析

將青年就業幸福各面向分數與幸福總分數進行迴歸分析檢定。迴歸分析的目的在于了解兩個或多個變數間是否相關、相關方向與強度，因此在本研究中以迴歸分析得知每個面向對青年就業整體幸福分數的影響力，並找出最大的影響面向。

5. 提升青年就業幸福之面向排序計算

在「提升就業幸福感之因素重要程度排名」題項中，從「最優先」至「最後考慮」進行依序給於 1 分至 5 分，因此先針對分數作反向轉置，以呈現分數愈高，愈優先考慮，代表希望改善程度愈高。

四、質化調查(深度訪談)

「深度訪談」為質化研究中，蒐集資料的一種方法，期望經由在實際的場域對話中，了解研究對象的現實狀況，發現研究對象的觀點，蒐集特定問題或事件訊息，包括研究對象的經驗、意見、感受和知識等直接引述⁴²，並進一步探求資料或訊息本身所反應的一些事實真相。

(一) 調查對象

將由接受量化調查之受訪者中，邀請 15 位青年就業人口(按年齡別分)及 15 家聘僱青年就業之廠商(按地區別分)進行深度訪談。

表 16 青年求職者就業需求深訪樣本配置

年齡別	人口數	百分比	深訪樣本
15-19 歲	10,743	10.23%	2
20-24 歲	43,516	41.46%	6
25-29 歲	50,712	48.31%	7
合計	104,971	100.00%	15

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，網際網路就業服務系統，
有效期間：99 年 4 月-101 年 4 月底。

表 17 青年人才僱用管理調查求調查樣本配置

地區別	廠商家數	百分比	深訪樣本
雲林縣	344	16.55%	3
嘉義縣市	715	34.39%	5
臺南市	1,020	49.06%	7
合計	2,079	100.00%	15

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，網際網路就業服務系統，有效期間：
有效期間：99 年 4 月-101 年 4 月底。

(二) 訪談方式

本調查採用半結構式及開放式並重的「訪談導引法」⁴³，為以一對一之深度訪談方式進行。為進一步了解青年求職者在職場之實際感受，以及求

⁴²歐用生(1999)，質的研究，師大書苑。

⁴³訪談之內容係聚焦在某一已預先設定之議題範圍內。依此範圍，自由地展開對話與組織問題。

職者和雇主之就業幸福感，與就業服務機構所提供資源狀況，將與青年就業人口與聘僱青年就業之廠商進行訪談。

(三) 訪談大綱

1. 青年求職者就業需求調查

概念	訪談題綱
青年就業者職場現況	Q：請問您是透過何種管道獲得目前工作的機會？
	Q：請問您認為任職目前的工作必須具備哪些技能、條件？
	Q：您是否具備條件？以及您提升這些技能的方式為何？
	Q：請問大概描述一下任職於目前公司的工作現況(如薪資水平、工作時間、工作環境、工作內容與主管相處狀況等)？
	Q：請問您對於現階段這份工作的滿意程度？若滿意，因為哪部份？若不滿意，因為哪部份？
青年求職者之就業幸福感	Q：請問若從工作薪資、工作環境安全與工作內容、制度福利、升遷機會，以及工作成就等五部份來看，您認為任職在目前公司之就業幸福感如何？
	Q：請您大致描述目前任職公司在制度福利方面之狀況為何？以及您對於此部分之期待為何(如是否希望雇主明確訂定月休天數、上班方式、上班時間、加班等)？
	Q：請問您認為任職於目前公司是否有任何降低就業幸福感之項目(如職場性騷擾、主管脾氣、公私事不分等)？
過去求職狀況	Q：過去求職時曾經遇過最長的待業時間是多久？
	Q：當時主要面對的主要求職困境為何？
青年求職者考慮就業因素	Q：請問您主要選擇公司的產業類別與工作性質為何？
	Q：請問在求職過程中，主要選擇公司的條件為何(如希望待遇、廠商知名度、工作環境、公司福利、工作內容等)？
對政府協助青年就業政策與服務之看法	Q：請問您過去到雲嘉南區就業服務中心登記求職，主要是因為從何獲得有此管道？
	Q：請問您過去曾運用雲嘉南區就業服務中心所提供的何種服務(如就業諮詢、職業心理測驗與推薦就業機會等)？
	Q：雲嘉南區就業服務中心所提供的服務中，請問您會

概念	訪談題綱
	推薦的是？不推薦的是？
	Q：請問您對於政府所提供的青年就業政策是否了解？看法如何？
給未來青年求職者之建議	Q：能否請您給未來青年求職一些建議與看法？

2. 青年人才僱用管理調查

概念	訪談題綱
聘僱青年求職者之狀況	Q：請問 貴公司聘僱青年員工的意願為何？主要原因是？
	Q：請問 貴公司目前是否有聘用青年員工？
聘僱青年求職者考慮因素	Q：請問 貴公司主要選擇聘僱青年求職者考慮因素(如學歷、經歷、學習態度、有人推薦等)？
	Q：請問 貴公司認為青年就職須具備哪些基本條件？
	Q：請問 貴公司聘僱青年求職者之主要管道為何？
公司賦予員工之就業幸福感	Q：請問若從工作薪資、工作環境安全與工作內容、制度福利、升遷機會，以及工作成就等五部份來看，您認為 貴公司所賦予員工之就業幸福感如何？
	Q：請問 貴公司目前提供給員工之制度福利為何(如是否有明確訂定月休天數、上班方式、上班時間、加班等)？
目前公司青年就業者現況	Q：請問 貴公司僱用管理青年工作人員會有哪些困擾？
	Q：請問 貴公司目前提供給青年就業之薪資、工作環境、工作職為與性質之狀況？
	Q：請問 貴公司對於目前所聘僱之青年就業者的表現滿意程度(如工作表現、所擁有的技能、與同事主管的互動與配合度等)？
	Q：請問您認為 貴公司目前所聘僱之青年就業尚須改善與增強之部份為何？
對政府協助青年就業政策與服務之看法	Q：請問 貴公司過去到雲嘉南區就業服務中心登記求才，主要是因為從何獲得有此管道？
	Q：請問 貴公司對於雲嘉南區就業服務中心所提供的服務，您推薦的是？不推薦的是？
	Q：請問您對於政府所提供的青年就業政策是否了解？有何看法？
給青年求職者之建議	Q：能否請您給青年求職者一些建議與看法？

（四） 分析方式：

1.檢核

保留訪談的原始資料，以錄音方式記錄，並將訪問內容詳實記載。進行分析之前須將原始資料進行偵錯與整理以便進一步處理。

2.編碼與組織

編碼(code)為分析過程中的意義單位，可供操作與分析，分析者能有意義連結整體的議題架構。本調查中以開放性登錄訪談內容，從資料中歸納出分析概念，以分析概念發展編碼表，將訪談內容整理歸類，找出關聯，進行綜合分析。

3.納入其它資料

其它資料包括訪談記錄的摘要、現場錄音、現場筆記等。在分析過程中將一併納入分析架構進行編碼。

資料分析的方式所得的資料、初步分析資料(編碼表、筆記、摘要)、資料組織(建立關係、找出重點與斷層)、發展並檢測命題以建立解釋性架構。

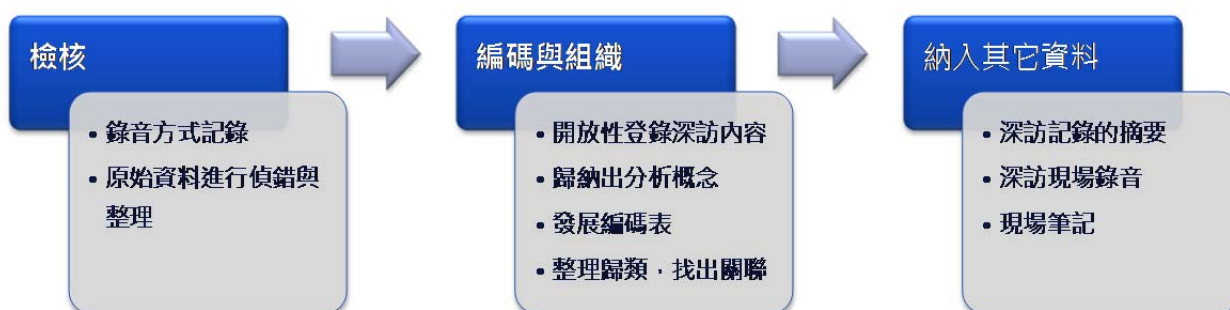


圖 6 質化調查資料分析方式

肆、 量化調查結果分析

一、 青年求職者就業調查

(一) 樣本特性

本次調查共計完成 2,500 位青年求職者調查，受訪者基本資料如下表：

表 18 青年求職者基本資料分析表

構面		回答次數	百分比
性別	男性	1,342	53.7%
	女性	1,158	46.3%
年齡	15 歲-19 歲	256	10.2%
	20 歲-24 歲	1,036	41.4%
	25 歲-29 歲	1,208	48.3%
目前縣市別	雲林縣	566	22.6%
	嘉義縣市	510	20.4%
	臺南市	1,203	48.1%
	其他	221	8.8%
教育程度	國中/國中以下	62	2.5%
	高中職	768	30.7%
	專科	171	6.9%
	大學	1,435	57.4%
	研究所以上	64	2.6%
是否有全職工作且至少超過 3 個月	有	1,283	51.3%
	沒有	1,217	48.7%
是否有打工經驗	有	1,926	77.0%
	沒有	574	23.0%
總計		2,500	100.0%

在本次青年求職就業調查中，受訪青年求職者之性別比例分別為「男性」53.7%及「女性」46.3%；年齡別部份則是依照 99 年 4 月至 101 年 4 月底曾到雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之青年人口比例進行配置，其中「15 歲-19 歲」占 10.2%，「25-29 歲」占 48.3%，「20-24 歲」占 41.4%；而受訪者目前所在地區別部份，以「臺南市」最多，

占 48.1%，其次為「雲林縣」占 22.6%，「嘉義縣市」占 20.4%，另外「其他地區」則為 8.8%。

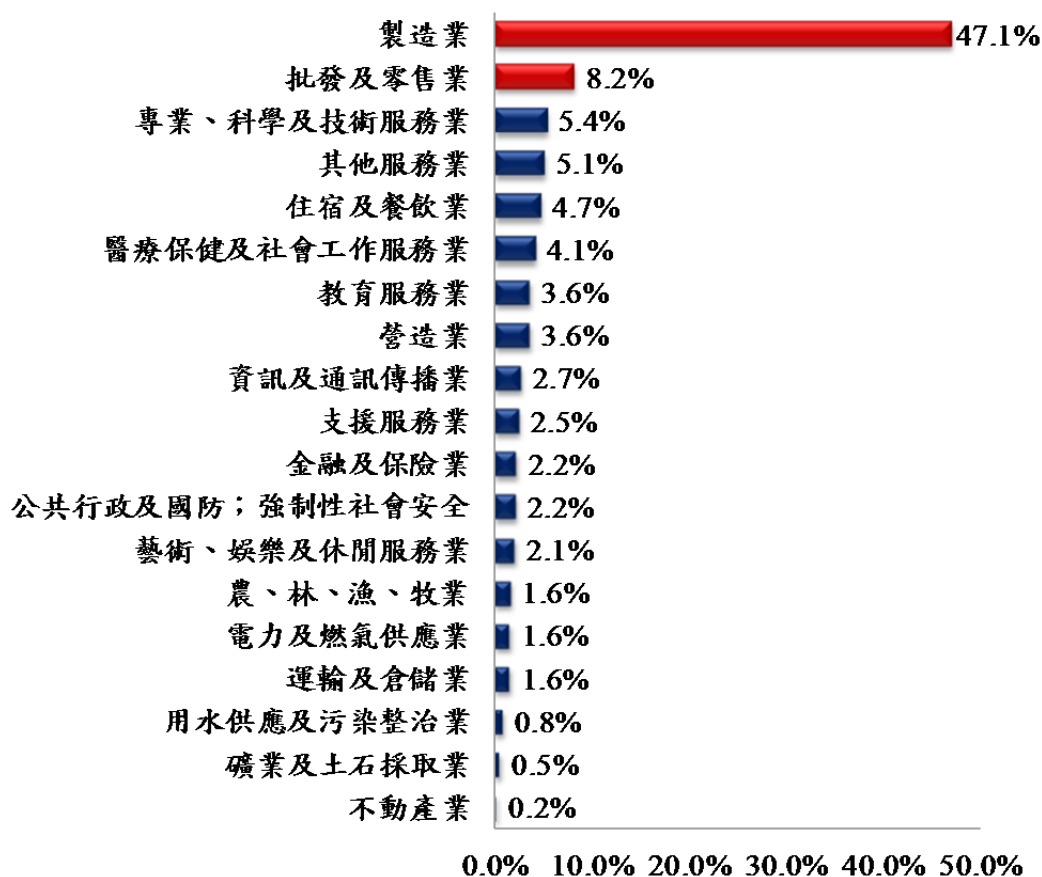
除此之外，受訪者之教育程度以「大學」學歷所占比率最高，為 57.4% 其次依序為「高中職」占 30.7%，「專科」占 6.9%，「研究所以上」占 2.6% 與「國中/國中以下」占 2.5%；另外，受訪青年目前工作狀態部分，「有全職工作且至少超過 3 個月」的比率占 51.3%，「沒有全職工作且至少超過 3 個月」者占 48.7%；而過去打工經驗部份，「有打工經驗」者占 77.0%，「沒有打工經驗」者占 23.0%。

(二) 青年就業者職場現況相關議題分析

1. 工作行業別

頻次分析

調查結果發現，受訪之青年就業者目前所之工作行業別以「製造業」所占的比例最高，占 47.1%，其次為「批發及零售業」（8.2%）、「專業、科學及技術服務業」（5.4%）、「其他服務業」（5.1%）、「住宿及餐飲業」（4.7%）、「醫療保健及社會工作服務業」（4.1%）、「教育服務業」（3.6%）、「營造業」（3.6%）、「資訊及通訊傳播業」（2.7%）、「支援服務業」（2.5%）、「金融及保險業」（2.2%）、「公共行政及國防；強制性社會安全」（2.2%）、「藝術、娛樂及休閒服務業」（2.1%）、「農、林、漁、牧業」（1.6%）、「電力及燃氣供應業」（1.6%）、「運輸及倉儲業」（1.6%）、「用水供應及污染整治業」（0.8%）、「礦業及土石採取業」（0.5%）及「不動產業」占 0.2%。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，目前已就業者所任職之工作行業別以製造業為主。



註：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

圖 7 青年就業者工作行業別(n=2,500)

交叉分析

受訪之青年就業者目前所從事之工作行業別與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 19)：

在「性別」部份有顯著差異，受訪之青年就業者中從事農林漁牧業、礦業及土石採取業、製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治業、營造業和運輸及倉儲業等屬較粗重之工作以男性為主；反之，女性多從事服務業之工作行業別。另外，受訪之青年就業者目前所從事之工作行業別，並不因「是否有打工經驗」不同而有顯著差異。

除此之外，與「年齡」、「縣市別」及「教育程度」之交叉結果，由於不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。

表 19 目前工作行業別交叉分析表

	次數	農、林、 漁、牧業	礦業及土 石採取業	製造業	電力及燃 氣供應業	用水供應 及污染整 治業	營造業	批發及零 售業
總次數	1283	21	7	605	20	11	46	105
總百分比	100.0%	1.6%	0.5%	47.1%	1.6%	0.8%	3.6%	8.2%
*性別								
男性	674	1.8%	0.7%	55.5%	2.4%	0.9%	4.6%	6.7%
女性	609	1.5%	0.3%	37.8%	0.7%	0.8%	2.6%	9.9%
#年齡								
15 歲-19 歲	54	2.2%	0.0%	26.1%	4.3%	0.0%	0.0%	23.9%
20 歲-24 歲	493	1.4%	0.8%	40.9%	1.2%	1.0%	3.3%	10.8%
25 歲-29 歲	736	1.8%	0.4%	52.8%	1.7%	0.8%	4.1%	5.4%
#縣市別								
雲林縣	285	2.4%	0.7%	44.8%	2.5%	0.7%	5.1%	8.2%
嘉義縣市	247	2.0%	0.8%	40.4%	1.2%	1.6%	4.4%	10.9%
臺南市	649	1.4%	0.4%	52.1%	1.3%	0.4%	2.8%	7.4%
其他	102	0.0%	0.0%	38.3%	2.1%	1.9%	3.0%	7.6%
#教育程度								
國中/國中以下	22	0.0%	0.0%	54.7%	0.0%	0.0%	13.5%	5.4%
高中職	362	2.5%	1.1%	49.6%	1.3%	0.3%	3.6%	10.8%
專科	98	3.1%	0.0%	50.6%	5.3%	0.0%	2.1%	4.9%
大學	766	1.2%	0.4%	45.5%	1.2%	1.3%	3.6%	7.6%
研究所以上	35	0.0%	0.0%	42.9%	2.9%	0.0%	2.9%	5.7%
是否有打工經驗								
是	989	1.2%	0.6%	45.8%	1.3%	0.9%	3.6%	8.8%
否	294	3.1%	0.3%	51.7%	2.4%	0.6%	3.7%	6.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

註 4：請參考原始問卷 Q1_01

表 20 目前工作行業別交叉分析表(續)

	次數	運輸及倉儲業	住宿及餐飲業	資訊及通訊傳播業	金融及保險業	不動產業	專業、科學及技術服務業
總次數	1283	20	61	35	29	3	69
總百分比	100.0%	1.6%	4.7%	2.7%	2.2%	0.2%	5.4%
*性別							
男性	674	2.7%	3.9%	2.8%	0.5%	0.0%	6.0%
女性	609	0.3%	5.7%	2.6%	4.2%	0.5%	4.7%
#年齡							
15 歲-19 歲	54	2.2%	10.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%
20 歲-24 歲	493	1.0%	5.4%	2.5%	2.1%	0.2%	4.1%
25 歲-29 歲	736	1.9%	3.9%	3.0%	2.5%	0.3%	6.5%
#縣市別							
雲林縣	285	0.7%	5.2%	1.4%	2.4%	0.7%	4.6%
嘉義縣市	247	2.0%	6.0%	2.0%	3.2%	0.0%	2.4%
臺南市	649	1.5%	3.7%	3.7%	2.0%	0.2%	6.8%
其他	102	3.1%	6.7%	1.9%	0.9%	0.0%	5.8%
#教育程度							
國中/國中以下	22	0.0%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	362	2.5%	7.2%	2.2%	1.1%	0.0%	4.1%
專科	98	2.1%	6.0%	1.0%	2.0%	1.0%	4.1%
大學	766	1.2%	3.7%	3.0%	2.8%	0.3%	6.1%
研究所以上	35	0.0%	0.0%	8.6%	2.9%	0.0%	8.6%
是否有打工經驗							
是	989	1.9%	5.0%	2.6%	2.0%	0.3%	5.7%
否	294	0.3%	3.8%	3.0%	3.0%	0.0%	4.1%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

註 4：請參考原始問卷 Q1_01

表 21 目前工作行業別交叉分析表(續)

	次數	支援服務業	公共行政及國防；強制性社會安全	教育服務業	醫療保健及社會工作服務業	藝術、娛樂及休閒服務業	其他服務業
總次數	1283	32	28	46	53	27	65
總百分比	100.0%	2.5%	2.2%	3.6%	4.1%	2.1%	5.1%
*性別							
男性	674	2.1%	1.6%	1.2%	1.3%	1.6%	3.7%
女性	609	2.9%	2.7%	6.3%	7.3%	2.6%	6.6%
#年齡							
15 歲-19 歲	54	2.2%	2.2%	0.0%	4.3%	4.3%	15.2%
20 歲-24 歲	493	2.7%	2.7%	3.3%	5.6%	2.9%	8.3%
25 歲-29 歲	736	2.3%	1.8%	4.1%	3.2%	1.4%	2.2%
#縣市別							
雲林縣	285	3.2%	2.1%	3.8%	4.1%	2.4%	5.1%
嘉義縣市	247	1.6%	2.8%	4.4%	6.1%	2.5%	5.7%
臺南市	649	2.4%	1.4%	2.8%	2.7%	2.0%	5.0%
其他	102	2.9%	5.9%	6.6%	8.6%	0.9%	3.8%
#教育程度							
國中/國中以下	22	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%	8.8%	4.4%
高中職	362	1.4%	2.2%	0.5%	2.3%	1.2%	6.1%
專科	98	2.1%	2.9%	3.0%	5.0%	1.9%	3.0%
大學	766	3.0%	2.2%	4.6%	4.9%	2.4%	5.1%
研究所以上	35	0.0%	0.0%	17.1%	8.6%	0.0%	0.0%
是否有打工經驗							
是	989	2.5%	2.2%	3.4%	4.3%	2.5%	5.3%
否	294	2.4%	2.0%	4.4%	3.7%	0.7%	4.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

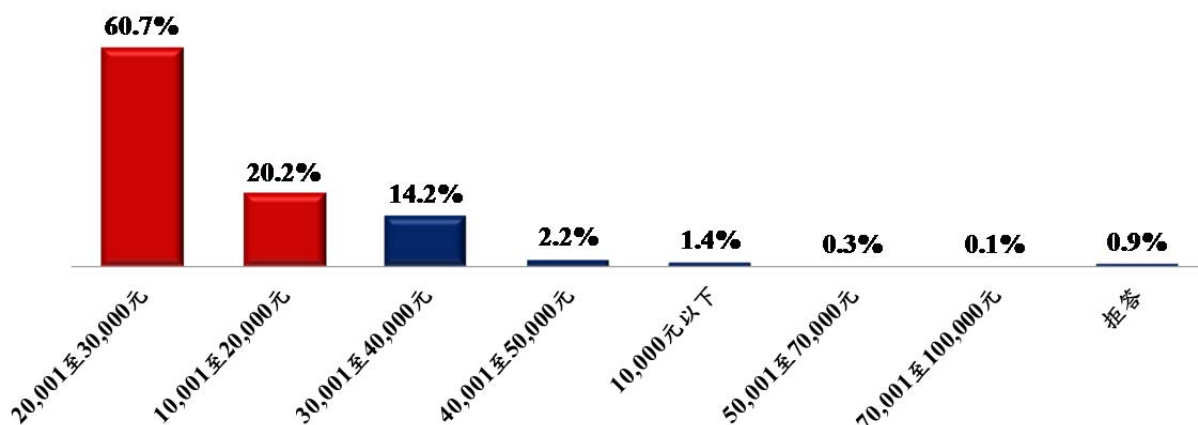
註 3：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

註 4：請參考原始問卷 Q1_01

2.工作薪資待遇

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年就業者其工作平均薪資以「20,001-30,000 元」所占的比例最高，占 60.7%，其次依序為「10,001-20,000 元」(20.2%)、「30,001-40,000 元」(14.2%)、「40,001-50,000 元」(2.2%)、「10,000 元以下」(1.4%)、「50,001-70,000 元」(0.3%)及「70,001-100,000 元」(0.1%)，另有 0.9%的受訪者表示「拒答」。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，目前已就業者所任職之工作薪資以 2 萬元至 3 萬元為主。



註：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

圖 8 青年就業者工作薪資待遇(n=2,500)

交叉分析

將受訪之青年就業者其工作平均薪資與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 20)：

在「性別」、「年齡」、「縣市別」與「是否有打工經驗」部份有顯著差異。「性別」方面，月薪 30,001 元以上者以男性居多；「年齡」部分，月薪 20,000 元以下者以 15-19 歲者為主，月薪 20,001 元以上者以 25-29 歲者所占比較高，顯示年齡愈高者其月薪愈高；「縣市別」部份，月均所得最低者以嘉義縣市之受訪青年就業者所佔之比率最高；「是否有打工經驗」部份則是以有打工經驗之受訪青年就業者所領之月均所得較高。

與「教育程度」之交叉結果，不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。

表 22 目前工作平均薪資交叉分析表

	次數	10,000 元 以下	10,001 至 20,000 元	20,001 至 30,000 元	30,001 至 40,000 元
總次數	1271	18	259	779	215
總百分比	100.0%	1.4%	20.4%	61.3%	16.9%
*性別					
男性	668	1.3%	13.5%	59.9%	25.2%
女性	603	1.5%	27.9%	62.8%	7.7%
*年齡					
15 歲-19 歲	54	13.0%	50.0%	37.0%	0.0%
20 歲-24 歲	489	1.6%	25.7%	61.9%	10.9%
25 歲-29 歲	728	0.4%	14.6%	62.7%	22.3%
*縣市別					
雲林縣	282	0.0%	20.5%	53.4%	26.1%
嘉義縣市	243	3.5%	27.7%	55.5%	13.4%
臺南市	646	1.3%	17.7%	68.2%	12.8%
其他	100	1.0%	19.2%	53.1%	26.7%
#教育程度					
國中/國中以下	22	0.0%	41.7%	44.8%	13.5%
高中職	357	4.1%	27.3%	53.9%	14.7%
專科	97	0.0%	26.3%	58.2%	15.5%
大學	760	0.4%	16.6%	66.5%	16.6%
研究所以上	35	0.0%	2.9%	42.9%	54.3%
*是否有打工經驗					
是	978	1.3%	17.6%	62.8%	18.2%
否	293	1.5%	29.7%	56.2%	12.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

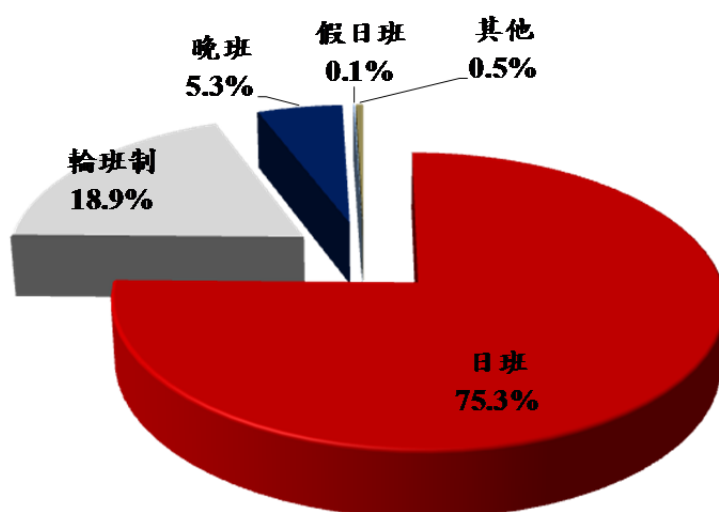
註 3：無全職工作者 1,217 筆，拒答 12 筆，未納入計算百分比

註 4：請參考原始問卷 Q1_06

3.工作時段

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年就業者其工作時段以「日班」所占的比例最高，占 75.3%，其次依序為「輪班制(同時包含日、晚、假日班)」(18.9%)、「晚班」(5.3%)及「假日班」(0.1%)。除此之外，尚有 0.5%受訪者選擇「其他」工作時段，其細項詳列於表 21。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，目前已就業者所任職之工作時段以日班為主，但也有約二成之受訪青年就業者為輪班制。



註：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

圖 9 青年就業者工作時段(n=2,500)

表 23 其他工作時段

其他工作時段	樣本數
不固定、彈性上班	6

交叉分析

將受訪之青年就業者目前工作時段與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 22)：

與「性別」、「年齡」、「縣市別」、「教育程度」與「是否有打工經驗」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。

表 24 目前工作時間主要時段交叉分析表

	次數	日班	晚班	假日班	輪班制(同時包含日、晚、假日班)	彈性上班
總次數	1283	966	68	1	242	6
總百分比	100.0%	75.3%	5.3%	0.1%	18.9%	0.5%
#性別						
男性	674	70.8%	5.5%	0.2%	23.0%	0.6%
女性	609	80.2%	5.1%	0.0%	14.4%	0.3%
#年齡						
15 歲-19 歲	54	65.2%	23.9%	2.2%	8.7%	0.0%
20 歲-24 歲	493	77.4%	5.8%	0.0%	16.2%	0.6%
25 歲-29 歲	736	74.6%	3.6%	0.0%	21.5%	0.4%
#縣市別						
雲林縣	285	76.9%	4.5%	0.0%	18.2%	0.4%
嘉義縣市	247	81.6%	5.6%	0.5%	11.5%	0.8%
臺南市	649	72.5%	4.8%	0.0%	22.3%	0.4%
其他	102	72.8%	9.9%	0.0%	17.3%	0.0%
#教育程度						
國中/國中以下	22	68.6%	13.8%	0.0%	17.6%	0.0%
高中職	362	72.9%	8.2%	0.3%	18.0%	0.5%
專科	98	76.8%	5.0%	0.0%	18.2%	0.0%
大學	766	75.8%	3.9%	0.0%	19.8%	0.5%
研究所以上	35	88.6%	0.0%	0.0%	11.4%	0.0%
#是否有打工經驗						
是	989	73.8%	5.5%	0.1%	20.1%	0.4%
否	294	80.1%	4.4%	0.0%	14.9%	0.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

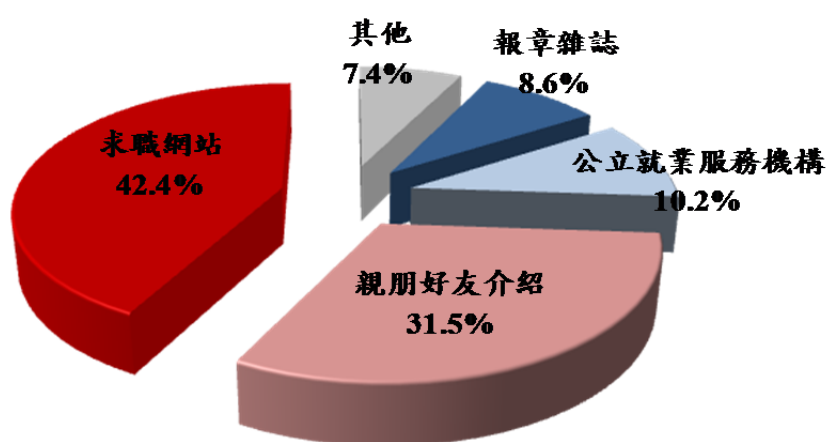
註 3：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

註 4：請參考原始問卷 Q1_03

4.獲得工作之管道

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年就業者其獲得目前工作的管道以「求職網站」所占的比例最高，占 42.4%，其次依序為「親朋好友介紹」(31.5%)、「公立就業服務機構」(10.2%)、「報章雜誌」(8.6%)。除此之外，尚有 7.4%受訪者選擇獲得工作之「其他」管道，其細項詳列於表 23。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，已就業者獲得目前工作之管道以求職網站和親朋好友介紹為主。



註：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

圖 10 青年就業者獲得工作之管道(n=2,500)

表 25 獲得工作之其他管道

其他管道	樣本數
店家自行張貼徵人廣告	48
徵才活動	28
建教合作	10
自行創業	7

交叉分析

將受訪之青年就業者其獲得工作之管道與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 24)：

與「性別」、「年齡」、「縣市別」、「教育程度」與「是否有打工經驗」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。

表 26 獲得目前工作之管道交叉分析表

	次數	報章雜誌	求職網站	公立就業服務機構	親朋好友介紹	店家自行張貼徵人廣告
總次數	1283	110	543	130	405	48
總百分比	100.0%	8.6%	42.4%	10.2%	31.5%	3.7%
#性別						
男性	674	8.8%	36.0%	10.6%	37.0%	3.7%
女性	609	8.3%	49.3%	9.7%	25.5%	3.7%
#年齡						
15 歲-19 歲	54	15.2%	8.7%	15.2%	43.5%	10.9%
20 歲-24 歲	493	11.2%	35.3%	10.6%	33.4%	5.6%
25 歲-29 歲	736	6.3%	49.5%	9.5%	29.4%	1.9%
#縣市別						
雲林縣	285	9.6%	28.9%	13.7%	38.5%	5.5%
嘉義縣市	247	10.0%	33.5%	11.7%	38.0%	2.0%
臺南市	649	7.4%	49.8%	9.6%	26.9%	3.4%
其他	102	9.9%	54.2%	0.0%	26.5%	4.7%
#教育程度						
國中/國中以下	22	9.4%	13.2%	32.9%	40.2%	4.4%
高中職	362	15.0%	18.8%	13.9%	44.0%	4.1%
專科	98	5.9%	36.4%	11.1%	41.5%	4.1%
大學	766	6.1%	53.9%	7.6%	24.8%	3.6%
研究所以上	35	2.9%	68.6%	11.4%	17.1%	0.0%
#是否有打工經驗						
是	989	8.7%	45.1%	10.0%	28.8%	4.2%
否	294	8.1%	33.2%	10.8%	40.7%	2.1%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

註 4：請參考原始問卷 Q1_02

表 27 獲得目前工作之管道交叉分析表(續)

	次數	徵才活動	建教合作	自行創業	學校推薦
總次數	1283	28	10	7	2
總百分比	100.0%	2.2%	0.8%	0.5%	0.2%
#性別					
男性	674	2.2%	1.0%	0.4%	0.2%
女性	609	2.1%	0.6%	0.6%	0.2%
#年齡					
15 歲-19 歲	54	0.0%	6.5%	0.0%	0.0%
20 歲-24 歲	493	1.9%	1.2%	0.6%	0.2%
25 歲-29 歲	736	2.5%	0.1%	0.6%	0.1%
#縣市別					
雲林縣	285	2.1%	1.1%	0.7%	0.0%
嘉義縣市	247	2.0%	1.7%	0.8%	0.4%
臺南市	649	2.3%	0.2%	0.4%	0.0%
其他	102	1.9%	1.9%	0.0%	1.0%
#教育程度					
國中/國中以下	22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	362	1.9%	0.9%	1.1%	0.3%
專科	98	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	766	2.6%	0.9%	0.4%	0.1%
研究所以上	35	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#是否有打工經驗					
是	989	1.8%	0.5%	0.7%	0.2%
否	294	3.4%	1.7%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

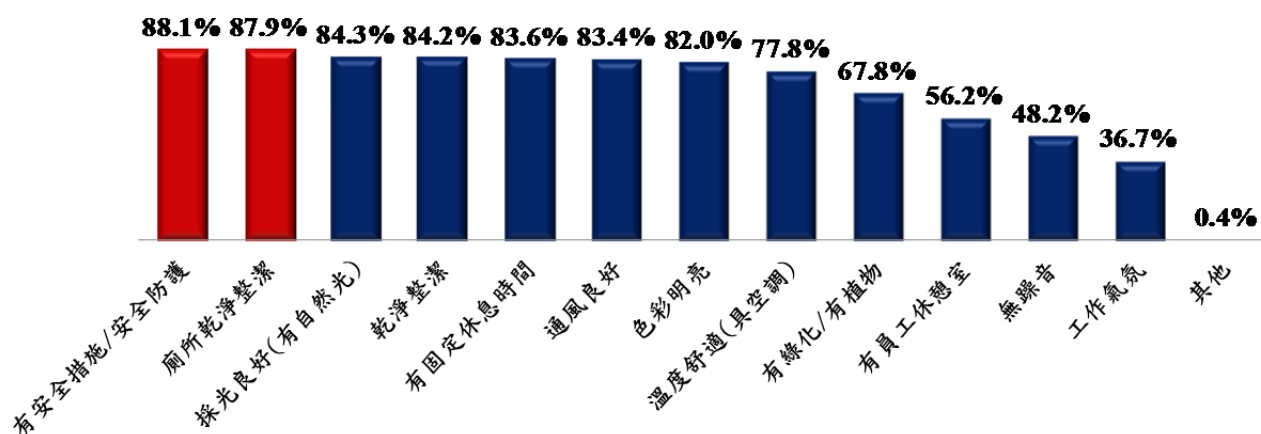
註 3：無全職工作者 1,217 筆，未納入計算百分比

註 4：請參考原始問卷 Q1_02

5.工作環境狀況

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年就業者對於目前工作環境認同部份，以「有安全措施/安全防護」所占的比例最高，占 88.1%，其次依序為「廁所乾淨整潔」（87.9%）、「採光良好(有自然光）」（84.3%）、「工作環境乾淨整潔」（84.2%）、「有固定休息時間」（83.6%）、「通風良好」（83.4%）、「色彩明亮」（82.0%）、「溫度舒適(具空調）」（77.8%）、「有綠化/有植物」（67.8%）、「有員工休憩室」（56.2%）、「無噪音」（48.2%）及「工作氣氛」（36.7%）。除此之外，尚有 0.4%受訪者選擇「其他」，其細項詳列於表 25。



註：無全職工作者 1,217 位之意見，未納入計算百分比

圖 11 青年就業者工作環境狀況(複選題，n=2,500)

表 28 其他環境福利措施

其他環境福利措施	樣本數
提供嬰幼兒托育	2
沒有好的環境福利措施	2

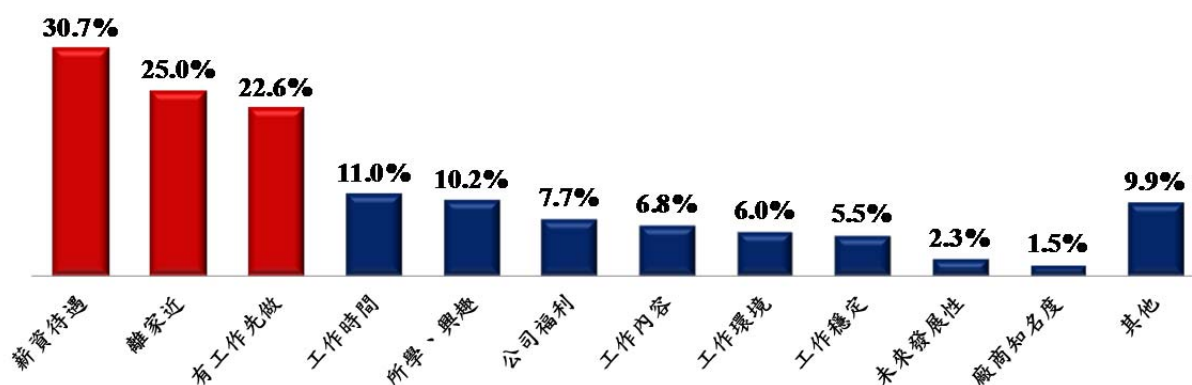
交叉分析

由於此題為複選題，因此不予與「性別」、「年齡」、「縣市別」、「教育程度」與「是否有打工經驗」等基本資料進行交叉分析。

6.考慮就業因素

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年就業者考慮至目前工作就職之因素以「薪資待遇」所占的比例最高，占 30.7%，其次依序為「離家近」（25.0%）、「有工作先做」（22.6%）、「工作時間」（11.0%）、「與所學、興趣相符」（10.2%）、「公司福利」（7.7%）、「工作內容」（6.8%）、「工作環境」（6.0%）、「工作穩定」（5.5%）、「未來發展性」（2.3%）及「廠商知名度」（1.5%）。除此之外，尚有 9.9%受訪者考慮至目前工作就職之「其他」因素，其細項詳列於表 26。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，已就業者考慮至目前工作就職之因素以薪資待遇、離家近與有工作先做為主。



註：無全職工作者 1,217 位之意見，未納入計算百分比

圖 12 青年就業者考慮就業因素(複選題，n=2,500)

表 29 其他考慮就職因素

其他因素	樣本數
想嘗試沒做過的工作	33
公司業務很穩定	17
有相關經驗	15
交通便利	6
增加工作經歷、學技術	23
親友開設的公司	16
親友介紹/推薦	18

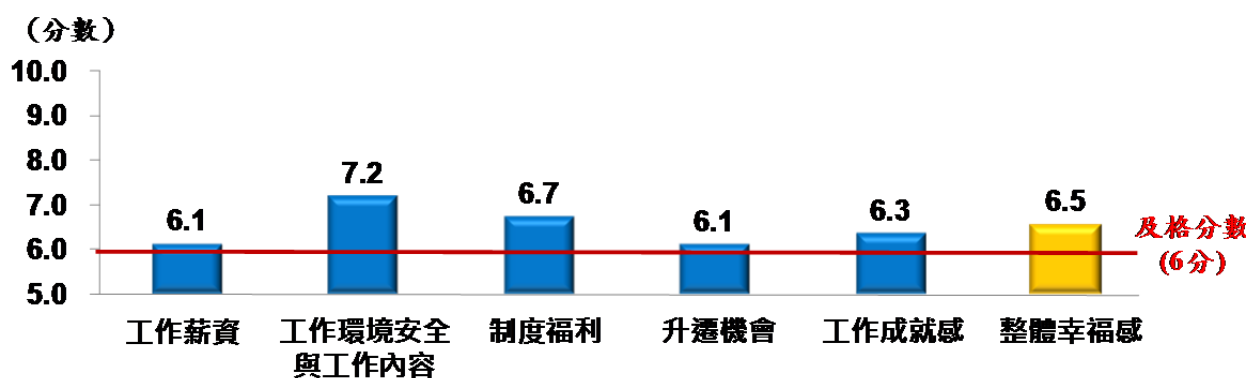
交叉分析

由於此題為複選題，因此不予與「性別」、「年齡」、「縣市別」、「教育程度」與「是否有打工經驗」等基本資料進行交叉分析。

(三) 青年就業者就業幸福指數相關議題分析

青年就業幸福分數

本次調查結果中，受訪之青年就業者目前職場就業幸福感平均分數為 6.5 分(滿分為 10 分)。分別由各面向來看，「工作環境安全與工作內容」的幸福感平均分數最高，為 7.2 分，其次依序為「制度福利」幸福感(6.7 分)、「工作成就感」(6.3 分)，最後為「工作薪資」(6.1 分)與「升遷機會」(6.1 分)。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，已就業者對於目前所任職工作之整體就業幸福感與各面向之幸福感均在及格分數以上，其中在工作環境安全與工作內容方面所獲得之幸福感最高，工作薪資與升遷機會部份之幸福感較低。



註：無全職工作者 1,217 筆，未納入分數計算

圖 13 青年求職者就業幸福指數(n=2,500)

青年就業幸福影響面向

另一方面，在檢視目前青年就業幸福感之主要影響面向，由下表 27 之結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，「工作薪資」、「工作環境安全與工作內容」、「制度福利」與「工作成就感」對於「青年就業幸福感」都具有正向顯著影響，其中以「工作成就感」對整體幸福感的影響力最大，其次依序為「工作環境安全與工作內容」、「制度福利」與「工作薪資」。此外，由調查結果發現，「升遷機會」並未顯著影響受訪青年之目前就業幸福感。

表 30 青年就業幸福感迴歸分析表

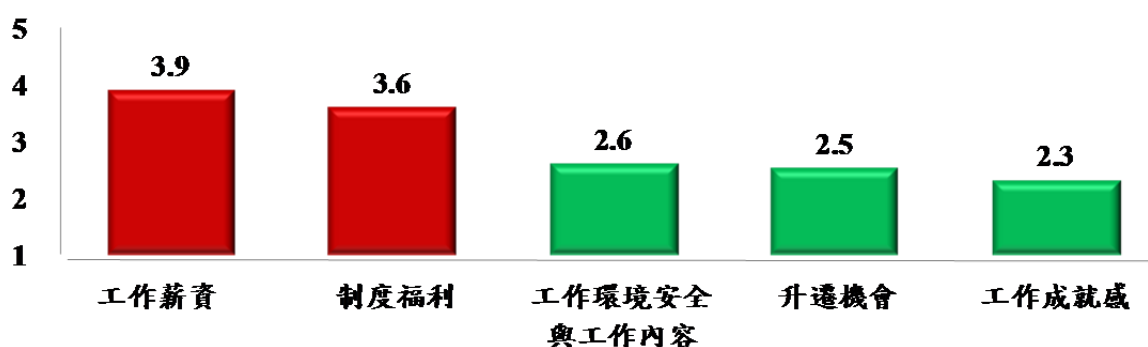
變項	青年就業幸福感
	Model
工作薪資	0.05*
工作環境安全與工作內容	0.25***
制度福利	0.17***
升遷機會	0.03
工作成就感	0.44***
合計 R ²	0.70
Adjusted R ²	0.70
F 值	588.22***
自由度	5

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

提升青年就業幸福感之面向

進一步，在詢問青年受訪者，針對目前工作，若想要提升其就業幸福感，認為須改善之主要因素，結果發現，首要期待改善的面向為「工作薪資」，其次依序為「制度福利」、「工作環境安全與工作內容」、「升遷機會」，最後為「工作成就感」部份，顯示對於曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年來說，首要是期待能夠獲得在工作薪資待遇與制度福利方面的改善，來提升他們的就業幸福感。

(希望改善程度)



註：無全職工作者 1,217 筆，未納入分數計算

圖 14 青年求職者期待提升就業幸福指數之面向(n=2,500)

(四) 公立就業服務機構資源使用相關議題分析

1. 青年求職者公立就業服務機構服務使用狀況

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年求職者對於公立就業服務機構所提供的服務使用狀況，以使用「徵才活動」服務所占的比例最高，占 54.9%，其次依序為使用「推薦就業機會」服務(41.6%)、使用「就業諮詢」服務(39.2%)、使用「職業訓練諮詢」服務(11.2%)、使用「職業心理測驗」服務(8.5%)及使用「安排參加就業促進研習活動」服務(6.2%)。除此之外，尚有 0.4% 受訪者使用「其他」公立就業服務機構所提供之服務，其細項詳列於表 28。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年，過去使用過之公立就業服務機構所提供的服務以徵才活動、推薦就業機會與就業諮詢為主。

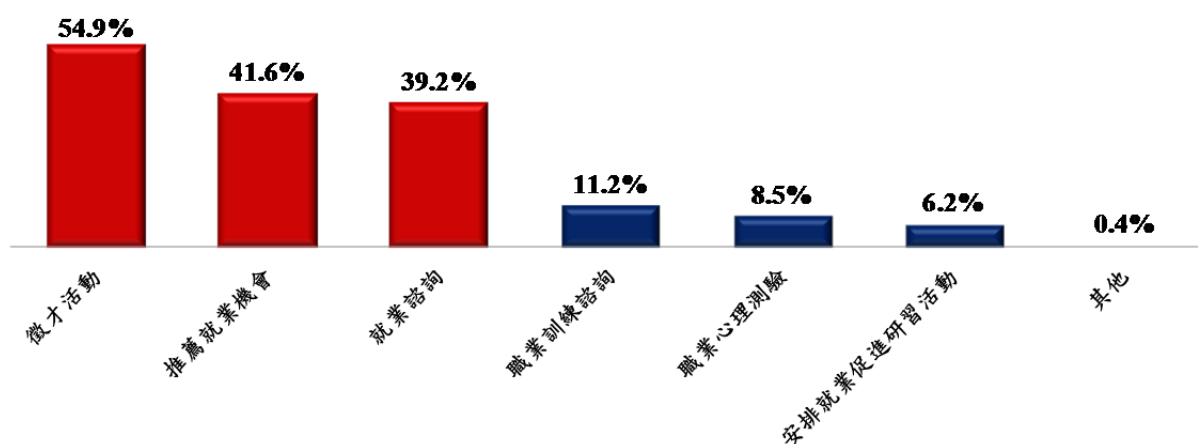


圖 15 青年求職者公立就業服務機構服務使用狀況(複選題，n=2,500)

表 31 其他使用過之服務

其他服務	樣本數
保姆、醫療照護訓練課程	7
企業實習	3

交叉分析

由於此題為複選題，因此不予與「性別」、「年齡」、「縣市別」、「教育程度」與「是否有打工經驗」等基本資料進行交叉分析。

2. 青年求職者公立就業服務機構服務需求狀況

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年求職者對於公立就業服務機構所提供的服務，目前需要之狀況，以「推薦就業機會」所占的比例最高，占 34.5%，其次依序為「徵才活動」的服務需求（28.7%）、「職業訓練諮詢」的服務需求（25.6%）、「就業諮詢」的服務需求（25.4%）、「安排參加就業促進研習活動」的服務需求（16.5%），及「職業心理測驗」的服務需求（12.5%）。另外，尚有 8.4%受訪者提出對於「其他」公立就業服務機構所提供之服務有需求，其細項詳列於表 29；除此之外，也有 40.7%的受訪者表示「都沒有」服務需求。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年，對於公立就業服務機構所提供的服務，目前主要需求仍是以推薦就業機會為主。

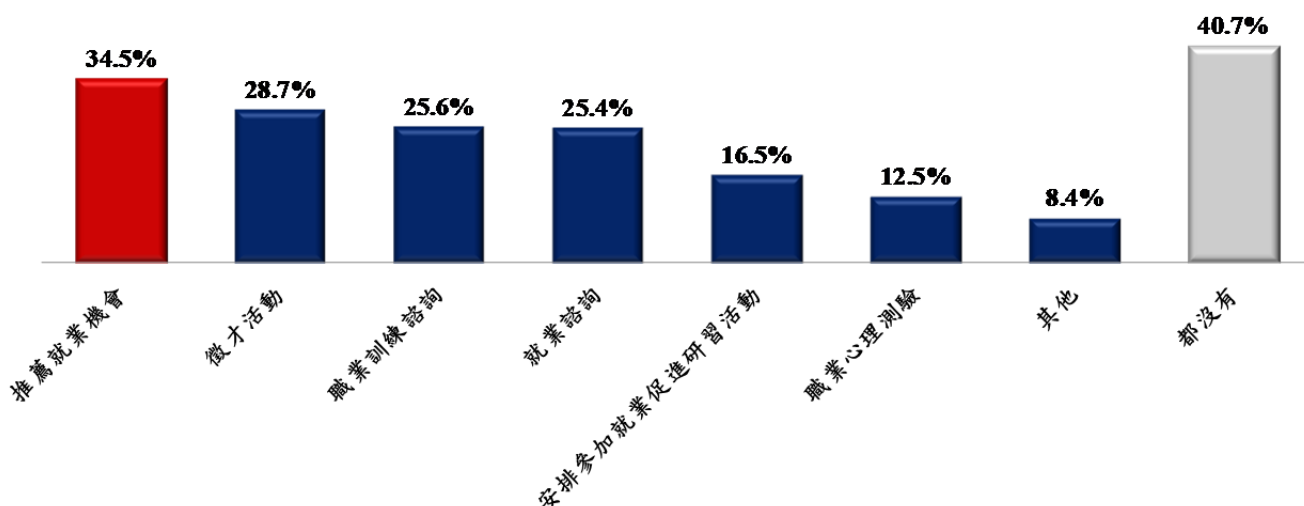


圖 16 青年求職者公立就業服務機構服務需求狀況(複選題，n=2,500)

表 32 其他需求服務

其他服務	樣本數
輔導證照考試	313
企業實習	155
培養專業技能	40
在職訓練	14

交叉分析

由於此題為複選題，因此不予與「性別」、「年齡」、「縣市別」、「教育程度」與「是否有打工經驗」等基本資料進行交叉分析。

3.雲嘉南區就業服務中心服務滿意度

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年求職者對於雲嘉南區就業服務中心滿意度，約七成四的受訪者表示正面評價，有 12.9% 的受訪青年求職者認為「非常滿意」，60.9% 的受訪青年求職者認為「滿意」；約一成一的受訪者表示負面評價，其中有 9.7% 認為「不滿意」，1.8% 認為「非常不滿意」；同時，有 14.7% 的受訪者對雲嘉南區就業服務中心提供之服務稍表示「普通」。結果顯示，多數受訪之青年求職者對於雲嘉南區就業服務中心所提供服務之滿意程度給予正面評價。

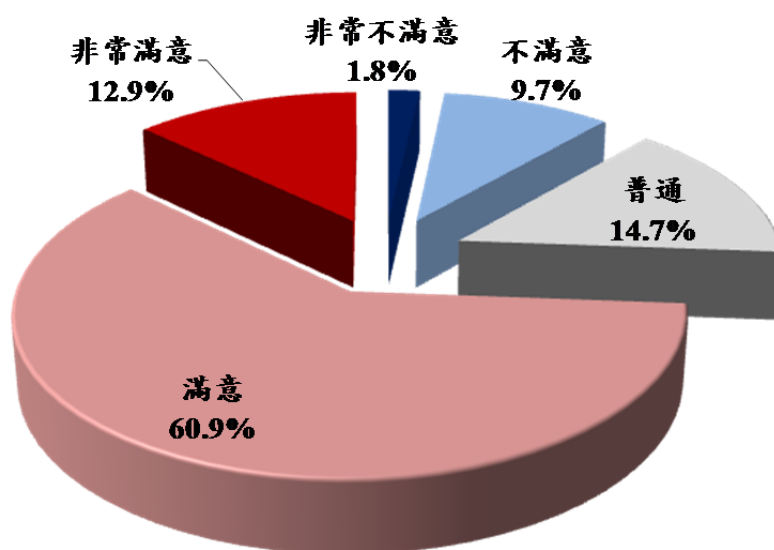


圖 17 雲嘉南區就業服務中心服務滿意度(n=2,500)

不滿意之原因

進一步詢問受訪之青年求職者對於雲嘉南區就業服務中心提供之服務「不滿意」與「非常不滿意」之原因(335 筆)，列表整理如下：

表 33 不滿意原因

不滿意原因	樣本數
媒合工作少	90
媒合的工作內容不理想	38
徵才活動資訊不足	29
職缺資訊更新慢	27
媒合的工作薪資較低	26

不滿意原因	樣本數
媒合工作內容不符合所學	22
對錄取工作助益有限	22
職缺不夠多元	21
服務態度不佳	20
沒有主動幫求職者媒合/媒合工作不積極	12
媒合工作速度慢	7
媒合的工作非全職的	5
媒合的工作錄取名額有限	5
媒合的工作限制多、地點太遠	4
身心障礙職缺少	3
求職活動少	3
反映問題未處理、回覆	1

交叉分析

將受訪之青年求職者對於雲嘉南區就業服務中心滿意度與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 31)：

在與「性別」、「年齡」、「縣市別」與「教育程度」之交叉結果有顯著差異。性別部份，男性的不滿意度(10.0%)相對低於女性；年齡部份，則是以 15-19 歲的受訪青年滿意度最高，其次為 20-24 歲者(77.6%)，最後為 25-29 歲受訪者(68.9%)，顯示年紀愈小之受訪者對於雲嘉南區就業服務中心所提供之滿意度較高；在目前縣市別部份，則是以臺南市的受訪青年滿意度最高(75.0%)，持不滿意比率較高者為目前居住於嘉義縣市之受訪者，所占比率為 13.3%；最後在教育程度部份，受訪對象教育程度為高中職者其對於雲嘉南區就業服務中心所提供之滿意度最高(79.0%)；反之，持負面評價較高比率以教育程度為專科之受訪對象(15.8%)為主。

另外，受訪之青年求職者對於雲嘉南區就業服務中心滿意度，並不因「是否有打工經驗」不同而有顯著差異。

表 34 整體而言，對雲嘉南區就業服務中心之滿意度交叉分析表

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	2500	1846	367	287
總百分比	100.0%	73.9%	14.7%	11.5%
*性別				
男性	1342	74.8%	15.2%	10.0%
女性	1158	72.7%	14.1%	13.1%
*年齡				
15 歲-19 歲	256	82.3%	13.2%	4.5%
20 歲-24 歲	1036	77.6%	13.6%	8.8%
25 歲-29 歲	1208	68.9%	15.9%	15.2%
*縣市別				
雲林縣	566	71.7%	15.6%	12.7%
嘉義縣市	510	74.6%	12.2%	13.3%
臺南市	1203	75.0%	14.3%	10.7%
其他	221	71.3%	20.5%	8.2%
*教育程度				
國中/國中以下	62	66.9%	20.7%	12.4%
高中職	768	79.0%	11.1%	10.0%
專科	171	70.2%	14.0%	15.8%
大學	1435	72.1%	16.3%	11.6%
研究所以上	64	67.1%	18.8%	14.2%
是否有打工經驗				
是	1926	73.8%	14.8%	11.5%
否	574	74.1%	14.3%	11.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3_09

4.職業訓練課程需求狀況

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年求職者希望公立就業服務機構提供的職業訓練課程資訊，以「專業電腦軟體、程式設計及操作」課程需求所占的比例最高，占 23.2%，其次依序「語言類」課程需求（18.1%）、「基本電腦能力」課程需求（16.5%）、「餐飲」課程需求（10.0%）、「網站設計」課程需求（8.3%）、「機械操作，機械類別」課程需求（7.9%）、「產品、包裝、美編設計」課程需求（5.0%）、「美容」課程需求（4.2%）、「旅遊」課程需求（3.6%），及「創意、手工藝產品」課程需求（3.5%）另外，尚有 12.4%受訪者提出「其他」課程需求，希望公立就業服務機構提供之職業訓練課程資訊，其細項詳列於表 32；除此之外，也有 35.1%的受訪者表示「目前不需要」公立就業服務機構提供之職業訓練課程資訊。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年，目前希望公立就業服務機構提供的職業訓練課程資訊，主要是以專業電腦課程、語言類與基本電腦能力課程為主。

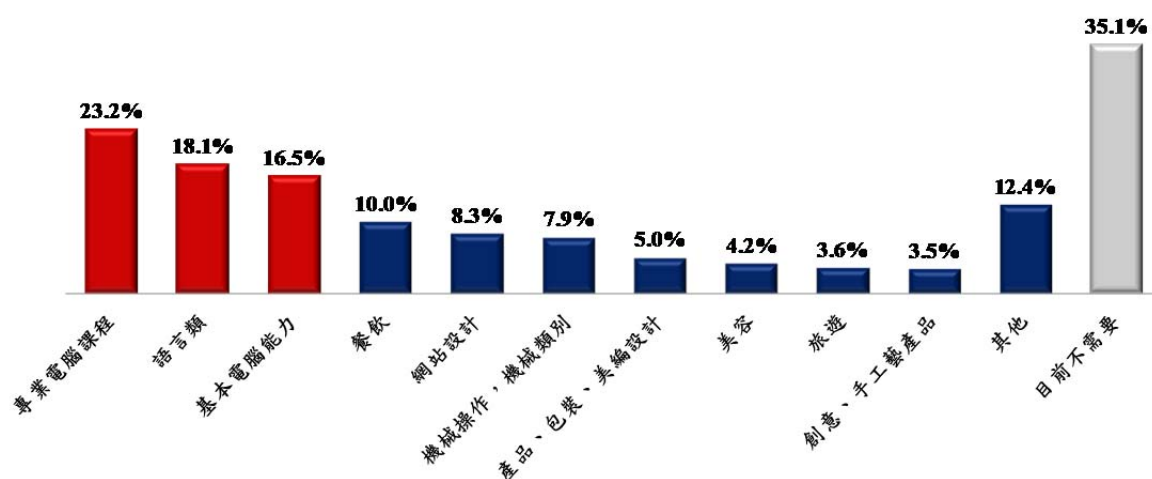


圖 18 職業訓練課程需求狀況(複選題，n=2,500)

表 35 其他課程

其他課程	樣本數
人際關係/溝通相關課程	35
品質管制、生產安全管理相關課程	35
企業管理課程	32
財務、金融、理財相關課程	29
行銷企劃相關課程	28
保姆/幼教相關課程	27

其他課程	樣本數
人力資源、教育訓練相關課程	21
園藝/插花/花藝設計課程	13
音樂、美術等藝術相關課程	13
電子通訊相關課程	10
醫療照護、公共衛生相關課程	9
水電維修相關課程	7
環境工程相關課程	7
IC 設計、電腦硬體設計相關課程	6
數理相關訓練課程	6
機械維修相關課程	5
生物科技、化工相關課程	5
社福相關課程	5
銷售服務訓練相關課程	4
自動化控制相關課程	4
電腦硬體組裝、維修相關課程	3
各級車輛駕訓課程	3
法律相關課程	2

交叉分析

由於此題為複選題，因此不予與「性別」、「年齡」、「縣市別」、「教育程度」與「是否有打工經驗」等基本資料進行交叉分析。

(五) 青年求職者就業量化調查分析小結

1. 青年就業者職場現況

由調查結果發現，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，有全職工作且至少超過 3 個月之受訪者，目前以從事「製造業」所占的比例最高(47.1%)。其中，男性以從事農林漁牧業、礦業及土石採取業、製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治業、營造業和運輸及倉儲業等屬較粗重之工作為主；反之，女性多從事服務業之工作行業別。而月均所得部分，則是以「20,001-30,000 元」所占的比例最高。工作時段部份雖也以日班為主，但也有約二成之受訪青年就業者工作時間為輪班制。

同時，即便本調查之受訪對象為曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職的受訪青年，但其中目前已就業者獲得在工作的管道還是以「求職網站」(42.4%)和「親朋好友介紹」(31.5%)為主，且至目前工作就職之主要考慮因素以「薪資待遇」(30.7%)、「離家近」(25.0%)與「有工作先作」(22.6%)為主。

總結來說，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，目前已就業者多是以從事薪水於 2-3 萬元間之技術、作業員之工作職位為主，其中也有多數須配合輪班之工作時段；且多以工作薪資待遇或距離家較近的考慮因素，透過求職網站或親朋好友介紹獲得目前工作。

2. 青年就業者就業幸福指數相關議題分析

在青年就職者就業幸福指數相關議題部分，受訪之青年就業者目前職場就業幸福感平均分數為 6.5 分(滿分為 10 分)。分別由各面向來看，「工作環境安全與工作內容」的幸福感平均分數最高，為 7.2 分，而以「工作薪資」(6.1 分)與「升遷機會」(6.1 分)幸福感最低。

同時在檢視目前青年就業幸福感之主要影響面向部份，受訪的就職青年中，目前就業幸福感主要受「工作成就」幸福感影響最深，而「升遷機會」並未顯著影響受訪青年之目前就業幸福感。

進一步，青年受訪者也表示，針對目前工作若想要提升其就業幸福感之因素，首要期待改善的面向為「工作薪資」，其次為「制度福利」，最後則為「工作成就感」部份。

由結果發現，受訪之青年就業者對於目前所任職工作之整體就業幸福感雖不高，但卻勉強落於及格邊緣。在多數從事技術員、作業員的工作性

質下，對於公司在工作環境安全與工作內容方面所獲得之幸福感最高，顯示出目前公司對於職業安全的執行與維護是肯定的；但從工作薪資與升遷機會獲得的幸福感較低，因此對受訪之青年就業者來說，提升工作薪資待遇部份之幸福感，成為首要期待之層面。

3.公立就業服務機構資源使用相關議題分析

在公立就業服務機構資源之使用狀況部份，受訪之青年求職者以使用「徵才活動」(54.9%)服務所占的比例最高，其次為使用使用「推薦就業機會」與「就業諮詢」服務(39.2%)；而目前需要之服務部份，同樣也是以「推薦就業機會」(34.5%)所占的比例最高，其次為「徵才活動」的服務需求(28.7%)。

同時，對於雲嘉南區就業服務中心滿意度，有約七成四的受訪者表示正面評價，而約一成一的受訪者表示負面評價，主要是因為「媒合工作太少」與「媒合的工作內容不理想」等。

由結果可以發現，對於至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之青年來說，多是以獲得「推薦就業機會」(34.5%)與「徵才活動」(28.7%)與為主要需求，因此若未能從此管道獲得工作機會也就成了影響對雲嘉南區就業服務中心服務滿意度之主因，顯示就業服務中心所提供之其他服務尚未深入求職青年中，未來將可針對其他服務多作宣傳。

除此之外，在公立就業服務機構提供的職業訓練課程之需求部份，多還是以「專業電腦軟體、程式設計及操作」課程或「語言類」、「基本電腦能力」課程為主要需求，因此建議未來在課程開設上可多以此部份之課程為主。

二、 雇主求才調查

(一) 樣本特性

本次調查共計完成 500 位青年人才雇主調查，受訪者基本資料如下表：

表 36 青年人才雇主基本資料分析表

	構面	回答次數	百分比
行業別	農、林、漁、牧業	10	2.0%
	製造業	205	41.0%
	電力及燃氣供應業	4	0.8%
	用水供應及污染整治業	3	0.6%
	營造業	26	5.2%
	批發及零售業	54	10.8%
	運輸及倉儲業	5	1.0%
	住宿及餐飲業	36	7.2%
	資訊及通訊傳播業	9	1.8%
	金融及保險業	4	0.8%
	不動產業	2	0.4%
	專業、科學及技術服務業	35	7.0%
	支援服務業	14	2.8%
	公共行政及國防；強制性社會安全	1	0.2%
	教育服務業	35	7.0%
	醫療保健及社會工作服務業	23	4.6%
	藝術、娛樂及休閒服務業	13	2.6%
	其他服務業	21	4.2%
員工人數	1-50 人	424	84.8%
	51-100 人	24	4.8%
	101-150 人	17	3.4%
	151-200 人	9	1.8%
	201-500 人	16	3.2%
	501-1,000 人	3	0.6%
	1,000 人以上	7	1.4%
資本額	1 億元以下(含一億元)	414	82.8%
	1-5 億元(含 5 億元)	24	4.8%
	5-10 億元	6	1.2%

構面		回答次數	百分比
	10-50 億元	5	1.0%
	超過 50 億元	1	0.2%
	拒答	50	10.0%
公司成立時間	1-3 年	41	8.2%
	4-6 年	33	6.6%
	7-10 年	75	15.0%
	11-15 年	67	13.4%
	16-20 年	71	14.2%
	21-30 年	73	14.6%
	31-50 年	54	10.8%
	51 年以上	14	2.8%
	拒答	72	14.4%
總計		500	100.0%

在本次雇主求才量化調查中，受訪業者之行業別以「製造業」所占比率最高，為 41.0%，其次依序以「批發及零售業」占 10.8%，「住宿及餐飲業」占 7.2%，「教育服務業」(7.0%)與「專業、科學及技術服務業」(7.0%)為主要行業別；員工人數部份，「1-50 人」占 84.8%，其次依序主要為「51-100 人」占 4.8%，「101-150 人」占 3.4%和「201-500 人」占 3.2%；公司資本額部份，「1 億元以下(含一億元)」占 82.8%，其次依序主要為「1-5 億元(含 5 億元)」占 4.8%，「5-10 億元」占 1.0%和「50 億元以上」占 0.2%，此外也有「拒答」者占 10.0%。最後，公司成立時間方面，則是以「7-10 年」所占比率最高，為 41.0%，其次依序以「21-30 年」占 14.6%，「16-20 年」占 14.2%，「11-15 年」占 13.4%，「31-50 年」占 10.8%等，此外也有「拒答」者占 14.4%。

(二) 求才考慮因素相關議題分析

1.人力資本方面之求才考慮因素

頻次分析

本次調查結果中，詢問受訪之青年人才雇主對公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者部份，近七成的受訪雇主表示正面認同，其中 21.4%認為「非常同意」，20.6%認為「同意」，27.8%認為「有點同意」；另約一成七受訪雇主表示負面認同，其中 5.2%認為「非常不同意」，4.0%認為「不同意」，8.2%認為「有點不同意」；除此之外，12.8%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪青年人才雇主傾向聘用已具工作經驗之青年求職者。

詢問受訪之青年人才雇主對於公司傾向聘用可配合加班之青年求職者部份，約八成的受訪雇主表示正面認同，其中 32.8%認為「非常同意」，24.0%認為「同意」，22.8%認為「有點同意」；另約一成二受訪雇主表示負面認同，其中 4.4%認為「非常不同意」，2.2%認為「不同意」，5.8%認為「有點不同意」；除此之外，8.0%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主傾向聘用可配合加班之青年求職者。

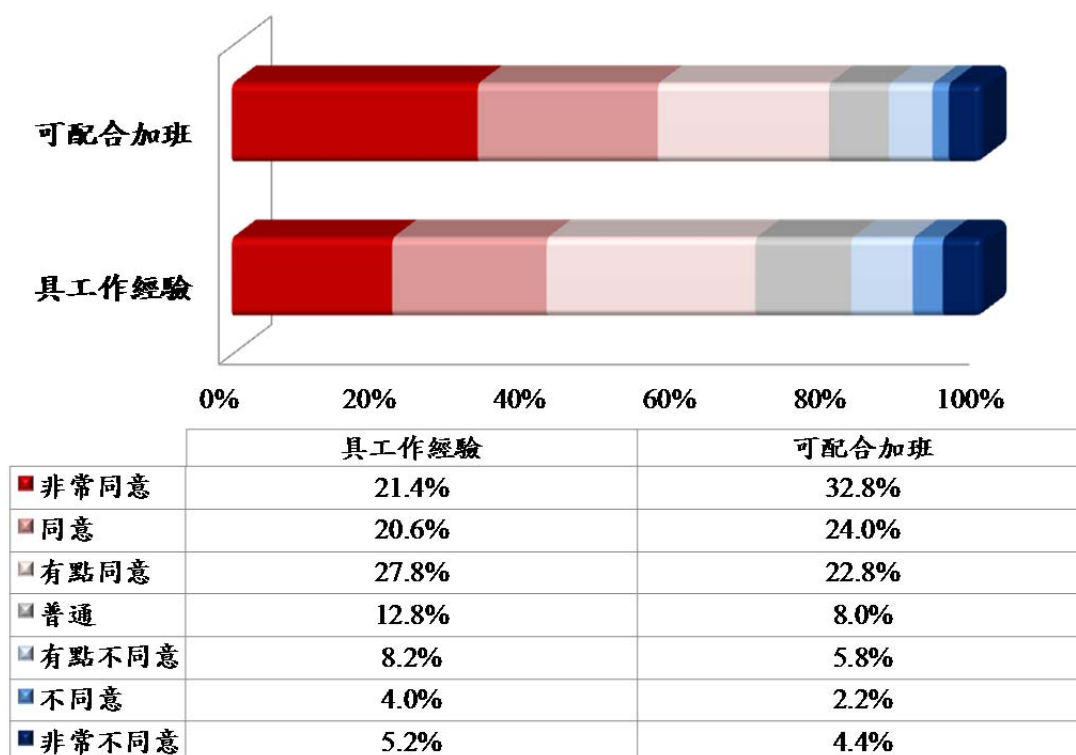


圖 19 求才考慮(n=500)

交叉分析

將受訪之青年人才雇主對於公司求才考慮因素與公司基本資料進行交叉分析後，發現：

在對於公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者部份與「行業別」與「員工人數」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。另外，受訪業者傾向聘用已具工作經驗之青年求職者，並不因「資本額」、「公司成立時間」不同而有顯著差異(詳見下表 34)。

表 37 公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	87	64	349
總百分比	100.0%	17.4%	12.8%	69.8%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	10.0%	20.0%	70.0%
製造業	205	22.9%	12.2%	64.9%
服務業及其他行業	285	13.7%	13.0%	73.3%
#員工人數				
1-50 人	424	17.7%	13.2%	69.1%
51-200 人	50	16.0%	8.0%	76.0%
201 人以上	26	15.4%	15.4%	69.2%
資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	18.4%	12.6%	69.1%
超過 1 億元	36	11.1%	16.7%	72.2%
拒答	50	14.0%	12.0%	74.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	17.4%	14.1%	68.5%
11-20 年	138	18.1%	12.3%	69.6%
21-30 年	73	15.1%	9.6%	75.3%
31 年以上	68	17.6%	11.8%	70.6%
拒答	72	18.1%	15.3%	66.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_01

在對於公司傾向聘用可配合加班之青年求職者部份與「行業別」、「員工人數」與「資本額」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。另外，受訪業者傾向聘用可配合加班之青年求職者，並不因「公司成立時間」不同而有顯著差異(詳見表 35)。

表 38 公司傾向聘用可配合加班之青年求職者交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	62	40	398
總百分比	100.0%	12.4%	8.0%	79.6%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	20.0%	20.0%	60.0%
製造業	205	9.8%	7.8%	82.4%
服務業及其他行業	285	14.0%	7.7%	78.2%
#員工人數				
1-50 人	424	12.3%	7.5%	80.2%
51-200 人	50	10.0%	12.0%	78.0%
201 人以上	26	19.2%	7.7%	73.1%
#資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	11.1%	7.5%	81.4%
超過 1 億元	36	13.9%	11.1%	75.0%
拒答	50	22.0%	10.0%	68.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	10.7%	5.4%	83.9%
11-20 年	138	12.3%	8.0%	79.7%
21-30 年	73	13.7%	6.8%	79.5%
31 年以上	68	10.3%	11.8%	77.9%
拒答	72	16.7%	11.1%	72.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_06

2.文化資本方面之求才考慮因素

頻次分析

本次調查結果中，詢問受訪之青年人才雇主對於青年求職者的教育程度會影響公司聘用部份，約五成三的受訪雇主表示正面認同，其中 8.0%認為「非常同意」，16.4%認為「同意」，29.0%認為「有點同意」；另約三成三受訪雇主表示負面認同，其中 11.2%認為「非常不同意」，7.0%認為「不同意」，14.6%認為「有點不同意」；除此之外，13.8%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主在聘用青年求職者時仍會考慮其教育程度。

另外，詢問受訪之青年人才雇主對於青年求職者的科系會影響公司聘用部份，四成八的受訪雇主表示正面認同，其中 13.0%認為「非常同意」，15.8%認為「同意」，19.2%認為「有點同意」；另約三成六受訪雇主表示負面認同，其中 12.6%認為「非常不同意」，9.6%認為「不同意」，14.2%認為「有點不同意」；除此之外，15.6%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主在聘用青年求職者時也會考慮其就讀之科系。

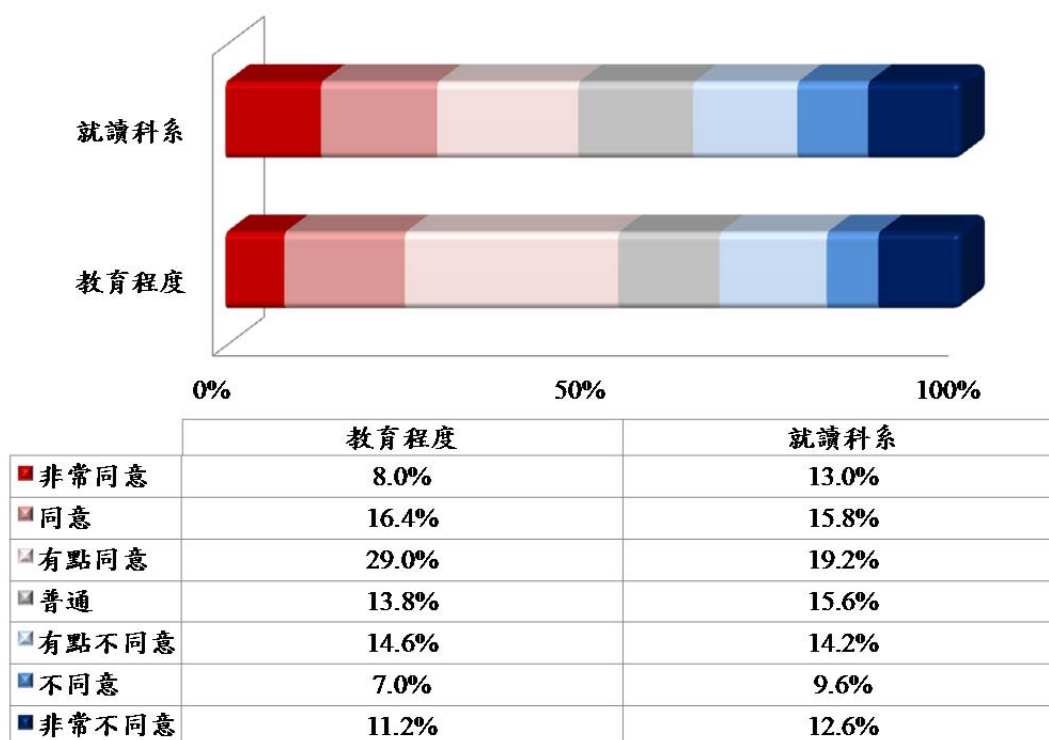


圖 20 求才考慮(n=500)

交叉分析

將受訪之青年人才雇主對於公司求才考慮因素與公司基本資料進行交叉分析後，發現：

在對於青年求職者的教育程度會影響公司聘用部份與「行業別」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。另外，受訪業者對於青年求職者的教育程度會影響聘用該青年求職者，並不因「員工人數」、「資本額」與「公司成立時間」不同而有顯著差異(詳見表 36)。

表 39 青年求職者的教育程度會影響公司聘用交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	164	69	267
總百分比	100.0%	32.8%	13.8%	53.4%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	60.0%	20.0%	20.0%
製造業	205	39.5%	15.1%	45.4%
服務業及其他行業	285	27.0%	12.6%	60.4%
員工人數				
1-50 人	424	35.1%	13.2%	51.7%
51-200 人	50	20.0%	20.0%	60.0%
201 人以上	26	19.2%	11.5%	69.2%
資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	34.8%	13.8%	51.4%
超過 1 億元	36	13.9%	13.9%	72.2%
拒答	50	30.0%	14.0%	56.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	36.9%	12.1%	51.0%
11-20 年	138	33.3%	12.3%	54.3%
21-30 年	73	31.5%	19.2%	49.3%
31 年以上	68	19.1%	17.6%	63.2%
拒答	72	37.5%	11.1%	51.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_02

在對於青年求職者的就讀科系會影響公司聘用部份與「行業別」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。另外，受訪業者對於青年求職者的就讀科系會影響聘用該青年求職者，並不因「員工人數」、「資本額」與「公司成立時間」不同而有顯著差異(詳見表 37)。

表 40 青年求職者的科系會影響公司聘用交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	182	78	240
總百分比	100.0%	36.4%	15.6%	48.0%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	30.0%	20.0%	50.0%
製造業	205	38.5%	18.0%	43.4%
服務業及其他行業	285	35.1%	13.7%	51.2%
員工人數				
1-50 人	424	38.0%	15.1%	46.9%
51-200 人	50	28.0%	18.0%	54.0%
201 人以上	26	26.9%	19.2%	53.8%
資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	37.2%	15.2%	47.6%
超過 1 億元	36	27.8%	16.7%	55.6%
拒答	50	36.0%	18.0%	46.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	38.3%	19.5%	42.3%
11-20 年	138	37.7%	13.0%	49.3%
21-30 年	73	31.5%	17.8%	50.7%
31 年以上	68	23.5%	17.6%	58.8%
拒答	72	47.2%	8.3%	44.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_04

3.社會資本方面之求才考慮因素

頻次分析

詢問受訪之青年人才雇主公司是否會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者部份，約六成八的受訪雇主表示正面認同，其中 15.6%認為「非常同意」，18.6%認為「同意」，33.4%認為「有點同意」；另約一成九受訪雇主表示負面認同，其中 5.0%認為「非常不同意」，3.6%認為「不同意」，10.2%認為「有點不同意」；除此之外，13.6%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者。

此外，在詢問受訪之青年人才雇主對於公司是否會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者部份，接近七成二的受訪雇主表示正面認同，其中 15.4%認為「非常同意」，23.8%認為「同意」，32.6%認為「有點同意」；另約一成六受訪雇主表示負面認同，其中 3.6%認為「非常不同意」，3.0%認為「不同意」，9.0%認為「有點不同意」；除此之外，12.6%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者。

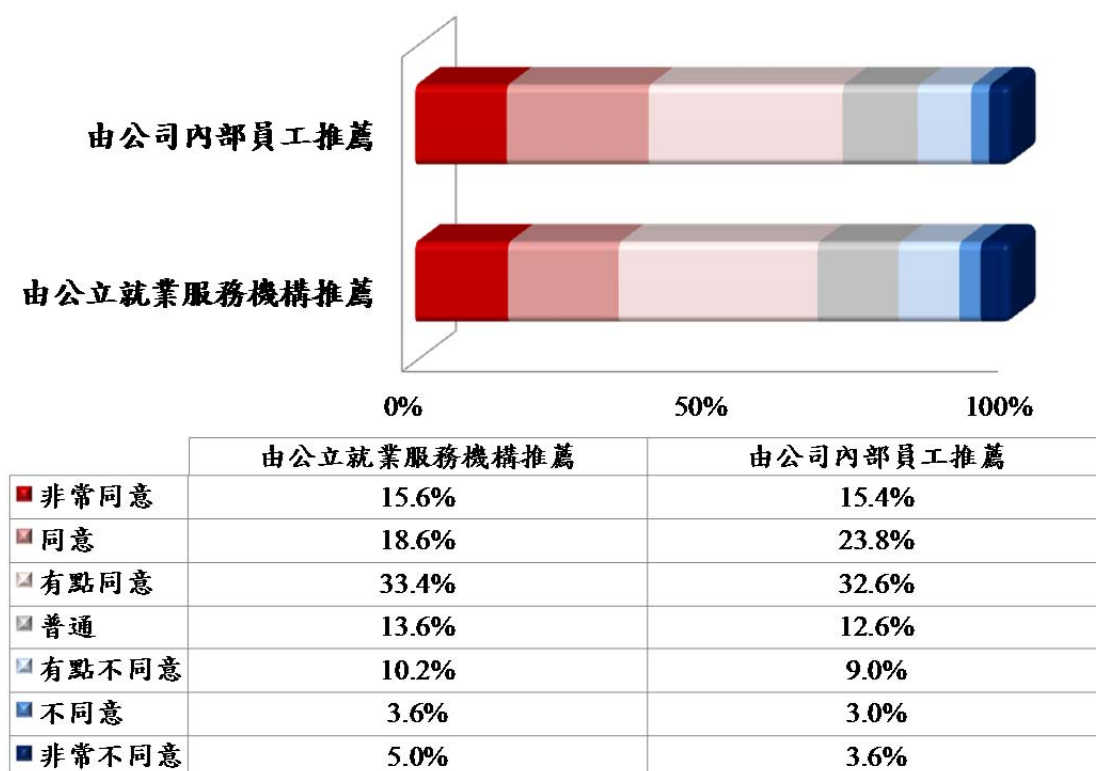


圖 21 求才考慮(n=500)

交叉分析

將受訪之青年人才雇主對於公司求才考慮因素與公司基本資料進行交叉分析後，發現：

在公司是否會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者部份與「行業別」與「員工人數」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。另外，受訪業者是否優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者，並不因「資本額」與「公司成立時間」不同而有顯著差異(詳見表 38)。

表 41 公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	94	68	338
總百分比	100.0%	18.8%	13.6%	67.6%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	30.0%	20.0%	50.0%
製造業	205	21.5%	13.7%	64.9%
服務業及其他行業	285	16.5%	13.3%	70.2%
#員工人數				
1-50 人	424	18.6%	13.0%	68.4%
51-200 人	50	22.0%	12.0%	66.0%
201 人以上	26	15.4%	26.9%	57.7%
資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	17.9%	13.5%	68.6%
超過 1 億元	36	27.8%	13.9%	58.3%
拒答	50	20.0%	14.0%	66.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	16.8%	16.1%	67.1%
11-20 年	138	18.8%	10.1%	71.0%
21-30 年	73	26.0%	11.0%	63.0%
31 年以上	68	16.2%	16.2%	67.6%
拒答	72	18.1%	15.3%	66.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_07

最後，在對於公司是否會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者部份與「行業別」與「員工人數」之交叉結果，皆不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。另外，受訪業者是否優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者，並不因「資本額」與「公司成立時間」不同而有顯著差異(詳見表 39)。

表 42 公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	78	63	359
總百分比	100.0%	15.6%	12.6%	71.8%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	20.0%	20.0%	60.0%
製造業	205	15.6%	13.7%	70.7%
服務業及其他行業	285	15.4%	11.6%	73.0%
#員工人數				
1-50 人	424	16.5%	12.3%	71.2%
51-200 人	50	10.0%	14.0%	76.0%
201 人以上	26	11.5%	15.4%	73.1%
資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	15.5%	11.6%	72.9%
超過 1 億元	36	11.1%	16.7%	72.2%
拒答	50	20.0%	18.0%	62.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	14.8%	14.1%	71.1%
11-20 年	138	14.5%	10.9%	74.6%
21-30 年	73	17.8%	11.0%	71.2%
31 年以上	68	11.8%	11.8%	76.5%
拒答	72	20.8%	15.3%	63.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_08

4.起薪待遇影響因素

頻次分析

本次調查結果中，詢問受訪之青年人才雇主認為青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度部份，約五成三的受訪雇主表示正面認同，其中 9.6%認為「非常同意」，16.0%認為「同意」，27.4%認為「有點同意」；另約三成三受訪雇主表示負面認同，其中 12.6%認為「非常不同意」，6.6%認為「不同意」，13.8%認為「有點不同意」；除此之外，14.0%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主給薪狀況會受青年求職者的教育程度所影響。

另一方面，詢問受訪之青年人才雇主青年求職者的科系會影響公司給予薪資程度部份，約四成四的受訪雇主表示正面認同，其中 8.6%認為「非常同意」，11.6%認為「同意」，23.4%認為「有點同意」；另約四成一的受訪雇主表示負面認同，其中 14.4%認為「非常不同意」，10.6%認為「不同意」，16.2%認為「有點不同意」；除此之外，15.2%的受訪雇主認為「普通」。

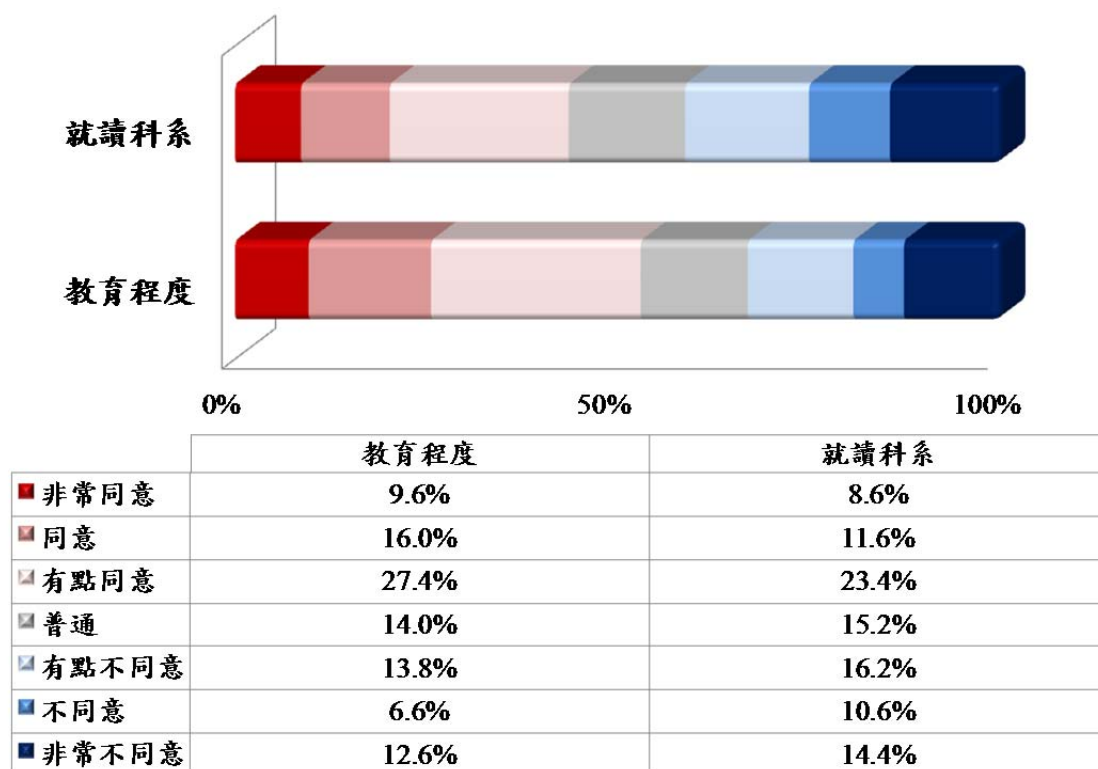


圖 22 起薪待遇影響因素(n=500)

交叉分析

將受訪之青年人才雇主認為影響青年求職者起薪待遇之因素與公司基本資料進行交叉分析後，發現：

在認為青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度部份與「行業別」之交叉結果，並不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。另外，受訪業者對於青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度，並不因「員工人數」、「資本額」與「公司成立時間」不同而有顯著差異(詳見表 40)。

表 43 青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	165	70	265
總百分比	100.0%	33.0%	14.0%	53.0%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	30.0%	30.0%	40.0%
製造業	205	36.1%	14.1%	49.8%
服務業及其他行業	285	30.9%	13.3%	55.8%
員工人數				
1-50 人	424	34.9%	14.6%	50.5%
51-200 人	50	22.0%	10.0%	68.0%
201 人以上	26	23.1%	11.5%	65.4%
資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	34.5%	14.5%	51.0%
超過 1 億元	36	19.4%	8.3%	72.2%
拒答	50	30.0%	14.0%	56.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	39.6%	15.4%	45.0%
11-20 年	138	32.6%	10.9%	56.5%
21-30 年	73	27.4%	16.4%	56.2%
31 年以上	68	22.1%	10.3%	67.6%
拒答	72	36.1%	18.1%	45.8%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_03

青年求職者就讀的科系會影響公司給予薪資程度部份有顯著差異，在與「公司成立時間」之交叉結果，公司成立時間 31 年以上同意青年求職者科系會影響公司給薪程度的比率愈高(57.4%)，其次依序為 21-30 年(49.3%)，11-20 年(46.4%)，最後為成立 10 年內之公司(32.9%)，顯示受訪業者公司成立時間愈長，在給薪方面受青年求職者就讀科系所影響較深。

另外，青年求職者就讀的科系會影響公司給予薪資程度，並不因「員工人數」與「資本額」不同而有顯著差異。

除此之外，與「行業別」之交叉結果，由於不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明(詳見表 41)。

表 44 青年求職者的科系會影響公司給予薪資程度交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	206	76	218
總百分比	100.0%	41.2%	15.2%	43.6%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	30.0%	40.0%	30.0%
製造業	205	44.9%	15.1%	40.0%
服務業及其他行業	285	38.9%	14.4%	46.7%
員工人數				
1-50 人	424	41.7%	15.8%	42.5%
51-200 人	50	36.0%	12.0%	52.0%
201 人以上	26	42.3%	11.5%	46.2%
資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	41.5%	15.0%	43.5%
超過 1 億元	36	44.4%	11.1%	44.4%
拒答	50	36.0%	20.0%	44.0%
*公司成立時間				
1-10 年	149	46.3%	20.8%	32.9%
11-20 年	138	42.8%	10.9%	46.4%
21-30 年	73	35.6%	15.1%	49.3%
31 年以上	68	29.4%	13.2%	57.4%
拒答	72	44.4%	13.9%	41.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_05

5. 目前青年求職狀況

頻次分析

調查結果發現，詢問受訪之青年人才雇主是否認同目前的青年求職者在求職上難度較高，約六成四的受訪雇主表示正面認同，其中 18.0%認為「非常同意」，19.2%認為「同意」，26.4%認為「有點同意」；另約二成五受訪雇主表示負面認同，其中 7.6%認為「非常不同意」，8.0%認為「不同意」，9.4%認為「有點不同意」；除此之外，11.4%的受訪雇主認為「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主認為目前的青年求職者在求職上困難度是較高的。

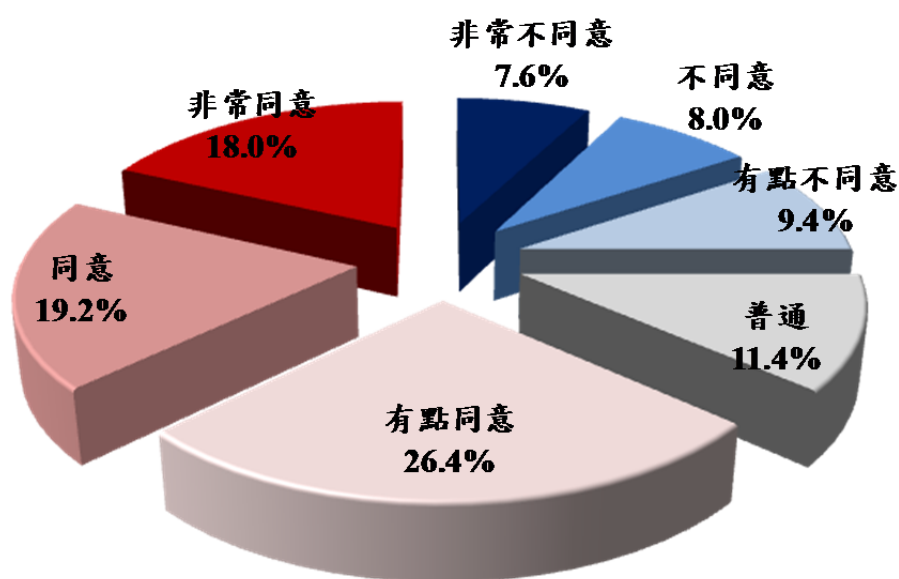


圖 23 目前青年求職狀況(n=500)

交叉分析

將受訪之青年人才雇主是否認同目前的青年求職者在求職上難度較高與基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 42)：

在「資本額」部份有顯著差異，公司資本額 1 億元以下(含一億元)之公司認同目前的青年求職者在求職上就具困難度的比率較高。另外，受訪之青年人才雇主是否認同目前的青年求職者在求職上難度較高，並不因「員工人數」與「公司成立時間」不同而有顯著差異。

除此之外，與「行業別」之交叉結果，由於不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。

表 45 認為目前的青年求職者在求職上難度較高交叉分析表

	次數	不同意	普通	同意
總次數	500	125	57	318
總百分比	100.0%	25.0%	11.4%	63.6%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	30.0%	20.0%	50.0%
製造業	205	24.4%	12.2%	63.4%
服務業及其他行業	285	25.3%	10.5%	64.2%
員工人數				
1-50 人	424	24.5%	10.8%	64.6%
51-200 人	50	32.0%	16.0%	52.0%
201 人以上	26	19.2%	11.5%	69.2%
*資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	24.6%	10.4%	65.0%
超過 1 億元	36	11.1%	27.8%	61.1%
拒答	50	38.0%	8.0%	54.0%
公司成立時間				
1-10 年	149	30.2%	14.8%	55.0%
11-20 年	138	23.2%	10.9%	65.9%
21-30 年	73	23.3%	4.1%	72.6%
31 年以上	68	14.7%	11.8%	73.5%
拒答	72	29.2%	12.5%	58.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_09

(三) 僱用青年求職者之相關議題分析

1. 公司聘僱員工情況

頻次分析

本次調查結果中，詢問受訪之青年人才雇主其公司目前是否有聘僱不到員工之情形，有 45.0% 的受訪雇主表示公司目前「有」聘僱不到員工之情形，相對的有 55.0% 的受訪雇主表示公司目前「沒有」聘僱不到員工之情形。

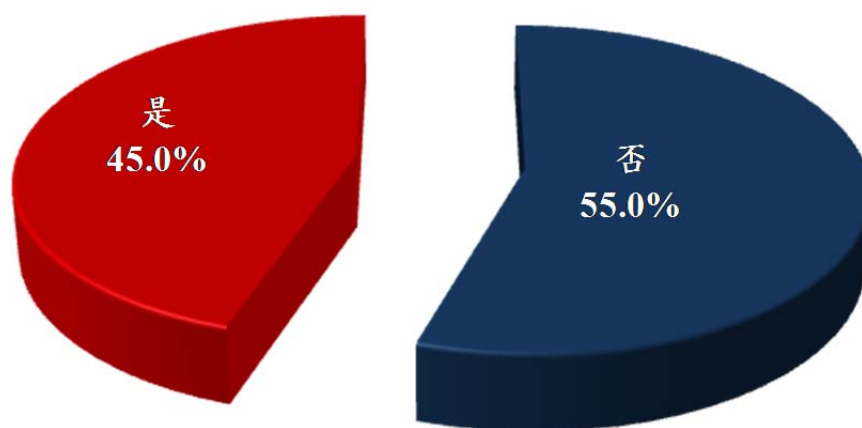
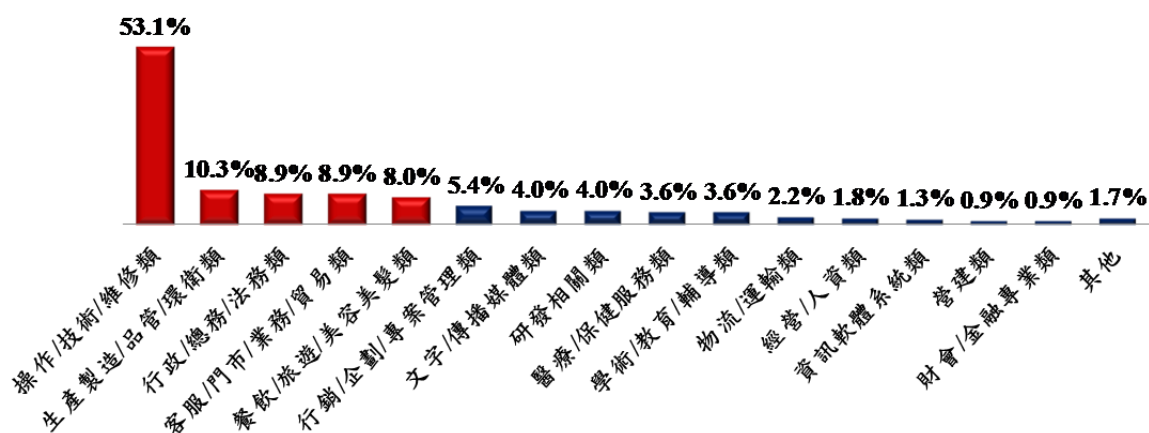


圖 24 公司聘僱員工情況(n=500)

缺乏之人力類別

進一步詢問受訪之青年人才雇主其公司目前缺乏之人力類別，以「操作/技術/維修類」所占的比例最高，占 53.1%，其次依序為「生產製造/品管/環衛類」(10.3%)、「行政/總務/法務類」(8.9%)、「客服/門市/業務/貿易類」(8.9%)、「餐飲/旅遊/美容美髮類」(8.0%)、「行銷/企劃/專案管理類」(5.4%)、「文字/傳播媒體類」(4.0%)、「研發相關類」(4.0%)、「醫療/保健服務類」(3.6%)、「學術/教育/輔導類」(3.6%)、「物流/運輸類」(2.2%)、「經營/人資類」(1.8%)、「資訊軟體系統類」(1.3%)、「營建類」(0.9%)及「財會/金融專業類」(0.9%)。除此之外，尚有 1.7% 受訪者選擇「其他」缺乏之人力類別，其細項詳列於表 43。結果顯示目前受訪之公司主要所欠缺之人力以操作、技術及操作類之基層作業工作為主。



註：無缺乏人力之公司 275 家之意見，未納入分數計算

圖 25 公司缺乏之人力類別(n=500)

表 46 公司缺乏之人力其他類別

其他類別	樣本數
清潔人員	3
飼育人員	1

交叉分析

將受訪之青年人才雇主其公司目前是否有聘僱不到員工之情形與公司基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 44)：

在「行業別」部份有顯著差異，目前有聘僱不到員工之情形比率以製造業公司情形較嚴重(51.7%)，其次為服務業及其他行業(40.4%)，農林漁牧礦業(40.0%)。另外，受訪之青年人才雇主其公司目前是否有聘僱不到員工之情形，並不因「員工人數」、「資本額」與「公司成立時間」不同而有顯著差異。

表 47 公司目前是否有聘僱不到員工之情形交叉分析表

	次數	否	是
總次數	500	275	225
總百分比	100.0%	55.0%	45.0%
*行業別			
農、林、漁、牧、礦業	10	60.0%	40.0%
製造業	205	48.3%	51.7%
服務業及其他行業	285	59.6%	40.4%
員工人數			
1-50 人	424	55.7%	44.3%
51-200 人	50	46.0%	54.0%
201 人以上	26	61.5%	38.5%
資本額			
1 億元以下(含 1 億元)	414	55.1%	44.9%
超過 1 億元	36	44.4%	55.6%
拒答	50	62.0%	38.0%
公司成立時間			
1-10 年	149	51.0%	49.0%
11-20 年	138	60.1%	39.9%
21-30 年	73	50.7%	49.3%
31 年以上	68	55.9%	44.1%
拒答	72	56.9%	43.1%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3_01

2. 公司聘僱青年求職者遭遇之問題

頻次分析

本次調查結果中，詢問受訪之青年人才雇主對於公司目前聘僱青年員工主要遭遇的問題，以遭遇「工作態度不佳」問題所占的比例最高，占 27.8%，其次依序為遭遇青年員工的「薪資待遇認知不同」問題（23.7%）、遭遇青年員工的「不夠穩定，做不長久」問題（20.6%）、遭遇青年員工的「不能刻苦耐勞」問題（18.9%）、遭遇青年員工的「配合度不高」問題（13.3%）、遭遇青年員工的「工作能力不足」問題（12.9%）、遭遇青年員工的「抗壓性不高」問題（12.9%）、遭遇青年員工的「經常請假」問題（10.6%）、遭遇青年員工的「隨機應變能力不佳」問題（8.9%）、遭遇青年員工的「對工作內容認知不同」問題（6.8%）、遭遇青年員工的「工作經驗不夠」問題（6.4%），及遭遇青年員工的「責任感不夠」問題（3.4%）。除此之外，尚有 9.3% 受訪雇主提出公司目前聘僱青年員工遭遇之「其他」問題，其細項詳列於表 45。

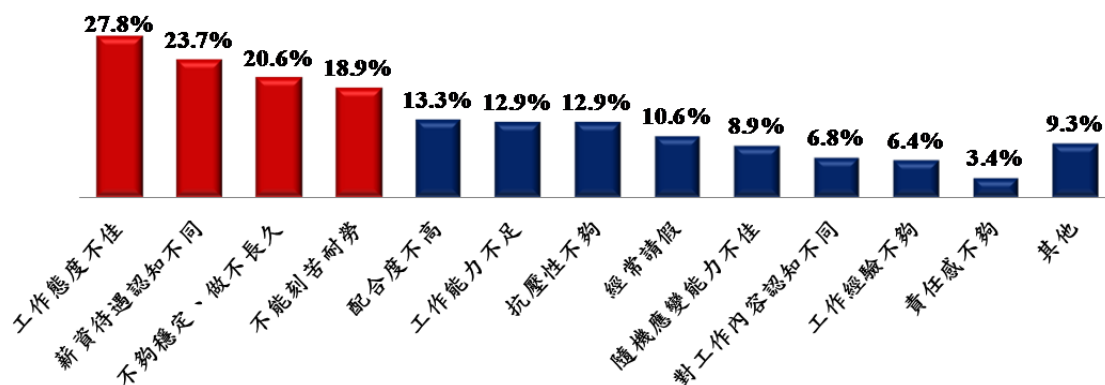


圖 26 公司聘僱青年求職者遭遇之問題(複選題，n=500)

表 48 其他問題

其他問題	樣本數
對公司向心力不足	9
找不到適合的人才	7
不夠積極學習	5
沒有時間觀念/不守時	5
沒有耐心	4
工作環境適應慢	4
約面試/報到爽約	3
沒人來應徵	3
徵不到年輕人	3
不知如何篩選適當人員	1

交叉分析

由於此題為複選題，因此不予與「行業別」、「員工人數」、「資本額」與「公司成立時間」等公司基本資料進行交叉分析。

3.目前青年求職者需加強之部份

頻次分析

本次調查結果中，詢問受訪之青年人才雇主認為目前的青年求職者，於職場上最需加強的部份，以認為需加強「工作態度」的比例最高，占 89.0%，其次依序為需加強「責任感」問題(79.4%)、需加強「積極性」問題(68.3%)、需加強「與主管應對方式及態度」問題（54.9%）、需加強「工作效率」問題（48.3%）、需加強「同事相處互動」問題（47.9%）、需加強「電腦基本能力」問題（24.0%），及需加強「語文能力」問題（13.0%）。除此之外，尚有 14.0%受訪雇主認為目前的青年求職者於職場上需加強之「其他」部份，其細項詳列於表 46。結果顯示，職場上的態度相較於技能是受訪之青年人才雇主認為目前青年求職者於職場上最需加強的重點。

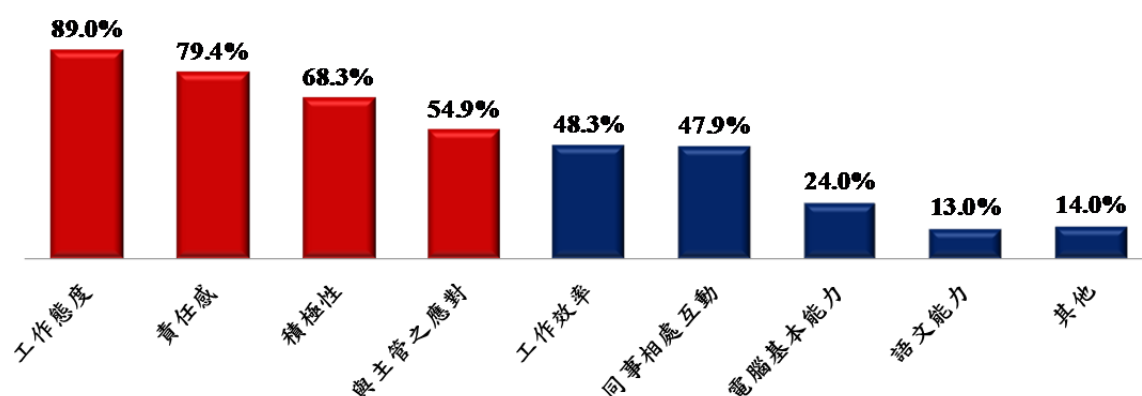


圖 27 目前青年求職者需加強之部份(複選題，n=500)

表 49 其他需加強部份

其他部份	樣本數
加強配合度	14
溝通協調能力	11
團隊合作的能力	7
抗壓力	7
職場倫理	6
學習能力	6
生活作息	4
專業能力	4
加強對公司的向心力	3
親和力	3
情緒管理	2

其他部份	樣本數
耐性	2
禮貌	1

交叉分析

由於此題為複選題，因此不予與「行業別」、「員工人數」、「資本額」與「公司成立時間」等公司基本資料進行交叉分析。

(四) 賦予工作條件幸福指數相關議題分析

雇主賦予之就業幸福分數

本次調查結果中，詢問受訪之青年人才雇主對公司目前所賦予青年員工之就業幸福感平均分數為 7.6 分(滿分為 10 分)。分別由各面向來看，「工作環境安全與工作內容」的幸福感平均分數最高，為 8.1 分，其次依序為「制度福利」幸福感(7.9 分)、「工作成就感」(7.5 分)與「升遷機會」(7.3 分)，最後為「工作薪資」(7.2 分)。結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理辦理求才登記之雇主或廠商，對於目前所賦予青年員工之整體就業幸福感與各面向之幸福感高過及格分數以上，其中認為工作在工作環境安全與工作內容方面所賦予青年員工之幸福感最高，同時也認同在工作薪資部份所賦予青年員工之幸福感最低。

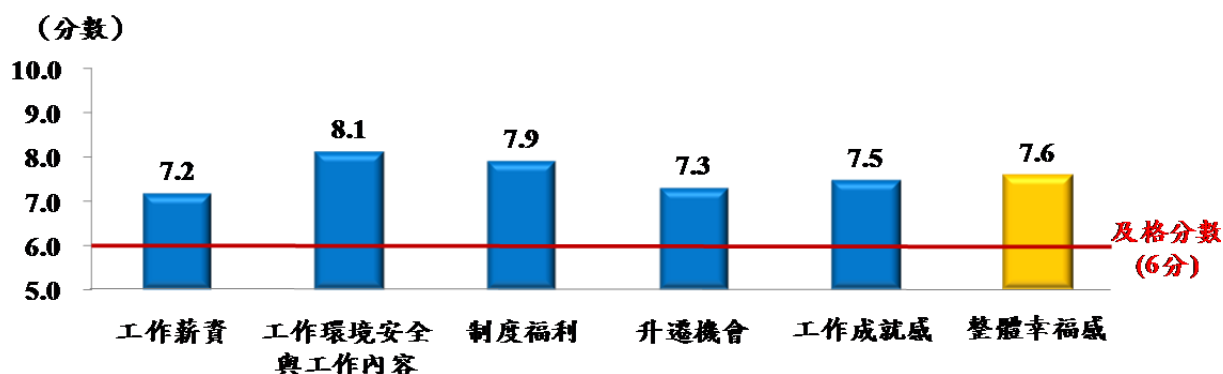


圖 28 雇主賦予之就業幸福分數(n=500)

影響雇主賦予的就業幸福感之面向

另一方面，公司目前所賦予青年員工之就業幸福感之主要影響面向，由下表 47 結果顯示，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理辦理求才登記之雇主或廠商，目前賦予青年員工的就業幸福感中，「工作薪資」、「工作環境安全與工作內容」、「制度福利」與「工作成就感」對於「青年就業幸福感」都具有正向顯著影響，其中以「工作環境安全與工作內容」對整體幸福感的影響力最大，其次依序為「工作成就感」、「制度福利」與「工作薪資」。此外，由調查結果發現，「升遷機會」並未顯著影響雇主賦予青年員工之就業幸福感。

表 50 雇主賦予青年之就業幸福感迴歸分析表

變項	青年就業幸福感
	Model
工作薪資	0.10*
工作環境安全與工作內容	0.24***
制度福利	0.21***
升遷機會	0.00
工作成就感	0.23***
合計 R ²	0.44
Adjusted R ²	0.43
F 值	77.50***
自由度	5

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

提升雇主賦予的就業幸福感之面向

進一步，詢問受訪之青年人才雇主，若想要提升青年員工之就業幸福感，認為須改善之主要因素，結果發現，認為首要須改善的面向為「工作薪資」，其次依序為「制度福利」、「工作成就感」、「升遷機會」，最後為「工作環境安全與工作內容」部份，顯示對於曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理辦理求才登記之雇主或廠商來說，首要認為必須在工作薪資待遇與制度福利方面做改善，來提升他們的就業幸福感。

(希望改善程度)

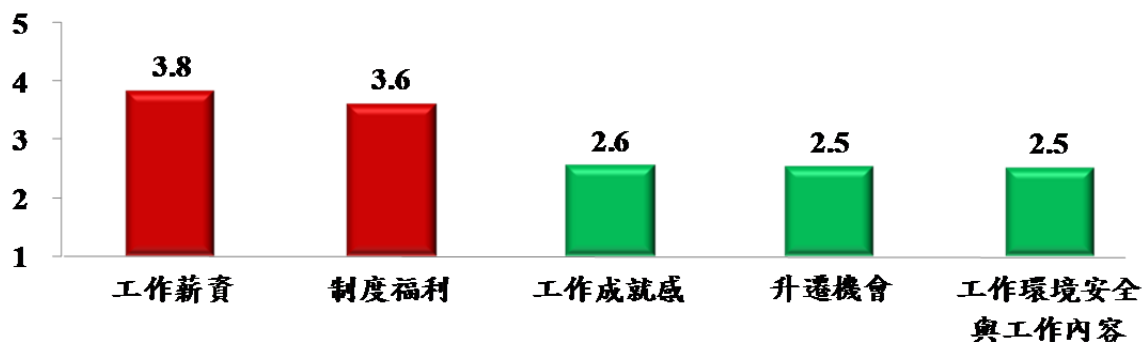


圖 29 提升雇主賦予的就業幸福感之面向(n=500)

（五）雲嘉南區就業服務中心服務滿意度分析

頻次分析

本次調查結果中，受訪之青年人才雇主對於雲嘉南區就業服務中心之滿意程度，約七成五的受訪雇主表示正面評價，有 19.4%的受訪青年人才雇主認為「非常滿意」，56.0%的受訪青年人才雇主認為「滿意」；約一成七的受訪雇主給予負面評價，其中有 3.0%認為「非常不滿意」，14.4%認為「不滿意」；同時，有 7.2%的受訪雇主對雲嘉南區就業服務中心提供之服務稍表示「普通」。結果顯示，多數受訪之青年人才雇主對於雲嘉南區就業服務中心所提供服務之滿意程度給予正面評價。

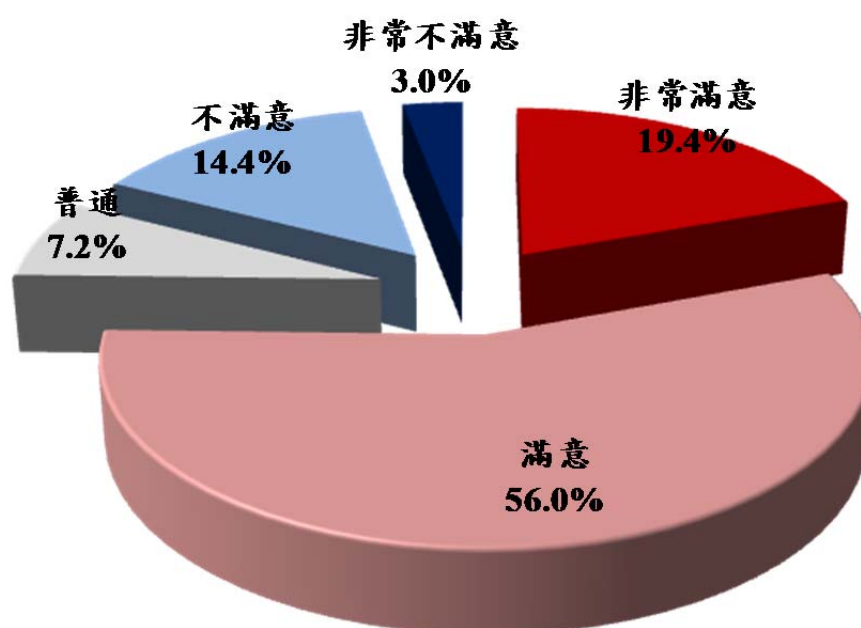


圖 30 雲嘉南區就業服務中心服務滿意度(n=500)

不滿意之原因

進一步詢問受訪之青年人才雇主對於雲嘉南區就業服務中心提供之服務「不滿意」之原因(85 筆)，列表整理如下：

表 51 不滿意原因

不滿意原因	樣本數
來應徵的人太少	27
沒有先過濾求職者	31
配對成功率不高	15

不滿意原因	樣本數
介紹之求職者約面試卻沒來	4
求職者素質不高	4
求職者只想申請失業補助	4
求職者只想做短期	3
就業服務站服務人員態度不佳	3
求職者無法勝任工作	1

交叉分析

受訪之青年人才雇主對於雲嘉南區就業服務中心之滿意程度與公司基本資料進行交叉分析後，發現(詳見下表 49)：

在與「公司成立時間」之交叉結果有顯著差異，公司成立時間為 10 年以內對於雲嘉南區就業服務中心持不滿意的比率最高(20.8%)，其次依序為 11-20 年(18.1%)，21-30 年(12.3%)，最後為成立 31 年上之公司(10.3%)，顯示受訪業者公司成立時間愈短，對於雲嘉南區就業服務中心持不滿意的比率愈高。

除此之外，與「行業別」、「員工人數」和「資本額」之交叉結果，由於不符合統計學上要求之基本假設(期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%)，故不加以說明。

表 52 對雲嘉南區就業服務中心之滿意度交叉分析表

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	500	377	36	87
總百分比	100.0%	75.4%	7.2%	17.4%
#行業別				
農、林、漁、牧、礦業	10	60.0%	10.0%	30.0%
製造業	205	78.5%	4.9%	16.6%
服務業及其他行業	285	73.7%	8.8%	17.5%
#員工人數				
1-50 人	424	75.7%	5.9%	18.4%
51-200 人	50	68.0%	14.0%	18.0%
201 人以上	26	84.6%	15.4%	0.0%
#資本額				
1 億元以下(含 1 億元)	414	76.6%	5.3%	18.1%
超過 1 億元	36	80.6%	13.9%	5.6%
拒答	50	62.0%	18.0%	20.0%
*公司成立時間				
1-10 年	149	68.5%	10.7%	20.8%
11-20 年	138	78.3%	3.6%	18.1%
21-30 年	73	84.9%	2.7%	12.3%
31 年以上	68	77.9%	11.8%	10.3%
拒答	72	72.2%	6.9%	20.8%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_06

（六） 雇主求才量化調查分析小結

1. 雇主賦予之工作條件幸福指數

在雇主賦予之青年員工職業幸福指數部份，賦予之整體就業幸福感平均分數為 7.6 分(滿分為 10 分)。分別由各面向來看，「工作環境安全與工作內容」所賦予的幸福感平均分數最高，為 8.1 分，而同樣也是以「工作薪資」（7.2 分）所賦予的幸福感最低。

同時在檢視公司目前所賦予青年員工之就業幸福感之主要影響面向部份，受訪之青年人才雇主，目前賦予青年員工的就業幸福感主要來自於提供在「工作環境安全與工作內容」方面之幸福感。

進一步，詢問受訪之青年人才雇主，若想要提升青年員工之就業幸福感，認為須改善之主要因素，結果發現，認為首要須改善的面向為「工作薪資」，其次依序為「制度福利」、「工作成就感」、「升遷機會」，最後為「工作環境安全與工作內容」部份，顯示對於曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理求才登記之雇主或廠商來說，首要認為必須在工作薪資待遇與制度福利方面做改善，來提升他們的就業幸福感。

進一步，受訪之青年人才雇主也表示，若想要提升青年員工之就業幸福感，認為須改善之主要因素，結果發現，認為首要須改善的面向為「工作薪資」，其次為「制度福利」，最後為「工作環境安全與工作內容」部份。

由結果發現，受訪之青年人才雇主認為目前所賦予青年員工之整體就業幸福感，分數遠高於青年員工所感受的就業幸福感，呈現了雇主認為公司提供的永遠比員工實際感受的多。但從調查中卻也相同地發現，工作環境安全與工作內容方面也是雇主認為所賦予青年員工幸福感最高的部份，在工作薪資部份所賦予青年員工的幸福感最低，顯示出職業安全的執行與維護確實是目前公司雇主全力維護也有所成效之部分，但薪資部份，卻是瞭解員工需求卻難以付出之部分。

2. 求才考慮因素相關議題分析

在人才考慮因素部份，整體來說，可配合加班之青年求職者(79.6%)，由公司內部員工推薦之青年求職者(71.8%)，已具工作經驗之青年求職者(69.8%)與由公立就業服務機構推薦之青年求職者(67.6%)等，主要都有六成以上的受訪青年人才雇主認為為求才考慮之因素。

同時，比較青年求職者就讀科系和教育程度會影響公司給予薪資之狀況，結果顯示受訪之青年人才雇主同意青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度，較就讀科系會影響公司給予薪資程度高。

3.僱用青年求職者之相關議題分析

本次調查結果中，仍有 45.0%的受訪雇主表示公司目前有聘僱不到員工之情形，其中以製造業公司情形較嚴重，而缺乏之人力類別，則是以「操作/技術/維修類」（53.1%）、「生產製造/品管/環衛類」（10.3%）與「行政/總務/法務類」（8.9%）為主。顯示出目前業界仍需要大量人力，但多數職缺以技術類或作業員之工作為主，卻非為當下求職者所接受之工作性質。

本次調查結果中，受訪之青年人才雇主對於公司目前聘僱青年員工主要遭遇的問題，以遭遇「工作態度不佳」(27.8%)問題所占的比例最高，其次為「薪資待遇認知不同」問題（23.7%）、遭遇青年員工的「不夠穩定，做不長久」問題（20.6%）與「不能刻苦耐勞」問題（18.9%）；另一方面，「工作態度」(89.0%)也是青年人才雇主認為青年求職者首項須要加強之部分。結果顯示，職場上的態度相較於技能是受訪之青年人才雇主認為目前青年求職者於職場上最需加強的重點，也是目前公司聘僱青年員工所主要面臨之問題。

受訪之青年人才雇主對於雲嘉南區就業服務中心之滿意程度，約七成的受訪雇主表示正面評價，顯示多數受訪之青年人才雇主對於雲嘉南區就業服務中心所提供服務之滿意程度給予肯定，表示負面評價之部份，則多是以應徵的人太少與沒有先過濾求職者之因素為主。因此建議雲嘉南區就業服務中心能更著重於求職與求才條件配對之服務提供。

伍、質化調查結果分析

本次調查深度訪談共計訪問 30 位受訪者，依照本次調查對象分類，分別包含 15 位青年就業人口(按年齡別分)及 15 家聘僱青年就業之廠商(按地區別分)。詳細訪談資料請見附件。

一、樣本特性分析

(一) 青年求職者就業調查

本研究共訪談 15 位青年求職者，訪談對象(如下表)設定在有全職工作且至少超過 3 個月者，以深入瞭解其目前就業現況與就業幸福感。下表為受訪者基本資料。

表 53 青年求職者訪員代碼

編碼	青年就業者	年齡	工作行業	工作職稱
A01	謝先生	19 歲	製造業	杯子裝箱作業員
A02	王小姐	19 歲	批發零售業	伴手禮銷售員(自家)
A03	蘇小姐	21 歲	餐飲業	服務生
A04	黃小姐	22 歲	物流業	行政人員
A05	黃先生	22 歲	環保衛生服務業	清潔人員
A06	黃小姐	24 歲	製造業	行政助理
A07	邦小姐	24 歲	保險業	業務員
A08	蔡小姐	24 歲	醫療保健服務業	護士
A09	陳先生	25 歲	光學器材業	業務員
A10	楊先生	25 歲	電腦週邊設備業	維修助理工程師
A11	吳小姐	25 歲	專用生產機業	會計師
A12	吳先生	25 歲	汽車及其零件業	技術員(自家)
A13	陳小姐	27 歲	出版業	美工編排設計助理
A14	林先生	27 歲	印刷業	印刷廠作業員
A15	莊先生	27 歲	公營事業	郵差

(二) 青年人才僱用管理調查

本研究共訪談 15 位青年人才僱用者，訪談對象(如下表)設定在過去曾至就業服務機構辦理求才登記之進用青年就業者廠商，深入瞭解公司內部聘僱青年員工之現況與其賦予青年員工之就業幸福感。下表為受訪者基本資料。

表 54 青年人才僱用者訪員代碼

編碼	雇主	公司地區	公司行業別	職稱	公司聘僱青年員工比率
B01	王小姐	臺南市	量販流通業	人資主管	35%
B02	王先生	臺南市	廣告印刷業	經理	15%
B03	徐先生	臺南市	光學器材業	督導	15%
B04	林小姐	臺南市	印刷電路板業	人資主管	40%
B05	黃小姐	臺南市	機械設備業	經理	10%
B06	杜先生	臺南市	保險業	經理	少於 10%
B07	馮先生	臺南市	休閒服務業	經理	70%
B08	劉小姐	嘉義縣市	機械設備業	督導	40-50%
B09	董小姐	嘉義縣市	餐飲業	老闆	50%
B10	陳先生	嘉義縣市	運輸工具零件業	經理	20%
B11	涂小姐	嘉義縣市	肉品業	督導	20%
B12	王先生	嘉義縣市	休閒服務業	經理	35%
B13	汪小姐	雲林縣	紡織業	經理	20%
B14	劉小姐	雲林縣	營造業	督導	15%
B15	蘇小姐	雲林縣	環境衛生服務業	督導	15%

二、青年求職行為分析

綜合青年求職受訪者與青年人才僱用受訪者之訪談內容，將求職者獲得工作管道與求職考慮就業因素，以及求才者之聘用人才管道與聘用標準，整理為下表：

表 55 求職求才管道與聘用標準一覽表

項目	青年求職者	青年人才僱用者
求職、求才管道	- 網路人力銀行(如：104 人力銀行、1111 人力銀行、518 人力銀行等)是目前獲得工作之主要管道 - 雲嘉南區就業服務中心提供的求職管道登記(如：網站、就業博覽會、現場登記等) - 報紙搜尋 - 店家門口海報登記 - 親朋好友介紹	- 產學合作為目前聘僱青年就業人才之主要管道 - 網路人力銀行(如：104 人力銀行、1111 人力銀行、518 人力銀行等) - 雲嘉南區就業服務中心提供的求才管道登記(如：網站、就業博覽會等) - 報紙刊登徵才廣告 - 廣播電台宣傳 - 電視第四台跑馬燈徵才宣傳 - 公司內部員工推薦
求職標準與聘用標準	- 基本薪資的考量 - 工作時間的考量，多以不需常加班或輪夜班之工作為主，多數希望固定週休二日 - 多數仍以服務業為主要優先考慮行業；多數不喜歡在工廠中之作業員工作 - 符合勞基法的基本規定，包含月休天數等 - 尋找與所學相關，或能發揮之專長之工作 - 工作環境安全之工作 - 公司距離較近之工作	- 學歷部份： -製造業作業、技術人員與服務業服務人員：未明確要求或高中職以上 -銀行保險業：大專以上 -管理職：大專以上 - 工作經驗非主要篩選條件，多僅列為加分要素 - 個性特質與態度篩選 - 面試時的應對情況

(一) 求職求才管道

在求職管道部分，網路人力銀行是目前青年求職者主要獲得工作之主要管道，主要在於目前有多數知名網路人力銀行(如：104 人力銀行、1111

人力銀行、518 人力銀行等)可供求職者職缺搜尋與求職登記，職缺多、選擇性多元、網站系統操作介面完整、方便等均是青年求職者選擇主要求職管道之因素。另外，青年求職者都曾透過雲嘉南區就業服務中心提供的求職管道登記(如：網站、就業博覽會、現場登記等)，但獲得工作之機會並不多。除此之外，報紙、店家徵才海報與親朋好友介紹等也都是青年求職者過去曾經選擇求職的管道。

在業者求才部分，產學合作則是目前多數雲嘉南地區公司聘僱青年就業人才之主要管道。從產學合作中，業者可招募到符合相同專業技能的人才，並且可由實習階段先確認青年員工的合適性，而給予專業培訓，畢業之後便能直接融入公司職場之中。除此之外，網路人力銀行、報紙刊登徵才廣告與雲嘉南區就業服務中心提供的求才管道登記(如：網站、就業博覽會等)也是業者主要招募員工之管道；但在須大量聘僱員工情況下，部分業者便會進一步透過廣播電台、第四台跑馬燈等作加強徵才宣傳。

(二) 求職標準與聘用標準

對於求職青年來說，在求職時的主要考量除了基本薪資待遇外，以不加班或不須輪班的工作時間為主，也期待是固定工作時間且週休或月休的工作；同時，多數求職青年對於服務業工作接受程度較高，排斥傳統製造業中工廠的作業員工作。除此之外，能夠從事與專長符合之工作、工作環境安全、公司距離和符合勞基法基本規定等，也是求職青年求職時會考慮到之因素。

業者在聘僱青年人才時，多數製造業業者在徵求技術、作業人員，或服務業在徵求服務人員時，並未特別考量求職者學歷部份之條件，但個人特質與工作態度成了主要考慮聘用因素；服務業傾向聘用較外向、喜愛與人群接觸個人特質者，製造業傾向聘用具認真、負責任與穩定性高之求職者。但在銀行保險業或管理職部分，除了工作態度與個人特質外，至少大專學歷與相關專業科系也成了重要聘僱人才之篩選條件。

工作經驗是多數青年求職者相對其他年齡層求職者來說，優勢相對較小之部分。但根據訪談結果，多數業者均表示，工作經驗並非是公司主要篩選人才之條件，尚會視應徵者工作經驗對其職缺的效益，而評估列為加分要素，年輕的求職者學習能力佳、可塑性高等優勢將可彌補工作經驗此考量因素。因此，青年求職者在應徵時，應多加強培養在相關專業技能與工作態度上的表現。

三、青年就業者職場現況分析

在青年就業者職場現況部份，將綜合青年求職者受訪業者的訪談整理，以瞭解過去透過雲嘉南區就業服務中心登記求職的青年求職者目前就業現況，同時也透過聘僱青年就業之廠商瞭解公司內部青年員工任職狀況，以及聘僱青年求職者的優缺點。

(一) 青年求職者目前職場現況

綜合青年求職受訪者之訪談內容，將目前職場現況依據受訪者年齡區分整理列於下表：

表 56 青年求職者目前職場現況一覽表

項目	15-19 歲	20-24 歲	25-29 歲
工作職稱	• 作業員 • 伴手禮品店之販售員	• 餐飲業服務人員 • 行政助理 • 保險業務員	• 電腦助理工程師 • 美工編排設計
工作內容	• 低度專業技能 • 多為不須特別技能之工作，如產線工作、銷售員	• 中度專業技能 • 基本的電腦文書、業務知識等	• 高度專業技能 • 多為具專業技術之工作內容 • 責任制工作性質
工作時間	• 三班輪班 • 排班制(如：下午班、晚上班等)	• 固定八小時制	• 固定八小時制 • 但常加班
工作薪資	• 時薪制(120 元/小時) • 家裡店面，無固定薪水	• 固定月薪者約 18,000-20,000 元/月 • 業務人員視業績狀況	• 固定月薪者約 22,000-25,000 元/月 • 業務人員視業績狀況
目前工作 不滿意部分	• 工作有時太忙 • 無固定之休假情況	• 薪資待遇過低 • 請假不易 • 業績薪資不固定、壓力大	• 工作環境噪音過大 • 工作量過多、常加班 • 業務薪資不固定、壓力大 • 工作量過多

由調查中發現，年紀最小的青年求職者(15-19 歲)，目前所任職的職業多以不須特別專業技能、產線工作之作業員或服務銷售員為主，甚至也有部份求職者直接於家中店面幫忙；工作時間部份多需配合輪班、排班，因

此能夠有固定的月休日或週休都成了青年員工對目前工作期待改善之部份。工作薪資方面，因為非專業技能之工作，薪資低，部份尚採時薪制。

年紀稍長的 20-24 歲青年求職者所從事之工作則多是行政助理或保險業務員等工作職稱，其工作內容所需具備的專業性技能以基本電腦文書或業務知識為主。除了業務員在工作時間和工作薪資是業務執行與達成狀況而有所變動外，此年齡層之青年求職者其工作時間和工作薪資多屬固定，但薪資普遍較低，平均多為兩萬元以下，因此薪資部份成為青年員工對目前工作主要期待改善之部份。

而 25-29 歲之青年求職者目前任職的工作性質，多是須具備高度專業技能的職業為主，如電腦助理工程師、美工編排設計等，其工作時間雖多採固定制，但責任制的工作性質，造成常加班的情況。因此，工作量過大、加班情況成為此年齡層青年員工對目前工作主要期待改善之部份。工作薪資部分雖有較高，仍多在月薪兩萬五以下。

調查結果顯示，年齡層雖然呈現出任職工作內容與專業性不同之情況，但也可發現工作薪資主要依據工作之專業程度而有所提升，工作時間部份也可避免輪班或排班、值班等無固定月休之情形。因此青年求職者應加強培養自有之專業技能，以尋找專才之工作性質，進而提升工作待遇與工作內容豐富性。

（二）業者公司內部青年員工任職狀況

綜合聘僱青年就業受訪廠商之訪談內容，將公司內部青年員工任職狀況整理為下表：

表 57 業者公司內部青年員工任職狀況一覽表

項目	製造業	服務業	金融業
公司聘用青年員工比率	• 15%-20% • 管理職幾乎無聘用青年員工	• 25%-35% • 公司約有 10%的管理職缺為青年員工	• 10%-15% • 約有 1-2 人因業績良好而升為主管
工作內容	• 作業技術人員 • 工人(如：鷹架工人、廢料處理人員等) • 送貨員	• 門市銷售人員 • 展售專員 • 園區接待人員、導覽人員	• 業務人員 • 會計人員
工作時間	• 輪班制 • 排班制(如：下午班、	• 固定八小時制	• 視業務狀況調整

項目	製造業	服務業	金融業
	晚上班等)		
僱用青年員工優點	• 身體狀況較佳，體能、視力等較年紀大者好 • 具活力，多數年輕人想法較正向 • 反應較靈敏、具可塑性，理解力與學習性都較高		
僱用青年員工缺點	• 玩心較重、工作穩定性不高 • 抗壓性較低，對於吃苦耐勞工作排斥 • 態度散漫(缺乏主動性)，有時配合度不佳(常請假等) • 經驗不足		

由調查中發現，公司內部聘用青年員工之比率以服務業業者所占比率最高(約 15%-20%)，主要在於業者對於門市銷售人員、展售人員或園區接待與導覽等人員，多數都以具有活力，體能、體力較佳之青年人為主要招募對象，在工作態度或服務表現良好等情況下也多有升遷轉任管理職之機會；工作時間也主要依據服務業營業時間而固定。

金融業部份，公司內部聘僱青年員工之比率低(約 10%-15%)，業者對於聘僱青年員工之意願高，期待青年人具可塑性、理解力與學習性高等特質能夠有助金融業務知識的學習，同時配合體力等條件提升業務達成機會，但一般青年求職者因為業務工作的業績壓力過高，而選擇業務工作意願較低，同時離職情況也較為嚴重。

製造業部份，目前公司內部聘用之青年員工多從事屬機械操作等較制式之作業員或技術員工作，工作時間以輪班或排班制為主。因為傳統產業內部管理職流動率低，多已任職多年，因此管理職幾乎無聘用青年員工之情況。

整體來說，根據調查結果，目前雲嘉南地區業者多表示玩心較重、抗壓性較低與工作穩定性不高等是公司內部所聘用的青年員工主要問題狀況，青年員工面對壓力太大的工作內容而快速提出離職，對吃苦耐勞工作排斥等情況，對於業者來說是選擇聘用青年員工之一大挑戰。同時，部分青年員工缺乏主動學習性、工作態度散漫、遲到早退，以及配合度不佳等情況，公司更改變了過去「師徒制」的培訓方式，改以「培養朋友關係」的溝通方式來因應與管理所聘用之青年員工。

四、青年就業幸福感分析

綜合青年求職受訪者與青年人才僱用受訪者之訪談內容，將青年就業者目前就業幸福感與聘僱青年就業之業者賦予青年員工之就業幸福感，依據在工作薪資、工作環境安全與內容、制度福利、升遷機會與工作成就感等五面向，來瞭解目前雲嘉南地區青年就業感狀況。訪談摘要整理如下表：

表 58 雲嘉南區青年就業幸福感狀況一覽表

項目	青年求職者	青年人才僱用者
工作薪資	- 多數青年求職者認為目前工作薪資太低，工時與工資的給付不成比率 - 部份青年求職者接受目前工作薪資，認為是雲嘉南地區本身平均薪資就相對低於其他地區 - 業務工作之青年求職者對於每個月薪資確定部分只有幾千塊的車馬費底薪，其餘部分仍須視業務達成狀況而不同，薪資獲得的不穩定性造成壓力很大	- 認為賦予青年員工工作薪資幸福感高者，多認為所提供薪資較同業間之平均薪資高 12 小時的工作時數，或無提供加班費的業者認為賦予員工的幸福感低 - 保險業務業者也多認為低底薪制度造成賦予員工工作薪資幸福感低
工作環境安全與內容	- 多數青年求職者均認為老闆提供的工作環境都是安全、乾淨的 - 僅部分特定職業環境仍有噪音、油墨等問題	- 有職災可能性之職場，業者均提供了職災保險，同時也多訂定完整規範，並徹底執行。 - 工作內容多無提供輪調制度
制度福利	- 對於公司提供符合基本的勞基法規定之福利制度感到滿足 - 供應一餐、發放制服等福利 - 部份幸福感較低者，表示是因為加班情況過於嚴重或休假部分並不符合勞基法規定	- 至少提供勞基法所規定部分(月休天數、休假規定等) - 外商公司提供完善的教育訓練 - 部分公司提供員工旅遊、供餐、不定期聚餐或電影欣賞等活動
升遷機會	- 多數任職公司較小，並無主管職缺，因此無升遷機會 - 部分任職公司須經過 3-4 年才有機會可以升遷主管 - 部份對於公司內部升遷制度並不清楚	- 小型公司或工廠多表示內部管理職缺不多，目前任職管理者多已待數十年以上，因此升遷機會並不多 - 多數業者表示公司內部有明確、透明的升遷規章提供升遷機會
工作成就感	多數認為只要對工作熟能生巧	無經驗之青年員工，進公司後

項目	青年求職者	青年人才僱用者
	就能獲得成就感 • 任職興趣或專長工作者，對於工作完成就獲得成就感	有很多學習機會 • 業務者，可藉由績效獎金獲得工作成就
整體幸福感	• 多數對於在薪資與福利部份，以及是否有未來發展性的幸福感較低 • 目前工作氣氛佳是多數青年求職者表示幸福感較高之部分	• 工時長、工作薪資永遠無法滿足員工期待是影響賦予青年員工幸福感低之原因 • 公司文化「大家庭」的工作氣氛與工作環境安全是賦予青年員工幸福感較高之部分

(一) 「工作薪資」幸福感

「就業工時過長與獲得之薪資不符合」成為雲嘉南地區就業青年者認為影響工作薪資幸福感之主要原因，同時也是多數雲嘉南地區業者認為影響公司賦予青年員工在工作薪資部份幸福感之因素。除此之外，業務工作性質其底薪發放制度，對於青年求職者來說只有幾千塊的車馬費底薪，其餘部分須視業務執行狀況而獲得，也是影響工作薪資幸福的另一因素。

另一方面，部份青年求職者在工作薪資部分幸福感呈現無感狀態，認為雲嘉南地區的工作平均薪資一般來說都是低的，因此對於目前工作薪資不強求；對於業者來說，認為僅要提供聘僱之青年員工高於雲嘉南地區平均薪資之薪水，所賦予青年員工在工資薪資的幸福便能達至標準，而非視工作量與工作時間而作適當之調整。

(二) 「工作環境安全與內容」幸福感

工作環境安全部份，多數雲嘉南地區青年人才僱用業者除了提供基本職災保險，同時也致力於提供絕對安全之工作環境，包含有擬定職場安全規範，例如在噪音職場要求員工戴耳塞、在化學職場，配戴手套、口罩或防毒面具等具體執行細項，以及醫生、護士駐廠和員工每年健康檢查與遵守綠化比率等，因此多數青年人才僱用業者均認為公司賦予青年員工在工作環境安全部份之幸福感是高的。而多數雲嘉南地區青年求職者也肯定目前任職公司在工作環境安全部份之努力。

但工作內容部份，多屬固定之工作內容，公司並無提供工作輪調制度，以提昇員工在內容部份之豐富性。

（三）「制度福利」幸福感

在制度福利部份，多數雲嘉南地區業者都僅提供符合勞基法規定之基本福利，包含休假規定、薪資發放、職業傷害補助等，僅有部份業者提供了發放制服、供餐、員工旅遊、不定期聚餐或電影欣賞等活動部份之額外福利。而雲嘉南地區就業青年對於公司在制度福利方面之要求也多期待符合勞基法規定之基本福利就好。

除此之外，「加班情況過於嚴重或休假部分不固定」也成為雲嘉南地區就業青年者認為影響福利制度部份幸福感低落之主要原因。

（四）「升遷機會」幸福感

在升遷機會部份，多數業者雖表示公司內部有明確且透明的升遷規章制度，提供公司內部青年就業者提出升遷申請；但整體來說，雲嘉南地區業者多屬中小型企業或傳統製造業工廠，其內部管理職缺不多，且大部分管理者多已任職數十年以上，離職率低，因此對於青年就業者來說，升遷機會並不多。

除此之外，部份任職的青年員工也提出對於公司內部升遷制度並不清楚，同時即使有明確的升遷制度，但多仍須經過3-4年的工作年資才有機會升遷至主管職位。因此，對於雲嘉南地區就業青年在升遷機會之幸福感普遍不高。

（五）「工作成就感」幸福感

對於雲嘉南區青年就業者來說，主要工作成就感之幸福感並非來自於工作中帶來的多元挑戰或宏遠的工作目標，而是來自於對工作內容的熟能生巧，以及當從事、任職於興趣或專長之工作內容時，在完成工作或成品產出時便能獲得工作成就的幸福感。

而對於業者來說，提供青年中之職場新生，一個由陌生到進而學習、適應的工作內容，同時藉由績效獎金部份的加持，就是公司期待賦予青年員工最主要的工作成就幸福感來源。

（六） 整體幸福感

整體來說，「工作薪資」與「升遷機會」兩部份是雲嘉南區青年就業幸福感較低弱之面向。工時長、工作薪資無法滿足青年就業者，貧乏的升遷機會不僅是雲嘉南地區青年就業者提出目前就業幸福感低之主因，同時也是雇主自認為無法賦予青年員工就業幸福感之主要面向。

另一方面，雲嘉南地區業者賦予員工在「工作環境安全與內容」和「制度福利」部份的幸福感，是為青年求職者表示感受目前幸福感較高之部分。多數公司所營造的「大家庭」的工作氣氛和致力於工作環境安全的建制，受青年員工所肯定，使得成為青年就業幸福指數中分數較高之面向。

五、政府青年就業政策與服務看法分析

綜合青年求職受訪者與青年人才雇用受訪者之訪談內容，將對政府青年就業政策與對雲嘉南區就業服務中心之看法，摘要整理於下表：

表 59 對政府青年就業政策與服務看法一覽表

項目	青年求職者	青年人才僱用者
政府協助青年就業政策與服務	- 過去曾聽過政府的 22K 政策，但對政策內容並未瞭解 - 應多重視特教生的求職狀況，以輔導就業	- 希望政府在青年就業政策方面，能著重在加強青年健康的就業心態 - 傳統產業多有聘僱不到員工之情況，希望政府能多為傳統產業就業作宣傳
雲嘉南區就業服務中心提供之服務	- 過去至就業服務站登記求職，但獲得進一步通知面試的機會並不高 - 就業服務中心的 DM 宣傳，資訊內容很有幫助 - 建議多設服務站，便利求職者服務使用	- 希望就業服務中心能針對業者公司提供更多元的講座課程 - 除了職訓專業課程外，希望多提供求職者軟性課程，以培養青年求職者良好的工作態度 - 目前舉辦的就業博覽會，多有公司大小或產業之限制，希望也能夠為傳統製造業或小公司所舉辦之博覽會
給青年求職者之建議	- 以提升自己實力為首要方向，不要過於要求待遇 - 在目前失業率高的情況，應「先求有，再求好」，並積極主動多方出擊，而非僅等待回應 - 除了基本工作技能培養外，語言能力也很重要 - 在校時便累積相關專業的打工經驗 - 良好的工作態度	- 不要怕辛苦，接受適當的壓力能激發自己的潛能 - 有好的工作態度、主動性與責任感 - 面試時應注意： -面試準時報到 -面試禮儀(合宜穿著、態度等) -自我介紹的準備 -對求職公司背景、公司產品的事先準備與瞭解

(一) 政府協助青年就業政策與服務

由調查結果發現，雲嘉南地區青年求職者對於政府協助青年就業相關政策多數處於聽過、可能有些印象，但普遍瞭解不深。而另一方面，雲嘉

南地區青年人才僱用者也特別針對政府協助青年就業政策或方案提出幾點建議如下：

1. 首先希望政府在青年就業政策方面，除了求職專業技能的協助提升外，也能同時著重於青年就業心態的調整，加強青年求職者，能先在作好面對工作的心理準備下，進而開始求職。工作態度亦是青年求職者就職前準備之另一重點項目，同時也是多數青年人才僱用業者所提出目前青年員工所需加強、改善之部分。因此，期待政府能透過學校教育或其他活動方式之舉辦，來強化、調整青年工作態度與就業心態。
2. 雲嘉南地區之產業業者，有大部分屬傳統製造業工廠，其中多數業者面臨有聘僱不到員工之情形；同時，對於目前青年求職者來說，多傾向尋找服務行業之工作。因此，希望政府能多為傳統產業就業作宣傳，以改善製造業聘僱不到人力之問題。

（二）雲嘉南區就業服務中心提供之服務

在雲嘉南區就業服務中心提供之服務部份，登記求職和就業博覽會是大部分青年求職者過去使用過之服務，但透過在就業服務站登記求職的經驗方面，對於青年求職者來說，其進一步獲得面試通知的機會並不大。除此之外，也有部份青年求職者對於就服站所提供，關於求職者面試與就職時錄取報到、注意事項等宣傳資訊服務極為推薦，認為此類宣傳訊息對於青年求職者幫助很大。同時，也有青年求職者提出建議廣設服務站，以便利求職與求才者的服務使用。

青年人才僱用管理者則是建議雲嘉南區就業服務中心在職訓課程部份，對於青年求職者除了提供專業技能方面之職訓課程外，也能多設立軟性課程，以培養青年求職者的工作態度。除此之外，也希望能針對業者方提供更多元的關於員工管理、溝通等講座課程。同時針對目前舉辦的就業博覽會，部份業者表達博覽會對於業者參與，多有公司規模大小或產業之限制，而使得多數急迫缺乏人才，卻規模小之廠商無法參與或透過此管道獲得人才。

（三）給目前正求職的青年之建議

雲嘉南地區青年求職者以過來人的角色，給目前正求職之青年提出了幾點建議，首先提升自己實力與專業技能為青年求職者首要重點，除了基本工作技能與專業能力的培養外，在校時也應勤於累積相關專業經驗，如

打工或作品的收集等，並加強語言能力。除此之外，在目前失業率高的求職環境下，職場新鮮人應持「先求有再求好」原則，累積在工作職場上之經驗，而非一開始就著重於對薪資待遇之要求。同時積極主動以多方的求職管道出擊，而非僅靜靜等待求職登記後之回應。

另一方面，雲嘉南地區青年人才僱用者也從業者的角度提出了幾點建議給目前正求職的青年者，首先良好且負責任的工作態度是目前業者在聘用人才所考慮的首要因素，同時積極表現出自己對於工作的主動性與獲得職缺的企圖心也將有助於工作的獲得；年青人應不要怕辛苦或有壓力的工作內容，相信適當的壓力能激發自己在工作上的潛能。除此之外，面試時也須注意面試基本禮儀，包括準時赴試、穿著合宜服飾應試等，自我介紹的準備，以及對求職公司背景、公司產品的事先瞭解也都將是面試時所需準備之基本事前功課。

六、質化調查分析小結

（一）青年求職行為分析

提供求職者便利的職缺搜尋與求職登記系統操作介面，職缺多、選擇性多元之網路人力銀行是目前雲嘉南地區青年求職者主要獲得工作之主要管道；而產學合作則是目前多數雲嘉南地區公司聘僱青年就業人才之主要管道。從產學合作中，業者可招募到符合相同專業技能的人才，並且可由實習階段逐步給予實務上之專業培訓，畢業之後便能快速融入於業界之中。

另外，對於求職青年來說，求職時主要考量除了基本薪資待遇外，以不加班或不須輪班、固定工作時間，且具週休或擁有月休的工作為主；而業者在聘僱青年人才時，除了相關專業技能外，個人特質與工作態度成了業者主要考慮聘用人才因素。服務業傾向聘用較外向、喜愛與人群接觸個人特質者，製造業傾向聘用具認真、負責任與穩定性高之求職者。

（二）青年就業者職場現況分析

由青年求職者目前職場現況之調查中發現，年齡層雖然呈現出任職工作內容與專業性不同之情況，但也可發現工作薪資主要依據工作之專業程度而有所提升，工作時間部份也可避免輪班或排班、值班等無固定月休之情形。因此青年求職者應加強培養自有之專業技能，以尋找專才之工作性質，進而提升工作待遇與工作內容豐富性。

而由青年人才僱用者調查中發現，公司內部聘用青年員工之比率以服務業業者所占比率最高，主要在於業者對於具有活力，體能、體力較佳之青年人才需求量大；而金融業因業務工作的業績壓力過高，一般青年選擇求職意願較低，使得公司內部聘僱青年員工之比率相對較低。

同時多數雲嘉南地區業者也表示玩心較重、抗壓性較低與工作穩定性不高是公司內部所聘用的青年員工主要問題狀況，青年員工面對壓力太大的工作內容而快速提出離職，對吃苦耐勞工作排斥等情況，對於業者來說都是選擇聘用青年員工之大挑戰。

（三） 青年就業幸福感分析

整體來說，雲嘉南地區業者賦予員工在「工作環境安全與內容」和「制度福利」部份的幸福感高，同時也受青年員工所肯定，成為青年就業幸福指數中分數較高之面向。而「工作薪資」與「升遷機會」兩部份則是雲嘉南區青年就業幸福感較低弱之面向。工時長、工作薪資無法滿足青年就業者，貧乏的升遷機會不僅是雲嘉南地區青年就業者提出目前就業幸福感低之主因，同時也是雇主自認為無法賦予青年員工就業幸福感之主要面向。

（四） 政府青年就業政策與服務看法分析

政府在青年就業政策方面，除了求職專業技能的協助提升外，多數青年人才僱用業者也提出，認為目前青年員工所需加強、改善之主要部分在於工作態度，因此著重於青年良好工作態度與就業心態強化、調整，期待能成為未來青年就業政策之另一重點，同時也成為多數業者給予目前正求職的青年者首要之建議要素。

陸、調查綜合分析

針對本研究量化調查與質化調查之執行，以下提出幾點本調查之綜合性分析結果：

一、雲嘉南地區產業勞動力供給與需求失衡

由本研究雇主量化調查可以發現⁴⁴，有 45.0% 的受訪雇主表達了目前公司有聘僱不到員工之情況，其中又以「製造業」聘僱不到員工之情況最為嚴重。而缺乏之人力類別主要以「操作/技術/維修類」人員所占比率最高，為 53.1%，其次為「生產製造/品管/環境衛生類」人員(10.5%)，顯示出目前失業率高漲的工作環境中，實際的產業現況是多數製造業廠商仍有大量技術性與操作性人員之需求。

但在質化深訪調查中⁴⁵，多數受訪青年卻表達了在求職過程中，多以「服務業」為工作找尋時之優先考慮行業，以期待能找到事務及服務性之工作為主。相較於服務業工作內容的多彩，傳統製造業中的環境安全、輪班制工作時間與單調工作性質都是多數受訪青年提出不願意至傳統製造業工廠職缺就職之主因。同時，目前教育結構在廣設大學院校「高學歷化」後，造成大專程度青年求職者在求職時抱持著「眼高手低」的態度，且認為生產作業員是洗不掉的「黑手」標籤，因此多傾向服務業的職務，或甚至寧可選擇待業，卻不願屈就於製造業技術員之勞力工作。

因此，調查結果中顯示了，雲嘉南地區的主要人才職缺與青年求職者的需求有所落差，多數製造業廠商有大量技術性與操作性人才職缺之需求，但青年求職者對於服務業職缺的需求遠大於製造業職缺，造成了雲嘉南地區多數製造業業者有職缺卻苦等無求職者上門之情況。

在經濟發展的趨勢下，臺灣在勞動市場產生了明顯的結構性變化⁴⁶，服務業成長十分迅速，傳統勞力密集產業出現大量外移的現象。從 1980 年代末期開始，臺灣工業(尤其是製造業)成長盛極轉衰，服務業則轉為快速發展，成為經濟成長的主要來源，同時也吸收了部份製造業部門釋出的人力。但

⁴⁴詳見本報告伍、量化調查結果分析，二、雇主求才調查，(三)僱用青年求職者之相關議題分析，1.公司聘僱員工情況，p.95-96。

⁴⁵詳見本報告陸、質化調查結果分析，二、青年求職行為分析，p.111-112。

⁴⁶郭少龍(2012)，全球化產業趨勢與就業結構變遷，101年產業趨勢發展及就業促進專題論壇，新北市政府勞工局-就業服務中心，7-25。

在歷經蓬勃發展階段，目前服務業發展開始趨於飽和，內需市場低迷的情況下，所吸收之勞力有限，使得成為結構性失業之來源。

在臺灣產業比重從製造業向服務業傾斜的情勢下，雲嘉南地區因為至今仍以金屬機械、化學工業與民生工業等傳統中小型企業與工廠為主要產業型態，受到傳統製造業工廠所占比率較高的雲嘉南地區來說，勞動力供需失衡問題成了目前雲嘉南區業者主要面臨最嚴重之人力困境。

綜觀雲嘉南地區之產業環境，目前缺工之行業以製造業為主，缺工之職類也多集中在生產操作工及體力工、技術員及助理專業人員兩種職類；但近年受服務業躍升成為臺灣地區主導產業之影響，其工作環境較傳統製造業部門為優，使得 29 歲以下青年勞動人口趨之若鶩，因此在雲嘉南地區傳統製造業屢見職缺，但服務性之職缺卻又無法滿足現有青年之求職需求，成為勞動力供給與需求失衡之問題產生。

二、青年求職者與雇主對於工作認知存在差異

由本研究青年求職者量化調查中可以發現⁴⁷，雲嘉南地區青年求職者考慮求職因素主要是以薪資待遇好(30.7%)、離家近(25.0%)與工作時間上之考量(11.0%)等為青年找工作時主要考量條件。另外，由質化調查訪談中⁴⁸，多數青年受訪者也表達了「雲嘉南地區平均薪資太低了，要好一點的基本薪資」、「是不需要常加班的工作」、「工作時間固定，沒有輪班制，不需要輪大夜班」，以及「希望能夠是服務業的工作，而不是在工廠」等在求職時對工作性質與內容的期待，顯示了雲嘉南地區青年求職者尋求「好工作」的標準。

另一方面，關於青年聘僱者求才時考慮因素，在調查結果⁴⁹中有 79.6% 的受訪雇主表示認同公司傾向聘用可配合加班之青年求職者；也有 69.8% 的受訪雇主表示傾向聘用以具工作經驗之青年求職者；而在質化調查訪談中⁵⁰，青年聘僱者也多表示「公司是必需輪班排班，因此找的人才是工作時間上可以配合者」、「可以配合加班之人才，來配合工廠常得趕訂單之情況」，以及「學歷並非選才重點，工作經驗也非主要篩選條件，有好的工作態度才是主要考慮因素」。結果顯示雲嘉南地區青年人才僱用者主要以可配合加班之「好員工」為選才標準。

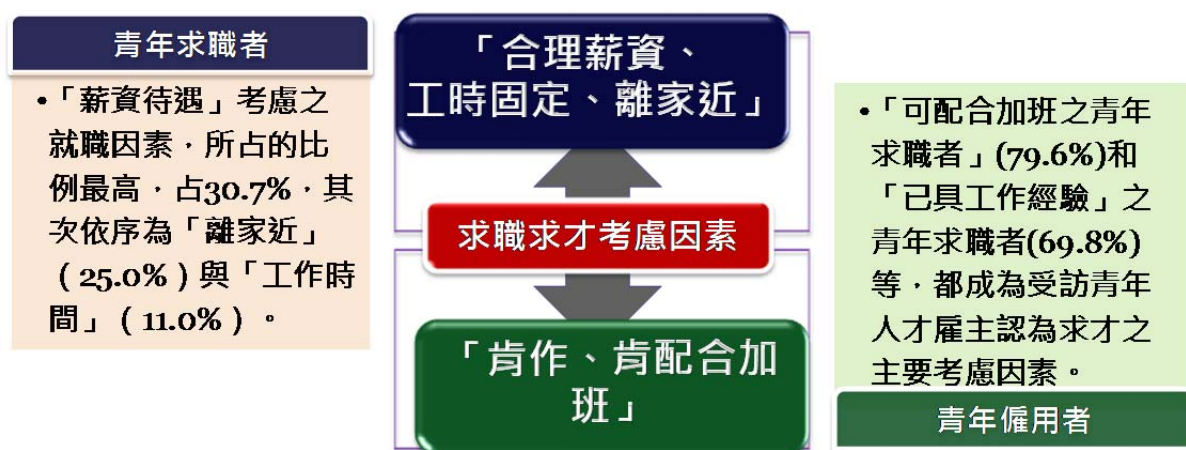


圖 31 青年求職者與雇主對於工作認知存在差異

因此，調查結果顯示了，青年求職者與青年雇主對於工作認知的差異。從青年求職者對於工作選擇條件來看，薪資待遇和工作地點等條件是求職

⁴⁷詳見本報告伍、量化調查結果分析，一、青年求職者就業調查，(二)青年就業者職場現況相關議題分析，6.考慮就業因素，p.61-62。

⁴⁸詳見本報告陸、質化調查結果分析，二、青年求職行為分析，p.111-112。

⁴⁹詳見本報告伍、量化調查結果分析，二、雇主求才調查，(二)求才考慮因素相關議題分析，p.77-94。

⁵⁰詳見本報告陸、質化調查結果分析，二、青年求職行為分析，p.111-112。

者認為「好工作」的考慮因素，甚至也可能成為求職過程中遇有工作機會，但卻因待遇過低和工作地點不理想而未就業之原因；而相反地，對於雇主來說，肯加班、賣力與肯學習就是臺灣企業主從過去以來一直就認為「好員工」的徵才標準條件。「好工作」與「好員工」之間認知的不同，增加了青年求職者找尋理想工作以及雇主聘僱好人才的困難度，甚至也提升了求職者從事不合適工作或雇主僱用不合適員工之情況，而降低了職場上的生產效能。

隨著經濟全球化的發展，90年代以後，工業化先進國家的失業率持續上升，其中特別是青年失業率，往往高於成人失業率⁵¹。而面對青年的高失業率問題，學者多認為是一種結構性之問題，也就是青年的經驗與專業相對不足，導致企業不敢任用新人⁵²。但，在調查中，從青年求職者與青年聘僱者與對於工作認知的角度來看，我們也可發現青年求職時考慮之因素與青年聘僱者在求才時考慮條件，此兩者間是存在差異的。

目前青年由於在工作認知上之不足導致個人對於產業趨勢及實際職場現況的瞭解出現偏差或刻板印象，進而影響其面對特定職業與職場之工作觀念，例如過高的期待薪資、對工作性質或內容過度主見等⁵³，進而出現了「眼高手低型」之尼特族⁵⁴，對於自己的現實工作有著超出能力的待遇要求，導致好的工作找不到，差的工作又不願意做。

而雇主對於員工的能力期待過高情況，特別是臺灣的企業主在能夠將外勞納入聘僱考量的同時，薪資與能力間評比的實際執行狀況，還是因此被拉低，以至於真正企業主的薪資條件無法讓青年求職者接受？另外，臺灣職場的責任制令員工免費加班與請假規定嚴苛等，都是雇主對於人才的認知問題。

同時，青年求職者在工作經驗上也相對較不足，工作能力不見得很強，抗壓性較低等特質下，嚴重衝擊了過往臺灣企業主認為員工就要耐操好用的觀念，如果企業主的心態不能改變抑或青年求職者對於工作條件的期待或就業價值觀不能調整，則勞資雙方對於工作的認知將持續失衡，企業主將會持續找不到合適之人才，而青年求職者也持續面臨找不到工作、失業的狀態。

⁵¹ 李健鴻(2011)，當前青年失業的原因、問題與對策，就業安全半月刊，15-19。

⁵² 陳金隆(2012)，青年失業問題與對策，國家政策研究基金會：國政評論。

⁵³ 丁玉珍(2009)，青少年失業問題分析，臺灣勞工季刊，18，56-65。

⁵⁴ 尼特族(NEET；Not in Employment, Education or Training)是指一些不升學、不就業、不進修或不參加就業輔導，終日無所事事的青年族群。尼特族是世界性的社會問題，主要出現在生活水準較高之國家的青年階層。在臺灣亦被稱為米蟲。

三、青年求職應從態度養成做起

在雇主量化調查中⁵⁵，青年人才雇主對於公司目前聘僱青年員工主要遭遇的問題，以遭遇「工作態度不佳」(27.8%)問題所占的比例最高，其次主要依序為「薪資待遇認知不同」問題(23.7%)、遭遇青年員工的「不夠穩定，做不長久」問題(20.6%)與「不能刻苦耐勞」問題(18.9%)；另一方面，詢問受訪之青年人才雇主認為目前的青年求職者，於職場上最需加強的部份，以認為需加強「工作態度」的比例最高，占89.0%，其次依序認為需加強「責任感」(79.4%)、「積極性」(68.3%)與「與主管應對方式及態度」(54.9%)等部份。

另外，在質化調查訪談中⁵⁶，青年聘僱者提出了公司認為聘僱青年員工主要優點包含有，「青年員工身體狀況較佳，體能、視力等較好」、「青年員工整體來說較具活力，同時多數年輕人想法較正向」與「青年員工反應較靈敏，由於剛出社會，因此較具可塑性，同時在理解力與學習性部分都較其他年齡層來得好」，顯示了青年員工的活力、體力與可塑性是多數雲嘉南地區業者認為僱用青年員工之主要優點；另一方面，雇主卻也提出了幾項聘僱青年員工之缺點，包含有「玩心較重、工作穩定性不高」、「抗壓性較低，對於吃苦耐勞工作排斥」、「態度散漫，有時配合度不佳，常有請假之狀況」與「在工作上之經驗較不足」等。

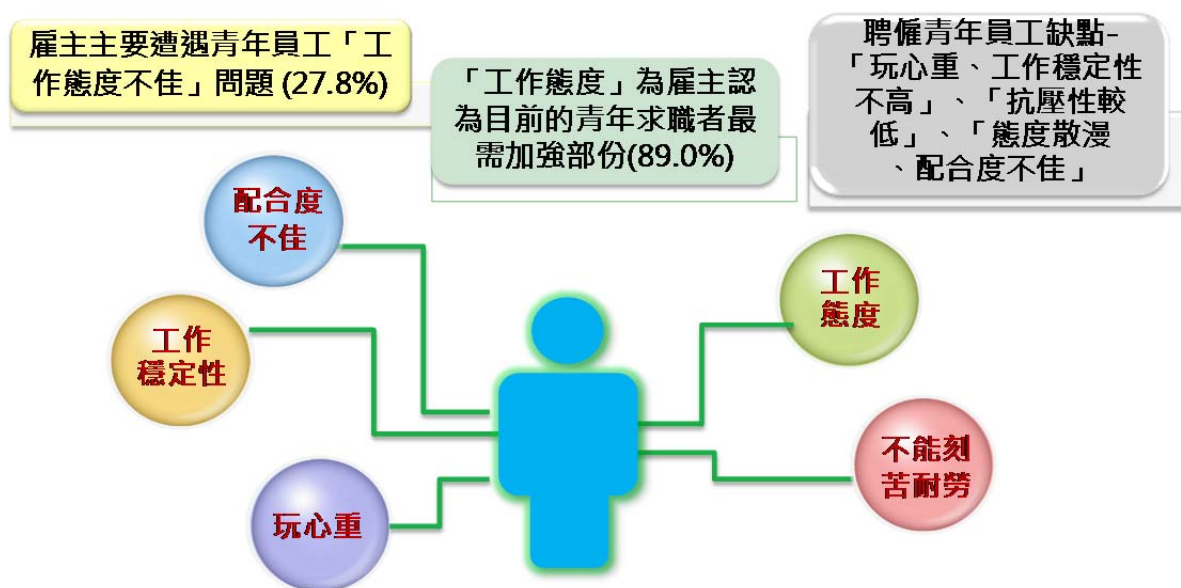


圖 32 青年就業者工作態度問題

⁵⁵詳見本報告伍、量化調查結果分析，二、雇主求才調查，(三)僱用青年求職者之相關議題分析，2.公司聘僱青年求職者遭遇之問題&3.目前青年求職者需加強之部分，p.98-101。

⁵⁶詳見本報告陸、質化調查結果分析，三、青年就業者職場現況分析，p.113-115。

因此，從調查結果中可以發現，青年求職者的工作態度是雲嘉南地區青年雇主普遍一致認為目前青年求職者於職場上最需加強的重點，也是目前公司聘僱青年員工後，在管理上主要面臨之問題與挑戰。對於多數業者來說，因為意識到過去傳統的師徒制對於目前青年員工來說，已不是最適當的管理方式，而紛紛開始採取一些「朋友式溝通模式」或「營造公司和諧氣氛」等因應措施。

在少子化的趨勢，青年在父母關愛保護下，對父母的經濟依賴日深。多數青少年因長期處於安虞的環境⁵⁷，減緩其獨立自主及責任感的態度養成，而忽略了社會環境變遷及個人職涯規劃的概念，成了現代部分被稱為草莓族的青年吃不了苦，不願從事太辛勞的工作，要求工作輕鬆錢又多。

面對當今青年求職者，雇主普遍認為在專業知識與技術之外，更重要的是青年求職者是否具備良好的工作態度、穩定度與抗壓性、表達與溝通能力，以及學習意願等「核心就業技能」⁵⁸。在面對任何事時，是否均能保有積極正向的「態度」與責任感，面對壓力時，是否學會如何克服或抒解等都是重要的求職基本課題。青年求職應從「工作態度」作起，擁有了好的工作態度，就具備了職場的基本適應性及競爭力。

⁵⁷ 行政院青年輔導委員會(2006)，在正式教育中提升就業利：大專畢業生就業力調查報告。

⁵⁸ 丁玉珍(2009)，青少年失業問題分析，臺灣勞工季刊，18，56-65。

四、大量高學歷青年求職者面臨「不限學歷職缺」之抉擇選擇

由青年求職者量化調查樣本特性中可發現⁵⁹，整體來說目前青年求職者的教育程度以「大學」學歷所占比率最高(57.4%)，其次為高中職(30.7%)。有全職工作且至少超過 3 個月之受訪者，目前以從事「製造業」所占的比例最高(47.1%)，其次為「批發及零售業」(8.2%)；其中，男性以從事農林漁牧業、礦業及土石採取業、製造業、電力及燃氣供應業、用水供應及污染整治業、營造業和運輸及倉儲業等屬較粗重之工作為主；反之，女性多從事服務業之工作行業別。而月均所得部分，則是以「20,001-30,000 元」所占的比例最高(60.7%)。在工作時段部份，雖也以日班(75.3%)為主，但也有約二成之受訪青年就業者工作時間是為輪班制，必需輪值晚班或大夜班。

除此之外，從質化深度訪談中也發現⁶⁰，目前雲嘉南地區業者聘僱青年員工之現況，在製造業中主要從事「作業技術員」之工作，青年就業者幾乎無任職管理職缺之情況；服務業中則主要從事「門市銷售或客服」工作，同時公司內部約有 10%的管理職為青年員工；另外，在金融業中青年員工主要任職「業務員」。

調查結果顯示了，目前雲嘉南地區青年就業者在職場上多頂著「大學」高學歷，以每個月 2 萬-3 萬的薪資，從事「作業技術員」或「銷售員」等工作之職場現況，部份傳統製造業工廠工作甚至必須配合輪班的工作時間。

除了當今雲嘉南地區產業結構問題，使得目前工作性質與職缺多以「作業技術員」或「銷售員」為主。但，目前大學錄取率已接近百分之百，每年將近大量的大專畢業生，使得近年來青年的平均教育程度跳躍上升，惟教育制度與課程並未能適當配合急速轉變的職場上工作技術和工作技能的要求，實質的教學內容上，對於業界實務需求與產業發展多未深入教導，忽視了社會發展對人才綜合能力的要求，而致使青年從學校轉換到職場困難度提升。

⁵⁹詳見本報告伍、量化調查結果分析，一、青年求職者就業調查，(一)樣本特性&(二)青年就業者職場現況相關議題分析，p.48-62。

⁶⁰詳見本報告陸、質化調查結果分析，三、青年就業者職場現況分析，p.113-115。

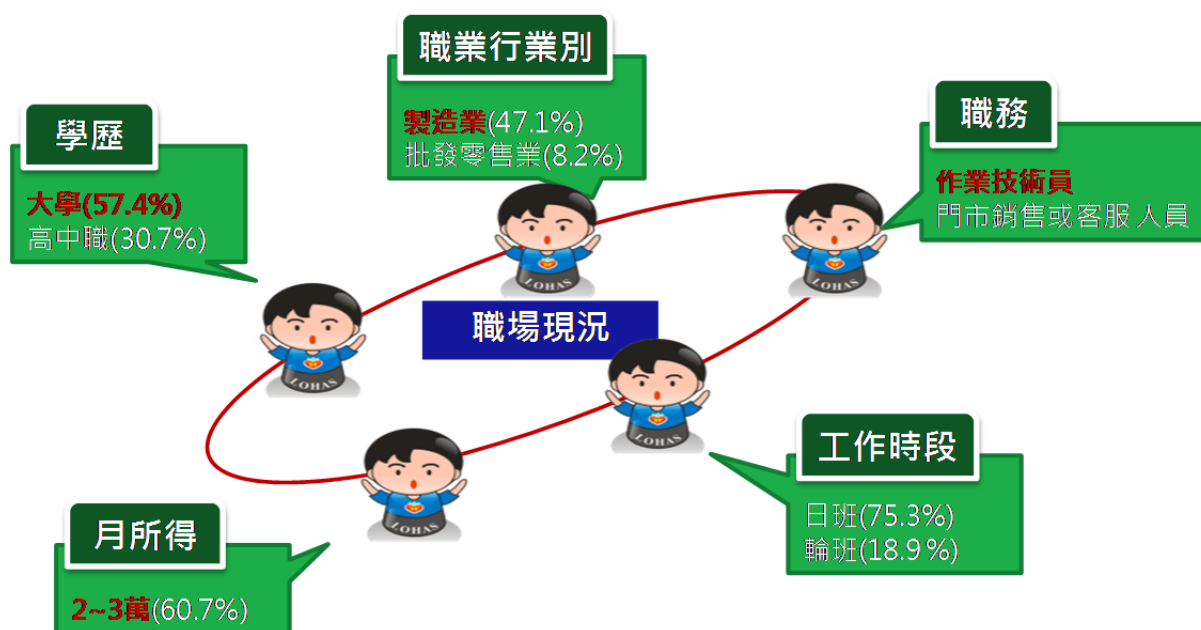


圖 33 青年就業者職場現況

多數已開發國家在面對生產活動被開發中國家的勞動力大量取代之趨勢時，也多面臨一樣之困境。對於許多先進國家來說，如何在教育中提升大學畢業生的「就業力」已成為高等教育政策的重點⁶¹。因此，現在的高等教育若無法有效提升畢業青年的核心就業能力，將會使高等教育青年畢業後無法順利就業，或未能找到所謂理想中之職務。另一方面，對於雲嘉南地區傳統產業來說，也需進一步思考製造業附加價值的提升，朝向「製造業服務化」或「傳統產業特色化」轉型，除了創造產業優勢外，也將以新的定位改變傳統製造業的印象，同時搭配以提供體面的工資收入與合理的福利待遇給予高檔次的藍領工作者，提高青年求職者從事傳統製造業藍領工作的積極性。

⁶¹ 郭少龍(2012)，全球化產業趨勢與封業結構變遷，101 年產業趨勢發展及封業促進專題論壇，新北市政府勞工局-封業服務中心，7-25。

五、雲嘉南區青年就業者「工作薪水」最不幸福，期待雇主加薪來提高就業幸福感

調查結果發現，受訪之青年人才雇主認為目前所賦予青年員工之整體就業幸福感(7.7 分)，分數遠高於青年員工所感受的就業幸福感(6.7 分)，呈現了雇主認為公司提供的永遠比員工實際感受的多之情況。

本次調查中⁶²，將青年就業幸福感拆解成六個衡量的面向，各面向所獲得之分數如下：「工作環境安全與工作內容」的幸福平均分數最高，為 7.2 分，其次為「制度福利」(6.7 分)、「工作成就感」為 6.7 分，最後為「工作薪資」(6.1 分)與「升遷機會」(6.1 分)。結果顯示，受訪青年就業者對於目前所任職工作之整體就業幸福感與各面向之幸福感均在及格分數以上，其中在工作環境安全與工作內容方面所獲得之幸福感最高，工作薪資與升遷機會部份之幸福感較低。

另外，青年人才雇主對公司目前所賦予青年員工之就業幸福感部份⁶³，「工作環境安全與工作內容」的幸福平均分數同樣最高，為 8.1 分，其次為「制度福利」(7.9 分)、「工作成就感」(7.5 分)與「升遷機會」(7.3 分)，最後為「工作薪資」(7.2 分)。雲嘉南區青年雇主或廠商，對於目前所賦予青年員工之整體就業幸福感與各面向之幸福感高過及格分數以上，其中認為工作在工作環境安全與工作內容方面所賦予青年員工之幸福感最高，同時也認同在工作薪資部份所賦予青年員工之幸福感最低。

因此，調查結果中顯示，雇主賦予青年員工之就業幸福感在各面向分數均較青年員工所感受的就業幸福感高下，「工作環境安全與內容」同時為青年就業幸福感，也是雇主認為所賦予青年員工幸福感最高的部份；而在「工作薪資」部份，為青年就業幸福感與雇主賦予青年員工的幸福最低。結果顯示出職業安全的執行與維護確實是目前公司雇主全力維護也有所成效之部分，但薪資部份，卻是瞭解員工需求卻難以付出之部分。

⁶²詳見本報告伍、量化調查結果分析，一、青年求職者就業調查，(三)青年就業者就業幸福指數相關議題分析，p.63-64。

⁶³詳見本報告伍、量化調查結果分析，二、雇主求才調查，(四)賦予工作條件幸福指數相關議題分析，p.102-104。

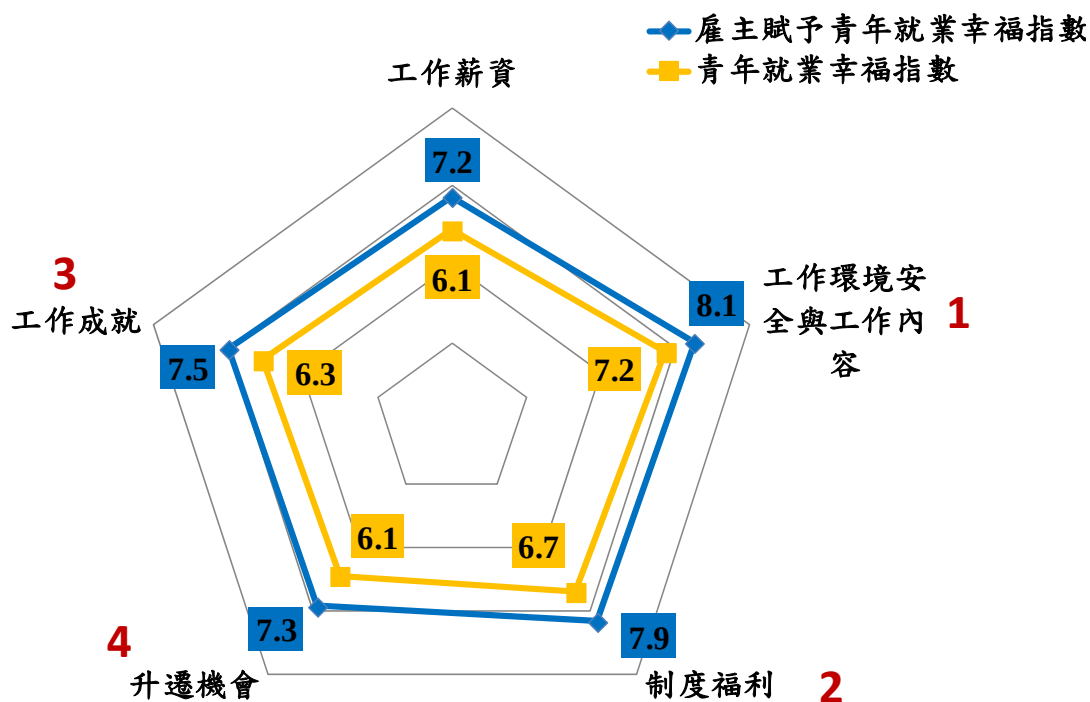


圖 34 青年就業幸福指數與雇主賦予青年就業幸福指數比較圖

除此之外，藉由質化深度訪談來看各構面幸福感狀況可以發現⁶⁴，工時與工資不成比率，也就是就業工時過長與獲得之薪資不符合成為雲嘉南地區就業青年者認為影響「工作薪資」幸福感之主要原因，同時也是多數雲嘉南地區業者認為影響公司賦予青年員工在工作薪資部份幸福感之因素；而「工作環境安全與工作內容」部份，多數雲嘉南地區青年人才僱用業者除了提供基本職災保險，同時也致力於提供絕對安全之工作環境，因此多數雲嘉南地區青年求職者肯定目前任職公司在工作環境安全部份之努力。但工作內容部份，多屬固定之工作內容，公司並無提供工作輪調制度，以提昇員工在內容部份之豐富性；「制度福利」幸福感方面，多數雲嘉南地區業者都僅提供符合勞基法規定之基本福利，但雲嘉南地區就業青年對於公司在制度福利方面之要求也多期待符合勞基法規定之基本福利就好；「升遷機會」部份，雲嘉南地區業者多屬中小型企业或傳統製造業工廠，其內部管理職缺不多，且大部分管理者多已任職數十年以上，離職率低，因此對於青年就業者來說，升遷機會並不多。最後，在「工作成就感」幸福感方面，對於雲嘉南區青年就業者來說，主要幸福感來自於對工作內容的熟能生巧，以及當從事、任職於興趣或專長之工作內容時，在完成工作或成品產出時便能獲得工作成就的幸福感。

⁶⁴詳見本報告陸、質化調查結果分析，四、青年就業幸福感分析，p.116-119。

近幾年，「就業幸福感」儼然已成為工作職場上之熱門話題。人生中，約有三分之一的時間是運用在工作上的，在工作中是否能獲得幸福感，則被越來越多的職場人所關注。同時，激發「工作幸福感」，並把此幸福感轉化為生產力，也正是很多企業正在嘗試的人力資源新策略。愈來愈多的企業認為，當員工幸福感愈高，員工忠誠度業就愈高；而員工幸福感部份源自於企業效益，企業效益好，員工工作就愈賣力，因此這是一個良性之循環。

因此，若能針對青年求職者所表達，提升就業幸福感首要期待改善面向「工作薪資」和「制度福利」去作調整，為員工營造獲得幸福感的工作環境，提升青年員工之就業幸福感，以使其全身心地投入工作，將能為企業創造更好的效能、效率和效績

六、青年運用公立就業服務機構求職成功比例低

青年求職者量化調查結果中顯示了⁶⁵，曾經至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之受訪青年中，已就業者獲得目前工作之管道以「求職網站」(42.4%)和「親朋好友介紹」(31.5%)為主，之後依序為「公立就業服務機構」(10.2%)與「報章雜誌」(8.6%)等。進一步在深訪量化調查中⁶⁶，受訪者也表達了目前多數知名網路人力銀行網站(如：104 人力銀行、1111 人力銀行、518 人力銀行等)因為「可供求職者職缺搜尋與求職登記，職缺多、選擇性多元、網站系統操作介面完整、方便等均是青年求職者選擇主要求職管道等因素，使得求職網站成為青年求職者主要搜尋工作機會與獲得職缺之主要管道。

另外，在本調查中，青年求職者均為曾透過雲嘉南區就業服務中心提供的求職管道進行登記(如：網站、就業博覽會、現場登記等)，但透由公立就業服務機構獲得工作之機會並不多，或接獲之職缺資訊多是不適合之廠商，因此媒合成功比率並不高。

在業者求才部分，調查結果中發現⁶⁷，產學合作則是目前多數雲嘉南地區公司聘僱青年就業人才之主要管道。從產學合作中，業者可藉由實習階段先確認青年員工的合適性，以發掘合適之人才，同時進而以實務操作之執行，培養專業人才，以致畢業之後便能順利進入職場之中。除此之外，求職網站、報紙刊登徵才廣告與公立就業服務機構之求才登記也是業者主要招募員工之管道，同時在須大量聘僱員工情況下，部分業者便會進一步透過廣播電台、第四台跑馬燈等作加強徵才宣傳。

因此，從調查結果中可以發現⁶⁸，青年求職與雇主求才運用公立就業服務機構成功媒合的比例偏低。但另一方面，青年求職者對於公立就業服務機構提供求職服務協助的需求確是存在的，根據本研究量化調查顯示，青年求職者希望公立就業服務機構所提供的服務中，以提供「推薦就業機會」居第一位，占 34.5%，第二位是對於「徵才活動」的服務需求，占 28.7%，其次是「職業訓練諮詢」的服務需求，占 25.6%，「就業諮詢」需求，占 25.4%，「安排參加就業促進研習活動」需求，占 16.5%，以及「職業心理測驗」的服務需求，占 12.5%，可見青年對於公共就業服務的需求十分明顯而強烈。

⁶⁵詳見本報告伍、量化調查結果分析，一、青年求職者就業調查，(二)青年就業者職場現況相關議題分析，4.獲得工作之管道，p.58-59。

⁶⁶詳見本報告陸、質化調查結果分析，二、青年求職行為分析，p.111-112。

⁶⁷詳見本報告陸、質化調查結果分析，二、青年求職行為分析，p.111-112。

⁶⁸詳見本報告伍、量化調查結果分析，一、青年求職者就業調查，(四)公立就業服務機構資源使用相關議題分析，2.青年求職者公立就業服務機構服務需求狀況，p.66-67。

近年來，我國公立就業服務機構已隨整體就業環境變化、就業政策⁶⁹轉變，目前更以掌管求職求才、促進身心障礙者及特定對象就業、職業訓練、建構職能標準及辦理技能檢定等政策規劃及執行，在區域運籌的概念下，將建置就業服務、職業訓練、技能檢定及創業等多項項務在內的單一服務架構，提供求職者及求才廠商「單一窗口」、「固定專人」及「一案到底」之客製化服務為目標等之職涯發展中心之推動。

由本調查中也可發現⁷⁰，73.9%之受訪青年求職者對於雲嘉南區就業服務中心所提供服務之滿意程度給予正面評價；同時也有 75.4%之受訪青年人才僱主對於雲嘉南區就業服務中心所提供服務之滿意程度也給予正面評價。顯示整體來說，多數青年求職者與青年人才僱用者對雲嘉南區就業服務中心所提供之服務感到滿意。

其中，表示對於就業服務中心所提出之服務不滿意之受訪青年求職者主要是因為「媒合工作太少」、「媒合的工作內容並不理想」、「徵才活動資訊不足」與「職缺資訊更新過慢」等原因；而「來應徵的人太少」、「沒有先過濾求職者」與「配對成功率不高」則是青年人才僱用者所提出認為不滿意之主要原因。

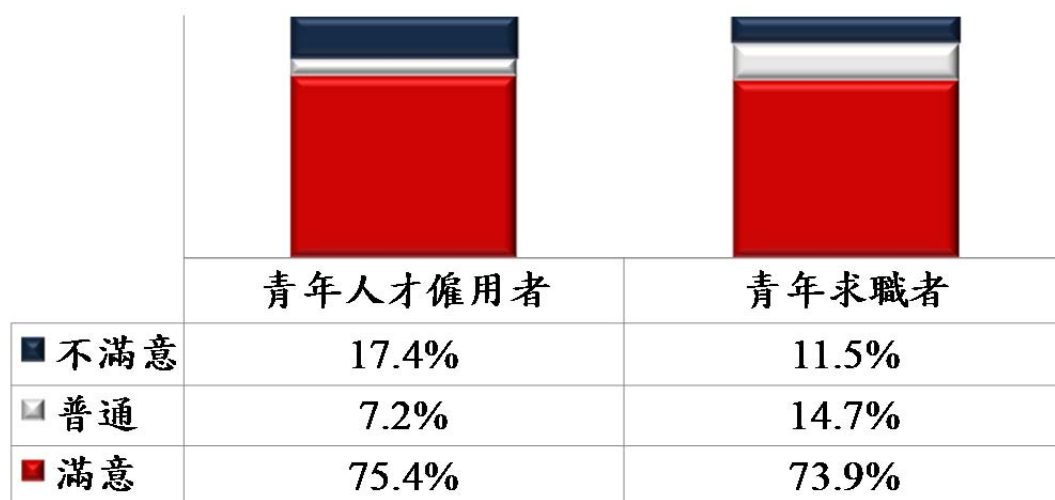


圖 35 青年求職者與青年人才僱用者對雲嘉南區就業服務中心之服務滿意度

因此，綜觀目前青年求職雇主求才成功媒合的比例不是很高的情況，以及求職求才者對於就業媒合之服務表達更高之期待，未來如何累積經驗，進一步深入確定青年求職者之求職需求，與雇主求才考慮條件，逐步調整

⁶⁹因應「就業保險法」之修正實施。

⁷⁰詳見本報告伍、量化調查結果分析，一、青年求職者就業調查，(四)公立就業服務機構資源使用相關議題分析，3.雲嘉南區就業服務中心服務滿意度，p.68-70& 二、雇主求才調查，(五)雲嘉南區就業服務中心服務滿意度，p.104-106。

媒合作法，使媒合流程制度、系統化，使媒合比率適度提高，配合公立就業服務機構服務之系統，發揮更高效用，當為重要課題。

柒、調查建議

針對本研究調查結果，以下提出幾點調查建議：

一、調整青年就業媒合機制，以提升就業媒合成功率

由本調查結果可以發現，多數青年求職者與青年雇主都曾透過雲嘉南區就業服務中心提供的求職管道登記(如：網站、就業博覽會、現場登記等)，但獲得適當工作或適合人才之機會不多，媒合成功機會低。因此，就業媒合機制成了公立就業服務機構當前為一重要課題。

目前公立就業服務機構，對於青年求職者成立了「青年專櫃」以因應不同需求提供就業諮詢、職訓推薦、心理測驗、就業先修班課程安排及推薦就業等功能之專櫃服務系統。同時，更於目前推動之職涯發展中心⁷¹，規劃以提供求職者及求才廠商「單一窗口」、「固定專人」及「一案到底」之客製化服務。

若能針對目前正推動之職涯發展中心，進一步設置青年專櫃服務機制，除了保留舊式特定年齡層之青年專櫃服務，更能在一案到底之客製化服務中，以個案工作之處理方式，針對每一青年求職者，用直接、面對面的溝通與交流，對青年求職者(案主)透過提供實質之問題協助解決方案或精神支持等方面的服務，協助青年求職者解決求職問題。用以採一案到底專人服務之方式建立專業關係，輔導青年求職者就業。

進一步也強化青年就業服務人員除具熱情特質外，同時具備青年特質與行為的瞭解、專業職業輔導能力，並能清楚區域產業發展及職業供給需求狀況，以提升媒合效益與增加媒合成功機會。

⁷¹ 101 年規劃由職業訓練局大園站、新竹站、斗六站及沙鹿站試辦，北基宜花金馬區分署及高屏澎東區分署規劃於臺北、高雄都會區設置青年職涯發展中心，並於 102 年逐步推動全面辦理。

二、消弭政府對傳統製造業關注程度較低的失衡情形，提供更多產業優惠措施以利產業再造，輔導轉型為「製造業服務化」或「傳統產業特色化」

目前國內傳統勞力密集產業因為勞動市場的結構性變化，使得多數廠商出現大量外移的現象，造成產業萎縮，進而成為當年結構性失業的主要因素。

過去製造業是臺灣之重點產業，但面對國際化的競爭，傳統製造業應改朝向「製造業服務化」或「傳統產業特色化」轉型，以促進製造業附加價值的提升，發展高度客製化，從產品概念直到生產後之售後服務，以生產高階性之產品，或透過科技、美學加值，協助傳統產業在質與量上之全面升級。

另一方面政府對於傳統產業所提供之輔導或專案經費補助均較技術密集或高科技產業低，同時又因為國內傳統產業中，多數為中小企業業者，因此難以兼顧所有業者。

因此若能或調整輔導傳統產業升級的政策方向，並進一步思考製造業附加價值的提升，創造產業優勢外，也以新的定位改變社會對傳統製造業的刻板印象，將有助於提高青年求職者從事傳統製造業藍領工作的積極性。

三、強化與學校單位之合作，並依據學校屬性，規劃適切的服務及資源

目前各大專學校或技職校院均設有學生輔導中心或就業輔導單位，多數的學校以透過舉辦大學就業博覽會、職涯心靈成長講座、請業界校友到校演講作求職經驗分享，或是協助學生製作求職履歷表，提醒面試應注意問題等方式協助學生就業為主。

但事實上，目前不論是大專學校或是技職校院都屬於多元化教學，應該著重於讓學生瞭解自己，選擇自己想走的方向，進入適合自己專長的企業，才是結合學校培養人才的主要目的。因此學校職能發展中心在協助學生未來求職路上，發掘自我工作中，扮演相當重要的角色。

不過，就業輔導的形態推動，應該隨著不同大專院校屬性及特色不同而有所差異。例如：技職校院學生主要以就業為主，因此就業輔導中心應

為學生做到與企業無縫接軌，除在專業課程上給予學生協助，同時利用性向測驗評量，進行企業參訪規劃或提供企業實習機會。

而公立學校以及師範體系的畢業生，畢業後繼續升學的比例相對較高，近年來碩士畢業生人數業持續增加，因此針對此類型的學校，亦可進一步瞭解碩士學生的就業需求，針對碩士畢業生規劃適切的就業服務。

四、協助求職青年培養企業重視之就業力，並提早適應職場狀況

在此次調查中，針對企業雇主表示目前聘僱青年員工主要遭遇的問題，可發現「工作態度不佳」、「薪資待遇認知不同」與「員工不夠穩定，做不長久」此三項為主要面對之問題；而企業雇主認為青年求職者尚須加強之部分，則為「工作態度」、「責任感」與「積極度」等方面。此外雲嘉南區青年就業者就業幸福感中以「工作薪水」最不幸福，並以期待企業雇主加薪為首要提高就業幸福感之項目。所以綜合上述，除了顯示企業較重視之就業力外，也呈現現階段青年在求職過程中，對於預期薪資仍與實際薪資有些許差距。

有鑑於此，政府單位可透過與學校職業輔導單位合作，每年針對即將面對求職之畢業生，協助求職青年提早適應職場並培養企業重視之就業力，並獎勵企業提供實習機會，規劃適當之企業實習內容，讓學生可以適時的瞭解職場環境。

在就業力部份，透由學校職輔單位主動提供相關之就業訓練課程資訊，並可規劃由公立就業服務中心可自行開設相關課程，或結合其他職業教育訓練機構之資源與獎勵學校的職輔單位開設相關提升核心就業力的課程。此外，在推動企業實習方案時，除了透由學校職輔單位的配合，在學校相關課程中主動提供與宣傳企業實習資訊，藉由提高專門學門學生之企業實習機會，讓學生有機會能以適當且不影響課業時間下，進行和所學的專業有所連結企業實習，

五、青年雇主「理性」瞭解好員工特質，並建立企業文化來塑造學習情境

多數的老闆要的青年員工不僅僅是專業能力而已，在調查中，許多青年僱用者提出，選才時更重視「人格特質」與「非專業認知能力」，如：學習態度、人品、吃苦耐勞等。

對於青年雇主來說，除了要更以理性的角度來求才外，要找出適合人才，企業在選才時應加強溝通相關職務之工作內容，同時建立一套公司專有的員工篩選準則，選擇適當的人才從事適合之職務，並也善用職務再設計以發揮青年員工之潛能，而人盡其才。另外，以員工的工作表現也受企業組織文化影響的角度來看，企業在為擁有良好工作態度的員工的期待下，應該提供一個良好的工作環境及必要的教育訓練課程，塑造一個學習的情境，組織內之青年員工在融入企業文化下，表現出符合雇主期待的行為。

同時，也建議業者未來多參與公立就業服務中心或學校職涯輔導活動，以提供工作訊息之外，亦能深入的協助進行課程規劃能符合產業發展與企業主的需求，讓學生有機會在畢業後即與職場接軌，如此一來不僅有助於提升青年求職者就業力，業者也能因此獲得所需的人才。

六、持續宣導「政府青年就業相關政策」，強化「公立就業服務中心」服務功能

政府為強化青年就業力，協助青年進入職場，擬定了青年就業相關政策與方案⁷²，藉由一系列有關職涯探索、就業媒合等計畫之推動，期能解決國內青年失業之問題。但由調查結果發現，雲嘉南地區青年求職者對於政府協助青年就業相關政策多數處於聽過、有些印象，但普遍瞭解不深。

但近期，公立就業服務機構隨就業政策的轉變，除了從2012年10月1日起所開辦的「就業服務一案到底」作業模式⁷³，進一步將適用範圍從失業

⁷²行政院於99年5月24日核定「協助青年就業接軌方案」，由教育部、經濟部、青輔會、勞委會、原民會、國科會、農委會、衛生署等部會同分工執行，並由青輔會彙整檢討年度執行情形。此方案配合青年職涯發展階段，提出「協助職涯探索」、「增進職場實務體驗」、「加強就業媒合服務」、「提供創業服務」、「培訓後推介就業」，以及「長期失業青年就業促進服務」等六面向，預計提供青年約4萬個就業機會與培訓7萬人次。

⁷³去年(2011年)8月起示範試辦失業認定一案到底的作業模式，到站辦理失業認定的民眾，皆安排由專人及提供預約服務，讓民眾可以依個人的需求，事先安排合適的時段到站接受服務，從而減少其等候時間。

認定擴及至民眾最常洽辦的求職服務、職訓推介等多項業務外，更於近期在區域運籌的概念下，將推動職涯發展中心的建置，期待在未來就業服務站將朝向建置就業服務、職業訓練、技能檢定及創業等多項服務在內的單一服務架構，以提供求職民眾及企業求才廠商「單一窗口」、「固定專人」及「一案到底」之客製化服務為目標，並為求職民眾提供更為深化之終身職涯服務。

但經調查發現，對於多數曾至雲嘉南區就業服務中心所轄各就業服務機構辦理登記求職之青年來說，多僅知道「就業諮詢」與「推薦就業機會」部份之服務，也是主要服務使用內容與未來使用主要需求，顯示就業服務中心所提供之其他服務尚未深入求職青年中。

因此，建議政府單位定期搭配就業博覽會，舉行各種青年就業相關政策說明會，以宣導與提供青年求職者相關就業政策資訊。除此之外，持續透過電視、電臺、報章雜誌或網路等管道，宣導相關就業方案與計劃，落實推動政府青年就業相關政策之目標，以達最大宣導成效。

同時也建議公立就業服務中心未來以上述幾項宣傳方式，針對其他服務多作宣傳，包括職業訓練諮詢、職業心理測驗與安排參加就業促進研習活動等一般青年求職服務，以及特定對象之就業服務（含身心障礙者、原住民、外籍及大陸配偶等），協助弱勢族群就業等服務，以進一步強化「公立就業服務中心」服務功能。

捌、參考文獻

一、中文文獻

(一) 報告書、書籍

1. 行政院青年輔導委員會(2006)，在正式教育中提升就業利：大專畢業生就業力調查報告。
2. 施建彬(1995)，幸福感來源與相關因素之探討，未出版之碩士論文，私立高雄醫學院行為科學研究所。
3. 陳金隆(2012)，青年失業問題與對策，國家政策研究基金會：國政評論。
4. 臺北市政府勞工局就業服務處(2012)，101 年度臺北市大專校院應屆畢業生就業意向調查。
5. 歐用生(1999)，質的研究，師大書苑。

(二) 學術論文

1. 高苑圻(2009)，國小教師的樂觀信念、情緒調解與幸福感之相關研究，未出版之碩士論文，國立臺南大學教育學系課程與教學碩士班。
2. 葉紹琪(1997)，求職行為對於新進員工社會化的影響-以新竹科學工業園區為例，未出版之碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所。

(三) 期刊

1. 丁玉珍(2009)，青少年失業問題分析，臺灣勞工季刊，18，56-65。
2. 李健鴻(2011)，當前青年失業的原因、問題與對策，就業安全半月刊，15-19。
3. 郭少龍(2012)，全球化產業趨勢與就業結構變遷，101 年產業趨勢發展及就業促進專題論壇，新北市政府勞工局-就業服務中心，7-25。
4. 陳怡靖、郭耀男(2009)，幼托機構甄選幼兒教師的方式與錄取因素之研究：求職者的人力資本、文化資本與社會資本對園所主管的影響，屏東教育大學學報：教育類，33，133-136。
5. 陸洛(1998)，中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討，國家科學委員會研究會刊：人文及社會科學，8(1)，115-137。
6. 經建會(2012)，就業市場情勢月報，行政院經濟建設委員會，8，22-25。

(四) 參考網站

1. 台灣少年權益與福利促進聯盟。取自：<http://www.youthrights.org.tw/>
2. 行政院青年輔導委員會。取自：<http://www.nyc.gov.tw/>
3. 行政院勞工委員會職業訓練局。取自：<http://www.etraining.gov.tw/>
4. 行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心。取自：
<http://tnesa.evta.gov.tw/>

二、 英文文獻

1. Adam, M.G., Marlys, K.C., & Richard, J.P. (2007). Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-Being Tradeoffs. *The Academy of Management Perspectives*, 21(3), 51-65.
2. Andrews, F. M. & Withey, S. B. (1976). *Social Indicators of Well-Being: Americans' Perceptions of Life Quality*. Plenum Press.
3. Argyle, M., Martin, M., & Crossland, J. (1989). Happiness as a Function of Personality and Social Encounters. In J. P. Forgas, & J. M. Innes (Eds.), *Recent Advances in Social Psychology: An International Perspective* (pp. 189-203). North-Holland: Elsevier.
4. Baker, W. (1990). Market networks and corporate behavior. *American Journal of Sociology*, 96, 589-625.
5. Bennett, M. & Bell, A. (2004). *Leadership Talent in Asia- How the Best Employers Drive Extraordinary Performance*. Hewitt Associates. NJ: John Wiley & Sons.
6. Bourdieu, P. & Jean C.P. (1990). *Reproduction in Education, Society and Culture*. Sage Publications Inc, ISBN 0803983204.
7. Burt, R. S. (1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge: Harvard University Press.
8. Bradley, H., & Hickman, P. (2004). In and out of work? The changing fortunes of young people in contemporary labour markets. In J. Roche, S. Tucker, R. Thomson, and R. Flynn (Eds.). *Youth in Society*. London: Sage.
9. Brinkman. (2002). Culture and Subjective Well-Being. *Journal of Economic Issue*, 36(3), 830-834.
10. Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
11. Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
12. Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R.E. (2009). *Oxford Handbook of Positive Psychology*. New York: NY: Oxford University Press.
13. Fornell, C & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
14. Granovetter, M. S. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91, 481-510.
15. Grawitch, M. J., Gottschalk, M. & Munz, D. C. (2006). The path to a healthy workplace, a critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organization improvements. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 58(3), 129-147.
16. Grawitch, M. J., Trares, S. & Kohler, J. M. (2007). Healthy workplace practices and employee outcomes scale. *International Journal of Stress*

- Management*, 14(3), 275-293.
16. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.
 17. McFadyen, R. G. & Thomas, J. P. (1997). Economic and Psychological Models of Job Search Behavior of The Unemployed. *Human Relations*, 50(12), 1461-1484.
 18. Oliver, J. E., Jose, P. E. & Brough, P. (2006). Confirmatory factor analysis of the work locus of control scale. *Educational and Psychological Measurement*, 66(5), 835-851.
 19. Reff, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, 4, 99-104.
 20. Sarvimi, A. & Stenbock-Hult, B. (2000). Quality of life in old age described as a sense of well-being meaning and value. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 1025-1033.
 21. Sheldon, K. M. & Kasser, T. (2001). Goals, congruence, and positive well-being: New empirical support for humanistic theories. *Journal of Humanistic Psychology*, 41, 30-50.
 22. Stone, M. J. & Kozma, A. (1985). Structural relationships among happiness scales: a second order factorial study. *Social Indicators Research*, 17, 19-28.
 23. Stumpf, S.A., Colarelli, S.M., & Hartman, K. (1983). Development of the career exploration survey (CES). *Journal of Vocational Behavior*, 22, 191-226.
 24. Veenhoven, R. (1994). Is Happiness a trait? Tests of the theory that a better society does not make people any happier. *Social Indicators Research*, 32, 101-160.
 25. Warr, D.J. (2005). Social networks in a 'discredited' neighbourhood. *Journal of Sociology*, 41, 285-308.
 26. Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 47(2), 203-231.

附錄

一、 量化調查問卷

(一) 青年求職者問卷

您好：

這裡是中華徵信所的訪員_____，目前接受「行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心」之委託，進行「青年就業幸福指數」調查，目的是為了瞭解您對於所屬產業工作之看法，以及目前求職之意見。希望能耽誤您一些時間，請教您幾個問題，謝謝！

R01 受訪者性別：

☐ (1)男性

☐ (2)女性

R02 請問您的年齡？

☐ (1)15 歲-19 歲

☐ (3)25 歲-29 歲

☐ (2)20 歲-24 歲

R03 請問您現在是否有全職工作且至少超過 3 個月？

☐ (1)有

☐ (2)沒有(請跳至第三部份，Q3_1)

第一部份_目前就業現況

接下來幾題，請根據您目前就業現況，回答下列敘述？

※R03 勾選「(2)沒有」沒有全職工作的受訪者不須回答此題組，跳至第三部份。

Q1_01 請問您目前工作的行業別？

☐ (1)農、林、漁、牧業

☐ (11)金融及保險業

☐ (2)礦業及土石採取業

☐ (12)不動產業

☐ (3)製造業

☐ (13)專業、科學及技術服務業

☐ (4)電力及燃氣供應業

☐ (14)支援服務業

☐ (5)用水供應及污染整治業會安全

☐ (15)公共行政及國防；強制性社會安全

☐ (6)營造業

☐ (16)教育服務業

☐ (7)批發及零售業

☐ (17)醫療保健及社會工作服務業

☐ (8)運輸及倉儲業

☐ (18)藝術、娛樂及休閒服務業

☐ (9)住宿及餐飲業

☐ (19)其他服務業

☐ (10)資訊及通訊傳播業

Q1_02 請問您獲得此工作的管道?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ (1)報章雜誌 | ☐ (4)親朋好友介紹 |
| ☐ (2)求職網站 | ☐ (5)其他：_____ (請註明) |
| ☐ (3)公立就業服務機構 | |

Q1_03 請問您目前工作之主要時段為何?

- | | |
|---------------------------------|--|
| ☐ (1)日班 | ☐ (4)輪班制(同時包含日、晚、假日班) |
| ☐ (2)晚班 | ☐ (5)其他：_____ (請註明) |
| ☐ (3)假日班 | |

Q1_04 請問，若針對您目前工作環境，以下認同的為(可複選)?

- | | |
|--|--|
| ☐ (1)採光良好(有自然光) | ☐ (8)廁所乾淨整潔 |
| ☐ (2)溫度舒適(具空調) | ☐ (9)有綠化/有植物 |
| ☐ (3)通風良好 | ☐ (10)有員工休憩室 |
| ☐ (4)色彩明亮 | ☐ (11)有固定休息時間 |
| ☐ (5)乾淨整潔 | ☐ (12)工作氣氛 |
| ☐ (6)無躁音 | ☐ (13)有其他環境福利措施 |
| ☐ (7)有安全措施/安全防護 | |

Q1_05 請問您考慮至目前工作就職之因素(可複選)?

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ (1)薪資待遇 | ☐ (7)穩定的工作 |
| ☐ (2)廠商知名度 | ☐ (8)未來發展性 |
| ☐ (3)工作環境 | ☐ (9)離家近 |
| ☐ (4)公司福利 | ☐ (10)與所學、興趣相符 |
| ☐ (5)工作內容 | ☐ (11)有工作先做 |
| ☐ (6)工作時間 | ☐ (12)其他 |

Q1_06 請問您平均薪資?

- | | |
|---|--|
| ☐ (1)10,000 元以下 | ☐ (6)50,001 至 70,000 元 |
| ☐ (2)10,001 至 20,000 元 | ☐ (7)70,001 至 100,000 元 |
| ☐ (3)20,001 至 30,000 元 | ☐ (8)100,000 元以上 |
| ☐ (4)30,001 至 40,000 元 | ☐ (9) 拒答 |
| ☐ (5)40,001 至 50,000 元 | |

第二部份_就業幸福感

此部分，希望能請您針對您目前的工作內容，回答是否同意下列敘述？

※R03 勾選「(2)沒有」沒有全職工作的受訪者不須回答此題組，跳至第三部份。

	非常 不同意	不同 意	有點 不同意	普通	有點 同意	同意	非常 同意
Q2_01 我的工作能提供我不錯的物質生活	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_02 我能夠適當地分享公司的獲利	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_03 我的工作環境是安全的	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_04 我的工作內容不是單調的	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_05 我喜歡我的工作	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_06 我的工作團隊成員能彼此相互幫助以完成工作	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_07 我覺得公司的福利愈來愈好	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_08 我的工作有良好的升遷管道	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_09 我的老闆願意支持我的工作	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_10 我對於工作未來的發展性感到樂觀	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_11 我在工作上的表現總會帶給我成就感	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_12 整體而言，您在目前的公司工作是幸福的	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q2_13 對您來說，針對目前的工作，若想要提升其就業幸福感，請依據下列幾個因素，依序排名為？

- (1)工作成就(包含：工作發展性和成就感)
- (2)升遷機會(包含：升遷管道完整性和上司支持度)
- (3)制度福利(包含：團隊合作氛圍和公司福利狀況)
- (4)工作環境安全與工作內容(包含：多樣化工作、工作喜歡程度與工作環境安全)
- (5)工作薪資(包含：物質生活滿足感與是否分享公司獲利)

第三部份

基本資料填寫

Q3_01 您目前所在的縣市別：

- | | |
|----------------------------------|--|
| ☐ (1)雲林縣 | ☐ (3)臺南市 |
| ☐ (2)嘉義縣市 | ☐ (4)其他：_____ (請註明) |

Q3_02 您的教育程度：

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ (1)國中/國中以下 | ☐ (4)大學 |
| ☐ (2)高中職 | ☐ (5)研究所以上 |
| ☐ (3)專科 | |

Q3_03 請問您就讀的科系類別

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ (1)教育學科類 | ☐ (11)藝術學科類 |
| ☐ (2)語文及人文學科類 | ☐ (12)經濟社會及心理學科類 |
| ☐ (3)法律學科類 | ☐ (17)觀光服務學科類 |
| ☐ (4)自然科學學科類 | ☐ (13)數學及電算機科學學科類 |
| ☐ (5)醫藥衛生學科類 | ☐ (14)工業技藝及機械學科類 |
| ☐ (6)工程學科類 | ☐ (15)建築及都市規劃學科類 |
| ☐ (7)農林漁牧學科類 | ☐ (16)家政相關學科類 |
| ☐ (8)運輸通信學科類 | ☐ (18)軍警體育及其他學科類 |
| ☐ (9)大眾傳播學科類 | ☐ (19)其他 |
| ☐ (10)商業及管理學科類 | |

Q3_04 請問您過去是否有打工經驗？打工年資？

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| ☐ (1)是，_____年 | ☐ (2)否 |
|--------------------------------------|-------------------------------|

Q3_05 請問您共從事過幾個全職工作(每月固定月薪)？

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ (1)1 個 | ☐ (5)5 個 |
| ☐ (2)2 個 | ☐ (6)6 個以上 |
| ☐ (3)3 個 | ☐ (7)沒有從事過全職工作 |
| ☐ (4)4 個 | |

Q3_06 請問到目前為止，您的全職工作年資為？

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ (1)3 個月以下 | ☐ (4)1-3 年 |
| ☐ (2)3-6 個月 | ☐ (5)3-5 年 |
| ☐ (3)6 個月-1 年 | ☐ (6)5 年以上 |

Q3_07 請問您進行過下列哪些由公立就業服務機構提供之服務?(可複選)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ☐ (1)就業諮詢 | ☐ (5)推薦就業機會 |
| ☐ (2)職業訓練諮詢 | ☐ (6)徵才活動 |
| ☐ (3)職業心理測驗 | ☐ (7)其它：_____ |
| ☐ (4)安排參加就業促進研習活動 | |

Q3_08 請問以下由公立就業服務機構提供的服務中，哪些是您目前最需要的?(可複選)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ☐ (1)就業諮詢 | ☐ (5)推薦就業機會 |
| ☐ (2)職業訓練諮詢 | ☐ (6)徵才活動 |
| ☐ (3)職業心理測驗 | ☐ (7)其它：_____ |
| ☐ (4)安排參加就業促進研習活動 | ☐ (8)都沒有 |

Q3_09 整體而言，您對雲嘉南區就業服務中心之滿意度為何?

- | | |
|----------------------------------|---|
| ☐ (1)非常滿意 | ☐ (4)不滿意，原因_____ |
| ☐ (2)滿意 | ☐ (5)非常不滿意，原因_____ |
| ☐ (3)普通 | |

Q3_10 請問您希望公立就業服務機構提供哪類型的職業訓練課程資訊?(可複選)

- ☐ (1)語言類(國貿英文文書班、華語文網路教學等)
- ☐ (2)基本電腦能力(Word、Excel、PowerPoint 等)
- ☐ (3)產品、包裝、美編設計(商業設計人員、廣告設計美編人員等)
- ☐ (4)美容(美容實務彩妝班、專業美容師養成班等)
- ☐ (5)餐飲(地方特色餐飲管理經營班、複合式餐飲製作班等)
- ☐ (6)創意、手工藝產品(創意家具設計及製作、創意服飾製作培訓班等)
- ☐ (7)機械操作 (營建用機械操作人員、營建用機械操作人員訓練等)
- ☐ (8)專業電腦軟體、程式設計及操作(電腦繪圖、資料庫應用等)
- ☐ (9)網站設計(商務網站設計班、多媒體網站設計等)
- ☐ (10)旅遊(導覽解說員、領隊)
- ☐ (11)其他：_____
- ☐ (12)目前不需要

(二) 人力需求者問卷

您好：

這裡是中華徵信所的訪員，目前接受「行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心」之委託，進行「青年就業幸福指數」調查，目的是為了瞭解 貴公司所賦予工作條件之幸福感狀況，以及對聘僱青年(15~29歲)求職者之看法。希望能耽誤您一些時間，請教您幾個問題，謝謝！

第一部份_就業幸福感

此部分，希望能請您針對公司目前的狀況，回答是否同意下列敘述？

	非常 不同意	不同 意	有點 不同 意	普通	有點 同意	同意	非常 同意
Q1_01 公司提供了員工不錯的薪資	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_02 公司適當地分享公司的獲利給員工	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_03 公司的工作環境是安全的	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_04 公司提供的工作內容不是單調的	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_05 公司裡的員工喜歡他們的工作	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_06 公司中的工作團隊都以彼此相互幫助方式來完成工作	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_07 公司提供的福利愈來愈好	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_08 公司提供了良好的升遷管道	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_09 公司提供了支持員工的工作環境	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_10 公司未來的發展性是樂觀的	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_11 員工能夠從工作上的表現獲得成就感	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q1_12 整體而言，在本公司工作的員工是幸福的	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q1_13 公司若想要提升員工工作幸福感，請依據下列幾個因素，改善的面向依序排名為？

- (1)工作成就(包含：工作發展性和成就感)
- (2)升遷機會(包含：升遷管道完整性和上司支持度)
- (3)制度福利(包含：團隊合作氛圍和公司福利狀況)
- (4)工作環境安全與工作內容(包含：多樣化工作、工作喜歡程度與工作環境安全)
- (5)工作薪資(包含：物質生活滿足感與是否分享公司獲利)

第二部份_聘用青年求職者考量因素

首先幾題，希望能請您針對公司的狀況，回答是否同意下列敘述？

	非常 不同 意	不同 意	有點 不同 意	普通	有點 同意	同意	非常 同意
Q2_01 公司傾向聘用已具工作經驗之青年求職者	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_02 青年求職者的教育程度會影響公司聘用	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_03 青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_04 青年求職者的科系會影響公司聘用	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_05 青年求職者的科系會影響公司給予薪資程度	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_06 公司傾向聘用可配合加班之青年求職者	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_07 公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_08 公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q2_09 整體而言，我認為目前的青年求職者在求職上難度較高	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

第三部份_僱用青年求職者情況

首先幾題，希望能請您針對您聘用青年求職者的經驗，回答下列敘述？

Q3_01 請問貴公司目前是否有聘僱不到員工之情形？

☐ (1)否

☐ (2)是，缺乏人力類別：

☐ (a)經營/人資類

☐ (b)行政/總務/法務類

☐ (c)行銷/企劃/專案管理類

☐ (d)客服/門市/業務/貿易類

☐ (e)餐飲/旅遊/美容美髮類

☐ (f)資訊軟體系統類

☐ (g)操作/技術/維修類

☐ (h)物流/運輸類

☐ (i)營建類

☐ (j)設計/傳播媒體類

☐ (k)研發相關類

☐ (l)生產製造/品管/環衛類

☐ (m)財會/金融專業類

☐ (n)其他

Q3_02 請問，貴公司聘僱青年員工主要遭遇的問題為？(可複選)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ (1)薪資待遇認知不同 | ☐ (8)配合度不高 |
| ☐ (2)工作態度不佳 | ☐ (9)抗壓性不夠 |
| ☐ (3)工作能力不足 | ☐ (10)對工作內容認知不同 |
| ☐ (4)隨機應變能力不佳 | ☐ (11)工作經驗不夠 |
| ☐ (5)經常請假 | ☐ (12)責任感不足 |
| ☐ (6)不夠穩定、做不長久 | ☐ (13)其他 |
| ☐ (7)不能刻苦耐勞 | |

Q3_03 您認為目前的青年求職者，於職場上最需加強的部份是？(可複選)

- | | |
|--|------------------------------------|
| ☐ (1)工作效率 | ☐ (6)同事相處互動 |
| ☐ (2)工作態度 | ☐ (7)責任感 |
| ☐ (3)語文能力 | ☐ (8)積極性 |
| ☐ (4)電腦基本能力 | ☐ (9)其他 |
| ☐ (5)與主管應對方式及態度 | |

第四部份

公司基本資料填寫

Q4_01 請問公司名稱：_____

Q4_02 請問貴公司產行類別？

- | | |
|---|--|
| ☐ (1)農、林、漁、牧業 | ☐ (11)金融及保險業 |
| ☐ (2)礦業及土石採取業 | ☐ (12)不動產業 |
| ☐ (3)製造業 | ☐ (13)專業、科學及技術服務業 |
| ☐ (4)電力及燃氣供應業 | ☐ (14)支援服務業 |
| ☐ (5)用水供應及污染整治業會安全 | ☐ (15)公共行政及國防；強制性社會安全 |
| ☐ (6)營造業 | ☐ (16)教育服務業 |
| ☐ (7)批發及零售業 | ☐ (17)醫療保健及社會工作服務業 |
| ☐ (8)運輸及倉儲業 | ☐ (18)藝術、娛樂及休閒服務業 |
| ☐ (9)住宿及餐飲業 | ☐ (19)其他服務業 |
| ☐ (10)資訊及通訊傳播業 | |

Q4_03 請問貴公司員工人數為_____人

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ (1)1-50 人 | ☐ (5)201-500 人 |
| ☐ (2)51-100 人 | ☐ (6)501-1,000 人 |
| ☐ (3)101-150 人 | ☐ (7)1,001 人以上 |
| ☐ (4)151-200 人 | |

Q4_04 請問貴公司的資本額？

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ (1) 1 億元以下(含一億元) | ☐ (4) 10-50 億元 |
| ☐ (2) 1-5 億元(含 5 億元) | ☐ (5) 50 億元以上 |
| ☐ (3) 5-10 億元 | ☐ (6) 拒答 |

Q4_05 請問貴公司成立時間？

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ (1) 1-3 年 | ☐ (6) 21-30 年 |
| ☐ (2) 4-6 年 | ☐ (7) 31-50 年 |
| ☐ (3) 7-10 年 | ☐ (8) 50 年以上 |
| ☐ (4) 11-15 年 | ☐ (9) 拒答 |
| ☐ (5) 16-20 年 | |

Q4_06 整體而言，您對雲嘉南區就業服務中心之滿意度為何？

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ☐ (1) 非常滿意 | ☐ (4) 不滿意，原因_____ |
| ☐ (2) 滿意 | ☐ (5) 非常不滿意，原因_____ |
| ☐ (3) 普通 | |

二、質化調查訪談大綱

(一) 青年求職者訪談大綱

您好：

我是中華徵信的研究員，非常感謝您願意撥空接受訪問。

目前接受「行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心」之委託，進行「青年就業幸福指數」調查，目的是為了深入瞭解中心轄區內青年目前就業現況與求職狀況。

之前我們先以電話訪問方式進行調查，由調查中我們獲得您願意接受我們更進一步深度訪談，因此想藉本次的訪談，更深入的瞭解青年就業幸福感的議題。感謝您的協助作答。

訪談日期：_____ 訪談時間：_____：_____ - _____：_____

受訪者姓名：_____ 先生／小姐

受訪者年齡：_____

第一部份_青年就業者職場現況

問題	回答	
Q1.過去您曾經至職訓局雲嘉南區就業服務中心之就業服務機構辦理求職登記，請問您是因為透過此方式獲得目前工作？	☐ 是，請問工作機會多，選擇種類多嗎？	
	☐ 不是，為何不是？請問是透過何種管道獲得？	
Q2.請問您認為任職目前的工作必須具備哪些技能、條件？為什麼？		
Q3.您是否具備條件？以及您提升這些技能的方式為何？		
Q4：請大概描述您目前任職公司的工作現況？	薪資	
	工作時間	
	工作環境	

問題	回答	
	工作內容	
	與主管相處狀況	
	其他	
Q5：請問您對於現階段這份工作的滿意？	☐ 滿意，因為哪部份？	
	☐ 不滿意，因為哪部份？	

第二部份_青年求職者之就業幸福感

問題	回答	
Q6. 請問您認為任職在目前公司之就業幸福感如何？ (請以滿分 10 分給予分數，同時說明原因)	整體就業幸福感	
	工作薪資之幸福感	
	工作環境安全與工作內容之幸福感	
	制度福利之幸福感	
	升遷機會之幸福感	
	工作成就感之幸福感	
Q7. 請您大致描述目前任職公司在制度福利方面之狀況為何？以及您對於此部分之期待為何？ (如是否希望雇主明確訂定月休天數、上班方式、上班時間、加班等)	目前狀況	
	期待	
Q8. 請問您認為任職於目前公司是否有任何降低就業幸福感之項目？請詳述(如職場性騷擾、主管脾氣、公私事不分等)		

第三部份_青年求職者之求職狀況		
問題		回答
Q9.過去求職時曾經遇過最長的待業時間是多久？		
Q10.當時主要面對的主要求職困難點是什麼？		
Q11.請問您主要選擇公司的產業類別與工作性質為何？		
Q12.請問在求職過程中，主要選擇公司的條件為何？	希望待遇	
	廠商知名度	
	工作環境	
	公司福利	
	工作內容	
	其他	

第四部份_對政府協助青年就業政策與服務之看法		
問題		回答
Q13.請問您過去到雲嘉南區就業服務中心登記求職，主要是因為從何獲得有此管道？		
Q14.請問您過去曾運用雲嘉南區就業服務中心所提供的何種服務(如就業諮詢、職業心理測驗與推薦就業機會等)？		
Q15.雲嘉南區就業服務中心所提供的服務中，請問您會推薦是？不推薦是？	推薦的是？原因？	
	不推薦的是？原因？	
Q16.請問您對於政府所提供的青年就業政策是否了解？看法如何？		
Q17.能否請您給與未來青年求職一些建議與看法？		

(二) 人力需求者訪談大綱

您好：

我是中華徵信的研究員，非常感謝您願意撥空接受訪問。

目前接受「行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心」之委託，進行「青年就業幸福指數」調查，目的是為了深入瞭解公司內青年員工之就業現況與公司賦予青年員工之就業幸福感狀況。

之前我們先以電話訪問方式進行調查，由調查中我們獲得您願意接受我們更進一步深度訪談，因此想藉本次的訪談，更深入的瞭解青年就業幸福感的議題。感謝您的協助作答。

訪談日期：_____ 訪談時間：_____：_____ - _____：_____

受訪者公司：_____

公司地址：_____

受訪者姓名：_____ 先生／小姐

第一部份_貴公司目前聘僱青年求職者之狀況

問題	回答
Q1.請問 貴公司聘僱青年就職者的意願為何？主要原因是？	
Q2.請問 貴公司目前是否有聘用青年就職者？	
Q3.目前聘僱的青年人才主要從事的工作內容是？	

第二部份_貴公司聘僱青年求職者考慮因素

問題	回答
Q4.請問 貴公司主要選擇聘僱青年求職者考慮因素(如學歷、經歷、學習態度、有人推薦等)？原因？	
Q5.請問 貴公司認為青年就職須具備哪些基本條件(特質、專業技能)？	

問題	回答
Q6.請問 貴公司聘僱人才的主要管道為何？聘僱青年求職者之主要管道為何？若有差異，原因為何？	

第三部份_貴公司賦予員工之就業幸福感			
問題		回答	
Q7.請問 貴公司賦予員工之就業幸福感如何？(請以滿分10分給予分數，同時說明原因)	整體就業幸福感		
	工作薪資之幸福感		
	工作環境安全與工作內容之幸福感		
	制度福利之幸福感		
	升遷機會之幸福感		
	工作成就感之幸福感		
Q7.請問 貴公司目前提供給員工之制度福利為何(如是否有明確訂定月休天數、上班方式、上班時間、加班等)？	目前狀況		
	未來可提升部份		

第四部份_目前 貴公司青年就業者現況		
問題	回答	
Q8.請問 貴公司認為僱用管理青年工作人員會有哪些優缺點？因應方式？		
Q9.請問 貴公司目前提供給青年就業者之薪資、工作環境、工作內容性質之狀況？		
Q10. 請問 貴公司對於目前	工作表現	
	所擁有的技能	

問題		回答
所聘僱之青年 就業者的表現 滿意程度？	與同事主管的 互動	
	配合度	
	其他	
Q11.請問您認為 貴公司目前所 聘僱之青年就業者尚須改善與 增強之部份為何？		

第五部份_對政府協助青年就業政策與服務之看法		
問題		回答
Q12.請問 貴公司過去到雲嘉南區 就業服務中心登記求才，主要是因 為從何獲得有此管道？		
Q13.請問 貴公司對於雲嘉南區就 業服務中心所提供的服務，您推薦 與不推薦的為？		
Q14.雲嘉南區就 業服務中心所提 供的服務中，請 問您會推薦是？ 不推薦是？	推薦的是？原 因？	
	不推薦的是？ 原因？	
Q15.請問您對於政府所提供的青 年就業政策是否了解？有何看 法？		
Q16.能否請您給與未來青年求職 一些建議與看法？		

三、青年求職者與雇主流求才調查交叉分析整合表

青年求職者就業調查					
基本資料 題目	性別	年齡	縣市別	教育程度	是否有打工經驗
附表 1 目前工作行業別	*	#	#	#	×
附表 2 平均薪資	*	*	*	#	*
附表 3 工作之主要時段	#	#	#	#	#
附表 4 獲得工作之管道	#	#	#	#	#
附表 5 對雲嘉南區就業服務中心之滿意度	*	*	*	*	×
雇主流求才調查					
基本資料 題目	公司 行業別	員工人數	公司 資本額	公司 成立年	
附表 6 公司傾向聘用具工作經驗之青年求職者	#	#	×	×	
附表 7 公司傾向聘用可配合加班之青年求職者	#	#	#	×	
附表 8 青年求職者的教育程度會影響公司聘用	#	×	×	×	
附表 9 青年求職者的科系會影響公司聘用	#	×	×	×	
附表 10 公司會優先聘用由公立就業服務機構推薦之青年求職者	#	#	×	×	
附表 11 公司會優先聘用由公司內部員工推薦之青年求職者	#	#	×	×	
附表 12 青年求職者的教育程度會影響公司給予薪資程度	#	×	×	×	
附表 13 青年求職者的科系會影響公司給予薪資程度	#	×	×	*	
附表 14 認為目前的青年求職者在求職上難度較高	#	×	*	×	
附表 15 公司目前是否有聘僱不到員工之情形	*	×	×	×	
附表 16 對雲嘉南區就業服務中心之滿意度	#	#	#	*	
註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。					
註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。					

101 年雲嘉南區青年就業幸福指數調查。
101 年 / 中華徵信所企業股份有限公司調查計畫委託單位。 -- 初
版。 -- 臺南市 : 雲嘉南區就業服務中心, 2012.12
面 ; 公分
ISBN 978-986-03-5704-2 (平裝)
1. 青年 2. 就業 3. 幸福指數

「101 年雲嘉南區青年就業幸福指數調查」

發行人 : 劉邦棟
執行監督 : 黃章一
報告編修 : 黃章一、林佳玟、傅傳智、林淑慧、李宗仰
調查執行單位 : 中華徵信所企業股份有限公司
校對 : 陳品予、江琇涵
版次 : 初版
發行日期 : 2012 年 12 月
發行數量 : 70 本(平裝)
定價 : 300 元
發行單位 : 行政院勞工委員會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心
發行地址 : 72042 臺南市官田區官田工業區工業路 40 號
電話 : (06)6985945
傳真 : (06)6990545
網址 : <http://tnesa.evta.gov.tw/>

中華民國 101 年 12 月初版

本書保留所有權利。欲利用本書全部或部份內容者，需徵求雲嘉南區就業服務中心同意或書面授權。
請洽本中心：(06)6985945