

勞 動 部 勞 動 力 發 展 署 中 彰 投 分 署
就 業 深 度 諮 詢 服 務 效 益 調 查
報 告

委 託 單 位： 勞 動 部 勞 動 力 發 展 署 中 彰 投 分 署

執 行 單 位： 畢 肯 市 場 研 究 股 份 有 限 公 司

中 華 民 國 1 1 2 年 1 2 月

目錄

目錄	I
圖目錄	III
表目錄	V
摘要	1
第一章 緒論	3
第一節 調查背景	3
第二節 調查目的	3
第二章 文獻回顧	5
第一節 職涯發展	5
壹、職涯相關理論	5
貳、職涯諮詢	9
第二節 就業諮詢服務	15
壹、國內外就業諮詢服務概況	15
貳、深度就業諮詢	22
第三章 調查設計	38
第一節 研究架構	38
第二節 量化調查規劃	39
壹、調查範圍	39
貳、調查對象	39
參、調查方式	39
肆、調查時間	39
伍、調查內容	39
陸、抽樣方法	40
柒、接觸紀錄表	42
捌、量化調查資料處理方式	42
第三節 質化調查規劃	46
壹、焦點座談會	46
貳、深度訪談	55

參、專家學者焦點座談會	57
肆、質性調查資料分析方法	59
第四章 調查分析	61
第一節 量化調查分析	61
壹、樣本代表性檢定	61
貳、其他基本資料	62
參、參與深度就業諮詢服務的管道及需求	65
肆、參與深度就業諮詢服務後的就業情形	68
伍、深度就業諮詢服務相關效益	82
陸、深度就業諮詢相關服務各項重要度	93
柒、對中彰投分署深度就業諮詢服務使用意願及相關建議	101
第二節 焦點座談會結果分析	106
壹、深度諮詢前的認知及需求	106
貳、深度諮詢服務工具使用之經驗與感受	113
參、深度諮詢服務後對個人職涯發展影響及效益	127
第三節 深度訪談結果分析	139
壹、深度諮詢服務工具使用知經驗及感受	139
貳、深度諮詢服務後對個人職涯發展影響及效益	156
第四節 專家學者焦點座談會	165
第五章 結論與建議	167
第一節 結論	167
壹、民眾就業現況與自評服務後效益	167
貳、接受諮詢服務與諮詢工具之相關感受及改變	170
參、自我評量表及深度就業服務品質指標修正	175
第二節 建議	181
壹、深度就業諮詢影響職涯發展之面向與成效	181
貳、優化職涯諮詢架構及服務	183
參、深度就業諮詢服務品質之建議	185
第三節 研究限制	189
參考文獻	190

圖目錄

圖 2-1-1 Super 的生涯彩虹圖	8
圖 2-2-1 就業服務一案到底作業模式	16
圖 2-2-2 ILO 個人化就業諮詢範疇與流程	22
圖 2-2-3 哈利找伯樂職涯魔法學院職涯諮詢架構	25
圖 2-2-4 中彰投分署深度就業諮詢服務流程	28
圖 3-1-1 深度諮詢服務架構	38
圖 3-3-1 主題分析的概念架構圖	60
圖 4-1-1 年齡分析圖	62
圖 4-1-2 教育程度分析圖	63
圖 4-1-3 身分別分析圖	63
圖 4-1-4 接受服務之地區分析圖	64
圖 4-1-5 諮詢次數分析圖	64
圖 4-1-6 參與中彰投分署深度就業諮詢服務之原因分析圖	66
圖 4-1-7 有沒有去找工作分析圖	68
圖 4-1-8 有沒有順利找到工作分析圖	69
圖 4-1-9 尋職時間分析圖	70
圖 4-1-10 尋職方向與諮詢結果關聯性分析圖	71
圖 4-1-11 該份工作服務年資分析圖	72
圖 4-1-12 是否有轉換工作分析圖	73
圖 4-1-13 有轉換工作者之轉換工作數分析圖	74
圖 4-1-14 有轉換工作者對諮詢服務建議影響後續轉換工作之分數分析圖	75
圖 4-1-15 工作持續時間分析圖	76
圖 4-1-16 沒有找工作或沒有找到工作之原因分析圖	77
圖 4-1-17 接受服務後之未就業者對諮詢服務建議影響後續求職之分數分析圖	79
圖 4-1-18 目前有沒有工作分析圖	80
圖 4-1-19 有沒有按照諮詢人員之建議去執行分析圖	82
圖 4-1-20 按照諮詢人員之建議執行程度分析圖	83
圖 4-1-21 對個人在就業上有哪些問題和困擾之瞭解程度分析圖	85
圖 4-1-22 對提升自我認識之幫助程度分析圖	86
圖 4-1-23 對確認自己想要找的工作領域及職務之幫助程度分析圖	87
圖 4-1-24 對提升求職能力之幫助程度分析圖	88
圖 4-1-25 對提升職場適應度之幫助程度分析圖	89
圖 4-1-26 對轉換工作領域之幫助程度分析圖	90
圖 4-1-27 對退休後職業的選擇或規劃之幫助程度分析圖	91
圖 4-1-28 對諮詢空間隱密性之重視程度分析圖	94
圖 4-1-29 對諮詢時間充裕性之重視程度分析圖	95
圖 4-1-30 對諮詢人員能提供個案完整職涯建議之重視程度分析圖	96

圖 4-1-31 對諮詢人員耐心地回答個案問題之重視程度分析圖	97
圖 4-1-32 對諮詢人員有讓個案得到信任感之重視程度分析圖	98
圖 4-1-33 對諮詢人員瞭解個案的需求之重視程度分析圖	99
圖 4-1-34 對諮詢人員會尊重個案的想法和決定之重視程度分析圖	100
圖 4-1-35 再選擇深度就業諮詢服務之意願分析圖	101
圖 4-1-36 主動推薦深度就業諮詢服務意願分析圖	102
圖 5-1-1 民眾在接受深度就業諮詢後的就業情況分析圖	168

表目錄

表 2-2-1	核心就業力類別與對應的就業力技能	18
表 2-2-2	本土化核心就業力項目及內涵	19
表 2-2-3	就業(職涯)諮詢輔導員採用之相關評估項目	26
表 2-2-4	民眾自評職涯問題之相關評估項目	27
表 2-2-5	職涯諮詢服務自我評量表(諮詢前/前測)	30
表 2-2-6	職涯諮詢服務自我評量表(諮詢後/後測)	31
表 2-2-7	職涯諮詢服務回饋單	32
表 2-2-8	2020 年至 2023 年 4 月底接受深度就業諮詢服務之人數及次數概況 ..	34
表 2-2-9	哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢構面與就業力	36
表 2-2-10	職涯諮詢相關研究之構面與哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢構面	37
表 3-2-1	2020 年至 2023 年 4 月底接受中彰投分署深度就業諮詢服務之民眾樣本 配置	41
表 3-2-2	接觸紀錄表	42
表 3-3-1	男性 30 歲以上就業者之基本特性	46
表 3-3-2	男性 25-29 歲就業者之基本特性	47
表 3-3-3	男性 18-24 歲就業者之基本特性	48
表 3-3-4	男性待業者之基本特性	49
表 3-3-5	女性 30 歲以上就業者之基本特性	50
表 3-3-6	女性 25-29 歲就業者之基本特性	51
表 3-3-7	女性 18-24 歲就業者之基本特性	52
表 3-3-8	女性待業者之基本特性	53
表 3-3-9	深度訪談對象之基本特性	55
表 3-3-10	專家學者名單	57
表 4-1-1	2020 年至 2023 年 4 月底接受深度就業諮詢服務之民眾樣本代表性檢定 表	61
表 4-1-2	獲知中彰投分署深度就業諮詢服務之管道分析表	65
表 4-1-3	參與中彰投分署深度就業諮詢服務原因之權重分數	67
表 4-1-4	沒有找工作或沒有找到工作原因之權重分數	78
表 4-1-5	目前沒有工作之原因分析表	81
表 4-1-6	沒有或很少執行諮詢人員建議之原因分析表	84
表 4-1-7	深度就業諮詢服務與尋職方向與諮詢結果關聯性相關矩陣	92
表 4-1-8	深度就業諮詢服務與尋職方向與諮詢結果關聯性迴歸係數表	92
表 4-1-9	深度就業諮詢服務措施與推薦深度就業諮詢服務意願相關矩陣	103
表 4-1-10	深度就業諮詢服務措施與推薦深度就業諮詢服務意願迴歸係數表	104
表 4-1-11	深度就業諮詢服務項目之建議分析表	104
表 5-1-1	民眾自評接受深度就業諮詢後的助益分析	169
表 5-1-2	職涯諮詢服務回饋單滿意度重視項目分析	179

摘要

勞動部勞動力發展署中彰投分署「就業深度諮詢服務效益調查」係採用問卷調查、焦點座談會及深度訪談等多元方式進行調查。首先，問卷調查係於2023年7月4日至7月13日透過電話訪問進行，針對2020年至2023年4月底接受過中彰投分署深度就業諮詢服務的1,650位民眾進行抽樣調查，完成440份有效樣本，在95%信賴水準下，抽樣誤差約為 $\pm 4.0\%$ ；其次，在完成問卷調查後，再從願意參與焦點座談會的受訪者中，邀約59位受訪者參與焦點座談會，會議辦理時間為2023年8月26日至9月8日，總計完成8個場次，每場次討論時間約2小時，每場次至少出席6人；再其次，則從焦點座談會出席名單中，再邀請8位受訪者進行一對一深度訪談，訪問時間為2023年9月27日至10月2日，每人訪問時間約1個小時；最後，為增加調查內容之完整性，邀請7位勞動市場分析、就業服務、職涯諮商等相關領域之專家學者，辦理1場次專家學者焦點座談會，藉此蒐集專家學者之意見並進行相關意見收斂，辦理時間為2023年10月27日。綜合本次調查之相關發現，提供之相關建議如下：

一、深度就業諮詢影響職涯發展之面向與成效

- (一)接受深度就業諮詢服務後有尋職者中，有91.0%順利就業，且有51.3%在該工作穩定就業，顯示深度就業諮詢服務對「找到工作」、「保有工作」達一定成效。而日後若需提高「保有工作」及「發展工作」的效益，建議可在諮詢輔導流程增加後續的追蹤輔導及提供相關配套服務；或是提供在職者其他相關職場適應的諮詢資源。
- (二)多數受訪者肯定深度就業諮詢服務在提升自我認識、確認自己想要找的工作領域及提升求職能力的助益，但仍建議可針對職涯選擇與規劃構面進行強化，提供諮詢者相關職務內容或職業認識的資源，或是其他如職業訓練、創業等相關資源推薦。
- (三)整體而言，深度就業諮詢服務成效明顯，建議相關單位在諮詢服務量能提升後，可擴大宣導管道及增加不同對象的深度諮詢服務。

二、優化職涯諮詢架構及服務

- (一)受訪者多肯定現有職涯諮詢架構與6大構面的完整性，但就諮詢者心理層面的需求則較難藉由諮詢服務予以滿足，建議可由職涯諮詢輔導員評

估後，藉由相關轉介提供協助。

- (二)多數受訪者普遍認同哈利找伯樂的表單或牌卡，可以協助諮詢者更清楚瞭解個人的特質及就業方向，進而掌握自身的優劣勢。建議可針對哈利找伯樂魔法學院網站持續優化，以利於諮詢者在諮詢後可以續用相關資源，建立個人較完整的職涯發展計畫。
- (三)建議可在接受深度諮詢服務的效益納入心理層面的影響及改變。

三、深度就業諮詢服務品質之建議

- (一)受訪者認為「自我評量表(諮詢前)」可以有系統地歸納出就業問題。日後若能優化，建議可改善題目語意的說明，使各項目定義能可更加明確，並納入職涯轉換的議題，或是在題目設計上增加需要服務的項目及程度。
- (二)「自我評量表」若有全面調整的規劃，則建議可評估以職涯架構中 20 項主題遭遇情形及困擾度，來替代現有「自我評量表」；或是針對不同諮詢者的背景規劃適合的評量表單。
- (三)多數受訪者表示可以透過前後測量表檢視諮詢前後的差異，但仍需注意填答過程是否有落實與諮詢者說明填表的功能及目的，以及由職涯諮詢輔導員陪同檢視前後量表的變化；其次可增加開放題或文字書寫的空間，由諮詢者填答諮詢前後變化的歷程和面向；最後則是在諮詢後數月再進行一次效益的追蹤。
- (四)建議修正現有職涯諮詢服務回饋單，將題目區分服務內容滿意度指標及諮詢結果成效指標 2 個構面。另外，則可設置一個開放題讓諮詢者填寫其他修正意見。

第一章 緒論

第一節 調查背景

過往公立就業服務機構(以下簡稱公立就服機構)的服務模式以「媒合工作」為主軸，但由機構服務同仁發現，很多求職者即使當下成功找到工作，卻因為對於職涯發展方向感到迷惑而反覆進出職場。因此，若先行透過深度就業諮詢服務，讓就服員陪同求職者探索自我，進而釐清未來職涯方向，將有助求職者瞭解自己的職業興趣與工作價值，使其在職場中可以永續發展。

為強化就業諮詢專業職能，勞動部勞動力發展署中彰投分署(以下簡稱中彰投分署)分別於2019年、2021年修訂「職涯諮詢業務推動暨服務品質調查說明書」，並建構職涯諮詢作業服務SOP程序；另為快速聚焦求職者問題及提供適性輔導策略，以「哈利找伯樂」職涯魔法學院為架構，辦理系統性教育訓練強化相關人員之諮詢服務技巧。

自2020年至2023年4月底止，已有1,681人接受中彰投分署之深度就業諮詢服務，並即時請民眾填答簡易之自我評量表及滿意度調查。本案除透過各項調查瞭解民眾進入職場後，當時服務內容是否已有效幫助其釐清職涯方向外，同時檢視目前服務架構需修正之處，作為後續業務精進之參考依據。

第二節 調查目的

不論因近年COVID-19造成的景氣影響，或是國內產業存在已久的結構性失業導致的就業問題，民眾關切的重點大多在於該如何找到適合自己的工作，以及避免落入失業的困境。因此，為了讓自己免於失業困境，求職者必須具備足夠的就業競爭力才能在眾多求職競爭者中脫穎而出，但是並非所有求職者都具備對自我充足的認識，以及對未來就業市場情勢有一定程度的瞭解。

根據《公立就業服務機構就業諮詢及職業輔導實施辦法》第7條指出，就服機構對經就業諮詢，評估為就業目標或職涯不清楚之求職人，得提供相關職業輔導措施，包括運用職業輔導相關測評工具，評量求職人人格特質；評估個案潛能及分析適性評量結果，提供職涯發展建議；協助求職人探索職業興趣、釐清職涯發展方向及評估適合之工作機會。因此，若能透過就業諮詢

的功能，就服員可以瞭解求職者的背景資料、建立諮詢關係，再從諮詢及觀察中探求就業困難的主要問題所在，並進行診斷，最後依諮詢結果給予求職者適當的建議與協助。

為了能檢視中彰投分署現有深度就業諮詢服務的效益及改善方向，也期待能從調查過程中瞭解分署未來推動深度就業諮詢服務可持續深化之處，並作為後續相關業務推動之依據，故本案之調查目的為：

- 壹、探討深度就業諮詢對民眾就業現況與自評接受服務後的助益，並分析深度就業諮詢影響職涯發展之面向與成效。
- 貳、蒐集民眾接受諮詢服務與諮詢工具使用之經驗與感受、諮詢對個人職涯發展影響之看法，並探索民眾職涯發展與接受諮詢之心路歷程，分析心理及行為改變與改變之動機，作為優化職涯諮詢架構及服務歷程之參考。
- 參、綜整調查結果與專家學者建議，歸納深度就業服務品質之判斷指標，並針對現有服務後之自我評量表及滿意度問卷指標提出修正建議，以作為後續中彰投分署修正服務架構之參據。

第二章 文獻回顧

第一節 職涯發展

生涯發展或職涯發展係由「career development」一詞翻譯而來，綜觀國內外文獻對career的定義，大致可以從狹義面及廣義面進行探討。在狹義面，係將其定義在與工作生活有關的角色上，是指個人工作生活中所經歷的職業或職位的角色的總稱，也因此，career又稱工作生涯、事業生涯、職業生涯，簡稱為「職涯」，若依據「職涯」概念的發展，其定義在20世紀初已由Frank Parsons所提出，並用於職業輔導上(金樹人，1997)。

從廣義面來看，生涯係源於個人追求的目標而存在，是個人一生中的歷程，涵蓋所擁有的各種職位、角色、任務、其他與工作有關之經驗與理想的實現過程，以及所有活動的總體表現(Super, 1976)；吳芝儀(1996)認為生涯發展為個人終生的發展過程，包括工作、家庭及休閒等活動所產生的需求和角色的發展。由此可知，career不僅是指對工作世界之職業的選擇與發展，還包括非職業性、休閒性之生活的選擇及追求，以及社會與人際關係活動的總稱，亦即統合個人終生發展過程中各種有關工作與非工作的角色、活動與行為(王瑤芬，2006)；而依據呂春嬌(2012)的釋義，生涯發展是指一生中連續不斷的歷程，發展個人對自我及生涯的認同，並增進生涯規劃與生涯成熟度，是終生的行為過程和影響，導引出個人的工作價值、職業選擇、生涯型態、角色整合、教育水準和相關現象等。

綜上所述，career的定義若只侷限於工作世界所扮演的角色或經驗、活動，則稱為「職涯」，其內涵包括職涯試探、職涯準備、職涯選擇、職涯決定、職涯適應/職涯阻隔、職涯滿足與職涯轉換等一連串過程的角色總合(王瑤芬，2006)。有鑑於本研究之目的，旨在探討轄區求職民眾在接受深度就業諮詢服務後，對於工作或職業發展之影響，故以狹義之定義較為貼近。

壹、職涯相關理論

職涯發展是指個人一生所從事有關工作及其職務角色與活動的連續發展的、動態的過程，深受個人自我概念、心理、生理、社會、物理等因素及其交互作用的影響(Pietrofeso & Splete, 1975)，包括職涯選擇及職涯調適

(Montross & Shinkman, 1992)。

有關職涯相關理論，因不同的理論背景，對職涯的看法和定義亦有所不同，也有許多職涯相關理論廣為學術界或輔導實務界所運用，例如Parsons的特質因素理論(或稱人境匹配理論)，係著重個人特質匹配職業，以及Super的職涯發展理論，則著重於生命跨幅的自我概念，其中Super的職涯發展理論也作為許多學者實行職涯發展領域研究的基礎理論(陳嘉彌，2011)。下列將針對上述相關理論作簡單介紹。

一、Parsons 的特質因素理論

Parsons(1909)提出特質因素理論(trait-factor theory)，是最早的職業輔導理論，該理論主張應重視每個人的個別差異，強調個體與職業的關係，並認為個人的職業選擇應著重在人與工作的配對觀點上，其主要基本概念包括每個人都有自己獨特的心理特質，如智力、性向、技能、成就、興趣及人格等，因此都有其相應或符合的職業類型，故在分析個人的心理特質後，可以選擇與找到和自己匹配的職業；而不同職業中的工作者有不同的心理特質；以及職業適應係直接受到工作者的特質與工作需求間的一致程度所影響。整體來說，特質因素理論認為職業選擇具有三大要素(陳虹儒，2017)：

- (一)認識自我(self-understanding)，應清楚地瞭解個人的興趣、性向、能力、價值觀、人格特質、優勢及劣勢等。
- (二)認識工作世界(world of work)，認識各種職業領域所需具備的能力及條件，瞭解成功的條件及所學知識，以及在不同工作崗位上所佔之優勢、機會和前途。
- (三)對個人及工作世界的統整(true reasoning)，係實現上述兩條件的平衡，合理理解個人與工作世界的關係並做適當的匹配。

此外，根據特質因素理論的觀點，該理論認為個人對職業的認知和期望，並非在就業階段才產生，而是早在童年時期即開始發展職業選擇的概念，之後再伴隨年齡、資歷及教育等因素的變化，進而影響個體對職業選擇的態度，且隨著個體不斷成長的過程，顯示其對職業發展的成熟程度，使個體能夠在整個職業生涯中不斷進化，以達到社會期望的職業水平(陳虹儒，2017)。

二、Super 的職涯發展理論

Super(1957)將Havighurst的發展任務¹(development task)概念引用到職涯發展上，他認為各階段均有其應完成的職涯任務，自成長(growth)、探索(exploration)、建立(stablishment)、維持(maintenance)，乃至於衰退(decline)，且在職業自我觀、職業生命過程、職業成熟及生計模式內涵上，均有一定程度的影響(曹翠英，2007)。根據Super(1980)的觀點，認為一個人的職涯係由人生中一系列主要職涯發展階段所組成，包含前述提到的成長、探索、建立、維持、和衰退等階段，且在每個階段中，個體都扮演著某些生涯角色，並將職涯發展分為五個階段(葉孺萱，2021)：

- (一)成長階段(0-14 歲)：開始發展自我概念，在該階段早期，需求與幻想占據主導地位，且隨著社會參與和現實檢驗的增加，逐漸考慮到興趣、能力及工作需求的意義。
- (二)探索階段(15-24 歲)：形成自我概念與職業概念，透過在學校、休閒活動及各種工作經驗中，進行自我檢討、角色試探和職業探索，對職涯偏好具體化達到初步的職涯選擇，並嘗試讓初步的職涯選擇成為長期職涯的可能性。
- (三)建立階段(25-44 歲)：逐漸認同所選定的領域後，藉由職場經驗的累積逐漸建立起穩固、專精的地位，提高升遷和進級的能力。
- (四)維持階段(45-65 歲)：心態漸趨於保守，維持與持續建立工作成果，守成多於創新。
- (五)衰退階段(65 歲以上)：身心狀況逐漸衰弱退化，而工作活動發生變化，必須在適當的時候離開工作崗位，並適應退休生活。

Super(1980)在原有依年齡劃分的職涯發展階段論上，再加入身分角色的概念，並以生涯彩虹圖(the Life-Career Rainbow)描繪五個階段及九種角色，包括兒童(child)、學生(student)、休閒者(leisurite)、公民(citizen)、工作者(worker)及夫妻(spouse)、持家者(homemaker)及父母(parent)等，不同角色就像彩虹的不同顏色，橫跨人的一生。整體來說，Super的理論是採用多元取向的論點，認為人生整體的發展在時間(time)、廣度(breadth or scope)、深度(depth)三個

¹ 係指個人到達某一年齡階段時，社會期待他在某些行為發展上應該達到的一些標準(Havighurst, 1953)。

面向下所產生，進而構成一個立體的發展生涯，其中時間代表職涯的長度，指年齡階段，分為前述的五個發展階段；廣度代表職涯角色的寬度，是每個人多重角色扮演的程度；深度代表所扮演角色的涉入程度(王瑤芬，2006)。

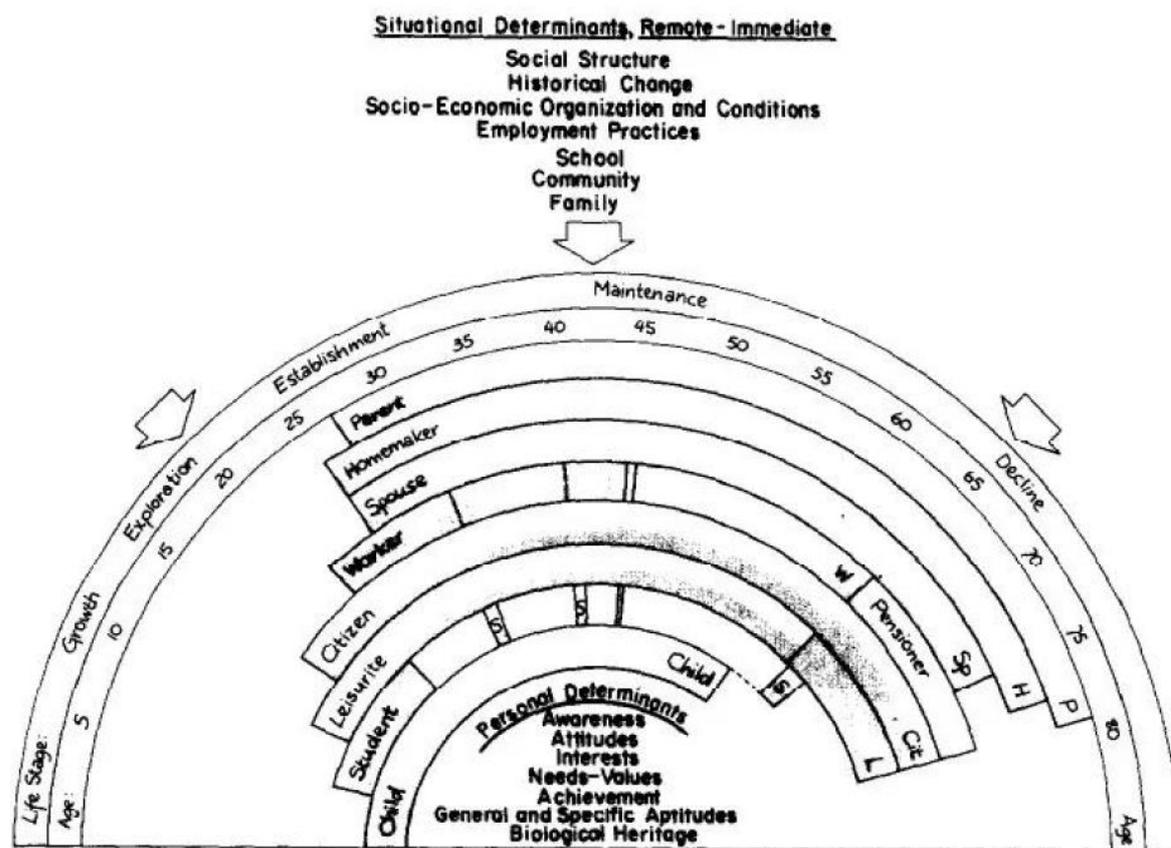


圖2-1-1 Super的生涯彩虹圖

資料來源：引自Super(1980)。

此外，前述提到的職業成熟(vocational maturity)在職業發展中是一個很重要的概念，係指當個體具備職業成熟時，所展現之特徵為有職業計畫，可承擔職業選擇之責任，並有做決定的能力(Super & Overstreet, 1960)，亦是反映個體對職業活動的計畫能力、承擔責任的能力、對做良好決定的參與以及理性抉擇的能力(Dilley, 1965)。Super(1974)則界定職業成熟的六個向度(方淑秋，2005；鄭增財、鄭靖國，2014)：

- (一)職業選擇取向(orientation to vocational choice)：指個體對職業選擇的關心程度及對各種資源的利用程度；
- (二)對偏好職業的資訊蒐集與計畫(information and planning about preferred occupations)：指個體對喜好的職業進行相關的資料蒐集與計畫；

- (三)職業偏好的一致性(consistency of vocational preference)：指個體在發展歷程中，前後選擇的職業之範圍、層次及職業體系的穩定性與一致程度；
- (四)個人特質的具體化(crystallization of trait)：指個體與職業有關的特質，如性向、興趣、工作價值觀等自我特質的具體化程度；
- (五)職業獨立性(vocational independence)：指個體在工作經驗上的獨立性；
- (六)職業偏好的睿智(wisdom of vocational preference)：指個體的職業偏好與其能力、興趣、人格、社會階層的和諧程度。

貳、職涯諮詢

一、職涯諮詢之意義

職涯諮詢、職涯諮商或職涯輔導(career counselling)是一個不容易給出明確定義的多面向過程(Osipow, 1982)。從狹義面來看，這個術語係指一種心理治療形式，即輔導人員和個案之間的雙向干預(dyadic intervention)(Rounds & Tinsley, 1984)。在廣義面上，職涯諮詢與職涯干預(career intervention)同義，指的是任何旨在提高個人改善職涯決策能力的活動(Spokane, 1991)，包括個人和團體輔導、求職訓練、職涯教育、職涯規劃課程和研討會，甚至是工作學習計畫等。

國內學者林幸台(1987)則認為職涯輔導是指協助個人建立並接受一個統整而適切的自我概念，同時將此概念轉化為實際的職涯選擇與生活方式，藉由適切的角色行為，同時滿足個人及社會的需求。大體來說，職涯輔導包含四個面向，分別是職涯選擇、職涯準備、職業安置與追蹤輔導(楊朝祥，1984)。

- (一)職涯選擇：透過各種測驗工具的使用、個別及團體輔導或諮商過程等方式，協助個人瞭解自我及工作世界，以選擇所要從事的職業。
- (二)職涯準備：包括就業前必須接受的教育或訓練，及在工作崗位上接受在職訓練。
- (三)職業安置：職業輔導人員根據個人所作的選擇與準備，協助其蒐集有關就業資訊，並作好求職準備，以順利獲得安置。
- (四)追蹤輔導：瞭解個人就業後的工作適應狀況，進一步協助其在職業上求發展，並蒐集有關資料作為改進整體職業輔導工作的參考。

二、職涯諮詢相關研究

根據Flynn(1994)的研究指出，評估職涯諮詢成效的策略，可以包含以過程為導向的評估策略(process-oriented evaluation strategies)及以結果為導向的評估策略(outcome-oriented evaluation strategies)。

(一)以過程為導向的評估策略

在以過程為導向的策略中，又可區分過程評估的質性策略(qualitative strategies for process evaluation)及過程評估的量化策略(quantitative strategies for process evaluation)。

1.過程評估的質性策略

Kirschner、Hoffman與Hill(1994)透過一項研究評估職涯諮詢對單一個案的影響，包括諮詢前的評估，如心理病理學的篩檢、職業認同和目標、參與、反應及對職涯探索過程的信念和職業興趣的測量；諮詢期間的評估，如評估諮詢人員的意圖及個案的反應、問卷評估和關鍵事件測量；並進行諮詢後的評估，以及在諮詢結束後的18個月及5年進行追蹤評估。

經由這一系列的研究，Kirschner等人發現，在諮詢過程中，當諮詢人員更關注於情感、洞察、挑戰及改變的強化時，個案對自我理解、希望、責任承擔及獲得新的觀點也會相對增加。個案透過諮詢人員的反饋、職業研究和與內外界的人建立聯繫，對自己和職業有更多的瞭解。而諮詢人員藉由反饋、鼓勵、正向強化和諮詢關係本身提供的社會支持至關重要。

對於職涯諮詢過程的評估，Spokane(1991)則提出下列幾點假設：

- (1)職涯諮詢過程可以通過由 3 個階段(開始、啟動和終止)和 8 個子階段(開場、抱負、放鬆、評估、探究、承諾、執行和跟進)組成的模型來有效地展現。
- (2)過程中的每個子階段都涉及一個關鍵的治療任務，需要諮詢人員進行特定的過程和技巧來完成任務，並預期個案在成功完成任務後的反應。
- (3)在進行有針對性的職涯干預前，個案需要在諮詢人員的協助下，釐清他們所面臨的決策和衝突的性質。

- (4)有效的職涯諮詢為個案灌輸了一種希望感，即能夠找到並實施一個相對合適的職涯抉擇。

上述為Spokane提出關於職涯諮詢過程的假設，並建議研究人員可以採用這些假設來進行實證測試，以深入瞭解職涯諮詢過程及其對個案的影響。

2.過程評估的量化策略

Fretz(1981)是倡導應運用屬性-處遇互動(attribute-treatment interaction，簡稱ATI)設計來研究哪種職涯諮詢干預對哪種類型的個案在哪些結果上最有效的研究者，因而提出相關的策略，包括：

- (1)為了增加從每個研究中獲得知識的具體性，職涯諮詢研究人員應詳細描述他們的干預措施在三個關鍵維度上的內容，包含內容領域(content domain)，如職業資訊、自我認識或決策技能等；人際環境(interpersonal context)，如一對一輔導、小組輔導、自行實施的干預或電腦管理的處遇等；結構程度(degree of structure)，包括高度、中度或低度。
- (2)研究人員應仔細描述受試者的關鍵人口統計學、心理學和職業相關屬性，例如性別、年齡、智力、焦慮、對職涯猶豫不決的型態、接受處遇的動機或人格特質。
- (3)研究人員應從幾個關鍵廣泛的類別中選擇要評估的結果，例如職涯知識和技能、職涯行為、情感和有效角色運作。
- (4)應該比較兩種或更多的干預措施，並盡可能將受試者隨機分配到各種處理組中。
- (5)理想情況下，在任何一項研究中，應該交叉至少兩個參數中的兩個(內容領域、人際環境和結構程度)，第三個參數保持不變。例如可以將結構化和非結構化的輔導與個別輔導和小組輔導交叉比較，同時保持決策技能的内容領域不變。根據 Fretz(1981)的說法，這樣的研究可以確定結構和人際環境的主要效應和交互作用，對職涯干預為什麼以及與誰有效提供強而有力的推斷，並促進更有針對性的後續研究。
- (6)當只能比較兩種處理時，後者應代表三個處理參數中的一個參數的兩個水平，以減少混淆。例如高度結構化的、以決策為導向的個別輔導可以與高度結構化的、以決策為導向的小組輔導進行有益的比較。

(二)以結果為導向的評估策略

該策略係由 Oliver、Spokane、Nevor 及 Kirschner 等人所提出。Oliver(1978) 編制一份職涯諮詢結果評估清單，並隨後制定增加結果評估實用性的策略 (Oliver, 1979)：

1. 應使用多個而非單一的結果標準，包括同一標準的多個測量方式，例如對職涯資訊尋求這一因變數的測量可以透過問卷調查、訪談以及職涯中心的記錄來進行。此外，對於不同的標準，應該使用不同類型的測量方法，例如行為測量、存檔資料和態度測量。
2. 應使用特定的結果測量，例如個案之個人職涯諮詢目標的達成及整體的結果測量，例如工作滿意度。此外，由於許多職涯諮詢的干預相對短暫，期望從中產生長期效應可能不切實際，因此短期的結果測量通常應該優先考慮。
3. 應使用來自先前研究並具有已知信度和效度的工具，並應該使用客觀和非反應性的測量方法，例如存檔數據、成本數據來補充評級和自評報告等主觀測量。

Oliver 與 Spokane(1988) 建議研究者在進行相關研究時，可以從幾個主要的職涯諮詢結果類別中進行選擇，包括職涯決策，例如自我認識的準確性 (accuracy of self-knowledge)；選擇的適當性和現實性 (appropriateness and realism of choice)，這概念相當於是指對職業世界的認識，從而瞭解職業世界中對於職業的真實情形，並做合適的職業選擇；與職涯有關的工具性行為，如尋求職涯資訊 (career information-seeking) 的知識與技能；以及對選擇的態度 (attitudes towards choice)，如對職業選擇的確定性或滿意度；另外，還有有效的角色功能 (effective role functioning)，包括結果變數 (performance variables)，例如作為學生角色的學業表現或成為求職者的求職面試技巧，以及調節變數 (adjustment variables)，例如個人的職涯成熟度、自尊心、焦慮或成就需求對於諮詢的影響性；最後則是對諮詢結果的評估，例如諮詢結果滿意度或諮詢成效的評分。由以上可知，如何評量職涯諮詢的結果，係可以透過自我認識、對職業世界的瞭解、選擇適合發展的領域或工作、求職技能或對諮詢結果之滿意度等面向著手。

若依據Oliver與Spokane的建議，在本研究中，將採用量化調查並運用評分方式，針對受訪者對職涯諮詢結果之影響性及幫助性的成效進行相關的分析與探討，此外，將再搭配質性研究方式，包括焦點座談及深度訪談，以更進一步蒐集受訪者對於職涯諮詢成效之相關資料。

(三)職涯相關實證研究

1.Keshf與Khanum(2021)的研究

Keshf與Khanum(2021)認為職涯諮詢與輔導(career guidance and counseling，簡稱CGC)是發展中國家目前迫切需要發展的新領域，並運用便利和滾雪球抽樣策略(convenient and snowball sampling strategy)，針對18名大學生進行需半結構式的深度訪談。

根據Keshf與Khanum的研究發現，學生的CGC需求涵蓋7個面向，包括(1)自我認識的需求(如潛力、技能、優勢、能力及特性)；(2)資訊覺察及指導(information awareness and guidance)的需求(如對教育及學位資訊或未來前景資訊)；(3)規劃未來方向的需求；(4)有明確決策的需求；(5)實務接觸的需求(如將教育融入實務、增加技能的練習)；(6)情緒管理的需求；(7)學術需求(如選擇最好、可信的大學或修正老舊課程及課程大綱)。

2.Keshf與Khanum(2022)的研究

Keshf與Khanum(2022)又以職涯規劃服務師(career service providers，簡稱CSPs)的觀點進行研究，係採用立意及便利抽樣策略(purposive and convenient sampling strategy)抽取七位來自不同背景的CSPs作為研究對象，然後訪問他們對於CGC的具體工作及對學生使用職涯諮詢服務的具體情形。

該研究發現，CSPs認為大學生的需求除了出於提升自我認識、規劃未來方向、需要資訊做出決策、情感與心理(該需求源自於學生面臨的各種壓力，例如學業、情感、心理、財務及對未來的不確定性等)支持、提升求職技能、教育需求(如課程陳舊、教學方式傳統、理論與實務銜接性差等)等面向外，還包括瞭解實習的資訊及價值，以及瞭解產業要求與僱主需求等。

3. Toggweiler與Künzli(2020)的研究

Toggweiler與Künzli(2020)則是藉由編制發展職涯諮詢服務的測量工具，以驗證五個與職涯諮詢評估相關的因素。他們以3,316位曾參與瑞士公共職涯諮詢服務的成年個案為研究對象，並採用問卷前後測量設計(pre-post design)，調查這些個案到訪職涯諮詢中心的原因，並以過往職涯諮詢服務研究使用的測量尺度，建構以下五個構面，包括：

- (1) 幸福感(well-being): 係指生活滿意度及充實生活的先決條件和人類力量(the prerequisites for a fulfilling life and human strengths)，例如此刻我感受到很安定/平衡(very balanced)或此刻我感受到很緊張(pretty tense)；
- (2) 資訊(information)：使個案能夠全面瞭解並對未來有更準確地想像，資訊是讓個案可以更熟悉目標領域(如職業領域、特定職業、職業訓練、職能及臨時解決方案等)的一種工具，即指求職能力，例如我知道如何取得關鍵資訊；
- (3) 相信未來前景(trust in future perspectives)：係指找到一條適合自己發展的道路之預感，亦即對未來方向的自信心，例如我看到了可以運用我的興趣和能力的機會；
- (4) 目標明確性(goal clarity)：用以衡量目標區域和計畫行為目標的存在，也就是對未來方向的規劃，例如我清楚地知道自己想要什麼；
- (5) 確定性(certainty)：則是指對一個或多個職業選擇的決斷狀態，即職涯決策，例如我想知道我是否正在前往正確的方向。

從上述相關實證研究中，不難發現職涯諮詢的結果，大多係以自我認識、對職業世界的認識、資訊取得或求職資訊的運用、瞭解及規劃未來的職涯方向，以及職涯決策等構面來探討對於接受職涯諮詢服務者之成效。

第二節 就業諮詢服務

根據我國《就業服務法》訂定之《公立就業服務機構就業諮詢及職業輔導實施辦法》指出，公立就服機構對求職人應先提供就業諮詢，再依就業諮詢結果或職業輔導評量，提供相關服務，包括推介就業、職業訓練、技能檢定、創業輔導、轉介相關單位，以及失業認定及轉請核發失業給付等措施，依其需求提供相關適合的協助。而前述所謂的就業諮詢，係指提供求職人選擇職業、轉業或職業訓練之資訊與服務、安排就業促進研習活動或協助工作適應之專業服務。

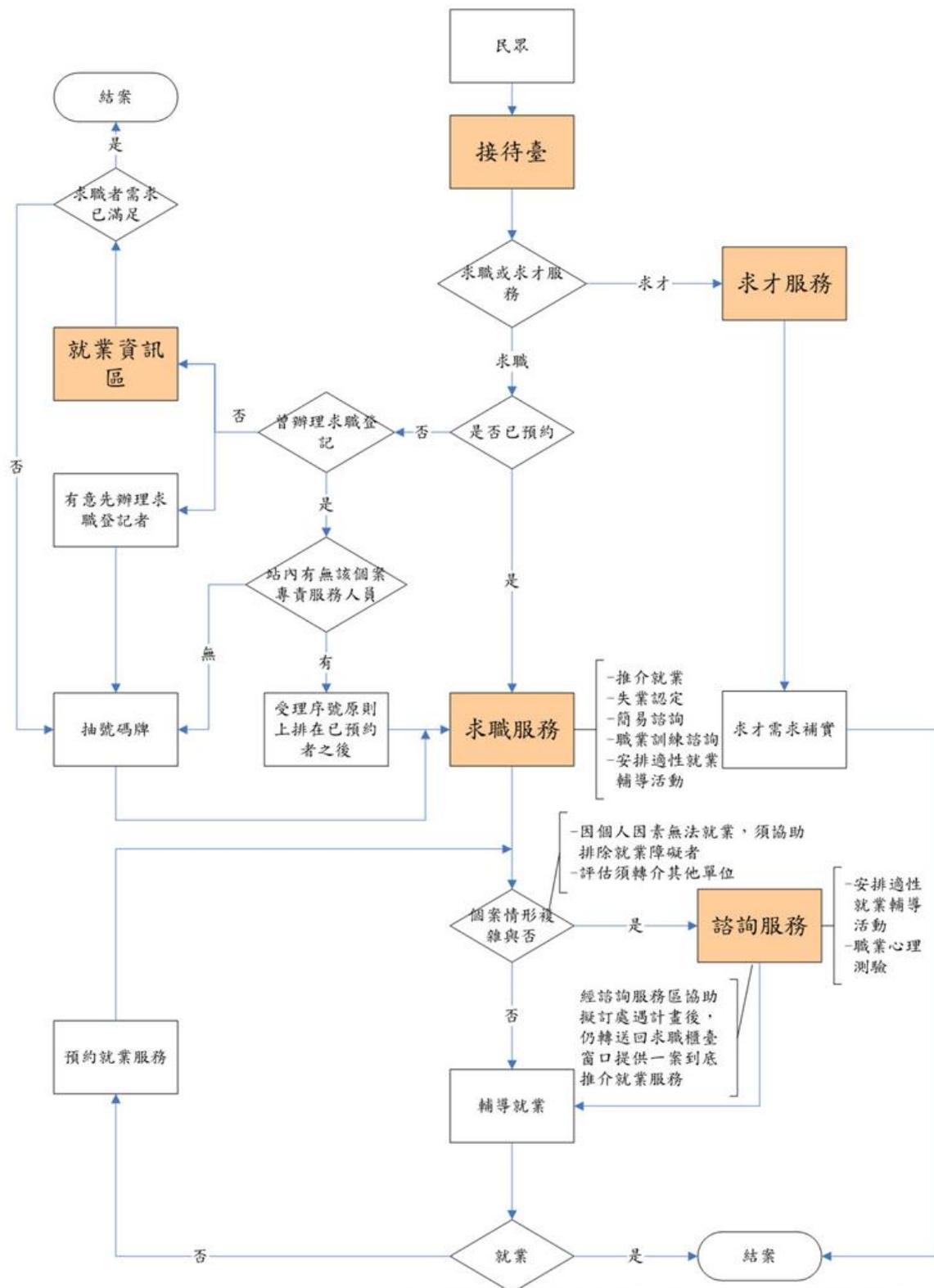
此外，針對就業較有困難而致失業期長之不易找到工作者，我國的就業服務系統會引導這類求職者接受深度諮詢，這與國際勞工組織(International Labour Organization，簡稱ILO)所主張的個人化諮詢評估(individualized counselling assessment)(Koeltz & Torres, 2015)相似，其過程在於協助求職者評估就業困難、設定目標並製定重返工作或從學校到工作的過渡行動計畫，包括一項或多項活動和干預措施，以增加個人之就業能力維度。

壹、國內外就業諮詢服務概況

一、我國就業諮詢功能及目的

目前我國推動之就業服務係以就業服務一案到底作業模式進行(如圖2-2-1)，透過單一窗口、固定專人、預約制之客製化服務，提供就業服務、職業訓練、失業認定、技能檢定及創業資訊等相關服務。當民眾至就業中心經接待臺分流，欲自行尋職者，可至就業資訊區運用電腦設備查詢及瀏覽公告職缺；需就業服務人員協助者，經派案後，由固定之專責人員提供求職求才服務。

在就業服務人員受理派案後，提供求職民眾就業諮詢，依其就業能力及需求，推介就業或適時提供職業訓練諮詢，並運用各項就業促進工具協助就業。若因個人因素無法就業須協助排除就業障礙或經評估須轉介其他單位時，則後送諮詢服務人員提供協助深度諮詢服務，待排除就業障礙後，再由原專責之就業服務人員提供推介就業服務。



※各公立就業服務機構可因地制宜，以一案到底精神，調整作業流程

圖2-2-1 就業服務一案到底作業模式

資料來源：勞動部勞動力發展署。

由於就業服務是為了促使勞動力供需雙方的媒合過程，故需同時考量求職者本身條件、就業市場概況及求才者的徵才條件，以達成雙方成功媒合，因此求職者需具備足夠的就業競爭力，才能在求職面試中獲得企業青睞，若

就業競爭力不足，即可能導致求職者無法符合雇主需求。當求職者的就業競爭力不足時，不僅是因為缺少某種技能，還可能是求職者對自身興趣、個人特質、工作價值觀、工作內容特性的瞭解不夠，或是求職者本身缺乏良好的求職技能等原因，導致無法在求職過程中與他人競爭。此時，求職者則需要透過合適的途徑提升就業競爭力，而就業諮詢即可幫助求職者瞭解自己的就業方向、就業市場的趨勢、撰寫履歷表及面談技巧，從而提升自己的就業競爭力(張期媛，2018)。

而就業諮詢的目的是為了詳盡地提供某工作要求的經歷或證照等資訊，並且評估求職者的資格，協助其找到符合自身性向、能力的工作(張本聖，2002a)，其主要透過面談方式協助求職者瞭解自身條件，藉此作為個人職涯適性發展的參考，並協助解決求職、轉職及職場適應等問題，使求職者不僅得以媒合成功，同時能實現穩定就業。楊瑩(1997)則認為透過就業諮詢的職業適性輔導，求職者能做出更適合的職業選擇，進而提高就業安置率，減少人力的流動。總的來說，就業諮詢係在於找出求職者的就業競爭劣勢，進一步協助其提升就業競爭力，從而增加就業機會，減少失業給付補助的需求。

二、國際勞工組織的就業諮詢範疇與流程

從ILO依據亞太地區勞動市場現況，所促成亞太地區就業服務指南編寫的內容來看，其列出重要的三個諮詢類別，包括生涯諮詢、職業諮詢(vocational counselling)及就業諮詢(employment counselling)。由於就業服務著眼的並不只有在短暫的尋職而已，若僅只是獲得一個工作機會，其服務與國內的簡易諮詢類似，也就是在服務櫃臺或網站找尋適合自己與自己有意願的工作機會。但ILO指出，進入到個人化的諮詢評估，要考量的是如何促進個人的整體就業力(employability)。

(一)就業力範疇

就業力即是指個人在經過學習過程後，能夠具備獲得工作、保有工作與做好工作的能力(Harvey, Locke & Morey, 2002)，也就是獲得及持續完成工作的能力，並包含核心就業力(core employability)與就業力技能(employability skills)兩部分。

核心就業力係指能夠廣泛適應及勝任不同工作要求的能力。Harvey等人(2002)指出核心就業力應包括「有利於就業的態度與個人特質」、「自我行銷與職涯管理能力」及「具有學習的積極意願，並能反思所學」，而劉孟奇、邱俊榮、胡均力(2006)則依據Harvey等人的核心就業力架構，重新歸類適用於我國的分類，包括「有利於就業的工作態度與合作能力」、「職涯規劃管理與積極學習進取」、「具備專業知識，並能運用於工作上」等三部分。

而就業力技能則指配合特定產業或工作要求所需的專業技術能力，例如良好工作態度、穩定度及抗壓力、團隊合作能力、瞭解並遵守專業倫理及道德、學習意願及可塑性、職涯規劃能力、瞭解產業環境及發展、求職及自我行銷能力、創新能力、領導能力、表達溝通能力、發掘及解決問題能力、專業知識與技術、基礎電腦應用技能、外語能力及能將理論應用到實務等(劉孟奇等人，2006)。

表2-2-1核心就業力類別與對應的就業力技能

分類	有利於就業的工作態度與合作能力	職涯規劃管理與積極學習進取	具備專業知識，並能運用於工作上
就業力技能	<ul style="list-style-type: none"> ● 良好工作態度 ● 穩定度及抗壓力 ● 團隊合作能力 ● 瞭解並遵守專業倫理及道德 	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習意願及可塑性 ● 職涯規劃能力 ● 瞭解產業環境及發展 ● 求職及自我行銷能力 ● 創新能力 ● 領導能力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 表達溝通能力 ● 發掘及解決問題能力 ● 專業知識與技術 ● 基礎電腦應用技能 ● 外語能力 ● 能將理論應用到實務

資料來源：引自劉孟奇、邱俊榮、胡均力(2006)。

此外，吳芝儀(2012)根據專家學者的意見與國內外相關文獻，統整歸納出四個類別的十項本土化核心就業力項目，包括1.個人特質/態度—自我管理能力的；2.學習/思考—問題解決能力、終身學習能力、創新應變能力、科技應用能力；3.人際/社會—表達溝通能力、團隊合作能力、國際宏觀能力；4.職涯發展—職涯規劃能力、職場認知能力。各項目相關內涵說明如表2-2-2。

表2-2-2本土化核心就業力項目及內涵

核心就業力項目		內涵說明
個人特質/ 態度	自我管理能力	工作態度良好(包括時間管理、負責任、耐心、紀律、配合度、穩定性、情緒管理、壓力調適等)。
學習/思考	問題解決能力	具有發現問題、與不合理現象之敏感度，並能運用推理、分析、綜合、評估等獨立與批判思考技巧，來發掘及解決個人及團隊問題。
	終身學習能力	對於任何新的想法和技術保持開放的學習態度，應用廣泛的媒介來增促進學習，任何場合都願意持續累積經驗，將之轉化為知識和技能。
	創新應變能力	能不侷限於原有思維和作法，能夠提出嶄新的觀點或見解，主動嘗試具有創意的想法或創新的方法，以自我推銷、說服雇主。
	科技應用能力	能運用電腦或網路等資訊工具技術，進行文書處理和資料蒐集，來存取、管理、整合並傳輸訊息。
人際/社會	表達溝通能力	具備口頭和書面交流互動技巧，能有條理、組織地表達自己想法，並確認對方清楚瞭解自己的表達，並能基於相互瞭解，進行討論和協商。
	團隊合作能力	在團隊工作中，明白如何定位自己在團體中角色，並能尊重與接納其他成員的意見，與其他人共同完成工作任務和目標
	國際宏觀能力	能運用外國語文與外籍人士進行有效的溝通，瞭解且關心國際事務和世界局勢，嫻熟國際禮儀，尊重多元文化。
職涯發展	職涯規劃能力	能評估自我就業能力，瞭解自我的特質和優勢，蒐集職涯相關資訊，以選擇和規劃自身職涯發展，達成終身學習的目標。
	職場認知能力	瞭解工作世界和職場組織、分工、成員角色與就業趨勢，具備職場倫理、恪遵職業道德，清楚法律界線和安全守則。

資料來源：引自吳芝儀(2012)。

(二)就業力促進維度

ILO則針對促進就業力提出其看法，認為就業力的促進範疇相當廣泛，包含五個維度，分別為個人與環境因素、釐清工作目標因素、工作技能與要求條件、尋職技能，以及維持工作能力，且這五個維度的評估需由生涯諮詢、職業諮詢、就業諮詢三個類別諮詢完成，各類別皆有其不同意義；在國內的就業輔導或就業服務體系，似乎常常將這三類的諮詢視為相同，但從ILO的指南來看，即使內容有部分與增進個人在勞動市場立足的技能有關，實則仍有其本質的差異。

1. 生涯諮詢

生涯諮詢的作用在協助求職者選擇合適的職業，會側重在檢視並解決與個人和環境因素相關的問題，以幫助求職者設定明確的工作目標。因此在諮詢過程可能需要有一系列之職涯指導(career guidance)；根據亞太生涯發展協會(The Asia Pacific Career Development Association，簡稱APCDA)(2023)的職涯與就業相關名詞釋義，職涯指導是指「幫助個人進行教育、訓練、職涯選擇，以及進行職涯管理的相關服務和活動」。

而在個人與環境因素相關問題釐清與排除部分，則必須以求職者為中心，在選擇適合職業時，需考量個人需要介入的資源或條件限制。尤其在面對各類特定對象其特有的背後職涯發展障礙或潛藏的危機。以青年和中高齡求職者為例：

(1) 青年求職者

例如經濟合作暨發展組織(Organisation for Economic Cooperation and Development，簡稱OECD)(2004)²提到針對輟學的高風險青年，必須釐清其為何對學校學習沒有興趣而離開，因此需要青年工作者、社會工作者、社區工作者和其他成年人的資源整合進來對此類業象協助。

(2) 長期失業的中高齡族群

而長期失業成年人在不同族群中有截然不同的特徵和問題，例如高齡勞動者、因生育退出職場再重返的婦女、身心障礙者，他們需要獲得的職業指導有其獨特性。此外，又例如單親父母可能首先需要安置其子女的照顧，工作區域、求職者上下班可接受最大距離等皆是在決定職業必須考量的因素。

如果個人因素與環境限制因素未被明確認知，貿然選擇一個工作機會，在工作目標不夠明確的狀況下，待限制因素浮現時，求職人可能又再一次的在失業中茫然不知所措。

² 雖然為 2004 年所公布的職業指導手冊，並出版包含日文、韓文、波蘭文...等多數國家撰寫，至今仍在 OECD 的網站上供參考。

2. 職業諮詢

在職業諮詢階段中，就業服務人員需要協助求職者根據所選擇職業範疇內的工作，盤點其具備之技能和工作經驗，以確定任何技能差距並尋求盡可能縮小差距的解決方案。本質上，職業諮詢是指幫助個人選擇職業的過程，而此一選擇程序可能包括與接受服務的求職人一擬訂職業建議計畫。專門幫助人們找到有意義工作的諮商顧問可能會幫助一些想申請大型企業組織的人，透過教育和職業諮詢的技巧，有助於釐清求職者個人的自我概念，包含職業興趣、個人特質、價值觀、技能等，並根據相關的調查、分析、處理和分類有關求職者的需求、選擇和勞動力市場要求的資訊提供給求職者，甚至有時必須找尋替代教育和職業選擇。將有關教育和職業/職業的知識等資訊相結合，培養求職者適合其心理社會面向的職業選擇決策能力，發展並實現其教育和職業抱負(Kumar, 2023)。

由於任何特定職業通常都有不同的切入點，因此這是重要的一步，不僅可以確定當前的職業路徑，還可以幫助求職者制定長期計畫，從而在未來獲得可持續的工作，但並非所有求職者都能考慮長時間的正規教育，也不是所有求職者都適合這種學習形式。因此，職業諮詢涉及發展適合個人需求和情況的個人計畫，當求職者確實需要一段時間的正規教育才能獲得必要的入門級技能時，他們需要有關各種可用培訓選項的資訊。許多職業都有不同的入門級別，有些需要技術和職業證書，有些則需要大學學位，並且在職業訓練期間的諮詢階段，向求職者提供職業資訊，幫助他們確定哪種解決方案最適合他們的近期和長期願望。

3. 就業諮詢

在此階段，求職者將獲得必要的工具和技能來尋找工作機會，並向潛在雇主成功推銷自己的能力。雖然諮詢過程的其他階段出於必要而在一對一的環境中完成，但就業諮詢期間提供的許多服務可以在團體環境中進行管理，通常會更成功。而通常作為就業諮詢一部分所提供的服務，包括基本的求職技巧；協助準備有效的履歷或簡歷；有關搜索職位空缺的資訊；如何準備面試；以及面試結束後應採取哪些後續行動。此外，加強就業服務可能包括加入求職俱樂部，或參加針對特定行業和職業或特定目標群體的徵才活動。

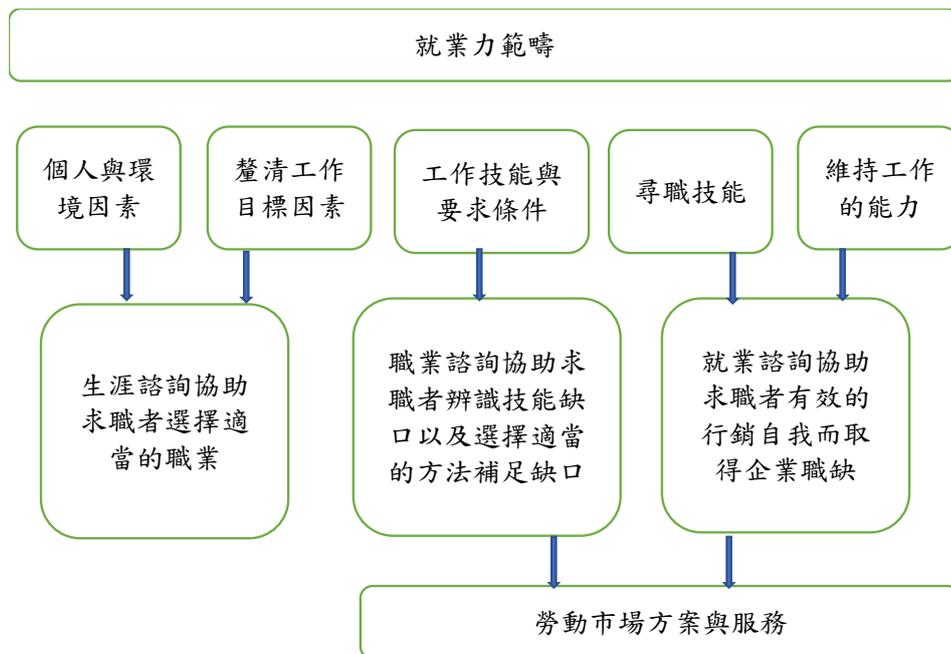


圖2-2-2 ILO個人化就業諮詢範疇與流程

資料來源：OECD(2004)。

貳、深度就業諮詢

我國提供之深度就業諮詢服務內容，係指透過與專業就業諮詢師一對一晤談，提供適當的建議，協助民眾職涯探索、職涯抉擇、職涯行動規劃，釐清職涯方向與職場適應的問題，訂定職涯目標並積極展開求職行動，故當就業諮詢人員評估求職者面臨多種求職障礙或就業不易時，例如缺乏對自身職業方向的瞭解、無法展現出符合雇主期望的態度或行為、或是缺乏處理與工作相關的個人能力，此時求職者即可能需要接受深度就業諮詢。在此情況下，就業服務人員將與專業諮詢師合作，共同協助求職者提升其就業競爭力(張期媛，2018)。

由於就業諮詢的目的在於提升就業競爭力(Hibert & Conger, 1997)，若再透過深度就業諮詢，求職者可以瞭解適合自己的職業類別，同時評估自己是否具備該職缺所要求的條件，此外，求職者也需具備有效的求職技能，例如面試技巧、履歷撰寫及應徵面試之前的準備工作，並需要展現適當的求職態度、行為和人際溝通技巧，以應對與雇主的面談(張期媛，2018)。美國就業諮詢人員協會(National Employment Counselors Association)則指出，就業諮詢是指就業諮詢人員和個案共同合作的過程，旨在幫助個案對自己和職場有更深入的認識，從而做出更實際的職業選擇，或者適應自己的工作環境(Helwig,

1993)，在此定義下，美國的就業諮詢目標隨著時代的變遷而改變。

在1960年代，美國就業服務機構的發展目標是人力資源發展(human resources development)，注重提升弱勢求職者的就業競爭力，鼓勵就業諮詢師進行深入的個案諮詢，而非僅關注立即性的就業需求，也因此導致就業安置率相對偏低；到了1970年代，美國就業服務機構的重心則轉向就業安置，開始重視就業諮詢的成效(Helwig, 1975, 1993)；而在1980年代，美國對就業諮詢體系進行重新評估與建立，將就業諮詢的成效評估指標分為三個類型，包括案主自評、就業諮詢師評估和就業安置率及就業穩定度評估。其中案主自評的評估維度，包含案主對就業諮詢品質的主觀感受及案主對諮詢過程中是否有所改變的評論，而上述指標可以反映就業諮詢人員的培訓是否充分，以及是否能有效地提高求職者的就業率(張本聖，2002b)。

依據我國《就業服務法》第24條規定，主管機關對特定自願就業人員，應訂定計畫致力促進其就業，這些對象往往是勞動市場的弱勢就業者，例如長期失業者、中高齡者、初次尋職之青年、二度就業婦女、更生受保護人等。又依據《就業保險法》規定，申領失業給付者被保險人必須接受公立就服機構推介工作，並需要符合積極尋職的條件，或者需要接受公立就服機構之安排，參加就業諮詢或職業訓練。

另外，《就業服務法》第17條第1項規定，公立就服機構對求職人應先提供就業諮詢，再依就業諮詢結果或職業輔導評量，推介就業、職業訓練、技能檢定、創業輔導、進行轉介或失業認定及轉請核發失業給付。觀察此項規定，其目的乃在於接受公立就業服務協助的求職者之所以較難尋職，許多因素在於其需要釐清個人的職涯意向、評量個人的獲取職業的條件等，這些皆需要有職業發展專業素養者予以協助，因此先透過就業諮詢再就業或參加職訓乃為必要。

就業諮詢是公立就服機構協助求職者的重要措施之一，可接受此項服務者應為所有前往機構之求職有需求者。《就業服務法》第24條所要關照之特定對象非常廣泛，然而，政府部門每每有預算之限制，必須依政策之輕重緩急在不同年度將人力與經費投注在較急迫需要的項目。由於經濟發展國家青年失業問題嚴峻，臺灣的青年長期以來失業率也都比一般勞動者高，當國人

一般失業率降至4%以下時，青年的失業率仍然維持兩位數，因此，勞動部為協助青年積極就業，於2019年7月推出「青年職得好評試辦計畫」，其協助措施在於青年在完成深度就業諮詢後3個月內找到工作，且受僱連續達3個月以上並依法參加就業保險，則可向公立就服機構申請發給尋職就業獎勵金3萬元。由於本調查計畫所調查母體多在執行青年職得好評試辦計畫之執行期，因此就業諮詢母體和抽樣結果呈現青年占比甚高的現象，但從另一個視角觀之，由於此項政策而使得以往青年較不運用台灣就業通的傾向有所變動，並且讓高比例的青年可接觸公立就服體系的就業諮詢服務，且對此服務表明正面看法，此也是深度就業諮詢的一項實質效益。

一、中彰投區深度就業諮詢服務

依據中彰投分署之定義，所謂深度就業諮詢服務即是指職涯諮詢服務，係由職涯諮詢輔導員受理求職服務櫃檯人員後送之職涯諮詢需求表，提供民眾職涯諮詢、職業心理測驗評量、職涯規劃與探索、職涯支持成長團體，以協助民眾釐清求職需求，引導發展問題解決能力，確立職涯方向，與建立個人職涯規劃，設定階段性求職目標，並於必要時連結心理諮商資源、轉介個案至社政、衛政及其他機關(構)等服務，待職涯諮詢結束後，回歸一案到底就業服務之措施。

(一)哈利找伯樂職涯魔法學院

除了原本規劃提供給民眾的職涯諮詢相關協助措施外，有鑑於求職者在進行職業選擇或職涯規劃時，時常受到對自我認知、家人期待、同儕師長或是生活經驗因素影響，以及因身處於資訊爆炸時代，有過多訊息難以消化，導致求職者對職涯方向無所適從的問題，中彰投分署為解決求職者之困擾及就業服務員面臨之挑戰，特召集資深就業服務員成立專案小組，並邀集外部專業顧問及心理諮商領域學者共同討論與激盪，以聚焦問題並研議解決之道，特以具有越挫越勇之特質，喜歡挑戰自己不怕失敗之西方故事主人翁—「哈利」及華人文化中代表善於發掘人才之賢者—「伯樂」為概念，於2016年自製研發「哈利找伯樂」職涯魔法學院之職涯諮詢工具，期許分署作為求職求才服務角色的伯樂，協助求職者更瞭解職業興趣與工作價值，以及找適合自己的工作。

該職涯諮詢工具為全國首創，係融合多種生涯發展理論、職業選擇理論、短期焦點諮商技巧與牌卡、心理測驗等多元輔導工具，其中包括運用Parsons的人境適配理論及Super的職涯發展理論等學者之理論建構職涯諮詢架構及內涵，中彰投分署並以此職涯諮詢工具為架構，讓各就業中心辦理深度就業諮詢服務，提供民眾適性且個別化諮詢服務。

有關「哈利找伯樂」職涯魔法學院(以下簡稱哈利找伯樂)係結合職涯發展理論，並將民眾常見的求職問題分為六大學院，其中包含初入職場之社會新鮮人，可以運用「熱情學院」(職涯探索)與「能量學院」(職業選擇)找到自己的職業興趣與就業目標；不知道如何準備履歷自傳及面試的求職民眾，則可透過「自信學院」(就業準備)學習相關求職技能；對於工作提不起熱情跟正面臨職場轉換者，則可前往「開心學院」(職業適應)與「智慧學院」(轉換職場)幫助自己找到工作成就感與進行抉擇；而想發展人生第二目標或準備再投入職場者，則可前往「榮耀學院」(退而不休)找到實踐夢想的技巧。

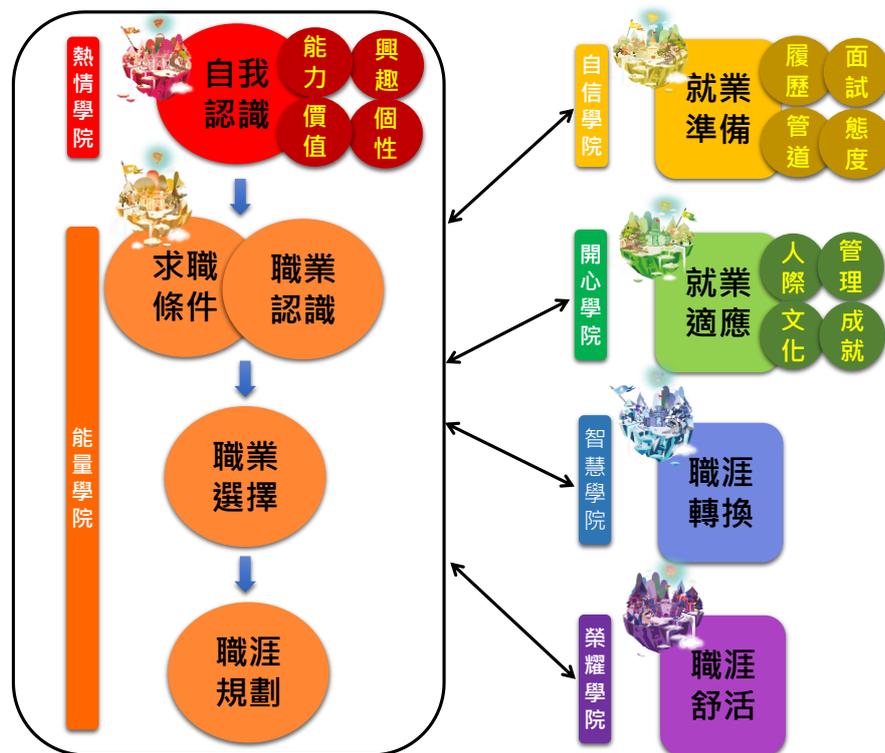


圖2-2-3哈利找伯樂職涯魔法學院職涯諮詢架構

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

由就業(職涯)諮詢輔導員運用上述職涯諮詢架構，透過晤談、表單等方式蒐集有職涯諮詢需求民眾之相關資料，藉此評估民眾的現況，進而設定輔導目標，並擬定具體執行策略，例如運用表單、牌卡或測評工具提供服務。

有關就業(職涯)諮詢輔導員採用之相關評估項目如表2-2-3。

表2-2-3就業(職涯)諮詢輔導員採用之相關評估項目

結構		評估項目
職涯覺知 與探索 (自我認識)	興趣	你喜歡什麼工作呢？
	個性	你覺得自己是怎樣個性的人？這樣的個性適合做什麼工作？
	能力	你有哪些能力專長？
	價值觀	你重視的價值觀有哪些？
職涯選擇 與規劃	求職條件	你的求職條件是什麼？
	職業認識	你瞭解這個職業的工作內容、薪資...嗎？
	職業選擇	你想要選哪個職業呢？
	職涯規劃	你覺得在職場上要怎樣做，可以升到你想要的位子？
就業準備	履歷	你知道如何準備OO(職業)的履歷表嗎？
	面試	面試OO(職業)要做哪些準備呢？
	求職管道	OO(職業)的工作機會可以在哪裡找到？
	工作態度	你覺得好的工作態度有哪些？
就業適應	人際關係	在職場上跟大家的互動好嗎？
	工作管理	工作都做得完嗎？
	公司文化	能適應公司的文化嗎？
	工作成就	工作中哪些事讓你很有成就感呢？
職涯轉換	你想換什麼工作呢？	
	你瞭解OO(職業)嗎？要做OO需要什麼條件呢？你準備好換工作了嗎？	
職涯舒活	你的人生目標是什麼？(退休)	
	你知道如何實現你的人生目標嗎？	

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

此外，除了就業(職涯)諮詢輔導員採用表2-2-3，針對民眾遇到的職涯諮詢問題進行評估外，民眾在自評自己所面臨的職涯問題時，同樣會透過哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構之構面及相關評估項目進行自我狀況的檢視，以瞭解所遇到的職涯問題，其相關評估項目如表2-2-4所示。

表2-2-4民眾自評職涯問題之相關評估項目

結構		評估項目
職涯覺知 與探索 (自我認識)	興趣	不知道自己感興趣的工作是什麼？
	個性	不知道自己的個性適合什麼工作？
	能力	不清楚自己有能力做什麼工作？
	價值觀	不知道自己想要從工作中獲得什麼？
職涯選擇 與規劃	求職條件	職缺很多，但怎麼都找不到想要的工作？
	職業認識	職業這麼多，不清楚這些工作在做什麼？
	職業選擇	怎麼辦，好難決定選哪個工作比較好？
	職涯規劃	目前的資歷無法讓我獲得想要的工作，該怎麼辦？
就業準備	履歷	投了很多履歷都沒有回應，到底是什麼原因？
	面試	面試常常失敗，究竟是哪裡有問題？
	求職管道	工作機會怎麼這麼少，還可以從哪裡找工作呢？
	工作態度	明明就很認真工作，為什麼工作還是不穩定？
就業適應	人際關係	工作上常遇到難相處的人，該怎麼辦？
	工作管理	工作怎麼都做不完，這麼多工作要怎麼辦？
	公司文化	不太能接受某些職場文化，要怎麼應對才好？
	工作成就	工作沒有成就感，還要再做下去嗎？
職涯轉換	轉職	有想換工作，但換這個工作好嗎？
	創業	想創業又擔心不成功，該怎麼辦？
職涯舒活	我退休後不知道要做什麼？	

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

(二)深度就業諮詢服務流程

目前轄區求職民眾可接受分署深度就業諮詢服務，主要透過民眾自行前往就業中心申請、由外部單位(如NPO組織或社工)轉介至就業中心，或是配合申請相關就業補助計畫或津貼(如青年職得好評計畫)等方式。下列將針對中彰投區就業中心提供之深度就業諮詢服務流程(如圖2-2-4)做簡單說明。

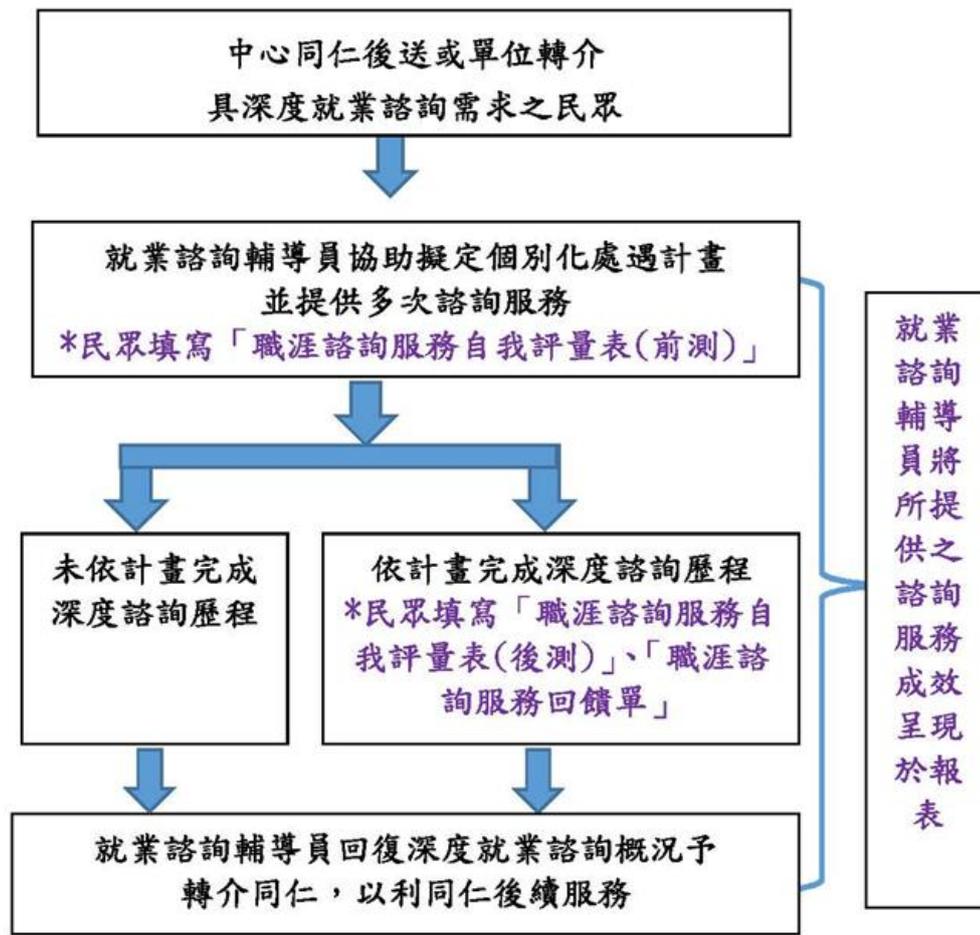


圖2-2-4中彰投分署深度就業諮詢服務流程

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

1. 確認諮詢需求

各就業中心一案到底櫃台服務人員評估民眾有深度就業諮詢服務需求或求職民眾主動表示具職涯議題困擾(含自行前往或經由外單位轉介)時，即請民眾填寫「職涯諮詢需求表」後送就業(職涯)諮詢輔導員。

2. 預約職涯諮詢

針對一案到底櫃台人員後送之「職涯諮詢需求表」，由櫃台服務人員或就業(職涯)諮詢輔導員與民眾預約職涯諮詢時間。

3. 提供職涯諮詢

各就業中心就業(職涯)諮詢輔導員於提供深度就業諮詢服務前，應先協助民眾依據個人現況填寫「職涯諮詢服務自我評量表(諮詢前/前測)」(如表2-2-4)，並由就業(職涯)諮詢輔導員確認民眾來談需求與後續主要諮詢議題項目後，提供個別化處遇計畫及多次深度諮詢服務，相關服務包括職涯諮詢、職

業心理測驗評量、職涯規劃與探索或職涯支持成長團體等項目。

就業(職涯)諮詢輔導員於完成最後一次深度就業諮詢服務時，協助民眾針對諮詢後自我概況與服務感受填寫「職涯諮詢服務自我評量表(諮詢後/後測)」(如表2-2-5)與「職涯諮詢服務回饋單」(如表2-2-6)，並由就業(職涯)諮詢輔導員陪同檢視前後量表分數差異，與邀請民眾進行職涯諮詢服務感受分享。

4. 撰寫服務紀錄

就業(職涯)諮詢輔導員應將服務項目及內容登錄於「職涯諮詢服務回覆表」。

5. 諮詢結束轉回櫃台

諮詢服務結束後，就業(職涯)諮詢輔導員提供一案到底櫃台人員「職涯諮詢服務回覆表」，說明民眾狀態與後續處遇建議，回歸一案到底就業服務。

表 2-2-5 職涯諮詢服務自我評量表(諮詢前/前測)

勞動部勞動力發展署中彰投分署 00 就業中心

「職涯諮詢服務自我評量表(諮詢前)」

您好：

在職涯發展過程中，每個人都會面臨到許多選擇，有時我們很清楚知道要往哪個方向走，有時則因為不了解自己重視的/想要的是什麼而無法做出決定。這份評量表主要是協助您進行自我探索跟認識自己目前的狀態，請您放心填寫！

填寫日期： 年 月 日

一、基本資料

- 1、姓名：_____ 2、性別：男性 女性
3、出生年(西元)：_____
4、最高畢業學歷：國中 高中 專科 大學 碩士(含以上)

二、職涯諮詢議題自我評量

為了解您目前在職涯發展上的概況與需要服務的項目，請針對以下議題進行自我評量。(1 分代表非常不清楚，10 分代表非常清楚)

- 1、我清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2、我清楚知道要應徵職務的工作內容及公司招募的條件

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 3、我清楚自己未來就業的目標與職涯方向

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 4、我清楚自己未來的職涯規畫

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 5、我清楚如何進行就業準備，如撰寫履歷表或面試回應

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 6、我清楚幫助自己職場適應的方法，如人際互動方式或時間管理

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 7、我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 8、我清楚自己(退休後)的人生生涯規劃

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 9、其他，請說明_____

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

表 2-2-6 職涯諮詢服務自我評量表(諮詢後/後測)

勞動部勞動力發展署中彰投分署 00 就業中心
「職涯諮詢服務自我評量表(諮詢後)」

您好：

相信在职涯諮詢輔導員陪伴與協助下，有助於讓您對自己的職涯準備更清晰，這份評量表主要是要了解您於接受職涯諮詢服務後對自己認識的狀態，請您放心填寫！

填寫日期： 年 月 日

一、基本資料

- 1、姓名：_____ 2、性別：男性 女性
3、出生年(西元)：_____
4、最高畢業學歷：國中 高中 專科 大學 碩士(含以上)

二、職涯諮詢議題自我評量

為了解您於接受職涯諮詢服務後對自己認識的狀態，請針對以下議題進行自我評量。(1 分代表非常不清楚，10 分代表非常清楚)

1、我清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2、我清楚知道要應徵職務的工作內容及公司招募的條件

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3、我清楚自己未來就業的目標與職涯方向

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4、我清楚自己未來的職涯規畫

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5、我清楚如何進行就業準備，如撰寫履歷表或面試回應

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6、我清楚幫助自己職場適應的方法，如人際互動方式或時間管理

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7、我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8、我清楚自己(退休後)的人生生涯規劃

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9、其他，請說明_____

表2-2-7職涯諮詢服務回饋單

勞動部勞動力發展署中彰投分署 00 就業中心
職涯諮詢服務回饋單

您好：

為瞭解您接受職涯諮詢服務後的感受與相關意見回饋，請您協助填答本回饋單，以作為日後業務推動參考，本調查採匿名方式進行且對您所提供之資訊絕對保密，請您放心填答，謝謝您的合作！

●問卷編號：_____ 填寫日期： 年 月 日

一、基本資料

1、性別：男性 女性 2、出生年(西元)：_____

3、最高畢業學歷：國中 高中 專科 大學 碩士

二、接受職涯諮詢服務回饋(1分代表非常不同意，10分代表非常同意)

1、在接受職涯諮詢過程中，我用心的參與和投入

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2、我覺得就業諮詢輔導員能了解我的需求和疑問

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3、我覺得在職涯諮詢中得到了支持與鼓勵

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4、接受職涯諮詢後，有助於自己找到解決問題的方向或方法

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5、經過這次諮詢，我更瞭解自己目前的狀況與努力方向

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6、我願意付出行動，改善目前狀況

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7、整體來說，我覺得職涯諮詢對我有幫助

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8、我覺得就業諮詢輔導員是具有專業能力的

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9、如果別人需要，我願意介紹職涯諮詢服務

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10、職涯諮詢過程中，我的收穫是… (我想對就業諮詢輔導員說…)：

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

(三)職涯諮詢服務與成效評量

依據中彰投分署目前編制的職涯諮詢服務回饋單之相關題項，除了基本資料外，在接受職涯諮詢服務回饋部分大致上可分為兩個構面，一個是諮詢者對服務內容/提供服務者的滿意度(如第7題及第8題)，另一個則是對諮詢後的結果(成效)評量(如第4題及第5題)，整體來說，較難區隔各題項評量的目的。

根據陳雅婷(2009)的研究，係針對機構本身、諮商師及行政人員進行個案滿意度評量，該研究有著明確的評量目標，並將行銷概念與心理諮商作跨領域應用，採用Parasuraman、Zeithaml與Berry(1988)發展的SERVQUAL量表為基礎編製諮商滿意度量表，而SERVQUAL量表則包含有形性、可靠性、反應性、保證性與同理性等五大構面。有關各項構面之相關內涵如下：

- 1.有形性(tangibles)：消費者可見的物理環境、設備、服務人員的儀表。
- 2.可靠性(reliability)：服務者能夠正確可靠的執行所需服務的承諾之能力。
- 3.反應性(responsiveness)：服務者具有幫助消費者的意願並能提供立即的服務。
- 4.保證性(assurance)：服務者具有執行服務的知識與能力，有辦法促使消費者信任。
- 5.同理性(empathy)：服務者能夠關懷，並提供個別化的服務。

若以分署的職涯諮詢服務回饋單中的題項來看，部分題項是符合Parasuraman等人(1988)的構面內涵，例如「我覺得就業諮詢輔導員能瞭解我的需求和疑問」係屬於五大構面中的同理性；「我覺得在職涯諮詢中得到了支持與鼓勵」則屬於反應性；「接受職涯諮詢後，有助於自己找到解決問題的方向或方法」及「經過這次諮詢，我更瞭解自己目前的狀況與努力方向」則屬於可靠性；「我覺得就業諮詢輔導員是具有專業能力的」則屬於保證性。

如前所述，職涯諮詢服務回饋單包含對服務提供的滿意度及諮詢後的結果(成效)評量，為避免填答者無法區辨出該回饋單所填答的目的是針對諮詢服務過程滿意度的評量，抑或對諮詢後的結果(成效)評量，建議日後相關單位或許可依據評量的目的性將回饋單進行更明確的區分。

二、中彰投分署深度就業諮詢服務辦理概況

根據中彰投分署近年辦理深度就業諮詢服務概況，從2020年至2023年4月底，共提供1,681人深度就業諮詢。在各年度方面，2020年共提供378人，合計1,117人次之深度就業諮詢服務，其中接受3次以上諮詢服務者為338人(或占89.4%)居多；2021年之深度就業諮詢服務人數則增加至779人，合計提供1,840人次之深度就業諮詢服務，其中接受3次以上諮詢服務者為524人(或占67.3%)的比例較高；在2022年，接受深度諮詢服務人數為389人，合計提供1,143人次，且接受3次以上諮詢服務者為346人(或占88.9%)占大宗；而2023年截至4月底，共計有135人接受深度就業諮詢，合計服務達402人次，其中接受3次以上諮詢服務者為122人(或占90.3%)的比例較高。整體來說，有逾6成的民眾參與深度就業諮詢，對於多次諮詢有較高的需求。

從中彰投區各縣市別來看，臺中市就服機構共提供726人之深度就業諮詢服務，合計1,897人次，其中接受3次以上服務者占566人(或占78.0%)；彰化縣就服機構則有603人的服務經驗，合計1,783人次，且接受3次以上諮詢服務者為531人(或占88.1%)；在南投縣就服機構部分，接受深度就業諮詢服務之人數為351人，合計822人次，而接受3次以上諮詢服務者為233人(或占66.4%)。整體來看，中彰投區以在彰化縣就服機構接受3次以上深度就業諮詢服務者的比例較高。

表2-2-8 2020年至2023年4月底接受深度就業諮詢服務之人數及次數概況

項目		臺中市	彰化縣	南投縣	總計
2020年	人數	145	148	85	378
	次數	433	453	231	1,117
2021年	人數	410	231	138	779
	次數	952	656	232	1,840
2022年	人數	148	162	79	389
	次數	443	481	219	1,143
2023年4月底	人數	23	63	49	135
	次數	69	193	140	402

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

註：臺中市包含臺中就業中心、豐原就業中心及沙鹿就業中心；彰化縣則包含彰化就業中心及員林就業中心。

三、職涯諮詢構面及相關研究與就業力

(一) 哈利找伯樂之職涯諮詢構面與就業力

若進一步探討哈利找伯樂的職涯諮詢構面與就業力之關係，依據劉孟奇等人(2006)提出的就業力項目，可發現「職涯規劃能力」、「瞭解產業環境及發展」及「求職及自我行銷能力」、「良好工作態度」，前兩項可對應哈利找伯樂中的「職涯選擇與規劃」，而後兩項則可對應「就業準備」，另外「團隊合作能力」、「瞭解並遵守專業倫理及道德」則可對應哈利找伯樂中的「就業適應」；而根據吳芝儀(2012)提出的本土化核心就業力項目，則以其中的「職涯規劃能力」及「職場認知能力」可對應哈利找伯樂中的「職涯覺知與探索(自我認識)」及「職涯選擇與規劃」，而「自我管理能力」則可對應哈利找伯樂中的「就業準備」，另外「團隊合作能力」及「職場認知能力」又可對應哈利找伯樂中的「就業適應」，其相關對應如表2-2-8。

此外，就業力除了包括前述的核心就業力與就業力技能外，就業力之本質其實是來自職能(competence)概念，也就是有利於求職、就業的職能(洪瑞斌，2013)。因此有學者則以職能為基準(competence-based)的概念將職場應具備之就業力進行分類，並將其區分為五個面向(Van der Heijde & Van der Heijden, 2006；孫弘岳，2008)。關於這五個面向及其相關內涵如下：

- 1.專業力(occupational expertise)：某專業領域的知識技能，並能運用這些知識技能創造工作上所要展現的專業行為和績效產出。
- 2.洞察力(anticipation and optimization)：能夠主動預測未來工作上的變化，同時考量外部環境和內部自身能力的限制，察覺最適的因應策略和自我定位，進行最適的職涯規劃。
- 3.適應力(personal flexibility/adaptability)：所謂的適應，並非單指適應工作上的改變，還包括適應組織的改變，例如全球化、企業併購、組織變革、主管更動所造成的管理風格改變。
- 4.合作力(corporate sense)：認同組織目標、主動參與組織所有的大小事，並願意為組織提供額外的付出，與組織一同打拼，榮辱與共的程度。

5.平衡力(balance):就員工個人而言,如何選擇較能提供符合自我人生目標、價值觀與興趣的公司、工作與主管,並在當中調整自我心態,掌握自己真正想要的東西,是維持平衡力的關鍵因素。

由於Van der Heijde與Van der Heijden(2006)的就業力概念主要係指在職場上所需具備的能力,較適合與哈利找伯樂中的就業適應及職涯轉換兩個構面做對照,其中就業適應包含人際關係、工作管理、公司文化與工作成就等面向,而職涯轉換則可能涉及對職業世界改變的覺察及具備做好改變的心態。因此依其內涵應可對應Van der Heijde與Van der Heijden(2006)提到的適應力、平衡力及洞察力,其中「就業適應」可對應適應力與平衡力,前者為對於工作改變或組織變化的適應,後者則包含應如何調適自己,讓自己的目標、價值觀及興趣能融入於組織文化中,同時發展良好的職場人際互動,並與組織一起成長;至於「職涯轉換」則可對應洞察力,例如在轉換工作之際則應察覺職業世界的變化,並調整適合自己的方向。

表2-2-9哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢構面與就業力

哈利找伯樂之 職涯諮詢構面		就業力		
		劉孟奇等人 (2006)	吳芝儀(2012)	Van der Heijde 與Van der Heijden(2006)
職涯覺知與 探索 (自我認識)	興趣	-	職涯規劃能力、 職場認知能力	-
	個性			
	能力			
	價值觀			
職涯選擇與 規劃	求職條件	職涯規劃能力、 瞭解產業環境及 發展	-	-
	職業認識			
	職業選擇			
	職涯規劃			
就業準備	履歷	求職及自我行銷 能力、 良好工作態度	自我管理 能力	-
	面試			
	求職管道			
	工作態度			
就業適應	人際關係	團隊合作能力、 瞭解並遵守專業 倫理及道德	團隊合作能力、 職場認知能力	適應力、平衡力
	工作管理			
	公司文化			
	工作成就			
職涯轉換		-	-	洞察力

資料來源：本研究整理。

註：因職涯舒活涉及較為複雜的退休議題，因此不適合納入討論。

(二)職涯諮詢相關研究之構面與哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢構面

另外，根據前述職涯諮詢相關研究中，許多學者皆有提出研究職涯諮詢的構面，若與哈利找伯樂之職涯諮詢構面相比較，其相關對照如表2-2-10。整體來說，哈利找伯樂之職涯諮詢構面與前述國外職涯諮詢相關研究之構面的共通性在於自我認識、對職業世界的瞭解、職涯規劃、職涯抉擇及提升求職技能等面向(Oliver & Spokane, 1988; Keshf & Khanum, 2021, 2022; Toggweile & Künzli, 2020)；而相異之處主要在於Keshf與Khanum的研究均涉及學生角色，除了上述共通性的面向外，還包括學習層面的需求、心理或情緒支持層面的需求；而Toggweile與Künzli的研究則又涵蓋了生活滿意度的面向，其評量的項目，包括個人對於目前狀態的感受性，例如很安定/平衡或很舒適，還是很緊張等，而這些面向也都與心理層面相關。

表2-2-10職涯諮詢相關研究之構面與哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢構面

職涯諮詢相關研究之構面		哈利找伯樂之職涯諮詢構面
Oliver與Spokane(1988)	職涯決策(包括自我認識、職業選擇)、尋職能力、對職業選擇的態度、諮詢結果滿意度等。	職涯覺知與探索(自我認識)、職涯選擇與規劃、就業準備
Keshf與Khanum(2021)	自我認識、資訊覺察及指導、規劃未來方向、職涯決策、實務接觸、情緒管理、學術需求等。	職涯覺知與探索(自我認識)、職涯選擇與規劃、就業準備
Keshf與Khanum(2022)	自我認識、規劃未來方向、職涯決策、情感與心理支持、求職技能、教育需求、職業條件等。	職涯覺知與探索(自我認識)、職涯選擇與規劃、就業準備
Toggweile與Künzli(2020)	幸福感(心理感受)、資訊(取得求職資訊的能力)、目標明確性(對未來方向的規劃)、確定性(職涯決策)等。	職涯選擇與規劃、就業準備

資料來源：本研究整理。

有鑑於中彰投分署提供深度就業諮詢服務之對象主要為民眾，其中也包含經常性求職受挫者，因此有可能會較需要心理及情緒層面的支持，所以對於哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構，若日後有評估調整的需求性，或許心理及情緒相關的面向是可以思索的部分，抑或針對民眾的需求提供相關轉介或措施，以滿足民眾的需求。

第三章 調查設計

第一節 研究架構

依據本案調查目的並經由前述相關文獻彙整後，本案之研究架構如下：



圖3-1-1深度諮詢服務架構

第二節 量化調查規劃

壹、調查範圍

以受訪者參與中彰投區各縣市提供深度就業諮詢服務之單位所在地區為調查範圍，包括臺中、豐原、沙鹿、彰化、員林及南投等就業中心。

貳、調查對象

本次調查係以2020年至2023年4月底接受過中彰投分署深度就業諮詢服務之民眾為調查對象。

參、調查方式

調查方式係採用電腦輔助電話訪問系統(Computer Assisted Telephone Interview，簡稱CATI)執行電話訪問。

肆、調查時間

調查時間為2023年7月4日至7月13日，執行時段於週一至週五下午1點至5點及6點至10點。

伍、調查內容

本次調查之問卷設計包含基本資料(以委託單位提供之母體資料，由系統直接帶入)、參與深度就業諮詢服務的管道及需求、參與深度就業諮詢服務後的就業情形、深度就業諮詢服務相關效益、深度就業諮詢相關服務各項重視度，以及對中彰投分署深度就業諮詢服務信賴度及相關建議等部分。

類別	項目
參與深度就業諮詢服務的管道及需求 (共計 2 題)	1. 獲知中彰投分署深度就業諮詢服務之管道 2. 參與中彰投分署深度就業諮詢服務之原因
參與深度就業諮詢服務後的就業情形 (共計 11 題)	1. 接受服務後是否有去找工作及是否順利找到工作、求職時間、求職方向與諮詢結果之關聯程度、服務於該份工作之年資 2. 是否有轉職、深度就業諮詢服務建議對轉換工作之影響程度 3. 沒有去找工作之原因/沒有找到工作之原因、深度就業諮詢服務建議對後續求職之影響程度 4. 目前是否有工作及目前沒有工作之原因

類別	項目
深度就業諮詢服務 相關效益 (共計 10 題)	1. 是否按照諮詢人員之建議執行、執行程度及沒有或很少執行之原因 2. 對個人就業上之問題和困擾之瞭解程度 3. 對提升自我認識之幫助程度 4. 對確認自己想要找的工作領域及職務之幫助程度 5. 對提升求職能力之幫助程度 6. 對提升職場適應度之幫助程度 7. 對轉換工作領域之幫助程度 8. 對退休後職業選擇或規劃之幫助程度
深度就業諮詢相關服務各項重視度 (共計 7 題)	1. 對諮詢空間隱密性重視度 2. 對諮詢談話時間充裕性重視度 3. 對諮詢人員提供完整職涯發展建議重視度 4. 對諮詢人員耐心回答個案問題重視度 5. 對諮詢人員獲得個案信任感重視度 6. 對諮詢人員瞭解個案需求重視度 7. 對諮詢人員尊重個案想法和決定重視度
對中彰投分署 深度就業諮詢服務 使用意願及相關建議 (共計 3 題)	1. 再選擇深度就業諮詢服務之意願 2. 主動推薦親友深度就業諮詢服務之意願 3. 對中彰投分署深度就業諮詢服務之建議事項

陸、抽樣方法

一、抽樣母體

以2020年至2023年4月底接受過中彰投分署深度就業諮詢服務之民眾為抽樣母體，總計1,681人，經母體名單整理，並扣除掉資料重複及錯誤者後，共計1,650人。母體中29歲以下者占80.7%，對後續研究發現解讀可能產生部分限制。

二、抽樣方法

採分層隨機抽樣法，以受訪民眾之性別、年齡、接受服務之中心及結案年度作為分層依據，並依比例配置440份有效樣本。其配置情形如下：

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times 440$$

其中， N 為 2020 年至 2023 年 4 月底接受過中彰投分署深度就業諮詢服務之民眾總數

N_i 為 2020 年至 2023 年 4 月底接受過中彰投分署深度就業諮詢服務之性別/年齡/接受服務之中心/結案年度層之民眾數

n_i 為第 i 性別/年齡/接受服務之中心/結案年度層應抽樣本數， $i=1, 2, 3, 4, 5, 6$

表 3-2-1 2020 年至 2023 年 4 月底接受中彰投分署深度就業諮詢服務之民眾樣本配置

性別	母體數	百分比	應完成樣本數
男性	862	52.2%	230
女性	788	47.8%	210
總計	1,650	100.0%	440
年齡	母體數	百分比	應完成樣本數
18-24 歲	412	25.0%	110
25-29 歲	920	55.7%	245
30-34 歲	260	15.7%	70
35-44 歲	29	1.8%	8
45-54 歲	23	1.4%	6
55 歲以上	6	0.4%	2
總計	1,650	100.0%	440
接受服務之中心	母體數	百分比	應完成樣本數
臺中	494	29.9%	131
彰化	295	17.9%	79
員林	298	18.1%	80
南投	339	20.5%	90
豐原	91	5.5%	24
沙鹿	133	8.1%	36
總計	1,650	100.0%	440
結案年度	母體數	百分比	應完成樣本數
2020 年	370	22.4%	99
2021 年	760	46.1%	202
2022 年	385	23.3%	103
2023 年	135	8.2%	36
總計	1,650	100.0%	440

資料來源：勞動部勞動力發展署中彰投分署。

三、有效樣本數

本次調查完成 440 份有效樣本，在 95% 信賴水準下，抽樣誤差約為 ±4.0%。

$$D = Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N - n}{N - 1}}$$

$$D = 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{440} \times \frac{1,650 - 440}{1,649}}$$

$$D = \pm 4.0\%$$

D：誤差值 p×q：樣本最大標準誤 Z：信賴水準 N：母體數 n：樣本數

柒、接觸紀錄表

本次調查總共撥出2,537通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之1,660通電話，實際接通電話數為877通，其接通率為34.5%。而在扣除非人為因素後，訪問成功率為50.2%，拒訪及中止訪問率則為49.8%。

表 3-2-2 接觸紀錄表

項目	原因	次數	百分比	
成功		440	50.2%	17.3%
拒訪及中止訪問		437	49.8%	17.2%
	接觸者拒訪	426	48.5%	
	中途拒訪	6	0.7%	
	非受訪者本人	5	0.6%	
人為因素總計		877	100.0%	34.5%
忙線		23	1.4%	
無人接聽		1,604	96.6%	
空號/停話/故障		33	2.0%	
非人為因素總計		1,660	100.0%	65.5%
總計		2,537		100.0%

捌、量化調查資料處理方式

本次調查於訪問完畢，經由電腦進行偵錯、檢核後，利用EXCEL/SPSS做必要的分析與檢定。

一、樣本代表性檢定

本次調查採取分層隨機抽樣方法，為瞭解其完成樣本是否符合母體結構，並確保推論之有效性，將依委託單位提供之母體資料與樣本資料進行樣本代表性檢定(即卡方(χ^2)檢定)，檢定之變數包括性別、年齡、接受服務之中心及結案年度。

二、資料加權之採用

調查過程中將嚴格控制各層之樣本配置，調查結束後將進行樣本代表性檢定(Goodness of Test)，以確認樣本與母體結構是否一致。如樣本配置與實際母體仍有偏誤，將採用多變數反覆加權法(Raking)調整，而各單項次數分配及交叉分析亦以加權後之資料為主。

三、統計分析方法

(一)次數分配(Frequency)

次數分析為觀察變項內各選項的出現次數，除以總次數即可得到對應的百分比。再除以回答該題之總數即可得到對應的百分比。而第k題回答i選項之百分比(Pki)公式如下：

$$P_{ki} = \frac{\sum_{j=1}^n I_{kji}}{\sum_{j=1}^n w_{kj}} \times 100\% \quad i=1, \dots, m_k, k=1, \dots, L$$

$$\text{其中, } I_{kij} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題回答 } i \text{ 選項} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題未回答 } i \text{ 選項} \end{cases}$$

$$w_{kj} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本有回答第 } k \text{ 題} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本未回答第 } k \text{ 題} \end{cases}$$

m_k ：第 k 題選項個數；L：問卷題數

(二)交叉分析(Crosstable analysis)

交叉分析能夠表示二個類別變數間的關係，即固定其中一個變數觀察另一個變數的分配狀況，在分析時將採用卡方檢定探討變數間的相關程度，當交叉表的卡方顯著水準小於5%時才認定兩變數間關聯性。此次將透過交叉分析瞭解性別、年齡、教育程度、身分別、接受服務之就業中心、諮詢次數等人口統計變數與調查議題之間的關係，藉此瞭解不同受訪者對於調查議題是否存在不同的看法。

(三)t檢定(t test)

主要用於檢定配對中兩個變數之平均值是否相同，或兩個具有相等標準差之常態分配是否有相同的平均值。

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

\bar{x}_1 ：第一組樣本平均數； \bar{x}_2 ：第二組樣本平均數

s_1^2 ：第一組樣本變異數； s_2^2 ：第二組樣本變異數

n_1 ：第一組樣本個數； n_2 ：第二組樣本個數

(四) 變異數分析(ANOVA)

當探討多個獨立母群體平均值是否相等(若有k組獨立樣本， $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$ ； H_1 ：至少存在一個 μ_i 不相等， $i=1,2,3,\dots,k$)，可考慮使用F檢定(F-test)，決定母體平均數是否存在差異，推論多組平均值是否相等。此以單因子變異數分析(one-way ANOVA)為例，其公式如下：

$$F = \frac{MST}{MSE} \text{ , 其中 } MST = \frac{\sum_{j=1}^k n_j (\bar{x}_j - \bar{x})^2}{k-1} \text{ , } MSE = \frac{\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} n_j (x_{ij} - \bar{x}_j)^2}{n-k} \text{ .}$$

j：第j組；i：每組第i個；x：樣本；k：總組數；n：每組總個數；

與臨界值 $F(k-1, n-k, \alpha)$ 比較，若 $F > F(k-1, n-k, \alpha)$ 達顯著水準，表示各組間平均數的比較，至少有兩組間平均數的比較有顯著差異。

(五) 皮爾森相關分析(Pearson correlation analysis)

此方法可瞭解兩變數(X、Y)之間相互發生關聯性，以此方法計算出的結果簡稱相關係數(亦即表示相關程度強弱、相關方向異同之量數)衡量兩變數之間的關係，當相關係數大於或等於0.7以上時，屬於高度相關；介於0.4到0.7之間時，屬於尚可；小於0.4時則為低度相關。

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{\sum Z_x Z_y}{N} \\ &= \frac{C_{xy}}{S_x S_y} = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{NS_x S_y} \\ &= \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{N}} \sqrt{\sum y_i^2 - \frac{(\sum y_i)^2}{N}}} \end{aligned}$$

(六) 多元迴歸分析(Regression analysis)

迴歸分析係以多個自變數來解釋另一依變數，然後利用樣本資料去估計模型中參數的統計方法。其模型表示如下：

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

y：依變數； X_i ：自變數； β_i ：參數； ε ：隨機誤差

接著利用最小平方法求得參數 β 之估計值， β 之估計式以矩陣方式表示即可得：

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'Y$$

$\hat{\beta}$ ：參數估計向量； X ：自變數矩陣； Y ：依變數向量

(七)排序平均數

對有排序選項之變項，採取權重計分方式計算其平均數。其計算方式如下：

- 1.若受訪者之選項順序為1，2，3；
- 2.經排序後，受訪者給予第J個選項權重為：

$$W(J)=[(3 - J + 1)/(1 + 2 + 3)] \times 10$$

- 3.由上式可得到每個作答受訪者，對個別選項的權重分數。
- 4.加總計算每個選項的分數，再除以全部回答人數，即可得到各個選項之加權平均數。
- 5.加權平均數越高之選項，表示其排序越前面，越多受訪者將其列為優先選擇。此項評分原則係將每一受訪者對該議題各項評分總合以10分計算，受訪者如僅選擇一項，則該項將給予10分，如受訪者選擇兩項，則最優先選擇的項目給予 $[2/(1+2)] \times 10$ 分，其次給予 $[1/(1+2)] \times 10$ 分；倘若受訪者選三項，則最優先之選項給予 $[3/(1+2+3)] \times 10$ 分，其次給予 $[2/(1+2+3)] \times 10$ 分，再其次則給予 $[1/(1+2+3)] \times 10$ 分，依此類推。再將個別考慮因素選項所得之分數，加總後除以總回答人數，即得出權重平均數。

第三節 質化調查規劃

壹、焦點座談會

一、調查對象

係以2020年至2023年4月底接受過中彰投分署深度就業諮詢服務之民眾為邀請對象。並依據受訪者的性別、年齡及就業狀況分為8組進行邀約，其相關特性如表3-3-1~3-3-8。

表 3-3-1 男性 30 歲以上就業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
A1	39	大學	南投縣(南投)	2022 年	一般身分	(2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	8 月 26 日 上午 10:00-12:00
A2	30	大學	南投縣(南投)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃	
A3	32	高中職	南投縣(南投)	2020 年	一般身分	(2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
A4	54	大學	南投縣(南投)	2020 年	特殊身分	(5)創業議題諮詢	
A5	31	大學	彰化縣(彰化)	2020 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
A6	42	大專	彰化縣(彰化)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃	
A7	30	大學	臺中市(臺中)	2020 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	
A8	30	大學	臺中市(臺中)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	

表 3-3-2 男性 25-29 歲就業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
B1	25	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	8 月 26 日 下午 1:00-3:00
B2	29	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向	
B3	29	大學	臺中市(臺中)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
B4	28	高中職	臺中市(臺中)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應 (5)創業議題諮詢	
B5	26	大學	彰化縣(員林)	2023 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
B6	26	高中職	彰化縣(彰化)	2023 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
B7	28	大學	南投縣(南投)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
B8	26	大學	南投縣(南投)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
B9	26	大學	彰化縣(彰化)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	

表 3-3-3 男性 18-24 歲就業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
C1	24	大專	彰化縣(員林)	2023 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	8 月 26 日 下午 3:30-5:30
C2	24	大學	彰化縣(員林)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
C3	24	大學	彰化縣(彰化)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向	
C4	23	大學	彰化縣(彰化)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	
C5	24	大學	彰化縣(員林)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
C6	24	大學	臺中市(沙鹿)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
C7	24	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃	
C8	24	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應 (5)創業議題諮詢	
C9	24	大學	南投縣(南投)	2021 年	特殊身分	(2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	

表 3-3-4 男性待業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
D1	31	大學	彰化縣(員林)	2020 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	9 月 1 日 下午 2:00-4:00
D2	25	大學	彰化縣(彰化)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
D3	25	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃	
D4	24	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	
D5	22	高中職	南投縣(南投)	2022 年	特殊身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
D6	23	大學	南投縣(南投)	2022 年	特殊身分	(2)釐清職涯規劃 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	

表 3-3-5 女性 30 歲以上就業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
E1	51	高中職	彰化縣(彰化)	2022 年	特殊身分	(4)協助職場適應 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃	9 月 2 日 上午 10:00-12:00
E2	30	大學	臺中市(豐原)	2022 年	特殊身分	(1)自我探索 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
E3	30	大學	臺中市(臺中)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	
E4	30	大學	臺中市(臺中)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	
E5	32	大學	南投縣(南投)	2021 年	特殊身分	(2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
E6	31	大學	臺中市(臺中)	2020 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
E7	31	大學	臺中市(臺中)	2020 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	

表 3-3-6 女性 25-29 歲就業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
F1	29	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃	9 月 2 日 下午 1:00-3:00
F2	26	碩士	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備 (5)創業議題諮詢	
F3	27	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
F4	25	大學	臺中市(沙鹿)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	
F5	29	碩士	臺中市(沙鹿)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)釐清職涯規劃 (4)協助職場適應	
F6	27	大學	臺中市(臺中)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應 (5)創業議題諮詢	
F7	26	大學	臺中市(豐原)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	
F8	25	大學	彰化縣(彰化)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	

表 3-3-7 女性 18-24 歲就業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
G1	23	大學	南投縣(南投)	2023 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	9 月 2 日 下午 3:30-5:30
G2	23	大學	彰化縣(員林)	2023 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
G3	22	大學	彰化縣(彰化)	2023 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
G4	22	大學	彰化縣(彰化)	2023 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
G5	24	大學	臺中市(豐原)	2022 年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	
G6	24	大學	臺中市(臺中)	2021 年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	

表 3-3-8 女性待業者之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
H1	48	專科	彰化縣(彰化)	2021年	特殊身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃	9月8日 下午 2:00-4:00
H2	31	大學	彰化縣(彰化)	2021年	特殊身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
H3	30	大學	彰化縣(員林)	2022年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	
H4	25	大學	臺中市(豐原)	2023年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	
H5	26	高中職	彰化縣(彰化)	2022年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	
H6	26	大學	臺中市(臺中)	2020年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	

二、辦理方式

採焦點座談方式進行，其調查方式不單單是一對一的訪談，而是透過群體之動力引發出更深層之看法或更具創意之建議，也可藉此促發溝通、表達能力較差之受訪者，將內心之意見做較完整之陳述。

三、辦理時間

會議時間於2023年8月26日至9月8日，總計辦理8場次，每場會議討論時間約2小時，每場次至少出席6人。

四、討論題綱

(一)深度諮詢服務前的認知及需求

- 1.諮詢前，您知不知道自己需要幫助的部分或是有期待透過就業諮詢獲得哪些幫助？

(二)深度諮詢服務工具使用之經驗及感受

討論時會提供前後測自我評量表及相關諮詢工具清單資料給民眾參考回想。

- 1.在深度諮詢時，職涯諮詢輔導員會利用對談、自我評量表(諮詢前)等方式，幫您釐清就業上的需求。在探索及評估過程中，您的體驗及感受如何？
- 2.為了讓您可以回顧歷次諮詢的過程與自我成長或改變，職涯諮詢輔導員在結束諮詢歷程後，會提供您自我評量表(諮詢後)，去瞭解您在接受服務後，對自己狀態的認識，您的體驗及感受如何？
- 3.您對於接受深度諮詢服務的訪談次數、時間、職涯諮詢輔導員的評估方式、使用的諮詢工具(例如哈利找伯樂相關表單及工具、牌卡...等)以及擬定的職涯建議方案等流程的看法及建議？

(三)深度諮詢服務後對個人職涯發展影響及效益

討論時會請民眾先仔細回想當時接受諮詢服務時，想要諮詢的問題及後來得到的諮詢建議方案。

- 1.您對於諮詢後，職涯諮詢輔導員提供的職涯諮詢建議的看法？後續落實哪些建議方案及未落實的原因？整體而言，您認為接受諮詢服務後對個人最有幫助的是哪些項目？
- 2.職涯諮詢服務主要是希望幫助求職者能順利找到工作、穩定工作及發展個人完整的職涯歷程，您的看法是？
- 3.就您在接受諮詢服務的經驗與感受，您會建議日後在諮詢服務上可以增加或強化的服務內容及項目為何？

貳、深度訪談

一、調查範圍

以訪問對象所在地區為調查範圍。

二、調查對象

本項深度訪談對象，係由先前參與本案8場次焦點座談會之民眾，由座談會主持人(均為本案計畫主持人主持)推薦各場次表達能力與訪談過程回饋(如說話順暢、陳述時不離題)較良好的民眾(計20名)，並將其訪談逐字稿及訪談分析結果供分署業務單位審核，由分署業務單位從推薦名單中擇定優先順序，再由本案團隊依序完成8位民眾之深度訪談，其基本特性如表3-3-9所示。

表 3-3-9 深度訪談對象之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
B2	29	大學	臺中市(臺中)	2021年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向	9月27日 下午6:30
A7	30	大學	臺中市(臺中)	2020年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備	9月28日 下午7:00
B1	25	大學	臺中市(臺中)	2021年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	9月28日 下午8:00
G3	22	大學	彰化縣(彰化)	2023年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	10月1日 上午11:30
F2	26	碩士	臺中市(臺中)	2021年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備 (5)創業議題諮詢	10月1日 下午1:00
C1	24	大專	彰化縣(員林)	2023年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備	10月1日 下午2:15

續表 3-3-9 深度訪談對象之基本特性

代號	年齡	教育程度	地區(中心)	結案年度	身分別	諮詢服務項目	時間
E4	30	大學	臺中市(臺中)	2022年	一般身分	(1)自我探索 (2)職業世界瞭解 (2)確認就業目標與方向 (2)釐清職涯規劃 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	10月1日 下午 3:30
H4	25	大學	臺中市(豐原)	2023年	一般身分	(1)自我探索 (2)確認就業目標與方向 (3)進行就業準備 (4)協助職場適應	10月2日 下午 3:00

三、調查方式

透過面對面方式，進行一對一深度訪問，訪問時間約1個小時。

四、調查時間

調查執行時間為2023年9月27日至10月2日辦理。

五、訪談題綱

(一)深度諮詢服務工具使用之經驗及感受

訪談時會提供前後測自我評量表、哈利找伯樂職涯魔法學院職涯諮詢架構及相關諮詢工具清單等資料給民眾參考。

- 1.在第一次與職涯諮詢輔導員的互動時，您知不知道自己在求職過程中，需要哪些協助？透過自我評量表(諮詢前)及職涯諮詢輔導員的面談，能否助於釐清個人需求？個人的分享意願及程度？諮詢人員對您需求掌握的情況為何？
- 2.當時職涯諮詢輔導員提供了哪些服務？這些服務是否都有落在現行6個面向及20個項目中？哪些是沒有？建議要新增加入的項目？
- 3.您在接受諮詢的過程中，職涯諮詢輔導員會運用表單、牌卡或測評工具提供服務，並擬定具體的執行策略，您對於這些諮詢工具使用的看法及建議？對於職涯諮詢輔導員提供的職涯規劃方案看法及建議？
- 4.諮詢結束後，職涯諮詢輔導員會協助您填寫自我評量表(諮詢後)，檢視前後量表分數的差異，來評估諮詢後的變化，您的看法及建議？

5.為能提高諮詢服務的品質，您認為職涯諮詢服務回饋單中，還有哪些您重視的滿意度項目未納入？或是建議修改的方向？

(二)深度諮詢服務後對個人職涯發展影響及效益

- 1.接受服務後，和原先的想像是否有落差？差異為何？您在接受完諮詢後，對於自己心理、行為及職涯規劃上有沒有任何改變？是哪些改變？改變的動機為何？這些改變對於您的幫助及效益為何？
- 2.整體而言，您認為接受深度諮詢服務對未來職涯規劃的幫助性為何？能否就「找到工作」、「保有工作」及「發展工作」進一步分析看法？
- 3.對於曾經接受深度諮詢時的服務，有哪些內容是沒有出現在這個資料中？有沒有建議加入的項目，方便日後求職者可以參考運用？

參、專家學者焦點座談會

一、調查目的

本次焦點座談會召開之目的為確認調查報告初稿內容之完整性及相關政策建議，藉由收斂專家學者之意見，以提高本案建議事項之可行性。

二、調查對象

以勞動市場分析、就業服務、職涯諮商等相關領域之專家學者為邀請對象，邀請名單如下：

表 3-3-10 專家學者名單

專家學者姓名	單位	職稱
韓楷樺	國立臺中教育大學諮商與應用心理學系(兼任)	副教授
楊育儀	國立嘉義大學輔導與諮商系	副教授
林淑華	國立彰化師範大學輔導與諮商學系	助理教授
郭振昌	國立台北海洋科技大學	副教授(已退休)
李庚霈	東吳大學社會系(兼任)	副教授(前勞發署就服組組長)
廖恩對	法務部矯正署臺中看守所/TCN 創客基地	諮商心理師/ 職涯諮詢顧問
劉嘉雯	國立臺中科技大學商業經營系	助理教授

三、辦理方式

本次調查將採焦點座談方式進行，該會議之主持人由計畫主持人張莉萍總經理擔任。

四、辦理時間

會議時間於2023年10月27日辦理，會議討論時間約2小時。

五、訪問題綱

(一)職涯諮詢架構與構面

- 1.針對中彰投分署深度職涯諮詢6大構面及20項指標完整性之看法及優化方向？調查中，受訪者認為在求職過程經常伴隨心理層面的需求，且接受諮詢後的助益有明顯自信心的提升，是否可以在日後納入相關議題？
- 2.「自我評量表」是源於職涯諮詢架構6大構面20項議題而形成的操作化量表，就由此量表協助職涯諮詢輔導員聚焦諮詢者諮詢的議題。對「自我評量表」的修正建議是？受訪者認為直接以20項議題作為「自我評量表」的看法為何？
- 3.對於中彰投分署透過「自我評量表」前後測結果，作為諮詢者接受服務後效益評估的看法為何？建議修改的部分為何？有無必要在諮詢後3個月或就業後3個月再進行追蹤，藉此確認深度諮詢服務之效益？
- 4.深度諮詢服務的成效在「找到工作」、「保有工作」及「發展工作」3個層面中，仍以「找到工作」的成效較佳，有無需要藉由深度諮詢服務來提升「保有工作」及「發展工作」的效益？相關配套建議執行方向？

(二)職涯諮詢服務流程

- 1.本次調查對象受訪者以30歲者以下居多，且有一定比例是配合青年職得好評計畫，對於日後擴大宣導管道或服務對象(中高齡、長期失業者、職訓學員、在職者...等)的看法及建議？
- 2.調查對象認為中彰投分署深度職涯諮詢服務能提供職業認識的效果較低，但青年求職者對於目標職務或職業認識有一定需求，建議深度職涯諮詢服務日後如何加強，藉此滿足諮詢者的需求？

3. 中彰投分署以「職涯諮詢服務回饋單」作為滿意度問卷指標的看法及修正建議為何？
4. 對於中彰投分署提供之就業深度職涯諮詢有無其他修正建議？

肆、質性調查資料分析方法

一、資料分析概念架構

質性資料分析方法以相關理論架構和委託單位的需求為基礎，第一步將每位與談者發表之口頭意見整理成逐字稿，以建立書面記錄資料。逐字稿的建立原則在於「詳盡確實」，以將與談者的意思表達原貌完整呈現(林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)。

訪談錄音檔內容轉譯為文本逐字稿，並進行資料分析的工作。經由研究者對文本資料編碼，並從與談者敘述的文字中，歸納產生次類別(subcategories)與類別。訪談所蒐集的資料將採用主題分析法(thematic analysis)分析所蒐集到的資料，以系統性分析的方法，試圖從零散、雜亂無章的素材中歸納與調查問題有關的主題；也就是主題分析法想要找出一個特定現象的意義，以及該現象如何被經驗，研究者必須回歸文本，理出感覺並「看見」真正的涵義(高淑清，2002)。

資料分析的目的在於有系統地搜尋和組織研究者所蒐集到的資料，以增加研究者對資料的理解，並進而展現研究者對調查的發現。本調查資料分析的過程以高淑清(2008)所提的主題分析架構(如圖3-3-1)為藍本：

- 主題分析步驟：
- | | |
|------------------|--------------------|
| 1.敘說文本的逐字抄謄 | 5.分析經驗結構與意義再建構（部分） |
| 2.文本的整體閱讀（整體） | 6.確認共同主題與反思（整體） |
| 3.發現事件與視框之脈絡（部分） | 7.合作團隊的檢證與解釋 |
| 4.再次整體閱讀文本（整體） | |

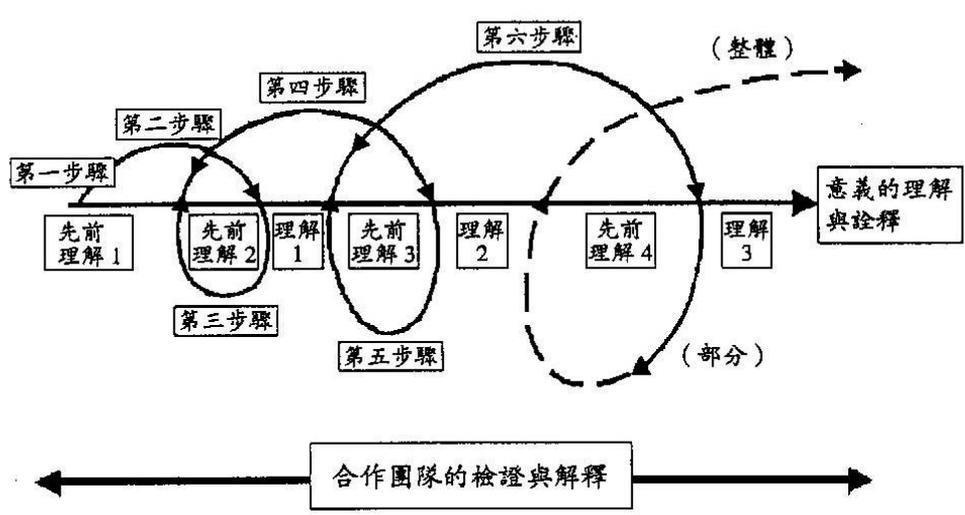


圖 3-3-1 主題分析的概念架構圖

二、資料分析效度三角檢證

本次調查之質性資料採用三角檢測(triangulation)方式中的「方法三角檢測」，係指運用觀察、訪談與文件分析等方法來檢視受訪者所呈現的各方意見，進行有效的檢證與分析過程。

第四章 調查分析

第一節 量化調查分析

壹、樣本代表性檢定

本次調查係以2020年至2023年4月底接受過中彰投分署深度就業諮詢服務之民眾為母體資料，將透過性別、年齡、接受服務之就業中心及結案年度等變數進行樣本代表性檢定，以驗證樣本與母體結構之一致性，藉此判別兩者在統計上是否存在顯著差異。當變數之卡方檢定顯著值 $p < 0.05$ ，則代表受訪樣本結構和母體間有顯著差異，故將運用Raking進行加權處理，使樣本與母體結構一致且具有推論之價值。各變數加權前後之檢定結果，如表4-1-1所示。

表 4-1-1 2020 年至 2023 年 4 月底接受深度就業諮詢服務之民眾樣本代表性檢定表

單位：人；%

項目		母體分配		加權前 樣本分配		加權後 樣本分配	
		母體數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比
性別	男性	862	52.2	247	56.1	230	52.2
	女性	788	47.8	193	43.9	210	47.8
總計		1,650	100.0	440	100.0	440	100.0
卡方檢定(χ^2)				$\chi^2=2.732$ $df=1$ $p>0.05$		$\chi^2=0.000$ $df=1$ $p>0.05$	
年齡	18-24 歲	412	25.0	130	29.6	110	25.0
	25-29 歲	920	55.7	227	51.6	245	55.7
	30-34 歲	260	15.7	60	13.6	69	15.7
	35-44 歲	29	1.8	9	2.0	8	1.8
	45-54 歲	23	1.4	12	2.7	6	1.4
	55 歲以上	6	0.4	2	0.5	2	0.4
總計		1,650	100.0	440	100.0	440	100.0
卡方檢定(χ^2)				$\chi^2=12.076$ $df=5$ $p<0.05$		$\chi^2=0.020$ $df=5$ $p>0.05$	
接受服務之 就業中心	臺中	494	29.9	110	25.0	132	29.9
	彰化	295	17.9	79	18.0	79	17.9
	員林	298	18.1	92	20.9	80	18.1
	南投	339	20.5	89	20.2	90	20.5
	豐原	91	5.5	35	8.0	24	5.5
	沙鹿	133	8.1	35	8.0	36	8.1
總計		1,650	100.0	440	100.0	440	100.0
卡方檢定(χ^2)				$\chi^2=10.300$ $df=5$ $p>0.05$		$\chi^2=0.002$ $df=5$ $p>0.05$	

續表 4-1-1 2020 年至 2023 年 4 月底接受深度就業諮詢服務之民眾樣本代表性檢定表

單位：人；%

項目	母體分配		加權前 樣本分配		加權後 樣本分配		
	母體數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
結案年度	2020 年	370	22.4	54	12.3	99	22.4
	2021 年	760	46.1	181	41.1	203	46.1
	2022 年	385	23.3	149	33.9	103	23.3
	2023 年	135	8.2	56	12.7	36	8.2
總計	1,650	100.0	440	100.0	440	100.0	
卡方檢定(χ^2)			$\chi^2=54.568$ $df=3$ $p<0.05$		$\chi^2=0.001$ $df=3$ $p>0.05$		

貳、其他基本資料

一、年齡

受訪者之年齡以 25-29 歲(55.7%)居多，占逾 5 成 5，18-24 歲(25.0%)居次，30-34 歲則再次之，占 15.7%，至於其他年齡比例均偏低，如圖 4-1-1 所示。整體來說，本次受訪者係以 29 歲以下(80.7%)之青年占大宗，比例達 8 成以上。

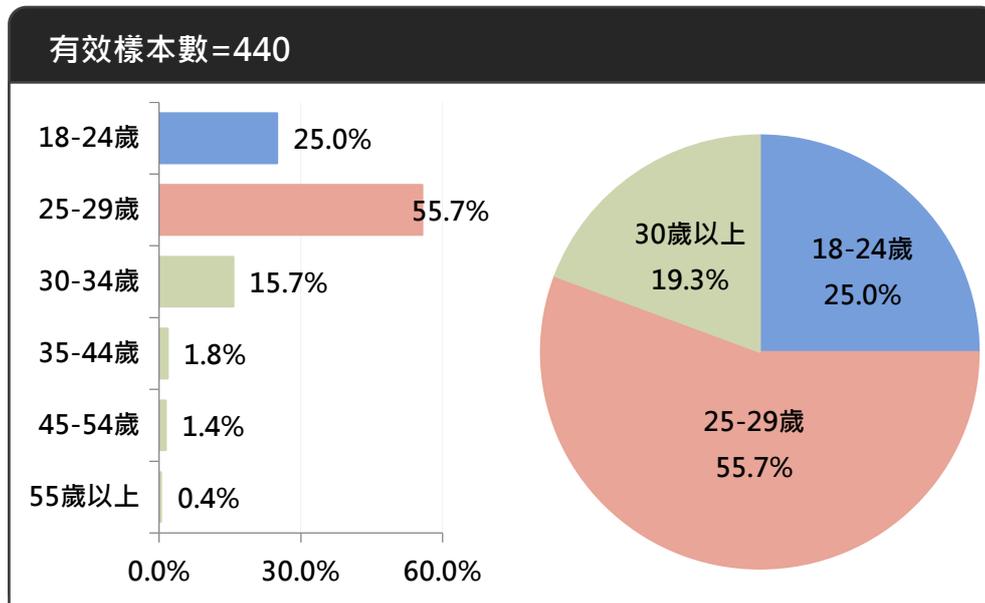


圖 4-1-1 年齡分析圖

註：為避免樣本數過少影響統計分析結果，因此將年齡進行選項合併處理，35-44 歲、45-54 歲及 55 歲以上併入 30-34 歲為 30 歲以上(19.3%)，且後續年齡之分析將以 18-24 歲、25-29 歲及 30 歲以上為主。

二、教育程度

有關受訪者教育程度，係以大學(74.8%)程度為大宗，比例占逾 7 成，其次是高中職(13.1%)程度，再其次則是碩士及以上(8.9%)程度，至於其他學歷比

例則偏低，如圖4-1-2所示。

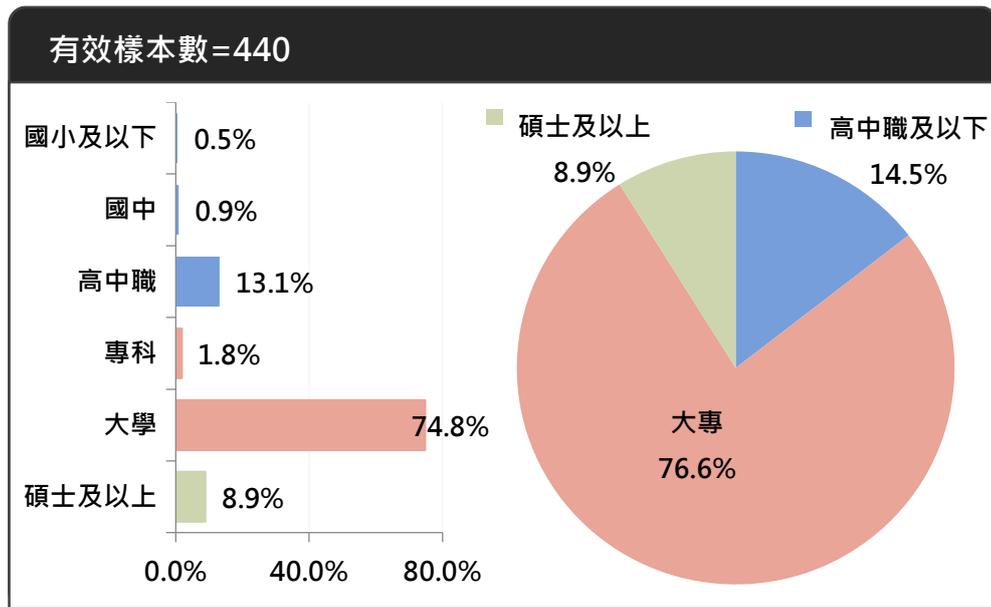


圖 4-1-2 教育程度分析圖

註：為避免樣本數過少影響統計分析結果，因此將教育程度進行選項合併處理，國小及以下、國中併入高中職為高中職及以下(14.5%)，以及專科併入大學為大專(76.6%)，且後續教育程度之分析將以高中職及以下、大專、碩士及以上為主。

三、身分別

整體來說，受訪者之身分別以一般身分最多，高達89.1%，而具有特殊身分者的比例相對偏少，合計占10.9%，如圖4-1-3所示。

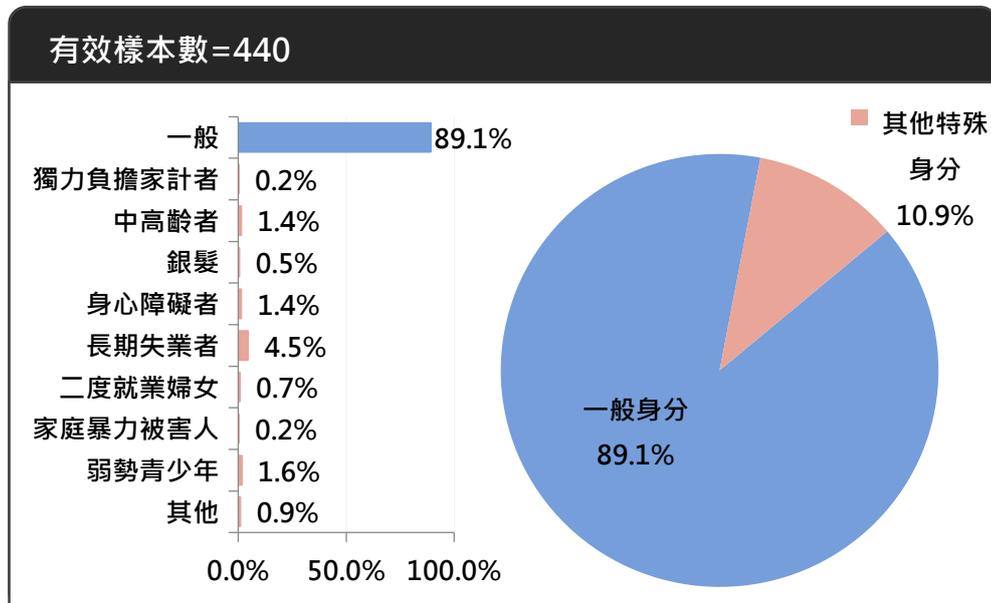


圖 4-1-3 身分別分析圖

註：因身分別為複選且其他各類特殊身分之比例均偏低，為避免樣本數過少影響統計分析結果，因此將身分別進行選項合併處理，區分為一般身分及其他特殊身分。

四、接受服務之地區

除了受訪者接受服務之就業中心外，進一步以各縣市之就業中心合併為地區，其中臺中、豐原及沙鹿合併為臺中市(43.4%)、彰化及員林合併為彰化縣(36.1%)、南投則維持為南投縣(20.5%)。

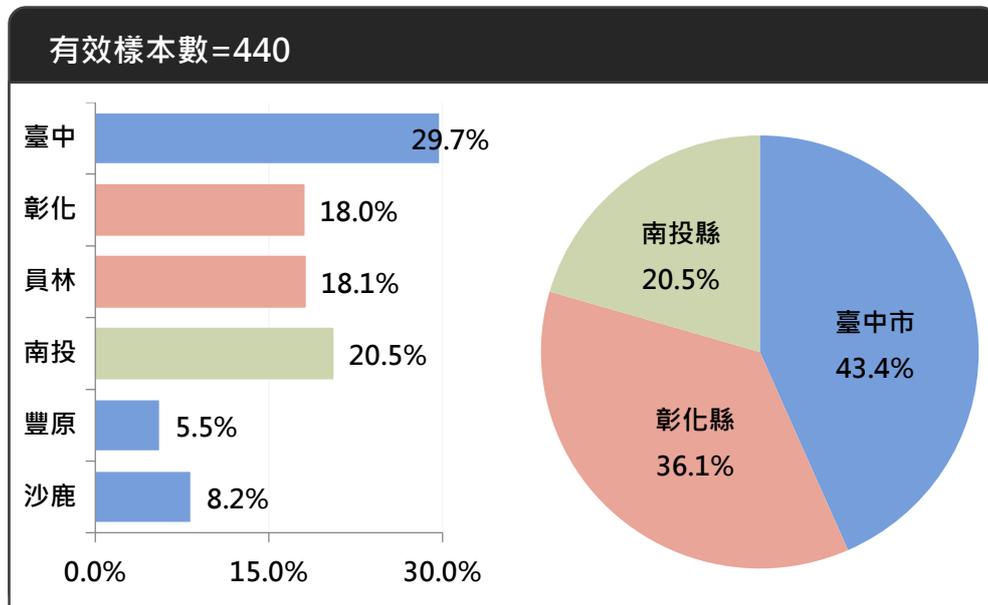


圖 4-1-4 接受服務之地區分析圖

五、諮詢次數

受訪者接受諮詢服務次數以3次(75.9%)所占比例最多，其次則是接受1次(17.7%)服務，再來則是2次(3.9%)，至於其他次數比例則偏低，如圖4-1-5所示。

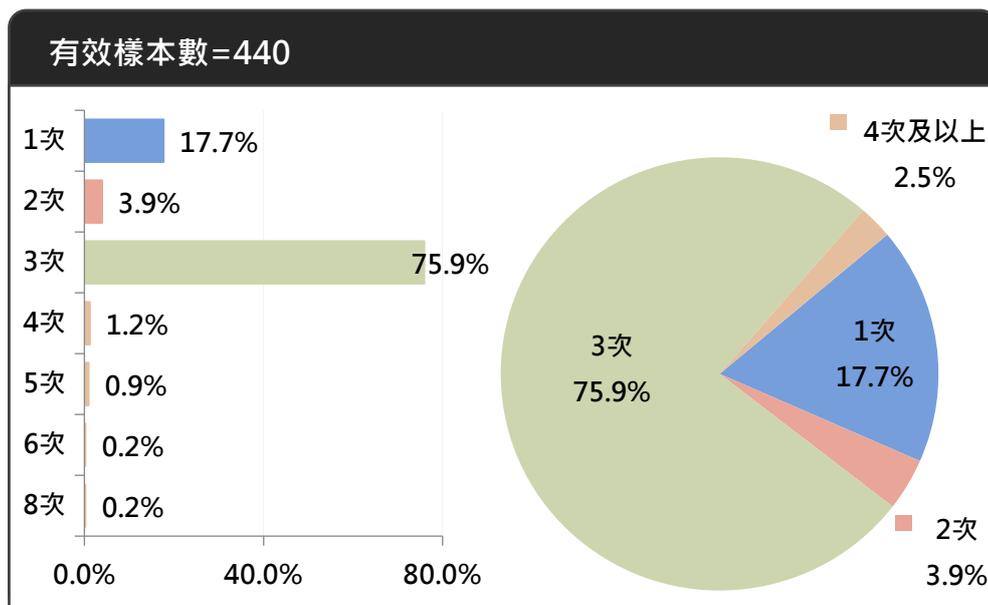


圖 4-1-5 諮詢次數分析圖

註：為避免樣本數過少影響統計分析結果，因此將諮詢次數進行合併，4次及4次以上合併為4次及以上(2.5%)。

參、參與深度就業諮詢服務的管道及需求

一、獲知中彰投分署深度就業諮詢服務之管道

根據調查顯示，受訪者獲知中彰投分署有提供深度就業諮詢服務的管道，以透過「分署或就業中心推介」(36.6%)的比例較高，其次是經由「親友推薦」(29.1%)，再來則是透過「官方網站」(19.8%)或「自己主動搜尋相關資訊」(18.6%)。至於受訪者獲知相關服務資訊之其他管道，詳見表4-1-2。

表 4-1-2 獲知中彰投分署深度就業諮詢服務之管道分析表

項目	次數	百分比
分署或就業中心推介	161	36.6%
親友推薦	128	29.1%
官方網站	87	19.8%
自己主動搜尋相關資訊	82	18.6%
Facebook 粉絲專頁	19	4.3%
學校師長推薦	6	1.4%
其他社政單位轉介(NPO 組織)	5	1.1%
廣播、新聞媒體	3	0.7%
服務的公司告知	2	0.5%

Q1.請問您當初是從哪些管道得知中彰投分署有提供深度就業諮詢的服務？(可複選)
(有效樣本數=440)

二、參與中彰投分署深度就業諮詢服務之原因

有關受訪者參與中彰投分署深度就業諮詢服務之原因，據調查發現，近6成受訪者係為了「確認未來就業目標與職涯方向」(59.8%)；其次是因為需要「配合申請相關就業補助計畫或津貼」(52.7%)；再其次則是想要「瞭解自己的興趣、專長與就業條件」(47.7%)；其他主要原因還包括想要「求職及面試技巧的提升」(35.7%)、「針對職涯目標擬定職涯規劃方案」(25.0%)及「瞭解職務的工作內容及招募條件」(21.6%)等。至於受訪者參與中彰投分署深度就業諮詢服務之其他原因，如圖4-1-6所示。

此外，再針對受訪者參與深度就業諮詢服務之原因，依據其重要性進行排序，發現參與服務之第一因素，前三項主要為「配合申請相關就業補助計畫或津貼」(28.1%)、「確認未來就業目標與職涯方向」(23.3%)及「瞭解自己的興趣、專長與就業條件」(19.1%)；第二因素之前三項則是「確認未來就業目標與職涯方向」(26.4%)、「瞭解自己的興趣、專長與就業條件」(14.4%)及

「求職及面試技巧的提升」(13.4%)；而第三因素之前三項則以「瞭解自己的興趣、專長與就業條件」(20.7%)、「配合申請相關就業補助計畫或津貼」(16.9%)、「確認未來就業目標與職涯方向」(16.7%)及「求職及面試技巧的提升」(16.7%)等原因的比例較高。

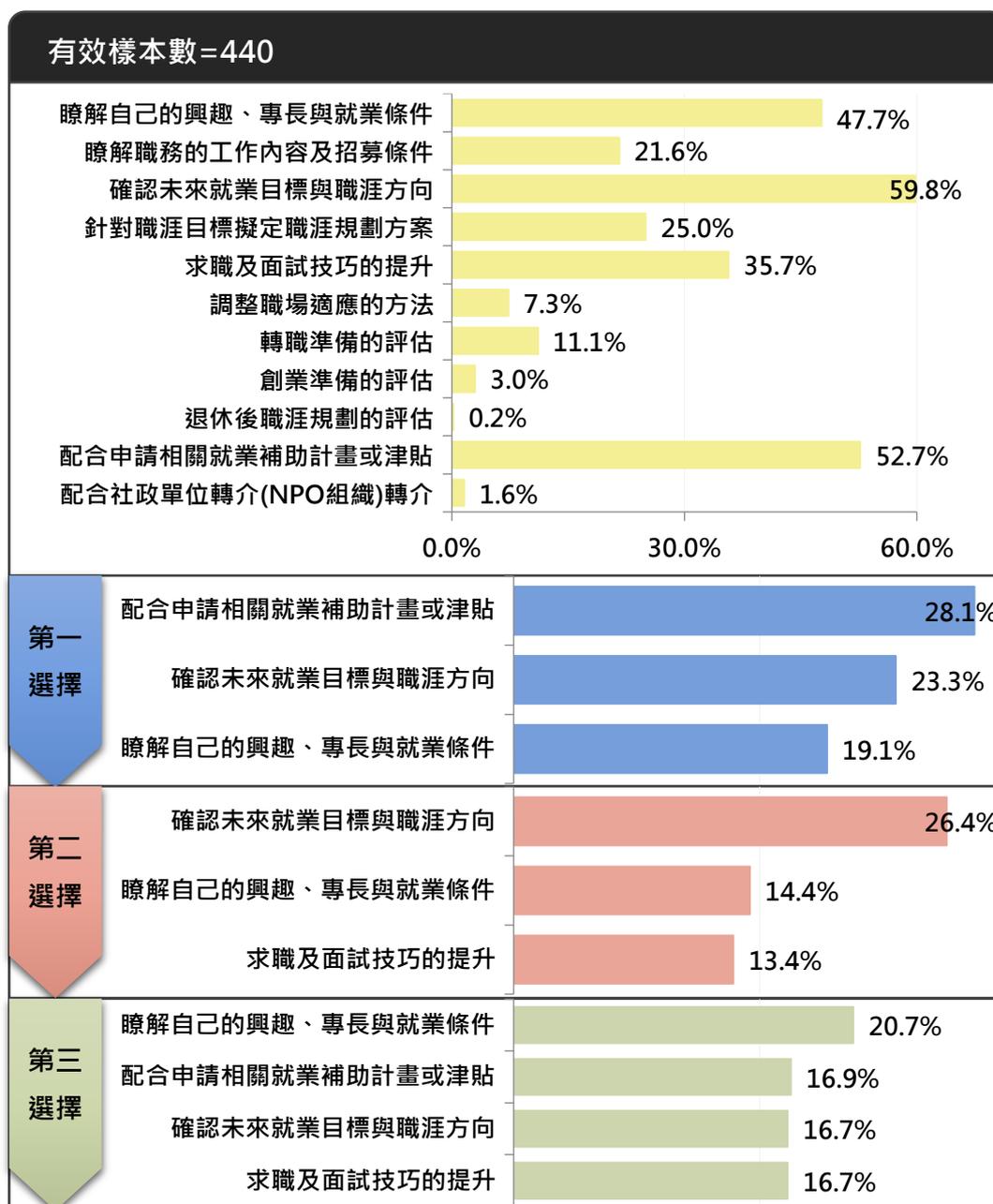


圖 4-1-6 參與中彰投分署深度就業諮詢服務之原因分析圖

Q2. 請問您參與中彰投分署深度就業諮詢服務最主要的原因是？其次？再次之？(逐一提示，依重要性最多複選3項)(有效樣本數=440)

若再依照受訪者參與深度就業諮詢服務的原因，依其權重分數進行計算，以滿分10分來看，發現各項原因中係以「配合申請相關就業補助計畫或津貼」(2.36分)的權重分數較高，其次是「確認未來就業目標與職涯方向」(2.27分)，

再其次則是「瞭解自己的興趣、專長與就業條件」(1.74分)及「求職及面試技巧的提升」(1.23分)。至於其他原因之權重分數，如表4-1-3所示。

表4-1-3參與中彰投分署深度就業諮詢服務原因之權重分數

項次	原因	權重分數 (滿分10分)
1	瞭解自己的興趣、專長與就業條件	1.74
2	瞭解職務的工作內容及招募條件	0.85
3	確認未來就業目標與職涯方向	2.27
4	針對職涯目標擬定職涯規劃方案	0.79
5	求職及面試技巧的提升	1.23
6	調整職場適應的方法	0.24
7	轉職準備的評估	0.38
8	創業準備的評估	0.10
9	退休後職涯規劃的評估	0.01
10	配合申請相關就業補助計畫或津貼	2.36
11	配合社政單位轉介(NPO組織)轉介	0.04

三、小結

從受訪者獲知參與深度就業諮詢服務的管道來看，「分署或就業中心推介」(36.6%)是相關單位推廣諮詢服務的主要來源，當民眾在參與服務後，對相關服務有不錯體驗時，則會成為另一個推廣諮詢服務的管道，因此受訪者也會經由「親友推薦」(29.1%)而參與諮詢服務，換言之，當諮詢服務做出口碑時，可以吸引有需求的民眾運用該項措施。

在受訪者參與動機方面，近6成是為了「確認未來就業目標與職涯方向」(59.8%)，顯示逾半數的受訪者仍對未來感到困惑、迷惘，因此有求助於深度就業諮詢服務的需求；除此之外，亦有5成以上參與諮詢服務是為了「配合申請相關就業補助計畫或津貼」(52.7%)，但若以重要程度來看，可以發現受訪者認為「配合申請相關就業補助計畫或津貼」(2.36分)的重要性則會略高於「確認未來就業目標與職涯方向」(2.27分)，也就是說，受訪者本身雖然對未來的就業或職涯方向有不確定感，但配合政府推動的計畫才是主要的原因，而透過參與深度就業諮詢服務，藉此釐清未來就業或職涯方向則是其附加價值。

肆、參與深度就業諮詢服務後的就業情形

一、有沒有去找工作

針對受訪者在接受深度就業諮詢服務後，是否有去求職進行瞭解，經由調查發現，高達94.2%的受訪者在接受服務後有去找工作；反之，僅5.8%則表示沒有去找工作。

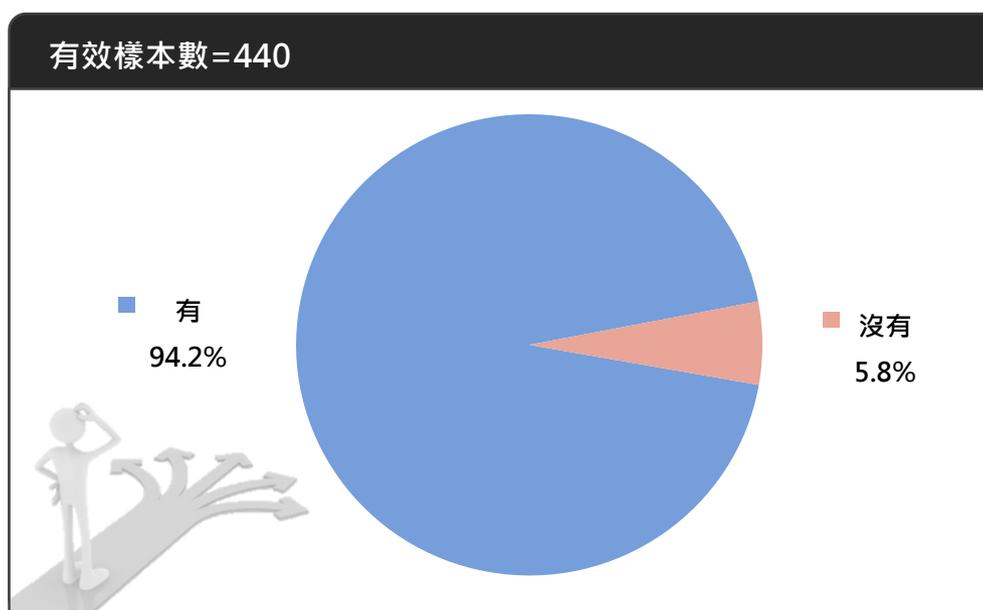


圖 4-1-7 有沒有去找工作分析圖

Q3. 請問您在[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後有沒有去找工作？(單選)
(有效樣本數=440)

將受訪者有沒有去找工作與基本資料進行交叉分析，發現其結果因接受服務之地區之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表1)

經由交叉分析得知，接受臺中市(97.1%)就服機構服務者有去找工作的比例較高。

二、有沒有順利找到工作

再進一步調查415位在接受服務後有去找工作的受訪者，在去找工作後是否有順利找到工作，結果發現，高達91.0%的受訪者表示有順利找到工作；相反地，有9.0%則表示當時未順利找到工作。

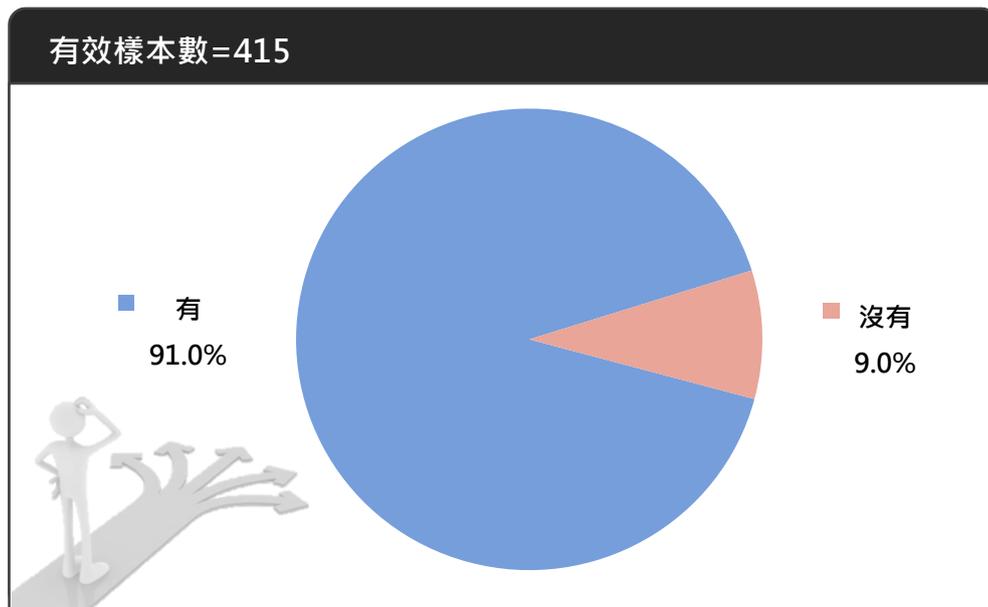


圖 4-1-8 有沒有順利找到工作分析圖

Q4.請問您[系統帶入結案年度](當時)有沒有順利找到工作，包含全時、部分工時或自行創業都算？(單選)(有效樣本數=415)

將受訪者有沒有順利找到工作與基本資料進行交叉分析，發現其結果因年齡、接受服務之就業中心、接受服務之地區及目前就業狀況之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表2)

經由交叉分析得知，25-29歲(94.8%)或配合申請相關就業補助計畫或津貼(93.8%)者有順利找到工作的比例較高。

三、有順利找到工作者之就業情形

(一)尋職時間

再針對377位接受服務後有順利找到工作之受訪者，進一步調查其尋職時間，發現受訪者以尋職4週以上，未滿8週(39.3%)所占比例較高，其次是8週以上(31.3%)，再其次則是未滿4週(28.5%)，另有0.9%則表示忘記當時的尋職時間。若以平均尋職時間來看，有順利找到工作者平均花費6.4週找到工作。

此外，再進一步細看本調查之青年族群在接受諮詢服務後之平均尋職時間，可以發現18-24歲者之平均尋職時間為6.38週，而25-29歲者為5.69週，相較於勞動部(2023)發布之2022年15-29歲青年勞工狀況調查，在非學生青年勞工初次尋職時間中，20-24歲及25-29歲者之平均尋職時間則各約為1.63個月(約6.52週)及1.89個月(7.56週)。由此顯示接受中彰投分署深度就業諮詢服務的青年，在接受諮詢服務後，係有助於縮短其尋職時間。

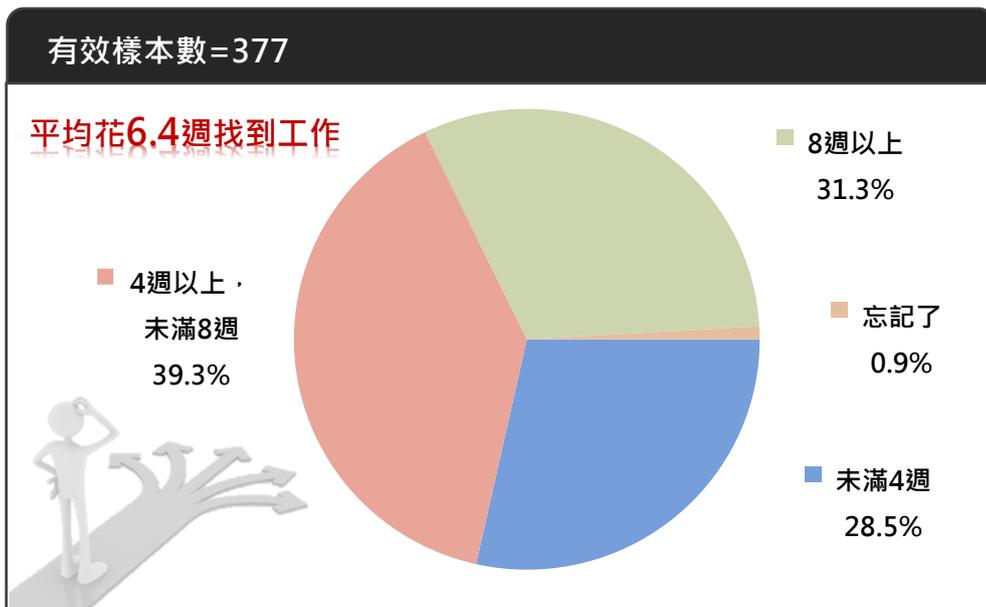


圖 4-1-9 尋職時間分析圖

Q5. 請問您[系統帶入結案年度](當時)花多久的時間找到工作? _____週(有效樣本數=377)

將有順利找到工作者之尋職時間與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因結案年度之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表3)

經變異數分析及事後檢定得知，2020年(8.71週)結案者尋職時間顯著高於2021年(5.97週)及2023年(2.76週)結案者。

(二) 尋職方向與諮詢結果關聯性

調查顯示，有順利找到工作者尋職方向與諮詢結果之關聯性，其中受訪者給予8分的比例較高，占30.2%，其次是7分(23.1%)，再其次則是5分(13.5%)，而認為尋職方向與諮詢結果有完全關聯性(10分)者則占9.3%，另外，評分5分以下的比例則占8.0%，大致而言，受訪者的評分主要落在5到8分之間，應屬於普通至有相關的情形。若以關聯性滿分10分來看，有順利找到工作者認為尋職方向與諮詢結果之關聯性，平均約為6.96分。

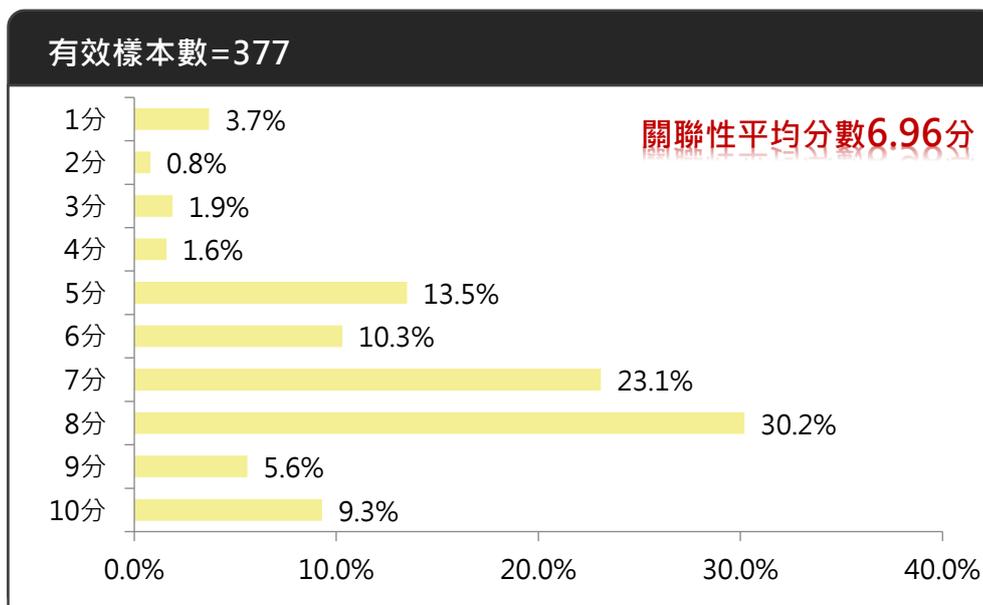


圖 4-1-10 尋職方向與諮詢結果關聯性分析圖

Q6.請問您在[系統帶入結案年度](當時)所找的工作方向和諮詢結果的關聯性,若以 1 到 10 分,您大概會給幾分? _____分(有效樣本數=377)

將有順利找到工作者之尋職方向與諮詢結果關聯性與基本資料進行t檢定及變異數分析,發現其結果因接受服務之就業中心、結案年度、目前就業狀況及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表4)

經變異數分析及事後檢定得知,接受沙鹿(7.66分)就業中心服務者認為尋職方向與諮詢結果之關聯性分數顯著高於接受臺中(6.89分)、員林(6.66分)及南投(6.56分)就業中心服務者;而接受彰化(7.36分)就業中心服務者之關聯性分數則顯著高於接受員林及南投就業中心服務者。此外,2021年(7.20分)結案者認為尋職方向與諮詢結果之關聯性分數顯著高於2020年(6.48分)結案者。而有依照諮詢人員建議執行(7.15分)者認為尋職方向與諮詢結果之關聯性分數顯著高於沒有(6.32分)按照建議執行者及未明確回答(6.08分)者。

經t檢定得知,目前就業中(7.05分)中者認為尋職方向與諮詢結果之關聯性分數顯著高於目前未就業(6.21分)者。

(三)該份工作服務年資

對於有順利找到工作者,當時找到的該份工作服務年資,係以逾3成達1年以上,未滿2年(31.3%)的比例較高,其次是未滿6個月(26.3%),再其次則是6個月以上,未滿1年(22.7%),而該份工作服務年資達2年以上(19.6%)者,則占近2成。若再以平均服務年資來看,有順利找到工作者當時找到的該份工作

服務年資，平均約為1.04年。

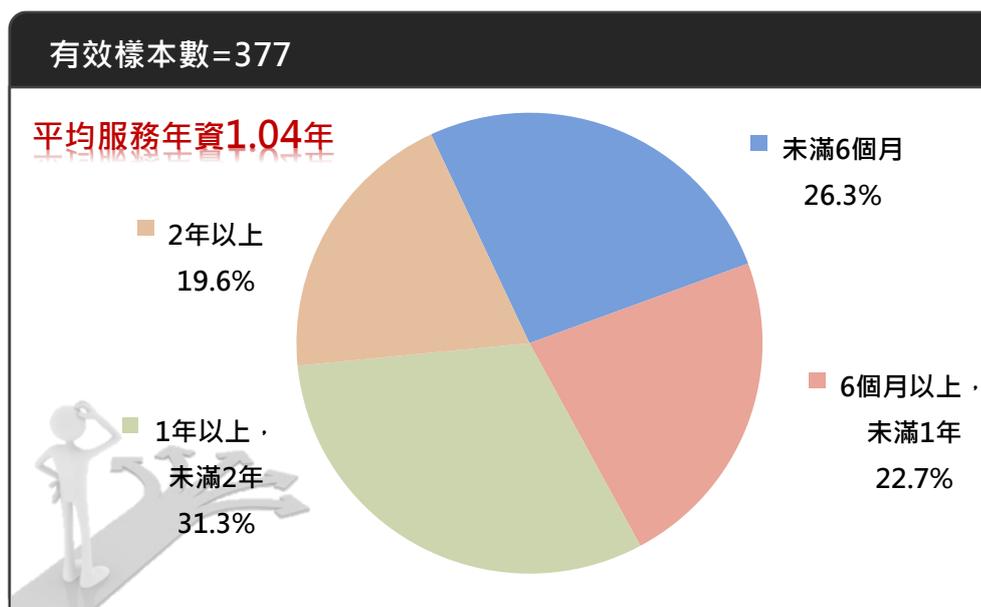


圖 4-1-11 該份工作服務年資分析圖

Q7.請問您[系統帶入結案年度](當時)找到的工作，服務年資是幾年？_____年
(有效樣本數=377)

將有順利找到工作者之該份工作服務年資與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因性別、年齡、結案年度及目前就狀況之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表5)

經t檢定得知，男性(1.15年)當時找到的工作服務年資顯著高於女性(0.92年)；而目前就業中(1.09年)者當時找到的工作服務年資顯著高於目前未就業(0.66年)者。

經變異數分析及事後檢定得知，25-29歲(1.09年)及30歲以上(1.24年)者當時找到的工作服務年資顯著高於18-24歲(0.80年)者。另外，2020年(1.33年)及2021年(1.19年)結案者當時找到的工作服務年資顯著高於2022年(0.75年)及2023年(0.23年)結案者，且2022年結案者當時找到的工作服務年資又顯著高於2023年結案者。

(四)轉換工作情形

轉換工作係指受訪者在接受諮詢服務後，對於有順利找到工作者，在從事當初找到的工作後，之後是否有離開當初找到的工作，並轉職至其他工作的情形。

1. 是否有轉換工作

經由調查可知，在有順利找到工作者中，有48.7%曾經轉換工作；相反地，有51.3%則表示沒有。

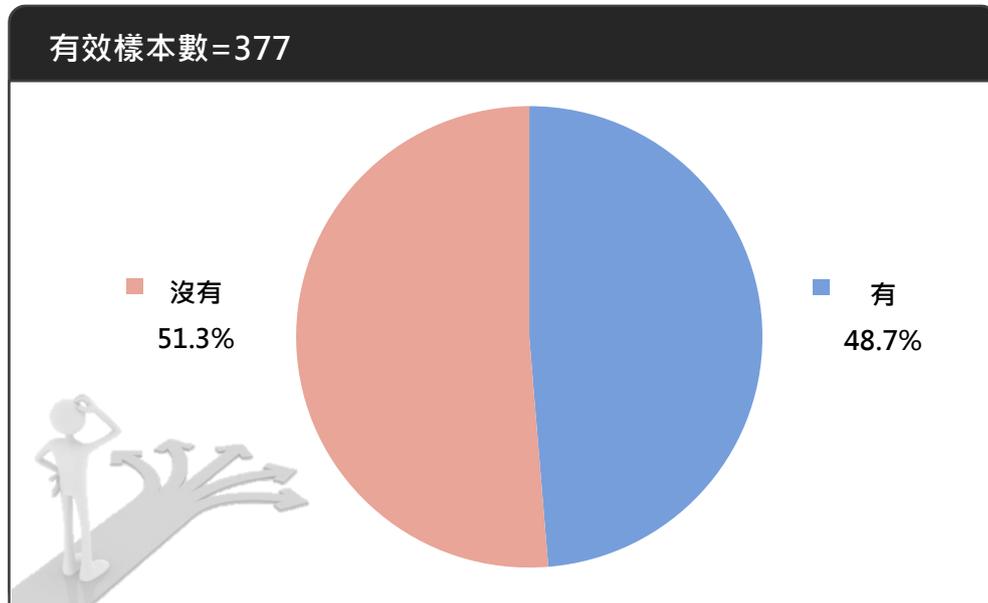


圖 4-1-12 是否有轉換工作分析圖

Q8. 請問您之後還有轉換工作嗎？【回答有者，請追問轉換工作個數，(不包含前一份工作)】(單選)(有效樣本數=377)

將有順利找到工作者是否有轉換工作與基本資料進行交叉分析，發現其結果因年齡、接受服務之就業中心及結案年度之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表6)

經由交叉分析得知，30歲以上(60.9%)者、接受臺中(58.3%)就業中心服務者，或2020年(74.5%)結案者有轉換工作的比例較高。

2. 有轉換工作者之轉換工作數

進一步針對184位有轉換工作者，詢問其轉換工作數，發現以轉換1個占大宗，約占76.5%，而轉換2個以上工作者則約占23.5%。再以平均轉換工作數來看，有轉換工作者平均約轉換1.38個工作。

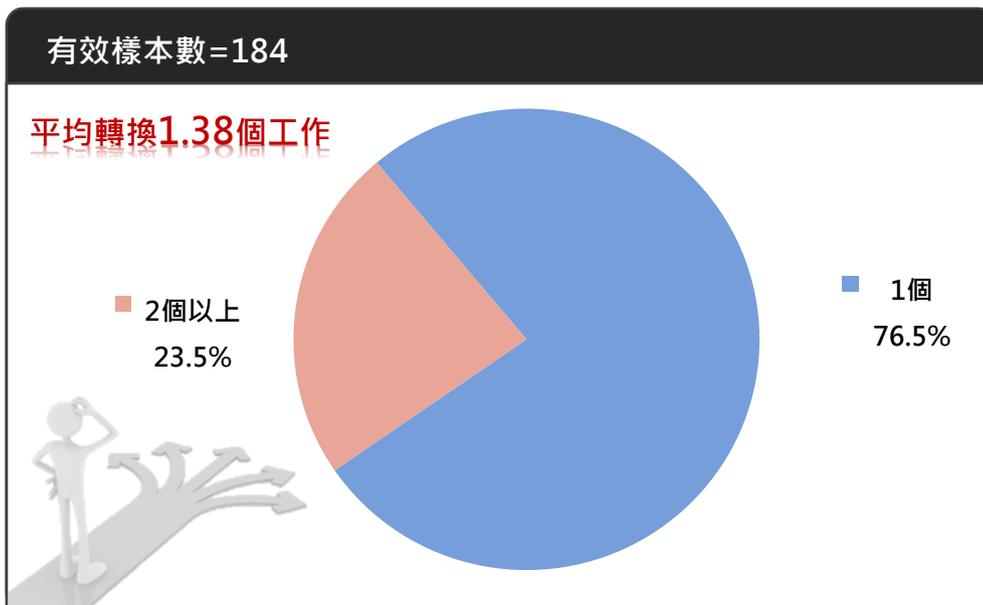


圖 4-1-13 有轉換工作者之轉換工作數分析圖

將有轉換工作者之轉換工作數與基本資料進行 t 檢定及變異數分析，發現其結果因年齡、教育程度及目前就業狀況之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表7)

經變異數分析及事後檢定得知，30歲以上(1.70個)者轉換工作數顯著高於25-29歲(1.24個)者；而高中職及以下(1.85個)程度者轉換工作數則顯著高於大專(1.33個)與碩士及以上(1.16個)程度者。

經 t 檢定得知，目前未就業(1.91個)者轉換工作數顯著高於目前就業中(1.32個)者。

3.有轉換工作者對諮詢服務建議影響後續轉換工作之分數

對於有轉換工作者，調查其諮詢服務建議對後續轉換工作之影響程度，其中受訪者給予8分的比例較高，占22.8%，其次依序是7分(15.2%)、6分(14.7%)及5分(13.6%)，而認為諮詢服務建議對後續轉換工作有完全影響性(10分)者則占5.4%，另外，評分5分以下的比例則占25.6%，整體來說，受訪者的評分主要落在5到8分之間，應屬於普通至有影響的情形。若再進一步以影響性滿分10分來看，有轉換工作者對諮詢服務建議影響後續轉換工作之分數，平均約為5.82分。

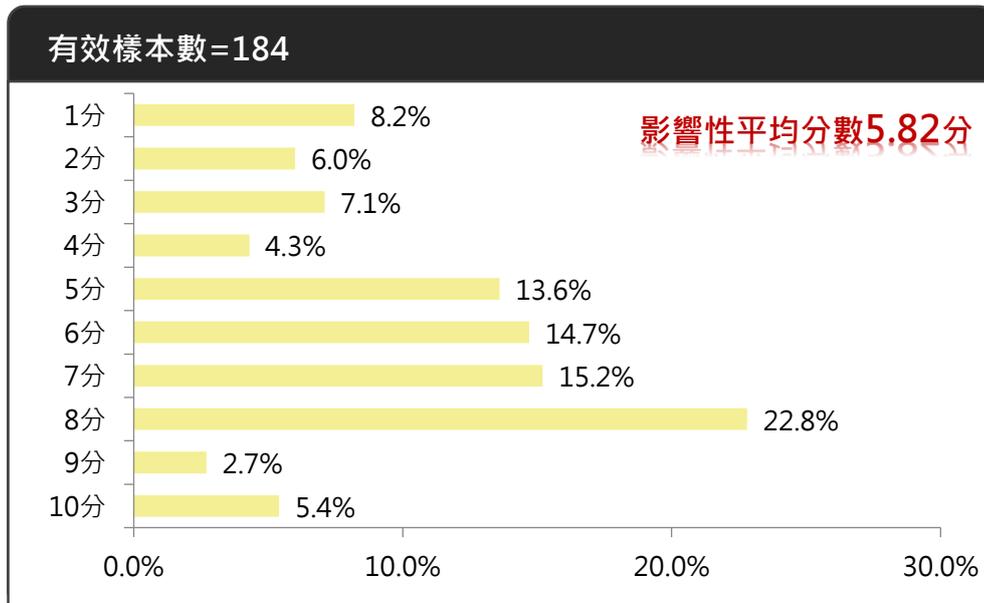


圖 4-1-14 有轉換工作者對諮詢服務建議影響後續轉換工作之分數分析圖

Q9.請問您認為深度就業諮詢服務的建議，對您後續轉換工作的影響程度，若以 1 到 10 分，您大概會給幾分？_____分（有效樣本數=184）

將有轉換工作者對諮詢服務建議影響後續轉換工作之分數與基本資料進行 *t* 檢定及變異數分析，發現其結果不因基本資料之不同有顯著差異。(詳如附表 8)

(五)工作持續時間

此外，再針對有轉換工作者及沒有轉換工作者，進一步分析兩者接受諮詢服務後，在當時找到那一份工作的工作持續時間，以藉此瞭解其穩定就業情形。

經由調查發現，在當時找到那份工作中，有轉換工作者之工作持續時間以未滿 6 個月(34.7%)的比例較高，其次是 6 個月以上，未滿 1 年(29.3%)，再其次則是 1 年以上，未滿 2 年(26.7%)；而未轉換工作者則以 1 年以上，未滿 2 年(35.7%)的比例較高，2 年以上(29.4%)居次，未滿 6 個月(18.4%)再次之。再進一步計算兩者持續穩定工作的時間，有轉換工作者平均約為 0.78 年，未轉換工作者則平均約為 1.28 年。

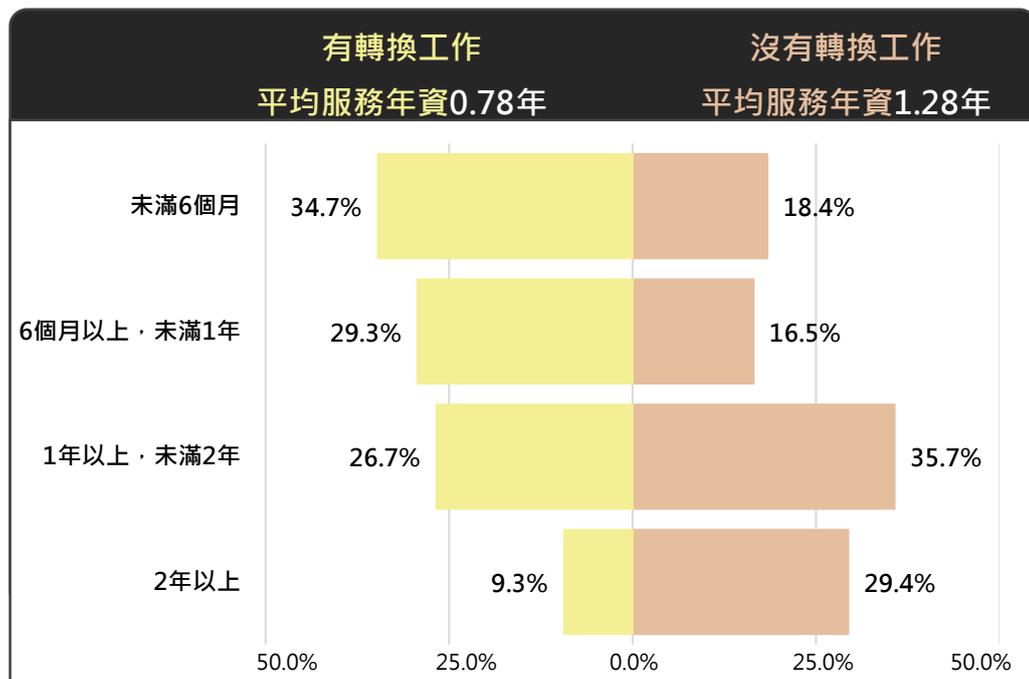


圖 4-1-15 工作持續時間分析圖

四、沒有找(到)工作者之諮詢服務後概況

(一)沒有找工作或沒有找到工作之原因

根據調查發現，受訪者接受深度就業諮詢服務後，沒有去找(到)工作的原因，以「缺乏工作機會/適合職缺少」(34.9%)所占比例較高，占近3成5；其次是「先安排進修或訓練」(22.2%)；再其次則是因為「家庭因素(婚育、照顧家人)」(19.0%)，所以沒有去找工作或沒有找到工作；而其他比例較高之原因，尚包括「技能不足」(12.7%)及「薪資待遇不符期待」(12.7%)。至於受訪者沒有去找(到)工作之其他原因，詳見圖4-1-16。

另外，針對受訪者表示沒有去找(到)工作之原因，再依據其重要性進行排序，結果發現，沒有去找(到)工作之第一因素，前三項主要為「先安排進修或訓練」(20.4%)、「家庭因素(婚育、照顧家人)」(19.2%)及「缺乏工作機會/適合職缺少」(15.1%)；第二因素之前三項則是「缺乏工作機會/適合職缺少」(40.7%)、「薪資待遇不符期待」(18.0%)及「技能不足」(12.5%)；而第三因素之前三項則以「缺乏工作機會/適合職缺少」(26.1%)、「求職面試技巧不足」(25.6%)及「被嫌年齡太大」(12.7%)等原因的比例較高。

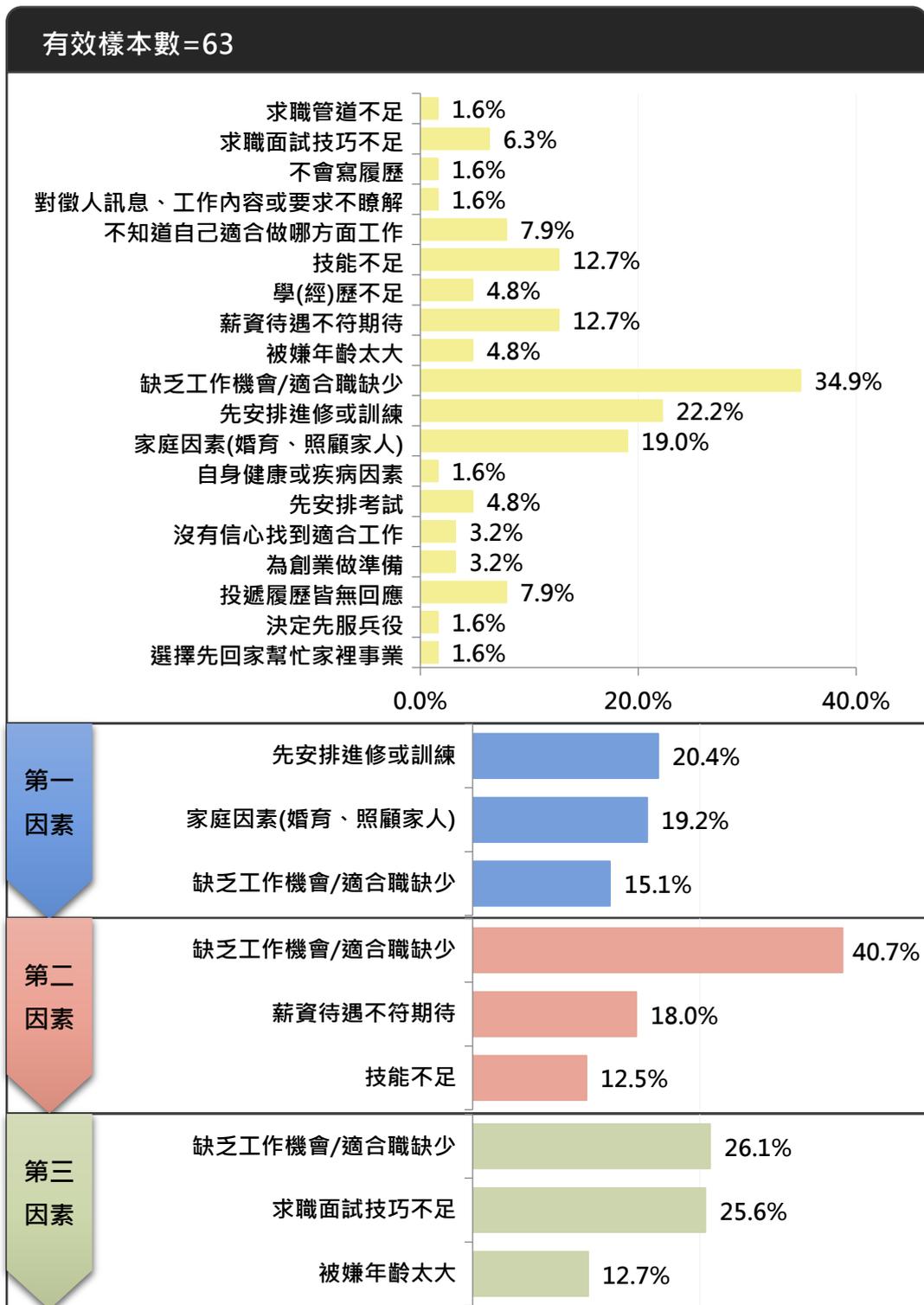


圖 4-1-16 沒有找工作或沒有找到工作之原因分析圖

Q10.請問您[系統帶入結案年度](當時)接受深度就業諮詢服務後，沒有去找/找到工作的主要原因是？其次？再次之？(依重要性最多複選3項)(有效樣本數=63)

再根據受訪者沒有找工作或沒有找到工作之原因，依其權重分數進行計算，若以滿分10分來看，可以發現在各項原因中，係以「先安排進修或訓練」(2.10分)的權重分數較高，「家庭因素(婚育、照顧家人)」(1.75分)居次，再來則是「缺乏工作機會/適合職缺少」(1.62分)。

若從諮詢服務相關原因來看，「求職管道不足」(0.09分)、「求職面試技巧不足」(0.22分)、「不會寫履歷」(0.02分)、「對徵人訊息、工作內容或要求不瞭解」(0.15分)、「不知道自己適合做哪方面工作」(0.56分)及「沒有信心找到適合工作」(0.08分)等因素則合計1.12分，顯示部分未就業者仍會受到職涯面向的因素所影響，而未能順利找到工作或就業。至於其他原因之權重分數，如表4-1-4所示。

此外，從上述的相關結果可以發現，沒有找工作或沒有找到工作者有可能受到接受深度就業諮詢服務的影響，在接受諮詢的過程中，有慢慢認知到自己還欠缺期望職業所具備之工作技能，或目前所具備之能力尚不足以因應日後想投入的職場工作，因此在諮詢服務後才會想先透過安排進修或職業訓練以此強化自身能力，而未能順利就業。

由此顯示，民眾在接受深度就業諮詢服務的時候，可以透過與職涯諮詢輔導員的對談，逐漸釐清自己的職業目標，並且透過對職業世界的認識，瞭解自己所需具備的能力與技能，具有可引導其對職業訓練需求的幫助性。

表4-1-4沒有找工作或沒有找到工作原因之權重分數

項次	原因	權重分數 (滿分10分)
1	求職管道不足	0.09
2	求職面試技巧不足	0.22
3	不會寫履歷	0.02
4	對徵人訊息、工作內容或要求不瞭解	0.15
5	不知道自己適合做哪方面工作	0.56
6	技能不足	0.67
7	學(經)歷不足	0.20
8	薪資待遇不符期待	0.62
9	被嫌年齡太大	0.15
10	缺乏工作機會/適合職缺少	1.62
11	先安排進修或訓練	2.10
12	家庭因素(婚育、照顧家人)	1.75
13	自身健康或疾病因素	0.12
14	先安排考試	0.55
15	沒有信心找到適合工作	0.08
16	為創業做準備	0.32
17	投遞履歷皆無回應	0.44
18	決定先服兵役	0.15
19	選擇先回家幫忙家裡事業	0.19

(二)接受服務後之未就業者對諮詢服務建議影響後續求職之分數

而對於接受服務後之未就業者，則詢問其諮詢服務建議對後續求職之影響程度，其中受訪者給予7分的比例較高，占25.4%，其次是8分(19.0%)，再其次是5分(17.5%)，另外6分亦占有12.7%，而認為諮詢服務建議對後續求職有完全影響性(10分)者則占7.9%，至於評分5分以下的比例則占14.3%，整體來說，受訪者的評分主要落在5到8分之間，應屬於普通至有影響的情形。若再進一步以影響性平均分數來看，接受服務後之未就業者對諮詢服務建議影響後續求職之分數，平均約為6.41分。

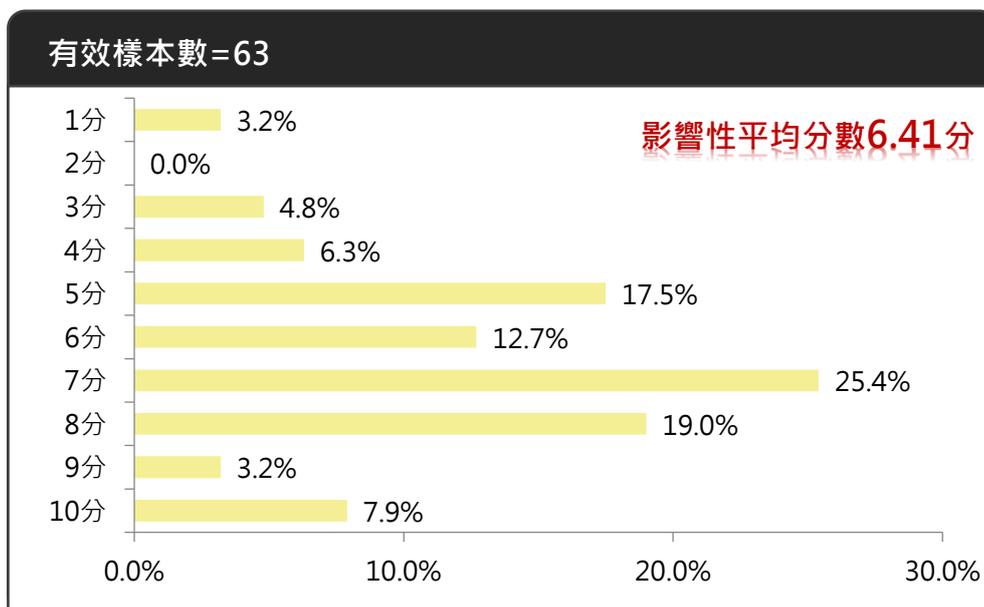


圖 4-1-17 接受服務後之未就業者對諮詢服務建議影響後續求職之分數分析圖

Q11.請問您認為[系統帶入結案年度]深度就業諮詢服務的建議，對您後續求職的影響程度，若以 1 到 10 分，您大概會給幾分？_____分 (有效樣本數=63)

將接受服務後之未就業者對諮詢服務建議影響後續求職之分數與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因年齡之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表9)

經變異數分析及事後檢定得知，25-29歲(7.19分)者認為對諮詢服務建議影響後續求職之分數顯著高於30歲以上(5.61分)者。

五、目前就業狀況

(一)目前有沒有工作

由調查結果可知，達82.8%之受訪者目前有從事全時、部分工時或自行創業等工作；反之，有17.2%則表示目前沒有在工作。

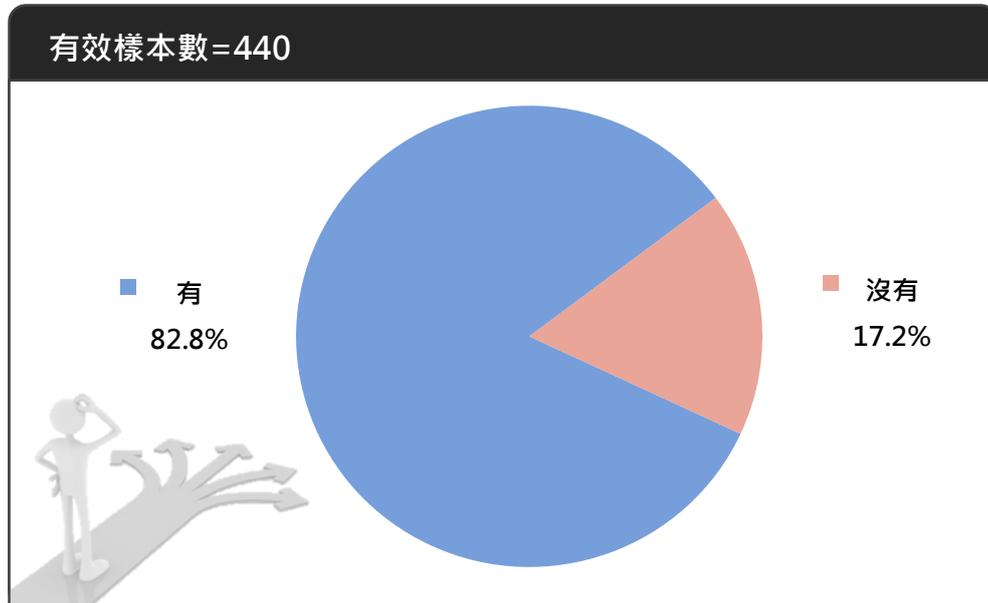


圖 4-1-18 目前有沒有工作分析圖

Q12.請問您目前有沒有工作，包含全時、部分工時或自行創業都算？(單選) (有效樣本數=440)

將受訪者目前有沒有工作與基本資料進行交叉分析，發現其結果因年齡、教育程度、接受服務之就業中心、接受服務之地區、身分別及諮詢後就業狀況之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表10)

經由交叉分析得知，25-29歲(87.0%)者、碩士及以上(97.1%)程度者、接受臺中(88.9%)就業中心服務者或接受臺中市(87.0%)就服機構服務者、具一般身分(84.1%)者，或諮詢後有找到工作(88.6%)者目前有工作的比例較高。

(二)目前沒有工作之原因

針對76位目前沒有在工作的受訪者，進一步調查其未工作之原因，結果發現，逾3成受訪者表示沒有工作係因「另有其他生涯規劃」(30.3%)；其次是「先安排進修或訓練」(25.0%)；再其次則是受到「家庭因素(婚育、照顧家人)」(19.7%)的限制，因此無法工作。至於受訪者目前沒有工作之其他原因，詳見表4-1-5。

表 4-1-5 目前沒有工作之原因分析表

項目	次數	百分比
另有其他生涯規劃	23	30.3%
先安排進修或訓練	19	25.0%
家庭因素(婚育、照顧家人)	15	19.7%
投遞履歷皆無回應	7	9.2%
不知道自己適合做哪方面工作	6	7.9%
自身健康或疾病因素	5	6.6%
找不到與自己專長及興趣的工作	4	5.3%
剛被公司資遣	3	3.9%
約聘職剛期滿離職	3	3.9%
已應聘到公司，等待入職中	2	2.6%
薪資待遇不符期待	2	2.6%
被嫌年齡太大	2	2.6%
對徵人訊息、工作內容或要求不瞭解	1	1.3%
尚未找到與自己興趣相符且具前瞻性的工作	1	1.3%
公司剛結束營運	1	1.3%

Q13.請問您目前沒有工作的原因是？(開放題)(有效樣本數=76)

六、小結

在接受深度就業諮詢服務後，達9成以上的受訪者有去找工作(94.3%)，其中有找到工作者也高達91.0%，換言之，有85.7%的受訪者在接受服務後順利就業，顯示就業成效良好。

關於順利就業者於接受服務後的工作狀況，其尋職時間平均約6.4週，且尋職方向與諮詢結果關聯性之平均分數達6.96分，由此可知，受訪者在接受服務後，大多數均能快速地順利找到工作，並且所找的工作方向與諮詢結果存在正向關聯性，對於接受服務後找到工作的服務年資，則平均約1.04年；此外，有48.7%之順利就業者曾經轉換工作，平均轉換約1.38個工作，並且認為諮詢服務建議對後續轉換工作影響性之平均分數為5.82分。至於有轉換工作者在接受完服務，並找到當時的那一份工作的工作持續時間平均約為0.78年，而未轉換工作者的工作持續時間則平均約為1.28年。

對於接受服務後沒有找工作或沒有找到工作者，其未就業之原因主要依序為「缺乏工作機會/適合職缺少」(34.9%)、「先安排進修或訓練」(22.2%)及「家庭因素(婚育、照顧家人)」(19.0%)等，若再以重要程度來看，則以「先安排進修或訓練」(2.10分)的分數較高，其次是「家庭因素(婚育、照顧家人)」(1.75分)，「缺乏工作機會/適合職缺少」(1.62分)再次之。雖然沒有找工作或

沒有找到工作者有其未就業之原因，但整體來說，對於諮詢服務建議影響後續求職程度之平均分數仍給予6.41分的評價。

對於目前就業狀況，目前有從事全時、部分工時或自行創業等工作之受訪者約占82.8%；而17.2%之未就業者，沒有工作係因「另有其他生涯規劃」(30.3%)、「先安排進修或訓練」(25.0%)及「家庭因素(婚育、照顧家人)」(19.7%)。

伍、深度就業諮詢服務相關效益

一、按照諮詢人員之建議執行情形

(一)有沒有按照諮詢人員之建議去執行

根據調查發現，有76.6%的受訪者在接受諮詢服務後，有去執行當時諮詢人員提供的建議；反之，有14.6%則表示沒有；另有8.8%則未表示意見。

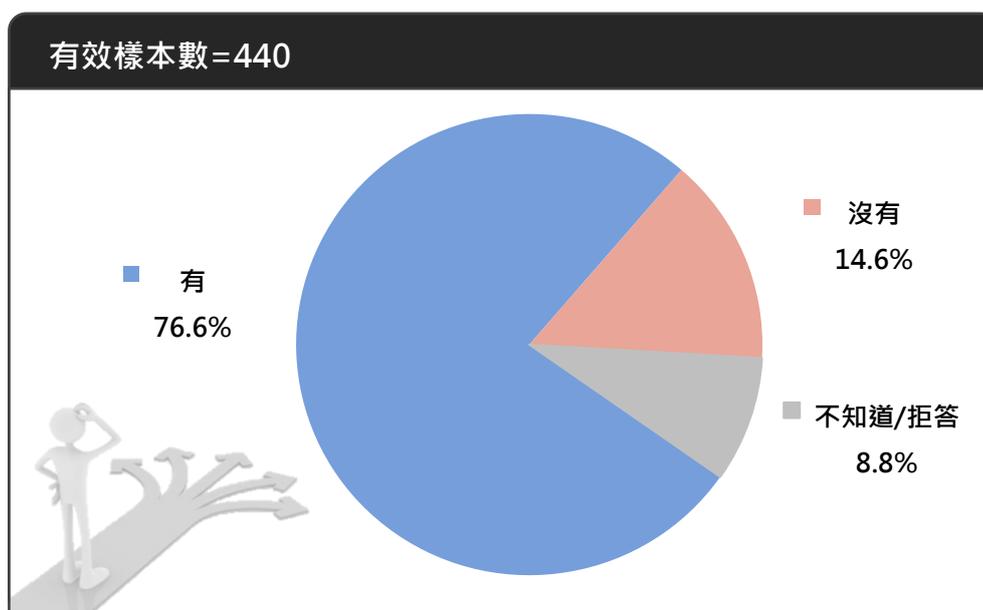


圖 4-1-19 有沒有按照諮詢人員之建議去執行分析圖

Q14. 請問您[系統帶入結案年度](當時)有沒有按照諮詢人員的建議去執行?(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者有沒有按照諮詢人員之建議去執行與基本資料進行交叉分析，發現其結果因教育程度、接受服務之就業中心、結案年度及諮詢後就業狀況之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表11)

經由交叉分析得知，大專(78.8%)程度者、接受豐原(86.6%)就業中心服務者，2023年(95.3%)結案者或諮詢後有找到工作(79.2%)者有按照諮詢人員之建議去執行的比例較高。

(二)按照諮詢人員之建議執行程度

再針對337位有執行諮詢人員建議的受訪者，進一步詢問其執行的程度，發現逾7成表示執行大部分建議(73.9%)占大宗，其次是僅執行少部分建議(17.7%)，至於完全按建議執行者則占8.4%。

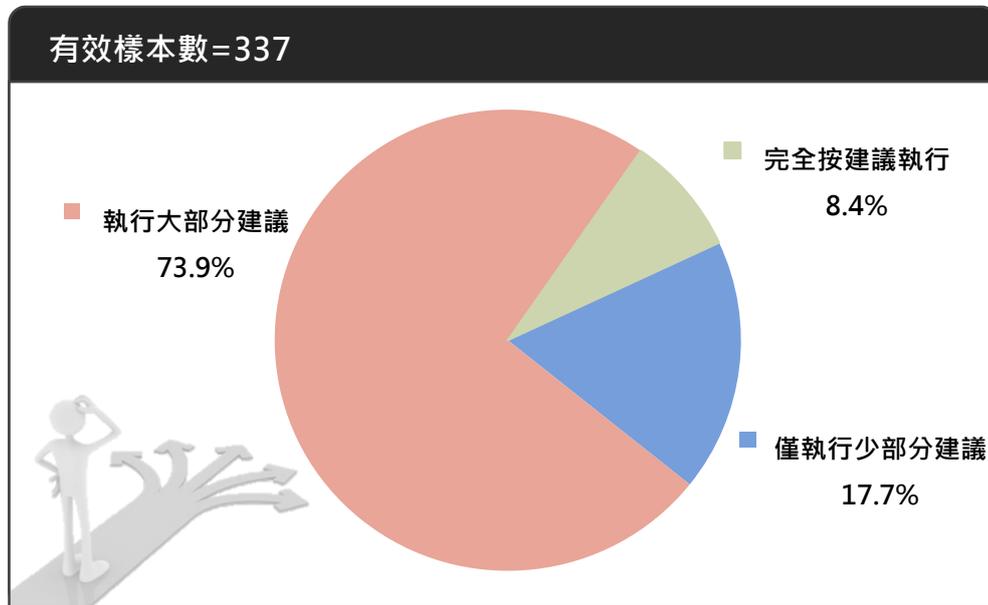


圖 4-1-20 按照諮詢人員之建議執行程度分析圖

Q15.請問您有按照諮詢人員建議執行的程度是？(單選)(有效樣本數=337)

將受訪者按照諮詢人員之建議執行程度與基本資料進行交叉分析，發現其結果因性別、身分別及諮詢後就業狀況之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表12)

經由交叉分析得知，男性(11.3%)、其他特殊身分(22.1%)者，或諮詢後有找到工作(9.0%)者有完全按照諮詢人員之建議執行的比例較高。

(三)沒有或很少執行諮詢人員建議之原因

另外，針對沒有按照諮詢人員建議及僅執行少部分建議者，調查其沒有或僅執行少部分建議的原因，結果發現，受訪者以「有自己的規劃」(50.8%)所占比例較高；其次，有部分受訪者認為因「建議方面不符合實際需求」(22.6%)，因而沒有或很少執行諮詢人員給予的建議；再其次，則有部分受訪者表示「已有工作目標，諮詢人員建議僅參考而已」(9.7%)。至於受訪者沒有或很少執行諮詢人員建議之其他原因，如表4-1-6所示。

表 4-1-6 沒有或很少執行諮詢人員建議之原因分析表

項目	次數	百分比
有自己的規劃	63	50.8%
建議方面不符合實際需求	28	22.6%
已有工作目標，諮詢人員建議僅參考而已	12	9.7%
決定繼續進修或訓練	8	6.5%
想嘗試看看非相關領域的工作	6	4.8%
工作機會變少	5	4.0%
只是為了領補助	4	3.2%
覺得客製化履歷較麻煩	1	0.8%
學(經)歷不足	1	0.8%
諮詢服務未完成前即找到工作	1	0.8%
忘記了/未回答	7	5.6%
Q16.請問您沒有或很少執行諮詢人員建議的原因是？(開放題)(有效樣本數=124)		

二、深度就業諮詢服務相關效益分析

關於深度就業諮詢服務相關效益分析，將透過獨立樣本t檢定及變異數分析進行探討，由於獨立樣本t檢定及變異數分析係用來進行平均數差異檢定，前者為檢測兩個獨立之母體平均數間的差異，而後者則用以檢測三組或三組以上獨立之母體平均數差異。為此，在分析上須將問卷之選項轉換為分數，而本次相關深度就業諮詢服務效益題項之選項包含瞭解程度及幫助程度，故分數轉換原則：非常瞭解5分、有點瞭解4分、普通3分、不太瞭解2分及非常不瞭解1分；非常有幫助5分、有點幫助4分、普通3分、不太有幫助2分及非常沒有幫助1分；至於不知道/無意見在分析時，將作為遺漏值處理。

(一)對個人在就業上有哪些問題和困擾之瞭解程度

透過調查發現，達8成7以上之受訪者表示接受深度就業諮詢服務後，對於個人在就業上有哪些問題和困擾，有獲得清楚地瞭解(含非常瞭解21.1%及有點瞭解66.3%)；另有7.9%則認為瞭解程度普通；反之，僅4.0%覺得仍不瞭解(含不太瞭解3.0%及非常不瞭解1.0%)；至於未表示意見者占0.8%。若以滿分5分來看，扣除掉未表示意見者後，受訪者對個人在就業上有哪些問題和困擾之瞭解程度，其平均分數約為4.04分。

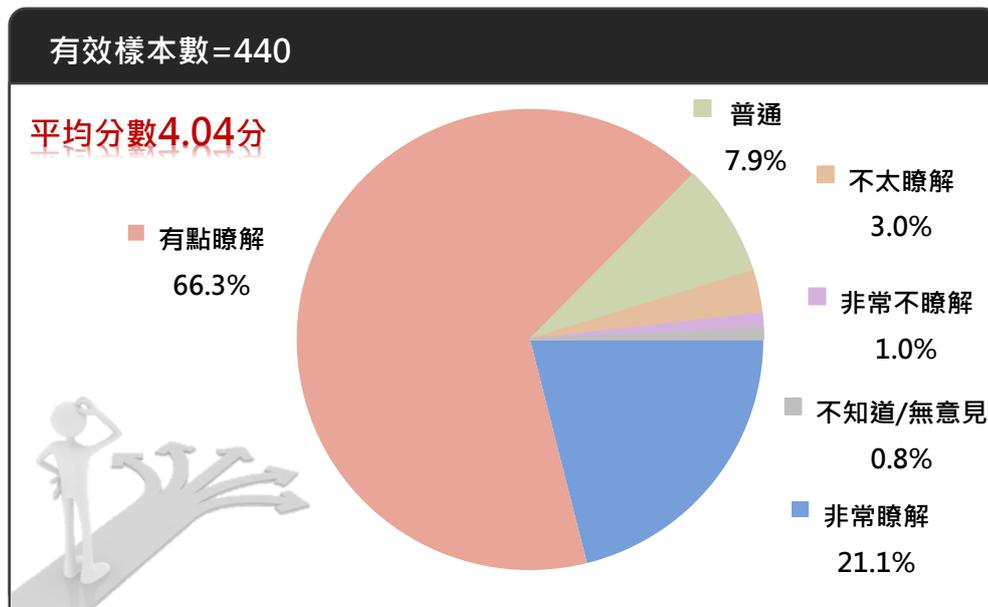


圖 4-1-21 對個人在就業上有哪些問題和困擾之瞭解程度分析圖

Q17.請問您認為[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後，有沒有清楚瞭解個人在就業上有哪些問題和困擾？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對個人在就業上有哪些問題和困擾之瞭解程度與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因性別、教育程度、接受服務之就業中心、接受服務之地區、目前就業狀況及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表13)

經t檢定得知，女性(4.13分)清楚瞭解個人在就業上有哪些問題和困擾的分數顯著高於男性(3.96分)；而目前就業中(4.10分)者的分數則顯著高於目前未就業(3.76分)者。

經變異數分析及事後檢定得知，大專(4.08分)及碩士及以上(4.21分)程度者清楚瞭解個人在就業上有哪些問題和困擾的分數顯著高於高中職及以下(3.76分)程度者；接受臺中(4.14分)、彰化(4.16分)及豐原(4.18分)就業中心服務者的分數則顯著高於接受南投(3.83分)就業中心服務者；而接受臺中市(4.10分)及彰化縣(4.09分)就服機構服務者的分數則顯著高於接受南投縣(3.83分)就服機構服務者；最後，有按照諮詢人員建議執行(4.13分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(3.73分)及未表示意見(3.76分)者。

(二)對提升自我認識之幫助程度

在提升自我認識之幫助程度方面，達8成4之受訪者認為接受深度就業諮詢服務後，有助於提升自我認識(含非常有幫助21.4%及有點幫助62.6%)；另

有11.1%表示幫助程度普通；相反地，僅4.9%覺得沒有幫助性(含不太有幫助4.5%及非常沒有幫助0.4%)。再以滿分5分來看，受訪者對提升自我認識之幫助程度，其平均分數約為4.00分。

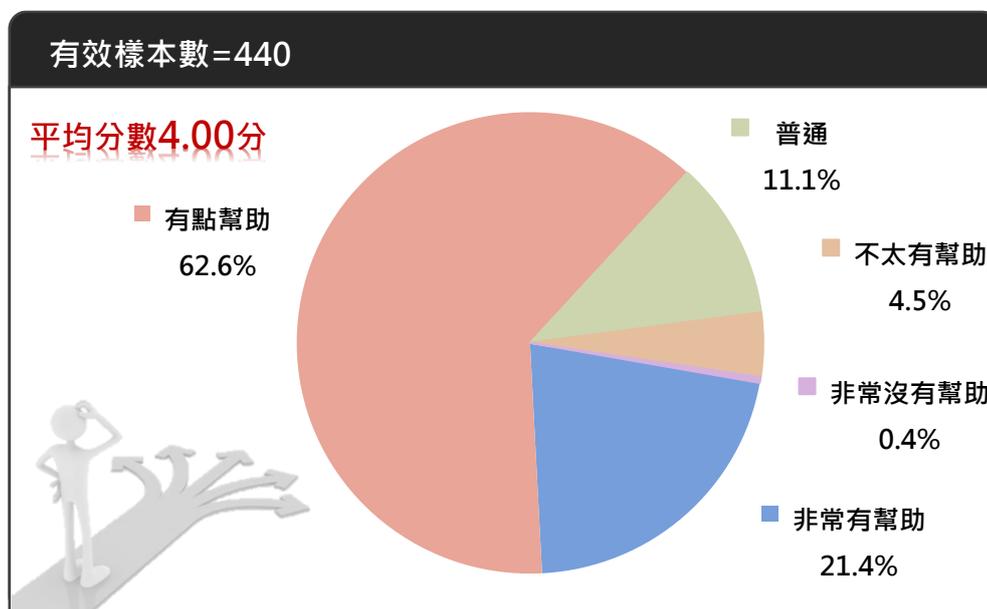


圖 4-1-22 對提升自我認識之幫助程度分析圖

Q18.請問您認為[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後，對於提升自我認識有沒有幫助？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對提升自我認識之幫助程度與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因教育程度、結案年度、目前就業狀況及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表14)

經t檢定得知，目前就業中(4.04分)者認為深度就業諮詢服務有助於提升自我認識的分數顯著高於目前未就業(3.80分)者。

經變異數分析及事後檢定得知，碩士及以上(4.30分)程度者認為深度就業諮詢服務有助於提升自我認識的分數顯著高於高中職及以下(3.81分)及大專(4.00分)程度者；而2021年(4.00分)、2022年(4.14分)及2023年(4.19分)結案者的分數則顯著高於2020年(3.80分)結案者；有按照諮詢人員建議執行(4.11分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(3.65分)及未表示意見(3.60分)者。

(三)對確認自己想要找的工作領域及職務之幫助程度

對於確認自己想要找的工作領域及職務之幫助程度，經調查顯示，近7成9之受訪者覺得接受深度就業諮詢服務後，對確認自己想要找的工作領域及職務有幫助(含非常有幫助19.3%及有點幫助59.5%)；另有15.6%認為幫助程度普

通；反之，僅5.5%表示沒有幫助性(含不太有幫助5.4%及非常沒有幫助0.1%)。從滿分5分來看，受訪者對確認自己想要找的工作領域及職務之幫助程度，其平均分數約為3.92分。

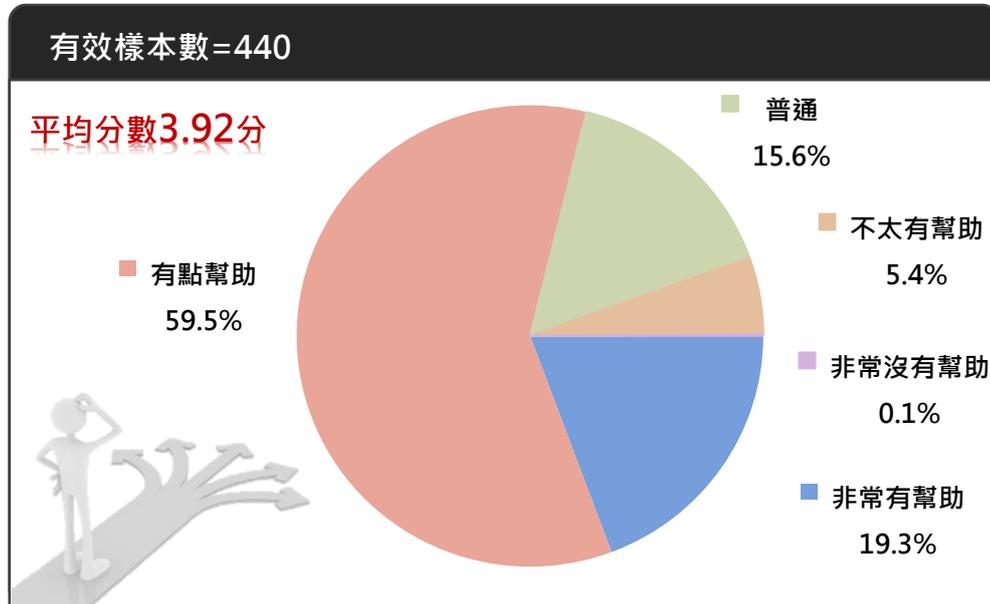


圖 4-1-23 對確認自己想要找的工作領域及職務之幫助程度分析圖

Q19.請問您認為[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後，對於確認自己想要找的工作領域及職務有沒有幫助？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對確認自己想要找的工作領域及職務之幫助程度與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因教育程度及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表15)

經變異數分析及事後檢定得知，碩士及以上(4.24分)程度者認為深度就業諮詢服務有助於確認自己想要找的工作領域及職務的分數顯著高於高中職及以下(3.91分)及大專(3.89分)程度者；而有按照諮詢人員建議執行(4.00分)者的分數則顯得高於沒有按照諮詢人員建議執行(3.73分)及未表示意見(3.54分)者。

(四)對提升求職能力之幫助程度

在提升求職能力之幫助程度部分，有68.9%之受訪者認為接受深度就業諮詢服務後，有助於提升求職能力(含非常有幫助14.1%及有點幫助54.8%)；另有20.5%表示幫助程度普通；相反地，近1成則覺得沒有幫助性(含不太有幫助8.7%及非常沒有幫助1.2%)；至於未表示意見者占0.7%。若以滿分5分來看，扣除掉未表示意見者後，受訪者對提升求職能力之幫助程度，其平均分數約為3.72分。

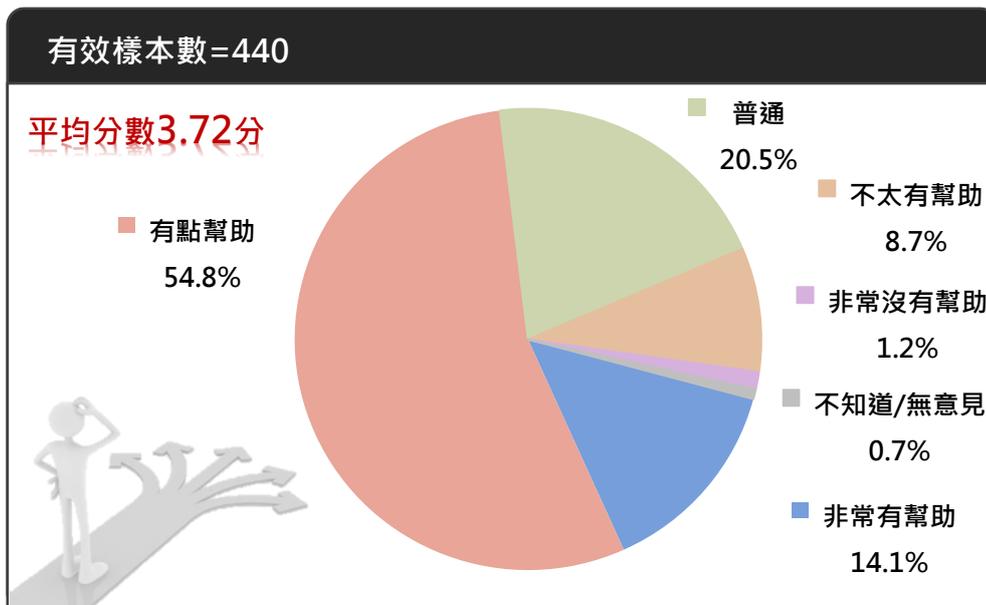


圖 4-1-24 對提升求職能力之幫助程度分析圖

Q20. 請問您認為[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後，對於提升求職的能力有沒有幫助？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對提升求職能力之幫助程度與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因年齡及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表16)

經變異數分析及事後檢定得知，18-24歲(3.80分)及25-29歲(3.77分)者認為深度就業諮詢服務有助於提升求職能力的分數顯著高於30歲以上(3.49分)者；而有按照諮詢人員建議執行(3.79分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(3.47分)者。

(五)對提升職場適應度之幫助程度

而在提升職場適應度之幫助程度方面，有55.0%之受訪者覺得接受深度就業諮詢服務後，對提升職場適應度有幫助(含非常有幫助10.4%及有點幫助44.6%)；另有28.2%認為幫助程度普通；反之，近1成5表示沒有幫助性(含不太有幫助12.6%及非常沒有幫助2.2%)；至於未表示意見者占1.9%。再從滿分5分觀之，扣除掉未表示意見者後，受訪者對提升職場適應度之幫助程度，其平均分數約為3.49分。

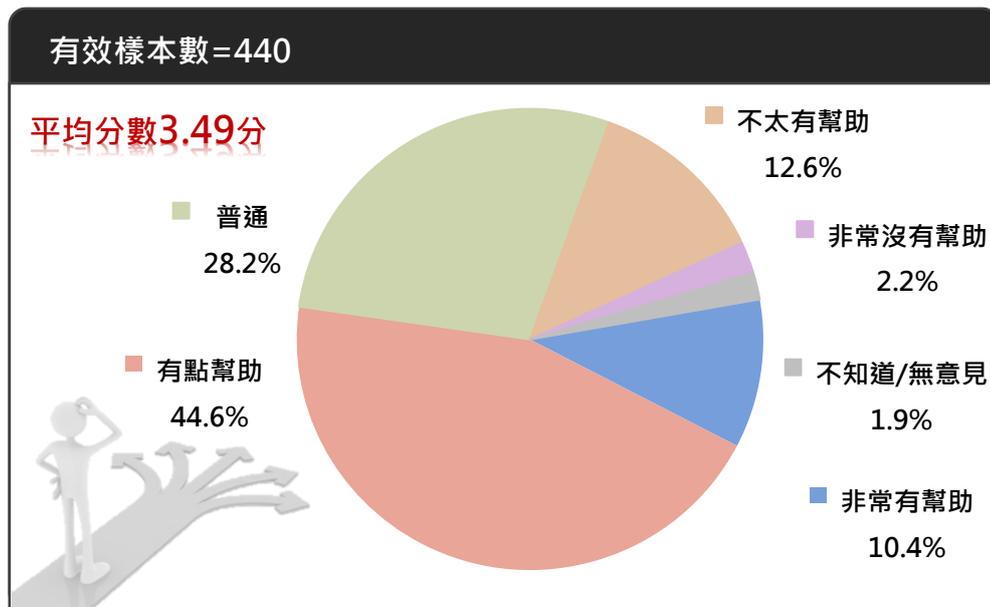


圖 4-1-25 對提升職場適應度之幫助程度分析圖

Q21. 請問您認為[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後，對於提升職場適應度有沒有幫助？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對提升職場適應度之幫助程度與基本資料進行 *t* 檢定及變異數分析，發現其結果因年齡、諮詢後就業狀況及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異 ($p < 0.05$)。(詳如附表 17)

經 *t* 檢定得知，接受諮詢服務後有找到工作(3.53分)者認為深度就業諮詢服務有助於提升職場適應度的分數則顯著高於接受諮詢服務後沒有找工作或未找到工作(3.22分)者。

經變異數分析及事後檢定得知，18-24歲(3.60分)及25-29歲(3.52分)者認為深度就業諮詢服務有助於提升職場適應度的分數顯著高於30歲以上(3.27分)者；而有按照諮詢人員建議執行(3.56分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(3.20分)者。

(六) 對轉換工作領域之幫助程度

關於深度就業諮詢服務對於轉換工作領域的幫助性，有51.1%之受訪者表示接受諮詢服務後，對於轉換工作領域有幫助(含非常有幫助10.0%及有點幫助44.1%)；另有27.0%則認為幫助程度普通；反之，有14.9%覺得沒有幫助(含不太有幫助13.0%及非常沒有幫助1.9%)；至於未表示意見者占7.0%。若以滿分5分來看，扣除掉未表示意見者後，受訪者對轉換工作領域之幫助程度，其平均分數約為3.48分。

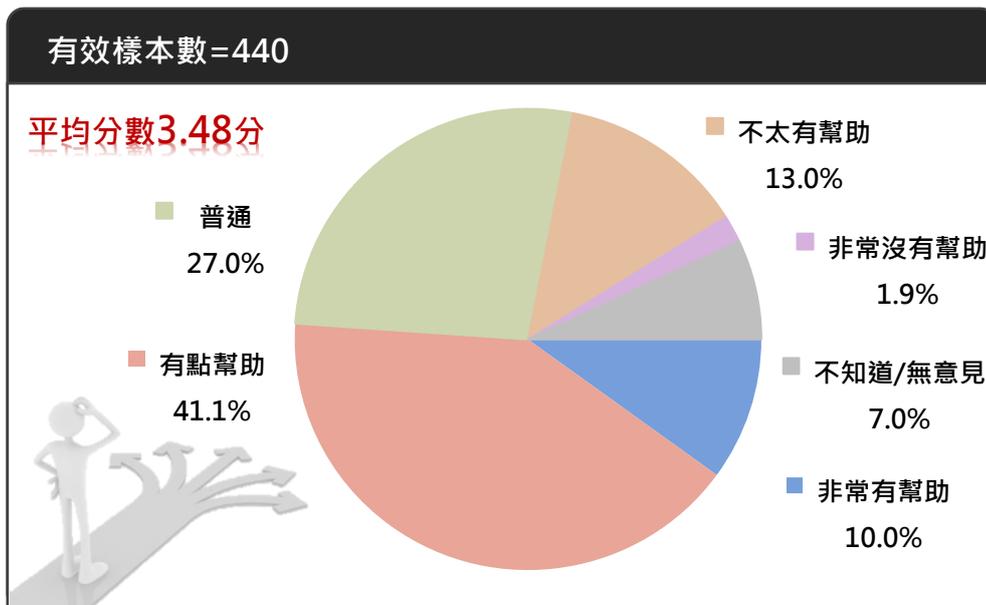


圖 4-1-26 對轉換工作領域之幫助程度分析圖

Q22. 請問您認為[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後，對於轉換工作領域有沒有幫助？(單選) (有效樣本數=440)

將受訪者對轉換工作領域之幫助程度與基本資料進行 t 檢定及變異數分析，發現其結果因諮詢後就業狀況及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表18)

經 t 檢定得知，接受諮詢服務後有找到工作(3.52分)者認為深度就業諮詢服務有助於轉換工作領域的分數則顯著高於接受諮詢服務後沒有找工作或未找到工作(3.22分)者。

經變異數分析及事後檢定得知，有按照諮詢人員建議執行(3.56分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(3.07分)者。

(七)對退休後職業的選擇或規劃之幫助程度

最後，對於退休後職業的選擇或規劃之幫助程度，調查結果顯示，有27.5%認為有點幫助；相反地，有72.5%則持相反意見，表示不太有幫助。再以滿分5分來看，受訪者對退休後職業的選擇或規劃之幫助程度，其平均分數約為2.55分。

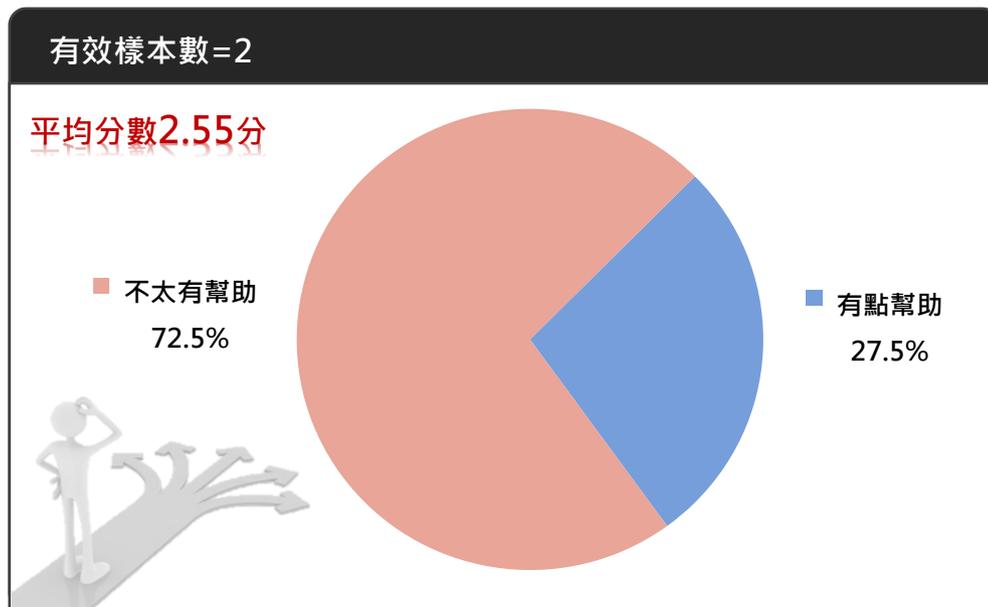


圖 4-1-27 對退休後職業的選擇或規劃之幫助程度分析圖

【Q2 回答選項 9 續問 Q23】

Q23.請問您認為[系統帶入結案年度]接受深度就業諮詢服務後，對於退休後職業的選擇或規劃有沒有幫助？(單選)(有效樣本數=2)

有關受訪者對退休後職業的選擇或規劃之幫助程度，因樣本數不足以進行分析，故不再與基本資料進行t檢定及變異數分析。

(八)諮詢服務指標與尋職方向與諮詢結果關聯性之相關分析及多元迴歸分析

另外，再以深度就業諮詢服務指標³，包括瞭解個人就業上之問題和困擾A1、提升自我認識A2、確認自己想要找的工作領域及職務A3、提升求職能力A4、提升職場適應度A5、轉換工作領域A6等作為預測因子(自變數)，並採用多元迴歸分析進一步預測受訪者在結案後的尋職方向與諮詢結果關聯性E1(依變數)。

在分析上須先透過皮爾森相關分析檢定變數間的相關性，當自變數與依變數間達顯著相關($p < 0.05$)時，方可繼續進行迴歸分析。經由相關分析發現，瞭解個人就業上之問題和困擾、提升自我認識、確認自己想要找的工作領域及職務、提升求職能力、提升職場適應度、轉換工作領域等自變數均與尋職方向與諮詢結果關聯性呈現顯著相關($p < 0.05$)，故可作為預測因子，如表4-1-7所示。

³ 因退休後職業選擇或規劃之樣本數不足以進行迴歸分析，故須排除。

表4-1-7深度就業諮詢服務與尋職方向與諮詢結果關聯性相關矩陣

項目	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1
A1.瞭解個人在就業上有哪些問題和困擾	-						
A2.提升自我認識	0.415**	-					
A3.確認自己想要找的工作領域及職務	0.375**	0.626**	-				
A4.提升求職能力	0.216**	0.423**	0.526**	-			
A5.提升職場適應度	0.237**	0.371**	0.489**	0.664**	-		
A6.轉換工作領域	0.264**	0.415**	0.491**	0.551**	0.620**	-	
E1.尋職方向與諮詢結果關聯性	0.227**	0.267**	0.342**	0.251**	0.269**	0.276**	-

註：* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$ 。

由表4-1-8迴歸分析結果得知，各自變數之VIF值皆小於10，因此判定自變數之間的共線性不嚴重，且迴歸模型之F值為11.002，達顯著差異($p < 0.05$)，故能有效預測依變數。

經迴歸分析後發現，以「確認自己想要找的工作領域及職務」($\beta = 0.218$ ， $p = 0.003$)及「瞭解個人在就業上有哪些問題和困擾」($\beta = 0.115$ ， $p = 0.037$)最能有效預測尋職方向與諮詢結果關聯性。

表 4-1-8 深度就業諮詢服務與尋職方向與諮詢結果關聯性迴歸係數表

項目	β 之估計值	標準誤	Bata分配	t 值	顯著值	共線性 VIF	調整後 R 平方	F 值
(常數)	1.567	0.742		2.111	0.035		0.148	11.002***
A1.瞭解個人在就業上有哪些問題和困擾	0.353	0.169	0.115	2.090	0.037	1.225		
A2.提升自我認識	0.103	0.181	0.038	0.570	0.569	1.851		
A3.確認自己想要找的工作領域及職務	0.580	0.194	0.218	2.991	0.003	2.152		
A4.提升求職能力	0.048	0.166	0.021	0.291	0.771	2.025		
A5.提升職場適應度	0.063	0.157	0.029	0.400	0.690	2.084		
A6.轉換工作領域	0.235	0.148	0.108	1.593	0.112	1.856		

註1：各變數皆已排除不知道/無意見後再進行迴歸分析。

註2：* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$ 。

三、小結

在接受諮詢服務後，有執行當時諮詢人員提供之建議的受訪者占76.6%，其中執行大部分建議占73.9%，僅執行少部分建議占17.7%，完全按建議執行者則占8.4%；反之，14.6%則未執行諮詢人員提供之建議。

對於未執行建議者或僅執行少部分建議者，其沒有或很少執行的原因，主要包括「有自己的規劃」(50.8%)、「建議方面不符合實際需求」(22.6%)及「已有工作目標，諮詢人員建議僅參考而已」(9.7%)等。由此可知，有部分受訪者在接受諮詢服務前，已具備明確的就業或職涯規劃，對於認為諮詢建議不符合實際需求者，則是相關單位未來可加強關注的對象。

整體來說，在接受諮詢服務後，達87.4%的受訪者認為有清楚瞭解個人在就業上有哪些問題和困擾，其平均分數約為4.04分。在相關幫助性部分，則以提升自我認識的幫助程度較高，達84.0%認為有幫助，且幫助性平均分數約為4.00分；相反地，認為諮詢服務有助於轉換工作領域的比例相對較低，僅占51.1%，其幫助性平均分數約為3.48分。

綜觀各項幫助性項目，係以提升自我認識(84.0%、4.00分)、確認自己想要找的工作領域及職務(78.8%、3.92分)及提升求職能力(68.9%、3.72分)的幫助性較高，而提升職場適應度(55.0%、3.49分)及轉換工作領域(51.1%、3.48分)的幫助性則相對較低。

項目	幫助性百分比	平均分數(滿分5分)
提升自我認識	84.0%	4.00分
確認自己想要找的工作領域及職務	78.8%	3.92分
提升求職能力	68.9%	3.72分
提升職場適應度	55.0%	3.49分
轉換工作領域	51.1%	3.48分

註：因本次調查係以45歲以下民眾占大宗，對於退休後職業的選擇或規劃之議題較無涉獵，因此有效樣本數偏低，故不納入與其他幫助性項目之討論。

陸、深度就業諮詢相關服務各項重要度

在深度就業諮詢相關服務重要度分析部分，也將透過獨立樣本t檢定及變異數分析進行探討，其問卷選項之分數轉換為：非常重要5分、有點重要4分、普通3分、不太重要2分及非常不重要1分；至於不知道/無意見在分析時，將作為遺漏值處理。

一、對諮詢空間隱密性之重視程度

對於進行深度就業諮詢時的諮詢空間隱密性，有79.0%之受訪者認為重要(含非常重要47.7%及有點重要31.3%)；另有14.6%覺得重要性普通；反之，

有6.1%則表示諮詢空間隱密性不重要(含不太重要4.5%及非常不重要1.6%)；至於未表示意見者占0.3%。再從滿分5分來看，扣除掉未表示意見者後，受訪者對諮詢空間隱密性之重視程度，其平均分數約為4.19分。

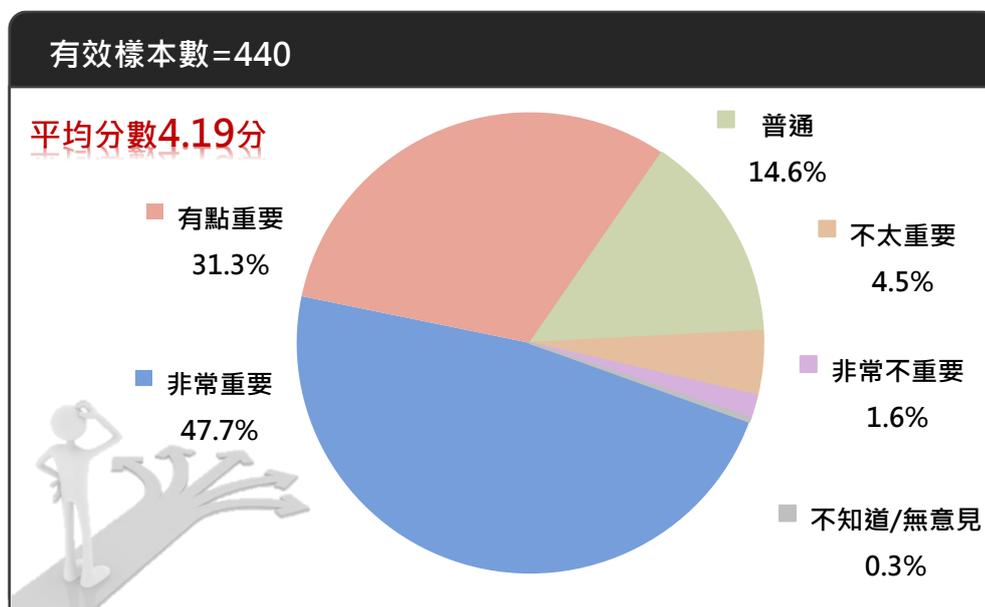


圖 4-1-28 對諮詢空間隱密性之重視程度分析圖

Q24.請問您對於「諮詢空間的隱密性」重不重要？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對諮詢空間隱密性之重視程度與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表19)

經變異數分析及事後檢定得知，有按照諮詢人員建議執行(4.26分)者重視諮詢空間隱密性的分數顯著高於未表示意見(3.85分)者。

二、對諮詢時間充裕性之重視程度

在諮詢時間充裕性重要性方面，據調查顯示，有80.3%之受訪者表示諮詢時間的充裕性重要(含非常重要41.2%及還算重要39.1%)；有17.1%則覺得重要性普通；相反地，僅2.2%認為不太重要；另有0.3%則未表示意見。若再進一步以滿分5分觀之，扣除掉未表示意見者後，受訪者對諮詢時間充裕性之重視程度，其平均分數約為4.20分。

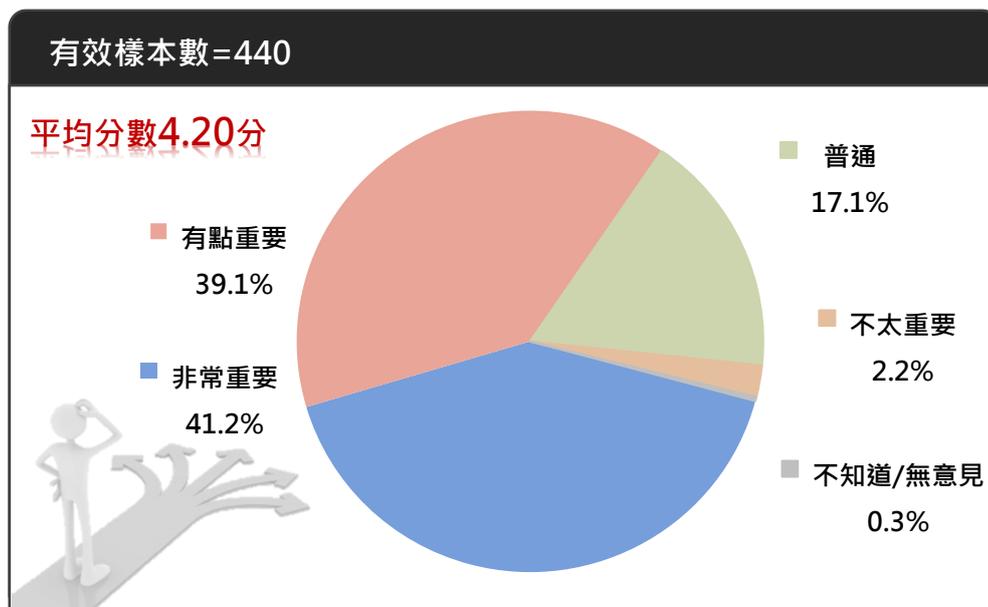


圖 4-1-29 對諮詢時間充裕性之重視程度分析圖

Q25. 請問您對於「諮詢時間的充裕性」重不重要？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對諮詢時間充裕性之重視程度與基本資料進行 t 檢定及變異數分析，發現其結果因性別及諮詢次數之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表 20)

經 t 檢定得知，女性(4.28分)重視諮詢時間充裕性的分數顯著高於男性(4.12分)。

經變異數分析及事後檢定得知，諮詢次數1次(4.39分)及4次及以上(4.69分)者的分數則顯著高於諮詢次數3次(3.12分)者。

三、對諮詢人員能提供個案完整職涯建議之重視程度

關於對諮詢人員能提供個案完整職涯建議之重視程度，高達91.7%之受訪者覺得該服務作為重要(含非常重要60.3%及有點重要31.4%)；有7.4%認為重要性普通；反之，僅0.8%表示不太重要。再以滿分5分來看，受訪者對諮詢人員能提供個案完整職涯建議之重視程度，其平均分數約為4.51分。

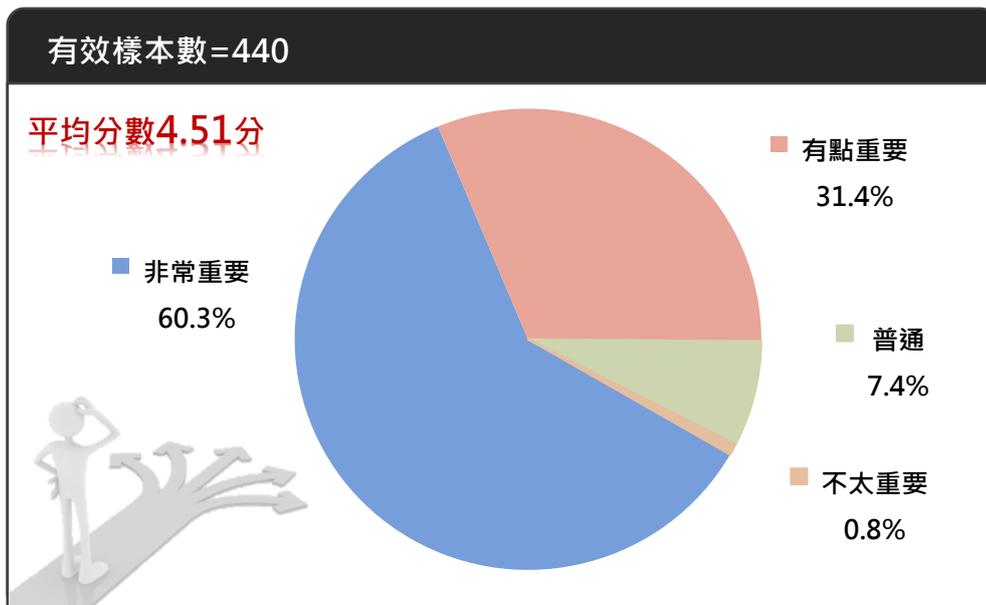


圖 4-1-30 對諮詢人員能提供個案完整職涯建議之重視程度分析圖

Q26. 請問您對於「諮詢人員能提供個案完整的職涯建議」重不重要？(單選) (有效樣本數=440)

將受訪者對諮詢人員能提供個案完整職涯建議之重視程度與基本資料進行 t 檢定及變異數分析，發現其結果因身分別及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表21)

經 t 檢定得知，一般身分(4.54分)者重視諮詢人員能提供個案完整職涯建議的分數顯著高於其他特殊身分(4.25分)者。

經變異數分析及事後檢定得知，有按照諮詢人員建議執行(4.57分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(4.25分)者。

四、對諮詢人員耐心地回答個案問題之重視程度

由調查可知，高達94.6%之受訪者認為在深度就業諮詢時，對於諮詢人員耐心地回答個案問題之表現表示重要(含非常重要69.1%及有點重要25.5%)；另有4.4%認為重要性普通；相對地，僅0.9%感到不重要(含不太重要0.7%及非常不重要0.2%)。再從滿分5分來看，受訪者對諮詢人員耐心地回答個案問題之重視程度，其平均分數約為4.63分。

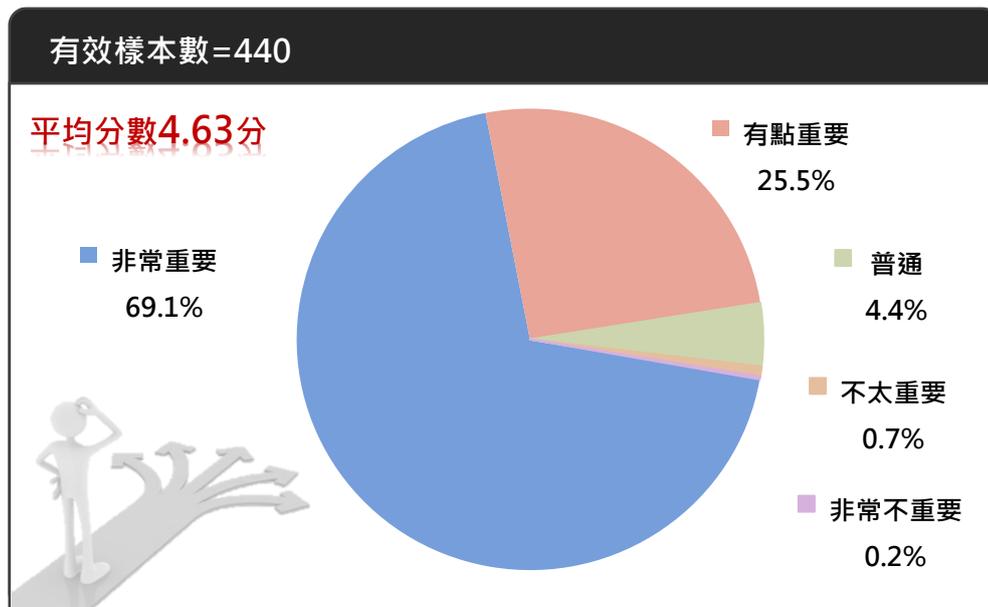


圖 4-1-31 對諮詢人員耐心地回答個案問題之重視程度分析圖

Q27.請問您對於「諮詢人員耐心地回答個案問題」重不重要？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對諮詢人員耐心地回答個案問題之重視程度與基本資料進行 t 檢定及變異數分析，發現其結果因身分別及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異 ($p < 0.05$)。(詳如附表 22)

經 t 檢定得知，一般身分 (4.67 分) 者重視諮詢人員耐心地回答個案問題的分數顯著高於其他特殊身分 (4.31 分) 者。

經變異數分析及事後檢定得知，有按照諮詢人員建議執行 (4.67 分) 者的分數則顯著高於未表示意見 (4.45 分) 者。

五、對諮詢人員有讓個案得到信任感之重視程度

高達 93.3% 之受訪者對於在進行深度就業諮詢的過程中，諮詢人員有讓個案得到信任感之表現感到重要 (含非常重要 65.3% 及有點重要 28.0%)；有 6.0% 認為重要性普通；相反地，僅 0.7% 覺得不太重要。若再進一步以滿分 5 分來看，受訪者對諮詢人員有讓個案得到信任感之重視程度，其平均分數約為 4.58 分。

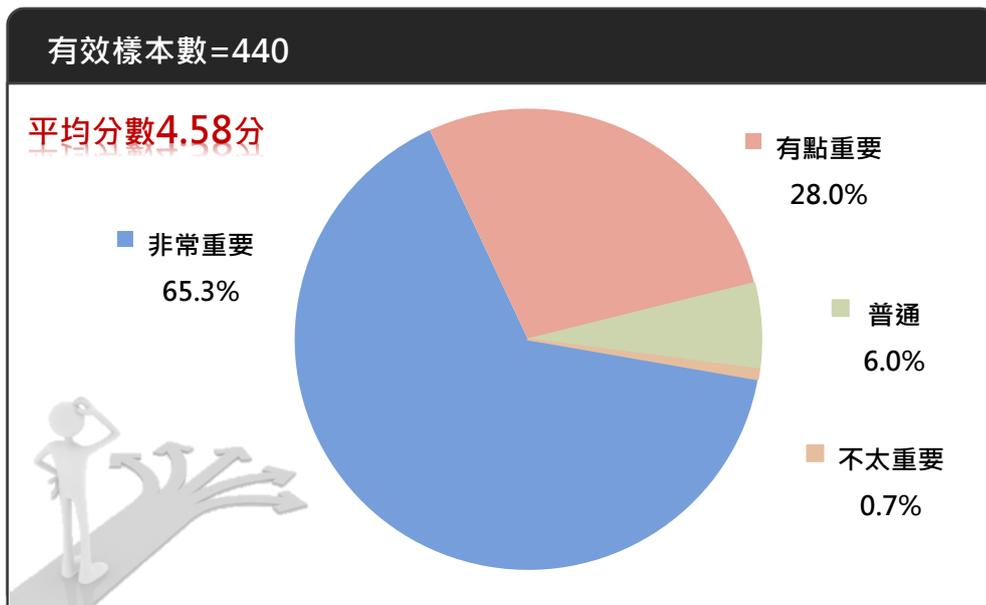


圖 4-1-32 對諮詢人員有讓個案得到信任感之重視程度分析圖

Q28.請問您對於「諮詢人員有讓個案得到信任感」重不重要？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對諮詢人員有讓個案得到信任感之重視程度與基本資料進行 t 檢定及變異數分析，發現其結果因性別及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異 ($p < 0.05$)。(詳如附表 23)

經 t 檢定得知，女性(4.65分)重視諮詢人員有讓個案得到信任感的分數顯著高於男性(4.51分)。

經變異數分析及事後檢定得知，有按照諮詢人員建議執行(4.65分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(4.44分)及未表示意見(4.15分)者。

六、對諮詢人員瞭解個案的需求之重視程度

有關對諮詢人員瞭解個案的需求之重視程度，高達94.6%之受訪者認為在進行深度就業諮詢時，諮詢人員瞭解個案需求的作為重要(含非常重要67.0%及有點重要27.6%)；另有4.9%表示重要性普通；相對地，僅0.5%覺得不太重要。若以滿分5分來看，受訪者對諮詢人員瞭解個案的需求之重視程度，其平均分數約為4.61分。

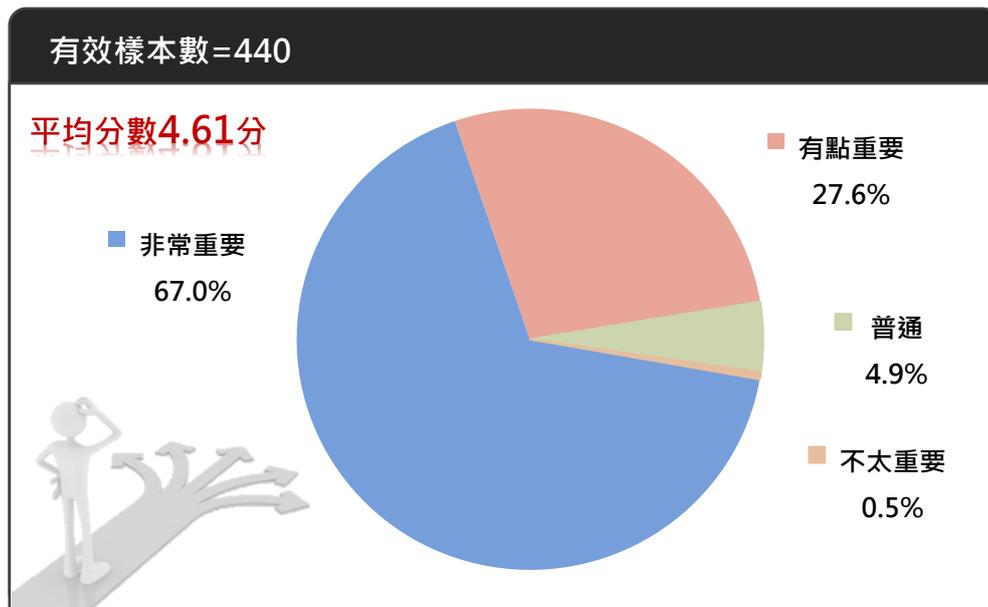


圖 4-1-33 對諮詢人員瞭解個案的需求之重視程度分析圖

Q29.請問您對於「諮詢人員瞭解個案的需求」重不重要？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者對諮詢人員瞭解個案的需求之重視程度與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因性別及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p<0.05$)。(詳如附表24)

經t檢定得知，女性(4.70分)重視諮詢人員瞭解個案需求的分數顯著高於男性(4.53分)。

經變異數分析及事後檢定得知，有按照諮詢人員建議執行(4.69分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行(4.40分)及未表示意見(4.30分)者。

七、對諮詢人員會尊重個案的想法和決定之重視程度

對於諮詢人員會尊重個案的想法和決定之重視程度，高達93.6%之受訪者認為參與深度就業諮詢服務，諮詢人員尊重個案的想法和決定之作為重要(含非常重要63.2%及有點重要30.4%)；另有5.8%表示重要性普通；相對地，僅0.5%覺得不重要(含不太重要0.2%及非常不重要0.3%)。若以滿分5分來看，受訪者對諮詢人員會尊重個案的想法和決定之重視程度，其平均分數約為4.56分。

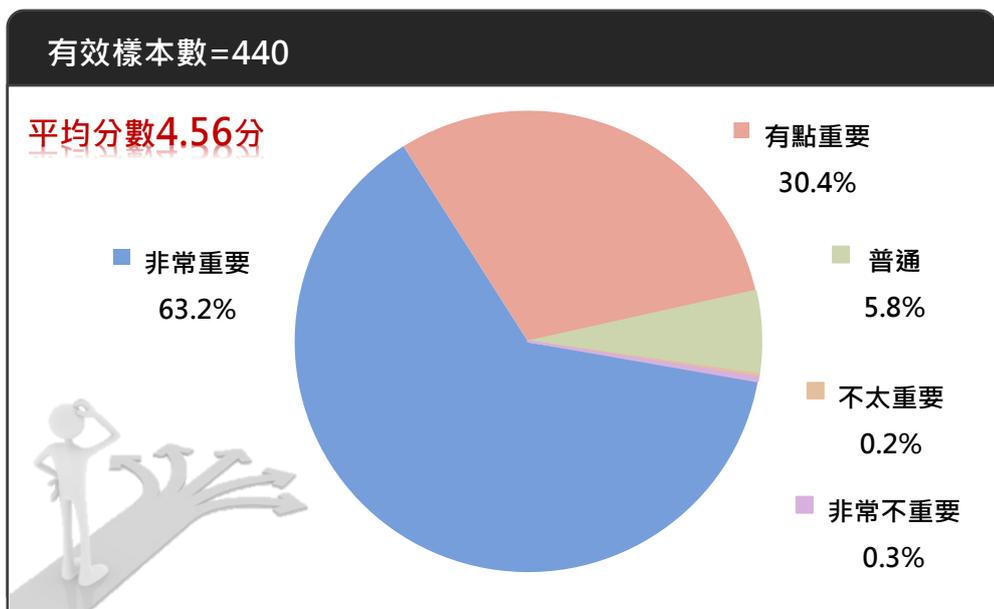


圖 4-1-34 對諮詢人員會尊重個案的想法和決定之重視程度分析圖

Q30.請問您對於「諮詢人員會尊重個案的想法和決定」重不重要？(單選) (有效樣本數=440)

將受訪者對諮詢人員會尊重個案的想法和決定之重視程度與基本資料進行 t 檢定及變異數分析，發現其結果因性別、接受服務之地區及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p < 0.05$)。(詳如附表25)

經 t 檢定得知，女性(4.64分)者重視諮詢人員會尊重個案想法和決定的分數顯著高於男性(4.49分)。

經變異數分析及事後檢定得知，接受臺中市(4.60分)及彰化縣(4.61分)就服機構服務者的分數顯著高於接受南投縣(4.38分)就服機構服務者；而有按照諮詢人員建議執行(4.62分)及沒有按照諮詢人員建議執行(4.51分)者的分數則顯著高於未表示意見(4.08分)者。

八、小結

有關就深度諮詢服務提供之各項服務內容項目，整體來看，受訪者給予的重要性平均分數均達4分以上，顯示相關服務內容備受重視，其中又以94.6%的受訪者對於「諮詢人員耐心地回答個案問題」及「諮詢人員瞭解個案的需求」感到重要的比例較高，其重要性平均分數各為4.63分及4.61分，由此顯示，受訪者較重視諮詢人員是否具備耐心及瞭解個案需求之作為；反之，受訪者認為「諮詢空間隱密性」(79.0%、4.19分)及「諮詢時間充裕性」(80.3%、4.20分)重要的比例及其重要性平均分數則相對較低。

綜上所述，受訪者對於諮詢人員所展現的相關感受性作為之重視程度高於實質性層面的措施，例如諮詢空間及諮詢時間長度。

項目	重要性百分比	平均分數(滿分5分)
諮詢空間隱密性	79.0%	4.19分
諮詢時間充裕性	80.3%	4.20分
諮詢人員能提供個案完整職涯建議	91.7%	4.51分
諮詢人員耐心地回答個案問題	94.6%	4.63分
諮詢人員有讓個案得到信任感	93.3%	4.58分
諮詢人員瞭解個案的需求	94.6%	4.61分
諮詢人員會尊重個案的想法和決定	93.6%	4.56分

柒、對中彰投分署深度就業諮詢服務使用意願及相關建議

針對主動推薦深度就業諮詢服務意願之分析，也將透過獨立樣本t檢定及變異數分析進行探討，其問卷選項之分數轉換為：非常願意4分、還算願意3分、不太願意2分及非常不願意1分；至於不知道/無意見在分析時，將作為遺漏值處理。

一、再選擇深度就業諮詢服務意願

對於受訪者未來若有職涯相關的困擾時，高達90.4%之受訪者會有意願再選擇深度就業諮詢服務；相對地，有9.6%則表示沒有意願。

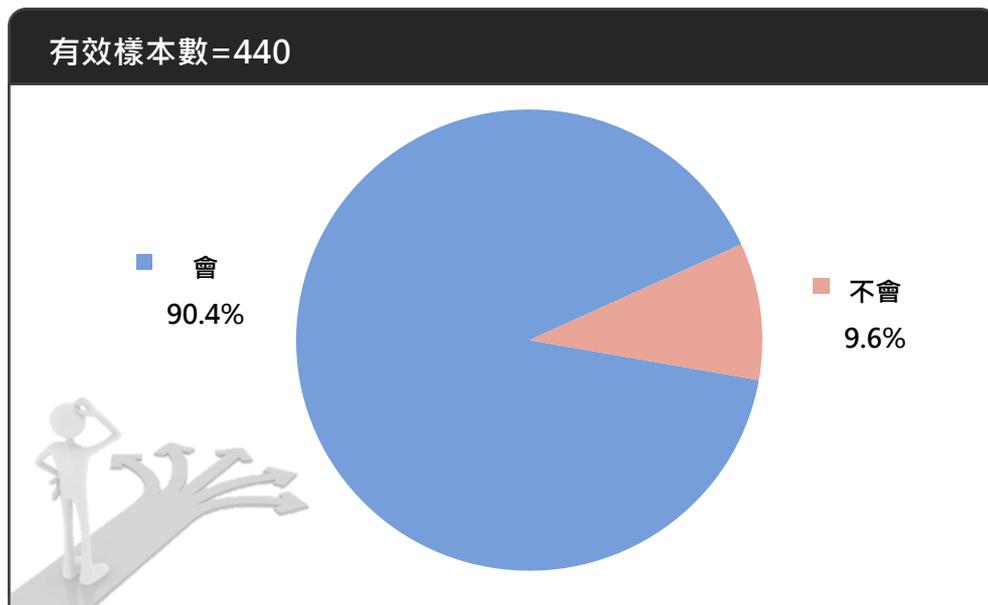


圖 4-1-35 再選擇深度就業諮詢服務之意願分析圖

Q31. 請問您下次若有職涯相關的困擾時，會不會再選擇「深度就業諮詢服務」？(單選)
(有效樣本數=440)

將受訪者再選擇深度就業諮詢服務意願與基本資料進行交叉分析，發現其結果因性別之不同達顯著差異($p<0.05$)。(詳如附表26)

經由交叉分析得知，女性(94.9%)會再選擇深度就業諮詢服務的比例高於男性(86.2%)。

二、主動推薦深度就業諮詢服務意願

根據調查顯示，高達93.7%的受訪者表示當親友有職涯困惑時，會願意(含非常願意33.0%及還算願意60.7%)主動推薦中彰投分署的深度就業諮詢服務；反之，僅5.0%表示不願意(含不太願意4.8%及非常不願意0.2%)；另有1.3%則未表示意見。若再以滿分4分來看，扣除掉未表示意見者後，受訪者願意主動推薦深度就業諮詢服務之平均分數約為3.28分。

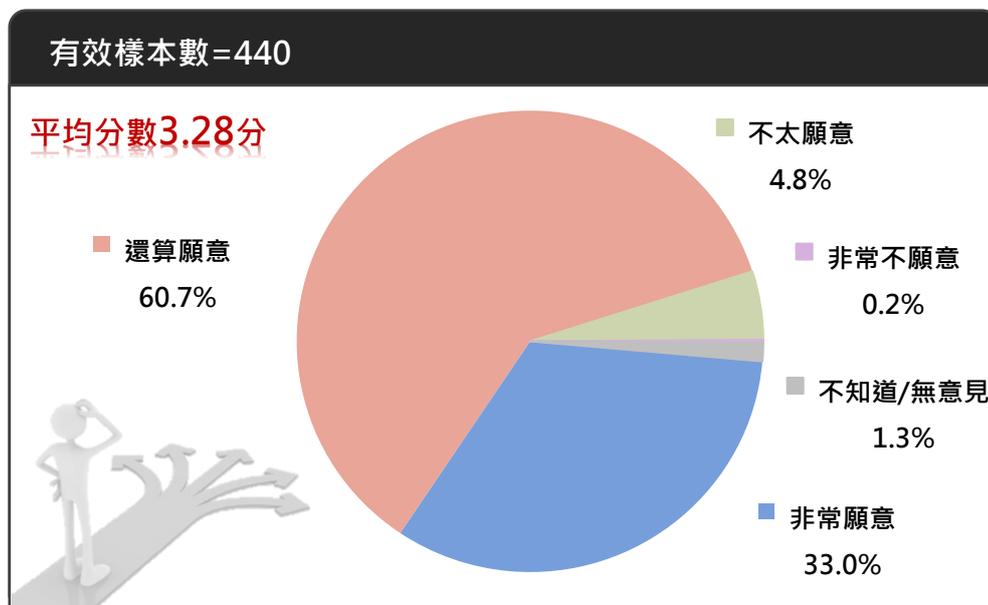


圖 4-1-36 主動推薦深度就業諮詢服務意願分析圖

Q32. 請問您願不願意主動向有職涯疑惑的親友推薦中彰投分署的「深度就業諮詢服務」？(單選)(有效樣本數=440)

將受訪者主動推薦深度就業諮詢服務意願與基本資料進行t檢定及變異數分析，發現其結果因教育程度、結案年度及按照諮詢人員建議執行情形之不同達顯著差異($p<0.05$)。(詳如附表27)

經變異數分析及事後檢定得知，大專(3.32分)程度者願意主動推薦深度就業諮詢服務的分數顯著高於高中職及以下(3.12分)程度者；2022年(3.37分)及2023年(3.44分)結案者的分數則顯著高於2020年(3.17分)結案者；而有按照諮詢人員建議執行(3.34分)者的分數則顯著高於沒有按照諮詢人員建議執行

(3.16分)者，後者又顯著高於未表示意見(2.93分)者。

此外，再以分署提供之深度就業諮詢服務措施，包括諮詢空間隱密性B1、諮詢時間充裕性B2、諮詢人員能提供個案完整職涯建議B3、諮詢人員耐心地回答個案問題B4、諮詢人員有讓個案得到信任感B5、諮詢人員瞭解個案的需求B6及諮詢人員會尊重個案的想法和決定B7等作為預測因子(自變數)，並採用多元迴歸分析以預測受訪者對於推薦深度就業諮詢服務之意願E2(依變數)。

透過皮爾森相關分析發現，諮詢空間隱密性、諮詢時間充裕性、諮詢人員能提供個案完整職涯建議、諮詢人員耐心地回答個案問題、諮詢人員有讓個案得到信任感、諮詢人員瞭解個案的需求及諮詢人員會尊重個案的想法和決定等自變數均與推薦深度就業諮詢服務意願呈現顯著相關($p < 0.05$)，故可作為預測因子，如表4-1-9所示。

表4-1-9深度就業諮詢服務措施與推薦深度就業諮詢服務意願相關矩陣

項目	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	E2
B1.諮詢空間隱密性	-							
B2.諮詢時間充裕性	0.505**	-						
B3.諮詢人員能提供個案完整職涯建議	0.418**	0.450**	-					
B4.諮詢人員耐心地回答個案問題	0.462**	0.435**	0.701**	-				
B5.諮詢人員有讓個案得到信任感	0.441**	0.422**	0.617**	0.661**	-			
B6.諮詢人員瞭解個案的需求	0.413**	0.501**	0.647**	0.663**	0.736**	-		
B7.諮詢人員會尊重個案的想法和決定	0.362**	0.402**	0.477**	0.549**	0.580**	0.681**	-	
E2.推薦深度就業諮詢服務意願	0.210**	0.166**	0.150**	0.149**	0.208**	0.224**	0.182**	-

註：* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$ 。

由表4-1-10迴歸分析結果得知，各自變數之VIF值皆小於10，因此判定自變數之間的共線性不嚴重，且迴歸模型之F值為4.920，達顯著差異($p < 0.05$)，故能有效預測依變數。

經迴歸分析後發現，係以「諮詢空間隱密性」($\beta = 0.142$, $p = 0.015$)較能有效預測推薦深度就業諮詢服務之意願。

表 4-1-10 深度就業諮詢服務措施與推薦深度就業諮詢服務意願迴歸係數表

項目	β 之估計值	標準誤	Bata分配	t 值	顯著值	共線性 VIF	調整後 R 平方	F 值
(常數)	2.234	0.225		9.921	0.000		0.060	4.920***
B1.諮詢空間隱密性	0.082	0.034	0.142	2.444	0.015	1.554		
B2.諮詢時間充裕性	0.023	0.042	0.032	0.541	0.589	1.645		
B3.諮詢人員能提供個案完整職涯建議	-0.014	0.058	-0.017	-0.246	0.806	2.303		
B4.諮詢人員耐心地回答個案問題	-0.069	0.066	-0.078	-1.049	0.295	2.558		
B5.諮詢人員有讓個案得到信任感	0.069	0.065	0.079	1.051	0.294	2.599		
B6.諮詢人員瞭解個案的需求	0.120	0.076	0.132	1.575	0.116	3.206		
B7.諮詢人員會尊重個案的想法和決定	0.029	0.056	0.034	0.514	0.607	1.958		

註 1：各變數皆已排除不知道/無意見後再進行迴歸分析。

註 2：* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.00$ 。

三、深度就業諮詢服務項目之建議

最後，針對受訪者提供中彰投分署深度就業諮詢服務項目之建議，經彙整後，在有提供相關建議者中，與諮詢服務業務相關之建議，以「應依照諮詢者的背景及專長給予適當的建議」(3.0%)的比例較高；其次則是「建議增加諮詢服務時間及次數」(1.8%)及「加強推廣深度就業諮詢服務」(1.6%)。至於受訪者提出之其他建議事項，如表4-1-11所示。

表 4-1-11 深度就業諮詢服務項目之建議分析表

項目	次數	百分比
與諮詢服務業務相關	應依照諮詢者的背景及專長給予適當的建議	13 3.0%
	建議增加諮詢服務時間及次數	8 1.8%
	加強推廣深度就業諮詢服務	7 1.6%
	建議可以線上申請深度就業諮詢服務	3 0.7%
	建議減少諮詢服務時間及次數	2 0.5%
	建議可以透過 E-Mail 關心、追蹤學員狀況	2 0.5%
	建議加強諮詢空間的隱密性	1 0.2%
	建議邀請學長姐回來分享諮詢經驗	1 0.2%
	建議簡化深度就業諮詢報名程序	1 0.2%
	建議經過深度就業諮詢服務後可以多方推薦相關的職訓課程	1 0.2%
	希望填寫履歷可以針對不同職缺提供範例參考	1 0.2%
	建議可以搭配青年貸款，協助參與諮詢服務者發展創業	2 0.5%

續表 4-1-11 深度就業諮詢服務項目之建議分析表

項目		次數	百分比
非業務 相關	若未於諮詢服務期限內找到工作，建議繼續追蹤關懷諮詢者的狀況	1	0.2%
	推薦的工作機會太少，建議結案後增加合適的工作推介	1	0.2%
	建議篩選適合的廠商	1	0.2%
不知道/無意見		401	91.1%
Q33.請問您是否可以提供中彰投分署的「深度就業諮詢服務」項目寶貴建議？(有效樣本數=440)			

四、小結

對於再選擇深度就業諮詢服務之意願，達90.4%的受訪者未來若有職涯相關的困擾時，會有意願再運用相關服務；另有93.7%受訪者對於親友有職涯困惑時，願意主動向親友推薦深度就業諮詢服務，由此可知，受訪者對於中彰投分署提供之深度就業諮詢服務有高度的信任感。

在諮詢服務相關建議方面，有受訪者表示「應依照諮詢者的背景及專長給予適當的建議」(3.0%)；另有受訪者則「建議增加諮詢服務時間及次數」(1.8%)，並「加強推廣深度就業諮詢服務」(1.6%)。

此外，由於量化調查發現，達52.7%的受訪者參與深度就業諮詢服務係為了配合申請相關就業補助計畫或津貼，為避免因申請相關就業補助計畫或津貼的情形，導致相關助益、重視度或推薦意願分析的調查結果有所偏差，故在調查分析中有將受訪者劃分成為了申請相關就業補助計畫或津貼者及非為了申請相關就業補助計畫或津貼者兩類群，並進一步分析兩者在相關議題的態度上是否存在差異性，經分析結果顯示，兩者在相關議題上的態度並無顯著差異，換言之，本次調查結果並未因受訪者是否為了申請相關就業補助計畫或津貼而受影響，相關分析結果詳見附錄二。

第二節 焦點座談會結果分析

壹、深度諮詢前的認知及需求

一、多數參與深度諮詢服務的受訪者，是為了配合參與青年職得好評或是其他青年就業計畫。僅少數是因為面臨求職障礙，主動在網路上搜尋相關資訊。

根據訪談結果顯示，大多數參與深度諮詢服務的受訪者，是為了配合參與青年職得好評或是其他青年就業計畫，由就業中心人員或親友推薦參加。其次，則是因非自願性離職，由就業中心人員評估須排除就業障礙，而後送至職涯諮詢輔導員提供協助。因此，獲知深度諮詢服務的管道，大多來自就業中心或政府相關單位的推介。

記得那個時候是就業服務站安排的，因為那個時候我還在待業期間，我有反應就是覺得現在理想的工作比較沒那麼好找，然後就業服務站就安排這個部分，這個諮詢搞不好可以幫助到你，就安排這樣。(B2)

有一天勞動部的人，打電話說有這個機會，我才知道的。(C1)

我那時候是剛當兵完，那時候剛好也有參加青年就業計畫，...，搭配這個計畫去做這一塊。(D2)

那個時候好像是有青年就業計畫的，就是必要的一環，然後我就去。(D3)

那個不是我自己想去的，那時候有青年職得好評，29歲以前的計畫，拿3萬塊的話，就一定要先參加三次的諮詢。(E3)

其實我也是想要拿3萬塊的補助，所以我一開始覺得不需要諮詢，然後因為我戶籍地是在南投，可是我其實都住台中，我就會覺得還要去三次，我反而是覺得好多次的感覺，就覺得那3萬塊也滿多，所以還是參加。(E5)

我剛剛好有一個學長，他在朴子那邊也是做這種輔導員的工作，然後他就有提供這個資訊給我說，他們最近有在推青年職得好評，就叫我去職訓中心那邊申請。(E7)

就業中心的一個張小姐，就是說有這項可以去報名，然後好像還有就業獎金吧，當時青年的就業補助3萬塊。(F1)

那剛好有這一個計畫，然後就有去接受他們的深度諮詢。(F2)

我一開始剛畢業的時候，有參加別的計畫，所以他就是有傳簡訊詢問說，要不要參加這一次的計畫。(G2)

因為我當兵的時候是替代役，公所的阿姨就會來跟你聊天，我們有這個政府活動，你記得退伍後要來參加。...對，政府辦的就參加，反正也沒事，就是在等工作再順便一邊求職。(C2)

我參加可以補助的方案計畫，像我年輕，之前有參加過什麼計畫就對了，反之前參加過很多東西，就瞭解到政府有提供這方面的資源。(D5)

我一直在當家教，因為家教沒有保勞健保，所以就是剛好每一個補助的計畫都參加到了，然後一樣開始就是先參加了原本的補助，就是一個月可以領1萬塊，然後就剛好參加這個計畫。(G5)

我那時候應該是朋友有提到(計畫)。(B1)

因為那時候剛畢業，剛在考研究所，然後朋友推薦，親人推薦(計畫)，就去諮詢看看。(D4)

我朋友跟我講的(計畫)。(F6)

因為那時候是非自願離職，然後你離開的話，跟就服員就會跟他討論這方面的問題，他就說政府有提供這方面的諮詢。(E1)

那時候公司給我非自願離職證明，然後就業服務中心申請，然後他就跟我講說有這個方案，然後我就參加這個方案。(D1)

有領到失業補助，然後當時的那個服務人員，他說有這一個服務，看我要不要參加。(F3)

我是被資遣，然後是就服承辦人員跟我說有這個諮詢。(F5)

非自願離職，雖然他給我的錢可能勝過從政府那邊申請到的補助，所以就去到就服中心展開輔導。(H1)

因為那個時候我在領就業補助，然後我當時的輔導員推薦我可以報名參加。(H2)

剛好遇到被資遣，所以我在就業服務中心請他們協助找工作，剛好也是幫我找工作的那位輔導員告知有這個活動(H3)

我當時也是透過就業輔導站的輔導員，他提供給我這個訊息。...我自己是有拿到非自願離職同意書，然後也有資遣費，但是我的年資不符合，沒有辦法領失業補助。(H4)

另外，則有少數的受訪者是因為面臨求職障礙，主動在網路上搜尋相關資訊。或是想透過就業中心，拓展求職管道時，由就服人員推薦參加。

主要是在網路上面看到有一些政府能夠提供的(就業諮詢)幫助，我發現到他的細項，我就是年齡太大，已經超過他的標準，所以最後找到(南投就業中心)這邊來，...比較想要能夠得到他幫我盤點，我的目前所擁有的一些資源，跟他對產業的看法這樣。(A1)

我自己去網路上找，自動去報名的。...因為那時候被遣散之後，待業也有四、五個月，一直不確定自己的方向，...但是這個好像比較沒有在推廣，108年的時候，資訊並沒有很廣泛，我自己去找之後，才發現有這一個，所以應該很少人會用到這一個東西。(A3)

就是那時候在找工作，在人力銀行上面就找了很多，所以想說如果可以去中彰投分署，...額外增加更多找到工作的機會。...進去談了一下才知道，有很多像是職訓課程、職涯輔導、問卷調查之類的，想說既然都來了，做也不會有什麼損失。(A5)

去南投鄉公所，他那裡有就業服務台，人家就是推薦我說可以做這個諮詢。(G1)

那時候是也是去就業服務中心找工作，所以才會去諮詢。(H5)

除此之外，在訪談中也發現，有部分受訪者是在參加完職業訓練後，仍不清楚或不確定未來就業路徑是否朝向訓練職類發展。故透過相關人員推薦參與深度諮詢服務。且若根據ILO所列出的諮詢類別來看，這群受訪者或許較適合在參與職業訓練前期或訓練期間進行諮詢服務，幫助確定哪些方案較適合其近期及長期的規劃，藉此提升訓後效益。

我那時候也是因為疫情的關係我去職訓局，後面考完證照出來的時候，因為我那時候也是沒有工作經驗，才去就業輔導中心去職涯探索。(B8)

我有去職訓局上課，然後我是從職訓局告知有這個諮詢的服務。(G4)

那個時候其實已經在職訓局上課，然後輔導員有提供這個管道。(A8)

參加職訓局課程，結訓之後有告訴我們深度諮商這個東西，那時候沒有想太多，我就想去做看看這樣。(B5)

二、多數受訪者所面臨求職的障礙，多屬於對自我認知的不足。至於其他問題可大致區分為職業選擇的適當性及現實性、求職的技能不足以及在職涯發展的過程中是否有足夠的心理準備程度。

從訪談結果發現，雖然多數參與深度諮詢服務的受訪者是配合申請相關補助計畫。但若進一步詢問，在諮詢前是否有遭遇求職障礙，發現大部分受訪者都表示不清楚自己想要做什麼工作，或者是適合什麼工作，對於「就業」這件事相當迷茫、不知所措，找的工作也以自己能勝任或雇主願意聘用為主，缺乏方向感。整體來說，這類型受訪者主要是缺少對自我認識及自身職業方向的瞭解。所以，在就業的職務及類型上，較難聚焦也無一定的職涯規劃方向。且一旦面臨較長的求職時間，容易伴隨著焦慮、不安或負面情緒等問題。

比較想要能夠得到他幫我盤點，我的目前所擁有的一些資源，跟他對產業的看法這樣。...因為目前這份工作挑選的時候，...不會因為疫情的關係而造成我工作不穩定，...我上到現在已經滿一年了，我每天都很想辭職，但是我目前的這個年紀，我又不能夠再去嘗試其他的工作，所以我想乾脆找諮詢這些方面的幫助，能夠更釐清，就是不要再一直跳，一直嘗試這樣。(A1)

我那時候大概有一個方向，只是不太確定，就是一個茫然的狀態。(A3)

就是一直找不到自己的方向，我的認知，我很認識自己跟這個社會，然後我取一個比較適合自己的平衡點。...(確認自己的)盲點，或許可以讓我更融入社會，可以不要那麼消極負面，或是那麼自以為是。(A6)

其實我那時候是剛畢業，大學的時候多少有一點方向，就是商學系其實選擇也就那些，

就是有一個方向但還滿迷茫的。(B1)

在諮詢之前，其實是有跟朋友一起創業，後面失敗收掉了，當時就很迷惘自己適不適合(做哪些工作)。(B4)

那時候也是待業中，就是比較沒有方向，我就去就業博覽會看一下，好像也沒有特別喜歡的工作。(B6)

因為很多人讀到大學，可能就是自己分數到哪邊就填什麼系，所以到大學才很迷茫我之後到底要幹嘛，到底是要做什麼工作，才導致會很多人跟我一樣的狀況。(C4)

因為我大學的科系比較沒有對應到某個領域的工作，所以我們的畢業生相對都會比較不知道畢業之後，要往哪個領域去發展，...所以我們除了不瞭解自己之外，也不瞭解我要去什麼領域工作，然後我需要什麼能力。(C6)

就是我到底可以做什麼工作，然後去面試的時候就覺得，這真的是我想要的工作嗎？然後我是不是適合這一份工作，就會有這一些問題。(D1)

我比較不清楚的，就是我的未來要做什麼，然後未來的規劃。....我那時候很失落，為什麼我會從一個可以做，比較技術型偏機械的工作，變成只能去工廠做作業員。(D6)

我只知道我不要什麼，但是事實上工作真的是太多了，但是我沒有方向，...現在就是我第一次面臨到，找工作原來是不容易的，我比較想要那種成就價值感高的工作，...所以其實就是中間在找工作的時候，我覺得會有很大一段自我懷疑人生的歷程。(E4)

就是嘗試是自己想要做什麼工作，就是想要知道自己適合什麼。(E6)

因為那時候我剛剛從日本回來，然後因為我真的不知道自己要幹嘛。(E7)

諮詢前我才剛畢業而已，所以其實是還滿慌張的，尤其是對於就是要找工作這件事情，其實是很沒有目標，然後也很不知道要怎麼辦。(F2)

比較迷茫吧，因為剛畢業，不太清楚自己到底適合什麼樣的工作。(G1)

我是覺得我不太清楚自己想要做什麼，所以就去諮詢，然後我履歷都是投感覺是我能做的，我就去做。...沒有很積極在找，因為不太清楚自己的方向，所以就是稍微看一下，然後投一下這樣。(G4)

去更深入的瞭解說，自己正職的話，會比較適合到哪一個方向的工作。(G5)

不知道說自己到底想要從事哪方面的行業，然後就想說，透過這個機會，去看看自己適合哪一個行業。(H6)

另一部分的受訪者所面臨的求職問題則較為明確：(1)透過諮詢協助在專長及興趣當中，選擇出較適合自己的工作型態；(2)已有明確的就業目標，希望透過諮詢獲得認同或其他建議；(3)透過諮詢獲得必要的工具及技能來尋找工作，包含基本的求職技巧、協助準備履歷以及準備面試等；(4)藉由諮詢掌握職場上人際關係及職場文化的適應；(5)最後，則是透過諮詢提供負面情緒的出口，讓諮詢者重拾自信及希望。

(一)職涯選擇需求

這類受訪者對於自己想要從事的產業或工作職務大致有一定的目標。但因興趣、專長、工作條件、薪資福利等不同因素的考量，難以抉擇。因此，會期望透過深度諮詢服務協助確認職務的選擇。

本科系畢業比較擅長跟你比較容易找到工作的這些，跟你真的比較喜歡做的事，兩個不一樣，那時候就比較迷茫，我到底是要走哪個跑道。(B2)

對自己學的東西跟有興趣的東西，還在想我到底要朝哪個方向去找工作這樣子。(B5)

我其實很明確知道我到底要做什麼，然後還有就是我比較想要投入的行業，只是我比較困擾的是，因為我台中人，然後那時候在台中找工作其實找不太到，可是其實外縣市滿多相關工作機會，所以我那時候就是在掙扎，我應該要在台中工作，還是我要去外地工作，然後他們那邊就是有給我滿多建議。(F5)

因為其實我本身就是一個對任何事情都有興趣的人，想要知道自己的個性，是不是有更適合的工作。...想說可以聽看看別人其他的(意見)。(H2)

(二)有明確的職涯決策需求

此類受訪者大多已有既定的工作方向，但或許是對於職場的工作內容不夠瞭解，或者是對自己決定的目標沒有信心。因此，會想要透過深度諮詢服務去聽聽第三方的意見，協助檢視自己擬定的就業方向是否是正確的。

我對於我工作的想法算滿清楚，對我來說我覺得諮詢最重要的目的，比較像是我希望一個人提供不一樣的觀點，...想說我會不會是履歷上有一些問題，...如果有一個人可以面對面跟你談，花那個時間讓你去瞭解的時候，你才會更清楚。(B3)

從職訓局訓練出來的執照，是不是適合繼續往這條路發展。(B8)

我在觀光協會做培訓，找工作相關的其實課程大概都有教過，...，後來我開始找工作，...(想)再做一個引導。(B9)

我覺得我需要針對我的職涯規劃，再做更多的確認跟假設，我認為諮詢的好處是，因為當局者迷，我們自己對自己應該也會有一些誤解，...，所以諮詢這個東西我覺得算是再double check跟修正這樣子。...諮詢的目的就是，我希望可以再聽聽別人的想法。

(C7)

對於未來工作的志向，也想要更進一步的去確認，...就是以朋友、家人還有我自己本身之外的第三方，去幫我檢視看看適不適合這樣。(C9)

因為我本科系算是讀營建工程系的，...就要走向業界或者是考公職的部分，...因為針對這個疑問，我就希望知道我瞭解額外的方向。(D2)

我也是想要轉職，然後是知道自己想要行政類的，可是單單就行政類，也分很多很多

很多種行政職，不同種類的助理，就是不太知道他的工作內容。(F7)

我是被資遣的，當初我的想法是認為，應該找不到像之前一樣的工作，所以想要透過這個諮詢，能不能有一個創業的機會。(A4)

(三)就業準備的需求

這類受訪者同樣是有既定的工作方向，但或許是求職一段時間沒有獲得雇主正面的回覆，或是想在求職前做好完整的就業準備工作。因此，會期望透過深度諮詢服務協助修改履歷或指導面試技巧，來提升自己錄取的機會。

因為我之前在大學會讀那一個學系，我就非常篤定出來之後就是要做這個，問題是除了找不到工作以外，我也會想是不是我的一些額外的準備不夠。(A5)

在履歷表上面的內容，可能看104或者是網路上的公版格式，其實有時候不知道自己哪邊可以再更好，或者是做得更好，因為有去現場諮詢，他就幫我看過。(C2)

那時候面談，是比較想要知道面試技巧跟履歷的內容，所以那時候去諮詢的時候，是朝這兩個方向去討論。(D4)

然後因為我之前有上過職訓課，然後已經有寫過一些履歷，然後他再幫稍微幫我調整。

(F1)

我應該是算清楚自己想要做什麼，...所以我就是詢問，如果我要朝這個方向，那我應該要怎麼去做準備，然後履歷應該要怎麼寫，能讓我有機會可以去面試，所以當初是比較著重在履歷協助的部分。(F3)

我的科系就是畢業就是考照，然後就直接做那个工作，但是剛畢業在找工作的那一段時間，我是醫事人員，就是投好幾家醫院，都沒有收到回覆，然後就覺得是不是自己的履歷寫得不太好，或者是面試的時候的表現就是比較緊張，然後表現不好，所以那時候跟輔導員說希望可以解決這方面的問題。(G3)

(四)職場適應的需求

此類受訪者大多進入職場一段時間，且在離開前一個職務的過程中，和公司裡的同仁、主管發生過摩擦或衝突。因此，容易出現就業的挫折感，或對於自己在職場人際互動的處理方式產生懷疑。故期望透過深度諮詢服務療癒內心的負面情緒，進而提供日後在職場互動上的應對方式。

因為我當下離開那个工作我心裡不是很舒服，因為不是很愉快的離開，...所以我想找專業的人跟我談一談。...我的問題大部分都在人際互動的問題。(E1)

我覺得工作上是我可以很快去學習，甚至也可以獨立的，但是對於人的部分，...你沒辦法去預期，可是他們想把這位置安排給其他人的時候，他會想要犧牲你。...透過諮詢之

後，我可以不要那麼堅持我一直固有的思想，有時候去現場搞不好會很快樂，為什麼？做完敲鐘，就下班了，我其實很羨慕那種現場的生活。(H1)

我自己是有拿到非自願離職同意書，然後也有資遣費，但是我的年資不符合，沒有辦法領失業輔助，所以當下在待業過程當中，其實是窘迫的，因為你沒有工作，也經歷職場上的挫折，畢竟離職你也不知道自己的問題點在哪裡，但是你卻感到挫折。(H4)

(五)情緒管理的需求

這類受訪者大多是在求職的過程中，因為外部環境或內在因素，對自己在就業或求職失去信心。此時，較需要的協助則是透過職涯諮詢輔導員提供一個情緒的出口，或是給予一些心理的慰藉。

我自己已經有興趣跟目標，那時候會想要朝工業設計或者是製圖工程師這個方向，...後來又遇到車禍休養一陣子，所以時間一拉長就會變得比較沒有自信，方向感就比較沒有那麼確定。(A7)

方向已經很明確，畢竟上課就是朝比較專業的，已經往那邊走了，只是內心還是會有一些煩惱，所以諮詢後是有得到一些幫助。(A8)

我當時是因為前一份工作帶給我的成就感非常的低，再加上疫情的衝擊，所以就沒有在工作了，因為家裡經濟狀況還有成就感的關係，所以其實讓我沒有足夠的動力去找下一份工作。(B7)

在諮詢前，剛在準備公職考試，可是準備考試的過程會覺得自己有點迷茫。...像我同儕都已經在工作了，好像只有我在準備考公職，會感覺要做點什麼事情。...爸媽也會給壓力。(C1)

因為也就是間隔上一份工作一段時間了，所以我就到就業服務處，去讓自己怎麼去調適這個心態在工作上。(E2)

剛好就轉職，我那個時候最大的問題是，我目標很明確，但是我沒有信心。(F4)

畢業之後，...我每次面試的時候，百發百中。...2021年剛好疫情開始起來了，我不知道是不是這樣的原因，...我後來有投我喜歡的工作，已讀不回就算了，不讀不回不知道是什麼意思，而且我這個人是比較積極的，我是那一種你不讀不回，幾天後我就直接打電話過去問了，那一樣沒有消息，我聽他的意思就是，就是先投履歷，我們需要你我就會通知你，我就會不知道我的問題點到底在哪裡。(G6)

綜上所述不難發現，多數受訪者所面臨求職的障礙，多屬於對自我認知的不足，至於其他問題則可大致區分為職業選擇的適當性及現實性、求職的技能不足以及在職涯發展的過程中是否有足夠的心理準備程度。

貳、深度諮詢服務工具使用之經驗與感受

一、多數受訪者認為職涯諮詢輔導員可以提供情緒及資訊的支持，並能考量受訪者的需求提出相對適合的就業方案或對策。

在深度諮詢服務的探索及評估階段，絕大多數的受訪者對於職涯諮詢輔導員的感受都是給予正面的評價。像是在諮詢的過程中，職涯諮詢輔導員會給予受訪者情緒及資訊的支持，並透過專業的引導，與受訪者建立信任的關係，進而對受訪者的心態及處境進行瞭解，協助受訪者去面對個人職涯發展或求職過程中的困難或需求，並和受訪者共同探討出一套可行的就業方向或對策。而此，正如文獻中Kirschner等人的發現，在諮詢過程中，當諮詢人員更關注於情感、洞察、挑戰及改變的強化時，諮詢者對自我理解、希望、責任承擔及獲得新的觀點也會相對增加。

我必須說我去參加這個諮詢，我對自己參加那一次諮詢的印象就是，我好像參加一個心理諮詢，就是心理治療那種感覺，負責諮詢我的人幾乎都沒有說話，他就只聽我一直在講，我把話全部講完，就覺得好像自己的感覺就不一樣。(A5)

那時候測出來，他有說我其實也滿適合業務這個工作，在於創業等等也都滿適合，可能就是再增加自己的信心等等，...他那時候叫我填資料的時候，我心裡也會懷疑那到底準不準，他就跟我說裡面還有一些陷阱題什麼的，所以那個策略是滿準的，因為這樣子我就是比較有點信心。(B4)

因為有三次，第一次跟他聊的時候，他會慢慢先突破你的心防，然後會讓你越講越多東西給他瞭解，他就會從旁協助你這樣。...諮詢前，我就很明確想要從事金融業，他是幫我更確定，鼓勵我，還有就是看我有沒有要另外培養的一些能力之類的，他都會跟我說該怎麼做，就是從旁協助我，讓我更確立我要走金融業。...我那時候其實也有一點猶豫不決，因為我會一直懷疑自己，我覺得更多問題是來自自我心態上面的問題，不是工作的問題。(C1)

我覺得他是很有耐心，讓我可以把我的困惑和焦慮，有一個人可以寄託的感覺，就是願意聽我講我的困難。(H4)

我覺得這個資源很棒的是，...他會給我一些課題，但是我沒有方向，所以我是很感謝諮詢師。...我第一次面臨到，找工作原來是不容易的，所以其實就是中間在找工作的時候，我覺得會有很大一段自我懷疑人生的歷程。...我覺得就是有一個人來幫你，去回顧你的技能、過去，然後你有一個步驟跟著他往前走。(E4)

他就是從成就感那邊，去發現我的特質，就跟我說我可能比較適合什麼樣的工作。...我一直以為自己是容易半途而廢，然後他說，其實我是個還滿堅持的人。(G1)

我覺得輔導員本身很好，他也是個很放鬆的狀態，所以整個體感受體驗是好的。(E5)

我的諮詢員是男生，他先從我的家庭開始聊，這讓我第一個時間是卸下心防，...他才會慢慢從你言談當中，知道你的工作需求在哪裡。(H1)

他說其實你的性格或者是你的個性，加上評估你可能過去學習的專業知識，他有跟我提到一些我可能可以去嘗試的方向，還有在求職的時候可能有一些面試或撰寫履歷的這些，他有跟我做討論的，我覺得這個對面試是一個很大的幫助。(B1)

他會瞭解你現在的年齡還有你未來的，我記得那時候還有問，大概預計什麼時候要退休，因為看比較遠，可能在討論職涯的時候，方向會比較明確，我記得討論的時候，有跟他說我的現況跟需求，...所以我記得他那時候給的建議是，你可能要妥協一下，就是要犧牲一些興趣，就還是要先求穩定，畢竟以找工作管道來說，你的條件背景走這個賽道會比較穩，...所以後來我就也是照著他給的advice這樣去做。(B2)

我覺得他很厲害，他其實是用聊天方式去引導我，就是說出我的一些狀況，然後再去切入覺得我需要解決的問題。(H3)

當初他給我感覺就滿好，他會跟我分享很多方案，哪些可以比較適合我的，像有一些離家遠幾公里什麼的那種，或者是一些比較特殊性質的工作。...他會透過聊天的方式跟你深入的瞭解，你這個人到底適合做什麼，或者你有什麼個人特質他會幫我分析，我會跟他分享可能我的強項，...，所以他幫我做一個類似像是整合分析這樣，所以就是有一些方向。(B6)

我覺得他算是有給我一個新的方向，或許可以透過幫助他人來獲取成就感，而不是直接在職業上。(B7)

我覺得其實滿好的，因為他其實知道我狀況，...還有我可能對這份工作，其實我已經有很大的瞭解，就是其實沒有太需要他幫助我，就是他後面其實比較多會跟我說，前面可能有受諮詢的人的經驗回饋這樣給我。(F5)

我覺得輔導員還滿細心的想要去瞭解我們各方面的情況，不管是人格特質，或者是就業的工作情況，可能因為我想要的工作比較特殊，他也不是很瞭解，所以他就比較傾向是輔導我履歷上的，還有做一些人格測驗上的部分。(C2)

輔導員真的很有耐心，然後他也真的都是從談話之中，去慢慢瞭解你的問題在哪一題。(H6)

他就是從之前的經歷，去瞭解你的一些工作狀況，...因為我有跟他講說，我的履歷跟面試也不太行，所以他也有做一些輔導的動作。...因為他是有在一個讓你放鬆的狀態，去輔導你瞭解自己，然後跟一些找工作的方向，所以我覺得這個還不錯。...所以他就是依你的需求，然後去幫助你解決問題。(E7)

而少數表達感受不佳的受訪者，主要是認為職涯諮詢輔導員諮詢的時間太短，提供的協助不夠深入；或是對於受訪者想要從事的職務內容，無法提供太多的資訊。若以Oliver與Spokane(1988)所提到幾個主要的職涯諮詢結果

類別，可顯示少數受訪者認為現有諮詢在「選擇的適當性和現實性」表現較弱，也就是提供對職業世界的認識，從而瞭解職業世界中對於職業的真實情形，協助做合適的職業選擇幫助較低。

因為我是一進來的時候，他就跟我解析我的評量，我評量的結果是非常的不堪，...就是這份工作居然是這麼的不適合。...因為時間有限，他就必須要抓著會談的流程，所以主要是直接就解析那個結果這樣。...因為只有2個小時，我覺得是非常的初步，等於在非常前期的地方。...因為他必須要在這2個小時裡面出現成果，他就是點出來他的解析是認為你應該做這些，可以嘗試哪些方面的，我覺得還是很初步，我認為2個小時沒有走完。(A1)

有些公司在職缺的內容寫的跟實際進去做的，多少會有不一樣的地方，所以(他)這個沒辦法全部去抓到。(E2)

像我就想要做研究員，他就推薦我去做理專，就不一樣，那個需要知識，專業程度跟類型也不一樣，就是他沒辦法瞭解我，所以我只能多體諒他，可能他也不太清楚，因為很多人也不知道所以也沒辦法。(C2)

假設我說我有什麼專長，那諮詢人員能瞭解嗎？像假設我會C++、會資料結構，會寫什麼東西，可是他能瞭解資訊領域的工作，是需要什麼背景的嗎？...對，我覺得就是需要在該產業待過幾年的學長們比較好，比較可以解答我的問題。(C5)

諮詢人員他可能沒有辦法給我實際工作的建議，比如說我想要找廣告設計的小編，或者是廣告投放SEO，但我沒有資歷，我覺得輔導員他沒有幫我很清楚的知道說，這個工作的現況是什麼。(H4)

畢竟他是輔導員，他不是真的做這行的，可能細節方面，或者是對公司內部，每一間公司的情況怎樣的瞭解程度，可能就不會多那麼多。(D3)

因為我這個科系出去也是當工程師，然後那時候也是在問他哪一間公司的工程師需要什麼樣的能力跟技巧，然後會看什麼樣的條件這樣子。(D4)

我可以說他很努力，但是他提供給我的資訊跟實際上有落差，...假如說我想進新創公司，他的建議就不適用，...就是他沒有辦法同一套版，因為畢竟現在的工作職位很多，很靈活。...所以對於我來說，可能比較多的是，我需要補足對於行業的想像，跟實際面去做比較。(F4)

二、受訪者表示因為不清楚到底要做什麼工作，透過自我評量表(諮詢前)可以比較有系統地歸納出自己的就業問題或是目前的狀態。日後若能優化，建議可現有評量表的題目語意上可更加明確，並納入職涯轉換的議題。另外，也建議可思考針對不同諮詢者的背景規劃適合的評量架構。

在詢問受訪者自我評量表(諮詢前)是否可以釐清就業或找工作方面的需求？訪談中，多數的受訪者表示因為自己不清楚要做什麼工作，或是適合什麼工作，且對「就業」這件事感到迷茫，透過自我評量表(諮詢前)可以比較有系統地歸納出自己的就業問題或是目前的狀態。因此，對於自我評量表(諮詢前)的架構表示認同。

因為你有時候是只會在腦中想(問題)，可是你不會實際的把他條列式的列出來，...，(諮詢前自我評量表)有一些選項讓你做勾選，或者是讓你做填寫，其實你會更清楚的瞭解，因為有時候你憑空想像，其實會很模糊，透過去勾選的話，其實你會更有方向。(B5)

【你覺得諮詢前自我評量表有幫你找到問題嗎？】可以。...他就會推薦我說，他有看到這幾樣工作，然後可以去嘗試看看，可以去面試。(D1)

我覺得(諮詢前自我評量表)算是相當可以去讓我瞭解這一塊，而且是特別是第五項的部分，因為第五項，我是有自己寫一些履歷表給他看，之後他就建議我重改，建議就是去按照一些範例，去再做一些更加豐富他的內容性。(D2)

(諮詢前自我評量表)都很齊全。(E1)

【你覺得諮詢前自我評量表有幫你找到問題嗎？】(諮詢前自我評量表)可以。...就是前面會比較低一點。(E7)

(諮詢前自我評量表)我覺得是可以的，因為我一開始在填表單的時候，就有發現自己其實很知道興趣跟專長，可是我完全不知道自己的職涯規劃是什麼。(F2)

(諮詢前自我評量表)我覺得在事前還滿有幫助，因為那個曲線下來對我來講有點像是一個清單，就知道說原來我在哪一件事情滿重視的，那哪一件事情可能真的就是我的困難。(H4)

而少部分的受訪者則認為自我評量表(諮詢前)的分類項目太過於籠統，若要清楚知道在職涯發展中遇到的狀況及需求，還是必須透過與職涯諮詢輔導員對談後，才能掌握確切的需求。另外，也有部分就業目標明確的受訪者表示，因為自認為有明確的就業目標，在填寫時相對難透過分數的差異去突顯就業問題，故認為自我評量表(諮詢前)的幫助效益有限。

(諮詢前自我評量表)好像沒有(幫忙找到盲點)，但是我有一個確定的目標，...他幫我分析了之後，就確定我想的那個目標這樣。(A3)

他這個問題(諮詢前自我評量表)比較籠統一點，老實講幫助性我覺得不是很大，大概有六成。...他(職涯諮詢輔導員)直接把我的問題點出來，他說我這個市場還是可以的，很建議我就是再繼續找，很直接就把問題抓出來。(A4)

我覺得也是大方向(諮詢前自我評量表)，要比較細的話，就是要到Q&A對談的部分。(A8)因為我覺得這個表單，應該只是初步的讓諮詢師他可以大概知道你的分數狀況，然後我覺得後面詳細的，都是透過深入的聊天之後，才會知道問題所在，如果初步的要做到那麼細的話，應該也有一點困難。(F3)

我主觀覺得我還夠瞭解自己。...【你覺得諮詢前自我評量表有幫你找到問題嗎？】沒有。(A2)

因為我很瞭解自己，我也知道我的問題是什麼，我也知道我的做人處事或者是我工作上的，其實我都很瞭解。...對我來講是沒有幫助(諮詢前自我評量表以及使用的表單和工具)，可是那個輔導員也是滿用心的，畢竟我的想法是有點比較理想化、比較跳脫，他還是有把我拉回來。(A6)

(諮詢前自我評量表)就其實是沒有太大的幫助。...滿困難的，當初填的時候就會覺得，我應該要怎麼填比較好。.. 整個諮詢，對我來說可能就是不是適用在我這種人身上，就是我的問題可能不太適合這樣的諮詢方式(有明確的就業方向)。(F5)

除此之外，受訪者也進一步針對自我評量表架構提出一些建議：

(一)現有諮詢架構微調內容

針對現有的自我評量表架構，受訪者提出幾點修正的建議，包含(1)選項③「我清楚自己未來就業的目標與職涯方向」及選項④「清楚自己未來的職涯規劃」，在語意上可以更加明確區分或者是提供範例，讓填答者更瞭解題目的含意。(2)選項⑦「我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備」及選項⑧「我清楚自己(退休後)的人生規劃」可以依據受訪者的需求，另外規劃一份適合的評量表單。(3)可以在現有的自我評量表架構納入轉職的需求。

我認為第三項(清楚自己未來就業的目標與職涯方向)跟第四項(清楚自己未來的職涯規劃)，有一部分重疊，我覺得這個問題可能把他拆成，譬如現階段的職涯方向跟未來性的職涯方向，因為目前我看起來，三、四點重疊性有點高，變成在選的時候，可能就會覺得劃分沒有那麼清楚。(A7)

第三項可能目標再窄一點，可能當下一個目標，第四項可能就是拉長時間，久遠一點。...他應該可以舉例，括號一下。(E3)

就是三題、四題那個，那其實我在那個時候填的時候我也是，就是不太清楚。...我覺得真的滿雷同，我不太分得清楚這兩個題的那一個狀態。(F2)

我覺得如果可以在一開始先幫來接受諮詢的人，先釐清他是想要就業，還是其實他是想創業，我覺得或許可以針對這兩個不同的面向，去做不同的建議跟服務。...我會建議第八點其實可以不要，因為他太遠了，我覺得會去做這個服務的人，都是對自己比較迷茫，像第七點，我覺得他算是有點太籠統，...我覺得如果針對創業的話，可能跟就業方面的諮詢要不一樣，就是完全不同面向。(B7)

我覺得前六項都滿重要的，七跟八可能有點太早。(D3)

因為我現在到創業、到退休，也是還有很長一段時間，所以這個可以之後再自己想。(E2)

因為我覺得表單看起來會有一點雜，可能第七點是針對我想要創業的問題，然後第八點可能又是針對我退休後，才會遇到的問題。...不一定會想創業，然後退休後的生活對我來講，現在會覺得可能還有一點遠，這樣的話我就會覺得，這個表單會覺得比較雜一點。(F7)

我覺得對我們自己受測者來說，我們可能可以用寫下來的，或者是我們自己打字自己留存，因為(諮詢前自我評量表)就好像我1到10分，可是我完全不知道內容是什麼，諮詢師也不知道是什麼，他也不知道該怎麼去從中獲得更多的資訊，...，而且你自己在寫東西的時候，你就是在產出，你就會自己知道到底是對不對。(C7)

可能是他原本的工具裡面沒有這一項，...反而轉職這件事情我們是用聊天的方式(看到這個需求)。(E5)

我覺得倒是可以加上(轉換跑道)。...該都是有轉換跑道，才會不知道說自己要做什麼。(F1)

(二)針對不同諮詢者的背景規劃適合的評量表單

在訪談中，有部分受訪者提出現有的評量表對於社會新鮮人在填答時會出現困難，因其本身初入職場，面臨到的求職需求可能集中在「職涯覺知與探索」、「職涯選擇與規劃」以及「就業準備」等議題，對於後續的「就業適應」、「職涯轉換(創業)」或是「職涯舒活(退休規劃)」等議題，無從想像，也容易影響其填答的信度。因此，會建議在諮詢前先將諮詢者分類，如「新鮮人」、「有工作經驗者」、「有創業需求者」、「中高齡者」等，並規劃較適合的評量表。

還有一個就是我覺得跟年齡區間也有關係，我會認為像這個架構(諮詢前自我評量表)來講，大概是要26歲之後去看這個架構表，去思考這些問題會比較有方向，會比較有輪廓，因為我認為25歲之前的，可能剛出社會沒多久，工作經驗可能才一年到兩年之類的，你來看這個話，我覺得他們會抓不清，會覺得方向太籠統。...那個時候剛畢業的年輕人，他很明確知道這些問題的答案，他可能也是講個模稜兩可，好像知道，真的知道嗎？也不確定。...有的人可能第一份工作，...，可是因為他可能沒有接觸過其他工作面向，遇

到這些問題要思考的時候，...他不見得能思考多深入。(B2)

因為我不是本科系的，而且我沒有進去過那個工作環境，其實我覺得這個不太準(諮詢前自我評量表)，...因為我們工作經驗少，我也不知道那個環境是怎麼樣。...填這個表單的時候，就會沒有辦法有想像空間，我根本就不知道自己在做什麼。(B8)

因為在座的都非常年輕，我們的工作經驗可能沒有像已經進入職場這麼久的人這麼好，所以我們會很care的是，我的履歷怎麼寫，我的面試怎麼應對。...職涯規劃，可能有一些人就會跟你說，我都不知道這個工作我能不能做滿一年，我不知道我的規劃在哪裡，這是實際面跟問題上面的差異，所以如果要寫問卷，這些我們都可以寫，但是可能沒有touch到我們真正的問題。...我倒是覺得他的這個問題的定位，可能有一點太小了，如果可以再細分，可能會對我們更有幫助。(F4)

(諮詢前自我評量表)所以其實我就是都還不知道要怎麼填。...因為當時還沒去職場，所以有一些可能就是用自己想像的去填。...像是六，因為六沒有去到職場不會知道，然後七的話也不會知道，所以就變成我在填的時候，我之前自己在學校跟同學相處的經驗，...可是事後去到職場就會發現差很多。(H6)

(諮詢前自我評量表)前面就是比較中規中矩的分數，就只有面試技巧那裡會比較低一點，其他的因為我就還沒有去思考到。(D4)

填寫自我評量，但我覺得其實這麼多問題，可是這個每一個我都要寫嗎？不一定，我可能都還沒有一份工作，...你就叫我就業適應，應該是這個東西拿出來之後，諮詢輔導員去理解求職者，我現在遇到的是哪一個方面的問題，...去讓他選擇，然後去針對他這個問題，應該說先找到他的定位在哪裡。...因為我看不懂他上面問的意思是什麼，你要更加的口語化，我看到的時候會覺得你到底想要問我什麼。(G6)

我覺得是，可能也可以做這份表單(諮詢前自我評量表)，就是拆成A、B、C各種不同問題，然後一開始可能就先幫你分類，你是適合A、適合B、適合C，分流完之後再做一次問卷。...我們(新鮮人)在意的東西就是不會在這幾項。...我們可能這幾項就會亂填。(C3)就是可以先(透過工作經歷)抓出哪幾大類人，然後從那幾大類人，就是像前面這幾題，就是可能比較適合新鮮人的，他就做這幾個問題，然後如果是比較後端的，就是已經好多工作經驗的，再後面的問題這樣。(F2)

因此，不同的對象就獲得更細的評估項目。有受訪者就提到「哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構」的細項呈現的方式，更容易協助就業方向不明確者，快速的發現自己的需求，並在有限的諮詢時間內，提供諮詢者適切的協助。

我覺得大致上是這樣，(諮詢前自我評量表)裡面他有分求職前、求職中，求職中有一些是比如面試、履歷表，還有可能到職後比如他提到人際互動，還有比如創業這一塊，後續他有提到最後的是，比如第八題，他就說我清楚自己退休後的人生生涯，其實這就是

前中後，如果可以再增加的話，我覺得是中間的部分可以增加。(B1)

(諮詢前自我評量表)對如果真的感到迷茫的人，是有幫助的，只是可能要再稍微增加一點比較細節的方向。...我其實知道自己大概的問題，但是就是不會知道這麼多，然後填的時候就填寫的比較簡單，如果有比較細緻一點，我就能更清楚，我對這一塊是不是有一點疑問，是不是想要瞭解一下這樣子。(G2)

我之後如果有兩個工作機會，或者是說我有想要轉換工作的話，我會怎麼選擇，新鮮人不會想到這個，...就是除了前測的這個問卷，還可以再提供後面的這個項目職涯諮詢架構19項，就是給去諮詢的人看一下。(G3)

可以增加後面那個(職涯諮詢架構19項)，這樣我才知道怎麼選，因為第一次諮詢的時候，實在是不知道要問什麼問題，但是如果有這一個表的話，我覺得是可以讓我比較知道可以問哪些問題。... 選擇哪一間公司，這個就沒有包含在這裡面吧(諮詢前自我評量表)。...還有自己重視的求職條件。...像有些人就會比較重視離家近，有些人就是重視薪水高，這表單好像就沒有。(G4)

他這個表其實可以再細一點，就是其實他是很大的range。...其實第三題是滿遠的，就是目標跟職涯規劃之類的方向，...就是舉例實例。(H1)

(諮詢前自我評量表)我就是只是大概填而已。...我覺得他算是很大方向的問卷。...我覺得像螢幕這樣會比較好(職涯諮詢架構19項)，因為他是深度諮詢，深度諮詢代表會比較詳細一點。(H5)

三、受訪者很明顯地可以在諮詢結束後，感受到對自我認識的改變、選擇適合自己發展的領域或工作及求職能力的提升。但有少部分受訪者認為自我評量表的前測後，較難評估諮詢者心理層面的變化。另外，亦建議可將後測執行時間移至諮詢者進入職場後，更能呈現出接受深度諮詢服務後的成效。

受訪者在結束諮詢歷程後，大多都能從職涯諮詢輔導員的陪同下，檢視到諮詢前後量表的分數差異。受訪者很明顯地可以透過諮詢感受到對自我認識的改變，對於後續的就業路徑及目標也有較明確的方向，比較容易去選擇適合自己發展的領域或工作。除此之外，獲得就業準備協助的受訪者，對於履歷的修訂及面試技巧的提升，感受更是明顯。有受訪者就提到修改過履歷和調整面試技巧後，很順利的就找到工作了。

有，有幫助。如果你測出來(諮詢前後自我評量表一致)就剛好是你這個方向的話，就會讓自己更有自信，我更認識自己。(A2)

有，我覺得有變化。.... 就是更清楚知道，就是自己適合的(方向)。...很清楚，因為第一

次諮詢的時候，我真的都不知道怎麼寫(諮詢前自我評量表)，但是到第三次的時候，我就可以寫得比較有自信一點，因為他會聊比較深入一點。(B6)

就是協助你去找到那個方向，就是從過程中去瞭解自己，然後可以大概找什麼工作的方向。...就是諮詢完，履歷有修改過，然後跟面試技巧有幫你調整過之後，就是狀況都很順利，所以就有再找到工作。(E7)

有，前後的話，大概都會有(增加)1到3分的幫助。(A3)

如果當初的問題得到解決的話，我覺得是可以反應在後面(諮詢前後自我評量表)，就是一定會有幾個項目，或者是一到兩個一定會比較高。(A8)

原本在諮詢前的時候，可能分數都是大概在中間5到6分，...透過幾次諮詢之後分數就有提高，所以我覺得這個相對真的是滿有效的。...因為這就是一樣的題目，這些都是很主觀的，當然有可能我自己的主觀想法也會影響我的評分，但我覺得事實上是，我多增加了方向跟知識的確定，可以讓我的分數又更提高，所以我覺得是有效的。(B1)

所以我原本就是一跟二的分數，就是比較低，大概4、5這邊，就是因為對沒有從事過的工作不太清楚，後來他跟我解釋過了之後，我就比較清楚的瞭解到是，符合我想要找的方向。...他有瞭解到我是不是真的對這個工作，有確切的瞭解了。(E2)

我也是自己思考過後才知道，其實我自己已經很清楚了，諮詢後有寫這個表格，就是變得很高分，其實自己很清楚，但是就是要有一個管道讓我去思考。(E6)

【諮詢前後有一些很明顯的差別嗎？】其實我覺得在當下，我確實是覺得非常有感覺，因為他就是會引導我切入重點，因為可能你自己不知道重點是什麼，因為我是覺得我輔導員很細心，我覺得他都有講到重點，然後我覺得他也有把每一個狀況該有的方向，跟我一個一個去做分析。(H3)

【諮詢前後有一些很明顯的差別嗎？】我覺得可以，因為我當初就是很迷茫，然後跟輔導員聊過以後，我就可以比較清楚未來的職涯方向要往哪一邊走。(H6)

因為我當時算是對未來非常迷茫，我覺得像前面六點都算是，讓我前後差異變化都是幫助滿大的，尤其是像第五點如何準備面試。(B7)

對第五點，我是覺得有相當大的改變，可以讓我的履歷就是寫得完全貼近自己的生活的部分，而且更能表達自己的技能跟能力。(D2)

就是協助你去找到那個方向，就是從過程中去瞭解自己，然後可以大概找什麼工作的方向。...就是諮詢完，履歷有修改過，然後跟面試技巧有幫你調整過之後，就是狀況都很順利，所以就有再找到工作。(E7)

【諮詢前後有一些很明顯的差別嗎？】有。...履歷表的部分，因為他也有跟我說，履歷表可以怎麼樣寫比較好，就是教我怎麼修改會比較好。(G1)

此外，有部分受訪者雖然認為透過諮詢前後量表的分數差異，並沒有辦法呈現出諮詢後對諮詢者在心理層面的影響及變化。或者是，職涯諮詢輔導員協助解決的問題，並未出現在量表中。故在諮詢後，受訪者雖可以感受到

深度諮詢服務的助益性，卻無法藉由量表呈現。

諮詢完以後，我覺得是非常有幫助，但是這份表單(諮詢後自我評量表)沒辦法表現出來。

(A4)

差別性應該就是對自己的肯定。(前後測沒特別感覺)(B4)

剛剛都有填到這個表格，就是當然我覺得政府是可能或許都要這些表格數據化，可是資料的探索並不是這麼容易，因為很多是牽涉到心理的狀態，我可以說整體感受當然是更好，因為畢竟有一個人跟你聊，而且你會覺得他是站在你這邊，為了你的需要在跟你溝通，然後或許之後可以多加一個，就是空白的，我們可以去自由書寫心得。(E4)

可能表單對我來說，沒有什麼太大的用處，因為我也不會去看前後的差異性，可是至少在諮詢的過程當中，我自己心裡會有意識到說，那我自己想問要的問題有沒有被解決，所以這表單對我來說是可有可無。(F3)

我那時候遇到的最大問題是什麼？我被不讀不回，我那時候原本很高的自信心就開始往下降了，...那個諮詢輔導員一樣，他給我一個肯定，我那天其實是很開心的，雖然我才諮詢一次，但是他做到一件事情，他肯定我的優點在哪裡。(G6)

我覺得是有(幫我更認識自己)，但是解決的百分比到底有多少，就那一張表單，就是一張評量好像是不夠。(A1)

【諮詢前後有一些很明顯的差別嗎？】其實還好，因為其實大部分我都知道我應該要做什麼，只是他可能又多再提醒我一些。...我覺得這份表單可能就對我不太適用，只是這個諮詢對我是有幫助的，只是幫助的點可能就不在這一張表單上。(F5)

第三次的輔導的時候，就是去解決說我遇到有兩個面試機會怎麼處理，因為我前測的時候沒有想到會有這個問題，所以就是沒有勾到那方面不清楚的這個選項。...在後測的時候，從那個表單就不會看出我在那方面有改變。(G3)

最後，也有少數受訪者認為因深度諮詢服務的期程不長，且諮詢者均未進入職場工作，前後測的效益較難呈現，故建議可以將後測的量表移至諮詢者進入職場一段時間後，才能觀察出真正的變化。

透過這個諮詢，我覺得前後改變是比較不明顯的。...而且就是問卷前後調查，時間間隔我覺得也不夠久，所以比較難看出什麼樣的改變。...我覺得比較有變化的可能是在我諮詢前跟我就業之後，真正到工作環境之後，這一段才是真正有變化的時候。(C6)

其實這一份表單，他是在於初期的test，你在AB測試，那我會覺得如果要追細一點的成效，我自己會建議可以在求職者，大概入職三個月後再給他一份。...諮詢前跟諮詢後，可能處於我還沒有進入職場的狀況，會變成有一個落差，...與其在諮詢前後這麼短期間做一個test，不如在就業以後。(F4)

我覺得應該有其他方式，我覺得這個表單(諮詢前後自我評量表)差異不大，應該有其他

方式來評估諮詢後的，真的做出一些什麼轉變之類的。(B8)

四、受訪者對於深度諮詢服務的運作流程、職涯諮詢輔導員的專業性及諮詢工具的運用均表示相當滿意。但仍有部分受訪者建議可以針對自我認知的不足及無明確就業方向者，在評估及探索階段，彈性的增加諮詢的次數或時間；哈利找伯樂魔法學院網站可持續優化；及可將諮詢者經常詢問的職涯問題彙整成 Q&A。

關於職涯諮詢服務流程的建議，多數的受訪者認為對於職涯方向不清楚的諮詢者，諮詢的時間及次數可以增加。受訪者提到，一般深度諮詢服務的次數大概是3次，第一次大多是與職涯諮詢輔導員建立關係及瞭解需求；第二次則是透過諮詢工具去協助諮詢者瞭解自己在求職或職涯發展上的問題；第三次若需要再針對就業準備進行協助時，時間往往就不足。故建議可以針對自我認知的不足及無明確就業方向者，在評估及探索階段，彈性的增加諮詢的次數或時間。

從訪談中發現，有不少受訪者都提到三次諮詢次數的問題。但實際上，分署提供的諮詢服務並沒有次數限制，而受訪者對於三次諮詢次數的認知可能是受到青年職得好評計畫所影響，因該計畫要求參與者必須參加至少三次的深度就業諮詢，因此才會產生有三次諮詢次數的限制，然而原則上，參與諮詢服務者的諮詢次數是會再依據職涯諮詢輔導員的評估而增加，若諮詢者僅接受1-3次的諮詢次數，即是指職涯諮詢輔導員評估已達成諮詢者參與深度就業諮詢的目的。

我那兩個小時大概就只有做到探索跟適應。(A1)

我覺得時間可以再拉長一點，因為我印象中那時候大概2小時，就是有點趕。(A7)

如果你可以有更多一點次數的話，會比較完整。...我覺得次數還是不夠，因為你要解開你心裡的一些疑惑的話，還是要有一些次數才夠，其實這有點像看心理醫師，如果你去看一、兩次的话，可能只是一個開頭而已，次數還是個問題，然後時間上也會有影響，時間上久了你也會比較釋懷，我自己也會比較釋懷。.. 應該有兩、三次，因為我自己有主動再去爭取，就是說看可不可以再跟他談。(E1)

我自己也是覺得，可能次數可以再多一到兩次，因為我那時候是規定是三次，第一次基本上我們在互相認識，就是大略的去談，他也在認識我這個人，或者是我可能遇到什麼問題，或是發生什麼問題，第二次、第三次就是針對這些工具。...大概是第三次，有稍

微跟他討論履歷表跟自傳的這個問題，因為不太知道自傳到底要怎麼去填寫這樣，可是就真的是沒時間，就他只能很快速的、大略的跟我講一下。(E3)

增加時間、增加次數，因為我有大概小小瞭解服務員他的工作內容，然後他除了做這個，他還要做很多其他的事情，...我會覺得需要就是給他們的空間、時間、職涯的發展，或者是讓他們的領域工作分配可以更細緻一點，讓他專門做這個。(E4)

如果是針對更不清楚自己的人，他可能可以彈性的加長(時間、次數)。(F7)

希望能針對個人方面或多或少，就是增加諮詢的次數，因為我諮詢完就覺得，感覺好像還可以再諮詢一次，只是因為他們時間受限了，所以不方便再約時間諮詢。...我做三次的諮詢，只是到最後一次，關於一些面試的相關的問題，感覺時間比較緊迫。(G2)

然後我也覺得可以多次一點，因為我剛好是我諮詢師可能真的比較細心一點，就是他可能事後都還會跟我討論，而且我們時間有時候也會延長，因為我們剛好都會遇到中午休息，他就也會留下來跟我講比較多，...但是如果是以正常來說的話，這樣子好像還需要多一點去幫助。(G5)

我覺得可能時間上太短，沒有辦法瞭解太多，因為其實像三次，每次只有半小時，談話半小時很快就過了。...(最好)七到八次。.. 最好是一個小時。(H2)

在職涯諮詢輔導員方面，受訪者大多肯定其評估方式的專業性，且認同職涯諮詢輔導員有足夠的耐心及細心，去理解諮詢者的需求，並且提供諮詢者較中立的看法及建議。有些職涯諮詢輔導員甚至會在諮詢者結案後，主動關懷及追蹤諮詢者的就業狀況。而此，也讓受訪者對於深度諮詢服務有更深的滿意度。

不過，也有少數受訪者提到，職涯諮詢輔導員對於諮詢者後續就業，若需要導入其他資源，能提供的訊息較少，較難擬定整合性的就業建議。

他們很專業，他們會問你需要什麼，你比較偏向什麼，還有很多測驗，我是覺得滿用心的。(A2)

這個沒辦法建議，因為我覺得那位顧問已經非常專業了。(A3)

我覺得他(職涯諮詢輔導員)是有專業性的，因為每個人對於受到啟發或幫助的點，絕對是不一樣的，他用這個方法，可能是他之前觀察跟我一些對談的時候，他覺得用這種方法可能比較適合我。(A5)

網路上會有很多人攻擊性比較強烈，就是他們會可能會說這個公司哪裡不好，他就會直接講說，不好，就是千萬不要去，比較多負面的意見給你，但其實沒有想像中那麼差。...(輔導員提供)比較中立的看法，比較不會帶入自己的情緒在裡面。(F5)

他過程很細心在幫我做每一階段，他中間會問你說，你這樣工作可以嗎？包括我已經就業了，諮詢員還會打電話來關心你說，你現在還可以嗎？有沒有符合你當初填表的期

待？他真的很細心。(H1)

覺得諮詢人員跟一般公家機關，...比較會去耐心跟細心的去瞭解，去體會你的感受，然後給予比較貼切一點的建議。(H2)

因為我後來也是問他說，還有什麼課程可以上，...但當下他可能就對於這一塊比較不瞭解，他就會說，我可能要上網自己再去查一下，所以我就覺得有點可惜。(F2)

在使用的諮詢工具上，受訪者大多肯定哈利找伯樂的表單或牌卡的使用，可以協助諮詢者更清楚瞭解個人的特質及就業方向。尤其是牌卡的使用，更受到受訪者的青睞。有受訪者提及因深度諮詢服務的時間有限，如果可以選擇，會將諮詢聚焦在牌卡的使用，因為牌卡的探索服務是在其他地方無法獲得的服務項目。

我比較有印象的是，他那時候給我幾張空白的A4，就是請我在上面寫下我的個人特質，我想要就業的、嚮往的工作，還有我的目標，他就協助我把目標拆成短期、中期、長期去分段執行，我覺得這個部分是不錯的，可以更加釐清自己的目標。(A7)

卡牌，就是會按照你的興趣去選出一些分類，按照你的分類，就是會根據他所對應的大概屬性特性，大概是比較偏向哪個部分的特性。...是大致上都跟我自己認為的是差不多，但是算是也有更進一步瞭解我自己這樣子。(D2)

學校(測驗)主要可能偏向自己的人格特質，然後他這裡就是會寫職涯規劃或是清楚如何準備求職，就還是有差別。...我覺得他就是用引導的方式，告訴你說你的特質，或者是可能什麼地方要修改之類的，就這一點滿好的。(G1)

最印象深刻的是他給我的第一個表格，他是在填寫關於個人的興趣及能力。...就是透過那個表格，我可以知道，我其實掌握了這麼多的能力，只是我自己不清楚。然後再透過哈利找伯樂的網站去填寫，我就可以比較知道，我對哪一塊其實比較有興趣，或者是其實有這個能力，但是我自己不知道。(G2)

我最滿意的，最印象深刻的就是那個牌卡。...牌卡剛好就是比較幫助我瞭解自己。...這個做完之後會馬上給你即時回覆，然後也會針對自己的問題去給建議。(G4)

我滿佩服哈利找伯樂這個網站，因為覺得真的規劃得很精細，每一個問題你只要用心去寫，你就可以知道說原來問題在哪。...你可以很明確知道自己問題的架構在哪裡，有點像是解析你的問題，所以我覺得哈利找伯樂來講的話，是一個非常好的網站。(H4)

我覺得可以在一開始，就是跟我們說有哪些項目，就是說我們可能有這個牌卡，或者是說我們可以幫你修改履歷，或者是幫你練習面試，然後看你覺得，在這三次的時間，你覺得哪些對你來說比較重要。...我可能有這個問題，他有工具可以幫我解決這個問題，他那時候有跟我說，...那時候不知道原來有那麼多種的牌卡，...因為牌卡你在外面是弄不到的，只有在這裡才有，所以如果這三次的時間，如果他一開始有讓我選擇，...我就會想要三次，比較深入在用這個牌卡。(G3)

除此之外，受訪者也針對諮詢工具提了2點建議，分別為(1)雖說諮詢者在結束諮詢後仍可利用哈利找伯樂魔法學院網站，但受訪者認為該網站的使用，還是需要有職涯諮詢輔導員從中協助才能發揮效益。(2)哈利找伯樂魔法學院網站日後應持續優化，如使用過程中會發生無法存檔、限時存檔以或無法同時檢視及編輯等問題。

哈利找伯樂...那個題目真的很多，所以我那時候填都覺得花了一點時間，因為題庫量大的關係，我覺得像這個東西，輔導員現場在問的時候就直接這樣問。...有一些可能填過那個問題，自己也忘記填幾分。...他那時候就是問一下，你在填這個的時候，有沒有哪些是你覺得是你的短板...，因為時間也有限，所以就針對有問題的地方討論就好。(B2) 像哈利找伯樂，...或許可以陪著一起做，我覺得線上這樣的功能可以解決，或許可以讓他陪著你一起做，可是又不會太麻煩，就是諮商師在線上陪著你在線上一起做。(B7) 因為輔導員也說，其實這個哈利找伯樂並不是只開放這一段時間，他是可以一直跟著我，然後到下一個工作，或者是到自己感到迷茫的時候，也可以再進去尋找。...其實有時候有點填寫困難的感覺，因為不知道填寫什麼的那種想法，如果就是有透過輔導員，再從旁協助進行瞭解的話，我就會比較清楚。(G2)

他有選擇哈利找伯樂那幾個表單，...A可能主要在談你工作的熱情，那C的話，可能是你未來職涯的規劃，C的話，你可能只要填寫哪幾個，所以我覺得這還是需要輔導員的引導，因為你其實填了很多表單，但是有一個人來告訴你哪個表單比較重要。...哈利找伯樂上，就是他有一些問題，可能是我還沒遇到，或者是我根本不知道怎麼回答，因為我的身分跟我的經歷還沒有到，所以我覺得有一些問題是可以跳過，因為印象上，都是必答題，才會到下一個介面，但有些你就回答不出來，然後你還要硬想，...我就覺得最後會比較眼花撩亂，所以有一些問題是可以跳過的。(H4)

找工作還是都使用像104的工具比較多，所以哈利找伯樂這個工具，時間一長，我可能也不太會特別去開啟工具出來使用，...因為畢竟他並沒有套用到現在可能在投履歷的這工具上，...時間久了，又會回到那一個可能比較迷惘的狀況，然後這就是我覺得比較可惜的地方。(H3)

哈利找伯樂，那時候填寫，系統上我會希望可以改進，因為有時候全部打完送出，字會不見。...對，它還限時間，所以有時候打完超過時間，就按送出，結果不見了。(E2) 系統上的建議，就是我資料送出之後，一種是檢視，可是我就不能再編輯，...所以希望這兩個功能在系統上能同時存在。可以打開檢視也能自行編輯。(E4)

哈利找伯樂的系統，我不知道為什麼我的就是沒辦法，我填完之後就是沒辦法把資料輸進去，所以我完全就是跟他用討論的，然後討論完之後，可能就是會手寫一些重點交給他。(G5)

最後，在整體深度諮詢服務的運作流程方面，受訪者認為目前的規劃算是相當完善。但因諮詢時間有限，因此，有受訪者建議可以將諮詢者經常詢問、或是雷同性較高的職涯問題，先行彙整成Q&A，讓諮詢者在諮詢前可先瞭解，進入諮詢後就可以針對沒有被解答的問題進行詢問，在有限的諮詢時間獲得較多的效益。

我覺得還滿完善的，因為每一次諮詢都會跑出不同的問題，他都會給予我協助，所以我覺得三次差不多，對於這整套流程或者是他要你填線上的那一些，每次在填的時候，你會覺得好像真的會加深自己對這個行業或者是對自己的興趣，更深刻一點。(C1)

我認為可以多增加一些前置的部分，比如常見的問題，你可以直接就在網路上有一些Q&A，...那種很常態性的問題，我就可以直接自己先處理掉，然後我到了面談的時候，我就直接詢問個人比較深入的部分，就不用在2個小時裡面花那麼多時間釐清問題。(A1)

參、深度諮詢服務後對個人職涯發展影響及效益

一、深度諮詢服務對受訪者的改變及幫助，主要是在提升對自我的認識、選擇更適合的工作領域及職務、強化求職的技能以及增加求職的自信心。

關於職涯諮詢輔導員提供的職涯諮詢建議，多數的受訪者印象均較為模糊，比較清楚的大概是在履歷的修訂，會按照職涯諮詢輔導員的建議去調整。另外，則是有較明確目標者，會藉由深度諮詢服務，更確認自己想要發展的領域及工作。而部分未按照職涯諮詢輔導員建議執行者則表示，對職涯諮詢輔導員推薦的工作項目和自己需求有出入，或是認為無法適應相關職務內容而未落實居多。

若進一步詢問深度諮詢服務對受訪者的改變及幫助，受訪者主要回覆在幾個面向，分別是提升對自我的認識、選擇更適合的工作領域及職務、強化求職的技能以及增加求職的自信心。而這些項目則和Oliver與Spokane(1988)在進行相關研究發現，對於如何評量職涯諮詢的結果，可以透過自我認識、選擇適合自己發展的領域或工作、求職能力或對諮詢結果之滿意度等面向，相互呼應。

(一)提升對自我的認識

受訪者表示在深度諮詢服務過程中，職涯諮詢輔導員會透過對談及職涯諮詢工具的運用，讓受訪者可以瞭解個人的特質、興趣、個性及能力，也讓自己在求職的過程中，能夠較完整的去呈現出自己的優勢。

評量後面他幫我解釋比較突出的部分，大概就是這一類型的工作，你可以去嘗試看看，這類型的工作的特色好像發展性不足，或者是他的薪資天花板非常明顯的，....，我不曉得在這個年紀去做這樣的工作，是不是一個正確的選擇。...我沒有照那個工作的建議去做。...因為目前這份工作薪水比較高，比較有發展性。...諮詢完後那個評量我認為是有增進，...到底是有助益到多少，我覺得我是沒有切到那麼深入，因為我認為時間不夠。...我覺得那2個小時，我有比較瞭解一些自己，但我還是覺得不夠深入，因為我覺得我瞭解的跟別人所看到好像有差距。...因為就算我後面有改正，我也不能夠確定我改正的方向是不是有契合這個職場所需要的。(A1)

他有介紹(一些符合條件的工作)，但是我可能覺得這個有待觀察，...他有提供就是，如果你需要什麼職涯的專業證照，可以去哪裡學，哪個地區有。...最大的幫助就是更瞭解自己。(A2)

後來是在諮詢的時候，我覺得有比較認識自己，因為金融業滿廣的，可能有一些內勤或者是外務等等的。(B1)

主要做諮詢完，對自我瞭解這個部分，對我是比較有幫助的。(B5)

就知道自己哪些特質，可以比較清楚的表達出來，我具備哪幾項，可能之後的工作更適合往哪一個方向去走，就是這個諮詢的過程，讓我收穫最大的就是這些。...把自己特質擺出來，然後個性、適合的東西全部列出來，就是更多表達方式去認識自己。(C3)

我覺得比較可以認識自己，我記得當初輔導員有說，就是工作可能會選擇第一離家條件近，第二薪資報酬，第三其他的條件之類的，可以更瞭解自己想要的是什麼。...諮詢前跟諮詢後，可以更瞭解自己想要的東西跟人格特質。(C5)

我會覺得就是會更加認識我自己的興趣，就是針對我日後的職能、技能需要更進一步的學習或者是深造。(D2)

第一個是認識自己，然後第二個是，可以更確定自己想要什麼樣的目標跟生活。那時候做牌卡得到的結論是社會型跟感官型，然後社會型的話，...但我從小到大的歷程都是內向的人，...並不知道自己其實是擅長的，就是做了牌卡後才發現，原來其實我是喜歡的。然後感官型就比較特別在意生活品質，...當這個工作會讓我的生活品質是變不好的時候，這份工作我真的一定是做不長久的，透過這個瞭解自己，然後去思考一下這樣。(E3)

我覺得是有一個人跟你談，因為那時候真的不知道跟誰講，還有就是找工作很痛苦，然後他真的是，給我工具，幫助我去梳理，還有真的是讓我有事做。...我覺得更瞭解自己，就是剛剛講到卡牌的部分，然後還有跟別人的互動，透過別人給我的回饋，讓我更認識

自己。(E4)

輔導員有說，他發現我喜歡教人，不是喜歡做戒指。...就是他幫助我瞭解我的特質是什麼，我覺得那我大概是還適合這樣子。(F6)

(二)選擇更適合的工作領域及職務

在此部分，受訪者的回覆大致可分為二類，其一是對就業方向及目標較明確者，會透過深度諮詢服務更加確認自己可以朝此方向發展。其二則是對不清楚要做什麼工作或是適合什麼工作者，可以協助釐清能發展的職務方向。

他也不會推薦我現在缺什麼工作，叫我自己回去找之後他再幫我分析這些工作的一些優缺點，讓我可以自己去選擇，他給我建議之後，再加進來參考，這樣比較ok。....我覺得會去諮詢的，大部分都是有一個方向，但是不是那麼的確定，這個輔導的話，就可以幫助我們去做一個確定性(再次確定要去做的那個行業的目標)。(A3)

比較像吃到定心丸，就是我原本可能就知道怎麼做，然後你聽另外一個人對你講，你就是會有其他的啟發或者是其他的想法，就對自己的方向性會更確定這樣。(A8)

建議的都還滿完整的，他會給我我可能想不到的答案，就是我從來沒有想過我可能可以多為這個方向，那他提供給我這個建議之後，我就會去思考，...他是讓我可以更明確的覺得，我到底適不適合這個方向，因為我在諮詢之前，其實就自己有方向，...我覺得他是讓我可以更瞭解我自己的目標。(B1)

然後他就跟我建議，就是我可以往開發型(業務)去走，後來我投的方向也都是開發型的，回覆率也比較高，後來一下子就找到了(工作)。(B9)

諮詢專員幫我剖析的面向，非常的完善，讓我自己很知道自己要做什麼工作...就是從性向測驗跟哈利找伯樂的測驗當中，能夠清楚的瞭解到自己真正適合的領域...因為輔導員能夠幫你點出你沒有看到的盲點，就是你在自我既定印象中沒有發現，原來你也適合這個領域的工作。(C4)

這麼說好了，就算你是去次廠，我在那裡做正工程師，我下面也有助工，我就知道我選擇是對的，就是我不想去助工。...確定自己的方向，就是有的時候你做出一個決定，你可能需要一個人推你一把，讓你堅持下去。(D3)

就是更清楚知道自己要走的方向，就是以自己的相關技能，...你會知道說你要往哪個方向。(F1)

推薦服務業，可能就是可以自己一個人進行的工作，但還是有老闆可以求救這樣。...我覺得有一點落差，因為我那時候沒有想過可以往這一個地方發展...我那時候想說，或許可能之前也沒有發現說自己也許可能適合，想說先試看看...有(照建議)...大概諮詢完之後就找到了(工作)。(G1)

就是他根據牌卡出來的結果，然後跟我說，我的個性還有我的能力，比較適合做哪些。...(幫助)就是比較知道自己適合什麼(工作)吧。(G4)

我覺得應該是比較像是他給我一些工具，然後讓我有辦法在往後找工作的狀態下，自己怎麼去判斷自己所需要，或是所想要的東西是什麼，大概是這樣。(H3)

諮詢完跟我原本有預計想要走的方向是差不多，因為我自己比較傾向想要做辦公室。... 當初是不知道方向，後來就是有一個方向可以去依循，就是比較知道怎麼去找(到工作)。(H6)

(三)強化求職的技能

從受訪者的訪談中可發現，有獲得職涯諮詢輔導員提供履歷修改或面試建議者，大多都在「順利就業」這方面，給予極大的反饋。有受訪者表示修改完履歷後不但有許多雇主主動聯繫，提供面試機會，也增加許多就業機會。

那一位顧問跟我說，你可以繼續找這一些類似的工作，只是你履歷上有點問題，於是他就幫我看，看完以後我就照著他的意思改。...他對我最大的幫助就是，讓我瞭解在職場上，有關於人事部門的部分，因為他們看履歷的方式跟我以前的方式已經不一樣，所以才建議讓我去改履歷，改完以後發覺效果挺不錯的。(A4)

他會教我們怎麼寫面試的履歷，履歷我以前完全不會寫，然後他會幫我修改這樣，所以這對我還滿有幫助的。(B6)

我當時做了三次這樣的諮詢，原本全部前面都是在針對面試，還有就業的方向做建議還有準備，...然後還有面試口說要注意的一些地方，所以我覺得這方面是非常有用的，非常的有幫助。(B7)

因為他知道我明確想要做這個，所以他也就是照著這樣，基本上都是我的想法，他只有輔助我而已，就是告訴我這產業怎麼樣。...就是有人可以跟我說，我該如何準備面試什麼的，就是你自己本身有這個證照的條件，然後怎麼講可以幫助你如何錄取。(B8)

幫我把(履歷)文字順一下，格式建議我怎麼樣做更好，這也是有幫助。(C2)

有，就是履歷比較知道內容能寫出什麼一些東西，比較知道哪些公司會想看到的東西是什麼，而不是自己想寫什麼就寫什麼這樣子。...就是面試技巧的東西，因為你去網路上看也會學到很多，但是去一對一的教學，又是可以學到不同的東西。...就更知道職場的需求。(D4)

我是履歷不會寫，...當初就這樣給他去改，我才知道原來履歷是要這樣寫的。(D5)

有，很符合，其實我就是想要找到工作，所以他有提供我修改履歷這個，我已經覺得很有幫助了。...他有給我一些我面試可能會遇到的問題，或者是我的履歷朝哪個方向去調整，...我在全職媽媽這段期間，其實我自己有經營網拍，...然後他給我的建議是，也把這個寫到履歷上面，就是他也算是我自己的一個工作經驗。...我的履歷也是照著他的調整後，然後去求職有比較順利。(E2)

履歷表的部分，他會幫我修正，就是會比較完整，然後求職會比較更順利一點，因為有些公司他滿看重履歷這一塊。(F1)

因為我當時的問題就是，直接說我想要知道履歷要怎麼寫更好，他有介紹一些工具，然後跟一些履歷寫的技巧，所以這時候我覺得，這一個部分還滿有幫助的。(F3)

就是改履歷的部分，要把你的專長給拿出來講，...我應該要把數據拿出來，比如說，因為我軟實力比較多，那我在做這些事情的時候，達成的目標是什麼，我應該要去放大，...然後再來就是，...可能就是會比較多人來問我要不要去面試，因為我現在的工作也是他問我要不要去面試。(G5)

有，主要是履歷，一個人他的能力如果有100分，但是履歷只有80分的話，那不是很有可惜嗎？但是如果能力只有60分，但履歷可以幫他做到80分，就是很加分。...我現在的工作是公司在104的履歷上面看到我，...才會找我，所以履歷應該是有幫助的，...我一次就是錄取兩個職缺。(G6)

但是他最後一次的諮詢，就是增加了我履歷表自傳這一塊的填寫，然後還有增加我面試的時候的自信心。...主要有兩個最有幫助的部分，一個是更加的認識自己，然後一個是面試，然後履歷表填寫這一塊。(G2)

(四)增加求職的自信心

受訪者表示，在求職的過程中常常會有迷茫、不安、焦慮、不確定自己選擇的就業方向是否正確，甚至是面臨周邊親友關心的壓力等情緒問題，透過深度諮詢服務與職涯諮詢輔導員對談的過程中，可以獲得安撫的功能，讓負面情緒有抒發的空間，比較容易重拾求職的自信心。此外，也有部分受訪者在職場上面臨到適應不良或人際互動的問題，透過諮詢服務後，也較能在心理上去消化、處理這些職場的情緒問題，重新找到工作的成就感及目標。

去了之後其實也是跟大家一樣，會覺得諮詢員滿用心的，畢竟有一個人可以聊，那一種感覺還是不一樣，那時候因為已經有一個目標跟方向在那邊，聊一聊之後也是變得會比較有自信朝這個方向這樣子。...主要還是建立自信，因為我那時候已經有個方向。(A7)

有，效果不錯，因為我自己本來就算是知道自己要幹嘛，跟他聊完之後，就是比較穩固心理建設，應該這樣講。...比較玄學的，大概就是工作運好像變好了，因為我之前工作運真的是比較爛一點。(B2)

建議就有點類似是，自己的想法要稍微隱藏一點，不管是你的臉部控制或者是情緒表達。...對我最有幫助，就剛他說比較玄學的，我確實就是後續找工作有比較順，如果用科學來講，是我盡量把我當初設的線去軟化一點。(B3)

他那時候也有建議我，政府有一些上課的官網我可以去瀏覽等等的增加一些資訊。...就是朝著原本的方向走(原本設定業務的工作)。...除了自信心之外，其他還好。(B4)

我覺得諮詢師給我的，建立我自己的自信心，我覺得這點就還滿足夠的，對我來說覺得很夠了。(C1)

只是我覺得我會去諮詢這個東西，我覺得我要認定我自己，肯定我自己，...就是我的專員他覺得，我是一個很不肯定自己的人，...你明明你知道你的優、缺點在哪裡，...只是你沒有去肯定你自己。(D1)

你可能不是很有信心，你可能需要一個人來鼓勵你這樣子。(D3)

就是找工作投履歷的時候，其實滿沒自信，可是諮詢後我覺得有比較有勇氣。(F8)

增加自信心，然後能發掘自己的特質，然後就是找到工作。(G1)

幫助的話是會讓我更有成就感一點點，就是因為我對去面試會緊張，...他會挑出你的優點，然後去跟你強調說這幾個優點，然後再跟你說，你可能哪邊可以再多加一點東西，但他不會用負面的方式要你修改，所以就是那時候談完之後，有覺得比較有自信一點這樣。(G3)

他給的建議，像後面其實還有從事過比較多工作的時候，可以比較平靜的看待這一件事情。...我覺得是事後自己就業之後遇到問題，在這個過程中，至少想法上會變得比較正向，因為卡牌比較多是激勵人心的話，然後再加上諮詢員在解說的時候，可能會在心靈上某種程度給你一個力量。...我是不會因為遇到人際關係，所以就放下責任，但是我覺得隨著一次次，我自己心態上面也有改變，所以到後面可能就是比較能真的做到不要去太理會。(H2)

諮詢讓我得到最大的獲益就是，我發現我自己根本沒有想像中那麼勇敢跟堅強，我可以重新檢視面對自己的不完美的區塊，...我去發現這些是我從來沒有想過的問題，我重新面對自己，...然後這樣再出發，其實有很大的力量。(H1)

因為我一剛開始其實比較偏向去外地工作，他可能給我打了一劑安心的針給我，就是讓我比較安心。(F5)

所以對我來說，比較大的幫助是在於心理作用，因為我可能通過這些測驗跟聊天之後發現，我果然很適合這個產業，我也後來當然就在這個領域做了快兩年。(F4)

我覺得主要是有很大的一個心理安撫作用，因為那時自己陷入滿低潮的狀況，...他就問得滿詳細，然後我也覺得被他問一問之後，就發現其實是自己有點太慌張了，...所以我覺得有起到心理作用的部分。...後面就開始應徵工作，後來也是算順利，其實因為我自己沒有跨出那一步，開始使用刪去法後蠻快的。...他就會仔細的聽我這條路需要的準備是什麼，他會開始列出來，針對不同的目標會給自己的建議，...然後也會提醒到後面一些事情，然後其實聽完之後，自己都會記下來。(F2)

回來的時候，其實找工作找了很久，我其實自己也有點焦慮，...所以其實心理上壓力大，然後去做了這個諮詢之後，幫助瞭解自己，然後也讓自己心情，就是稍微放輕鬆去看待這件事情，...就是可以讓你的心理壓力上來比較小一點，就會讓自己有方向去找工作。會釋懷，我覺得心態上會有影響，就是你現在會比較釋懷，不然會一直糾結在心裡。...我就會有一個心理準備，就不會那麼的訝異說會有什麼事情發生，然後當別人比較挑釁的時候，我也不會說很在意。(E1)

我覺得這一個職涯的諮詢，對我最大的幫助就是讓我找到我工作的意義，可能沒有賺很

多，但是我覺得算是一個可以獲得滿多成就感，而且可以幫助到人的工作，所以我覺得這一個諮詢，讓我體驗是還滿好。(B7)

我覺得我遇到最大的問題是，...也是人際關係的問題，然後我就是心裡非常的不舒服，我已經做到我很沒有辦法接受上班這件事情，然後很多的自我懷疑，...諮詢師給我最大的幫助，他沒有否定我做的那些事情，我現在要教你怎麼去處理跟改變你現在的困境，在這個過程中，我覺得這是他給我最大的幫助。(H3)

每天面對家人的眼光，然後加上面對工作職場上，然後那樣的壓力是，我要一直一直不斷的去排除的，然後我會在這樣的壓力下，比較沒有辦法去專心的思考，我的職涯遇到什麼問題，那我覺得他給我的幫助是，不再逃避問題這樣。...對，會去處理他。(H4)

二、多數的受訪者認為深度諮詢服務能幫助求職者順利找到工作或是縮短找到工作的時間；且若在諮詢過程中，協助諮詢者規劃不同階段的職業發展歷程，就協助建立職涯發展的觀念。

由於本次的受訪者年齡較輕，在詢問深度諮詢服務幫助求職者能「順利找到工作」、「穩定工作」及「發展個人完整的職涯歷程」的看法，多數的受訪者認為可以順利找到工作或是縮短找到工作的時間。

(一)順利找到工作

針對尚在待業的受訪者而言，能順利找到工作大多是首要目標，因此，在參加深度諮詢服務後，能順利確認自己的就業目標及調整好求職技巧後，大多能順利找到工作，故認為深度諮詢服務對求職者最大的幫助是在協助就業。

因為我覺得我年齡比較大，但是沒想到改完(履歷)以後，就有很多面試機會過來，我就找到現在的工作。...對，事實上就是這樣子，就是直接看成效。...就是找到工作。(A4)
我是剛畢業不久，我在找工作的時候，我可能是以第一個階段，順利找到工作為考量，...以這次的諮詢來說，我覺得對我幫助最大的是前面第一個部分，就讓我順利找到工作。

(B1)

我覺得認識自己，就是幫助我在找到工作，我更認識自己，我才可以篩選出更適合我的工作。(E4)

我諮詢次數其實不多。...基本上我那時候也只是想要解決找工作這個問題。(E7)

最基礎就是找到工作，穩定的話，我覺得會看公司的一些福利，各個制度。(F1)

順利找到自己想要的(工作)。(F2)

我覺得我們的諮詢，就只是順利找到工作，因為後面的定著率，我覺得是看個人，然後跟當時候的環境，因為這是相互影響的，我覺得旁人都沒有辦法去幫助你這一塊，....除

非你是很確定想要在這一個工作上面長久發展，那他後續再提供你怎麼深耕在這一塊的服務，才是有幫助的。(F3)

一(順利找到工作)是一定的，就是媒合工作這件事情，然後二(穩定就業)當然是靠個人努力，那三(職涯發展)就是，他會給你一個可能像虛線那樣子，很抽象的，大概有框框的感覺。(F6)

比較順利找到工作，因為我大概半年沒找到工作了。(G1)

後面就一直輔導到，我真的很快就有找到工作。(H1)

如果是以前時經歷的諮詢的話，我覺得頂多只能到就業的目標吧。(H2)

我會覺得是順利找到工作，雖然我現在還沒有找到工作。...就是知道一些方向、跟你的問題，然後你現階段的焦點在哪裡這樣，所以我覺得是順利找到工作。(H4)

應該是順利找到工作。...因為我當初是沒有工作，所以我馬上可以感受到就是我很快就可以找到工作。(H6)

(二)穩定就業

而對於穩定就業的看法，有部分受訪者認為若能藉由諮詢服務找到適合自己興趣或志向的工作，比較容易在職場穩定發展；或是在職場曾遭遇適應不良的情況，也能透過諮詢調整心態，增加就業的穩定度。但也有受訪者認為是否能穩定就業比較受到外部環境的影響，如工作環境、公司文化等，深度諮詢服務能達到的效果較低。

不過，亦有受訪者提出建議日後若能提供在職者有關職場適應的深度諮詢服務，應可降低在職者離開職場的機率，藉此增加在職者的就業穩定度。

因為找工作其實能夠跟興趣結合是最好的，剛好比較幸運是(找到)有興趣的工作，...基本上目前就會一直下去。(B6)

瞭解自己擅長做什麼，剛好就再繼續往這個領域下去做，會容易做比較久。(B7)

穩定工作的話，我覺得可能是有，因為畢竟他在讓我心態上做了一個調整，就是可能本來對職涯這部分又重新有了一些信任度。(H3)

穩定工作的話，我覺得用這些牌卡，讓我在心理層面改變的話，可以讓工作會是比較穩定一點，因為我就是已經先知道說，我想要什麼怎麼樣的工作，所以我就選擇的，所以就不會隨便就換。(G3)

穩定工作，很難去控制這件事情，因為你可能到那一間公司，然後你老闆一直罵你，然後你又做不習慣，就是也沒辦法。(G5)

穩定工作，...如果你在在職的時候，就把(就業適應的)問題解決掉的話，你就不用去當一個求職者了。(E1)

在穩定工作的三個月之後，建議再提供諮詢，或者是電話訪問，因為我覺得三個月是能讓自己瞭解一間公司的文化，然後同事的相處，以及一些自我對這份工作的理解，以及實際上這份工作到底是不是這樣，到底有沒有落差。(G3)

(三)發展個人完整的職涯歷程

由於參與深度諮詢服務的受訪者年齡較輕，甚至有一定比例屬於社會新鮮人，對於職涯的觀念相對薄弱。但若在深度諮詢服務過程中，由職涯諮詢輔導員依據受訪者的職業選擇，協助規劃短、中、長期的職業發展歷程，或是引導其思考未來的就業路徑，就能夠協助受訪者建立職涯發展的觀念。

一開始當然就是幫忙找到工作，一開始他有給我一些工作可以投履歷的地方，...中期我也是有陸續在在職的時候，上政府的一些在職進修的課程，職業方面或是語言方面，讓自己慢慢提升自己的技能或者是專業，長遠方向就是在這個領域發光發熱。...第一就是確信我的目標更明確，我更可以往這個方面走，第二就是他幫助我把大目標切成許多小目標，更方便我分階段去執行，漸漸達到我希望達到的大目標。(A7)

應該是說他(整個職涯的路徑)拉長看，等於你用比較宏觀的角度去看，宏觀的角度看變成你現況要解決的問題，就也會比較清楚，一起解決了這樣。(B2)

(因為找到工作的意義)把他當作是一個長遠的路線，會有一個(職涯)規劃。(B7)

我既然要踏入這個行業，我就要對這一些專業知識有所瞭解，...所以服務人員他就瞭解到這一塊，...但是他會希望你先考到證照。...我自己其實也已經有一個規劃。(E2)

他那時候是有跟我聊到，未來可能就是要擔責任的心態，你待久了總是會需要往上爬，就算你不想要往上爬，你終究還是會到達那個位置，因為你年齡變高了，你不可能說還是永遠當小職員，所以他那時候是有跟我特別提到這件事情。...然後被講過這件事情之後，至少會放在心裡面，就是會意識到，自己是需要長大的。(E3)

主要幫助是瞭解自己如何去規劃完整的職涯歷程。(E5)

我已經有寫出我的職涯規劃，...後來就創業是這樣。...就是從以前到現在到未來(職涯規劃)，會比較完整。(E6)

其實我到最後一次諮詢前，我就已經有找到工作了，所以在最後一次諮詢，其實就比較著重在這份工作後的規劃，是不是有幫助的。...在職涯規劃方面比較多。譬如說，十年後我想要過怎麼樣的生活，或二十年後，或者是甚至我有考慮到什麼時候要退休，或者是有沒有想要當主管這類的，就會去反推回來(做現在的職業決定)，那我現在應該要怎麼做。(F5)

他可能就是能幫助你瞭解自己的人格特質，或者是說對於自己之後職涯的規劃，就是你整個長期工作生涯的規劃，可能會比較有幫助。(F8)

因為第一個工作，我是排公務員，如果我在考試這方面的話，我就是可以先做第二個、

第三個，你在做的過程中，去慢慢讀書，進而去達到你最終想要達成的工作這樣子。...
我那時候跟他說，我想要多久存到100萬，然後他就還幫我規劃好了，他很認真。(G5)
他說你要不要去嘗試看看讓自己往更高階走，你不要一直委屈在那裡，一直做那些工作。
...我覺得這重新會檢視自己，其實不要斟酌於你以往的經驗再去轉換工作，你可以跳tone一點，要不要去嘗試不同的領域，他輔導之後讓我會覺得，這個觀念真的要改。...(諮詢服務可以幫助建立)職涯歷程。(H1)

三、多數受訪者認為日後在深度諮詢服務上可以納入後續的追蹤輔導及建立諮詢者回饋或是提供各行業的職場前輩進行經驗分享的平台。

(一)增加後續的追蹤輔導

關於日後在諮詢服務上可以增加或強化的服務內容及項目，有較多的受訪者提到增加後續的追蹤輔導。因為多數的受訪者屬於初入職場者，在面對後續就業的工作適應狀況，以及職業的選擇與轉換，都會經歷到許多情況。若能在現有服務架構下，增加追蹤輔導或提供對應諮詢窗口的機制，應能有助於諮詢者的穩定就業以及協助建立後續職涯發展規劃。

後面這兩個階段(穩定就業及發展個人完整職涯歷程)，我覺得可能可以透過，比如定期的電訪，或者是回訓(追蹤)的這種方式，...我會有這個想法跟建議。(B1)

你要填寫你實際上職場工作後幾個月的回饋。...因為每個人(進入職場)會遇到的狀況問題都不一樣。(C4)

或者是你可能工作一年之後，相似的問題或是再延伸出來，可以再問我們，我們應該會更清楚的回答你，當下的狀況是什麼這樣。(C7)

剛剛講的後續的追蹤，如果不方便打電話，也可以用寄信的方式聯繫，或是現在政府有
哪些資源跟活動都可以分享給我們。(E4)

後續的追蹤。(E7)

我是覺得後續有追蹤這一塊，是還滿棒的一件事情。(F2)

我覺得這個服務可以提供的，就只是初步的給你信心，然後就是讓你可以跨出那一步，
去往你想要的方向去走，因為後續如果沒有再繼續深入的去追蹤的話，我覺得這樣的協助是有限的。...第一個要後期追蹤，然後這個問卷(後測自我評量表)可以放在後期追蹤
(F4)

我覺得比較需要改進的地方，應該是他結束這個計畫之後的關心吧。(G5)

因為他是三次就結束了，我們就是斷絕聯絡，他也沒有去看你真的有沒有找到工作，...
那有可能這次修改，然後他去找工作，...他還是遇到問題，...那是不是有其他管道，我

可以再回去再做一次的諮詢這樣子。(E3)

我覺得是如果他後續可以有聯絡的方式，就是像我是新鮮人，那我沒去過職場，我實際去過後可能又會遇到其他問題，就會想要詢問。(H6)

(二)建立諮詢者回饋或是提供各行業的職場前輩進行經驗分享的平台

其次，則是建議建立諮詢者回饋或是提供各行業的職場前輩進行經驗分享的平台。而受訪者之所以會有這樣的建議，主要是因為本次訪談的受訪者年齡較輕，其就業需求有一部分會著重在「目標職業或職務的認識」，但因職涯諮詢輔導員並無法針對不同諮詢者的需求，完整介紹不同職務需具備的能力、條件及工作內容，所以會建議是否能建立一個平台，讓曾接受諮詢服務的諮詢者或是其他產業前輩分享進入職場的經驗及感受，讓後面的諮詢者有管道能更清楚的認識不同的職業內涵。

如果參加這個活動之後，...給同樣想要諮詢或者是瞭解這個工作的人，一些建議或者是一些需要具備什麼能力，...未來真的有人想要諮詢的時候，就可以拿出來給人家看，因為這些諮詢的計畫，感覺是比較偏就職前的，但是就職後的情況，...要準備什麼證照，要準備什麼能力，...在業界不一定是這樣子，會比較有區別性。...這類似的問卷變成比較偏回饋式(就業後回饋)的那種，或許會更有幫助。...如果政府有辦法透過自己資源的方式，...多一點邀請我們業界人士去分享，...至少我們在就業上，在找工作上會比較知道自己要什麼。(C2)

可能需要諮詢完後的feedback，說你在這個工作後你覺得怎麼樣，我們可不可以分享給你。... (想知道)最主要是工作一、兩年、三年的(分享)，然後那個feedback。(C5)

我覺得可以不用把拿到獎勵的機制那麼的簡單，我覺得maybe就是你整個完整的回饋完，你針對自己的狀況都很清楚之後，我們才會給你相對應，就是那個3萬塊。(C7)

如果已經有確定要往什麼方向什麼工作的話，或許政府單位這邊可以舉辦，可以邀請相關行業的人來這邊做分享，或者是座談會等等，這樣讓我們這些新鮮人可以更瞭解，這個工作到底在做什麼，適不適合我。(C6)

因為當初我覺得可能就是，諮詢人員其實有時候對於每項工作，可能也不是非常的理解，每一個領域也沒有辦法非常深入，所以有時候給意見的話，我覺得可以再請可能各行業...的前輩，可以現身說法這樣子，讓我們更理解就是我們之後如果進入到那個職場，會面對到的環境是什麼。(C9)

例如說像我們受過這一個服務的回饋的人，我們可能願意跟未來的求職者談談，那我覺得可能會更貼近行業，如果有這個資源的話。(F4)

然後可是如果是有一個瞭解的人，他可能以前輔導過的人，有給他一些分享，他可能可以更細項的跟我們說，他的工作內容大概是怎麼樣。(F7)

至於其他的建議則包含：

(三)掌握諮詢者就業歷程，縮短訪問時間

所以你們在填這個問卷(前測自我評量表)之前，他們不知道你們到底之前有沒有什麼樣的工作經歷，有些人是自願離職，有些人是非自願性離職，然後有些人是因為他工作上遇到什麼問題，所以他並沒有瞭解一下你們先前的工作歷程。(F4)

初步去斷定這些人是應該屬於哪一個方向的諮詢，就不會浪費太多的時間在第一次諮詢上面。...他也可以在最剛開始可能有個問卷或什麼的，去分類一下。(F5)

(四)諮詢架構納入心理諮商項目

我覺得可以有一些心靈方面的問題可以加進去，譬如有些人面對他的職業方向會感到迷惘，會感到缺乏自信，甚至會感到比較焦慮，這些負面的情緒他可能會影響，甚至會影響到他的現實生活，他心情會變得比較低落，我覺得這方面是不是可以有一個協助。(A7)

我覺得也是比較偏心靈，因為我那時候去也是有煩惱。...就是信心會有點受挫。(A8)

(五)創業諮詢納入後續創業資源等資訊

是否瞭解就業市場的一個趨勢和資源在哪裡，對於就業者來講，我想這一件事情是非常重要的。...譬如我當初是想要創業，...我就少了很多資訊在裡面，必須自己去找，但是這一些資源由你們來找會比較快，因為你們手上有許多資源，...這些資訊我覺得對求職者來講，是非常重要的的一件事情。(A4)

如果未來可能有想要當老闆的，後續是不是提供一些可能方向，或者什麼樣的資金籌劃等等的。(B4)

(六)提供諮詢者職涯諮詢的紀錄或建議

就是你們讓我們做這個資料，我自己會希望有一份，因為這一份資料是要瞭解自己，所以我自己也會希望有一份。...有，可是我沒有辦法記那麼清楚，我當下會有一些瞭解沒有錯，可是我自己會想要有一份同樣的紀錄。(E1)

(七)增加跨區參與深度諮詢服務的項目

雖然是我自己的問題，因為我的戶籍地並不是在市區，可是我必須要因為我的戶籍地，分配到當地的那個發展署的服務處，所以對我來說就有一點遠，因為我通勤時間可能就要一個小時左右。(F4)

(八)強化深度諮詢服務的宣導工作

08年的時候，資訊並沒有很廣泛，我自己去找之後，才發現有這一個，所以應該很少人會用到這一個東西。(A3)

第三節 深度訪談結果分析

壹、深度諮詢服務工具使用知經驗及感受

一、6位受訪者在接受深度諮詢服務前，因有期待的就業方向及目標，尋求協助的項目會在就業準備、職業的認識及職業的選擇為主。另外，2位受訪者則對未來的就業方向完全無頭緒。

在本次挑選的8位受訪者中，其中有6位在接受深度諮詢服務前，大多有期待的就業方向及目標。因此，其尋求的協助項目主要是在就業準備、職業的認識及職業的選擇等，另外，也有少部分則是因為受到之前工作經歷的挫折，尋求就業適應或心理支持的協助。

另外，2位受訪者則是對職涯的認知及未來的就業方向完全無頭緒，找不到適合自己的工作方向。

(一)有明確就業目標及方向

我希望他也可以幫我做修改(履歷)，還有就是在找工作，我希望可以更瞭解自己，因為我其實只有一個方向，就是往金融業，但是我不太確定，金融業到底怎麼樣的環境，或怎麼樣實質的工作，是比較適合我的，所以我希望說，可以透過跟他諮詢洽談，更瞭解自己到底往哪個方向，比較有機會不失敗這樣，就是成功率比較高。(B1)

那時候有一大部分的原因，是因為想要申請輔助，所以才去參加這個計畫，然後去的時候他問我說，之前找工作自己經歷的怎麼樣，然後我就有把我那時候找工作遇到的問題提出來，然後他就建議說，就是改履歷或者是說幫我練習面試的這個服務這樣。(G3)

第一份工作結束之後，比較想要轉行，想要做工業設計類的，可是自己原本的科系不是工業設計類的，雖然也是設計類，但他比較偏媒體類的，可是我比較喜歡3D模型，真的可以生產出來的產品，手可以摸得到，所以後來有朝這個方向去研究，也透過這個諮詢，想建立一些自信，或是他可以給予一些方向的建議這樣子。(A7)

我那時候去諮詢的時候，其實重點是要找到一個適合自己的工作，我那時候跟他聊比較多的，還有一個就是職場適應的問題。...我那時候表現跟其他人比起來算比較有方向。

(B2)

我覺得是心理上面的支持，對於職場我那時候感覺是挫折的，所以還滿需要有一個對象，可以去訴說工作上挫折，然後也多看看這個世界，藉由談話這樣。...我覺得先是宣洩，最初的時候。...我們有一點拉扯，最後他算是妥協我，讓我去找一般比較，算階級比較低的行政職。(H4)

(二)無明確就業目標及方向

應該說不知道自己要什麼，適合什麼，然後我覺得去尋求這個資源，對我來說也是幫助我前進。(E4)

那時候我完全沒有方向，我對於自己的職涯滿挫敗、低潮，不知道自己要什麼，自己要的又好像沒有得到回饋，那時候我待業三個月至半年，每一個月都在壓力越來越大的狀態下，覺得自己是不是被這個社會淘汰，我的興趣滿多的，只要碰壁的時候，我就換下一個興趣，碰壁了又換下一個，就是真的找不到方向。(F2)

二、部分受訪者同樣提及職涯諮詢服務「自我評量表(諮詢前)」的分類項目過於籠統，並提出能修正題目語意或針對不同諮詢者的背景規劃適合的問卷內容。但就職涯諮詢服務「自我評量表(諮詢前)」的呈現形式，絕大多數受訪者建議需納入需要服務的項目及程度，以有利於在有限的諮詢時間內，完成諮詢者較迫切協助的議題。

參與深訪的受訪者對於職涯諮詢服務「自我評量表(諮詢前)」的架構是否可以釐清就業或找工作方面的需求，部分受訪者是認同該架構能有系統地歸納出就業問題或是目前的狀態。但也有半數則是提到「自我評量表(諮詢前)」的分類項目太過於籠統，或是建議題目語意能更加明確以及針對不同諮詢者的背景規劃適合的評量表單。

分類滿清楚的，我覺得他這個量表提的問題，幾乎已經涵蓋大部分在找工作上會遇到的問題，幾乎已經羅列了。...有一些比較年輕的朋友比方說他可能23一畢業就出來了，他可能第一份或是第二份，也是遇到工作不順的問題，他在勾這個量表的時候，他不一定很清楚知道自己到底要什麼，像這一個第四題，我清楚自己未來的職涯規劃，...他可能勾5分，但其實他根本就連1分都沒有，這是很有可能的狀況。甚至還有另外一種比較極端的，他可能勾了9分，我想要當畫家，可是你根本不適合，...只是你自己自我感覺良好，覺得我未來職涯就是這樣規劃，...他可能勾了9分、10分，...單看量表的話，我會以為你很懂自己要什麼，但實際上可能你很懂的不是真的懂，這就是問題所在。...這個第七個跟第八個，我兩個一起講，有多少人真的清楚自己退休後的人生規劃，我自己都不敢說，我真的很明確。(B2)

他可以大致上瞭解到一些，...我覺得他還可以再加入一些其他的項目，例如說像上一次那個座談，他後面有另外一張表，就是對那個問題問的比較有細節，我覺得可以一樣以那個方式，讓青年第一次求職，他不知道說在求職的過程遇到什麼問題，但是像我，因為我已經有找過一些工作，然後大概知道會遇到什麼問題，所以可以提出來，但是如果他完全沒有找工作經驗的話，可能不知道要注意哪些細節，就會在這個訪談的時候，錯

過說他可以得到這一部分的資訊。(G3)

(可以從前測題目釐清你的問題?)我覺得沒辦法,要再詳細一點,或是直接分職業類別出來...(這份問卷)可能處在一個狀態不知道要幹嘛的狀態,給他做這份問卷的話應該比較有效益一點。(C1)

我覺得有幾個問題是之後才比較適合的,像我清楚自己的未來就業目標與職涯方向,因為職涯方向是你知道你自己要做什麼,你才有辦法去規劃職涯,所以像第四題,我諮詢前怎麼知道,像退休的人生生涯規劃,清楚自己退休後,我連現在都搞不定了,我怎麼敢想到那個時候...對,像第六題,我清楚自己職場適應方式,跟人際互動的時間管理這些,這應該是已經進入職場,也是有點類似職涯,已經開始規劃職涯方向,像第四題也是,我清楚未來的職涯規劃,這三題可能是綁在一起,比較偏向已經找到工作,開始規劃的時候....一開始可能先劃分不同類人,有些人是清楚職涯方向,有些人是完全不清楚職涯方向,我就屬於不清楚職涯方向,這邊可以再延伸出一些(題目),...可以分成四等份,有沒有方向跟工作經驗,一開始不是會電話預約嗎?電話中先把他們分成四類人,下一步在轉介找諮詢員的時候,已經是不同的問題,就不會這麼的概括。(F2)

除此之外,在深度訪談前,研究團隊整理8位受訪者諮詢服務歷程的紀錄及相關表單發現,受訪者在諮詢前所填寫的職涯諮詢服務「自我評量表(諮詢前)」有3種呈現的形式。故在訪談中,特別針對該3種形式瞭解其看法及意見。

表 1

表 2

表 3

<p>二、職涯諮詢議題自我評量</p> <p>為了解您目前在職涯發展上的狀況與需要服務項目,請針對以下議題進行自我評量。(1分代表非常不清楚,10分代表非常清楚)</p> <p>1. 我清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>2. 我清楚知道應徵職務的工作內容及公司招募的條件</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>3. 我清楚自己未來就業的目標與職涯方向</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>4. 我清楚自己未來的職涯選擇</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>5. 我清楚如何進行就業準備,如撰寫履歷表或面試問題</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>6. 我清楚幫助自己職場適應的方法,如人際互動方式或時間管理</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>7. 我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>8. 我清楚自己(退休後)的人生生涯規劃</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>9. 其他,請說明</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>一、個案有選需要服務的項目(可複選)</p> <p><input type="checkbox"/> (1)協助了解自己的興趣、專長與本身的就業條件</p> <p><input type="checkbox"/> (2)協助了解應徵職務的工作內容及公司招募的條件</p> <p><input type="checkbox"/> (3)協助釐清自己未來就業的目標與職涯方向</p> <p><input type="checkbox"/> (4)協助進行自己未來的職涯選擇</p> <p><input type="checkbox"/> (5)協助進行就業準備,如撰寫履歷表或面試</p> <p><input type="checkbox"/> (6)協助了解職場適應的方法,如人際互動方式或時間管理</p> <p><input type="checkbox"/> (7)協助了解未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備</p> <p><input type="checkbox"/> (8)協助了解自己(退休後)的人生生涯規劃</p> <p><input type="checkbox"/> (9)其他</p> <p>二、職涯諮詢議題自我評量</p> <p>為了解您於接受職涯諮詢服務後對自己認識的程度,請針對以下議題進行自我評量。(1分代表非常不清楚,10分代表非常清楚)</p> <p>1. 我清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>2. 我清楚知道應徵職務的工作內容及公司招募的條件</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>3. 我清楚知道未來就業的目標與職涯方向</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>4. 我清楚自己未來的職涯選擇</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>5. 我清楚如何進行就業準備,如撰寫履歷表或面試問題</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>6. 我清楚幫助自己職場適應的方法,如人際互動方式或時間管理</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>7. 我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>8. 我清楚自己(退休後)的人生生涯規劃</p> <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>9. 其他,請說明</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>1. 您目前遇到哪些職涯問題,最能受職涯諮詢的主要原因是什麼?</p> <p>請針對目前個人現況圈選,每題項目依序作答。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>1分:非常不清楚</th> <th>10分:非常清楚</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. 我清楚 自己的興趣、專長與就業條件</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>2. 我清楚 應徵職務的工作內容及招募的條件</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>3. 我清楚 自己未來就業方向</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>4. 我清楚 自己選擇的職涯選擇</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>5. 我清楚 如何做就業準備(履歷、面試)</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>6. 我清楚 幫助自己職場適應的方法</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>7. 我清楚 創業準備能做哪些事</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>8. 我清楚 自己(退休後)的人生生涯規劃</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </tbody> </table> <p>說明:</p> <p>2. 您是否曾接受他人或其他機構的諮詢?是您的什麼關係人或什麼機構?</p> <p>3. 您對於接受職涯諮詢有什麼期待?</p> <p>請針對個人需要的服務項目打勾與圈選需求程度,不用每題項目都作答。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>1分:不需要</th> <th>10分:非常需要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. 釐清自己的興趣、專長、就業條件</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>2. 了解所投應徵職務的工作內容及招募的條件</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>3. 就業方向</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>4. 職涯選擇</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>5. 就業準備(履歷表、面試演練等)</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>6. 職場適應</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>7. 創業準備</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>8. (退休後)的人生生涯規劃</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </tbody> </table> <p>說明:</p>	項目	1分:非常不清楚	10分:非常清楚	1. 我清楚 自己的興趣、專長與就業條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2. 我清楚 應徵職務的工作內容及招募的條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3. 我清楚 自己未來就業方向	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	4. 我清楚 自己選擇的職涯選擇	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5. 我清楚 如何做就業準備(履歷、面試)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6. 我清楚 幫助自己職場適應的方法	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7. 我清楚 創業準備能做哪些事	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8. 我清楚 自己(退休後)的人生生涯規劃	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	項目	1分:不需要	10分:非常需要	1. 釐清自己的興趣、專長、就業條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2. 了解所投應徵職務的工作內容及招募的條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3. 就業方向	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	4. 職涯選擇	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5. 就業準備(履歷表、面試演練等)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6. 職場適應	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7. 創業準備	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8. (退休後)的人生生涯規劃	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
項目	1分:非常不清楚	10分:非常清楚																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
1. 我清楚 自己的興趣、專長與就業條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
2. 我清楚 應徵職務的工作內容及招募的條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
3. 我清楚 自己未來就業方向	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
4. 我清楚 自己選擇的職涯選擇	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
5. 我清楚 如何做就業準備(履歷、面試)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
6. 我清楚 幫助自己職場適應的方法	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
7. 我清楚 創業準備能做哪些事	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
8. 我清楚 自己(退休後)的人生生涯規劃	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
項目	1分:不需要	10分:非常需要																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
1. 釐清自己的興趣、專長、就業條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
2. 了解所投應徵職務的工作內容及招募的條件	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
3. 就業方向	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
4. 職涯選擇	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
5. 就業準備(履歷表、面試演練等)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
6. 職場適應	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
7. 創業準備	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
8. (退休後)的人生生涯規劃	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														

訪談結果發現,受訪者認為表1,也就是第二章文獻回顧的表2-2-4中「職涯諮詢服務我評量表(諮詢前)」的呈現方式較為簡化,諮詢者只需針對職涯發展上可能面臨的8個議題,評量自我認知的程度。但在表2及表3則有額外考量諮詢者欲獲得的服務內容,其中的表3又因為同時納入諮詢者需求的程度,讓諮詢者能在有限的訪談時間內,針對較迫切的需求進行協助。故多數受訪者建議「職涯諮詢服務我評量表(諮詢前)」的呈現方式能以表3的格式為主。

第三份，因為第三份裡面是一關一關的讓你更瞭解自己，題目的話，就是這八題的題目會抽絲剝繭，讓我可以更瞭解這一個項目在我的排序裡面，哪一個是最重要的。...第一個表單，他會比較籠統，沒有辦法聚焦在我想要更瞭解的項目裡面，有一些不需要的我覺得要花時間在上面，我覺得這樣效果沒有很好。(B1)

我稍微看一下，我比較喜歡原本的(第3種表單)。...一張裡面就簡單、清楚，他這樣子勾的話，也比較瞭解我各個需求的程度，渴望的需要幫助的程度這樣子。(A7)

我覺得第三份比較好一點。...因為第一個的話他是最簡略的，然後他只有自我評量，沒有說讓我們知道可能有哪些服務項目，然後你覺得哪些比較需要，如果是第二個的話，他雖然有這一些，因為那個訪談只有三次，那不可能說你勾了很多就全部都做到，所以我覺得第三份可以有那個重要度，就是覺得需要不需要，來算分數，至少說在三次的時間，你可以完成你覺得分數最高的至少前三個，或者是甚至，就是前幾個這樣子。(G3)

我會選擇第三個，第三個比較深入，我在勾的過程中會發現，原來我已經有達到了，沒有達到的是不是我需要這一塊，就會發現原來我要找這個方向，我還有這些方向可以找，所以我會選第三個。(F2)

第三份問卷比較能釐清整個(個人)問題點，還有需求的程度。(C1)

我覺得會是第三項。...因為第三，因為我覺得案主很清，自己先大概心中有幾個...想要被解決的需求有哪些，然後再針對問題去讓他知道，在不同的問題的面向或是架構上面，他的需求又有多少，我覺得兩個問題都是需要的。然後第一項，他就缺少了其中一個案主動機最大的那部分，就是他心裡面會第一次浮現，我最需要解決是什麼問題，像我可能是宣洩，如果以第三個的話，他是都有符合。然後第三個比第二個好的點是因為，第三個先廣泛的問你問題，讓你自己去評比，才把自己當初心想，我需要解決什麼樣的問題，像心裡面馬上浮現出來的東西，和實際上的真正的你面對到的東西，其實會有不一樣的地方，所以第三項他的點是，先用一個客觀的角度，應該說先用一個比較全面性的問題來問，然後再來用比較主觀的角度，來幫你自己畫重點的概念。(H4)

這個(表2)是先勾選我需要什麼協助，然後再把他聚焦細一點，評估我目前的情況，我心裡想的是如何。我覺得第三個表格要很清楚自己的需要跟狀態的人，去勾對或許有幫助，可是如果是不瞭解自己的狀況，一片迷茫，他可能也不知道自己需要幫助程度，所以圈起來或許也沒有很大的參考性。...聽起來三次的訪談或許很多，可是三次要解決的問題真的非常有限，所以我們希望可以更聚焦，幫助釐清自己的需要，那針對最主要的部分，盡可能在這三次裡面幫助你，那或許其他的部分也有這個需要，後續可以自己再針對這部分去尋求資源。(E4)

三、受訪者認為職涯諮詢輔導員並非生活圈內的人物，與其分享不易擔心隱私外洩。再加上，感受到其專業能力、用心以及對諮詢者的引導能力，都加深諮詢者願意分享的程度。且多數受訪者則表示職涯諮詢輔導員可以充分掌握其需求。

8位受訪者在與職涯諮詢輔導員互動的過程，絕大多數都是願意分享自己在就業或求職所面臨到的問題，且部分受訪者提到職涯諮詢輔導員並非自己生活圈內熟識的人物，與其分享比較不容易擔心隱私外洩。再加上，感受到職涯諮詢輔導員本身的專業能力、用心及對諮詢者的引導能力，都加深諮詢者願意分享的程度。僅少數受訪者提到在第一次諮詢時，因為雙方關係尚未建立仍有防衛心或是職涯諮詢輔導員詢問方式過於機械式，容易影響與諮詢者間的互動關係。

而關於職涯諮詢輔導員對諮詢者需求的掌握情況，多數受訪者則表示可以充分掌握其需求。而少數認為掌握度有限的受訪者則認為職涯諮詢輔導員對於各種行業、各種職務內容的認識程度、諮詢者的性格及心理狀態比較難有全面性的瞭解。

一開始的時候，確實我們有花一點時間互相瞭解，應該是他花比較多時間來瞭解我的方向，他也會引導我。...一開始確實我們比較生疏，後來到第一次填了一些表格之後，我更知道我的方向，我都有把我的需求跟我的想法，跟他做很敞開的討論。...我覺得他可以充分的掌握到，他真的是很專業的諮詢員，因為他會面對很多不同的行業，大家的方向都不一樣，他都可以很清楚的掌握，我覺得掌握度很高。(B1)

我覺得我是滿願意的，因為我覺得我很需要幫助，就是比較有病識感，那就像你去就醫，...所以我那時候覺得要相信我對面的人，然後我知道我自己也很需要幫助，所以他問我什麼，我就盡量好好配合。...我覺得一開始或許我心裡有很大的需要，因為沒有人理解我，我也很難去跟別人說我工作上的處境，你要人講你工作上的處境，有一定的風險，你在示弱，所以這個不認識的人，反而是一個安全的人，我可以直接跟他講，我有一些煩惱，反而覺得是安全。...我覺得有一定的程度，至少我剛剛看他那樣寫，我不能說十成十都正確，但是我覺得有達到八成。(E4)

裡面大概90%的時間都是我在講，因為我算話比較多的，我比較願意跟他分享，所以我把我大部分的狀況通通都跟他講。...我的輔導員相對比較機械式的在走流程跟提問，我認為通常來講，你要能毫無保留講出自己的問題，有一個前提是你要先取得信任，我覺得機械式提問跟比較照step來走的人，會有一些人他可能就照流程走，他不一定會講真

實的狀況。(B2)

我滿有意願，如果今天是跟朋友或跟家人、親戚聊，我反而覺得比較有隱私感，我就不會透露太多，...如果是諮詢員，我就是有需要才去找你，我一定要相信你，我會願意多講一點，我覺得那一天滿棒的是，諮詢員滿會引導，我本來也擔心會不會很尷尬，不知道要講什麼，可是透過他的引導，我越講越多，反而又重新整理一次自己的人生清單。...他算是掌握的滿好，他有幫我釐清，還給予我滿忠實、中肯的建議，他覺得我應該要回到最一開始，他說你去試一遍之後，你就開始刪，刪掉你不喜歡的，我也覺得自己就是想太多，整個想法卡在一起。(F2)

我比較不會跟身邊的人講，在我面前是一個專業的諮詢師，所以我會一直跟他說。...我會把心事或是自己的規劃跟不在自己生活圈的人分享，這是我的習慣，我不喜歡身邊的人說你之後會怎樣怎樣。如果跟生活圈以外的人，像專業的諮詢師，他就會很細心幫你分析，所以我在諮詢的時候是滿放心，把我現在所想的，或是未來規劃、工作規劃，都跟他講，我是滿信任他的。...我覺得他還滿清楚的，他都有記錄下來。(C1)

服務人員真的滿用心，一步一步的幫我釐清一些狀況，到後來都是很願意跟他聊。...(掌握程度)大概七、八成。我覺得應該是專業領域，畢竟他是廣泛工作的輔導員，所以可能對於比較有興趣的領域，沒有辦法針對這個領域，提出一些建議，或是一些幫助之類的，他就是大方向。...譬如說那時候是比較嚮往工業設計類的，他可能就沒有辦法幫助到我，你面試這方面的工作你要作品集，或是你履歷需要朝哪個方向去弄，比較容易錄取到這一份工作。(A7)

我覺得我會願意去分享，然後信任的話就是，我回想一下那時候的情況，好像滿自然的，就是他問什麼我就都說什麼，沒有想說這個不能說那個不能說，因為平常也不會有交集，後續也不會知道，就是他聽了這些，他也沒辦法去跟誰講，不會影響到，不會對我有什麼壞處，所以就滿信任的，也滿願意說出來的。...我覺得他算是可以比較表層的，但還不夠深入，有一些是要相處久了才知道，所以那時候他提到說，因為我有說我自己自信心比較不足夠，然後他那時候觀察下來，他覺得還可以，他有鼓勵我這方面，說我如果有做好準備的話，其實我是有自信的，但是他觀察到的是他那個時候我展現的那個面向，真的在求職的時候，因為面試官一定是我相關領域的很專業的人，所以他們就會知道我更多的缺點，我會因為那樣子而緊張或不自信，可是在這個訪談的時候，就沒有辦法說到那麼深入，他可能就不會知道說，我在另外一個場合的時候是另外一種表現。(G3)

我有7分，如果以0到10分來講。...一開始還是會因為他是陌生人，而比較有防衛的現象，但我會依據他的特質，然後讓我感覺我可以接受的程度，然後去告訴他我心裡面的話。...我覺得可能是第二次，甚至著重在第三次(才放心分享)。...我覺得著重在我需求這方面，以0到10分的話，我也給7分這樣，...他有聽我說我的問題，但實際上他也大概有抓到，我在心裡...還卡在那一個門檻那邊，但是在解決問題這方面的話，他給我的幫助，可能就是大概落在6分，相較剛才掌握問題來，就是瞭解問題，解決問題反而幫助我沒有到太多，主要的原因是在，我的問題就是心裡面的問題，然後心裡面問題的話，確實會受

我在生活的環境裡面影響，...他開給我的解決條件，我覺得沒有到幫助我很多。...我覺得還有空間，...實際上，我們沒有足夠的時間以及空間去做這件事情。(H4)

四、受訪者均認同「哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構」6大構面20項主題，均能涵括諮詢者職涯需求。且因評估項目更深入及完整，並有助諮詢者通盤思考其求職或就業過程遭遇的問題及困擾度，則建議相關單位可評估日後替代「職涯諮詢服務我評量表(諮詢前)」的可行性。

在訪談的過程中發現，多數的受訪者對於並不清楚自己接受的服務項目在職涯諮詢架構中被界定在哪個面向。因此，在訪談上則以職涯諮詢輔導員紀錄的服務內容與受訪者進行討論，其中有3位受訪者表示接受的服務內容與其需求一致。而有4位受訪者則表示有落差，其落差的部分包括：(1)受訪者認為職涯諮詢輔導員大多會先從「自我探索」啟動諮詢服務，但對於目標明確的諮詢者來說，幫助的效益有限(A7、B2)；(2)受訪者認為其需求在於「自我探索」及「職涯選擇與規劃」，但職涯諮詢輔導員另外納入需求性較低的「就業準備」及「就業適應」(E4)；(3)受訪者諮詢次數僅1次，但卻納入「自我探索」、「職涯選擇與規劃」、「就業準備」及「創業議題諮詢」等多項議題，致使諮詢內容較難深入。

我覺得原則上沒有太大的落差，反而是我覺得我對自己，自認大概是算滿瞭解的，但是透過他給我的回饋，還有一些像卡牌，或是一些評量的測驗也是有更清楚瞭解。...因為我本來就是想往金融業，但是他有透過我的個性跟性格還有方向，給我一些不是金融業的想法，這也是我覺得很受用的。(B1)

我覺得差不多(和職涯諮詢輔導員紀錄的項目)。(G3)

是一樣的(和職涯諮詢輔導員紀錄的項目)。(C1)

有(落差)，主要是職涯探索這邊，好像比較沒有那麼強烈的需求，因為那時候大概知道自己要往工業設計這個方向，探索的話，就覺得還好，就是頂多瞭解自己可能適不適合這個領域這樣子。...可以確定一下(自我認識)，就是不需要花那麼多的時間。(A7)

我比較有問題是第二構面的一、二、三，其他其實都沒有。...他那時候有(幫忙做自我探索)，可我們沒有花太多時間，因為他一進來就知道，你口才好不怕生，你就是對陌生開發，對業務類的比較有能力，比較喜歡跟人家聊天的這種，比較喜歡往外跑不適合在辦公室裡。(B2)

因為工作有很多個，那我就會想要找到我適合什麼，就是瞭解自己這塊，跟到底還有哪

些工作可選擇。因為我覺得工作非常的多，很多工作是你自己的想像，你沒辦法一一去試，所以我會希望或許有些管道跟資源，幫助我去瞭解更多的工作。然後怎麼找工作，我覺得這個相對容易。(E4)

算是都有涉略一點(提供服務項目)，都有講到一小部分。...我有跟他講到創業的想法，...他就說你都沒有任何經驗，還是回歸整個問題的核心點，說你應該先踏出去，先跑過一 run。(F2)

若進一步瞭解服務的內涵是否涵蓋在「哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構」中，受訪者則表示「哈利找伯樂」的6大構面20項主題，相較於「職涯諮詢服務我評量表(諮詢前)」的8項主題，會更加深入及完整。且有助於諮詢者藉由問題內容去思考，在求職或就業過程是否有遭遇到相關問題。因此，絕大多數的受訪者均建議可以將「職涯諮詢服務我評量表(諮詢前)」的內容以「哈利找伯樂」的20項主題進行詢問，並依照有困擾的項目勾選其困擾程度。藉此，協助職涯諮詢輔導員可以利用最有限的諮詢時間及次數，協助諮詢者解決較困擾的職涯項目。

訪談中也詢問受訪者會不會認為題目過多，影響其填寫的意願及準確性？受訪者則表示，需要參與深度諮詢服務者，大多都有需要協助的職涯困擾。完整且全面的量表，可以協助諮詢者更周全的思考其面臨的職涯問題，並不會因為題目較多而影響其填寫的認真度。

表 4

一、請您先勾選您目前遇到那些職涯的問題?回答有者再請您針對該項目的困擾程度評分?

項目	有沒有困擾?		對您造成困擾的程度?									
	沒有	有	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.不知道自己感興趣的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.不知道自己的個性適合什麼工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.不清楚自己有能力做什麼工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.不知道自己想要從工作中獲得什麼。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.職缺很多，怎麼都找不到想要的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.職業這麼多，不清楚這些工作在做什麼。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.好難決定選哪個工作比較好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.目前的資歷無法讓我獲得想要的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.投了很多履歷都沒有回應。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.面試常常失敗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.工作機會怎麼這麼少，還可以從找工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.明明就很認真工作，為什麼工作不穩定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.工作沒有成就感，還要步要做下去。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.工作上常遇到難相處的人怎麼處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.工作怎麼都做不完，這麼多工作要怎麼處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.不太能接受某些職場文化怎麼應對。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.有想換工作，但換哪個工作適合。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.想創業又擔心不成功。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.不清楚自己(退休後)的人生目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.不知道如何實現自己(退休後)的人生目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

我覺得哈利找伯樂裡的架構會相對比較完整，因為他的架構是比較有方向，也可以比較細的探討，但我覺得，就是八題的這個問題來說，算是比較廣泛的，我覺得可以先用比較廣泛的方向，比較瞭解之後再來做哈利找伯樂，我覺得會更聚焦。...我覺得用第四個新的方式，我覺得很棒，我覺得會比較聚焦，第一個跟第三個比的時候，第一個有點太籠統，第三個反而比較可以聚焦，第四個這個新的話，他是把哈利找伯樂再拿出來就是，讓每個問題都可以很細的仔細去思考，我覺得有困擾的。因為訪談的次數有限，我覺得針對有困擾的問題，去做更深入的探討。(B1)

我覺得這個還不錯(第4種)，滿細的，整個填起來，應該會比這裡的細項還要更深入很多。(A7)

我覺得四好很多，我覺得他就是一個聚焦，先確定到底有沒有，那有，我是多少分，去釐清自己的問題，所以我覺得這個好。(E4)

我覺得這一個表(表4)比他(表1)好，像溝通上來講，就是要知道對方的問題，...像這個就用提問式的，...他看這些問號，他會想到原來我有這個問題，但他可能之前沒有意識到，那這邊(表1)都是肯定句，我清楚怎樣怎樣，...因為我們的最終目的都是要抓出問題，所以這一份我會覺得，比他又更好一點。...上次座談會我記得有一個是創業失敗，很明顯他就不想被人聘請，...他如果沒有這些問題可以直接跳過，他就直接針對像是創業，...輔導員就直接針對這個給他建議就好，雙方就很省時間。(B2)

因為他(表4)比較詳細的分出來，然後寫說可能會有遇到哪些狀況，例如說，第三個他底下這裡有一個職場適應好了，他就職場適應就四個字，我就會想說，我在跟人相處好像都還好，我可能就不會勾這一個，可是如果說在第四個這邊，他就有列出說，明明就有很認真工作，為什麼工作不穩定，或者是說工作沒有成就感，怎麼做下去，就是他有其他的細項，那這樣子可能我就會勾說，工作上常遇到難相處的人怎麼處理，我就會勾起來，但是如果在第三個(表3)的時候，職場適應我就會勾沒有問題，因為沒有想到這一點，就會覺得我跟人相處好像都還好，應該沒有什麼大問題。(G3)

我覺得這樣問卷還滿不錯的。...只有這張的話，要全部講有點麻煩，困擾程度的話，他這個1分，這個10分，我們就針對他困擾程度比較高的幫忙。...不會(覺得題目多)，我是覺得想要認真尋求協助的話會認真我覺得這樣問卷還滿不錯的。...只有這張的話，要全部講有點麻煩，困擾程度的話，他這個1分，這個10分，我們就針對他困擾程度比較高的幫忙。...不會，我是覺得想要認真尋求協助的話會認真填。(C1)

第四項他談得更細，很清楚你的問題是什麼這樣子，問卷當中，就可以問得出來。(H4)

他(表4)的確比八項來的精細，可是困擾程度應該不太需要，因為你有困擾，你就直接勾有就好。...我覺得要去找的就是本來就有需求，如果他又嫌麻煩，這樣人家想幫他也幫不了，都已經要幫你了，當然也要讓人家知道要怎麼幫你。...我是還滿贊成要更精細一點。(F2)

至於有哪些項目沒有納入或建議新增的項目內容？則有3位受訪建議可納入心理層面的議題，因為多數求職者在不順遂的求職或就業歷程中，或多或少會面臨到挫折、焦慮、缺乏自信等負面情緒，進而影響其求職的動力。若能納入該項目，則可協助諮詢者重新建立求職或就業的自信心。不過，同樣也有3位受訪者則認為，在現有的架構中，職涯諮詢輔導員即可透過和諮詢者的互動，清楚掌握諮詢者在各項職涯問題中伴隨的負面情緒予以處理，沒有新增項目的需要性。整體來說，受訪者均認同現有的服務項目能含括諮詢者所有的職涯需求。

我覺得如果大家在工作上，可能會遇到一些瓶頸的時候，可能對於心理層面會比較負面，或者是比較沒有信心，我覺得如果這個可以納入到題目裡面的話，可能可以讓諮詢師更專業的，跟更準確的去對焦在先解決問題的根本。(B1)

好像是滿全面的，但就是像我上次提到，比較偏心理取向的，也許可以加上去。...我覺得可以，也許可以切成三個部分，可能第一步就是先傾聽，找出為什麼會沒自信，或是為什麼會焦慮，影響到你現在的生活，第二步再來就是說，怎麼去改善，你要怎麼面對你的焦慮，怎麼建立起你的自信之類的，第三步才是建立自信，第二步主要是怎麼面對，怎麼學著去處理他，從負面走出來了之後，才是學著怎麼去正面，去建立自信，我覺得架構可以朝這個方向改，雖然不是每個人都需要心理這一塊，可是我覺得社會上應該還是有很大一部分的人需要。(A7)

針對心理層面我覺得滿重要的，因為找工作他就是會面臨到一些自我的探索，他人的看法、回應跟期待，甚至社會如何看你，其實是很多方面的掙扎。(E4)

我覺得如果再放入心理的題目的話，這個輔導變成想要涵蓋太多東西了，就變得太雜了，他可能沒有辦法一次做到那麼多事情，就變成有點亂七八糟的感覺。...我覺得他可以用現在的這些東西，就可以解決到那方面(心理)，...可能就是在求職上有一些狀況，有碰壁，所以在目前現行的這些，他如果能解決在求職會遇到的各種情況的話，那可能增加他的自信心，就不用特別說去為了自信心，就是鼓勵他說，你一定可以做得很好什麼的，我覺得以目前這些找到他的問題點，那應該就可以解決他的信心，心理層面的問題。(G3)
我覺得不太需要，這些問題裡面應該可以看出他的焦慮感，有些問題看起來是滿表層的，如果他的問題都很困擾的話，應該看得出來他很焦慮，所以不用再納入心理層面的問題，這樣子太辛苦，諮詢師還要安撫你的心理情緒。(F2)

在我的經驗裡面，我覺得這些問題已經非常足夠，對於我來講。...我覺得以心理層面來講的話，太廣了，每個人會遇到的心理方面的困難是不一樣的，有些人是害怕權威型的主管，有些人是對於某一種特別的，比如說製造業，...他就是有陰影，所以這方面的話，如果要實際執行程度，他會有一點比較廣泛，...如果實際上拉出一個心理的頁面的話，

有一點難想像他要怎麼執行，他的領域也會比較廣一些。 (H4)

五、多數受訪者肯定職涯工具的運用可以協助重新檢視自己，進而掌握自身的優劣勢。部分受訪者亦建議運用職涯工具應搭配足夠的討論時間，以及優化哈利找伯樂魔法學院網站，增加諮詢者在諮詢後持續使用網站的意願。至於職涯諮詢輔導員所提供的職涯規劃方案，多數的受訪者均按照方案執行。

6位有運用表單、牌卡或測評工具的受訪者中，有4位認為職涯工具的運用可以協助重新檢視自己，讓平常可能忽視或不在意的特質及需求，透過條列的方式，更清楚呈現出來，進而更明確掌握自身的優劣勢。訪談中，受訪者對生涯卡的運用有較深刻的印象。受訪者認為生涯卡的使用，可以幫助諮詢者瞭解工作中重視的項目有哪些，並藉此作為職業選擇的評估依據。另外2位受訪者則表示職涯工具的運用必須搭配足夠的討論時間，不然則容易造成諮詢者不清楚表單填寫的目的，或是對於測評結果更加茫然、不知所措的情況。

我這三個表單裡面，他大多都是用問答的方式，所以我覺得可以在填寫這個答案的過程中，更仔細的思考整個架構，可以很完整的去寫出自己的想法，跟對未來的看法，我覺得這樣是真的讓我覺得很聚焦。就是過了這麼久的時間回來再看，跟我現在的想法，現在的想法跟那時候的想法，我覺得沒有落差太多，我覺得這個準確度滿高的。...我覺得透過這個生涯卡，可以讓我自己這麼多的選擇裡面，去選擇哪一個比較重要，有那些其實對我自己本身來說，可能是比較次要的，我覺得可以更瞭解自己的個性，當然也會影響到後續我們在訪談中，他可以給我對於職涯的建議。 (B1)

我平常就很少接觸這類的工具，所以他在用的時候，也是有點半信半疑，但之後出來的大致方向，好像也滿符合我理想的職業方向，覺得好像還是會幫助到。...我記得那時候有請我把別人怎麼看我，自己覺得自己的缺點或自己的優點，都寫下來，然後去做一個綜合評估，但我來之前沒有想到說，會把這些都考量進去，...整個綜合考量進去再一起看的話，真的會有點不一樣。...放在一起看才覺得，也許他會是一個問題，或是一個可以思考的點。 (A7)

(生涯卡)他幫我排序，我在工作中重視的項目，錢只是排到第七項，那我的一到六項，都比較是關係精神層面的，但是如果單純問我的條件，我全部都列工作是很難找的。 (E4)
生涯卡，他就有列出說我可能在工作中會重視什麼項目，所以以我重視的項目，然後再去比較說，這兩個工作他們哪一個的分度比較高，最後把他加總起來，我就知道說，我可以去試哪一個的面試這樣子。...那個時候有拍照下來，我有挑了哪幾張，然後把他拍

下來(做以後選工作的參考)。...我覺得生涯卡對我自己挑工作的項目的話，還滿準確的，他有很多情境很多選擇，然後會在挑工作的時候，我當時候不會想到說，我可以用這一點去比，...例如說，像是獨立自主，我那時候在求職的時候，就不會想到這件事情，...其實獨立自主是很重要的事情，在工作上面，你有多少權利可以自己決定，是會影響到說能不能在那個工作長久的待下去，可能自己想的時候就不會想到這件事情，但是看這個牌的時候，他有各種狀況、各種情境，就會考慮到這一點。(G3)

我覺得(做的表單)有一點多。...要多討論一點才會有印象。(C1)

在探討工作來講，我們會抽那一個牌卡，就是抽那個牌卡，但是好像沒有針對我想，我可能想要去嘗試的工作有更多的討論，我們可能是輕輕的帶過，有一點難，但是我有一點心虛，我不知道這一部分是他沒有跟我討論足夠，還是這是我回家沒有做足功課。...我覺得(表單、測驗)一定是有幫助，不過我不確定這是個人情況，還是大家通常都會有這個情況，可能知道太多問題，然後覺得自己的職涯有點更迷茫，...而沒辦法去評比說，我現在正當面對的問題的排序，應該要怎麼比重。...在這麼多資訊要去消化我的優先順序是什麼，這一點對我這個人來講，我會需要幫助，知道說哪些問題比較著重這樣。(H4)

此外，也有少數受訪者建議職涯工具的運用應有較長的諮詢時間及較隱密的諮詢空間，讓諮詢者能在一個相對放鬆的環境進行測試；或是哈利找伯樂魔法學院網站的優化，增加諮詢者在諮詢後持續利用網站進行工作能力的盤點或自我技能的更新。

也許那時候如果時間再長一點，環境再讓我更放鬆一點，放開去做，我覺得也許可以再更精確一點。(A7)

我有截圖下來要給你看，就是我做好的送出存檔ok，他就會變成一個可檢視，但是不可編輯了。比如說能力盤點二，他是針對我的工作歷程，當我存檔之後，我工作不能繼續往後填，所以我只能夠先按暫存，這個暫存他才是可編輯的，但就不是一個可檢視的狀態，所以不好操作，我覺得這是一個bug。如果政府希望幫助我們後續自己再去整理，再補上我新的工作經歷跟技能，那就要方便我們使用者使用，不然，我覺得不好使用，後續就沒有再打開了。(E4)

至於職涯諮詢輔導員所提供的職涯規劃方案，多數受訪者在諮詢後會按照方案內容執行，且5位有擬訂階段性短中長期職涯規劃者中，有4位皆已完成中期的目標，並再進入職場後，調整或設定相關的長期規劃。僅有1位受訪者，因在諮詢後仍有極高的自我探索需求，選擇持續參與付費的諮詢服務。同時間雖有按照短期目標尋職，但在友人的推薦下，發現其他更適合自己興趣、價值觀的就業方向進而調整。

訪談中也發現，對於就業目標不明確的諮詢者來說，很容易受限於職業認識，而侷限其可以選擇的就業方向。故建議相關單位日後可規劃提供相關職業認識的資源，以協助求職者確認日後的就業方向。

第一個是短期目標，是我有在三個月之內就有找到工作，那這個工作也是一直延續到現在。...在第二個中期目標裡面，考取證照我覺得是必要的，我也有在一年內完成，第三個長期目標來說的話，就是我現在的工作，大概是兩年左右，很符合我就是在一到五年，可以找到自己適合跟喜歡的工作，我對於我現在的工作，跟我現在公司的企業文化來說的話，我覺得是很滿意的。...我會期待可以做得更廣，會持續的進修，去鑽研比較不同領域的社交，或者是專業知識，我會給自己設定目標，希望說這些給自己設定的目標，在達成之後，會對我的工作跟升遷上會有所幫助。。(B1)

其實有。...就是政府的工業設計類，產品設計類的，他學的Solidworks跟AutoCAD，這個軟體其實都很偏機械類，...出去找工作，會很容易找到機械類(製圖)相關的，變成跟一開始的目標有點差異，但又不是那麼的不相關。...有換一份工作，但還是偏機械。...開始會有一些機構設計跑出來，...會變得比第一份工作來的更有挑戰，更有成就感，但如果是要回到工業設計這一塊，其實還是有點差異。...目前就是覺得先站穩這份工作，因為也是需要一些經濟的收入來源。...其實有(想進修工業設計類)，但我覺得政府可以改進的地方，因為我一直有在看，但他開出來的課，其實都很偏機械、機構那一塊(缺乏工業設計內容課程)。。(A7)

有，目前有三個月已經過了，然後中期的話，現在就會，但是就也沒有變成說只是單純針對領導能力，各個專業能力都會想要去培養、去增進這樣。...目前有跟一些同學是繼續進修讀研究所的，然後跟他們要他們研究所的教材，組一個小小的讀書會，每週討論，讀完固定的章節之後去討論說，在臨床對個案的時候，會遇到什麼樣的狀況，然後他在教材裡面是不是可以適用這樣子。...會願意按照這個方式去做，然後目前也覺得是可行的。。(G3)

我那個計畫並不是我跟諮商人員談的，是我後續去問一些長輩他跟我做出來的結論，然後我給我的諮商師看。...在諮詢當下我所想到的，那是因為過往的經歷、認識的人，所以其實自己所知道的工作是非常有限的，所以我只能在我知道的部分去努力，像是業務工作。...我覺得我沒有放棄做業務，只剩業務他才符合我的薪資要求，那我後面是開放的心態，除了業務，我是不是可以把薪資條件放寬，也去認識也去探索一些職業。...我在這中間花很多的心力跟時間，去努力探索自己，以至於這個工作(個管師)出現的時候，因為我已經瞭解我自己，所以我知道，這個工作其實是適合我的。。(E4)

我那時候表現跟其他人比起來算比較好方向，他有說因為未來狀況我們也都沒辦法確定，你就是盡力的按照你的想法去試看看，那時候有跟他聊到轉職，...他就說因為職涯，你前面都是做相關的工作，因為你現在30，所以他說這個轉的成本納入考量的話，可能

還是會比較建議你，就是中徵這一份工作，你就好好長期做，他說你的個性跟能力，也不是說轉職不行，但是你可能就要花更多成本東山再起，再另起爐灶。

一開始我以為喜歡固定的上下班坐辦公室，雖然說不喜歡醫院的環境，進去之後發現我只要沒有出差，就覺得好痛苦，我才發現原來我超級不適合坐著，因為這樣，我可以去試第二條路。(F2)

我們有一點拉扯，最後他算是妥協我(對職業的選擇)，讓我去找一般比較，算階級比較低的行政職，應該說比較好，比較基本的一些行政職。...他給我的協助滿多的，他有傳一些，在那之後我們交換聯絡方式，他會傳一些符合，一些行政職的職缺給我，104的職缺。...之前都有找到(行政職)，我應該說要來到外縣市，然後租房子，這一點我有一點很猶豫，覺得這個作一定要多棒多棒這樣，所以我即便有錄取了，還是會有一點不確定工作是不是夠好，然後可不可以(任職)。.....我覺得對職業的不認識，...職業認識跟職業選擇這方面，因為算是時間的迫切，所以我就選一個(職務)。(H4)

六、部分受訪者並不清楚填寫「自我評量表(諮詢後)」的目的，導致刻意圈選較高的分數，以鼓勵職涯諮詢輔導員的協助。而對於利用「自我評量表(諮詢後)」前後量表分數差異，來評估諮詢後的變化，受訪者認為諮詢期間短、次數有限，效益較不明顯；再加上諮詢者感受到的改變多來源自信心的提升，也難從量表呈現。故建議落實「自我評量表」目的的填表說明及由職涯諮詢輔導員陪同檢視諮詢前後量表分數變化；其次可增加開放題或文字書寫的空間，由諮詢者填答諮詢前後變化的歷程和面向；最後則是在諮詢後數月再進行一次效益的追蹤。

從訪談中發現，部分受訪者並不清楚諮詢後填寫「自我評量表(諮詢後)」是為了檢視自己在諮詢前後的變化，甚至會誤以為「自我評量表(諮詢後)」是作為評估職涯諮詢輔導員的工作表現，而刻意圈選較高的分數。故建議相關單位日後可以提醒職涯諮詢輔導員在執行「自我評量表」前後測前，與諮詢者說明填表的功能及目的藉此落實前後測的比較。

那時候會覺得是他們想要看，就是大方向的去填而已，並不會很細想到說，自己哪些方面是進步的，可能只是覺得為了有點交差，方便他們(績效)之類的。(A7)

我知道他很幫助我三次，但是畢竟問題不可能一次就解決，我也不希望害到他，不知道有沒有業務上的考核，我也會希望幫他填高一點。...我覺得講這個(填寫與職涯諮詢輔導員業績無關)會比較好，我可能更安心的填，或許我覺得沒有幫助我，可以自己面對自

己。...比較有SOP交差的感覺，好吧，就是政府需要看，諮詢前諮詢後有沒有差異，因為沒有說明，所以你前面的圈，會覺得是為了給別人看，後面的圈，也好像交差，代表這個可以結案了，這個個案至少有進步。...他直接拿一個表單給你填。或許他把表單給你的時候，願意多講一下，為什麼要你填這個表單，是為了更瞭解你的需求，好讓後續諮詢的老師更瞭解你的需要。他會在填寫的意願上增加，而不是進去就一個人丟一張這個給你，然後你寫完就繳交，會覺得只是一個SOP。(E4)

那時候在填最後這個分數的時候，多少有一點，他幫我完成了一件事情，我要給他捧場一點，就是會想說這個分數，可能會影響到他的一些(績效)，...所以都填高一點這樣子。...
那時候想的是，這是他們那邊需要的一些文件，他們可能要一個漂亮的資料，像填那個滿意度調查，通常你都會希望人家填得非常滿意一樣，所以不知道說這個是給自己看。
(G3)

此外，對於利用「自我評量表(諮詢後)」檢視前後量表分數的差異，作為評估諮詢後的變化。多數受訪者認為在1個多月內完成3次的諮詢，且要立即反映至量表分數的差異，其實是困難的。再加上，現有評量表的題目較為籠統，諮詢者能真正感受到變化的項目有限。故若單就現有的「自我評量表(諮詢後)」來觀察諮詢後的變化效益不大。因為，許多諮詢者感受到的改變，很多是來自心理層面，如自信心的提升，這都是現有量表無法測量到的項目。

而Oliver(1978)的職涯諮詢結果評估清單中，同樣提及應使用來自先前研究中具有已知信度和效度的工具，來作為主評報告的主觀測量，且因許多職涯諮詢的干預相對短暫，因此短期的結果測量通常應該優先考慮。因此，建議相關單位日後可再評估「自我評量表」的指標項目及適合施測的時間。

因為他這八題，還是比較籠統，可能有幾題是，我本來就是9分、10分，我覺得影響就不大，這樣就變成說，只會有一、兩題或者是兩、三題，是我可能會從3、4分變7、8分，我覺得如果這個表單可以像...第四個表單，他可以諮詢前就知道我有沒有困擾，完成三次的諮詢之後，我們再針對有困擾的地方，看這個有沒有達到提升的程度，我覺得這樣的
效果可能會更好。(B1)

也許大方向可以，可是就比較不像剛剛那十九條，可以到那麼的細，就是大方向，大概可以瞭解這個人的變化。...
我覺得還是不夠，像剛剛一直講的心理層面，這裡也都沒有列出來，譬如說更加有自信一點，或是比較沒有那麼焦慮職場這方面之類的，好像都沒有，這方面就比較沒有講。(A7)

不然當時只覺得好像差不多，前面不知道狀態，後面也還是不知道狀態，心理的探索並沒有表現在上面，...但是我心更穩定了，我知道我正在為自己努力，我有在前進之類

的。...要透過三次有變化，其實真的是滿困難的，因為他次數少，剛剛講環境，甚至有些人第一次在認識彼此，或許他前面有一些掙扎，還不能積極配合，所以要有大改變比較難。(E4)

那時候是沒有(分析前後側的變化)，我前後有變化但是沒有非常明顯到，可以從數據上面量化，但是幫助一定是有的。(B2)

應該是說我之前就有接觸過，問卷測前測後的差別，所以我知道是要拿來做資料用，我會清楚是你們需要的資料。...對，他沒有講(填寫的目的)。...我只知道要有一個對比，但是(填寫後測問卷)對於我來說是完全無感，...我在講的過程已經清楚知道自己差滿多的，所以就不需要再問一次，但我知道你們需要這個資料，所以我會填。(F2)

所以，受訪者建議可以在「自我評量表(諮詢後)」上增加開放題或文字書寫的空間，由諮詢者填答諮詢前後變化的歷程和面向，藉此彌補現有「自我評量表(諮詢後)」未涵蓋的面向；其次是落實由職涯諮詢輔導員陪同檢視諮詢前後量表分數變化；最後，則是建議在諮詢後3個月或就業後3個月，藉由數月的求職或就業歷程累積，讓諮詢者在真正體會到諮詢後的變化，再填寫一次「自我評量表」，才能達到評估的目的。

我是覺得可以諮詢結束後填沒問題，但用表格可能就有點太簡化了一點，如果要真的比較細去瞭解變化的話，我是覺得，也許每個表格後面都可以加一點，就是自己手寫的部分，他可以問說為什麼這樣子。(A7)

我填這個的時候，他沒告訴我填完的分數，跟之前到底落差多少，他只跟我說，有比較好，所以我會希望我填完之後，也給我看一下對比，讓我對自己有進步感。...可以提供一個填寫心得的位置，讓自己去寫，或許我對於工作還沒有很大的釐清，但是我的心理狀態，或者是這段歷程是有意義的，我覺得我可以寫出來回饋給諮商師，或者也可以回饋給自己。(E4)

我覺得的話可以用一些，因為這是量化，就是用一些質性的描述，可能說在假設說第一點，我清楚知道自己的興趣專長，與本身的就業條件，現在他就讓我們填分數，然後他可以在底下多一個空格讓你填問題，...然後後測的話，就是讓你自己去回答這個問題，...你有沒有解決你這個問題，你是不是真的有進步，如果你已經諮詢完了，還是不知道怎麼回答的話，那可能你沒有學到什麼。...我覺得找到工作之後可以再進行一次，我覺得這個也不錯，但是要看說，他們是不是有辦法做到這樣子。(G3)

我覺得可以分成三個階段，就是諮詢前、諮詢後，跟工作三個月後，有些問題跟工作沒有相關的，就是在諮詢前跟諮詢後，可能就有所改變，但有些可能是在經過幾個月的工作，我們可能會有不同的想法跟心路歷程，去影響這個評分標準，假如說要調整的話，我會建議後面再填一次。(B1)

我覺得很簡單的就是追蹤的時間要拉長，因為有沒有幫助這件事不可能只靠三個小時，就是三次，三個小時甚至一個月，因為他後面還有一個月後會來追蹤，不可能只靠三個小時乃至於一個月就看出來有沒有幫助，我認為差不多要追蹤到三個月、半年後，甚至是一年後、三年後，...就是各有一個週期去看會比較準，...當初諮詢我給你的這些advice、這些幫助，放到後面來看，這樣會比較準。 (B2)

我覺得對於諮詢者來說，應該要放在入職之後，這些問題需要的程度又不一樣，換成入職之後的問題跟困擾才可以真的深入幫助到這個人，所以我是覺得是入職之，再有一個測驗。 (F2)

這個表單我覺得太籠統，太簡略了。...滿贊成工作一、兩個月再做會比較好，有在裡面工作過才清楚知道工作內容，還有一些規劃，當下做好像沒有什麼效益。 (C1)

我知道，但是沒有去跟，一剛開始的(前測)那個做比對，我好像沒有。我覺得諮詢完，就是照他們原本的，測驗完就填，譬如說一個月內回傳即可，給一個月的時間，不要當下填完就好，可以一個月內回傳這個表單。 (H4)

七、受訪者建議職涯諮詢服務回饋單可增加包含諮詢環境、諮詢次數、職涯工具運用及職涯諮詢輔導員各項表現等服務項目作為滿意度評估指標。而在諮詢後的效益則納入職涯諮詢獲得自信心的議題。

關於職涯諮詢服務回饋單中，還重視哪些滿意度項目？受訪者在服務內容方面建議納入諮詢空間的隱密性、諮詢時間的長度或次數、諮詢工具運用次數或適切性、職涯諮詢輔導員是否有建立信任感、職涯諮詢輔導員態度親切性、職涯諮詢輔導員諮商經驗、職涯諮詢輔導員是否尊重諮詢者的意見、職涯諮詢輔導員諮商技巧，以及設置一個開放題讓諮詢者填寫其他修正意見。而對諮詢結果(成效)方面，則可納入在職涯諮詢獲得自信心等議題。

整體來看，現有的職涯諮詢服務回饋單包含2個構面，分別是諮詢者對服務內容以及諮詢結果(成效)的滿意度，且2構面題項無明顯區隔，故建議相關單位可以參酌受訪者的建議內容或納入Toggweiler與Künzli(2020)職涯諮詢服務研究使用的5個構面，擬定較適合的服務品質判斷指標，以作為後續修正相關服務流程之參考。

我覺得這份問卷來說他已經相對很完整了，如果是我個人的話，我會希望可以有一些補充說明的方式，因為第十點來說，他是說我的收穫，我覺得我的收穫裡面，當然很廣，...我覺得可以留一個欄位給學員去做填寫(建議事項)。 (B1)

時間長度可以放一條，環境可以放一條，我覺得對於輔導，這裡有講到，還有前面說的

心理層次方面，也許也可以再放。(A7)

環境隱匿性，然後時間的充裕，或是次數，還有諮商的工具，工具也包含到次數。因為像我們那天聊，發現有一些我做了，對方沒有，或是對方有做我沒做，那就代表其實有很多工具可以做，但是礙於次數(沒辦法做)。(E4)

就像諮詢人員有沒有跟你建立信任感，是不是比較有熱忱來幫你解決問題，跟活潑度，因為有的人可能比較機械的把流程走完，然後諮商經驗我覺得也可以納入，諮商經驗豐富滿不滿意。(B2)

我覺得服務的時間夠不夠充裕，因為上一次滿多人提到這件事情，所以是滿重要的一件事情。...輔導員是不是有專業能力，然後是不是可以瞭解問題和需求，但是他比較沒有寫到說，這個輔導員是不是那個耐心，然後和善，還有說有沒有讓人家感覺到信任的，這個也可以放下去，因為有很多的輔導員，就很多的情況，可能有不夠耐心之類的。(G3)

就業之後是否希望諮詢人員再追蹤，持續給予幫助，然後可以再一個有沒有什麼需要改善的開放題。(F2)

我是在一個隱密的空間，諮詢大概一個半小時左右，我覺得諮詢師很會問問題，我遇到還算不錯，都有符合條件。...我覺得滿意度調查，就是態度、專業能力。...就是次數、環境、他了不瞭解、會不會問，專不專業，最重要是態度，最後如果想法不同，他是否可以尊重你自己最後的決定或選擇。(C1)

客觀的反應給，讓諮詢師知道說，他是不是在他的技巧上面，或者是他的工作(態度)的方面，可以有一些調整。(H4)

貳、深度諮詢服務後對個人職涯發展影響及效益

一、在諮詢後，多數受訪者雖認為最初需要被協助的職涯困擾並未完全解決，但卻讓受訪者感到自信、獲得鼓勵及肯定，以及清楚瞭解對未來方向的規劃。

8位受訪者中，其中有4位在諮詢前，會以為服務內容的方式是屬於比較官方、制式的詢問或協助。但在接受諮詢後，會明顯感受到職涯諮詢輔導員是提供一對一的協助，聚焦在諮詢者的問題提供相關的建議，同時，也提供諮詢者希望及滿足陪伴的需求。

諮詢之前覺得應該是比較古板的，像學校裡面很籠統去做討論，那諮詢後我覺得，我覺得一對一的討論過程中，真的有差，再加上，一對一比較可以聚焦問題，當然還有輔導員的專業，跟卡牌的輔助，我覺得整體效果讓我滿驚豔的。(B1)

覺得有差別，但是實際參與了之後，覺得是好的，一開始想像的，可能很無聊，那可能要去讓我寫說，我履歷可以怎麼寫，就在那裡寫這樣子，或者是告訴我說，看這上面有

哪些工作，你可以從這裡挑一個，看你喜不喜歡，覺得沒有什麼變化，沒有什麼彈性，但是實際去了之後，真的是滿針對個人，就是case by case的那種感覺，所以是好的結果。

(G3)

我覺得差滿多的，一開始我沒有抱任何希望，我那時候滿低潮的，就是走個流程，自己沒有方向，別人應該也不知道怎麼給我方向，去之後就覺得整個活力都回來了，甚至多到還很開心的打電話給媽媽，他給予我心理的支柱。(F2)

我一開始的想像是說諮商很貴，突然有人幫我做諮詢，而且免錢的，好像很棒，一開始也沒有下任何想法，就是覺得好。...我全部做完，我期待更瞭解自己，但是其實三次做完，我覺得好像就是一個起頭，你發現原來這麼不瞭解自己，三次的諮商也告訴我說，原來找工作不是一個這麼簡單的議題，他其實包含了許多的面向，我還想更瞭解我自己，但是時間不夠，所以其實諮詢後有帶來另外的焦慮，就是政府好像只拉你一把，拉到一半頭出來了，但我的身體還在水裡這樣。(E4)

我覺得他在做傾聽這部分，做的滿好的，...我以為會很官方式的聊說你有什麼問題，我們現在就用什麼工具來聊。但是他滿有耐心的陪伴我，跟我去面對我這個挫折，畢竟也是我困在裡面，我的需求這樣子，所以滿意外他有這樣子心理素質的陪伴，我覺得有一點像是諮商的人的感覺。(H4)

就是我本來expect可能會跟他變成很好的朋友，反正我都來了，跟你前後也要相處三個小時，...可是我們最後一次也沒有變成後續有多聯絡那一種。...沒有(差別)，有點像很多影集，就是去看心理醫生，類似那種。(B2)

這點我倒覺得還好，可能之前也沒有接受諮詢過，所以就覺得腦袋一片空白，所以也沒有說落不落差，就只會覺得有那一種感受好不好而已這樣子。(A7)

沒有，就是我想像的樣子，他會問你問題，你把自己的想法跟東西跟他說。(C1)

而在諮詢結束當下，雖然多數受訪者認為最初需要被協助的職涯困擾並未完全解決，但卻讓受訪者感到自信、獲得鼓勵及肯定，以及清楚瞭解對未來方向的規劃。而此，亦符合Toggweiler與Künzli(2020)在職涯諮詢服務研究當中，所提到的幸福感(well-being)、相信未來前景(trust in future perspectives)及目標明確性(goal clarity)等3個構面。

我覺得諮詢沒有幫我解決(當初的問題)，但是諮詢給我很大的方向跟鼓勵，還有肯定，他讓我知道說，以我的人格特質，是可以做比較外向的(工作)，...至於說後續在金融業的哪一個部門，我覺得這個是進公司之後，多看多體會之後，自己才會比較瞭解，但確實那個諮詢員跟卡牌這個部分，有多一些方向。...我覺得他不用幫我解決，他只要給我方向就好。...我們剛出社會的新鮮人來說，我覺得對於自己的方向都是很迷茫，我覺得他提供給我的廣度，跟他給我的信心回饋，是遠遠超過於他需要來針對金融業，跟我很詳細的討論。(B1)

我覺得讓自己更有自信，他也幫助我更瞭解我自己，確實也是滿適合在這個領域的，所以這方面也是有，可是就像我前面說的，就是他針對這個領域的建議，可能還是不足，畢竟他不是這方面的專業。(A7)

我覺得在專業領域的求職，可能沒有解決到很多，但是在生活中，跟非專業人員的一些對話談吐，就比較好(有改善缺乏自信心的問題)。(G3)

他即便沒有解決，可是他給我建議，就建議這件事情，就差滿多的，我會覺得自己的事情要自己解決，而不是別人幫你解決，別人給的就是建議，建議你覺得好，就好好去做，我認同他講的，我就照著他講的去做。(F2)

沒有(解決要幫助的問題)，要做才知道。...要做了才知道對，在諮詢的話你也只能看其他人分享，跟你說這個職位大概是怎麼樣，可是你沒有試過，你不知道。(C1)

二、諮詢後，多數受訪者都有明顯的心理變化，主要是自信心提升，其次是降低求職過程中焦慮不安的情緒，進而有比要穩定的狀態去求職；而在行為的改變則相對較少。而這些改變大多是幫助受訪者提升自我的認識及肯定。

在接受完深度諮詢服務後，多數受訪者很明顯產生心理上的變化，主要是對自我的自信心提升，其次是降低求職過程中焦慮不安的情緒，讓整個人都變得比較穩定，甚至會更積極、有動力去進行求職的行為。而在行為方面的變化，受訪者能描述的內容相對較少，像是有比較明確的目標及作法，去完成階段性職涯規劃或是持續進行自我探索；有自信地呈現原本具備的求職能力等。

我一開始真的就只有一個大方向，後來針對幾次的約談，讓我可以更聚焦，當然在這三次的訪談裡面，期間也有一些時間，可以讓我再花一點時間在自己身上，更瞭解自己的想法，還有對於未來工作面試去做一些前置作業，做一些功課跟更瞭解。...(找工作的)動力跟積極我覺得都有改變，對自己有信心之後，做事就會更有方向，比如說在修自我介紹，或者是在準備的過程中，我覺得會更有動力，因為可以更聚焦在你想做的事情上面，自然就會比那些漫無目的的去做，來得更紮實。...諮詢師他給我很多的方向，設立短、中、長期目標，也是他給我這個想法，...設定目標這個想法，是在諮詢裡面給我很大的(影響)，就是生根在我自己的想法裡面。...我才會覺得可以利用設定目標這個方式，對於我後續這幾十年的職涯裡面，我覺得是一直可以拿出來運用的。(B1)

說改變好像也還好，最主要就是確定這個方向，我更有自信了，我就努力下去做，他有一個很好的地方就是，他把目標分成三等份，如果他給個大目標，會不知道怎麼開始，他如果把他切細的話，會知道什麼階段要執行什麼，就不會有那麼大的壓力或是覺得做

不到。...我覺得這個還滿棒的，對我還滿有幫助的，就算我回去都還會去想，我有這三個目標在。...譬如剛剛說的上課，我一直到現在都還在上課。...因為找工作時間拉比較久，確實那種熱忱、火花，會變得比較低迷一點，但如果你一旦開始去做類似這種職業諮詢，你的身體動起來，你會開始慢慢的把那種感覺給拉回來，以前那種找工作的衝勁，那種寫履歷的創意會慢慢的拉回來。(A7)

就是剛剛講的起頭的方向，就是他給我一個瞭解自己的方向。後面我才會願意去花那個錢去諮商。所以他讓我知道，這個諮商是有益處，我需要再花更多的時間去瞭解自己，還有也讓我發現，我需要一個人幫我引導，幫助我去梳理這個先後順序。因為我不擅長，一個人關在自己的空間，然後去想我到底要怎麼工作，所以諮詢給我一個方向、信號，一個確定感，幫我梳理過去的事情，因為過去很忙碌，不管是求學或者是就業，就是被推著往前走，你沒有一個時間，也不知道怎麼樣去整理自己過去的職涯歷程，所以我覺得政府強迫你去整理是好的。...我覺得這三次訪談，如果對狀態不好的人，我覺得其實具備某種意義，他是一種心理諮商跟引導，會覺得有人是關心你，有人陪你在走這段找工作不容易的路，所以或許他只跟你談工作，他也有一些心理層面的支持跟陪伴。(E4)
有，我覺得有比較內斂一點。...我那時候其實滿質疑的，我從小到大對自己的口才還滿有自信的，結果前面做了三份跟不動產相關的業務工作，我一件都沒有成交，我比公司其他人都還拼命，然後我開始懷疑，到底是不行，還是產品不行，還是公司本身不行。...他前面跟我講的建議，你就是維持在這個本業，因為他那時候說跳的成本高，所以我後來就先不管那麼多，反正就是做這個，心態上比較內斂，比較不像以前那麼患得患失，得失心那麼重。...我那時候比較穩下心態，後來在中徵這邊，我就沒有想太多，就好好做，像以前我做其他幾份工作的時候，就比較浮躁一點，會想要趕快成交，還會胡思亂想。(B2)

心理上面的話就是，...那個輔導員讓我模擬面試，...那時候展現出來的，可能不是平常的我，就是有先練習過、準備過的我，也有可能他的回饋只是為了讓我有自信，但那時候的回饋是滿好的，所以我就會覺得，我只要裝一下，也是可以騙到外行人，就是心理的改變是這樣子。就會覺得好像也沒什麼好緊張，反正別人也看不出來，所以心理的改變就是這樣子，然後行為的改變，因為這個心理的改變，就會覺得說，那我就不用怕說跟陌生人去談話或者是聊天，反正我講什麼，我講錯了他也不知道，我騙他他也不知道的那種感覺。...我覺得會有(對未來求職的影響)，但是如果說面試官可能問一些我的基本資料，沒有問到專業的問題的話，可能我就可以滿流暢的去回答，像可能之前剛畢業的時候，在自我介紹也會有點結巴，就有點緊張，但是現在就會，也是一樣會想說，反正我自我介紹我亂講，他們也不知道我到底經歷過什麼事情，我只要講的聽起來很好聽就好了，的那種感覺，所以就不會那麼緊張，但是如果在專業方面，假設說他們問我說，什麼樣的病人你可以怎麼治療的話，可能我就還是會卡住。(G3)

變化最多的應該是一開始覺得很受挫沒有自信，踏不出去很低潮，壓力越來越重，諮詢算是一個轉捩點，那時面試一直碰壁，覺得自己沒有跟上這個社會，去的時候他就說這

很正常，因為你找的有點超乎自己的狀態，我有寫到我想要當個管師，但是個管師要先從基層開始爬，人家也會有職涯的要求，就發現自己太好高騖遠，開始收斂自己的想法，...諮詢師就會很實際的說，你第一步應該要怎麼做，如果不喜歡就換下一步，慢慢找到自我，開始有自信，會發現踏出去沒那麼難。...一開始都是投自己覺得很棒的職位，結果發現不對，應該要反過來還是要從基層做起，我覺得主要是行為改變了，心態也整個改變，...那時候也是重新建立心理建設，我該有的證照都拿到了，只差在沒有資歷，當下即便第一線不是很想做，我也會告訴自己，我現在就是要累積資歷，...也因為這樣子，我變得比較實際、踏實，不會那麼的好高騖遠。(F2)

我覺得更有自信，更確立從事銀行業，他會給一些鼓勵，心路歷程的改變，提升自信心，工作也是做了才知道，到現在還算不錯。(C1)

我覺得他就是陪我走一段路，如果要講心路歷程的話，就是有一個人陪你談，總比你一個人膠著，好像你遇到的有一個人去訴說你的問題。那以心理的變化來講的話，我覺得對我來講沒有很明顯的變化，原因是我們的時間其實還滿密集的，就是下一週，那一週之間可以發生什麼事，在一個人他，我原本遇到的問題，其實沒辦法在這一個月內去，做一個顯著的成長跟改進，所以心路歷程來講，改變沒有到太多。但是很感謝，應該說有一個人來陪伴我，去走過這樣的事情，是很重要的。.... 我覺得或多或少有改善，但是一點點這樣子，因為他也有跟我講說，這一個諮詢服務還是主要focus要在找工作為主，所以即便我們聊了很多心理問題，但是還是要來找什麼樣的工作，還是要回來談這個問題，所以那部分確實是有幫助，但是實際上，還是比較著重在現實層面的考量。...(輔導員丟職缺資訊) 我覺得是有個人一直督促我的感覺。...可是你就看到訊息，看一下，有人提醒我要去找工作那種感覺。(H4)

若進一步瞭解這些改變的助益性，受訪者大多回應是提升自我的認識及肯定，其次是能比較明確的選擇自己想要的工作領域及職務，最後則是增加了求職的能力。而這3項的助益性恰好呼應「哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構」前3項構面，也是職涯諮詢輔導員最常提供的諮詢服務項目。

我覺得我得到最大的收穫，就是對自己的肯定，以前大概知道自己的特質在哪邊，但是沒有像這一次的諮詢裡面，有一些評分用分數更量化，也對自己更瞭解，當然在對找尋的工作，跟他幫我介紹工作的內容跟方向之後，可以更篤定的去找這一個方向的工作，當然一些求職技巧，我覺得也是在這一次的諮詢裡面，他是有協助我的。(B1)

我覺得最大的還是他幫助我更瞭解我自己，以前確實是不會像他這樣子去想，不會去剖析我個人，沒事不會去剖析自己，但如果去剖，認真去想，全部把他列出來，其實會更瞭解自己的優缺點，要怎麼去改進，去怎麼補一些缺點，然後運用自己的優點，運用自己的優勢這樣子。(A7)

我覺得這三次給我的意義是，幫助我知道原來我這麼的不瞭解我自己，然後我必須要先

重整我過去，這也是幫助我在找工作的時候，有一些篩選的基準，不然找工作就是大海撈針，好像什麼都可以做，但是就沒有那個標的。(E4)

學習到的地方，就除了剛剛講的那些，其實不用那麼緊張之外，我覺得另外一個就是，我可以去學那個輔導員是怎麼去回應我的，然後再去用在我去回應別人身上，就是像可能我那時候就算表現不太好，他也會說太棒了，然後點出我的優點，缺點的話，他可能就是稍微帶過，還是會讓我知道，就不會把他強調得太明顯，....我以後在跟別人講的時候，也可以先講他的優點，讓他知道說，他哪裡進步了，然後還有什麼地方我們再加油這樣子。...幫助性，好像之前提過的，就是讓我更認識(自己)，如果想要換工作，或者是另外一個工作機會，我要怎麼去挑選，這個比較重要，對我現在來說。(G3)

不管怎樣，先踏出去，你才有權利說喜不喜歡。(F2)

一個人的自信心有被提升，我覺得就差很多，諮詢完，我的自信心被提升很多。...前面的(諮詢探討到)特質，到最後幫我統整，這些特質就是我這個行業該具備的，更確定自己是符合的。(C1)

最大的收穫是填完表單，...讓我知道我方方面面的問題這樣子。(H4)

三、受訪者認為現有的深度諮詢服務大多能達到「找到工作」的目的；而要達到「保有工作」及「發展工作」的成效，則須評估提供階段式的諮詢服務的可行性。

關於「找到工作」、「保有工作」及「發展工作」3項成效的看法，多數受訪者認為現有的深度諮詢服務大多能達到「找到工作」的目的；倘若能在諮詢過程中，協助諮詢者找到明確的就業方向或工作價值觀，則較能協助諮詢者在適合的工作中穩定發展，達到「保有工作」的目的。至於「發展工作」的部分，則有1位受訪者提到，職涯諮詢輔導員協助建立階段性職涯規劃，有助於在後續就業中，按照規劃逐步發展，建立較完整的職涯目標。

但若真要達成「保有工作」及「發展工作」的成效，或許須評估搭配長期或是階段式的諮詢服務內容。

我覺得現有的諮詢服務，比較多可以做到前面兩點，順利找到工作跟穩定工作。...我覺得第一個沒有太大的問題，這算是協助我們找到工作，我覺得他的專業跟這個訪談的過程中，也確實可以讓我們，不管是心理或者是實際行動，都能找到適合的工作方向。....我覺得穩定工作，就像剛剛前兩、三題提到的，有什麼是我可以透過諮詢，一直帶到我職場上的，比如說設定目標這件事，我覺得就是，一直讓我穩定工作的一個方式跟方向，至於說為什麼是一半，因為我覺得穩定工作的方向跟方式，不一定是只有這個，當然還有我自己的努力跟其他的，我覺得大概是半個，第三個是規劃職涯這一塊，我覺得因為

我們都是訪談完之後，順利找到工作，就沒有後續了，我覺得有點可惜，如果我們可以有一些像是半年一次回訓，跟我的諮詢員可以再做交流，我覺得這才是職涯後續他可以協助我，透過諮詢可以讓職涯可以走得更遠，所以我覺得大概是完成1.5個。(B1)

我覺得職涯規劃有，就像剛剛有提到的前、中、後期的目標，我覺得這幫助是滿大的，職場適應的方面，覺得還好，可能比較久之前，有點忘了，那我既然會忘，就表示可能那時候會比較沒有聊到這一塊，可能就一點點而已，然後找到工作，這算間接有，因為他讓我更釐清方向，更有自信，所以我覺得這部分還是有，但如果你說直接，譬如說提供一些職缺，幫助你去應徵我想要的工業設計類的，好像就沒有幫助到。(A7)

我覺得保有工作，是在你認識自己後，如果你夠瞭解自己，比如說我好了，我知道自己其實對工作的價值意義感很重要，錢沒這麼重要，那我進入到這份工作，發現一些困境，甚至看到別人的薪水很高，或者有人挖角我，但我知道這份工作對我的意義跟價值感，所以我不會輕易的去做變動。(E4)

我覺得通過量表、網站問卷這些來講的話，表面上來看，應該是可以找到(工作)，但是適不適合你，這個沒辦法預測，可是這份工作以量表來講，他可能是很適合你的。...(保有工作)第一個面向就是像我前面講的，這個你大概要有一定的年齡，就是生活壓力，...第二個是能不能在同一個工作長久做下去，真的沒辦法只靠這些東西，短短只見了你三次，三個小時，我就幫你達成，所以這兩個面向是這樣，長長久久這件事，很多事真的是說不準。(B2)

如果以那時候剛諮詢完的人來說的話，可能覺得找到工作，後面就忽略就沒用。(G3)
我覺得只能做到找工作吧，其餘兩個階段都是要靠自己。...我覺得那兩個真的是要靠自己，他幫你找到工作，就是第一個階段，我覺得穩定工作這部分要靠自己，個人的造化，因為他幫你找到工作，可是你到下一個階段的時候，你又換工作了。...他在諮詢過程中，把你一些特質列出來，你在選擇工作，他幫你篩選完變這樣，你就可以往這邊篩選，就可以降低換工作的機會。...(保有工作和職涯規劃就)給個觀念，看自己有沒有興趣想要一直待在這個行業，我覺得第一個他能幫到就很慶幸。(C1)

四、受訪者建議諮詢服務上後續可以增加追蹤輔導、彈性調整諮詢次數及時間及強化深度諮詢服務的宣導工作。

關於諮詢服務上後續可以增加或強化的服務內容及項目，有較多的受訪者增加後續的追蹤輔導、彈性調整諮詢次數及時間及強化深度諮詢服務的宣導工作。至於其他項目則包含增加線上諮詢服務、改善諮詢空間及環境、提供諮詢者相關職務內容或職業認識的資源及提供諮詢者職涯諮詢的紀錄或建議。

(一)增加後續的追蹤輔導

在順利找到工作後續，是不是可以協助我們，再來做回訓的這一塊，我覺得我們不是為了只找到工作，也是希望說可以有職涯的發展，在後續職涯發展的完整度，我覺得如果有透過回訓的回饋，會更加完整。(B1)

我覺得追蹤，讓我們感受到還是有被持續的關心，並且現在有什麼資源，我也可以去認識。職涯是一個很長期的歷程，並不是我現在被解決，以後就不會再次遇到問題。(E4)
像之後可以持續追蹤這件事，我覺得滿重要的，他可以持續回饋，在不同階段可以給予建議跟幫助。(F2)

(二)彈性調整諮詢次數及時間

時間緊湊，他可能兩、三個小時內就可能結束，必須再服務下一個人。(A7)

三次或許真的有點少，因為第一次幾乎都是在建立關係，帶一些功課回去做，第二次針對他交給我的功課去回應，那第三次就要準備好像要結束了，所以三次其實是很有有限。...我覺得只有這三次不夠，也不能再繼續了，所以我建議未來政府是不是可以針對有需求者增加諮詢的次數。(E4)

就是一次跟一次的時間(諮詢間隔時間)，需要再拉長一點，可以看個案的狀況來講，一次跟一次可以拉長一點，中間才有辦法去真的執行這些問題，不然知道了問題，但是他還是問題。(H4)

(三)強化深度諮詢服務的宣導工作

很多人不知道有這個計畫，我覺得可以再多一點宣傳。(G3)

我覺得需要宣傳，在我還沒有知道這件事情的時候，對於這個資源是完全沒概念的，甚至是不抱任何期待的，是透過補助才知道這項資源，我發現我的改變，甚至有一點像人生轉捩點，所以我覺得很可惜很多人不知道這一項東西，...但是如果可以的話，我出去外面也會介紹給還在飄渺的年輕人，也會跟他建議有這一項資源，所以政府要多宣傳，不然真的好可惜這個資源。(F2)

我滿贊成宣傳這一塊，我會知道這個計畫是他打電話來，說有這個計畫，我那時候以為是騙錢的嗎？我覺得可以多宣傳一點，不管是在網站或是一些DM，都是可以宣傳的。(C1)

(四)增加線上諮詢服務

我覺得可以用線上的方式，讓我覺得很方便，.... 所以我會看每個人要諮詢的方向，再來就是更完善的去規劃，怎麼樣的諮詢者，他是可以用線上，或者是說哪一個單元可以用線上，哪一次的訪談需要用面對面的方式，我覺得這個會讓整個諮詢更完善。(B1)
如果排輔導的時間，卡太急、卡太死的話，可能就是用視訊的方式，可能就省去舟車勞頓，車馬來回的時間。(B2)

(五)改善諮詢空間及環境

我記得很像是一個長桌，他就是用隔板隔出每一個，就像郵局那樣子的窗口，就一個一個一個，你還會看到旁邊的人走來走去，聊天、喧嘩，會有點被環境影響到，就沒有辦法完全放開來去想、去寫這樣子，所以我還是會覺得如果可以的話，可以提供一個小房間，然後一對一談的話，也會比較有效率，效果會比較好。(A7)

所以那個環境的隱密性跟空間，或許相對重要。...他是一個辦公，旁邊還有其他的辦公人員。比如說我現在在跟你諮商，這裡還有一些其他辦公人員坐滿滿的，那這樣算隱密性嗎？(E4)

(六)提供諮詢者相關職務內容或職業認識的資源

有一些前輩在網路上留言，能留言完之後，下一次諮詢的時候，他可以再把這一整套列印下來，針對一些前輩的回答，或是你的提問去做討論，我覺得這會很棒。(A7)

我有一個粗淺的想法，我知道分署會辦一些，認識工作這方面，因為光這樣子跟你談，因為諮詢師他畢竟他也不是方方面面他都有去做過這樣的工作，他不一定懂得各行業的一些工作內容，...所以也許分署之後可以辦一些活動，比如說邀請某一些職業來演講他們的職業內容，然後開放Q&A，實際上的在業界上面的人，像業師來分享。(H4)

(七)提供諮詢者職涯諮詢的紀錄或建議

我覺得最後有個整理影印會更好，比如說像我這些東西，我發現那時候很多人並沒有印下來。我是因為刻意請他幫忙印給我，留下個紀錄，方便我未來整理或者回顧。(E4)

第四節 專家學者焦點座談會

本次調查為增加調查內容之完整性，針對本案調查結果辦理專家學者焦點座談會，以藉此蒐集專家學者之意見並進行相關意見收斂。有關專家學者之意見彙整如下：

- 壹、文獻中 Parsons 特質因素理論的引用需再檢視，其他文獻的引用及附註是否有確實符合規範。
- 貳、自我評量表(前後測)及回饋表的使用目的可再確認，而對於回饋單區分為成效及服務滿意度二部分則較具體，相關指標項目可再討論。另相關表單的教育程度的高中，建議修正為高中(職)。
- 參、職涯諮詢輔導人員應有對應的能力評估、證照取得及相關訓練，才能有效提升深度就業諮詢服務的成效。
- 肆、諮詢者心理層面的需求會偏向諮商而非諮詢，若職涯諮詢輔導人員評估諮詢者有此需求，可提供後續轉介的諮詢，並定期評估轉介後的情況。而在就業諮詢過程中，對於心裡有不安、徬徨的諮詢者提供正面的肯定及鼓勵，較適合在諮詢後的效益進行呈現。
- 伍、29 歲以下諮詢者對於職業認識的需求較高，職涯諮詢輔導人員可以強化後續資訊的推薦，如就業促進研習活動等訊息的支持。
- 陸、關於職涯諮詢架構的建立，應有一套較適宜的就業輔導理論依據，再從中形成可具體操作化的指標架構。
- 柒、深度就業諮詢服務的次數不多，諮詢者能獲得的成效仍屬於短期找到工作的效果，若要能達到保有工作及發展工作，則必須提供相關配套措施或後續的追蹤，才能反映相關的成效。如在入職後追蹤職場的適應度、升遷或薪資調整情況。
- 捌、關於自我評量表的修正建議：(1)清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件外，另加個性特質與價值觀的項目；(2)清楚自己的職業規「畫」修正為「劃」；(3)清楚如何進行就業準備，如履歷撰寫或面試回應中，納入服裝儀容及守時等；(4)清楚幫助自己適應職場的方式，如人際互

動及時間管理，納入與長官、同仁及部屬的互動。

玖、關於擴大宣導管道或服務對象如中高齡、長期失業者、職訓學員...等，有其必要性。另外，對於不同對象在諮詢後，有需要其他就業資源的部分，則強化相關資源的推薦。關於在職者的職場適應諮詢服務，則可轉介至各縣市政府勞工局所提供之相關服務。

壹拾、增加研究限制的說明：(1)調查母體的背景。(2)心理層面的需求較偏向諮商的需求，非勞動部勞動力發展署首要解決的就業議題，建議可轉介至其他部會的相關資源。(3)職涯舒活的層面在本次研究中，較缺乏足夠的對象進行研究，故對於其就業的需求，建議日後有一定母體數量後，可進而瞭解其需求與其他諮詢者間的差異。(4)相關調查建議可以納入後續轉介的追蹤，以使相關成效的評估可更加全面性。

壹拾壹、建議中可以：延長深度諮詢服務的次數，時間則不建議延長。而諮詢環境的隱密性亦相當重要。

第五章 結論與建議

第一節 結論

壹、民眾就業現況與自評服務後效益

一、接受深度就業諮詢者有尋找工作者中，平均求職時間為 6.4 週，成功就業率達 91.0%，且該份工作平均年資為 1.04 年。若進一步分析就業者的轉職情況，有 48.7% 的受訪者有轉換工作，在前一份工作的平均年資為 0.78 年，平均轉換約 1.38 個工作；51.3% 在諮詢後一直穩定就業者的平均工作年資為 1.28 年。

關於接受深度就業諮詢民眾的就業現況發現，有 94.2% 的受訪者有去找工作，其中成功找到工作的比例高達 91.0%，平均尋職的時間約為 6.4 週，且尋找工作方向和諮詢建議方向達到一定的相關性(平均 6.96 分)。

而成功就業者在接受服務後的平均工作年資為 1.04 年，其中男性(1.15 年)的就業穩定度明顯高於女性(0.92 年)。若進一步分析，就業者轉換工作的情況，有 48.7% 的受訪者有轉換工作，在前一份工作的平均年資為 0.78 年，平均轉換約 1.38 個工作，且在轉換工作時，會將諮詢服務的建議納入的評分降至平均 5.82 分。至於 51.3% 在諮詢後一直穩定就業者的平均工作年資為 1.28 年。

至於 5.8% 在諮詢後對於沒有去找工作或沒有找到工作的受訪者，主要因素為「缺乏工作機會/適合職缺少」(34.9%)、「先安排進修或訓練」(22.2%)及「家庭因素(婚育、照顧家人)」(19.0%)，這或許意味受訪者在接受諮詢服務的過程中，可能意識到以目前的就業條件進入職場尚且不足，傾向先透過進修或訓練提升能力後再投入職場。整體來說，儘管當時沒有順利就業，受訪者對於諮詢服務建議對後續求職的影響程度仍給予平均 6.41 分的評價，也就是說諮詢服務對後續求職具有一定程度的影響性。

最後，關於受訪者目前的就業狀況，約有 82.8% 的受訪者從事全職、兼職或自行創業等工作，顯示多數受訪者在接受諮詢服務後的就業表現良好，但另有 17.2% 的人目前則尚未就業，其未就業的主要原因包括「另有其他生涯規劃」(30.3%)、「先安排進修或訓練」(25.0%)和「家庭因素(婚育、照顧家人)」

(19.7%)等。

為了讓接受過諮詢服務的民眾都可以順利就業，並提升深度就業諮詢服務的效益，建議相關單位日後可針對目前尚未就業的受訪者進行後續的相關追蹤調查，以進一步瞭解其所需協助，例如需要再次提供深度就業諮詢服務、提供職業訓練課程推薦或相關補助申請等。

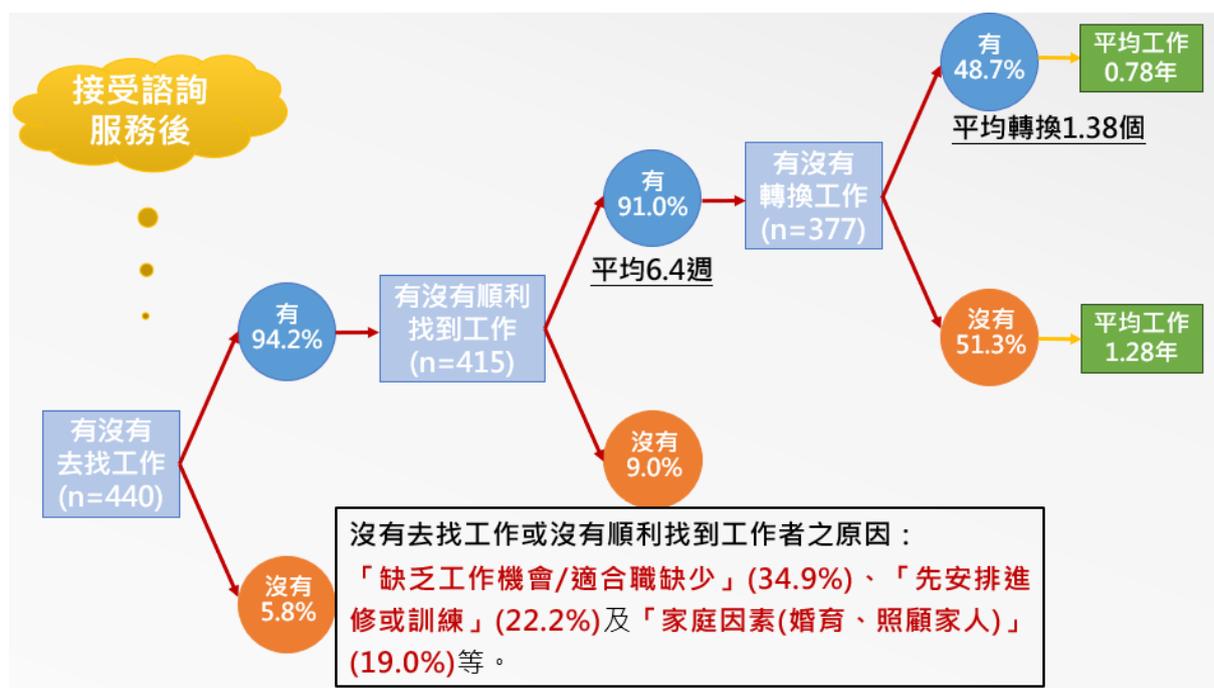


圖 5-1-1 民眾在接受深度就業諮詢後的就業情況分析圖

二、87.4%受訪者認為接受深度就業諮詢後，能夠更清楚瞭解就業上的問題和困擾。而自評各項助益，則以提升自我認識(84.0%)、確認自己想要找的工作領域(78.8%)及提升求職能力(68.9%)的幫助性最高。此外，在質性訪談中，多數受訪者認為對自信心的提升有很明顯的幫助。

在接受諮詢服務後，有76.6%的受訪者有執行當時諮詢人員提供的建議，其中包含73.9%執行大部分諮詢建議，17.7%僅執行少部分建議，而完全按建議執行的比例則為8.4%。而對於部分受訪者未執行建議(14.6%)或僅執行少部分建議(17.7%)的原因包括「有自己的規劃」(50.8%)、「建議方面不符合實際需求」(22.6%)和「已有工作目標，諮詢人員建議僅參考而已」(9.7%)等。

顯示多數受訪者認同諮詢人員提供的諮詢建議，並以不同程度進行相關建議的執行，這也表示諮詢人員的建議是有助於受訪者做某些程度的職涯決

策。而少部分未按照建議執行者除了有明確的就業或職涯規劃，仍有部分受訪者認為諮詢建議並不符合他們的實際需求，這或許就必須回歸到諮詢人員與諮詢者的討論，以及諮詢人員對個案實際需求的釐清與瞭解，並依據其理解以逐步調整諮詢建議的提供，才可能更貼近個案的實際需求。

整體來說，接受諮詢服務後有87.4%的受訪者能夠更清楚地瞭解自己在就業上的問題和困擾(平均4.04分)，顯示大多數受訪者認同諮詢服務提供協助釐清個人就業問題及困擾的效益。

關於自評接受服務的助益方面，則以提升自我認識(84.0%)的幫助性最高，其次是確認自己想要找的工作領域(78.8%)及提升求職能力(68.9%)；至於在提升職場適應度(55.0%)及轉換工作領域(51.1%)的幫助程度較低。

而這或許是因為本次受訪者的年齡以未滿30歲者(八成以上)為大宗，而該年齡層的民眾大多處於自我探索或職涯探索的階段，故對於提升職場適應或轉職面向的需求相對會較低，以致於較無法突顯出相關諮詢服務的效益。

表 5-1-1 民眾自評接受深度就業諮詢後的助益分析

項目	提升自我認識	確認自己想要找的工作領域及職務	提升求職能力	提升職場適應度	轉換工作領域
幫助性百分比	84.0%	78.8%	68.9%	55.0%	51.1%
平均分數(滿分5分)	4.00分	3.92分	3.72分	3.49分	3.48分
平均分數較高之族群	<ul style="list-style-type: none"> ● 碩士及以上程度 ● 2021、2022及2023年結案 ● 目前就業 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 碩士及以上程度 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 18-24及25-29歲 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 18-24及25-29歲 ● 諮詢後有找到工作 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢後有找到工作 ● 有按照諮詢人員建議執行

而在焦點座談會中，受訪者表示可以透過前後測量表檢視諮詢前後的差異，其中較明顯的變化是在自我認識的提升、後續就業路徑的明確性以及比較容易選擇適合自己的工作領域。除此之外，獲得就業準備協助的受訪者，對於履歷的修訂及面試技巧的提升的感受更是明顯。若進一步瞭解受訪者會

有這些明顯變化的感受，其實與職涯諮詢輔導員所提供的諮詢服務項目一致。此外也發現，無法藉由前後測量表檢視的部分，受訪者普遍認為是在自信心的提升。

三、在影響深度就業諮詢的成效方面，多數的受訪者認為以「找到工作」的成效最為顯著；而要達到「保有工作」及「發展工作」的成效，則須評估提供階段式的諮詢服務的可行性。

關於深度就業諮詢服務在「找到工作」、「保有工作」及「發展工作」3個層面的成效，焦點座談的受訪者大多認為可達到順利找到工作或是縮短找到工作的時間的目的。而在「保有工作」方面，若能藉由諮詢服務找到適合的工作，則有助於職場的穩定發展；或是對職場適應不良者，也能改變工作心態增加穩定度。至於「發展工作」方面，受訪者則建議藉由階段性職涯規劃方案，協助或引導其思考未來的就業路徑，則可幫助諮詢者建立職涯發展的觀念。

而深度訪談之受訪者則同樣認同上述的觀點，並進一步建議，若要提升「保有工作」及「發展工作」的成效，應評估搭配長期或是階段式的諮詢服務內容，其效益將能更明顯的提升，而現階段來看，還是以「找到工作」的成效最為顯著。而此亦呼應量化調查中，求職的受訪者成功就業率達91.0%，且該份工作平均年資為1.04年。

貳、接受諮詢服務與諮詢工具之相關感受及改變

一、受訪者面臨的求職障礙，多以缺乏對自我的認識及模糊的就業方向為主。而探究諮詢者與職涯諮詢輔導員互動，二者在就業諮詢的準備階段已建立良好的合作與互信關係，有助於在探索及評估階段，建立可行的就業方向或對策，有助於深度諮詢成效的提升。

不論是焦點座談會或深度訪談結果都發現，接受深度諮詢服務者大致可區分為2種類型，(1)不清楚自己想要或適合的工作型態，在就業的選擇上偏向自己能勝任或雇主願意聘用為主，缺乏對自我的認識及模糊的就業方向，且容易在求職過程中伴隨著焦慮、不安或負面情緒等問題。而接受諮詢者又以此類居多。(2)有較明確的就業方向，但過程中面臨如職業選擇、求職準備或

職場適應等就業困擾。這2種類型的諮詢者需要處理的就業困擾複雜度明顯不同。若以現階段深度諮詢服務仍以提供3次諮詢較多(在調查母體中諮詢3次者占73.2%)，在彈性上稍顯不足。

另外，在深訪中瞭解諮詢者與職涯諮詢輔導員互動，受訪者表示職涯諮詢輔導員並不是自己生活圈內熟識的人物，與其分享不用擔心隱私外洩；再者，則是感受到職涯諮詢輔導員本身的專業能力、用心及對諮詢者的引導能力，都加深諮詢者願意與職涯諮詢輔導員分享其求職的障礙。也因此，職涯諮詢輔導員對諮詢者需求的掌握相當完整。顯示，二者在就業諮詢的準備階段已建立良好的合作與互信關係，有助於深度諮詢成效的提升。

而探索及評估階段，絕大多數的受訪者對於職涯諮詢輔導員的感受都是給予正面的評價。像是在諮詢的過程中，職涯諮詢輔導員會給予受訪者情緒及資訊的支持，並透過專業的引導去瞭解受訪者的心態及處境，協助面對個人職涯發展或求職過程中的困難或需求，並和受訪者共同探討出一套可行的就業方向或對策。如Kirschner等人(1994)的發現，在諮詢過程中，當諮詢人員更關注於情感、洞察、挑戰及改變的強化時，諮詢者對自我理解、希望、責任承擔及獲得新的觀點也會相對增加。至於少數表達感受不佳的受訪者，主要是認為職涯諮詢輔導員諮詢的時間太短，提供的協助不夠深入；或是對於受訪者想要從事的職務內容，無法提供太多的資訊。若以Oliver與Spokane(1988)所提到幾個主要的職涯諮詢結果類別，可顯示少數受訪者認為現有諮詢在「選擇的適當性和現實性」表現較弱，也就是提供對職業世界的認識，從而瞭解職業世界中對於職業的真實情形，協助做合適的職業選擇幫助較低。

二、多數受訪者肯定職涯工具的運用可以協助重新檢視自己，進而掌握自身的優劣勢。而針對諮詢流程及職涯工具運用的建議方面，則包含哈利找伯樂魔法學院網站持續優化，以利於諮詢者日後操作；提供較隱密的諮詢空間；主動關懷及追蹤諮詢者的就業狀況；彙整如訓練、創業...等資源管道進行推薦；將諮詢者經常詢問的職涯問題彙整成 Q&A 等。

焦點座談的受訪者對諮詢工具的使用上，普遍認同哈利找伯樂的表單或牌卡，可以協助諮詢者更清楚瞭解個人的特質及就業方向，尤其是牌卡的使用，更受到受訪者的青睞。深訪的受訪者則更進一步的說明，職涯工具的運用可以協助重新檢視自己，讓平常可能忽視或不在意的特質及需求，透過條列的方式，更清楚呈現出來，進而更明確掌握自身的優劣勢。而彙整焦點座談及深度訪談受訪者對職涯工具的建議如下，分別為(1)受訪者認為哈利找伯樂魔法學院網站的各項表單，需有職涯諮詢輔導員從中協助才能發揮效益，對於諮詢者在結束諮詢後的運用較為不便。(2)哈利找伯樂魔法學院網站日後應持續優化，如使用過程中會發生無法存檔、限時存檔或無法同時檢視及編輯等問題，增加諮詢者在諮詢後持續利用網站進行工作能力的盤點或自我技能的更新。(3)職涯工具的運用應有較長的諮詢時間及較隱密的諮詢空間，讓諮詢者能在一個相對放鬆的環境進行測試。

而其他流程方面，焦點座談的受訪者普遍肯定評估方式的專業性，且認同職涯諮詢輔導員有足夠的耐心及細心，去理解諮詢者的需求，並提供較中立的看法及建議，但亦對流程提出幾點建議：(1)主動關懷及追蹤個案的就業狀況，藉此提升深度諮詢服務的滿意度。(2)職涯諮詢輔導員對於需要導入其他就業資源的諮詢者，能提供的訊息較少，建議可彙整如訓練、創業...等資源管道進行推薦。(3)因諮詢時間有限，可將諮詢者經常詢問、或是雷同性較高的職涯問題彙整成 Q&A，讓諮詢者在諮詢前可先瞭解，進入諮詢後可針對沒有被解答的問題進行詢問。

三、受訪者在職涯諮詢建議方案，多數會按照建議落實。而在接受諮詢的心理歷程中，多數受訪者都有明顯的心理變化，主要是自信心提升，其次是降低求職過程中焦慮不安的情緒，進而有比要穩定的狀態去求職；而在行為的改變則相對較少。

關於職涯諮詢輔導員提供的職涯諮詢建議，焦點座談中多數受訪者印象均較為模糊，比較清楚的大概是在履歷的修訂，多會按照職涯諮詢輔導員的建議去調整。另外，有較明確目標者則會藉由服務，更確認自己要發展的領域及工作。而部分未按照職涯諮詢輔導員建議執行者則表示，對職涯諮詢輔導員推薦的工作項目和自己需求有出入，或是認為無法適應相關職務內容而未落實居多。

若進一步詢問深度諮詢服務對受訪者的改變及幫助，受訪者回覆分別是提升對自我的認識、選擇更適合的工作領域及職務、強化求職的技能以及增加求職的自信心等。而這些項目都呼應Oliver與Spokane(1988)在進行相關研究發現，評量職涯諮詢的結果可以透過自我認識、選擇適合自己發展的領域或工作、求職能力或對諮詢結果之滿意度等面向著手。

而在深度訪談中則發現，部分受訪者在諮詢前，多以為服務的方式是屬於較官方或制式的詢問。但在諮詢後則明顯感受到職涯諮詢輔導員會提供一對一，並聚焦在諮詢者的問題來建議，而此同時，也會讓諮詢者感到希望及滿足陪伴的需求。因此，在諮詢結束當下，雖多數受訪者認為職涯困擾並未完全被解決，但卻讓受訪者感到自信、獲得鼓勵及肯定，以及瞭解未來方向的規劃。而此，也符合Toggweiler與Künzli(2020)在職涯諮詢服務研究當中，所提到的幸福感(well-being)、相信未來前景(trust in future perspectives)及目標明確性(goal clarity)等3個構面的目的。至於職涯諮詢後建議方案的落實情況，同樣是多按照方案內容執行，且5位有擬訂階段性短中長期職涯規畫者中，有4位皆已完成中期的目標。此外，在訪談中發現，對於就業目標不明確的諮詢者來說，很容易受限於職業認識，而侷限其可以選擇的就業方向。故建議相關單位日後可規劃相關職業認識的資源，以協助求職者確認日後的就業方向。

在接受深度諮詢服務後在心理及行為的改變方面，多數受訪者表示在心理上有明顯的變化，主要是自信心提升，其次是降低求職過程中焦慮不安的

情緒，個人狀態會趨於穩定，甚至會更積極、有動力去進行求職的行為。而在行為的變化上，受訪者能描述的內容相對較少，像是有比較明確的目標及作法，去完成階段性職涯規畫或是持續進行自我探索；更有自信地去呈現原本就具備的求職能力等。

四、受訪者均認同「哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構」6大構面20項主題，能全面含括諮詢者職涯需求。

從文獻中可發現，職涯諮詢服務的「自我評量表(諮詢前)」是源於「哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構」6大構面20項議題而形成的操作化量表。因此，為瞭解「職涯諮詢架構」的構面及評估項目的完整性瞭解其看法，參與焦點座談會的受訪者普遍認為「職涯諮詢架構」相當完善，甚至有受訪者認為直接將20項評估項目作為「自我評量表(諮詢前)」，更容易協助就業方向不明確者，快速的發現自己的需求，並在有限的諮詢時間內，提供諮詢者適切的協助。

故在深訪中，研究團隊亦列出下表的呈現方式，受訪者普遍認為下表可以協助諮詢者透過題目內容，完整的檢視自己在求職過程中是否曾經遭遇那些困擾？並依困擾的程度進行勾選，這樣可以更加全面的盤點諮詢者的困境，職涯諮詢輔導員則可利用最有限的諮詢時間及次數，協助諮詢者解決較困擾的職涯項目。且在訪談中，研究團隊亦擔心是否因題目過多，而影響其填寫的意願及準確性，受訪者則認為需要參與諮詢者，大多面臨職涯困擾。相對完整且全面的量表，將協助諮詢者全面思考各項職涯問題，並不會因為題目較多而影響其填寫的認真度。

一、請您先勾選您目前遇到那些職涯的問題?回答有者再請您針對該項目的困擾程度評分?

項目	有沒有困擾?		對您造成困擾的程度?									
	沒有	有	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.不知道自己感興趣的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.不知道自己的個性適合什麼工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.不清楚自己有能力做什麼工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.不知道自己想要從工作中獲得什麼。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.職缺很多，怎麼都找不到想要的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.職業這麼多，不清楚這些工作在做什麼。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.好難決定選哪個工作比較好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.目前的資歷無法讓我獲得想要的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.投了很多履歷都沒有回應。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.面試常常失敗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.工作機會怎麼這麼少，還可以從找工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.明明就很認真工作，為什麼工作不穩定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.工作沒有成就感，還要步要做下去。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.工作上常遇到難相處的人怎麼處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.工作怎麼都做不完，這麼多工作要怎麼處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.不太能接受某些職場文化怎麼應對。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.有想換工作，但換哪個工作適合。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.想創業又擔心不成功。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.不清楚自己(退休後)的人生目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.不知道如何實現自己(退休後)的人生目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

至於建議在「職涯諮詢架構」新增的構面及評估項目方面？則有部分受訪者建議可納入心理層面的議題，因為多數求職者在不順遂的求職或就業歷程中，或多或少會面臨到挫折、焦慮、缺乏自信等負面情緒，進而影響其求職的動力。不過，同樣有受訪者認為，在現有的架構中，職涯諮詢輔導員即可透過互動，清楚掌握諮詢者的負面情緒予以處理，沒有新增項目的需要性。整體來說，受訪者均認同現有構面及評估項目能涵括諮詢者所有的職涯需求。

參、自我評量表及深度就業服務品質指標修正

一、受訪者認為「自我評量表(諮詢前)」可以有系統地歸納出就業問題。

日後若能優化，建議現有評量表的題目語意上可更加明確，並納入職涯轉換的議題，或是在題目設計上納入需要服務的項目及程度。

另外，也可評估針對不同諮詢者的背景規劃適合的評量表單。

關於「自我評量表(諮詢前)」是否可以釐清就業方面的需求？在焦點訪談中，多數的受訪者表示透過「自我評量表(諮詢前)」可以有系統地歸納出自己就業問題或是目前的狀態。因此，對於「自我評量表(諮詢前)」的架構表示認同。少數認為「自我評量表(諮詢前)」的分類項目太過於籠統者，認為還是必須透過與職涯諮詢輔導員對談後，才能掌握確切的需求。除此之外，也有部分就業目標明確的受訪者反映，因就業目標明確在填寫「自我評量表(諮詢前)」時，較難透過分數的差異去突顯就業問題，填寫該表的效益有限。

受訪者也針對「自我評量表(諮詢前)」提出建議：包含(1)選項③「我清楚自己未來就業的目標與職涯方向」及選項④「清楚自己未來的職涯規劃」，在語意上可以更加明確區分或者是提供範例，讓諮詢者更瞭解題目的含意。(2)可以納入轉職的需求。(3)選項⑦「我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備」及選項⑧「我清楚自己(退休後)的人生規劃」可以依據受訪者的需求，或是依不同諮詢者的背景規劃適合的評量表單，如「新鮮人」、「有工作經驗者」、「有創業需求者」、「中高齡者」。

此外，在深訪前，研究團隊發現，諮詢者所填寫的「自我評量表(諮詢前)」有3種形式。故在訪談中，特別針對該3種形式瞭解其看法及意見。接受深訪的受訪者認為表2及表3因有額外考量諮詢者欲獲得的服務內容，且表3又同時納入諮詢者的需求程度，可幫助諮詢者在有限的訪談時間內，針對較迫切的需求進行協助。故建議「自我評量表(諮詢前)」的呈現方式能以表3的格式為主。

表 1

表 2

表 3

二、職涯諮詢議題自我評量 為了解您目前在職涯發展上的觀念與需求服務項目，請針對以下議題進行自我評量。(1分代表非常不清楚，10分代表非常清楚)	一、個案有適當服務項目(可複選) □(1)協助了解自己的興趣、專長與本身的就業條件 □(2)協助了解應徵職務的工作內容及公司招募的條件 □(3)協助釐清自己未來就業的目標與職涯方向 □(4)協助進行自己未來的職涯計畫 □(5)協助進行就業準備，如撰寫履歷表或面試 □(6)協助了解職涯適應的方法，如人際互動方式或時間管理 □(7)協助了解未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備 □(8)協助了解自己(退休後)的人生生涯規劃 □(9)其他	1.您目前諮詢哪些職涯問題，想接受職涯諮詢的主要原因是什麼? 請針對目前個人現況困擾，每個項目依序作答。 項目 1分：非常不清楚 10：非常清楚 1.我清楚自己的興趣、專長與就業條件 2.我清楚應徵職務的工作內容及招募的條件 3.我清楚自己未來就業方向 4.我清楚自己應有的職涯規劃 5.我清楚如何做就業準備(履歷、面試) 6.我清楚幫助自己職涯適應的方法 7.我清楚創業準備該做些事 8.我清楚自己(退休後)的人生生涯規劃 說明： 2.您是否曾接受他人或其他機構的諮詢?是您的什麼關係人或什麼機構? 3.您對於接受職涯諮詢有什麼期待? 請針對個人需要的服務項目訂句與困擾需求程度，不用每個項目都作答。																																																																																																																																																																
<p>□1、我清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件</p> <table border="1" data-bbox="287 1153 590 1176"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□2、我清楚知道應徵職務的工作內容及公司招募的條件</p> <table border="1" data-bbox="287 1187 590 1209"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□3、我清楚自己未來就業的目標與職涯方向</p> <table border="1" data-bbox="287 1220 590 1243"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□4、我清楚自己未來的職涯計畫</p> <table border="1" data-bbox="287 1254 590 1276"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□5、我清楚如何進行就業準備，如撰寫履歷表或面試</p> <table border="1" data-bbox="287 1288 590 1310"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□6、我清楚幫助自己職涯適應的方法，如人際互動方式或時間管理</p> <table border="1" data-bbox="287 1321 590 1344"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□7、我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備</p> <table border="1" data-bbox="287 1355 590 1377"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□8、我清楚自己(退休後)的人生生涯規劃</p> <table border="1" data-bbox="287 1388 590 1411"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□9、其他，請說明</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>二、職涯諮詢議題自我評量 為了解您接受職涯諮詢服務後對自己現狀的改善，請針對以下議題進行自我評量。(1分代表非常不清楚，10分代表非常清楚)</p> <p>□1.我清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件</p> <table border="1" data-bbox="638 1265 989 1288"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□2.我清楚知道應徵職務的工作內容及公司招募的條件</p> <table border="1" data-bbox="638 1299 989 1321"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□3.我清楚知道未來就業的目標與職涯方向</p> <table border="1" data-bbox="638 1332 989 1355"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□4.我清楚自己未來的職涯規劃</p> <table border="1" data-bbox="638 1366 989 1388"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□5.我清楚如何進行就業準備，如撰寫履歷表或面試</p> <table border="1" data-bbox="638 1400 989 1422"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□6.我清楚幫助自己職涯適應的方法，如人際互動方式或時間管理</p> <table border="1" data-bbox="638 1433 989 1456"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□7.我清楚未來創業的方向或進行財務計畫等創業準備</p> <table border="1" data-bbox="638 1467 989 1489"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□8.我清楚自己(退休後)的人生生涯規劃</p> <table border="1" data-bbox="638 1500 989 1523"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table> <p>□9.其他，請說明</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>項目 1分：不需要 10：非常需要 □1.釐清自己的興趣、專長、就業條件 □2.了解所欲應徵職務的職責資訊 □3.就業方向 □4.職涯規劃 □5.就業準備(履歷表、面試演練等) □6.職涯適應 □7.創業準備 □8.退休後的人生生涯規劃 說明：</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																									

二、在深訪中仍有部分受訪者誤以為「自我評量表(諮詢後)」是作為評估職涯諮詢輔導員的工作表現，而刻意圈選較高的分數。關於前後測量表的建議，受訪者則提到落實「自我評量表」目的的填表說明及由職涯諮詢輔導員陪同檢視諮詢前後量表分數變化；其次可增加開放題或文字書寫的空間，由諮詢者填答諮詢前後變化的歷程和面向；最後則是在諮詢後數月再進行一次效益的追蹤。

在深度訪談的詢問則發現，部分受訪者並不清楚諮詢後填寫「自我評量表(諮詢後)」是為了檢視自己在諮詢前後的變化，甚至會誤以為「自我評量表(諮詢後)」是作為評估職涯諮詢輔導員的工作表現，而刻意圈選較高的分數。故建議相關單位日後可以提醒職涯諮詢輔導員在執行「自我評量表」前後測前，應落實與諮詢者說明填表的功能及目的，才能更有效地進行前後測比較的差異。而在心理層面的議題無法藉由前後測反應的部分，深訪受訪者亦有同樣的看法，認為現有評量表的題目較為籠統，很多是來自心理層面，如自信心的提升，這都是現有量表無法測量到的項目。故根據Oliver(1978)的研究，現有的前後測量表是否有引用過去相關研究已知的信度和效度工具，來作為主評報告的主觀測量亦是相關單位後續有修正量表需求時，可以參考調整的方向。另外，受訪者也建議可以在「自我評量表(諮詢後)」上增加開放題或文字書寫的空間，由諮詢者填答諮詢前後變化的歷程和面向，藉此彌補現有「自我評量表(諮詢後)」未涵蓋的面向，如同1980年代美國對就業諮詢體系在案主自評的評估維度就納入案主對諮詢過程中是否有所改變的評論，作為判斷的指標之一。

而焦點座談中，少數受訪者提及深度諮詢服務的期程不長，且諮詢者均未進入職場工作，前後測的效益較難呈現的問題，深訪受訪者同樣認為在1個多月內完成3次的諮詢，要能立即將差異反映至量表分數其實是困難的。故均建議能在諮詢後3個月或就業後3個月，藉由數月的求職或就業歷程累積，讓諮詢者在體會到諮詢後的變化，再填寫一次「自我評量表」，才能達到評估的目的。

三、職涯諮詢服務回饋單可區分為 2 個構面，分別是服務內容滿意度指標及諮詢結果成效指標。在服務內容滿意度指標可納入諮詢人員耐心地回答個案問題、諮詢人員會尊重個案的想法和決定、諮詢人員有讓個案得到信任感等指標。

在本案調查目的中滿意度問卷指標方面，主要是指「職涯諮詢服務回饋單」，但細究其內容包含 2 個構面，分別是諮詢者對服務內容以及諮詢結果(成效)的滿意度，且 2 構面題項無明顯區隔，故從深度訪談者的建議，在服務內容可納入諮詢空間的隱密性、諮詢時間的長度或次數、諮詢工具運用次數或適切性、職涯諮詢輔導員是否有建立信任感、職涯諮詢輔導員態度親切性、職涯諮詢輔導員諮商經驗、職涯諮詢輔導員是否尊重個案的意見、職涯諮詢輔導員諮商技巧等議題，作為服務內容滿意度指標。

而從量化調查，受訪者所重視的服務品質指標中，則以「諮詢人員耐心地回答個案問題」(94.6%)、「諮詢人員瞭解個案的需求」(94.6%)、「諮詢人員會尊重個案的想法和決定(93.6%)」、「諮詢人員有讓個案得到信任感(93.3%)」等項目，而參考目前職涯諮詢服務回饋單所包含的項目，建議可增加「諮詢人員耐心地回答個案問題」、「諮詢人員會尊重個案的想法和決定」、「諮詢人員有讓個案得到信任感」等指標。

表 5-1-2 職涯諮詢服務回饋單滿意度重視項目分析

項目	諮詢空間 隱密性	諮詢時間 充裕性	諮詢人員 能提供 個案完整 職涯建議	諮詢人員 耐心地 回答個案 問題	諮詢人員 有讓個案 得到信任 感	諮詢人員 瞭解個案 的需求	諮詢人員 會尊重個 案的想法 和決定
重要度 百分比	79.0%	80.3%	91.7%	94.6%	93.3%	94.6%	93.6%
平均 分數 (滿分 5分)	4.19分	4.20分	4.51分	4.63分	4.58分	4.61分	4.56分
平均 分數 較高 之族群	有按照諮詢人員建議執行	<ul style="list-style-type: none"> ● 女性 ● 諮詢次數1次與4次及以上 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般身分 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般身分 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 女性 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 女性 ● 有按照諮詢人員建議執行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 女性 ● 接受臺中市及彰化縣就服機構服務 ● 有按照諮詢人員建議執行

四、職涯諮詢服務回饋單中諮詢結果成效指標，可在現有的指標中參酌幸福感、資訊、相信未來前景、目標明確性及確定性等 5 構面設計指標項目，並在最後設置一個開放題讓諮詢者填寫其他修正意見。

在目前的「職涯諮詢服務回饋單」中，如「接受職涯諮詢過程中，我用心參與其投入」、「我覺得在職涯諮詢中獲得支持與鼓勵」、「接受諮詢後，有助於自己找到解決問題的方向或方法」....等項目，較偏向對諮詢結果的成效，而這些內容與Toggweiler與Künzli(2020)的5個構面，(1)幸福感(well-being)：如此刻我感受到很安定/平衡(very balanced)或此刻我感受到很緊張(pretty tense)；(2)資訊(information)：如我知道如何取得關鍵資訊；(3)相信未來前景(trust in future perspectives)：如我看到了可以運用我的興趣和能力的機會；(4)目標明確性(goal clarity)：如我清楚地知道自己想要什麼；(5)確定性(certainty)：如我想知道我是否正在前往正確的方向。最後，則可設置一個開放題讓諮詢者填寫其他修正意見。

至於其他服務流程的建議，彙整焦點座談及深度訪談的內容羅列如下：

- (1)增加後續的追蹤輔導；
- (2)彈性調整諮詢次數及時間；
- (3)強化深度諮詢服務的宣導工作；
- (4)增加線上諮詢服務；
- (5)改善諮詢空間及環境；
- (6)提供諮詢者相關職務內容或職業認識的資源；
- (7)提供諮詢者職涯諮詢的紀錄或建議；
- (8)提供在職者職場適應的深度諮詢服務；
- (9)掌握諮詢者就業歷程，聚焦諮詢的面向；
- (10)創業諮詢納入後續創業資源等資訊；
- (11)增加跨區參與深度諮詢服務的項目等。

第二節 建議

壹、深度就業諮詢影響職涯發展之面向與成效

一、接受深度就業諮詢服務後有尋職者中，有 91.0%順利就業，且有 51.3%在該工作穩定就業，顯示深度就業諮詢服務對「找到工作」、「保有工作」達一定成效。而日後若需提高「保有工作」及「發展工作」的效益，建議可在諮詢輔導流程增加後續的追蹤輔導及提供相關配套服務；或是提供在職者其他相關職場適應的諮詢資源。

關於深度諮詢服務在「找到工作」、「保有工作」及「發展工作」3個層面的成效發現，接受諮詢服務者中，有94.2%有去找工作，其中成功找到工作的比例高達91.0%，尋職時間平均為6.4週，且目前仍在就業的比例則為82.8%。

在「保有工作」方面，接受諮詢後並順利就業者中，平均工作年資為1.04年，且有超過半數的受訪者(51.3%)未轉換工作，且平均工作年資為1.28年，顯示，曾接受深度就業諮詢者在「找到工作」及「保有工作」二層面均能達到一定成效。

而在質化調查中，受訪者大多認為可達到順利找到工作或是縮短找到工作的時間的目的。而在「保有工作」方面，若能藉由諮詢服務找到適合的工作，則有助於職場的穩定發展；或是對職場適應不良者，也能改變工作心態增加穩定度。至於「發展工作」方面，受訪者則建議藉由階段性職涯規劃方案，協助或引導其思考未來的就業路徑，則可幫助諮詢者建立職涯發展的觀念。

整體來看，受訪者認為深度諮詢服務現階段的成效還是以「找到工作」最為顯著，而「保有工作」及「發展工作」部分，則需搭配長期或是階段式的諮詢服務內容，才能有較明顯的效益。楊朝祥(1984)也提及職涯輔導包含四個面向，分別是職涯選擇、職涯準備、職業安置與追蹤輔導，其中的追蹤輔導除了能瞭解個人就業後的工作適應狀況，也能進一步協助職業的發展。

此外，也有受訪者建議日後可提供在職者有關職場適應的深度諮詢服務，降低在職者離開職場的機率，藉此增加在職者的就業穩定度。不過專家學者則認為中彰投分署提供深度就業諮詢服務的目的以協助諮詢者就業為主，對

於在職者在職場適應的協助，則可轉介至各縣市政府勞工局所提供之相關服務。

二、多數受訪者肯定深度就業諮詢服務在提升自我認識、確認自己想要找的工作領域及提升求職能力的助益，但仍建議可針對職涯選擇與規劃構面進行強化，提供諮詢者相關職務內容或職業認識的資源，或是其他如職業訓練、創業等相關資源推薦。

關於自評接受服務的助益方面，受訪者表示以提升自我認識(84.0%)的幫助性最高，其次是確認自己想要找的工作領域(78.8%)及提升求職能力(68.9%)；至於在提升職場適應度(55.0%)及轉換工作領域(51.21%)的幫助程度較低。若進一步瞭解受訪者認為前3項的幫助性較高，其實與職涯諮詢輔導員所提供的諮詢服務項目有關。

此外，在質化訪談中發現，受訪者在深度諮詢過程中，認為職涯諮詢輔導員對於諮詢者想要從事的職務內容，無法提供太多的資訊。而受訪者之所以會有的反映，主要是因為本次訪談的受訪者年齡較輕，其就業需求有一部分會著重在「目標職業或職務的認識」，但因職涯諮詢輔導員無法針對不同諮詢者的需求，完整介紹不同職務需具備的能力、條件及工作內容，故認為諮詢的需求無法完全被解決。若依據Oliver與Spokane(1988)所提到幾個主要的職涯諮詢結果類別，則顯示受訪者認為現有的諮詢在「選擇的適當性和現實性」表現較弱，也就是提供對職業世界的認識，從而瞭解職業世界中對於職業的真實情形，協助做合適的職業選擇幫助較低。

且在訪談中發現，對於就業目標不明確的諮詢者來說，很容易受限於職業認識，而侷限其可以選擇的就業方向。而專家則建議職涯諮詢輔導人員可以強化後續資訊的推薦，如就業促進研習活動等訊息的支持等。故相關單位日後可協助職涯諮詢輔導員掌握更完整的職業認識等資訊或資源，以協助求職者確認日後的就業方向。除此之外，受訪者也提及職涯諮詢輔導員對於需要導入其他就業資源的諮詢者，能提供的訊息較少，故建議可彙整如職業訓練、創業...等資源管道進行推薦。

三、整體而言，深度就業諮詢服務成效明顯，建議相關單位在諮詢服務量能提升後，可擴大宣導管道及增加不同對象的深度諮詢服務。

從本次調查的對象發現，接受深度諮詢服務者仍以30歲以下者居多，若依Super的職涯發展理論，輔導對象多集中在探索及建立階段，且參與諮詢者大多透過分署或就業中心推介(36.6%)及親友推薦(29.1%)，對於30歲以上者的建立、維持、衰退階段能得到的個案回饋有限，是否能充分反映影響職涯諮詢架構及面向完整性？以及相關助益及成效的掌握上是否全面？均有待持續關注。再加上，在量化調查及質性訪談上，受訪者及專家學者也建議強化深度諮詢服務的宣導工作，故建議相關單位在深度諮詢服務量能提升後，可擴大宣導管道及不同階段的職涯輔導(如中高齡、長期失業者等)。再者，量化調查也顯示，達93.7%的受訪者願意向親友推薦深度諮詢服務，因此日後若能再透過親友推薦方式，其挾帶的口碑效應在諮詢服務的推廣中也能發揮關鍵作用，當民眾獲得良好的諮詢經驗時，他們將會成為推薦服務的力量，並吸引有需求的民眾參與服務。

此外，在訪談中也發現，有部分受訪者是在參加完職業訓練後，仍不確定未來就業路徑是否朝向訓練職類發展。故建議日後若可藉由「自我評量表」篩選出對自我認識及就業目標仍不夠明確的參訓學員，安排在職業訓練前期或訓練期間進行諮詢服務，藉此提升訓後效益。

貳、優化職涯諮詢架構及服務

一、受訪者多肯定現有職涯諮詢架構與6大構面的完整性，但就諮詢者心理層面的需求則較難藉由諮詢服務予以滿足，建議可由職涯諮詢輔導員評估後，藉由相關轉介提供協助。

在第二章文獻回顧中，介紹中彰投分署運用Parsons的人境適配理論及Super的職涯發展理論等學者的理論建構職涯諮詢架構及內涵，並將民眾常見的求職問題分為6大構面及20項評估項目。而在質化的訪談中發現，不論是焦點座談會或是深度訪談的受訪者普遍都認為現有的職涯諮詢架構及構面均相當完善。倘若要建議納入其他的構面或項目，則有部分受訪者建議可納入心理層面的議題，因為多數求職者在不順遂的求職或就業歷程中，或多

或少會面臨到挫折、焦慮、缺乏自信等負面情緒，進而影響其求職的動力。

而在文獻中，也有許多學者提到心理層面的需求，如 Keshf 與 Khanum(2022)的研究發現，CSPs認為大學生的需求除了出於提升自我認識、規劃未來方向、需要資訊做出決策，還有情感與心理(該需求源自於學生面臨的各種壓力，例如學業、情感、心理、財務及對未來的不確定性等)的需求。Toggweile與Künzli(2020)發展職涯諮詢服務的測量工具也包含幸福感(well-being)的構面。

不過在專家座談會中，相關學者認為諮詢者心理層面的需求較難藉由深度就業諮詢服務提供解決，建議職涯諮詢輔導員可在諮詢後，提供相關轉介的協助，並透過定期的評估已掌握轉介後的成效。至於建構職涯諮詢架構部分，專家建議日後能有更完整的概念化及操作化定義，將更有助於建立完整的深度就業諮詢服務架構及相關影響職涯發展面向。

二、多數受訪者普遍認同哈利找伯樂的表單或牌卡，可以協助諮詢者更清楚瞭解個人的特質及就業方向，進而掌握自身的優劣勢。建議可針對哈利找伯樂魔法學院網站持續優化，以利於諮詢者在諮詢後可以續用相關資源，建立個人較完整的職涯發展計畫。

在質性訪談中發現，受訪者對諮詢工具的使用上，普遍認同哈利找伯樂的表單或牌卡，可以協助重新檢視自己，讓平常可能忽視或不在意的特質及需求，透過條列的方式，更清楚呈現出來，進而更明確掌握自身的優劣勢，尤其是牌卡的使用，更受到受訪者的青睞。

而彙整受訪者對職涯工具的建議如下，分別為(1)受訪者認為哈利找伯樂魔法學院網站的各項表單，需有職涯諮詢輔導員從中協助才能發揮效益，對於諮詢者在結束諮詢後的運用較為不便。(2)哈利找伯樂魔法學院網站日後應持續優化，如使用過程中會發生無法存檔、限時存檔以或無法同時檢視及編輯等問題，增加諮詢者在諮詢後持續利用網站進行工作能力的盤點或自我技能的更新。(3)職涯工具的運用應有較長的諮詢時間及較隱密的諮詢空間，讓諮詢者能在一個相對放鬆的環境進行測試。(4)提供諮詢者職涯諮詢的紀錄或建議方案。故建議相關單位可以針對哈利找伯樂魔法學院網站持續優化，讓

諮詢者可在諮詢結束後，再續用相關資源，來進行工作能力的盤點或自我技能的更新以及建立個人較完整的職涯發展計畫。

三、建議可在接受深度諮詢服務的效益納入心理層面的影響及改變。

在接受深度諮詢服務後在心理及行為的改變方面，多數受訪者表示在心理上有明顯的變化，主要是自信心提升，其次是降低求職過程中焦慮不安的情緒，個人狀態會趨於穩定，甚至會更積極、有動力去進行求職的行為。而在行為的變化上，受訪者能描述的內容相對較少，像是有比較明確的目標及作法，去完成階段性職涯規劃或是持續進行自我探索；更有自信地去呈現原本就具備的求職能力等。而此，也呼應受訪者提到心理層面的影響及變化，在現階段是無法藉由前後測量表檢視的部分。故建議相關單位日後可以評估是否在深度諮詢服務的效益上，納入如自信心提升、降低焦慮不安的情緒或獲得鼓勵及肯定等項目。

在專家訪談中，雖然認為現有的諮詢者在心理層面的需求無法藉由諮詢來滿足，但卻認同在諮詢過程中，由職涯諮詢輔導人員對諮詢者提供的正面肯定及鼓勵，的確能帶給諮詢者自信心的提升或降低焦慮不安的情緒，故認同深度就業諮詢服務的效益可納入心理層面的影響及改變。

參、深度就業諮詢服務品質之建議

一、受訪者認為「自我評量表(諮詢前)」可以有系統地歸納出就業問題。

日後若能優化，建議可改善題目語意的說明，使各項目定義能可更加明確，並納入職涯轉換的議題，或是在題目設計上增加需要服務的項目及程度。

職涯諮詢服務的「自我評量表」是源於「哈利找伯樂魔法學院職涯諮詢架構」6大構面20項議題而形成的操作化量表。受訪者對於量表內容的看法，多數認為可以有系統地歸納出自己就業問題或是目前的狀態。因此，對於「自我評量表」的8項議題內容表示認同。但仍有少數認為「自我評量表」的分類項目太過於籠統者，認為還是必須透過與職涯諮詢輔導員對談後，才能掌握確切的需求。因此建議現有的「自我評量表」可朝幾點優化：(1)選項③「我清楚自己未來就業的目標與職涯方向」及選項④「清楚自己未來的

職涯規劃」，在語意上可以更加明確區分或者是提供範例，讓諮詢者更瞭解題目的含意。(2)可以納入轉職的需求。(3)納入諮詢者的對8項議題的需求程度，幫助諮詢者在有限的訪談時間內，針對較迫切的需求進行協助。

在專家訪談中也提出幾點建議：(1)清楚知道自己的興趣、專長與本身的就業條件外，另加上有關個性特質與價值觀的項目；(2)清楚自己的職業規「畫」修正為「劃」；(3)清楚如何進行就業準備，如履歷撰寫或面試回應中，納入服裝儀容及守時等；(4)清楚幫助自己適應職場的方式，如人際互動及時間管理，納入與長官、同仁及部屬的互動；(5)相關表單的教育程度的高中，建議修正為高中(職)。

二、「自我評量表」若有全面調整的規劃，則建議可評估以職涯架構中 20 項主題遭遇情形及困擾度，來替代現有「自我評量表」；或是針對不同諮詢者的背景規劃適合的評量表單。

在質化訪談中，有部分受訪者認為現有的「自我評量表」分類項目太過於籠統，而填寫「自我評量表(諮詢前)」較難透過分數的差異去突顯就業問題，以及作為提供職涯諮詢輔導員參考評估諮詢項目。因為多數職涯諮詢輔導員都會先從「自我探索」啟動諮詢服務，對於目標明確的諮詢者幫助有限，或是會提供迫切程度較低的服務項目，造成與諮詢者的需求出現落差。

因此，有受訪者建議可直接以職涯諮詢架構中的20項議題，詢問諮詢者在求職過程中是否曾經遭遇那些困擾？並依困擾的程度進行勾選，這樣可更全面盤點諮詢者的困境，且職涯諮詢輔導員亦能利用最有限的諮詢時間及次數，協助解決較困擾的職涯項目。

此外，有部分受訪者建議日後能針對不同諮詢者的背景規劃適合的評量表單，如「新鮮人」、「有工作經驗者」、「有創業需求者」、「中高齡者」。也能思考日後是否可在諮詢前，增加一份諮詢者先前就業歷程或就業困境的表單，協助初步分類。

三、多數受訪者表示可以透過前後測量表檢視諮詢前後的差異，但仍需注意填答過程是否有落實與諮詢者說明填表的功能及目的，以及由職涯諮詢輔導員陪同檢視前後量表的變化；其次可增加開放題或文字書寫的空間，由諮詢者填答諮詢前後變化的歷程和面向；最後則是在諮詢後數月再進行一次效益的追蹤。

多數受訪者表示可以透過前後測量表檢視諮詢前後的差異，其中較明顯的助益性是在自我認識的提升、後續就業路徑的明確性、容易選擇適合自己的工作領域以及求職技巧的提升。

而訪談中詢問深度諮詢服務對受訪者的改變及幫助，受訪者回覆分別是提升對自我的認識、選擇更適合的工作領域及職務、強化求職的技能以及增加求職的自信心等。而這些項目都呼應Oliver與Spokane(1988)在進行相關研究發現，評量職涯諮詢的結果可以透過自我認識、選擇適合自己發展的領域或工作、求職能力或對諮詢結果之滿意度等面向著手。而此顯示，現有的「自我評量表」前後測的效益，和受訪者自我感受的幫助性大多是雷同的。

但在訪談中也發現，部分受訪者並不清楚諮詢後填寫「自我評量表(諮詢後)」是為了檢視自己在諮詢前後的變化，甚至會誤以為「自我評量表(諮詢後)」是作為評估職涯諮詢輔導員的工作表現，而刻意圈選較高的分數。故建議相關單位日後可以提醒職涯諮詢輔導員在執行「自我評量表」前後測前，應落實與諮詢者說明填表的功能及目的，才能更有效地進行前後測比較的差異。

此外，受訪者也建議可以在「自我評量表(諮詢後)」上增加開放題或文字書寫的空間，由諮詢者填答諮詢前後變化的歷程和面向，藉此彌補現有「自我評量表(諮詢後)」未涵蓋的面向，如同1980年代美國對就業諮詢體系在案主自評的評估維度就納入案主對諮詢過程中是否有所改變的評論，作為判斷的指標之一。

在專家訪談中也建議，自我評量表(前後測)的使用目的可在「職涯諮詢程序書」中更完整的說明，以有助職涯諮詢輔導人員確實落實已達其填寫之目的。

最後，則有受訪者提及深度諮詢服務的期程不長，在1個多月內完成3次的諮詢，要能立即將差異反映至量表分數其實是困難的。故不論是受訪者或專家學者均建議能在諮詢後3個月或就業後3個月，藉由數月的求職或就業歷程累積，讓諮詢者在體會到諮詢後的變化，再填寫一次「自我評量表」，才能達到評估的目的。

四、建議修正現有職涯諮詢服務回饋單，將題目區分服務內容滿意度指標及諮詢結果成效指標 2 個構面。另外，則可設置一個開放題讓諮詢者填寫其他修正意見。

從「職涯諮詢服務回饋單」的內容發現，其題目包含2個構面，分別是諮詢者對服務內容以及諮詢結果(成效)的滿意度，但2構面題項無明顯區隔，故建議修正現有職涯諮詢服務回饋單，將題目區分服務內容滿意度指標及諮詢結果成效指標，以建立較完整的滿意度問卷指標。

而在相關指標的建立方面，服務內容可納入建議可增加「諮詢人員耐心地回答個案問題」、「諮詢人員會尊重個案的想法和決定」、「諮詢人員有讓個案得到信任感」等指標。在諮詢結果(成效)方面，則建議現有的題目內容參考Toggweiler與Künzli(2020)的幸福感、資訊、相信未來前景、目標明確性及確定性等5個構面修訂。最後，則可設置一個開放題讓諮詢者填寫其他修正意見。

第三節 研究限制

壹、調查對象有 8 成集中在 29 歲以下者，調查結論及建議無法全面涵蓋不同職涯發展階段者之需求。

在本次調查對象的母體中，有 80.7% 均為 29 歲以上者，30-44 歲占 17.5%，45 歲以上者占 1.8%。而此，也促使諮詢者接受諮詢服務的項目集中在職涯覺知與探索、職涯選擇與規劃及就業準備，對於就業適應、職涯轉換及職涯舒活等構面探討的資訊較少，導致調查結論及建議或許無法全面涵蓋不同職涯發展階段者之需求。故建議日後若能擴大不同階段或年齡的職涯輔導(如中高齡、長期失業者等)，可再評估調查執行的可能性，藉此提供較全面的建議方案。

貳、本次調查對就業諮詢成效的評估多集中在案主自評、就業安置率及就業穩定度評估，較缺乏職涯諮詢輔導員能力的評比。

在文獻中提到，美國就業諮詢體系對就業諮詢的成效評估分為三個類型，包括案主自評、就業諮詢師評估和就業安置率及就業穩定度評估。而本次調查中已包含案主自評及就業安置率及就業穩定度評估，但較缺乏就業諮詢師評估。且在專家訪談中提到，職涯諮詢輔導員應有對應的能力評估、證照取得及相關訓練，才能有效提升深度就業諮詢服務的成效。故建議日後研究亦可朝職涯諮詢輔導員的能力及表現，擬定較適合的評估方案。

參考文獻

期刊論文

- 林金定、嚴嘉楓、陳美花（2005）。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。《身心障礙研究》，13(2)，122-136。
- 吳芝儀（2012）。大專青年就業力、就業職能與職場職能之內涵探究。《當代教育研究季刊》，20(2)，1-45。
- 洪瑞斌（2013）。培養青年之生涯韌力：就業力外的另一章。《就業安全》，12(2)，71-77。
- 張本聖（2002a）。就業諮詢與就業安全體制之關係探討。《就業安全半年刊》，1(2)，7-10。
- 張本聖（2002b）。就業諮詢與就業競爭力間關係的初探。《就業安全半年刊》，1(1)，60-63。
- 曹翠英（2007）。國民中小學教師生涯發展與教學效能之探討。《國教之友》，59(1)，47-54。
- 陳嘉彌（2011）。大學院校推動職涯師徒制之探析。《技術及職業教育學報》，4(1)，27-53。
- 葉孺萱（2021）。探討生涯發展課程融入升學與求職情境模擬之學習成效。《耕莘學報，校慶特刊》，43-50。
- 鄭增財、鄭靖國（2014）。中華科技大學學生職業成熟度及其相關因素。《中華科技大學學報》，60，179-214。
- Dilley, J. S. (1965). Decision-making ability and vocational maturity. *Personnel and Guidance Journal*, 44, 423-427.
- Flynn, F. J. (1991). Matching job-search training interventions with client characteristics: Employment outcomes. *Canadian journal of Rehabilitation*, 4, 133-143.
- Fretz, B. R. (1981). Evaluating the effectiveness of career interventions

- [Monograph]. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 77-90.
- Helwig, A. A. (1975). A counselor classification system: Accountable. *Journal of Employment Counseling*, 12(1), 34-40.
- Helwig, A. A. (1993). Employment counselor training and professional issues in the United States. *Journal of Employment Counseling*, 30, 153-167.
- Hibert, B. & Conger, S. (1997). A look at the present a step to the future: An analysis of career and employment counseling in Canada. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 19, 119-130.
- Keshf, Z. & Khanum, S. (2021). Career guidance and counseling needs in a developing country's context: A qualitative study. *SAGE Open*, 11(3), 1-18.
- Keshf, Z. & Khanum, S. (2022). "It is a very difficult process": Career service providers' perspective on career counseling in Pakistani universities. *Heliyon*, 8, 1-9.
- Kirschner, T., Hoffman, M. A. & Hill, C. E. (1994). Case study of the process and outcome of career counselling. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 216-226.
- Oliver, L. W. (1979). Outcome measurement in career counselling research. *Journal of Counseling Psychology*, 26, 217-226.
- Oliver, L. W. & Spokane, A. R. (1988). Career-intervention outcome: What contributes to client gain? *Journal of Counseling Psychology*, 35, 447-462.
- Osipow, S. H. (1982). Research in career counselling: An analysis of issues and problems. *Counseling Psychologist*, 10(4), 27-34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Parsons, F. (1909). Choosing a vocation. Houghton Mifflin. *Psychology*, 66, 73-75.
- Super, D. E. (1980). A life-span, life space approach to career development, *Journal of Vocational Behavior*, 13, 282-298.
- Toggweiler, S. & Künzli, H. (2020). The change-inventory for career counseling—An instrument for measuring counseling-correlated changes. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-16.
- Van Der Heijde, C. M., & Van Der Heijden, B. I. J. M. (2006). A Competence-Based and Multidimensional Operationalization and Measurement of Employability. *Human Resource Management*, 45(3), 449–476.

圖書

- 林幸台（1987）。生計輔導的理論與實施。五南。
- 吳芝儀（1996）。生涯發展的理論與實務。揚智文化。
- 金樹人（1997）。生涯諮商與輔導。東華書局。
- 高淑清（2008）。質性研究的 18 堂課—首航初探之旅。麗文文化。
- 楊朝祥（1984）。生計輔導—終生的輔導歷程。行政院青年輔導委員會。
- 楊瑩（1997）。當前臺灣地區教育機會均等問題的探討。載於中華民國比較教育學會、中國教育學會，社會變遷中的教育機會均等。中華民國比較教育學會、中國教育學會。
- Harvey, L., Locke, W., & Morey, A. (2002). *Enhancing employability, recognizing diversity*. Universities UK.
- Koeltz, D. C. & Torres, C. I. (2015). Practitioners' guides on employment service centres: Providing effective counselling services. Volume 3. International Labour Organization.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2006)。質性研究資料分析（張芬芬譯）。雙葉書廊。（原著出版於 1994 年）
- Montross, D.H. & Shinkman, C.J. (1992). *Career development: Theory &*

practice. Charles C Thomas Publisher.

Pietrofesa, J.J. & Splete, H. (1975). *Career development: Theory and research*. Grune & Stratton, Inc.

Rounds, J. B., Jr. & Tinsley, H. E. A. (1984). Diagnosis and treatment of vocational problems. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 137-77). Wiley.

Spokane, A. R. (1991). *Career interoention*. Prentice Hall.

Super, D. E. (1957). *The psychology of crareers*. Harper & Row.

Super, D. E. (1974). *Measuring vocational maturity for counseling and evaluation*. American Personnel and Guidance Association.

Super, D. E. (1976). *Career education and the meaning of work*. Monographs on career education. U. S. Government Printing Office.

Super, D. E., & Overstreet, P. L. (1960). *The vocational maturity of ninth-grade boys*. Teachers College, Columbia Univerity.

學位論文

方淑秋 (2005)。高職特教班輕度智能障礙學生職業成熟及其相關因素之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士班。

王瑤芬 (2006)。國際觀光旅館餐飲部門高階主管人員職涯發展及其影響因素之研究〔未出版之博士論文〕。國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系。

張期媛 (2018)。非自願失業勞工求職需求對求職行為的影響：失業給付與就業諮詢之調節效果探討〔未出版之碩士論文〕。國立高雄科技大學人力資源發展系暨研究所。

陳虹儒 (2017)。創業家職業選擇動機類型之研究—以 Q 方法和網路新創事業為例〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣大學社會科學院國家發展研究所。

陳雅婷 (2009)。付費心理諮商當事人諮商滿意度與忠誠度之相關因素探討
〔未出版之碩士論文〕。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所。

政府報告

勞動部 (2023)。111 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查報告。勞動部。

劉孟奇、邱俊榮、胡均力 (2006)。在正式教育中提升就業力 大專畢業
生就業力調查報告。行政院青年輔導委員會。

蘇秀義 (1983)。美國就業諮詢職業分析考察報告。行政院勞委會職業訓
練局。

Oliver, L. W. (1978). *Outcome measures for career counselling research*.
Technical paper 316. U.S. Army Research Institute for the Behavioral and
Social Sciences.

網路資源

呂春嬌 (2012)。生涯發展。國家教育研究院/樂詞網。

<https://terms.naer.edu.tw/detail/696cefca417544ef22eba8b2be92dd11/?startswith=zh&seq=1>

孫弘岳 (2008)。衡量你的終身受雇能力 **Measurement of
Employability**。 <https://wcjcpr96.pixnet.net/blog/post/251495891>

APCDA (2023). *APCDA Glossary of Terms: Traditional Chinese translation*.
APCDA.

https://apcda.wildapricot.org/resources/Documents/Ethics_Standards/APCDA_Glossary_Chinese_Traditional.pdf

OECD (2004). *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers*. OECD.
<https://www.oecd.org/education/innovation-education/34060761.pdf>

Kumar, M. (2023). *Vocational guidance and career counselling*.
Tutorialspoint. <https://www.tutorialspoint.com/vocational-guidance-and-career-counselling>