

第一章 緒論

近年來，全球經濟情勢受到美國次級房貸引發金融海嘯的影響，國際景氣衰退，民間消費轉弱，產業發展趨緩，國內經濟展望亦趨保守。景氣持續低迷，連帶影響就業市場，造成企業紛紛裁員、放無薪假、甚至關廠、歇業等情況，失業人口數不斷飆升。依據行政院主計處統計，我國 96 年度至 98 年度之平均失業率分別為 3.91%、4.14%及 5.85%。其他主要國家如日本、韓國、新加坡、美國及加拿大等，失業率亦呈現逐年上揚趨勢。但相較之下，我國的失業率卻遠高於日本、韓國及新加坡，顯見失業情況面對景氣低迷的經濟情勢持續惡化，勞動市場緊縮，如何提振就業率，成為政府應面對之嚴峻課題。

為因應全球經濟衰退，各國紛紛祭出各項擴張性財政政策及寬鬆性貨幣政策。先進國家解決失業問題之社會政策，包括加強就業輔導工作、穩定僱用措施、開創就業機會、增進失業者就業能力等；但在各項就業政策方案中，最積極永久的措施，首推增進失業者就業能力，其中包含對長期失業者之職業訓練、轉業訓練等，以協助渡過失業期，減少可能造成的社會問題，並蓄積重返職場的能量，提升人力素質。

學者張添洲指出：「國家經濟的成長主要取決於生產技術的進步、生產力的提升、國民的充分就業、人力資源素質的提昇及充分運用、教育提昇等。」¹而美國知名未來學家詹姆斯·坎頓(James Canton)博士亦指出：「全球人力需求大戰即將成為競爭力的最主要戰場，無論國家、個人和企業，都將成為人才越來越缺乏而陷入苦戰。」，突顯人力資本²在全球競爭力中之策略角色。³由此可知，國家經濟發展核心要素在於勞動人力資源，政府為提升產業競爭力，應致力於推動相關勞動政策，促進勞工穩定就業。

¹參見張添洲，《人力資源：組織、管理、發展》。台北：五南，民 88，頁 141。

²Saner-Yiu,Lichia. (2007) 將人力資本定義為：提供公民們學習知識、技能和發展能力之機會，使人民能利用所學得之技能於職務中，以達高績效的工作表現，為自己生活帶來正面效益，並具社會性之貢獻。

³參見林志興，〈新思維、新角色、新職能〉，《臺灣勞工季刊》，第 20 期，民 98.12，頁 95。

面對經濟環境的挑戰，人力資本發展強調訓練與發展的重要性與日俱增。在國際方面，OECD⁴成員國已規劃重新檢視改革勞動及人力資源發展政策的需求。在國內方面，行政院勞委會強調當前勞動政策以促進勞工就業為重，針對產業變化、就業結構轉變，規劃人力資源發展⁵策略，持續透過職業訓練，提升勞工職能，穩定勞工就業，並加強就業機會開拓與媒合，協助尋職者進入職場。行政院經建會展望未來國家 2009 至 2010 年發展，亦於新世紀第三期國家建設計畫中提出「創新人力」⁶內容為六大政策主軸之一，試圖提升人力資本效能與競爭力。

為提升勞動技能，支持產業發展，行政院勞工委員會職業訓練局積極推動多元就業導向職前訓練、轉業或第二專長訓練，並強化公立職業訓練機構運籌功能，結合地方政府公、民營訓練單位，健全培訓機構體制，並妥善運用事業單位的訓練資源及工作機會，鼓勵企業提升人力資本提升，形塑成為學習型組織。另持續推動網路數位學習計畫，提供多元的學習管道，並引導勞工自主學習提昇職能，以符合勞動市場的需求，⁷相關政策的執行方向與人力資源發展的概念相契合。

第一節 研究背景與動機

行政院研考會於民國 98 年 11 月底透過網路民調票選十大民怨，⁸民眾於該網站所列出的十五項民怨中進行票選結果，以民生、經濟議題為主，都會地區房價過高成為民怨之首，二、三名分別是電話及網路詐騙氾濫，以及求職不易和失業問題。由此可知失業問題的嚴重性。失業所造成的社會成本，除了可能因失業者個人沮喪、不滿等情緒，

⁴經濟合作暨發展組織 (Organization for Economic Cooperation and Development, 簡稱 OECD)，OECD 是一個位於巴黎的國際合作組織，係以服務其會員國為主。該成立目的為提供會員國間可以分享經驗、討論與解決國內經貿難題的論壇。參見經濟部技術處，<http://doit.moea.gov.tw/09webs/oecd.asp>，檢閱日期：民 99. 6. 6。

⁵人力資源發展的定義是：「一種策略方法來系統化的發展人或與人有關的工作能力，以達成組織和個人成長的目標。」，引自行政院勞工委員會，《就業安全辭典》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民 87. 6。

⁶行政院勞委會主要分工負責業務規劃目標包括：加強重點產業職能培訓、辦理提升失業勞工就業技能之職業訓練、鼓勵個人與企業人才資本投資及推動「98~101 年促進就業方案」。

⁷行政院勞工委員會職業訓練局，<http://www.evta.gov.tw/home/index.asp>，檢閱日期：民 99. 2. 8。

⁸行政院研究發展考核委員會，<http://www.rdec.gov.tw/fp.asp>，檢閱日期：民 99. 3. 6。

直接或間接造成社會問題之外，由於失業者經常是家庭收入的主要來源，失業對於個人及家庭生計也會構成經濟上的危機。以行政院主計處 98 年 8 月份失業率統計結果為例，失業率及失業人口數分別為 67.2 萬人及 6.13%，受失業波及的台灣家庭人口數⁹為 141 萬人，比去年同期大幅增加 49 萬人，顯示失業對國家、社會、家庭各層面的衝擊。

失業現象的產生由各種不同的成因加以區分，主要可分為循環性失業、結構性失業、摩擦性失業等失業類型。而針對不同的失業類型需採用不同的失業對策加以因應。依據行政院經建會發布資料，¹⁰97 年台灣在國際原物料價格高漲與金融風暴的雙重打擊下，景氣步伐愈走愈艱困。97 年 12 月，因生產面、貿易面、消費面均顯著惡化，金融面指標未見改善，勞動市場亦顯疲弱，致景氣領先、同時指標均持續走跌，景氣對策信號分數降至 9 分，燈號續呈藍燈，顯示景氣十分低迷。另依據行政院主計處統計，¹¹97 年平均失業人數為 45 萬人，較 96 年增加 3 萬 1 千人，其中因工作場所業務緊縮或歇業與初次尋職而失業者分別增加 2 萬 6 千人與 6 千人，因季節性或臨時性工作結束與對原有工作不滿意而失業者亦分別增加 2 千人與 1 千人。45 至 64 歲年齡者平均失業人數為 8 萬 8 千人，較 96 年增加 1 萬 3 千人或 18.23%，增幅居各年齡層之冠。97 年平均失業週數為 25.3 週，較 96 年延長 1.1 週。

從上述相關政府部門的統計資料看來，我國近年來失業率大幅增加的主要成因，是受到美國次級房貸、連動債等風暴引發全球經濟危機影響，導致全球性經濟不景氣而步入衰退，連帶影響全球性失業問題。此種受景氣波動影響所產生的失業型態係屬循環性失業，政府應採行適當的總體經濟政策加以因應。因此，我國及全球各主要經濟體，如美國、歐盟、英國等，均提出多項大規模刺激景氣方案，以促進其

⁹受失業波及人口是依據按月人力資源調查的失業者家庭戶內人口特性及其就業、失業狀況推估而得。參考行政院主計處，<http://eng.dgbas.gov.tw/fp.asp?xItem=717&ctNode=520>，檢閱日期：民 99.3.6。

¹⁰行政院經濟建設委員會，<http://www.cepd.gov.tw/ml.aspx?sNo=0011490>，檢閱日期：民 99.5.20。

¹¹行政院主計處，<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=23753&ctNode=5348>，檢閱日期：民 99.05.20。

經濟發展增加就業機會。其中對於失業者的補助措施包括給付補助、津貼獎勵、加強就業服務及職前或在職職業訓練措施等，協助民眾進入職場穩定就業。

依據國內外經濟分析，經濟不景氣可能會持續若干年，且失業率是景氣的落後指標，大約景氣持續回升半年後，失業率才會開始趨緩。所以失業或未來的失業潮可能是長期性的而非短期的，全球性的長期失業潮對國內經濟及就業市場的影響為：¹²

- 一、循環性失業可能迅速惡化：全球經濟不景氣直接衝擊我國出口產業，部分科技大廠計畫大規模裁員，而內需產業也因民眾消費能力與消費意願降低，面臨經營困難，另外，近幾年來創造大量就業機會之批發零售業與金融服務業，也可能被迫縮減經營規模。
- 二、失業問題波及至年輕及高學歷族群：失業人口從以往藍領及弱勢對象，逐漸擴及白領，為以往所未見，年輕人失業問題更形嚴重。
- 三、失業問題成為長期需要關注與解決之問題：全球經濟景氣步入衰退，經濟不景氣造成之失業問題隨之而來，產業結構勢必引起變化，使得結構性失業及循環性失業結合，成為一個大失業潮的來臨，且非短期能解決。

國內失業問題未來是否會更嚴重，尚潛藏著另一項隱憂，那就是在國際間區域經濟整合興起之下，各國紛紛建構自由貿易協定，推動盟國間關稅減讓，並逐步放寬商品進口管制及資本投資限制，以期營造貿易創造及移轉效果，進而提升國民經濟福利。我國在海島型國家限制下，數十年來對外貿易成為經濟發展不可或缺的一環，再加上依經濟部國貿局統計資料，¹³中國大陸(含香港)占我國 98 年出口比重高達 42.2%，未來惟有積極致力納入國際自由貿易體系中，才能擴大國

¹²參見賴樹立，〈搶救失業，全球總動員〉，《臺灣勞工季刊》，第 17 期，民 98.3，頁 105。

¹³經濟部國際貿易局，〈經濟部國際貿易局新聞資料-我 12 月貿易成長超越 5 成，逐步回復貿易常軌〉，http://ekm92.trade.gov.tw/BOFT/web/report_detail.jsp?data_base_id=DB009&category_id=CAT525&report_id=184958，檢閱日期：民 99.1.11。

內產業的外貿機會，也免於台灣在亞太各國爭先簽訂關貿協定中被邊緣化。因此，我國未來經貿政策實施重點除了加速兩岸經濟合作架構協議(ECFA)¹⁴之協商外，更將進一步研擬我國與東南亞國協國家，以及其他主要貿易往來國家，洽簽自由貿易協定的可能性及其策略。

外界最關心憂慮的問題是在簽訂 ECFA 後會導致國內經濟結構改變，產業型態轉型，進而可能衝擊到競爭力較弱的產業和基層勞工。此種產業結構改變衝擊，會直接或間接影響傳統產業，造成結構性失業。雖然，ECFA 簽署後影響不是立即的，而是長期影響。但從行政院勞委會針對受衝擊產業和勞工因應對策看來，針對受衝擊程度規劃「輔導」¹⁵、「調整」¹⁶和「救濟」¹⁷三階段加以協助，各項職業訓練政策的推動均是重點工作之一，因此未來其重要性是顯而易見的。

勞動力為經濟資源的一部份，可用來生產財貨與勞務，而失業人口為經濟體系中未能加以充分利用的人力資源，對國家與社會來說是一種資源浪費及生產損失。¹⁸但每個人都有不同的存在價值，¹⁹組織或企業透過增進員工當前或未來工作所需的能力，以改善組織效能的綜合性學習系統，使人適其所、盡其才。因此，訓練與發展人力資源是

¹⁴兩岸經濟合作架構協議，是規範兩岸之間經濟合作活動之基本協議，正式的中、英文名稱需等未來兩岸雙方協商後才能確定，目前暫時的英文名字為 ECFA(Economic Cooperation Framework Agreement)。政府推動和中國大陸簽署 ECFA 主要有三個目的：1. 要推動兩岸經貿關係「正常化」、2. 要避免我國在區域經濟整合體系中被「邊緣化」、3. 要促進我國經貿投資「國際化」。而「架構協議」是指簽署正式協議之前所擬訂的綱要，僅先定架構及目標，具體內容日後再協商。協議的內容將由兩岸雙方協商決定，參考東協與中國大陸全面經濟合作架構協定及我方的需求，其內容可能包括商品貿易（排除關稅和非關稅障礙）、早期收穫、服務貿易、投資保障、防衛措施、經濟合作，以及爭端解決機制等。參見經濟部國際貿易局，<http://cweb.trade.gov.tw/kmi.asp?xdurl=kmif.asp&cat=CAT4008>，檢閱日期：民 99.5.20。

¹⁵本階段策略主軸為「振興輔導」，以經濟部認定未來可能受到衝擊產業為輔導對象，定位為預防性輔導，主要措施包括提供產業升級、中小企業融資信用保證等及在既有措施下提供各項職業訓練及就業服務。參見勞工委員會綜合規劃處，〈因應洽簽 ECFA 與協助勞工的作法〉，《臺灣勞工季刊》，第 20 期，民 98.12，頁 75。

¹⁶本階段策略主軸為「體質調整」，幫助對象為未來可能受進口衝擊產業及勞工，本階段勞委會運用相關基金，對勞工提供協助就業安定措施，包括在職勞工薪資補貼、主動提供就業服務及職業訓練訊息等。參見同上註，頁 76。

¹⁷本階段策略主軸為「損害救助」，針對受損害產業及勞工，提供協助轉業再就業措施，包括運用多元就業促進工具，協助再就業及依據失業勞工參訓需，辦理職業訓練及提供訓後就業媒合等。參見同上註，頁 76-77。

¹⁸參見謝登隆、徐繼達，《總體經濟理論與政策》。台北：智勝，民 92，頁 243。

¹⁹此處的價值是指人的技術、潛力及能力改變其成長。參見洪榮昭，《人力資源發展：企業教育訓練完全手冊》。台北：五南，民 91，頁 3。

企業準備面對競爭挑戰的最重要人力資源運用實務。對國家社會而言也是如此，學習企業或組織有效培育、開發與運用人力資源是提升國家競爭力的重要關鍵。

面對全球化與進入知識經濟時代的來臨，產業結構與技術變遷快速，行政院勞工委員會職業訓練局積極推動我國人力資源開發與運用政策，其具體措施包括職業訓練、技能檢定及就業服務。而為適應長期就業結構的轉變，職業訓練最能配合就業市場需求的變化作調整，具體達成國家培育人力資源、提昇人力素質的目標。職業訓練分為職前訓練與在職訓練，透過職業訓練的實施，前者可以增進未就業者、準備就業者或新進勞動力的就業能力，後者可提昇組織員工的生產力與適應變遷的能力。藉由對各類技術人力的培訓，達到全面提升技術水準，以因應經濟發展所帶來對產業技術人力質與量的需求。

職業訓練具有多元的特殊性質，除了基本之教育訓練屬性外，同時兼具「社會性」與「經濟性」。前者意味政府須對接受職業訓練者推動低度成本效益考量及高度福利性、救濟性及給付性的職業訓練措施；後者意味職業訓練同時須配合經濟發展政策、總體職場人力供需規劃及績效管理的需要。²⁰職訓局為有效運用地區性社會資源建立職業生涯訓練，充分提供國民定期參加各項職業訓練機會，針對弱勢團體培養就業或轉業技能，促進經濟發展，自 84 會計年度起編列經費預算補助地方(縣、市)政府開辦職業訓練。另外，為積極落實照顧婦女、中高齡者、原住民及身心障礙者，培養其就業技能，除積極鼓勵參加各公立職業訓練機構及地方縣市政府辦理之各項職業訓練外，並結合社會訓練資源，委託各級技職學校及專業人力培訓機構等單位，針對就業能力薄弱者辦理適性職類專班訓練；²¹綜上所述，地方政府辦理失業者職業訓練，著重以「社會性」功能為主；並以「經濟性」功能為輔。

²⁰參見鄭錫鏞，〈公共職業訓練委外效益評估之探討〉，《人事月刊》，第 46 卷，第 2 期，民 97.2，頁 2。

²¹行政院勞工委員會職業訓練局，http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=19，檢閱日期：民 99.2.9。

職訓局為協助各地方政府規劃辦理轄區失業者職業訓練，提供當地一般失業國民及就業能力薄弱者參加各項職業訓練機會，培訓就業或轉業技能，促進其就業，以就業安定基金經費補助各地方政府配合地區產業發展情況、地緣特性、人力需求及不同類別特定對象職訓需求，結合轄區訓練資源，規劃辦理在地化各職類失業者職業訓練。²²

學者郭振昌對就業安定基金的定義是：「政府依法向僱用外勞的雇主收取就業安定費所設立的特種基金，其用途之適當性必須衡諸當初政府收取就業安定費之目的。由於屬於預算法中所規範的特種基金，亦屬於附屬單位預算的性質，執行具有相當的機動性。政府收取就業安定費的主要目的之一便是進行所得移轉，將所收取的費用用於補償受害低技術勞工的損失，而最佳的補償方式是提供職業訓練，使其轉變為高技術勞工」。²³

行政院勞委會職訓局訂定相關作業規定提供各地方政府依循辦理轄區失業者職業訓練業務。民國 88 年前有「行政院勞工委員會職業訓練局推動地方政府辦理職業訓練作業須知」、民國 88 年修訂「行政院勞工委員會職業訓練局推動地方政府辦理職業訓練實施要點」(前項須知廢止)、民國 92 年 1 月訂定「就業安定基金補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定」，自 92 年起至 97 年止多次修訂，至民國 98 年 1 月停止適用，現行作業規定係由職訓局於 98 年 1 月訂定「補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定」，明確規範職訓局、職訓中心、地方政府及訓練單位之任務，98 年 11 月再修訂部份規定。²⁴

臺中縣政府接受行政院勞委會職訓局就業安定基金補助辦理失業者職業訓練業務，係依作業規定以公開招標方式委託訓練單位辦理。地方政府之任務包括執行及委託訓練單位、受理訓練單位研提訓練計

²²行政院勞委會職訓局函：修訂〈就業安定基金補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定〉，民 96。

²³參見郭振昌，〈就業安定基金之執行與評估-政策分析的觀點〉，《空大行政學報》，第 13 期，民 92.8，頁 135。

²⁴行政院勞委會職訓局函：修訂〈補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定〉，民 98.11。作業規定內容請參閱附錄。

畫，辦理資格審查、實地訪視、辦理年度所需經費請款及核銷、督導訓練單位落實招生甄選錄訓，並確依訓練計畫執行等事項、審查參訓學員資格、結訓相關資料及核撥訓練經費、訓練查核、申訴案件處理、結訓學員就業追蹤輔導及訓練成效統計、學員參訓費用減免及職業訓練生活津貼之審查及發放等事項。

筆者從實際承辦經驗中發現許多問題，例如：學員結訓後重覆再參訓、部分承訓單位管控或辦訓品質不佳、學員滿意度低、年度訓練成果(即平均就業率)未達預期標準、部分班次招生人數不足或報名人數過多等情形。因此，對於是項訓練資源是否達成妥適配置，並發揮人力資源發展政策目標及經濟性、社會性功能等，存在些許疑慮。本研究動機係希望藉由政策評估觀點，探討近年來臺中縣政府接受就安基金補助辦理失業者職業訓練之成效。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

基於前述研究動機，為瞭解臺中縣政府近年來辦理失業者職業訓練是否具有經濟效益，並達成資源妥適配置，落實社會性目的，筆者針對近年來第一手辦訓資料進行分析研究，結合相關理論與實務，予以歸納作成結論，並針對所歸納出待改善問題，尋求各項具體改進措施，將研究的成果化為實際應用修正方向，以提升公部門服務績效。

由於公共資源有限，政府必須對其作最佳的配置，失業者職訓兼具經濟性及社會性功能，資源妥善分配更顯重要。針對過去辦訓成效進行檢視，可以對未來辦訓方向作回饋。本研究希望了解臺中縣政府96-98年度接受行政院勞委會職訓局就業安定基金補助辦理失業者職訓方案是否具有成本效益，從參與者、其他未參與者及社會整體的觀點，分別計算貨幣化之成本效益；並運用非貨幣化成本效能資訊為輔，

從地方政府、訓練單位及受訓學員多元政策利害關係人的角度，一方面歸納分析辦訓成效作成結論，另一方面探討地方政府辦理失業者職業訓練所面臨的問題，並提出具體可行改善建議，作為爾後辦訓參考。

本研究應用相關論點來檢視辦理失業者職訓之成效，在人力資源發展方面，透過職業訓練方案的推動，以強化人力資本；在訓練成效評估方面，為達成訓練目標，透過對訓練效益的評估，檢視訓練成效之影響，並找出修正、改善方向；在職業訓練方面，分析在地化失業者職訓方案於就業安全體系中的功能；在政策評估方面，檢視失業者職訓政策是否達到預期效果，並總結政策執行的利弊得失，作為爾後政府制定及執行的反饋，及適度調整改善方向；成本效益方面，以分析結果權衡失業者職訓政策的獲益者可否在補償損失者之後，雖不必完全補償損失者，而社會整體福利可以變得更好，方案值得繼續實施。

貳、研究問題

行政院勞委會職訓局運用就業安定基金，補助地方政府辦理失業者職業訓練，對臺中縣政府辦理失業者職業訓練業務而言，是最主要的訓練資源挹注管道，有效發揮在地化人力資源發展功能。本研究以臺中縣政府接受就業安定基金補助辦理 96 年度至 98 年度失業者職訓為研究主軸，相關研究問題包括：以參與者、其他未參與者及社會整體的觀點，探討臺中縣政府接受就業安定基金補助辦理 96 年至 98 年度失業者職訓方案成效，評估方案是否達成資源配置效率？此外，綜合分析訓練單位及結訓學員相關意見，了解未來待加強、改進方向為何？探究臺中縣政府辦理失業者職業訓練之定位及功能為何？參訓學員對不同屬性訓練單位所提供訓練之評價及其訓後就業成果是否有差異？

第三節 研究範圍、方法與限制

壹、研究範圍

我國公共職業訓練自民國 55 年開始，至今已逾 40 餘年。由於政府各種方案的推動，為我國經濟發展培訓優秀技術人力，達成人力資源發展的政策目標。惟近年來由於科技進步、產業轉型、勞動力結構變化、兩岸的開放、我國加入世界貿易組織(WTO)²⁵、國內服務業的發展、大學及科技大學普遍設立、全球化跨國企業的人才需求等社經環境的改變及全球經濟的不景氣牽動企業業務緊縮，甚至關廠歇業，失業人口的激增，導致公共職業訓練的角色與功能更成為社會關注議題。

行政院勞委會職訓局辦理職業訓練目標係以強化整合訓練資源，建構職訓網絡，積極推動工作者職涯發展並規劃辦理待業及失業者職前、轉業或第二專長，提升其就業技能以儘速重返勞動市場。另重視就業弱勢族群等特定對象之技能訓練，輔以訓練生活津貼等相關配套措施，以安定其生活，辦理在職勞工訓練及補助等措施，促進企業重視人力資本發展，提升勞工素質。²⁶

職訓局辦理各項公共職業訓練計畫項目多元化，以辦理方式劃分有自辦、合辦、委辦及補助辦理職業訓練案，以訓練性質劃分有職前養成訓練、在職人員進修訓練、接受委託訓練、產訓合作訓練及產學訓合作訓練(產業大學)等計畫案，民眾可透過職訓 e 網查詢各項職訓計畫，補助地方政府辦理失業者職業訓練計畫亦為其中一環，訓練經費由職訓局依各縣市政府職訓經費預算額度預撥至所屬各職訓中心，再由各職訓中心依據地方政府規劃進度核撥經費。

職訓局所屬 6 所職業訓練中心中，負責推動中部地區公訓業務之專責機構為行政院勞工委員會職業訓練局中區職業訓練中心。民國 90

²⁵世界貿易組織 (World Trade Organization, 簡稱 WTO) 是現今最重要之國際經貿組織，迄至 2003 年 4 月共擁有 146 個會員，另有 25 個觀察員。WTO 會員透過共識決或票決之方式，決定 WTO 各協定規範之內容及對各會員之權利義務，將多邊貿易體系予以法制化及組織化，各會員並據此制定與執行其國內之貿易法規。此外，WTO 為會員間討論如何建置經貿規範之論壇，監督會員執行及遵守相關協定之規範，並協助會員進行執行協定之技術合作。參見經濟部國貿局，<http://cwto.trade.gov.tw/mp.asp?mp=1>，檢閱日期：民 99. 5. 20。

²⁶行政院勞工委員會職業訓練局，http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=6&func_id=21&id=1&isgroup=N，檢閱日期：民 98. 7. 6。

年起為應產業結構及社會經濟情勢轉變，內部整併訓練職類，外部整合中部地區職業訓練資源，擴大辦理區域內職業訓練，以期更形提昇訓練品質並擴大訓練內容。其訓練業務屬於自辦訓練部分包括職前訓練、在職人員進修訓練、接受委託訓練、國際合作訓練及產訓合作訓練；區域運籌委外職業訓練部分包括委外訓練、新興重點產業科技人才訓練、訓用合一職前訓練、提升勞工數位能力研習訓練、資訊軟體人才訓練、補助縣市政府辦理訓練、原住民部落及偏遠地區原住民職業訓練、辦理婦女專班訓練。

根據行政院勞委會職訓局人力資源調查統計資料，²⁷96至98年度臺中縣與全國失業率比較如表1-1所示，資料顯示，在失業人數方面，臺中縣與全國失業人數均依年度呈增加趨勢，尤以98年增加幅度最高，主要原因乃前述之全球經濟不景氣所致；臺中縣96年及97年失業率均較全國平均失業率高，而臺中縣98年失業率則與全國平均失業率相同，顯見臺中縣96至98年失業情況居全國平均失業水準之上。

表 1-1：96 年至 98 年臺中縣失業率與全國失業率統計比較表

年度	月份	臺中縣			全國		
		失業人數	月平均失業率	年度平均失業率	失業人數	月平均失業率	年度平均失業率
96 年	1-6 月	29,000	4.0%	3.95%	412,000	3.86%	3.91%
	7-12 月	29,000	3.9%		426,000	3.96%	
97 年	1-6 月	29,000	4.0%	4.25%	418,000	3.87%	4.14%
	7-12 月	34,000	4.5%		482,000	4.42%	
98 年	1-6 月	43,000	5.8%	5.85%	623,000	5.73%	5.85%
	7-12 月	45,000	5.9%		654,000	5.97%	

資料來源：整理自行政院勞工委員會職業訓練局，

http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60，檢閱日期：民 99.3.5。

²⁷行政院勞工委員會職業訓練局，http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60，檢閱日期：民 99.3.5。

根據臺中縣主計處統計資料，²⁸96至98年度商業、工廠登記家數及產業結構組成如表1-2所示。資料顯示，臺中縣商業登記家數雖按年度逐漸增加，但增加幅度趨緩，而商業登記結構，以批發零售業、住宿及餐飲業占62%為最多，其次為製造業占16%。另工廠登記家數部分，96年1月及97年1月按年度逐漸增加，惟98年1月呈現衰退，而工廠登記結構，以機械設備製造修配業占27%以上為最多，其次為金屬製品業占22%以上。

商業登記家數增加趨緩與工廠登記家數衰退，究其成因與金融海嘯引發全球經濟不景氣有關。從臺中縣96年至98年主要工、商業產業結構觀之，以批發零售業、住宿及餐飲業、機械設備製造修配業、金屬製品業及製造業為主軸。因此，臺中縣辦理失業者職業訓練方案規劃方向，以縣轄地區性產業結構、發展及人力需求為主要考量依據。

表1-2：臺中縣96至98年度商業、工廠登記家數及產業結構組成表

統計資料月份	商業登記		工業登記	
	家數	結構	家數	結構
96年1月	95年12月底商業登記家數為61,830家，較上月底增加14家(0.02%)，較上年同月增加945家(1.55%)。	按結構比分，批發零售業、住宿及餐飲業占62.42%為最多，其次是製造業16.41%。	95年12月底工廠登記現有家數為12,666家，較上月增加53家(0.42%)，較上年同月減少3,726家(-22.73%)。	按結構比分，機械設備製造修配業3,810家占30.08%為最多，其次是金屬製品業2,787家占22.00%。
97年1月	97年1月底商業登記家數為62,370家，較上月底增加44家(0.07%)，較上年同月增加581家(0.94%)。	按結構比分，批發零售業、住宿及餐飲業占62.45%為最多，其次是製造業16.23%。	97年1月底工廠登記現有家數為12,954家，較上月增加18家(0.14%)，較上年同月增加276家(2.18%)。	按結構比分，機械設備製造修配業3,702家占27.99%為最多，其次是金屬製品業3,205家占24.74%。
98年1月	98年1月底商業登記家數為62,798家，較上月底增加12家(-0.02%)，較上年同月增加428家(0.69%)。	按結構比分，批發零售業、住宿及餐飲業占62.36%為最多，其次是製造業16.04%。	98年1月底工廠登記現有家數為12,944家，較上月增加13家(0.10%)，較上年同月減少10家(-0.08%)。	按結構比分，機械設備製造修配業3,598家占27.80%為最多，其次是金屬製品業3,309家占25.56%。

²⁸臺中縣政府主計處，<http://account.taichung.gov.tw/b3d.asp>，檢閱日期：民99.3.8。

資料來源：臺中縣政府主計處，<http://account.taichung.gov.tw/b3d.asp>，檢閱日期：民 99.3.8。

上述所歸納出臺中縣轄工、商產業結構，與中區職訓中心 95 年度委外進行中彰投地區職業訓練需求調查評估結果大致相符，²⁹其闡明臺中縣現有產業中，以精密器械、機械設備製造等具有相當的發展潛力，而提昇傳統產業層級並與高科技產業結合，是未來臺中縣產業發展主要方向。此外，以港區為核心，發展經貿特區、兩岸航運中心及配合週休二日制度實施，朝形象商圈、有機農業中心及休閒產業等方向發展，由此觀之，未來規劃人力培訓的方向係以工業類及服務業為主。

臺中縣政府依縣轄地區特色配合產業發展人力需求，規劃年度失業者職業訓練方案，再依政府採購法委託培訓單位辦理電腦製圖、小吃、花藝、導遊及烘焙等各職類職業訓練，提供失業者、就業能力薄弱者或有意學習技能者受訓，以增加就業或轉業技能，促進其就業。參訓費用由政府補助 80%，一般失業民眾自行負擔 20%；參訓者若具特定對象身份，可依規定檢附相關證明文件，申請免繳 20%參訓自負額及參訓期間生活津貼補助。

本研究以臺中縣政府 96 至 98 年接受就業安定基金補助辦理失業者職業訓練方案為研究主題。96 年度共計開辦台灣小吃班等 18 班次，結訓人數為 508 人；97 年度共計開辦電腦輔助產品設計製圖班等 17 班次，結訓人數為 483 人；98 年度共計開辦木工雕刻培訓班(原住民專班)等 18 班次，結訓人數為 528 人。

貳、研究方法

本研究主要採用政策評估方法中之成本效益分析法進行分析。筆者先由國內博碩士論文、書籍、期刊、工具書、網路及法令等，蒐集

²⁹參見行政院行政院勞工委員會職業訓練局中區職業訓練中心，《95 年度中部地區職業訓練需求調查評估報告》。台中：行政院勞工委員會職業訓練局中區職業訓練中心，民 95.11，頁 17。

有關失業者職業訓練相關文獻資料，再以臺中縣政府接受就業安定基金補助辦理 96 至 98 年失業者職訓方案所獲致之第一手相關資料進行深入分析及探討，藉以了解失業者職業訓練成效，量化資料包括以參與者、其他非參與者及社會整體觀點，進行成本效益分析架構表的計算。此外，輔以參訓學員滿意度調查問卷統計、結訓學員就業率調查統計、參訓學員基本資料分析，再加上縣府實地訪查紀錄學員代表意見分析及承訓單位所提出之結案檢討、建議等質化資料進行綜合分析。

筆者採用政策評估方法中之成本效益分析法，³⁰以貨幣化成本與效益的分析和計算為主，從參與者等多元觀點計算，將辦訓過程中的成本及效益作評估，方案執行的直接成本項目包括運作成本、管理成本、輔導成本、供給成本、設施成本以及在培訓期間為參與者提供的津貼。而本研究方案相關執行成本包括訓練費用、規劃控管作業費、參訓者的生活津貼及自負額補助、控管人員的人事費用等；效益則以結訓後 3 個月內的就業人數及就業每月平均薪資水準來計算，再輔以非貨幣化成本效益之分析，如學員的訓後就業率、減少依賴、提升生活品質等，希藉由方案所得各項相關資料，分析辦理失業者職訓是否得到預期的效果，達成經濟效率、促進就業等目標，加上訓練單位及受訓學員等質化資料分析，歸納作成結論及建議，作為爾後辦訓之改進參考。

參、研究限制

- 一、由於研究者本身的人力、物力及經費等限制條件，本研究僅能以現行承辦業務單位、區域為研究範圍，未能作全國性的研究，所獲結果恐無法作全面的推論。而所收集文獻，礙於研究者本身能力，以參考中文的文獻資料為主，部分相關資料難免有不足之處。

³⁰成本效益分析(Cost-Benefit Analysis, 簡稱 CBA)是指研究政策方案或計畫的成本與結果之間的關係，通常以貨幣的單位加以表示。成本效益分析法是一種協助決策者從若干以成本效益為基礎的備選方案中做出選擇的系統性方法，它強調在一定條件下尋求最低的投入或最高的產出。就政府事業而言，成本效益分析就是將私人企業的投資理論應用於政府事務的處理。按照投資報酬率的高低，將備選方案排定優先順序，最後選擇價值最大的方案。參見參見丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民 90，頁 262。

二、本研究採用政策評估方法中之成本效益分析法為研究方法，但由於成本效益分析在決策應用上存在些許限制，³¹致本研究亦會面臨相關問題的限制，例如：從不同立場計算各種成本及效益，結果可能會隨著利害關係人所在的位置而有不同；或有些政策影響並不是直接可以觸及而且很難用金錢價值來衡量利害關係人的付錢意願，使得測量工作上面臨信度和效度問題的挑戰，而測量指標的選擇也會牽涉一些價值判斷的問題。

第四節 研究流程與章節安排

壹、研究流程

本研究根據上述之研究目的與研究方法，將本研究之研究流程圖予以編排如圖 1-1 所示。第一步驟先訂立研究主題。其次，根據本研究之研究動機與研究目的，確立本研究之方向，並針對確立之研究方向蒐集相關文獻資料，包括相關領域書籍、國內博碩士論文、期刊、工具書、網路、法令及政府相關出版資料等進行探討。之後，依據本研究設計，以臺中縣政府接受行政院勞委會職訓局就安基金補助辦理 96 至 98 年失業者職訓方案所獲致之第一手資料進行綜合分析。

首先，採用政策評估方法中之成本效益分析法進行分析。其次，分析參訓學員滿意度調查問卷、進行結訓學員就業率調查統計及參訓學員基本資料分析。最後，輔以實地訪查紀錄學員代表意見分析及承訓單位所提出之結案檢討、建議資料分析，從回應面、效率面、功能面及績效面，探討失業者職訓方案成效，並根據綜合分析結果歸納結論及提出建議，以作為爾後辦理失業者職業訓練業務修正參考方向。

³¹利用成本效益分析進行政策評估，理想上可以作為利害關係人從事溝通與對話的參考架構，使得原本漫無邊際的磋商過程能聚焦在較有意義的範圍之內；各種事前和事後的成本效益分析，也有助於排列計畫的優先順序，決定採行或終止該項計畫的客觀依據。然而，從實務的運作面觀察，這項方法時常面臨操作的費用昂貴、技術面的爭議性偏高以及深受政治過程的干擾等問題的限制。參見張四明，〈成本效益分析在政府決策上的應用與限制〉，《行政暨政策學報》，第 3 期，民 90.8，頁 63-64。

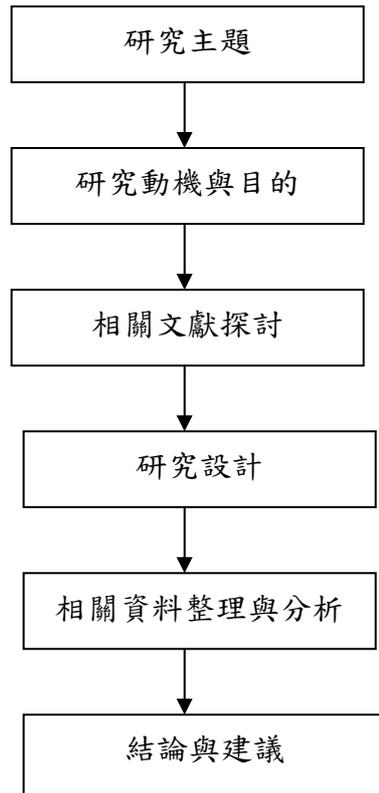


圖 1-1：本研究流程

貳、章節安排

本研究共分成五章，內容安排說明如下：

第一章緒論，本章針對研究背景與動機、研究目的與問題、研究範圍、方法與限制、研究流程與章節安排及重要名詞概念界定等進行描述與介紹。

第二章職業訓練制度，主要敘述與說明失業問題及對策、我國職業訓練政策及發展歷程，以瞭解失業問題現況、職業訓練政策之功能及我國職業訓練制度發展現況等。

第三章理論與文獻探討，主要針對國內外關於人力資源發展理論、訓練成效評估理論、政策評估理論、成本效益分析理論及職業訓

練相關研究等文獻，進行彙整與分析，作為本研究立論之基礎。

第四章研究方法設計與研究結果分析，提出本研究所採用成本效益分析架構，說明研究方法及相關資料統計分析方法。將臺中縣政府96年至98年辦理失業者職業訓練所獲致之第一手資料，依研究方法進行基本資料分析、成本效益分析、學員滿意度分析、訓後就業率分析、訪查意見及結案檢討建議分析及綜合分析。

第五章結論與建議，本章依研究分析結果綜述研究內容，結合人力資源發展等相關理論提供研究發現作成結論。最後，提出對現行辦理失業者職業訓練之具體可行改善建議，作為爾後辦訓參考。

第五節 重要名詞概念界定³²

壹、公共訓練(Public Training)

公共訓練一詞，首見於「日本職業訓練法」，該法第十五條規定，中央、都道府縣及市町村設置的職業訓練機構稱為公共職業訓練機構。其次，見於韓國職業訓練基本法第二條之三，公共職業訓練指由中央及地方政府以及大統領核定設立的公共團體所辦理的職業訓練。我國的政府文獻中出現公共訓練一詞乃在內政部職業訓練局辦事細則第二章職掌中設「公共訓練組」。由職訓局成立後推動公共職業訓練業務看來，其含義為：凡不以特定對象為招生目標，而學員的就業也未以特定機構為訴求者，是謂公共職業訓練。因此，公共職業訓練機構得包含政府機關設立者，學校或社團法人等團體附設者及以財團法人設立者。公共職業訓練以辦理養成訓練、進修訓練、轉業訓練、殘障者職業訓練以及師資訓練為主。

³²本節相關名詞概念界定參見參見行政院勞工委員會職業訓練局，《就業安全辭典》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民87.6，頁1，27，208，230，248，369。

貳、職業訓練(Vocational Training)

職業訓練係指為準備就業的準勞工或已經就業的新進員工與在職勞工，為傳授其就業所需的職業技能，或提升其工作上所需的工作技能與相關知識，所實施的各種訓練。依照我國現行「職業訓練法」規定，所稱職業訓練係指對未就業國民所實施的職前訓練，及對已就業國民所實施的在職訓練。

職業訓練實施方式分為養成訓練、技術生訓練、進修訓練、轉業訓練及殘障者職業訓練。依照日本「職業訓練法」的規定，所謂職業訓練係指為開發及提高求職者或受雇者職業上所必需的能力而實施之訓練。目前亦有人將「職業訓練」一詞作擴張解釋，而泛指一切培養或增進職業能力的各種訓練活動。

參、訓練津貼(Training Allowance)

為提昇失業者的職業技能，增進其就業機會，失業保險對受益資格者一方面提供職業訓練與就業服務，一方面支給訓練津貼，以鼓勵其參加。訓練津貼包括一般訓練津貼、特殊訓練津貼、交通費和寄宿費等四種。一般訓練津貼是受益資格者參加主管單位安排一般職類訓練課程所支給的津貼。特殊訓練津貼是受益資格者參加主管單位安排特殊職類訓練課程所支給的津貼。交通費是受益資格者往返訓練機構所需要的交通費用。寄宿費是受益資格者因參加職業訓練而需寄宿在訓練處所時所需要的費用。訓練津貼只在訓練期間支給，訓練結束或中途退訓時，即停止支給。訓練津貼的直接目的，在協助受益資格者參加職業訓練與就業服務，但最終目的則在促進受益資格者就業。

肆、就業安定基金(Employment Stability Fund)

係指依據民國 81 年 5 月 8 日公佈施行之「就業服務法」第五章「外國人之聘僱與管理」第五十一條第一項規定，所設置之「就業安定基金」特種基金專戶，以收繳就業安定費，作為促進國民就業之用。此依據民國八十六年三月二十六日行政院勞委會與財政部、行政院主計處會銜發布施行「就業安定基金收支保管及運用辦法」第五條之規定，基金主要來源有三：(一)有關之就業安定費收入；(二)本基金之孳息；(三)其他有關之收入。

此外，依據「就業安定基金收支保管及運用辦法」第六條之規定，基金之用途為：(一)加強實施職業訓練、就業資訊事項；(二)加強實施就業安定、就業促進事項；(三)辦理創業貸款事項；(四)辦理失業輔助及失業保險規劃事項；(五)獎助雇主配合推動就業安定事項；(六)辦理提升勞工福祉事項；(七)辦理外國人聘僱管理事項；(八)加強辦理技能檢定與技能競賽及就業甄選事項；(九)管理本基金有關費用；(十)其他有關事項。

伍、就業安全(Employment Security)

就業安全旨在使國民就業獲得安全保障，無失業恐懼與危險。傳統上，就業安全的內涵包括就業服務、職業訓練及失業保險等三項。惟國際就業安全協會(IAPES)於 1986 年年會中認定就業服務（包括就業能力發展—職業訓練）、失業保險及勞動市場資訊為就業安全的三大支柱。但從臺灣地區被資遣員工的失業問題經驗看，企業非經濟不景氣因素之關廠歇業現象，如是否部分為了轉投資或規避退休金與資遣費，有待查證。因此，勞工之就業安全保障，應再加重雇主責任，加上預防失業、穩定僱用措施。如應於就業服務法促進就業章中規定：擬關廠歇業之廠商，應預擬被資遣員工之轉業輔導計畫，並報經當地勞工行政主管機關核定，其所需輔導經費，可申請就業安定基金補助，俾符合並凸顯就業服務法促進國民就業之宗旨。

此外，失業保險為對勞工失業期間所給與的現金給付，以替代其所喪失或減少的部分薪資之失業補償方式。從國際比較資料看，失業補償不是只有失業保險給付一種方式而已，尚有失業補助（以工代賑、以訓代賑）、資遣費等，故仍宜依不同失業勞工特質，廣泛地規劃不同類型而完整的失業補償。

最後，尚須包括獎助僱用。如日本即包括：1. 於就業機會不足的地區，及不景氣行職業、就業情勢較惡劣的地區，僱用當地求職者的企業，可獲補助其薪資的二分之一（中小企業及第三級產業為三分之二）；2. 獎助雇主僱用中高齡者、身心殘障者、特定不景氣行業及地區之離職者等，補助其薪資二分之一（中小企業三分之二）；對於重度殘障者則提高到三分之二（中小企業四分之三）。

總之，完整的就業全體制宜整合性地包括：就業市場資訊、預防失業、穩定僱用、就業服務、職業訓練、失業補償及獎助僱用等。

陸、人力發展(Manpower Development)

「人力」(manpower)是經濟學上三大生產要素之一，而「人力發展」意即協助人力適才適所地投入就業市場工作，充分發揮其生產潛能，以擴大經濟生產產能的過程。因此人力發展乃與經濟成長息息相關，尤其是在現代資本主義社會中，隨著工業化的加深，除了需有大量的資本來購買土地和機器之外，也需要受過完整訓練的技術勞力，才能適應現代化生產活動的需求。因而有關如何促進「人力發展」的研究乃日益受到重視。同時也需要政府諸多措施來結合人力供給與就業市場的需要，這些措施包括職業教育、職業訓練、技能檢定、就業輔導、勞動力調節、勞工福利，乃至人口政策等。

第二章 職業訓練制度

職業訓練是發展人力資源之主要途徑，也是建構我國勞動市場就業安全體系的重要支柱，對接受訓練者而言，一方面可培訓勞工職場技能，提高所得潛能，另一方面則將失業、待業者轉化為景氣復甦或產業結構變動後可以加以運用之產業儲備人力；對企業而言，可培訓產業所需人力資源，提高競爭力。因此，職業訓練內容之規劃及安排，既要因應經濟情勢與產業結構變遷作適時調整，亦要因地制宜。

政府為維護勞工之工作權、促進勞工就業，及對於失業勞工給予生活保障等，積極建構就業安全體系，因此，就業安全宗旨在使國民就業獲得安全保障，無失業的恐懼與危險，其內涵如表 2-1 所示，包括人力規劃、就業服務、職業訓練及失業保險等四項，具有積極性促進就業及消極性防止失業的作用，達成經濟政策性及社會政策性目的。

表 2-1：就業安全之內涵

內涵	說明
人力規劃	國家須設有「人力規劃」部門，預防人力供需失調所造成的失業。
就業服務	國民具有工作能力及工作意願者如遇失業，政府「就業服務」機構透過職業介紹或安置，使求職者能從事合適的職業空缺，亦能羅致合適的工作者充任，並透過人力清結與職業交換服務，加速人與事的配合，引導人力過剩地區的求職者赴勞力缺乏地區就業，透過職業輔導與諮詢服務，協助求職者選擇最適合本身性向、潛能與就業市需求的職業。
職業訓練	國民如因技術革新而失業，可參加各種「職業訓練」，獲得就業或提高其技術能力，重新再就業。
失業保險	政府辦理「失業保險」，保障有工作能力的被保險人，遇非自願性失業而未獲適當工作之前，即在其短暫的失業期間，依法領受較原工資為低的「失業保險」給付，以維持其基本生活安全。

資料來源：整理自詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87，頁 4。

為因應國內外經濟情勢與產業結構的快速變遷，政府除了採行失業保險、失業補助等消極性的勞動市場政策外，還必須採取積極性的勞動市場政策，即透過職業訓練、就業津貼與職業諮詢等工具，積極

地扶助失業勞工早日重返職場。因此，職業訓練是就業安全制度的要項之一，具有增進新進勞動力就業能力、提高在職員工的生產力與適應技術變化的能力、促進國家經濟發展與安定國民就業等積極性功能。

政府為達成公平與效率之目標，有目的地選擇介入勞動市場的措施，包括提供工作機會，提升就業弱勢者的就業能力，稱為積極性勞動市場政策或計畫，³³其為整體就業政策的一部分，主要目標在於預防失業風險的發生，以及協助失業者重返勞動力市場，展開新的就業生涯。面對勞動市場環境變遷，政府制定積極性勞動市場政策或計畫必須考量地區產業發展差異性，因此，公共職業訓練政策朝向地方分權、多樣化、區域性及加強與就業服務機構之有效整合等方向修正。

有鑑於失業者職訓參訓對象為失業或待業者，與失業問題息息相關，本章首先介紹失業成因、類型、失業問題之影響、失業對策及失業問題之現況。而有鑑於職業訓練政策是有效解決失業問題的重要對策之一，因此，本章亦將職業訓練政策相關定義、目的、類型、特質及我國職業訓練發展沿革、法令措施、公共職訓體制等作一完整闡述。

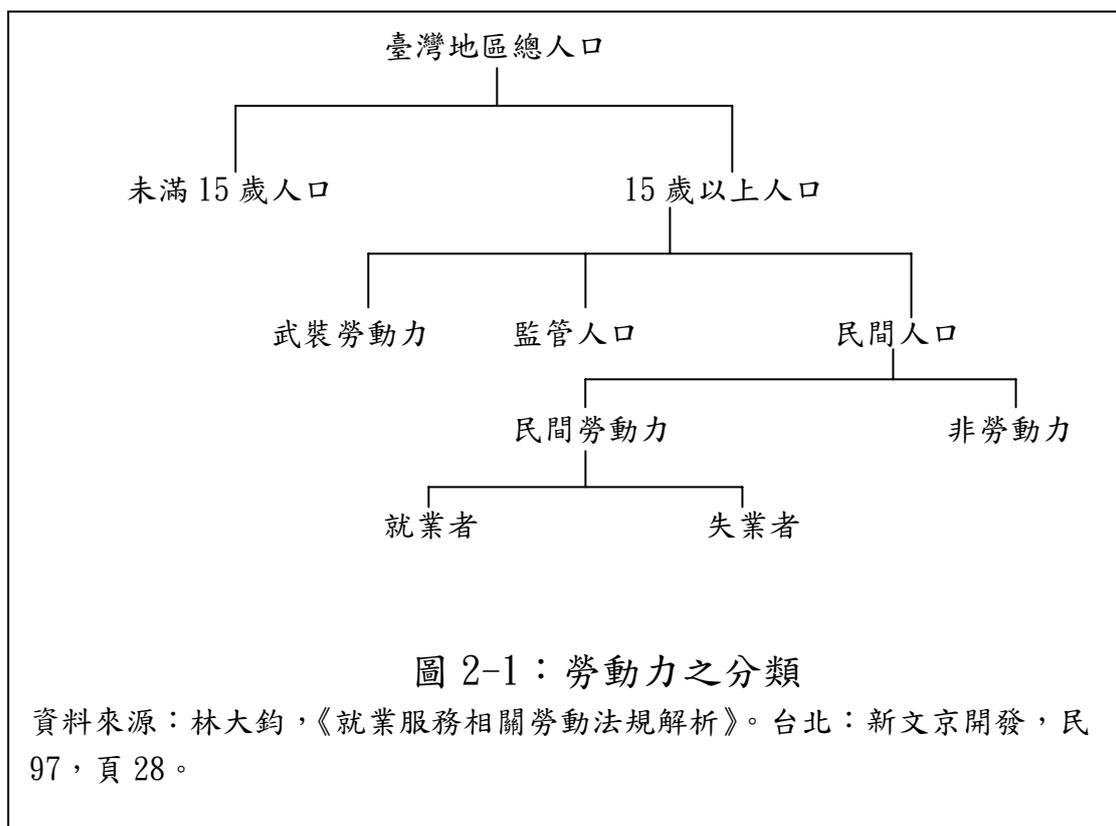
第一節 失業問題及其對策

勞動市場³⁴正如經濟體系其他市場一樣，也是由供給與需求兩種力量所決定。廠商對勞動的需求，是由消費者對於廠商所生產之商品或所提供之勞務需求引申而來；而勞動供給的決定則取決於家庭成員對於工作與休閒時間的取捨。在自由競爭市場中，勞動報酬的高低是反映勞動需求的結果。人為不當干預的後果，會使雇主將成本轉嫁至產品價格，進而導致物價上漲，或使雇主減少雇用勞工，造成失業增加。

³³積極性勞動市場政策或計畫(Active Labor Market Policy or Program, ALMP)，依照國際勞工組織(International Labor Organization, ILO)的定義，即政府為達成公平與效率之目標，有目的地選擇介入勞動市場的措施，包括提供工作機會，提升就業弱勢者的就業能力。

³⁴勞動市場一詞，有廣、狹兩義，狹義而言，係指事業主與勞動者間，關於求才、求職，即勞動需求與勞動供給間的媒介與結合關係。廣義而言，有關企業及整體社會之薪資與勞動條件之決定以及勞動力之育成、供給、調配等整體勞動力供需調節制度均屬之。參見林大鈞，《就業服務相關勞動法規解析》。台北：新文京開發，民97，頁22。

依行政院主計處所作人力資源統計調查主要名詞定義資料，³⁵民間勞動力指在資料標準週內年滿 15 歲可以工作之民間人口，包括就業者及失業者，如圖 2-1 所示。而我國目前失業人口之定義，係參採國際勞工組織（ILO）之規定，與世界主要國家所公布之失業率定義相同，即凡在資料標準週內，年滿 15 歲，同時具有(1)無工作；(2)隨時可以工作；(3)正在尋找工作³⁶或等待工作結果等三項條件者，謂之失業人口，³⁷此外，尚包括等待恢復工作者及找到職業而未開始工作亦無報酬者。勞動參與率則指勞動力占 15 歲以上民間人口之比率。



³⁵參見行政院主計處，<http://www.dgbas.gov.tw/np.asp?ctNode=2829>，檢閱日期：民 99. 3. 29。

³⁶尋找工作的方法包括託親友師長介紹、向私立就業服務機構求職、應徵廣告、招貼、向公立就業服務機構求職、參加政府考試分發等。

³⁷前述失業人口定義中第(3)項條件「正在尋找工作」，常被廣義解釋為「有工作意願」即可，甚且被完全忽略，導致「失業」認定標準不一，此或為外界質疑我國失業水準偏低之關鍵。由於「想工作而未找工作且隨時可以開始工作者」並無找工作之實際行動，依前揭失業定義應視為非勞動力而不屬失業者，惟為完整呈現勞動力運用狀況，行政院主計處亦按月將「想工作而未找工作且隨時可以開始工作者」併入失業人口計算「廣義失業率」，提供各界參用。

壹、失業成因與類型

失業現象的產生有各種不同的成因，而由該等成因加以探討，經濟學上通常將失業區分為摩擦性、循環性、結構性及季節性等四類，其成因、類型及減少失業方法如表 2-1-1 所示：

表 2-1-1：失業的成因及類型

類型	成因	說明	減少失業方法
摩擦性失業	淵源於人力需求之變更	因轉換或找尋工作之際所導致之暫時性失業，由於勞動市場中某些機能不完全，如工作機會與勞工流動性之不完全，而導致人們在轉換或找尋工作之過程發生暫時性之失業。	增進就業資訊流通。
循環性失業	導因於經濟景氣的變動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於經濟景氣循環至衰退或蕭條時期，有效需求不足，社會對商品及勞務之需要減少，因而發生解僱員工之現象，稱為景氣性失業。 2. 因勞動是廠商之引伸需求，故拓展消費市場即能帶動就業市場對勞動之需求，創造新的工作機會，而解決此種失業。 	以財政政策或貨幣政策來刺激有效需求，刺激景氣。
結構性失業	大多屬於社會經濟結構發生問題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於經濟結構改變使得某些類型之工作消失，而使失業者對新創造之工作機會因缺乏技能可以勝任，易言之，結構性失業及因為經濟結構或生產技術轉變太快，市場需要之技能勞動者欠缺，所引起之失業。 2. 當經濟結構發生改變時，使衰退產業釋出部分勞工，此種勞工雖積極找尋工作，但因體能或技能限制，而缺乏勞動轉移性，一時難以轉業而處於失業狀態。例如生產技術改變、市場變化等所造成之失業。 3. 若想降低結構性失業，必須平衡區域產業發展、加速勞動者之區域間流動，從供面調整地點，或針對失業之勞動組群進行職業訓練或教育，改善其就業彈性，即調整技術，使其所擁有之技能與目前已經存在的工作機會相配合，以有效減少失業人數、降低失業率。 	平衡區域產業發展、加速勞動者之區域間流動，或針對失業組群進行職業訓練或教育。
季節性失業	導因於季節氣候的變化	由於氣候或產銷習慣等影響，使得部分生產活動呈現季節性變動，從事此類工作之勞動者，無法在一年內經常都有工作，換言之，季節性失業係指生產活動季節性變動所導致之失業，係因受到天候、嗜好、產銷等經濟活動，例如農業收成後，營建業之雨季、旅遊業之淡季等，因而造成就業波動之現象，以致產生失業，與整體經濟興衰無太大關聯。	從事此類工作之勞動者，無法在一年內經常都有工作。

資料來源：整理自監察院財政及經濟委員會，《國內相關失業問題及其因應對策檢討專案調查報告》。台北：監察院，民 92，頁 7-8。

依據行政院主計處統計，我國自從民國 85 年亞洲金融風暴發生以來，台灣地區失業率開始突破低失業率(2%以下)的時代。換言之，失業率由民國 85 年之 2.52%逐漸增加，至民國 89 年 7 月增為 3%，民國 90 年 4 月增為 4%，同年 8 月之失業率更提高至 5%，就民國 90 年全年觀察失業率已攀升至 4.57%，高過鄰近新加坡、南韓與日本等國。

學者許振明分析導致我國失業問題惡化的國內外因素，探討民國 85 年初失業率至民國 91 年底快速攀升至 5.17%的變化成因，³⁸從我國的經濟結構變遷來看，失業率偏高，一方面緣自民 79 年起我國申請加入世界貿易組織(WTO)和企業對中國大陸及東南亞等地的直接投資，引起經濟結構快速改變所致，逼迫企業外移形成所謂的結構性失業，另一方面則由國外經濟景氣持續不佳所引起，形成循環性的失業，二種因素交相影響之下，讓國內失業問題由短期現象轉變為長期現象。

貳、失業問題之影響

失業人口代表人力資源的浪費，更是社會問題發生的根源，例如自殺、搶劫等，學者提出社會上如有失業現象，則必發生各種影響，如表 2-1-2 所示，進而可能引起不良後果，產生鉅大額外的社會成本。

表 2-1-2：失業對社會所造成的影響

學者	失業對社會的影響
李誠	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就業是所得分配的工具，一個失業的人，代表的不只是沒有了金錢的收入，同時也代表著他被社會排拒在外，沒有成就感與滿足感。 2. 失業率的數字沒有真正反映嚴重的失業現象，因為當一個失業人士一旦退出了勞動市場，他便不在失業率的統計範圍裏。失業率沒有表示出真正的失業現象，任由搶劫、自殺、無法支付學費的悲劇天天發生。 3. 青少年的失業不但使他們遊手好閒，終日無所事事，於是外出鬧事，帶來很多社會問題，危害社會安全，增加社會成本，他們的失業對其個人終身而言，也有比成年人更長遠的負面影響，包括終身所得的下降、增加成年時失業的機率，以及延長失業的期間，另外也造成他們需要非常努力才可望追趕回失業期間所失去的在職訓練機會與人力資本，即追趕效應。

³⁸參見許振明、楊宗勳，《失業、通貨緊縮和財經政策》。台北：聯經，民 93，頁 1-5。

Stephen Edgell	<p>1. 失業首要且最大的影響就是經濟問題。除了生活水準顯著降低，造成劇烈的向下社會流動現象外，失業也會造成社會參與的低落，主要是因為環境變困難而產生屈從的感覺。</p> <p>2. 當工作的希望變得渺茫時，普遍惡化的人際關係中也會出現婚姻衝突的問題；失業者的時間喪失，也會造成多數家庭(超過 70%)，包括小孩和其青少年子女，產生一種放棄的感覺，特徵就是缺乏長期計畫，普遍的無目標。</p> <p>3. 對失業潮所做的先驅性研究，對失業社會學有重要的影響，失業造成其他許多非預期但很重要的失落感：(1)每日、每週、每月、每年例常作息的時間結構的失落；(2)與親密家庭之外的社會接觸的失落；(3)集體目標和成就感的失落；(4)自尊、地位和自我認同感的失落；(5)平日活動的失落。當失業率升高時，犯罪率也將可能隨之增加，因此會造成政治動亂與社會不安。</p> <p>4. 全職工作的喪失牽涉到的不只是經濟困難，還包括許多社會和心理層面的失，對一個人的身心健康有很大的影響，這些損失從愈來愈強的無目的感，到社會孤立感，包括身心健康的顯著惡化和家庭衝突。長期失業的典型模式一開始是驚嚇、然後樂觀，接著悲觀，最後完全冷漠。</p> <p>5. 階級、性別和年紀的影響，全交會於失業與犯罪之關聯的爭議點上。在詮釋失業與犯罪關係時，相關理論認為當獲得成功的合法管道(亦即就業機會)受到阻礙時，就會採取非法的手段，亦即犯罪。有人認為，長期失業的年輕人，尤其是男性，最可能會以偏差方式來回應其失業將況。年輕失業被視為對社會秩的潛在威脅，因此經常成為政府失業政策的主要關注點。</p>	
謝登隆 徐繼達	<p>1. 失業者很容易產生沮喪、怨恨、不滿等情緒，因此喪失自信心而自卑自棄，若失業人數增多，則形成社會問題。</p> <p>2. 失業對個人及家庭而言，將構成經濟上的危機，且由於所得來源中斷，而無法維持其生計。</p> <p>3. 當失業率升高時，犯罪率也將可能隨之增加，因此會造成政治動亂與社會不安。</p>	
詹火生 彭台臨 陳聰憲 郭振昌	個人家庭生活不安定	一個有志氣、有能力人，如果失業賦閒在家，即使衣食無缺，亦必感覺精神上的痛苦，它將損害個人的尊嚴；何況，一個失業勞工常發生經濟收入不安全，衣食不繼，且影響身體健康，破壞家庭幸福。
	教育失時	家庭失業，則其子女將會遭遇失學，導致國民知識水準的低落。
	經濟停滯	若構成消費者最大團體的勞工群眾，發生大量失業時，則將削弱市場的購買力，商品及服務之消費量必大為減低，阻礙生產，加深經濟停滯，以致工商業必愈形不振。依據歐肯法則(the Okun's law)，失業率每降低 1%，實質國民生產毛額(GNP)約提高 2.5%，易言之，失業率每升高 1%，實質 GNP 約減少 2.5%。
	社會不安	失業勞工或因資遣、裁員而滋生勞資爭議事端，造成社會不安；或因無以為生，將流離失所，要求救濟；或挺而走險，殺人越貨；或生激憤心理，將對人採取謀害之報復行動；懦怯之人或自殺以求解脫失業之痛苦等等，社會上紛授事件必層出不窮，以致影響社會之秩序與安寧。同時，失業者在激憤的情況，易因受蠱惑而造成脫序現象，影響政治安定。
	國家負擔	勞工失業將蝕損政府建設的成果，且每因其失業所產生脫序現象，而增加政府處理及照顧經費，以致增加國家財政之負擔。

資料來源：整理自李誠，《從充分就業到優質就業》。台北：天下遠見，民 94，頁 16-19，44-47；郭寶蓮、袁千雯譯，Stephen Edgell 著，《工作社會學導讀》。台北：韋伯文化，民 98，頁 138-150；謝登隆、徐繼達，《總體經濟理論與政策》。台北：智勝，民 92，頁 243；詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87，頁 39-40。

失業所帶來的負面影響，除了經濟收支上的困境外，還有個人心理層面及家庭、社會的問題，不僅威脅到個人的經濟生存，還會威脅到個人的認同，甚至生命。因此，解決失業問題的各項政策，例如失業者的職業訓練等，均有益於改善失業所帶來各項負面的影響，以及降低社會成本，產生無形非貨幣化正向效益，例如減少依賴、提升生活品質、改善自尊、增進人際交往的機會、提升勞動參與率等。

參、失業問題之對策類型與評析

失業是對個人、家庭、教育、經濟、社會及政府等多方面影響深鉅的社會問題，因此世界各國對於失業問題無不致力於謀求解決之道。先進國家對於失業問題的解決途徑，主要採取財政、經濟及金融等措施為主要對策，惟基於其實施效用之遲緩，故須與社會政策配合以兼顧時效性與效益性。學者對於失業問題對策評析如表 2-1-3 所示。

表 2-1-3：失業問題之對策與評析

學者	對策	評析
許振明	民國 89 年以前國內解決失業重點措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外勞政策：以補充性、限量限業、不妨礙我國就業機會作為引進的原則，從數量及價格方面作管制，包括促進本國就業、外勞緊縮政策及加強非法外勞查察及勞動檢查。 2. 強化就業媒合效能：主要用以解決摩擦性失業，包括增加就業服務編制人力、加強就服諮詢人員專業知識、建置網際就服系統等。 3. 勞工職業訓練：政府一方面主動辦理職能再訓練計畫，一方面利用補貼等措施提高民間機構辦理業訓練誘因，解決結構性失業。包括職訓生活津貼、就業獎助津貼、產業人才投資方案、職能再提升方案、補助地方政府辦理符合地方產業發展及人力需求之職業訓練計畫、以職業訓練券補助非自願性失業及特定對象參加政府主辦或委外訓練機構之訓練費用。 4. 擴大以工代賑救急措施：政府短期救急措施，解決因失業問題擴大可能引發的社會問題，協助觀光、照顧服務等服務業發展，拓展新的就業機會，紓解結構性及循環性失業，包括補貼傳統產業雇用本國勞工、推動多元就業開發方案、擴大公共服務就業方案。
	作者主張解決失業重點措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 財政政策主張：(1)擴大內需，改善國內投資環境；(2)完善之創造就業方案；(3)財政改革；(4)積極推動國民年金制度。 2. 貨幣金融政策主張：(1)貨幣及外匯政策：貨幣政策操作可採取未預期通貨膨脹政策、採取未預期方式操作匯率、擴大外匯市場規模、外匯市場交易透明化、推動東亞境外金融中心、擴大國際金融業務分行規模；(2)金融政策：加強金融監理及改善金融體質、健全農業金融體系，解決資金浮濫問題、加強中小企業信用保證基金之功能，以協助中小企業升級。

		3. 中央銀行制度改革：(1)修訂中央銀行法，以強化中央銀行獨立自主及決策透明度；(2)建立貨幣市場之主要交易商制度；(3)貨幣政策應權責相符；(4)強化中央銀行研究發展能力。	
謝登隆 徐繼達	失業成因有異 依成因而差	針對摩擦性失業	由於求才與求職雙方無法迅速配合，因此若能充分提供就業市場的有效訊息，則可使此種失業現象減少。例如：普遍設立就業輔導機構，提供良好快速的就業資訊及其服務，利用各種媒體發佈求才求職廣告，以加強人求事與事求人聯繫工作等。
		針對結構性失業	此類失業大都是勞動者本身技術條件不足，以及地區性勞動流動不平衡現象，而產生就業市場供需失調，因此政府可廣設技術訓練班，提供在職訓練補助計畫，強化學校教育與訓練，以解決技術缺乏問題，另一方面為克服區域性供需失調問題，可採均衡區域發展之政府政策。
		針對循環性失業	此種失業主因乃受經濟景氣波動影響，如果政府採行適當的總體經濟政策，可減緩景氣波動現象，則循環性失業將可避免，使其失業率下降。
詹火生 彭台臨 陳聰憲 郭振昌	財政、經濟及金融等 措施 (總體經濟政策)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 減稅及降低利率，以刺激投資與消費。 2. 增加政府部門本身的支出，如擴大公共工程建設，以擴大國內需求。 3. 政府提前或擴大用人計畫，辦理考試分發。 4. 擴大融資、獎勵企業在不景氣地區投資設廠，以利創造當地的就業機會。 5. 透過外匯匯率的操作，來擴大輸出，增加就業機會。 	
	社會政策方面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強就業輔導工作：包括加強提高就業意願，加強就業訊息流通、開拓就業機會、增加就業機會及人員、加強就業服務功能(如辦理求職研討會或求職俱樂部，加強性向測驗施測，及集中辦理就業諮詢等)。 2. 穩定僱用措施：運用職務調整補助金，補助可能失業的勞工，以預防失業，防止廠商裁員，或以調整職務來替代永久的解僱。 3. 開創就業機會：在不景氣地區開創就業機會；或鼓勵失業者創業，辦理創業貸款；或實施公共機關臨時工作機會(以工代賑)；或對企業機構每安置一位求職者，政府則提供相對等的津貼補助，或部分免稅。 4. 增進失業者就業能力：包括培養青年工作興趣的青年機會方案，工作實習方案，臨時僱用補助，企業訓練補助，長期失業者之職業訓練、轉業訓練等。 5. 發放求職者津貼：包括職業再調適津貼、訓練津貼、求職津貼、越區就業津貼(搬遷費、交通費)。 6. 新型態的工作時間：如部分時間工作，工作分享(work-sharing)、工作分割(job splitting)、減少工作時間等。 7. 獎勵提前退休：提供資金獎勵未達法定退休年齡者提前退休，或獎勵求職年長受雇者改採兼職形式，到法定退休年齡為止，以讓出工作機會給青壯年人。 8. 辦理失業保險：保障有工作能力的被保險人，遭遇非自願性失業期間，而未獲適當工作之前，依法領受失業給付以維持其最低生活安全為目的。 9. 辦理失業救助：透過資產調查(means-test)由國家財政撥給失業者失業津貼之救助制度；有時此制度乃在補充失業保險制度之不足，即失業保險基金已告罄，或有限的給付期間已屆滿，被保險人仍繼續失業，則可給予救助給付。 10. 限制外籍人士就業，以保障國民之就業機會。 	

<p>監察院及 財政經濟 委員會</p>	<p>國內失業及 相關問題 對策專案 調查報告</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 調查報告指出造成失業率攀升的原因包括：(1)景氣波動對失業的影響；(2)產業結構調整對失業之影響；(3)結構性失業日益明顯；(4)失業者個人屬性對失業之影響；(5)勞工政策法令對失業之影響；(6)勞工工作價值觀之改變；(7)外籍勞工引進；(8)美國景氣急速降溫，全球經濟缺乏動能，我國外貿受創甚深。 2. 調查報告提出改善意見包括：(1)我國就業輔導業務事權不統一，就業服務機構未能有效整合公、私立就業服務機構體系，且人力及專業性不足，致就業服務績效不彰；(2)我國職業訓練欠缺完整體系及評鑑機制，且施訓對象與訓練職種未能結合，致無法符合就業市場需要，影響訓練成效；(3)職業訓練券之核發法源不足，且勞委會未訂定合理補助方式及建立監督及評鑑制度，致不切合實際需要，績效不彰；(4)勞工保險失業給付尚乏評細之評估與調查，致使預估與實際核付金額落甚鉅，又失業給付期限未能與失業率及失業週數結合，未符需要，致效能不彰；(5)臨時工作津貼、創業貸款利息補貼及僱用獎助津貼之核發，成效不彰；(6)資遣通報制度未能有效落實，相關主管機關執法不力；(7)就業希望工程其步驟及執行方式，均乏明確性、擴大內需方案創造就業機會成效不彰；(8)我國引進外籍勞工應妥擬相關配套措施；(8)政府有關統計單位應檢視我國失業之調查方法，提供正確統計資料。
------------------------------	---	--

資料來源：整理自許振明、楊宗勳，《失業、通貨緊縮和財經政策》。台北：聯經，民 93，頁 241-256；謝登隆、徐繼達，《總體經濟理論與政策》。台北：智勝，民 92，頁 245；；詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87，頁 40-45；監察院財政及經濟委員會，《國內相關失業問題及其因應對策檢討專案調查報告》。台北：監察院，民 92，頁 20-45，165-214。

針對不同類型的失業問題，政府應採行不同的財政、貨幣及社會政策，而表列各項社會政策面的就業政策方案中，學者認為最積極且永久的措施，首推增進失業者就業能力，其功能除協助渡過失業期外，還可養精蓄銳，增進本身就業能力，以適應往後的就業情況，減少社會的包袱，增進國家的生產力，具有較長期的實質效益。其次，學者認為加強就業輔導措施亦有一定的效用，而就業輔導機構在此時期中最應發揮其快速且完整的就業訊息流通，以減少摩擦性失業現象。

在各項社會面解決失業問題方案中，應將加強就業輔導與職業訓練此兩項措施為列為優先，因為，兩項方案相對於各項短期補助措施而言，具有避免造成方案參與人員的依賴及積極促進就業的實益。政府採行失業者職業訓練方案配合就業輔導方案，在解決失業問題的政策作為上，係因應結構性失業及循環性失業之積極性勞動政策。

肆、失業問題之現況

本研究係針對民國 96-98 年縣轄辦理失業者職業訓練方案，以下即以 96-98 年行政院主計處、行政院勞委會職訓局中彰投就服中心、臺中縣政府主計處所公布人力資源調查等資料分析失業問題的現況。

一、行政院主計處人力資源調查統計結果

依據行政院主計處近年來針對國內人力資源所作調查結果，節錄民國 96 至 98 年之統計資料如表 2-1-4、2-1-5、2-1-6 所示。

表 2-1-4：人力資源調查統計(1)

單位：千人

時間	調查項目						
	15歲以上民間人口數	勞動力人數	勞動力參與率	就業人數	失業人數	失業率	非勞動力
96年平均	18392	10713	58.25%	10294	419	3.91%	7679
97年平均	18623	10853	58.28%	10403	450	4.14%	7770
98年平均	18855	10917	57.90%	10279	639	5.85%	7937

資料來源：整理自行政院主計處，

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=26327&ctNode=5348>，檢閱日期：民 99. 3. 30。

表 2-1-5：人力資源調查統計(2)

單位：千人

時間	調查項目										
	就業者結構比(%)			失業率按教育程度分(%)				失業者按年齡分			受失業波及人口數
	農業	工業	服務業	國中及以下	高中(職)	大專及以上	大學及以上	15-24歲	25-44歲	45-64歲	
96年平均	5.28	36.80	57.92	3.22	4.31	4.00	4.51	104	240	75	845
97年平均	5.14	36.84	58.02	3.76	4.34	4.21	4.78	110	251	88	928
98年平均	5.28	35.85	58.87	5.84	6.19	5.57	5.98	127	372	139	1363

資料來源：整理自行政院主計處，

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=26327&ctNode=5348>，檢閱日期：民 99. 3. 30。

表 2-1-6：人力資源調查統計(3)

單位：%

時間	我國 失業率	世界主要國家(地區)失業率							
		香港	日本	韓國	新加坡	美國	加拿大	德國	英國
96年 平均	3.91	4.0	3.9	3.2	2.1	4.6	6.0	9.0	5.3
97年 平均	4.14	3.6	4.0	3.2	2.2	5.8	6.1	7.8	5.7
98年 平均	5.85	5.4	5.1	3.6	3.0	9.3	8.3	8.2	7.5

資料來源：整理自行政院主計處，

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=26327&ctNode=5348>，檢閱日期：民 99. 3. 30。

表 2-1-4 顯示民國 96 年至 98 年國內平均勞動力人數逐年增加，但失業率由 3.91% 逐年攀升至 5.85%；國內失業人數則由 40 萬 9 千人逐年攀升至 63 萬 9 千人，各項數據均呈現國內於 96 年至 98 年失業率及失業人數逐年上升的成長趨勢，可見失業問題的嚴重性。

表 2-1-5 顯示民國 96 年至 98 年國內就業者結構以服務業為主，占五成以上，其次為工業占三成以上；而以失業者的結構觀察，失業率按教育程度分，以高中職及大學以上占多數；以失業者年齡分佈觀察，主要以 25 歲至 44 歲年齡者失業者最多，且逐年攀升；以受失業波及人口數觀察，亦呈現逐年增加趨勢。

表 2-1-6 將我國失業率與世界主要國家(地區)失業率相比較，大致而言，民國 96-98 年我國失業率較歐美等國家為低，惟鄰近亞洲國家如新加坡、韓國及日本，失業率均呈現較我國為低的趨勢，顯示我國就業市場受到金融海嘯的衝擊影響相對於其他亞洲國家較深。

二、行政院勞委會職訓局中彰投就業服務中心統計就業市場概況

中彰投就業服務中心針對所轄區域，包括台中縣、台中市、彰化縣、南投縣，透過各就業服務站、服務台提供就服相關資料，彙整分析轄區內人力資源週查統計等情形，如表 2-1-7、2-1-8、2-1-9 所示。

表 2-1-7：中彰投地區歷年人口數及年齡變化

年 別	人口數(人)					平均年齡				
	總計	台中市	台中縣	彰化縣	南投縣	總 計	台 中 市	台 中 縣	彰 化 縣	南 投 縣
93	4,403,507	1,021,292	1,527,040	1,316,762	538,413	34.64	33.54	33.54	35.07	36.41
94	4,419,214	1,032,778	1,533,442	1,315,826	537,168	35.11	34.02	34.00	35.54	36.89
95	4,438,067	1,044,392	1,543,436	1,315,034	535,205	35.61	34.53	34.47	36.02	37.41
96	4,454,865	1,055,898	1,550,896	1,314,354	533,717	36.05	34.95	34.91	36.48	37.87
97	4,468,758	1,066,128	1,557,944	1,312,935	531,751	36.53	35.44	35.35	36.95	38.39
98	4,477,199	1,073,635	1,558,611	1,313,143	531,810	37.02	35.92	35.84	37.41	38.90

資料來源：整理自行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心，
<http://tcesa.evta.gov.tw/cht/index.php>，檢閱日期：民 99. 4. 25。

表 2-1-8：中彰投地區勞動力人口分布情形

月份	縣市別	15歲以 上民間 人口 (千人)	勞動力			非勞 動力 (千人)	勞動參 與率 (%)	失業率 (%)
			合計 (千人)	就業者 (千人)	失業者 (千人)			
98年上 半年	合計	3,613	2,117	1,996	122	1,494	58.6	5.8
	台中市	854	503	474	29	351	58.9	5.8
	台中縣	1253	747	704	43	506	59.6	5.8
	彰化縣	1068	611	576	35	456	57.2	5.7
	南投縣	438	256	242	15	181	58.6	5.8
98年下 半年	合計	3,631	2,147	2,019	129	1,485	59.0	6.0
	台中市	861	508	477	31	353	59.0	6.0
	台中縣	1260	758	714	45	502	60.2	5.9
	彰化縣	1070	623	586	37	448	58.2	5.9
	南投縣	440	258	242	16	182	58.7	6.1

資料來源：整理自行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心，
<http://tcesa.evta.gov.tw/cht/index.php>，檢閱日期：民 99. 4. 25。

表 2-1-9：中彰投地區就業人口-按行業別分析

單位：千人；%

地區別	總計	農、林、 漁、牧業	工業		服務業
			合計	製造業	
中彰投地區	2020 (100%)	155 (8%)	809 (40%)	666 (33%)	1056 (52%)
台中市	477 (100%)	4 (1%)	134 (28%)	103 (22%)	339 (71%)
台中縣	714 (100%)	37 (5%)	344 (48%)	287 (40%)	333 (47%)
彰化縣	587 (100%)	66 (11%)	267 (45%)	229 (39%)	254 (43%)
南投縣	242 (100%)	48 (20%)	64 (26%)	47 (19%)	130 (54%)

資料來源：整理自行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心，
<http://tcesa.evta.gov.tw/cht/index.php>，檢閱日期：民 99. 4. 25。

由表 2-1-7 顯示截至 98 年 12 月底統計，臺中縣人口數約 1,558,611 人，占中彰投地區人口比率最高為 35%，近年來人口數持續成長。現住人口平均年齡方面，中彰投地區現住人口平均年齡 37.02 歲，臺中縣平均年齡 35.84 歲，就近 5 年來平均年齡變化看來，中彰投地區現住人口平均年齡持續提高，與人口變遷重要特質「人口老化」有關。

由表 2-1-8 顯示 98 年下半年中彰投地區 15 歲以上民間人口約有 3,631,000 人，屬於勞動力人口約有 2,147,000 人，整體勞動參與率為 59%。各縣市所轄行政區域範圍、都市化程度及產業結構等因素，都可能影響勞動力人口分佈，中彰投地區勞動人口總和中，以臺中縣 758,000 人為最高，占中彰投地區勞動力人口 35%，其次為彰化縣。

以就業者人數來看，98 年下半年中彰投地區計有 2,019,000 人，其中以臺中縣 714,000 人占 35% 為最多，基本上轄區內各縣市就業者數量與該縣市勞動力人口多寡有關，因此，勞動力最充沛的臺中縣，就業者數量也最多；以失業人數來看，98 年下半年中彰投地區計有 129,000 人，其中臺中縣以 45,000 人占 35% 為最多，相較於 98 年上半

年，中彰投地區失業者增加 7,000 人，係受到金融海嘯衝擊影響所致。若以失業率的變化來看，98 年下半年中彰投地區計為 6.0%，其中南投縣 6.1% 最高、台中市 6.0% 次之，而臺中縣及彰化縣 5.9 最低。相較於 98 年上半年，因受經濟不景氣影響，轄區內各縣市失業率均增加。

由表 2-1-9 顯示 98 下半年度各縣市三大產業的分布比例，三級產業(服務業)就業者 1,056,000 占 52% 為最高，其比重明顯高於二級產業(工業)809,000 人占 40%，以及一級產業(農、林、漁、牧業)155,000 人占 8%。由表中可看出製造業在中彰投地區仍是相對重要的產業別。就縣市別來看，臺中縣主要以工業及服務業為主，各占約四成以上。

綜上所述，臺中縣的勞動力人口、就業人口及失業人口，均為中彰投四縣市中最高者，可見實施在地化失業者職業訓練的重要性，而就產業分布情形，可作為規劃失業者職訓開辦職類的重要參考依據。

三、臺中縣政府主計處統計失業狀況結果

將臺中縣政府主計處針對縣內失業狀況調查統計資料與行政院主計處統計國內失業狀況結果比較如表 2-1-10、2-1-11 及圖 2-2 所示。

表 2-1-10：臺中縣近年失業人口數占全國失業人口數比例 單位：人

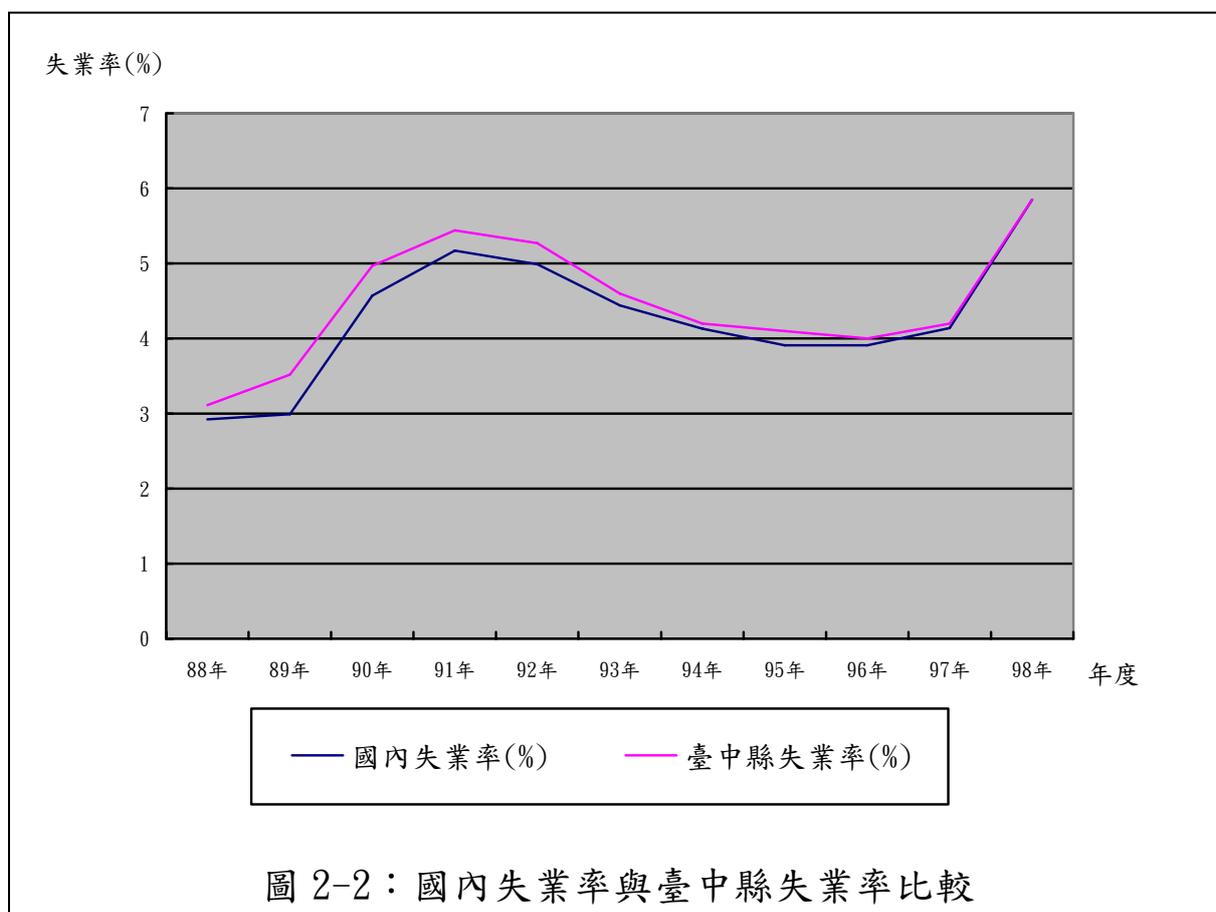
時間	國內失業人口數	臺中縣失業人口數	臺中縣失業人口 占全國失業人口比例
88 年	283,000	20,000	7.07%
89 年	293,000	23,000	7.85%
90 年	450,000	33,000	7.33%
91 年	515,000	37,000	7.18%
92 年	503,000	36,000	7.16%
93 年	454,000	32,000	7.05%
94 年	428,000	30,000	7.01%
95 年	411,000	29,000	7.06%
96 年	419,000	29,000	6.92%
97 年	450,000	32,000	7.11%
98 年	639,000	44,000	6.89%

資料來源：整理自行政院主計處，<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp>，檢閱日期：民 99. 3. 31；
臺中縣政府主計處，<http://account.taichung.gov.tw/b3d.asp>，檢閱日期：民 99. 3. 31。

表 2-1-11：臺中縣近年失業率與全國失業率比較

時間	國內失業率(%)	臺中縣失業率(%)	臺中縣失業率 與全國失業率相較結果
88 年	2.92	3.11	高
89 年	2.99	3.52	高
90 年	4.57	4.97	高
91 年	5.17	5.44	高
92 年	4.99	5.27	高
93 年	4.44	4.60	高
94 年	4.13	4.20	高
95 年	3.91	4.10	高
96 年	3.91	4.00	高
97 年	4.14	4.20	高
98 年	5.85	5.85	相等

資料來源：整理自行政院主計處，<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp>，檢閱日期：民 99. 3. 31；
臺中縣政府主計處，<http://account.taichung.gov.tw/b3d.asp>，檢閱日期：民 99. 3. 31。



依縣府主計處及行政院主計處統計資料顯示，99年2月底止臺中縣人口數為1,562,335人，而全國總人口數為23,127,845人，臺中縣人口數占全國人口數比率為6.76%。而縣轄人口數依照性別區分，男性占50.73%、女性占49.27%；以年齡結構區分，0-14歲者計275,657人，占本縣總人口17.64%，15-64歲者計1,147,600人，占本縣總人口73.45%，65歲以上者計139,078人，占本縣總人口8.90%。

臺中縣勞動力情況，98年下半年十五歲以上民間人口1,260,000人，就業者為714,000人，勞動力人口為758,000人，勞動力參與率60.20%，較98年上半年增加0.60個百分點，較上年同期減少0.30個百分點。有關失業人口數及失業率部分，由表3-1-7、3-1-8可看出，臺中縣近年來失業人口數約占全國失業人口數6%-7%之間；而失業率普遍看來較全國失業率水準高，可見臺中縣失業問題之嚴重性。

第二節 職業訓練政策

壹、職業訓練的定義與範疇

職業訓練的定義分為廣義及狹義二種，廣義的職業訓練泛指教育範疇以外，對新進、在職員工或失業者實施訓練以為就業技能準備等；狹義的職業訓練則對技術工施以技術訓練為主。如表2-2-1所示。

表 2-2-1：職業訓練的定義及內涵

定義	範疇	內涵
廣義的職業訓練	泛指教育範疇以外	1. 對擬就業者或新進員工給予職業準備、學習職業所需專業知識與技能。
		2. 對在職員工在工作適應、升遷、調換職務或準備轉業等需要上，給予不同階段不同層次的各種訓練，乃至職業生涯訓練的建立與實施。
		3. 對已失業者給予職業指導、轉業訓練及轉業輔導等措施。
狹義的職業訓練	以技術訓練為主要	涵蓋領班以下技工、半技工、操作工的就業與升遷的訓練。

資料來源：整理自陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民86，頁7。

職業訓練之訓練對象、訓練內涵、訓練類型及訓練功能，隨著時代的演進而逐漸擴大，如表 2-2-2 所示。由最早期解決個人就業與生計問題的滿足個人需求功能，演變為滿足企業人力需求及促進經濟發展的經濟功能，最後則演變為重視就業能力薄弱者工作權益、社會公平正義、國家經濟及社會建設均衡發展的社會功能，顯現其「增長化」、「兼容並蓄」的趨向。

表 2-2-2：職業訓練重要的演變趨向

演變趨向	演變內容	特性
訓練對象的擴大化	由最早期學徒訓練的學徒，演變為以領班以下的技工、半技工、操作工等基層技術工人為主要對象，再發展為兼含領班以上的管理人員、工程師、專業人員、銷售人員等非生產技術性人員；接著更擴大包括所有準備就業者、在職者及失業者的訓練。	擴大化、全民化
訓練內涵的豐富化	由早期以協助就業為主的技術性知能之訓練內涵，演變為兼含管理經營、行銷、品管等多種領域的專業知能；再擴展為包括工作態度、企業倫理、職業道德、企業文化、團隊精神等非專業知能層面的訓練。	豐富化、綜合化
訓練類型的多樣化	由最早期的學徒訓練進展為包括一般養成訓練、進修訓練、轉業訓練、補充訓練，進而擴大而為伴隨一個人成長與終生學習理念的職業生涯訓練。	多樣化、發展化
訓練功能的增長化	由最早期解決個人就業與生計問題的滿足個人需求功能，演變為滿足企業人力需求及促進經濟發展的經濟功能，再演變至重視就業能力薄弱者工作權益、社會公平正義、國家經濟及社會建設均衡發展的社會功能。	增長化、兼容並蓄

資料來源：整理自陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民 86，頁 7。

貳、職業訓練的目的與功能

職業訓練的實施，對於不同訓練對象、相關訓練主體及職訓所要達成的任務而言，均具有不同的施訓目的與功能，如表 2-3-3 所示，無論對個人或社會而言，均以促進人力資源發展及穩定就業為導向。

表 2-2-3：職業訓練目的與功能

學者	對象	目的	功能
詹火生 彭台臨	對尚未 進入就	協助培育職場所需的技能，做為進入 職場之前的職前準備，進而縮短其就	就個人而言，增益其就業的 技術能力。

陳聰憲 郭振昌	業市場的 勞工	業所需的等待期間。	就社會整體而言，達到充分就業的目標。
	對已進 入勞動 的 職場 的 勞工	提供訓練以提升技術水準，減少個別勞工在技術升級或轉型的過程中面臨技術不足的問題。	職業訓練具有短期性、補充性、實用性及密集性的本質，可直接、間接協助個人免陷入失業的困境。
陳勝聰 林育益 許昌惠 張吉成 黃惇美 蔡華	就業訓練 的主體 而言	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人-需求的滿足：提供個人獲得就業知識與技術的機會，協助順利進入職場，並在工作中求發展，滿足個人經濟、社會、心理方面的需求。 2. 家庭-家計的維持：從工作中獲得報酬，得以維持家庭的生計，保障家人的生活。 3. 企業-發展的增進：為企業培訓所需新進人員，並使在職員工適應科技變遷，提升生產力，同時可增進員工向心力及認同感，強化企業經營與競爭的條件與實力。 4. 社會-安寧的奠定：有助於勞動力品質的改善，加速經濟發展，創造工作機會，調節人力供需，促進國民充分就業，紓解失業問題所帶來的社會緊張，維護社會安定與繁榮。 5. 國家-進步的推動：職業訓練的目的為(1)培訓建設人力；(2)提升技術水準；(3)促進充份就業。而最終的目標在於促進經濟社會繁榮，保障國民就業安全。 	
	就業訓練 的 任務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經濟功能：可培訓經濟發展所需要適量而質優的人力，靈活有效整合運用財力、物力、資訊、市場等要素，帶給發展躍進的動力；全面提升技術水準，增進企業生產力；縮短人力供需差距，促進人力有效開發運用，使國家經濟更具有活力與韌力，獲得強有力的長足發展。 2. 社會功能：具有提升人力素質與人力轉換的意義，對未升學未就業青少年給予就業能力，並輔導就業，預防青少年問題的發生；對在職者協助其學習新知識、新技術及新觀念、新方法，以因應所擔任工作及工作轉換的需要與挑戰，以降低失業的可能性；對失業者輔導參加轉業訓練，獲得新的工作知能，俾能再就業；由於失業人口的降低，紓解了失業壓力，減少對社會的衝擊，奠定社會安寧。尤其是對身心障礙者、中高齡者、低收入戶、原住民、更生受保護者、負擔家計婦女等就業能力薄弱者訓練，發揮「與其給與魚吃，不如教授釣魚技術」的積極作為，輔助自力更生，自立自強，可減輕對家庭及社會的依賴，增進社會福祉。 3. 教育功能：與工作有直接關聯的一種教導與學習的活動，也可視為正規教育過程的補充；它具有動機、多元、時效的特性，在促進國民就業與提升技術水準方面，發揮補強、調節學校教育的功能。另一方面，職業訓練培養個人一技之長，配合自己的性向、興趣，而發展終身志業，並結合職業訓練證照制度實施的激勵與保障，利用職業生涯訓練體系的資源，暢通職業訓練與技職教育二體系的溝通交流的途徑，開拓升學、進修、發展的機會，圖謀開創個人前程的一片天。因此，職業訓練被譽為「第二教育進路」。 4. 人力功能：我國「人力發展專案計畫」(民國83年至85年)暨「跨世紀人力發展計畫」(民國86年至89年)為執行跨世紀國家建設計畫，建設台灣成為亞太營運中心與全面提升國家競爭力，在人力發展的職業訓練策略上，提出加強人力培訓、開發潛在勞動力、提升在職人員工作知能、促進人力充分運用及積極建立職業生涯訓練體系等重點工作。此正可達成供應人力需求、提高人力素質、調整人力結構、有效運用人力、調節人力供需，以提升國家競爭力的人力發展目標。 	

資料來源：整理自整理自詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87，頁 65-66；陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民 86，頁 8-11。

職業訓練的實施，對參訓者而言，無論是在職勞工或失業、待業者，具有協助穩定就業及促進個人職涯發展等功能。對於企業組織或社會國家而言，具促進經濟發展、提升競爭力、維持社會安定等功能。

參、職業訓練的類型與對象

依據職業訓練法的規定，我國各公共職訓機構的訓練類型包括：師資訓練、養成訓練、進修訓練、轉業訓練及身心障礙者職業訓練等。而其訓練方式有自行辦理訓練、接受委託辦理訓練、與有關單位合作辦理訓練及提供有關獎勵或補助訓練服務等方式，³⁹而職業訓練依其訓練性質、目的、施訓機構及受訓對象的不同，可分成若干不同的類型如表 2-2-4 所示。本研究之職訓方案，係針對失業或待業者，訓練類型具有養成、轉業、職前及公共訓練等性質。

表 2-2-4：職業訓練的類型

分類	訓練類型
依訓練性質分類	1. 養成訓練(Preparatory Training)：指求職者或學徒為習得職業上所需的基本技能，相關理論知識、正確工作習慣、良好工作態度及職業道德，以及使用機器工具，俾能順利就業所實施之較長期而有系統的訓練。
	2. 進修訓練(Up-grading Training)：指為增進在職員工專業知識與技能，以提高勞動生產力所實施的短期訓練，俾因應技術革新或設備改良，以及培養與增進員工的適應能力。
	3. 轉業訓練(Transfer Training)：係指在技術變遷與產業結構轉變過程中，針對已失業者或準備轉換工作者為獲得新工作所需的知識與技能，而實施的短期訓練。其訓練對象可包括失業者及在職而擬轉換新行業工作者。
	4. 補充訓練(Supplementary Training)：指在職員工針對所擔任工作上的需要，就學校正規教育所學不足的部分予以補充增進而實施的訓練；或是為取得某種執業(職業)資格，就資格條件尚未滿足部分所實施的訓練。其訓練對象以在職人員為主。

³⁹參見李庚霈，《就業安全理論與實務》。台北：揚智文化，民 93，頁 258。

依訓練目的分類	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職前訓練(Preservice Training)：指準備就業者在正式就業前，或準備就新職前所實施的訓練；其目的在使受訓者在正式工作前，先獲得職業上或職務上所需的一般知識、技能及對服務單位的認識，以便能很快地進入工作狀況，並勝任所賦與的任務。 2. 在職訓練(Inservice Training)：指在職員工為增進其工作上所需的專業知識與技能、新工作理念及新工作方法，所實施的各種訓練，其目的在補強員工工作知能的不足，俾提高工作效率與服務品質。
依訓練機構分類	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業訓練(Enterprises Training)：指事業機構為增進其員工專業知能，提高勞動生產力，採行自行辦理、委託辦理、聯合辦理或指派參訓等方式所實施的訓練。其訓練對象為在職員工。 2. 公共訓練(Public Training)：廣義者係指以政府預算所推動或辦理的各種訓練而言，不論是自行辦理或委外辦理均屬之，狹義者係指以政府預算支應訓練費用，而由政府設立或經費支付營運的公共職業訓練機構所辦理的訓練。其訓練對象包括在職員工、準備就業者及失業者等。
依訓練對象分類	求職者訓練、在職者訓練、身心障礙者訓練、其他就業能力薄弱者職業訓練、退除役官兵職業訓練、失業或擬轉換新行業工作者訓練、職業訓練師訓練、技術生訓練。

整理自陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民86，頁11-15。

壹、職業訓練的角色與特質⁴⁰

職業訓練無論在個人需求滿足、就業安全制度及人力發展計畫中，均扮演非常重要的角色，且與就業服務、失業保險、就業市場資訊、技職教育、人力規劃、人口政策等環環相扣，如圖 2-2-1 所示。為促進人力的充分就業，在就業安全體系中，就業服務、職業訓練、失業保險、人力規劃及就業市場資訊的功能，雖各自成一體系，但在實施上應相輔相成，彼此結合運用，取得目標及資源上的一致整合，才能發揮事半功倍的功效。

一、從個人需求理論層面探討職業訓練所扮演的角色及特質：

美國著名心理學家 A.H.Maslow 的需求滿足理論，說明人類的所有

⁴⁰整理自整理自陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民86，頁15-24。

行為係由於需求所引起，而人類的需求約可分為五個層次，如圖 2-2-2 所示。圖中顯示職業訓練在個人需求及訓練實施之間所扮演的角色，從不同需求層次觀之，職業訓練扮演滿足需求之角色均不相同，需求層次越高的訓練，與人力資源發展的目標越契合。

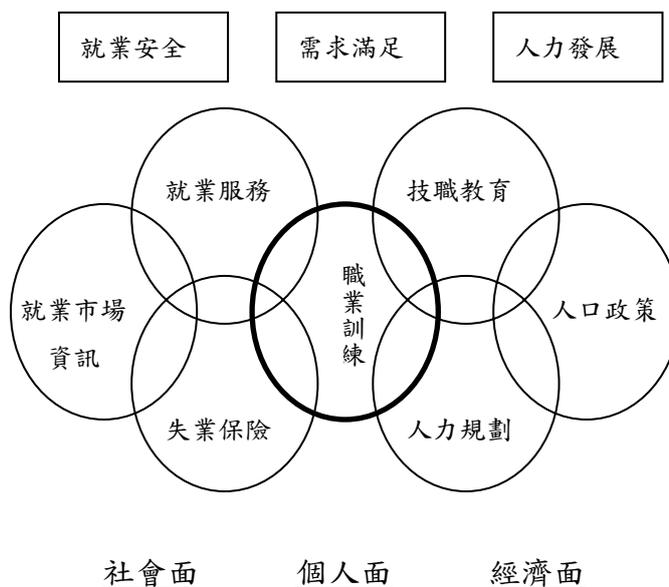


圖 2-2-1：職業訓練的角色關係圖

整理自陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民 86，頁 16。

個人的需求	訓練的角色	訓練的實施
自我實現需求	推動者	職業生涯訓練
自尊需求	催化者	更新訓練、進階訓練
歸屬感需求	催化者	專精訓練、補充訓練
安全需求	保障者	進修訓練、轉業訓練
生理需求	能力培養者	養成訓練、技術生訓練

圖 2-2-2：個人需求層次與職業訓練的關係

資料來源；整理自陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民 86，頁 16。

二、從就業安全制度層面探討職業訓練所扮演的角色及特質：

就業安全是保障國民充分就業，促進就業安定，加強人力運用，維護社會安全的有效措施，也就是使國民就業獲得安全保障，無失業的恐懼與危險的制度措施。各工業先進國家整合了職業訓練、就業服務和失業保險、人力規劃及就業市場資訊等部分，構成一完整的就業安全體系，形成個人與就業市場之間很重要的功能聯結，彼此間環環相扣。就業安全體系提供了個人就業上的保障，也確保就業供需關係的平衡，提供企業所需人才來源，間接穩定社會經濟秩序，減少社會因失業或供需失衡所引起的問題。

三、由人力發展計畫層面探討職業訓練所扮演的角色及特質：

人力發展體系(Human Development System)主要由教育與訓練二個要素連鎖結合而成，由教育系統奠定及提高人力的基本素質，由訓練系統達成人力的成熟化及實用性，透過技能檢定強化職業能力評價體制，以增進人力運用的效率。由人力規劃及預測，奠定教育與職業訓練工作的規劃依據；人口政策包括人口數量、人口素質及人口分布三個層面，更建構人力規劃、教育、職業訓練、就業服務的基礎。

以整個國家而言，職業訓練的實施，必須與技職教育、人力規劃、人口政策等措施密切配合，始能發揮最大作用，職業訓練乃達成人力發展目標的重要一環，尤其在工業經濟發展快速，因而形成技術人力普遍缺乏及技術人力水準極待提升的開發中國家，職業訓練更是人力發展政策中最重要之措施。配合國家發展所需之各級人力培育，宜健全技職教育體系之發展，及促進公共職業訓練之功能和積極推動企業訓練。因此，人力發展必須透過有效的職業訓練過程，結合社會發展之需求，形成組織性、計畫性、經濟性的人力發展體系，培育社會發展需求的高素質專業人才，以達成人力的全面發展。

綜合言之，職業訓練顯現了積極的社會福利措施、投資性的人力發展措施及多功能性的就業安全措施的特質。從不同的面向而言，職業訓練具有不同特質如表 2-2-5 所示。

表 2-2-5：職業訓練面向與特質

職業訓練面向	特質
就職業訓練的定義及範疇而言	具有因應環境變動、時代進步而應變調適之「與時俱進」的特質。
就職業訓練的需要及功能而言	其具有「功能多元」及「影響廣深」的特質。
就職業訓練的類型、課程內容、受訓對象及實施方式而言	具有「多樣性」、「應變性」、「彈性」的特質。
就職業訓練的執行及結果而言	具有重視「成本觀念」的「實用性」、「效益性」的特質。
職業訓練在個人需求滿足、就業安全制度及人力發展計畫中的角色而言	具有強調「多元互動」、「支援配合」、「互補互助」的「相輔相成」的特質。

資料來源：整理自陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民 86，頁 23。

職業訓練的種類多元化，針對不同類型的職業訓練，其訓練的目標及功能會有差異，因此從規劃的作業流程開始就必需蒐集分析各項相關訊息，例如：就業市場資訊、人力規劃、人口政策等，確立辦訓的重點方向，辦訓過程中所牽涉的法令領域廣泛，常須結合失業保險及技職教育，例如參訓者身份認定、參訓費用減免、參訓期間生活津貼的申領、及依規定辦理委外等。而學員結訓後之重點工作需加強結合各項就業、創業服務資源及配合技能檢定，以提升整體就業能力。

地方政府針對轄區內失業、待業民眾辦理在地化職業訓練，屬於職前訓練性質，訓練的對象大多為就業能力薄弱者，目的是希望在短期間迅速培育職場所需的技能，協助重返職場並達成穩定就業。兼顧失業、待業者個人需求及在地化產業發展之人力資源需求，結合國家人力發展政策方向，扮演勞動供需市場平衡角色，並與各項就業安全措施相輔相成。

第三節 我國職業訓練歷程

壹、 職業訓練發展沿革

學者陳聰勝指出我國職業訓練之創建，可說淵源於學徒制度，當時一個青少年的謀生技能，或父子相傳，或拜師學藝，此與歐洲的情形大致相同，惟當時並未建立起學徒訓練制度，僅有傳統式零星訓練，因缺乏有系統的規劃，訓練效果亦相當有限；至政府遷台後，才開始對職業訓練採取有系統的推動。而學者詹火生等指出，我國較具正式職業訓練的歷史發展，由初步萌芽到成長，由成長到開展，到最後職訓體制的建立。學者歸納我國職業訓練的發展沿革如表 2-3-1 所示。

表 2-3-1：我國職業訓練相關發展沿革

學者	發展時期	發展重點
詹火生 彭台臨 陳聰憲 郭振昌	初步發展階段 (民國 34 年至 民國 54 年)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「職業訓練」的概念，最早見於民國 34 年的四大社會政策綱領，其中「戰後社會安全初步設施綱領」中的第四條、第五條，均有職業訓練的概念與作法。 2. 政府遷台後以迄於民國 54 年止，此時期的職業訓練均由政府與民間配合本身需要，各自辦理，缺乏整體規劃，亦未有明確的職業訓練政策。 3. 民國 53 年執政黨中國國民黨曾通過「民生主義現階段社會政策」，將國民就業列為七大社會政策之一，其主要內容包括就業、轉業及在職訓練，建立工廠學徒制度，但因尚未建立整體職業訓練制度，故未有實際整體行動。
	職業訓練制度 建構階段 (民國 55 年至 民國 64 年)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府於民國 52 年 11 月嚴家淦先生接任行政院長時才提出培養「人力資源」的口號。人力訓練問題才開始受到重視。 2. 民國 53 年春，行政院國際經濟合作發展委員會成立人力資源發展委員會。 3. 行政院於民國 55 年 9 月 8 日通過「人力發展計畫」，分為長期計畫目標、中期計畫方案及短期實施方案。此計畫到目前為止也是我國最具完整規劃規模的人力發展計畫。 4. 此階段另一項重大職業訓練相關事項，就是政府於民國 61 年 2 月公布職業訓練金條例，並於 62 年 3 月開始實施。按照規定由事業單位每月提繳職業訓練金，辦理職業訓練。 5. 雖然職業訓練金條例實施不到 2 年，但無可否認的，該條例為我國職業訓練的首次立法，且初步開展了我國的職業訓練。

<p>職業訓練建制階段 (民國 65 年至 民國 76 年)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於民國 63 年職業訓練金停收，各事業單位不再積極辦理訓練工作，行政院有鑑於職業訓練培育技術人力之重要性，於民國 65 年 11 月在行政院成立「專技及職業訓練小組」。 2. 政府有鑑於小組偏重於聯繫協調，且無專人執行業務，以致職訓事權不能有效集中，乃修改內部組織法，在內政部增設職業訓練局，掌理全國職業訓練、技能檢定及就業輔導等項。 3. 內政部職訓局在組織條例完成立法後，於民國 70 年 3 月 2 日正式成立。而職業訓練的法源依據—職業訓練法，亦於民國 72 年 12 月 5 日經總統公布，付諸施行，使我國職訓體系漸趨完備。
<p>職業訓練的積極推展階段 (民國 76 年 至民國 87 年)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民國 76 年 8 月 1 日行政院勞工委員會成立，其主要業務除原屬內政部勞工司的主要業務職掌之外，並將職業訓練局納入，職訓局所轄北中南等三所職訓中心及泰山職業訓練中心亦一併納入勞委會行政體系之內，使我國的業訓練體系整合為整體勞工行政體系的一環。 2. 民國 70 年代適值我國產業結構調整，在產業升級以及部分勞力密集產業紛往海外發展之餘，依賴勞力密集產業的就業人口，開始面臨工廠因關廠或業務減縮所帶來的失業問題。加上民國 81 年 5 月 8 日就業服法通過施行，開始引進外勞和外傭，對本國的就業結構產生相當鉅大的影響。 3. 在內在和外在因素影響下，職訓局積極規劃其施政計畫和方案，協助事業機構員工或失業勞工接受各種職業訓練，以達充分就業目標。此外，職訓練構也面臨訓練職轉型的問題。

資料來源：整理自詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87，頁 79-84。

從表 2-3-1 可看出我國職業訓練發展的歷程，最早是源自於師徒傳授技能的型態，在初期由政府 and 民間各自依需求辦理，類別繁多且無系統，也無相關經費挹注，而職訓政策形成初期，政府開始體認人力資發展的重要性，提出人力資源發展計畫，始具備政策雛形。接著由於工業快速成長，政府因應企業人力需求，制定職業訓練金政策，以支援企業辦訓經費，隨著政策停擺，政府積極介入辦理，規劃成立專責部門，並建制相關法源，推動各項職業訓練計畫及方案。

貳、 職業訓練相關法令措施

一、 職業訓練法

我國職業訓練秉承憲法有關人民工作權的保障及保護勞工之政策精神，於民國 72 年通過職業訓練法為當前職業訓練的法律依據。惟民國 72 年 12 月 5 日公布施行「職業訓練法」（以下稱本法）曾歷經多次修正，而民國 91 年 5 月 29 日修正版本主要內涵如表 2-3-2 所示。

表 2-3-2：職業訓練法主要內涵

相關條文	項目	內涵
第 1 條	立法宗旨	為實施職業訓練，以培養國家建設技術人力，提高工作技能，促進國民就業，而制定本法。
第 2 條	主管機關	職業訓練主管機關：在中央為行政院勞工委員會；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。
第 3 條	職業訓練界定及實施方式	本法所稱職業訓練，係指對未就業國民所實施之職前訓練及對已就業國民所實施之在職訓練；實施方式，分養成訓練、技術生訓練、進修訓練、轉業訓練及殘障者職業訓練。
第 5 條 第 6 條	職業訓練機構類別及設立規定	職業訓練機構類別包括三類：(1)政府機關設立者；(2)事業機構、學校或社團法人等團體附設者；(3)以財團法人設立者。 1. 職業訓練機構之設立，應經中央主管機關登記或許可；停辦或解散時，應報中央主管機關核備。 2. 職業訓練機構，依其設立目的，辦理訓練；並得接受委託，辦理訓練。職業訓練機構之設立及管理辦法，由中央主管機關定之。
第 24 條	職業訓練師之界定及資格職掌規定	職業訓練師係指直接擔任職業技能與相關知識教學之人員，於職訓機構進行職類教學者。職業訓練師之名稱、等級、資格、甄審及遴聘辦法，由中央主管機關定之。
第 27-30 條	事業機構辦理職業訓練之費用。	
第 31-38 條	技能檢定與發證及獎勵事項。	

資料來源：整理自職業訓練法，全國法規資料庫，

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0080001>，檢閱日期 99. 2. 21。

從職業訓練法的內涵可知，職業訓練主要目的在於培養產業所需人力，促進國民就業，其相關業務由中央及地方政府分工主管，訓練的方式包括職前訓練及在職訓練，而實施的方式則包括養成訓練、轉業訓練及進修訓練等，此外，針對辦理職業訓練機構設立、管理等，以及職業訓練師資格、職掌等進行規範，以發揮辦訓之實益，再加上事業機構辦理職訓費用及技能檢定等事項之規定，完整建構法規內容。

二、推動地方政府辦理職業訓練實施要點

依據民國 83 年 6 月 11 日行政院勞工委員會公布實施之「推動地方政府辦理業訓練實施要點」規定，運用地區性社會資源建立職業生涯訓練體系，充分提供國民定期參與各項職業訓練機會，並增進各行業在職人員專業知識、技術及第二專長，提升人力素質，促進經濟發展。⁴¹為落實在地化失業者職業訓練，職訓局訂定相關作業規定提供各地方政府依循辦理轄區失業者職業訓練。

有關職訓局補助地方政府辦理職業訓練相關作業規定，民國 88 年前有「行政院勞工委員會職業訓練局推動地方政府辦理職業訓練作業須知」、民國 88 年修訂「行政院勞工委員會職業訓練局推動地方政府辦理職業訓練實施要點」（前項須知廢止）、民國 92 年 1 月訂定「就業安定基金補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定」，自 92 年起至 97 年止多次修訂（民國 98 年 1 月停止適用），現行作業規定係由職訓局於 98 年 1 月訂定「補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定」。

學者指出此項政策以結合地方社會資源，促進職業訓練工作社區化與普遍化為目的，並發揮下列功能：⁴²

1. 補充地方縣市政府運用地方社會資源，推動社區化職業訓練方式，充分提供國民就近參加職業訓練之機會與進修管道。
2. 協助與輔導地方縣市政府推動辦理職業訓練工作，分擔公共職業訓練機構在社會功能面的任務；結合地方產業特性，提升訓練品質與層次，並為將來實施失業保險強化職業訓練的條件。

三、其他公共訓練法規

政府為建立公共職業訓練的完整法制，除職業訓練法及其施行細

⁴¹參見同註 39，頁 249-250。

⁴²參見同註 40，頁 439。

則為其主要法令依據之外，亦陸續訂頒多項重要公共訓練法規，例如「職業訓練機構設立及管理辦法」、「公共職業訓練機構夜間部設置辦法」、「負擔家計婦女、中高齡者、殘障者、原住民、生活扶助戶及急難救助戶參加職業訓練期間生活津貼補助實施要點」等數十種相關規範，據以推動各項公共職業訓練工作。⁴³

不同的職業訓練計畫、方案類型，會有不同法令規範，而為配合辦理職業訓練業務亦衍生許多相關法規，如職訓機構設立管理、參訓生活津貼及技能檢定等，在實務運作上必須兼顧各種規範、標準。

參、公共職業訓練體制

我國公共職業訓練的發展，除於民國 70 年成立內政部職訓局，並於民國 72 年頒布施行職業訓練法外，有關辦理職業訓練的種類與機構為因應社會工業社會環境變遷，呈現不斷調整、改變及增加的趨勢，現行依職訓局公布立案登記之職業訓練機構，⁴⁴包括政府機關、公營事業機構附設、公立學校附設、財、社團法人及民間企業附設共 113 家，學者闡述我國公共職業訓練的種類及訓練機構如表 2-3-3 所示。

表 2-3-3：公共職業訓練的種類及訓練機構

學者	項目	內容
詹火生 彭台臨 陳聰憲 郭振昌	職訓種類	公共職業訓練大致可分為職業養成訓練、在職人員進修訓練、特定對象職業訓練等三大項，同時並由中央職業訓練主管機構補助地方政府辦理公共職業訓練工作。
	職訓機構	我國公共職業訓練機構，包括行政院勞委會、青輔會、退輔會所屬職業訓練中心，直轄市政府所屬職業訓練中心，行政院農委會所屬船員幹部中心，財團法人所屬職業訓練中心等。除上述公共職業訓練機構提供各類職業訓練外，尚有百餘所企業機構提供企業訓練。

⁴³參見詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87，頁 96。

⁴⁴行政院勞工委員會職業訓練局，http://www.evta.gov.tw/topicsite/list.asp?mfunc_id=74&site_id=1，檢閱日期：民 99.4.1。

李庚霈	職訓種類	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據職業訓練法的規定辦理訓練種類包括師資訓練、養成訓練、進修訓練、轉業訓練及身心障礙者職業訓練等。 2. 其訓練的方式有自行辦理訓練、接受委託辦理訓練、與有關單位合作辦理訓練及提供有關獎勵或補助訓練服務等四種方式。
	職訓機構	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政院勞工委員會職業訓練局負責全國職訓工作，其中公共訓練組與企業訓練組分別統籌規劃與推動各訓練等事項，並於北、中、南等三個地區分設六個公共職業訓練中心，包括泰山、北區(基隆)、中區(台中)、南區(高雄市)、桃園與台南等職訓中心。 2. 行政院青年輔導委員會青年職業訓練中心(楊梅)、行政院國軍退除役官兵輔導委員會職訓中心(桃園市)及行政院農業委員會漁業署遠洋開發中心(高雄市)等三個委員會，亦分設有一個公共職業訓練中心辦理職業訓練業務。 3. 直轄市政府勞工局各設立一個職業訓練中心(台北市及高雄市)，以及民間團體所設立之財團法人東區職業訓練中心(設於台東市)、中華文化社會福利基金會職訓中心(原救總職訓所，設於台北市)等，另結合社會資源至民國 92 年有 1041 家訓練單位，負責辦理職業訓練工作事宜。

資料來源：整理自詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87，頁 78，96-98；李庚霈，《就業安全理論與實務》。台北：揚智文化，民 93，頁 256。

由表 2-3-3 可看出我國辦理職業訓練的種類及職訓機構等體制，基本上是以多元化發展為方向，由各主辦機關依不同訓練對象、類別的需求規劃辦理，以達成兼顧經濟性及社會性功能目標。但由於辦理訓練種類及機構繁多，難免潛藏事權無法統籌、資源分配不均或重複投入之隱憂，有賴各機關透過溝通協調作區隔，釐清專業分工與權責。

我國職業訓練體制發展，一方面係因應國家政治、社會、經濟、價值觀等內在因素之變化，一方面則受到世界潮流與取法國際經驗等影響，學者陳聰勝指出我國職業訓練體制的特色如表 2-3-4 表示。

表 2-3-4：我國職業訓練體制的特色

項目	內容
以固有思想及三民主義作為職業訓練思想基礎	國父在職業訓練方面有四大主張，即解決失業問題是政府的責任，重視人民的生活與生存，維護人民的工作權益及注重人才的教育訓練。其主張獲得國民大會制憲會議的採納而入憲，諸如第 15 條對人民工作權的保障，第 152 條工作機會的提供，第 150 條失業的救濟及第 153 條實施保護勞工及農民的政策等，均為具體事證。

借鏡他國之 長建立綜合 型職業訓練 制度	<p>在我國職業訓練發展過程中，受到工業先進國家影響至鉅，為我國所引進，而加以改良及本土化，而形塑成一綜合型的制度，最重要的有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 德國二元制職業訓練：我國加以吸取而發展成輪調式建教合作技術生訓練模式。 2. 英國職業訓練捐制度：促成我國制定職業訓練金條例，而在現行職業訓練法中仍保有「事業機構辦理訓練之費用」專章，要求事業機構提撥費用辦理訓練。 3. 日本公共訓練制度：日本協助我國規劃設立3所公共職訓中心，政府亦陸續自行成立或支助財團法人專業職訓機構營運。 4. 美國職業教育兼辦職業訓練模式：教育部「延長以職業教育為主的國民教育實施計畫」及「發展與改進國中技藝教育方案」，都是運用職業學校，兼辦職業訓練的方式。
以公共訓練 為推動職業 訓練的主力	<p>我國經濟結構以中小企業為主，人力及財力兩不足，而影響自行培訓員工的意願。政府為發展國家經濟，推動產業升級，自需編列職業訓練預算，大力推動公共訓練，以供應公共工程及企業界對人力的需求。</p>
創造建、 教、訓三合 一的教育 訓練模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我國以中小企業居多，是政府設立公共職訓機構及推展公共訓練的主因，而建教合作因具有受訓學員教育程度整齊而穩定的優點，乃成為勞力密集事業機構獲得基層技術人力的主要途徑。 2. 由於產業要升級，提昇企業競爭力，而必須提昇技術生訓練的技術水準，於是擁有師資、訓練設施及教材的公共職業機構之「養成訓練」與學校的「高職教育」、企業的「工作崗位上訓練」相結合而成建教訓合一的技術生訓練制度，較著名的有改良式輪調式建教合作訓練、菲利浦精密機械高級技工訓練及西門子工業電子電機技術員訓練。此一模式也藉由我國職業訓練援外的政策執行，而推廣給開發中的友好國家。
以中程計畫 為推展職業 訓練的利器	<p>為配合國家經建計畫發展，我國自民國五十五年訂定第一期人力發展計畫以降，陸續訂頒各期臺灣地區經濟建設計畫人力發展部門計畫，以至最近的新世紀人力發展方案。而職業訓練中程計畫，則以民國六十六年最近的中華民國推行職業訓練五年計畫為肇始，接著執行三期加強推動職業訓練工作方案。這些中長程計畫成為我國推動人力發展及職業訓練最主要的藍圖所在，且也與其他國家多以年度計畫或短程計畫為基礎之情形，大異其趣，成為我國制度的特色之一。</p>

資料來源：整理自陳聰勝，《人力資源開發運用的理念與實施提昇國家競爭力的策略》。台北，五南，民91，頁298-301。

我國職業訓練體制之發展，由維護人民工作權益及注重人才教育訓練的理念為出發點，在發展的過程中，借鏡他國辦訓長處，建構我國職業訓練制度，此外，考量我國經濟結構以中小企業為主，缺乏辦訓之人力及財源，政府積極介入主導，協助企業人力培訓的需求，利用建、教、訓三合一的教育模式，提升技術生的技術水準，並配合國家經建計畫發展，具體規劃、執行各項中長期人力發展計畫及方案。

肆、 公共職業訓練辦理情形統計

職業訓練的目的在於配合經濟發展對技術人力的需求，藉由培訓各類技術人力，提升技術水準，以因應產業對人力之質與量的要求。行政院勞委會職訓局為明瞭全國各界辦理職業訓練情形及發展趨勢，以供政府規劃推動職業訓練及開發人力之參考，乃定期辦理職業訓練調查，蒐集國內各有關單位辦理職業訓練資料，予以彙整分析，表 2-3-5、表 2-3-6 及表 2-3-7 分別為勞委會職訓局統計民國 96 年至 98 年公訓機構辦理職業訓練人數、公訓機構辦理職業訓練人數、比例按訓練性質別分比較及公訓機構辦理職業訓練人數按訓練職類分資料。

表 2-3-5：民國 96 年至 98 年公訓機構辦理職業訓練人數 單位：人

項目別	96 年		97 年		98 年	
	開訓	結訓	開訓	結訓	開訓	結訓
總計	76,650	75,827	67,354	74,235	85,477	78,556
自辦訓練	20,828	19,283	22,035	20,532	27,490	25,848
合辦訓練	4,132	4,029	1,144	1,040	795	723
委辦(補助) 訓練	39,599	40,982	32,734	41,582	33,761	29,265
補助地方 政府訓練	12,091	11,533	11,441	11,081	23,431	22,720

資料來源：整理自行政院勞委會職訓局，

http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60，檢閱日期：民 99.4.29。

說明：1. 公立職訓機構：指該訓練機構以不特定之社會大眾為招訓對象，且其營運之經費係由政府支應或支助者；2. 開訓人數：指在當月開班訓練之職類，已獲可參加訓練者，並於規定開訓日期內報到之人數；3. 結訓人數：指至當月完成訓練之人數；4. 自辦訓練：指公立職訓機構利用其自有之訓練設備，依年度計劃辦理職業訓練；5. 委辦訓練：指公立職訓機構運用民間訓練資源，委託民間機構辦理職業訓練，或各界委託公立職訓機構代為辦理職業訓練；6. 合辦訓練：指公立職訓機構依企業用人需求，結合企業合作辦理職業訓練；7. 補助訓練：指公立職訓機構運用民間訓練資源，補助民間機構辦理職訓。

表 2-3-5 所統計辦理公共職訓的項目分為自辦、合辦、委託辦理及補助地方政府訓練四種，以補助地方政府訓練部分來看，此訓練項

目 96 年、97 年、98 年結訓人數分別占各年度總訓練人數之 15.21%、14.93%、28.92%，可見補助地方政府訓練方案人數比例約占 15%-28%，此外，98 年開結訓人數相較於 96 年、97 年呈現大幅度增加趨勢。

表 2-3-6：公訓機構辦理職業訓練人數、比例按訓練性質別比較

訓練性質別	96 年		97 年		98 年	
	開訓人數	結訓人數	開訓人數	結訓人數	開訓人數	結訓人數
	所占比例	所占比例	所占比例	所占比例	所占比例	所占比例
職前訓練	9,597 人	8,277 人	10,042 人	8,786 人	14,819 人	13,393 人
	46.08%	42.92%	45.57%	42.79%	53.91%	51.81%
進修訓練	11,231 人	11,006 人	11,993 人	11,746 人	12,671 人	12,455 人
	53.92%	57.08%	54.43%	57.21%	46.09%	48.19%

資料來源：整理自行政院勞委會職訓局，

http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60，檢閱日期：民 99.4.29。

說明：1. 職前訓練：指對初次求職或初次從事某種特定職業者，為使習得職業上必需的基本技能與知識而實施的訓練；2. 進修訓練：指為增進在職員工專業技能與知識，以提高現有技能之進階訓練。

表 2-3-6 所列 96 至 98 年參與公訓機構職前訓練、進修訓練人數及所占比例，若以結訓人數及來看，96 至 97 年參加職前訓練開結訓人數約占 42%-46%，均小於參加進修訓練開結訓人數約占 53%-57%，但 98 年卻呈現參加職前訓練開結訓人數約占 51%-53%，大於參加進修訓練開結訓人數 46%-48%，可見 98 年參加職前訓練人數較以往大幅增加。

表 2-3-7：公訓機構辦理職業訓練結訓人數按訓練職類分 單位：人

年度	訓練職類別										
	金屬、機械加工類	銲接、配管類	電機、電匠類	電子、儀表類	營建、土木類	紡織、服飾類	印刷、製版類	電腦、設計類	美容美髮等服務類	其他類	漁業人員
96 年	6,146	854	2,725	1,737	734	384	44	2,641	2,639	429	950
97 年	6,528	929	2,831	1,964	708	341	24	2,902	3,042	395	868
98 年	6,625	834	3,305	1,852	1,804	573	26	2,805	4,275	563	3,186
合計	19,299	2617	8,861	5,553	3,246	1298	94	8,348	9,956	1387	5,004

資料來源：整理自行政院勞委會職訓局，

表 2-3-7 顯示 96 年至 98 年公訓機構辦理職業訓練結訓人數按訓練職類分類結果，依 96 年統計資料，結訓人數較多的職類依序為金屬、機械加工類、電機、電匠類、電腦設計類及美容美髮等服務類；依 97 年統計資料，結訓人數較多的職類依序為金屬、機械加工類、美容美髮等服務類、電腦設計類及電機、電匠類；依 98 年統計資料，結訓人數較多的職類依序為金屬、機械加工類、美容美髮等服務類、電機、電匠類及電腦設計類，整體看來，金屬、機械加工職類結訓人數最多，而美容美髮等服務職類及電機、電匠職類則呈現逐年增加趨勢。

伍、職業訓練政策措施與發展動向

我國公共職業訓練之推動自民國 57 年起迄今已有 40 餘年，所培訓的技術人力，對國家經濟發展與工業升級貢獻良多。近年來，由於經濟與產業結構轉型、社會環境快速變遷、教育制度的改革與人力結構的改變，導致職業訓練面臨複雜的挑戰與亟待克服之問題，包括提升職業訓練層次、因應產業需求開發新職類，及建立終生學習與生涯訓練等。學者提出公共職業訓練發展目標及策略如表 2-3-8 所示。

表 2-3-8：我國公共職業訓練發展目標及策略

學者	發展目標及策略
李庚霈	<ol style="list-style-type: none">1. 強化公共職業訓練的特性與功能。2. 加強辦理專案職業訓練。3. 加強辦理婦女及就業能力薄弱者職業訓練。4. 促進職業訓練與技職教育、技能檢定、就業服務之配合。5. 結合社會資源，擴大辦理地方政府職業訓練。6. 開發新職類，建立多元化職訓機制。7. 籌設職訓大學與研究學院，結合網際網路提供遠距教學。8. 建立職訓師甄選聘用與考核制度。9. 研究職訓機構公辦民營之可行性。10. 建立有效的公訓機構訓練效益評估模式。

陳聰勝	<p>一、發展目標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培訓技術人力，提高勞動生產力。 2. 增進工作知能，促進國民就業。 3. 拓展證照制度，建立多元進路。 4. 調節人力供需，提升人力素質。 <p>二、基本策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人力培養多元化與人力品質高級化。 2. 建立職業生涯訓練體系。 3. 建立政府與民間的任務分工。 4. 採行獎勵與強制並行的企業訓練發展策略。 5. 提高技術人力的地位與保障。 6. 吸取先進國家經驗，並研究發展能配合我國發展階段需要的職業訓練制度與政策。 7. 透過職業訓練推動國際技術合作。 8. 增進職業訓練與就業服務、職業證照制度、技職教育及社會福利的相互支援配合。 9. 加強研究發展與宣導工作。 10. 掌握環境變動對人力的需求。
-----	--

資料來源：整理自李庚霈，《就業安全理論與實務》。台北：揚智文化，民 93，頁 365-367；陳聰勝，《人力資源開發運用的理念與實施提昇國家競爭力的策略》。台北，五南，民 91，頁 311-321。

表 2-3-8 有關結合社會資源，擴大辦理地方政府職業訓練之發展目標策略方面，乃藉由補助地方縣市政府辦理職業訓練，一方面加強運用地區性社會資源，建立職業生涯訓練體系，充分提供國民就近參加職業訓練之機會與進修管道，促進職業訓練社區化。另一方面可協助輔導地方縣市政府推動辦理職業訓練工作，分攤公共職業訓練機構在社會功能面的負擔，結合地方產業特性，提昇訓練品質與層次。

另外，在強調因應環境變遷，朝多元化發展職業訓練政策的同時，建立有效的公訓機構訓練效益評估模式，做為預算編製之參考，以激勵並提升訓練績效，避免資源重複使用與浪費閒置，也是重要的課題。學者提出職業訓練發展目標與策略，強調以人力資源發展的角度進行全方位人力培訓規劃，運用各項資源管道，建立完善人力供需體制。

我國勞政部門公共職業訓練政策發展，係秉持我國憲法的基本精神，⁴⁵依據職業訓練法等法規及中長程計畫，⁴⁶根據國家建設計畫發展

⁴⁵指憲法「人民之工作權應予保障」、「人民具有工作能力者，國家應予適當之工作機會」及「國家為改良

目標，並審視科技、經濟、社會、教育及人力各方面變動的狀況與趨勢，策訂明確職業訓練的發展目標及有效策略，包括規劃終身學習人力資源政策、建構完善的就業安全體系、全面提升勞工職能競爭力等。

職業訓練政策係為因應勞動市場結構性變遷，促使勞工技能適時調整、全面提升，以兼顧初次就業、在職及失業勞工維持其工作或進入職場多元化職訓需求，強調辦訓職類切合就業市場及參訓者需求而機動調整，充分結合公、私部門訓練機構及事業單位，實施多樣化職業訓練模式，提供國人更多參訓機會及管道。而我國勞政單位近年來推動職業訓練相關政策作為及措施整理如表 2-3-9、表 2-3-10 所示。

表 2-3-9：我國職業訓練政策作為及措施(1)

項目	職業訓練政策作為及措施
行政院勞工委員會中程施政計畫(民國 94 年至 97 年)	<p>全面提升勞工職能競爭力-職業訓練部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理傳統產業升級人力培訓計畫，協助傳統產業轉型升級，以達是升傳統產業競爭力之目的。 2. 加強推動勞工教育，鼓勵勞工終身學習。 3. 檢討技能檢定職類並逐步擴大民間參與。 4. 推動多元職業訓練模式，輔助失業者及弱勢族群參加適性職業訓練，以提升其就業能力。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 因應失業者參訓意願及就業市場需求，辦理各項工業技術人員及服務業從業人員職前(養成訓練)、短期就業訓練，並隨時因應服務轄區訓練不足職類，提供機動訓練機會。 (2) 補助地方政府委託民間訓練資源辦理一般國民、原住民、婦女、中高齡者、失業者及關廠歇業失業勞工轉業訓練，與符合當地產業發展之社區化職業訓練。 (3) 辦理照顧服務、居家服務人員訓練，促進婦女及中高齡者就業。 (4) 實施失業者及特定對象職業訓練券，補助其參加政府立案評選合格之訓練單位辦理之職業訓練費用。 (5) 辦理資訊軟體與新興重點產業發展產業科技人才職業訓練計畫。 (6) 推動辦理失業者基礎數位能力研習。 5. 加強和學校與事業單位結合，推動專案訓練，以提升青少年職業技能。 6. 結合職業訓練與技職教育體系，推動產學合作人才培訓計畫，以提升勞工之就業競爭力。 7. 推動身心障者多元化職業訓練，以提升就業能力。 8. 推動策略性產業人力培訓計畫，以因應關鍵主力服務業之市場需求，帶動具附加價值產業之發展。

勞工及農民之生活，增進其生產技能，應制定保護勞工及農民之法律，實施保護勞工及農民之政策。⁴⁶指「臺灣經濟建設人力發展部門計畫」、「跨世紀人力發展計畫」、「新世紀人力發展計畫」、「知識經濟發展方案」、「加強推動職業訓練工作方案」、「加強就業服務方案」及「加強技能檢定建立技術士職業證照制度實施計畫」等中長期計畫。

行政院勞工
委員會中程
施政計畫
(民國 98 年
至 101 年)

- 培養優質勞動力，強化就業保障-職業訓練部分：
1. 配合經濟與產業發展需求，培訓優質勞動力，運用多元化就業服務策略，以提升就業弱勢者就業競爭力。
 - (1) 結合公私部門資源，運用自有設施、委外或補助方式辦理多元化職前訓練，補助地方政府辦理轄區在地化職業訓練，提供當地一般失業國民及就業能力薄弱者參加各項職業訓練；並持續辦理提供弱勢特定對象失業者及就業保險非自願性失業者參訓期間職業訓練生活津貼業務，俾使安心參訓。
 - (2) 因應產業發展趨勢，配合職業訓練供需調查，加強開辦因應經濟政策相關之職業訓練，開發服務業訓練職類，辦理相關人才培訓，使參訓者於短期內習得產業方面之技術，俾提供各該產業領域經營所需適質適量的人力，適時達到促進失業者就業效益。
 - (3) 訂定協助「婦女職能提升訓練計畫」，配合產業人力需求，開辦適合婦女參訓之職類訓練，並積極研發適合婦女就業及創業之新職類，以提升女性職場競爭力。持續辦理外籍配偶失業者職前訓練專班，尚未取得國民身分之外籍及大陸地區配偶免費參加職前訓練，參訓期間並補助托兒費用，以鼓勵參訓及就業。
 2. 提升在職勞動力工作職能。
 3. 辦理青年人才培訓，促進青年就業。
 4. 充實教育及訓練 e 化學習網站，鼓勵勞工終身學習，強化就業能力。
 5. 配合產業發展發及整併技能檢定新職類；促進勞動者取得技術士證；協助職業工會參與技能檢定。
 6. 建構身心障礙者職業重建體系，以促進其就業。

資料來源：整理自行政院勞工委員會，

http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_themePro?page=48fda1b6&status=audit，檢閱日期：民 99. 5. 1。

勞委會中程施政計畫在職業訓練政策方面的作為及措施，係針對不同的需求對象、培訓目標，規劃多元職業訓練方案及模式，補助地方政府辦理轄區在地化失業者職業訓練亦是其中的一環，主要在輔助失業者及就業能力薄弱者就近參加適性職業訓練，提升其就業能力，除了參訓費用補助外，並提供特定弱勢失業者參訓期間生活津貼補助。

表 2-3-10：我國職業訓練政策作為及措施(2)

主題	時間	職業訓練政策作為及措施
我國勞動政策之回顧與展望-勞委會綜合規劃處	96 年 7 月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民國 89 年以來已推動之重要措施-全面職業訓練：包括(1)補助在職勞工進修訓練；(2)協助企業人力資源提升計畫；(3)推動與事業單位合作辦理失業者職前訓練計畫；(4)補助地方政府辦理失業者職業訓練；(5)職業訓練券；(6)補助大專校院辦理就業學程實施計畫。 2. 未來面臨問題及挑戰-基層與高級專業人力不足，人力供需失調因應對策：(1)建構勞動力供需預測調查機制；(2)推動產學訓人才投資方案，包括推動產業人才投資方案及人力資源提升計畫。(3)針對核心勞動力建立職業證照制度，提升勞動力素質。

<p>行政院勞工委員會成立二十週年特刊-提升人力素質的就業安全體系-職業訓練</p>	<p>96年8月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 轉化公辦訓練角色，全面提升訓練質量：勞委會職訓局自民國91年起致力提昇所屬公訓機構的績效，從單純的職業訓練提供者角色轉型為區域業訓練運籌中心，扮演資源整合者、規劃購買者、績效評鑑者、諮詢推介者等多重功能角色，並擴大結合民間訓練資源辦理職業訓練，達到在地化、多元化為民服務的目標。 自民國93年至96年，依據行政院訂頒之數位學習國家型科技計畫，推動辦理職訓網路數位學習計畫。建置網路及多次學習中心，完成互動或多媒體教材，提升職訓中心辦理數位學習能力及培訓種子師資，以及辦理多元化之網路與實體混成學習。 結合產學訓資源，多元培訓產業所需人力。 獎補助人力資本投資，提昇整體人力素質。 為鼓勵增加人力資本投資，自民國94年起創人力創新獎，對於具有人力資源創新實績的企業、專業團體、人資人員及專家學者，經由評選予以表揚鼓勵，並透過後續的經驗分享論壇，擴散發揮標竿效應，促進企業學習風潮。
<p>當前勞動情勢與勞動政策-勞工委員會綜合規劃</p>	<p>97年11月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 近期的積極作為-擴大職業訓練：(1)強化勞工職能；(2)促進青年就業；(3)啟動觀光產業人才培訓；(4)增進失業者再就業能力：包括運用民間訓練機構，加強推動辦理中長期失業者及區域產業所需之職業訓練，以增加中長期失業者更多元且彈性參訓機會，以及推動協助事業單位辦理失業者培訓計畫；(5)推動技能檢定制。 積極推動與持續落實之政策重點-促進勞工就業，強化人力培訓方面：(1)規劃推動青年人才培訓深耕方案；(2)為協助創造台灣觀光業的優質服務人力，推動觀光產業人才培訓振興計畫，協助各地方政府與民間專業團體辦理觀光產業從業人員培訓活動，並補助訓練費用；(3)配合照顧服務業發展，專案補助地方政府辦理保母及照顧務員等職類職前訓練，以充實本國照顧服務人力資源，並促進中高齡者、婦女及一般失業者就業；(4)持續辦理產業人才投資方案，並辦理協助企業人力資源提昇計畫；(5)依產業及就業市場需求，結合公私部門資源，規劃辦理失業者多元化職前訓練，並積極推動協助事業單位辦理失業者培訓計畫。

資料來源：整理自勞委會綜合規劃處，〈我國勞動政策之回顧與展望〉，《臺灣勞工》，第8期，民96.7，頁8-17；行政院勞工委員會，〈提升人力素質的就業安全體系-職業訓練〉，《行政院勞工委員會成立二十週年特刊》，民96.8，頁34-37；勞委會綜合規劃處，〈當前勞動情勢與勞動政策〉，《臺灣勞工》，第16期，民97.11，頁4-13。

近年來，勞委會積極推動各項職業訓練政策，除加強與地方政府分工外，並運用民間各項訓練資源，增加職訓的管道，以提升職訓的質量，並落實訓練資源妥適配置。為因應國內外經濟環境及訓練需求，持續開發多元訓練模式，如建構網路數位學習計畫、觀光及照顧服務產業人力培訓、企業人力資源提升等方案，以擴大職訓的廣度及深度。

第三章 理論與文獻探討

全球經歷第三次工業革命，產業跳脫技術密集，朝知識密集發展，使得新興產業林立，傳統產業必須不斷在技術上提升與突破。面對科技日新月異，變化速度之快，促進人力資源的開發與運用刻不容緩。

職訓局指出：「職業訓練的目的正是為配合經濟發展所帶來對技術人力的需求，藉由培訓各類技術人力，達到全面提升技術水準，以因應相關產業對人力之質與量的要求」；⁴⁷而學者李庚需指出：「整個社會變遷結果，處在工業社會的現代人亟思調整、改變與因應之特質，由於企業之轉型與關廠、歇業或業務緊縮，甚至移廠遷至國外，所導致失業員工之轉業訓練的迫切性需要，將使職業訓練的重要性日益增加」。⁴⁸因此，職業訓練政策必須因應國內外經濟情勢等作適度調整，兼顧經濟性與社會性功能，以達成人力資源發展及勞動市場供需均衡為目標。

本章檢視本研究相關理論、文獻資料，以構成本研究之理論基礎。第一節探討人力資源發展理論，闡明人力資源發展的定義、訓練與發展、運用職業訓練推動人力資源發展相關概念。第二節探討訓練成效評估理論，介紹訓練成效評估定義、範圍、目的、方式及職訓方案效益分析相關概念。第三節探討政策評估理論，敘明政策評估的概念、政策結果評估及政策評估的標準。第四節探討成本效益分析理論，闡明成本效益分析的概念、成本效益分析與成本效能分析之比較、成本效益分析的實施步驟、成本效益分析在實務應用上的限制。第五節則為相關研究的探討，介紹國內職業訓練相關研究，並闡明成本效益分析於國內的發展歷程。

⁴⁷參見行政院勞工委員會職業訓練局，《職業訓練概況調查報告》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民 97.10，前言。

⁴⁸參見同註 39，頁 260。

第一節 人力資源發展理論

壹、人力資源發展的定義

人力資源發展的內涵，隨著人類文明的演進、工作與組織的日趨複雜、知識與技能的快速成長等因素而擴增，其中變化最大的莫過於工業革命之後，企業界逐漸體驗到人力資源發展的重要性，卻因為傳統的教育未能符合需要，企業界遂致力建立人力資源發展系統，擔負起員工培訓的責任，讓員工持續接受生涯發展教育。人力資源發展在現代的角色，與個人的工作、生產力及個人的成長有密切的關係，除了基本工作能力的培訓外，更重要的是個人潛能的發揮以及生活品質的提升，總體而言，對於個人、組織、社會都有助益。

組織成功，主要來自 3 大要素：財源、物資、人力資源。根據調查，⁴⁹面對不景氣，有 73%員工想增強專業技能與知識、72%想學習第二技能來提升職場競爭力，可見員工自發性的學習意願及需求非常強烈。對企業組織而言，教育訓練以達成企業成長為目標，積極提升組織員工適才適所、技能發展。但我國企業經常受限於企業規模、資金不足及缺乏有效的評鑑系統，在人力資源發展與教育訓練素質提升上有所阻礙。此時有賴政府應用公權力將訓練的資源作有效的分配，一方面給予企業輔導、投資教育訓練方面的協助，另一方面提供各項職前或在職訓練資源，以培育優質人力資本，提升國家競爭力。

對組織及企業體而言，如果人力資源發展方案能回應員工需求及其工作場所的變化，配合組織中長期策略，則組織必然能有效地運用其資源去達成組織與員工的目標。若將此概念應用在國家、社會，基於人力資本理論⁵⁰強調人力資源發展是國力形成的基礎，一個國家的真

⁴⁹參見參見鍾錦季，〈因應金融海嘯之人力資源發展政策作為〉，《就業安全》，第 8 卷，第 1 期，民 98.7，頁 23。

⁵⁰人力資本理論(The Theory Of Manpower Capital)，強調人力資本投資提高人力素質，增加生產力，使廠商增加利潤，以及個人增加所得的基本論點，人力資本投資的成本效益會影響廠商與個人的行為，即基於最適人力資本投資原則，人力資本投資的行為會受到投資報酬率的影響。參見同註 39，頁 160。

正財富及其政治、經濟、社會發展的潛能，皆以國人天賦才能充分發展與有效利用為依歸。正如馬歇爾所強調的「所有資本中最有價值的是投資在人上的」。⁵¹國家如果擁有優秀的人力資源，縱然先天環境受限、資源貧瘠，仍可透過國民聰明才智與技能的發揮，達到國富民強的境界，二次大戰後西德與日本，就是最確切的證明。反觀我國屬於海島國家，地狹人稠、天然資源不足，可依賴的就是聰明勤奮的人民。昔日，我國經濟建設著重農業與勞力密集工業的發展，以兼顧國民充分就業問題；⁵²時至今日，為因應科學技術發展、經濟結構轉型、社會環境變動、教育制度改革及人力結構變化等方面的需求，運用職業訓練推動人力資源發展政策更形重要。

優秀的人力資源是現代國家建設的基本要素，也是衡量一個國家經濟成長的主要條件，企業或組織競爭力提升的主要關鍵從昔日完全依賴土地、資本、勞力等傳統生產因素投入的增加，演變至今日取決於生產技術的進步與生產力的提昇，具體作法就是提升人力資源的素質與有效運用人力資源，包括國民教育的普及、勞動力素質的改善、研究發展工作的增強、管理技術的改進，以及社會、文化制度的成效等。如學者指出世界各國紛紛體認到人力資本形成比物質資本形成對經濟成長更重要，因此，自 1960 年代人力資本理論興起後，各國開始重視人的能力培養，強調教育、訓練、就業資訊、健康與工作條件加強的重要性。⁵³有鑑於職業訓練是一項有利的人力投資政策，具有發揮經濟、社會及教育等方面的功能，政府遂將職業訓練列為提昇勞動力素質，加強人力開發運用的重要發展策略。

人力資源發展⁵⁴的基本概念是強調「人」的差異性及重要性，其目的在提高「人」的素質、開發「人」的潛能，一方面用以提昇組織生

⁵¹參見同上註。

⁵²參見陳聰勝，《人力資源開發運用的理念與實施提昇國家競爭力的策略》。台北，五南，民 91，頁 305。

⁵³參見同註 50。

⁵⁴人力資源發展(Human Resource Development，簡稱 HRD)一詞，係聶德勒(L.Nadler)在「美國訓練與發展學會(American Society for Training and Development，簡稱 ASTD)於 1969 年在邁阿密的研討會上，首次正式使用。參見李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 13。

產力，另一方面可以增進員工的工作滿意，促進生涯發展並提昇生活品質，使企業、組織及員工個人皆能因此受惠，創造雙贏的利基。此概念若以國家、社會的觀點加以擴展，即為國家對於失業、待業民眾，運用職業訓練提升就業能力及生涯發展等政策作為。表 3-1-1 為國內外學者及著作對人力資源發展的定義。

表 3-1-1：國內外學者對人力資源發展的定義

學者或著作	對人力資源發展的定義
就業安全辭典	一種策略方法來系統化的發展人或與人有關的工作能力，以達成組織和個人成長的目標。
李漢雄	組織所設計一系列有計畫的活動，提供其成員必備的技能去符合目前和未來工作的需求。
聶德勒(L. Nadler)	在一段期間內，做有計畫、有目的的學習，以提高工作表現。
史耐德(R. Snyder)	使用行為科學有關的技術或理論，以增進人的價值，作為組織的資源。
管理百科全書	人力資源發展已成為一項促進工作的表現，以配合組織需要的發展概念。其中包括繼續不斷評估員工所需要的工作能力、舉辦充實工作能力的活動及確定目標是否達成的評鑑。

資料來源：整理自行政院勞工委員會職業訓練局，《就業安全辭典》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民 87.6，頁 205；李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 13。

依表 3-1-1 對人力資源發展的定義，大多是以企業或組織的角度出發，配合組織發展目標及需要，針對員工設計提升工作能力之訓練活動，以提高工作表現；若將相關概念推展至社會、國家的觀點，基於社會、國家經濟發展的需求，同樣需要對人力資源發展作整體規劃、考量，透過不斷的訓練及學習活動，提升人力素質及價值，以備不時之需，進而達成人盡其才、適其所、展其能及盡其用的目標。

人力資源發展在企業體的做法，經常透過工作崗位訓練、職場外訓練及自我啟發等正式學習途徑，或工作豐富化、工作輪調等非正式學習的途徑，來使員工成長，其與人力資源管理比較如表 3-1-2 所示。

表 3-1-2：人力資源發展與人力資源管理的比較

人力資源	人力資源發展	人力資源管理
定義	根基於個人能力成長，工作意願提升，而達成組織目標。	在制度設計上來激勵個人能力表現及工作定義，以匯整人力達成組織目標。
運作重點	重視由下而上的人力發展。	重視由上而下的人力開發。

資料來源：整理自行政院勞工委員會職業訓練局，《就業安全辭典》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民 87.6，頁 205-206。

企業體推動人力資源發展的方式，由以往提供課程要員工來接受訓練的主導形式，逐漸走向提供經費由員工自己去參加職場外課程，或舉辦各類式課程由員工選擇的輔助形式，最後則變成以績效評量來逼員工千方百計的自我成長，企業不必開設課程。最後是以績效評量來逼員工自我學習、成長的協助模式。因此，相對於目前由企業體主導及規劃學習、訓練課程及內容的方式，未來社會推動學習的形式應採用如參加讀書會或技術發表會等自我啟發為中心的方式，輔以工作崗位或職場外之訓練，加上配合網際網路發達，提供自我學習的機會及管道日益增加，人力資源發展關鍵，將在於個人的學習意願。而同樣的概念應用至國家推展失業或轉業人力資源發展政策，失業者職業訓練是由政府主導，基於協助失業或待業民眾重返職場等目的，提供各種職類訓練課程，讓待業民眾基於個人學習意願參加培訓。

貳、訓練與發展

面對日益開放的國際經濟並因應經濟結構的改變，勞動力市場應適度調整，一方面改善勞動生產力，提升競爭優勢；一方面維持國家高度經濟成長，以人力資源發展為重要的策略因素。企業內人力資源發展有三項主要工作內容：即訓練、教育、發展，其內涵分別是針對目前工作的學習、針對未來工作的學習、及針對非工作相關的學習，訓練發展的任務與功能包括：傳遞組織訊息、增進員工的工作知能、傳授工作經驗、提高員工素質、修正員工態度、儲備優秀人才、提高生產能量、降低意外事故、增進員工工作生活品質、幫助個人的事業

生涯發展、提高組織的生產力。

訓練的定義可分為廣義及狹義兩種。廣義的訓練是指組織為了將來執行業務的需要，而對於組織成員所進行之知識與技能的再學習及心理的重建；狹義的訓練則指為確保員工具備執行業務之能力，企業提供員工所需的各種基本技能及知識的技術訓練。由組織本身及成員的角度定義如表 3-1-3 所示，對組織而言，是具有目的性的系統化安排，對成員而言，則是學習的過程，訓練的特性包括：具有一項以上特定目標、訓練時間較短、偏重員工工作上的考慮、強調立即的效果、講究特定的方法、著重以團體方式實施。失業者職業訓練的實施，對國家、社會而言，就是提供許多的教學活動，使失業或待業民眾可以獲得工作所需的知識、技能、觀念與態度；若以參訓者的角度出發，則是一種自願性參與學習過程。

表 3-1-3：從組織本身及成員的觀點定義訓練

觀點	訓練的定義	作法
組織本身	訓練是透過許多的教學活動，使成員獲得工作所需的知識與技能、觀念與態度。	為符合組織的要求，達成組織的期望，所進行一項系統化的安排。
組織成員	訓練是一種為增進個人工作知識、技能、改變工作態度、觀念，以提高工作績效的學習過程。	組織在從事訓練時，必須遵循一些學習的原理、原則，才能發揮訓練的效果。

資料來源：整理自李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 17。

訓練是組織為了提昇績效、改善現有或特定工作之個人知識、技能及態度的過程，包括新進人員及其他技術能力之訓練；發展則是個人未來工作能力所需的活動或過程，可分為以管理者為對象的管理發展，及以全體員工為對象，有效結合個人與組織目標的職涯發展。訓練與發展都是透過教與學的方法來教育員工，以發展人力資源，是人力資源管理體系的規劃執行面。兩者關係密切，也常被混為一談，且實務上所稱之「教育訓練」，亦包括訓練與發展二項，然而，此二者在

觀念與本質上仍稍有差異。圖 3-1-1 說明二者之間及其與教育的關係。

標的	內容		區別
訓練	目前的工作		技能、短期、即訓即用、效果較易掌握。
發展	預定的工作		概念、長期、潛移默化、效果較難掌握。
教育	未來的工作		

圖 3-1-1：訓練、發展與教育比較

資料來源：引自吳美連、林俊毅，《人力資源管理：理論與實務》。台北：智勝文化，民 91，頁 226。

如圖 3-1-1 所示，訓練目標在於員工目前的工作，偏向具體學習，屬於短期且需記憶性之技藝學習，以「即訓即用」的原則達到實際運作的目的，藉以提昇現有工作所需的技能；發展則以預定或未來的工作為目標，偏向潛伏學習，屬於長期且抽象性之概念，著重理論知識的教導，以培養員工的思考、學習與自我成長能力為目的，作為員工擔任未來升遷後職務所需的技巧，或是解決組織所發生的問題之能力。

一般來說，技術訓練指的是特別的、詳細的、例行性技能的取得；而管理發展則是組織活動擴充的一種系統性過程，個人可從中取得所需的訊息、知識、技能、態度與認知，訓練與發展兩者之間最主要的差異在於目標功能及所強調的重點，如表 3-1-4 所示。

表 3-1-4：訓練與發展的比較

項目	訓練	發展
定義	引導個人行為改變的歷程，通常係以獲取有限而與特定工作相關之技術為主。	組織活動的擴充及其現代化之長期歷程。
目的	供給特定知識與技能，以有效執行某一特定的工作或任務。	確保組織經常擁有可資運用人力，以便順利達成組織目標。
導向	以短期目標為導向，解決目前的實際需要。	兼顧長、短期目標，因應具體化的需要。
對象	領班以下的一般員工。	領班級以上管理階層人員。

內涵	工作技能訓練。	管理能力開發。
重點	技術性、操作性。	觀念性、知識性。

資料來源：羅文基、朱湘吉、陳如山合著，民 80；轉引自李漢雄，《人力訓練與發展》。
台北：空大，民 90，頁 18。

學者謝杏慧指出隨著諾貝爾經濟學獎得主 Schultz 與 Becker 兩位學者所倡之人力資本論的興起，組織普遍認知到員工人力的品質良窳是企業獲利與否的關鍵因素。此外，經濟合作發展組織(OECD)亦於 1996 年指出，以知識為本位的經濟即將改變全球經濟發展型態，知識已成為生產力提升與經濟成長的主要趨動力。⁵⁵由於體認到人力資本發展的重要性，組織強調教育、訓練、就業資訊、健康與工作條件的加強等，特別是與工作相關的知識、態度、技能及能力的強化，更成為組織投資人力的主要面向。透過對員工的訓練與發展，協助為求轉型或提振競爭力的組織創造價值及提升經營績效。

參、運用職業訓練推動人力資源發展

對人力素質與知識技能的投資，統稱為人力資本的投資，此項投資的直接效果，使每個人所獲取的知識技能、涵養不同，將勞動轉變為人力資本，同時也讓人力成為附加在人的身上的一種被生產出來的生產工具，而改變了投入要素一向被限定的固有屬性，以致在一個經濟社會之中，形成多元異質的勞動，與人力資本的相關概念如表 3-1-5 所示。教育和訓練是提昇人力資源素質，開發人力資源的兩大途徑。近年來，國內的技職教育邁向高等教育化，職業訓練朝向社會化的方向發展。就職業訓練的發展而言，傳統以單位行業為主的職業訓練，因產業外移而失去就業市場，為因應失業率持續攀升，訓練的態樣需要轉型，以社會短期需求為導向。事實上，產業的根本仍植基於科技的應用與技術的專精與運用，技術傳承仍為國家發展的憑藉，也是人力價值產生的基礎。

⁵⁵參見謝杏慧，〈組織競爭力與訓練品質管理〉，《就業安全》，第 5 卷，第 1 期，民 95.7，頁 44。

表 3-1-5：人力資本相關概念

項目	相關概念
人力資本的定義	指一群擁有可供雇主租用之整套知識與技能的個人。
人力資本的價值	由市場供需決定。
人力資本投資方式	透過教育、訓練遷徙與轉換新工作而進行。
人力資本投資的主要報酬	1. 因人力價值的改變，主要反應在每一個人工資率的提升，或者是個人財務利潤的增加。 2. 反映在整社會人力素質改變所帶來的國家生產力、國家競爭力與國家競爭優勢，即社會利潤的增加。

資料來源：整理自林建山，〈世界級人力優勢國家的再起〉，《就業安全》，第 5 卷，第 1 期，民 95.7，頁 34。

在全球化的知識經濟社會，每一個人取得勞動市場知識與技能的過程各有不同，其績效表現結果亦因人而異，連帶影響每個人的所得分配與就業機會。國家政府為使社會上的所得分配與就業機會均等，越是進入知識經濟社會，越是會積極利用公權力介入之方式，調整、改變或豐富、強化每一個人取得勞動市場知識與技能的過程，此種概念與政府針對失業或待業者提供職業訓練，蓄積重返職場的能量的思維與作法相契合。

企業組織重視經營績效，對於成本投入與效益增加必須符合投資報酬率，人力資本理論強調人力資本投資提高人力素質，增加生產力，進而使企業利潤、員工個人所得增加等基本論點，惟企業基於最適人力資本投資的原則，會考量投入人力資本的成本及因投入所產生效益增加，是否符合投資報酬率，因此，企業關注人力資本投資的成本效益，會選擇最有利的人力資源發展方案；而國家推動人力資源發展政策除經濟性因素考量外，還有社會性功能兼顧的任務，所以，對於失業者職業訓練方案推動的成效，應回歸經濟性及社會性目標的達成度。

一般人對職業訓練的認識，很容易侷限於基層技術工作技能的培養。以經濟發展及社會發展的觀點作區分如表 3-1-6 所示，回歸職業

訓練的本質，採取人力資源的觀點，或許有助於導正兩種觀點的偏執。職業訓練的功能除了協助工作人力勝任其職業工作，藉以增進生產與服務效率，提升產業競爭力外，還必須考量持續、長遠的人力資源開發，進而使就業市場穩定，國民所得增加。因此，職業訓練不應僅侷限於傳統針對就業前的職業準備訓練範疇，而應該嘗試向下延伸，納入職業導向與職業試探兩個階段，同時向上擴展到就業後的在職進修訓練、第二專長訓練及轉業訓練。

表 3-1-6：職業訓練以經濟與社會發展觀點區分

觀點	主張	缺點
經濟發展的觀點	職業訓練有助於增進生產與服務效率，提升產業競爭力，是經濟發展的必要基礎。	過度強調經濟發展的觀點，容易造成職業訓練選擇功能的膨脹。
社會發展的觀點	職業訓練有助於工作穩定，增加國民所得，縮減貧富差距，可以說是社會福利的一環。	過度強調社會發展的觀點，則難免落入職業訓練品質低落的困境。

資料來源：整理自孫仲山、劉金泉，〈試論職業訓練的願景〉，《就業安全》，第4卷，第2期，民94.12，頁39。

追溯人力資本的投資及訓練發展起源之重要研究，乃1992年獲頒諾貝爾經濟學獎的得主、美國經濟學家Becker，將經濟分析擴充至人類行為相關領域，認為人力資本是人們利用教育與職業訓練來為自己投資，以增加自己的能力，進而累積更多財富。⁵⁶將此概念應用至組織的人力資源管理時，人力資本被視為是員工所擁有的，能為組織解決問題，創造個人及組織雙贏結果與價值的特質，包括應用方面的特定知識、技能、創新與組織成員相處的適應能力等。

人力資本是結合個人知識，透過教育、訓練等方式，以累積組織與個人的競爭力資產，核心概念是相信對人力的投資，其報酬率是組織中最明顯回報價值者，且可隨著時間的增加而呈現正向的結果。人力資本論主張員工因擔任支持組織達成願景與目標的策略性角色，是

⁵⁶參見謝杏慧，〈從職訓機構推動訓練品質管理的可行之道〉，《就業安全》，第4卷，第1期，民94.7，頁46。

組織中所有價值的轉換主體，可帶動組織整體的生產效率與績效。人力資源從過去著重人力資源管理，轉向重視人力資源發展，隨著全球化與知識經濟化的潮流衝擊，職業訓練在人力資源發展，不僅被動提供人力需求，更積極推動多元培訓方案，提供更多的學習空間，期許服務人力個體成為有準備的勞動力。

放眼國際經濟情勢、社會與科技變遷及產業經濟整合之趨勢，各國政府為無不競相增進各項教育訓練的投資，以有效改進國家人力資本的技能及其應變能量，藉以持續維繫各個國家經濟社會的發展與進步。在在都可驗證運用多元化職業訓練方案的推動，無論是對國家、社會或者是企業、組織，均居於人力資源發展重要地位，表 3-1-7 為國內學者對於運用職業訓練推動人力資源發展相關論點之闡述：

表 3-1-7：國內學者對運用職訓推動人資發展的相關論點

年代	作者	運用職業訓練推動人力資源發展
民 90	饒達欽、張吉成	為因應國內外環境變化，公共職業訓練機構配合國家就業安全體制之運作，發揮其經濟性、社會性與個人生涯發展性功能極為重要。
民 91	陳聰勝	職業訓練要與產業環境的脈動更加緊密結合，培訓出具有高附加價值的人才，才能使人力資源在企業發揮價值，進而提昇國家競爭力。
民 94	孫仲山、劉金泉	援用人力資源的觀點，職業訓練宜強調培養人力，激發人力潛能，充分開發與應用人力資源。
民 94	謝杏慧	人是最重要的生產因素，由於人力資本之動態性特質，隨時需要加以補充或取代，故為維持其穩定性與創造性，必須透過有計畫地、長期地予以投資、訓練與發展。以人力資本的概念看來，職業訓練在人力發展與組織績效的達成上，扮演著關鍵性的角色。
民 95	盧仁傑	長期的人才培育主要靠教育體系，而短期的人力資源調節與培訓開發專業人才，則是職業訓練的天職，惟有職業訓練能快速反應人力市場供需。

民 97	林建山	人力資本理論認為經濟成長，更應強調組織無形要素條件，推崇教育訓練對經濟發展的決定性及其經濟價值之有效性，同時也應肯定人力資本具有生產模式的外部性，並能決定規模經濟的優勢利益。
------	-----	---

資料來源：整理自謝杏慧，〈從職訓機構推動訓練品質管理的可行之道〉，《就業安全》，第4卷，第1期，民94.7，頁46；盧仁傑，〈淺談人力資源發展與職業訓練創新研發〉，《就業安全》，第5卷，第2期，民95.12，頁62；陳聰勝，《人力資源開發運用的理念與實施提昇國家競爭力的策略》。台北，五南，民91，頁22-23；林建山，〈職業訓練發展新思維〉，《訓練與研發》，第1期，民97.6，頁39；孫仲山、劉金泉，〈試論職業訓練的願景〉，《就業安全》，第4卷，第2期，民94.12，頁39。

由表 3-1-7 可看出，人力資源發展必須倚重多元化職業訓練方案的進行，政府除了運用在職職業訓練方案協助企業、組織強化人力資本外，也積極運用職前職業訓練方案，落實人力資本開發及運用，進而提升國家競爭實力。此外，近年來國際間三個構面的轉型變遷，如表 3-1-8 所示，改變了各國政府職業訓練政策思維與施政作為。

表 3-1-8：職業訓練政策轉型變遷構面及內容

構面	內容
人的屬性定義的移轉	推崇教育訓練對經濟發展的決定性及其經濟價值之有效性。
訓練模式典範的轉移	改變政府角色與任務定位，政府不再扮演執行者或實施人的角色，而轉為職業訓練標準制定者與訓練內容品質的監理者。
職業訓練績效評量的移轉	在國際化的職訓認證驗證機制之下，才能促進國家人力資本發展的訓練有國際競爭的實質意義，並有效促進全球性的人的移動。

資料來源：整理自林建山，〈職業訓練發展新思維〉，《訓練與研發》，第1期，民97.6，頁38-40。

首先，對於人的屬性定義的移轉，⁵⁷人力資本理論強調組織無形要素條件，推崇教育訓練對經濟發展的決定性及其經濟價值之有效性，

⁵⁷ 在 1970 年代以前，就業之人都被視為以體能體力為主的勞工，1980 年代則以有作業能力的勞動力為論說指述，1990 年代則兼籌軟硬及各級不同勞動力，而泛稱人力資源，在此之前，無論勞工、勞動力或人力資源，人都被視為產業企業經濟的支出或成本項，是一種投資經營事業的負擔甚至是負債；但自 2000 年知識經濟時代展開，越來越多的論述說法，將人視為知識元體是為經濟中的關鍵載體，是產業企業經濟的資本項，是可以產生預期報酬率的一種資產，且其素質的良窳優劣及其存量的多寡，可以決定企業產業甚至國家的競爭力水準。

肯定人力資本具有生產模式的外部性，並能決定規模經濟的優勢利益。其次，關於訓練模式典範的轉移，⁵⁸改變了政府角色與任務定位，政府轉為職業訓練標準制定者與訓練內容品質的監督、管理者。最後，對於職業訓練績效評量的移轉，⁵⁹體認在國際化的職訓認證驗證機制之下，才能促進國家人力資本發展的訓練有國際競爭的實質意義。

近年來，國內經濟表現未如預期，加以國內外經濟情勢的變化，導致經濟景氣復甦趨緩，關廠歇業及業務緊縮而致裁員，造成失業問題日趨嚴重。公共職業訓練政策應採用最佳的策略性選擇，作水平統整或垂直整合的策略聯盟，以自辦、委辦、合辦、公辦民營等不同方式的多元發展，並因應階段性需要，選擇必要的策略工具為輔助。

第二節 訓練成效評估理論

壹、訓練成效評估定義

就組織訓練活動而言，當教育訓練方案實施完竣之後，最後最重要的步驟就是要針對訓練的成效作評估，以瞭解教育訓練方案對於預定訓練目標的達成度。例如受訓員工在未來工作上是否會有更好的表現等。而評估不僅要對訓練的學員學習成效做評估，還要對於訓練所花費的成本及產生的效益也做評估，利用各項辦訓所得的資料，做有系統的整理、描述及判斷，以驗證教育訓練的有效性，並確認所獲得之效益，檢視訓練方案對於提升組織整體營運績效的影響程度。

為了達成訓練目標，擴大訓練的成效，訓練的活動要隨時做評估，以確保訓練品質，包括訓練前之需求評估、訓練執行中之過程評估及

⁵⁸在初級經濟社會或開發中經濟社會，國家職業訓練，幾乎都在從事訓練養成，即所謂培訓或新生訓練，到了80年代則有所晉級而進一步從事訓練再造，使國家職業訓練掙脫打樁、落基的基礎作法，容納多元多樣多層次的加值訓練事項。但是進入知識經濟社會，則是用誘導、引導、開導、利導方式引領學習，用學習取代訓練。

⁵⁹過去有關職業訓練項目皆為基礎操作技能，均屬形而下的可目視檢測的範疇，一般可以通過最終產品驗證的技能檢定方式達成，用以呈現職業訓練成果、成效，甚至用技能競賽方式評比高下優劣。進入二十一世紀全球化知識經濟時代，認證驗證仍成為可以評量職業訓練績效的實用機制。

訓練實施後的成效評估，其中又以訓練方案實施後的成效評估最為重要。因為，對企業組織而言，企業重視經營績效及投資報酬率，既然選擇花費成本，投資於人力訓練項目，當然必須要有相對的效益產生，否則無疑是經費的浪費及損失。此概念應用至國家、社會推行職業訓練政策也是如此，在資源有限的情況下，運用公權力將資源作最適分配是政府的職責，在勞動政策方案選擇過程中，政策發揮經濟性及社會性功能、效益是必然的前提，因此，職業訓練成效的評估尤為重要。

透過對訓練評估的進行，一方面可檢驗員工是否將訓練習得之知識、技能等，具體表現在工作上的績效提升，一方面也可以檢視訓練方案否達成組織目標，對組織產生具有投資報酬之效益，對訓練方案產生回饋作用。一項訓練活動的影響層面，可分別從企業、受訓學員、授課講師及主辦訓練人員的角度來評估，而評估結果對於不同的對象會產生不同的作用如圖 3-2-1 所示。例如對學員及其主管，可瞭解學習狀況，以及如何改變、發展或協助等；對講師而言，可判斷教材的適宜程度；對於主辦訓練人員，可做為課程規劃及行政改良的依據；對企業來說，訓練評估結果，可用來證明訓練的功能、目標達成度等。

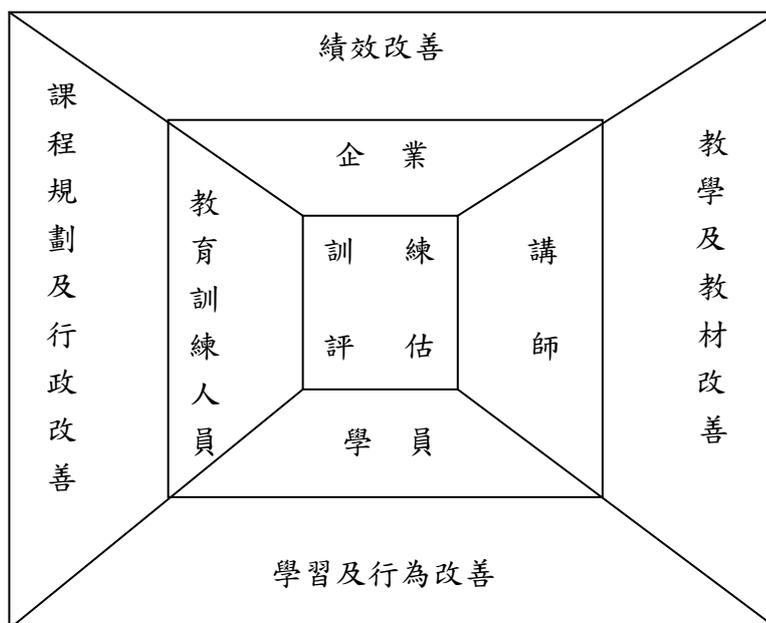


圖 3-2-1：訓練評估關聯圖

資料來源：李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 105。

將此概念應用至地方政府委託辦理失業者職業訓練實務上，活動的影響層面，包括受訓學員、授課講師、受委託辦訓之承訓單位及主辦訓練之地方政府等角度來評估，評估結果除了會對不同的對象會產生不同的作用外，還會直接、間接影響國家經濟、社會安定等。

對於方案的成效分析，首重資料的蒐集，並依資料的特性採用不同的標準加以衡量、評估其價值。根據 Jack J. Phillips, Performance Resources Organization 的創辦人指出，一個有用的訓練結果可分為硬體資料和軟體資料，如表 3-2-1 所示。其中，以軟體資料也就是無形資產扮演評估的重要結果，且是直接影響公司的成功，但卻是不容易測量又容易被大家所忽略的。

表 3-2-1：訓練結果資料的類型、性質及態樣

訓練結果	性質	態樣	評鑑的效標
硬體資料	指能夠很容易測量且是可以轉換成金錢價值。	通常是產出、品質或成本。	分為輸出的增加、品質的改進、時間的節省及成本的節省四類。
軟體資料	不容易轉換成金錢價值。	通常是工作嗜好、工作氣氛或態度等。	分為工作習慣、工作氣氛、感覺或態度、新的技能、發展、創新六大類。

資料來源：李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 106。

有鑑於軟體資料難以衡量的特性，學者指出 Robert S.Kaplan 和 David P.Norton 於 1992 年提出 The balanced scorecard(平衡計分卡)來解決這個問題。⁶⁰其主要概念是有系統的把組織的願景和策略，轉化成一套全方位的績效量尺，作為策略衡量與管理體系的標竿，利用分數卡方法，透過財務、顧客、內部業務流程、學習成長四個構面，如表 3-2-2 所示，來測量及平衡的檢討組織內外部績效。

表 3-2-2：平衡計分卡構面、策略願景及績效衡量

構面	策略及願景	績效衡量
財務	股東對組織的期望	為獲得資金，如何讓股東看待我們？

⁶⁰同註 54，頁 106。

顧客	目標顧客對組織的期望	為了達成企業願景，如何讓顧客看待我們？
內部流程	為了滿足目標顧客對組織的期望所應有的傑出表現。	為滿足顧客與股東期望，企業如何專精於內部創新、營運、服務流程？
學習成長	用以支持上述三大構面所需具備的能力與技術。	為達到企業願景，企業如何保持能力，積極改進與創新？

資料來源：行政院人事行政局，<http://www.cpa.gov.tw/public/Data/811262552371.doc>，檢閱日期：民 99. 3. 16。

透過平衡計分卡方法可以擴大公司的財務結果，監視過程建立潛能，並獲得無形價值的需要成長。企業藉由四個構面的平衡思考，讓公司在追求業績之際，也為未來的成長培養實力，累積無形資產，隨時透過自我監督發掘問題，並及早因應。將此種概念應用至失業者職業訓練的實施，政府為瞭解政策之有效性，應仿效企業對訓練成效作評估，不僅是有形資料之衡量，對於無形價值的衡量，將平衡計分卡的構面轉化為從多元利害關係人的角度出發，平衡估量各方面的績效。

另外，企業常運用訓練成效評鑑的方式，來評定訓練對訓練目標實際產生的績效，即採用一種系統化的過程，包括確認、衡量、分析及建議等，供企業對於訓練計畫實行之瞭解及改進方向。評鑑方案實施結果的成效，通常由組織的觀點，對其行為或結果作價值的判斷。因此，評鑑的效標⁶¹遂成為重要的評鑑依據。學者 Krikpatrick 提出四項效標分別為反應、學習、行為及結果；另有學者提出訓練的評估可以在五個層次上進行，分別是：反應、學習、行為、成果，以及成本效益；茲綜合兩項評估訓練成效的方法等如表 3-2-3 所示。

表 3-2-3：訓練評估的效標、內涵及資料蒐集方法

效標	內涵	資料蒐集方法
反應	學員喜愛訓練的程度如何？他們是否感覺因為訓練而受惠？	問卷或面談
學習	學員從訓練中學到的事實、原則和處理方	測驗或考試

⁶¹所謂評鑑效標，一般採用學者 D. Krikpatrick 於 1959-1960 年間，所發表之一系列有關「評鑑訓練方案技術」的學術論文中所提出的四項效標，即反應(Reaction)、學習(Learning)、行為(Behavior)及結果(Result)。參見吳美連、林俊毅，《人力資源管理：理論與實務》。台北：智勝文化，民 91，頁 247-248。

	法的程度有多少？	
行為	學員的工作行為因訓練課程而改變的程度有多少？	觀察與面談
成果	增加了多少生產力或減少了多少成本？單位目標或組織目標的進展程度有多少？	財務報表或績效報表
成本效益	假定訓練有產生效果，它是否為最節省的問題解決方法？	綜合上述各項資料

資料來源：整理自江大樹、呂育誠與陳志瑋譯，Donald E.Klingner and John Nalbandian 著，《人事行政新論》。台北：韋伯文化，民 89-90，頁 368-369；吳美連、林俊毅，《人力資源管理：理論與實務》。台北：智勝文化，民 91，頁 247-249。

由學者將成本效益納入評鑑的效標，可看出運用成本效益來衡量方案執行成效的重要性，方案的成效是方案實施後所獲得的結果，成本則是方案所消費掉的全部資源總稱。成效分析可分為經濟性和非經濟性的成效，而成本是用以衡量方案經濟性成效的基準之一，「美國文官服務委員會」提出一套衡量訓練成本的系統方法，稱之為「訓練成本模式」，⁶²用以評估方案成效和成本，有些方案雖然成效很好，但成本卻很高，必須依組織的需要和財力做價值判斷及選擇，通常是以成本低、成效高為原則，但若方案是依法令規定所擬成的，雖然成本高也得做。而雖然方案實施的結果，對個人和組織皆有影響，但在分析時，無論是個人的成效或組織的成效，均著眼於對組織的影響來分析。本研究衡量方案實施之經濟性成效，以成本效益為衡量基準，著眼於方案對國家、社會整體影響。

就企業組織而言，員工參與人力資源發展的培訓之成效，較易衡量、評鑑的部分是與目前工作直接相關的訓練活動。通常採用問卷、晤談、測驗、觀察等方式，瞭解學員在教學實施的過程中，對課程的反應和學習的結果。至於對著重於培養未來工作能力培養及提升個人生活品質的教育和發展成果而言，則較少且不易在工作中予以評鑑。本研究亦面臨相同的問題，在評估失業者職訓方案成效時，可透過問卷、觀察等方式進行學員訓後反應和學習結果等直接影響層面評估，

⁶²此模式訓練成本包括學員、講師、設施、發展及雜項成本五大類，通常公司在從事需求評估的可行性分析時，即需對方案的成效和成本加以評估，做為選擇最佳化的依據。參考同註 54，頁 107。

但對於未來生活品質改善等層面之影響，則面臨難以具體量化等困境。

貳、訓練成效評估範圍、目的、模式

對組織實施訓練方案而言，主管最關心的往往在於訓練發展計畫能為組織帶來多少好處，提供爾後持續改善方向，並提升對顧客服務品質、激發員工變革等。因此，進行訓練評估的最大好處在於能為往後的決策，提供具有可信度的資訊。訓練評估指的是對全盤訓練業務之運作、課程的規劃、講師的評價，以及對學員的實施成效等多方面綜合地予以評估。在進行訓練評估時，必須依企業教育訓練的實施流程如圖 3-2-2 所示，從分析、規劃、執行到成效追蹤，進行全方面的分析，而成效追蹤在訓練評估流程是一項很重要的具體資料。

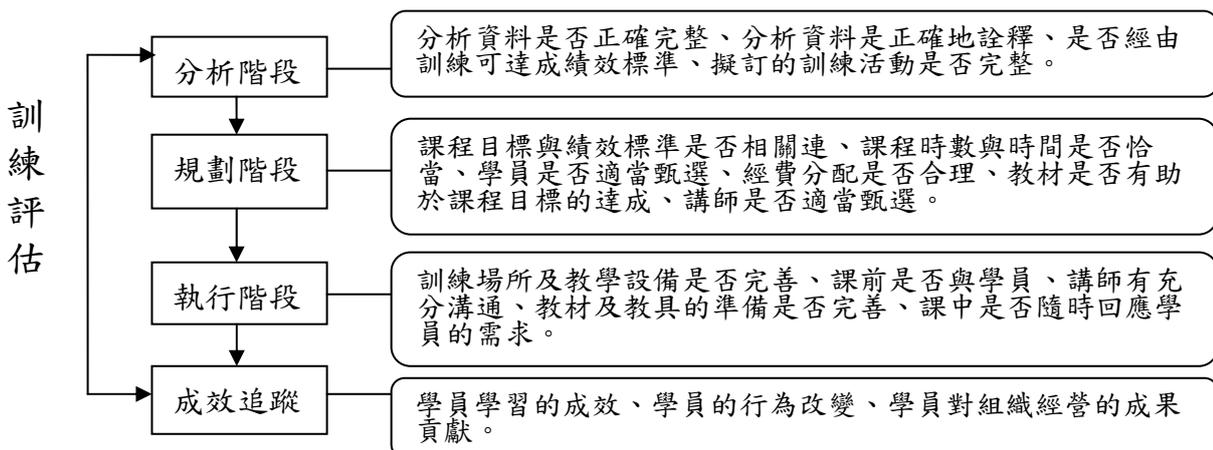


圖 3-2-2：訓練成效評估的範圍

資料來源：參考李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 109。

Phillips 提出訓練成效評估的目的包括判定訓練是否達成預定目標、找出訓練計畫的優、缺點、收集相關資料、判定訓練計畫的成本效益及訓練參與者的受益情形，以利未來訓練活動的推廣、判定訓練計畫是否適切，合於組織與員工的需求、建立員工能力的基本資料庫，協助未來決策的制訂。⁶³ 本研究運用相關概念，針對失業者職訓方

⁶³參考自同註 54，頁 108。

案的實施，從學員學習的成效、行為的改變及訓練成果等方面，透過相關資料分析評估辦理成效，目的在於判定訓練計畫執行是否符合成本效益、找出訓練計畫的優、缺點，及對受訓學員之受益情形等，作為將來修正參考。

任何評估作業，都需要經過客觀的資料蒐集，以提供判斷的依據與基準。在評估訓練成效的過程中，評估模式能為評估活動提供焦點與準則。由於訓練發展計畫的評估可由許多不同的觀點與角度為之，所以系統化的思考方式就顯得相當重要。在教育訓練界最常使用的評估模式，要屬 Kirkpatrick(1967)所提的四階層模式，其評估模式、重點、內容、方法及常用的資料蒐集方法分別如表 3-2-4、圖 3-2-3 及表 3-2-5 所示。

表 3-2-4：訓練評估模式

階層模式	評估重點
反應層次	著重在學員對於訓練課程的感受。
學習層次	學員所學到的是否達到預定的學習目標。
工作行為層次	強調學員是否將訓練中學到的帶回工作崗位中，進而改變工作行為增加工作效率。
績效層次	希望訓練後組織變得更有效率，獲利能力更好，顧客滿意度更高。

資料來源：整理自李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 104。

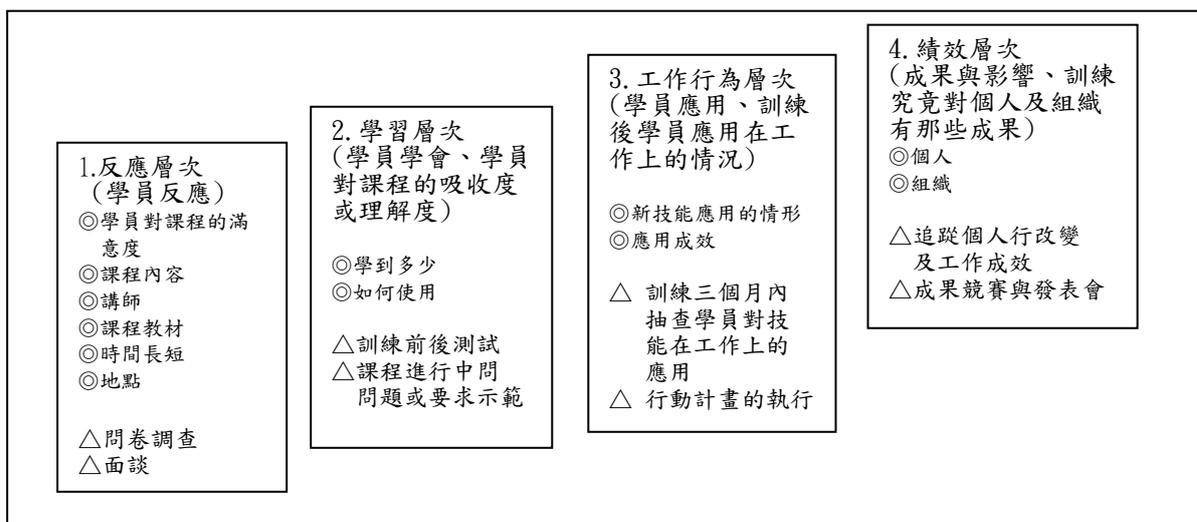


圖 3-2-3：四階層訓練績效評估

資料來源：李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 110。

表 3-2-5：評估資料蒐集方法

方法	內容
面談	與一人或多人進行對話，以瞭解他們的意見與想法，或對其進行觀察。
問卷	利用一組標準化的問題以獲得其意見與想法。
直接觀察	直接觀察目標的工作行為，並予以記錄。
測驗與模擬	在結構化的情境下，衡量受測者在工作或表現某種行為上的知識與熟練程度。
書面的文件	現有資訊的使用，包括檔案、報告等。

資料來源：整理自李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民 90，頁 114。

上述 Kirkpatrick 的訓練績效評估模式，係從受訓者個別與得失的角度作評量，惟於 1995 年之後，國際間共同重視與強調者，已從個人個別績效的關注，移轉到個人所屬團隊、部門、事業單位的生產力、執行力與業績表現，甚至是財務上的可計量成果。⁶⁴如表 3-2-6 所列各類型效益評量模式之評價及表 3-2-7 R.Kaufman 提出階層的訓練效益評量模式，除此之外，逐漸擴大延伸關切的焦點至訓練學習對社區、社群、整個產業、國家經濟甚至國家競爭力的成本效益。

表 3-2-6：各類型效益評量模式之比較

評估模式	評價
Kirkpatrick 的四層次評鑑模式	此模式是著眼個別學員學習角度，很難推估整體學習效果對雇主或組織的實際效益，故在國家社會進行總體人力資本開發政策或計畫時，不適用本模式。
J. Phillips 將 Kirkpatrick 的四層評鑑模式加入投資報酬的評估層次	本指標係指評估訓練計畫投入成本及產生效益之間的比值，此意味訓練也是經濟手段，藉此可以發達人力資本，亦有助評估訓練效益。不過因為過於依賴量化分析技巧，在作為政策評估模式時有其侷限性。
R. Kaufman 提出階層的訓練效益評量模式，其評量標的不只是個人，尚包括團隊、部門及組織的效用	若從國家整體人力資本開發系統的角度，此模式值得加以利用，並且此模式符合政策評估的架構，值得公部門用以衡量訓練績效。

資料來源：整理自鄭錫鑑，〈公共職業訓練委外效益評估之探討〉，《人事月刊》，第 46 卷，第 2 期，民 97.2，頁 5。

⁶⁴參見同註 20，頁 5。

表 3-2-7：R.Kaufman 提出階層的訓練效益評量模式

評量階段	評量的模式
啟動能量的評估	評估資源投入情況。
反應的評估	評估學員對方法、程序的接受與認知度。
學習的評估	評估個人及團隊的熟練度與操作能力。
應用的評估	評估個人及團隊在作業與服務的應用程度。
組織成果評估	評估對團隊及組織的貢獻度。
社會成效評估	評估對社會及市場的回應性及表現出的績效。

資料來源：整理自鄭錫鏞，〈公共職業訓練委外效益評估之探討〉，《人事月刊》，第 46 卷，第 2 期，民 97.2，頁 5。

企業或組織為瞭解個人、組織透過教育、職業訓練或在職學習投資方案之成本與效益，應用各種工具來檢視訓練成效，除上述所提及之 Kirkpatrick 的訓練成效四層級評估(結果評估)、Jack Philips 的投資報酬率評估、訓練計分卡外，參考國外相關人力資源與訓練品質的認證與評鑑標準，以國際標準組織發展的 ISO10015 品質管理-訓練指南驗證標準、英國 IIP 人力投資認證制度如表 3-2-8，最具代表性。

表 3-2-8：ISO10015 及英國 IIP 人力投資認證制度

認證標準	內涵	共同特性
ISO10015	為 ISO9000 系列之國際標準中，唯一對組織中的人力資源培訓進行規範的標準，運用配套的執行方法，以提昇訓練品質與訓練績效。	可作為政府未來欲達成提升公共訓練效能的政策目標，在能夠有效反應市場需求的情況下，以具有成本效益的執行方式，進行資源集中與品質良好的訓練方案。
IIP	鼓勵組織透過系統化方式，將員工發展與企業營運目標兩者相聯結，以達到企業轉型目的之驗證制度。	

整理自鄭錫鏞，〈職業訓練效益評估之研究〉，《訓練與研發》，第 1 期，民 97.6，頁 51。

以 ISO10015 標準的要求來看，訓練品質管理，係指一個訓練組織為了提供有品質的訓練，而在訓練的各個流程中，發揮實質管理的功能。過去，訓練組織在實施訓練品質管理時，常見採用戴明回圈(the Deming Circle)PDCA(Plan,Do,Check,Act)的方式，如圖 3-2-4 所示。而自 1999 年 12 月國際標準組織 ISO 頒布了 ISO10015 之後，訓練品質管理除了在 PDCA 迴圈的基礎上作了修改與調整外，更重要的是，實施訓練品質管理的目的在於，務必掌握訓練實施的目的，是為了達成改善

組織績效與提升組織競爭力的目標，其關係與連接性如圖 3-2-5 所示。

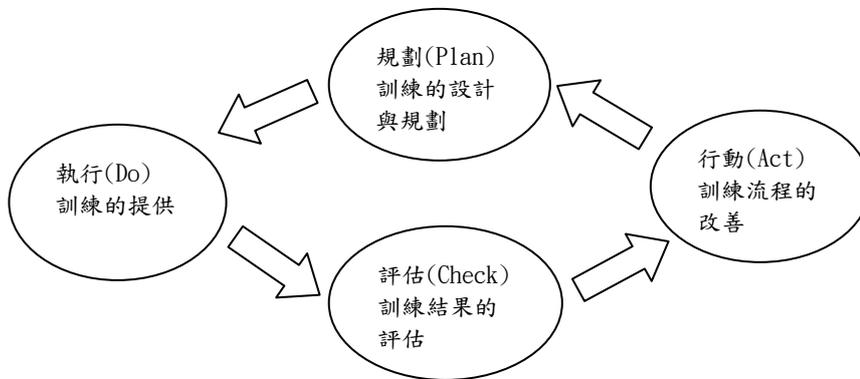


圖 3-2-4：戴明回圈

謝杏慧，〈組織競爭力與訓練品質管理〉，《就業安全》，第 5 卷，第 1 期，民 95.7，頁 45。

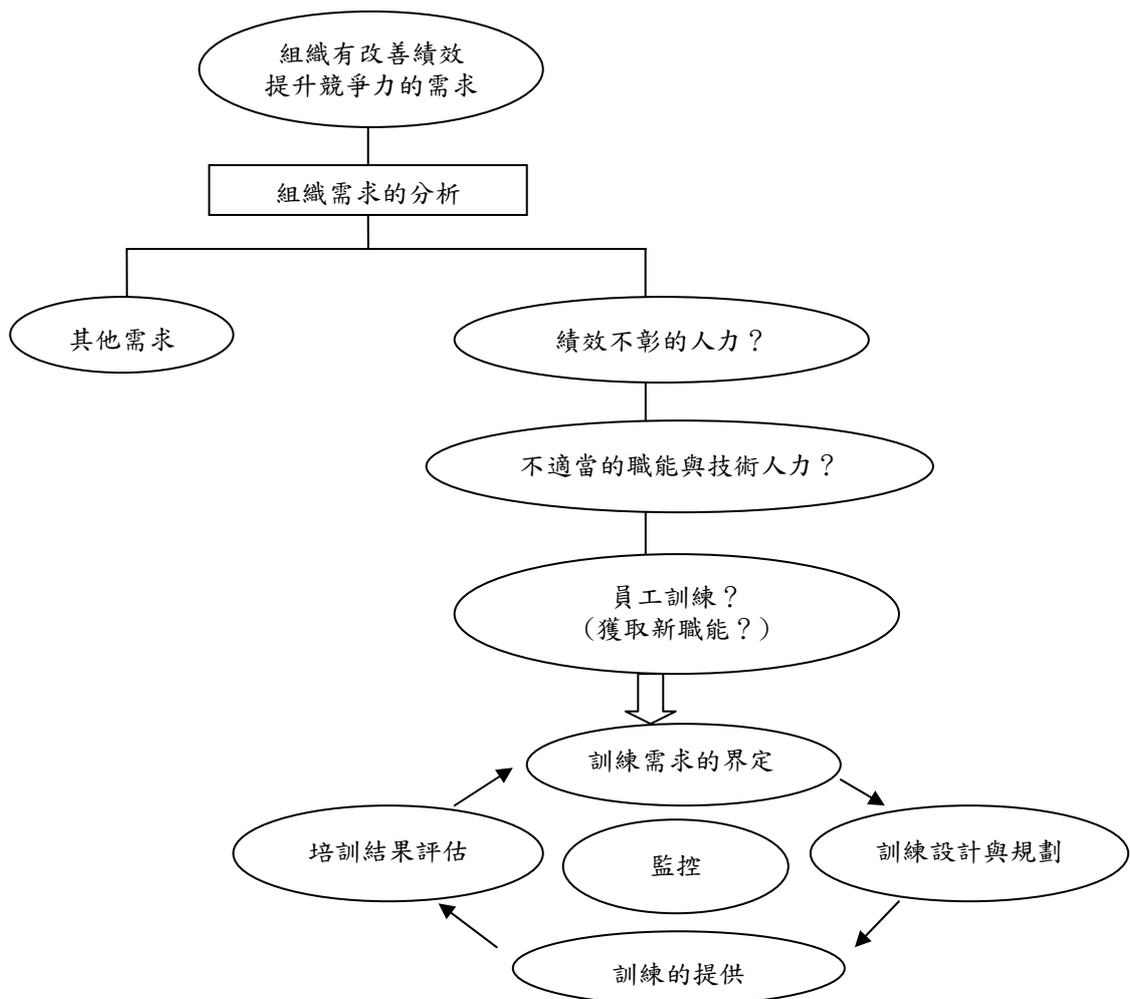


圖 3-2-5：訓練與組織需求的連接

謝杏慧，〈組織競爭力與訓練品質管理〉，《就業安全》，第5卷，第1期，民95.7，頁46，修改自 ISO10015 標準。

訓練品質管理有助於增進員工訓練流程與結果的改善，進而提振組織競爭力，行政院勞工委員會職業訓練局於民國 94 與 95 年度，委託規劃研究符合世界潮流與學理及適合我國國情的訓練品質計分卡，用來協助組織建立訓練品質管理系統，進而改善組織績效與競爭力。根據訓練組織屬性的不同，分為適用於組織內部的訓練單位計分卡與適用於獨立訓練機構計分卡兩類，表 3-2-9 即為職訓局設計訓練機構適用之訓練品質計分卡指標內容。

訓練品質計分卡的設計原則係架構於 ISO10015 訓練品質管理精神與理念下，參酌國內培訓機構評鑑及標竿培訓機構之經驗而研發。訓練品質計分卡係強調人力資源管理與結合組織策略需求之培訓策略的重要性，而以查核表格的型式，來協助企業組織重視訓練迴圈中各流程之利益關係者的參與，與組織經營績效的連結，以達到訓練品質提升與組織績效改善、增加組織競爭力之目標。⁶⁵

表 3-2-9：訓練組織訓練品質計分卡的指標內容

培訓要素	檢核指標項目		
計畫 (Plan)	1 明確性	1a 訓練單位願景/使命/策略的揭露 <u>訓練單位是否於培訓前進行外部環境的評估，包括調查訓練需求、定期評估與檢測，且對訓練單位使命及策略是否有具體或書面紀錄之明確性陳述，並公布讓全體員工知悉。</u>	
		1b 目標與需求的訂定 <u>訓練單位是否訂有明確的經營目標、並定期性的對工作績效需求進行修正與確認。</u> • 例如：各類別訓練成長計畫；對工作績效需求分析的報告。	1b-1 明確的經營目標與計畫
			1b-2 有工作績效的需求分析
		1c 對外明確的訓練政策 <u>訓練單位提供人才訓練是否具備明確、相關文件或書文化的培訓政策、對訓練品質是否具備明確的要求之記錄或文件，並公開發布給客戶或學員知悉。</u>	
	1d 明確的核心訓練類別或領域 <u>訓練單位是否具備明確陳述之核心訓練類別或職能開發領域。</u>		

⁶⁵同註 55，頁 47。

	2 系統性	有訓練品質管理制度與書文手冊 <u>訓練單位就內、外部訓練品質系統是否訂有系統性的手冊文件或紀錄，並定期更新與公開發佈。</u>
	3 連接性	訓練規劃與經營目標的連結 <u>訓練流程的執行是否與訓練單位績效、客戶課程績效目標連結，並達到改善組織績效的目的。</u>
	4 能力	4a 訓練單位的行政管理 <u>訓練單位相關人員具備執行訓練行政與專業訓練職能與研發能力之程度。</u> • 例如：有成型的制度；有合適的 HR 人員；課程規劃人員。
		4b 與訓練相關職能(ex：訓練需求評估、設計、績效評估)的配合狀況 <u>訓練單位所擁有與訓練相關的職能。</u> • 例如：培訓需求評估、設計、評估。
設計 (Design)	5 訓練方案的系統設計	<u>訓練單位進行訓練設計與規劃時，是否具備完整的訓練計畫行動方案，包含業主之組織績效的落差和員工職能落差之確認、學習流程的設計能力、評估訓練產出與監測的指標。</u>
	6 利益關係人的過程參與	<u>訓練單位在執行訓練計畫的各流程中，是否參考與訓練流程相關團體之意見與需求，而納入訓練方案與評估設計的決策中。</u> • 例如：培訓機構之詢問產業或專家的程序。
	7 訓練與目標需求的結合	<u>訓練單位執行訓練前是否根據現在及未來組織需求（或業主與受培訓者之需求）分析，進行完整的訓練需求調查與規劃。</u>
	8 訓練產品與服務購買程序的規格化	<u>訓練單位在選擇訓練產品或服務時，是否依據規格化的流程或符合採購程序及相關條例的要求進行採購作業，且是否有明確的評核標準與原則，對訓練供應者進行評估與簽約。</u>
執行 (Do)	9 訓練 內涵 按計 畫執 行的 程度	9a 學員的遴選符合規劃 <u>訓練單位執行外部訓練時，對學員資格、訓練必要條件與基本能力，是否有明確的陳述、紀錄、要求與確認。</u>
		9b 教材的選擇符合規劃 <u>訓練單位執行外部訓練時，在訓練素材的挑選上，是否依據個別化訓練特性需求或原則進行篩選。</u>
		9c 師資的遴選符合規劃 <u>師資與訓練目標的切合性。</u>
		9d 教學方法的選擇符合規劃 <u>教學方法與目標的切合性。</u>
		9e 提供學習成果移轉工作環境的建議或協助 <u>訓前與委託單位主管或 HR 人員對談機制，擬定學習與行動合約；訓後是否提供受訓人員機會或環境將所學技能運用於工作上之建議或協助。</u>
	10 記錄 與資 訊系	10a 訓練資料的分類與建檔 <u>訓練單位對與訓練流程相關文件或記錄，是否有文件檔案資料庫或有系統性的建檔。</u>
		10b 管理資訊系統化的程度 <u>訓練單位對於訓練管理相關程序與作業，是否有完整的資訊系統。</u>

	統	
查核 (Review)	11 評估報告和定期的綜合分析 訓練單位就訓練計畫是否有定期性的執行評估報告與綜合分析，評估報告內容需包含訓練需求、評估指標與方法的描述與確認、所蒐集資料的整理與分析、訓練成本的審計、未來持續改善的建議等。	
	12 監控 與處理	12a 執行過程的監控 訓練單位在執行訓練 PDCA 各流程時，是否持續定期監測整體訓練流程的每個階段是否符合程序要求，並做相關資料蒐集與進行年度管理報告。
		12b 異常矯正處理 當訓練單位在訓練各流程有異常情況下，是否建立相關因應處理措施與程序之明確化的文件或記錄陳述，及修正後續訓練及修正後續訓練程序之記錄。
成果 (Outcome)	13 訓練成果評估的多元性和完整性 訓練單位就訓練成果評估執行之程度與完整性，評估等級分為反應、學習、行為、成果評估。	13a Level1 反應評估
		13b Level2 學習評估
		13c Level3 行為評估
		13d Level4 成果評估
	14 訓練系統的一般性功能	14b 訓練系統的評價 總和評分：客戶、學員對訓練單位訓練產品的提供，是否具備完整的、有彈性與回饋反應的訓練系統，以不斷改善訓練產品之成效之認定感。
	15 訓練成果	財務面
社會面		
16 其他		

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局，

http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=11&func_id=11&mcata_id=660，檢閱日期：民 99.2.19。

人力資源發展的推動必須與組織經營策略目標相結合，才能發揮最強功效。對於人力資源發展方案整合性評鑑模式，其組成要素會因專家學者的看法不同，產生名稱及階段劃分的差異，但基本精神是相似的，均強調過程中的回饋作用、每個階段各自的任務，及各階段間的任務相互配合的必要性。構成評鑑模式的內涵，⁶⁶主要可歸納為需求評估、方案規劃、方案實施、及方案評鑑四要素的系統循環作用，每個要素都是評鑑模式的次級系統，必須藉由「輸入-轉換-輸出」的過程，而且每一次級系統的「輸出」，不但可以做為系統回饋資料，同時亦是下一次級系統的「輸入」，如此循環不已。

⁶⁶參考同註 54，頁 107-108。

對投資人力的績效評估、衡量及評鑑，針對不同應用對象而言，會有不同的用途、目的，如表 3-2-10 所示。而就職訓方案而言，乃政府部門積極效法民間企業加強人力資源投資的作法，其成效評估、評鑑最主要目的在於檢視公共資源合理分配性，達成勞動市場供需平衡。

表 3-2-10：投資人力的績效評估用途、目的

對象	目的
組織	衡量員工訓練與發展的效益，目的在確保該項投資決策是正確無誤的，且該項投資更具有效益、效能與品質，亦即對組織的營運績效與競爭力之提升是有幫助的。
企業界	人力資源或培訓專業人員，要爭取更多的員工訓練預算，就必須向高階經理人或股東們展現員工訓練的效益。
政府部門	要投入更多預算於勞工訓練或公務人員訓練的投資上，更必須拿出具體的成效，以遊說股東或董事及立法委員們將員工訓練視為投資而非消費，並同意繼續或增加員工訓練的投資。

整理自謝杏慧，〈組織競爭力與訓練品質管理〉，《就業安全》，第 5 卷，第 1 期，民 95.7，頁 46。

參、職業訓練方案效益分析

公共職業訓練具有高度的社會性意義，並肩負協助國家及地方經濟產業人力發展的使命，無法在市場上由市場機能來決定價格，必須仰賴政府提供或以經費補助民間職業訓練機構辦理公費職業訓練。⁶⁷因此，對訓練效益評估工作而言，須兼顧其多元特質，不可僅偏重經濟性指標與量化研究途徑。

公共職業訓練的主體為民眾，民眾與政府之間是一種政治關係，民眾主觀的滿意度才是關鍵，故訓練品質部分應以受訓者本位予以設計與調整。此外，在衡量職業訓練計畫效益時，宜採衡量計畫的效用如就業率、收入增加及報酬率等分析工具，相關分析的方法則如表 3-2-11 所示。綜上所述，本研究進行訓練方案成效之評估，亦考量訓練方案多元特質，將效率、回應及績效層面納入衡量。

⁶⁷參考同註 20，頁 10。

表 3-2-11：衡量職業訓練計畫效益方法

出發點	分析方法
以對照法衡量組織績效	可針對四個領域進行比較： 1. 比較現在的輸出與過去的成果。 2. 比較公立機構與私人機組提供相同訓練計畫的績效。 3. 比較計畫、目標與預算的實際成效。 4. 比較在此情況下，可以合理達成的實際輸出狀況。
分析職業教育與訓練	可針對計畫的效用、成本效益、追蹤研究、反追蹤研究、報酬率五個面向加以分析。
從管理及組織永續經營的角度	公共職業訓練委外效益的評估或可參採平衡計分卡的架構，據以建立較具系統性、完整性及平衡性之衡量面向及指標。

資料來源：整理自鄭錫鍇，〈公共職業訓練委外效益評估之探討〉，《人事月刊》，第 46 卷，第 2 期，民 97.2，頁 6-7。

學者 Kaplan 與 Norton 認為就政府組織而言，其真正顧客是全體民眾，而其目標應該是這些直接顧客因其有效、公正、合理的施政而受惠，故政府單位及非營利組織的使命應被置於計分卡的頂端，以此衡量其成功與否，同時亦大於組織長期使命的明確宣示與承諾。在運用平衡計分卡⁶⁸時，其五大構面為 1. 機關使命構面；2. 財務構面與指標；3. 學員構面；4. 作業程序構面；5. 學習與成長構面。

公共性⁶⁹是公共職業訓練之主要特質、建立職業訓練認證制度是確保訓練品質的重要途徑，由微觀的個人利益轉移到整體國家社會競爭的提昇、調整有效衡量委外訓練成效的指標。⁷⁰近年來，職業訓練除了社會性與經濟性的考量外，亦開始納入策略觀點。如英、美、法、德日等先進國家為促進國家競爭力，相繼建構國家人力資本開發體系及

⁶⁸平衡計分卡是哈佛商學院教授 Robert S. Kaplan 及管理顧問 David P. Norton 共同發展的管理工具，主要在以組織整體目標產生長期經濟價值的觀念為出發點，以提供績效衡量問題的解決方案，並改變了以往只注重財務績效的方式，加入許多非財務面的衡量指標。參考自同註 20，頁 7。

⁶⁹公共職業訓練非以營利為目的，且具有高度的社會性意義及肩負協助國家及地方經濟產業人力發展的使命，因此無法在市場上由市場機能來決定價格，若無政府介入或補助，民間將無義務及誘因主動辦理，公共職業訓練實係政府對就業市場的干預，此外，公共職業訓練尚具有教育性、公益性、福利性、救濟性、短期性、補充性、實用性、密集性及政策性等複雜內涵及多元特質。參考自鄭錫鍇，〈職業訓練效益評估之研究〉，《訓練與研發》，第 1 期，民 97.6，頁 51。

⁷⁰依學者鄭錫鍇針對委外訓練單位之研究，受訪學者認為有效衡量訓練成效之指標包括：1. 開班率；2. 招訓率；3. 就業率；4. 追蹤調查；5. 工作薪資於訓後是否增加；6. 雇主滿意度；7. 結訓者實際就業類別與職業訓練類別之相符度。參考自同上註，頁 54。

國家訓練品質制度。⁷¹在國家人力資本開發體系中，其最具關鍵者為主導性人力資本開發方式，意指國家中跨機構間對於人力資本發展究係如何分工及整合。而職業訓練只是國家人力資本發展的一環及末端工程，加上其投資報酬率與成本效益一直很難評估，因此，從國家總體巨觀角度觀之，應建立國家訓練品質與訓練品質保證系統之基礎建設。

對訓練方案成效評估而言，成本效益分析常被政策分析家運用來評估一項公共投資計畫是否符合經濟效率的要求。成本效益分析從社會整體的觀點，來考慮、比較所有和計畫相關的成本和效益，強調在效率概念上分配資源創造最高效率的計畫。此外，學者認為職業訓練政策效益評估之組成架構，除了運用平衡計分卡五大構面概念，並融入成本效益觀念之外，仍必須對其進行科學化的評估，即以效率、效能、適當性及公平正義作為政策評估的指標，如表 3-2-12 所示。

表 3-2-12：職業訓練效益評估之架構

	政策評估面向	平衡計分卡構面	具體指標
量化	效率	財務構面	流動比率
			應收帳款週轉率
			純益率
			負債比率
			現金流量表上期末現金及約當現金之金額
	效能	顧客(學員)構面	投資報酬率
			學員滿意度調查
			就業率調查
			雇主滿意度
			增加的收入
質化	適應性	作業程序構面	減輕職業訓練單位的負擔
			行政管理服務
			行政配合面
			師資面
			課程設計
			因應環境的彈性
			增加受訓者選擇

⁷¹ 國家人力資本開發體系(National Human Capital Development System, 簡稱 NHCDS)；國家訓練品質制度(Taiwan Training Quality System, 簡稱 TTQS)，參考自同註 20，頁 5-6。先進國家發現人才運用的重要，紛紛就人力資本開發建構專屬且具特色的國家體制，對於人力資本投資的開發程序與標準，推動一套可以接軌國際且因應國際競爭挑戰的國家訓練品質保證系統。有鑑於此，行政院勞工委員會職業訓練局積極建立與推動國家訓練品質系統(TTQS)，與國際訓練品質接軌，帶動國內企業，促進有效的國家人力資本投資、提升人力資源競爭力。透過診斷、輔導與培訓建立各類型組織的策略性人力培訓體系，提升人才培訓品質專業能力，強化企業體質，以發展台灣的全球化競爭力。參考自正修科技大學人事室，<http://www2.csu.edu.tw/csitshow/Hmanager/96data/301.doc>，檢閱日期：民 99.5.23。

公平正義	1. 顧客(學員)構面 2. 作業程序構面	委外程序
		代理人問題
		適性輔導
		弱勢者照顧
		個別輔導
		支撐系統

資料來源：鄭錫鏞，〈職業訓練效益評估之研究〉，《訓練與研發》，第1期，民97.6，頁53。

雖然學者對於衡量辦理職業訓練計畫效益評估議題，提出各種的衡量指標、方法及構面，但大致上均以達成訓練的目標為出發點，從受訓人員的角度出發，檢視訓練成效對於個人及組織的影響；而國家辦理公共職業訓練，為達公共資源合理分配、穩定就業及促進經濟發展等目標，亦需積極藉由對訓練成效進行評估，找出修正、改善方向，加強人力資源發展。本研究基於相關訓練成效評估理論，希望透過對近年來辦訓方案成效之研究，從回應面、效率面、功能面及績效面多元面向分析失業者職訓方案之成效，藉由學員學習績效等各層面綜合探討，瞭解職業訓練方案社會性及經濟性功能目標的達成度。

第三節 政策評估理論

完整的公共政策過程，包括以科學的角度合理地制定政策、有效地執行政策，同時還需對政策效果及其影響進行分析評估，即所謂的政策評估。⁷²政策評估的效用，一方面可以判斷政策是否達到預期效果，並據此決定該政策應該繼續、調整還是終結，讓公共資源達到最適配置。另一方面，可以總結政策執行的利弊得失，記取經驗教訓，作為爾後改善政策制定和執行的反饋。

近年來，由於社會環境與價值觀的改變，面對公共支出的日益高漲，民眾對政府各項政策方案的執行成效愈見關切，從而促使學者、立法者與決策者，更加廣泛倡導評估研究，藉以評量各項政策方案之

⁷²參見余致力、毛壽龍、陳敦源與郭昱瑩，《公共政策》。台北：智勝文化，民96.10，頁294。

執行成效，是否達到預期目標。⁷³因此，對公共政策方案實施政策評估已是時勢所趨、民意導向的結果。

壹、政策評估的概念

政策評估源自 1930 年代時之霍桑實驗，其具備評估研究的雛形。在當時，社會學、心理學與管理科學的研究者十分盛行使用社會科學研究法，以評估各類社會行動方案的成效。不過真正集其大成而成為評估研究者的濫觴，應屬評估美國羅斯福總統「新政」計畫成效之 Stephan，首度應用「實驗設計」的方法，正式掀起了評估研究的熱潮。⁷⁴而政策評估研究重點的變遷如表 3-3-1 所示。

表 3-3-1：政策評估研究重點的變遷

階段	期間	重點	內容
第一代評估	二次大戰前	政府社會計畫對社會的衝擊。	以實驗室設計為主，重視測度的問題。
第二代評估(實地實驗)	二次大戰後至二十世紀 1960 年代	大規模的實地調查成為當時評估研究的主流。不僅在美國、歐洲先進國家，還有亞洲、拉丁美洲等。	1. 大規模的評估研究計畫紛紛運用在都市發展、住宅、科技與文化教育、職業訓練及預防醫學等政策領域。 2. 實地實驗主要是在現實生活環境中所進行的調查。
第三代評估(社會實驗)	二十世紀 1960 年代到 1970 年代中期	政策評估在學術領域與政治環境上有重大進展。主要評估社會行動計畫能否有效解決社會問題。	1. 1960 年代開始有正統的評估研究教科書，以及大量出現的論文。 2. 由於政府大幅度增加公共投資所帶來的問題，更突顯政策評估的重要性。
第四代評估(政策制定)	1970 年代中期迄 2007 年	政策評估在政府施政中的地位日趨重要。	1. 政策評估逐漸走向多元的途徑。 2. 愈來愈多的評估計畫的參與及投入。

資料來源：整理自余致力、毛壽龍、陳敦源與郭昱瑩，《公共政策》。台北：智勝文化，民 96.10，頁 304-309。

由於界定政策評估有許多不同的理論觀點及角度，茲將國內外學者對政策評估的概念之界定彙整如表 3-3-2 所示。

⁷³ 參見張世賢，《公共政策分析》。台北：五南，民 94，頁 404。

⁷⁴ 參見同上註。

表 3-3-2：政策評估概念界定

學者	政策評估概念	項目	內容
Nachmias & Nachmas	指客觀、系統與經驗地檢視現行政策，並以目標成就檢視公共計劃的標準。	評估的方法	客觀、系統與經驗的
		評估的對象	現行的公共政策
		衡量的方法	以目標實現的程度加以衡量
Hanekom	政策內容、執行與衝擊的評審或評鑑，以決定特定政策目標完成的程度。	評估的對象	政策內容、政策執行與政策衝擊
		衡量的方式	強調目標實現的程度
Rossi and Freeman	指有系統運用社會研究程序，以評量社會干預計畫的概念化、設計、執行及效用。	評估的方法	運用社會科學的研究程序
		評估的對象	政府介入之公共計畫所帶來的影響
David H. Rosenbloom	政策評估目的不僅在於檢視某項政策是達成預期的影響，更重要的是在於檢視政策的執行是否妥適。		
林水波 張世賢	有系統地應用各種社會研究程序，蒐集有關資訊，用以論斷政策概念與設計是否周全完整，知悉政策的實際執行情形、遭遇的困難，有無偏離既定的政策方向，指明社會干預政策的效用。		
余致力 毛壽龍 陳敦源 郭昱瑩	綜合而論，將政策評估界定為：依據一定的標準與程式，對政策的效益、效率、效果及價值進行判斷，目的在於取得相關方面的資訊，作為決定政策變化、政策改進及制定新政策的依據。它是政策分析的重要層面，也是一種具有特定標準、方法及程式的研究活動。		

資料來源：整理自丘昌泰，《公共政策. 基礎篇》。台北：巨流，民 93，頁 384-386；李允傑、丘昌泰，《政策執行與評估》。台北：元照，民 92，頁 191-194；余致力、毛壽龍、陳敦源與郭昱瑩，《公共政策》。台北：智勝文化，民 96.10，頁 299-300。

政策評估在現代社會的重要性可從檢視資源分配的妥適性及以系統的、科學的方法評估公共計畫兩層意義來看，而政策評估實際運用時可能遭遇「執行上」、「應用上」的困難與限制，表 3-3-3 為政策評估之功能、重要性及使用上的限制。

表 3-3-3：政策評估功能、重要性及限制

項目	內涵	
重要性	檢視資源分配的妥適性	檢視一項政策付諸實行以後，是否達成了制訂政策時所欲達到的目標，以避免政府浪費人力、資源在沒有效果或不當的政策上。
	以系統的、科學的方法評估公共計畫	發現並修正政策的誤差。
功能	1. 提供有關政策績效的資訊；2. 重新檢視政策目標之適切性；3. 形成新的政策問題；4. 作為政策建議的基礎。	

限制	政策目標、政策成功標準、政策的副作用、與資料缺乏、評估方法論、政治敏感性、評估成本等問題	政策評估研究「執行上」之問題	政策方案與實際產生影響間之因果關係不易確定、政策的影響或衝擊常是廣泛分散而不易評估、政策評估所需之資料不易取得及有時政府機關未必支持。
		評估研究成果「應用上」之問題	資訊的特色、研究的形式、問題的結構、政治與官僚結構，利害關係人的互動。

整理自李允傑、丘昌泰，《政策執行與評估》。台北：元照，民 92，頁 190-194、202-207；丘昌泰，《公共政策. 基礎篇》。台北：巨流，民 93，頁 387-389。

本研究針對辦理失業者職業訓練方案探討辦理的成效，引用政策評估概念，運用社會研究方法，蒐集方案相關資料，用來檢視政策概念與設計是否周全完整，及政策實際執行情形、遭遇的困難，有無偏離既定的政策方向，作為爾後辦訓修正方向或研提修法建議等參考依據。雖然進行政策評估研究會有執行上或應用上的困難及限制，本研究力求從客觀的角度，將近年來所獲致各項辦訓資料納入評估分析。

貳、政策結果評估

政策評估依進行評估的時點，可分為事前、事中及事後評估，而政策結果評估是政策執行完成後對政策效果的評估，旨在鑑定人們執行的政策所確認問題達到的解決與影響程度，辨認政策效果成因，以求透過優化政策運行機制的方式，強化與擴大政策的效果。它是在政策執行完成以後所產生最主要的一種評估方式，目的在於對政策執行後，進行政策質與量的檢驗，用來決定政策要繼續執行、修正或終結，並提出替代政策，而學者對於政策結果評估的定義如表 3-3-4 所示。

表 3-3-4：政策結果評估的定義

學者	定義
丘昌泰	結果評估是指針對政策執行後的結果所做的評估，政策結果是指政策產出對於標的團體所可能引起的行為或態度上的改變，對於社會狀況所可能引起的正面或負面影響。

余致力
毛壽龍
陳敦源
郭昱瑩

政策結果評估是指績效或成果評估，為二十世紀 1970 年代初期形成的評估理論。這種觀點認為，政策評估目的就是檢測政策的成績與效果，保障政策有效地達到目標。

資料來源：整理自丘昌泰，《公共政策.基礎篇》。台北：巨流，民 97，頁 393；余致力、毛壽龍、陳敦源與郭昱瑩，《公共政策》。台北：智勝文化，民 96.10，頁 323。

結果評估目的在於檢驗政策質量。而結果評估理論是典型的績效論與實證論的評估觀點。其最初應用在公共建設專案的評估上，後來逐漸應用在交通運輸、衛生保健、人力安排，以及城市建設等很少涉及價值爭論的公共政策上。⁷⁵而對於政策結果的解答，有的屬於政策影響問題，有的則屬於政策的效益和效能問題。因此，結果評估可分為影響評估和效益評估。整體而言，政策結果評估主要回答下列問題：⁷⁶

- 一、 政策或計畫是否能有效達成預期目標。
- 二、 政策或計畫是否產生某些非預期的效果。
- 三、 政策或計畫的結果能由方案外的其它環境因素來加以解釋。
- 四、 傳送系統的服務成本如何？標的團體對方案參與的效益如何？
- 五、 和其它計畫比較，這個政策或計畫是不是有效率。

政策結果評估觀點認為，政策評估的核心標準就是效能與效率。效能是指政策的績效和目標完成的程度，透過實際效果和預期的計畫效果相比較即可得出；效率是指政策產生績效時與所投入的費用成本之比，透過成本效益分析即可得。效能與效率雖存在著區別，但是二者也是緊密相連的兩個評估環節。⁷⁷

廣義的政策結果包括政策產出(Policy Outputs)與政策影響(Policy Impact)兩部分。依據政策產出的結果，應用成本利益分析(Cost-Benefit Analysis)或成本效益分析(Cost-Efficiency Analysis)所進行的評估，分

⁷⁵參考自同註 72，頁 324。

⁷⁶參考自李允傑、丘昌泰，《政策執行與評估》。台北：元照，民 92，頁 221。

⁷⁷參考自同註 72，頁 323。

別稱之為效率評估與效益評估。效益評估旨在探討政策目標的達成程度或民眾滿意的程度；效率評估則在評估執行政策所投入之成本，相對於其所得利益之比例大小。⁷⁸而效能評估與效率評估之比較如表3-3-5所示。

表 3-3-5：效能評估與效率評估之比較

項目	意涵		
效能評估	只要政策的績效達到預期設計的目的，就可說政策產生了效能。政策的效能評估的實際過程比較簡單，問題是，該如何使政策產生效能，達到原初設計目標呢？這一點實際上是政策規劃設計的任務。	1970年代初期	學者們也在理論專著中圍繞如何提高政策效能的實驗設計、準實驗設計，以及對有關的統計分析方法進行了廣泛探討，希望能透過有效的政策實驗設計規劃來提高政策效能。
		1980年代初期	Rossi 與 Freeman(1982)年在《評估：一種系統理論》(Evaluation: A Systematic Approach)一書中，便對實驗設計的方法進行了概括。
效率評估	效率評估主要包括成本利益分析與成本效能分析。它往往透過比較的方法，計算達到相同相同政策目標的多項方案的單位成本，或是比較同單位成本達到政策目標的不同效能。評估的結果無非就是要判明是否以最低的成本達到所要求的政策效能。	成本利益分析	指在政策成本利益能採用貨幣衡量的情況下，所計算的成本投入、毛利益產出，以及減去成本的淨利益。
		成本效能分析	指在政策效益不能用貨幣衡量的情況下，所計算的成本投入政策效能。

資料來源：整理自整理自余致力、毛壽龍、陳敦源與郭昱瑩，《公共政策》。台北：智勝文化，民 96.10，頁 323-324。

結果評估雖是從實證與客觀的角度出發檢驗政策質量，但是由於政策領域的複雜性而使評估經常很難達到客觀的結果。進行結果評估所遭遇的困難與限制如下：⁷⁹

- 一、不能適用於具有倫理道德和價值爭議的政策評估。
- 二、在成本效益分析中，機會成本及其他間接成本也無法進行精確的定量計算。
- 三、私人產品或私人消費透過稅收程序轉化為公共品或公共消費，雖

⁷⁸參考自同註 76，頁 220-221。

⁷⁹參考自同註 72，頁 324。

可採用統計分析方法進行效能與效率的計算，但是計算結果是否與客觀現實相符也很難一語斷定。

雖然結果評估理論存在一定的侷限性，但是畢竟開創了政策評估領域，提出了有效可行的評估角度與方法，形成了初期的評估理論體系，且仍是當前政策評估的基本理論與方法之一。本研究採用政策結果評估概念，對於已執行完竣之 96-98 年失業者職業訓練方案產出結果，主要應用成本效益分析進行效率評估，輔以探討參訓學員訓後就業率等政策目標的達成程度之效益評估，檢驗方案之質與量。

參、政策評估的標準

一項規劃或政策的總體目標確立後，接著就要確定具體目標，然後為每一項具體目標制定評估標準，並為每一個評估標準設計許多個度量的尺度；經篩選問題、目標、備選政策的性質，決定評估標準的類型。評估標準對於衡量任何目標實現的成就都是絕對必要的，但是在現實中的政策活動過程中，由於政策涉及面廣、參與人數眾多，政策過程中的變數因素很多，因此，難以設定一個統一能被絕大多數學者共同認同的標準。⁸⁰

政策評估需要一套標準，以作為判斷政策是否有必要修正或改進的依據，在製造有關政策績效的資訊時，政策分析人員通常會使用不同形式的標準，藉以評估政策結果。而政策評估的標準為何，見仁見智，各有不同的說法，學者就評估標準的分類提出建議如表 3-3-6。

表 3-3-6：學者對評估標準分類建議

學者	標準	分類建議
E.A.Suchman	五種標準	1. 工作量或投入的多寡；2. 績效；3. 績效的充分性；4. 效率；5. 過程。

⁸⁰參考自同註 72，頁 356。

T.H.Poister	七項標準	1. 效能；2. 效率；3. 充分性；4. 妥當性；5. 公平性；6. 回應程度；7. 執行力。
W.N.Dunn	六類標準	1. 效果；2. 效率；3. 充足性；4. 公平性；5. 回應性；6. 適宜性。
林水波、張世賢	八項評價標準	1. 投入工作量；2. 政策績效；3. 政策效率；4. 充足性；5. 公平性；6. 適當性；7. 執行力；8. 社會發展總指標。
	十項標準	1. 工作量(或投入量)；2. 績效(含蓋產出量、效能及影響程度)；3. 效率；4. 生產力；5. 充分性；6. 公平性；7. 妥當性；8. 回應程度；9. 過程；10. 社會指標。
Baldachin	界定對政策設計目標會產生較大影響，並會如期發揮作用的四種主要制約因素：1. 技術可行性；2. 政治可行性；3 經濟和財政可能性；4. 行政可操作性。	

資料來源：整理自林水波、張世賢，《公共政策》。台北：五南，民 95，472-473；余致力、毛壽龍、陳敦源與郭昱瑩，《公共政策》。台北：智勝文化，民 96.10，頁 356-357。

各項評估分類建議中，學者 Willam N.Dunn(2003)在其所著的《公共政策分析導論》(*Public Policy Analysis : An Introduction*)一書中，將評估標準分為六類，分別是：效果、效率、充足性、公平性、回應性及適宜性。表 3-3-7 進一步說明各類評估標準之內涵。

表 3-3-7：W.N.Dunn 評估標準內涵

標準的形式	問題	例證
效能	我們是否已經達成有價值的結果？	服務的單位
效率	達成此種有價值的結果，需要付出多少努力？	單位成本 淨利益 本益比
充分	這項有價值的結果，可以解決該項問題達成多大的程度？	固定成本 固定效能
公平	成本與利益是否公平地分配於不同團體之間？	Pareto 標準 Kaldor-Hicks 標準 Rawls 標準
回應	政策結果是否確實滿足特定團體的需求、偏好或價值？	與民意調查的結果一致
適當	可欲的結果(目的)是否確實值得的，或者有價值的？	符合國情：公共計畫必須同時達到效率與公平的標準

資料來源：Dunn，1994：282-289；轉引自張世賢，《公共政策分析》。台北：五南，民 94，頁 402。

綜上所述，效率指標是學者一致認定的標準，通常以方案之成本效益分析法，評估方案的經濟及財政可行性，因此，本研究主要採用成本效益分析方法評估失業者職業訓練方案之成效，即以效率指標為評估主軸，再輔以回應、績效及功能面指標，對方案進行綜合評估。

從經濟資源的配置來分析，通常關注的焦點在於何者是最有效率的方案。而成本效益分析是一個多功能衡量效率的分析工具，針對方案的經濟可行性進行評估，目的是衡量經濟資源的配置是否充分，足以實現某項政策方案，是最基本的可行性標準，無論何時，只要收益貼現現值超過成本貼現現值，可行性就能實現。⁸¹常用的成本效益計算方式及決策準則為淨現值法⁸²及益本比法⁸³。因此，方案成本效益分析以淨現值法及益本比法作為決策準則，較有效率的方案通常是益本比（即效益/成本比值）大於 1 且益本比值越大者或淨效益（即效益成本差）大於 0 且淨效益正值越大者。

有關經濟和財政可能性，在任何關於經濟評估標準的討論中，有三組概念都是非常重要的：1. 有形與無形標準；2. 可貨幣化與不可貨幣化的標準；3. 直接與間接的成本-效益標準。⁸⁴有鑑於許多方案往往牽涉到無法量化或貨幣化的無形成本與利益，此時應該強調的是效果標準，運用成本效能分析方法來衡量其成本效益。而成本效益分析與成本效能分析的區別主要是在於衡量成本、效益或效能的單位是否能夠貨幣化或數量化。

在使用成本效益分析的過程中，如何獲取有意義的數據是非常困

⁸¹參考自同註 72，頁 359。

⁸²淨現值法(Net Present Value, NPV)是將各期淨效益(即總成本和總效益差值)之現值加總，其決策準則為淨現值越大的計畫，越值得採行。決策法則為大於 0 者可投資，正值越大越優先。淨現值法為評估公共投資最簡便且運用最廣泛的方法。參考自郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96，頁 24，31。

⁸³益本比法(Benefit-Cost Ratio)即所有效益現值總和除以成本現值總和之比例。益本比標準乃是以平均每單位社會成本所帶來的社會效益大小為指標。當益本比的值大於 1 時，則表示該投資計畫之實施可使社會福利提高，值得採行；而當益本比小於 1 時，該項投資計畫不值得採行，因其會使社會福利減低。如果有多項的投資計畫替選方案，則其益本比之值越大者，其優先順序就越高。決策法則為大於 1 者可投資，優先次序以增量分析判斷。參考自同上註，頁 25，31。

⁸⁴參考自同註 72，頁 358。

難的工作，加上成本包括間接成本與無形成本在內，因此，成本效益分析的問題在於如何獲取有代表性與有意義的成本與效益資料。本研究運用近年來辦訓方案具代表性且有意義之相關辦訓成本、效益資料進行方案評估，雖仍無法避免受限於無形、不可貨幣化及間接成本、效益等取得困難之限制，仍力求將受影響程度降至最低。

第四節 成本效益分析理論

政策分析家在進行問題分析、備選方案的評估與政策推薦時，經常會考慮所謂經濟可欲性的議題，這類問題典型上從經濟效率的思考邏輯出發，來決定一項擬議中的政策或計畫是否值得採行。成本效益分析是屬於一種經濟面的分析方法，常用來評估特定政策或計畫是否符合前述經濟效率的要求；一般來說，政策分析家從社會是一個整體的觀點來考慮所有的成本和效益，選擇並推薦一個淨效益大於淨成本的政策或計畫。⁸⁵因此，要評估政策方案的經濟效率，決定方案值得採行於否，成本效益分析法是可行的分析方法。

壹、成本效益分析的概念

成本效益分析法(Cost-Benefit Analysis)是指研究政策方案或計畫的成本與結果之間的關係，通常以貨幣的單位加以表示，協助決策者從若干以成本效益為基礎的備選方案中，做出最適選擇的系統性方法，它強調在一定條件下尋求最低的投入或最高的產出。⁸⁶對政府部門而言，成本效益分析就是將私人企業的投資理論應用於政府公共事務的處理。按照投資報酬率的高低，將備選方案排定優先順序，最後選擇價值最大的方案。

在運用成本效益分析的同時，最基本的條件是要將造成政策方案

⁸⁵整理自同註 30，頁 337。

⁸⁶參見同上註，頁 262。

的所有成本與效益都加以考慮，有關成本、效益之定義及種類如表 3-4-1 所示，透過對成本效益種類的釐清，才能擺脫過去適用上所犯的錯誤。而成本效益分析的結果，通常以「益本比」(即利益除以成本)及「益本差」(即利益減去成本)加以表示。

表 3-4-1：成本、效益之定義及種類

項目	定義	種類
成本	指任何投進某一方案的資源，包括人力、物力、時間、財力等。	內在與外在的成本效益、可直接測量與間接測量的成本效益、主要與次要的成本效益、淨效率與重分配的效益。
效益	指任何由方案的運作所產生的、可由市場價格衡量的產品、服務、金錢等。	

資料來源：整理自丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民 90，頁 262-264。

任何公共政策執行都可能會使某些人因此獲得利益，同時也讓另外一部份人負擔成本，而政府施政的取捨的標準，就在於此政策是否可以帶來正面的淨效益，使得獲益者在理論上可以完全補償損失者。成本效益分析是用來測量資源分配效率能否達成的重要工具，若排除其它社會等因素，以經濟效率為唯一考慮的社會價值時，Kaldor-Hicks 標準⁸⁷主張政府只能採行某些具有正面淨效益的計畫來促進社會剩餘的提升，並且滿足潛在的 Pareto 效率的要求。

衡量成本效益分析法結果的標準分為淨效益(益本差)及效益成本比值(益本比)二種標準，前者通常是成本效益分析決策上的主要考量，原因在於效益成本比值使用上的限制如表 3-4-2 所示；不過有時候淨效益比較高只是反應它是一項大型計畫的事實，因此，衡量標準的選擇利弊互見，視政策性質及受其他因素影響程度的考量為原則。

⁸⁷根據經濟學價格理論的指引，成本效益分析的決策通常以追求潛在的 Pareto 效率為目標，決策時使用通稱為 Kaldor-Hicks 標準，來權衡一項政策的獲益者是否可能在補償損失者之後，雖不必然以完全的補償損失者為前提，社會整體的福利仍然變得更好。引自同註 30，頁 344。

表 3-4-2：效益成本比值的定義及限制

項目	內容
定義	顯示每一塊錢的投入所衍生的效益來標準化各種比較的基礎，並且去除計畫規模的大小所帶來的偏差影響。
限制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在政府預算有限的情況下，不同備選方案的選擇往往具排他的性質，使用益本比的途徑很容易會混淆決策的過程，甚至於產生一個無法極大化社會淨效益的結果。 2. 有些負向的願意支付價格到底是應該從效益中扣除，還是要列入成本的範圍計算，沒有一定的結論存在，使得益本比途徑非常敏感於計算的方式，具有被任意操控的危險性。

資料來源：Weimer and Vining, 1992: 285；整理自丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民 90，頁 345。

成本效益分析主要是從方案的社會淨效益觀點，針對已完成的方案，檢視方案實施是否值得，或針對尚未實施的方案，預估究竟要採用哪一個備選方案。因此，成本效益分析與成果評估不同，前者是要同時考量投入與產出，而後者只要看方案是否達成了預期目標，至於付出了多少「代價」，則不在考慮之列。⁸⁸本研究運用成本效益分析，考量方案的直接投入與產出，檢視近年來辦理失業者職訓方案之資源分配效率是否滿足潛在的 Pareto 效率。

貳、成本效益分析與成本效能分析之比較

成本效益分析與成本效能分析⁸⁹都是用於比較各備選方案的成本與效益之比率，以選擇最佳的方案。不同的是成本效益分析必須將所有成本及效益貨幣化，但有些成本與效益卻無法貨幣化或難以貨幣衡量，使得在估算各種政策影響的成本和效益時，常會面臨技術上限制，取而代之的是以概略估計相關效益的成本效能分析，其為量化但非貨幣化的分析，例如以評估救起多少人命、避免傷害的程度等。而學者所提出成本效益與成本效能分析之差異比較如表 3-4-3、3-4-4 所示。

⁸⁸ 參見王雲東，《社會研究方法-量化與質性取向及其研究》。台北：威仕曼文化，民 96，頁 244-245。

⁸⁹ 前面曾引用學者定義政策產出的結果，應用成本利益分析(Cost-Benefit Analysis)或成本效益分析(Cost-Efficiency Analysis)所進行的評估，分別稱之為效率評估與效益評估。參考自同註 76，頁 220-221。與此處學者所定義成本效益分析(Cost-Benefit Analysis,CBA)與成本效能分析(Cost- Effectiveness Analysis,CEA)為相同概念，僅翻譯用語上之差異。參考同註 30，頁 262-267,337-338;同註 82，頁 41-44。

表 3-4-3：成本效益分析與成本效能分析之比較

學者	相同點	差異點
丘昌泰 余致力 羅清俊 張四明 李允傑	兩者計算成本部分均以貨幣價值計算。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本效能分析在計算效益部分並非以貨幣為單位，而是財貨、服務或其他相關價值之產出衡量單位列為測量的基礎。 2. 成本效能分析較成本效益分析容易操作。 3. 政策分析家如果採取成本效益分析，所選擇之方案其「益本比」必須大於1，但是成本效能分析之效能比例隨著個案的不同而有所不同。 4. 成本效能分析強調技術理性，亦即找尋最有效能的方案(非最有效率的方案)。 5. 成本效能分析比較適合分析外在與無形的效能，因為這些效能不容易以共同的貨幣單位來衡量。
郭昱瑩	<ol style="list-style-type: none"> 1. 都是在比較各備選方案的成本與效益之差別，以選擇最佳方案。 2. 在計算成本部分均以貨幣價值計算。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本效能分析在計算效益部分並非以貨幣為單位，而是以財貨、服務或其他相關價值之產出，衡量其單位並列為測量的基礎。 2. 成本效能分析較成本效益分析容易操作。 3. 成本效能分析比較適合分析外在與無形的效能，因為這些效能不容易以共同的貨幣單位來衡量。

整理自丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民 90，頁 266-267；郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96，頁 43-44。

表 3-4-4：成本效益分析與成本效能分析主要的差異

項目	成本效益分析	成本效能分析
計算基礎	運用幣值計算政策執行的所有成本和效益。	避免以幣值去衡量效益，因此它的操作比成本效益分析簡單。
特質	強調的是政策的淨效益，即總效益減去總成本，因此它顯示出「經濟理性」的特質。	成本效能分析並不以總體的經濟效益或全部的社會福利來考量政策結果，僅在決定政策的效用，因此被視為「技術理性」的表達。
市場機制適用	非常倚賴市場機制中機會成本的考量。	極少倚賴市場價格，因此它不太依循私有部門利潤極大化的邏輯。
適用政策形式	可藉具體的幣值多寡來明確顯示計畫的投入與產出，但其較難運用在有較多外部性與無形結果的政策計畫上。	較適合於具有外部性和無形結果的政策上。
處理問題類型	較適合處理變動成本與變動效果的政策問題。	較適合處理固定成本或固定效果的政策問題。

資料來源：Dunn，1994：294-305；林鍾沂，1994；整理自郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96，頁 44。

參、成本效益分析的實施步驟

進行政策相關的成本效益分析時，首先要決定從誰的立場、觀點來考慮各種政策影響的衝擊情形，亦即那些政策利害關係人的偏好或利益應該被納入衡量的範圍，而受政策影響領域的界定將會是決定政策影響範圍的關鍵，學者提出成本效益分析步驟如表 3-4-5 所示。

表 3-4-5：成本效益分析步驟

學者	分析步驟
Weimer and Vining	典型的成本效益分析是透過四個步驟來進行： 1. 選定一項公共政策所有相關的影響。 2. 以貨幣單位來估價各種政策影響的成本和效益。 3. 處理時間、風險和不確定性的因素。 4. 考慮預算限制和分配效果，來選擇最適當的政策。
丘昌泰 余致力 羅清俊 張四明 李允傑	成本與效益分析的主要步驟為問題建構、將目標具體化、詳細說明備選方案、搜尋、分析與描述相關資訊、認定標的團體與受益者、評估成本與效益、成本與效益的折現、對風險與不確定性的評估、決策標準的選擇、推薦。

資料來源：Weimer and Vining，1992；整理自郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96，頁 20；丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民 90，頁 264-266。

在決定誰的成本和效益應該列入計算之後，接續的步驟是選定各種政策影響的測量指標，並以貨幣單位來表示各種影響的金錢價值。標準化的成本效益分析表將所有的政策影響，以數量化和貨幣化的方式來處理各項成本及效益，由於公共政策大多具有長遠的效果，所以涉及的成本效益會發生在不同的時間點上，加上許多的政策結果可能會觸及某些風險或不確定性等問題。成本效益相關運用概念如表 3-4-6 所示，最後以分析結果比較社會整體的淨效益是否因政策採行而提高。

表 3-4-6：成本效益分析衡量概念

項目	定義	概念
----	----	----

成本	把政策執行所需各種投入視為成本。	以機會成本的概念看待這些投入。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於某些產出可能涉及外部性的問題，因此需要根據外溢效果的正負屬性，來調整其成本或效益的定位。 2. 為了讓不同時間的成本和效益可以相互比較，成本效益分析使用現在價值的概念，將所有的成本和效益轉換為目前的時間點，以便建立一個共同的基準。 3. 許多的政策結果並不是都完全確定已知，可能會觸及某些風險或不確定性的問題。面對這種情勢，政策分析家可以應用期望效用的概念來因應。
效益	政策執行後各種產出。	運用願意支來的價格來衡量。	

資料來源：整理自丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民 90，頁 347-349。

許多公共政策經常面臨多重目標的問題，而且目標之間存在交互影響的效果。公共政策方案的選擇除了考量經濟效率外，還要考慮受到政府預算和社會整體資源公平性分配效果等諸多限制，不能僅依據 Kaldor-Hicks 標準直線式思考模式，選擇極大化社會淨效益的方案。在納入各種成本和效益的分配問題，權衡其他的社會價值並經過加權處理之後，政策計畫方可取得正式採行的合理基礎。

在實施成本效益分析時，通常成本與效益的考量，以直接成本與效益為主，不過若有外部性的狀況，則外部成本與外部效益亦應列入考慮。且最理想的狀況是希望能將所有的成本與效益都換算成金錢(貨幣化)，如果無法轉換成金錢則改採用成本效能分析，如表 3-4-7 所示。

表 3-4-7：成本效益分析實施考量因素

因素	內涵	說明
外部性	外部成本與外部效益亦應列入考慮	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在成本方面以考量直接加諸於參與者的投入，或是參與者為參加此方案而必須放棄的獲得為主；而在效益方面則以考量直接從參與者付出所產生的產出，或是參與者因參加此方案而減少的負面作為為主。 2. 機會成本將必須納入計算，因為那是參與者加入此一方案所必須付出或放棄的；而沉沒成本將不納入計算，因此不論是否決策採行此方案，此一成本都是已經付出的，因此不算在「決定」實施此方案之後的成本與效益。

貨幣化	把成本與效益換算成金錢的角度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將成本與效益分成可貨幣化(例如：每月薪資)與不可貨幣化(例如：增強自信心、提升生活品質與減少依賴等)兩部分。 2. 最理想的狀況是希望能將成本與效益都換算成金錢(貨幣化)，但如果不行，則至少希望能夠換算成量化的指標(例如：生活品質改進的五等分量表分數前、後測差值)，而後再進行成本效能分析以提供決策者資訊。
-----	----------------	---

資料來源：整理自王雲東，《社會研究方法-量化與質性取向及其研究》。台北：威仕曼文化，民 96，頁 245。

以王雲東、林怡君於民國 93 年所作的「身心障礙者支持性就業服務方案之成本效益分析-以陽光社會福利基金會 90 年度支持性就業服務方案為例」作說明，其成本效益之計算項目如表 3-4-8 所示。

表 3-4-8：成本效益之計算項目內容(以 90 年度支持性就業服務方案為例)

主項目	子項目	內容
成本部分	直接成本	方案之行政與人事成本
		機會成本(原本可領的補助或津貼)
效益部分	貨幣化效益 3 項	包括：1. 增加收入；2. 工作後繳納所得稅；3. 工作後勞健保等特別福利。
	非貨幣化效益 5 項	包括：1. 減少依賴；2. 提升生活品質；3. 改善自尊；4. 增進人際交往的機會；5. 提升勞動參率等。

資料來源：整理自王雲東，《社會研究方法-量化與質性取向及其研究》。台北：威仕曼文化，民 96，頁 245-246。

其研究結果為：根據貨幣化的成本效益評估，90 年度本方案全年度淨效益為每人新台幣 11,765.24 元，因此應該是「值得作」；若考慮社會利潤額，則需視成功就業者的持續時間而定，所以如何增加成功就業者的人數，以及延長成功就業的時間，應是未來努力的目標。

肆、成本效益分析在實務應用上的限制

成本效益分析屬於經濟面的分析方法，實務上常被用來評估公共投資計畫是否符合經濟效率的要求，從社會整體的觀點來考慮、比較所有和計畫相關的成本和效益，最後推薦一個淨效益大於零的計畫供

政府決策上的參考。而成本效益分析應用的範圍相當廣泛，跨越公私部門各種領域的計畫評估，其應然、實然的意義如表 3-4-9 所示。

表 3-4-9：成本效益分析應然面、實然面意義

項目	意義
規範性的意義	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本效益分析一直被期待能在政府決策過程扮演重要的角色，以促進社會資源有效與合理分配。 2. 透過突顯出政策淨效益的概念，這項分析技術可作為資源分配過程利害關係人參考的標準，使得原本是漫無邊際的磋商行為聚焦在較有意義的範圍之內。 3. 各種事前和事後的成本效益分析，通常有助於排列優先順序、決定採行或終止一項政策的客觀依據。
從實然的層面觀察	成本效益分析的運作時常面臨操作的費用昂貴、技術面的爭議偏高以及深政治過程的干擾等問題。

資料來源：整理自丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民 90，頁 356。

成本效益分析是評估研究的一種，也是協助決策的工具。不過從實務運作面觀察，學者提出其經常面臨的限制條件如表 3-4-10 所示。而學者進一步說明相關應用限制條件及內容等，如表 3-4-11 所示。

表 3-4-10：學者提出成本效益運作限制條件

學者	限制條件
王雲東	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於若干非貨幣化的效益，不易將其量化或貨幣化(價格化)，以至於無法列入淨效益的計算當中。 2. 成本效益分析往往無法採用真實驗設計的方式(受到現實客觀因素的限制)，以至於往往缺乏比較組，同時研究對象也不易採隨機抽樣，因此研究結果的解釋與推論都有其限制(外在效度仍有改進空間)。
張四明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 操作費用昂貴 2. 技術面的爭議性偏高 3. 深受政治過程的干擾

資料來源：整理自王雲東，《社會研究方法-量化與質性取向及其研究》。台北：威仕曼文化，民 96，頁 246；張四明，〈成本效益分析在政府決策上的應用與限制〉，《行政暨政策學報》，第 3 期，民 90.8，頁 47。

表 3-4-11：成本效益分析應用限制

項目	內容
----	----

<p>操作費用昂貴</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本效益分析的應用通常要耗費相當多的資源，包括龐大的時間、技術和金錢的投入。 2. 就時間與技術的要求而言，成本效益分析最艱鉅的挑戰，並不在於最後階段各種估測成本和效益的加總計算工作，而是初期對於每一項政策影響的界定、測量以及估價過程。 3. 特別是一項大型計畫的影響估測，常要藉助於複雜的評估模型和大量的資料分析，使得成本效益分析往往成為相當費時而且技術密集的活動。
<p>技術面爭議高</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本效益分析的技術雖然不斷地精進突破，但在實務運作上仍遭遇許多的限制；包括從誰的立場來計算成本和效益仍然存有爭議，立場的問題不僅受到參與者個人認知和偏好影響，也經常隨參與者所在的位置而有不同結論。 2. 成本效益分析在全然、廣博理性的假定下，原以為透過所有備選方案的比較分析，可以獲得最佳的決策制定；然而，即如 Simon 有限理性的主張一般，決策者常受到個人認知、時間、資訊以及政治上因素的限制，因此只能考慮有限的備選方案，來追求滿意的資源配置而已。 3. 評估一項政策可能衍生的影響，以及各種成本和效益的歸類等看似直截了當的工作，但是有些政策影響卻經常被遺漏、忽略或者重複。加上有些政策影響並不是直接可以觸及的，而且很難用金錢價值來衡量利害關係人願意支付價格，這時候測量工具常會面臨信度和效度問題的挑戰，測量指標的選擇也會牽涉一些價值判斷的問題。
<p>深受政治過程的干擾</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理論上成本效益分析可以就社會資源如何分配，提出政策分析之後的規範性建議，但在實務的運作仍然跳脫不了官僚和政治過程的影響。 2. 包德曼等學者(Boardman, et al., 1996)指出，許多政府人員看待成本效益分析的方式，深深受到官僚角色的影響；政府人員的自我角色定位，到底自許為守門員、花費者或者分析家，將左右他們對於各種成本和效益的認知。

資料來源：整理自張四明，〈成本效益分析在政府決策上的應用與限制〉，《行政暨政策學報》，第3期，民90.8，頁63-66。

本研究運用成本效益分析法，對96年至98年辦理失業者職業訓練方案執行效率面作分析，以社會整體的觀點來比較所有和計畫相關的成本和效益，以所得效益成本比及效益成本差結果，探討職業訓練方案的成效，但同樣面臨成本效益分析應用之限制，且職訓政策需兼顧效率及資源公平分配等社會性目的。因此，本研究輔以對參訓學員回應性、訓練績效等，與訓練效能方面相關分析，進行方案成效評估。

第五節 相關研究探討

壹、國內職業訓練相關研究

近年來，國內與職業訓練相關之研究，大致可歸納出幾個研究方向分別為：1. 探討職訓資源分配及職訓定位、角色、功能；2. 探討知

識經濟、政治經濟下的職訓政策相關研究；3. 探討職訓學習動機及學習滿意度相關研究；4. 探討辦理職業訓練執行、整合相關研究；5. 探討運用職業訓練發展人力資源相關研究；6. 探討地方政府辦理職業訓練相關研究；7. 探討辦理職業訓練等方案成效相關研究。

一、 探討職訓資源分配及職訓定位、角色、功能相關研究：

表 3-5-1：探討職訓資源分配及職訓定位、角色、功能相關研究

年代	作者	研究內容或結論、建議
民 92	韋自強	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以「就業安全」制度之職業訓練、就業服務與失業保險三大核心項目，從執行的層面來探討我國就業安全制度上的整合問題，包括三者之間的機制運作及溝通、協調狀況；另一方面也從失業者的立場看政府的執行成效。 2. 在職業訓練與就業服務方面，組織間的機制必須積極溝通協調並整合，在職業訓練與失業給付方面，職業訓練的種類應多元化，與僱主間維持良好關係，讓企業主願意配合政策用人。在就業安全制度方面，政府應深入瞭解民眾的需求，加強偏差觀念的導正，才能獲得民眾的認同與支持，讓民眾與政府期望一致。
民 93	黃奕嘉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過勞工參與訓練之情形與職訓課程資訊之比較，探討我國職業訓練課程領域與地區資源配置之問題與公共職訓所扮演的角色，從總體訓練資源的角度，突顯資源不均的現象並提供政策修正方向與依據。 2. 我國職業訓練資源分配不均；而有關公共職業訓練的角色定位，在我國以中小企業為主的產業環境下，企業規模小，民間訓練補助較不充裕，政府扮演政策層次的主導角色，權責單位過多使訓練課程班次、型態與地區分佈等資源整合不易。
民 95	吳琇芳	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討公共職業訓練機構資源整合與公共職業訓練機構所扮演角色，即政府在環境變遷過程中應如何妥善規劃職業訓練體系與應如何調整轉型職業訓練之角色功能，以因應國家產業發展所需之人力資源。 2. 公共職訓資源分配不均且未能整合、公共職訓機構角色定位宜轉型、職業訓練權責機關設置重疊造成資源浪費等，建議公共職業訓練區域運籌資源統合以勞委會為主軸，職業訓練、就業服務與失業給付間運作機制的整合，建構職業訓練績效評鑑制度，建立產學合作機制資源互為運用，借重民間職業訓練機構資源以減輕負擔。
民 95	陳怡如	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以積極性勞動市場政策之主張，分析公共職業訓練規劃、執行現況與困境，透過文獻分析檢討現況，進而提出政策建議並掌握未來發展方向。 2. 面對勞動市場的巨大變遷，必須以新思維制訂積極性勞動市場政策、計畫，同時，考量不同地區產業發展的差異，以及落實地方自治的精神，將公共職訓由中央集權制朝向地方分權制修正，並建立彈性、多樣化、區域性的職業訓練加強與就業服務機構之有效整合等。
民 96	吳鳳菁 陳斐娟 廖年森	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以辦理相關綜合類訓練業務較多的公共業訓練中心做為了解目前公共機構訓練容量之初探，及了解目前公共職訓機構現有提供之訓練資源。 2. 檢視其與中小企業需求之相輔程度，可作為公共業訓練中心轉型之重要參考指標。

民 96	劉宗政	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討我國公共職訓機構內部職訓師與行政人員，所接受的教育程度以及所擔任的職務，對於人力、行政及訓練資源管理等角色的認知；以及提供的訓練、組織與課程的調整、相關資源整合、推廣與創新等提供終身學習的相關作為影響。 2. 一方面提出階段學習社會公共職訓機構的角色，包括人力訓練、學習資源管理、訓練提供者三種角色；另一方面提出公共職訓機構發展的作為，包括提供彈性多元的訓練作為、調整訓練組織的作為、整合公共職訓與企業資源的作為、推廣公共職訓的社會福利作為及推動公共職業訓練的政治功能。
------	-----	---

資料來源：筆者自行整理。

以上相關研究大致上是以我國公共職業訓練機構之角色定位、功能、轉型、職訓之資源分配及未來發展方向為重點。

二、探討知識經濟、政治經濟下的職訓政策相關研究：

表 3-5-2：探討知識經濟、政治經濟下的職訓政策相關研究

年代	作者	研究內容或結論、建議
民 92	黃玲鳳	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由相關學理之探討，說明知識經濟時代職業訓練的重要，另外輔以先進國家成功的範例，檢討我國有關政策、立法及執行等缺失，進而就我國職業訓練之建制提出因應對策與建議。 2. 職業訓練政策取向應強調勞工生涯發展導向，明確劃分政府部門和民間部門職業訓練的職能，修訂職業訓練法，確立事業機構辦理職業訓練的角色，確立企業訓練支援體系，研訂企業訓練優惠措施，研訂職業訓練融資貸款優惠措施，加強辦理技能檢定，推廣證照制度，整合職業訓相關資訊，建立職業訓練平台，暢通職業訓練資訊，促進職業訓練資源使用。
民 94	孫仲山 劉金泉	<p>闡述職業訓練的願景，職業訓練發展近 50 年，體制建立得相當完整，也累積了極其可貴的訓練經驗。但是，面對產業技術的快速變遷，一時之間，卻呈現了反應遲滯的現象。因此，改革的呼聲甚囂塵上，轉型的腳步也已經邁出。作者曾就職業訓練未來的發展，請益於 40 餘位產、官、學界的先進。彙集眾人的睿智與遠見，對職業訓練的前景，勾勒出輪廓。</p>
民 95	倪嘉穗	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從國內外政經變遷中，探討台灣職業訓練政策的轉變。政府是制定政策的主體，因此以政府為中心，由台灣政經發展的歷史變遷，分析台灣職業訓練政策的形成與發展歷程。 2. 職訓政策發展深受總體政經環境變遷的影響，職業訓練主管機關的更迭彰顯不同時空背景下的偏差動員，中央主管機關權責紊亂，政府對要求企業辦理訓練的無能為力，勞工團體在職訓政策上的沉默等情形。
民 95	陳聰勝	<p>闡述我國公共職業訓練的挑戰與發展策略，政府訓練或公共職業訓練(公共訓練)有自身的資源及條件，其組織運作及業務推展也受到外在環境因素的衝擊與影響，因此利用 SWOT 理論進一步探討分析，而期發揮優勢，補強弱勢，掌握挑戰，運用機會，以創造「贏」的局面。</p>

民 95	曹慧貞	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從知識經濟時代的角度出發，研究職業訓練有哪些重要發展、國際組織就此所做出相關之規範措施有哪些、我國現行職業訓練制度是否能因應知識經濟所帶來之挑戰等。 2. 以宏觀的角度，將職業訓練制度分成「組織架構」、「政策規劃」、「財務經費」、「成效評估」等四方面，檢視我國職業訓練制度之問題所在並提出相關建議，以期對國家未來職訓建構方向有所助益。
------	-----	---

資料來源：筆者自行整理。

以上相關研究大致上是以我國職業訓練政策在國內經濟、政治環境及國際情勢等內、外在環境影響下的發展趨勢為研究重點。

三、探討職訓學習動機及學習滿意度相關研究：

表 3-5-3：探討職訓學習動機及學習滿意度相關研究

年代	作者	研究內容或結論、建議
民 94	陳郁敏	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對餐飲類公共職業訓練班學員的學習動機與學習滿意度之間的關係作探討。包括探討政府輔導「餐飲類」職業訓練狀況，瞭解「餐飲類」職業訓練學員滿意度的情形，及探討「餐飲類」職訓班學員學習動機變數影響學習滿意度的情形。 2. 研究結果提供給職訓中心做參考，讓職訓中心在之後推動相關餐飲類職業訓練時，能夠做出更完善的規劃。
民 95	熊屏生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探究榮民參加公共職業訓練學習動機、學習障礙及學習滿意度之現況及其關係，同時針對不同背景變項之榮民行分析，根據研究結論，針對榮民參加公共職業訓練主管機關(退輔會)、訓練機關(退輔會訓練中心)提出建議。 2. 針對榮民參加公共職業訓練主管機關(退輔會)、訓練機關(退輔會訓練中心)提出建議，包括建立完善組織架構，充分發揮組織功能，建立評鑑機制，對教學品質嚴格把關，充分提供教育經費，改善教學設施，提供完善參與條件，設計符合榮民需求課程、利用產訓合作、訓用合一方案，開辦委外訓練或移地訓練，辦理配合徵才活動成果發表，重視教學品質及加強行政支援等。
民 96	陳心怡	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以台南縣民間職訓機構之調酒學員為例，探討受訓學員對於政府補助而開設之餐飲職業訓練之學習動機，及受訓結束後所學習之專業訓練是否有助於提昇自身之效益。 2. 藉由其結果來探討政府所委託之課程，是否有真正達到其職訓的成果與目標，依據研究發現針對職業訓練機構實施職訓內容作建議。
民 96	黎玉琴	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以苗栗縣肢體障礙者作為研究對象，藉由探討身心障礙肢體障礙者職業訓練方式、種類與就業安置的現況，來了解身心障礙肢體障礙者對職業訓練滿意度的相關顯著性。 2. 肢體障礙者對職業訓練單位提供的職業訓練滿意與否，並不會因為不同的職業訓練方式、不同的職業訓練種類而受到影響，甚至職業訓練的次數與職業訓練滿意度之間也沒有相關。 3. 待業中的肢體障礙者，不論是居家就業或一般就業，只要能夠就業，對職業訓練滿意度就會有顯著正向的效果。

民 97	廖昭文 許焜仁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 闡述民國 90 年以前，職業訓練是以經濟性功能為導向，辦理較長期之技術養成訓練，然而，自民國 91 年起，為因應「就業服務法」實施及國內產業情勢轉變，失業率攀升，結構性失業人口驟增，職業訓練漸漸導向以社會性功能為考量，訓練的對象以失業民眾為主，並優先錄訓非自願性離職及特定對象。 2. 民國 91 年 12 月 30 日實施「就對促進津貼實施辦法」及民國 92 年 1 月 1 日實施「就業服務法」，依據法令規定，民眾若為「特定對象」或就業保險法之「非自願性離職」者，參加公辦全日制之職業訓練，將可請領職訓生活津貼，從此，受訓民眾的學習動機便趨向複雜。在社會性功能考量下，從各項調查資料與實際授課經驗和觀察做一整理分析，探討職業訓練學員的學習動機。
------	------------	--

資料來源：筆者自行整理。

以上相關研究大致上是以參加職業訓練的對象為研究重點，探討參訓學員的參訓動機，並藉由學員參訓後的滿意度資料，分析學員對訓練單位所提供之訓練課程、設施及輔導就業等規劃之滿意情形。

四、探討辦理職業訓練執行、整合相關研究：

表 3-5-4：探討辦理職業訓練執行、整合相關研究

年代	作者	研究內容或結論、建議
民 95	李佩凌	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討有關家事勞動者之職業訓練和技能檢定，及其執行上之問題，期望能對家事勞動者專業資格及技能檢定認證的基礎有更清晰的瞭解，以保障國人聘用時的安全。 2. 所獲致結論包括家事勞動者的資格制度，家事勞動者資格認證配合辦理的步驟，政府、民間團體辦理職業訓練的困境，專業服務人員的擴增能夠提昇服務品質及社會福祉，未來家事勞動者分類的看法，並據以提出相關建議。
民 95	謝函栩	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視職業工會組織內部營運與問題，由學徒制之發源，認為職業工會辦理職業訓練應有助於會員提昇工作與就業條件，亦有助於建立組織生存利基。再探討在職業工會相關環境中，有何機會與資源，可以開拓與善用，以利職業工會推展職業訓練，創造組織存在之價值。 2. 研究認為政府機構應辦理好監督與協助之角色，雙方皆應聘請具有專業素養之專職人員辦理職業訓練之業務，而在整個職業工會組體系方面，應該相互團結，在資訊整合規劃後，各自依據組織成立宗旨與特色辦理合適的職業訓練課程。
民 96	王吉功	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對高雄勞工局訓練就業中心在面臨多元社會，經濟型態的轉變以認同的議題為導向的政治，政府為解決失業問題，提供民眾更多元之職業訓練，在提升訓練容量的供給和滿足民眾訓練的需求，有效達成促進就業之目標。 2. 以「公共事務管理整合參考架構」中現象面(主體)為探討依據，包含經濟、社會、政治與政府等四個團塊與訓練就業之關係，以公共管理層面，運用價值、能力、支持三個構面分析，對訓練就業議題進行多元研究，以提升訓就中心的能力，並爭取支持，創造更大的公共價值。

民 96	潘盈竹	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採用問題診斷與分析途徑，來深入瞭解我國職訓之委外政策及其訓練需求成效如何，其中亦包含相關之實務評估程序、問題癥結等。 2. 透過深度訪談後發現，職訓課程應持續委外辦理，透過委辦職訓課程可結合政府與民間資源，注重「實績」之篩選機制利弊參半，職訓中心與代訓機構為相輔相成之關係，訓練需求評估重視職缺、職能及建立機構共識，訓練需求評估之成效尚可，泰山訓練中心已建立科學化的訓練需求評估模式，代訓機構需具備多元能力，訓練機構面臨共同改革議題。
------	-----	---

資料來源：筆者自行整理。

以上相關研究以職訓機構觀點為出發點，由執行層面探討實際辦理職業訓練業務所面臨的議題，整合多元管道進行改善。

五、探討運用職業訓練發展人力資源相關研究：

表 3-5-5：探討運用職業訓練發展人力資源相關研究

年代	作者	研究內容或結論、建議
民 95	林建山	<ol style="list-style-type: none"> 1. 闡述教育與訓練是台灣人力資本要件之根本支柱，全球經濟面臨結構性轉變，預示職訓局面對未來變局的任務艱鉅，預示職訓局在另一個新經濟時代所必要扮演的角色，不能囿限在補充性、救濟性的作為。 2. 未來我人力資本之再開發與再投資，要緊密結合國家產業政策與經驗歷程所累積的既有人力資產。國家政府為求取社會上的所分配均等與就業機會均等，應積極運用公權力強化人力資本。
民 95	盧仁傑	<ol style="list-style-type: none"> 1. 闡述對政府的人力資源發展而言，雖有結合青輔會、經濟部、勞委會、教育部等等單位，就主管勞動人才與人力的職業訓練而言，職業訓練創新研發，旨在先期瞭解掌握與規劃政策評估，及績效評鑑與檢討。 2. 在政治評估與政府財政吃緊並緊縮經費預算中，新績效預算是 21 世紀的新趨勢，將政策、預算、績效「三合一」，以提升效能與預算搏節，是民主國家解決困境的出路。職業訓練研發創新擔負著先導的責任，帶領職訓體系有效率地開發人力資源，提高人力素質，以促進產業升級與提升競爭力。
民 97	吳宏翔	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以勞委會在促進弱勢者就業，提升弱勢人力資源運用，加強產業所需人力職能培訓之各項作為為探討重點，勞委會為促進國人適性就業，除建構完善就業安全體系，經由結合公私部門訓練資源並因產業發展趨勢，發揮區域運籌功能，辦理多元就業導向之職業訓練，培訓產業所需人才及提供國人就業所需之職業訓練，並藉建置單整合就業服務通路等。 2. 面臨國內產業結構轉型未盡理想，高級專業人力嚴重不足，初級人力資源資源過剩，結構性失業人口居高不下，青少年失業率偏高，弱勢族群就業不易等現象，針對相關措施仍有未盡理想之處提出改善建議供參考。
民 98	鍾錦季	<ol style="list-style-type: none"> 1. 闡述在全球金融市場惡化下，各國消費市場迅速萎縮、投資不振、失業率攀升，臺灣經濟主要以出口為導向，在全球景氣衰退衝擊下自無法倖免。 2. 面對全球化浪潮，企業或個人應該做好準備，提升自己迎向公平的競爭環境；而政府在國家人力資本提升上的責任即在於：透過各式服務方案，來建構勞工具有提升能力、終身學習的機會，不僅要解決失業，更要預防失業。以上，相關研究以運用職業訓練加強國家人力資源發展政策，提升國家競爭力為重點。

資料來源：筆者自行整理。

以上相關研究重點為面臨全球化的競爭環境下，國家運用多元職業訓練政策，加強推動人力資源發展，進而提升國家競爭力。

六、探討地方政府辦理職業訓練相關研究：

表 3-5-6：探討地方政府辦理職業訓練相關研究

年代	作者	研究內容或結論、建議
民 93	鍾凱雯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以 92 年 7 月行政院勞工委員會職業訓練局補助桃園縣政府勞動及人力資源局辦理之失業者職業訓練資料為基礎，提出對數線性模型來分析各影響變數之間的關係，提供客觀分析職業訓練對失業者就業幫助之相關比較。 2. 應用灰關聯性分析方法針對各委訓單位開課班級辦理狀況進行評估，分析比較各委訓單位辦理狀況之優劣，另外配合問卷調查蒐集參訓學員及委訓單位之意見，以較客觀的角度分析，嘗試提供未來職訓課程規劃之參考。
民 96	余嬪 宋廷棟 張秀娟 洪凱莉 鍾翠芬	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為因應女性勞動參與普遍受到社會重視之趨勢，又參與高雄縣勞工局失業職訓者以女性居多數，研究以 2006 年參與中央勞委會就業安定基金委託高雄縣政府勞工局舉辦失業者職業訓練之資料為基礎，輔以 2007 年職訓課程現場訪談。 2. 主要以參訓女性學員為研究對象，探討其參訓結果之滿意度及意見、就業問題等，以瞭解地方職業訓練和日後就業或再就業之關聯性，最後綜合提出各項建議，做為未來相關單位之參考。
民 97	李健鴻	<ol style="list-style-type: none"> 1. 闡述地方縣市政府辦理特定對象就業訓練的規模雖然日益擴大，但是目前多數縣市政府在委託民間訓練機構辦理訓練時，卻有管理上的問題。 2. 主要問題包括：委託民間訓練機構辦理訓練時產生「失業者結訓後再參訓」、「部分委辦單位成效不佳」、「就業輔導費支付標準寬鬆不一」等，均與委外給民間訓練組織提供訓練有關，因此以代理理論、地方就業訓練體制(差序治理體制)提供相關解釋觀點。

資料來源：筆者自行整理。

以上相關研究以地方政府辦理失業者職業訓練為主題，分析探討辦訓時所面臨的種種問題及辦訓的結果，提供爾後辦訓參考。

七、探討辦理職業訓練等方案成效相關研究：

表 3-5-7：探討辦理職業訓練等方案成效相關研究

年代	作者	研究內容或結論、建議
----	----	------------

民 93	江明志	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分析台北市政府勞工局 91 年度委託的「身心障礙者社區化支持性就業服務」方案是否具有成本效益。研究範圍涵蓋台北市 26 家身心障礙者就業服務單位，並以接受「支持性就業」服務的身心障礙者為對象。 2. 研究結果顯示，該方案從社會整體觀點具有成本效益，效益/成本比率達到 1.3 等，並提出建議有關政府部門涉及身心障礙者服務經費，有必要進行資料勾稽與統整，以期資源分配能發揮最大效用等，而該方案之效益/成本分析，應持續進行追蹤研究，以驗證長時期的效益概況。
民 93	郭昱瑩	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以成本效益分析執行的內容與品質為出發點，聚焦於營業基金資本支出計畫執行成本效益分析的評估，為求審慎評估成本效益分析執行的內容與品質。將依據文獻所載有關成本效益分析應有之執行內容與步驟，詳細檢視我國預算書與其中的「資本支出計畫成本效益分析綜計表」，提供兼顧實務與規範之建議。 2. 藉由本研究評估資本支出計畫執行成本效益分析之現況，進一步俾益資本支出計畫間合理的評比，以決定資本支出計畫執行的優先順序，回歸本質而言，仍是務求將政府的每一分錢用於刀口上。
民 94	陳燕卿 王雲東	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以成本效益分析的觀點，針對彭婉如基金會之「課後照顧師資培訓 15 期(基隆班)」進行分析，依據貨幣化的成本效益評估，研究方案 92 學年度第 2 學期及 93 學年度第 1、2 學期的社會淨效益為每人每月新台幣 1,934.15 元，而對參與者而言，每人每月亦有新台幣 1,831.30 元之淨效益；在非貨幣化方面，亦對參與者及社會有正效益。 2. 研究方案對增進社會效率與公平性方面均有正面助益，確實值得投入人力與經費去加以執行。 3. 為提高課後照顧人員成功就業之人數及延長成功就業之時間，彭婉如基金會應積極尋求基隆地區其他有課後照顧學童需求之國小相互合作以達成之。
民 96	王雲東 林怡君	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為了解某社會福利基金會 92-93 年度支持性就業服務方案是否具成本效益，並根據研究結果提出具體建議供政府部門與民間社會福利相關機構參考。 2. 使用貫時性成本效益分析的方法，從參與方案之身心障礙者、其他人(未參與方案者)以及社會(參與者加上其他人)等三個角度，針對某社福基金會 92-93 年度身心障礙者支持性就業服務方案進行分析(以貨幣化成本效益分析為主)。
民 97	鄭錫鍇	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研究自民國 97 年 6 月至 12 月針對職訓局及所屬各職訓中心委外之職業訓練業務進行效益評估，並參考國內、外相關文獻，蒐尋與訓練效益、財務指標等相關的資訊，亦針對職業訓練局所屬六所職訓中心主管進行深度訪談及進行二場座談，以瞭解目前國內職業訓練效益評估上的發展，並提出具體建議。 2. 本研究亦針對職訓局所屬六所職訓中心在 94 年至 95 年度結訓學員進行調查，以瞭解學員在受訓過程與結訓後在就業上的表現差異。

資料來源：筆者自行整理。

以上相關研究運用成本效益等方式進行方案成效評估，從社會資源分配的效率面來分析探討各項計畫方案之執行是否具有效益。

上述過去國內有關職業訓練相關研究，研究的焦點大多放在行政院勞委會職訓局各職訓中心所辦理的職業訓練，探討的重點則為訓練資源分配、政策制定、執行，或從參訓者的角度出發，探討其參訓動機及學習滿意度等。而在人力資源發展部分，相關研究強調為因應國內外經濟等環境變動，政府透過多元化職訓，加強國家人力資源運用。在職訓相關研究中，以地方政府辦理失業者職業訓練為主軸的相關研究並不多，而且偏重在委託辦訓過程中管理問題、學員參訓滿意度及對就業幫助等。若從探討職訓方案成效相關研究來看，偏重以就業服務方案或從承訓單位、職訓局及所屬職訓中心角度來分析，運用成本效益分析方式來探討執行方案的成效。

本研究相較於過去相關研究，主要以臺中縣政府接受就業安定基金補助辦理失業者職訓方案成效評估為研究主軸，運用成本效益分析法，從參訓者、其他未參訓者及社會整體的觀點，探討 96-97 年辦訓成效，此外，也針對參訓學員基本資料、訓後滿意度、就業率、訪查意見及結案檢討建議作綜合分析，以兼顧方案成效評估的周延性。而本研究基於職業訓練發展人力資源、訓練成效評估等理論基礎，將辦理訓練所獲致相關資料，以成本效益分析等方法，探討臺中縣政府 96-98 年辦理失業者職業訓練方案之成效，除了效率面外，也藉由學員訓後滿意度、就業率及參訓基本資料等分析，從回應面、績效面及功能面來評估方案成效，而上述國內對於職業訓練相關研究內容或結論、建議，可作為本研究理論基礎、分析方法等之參考方向及依據，希望透過相關研究結果，瞭解失業者職訓政策方案之執行，是否能使資源配置效率等成效，並藉由分析結論建議，提供未來辦訓改善參考。

貳、成本效益分析於國內的發展

成本效益分析可作為協助決策的分析工具，政府、私人乃至非營利組織等均適用，其作用說明如表 3-5-8 所示。成本效益分析常被用來評估一項計畫或方案的經濟可欲性，從國內外的發展趨勢來看，如

表 3-5-9 所示，成本效益分析在政府決策應用上越來越普遍。

表 3-5-8：成本效益對於不同適用領域之作用

領域	作用
政府部門	對於影響社會大眾的政策或公共投資皆可藉助成本效益分析加以評估。
私人公司	可以成本效益分析評估公司規模是否妥適及公司收益與成本是否相符。
非營利組織	為了解募款成效或組織成本投入與收益是否平衡。
社會成本 效益分析	對於社會的公共事務之決策，其考量一個計畫或政策對該社會所有成員所產生的所有效益和成本。

資料來源：整理自郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96，頁 6。

表 3-5-9：國內外成本效益應用發展趨勢

國家	時期	發展趨勢
美國	新政(New Deal)時期	應用在新政時期的洪水控制計畫上，稍後並擴大適用於其他公共事業的經營分析。
	1960 年代	進一步應用到聯邦政府的預算過程，成為擬編設計計畫預算(PPBS)的分析工具。
我國	民國 87 年	修正預算法第三十四條規定，重要公共工程及重大施政計畫，應先行製作選擇方案及替代方案之成本效益分析報告，並提供財源籌措及資金運用之說明，始得編列概算及預算案，並送立法院備查。

資料來源：整理自張四明，〈成本效益分析在政府決策上的應用與限制〉，《行政暨政策學報》，第 3 期，民 90.8，頁 45。

學者郭昱瑩指出國內成本效益分析運用情形，區分為幾個重要時期：⁹⁰

一、成本效益分析萌芽期(1970~1980)

台灣引進成本效益分析觀念主要是在此時期，而觀念引進之初，重點多置於成本效益分析本身量化的理論、觀念、意義的闡述上，並討論其可能應用的議題，鮮有實際應用成本效益分析的個案，在早期文獻中，陳成興(1980)是以成本效益分析討論公共投資決策的先驅。此期間對於成本效益分析的應用之討論多集中於探討研究階段，多半出自《主計月刊》、《財稅研究》、《審計季刊》等財經刊物，較傾向於

⁹⁰參見同註 82，頁 9-12。

理論的引介與解釋。⁹¹

二、台灣成本效益分析應用的蓬勃發展期(1981~1990)

奠基於前期對理論的探討基礎，成本效益分析發展至今，已隨著技術之發展而有顯著進展與實例應用。在此時期，成本效益分析開始被廣泛應用於交通、農業、教育、環保等政策議題上如表 3-5-10 所示。

表 3-5-10：台灣成本效益分析應用的蓬勃發展期相關研究

年代	作者	研究內容
1986	莊懷義	探討教育成本的效益分析的理論與實際，分別就私人及社會之教育收益與成本加以運算，並強調成本效益分析為教育經濟學重要一環。
1987	陳家成	編著《工程經濟：成本效益分析之法》一書，說明成本效益分析用於工程評估的步驟與計算方式。
1990	陳天賜	對於台鐵西部幹線多軌化進行成本效益分析。
1994	叢培芝	將成本效益分析應用於森林遊樂區經營評估，探討惠蓀林場森林遊樂區的經營成本與效益。
1997	沈熾林	認為成本效益分析是分析公共投資方案的重要工具，並分析環境保護、空氣污染、水污染、噪音污染對生命健康的成本。

資料來源：整理自郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96，頁 10。

三、成本效益分析持續應用期(1991~2007)

因應台灣經濟發展及政府角色擴張，國家的職能，隨著政治民主化、經濟自由化、社會多元化而日漸擴展，相對的公共支出龐大，施政強調以「有限資源發揮最高效益」、「把錢花在刀口上」，成本效益分析越來越為公共部門所重視。而此時期相關文獻如表 3-5-11 所示。

理論上，此時期的成本效益分析理論文獻中加入了權變評價法 (Contingent Valuation Method, CVM)，這種方法主要是藉由若干假設性問題安排，以問卷調查或實驗的方式，藉以誘導出個人對於非市場財貨的偏好或評價，而這些假設性問題並非以受訪者的意見或態度為

⁹¹ 林文山，1974；汪承運，1979，林華德，1983；參見同註 82，頁 9-10。

主，而是以個人在假設條件下對事物的評價為主。⁹²

表 3-5-11：成本效益分析持續應用期相關研究

年代	作者	研究內容
1992	曾子芬	針對台灣在因應國際自由貿易加入 GATT 對於我國稻米生產的成本效益作精確分析，以提供決策者參考。
1992	郭秋勳	接受教育部委託，分析各級補習學校學習成本與效益及其發展模式。
1993	中央研究院 經濟研究所	中央研究院經濟研究所的《台灣環境保護政策之總體效果與成本效益分析》係對環保政策作分析。
1994	葉明亮	利用成本效益分析方法分析毛豬運輸卡車對於養豬農民豬隻運送的效益之提升是否有所助益。
1997	黃月桂	於《全民健保預防保健服務之利用與成本效益分析》中，以成本效益分析探討全民健保政策提供不同服務的成本效益。
1998	蕭代基	評估溫室氣體排放量的社會效益與成本，其與同儕所著《環境保護之成本效益分析：理論、方法與應用》(2002)一書不僅說明環境保護的成本效益分析應注意事項，亦論述了假設市場評價法的內容及其於環境議題的應用，堪稱成本效益分析運用於環境保護之重要著作。
2000	周麗芳	於《國民年金的成本效益分析》分析國民年金對於我國長期財政的影響與衝擊。
2000	黃銘輝	探討成本效益分析在我國行政法上應用可能性之研究，其主要解構「比例原則」，係成本效益分析於不同領域的重要嘗試。
2002	沈美智	以成本效益分析探討台北市垃圾費隨袋徵收制度，運算各項有形成本，並分析各項無形成本與效益。

資料來源：整理自郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96，頁 10-12。

在此期間，我國於民國 87 年修訂頒布的預算法第三十四條，明文規定將成本效益分析納入政府預算編制過程的一部分，要求重要公共工程及重大施政計畫應先行製作成本效益分析報告，並提供財源籌措及資金運用之說明，始得編列概算及預算案。⁹³基於上述有關成本效益分析在國內發展的趨勢，不僅普及應用於教育、交通、環保、社會福利等支出龐大的公共預算支出評估，相關預算法亦明定成本效益分析於重大公共工程及施政計畫的必要性。本研究主題係失業者職業訓練方案，屬於社會福利政策性質，以就業安定基金之公共預算支應，適用以成本效益分析法評估辦訓方案之成效。

⁹²何毓芬，1997；參見同註 82，頁 11。

⁹³參見同註 31，頁 45。

第四章 研究方法設計與研究結果分析

根據研究目的、文獻探討，將闡明本章相關研究設計，包括研究架構、研究方法及統計分析方法，並進行本研究結果分析如下：

第一節 研究方法設計

壹、研究架構

本研究主要探討 96 年至 98 年臺中縣政府接受行政院勞委會職訓局就業安定基金補助辦理失業者職業訓練方案成效為研究範圍。根據研究動機、目的及文獻探討，擬訂本研究的架構如圖 4-1。

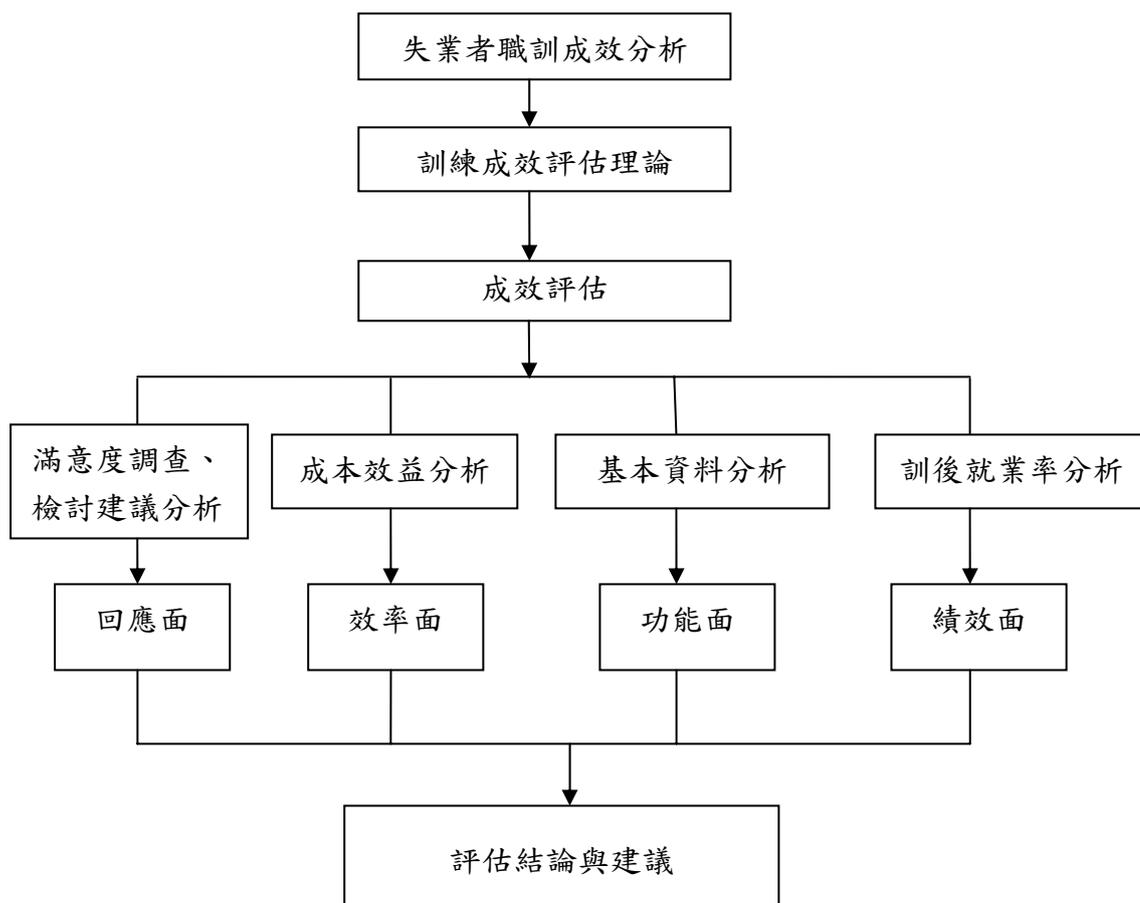


圖 4-1：研究架構
資料來源：作者自行整理

貳、研究方法

基於研究目的，本研究係採用政策評估方法中之成本效益分析法輔以成本效能分析法，運用 96 年至 98 年臺中縣政府委託辦理失業者職業訓練方案所獲致之第一手相關資料進行研究。再加上針對參訓學員基本資料、學員滿意度問卷調查、結訓學員就業率調查、訓練單位結案檢討建議及學員代表意見等非貨幣化資料，從地方政府、訓練單位及受訓學員多方面資料來源評估方案的成效，分析辦理失業者職業訓練是否得到預期的效果，達成訓練資源妥適配置目標。

一、成本效益分析：

從參與者、其他未參與者及社會整體的觀點，列出各年度方案執行可貨幣化之成本與效益，計算各年度辦訓之成本效益，若方案益本比 >1 、淨效益 >0 ，顯示方案具有成本效益。再將 96-98 年度方案成本效益結果，從社會整體的觀點，來考慮、比較方案成本效益變化趨勢，評估方案是否具有效率，表 4-1-1 顯示成本效益分析矩陣表之架構。

表 4-1-1：成本效益分析矩陣表

計算觀點	參與者	其他人	社會整體
成本效益	(單一年度)		
貨幣化成本與效益項目			
1. 參訓費用補助(100%)	0	-	-
2. 參訓自負額繳回(20%)	-	+	0
3. 規劃控管作業費	0	-	-
4. 參訓者之生活津貼	+	-	0
5. 地方政府其他相關費用 (方案行政與人事成本)	0	-	-
6. 機會成本(原本可領的補助或津貼)	-/0	+/0	0
7. 增加工作所得	+	0	+
8. 工作後繳納所得稅	-	+	0
9. 特別福利(勞、健保)	+/0	-/0	0

<u>非貨幣化效益項目</u>			
1. 就業率(%)	+	0	+
2. 其他非貨幣化效益(減少 依賴、提升生活品質、改 善自尊、增進人際交往的 機會、提升勞動參與率、 改善治安、促進經濟、人 力資源發展、社會安定)	+ / 0	+ / 0	+ / 0
益本比(效益/成本)	>1		>1
淨效益(效益-成本)	>0		>0

說明：表中「+」表示效益；「-」表示成本；資料來源：作者自行整理。

本研究採用參與者及其他未參與者對方案的成本效益，再加總結果為社會整體之觀點，計算年度失業者職業訓練方案之成本效益，最後則比較各年度之成本效益，再加上非貨幣化成本效能分析結果，評估 96 年至 98 年辦理失業者職訓之成效，作成研究結論及建議，茲就表 4-1 所列出貨幣化成本與效益計算項目說明如下：

(一) 成本項目：

1. 指各項方案運作成本，包括參訓費補助、規劃控管作業費、參訓者之生活津貼、地方政府其他管理成本，相關成本費用都是由其他未參與方案者之納稅人負擔。而參與者的機會成本指參與方案者所放棄原本可領的補助或津貼中價值最高者，對其他未參與者而言具有正效益，對社會而言兩者相互抵銷成本為零。
2. 依本方案作業規定，參訓對象為失業者，參訓費用由政府負擔 80% 參訓費用，而一般失業者自行負擔 20% 費用；惟若參訓對象具備特定對象身份，如中高齡失業者、勞工保險被保險人自願性、非自願性失業者、原住民失業者、身心障礙失業者等，可依規定檢附相關證明文件申請減免 20% 自行負擔費用，等於是政府補助 100% 參訓費用，表列參訓自負額繳回 20% 係指非屬特定減免對象之一般失業者，

其應自行負擔 20%參訓費用，該項成本由參與者自行負擔，對未參與者而言，具有減少支付的正效益。

3. 各項成本項目除職訓局以就業安定基金補助地方政府辦理失業者職業訓練費用外，尚包括依作業規定補助一定比例之規劃控管作業費，供地方政府辦理方案之規劃、宣導、計畫管控等用途，此外，參訓者若具備特定對象身份，可提出申請參訓期間生活津貼，此成本由未參與者負擔；再加上地方政府以預算支應本項業務承辦人相關人事費用等，最後，尚須考量執行此方案所存在機會成本⁹⁴的問題，對參與及未參與者是相對的概念。

(二) 貨幣化效益項目：參與者除可申領生活津貼外，依本方案達成學員就業目的，以學員結訓後有就業學員之每月平均薪資的總和來計算所得效益；有就業收入就會有納稅義務，由於本方案參訓對象多為特定弱勢失業者，結訓後所得平均水準不高，因此，以最低所得稅課稅基準 6%稅率計算所得稅額，作為所得的扣減項目。此外，尚須考量學員就業後，享有薪資以外的特別福利等問題。

(三) 非貨幣化效益項目：本方案非貨幣化效益包括可具體量化之資料，以及其他非貨幣化之無形效益，如就業率、減少依賴、提升生活品質、改善自尊、增進人際交往的機會、提升勞動參與率、改善治安等，其對於參與者、其他人及社會整體具有正向效益。

本研究透過表 4-1 成本效益分析架構，進行 96-98 年度辦理失業者職訓方案成本效益分析，主要探討以社會整體觀點，驗證方案執行是否具有成本效益，意即效益成本比率大於 1、效益成本值大於 0。再輔以非貨幣化之成本效能分析評估結果，綜合歸納本研究結論及建議。

⁹⁴學者張清溪教授等對機會成本(opportunity costs)的定義為：「將資源用於某一種用途的機會成本，是這些資源本來可以做的其他用途中，那個最有價值的其他用途(the best alternative)的價值，即指資源在其他用途中的最高價值」。參見張清溪、許嘉棟、劉鶯釗與吳聰敏，《經濟學》。台北：張清溪，民 96.9，頁 22。

二、學員滿意度分析：

有關學員滿意度調查問卷內容，係採用行政院勞委會職訓局對補助地方政府辦理失業者職訓計畫方案之統一問卷格式。96-98 年方案辦理期間發放所有結訓學員填具之問卷共計 1,519 份。問卷項目分為課程與教材、師資與教學、學習環境與行政支援、學習效果、證照與工作、職訓與工作六大部份，再細分為子題目，學員以「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」五種選項或「有」、「沒有」及「是」、「不是」兩種項選，表達對於訓練項目的感受及強烈程度，部份題目間具相關性，如表 4-1-2 所示，本分析項目主要從參訓者的角度進行對訓練反應的評估。

表 4-1-2：失業者職業訓練學員滿意度調查表內容

項目	題目
第一部份： 課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？
第二部份： 師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？
	4 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？
	5 請問您對老師教學準備工作是否滿意？
第三部份： 學習環境與行政支援-7	1 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？
	2 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？
	3 請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？
	4 請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？
	5 那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第 4 題回答有者)
	6 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第 4 題回答有者)
	7 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第 4 題答有者)
第四部份： 學習效果-6	1 請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？
	2 請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？
	3 請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？
	4 請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？
	5 請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？
	6 請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？

第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)
第六部份： 職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？

學員滿意度以各年度各訓練班次逐項逐題統計結果呈現，為比較承訓單位為社團或學校，學員滿意度結果是否具有差異性，分別以社團及學校為分類標準，分別計算各年度社團辦訓班次綜合滿意度百分比，及學校辦訓班次綜合滿意度百分比，將兩者統計結果作比較；另一方面，透過比較各年度滿意度調查結果，瞭解辦訓的成效。

三、其他相關分析：

(一) 基本資料分析

統計、比較各年度參訓者年齡、身份別、性別及學歷基本資料，以瞭解參訓對象分佈情形，定位地方政府辦理失業者職業訓練之角色及功能，另外，檢視當失業率不斷攀升，參訓者結構是否會有變化。

(二) 訓後就業率分析

辦理失業者職業訓練之目標，在於協助失業或待業者重返職場，因此，訓後就業率是檢視辦訓結果之重要指標，以各年度各班次訓後就業人數除以結訓人數計算就業率，比較各班次間及年度間就業成效。

(三) 訪查意見及結案檢討建議分析

相關資料來源以承訓單位之結案成果報告及辦訓期間主辦方派員進行各職訓班次實地訪查紀錄。結案檢討建議內容包括承訓單位提出或參訓學員反應等相關檢討與建議事項等，將資料作歸納分析，找出共同問題點並瞭解承訓單位及學員於訓練期間之具體意見。

在訪查意見部分，研究者係承辦本項業務主辦人員，代表縣府進行各職訓班次實地訪查，每班訪查次數至少 2 次，受訪對象以各班學員代表、學藝等幹部為主，訪問之內容主要詢問參訓者對於訓練過程中之相關意見及建議，將其口述事項記載於訪查紀錄。將上述訪查意見及結案檢討建議作歸納分析，一方面可作為分析學員滿意度較低項目之詮釋意見說明之參考，另一方面亦可供爾後方案改善或建議修法方向之參考。

參、統計分析方法

96 年至 98 年臺中縣政府接受行政勞工委員會職業訓練局就業安定基金補助辦理失業者職業訓練方案，96 年共計開辦 18 班次，結訓人數為 508 人；97 年度共計開辦 17 班次，結訓人數為 483 人，98 年度共計開辦 18 班次，結訓人數為 528 人。本研究對象共計 53 班次、1,519 人次。此外，由於本研究所收集之資料，並非以另外設計問卷或抽樣調查方式進行，主要係根據臺中縣政府辦理失業者職業訓練流程及其表格紀錄所記載之具體數據資料作為分析、計算基礎，因此，除非遭遇到資料記錄相當不完整，或因受到資料取得的各種限制與困難，否則本研究所取的資料，不論是資料的信度或效度都應該相當高。本研究的統計方法將運用 MICROSOFT OFFICE EXCEL/ WINDOWS 處理各項資料，採用的分析法法主要係以描述性統計為主，包括各年度參訓學員基本資料、訓後滿意度、就業率比較分析等，作次數分配、百分比及平均數等的描述，並計算方案的效益/成本比率及淨效益等。

第二節 基本資料分析

臺中縣政府勞工處 96 年至 98 年接受行政院勞委會職訓局就業安定基金補助辦理失業者職業訓練，96 年度開辦 18 班次，結訓人數為 508 人；97 年度開辦 17 班次，結訓人數為 483 人；98 年度開辦 18 班次，結訓人數為 528 人；96 年至 98 年總計開辦 53 班次，結訓人數為 1,519 人。各年度開班一覽表及參訓者相關統計資料如表列：

一、96 年至 98 年職訓班別一覽表：

表 4-2-1：96 年度職訓班別一覽表

編號	職訓班別名稱	辦理日期	承辦單位	訓練時數	訓練地點	結訓人數
1	台灣小吃班	06/11-08/13	臺中縣外燴服務 工作人員職業工會	250	清水鎮	30
2	中式麵食班	05/14-07/06	弘光科技大學	250	沙鹿鎮	29
3	複合式餐飲人才培訓班	05/14-07/06	弘光科技大學	250	沙鹿鎮	26
4	喪禮服務員培訓班	05/21-08/13	嶺東科技大學	360	沙鹿鎮	29
5	創意烘焙調飲實務班	04/16-06/08	嶺東科技大學	240	太平市	30
6	養生藥膳保健實務班	05/21-07/19	臺中縣外燴服務 工作人員職業工會	240	新社鄉	30
7	電腦輔助產品設計製圖班	05/07-06/15	勤益科技大學	240	太平市	26
8	國內旅遊職業人才培訓班	05/07-06/29	亞洲大學	240	霧峰鄉	30
9	電腦維護業務工程師培訓 班	05/08-07/18	台中世貿中心	360	大里市	20
10	行政助理秘書培訓班	07/17-08/31	台中世貿中心	240	大里市	23
11	花卉組合盆栽設計實務班	06/01-07/31	僑光技術學院	240	豐原市	30
12	國際拼布認證創意創業班	05/04-06/29	逢甲大學	240	豐原市	30
13	華語導遊領隊實務班	09/17-11/09	弘光科技大學	250	沙鹿鎮	30
14	烘焙點心實務班	09/10-11/08	弘光科技大學	280	沙鹿鎮	30
15	地方特色美食班	09/20-11/27	臺中縣外燴服務 工作人員職業工會	250	豐原市	29
16	金工飾品訓練班 (原住民專班)	09/17-11/13	社團法人台灣社區 托育發展協會	320	和平鄉	29
17	居家造景、花草設計實務班	10/01-11/30	社團法人台灣社區 托育發展協會	240	潭子鄉	30
18	台灣小吃班	10/22-12/10	弘光科技大學	250	沙鹿鎮	27
合計	18 班次			4740 小時		508 人

表 4-2-2：97 年度職訓班別一覽表

編號	職訓班別名稱	辦理日期	承辦單位	訓練時數	訓練地點	結訓人數
1	電腦輔助產品設計製圖班	05/05-06/27	台灣多元教育發展協會	240	太平市	28
2	小吃創業訓練班	04/21-06/18	臺中縣外燴服務工作人員職業工會	240	梧棲鎮	30
3	食品烘焙班	05/05-07/03	臺中縣外燴服務工作人員職業工會	240	豐原市	30
4	Office 與網際網路應用班	05/12-07/21	台灣多元教育發展協會	300	大里市	30
5	家飾創業培訓班(大陸及外配專班)	04/28-06/17	社團法人台中縣親子閱讀協會	240	豐原市	27
6	大眾傳播人才培訓班	06/09-08/15	財團法人台中世界貿易中心	300	大雅鄉	28
7	木工雕刻培訓班(原住民專班)	06/02-07/26	台灣就業輔導協會	240	和平鄉	30
8	庭園景觀設計實務班	06/02-08/01	僑光技術學院	240	豐原市	26
9	調飲從業人員養成班	05/21-07/15	嶺東科技大學	240	烏日鄉	28
10	創意生活拼布班	06/02-07/29	逢甲大學	240	大雅鄉	30
11	中式麵食班	05/13-07/04	弘光科技大學	240	沙鹿鎮	27
12	喪禮服務員培訓班	08/06-10/16	嶺東科技大學	300	嶺東科大	29
13	創新產品 3D 設計班	09/17-10/29	國立勤益科技大學	240	太平市	28
14	專業居家清潔派遣員培訓班	09/17-10/30	逢甲大學	240	豐原市	27
15	台灣美食班	09/15-11/14	弘光科技大學	240	沙鹿鎮	27
16	木工雕刻培訓班	09/16-11/11	嶺東科技大學	240	大雅鄉	28
17	中餐烹調實務班	09/16-11/14	社團法人台灣城鄉發展協會	240	東勢鎮	30
合計	17 班次			4260 小時		483 人

表 4-2-3：98 年度職訓班別一覽表

編號	職訓班別名稱	辦理日期	承辦單位	訓練時數	訓練地點	結訓人數
1	木工雕刻培訓班(原住民專班)	03/17-05/04	社團法人台灣職能發展協會	240	和平鄉	28
2	工商會計稅務人員培訓班	03/16-05/08	財團法人台中世界貿易中心	240	大雅鄉	29
3	行動美髮工作坊(大陸外配專班)	04/08-05/26	社團法人台中縣親子閱讀協會	240	豐原市	28
4	飲料輕食製作班	03/20-05/08	社團法人台灣城鄉發展協會	240	清水鎮	30
5	觀光導覽專業人才培訓班	03/09-05/01	亞洲大學	240	霧峰鄉	30
6	坐月子到宅服務人員班	04/15-06/16	中臺科技大學	240	大里市	30

7	商務貿易人才訓練班	05/11-07/07	財團法人台中世界貿易中心	240	大雅鄉	29
8	清潔服務人員培訓班	04/29-06/25	嶺東科技大學	240	烏日鄉	30
9	電腦輔助製圖班	04/29-06/25	修平技術學院	240	大里市	29
10	烘焙食品班	04/27-07/02	弘光科技大學	250	沙鹿鎮	30
11	家事管理員培訓班	04/15-06/11	嶺東科技大學	240	霧峰鄉	30
12	生活家飾品製作創業班	05/04-06/29	逢甲大學	240	豐原市	29
13	養生素食班	05/04-07/09	弘光科技大學	250	沙鹿鎮	30
14	中餐烹調實務班	07/01-08/26	嶺東科技大學	240	東勢鎮	30
15	原住民傳統風味餐創業班	07/06-08/28	嶺東科技大學	240	龍井鄉	29
16	創業小吃班	08/24-10/23	弘光科技大學	240	沙鹿鎮	28
17	食品烘焙班	10/12-11/13	社團法人台灣城鄉發展協會	120	豐原市	29
18	米麵食料理班	10/12-11/13	社團法人台灣城鄉發展協會	120	豐原市	30
合計	18 班次			4100 小時		528 人

96 年度以公開招標方式委託辦理各職類職業訓練計 18 班次，總訓練時數為 4,740 小時，結訓人數為 508 人，其中承訓單位為學校性質者計 11 班、社團性質者計 7 班；而開辦訓練職類工業類計 2 班次、商業類計 3 班次、醫事護理及家事類計 10 班次、農業類計 2 班次、藝術類 1 班次；訓練時數均為 180 小時以上；原住民專班 1 班次。

97 年度以公開招標方式委託辦理各職類職業訓練，總計辦理 17 班次，總訓練時數為 4,260 小時，結訓人數為 483 人，其中承訓單位為學校性質者計 9 班、社團性質者計 8 班；而開辦訓練職類工業類計 2 班次、商業類計 2 班次、醫事護理及家事類計 10 班次、農業類 1 班次、藝術類計 2 班次；訓練時數均為 180 小時以上；大陸及外籍配偶專班、原住民專班各 1 班次。

98 年度以公開招標方式委託辦理各職類職業訓練，總計辦理 18 班次，總訓練時數為 4,100 小時，結訓人數為 528 人，其中承訓單位為學校性質者計 11 班、社團性質者計 7 班；而開辦訓練職類工業類 1 班次、商業類計 3 班次、醫事護理及家事類計 13 班次、藝術類 1 班次；

訓練時數 180 小時以上計 16 班次、180 小時以下計 2 班次；大陸及外籍配偶專班、原住民專班各 1 班次。

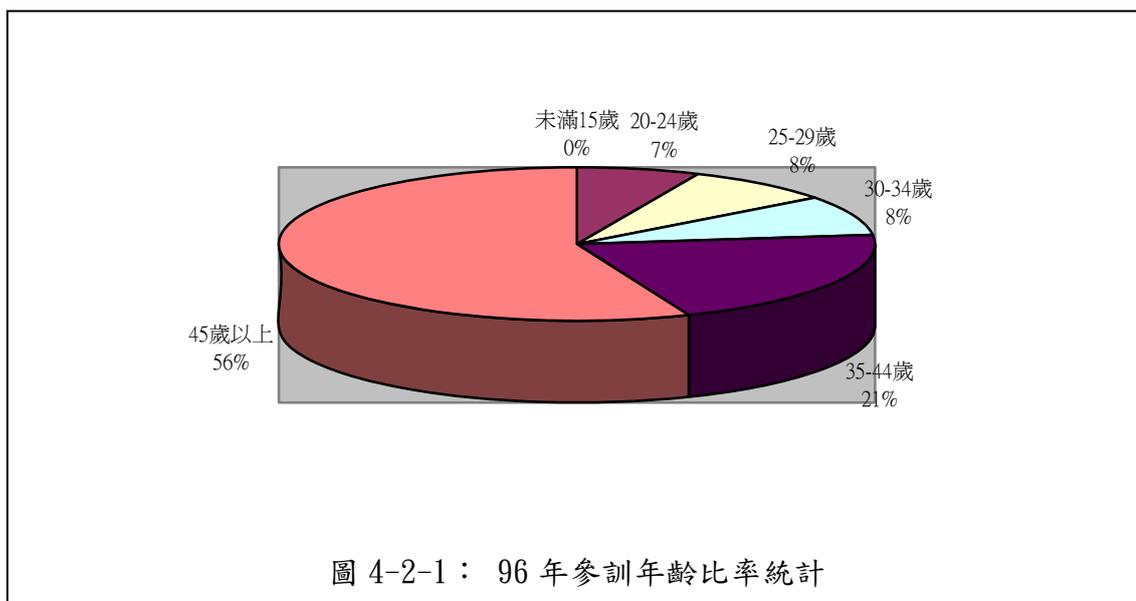
二、參訓者年齡、身份別、性別及學歷統計：

(一)96 年度：

1. 參訓年齡：

表 4-2-4：96 年度參訓學員年齡統計表

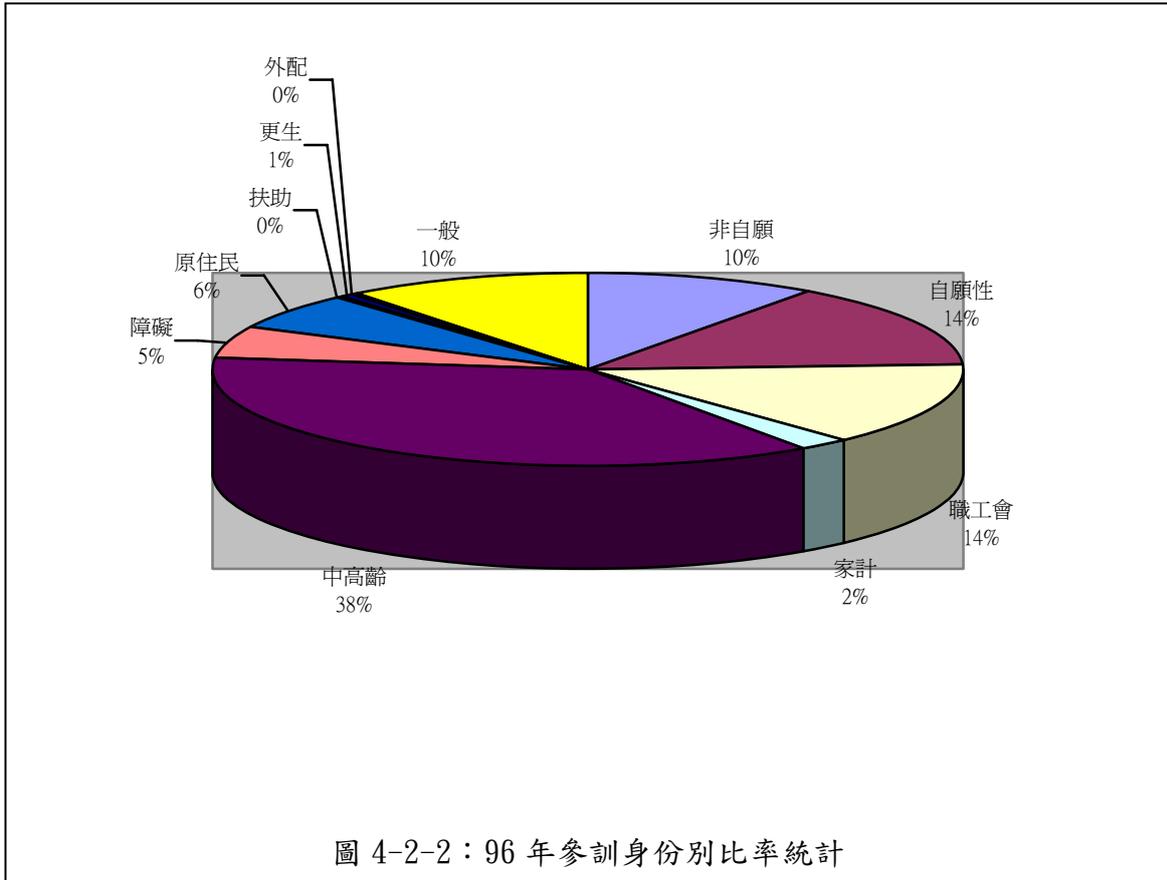
年齡	未滿 15 歲	15-19 歲	20-24 歲	25-29 歲	30-34 歲	35-44 歲	45 歲以上
人數	0	4	34	40	42	105	283
百分比	0	0.79%	6.69%	7.87%	8.27%	20.67%	55.71%



2. 參訓身份別：

表 4-2-5：96 年度參訓學員身份別統計表

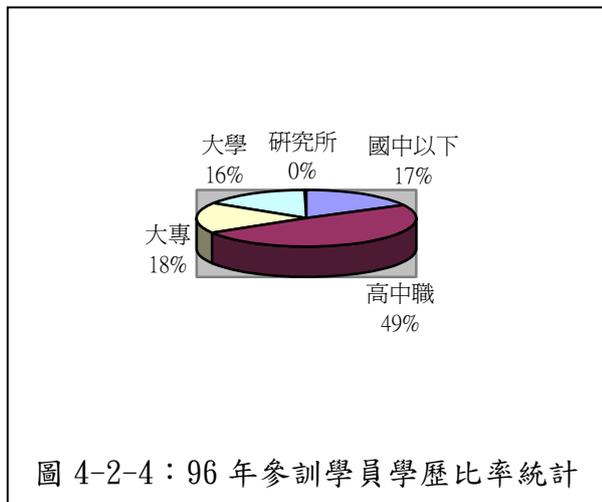
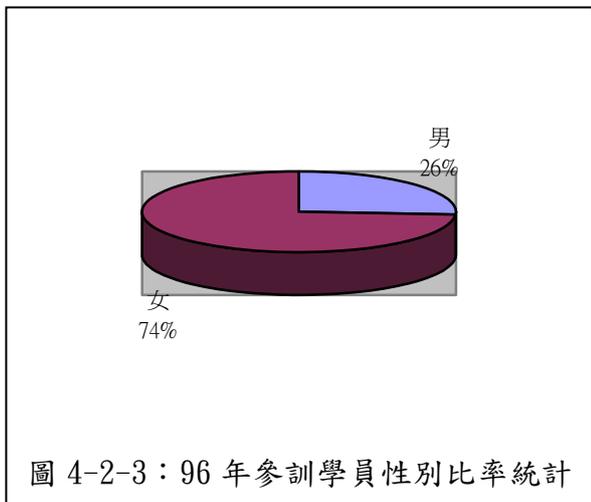
身份別	非自願性離職	自願性離職	職業工會加保	負擔家計婦女	中高齡	身心障礙	原住民	生活扶助戶	更生受保護人	陸配及外配	一般失業者
人數	51	72	70	11	187	27	31	1	3	2	53
百分比	10.04%	14.17%	13.78%	2.17%	36.81%	5.31%	6.1%	0.2%	0.59%	0.39%	10.43%



3. 參訓性別及學歷：

表 4-2-6：96 年度參訓學員性別及學歷統計表

性別	男	女	學歷	國中以下	高中職	大專	大學	研究所
人數	132	376	人數	88	249	89	80	2
百分比	25.98%	74.02%	百分比	17.32%	49.02%	17.52%	15.75%	0.39%

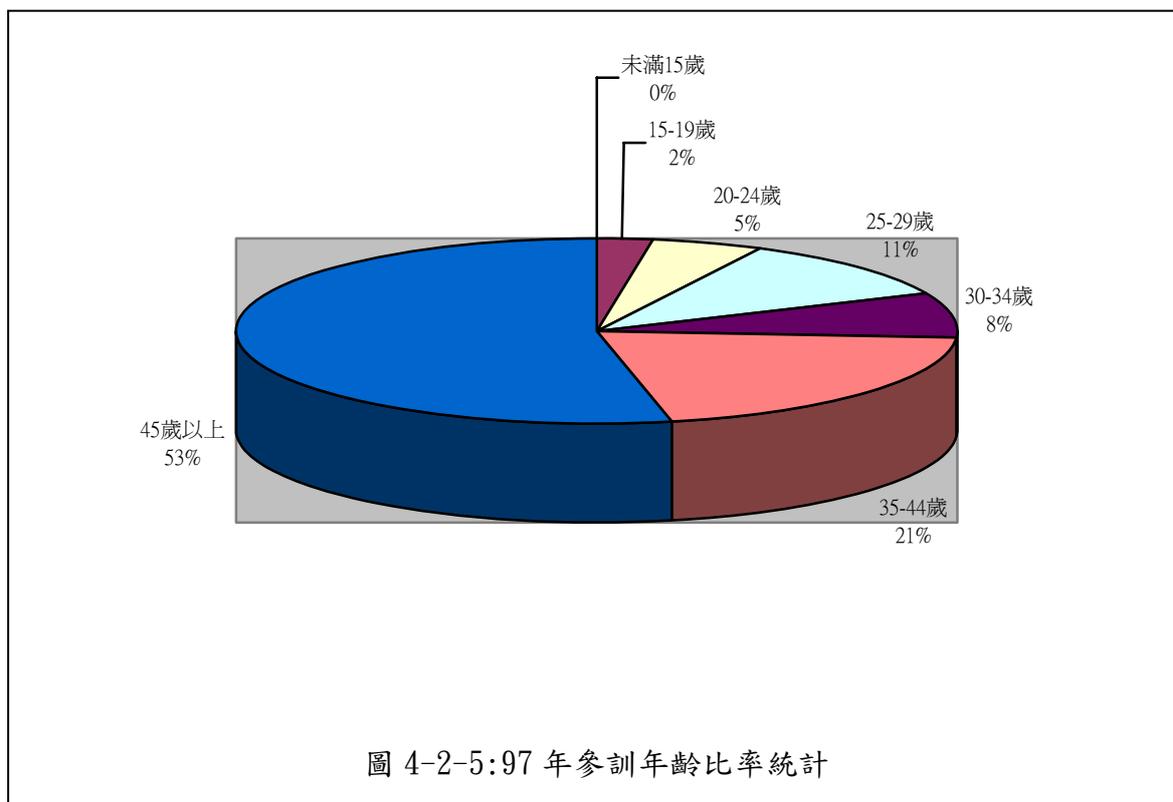


(二)97 年度：

1. 參訓年齡：

表 4-2-7：97 年度參訓學員年齡統計表

年齡	未滿 15 歲	15-19 歲	20-24 歲	25-29 歲	30-34 歲	35-44 歲	45 歲以上
人數	0	12	24	53	37	99	258
百分比	0	2.48%	4.97%	10.97%	7.66%	20.50%	53.42%



2. 參訓身份別：

表 4-2-8：97 年度參訓學員身份別統計表

身份別	非自願性離職	自願性離職	職業工會加保	負擔家計婦女	中高齡	身心障礙	原住民	生活扶助戶	更生受保護人	陸配及外配	一般失業者
人數	36	98	67	12	146	23	63	1	1	21	15
百分比	7.45%	20.29%	13.87%	2.48%	30.23%	4.76%	13.04%	0.21%	0.21%	4.35%	3.11%

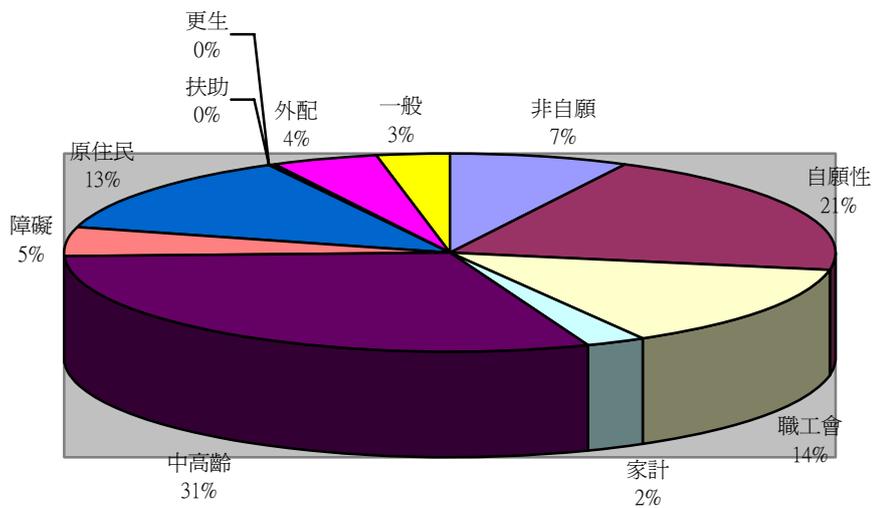


圖 4-2-6:97 年參訓身份別比率統計

3. 參訓性別及學歷：

表 4-2-9：97 年度參訓學員性別及學歷統計表

性別	男	女	學歷	國中以下	高中職	大專	大學	研究所
人數	135	348	人數	102	220	94	65	2
百分比	27.95%	72.05%	百分比	21.12%	45.55%	19.46%	13.46%	0.41%

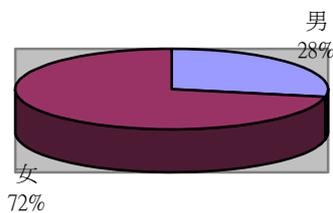


圖 4-2-7:97 年參訓學員性別比率統計

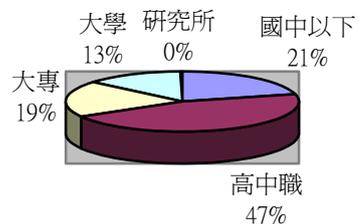


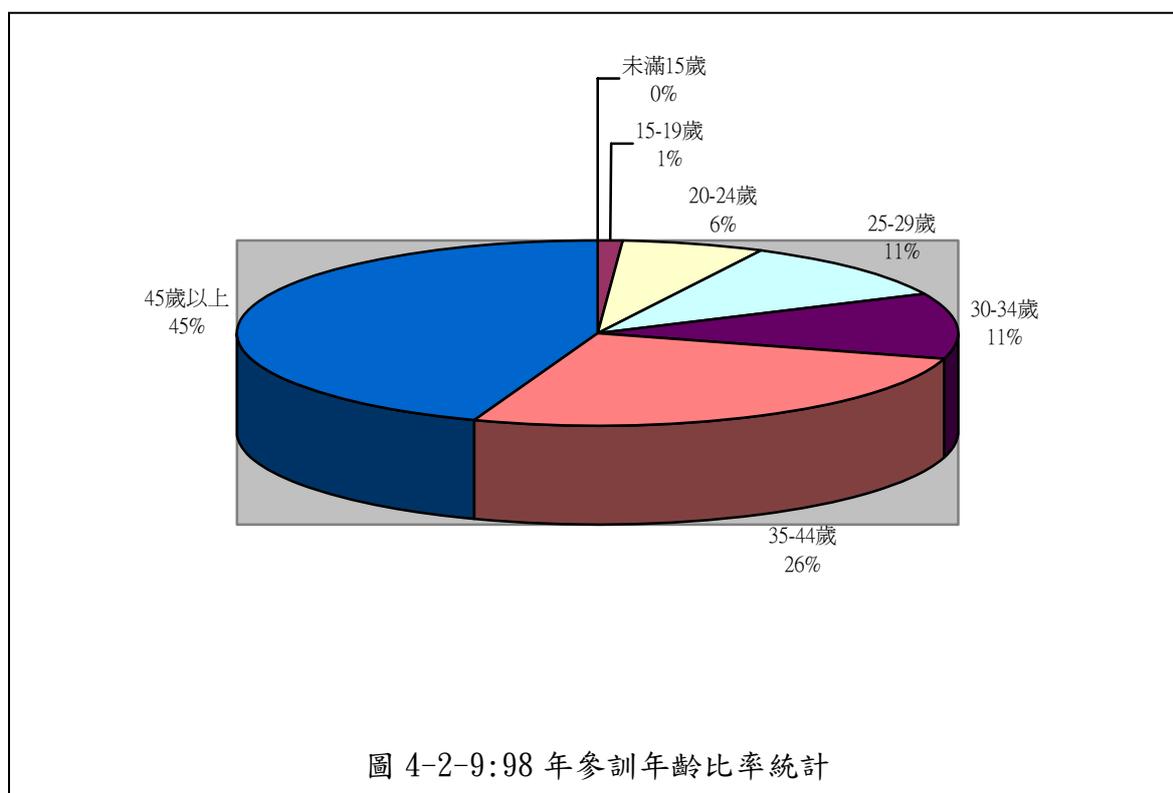
圖 4-2-8:97 年參訓學員學歷比率統計

(三)98 年度：

1. 參訓年齡：

表 4-2-10：98 年度參訓學員年齡統計表

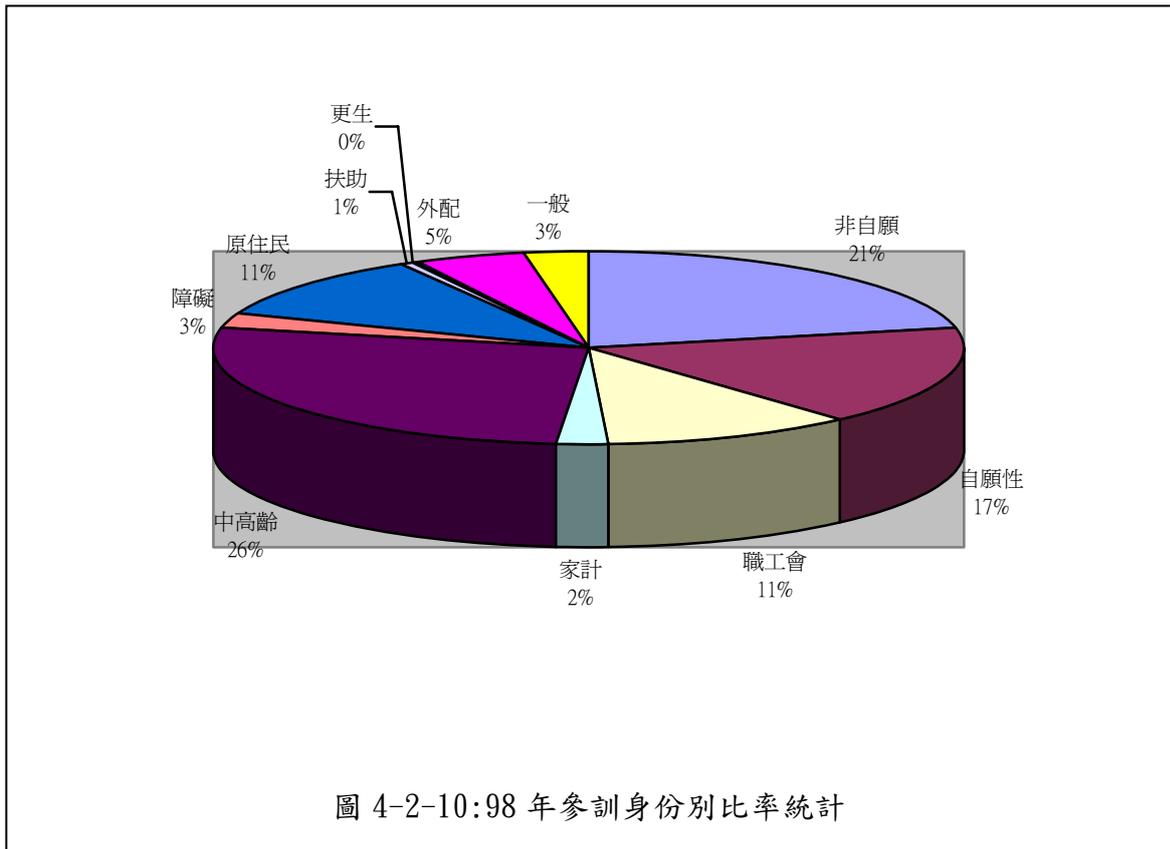
年齡	未滿 15 歲	15-19 歲	20-24 歲	25-29 歲	30-34 歲	35-44 歲	45 歲以上
人數	0	6	34	56	59	139	234
百分比	0%	1.14%	6.44%	10.61%	11.17%	26.33%	44.32%



2. 參訓身份別：

表 4-2-11：98 年度參訓學員身份別統計表

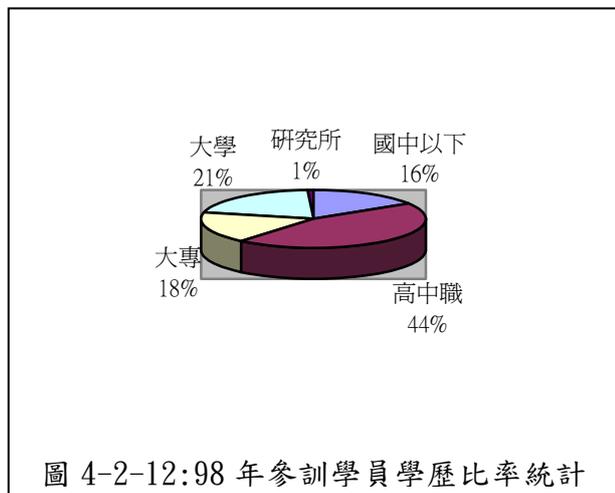
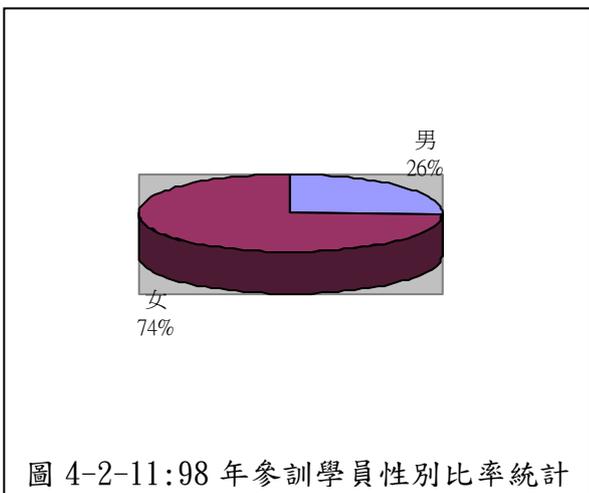
身份別	非自願性離職	自願性離職	職業工會加保	負擔家計婦女	中高齡	身心障礙	原住民	生活扶助戶	更生受保護人	陸配及外配	一般失業者
人數	114	88	58	11	142	14	57	3	2	24	15
百分比	21.59%	16.67%	10.98%	2.08%	26.89%	2.65%	10.80%	0.57%	0.38%	4.55%	2.84%



3. 參訓性別及學歷：

表 4-2-12：98 年度參訓學員性別及學歷統計表

性別	男	女	學歷	國中以下	高中職	大專	大學	研究所
人數	137	391	人數	85	237	93	109	4
百分比	25.95%	74.05%	百分比	16.10%	44.89%	17.61%	20.64%	0.76%

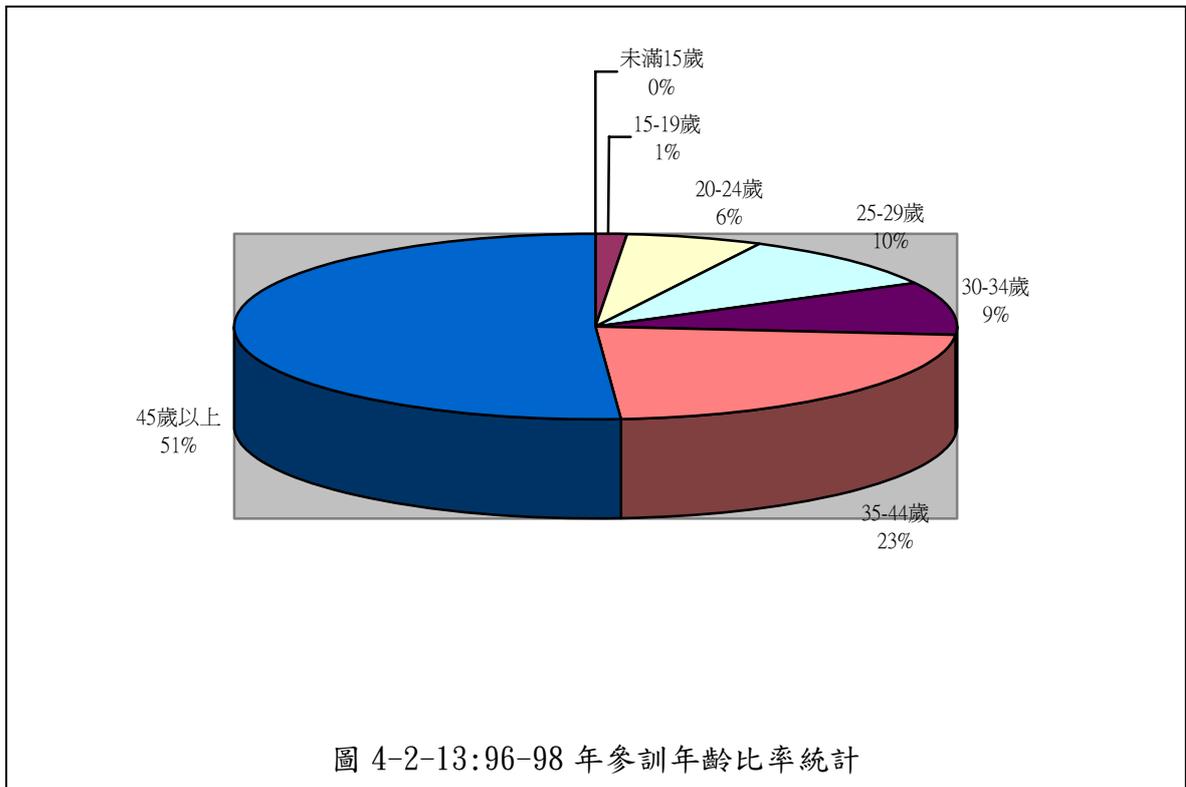


(四)96 年度至 98 年度：

1. 參訓年齡：

表 4-2-13：96 年度至 98 年度參訓學員年齡綜合統計表

年齡	未滿 15 歲	15-19 歲	20-24 歲	25-29 歲	30-34 歲	35-44 歲	45 歲以上	合計
96 年 人數	0	4	34	40	42	105	283	508
97 年 人數	0	12	24	53	37	99	258	483
98 年 人數	0	6	34	56	59	139	234	528
合計	0	22	92	149	138	343	775	1519
百分比	0%	1.45%	6.06%	9.81%	9.08%	22.58%	51.02%	100%

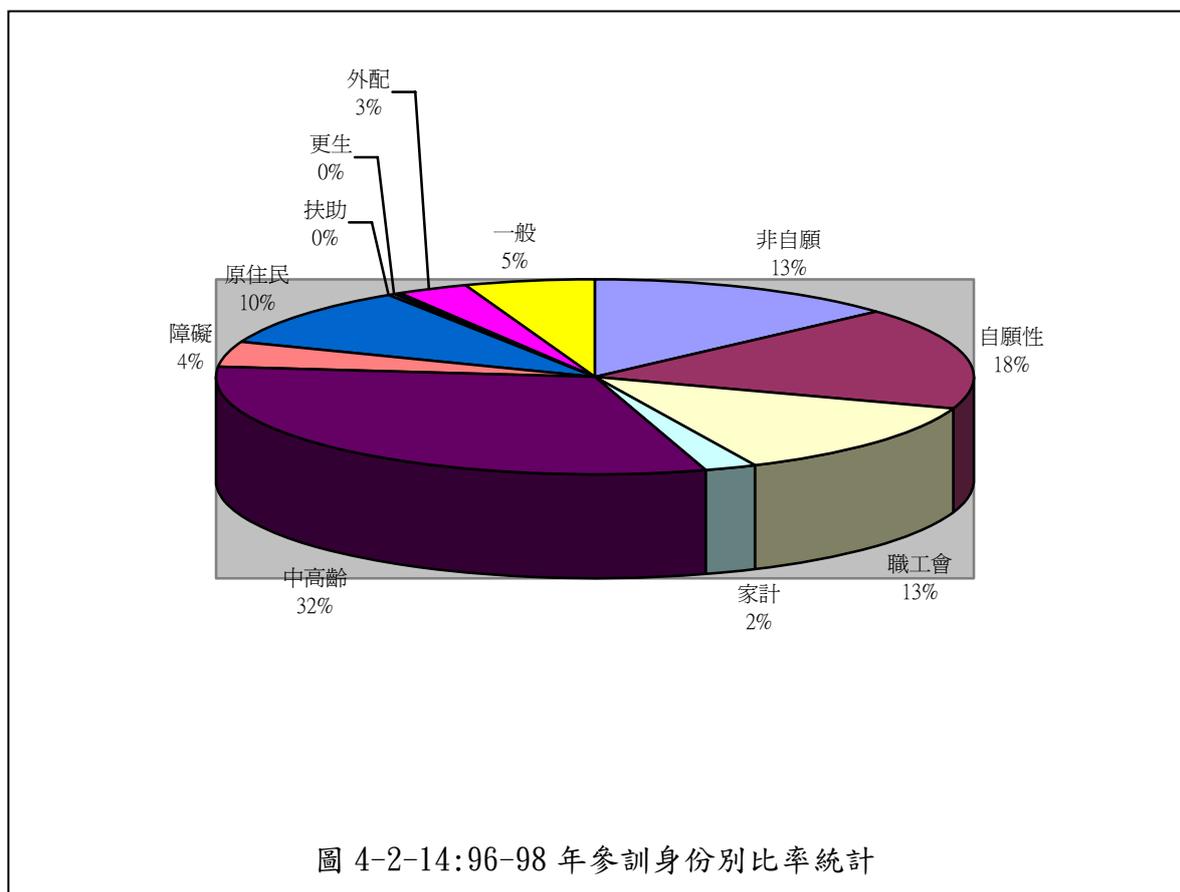


2. 參訓身份別：

表 4-2-14：96 年度至 98 年度參訓學員身份別綜合統計表

身份別	非自願性離職	自願性離職	職業工會加保	負擔家計婦女	中高齡	身心障礙	原住民	生活扶助戶	更生受保護人	陸配及外配	一般失業者	合計
96 年 人數	51	72	70	11	187	27	31	1	3	2	53	508

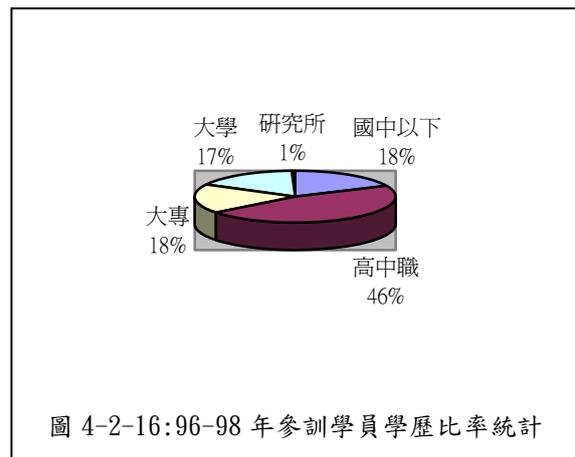
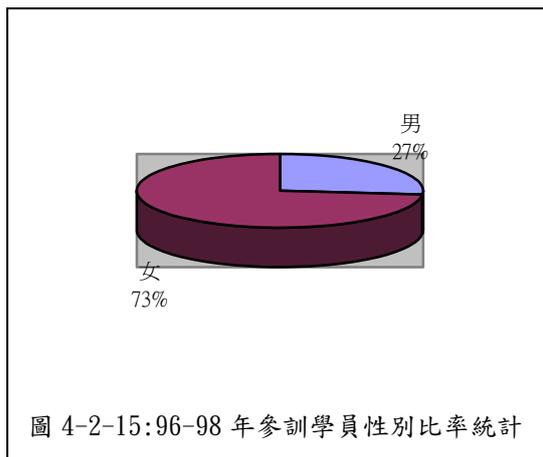
97年 人數	36	98	67	12	146	23	63	1	1	21	15	483
98年 人數	114	88	58	11	142	14	57	3	2	24	15	528
合計	201	258	195	34	475	64	151	5	6	47	83	1519
百分比	13.23%	16.98%	12.84%	2.24%	31.27%	4.21%	9.94%	0.33%	0.39%	3.09%	5.46%	100%



3. 參訓性別及學歷：

表 4-2-15：96 年度至 98 年度參訓學員性別及學歷綜合統計表

性別	男	女	學歷	國中以下	高中職	大專	大學	研究所	合計
96年 人數	132	376	96年 人數	88	249	89	80	2	508
97年 人數	135	348	97年 人數	102	220	94	65	2	483
98年 人數	137	391	98年 人數	85	237	93	109	4	528
合計	404	1115	合計	275	706	276	254	8	1519
百分比	26.60%	73.40%	百分比	18.10%	46.48%	18.17%	16.72%	0.53%	100%



從表 4-2-13 可看出，就參訓年齡看來，以 45 歲以上失業者參訓比率占 51% 為最高，其次為 35-44 歲失業者參訓比率占 23%；從表 4-2-14 可看出，就參訓身份別看來，以中高齡失業者參訓比率占 31% 為最高，其次為就業保險被保險人失業者，含自願性及非自願性失業者，參訓比率共占 30%；從表 4-2-15 可看出，就參訓性別看來，女性失業者參訓比率(73.40%)約為男性失業者參訓比率(26.60%)的 3 倍；就參訓學歷看來，以高中職畢業失業者參訓比率占 46.48% 為最高，其次為大專及大學畢業者，合計二者參訓比率占 34.89%。

第三節 成本效益分析

進行成本效益分析時，首先要決定從誰的立場、觀點來考量各種政策影響的衝擊情形，決定那些成本和效益應該列入計算，選定各種政策影響的測量指標，並以貨幣單位來表示各種影響的金錢價值，最後以分析結果比較社會整體淨效益是否因方案採行而提高。

本研究方案的計算係採用參與者觀點、其他未參與方案納稅人觀點，以及加總兩種結果之社會整體觀點來作成本效益分析，參與者係指參加失業者職業訓練方案者而言，其他人指未參加本方案之其他納稅義務人，兩者加總則為社會整體。不同觀點之計算項目說明如下：

- 一、從參與者的觀點計算：成本項目包括參訓自負額(20%訓練費用)繳回、工作後繳納所得稅(以所得稅稅率 6%計算)、參加方案所放棄其他的津貼、補助價值最高者之機會成本；貨幣化效益項目包括參訓期間的生活津貼(符合請領規定者)、結訓後所增加的工作所得及勞健保特別福利，另外，還包括非貨幣化的正向效益，例如減少依賴、提升生活品質、改善自尊、增進人際交往機會等。
- 二、從其他人的觀點計算：成本項目包括參訓費用補助、規劃控管作業費、參訓者之生活津貼、地方政府其他相關費用，均係就業安定基金補助及縣府人事預算經費支應，即由未參與方案之納稅人負擔，而參與者就業後的特別福利會排擠其他人的社會保險，因此對其他人而言是成本；貨幣化效益則可從降低對參與者負擔的角度來看，包括參與者參訓自負額繳回、機會成本(減少失業救濟)及訓後工作所得所繳納之所得稅，以及改善治安的非貨幣化效益。
- 三、從社會整體的觀點計算：加總參與者與其他未參與者之成本效益即為社會整體成本效益，成本項目包括參訓費用補助、規劃控管作業費、地方政府其他相關費用；貨幣化效益則為參與者訓後所增加之工作所得；而參訓自負額繳回、參訓者生活津貼、機會成本、工作後繳納之所得稅及享有勞健保特別福利，均由參與者及未參與者成本效益相互抵銷結果為零；對社會整體之非貨幣化效益則包括改善失業情況、促進經濟、人力資源發展及社會安定等。

各年度成本項下之訓練費用、自負額繳回費用、規劃控管作業費、參訓者生活津貼項目數據，依據年度接受就業安定基金補助辦理失業者職訓各項經費數(當年度成本價值)計算；而地方政府其他相關費用項目則以縣府原預算內支應執行本計畫之行政與人事成本加以估算。

各年度效益項下之工作所得數據，係以學員結訓後有就業者每月平均薪資資料加總再乘上 12 個月為計算標準；所得稅則以工作年所得

乘上所得稅率最低課稅級距稅率(6%)標準加以估算；至於成本項下「機會成本」項目及效益項下「特別福利」項目，由於無具體、明確數據可供參考，且實務上存在估計之困難性，因此，分別以「+」表示效益、以「-」表示成本，代表與各成本、效益項目所呈現的相關性。

依據臺中縣政府 96 年至 98 年接受行政勞工委員會職業訓練局就業安定基金補助辦理失業者職業訓練方案所獲致之第一手資料，按成本效益分析矩陣表，逐項計算各年度成本及效益，其結果如表 4-3-1、表 4-3-2、表 4-3-3 所示。表中參訓費用補助、參訓自負額繳回、規劃控管作業費、參訓者生活津貼數據，均係依據年度辦理訓練相關學員、班次等經費核銷數據加總結果；而地方政府其他相關費用則以每月編列人事經費數估算，再乘予 12 個月為年度費用，參訓者訓後增加之工作所得則以結訓後所有班次學員之平均就業薪資加總計算後，再乘予 12 個月為年度所得，再依年度增加之工作所得乘上 6%所得稅率，計算繳納之所得稅額；其餘如機會成本、勞健保特別福利及其他非貨幣化效益等，以「+」表示效益、「-」表示成本，加總後為對社會整體影響。

一、96 年度成本效益分析：

表 4-3-1：96 年度成本效益分析矩陣表(96 年 18 班次)

計算觀點	參與者	其他人	社會整體
	96 年度		
貨幣化成本與效益項目			
1. 參訓費用補助(100%)	0	-12,321,594	-12,321,594
2. 參訓自負額繳回(20%)	-305,471	305,471	0
3. 規劃控管作業費	0	-904,351	-904,351
4. 參訓者之生活津貼	5,955,749	-5,955,749	0
5. 地方政府其他相關費用 (方案行政與人事成本)	0	-50,000*12 =-600,000	-50,000*12 =-600,000
6. 機會成本(原本可領的補助或津貼)	-/0	+/0	0
7. 增加工作所得	3,236,660*12	0	3,236,660*12

	=38,839,920		=38,839,920
8. 工作後繳納所得稅	-2,330,395.2	2,330,395.2	0
9. 特別福利(勞、健保)	+0	-0	0
非貨幣化效益項目			
1. 就業率(%)	45%	0	45%
2. 其他非貨幣化效益(減少 依賴、提升生活品質、改 善自尊、增進人際交往的 機會、提升勞動參與率、 改善治安、促進經濟、人 力資源發展、社會安定)	+0	+0	+0
益本比(效益/成本)	44,795,669/ 2,635,866.2= 16.99>1	2,635,866.2/ 19,781,694 0.13<1	38,839,920/ 13,825,945= 2.81>1
淨效益(效益-成本)	44,795,669- 2,635,866.2= 42,159,802.8>0	2,635,866.2- 19,781,694= -17,145,827.8<0	38,839,920- 13,825,945= 25,013,975>0

說明：表中「+」表示效益；「-」表示成本；資料來源：作者自行整理。

96 年度職訓方案之成本效益分析如表 4-3-1，以參與者觀點來看，貨幣化的成本包括參訓自負額繳回及工作後所繳納所得稅，共計新台幣 2,635,866.2 元整，此外，尚包括參訓期間所放棄原本可領的補助或津貼；貨幣化的效益包括參訓之生活津貼及訓後可增加的工作所得，共計新台幣 44,795,669 元整，此外，尚包括就業可享有之勞健保特別福利及各項非貨幣化的效益。96 年以參與者觀點來計算，其結果顯示益本比為 $16.99 > 1$ 、淨效益為新台幣 42,159,802.8 元整 > 0 。

以其他未參與者之觀點來看，必須負擔的成本包括參訓費用補助、規劃控管作業費、參訓者之生活津貼及地方政府其他相關費用，共計新台幣 19,781,694 元整，此外，尚包括因參與者就業後所享有之勞健保特別福利，致未參與者享有之社會福利資源相對減少；貨幣化的效益包括參訓自負額繳回及參訓者工作後所繳納的所得稅，可減少未參與者的負擔，共計新台幣 2,635,866.2 元整，此外，尚包括可減少對參與者失業補助或津貼的成本負擔，以及改善治安等正向效益。

96 年以未參與者觀點來計算，其結果顯示益本比為 $0.13 < 1$ 、淨效益則為新台幣-17,145,827.8 元整 < 0 ，所付出的成本大於獲得的效益。

以社會整體綜合觀點來看，社會整體貨幣化成本包括參訓費用補助、規劃控管作業費、地方政府相關費用，共計新台幣 13,825,945 元整；貨幣化效益則為參訓者訓後增加的工作所得，計新台幣 38,839,920 元整，以及各項非貨幣化效益。此外，有關參訓自負額繳回、參訓者之生活津貼、機會成本、勞健保特別福利，因具有移轉性支付功能，即參與者與未參與者呈現相互抵銷，使社會整體成本效益為零。

96 年以社會整體觀點來計算，其結果顯示益本比為 $2.81 > 1$ 、淨效益為新台幣 25,013,975 元整 > 0 。96 年度失業者職訓方案之實施，對於參與者及社會整體而言具有成本效益，顯示參與者所得到的效益用來彌補未參與者之損失後，社會整體仍有剩餘效益，因此，本方案值得採行。此外，如果其他非貨幣化的效益可以具體量化，將會使得效益值增加，即使益本比值、淨增益值呈現更高的數值。

二、97 年度成本效益分析：

表 4-3-2：97 年度成本效益分析矩陣表(97 年 17 班次)

計算觀點 成本效益	參與者	其他人	社會整體
	97 年度		
貨幣化成本與效益項目			
1. 參訓費用補助(100%)	0	-11,893,942	-11,893,942
2. 參訓自負額繳回(20%)	-137,657	137,657	0
3. 規劃控管作業費	0	-908,877	-908,877
4. 參訓者之生活津貼	5,966,784	-5,966,784	0
5. 地方政府其他相關費用 (方案行政與人事成本)	0	-50,000*12 =-600,000	-50,000*12 =-600,000
6. 機會成本(原本可領的補助或津貼)	-/0	+/0	0
7. 增加工作所得	3,392,680*12 =40,712,160	0	3,392,680*12 =40,712,160

8. 工作後繳納所得稅	-2,442,729.6	2,442,729.6	0
9. 特別福利(勞、健保)	+0	-0	0
非貨幣化效益項目			
1. 就業率(%)	46%	0	46%
2. 其他非貨幣化效益(減少 依賴、提升生活品質、改 善自尊、增進人際交往的 機會、提升勞動參與率、 改善治安、促進經濟、人 力資源發展、社會安定)	+0	+0	+0
益本比(效益/成本)	46,678,944/ 2,580,386.6= 18.09>1	2,580,386.6/ 19,369,603= 0.13<1	40,712,160/ 13,402,819= 3.04>1
淨效益(效益-成本)	46,678,944- 2,580,386.6= 44,098,557.4>0	2,580,386.6- 19,369,603= -16,789,216.4<0	40,712,160- 13,402,819= 27,309,341>0

說明：表中「+」表示效益；「-」表示成本；資料來源：作者自行整理。

97 年度職訓方案之成本效益分析如表 4-3-2，以參與者觀點來看，貨幣化的成本包括參訓自負額繳回及工作後所繳納所得稅，共計新台幣 2,580,386.6 元整，此外，尚包括參訓期間所放棄原本可領的補助或津貼；貨幣化的效益包括參訓之生活津貼及訓後可增加的工作所得，共計新台幣 46,678,944 元整，此外，尚包括就業可享有之勞健保特別福利及各項非貨幣化的效益。97 年以參與者觀點來計算，其結果顯示益本比為 18.09>1、淨效益為新台幣 44,098,557.4 元整>0。

以其他未參與者之觀點來看，必須負擔的成本包括參訓費用補助、規劃控管作業費、參訓者之生活津貼及地方政府其他相關費用，共計新台幣 19,369,603 元整，此外，尚包括因參與者就業後所享有之勞健保特別福利，致未參與者享有之社會福利資源相對減少；貨幣化的效益包括參訓自負額繳回及參訓者工作後所繳納的所得稅，可減少未參與者的負擔，共計新台幣 2,580,386.6 元整，此外，尚包括可減少對參與者失業補助或津貼的成本負擔，以及改善治安等正向效益。

97 年以未參與者觀點來計算，其結果顯示益本比為 $0.13 < 1$ 、淨效益則為新台幣-16,789,216.4 元整 < 0 ，所付出的成本大於獲得的效益。

以社會整體綜合觀點來看，社會整體貨幣化成本包括參訓費用補助、規劃控管作業費、地方政府相關費用，共計新台幣 13,402,819 元整；貨幣化效益則為參訓者訓後增加的工作所得，計新台幣 40,712,160 元整，以及各項非貨幣化效益。此外，有關參訓自負額繳回、參訓者之生活津貼、機會成本、勞健保特別福利，因具有移轉性支付功能，即參與者與未參與者呈現相互抵銷，使社會整體成本效益為零。

97 年以社會整體觀點來計算，其結果顯示益本比為 $3.04 > 1$ 、淨效益為新台幣 27,309,341 元整 > 0 。97 年度失業者職訓方案之實施，對於參與者及社會整體而言具有成本效益，顯示參與者所得到的效益用來彌補未參與者之損失後，社會整體仍有剩餘效益，因此，本方案值得採行。此外，如果其他非貨幣化的效益可以具體量化，將會使得效益值增加，即使益本比值、淨增益值呈現更高的數值。

三、98 年度成本效益分析：

表 4-3-3：98 年度成本效益分析矩陣表(98 年 18 班次)

計算觀點 成本效益	參與者	其他人	社會整體
	98 年度		
貨幣化成本與效益項目			
1. 參訓費用補助(100%)	0	-12,866,850	-12,866,850
2. 參訓自負額繳回(20%)	-82,465	82,465	0
3. 規劃控管作業費	0	-596,044	-596,044
4. 參訓者之生活津貼	4,992,192	-4,992,192	0
5. 地方政府其他相關費用 (方案行政與人事成本)	0	-50,000*12 =-600,000	-50,000*12 =-600,000
6. 機會成本(原本可領的補助或津貼)	-/0	+/0	0
7. 增加工作所得	3,009,000*12 =36,108,000	0	3,009,000*12 =36,108,000

8. 工作後繳納所得稅	-2,166,480	2,166,480	0
9. 特別福利(勞、健保)	+/0	-/0	0
非貨幣化效益項目			
1. 就業率(%)	54%	0	54%
2. 其他非貨幣化效益(減少 依賴、提升生活品質、改 善自尊、增進人際交往的 機會、提升勞動參與率、 改善治安、促進經濟、人 力資源發展、社會安定)	+/0	+/0	+/0
益本比(效益/成本)	41,100,192/ 2,248,945= 18.28>1	2,248,945/ 19,055,086= 0.12<1	36,108,000/ 14,062,894= 2.57>1
淨效益(效益-成本)	41,100,192- 2,248,945= 38,851,247>0	2,248,945- 19,055,086= -16,806,141<0	36,108,000- 14,062,894= 22,045,106>0

說明：表中「+」表示效益；「-」表示成本；資料來源：作者自行整理。

98 年度職訓方案之成本效益分析如表 4-3-3，以參與者觀點來看，貨幣化的成本包括參訓自負額繳回及工作後所繳納所得稅，共計新台幣 2,248,945 元整，此外，尚包括參訓期間所放棄原本可領的補助或津貼；貨幣化的效益包括參訓之生活津貼及訓後可增加的工作所得，共計新台幣 41,100,192 元整，此外，尚包括就業可享有之勞健保特別福利及各項非貨幣化的效益。98 年以參與者觀點來計算，其結果顯示益本比為 $18.28 > 1$ 、淨效益為新台幣 38,851,247 元整 > 0 。

以其他未參與者之觀點來看，必須負擔的成本包括參訓費用補助、規劃控管作業費、參訓者之生活津貼及地方政府其他相關費用，共計新台幣 19,055,086 元整，此外，尚包括因參與者就業後所享有之勞健保特別福利，致未參與者享有之社會福利資源相對減少；貨幣化的效益包括參訓自負額繳回及參訓者工作後所繳納的所得稅，可減少未參與者的負擔，共計新台幣 2,248,945 元整，此外，尚包括可減少對參與者失業補助或津貼的成本負擔，以及改善治安等正向效益。98

年以未參與者觀點來計算，其結果顯示益本比為 $0.12 < 1$ 、淨效益則為新台幣-16,806,141 元整 < 0 ，所付出的成本大於獲得的效益。

以社會整體綜合觀點來看，社會整體貨幣化成本包括參訓費用補助、規劃控管作業費、地方政府相關費用，共計新台幣 14,062,894 元整；貨幣化效益則為參訓者訓後增加的工作所得，計新台幣 36,108,000 元整，以及各項非貨幣化效益。此外，有關參訓自負額繳回、參訓者之生活津貼、機會成本、勞健保特別福利，因具有移轉性支付功能，即參與者與未參與者呈現相互抵銷，使社會整體成本效益為零。

98 年以社會整體觀點來計算，其結果顯示益本比為 $2.57 > 1$ 、淨效益為新台幣 22,045,106 元整 > 0 。98 年度失業者職訓方案之實施，對於參與者及社會整體而言具有成本效益，顯示參與者所得到的效益用來彌補未參與者之損失後，社會整體仍有剩餘效益，因此，本方案值得採行。此外，如果其他非貨幣化的效益可以具體量化，將會使得效益值增加，即使益本比值、淨增益值呈現更高的數值。

四、96-98 年度成本效益分析比較：

(一) 以參與者觀點比較：

表 4-3-4：96-98 年度成本效益分析矩陣表(參與者觀點)

計算觀點	96 年	97 年	98 年
	參與者		
貨幣化成本與效益項目			
1. 參訓費用補助(100%)	0	0	0
2. 參訓自負額繳回(20%)	-305,471	-137,657	-82,465
3. 規劃控管作業費	0	0	0
4. 參訓者之生活津貼	5,955,749	5,966,784	4,992,192
5. 地方政府其他相關費用 (方案行政與人事成本)	0	0	0
6. 機會成本(原本可領的補	-/0	-/0	-/0

助或津貼)			
7. 增加工作所得	3,236,660*12 =38,839,920	3,392,680*12 =40,712,160	3,009,000*12 =36,108,000
8. 工作後繳納所得稅	-2,330,395.2	-2,442,729.6	-2,166,480
9. 特別福利(勞、健保)	+0	+0	+0
非貨幣化效益項目			
1. 就業率(%)	45%	46%	54%
2. 其他非貨幣化效益(減少 依賴、提升生活品質、改 善自尊、增進人際交往的 機會、提升勞動參與率、 改善治安、促進經濟、人 力資源發展、社會安定)	+0	+0	+0
益本比(效益/成本)	44,795,669/ 2,635,866.2= 16.99>1	46,678,944/ 2,580,386.6= 18.09>1	41,100,192/ 2,248,945= 18.28>1
淨效益(效益-成本)	44,795,669- 2,635,866.2= 42,159,802.8>0	46,678,944- 2,580,386.6= 44,098,557.4>0	41,100,192- 2,248,945= 38,851,247>0

說明：表中「+」表示效益；「-」表示成本；資料來源：作者自行整理。

表 4-3-4 顯示從參與者觀點，比較 96、97、98 年度失業者職訓方案之成本效益分析結果，就效益值來看，可貨幣化的效益 97 年比 96 年增加新台幣 1,883,275 元整，但 98 年比 97 年減少新台幣 5,578,752 元整；而就成本值來看，可貨幣化的成本 97 年比 96 年減少新台幣 55,479.6 元整，98 年則比 97 年減少新台幣 331,441.6 元整，整體來看，各年度益本比及淨效益均分別大於 1 及大於 0，顯示本方案對參與者而言，具有成本效益，值得實行。

表 4-3-4 中，雖然 96 年至 98 年貨幣化成本呈逐年下降趨勢，但 97 年貨幣化效益較 96 年增加，98 年貨幣化效益卻較前二年低，致使方案益本比呈現逐年上升結果；而淨效益卻以 98 年為最低。從表中來分析影響 98 年效益減少的關鍵原因，主要在於參與者訓後就業可增加之工作所得大幅減少，基於 98 年就業率及就業人數均較 96、97 年高，

顯見 98 年訓後就業之平均就業所得薪資水準較 96 年、97 年為低。

(二)以其他人觀點比較：

表 4-3-5：96-98 年度成本效益分析矩陣表(其他人觀點)

計算觀點	96 年	97 年	98 年
成本效益	其他人		
貨幣化成本與效益項目			
1. 參訓費用補助(100%)	-12,321,594	-11,893,942	-12,866,850
2. 參訓自負額繳回(20%)	305,471	137,657	82,465
3. 規劃控管作業費	-904,351	-908,877	-596,044
4. 參訓者之生活津貼	-5,955,749	-5,966,784	-4,992,192
5. 地方政府其他相關費用 (方案行政與人事成本)	-50,000*12 =-600,000	-50,000*12 =-600,000	-50,000*12 =-600,000
6. 機會成本(原本可領的補助或津貼)	+0	+0	+0
7. 增加工作所得	0	0	0
8. 工作後繳納所得稅	2,330,395.2	2,442,729.6	2,166,480
9. 特別福利(勞、健保)	-0	-0	-0
非貨幣化效益項目			
1. 就業率(%)	0	0	0
2. 其他非貨幣化效益(減少 依賴、提升生活品質、改善 自尊、增進人際交往的機會、 提升勞動參與率、改善治安、 促進經濟、人力資源發展、 社會安定)	+0	+0	+0
益本比(效益/成本)	2,635,866.2/ 19,781,694 0.13<1	2,580,386.6/ 19,369,603= 0.13<1	2,248,945/ 19,055,086= 0.12<1
淨效益(效益-成本)	2,635,866.2- 19,781,694= -17,145,827.8<0	2,580,386.6- 19,369,603= -16,789,216.4<0	2,248,945- 19,055,086= -16,806,141<0

說明：表中「+」表示效益；「-」表示成本；資料來源：作者自行整理。

表 4-3-5 顯示其他未參與者觀點，比較 96、97、98 年度失業者職訓方案之成本效益分析結果，就效益值來看，可貨幣化的效益 97 年比 96 年減少新台幣 55,479.6 元整，98 年比 97 年減少新台幣 331,441.6 元整；就成本值來看，可貨幣化成本 97 年比 96 年減少新台幣 412,091 元整，98 年比 97 年減少新台幣 314,517 元整，整體來看，96 年至 98 年貨幣化成本呈逐年下降趨勢，而貨幣化效益亦呈逐年減少趨勢，益本比及淨效益均分別小於 1 及小於 0，因此，方案實施對於其他未參與者有損失，不具成本效益，致使需負擔的成本遠大於所獲得的效益。

(三)以社會整體觀點比較：

表 4-3-6：96-98 年度成本效益分析矩陣表(社會整體觀點)

計算觀點	96 年	97 年	98 年
成本效益	社會整體		
貨幣化成本與效益項目			
1. 參訓費用補助(100%)	-12,321,594	-11,893,942	-12,866,850
2. 參訓自負額繳回(20%)	0	0	0
3. 規劃控管作業費	-904,351	-908,877	-596,044
4. 參訓者之生活津貼	0	0	0
5. 地方政府其他相關費用 (方案行政與人事成本)	-50,000*12 =-600,000	-50,000*12 =-600,000	-50,000*12 =-600,000
6. 機會成本(原本可領的補助或津貼)	0	0	0
7. 增加工作所得	3,236,660*12 =38,839,920	3,392,680*12 =40,712,160	3,009,000*12 =36,108,000
8. 工作後繳納所得稅	0	0	0
9. 特別福利(勞、健保)	0	0	0
非貨幣化效益項目			
1. 就業率(%)	45%	46%	54%
2. 其他非貨幣化效益(減少 依賴、提升生活品質、改善 自尊、增進人際交往的 機會、提升勞動參與率、 改善治安、促進經濟、人	+ / 0	+ / 0	+ / 0

力資源發展、社會安定)			
益本比(效益/成本)	38,839,920/ 13,825,945= 2.81>1	40,712,160/ 13,402,819= 3.04>1	36,108,000/ 14,062,894= 2.57>1
淨效益(效益-成本)	38,839,920- 13,825,945= 25,013,975>0	40,712,160- 13,402,819= 27,309,341>0	36,108,000- 14,062,894= 22,045,106>0

說明：表中「+」表示效益；「-」表示成本；資料來源：作者自行整理。

表 4-3-6 顯示從社會整體觀點，比較 96、97、98 年度失業者職訓方案之成本效益分析結果，就效益值來看，可貨幣化的效益 97 年比 96 年增加新台幣 1,872,240 元整，但 98 年比 97 年減少新台幣 4,604,160 元整；而就成本值來看，可貨幣化的成本 97 年比 96 年減少新台幣 423,026 元整，98 年則比 97 年增加新台幣 660,075 元整。

針對本方案進行成本效益分析的結果，以社會整體觀點來看，各年度辦訓之益本比（效益成本比）均大於 1，且淨效益（效益成本差）均大於 0，顯示各年度辦理執行方案均具有成本效益，以參與者所得彌補其他人之損失後仍有剩餘，滿足潛在的 Pareto 效率。此外，在促進就業及其他非貨幣化效益層面，均具正向的方案效益。

表 4-3-6 顯示，97 年貨幣化成本較 96 年減少，而 98 年貨幣化成本卻較 97 年增加；97 年貨幣化效益則較 96 年增加，而 98 年貨幣化效益卻較前二年低，致使方案益本比 96 至 97 年呈現逐年上升，但 98 年益本比卻較前二年低的結果；而淨效益部分，亦呈現相同趨勢，以 98 年為最低。從表中來分析影響 98 年效益大幅減少的關鍵原因，一方面是因為效益減少，主要在於參與者訓後就業可增加之工作所得大幅減少，基於 98 年就業率及就業人數均較 96、97 年高，顯見 98 年訓後就業之平均就業所得薪資水準較 96 年、97 年為低。另一方面則是因為成本增加，主要在於 98 年方案參訓費用執行數較前二年高所致，在效益減少及成本增加的雙重影響下，98 年益本比、淨效益均為最低。

第四節 學員滿意度分析

本計畫方案學員訓後滿意度調查表係採用行政院勞委會職訓局所統一製定之問卷格式，問卷內容分為課程與教材、師資與教學、學習環境與行政支援、學習效果、證照與工作、職訓與工作五大項目，每一大項目再細分為子題目，於訓練期間針對 96-98 所有失業者職訓班次結訓學員進行問卷調查，本研究以 96 年至 98 年臺中縣政府接受行政勞工委員會職業訓練局就業安定基金補助辦理失業者職業訓練方案為研究範圍，按年度、學校及社團作分類、統計、列表如下：

一、96 年度：

(一)96 年度-承訓單位為學校：

表 4-4-1：96 年度滿意度調查統計

(承訓單位為學校共計 11 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	89	175	33	8	2	307	86%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	66	181	53	6	1	307	80%
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	91	169	46	1	0	307	85%
第二部份：師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？	122	165	20	0	0	307	93%
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	115	169	22	1	0	307	93%
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	126	161	19	1	0	307	93%

	4	請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	103	176	28	0	0	307	91%
	5	請問您對老師教學準備工作是否滿意？	99	180	27	1	0	307	91%
第三部份： 學習環境 與行政支援-7	1	請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	90	168	36	12	1	307	84%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	78	170	52	7	0	307	81%
	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	95	158	45	9	0	307	82%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:181/沒有:126)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	62	82	37	0	0	181	80%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	59	85	36	1	0	181	80%
	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第4題答有者)	68	80	30	3	0	181	82%
第四部份： 學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	80	178	47	1	1	307	84%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	48	172	70	16	1	307	72%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	53	175	74	4	1	307	74%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	58	167	79	3	0	307	73%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	56	186	61	4	0	307	79%

	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	67	172	57	9	2	307	78%
第五部份：證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:180/不是:127)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	71	157	68	11	0	307	74%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:59/沒:248)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)	8	38	13	0	0	59	78%
第六部份：職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？(有:162/沒有:145)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	80	156	61	9	1	307	77%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	49	149	84	24	1	307	64%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	47	121	114	21	4	307	55%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	51	157	78	19	2	307	68%
合計			1931	3947	1290	171	17	7356	
平均滿意度									80%

表 4-4-1-1：96 年度滿意度調查依統計項目區分結果-學校 11 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	84%	92%	82%	77%	76%	66%	80%

表 4-4-1-2：96 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-學校 11 班次

項目	學習環境與行政支援	證照與工作	職訓與工作

題目	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	181	126	180	127	59	248	162	145

(二)96 年度-承訓單位為社團：

表 4-4-2：96 年度滿意度調查統計

(承訓單位為社團共計 7 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	101	60	27	2	1	191	84%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	94	73	20	4	0	191	87%
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	92	52	36	10	1	191	75%
第二部份：師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？	115	64	10	2	0	191	94%
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	112	61	16	2	0	191	91%
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	107	68	15	1	0	191	92%
	4 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	107	67	14	3	0	191	91%
	5 請問您對老師教學準備工作是否滿意？	101	71	16	3	0	191	90%
第三部份：1	請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	89	48	43	9	2	191	72%

學習 環境 與行 政支 援-7	2	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	87	58	39	7	0	191	76%
	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	88	66	33	2	2	191	81%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:168/沒有:23)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	85	53	28	2	0	168	82%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	80	56	29	3	0	168	81%
	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第4題答有者)	84	51	28	5	0	168	80%
	第四 部份： 學習 效果 -6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	87	63	37	3	1	191
2		請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	71	63	39	13	5	191	70%
3		請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	73	64	47	5	2	191	72%
4		請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	81	69	35	5	1	191	79%
5		請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	78	75	34	4	0	191	80%
6		請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	82	75	27	6	1	191	82%
第五 部份：	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:35/不是:156)							

證照與工作-4	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	21	111	50	8	1	191	69%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:22/沒:169)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)	8	14	0	0	0	22	100%
第六部份：職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？(有:95/沒有:96)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	71	93	26	1	0	191	86%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	59	93	37	2	0	191	80%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	66	83	37	4	1	191	78%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	79	80	29	2	1	191	83%
合計			2118	1731	752	108	19	4728	
平均滿意度									82%

表 4-4-2-1：96 年度滿意度調查依統計項目區分結果-社團 7 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	82%	92%	79%	77%	85%	82%	82%

表 4-4-2-2：96 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-社團 7 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
題目	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有

人數	168	23	35	156	22	169	95	96
----	-----	----	----	-----	----	-----	----	----

(三)96 年度-18 班次：

表 4-4-3：96 年度 18 班次滿意度調查統計

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	190	235	60	10	3	498	85%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	160	254	73	10	1	498	83%
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	183	221	82	11	1	498	81%
第二部份：師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？	237	229	30	2	0	498	94%
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	227	230	38	3	0	498	92%
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	233	229	34	2	0	498	93%
	4 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	210	243	42	3	0	498	91%
	5 請問您對老師教學準備工作是否滿意？	200	251	43	4	0	498	91%
第三部份：學習環境與行政支援-7	1 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	179	216	79	21	3	498	79%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	165	228	91	14	0	498	79%
	3 請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	183	224	78	11	2	498	82%

	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:349/沒有:149)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	147	135	65	2	0	349	81%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	139	141	65	4	0	349	80%
	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第4題答有者)	152	131	58	8	0	349	81%
第四部份： 學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	167	241	84	4	2	498	82%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	119	235	109	29	6	498	71%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	126	239	121	9	3	498	73%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	139	236	114	8	1	498	75%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	134	261	95	8	0	498	79%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	149	247	84	15	3	498	80%
第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是一是不是要考證照？(是:215/不是:283)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	92	268	118	19	1	498	72%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:81/沒:417)							

	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？ (針對上 1 題回答有者)	16	52	13	0	0	81	84%
第六部份：職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？ (有:257/沒有:241)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	151	249	87	10	1	498	80%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	108	242	121	26	1	498	70%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	113	204	151	25	5	498	64%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	130	237	107	21	3	498	74%
合計			4049	5678	2042	279	36	12084	
平均滿意度									81%

表 4-4-3-1：96 年度滿意度調查依統計項目區分結果-18 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	83%	92%	80%	77%	78%	72%	81%

表 4-4-3-2：96 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-18 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	349	149	215	283	81	417	257	241

96 年度 18 職訓班次結訓人數共計 508 人，訓後滿意度問卷一共發放 508 份，而回收的有效問卷數為 498 份，回收率 98.03%。96 年度所回收之問卷經統計，18 班次平均滿意度為 81%；而若分別以承訓單

位為學校或社團來進行區分與比較；學校承辦班次共計 11 班次，平均滿意度為 80%；而社團所承辦班次共計 7 班次，平均滿意度為 82%。

二、97 年度：

(一)97 年度-承訓單位為學校：

表 4-4-4：97 年度滿意度調查統計

(承訓單位為學校共計 9 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	67	123	50	5	3	248	77%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	59	111	60	17	1	248	69%
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	65	124	48	8	3	248	76%
第二部份：師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？	99	123	23	3	0	248	90%
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	96	130	22	0	0	248	91%
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	94	129	23	2	0	248	90%
	4 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	83	144	20	0	1	248	92%
	5 請問您對老師教學準備工作是否滿意？	90	131	23	4	0	248	89%
第三部份：學習環境與行	1 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	70	101	54	19	4	248	69%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	70	114	48	13	3	248	74%

政支 援-7	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意?	86	113	43	4	2	248	80%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎?(有:209/沒有:39)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務?(針對第4題回答有者)	40	112	51	6	0	209	73%
	6	請問您這次參加的職訓課程,對訓練單位提供就業資訊是否滿意?(針對第4題回答有者)	40	115	51	3	0	209	74%
	7	請問您這次參加的職訓課程,對訓練單位提供就業推介服務是否滿意?(針對第4題答有者)	38	113	54	4	0	209	72%
第四 部份: 學習 效果 -6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何?	49	134	58	7	0	248	74%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何?	47	112	63	20	6	248	64%
	3	請問若用考試評估您的學習效果,您的學習效果如何?	33	138	71	6	0	248	69%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果,您的學習效果如何?	33	133	76	6	0	248	67%
	5	請問若用實習評估您的學習效果,您的學習效果如何?	31	139	69	9	0	248	69%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差?感受如何?	43	131	64	8	2	248	70%
第五 部份: 證照 與工 作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照?(是:120/不是:128)							
	2	請問您這次參加的職訓課程,對您的證照考試幫助大不大?	42	155	34	14	3	248	79%

	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:26/沒:222)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)	9	14	3	0	0	26	88%
第六部份：職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？(有:130/沒有:118)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	39	148	51	9	1	248	75%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	32	133	68	14	1	248	67%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	36	119	81	10	2	248	63%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	37	129	73	8	1	248	67%
合計			1428	3168	1281	199	33	6109	
平均滿意度									76%

表 4-4-4-1：97 年度滿意度調查依統計項目區分結果-學校 9 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	74%	90%	74%	69%	84%	68%	76%

表 4-4-4-2：97 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-學校 9 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
題目	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	209	39	120	128	26	222	130	118

(二)97 年度-承訓單位為社團：

表 4-4-5：97 年度滿意度調查統計

(承訓單位為社團共計 8 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	71	114	40	5	1	231	80%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	53	122	44	9	3	231	76%
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	58	122	43	6	2	231	78%
第二部份：師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？	89	125	15	2	0	231	93%
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	90	119	21	1	0	231	90%
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	91	115	24	1	0	231	89%
	4 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	85	120	25	1	0	231	89%
	5 請問您對老師教學準備工作是否滿意？	81	125	24	1	0	231	89%
第三部份：學習環境與行政支援-7	1 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	57	129	40	4	1	231	81%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	48	144	38	1	0	231	83%
	3 請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	55	138	34	4	0	231	84%
	4 請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:225/沒有:6)							

	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第 4 題回答有者)	35	124	60	6	0	225	71%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第 4 題回答有者)	36	123	58	7	1	225	71%
	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第 4 題答有者)	36	122	57	9	1	225	70%
第四部份：學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	50	115	59	7	0	231	71%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	60	92	59	15	5	231	66%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	39	113	70	8	1	231	66%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	31	125	67	7	1	231	68%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	40	126	59	5	1	231	72%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	51	121	47	7	5	231	74%
第五部份：證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:92/不是:139)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	48	116	44	19	4	231	71%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:27/沒:204)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上 1 題回答有者)	10	11	3	2	1	27	78%

第六部份：職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？ (有:85/沒有:146)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	31	152	35	12	1	231	79%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	32	139	47	12	1	231	74%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	25	148	48	9	1	231	75%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	40	132	50	8	1	231	74%
合計			1342	3132	1111	168	31	5784	
平均滿意度									77%

表 4-4-5-1：97 年度滿意度調查依統計項目區分結果-社團 8 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	78%	90%	77%	70%	75%	76%	77%

表 4-4-5-2：97 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-社團 8 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
題目	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	225	6	92	139	27	204	85	146

(三)97 年度-17 班次：

表 4-4-6：97 年度 17 班次滿意度調查統計

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
----	----	------	----	----	-----	-------	----	-----

第一部份：課程與教材-3	1	請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	138	237	90	10	4	479	78%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	112	233	104	26	4	479	72%
	3	請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	123	246	91	14	5	479	77%
第二部份：師資與教學-5	1	請問您滿不滿意老師專業知識？	188	248	38	5	0	479	91%
	2	請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	186	249	43	1	0	479	91%
	3	請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	185	244	47	3	0	479	90%
	4	請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	168	264	45	1	1	479	90%
	5	請問您對老師教學準備工作是否滿意？	171	256	47	5	0	479	89%
第三部份：學習環境與行政支援-7	1	請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	127	230	94	23	5	479	75%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	118	258	86	14	3	479	78%
	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	141	251	77	8	2	479	82%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:434/沒有:45)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	75	236	111	12	0	434	72%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	76	238	109	10	1	434	72%

	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？ (針對第4題答有者)	74	235	111	13	1	434	71%
第四部份： 學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	99	249	117	14	0	479	73%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	107	204	122	35	11	479	65%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	72	251	141	14	1	479	67%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	64	258	143	13	1	479	67%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	71	265	128	14	1	479	70%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	94	252	111	15	7	479	72%
第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:212/不是:267)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	90	271	78	33	7	479	75%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:53/沒:426)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？ (針對上1題回答有者)	19	25	6	2	1	53	83%
第六部份： 職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？ (有:215/沒有:264)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	70	300	86	21	2	479	77%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	64	272	115	26	2	479	70%

	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	61	267	129	19	3	479	68%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	77	261	123	16	2	479	71%
合計			2770	6300	2392	367	64	11893	
平均滿意度									76%

表 4-4-6-1：97 年度滿意度調查依統計項目區分結果-17 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	76%	90%	75%	69%	79%	72%	76%

表 4-4-6-2：97 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-17 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？	請問您參加職訓的目的是不是要考證照？	請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？			
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	434	45	212	267	53	426	215	264

97 年度 17 職訓班次結訓人數共計 483 人，訓後滿意度問卷一共發放 483 份，而回收的有效問卷數為 479 份，回收率 99.17%。97 年度所回收之問卷經統計，17 班次平均滿意度為 76%；而若分別以承訓單位為學校或社團來進行區分與比較；學校承辦班次共計 9 班次，平均滿意度為 76%；而社團所承辦班次共計 8 班次，平均滿意度為 77%。

三、98 年度：

(一)98 年度-承訓單位為學校：

表 4-4-7：98 年度滿意度調查統計
(承訓單位為學校共計 11 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	112	180	29	4	0	325	90%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	80	175	54	15	1	325	78%
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	94	168	52	10	1	325	81%
第二部份：師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？	134	170	20	1	0	325	94%
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	148	155	22	0	0	325	93%
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	138	160	26	1	0	325	92%
	4 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	127	172	25	1	0	325	92%
	5 請問您對老師教學準備工作是否滿意？	129	167	29	0	0	325	91%
第三部份：學習環境與行政支援-7	1 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	104	157	57	5	2	325	80%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	88	177	56	4	0	325	82%
	3 請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	107	178	40	0	0	325	88%
	4 請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:324/沒有:1)							
	5 那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	96	165	59	3	1	324	81%

	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	93	170	56	5	0	324	81%
	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第4題答有者)	97	160	63	4	0	324	79%
第四部份： 學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	87	186	50	2	0	325	84%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	92	159	59	12	3	325	77%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	73	193	54	5	0	325	82%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	70	195	56	4	0	325	82%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	87	195	40	3	0	325	87%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	95	189	38	3	0	325	87%
第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:174/不是:151)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	102	172	38	12	1	325	84%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:101/沒:224)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)	57	41	3	0	0	101	97%
第六部份：	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？(有:209/沒有:116)							

職訓與工作-5	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	106	191	26	2	0	325	91%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	82	180	55	8	0	325	81%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	82	156	69	17	1	325	73%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	98	167	51	9	0	325	82%
合計			2578	4378	1127	130	10	8223	
平均滿意度									85%

表 4-4-7-1：98 年度滿意度調查依統計項目區分結果-學校 11 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	83%	92%	82%	83%	91%	82%	85%

表 4-4-7-2：98 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-學校 11 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
題目	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	324	1	174	151	101	224	209	116

(二)98 年度-承訓單位為社團：

表 4-4-8：98 年度滿意度調查統計
(承訓單位為社團共計 7 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份:	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	71	105	24	2	1	203	87%

課程 與教 材-3	2	請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	44	117	34	7	1	203	79%
	3	請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	53	104	43	3	0	203	77%
第二 部份： 師資 與教 學-5	1	請問您滿不滿意老師專業知識？	107	93	3	0	0	203	99%
	2	請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	98	97	7	1	0	203	96%
	3	請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	96	96	10	1	0	203	95%
	4	請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	93	102	8	0	0	203	96%
	5	請問您對老師教學準備工作是否滿意？	88	101	14	0	0	203	93%
第三 部份： 學習 環境 與行 政支 援-7	1	請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	47	111	34	9	2	203	78%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	52	124	24	3	0	203	87%
	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	61	129	11	2	0	203	94%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:195/沒有:8)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	36	118	37	4	0	195	79%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	39	116	37	3	0	195	79%

	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？ (針對第4題答有者)	38	108	46	3	0	195	75%
第四部份： 學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	44	116	40	2	1	203	79%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	39	108	42	12	2	203	72%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	27	120	49	6	1	203	72%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	30	123	46	3	1	203	75%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	40	115	45	2	1	203	76%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	48	118	34	2	1	203	82%
第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:100/不是:103)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	41	129	31	2	0	203	84%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:24/沒:179)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？ (針對上1題回答有者)	5	19	0	0	0	24	100%
第六部份： 職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？ (有:106/沒有:97)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	34	142	25	2	0	203	87%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	24	136	38	5	0	203	79%

	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	21	119	56	7	0	203	69%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	25	114	57	7	0	203	68%
合計			1301	2880	795	88	11	5075	
平均滿意度									83%

表 4-4-8-1：98 年度滿意度調查依統計項目區分結果-社團 7 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	81%	96%	82%	76%	92%	76%	83%

表 4-4-8-2：98 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-社團 7 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	題目		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	195	8	100	103	24	179	106	97

(三)98 年度-18 班次：

表 4-4-9：98 年度 18 班次滿意度調查統計

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1	183	285	53	6	1	528	89%
	2	124	292	88	22	2	528	79%

	3	請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	147	272	95	13	1	528	79%
第二部份： 師資與教學-5	1	請問您滿不滿意老師專業知識？	241	263	23	1	0	528	95%
	2	請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	246	252	29	1	0	528	94%
	3	請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	234	256	36	2	0	528	93%
	4	請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	220	274	33	1	0	528	94%
	5	請問您對老師教學準備工作是否滿意？	217	268	43	0	0	528	92%
第三部份： 學習環境與行政支援-7	1	請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	151	268	91	14	4	528	79%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	140	301	80	7	0	528	84%
	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	168	307	51	2	0	528	90%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:519/沒有:9)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	132	283	96	7	1	519	80%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	132	286	93	8	0	519	81%
	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第4題答有者)	135	268	109	7	0	519	78%

第四部份： 學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	131	302	90	4	1	528	82%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	131	267	101	24	5	528	75%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	100	313	103	11	1	528	78%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	100	318	102	7	1	528	79%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	127	310	85	5	1	528	83%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	143	307	72	5	1	528	85%
第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:274/不是:254)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	143	301	69	14	1	528	84%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:125/沒:403)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)	62	60	3	0	0	125	98%
第六部份： 職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？(有:315/沒有:213)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	140	333	51	4	0	528	90%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	106	316	93	13	0	528	80%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	103	275	125	24	1	528	72%

5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	123	281	108	16	0	528	77%
合計		3879	7258	1922	218	21	13298	
平均滿意度								84%

表 4-4-9-1：98 年度滿意度調查依統計項目區分結果-18 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
滿意度	82%	94%	82%	80%	91%	80%	84%

表 4-4-9-2：98 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-18 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
題目	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
人數	519	9	274	254	125	403	315	213

98 年度 18 職訓班次結訓人數共計 528 人，訓後滿意度問卷一共發放 528 份，而回收的有效問卷數為 528 份，回收率 100%。98 年度所回收之問卷經統計，18 班次平均滿意度為 84%；而若分別以承訓單位為學校或社團來進行區分與比較；學校承辦班次共計 11 班次，平均滿意度為 85%；而社團所承辦班次共計 7 班次，平均滿意度為 83%。

四、96-98 年度：

(一) 學校 31 班次：

表 4-4-10：96-98 年度滿意度調查統計表
(承訓單位為學校共計 31 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
----	----	------	----	----	-----	-------	----	-----

第一部份: 課程與教材-3	1	請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	268	478	112	17	5	880	85%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	205	467	167	38	3	880	76%
	3	請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	250	461	146	19	4	880	81%
第二部份: 師資與教學-5	1	請問您滿不滿意老師專業知識？	355	458	63	4	0	880	92%
	2	請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	359	454	66	1	0	880	92%
	3	請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	358	450	68	4	0	880	92%
	4	請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	313	492	73	1	1	880	91%
	5	請問您對老師教學準備工作是否滿意？	318	478	79	5	0	880	90%
第三部份: 學習環境與行政支援-7	1	請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	264	426	147	36	7	880	78%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	236	461	156	24	3	880	79%
	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	288	449	128	13	2	880	84%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:714/沒有:166)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	198	359	147	9	1	714	78%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	192	370	143	9	0	714	79%

	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？ (針對第4題答有者)	203	353	147	11	0	714	78%
第四部份： 學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	216	498	155	10	1	880	81%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	187	443	192	48	10	880	72%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	159	506	199	15	1	880	76%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	161	495	211	13	0	880	75%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	174	520	170	16	0	880	79%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	205	492	159	20	4	880	79%
第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:474/不是:406)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	215	484	140	37	4	880	79%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:186/沒:694)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？ (針對上1題回答有者)	74	93	19	0	0	186	90%
第六部份： 職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？ (有:501/沒有:379)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	225	495	138	20	2	880	82%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	163	462	207	46	2	880	71%

	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	165	396	264	48	7	880	64%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	186	453	202	36	3	880	73%
合計			5937	11493	3698	500	60	21688	
平均滿意度									81%

表 4-4-10-1：96-98 年度滿意度調查依統計項目區分結果-學校 31 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
96 年滿意度	84%	92%	82%	77%	76%	66%	80%
97 年滿意度	74%	90%	74%	69%	84%	68%	76%
98 年滿意度	83%	92%	82%	83%	91%	82%	85%
96-98 31 班滿意度	81%	91%	79%	77%	85%	73%	81%

表 4-4-10-2：96-98 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-學校 31 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
96 年人數	181	126	180	127	59	248	162	145
97 年人數	209	39	120	128	26	222	130	118
98 年人數	324	1	174	151	101	224	209	116

合計	714	166	474	406	186	694	501	379
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

(二) 社團 22 班次：

表 4-4-11：96-98 年度滿意度調查統計表

(承訓單位為社團共計 22 班次)

項目	題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
第一部份：課程與教材-3	1 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？	243	279	91	9	3	625	84%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？	191	312	98	20	4	625	80%
	3 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施(工具/材料)是否滿意？	203	278	122	19	3	625	77%
第二部份：師資與教學-5	1 請問您滿不滿意老師專業知識？	311	282	28	4	0	625	95%
	2 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	300	277	44	4	0	625	92%
	3 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	294	279	49	3	0	625	92%
	4 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	285	289	47	4	0	625	92%
	5 請問您對老師教學準備工作是否滿意？	270	297	54	4	0	625	91%
第三部份：學習環境與行	1 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	193	288	117	22	5	625	77%
	2 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	187	326	101	11	0	625	82%

政支 援-7	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意?	204	333	78	8	2	625	86%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎?(有:588/沒有:37)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務?(針對第4題回答有者)	156	295	125	12	0	588	77%
	6	請問您這次參加的職訓課程,對訓練單位提供就業資訊是否滿意?(針對第4題回答有者)	155	295	124	13	1	588	77%
	7	請問您這次參加的職訓課程,對訓練單位提供就業推介服務是否滿意?(針對第4題答有者)	158	281	131	17	1	588	75%
第四 部份: 學習 效果 -6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何?	181	294	136	12	2	625	76%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何?	170	263	140	40	12	625	69%
	3	請問若用考試評估您的學習效果,您的學習效果如何?	139	297	166	19	4	625	70%
	4	請問若用交作業評估您的學習效果,您的學習效果如何?	142	317	148	15	3	625	73%
	5	請問若用實習評估您的學習效果,您的學習效果如何?	158	316	138	11	2	625	76%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差?感受如何?	181	314	108	15	7	625	79%
第五 部份: 證照 與工 作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照?(是:227/不是:398)							
	2	請問您這次參加的職訓課程,對您的證照考試幫助大不大?	110	356	125	29	5	625	75%

	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:73/沒:552)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)	23	44	3	2	1	73	92%
第六部份：職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？(有:286/沒有:339)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	136	387	86	15	1	625	84%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	115	368	122	19	1	625	77%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	112	350	141	20	2	625	74%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	144	326	136	17	2	625	75%
合計			4761	7743	2658	364	61	15587	
平均滿意度									81%

表 4-4-11-1：96-98 年度滿意度調查依統計項目區分結果-社團 22 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
96 年滿意度	82%	92%	79%	77%	85%	82%	82%
97 年滿意度	78%	90%	77%	70%	75%	76%	77%
98 年滿意度	81%	96%	82%	76%	92%	76%	83%
96-98 22 班滿意度	80%	92%	79%	74%	84%	78%	81%

表 4-4-11-2：96-98 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-社團 22 班次

項目	學習環境與行政 支援		證照與工作				職訓與工作	
	請問您參加職訓 的機構有提供就 業輔導嗎？		請問您參加職 訓的目的是不 是要考證照？		請問您這次參加 職訓課程有沒有 考到證照？		受訓後有沒有找 工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
96 年 人數	168	23	35	156	22	169	95	96
97 年 人數	225	6	92	139	27	204	85	146
98 年 人數	195	8	100	103	24	179	106	97
合計	588	37	227	398	73	552	286	339

(三) 96-98 共計 53 班次：

表 4-4-12：96-98 年度滿意度調查統計表
(96-98 共計 53 班次)

項目		題目	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿 意	合計	滿意 度
第一 部份： 課程 與教 材-3	1	請問您這次參加的職訓課程，對課程 內容安排及銜接是否滿意？	511	757	203	26	8	1505	84%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對課程 時數安排是否滿意？	396	779	265	58	7	1505	78%
	3	請問您這次參加的職訓課程，對使用的 上課教材與訓練設施(工具/材料) 是否滿意？	453	739	268	38	7	1505	79%
第二 部份：	1	請問您滿不滿意老師專業知識？	666	740	91	8	0	1505	93%

師資與教學-5	2	請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？	659	731	110	5	0	1505	92%
	3	請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？	652	729	117	7	0	1505	92%
	4	請問您滿不滿意老師與學員間之互動？	598	781	120	5	1	1505	92%
	5	請問您對老師教學準備工作是否滿意？	588	775	133	9	0	1505	91%
第三部份：學習環境與行政支援-7	1	請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？	457	714	264	58	12	1505	78%
	2	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全(如無障礙設施)是否滿意？	423	787	257	35	3	1505	80%
	3	請問您對訓練單位行政支援(如求助導師及申訴管道)是否滿意？	492	782	206	21	4	1505	85%
	4	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？(有:1302/沒有:203)							
	5	那您滿不滿意其提供就業輔導服務？(針對第4題回答有者)	354	654	272	21	1	1302	77%
	6	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？(針對第4題回答有者)	347	665	267	22	1	1302	78%
	7	請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？(針對第4題答有者)	361	634	278	28	1	1302	76%
第四部份：學習效果-6	1	請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？	397	792	291	22	3	1505	79%
	2	請問您覺得自己職訓這段期間表現如何？	357	706	332	88	22	1505	71%
	3	請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？	298	803	365	34	5	1505	73%

	4	請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？	303	812	359	28	3	1505	74%
	5	請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？	332	836	308	27	2	1505	78%
	6	請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？	386	806	267	35	11	1505	79%
第五部份： 證照與工作-4	1	請問您參加此職訓的目的是不是要考證照？(是:701/不是:804)							
	2	請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？	325	840	265	66	9	1505	77%
	3	請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？(有:259/沒:1246)							
	4	考到證照後，對找工作有沒有幫助？(針對上1題回答有者)	97	137	22	2	1	259	90%
第六部份： 職訓與工作-5	1	受訓後，有沒有找工作或換工作？(有:787/沒有:718)							
	2	受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？	361	882	224	35	3	1505	83%
	3	受訓頒發的結訓證書，對找工作有沒有幫助？	278	830	329	65	3	1505	74%
	4	老師名氣，對找工作有沒有幫助？	277	746	405	68	9	1505	68%
	5	職訓機構名聲，對找工作有沒有幫助？	330	779	338	53	5	1505	74%
合計			10698	19236	6356	864	121	37275	
平均滿意度									81%

表 4-4-12-1：96-98 年度滿意度調查依統計項目區分結果-53 班次

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
96 年滿意度	83%	92%	80%	77%	78%	72%	81%
97 年滿意度	76%	90%	75%	69%	79%	72%	76%
98 年滿意度	82%	94%	82%	80%	91%	80%	84%
96-98 53 班滿意度	80%	92%	79%	76%	84%	75%	81%

表 4-4-12-2：96-98 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-53 班次

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
96 年人數	349	149	215	283	81	417	257	241
97 年人數	434	45	212	267	53	426	215	264
98 年人數	519	9	274	254	125	403	315	213
合計	1302	203	701	804	259	1246	787	718

96-98 年度共計辦理 53 職訓班次，結訓人數計 1,519 人，訓後滿意度問卷一共發放 1,519 份，而回收的有效問卷數為 1,505 份，回收率 99.08%。96-98 年度所回收之問卷經統計，53 班次平均滿意度為 81%；而若分別以承訓單位為學校或社團來進行區分與比較；學校承辦班次共計 31 班次，平均滿意度為 81%；而社團所承辦班次共計 22 班次，平均滿意度為 81%。其中以 97 年度之滿意度最低，參訓學員對於課程與教材、學習環境與行政支援、學習效果項目之滿意度偏低。

(四) 96-98 年學校與社團比較：

表 4-4-13：96-98 年度滿意度調查依統計項目區分結果-學校與社團比較

項目	課程與教材	師資與教學	學習環境與行政支援	學習效果	證照與工作	職訓與工作	平均滿意度
96 年滿意度-學校	84%	92%	82%	77%	76%	66%	80%
96 年滿意度-社團	82%	92%	79%	77%	85%	82%	82%
比較	學校高	相同	學校高	相同	社團高	社團高	社團高
97 年滿意度-學校	74%	90%	74%	69%	84%	68%	76%
97 年滿意度-社團	78%	90%	77%	70%	75%	76%	77%
比較	社團高	相同	社團高	社團高	學校高	社團高	社團高
98 年滿意度-學校	83%	92%	82%	83%	91%	82%	85%
98 年滿意度-社團	81%	96%	82%	76%	92%	76%	83%

比較	學校高	社團高	相同	學校高	社團高	學校高	學校高
96-98 滿意度 -學校	81%	91%	79%	77%	85%	73%	81%
96-98 滿意度 -社團	80%	92%	79%	74%	84%	78%	81%
比較	學校高	社團高	相同	學校高	學校高	社團高	相同

表 4-4-13 顯示，96-98 年度參訓學員對於課程教材、師資、環境、學習效果、證照與工作等項目之滿意度，若以承訓單位為學校或社團來區分比較，各年度各項目之滿意度比率互有漲跌，無明顯差異性存在，整體而言，96-98 年學校與社團所承辦班次之綜合滿意度相等。

表 4-4-14：96-98 年度滿意度調查非以滿意程度區分結果-學校與社團比較

項目	學習環境與行政支援		證照與工作				職訓與工作	
	請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？		請問您參加職訓的目的是不是要考證照？		請問您這次參加職訓課程有沒有考到證照？		受訓後有沒有找工作或換工作？	
選項	有	沒有	是	不是	有	沒有	有	沒有
96 年 人數- 學校	181	126	180	127	59	248	162	145
96 年 人數- 社團	168	23	35	156	22	169	95	96
比較	學校多	學校多	學校多	社團多	學校多	學校多	學校多	學校多
97 年 人數- 學校	209	39	120	128	26	222	130	118

97年 人數- 社團	225	6	92	139	27	204	85	146
比較	社團多	學校多	學校多	社團多	社團多	學校多	學校多	社團多
98年 人數- 學校	324	1	174	151	101	224	209	116
98年 人數- 社團	195	8	100	103	24	179	106	97
比較	學校多	社團多	學校多	學校多	學校多	學校多	學校多	學校多
96-98 人數- 學校	714	166	474	406	186	694	501	379
96-98 人數- 社團	588	37	227	398	73	552	286	339
比較	學校多							

表 4-4-14 顯示，96-98 年度參訓學員對於承訓單位是否提供就業輔導、參訓目的是否為考證照及有沒有考到證照、訓後是否有找工作等項目統計，整體而言，均以學校所承辦班次所呈現之意見人數最多。

第五節 訓後就業率分析

96 年至 98 年臺中縣政府接受行政勞工委員會職業訓練局就業安定基金補助辦理失業者職業訓練方案，在訓後就業率方面，依作業規定於結訓 3 個月後就業率作為請領就輔費之基準點，而就業認定採用勞保勾稽、僱用證明、就業切結及調查方式並促請承訓單位定期追蹤，依追蹤結果顯示各職訓班次就業率會隨著結訓時間的長短產生變化，而各年度各職訓班次就業成果統計如表 4-5-1、4-5-2、4-5-3 所示。

表 4-5-1：96 年度失業者職業訓練 18 班次就業成果統計表(97.03.26)

編號	承訓單位	班別	訓練期間	開訓人數	結訓人數	訓練時數	輔導就業人數(結訓後3個月調查)	就業率(%)	輔導就業人數(97年2月底調查)	就業率(%)	備註
1	臺中縣外燴服務工作人員職業工會	台灣小吃班	6/11-8/13	30	30	250	19	63%	17	57%	
2	弘光科技大學	中式麵食班	5/14-7/6	30	29	250	3	10%	5	17%	未達50%
3	弘光科技大學	複合式餐飲人才培訓班	5/14-7/6	26	26	250	5	19%	11	42%	未達50%
4	嶺東科技大學	喪禮服務員培訓班	5/21-8/13	30	29	360	13	45%	20	69%	
5	嶺東科技大學	創意烘焙調飲實務班	4/16-6/8	30	30	240	16	53%	17	57%	
6	臺中縣外燴服務工作人員職業工會	養生藥膳保健實務班	5/21-7/19	30	30	240	23	77%	24	80%	
7	勤益科技大學	電腦輔助產品設計製圖班	5/7-6/15	26	26	240	12	46%	19	73%	
8	亞洲大學	國內旅遊職業人才培訓班	5/7-6/29	30	30	240	6	20%	6	20%	未達50%
9	台中世貿中心	電腦維護業務工程師培訓班	5/8-7/18	22	20	360	5	25%	10	50%	
10	台中世貿中心	行政助理秘書培訓班	7/17-8/31	26	23	240	9	39%	13	57%	
11	僑光技術學院	花卉組合盆栽設計實務班	6/1-7/31	30	30	240	4	13%	9	30%	未達50%
12	逢甲大學	國際拼布認證創意創業班	5/4-6/29	30	30	240	18	60%	21	70%	
13	弘光科技大學	華語導遊領隊實務班	9/17-11/9	30	30	250	6	20%	6	20%	未達50%
14	弘光科技大學	烘焙點心實務班	9/10-11/8	30	30	280	8	27%	7	23%	未達50%
15	臺中縣外燴服務工作人員職業工會	地方特色美食班	9/20-11/27	30	29	250	16	55%	16	55%	
16	社團法人台灣社區托育發展協會	金工飾品訓練(原住民專班)	9/17-11/13	30	29	320	6	21%	10	33%	未達50%
17	社團法人台灣社區托育發展協會	居家造景、花草設計實務班	10/1-11/30	30	30	240	0	0	8	27%	未達50%
18	弘光科技大學	台灣小吃班	10/22-12/10	27	27	250	8	30%	8	30%	未達50%
合計				517人	508人	4740	177人	平均35%	227人	平均45%	

96 年度 18 職訓班次，結訓後 3 個月進行就業成果調查，就業人數為 177 人，就業率為 35%，於 97 年 2 月底前重新追蹤調查，就業人數增加為 227 人，就業率提升至 45%；其中以養生藥膳保健實務班、電腦輔助產品設計製圖班就業率最高；而以中式麵食班最低，其次，

則以國內旅遊職業人才培訓班及華語導遊領隊實務班就業率較低。

表 4-5-2：97 年度失業者職業訓練 17 班次就業成果統計表(98.03.06)

編號	承訓單位	班別	訓練期間	開訓人數	結訓人數	訓練時數	輔導就業人數(結訓後 3 個月調查)	就業率 (%)	輔導就業人數(98 年 2 月 20 日調查)	就業率 (%)	輔導就業人數(98 年 3 月 6 日調查)	就業率 (%)	備註
1	台灣多元教育發展協會	電腦輔助產品設計製圖班	5/5-6/27	30	28	240	16	57%	16	57%	16	57%	
2	臺中縣外燴服務工作人員職業工會	小吃創業訓練班	4/21-6/18	30	30	240	17	57%	15	50%	15	50%	
3	臺中縣外燴服務工作人員職業工會	食品烘焙班	5/5-7/3	30	30	240	16	53%	18	60%	18	60%	
4	台灣多元教育發展協會	Office 與網際網路應用班	5/12-7/21	30	30	300	8	27%	9	30%	10	33%	3/13 重新調查已達 50%
5	社團法人台中縣親子閱讀協會	家飾創業培訓班(大陸及外配專班)	4/28-6/17	28	27	240	2	7%	9	33%	14	52%	
6	財團法人台中世界貿易中心	大眾傳播人才培訓班	6/9-8/15	30	28	300	10	43%	15	54%	15	54%	
7	台灣就業輔導協會	木工雕刻培訓班(原住民專班)	6/2-7/26	30	30	240	13	43%	13	43%	18	60%	
8	僑光技術學院	庭園景觀設計實務班	6/2-8/1	30	26	240	8	31%	9	35%	14	54%	
9	嶺東科技大學	調飲從業人員養成班	5/21-7/15	30	28	240	9	32%	10	36%	15	54%	
10	逢甲大學	創意生活拼布班	6/2-7/29	30	30	240	17	57%	23	77%	23	77%	
11	弘光科技大學	中式麵食班	5/13-7/4	28	27	240	11	41%	11	41%	11	41%	未達 50%
12	嶺東科技大學	喪禮服務員培訓班	8/6-10/16	30	29	300	12	41%	16	55%	16	55%	
13	國立勤益科技大學	創新產品 3D 設計班	9/17-10/29	30	28	240	19	68%	20	71%	20	71%	
14	逢甲大學	專業居家清潔派遣員培訓班	9/17-10/30	30	27	240	17	63%	17	63%	17	63%	
15	弘光科技大學	台灣美食班	9/15-11/14	27	27	240	8	30%	8	30%	8	30%	未達 50%
16	嶺東科技大學	木工雕刻培訓班	9/16-11/11	30	28	240	10	36%	9	32%	9	32%	未達 50%
17	社團法人台灣城鄉發展協會	中餐烹調實務班	9/16-11/14	30	30	240	7	23%	7	23%	11	37%	未達 50%
合 計				503 人	483 人	4260	200 人	平均 41%	225 人	平均 46%	250 人	平均 51%	

97 年度 17 職訓班次，結訓後 3 個月進行就業成果調查，就業人數為 200 人，就業率為 41%，於 98 年 2、3 月重新追蹤調查，就業人

數增加為 250 人，就業率提升至 51%；其中以創意生活拼布班、創新產品 3D 設計班就業率最高；而以台灣美食班、木工雕刻培訓班最低。

表 4-5-3：98 年度失業者職業訓練 18 班次就業成果統計表(99.02.05)

編號	承訓單位	班別	訓練期間	開訓人數	結訓人數	訓練時數	輔導就業人數(結訓後 3 個月調查)	就業率(%)	輔導就業人數(99 年 1 月 20 日調查)	就業率(%)	輔導就業人數(99 年 2 月 5 日調查)	就業率(%)	備註
1	嶺東科技大學	清潔服務人員培訓班	04/29-06/25	30	30	240	16	53%	19	63%	19	63%	
2	嶺東科技大學	家事管理員培訓班	04/15-06/11	30	30	240	16	53%	16	53%	16	53%	
3	嶺東科技大學	中餐烹調實務班	07/01-08/26	30	30	240	7	23%	15	50%	15	50%	
4	弘光科技大學	養生素食班	05/04-07/09	30	30	250	6	20%	12	40%	15	50%	
5	弘光科技大學	烘焙食品班	04/27-07/02	30	30	250	18	60%	23	77%	23	77%	
6	逢甲大學	生活家飾品製作創業班	05/04-06/29	30	29	240	10	34%	20	69%	20	69%	
7	亞洲大學	觀光導覽專業人才培訓班	03/09-05/01	30	30	240	12	40%	20	67%	20	67%	
8	修平技術學院	電腦輔助製圖班	04/29-06/25	30	29	240	11	38%	15	52%	15	52%	
9	中臺科技大學	坐月子到宅服務人員班	04/15-06/16	30	30	240	9	30%	16	53%	16	53%	
10	財團法人台中世界貿易中心	工商會計稅務人員培訓班	03/16-05/08	30	29	240	12	41%	15	52%	15	52%	
11	財團法人台中世界貿易中心	商務貿易人才訓練班	05/11-07/07	30	29	240	13	45%	16	55%	16	55%	
12	社團法人台中縣親子閱讀協會	行動美髮工作坊(大陸及外配專班)	04/08-05/26	28	28	240	9	32%	14	50%	14	50%	
13	社團法人台灣職能發展協會	木工雕刻培訓班(原住民專班)	03/17-05/04	30	28	240	9	32%	18	64%	18	64%	
14	社團法人台灣城鄉發展協會	飲料輕食製作班	03/20-05/08	30	30	240	6	20%	11	37%	15	50%	
15	嶺東科技大學	原住民傳統風味餐創業班	07/06-08/28	30	29	240	19	66%	19	66%	19	66%	
16	弘光科技大學	創業小吃班	08/24-10/23	30	28	240	17	61%	17	61%	17	61%	
17	社團法人台灣城鄉發展協會	食品烘焙班	10/12-11/13	30	29	120	10	34%	10	34%	15	52%	
18	社團法人台灣城鄉發展協會	米麵食料理班	10/12-11/13	30	30	120	10	33%	10	33%	17	57%	
合 計				538 人	528 人	4100	210 人	平均 40%	286 人	平均 54%	305 人	平均 58%	

98 年度 18 職訓班次，結訓後 3 個月進行就業成果調查，就業人數為 210 人，就業率為 40%，於 99 年 1、2 月重新追蹤調查，就業人數增加為 305 人，就業率提升至 58%；其中以烘焙食品班就業率最高；而以養生素食、飲料輕食製作、食品烘焙、米麵食料理等班次較低。

第六節 訪查意見及結案檢討建議分析

以 96 年至 98 年辦理失業者職業訓練計畫方案，承訓單位於年度結案報告所列出之檢討與建議事項資料，暨辦訓過程中主辦方進行實地訪查抽訪學員反應意見資料，依滿意度調查的六個項目，包括課程與教材、師資與教學、學習環境與行政支援、學習效果、證照與工作、職訓與工作，再加上其他項目，將資料予以編碼、分類及歸納如下：

一、課程與教材：

表 4-6-1：課程與教材

號碼	班級名稱	相關意見
A1	創意烘焙調飲實務班	1. 烘焙業應與咖啡調酒等相關產業結合，走向複合式的飲食型態，建議增開咖啡調酒飲料或烘焙進階班課程，增加學員考取證照的信心。 2. 為配合宅配或小型咖啡糕餅攤位的營業型態，建議加開網路行銷創業等相關課程，以協助這類小額創業之學員能完成就業、創業目標。
B2	調飲從業人員養成班	
A2	國內旅遊職業人才培訓班	1. 學員建議領團解說與導遊實務實習課程時數能再增加。 2. 建議課程內容能在整體課程中加開旅遊行程開發與企劃書製作等等相關的科目，而非僅是導覽課程的教學。 3. 課程可以適度分級，由深入淺授課，或是有先修班，針對基礎導覽作先行受訓，再依個人意願選擇不同領域之領隊、導覽專長受訓。 4. 未來可增開之培訓類別：領隊人員考照班、導遊人員考照班。
A3	電腦維護業務工程師培訓班	學員專題製作與丁單位進行合作，以其所學現學現賣，增加學員的實務經驗，但由於專題製作時數不足；雙方討論機會較少，未能切合廠商的需求，下次規劃類似課程時，應增加專題製作之時數。
A3	電腦維護業務工程師培訓班	學員反應多增加建教合作廠商技術專業課程。
A4	行政助理秘書培訓班	
A5	花卉組合盆栽設計實務班	1. 希望未來能夠開設進階班。 2. 課程時數太短，建議延長。 3. 希望相關課程能夠多開辦並開在豐原地區。

A8	養生藥膳保健實務班	課程編排希望能分級數上課(如初、中、高),讓學員有漸進式的學習過程,更能了解餐飲其中之變化。240小時學習,對創業者來講,還需要更多時間研發與學習,建議政府能辦理進階課程,實際落實『專業能力』之培養。
A12	台灣小吃班	
A15	地方特色美食班	
A9	喪禮服務員培訓班	建議在課程快結束時,能請老師再作一綜合性的講解,讓學員能熟悉各種宗教喪禮的儀式及整個殯葬作業流程。
B6	喪禮服務員培訓班	
A10	複合式餐飲人才培訓班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部分術科課程時數較不平均,在往後的課程安排應更注意時數調整安排;對於課程的安排將更順應學員的需求作調整。 2. 學員建議能否於年度內增加此類課程的開設次數亦或進階班級。 3. 學員建議增加受訓時數、安排教學參觀課程、增加些企業經營、人事管理、就業媒合相關課程。 4. 學員建議術科時數比重可否加重,學理課程減少。應以實際研習成效為考量,不必拘泥於學術科時數之固定比率。
A11	中式麵食班	
A13	烘焙點心實務班	
A14	華語導遊領隊實務班	
A18	台灣小吃班	
A16	金工飾品訓練班(原住民專班)	
A17	居家造景、花草設計實務班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受訓學員課程非常有興趣,希望能有機會上進階課程及加長時間,多一些觀摩及學習課程。 2. 課程內容實用,唯時數太短學習到的技藝尚不足以符合職場就業需求,希望能有進階學習的機會。
B2	調飲從業人員養成班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 調飲咖啡必須與烘焙等相關產業結合,走向複合式的飲食型態。建議增開烘焙或傳統糕類製品課程,以滿足學員全方位學習的需求。 2. 為配合小型調飲攤位的營業型態,建議加開網路行銷創業相關課程,以協助這類小額創業之學員能完成就業、創業目標。
B3	大眾傳播人才培訓班	少數學員已接受電腦課程訓練,對課程安排分配專精有意見(新聞編採課程應增加,編輯排版實務應減少),惟依合約實行不可以任意修改課程比率。
B4	木工雕刻培訓班(原住民專班)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經過本次訓練,不少學員希望能開辦進階課程,只有基本技巧,怕不夠應付市場需求。 2. 建議在課程快結束時,能請老師再作一綜合性的講解,讓學員能更熟悉木工雕刻技術。
B5	庭園景觀設計實務班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 希望未來能夠開設進階班。 2. 課程時數太短,建議延長。 3. 學習到很多,希望相關課程能夠多開辦並開在豐原地區。
B8	小吃創業訓練班	240小時學習,對創業者來講,還需要更多時間研發與學習,建議政府能辦理進階課程,實際落實『專業能力』之培養。
B9	食品烘焙班	
B13	台灣美食班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就業輔導課程略顯不足,往後將會再擬定時數比較長的就業輔導方面課程。 2. 學員建議術科時數比重可否加重,學理課程減少。應以實際研習成效為考量,不必拘泥於學術科時數之固定比率。術科課程時數較不平均,在往後的課程安排應更注意時數調整安排。對於課程的安排將更順應學員的需求作調整。 3. 學員建議受訓意願可分創業方面、就業志向,再細分為台灣小吃班、中式點心班、輔導考照班、麵食專修班、烘焙專修班等,將課程內容劃分更細緻,才能學到更專精技術部分。
B14	中式麵食班	
C3	烘焙食品班	

B15	木工雕刻培訓班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議課程結束時，授課教師能做綜合性講解，讓學員熟悉各種形式之木雕的雕刻技巧及作業流程。 2. 建議訓練時數可以增加，讓學員都能充分的學習到完整的雕刻技巧。另建議增加磨刀課程時數，重要之基礎課程應需要足夠時間詳細指導。 3. 建議這種藝術技藝類的課程可以開進階班，讓學員可以受到完整的木雕訓練，以利就業。
C1	養生素食班	建議課程安排可再精細，依參與學員期待分為輔導開店或協助就業之訓練內容，例如：小吃創業班、烘焙食品經營專班等，學員可先行了解每班訓練目的，確認是否符合未來職涯規劃，針對志向一同之學員，進行精緻訓練與深入教學，將提升學員結訓後對自身技能信心，更預期就業率將大幅提升。
C5	家事管理員培訓班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議課程結束時，授課教師能做綜合性講解，讓學員熟悉並整合家管員的工作內容。 2. 建議訓練清潔相關學術課程時數可以增加，讓學員都能充分與完整的學習到完整的家管清掃技巧。 3. 建議減少養生藥膳課程時數，因實際家管員工作內容的需求沒有這麼多，可將時數挪至清潔相關課程來應用。 4. 建議可以增加自行創業，如：成立協會、團隊或是勞動合作社的相關指導課程，讓學員善用政府資源，以提昇就業機會。
C7	觀光導覽專業人才培訓班	課程之編排-開設更多元化之課程，例如：走出戶外認識大自然之課程。
C8	電腦輔助製圖班	學員建議希望能增加專業培訓課程時數及規劃一門或二門專業科目，能較有更充裕時間吸收學習。
C9	坐月子到宅服務人員班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 授課內容豐富且講師專業能力足夠，期望能安排更長的授課時數，讓學習更為紮實而深入。 2. 學員期待訓練單位能夠舉辦進階課程，以增進專業能力。 3. 繼續教育對持續吸收新知十分重要，學員亦紛紛要求能夠辦理類似的課程。
C11	商務貿易人才訓練班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課程內容之安排，學員反應頗佳，惟建議多增加業界之實務經驗分享，及現場實作課程。 2. 課程時數部分，學員多數反應希望在增加術科操作，落實訓用合一之訓練。
C13	木工雕刻培訓班(原住民專班)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課程內容實用，惟時數太短學習到的技藝尚不足以符合職場就業需求，希望能有進階學習的機會。 2. 受訓學員對木工雕刻非常有興趣，希望能有機會上進階課程及加長時間，多一些觀摩及學習課程。
C15	原住民傳統風味餐創業班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於原住民目前共有十三族，各族皆有不同類型的風味餐，因此建議訓練總時數可以增加，讓學員都能充分與完整的學習到各族的傳統風味之烹飪技巧。 2. 建議增加電腦課程之時數，以因應目前餐飲考照學科須以電腦測試，另外，中高齡之學員，反應需要更長的時間來學習，才能更完整的學習建置創業之個人網頁之部分。 3. 建議可以增加自行創業之課程，如：營運計畫書的相關指導課程，讓學員善用政府資源，以提昇就業機會。
C16	創業小吃班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 術科課程安排皆以循序漸進的方式，由一般作法，進階較複雜之技術，乃先穩固基本功夫，再往上延伸變化，然而部份學員反應只想學習可直接創業的產品，與教師討論後，已適當調整授課內容，並告知學員本術科課程安排原則，往後開訓時將教育學員技術學習首重基本訓練，尤其烹飪為經驗與技術的累積，並非馬上學習就可立即出師創業。 2. 創業輔導與開店規劃等系統化課程安排，學員表示有更了解未來創業所需資源與資金來源，未來職訓課程也將安排相關內容，以滿足部份計畫創業學員之需求。

		<p>3. 術科時數可再加重，以實際研習為主要考量，符合學員考取證照及自行創業之實作練習，並非拘泥學科與術科之固定時數比例。</p> <p>4. 近來青年與中高齡失業者眾，多數無專業技能及相關工作經驗，以致難以進入或重回就業市場，故以創業為主題之職業訓練需求增加，建議往後可多開設與創業有關課程，協助求職較弱勢的民眾。</p>
C17	食品烘焙班	1. 期許未來開設課程之時數能增加到 240 小時或 360 小時，在課程安排的實用性及豐富性下，普遍學員對於課程內容皆意猶未盡，並期許能夠深入學習，加深自己對料理的深度與廣度。
C18	米麵食料理班	2. 由於本次課程內容、師資皆得到學員高度之評價及肯定，因此學員也期許未來本會能開設其他課程，如電腦、手工藝、家事管理或創意拼布創作等家事類課程。
96-3	國內旅遊職業人才培訓班	希望增加導遊及領隊實務參訪、演練(自費)。
96-6	複合式餐飲人才培訓班	建議結訓結合廠商徵才並增加調飲課程時數。
96-7	中式麵食班	<p>1. 建議增加就業輔導方面的課程，以利結訓後就業及創業。</p> <p>2. 建議減少考照方面的課程。</p>
96-13	中式麵食班	建議增加實作課程。
96-14	複合式餐飲人才培訓班	實作課程時間太趕。
96-16	國際拼布認證創意創業班	<p>1. 建議開設進階課程。</p> <p>2. 建議成果展當天進行實地銷售訓練(學員自製成品)。</p>
96-18	電腦維護業務工程師培訓班	希望能有進階課程開辦，以增加就業實力。
96-19	養生藥膳保健實務班	<p>1. 建議在新社地區開辦小吃創業方面職訓課程。</p> <p>2. 建議續開辦養生藥膳進階職訓以充實就業實力。</p>
96-24	行政助理秘書培訓班	建議本縣可再多開辦類似電腦方面的職訓課程。
96-27	金工飾品訓練班(原住民專班)	建議於原住民地區多開辦其他類別職業訓練課程(如串珠、編織等手工藝及結合當地農特產品加工如水果醋釀造等)
96-32	金工飾品訓練班(原住民專班)	<p>1. 建議縣府於當地持續開辦金工飾品進階課程職訓班(基礎課程尚不足就業實力)。</p> <p>2. 建議規劃開辦農特產品加工、烘焙調飲及花卉園藝設計方面的職訓班。</p>
96-33	地方特色美食班	建議縣府多開結合網路行銷方面課程的職訓班，以充實學員多元就業管道。
96-34	台灣小吃班	建議實作課程內容事先公布。
96-37	居家造景、花草設計實務班	希望術科時數能增加。
96-39	台灣小吃班	<p>1. 術科實作操作時間太緊迫，無法充份練習。</p> <p>2. 希望小吃菜單課程可以針對同學意見作調查並提前通知課程內容。</p> <p>3. 建議多增加小吃類製作課程，以協助創業。</p>
97-2	小吃創業訓練班	建議實作菜色可以再增加。
97-3	食品烘焙班	建議增加食材。
97-6	中式麵食班	建議多開辦各職類職訓課程。

97-7	家飾創業培訓班(大陸及外配專班)	建議多開辦烹飪相關職類職業訓練。
98-10	食品烘焙班	建議多開辦失業者職訓班(如西餐或調飲類)。
97-12	家飾創業培訓班(大陸及外配專班)	建議多開外配職訓班(如進階班、花藝或烹飪職類)
97-14	創意生活拼布班	建議開辦進階，並結合考照。
97-15	木工雕刻培訓班(原住民專班)	希望術科課程可以多一點。
97-20	庭園景觀設計實務班	1. 調課太過頻繁。 2. 課程內容建議依學員需求調整(設計及繪圖等)。
97-21	調飲從業人員養成班	建議增加術科課程。
97-23	創意生活拼布班	建議開辦進階課程
97-24	木工雕刻培訓班(原住民專班)	1. 部分材料由於經費限制需由學員就地取材(木頭材料)。 2. 希望能夠再繼續開辦大型木雕製作進階班。
97-30	台灣美食班	建議延長午修時間、增加材料份量。
97-31	專業居家清潔派遣員培訓班	1. 建議實習材料儘早發放。 2. 建議增加實習課程。
97-33	喪禮服務員培訓班	建議加強課程安排連貫性。
97-35	創新產品3D設計班	建議此類課程時數可以增加對無基礎者而言較有幫助。
97-38	台灣美食班	建議訓練時數延長。
98-1	木工雕刻培訓班(原住民專班)	1. 建議在原住民地區多開辦職訓班(如釀酒類等結合當地農特產品及觀光產業)。 2. 上課時數太短建議延長。
98-6	工商會計稅務人員培訓班	建議加強術科課程(學員程度較弱)。
98-7	行動美髮工作坊(大陸及外配專班)	建議訓練時數再延長或進階班。
98-8	飲料輕食製作班	建議多在海線地區開辦失業者職訓班。
98-11	木工雕刻培訓班(原住民專班)	建議多在本地開職訓班(手工藝職類)。
98-15	烘焙食品班	建議訓練時數再延長。
98-17	行動美髮工作坊(大陸及外配專班)	建議訓練時數再增加(實作課練習時間不夠)。
98-19	生活家飾品製作創業班	建議訓練時數延長或開進階班。
98-21	家事管理員培訓班	建議增加課程內容如烹飪及坐月子方面…等。
98-24	電腦輔助製圖班	1. 建議類似課程訓練應延長上課時數至360小時為宜(學員若無基礎會比較吃力)。 2. 建議多開辦類似職訓課程。

98-26	養生素食班	建議參訓課程時數可以再延長或開進階班。
98-27	生活家飾品製作創業班	建議辦訓時數再延長或開進階班讓學員可以有更足夠的就業能力。
98-29	中餐烹調實務班	建議多開辦類似職訓班。
98-34	創業小吃班	建議術科實作時數增加。
98-37	米麵食料理班	建議訓練時數延長。
98-38	食品烘焙班	建議訓練時數延長。

綜合參訓學員及承訓單位對課程與教材部份相關意見如下：

- (一) 增開與訓練職類相關之其他課程，加深訓練的深度及廣度，以因應就業、創業及考照所需，包括網路行銷、創業規劃、考照輔導及產業界實務參訪、演練、實習等與就業相關之輔導活動等。
- (二) 課程授課時數太短專業性不足無法應付就業需求而建議如下：
 1. 訓練時數延長。
 2. 課程依學員程度分級。
 3. 開設進階班。
- (三) 學科、術科課程比例之侷限性(規定比例為 3:7)，致有實作課程太緊迫，無法充份練習情形，建議提高術科課程時數比重。
- (四) 課程安排建議將學員意見納入參考，依學員之需求作調整。
- (五) 增加某地區開班次數或多開辦其他職類失業者職業訓練課程。
- (六) 加強辦理特定對象失業者職訓課程，如外籍配偶、原住民專班等，規劃結合文化特色之手工藝、農特產品釀造等訓練職類。
- (七) 加強課程安排多元化、連貫性，並於課程結束前作綜合性講解。
- (八) 其他包括課程內容建議提早公布、課程調動勿太過頻繁等。

二、師資與教學：

表 4-6-2：師資與教學

號碼	班級名稱	相關意見
A16	金工飾品訓練班(原住民專班)	1. 由於參訓學員程度不一，講師在教學上則加強個別指導學習落後的學員，務使每位學員完成作品。 2. 術科課程採分組方式進行，學員透過集體討論分工製作，可

A17	居家造景、花草設計實務班	充分發揮創意，創作結合傳統文化與現代工藝之作品及結合不同國家風情之多樣佈置。 3. 由於當地尚未辦理類似課程，對於傳統手工藝的製作，給予創新的技藝訓練，提升手藝技藝。
B3	大眾傳播人才培訓班	學員建議希望教學可著重於實際操作用以應銜接之後工作。
B5	庭園景觀設計實務班	1. 雖然課程師資很好，但希望老師不要太常調課，讓課程維持一貫性。 2. 課程講授案例很好，但不要離題。
C1	養生素食班	學員反應授課教師陣容佳，學科教師教學可融合實務與生活應用，實習課程深入淺出，學習速度較慢之學員，也可跟上授課進度與內容。
C7	觀光導覽專業人才培訓班	教學內容-授課教師能多豐富教材的範圍 ex:除了熱門景點外，也可多介紹些較特殊的景點。
C11	商務貿易人才訓練班	1. 本課程受限於時數限制，僅能就最基礎也最重要的部分規劃，未能滿足少數學員對特定主題之需求或對個別師資專業度之滿意度，未來若能再舉辦類似課程將再評估課程內容及講師之適切性。 2. 本課程受限於學術科比例規定，術科部分未能滿足少數學員所需或是對個別師資專業度之滿意度，未來若能再舉辦類似課程將學科內容以更實務方式呈現教學及再評估講師之適切性。
C13	木工雕刻培訓班(原住民專班)	1. 由於參訓學員程度不一，講師在教學上則加強個別指導學習落後的學員，務使每位學員完成雕刻作品。 2. 術科課程採分組方式進行，學會雕刻工具的基本操作，並了解木雕的形式及如何設計雕刻圖，運用適當的技法雕刻漂流木，學習使用雕刻工具進行木雕實作，使學員熟悉雕刻的技法，進而利用漂流木製作實物。
96-17	台灣小吃班	建議新增師資、增加授課內容。
97-11	電腦輔助產品設計製圖班	建議老師授課速度放慢一點(學員程度不一)。
97-27	喪禮服務員培訓班	建議加強師資安排及課程內容。
97-33	喪禮服務員培訓班	建議師資多元化。
98-34	創業小吃班	部分師資教學方式希望能改善。

綜合參訓學員及承訓單位對師資與教學部份相關意見如下：

(一)學員程度不一，建議講師在教學上採行的作法如下：

1. 針對進度落後者予以個別指導。
2. 授課速度放慢。

(二)術科課程以分組方式進行教學，透過團體討論、分工製作，激發學員創意，增進學習成效。

(三)教學方式建議著重於實務操作，並融合實務與應用。

(四)師資安排應多元化，並多豐富教材的範圍。

(五)其他包括師資教學方式應改善、減少師資因素調課等建議。

三、學習環境與行政支援：

表 4-6-3：學習環境與行政支援

號碼	班級名稱	相關意見
A3	電腦維護業務工程師培訓班	學員建議申請訓練生活津貼費用儘可快速發放。
A4	行政助理秘書培訓班	
A5	花卉組合盆栽設計實務班	訓練場地有點悶熱
B5	庭園景觀設計實務班	
A6	國際拼布認證創意創業班	租借其他單位場地礙於許多因素，如資訊傳遞及設備能否即時提供等均較難掌控，建議在校內開設課程(學員資格限制在台中縣民)，如此可減少許多傳遞上的誤差也能更加提升培訓品質。
B11	創意生活拼布班	
B16	專業居家清潔派遣員培訓班	
A7	電腦輔助產品設計製圖班	有申請生活津貼的學員有3位，但是依勞保局規定需上課一個月後才能進行撥款動作，由於學員太慢收到撥款而有微詞，所以下次我們會再加強宣導。
A8	養生藥膳保健實務班	應加強學員出缺席管理；絕不接受旁聽。 加強與學員溝通，以達到改進學員建議事項的目的。
A12	台灣小吃班	
A15	地方特色美食班	
B8	小吃創業訓練班	
B9	食品烘焙班	
B3	大眾傳播人才培訓班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多數學員針對電腦教室設備反應不佳，電腦數少、網路速度慢不符使用。 2. 學員提議台中縣政府委託訓練課程上課地點不要只限於台中縣，希望能跨區(如台中市)。 3. 學員建議簽到次數太頻繁，可否減略上午簽退及下午簽到，一天共簽2次即可。
B15	木工雕刻培訓班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議租借之場地可以提供適合課程使用的工作桌椅及可存放租借器材的儲藏室。 2. 建議若有木雕比賽之訊息可以廣泛宣傳及通知學員。
C3	烘焙食品班	上課環境正逢本校暑期管線維護期間，術科教室因線路維修而有上課地點較分散狀況，往後將注意校園是否進行維護工程，並適時調整課程時間，集中學員上課教室位置，以學員便利為優先。

C4	清潔服務人員培訓班	1. 上課場地部分，令學員們感到不滿意：(1)清潔班借用農會場地，農會教室的隔音設備不盡理想，導致學員們上課效果不彰。(2)中餐班借用國中場地，由於視聽教室並未設置紗窗且冷氣、冰箱故障，教學設備不盡理想，導致學員們上課效果不彰。
C6	中餐烹調實務班	2. 隨著當前失業率攀升，上職業訓練課程的民眾也有增加的趨勢，經過嚴格錄訓機制的篩選後，錄訓後的學員有來自中部各縣市的現象，上課場地的交通便捷性就成了學員最希望改善的首要問題。學員們建議主辦單位於選擇上課地點時，交通便利的場地希望能夠成為首要考量條件，以減少舟車勞頓之苦，提升學習品質。
C5	家事管理員培訓班	1. 建議租借之場地可以提供單槍投影機與筆記型電腦以利教師授課使用。也建議租借場地之廁所可以提供衛生紙與垃圾袋，以便利學員日常所需；另外，建議租借場地之麥克風設備品質可以改善。 2. 建議若有相關家事管理協會有大型活動時，訊息可以廣泛宣傳及通知學員。
C7	觀光導覽專業人才培訓班	教學環境-授課場地能選擇寬闊些之教室，方便進行團康之活動。
C10	工商會計稅務班	1. 學員提議台中縣政府委託訓練課程上課地點不要只限於台中縣，希望能跨區(如台中市)。 2. 學員建議簽到次數太頻繁，可否減略上午簽退及下午簽到，一天共簽2次即可。 3. 在這裡上課的環境不錯，空氣清新，只不過美中不足的是，轟隆隆的戰鬥機，在我們頭上飛過，老師講的賣力，我們聽得辛苦，影響教學品質，尤其出機頻率高時，真令人受不了，希望以後再有開班時，能避免在此上課。 4. 本次課程安排於台中縣大雅鄉原住民活動中心授課，由於學員來自台中縣市各地，考量學員至台中市區企業參訪之路途遙遠及學員之交通安全，若上課地點於台中市近郊，相信能達成學員的需求。
C14	飲料輕食製作班	1. 由於調配飲料需要大量飲水設備，現場因飲水機設備不足，造成飲用水缺乏之問題，一經學員提出後，本會已緊急購置蒸餾水設備，解決此一問題。下次再辦理此類訓練，應將飲水設備列為首要注意事項才是。 2. 學員希望能在海線多開各種學習課程，彌補偏遠地區資源不足之憾，以利學員不需長途跋涉到都會區去學習之便。 3. 若下次有於海線開課，學員建議受訓地點可選在沙鹿勞工育樂中心，因為沙鹿勞工育樂中心設備較好，地點會比較適中，方便來自四鄉鎮學員參訓。
C15	原住民傳統風味餐創業班	1. 學員對場地的部分不滿，包括：希望學科與術科上課之教室可以分開及教室之木椅子坐久會不舒服，很困擾。我們將慎選未來相關烹飪課程之場地，以排除上述之問題。 2. 建議租借場地之麥克風設備品質可以改善。 3. 建議若有相關美食競賽或展覽之大型活動時，訊息可以廣泛宣傳及通知學員。
96-1	創意烘焙調飲實務班	建議加裝調飲專用流理台。
96-5	國際拼布認證創意創業班	1. 場地燈具故障，請維修。 2. 學員於校內用餐可否比照學生優惠價格。(訓練場地為外借)
96-8	創意烘焙調飲實務班	新教室設備齊全完善，通風設備可再加強。

96-12	花卉組合盆栽設計實務班	建議上課教室加開冷氣。
96-20	花卉組合盆栽設計實務班	1. 場地有點悶熱情形。 2. 上課時樓上時有噪音干擾。
96-23	行政助理秘書培訓班	1. 場地開門時間偶爾會有延誤情形。 2. 詢問職訓期間申請托育托老補助事宜。
96-24	行政助理秘書培訓班	設備部分宜再加強。
96-26	華語導遊領隊實務班	部分學員剛開課時，尚未了解各項規定。
96-35	烘焙點心實務班	部分實習教室(術科)操作器材會有不足情形。
96-37	居家造景、花草設計實務班	訓練場地空間狹小。
97-2	小吃創業訓練班	訓練場地太小。
97-3	食品烘焙班	烤爐 1 台故障。
97-8	調飲從業人員養成班	訓練場地太小，實作課操作上有不便情形。
97-16	大眾傳播人才培訓班	建議加強電腦教室設備(電腦數量太少、教室空間太小)。
97-25	大眾傳播人才培訓班	建議協助解決電腦設備頻寬等問題。
97-29	中餐烹調實務班	建議加強餐具設置、電扇設備及水壓不足維修處理。
97-36	專業居家清潔派遣員培訓班	實作場地希望能更大以免噪音擾人。
97-37	木工雕刻培訓班	之前的桌椅較不穩固(更換為館內借用之椅子)。
98-1	木工雕刻培訓班(原住民專班)	1. 上課操作工具有危險性。 2. 上課場地太悶熱。
98-2	飲料輕食製作班	建議加強設備(如飲水設備等)
98-4	工商會計稅務人員培訓班	建議投影機設備改善。
98-8	飲料輕食製作班	建議開辦地點為沙鹿勞工育樂中心或梧棲農會等。
98-10	家事管理員培訓班	外借場地請考量學員需求等因素(如交通、安全、場地等)。
98-11	木工雕刻培訓班(原住民專班)	本場地有時太過悶熱。
98-27	生活家飾品製作創業班	建議再增加縫紉機(目前是各組 1 台)讓學員縮短等候時間。
98-28	商務貿易人	設備方面建議網路線接線(上網)以利上課使用。

	才訓練班	
98-31	中餐烹調實務班	建議增加冰箱設備以利存放食材使用。
98-32	原住民傳統風味餐創業班(原住民專班)	建議加強訓練場地設備及用具等。

綜合參訓學員及承訓單位對學習環境與行政支援部份相關意見如下：

- (一) 參訓期間生活津貼補助核發速度太慢，建議儘快發放。
- (二) 訓練場地多為承訓單位租用、外借學校、農會、活動中心及社團等場地，建議考量學員交通便利性、安全性，並兼顧偏遠地區等。
- (三) 訓練地點不要限制在臺中縣境內，希望能跨區辦理，並僅將參訓資格作限制，以提升資源連結性，並兼顧環境及設備品質等。
- (四) 訓練場地環境改善建議，例如：空間不足、噪音、悶熱等。
- (五) 訓練場地設備改善建議，例如：課桌椅、飲水設備、電腦及網路設備、通風設備、操作工具及用具、麥克風、提供儲藏室等。
- (六) 承訓單位行政管理實務面之改善建議如下：
 1. 加強出席管理，不接受旁聽。
 2. 加強與學員溝通，針對學員反應意見作改善。
 3. 減少簽到次數、開門時間應提早等。
 4. 加強向學員說明各項參訓規定及上課注意事項。
 5. 操作工具使用或場地施工等，具有危險性應加強注意及宣導。
 6. 學員於外借場地用餐如學校，價格建議比照校內學生。
- (七) 與訓練相關成果展覽及大型活動訊息廣為宣傳提供學員參考。
- (八) 學、術科場地建議分開。

四、學習效果：

表 4-6-4：學習效果

號碼	班級名稱	相關意見
A3	電腦維護業務工程師培訓班	為使學員達到相關課程目標，授課方向著重於實務面，對少數基礎較差之學員，深感吃力，故學習成效不如預期。

A4	行政助理秘書培訓班	學員對於網頁設計課程，由於之前無任何基礎，所以學習效果有限，下次開辦此課程時應予調整，加入影像處理課程替代之。
B7	電腦輔助產品設計製圖班	本課程主要學習的是 AUTOCAD 和 PRO/E 軟體，這種課程是屬於對電腦使用稍具基礎，基於工作需要必須在進階的民眾，而職業訓練所面對的卻是目前沒有工作的民眾，而這些待業中的民眾對這種進階課程學習上較吃力，所以我們認為應該朝向比較基本的電腦應用會更有效果。
B10	Office 與網際網路應用班	本次課程訂的名稱是「Office 與網際網路應用班」，參加本課程的學員大都是對電腦操作相當陌生，且未具電腦基礎，但學員學習態度相當良好與積極，因此學習效果顯著，結訓時 90% 以上學員對於 Office 與網際網路功能運用已相當熟練。
B11	創意生活拼布班	透過系列的拼布、家飾品實做課程且搭配色彩、藍染、等其他創意性課程的培訓下，學員們都有明顯的成長及成果的展現。藉此職訓課程除了讓學員擁有基礎拼布技能外，也希望學員能夠多看多增加創意思考，期望未來可以充分、廣泛地運用。
C2	生活家飾品製作創業班	
C8	電腦輔助製圖班	大部分學員均非機械相關科系背景，對於電腦輔助製圖之操作較為陌生，經授課教師說明與示範，並與學員上機操作時在旁督導以及利用課後時間加強學員上機演練及輔導，大幅增加學員上機學習的信心。
C9	坐月子到宅服務人員班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 失業者非其能力不足、工作意願低，而是環境使然，希望透過培養特殊專長，重燃自身信心，創造自身價值，達到改善家庭經濟的目的。 2. 積極爭取辦理職業訓練，以提供失業者受訓機會，提高就業率。此外，在教學上，術科課程以分組方式進行教學，以提高學習效果，讓每一位學員均有實際操作演練的時間，真正達成職業訓練目的，培養受訓者的一技之長。
C12	行動美髮工作坊(大陸及外配專班)	多數學員反應上課時數太短，240 小時對學員在技術學習上，無法做到技能熟練，講師只能教導初淺之技能，其餘皆須靠學員回家自行練習，或另循管道，對於學員來說欲從事相關行業須再付出更多心力。
96-2	電腦輔助產品設計製圖班	初學者需自修加強實力。
97-3	食品烘焙班	學員互動良好。
97-20	庭園景觀設計實務班	學員對於不適應課程內容有缺課情形。
97-28	創新產品 3D 設計班	部分同學跟不上進度由其他學員協助。
97-32	木工雕刻培訓班	對前一週師資較不適應(由助教協助)。
98-34	創業小吃班	部分同學會跟不上進度(希望教一些比較容易入門的小吃)。

綜合參訓學員及承訓單位對學習效果部份相關意見如下：

(一)對於專業基礎或程度較差者而言，學習成效不如預期之建議：

1. 訓練內容朝向以基本或入門課程為主。
2. 學員學習態度積極的程度可改善專業基礎不足。

3. 授課教師、助教或其他學員協助加強或輔導。

4. 學員多加強課後自修及練習。

(二) 跟不上進度學員會有缺課情形。

(三) 學員互動良好；增加學員創意思考，期望未來可以廣泛運用。

五、證照與工作：

表 4-6-5：證照與工作

號碼	班級名稱	相關意見
A5	花卉組合盆栽設計實務班	希望未來能夠開辦相關之證照班，以便學員在接受相關課程後能夠取得相關執照或證件。
B5	庭園景觀設計實務班	
B6	喪禮服務員培訓班	1. 建議開放實習教室，加強學員丙級術科考試演練經驗。 2. 建議安排密集學科測試，增加學員熟悉考試題目。
B17	中餐烹調實務班	1. 建議學員在培訓課程完後，積極考取預設的考證照目標，在考取中餐丙級證照後，核發獎勵金 1-2 萬，以資鼓勵。 2. 加強就業中餐丙級考試之公告或報導，以利學員考試通過順利就業。
C6	中餐烹調實務班	學員們除了關心就業機會外，另一關心的重點是中餐丙級證照考試，故訓練單位將協助學員團體報名，提供學科考古題予報考學員，術科考試前舉行考前複習班，全力協助本班同學考取中餐丙級技術士證照。
C15	原住民傳統風味餐創業班	將針對學員之需求，鼓勵學員報考中餐丙級證照考試，因此我們將提供團體報名之服務，並提供考古題予學員，全力協助學員考取中餐丙級技術士證照。
C17	食品烘焙班	學員期許能夠為他們開設更多相關課程，尤其是針對烹飪及烘焙丙級證照考試課程，並加入衛生講習課，讓他們在短期的受訓時間內，能如期參加證照考試，並順利考照，因此本會也應允學員若下次能有機會再服務他們，必讓他們在短期之內考取證照，以利求職或創業順利。
C18	米麵食料理班	
96-30	烘焙點心實務班	學員現階段努力準備檢定考。

綜合參訓學員及承訓單位對證照與工作部份相關意見如下：

(一) 建議開辦考證照班。

(二) 加強證照考試演練、學科測試，讓學員熟悉考題。

(三) 針對學員需求多鼓勵學員考照，並給予考照通過者獎勵。

(四) 多提供相關證照考試資訊。

(五) 協助團體報名及考前複習、提供考古題等。

(六) 加開更多相關考照課程，並加入衛生講習課程。

六、職訓與工作：

表 4-6-6：職訓與工作

號碼	班級名稱	相關意見
A1	創意烘焙調飲實務班	1. 有些打算創業之學員，因為必須考慮資金籌措與店址選擇等多重因素，在結訓後 3 個月之內就必須提供創業證明，非常不容易，建議研擬其他創業證明代替。 2. 中高齡學員學習完成後，以宅配或小型咖啡糕餅攤位的營業型態謀生，就業之認定標準模糊，建議以廣義就業方式認定。
B2	調飲從業人員養成班	
A3	電腦維護業務工程師培訓班	增加企業參訪活動，安排就業輔導講習，改善學員就業信心不高的問題。
A4	行政助理秘書培訓班	
A9	喪禮服務員培訓班	希望職訓班校友會的功能能充分發揮，不只侷限於交誼活動而已，更重要的是能發揮推介學員就業的功能，讓學員能順利找到工作。
B6	喪禮服務員培訓班	
C4	清潔服務人員培訓班	
C6	中餐烹調實務班	
A12	台灣小吃班	希望外燴工會能向上爭取創業相關經費，輔導有意願創業之學員；共同開創事業。
A15	地方特色美食班	
B8	小吃創業訓練班	
B9	食品烘焙班	
B1	家飾創業培訓班(大陸及外配專班)	辦理成果展協助學員將作品展示給社會大眾，讓民眾更加了解學員的成果及尋求就業的衝力，希望藉由此協助學員尋求就業的機會。
B4	木工雕刻培訓班(原住民專班)	1. 未來開辦進階課程結訓後想成立個人工作坊或以社區為主之聯合工作坊，提升在地部落第二專長，增加家庭收入，及原住民社區的經濟發展。 2. 希望就業輔導的功能能充分發揮，推介學員就業的功能，讓學員能順利找到工作。
B13	台灣美食班	1. 建議縣市政府或職訓局，能否結合各縣市廠商、各校培訓單位、主辦單位等，辦理聯合就業博覽會，不拘泥職業屬性，提供更多元化就業機會，以利增加結訓後就業率有正面成長，訓後滿意度亦能提高。 2. 建議縣市政府或職訓局，提供就業機會給各培訓單位，透過培訓單位將就業資訊佈達給各受訓學員。 3. 建議在職業訓練業務資訊管理網(TIMS)內，能否再增加已結訓學員的就業資訊、就業屬性等，以利訓後學員再次報名新課程時，提供給各培訓單位在招生篩選，才能得知該學員訓後的就業願意高低，能夠做錄取參考值之一。
B14	中式麵食班	

B17	中餐烹調實務班	1. 調查學員就業志願，確實了解學員對自己未來規劃，並彙整需幫忙學員找工作機會，若有適當工作機會則予媒合。 2. 經常與各餐飲界保持聯繫，以爭取就業機會。
C1	養生素食班	1. 建議縣市政府等定期提供就業機會予各培訓單位，將可透過培訓單位直接轉達學員，可服務年紀較長、不會使用電腦或行動不便之學員，不僅社會觀感良好，也可提高就業率。 2. 建議於職業訓練資訊管理網內，再新增已結訓學員之就業資訊，例如就業率、從事產業分佈、平均求職時間等，提供各培訓單位作為招生篩選參考依據，進而得知學員訓後就業意願高低，以作為錄取參考值。
C3	烘焙食品班	建議縣市政府、職訓局可結合就業服務中心，針對職訓學員舉辦聯合就業博覽會，並可建立資料庫，協請就業服務中心之就業服務員主動提供媒合職缺資訊，提供更多元化就業機會，不僅利於結訓後學員之就業率，滿意度將更加提升。
C4	清潔服務人員培訓班	學員們建議訓練單位於課程結束時，將學員基本資料製成就業名冊，提供予中部各家清潔派遣公司、食品公司與餐飲連鎖公司，增加學員們就業機會。
C6	中餐烹調實務班	
C15	原住民傳統風味餐創業班	
C6	中餐烹調實務班	邀請坐月子到宅服務之廠商進行面試，降低廠商應徵人力的時間與成本，更增加失業者之就業機會。
C12	行動美髮工作坊(大陸及外配專班)	就業輔導方面，擬增加徵才之廠商，讓學員有更多樣之工作可選擇，因學員在認知上覺得技術不純熟，對於在找相關工作時，無法建立自信，以致在就業輔導活動時，對從事美髮此一工作似乎不夠熱烈。
C16	創業小吃班	1. 由於本班以創業為主，故就業資訊與就業推介服務提供略顯不足，往後將再擬定時數比較長的輔導課程，並定期提供學員最新資訊。 2. 部分受訓學員投入就業市場或自行創業意願不高，部分有重覆受訓情況，往後受理報名時將更審慎篩選。 3. 建議縣市政府、職訓局可結合就業服務中心，針對職訓學員舉辦聯合就業或創業加盟博覽會，結合政府機關資源，提供多元就業機會，不僅利於結訓後學員之就業率，滿意度將可提升。
96-15	國內旅遊職業人才培訓班	建議安排廠商求才媒合就業輔導活動。
96-25	烘焙點心實務班	建議加強創業、就業媒合活動及相關訊息提供。
96-35	烘焙點心實務班	建議安排廠商求才媒合活動。
96-36	華語導遊領隊實務班	建議加強就業輔導方面的活動如廠商求才媒合等。
96-37	居家造景、花草設計實務班	希望加強就業輔導活動。
98-17	中式麵食班	建議加強就業輔導及廠商求才媒合活動。
98-3	觀光導覽專業人才培訓班	建議加強就業輔導活動之辦理(協助學員就業)。

98-20	坐月子到宅服務人員班	有關就業輔導活動希望可以向學員說明。
98-21	家事管理員培訓班	建議可否向學員說明有關就業輔導規劃安排內容。

綜合參訓學員及承訓單位對職訓與工作部份相關意見如下：

- (一) 對於就業採認宜放寬認定標準及證明文件等。
- (二) 多增加參訪、安排就業輔導活動等，提升學員就業信心。
- (三) 透過職訓校友會發揮學員就業功能。
- (四) 爭取相關經費輔導學員共同創業，並提供創業學員系統化輔導。
- (五) 利用成果展協助學員作品展示，發揮就業輔導功能。
- (六) 建議縣市政府、職訓局結合就服中心辦理就業博覽會、提供就業訊息等多元就業機會。
- (七) 建議職訓作業系統增加已結訓學員的就業資訊及就業屬性，以利訓後學員再次報名其他課程時，提供評估學員就業意願參考。
- (八) 將結訓學員名冊提供相關產業，增加就業機會。
- (九) 向學員說明各項就業輔導、創業、就業媒合活動並提供相關訓息。
- (十) 對於重覆參訓學員而言，就業意願普遍不高。

七、其他：

表 4-6-7：其他

號碼	班級名稱	相關意見
A2	國內旅遊職業人才培訓班	開訓初期授課教師普遍反應學員程度落差過大，經過數堂課師資群與學員的努力，受訓學員的程度皆有效提升。
A3	電腦維護業務工程師培訓班	對於專業課程，將於下次學員招生時，對學員進行測試及篩選，使學員素質平均，提昇學習成效。
A4	行政助理秘書培訓班	
A7	電腦輔助產品設計製圖班	1. 希望鐘點費、材料費的運用規定可以彈性一點。 2. 希望職訓作業系統可以再更穩定，因為上班時間總是無法登入作業。

B1	家飾創業培訓班(大陸及外配專班)	<ol style="list-style-type: none"> 此次訓練班學員招生狀況十分困難，除廣發不同國家的招生簡章、登報、電話邀請外，還需親自至學員家訪談招生與家人溝通，在招生過程中仍有許多學員因以下因素而無法參予課程。例：1. 家人反對((1) 孩子較小、(2) 受訓時間較長，家務無法完成、(3) 怕結交其他不良的朋友，以致新住民媳婦想法、行為變質、(4) 家中有需照顧的長者、(5) 怕詐騙集團。)2. 經費的考量：已取得本國國民身分之失業外籍配偶及大陸地區配偶，視同本國國民需負擔 20% 之個人訓練費用 5014 元整。 希望政府單位利用廣告媒體之力量，協助外籍姐妹們，獲得家人的了解及支持—讓外籍新娘透過課程資訊的接觸，擴充他們的生活視野，培養其拓展個人資源網絡的能力。 有些學員因孩子年齡幼小一直無法外出工作，現有雖有身分證，但參與職訓課程無法符合規定，須繳自負額 5014 元整，對家庭是一筆相當大的負擔。且新住民家庭大多數為低社經地位，因此家人對參與職訓課程皆相當反對。若能增加其誘因—例生活津貼、交通費…等之補助，將使更多想參加職訓課程之新住民獲得家人的認同，增進參與職訓的動力。
B3	大眾傳播人才培訓班	學員希望交通可補助，建請台中縣府能代為向職訓局建請編列失業者訓練交通補助。
B7	電腦輔助產圖設計製圖班	對於持「推介單」來上課的學員，我們協會頗為失望，因為大家投注那麼多的心力在培訓他們，可是她們根本沒有就業意願，根據側面了解，她們來上課的這段期間，之前所請領的「失業給付」可以「暫停」轉而在請領職訓的「生活津貼」待「生活津貼」額度使用完畢之後，再回去續領「失業給付」部分，所以導致持「推介單」的學員，根本就無就業的意願，她們會一直找尋職訓課程，但這卻對我們承訓單位在就業媒合績效展現上很吃虧。但本單位深諳這乃整個職訓業務上的大互動，只能提出作為意見。
B10	Office 與網際網路應用班	
B12	創新產品 3D 設計班	<ol style="list-style-type: none"> 學員招生不要到 30 人，上課人數不要太多，26 人剛剛好。報名上課學員可以退費，而想要上課學員卻無法候補，浪費資源。 輔導失業人口就業並非易事，而就業經費卻以就業人頭計算在經費運用上非常不順暢。 能否編列導師費用，不然找不到老師願意擔任。
B13	台灣美食班	部分受訓學員就業意願不高，部分有反覆受訓情形，往後在受理報名時會更加審慎篩選。
B14	中式麵食班	
C1	養生素食班	
C3	烘焙食品班	

7	中餐烹調實務班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參訓學員在整個培訓過程中都有 95%的出席率，在分組中，各小組也是分工合作、融洽相處，但卻在最後一週時，因有部分學員得知未能通過生活津貼補助時，卻出現不滿的情緒，導致出現小圈圈的學員，要以申訴立委的方式來訴求生活津貼補助。勞委會非社會福利單位 建議取消學員請領生活津貼，避免學員因請領生活津貼而來上課，造成職業學員。 2. 宣導職業訓練之功能與正面的價值，以激發學員參與訓練的真正目的。 3. 經濟不景氣時訓練資源是否多用於失業者之態度方面約有八成的執行職訓委外單位，不贊成經濟不景氣時將訓練資源多用於失業者；主要理由為經濟不景氣時，工作機會本來就短缺，投注於失業者成效未必彰顯。此外，職業訓練是一種長期的人才投資，並非短期可見成效；尤其不可忽略提升國家競爭力有關人才的培訓，以避免競爭優勢喪失。再者，全面提升服務業服務品質，亦須藉不斷的訓練逐步達成，不應跟隨景氣浮動；且政府的資源有限、經濟不景氣時，資源應作更有效的配置，而失業的樣態很多，故不宜將訓練資源多投入於失業者。
C1	養生素食班	<p>若干學員表示因年紀較長，職場競爭力與學習吸收力不若年輕人高，而較無自信；往後將視參與學員年齡分佈，針對就業輔導等課程作適當之安排與調整，重建中高齡失業或長期失業學員重返職場信心與競爭力。</p>
C7	觀光導覽專訓班	<p>台灣好山好水，觀光產業應該被注重，讓外國觀光客更易看見台灣的美進而帶動台灣觀光產業之繁榮。觀光事業服務性質吃重，相對的服務性人力資源可說被視為最重要元素。因此，觀光人才之培訓及養成即變的相當重要。故希望台灣政府相關部門能多開闢關於休閒產業區塊之課程，訓練更多觀光產業方面之優秀人才，提升台灣在國際間之能見度。</p>
C8	電腦輔助製圖班	<p>為減少學員半途輕易放棄受訓機會，辜負政府照顧失業勞工之美意，建議擬訂辦法先酌收少許訓練費用如保證金等，俟結訓後如未缺課者再將退還，鼓勵學員每日到課及認真學習一技之長。</p>
C11	商務貿易人才訓練班	<p>建議增加執行單位行政管理費之補助，讓執行單位能夠提供學員更完善、週全或創業成功之行政、教學及創業輔導服務，提昇訓練成效，增加學員就業率。</p>
C12	行動美髮工 作坊(大陸及 外配專班)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本訓練班此次招生狀況雖較順利，但亦面臨部份學員於開訓前臨時不參訓的窘況，由於本訓練班參訓對象身分特殊，招生人數有其一定比例限制，面對此一突發狀況造成行政作業上之不便。本會針對此一狀況已作成決議，往後在招生作業上將更落實，徹底了解參訓對象之參訓意願及日後就業意願，以此作為參訓依據。 2. 針對本班生活津貼請領作業，當初計畫書提案時，行政作業有些許瑕疵，造成日後學員對於生活津貼請領一案有些許不滿，本班亦針對此一狀況進行研議並檢討改善。另職訓生活津貼原為政府之德政，但遭部分學員扭曲其真正意義，日後將在招生作業上對於學員之身分及參訓目的更加嚴謹把關，讓招生作業更加落實，以避免上述情形之發生。 3. 本班因為大陸及外配專班，部分學員因孩子年齡幼小一直無法外出工作，在與家人溝通過後參與職訓課程並得知縣府可代為申請臨時托育費補助申請，方能安心參訓，但縣府今年不予補助，本會僅能另尋社會科多元臨托補助資源，卻僅能補助 200 小時，雖不無小補但對於學員而言，須自行負擔之費用亦造成學員不少困擾。

97-1	家飾創業培訓班(大陸及外配專班)	1. 具身份證之外配視同本國國民，不屬特定特象身份，無法減免自負額，建議放寬。 2. 外配生活津貼不符請領規定建議修正。
98-6	工商會計稅務人員培訓班	結訓後可否再參加別的失業者職訓課程。
98-7	行動美髮工作坊(大陸及外配專班)	托育津貼今年勞工處(福利科)沒有補助，洽詢社會處的臨托津貼補助，但有時數限制。
98-9	坐月子到宅服務人員班	1. 洽詢有關生活津貼的發放流程。 2. 建議請假超過1/10 勒令退訓規定，可否因喪假放寬限制。
98-26	養生素食班	詢問生活津貼偏低(與非自願性離職者比較)。

綜合參訓學員及承訓單位其他相關意見如下：

- (一) 學員程度落差大。
- (二) 學員參訓動機應多以篩選。
- (三) 經費部分建議增加額度或加入其他費用包括鐘點費、材料費、行管費、交通費等，另訓練費用以人計費不合理。
- (四) 職訓作業系統應增加操作穩定性。
- (五) 特定對象招生(如外籍配偶)困難，應予以協助。
- (六) 有關外配參訓生活津貼及托育托老補助規定不合理。
- (七) 就服中心開立參訓推介單，有許多學員為重覆參訓者。
- (八) 參訓生活津貼的規定及作法，常導致重複參訓的弊端。
- (九) 招生、開班人數的限制。
- (十) 重複參訓(結訓後再參訓)浪費訓練資源。
- (十一) 加強宣導訓功能的正面價值。
- (十二) 中高齡學員就業自信心的重建。
- (十三) 觀光產業人才培訓對國內觀光產業發展很重要。
- (十四) 建議酌收參訓保證金，避免浪費訓練資源。
- (十五) 部分學員報名參訓，開訓時卻不參訓，致訓練資源浪費。
- (十六) 放寬特殊原因者請假、缺、曠課超過1/10 以上勒令退訓之規定。

第七節 綜合分析

綜合本章前述 96-98 年辦理失業者職訓各項資料分析，歸納說明如下：

壹、基本資料分析部份：

一、96年至98年失業者職訓開班相關統計：

表 4-7-1：96 年至 98 年失業者職訓開班相關統計

年度	開訓人數	結訓人數	辦理時數	開班數	辦理地點
96	517	508	4740	18	1. 山線：豐原 3 班、潭子 1 班、新社 1 班、和平 1 班。 2. 海線：清水 1 班、沙鹿 6 班。 3. 屯區：大里 2 班、太平 2 班、霧峰 1 班。
97	503	483	4260	17	1. 山線：豐原 4 班、大雅 3 班、東勢 1 班、和平 1 班。 2. 海線：沙鹿 2 班、梧棲 1 班。 3. 屯區：大里 1 班、太平 2 班、烏日 1 班。 4. 台中市：1 班。
98	538	528	4100	18	1. 山線：豐原 4 班、大雅 2 班、東勢 1 班、和平 1 班。 2. 海線：清水 1 班、沙鹿 3 班、龍井 1 班。 3. 屯區：大里 2 班、霧峰 2 班、烏日 1 班。
合計	1558	1519	13100	53	1. 山線：豐原 11 班、潭子 1 班、大雅 5 班、東勢 2 班、新社 1 班、和平 3 班。 2. 海線：清水 2 班、沙鹿 11 班、梧棲 1 班、龍井 1 班。 3. 屯區：大里 5 班、太平 4 班、霧峰 3 班、烏日 2 班。 4. 台中市：1 班。 臺中縣轄區：山線計 23 班、海線計 15 班、屯區 14 班；台中市轄區：1 班。

二、96年至98年承訓單位性質、開辦職類及時數比例：

表 4-7-2：96 年至 98 年承訓單位性質比例

年度	96 年		97 年		98 年		96-98 年小計	
	班數	比例	班數	比例	班數	比例	班數	比例
學校	11	61%	9	52.9%	11	61.11%	31	58.49%
社團	7	39%	8	47.1%	7	38.89%	22	41.51%
合計	18	100%	17	100%	18	100%	53	100%

表 4-7-3：96 年至 98 年開辦職類及時數比例

年度	工業類	商業類	醫事護理 及家事類	農業類	藝術類	180 小時 以下比例	180 小時 以上比例
96	11.11%	16.67%	55.56%	11.11%	5.56%	0	100%
97	11.76%	11.76%	58.82%	5.88%	11.76%	0	100%
98	5.56%	16.67%	72.22%	0	5.56%	11.11%	88.89%

- 三、參訓者年齡：96 年度至 98 年度參訓學員年齡以 45 歲以上者為最多占 51.02%，其次為 35-44 歲占 22.58%。
- 四、參訓者身份別：96 年度至 98 年度以中高齡失業者為最多占 31%，其次為就業保險被保險人自願性及非自願性失業者占 30%。
- 五、參訓性別及學歷：96 年度至 98 年度女性失業者參訓比例為男性失業者參訓比例的 3 倍；其中，以高中職畢業失業者參訓比例最高占 46.48%，其次為大專及大學畢業失業者共計 34.89%。

貳、成本效益分析部份：

依據 96 年至 98 年實際辦理失業者職業訓練方案，所獲致可貨幣化之各項成本、效益，從參與者、未參與者、社會整體的觀點作成本效益分析，分別將計算所得之結果包括 96 年至 98 年貨幣化成本、效益，以及 96 至 98 年益本比、淨效益，整理如表 4-7-4 及 4-7-5 所示。

表 4-7-4：96 年至 98 年貨幣化成本、效益結果

項目	貨幣化成本			貨幣化效益		
	96 年	97 年	98 年	96 年	97 年	98 年
參與者	2,635,866.2	2,580,386.6	2,248,945	44,795,669	46,678,944	41,100,192
未參與者	19,781,694	19,369,603	19,055,086	2,635,866.2	2,580,386.6	2,248,945
社會整體	13,825,945	13,402,819	14,062,894	38,839,920	40,712,160	36,108,000

從表 4-7-4 可看出方案實施對參與者及社會整體而言，效益均較成本為高，顯示方案之施行對於參與者是有助益的，而對未參與者來說，因為須共同承擔參與者各項訓練費用等，所以成本相對高於效益。而透過本章第二節分析，就不同的觀點所得到的結果如下：

- 一、以參與者的觀點來看，98 年訓後就業之平均就業所得薪資水準較 96 年、97 年為低。

二、以未參與者的觀點來看，貨幣化成本、效益均呈現逐年下降趨勢，所需負擔的成本遠大於所獲得的效益。

三、以社會整體的觀點來看，97年貨幣化成本最低、效益最高，而98年則為貨幣化成本最高、效益最低。

表 4-7-5：96 年至 98 年方案益本比、淨效益結果

項目	益本比(效益/成本)			淨效益(效益-成本)		
	96年	97年	98年	96年	97年	98年
參與者	16.99>1	18.09>1	18.28>1	42,159,802.8>0	44,098,557.4>0	38,851,247>0
未參與者	0.13<1	0.13<1	0.12<1	-17,145,827.8<0	-16,789,216.4<0	-16,806,141<0
社會整體	2.81>1	3.04>1	2.57>1	25,013,975>0	27,309,341>0	22,045,106>0

從表 4-7-5 可看出方案實施對參與者及社會整體而言，效益成本比值均大於 1，效益成本差均大於 0，顯示方案對於參與者及社會整體是值得採行的，但對未參與者來說，益本比均小於 1、淨效益均小於 0 因，所須負擔的成本遠高於所得到的效益。透過本章第二節分析，就不同的觀點所得到的結果如下：

一、以參與者的觀點來看，96 年至 98 年益本比呈現逐年上升趨勢，惟淨效益以 97 年為最高，以 98 年為最低。

二、以未參與者的觀點來看，96 年至 98 年益本比呈現逐年下降趨勢，淨效益均呈現負數，以 96 年負值為最高，97 年為最低。

三、以社會整體的觀點來看，97 年益本比最高，98 年最低；而淨效益亦以 97 年為最高，以 98 年為最低。

96 年至 98 年方案執行之成效，除了以貨幣化的成本、效益衡量外，尚須考量其他無法貨幣化或無法取得相關數據之成本、效益，包括參訓者參加訓練所放棄原本可領的補助或津貼價值最高者之機會成本、還有參訓者訓後就業所享有的勞健保特別福利，但基於社會保險資源共享的概念，針對這二個項目，參訓者的成本效益會和未參訓者

的成本效益互相抵銷，使社會整體的成本效益為零，對整體無影響。

其他難以用貨幣具體衡量的效益，對參訓者而言，包括其參訓後所減少的依賴、提升生活品質、改善自尊、增進人際效往的機會等；對其他未參訓者而言，則因此可減少對失業者社會救濟的負擔或可享有治安改善的生活環境；對社會整體而言，除了可改善失業的情況以外，更可使人民安居樂業、促進經濟、人力資源發展及社會安定等。

基於本研究第二章第五節有關成本效益分析理論，學者丘昌泰等提出根據經濟學價格理論的指引，成本效益分析的決策通常以追求潛在的 Pareto 效率為目標，決策時使用通稱為 Kaldor-Hicks 標準，來權衡一項政策的獲益者是否可能在補償損失者之後，雖不必然以完全的補償損失者為前提，社會整體的福利仍然變得更好。⁹⁵因此，本研究成本效益分析的結果，對社會整體而言，以參訓者參加失業者職訓方案所獲得的效益，來補償未參與者的成本損失後，社會整體仍存在剩餘的正向效益，使整體的福利可以更好。

參、學員滿意度部份：

一、96 年度至 98 年度 53 班次平均滿意度為 81%，其中以職訓與工作項目滿意度最低為 75%，其次為學習效果滿意度為 76%。

- (一)96 年度 18 班次平均滿意度為 81%，以職訓與工作項目 72%最低。
- (二)97 年度 17 班次平均滿意度為 76%，以學習效果項目 69%最低。
- (三)98 年度 18 班次平均滿意度為 84%，以學習效果項目及職訓與工作項目最低(滿意度均為 80%)。

二、96 年度至 98 年度學校承辦 31 班次平均滿意度為 81%，其中以職訓與工作項目滿意度最低為 73%，其次是學習效果滿意度為 77%。

⁹⁵參見同註 30，頁 344。

- (一)96 年度 11 班次平均滿意度為 80%，以職訓與工作項目 66%最低。
- (二)97 年度 9 班次平均滿意度為 76%，以職訓與工作項目 68%最低。
- (三)98 年度 11 班次平均滿意度為 85%，以學習環境與行政資源項目及職訓與工作項目最低(滿意度均為 76%)。

三、96 年度至 98 年度社團承辦 22 班次平均滿意度為 81%，其中以學習效果項目滿意度最低為 74%，其次是職訓與工作滿意度為 78%。

- (一)96 年度 7 班次平均滿意度為 82%，以學習效果項目 77%最低。
- (二)97 年度 8 班次平均滿意度為 77%，以學習效果項目 70%最低。
- (三)98 年度 7 班次平均滿意度為 83%，以學習效果項目及職訓與工作項目最低(滿意度均為 76%)。

四、96 年度至 98 年度滿意度調查非以滿意程度區分部分：

- (一)職訓機構是否提供就業輔導：同意占 86.51%、不同意占 13.49%。
- (二)參訓目的是否要考證照：同意占 46.58%、不同意占 53.42%。
- (三)這次參訓是否有考到證照：同意占 17.21%、不同意占 82.79%。
- (四)受訓後是否找工作或換工作：同意占 52.29%、不同意占 47.71%。

肆、訓後就業率部份：

一、96-98 年度就業率追蹤調查結果-依承訓單位性質作比較：

表 4-7-6：96-98 年度就業率追蹤調查結果-依承訓單位性質分

年度	承訓單位性質	班級數	就業人數	結訓人數	就業率	比較結果
96	學校	11	129	317	40.69%	社團高 10.62%
	社團	7	98	191	51.31%	
97	學校	9	133	250	53.20%	學校高 2.99%
	社團	8	117	233	50.21%	
98	學校	11	195	325	60.00%	學校高

	社團	7	110	203	54.19%	5.81%
96-98年	學校及社團	53	782	1519	51.48%	

二、96-98年度就業率追蹤調查結果-依就業率高低作比較：

表 4-7-7：96-98 年度就業率追蹤調查結果-依就業率高低分

年度	結果	班別	職類	承訓單位性質	就業人數	就業率
96	最高	養生藥膳保健實務班	醫事護理及家事類	社團	24	80%
		電腦輔助產品設計製圖班	工業類	學校	19	73%
	最低	中式麵食班	醫事護理及家事類	學校	5	17%
		國內旅遊職業人才培訓班	商業類	學校	6	20%
		華語導遊領隊實務班	商業類	學校	6	20%
97	最高	創意生活拼布班	醫事護理及家事類	學校	23	77%
		創新產品 3D 設計班	工業類	學校	20	71%
	最低	台灣美食班	醫事護理及家事類	學校	8	30%
		木工雕刻班	藝術類	學校	9	32%
98	最高	烘焙食品班	醫事護理及家事類	學校	23	77%
		生活家飾品製作創業班	醫事護理及家事類	學校	20	69%
	最低	養生素食班	醫事護理及家事類	學校	15	50%
		飲料輕食製作班	醫事護理及家事類	社團	15	50%

伍、訪查意見及結案檢討建議部份：

- 一、課程與教材：建議意見包括增開與訓練職類相關之其他課程、延長訓練時數、開設進階班、提高術科課程時數、課程安排應依學員需求及意見作調整、多辦理各職類職訓及課程安排多元化等。
- 二、師資與教學：建議意見包括學員程度不一，教學上應有差異性、術科課程分組教學、教學方式著重實務操作、師資多元化等。
- 三、學習環境與行政支援：建議意見包括參訓生活津貼儘快核發、訓練場地多屬租借性質，造成交通便利性、安全性、偏遠性及環境、設備無法兼顧困境、行政管理實務面之改善、活動訊息提供等。

- 四、學習成效：主要問題在於參訓學員程度不一，且參訓者大多為中高齡、高中職畢業者等身份，屬於專業基礎或教育程度較弱者，相同的課程內容會呈現不同的學習效果，與對課程之意見相呼應。
- 五、證照與工作：建議意見包括開辦考證照班、鼓勵學員考照、提供學員考照訊息、給予團報、考題、複習、安全衛生講習等協助。
- 六、職訓與工作：建議意見包括就業認定標準放寬、加強辦理就業輔導活動、提供創業協助、透過校友會及將結訓名冊提供相關產業等管道提供多元就業機會；而承訓單位認為影響就業成效的主要關鍵在於重覆參訓學員之就業意願薄弱，應加強錄訓前的篩選。
- 七、其他：相關意見包括學員程度落差大應予以分類篩選、學員參訓動機應加強篩選、參訓生活津貼的弊端、津貼規定不合理、重覆參訓的問題、經費調整、作業系統的穩定性、特定對象招生困難、採取酌收保證金等作法避免浪費訓練資源、放寬退訓規定等。

第五章 結論與建議

本研究第一章為緒論，主要介紹進行本研究之背景與動機、目的與問題、研究範圍、方法與限制等。第二章、第三章分別闡明職業訓練制度發展、現況及相關理論、文獻探討等。第四章說明本研究採用之研究方法設計，並以臺中縣政府 96 至 98 年辦理失業者職業訓練方案所獲致之各項資料進行研究結果分析，以瞭解辦訓的成效。本章共分為二節，第一節係根據前一章各項成效分析結果歸納出相關研究發現，並結合人力資源發展相關理論作成結論。第二節則依據研究發現，提出失業者職業訓練方案相關改善建議，作為爾後辦訓參考。

第一節 研究發現

綜合第四章針對 96 年至 98 年辦理職訓成效之各項分析結果，以回應面、效率面、功能面及績效面四個面向來歸納本研究發現如下：

壹、回應面部份：

由學員訓後滿意度調查分析及訪查意見、結案檢討建議分析結果，列出以下與辦理失業者職業訓練回應面相關之研究發現：

- 一、參訓學員對於職訓與工作項目滿意度最低，其次為對於學習效果項目之滿意度，以訪查意見及結案檢討建議分析結果加以探討，主要原因在於學員對於訓後就業、創業輔導期待的落差及學員專業程度等具有差異性，對於課程的吸收程度有學習效果上落差。
- 二、從職訓與工作項目各題目內容可看出，訓後學員找工作及換工作的比例約占一半以上，而未找工作者占 47.71%，其參訓就業意願偏低；另外，83%學員認為受訓所學知識技能對找工作有幫助，惟若進一步詢問訓後取得之結訓證書、老師名氣、職訓機構名聲

對於找工作是否有幫助，學員的普遍認同度則下降，約占 68%-74% 之間，尤其以老師的名氣部份呈現最低，顯示學員的認同程度。

- 三、從學習效果項目各題目內容可看出，訓後學員感受自己對於上課內容吸收程度、職訓期間的表現、自評學習效果、受訓前期待與受訓後的感受落差，相較於其他項目滿意度偏低約占 71%-79%，顯示學員自身對於參訓的學習效果相對於其他項目的評價偏低。
- 四、學員對於課程安排普遍認為訓練時數不足，無法應付就業需求，且認為課程應依學員程度予以分級，避免影響學員學習成效。
- 五、學員注重訓練場地環境、設備、交通便利性及安全性等功能，惟若要兼顧職訓資源配置之公平性，則需與訓練場地品質作取捨。
- 六、有半數以上的學員認為參加職訓的目的不是為了考證照，96 年至 98 年參加失業者職訓課程學員考到證照的比例僅占 17.21%。
- 七、學員重覆參訓動機深受參訓期間生活津貼、托育托老等補助之影響，且認為應放寬津貼核發的身份並加快生活津貼核發的速度。
- 八、承訓單位認為影響就業成效的主要關鍵在於參訓費用減免及生活津貼補助等，對於學員的參訓動機、就業意願等的影響，其他如中途離退，甚至錄訓後不報到等，都會造成訓練資源浪費情形。
- 九、由參訓學員對於委託承訓單位性質為學校或社團之滿意度評價結果來看，96、97 年度均以社團承辦班次的滿意度較高，而 98 年則以學校承辦班次的滿意度較高，但平均滿意度差距均在 2% 以內，滿意度差距最大項目為職訓與工作及證照與工作 2 項，但隨著年度的增加，滿意度差距逐漸縮小，顯見承訓單位已針對學員不滿意的部分作加強改善。整體而言，96-98 年學校與社團所

承辦班次之綜合滿意度結果相等，各年度各項目間之滿意度比率互有漲跌，而參訓學員對不同屬性訓練單位所提供訓練內容之評價差異不大。

貳、效率面部份：

由本研究針對 96 年至 98 年辦理失業者職訓成本效益分析結果，列出以下與辦理失業者職業訓練效率面相關之研究發現：

- 一、從參與者觀點評估 96-98 年辦訓方案具有成本效益，方案值得採行。此外，98 年訓後平均就業所得薪資水準較 96、97 年為低，可能與當時國際經濟情勢受到金融海嘯衝擊等影響有關聯。在方案益本比方面，呈逐年上升趨勢，以 98 年為最高，而在方案淨效益方面，則以 97 年為最高，98 年為最低。
- 二、從其他人觀點評估 96-98 年辦訓方案不具有成本效益，貨幣化成本及效益均呈現逐年下降趨勢，所需負擔的成本遠大所獲得的效益，方案益本比逐年下降，淨效益均為負數，以 96 年負值最高。
- 三、從社會整體觀點評估 96-98 年辦訓方案具有成本效益，方案值得繼續推動實施，將社會福利資源作有效率的運用，並增加社會財富合理重分配。此外，97 年方案貨幣化成本最低、效益最高，致使 97 年益本比、淨效益皆為 3 年度中最高，而 98 年則正好相反。
- 四、以非貨幣化資料評估 96-98 年辦訓方案具有正向效益。方案機會成本及訓後就業勞健保特別福利，基於社會救濟及保險資源共享的特性，參與者與未參與者之成本效益相互抵銷，對社會整體成本效益無影響。而無法以貨幣具體衡量的其他效益，無論對於參與者、非參與者及社會整體而言，均具有正向的效益。

五、失業者職訓政策方案之實施，對參與者具有最大的效益，而以參與者所獲得的效益，來補償其他未參訓者所必須負擔的成本損失後，對社會仍存在剩餘的正向效益，而使社會整體福利因此變得更好，符合 Kaldor-Hicks 標準，達成潛在的 Pareto 效率。

參、功能面部份：

由本研究對 96 年至 98 年辦理失業者職訓各項相關基本資料分析結果，列出以下與辦理失業者職業訓練功能面相關之研究發現：

- 一、96-98 年委託承訓單位以學校為主，約占五成以上，其餘則由社團承辦。開辦職類性質以醫事護理及家事類為主，占五成以上。學員參訓率(結訓人數/開訓人數)為 97.5%，中途離退率占 2.5%。
- 二、訓練地點以縣轄山、海、屯地區為主，以方便民眾就近參訓，並使訓練資源均衡配置，發揮在地化訓練功能。其中，山線地區占 43.4%、海線地區占 28.3%、大屯地區占 26.4%、台中市則為 1.89%。
- 三、96-98 年參訓學員為 45 歲以上者占半數以上；參訓身份別為中高齡失業者及就業保險被保險人自願性及非自願性失業者兩類居多各占三成以上；女性參訓者為男性的三倍；參訓者四成以上為高中職畢業失業者、三成以上大專及大學畢業失業者。
- 四、本職訓方案依開班性質及參訓者相關基本資料來看，以協助在地特定就業能力薄弱者為主，除針對原住民、外籍配偶開設專班外，並配合參訓費用、生活津貼補助等措施，強調其社會性功能。
- 五、施以職業訓練的功能除了協助失業者返回職場、穩定就業外，另一方面也配合證照考試達成人力資源永續發展的功能。

六、本訓練相較於職訓局所屬職訓中心，係以短期性、基礎性、協助特定就業能力薄弱者、在地化的人力培訓功能內涵加上訓練費用補助及參訓期間生活津貼等輔助，具有社會性功能。

肆、績效面部份：

由本研究對 96 年至 98 年訓後就業率分析結果，列出以下與辦理失業者職業訓練績效面相關之研究發現：

- 一、96-98 年度訓後 3 個月統計訓後就業率成果約占三至四成。訓後就業率隨著時間的增加而提高，持續追蹤結果約可達四至五成。其中，96 年學校所承訓班次訓後就業率較社團低，但 97-98 年均較社團部分高。96-98 年計 53 班次之平均就業率為 51.48%。
- 二、依 96-98 年就業追蹤調查結果，以醫事護理及家事類、工業類之訓練職類就業率較高；而就業率較低之訓練職類，則包括醫事護理及家事類、商業類、藝術類。大致而言，專業性、創意性、技術性較高的職類，基於參訓者本身條件相對較佳，加上承訓單位積極輔導、協助等因素，使訓後就業率易於提升。
- 三、訓後就業率偏低班次部分，以 96 年而言，均屬領隊導遊培訓相關課程，惟 98 年同性質之訓練課程，訓後就業率已有顯著提升。而 97-98 年訓後就業率偏低之班次，均為餐飲製作課程，此性質之相關訓練課程，相較於工業類等專業性較強之課程具有易於入門等特性，往往是中高齡等特定就業弱勢對象報名參訓職類的大熱門，惟從訓後就業率來看，卻常面臨市場同質性高、資金不足創業不易、未取得技術士證照致求職不易等限制，使得訓後就業率難以提升。

從上述研究發現可看出失業者職業訓練的實施，對於失業者而

言，可獲得工作所需的知識、技能、觀念與態度等。訓練費用補助及津貼具有所得財富移轉之社會性功能，協助失業者渡過經濟上的危機。訓後就業者除可獲得有形的薪資所得等實質效益，以改善家庭經濟外，還可獲得許多無形的效益，例如減少依賴、提升生活品質、改善自尊及增進人交往機會等。對於社會而言，具有改善失業情況、促進經濟發展及社會安定等正向效益。因此，失業者職業訓練所發揮的各項功能與人力資源發展理論相契合。人力資源發展在現代的角色，與個人的工作、生產力及個人的成長有密切的關係，除了基本工作能力的培訓外，更重要的是個人潛能的發揮以及生活品質的提升，總體而言，對於個人、組織、社會都有助益。

本研究所獲致回應面、效率面、功能面及績效面之研究結論，亦驗證透過職業訓練方式，提升人力資本發展的實益。即結合個人知識，透過教育、訓練等方式，以累積組織與個人的競爭力資產，核心概念是相信對人力的投資，其報酬率是組織中最明顯回報價值者，且可隨著時間的增加而呈現正向的結果，本研究結果對於參訓者及社會整體亦然。此外，隨著全球化與知識經濟化的潮流衝擊，職業訓練應用於人力資源發展，不僅被動提供人力需求，更積極推動多元培訓方案，提供更多的學習空間，期許服務人力個體成為有準備的勞動力。

第二節 建議

綜合前述各面向之研究發現，提出相關建議如下：

- 一、由於本方案主要參訓對象以女性、中高齡、高中職畢業，就業能力較為薄弱之失業者居多，因此，建議未來對於訓練課程職類之規劃，朝家事、餐飲、藝術等服務類，以入門專業性較低或結合在地休閒觀光、個人服務產業發展等訓練職類為主要發展方向。
- 二、參訓學員本身專業智能程度不一，對於課程規劃難易程度難以掌

握，加上本方案以在地性、短期性、基礎性兼具社會性功能為重要內涵，因此，建議失業者職訓方案規劃應以人力發展的長遠性作考量，短期性的訓練為輔助性質，而職訓局所屬各職訓中心應與地方政府落實專業性分工，由各職訓中心依學員需求開辦中長期專業進階課程，配合國家專業認證，提升學員的就業能力。

- 三、對於學科、術科課程的分配比例，依職訓局所訂定的標準為3:7，學員普遍希望提高術科實作課程時數，建議職訓局針對不同屬性訓練課程之需求作彈性規劃，配合證照考試運作規劃合理標準。
- 四、為落實資源平均分配原則，開班分布以縣境內山、海、屯地區作劃分，依現行運作模式，有訓練場地者未必願意承作訓練業務，而有意承作之訓練單位多以租用場地方式辦理訓練，環境及設備比自有訓練場地相對不足，建議運用公共資源作跨部門整合，考量公共性用途降低租借場地費用標準，讓在地學員能就近參訓。
- 五、為使失業者職訓能與證照制度高度聯結，失業者職訓之績效不能僅以就業率為主要衡量標準，為鼓勵參訓學員取得證照增加就業實力，建議作業規定應將考取證照比率列入績效衡量標準。
- 六、失業者職業訓練目標鎖定在學員訓後就業及創業，依96年至98年方案滿意度調查結果，受訓後有找工作或換工作者僅占半數，顯見就業及創業輔導仍有待加強，未來在就業輔導方面，建議應發揮就業服務單位與職業訓練單位的功能連結性，針對所有訓後學員以系統建立人力資源資料庫，透過公立就輔機構與廠商用人需求作媒合、推介，協助結訓學員儘快找到工作。
- 七、職業訓練與就業服務的分工與連結關係密切，彼此相輔相成，不僅是在末端的就業媒合，對於職訓前端的規劃與招生宣導，也扮演極重要的功能及角色，建議就業服務機構透過求職、求才資料

整合，提供開辦訓練職類需求，以促進人力資源運用，而對於各種職類訓練班次，亦需透過就業服務機構評估推介適訓者參訓。

- 八、參訓生活津貼的實施存在些許弊端，間接影響參訓學員的就業意願，衍生重覆參訓的問題，進而導致訓練資源的浪費。除了透過學員參訓歷史記錄及適訓評估等方式，加強篩選適訓者外，建議應修改生活津貼的補助方式，補助額度隨著參訓次數的增加而逐漸遞減，以降低參訓者對津貼的依賴程度。
- 九、為落實國家人力培訓資源普及性，建議將訓練資源逐步下放至基層單位，由中央擴展至地方，再由地方政府擴展至鄉、鎮、市公所，結合在地資源如圖書館、社區活動中心等，促進職訓的宣導，協助失業者重返職場或培養第二專長。
- 十、從成本效益分析結果作為未來方案的建議，若要提升爾後辦訓的成效，不外乎從增加效益及減少成本兩方面來著手：

(一)在增加效益方面：

1. 提升訓後就業人數：失業者職訓辦訓規劃需兼顧就業市場及參訓學員的需求，強調與就業目的作連結，不僅在課程、師資方面，更重要的是結合就業服務站等相關就業體系，加強訓後就業媒合。
2. 提升訓後就業所得薪資水準：由於在地失業者職訓會受到轄區就業條件或內外經濟情勢等方面影響，加上參訓失業者以弱勢、高齡者居多，訓後就業的性質大多為服務業中階以下人力或自行創業等工時較短者為主，就業薪資水準普遍不高，未來可朝多元化的訓練職能方向，讓參訓者具備多元就業能力，提升就業條件。
3. 其他：如設法將非貨幣化的效益加以具體量化，提升訓練效益，

或加強就業穩定的推動，結合職訓與就業體系等，持續追蹤訓後就業狀況，適時給予協助，以利長期穩定的就業。此外，除了職前訓練外，在職訓練的加強也是穩定就業及人力資源發展的重點。

(二)在減少成本方面：

本方案之經費係由勞委會職訓局以就業安定基金補助，若要減少訓練運作成本的支出，可能會導致訓練品質降低，因此，在依訓練性質等編列經費的原則下，較無降低成本的空間。但可以從資源適當配置作考量，對以領取參訓津貼為目的之重覆參訓者或無就業意願者加以限制，避免造成訓練資源的浪費及參訓者的依賴心態。同時，各項訓練資源宜作妥善規劃、連結，除了職訓體系的橫向連結外，還有與就業、考照、創業等體系的縱向連結，讓公共資源得以妥適配置。

有鑑於我國失業者職業訓練之經費、作業規定及政策方向，主要係行政院勞委會職訓局主導權責範圍。因此，本研究針對所獲致相關研究結論提出之各項建議，除基本實施層面之改善外，亦朝建議職訓局修法及改善就業安全體系連結性等方向。以回歸職業訓練的本質，採取人力資源的觀點，考量持續、長遠的人力資源開發，進而使就業市場穩定，國民所得增加。職業訓練不僅侷限於傳統針對就業前的職業準備訓練範疇，而應向下延伸，納入職業導向與職業試探兩個階段，同時向上擴展到就業後的在職進修訓練、第二專長訓練及轉業訓練。

為因應國際經濟情勢、社會與科技變遷及產業經濟整合之趨勢，加強各項教育訓練的投資，以有效改進國家人力資本的技能及其應變能量，藉以持續維繫國家經濟社會的發展與進步，仍是未來職訓政策的主要發展方面。透過多元化職業訓練方案的推動，無論是對國家、社會或者是企業、組織、個人，均居於人力資源發展重要地位。

本研究主要以 96-98 年臺中縣失業者職訓為研究範圍，並受限於相關研究限制條件等，無法作全面的推論，建議未來研究方向可擴大研究的時間、空間或結合重大經濟議題如 ECFA 等層面作深入探討，使失業者職訓政策之運作，能配合國內外經濟環境等之變化作適度調整。

參考書目

壹、中文部份

一、書籍

- 王雲東，《社會研究方法-量化與質性取向及其研究》。台北：威仕曼文化，民96。
- 丘昌泰、余致力、羅清俊、張四明與李允傑，《政策分析》。台北：空大，民90。
- _____，《公共政策.基礎篇》。台北：巨流，民93。
- _____，《公共政策.基礎篇》。台北：巨流，民97。
- 江大樹、呂育誠與陳志瑋譯，Donald E.Klingner and John Nalbandian 著，《人事行政新論》。台北：韋伯文化，民89-90。
- 行政院勞工委員會職業訓練局，《就業安全辭典》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民87.6。
- _____，《職業訓練概況調查報告》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民97.10。
- _____，《職業訓練、技能檢定、就業服務、外籍勞工統計速報》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民98.5。
- 行政院勞工委員會職業訓練局中區職業訓練中心，《95年度中部地區職業訓練需求調查評估報告》。台中：行政院勞工委員會職業訓練局中區職業訓練中心，民95.11。
- 李允傑、丘昌泰，《政策執行與評估》。台北：元照，民92。
- 李庚霈，《就業安全理論與實務》。台北：揚智文化，民93。
- 李誠，《從充分就業到優質就業》。台北：天下遠見，民94。
- 李漢雄，《人力訓練與發展》。台北：空大，民90。
- 余致力、毛壽龍、陳敦源與郭昱瑩，《公共政策》。台北：智勝文化，民96.10。
- 林大鈞，《就業服務相關勞動法規解析》。台北：新文京開發，民97。
- 林水波、張世賢，《公共政策》。台北：五南，民95。
- 林鍾沂，《政策分析的理論與實踐》。台北：瑞興圖書，民83。
- 吳美連、林俊毅，《人力資源管理：理論與實務》。台北：智勝文化，民91。
- 洪榮昭，《人力資源發展：企業教育訓練完全手冊》。台北：五南，民91。

- 陳聰勝、陳育俊、林益昌、許惠東、張吉成、黃惇勝與蔡美華著，《各國職業訓練制度》。台北：五南，民 86。
- _____，《人力資源開發運用的理念與實施提昇國家競爭力的策略》。台北，五南，民 91。
- 郭昱瑩，《成本效益分析》。台北：華泰，民 96。
- 郭寶蓮、袁千雯譯，Stephen Edgell 著，《工作社會學導讀》。台北：韋伯文化，民 98。
- 許振明、楊宗勳，《失業、通貨緊縮和財經政策》。台北：聯經，民 93。
- 張世賢，《公共政策分析》。台北：五南，民 94。
- 張清溪、許嘉棟、劉鶯釗與吳聰敏，《經濟學》。台北：張清溪，民 96.9。
- 張添洲，《人力資源：組織、管理、發展》。台北：五南，民 88。
- 黃惇勝，《日本職業訓練》。台北：五南，民 86。
- 詹火生、彭台臨、陳聰憲與郭振昌，《職業訓練與就業服務》。台北：空大，民 87。
- 監察院財政及經濟委員會，《國內相關失業問題及其因應對策檢討專案調查報告》。台北：監察院，民 92。
- 蕭代基、鄭蕙燕、吳珮瑛、錢玉蘭與溫麗琪，《環境保護之成本效益分析：理論、方法與應用》。台北：俊傑書局，民 91。
- 謝登隆、徐繼達，《總體經濟理論與政策》。台北：智勝，民 92。
- 饒達欽、張吉成，《公共職訓機構與職業訓練師轉型角色與功能及其進修教育訓練課程之規劃》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局，民 90。

二、 期刊

- 王雲東、林怡君，〈身心障礙者支持性就業服務方案之成本效益分析-以某社福基金會之貨幣化成本效益分析為例〉，《中華心理衛生學刊》，第 20 卷，第 2 期，民 96，頁 179-200。
- _____，〈身心障礙者支持性就業服務方案之成本效益分析-以陽光社會福利基金會 90 年度支持性就業服務方案為例〉，《東吳工作學報》，第 10 期，民 93.3，頁 119-147。
- 行政院勞工委員會，〈提升人力素質的就業安全體系-職業訓練〉，《行政院勞工委員會成立二十週年特刊》，民 96.8，頁 34-37。
- 何珮琪，〈照過來，ECFA 之後勞工的協助〉，《臺灣勞工季刊》，第 20 期，民 98.12，頁 115-117。
- 李健鴻，〈地方政府辦理定對象就業訓練之問題分析：差序治理體制觀點〉，《就業安全》，第 7 卷，第 1 期，民 97.7，頁 32-38。

- 余嬪、宋廷棟、張秀娟、洪凱莉與鍾翠芬，〈高雄縣失業婦女職業訓練之成效研究〉，《社區發展季刊》，第 120 期，民 96.12，頁 296-311。
- 林志興，〈新思維、新角色、新職能〉，《臺灣勞工季刊》，第 20 期，民 98.12，頁 94-103。
- 林建山，〈職業訓練發展新思維〉，《訓練與研發》，第 1 期，民 97.6，頁 38-40。
- _____，〈世界級人力優勢國家的再起〉，《就業安全》，第 5 卷，第 1 期，民 95.7，頁 30-37。
- 吳宏翔，〈建構提供產業所需人力，邁向充分就業的就業安全社會〉，《台灣勞工》，第 11 期，民 97.1，頁 73-83。
- 吳鳳菁、陳斐娟與廖年淼，〈臺灣中小企業對公共職訓需求之探討〉，《就業安全》，第 6 卷，第 2 期，民 96.12，頁 42-47。
- 孫仲山、劉金泉，〈試論職業訓練的願景〉，《就業安全》，第 4 卷，第 2 期，民 94.12，頁 39-43。
- 郭昱瑩，〈資本支出計畫執行成本效益分析之評估：以我國營業基金為例〉，《公共行政學報》，第 10 期，民 93.3，頁 1-24。
- 郭振昌，〈就業安定基金之執行與評估-政策分析的觀點〉，《空大行政學報》，第 13 期，民 92.8，頁 135-160。
- 陳怡如，〈積極性勞動市場政策之檢視-以我國公共職業訓練為例〉，《弘光人文社會學報》，第 5 期，民 95.11，頁 103-125。
- 陳燕卿、王雲東，〈婦女二度就業方案之成本效益分析-以財團法人彭婉如文教基金會「課後照顧師資培訓 15 期(基隆班)」為例〉，《東吳社會工作學報》，第 13 期，民 94.12，頁 85-120。
- 陳聰勝，〈我國公共職業訓練的挑戰與發展策略〉，《就業安全》，第 5 卷，第 1 期，民 95.7，頁 11-17。
- 張四明，〈成本效益分析在政府決策上的應用與限制〉，《行政暨政策學報》，第 3 期，民 90.8，頁 45-80。
- 勞工委員會綜合規劃處，〈當前勞動情勢與勞動政策〉，《台灣勞工雙月刊》，第 16 期，民 97.11，頁 4-11。
- _____，〈因應洽簽 ECFA 與協助勞工的作法〉，《臺灣勞工季刊》，第 20 期，民 98.12，頁 70-77。
- _____，〈我國勞動政策之回顧與展望〉，《臺灣勞工》，第 8 期，民 96.7，頁 8-17。
- _____，〈當前勞動情勢與勞動政策〉，《臺灣勞工》，第 16 期，民 97.11，頁 4-13。
- 廖昭文、許焜仁，〈職業訓練中心學員學習動機之探討〉，《訓練與研發》，第 2 期，民 97.9，頁 19-24。

- 鄭錫錯，〈職業訓練效益評估之研究〉，《訓練與研發》，第1期，民97.6，頁46-56。
- ，〈公共職業訓練委外效益評估之探討〉，《人事月刊》，第46卷，第2期，民97.2，頁2-13。
- 盧仁傑，〈淺談人力資源發展與職業訓練創新研發〉，《就業安全》，第5卷，第2期，民95.12，頁62-69。
- 賴樹立，〈搶救失業，全球總動員〉，《臺灣勞工季刊》，第17期，民98.3，頁104-113。
- 謝杏慧，〈從職訓機構推動訓練品質管理的可行之道〉，《就業安全》，第4卷，第1期，民94.7，頁46-52。
- ，〈組織競爭力與訓練品質管理〉，《就業安全》，第5卷，第1期，民95.7，頁44-49。
- 鍾錦季，〈因應金融海嘯之人力資源發展政策作為〉，《就業安全》，第8卷，第1期，民98.7，頁16-23。

三、論文

- 王吉功，〈高雄市訓練就業中心公共價值之研究〉，碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班，民96.7。
- 王雲東、林怡君，〈身心障礙者支持性就業服務方案之成本效益分析-以陽光社會福利基金會92~93年度支持性就業服務方案為例〉，「兩岸四地華人社區」學術研討會，輔仁大學，台北，民94.6.29。
- 江明志，〈臺北市身心障礙者支持性就業服務方案成本效益分析〉，碩士論文，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系，民93。
- 李佩凌，〈家事勞動者職業訓練及技能檢定之探討-以照顧服務員和保母人員為例〉，碩士論文，大葉大學人力資源暨公共關係學系，民95.2。
- 林建山，〈國家訓練品質與訓練績效保證系統之基礎建設〉，「台灣人力資源發展」學術論壇，國家文官培訓所及中華民國訓練協會主辦，台北，民96.5.22。
- 吳琇芳，〈公共職業訓練機構資源整合之研究-以桃園地區為例〉，碩士論文，國立臺北大學公共行政暨政策學系，民95.1。
- 韋自強，〈就業服務、職業訓練與失業給付整合問題之研究〉，碩士論文，大葉大學工業關係學系，民92.2。
- 倪嘉穗，〈台灣職業訓練政策的政治經濟分析〉，碩士論文，國立台灣大學國家發展研究所，民95.7。
- 陳心怡，〈職業訓練學習動機與效益認知之研究-以台南縣民間調酒職

- 訓學員為例〉，碩士論文，立德管理學院休閒管理研究所，民 96.7。
- 陳郁敏，〈公共職業訓練學員學習動機與學習滿意度關係之研究-以台南市餐飲類為例〉，碩士論文，立德管理學院國際企業管理研究所，民 94.7。
- 曹慧貞，〈知識經濟對職業訓練制度之挑戰及其因應〉，碩士論文，國立政治大學勞工研究所，民 95.7。
- 黃奕嘉，〈台灣職業訓練資源配置與公共職業訓練方案的回應〉，碩士論文，國立中正大學勞工研究所，民 93.7。
- 黃玲鳳，〈知識經濟下我國職業訓練政策之初探〉，碩士論文，國立政治大學勞工研究所，民 92.6。
- 黎玉琴，〈身心障礙者對職業訓練滿意度之研究-以苗栗肢體障礙者為例〉，碩士論文，玄奘大學社會福利學系，民 96.12。
- 熊屏生，〈榮民參加公共職業訓練學習動機、學習障礙及學習滿意度之研究〉，碩士論文，國立臺灣師範大學工業教育學系，民 95.6。
- 劉宗政，〈現階段我國公共職業訓練機構角色與作為研究〉，碩士論文，國立臺灣師範大學工業教育學系，民 96.6。
- 潘盈竹，〈職業訓練委外政策之評估-以泰山職訓中心的訓練需求為例〉，碩士論文，銘傳大學公共事務學系，民 97.6。
- 謝函栩，〈職業工會辦理職業訓練之探討-以彰化縣職業工會為例〉，碩士論文，大葉大學人力資源暨公共關係學系，民 95.2。
- 鍾凱雯，〈失業者職業訓練狀況之研究-以桃園縣為例〉，碩士論文，銘傳大學風險管理與統計資訊研究所，民 93.6。

四、 文件

- 行政院勞工委員會職業訓練局，〈96 年度就業安定基金補助直轄市及各縣市政府辦理各項計畫績效評鑑計畫評鑑報告〉，民 97.7。
- ____函：修訂〈就業安定基金補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定〉，民 96。
- ____函：訂定〈補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定〉，民 98.1。
- 總統令：修正公布〈職業訓練法〉，民 91.5.29。

五、 網路

- 行政院人事行政局，
<http://www.cpa.gov.tw/public/Data/811262552371.doc>，民 99.3.16。

行政院主計處，<http://eng.dgbas.gov.tw/fp.asp?xItem=717&ctNode=520>，民 99. 3. 6。

_____，<http://www.dgbas.gov.tw/np.asp?ctNode=2829>，民 99. 3. 29。

_____，〈人力資源調查統計〉，<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=26327&ctNode=5348>，民 99. 3. 30，99. 5. 20。

_____，<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp>，民 99. 3. 31。

行政院研究發展考核委員會，<http://www.rdec.gov.tw/fp.asp>，民 99. 3. 6。

行政院勞工委員會，〈行政院勞工委員會中程施政計畫〉，http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_themePro?page=48fdal b6&status=audit，民 99. 5. 1。

行政院勞工委員會職業訓練局，http://www.evta.gov.tw/content/content.asp?mfunc_id=6&func_id=21 &id=1&isgroup=N，民 98. 7. 6。

_____，<http://www.evta.gov.tw/home/index.asp>，民 99. 2. 8。

_____，http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=19，民 99. 2. 9。

_____，http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=11&func_id=11&m cata_id=660，民 99. 2. 19。

_____，http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=60，民 99. 3. 5，99. 4. 29。

_____，http://www.evta.gov.tw/topicsite/list.asp?mfunc_id=74&site_id=1，民 99. 4. 1。

行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心，<http://tcesa.evta.gov.tw/cht/index.php>，民 99. 4. 25。

行政院經濟建設委員會，<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0011490>，民 99. 5. 20。

經濟部技術處，<http://doit.moea.gov.tw/09webs/oecd.asp>，民 99. 6. 6。

經濟部國際貿易局，http://ekm92.trade.gov.tw/BOFT/web/report_detail.jsp?data_base_id =DB009&category_id=CAT525&report_id=184958，民 99. 1. 11。

_____，<http://cweb.trade.gov.tw/kmi.asp?xdurl=kmif.asp&cat=CAT4008>，民 99. 5. 20。

_____，<http://cwto.trade.gov.tw/mp.asp?mp=1>，民 99. 5. 20。

臺中縣政府主計處，<http://account.taichung.gov.tw/b3d.asp>，民 99. 3. 8。

職業訓練法，全國法規資料庫，

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0080001>，民
99. 2. 21。

貳、西文部份

- Boardman, Anthony E. et al., *Cost-Benefit Analysis: Concepts and practice*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1996.
- Dunn, W., *Public Policy Analysis: An Introduction*. Englewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1994.
- _____, *Public Policy Analysis: An Introduction*, 3rd ed. Prentice Hall, 2003.
- Gasskov, V., *Managing Vocational Training, Systems: A Handbook for Senior Administrators* International Labour office, Geneva, 2000.
- Hanekom, S.X., *Public Policy*. Johannesburg, South Africa: Macmillan South Africa, 1987.
- Kirkpatrick, D.L., Evaluation. In R.L. Craig and L.R. Bittel, eds., *Training and Development Handbook*. New York: McGraw-Hill, 1967, pp. 87-112.
- Mishan, Edward J., *Cost-Benefit Analysis of Public Programs*, 2nd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1990.
- Nachmias, David, and Chava, Nachmias., *Public Policy Evaluation: Approaches and Methods*. New York: St. Martin's Press, 1979.
- Nas, T.F., *Cost-Benefit Analysis. Theory and Application*. Beverly Hills, CA: Sage, 1996.
- Novick, David., *Efficiency and Economy in Government through New Budgeting and Accounting Procedures*. Santa Monica, CA: The Rand Corporation, 1954.
- Phillips, J.J., *Handbook of Training and Measurement Methods*. Houston, TX: Gulf, 1983.
- Rosenbloom, D.H., *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. New York: McGraw-Hill, 1993.
- Rossi, P.H., and H.E. Freeman, *Evaluation: A Systematic Approach*. Beverly Hills: Sage Publications, 1982.
- _____, *Evaluation: A Systematic Approach*. Sage Publications, 1993.
- Weimer, David L., and Aidan R. Vining, *Policy Analysis: Concepts and Practice*. Englewood, Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1992.
- _____, *Policy Analysis Concepts and Practice*. Prentice-Hall, 1998.

附錄 「補助地方政府辦理失業者職業訓練作業規定」

- 一、行政院勞工委員會職業訓練局(以下簡稱本局)為協助各直轄市、縣市政府(以下簡稱各地方政府)規劃辦理轄區失業者職業訓練，以有效提升失業者專業技能，促進其就業，特訂定本作業規定。
- 二、本局之任務如下：
 - (一) 本作業規定之擬訂、修正及解釋事項。
 - (二) 本作業規定之協調及績效評鑑事宜。
 - (三) 本作業規定所需經費之預算編列及管理事宜。
 - (四) 其他相關事宜。
- 三、本局職訓中心之任務如下：
 - (一) 本作業規定之督導及協助等事宜。
 - (二) 本作業規定所需經費之管理及結報事宜。
 - (三) 學員職業訓練生活津貼之複審、發放、查核及追繳等事項。
 - (四) 提供訓練單位運用職業訓練業務資訊管理系統(以下簡稱TIMS系統)申請辦訓所需帳號密碼。
 - (五) 其他相關事宜。
- 四、各地方政府之任務如下：
 - (一) 本作業規定執行及委託訓練單位。
 - (二) 受理訓練單位研提訓練計畫，辦理資格審查、實地訪視及訓練計畫評選(審)事宜。
 - (三) 辦理年度所需經費請款及核銷等事項。
 - (四) 督導訓練單位落實招生甄選錄訓，並確依訓練計畫執行等事項
 - (五) 審查參訓學員資格、結訓相關資料及核撥訓練經費。
 - (六) 訓練查核、申訴案件處理等事項。
 - (七) 結訓學員就業追蹤輔導及訓練成效統計等事項。
 - (八) 學員職業訓練生活津貼之審查及發放等事項，並督導管控訓練單位確實撥付至學員帳戶。
 - (九) 其他相關事項。
- 五、訓練單位之任務如下：

- (一) 依據各地方政府年度公告之作業方式及時程提報訓練計畫。
- (二) 辦理學員受訓資格初審、自行負擔費用收繳、職業訓練生活津貼申請及發放等相關事宜。
- (三) 各訓練班次行政、教務、會計及輔導相關配合事項。
- (四) 配合本局 TIMS 系統，辦理各項資料填報作業。
- (五) 依地方政府契約書規定辦理相關作業等事宜。

六、 地方政府以勞務採購方式規劃辦理訓練計畫者，應依政府採購法相關規定辦理，於就業安定基金當年度補助職業訓練經費額度下，綜合考量地區產業發展、就業市場人力需求及失業者職業訓練需要，擇定職業訓練組合之規格，做為公告採購之標的物。

以補助方式規劃辦理訓練計畫者，應比照行政院所訂定之「中央政府各機關對民間團體及個人補（捐）助預算執行注意事項」自行訂定補助機制與核價規範後據以執行。

職前訓練係屬就業導向型之訓練措施，應將承訓單位「輔導學員就業之工作」，列為指定購買之服務事項。訓練單位於職業訓練計畫中，應詳予說明規劃內容、辦理方式及效益分析，經評選(審)簽約後辦理。

七、 各訓練班次均應規劃以失業者為招生對象，不得招收在職者參訓。

各班次訓練人數至少以三十至四十人辦理規劃，最低開班人數須在二十人以上；特定對象之失業者專班最低開班人數至少在十五人以上。

各訓練班次之開課期程，基於民眾之參訓需要，宜均勻配置年度各月份中。

本局已於其他訓練計畫規劃辦理之班次，即新興重點發展產業與資訊軟體產業相關訓練職類、保母及照顧服務員訓練職類及身心障礙者專班訓練等，地方政府無須於本計畫內辦理，以明確訓練分工原則。

訓練計畫應不予辦理屬基礎教育、語文、活動、休憩益智、性情陶冶或課程與就業目標直接關聯性不顯著之訓練學習活動。

八、 各訓練班次除針對失業六個月以上的中長期失業者與弱勢特定對象外，以不超過四個月（合計六百小時）為原則，並得視需要納入勞動法令、職場工作倫理、求職技巧、人際溝通或電腦等軟性課程；屬創業職類者，得視需要於課程中納入市場分析、通路行銷、財務控制、經營管理等創業所需之知能技巧課程。

訓練單位開辦之訓練班別及每位授課講師授課時數，得依課程屬性、訓練單位及訓練地點，調整每位授課講師授課時數占該班別總訓練時數之比例，最多不得超過總訓練時數之二分之一。但地方政府得視開辦訓練班別之特性及課程實際需要調整。

地方政府所規劃辦理之訓練班次，各目的事業主管機關已定有訓練課程、時數標準及需事前核備等規定者，應規範訓練單位依其規定辦理。

地方政府辦理訓練課程之規劃應不列入醫療管理行為或對人體或動物有侵入性或交付內服藥品等及推拿、指壓、刮痧等之內容。

九、 地方政府得就轄區因關廠歇業被資遣之失業勞工專案規劃辦理職業訓練，其所需之訓練費用應優先於年度分配之預算內支應。

原住民重點縣市應就原住民地緣特性及地區產業發展型態，加強辦理具關聯性質之訓練班次，以促進地區性之原住民就業。

各地方政府除規劃辦理傳統婦女適訓職類外，得針對新世代婦女開發適合之新訓練職類。

地方政府應就已完成生活適應輔導及教育研習、進修之新住民，提升其就業技能，運用現有訓練資源，輔導其參加適性之職業訓練或規劃辦理專班。

十、為配合營造無障礙空間及行政院「照顧服務福利及產業發展方案」、「服務業發展綱領及行動方案」之推動，地方政府辦理事項如下：

(一) 於辦理營建、土木或其他相關訓練職類，請將無障礙環境規劃建置及施工規範納入訓練課程講授內容。

(二) 加強辦理家事管理員及課後照顧服務員相關職類之培訓。

(三) 就地區服務業之發展，加強規劃辦理金融服務業、流通運輸服務業、通訊媒體服務業、醫療保健及照顧服務業、人力派遣及物業管理服務業、觀光及運動休閒服務業、文化創意服務業、設計服務業、資訊服務業、研發服務業、環保服務業、工程顧問服務業等十二項服務業類相關人才培訓。

十一、 地方政府應依據內政部「外籍配偶照顧輔導基金補助經費申請補助項目及基準」、「外籍配偶照顧輔導基金補助作業要點」及本局訂定之「外籍及大陸地區配偶參加職業訓練期間臨時托育費補助實施計畫」，逕向內政部(入出國及移民署)提出外籍及大陸地區配偶職業訓練期間子女「臨時托育費」之補助申請及核銷作業，以排除新住民之參訓障礙。

十二、 地方政府辦理訓練單位所提訓練計畫之評選作業時，得依不同領域之訓練類群，分別邀請各該領域之學者專家擔任評選委員辦理審查，並成立工作小組，協助辦理與評選有關之作業，並就受評訓練單位及所提訓練計畫書擬具初審意見供評選委員參考，使審查作業達專業客觀、公平、公正與擇優汰劣之效果，並選擇學員訓後三個月就業率可達百分之五十以上(含)之訓練班次優先辦理。

訓練單位除需具備辦理各該訓練職類之場地、設備、設施、師資及行政作業能力外，應於訓練計畫提報具體就業輔導計畫，敘明預定與各廠商、企業、可就業之單位團體等機構連繫或辦理雇主座談會等具體做法，並以具有甄選適訓者參訓及執行輔導學員就業能力之單位為優先委訓對象。

地方政府依政府採購法規劃辦理之購買方式，採購價格應列入評選項目之一，占權重百分之二十；訓練單位上年度辦理訓練成效應納為採購評選時之參考。

十三、各訓練班次經費編列標準如下：

(一) 鐘點費：

1. 鐘點費每小時最高以不超過新台幣(以下同)八百元為編列原則。但授課教師如具有教授、副教授、助理教授資格者，教師鐘點費得分別依每小時一千二百元、一千元、九百元標準編列；申請單位於規劃特定課程，需運用特殊外聘專業師資授課時，得於八百元至最高一千六百元間，依實際需要編列，並應提出完整書面資料，具體說明該課程及所配屬師資之特殊性及編列之合理性及必要性辦理審查。但外聘師資超過八百元額度編列之鐘點費時數，以不超過課程總時數四分之一為原則。
2. 規劃招生人數達二十六人以上之訓練班次，術科得視實際需要，安排一位助教協助教學，其鐘點費標準以每小時四百元編列。

(二) 勞保費：

1. 依據勞工保險局參加職業訓練學員勞保費標準編列(依職業訓練機構受訓者第一級月投保薪資一萬二千一百零五元申報)，本項係強制保險，參訓學員一律參加勞工保險。
2. 已參加農民健康保險者，得選擇參加勞工保險，並退保農民健康保險，或繼續參加農民健康保險，同時參加勞工保險職業災害保險。

- (三) 就業輔導費：以個人訓練費用之百分之十至十五，或不超過前述比例額度內採固定額度編列就業輔導活動費用。但最高以編列三千元為限。
- (四) 營業稅：應稅廠商應按規定稅率百分之五依訓練契約書總價金報列營業稅，計入投標總價。而免徵營業稅廠商則就該營業稅項目報價為零。
- (五) 開放報價項目：得依各該訓練班次之規劃及實施內涵之需要，並參考「就業保險之職業訓練及訓練經費管理運用辦法」編列報價(如學雜費、材料費、行管費……等)。編列「材料費」項目，應檢附參訓學員每人份預定材料表及(或)共同材料分攤表、各項材料費單價及每人份材料總價憑核，訓練時並得依實際需要，以異動項目不超過百分之四十及調整後不低於原核定總價之原則下，逕行調整並報主辦機關辦理異動登錄。如異動結果每人份材料總價低於原核定總價，應依規定辦理差額扣款。

十四、 地方政府應以「個人訓練費用單價」作為委訓(或補助)經費計價的基本單位，議定之總訓練費用區分為訓練相關經費及就業輔導費，計算方式如下：

$$\begin{aligned}\text{個人訓練費用單價} &= (\text{訓練相關經費} + \text{就業輔導費}) / (\text{預訓人數}) \\ &= (\text{個人訓練相關經費}) + (\text{個人就業輔導費})\end{aligned}$$

個人訓練單價經核定後，實際訓練人數如低於預定招生人數，除鐘點費、助教費按原核定金額支付，不受實際開訓人數多寡影響；其餘報價項目，如學雜費、材料費、行管費…等，仍依原核定單價計費，訓練單位不得申請重新計價，且訓練單位仍應提供原訓練計畫所承諾之同等服務組合，不得縮減，但實際開訓人數在二十五人(含)以下者，助教費用應予減列，訓練單位無須提供助教協助教學。

十五、 地方政府於完成招標委訓作業後，應填具「地方政府辦理職業訓練進度明細表」(附表一)，詳列確實訓練期程、預定訓練經費及承辦訓練單位，函報對口職訓中心，作為查訪訓練實施情形及是否依TIMS系統規定辦理登錄作業。

地方政府應於委訓契約中，明定訓練單位應執行事項及提報不實資料或虛報就業成果之處理規範，並訂定違約金條款。

十六、 地方政府於完成職業訓練委訓簽約後，應督促訓練單位將辦理之訓練班次登錄於TIMS系統及各地方政府網站，並應印妥招訓簡章。

訓練單位招訓宣導之文宣應統一規範由地方政府審核後再行刊登，並應載明經費來源為行政院勞工委員會就業安定基金補助以及地方政府授權招訓字號。

地方政府應規範訓練單位於招生時公告甄選方式及錄訓標準，考量參訓者之適訓條件及各項錄訓規範，依課程特性，採筆試、口試、實作、體力測驗、職業性向、職業人格測驗或其他綜合方式，甄選合格適訓者參訓。

經甄選合格者，應將其最近二年內之參訓紀錄納入綜合考量，以持有推介單者優先錄訓，無推介單而具有特定對象身分者，為第二優先錄訓；其他身分者依甄選成績名次依序錄訓為原則。

訓練單位於受理民眾報名時，應查驗「勞工保險被保險人投保資料表」或「無勞保紀錄單」。

為有效運用訓練資源，訓練單位對於報名參訓者，應先至 TIMS 系統查詢報名者參訓紀錄，二年內已有重複參訓紀錄且均無就業情形，或尚在訓後九十天內就業輔導期間者，訓練單位應訪談及評估，以排除無就業意願之參訓者。

訓練單位一年內對於相同之班次，不得重複招收已結訓同一學員再次參訓。違反上開規定者，不予支付訓練費用，並由各地方政府納為下一年度採購評選之參據。

訓練班次於開訓後如尚有缺額，課程總訓練時數在一百二十小時以內者，訓練單位最遲於開訓後二日內仍得受理參訓；訓練時數超過一百二十小時者，於開訓後三日內得繼續受理參訓；並得依各該班次之屬性，逕行規劃。

已核定開辦之訓練班次，如因招訓人數不足或其他需要，地方政府得同意訓練單位申請延期開訓。但以延期二次為限，每次不得超過十四日。

十七、一般失業參訓學員應負擔部分訓練費用，並以該班次總訓練費用除以該班次計畫人數所得之平均每人訓練費用之百分之二十計算，不受開訓人數影響。

訓練單位應於開訓前向參訓學員收取學員自行負擔訓練費用，並開立收據，於開訓後十四日內將收繳費用、開訓學員名冊及免繳自行負擔費用之證明文件報地方政府審查並留存。

已報名繳費學員因故無法參訓，得於開訓前申請退費，未於開訓前申辦者，已繳交之訓練費用，除該班次停辦外，一概不予退還。

訓練單位向受訓學員收取之費用，除依所定標準比例收繳外，不得以任何理由或名目收取其他費用，違反者經查屬實，地方政府應追繳退還參訓學員，該訓練單位並應負相關法律責任。

地方政府於核對參訓學員身分，並核算參訓學員自負費用無誤後，應將收取款項按季彙整造冊繳回本局對口職訓中心入就業安定基金專戶。

十八、參訓者為具有就業保險被保險人之失業者身分者（就業保險法施行前已參加勞工保險之勞工，自就業保險法施行之日起，取得被保險人身分；就業保險法施行後，自投保單位申報參加勞工保險生效之日起，取得被保險人身分），得檢具下列證明文件，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- （一）就業保險被保險人非自願失業者：檢附最後離職投保單位所出具非自願離職事由之證明文件，並經公立就業服務機構推介安排職業訓練；或於失業期間參加職業工會勞工保險，其每月工作收入未超過基本工資者，仍得以前次非自願離職身分，檢附最後離職投保單位所出具非自願離職事由之證明文件，並經公立就業服務機構推介安排職業訓練。
- （二）就業保險被保險人自願失業者：經由各承訓單位甄試錄訓者，檢具勞工保險被保險人投保資料表影本。

十九、參訓者為具有參加職業工會、農會或漁會勞工保險被保險人之失業者身分者，得檢具下列證明文件，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- （一）由所投保之職業工會或各縣市總工會開具「參加職業工會勞工保險之失業勞工加退保證明單」，須載明加、退保日期、原工作性質及失業原因。
- （二）具備就業服務法第二十四條第一項之特定對象身分者，得免附前款證明，另檢附「無工作切結書」。
- （三）勞工保險被保險人投保資料表影本。

二十、參訓者為失業者，並具有下列身分之一者，得選擇其中一種身分，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- （一）獨力負擔家計者：具下列各目情形之一，且獨自撫養在學或無工作能力之直系血親、配偶之直系血親或前配偶之直系血親。另因原負有法定扶養義務者死亡、失蹤、婚姻、經濟、疾病或法律因素，致無法履行該義務，而獨自扶養在學或無工作能力之血親者，亦屬之。
 1. 配偶死亡。
 2. 配偶失蹤，經向警察機關報案協尋，達六個月以上未尋獲。
 3. 離婚。

4. 受家庭暴力，已提起離婚之訴。
5. 配偶入獄服刑、因案羈押或依法拘禁。
6. 配偶應徵集、召集入營服義務役或替代役。
7. 未婚且家庭內無與申請人有事實上夫妻關係之成員。
8. 配偶身心障礙或罹患重大傷、病致不能工作。
9. 其他經公立就業服務機構認定或經直轄市、縣(市)政府社政單位轉介之情況特殊需提供協助者。

- (二) 中高齡者：年滿四十五歲至六十五歲間之失業者。
- (三) 身心障礙者：領有身心障礙手冊之失業者。
- (四) 原住民：戶籍登記為原住民之失業者。
- (五) 生活扶助戶：指社會救助法中所規定之低收入戶內，年滿十五歲至六十五歲之間有工作能力而自願就業之失業者。
- (六) 更生受保護人：符合就業服務法第二十四條第一項第六款規定，年滿十五歲以上，有必要促進其就業。
- (七) 長期失業者：指連續失業期間達一年以上，且辦理勞工保險退保當日前三年內，保險年資合計滿六個月以上，並於最近一個月內有向公立就業服務機構辦理求職登記者。
- (八) 跨國(境)人口販運被害人失業者：經檢察官鑑別為跨國(境)人口販運被害人之失業者。
- (九) 符合移民法第十六條第三項規定取得居留之泰國、緬甸地區單一中華民國國籍之無戶籍國民之失業者
- (十) 符合移民法第十六條第三項、第四項規定取得居留身分之泰國、緬甸、印度或尼泊爾地區無國籍人民，且已依就業服務法第五十一條第一項第一款規定取得工作許可之失業者

二十一、具有下列身分人員申請免繳自行負擔費用應檢具國民身分證正反面影本、勞工保險被保險人投保資料表影本或失業切結書(失業切結書僅限用於依法免參加勞工保險之失業勞工)及下列規定證明文件：

- (一) 獨力負擔家計者：應檢附全戶戶籍謄本正本及全戶內年滿十五歲至六十五歲受撫養親屬之在學或無工作能力證明文件影本，在學證明指二十五歲(含)

以下仍在國內公立或已立案之私立學校就讀在學證明文件(但不包含就讀空中專科及大學、高級中等以上進修學校、在職班、學分班、僅於夜間或假日上課或遠距教學)，無工作能力證明文件指罹患重大傷、病，經醫療機構診斷必須治療或療養三個月以上之診斷證明文件。

- (二) 中高齡者。
- (三) 身心障礙者：應檢附身心障礙手冊正反面影本。
- (四) 原住民：應檢附註記原住民身分之戶籍謄本或戶口名簿影本。
- (五) 生活扶助戶：應檢附低收入戶身分證明文件影本。
- (六) 更生受保護人：應檢附更生受保護人身分證明書正本
- (七) 長期失業者：應檢附同意代為查詢勞工保險資料委託書、勞工保險加退保明細表及開訓前一個月內向公立就業服務機構辦理求職登記證明文件。

二十二、尚未取得本國國民身分但獲准居留、永久居留或定居之失業外籍配偶（外國人與在中華民國境內設有戶籍之國民結婚者）及尚未取得本國國民身分，但獲准依親居留、長期居留或定居之失業大陸地區配偶，參訓時得檢附下列證明文件，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- (一) 臺灣地區配偶最近三個月之戶籍謄本。
- (二) 有效期間之居留證明文件。

前項人員參加各類全日制職業訓練，得發給職業訓練生活津貼。

申請職業訓練生活津貼應備下列文件，於開訓後十五日內向訓練單位提出：

- (一) 臺灣地區配偶最近三個月之戶籍謄本。
- (二) 有效期間之居留證明文件。
- (三) 職業訓練生活津貼申請書。
- (四) 其他經本會規定之文件。

二十三、跨國（境）人口販運被害人失業者，參訓時得檢附下列證明文件，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- (一) 參訓期間有效之臨時停留許可證影本。
- (二) 本會核發之聘僱許可影本。
- (三) 勞工保險被保險人投保資料表影本或無工作切結書。

二十四、符合移民法第十六條第三項取得居留之泰國、緬甸地區單一中華民國國籍之無戶籍國民之失業者，參訓時得檢附下列證明文件，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- (一) 臺灣地區居留證影本。
- (二) 勞工保險被保險人投保資料表影本或失業切結書。

二十五、符合移民法第十六條第三項、第四項取得居留身分之泰國、緬甸、印度或尼泊爾地區無國籍人民，且已依就業服務法第五十一條第一項第一款規定取得工作許可之失業者，參訓時得檢附下列證明文件，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- (一) 外僑居留證影本。
- (二) 本會核發之聘僱許可函影本。
- (三) 勞工保險被保險人投保資料表影本或失業切結書。

二十六、符合下列資格之失業者，應於犯罪事實發生後六年內，檢具國民身分證正反面影本、勞工保險被保險人投保資料表影本或失業切結書（失業切結書僅限用於依法免參加勞工保險之失業勞工）及財團法人犯罪被害人保護協會開立之「因犯罪被害之身分證明書」正本（附表二），向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- (一) 因犯罪行為被害而死亡者之配偶或直系親屬。
- (二) 因犯罪行為被害受重傷者之本人、配偶或直系親屬。
- (三) 因犯罪行為被害死亡者或受重傷者之未成年子女之監護人。
- (四) 因性侵害犯罪行為被害人。

前項人員如同時具有就業保險被保險人之失業者身分，應優先適用就業保險被保險人身分免費參訓。

二十七、因天然災害受災之失業者，於災害發生之次日起一年內參訓者，參訓時得檢附下列證明文件，向訓練單位申請免繳自行負擔費用：

- (一) 國民身分證正反面影本。
- (二) 勞工保險被保險人投保資料表影本，如因故無法提出證明，得檢附無工作切結書。
- (三) 下列受災證明影本之一：

1. 鄉（鎮、市、區）公所開立之房屋受損證明。

2. 農政機關或單位開立之農作物受損證明。
3. 家屬因天然災害死亡或重傷之證明。
4. 相關政府機關開立之天然災害受災證明文件。

二十八、 地方政府應規範訓練單位於開訓後儘速規劃部分時數，向學員確實說明各該班次之培訓目標、課程安排實施方式、就業資訊及就業方式、學員退訓及自繳費用收取、訓練生活津貼申領須知、教學生活管理等有關參訓者權利義務之規定。

訓練單位於學員受訓期間，應規劃安排生涯輔導、職業道德、職業倫理及求職技巧等相關輔導課程、活動。

地方政府及承訓單位應提供所委訓班次學員問題反映申訴管道，並予以必要之支援協助；對反應及申訴等事項，應積極協助並妥為處理。

二十九、 訓練單位應於開訓後十四日內將學員基本資料鍵入 TIMS 系統，並應配合本局 TIMS 系統規範辦理之訓練課程、成績考核、就業成果、學員滿意度調查等作業事項，以確保訓練資料之完整性及系統進行訓練資訊管理。

訓練單位應辦理學員參加勞工保險事宜、自負費用之收取、身分核對、繳款及配合就業促進津貼實施辦法之職業訓練生活津貼等規定，辦理符合請領規定學員各項津貼、補助等之申請、發放等行政作業事宜。

訓練單位於學員將結訓前，應配合地方政府辦理學員滿意度調查之填寫作業，並將已填寫之滿意度調查表格送地方政府辦理。

訓練單位針對更生受保護人、家庭暴力被害人、性侵害被害人於參加職業訓練時個人資料應予保密。

三十、 地方政府對委外職業訓練應辦理不定期訪視，並依下列規定查核學員上課及教師授課情形，其訪視結果應登錄於 TIMS 系統中：

- (一) 訓練期程在一百八十小時以下之班次，訪查一次。
- (二) 一百八十一至三百六十小時之班次，訪查二次。
- (三) 三百六十一至五百四十小時之班次，訪查三次。
- (四) 五百四十一小時以上之班次，訪查四次。

地方政府於訪視行前應備妥 TIMS 系統列印訪查班次之訓練計畫、課程表、師資名冊、學員名冊、訪查紀錄表、職訓生活津貼統計明細表、契約書等相關

資料，並於當次查課後，於七日內填寫紀錄並陳核後即登錄 TIMS 系統，作為轄區年度委外、合作或補助辦理職業訓練作業之參據。

訓練單位應於訓練場所備妥當日及前一次教學(訓練)日誌、學員簽到(退)表、當日缺課之請假單、退訓/提前就業申請表、勞保加退保明細表、學員書籍(講義)材料領用表、生活津貼補助印領清冊、學員服務手冊或權利義務公告文件等相關資料影本，供本局、局屬中心及地方政府不定期查訪之查閱。

地方政府訪查訓練單位時，遇有教學(訓練)日誌、調課作業、學員請假等未依規定之輕微缺失者，應以書面方式通知訓練單位限期檢討改善，並要求其研提缺失改善報告與具體佐證文件資料函復地方政府核處後結案或擇期再次進行訪查作業，經查屬合格者始予結案。

經查獲訓練單位以人頭充數、偽照簽到(退)、虛報就業成果等不實文件，申請撥付訓練經費、訓練津貼及就業輔導費等具有重大缺失者，應追繳其已領之款項，停止委託該單位辦理訓練，並依契約書規定追究責任。

三十一、 地方政府應於委訓契約中明定訓練單位辦理各訓練班次不得招收未符補助資格條件之民眾參訓，違約者，訓練費用一律不予支付，並予以扣款及列為履約不佳之紀錄。

學員於訓練期間，由雇主或所屬機構為投保單位申報參加勞工保險，並確有工作事實，應認定為提前就業，依規定辦理退訓；另無工作事實者，就其加保情形通報勞工保險局查處，並同意依原適用對象別繼續參訓。

三十二、 訓練單位對於學員請假及缺、曠課時數累積達全期訓練總時數十分之一(含)以上者，或參訓期間行為不檢情節重大者，應勒令退訓。但依規定請假超過十分之一之學員，請假事由係屬不可抗力，且參訓時間已逾訓練期間二分之一，地方政府得專案核定其繼續參訓。

結訓學員經訓練單位考核成績合格者，應發給受訓學員之結訓證書。

退訓或經訓練單位考核成績未達標準者，不得發給結訓證書。但必要時得發給參訓證明。

三十三、 訓練單位於各班次就業輔導期間，應落實就業輔導計畫，進行就業媒合，並配合地方政府結合當地就業服務機構，積極爭取就業機會，持續輔導學員就業。

訓練單位針對於結訓九十日之後仍未能推介就業者，應協調由各就服中心繼續推介，並予追蹤輔導。

訓練單位對於每一訓練班別結訓後九十日內之就業成效，應檢具輔導就業統計成果送主辦地方政府及將就業結果登錄 TIMS 資訊系統；未就業學員之相關資料，該系統逕匯入網際網路三合一就業服務資訊系統，由公立就業服務機構辦理後續就業服務事宜。

三十四、 訓練期間之實習成品為食材等消耗性物品，無法保存者；或為專題製作、設計之程式軟體、實體成品等，得由訓練單位轉發製作之學員保管；訓練單位經學員同意後得擇優留存，供教學示範及成效評鑑與成果展示。

地方政府對於各該類別班次材料費佔總訓練費用比例較高者，或因其訓練類別、屬性而產出實習成品為一萬元以上具一定經濟價值者，或集體研習共同實作之實習成品，得採以收回保管或同意由訓練單位留存之方式辦理，並應事前於委外或補助公告中敘明及列明於委訓契約。

三十五、 各訓練班次結訓後九十日，TIMS 系統將與勞保局勞保資料檔進行第一次系統勾稽，經勾稽查驗於訓後九十日內，曾有加入勞保紀錄者（排除訓字號加保資料、職業工會保險者及屬公法上救助關係，領取津貼者），即完成其就業認定，勾稽查驗結果並由系統同時回饋予各該訓練單位。

無法經由前項系統勾稽模式，進行就業判定者，應由訓練單位採人工方式，進行個案調查。經認定為就業者，應取得廠商開立之就業證明（可據以認定個案結訓後九十日內，有就業事實者）或個案之就業切結書（附表三）及訓練單位依調查結果填報之就業調查紀錄表（附表四）。

前項個案切結之調查結果紀錄文件內容，應包含個案工作地點、工作單位名稱、工作職稱、工作薪資、個人聯絡地址及電話等五項基本資料，並於系統第二次勾稽前，輸入 TIMS 系統。

訓練單位對受訓學員於錄訓時或參訓期間，已加入勞工保險而未退保者（訓字保除外），應不以系統勾稽，逕以人工方式，進行就業認定。

個案訓後已加入勞、農、漁保險，而未能經由系統勾稽及時查驗者，應一併填入就業調查紀錄表。

訓練單位採人工方式進行個案就業調查時，因個案特殊性之就業樣態，無法確切填報上述就業單位名稱、工作職稱等基本資料，地方政府得依各該訓練計畫之屬性，同意訓練單位依個案就業效果之事實填報詳細說明資料，予以切結，進行就業認定，並納入委訓契約。

個案切結之就業調查記錄相關文件，訓練單位於申領就業輔導費時，應同時影送主辦地方政府留存，並規定正本由訓練單位至少保存三年以上，以供查驗。

各訓練班次結訓後一百日，TIMS 系統將與勞保局勞保資料檔進行第二次系統勾稽，經勾稽查驗於訓後九十日內，曾有加入勞保紀錄者（排除訓字號加保資料及職業工會保險者）及承訓單位以人工方式進行就業認定並完成 TIMS 系統輸入作業之個案，均判定為就業。

三十六、 就業率之計算標準為就業人數除以結訓人數。

就業人數包含結訓後九十日第一次系統勾稽查驗於訓後九十日內曾有加入勞保紀錄者（排除訓字號加保資料及職業工會保險者）、結訓後一百日第二次系統勾稽查驗於訓後九十日內曾有加入勞保紀錄者（排除訓字號加保資料及職業工會保險者）及結訓後一百日，以人工方式進行就業認定並完成 TIMS 系統輸入作業之個案。

三十七、 地方政府對於訓練單位提報之就業成果應予審核。各班次中採人工方式完成就業認定之查核比例應達百分之二十五；查核方式得採電話或實地訪查。

三十八、 地方政府於辦理電話或實地查核時，就業成果如有異常關聯，明顯不合理之情形，應針對各該班次全面進行實地查核。經查有不實者，應不予撥付就業輔導費，並依契約規定處理。

三十九、 各訓練班次之訓練經費項目，得依各該訓練班次訓練期程，分一次或二次撥付，建議各階段規劃之撥付比例如下：

（一）訓練期間在一百二十（含）小時以內者，得於結訓後一個月內辦理經費核銷並一次撥付訓練經費。

（二）訓練期間在一百二十小時以上者，得於開訓後二週內，檢具學員名冊撥付訓練經費之百分之三十，結訓後一個月內辦理核銷，再撥付訓練經費百分之七十之尾款。

參訓學員實際參訓時數超過總訓練時數二分之一以上而中途離退訓者，按核定個人訓練費用全數撥付訓練經費；實際參訓時數超過四分之一不滿二分之一者，支給個人訓練費用之半數；實際參訓時數不滿四分之一者，不予支付訓練費用。

四十、訓練單位於結訓後九十日內，已依規定辦理就業輔導活動，經統計該班別之就業率達百分之二十以上者，得請領就業輔導費。

地方政府應依下列就業認定之結果，支付個人就業輔導費：

- (一) 結訓學員經 TIMS 系統勾稽判定於訓後九十日內有受僱於事業單位之加保紀錄者，或檢具廠商開立之就業證明，可據以認定訓後九十日內有就業事實者，支付全額個人就業輔導費。
- (二) 由結訓學員切結且經調查結果認定渠於訓後九十日內有就業事實者，支付個人三分之二就業輔導費。
- (三) 訓練單位確實依計畫辦理相關就業輔導活動而結訓學員仍未能認定就業者，得視該班次整體就業認定之結果，依已辦理相關活動之人數及活動照片、簽到簿、廠商名冊、活動紀錄等資料證明，支付承訓單位三分之一個人就業輔導費；未檢附者，不予支付。
- (四) 中途離退訓者，如實際參訓時數超過總訓練時數二分之一以上，且經專案核定提前就業者，計入訓後就業率，並依整體就業認定之結果支付就業輔導費。

四十一、地方政府應於委訓契約中明定訓練單位應於結訓後一個月內辦理訓練費用核銷及於結訓後一百一十日內請領就業輔導費，逾期辦理請款事宜者，由地方政府於契約中明定罰則，以督促訓練單位配合經費核銷行政作業。

四十二、地方政府應於年度開始前依據「地方政府辦理就業服務及職業訓練事項經費補助要點」向本局身心障礙者就業訓練組提出職業訓練計畫綱要及預算需求，並檢附經費明細送交就業安定基金委員會依基金作業審核下年度訓練經費。

年度經費預算經就業安定基金委員會核定後，本局各對口職訓中心原則上於年度之一月、四月、七月、十月，分四季將款項撥付各地方政府運用，其比例原則依序以百分之二十、三十、四十及十撥付，並得視預算執行及各結訓班次辦理結銷之進度調整之。

本局為辦理訓練之規劃、宣導、計畫管控、就業輔導活動、會計業務之行政管理及人事費用，得補助地方政府規劃控管作業費。其補助額度依當年度訓練計畫總核定經費數計算，核定經費數於一千萬元內之部分，以百分之八計算；超出一千萬元未達二千萬元部分，以百分之七計算；超出二千萬元以上部分，均以百分之六計算編列。

地方政府依前二項請撥款項時，應填具當季「地方政府辦理職業訓練預定明細表」（附表五），詳列預定辦理訓練職類、人數、期程及預算經費並掣據（抬頭開立行政院勞工委員會職業訓練局○○職訓中心）函請對口職訓中心審核後，辦理撥款作業（款項由各對口職訓中心直接撥付地方政府並副知本局）。

四十三、本局補助地方政府辦理職業訓練經費採就地審計方式辦理，訓練經費核銷及結報程序如下：

- （一）地方政府應依各府核銷作業機制，規範承訓單位辦理結銷時需繳交之核銷文件，應包含承訓單位出具之收據或發票、每位師資簽名之鐘點費印領清冊、學員簽到退簿正本、學員簽名之材料領料確認單正本、勞工保險加保申報表、勞保費繳費收據、結訓學員輔導就業成果名冊、人工判定結訓學員就業之證明文件及辦理就業輔導活動相關證明文件，並於各該訓練班次結訓後，依核定之訓練費用標準，計算給付訓練經費及就業輔導費。尚未取得勞保費單據者，可先行郵政劃撥繳交勞保費，以劃撥單收據辦理核銷。
- （二）地方政府應留存核銷及就業證明文件，備妥該班次之訓練經費支出明細表（附表六）、結訓學員名冊等二表，再填具訓練經費核銷總表（附表七），並由地方政府承辦訓練業務有關人員核章後函送對口職訓中心辦理經費結報。第一次經費結報應於請領第三季款項時，併同辦理第一季、第二季所撥付款項之結銷作業（含上一年度已發生契約關係尚未執行完畢之訓練經費及就業輔導費），並就第三期應撥付款與結報剩餘款請撥差額，年度結束前應配合對口職訓中心會計作業規定辦理結報事宜。
- （三）對口職訓中心於收到地方政府訓練經費結報表件後，應另填具一份經費審查紀錄表，經相關業務承辦人員審查無誤後，彙整各該地方政府所辦理之班次並函報本局辦理結案。

(四) 地方政府應於每季結束後，將規劃控管作業費實際支用部分填報規劃控管作業費支出明細表(附表八)函送對口職訓中心辦理結報，年度結束前再併同訓練經費函報職訓中心辦理結報。

(五) 地方政府之訓練經費及規劃控管作業費有剩餘款時，應於年度結束前一併繳回對口職訓中心入就業安定基金專戶，已發生契約關係之案件致未能於年度內執行完畢者，得繼續辦理，並於次年度補助款額度內支應。跨年度訓練班次及當年度九月至十二月份結訓班次之就業輔導費得由下年度預算經費支應。

四十四、 地方政府應將承訓單位所送核銷文件、就業證明文件及就業認定審查資料等留存備查；各職訓中心應於年度中，安排會計人員訪查責任轄區地方政府上年度辦理職業訓練憑證核銷情形，並填寫訪查縣市政府辦理職業訓練經費憑證處理情形紀錄表(附表九)，留存中心以備查驗。

本局另得依需要安排查訪職業訓練辦理情形及會計憑證處理情形。

四十五、 地方政府及訓練單位應接受本局(含所屬職訓中心)及委託單位對其辦理訓練之條件及成果實施考核、評鑑。

四十六、 各地方政府於年度結束後，應就該年度職業訓練辦理情形彙整所開辦各該訓練班次資料，包括年度辦理訓練班次一覽表、訓練計畫執行情形報告、各班次訪查次數統計表、檢討與建議等事項，製成結案報告書，並於次年二月底前函送對口職訓中心二份。

職訓中心於彙整前項服務轄區各縣市結案報告書後，再綜合服務轄區地方政府辦訓情形製成運籌管理報告及地方政府報告一份函報本局備查，有關輔導就業成果資料，應於四月底前，以「年度辦理訓練班次一覽表」補填報就業率備查。