

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：吳秀照 博士

東南亞新住民女性使用公立就業服務機構資源之探究
——以中部以北地區為例

The Study on the Experiences of Southeast Asia Immigrant
Women using the Public Employment Service Resources
– Examples from Northern and Central Taiwan

研究生：趙含章

中華民國 一〇五年六月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：吳秀照 博士

東南亞新住民女性使用公立就業服務機構資源之探究
——以中部以北地區為例

The Study on the Experiences of Southeast Asia Immigrant
Women using the Public Employment Service Resources
– Examples from Northern and Central Taiwan

研究生：趙含章

中華民國 一〇五年六月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 趙含章 碩士學位論文

東南亞新住民女性使用公立就業服務機構資源之探究

—以中部以北地區為例

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：吳孝慈 105年6月23日

審查教授：吳晨英 105年6月23日

審查教授：鄭吟在 105年6月23日

系主任：劉珠利 105年7月26日

中文摘要

本研究探討中部以北地區的東南亞女性新住民(簡稱新住民)使用公立就業服務機構資源的使用情形，探討的面向包括：(1)使用公立就業機構服務資源的新住民使用樣態、使用情形及其人力資本與求職類別的關係；(2)從新住民的視角，瞭解其在公立就業服務機構求職與接受服務過程的求職經驗與使用期待的落差；(3)使用公立就業服務資源的新住民之求職過程，來探尋家庭照顧需求對於她們求職與選擇就業機會的影響，以及她們可能採取的因應作為。

在研究方法上，採用次級資料分析及質性訪談法。透過次級資料分析瞭解中部以北地區的新住民在 2011-2013 年間使用公立就業服務機構資源之樣態與資源運用狀況。為了更進一步瞭解新住民的主觀經驗，本研究採用質性訪談法，以立意取樣的方式，訪談了 9 位使用過公立就業服務機構資源之新住民。

本研究的研究結果進行如下說明：

一、 次級資料分析的結果得知：

(一) 使用公立就業服務機構資源的新住民的樣態。

(二) 使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民的希望工作項目之行業類型及職業類型，與人力素質間的關係。

(三) 東南亞新住民使用公立就業機構服務資源的分析。

二、 結合次級資料分析及質性訪談的發現現象如下：

使用公立就業服務資源的新住民的樣態、就業現況及使用經驗：(1)新住民與台灣女性勞工相比進入職場時間較晚，離開職場的時間卻提早；(2)在台灣未能充分享有平等的就業機會與勞動條件；(3)就業選擇的廣度受限；(4)語言文字的隔閡、社會支持網絡薄弱及學經歷難以轉換等，皆成為東南亞新住就業最大的阻力；(5)我國的公立就業服務機構提供的就業服務，對大多數的新住民而言仍是陌生且不熟悉的，或許與公立就業服務機構所能提供的協助過於複雜或是不符

合新住民的就業需求；但已使用過該系統者，對於就業服務人員提供的服務在某些面向不吝給予正面的評價。

對於新住民在面臨家庭與工作間衝突，可針對新住民提供就業協助方案及家庭支持方案，以協助新住民快速適應當地生活，故公立就業服務機構若能優先考慮開發臨時性與彈性工時的工作機會，對於部分有兼顧家庭需求的新住民而言有其必要性；再者，公立就業服務機構也可提供勞動力市場相關的志願性服務，以增進新住民對多元產業的瞭解，也讓勞動力市場的雇主瞭解新住民，將有助於提高新住民進入勞動力市場的機會。

本研究對於公立就業服務機構的建議：

- (1) 就業準備期間：在求職等待期間，提供志願性工作機會；結合職訓相關資源，提供新住民工作技能的培訓；更多元的就業促進講座；針對因個人特殊原因，但有就業需求且未能就業的東南亞新住民，透過專業協助找出合適的就業型態。
- (2) 求職期間：公立就業服務機構連結當地的資源，協助新住民探索更多的就業機會；提供臨時性或彈性工時的就業機會。

本研究對於提供東南亞新住民服務的非營利組織的建議：

- (1) 求職準備期間：提供東南亞新住民職能訓練相關課程；與公立就業服務機構合辦就業促進活動。
- (2) 多元的語言學習方式：建立中文學習與交流平台；調整中文課的教學法。
- (3) 家庭支持服務：提供托育服務、家庭照顧服務、及托育托老資訊。

關鍵字：東南亞新住民、就業、公立就業服務機構

Abstract

This research explores the use of resources at public employment service resources by new female immigrants of Southeast Asian origin (hereafter known as new immigrants) in areas north of central Taiwan. The aspects examined included: 1) how and the degree to which the resources at public employment service resources are used, as well as the relationship between the human capital and types of employment; 2) from the viewpoints of the new immigrants, understand the gap between their expectations and actual experiences when searching for jobs and other related services at public employment service resources; 3) during the new immigrants' job search process at public employment service resources, explore how their needs in terms of caring for their family influences their search for employment and selection of job, as well the possible responses they may take.

Secondary data analysis and qualitative interview methods were used in this research. Secondary data analysis was used to understand the patterns of use and the status of resource usage at public employment service resources by new immigrants in the northern areas during 2011-13. In order to better understand the subjective experience of the new immigrants, qualitative interviews with purposive sampling were conducted, and nine new immigrants who have used public employment service resources were interviewed.

The results of this research were as follows:

1. The results of the secondary data analysis were:
 - i. New immigrant's patterns of use in terms of public employment service agencies resources.

- ii. The new immigrants' expected types of employment and careers using public employment service agencies, and the relationship between their expectations and human capital.
- iii. Analysis of new immigrants' use of public employment service agencies resources.

2. The combined results of secondary data analysis and qualitative interviews found the following phenomena:

With respect to new immigrants who utilized public employment service resources in terms of their patterns of use and experiences in using these resources, as well as their current employment status: 1) compared to Taiwanese female laborers, new immigrants tend to enter the job market later, and leave at earlier time points; 2) Taiwan has not adequately provided equal job opportunities and labor conditions; 3) the choice of employment is limited; 4) isolation due to language and cultural difference, weak societal support networks and difficulties in converting academic and work experiences poses the biggest obstacles for new immigrants finding employment; 5) most new immigrants are not aware or are unfamiliar with the employment services provide by the public agencies, it is also possible that the assistance provided by public employment service resources may be overly complex or does not meet their needs; nonetheless, immigrants who have utilized the system tend to give positive reviews with regards to the services provided by the personnel at these agencies.

With regards to the conflicts between work and family for new immigrants, employment and family support plans specifically focused on the new immigrants can be set up in order to help them to adapt to local life as quickly as possible. Thus there may a need for public employment service resources to consider exploring providing opportunities for temporary work or flexible work hours which may be a necessity for

new immigrants who have to take care of their families; furthermore, public employment service agencies can also provide voluntary services related to the labor market, which will not only increase new immigrants' understanding of various job sectors, but also let employers understand them and thus increase the chance of these immigrants entering the labor market.

The recommendations for public employment service agencies based on this research are:

- i. During the period awaiting employment: provide voluntary work opportunities during this period; integrate resources relevant to job training to provide new immigrants with more training in terms of their work skills; more diverse lectures on promoting employment; provide case-by-case assistance to the new immigrants who, due to special personal reasons, have a need for employment but have yet to obtain employment.
- ii. During the period seeking employment: public employment service agencies should link up with local resource to assist new immigrants in finding employment opportunities; provide temporary or flexible work hour work opportunities.

The recommendation to Non-Profit Organizations (NPOs) serving Southeast Asian immigrants:

- i. During the search for employment: provide the immigrants with job related training and courses; collaborate with public employment service agencies for job search/employment promotion events.
- ii. Diverse language learning methods: establish Chinese learning and communication platforms; adjust the teaching methods of Chinese language classes.

- iii. Family support services: to provide daycare services, family care services, and any information related to these services.

Keywords: Southeast Asian new immigrants, work opportunities, public employment service resources.

謝誌

「感恩的心，感謝您們！」

論文口試完的那一剎那，腦筋倏然閃過初踏入東海社工的我，帶著許許多多的就服員業務上的疑問待尋求支持，3年後這些疑問雖未必全部獲得答案，但是經由論文研究的洗禮，我學會如何抽絲剝繭看待問題，更讓我有篤定的心，邁向下一個社工職場。在此，我滿懷感恩，對這一路支持及協助我順利完成論文研究的許許多多貴人致上最誠摯的謝意，因為您們，我得以成長。

其中最為勞心勞力的，就是在浩瀚學海引領我研究方向的指導教授—吳秀照老師，老師在我寫論文的路上，不斷的開拓我的視野，讓我學習從不同的角度去審視事情，在我茫然無措或是迷失方向時，帶著我爬梳脈絡，理出一條可走道路；包容我研究執行過程中發生的錯誤，給予指導；當我對於自己研究能力產生質疑時，指點我研讀相關研究文獻。層層的關卡，因您的引領，我衝破了；我受益的除了研究學問的方法，不因循苟且的態度更烙印在我心中。

感謝兩位口委—卓春英老師及鄭怡世老師。老師們在百忙之中，抽空評閱我的論文，給予我肯定、鼓勵並有許多很受用的指教，為我的論文增色不少。

謝謝我的九位訪談對象—娜娜、阿英、阿娥、素素、清清、阿鴛、妮妮、琳琳與阿西。謝謝妳們願意與我分享妳們的生命故事，若沒有妳們娓娓道來的故事，呈現出您們真正的需求與感受，我將無法完成擬探討的議題。

我能夠順利完成訪談，要謝謝許多幫助我的貴人們，沒有您們的協助，我將難以完成此篇論文。首先要謝謝黃孟儒老師，沒有您的引薦，我難以得到後續更多貴人的協助，包括：勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署的謝銘欽副分署長、李燕玲秘書、余瓊君主任及新店就業中心的工作人員、陳建成主任及板橋就業中心的工作人員、張鼎盛主任及基隆就業中心的工作人員，謝謝您們在繁忙的工作中，幫我洽詢東南亞新住民，並極力說服她們接受我的訪談。我依稀記得研究進度蟄伏不前，鬱悶的心情就在苗栗就業中心的謝玉容個管員確定幫我安排了

個案後一掃而空，多麼珍貴的第一炮，謝謝您！還要謝謝台中就業中心的工作人員，您們多次與我確認所需要的訪談對象，並且引薦我與社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會接觸，在該發展促進會的理事長與羅秘書妥適安排下，協助我與受訪對象建立關係，利用中午休息時間進行訪談，謝謝您們。此外，謝謝洪振春老師介紹我認識伊甸基金會的張信宜社工與信義新住民承辦人—吳瑞芬小姐，在忙碌的工作之餘，為我尋找受訪的對象，謝謝您們的支持，並且要特別感謝張社工給予我的鼓勵。再者，還要感謝江雅婷學姐、勵馨基金會的胡雅琪督導、賽珍珠基金會的陳庭安專員、國防醫學院黃淑玲教授及現代婦女援助會的惠慈督導，謝謝您願意嘗試幫我尋找合適的受訪對象。

所有的研究都奠基在東海社工三年所學，老師們的循循善誘，讓我對於社會工作有更深層的體悟；謝謝曾華源老師、劉麗雯老師、劉珠利老師、高迪理老師、呂朝賢老師、王篤強老師、陶蕃瀛老師、鄭怡世老師、王秀燕老師以及我的恩師--吳秀照老師。

謝謝系上助教—大震助教、雅俐助教、宜椿助教、培元助教在這三年給予我的協助，讓我能夠順利在東海社工完成學業，也感謝您們對於我的包容，並且我有需要的時候提供我協助。

當然不能忘了我碩班的好夥伴們—宛樺、佩瑜、昱禕、毓君、婉茹，還有課業上一同努力與成長的碩班同學—亭廷、淑蘭、威宇、秀萍、家豪、明潔、武中、弘健、世祥、珮渝、奕汶、煒婷、筠晞、音芳、佳琦、如珊及苑青；在課業上給予協助的博班學長姐—美榮學姐、馮浩學長，以及在論文撰寫時給予支持鼓勵的玉燕學姐及雅音學姐。一併致上我深深的感謝與祝福。

最後還要謝謝我的家人，在我求學的路上，一路給予我無條件的支持與鼓勵。爸爸讓我勇往直前；媽媽在我需要協助時，提供支持與鼓勵；弟弟在我受挫時給予我安慰，謝謝爸爸、媽媽、弟弟及所有愛護我與關心我的家人。

2016.7.25 含章筆

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究目的與研究問題.....	7
第三節 名詞定義.....	8
第二章 文獻探討	9
第一節 東南亞新住民結婚來台後主要的問題.....	11
第二節 就業理論與新住民就業.....	17
第三節 新住民就業動機與就業狀況.....	23
第四節 新住民工作權益與公立就業服務資源的協助.....	28
第三章 研究方法	35
第一節 研究方法的選擇.....	36
第二節 研究對象.....	38
第三節 研究工具.....	41
第四節 資料蒐集與分析.....	43
第五節 研究的信效度.....	49
第六節 研究角色與研究倫理.....	51
第四章 研究發現	53
第一節 東南亞新住民使用公立就業服務資源的次級資料分析.....	53
第二節 研究對象基本資料描述.....	77
第三節 東南亞新住民的就業時機、就業動機與就業障礙.....	84
第四節 進入公立就業服務機構尋求就業機會的前與後.....	95
第五節 家庭與工作的衝突.....	123
第五章 研究結論與建議	131
第一節 研究結論.....	131
第二節 討論.....	142
第三節 研究建議.....	146
第四節 研究限制.....	149
參考文獻	150
附件一 訪談同意書	155
附件二 訪談大綱	156
附表一 縣市政府轄下提供新住民就業服務之公立就業服務機構	157
附表二 勞動力發展署轄下新住民就業服務之公立就業服務機構	158

圖目錄

圖 1.1：三合一個案管理服務模式.....	4
圖 2.1：歷年國人結婚登記之東南亞與大陸新住民人數.....	10

表目錄

表 1-1 2014 就業者之行業結構的統計資料	5
表 2-1 新住民婚姻期待的文獻	12
表 2-2 新住民非正式支持網絡的文獻	13
表 2-3 新住民未取得身分前的限制之文獻	14
表 2-4 文化適應與歧視的文獻	16
表 2-5 個案管理員在各階段提供之服務：	29
表 3-1 十縣市的東南亞女性新住民人數	39
表 3-2 本研究的研究對象	40
表 3-3 訪談對象的受訪時間與地點	47
表 4-1 東南亞新住民最新求職登記次數分配表	54
表 4-2 東南亞新住民學歷次數分配表	54
表 4-3 東南亞新住民婚姻狀況次數分配表	55
表 4-4 東南亞新住民年齡分組次數分配表	56
表 4-5 東南亞新住民居住縣市次數分配表	57
表 4-6 東南亞新住民希望工作項目次數分配表(以通俗分類).....	58
表 4-7 東南亞新住民希望工作項目次數分配表(以職業標準分類).....	59
表 4-8 東南亞新住民希望工作項目與居住縣市交叉分析(以行業通俗分類).....	62
表 4-9 東南亞新住民希望工作項目與居住地卡方分析(以職業標準分類).....	64
表 4-10 東南亞新住民希望工作項目與學歷交叉分析(以行業通俗分類).....	66
表 4-11 東南亞新住民希望工作項目與學歷分組卡方分析(以職業標準分類).....	67
表 4-12 東南亞新住民希望工作項目與年齡交叉分析(以行業通俗分類).....	69
表 4-13 東南亞新住民希望工作項目與年齡分組卡方分析(以職業標準分類).....	71
表 4-14 東南亞新住民的公立就服資源使用情形次數分配表	72
表 4-15 東南亞新住民有使用介紹卡的次數分配表	73
表 4-16 東南亞新住民求職登記表關閉原因的次數分配表	74
表 4-17 研究對象基本資料對照表	79

第一章 緒論

第一節 研究背景

在臺灣的人口結構與家庭組成中，以婚姻結合方式的移入人口及其組成的家庭，在過去 20 年來的持續累積之下，已佔有相當比例（內政部入出國移民署，2015）。隨著經濟、交通、資訊發展，全球化的經濟生產模式，在世界各個經濟體的生產鏈上形成相互依存關係，促成婚姻移民的移入，是造成近半世紀人口移動的主要原因；在資本主義的生產模式下，國與國之間的經濟生產關係形成了核心、邊陲與半邊陲國家的國際分工模式，讓資本家得以運用他國相對便宜的勞動力或移民從事生產獲利，並取得市場銷售的利基，也進一步牽動了歐、美、亞洲地區的生產分工變化，促成了臺灣婚姻移民市場。

形成婚姻移民的因素相當多元，除了上述國際性生產分工造成的經濟性影響及婚姻市場的牽動力量外，許多研究均指出，婚姻移民者所移入國家的性別人口結構、文化因素及社會變遷，以及婚姻移民者原生國的經濟、政治變動及農村貧窮等問題，均可能促成了婚姻移民的個人及家庭考量移民時的推拉力量。以台灣來說，傳統父權思維所形成的性別關係，男性被認為應該比女性擁有更高的經濟與社會成就地位，因而多數女性不願意屈就於條件比自己低的男性，造成了婚姻階梯，進而使得農村或基層的男性勞動者在擇偶及婚配上的困難。又因臺灣的人口結構長期以來都是男性多於女性，更加深了男性尋找婚配對象的難度，而移入台灣的東南亞女性，可能因農村貧窮、勞動機會不足或個人及家庭對婚姻的期待等，開啟了新住民透過婚姻結合而移居他國的行動（夏曉鶯，2000）。再者，除了早期婚姻市場仲介作用外，近年來，因自由戀愛成就的國際婚姻，也是婚姻移民的現象之一。

促成臺灣新住民增加的原因是分階段發展的，1984 年以降，臺灣的資本開始外移，至 1987 年政府解除外資管制條例後，資本外移的趨勢更為明顯。又隨著臺灣百姓環保意識抬頭、薪資水平提高等因素，讓資本家在 1980 年代選擇把工廠改設置在勞動力充沛、環保意識不高的東南亞，1990 年代臺灣對於東南亞

的投資比重已經超過對美國的投資比重，且中國大陸於 1993 年成為臺灣主要的投資地區。再者當時的東南亞國家急需外資，因此提供了各種優惠條件，如取消最低資本額的限制、降低關稅等以吸引外資赴當地設廠；與此同時，國人前往東南亞娶親的趨勢也隨之發展，在 1980 年代中期，配合當時政府對於菲律賓和泰國的投資政策，也連帶的形成了許多來自菲律賓和泰國的新住民；至 1991 年開始，來自印尼的新住民增加，到了 1993 年臺灣對於越南的投資增加，來自越南的婚姻移民也隨之增加（夏曉鵬，2000；戴台馨，2012），由此，明顯的發現來自東南亞各國的新住民，與政府的投資政策有緊密的連結。而這二十年來透過婚姻結合而移入臺灣的新住民，已成為臺灣社會第五大族群。

由於多數新住民是透過婚姻結合嫁入臺灣的家庭，離開其原本生長的環境，需要在新社會中重新建立棲息地，並學習、適應不同的語言、文化、習俗以及在生活的家庭及社區中建構新的人際關係與社會網絡等，因此之故，新移入時期的生活與文化調適是極大的人生功課。東南亞新住民與大陸新住民來台後的生活適應困難程度存有差異，相對而言，大陸新住民對於語言及文化的掌握較東南亞新住民容易，所以較容易形成新的社會網絡，整體的生活適應所需要的協助比東南亞新住民少。也由於東南亞新住民因為語言與文字理解的限制，以至於生活與文化適應需要較長時間的調適，又，發展人際網絡往往需要語言與符號系統的媒介，東南亞新住民大多因語言文字不通，剛到臺灣初期都需依靠夫家的社會支持系統，缺乏自主性致生活受到影響。再則，臺灣社會對於政府開放引進的東南亞外籍勞動者仍存在著階級落差，也增加了東南亞新住民融入臺灣社會的文化與適應的難度。

更有甚者，東南亞新住民嫁到臺灣家庭後，因部分家庭經濟資源不佳，新住民必須為夫家或娘家分擔經濟壓力，以填補家庭需求，故他們通常就業動機迫切，尋找工作成為生活中不可迴避的問題；就業也是一個建立新的社會支持系統的方式（顧燕翎、尤詒君，2004），藉由工作，新住民得以取得經濟的自由及獨立，同時形塑自我的成就，這些因素都強化了新住民的就業動機（王翊涵，2011）。

對於東南亞新住民而言，進入職場是融入臺灣社會的重要歷程。因跨國婚姻移入臺灣的東南亞新住民人數越來越多，但是東南亞新住民在就業上面對的阻礙較大陸新住民更多，包括求職前的準備工作、尋找職缺、面試及正式工作等，因此，促使政府開始探究該新興勞動力在各個階段可能會遭遇阻礙及需要協助的地方。

有關新住民求職與就業需要網絡、資訊與服務。根據「102年外籍與大陸配偶生活需求調查報告」中，對於東南亞新住民的求職方式以臺籍親友推薦最高(40.9%)，在臺家鄉親友推薦次之(30%)，而公立就業服務機構介紹只有1.5%（內政部入出國及移民署，2014），明顯的發現東南亞新住民在求職的方式，主要透過非正式的支持系統，在就業協助的選擇上極少採用公立就業服務資源。但是相對於公立就業服務機構，非正式支持系統所能提供就業機會有限，不如政府就業機構所提供職缺種類的多樣性。且在協助新住民就業措施部分，公立就業服務機構所規劃的服務種類也相對多元，然而，從歷年的調查研究仍發現新住民對於正式資源的使用率偏低。

相關研究也指出，新住民就業過程中面臨語言溝通、學經歷不足、缺乏專業技能以及家庭因素等就業障礙（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014），這些就業障礙足以影響東南亞新住民的就業狀況，所以勞動部透過公立就業服務機構，採用三合一的個案管理服務模式(如圖一)提供協助，讓東南亞新住民進入公立就業服務機構進行求職登記後，由個案管理員依據其目前的需求分階段提供服務，計分成四個階段，第一是居留期間：以生活適應為主，第二為求職階段：以提供東南亞新住民在求職過程中，所需要的協助，例如：翻譯或是向雇主推廣僱用新住民等，第三是就業階段：提供職業訓練，提升東南亞新住民的技能，或是進入職場後提供職場學習及再適應計畫及創業協助，第四個階段就業後的就業穩定階段：保障東南亞新住民能夠得到完善的基本工作權，並搭配職業訓練、生活適應輔導班、就業促進研習班等協助。

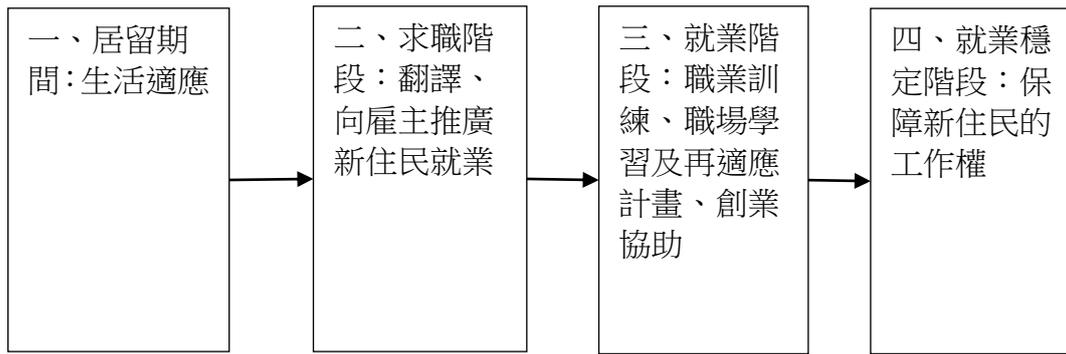


圖 1.1：三合一個案管理服務模式

資料來源：勞動部勞動力發展署（2015）

<http://www.taiwanjobs.gov.tw/Internet/special/foreignbride/docdetail.aspx?uid=1471&pid=136&docid=19035>

政府雖然規劃出這麼多協助新住民的就業方案，且這一連串的措施對於東南亞新住民在求職上遇到的就業阻礙並非沒有助益，但不論從研究調查或訪談資料，均顯示對新住民的公立就業服務機構之協助，仍有許多待突破的空間。有些研究指出，新住民鮮少使用公部門資源的原因，不外乎對於資源不熟悉、資源提供的內容不適合或是資源不足，而讓他們不願意使用公立就業服務資源（林婉如，2005，引自江明修、林育建，2008）。公立就業服務機構有眾多的國家資源，對於經濟、文化、資源及社會網絡相對薄弱的新住民而言，應是初到移入社會的重要支持系統，但是，新住民的使用比率為何如此低？到底東南亞新住民使用公立就業服務機構的實際現象是如何？又，東南亞新住民使用公立就業服務機構的實際經驗與真正能切合需要的服務協助是什麼？這是個需要進一步探究的問題。

根據 2014 年就業者之行業結構的統計資料把整個台灣地區就業者的就業產業分成三大類，分別是工業、服務業及農林漁牧業，全台就業者在這三大產業就業的比例依次為 36.14%、58.91%及 4.95%，很明顯的看出全台就業者從事服務業的人口比例最高。細分至各縣市，可以觀察出縣市間的產業有所差異，在考量研究時間與經費的狀況下，選擇中部以北的十個縣市進行進一步的了解，中部以北十個縣市如下表 1-1 所示：

表 1-1 2014 就業者之行業結構的統計資料

單位：%

縣市 產業分級	台灣地區	台北市	基隆市	新竹市	台中市	新北市	桃園市	新竹縣	苗栗縣	彰化縣	南投縣
一級產業 ¹	4.95	0.14	0.65	0.79	3.1	0.59	0.94	3.43	6.8	8.67	19.42
二級產業 ²	36.14	18.82	27.63	40.3	40.44	35.49	46.92	50.87	45.45	48.72	27.71
三級產業 ³	58.91	81.04	71.72	58.91	56.46	63.92	52.14	45.7	47.75	42.61	52.87

資料來源：〈中華民國統計資料網〉就業者之行業結構

<http://statdb.dgbas.gov.tw/pxweb/Dialog/Saveshow.asp>

在這十個縣市中，除了新竹縣及彰化縣的就業者就業比例最高的產業別為工業外，分別占 50.87% 及 48.72%，其他八個縣市的就業者比例最高的產業皆為服務業。服務業就業比例最高的縣市為台北市(81.04%)、基隆市(71.72%)次之，新北市(63.92%)再次之。農林漁牧業比例最高的縣市是南投縣(19.42%)，彰化縣(8.67%)次之，苗栗縣(6.8%)再次之，所以想要進一步了解在中部以北地區間的新住民就業者，在公立就業服務機構進行求職登記時，其就業選擇是否有受到地區產業不同的影響？

另一方面，研究資料也顯示，就新住民本身的人力素質而言，即使擁有良好的學歷，新住民仍無法從事與學歷相當的工作，根據「103 年外籍與大陸配偶求職歷程與就業障礙」的調查報告顯示，具有專科以上學歷和高中學歷的新住民在母國可以從事專業人員的工作，例如：研究員、教師等，可是結婚來台後只能從事低薪、高取代性的工作，例如：餐飲服務人員、保險業務員等，而國中及國小學歷的新住民，在母國從事低薪、高取代性的工作，例如：餐飲服務人員、看護和店員等，來到臺灣也從事相類似的工作（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014）。針對上述研究所顯現的現象，本研究擬特別針對在中部以北地區曾使用

¹一級產業：農林漁牧業

²二級產業：工業

³三級產業：服務業

公立就業服務資源的東南亞新住民，進一步瞭解求職者所呈現的人力素質與就業樣態的關係又是如何？是否呈現出新住民本身的人力素質對於其就業機會的選擇助益有限？他們在公立就業服務機構所獲得的求職服務與資源使用狀況是如何？這是本研究擬要探討的第一個問題。

其次，過去相關研究多點出新住民在使用公立就業服務資源面臨使用障礙，究竟如何讓就業服務資源對新住民而言是可及、可用的，研究結果較少針對區域特性，針對服務需求提出改善建議。也就是說，從東南亞新住民的使用經驗與需求角度觀之，該如何將區域性的服務落差縮小，使得政府協助新住民就業的政策美意得以落實？這是本研究想要進一步探究的第二個問題。

另外，有些研究也提及新住民的家庭照顧是其工作選擇的主要考量，許多新住民在來台後，即面臨孕育下一代的任務，而且大多會選擇照顧到孩子就學後，才能進入勞動市場。即便在子女進入小學之後，在就業的型態上仍會選擇能夠配合孩子作息的工作形態，所以在工作選擇上，多以非正式的工作機會或是臨時及短期的工作機會為主，以平衡工作與家庭之間的需求。究竟東南亞新住民在工作與家庭之間的平衡，其所需要的協助措施是什麼？什麼樣的協助與支持得以讓其穩定就業？這個議題是探討新住民婦女就業時必須理解的關聯面向，也是本研究想要探討的第三個問題。

第二節 研究目的與研究問題

基於以上研究背景的說明，本研究想要了解在中部以北曾經使用公立就業服務資源的東南亞新住民的樣態和其使用的狀況，以及在中部以北公立就業服務機構所提供東南亞新住民的服務資源與新住民實際需求的落差如何能夠縮小？更進一步想要了解公立就業服務資源對於新住民在工作與家庭間平衡所能提供的協助措施為何？希望透過本研究的進行，得以在先前已有的研究基礎上面，進一步探討如何提升公立就業服務資源對於東南亞新住民就業需求的確實掌握與回應。

因此，本研究將就下列的問題進一步探討：

- 一、 在中部以北地區中曾使用公立就業服務資源的東南亞女性新住民之樣態是如何？他們在中部以北地區的公立就業服務機構所獲得的求職服務與資源使用狀況是如何？他們的人力素質與求職類別之關係如何？
- 二、 居住中部以北地區的東南亞女性新住民使用公立就業服務資源的經驗中，主要未能被滿足的求職期待為何？相對於她們的求職期待，公立就業服務機構服務不足或限制為何？以東南亞新住民的觀點，如何能縮小公立就業服務資源的服務落差？
- 三、 家庭照顧需求對於東南亞女性新住民求職與就業的影響為何？在工作與家庭的安排之間，新住民最期待的協助措施為何？

第三節 名詞定義

一、 東南亞新住民

本研究所稱東南亞新住民係指原生國籍為東南亞地區國家之女性與設籍在中華民國之男性結婚，婚後依法來台居留或定居者，其原生國主要為印尼、越南、泰國、柬埔寨等。對於這些透過婚姻移民進入臺灣社會的東南亞移民，從早期以帶有歧視意味的「外籍新娘」稱呼之，後來調整稱之為「新移民」，到現在最被接受的稱呼是「新住民」，所以本研究採用新住民來表示。

二、 公立就業服務機構資源

依據就業服務法第二條所指稱的就業服務機構，指提供就業服務之機構，由政府機關設置者，為公立就業服務機構。公立就業服務機構資源指政府公立就業服務系統所提供之求職、就業介紹、職業訓練及促進就業等相關措施。另，本研究指中部以北地區的就業服務機構羅列於附表一和附表二。

第二章 文獻探討

全球化的趨勢及人口遷移的頻繁，逐漸淡化了國界的分隔線，增加了不同族群間互動機會，造就了現代國家多元族群共同生活與工作的樣貌。造成人口遷移的原因有很多，工作與生活環境的選擇是其中之一。為了享有較好的生活環境，而選擇進行人口遷移至其他的國家（游美貴，2009）。Castles 和 Loughna（2004，轉引自游美貴，2009，P1）對於移民的分類有以下兩種：自願性移民(voluntary migrants)和被迫移民(forced migrants)。自願性移民與被迫性移民最主要的差別是在於移民是自我選擇的結果，對於自願性移民的人而言，為了追求更好的生活環境、教育機會等而自願的進行移民；反之，被迫性移民最主要的移民因素是為了生存，常常在其原生的國家中無法活下去而被迫離開原居地到新地方去求生存。依照上述分類，跨國婚姻所形成的移民，雖然多屬於自我選擇，但部分新住民的婚姻選擇，也可能隱含著原生國的經濟與社會條件所造成的向外推力。

而在跨國婚姻的形式中，Piper（2006）認為大致分成兩種，包括安排式婚姻(arranged marriages)和婚姻透過親友介紹(marriages brokered through ethnic ties)。在這兩種跨國婚姻的形式中，可以發現都需要透過第三方協助，才能使婚姻雙方結合，形成跨國婚姻（游美貴，2009）。對於透過跨國婚姻移入的女性新住民而言，通常移民後有兩個主要角色需要承擔，一為生育及母職角色，另一為生產及照顧的勞動角色。有些新住民家庭對於新住民的生育問題非常重視，覺得新住民最主要的工作就是孕育下一代，以此為主要目的，家庭把生育重擔加諸在新住民身上，無法給新住民自主的選擇與平等的對待。在勞動角色方面，新住民被期待成為家中的主要照顧者或是成為外出工作的經濟提供者。而在對外求職或就業部分，新住民在其母國所從事的工作類型，常常在移入新國家後，因其法律、技術無法有效轉化其具備的資源或其他條件的限制，使得新住民無法從事相同的工作或是被限制就業。不論是哪一種型態的勞動角色，新住民移入後，多投入勞動生產，也有高度的就業需求。

根據內政部入出國及移民署與戶政司 2014 年 10 月之統計資料顯示，新住民總人數為 495,574 人，大陸港澳地區新住民人數為 334,710 人(67.54%)，外籍新住民人數為 160,864 人(32.46%)，其中東南亞新住民人數為 140,061 人(28%)，在所有外籍新住民之中占 87%，顯示臺灣外籍新住民仍以東南亞為主。

若以歷年跨國婚姻移民統計資料來看，2002 年跨國婚姻對數占總結婚對數的 28.39%，至 2013 年降至 13.20%，圖二可以呈現出東南亞及大陸新住民歷年結婚登記人數的變化，兩類新住民從 2004 年之後，不論結婚對數或佔總結婚對數的比例，均呈現下降的趨勢。大陸新住民在 2003 年結婚登記人數超過 3 萬，是歷年結婚對數的最高點，但是到了 2004 年急遽下滑至 1 萬人，至此之後結婚登記人數雖微幅上升，但到了 2013 年又降到約僅 1 萬 9 百名大陸新住民與臺灣人進行結婚登記。東南亞新住民則從 2004 年至 2006 年出現大幅度的下滑，至此東南亞新住民從原先每年約近 2 萬人進行結婚登記，降至每年約 6 千人，到 2013 年為止大約每年只有 4 千多人進行結婚登記。儘管兩類婚姻移民的人數下滑，但在臺灣新住民的總人數將達五十萬人，已是臺灣的第五大族群，其融入社會的需求包括工作、教育、生活、文化、休閒等議題均不容忽視。

單位：人

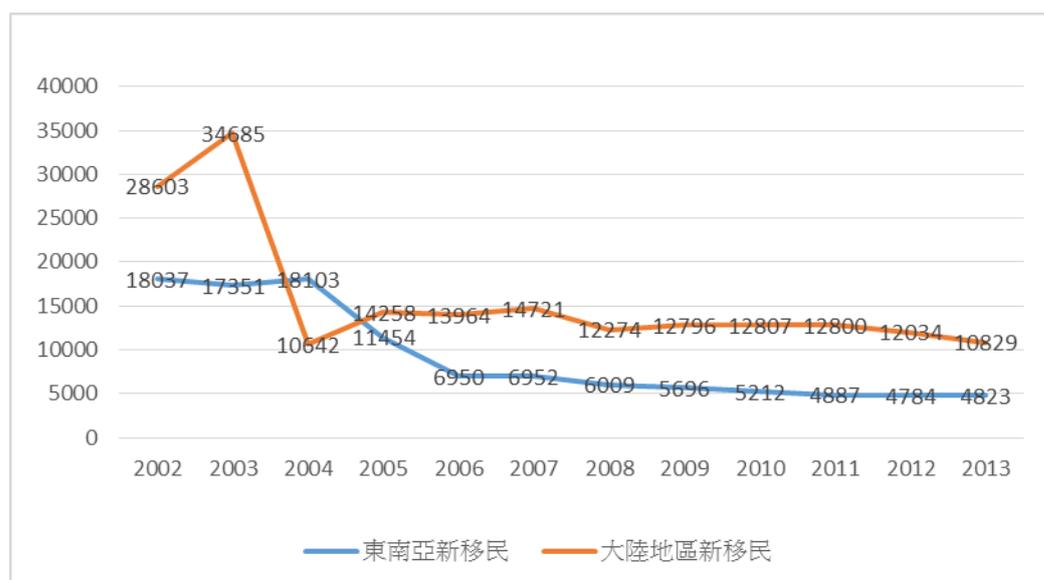


圖 2.1：歷年國人結婚登記之東南亞與大陸新住民人數

資料來源：內政部戶政司（2014） <http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/list.htm>

第一節 東南亞新住民結婚來台後主要的問題

移民在移入新的社會後，普遍會面臨一些問題。以東南亞新住民來說，移入臺灣後常會面臨以下四大類的問題：

一、 婚姻期待與現實落差：

有些東南亞女性選擇透過婚姻移入臺灣，常對未來在臺灣的新生活充滿了期待，而且嫁入臺灣的東南亞新住民通常相當年輕，對於婚姻生活都有浪漫的憧憬，可是婚後發現即刻必須面對生活的壓力。此外，許多東南亞新住民也期待透過跨國婚姻改善自身及娘家的經濟狀況，但在婚後發現自己必須出門工作賺取金錢，協助滿足夫家的經濟需求，在期待與現實的落差下，新住民對於婚後的生活多少會有不滿的情緒（許雅惠，2004）。

相對於從東南亞娶來的妻子來說，迎娶新住民的男性通常年紀都比較大。江亮演、陳燕禎、黃稚純（2004）的研究指出，臺灣男性透過跨國婚姻迎娶東南亞女性，通常希望能夠娶到年輕貌美的對象，更進一步希望新住民能夠「聽話」和「乖巧」，並且期待新住民能夠伺候自己，對自己充分服從，但是夫家對於新住民並未給予尊重或關愛，只是一味的要求新住民對自己服從。又因許多新住民在婚後才發現自己的婚配對象可能處於臺灣較為弱勢的群體，並不能滿足自己所期待的婚姻關係，也造成新住民的離婚率偏高的現象。

在傳統的父權思維之下，臺籍丈夫普遍對於新住民嫁入臺灣後會期待女性要秉持著「嫁雞隨雞，嫁狗隨狗」的信念，儘速適應夫家的生活，且對新住民的行為有諸多的限制與要求。在這種情況下，新住民的在家庭中的地位及自主權時常是受限或被剝奪的，所以新住民在臺灣的生活往往取決於夫家的迎娶心態（陳宇嘉、鍾蕎憶，2010）。

東南亞新住民嫁入臺灣初期，夫家期待其傳宗接代，所以對於其外出就業有諸多的限制，可是隨著孩子成長及夫家的財務狀況不理想，新住民就必須出外工作以維持家庭生活開銷（陳宇嘉、鍾蕎憶，2010）。此外，新住民在婚後發現夫

家無法滿足自己及娘家的經濟需求（許雅惠，2004），所以新住民對於就業就有迫切的需求，她們急需透過工作賺取金錢以滿足自身、夫家及娘家的經濟需求。有關上述討論新住民婚姻期待的研究文獻，經整理如表 2-1。

表 2-1 新住民婚姻期待的文獻

作者(年份)	題目
江亮演、陳燕禎、黃稚純（2004）	大陸與外籍配偶生活調適之探討
許雅惠（2004）	臺灣媳婦越南情：一個質性角度的觀察
陳宇嘉、鍾蕎憶（2010）	新移民女性之角色、期待、落差與蛻變

二、 非正式支持網絡薄弱：

新住民的相關研究指出，非正式支持網絡的形成往往取決於新住民家庭中戶長本身的人際網絡，因為對於新住民及其子女而言，這是最容易獲得的資源，也是一種社會資本的移轉（許雅惠，2009）。此外新住民普遍依賴夫家的資源，生活上受到夫家支配，在這樣的氛圍下，新住民很難建立起自己的支持網絡。而自身母國的支持系統在嫁入臺灣社會後因空間、時間等因素很難以維繫，所以逐漸失去其過往的支持系統（游美貴，2009）。

新住民想要建立起自己的網絡，除了鑲嵌進入夫家的網絡外，通常另一個部分就是來自母國在臺灣姊妹們的支持，由於彼此有相同的語言與文化較易產生連結，互相在陌生的國度一同支持。此外要融入社區中，就需要依靠新住民自身的社交能力去進行資源的建構，透過一些鄰里之間的互動與連結來維繫。對於新住民而言，非正式資源的建構是非常重要的，當新住民在生活或婚姻中遇到困難時，可以透過這些非正式的資源協助其解決或克服困境（戴世玫、歐雅雯、趙順達，2013）。

對於從事新住民服務的社會工作者而言，在處理新住民的議題時，通常要協助新住民建立在地化的社區支持系統，透過社區網絡支持系統協助新住民進行日常生活的適應，以改善新住民的困境（戴世玫、歐雅雯、趙順達，2013）。對於居住在鄉村與都會區外緣的新住民而言，由於資訊取得不易，對於自身權益保障

意識更為缺乏（王秀燕，2007）。董育伶（2006）的研究也指出長期受限於夫家的網絡，新住民對於就業都有迫切的需求，希望透過工作建立自身的支持系統及改善現況（轉引自王燦槐、林艾蓉，2009）。

在尋職與就業部分，相關研究指出新住民的就業最常透過夫家的資源網絡，其次才是母國在臺灣姊妹們的介紹，所以對於新住民而言，非正式資源網絡是其尋職的重要管道，透過非正式網絡的支持協助新住民穩定就業，同時化解與調適家庭與工作間的衝突。有關討論新住民非正式支持網絡的相關文獻，經整理如表 2-2。

表 2-2 新住民非正式支持網絡的文獻

作者(年份)	題目
王秀燕（2007）	由社會支持網絡形成累積外籍配偶社會資本
游美貴（2009）	大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究
王燦槐、林艾蓉（2009）	臺灣女性勞動力運用之比較：以東南亞配偶、大陸配偶、本國有偶婦女為例
許雅惠（2009）	魚與熊掌：新移民婦女社會資本分析
戴世玫、歐雅雯、趙順達 （2013）	澎湖縣女性外籍配偶社會支持感受之初探

三、 未取得身份前的限制：

由於東南亞新住民取得身份有一定的規定，在未取得居留證前新住民需要依賴夫家的資源生活。夫家也會在此階段對於新住民的行蹤進行限制，包含新住民的人際互動、扣留護照，以防止新住民自行離開或結束婚姻（游美貴，2009）。因為這樣的限制，新住民的生活型態是相對封閉的，其社會網絡的異質性偏低且缺乏獨立生活適應的資源，造成新住民易出現生活適應不良的現象。（顧燕翎、尤詒君，2004）。

東南亞新住民的工作權之規定是根據「就業服務法」第 48 條第二項外國人與在中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居留者。拿到居留證 15 天後即可就業，對於其工作職種、轉換工作及工作延長沒有特殊規定。

由於此項規定許多僱主不了解，在僱用東南亞新住民方面，僱主會擔心僱用到非法的外籍勞工，所以在僱用上會多加考慮或選擇不僱用。另一方面臺灣與東南亞國家長期以來缺乏相關的學歷認證機制，也造成許多東南亞新住民在其母國有良好的學歷，可是其學歷未取得臺灣政府的承認，被迫屈就於非正式、流動率高且缺乏保障的工作，由於這些限制，讓東南亞新住民在工作取得上相對弱勢且工作空間大幅受限（葉郁菁、馬財專，2010）。

由於新住民在未取得正式的身分證明文件，夫家認為其外出就業或求職將面臨阻礙和限制，或是僱主對於法令的不熟悉影響了新住民的就業權益，都是造成新住民的就業不易的成因。有關上述討論新住民未取得身分前的限制之研究文獻，經整理如表 2-3。

表 2-3 新住民未取得身分前的限制之文獻

作者（年份）	題目
顧燕翎、尤詒君（2004）	建立支持系統及倡導多元文化—臺北市政府社會局外籍與大陸配偶輔導政策
游美貴（2009）	大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究
葉郁菁、馬財專， （2010）	受暴新移民家庭女性工作權與社會資源配置之探討

四、文化所產生的適應困難與歧視：

東南亞新住民移入臺灣後，必須努力放下母國的文化習俗，學習及適應臺灣社會的語言文化，以融入新社會，並為自己開拓在新社會立足的機會。但是根據 Margalit 和 Raz（1990）兩位學者認為新住民要放棄原生母國的文化，並且快速融入新的社會，不是一件容易的事情。由於文化學習及轉化是一個緩慢的過程，此外，不同文化有各自的「高度社會意象」（high social profile），也代表著不同文

化背景之下，自我的身份定位以及其他人如何看待及回應的方式，都受到高度社會意象的影響。對於新住民而言，在新社會中最難以調適的就是如何在原生母國文化與新社會的文化中取得平衡，重新在新的社會中找尋合適的自我定位（吳秀照，2009）。

再者，新住民除了要融入伴侶的家庭生活外，還同時面臨文化衝擊，不論是在生活、宗教及飲食等方面的不適應，或是對於其在家庭中所扮演的角色所產生的抗拒等因素，對於外籍的新住民而言，還有語言隔閡的不利條件，都是造成新住民難以適應的原因（游美貴，2009）。

此外，新住民長期受到媒體之貶抑及不實報導之影響，造成一般民眾對於新住民有誇大及不實的刻板印象，造成了她們融入臺灣的困難（葉肅科，2004）。許多新住民嫁入臺灣被賦予的最主要任務是傳宗接代和家務勞動，再加上對於東南亞國家的錯誤認知，認為東南亞的發展不如臺灣，且臺灣媒體偏好歐美國家對於其他國家的報導較為缺乏或太過片面，也影響了臺灣民眾對於東南亞新住民的刻板印象（顧燕翎、尤詒君，2004）。

除此之外，在政策上對於新住民入籍臺灣雖逐年之調整，但仍有諸多限制。例如，要求新住民在申請入籍時要提出財力證明，等於是要求新住民要具備一定財力才能成為臺灣公民（楊婉瑩、張雅雯，2014）。對於婚姻移民的新住民而言，她們嫁到臺灣後才發現其夫家的經濟能力不佳，而這種情況就限制了其成為臺灣公民的機會，也影響了新住民家庭的相關福利之申請及使用。

新住民要在新社會中獲得就業機會、社會參與及向上流動的可能性，就必須學習主流社會的生活與就業的共通語言、文化習慣、工作技能與工作方式等，而臺灣社會應該對於新住民的母國文化給予尊重與包容，讓新住民在學習新的文化時，也能夠保留其對與母國文化的情感，並且透過協助措施協助新住民適應臺灣社會的文化（吳秀照，2009）。有關上述討論文化適應與歧視的研究文獻，經整理如表 2-4。

表 2-4 文化適應與歧視的文獻

作者(年份)	題目
顧燕翎、尤詒君 (2004)	建立支持系統及倡導多元文化—臺北市政府社會局外籍 與大陸配偶輔導政策
吳秀照 (2009)	發展多元文化社會資本因應移民婦女貧窮問題之探討
游美貴 (2009)	大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究
楊婉瑩、張雅雯 (2014)	為什麼反對移民移工？

綜合上述，東南亞新住民結婚來台後，所面臨到的問題包括婚姻期待與現實的落差、非正式支持網絡薄弱、未取得身分前的限制及文化所產生的適應困難和歧視，這些人際與環境因素都會成為新住民是否能順利就業的基礎。促成新住民就業，除了新住民自身的就業動機外，家庭的經濟、非正式網絡的協助、增加社會參與及文化適應等都是促成新住民進入職場的因素。反之，新住民就業倘若受到夫家限制、非正式支持系統缺乏、雇主的僱用疑慮及歧視等，都會導致新住民難以進入勞動力市場。

第二節 就業理論與新住民就業

新住民移入臺灣後，依據不同的理由進入勞動力市場，而新住民投入勞動力市場往往與個人的人力資本、家庭生命週期、工作與家庭的衝突以及社會資本有關，除此，也會受到地區、雇主等其他因素影響。所以對於新住民的就業理論會著重在個人的人力資本、家庭生命週期、工作與家庭的衝突和社會資本四部分進行探討。

一、 個人的人力資本

(一) 教育程度：

一般而言，教育程度越高的女性，不論是生育前不退出勞動力市場或生育後重返勞動力市場，其比例都高於教育程度低的女性（吳秀照、陳美智，2014）。根據 102 年外籍與大陸配偶生活需求調查報告中，顯示新住民的學歷以小學、國中、高中居多，其中東南亞新住民以國中學歷為最高(34.6%)，高中職次之(27.7%)，小學畢業(25.5%)再次之。根據 2014 年內政部人口統計資料顯示，臺灣民眾的教育程度以高中職和大學為多數，各占 31%和 24%，相對於新住民的學歷而言是較高的，所以新住民在教育程度做為其人力資本的條件是較為弱勢的。

(二) 工作經驗：

勞動力市場存在著對女性的歧視，透過水平區隔與垂直區隔限縮了女性的工作種類及薪資水平，而導致了女性在勞動力市場失去了大部分競爭優勢，此兩種區隔對於女性的就業影響如下（陳宜珍，2014）：

1. 水平區隔是把女性限縮在刻板化的女性工作中，如教育業、服務業或半/無技術之手工勞動業。早期的台灣都是一些受過基本教育或初等教育的二度就業婦女從事這樣的工作，但是隨著台灣女性的教育程度提高，台灣女性的人力資本增加，願意從事這種類型工作的女性也逐漸減少（吳秀照、陳美智，2014）。東南亞國家的狀況就與台灣不同，這樣型態的工作也是新住民在母國較易獲得工作機會。新住民過去在母國的工作經驗影響來台後的求職選擇，許多新住民過去在其母國所從事的工作以高勞動力為主，特別是具有國

中及國小程度之新住民，所以移民至臺灣後大多會選擇與過去從事過的工作相類似的職場。過去的工作經驗更是強化了新住民對於某些工作的接受度，而更是符合了這些工作被定位為女性角色的工作期待，形成了新住民大多從事這些職類的工作。

2. 垂直區隔是把女性限縮在就業市場中較低的職位，即所謂的玻璃天花板效應 (glass ceiling effect)，使得女性很難成為高階主管獲取較高的薪資報酬，對於新住民更是如此，再加上語言文字的隔閡及家庭因素，新住民在就業選擇上已經有極大的困難。高學歷的新住民因為受語言、文化和專業能力證照無法類比轉換的限制，致使其在母國的工作經驗，無法類比轉換至臺灣的就業環境，所以只能從事密集勞動的工作，以至於女性新住民的工作升遷比一般女性受到的限制更多。

(三) 勞動參與中的母職角色：

母職是一種社會建構，建構在社會主流價值對於女性角色的期待上。母職角色包含照顧關懷及與未成年子女的緊密依附關係，這樣的關係成為母職角色被評價的基礎。當具有母職角色的女性進入勞動力市場時，其子女的照顧上就必須要有所犧牲，需透過外界的其他資源或家中成員協助，共同分擔母職角色的責任(陳宜珍，2014)。

對於許多新住民的家庭而言，夫家期待新住民自己照顧小孩或是沒有多的經濟能力托育，其就業選擇就會受到母職角色的影響，就業的時機通常會選擇在孩子就學後，而工作時間的安排則配合孩子的返家時間，所以大幅度的限縮新住民的就業選擇。因此，新住民在這些因素限制下，往往放棄全職的工作，改採兼職工作或自行創業。

二、 家庭生命週期

家庭生命週期的理論源自於 Evelyn Duvall & Reuben Hill 的發展學理論。其把家庭生命週期分成八個階段，分別為：（吳秀照、陳美智，2014）

1. 新婚階段：無子女。
2. 養育幼兒階段：第一個子女出生至兩歲半。
3. 學齡前期階段：第一個子女兩歲半至六歲。
4. 學齡兒童階段：第一個子女六歲至十三歲。
5. 青少年階段：第一個子女十三歲至二十歲。
6. 發射中心階段：第一個子女離家至最小孩子離家。
7. 中年階段：空巢到退休。
8. 老年階段：退休到死亡。

這種以核心小家庭為主線的論點，隱含著家庭週期線性發展的思維，然而也隨著社會的變遷，許多的家庭生命週期階段並非如預期的往前推展，而可能伴隨家庭成員的狀況進行調整，重新經歷前一階段或跳躍的發展。

新住民的就業脈動與家庭生命週期息息相關，在新婚階段東南亞新住民剛移入臺灣社會，許多方面都需要重新適應，包括語言、文字、文化等，此時新住民通常會透過與夫家互動進行學習，或是參與社區所開設的生活適應輔導班及識字班等，以加速其學習及了解臺灣社會語言、文字及文化等。再者，新住民於生產後通常都會留在家裡協助家務勞動並伴隨其子女成長至上學為止，才考慮外出求職。

根據研究顯示新住民進入勞動力市場的時間稍晚，新住民通常會在學齡兒童階段進入職場，因為此時新住民的照顧責任減輕，可以有時間透過工作增加收入，而且新住民藉由工作增加自身的價值，不需要都依賴夫家的資源。從學齡兒童階段至青少年階段，新住民的工作型態都會配合子女的就學時間進行挑選，因為她們仍然不能完全卸除母職角色，而且夫家成員也認定母職角色是新住民最主要的任務，故新住民的就業模式也轉變為配合著家庭生命週期進行調整。

三、 工作與家庭的衝突：

工作-家庭衝突的概念最早由 Kahn, Wolfe & Rosenthal (1964) 的研究中提出，是一種現代人都會面臨到的一種壓力源。Kahn, Wolfe 和 Rosenthal 將「工作-家庭衝突」定義為個人在工作和家庭兩個領域間存在某種程度的不相容，而造成角色間的衝突和壓力（陳欣怡、陳若琳，2011，轉引自吳秀照、陳美智，2014）。

家庭的事務包括家務、教養與照顧等勞心又勞力的工作。新住民普遍都是家務勞動的主要執行者，對於新住民的家庭而言，新住民應該需要承擔家中所有的照顧責任，包含照顧小孩及老人，另外，大多數新住民不清楚社會福利的相關資源，也不知道如何尋求協助。

新住民移入臺灣常肩負者傳宗接代與托老育幼的責任，在其原生母國的教育方式下對於女性在結婚後所需承擔的家庭照顧責任視為理所當然。此外，加上性別價值的影響，女性被視為家庭照顧的核心，所以新住民在移入臺灣社會後更難擺脫家庭照顧責任的角色，更不被期待發展個人的生涯。但是當家庭經濟陷入困難時，新住民又必須承擔工作的責任，陷入工作與家庭的拉扯中，呈現蠟燭兩頭燒的現象。過往研究也發現，有求職經驗的新住民其就職與離職的考量，家庭往往占重要的因素（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014）。

四、 社會資本：

新住民社會資本較為缺乏，大都從夫家處開始形成其社會資本。可是移民對於社會資本中的社會網絡及社會關係的依賴性很高，他們可以藉此滿足其資訊獲得、經濟協助、情緒支持及生活互助等需求（許雅惠，2009）。社會資本不僅對一般人有重大的幫助，對於新住民而言更為重要，特別是在就業方面，社會資本佔有決定性的影響，新住民需要透過社會資本中的社會網絡及社會關係尋求合適的工作機會，進入勞動市場。以下，從社會資本的概念探討社會資本對於新住民就業的影響。

Kawachi, Kennedy & Glass (1999) 認為社會資本的定義可以從個人層面與系統層面分別討論 (轉引自吳秀照, 2012):

(一)個人層面：社會資本可視為個人可及(access)與所擁有(possess)的社會關係與社會網絡。更進一步說，個人在自己的關係網絡中，可以獲得的社會資本是社會支持(social support)。

1. 社會支持通常來自於強連結(strong ties)，強連結泛指來自於親戚、鄰里以及好朋友的協助。對於新住民而言，就業後所帶來的工作與家庭間的衝突、時間的調配和壓力，通常能夠在透過強連結所給予的正面支持下獲得舒緩。
2. 當強聯結的社會支持不足或是缺乏時，新住民才會選擇使用正式資源的協助，就是所謂的弱聯結，例如新住民的就業技能不足需要透過職業訓練強化，在職業訓練期間的經濟需求以職訓生活津貼支持。

(二)系統層面：社會資本指的是一組影響人類健康、社會福祉的社會因素總合，用以捕捉人們如何在人際、社區、組織間獲取與使用資源的互動關係；社會組織為了促進成員相互利益而促進彼此合作的組織面貌。

社會資本強調的是網絡與網絡的連結關係，與行動者與網絡互動的產物，透過網絡成員的互相信任、互惠、互助所形成的。網絡與網絡之間並非互不相連，可以透過網絡關係內的成員進行與其他網絡搭橋的動作，而取得網絡與網絡之間的連繫 (吳秀照, 2012)。對一個新住民而言，尋找工作受到自己的資訊取得能力與在地就業環境對新住民是否友善的挑戰。通常新住民或受限於語言、文字不通，文化適應及對在地系統瞭解不足等問題，資訊取得較為不易，多數時候，可能透過親友、鄰里或新住民姊妹較為可及的網絡資源引介。如果新住民能接觸到對於正式資源(如企業、政府就業服務機構、民間就業服務機構、非營利組織等)較為熟習的人，就較有機會被引介或轉介到正式的就業服務系統。可是許多新住民在母國使用政府資源的經驗缺乏或不足，再加上對於臺灣社會的資訊取得不易，所以尋職時，較常使用夫家及母國姊妹所提供的機會或是自行尋職，所能獲

得的就業選擇機會也相對有限。從社會資本觀點來看，如何擴大新住民婦女對於系統資源的接觸乃至於運用，是新住民輔導與協助的重要議題。

第三節 新住民就業動機與就業狀況

婚姻移民女性想要積極參與就業市場主要有以下因素，包括想分擔家計、協助原生家庭、有自己的零用錢、儲存退休基金、為了成就感。跨國婚姻的臺灣夫婦，相當高比例的工作為中下階層，經濟條件較不寬裕（林寶安、鄭瓊月、蔡夙穎、鄭雅愛，2011）。因為原生家庭及夫家家庭的生活狀況，使得如何維持家人生計需求，進而追求向上攀升流動的人生目標，成為女性新住民重要的人生任務。追求在社會中由弱轉強的生存手段與知識技能，而工作正是她們增權的重要方式，同時也是擴展社會網路、強化社會參與，增強自我信心的手段；以致於多數新住民希望能外出就業（尤思貽，2005）。研究也顯示有八成以上新住民具有就業意願，為了回饋原生家庭、貼補家計、追求經濟自主和生活規劃等因素，普遍具有強烈的勞動參與意願（彭雪莉 2007，轉引自王燦槐、林艾蓉，2009）。而家庭收入、教育程度、結婚年數與最年幼子女年齡等重要特徵的不同，而呈現明顯的差異（鄭文惠，2006）。

綜合上述，大多數新住民都有強烈的就業動機，雖然促成就業意願與動力的背後動機不一定全然相同，但是對於改善生活條件、增加自我成就感或是擴大社會網絡等因素都是提升新住民就業的重要動機。

影響新住民的就業因素可分成以下個人因素、家庭因素及就業環境，根據過往文獻整理後羅列如下：（江亮演等，2004；李淑娟，2009；許崇賓，2009；鄭津津，2008；成之約、高惠敏，2011）

一、 個人因素：

(一) 語言溝通能力

新住民本身對於中文和臺語不熟悉，在臺灣的文化脈絡下，臺語也是重要的語言之一。對新住民而言，就算其能夠掌握中文和臺語，也會因為口音遭受差別對待，此外對於新住民而言，書寫能力及閱讀能力更是難以提升，由於中文與東南亞新住民母國的文字差異甚遠，所以在學習上更為困難。

(二) 學經歷不足

新住民普遍在原生國家的學歷不高，即使擁有高學歷，在學經歷未被認可的情形下，造成其就業的困難，或者只能選擇工作條件較差的工作。

(三) 法律知識不足

許多新住民對於臺灣相關的就業法規不了解，因此在求職的過程中，會獲得與本國人民不一樣的勞動條件，或是其薪資收入被配偶或配偶的家庭直接領取，這樣的狀況都不符合臺灣勞動法令之相關規定，可是新住民不具備此類知識或是沒有獲得相關知識的管道。

(四) 缺乏專業技能

許多新住民不具備一技之長，或是其本身具備的能力因產業結構的不同而不適用於臺灣的就業環境，或是缺乏外出學習新技能的機會，都導致新住民在勞動力市場是相對弱勢的。

(五) 缺乏專業證照

較具規模的餐廳都需具備相關的證照，臺灣職訓單位對於新住民在報考臺灣專業證照上有諸多的限制，增加了新住民在考取證照上的難度，雖然職訓單位為新住民考試提供口語陳述考題或是翻譯考題等方式，減少新住民的閱讀障礙，但是在學科準備方面，新住民仍缺乏足夠的相關協助，而增加準備的困難度。由於缺乏專業證照，所以新住民在勞動市場相對弱勢。

(六) 文化差異

新住民進入臺灣社會後，都會面臨風土民情的不同，需要適應的事情很多，所以東南亞新住民在初到臺灣時，大都留在家中學習或養育小孩，以夫家為主要的支持系統。

二、 家庭因素

新住民女性勞動參與和勞動供給的決定，與她們家庭生活週期的發展有密切的關係。在家庭生活週期不同的發展階段，有著不同的任務與需求，影響了新住民女性外出工作的成本，這也成為新住民女性進出勞動力市場的依據（姜美如，2008）。新住民進入勞動力市場的時機，大多是子女進入學校就讀後。由於照顧子女仍然被視為是新住民最重要的事情，所以在工作的選擇上，會選擇可以配合子女作息及照顧家庭的工作時間（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014），就目前勞動力市場所提供的正職工作的時間，都很難讓新住民女性同時兼顧家庭與工作。

此外，部分新住民是家庭經濟收入的主要來源，由於丈夫或夫家的經濟狀況不佳或是薪水太少，需要新住民外出就業分擔家計（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014），往往成為新住民進入勞動力市場的重要因素。

根據陳佩瑜（2003）的研究發現，新住民（以越南籍為例），他們的家人通常不願意讓他們外出工作，除非在家中無幼兒需要照顧、無年邁公婆需要看護、夫家無經營事業等情況下，新住民才能外出工作。再加上男主外女主內的傳統文化的框架下，新住民被賦予傳宗接代、照顧及養育子女與處理家務的角色，所以對新住民而言，外出就業必須克服家庭照顧責任的負擔（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014），故對他們來說家庭因素也是另一項就業障礙。

新住民外出就業及工作選擇的考量因素，包含家庭經濟需求，家庭照顧責任及家人的態度，對於新住民就業都有重大的影響。

三、 就業環境

（一）就業資訊與管道不熟悉

新住民尋職通常是透過親友介紹或是自行求職，對於公部門的就業管道使用比率偏低。此外新住民在中文閱讀上有困難，所以無法到就服站台翻閱職缺本。

(二) 就業歧視

新住民的就業歧視可能源自於制度規範或政府政策、雇主、工作場所的同僚排斥等因素（許繼峰、饒鳳翔，2007）。就雇主歧視而言，多數雇主不懂相關法規因而不願意聘僱。再者長期以來，國內主流媒體對於東南亞新住民有許多負面報導，造成社會大眾對於新住民的刻板印象，而導致了排斥與歧視，這些排斥與歧視現象若滲透進工作場所，便形成了同僚歧視及社會排除的狀況。

(三) 證照不能互換

臺灣現行的相關規定，許多執照是不能與其他國家的執照互換，因此對於具有專業證照的新住民而言，需要重新依照臺灣的證照相關規定進行報考，才能獲得同樣的執照，但是在報考的過程中需面對語言、文字的限制因素，增加新住民通過考照的困難度。

從「102 年外籍與大陸配偶生活狀況調查摘要報告」中顯示新住民就業者(45.9%)，其中東南亞新住民從事有報酬的工作者(58.7%)，工作型態以製造業最高(37.9%)，住宿及餐飲業次之(22.6%)，農林漁牧業再次之(12%)。東南亞新住民從事的職業，以基層技術工及勞力工最高(32%)，服務及銷售工作人員次之(27.1%)，機械設備操作及組裝人員再次之(23%)，可以發現東南亞新住民以高密集勞動且技術性門檻低的工作為主。

以從業身分區分，東南亞新住民為「受私人僱用者」占 78.6%，有 11.2%為「自營作業者」。根據行政院（2013）年的統計，一般勞動者「受私人僱用」占 69.25%，12.01%為「自營作業者」，兩者相比東南亞新住民受私人僱用的比例比一般勞動者高 9.35%，在自營作業方面，一般勞動者與東南亞新住民的差距不明顯。薪資報酬方面，東南亞新住民有 40.8%其主要工作收入為「1 萬元至未滿 2 萬元」，31.8%主要工作收入為「2 萬至未滿 3 萬元」，顯示東南亞新住民的主要工作收入落在 1 萬至 3 萬之間。

根據游美貴（2009）「大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究」中，有效問卷調查結果得知，66.5%的東南亞新住民有工作，41.1%自行找到工作，母國朋友介紹次之(26.4%)，只有 1.2%是透過公部門找到工作，在有工作的東南亞新住民中，有 62.6%其薪資報酬未滿最低工資。61.2%的東南亞新住民表示求職曾遭遇到困難。求職遭遇困難的原因，前四項為「中文識字與書寫能力弱」占 50.7%，「需要照顧子女與家人」占 32.8%，「上班時間無法固定」占 29.9%及「語言溝通能力弱」占 28.4%。由研究中可以發現東南亞新住民求職方式以自行求職為主，透過母國朋友協助次之，對於公部門的使用率極低，但是也發現其所尋找到工作薪資條件都低於基本工資，意味東南亞新住民在自行求職的過程中，沒有為自己爭取應有的權益或是不知道其所享有的法律保障為何？東南亞新住民的求職困難以語言文字為主要的問題，家庭照顧次之，由於東南亞新住民要承擔家庭照顧任務，造成了工作時間無法固定的狀況。

本國女性的勞動參與率在 2014 年為 50.64%（行政院主計總處，2014），東南亞新住民的勞動參與率為 65.61%（內政部入出國及移民署，2014），兩相比較，顯然東南亞新住民的就業動力高於本國女性。又，根據「102 年婦女婚育與就業調查報告」指出，本國婦女目前有工作的比率為 55.9%，已婚婦女的月平均薪資為 32,491 元，較東南亞新住民的月平均薪資高出一些。此外本國婦女結婚前的工作類型，以生產操作及勞力工作為主，而婚後則服務業及銷售人員為主（行政院主計處，2014）。

綜合上述東南亞新住民的工作狀態都以受僱身分為主，薪資收入多數在 2 萬元左右，從事的行業別以製造業及服務業為主；本國婦女的平均收入超過 3 萬元，婚前多從事生產製造業，婚後以服務及銷售業為主，與東南亞新住民相比，工作類型類似，卻有較好的薪資收入。東南亞新住民有高度的就業動力，但是新住民在就業上仍相對弱勢，因此如何加強政府與非營利組織目前既有的就業服務資源就顯得相對重要。

第四節 新住民工作權益與公立就業服務資源的協助

雖然目前政府對於新住民的居留政策及相關規定，致力於朝向提供新住民完善保障的目標前進，而且對於新住民在臺灣就業的相關規定已逐漸鬆綁，但是對於其就業參與的過程中所需要的協助卻給予較少的關注（蔡文如，2011），以此狀況可以得知，目前對於持續增加的新住民雖然在就業相關規定的鬆綁下，可以在不具有身分證的狀況下就業，但是現實環境就業障礙，仍影響其求職與勞動參與的實際投入，也影響其平等參與的就業機會。

一、 東南亞新住民工作權益

政府對於東南亞新住民的工作權之規定，是根據「就業服務法」第 48 條第二項外國人與在中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居留者。拿到居留證 15 天後即可就業，對於其工作職種、轉換工作及工作延長沒有特殊規定，由於此項規定許多雇主不清楚，並且雇主對於僱用外籍人士方面多有顧慮，擔心僱用到非法的外籍勞工。因此在僱用上會多加考慮，另一方面臺灣與東南亞國家長期以來缺乏相關的學歷認證機制，也造成許多東南亞新住民在其母國有良好的學歷，可是因其學歷未取得臺灣政府的承認，被迫屈就於非正式、流動率高且缺乏保障的工作，由於這樣的限制讓東南亞新住民在工作選擇上相對弱勢（葉郁菁、馬財專，2010），這些限制與規定讓東南亞新住民就業機會與就業條件選擇大幅受限。

對於新住民而言，並非領有居留證就能夠得到被僱用的機會，對於許多雇主來說，居留證無法保證工作者就業時間的穩定度，通常雇主希望職缺的流動率低，所以在僱用的選擇上會傾向僱用領有身分證的新住民，而不僅是領有居留證的新住民（郭淑芬，2010），而這樣的選擇標準自然也影響了領有居留證新住民的工作權保障。

二、 公立就業服務資源的協助

勞動部面對新住民的就業問題，自 2002 年就業保險法通過後，各個公立就業服務中心都設有專門的個案管理員協助新住民就業，其就業服務分為四個階段進行。

表 2-5 個案管理員在各階段提供之服務：

階段	面臨困難	就業服務之內容
一、居留期間，以生活適應及識字為優先，協助做好就業前準備。	(一)新住民語言溝通能力、中文識字及書寫能力較弱，無法獲得更多的生活資訊及社會資源。	公立就業服務機構配合直轄市及縣市政府於辦理新住民生活適應班、識字班，派員說明就業服務與職業訓練等資訊，以利接軌，讓新住民瞭解就業與參與職業訓練的管道。
	(二)新住民缺乏交通工具，如住家附近無適合工作，較不易就業。	公立就業服務機構配合直轄市及縣市政府於辦理新住民汽機車駕照訓練班時，派員說明就業服務與職業訓練等資訊，以利接軌，讓新住民瞭解就業與參與職業訓練的管道。
	(三)新住民就業資訊不足，不知該如何找工作？	因新住民在就業前之生活適應階段，可能先行就近參加民間團體所辦理的活動。新住民如有困難時，可能也先向熟悉之民間團體尋求協助，故請公立就業服務機構與轄區內民間團體應保持良好關係： (一)公立就業服務機構平日以電話聯繫或親自拜訪轄區內協助新住民之相關民間團體，或邀請團體參訪公立就業服務機構，以利瞭解就業服務流程與環境，建立信賴感與合作關係。 (二)公立就業服務機構運用「促進特

		<p>定對象就業補助作業要點」，結合轄區團體辦理協助新住民就業活動。</p> <p>(三) 公立就業服務機構透過就業多媽媽提供外展就業服務，拜訪轄區新住民協助就業。</p> <p>(四) 印製協助新住民就業宣導單，請直轄市及縣市政府、公立就業服務機構、勞動力發展署所屬職業訓練中心等代為發送。</p>
二、求職階段	(一) 新住民語言溝通雖有困難，仍想尋職。	公立就業服務機構運用「促進特定對象就業補助作業要點」，結合轄區團體，透過具經驗之外語翻譯人員協助就業服務人員瞭解新住民之就業需求，以利提供適切的就業服務。
	(二) 新住民已具有語言溝通能力，但仍無法自行尋職。	公立就業服務機構專人提供新住民就業服務，以利協助就業。
	(三) 新住民有就業困難，不瞭解就業市場及如何求職。	公立就業服務機構提供就業諮詢(含職業訓練諮詢)、辦理就業促進研習，協助新住民認識就業市場。
	(四) 雇主對僱用新住民較為陌生。	公立就業服務機構辦理雇主宣導會或現場徵才活動，增進雇主僱用新住民意願。
	(五) 新住民遭受家暴，或需其他相關社會福利協助。	公立就業服務機構可協助轉介至相關單位，以利提供相關服務。

三、就業階段	(一) 新住民技能不足。	(一) 安排參加職業訓練： 1. 公立就業服務機構可提供職業訓練資訊，協助轉介參加職業訓練。 2. 新住民可免費參加職業訓練，並請領職業訓練生活津貼。 (二) 提供新住民參加職業訓練期間子女臨時托育補助。
	(二) 新住民可能仍有就業困難，一般性工作無法勝任。	(一) 公立就業服務機構可運用「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」之臨時工作津貼，協助新住民就業。 (二) 另可運用多元就業開發方案，提供新住民進入民間團體工作之機會。
	(三) 新住民尚無法適應臺灣職場環境及就業技能不足。	公立就業服務機構運用「職場學習及再適應計畫」，提供新住民在職場學習的工作經驗與技能之機會。
	(四) 雇主僱用新住民意願不高。	公立就業服務機構可運用「促進外籍及大陸地區配偶就業補助作業要點」之僱用獎助，增進雇主僱用意願，以利協助新住民順利就業。
	(五) 新住民想要自行創業。	公立就業服務機構協助轉介創業服務相關單位，請該單位提供創業協助。
四、就業後就業穩定之協助階段	雇主不願提供新住民勞健保、薪資未達基本工資、調薪幅度明顯與國民有差異或其他就業歧視。	公立就業服務機構可協助與雇主溝通代為說明相關規定，或告知新住民可至直轄市與縣市政府勞工主管機關申訴。

資料來源：勞動部勞動力發展署（2015）協助外籍與大陸配偶就業說明

<http://www.taiwanjobs.gov.tw/Internet/special/foreignspouse/docdetail.aspx?uid=1471&pid=136&docid=19035>

政府勞動部門根據新住民來台後的生活適應，乃至於有關尋職、就業，劃分了可能遭遇問題與因應措施，規劃提供相對應的服務。但是，對於東南亞新住民而言，新住民使用這些階段性服務的機會又是如何？也許需要更具體、深入的探究。

進入就業階段時，個管員會評估新住民的就業技能，而工作技能稍顯不足的新住民會轉介到職業訓練，進行工作技能的提升與培訓。根據勞動力發展署 2014 年的統計資料，新住民參與公立訓練機構自辦的職業訓練之結訓人數為 44 人。自 2010 年到 2014 年參與職業訓練且結訓的東南亞新住民的平均人數為 280 人，此項統計包括公立與私立單位所辦之職業訓練的結訓人數，而且每年從職業訓練結訓的東南亞新住民超過 200 人。而參加職業訓練的東南亞新住民，其職業訓練之後的出路又如何？是否有助於順利就業？也值得進一步瞭解。

政府對於新住民就業服務是依據新住民來台後的適應階段提供不同的協助。而新住民目前使用公立就業服務資源的狀況，在求職階段，2009 年在公立就業服務部門進行求職登記的新住民超過一萬人，2010 年至 2013 年每年進行求職登記的新住民超過七千人，到了 2014 年降至六千多人，可以觀察到東南亞新住民進行求職登記的人數逐年下降。在公立就業服務機構進行求職登記的新住民超過四成推介就業，在 2010 年以後每年推介就業的比例超過半數，所以在公立就業服務機構求職的新住民有超過五成受惠於推介就業而獲得面試的機會。

高惠敏、成之約（2013）的「外籍與大陸配偶就業服務成效之探討」中，對於 2010 年及 2011 年度參與職訓局的外籍與大陸配偶職業訓練專班的參與者，進行問卷調查，結果顯示在 269 份有效問卷中，有 197 位受訪者透過公立就業服務機構找工作，其中東南亞新住民有 69 位。而 69 位新住民中有 53 位透過公立就業服務機構找工作，有 10 位參與職業訓練，有 6 位因為家庭不支持就業，所以沒有使用公立就業服務機構找工作。53 位透過公立就業服務機構找工作的新住民，有 41 位找到工作占 77.36%，其中有 30 位使用陪同面試找到工作。此外，經就業服務機構協助後需等待多久才能找到工作？41 位受訪者中有 17 位在 7 天

內占 41%，有 9 位等待了 15 天至 22 天才找到工作占 42%，另外有 8 位等待了 8 天至 14 天占 20%。在研究中，針對使用過公立就業服務資源的新住民，調查她們對於公立就業服務資源的期待，以提供更多職缺的訊息為最高占 89%，提供更多的職業訓練次之(68%)，儘快幫忙找到工作再次之(64%)。這些參與外籍與大陸配偶職業訓練專班之新住民對於目前公立就業服務機構服務的評價中，可以發現新住民在使用過公立就業服務資源後，仍期待公立就業服務單位可以提供更多的職缺及職業訓練，並且能夠縮短求職所需要的等待時間。

在張藝薰（2008）的研究，發現新住民女性在使用公立就業服務資源時，對於相關的就業促進津貼(臨時工作津貼、職業訓練生活補助津貼及僱用獎助)的資訊並不清楚且從未有人申請過，原因為新住民女性自身的社會網絡對於就業促進津貼的資訊也不清楚或是其社會網絡成員的申請條件不符合；即使社會網絡成員符合申請條件，但是對於新住民而言，辦理就業促進津貼的程序過於複雜，需要在公立就業服務機構進行求職登記且 14 天內未獲得推介就業，才能申請，對於有強烈經濟需求的新住民而言，所需花費的時間與成本太高，導致此項政策流於形式。

對於目前政府所提供的職業訓練，在成之約、高惠敏（2011）「外籍配偶參加職業訓練成效之評估」中，許多受訪者提出參與職業訓練的職訓項目與找到的工作不符合，因為職訓中心所提供的職業訓練職種不一定符合該地區的產業特性，所以職業訓練與就業之間有訓用落差。導致了東南亞新住民在結束職業訓練後，對於其就業的幫助仍然受到限制。

綜合上述，新住民使用公立就業服務資源的比率偏低，除了自身社會網絡對於公立就業服務資源的認識不足之外，新住民在使用過公立就業服務機構資源後，期待公立就業服務機構能夠提供更多的職缺、縮短求職等待期間及增加職業訓練，並且縮小職業訓練與實際工作的訓用落差，以及相關補助的申請繁雜等，皆是導致新住民對於使用公立就業服務資源的意願無法提高的原因。

小結

東南亞新住民對於就業有需求，而政府也為了協助東南亞新住民就業設計出一系列的協助措施。雖然公立就業服務單位已針對新住民所設計的三合一個案管理服務模式，但根據過往研究，新住民使用公立就業服務資源的比率極低，她們最常使用的就業方式是自行求職，只有極少的新住民會使用公部門的資源，而這些使用公部門資源的新住民又是什麼樣態呢？他們使用公立就業服務機構資源的狀況如何？對於研究指出東南亞新住民使用公立就業服務機構資源有其限制及障礙，又該如何縮小新住民就業需求與服務的落差？新住民在就業時，仍會考量家庭照顧責任，所以常需要在家庭與工作間找出平衡點，而公立就業服務資源有何協助方式，提供新住民處理工作與家庭間的衝突，這是本研究想要更進一步探討的層面。

第三章 研究方法

研究者回顧過往文獻，發現對於東南亞女性新住民的就業障礙有諸多討論，但是對於東南亞女性新住民使用公立就業服務機構資源所產生的需求與服務間的落差以及新住民在面臨家庭與工作間衝突時，所需要的協助措施則缺乏具體的研究呈現。

針對本研究所提出的三個研究問題，第一個問題是曾使用公立就業服務機構資源中部以北地區的東南亞女性新住民所呈現的背景分布樣態，他們對於使用公立就業服務資源的使用狀況，以及個人的人力資本與其求職類別的關係；第二個問題是對於中部以北地區的東南亞女性新住民，在使用公立就業服務資源服務時，新住民所感受到公立就業服務機構所提供的服務與她們所期待之落差，也就是主要未被公立就業服務資源滿足的是甚麼？第三個問題是探討家庭照顧需求對於新住民就業的影響；在面臨工作與家庭衝突時，新住民最需要的協助措施是什麼？針對本研究的三個問題，第一個研究問題擬透過勞動部勞動力發展署 2011 年至 2013 年曾使用公立就業服務資源之大陸與外籍配偶求職資料庫，選取外籍(東南亞)配偶的資料來進行分析與探究。有關第二個及第三個研究問題則擬運用質性研究透過深度訪談，針對中部以北地區曾使用過公立就業服務機構資源的東南亞新住民進行資料蒐集，並從訪談資料分析出有意義的研究結果。本章將針對研究方法的選擇、研究場域與研究對象、研究工具、資料分析、研究的嚴謹度與研究倫理做說明。

第一節 研究方法的選擇

研究者期待能藉由次級資料分析與質性研究訪談深入了解東南亞女性新住民使用公立就業服務資源之狀況、服務需求與服務資源之落差、以及家庭照顧與工作衝突對就業的影響、促進就業需求所需要的協助等。選擇次級資料分析與質性研究的原因如下：

一、 次級資料分析

針對研究問題一，本研究採用勞動部勞動力發展署「2011-2013 年外籍及大陸配偶求職的相關資料檔」，透過此資料檔分析目前外籍配偶使用公立就業服務資源的現況。資料檔對於使用公立就業服務資源之新住民的身分別分類分成大陸地區配偶及外籍配偶，根據內政部入出國及移民署（2014）外籍與大陸地區配偶人數統計資料中，在外籍配偶中，來自東南亞的新住民佔 86.81%，本資料檔的外籍新住民絕大部分為東南亞新住民，其他國家的新住民比例偏低且較少使用公立就業服務資源，所以在資料分析上推論以東南亞新住民為主。

本研究所使用的「2011-2013 年外籍及大陸配偶求職的相關資料檔」來自於卓春英、吳秀照、陳宜珍及黃曉薇（2014）「外籍及大陸配偶求職歷程及就業障礙探討」的研究所使用勞動力發展署提供的原始資料檔，並從該資料檔中截取中部以北之就業服務機構相關資料檔，進一步分析中部以北地區的東南亞新住民在 2011 年至 2013 年使用公立就業服務資源之使用情形，及使用者的樣態、東南亞新住民個人的人力資本與求職類別之關係等。

二、 質性研究

本研究採用質性研究的原因，主要是研究問題二，企圖探討於中部以北地區之東南亞新住民在尋求公立就業服務機構協助求職或就業過程，所經驗到個人求職或就業需求與服務提供上的互動經驗，以及對於個人在使用公立就業服務資源所經驗到的困境與資源的不足，其間所產生的需求與資源提供之間的落差。第三個研究問題，則從新住民就業時經常必須優先考慮家庭安排，探討新住民家庭需求對求職及就業選擇的影響，以及新住民在就業安排上需要考量的家庭支持。這

兩個問題涉及到新住民使用公立就業服務機構資源的互動經驗，以及尋找工作或就業與家庭需求的互動關係，因此，採質性研究較量化研究更能深入問題、掌握問題的脈絡。

由於質性研究的對象通常較少且較不易取得，所以研究者要運用可能的管道獲得訪問對象，雖然以這種方式取得的樣本不若量化研究具有抽樣的代表性，但是研究者會依據研究問題及目的選擇擁有大量豐富資料的研究對象（Neuman，2011/2014）。

針對研究問題二，為了瞭解中部以北地區之東南亞新住民主要的求職期待、當服務需求與公立就業服務機構所提供的服務無法契合時，以東南亞女性新住民的觀點而言，造成此種落差的原因及公立就業服務機構的限制為何？以及研究問題三，新住民就業最需要面對的問題就是家庭照顧的需求，中部以北地區的東南亞新住民對於工作與家庭照顧的安排需要提供什麼樣的資源協助？由於這兩個研究問題都需要深入了解東南亞新住民的主觀想法及感受，所以透過質性研究的深度訪談法，瞭解新住民自身的立場及家庭脈絡對於其就業選擇之影響，以及公立就業服務機構資源的協助與新住民求職的需求落差狀況。

第二節 研究對象

一、 次級資料分析的研究對象

在次級資料分析方面，本研究是以勞動部勞動力發展署「2011-2013 年外籍及大陸配偶求職的相關資料檔」，選擇中部以北十個縣市的新住民為研究對象，以其在資料檔中所呈現的回答結果來進行分析。在研究時間有限以及產業區位的考量之下，選擇中部以北地區的十個縣市做為主要的研究區域，是考量中部以北地區的十個縣市，分別是基隆市、台北市、新北市、桃園市、新竹市、新竹縣、苗栗縣、台中市、彰化縣及南投縣，其中包含了的新住民人口數最多的縣市—桃園市及新北市(見表 3-1)；以及這十個縣市包含了台灣各種不同型態的縣市發展，包括都會區、工業區及農業區；在這十個縣市中包含四個直轄市、一個省轄市及四個縣，可以透過居住於這十個縣市的東南亞新住民的就業選擇瞭解縣市發展對於東南亞新住民就業選擇之影響；而且這十個縣市在產業結構上有相似也有不同的地方，可以進一步瞭解產業結構及縣市發展對於東南亞新住民就業選擇的考量之影響。

表 3-1 十縣市的東南亞女性新住民人數

單位：人

縣市	人數
新北市	22,385
桃園市	16,732
台中市	13,688
彰化縣	9,170
台北市	7,149
新竹縣	5,342
苗栗縣	5,113
南投縣	4,441
新竹市	2,270
基隆市	2,159

資料來源：內政部入出國及移民署（2015）

<https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1314193&ctNode=29699&mp=1>

二、質性研究的研究對象

在質性研究方面，本研究採立意抽樣(purposeful sampling)，研究對象的選取根據以下的標準：

- (一)居住在中部以北地區曾經使用過公立就業服務機構之東南亞女性新住民。
- (二)具有一定的語言能力，可以讓研究者與研究對象進行有效的溝通。
- (三)考量東南亞新住民要具備居留證才能在台灣就業，也才有機會使用到公立就業服務機構，因此訪談對象需來台一年以上。

本研究先委請勞動力發展署北基宜花金馬分署的轄下就業中心、台中就業中心、苗栗就業中心的及財團法人伊甸社會福利基金會等機構的社工人員協助尋找符合研究條件且願意受訪的訪談對象，再由研究者與之聯絡說明研究目的，確認研究對象的訪談意願。本研究的質性訪談對象共有九位，如表 3-2。

表 3-2 本研究的研究對象

受訪者/代號	受訪來源	居住地	來台年數
娜娜	苗栗就業中心	苗栗縣	2
阿英	苗栗就業中心	苗栗縣	9
阿娥	台中就業中心	台中市	20
素素	財團法人伊甸社會福利基金會	台北市	1
清清	板橋就業中心	新北市	10
阿鴛	板橋就業中心	新北市	15
妮妮	基隆就業中心	新北市	13
琳琳	板橋就業中心	新北市	30
阿西	新店就業中心	新北市	15

資料來源：研究者自行整理

第三節 研究工具

一、 次級資料分析的研究工具

在次級資料分析的研究工具方面，採用勞動部勞動力發展署的「2011-2013年外籍及大陸配偶求職的相關資料檔」進行分析。此資料檔中包含在2011-2013年至公立就業服務機構求職之大陸地區配偶及外籍配偶的求職登記表的填答內容，由於本研究是以中部以北十個縣市的東南亞新住民做為研究，所以從資料檔中選取出其中的6096筆資料進行次級資料分析。

此資料檔中的變項包括：(1)出生年；(2)學歷；(3)婚姻狀況；(4)居住縣市；(5)希望工作項目；(6)最新求職登記年；(7)公立就業服務資源使用情況(介紹卡、多元專案、職業訓練、就業啟航、雇用獎助、臨工津貼、開案及職場學習)；(8)最新求職登記表關閉原因。對於這些變項，研究者先進行資料整理，部分變項轉換及整併後進行分析。

二、 質性研究的研究工具

(一) 半結構式的訪談大綱

在訪談法部分，採用「半結構式訪談法」(semistructured interviews)，可以確保在訪談過程中的所蒐集到的資料符合研究問題，此外研究的問題是想要了解訪談對象的主觀感受，所以採用深度訪談的方式，瞭解訪談對象的主觀經驗，再輔以研究者與訪談對象互動及言語交談，引發訪談對象提供一些資料或表達其對某事件的想法及看法，研究者採取開放的態度去聆聽，依照訪談對象的邏輯進行訪問。

本研究邀請訪談對象進行正式的訪談1-2次，研究者在徵求訪談對象的同意下，過程中會予以錄音及紀錄，訪談大綱依據研究問題與研究目的設計而成，如下所列：

1. 訪談對象的基本資料：年齡、原生母國國籍、來台時間、婚姻狀況、與之同住的家庭成員、教育程度等。

2. 東南亞女性新住民就業狀況：求職方式、目前工作情形、過去的工作經驗、中斷工作的狀況。
3. 東南亞女性新住民使用公立就業服務經驗中，公立就業服務機構所提供的協助與新住民對於就業需求之間的差異性為何？
4. 東南亞新住民在面臨家庭照顧需求與工作有衝突時，最需要的協助措施為何？

(二) 訪談的錄音與紀錄

由於質性研究的目的是捕捉訪談對象的語言，瞭解他們建構世界的方式，在質性訪談中，盡量把訪談對象的陳述一字不漏的紀錄下來，但是擔心在筆錄的過程中遺漏太多資訊，所以在取得訪談對象同意下，可以採用錄音方式協助紀錄(陳向明，2002)。因此在訪談前，研究者會向訪談對象說明研究的內容與研究的目的，並請訪談對象簽署訪談同意書，向訪談對象保證會妥善保管錄音檔及逐字稿，在徵詢訪談對象同意下，進行錄音。

在訪談時，每位訪談對象的時間不一，大約為一個小時，雖有訪談大綱作為依據，但是會依照實際訪談狀況進行調整，最後確認訪談的內容包含訪談大綱所列之題目才結束訪談。

第四節 資料蒐集與分析

一、次級資料分析

採用勞動部勞動力發展署「2011-2013 年外籍及大陸配偶求職的相關資料檔」，進行次級資料分析。

(一)變項的轉換及整併

1. 出生年轉換成年齡變項，由於年齡是連續變項，為了清楚呈現使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民的年齡樣態，所以把年齡變項分組，採用兩種分組方式：

(1) 在次數分配表方面，為了清楚呈現各年齡區段的使用者人次採用 5 歲為一個區段的分組方式，分成①20 歲以下；②20-24 歲；③25-29 歲；④30-34 歲；⑤35-39 歲；⑥40-44 歲；⑦45-49 歲；⑧50-54 歲；⑨55-59 歲；⑩60-64 歲；⑪65 歲以上。

(2) 在交叉分析方面，為了清楚瞭解兩變項間的關係，把年齡分組進行調整：
①29 歲以下；②30-39 歲；③40-49 歲；④50 歲以上。

2. 學歷為類別變項，原始的分類為九大類，由於有些變項人數過少，所以進行整併，因應需求採用兩種分組方式：

(1) 在次數分配表方面，為了清楚呈現各學歷的使用者人次，分成①碩士以上；②大學及大專；③高中職；④國中；⑤國小；⑥其他。

(2) 在交叉分析方面，為了清楚瞭解兩變項間的關係，把學歷進一步調整：
①大學及大專以上；②高中職；③國中；④國小及其他。

3. 婚姻狀況為類別變項，分成：①已婚；②單身。

4. 居住縣市為類別變項，為了清楚呈現使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民的居住地樣態，進行如下調整：

- (1) 次數分配為了呈現出居住在十個縣市的東南亞新住民使用公立就業服務機構的使用人次，所以把十個縣市的使用人次羅列出來。
 - (2) 在交叉分析方面，為了清楚瞭解兩變項間的關係，把居住縣市進一步調整：①北北基；②桃竹苗；③中彰投。
5. 希望工作項目為類別變項，為了清楚呈現使用公立就業服務機構的東南亞新住民的就業行業及職業的使用人次，所以採用兩種分組分式：
- (1) 行業通俗分類是依據勞動部勞動力發展署所訂定之分組，分成①行政經營；②業務行銷；③人事法務；④財會金融；⑤廣告美編；⑥客戶服務；⑦電腦硬體；⑧資訊軟體；⑨品管製造；⑩技術服務；⑪營建職類；⑫傳播媒體；⑬娛樂演藝；⑭教育學術；⑮交通及物流服務；⑯餐飲旅遊運動；⑰醫藥美容；⑱保全警衛；⑲家事服務；⑳農林漁牧。
 - (2) 將行業通俗分類依據職業標準分類之規範進行轉換，而職業標準分類是依據行政院於民國 99 年 5 月所公告的第六次修訂版（行政院，2010），進行分組，分成①民意代表、主管及經理人員；②專業人員；③技術員及助理專業人員；④事務支援人員；⑤服務及銷售人員；⑥農、林、漁、牧業生產人員；⑦技藝有關工作人員；⑧機械設備操作及組裝人員；⑨基層技術工及勞力工。
6. 最新求職登記年為類別變項，分成：①2011；②2012；③2013。
7. 公立就業服務資源使用情形(介紹卡、多元專案、職業訓練、就業啟航、雇用獎助、臨工津貼、開案及職場學習)為類別變項，依據各資源使用情形分項成列。
8. 最新求職登記表關閉原因為類別變項，分成：①系統自動關閉；②公立就業服務機構推薦成功—一般就業服務；③公立就業服務機構推薦成功—介紹卡；④利用本會資訊就業—其他；⑤利用本會資訊就業—全國就業 E 網；⑥

暫停就業－其他；⑦暫停就業－家中有事；⑧自行就業－其他；⑨無法聯繫求職者；⑩利用本會資訊就業－求才快報；⑪改利用其他管道求職；⑫傳不知道；⑬暫停就業－參加職業訓練；⑭利用本會資訊就業－現場徵才；⑮利用本會資訊就業－觸控式電腦；⑯暫停就業－準備考試/升學。

(二)分析方式：

1. 中部以北地區的東南亞新住民女性的最新求職登記年、學歷、婚姻狀況、年齡居住縣市、希望工作項目(行業通俗分類)、希望工作項目(職業標準分類)及求職登記表關閉原因的次數分配表。
2. 中部以北地區的東南亞新住民女性使用公立就業服務資源(介紹卡、多元專案、職業訓練、就業啟航、雇用獎助、臨工津貼、開案及職場學習)的次數分配表。
3. 中部以北地區的東南亞新住民女性推介就業的次數分配表。
4. 中部以北地區的東南亞新住民女性的學歷與希望工作項目(行業通俗分類及職業標準分類)交叉分析。
5. 中部以北地區的東南亞新住民女性的年齡與希望工作項目(行業通俗分類及職業標準分類)交叉分析。
6. 中部以北地區的東南亞新住民女性的居住地與希望工作項目(行業通俗分類及職業標準分類)交叉分析。

二、 質性訪談

(一)訪談資料蒐集的方式與來源

研究者自 2015 年 8 月起透過相關的非營利組織及公立就業服務機構開始在台北市及新北市尋找合適的訪談對象，但是在尋找的過程中遇到阻礙，比如說：東南亞新住民未曾使用過公立就業服務機構尋職，或是因為語言溝通不流暢而不

願意接收訪談。由於至 10 月仍未能遇到訪談對象，遂調整擴大至台中以北地區做為研究的場域，因此本研究實際的訪談期間為 2015 年 11 月至 12 月，共訪談 9 位東南亞女性新住民。研究對象的聯繫：(1) 娜娜、阿英是直接透過苗栗就業服務中心聯絡且安排訪談的時間與地點；(2) 清清、阿鴛及琳琳則是直接透過勞動力發展署北基宜花金馬分署的板橋就業中心聯絡且安排訪談時間及地點。(3) 由於台中就業中心與社團法人優質家庭教育發展促進會長期有多元專案的合作，所以固定會有新住民在此協會工作，因此台中就業服務中心與該協會聯絡後，確認阿娥的受訪意願後，提供協會的聯絡方式，與協會的工作人員聯繫，利用阿娥的休息時間進行訪談。(4) 素素則是透過財團法人伊甸社會福利基金會所承辦的新北區—新移民家庭成長中心確認研究對象之受訪意願，取得研究對象同意後，中心再提供聯絡方式給予研究者自行聯繫。(5) 妮妮是透過勞動力發展署北基宜花金馬分署的基隆就業中心確認研究對象之受訪意願，取得研究對象同意後，中心再提供聯絡方式給予研究者自行聯繫。(6) 阿西是透過勞動力發展署北基宜花金馬分署的新店就業中心確認研究對象之受訪意願，取得研究對象同意後，中心再提供聯絡方式給予研究者自行聯繫。訪談對象的受訪時間與地點如表 3-2 所列。

訪談使用的語言：娜娜全程幾乎使用英語交談，因為娜娜的國語能力很差，只有少數字詞可以用國語表達，研究者的英語口語程度可以很自在的與娜娜進行訪談，在整理逐字稿時，也能抓住其原意。妮妮本身是印尼華僑，其母語為台語，所以訪談時是國台語夾雜訪談，其餘的研究對象都是以國語進行訪談。

表 3-3 訪談對象的受訪時間與地點

受訪者/代號	受訪時間	受訪地點
娜娜	2015.11.20	苗栗就服站
阿英	2015.11.20	苗栗就服站
阿娥	2015.11.25	社團法人優質家庭教育發展促進會辦公室
素素	2015.12.13	摩斯漢堡文德店
清清	2015.12.14	板橋就業服務中心
阿鴛	2015.12.16	板橋就業服務中心
妮妮	2015.12.18	受訪者家中
琳琳	2015.12.23	板橋就業服務中心
阿西	2015.12.31	受訪者家中

本研究的研究對象訪談資料整理如下：(1)居住地區：有兩位居住在苗栗縣、一位居住在台中市、五位居住在新北市及一位居住在台北市；(2)在原屬國籍：印尼籍四位、越南三位、菲律賓一位及緬甸一位；(3)來台年數：十年以下三位、十年至二十年五位、三十年以上一位。(4)工作狀況：四位待業中，持續等待公立就業服務機構資源的媒合；兩位參與多元就業方案；兩位從事清潔的工作；一位從事作業員的工作(見表 4-17)。

(二)訪談資料的整理與分析

透過訪談東南亞新住民所獲取的訪談資料經過理及分析之後，找出訪談資料的主旨及趨勢，採命題的形式呈現出研究的主旨及趨勢。從訪談資料中，找出東南亞新住民使用公立就業服務資源後，對於公立就業服務資源的建議及期待。研究者的分析方式參考張芬芬(2010)的「抽象五階梯」對質性資料整理與分析方式和步驟如下：

1. 文字化：研究者在每次訪談後，會給錄音檔一個流水號，紀錄研究對象的代號及訪談日期，將內容與細節的語言與非語言行為，整理成逐字稿，並將訪談中提及的機構與人名以匿名的方式處理，並將研究對象的姓名改寫以維護研究對象的隱私。

概念化：將某個「概念」賦予某段文字資料，就是所謂的「編碼」(coding)。這個把文字編碼成概念的過程，是為了要找到「意義」。概念化的步驟如下：

- (1) 編流水號：閱讀逐字稿，替每一段編流水號。
 - (2) 初步編碼：在段落旁寫下想到的文字，稱之為描述性代碼
 - (3) 整理代碼清單：累積代碼成代碼清單。
 - (4) 建立初步代碼系統：將代碼清單上的代碼分類及分層。
 - (5) 尋找主旨代碼：閱讀初步代碼系統，找出更抽象的代碼。
 - (6) 建立更統整的代碼系統：以主旨代碼為主軸，把初步代碼系統修定成更符合主旨代碼系統。
2. 命題化：要找出整個資料中的主旨與趨勢，用命題的形式呈現此主旨與趨勢。
3. 圖表化：研究者把資料整理成圖表後，進一步比對，找出相同與相異處，更進一步指出漏洞、類型、主旨及看出趨勢。此時研究者還必須在圖表上搭配分析性文字，透過分析性文字去型塑出意義。
4. 理論化：將資料整合在一個解釋架構中。

第五節 研究的信效度

本研究的信度與效度分成兩個部分進行討論，第一個部分是次級資料分析，第二部分是質性研究：

一、 次級資料分析的信效度

由於本次資料來源是勞動部勞動力發展署，並非研究自行設計問卷所蒐集回來的資料，所以研究資料的信度方面，需考量其穩定信度，而在效度方面需考量其內容效度。

在信度的部分，穩定信度是指長期的信度（Neuman，2011/2014）。當被測量的事物本身沒有被改變情況下，用同樣的測量方法可以得到一致的結果。東南亞女性新住民的就業服務措施在 2011 年至 2013 年沒有進行調整，所以資料的穩定信度沒有受到改變。在效度方面，內容效度是指某種測量方法必須能夠代表某個構念的概念性定義裡的所有面向（Neuman，2011/2014）。由於公立就業服務機構所提供的服務是依據「外籍及大陸地區配偶就業協助方案」中所規定的服務項目，就業服務人員在登錄資料檔時，是依據來公立就業服務機構求職的新住民的實際使用狀況，進行登錄。

二、 質性研究

Lincoln 和 Guba（1989）提出對於質性研究的信度和效度的見解，認為信度是可重複性(replication)，效度則是指可靠性(dependability)、穩定性(stability)、一致性(consistency)、可預測性(predictability)與正確性(accuracy)。Lincoln（1995）提出進一步的修正，認為判定研究的嚴謹度的標準為確實性(credibility)、可轉換性(transferability)、可靠性(dependability)及可確認性(confirmability)，透過運用這四種方法，可以提升研究的嚴謹度（轉引自胡幼慧，1996）。

(一) 確實性(credibility)：

即內在效度，是指質性研究資料真實的程度，即研究者真正觀察到所希望觀察的資料，透過一些技巧可以增加資料的真實性：

1. 增加資料確實性的機率，透過研究情境的控制、資料的一致性及資料來源的多元化。例如：選擇讓研究者感到安全且不受干擾的會談場地。
2. 研究討論：在每次訪談完成後，儘快完成訪談資料的整理與指導教授討論，以利後續修正。
3. 資料的再驗證：在訪談完成後，將錄音檔的資料轉成逐字稿後與訪談對象確認，是否有誤解或需要補充的部分。

(二) 可轉換性(transferability)：

即外在效度，研究發現可以應用到有類似處境的行動者，所以研究者應該盡量豐富的蒐集訪談對象的談話，包含感受與經驗；並要謹慎的，透過資料的可比較性與詮釋性，將訪談對象原始陳述的情感與經驗的脈絡、意圖、意義及行為轉化成文字資料，使讀者能在其它相似的情境中發現共同的特徵，將此發現應用在協助更多東南亞女性新住民使用公立就業服務資源。

(三) 可靠性(dependability)：

即內在信度，指研究對象個人的經驗的重要性與唯一性，讓研究者在未來重覆類似研究時，能得到相同或相似的結果與闡釋，所以研究者須盡可能的將研究過程詳細交代，以供讀者來判斷資料的可靠性。為了提高研究的可靠性，在訪談地點與時間的選擇上，盡量以東南亞女性的選擇為主。

(四) 可確認性(confirmability)：

即客觀性，質性研究強調資料蒐集的文本都是來自研究對象的描述，資料分析、詮釋與研究結果都是來自研究對象，不是靠研究者自己的想像。所以本研究在考量匿名的倫理下，將妥善保留研究對象的相關資料、錄音檔、逐字稿檔案，盡可能保留研究之脈絡。

第六節 研究角色與研究倫理

一、 研究角色

研究者與被研究者建立的關係是複雜且多變的。研究者本身就是工具，而與訪談對象所建立的關係就是完成研究的手段（簡春安，2005，轉引自蘇惠君2008）。藉由深度訪談讓研究者可以了解訪談對象的深度感受、想法及意見，並進行分析。

研究者在「外籍與大陸配偶求職歷程及就業障礙探討」的研究案擔任研究助理，此外研究者本身從事過身心障礙者的就業服務，在過程中有接觸過部分的東南亞新住民家長，以及大學和研究所時期的訪談經驗，都有助於在研究過程中，協助研究者與訪問對象建立關係，進行訪談。

在質性研究中，研究者的主觀想法是無法避免的，所以研究者必須要有自我覺察與反思的能力，在分析與詮釋研究資料時，避免研究者過多的主觀信念，且研究者需覺察出訪談對象與研究者本身的差異，透過多元文化的視角，採接納與包容的態度傾聽訪談對象的想法，由於本研究是想要了解新住民的看法，所以研究者以「學習者」的角色，瞭解訪談對象自己看待事物和解釋事物的方式，以訪談對象的語言與文字表述其想法，目的是為了再現他們的行為習慣和意義的建構（陳向明，2002）。透過每次訪談完後與指導教授討論，協助研究者在訪談時所缺漏或未進一步察覺的部分進行討論，提升研究者的反思能力。

二、 研究倫理

研究倫理在以人為主要研究對象的研究中是極其重要的。當訪談對象願意與研究分享其使用公立就業服務資源的歷程，研究者應重視訪談對象的權益維護，因此研究者在資料蒐集的過程將謹守研究論理與社會工作專業倫理，茲將倫理關注原則說明如下：

(一) 尊重個人隱私與保密原則：

訪談前研究者會將本研究之研究說明和訪談同意書向訪談對象解說，並於研究過程經常與指導教授討論研究內容。在呈現研究內容時，所有會提及或足以辨認之個人資料都會進行匿名或變造，以保護訪談對象之權益。

(二) 知會同意

在進入訪談前要確保訪談對象瞭解研究內容及研究會被使用之情形，詳細告知訪談對象其參與的內容，以協助訪談對象在被告知後作決定，且讓訪談對象知道其可以擁有隨時退出研究的權利。

(三) 保障訪談對象不受傷害

在研究過程中，研究者要謹慎進行每一個步驟，確保研究對象對於研究的目的與來訪的目的是清楚的。訪談時間及地點須配合研究對象，以避免影響研究對象之生活為原則。

(四) 研究結果報告

研究對象可以主動向研究者詢問研究的結果，研究者有向研究對象解釋的義務，避免誤會及傷害發生。

第四章 研究發現

第一節 東南亞新住民使用公立就業服務資源的次級 資料分析

研究問題一，為了瞭解東南亞新住民女性對於我國公立就業服務機構資源使用情形，特別針對中部以北的縣市，包括基隆市、台北市、新北市、桃園市、新竹縣市、苗栗縣、台中市、彰化縣及南投縣等十個縣市的東南亞新住民進行探討；本研究透過長榮大學卓春英老師執行 103 年「外籍及大陸配偶求職歷程與就業障礙」研究，向勞動部勞動力發展署申請外籍及大陸配偶於 2011-2013 年相關求職資料原始檔案進行分析，以瞭解實際使用狀況。有關勞動力發展署之求職資料原始檔案，可取得的資料項目包括：新住民的基本資料，如身分別、出生年、學歷、婚姻狀況、居住縣市、希望工作項目，及各項公立就業服務資源的使用資料(如：開立介紹卡、開案、多元專案、職業訓練、就業起航、僱用獎助、臨工津貼、職場學習等)。茲分項列表分析說明於後：

(一) 使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民之背景資料

經資料分析，從 2011 至 2013 使用過公立就業服務機構資源且居住在基隆市、台北市、新北市、桃園市、新竹縣市、苗栗縣、台中市、彰化縣及南投縣等十縣市的東南亞新住民，三年共計 6,096 人次，2011 年、2012 年、2013 年分別為 1,839 人次、2,038 人次及 2,219 人次。此資料庫的主要變項分析，詳如表 4-1~4-12。

從表 4-1 中可以看出，2011 年至 2013 年求職登記人次是逐年增加的，2013 年使用人次較 2011 年，成長了 6%。

表 4-1 東南亞新住民最新求職登記次數分配表

年份	人次	單位：人次；%
		%
2011	1,839	30.2
2012	2,038	33.4
2013	2,219	36.4

使用者學歷別，從表 4-2 可以發現東南亞新住民的最高學歷主要集中在高中職(35.8%)及國中(30.1%)，這兩個部分的使用人數占總使用人數的 65.9%。次為在國小及以下者，占了 21.4%，而擁有大專以上學歷的東南亞新住民只有 12.6%。以使用公立就業服務機構的新住民之學歷觀之，使用公立就業服務機構資源之東南亞新住民受過高等教育者的人數較少。因學歷之故，大多數求職者的工作機會恐會受限在基層的勞動工作與服務業上，這可進一步從表 4-6 的說明中得到印證。

表 4-2 東南亞新住民學歷次數分配表

學歷	人次	單位：人次；%
		%
碩士以上	25	0.4
大學及大專	744	12.2
高中職	2,183	35.8
國中	1,836	30.1
國小	892	14.6
其他	416	6.8

新住民的婚姻狀況別，根據表 4-3 到公立就業服務機構求職的東南亞新住民具備已婚身分者占 94%。而單身者(根據公立就業服務系統資料庫分類，未具備已婚身分者即被歸類為單身，未有進一步的分類，所以離婚或喪偶等都被歸類為單身)占 6%，顯示到公立就業服務機構求職的東南亞新住民絕大多數具有已婚身分，這些具有已婚身分之新住民的非正式資源網絡仍會與夫家的社會網絡串連，形成社會資本的轉移（許雅惠，2009），因此新住民的求職者有可能透過夫家而接觸到公立就業服務機構。

表 4-3 東南亞新住民婚姻狀況次數分配表

單位：人次；%		
婚姻狀況	人次	%
已婚	5,733	94.0
單身	363	6.0

表 4-4 為新住民年齡組的次數分配。在使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民中，以 30-34 歲的人數最多，占 31.7%；其次為 35-39 歲，占 26.1%；再其次為 40-44 歲，占 16%；顯然到公立就業服務機構求職的東南亞新住民的年齡集中在 30-44 歲之間，共計 73.8%，至於 29 歲以下者，占了 11%，45 歲以上者，則占 15%。由於新住民的就業時間晚於台灣的婦女，其因是新住民大多在子女稍大後才進入勞動力市場（卓春英，吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014），而進入公立就業服務機構的東南亞新住民的年齡以 30-44 歲占多數，由此推測，多數到公立就業服務機構求職的新住民，仍多具有照顧家庭子女的責任。

表 4-4 東南亞新住民年齡分組次數分配表

年齡分組	人次	單位：人次；%
		%
20 歲以下	1	0.0
20-24 歲	59	1.0
25-29 歲	610	10.0
30-34 歲	1,933	31.7
35-39 歲	1,591	26.1
40-44 歲	978	16.0
45-49 歲	492	8.1
50-54 歲	244	4.0
55-59 歲	116	1.9
60-64 歲	51	0.8
65 歲以上	21	0.3

表 4-5 則顯示出本次研究範圍內各縣市使用公立就業服務機構資源之東南亞新住民的人次，可以發現使用人次最多的地方為桃園市占 24.3%，其次為新北市占 23.6%，再次之為彰化縣占 11.3%。而使用人次最少的顯示為新竹市占 1.9%。依據使用人次的差異分區來看依序為桃竹苗地區的使用人次占總人次的 35.1%；北北基地區的使用人次占總人次的 34.6%；中彰投的使用人次占總人次的 30.3%。使用人次的差異也與所在縣市的新住民人口數有關，擁有新住民人口數最多的縣市分別為桃園市及新北市兩個地區（內政部入出國及移民署，2015），也造成北北基及桃竹苗地區的使用人次高於中彰投。

表 4-5 東南亞新住民居住縣市次數分配表

居住地區	人次	單位：人次；%
		%
桃園市	1,484	24.3
新北市	1,439	23.6
台中市	877	14.4
彰化縣	686	11.3
台北市	494	8.1
新竹縣	311	5.1
南投縣	286	4.7
苗栗縣	229	3.8
基隆市	176	2.9
新竹市	114	1.9

(二) 使用公立就業服務機構資源的新住民期待之工作項目分析

表 4-6、4-7 為中部以北十縣市的東南亞新住民，其再以通俗分類及標準職業分類別為區分的希望工作項目中的次數分配。在表 4-6 中，新住民希望的工作項目，以品管製造業的人次最多占 64.8%，亦即超過五分之三的東南亞新住民希望從事品管製造業的工作；而在品管製造業中，東南亞新住民超過八成以上最想從事的工作為作業員，有 3,255 人次。第二高人次的行業別為電腦硬體業占 9.4%，在電腦硬體業中，東南亞新住民最想從事的工作為電子設備組裝作業員，有 417 人次，占此行業的 72.8%。第三高人次的行業別為餐飲旅遊運動業，有 394 人次，占總人次 6.5%。而東南亞新住民在餐飲旅遊運動業中，最想從事的工作是餐飲服務及接待員，有 175 人次。

由表 4-7 的職業標準分類中，可以看出東南亞新住民的工作類型多集中在，基層技術工及勞力工，有 3834 人次，占 62.9%。第二高的工作類型為機械設備操作及組裝人員，有 955 人次，占 15.7%。其他工作類型新住民都未超過 10%。

由表 4-6、4-7 所呈現的結果，可見新住民的求職選擇，主要集中在製造業及

服務業；其中以製造業的品管製造及電腦硬體生產，以及服務業的餐飲旅遊運動與家事服務。工作類型則集中在基層技術工及勞力工和機械設備操作及組裝人員，顯示多數的東南亞新住民都從事低技術性且高勞力密集的工作為主。新住民的就業選擇可能與公立就業服務機構的工作機會來源有關，但另一方面，也可能與新住民的工作技能或對於職業選擇的想法有關，但此部分在資料庫中則缺乏相關資料可進一步探討。

表 4-6 東南亞新住民希望工作項目次數分配表(以通俗分類)

希望工作項目	單位：人次；%	
	人次	%
行政經營	115	1.9
業務行銷	158	2.6
人事法務	9	0.1
財會金融	21	0.3
廣告美編	6	0.1
客戶服務	26	0.4
電腦硬體	573	9.4
資訊軟體	5	0.1
品管製造	3,949	64.8
技術服務	90	1.5
營建職類	176	2.9
傳播媒體	170	2.8
娛樂演藝	4	0.1
教育學術	28	0.5
交通及物流服務	5	0.1
餐飲旅遊運動	394	6.5
醫藥美容	114	1.9
保全警衛	9	0.1
家事服務	226	3.7
農林漁牧	18	0.3

表 4-7 東南亞新住民希望工作項目次數分配表(以職業標準分類)

希望工作項目	單位：人次；%	
	人次	百分比
民意代表、主管及經理人員	11	0.2
專業人員	230	3.8
技術員及助理專業人員	145	2.4
事務支援人員	180	3.0
服務及銷售人員	480	7.9
農、林、漁、牧業生產人員	18	0.3
技藝有關工作人員	243	4.0
機械設備操作及組裝人員	955	15.7
基層技術工及勞力工	3834	62.9
總計	6096	100

表 4-8 則是依縣市別的新住民期待的工作項目進行交叉分析，在新住民的希望工作項目中，台北市的求職者工作機會的選擇相對多元，除了品管製造業、電腦硬體業、餐飲旅遊運動與家事服務為這些新住民經常從事的產業外，台北市的東南亞新住民對於業務行銷、行政經營、營建職類、傳播媒體與醫藥美容等行業也有興趣，占所有台北市求職者的 28.7%。其他縣市的新住民求職者均以品管製造行業為最希望進入的行業，依序為彰化縣 84.4%、桃園市 77.2%、台中市 74.1%、基隆市 62.5%、南投縣 60.8%、新北市 58.5%、苗栗縣與新竹縣均為 53%、新竹市 34.2% 及台北市 24.7%。電腦硬體業為東南亞新住民第二想要從事的行業，不過並非中部以北地區的新住民對於此行業都有一樣的期待，最為期待從事此行業的前三個縣市為新竹市 35.1%、新竹縣 33.1% 及苗栗縣 19.7%，而新竹縣市的東南亞新住民期待從事電腦硬體業的人數偏高，與電腦硬體業為新竹縣市就業者增加最多的產業（行政院主計總處，2011）。餐飲旅遊運動業為東南亞新住民第三想要從事的行業，最為期待從事此行業的前三個縣市為台北市 17%、南投縣 12.6% 及新竹市 12.3%，而這三個縣市在產業發展上，根據主計處 100 年「工商及服務業普查」的結果顯示，台北市、新竹市及南投縣的餐飲業的從業員工增加量都為該縣市排名在前五大的產業（行政院主計總處，2011），所以形成這三個

縣市的東南亞新住民期待從事餐飲旅遊運動業的求職者也不少。雖然家事服務也是許多東南亞新住民的求職選擇，可是特別對於家事服務業有較高期待的，以居住在台北市的東南亞新住民的比例最高為 13%，其他縣市沒有特別高度的期待。

表 4-9 可以發現，不論是北北基地區、桃竹苗地區或中彰投地區，東南亞新住民最希望從事的工作類型為基層技術工及勞力工、機械設備操作及組裝人員及服務及銷售人員為主。就這三大最多新住民希望從事的工作類型來看：基層技術工及勞力工以中彰投地區的新住民希望從事的人次較其他兩區高，占 70.6%；機械設備操作及組裝人員以北北基地區的新住民希望從事的人次較其他兩區高，占 16.8%；服務及銷售人員以北北基地區的新住民希望從事的人次為其他兩區的兩倍，占 12.8%。除前述的三個工作類型外，居住於北北基地區或桃竹苗地區或中彰投地區的新住民希望工作項目的類型仍略有不同，以北北基地區東南亞新住民而言，希望從事專業人員及事務支援人員的人次，分別占 6.4%及 4.3%，為其他兩區的兩倍；以桃竹苗地區東南亞新住民而言，希望從事技術員及助理專業人員的人次，占 4.5%，為北北基地區的兩倍、中彰投地區的四倍，希望從事技藝有工作人員，占 7.8%，則為其他兩區的三倍；以中彰投地區東南亞新住民而言，希望從事農林漁牧業生產人員，占 0.8%，較其他兩區為高。由表 4-9 數據可知， $X^2=436.489$ ，顯著性達.000，達.05 的統計顯著水準，因此我們可以宣稱這兩個變項具有特定關係，亦即「希望工作項目(職業標準分類)與居住地有關聯」的研究結論。

從表 4-8、4-9 中可以發現，東南亞新住民希望從事的行業主要集中在品管製造業及電腦硬體業為主，而希望工作的類型則以基層技術工及勞力工、機械設備操作及組裝人員為主。細究各區希望從事的行業會發現除台北市的行業選擇較為多元外，其他縣市的差異不明顯，可是就希望從事的工作類型來看，會發現北北基區除了較多新住民希望從事的工作類型之外，在專業人員及事務支援人員的工作較其他兩區多，顯示北北基地區仍有一定比例之東南亞新住民是從事辦公室的工作。在桃竹苗地區則會發現除了三大熱門工作類型外，新住民也有意願從事技術員及助理專業人員及技藝有工作人員較其他兩區高，桃竹苗地區顯示有一定比例的新住民希望從事有技術性的勞力工作。而中彰投地區則是發現其希望從事

基層技術工及勞力工的新住民超過七成，且希望從事農林漁牧業生產人員的新住民較其他兩區高，顯示中彰投地區的新住民願意從事高勞力低技術性工作的人次占多數。從表 4-8、4-9 中可以發現，東南亞新住民的居住地區發展對於其就業的選擇仍有影響，雖然仍會發現新住民的就業集中在高勞力低技術性工作為主，但是在縣市及區域的發展仍會對東南亞新住民的就業選擇造成影響。

表 4-8 東南亞新住民希望工作項目與居住縣市交叉分析(以行業通俗分類)

單位：人次；%

變項	基隆市	台北市	新北市	桃園市	新竹市	新竹縣	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣
	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)
行政經營	3(1.7)	23(4.7)	27(1.9)	19(1.3)	4(3.5)	2(0.6)	2(0.9)	20(2.3)	8(1.2)	7(2.4)
業務行銷	7(4.0)	25(5.1)	56(3.9)	23(1.5)	4(3.5)	8(2.6)	3(1.3)	15(1.7)	9(1.3)	8(2.8)
人事法務	0(0.0)	1(0.2)	4(0.3)	1(0.1)	0(0.0)	2(0.6)	0(0.0)	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)
財會金融	0(0.0)	9(1.8)	7(0.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(0.2)	2(0.3)	1(0.3)
廣告美編	0(0.0)	1(0.2)	1(0.1)	2(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(0.2)	0(0.0)	0(0.0)
客戶服務	1(0.6)	7(1.4)	4(0.3)	3(0.2)	2(1.8)	0(0.0)	1(0.4)	4(0.5)	2(0.3)	2(0.7)
電腦硬體	11(6.3)	55(11.1)	145(10.1)	103(6.9)	40(35.1)	103(33.1)	45(19.7)	61(7.0)	7(1.0)	3(1.0)
資訊軟體	0(0.0)	0(0.0)	3(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(0.2)	0(0.0)	0(0.0)
品管製造	110(62.5)	122(24.7)	842(58.5)	1,146(77.2)	39(34.2)	165(53.1)	122(53.3)	650(74.1)	579(84.4)	174(60.8)
技術服務	0(0.0)	2(0.4)	30(2.1)	11(0.7)	0(0.0)	1(0.3)	1(0.4)	11(1.3)	29(4.2)	5(1.7)
營建職類	11(6.3)	24(4.9)	36(2.5)	31(2.1)	1(0.9)	7(2.3)	6(2.6)	20(2.3)	15(2.2)	25(8.7)
傳播媒體	2(1.1)	43(8.7)	49(3.4)	37(2.5)	1(0.9)	5(1.6)	5(2.2)	16(1.8)	7(1.0)	5(1.7)
娛樂演藝	0(0.0)	0(0.0)	3(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)
教育學術	1(0.6)	6(1.2)	10(0.7)	4(0.3)	1(0.9)	1(0.3)	1(0.4)	4(0.5)	0(0.0)	0(0.0)

交通物流	0(0.0)	0(0.0)	1(0.1)	2(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.4)	0(0.0)	1(0.1)	0(0.0)
餐飲旅遊	16(9.1)	84(17.0)	114(7.9)	55(3.7)	14(12.3)	9(2.9)	23(10.0)	29(3.3)	14(2.0)	36(12.6)
運動										
醫藥美容	5(2.8)	26(5.3)	27(1.9)	14(0.9)	2(1.8)	3(1.0)	8(3.5)	18(2.1)	4(0.6)	7(2.4)
保全警衛	1(0.6)	1(0.2)	6(0.4)	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
家事服務	8(4.5)	64(13.0)	74(5.1)	32(2.2)	6(5.3)	5(1.6)	9(3.9)	14(1.6)	8(1.2)	6(2.1)
農林漁牧	0(0.0)	1(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(0.9)	7(0.8)	1(0.1)	7(2.4)
總和	176(100.0)	494(100.0)	1,439(100.0)	1,484(100.0)	114(100.0)	311(100.0)	229(100.0)	877(100.0)	686(100.0)	286(100.0)

表 4-9 東南亞新住民希望工作項目與居住地卡方分析(以職業標準分類)

變項	單位：人次；%		
	北北基 人次(%)	桃竹苗 人次(%)	中彰投 人次(%)
民意代表、主管及經理人員	7(0.3)	2(0.1)	2(0.1)
專業人員	136(6.4)	58(2.7)	36(1.9)
技術員及助理專業人員	34(1.6)	96(4.5)	15(0.8)
事務支援人員	91(4.3)	39(1.8)	50(2.7)
服務及銷售人員	270(12.8)	106(5.0)	104(5.6)
農、林、漁、牧業生產人員	1(0.0)	2(0.1)	15(0.8)
技藝有關工作人員	45(2.1)	166(7.8)	32(1.7)
機械設備操作及組裝人員	355(16.8)	314(14.7)	286(15.5)
基層技術工及勞力工	1,170(55.5)	1,355(63.4)	1,287(70.6)
總和	2,109(100.0)	2,138(100.0)	1,837(100.0)
卡方分析	$X^2=436.489$, $df=16$ $P=0.000$ (顯著, 雙尾)		

根據表 4-10，(1)擁有碩士以上學歷的東南亞新住民希望工作項目的行業別以行政經營的人數最多，占 20%，在此行業中最想從事的職缺為專案經理人員(40%)，此外擁有碩士以上學歷的東南亞新住民對於業務行銷、品管製造、傳播媒體以及教育學術產業皆有較高的興趣，其中在品管製造業中，對製程技術員的工作最有興趣，占 50%，在傳播媒體業中，以想要從事中泰翻譯的人數最多，占 75%。(2)擁有大學或大專學歷的東南亞新住民：最想從事行業依序為品管製造業(42.2%)、電腦硬體業(12%)，在品管製造業中以作業員(74.5%)為擁有大學或大專學歷的東南亞新住民最想從事的工作；在電腦硬體業中，擁有大學或大專學歷的東南亞新住民最想從事的工作為電子設備組裝作業員(60.7%)及電子設備裝修技

術員(36%)。(3)擁有高中或高職學歷的東南亞新住民：最想從事依序為品管製造業(63.8%)、電腦硬體業(12.1%)，在品管製造業中以作業員(82.2%)為擁有高中或高職學歷的東南亞新住民最想從事的工作；在電腦硬體業中，擁有高中或高職學歷的東南亞新住民最想從事的工作為電子設備組裝作業員(69.8%)。(4)擁有國中學歷的東南亞新住民最想從事的行業別為品管製造業，在品管製造業中有以作業員(83.5%)為擁有國中學歷的東南亞新住民最想從事的工作。擁有國小學歷的東南亞新住民最想從事的行業別為品管製造業，在品管製造業中有以作業員(85%)為擁有國小學歷的東南亞新住民最想從事的工作。由以上分析可以看出學歷與就業雖然有關聯，但是對於擁有大專以上學歷的新住民而言，期待當作業員的求職者仍占多數，所以擁有較高學歷的新住民所期待的職缺與擁有較低學歷的新住民所期待的工作在品管製造業、電腦硬體業方面，沒有太大差異，絕大部分都是期待從事作業員的工作。

表 4-11 可以發現基層技術工及勞力工，仍是多數新住民會希望的工作類型，不過在學歷的變項影響之下，大專以上學歷的東南亞新住民希望工作項目的類型較為多元，除了基層技術工及勞力工擁有最多人數，占 36.3%，專業人員及事務支援人員和機械設備操作及組裝人員皆超過 10%，由此可以看出擁有較高學歷的東南亞新住民對於辦公室型態的工作仍保持一定的期待。對於擁有高中職以下學歷的東南亞新住民而言，有超過六成以上的人數期待從事基層技術工及勞力工的工作；另有超過 15%以上的人數期待從事機械設備操作及組裝人員的工作，顯示擁有高中職以下學歷的新住民，對於工作的期待都以勞力型態的工作為主。由表 4-11 數據可知， $X^2=975.252$ ，顯著性達.000，達.05 的統計顯著水準，因此我們可以宣稱這兩個變項具有特定關係，亦即「希望工作項目(職業標準分類)與學歷有關聯」的研究結論。

由表 4-10、4-11 中可以發現，多數的東南亞新住民在台灣求職對於工作的期待多希望透過勞力去換取金錢，不論是在行業的選擇或是工作類型的選擇上都有此現象產生，即便她們擁有一定的人力素質，仍不敢對於工作有太多的期待及要求。對於此種現象是新住民自行產生的，又或者是社會所給予的，此部分未能從次級資料分析中看到更進一步的資訊。

表 4-10 東南亞新住民希望工作項目與學歷交叉分析(以行業通俗分類)

單位：人次；%

變項	碩士以上	大學及大專	高中職	國中	國小	其他
	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)
行政經營	5(20.0)	54(7.3)	39(1.8)	9(0.5)	5(0.6)	3(0.7)
業務行銷	4(16.0)	65(8.7)	51(2.3)	21(1.1)	11(1.2)	6(1.4)
人事法務	1(4.0)	7(0.9)	1(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
財會金融	1(4.0)	15(2.0)	2(0.1)	1(0.1)	1(0.1)	1(0.2)
廣告美編	0(0.0)	4(0.5)	2(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
客戶服務	1(4.0)	7(0.9)	12(0.5)	4(0.2)	0(0.0)	2(0.5)
電腦硬體	1(4.0)	89(12.0)	265(12.1)	131(7.1)	60(6.7)	27(6.5)
資訊軟體	0(0.0)	5(0.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
品管製造	4(16.0)	314(42.2)	1,392(63.8)	1,327(72.3)	619(69.4)	293(70.4)
技術服務	0(0.0)	10(1.3)	33(1.5)	29(1.6)	12(1.3)	6(1.4)
營建職類	0(0.0)	15(2.0)	35(1.6)	54(2.9)	52(5.8)	20(4.8)
傳播媒體	4(16.0)	60(8.1)	81(3.7)	17(0.9)	5(0.6)	3(0.7)
娛樂演藝	0(0.0)	1(0.1)	2(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.2)
教育學術	4(16.0)	20(2.7)	2(0.1)	1(0.1)	0(0.0)	1(0.2)
交通物流	0(0.0)	2(0.3)	3(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
餐飲旅遊	0(0.0)	34(4.6)	142(6.5)	129(7.0)	64(7.2)	25(6.0)
運動						
醫藥美容	0(0.0)	18(2.4)	42(1.9)	33(1.8)	12(1.3)	9(2.2)
保全警衛	0(0.0)	2(0.3)	5(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	2(0.5)
家事服務	0(0.0)	22(3.0)	68(3.1)	74(4.0)	46(5.2)	16(3.8)
農林漁牧	0(0.0)	0(0.0)	6(0.3)	6(0.3)	5(0.6)	1(0.2)
總和	25(100.0)	744(100.0)	2,183(100.0)	1,836(100.0)	892(100.0)	416(100.0)

表 4-11 東南亞新住民希望工作項目與學歷分組卡方分析(以職業標準分類)

變項	單位：人次；%			
	大學大專以上	高中職	國中	國小及其他
	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)
民意代表、主管 及經理人員	11(1.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
專業人員	115(15.0)	86(3.9)	18(1.0)	11(0.8)
技術員及助理專 業人員	50(6.5)	63(2.9)	22(1.2)	10(0.8)
事務支援人員	100(13.0)	56(2.6)	16(0.9)	8(0.6)
服務及銷售人員	61(7.9)	185(8.5)	146(8.0)	88(6.7)
農、林、漁、牧 業生產人員	0(0.0)	6(0.3)	6(0.3)	6(0.5)
技藝有關工作人 員	54(7.0)	104(4.8)	63(3.4)	22(1.7)
機械設備操作及 組裝人員	99(12.9)	369(16.9)	283(15.4)	204(15.6)
基層技術工及勞 力工	279(36.3)	1,314(60.2)	1,282(69.8)	959(73.3)
總和	769(100.0)	2,183(100.0)	1,836(100.0)	1,308(100.0)
卡方分析	$X^2=975.252$, $df=24$ $P=0.000$ (顯著, 雙尾)			

表 4-12 顯示，49 歲以下的東南亞新住民最想從事的行業別為品管製造業，在這些年齡區段中，超過五成的東南亞新住民期待從事品管製造業。類此，在電腦硬體業也有同樣的現象，49 歲以上的東南亞新住民選擇從事電腦硬體業的比率也大幅下降。45 歲以上的東南亞新住民的希望工作項目轉向家事服務業、醫藥美容業、餐飲旅遊運動業、營建職類、傳播媒體業及業務行銷，是否也代表這些行業對於從業者的年齡沒有那麼大的限制，而且所提供的職缺對於 45 歲以上的新住民而言是可以負荷且願意從事的工作。60 歲以上的求職者中，有超過三成的求職者願意從事家事服務業。此外 60-64 歲想要進入傳播媒體業的人數也大幅增加。對於餐飲旅遊運動業而言，有許多超過 65 歲以上的東南亞新住民願意進入此行業。

表 4-13 中可以發現，49 歲以下的東南亞新住民希望從事的工作類型以基層技術工及勞力工為最高，皆超過六成的人次，次之為機械設備操作及組裝人員為主，皆超過 15%。至於服務及銷售類型，29 歲以下的東南亞新住民有 9.4% 人次希望從事此類型的工作，可是對於 30-39 歲的新住民而言，希望從事此工作類型的人次只剩 6.6%，但是對於超過 40 歲的求職者而言，此類型的工作對於她們的吸引力開始逐漸增加，而對於 50 歲以上的求職者而言，有 14.6% 的求職人次希望從事此類型的工作，此外，50 歲以上的求職者對於想要從事基層技術工及勞力工與機械設備操作及組裝人員的人次逐漸減少，分別占 57.6% 與 14.6%。可以看出東南亞新住民在不同年齡段所期待的工作類型仍有稍許不同。由表 4-13 數據可知， $X^2=975.252$ ，顯著性達 .000，達 .05 的統計顯著水準，因此我們可以宣稱這兩個變項具有特定關係，亦即「希望工作項目(職業標準分類)與年齡有關聯」的研究結論。

從表 4-12、4-13 皆可以發現 50 歲以上的東南亞新住民在求職的行業與工作的類型都與 49 歲以下的新住民有所差異，且 50 歲以上的新住民會傾向選擇服務業或銷售的工作型態，而非需要高度勞力密集的工作，影響 50 歲以上求職者的就業選擇是來自新住民的自我選擇或是對於勞動力市場的反應，在次級資料中未能提供進一步的解釋。

表 4-12 東南亞新住民希望工作項目與年齡交叉分析(以行業通俗分類)

單位：人次；%

變項	20 歲以下	25-29 歲	30-34 歲	35-39 歲	40-44 歲	45-49 歲	50-54 歲	55-59 歲	60-64 歲	65 歲以上
	-24 歲									
	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)	人次(%)
行政經營	1(1.7)	16(2.6)	40(2.1)	24(1.5)	18(1.8)	7(1.4)	7(2.9)	2(1.7)	0(0.0)	0(0.0)
業務行銷	5(8.3)	16(2.6)	47(2.4)	26(1.6)	31(3.2)	17(3.5)	8(3.2)	8(6.9)	0(0.0)	0(0.0)
人事法務	0(0.0)	1(0.2)	2(0.1)	3(0.2)	1(0.1)	1(0.2)	1(0.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
財會金融	0(0.0)	1(0.2)	7(0.4)	7(0.4)	3(0.3)	2(0.4)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.0)	0(0.0)
廣告美編	0(0.0)	1(0.2)	2(0.1)	1(0.1)	1(0.1)	0(0.0)	1(0.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
客戶服務	0(0.0)	2(0.3)	7(0.4)	7(0.4)	2(0.2)	5(1.0)	1(0.4)	1(0.9)	1(2.0)	0(0.0)
電腦硬體	6(10.0)	63(10.3)	188(9.7)	159(10.0)	94(9.6)	41(8.3)	16(6.68)	6(5.2)	0(0.0)	0(0.0)
資訊軟體	0(0.0)	2(0.3)	1(0.1)	1(0.1)	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
品管製造	39(65.0)	411 (67.2)	1,362(70.5)	1,077(67.3)	628(64.2)	266(54.1)	109(44.7)	45(38.8)	11(21.6)	1(4.8)
技術服務	0(0.0)	7(1.1)	24(1.2)	29(1.8)	13(1.3)	8(1.6)	8(3.3)	1(0.9)	0(0.0)	0(0.0)
營建職類	1(1.7)	8(1.3)	32(1.7)	37(2.3)	33(3.4)	22(4.5)	19(7.8)	13(11.2)	7(13.7)	4(19.0)
傳播媒體	1(1.7)	17(2.8)	48(2.5)	42(2.6)	26(2.7)	19(3.9)	6(2.5)	5(4.3)	6(11.8)	0(0.0)
娛樂演藝	0(0.0)	1(0.2)	2(0.1)	0(0.0)	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)

教育學術	0(0.0)	2(0.3)	5(0.3)	6(0.4)	5(0.5)	4(0.8)	3(1.2)	2(1.7)	1(2.0)	0(0.0)
交通物流	0(0.0)	0(0.0)	2(0.1)	1(0.1)	1(0.1)	1(0.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
餐飲旅遊	5(8.3)	37(6.1)	97(5.0)	99(6.2)	61(6.2)	42(8.5)	30(12.3)	12(10.3)	5(9.8)	6(28.6)
運動										
醫藥美容	0(0.0)	10(1.6)	21(1.1)	36(2.3)	15(1.5)	15(3.0)	8(3.3)	4(3.4)	2(3.9)	3(14.2)
保全警衛	0(0.0)	0(0.0)	1(0.1)	0(0.0)	2(0.2)	3(0.6)	1(0.4)	2(1.7)	0(0.0)	0(0.0)
家事服務	2(3.3)	15(2.5)	41(2.1)	32(2.0)	36(3.7)	36(7.3)	26(10.7)	15(12.9)	16(31.4)	7(33.3)
農林漁牧	0(0.0)	0(0.0)	4(0.2)	4(0.3)	6(0.6)	3(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.0)	0(0.0)
總和	60(100.0)	610(100.0)	1933(100.0)	1,591(100.0)	978(100.0)	492(100.0)	244(100.0)	116(100.0)	51(100.0)	21(100.0)

表 4-13 東南亞新住民希望工作項目與年齡分組卡方分析(以職業標準分類)

變項	單位：人次；%			
	29 歲以下 人次(%)	30~39 歲 人次(%)	40~49 歲 人次(%)	50 歲以上 人次(%)
民意代表、主管 及經理人員	0(0.0)	3(0.1)	7(0.5)	1(0.2)
專業人員	23(3.4)	117(3.3)	63(4.3)	27(6.3)
技術員及助理專 業人員	15(2.2)	86(2.4)	38(2.6)	6(1.4)
事務支援人員	18(2.7)	98(2.8)	46(3.1)	18(4.2)
服務及銷售人員	63(9.4)	231(6.6)	123(8.4)	63(14.6)
農、林、漁、牧 業生產人員	0(0.0)	8(0.2)	9(0.6)	1(0.2)
技藝有關工作人 員	15(2.2)	163(4.6)	49(3.3)	16(3.7)
機械設備操作及 組裝人員	116(17.3)	547(15.5)	241(16.4)	51(11.8)
基層技術工及勞 力工	420(62.7)	2,271(64.4)	894(60.8)	249(57.6)
總和	670(100.0)	3,524(100.0)	1,470(100.0)	432(100.0)
卡方分析	X ² =88.316, df=24 P=0.000(顯著，雙尾)			

(三) 新住民使用公立就業機構服務資源分析

表 4-14~表 4-16 說明 2011 年至 2013 年東南亞新住民使用公立就業服務機構資源的狀態。表 4-14 的總使用人次為 5856 人次，根據表 4-14 顯示目前東南亞新住民使用公立就業服務機構資源的使用狀況，可以發現東南亞新住民的使用比例普遍偏低。在這些資源中，使用比例最高的是介紹卡推薦就業，東南亞新住民使用比例達 87%，次之是在公立就業服務機構開案，是由固定的就業服務員依據新住民的需求進行就業媒合，類此資源新住民的使用比例達 7%，除此之外，其他的服務對於新住民而言形同虛設，申請比例都不到 1%。

表 4-14 東南亞新住民的公立就服資源使用情形次數分配表

單位：人次；%		
就服資源	人次	%
介紹卡	5,305	87.0
開案	424	7.0
就業啟航	43	0.7
職業訓練	33	0.5
臨工津貼	20	0.3
職場學習	15	0.2
雇用獎助	15	0.2
多元專案	1	0.0

由於介紹卡是使用人數最多的資源，所以進一步了解中部以北介紹卡的使用情形。表 4-15 的總人次為 5305 人次，從中可以發現中部以北的縣市，東南亞新住民使用介紹卡的比例皆超過七成，其中以基隆市(94.9%)、台北市(92.7%)及新北市(92.4%)的使用比例最高，都有超過九成的東南亞新住民透過介紹卡去面試。使用比例最低兩個的縣市則是南投縣與台中市，分別為 76.6%和 74.9%。

表 4-15 東南亞新住民有使用介紹卡的次數分配表

居住地	單位：人次；%	
	人次	%
基隆市	167	94.9
台北市	458	92.7
新北市	1,329	92.4
彰化縣	614	89.5
新竹縣	276	88.7
桃園市	1,299	87.5
苗栗縣	191	83.4
新竹市	95	83.3
南投縣	286	76.6
台中市	657	74.9

新住民到公立就業服務機構求職需填寫求職登記表，求職登記表關閉的原因如表 4-16 所列，其中系統自動關閉是根據就業服務系統的規定，求職登記表在開啟當日起屆滿 60 天後，系統會自動關閉求職登記表。從表 4-16 中可發現求職登記表關閉原因為系統自動關閉所佔比例最高(26.4%)。次高為一般就業服務找工作的比例占 23.9%，使用介紹卡推薦就業的比例為 23.5%，與透過一般就業服務找到工作的比例相差不大，顯示除了系統自動關閉外，東南亞新住民透過介紹卡推薦就業及一般就業服務是在求職登記表關閉原因中占有很高的比例。

表 4-16 東南亞新住民求職登記表關閉原因的次數分配表

求職登記表關閉原因	單位：人次；%	
	人次	%
系統自動關閉	1,612	26.4
公立就業服務機構推薦成功—一般就業服務	1,457	23.9
公立就業服務機構推薦成功—介紹卡	1,428	23.5
利用本會資訊就業—其他	510	8.4
利用本會資訊就業—全國就業 E 網	229	3.8
暫停就業—其他	183	3.0
暫停就業—家中有事	181	3.0
自行就業—其他	145	2.4
無法聯繫求職者	105	1.7
利用本會資訊就業—求才快報	85	1.4
改利用其他管道求職	78	1.3
不知道	31	0.5
暫停就業—參加職業訓練	19	0.3
利用本會資訊就業—現場徵才	17	0.3
利用本會資訊就業—觸控式電腦	10	0.2
暫停就業—準備考試/升學	6	0.1

小結

從資料庫中可以發現，中部以北使用公立就業服務系統資源的東南亞新住民的年齡層落在 30-44 歲，對於此年齡層的新住民而言，多數同時負有母職的照顧責任，這樣的就業年齡與台灣女性勞工相比進入職場的時間較晚且退離職場的時間較早，導致這現象產生的原因，未能在資料庫中呈現。

這些使用公立就業服務機構求職的新住民在母國的教育程度以國中或高中職為主，與台灣的一般勞工的教育程度相比，受教時間較短，對於求職而言，較缺乏競爭力，然而這種樣態的東南亞求職者最想從事的行業是品管製造業或電腦硬體業，但是對於這兩類產業就業意願會隨著新住民的年齡增加，逐漸減少，反而年齡越大的新住民更樂意從事家事服務業或餐飲旅遊運動業。對於擁有大專以上學歷的新住民而言，多數仍會優先選擇品管製造業或電腦硬體業，而這樣的選擇與具備國中或高中職學歷的新住民的選擇是一樣的，工作類別的選擇略有不同，部分大專以上學歷的新住民選擇專業人員、事務支援人員的工作，而國中或高中職學歷的新住民則會選擇基層技術工及勞力工為主，仍可以看出東南亞新住民在台灣多從事高勞力密集的工作，且以非技術性的工作為主。而這樣的就業選擇，是新住民自由選擇的結果或是受限於公立就業服務機構所提供的職缺所產生的選擇，這在資料庫中未能有更進一步的呈現。

此外新住民隨著居住地的不同其就業的產業選擇沒有太大的差異，除了居住在台北市的新住民在就業選擇上具有高度的多樣性之外，其他的地區的新住民在就業的選擇上仍然以品管製造業及電腦硬體業為主，而這樣的選擇與地區的產業發展不相符合，除了新竹縣及彰化縣的就業型態以工業為最多之外，其他縣市的就業型態都以服務業為主，可是新住民的就業型態都以工業為主，只有少部分的新住民的就業選擇與區域發展有關聯，而新住民的就業選擇並未隨著地區發展而改變，因此需要進一步了解進入公立就業服務系統的新住民，影響他們就業選擇的因素為何？

再者，在使用公立就業服務資源別，多數的新住民只有使用過介紹卡推薦就業，沒有使用過其他公立就業服務機構所提供的就業資源，而資料庫中都未顯示東南亞新住民沒有使用的原因，以及使用過後的感受。

對於這些使用公立就業服務機構資源的新住民而言，她們就業的選擇、在公立就業服務機構的使用經驗，以及同時擔負照顧子女責任與工作要如何兩全等，無法從資料庫得到相關訊息。因此，將進一步透過訪談加以釐清，以瞭解新住民使用公立就業服務機構所提供的就業資源的經驗，以及當工作與家庭有衝突時將如何因應調配？

第二節 研究對象基本資料描述

本研究有關東南亞新住民於公立就業服務機構相關求職資料原始檔的次級資料分析中發現了一些現象，但並未有足夠的資訊可以理解為何如此？例如：(1)東南亞新住民進入職場的時機，通常較台灣的女性勞工延後；(2)到公立就業服務機構求職的東南亞新住民是如何看待就業這件事？影響就業的主要關鍵為何？(3)新住民使用公立就業服務機構的就業機會除了台北市較為多元外，其餘縣市新住民就業機會的選擇相當有限，多集中在製造業的作業員，而相關就業資源除了就業機會外，使用也相當有限，為何是這樣的狀況？(4)新住民自己使用公立就業服務資源的主觀經驗、評價和建議是甚麼？(5)研究多指出新住民在就業選擇時，多受家庭因素影響，到底東南亞新住民面臨就業抉擇時，如何因應工作與家庭間的衝突？

再者，過往研究也提及東南亞新住民較少運用公立就業服務機構的原因包括：(1)公立就業服務機構所提供的工作類別不符合新住民的需求；(2)公立就業服務機構要求履歷書寫繁雜；(3)公立就業服務機構媒合等待時間過長；(4)就業服務站不夠普及；(5)東南亞新住民在母國無使用正式就業資源的經驗；(6)東南亞新住民前端就業準備尚未建立（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014）。這些因素導致東南亞新住民在求職時，很少選擇公立就業服務站作為工作媒合的選擇。

根據先前的研究及本研究次級資料的分析，進而引發了研究問題二：(1)想要了解那些到公立就業服務機構求職的東南亞新住民對於使用公立就業服務機構資源的主觀經驗又是如何？(2)在他們經驗中，公立就業服務機構所提供的協助與她們的求職期待間的落差為何？(3)這樣的落差以東南亞新住民的認知覺得應該如何縮小？此外，(4)過往研究提及多數的東南亞新住民在求職時，都需要考慮家庭因素，且求職與就業選擇往往受到家庭的牽絆，導致工作與家庭間產生衝突（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014）；因此，本研究想要更進一步探討求職或就業的東南亞新住民如何調配工作、因應工作與家庭間衝突，因而形成研究問題三：(1)對於東南亞新住民而言，家庭的需求對於其求職與就業的影

響為何？(2)當工作與家庭需求面臨衝突時，他們如何調節？(3)而東南亞新住民最期待協助的事項是什麼？換言之，研究問題二和三是研究者想要深入瞭解及釐清的，將藉由質性訪談，嘗試由東南亞新住民的視角，瞭解她們如何看待公立就業服務機構的使用經驗，以及當工作與家庭間有衝突時如何因應。

本研究與 9 位曾使用過公立就業服務機構資源的東南亞新住民求職者進行訪談，以試圖理解研究問題二與研究問題三。本節首先說明研究對象的基本資料，繼而在第三節說明東南亞新住民的就業時機、就業動機與就業障礙，第四節則討論新住民進入公立就業服務機構尋求就業機會的前與後，第五節著重分析她們如何處理工作與家庭的衝突。

本研究 9 位訪談對象的背景資料經整理如下：(1)原國籍：印尼 4 位、越南 3 位、菲律賓 1 位、緬甸 1 位。(2)來台年數：10 年以下 3 位、10 年至 20 年 5 位、30 年以上 1 位。(3)年齡：30 歲以下 1 位、30 至 40 歲 7 位、50 歲者 1 位。(4)家庭狀況：單親媽媽 1 位、已婚 8 位。(5)居住狀況：1 位與小叔一家人同住，8 位都是夫妻同住或與小孩同住。(6)子女數：2 位尚未有小孩，7 位育有至少一名子女。(7)學歷：國小畢業 2 位、國中畢業 2 位、高中或高職肄業 1 位、高中或高職畢業 3 位、大學畢業 1 位。(7)工作狀況：4 位待業中，持續等待公立就業服務機構資源的媒合；2 位參與多元就業方案；2 位從事清潔的工作；1 位從事作業員的工作。研究對象的基本資料詳如表 4-17：

表 4-17 研究對象基本資料對照表

受訪者/代號	原國籍	來台年數	年齡	學歷	工作狀況	子女數	居住地
娜娜	菲律賓	2	46 歲	大學	待業中	0	苗栗
阿英	印尼	9	49 歲	高職	辦公室清掃	1	苗栗
阿娥	越南	20	44 歲	國中	多元就業方案	2	台中
素素	印尼華僑	1	29 歲	高職	多元就業方案	0	台北市
清清	越南	10	36 歲	國小	待業中	2	新北市
阿鴛	越南	15	30? 歲	國小	待業中	2	新北市
妮妮	印尼華僑	13	39 歲	高中	作業員	2	新北市
琳琳	緬甸華僑	30	50 歲	高中肄業	待業中	2	新北市
阿西	印尼	15	41 歲	國中	清潔工	2	新北市

資料來源：研究者自行整理

娜娜

娜娜來自菲律賓，四十六歲，來台兩年。認識丈夫是透過教會活動，接著結婚，目前與丈夫一起生活。丈夫是障礙者，從事刮刮樂銷售，但是所賺取的金錢不足以應付家中的開銷，所以娜娜想要外出就業。先生介紹她到就服站求職，娜娜希望的是晚上工作，以便她白天在家陪先生一起銷售刮刮樂。娜娜在大學主修心理及護理，所以期待就服站協助她找到可以發揮所學且白天能夠陪伴丈夫的工作。

阿英

阿英來自印尼，四十九歲，來台九年。目前與婆婆、小孩同住。阿英有一個8歲的兒子，先生在外縣市工作假日才會返家，希望阿英以照顧家庭為重，所以阿英在工作的選擇上以能夠配合家庭的工作為主。阿英覺得最合適的工作是辦公室清潔打掃，因為她認為辦公室打掃的工作只需要上周一到周五的班，假日可以陪先生及小孩。阿英在印尼擁有高職學歷，主修電腦及英文。阿英會來就服站求職是因為過去曾經至就服站參加活動有留過資料，之後就服站都會持續瞭解她的狀況，確認她是否有工作需求，所以當阿英想要求職時，就想到來就服站登記尋職。

阿娥

阿娥來自越南，四十四歲，來台二十年。阿娥因家庭暴力離婚，獨自扶養兩個小孩，透過鄰居阿姨的介紹至台中大雅就服站辦理求職登記。由於阿娥需要自行照顧兩個小孩，所以對於求職的條件是希望工作時間能夠配合她接送小孩上下課，晚上能夠回家照顧小孩。由於阿娥的狀況，就服站介紹阿娥參與多元就業方案，至機構工作，既可以配合阿娥的需求，也可以有一定的收入維持生活。

素素

素素是印尼華僑，二十九歲，來台一年多。素素在中文表達方面沒有太大的困難，只是不太會辨識中文字，所以目前有參與補校的課程，學習中文。素素與先生同住，婆婆住在她們對面，目前婆婆的身體狀況還算良好，不需要素素照顧，所以素素在工作上受家庭影響的限制不多。她只要求不從事餐飲業、工作時間可以配合補校的課程以及不需要出差的工作，素素都可以接受。素素是在參與移民署的講座時，獲得關於求職的資訊，再加上非營利組織的介紹，所以至就服站登記求職，經站台的媒合來到協會做文書的工作。由於此工作屬於多元就業方案，就業期只有半年，之後就服站會再提供進一步的協助，目前素素透過這個工作學習在台灣就業所需的基礎文書能力。

清清

清清來自越南，三十六歲，來台十年。她與先生和兩個小孩同住，有強烈的工作需求，希望透過工作可以給孩子更好的生活環境。由於之前工作的工廠結束營業，所以被介紹到就服站求職。清清期待未來的工作不要太勞累、薪資約兩萬三，工作地點一定要在土城，上班時間清清覺得早上八點到下午五點的工作最為理想。在工作類型方面，清清希望以自己最熟悉的作業員的工作為主。

阿鴛

阿鴛來自越南，30 幾歲，來台十五年，育有兩個子女。阿鴛是收到傳單得知就服站可以尋職，所以前來瞭解，目前正在請領失業給付。由於阿鴛需要下班立刻回家照顧小孩，所以絕對不能加班。阿鴛之前只從事過包裝的工作，所以有些作業員的工作職缺，就因為阿鴛缺乏相關經驗被拒絕。再加上阿鴛自覺語文能力不佳，所以在與人用中文溝通時會感到焦慮且較為緊張。阿鴛目前仍在等待就服站的媒合。

妮妮

妮妮是印尼華僑，三十九歲，來台十三年。與先生和兩個女兒同住，公公與婆婆住在不同樓層，婆婆會在妮妮上班時，照顧孫女。妮妮會至就服站求職是因為住家附近的東南亞朋友介紹妮妮可以去就服站找工作，而且妮妮的東南亞朋友找工作絕大多數都是去就服站進行求職登記，所以妮妮就前去試試看。妮妮有多次使用就服站找工作的經驗，在幾次求職的過程中，妮妮覺得站台對她的協助很大，因為站台的就服員會依據妮妮的狀況介紹工作，並且會告訴她每間公司的基本資訊，讓妮妮瞭解後，再由妮妮決定是否要去面試。妮妮也分享了她朋友的求職經驗，因為朋友有家庭照顧的需求，所以就服員也根據她朋友的狀況，媒合工作時間較短的工作，以方便妮妮的朋友在家裡與工作間取得平衡。

琳琳

琳琳來自緬甸，五十歲，來台三十年。目前與先生同住，琳琳被公司資遣後，被介紹至就服站求職，之前在製造監視器的工廠擔任作業員，目前因小孩都大了，不需要琳琳的照顧，所以對於工作的選擇以自己能夠勝任為衡量的標準。但是琳琳也知道自己的年齡會影響到就業的機會，由於琳琳的孫子快要出生了，她也在考慮孫子出生後是否要協助照顧，所以目前就是嘗試看看能否有合適的工作機會。琳琳提到自己在小孩還小的時候，會考慮上班地點的遠近以及公司對加班的需求，現在就不需要考量這些了。

阿西

阿西來自印尼，四十一歲，來台十五年，目前與先生、小孩和小叔一家同住。阿西的工作不是就服站介紹，是自行透過報紙尋職得到的工作，可是公司需要她去就服站申請資料後，才能上班。阿西常用的求職方式是閱讀報紙並在丈夫協助下找到工作，過去也曾經透過朋友幫忙獲得工作。阿西對於工作的要求不能離家太遠、薪水要大約兩萬四以上，工作時間不能太長而影響到阿西陪伴小孩的時間。由於阿西有兩個小孩要養，所以在待業期間會感到焦慮。此份工作需要在上班前至就服站辦理補助申請及填寫資料，導致需要延後上班日期，再加上阿西不曉得就服站所能提供的服務內容，也不瞭解自己前去就服站的目的，讓阿西感到困擾。

小結

本研究所訪談的 9 位東南亞女性新住民，均有使用過公立就業服務機構資源的經驗，而且其就業考量的確深受到家庭因素的影響。因此，下面的小節，將會從東南亞新住民的視角，在她們使用公立就業服務機構所提供服務的經驗中，瞭解公立就業服務機構所提供的協助有哪些對她們有幫助，未能滿足的部分又是什麼。此外，我也試圖從新住民的家庭生活脈絡中，理解受訪東南亞新住民對於就業選擇的考量與安排、新住民如何協調家庭與工作的衝突以及需要的進一步協助措施，以下將分三節分別詳述之。

第三節 東南亞新住民的就業時機、就業動機與就業障礙

對於婚姻移民的東南亞女性而言，她們嫁到台灣後的生活適應期間，也可能同時擔負著生育及母職的角色，以及生產與照顧的勞動角色。此外，研究也指出，受到傳統父權思維的影響，東南亞新住民多認為女性進入家庭後，最需要優先扮演好的角色就是生育及母職的角色，而這樣的選擇也大大影響了東南亞女性新住民進入勞動市場的時機及動機（林冠儀、游琇雅，2013）。

一、 就業時機

因為夫家多期待能夠儘快傳宗接代，所以影響了新住民進入勞動力市場的時機。根據蕭芸婷（2007）的研究，由於新住民大多需要負責家庭勞務與照顧的責任，所以進入勞動力市場的時機，通常是小孩就學以後或是照顧責任解除之後。本研究也呈現了類似的狀況。本研究中的新住民進入職場的時機通常都在小孩進入幼稚園或小學之後。至於何時為恰當的時機，取決於新住民家庭的經濟狀況。另外，新住民常肩負家中照顧長輩的責任，若家中有長者同住且需要經常的照顧者，新住民進入職場時機則有時需待長輩往生以後。

(一) 小孩入學後

由於東南亞新住民認定照顧家庭是她們最優先的事情，所以她們進入職場找工作的時間，常會是在小孩就學之後。

阿英因為懷孕生子，要在家裡照顧小孩，直到兒子進入小學，才開始就業。

剛來的時候我沒有馬上找工作，因為我結婚之後，馬上懷孕，然後我有小孩，所以我沒有辦法，一定有注意家裡，因為我的兒子很小，還沒去學校那邊，我是在家裡還是照顧他，然後才....我的兒子差不多去上學，我開始找工作。（阿英，002-003；005；028）

阿娥認為新住民嫁到台灣後，需要先扮演好母職角色，到孩子入學之後才能夠就業。小孩入學時間與新住民婚後的家庭經濟狀況有關，家庭經濟狀況稍好可以提前讓孩子進入幼教系統，就會提早出來工作，反之，家庭經濟狀況不理想，就需要自帶孩子更長一段時間後才能出來工作。

因為我們外籍有一些的不方便啦，那過來...嫁過來第一懷孕生孩子、顧小孩、顧小孩，對阿，孩子長大都要...如果家庭很夠能力才可以，他可以讀幼幼班，沒有能力頂多大班，這樣中班進去這樣子，對阿，要等好多年還可以出去外面工作，對阿，這不是說嫁過來馬上去工作，看各個家庭的狀況這樣子。(阿娥，021)

阿鴛先在家照顧小孩到兩個小孩都進入學校念書後，才進入職場。

他(兒子)小五阿，還有一個姊姊國一，他小時候我都要在家裡照顧他，所以就沒有出來工作，我現在就有出來工作。(阿鴛，010-011)

琳琳的就業時機是第二個小孩進入幼稚園就讀之後，才外出工作。

他們讀幼稚園那時候老大快一年級了吧，才出來上班(琳琳，021)

(二) 夫家的期待。

除了履行生育及家庭的照顧責任外，夫家對於新住民的就業選擇及何時外出就業，往往也有決定性的影響。

清清剛到台灣後想要就業，可是老公不同意，後來懷孕了就先顧小孩，等到小孩兩三歲才出去工作。

嫁過來就沒多久，我叫我老公幫我找，都沒辦法做，他說太累了，他不給我做，後來我生第一個兒子就顧他，顧他之後兩三歲才去上班。(清清，026-027)

妮妮到台灣的時候，因家中長輩建議她等到領了身分證，先在家裡照顧小孩一段時間後再去就業，由於家人都在同一家工廠工作，所以婆婆也介紹她進去一起工作。

我來的時候還沒有拿到身分證，他們就說五年，五年在顧小朋友，就先自己帶因為那時候...那時候我們還有車貸阿，我跟我老公還有兩個...兩個老人家還好...要照顧，然後...對阿，就想說我要去上班，我婆婆是說拿到身分證以後再去上班，阿後來那時候我婆婆還是在工業區那邊上班，我們全家人就是在那個「宏益玻璃」，瑞芳區這邊最大的就是那個「宏益玻璃」啦，所以我們全家人就在那邊工作，所以...所以我第一份工作就是在宏益那邊(妮妮，048-049)

(三) 照顧家中長輩至長輩往生

由於東南亞新住民在家中兼扮演照顧者的角色，所以當夫家親人有照顧需求時，新住民都需要承擔照顧的責任，陪伴夫家的長輩至往生後，才能外出就業。

阿英因為公公生病，在先生的要求下停下工作照顧公公，待公公過世才再次出來就業。

我的公公也是生病生病，然後我...他也是因為老人家，然後我的老公說：「好了，不用不用上班，就好了。」是這樣，然後開始我我照顧他，照顧他但是一定是死亡了，然後我開始來這邊找工作。(阿英，013-014)

由於受訪東南亞女性新住民普遍認為家庭的照顧責任應優先於工作，再加上夫家也期待她們以家庭為優先，所以她們進入職場的時間通常都是小孩入學後或是家中長輩往生後。這種出於自我抉擇或被夫家決定的角色優先序位，使得新住民過去在母國長期累積的工作資歷與經驗，在嫁到臺灣後斷裂，以致於數年之後新住民在台灣求職時，其求職經歷難以與其在母國的工作經驗順勢銜接。加上家庭因素以及新住民所在區域的產業經濟、以及勞動市場中雇主對於員工的職場投入之期待等複雜因素交互作用，以致於影響了新住民在台灣的就業選擇的廣度與適宜的勞動條件。再者，政府的統計資料顯示東南亞新住民的勞動參與率達 65.61%，高於台灣女性勞動人口的勞動參與率(內政部入出國及移民署，2014)，顯示東南亞新住民有強烈的就業動機與行動。因此，本研究將進一步探索及瞭解東南亞新住民的就業動機為何？

二、 就業動機

根據過往研究顯示因婚姻移民的東南亞女性都有強烈的就業動機，就業動機包括分擔家計、協助原生家庭、有自己的零用錢和存退休基金及建立成就感（林寶安、鄭瓊月、蔡夙穎、鄭雅愛，2011）。在本研究中，新住民進入職場的原因有分擔家計的需求或為了給予孩子更好一點的生活條件、或透過收入來提升子女的社會的認同以及自立自強的生活信念。

(一) 家庭經濟的補充勞力

東南亞新住民嫁來台灣，通常會發現夫家經濟狀況不如預期，所以她必須出外工作以增加收入，減輕夫家的經濟負擔。

娜娜認為有金錢需求才會需要工作，再加上先生的收入不高，她們有房貸及其他各項開支的需求，所以需要賺錢來支付這些開支。

Because if you need a job, if you need money. My husband doesn't have money. 一點點錢... I have my own house, so we are paying apartment and everything. (娜娜，039)

(二) 增加經濟收入，給予子女較好的教育及生活

由於東南亞新住民對於家庭照顧有強烈的責任，再加上身為母職的角色，希望透過工作收入，可以提供孩子更好的教育及生活的環境。

阿西有兩個小孩，希望賺取更多的金錢，給予孩子更好的受教機會。

因為我有兩個小孩要...還要補貼家裡的那個什麼錢，如果我老公可以賺錢不夠阿，所以我趕快找工作，我心裡說阿！我有小孩，我一定要找工作，穩定這樣，就是隨便工作有收入就可以了。現在有要去安親班什麼又很貴阿，以後高中、國中更貴。聽人家說。人家說得...上班的朋友說他的孩子花好幾萬、好幾萬，嚇死人，所以沒有趕快上班不行。(阿西，005；019；049)

清清希望給予小孩好一點的生活，所以想要多賺一點錢，自己辛苦一點也沒關係。

小孩也自己顧養嘛，滿辛苦的，因為賺錢，你沒有錢也沒辦法給他錢什麼，所以希望如果找到一個好的工作也很好，可以讓小孩比較好一點。對，所以我們辛苦沒關係，就是能夠賺多一點錢。(清清，066；068)

(三) 增加經濟收入，讓子女獲取社會認同

對於東南亞新住民而言，藉由工作收入，可以購買較好的東西給予子女，讓子女在同輩間得到認同。

妮妮覺得有多一點的錢才能對自己好一點，也可以讓女兒能夠打扮得漂亮一點，買多一點的東西給她們，讓她們得到更多的社會認同。

那只是說如果是多...多的話你就是變成可以多享受自己的那個，對嘛。尤其是我有兩個女兒，她要東要西什麼，當然是有多餘的錢才能讓人穿得比較漂亮一點，還是什麼對不對？愛漂亮嘛，就是想這樣子，除了...除了你要給她學費之外，你還是想要說... 小東西，有時候「媽媽我想要鞋子」，一雙鞋子就一、兩千塊，還是說好一點的，阿，你就普通 390 的，你穿不了兩個月又再破洞了，阿要不然就是因為我們這邊常下雨，要不然就是小孩子就是常走路回來嘛，要不然就是學校運動阿什麼，很容易就毀了阿所以我就覺得說你省那個小條，開大條(省小錢，花大錢)。(妮妮，012-014)

(四) 可以自食其力，不需要依賴補助

工作對於東南亞新住民而言，可以讓她們自給自足，減少或免除長期依賴政府或其他資源的協助的狀況。

娜娜覺得有工作可以自己養活自己，不需要依賴補助，又覺得政府採行金錢或物質的給予，這不是一個好的方法。

Finding a job is more important than giving money, giving a lot of things. Here in Taiwan, they love to giving 東西、東西、東西.And then we can learn by feeding ourselves and just get a few help from the government. I think that it's healthy. (娜娜，069-070)

根據「102 年外籍與大陸配偶生活需求調查」顯示東南亞新住民的勞動參與率是 65.61%（內政部入出國及移民署，2014），高於本國女性的勞動參與率。這也顯示多數的新住民需承擔家庭經濟責任，而雙薪家庭的生活型態更是東南亞新住民家庭常見的樣態。不論新住民就業是為了減輕經濟負擔、或提升子女的教育及生活環境和社會認同以及自立自強。新住民在進入勞動市場時，仍面臨許多阻礙，這些阻礙都來自勞動力市場如何看待新住民？以及新住民自身的能力，包括與母國工作經驗的連結困難、語言能力不足等都是限制新住民進入勞動力市場的因素。

三、 就業障礙

東南亞新住民在就業的時後普遍都會遇到一些共同性的困擾，而這些困擾如果未能有突破或改善的管道，常成為東南亞新住民的就業障礙：

(一) 國語及地方語言能力不佳、中文辨識能力不足

許多新住民在進入就業市場時，都會面臨語文與文字的隔閡，導致喪失許多工作機會或缺乏競爭的優勢。

娜娜覺得其求職最大的困擾就是自己無法流利的使用中文與他人溝通，所以別人很難幫助她找到工作，而且娜娜覺得在台灣要能夠累積到一定財力，優先必須要克服語言的隔閡。

My problem here is language.... Maybe I can't speak fluently in Chinese. Maybe this agency can help me a lot. That's number 1 issue. If you want to get rich in Taiwan. Number 1 is the language. (娜娜，025；048；063)

娜娜雖然有上中文課，但是她缺乏練習與使用中文的時間，因為不論是在課堂上或回家後，她時常覺得疲倦，。再加上大部分老師在課堂上只用中文教學，更增加娜娜學習中文的難度，她只能透過老師的非語言訊息得知老師想要表達的意思。

I have Chinese class at night time. I was...I am really too exhausted. When I inside the class, then I go home. I can't practice my Chinese because we are exhausted too. Most of my Chinese Teacher they can speak Chinese, so I am having hard time understanding them. (娜娜，062；064)

阿英覺得新住民在台灣最大的就業困擾是語言，因為語言不夠流利影響就業的選擇及工作的條件。

因為我們這外籍的比較找不好的工作，因為我講台灣比較比較不太行。結婚結九年(笑)，然後我這樣台灣的台語(語言)不好。(阿英，033；043)

阿駕來到台灣已經有 15 年了，可是她自己仍覺得與人溝通時，會有聽不懂，不知如何回應或是發音不標準的情況發生，所以在與人溝通時會緊張，怕答非所問或是答不完全的狀況產生。

像我來台灣這麼久，中文其實講的還是不好，有時候會聽不懂，或是發不標準，所以我會緊張，怕回答的不好，不知道怎麼回答。(阿駕，033)

素素覺得中文跟她的母語的文字組成有很大的不同，所以增加學習的難度。

可能是字方面，會比較難，因為很不同。因為不同，因為我們都是 ABCD，所以比較簡單，中文就很難。(素素，056-057)

妮妮雖然具有比其他東南亞新住民好的中文能力，但是在職場的時候，遇到需要辨識中文字時，還是會有許多的困擾，導致她進步的速度不符合老闆期待。

對，最後被炒魷魚的那個是文書，是因為他第一他嫌我國語不太會看，然後再來就是學習的進度比人家慢。(妮妮，006)

妮妮提到她的東南亞朋友在語言學習上面臨的困境。來自於夫家親人覺得你竟然講不好，我也沒有力氣陪你練習，所以我也不想跟你講話，導致她們的中文學習更加沒有自信，又缺乏練習的機會，所以導致她們即便來台灣一段時間了，語言方面的進步仍然很有限。

而且她們的環境，她們敢不敢去衝、敢不敢去講、敢不敢去...尤其是她們的老公有沒有在教她們那個方面，有些老公就是覺得很不耐煩，因為怎樣我上班已經夠累得，跟你講話那麼那個，你乾脆我說阿...你...你不懂啦，不要跟你講，就會有那種心態、態度，你知道嗎？所以她們永遠就學不會，不要說別人來去教你，連你旁邊跟你一起睡的人，都沒有要教你的話，你看你外面的朋友，最好是你遇到比較運氣的話，人家就會有耐心，然後老闆娘會一直教你，一直教你這樣子講，那可如果沒有的話你又變成，你會自己自卑，你也不敢開口講，對，你更不敢講，然後你...還是你敢講了，可是沒有人糾正你，這個是對還是錯，簡單的啦，「棉被」，我說「棉被」，她們在那邊「年被」，就是講得怪怪的話，你根本不知道她在講什麼，我說不是「年被」，我說「棉被」，因為這樣的話人家就是聽得出來你在講這個東西，對阿。(妮妮，058)

多數受訪的新住民移入台灣後面臨的最大挑戰，就是語言。即使來台已經有十餘年的時間，但是在語言表達上、仍有發音困難、聽不懂和不知如何回應、文字閱讀與辨識能力不佳、學習速度緩慢等現象，因而影響她們就業機會的選擇及獲得條件較佳的工作。又，由於識字基礎有限或溝通不順暢，使新住民在工作的選擇上會傾向選擇不太需要閱讀、書寫及溝通表達的工作型態。受訪者普遍表示，即使在台灣居住超過十年以上，如果沒有適當的學習環境及持續不斷的練習機會，語言的表達與書寫並不是在台灣待得越久，就能夠有顯著的進步，仍經常會面臨溝通不順的狀況，導致新住民當需要用台灣的語言溝通時會益發緊張與害怕，更不要說學習閱讀及書寫。因此，使得新住民在台灣大多數只能選擇基層的、勞力密集、工作條件相對不佳的工作機會，甚至可能因為學習速度不如雇主預期而喪失工作機會。

(二) 社會網絡支持薄弱

新住民在台灣相對於母國，較不易建立起自身的人際網絡，因為新住民在移入台灣社會後，其人際網絡的建立只能附加在夫家的人際網絡資源系統和母國的姊妹中，再加上夫家對於新住民的支配都是造成新住民不易形成非正式網絡的原因，此外隨著新住民家庭生活日益繁忙，其母國姊妹的支持系統更加難以維繫，而逐漸被消磨掉，導致與母國姊妹失去聯繫（許雅惠，2009；游美貴，2009；戴

世玫、歐雅雯、趙順達，2013)。本研究也發現，新住民自身認為其非正式的網絡不足，所以會透過自身努力或是尋求同鄉及鄰居的協助。

阿娥來自越南，表示自己在台灣沒有家人和親人，所以只能靠自己或朋友或鄰居的幫助，但是台灣人常對我們有誤會，所以我們就盡量接近東南亞的朋友，可是我們也發現東南亞的朋友會因為有各自的家庭生活而未能有更多的互動，只能碰面的時候聊一下。

因為我不必是台灣人嘛，我沒有親人、家人在這裡，我只能靠自己...(而且)大家過來這邊沒有親人嘛，對，就是大家同鄉，就是互相幫忙，(也)很需要鄰居過日子。當初不太認識路，第一，還有朋友沒有多少，因為我們家庭狀況不敢接受，不敢接近人家，如果接近一些台灣的就誤會我們是怎樣怎樣，對，如果找一些外籍的，有一些各有各的家庭的生活，對，沒有那個時間那麼多，還跟你聊天，偶爾是就是就是出去公園阿，碰到還有聊幾句話這樣子。(阿娥，013；026；033-034)

阿西許多東南亞的朋友因為各自的家庭都有事情需要處理，所以就漸漸沒有聯絡，居住在住家附近的東南亞朋友儘量維持良好的互動，在需要幫忙時可以尋求協助。

然後後來朋友就去忙了，沒有聯絡很久..... 如果我上班，我叫那個照顧阿嬤的幫忙帶(兒子)回來一下這樣。(阿西，057；091)

東南亞新住民在移入台灣後，由於缺乏母國的親人，只能透過夫家的社會網絡逐漸建立自己的支持系統，或者參與公共場所活動時，遇到母國的姐妹才能夠有所互動，但是不容易維持緊密的聯繫，隨著各自忙著自家事務，逐漸失去聯絡；再者，新住民不敢主動與本國人民互動，以避免不必要的誤會。剩下仍維持聯繫的東南亞朋友都是近鄰，可經常性彼此相互支援的情況下，才能維持較為緊密的友誼關係。

(三)母國的學經歷在台灣難以轉換

在台灣許多工作都需要具備相關的學經歷，才能取得工作機會，但是國外的證照在台灣難以轉換，而且考照又有一定的難度，在這樣的情況下，新住民縱使有良好的學歷也難以在台灣發揮所長，只能轉投其他工作，可是又會面臨自己不具有相關的學歷，而無法獲取較好的工作機會。

娜娜，雖然擁有大學的學歷，可是卻不代表能夠找到較好的工作，再加上娜娜不具備英文教學專業相關學歷，所以不能在台灣補習班取得全職教師的工作。

You have college degree. Do you expect to find the higher payment's job?

娜娜: No, it's the same. Here in Taiwan. This agency told us even though you are college well treated is nothing. It's not useful in Taiwan. I don't know. In cram school, they told us that I can teach full time, if I have an English certificate(娜娜，059-060)

阿英在高中主要學習電腦和英文，由於到台灣後沒有機會使用，所以逐漸淡忘，現在也不會使用了。

我上電腦跟英文。我才什麼都一點點，(笑)忘記了，這在台灣沒有用。
(阿英，045-046)

素素在高職的時候學習會計，可是進入職場後，沒有機會使用，素素也覺得自己現在的工作與所學不相符合。

其實我在高工的時候就是會計。所以還是沒有用到阿，因為工作上跟學歷上是不符合的。(素素，036-037)

東南亞新住民即便擁有良好的學歷，或是母國就學期間習得一門專業，但是這些經歷或是背景在進入台灣勞動力市場時，卻無法有效的發揮。通常我們尋職時，個人的學經歷與技能是找尋相關工作的重要人力資本，但對於新住民而言，他們在母國所累積的經驗與資歷，在進到臺灣的勞動市場時，似乎發揮作用不大。多數的時候，新住民只能就著市場中開放給他們的有限機會，從中選擇符合自己個人條件及家庭需求的機會。

小結

東南亞新住民的就業時機，常常是在小孩就學之後，有較多空閒時間，或是夫家覺得可以準備就業，而小孩也能有合適的安排，例如進入幼稚園或托育機構，或是已完成階段性的照顧任務後，才能進入職場，所以新住民嫁入臺灣之後，相對於台灣的女性，進入職場的時間比較晚，或者會因為家庭而再中斷就業。促使新住民就業的動機包括家中的經濟需求，給予子女更好的就學條件或生活環境，讓子女獲取社會的認同以及自食其力等因素，都會加強新住民進入職場的動機。此外她們在進入職場時，都有一些共通性的障礙，導致她們在就業選擇上與台灣勞工相比受到較多限制，或許成為她們未能與勞動市場緊密連結的重要因素。

第四節 進入公立就業服務機構尋求就業機會的前與後

東南亞新住民移入台灣社會後，因為家庭因素或是個人因素而想要就業，根據「102年外籍於大陸配偶生活需求調查」顯示，新住民的求職管道以台籍親友推薦及母國姊妹介紹為主，使用公立就業服務機構求職的新住民非常少。然而，本節擬從東南亞新住民的視角，瞭解如何消弭供需落差，故經由訪談使用過公立就業服務機構資源之新住民，瞭解她們的使用經驗與期待。本節從四個面向加以說明，包括：(1)得知公立就業機構資源的方式；(2)東南亞新住民的求職階段；(3)東南亞新住民的就業階段；(4)新住民對於就服站使用經驗的評價及建議。

一、 得知公立就業機構資源的方式

新住民得知公立就業服務機構的方式，包括親人介紹、朋友介紹、收到公立就業服務機構的宣傳單、非營利組織介紹，以及申請新工作需要的資料。

(一) 台籍親人介紹

東南亞新住民求職管道中，最常使用的方式是台籍親人介紹，對於進入公立就業服務機構的新住民而言，透過台籍親人的帶領是最容易得知公立就業服務機構此項求職管道的方式。

娜娜是經由丈夫介紹得知公立就業服務可以提供求職服務。

My husband brought me here. (娜娜，088)

(二) 朋友介紹

有兩位受訪者是透過朋友介紹而得知公立就業服務機構，其中一位是台灣籍的朋友介紹，另一位是東南亞的朋友介紹。

阿娥認識公立就業服務站是台灣的朋友告訴她，可以去設立在衛生所大樓內的就服站求職。

有一個阿姨台灣人，說「你找工作你可以去那個衛生事務所(大雅就服站)那邊找。還有我說：「是喔！」阿，原來這樣子，我後來報名，報名大概有沒幾個月，有小姐打電話通知我。(阿娥，041)

妮妮則是經由東南亞新住民的朋友推薦去就服站找葉小姐協助找工作。

就是剛剛我那個朋友阿，就是在印度阿桑那邊阿，我就去問她們阿。對阿，我就是問她們阿，她們說...我們就跑去那邊找那個葉小姐就對了，我說：「是喔，去找他喔。」(妮妮，057；059)

(三) 收到傳單

新住民會收到就業資訊的傳單，是因為前一份工作離職後，獲得可至公立就業服務機構求職的資訊。其中兩位受訪者都是因為非自願性離職而得到公立就業服務機構的資訊。

阿鴛則是收到傳單，她正好有此需求，就自行前來尋求協助。

來就服站就是領失業補助阿、找工作阿。之前有收到一個傳單，我照上面的地址找來的(阿鴛，001-002)

(四) 公司轉介

東南亞新住民因非志願性離職，離開前公司時，從前公司得知公立就業服務機構的訊息，前來進行求職登記。

清清因為公司結束營業，透過公司所提供的資訊而得知公立就業服務站，所以前來尋求協助。

我們就業之後阿，那公司休息之後阿，來這邊阿，他們介紹給我們去找。(清清，001)

琳琳則是因為被公司資遣後，收到政府的傳單，所以得知公立就業服務站可以尋職，所以前來尋求協助。

一般我們公司被資遣之後，那個這邊政府單位就會給我們單子，通知我們來這裡(琳琳，001)

(五) 非營利組織介紹

新住民來台後，會參加一些政府舉辦協助新住民生活適應的課程，通常是非營利組織，經由非營利組織的工作人員介紹，得知公立就業服務機構有提供協助就業的資訊。

素素因來台時間較短，所以政府都會提供一些資料協助新住民適應台灣生活，其中也包含就業的資訊與適應課程，透過承辦課程的非營利機構工作人員的介紹，素素就來到就服站進行求職登記。

因為那時候我們一些配偶一定會可能說政府會打電話過來叫我們去上課，那時候就是有一些會給我們一些資料，像學中文啦，或是求才工作阿，或是要學什麼課程，他們都會給我們單子，然後我就報名，那時候他們就打電話過來，要不要去參加什麼課程阿。(素素，014)

(六) 為到新工作單位報到而前來申請資料

因為新的工作單位的要求，東南亞新住民需前去公立就業服務機構申請所需要的資料，才能至新公司報到。

阿西因為新公司報到，因應新公司的要求需準備資料，其中一項資料需要至新店就業服務中心申請，進而認識就業服務系統。

就是我應徵阿，應徵好了要做資料，要檢查身體阿...要那個檢查身體阿，要警察局阿，那個什麼記錄阿。那個要阿，那準備好了，它還是說還要去新店，我也不懂。(阿西，015-016)

本研究中的東南亞新住民得知公立就業服務機構的方式主要分成三大層面，分別是非正式支持系統、非營利組織及企業工廠等，由這些管道獲得公立就業服務機構的資訊，進而在公立就業服務機構進行求職登記。

二、 東南亞新住民的求職階段

(一) 在母國的工作經驗

本研究中東南亞新住民提過在母國的工作經驗的行業類別可以分成 8 類，分別是業務行銷、醫藥美容、餐飲旅遊運動、品管製造、行政經營、家事服務、人力仲介及農林漁牧業，以下分項說明：

1. 業務行銷：本研究中有 2 位受訪者在母國時從事過業務行銷的工作，1 位從事化妝品銷售、1 位協助原生家庭打理家中生意。

娜娜在菲律賓時，去化妝品公司擔任化妝品銷售的工作。

I work in Johnson and Johnson. It's a cosmetic selling product. Like powder for women. (娜娜，081-082)

琳琳在家中協助父母做生意。

就是家裡有...父母他們都有做生意，所以都有...幫忙(琳琳，P8，041)

2. 醫藥美容：

娜娜擁有護士的學歷，所以能夠在醫院獲得工作機會，在母國的時候，曾經在醫院工作過。

I also work in the hospital. (娜娜，083)

3. 餐飲旅遊運動：

娜娜在菲律賓從事過不少工作類型，其中也包括導遊的工作。

I worked as a tour guide in Philippines. (娜娜，083)

4. 生產製造業：本研究受訪的東南亞新住民，其中 3 位在母國時，曾經在工廠工作過，阿西在雅加達的工廠與清清在越南的小工廠都有好幾年的工作經歷。

阿英在母國的時候也在工廠工作了兩三年，工廠生產的產品外銷到香港和美國。

因為那時候很多的工廠、很大的工廠是這樣，有缺人，很多人然後我在那邊上班差不多 3...2 年吧...2 年，它是工廠是做這個「blight wood」，像做這個可是很大很大，專門去那邊香港及美國，去外國阿。(阿英，060-062)

5. 行政經營：本研究的其中一位受訪者，在母國從事過一般行政的工作。

素素在印尼的時候，有在一間小公司從事行政的工作大約有三到四年的時間。

印尼喔，就是一般的行政，大概做了三、四年，其實小公司啦，就是很簡單的工作啦。(素素，038-039)

6. 家事服務：本研究的受訪對象中，1 位受訪者在母國從事過家事服務。

阿西在印尼做過家事服務的工作。

做過幫人家打掃家裡阿、幫傭阿，也是做清潔阿(阿西，076)

7. 人力仲介：本研究的其中 1 位受訪者，在母國的時候曾有人力仲介公司的工作經驗。

妮妮在印尼時，曾經在人力仲介公司，教導準備來台工作的印尼移工台語，協助她們學習在台灣的一些日常對話。

我之前在印尼的時候，也是教這些印傭，就是你們台灣的這個仲介有過去那邊，然後是想要找一個老師阿，剛好我的國語雖然不是很好，那只是說我可以基本的生活方面，那一個對話我可以去教她們，所以我那時候就是比較幸運就跟那個...那個老闆四年，我教那個印傭。教台語阿，台語阿、國語阿，就是一般阿，「阿嬤，你甲飽沒？」(奶奶，你飽飯了嗎?)吃飽了沒，「阿勺ㄟ倒垃圾呢？」(要不要到垃圾?)，就是那些...那些生活的 Conversation 而已啦。就是這類的 conversation 就是這樣。(妮妮，026-027)

8. 農林漁牧業：本研究的其中 2 位受訪對象，在母國的工作經驗是種田或是至山上打工。

清清因為原生家庭務農，所以清清在未離開母國之前，大多在家裡幫忙種田。

我...種田比較多啦。(清清，059)

阿鴛在母國時，以在山上擔任臨時性工作為主，一旦哪邊有需要人力，她就去哪邊從事臨時性的工作。

我都是去山上打工，哪裡有需要我就去哪裡打工。(阿鴛，028)

在本研究中，東南亞新住民在原生母國所擔任的工作種類多元，然而移入台灣社會後，她們在台灣從事的工作，能否延續她們在母國的工作經驗，或是轉而從事不同領域的工作呢？

(二) 未使用公立就業服務機構資源前，在台灣的工作

本研究中的東南亞新住民移入台灣後，在台灣從事的工作類型主要有以下 3 類，分別是生產製造業、餐飲旅遊運動業、家事服務業。

1. 生產製造業：本研究中有 7 位受訪對象在台灣都從事過生產製造業的作業員的工作。

妮妮在台灣的第一份工作是家人介紹在宏益玻璃，因為全家人都在那裡工作，所以她在宏益工作了六年，而且她覺得那間公司的待遇還算不錯，因為需要輪晚班，影響到身體健康，所以離職。

那時候我婆婆還是在工業區那邊上班，我們全家人就是在那個「宏益玻璃」，瑞芳區這邊最大的就是那個「宏益玻璃」啦，所以我們全家人就在那邊工作，所以...所以我第一份工作就是在宏益那邊，然後上了六年吧，因為我...我運氣比較差，又要輪晚班，所以我那時候好像是四年就都要上，在輪流上晚班，然後身體出狀況了之後，我想說該換一份工作了，不要這樣子日夜顛倒這樣子，對身體也不好。底薪我那時候最後離開 24390。它們那個年終的話會三個月，我那時候最高有拿到兩萬七，扣掉那個稅，好像有六萬六，再加上當...當...當月的那個薪水，喔快要十萬。(妮妮 049-051)

娜娜在工廠從事作業員的工作，工作內容是裁剪塑膠布，把其剪成小塊後融掉，作為再利用的塑膠原料，但是娜娜的身體無法負荷這項工作的分量，所以她決定離職。

You know cover, cover sheets, cover-matter in 長春 . You know that company in 長春? Well, we cut cover sheets. We trimmed turn them into small pieces, then melt it. That work here is very extreme. (娜娜，006)

阿娥在從事過不同的作業員的工作，包括操作機器、研磨等，每間公司至少都有待一到兩年，最長有快六年。

我打工公司的，一般公司的，做那些機器台那些類的。研磨阿都有，還是模子阿，那些類別。大概做多久喔？好像我 90 年開始做，做到 96 年，停下來一年...一兩年，後來在再去別的家公司做這樣子。(阿娥，004；007)

清清做過手機零件組裝的工作，主要的工作內容是貼東西，由於工作負荷不大，所以清清在該公司待了五年。

那個是「中浩」的，名字叫「中浩」。做那個手機的零件。因為它也滿輕鬆的。那個它是做裡面的零件，什麼裝那個 ITC 的東西，還有一些別的。因為那沒有很重啦，比較輕鬆，去那邊只是貼東西阿。就是那些小小的。在那個公司待了五年。(清清，P2，006-007；022；029；043-044)

琳琳在兩個工廠工作過，而這兩間工廠都是做監視器的，她的工作就是在生產線上鎖螺絲，而兩家的薪水差不多都是兩萬出頭。

我是做組裝的，對做組裝，鎖螺絲的。有將近快十年吧。因為我們之前做那個監視器，它做小台的而已，就鎖螺絲這樣。大概以前也是兩萬出。那時候我們在那邊也是一樣做監視器的，後來另外那一家，之前那一個叫「國慶」，後來它們就收掉了。收掉以後我就休息沒多久吧，後來同事就介紹我來「優克」，對，就做到現在這樣。(琳琳，004-005；008；010；022-023)

阿西在布工廠做了一年，後來轉去冰箱工廠做了兩、三個月，阿西的離職原因是因為工作有要求產能的壓力，所以不願意在工廠工作。

做過好幾間，一間在布的有一年吧，那個布工廠，我想阿那邊一個月才幾萬塊而已阿，錢很少，然後換那個冰箱工廠，做三個月還是兩個月就不做了。不是有一個要做冰箱的那個盒子阿，然後有一個銅線啦，好像銅的那個什麼？銅的線長長的把它繞起來，繞是很好玩。就是真的我不喜歡...真的我不喜歡做在那裡。人家一定要做幾台幾台，我就不想做。(阿西，065-068)

阿英曾在包裝工廠工作，東西從別工廠運來，她們協助包裝，但是工廠假日要上班，所以阿英後來就離開了。

它是雍正到那邊汽車的...但那邊假日不休，對面不是有工廠嗎？但是東西從那邊拿過去，好像是這樣。東西從那邊然後在雍正那邊，像手工那邊，就是外包，手工，對，就這樣。(阿英，026-027)

從受訪東南亞新住民在到公立就業服務機構求職前的工作類型可以發現，這 7 位曾經在生產工廠工作的類型，與他們在母國的工作場域及工作經驗有所不同，而他們的工作機會，多數為傳統的製造業，如玻璃、塑膠、機械、家用產品生產等一般不容易找到員工的工作機會。

2. 餐飲旅遊運動業：此產業也是許多東南亞新住民的另一個選擇，但是由於餐廳的工作是排班的，工時不固定，因此對一些新住民而言，餐廳的工作與作業員的工作相比，較沒有保障，所以對於東南亞新住民而言，此產業提供的工作不被視為正式且長期的工作機會，再加上餐廳的薪資計算與其工作時間的長短有關係，所以收入較為不穩定，更加深了新住民對於餐飲工作穩定性不高的感受。

清清認為她在餐廳工作的東南亞朋友都是從事短期的工作，並非長期性的工作。

餐廳偶爾他們應該沒什麼是打工的吧。(清清，055)

阿西曾去餐廳上過幾天班，但是她覺得餐廳的工作時間長，又很辛苦而且薪水只有 26000，還要被扣很多錢，所以她就不願意繼續做下去了。

西湖站那個有去過做餐廳阿...收盤子，我感覺那邊...感覺很累，又很遠，因為那邊才兩萬六要扣什麼、扣什麼，回來很晚，時間 12 個小時，我說我不要了。(阿西，008-010；012)

素素在台灣曾經在餐廳幫朋友代班三周。

我其實代班而已，我是做那個餐廳，幫三個禮拜，就結束了。(素素，011-012)

3. 家事服務業：本研究中受訪的東南亞新住民，有 2 位較為喜歡從事清潔類型的工作。

阿西在養老院工作，主要的工作內容是切菜跟洗碗，每個月的薪資是兩萬四千元且供兩餐，還可以月休六天，對於阿西而言是一個可以接受的工作。

你在養老院上班...忙切菜阿，切菜好了，然後剩下洗碗，就洗碗，我是工作就洗碗的。洗碗那個碗的地方，地阿洗一洗這樣。這個工作薪水是 24000，因為吃飯也是在那邊，吃飯兩餐也是在那邊，我是覺得這個工作是還好，因為又是休六天(阿西，001；022；040-042)

阿西在養老院工作之前，曾在墓園工作一段時間，包括養狗和雞，以及清掃辦公室和靈骨塔等，一個月可以休四天，薪水有三萬多元。

在墓園是養狗，養狗、養雞，然後有時候掃辦公室，有時候掃墓園的那個塔。以前是休四天而已，其實一個月三萬多塊。(阿西，036-037；043)

阿英會在等待工作期間，與朋友一同去別人家裡從事家事服務工作。

我沒有上班時候也是會有工作那邊，在人家家裡的幫忙打掃。我有時間有去這個，在外面打掃(阿英，018；030)

對於一些英語能力稍好的東南亞新住民，可能可以透過親人介紹而從事行政工作。像素素的朋友在美麗華附近的公司從事英文的工作，而素素本身就沒有這樣的能力，所以不能從事相同的工作。

一個朋友在美麗華那邊，在從事英文的工作，在公司裡上班。(素素，061)

由以上所述，可以發現在台灣的東南亞女性新住民在尚未使用公立就業服務機構資源前，所獲得的工作機會，多以從事生產製造業、餐飲旅遊運動業及家事服務業為主。有趣的是新住民沒有使用公立就業服務機構資源時，所從事的行業類別與次級資料分析所呈現出的行業類別，沒有太大的差異，皆以傳統的生產製造業、餐飲業及家事服務業為主。陳宜珍（2014）認為會導致東南亞女性新住民從事這些行業，因為女性在就業時，受到垂直區隔的阻礙，所以大多從事教育業、服務業及勞動力密集的產業。再加上又受到水平區隔的阻絕，所以女性在這些產

業裡面大多都處於較低的職位，欠缺升遷的管道。對於東南亞女性新住民而言，除了水平區隔與垂直區隔的阻礙外，還要再加上語言文字的隔閡，更是讓她們就業的職類被限縮於上述的職類中，而且在這些職類裡面，與一般台灣女性相比更缺乏升遷的機會。由於這些阻礙及限制造成東南亞女性新住民在台灣能夠從事的工作以非技術性及高取代性工作為主，且薪資普遍落在兩萬元至三萬元之間（內政部入出國移民署，2014）。對於外語能力稍好，能夠從事以英語為工作的東南亞新住民而言，若有親友幫忙介紹，就可以獲得相對較好的工作機會。

(三) 公立就業服務機構介紹的工作類型

東南亞新住民在進入公立就業服務系統後，就業服務員會根據新住民的個別需求提供其合適職缺，讓新住民去面試。本研究的 9 位訪談對象在使用公立就業服務機構資源時，就服員向其推薦的工作，有以下幾種產業類型，分別是生產製造業、餐飲業、人力仲介、行政文書及物流：

1. 生產製造業：本研究的訪談對象中，公立就業服務機構介紹 4 位生產製造業的工作機會，但是她們因不同的因素並未就業。

娜娜曾經在這間工廠工作過，後來因為手部的肌肉拉傷，所以離職，此次就服站再次推薦娜娜去同一家工廠面試。但是娜娜去面試後，超過一個月都未獲通知。

This time they give me 長春 again. I been there, and they gave the recommendation. The contact person told me they are going to call back but it's been more than a month, they haven't been called,(娜娜，009-011)

就服站介紹阿鴛去面試電子零件作業員的工作，但是沒有被錄取，因為老闆得知阿鴛沒有相關經驗就不錄用了。

電子零件阿，但它們都要有做過的。你去的時候阿，老闆都會問有沒有做過，有..有做過的就用，沒有做過的就不用。(阿鴛，016-017)

就服站推薦琳琳幾個作業員的工作，而琳琳沒有去的原因，有的是公司考慮年齡不錄用，有的是工作環境不適合，也有的是工作的負重太重。

然後有些...有些是東西太精密阿，現在年紀大了，有些公司就說等候通知這樣，有些就是要搬太重的，阿我就沒辦法阿，有些焊錫類的又有那個氣味太重，我本身有氣喘病(琳琳，003)

清清從公立就業服務機構獲得去沙發工廠的面試機會，可是她發現在自己無法在那裡工作，因為工作環境的灰塵太多，她本身會過敏，所以她沒有選擇該份工作。

有那叫...那個沙發那一種。灰塵太多了，因為我的過敏。(清清，016-018)

就服站推薦妮妮去另一間工廠擔任作業員，妮妮在那裡工作了七、八個月，後來發現領班少算她加班費，所以離職。

作業員就是操作機台阿。七、八個月...最久，會離職是因為領班扣我的加班時數，人家都乘 1.5，我只有乘 1，所以就問領班，領班就很高興我怎麼會知道，就說沒有算錯，後來我就離職。(妮妮，003；020-021)

妮妮再次應徵作業員的工作，但是這次就服站的工作人員特別告訴她，這間薪水很低，怕她會不滿意，但是她只是想要一份穩定的工作，所以就接受這份工作了。

它是做電線，葉小姐就跟我講了這一間，但是她不是很推薦，因為薪水太低，它的底薪是 19180，再加全勤獎金 1500，每個月是領 20680，然後過了試用期再加 750，以後可以看多一點機台再加 3000，是真得很低，不過就是想要有份穩定的工作。(妮妮，072-075)

2. 餐飲業：本研究中有 2 位受訪者曾經被介紹過餐飲旅遊運動業的工作。

素素去就服站求職時，就服員跟她推薦餐廳的工作，因為她沒有興趣，所以就沒有去應徵了。

她是有提到就是...那個...餐廳一爭鮮，那時候是直接應徵，可是我就不想做餐廳(素素，019-020)

就服站推薦娜娜去一間飯店面試，但是飯店沒有雇用她，就是因為她的中文能力不佳。

They recommend a job for a hotel job, but the hotel didn't hire me. Because 一點點，you know.my Chinese 一點點(娜娜，007)

3. 人力仲介：本研究中，有 1 位受訪者被公立就業服務機構推薦人力仲介的工作。

素素因為中文能力不錯，又會印尼話，所以就服員就推薦她去人力仲介公司擔任翻譯等相關事宜的工作。

它是仲介公司。就是那個一些外勞阿，就是當幫傭那種，照顧阿公阿嬤，那我們一定要拜訪他們，就是要看他們情況這麼樣，哪裡不好，哪裡就是說需要我們翻譯的或是什麼的幫忙這樣子，然後就是可能外勞新來就要帶他去他要工作的地方。(素素，001；005-006)

4. 行政文書：本研究中，有 1 位受訪者因公立就業服務機構的介紹可以從事行政類型的工作，後來因故離職。

妮妮因為是印尼華僑，所以語言能力優於一般東南亞新住民，所以她可以從事文書的工作，幫忙鍵入銷售、保修的單據，但是她發現從事文書工作的薪資與作業員的薪資無差異，都是兩萬出頭，而且老闆娘還是覺得她做得不夠好，學得不夠快，所以她就被開除了。

就是一些他的出進貨的那個單子阿，銷售、保修單阿，那些要把它打起來。可是我還滿肯學得那只是說時間上阿，老闆娘比較...她比較急，她的個性就是我需要的人就是馬上上手，馬上可以幫我的忙得那一種，然後她就很...她是說很抱歉啦，對我很抱歉，其實她沒辦法讓我...等我這樣子慢慢的學習這樣子。兩個月被炒魷魚的那個。(薪資)大同小異啦，我是覺得你要用頭腦的，像辦公室的，那個也是兩萬出頭(妮妮，007-010；022)

5. 物流業：本研究中，有 1 位受訪者因公立就業服務機構的介紹可以從事物流業的工作，後來因故離職。

妮妮經就服站的介紹去物流業工作，在物流業工作時妮妮遇到兩個狀況，一是上班時間未能清楚告知，以及加班時間過長，再加上物流業是需要耗費大量體力的工作，而獲得的薪資並未比較高，所以妮妮就離職了。

然後你在物流那邊也是用體力來去工作的話，她也是 22K，就是一個小時...一個小時 130，你總共做 8 個小時，一天 1040，然後再加班的話，就是 1.33 起跳，阿你就用時間來去跟他換算的話，還是差不多阿。而且它那邊說真的時間上它要中班，一下子又要叫你換問你不要晚班。剛開始我進去的時候，它沒跟我講，它只是說：「ㄎ...上班時間會很早。」可是早到什麼程度，它沒有跟我講，我去了之後它又說七點喔，你七點就是準時要到喔，要不然我就換人，我就覺得，喔，它當初都沒跟我講，然後突然間你說七點一定要到，然後四點，是七點到四點啦，然後四點過後你就是算加班阿。是我覺得你如果是加到六點都 ok 啦，你頂多兩個小時嘛，那如果是到八點的話，還...滿累得(妮妮，010；034-035)

從東南亞新住民的母國工作到在台灣自行尋職的工作，而後是公立就業服務機構的工作，可以發現，新住民在母國從事的工作型態較為多元，而進入台灣社會後，大多從事非技術性且高度勞力密集的工作，主要以生產製造業、餐飲旅遊運動業及家事服務業為主，再進入就業服務系統後拓展到行政及物流業，但是其工作的型態仍是傾向較易被取代的工作。例如娜娜在母國做過業務、導遊及醫院的工作，她在台灣卻只能從事生產製造業的作業員的工作或是清潔打掃的工作，可惜進入台灣職場，她在母國的工作經驗沒有得以延續，而且她所擁有的大學學

歷也未能發揮作用。此外，妮妮在母國主要的工作是在人力仲介公司擔任語言教學的工作，移入台灣後仍只能從事生產製造業及物流業的工作，雖然就服站有介紹她去嘗試行政的工作，但是此份工作並沒有維持太久，就被迫離職，相對的在生產製造業及物流業的產業中，可以從事較長的時間，而且轉換工作上也相對較為容易。

不論是非技術性且高勞力密集的工作型態，或是行政文書工作，新住民在台灣的薪資收入都落在兩萬元至三萬元之間，沒有因為產業不同，而薪資有明顯的變化。在此階段公立就業服務機構也會依據東南亞新住民的個別狀況提供以下的服務，協助新住民能夠順利獲得工作機會。

(四) 求職階段公立就業服務機構在求職階段所提供的服務

東南亞新住民在公立就業服務機構進行求職登記後，就服員會依據新住民各自的語言溝通能力及各自的需求，給予不同程度的求職協助。

1. 陪同瞭解求職需求並協助媒合：此時，就服員此時會提供的協助，包括瞭解新住民的求職需求、求職條件，並與之討論工作內容是否合適等，以協助媒合新住民就業。

阿英表示就服員會經常詢問她是否有工作的需求，而且會一直提供她就業的資訊。

可是這邊只是一樣，一直找我，問我有沒有工作需要。而且工作是這樣這樣這樣，如果有工作他都會跟我講。(阿英，068-069)

素素表示就服員會詢問她們一些對於工作的想法，瞭解她們想要的工作是怎麼樣的，再看新住民的能力是否能夠符合這項工作，才會進行介紹。

他們就是可能會給我們工作，就是會配合我們啦，就是看我們的...她會問一些問題，然後看我們能力是 OK 嗎？或是這個工作她會先問我們：「你覺得可以嗎？」或是她就會問你，你想要做得是什麼工作這樣子。(素素，018)

清清則是表示就服員會告訴目前有的工作機會，瞭解你是否有意願前去瞭解這項工作。

那個小姐她有介紹要去那裡那個哪一個公司阿，可以適合，就這樣子。他們就是先介紹你有那些工作，然後問你要不要去。(清清，015；033)

妮妮則是提到她去就服站求職時，就服員會告訴她某公司的狀況，包括薪水，或是告訴她一些進去後可能會遇到的狀況，讓她充分瞭解後，仍願意去面試，就會幫她安排面試時間。

她像那個...像那個這禮拜一的，我要去的那個公司，她也是有跟我講：「你確定要去嗎？」我說是...是有什麼問題嗎？她說：「是沒有啦，那只是說薪水方面，它是會比人家少一點點這樣子。」(就服站的服務)還算不錯，因為說真的啦，因為一家公司你如果是沒有人透露一點那個給你一些訊息的話，你傻傻的進去，然後被人家莫名其妙想說，怎麼會這樣，就是我會至少她會...我自己會有一個心理準備，她會讓你先了解說這個是這樣這樣你要考慮清楚喔，你要的話我就幫你聯絡面試的那個時間。(妮妮，031；064)

而且就服員會根據每個人的狀況，推薦她們能夠從事的工作，所以也會介紹較短工時的工作機會。

東南亞的朋友她們就是...她會去分配說她們家裡的時間上的分配，像我那個朋友她，她就是沒辦法像我這樣子，因為她第一她沒有公公婆婆住在一起，所以她就是有可能性說小孩子沒人帶，然後其實有時候出什麼狀況，她還是趕回來的那種，所以她會建議她去找類似像幫忙早餐店阿，然後民宿阿，然後那個...那個阿美茶樓的那種九份的那種服務性的工作，就是比較彈性的，就是一天可能不用做到八個小時，就是譬如說我打掃工作就是四個小時就 OK 的那種，對阿，跟我們不一樣。(妮妮，068)

2. 引導由工作簿尋找工作：適用於東南亞新住民具有一定語言能力時，就服員讓她們先去翻閱工作簿，上面記載著在就服站進行求才登記的職缺，並請她們抄寫想要的工作，就服員再協助她們安排面試。

琳琳則是每個月都到就服站翻閱工作簿，尋找想要的工作，有合適的工作，就在就服員的協助下，自行去跟對方聯絡，約定好時間後自行去面試。

就是他給我一個簿子嘛，然後他就譬如說每個月都要來找工作，對上面就會給我寫說幾月幾號要來找工作什麼的。因為我們找那個就是簿子就是我們剛剛找的那個裡面，工作本在裡面找的(工作)，你自己跟對方聯絡，然後自己去面試。(琳琳，013；016-018)

3. 提供就業諮詢講座：公立就業服務機構在東南亞新住民要準備找工作時，會安排一些講座，讓新住民瞭解及認識公立就業服務機構的可以提供的協助，以及目前的就業市場及求職該注意的事項。

娜娜會來參加就服站的講座，瞭解到如果想要創業可以申請創業補助，但是需要提出創業計畫和相關資訊。

I went here for a conference or seminar. They told us if we have small business. And show them business proposal and the program. (娜娜，001；029)

琳琳在就服站的講座課程中，瞭解到一些找工作的做人處事的方法，以及要如何找工作的方法。

有它上個月，滿三個月有一次去那個聽講，聽他們演講一些找工作方面啦，講一些做人處事阿，然後找工作要怎麼去經營你...我不太會講。(琳琳，012；014)

4. 陪同面試：新住民語言表達能力不足時，或是在求職方面有困難的新住民，就服員會陪同新住民前去面試，以提高錄取機率。

娜娜覺得有人陪同去面試蠻有效的，因為可以立即知道面試結果，不需要一直等待。

One of staff here. We went to the company. In the company in 後龍. That's one is very very effect because you already know they would accept you or not. So we don't need to ...we don't need to wait. (娜娜, 030-031)

就服員有詢問阿娥是否需要帶她去公司附近看看，瞭解一下公司的狀況，再看是否適合自己。

如果可以，他可以帶我們去。約個時間帶出去繞到公司那邊要問這樣子。(阿娥, 039)

5. 由就服站出具介紹卡媒合工作：由於政府鼓勵企業晉用持有就服站所開立介紹卡的求職者，所以當東南亞新住民選定想要的職缺，且就服員評估該位新住民能夠自行前往面試地點，又可以自行與求職單位的工作人員溝通，此時就服站就會出具介紹卡，以增加新住民的錄取機率。

就服員給予阿英面試地點的資訊，讓阿英知道大概的位置，再讓阿英自行前去面試。

一定我們不知道的地方，然後他給我們地方，在哪裡...在哪裡，大概是在哪裡方面，什麼路，什麼路，在哪邊，可是我們就大概知道在哪裡。(阿英, 054)

從訪談結果中，可以發現公立就業服務機構所提供的求職階段的服務，雖然受訪者多肯定就服員在尋職過程中的資訊提供或尋職輔導，但在就業機會的獲得上，區域產業的缺工仍僅限於傳統性產業或工時長的餐飲與家事服務。由於工作性質與工作類別選擇有限、勞動條件不佳，造成新住民或不願進入該工作機會、或離職率偏高、工作不穩定等狀況，也因此仍無法有效的縮小東南亞新住民在求職時與求才單位間的落差。而且公立就業服務機構所媒合的職缺以非技術性且勞力密集性的工作為主，對於新住民在母國時所養成的人力資產在進入台灣後多喪失其價值。當然這也源自於新住民本身在移入台灣後，都會先以家庭照顧為重，導致其進入職場的時間較晚，所以過去在母國所累積的工作經驗，就難以連結至台灣的工作中，導致其透過自身資源所獲得的工作機會都是高取代性的工作。在進入公立就業服務系統後，此項情況仍未消除，雖然公立就業服務機構擁有較大

規模的求才資料庫，可以提供較為多元的就業機會，但是新住民所獲得的工作仍以高取代性的工作為主，無法有效縮小就業市場與新住民能力間的落差。

三、 提供東南亞新住民的就業資源協助

在就業階段，公立就業服務機構會依據東南亞新住民的狀況，透過就業啟航、職業訓練、臨工津貼、職場學習、僱用獎助及多元專案的方式，提高東南亞新住民的就業機會，本研究中，只有 3 位受訪者在此階段受惠於這些資源的協助，她們使用過的資源為職業訓練及多元專案：

(一) 職業訓練

新住民的技能不足時，就服員會提供新住民職業訓練的資訊，協助轉介參加職業訓練。

娜娜參加過按摩的職業訓練。

Do you take the vocational training? I get one —按摩. (娜娜，028)

(二) 多元專案

有些東南亞新住民因為有就業困難，無法勝任一般性工作，所以透過公立就業服務站介紹，獲得在從事新住民服務的協會所提供的工作機會。此種工作機會是就服站與從事新住民服務的協會合作，透過多元專案，提供半年的工作機會給予新住民。提供就業機會的協會將依照新住民的能力安排適當的工作，並且指導她們學習這些工作的技能，讓新住民可以一邊學習技能，一邊賺取薪資，以維持家庭生活。多元專案目的是透過半年的工作讓新住民的能力可以提升或是其所面臨的困難能得到紓解，之後能夠轉入一般的職場，所以多元專案所提供的薪資也是差不多每個月兩萬元左右。

素素在協會上班，協會的工作人員會指導素素使用電腦、郵件寄送等在台灣公司上班所需要的基礎工作能力，協會給予一小時一百三十元的薪資。

在協會上班，協助我們一般公司的基本工作，就是可能教你怎麼打電腦阿，或是怎麼放資料阿。就是可能寄信阿，台灣怎麼寄信阿，然後是有打電腦阿，要上網阿要怎麼辦阿，然後去可能送文件阿，去一些地方都知道，這叫什麼地方、什麼地方。現在薪水喔，是算小時的，一個小時是 130 元。(素素，008-009；032-033；054)

阿娥在協會從事餅乾包裝、品檢的工作，然後要把包裝好的餅乾在協會門口的店家進行販售，有時候需要協助準備擺攤所需要的貨品。

有時候...是在學習一些那個...做一些那個包裝類的餅乾，公司有做完的餅乾，然後我就品檢，品檢好了，我就包裝，包裝起來，有時候他們擺攤、要點貨類，好了要送貨這樣子。(阿娥，062；064)

在就業階段，公立就業服務機構為東南亞新住民準備了許多就業的協助措施，但是使用比例不高，如同次級資料分析的結果，就業啟航、職業訓練、臨工津貼、職場學習、僱用獎助及多元專案使用人次都不到 1%，而在本研究受訪的新住民中也只有 3 位能夠有機會享用這些資源的協助，她們覺得透過職場學習得到一些技能，而且能夠紓緩她們目前所面臨的求職障礙，對於她們家庭的經濟狀況也有所助益，所以覺得這樣的協助措施是能夠有效縮小她們進入職場的就業落差。

(三) 就業期間所遇到的困境

1. 法律資訊不足

新住民本身對於台灣相關法規不清楚，所以在就業的時候會碰到與台灣勞工不一樣的勞動條件而不自知，如果其配偶能夠給予協助讓其瞭解自身權益受損，並且代為爭取，可以避免新住民只能接受較差的勞動條件。

妮妮在物流業工作時，遇到公司未在她到職當天幫她投保，而是在到職兩個月後，因為妮妮的先生提出抗議後，才行投保，而公司給的理由是因為不確定妮妮會在這個工作做多久，所以沒有在當天投保，明顯給予妮妮不同的薪資條件。

還有阿我在物流公司的時候，我去了兩個月公司才幫我加保，我老公都收到兩次要繳錢的單子，我老公就很生氣，覺得公司怎麼這樣，如果我老婆在這段時間出了什麼事情要怎麼辦，非常生氣，然後公司就是我又不知道你要做多久，我怎麼幫你加保。(妮妮，071)

2. 就業歧視

新住民的就業歧視可能源自於制度規範或政府政策、雇主、工作場所的同僚排斥等因素（許繼峰、饒鳳翔，2007）。在本研究中，新住民在就業時也遇到職場上的同僚，對於新住民做出不友善的對待，而雇主未試圖處理，反而要求新住民自行檢討。

妮妮因為具備還不錯的語文能力，所以在兩間公司做文書的工作，可是在這兩間公司，妮妮都被同事不當對待，也讓妮妮覺得很難過，甚至其中一間公司，因為同事對她有差別待遇，老闆還要她自己檢討並且請她離職，另一間公司因為她具備不錯的語言能力可以協助老闆回覆外國郵件，但對於她的打扮有所批評，導致妮妮在挑選後續工作時，會考慮工作環境是否友善。

我們在這裡阿跟台灣人交朋友是可以的，但是工作上他們還是會嫌我們慢或學不會，他們有些人還是瞧不起我們，就像我這個被炒魷魚的公司，我每天跟另一個同事輪流幫三個師父買便當，就是一個禮拜是我，下個禮拜是我同事，我輪到的那個禮拜，原本只有一個老師傅不要吃我買的便當，到後來三個師父都不要我買便當，老闆娘就問我為什麼會這樣，你要不要想看看為什麼，我同事買得時候就不會這樣，所以老闆娘也是因為這樣覺得這樣不行，所以就叫我找找別的工作。(妮妮，070)

另一間做辦公室的同事只要聞到我噴香水就會說，你下班要去約會喔，還是你要引誘誰，有一次老闆請問我他回一個廠商的英文信在他辦公室回，回完出來其他同事就一直說我要勾引老闆，我就覺得我弄漂亮是為了我開心，又沒有要幹嘛，所以我覺的同事真得要有包容力。(妮妮，077)

然後我覺得環境啦，希望說我比較有人緣啦，因為這一份工作你雖然是喜歡去做得話，你旁邊的那個同事什麼影響還滿大的(妮妮，056)

因此，東南亞新住民在就業階段，除了需要透過一些協助讓她們能夠順利銜接上工作，此外還要協助她們獲得合理的勞動條件及減少職場對於她們的就業歧視，給予友善的就業環境。

四、 新住民對於就服站使用經驗的評價及建議

(一) 正向評價

受訪的東南亞新住民對使用公立就業服務站的使用經驗中，都抱持著正向的評價，覺得就服站對於她們的求職是有所助益的。

對於就服站的服務，妮妮覺得對於她就業幫助很大，而且就服員會為她考量，再去推薦合適她的工作，此外就服站所提供的服務不會讓她有被差別對待的感覺。

(幫助)還蠻大的，她會跟我講說那一家公司比較不建議我去，去那邊工作啦，因為畢竟她也知道我們家...我家的環境，我有兩個小孩，對阿，雖然不是要求得很...那個...很多，那只是說才...應該是家庭主婦嘛時間上也是有限啦，雖然你那麼愛加班也是要想家庭要顧嘛，她都會考慮到我們...我們這樣子。她算服務的滿用心的，對，她也不會區分別說阿，「你是外籍我感覺你很麻煩」這樣子，她不會，她不會有這種心態(妮妮，030；062)

阿娥覺得就服站會關心她們就業後的狀況，而且覺得自己從國外移入台灣，對於台灣就業市場的事情，其實是非常需要就服站協助的。

服務我們到底，還有說就問我這個工作合不合意這樣子。很滿意。因為我們就是國外過來的阿，不太認識，最要他們幫忙，有他們這樣子幫忙，這樣子很好。(阿娥，036；061)

阿英則是覺得就服站會一直持續服務到她順利就業為止。

他是希望我找到工作，所以他是一直一直幫我，可是找到工作阿，所以他一定一定結束。(阿英，047)

琳琳覺得在這裡與其他求職方式相比，就服站的服務相對比較好，因為就服員在她不懂的時候都會提供協助，讓她瞭解。

這邊找得是比較...比較好啦，因為我不懂的地方他都會協助我這樣(琳琳，033)

使用過公立就業服務機構資源的東南亞新住民普遍覺得公立就業服務機構對於她們就業的幫助有很大的助益，新住民給予公立就業服務機構的正面評價，包括(1)就服員對待她們的態度，讓她們沒有被差別對待的感受。(2)持續性又積極提供服務。(3)對於缺乏資源的新住民而言，此項資源對於她們就業有可以直接求助的管道。(4)與其他求職管道相比，工作資訊的可靠性佳。

(二) 影響使用公立就業服務資源的因素

1. 等待期長

對於東南亞新住民而言，會出來就業都有迫切的金錢需求，所以都希望在最短的時間能夠就業，因此對於需要花費很多時間才能就業的求職形式，也會影響她們的使用意願。

娜娜覺得花費很多時間等待工作，尤其你有需要錢生活時，其實很浪費時間。

This agency help me a lot, but giving me the recommendation and giving to the contact person. The person's digits very small, but here you have to wait.S: So you think that the waiting time is too long.Yes, because if you need a job, if you need money. So the time is...you want money. You waste a lot of time, so you need to get a part-time job. (娜娜，016，019-021)

2. 對於服務內容解釋不清楚

新住民受限於語言能力，對於資源的運用其實會有所抗拒，因為她們害怕自己無法理解而受到傷害。

阿西是在找到工作後被要求去就服站申請資料，但是她對於整個狀況不瞭解，再加上由於申請這項資料必須要延後上班，讓她很焦慮。

它沒有跟我解釋什麼它說一定要再那邊弄什麼卡，我不曉得，他說七天以內才會出來，他說這樣。(阿西，082)

3. 對於公立就業服務系統的不熟悉

許多新住民不認識也不知道有這樣的機構，可以提供就業協助，研究對象也指出自己也是才剛瞭解有公立就業服務站這樣的求職管道。

素素表示自己的東南亞朋友很少人知道可以去公立就業服務站求職。

而且阿我之前去就服站的時後發現，會去就服站找工作的都是大陸籍配偶，幾乎都沒有外籍的，我外籍的朋友也很少人知道可以去哪裡找工作。(素素，063)

琳琳表示在沒有被公司資遣之前，她也知道公立就業服務機構可以求職，並且她的東南亞朋友也不知道有此管道可以協助就業。

他們是沒有在公司被資遣，之前也不知道說這邊可以找啦，我本身也不知道，後來被資遣之後來這邊才知道說，這裡可以服務民眾幫忙找工作這樣子。(琳琳，049)

阿西是從新工作場所得知就業服務中心，而且對於前去那裡要辦的手續一直不是很理解，也不知道為什麼需要特別過去，所以很困惑，又因為她從沒有聽過這個地方，所以她覺得她的東南亞朋友應該也不清楚。

可能也不知道吧，因為我這個也是第一次阿。我那時候就嚇一跳為什麼我一定要去那邊。我一直問他為什麼，問我那個在那邊上班的朋友，沒有阿，我也沒有去阿，那為什麼我要去。(阿西，087)

(三) 對公立就業服務機構的建議

1. 提供臨時性工作的機會

娜娜表示公立就業服務機構可以提供較多的臨時性工作給正在等待正式工作的新住民，以協助她們維持生活所需的金錢，並且能夠不定時的確認她們的經濟狀況是否有需要臨時性工作協助。

They really can call me for a part-time job, so they can know: how's my economic status in Taiwan. They can call me "Hello, have you work today or do you need part-time job today?" But you wants to you know to give you a job for today. Because while you waiting through here to giving you a part-time job even for one day. It would be better (娜娜，032；034)

2. 提供志願性工作

娜娜也表示在等待期間，也可以提供志願性的工作，讓她們能夠瞭解就業市場或是發揮所長。

They can help me to find some volunteer work. I can volunteer to help person. Because I l love children. I can volunteer to teach some children here culture things and English. They can due to use my knowledge. (娜娜，061)

本研究中的受訪對象對於就服站所提供的協助認為還是有所幫助，可以獲得比較有保障的工作機會，而且她們的求職障礙也在就服員的協助下有一些消弭，但是仍然有些不是那麼符合期待，例如，媒合等待期間過長或是對於就業服務系統的不熟悉，對於這些狀況，新住民建議可以提供一些短期的臨時性工作或志願性工作，讓她們去參與，則等待期間的可增加一些收入，或是增加接觸職場的機會。

(四) 東南亞新住民對於公立就業服務機構不足之因應方式

1. 自行尋找臨時性的工作機會

有些新住民在等待媒合期間也會自行尋找工作機會，增加這段時間的收入。

阿英在等待就服站的介紹期間，跟朋友會自行尋找去其他人家裡幫忙打掃的工作。

然後我沒有上班時候也是會有工作那邊，在人家的幫忙打掃。兩個人比較...比較能夠快速打掃完，一個人太辛苦了。(阿英，018)

阿娥則是利用這段等待時間去找臨時工，例如去工地等地方，或做一些手工增添一些家庭收入。

如果我來這邊工作之前，我還去別家做臨時工。中間有做手工阿，手工沒有再跑去接那些人臨時工，是假如有包中阿那些類的就要去做這樣子，(阿娥，044-045)

2. 提升自我以換取更好的工作機會

妮妮認為自我充實很重要，因為只有讓自己的能力提升才有機會找更好的工作，雖然現階段自己會很忙，一邊要上班、上課，一邊要照顧長輩和小孩，但是妮妮認為竟然已經花錢報名課程了，就一定要想辦法學會一些東西，否則就浪費了報名費，而且持續學習才不會因工廠的設備製程換新的時候，因為自己無法上手而被新人取代，被產業淘汰。

我們是要充足自己是沒錯啦，那只是說如果是時間要抽出來，那個的話...人家人家願意去加班啦，有錢，那個上那個就沒有錢，可是沒人想到說如果是我可以再多學一點東西的話，未來我如果是找工作會比較好找，然後而且你要談談那個什麼薪水方面的話，你比較好談，對不對？所以我現在還是一樣我要上課阿，要上英文、要上電腦，雖然我家人也是有一些...有一些不太高興，就是時間上我就是變成我很忙，我有時候還要上課、要上班，然後回來又要家事，然後公公婆婆你又要伺候他們，你說就是真的抽不什麼時間來，可是自己的原則上就是我覺得我已經錢都已經繳了，我拿不回來，我應該是要裝在我腦袋裡，我心裡就是有這種觀念，所以我就盡量有空我就出去，有空就出去，阿，不行的話，像我現在在做那個...在忙這個房子的時候，我也想說阿，那我們這邊就停掉，就是犧牲停那個...停課，他說至少要半年，就是先停半年，那我也可以...那我電腦部分我先不上嘛，現在就是英文...英文方面是因為我排禮拜天，所以比較有時間，這樣。我覺得人就是活到老，就要學到老，要不然你就是跟不上，像我找工作的，雖然我是一般的作業員，可是你至少現在的機器什麼都要更新，所以你...你一旦你很傳統的就停留在

那邊的話，你會很吃力，你會很容易就被人家淘汰了，新人再來的時候，他就說阿我一下子就會上手了，那我們年紀是越來越大了，你什麼都不懂的話，人家就會覺得說阿你ㄟ退休好了(你應該要退休了)。(妮妮，015-019；080)

根據過往研究東南亞新住民不常使用公立就業服務機構資源的原因在本研究中也提到，如媒合等待期間過長、對於公立就業服務系統不熟悉，以及對於服務內容的解釋不清楚，影響了新住民使用公立就業服務機構資源的因素，但是對於本研究受訪的新住民而言，她們不一定會注意到媒合等待期長的情況，因為多數的受訪者同時使用多個資源尋職，且會在等待正式工作期間，尋找臨時性的工作，以補貼家庭經濟。對於較有想法的新住民而言，會想要透過自我進修提升技能，以換取未來能夠從事更好的工作機會，但是對於有些新住民而言，她有自我進修的想法，卻不知道從何著手，就需要外在資源的協助讓其可以有學習技能提升自己能力的機會。本研究是針對使用過公立就業服務機構資源的受訪者進行訪談，雖然有研究指出公立就業服務機構的求職與就業服務對於新住民而言助益有限，但本研究的 9 位受訪者對於公立就業服務機構所提供的服務也給予出正面的評價，對於新住民而言，她們大致都能感受到公立就業服務機構資源提供了一個穩定的求職管道給予新住民，讓新住民在一個有保障的環境下進行職業媒合。

小結

東南亞新住民進入公立就業服務機構後，針對進入就服系統的新住民在進行職業媒合時，較少考慮她們過往在母國的工作經驗，或是學歷等人力資產，也是因為新住民移入台灣後，皆以家庭為重，所以進入勞動力市場的時間晚於台灣的女性勞工，導致其過往在母國的工作經驗，因脫離職場太久，並未被列為尋職的重要聯結，此外對於新住民的學歷或是過去在學校時的主修，又因新住民本身語言能力，及勞動力市場對於新住民就業的刻板印象，所以並未把這些因素列入新住民尋職的考量，反而直接推薦新住民從事非技術性勞力密集的工作，就服站也未能協助新住民開拓更多元的職類，此現象次級資料分析中亦可以觀察的出來。中部以北的縣市中，除了台北市的就業選擇較為多元外，其他縣市提供給新住民的工作職缺仍以品管製造業及電腦硬體業的作業員為主，在這樣的情況下，新住民在求職時，當然會依據資源的可及性進行考量，採用自身周邊的支持系統加以

協助，因為不論是透過非正式的支援網絡或是公立就業服務系統所尋找到工作機會沒有明顯的差異，所以這也影響了新住民使用公立就業服務機構資源的重要因素。

第五節 家庭與工作的衝突

根據 Kahn, Wolfe 和 Rosenthal 的「工作—家庭衝突」的觀點，認為個人在工作與家庭這兩個領域中存在著某種程度的不相容，這些不相容的部分就會導致角色間的衝突與壓力（轉引自吳秀照、陳美智，2014）。新住民移入台灣社會通常都要承擔兩種角色，一為生育及母職的角色，另一為生產及照顧的勞動角色，而這兩種角色糾結著新住民，往往導致新住民呈現工作與家庭兩頭燒的情形，因此，新住民在求職時，仍會選擇以家庭為第一優先，所以多數的新住民所列出的求職條件，通常都是與她現在的家庭狀況有密切的相關。

母職是一種社會建構，建構在社會主流價值對於女性角色的期待上。母職角色包含照顧關懷及與未成年子女的緊密依附關係，這樣的關係成為母職角色被評價的基礎。當具有母職角色的女性進入勞動力市場時，其對子女的照顧就必須要有所犧牲，需透過外界的其他資源或家中成員協助，共同分擔母職角色的責任（陳宜珍，2014）。

東南亞新住民在進入勞動市場後，其母職角色與工作之間的糾結面臨更大難題，由於新住民普遍缺乏足夠的非正式支持網絡，所以母職角色的責任都落在她們自己身上，很難有人協助分擔，故工作的選擇必然受到母職角色的牽制而有所顧慮。因此，東南亞新住民的就業選擇會出現以下的考量：

一、 工作時間與地點的選擇

東南亞新住民在工作時間和地點的選擇都會考慮配合小孩或家庭狀況進行調整，希望未來的工作能夠配合她的家庭狀況，她們才會去就職。

阿英為了能夠在假日陪伴小孩，所以希望工作的時間以星期一至星期五為主。

因為星期...星期六、日小朋友在家。我要星期六、星期天不上班。因為禮拜...星期六跟星期...禮拜天休息，所以...所以沒有問題，小朋友休息也可以跟他。（阿英，008；017）

阿英因為假日及晚上要陪小孩，所以對於工作的職種限定在清潔，就是避免影響到陪伴小孩的時間。

這邊是給我是不是，我是有問題，因為時間沒辦法，所以我看有星期一到星期五一定很難是工廠，是我看現在是星期六也要上班，然後我跟他們講，我只要打掃就好了，就這樣，打掃還是，我因為打掃星期一到星期五是可以的。
(阿英，038)

阿西為了照顧小孩希望工作地點不要離家太遠且工作時間不宜過長，影響她陪伴小孩的時間。

所以我一直想找工作，跟家裡附近，然後時間不要那麼長，也可以早上可以顧小孩這樣，比較安心。(阿西，027)

娜娜在考量工作條件時特別強調要晚上的工作機會，由於她先生是障礙者，她白天需要協助先生處理一些事情，所以她特別在乎工作時間。

I want a night job. I can stay with my husband in the morning. We have to help each other.... Number 1 is the job time, the schedule. I consider a lot... the schedule a lot because I really want to be with my husband in my family. Because my husband is disable. He needs me a lot. (娜娜，012-013；015；043)

清清則是要準時下班回家照顧小孩，因為先生傍晚還在上班，家裡沒有人照顧小孩不放心，所以對於五點下班這件事情視為重要條件。

那個小的才5歲而已阿，所以要回家看顧他，因為我老公還要上班，因為五點都沒人啦，所以我一定要回家。(清清，035-036)

阿娥是單親家庭，所以自己要接送小孩去幼稚園上課，所以對於工作的要求是要能夠讓她接送小孩上課，如果不行她就不願接受這份工作。

因為要配合，因為松松他讀大班...幼稚園大班，大概我還得送去學校，還要去接他來這裡，大概上班要跟公司 Delay 一下這樣子。如果可以就接送，不可以我就不能接受那種工作。(阿娥，P5，031-032)

阿娥的下班時間不能太晚，因為她要回家照顧小孩，她覺得不能因為工作疏忽於對小孩的照顧。

大概是配合我的家庭那個，因為超...如果你說太晚回到家沒有用到那個小孩的家庭，那是不行的。(阿娥，028)

阿鴛因為有五點需要回家弄晚飯和照顧小孩的壓力，所以對於工作最重要的條件就是上班時間不能超過五點，而且不能加班。

5點或5點多一點，在晚就不行了，要回家弄晚餐，弄晚餐給小孩吃，他們自己在家一個小時是可以的，所以五點多一點點就一定要下班，不能加班。(阿鴛，024)

琳琳則是表示，小孩小的時候自己需要回家照顧小孩，所以較少加班，等到孩子大了就會盡量配合公司加班。

我之前是比較少加班啦，因為有時後偶爾也是要配合公司，沒辦法也要配合，但是最主要是之前小孩還小也都是要回家，小孩大一點之後就有配合加班了。(琳琳，025-026)

東南亞女性新住民對於工作地點及時間的限制較多，是因為她們需要以家庭照顧為第一優先，雖然目前政府有提供多項的協助措施包括社區保母系統、托嬰和托育中心及課後輔導措施等，以協助婦女照顧家庭，但是多數的新住民沒有使用這些資源，其中一個原因包含了她們對於這些資源的不熟悉，另外受訪對象也提及，把小孩送進托育系統的時機，跟目前新住民家庭的經濟狀況有緊密的關係，家庭經濟狀況好才有可能早點把小孩送入托育系統，倘若家庭經濟狀況不佳，就會選擇自己照顧，另一方面也與夫家的期待有關，這也是影響新住民就業時機的重要因素。

二、 家人的態度

東南亞新住民的就業選擇，受到夫家親人的影響，如果夫家親人覺得某些工作條件會影響他們的家庭生活，多半會建議新住民不要從事這樣的工作。

阿英的先生其實覺得阿英不一定需要工作，因為婆婆獨自在家，需要人照顧，兒子萬一生病時也需要阿英的照顧，所以阿英只能選擇，兒子去上課的時候才外出工作，兒子下課前就可回家的工作條件，先生是可以接受的。

我的老公是跟我講：「你是否...」其實是我工作，可以不出來，我的老公是：「好啦！不用上班就好了。」因為我的婆婆在家裡也是一個人啊。然後我的兒子有時候他是生病啦！因為...因為他知道...我需要在家裡。對，白天，五天而已，然後小朋友下課，我下班，然後是去接他。這樣老公可以。(阿英，022-023；050)

就服站提供素素到仲介公司當翻譯的工作，可是這份工作需要出差，素素本身不想出差，再加上先生也不願意素素這麼辛苦，所以素素沒有去仲介公司工作。

仲介公司。因為它需要出差，我不想出差，因為我先生不...不希望我出差，因為出差要很遠很累這樣子。(素素，001-003)

如同上述，夫家對於東南亞新住民是有所期待的，許多新住民家庭期待新住民先把家庭顧好，再去考量其他的部分，再加上新住民在移入台灣後，其支持系統依附在夫家的資源網絡中，對於夫家的建議，新住民都會納為重要的考慮因素，所以在工作的選擇上或是就業的時機上都受到夫家的影響。

三、 以家庭照顧為優先

東南亞新住民在工作的選擇上，以不影響家庭生活為第一優先考量，所以工作的內容不能太過勞累，導致她們無法給予孩子良好的照顧，此外，也期待工作單位的福利有獎勵小孩的措施，讓小孩覺得因自己的努力也可以得到媽媽工作單位的一些額外獎金，或是公司對於員工的家庭狀況有高度彈性的工作。

阿娥對於工作的要求就是工作時間不能太晚，而且工作不能太勞累，下班時

還有精力照顧小孩，所以工作還是要以配合家庭為前提。

(工作) 太勞累不行，對，我們還有家庭阿，工作完了回家還要顧著家庭，對，不是工作完了回家什麼都不管，不行，對，我們還考慮我們的能力做得能多久？多少天能力這樣子。大概是配合我的家庭那個，因為超...如果你說太晚回到家沒有用到那個小孩的家庭，那是不行的。(阿娥，027-028)

清清則是遇到家裡有任何需要她的時候，她都會回家處理。

所以你當小孩或家裡有什麼事情的時候，你會以家裡為主嗎？就是譬如說小孩生病阿，或是家裡有什麼需要你幫忙的你就會回家，這樣子嗎？A5：對對對。(清清，050)

阿西的前一項工作在墓園打掃，墓園的老闆對於家庭的支持度比較高，所以對於她們請假是採取開放的態度，只要有需要就可以提出請假的需求，而且也不必擔心影響到他人。

我說老闆孩子不舒服還是我自己不舒服，我請假半天，如果半天沒有就完了，因為早上八點到五點嘛。如果是 12 點要回家，老闆有給我們回家的，給我們就是很方便的，我們隨時什麼事有(阿西，058)

有無支持系統對於新住民家庭很重要，沒有支持系統的家庭遇到小孩在學校有任何狀況，新住民都只能丟下手邊的事情，趕去學校瞭解狀況，並且照顧小孩。就如同阿鴛因為她沒有別的支持系統，所以遇到小孩有任何的身體不適，她都會自行前去處理，此時工作的重要性就會被她排到比較後面。

小孩生病當然回家阿，有一次老師就打電話來，說：「媽媽，小孩發燒了。」我就趕快去學校接他阿，小孩發燒了，當然要回家去照顧他阿，小孩當然比較重要。如果燒壞了腦袋，我要養他一輩子，那樣更不好，所以小孩生病一定要回去顧小孩。(阿鴛，023)

對於有支持系統的新住民家庭，這樣的支持系統的形成，通常都是來自夫家親人的協助，也代表新住民是與夫家的父母同住或是住在鄰近的地方，才能及時給予支持。妮妮的婆婆就居住在她家附近，而且目前退休在家，所以能夠協助妮妮處理小孩的事情，減少妮妮面臨工作與家庭衝突的狀況。

那很少，因為我不知道ㄟ，因為我小朋友的狀況不會像人家說動不動要去看醫生這樣子，小的我婆婆會幫我處理啦。(妮妮，055)

妮妮則是會注重公司福利，希望讓子女覺得自己有好的表現，可以得到來自媽媽公司的獎勵。

最好是有那個獎學金，然後可是你如果跟他講說：「ㄟ，我公司那邊有福利金可以拿喔，你看是不是，一學期這樣有 600、600 或許兩邊都可以拿的話就 1200 囉，是不是？他會想到說我就是，好像拿到紅包，那個感覺又不一樣。(妮妮，044-045)

小結

東南亞新住民在工作的選擇，多數都會受到家庭的牽制，所以在工作的選擇上較為缺乏彈性，尤其是在工作時間，多數的新住民不太能夠接受要長時間加班的工作型態，對於她們而言，母職的角色遠比工作來得重要；所以她們一定要先扮演好母職的角色，再去考慮工作的事情，因此，目前公立就業服務機構所提供的全職工作，不一定能夠符合所需；換言之，有些人可能只適合從事有彈性工時的工作，這也是為何她們較不易在公立就業服務機構找尋到合適工作的原因。

此外對於東南亞新住民而言，職場環境的協助也可以讓她們能夠對於工作有更高度的穩定性，由於新住民有以家庭為重的特質，所以在工作的選擇上，如果老闆能夠給予一些較為彈性的工作時間或是工作調整，以及在員工福利上獎勵的目標由員工轉移自員工的子女身上，這些誘因都可以強化新住民對職場的穩定度，公立就業服務機構如果能夠提供更為多元的就業媒合方式，更能夠符合新住民的需求，更進一步就能夠吸引更多的新住民願意持續使用或是介紹她們的朋友一起使用，擴大使用量。

根據「102年外籍與大陸配偶生活需求調查報告」中，提及東南亞新住民的求職管道以臺籍親友介紹為主，次之為母國姊妹介紹，而使用公立就業服務機構求職的新住民人數極低只占 1.5%（內政部入出國及移民署，2014）。根據「外籍大陸配偶求職歷程及就業障礙探討」的研究報告中，提及過往研究提及東南亞新住民較少運用公立就業服務機構的 6 大原因之一為公立就業服務機構媒合等待時間過長（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014），本研究之中也有相同的呈現，此外，本研究從東南亞新住民的視角更進一步瞭解新住民使用公立就業服務機構資源的使用經驗，從中得知，新住民較少使用公立就業服務機構的原因，包括：對此系統的使用不熟悉及服務說明不夠清晰。又，東南亞對於公立就業服務系統不熟悉，源於過往經驗中較缺乏相關經驗，但是在本研究中，其中 1 位受訪者提及其在母國也有使用公立就業服務機構的相關經驗。

阿英在母國的求職經驗中，曾經在就業服務站進行求職登記，對於使用台灣的公立就業服務系統不陌生。

在那邊...像是這邊是就業...就業服務站這樣，然後在印尼也是一樣是這樣，我們去那邊登記工作(阿英，059)

東南亞新住民的過往使用經驗，對於其使用公立就業服務機構的意願具有增強的效果。此外過往研究對於公立就業服務機構的服務措施有較多的批判，可是在本研究中發現，使用過公立就業機構服務資源的新住民對於其服務的方式及職業的媒合，給予極高得肯定，而且就服員也會考量新住民的家庭狀況，推薦不同的工作機會及支持服務，這樣的服務方式提高了新住民重複使用公立就業服務機構資源的意願，甚至進而介紹其朋友使用公立就業機構服務資源以尋找較為有保障的工作機會。

在本研究中，東南亞新住民的就業選擇受家庭因素的影響很大，也因為家庭因素，新住民的就業受到較多的限制，包括：新住民進入職場的時間晚，退出職場的時間早，以及工作地點及時間需配合家庭狀況（卓春英等，2014；陳佩瑜，2003；張藝勳，2008）。在本研究中除了發現到上述新住民就業的特性外，更進一步瞭解到新住民對於職場的福利仍有所期待，除了希望有較高的薪資外，更期

待的福利項目為獎學金，可以提供給其子女更多額外的獎勵。影響新住民穩定且長期的工作除了工作型態與家庭因素要能夠相互結合外，還包括雇主給予新住民的工作時間能有一定的彈性，將是新住民在同一個職場能夠長期且穩定就業的重要因素。

第五章 研究結論與建議

本研究想要了解東南亞新住民使用公立就業服務機構資源的使用情形，包括：(1)使用公立就業機構服務資源的使用樣態、使用情形及新住民的人力資本與求職類別的關係；(2)東南亞新住民的使用經驗及透過東南亞新住民的視角，瞭解公立就業服務機構提供的服務，讓新住民覺得未能被滿足的部分為何？以及如何縮小使用落差？(3)東南亞新住民的就業與家庭照顧間應要如何取得平衡，以及在取得平衡的過程中，新住民最需要的協助措施為何？本章首先就第四章研究發現進行統整並提出結論；第二節根據研究發現及研究過程中與訪談對象互動的觀察與思考提出值得延伸討論的議題；第三節針對研究結論與討論提出建議；第四節說明本研究的限制。

第一節 研究結論

本研究採用勞動部勞動力發展署 2011-2013 年外籍及大陸配偶求職的相關資料檔，從中抽取出中北部的外籍配偶共 6,096 人次進行次級資料分析，以瞭解中北部使用公立就業服務機構資源的東南亞外籍配偶之樣態與資源運用狀況。而為了更進一步瞭解東南亞新住民在公立就業服務機構求職與接受服務過程的求職經驗與使用期待的落差，以及多數研究均指出東南亞新住民在求職時，會深受家庭照顧需求的影響，本研究擬進一步從使用公立就業服務資源的東南亞新住民之求職過程，來探尋家庭照顧需求對於她們求職與選擇就業機會的影響，以及她們可能採取的因應作為。源此之故，本研究進一步以立意取樣的方式，訪談了 9 位東南亞女性新住民，希望透過質性訪談，深入探索上述研究問題。

三、 以下根據次級資料分析的結果，說明有關東南亞新住民使用公立就業服務機構資源的情形進行說明：

(一)使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民的樣態：

使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民，其年齡主要落在 30-44 歲，佔總人次的 73.8%，29 歲以下的求職者佔總人次 18.9%，45 歲以上的求職者佔總

人次的 11.4%；其最高學歷主要集中在高中職及國中，佔總人次的 65.9%；其居住的縣市以桃園市、新北市及台中市最多，佔總人次的 62.3%。

(二)使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民的希望工作項目之行業類型及職業類型，與人力素質間的關係：

東南亞新住民使用公立就業服務機構資源時，其希望工作項目，以品管製造業、電腦硬體業、餐飲旅遊運動業及家事服務業為主，佔總人次的 84.4%，而其希望工作項目的職業類型方面，以基層技術工及勞力工與機械設備操作及組裝人員為主，佔總人次的 78.6%。一般而言，企業雇用新人時，教育程度與技能的高低常是作為評價一個人的工作知識和勝任工作能力的重要判準，但是，從新住民的學歷別分析東南亞新住民的希望工作項目，發現國中與高中、甚至大學畢業者，工作項目的選擇差異並不大，雖然學歷對於職業的選擇略有影響，但是不論學歷高低，仍有許多東南亞新住民的職業是基層技術工及勞力工。另外，由於產業聚落與經濟活動的地域特性，民眾找工作時，工作機會也會受地域條件影響，但從次級資料的分析結果，也發現新住民的職業機會選擇類別有集中某幾類的現象。

次級資料分析的結果羅列如下：

1. 從東南亞新住民的希望工作項目與居住縣市的交叉表中，可以發現，除了台北市的東南亞新住民的希望工作項目的選擇較為多元之外，其他縣市仍集中在品管製造業、電腦硬體業、餐飲旅遊運動業及家事服務業為主。在職業分類選擇方面，除了想要從事基層技術工及勞力工的新住民外，各區略有不同，北北基地區有較多新住民有意願從事專業人員的工作；桃竹苗地區則是有較多有意願從事技藝有關工作；中彰投地區則以基層技術工及勞力工為多數。
2. 從東南亞新住民希望工作項目與學歷交叉表，可以發現東南亞新住民的學歷與就業之間有關聯，但是對於擁有大專以上學歷的新住民期待的行業與擁有較低學歷的新住民所期待的行業皆是以品管製造業、電腦硬體業方面為主。在職業類型方面，除擁有大專以上學歷的新住民超過 20%想從事的職業以專業人員與事業支援人員的工作外，其他學歷仍以基層技術工及勞力工與機械設備操作及組裝人員為主。

3. 東南亞新住民希望工作項目與年齡交叉表中，49 歲以下使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民，最期待的行業別為品管製造業。50 歲以上的使用人次，其希望工作項目轉向家事服務業、醫藥美容業、餐飲旅遊運動業、營建職類、傳播媒體業及業務行銷，不再集中在品管製造業及電腦硬體業。

(三)東南亞新住民使用公立就業機構服務資源的分析：

東南亞新住民在使用介紹卡、就業啟航、職業訓練、臨工津貼、職場學習、僱用獎助及多元專案的使用人次方面，以介紹卡的使用人次最多，佔總人次的 87%，次之為開案，佔總人次的 7%，其他服務的使用人次皆不到 1%。

四、 若以本研究的東南亞新住民使用公立就業服務機構的次級資料分析及質性訪談發現：

(一)東南亞新住民與台灣女性勞工相比進入職場時間較晚而離開職場的時間卻提早：

本研究中訪談的東南亞新住民嫁入台灣後，通常基於自身的選擇或夫家的期待，會先以生育及家庭照顧為優先考量，在小孩進入學校或家人照顧需求降低或不需要照顧時，多數會選擇外出就業。這種先因應家庭需求從事「再生產」，後進入市場從事「勞動生產」的型態，呈現了她們在台灣的就業模式。而根據公立就業服務系統的次級資料顯示，與台灣女性勞工相比，她們通常在台灣進入職場求職與就業時間較晚，大幅集中在 30 歲至 44 歲之間，而 45 歲以後求職人數又顯著減少，或可推估其離開職場的時間較為提早⁴。

東南亞新住民的職涯發展與家庭生命週期息息相關。新住民因結婚來台，不論是對新住民或夫家而言，結婚之後，最重要的任務即是懷孕生子；與台灣女性不同的地方，女性新住民受傳統父權思維影響頗深，再加上夫家的期待，多數的新住民都自行照顧小孩至小孩就學後，才考慮重返職場，而台灣女性可能會考量職涯發展或是運用其非正式支持系統及正式系統的協助，較女性新住民提早返回職場。本研究中的受訪者也受到這些因素的影響，而較晚進入勞動力市場。從

⁴ 根據「外籍及大陸配偶求職歷程及就業障礙探討」的研究報告中發現，大陸新住民在公立就業服務機構求職的年齡層主要集中在 30-44 歲，佔總人次的 67.6%，29 歲以下的求職者，佔總人次的 13%，45 歲以上佔總人次的 19.3%。

2015 年人力資源調查顯示，台灣女性就業者的年齡主要集中在 25-44 歲，佔女性總就業人口的 56.71%，24 歲以下的台灣女性就業者佔女性總就業人口的 7.92%，45 歲以上的台灣女性就業者佔女性總就業人數的 33.94%（行政院主計處，2015）。與之相比，使用公立就業服務機構的東南亞新住民進入職場的時間晚，且 45 歲以後至公立就業服務機構求職的人數驟降。導致此情形的原因，可能的因素包括：家中長輩有照顧需求、需要協助照顧孫子女、勞動市場對於僱用 45 歲以上新住民的接受度更為不利，或是 45 歲以上新住民在公立就業服務系統的服務中不易找到工作機會等，都是造成 45 歲以後至公立就業服務機構求職的東南亞新住民人數減少的原因。

(二) 東南亞新住民在台灣未能充分享有平等的就業機會與勞動條件：

在本研究質性訪談中發現，東南亞女性新住民在母國擁有多元的就業經驗，包括：業務行銷、醫藥美容、餐飲旅遊運動、品管製造、行政經營、家事服務、人力仲介及農林漁牧業。在移入台灣後，以家庭為優先的信念影響了其就業時機，此信念的形成來自於新住民自我抉擇或被夫家決定的角色優先序位，形成新住民在孩子出生後至孩子入學前，以陪伴孩子的成長為第一優先，造成新住民有很長一段時間都沒有外出工作。新住民在母國時所擁有的工作技能，隨著長時間未與勞動力市場接觸，而逐漸喪失或衰退，導致她們在孩子入學後想要重返勞動力市場時，這些過往在母國的工作經驗，與在台灣的求職經歷已經難以產生連結，在求職與就業機會上產生斷裂。

由於此經歷的斷裂，東南亞新住民在求職時，沒有過往經歷的支持，使得她們在求職時未能被視為良好的人力資產，所以在勞動力市場多屬於次級的勞動力，通常僅能成為台灣勞動力市場人力供需失衡時調節之用，導致東南亞新住民在台灣多從事非技術性且高勞力密集的工作，包括：生產製造業、餐飲服務業及家事服務業等，需要高度勞動但勞動條件卻相對不佳的工作。

在無法擁有更多元的就業機會的情況下，非技術性且高勞力密集的工作機會，其勞動條件相對較差，包括工作時間長、薪資低及福利缺乏，在此狀況之下，新住民的薪資與相關的福利就受到剝削。當新住民嘗試轉換工作時，又因為與過

往經歷的斷裂及在台灣工作經驗的缺乏，而只能重複遊蕩在這些非技術性且高勞力密集的產業中求職，不易跳脫出來。

(三)就業選擇的廣度受限：

東南亞新住民在台灣普遍都從事非技術性且高勞力密集的工作，由於此類型工作的進入門檻低，也較不重視新住民過往的學經歷及能力，雖然新住民可以很容易在這些產業得到工作機會，但是同樣的此類型的工作使得新住民的職涯發展受限。不論新住民的求職管道是透過自己的非正式支持網絡或是公立就業服務機構資源，所尋得的就業機會皆差異不大，都被限縮在傳統產業、餐飲服務業及家事服務業為主，這些產業在台灣皆大量缺乏人力。顯然，公立就業服務機構的人力調節功能多在協助缺工產業找到備用人力，並無助於改善新住民就業選擇的廣度，也未能替新住民創造更多元的就業機會。

(四)語言文字的隔閡、社會支持網絡薄弱及學經歷難以轉換等，皆成為東南亞新住就業最大的阻力：

某些人有自覺，想改變就業職種以符合所長，卻屢次載浮載沉，又退縮到原來狀態。僅以個人之能力，可改變的有限，實有賴政府或非營利組織提供相關的支援配套系統。

本研究歸納出東南亞新住民的三個就業障礙，再次驗證文獻探討中相關研究所指出東南亞新住民的主要障礙（卓春英等，2014；江亮演等，2004；李淑娟，2009；許崇賓，2009；鄭津津，2008；成之約、高惠敏，2011），包括語言文字的隔閡、社會支持網絡薄弱及母國的學經歷難以轉換，這三項因素影響了新住民在台灣就業的選擇，並且使得新住民的工作機會被限縮在非技術性且高勞力密集的產業。

1. 語言文字的隔閡：

其中以語言文字的隔閡被東南亞新住民視為最大的求職障礙，她們認為由於自身的語言及文字能力不佳，常有使用錯誤的情形，致屢遭嘲笑。對於東南亞新住民而言，移入台灣社會後，若能學會台灣的語言文字，則較容易融入台灣的社

會，達到較為良好的生活適應，可是就如本研究所發現的，新住民在語言與文字的學習方面，其實有很大一部分是在日常生活中缺乏練習的機會，導致其學習進度停滯或退化，再加上家庭成員不願意協助新住民學習，或是在新住民使用中文時，給予負向的回饋，讓新住民對於使用中文缺乏信心，更難以學好中文。雖然各縣市政府都有提供新住民語言學習的機會，可是多數的教學方式是用中文教中文，對於沒有任何中文基礎的新住民而言，更加難以理解，只能透過肢體語言去猜測老師所教授的內容，以致於讓新住民的學習熱情逐漸被消磨殆盡，所以許多新住民就放棄學習中文，也導致她們的生活圈被限縮在與母國在臺灣的姐妹們的交流，難以向外拓展，更增加了新住民生活適應的困難，所以在不具備足夠語言能力的情況下，新住民的就業習慣選擇在不需要太多溝通的工作環境下，造成新住民的工作機會更加窄化。

有鑑於此，如何協助東南亞新住民有效的學習中文，提升中文的語言與文字能力就變成非常重要的一環。由於新住民的語言能力無法進步乃因缺乏合適的學習與練習環境，實有賴外界資源的協助，營造新住民一個可以交流且能夠經常練習中文的平台，以提升新住民使用中文的語言與文字能力。

對於語言技能的加強，OECD(Organisation for Economic Co-operation and Development，經濟合作暨發展組織)的國家也視為重要的議題。瑞典對於移民的語言學習提出了一個客製化的方案(“Swedish for Immigrants programs)，針對移民各自的狀況設計出合適的語言訓練，讓移民在生活適應和就業能夠更為順利(卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014)。

2. 非正式支持網絡薄弱：

東南亞新住民的非正式支持網絡薄弱，她們大多要鑲嵌在夫家的人際網絡內，及母國在臺灣的姊妹們的支持，才能逐漸形成自己的人際網絡，所以社會工作者要協助新住民建立自身的網絡，通常都需要先建立社區化的支持系統，透過社區化的支持系統協助新住民改善生活的困難(戴世玫、歐雅雯、趙順達，2013)。東南亞新住民過往她們在未進入公立就業服務機構資源時，都採用自身的非正式支持網絡尋職，所能找尋的工作機會較為有限，這些工作機會通常來自於朋友或

夫家親人的網絡，雖然能夠在較短的時間獲得工作機會，但是其就業選擇就受到限縮。此外，根據質性訪談，受訪者提及透過非正式支持網絡尋職，往往需要承擔工作機會不確定性的風險，因為有可能該職缺尚未釋出，或是工作機會已經另有安排等因素，導致新住民未能取得該工作。

3. 學經歷難以轉換：

造成東南亞新住民只能從事非技術性及高勞力密集的工作，因為其母國的工作經驗與台灣的經驗形成斷層，加上在母國所習得之專業技術及學經歷無法轉換，導致新住民在台灣求職時，過往的學經歷協助不大，所以只能屈就於在就業市場缺工較大的傳統產業中，尋找合適的就業機會。殊為可惜的是，東南亞新住民在台灣的就業機會並未能因她們在母國所擁有的學經歷得到充分的發揮，再加上相關證照未能轉換或是在台灣不易取得等因素，都會導致新住民未能得以有更多元的選擇，以獲得較好的工作機會。

隨著全球化的發展，證照轉換及認定對於世界各國而言都是重要的議題，由於不同的國家對於課程的設計與核心能力的認定都不相同，因此對於個別的國家而言，如何進行證照的認定與轉換都是一個冗長且耗時的規劃與設計，而且對多數的國家而言，這仍是一個未解決的問題。但有一些國家已就證照轉換及認定發展出一套系統，例如：奧地利及德國讓移居者可以透過清楚的規定，進行相關證照的轉換及認定；而日本政府對於高階人才則透過審核其教育歷程、工作經驗、日語能力及薪資所得等，若達到一定的標準，即可獲得日本永久居民的資格（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014）。這些國家會對移民的證照轉換及認定訂定出清楚的規範，也是為了讓移民能夠縮短生活適應及就業準備的時間。

(五)世界各國為促進移民就業，有些勞工政策容納了促進移民融合的積極措施，希望協助移民能夠順利取得就業機會，我國的公立就業服務機構提供的就業服務，對大多數的新住民而言仍是陌生且不熟悉的，或許與公立就業服務機構所能提供的協助過於複雜或是不符合新住民的就業需求；但已使用過該系統者，對於就業服務人員提供的服務在某些面向不吝給予正面的評價，例如：有關協助雇主與新住民溝通，或陪同受訪者參與面試等，提供了實質幫

助或就業媒合的協助，確實能切合某些新住民的需求：

公立就業服務機構為東南亞新住民的就業提供了就業啟航、職業訓練、臨工津貼、職場學習、僱用獎助及多元專案等服務，而這些服務的提供，會依據新住民各階段的需求來進行；可是根據次級資料分析的結果顯示，新住民在使用就業啟航、職業訓練、臨工津貼、職場學習、僱用獎助及多元專案的人次極低，代表這些服務未能讓新住民真正的受惠。在訪談過程中，大多數的受訪者也表示未曾使用過或是未曾聽過，對於新住民而言，這些服務仍是陌生且不熟悉的，而本研究只有兩位受訪者因為本身條件特殊，所以就服員根據新住民的情形，先讓新住民透過多元專案的方式就業，以期待半年後，新住民的狀況獲得改善後，再將其轉介至一般職場就業。

在過往研究提及，東南亞新住民不使用或未曾使用公立就業服務機構資源的原因，都與機構所能提供的協助過於複雜或是不符合新住民的就業需求等因素，導致新住民較少使用公立就業服務機構資源（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014；張藝勳，2008）。在本研究中，雖然公立就業服務機構的協助無法完全消弭新住民與勞動力市場間的落差，但是本研究的受訪者對於就服員的服務仍抱持正向的肯定，特別提及在求職階段的陪同面試的服務，新住民認為此服務對求職有極大的幫助，因為可以立即得知求職結果，而且可以減少新住民與雇主間溝通方面的誤解，能夠讓彼此的溝通更為順暢。此外，新住民也提及公立就業服務機構資源會依據她們個別的情況，媒合合適的工作機會，協助其順利就業，並且提供公司資訊讓新住民對於此工作的內容有基礎的認識，以增加媒合成功的機率。

世界各國對於移民就業都有一些措施，希望協助移民能夠順利取得就業機會，例如丹麥，對於其國家內的移民推出積極的勞動市場政策(Active Labor Market Policies)透過此項政策促進移民融合，在此項政策中，提出了「積極就業機會提供」(offers of active employment)透過指導(guidance)、工作訓練及實習(job training and internship)及就業薪資補助(employment with wage subsidy)的方式，協助移民就業。在 2012 年的時候，丹麥政府對於未能參加積極的勞動市場方案的新移民推出了一項政策—「我們需要每一個人」(We need everyone)，透過地方團

隊對於個案的評估與討論，制定計畫協助個案獲得合適的工作機會。除了丹麥之外，瑞典政府在 2013 年也針對移民就業提出了一項政策—「入門工作」(“Step-in” job)，採用更彈性且擴大認定資格的方式，協助新移民取得就業機會（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014）。

(六)如同亞洲許多國家，女性職涯的發展都將家庭照顧列為考慮前提，因此，可針對東南亞新住民提供就業協助方案及家庭支持方案，以協助新住民快速適應當地生活，故公立就業服務機構若能優先考慮開發臨時性與彈性工時的工作機會，對於部分有兼顧家庭需求的新住民而言有其必要性；再者，公立就業服務機構也可提供勞動力市場相關的志願性服務，以增進新住民對多元產業的瞭解，也讓勞動力市場的雇主瞭解新住民，將有助於提高新住民進入勞動力市場的機會：

東南亞新住民在求職時，對於工作的選擇與家庭狀況是息息相關的，包括工作時間、地點、薪資及福利的選擇。由於新住民都受到傳統父權價值觀的影響，認為女性在進入婚姻且懷孕生子後，最重要的責任是母職角色，所以新住民在做任何選擇時，都會把家庭列為首位，所有的決定都不能影響到母職的角色，也導致她們在就業條件上有諸多的限制。本研究的受訪者提及，她們的就業動機除了家庭有經濟需求之外，也是為了給予孩子更好的教育條件，提高孩子社會地位，期待孩子能夠有比自己更好的生活。

過往研究提及新住民在考慮工作時間與地點時，會考量子女作息與家庭照顧間能夠相互兼顧的工作，對於無法照顧家庭或是對家庭照顧有影響的工作機會皆不會考慮（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014）。在這樣限制下，新住民的工作機會受到限制，能夠選擇的工作相對比較少。此外新住民對於家庭照顧有強大的責任感，所以普遍不能夠接受加班，因為加班會影響到她們陪伴孩子及照顧家庭的時間。

東南亞新住民在台灣多從事非技術性及高勞力密集的工作，而這類工作在台灣屬於缺工的行業，對於台灣的勞動力市場而言，新住民的移入可以彌補這些產

業人力資源的不足，但是傳統產業所提供的工作機會由於取代性高，新住民在這些產業的發揮或升遷又受到限制，因而，當新住民的家庭有照顧需求或有需要協助的地方，新住民的夫家親人在權衡機會成本的考量下，建議讓新住民回歸家庭擔負家中的照顧責任，也造成新住民的工作經驗是片斷且不易連續的，導致新住民每次重返職場時，其選擇工作的籌碼逐漸遞減，更難以尋找到較合適的工作機會。所以當我們欣喜有新住民進入這些產業工作之餘，我們是否曾考量到新住民就業的最大需求？因為非技術性及高勞力密集的工作，會讓新住民不易兼顧家庭與工作，造成更多的新住民選擇自行創業，包括開小吃店或是指甲彩繪等，因為這些工作，可以讓她們在家就業，既可賺取報酬兼可以照顧到小孩或長輩。一旦有更多的新住民決定自行創業將逐漸衝擊到台灣本已缺工的產業，倘若持續忽略此議題，未來有可能將嚴重衝擊某些已缺工產業生產線的順利運轉。

有鑑於此，在本研究者的質性研究中，有關東南亞新住民表達的觀點，執行起來難度雖不高，且不致對現有相關政策有所杆格者，應列入優先改善事項，諸如：彈性工時或臨時性的工作機會對於部分新住民而言是有所助益的，又，對於與勞動力市場有所接觸的志願性服務，也可以讓新住民能夠參與，以便有更多元的管道與勞動力市場互動，或有助於讓更多的新住民願意進入其它原本不熟悉的勞動力市場。

亞洲的日本與韓國也曾針對新移民提供一些就業協助方案及家庭支持方案，以協助新移民在當地的生活。日本在 2010 年制定了「對日裔外國居民的基本措施」，包括：(1)日本語言課程；(2)工作預備訓練；(3)協助外國居民的孩子融入日本教育體系，增加更多種語言翻譯的選擇。韓國政府為了協助跨國婚姻移入的女性在 2005 年時制定了「多元文化家庭支持法(Multicultural Family Support Act, MCFSA)」，此項政策為了讓社會對於多元文化的家庭有所瞭解與包容，並且讓多元文化家庭的孩子能夠擁有更有利的生活環境。此政策提供新移民婚姻與家庭生活服務、家庭諮商、翻譯服務、職業技能訓練、兒童語言發展、受暴者庇護服務、到宅照顧(home care)及到宅家教(home tutoring)韓語（卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇，2014），以協助日韓當地的新移民能夠更快的融入日韓的社會。

綜而言之，過往研究提及東南亞新住民的就業與本研究相似的部分（卓春英等，2014；江亮演等，2004；李淑娟，2009；許崇賓，2009；鄭津津，2008；成之約、高惠敏，2011），包括：(1)新住民未享有合宜的勞動條件及公平的就業機會；(2)新住民的就業機會以非技術性高勞力密集的工作為主；(3)語言文字的隔閡；(4)非正式支持系統薄弱；(5)學經歷難以轉換；(6)家庭因素對於新住民就業的影響。而就本研究所發現，過往研究較少或從未提及的部分，或可做為未來政策執行改善或平行相關單位可參照仿效的，計有以下四個面向，包括：(1)東南亞新住民進入勞動力市場的時間晚，且退出勞動力市場的時間比本國女性勞工早；(2)東南亞新住民就業選擇的廣度受限，是因為與母國的工作經驗的斷裂時間過長；(3)東南亞新住民對於公立就業服務機構所提供的陪同面試、個別化的就業媒合及公司資訊的提供，給予正面的肯定，新住民認為這些措施對於就業的助益頗大；(4)臨時性、彈性工時及志願性的服務皆可以讓東南亞新住民持續與勞動力市場有所接觸，增加新住民進入勞動力市場的機會。

第二節 討論

本節根據研究發現來回應文獻與延伸的議題，茲分別討論說明如下：

- 一、 在東南亞新住民的就業準備期間，公私部門應將資源整合在協助新住民進行語言學習、就業準備及家庭支持服務之重點事項，以解決目前執行上的盲點：

政府提供了許多協助東南亞新住民就業準備的方案，讓非營利組織協助新住民進行就業準備，以便未來能夠進入勞動力市場，而就東南亞新住民的視角，目前公立就業服務機構及非營利組織所提供的協助都未能讓她們充分做好就業準備，例如對於新住民而言，就業最大的障礙非語言文字的隔閡莫屬，各縣市政府及非營利組織雖已提供了許多學習中文的課程，讓新住民能夠參與，而且開設課程的地點也盡量多元方便新住民可以參與；但是對於許多新住民而言，教學的方式或課程的設計，未能讓新住民融入，尤其全中文的授課，很快的消磨了新住民學習語言的熱情，也導致新住民中文學習的成效不彰，就以本研究於訪談過程，都深刻感受到受訪者除了具有華僑身分者外，對某些議題很難充分做完整的意思表達，更別論進入就業階段時，能順利與同事溝通，因此，至今大部分新住民仍未能脫離非技術性及高勞力密集的工作。倘若，透過公私部門的合作，提供東南亞新住民就業準備、語言學習及家庭支持的服務，讓新住民在照顧孩子期間，仍有機會參與一些臨時性的就業活動，或是提供新住民一些到宅照顧服務或到宅教學中文的服務，讓新住民可以減輕母職角色的負擔，或者能規劃出在家(或社區)就能進行中文學習，不用去遷就課程時間及交通往返的奔波。

再者，過往許多研究，對於東南亞新住民的就業障礙都有論述，而公立就業服務機構所擁有的資源，如何讓公立就業服務機構與非營利組織相互進行資源的整合，讓東南亞新住民在家陪伴孩子的成長時，仍能夠進行就業準備，而且在孩子進入學校後，可以順利銜接勞動力市場，都是有待琢磨的議題。尤其是讓新住民在移入台灣之後，能夠透過一些活動瞭解台灣產業及工作的情況，不至於讓新住民因為在家陪伴孩子的成長，而與勞動力市場長久的脫節，形成之後就業的巨大斷裂。有關受訪者提出志願性服務參與勞動力市場的建議，更彌足珍貴，例如：有些活動在必要時可邀請廠商參加，在互動的過程中，讓廠商對新住民有更進一

步的認識，消弭廠商對於東南亞新住民的既定印象，既可以讓雇主更願意雇用新住民，也可以讓新住民更進一步瞭解自己可以從事的工作類型包含哪些，或是透過這些活動增加更多的產業願意雇用東南亞新住民，讓新住民的就業選擇擴大。這些活動都需要公立就業服務機構與非營利組織進行跨單位的合作且相互支援與配合。

二、 公立就業服務機構可以提供更為彈性的服務方式

對於東南亞新住民而言，公立就業服務機構給予的形象較有疏離感，在加上過往的經驗中較少使用這樣的資源，所以對於新住民而言，此項服務是陌生的，此外公立就業服務機構的服務型態是採用一定的流程，這些繁複的流程對於新住民而言，是不太容易瞭解及使用的，目前公立就業服務機構的服務方式仍是在評估每位至公立就業服務系統的求職者的能力，給予不同程度的協助，但是對於新住民而言，她既對於台灣的就業環境感到陌生，在加上語言文字的隔閡，讓她在理解上仍有障礙，所以在服務的方式可能需要更有彈性的調整，包括就業促進的講座課程，可能也不能採用過往的講授方式，也許需要搭配一些參訪或是影片等元素，讓新住民對於行業能夠有更清楚的想像，而且工作機會的型態可能需要有更多臨時性或彈性工時的工作機會，讓新住民既能夠兼顧家庭，又能夠賺取薪資，以提高新住民就業的機會，而且透過與雇主多方面的溝通增加不同行業雇用新住民的機會，讓新住民在公立就業服務機構求職時，能夠有更多的行業選擇，這樣應能提高東南亞新住民使用公立就業服務機構的意願。

三、 根據現有的托育托老相關政策，讓東南亞新住民及家庭瞭解與認識相關的托育與托老資源與福利，並鼓勵她們多多使用，以延長新住民的工作時間，並且在照顧及陪伴家人的時候，學習一些職業技能，提高其重返職場的機會：

由於東南亞新住民與本國婦女的就業狀況相比，進入職場的時間普遍晚於本國婦女，退離職場的時間又早於本國婦女，而會有此現象的出現，肇因於東南亞新住民普遍受到傳統父權思維的影響，認為家庭照顧的責任較其他事情更為優先，但是此種狀況，卻造成新住民在工作經驗上形成斷裂，影響了其進入台灣職

場的人力資產的累積，未能選擇職涯發展更為良好的工作機會，要改善新住民此種就業條件差的現象，首先要讓新住民及其家庭對於台灣現有的托育資源有所認識，因為新住民會選擇在家照顧小孩，而未能外出就業，常常是因為新住民家庭評估目前的托育資源的負擔與新住民外出就業所獲得的薪資收入相比，是相對不足的，所以在此考量之下，許多新住民家庭，寧願自行照顧小孩至進入小學或是晚一點進入幼稚園就學，所以更應該讓新住民家庭瞭解托育的相關福利及補助，此外鼓勵企業設立托育服務，讓新住民可以帶著孩子去工作，透過這些福利措施與資源的協助，促使新住民進入職場的時間提早，縮短工作經驗的斷裂。另外，透過現有托育資源中心，鼓勵新住民帶著孩子去參與該中心所提供的活動，並且在孩子參與活動的過程中，可以搭配一些就業訊息的提供，或是公立就業服務資源的介紹等相關活動，讓新住民可以對於台灣的就業狀況及就業服務資源有基礎的認識，增加未來東南亞新住民使用公立就業服務資源的機會。

對於東南亞新住民家庭而言，當面臨家庭照顧需求時，傾向讓新住民回到家庭進行照顧，也造成新住民的工作無法持續，工作經驗難以累積。當新住民年齡越大時，就越難以回到職場，造成東南亞新住民常常回歸家庭協助照顧家中的長輩或是孫子女，為了要持續讓新住民在職場工作，除了要讓新住民家庭瞭解及認識相關的福利資源之外，還需要提升新住民的職業技能，讓新住民的就業不再只是被限縮在非技術性高勞力密集的產業，讓新住民的就業領域得以開拓，也可以讓新住民增加再返回職場的籌碼，而且在照顧家人的時間內，順別學習一些職業技能，也可以提高她們重返職場的機會。

四、 根據目前公立就業服務機構所提供的服務措施，對於東南亞新住民拉長就業媒合的時間，給予更多的陪伴，提供更多的陪同面試的方式，以消弭就業時可能遇到的隔閡與阻礙，協助新住民融入職場：

公立就業服務機構提供了多面向的服務，協助東南亞新住民就業，在這些眾多的服務當中，新住民對於陪同面試、個別化就業媒合及公司資訊提供的服務，認為對於就業的幫助極大。由於東南亞新住民在溝通上不順暢，又不是很瞭解台灣就業的情況，在有限的資訊之下，新住民難以選擇到對自己有利的就業機會，

倘若能夠提供更多陪伴的服務及資訊的提供，可以讓新住民更快進入就業狀態，或可以消弭新住民與雇主及同事在溝通上所造成的誤會或是隔閡；因此，公立就業服務機構或是非營利組織在協助新住民就業時，如果能夠提供一些陪伴性的服務，讓新住民在就業初期可以消除一些陌生感或是隔閡，可以讓新住民更覺得公立就業服務機構的服務對於其就業幫助甚大，更能夠讓更多的東南亞新住民願意使用公立就業服務機構尋職。

第三節 研究建議

綜合文獻的梳理與研究結果，研究者針對公立就業服務機構、提供東南亞新住民服務的非營利組織以及未來研究提出以下的建議：

一、 針對公立就業服務機構的建議

(一) 就業準備

1. 在求職等待期間，提供志願性工作機會：對於東南亞新住民而言，她們移入台灣後，又長期擔任母職角色，較缺乏與勞動力市場的連結，透過就業博覽會認識多元的工作機會或是企業提供志願性的工作機會，讓新住民能夠持續與勞動力市場產生連結，不會與勞動力市場嚴重脫節，藉此，可使新住民重新進入勞動市場時，能夠較快適應。
2. 結合職訓相關資源，提供新住民工作技能的培訓：由於新住民的工作經驗斷裂面過大，在重新進入職場時，過往的工作技能都已經遺忘或退化了，公立就業服務機構能夠安排或是協助新住民透過當地的資源，找尋可以提升職能的相關訓練或臨時性的工作機會，以協助新住民做好重返職場的準備。
3. 更多元的就業促進講座：對於東南亞新住民而言，採用單一的講授式傳達，對於她們資訊的吸收成效有限，所以可以透過影片或是實地的參訪等方式，增加她們對於行業的瞭解。
4. 針對因個人特殊原因，但有就業需求且未能就業的東南亞新住民，透過專業協助找出合適的就業型態。

(二) 求職期間

1. 公立就業服務機構連結當地的資源，協助新住民探索更多的就業機會：對於工作技能培訓有一定成效的新住民，可以協助其開發更多元的工作機會，不再只是把新住民的就業限縮在生產製造業、餐飲服務業及家事服務業。
2. 提供臨時性或彈性工時的就業機會：對於東南亞新住民而言，她們時常面臨家庭與工作間的衝突，所以能夠有彈性工時的工作機會，可以讓她們有更多

的就業選擇。

二、 針對提供東南亞新住民服務的非營利組織的建議

(一) 求職準備期間

1. 提供東南亞新住民職能訓練相關課程：對於東南亞新住民而言，其工作選擇因為家庭因素已經受到很大的限制，再加上沒有足夠的工作技能，所以更難以媒合到適合的工作機會，所以開設職能發展的課程增加新住民媒合到多元的工作機會。
2. 與公立就業服務機構合辦就業促進活動：透過不同的形式及多次的接觸讓東南亞新住民能夠對於台灣的產業有更多的認識，也可以在她們未來求職或就業時，想到使用公立就業服務機構。

(二) 多元的語言學習方式

1. 調整中文課的教學法：對於新住民而言，中文是陌生的語言，所以全中文式的教學或是傳統的教學設計，新住民學習中文的困難仍在，惟有透過多樣化的教學法，可以提升新住民學習的動機。
2. 建立中文學習與交流平台：透過有意學習東南亞語言的志工培訓，採雙方互相學習的方式，讓新住民至非營利組織，或是讓志工至新住民家庭進行語言交換，讓新住民與志工在彼此尊重的情況下學習，進而提升雙方的語言能力。

(三) 家庭支持服務

1. 提供托育服務：針對東南亞新住民有特殊需求時，可以提供緊急的補充服務，包括機構照顧或是到宅服務。
2. 提供家庭照顧服務：針對有家庭照顧需求的東南亞新住民提供緊急且臨時性的照顧服務協助，讓新住民在有需要時提出協助，並給予補充式的服務，減輕新住民的照顧負擔。

3. 提供托育托老的相關資訊：對於東南亞新住民家庭而言，對於相關訊息的資訊不易掌握及瞭解，在此前提之下，可能需要透過新住民所能瞭解的方式進行傳達，讓她們能夠有效的使用這些相關資源。

三、 對未來研究的建議

- (一) 針對雇主在雇用東南亞新住民的考量進行探討：由於東南亞新住民的就業被限縮在生產製造業、餐飲服務業及家事服務業，未能有更多元的就業選擇，進而瞭解這些行業的雇主在雇用新住民時的考量，以及他們如何看待新住民。
- (二) 針對研究區域的差異進行探討：瞭解東南亞新住民在台灣各個地區的就業狀況及使用公立就業服務機構所提供的服務之差異性。
- (三) 針對公私部門所提供的就業服務進行探討：瞭解東南亞新住民在就業時，公部門與私部門所提供的就業服務之差異，瞭解何種就業服務提供更能符合東南亞新住民的就業需求。

第四節 研究限制

- 一、 本研究的次級資料分析的統計資料是使用人次，由於資料內容可能包含多次使用的求職者，所以無法瞭解目前實際使用公立就業服務機構資源的東南亞新住民的使用人數。
- 二、 本研究的研究範圍因考量研究者的時間及經費，所以選擇中部及北部地區，作為研究的範圍。
- 三、 本研究所採用之次級資料分析的資料檔為研究案所申請之資料檔，所以次級資料分析所呈現的結果為 2011 至 2013 年度使用者的資料。

參考文獻

一、 中文文獻

- 中華民國統計資料網 (2014)。就業者之行業結構。上網日期：2016 年 5 月 5 日，檢自：<http://statdb.dgbas.gov.tw/pxweb/Dialog/Saveshow.asp>
- 內政部入出國及移民署 (2014)。**102 年外籍與大陸配偶生活需求調查報告**。內政部入出國及移民署委託之研究專案報告。新北市：典通股份有限公司。
- 內政部入出國及移民署 (2015)。各縣市外裔、外籍配偶人數按國籍分與大陸(含港澳)配偶人數。上網日期：2015 年 5 月 19 日，檢自：
<http://www.immigration.gov.tw/lp.asp?ctNode=29699&CtUnit=16434&BaseDSD=7&mp=1>
- 內政部戶政司 (2014)。歷年國人結婚登記之外籍與大陸配偶人數。上網日期：2015 年 5 月 5 日，檢自：http://www.moi.gov.tw/files/news_file/week10331.pdf
- 尤思貽 (2005)。台灣地區女性越南籍配偶就業問題之研究分析。中國文化大學勞動研究所碩士論文。
- 王秀燕 (2007)。由社會支持網絡的形成累積外籍配偶社會資本。*社區發展季刊*，119，84-102。
- 王佳煌、潘中道、蘇文賢、江吟梓 (譯) (2014)。(W. L. Neuman 原著)。**當代社會研究法：質化與量化取向** (Social research methods: Qualitative and Quantitative approach)。臺北市：學富。
- 王翊涵 (2011)。「我很辛苦，可是我不可憐！」東南亞新移民女性在台生活的優勢觀點分析。*臺大社會工作學刊*，23，93-135。
- 王燦槐、林艾蓉 (2009)。台灣女性勞動力運用之比較：以東南亞配偶、大陸配偶、本國有偶婦女為例。*台灣東南亞學刊*，6(2)，97-134。
- 成之約、高惠敏 (2011)。**外籍配偶參加職業訓練成效之評估**。內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告。臺北市：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心。
- 江明修、林育建 (2008)。新移民就業輔導政策與社會資本之研究。上網日期：2015 年 5 月 5 日，檢自：

<http://web.thu.edu.tw/g96540022/www/taspaa/essay/pdf/022.pdf>

江亮演、陳燕禎、黃稚純（2004）。大陸與外籍配偶生活調適之探討。*社區發展季刊*，105，66-89。

行政院人力資源資料庫（2013）。102年就業者從業身份。上網日期：2015年7月14日，檢自：http://win.dgbas.gov.tw/dgbas04/bc4/timeser/more_f.asp

行政院主計總處（2010）。職業標準分類。上網日期：2016年7月12日，檢自：<http://www.stat.gov.tw/lp.asp?CtNode=1310&CtUnit=228&BaseDSD=7&mp=4>

行政院主計總處（2011）。工商服務普查。上網日期：2016年5月7日，檢自：<http://www.dgbas.gov.tw/np.asp?ctNode=2833>

行政院主計總處（2014）。**102年婦女婚育與就業調查報告**。行政院主計總處研究專案報告。台北市：主計總處。

行政院主計總處（2014）。蒐集婦女勞動統計相關資訊。上網日期：2016年6月9日，檢自：http://www.dgbas.gov.tw/ct_view.asp?xItem=29285&ctNode=5590

吳秀照（2009）。發展多元文化社會資本因應移民婦女貧窮問題之探討。*社區發展季刊*，127，42-54。

吳秀照（2012）。女性單親創業過程中社會資本運用與發展初探：兼論某非營利組織的介面角色。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告（NSC99-2410-H029-045-MY2）。臺中市：東海大學。

吳秀照、陳美智（2014）。**103年度臺中市婦女勞動參與概況暨家庭托兒托老需求研究調查**。臺中市政府勞工局委託之研究報告(1030225-1)。臺中市：東海大學。

李淑娟（2009）。在台外籍配偶就業與學習問題之初探性研究，兩岸社會政經文化國際學術研討會政治組論文。

卓春英、吳秀照、陳宜珍、黃曉薇（2014）。外籍及大陸配偶求職歷程及就業障礙探討。內政部入出國及移民署委託之研究專案報告。臺南市：長榮大學。

林冠儀、游琇雅（2013）。探討父權結構下之社會建構：以台灣新移民女性為例。*家庭教育雙月刊*，41，65-79。

林寶安、鄭瓊月、蔡夙穎、鄭雅愛（2011）。**新住民與在地社會生活**。新北市：巨流。

- 姜美如 (2008)。新移民女性工作與家庭選擇之探討。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 胡幼慧主編 (1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北市：巨流。
- 夏曉鵬 (2000)。資本國際化下的國際婚姻—以台灣「外籍新娘」現象為例。台灣社會研究季刊，39，45-92。
- 高惠敏、成之約 (2013)。外籍與大陸配偶就業服務成效之探討。內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告。臺北市：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心。
- 張芬芬 (2010)。質性資料分析的五步驟：在抽象階梯上爬升。初等教育學刊，35，87-120。
- 張藝薰 (2008)。以社會融合觀點初探我國新移民女性就業經驗與服務資源使用。中國文化大學勞動學研究所碩士論文。
- 許崇賓 (2009)。外籍配偶工作權之問題研究。東海大學法律學系碩士論文。
- 許雅惠 (2004)。臺灣媳婦越南情：一個質性角度的觀察。社區發展季刊，105，176-196。
- 許雅惠 (2009)。魚與熊掌：新移民婦女的社會資本分析。社會政策與社會工作學刊，13(2)，1-54。
- 許繼峰、饒鳳翔 (2007)。嘉義地區榮民大陸配偶就業歧視之研究。社區發展季刊，119，402-427。
- 郭淑芬 (2010)。台灣六縣市地區未外出工作外籍配偶婦女就業與學習之問題與需求調查。內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告。臺北市：台北醫學大學。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳宇嘉、鍾蕎憶 (2010)。新移民女性之角色、期待、落差與蛻變。社會發展研究學刊，7，59-78。
- 陳宜珍 (2014)。經濟弱勢女性單親就業歷程與經驗—雙系統論觀點之分析。國立暨南大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 勞動力發展署 (2014)。公立職訓機構自辦訓練結訓人數。上網日期：2015年5月5日，檢自：<http://www.mol.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=684>

勞動力發展署（2014）。外籍與大陸配偶就業服務及求職推介就業人數統計。上網日期：2015年5月5日，檢自：

<http://www.mol.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=684>

勞動力發展署（2014）。勞動力發展署辦理外籍、大陸配偶職業訓練人數。上網日期：2015年5月5日，檢自：

<http://www.mol.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=684>

勞動部勞動力發展署（2015）。協助外籍配偶及大陸地區配偶就業說明。上網日期：2015年7月5日，檢自：

<http://www.taiwanjobs.gov.tw/Internet/special/foreignbride/docdetail.aspx?uid=1471&pid=136&docid=19035>

游美貴（2009）。大陸及外籍配偶生活處遇及權益之研究。上網日期：2015年5月5日，檢自：<http://www.immigration.gov.tw/public/Data/071410343271.pdf>

楊婉瑩、張雅雯（2014）。為什麼反對移工/移民？利益衝突抑或文化排斥。《政治科學論叢》，60，43-84。

葉肅科（2004）。外籍配偶家庭：社會資本與社會凝聚力初探。《社區發展季刊》，105，133-149。

蔡文如（2011）。新移民女性的勞動參與及其影響因素之探討。2011臺灣人口學會年會暨學術研討會論文，2011/4/28-29。台北市：中研院。

鄭文惠（2006）。影響女性外籍配偶就業決定之因素探討~以高雄縣越南及外籍配偶為例。國立高雄應用科技大學工業工程與管理系碩士論文。

鄭津津（2008）。大陸配偶與外籍配偶在台就業之問題與未來政策應有之發展。《台灣本土法學雜誌》，106，125-136。

蕭芸婷（2007）。新移民女性就業經驗之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

戴世玫、歐雅雯、趙順達（2013）。澎湖縣女性外籍配偶社會支持感受之初探。《臺灣社會工作學刊》，12，101-140。

戴台馨（2012）。公平對待新住民—以沈恩的「能力分析法」來詮釋。《輔仁社會研究》，2，55-79。

蘇惠君（2008）。外籍配偶在台社會支持網絡之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。

顧燕翎、尤詒君（2004）。建立支持系統及倡導多元文化—臺北市政府社會局外籍與大陸配偶輔導政策。《社區發展季刊》，105，20-29。

二、英文文獻

Castles, S. and Loughna, S. (2004). Globalization, migration, and asylum. In V. George and R. Page, (Eds), *Global Social Problems and Global Social Policy*. London: Polity Press.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley

Kawachi, I., Kennedy, B. P. & Glass, R. (1999). Social capital and self-rated health: A contextual analysis. *American Journal of Public Health*, 89(8), 1187-1193.

Margalit, A. and Raz, J. (1990). National self-determination. *The Journal of Philosophy*, 87(9) 439-461

Neuman, W. L. (2011). *Social research methods: Qualitative and Quantitative approach*. Boston: Pearson

Piper, N. (2006). Gendering the politics of migration. *International Migration Review*, 40 (1) 133-64.

附件一 訪談同意書

您好：

我是東海大學社會工作學系碩士班研究生趙含章，我目前正在著手進行碩士論文：「東南亞新住民使用公立就業服務資源之探究」的資料收集工作，期待透過這篇碩士論文，對於後續的東南亞女性新住民的就業協助措施有所幫助。

為了了解東南亞女性新住民在使用公立就業服務資源的主觀經驗，以及在求職的過程中，東南亞女性新住民最需要公立就業服務機構所提供得協助措施為何？當面臨家庭照顧需求時，東南亞女性新住民如何在工作與家庭間取得平衡？

訪談時間以您方便的時間為主，面對面訪談時間約為 1.5 小時，預定與您約訪 1~2 次。訪談的內容與過程本人會謹守研究倫理守則，您的身份皆不公開，僅以代碼來顯示，此外，會將您的隱私保密，訪談的內容我們僅供學術研究與分析，你可以放心的表達意見，當然您也可以拒絕回答問題，也可以隨時退出本研究。

另外因研究需要，於訪談的過程中會進行錄音，並把所有訪談的內容逐字稿寫下來，而這份資料會於訪談後盡快給您一份，請您幫忙閱讀內容是否有不妥之處，您可以隨時與本人連絡修改及補充。這些資料本人會呈閱指導教授，但本人會妥善的保管錄音檔案及逐字稿內容，並保證資料不會流傳，誠摯的邀請您參與我的研究討論。

東海大學社會工作學系

指導教授：吳秀照博士

研究生：趙含章 敬上

受訪者 簽名_____

日期：_____

研究者 簽名_____

日期：_____

附件二 訪談大綱

- 一、基本資料：
 - (一) 個人：訪談對象的年齡(出生年)、原生母國的國籍、在臺灣生活的時間、居住區域及教育程度。
 - (二) 家庭：婚姻狀況、家庭成員(子女數、就學狀況)。
 - (三) 使用公立就業服務機構資源情形：在公立就業機構的求職次數、曾使用過的資源種類。
- 二、您的工作經驗包含那些？曾經作過哪些工作？您透過公立就業服務機構找到過哪些工作？
- 三、在使用公立就業服務機構資源的過程中，您的使用經驗為何？哪些資源是您覺得對您求職及就業的幫助最多？
- 四、在使用公立就業服務機構資源的過程中，您覺得您還需要什麼樣的協助？這些需求能否被公立就業服務機構資源所滿足？
- 五、面對這些不能被滿足的需求，您覺得公立就業服務資源無法滿足您的需求的原因為何？
- 六、公立就業服務機構可以做些什麼樣的調整，讓您的求職及就業過程能夠更為順利且找到的工作能夠更符合您的期待？
- 七、您覺得您在求職的過程中，家庭因素是否會影響您的工作選擇呢？家庭中哪些因素會對於您工作選擇產生影響？
- 八、在您的工作經驗中是否曾經中斷工作？導致工作中斷的原因為何？
- 九、在面臨工作與家庭照顧之間的兩難時，您會希望有哪些協助措施能夠協助您處理工作與家庭照顧之間的衝突？

附表一 縣市政府轄下提供新住民就業服務之公立就業服務機構

台北市	台中市	新北市	桃園市
承德就業服務站	陽明市政大樓就服站	三重就業服務站	中壢就業中心
西門就業服務站	大甲就業服務台	土城就業服務站	
北投就業服務站	大肚就業服務台	五股就業服務站	
景美就業服務站	大里就業服務台	新莊就業服務站	
頂好就業服務站	市府就業服務台	永和就業服務台	
內湖就業服務站	仁和就業服務台	樹林就業服務台	
信義就業服務站	東勢就業服務台	汐止就業服務台	
	豐原就業服務台	淡水就業服務台	
	和平就業服務台	新莊公所就業服務台	
	新社就業服務台	蘆洲就業服務台	
	石岡就業服務台		
	后里就業服務台		
	神岡就業服務台		
	大雅就業服務台		
	中科就業服務台		
	潭子就業服務台		

資料來源：研究者自行整理

**附表二 勞動力發展署轄下新住民就業服務之公
立就業服務機構**

基隆市	新竹市	新竹縣	桃園市	台中市	新北市	苗栗縣	彰化縣	南投縣
金山就業服務台	新竹就業中心	竹北就業中心	桃園就業中心	臺中就業中心	板橋就業中心	苗栗就業中心	彰化就業中心	南投就業中心
萬里就業服務台	新竹科學園區就業服務臺	新竹工業區就業服務臺		烏日就業服務台	新店就業中心	北苗就業服務臺	秀水就業服務台	南投就業服務台
瑞芳就業服務台	竹塹就業服務臺	新豐就業服務臺		太平就業服務台	鶯歌就業服務臺	竹南科學園區就業服務臺	芬園就業服務台	埔里就業服務台
基隆就業中心		尖石就業服務臺		霧峰就業服務台	烏來就業服務臺	竹南就業服務臺	花壇就業服務台	國姓就業服務台
六堵分站		新埔就業服務臺		大里就業服務台	深坑就業服務臺	公館就業服務臺	福興就業服務台	集集就業服務台
		北埔就業服務臺		沙鹿就業中心	石碇就業服務臺	頭份就業服務臺	線西就業服務台	中寮就業服務台
		關西就業服務臺		龍井就業服務台	坪林就業服務臺	大湖就業服務臺		魚池就業服務台
		峨眉就業服務臺		中港就業服務台	中和就業服務臺	三灣就業服務臺		仁愛就業服務台
		芎林就業服務臺		大安就業服務台		泰安就業服務臺		草屯就業服務台
		湖口就業服務臺		清水就業服務台		南庄就業服務臺		信義就業服務台
		寶山就業服務臺		梧棲就業服務台		銅鑼就業服務臺		名間就業服務台
		竹東就業服務臺		外埔就業服務台		後龍就業服務臺		水里就業服務台

		五峰就業服務臺				三義就業服務臺		竹山就業服務臺
		橫山就業服務臺				通霄就業服務臺		鹿谷就業服務臺
						西湖就業服務臺		
						苑裡就業服務臺		
						卓蘭就業服務臺		
						造橋就業服務臺		

資料來源：研究者自行整理