

摘 要

本研究旨在探討我國就業服務三合一作業標準流程設計下，公立就業服務站之五大服務區塊就業資訊區、接待台、綜合服務區、就業諮詢區、雇主服務區、其最主要之量化績效指標與質化績效指標之建構與產生。

研究方法採取文獻分析、出國考察訪視、問卷調查統計分析，收集近年我國就業服務績效指標建立之文獻、公部門績效管理之作法，探討國外英美國家主要就業服務流程，以及國內三合一就業服務流程之比較分析。以英美就業服務績效指標，為建構我國就業服務績效指標之參考，設計二份不同問卷，針對站長、就業服務人員，實際調查訪問。本次接受調查人數共計 159 人。

根據文獻探討以及問卷調查之結果，本研究獲至以下結論：

綜合國內外研究比較分析、公立就業服務中心與公立就業服務站應設有不同工作目標與不同面向之績效指標設計，公立就業服務中心負有較高責任完成職訓局交辦之政策執行角色，另一方進行監測所屬之公立就業服務站之績效達成與未達成，並完成輔導任務。本研究建議公立就業服務站之量化指標應簡單明瞭，就業站主要服務功能，處理每日大量進站取得就業資訊之失業民眾，為直接面對面為民服務機構，不宜加諸太過多重複雜工作任務、影響排擠本身每月應執行之績效量之達成。

量化指標設計之精神：

- 1、著重大部份之績效評估比率在於就業服務核心功能。
- 2、加強「就業媒合」績效，在求職、就業媒合、求才媒合之績效指標上應側重其百分比。（一般求職、就業媒合服務與雇主服務）

另建議就業服務站量化績效分為二層次管理型態：

- (1) 第一層為中央直接管理監督的量化績效指標。每月推介就業成功人數、每月求才新登記人數、每月求才利用率、每月求職新登記人數四個重要指標，作為全國就業服務流量之整體呈現。
- (2) 第二層為就服中心分配就業服務站之量化績效指標。

三合一量化績效與質化績效並行評估之重要性

三合一實施四年以來，依照數據統計顯示，就業服務量明顯提昇，藉民眾利用率提升之際，建議檢視量化績效之正確性，合適性，評估最高承載服務量與服務品質的再精緻化。觀察都會就業服務站與非都會就業服務站之顧客服務量與工作人力，加以調整平衡。未來規劃檢視三合一服務流程之適當性，如何加強提升就服人員之服務品質效益，建議運用本研究之量化績效指標，將全國就業服務站，做流量管理與追蹤，隨時監測全國就業服務站提供顧客服務量之消長情形。另建議採用本研究之質化績效指標管理機制，協助就業服務人員，建立完整質化績效管理機制，加強「顧客商務服務」專業訓練，提供為更人性化、更符合顧客需要之服務內容與品質，期許我國就業服務部門成為獲得最佳滿意度之政府部門。