

# 第一章 緒論

本章旨在針對研究主題，說明本研究之背景與動機、目的、方法與限制等。全章共分四節，首先，敘述研究背景與動機；其次，說明欲達成之目的；再者，提出研究方法；最後，再針對本研究說明研究範圍與限制。

## 第一節 研究背景與動機

近二十年來國際經濟上重要的現象即是全球化，模糊國際與國內市場的界線，隨之而來的是許多自由化的措施，且加速了國際間貿易、金融商品、勞動的流通。然而，儘管全球化激烈的競爭風潮帶來了許多危機與壓力，卻也出現許多機會與轉變。無論是產業結構或是企業的經營型態，在全球化趨勢的蔓延下，「變」是唯一不變的法則。企業面臨嶄新的難題，莫不轉變企業策略，以追求經營效率、調整產業結構及節樽人事成本等做法，來維持企業的競爭優勢。為了全心發展企業核心的高附加價值工作，在其他非核心事業上則以外包或承攬方式委由人力派遣公司代工，以減輕成本負擔，並維持企業的核心能力與競爭優勢。因此，勞動市場上的僱用型態也為因應職場日益多元的趨勢，工作型態呈現多樣發展，出現許多「非典型工作型態」，其中，又以「派遣勞動」最受矚目。

為了因應產業環境迅速的變化，自七十年代起，歐美各國傳統之僱用關係逐漸轉變，在人力彈性化之需求下，雇主開始運用「暫時性勞工」(contingent workers)。

部分學者提出，大部分派遣勞動產業成長之因，是由於企業放棄自行招募、徵選與訓練臨時性勞工等作業，轉而求助於派遣機構所提供的服務來獲得臨時性勞工 (Segal & Sullivan, 1997)。而派遣勞工的供給來源有二，一為自願性派遣勞工，諸如二度就業婦女、偏好彈性工作者、在學學生、初入職場者等；另一個是找不到工作，不得不選擇派遣勞動的非自願派遣勞工。

目前，儘管台灣正式的勞動統計資料中缺乏派遣勞動的精確資料，但從報章雜誌、媒體網路上關於派遣勞動的報導、徵才等訊息來看，派遣勞動在我國勞動市場中已有相當的活躍性。根據《30 雜誌》與 104 人力銀行共同發表「2005 派遣趨勢調查」，在 2005 年派遣需求較 2004 年同期成長了 2 倍，這種讓企業與人力之間，擁有更大彈性以調整供需關係的新趨勢，大幅改變就業市場的生態與企業的人力結構。對派遣勞動者來說，從事派遣工作的優點主要在於時間彈性、可接觸不同的企業文化，累積不同的工作經驗，也有機會進入招募門檻較高的大企業。而企業運用勞動派遣成因，除了藉由派遣人力的運用來降低成本或因應業務波動的情況外，亦可讓企業更專注於自己核心領域發展，增加企業的工作效率。

然而，企業想要不斷地發展，必須具備完善人事制度，現代企業組織中的人事運用過程，已經和企業的近、中、長期計劃緊密地結合在一起，形成密不可分的關係。二十一世紀的人力資源發展中，「人才」為企業的首要資產，如何激發員工最大潛能，並使其發揮最大的效能，是組織生存於快速競爭的環境中，所需面對的重要課題。管理學大師 Peter Drucker (1998) 亦認為，知識將取代機器設備、資金、原料或勞工，成為組織內最關鍵的生產要素；由此更強調「人」的價值。員工若能全心全力投入工作，才能有良好的績效表現，個人工作績效的提昇，是達成組織整體績效的關鍵因素。

正因為人是組織的重要資產，故選擇適才適性的人對企業來說是相當重要的工作，而「留才」也成為組織取得競爭優勢、創造高績效的關鍵。在組織行為的相關研究中，組織承諾一直是相當重要的議題，它反映了員工對其組織的認知、對組織的忠誠度 (Angle & Perry, 1981)，及員工對組織的歸屬感。許多學者也將組織承諾視為預測員工行為及工作績效的指標 (Porter, 1974; Steers, 1977)。一般而言，高組織承諾的員工相較低組織承諾的員工有較高的工作績效 (Mowday et al., 1982; Steers, 1977)，員工對組織的認同與承諾，關係著員工對組織的奉獻程度 (Ferris & Aranya, 1983)。Randall (1987) 亦指出組織承諾高的員工較能達成組織的目標，而組織承諾低的員工時常等待著隨時跳槽的機會。

影響員工組織承諾的因素相當多，其中最直接的便是員工每天在工作上所從事的工作內容。工作特性會影響員工的心理並反映在工作表現上，許多研究指出，若工作本身具備能激勵工作者潛能的工作特性，例如使工作更具挑戰性、變化性，或讓員工對工作內容擁有較高的自主權，將有助於提高員工之工作滿意與工作績效，且樂於為組織貢獻其心力 (Hackman & Oldham, 1976; Mowday, Porter & Steers, 1982; Organ, 1988; Mathieu & Zajac, 1990)。Turner & Lawrence (1965) 研究指出，員工對工作特性的認知與員工的工作滿足及出席率呈正相關。另外，工作特性模式 (Job Characteristic Model) (Hackman & Oldham, 1975) 論點指出，組織若能在工作設計上提供更具有挑戰性、變化性的工作，員工對工作內容有較高的自主權，將有助於激勵員工、提高工作滿足與降低離職率。由此可知，工作特性與工作者行為間有很大的關聯性。

在競爭激烈的環境中，組織員工工作努力與否，直接影響到員工的工作績效，並進而影響組織的生產力，員工繼續留任的意願、對組織的向心力及工作的滿足與否，也對工作績效有莫大的衝擊 (陳彰儀, 1995)。Porter (1974) 認為，高組織承諾

可以減少離職或遲到，若公司的員工對組織缺乏承諾或忠誠度將會造成員工遲到、早退、缺席、流動率高、無法對工作投入甚至產生偷竊等負面行為 (Mowday, Porter, & Steers, 1982; O'boyle, 1985; Walton, 1985)。然而。派遣員工有別於以往正職人員的身分，其工作待遇、薪資福利等均不易與要派公司中的正職人員一樣健全，且短暫性的工作型態意味著必須承擔隨時沒有工作的風險。這種不穩定的工作性質，很容易直接影響派遣員工對要派單位、派遣公司的組織承諾。

除了私部門大幅運用派遣勞動之外，近年來公部門由於資源、預算的限制，亦開始運用派遣人員。以往政府組織在官僚層級的體制下，不乏出現行政效率低、缺乏服務品質等負面評價，在許多民間企業為求效率而紛紛進行企業瘦身之時，公部門體系也因應這波潮流，推動政府組織再造工程，期望提高公共服務的品質與效率。許多先進國家政府改造的第一步乃採精簡員額與控制預算的方式，許多單位開始遇缺不補，改以約聘僱、派遣勞動等方式來因應業務需求。成之約(2000a)提到近年蓬勃發展的人力派遣觀念與作法不僅可作為公部門人力運用參考，人力派遣更有可能成為公部門未來在追求人力彈性化運用方式之一。

即使派遣勞動帶來諸多的便利性，卻也出現對勞動者不利的情形。例如：派遣性質的工作，多屬短期契約型式，有僱用不安定的缺點；在職場中，又因與正職員工有別，多半會出現差別待遇的情形等等。因此，派遣勞動者在這些工作條件下對要派單位、派遣公司組織承諾的認知如何，乃引發本研究探討之動機。

行政院勞工委員會為了解事業單位使用派遣人員的概況，在 2006 年之「職類別薪資調查」中增列相關調查，發現公營及大規模民營事業單位使用派遣勞工之比率較高，其中公營事業單位使用派遣勞工之比率達 41.2%，因此本研究乃以公部門派遣人員為研究對象，希望透過研究個案瞭解在公家單位工作之派遣勞動的工作特

性，並藉以探討公部門派遣員工對其工作特性之認知，此為本研究動機之一。

派遣勞動者所從事的工作，往往屬於非核心的項目，內容不免簡單、反覆性高且缺乏挑戰性，又必須時常更換工作地點。再者，許多派遣公司與要派單位多將派遣員工視為暫時性、補充性質的勞動力，因此可能忽視了給予派遣員工知識、技術的訓練機會，同時也可能出現正職員工因害怕被派遣員工取代而排斥派遣員工的現象。因此，派遣勞動是否會因此種特殊的工作特性而影響對要派單位、派遣公司的組織承諾為本研究動機之二，從中探討派遣勞動的工作特性與組織承諾之間的關聯性，進行研究假設的關係驗證。

## 第二節 研究目的

一個具有高度組織承諾的派遣員工表現出來的行為可能是具留職的意願、歸屬感、工作努力、認同工作等，不論是派遣公司或是要派單位，了解派遣員工對組織承諾的認知都有助於整個組織的營運、工作目標的達成。因此，根據研究動機的描述，本研究認為從公部門派遣員工對工作特性的知覺及其對組織承諾的影響性著手，來瞭解派遣員工對派遣公司與要派單位的組織承諾，實有研究之價值，除了瞭解公部門派遣員工的工作現況之外，或許更可讓要派單位或是派遣公司進一步思索能有效運用派遣人力的對策。本研究之具體研究目的如下：

- 一、瞭解公部門派遣員工對工作特性與組織承諾的認知。
- 二、探討公部門派遣員工不同的人格特質對工作特性與組織承諾是否具有差異。
- 三、探討公部門派遣員工工作特性與組織承諾間的關係。

### 第三節 研究方法

本研究將針對在公部門從事派遣工作的派遣勞動者為研究對象，探討公部門派遣勞動者對要派單位、派遣公司組織承諾的認知。為達研究目的，本研究主要採取相關文獻探討法以及問卷調查法兩種。先針對國內、外探討組織承諾、派遣勞動之期刊文獻，予以歸納與整理，以瞭解各構面間之相關影響，進而建構出本研究之架構。繼之，根據相關文獻探討，進而設計出適合本研究的問卷，在大量發放問卷並完成問卷回收後，將回收之問卷，經過編碼再輸入至統計軟體SPSS 資料庫中，以順利進行問卷之衡量及分析，並依據研究的發現，以研究假設為前提，將研究結果進行結論。最後，針對所得之統計分析結果，提出客觀之結論與建議。茲將本研究之研究流程詳列如下，如圖1-1 所示。

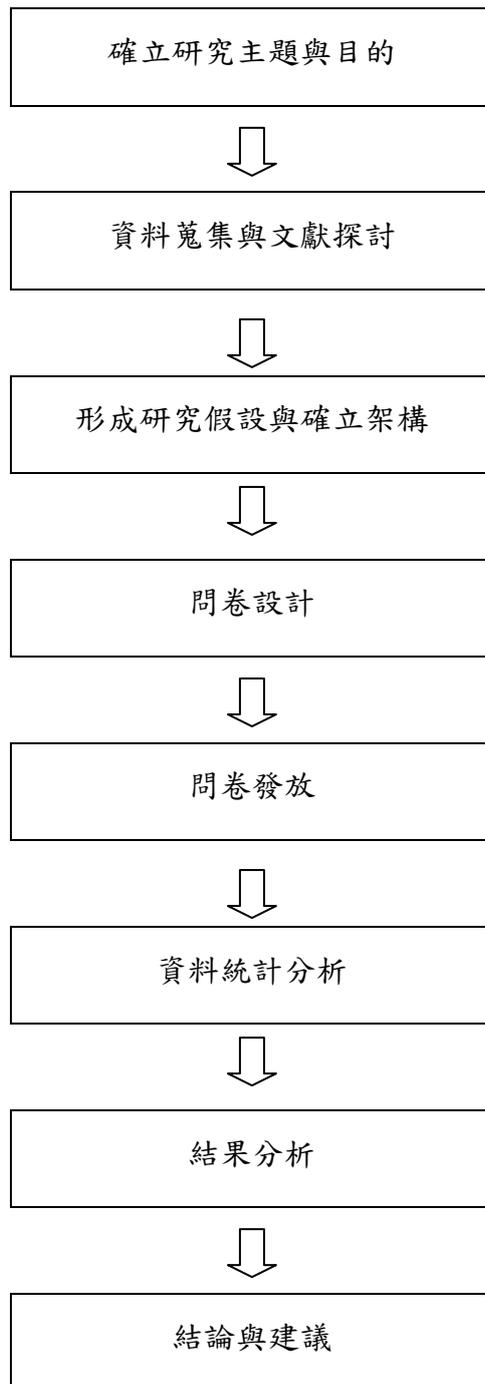


圖 1-1 研究流程圖

## 第四節 研究範圍與限制

### 一、研究範圍

(一)本研究以行政院勞工委員會職業訓練局內部行政規劃單位，以及其底下附屬6所職訓中心、5所附屬就業服務中心任職的派遣勞動者為研究對象，探討在這些地點從事派遣工作的派遣勞動者對組織承諾的認知。

(二)就研究變項而言，與組織承諾相關的變項甚多，本研究僅針對派遣性質的工作特性為主要研究變項，再加入個人特質一併探討，其他可能相關之變項如工作滿足、主管領導風格、身分角色、組織公正等等，本研究不予納入。

### 二、研究限制

本研究依照研究架構、研究假設以及研究設計進行，希望能透過科學研究的方式，探討公部門派遣勞動者組織承諾的情形，惟因時間、資源及其他無法控制之因素影響，而仍有下列之研究限制：

(一)推論之限制：

(1)本研究之研究範圍僅以在公部門從事派遣工作的勞動者為對象，得到之研究結論僅適用於本研究的個案中，無法推論至整體派遣勞動者情形上。

(2)本研究的研究對象包含在職訓中心、就服中心、職訓局內部行政單位的派

遣勞工，惟問卷回收之時已分散，因此無法進一步比較在不同派遣單位的派遣勞工在組織承諾上是否具有差異，再分別對各派遣單位提出建議，實為本研究缺憾之處。

(二)問卷之限制：本研究乃以問卷方法進行調查，且由問卷統計結果而獲得本研究之結論與建議，受測者的認知情況、填答意願等所造成之差異，可能造成分析之偏頗。

(三)研究變項：

(1)許多文獻、學者已廣泛發現可能影響組織承諾之變項，如工作滿足、主管領導風格、身分角色、組織公正等等。但本研究僅就工作特性此單一變項來探討其與組織承諾之關係，可能因而限制了研究結果。

(2)本研究所設計的問題，在工作特性此一變項部分，本研究乃依派遣勞動一般文獻所介紹的工作特點為主要觀察面向，經過作者整理，將之歸納出構成派遣勞動工作特性的各個構面，此部份乃屬主觀評估，缺乏客觀性，因而可能限制研究結果。