

資訊、電子科技產業運用人力派遣之研究

林保成
企管系

摘 要

本研究之目的乃在於瞭解目前國內資訊、電子等高科技產業使用人力派遣的現況及所面臨的問題與困難。本個案研究同時採用質化研究法中的深度訪談與內容分析兩種方法，研究者特意挑選了高科技公司內的要派企業主管、派遣公司主管以及派遣員工等進行訪談與觀察，以瞭解派遣三方對於人力派遣的觀點、認識以及其整體的印象與期望。最後，本研究也針對「要派企業使用人力派遣的運作現況」、「要派企業的觀點下，派遣公司如何進行派遣工作」以及「要派企業對人力派遣未來的期許」等三個層面分別做出研究結論與建議。

關鍵字：高科技產業、人力派遣、派遣員工。

Abstract

The purpose of this paper was to explore the key issues and main difficulties of using dispatch workers in high-tech industries. In-depth interviews and content analysis have been used to carry out this study. In order to understand the different perspectives, impressions and expectations from all parties, the interviewees have been purposefully chosen from directors and dispatch workers from both the client companies and dispatching agencies. The authors also provided analyses and suggestions on three aspects of human resources dispatching in high-tech industries, including the client companies' current situations of using dispatch workers, the client companies' views on how dispatching agencies work, and the client companies expectations towards the future of human resources dispatching.

Keywords : *high-tech industry, human resources dispatching, dispatch worker.*

壹、前言

人才是任何一個組織之關鍵資源。在競爭劇烈的情況下，人才更是扮演著關鍵性角色，「如何有效率的運用及培育優秀的人才」是任何一個企業面臨的最大問題。而人才可以是企業本身的人才，亦可用委外或人力派遣的方式來取得。

企業基於成本上的考量，並且為避免長期雇用工作者所帶來的壓力，故紛紛傾向使用彈性化的人力資源管理制度，這樣的結果造就了暫時性的勞動力（Contingent Work Force）的蓬勃發展，基於上述之理由，故本研究針對目前國內極受爭議的人力派遣產業應用於資訊、電子等高科技產業的人力資源管理實務的探討。

貳、文獻探討

基於本研究之目的為「探討資訊、電子科技產業運用人力派遣的相關發展」，本章將針對「人力派遣產業」做一深入介紹。首先，進行「人力派遣產業」的認識與瞭解，從中知道目前「人力派遣業」之發展與現況，並且對目前的趨勢有所瞭解，進而將派遣

公司、要派企業以及派遣員工對人力派遣的看法提出。

一、產業介紹

根據 90 年 8 月勞委會「勞動派遣法」草案，謂派遣機構與要派機構訂定要派契約，約定由派遣機構雇用勞工並派遣至要派機構，在要派機構指揮監督下提供勞務。而依據行政院經濟建設委員會（Council for Economic Planning and Development）定義我國高科技包括：通訊工業、資訊工業、消費性電子工業、半導體工業、精密機械與自動化工業、航太工業、高級材料工業、特用化學與製藥工業、醫療保健工業與污染防治工業等新興工業。另根據科學工業園區設置條例第三條，凡屬於積體電路、電腦及週邊設備、通訊、光電、精密機械及生物技術六大產業類別者，均可被視為科技產業〔林建萍，2000〕。

（一）我國產業發展歷史

近年來，台灣產業結構明顯轉變為以知識密集為主的型態，尤其是電子資訊等高科技工業發展最為快速，並以具備相當的實力；惟多以硬體製造為主，硬體設計與應用能力尚低。在知識化、全球化、永續化的潮流下，工業發展應致力研發創新，從製程前端加強污染，發展潔淨生產技術；並加強發展具創意、無污染的資訊軟體設計，使成為工業發展的核心。經由資訊系統的推廣、應用，帶動整體產業升級，支持經濟穩健成長，並維護自然生態環境〔經建會，新世紀國家建設計畫〕。

自 1990 年代起，資訊電子等高科技產業快速發展，使國內的產業發展趨於兩極化；加上全球化風潮、人口結構變遷以及 2002 年加入世界貿易組織（WTO，World Trade Organization）等因素，逐漸引發國內失業與貧富不均等問題，侵蝕社會的均衡性。漸漸地，台灣產業致力於製程技術提升，加上台灣經濟發展已邁向開發國家，致低成本優勢不再。此時的產業，必須透過技術革新與需求導向來克服此一問題，故政府推動了國家建設六年計畫、跨世紀國家建設計畫、新世紀國家建設計畫及新世紀第二期國家建設計畫。期望能藉由政府的力量，引導新興產業發展（無線寬頻及相關服務產業和綠色產業），協助現有產業升級轉型，進而將弱勢產業及中小企業均衡發展。

（二）人力派遣發展歷史

「人力派遣」最早形成於 1920 年代的美國芝加哥，隨後於 1940 年到 1960 年二十年期間，於美國、歐洲及日本等國快速成長。1990 年以後，歐美人力派遣市場呈現每年 9%到 17%穩定成長的趨勢。全球人力派遣發展已有五十年餘歷史，而各國人力派遣仍逐年呈現成長狀態，而我國人力派遣則是近幾年來逐漸為企業界所重視。國內有關於「人力派遣」的觀念其實是引自於日本，在日本稱之為「人才派遣業」，日本國內於 1965 年左右開始出現勞工派遣事業，當時業者預先僱用或登錄一定數量勞工，於其他企業需求時派遣該勞工至他企業使從事一定期間之工作。1975 年後因企業需求量大增，人力派遣事業遂成急速成長現象〔邱駿彥，1998，p.17~25〕，日本政府有鑑於此一行業的快速發展，遂於 1985 年訂定了「勞動者派遣法」以規範此一行業的發展，人力派遣的藍圖於是成形。

一九七九年虹集企管顧問有限公司在台灣成立，是台灣第一家人事顧問公司，虹集公司剛成立之時，係以「經常性工作人員招募」（Permanent Recruiting）為主要業務，

但當其客戶有「暫時性雇用」(Temporary Employment)人員的需要時，例如因員工生產、員工外派進修或業務量臨時增加等因素需要勞動力時，虹集公司亦會提供派遣勞工供客戶使用。之後，隨著「暫時性雇用」業務的不斷擴增，虹集公司於 1994 年年底至 1995 年年初之間正式成立「暫時性雇用部門」(Temporary Department)。因此，若以虹集公司開始從事派遣業務的時間來看，人力派遣存在我國之期間已超過二十年，即使以成立正式部門從事派遣業務時起算，人力派遣在我國也有幾十年的歷史了〔鄭津津，2002〕。

二、人力派遣之概念

近年來為了保護勞工，政府增設許多法令，使得許多雇主支出增多，但效率無法同時增加，成本上揚，部分企業因而外移至大陸、東南亞等國，另外有些企業則採取僱用外籍勞工方式，這無非都為了降低用人成本，接著有些企業僱用了短期人力、兼職人員、彈性上班人員、或採取業務外包，而人力派遣就因為有此先天因素造就出來，讓有意想工作的勞工與有意聘用非經常性工作之企業相互結合。

何謂派遣？所謂的派遣係指由事業單位派遣員工到另外一個事業單位提供勞務，並接受此事業單位指揮命令，但卻由原所屬事業單位來給付薪資之狀況。而什麼是人力派遣呢？根據國內學者的研究，我們大致可以將國內的人力派遣制度整理如下，所謂「人力派遣」係指：人力派遣事業單位（簡稱為派遣事業單位）與被派遣勞工訂定勞動契約，在得到被派遣勞工的同意下，使其在受領人力派遣事業單位（簡稱為要派事業單位）的指揮監督下提供勞務，被派遣勞工給付勞務之利益歸屬要派事業單位，而派遣事業單位與要派事業單位之間簽訂派遣契約，被派遣勞工與要派事業單位之間僅有實質勞務使用關係，而無契約關係〔鄭津津，1998〕。以下則將人力派遣業中相關的三種角色以圖形表現如下圖 1：

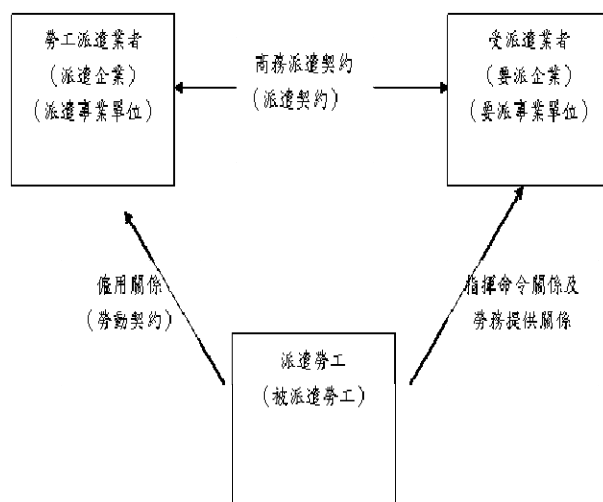


圖 1 人力派遣業相關角色關係圖

資料來源：陳正良，1994，派遣業勞工之僱用關係與勞動條件，勞資關係月刊，第十二卷，第十二期，p.7

在國內，對於「人力派遣」有許多不同的稱呼，有人稱「人才派遣」，有人稱「勞動派遣」或「勞務派遣」，其實所談之內容都是相同的，是在說明一家企業組織，其主要營業行為為幫助企業或其他組織或個人，依對方之需求，提供各種人才包括社會上所

稱「白領」、「藍領」人才在內的勞務服務，他的雇主是派遣公司，但提供勞務是在要派企業（要求勞務服務的申請人）的職場，在像這樣的勞務活動型態下工作，在此我們稱它為「人力派遣」，而以經營此種事業為業之企業或公司，我們統稱之為「派遣公司」。儘管對於「人力派遣」有許多不同的稱呼，但首先可以確定的是，「人力派遣」是一種臨時聘僱關係、非傳統或非標準的聘僱關係、非典型的聘僱關係或不穩定的聘僱關係〔李元隆，2000〕。然而，本研究為求研究上的便利與名詞統一，以下皆使用「人力派遣」、「派遣公司」、「要派企業」與「派遣員工」來稱呼。

人力派遣適用的問題，固然是符合企業與勞動市場就業之趨勢，但在適用上也並非沒有爭議。未來適用派遣人力之範圍，勢將引起企業與勞工的關切。基本上派遣的市場需求分為：「長期派遣」及「短期派遣」兩種需求。一般「長期派遣」的約聘時間為六個月以上，「短期派遣」的約聘時間為六個月以內。派遣的職務屬性並沒有限制在哪些特定類別。但在行政院勞委會研擬中的「勞動派遣法」草案的派遣時間上，草案規定以一年為限，勞動派遣契約期限不得超過一年，超過一年視為派遣勞工與要派機構成立勞動契約。是否應有時間上的限制？與其有時間限制，反不如在適用人力派遣的企業條件上著手。故落實對於勞動條件的立法保障，方為解決問題之關鍵。

另外，人力派遣的類型可以分為兩種，一是「經常僱用型」，另一則稱為「登錄型」。在「經常僱用型」的制度下，派遣員工與派遣公司之間存在著持續的僱用關係，即使派遣員工未被派遣出去工作，與派遣公司之間仍存在著勞動契約關係；而「登錄型」派遣員工則是僅在派遣期間才與派遣公司訂有僱用契約。目前台灣的派遣公司與派遣員工的僱用型態，區分並不明顯，通常只是在第一次工作派遣時，派遣公司與派遣員工簽立雙方僱用關係合約；除非要派企業特別要求工作合約，派遣公司才會與派遣員工就該工作內容簽訂工作合約。

從人力派遣的定義中可知，人力派遣具有「雇用」與「使用」分離的特殊性，也由於這樣的特殊性，使得人力派遣制度有別於傳統在單一雇主下的雇用關係，其業務涉及派遣公司、派遣員工以及要企業的三角關係（Triangular Arrangement）

三、我國人力派遣之現況

台灣官方正式的勞動統計中，缺乏派遣勞動相關的資料，目前僅有行政院勞工委員會〔1996，2000〕所出版的「台灣地區事業單位雇用中高齡勞工及派遣人力調查報告」及「台灣地區企業雇用管理調查報告」二份正式的官方資料。前項調查報告，針對民國八十四年底以前，雇用勞工從事工作之非農業事業單位為調查對象進行調查〔張威創，2004〕。調查結果顯示，使用派遣勞動的企業僅佔全體企業的 4.11%，其中派遣專業人員及技術人員的事業單位總計在六成以上。另外，從行業別來看，服務業在使用派遣勞工的比率上（佔 4.37%）略高於工業（佔 3.66%）。服務業中以運輸、倉儲及通訊業（佔 5.36%）和商業（佔 4.96%）的雇用比率較高。

然而，此研究在年份上距離現今已有一段時間，所以，此份對於國內派遣業者的調查報告可能產生偏誤，因此，此份資料並不能夠確實地代表我國國內派遣產業的情形，僅能做為參考用途。

外界對於派遣常常有許多誤解，邱祈豪〔2003〕指出，長期以來政府並未正視人力

派遣，以致國人、學術界對人力派遣並未探討及認識。其實「類人力派遣的型態」在台灣的產業界中式極為常見，一般係以承攬、部分工時或臨時工的形式出現。派遣公司是派遣員工的法定雇主，要派企業對派遣員工則有指揮監督管理權，派遣員工的薪水不定，有的企業甚至提供派遣員工較高的薪資，派遣勞工的勞保多數在相關的職業工會中加保，因派遣員工不用繳交福利金，故企業不提供員工福利、分紅及配股。

四、我國現今人力派遣之趨勢

在日益競爭的全球化時代，用最低的成本，規劃彈性人力資源架構，已精簡組織來提高效率，並強化競爭力，成為企業致勝的關鍵。我國企業在全球化的環境下因應國內外的強烈競爭紛紛開始採用人力派遣的方式，來調整企業內部的組織與人事架構，以提升企業永續經營的能力。由於產業及工作型態的多元發展，勞動型態也從過去穩定及全時的傳統形式。行政院經建會基於增加用人單位的人力資源彈性化以提高企業競爭力、對於人力派遣工作者應給予相當之勞動條件及社會安全保障，將「人力派遣」列入十二項重點發展服務業之一。

從 104 派遣工作銀行中資料顯示，平均每月新增約一千個派遣工作機會；而 2004 年相較於 2003 年期派遣工作機會數成長約二倍以上。其中派遣職缺最多的前十名為〔104 人力銀行吳麗雪小姐，2005〕：1.金融證券產險業；2.百貨零售相關業；3.電子相關製造業；4.光電通信器材相關業；5.人壽保險業；6.電腦系統相關業；7.運輸物流倉儲服務業；8.半導體相關業；9.電腦週邊相關業；10.MIS 及軟體相關業。

而其中成長最多的是金融證券產險業與 MIS 及軟體相關業，這似乎跟最近的金控與資訊委外的市場需求有著相關性。

以市場上派遣職務別來看，目前台灣的派遣工作並不侷限在某些特定的類別，而 2004 年熱門派遣職務類別前十名為〔104 人力銀行吳麗雪小姐，2005〕：1.行政及總務工作；2.業務貿易工作；3.客服及技術支援工作；4.生產製造工作；5.人事及經營管理工作；6.金融專業工作；7.賣場加盟及推銷工作；8.財務會計工作；9.軟體及資管工作；10.行銷及企劃工作。

由上可知，目前服務業的派遣工作，多以行政類居首，其次為業務，而且多有轉正職的機會；在資訊製造業中，多以行政類為首，其次為專業技術類或生產製造類，大多是專案類型為多。

如同上述所言，有越來越多的外商公司或企業使用外派人員至其分公司或國外工廠工作，由於這些企業公司的知名度也高，提供的薪資福利也很優渥，再加上能夠出國累積國外工作的經驗，使得外派人員的數量也增加不少，近年來很受求職者的青睞，常常是人力銀行徵才廣告刊出不到一週，就能夠收到比平常多一倍的求職履歷。而這些職缺多以「資訊工程師」和「行銷業務」為最多，而派駐的地點也遍及世界各地。外派的工作也要求求職者必須具備有能獨立作業的能力、語言能力，而且最好能具有「應變能力」、「壓力承受」等職能。

參、研究方法

本研究使用質化研究 (Qualitative Research) 中的個案研究法 (Case Study)，透過

深度訪談法（In-Depth Interview）、觀察法與內容分析法（Content Analysis）等多種方法的應用，冀望能將人力派遣之議題作一深入的探討。

一、研究設計

本研究採用質化研究之個案研究法、深度訪談法、觀察法及內容分析法。

質化研究（Qualitative Research，或另稱定性研究方法）是一種研究者針對某特定事件或問題，所進行的解釋性研究。它是用來掌握事件意義與結構的工具，對一重要現象所做的探討、詳述及系統化工作，以及對某一事件或問題意義所做的陳述、重現〔Parker，1994〕。質化研究所取得的資料，通常透過非標準化的方式來取得資料，而資料是以文字的形式呈現，在資料的分析上市透過概念化的方式來進行〔Saunders，Lewis & Thornhill，1997〕。質化研究是以研究者本人作為研究工具，在自然情境下採用多種資料收集方法對社會現象進行整體性探究，使用歸納法分析資料並形成理論，透過對研究對象互動對其行為和意義建構獲得解釋性理解的一種活動。

個案研究法（Case Study）是一種社會研究的基本形式，也是一種實證研究的策略〔Yin，1989〕。Yin〔1989〕以問題型態、事件或現象控制程度及時間焦點三個方面來討論個案研究法的適用時機。當研究是針對處理現象的方式與原因、無法用外力操控行為的事件或是當下發生的事件而非歷史事件時，則適用此法。

多重個案是同樣的研究可能包含一個以上的單一個案。將多重個案視為多重實驗是一個重要的看法：多重個案應採「複現」邏輯，而非遵循「抽樣」邏輯。使用多重個案的根本邏輯是，每個個案都必須小心地選擇。它的目的不是要讓甲預測類似的結果（一種原樣複現），就是乙由可預測的理由，產生不同的結果（一種理論複現）。其缺點是無法滿足單一個案設計的原因，故使用多重個案研究就被認為是較穩健的〔Yin，1994〕。基於上述之定義，本研究採用的個案數為二個，故屬於多重個案，希望透過多次的訪談及實地的觀察，使研究能達到最有效的結果。

所謂半結構式訪談（In-depth Interview），是指「研究者對訪談的結構具有一定的控制作用，但同時允許受訪者積極參與。通常研究者事先會有一個粗略的訪談大綱，根據自己的研究數設計對訪談者提出問題。但是訪談提綱主要作為一種提示，訪談者在提問的同時也鼓勵受訪者提出自己的問題，並且根據訪談的具體情況對訪談的程序和內容進行靈活的調整〔陳向明，2002〕。

觀察法是指調查者在一定理論指導下，根據一定的目的，用人的感覺器官或借助一定的觀察儀器和觀察技術，對社會生活中人們的行為進行觀察來搜集資料的一種方法。此外，觀察法可分為參與觀察與非參與觀察、結構式觀察與無結構式觀察以及直接觀察與間接觀察三種，基於前述之優點，本研究透過觀察法的使用，迅速融入此主題中，以激發出不同的觀點，進而進行研究問題的探討。

Earl Babbie〔1998〕指出，內容分析法具有經濟效益（指時間以及金錢而言）、安全、內容分析法允許研究者研究特定一段期間發生的過程以及非介入性等優點另外，內容分析法也有著可由一人單獨完成一篇研究，以及限定研究某一時間內所發生的人、事、物的特點。同時在研究進行過程中，發現某部分資料採集不足或過多，可隨時再增加或刪除某個部分，但須合於此研究的目的做一修改。因此，內容分析法若能與其他

方法配合使用，將更能收到其完整的效果。所以，此研究採行內容分析法搭配其他如個案研究法與觀察法使用，期望能使本研究能達到預期的結果。

二、受訪者選擇

因科技產業業者均較在意於「如何保護產業機密」，因此在尋訪過程中出現困難，但經由本研究主導者之一之指引與介紹後，得以獲得個案公司之信任，並同意擔任個案研究對象，故此研究乃針對科技產業使用人力派遣的三方關係做一深入的了解。

第一家公司為 E 公司，提供此公司的黃先生在此擔任總公司之人資部門主管，由於他的業務相當繁忙，故將訪談的工作交由另一廠區（龍潭廠）之人資部門接洽，地點也改至其龍潭廠進行。

經由 E 公司訪談瞭解後，得知其使用之派遣公司，即與其派遣公司（D）聯絡並說明欲訪談之事。此派遣公司總公司位於瑞士，在台之分公司成立於 1989 年，在新竹、台中、台南、高雄等地皆有服務據點。服務業務範圍有人員招募、人才派遣及外包服務等，為台灣最大之人事顧問公司。

另一家公司為 F 公司。F 公司座落於中壢工業區，從事晶圓級晶方尺寸封裝技術的開發、封裝代工及相關服務。其提供之封裝技術包含透明化、密封及封裝尺寸最小等特色。透過此關係人介紹及引見，才得以進行訪談。

三、資料蒐集過程

有關科技產業方面之研究，在國內相當罕見，並且文獻也有限，因此本研究在確定研究方向後，蒐集相關文獻資料，加以整理並擬出訪談大綱，進而尋找個案公司進行訪談。

本研究之資料蒐集過程，可區分為以下兩個部分：(1)了解個案公司資料：知道受訪的公司之後，先行上網搜尋新聞報導、期刊及論文等與該公司相關的資料，對該公司有初步的認識及瞭解，以便日後訪談時能對受訪者所說的專有名詞或其公司特定的部門再加以深入提問；以及(2)安排個案訪問流程：首先以寄發 E-mail 與對方做第一次的接觸，其次再以電話聯絡告知對方詳細本研究之目的，以及須受訪的單位或人員，整體過程以不造成受訪者的困擾為前提。第三則是與受訪者約定其方便的日期、時間和地點後，才正式進行訪談，並事前告知訪談過程約一小時至一小時半為原則。訪談前一天先打電話與受訪者再次確定訪談日期、時間及地點。訪談當天，告知受訪者，希望能使用錄音的方式進行訪談。

四、資料分析

個案公司資料分析部分，依訪談大綱進行深度訪談並錄音，將訪談結果與錄音檔，先以逐字稿（Transcribing）的方式將訪談錄音檔內容文字化。Strass〔1990〕認為，對於資料蒐集的紀錄是否應該逐字謄寫的問題是具有選擇性的，研究者可以依據研究目的及研究上的需求決定謄寫量的多寡。但前幾次的訪談稿最好盡量詳實謄寫，以免漏掉任何重要的資訊。

個案分析中，因為有些受訪企業不希望透露出公司名稱以及派遣公司的名稱，所以在個案終將不會出現任何公司名稱，不論是一方，皆以英文字母 A、B、C、D...為代稱，本研究 E、F 為科技產業之要派企業，D 公司為 E 公司使用之派遣公司。而 E1 與 F1 為要派企業之人資單位主管；E2 與 F2 為要派企業之用人主管；E3、E4 與 E5 為 E 公司之派遣員工。

肆、個案分析

本節針對以下四個部分進行討論：一、要派企業使用人力派遣的運作現況，包括使用人力派遣的原因、哪些職務使用人力派遣；二、派遣公司的管理模式，包括要派企業與派遣公司使用及從事人力派遣的運作流程、人力派遣三方簽訂之合約；三、要派企業的員工關係管理，包括對於派遣員工的認知、給予派遣員工的薪資、福利與教育訓練的情形；四、要派企業對人力派遣未來的期許，包括未來增加派遣員工的範圍、對人力派遣未來的趨勢及看法。

一、要派企業使用人力派遣的運作現況

在此要討論的是要派企業使用人力派遣的原因、哪些職務使用人力派遣，將二家要派企業作一整理分析。

(一) 使用人力派遣的原因

二家要派企業使用人力派遣的原因，大致上是因為：

1. 非核心人員彈性的僱用：利於人員的調度。
2. 人力派遣將是未來的趨勢：是一整體而長遠的考量，市場長遠的規劃。
3. 減少人事成本、管理與作業的費用：如招募甄選人員過程中的花費、勞保、健保、退休金的支付等。
4. 訂單量增加：因與其他公司合作，使得訂單量增加。

表 4-1 使用人力派遣的原因

原因	個案公司
1.非核心人員彈性的僱用	E
2.人力派遣將是未來的趨勢	E、F
3.減少人事成本、管理與作業的費用	E
4.訂單量增加	F

資料來源：本研究整理

(二) 哪些職務使用人力派遣

本研究的訪談對象為高科技產業之企業，其使用人力派遣的職務為：總務行政類、現場作業員、技術員及具專業知識的人員。

表 4-2 使用人力派遣的職務

派遣職務	個案公司
總務行政類	E
現場作業員、技術員	E、F
具專業知識的人員	F

資料來源：本研究整理

二、派遣公司的管理模式

在此要討論的是要派企業與派遣公司使用及從事人力派遣的運作流程、人力派遣三方簽訂之合約，將二家要派企業作一整理分析。

(一) 要派企業與派遣公司使用及從事人力派遣的運作流程

二者在人力派遣的運作流程上有相當大的差異，E 公司屬於人員轉掛的人員派遣。E 公司是先自行招募員工後，再將此員工轉掛至 D 公司，成為 D 公司之派遣員工。當然在 E 公司招募員工時，已有先將此職缺列為派遣工作之訊息公開，讓應徵者清楚知道此職缺為派遣工作。

F 公司依據單位主管提出的職缺條件，交由派遣公司進行人員的搜尋，篩選合適的人員後，再推薦至 F 公司進行面試，此面試階段主管們的參與程度很高，由主管選出適當的人選。

(二) 人力派遣三方簽訂之合約

E 公司與 D 公司簽訂的契約為派遣服務契約，內容包含合約期間、派遣內容、服務內容及收費方式。派遣員工與 E 公司簽訂的契約內容包含派遣期間、派遣工作內容、薪資結構、福利以及高階人力（如主管、高階主管）、研發單位的人員或工程師之競業條款的保密條款等。而派遣員工對於與 D 公司簽訂之契約內容，多數派遣員工是不清楚的。

F 公司與派遣員工簽訂的契約內容有工作時間、薪資、契約期間等的聘僱契約。其中也對請假、加班及付薪資方式有明確的說明。

三、要派企業的員工關係管理

在此要討論的是對於派遣員工的認知、給予派遣員工的薪資、福利與教育訓練的情形，將二家要派企業作一整理分析。

(一) 對於派遣員工的認知

因每個人對派遣員工的想法不同，所以經過訪談四位主管後，得知其對派遣員工的認知為：能給予派遣員工正面的想法、重視派遣員工的關係管理、高流動率及低穩定性、單位主管帶派遣員工與正式員工沒有什麼差異性。

在 E 公司二位的主管中，E-1 主管認為派遣員工只是 D 公司派駐至公司工作的員

工，而 E2 主管則認為不管是在管理調度上，派遣員工與正式員工並無不同之處，而且基於互相尊重原則下，甚至把派遣員工當作朋友，讓派遣員工對公司產生歸屬感、認同感及向心力。

F 公司對派遣員工的基本認知為：流動率高及穩定性低。認為許多派遣員工從事派遣工作多以「嘗試」的心態來應徵此工作，故容易有不適應環境的情形發生後立即離開，或認為派遣工作的機會多，不必遷就於此，而工作沒多久就離開，這讓要派企業認為從事派遣工作的派遣員工流動率高及穩定性低的看法。

表 4-3 要派企業對派遣員工的認知

對派遣員工的認知	個案公司
能給予派遣員工正面的想法	E
重視派遣員工的關係管理	E、F
高流動率及低穩定性	F
單位主管帶派遣員工與正式員工沒有什麼差異性	E

資料來源：本研究整理

(二) 給予派遣員工的薪資、福利與教育訓練的情形

E 公司二位主管認為公司提供之薪資是優於同業的。硬體設施方面，完全讓所有員工使用，並不收取任何費用。休假方面，則有別於其他公司之「預享特休」制度。E 公司之教育訓練，新進員工無分正式員工或派遣員工，一視同仁。內部訓練方面，在職訓練必需經過單位主管同意後請假去上課，而且上課內容需與工作有相關性，參加期間並薪資並不會被扣，其訓練費用也由公司全額支付。外部訓練方面，因為員工想再加強自己本身的知識與能力，去學校或技職班上課，取得證書或證照後，除了可以申請獎助學金，甚至會在薪資及職位上做調整。

表 4-4 要派企業給予派遣員工的薪資、福利與教育訓練情形

薪資、福利與教育訓練	個案公司
硬體設施完全讓所有員工使用，並不收取任何費用	E
有別於其他公司之「預享特休」制度	E
教育訓練，無分正式員工或派遣員工，皆一視同仁	E、F
有員工分紅、獎金制度與年終獎金	E、F
提供季績效獎金	F
優於法規的特休假、假日加班費	F
久任獎金	F
員工宿舍、員工餐廳、免費的健康檢查	E、F
提供員工本人及其配偶、子女皆享有公司免費的團保保障	F

資料來源：本研究整理

F 公司提供的薪資與一般半導體產業差不多，有員工分紅、獎金制度與年終獎金，而且還提供季績效獎金，若前一季的營運目標有達到，才會發放此季績效獎金，所以此獎金並不會每個月都發放。F 公司提供優於法規的特休假、假日加班費、久任獎金、員

工宿舍、員工餐廳、免費的健康檢查等等福利制度。另外，保險方面，則提供員工本人及其配偶、子女皆享有公司免費的團保保障。內部訓練：完全免費開放給員工上課。外部訓練：則需視訓練機構費用的收取。

四、要派企業對未來的期許

在此要討論的是未來增加派遣員工的範圍、對人力派遣未來的趨勢及看法，將二家要派企業作一整理分析。

(一) 未來增加派遣員工的範圍

E 公司人資主管認為公司若需招募新人，仍是會以招募正式員工為主，派遣員工、工讀生及兼教生等因應方案，比較不會去考慮使用。用人主管則認為在未來使用人力派遣的範圍會擴大，如餐廳管理人員、辦活動的人員或是舍監全部使用派遣，甚至主管也會是派遣員工，這些不無其發生之可能性。

F 公司認為人力派遣目前是一個趨勢，而且 F 公司才剛接觸人力派遣，在未來只會慢慢增加其派遣員工的人數，派遣員工從事的工作仍會是以非核心工作為主。

(二) 對人力派遣未來趨勢及看法

E 公司用人主管認為使用人力派遣並不是跟著流行走，而是基於長遠的考量，使用人力派遣將會是業界未來的一個方向。因為「勞退新制」的施行，造成雇主與員工的責任與義務有所改變，以及使用派遣所能獲得的效益等等因素，皆能使企業在未來使用人力派遣的比率逐漸增加。

F 公司主管認為雖然人力派遣是一個趨勢，但仍有許多人不知道「人力派遣」是什麼，故 F 公司會針對公司內的主管加強此一方面的知識，或者舉辦「認識派遣」的講座，讓大家對「派遣」有更深的認識。

伍、研究結論與建議

基於「瞭解高科技產業使用派遣員工的原因為何？」之研究目的以及相關個案之比較、分析後，本章提出以下的研究結論與後續建議。

一、研究結論

藉由此次針對高科技產業所做的深度訪談，本研究依據：(1)瞭解要派企業使用人力派遣的運作現況；(2)由要派企業的觀點，瞭解派遣公司如何進行派遣工作；以及(3)要派企業對人力派遣未來的期許等三個子題，分別做出以下研究結論。

(一) 要派企業使用人力派遣的現況

企業使用人力派遣的原因很多，但大多數的學者仍認為增加企業彈性、降低企業成本、因應投資不確定性為企業使用人力派遣的主要原因，而反應市場對專業人才需求的因素也很重要，由此可知現在人力派遣的趨勢。經由 104 人力銀行派遣工作資料顯示，

目前服務業的派遣工作，多以行政類居首，其次為業務，而且多有轉正職的機會；在資訊製造業中，多以行政類為首，其次為專業技術類或生產製造類，大多是專案類型為多（吳麗雪，2005）。從第四章的分析顯示出使用人力派遣的職務有行政總務類、現場作業員、技術員及具專業知識的人員。

由此結果可知，目前要派企業使用人力派遣的原因中，仍不脫離人員彈性運用、減少人事成本、降低雇用所衍生的相關風險等原因，而使用派遣員工的職務範圍仍以行政總務類、專業技術類或生產製造類為主，但近年來已有逐漸轉向專業知識人員的派遣，使企業能在最短的時間內獲得具有某種專業知識的人才，以因應高科技產業產品生命週期短，所需研發時間縮短的困難點。

（二）派遣公司如何進行派遣工作

我國人力派遣業務依企業人事規劃的不同，而發展出全程派遣、轉進派遣、薪資費用代墊派遣與試用期間派遣四種，一般企業多是將企業內部整個人力資源單位業務外包給派遣公司，由派遣公司進行人員招募、薪資計算、員工福利發放及教育訓練等業務。E公司屬於人員轉掛的人員派遣。E公司是先自行招募員工後，再將此員工轉掛至D公司，成為D公司之派遣員工，故F個案公司即是全程派遣之案例。

轉進派遣是以企業公司名義求才，告知求職者係以派遣方式聘僱，將所招募的人才交付給企業雇用，亦即代理招募作業模式，目前台灣大型科技公司多採取此一模式招募員工。F公司依據單位主管提出的職缺條件，交由派遣公司進行人員的搜尋，篩選合適的人員後，再推薦至F公司進行面試，由主管選出適當的人選，故E個案公司即是轉進派遣之案例。

由於人力派遣業務之服務方式不同，使得要派企業與派遣公司在簽訂之契約內容與收費方式，有很大的差異。

（三）對人力派遣未來的期許

雖然人力派遣在目前是一個趨勢，但其中仍有許多的不確定性，所以有些人對「人力派遣」仍持保留的態度，因而要派企業使用人力派遣的範圍並不會迅速的擴大，但未來人力派遣的發展性是無法預知的。加上今年七月「勞退新制」的施行，可能成為「人力派遣」的推手，故在此一方面的知識需再加強，讓更多人知道「人力派遣」，使人力派遣的觀念能普及於大眾，增加就業者從事派遣工作的意願。

二、研究建議

由於本研究之研究對象是高科技產業的要派企業，在研究進行過程中，發現本研究仍具有若干後續可以增進與補強之部分，故提出如下三點建議給後續研究者作為參考使用：

- （一）針對三方觀點進行研究，訪談對象要有要派企業、派遣公司與派遣員工三方，藉此蒐集到三方對人力派遣之觀點，進而使得對此人力派遣大環境有更深入的探討，如三方彼此間的滿意度調查，及要派企業使用派遣員工前後對企業財務的影響等問題。

- (二) 個案公司數量增加，本研究個案數為二家，想藉此研究而對人力派遣有全盤的瞭解是不行的，畢竟每家公司使用人力派遣有自己的考量，但為了從多家個案中取得一整體觀點是相當有益的。
- (三) 研究時間延長，因本研究時間約十個月，蒐集人力派遣產業和高科技產業的資料、尋找個案公司以及配合個案公司時間進行訪談花費不少本研究的時間，而且高科技產業有其淡旺季之分，由於時間過短進行研究時無法顧及此一問題，可能造成雙方的損失。

三、研究限制

基於本專案研究計畫必須如期完成的時間限制，因此本研究採行了以單一時間點上針對不同團體進行比較橫斷面研究（Cross-Sectional Studies）的研究方式。是故本研究茲針對「產業內部因素」與「人力派遣觀念未普及等項」兩項研究限制，分別說明如下：

（一）產業內部因素

由於本研究進行的時間介於高科技產業的業務旺季，使得能接受訪談的企業數量少之又少，而訪談二家個案公司，受訪者對象有人事主管、用人主管、派遣員工及派遣公司，但由於處於高科技產業之旺季，想對派遣員工做一訪談，時間上配合不易，且派遣公司受訪者在此時間業務繁忙，再加上目前使用人力派遣的高科技產業公司，大部分不願意讓其他相關同業知道，因此當要派企業被問及與企業內部的機密資料時，無法完全告知所有的訊息，或者語意帶保留，使得為做個案統計、比較分析時，有所限制，無法從業界得到最正確的資訊，亦無法達到研究的目的。

（二）人力派遣觀念未普及

目前國內對於高科技產業使用人力派遣實際運作的研究尚缺乏，企業內部人員對於此一議題甚多為不瞭解的，而且本研究以個案訪談方式進行蒐集高科技產業使用人力派遣的現況，訪談個案公司數為二家，地點位於北部地區，想藉此二個案即代表整體之產業觀點，恐有其不足之處。

參考文獻

一、碩博士論文

1. 蔡博全，2000，國內人力派遣業制度運作及人力資源管理實務之探討-以美國相關產業為對比，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.50。
2. 蔣光智，2000，高科技電子產業供應鏈管理系統之採用與應用，中山大學資訊研究所碩士論文，p.43。
3. 李元隆，2000，台灣人才派遣業現況之研究-以日本人才派遣業為比較基礎，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.3, 64~71。
4. 張愷倫，2001，人力派遣業之跨國性比較-以在台執業之人力派遣業者為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.8。
5. 黃仕儀，2001，我國派遣勞動法制化之研究，中正大學法律學研究所勞動法與社會法組碩士論文，p27~28, 33~34。

6. 許妙穗，2001，我國人力派遣制度安排之探討，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.68。
7. 周信旗，2002，人力資源彈性化任用管理之研究-以我國派遣勞動為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.27~32。
8. 林建萍，2002，台灣上市公司控制權與專業經理人之人口特質分析-以紡織業、電子業為例，大葉大學事業經營研究所碩士論文，p.30~31。
9. 陳泓鍵，2002，派遣員工的工作動機、工作特性對工作滿足的影響-決策捕捉方法的實證研究，中央大學人力資源管理研究所碩士論文，p.42~45。
10. 張威創，2004，銀行使用人力派遣之研究，中正大學勞工研究所碩士論文，p.18。
11. 蔡存菁，2004，消費金融業勞動派遣實務之研究-要派企業觀點，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.15。
12. 林旭彥，2004，公部門設置人力派遣公司之探討，大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文，p.35~37。
13. 顏忻怡，2004，以關係行銷模型探討影響派遣員工績效之因素，東海大學企業管理研究所碩士論文，p.13。
14. 江柏宜，2004，由社會資本觀點探討組織應用派遣人力之策略觀，淡江大學企業管理學系碩士論文，p.5。
15. 黃敏芳，2004，半導體設備供應商技術人力派遣公司之評選，東海大學企業管理研究所碩士論文，p.1。
16. 王麗蓉，2005，人力派遣業經營模式之探討，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.19。
17. 劉曉盈，2005，派遣勞工工作角色身份對組織承諾的影響，中正大學勞工研究所碩士論文，p.89~93, 95。
18. 王傳平，2005，應用實質選擇權觀念於人力派遣交易機制之研究-以半導體設備業為例，東海大學企業管理研究所碩士論文，p.12~14。
19. 林聿玲，2006，跨國人力派遣管理之比較研究，中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，p.6~7, 26, 28, 36, 38~39, 43, 45。
20. 沈榮生，2006，我國人力派遣及其法律關係適用之研究，中山大學管理學院高階經營碩士學程在職專班碩士論文，p.3。
21. 鄭丞廷，2006，委外策略選擇對組織效益之影響-企業與派遣服務之觀點，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，p.45~48。

二、書籍

1. Yin, Robert K. , 1994, *Case Study Research : Design and Methods* , Thousand Oaks : Sage.
2. 王文科，1995，教育研究法，五南，p.421~435。
3. 胡幼慧編，1996，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例，台北：巨流。
4. 高敬文，1996，質化研究方法論，台北：師大書苑。
5. 許禎元，1997，內容分析法，政治研究方法與統計，台北：五南。
5. Earl Babbie 著，李美華譯，1998，社會科學研究方法，時英出版社，p.483~501。
6. 朱柔若譯，W. Lawrence Neuman 著，2000，社會研究方法-質化與量化取向，台北：揚智文化，p.263~278, 621, 623, 792~797, 930~932。
7. 陳向明，2002，社會科學質的研究，台北：五南。
8. 經濟部發行，2003，中小企業白皮書，p.110。

9. 潘淑滿，2003，*質性研究：理論與應用*，台北：心理出版社。
10. 楊朝安，2004，*人力派遣大革命*，台北：才庫人力資源事業群。
11. 朱延智，2006，*產業分析*，台北市：五南，p.220, 257。

三、期刊

1. 陳正良，1994，派遣業勞工之僱用關係與勞動條件，*勞資關係月刊*，第 12 卷，第 12 期，p.7。
2. 邱駿彥，1998，「日本勞動派遣法之現狀」，*就業與訓練*，第 16 卷，第 6 期 p.17~21。
3. 鄭津津，1998，「勞動派遣相關法律問題之探討」，*就業訓練*，第 16 卷，第 6 期，p.12~16。
4. 成之約，1998，淺論「派遣勞動」及其對勞資關係的影響，*就業與訓練*，第 16 卷，第 6 期，p.3~11。
5. 成之約，1999，淺論「非典型聘僱關係」工作形態的發展與影響，*勞工行政*，第 139 期，p.10~18。
6. 簡建忠，1999，台灣派遣勞工對派遣工作的看法之研究，*勞資關係論叢*，第 9 期，p.99~124。
7. 鄭津津，2003，從美國勞動派遣法制看我國勞動派遣法草案，*中正法學集刊*，第 10 期，p.37~98。
8. 邱祈豪，2003/12，勞動派遣的歷史研究-以日本勞動派遣的歷史發展為例，*研究與動態*，第 9 期，p.35~60。

四、其他

1. 行政院勞工委員會，1996，台灣地區民營事業單位雇用中高齡勞工及派遣人力調查報告，p.14。
2. 行政院經濟建設委員會，新世紀國家建設計畫（民國 90 至 93 年四年計畫暨民國 100 年展望），2000/12，p.208, 210, 212。
3. 齊力，2002，質性研究方法概論，第一屆「社會科學研究方法：質性研究方法研習會」，南華大學。
4. 行政院經濟建設委員會編印，「挑戰 2008：國家發展重點計畫」（2002-2007）檢討說明，2005/01，p.2
5. 行政院經濟建設委員會編印，「挑戰 2008：國家發展重點計畫」（2002-2007），2005/01，p.4~17。
6. 江柏儒，2006/03/31，台灣電子業於倉儲管理關鍵成功因素與績效指標之現況調查，專題報告，國立高雄第一科技大學運籌管理系，p.2。
7. 行政院經濟建設委員會，2015 經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫（2007-2009 年），2006/11/07，p.61。
8. 行政院經濟建設委員會，2007/06/15，「2015 年經濟發展願景/第一階段三年衝刺計畫」產業人力套案—加強推動重點服務業人才培訓計畫執行情形專題報告。

五、網站

1. 洪明洲、廖肇弘，環境篇/從科技創業發展歷程談未來新興趨勢與展望，

<http://incubator.sce.pccu.edu.tw/frontpage/front/bin/ptdetail.phtml?Part=P1-02&Rcg=100055>

2. 104 人力銀行吳麗雪小姐，2005/09/16，派遣工作時代—秀出你的獨特價值，104 人力銀行網站。
3. 104 人力銀行吳麗雪小姐，2005/09/16，2005 職場趨勢，104 人力銀行網站。
4. 104 人力銀行 Steven Yu，2005/11/07，外商對派遣人員滿意度超過五成～「行政」、「IT 專業」改採派遣，104 人力銀行網站。
5. 104 人力銀行 Steven Yu，2006/08/07，淺談人才派遣，104 人力銀行網站。
6. 104 人力銀行 Eric. Kuo，2007/07/13，「白領」、「高薪」派遣成趨勢，「軟體工程師」薪資最優！，104 人力銀行網站。
7. 104 人力銀行 Eric.Kuo，2007/09/20，派遣一族樂活職場生涯，104 人力銀行網站。