

A Study of the Abilities of Dispatch Professionals in Taiwan

林琬淞、張秋蘭

E-mail: 9509685@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore what competencies do dispatch professionals should equip with and whether the relationship between knowledge, technology, and attitude. And it also to explore the influence on professional abilities by gender, age, the level of education, the type of department and dispatch working experience. This study deals with several statistic procedures of t-test, One-way analysis of variance and Pearson correlation coefficient. The result of this study shows that knowledge from dispatch professionals, technology and attitude have positive effects on the professional abilities. The following points are the competencies of dispatched professionals to be needed- 1. The knowledge of the management of human resources and the knowledge of law. 2. The technology of interpersonal relationship and the technology of others handle. 3. The attitude of interest, team spirit, learning attitude and patience. Besides, there are some differences on competencies with different ages, different type of department and different dispatch working experience At last, the results of this study could provid to how to select a dispatch professional when the recriutiment was processed.And it also advice what kind of training wuold be helpful for professional ' s development. I hope the follow-up researchers could go deep into study by increasing more samples. The more studying on the dispatched industry ,the more good service would be supplied.

Keywords : Dispatch Professionals, competencies, Knowledge, Technology,Attitude

Table of Contents

| | | | | | |
|----------------------------|-----|-------------------------|-----|----------------------------------|----|
| 封面內頁 簽名頁 授權書..... | iii | 中文摘要..... | iv | 英文摘要..... | v |
| 誌謝..... | vi | 目錄..... | vii | 圖目錄..... | ix |
| 表目錄..... | x | 第一章 緒論 第一節 研究背景..... | 1 | 第二節 研究動機..... | 2 |
| 第三節 研究問題與目的..... | 4 | 第四節 名詞解釋..... | 4 | 第二章 文獻探討 第一節 台灣人力派遣機構的發展與問題..... | 6 |
| 第二節 人力派遣專員的定義、角色及功能..... | 13 | 第三節 人力派遣專員之專業能力探討..... | 19 | 第三章 研究方法 第一節 研究步驟與流程..... | 33 |
| 第二節 研究架構與假設..... | 35 | 第三節 操作性定義..... | 37 | 第四節 前測研究對象與樣本..... | 46 |
| 第五節 研究工具..... | 46 | 第四章 研究結果 第一節 描述性分析..... | 58 | 第二節 派遣專員的知識、技能、態度之相關分析..... | 67 |
| 第三節 派遣專員的背景因素與專業能力之分析..... | 69 | 第五章 結論與建議 第一節 結論..... | 76 | 第二節 建議..... | 78 |
| 參考文獻..... | 81 | 附錄一 前測問卷..... | 86 | 附錄二 人力派遣公司名冊..... | 91 |
| 附錄三 正式問卷..... | 96 | | | | |

REFERENCES

1. 李先宏(2003)。人力資源發展的專業能力需求之探討。中華大學科技管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。
2. 李建浩(1995)。我國啟智教育高職階段職業類科老師專業能力之研究。國立彰化師範大學工業教育學系碩士論文，未出版，彰化市。
3. 呂旺坤(1995)。推銷員銷售態度及行為與工作績效關係之研究-以汽車推銷員為例。大葉大學事業經營研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
4. 吳佳儒(2000)。人力資源專業人員才能需求模型之建立-以個案公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
5. 吳明隆(2003)。SPSS統計應用學習實務-問卷分析與應用統計。台北市:知城數位科技股份有限公司。
6. 邱祈豪(2004)。派遣勞工職業能力開發及評價制度之探討。萬國法律，138，67-72。
7. 林安男(2004)。公共職業訓練機構職訓從業人員專業能力分析研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
8. 林文政(2001)。製造業人力資源專業職能之研究。中山管理評論，9(4)，621-654。
9. 林財丁、黃康齡(1990)。業務員人格特質及甄選評量表之研究。東海學報，31，399-418。
10. 洪榮昭(1994)。教育師資檢定模式探討。教育與訓練，12(6)，58-61。
11. 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，12(12)，6-15。
12. 陳志豪(1999)。業務人員職能需求分析，以某壽險公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
13. 梁欣戎(2004)。理財規劃師之專業職能需求分析。國立中興大學企業管理學系研究所，未出版，台中市。
14. 許妙惠(2001)。我國人力派遣制度安排之探討。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
15. 許振家(2004)。休閒從業人員專業能力之研究。國立台灣體育學院體育研究所碩士論文，未出版，台中市。
16. 張善湧(2002)。人力資源活動外包之委外關係與委外績效相關性之研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
17. 黃英忠(1997)。人力資源管理。台北市:華泰書局。18

. 黃英忠、曹國雄、黃同圳、張火燦、王秉鈞(1998)。人力資源管理。台北市:華泰書局。 19 . 勞資關係月刊編輯室(1999)。勞動派遣一百問。勞資關係月刊, 17(11), 697?。 20 . 楊朝安(2004)。人力派遣大革命:台灣人力派遣發展現況。台北市:才庫人力資源出版社 21 . 劉向上(譯)(1985)。Albert Shapero著。專業人員的管理。台北市:清華管理科學圖書中心。 22 , 蔡博全(2000)。國內人力派遣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。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文, 未出版, 高雄市。 23 . 鄭津津(1998)。勞動派遣相關法律問題之探討。就業訓練, 16(6), 12-16。 24 . 聶有誠(2005)。派遣服務中員工管理問題及應對辦法。中國人力資源開發, 15, 21-23。 25 , 蘇芳貴(1983)。相關與迴歸分析。台南市:復漢出版社。 二、英文部分 1.Bahls,J.E.(1991). Employees For Rent. Nation ' s Business, 79(6), 36-38. 2.Blancero,D.,Boroski,J., & Dyer,L.(1996). Key competencies for a transformed human resource organization: Results of a field study. Human Resource Management,35(3),383-403. 3.Brown,D.S., & Greiner,L.E.(1986).Moving from production to service in human resource management. Organizational Dynamics,34-45. 4.Byham,W.C., & Moyer,R.P.(1996).Using competencies to build a successful organization. New York: Development Dimensions International, Inc. 5.Chisholm,M.E.(1976).Medial personnel in education: A competency approach. Englewood cliffs.N.J.: Prentice-Hall. 6.Derouen,C., & Kleiner,B.H.(1994).New developments in employee training. Work Industrial Relations, 23,156-169. 7.Eisenhardt,K.M.(1989).Agency Theory: an Assessment and Review, Academy of Management Review. Briarcliff Manor, Jan,14(1), 57-74. 8.Gosline, K.(1996).A competency profile for Human Resources: No more shoemaker's children. Human Resurce Management, 35(1), 53-66. 9.Greenberg, H.M., & Greenberg,J.(1986).Predicting sales success:Myths and reality. Personnel Journal,622-627. 10.Hager, & Gonczi,A.(1980).What is competence ? Medical Teacher,18(1),15-18. 11.Hirschman,C.(1997).All Aboard, Human Resurce Management,42(9),80-85. 12.Jensen & Meckling(1976).Theory of the firm: Managerial behavior,agency costs and ownership structure. Journal of Financial Economics, 3 , 305-360. 13.Mary S. L.(2000). Using Agency Theory to Design Successful Outsourcing Relationships.The international Journal of Logistics Management,11(2),21-32. 14.Munchus , G.(1988). Employee Leasing: Benefits and Threats.Personnel,65(7),59-61. 15.Miborrow,G.(1988).Crafty management. Management Today, 12,5. 16.Moss,S.(1978).What sale executives look for in new salespeople. Sales and Marketing Management,47. 17.Quinn,E.R.,Faerman,R.S.,Thompson,P.M., & McGrath,R.M.(1990).Becoming a master manager: A competency framework. New York: John Wiley & Son. 18.Parry,B.S.(1998).Just what is a competency ? And why you should care ? Training, June, 58-64. 19.Raymond,A.N.(1998).Employee training & development.New York:McGraw-Hill. 20.Robinson,D.(1981).The Salesman Ambassador of Progress. Journal of BusinessResearch, 8, 275-284. 21.Segal,L.M. & Sullivan,D.G.(1997). The growth of temporary services work.Journal of Economic Perspectives, 11(2),117-136. 22.Spencer,Jr.L.M., & Spencer,S.M.(1993).Competence at work. New York: Wiley. 23.Ulrich,D.,Brockbank,W.,Yeung,A. K., & Lake,D.G.(1995). Human resource competencies:An empirical assessment. Human Resource Management,34(4),473-495.