

Would a Flexible Workforce Be a Better Way for the Postal Affairs Department of Chung-Hwa Post Corporation?

康智庭、張秋蘭

E-mail: 9510848@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The postal service organization of Taiwan has formally changed the system to for the state-operated company since January 1,2003. The postal office will transform for the company shape goal, will be able the original human resources to make a more effective utilization besides the hope, hoped from company's process, the strengthened enterprise type management, will do for the postal service enterprise continues forever the management the preparation. In order to achieve policy of the government specified number of personnel control and promotes the post office competitive ability, in the use elasticity labor force process, carries out the aspect and the manpower in the service simplifies the aspect all to have the tangible result, but carries out the detail aspect in Postal Affairs Department the work conformity actually is the question grows thickly. Because therefore, this research take Postal Affairs Department the work and the elasticity labor force utilization question, does background of and the motive as the this research. This research hope proposed the Chinese postal service company uses the elasticity labor force strategy, creates Postal Affairs Department the department working efficiency to change question of and the promotion benefit the difference solution; Simultaneously expected can propose how lets in the post office establishment the staff and the elasticity labor force personnel, establishes the good cooperation relations pattern, creates and the accumulation Postal Affairs Department department's human capital together, then promotes the goal which the post office Postal Affairs Department grows and makes a profit. Outside this research by the postal service organization Postal Affairs Department administrative unit, contracts , in the establishment the staff, level and so on elasticity labor force personnel, takes object of the this research depth interview. The affiliation by depth interview understood the postal service manages the superintendent and really makes personnel's actual opinion and the feeling, and the time can have the more thorough research discovery. But observes the content including the secondary material the collection analyzes and compares. In front of depth interview draws up interview the program, picks a pair as soon as to carry on depth interview, finally carries on the comparison according to interview the result using the blank space law analysis material. This research discovered after interview the analysis result and the literature collection comparison that. 1. Postal Affairs Department the department at present utilizes the multiple elasticity labor force, the use goal, seeks with the literature in reduces the cost to have the uniform result. Will not have been able the strategy utilization elasticity labor force, to cause Postal Affairs Department the department essentially to continue to undertake the risk. 2. After the use multiple elasticity labor force coordinated mechanism, to each Postal Affairs Department is the extremely important working routine. Is unable to make the overall plan coordinated cooperation mechanism, creates the elasticity labor force the inelast@ utilization. 3. At present the post office superintendent only is responsible for the policy execution, does not strive for victory regarding the work content the solution. And excessively relies on the contract signing, regarding the basic unit response item, constantly take comforts and evades does as the solution, forms the multiple duty conflict. 4. The hope by way of the reasonable sign way, does for the solution outside a task and the elasticity labor force staff fluidity excessively high strategy, actually is unable fme to calculate the cost disparity. So first, with originally hoped affiliation goal which obtains by the elasticity labor force strategy, has the contradiction. 5. Outside a task with concurrently throws the agency, subscribes regarding the postal bureau decides the contract content certainly not to have the centripetal force. The post office actually carries out its goodwill establishment in the elasticity labor force in the result. 6 .The elasticity labor force personnel rate of flow excessively is high, obviously creates the interior workmanship to drop, the technology is unable to promote, to affect the whole working efficiency. 7. In working condition disparity oversized, the post office a task and is unable with outside regarding the working condition to make the adjustment. Creates the elasticity labor force staff point of view the deviation, indirectly affects the workmanship. 8. Because the recent years specified number of personnel simplified the pressure oversized, frequently because the specified number of personnel simplified creates the labor shortage working conditions, will need in the manpower the working load extrusion to the work flow.

Keywords : Chung-Hwa Post Corporation, Department, Outsourcing, Dispatched Workers

Table of Contents

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘要.....	
要.....	vi	誌謝.....	ix	目錄.....	xi
				圖目.....	

錄.....	xiii	表目錄.....	xiv
第一章 緒論 第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究問題與目的.....	3
第三節 名詞解釋.....	4	第四節 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	6	第一節 郵政組織相關研究.....	6
第二節 彈性化勞動力理論.....	7	第三節 中華郵政郵務部門人力資源體系.....	17
第四節 郵務部門運用彈性化勞動力之成本效益.....	18	第五節 派遣勞動與員工關係管理.....	24
第三章 研究方法.....	20	第一節 研究架構.....	20
第二節 研究設計.....	20	第三節 訪談對象.....	21
第四節 訪題大綱.....	23	第五節 資料分析.....	25
第四章 研究分析.....	31	第一節 彈性化勞動力困擾分析.....	31
第二節 員工關係溝通模式分析.....	32	第三節 彈性化勞動力衍生問題歧見分析.....	33
第四節 員工建議與抱怨分析.....	35	第五節 分析總表.....	61
第五章 結論.....	38	第一節 研究結果.....	38
第二節 研究命題.....	38	第三節 對於郵局運用彈性化勞動力建議.....	67
第四節 後續研究建議.....	69	參考文獻.....	70
附錄.....	76	圖目錄 圖1.1 研究流程圖 6 圖2.1 彈性運用人力策略 12	
圖2.2 派遣業勞工之僱用關係圖 16 圖2.3 郵件處理流程圖 20 圖2.4 人力派遣的二種員工關係圖 25 圖3.1 研究架構圖 32		表目錄 表2.1 郵局員工針對郵政內部作業相關研究一覽表 9 表2.2 郵政歷年員額、總收支表 23 表2.3 2000-2004年間人力派遣訪談與問卷調查文獻分析 26 表2.4 派遣工作期間 27 表2.5 派遣員工的薪資 28 表2.6 福利 28 表2.7 考勤等績效評估 29 表2.8 抱怨、溝通與申訴 29 表2.9 歸屬感 30 表2.10 教育訓練 30 表2.11 認同、歸屬感、組織公民行為 31 表3.1 受訪者基本資料表一 34 表3.2 受訪者基本資料表二 34 表3.3 受訪者基本資料表三 35 表3.4 受訪者基本資料表四 35 表4.1 彈性化勞動力困擾訪談分析表 43 表4.2 員工關係溝通模式訪談分析表 48 表4.3 彈性化勞動力衍生問題歧見訪談分析表 53 表4.4 員工建議與抱怨訪談分析表 58 表4.5 彈性化勞動力使用問題歸納總表 61	

REFERENCES

- 一、中文部份
- 王韻涵(2004)。派遣員工與正職員工間衝突情形之研究-自派遣員工角度分析。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 - 中華郵工會訊第32期(2005)。台北市：中華郵工會訊雜誌社。
 - 行政院答覆楊立法委員瓊璣質詢之書面答復(2004)。院臺專字第0930013792號函。
 - 左國勝(2003)。交易成本與法律的經濟分析資源利用專題。清大人社院圖書分館。清華大學經濟研究所專題，未出版，新竹市。
 - 成之約(1996)。因應政府組織再造與人力精簡政策-"派遣勞動"運用的探討。公務人員月刊，33期，38-49。
 - 成之約(1998)。淺論派遣勞動及對勞資關係的影響。就業與訓練，16(6)，3-11。
 - 李元隆(2000)。台灣人才派遣現況之研究-以日本人才派遣業為比較基。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。
 - 李文智(2003)。郵正業務委外辦理之探討-以豐原地區郵局之郵件分揀與投遞為例。逢甲大學公共政策研究所，未出版，台中市。
 - 李安成(1998)。中華郵政組織變革-員工態度之研究。淡江大學管理科學研究所碩士論文，未出版，台北縣。
 - 李來希(1995)。談派遣勞動之立法規範。勞工行政，87期，52-56。
 - 李佳彥(2002)。民營化後國客運人力資源管理策略之探討。國立交通大學交通運輸研究所碩士論文，未出版，新竹市。
 - 吳月萍(2004)。中華郵政於公司化前後績效評估-資料包絡分析法之應用。國立中正大學國際經濟研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 - 吳濟聰(2003)。商業智慧知識管理-員工關係管理。通訊雜誌。取自 <http://www.cqinc.com.tw/grandsoft/cm/117/abi.htm>
 - 林道欽(2001)。領導型態與員工效能之研究-以台灣南區郵政管理局為例。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。
 - 周文賢(1999)。行銷管理-市場分析與策略規劃。智勝文化事業。
 - 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。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。
 - 胡幼慧編著(2001)。質性研究:理論、方法及本土女性研究實例。台北:巨流。
 - 柯志哲(2000)。人力資源社會學講義。台北市:行政院勞委會編印。
 - 施能傑(2003)。政府人力運用鬆綁-契約進人力制度之研究。台北市:行政院勞委會研究計畫。
 - 翁玉珍(2000)。派遣勞動對派遣員工的功能評估研究。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 - 章至聰(2002)。非典型勞動人員工作滿意度之研究-以定期契約工為例。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。
 - 許妙穗(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，未出版，高雄市。
 - 陳正良(1994)。派遣勞工之僱用關係與勞動條件。勞資關係月刊，12(12)，6-15。
 - 陳妹捐(2002)。中華郵政公司民營化後非典型僱用可行性之研究。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。
 - 陳秀珍(2004)。中華郵政股份有限公司績效評估之研究-兼論民營化之可行性分析。國立政治大學行政管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
 - 陳國聲(2004)。定期契約工之組織公平認知與工作績效關係之研究。義守大學管理科學研究所，碩士論文，未出版，桃園縣。
 - 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。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。
 - 陳端唐、陳秀美、鄭文肅與林月娥(1989)。中衛外包契約參考手冊。台北市:台北市工業局中衛小組。
 - 陳錦慧(2002)。非典型聘僱的決定因素及績效之探討。國立中山大學人力資源管理研究所，未出版，高雄市。
 - 曹采華(2002)。員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響-以派遣人員為例。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。
 - 梁淑麗(2000)。協力外包制度下暫時性人力管理之分析-以中鋼公司及其協力廠商為例。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。
 - 黃仕儀(2001)。論我國派遣勞動法制化之研究。國立中正大學法律學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 - 黃順豐(2004)郵政公司化後員工工作態度之研究-以中投地區郵政員工為例。東海大學公共事務碩士論文，未出版，台中市。
 - 鄭正郎(2003)。郵政組織變革與組織績效之研究。東海大學公共事務碩士論文，未出版，台中市。
 - 鄭津津(1999)。美國派遣法制之研究。勞動派遣研討會論文集，78-92，國立政治大學，台北市。
 - 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。
 - 鄭裕祥(2002)。通信業外包制度安排之探

討-以某國營公司為例。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。38.鄒繼仙(2000)。國營事業暫時性工作安排之探討-以N公司使用之定期契約人員及外包制為例。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。39.潘裕珊(2004)。中華郵政公司營業單位員工態度之研究--以臺北區營業單位員工為例。國立台灣科技大學管理研究所碩士論文，未出版，台北市。40.蔡家蕙(2004)。派遣員工之程序公平知覺、組織承諾與組織公民行為關係之研究。國立嘉義大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義市。41.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。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。42.蔡篤近(2002)。郵政員工對公司化態度之研究-以台灣中區郵政管理局為例。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文，未出版，台中市。43.蔡清地(2004)。領導與士氣之研究-以豐原責任中心局為例。東海大學公共事務碩士論文，未出版，台中市。44.韓繼永(2004)。第一線服務人員人格類型與衝突處理行為關係之研究:以台北市郵局為例。東海大學公共事務碩士論文，未出版，台中市。45.Drucker(1998)。巨變時代的管理(周文祥譯)。台北市:中天出版社。46.Drucker(2003)。後資本主義社會(傅振焜譯)。台北市:時報文化出版。47.郵政統計要覽(2000-2004)。台北市:中華郵政股份有限公司。48.郵政統計月報(1996-2005)。台北市:中華郵政股份有限公司。49.勞動基準法(2002)。二、英文部分 1.Blyton, P.& Turnbull, P. (1998). The dynamics of employee relations. Hampshire:Macmillan Business. 2.Brewster,C(1989).Employee relations.London:Macmillan. 3.David A.Decenzo &Stephen P.Robbins(2002).Human resource management,7th edition,John Wiley & Sons,Inc. 4.Kaufman, Sharon R.(1994).In-depth interviewing. In gubrium Jaber F. and Andrea Sankar (eds), Qualitative methods in aging research. Newbury Park, CA:Sage,pp.123-136. 5.Marchall, Catherine and Gretchen B. Rossman (1995). Designing qualitative research. Second edition. Newbury Park, CA:Sage.