

# 應用AHP分析外籍勞工國籍別對企業的適用性：以個案公司為例

張世昌、林朝源

E-mail: 9806307@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

我國自民國七十八年開放引進外勞，到目前已開放泰國、菲律賓、印尼、馬來西亞及越南、蒙古等六個國家，至今在台外勞人數則已高達卅萬餘人之多，由此可知依賴外籍勞工與日俱增對於外籍勞工素質有必要審慎評估。雇主常依自身喜好來任用，造成一廠多國，外籍勞工景象，衍生出不少問題。因此，外勞適用性影響企業生產績效極鉅，對外勞選用而言，是一門重要課題。故本研究由實際聘用外籍勞工個案公司為研究主題對象，並透過相關業者管理階層主管參與，以層級分析法(AHP)架構設計專家問卷，其構面分別為文化背景、工作態度、溝通認知等，此三項為影響工作績效的評核指標。企業雇用外籍勞工有菲律賓、越南、泰國、印尼等四國籍，其構面為優先考量順序調查，經回收問卷統計結果，再運用軟體Microsoft Excel 為運算工具求得指標 權重，整合專家意見，提供實質參考依據。經研究結果顯示，多數專家認為評核外籍勞工之工作績效指 標，首重工作態度、其次溝通認知、最後為文化背景。而建議個案A 企業，雇用外籍勞工優先考量國籍分別為菲律賓，其次泰國、印尼，最後為越南。

關鍵詞：外籍勞工，層級分析法，國家文化

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv
ABSTRACT.....	v	誌謝.....	vii
目錄.....	xii	第一章 緒論.....	1
研究目的.....	4	1.1 研究背景與動機.....	1
第二章 文獻探討.....	7	1.2 研究範圍與限制.....	6
2.1 外籍勞工定義.....	7	1.3 研究方法與流程.....	4
2.2 外勞文化背景概述介紹.....	8	1.4 研究範圍與限制.....	6
2.3 各國勞工特性.....	12	第二章 文獻探討.....	7
2.4 外勞研究之相關文獻.....	13	2.1 外籍勞工定義.....	7
2.5 層級分析法(AHP)之相關文獻.....	15	2.2 外勞文化背景概述介紹.....	8
第三章 研究方法.....	18	2.3 各國勞工特性.....	12
3.1 層級分析法.....	18	2.4 外勞研究之相關文獻.....	13
3.1.1 AHP目的與假設.....	18	2.5 層級分析法(AHP)之相關文獻.....	15
3.1.2 操作流程.....	21	第三章 研究方法.....	18
3.1.3 AHP分析法重要步驟簡略說明.....	23	3.1 層級分析法.....	18
3.1.4 一致性檢定.....	27	3.1.1 AHP目的與假設.....	18
3.1.5 方案評估.....	28	3.1.2 操作流程.....	21
第四章 研究設計.....	30	3.1.3 AHP分析法重要步驟簡略說明.....	23
4.1 個案公司介紹.....	30	3.1.4 一致性檢定.....	27
4.1.1 公司背景.....	30	3.1.5 方案評估.....	28
4.1.2 公司生產流程.....	33	第四章 研究設計.....	30
4.2 層級研究架構建立.....	34	4.1 個案公司介紹.....	30
4.2.1 問卷調查來源.....	34	4.1.1 公司背景.....	30
4.2.2 評估項目來源.....	35	4.1.2 公司生產流程.....	33
4.2.3 評估項目得分.....	35	4.2 層級研究架構建立.....	34
4.2.4 建立準則層.....	36	4.2.1 問卷調查來源.....	34
4.2.5 評估項目與準則說明.....	38	4.2.2 評估項目來源.....	35
4.3 AHP問卷內容設計.....	40	4.2.3 評估項目得分.....	35
4.4 AHP問卷評估範例附錄二.....	40	4.2.4 建立準則層.....	36
第五章 研究結果與分析.....	41	4.2.5 評估項目與準則說明.....	38
5.1 影響外籍勞工工作績效評選指標與評核因素之統計分析.....	41	4.3 AHP問卷內容設計.....	40
5.1.1 準則層評選指標層級統計分析.....	41	4.4 AHP問卷評估範例附錄二.....	40
5.2 子準則層評核指標層級統計分析.....	43	第五章 研究結果與分析.....	41
5.2.1 文化背景各評核因素相對重要性.....	43	5.1 影響外籍勞工工作績效評選指標與評核因素之統計分析.....	41
5.2.2 工作態度各評核因素相對重要性.....	44	5.1.1 準則層評選指標層級統計分析.....	41
5.2.3 溝通認知各評核因素相對重要性.....	45	5.2 子準則層評核指標層級統計分析.....	43
5.3 目標層評核指標層級統計分析.....	46	5.2.1 文化背景各評核因素相對重要性.....	43
5.3.1 在文化背景下評核各國籍外勞行為表現相對重要性.....	46	5.2.2 工作態度各評核因素相對重要性.....	44
5.3.2 在工作態度下評核各國籍外勞行為表現相對重要性.....	48	5.2.3 溝通認知各評核因素相對重要性.....	45
5.3.3 在溝通認知下評核各國籍外勞行為表現相對重要性.....	49	5.3 目標層評核指標層級統計分析.....	46
5.4 雇用外籍勞工優先權重分析.....	50	5.3.1 在文化背景下評核各國籍外勞行為表現相對重要性.....	46
第六章 研究結論與建議.....	52	5.3.2 在工作態度下評核各國籍外勞行為表現相對重要性.....	48
6.1 準則層評核項目排序.....	52	5.3.3 在溝通認知下評核各國籍外勞行為表現相對重要性.....	49
6.2 評核因素之評論.....	52	5.4 雇用外籍勞工優先權重分析.....	50
6.3 方案層.....	54	第六章 研究結論與建議.....	52
6.4 建議.....	55	6.1 準則層評核項目排序.....	52
參考文獻.....	56	6.2 評核因素之評論.....	52
附錄一 問卷.....	60	6.3 方案層.....	54
附錄二 問卷.....	62	6.4 建議.....	55

## 參考文獻

- [1] 中華民國統計資料網, <http://www1.stat.gov.tw/>。
- [2] 尤佳瑜(2006), 以國家文化構面之觀點建立外勞管理制度 —以日月光公司菲籍勞工為例, 國立中山大學企業管理學系碩士論文。
- [3] 王欣如(2004), 以AHP建構生產製造管理人員績效評核準則之研究 - 以台灣造紙產業為例, 國立中山大學人力資源管理學系碩士論文。
- [4] 古進龍(2005), 層級分析法於教師分級制之應用, 大葉大學工業工程與科技管理學系在職專班碩士論文。

- [5] 石崇蕾(2004), C2C拍賣網站經營決策因素之分析 – 以兩岸主要拍賣網站為例, 淡江大學國際商學系碩士論文。
- [6] 安安外勞人力仲介有限公司, <http://www.ananhuman.com.tw/>。
- [7] 江國揚(2005), 層級分析法於紙廠污泥資源化決策之研究, 大葉大學工業工程與科技管理學系在職專班碩士論文。
- [8] 汎亞人力資源集團, <http://www.pan-asia.com.tw/>。
- [9] 行政院勞工委員會-職務訓練局統計室, <http://www.evta.gov.tw/content/>。
- [10] 余明助(1994), 探討外籍勞工跨文化人力資源與績效關係之研究, 國立中山大學企業管理學系碩士論文。
- [11] 吳端容(2007), 台灣資訊產品經銷商競爭策略之研究, 大葉大學工業工程與科技管理學系碩士論文, pp.21。
- [12] 李佳玲(2006), 委辦國際會議顧問公司遴選評估模式之研究 - 以模糊(AHP)之應用, 南華大學旅遊事業管理學系碩士論文。
- [13] 林正明(1994), 實用QC手法應用手冊(上冊), 超越企管顧問股份有限公司。
- [14] 林宜宏(1996), 探討外籍勞工工作適應, 東海大學社會工作學系碩士論文。
- [15] 徐英順(2004), 多國外籍勞工勞務管理、領導型態與工作績效關聯性之研究-以PCB產業為例, 中原大學企業管理學系碩士論文。
- [16] 張宏億(2004), AHP應用於語意式人臉表情辨識系統之設計, 國立高雄第一科技大學電腦與通訊工程所碩士論文。
- [17] 梁應平(2000), 臺、菲、泰基層員工之溝通滿意度對工作倦怠影響之比較研究, 中國文化大學國際企業管理學系碩士論文。
- [18] 陳妙花(2006), 層級分析法運用於國民小學教師評鑑之研究, 大葉大學事業經營研究所碩士在職專班碩士論文。
- [19] 游禎(2001), 兒童保育 & 兒童發展輔導, 大龍海文化事業公司。
- [20] 閔能人力資源管理公司, <http://www.toplach.com.tw/>。
- [21] 黃晁嶸(2005), 安養機構服務品質與行銷策略之探討-以某私立安養機構為例, 大葉大學工業工程與科技管理學系在職專班碩士論文。
- [22] 黃萌義(2005), 設備研發策略之多層級程序分析—以L公司為例, 國立中山大學高階經營碩士班碩士論文。
- [23] 黃德祥(1997), 親職教育, 偉華書局有限公司。
- [24] 葉牧青(1989), AHP層級結構設定問題之探討, 國立交通大學管理科學系碩士論文。
- [25] 廖文柏、蔡郁槐、陳建宏(2008), A data mining approach to developing the Profiles of hotel customers, 期中報告。
- [26] 熊維舒(2007), 跨文化訓練對外勞適應之影響研究 - 以越南勞工為例, 朝陽科技大學企業管理學系碩士論文。
- [27] 廣達人力仲介有限公司, <http://www.quanta-agc.com.tw/>。
- [28] 鄧振源、曾國雄(1998), 層級分析法(AHP)的內涵特性與應用(下) 中國統計學報, 第27卷, 第7期, 第 1-20 頁。
- [29] 鄧振源、曾國雄(1998), 層級分析法(AHP)的內涵特性與應用(上), 第27卷, 第6期, 第 5-22 頁。
- [30] 魯桂民(2007), 組織人力資源總體素質評估模式研究—以國軍人才招聘為例, 中原大學企業管理學系碩士論文。
- [31] 盧玉娟(2005), 在台外籍勞工跨文化調適與工作態度認知對工作滿意度影響之研究 以彰化縣工業區塑膠射出成型傳統產業為例大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- [32] 盧素碧(1997), 幼兒的發展與輔導, 文景出版社。
- [33] 蕭玉華(2005), 國際會議地點選址評估模式之研究 Fuzzy AHP 之應用, 南華大學旅遊事業管理學系碩士論文。
- [34] 優越國際外勞人力仲介有限公司, <http://yuyueh-tw.com/>。
- [35] 謝煒頻(1999), 台灣企業人力資源管理效能衡量模式建構與實證之研究, 長榮管理學院經營管理學系碩士論文。
- [36] 嚴寶明(1996), 外籍勞工在台工作態度之比較研究-以菲律賓、泰國為例, 文化大學國際企業管理學系碩士論文。
- [37] 鑫瑞外勞人力仲介有限公司, <http://yuyueh-tw.com/>。
- [38] Edwin P. and Reubens(1986), " International Migration Models And Policies ", The American Economy Review, pp. 178-182.
- [39] Robert (1986), " Efforts To Promote The Economic And Technological Development Of The Republic Of China ", Engineering Costs And Production Economics, Vol.10, pp. 263-266.
- [40] Saaty, Thomas L., (1980). " The Analytic Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation " New York London: McGraw-Hill International Book Co.