

在台外籍勞工海外適應與仲介公司服務滿意度對工作滿意度之影響

黃立德、倪家珍

E-mail: 9901050@mail.dyu.edu.tw

摘要

政府自民國78年10月開放引進外勞，外籍勞工來自不同國家，來台首先面臨的即是生活、文化、社會及工作等各種適應問題，且引進過程均係由人力仲介公司協辦各項事務，必須多方關心、探詢外籍勞工的工作情形，以協助解決其困難問題，使外籍勞工對仲介公司服務滿意度提升，增加其工作滿意度。因此，本研究的主要目的，即在探討人力仲介公司服務滿意度對外籍勞工海外適應之影響程度、外籍工作者海外適應能力對工作滿意度表現之影響，以及人力仲介公司服務滿意度對工作滿意度的影響分析。本研究係以在台工作的泰國、菲律賓、印尼及越南之外籍勞工為研究對象，計發放420份問卷，回收379份，有效問卷數計327份，以驗證仲介公司服務滿意度、海外適應及工作滿意度三個變數之間的關係，獲得結果如下：1.人力仲介公司服務滿意度對外勞海外適應呈現正向顯著之影響。2.海外適應對工作滿意度各構面（內在滿意、外在滿意）均呈正向顯著之影響。3.人力仲介公司服務滿意度對工作滿意度各構面呈正向顯著之影響。

關鍵詞：外籍勞工；人力仲介公司；海外適應；工作滿意度

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	iv	內容目錄	vi
vii 表目錄	vii	ix 圖目錄	ix
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究問題與目的	5	第二章 文獻回顧	5
9 第一節 外籍勞工	9	第二節 仲介公司服務滿意度	9
12 第三節 海外適應	18	第四節 工作滿意度	18
30 第三章 研究方法	36	第一節 研究架構	36
36 第二節 研究假設	37	第三節 操作型定義	37
40 第四節 研究變數與衡量方法	41	第五節 資料分析方法	41
45 第六節 研究範圍	47	第四章 研究結果與分析	49
49 第一節 樣本及各變項之描述性統計分析	49	第一節 信度與效度分析	49
55 第二節 變項間之相關分析	60	第二節 個人屬性之變異數分析	62
62 第三節 變項間之迴歸分析	68	第三節 海外適應之中介效果分析	74
74 第四節 變項間之迴歸分析	68	第五章 結論與建議	82
82 第一節 研究結論	82	第一節 研究結論	82
89 第二節 研究限制與未來研究之建議	89	第二節 研究建議	86
92 附錄A 泰文版問卷	106	參考文獻	92
109 附錄B 菲律賓文版問卷	112	附錄A 泰文版問卷	106
115 附錄C 越南文版問卷	112	附錄B 菲律賓文版問卷	109
118 附錄D 印尼文版問卷	118	附錄C 越南文版問卷	115
		附錄E 中文版問卷	118

參考文獻

一、中文部份 丁榮轟(2004)，我國犯罪矯正機構實施空中大學矯正教育對出獄人生活適應之研究，國立中正大學犯罪防治所未出版之碩士論文。 丁智淵(2005)，從文化差異角度看製造業中階管理者對外籍勞工領導模式 - 以中部地區為例，私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。 王鳳生(1993)，企業外籍勞工管理對象之探討，產業環境變動下之人力資源規劃與開發研討會論文集(pp. 171-195)，台北:行政院衛生署。 王立文(1995)，在台菲籍女性勞工之工作滿意與海外適應-以兩顯示器製造廠之外勞為例，私立大同工學院事業經營學系未出版之碩士論文。 王膺彰(2001)，外勞仲介業之探討 - 以民間就業服務角度觀，國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。 王全益(2005)，私立高職學生情緒智力與生活適應關係之研究 - 以台北縣為例，私立玄奘大學企業管理學系未出版之碩士論文。 成之約(1999a)，人力仲介公司與外籍勞工管理 - 兼論人力仲介公司的管理與輔導，就業與訓練月刊，17(2)，3-9。 成之約(1999b)，淺論外籍勞工引進對就業的影響，政策月刊，52，2-6。 成之約(2001)，「外籍勞工管理的回顧與展望」，就業與訓練月刊，19(2)，42-46。 余明助(1994)，外籍勞工跨文化人力資源管理與績效關係之研究，國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 吳新華(1993)，適應的概

念分析, 台南師院初等教育學報, 6, 45-53。吳李長(1995), 我國企業駐外管理人員遴選與工作績效之研究, 國立中山大學企業管理研究所未版之碩士論文。吳連沛(1999), 外籍勞工人力仲介現況與展望, 就業與訓練月刊, 17(2), 21-23。吳俊明(2001), 我國外籍勞工政策走向與管理法規, 勞資關係月刊, 2(20), 30-37。吳德晃(2004), 服務努力、服務品質與小費關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未版之博士論文。李吉祥(1996), 我國政府主計部門會計人員工作滿足感之研究, 國立中興大學企業管理學系未出版之碩士論文。李淑貞(1999), 我國國稅稽徵人員工作滿足感之研究, 國立成功大學企業管理學系未出版之碩士論文。李豐里(2000), 外國學生生活適應及其相關因素之調查研究, 國立台灣師範大學衛生教育學系未出版之碩士論文。李惠茹(2001), 企業外籍勞工管理措施與績效關聯之研究, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。卓世明(1995), 我國企業對外籍勞工管理之研究 - 以中部四縣市製造業與營造業為例, 私立靜宜大學管理學科學研究所未出版之碩士論文。周信利(1994), 我國外籍勞工仲介業者概況分析, 勞資關係月刊, 12(11), 21-27。周信利(2000), 外勞仲介公司如何協助雇主做好外勞生活管理, 就業與訓練月刊, 18(5), 12-17。林清江(1983), 文化發展與教育革新, 台北市, 五南圖書。林宜宏(1996), 外籍勞工工作適應之研究, 私立東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文。林芊貝(2006), 台灣人力仲介行業的商業倫理之探討 - 以外籍勞工、外籍新娘、外籍看護工為例, 國立中央大學哲學研究所未出版之碩士論文。侯石城(2003), 外籍勞工海外適應問題之研究, 私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。柳文華(2006), 人力資源管理措施與外籍勞工海外適應對工作績效之影響, 私立銘傳大學管理研究所未出版之碩士論文。施秀玲(2005), 外國學生來台社會支持與生活適應歷程之探究 - 以銘傳大學桃園校區外國學生為例, 私立銘傳大學公共事務學所未出版之碩士論文。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, 私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。孫治本(2001), 社會階級的終結:水平式不平等、社會不平等的個人主義化, 政治大學社會學報, 31, 1-43。張森江(2003), 兩岸員工工作價值觀、工作滿意與工作績效關係之研究, 國立成功大學交通管理科學研究所未出版之碩士論文。張瑞源(2006), 台灣外勞管理機制之探討 - 以高雄捷運泰勞事件為例, 私立東海大學政治學系未出版之碩士論文。陳明裕(1998), 外勞的生活管理, 就業與訓練月刊, 5(16), 3-6。陳菊(2001), 植基於勞動人權與勞動競爭力之台灣外勞政策, 國立中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文。陳淑瑤(2002), 非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究 - 以青年志工中心為例, 私立南華大學非營利事業管理研究所未出版之碩士論文。陳文欽(2002), 外籍勞工仲介公司之管理, 就業與訓練月刊, 20(2), 94-98。陳勝文(2003), 外派人員之人力資源管理對其績效影響之研究 - 以亞洲九國為例, 國立成功大學工業管理科學系未出版之碩士論文。陳雙蕊(2005), 員工情緒智能對組織氣氛及工作滿意度的影響, 私立東吳大學心理學系未出版之碩士論文。郭為藩(1970), 自我的意義及其概念架構, 國立台灣師範大學教育研究所集刊, 12, 41-83。許士軍(1993), 管理學(第十版), 台北:東華印書館。許博淵(2005), 國家文化差異對工作績效影響之研究 - 以高科技業菲籍、泰籍勞工為例, 國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班未出版之碩士論文。康亞佩(2000), 台灣地區外籍勞工適應問題因素分析及其甄選之意義, 私立東吳大學企業管理學系未出版之碩士論文。黃國隆(1986), 領導方式、工作特性、成就動機、內外控、專斷性與教師工作滿意度的關係, 國立政治大學教育心理研究未出版之碩士論文。黃世雄(1995), 台灣地區外籍勞工生活適應問題及其相關因素之研究, 勞工研究季刊, 118, 20-40。黃建達(1999), 主管與部屬人際交換關係之決定要素及其對部屬工作態度影響之研究, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。曾柔鸞(1992), 在台歐商高階主管領導模式之比較研究, 人力資源學報, 2, 33-49。曾藍慧(2004), 在台外籍勞工人格特質與海外適應關係之研究, 私立大葉大學國際企業管理學系未出版之碩士論文。彭兆玄(2008), 人力仲介公司對外籍勞工管理之探討 - 以錄興國際股份有限公司為例, 國立東華大學企業管理學系未出版之碩士論文。詹馨(1984)適應的性質初探, 國教世紀, 20(6), 6-7。詹文靜(2005), 人力仲介公司在勞工跨國工作過程中角色與功能探討 - 以泰籍勞工至台灣工作為例, 國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。楊逸民(1999), 資訊化組織員工人際關係網絡對工作滿足與組織承諾的影響 - 與科層式組織之比較, 私立元智大學資訊社會學研究所未出版之碩士論文。楊忠衛(2006), 服務品質、行政文化、稅務風紀與服務滿意度相關性研究:以台南縣市記帳業者、地政士及一般民眾對稅務機關之服務為例, 私立南台科技大學高階主管企管碩士班未出版之碩士論文。趙守博(1989), 談外籍勞工問題, 勞工行政月刊, 18, 3-6。趙必孝(1998), 國際人力資源管理:理論與實證, 台北:華泰書局。趙必孝(2000), 我國企業對外籍勞工之人力資源控制與績效, 臺大管理論叢, 10(2), 31-69。蔡宏進(1991), 台灣外籍勞工可能造成的不良社會影響, 勞工行政月刊, 41, 14-22。蔡宏進(1997), 臺灣僱主管理外籍勞工的內容與問題及改進策略之研究, 臺灣經濟研究月刊, 5(243), 48-65。蔡明秋(1996), 外籍勞工適應管理之研究以「員工協助方案」為例, 國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。劉秋英(2003), 國際核心勞動基準在台灣實踐狀況之分析 - 以外籍幫傭就業歧視為例, 國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。劉品佑(2006), 外國學生的生活適應與生涯發展 - 以清華大學和交通大學的攻讀學位外國學生為例, 國立清華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。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, 私立大葉大學國際企業管理學系未出版之碩士論文。韓念嘉(2007), 信任、授權與員工工作滿意度之研究, 國立中山大學企業管理學系未出版之碩士論文。蘇雲華(1996), 服務品質衡量方法之比較研究, 國立中山大學企業管理研究所未出版之博士論文。顏鳳姿(1993), 資訊業駐外經理海外調適之研究, 國立政治大學企業管理研究所未出版之博士論文。顧忠興(2002), 由跨文化觀點探討外籍勞工管理制度 - 以塑膠業與化纖業泰勞為例, 私立元智大學工業工程與管理研究所未出版之碩士論文。顧忠興(2006), 外籍勞工之文化差異分析與管理實務發展 - 跨文化觀點研究, 私立元智大學管理研究所未出版之碩士論文。二、英文部份 Adler, N. J., & Jelinek, M. (1986). Is Organization Culture Culture Bound. *Human Resource Management*, 25(1), 73-91. Anderson, E. W., & Fornell, C. (1994). A customer satisfaction research prospectus. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 241-268). Thousand Oaks, California: Sage. Andreason, A. W. (2003). Expatriate Adjustment to Foreign Assignments. *International Journal of Commerce & Management*, 13(1), 42-60. Aycan, Z., (1997). Expatriate Adjustment as a Multifaceted Phenomenon: Individual and Organization Level Predictors. *The International Journal Human Resource Management*, 8(4), 434-456. Black, J. S., & Gregersen, H. B. (1991). Antecedents to Cross-Culture Adjustment for Expatriate in Pacific Rim Assignment. *Human Relations*, 44, 497-515. Black, J. S., & Porter, L. W. (1991). Managerial Behaviors and Job Performance: A Successful

Manager in Los Angeles May not Succeed in Hong Kong. *Journal of International Business Studies*, 22(1), 99-113. Black, J. S., & Stephens, G. (1989). The Influence of the Spouse on American Expatriate Adjustment in Pacific Rim Overseas Assignment. *Journal of Management*, 15, 529-544. Black, J. S. (1988). Work Role Transitions: A Study of American Ex-patriate Managers in Japan. *Journal of International Business Studies*, 19, 277-294. Berry, J. (1976). *Human Ecology and Cognitive Style: Comparative studies in cultural and Psychological Adaptation*. New York: Sage-Halsted. Cardozo, R. N. (1969). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction, *Journal of Marketing Research* 2(3), 244-50. Churchill, G. A., & Suprenant, C. (1982). An Investigation into The Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 5(11), 491-504. Caligiuri, M. P. (2000). Selecting Expatriates for Personality Characteristics: A moderating Effect of Personality on the Relationship between Host Nation Contact and Cross-Cultural Adjustment, *Management International Review*, 40, 61-80. Furnham, A. (1988). The Adjustment of Sojourners, In Y. Y. Kim, & W. B. Gudykunst (Eds.), *Cross-Cultural Adaptation: Current Approaches* (pp. 36-52). Newbury Park, California: Sage Publications. Gronroos, C. (1998). Marketing Services: The case of the missing product. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4/5), 322-338. Hofstede, G. H. (1983). The Cultural Relativity of Organizational Practices and Theories. *Journal of International Business Studies*, 14(2), 75-89. Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers. Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. New York: World Publishing. Locke, E. A. (1973). Satisfactory and Dissatisfactory among White Collar and Blue Collar Employees. *Administrative Science Quarterly*, 22, 57-75. Levitt, T. (1972). Production-line Approach to Service. *Harvard Business Review*, 50(4), 41-52. Lovelock, C. (1991). *Services Marketing* (3rd ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall. McMichael, C., & Manderson, L. (2004). Somali Women and Well-Being: Social Networks and Social Capital among Immigrant Women in Australia. *Human Organization*, 63(1), 88-99. Mendenhall, M., & Oddou, G. (1985). The Dimensions of Expatriate Acculturation: A Review. *Academy of Management Review*, 10(1), 39-47. Matthew C. H. Y., Lee, C. G., & Christian, T. E. (2002). Customer satisfaction and profitability: A reappraisal of the nature of the relationship. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 11(Sep), 24-33. Mittal, B., & Lassar, W. M. (1998). Why Do Customers Switch? The Dynamics of Satisfaction Versus Loyalty. *Journal of Services Marketing*, 12(3), 177-194. Oberg, K. (1960). Culture shock: Adjustment to New Cultural Environment. *Practical Anthropology*, 7, 177-182. Oliver, R. L. (2006). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-34. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Porter, L. W., & E. E. Lawler. (1971). *Managerial Attitude and Performance*, Illinois: Homewood. Searle, W., & Ward, C. (1990). The Prediction of Psychological and Socio-Cultural Adjustment during Cross-Cultural Transitions. *International Journal of Intercultural Relations*, 14, 449-464. Seachore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job Satisfaction and their Correlation. *American Behavior and Scientist*, 18, 346-372. Smith, P. C., Kendall, L. J., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally. Sternberg, R. J. (1994). *Mind in Context: Interactionist Perspectives on Human Intelligence*. London: Cambridge University Press. Sobieszczyni, R. T. (2000). *Pathway Abroad: Gender and International Labor Migration Institutions in Northern Thailand*. Ph. D. Dissertation, Cornell University. Tung, R. L. (1982). Selection and Training Procedures of U.S., European and Japanese Multinationals. *California Management Review*, 25, 57-72. Weiss, D. J, Dawis, R. V, England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Questionnaire* (Minnesota Studies on Vocational Rehabilitation, vol. 22). Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center, Work Adjustment Project. Woodside, A. G., & Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5-17.