

企業導入ERP對會計人員工作壓力、工作滿足與工作績效之關聯性研究

邱彩琪、唐啟發；邱英祧

E-mail: 9607898@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要為探討企業導入ERP對會計人員工作壓力、工作滿足與工作績效之關聯性研究，發放對象為使用ERP之中小企業之會計部門人員，共發出600份，扣除5份無效問卷後回收之有效問卷為187份，問卷回收率為31%。本論文之研究假設分四大構面：(一)個人基本變項、五大人格特質與工作壓力之顯著差異；(二)工作壓力與工作滿足之顯著相關；(三)工作滿足與工作績效之顯著相關；(四)工作壓力及工作滿足對工作績效之關聯性探討。本研究經回收問卷之整理及統計分析得出以下結論：1.不論使用ERP會計模組的任一產業之會計人員，皆有工作壓力之存在；會計人員若偏向神經質人格特質高分者，對工作壓力具顯著性。2.由會計人員之工作壓力及工作滿意對工作績效的迴歸模型中，顯示會計人員之工作壓力與工作績效成反向關係，驗證減少工作壓力可以提升會計人員工作績效；工作滿意與工作績效成正向關係，證實增加工作滿意可以提升會計人員之工作績效。

關鍵詞：工作壓力；工作滿足；工作績效；中小企業；顯著性；回收率；關聯性；對象

目錄

內容目錄	中文摘要	iii	英文摘要	iii
	iv	誌謝辭	vi	內容目錄
	vii	表目錄	ix	圖目錄
	xi	第一章 緒論	1	第一節 研究動機
	1	第二節 研究目的	2	第三節 研究流程
	3	第四節 研究限制	4	第二章 文獻探討
	6	第一節 企業資源規劃系統	6	第二節 ERP導入下對會計
	11	第三節 工作壓力理論	16	第四節 人格特質理論
	22	第五節 工作滿足之相關文獻	33	第六節 工作績效
	38	第三章 研究設計	41	第一節 研究
	41	第二節 研究假設	44	第三節
	49	第四節 資料蒐集與資料分析方法	58	第四章 研
	61	第一節 問卷信度分析	61	第一節
	67	第二節 樣本資料之描述性統計量	67	第二節
	89	第三節 樣本資料之差異分析	74	第三節
	89	第四節 樣本資料之相關性分析	89	第四節
	113	第五節 工作壓力、工作滿足與工作績效之迴歸分析	113	第五節
	115	第六節 研究結果	115	第六章 研究結論與建議
	119	第一節 研究結論	119	第一節
	121	第二節 研究建議	121	第二節
	123	參考文獻	123	中文部分
	123	英文部分	128	附錄A
	137			

參考文獻

一、中文部分 王文英(2003), ERP對會計作業之影響, 當代會計, 4(1), 77-102。王文英, 陳聖心(2000), ERP導入與會計人員角色關係之探討 - 以宏碁電腦為例, 會計研究月刊, 177, 84-90。王怡心, 劉清明(2002), 電子商務交易環境下內控與內稽的考量, 內部稽核季刊, 40。朱明謙(2000), 高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究, 義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。余雅屏(2003), 人格特質、自我導向學習以及工作績效之相關性研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。李玉惠(1998), 國民小學女性校長工作壓力與社會支持需求之研究, 國立台北師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。杜書伍(2001), 專訪聯強國際總經理--談e化與會計, 會計研究月刊, 184。林政陽(2002), 企業e化對組織變革之影響, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。林建忠(2003), 組織承諾與工作滿意之調查研究:嘉義縣市警察和消防人員之比較, 國立中正大學政治學研究所未出版之碩士論文。林麗娟(2006), 健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究, 國立成功大學企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。柯榮順(2000), 會計、成本在ERP作業中的角色, 會計研究月刊, 172, 146-151。張春興(1996), 現代心理學, 台北:東

華書局。張常妙(2002), 工作壓力、工作情緒、因應策略與心智模式相關之研究 - 以台南市稅捐稽徵處為例, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 陳同賢(2001), IT顧問室-ERP專題, 資訊與電腦, 6, 108-112。 陳聖芳(1998), 台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究, 臺東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 湯鐵漢(1992), 工作相關因素、角色特性與領導型態對會計人員工作壓力影響之研究, 國立政治大學會計研究所未出版之碩士論文。 黃世忠(2002), 組織結構、領導風格、員工個人特質、工作特性與工作滿足關係之研究 - 以中山科學研究院電子系統研究所為例, 私立中原大學企業管理研究所未出版碩士論文。 黃美玉(2004), 組織政治知覺對工作績效之影響 - 以工作滿足、工作壓力、組織承諾為中介變項, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。 黃榮真(1992), 啟智教育機構教保人員工作滿意、工作壓力及其因應方式之研究, 國立彰化師範大學特殊教育研究所未出版碩士論文。 楊金福(2002), 企業資源規劃(ERP)-理論與實務, 台北:滄海書局出版。 葉兆祺(1999), 國民小學實習教師工作壓力語音應方式之研究, 台中師院國民教育研究所未出版之碩士論文。 葉健宗(2007), 組織承諾對工作壓力與工作滿足間之干擾效應, 私立大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班未出版碩士論文。 劉軒佑(2000), 導入企業資源規劃系統與作業制成本會計制度對於企業營運績效的影響之研究。 國立中正大學資訊管理學系研究所未出版之碩士論文。 歐耿作(2000), ERP環境下會計功能之轉型---多重研究方法之運用, 國立政治大學會計學系研究所未出版碩士論文。 歐進士, 歐耿作(2003), 企業資源規劃系統對財務會計功能之影響, 會計研究月刊, 208, 1-7。 蔣明晃, 劉鳳如(1998), 企業資源規劃套裝軟體市場簡介及導入指南, 會計研究月刊, 164, 18-25。 鄭文俊(1995), 工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究 - 以台北市民營公車駕駛員為例, 中國文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。 藍采風(2003), 全方位壓力管理, 台北: 幼獅文化事業公司。 吳欣展(2005), 五大人格特質對於員工工作態度及員工倫理行為影響之研究-以證券營業員為例, 私立銘傳大學國際企業學系碩士班未出版之碩士論文。 吳碧華(2000), 高科技產業內部稽核人員工作壓力之研究---以新竹科學園區廠商為例, 國立彰化師範大學商業教育學系研究所未出版之碩士論文。 林麗娟(2006), 健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究, 國立成功大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。 財團法人董事基金會(2007), 2020年, 憂鬱症所造成的社會負擔將高居所有疾病的第二位! [線上資料], 來源: <http://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/speak04.asp> [2007/6/14] 二、英文部分 Allport, G. W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Holt, Rinehart, & Winston. Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rineheart, & Winston. Anonymous. (2002). *The accountant is dead: Long live the specialist /consultant /sleuth*. *Financial Management*. MAR, London, 40. APICS. (2004). *APICS Dictionary (11th ed.)*. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699. Benson, H., & Allen, R. L. (1980). How much stress is too much. *Harvard Business Review*, 58(5), 86-89. Booth, P., Matolcsy, Z., & Wieder, B. (2000). The impacts of enterprise resource planning systems on accounting practice – the Australian experience. *Australian Accounting Review*, 10(3), 4-18. Bussing, A., Bissels, T., Fuchs, V., & Perrar, K. (1999). A dynamic model of work satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52, 999-1028. Caplan, Q. D., Cobbs, S., French, J.P.R., Harrison, V. R., & Pinneau, S. R. (1975). *Job demand and worker health: Main effects and effects and occupational differences*. New York: John Wiley & Sons. Chenhall, R. H., & Morris, D. (1986). The Impact of Structure, Environment, and Interdependence on the Perceived Usefulness of Management Accounting System. *The Accounting Review*, January, 16-35. Cooper, C. L., & Payne, R. (1980). *Current Concerns in occupational Stress*. New York: John Wiley & Sons. Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. Windsor:NFER-Nelson. Cooper, R., & Kaplan, R. (1998). The promise and peril-of integrated cost systems. *Harvard Business Review*, 76(4), 109-119. Costa, P. T., & McCrae, R. R. (2000). *NEO-PIR professional Manual*. Odessa: Psychological Assessment Resources. Davenport, T. (2000). *Mission Critical: Recognizing the Promise of Entrprise Systems*. In Cambridge: Harvard university Press. Drury, C. (2000). *Management Accounting for Business Decisions*. In London: International Thompson Business Press. Duff, R. J., & Jain, M. (1998). CFO's guide to EDI: how can you control the new paperless environment? *The Journal of Corporate Accounting and Finance*, 10(1), 107-127. French, J.R.P., Rodgers, W. L., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. New York: Basic Books. Glover, S. M., Liddle, S. W., & Prawitt, D. F. (2001). *E-Business: Principles and Strategies for Accountants*. Hudson, MA, U.S.A.: Prentice Hall Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work (8)*. NJ: Prentice Hall. Guisinger, S., & Blatt, S. J. (1994). Individuality and relatedness: Evolution of a fundamental dialectic. *American Psychologist*, 49, 215-236. Gupta, A. (2000). Enterprise resource planning: the emerging organizational value systems. *Industrial Management & Data Systems*, 100(3), 114-118. Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387. Hardy, C., & Reeve, R. (1999). Wu and Hahn's control-complexity/control-point orientation for computer information system (CIS) audits: an empirical test in an electronic data interchange (EDI) environment. *Managerial Auditing Journal*, 14(7), 339-350. Hayes, D. C., Hunton, J. E., & Jacqueline, L. R. (2001). Market reaction to ERP implementation announcements. *Journal of Information system*, 15(1), 3-18. Hergenbahn, B., & Olson, M. (2006). *An Introduction to Theories of Personality*. Prentice Hall. Honig, S. A. (1999). The Changing Landscape of Computerized Accounting Systems. *CPA journal*, 69, 14-20. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper. Huang, Z., & Palvia, P. (2001). ERP implementation issues in advanced and developing countries. *Business Process Management Journal*, 7(3), 276-284. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work:a Managerial Perspective*. New York: Scoot, Foresman. Jamal, M., & Baba, V. V. (2000). Job stress and burnout among Canadian managers and nurses:An empirical examination. *Canadian Journal of Public Health*, 91(6), 454-458. Jex, S. M. (1998). *Stress and Job Performance. Theory, research, and implications for managerial practice*. London: SAGE publications Inc. Karasek, R. A. (1979). Job demand, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-307. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company. Luthans, F. (1982). *The contingency theory of management: A path out of the jungle*. *Business Horizon*, 16(3), 67-72. Manfred, F. R. (1979). *Organizational Stress: A Call for Management*

Action. Sloan Management Review, 49(1), 3-14. Margolis, B., Kroes, W., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16(10), 659-661. May, R. (1958). In Rollo May, Ernest Angel, and Henri F. Ellenberger (Eds.) *The origins and significance of the existential movement in psychology. Existence: A New Dimension in Psychology*. New York: Basic Books. 3-36. McGrath, J. E. (1970). A Conceptual formulation for research on Stress. New York: Holt, Rinehart and Winston. McGrath, J. E. (1970). A conceptual formulation for research on stress. New York: Holt, Rinehart, and Winston. Nah, F. F. H., Lau, J. L. S., & Kuang, J. (2001). Critical factors for successful implementation of enterprise systems. *Business Process Management Journal*, 7(2), 285-296. Newton, T., Handy, J., & Fineman, S. (1995). *Managing Stress: Emotion and Power at Work*. London: Sage Publications. Palaniswamy, R., & Frank, T. (2000). Enhancing manufacturing performance with ERP systems. *Information Systems Management*, 1(3). Parker, D., & Decotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(7), 160-177. Sarason, I. G. (1974). *Personality: An objective approach (2)*: New York: John Wiley. Sarkis, J. S., R.P. (2003). Managing large-scale global enterprise resource planning systems: a case study at Texas Instruments. *International Journal of Information Management*, 23(5), 431 – 442. Scott, E., & Kaindl, L. (2000). Enhancing functionality in an enterprise software package. *Information and Management*, 37, 111-122. . Selye, H. (1956). *The Stress of Life (2)*: McGraw-Hil. Selye, H. (1982). *The stress concept today*. San Francisco: Jossey-Bass. Shang, S., & Seddon, P. B. (2000). A comprehensive framework for classifying the benefits of ERP systems. In A. C. o. I. S. A. 2000), (Vol. Aug, pp. 10-13). California. Shanks, G., Seddon, P., & Willcocks, L. (2003). ERP-The Quiet Revolution? In *Second-Wave Enterprise Resource Planning Systems*. Siriginidi, S. R. (2000). Enterprise resource planning in re-engineering business. *Business Process Management Journal*, 6(5), 376-391. Slack, N. (1991). *The Manufacturing Advantage: Achieving Competitive Manufacturing Operations*. In Gold Arrow Publications Limited. London . Somers, & Nelson. (2003). The impact of strategy and integration mechanisms on enterprise system value: Empirical evidence from manufacturing firms. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 315-338. Spinner, & Karen. (1997). The technology trends every CFO must master. *Global finance*, 11(4), 28-32. Steers, R. M. (1988). Work and stress, Introduction to organizational behavior. *NSCCP Bullentin*, 27, 109-133. Themistocleous, M., & Irani, Z. (2001). Benchmarking the benefits and barriers of application integration. *Benchmarking: An International Journal*, 8(4), 317-331. . Themistocleous, M., Irani, Z., & O'Keefe, R. M. (2001). ERP and application integration: exploratory survey. *Business Process Management Journal*, 7(3), 195-204. Thomas. H. Davenport. (2000). *Mission Critical: Realizing the Promise of Enterprise Systems*. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.