

人力資源資訊系統特性知覺對工作態度之影響 研究--整合結構影響與技術接受模式觀點

陳惠芳* 陳映曄**

(收稿日期：92年2月19日；第一次修正：92年5月22日；第二次修正：92年6月12日；
接受刊登日期：93年11月4日)

摘 要

人力資源部門導入資訊系統，可以幫助該部門管理人力資源相關資訊與策略，因而影響人資部門組織結構知覺之改變與人員的信念和態度，進而促進部門績效之提升。本研究的主要目的在整合組織結構影響與技術接受模式觀點，說明人力資源資訊系統的主要特性知覺，包括系統提供功能服務及資訊品質，還有系統本身之策略性支持程度知覺如何影響人資部門組織結構之專業化和資訊流通性知覺，以及這些特性知覺對人員信念，包括系統使用人員對系統知覺有用性與知覺易用性的影響，同時人力資源資訊系統特性知覺也會透過上述兩個變項進而影響人員的工作態度，包括工作滿意、工作投入、與組織承諾等。

本研究之樣本為台灣九十七家大型企業之人力資源部門主管。經由複迴歸模式與 LISREL 分析結果發現，人力資源資訊系統特性知覺對人資部門組織結構知覺與人員信念均有顯著正向影響，但人資部門組織結構知覺對人員信念與工作態度的影響則較不顯著；不過人員之信念對人員工作態度也有顯著正向影響。整體實證結果顯示，人資部門的組織結構（包括資訊流通性和專業化）知覺，不如技術接受模式觀點中人員信念（包括對人力資源資訊系統之知覺有用性與知覺易用性），在人力資源資訊系統特性知覺與人員工作態度間之中介效果。本文最後提出研究結果之管理涵意及未來研究建議。

關鍵詞：人力資源資訊系統、資訊流通性、技術接受模式、工作態度

* 東吳大學國際貿易學系助理教授。

** 東吳大學國際貿易學系碩士。

壹、緒 論

一、研究背景

現代人力資源管理之任務，除傳統顧問與幕僚性質服務工作持續增加外，還強調直線功能及參與公司發展和執行策略的角色(Dessler, 2000)。由於人力資源決策關係企業目標之達成，要有良好的人力資源資訊系統來協助人力資源決策。人力資源部門工作的資訊化，不僅可以提高作業之品質與效率，而且可以節省成本，透過資訊系統之運作，可與其他部門之資訊交流，以降低決策過程中不確定性與風險。人力資源資訊系統的使用，不僅使人力資源部門變得有效率，而運用資訊技術有助於提升公司的競爭優勢(Kovach 及 Cathcart, 1999; Tannenbaum, 1990)。

在組織中技術的應用不僅會造成組織變革，也會對人員的行為產生影響(Daft, 2001)。人力資源部門導入資訊系統，可以幫助該部門管理人力資源相關資訊與策略，因而影響人資部門組織結構之改變與人員的信念和態度，進而促進部門績效之提升。但人力資源資訊系統特性知覺究竟如何透過組織結構知覺和人員信念來影響人員的工作態度，卻少有研究。目前國內有關人力資源資訊系統的研究，多將重心放在系統特性及應用、規劃發展、成效影響因素、及效益等方面，對於導入系統後對組織及使用部門結構的影響研究並不多，而有關人力資源資訊系統對使用者信念影響的研究更是缺乏(何文魁，民 84；楊雅淳，民 84；皮世明，民 88)。其實導入資訊系統的成功與否，與使用者有極大關係，人力資源部門是人力資源資訊系統的主要使用者，若能確實瞭解人力資源資訊系統的各種特性及其如何透過組織結構之改變與人員信念之塑造，來改善人員之工作態度，將有助於提升人力資源部門的組織績效，進而強化整體企業的競爭優勢。在人力資源資訊相關研究中，如果能同時透過組織結構(硬體)和人員信念(軟體)兩個不同途徑來了解人力資源資訊系統特性知覺對人資部門人員工作態度之直接與間接影響，可避免因輕忽任一因素所可能帶來的研究上之偏差影響，因此本研究認為整合兩種不同途徑有其學術上與實務上的意涵與價值。

二、研究目的

本研究的主要目的在整合組織結構觀點與技術接受模式，說明人力資源資訊系統的主要特性，包括系統提供功能服務及資訊品質，還有系統本身之策略性支持程度如何影響人資部門組織結構之改變，以及這些特性對人員信念，包括系統使用人員對系統知覺有用性與知覺易用性的影響，同時人力資源資訊系統也會透過上述兩個變項進而影響人員的工作態度，包括工作滿意、工作投入、與組織承諾等的影響。此外，本研究進一步比較此兩種不同觀點，以瞭解組織結構與人員信念在人力資源資訊系統對人員工作態度影響上的中介角色。

本研究透過實證方法來了解目前國內人力資源資訊系統的特性知覺，包括其策略性支援程度與系統品質，同時驗證人力資源資訊系統之各種特性知覺對人力資源部門結構知覺與對人員信念之影響，以及對人員工作態度的最終影響，期望研究結果能提供企業導入人力資源資訊系統的實務參考。

貳、文獻探討與研究假設

一、人力資源資訊系統的特性

人力資源資訊系統(human resource information system, HRIS)為用以取得、儲存、操作、分析、擷取及分配組織人力資源資訊的一種系統，其組成元素包括人員與工作相關的資料庫、硬體、軟體、使用者、政策和程序等，其目的在以系統性方法獲得相關適時資訊，做為人力資源管理的基礎，並提供具有時效性、正確性、關聯性及完整性的資訊，協助人力資源之相關決策(Dessler, 2000; Sherman、Bohlander 及 Snell, 1998; Kovach *et al.*, 1999; Kavanagh、Gueutal 及 Tannenbaum, 1990)。本研究從三方面來說明人力資源資訊系統的特性，包括人力資源資訊系統所提供的功能、人力資源資訊系統的資訊品質、及人力資源資訊系統的策略性支持程度。

人力資源資訊系統所提供的功能可視為系統的資訊內容，依據學者的研究，人力資源資訊系統所包含的應用程式類別主要包括：人力基本資料庫的建立、人力資源規劃、任用、訓練／生涯發展、績效管理、及薪酬福利管理等(何文魁, 民 84; 楊雅淳, 民 84; 張曉嵐, 民 91; Kavanagh *et al.*, 1990)。

人力資源資訊系統的品質廣義地包含上述的資訊內容（又稱資訊廣度），人力資源資訊系統的資訊品質主要是指資訊系統所產出的資訊須具有重要性、相關性、適時性、可用性、清晰性、正確性，同時易於了解及閱讀且簡潔有力等（皮世明，民88；DeLone及McLean，1992；Myers、Kappelman及Prybutok，1997；Seddon，1997）。Turban、McLean及Wetherbe（1999）也認為資料的品質可從基本品質、安全品質、內容品質及呈現品質等來衡量。

人力資源在扮演策略夥伴角色時，若擁有策略支援程度高的人力資源資訊系統，將有助於企業整體策略目標之達成(Kovach *et al.*，1999)。Broderick及Boudreau(1992)指出三種企業之競爭策略可以與人力資源部門的目標結合，這些競爭策略包括成本領導、品質／顧客滿意和創新等。在成本領導上，人資部門經由人力精簡及設計良好的制度降低人力成本，以支援成本控制；在品質及顧客滿意上，人資部門可以透過優良的任用制度和訓練發展，找到並培育最佳人才，提供品質良好的產品和領先的顧客服務；在創新方面，人資部門可以塑造鼓勵創新的組織文化，建立激發創新的獎勵制度來提升組織的創新風氣。透過人力資源資訊系統的配合，使這三種策略的執行更加容易完成。企業整體之競爭策略若能結合人力資源資訊系統的策略支援，必定更容易達到組織的策略目標。

二、系統特性知覺與人資部門結構

Perrow (1967)曾指出組織內不同的部門技術應有不同的組織結構來配合，才能發揮組織績效(Daft，2001)，換言之，人力資源部門在導入資訊系統之後，也會影響其部門結構化變項。Kovach *et al.* (1999)指出在人力資源管理部門中，資訊技術的基本價值在鼓勵新思維，以消除不必要的組織層級，許多組織運用資訊技術來重新檢討再造工程的程序。其次，資訊系統可以改變人力資源管理者與專業人員的角色，讓他們從行政管理者轉型為企業的策略夥伴(Kinnie及Arthurs，1996)。此外，人力資源部門在引入資訊系統後也須要進行組織重構，資訊系統可使人力資源之員工更加專業化，以更精簡的團隊來承擔更多和更廣的責任，包括降低成本、改進服務、及創新(Broderick及Boudreau，1992)。

在組織理論中組織結構化構面係指組織中的正式化、專業化、及集權

化等。本文認為人力資源部門在導入人力資源資訊系統之後，將影響該部門對人力資源管理及資訊系統兩方面專業化以及可能改變組織內溝通形式和速度的需要，因此將研究重點放在人資部門與人資系統較有利害關係的專業化及資訊流通的議題上。專業化原指組織內工作被細分的程度，可用專職人員數量和專業活動及專業訓練所需的時間長短來衡量專業化的程度，換言之，組織內專職人員愈多、所需訓練時間愈長、或完成工作所需知識愈多，則專業化程度愈高(Daft, 2001)。本文中所指的專業化係指人力資源部門導入資訊系統之後所需要的人力資源與其系統所需相關專業知識與電腦專業技術之程度。

在資訊化的人資部門之內，另一項重要的結構化變項為資訊的流通，人資部門在資訊系統的支援下，使組織資訊流通趨向以資訊系統為核心的輪狀或網狀溝通（楊雅淳，民 84），可以強化人資部門內部與人資部門和其他部門間的資訊溝通，故人力資源資訊系統的導入將有助於組織內部各種資訊的流通。

Gray(2000)指出組織內知識的傳播有助於專業化的提升。由於人資系統的導入有助於將人力資源管理相關知識和訊息在人力資源部門快速傳遞，此種特性將有助於專業化與資訊流通程度。就人資部門在導入資訊系統後，對專業化程度之影響而言，人力資源資訊系統的主要特性，包括人力資源資訊系統的資訊廣度（即功能）、資訊品質與策略性支援程度等，都有可能影響人資部門的專業化程度。就資訊廣度而言，人力資源資訊系統所提供的功能如果涵蓋範圍愈廣，就愈需要有專業的人力資源人員和知識，以因應系統的需求，而電腦化的結果，也需要人資部門員工具備相對的電腦專業、知識和技能，才能有效應用人力資源資訊系統。就資訊品質而言，良好的人力資源資訊系統品質，應能提供適時、正確、相關、有用及清晰的資訊給予人資部門運用，相對的人資部門員工應有較好的專業性來面對更加精緻品質的資訊，因此良好的資訊品質可以促進人資部門對專業化的要求。就資訊系統的策略支援程度而言，人力資源資訊系統若能提供組織策略性支援，人資部門之員工需要有專業化程度才能扮演好策略性角色，因此在導入人力資源資訊系統之後，組織對人資部門的專業化程度要求必會提高。

人力資源資訊系統的主要特性包括策略性支援程度和資訊品質則會對資訊流通有顯著影響。就資訊系統的策略支援程度而言，人力資源資訊系統的策略性支援程度愈高，表示人資部門在組織內能因提供策略性支援與服務，這些支援和服務須透過適當的資訊流通，讓人資部門上下及其他各部門都能接受這些資訊，人資部門才能發揮策略性影響力，因此策略支援較高的人力資源資訊系統應要有促進資訊流通的能力。就資訊品質而言，良好的資訊品質，提供完整有用的資訊，也要有適當的流通管道，讓人資部門其組織其他單位都能分享高品質的資訊，從而促成績效的提升。

根據以上的說明，本研究提出以下的假設：

假設 1.1 人力資源資訊系統特性知覺之策略性程度、資訊品質、及資訊廣度對人資部門之專業化知覺具有顯著正向影響

假設 1.2 人力資源資訊系統特性知覺之策略性程度和資訊品質對人資部門之資訊流通性知覺具有顯著正向影響

三、技術接受模式之應用

技術接受模式(technology acceptance model, TAM)是由Davis等人在1989年所提出的理論，本模式是以理性行動理論為基礎，藉由此模式來解釋及預測資訊技術使用的影響因素。技術接受模式承接理性行動理論的基本精神，認為個人的信念會影響態度，而個人的態度則會影響行為意向，再進一步影響實際行為。Davis(1989)提出兩個技術接受模式的重要信念，即知覺有用性和知覺易用性。知覺有用性係指使用者相信某特定資訊系統會提升工作表現績效之程度，其關心的是對工作績效（包括過程與結果）期望的整體影響，當個人知覺系統對其有用時，會對此系統抱持正面的態度。知覺易用性是指個人相信系統可為其節省努力的程度，因個人的努力是有限的資源，必須配置到各種活動上，如果個人知覺某特定系統較易使用，即須付出較少的努力，則其接受系統的程度會提高。根據 Davis(1989)的觀點，本研究認為就人力資源資訊系統而言，也會有相同的結果，由於人力資源資訊系統的特性包括策略支援性、資訊品質、及資訊廣度都對使用者有正面的幫助。人力資源資訊系統的策略支援性可讓人資部門扮演策略性角色，提升該部門在整體組織中的地位，因此會讓人資部門員工感覺其有用性；

而人力資源資訊系統的資訊品質可以提供適時和正確而完整的資訊，提升人員工作素質與效率，讓使用者體會該系統對部門的重要性，因而知覺其有用性；人力資源資訊系統的資訊廣度指該系統可以提供的各項功能，系統所能提供之功能愈多，愈能幫助人資部門人員解決相關問題，故其在人員心目中的知覺有用性自然提高。此外人力資源資訊系統的資訊品質如果良好，使用者自然易於操作，節省人資部門許多資訊處理時間，人資部門員工進而知覺其該系統之易用性；人力資源資訊系統若能提供更多的功能和服務，使用者發覺容易將人工作業改以電腦操作，節省繁雜而重複的工作，人員因而也會覺得該系統易於使用。因此本研究認為人力資源資訊系統的各種特性確實有助於提升使用者對該系統知覺有用性與知覺易用性的信念。

根據以上的說明，本研究提出以下的假設：

假設 2.1 人力資源資訊系統知覺之策略性程度、資訊品質、及資訊廣度對人資部門人員之知覺有用性具有顯著正向影響

假設 2.2 人力資源資訊系統知覺之資訊品質和廣度對人資部門人員之知覺易用性具有顯著正向影響

Lu 及 Yeh(1998)的研究指出，組織結構中的專業化對使用者的系統知覺有用性具有正向影響。本研究認為人資部門之組織結構化變項包括專業化與資訊流通，對人力資源資訊系統知覺有用性與易用性亦有正面的影響。人資部門之專業化指專職人員所需知識、專業和技能之程度，如果人力資源資訊系統能呈現人資部門之專業化，讓員工可以發揮所長，有效處理各種專業化議題，則使用者對該系統之評價必高，其知覺有用性也會較強。人力資源資訊系統的流通性表現在人力資訊能順暢地在部門內部及組織跨部門間流通，資訊流通有助於使用者對該資訊的取得與運用，因而強化人力資源資訊系統之有用性與易用性的知覺，故本研究提出以下的研究假設：

假設 3.1 人資部門之專業化和資訊流通性知覺對人資部門人員之知覺有用性具有顯著正向影響

假設 3.2 人資部門之資訊流通性知覺對人資部門人員之知覺易用性具有顯著正向影響

四、對人員工作態度之影響

Fishbein(1967)指出態度是人類的一種學習傾向，基於這個傾向，個人對事物和觀念做出反應，此反應可能是正面也可能是負面的。在組織行為中，與工作相關態度被探討最多的包括工作滿意、工作投入、與組織承諾(Robbins, 1999)。工作滿意為個人對工作或職位所持有的主觀評價或具有情感性的反應。這種感覺取決於從特定工作環境中實際所獲得價值和所預期價值間的差距，差距愈小則滿意程度愈高。Waxley 及 Yukl(1977)認為工作滿意為個人對工作各層面的感覺和評價。學者將工作滿意分為內在與外在兩大類，內在滿意包括工作本身所引發之價值觀、責任感、社會地位、職位等的滿意程度，外在滿意則指在工作中所獲得的薪資、升遷與上司部屬及同事間的互動等所感受的程度。工作投入指個人認同工作的重要程度或工作在個人自我印象中的重要程度。工作投入也是個人心理認同其工作並視工作績效為對其自我價值的肯定(Kanungo, 1982)。Robbins(1999)指出工作投入為個人認同自己的工作並積極參與的程度。Porter、Steers 及 Mowday (1979)認為組織承諾為成員對組織目標與價值觀表示強烈的信念與接受程度。組織承諾具有認同、投入、與忠誠三種特性；認同是指對組織目標與價值的接納；投入是指對工作角色活動的參與和關注；而忠誠則為對組織的喜愛與歸屬感(Ajarwal 及 Ramaswami, 1993)。

依據Robbins(1999)的觀點，組織的內部結構會影響成員之態度與行為，因為組織結構可以幫助成員澄清工作任務及領導問題，激勵員工產生更好的績效。組織結構會對員工之行為加以限制和控制，進而影響員工的態度和行為。在人資部門導入人力資源資訊系統後，會促成該部門專業化與資訊流通的提升，此種組織結構上的變動會進一步影響組織成員的工作態度，包括工作滿意、工作投入及組織承諾。其中專業化程度的提升將使員工提高對工作的期許，進而提升成員對組織的貢獻，有助於成員對工作滿意之提升；專業化程度較高的工作，需要更高的知識專業與技能的要求，組織常須提供各式訓練，讓員工能有更高水準的知識和技能來配合組織的變動，從中不但可以提升成員對組織的認同和承諾，同時讓員工更能專心投入自身所專長的領域，因而提高員工對工作的參與和關注，即提升人資部

門人員對組織之承諾。由於人力資源資訊系統可以提升組織內部資訊之流通性，在資訊順暢的條件下，組織成員可以快速取得所需資訊，使工作得以順利進行，同時強化與其他部門的溝通，如此員工對工作的滿意程度自然提高；同樣地，在資訊流通順利的情況下，員工才願意花時間積極參與組織活動，故可提升工作投入；由於有良好的系統輔助，人員對組織目標的達成更具信心，並認同組織價值觀，由此得以提升員工的組織承諾。

基於以上的說明，本研究提出以下的假設：

假設 4.1 人資部門之專業化和資訊流通性知覺對人資部門人員之工作滿意具有顯著正向影響

假設 4.2 人資部門之專業化和資訊流通性知覺對人資部門人員之工作投入具有顯著正向影響

假設 4.3 人資部門之專業化和資訊流通性知覺對人資部門人員之組織承諾具有顯著正向影響

在技術接受模式中，Davis(1989)指出影響系統使用者的因素來自對系統的知覺有用性與知覺易用性，使用者的知覺會影響態度，進而影響行為意向與使用行為。Haines 及 Petit (1997)的研究指出，人力資源資訊系統之知覺有用性與易用性對使用者的資訊滿意有顯著正向影響。在人力資源資訊系統的環境下，人資部門成員如果知覺該系統具備有用性及易用性，則會對該系統產生正面的態度，此種態度表現在工作上則會提升工作滿意、工作投入與組織承諾。就工作滿意上而言，如果成員對人力資源資訊系統持有高度的知覺有用與易用性等的信念，則表示成員對該系統給予正面的評價，進而願意使用該系統，由於其有用與易用，故會對使用者之工作提供一定程度的助益，因而提升使用者的工作滿意。同樣地，成員或使用者對系統之知覺有用性與易用性，會使成員在工作上受到支持與鼓勵，因而願意花費更多心力在工作上，進而積極參與，故可提高人員的工作投入。組織承諾是成員對組織目標與價值觀的認同與接受程度，良好而有用的資訊系統，可以營造健全的工作氣氛，呈現組織對成員的協助與關懷，相對地員工自然願意繼續維持在組織努力工作，因此本研究認為使用者或成員對人力資源資訊系統的知覺有用性將會提升人資部門成員對組織的承諾。

基於以上的討論，本研究提出以下的研究假設：

假設 5.1 人資部門人員之知覺有用性和知覺易用性對該人員之工作滿意具有顯著正向影響

假設 5.2 人資部門人員之知覺有用性和知覺易用性對該人員之工作投入具有顯著正向影響

假設 5.3 人資部門人員之知覺有用性對該人員之組織承諾具有顯著正向影響

綜合以上之說明，本研究認為對人力資源資訊管理的特性知覺，包括資訊系統的策略支援性、資訊品質及資訊廣度，將會分別影響人資部門之組織結構（包括專業化與資訊流通性）及人員對資訊系統的信念（包括知覺有用性及知覺易用性），同時人資部門之組織結構知覺也會影響成員對資訊系統的知覺有用性及易用性，最後，人資部門之組織結構知覺與人員對資訊系統的信念又會分別影響成員之工作態度（包括工作滿意、工作投入及組織承諾）。本研究提出以下的假設：

假設 6.1 人資部門人員結構特性之知覺在其人力資源資訊系統特性知覺與其工作態度間具有中介效果

假設 6.2 人資部門之人員信念在其人力資源資訊系統特性知覺與其工作態度間具有中介效果

本研究建立研究架構（如圖1），來說明上述的關係。

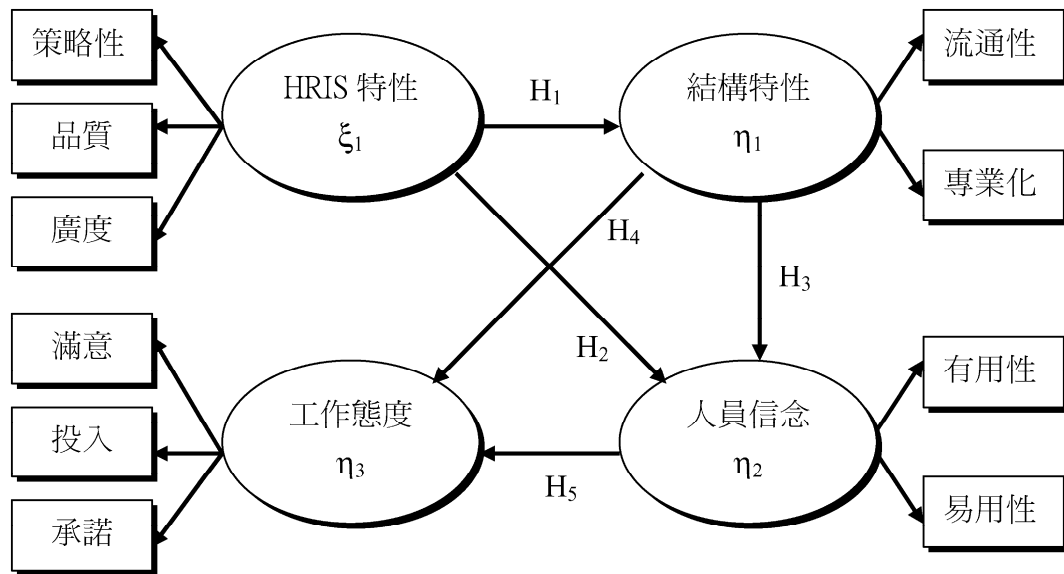


圖 1 研究架構

參、研究方法

一、研究對象

本研究在探討人力資源資訊系統對人資部門結構、人員信念、及工作態度之關係。由於中小企業為人力資源管理重視程度不一，且多數無法承擔較高成本的人力資源資訊系統，因此本文的研究對象以台灣大型企業之人力資源部門為主。人力資源部門是人力資源資訊系統主要使用者，而人力資源主管通常對系統之導入及應用及其所產生的影響有較深入的了解，故本研究問卷係以人力資源主管為主要調查對象。

本研究樣本之主要來源為中華徵信所 2001 年 TOP5000 的名錄，依名錄中製造業、服務業、及金融業之比例，依營收排名抽取樣本數，製造業為 555 家，服務業為 401 家，金融業為 44 家，共計一千家企業。收回有效問卷 100 份，其中 3 份無效問卷，有效樣本為 97 家。推究本問卷調查回收率不高之原因在部份企業並未普遍使用人力資源資訊系統，或者使用期限不長，尚無法評估其結果，因而影響填卷意願。根據有效樣本回收之問卷，茲分

析樣本主要特徵如下表 1。

表 1 樣本基本特徵

項目	類別	次數	百分比(%)
成立年限	5 年以下	8	8%
	5 年（含）~10 年	13	14%
	10 年（含）以上	71	74%
	其他	5	4%
員工人數	500 人以下	44	45%
	500 人~1,000 人	19	20%
	1,000 人以上	34	35%
	其他	0	0%
資本型態	台資	73	75%
	外資	13	13%
	合資	9	10%
	其他	2	2%
行業別	製造業	50	52%
	服務業	32	33%
	金融業	10	10%
	其他	5	5%

資料來源：本研究整理

二、問卷設計

本研究之問卷設計分為五大部份，第一部份為有關人力資源資訊系統的特性部份，主要內容在衡量人力資源資訊系統的策略支援性、資訊品質、及資訊廣度。其中策略支援性，包括人力資源資訊系統協助整體目標之結合、協助全體公司降低成本及提高全員對人力資源的滿意度等共三題；資訊品質包括人力資源資訊系統提供資訊之正確性、多樣性、及最新性，共三題；資訊廣度則以人力資源資訊系統所提供之功能為選項，包括人力資源規劃、招募與任用、教育訓練、生涯發展、績效管理、薪資福利管理及人力異動等，共七項可複選。本題之編碼方式為有勾選之項目計次為 1，無勾選者 0，將勾選之項目為 1 者相加，即得資訊廣度之值。第二部份衡量人資部門之組織結構化程度；其中專業化兩題，包括對專業提高程度與專

業人員需求程度；資訊流通性五題，包括可由人力資源資訊系統直接取得人資資訊與其他單位資訊傳遞頻率增加、速度加快及快速掌握資訊等。第三部份為人員對資訊系統之信念，包括知覺有用性及知覺易用性各四題。第四部份為人員之工作態度，包括工作滿意五題、工作投入三題及組織承諾三題。第五部份為背景資料，包括公司成立年限、員工人數、資本型態及行業別等共四題。

三、變項衡量

本研究之架構中，主要變項之觀念性定義與操作性定義，說明如下表，研究問卷主要問題係採用五點李克特尺度衡量（1表非常不同意，5表非常同意）：

表 2 主要變項之定義與衡量

主要變項	觀念性定義	操作性定義	參考文獻
1、人力資源資訊系統的特性($\alpha=0.77$)			
• 策略支援性	• 指人資系統與策略結合程度 ($\lambda=0.84^{***}$) ($\alpha=0.76$)	1. 策略與目標之結合 ($\lambda=0.78^{***}$) 2. 配合低成本策略 ($\lambda=0.76^{***}$) 3. 配合顧客滿意策略 ($\lambda=0.62^{***}$)	Broderick 及 Boudreau (1992)
• 資訊品質	• 指人資系統資訊品質之高低 ($\lambda=0.68^{***}$) ($\alpha=0.69$)	1. 資訊品質具多樣性 ($\lambda=0.81^{***}$) 2. 資訊品質具即時性 ($\lambda=0.65^{***}$)	Delone 及 McLean (1992) Seddon(1997)
• 資訊廣度	• 指人資系統提供之功能程度 ($\lambda=0.43^{***}$)	1. 人資系統提供之功能 ($\lambda=1.00^{***}$)	Kavanagh <i>et al.</i> (1990) 何文魁 (民 84)
2、人資部門結構($\alpha=0.79$)			
• 專業化	• 指人資部門專業需求之程度 ($\lambda=0.39^{***}$)	1. 人資部門專業需求之程度 ($\lambda=1.00^{***}$)	Lu 及 Yeh(1998)
• 資訊流通	• 指人資部門資訊流通之程度 ($\lambda=0.96^{***}$) ($\alpha=0.81$)	1. 人資部門資訊開放程度 ($\lambda=0.55^{***}$) 2. 人資部門資訊流通之頻率 ($\lambda=0.78^{***}$) 3. 人資部門資訊流通之速度 ($\lambda=0.87^{***}$) 4. 各部門掌握 HRM 資訊程度 ($\lambda=0.74^{***}$)	張緯良 (民 79)

3、人員之信念($\alpha=0.88$)

<ul style="list-style-type: none"> • 知覺有用性 	<ul style="list-style-type: none"> • 指人員知覺人資系統有用之程度 ($\lambda=0.74^{***}$) ($\alpha=0.82$) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員知覺系統對績效有用之程度 ($\lambda=0.86^{***}$) 2. 人員知覺系統對生產力有用之程度 ($\lambda=0.71^{***}$) 3. 人員知覺系統對組織效能有用之程度 ($\lambda=0.80^{***}$) 4. 人員知覺系統對整體組織有用之程度 ($\lambda=0.60^{***}$) 	Davis(1989)
<ul style="list-style-type: none"> • 知覺易用性 	<ul style="list-style-type: none"> • 指人員知覺人資系統易用之程度 ($\lambda=0.60^{***}$) ($\alpha=0.92$) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員知覺系統易於操作之程度 ($\lambda=0.87^{***}$) 2. 人員知覺系統易於做想做事之程度 ($\lambda=0.75^{***}$) 3. 人員知覺系統易於熟練之程度 ($\lambda=0.95^{***}$) 4. 人員知覺系統容易使用之程度 ($\lambda=0.89^{***}$) 	Davis(1989)

4、人員之工作態度($\alpha=0.90$)

<ul style="list-style-type: none"> • 工作滿意 	<ul style="list-style-type: none"> • 指人員對工作感覺滿意之程度 ($\lambda=0.86^{***}$) ($\alpha=0.84$) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員對工作具有成就感之程度 ($\lambda=0.84^{***}$) 2. 人員從工作中自我成長之程度 ($\lambda=0.88^{***}$) 3. 人員認為工作有意義之程度 ($\lambda=0.71^{***}$) 	Waxley 及 Yukl(1977) Porter <i>et al.</i> (1979)
<ul style="list-style-type: none"> • 工作投入 	<ul style="list-style-type: none"> • 指人員對工作積極參與和關注之程度 ($\lambda=0.69^{***}$) ($\alpha=0.79$) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員投入工作之程度 ($\lambda=0.87^{***}$) 2. 人員將工作視為生活重心之程度 ($\lambda=0.75^{***}$) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 組織承諾 	<ul style="list-style-type: none"> • 指人員對組織目標與價值觀認同之程度 ($\lambda=0.81^{***}$) ($\alpha=0.85$) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員認為組織目標具體可行之程度 ($\lambda=0.84^{***}$) 2. 人員認為組織目標迎合時代需要之程度 ($\lambda=0.84^{***}$) 3. 人員對組織未來樂觀之程度 ($\lambda=0.76^{***}$) 	

* : $p<0.05$, ** : $p<0.01$, *** : $p<0.001$ 。

四、效度與信度

本研究以確認性因素分析來檢視研究架構之主要變項的聚合效度 (convergent validity) 與區別效度 (discriminant validity) (Anderson 及 Gerbing, 1988)，而以 Cronbach's α 值、構念信度 (construct reliability) 及萃取變異量 (variance extracted) 來檢視主要研究變項之信度與內部一致性 (Hair、Anderson、Tatham 及 Black, 1995)。

(一) 效度分析

本研究首先對主要變項包括人力資源資訊系統特性、人資部門結構、人員信念及工作態度之構面分別進行確認性因素分析，以說明其聚合效度與區別效度。

1. 聚合效度分析

首先，就人力資源資訊系統特性之三個構面，包括策略性支援、資訊品質及資訊寬度，在進行確認性因素分析過程中，將資訊品質刪除一題，以符合標準之要求，故表 2 結果該變項只呈現二題。確認性因素分析結果顯示，卡方 $\chi^2=7.37$ ，自由度 $d.f.=7$ ($p=0.39$)，GFI=0.98，AGFI=0.93，NFI=0.96，CFI=1.00，RMR=0.036，大致符合 Hair *et al.* (1995) 所建議之標準。各衡量題項因素負荷量之 t 值皆已達 0.001 顯著水準 (見表 2)，顯示人力資源資訊系統特性各構面衡量題項之聚合效度為可接受。

其次，人資部門結構有兩個構面，包括專業化與資訊流通，在進行確認性因素分析過程中，將專業化與資訊流通各刪除一題，以符合標準之要求，故表 2 結果兩變項各呈現一題及四題。其確認性因素分析結果，卡方 $\chi^2=3.95$ ，自由度 $d.f. = 5$ ($p=0.56$)，GFI=0.98，AGFI=0.95，NFI=0.98，CFI=1.00，RMR=0.031，大致符合 Hair, *et al.* (1995) 所建議之標準。各衡量題項因素負荷量之 t 值皆已達 0.001 顯著水準 (見表 2)，顯示人資部門結構之兩個構面其衡量題項之聚合效度均在可接受水準 (Anderson 及 Gerbing, 1988)。

接著，人員信念有兩個構面，包括知覺有用性與知覺易用性，其確認性因素分析結果，卡方 $\chi^2=27.36$ ，自由度 $d.f. = 19$ ($p=0.096$)，GFI=0.93，AGFI=0.87，NFI=0.95，CFI=0.98，RMR=0.071，大致符合 Hair *et al.* (1995) 所建議之標準。各衡量題項因素負荷量之 t 值皆已達 0.001 顯著水準 (見表 2)，顯示人員信念

之兩個構面其衡量題項之聚合效度均在可接受水準(Anderson 及 Gerbing, 1988)。

最後，工作態度之三個構面包括工作滿意、工作投入與組織承諾，在進行確認性因素分析過程中，將工作滿意刪除兩題，將工作投入刪除一題，以符合標準之要求，故表 2 結果三變項各呈現三題、兩題、及三題。其確認性因素分析結果，卡方 $\chi^2=49.49$ ，自由度 d.f.=17(p=0.000051)，GFI=0.89，AGFI=0.76，NFI=0.90，CFI=0.93，RMR=0.070，大致符合 Hair *et al.*(1995)所建議之標準。各衡量題項因素負荷量之t值皆已達 0.001 顯著水準（見表 2），顯示工作態度之三個構面其衡量題項之聚合效度均為可接受（Anderson 及 Gerbing, 1988）。

2. 區別效度分析

本研究之區別效度分析乃是針對人力資源資訊系統特性、人資部門結構、人員信念及工作態度之構面分別檢視，其進行方式為將上述四個變項之兩兩相關係數限定為一，將此限定模式與未限定模式進行卡方差異度檢定(chi-square difference test)，檢定結果顯示，限定模式之卡方值較未限定模式為大，且單位卡方值均已達顯著水準（見下表 3），故顯示四個變項間具有區別效度（Anderson 及 Gerbing, 1988）。

表 3 主要構念之區別效度檢定

	χ^2	d.f.	GFI	AGFI	CFI	RMR
1. $\zeta_1 \neq \zeta_2 \neq \zeta_3 \neq \zeta_4$	47.62	29	0.91	0.83	0.95	0.061
2. $\zeta_1 = \zeta_2 \neq \zeta_3 \neq \zeta_4$	53.00	30	0.90	0.82	0.94	0.17
3. $\zeta_1 = \zeta_3 \neq \zeta_2 \neq \zeta_4$	66.63	34	0.88	0.81	0.91	0.27
4. $\zeta_1 = \zeta_4 \neq \zeta_2 \neq \zeta_3$	87.62	34	0.84	0.73	0.86	0.29
5. $\zeta_2 = \zeta_3 \neq \zeta_1 \neq \zeta_4$	49.80	30	0.91	0.84	0.95	0.062
6. $\zeta_2 = \zeta_4 \neq \zeta_1 \neq \zeta_3$	57.73	30	0.89	0.81	0.93	0.26
7. $\zeta_3 = \zeta_4 \neq \zeta_1 \neq \zeta_2$	61.59	30	0.89	0.80	0.92	0.29

ζ_1 ：HRIS 特性， ζ_2 ：人資部門結構， ζ_3 ：人員信念， ζ_4 ：工作態度。

(二) 信度分析

為說明本研究變項之信度，首先檢視本研究各變項及構面的 Cronbach's α 值如表 2 所示。其中主要變項包括人力資源資訊系統特性、人資部門結構、人員信念及工作態度之構面等，其 Cronbach's α 值分別為 0.77、0.79、0.88 及 0.90，可知主要構面之 Cronbach's α 值都在 0.70 以上，故其內部一致性在可接受水準。

其次，依據 Hair *et al.*(1995)之建議，分別計算主要變項之構念信度(construct reliability)及萃取變異量(variance extracted)。計算結果顯示人力資源資訊系統特性之策略支援性其構念信度為 0.76，萃取變異量為 0.52；資訊品質之構念信度為 0.68，萃取變異量為 0.54。人資部門結構之資訊流通構念信度為 0.83，萃取變異量為 0.56；人員信念之知覺有用性其構念信度為 0.83，萃取變異量為 0.56；知覺易用性其之構念信度為 0.92，萃取變異量為 0.76。工作態度之工作滿意其構念信度為 0.85，萃取變異量為 0.66；工作投入其構念信度為 0.79，萃取變異量為 0.66；組織承諾其構念信度為 0.86，萃取變異量為 0.66。此結果與 Hair *et al.*(1995)建議之構念信度接近 0.7 與萃取變異量須超過 0.5 之標準接近，故從構念信度及萃取變異量可看出本研究變項之信度是可接受的。

肆、分析結果與討論

本研究以確認性因素分析來建立主要研究變項包括人力資源資訊系統特性、人資部門結構、人員信念及工作態度等的構面，以下用以複迴歸模式來驗證假設一至五各細項之間的假設關係，再以 LISREL 分析來檢定假設六之中介關係；同時，進一步討論資料分析之結果。

一、假設驗證

本研究以複迴歸分析來驗證上述假設一至五之細項假設，詳見表 4。就人力資源資訊系統之特性與人資部門組織結構的關係而言，迴歸結果顯示，人力資源資訊系統之策略支援性與資訊品質對人資部門組織結構之資訊流通性有顯著正向影響，然而這兩種特性與資訊廣度卻對人資部門組織結構之專業化無顯著影響，故本研究之假設 1.1 未獲支持，而假設 1.2 則獲

得支持。就人力資源資訊系統之特性與人員信念的關係而言，迴歸結果顯示，策略支援性對知覺有用性有顯著正向影響，而資訊品質則對知覺有用性與知覺易用性均有顯著正向影響，不過資訊廣度並未如預期對知覺有用性與知覺易用性有顯著正向影響，因此假設 2.1 與假設 2.2 只獲得部份支持。就人資部門組織結構與人員信念的關係而言，迴歸結果顯示，與假設預期一致，即資訊流通性對知覺有用性與知覺易用性均有顯著正向影響，但專業化對知覺有用性卻無顯著影響，故原假設 3.1 只獲部份支持，而假設 3.2 則獲得支持。就人資部門組織結構與人員工作態度的關係而言，迴歸結果顯示，資訊流通性對工作滿意、工作投入、及組織承諾均有顯著正向影響，但專業化則對工作滿意、工作投入、及組織承諾三者均無顯著影響，故假設 4.1 及假設 4.2 獲得部份支持，而假設 4.3 則獲得支持。就人員信念與人員工作態度的關係而言，迴歸結果顯示，知覺易用性對工作滿意、工作投入及組織承諾三種人員工作態度均有顯著正向影響，但知覺有用性則只對工作滿意及組織承諾有顯著正向影響，故原假設 5.1 和假設 5.3 獲得支持，而假設 5.2 則獲得部份支持。

表 4 迴歸分析表

假設	依變項	自變項	迴歸係數	t 值	驗證結果
假設 1.1	專業化	• 策略支援性	0.182	0.159	未獲支持
		• 資訊品質	0.178	0.179	
		• 資訊廣度	-0.170	0.142	
假設 1.2	資訊流通性	• 策略支援性	0.545***	5.943	支持
		• 資訊品質	0.204*	2.229	
假設 2.1	知覺有用性	• 策略支援性	0.503***	4.807	部份支持
		• 資訊品質	0.186#	1.764	
		• 資訊廣度	-0.031	-0.336	
假設 2.2	知覺易用性	• 資訊品質	0.331**	3.072	部份支持
		• 資訊廣度	0.115	1.067	
假設 3.1	知覺有用性	• 資訊流通性	0.552***	6.063	部份支持
		• 專業化	0.088	0.968	
假設 3.2	知覺易用性	• 資訊流通性	0.451***	4.853	支持
假設 4.1	工作滿意	• 資訊流通性	0.493***	5.233	部份支持
		• 專業化	0.122	1.291	
假設 4.2	工作投入	• 資訊流通性	0.296**	2.769	部份支持
		• 專業化	0.059	0.549	
假設 4.3	組織承諾	• 資訊流通性	0.456***	4.532	支持
		• 專業化	0.001	0.013	
假設 5.1	工作滿意	• 知覺有用性	0.388***	4.139	支持
		• 知覺易用性	0.318***	3.386	
假設 5.2	工作投入	• 知覺有用性	0.098	0.966	部份支持
		• 知覺易用性	0.448***	4.402	
假設 5.3	組織承諾	• 知覺有用性	0.394***	3.940	支持
		• 知覺易用性	0.213*	2.218	

: p<0.1, * : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001。

其次，本研究運用 LISREL 分析來驗證上述之研究假設六，表 5 為研究變項之平均數、標準差、與相關係數表，相關係數是 LISREL 分析的投入基礎。

表 5 研究變項之平均數、標準差、與相關係數表

研究變項	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8	9
HRIS 特性											
1. 策略支援性	3.83	0.60									
2. 資訊品質	3.50	0.76	0.56								
3. 資訊廣度	4.13	1.42	0.36	0.37							
人資部門結構											
4. 資訊流通性	3.56	0.77	0.66	0.51	0.32						
5. 專業化	3.44	0.86	0.21	0.19	-0.04	0.37					
人員信念											
6. 知覺易用性	3.65	0.76	0.33	0.37	0.25	0.45	0.28				
7. 知覺有用性	3.95	0.59	0.60	0.44	0.20	0.59	0.29	0.45			
工作態度											
8. 工作滿意	3.51	0.70	0.56	0.44	0.24	0.55	0.31	0.49	0.51		
9. 工作投入	3.60	0.65	0.22	0.18	0.15	0.32	0.17	0.49	0.31	0.59	
10. 組織承諾	3.65	0.61	0.49	0.44	0.26	0.46	0.17	0.39	0.46	0.67	0.62

本文先以上述之研究假設建立結構模式，再用 LISREL 分析和觀察其適配程度。分析結果顯示在自由度為 30 之下，本結構模式之卡方 χ^2 為 47.66 ($p=0.021$)，顯示本結構模式所重構之相關係數與原相關係數並無顯著差異，故結構模式可接受。其次主要結構模式指標如下：GFI= 0.91，AGFI=0.84，NFI=0.89，CFI=0.95，RMR=0.061，結構模式之適配度指標大致符合 Hair *et al.* (1995) 所建議之標準。

為驗證本研究之相關假設，將結構模式之因徑係數及其顯著程度彙總如下表 6。依據表 6 結構模式之因徑係數分析，本研究說明上述之研究假設驗證之結果。首先，人資部門組織結構在人力資源資訊系統特性與人員的工作態度之中介關係上，結構模式顯示， γ_{11} 係數=0.80 ($t=2.77$, $p<0.01$)，表示人力資源資訊系統特性知覺會顯著影響人資部門組織結構知覺；結構模式也顯示， β_{31} 係數=-0.15 ($t=-0.47$)，表示人資部門組織結構知覺亦未能顯著影響組織人員的工作態度，故研究假設 6.1 未獲支持。

其次，人資部門人員信念在人力資源資訊系統特性與人員的工作態度之中介關係上， γ_{21} 係數=0.59 ($t=2.00$, $p<0.05$)，表示人力資源資訊系統特性知覺會顯著影響組織人員信念，此外， β_{32} 係數=0.93 ($t=2.22$, $p<0.05$)，表示組織的人員信念會顯著影響組織人員的工作態度，故研究假設 6.2 獲得支持。

表 6 結構模式因徑係數與假設驗證

假設	結構因徑	因徑係數	t 值	假設驗證
假設 6.1	HRIS 特性→人資部門結構(γ_{11})	0.80**	2.77	未獲支持
	人資部門結構→工作態度(β_{31})	-0.15	-0.47	
假設 6.2	HRIS 特性→人員信念(γ_{21})	0.59*	2.00	支持
	人員信念→工作態度(β_{32})	0.93*	2.22	

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$ 。

卡方 $\chi^2=47.66(p=0.021)$, GFI=0.91 , AGFI=0.84 , NFI=0.89 , CFI=0.95 , RMR=0.061

二、研究結果之討論

本文上述共十四個細項假設中，有五個細項假設獲得支持，有六個細項假設獲得部份支持，而只有三個細項假設未獲支持。以下針對實證結果進一步說明與討論。首先，就本研究獲得支持之實證結果與過去相似研究作彙總比較。就假設 1.2「人力資源資訊系統特性知覺之策略性程度和資訊品質對人資部門之資訊流通性知覺具有顯著正向影響」之結果而言，與楊雅淳（民 84）及 Gray(2000)的觀點相似。而假設 3.2 是本文延伸 Lu 及 Yeh (1998)及 Daft(2001)之觀點推論而成，實證結果支持「人資部門之資訊流通性知覺對人資部門人員之知覺易用性具有顯著正向影響」之觀點。假設 5.1 及假設 5.3 也獲得支持，其結果顯示人資部門人員對人資系統之知覺有用性與知覺易用性對工作滿意及組織承諾具有顯著影響，此結果與 Haines 及 Petit (1997)之實證結果類似。本研究綜合上述之推論，提出假設 6.2，整體模式驗證結果支持「人資部門之人員信念在其人力資源資訊系統特性知覺與其工作態度間具有中介效果」之想法。

其次，本研究就獲得部份支持的假設提出說明。在人力資源資訊系統特性對人員信念的影響上，假設 2.1 及假設 2.2 只獲得部份支持，探究其原因，主要在資訊廣度對知覺有用性與知覺易用性之影響均不顯著所致，而資訊廣度之影響力不顯著的主要在衡量上，本研究係以人力資源資訊系統所提供之功能來代表資訊廣度，但實證結果顯示，人力資源資訊系統所提供功能的多寡，對人員之信念影響並不重要反而是系統本身的策略支援性或資訊品質才是影響人員知覺有用性與易用性的關鍵。就人資部門結構與人員信念的關係上，假設 3.1 顯示，資流通性均顯著影響知覺有用性與易用

性，而專業化卻未能顯著影響知覺有用性，其原因與上述情況相同，即專業化過度簡化的衡量是主要因素。在人資部門結構對人員工作態度的影響上，假設 4.1、假設 4.2、及假設 4.3 只獲得部份支持，結果顯示資訊流通性對三種工作態度，包括工作滿意、工作投入、及組織承諾，均有顯著正向影響，而專業化則對工作滿意和組織承諾之影響均不顯著。最後，在人員信念與工作態度間的關係上，假設 5.2 獲得部份支持，其中知覺易用性對工作投入有顯著正向影響，而知覺有用性則對工作投入無顯著影響，考其原因，可能是人員雖然知覺資訊系統對其工作具有用性，能幫助其績效的提升，但如果個人對工作的興趣不高，或不願積極參與工作，再優良的系統也無法激發工作投入。

第三，針對未獲本研究實證支持之假設提出如下討論。在人力資源資訊系統特性對人資部門組織結構的影響上，本研究發現，假設 1.1 未獲支持，主要的影響係來自本研究對專業化衡量的問題，原設計之專業化衡量有兩個題項，但只有一題符合本研究確認性因素分析的要求，故在衡量上可能出現偏差，因而連帶影響迴歸的結果不顯著。就整體模式的驗證而言，組織結構中之專業化與資訊流通在人資系統特性知覺與人資員工的工作態度間之中介效果並不明顯。其中只有對人員三種工作態度有若干程度的影響，特別是資訊流通性在這些關係中扮演極重要的角色。整體而言，從上述的實證過程中也可以發現，人資部門的組織結構，包括資訊流通性和專業化，在人力資源資訊系統特性與人員工作態度間之中介效果，顯然不及技術接受模式觀點之影響，換言之，人力資源資訊系統特性透過對人員信念的影響力，較能間接影響人員的工作態度，也就是說，組織行為對人員工作態度的影響程度，明顯高過組織結構對人員工作態度的影響程度。

伍、結論與建議

一、結論與意涵

(一) 研究結論

本研究綜合組織結構理論與技術接受模式觀點，來探討人力資源資訊系統特性對人資部門組織結構與人員信念及工作態度的影響。其中人力資

源資訊系統特性包括策略支援性、資訊品質與資訊廣度；人資部門組織結構主要係針對資訊流通性與專業化來做探討；而人員信念包括人力資源資訊系統之知覺有用性與易用性，人員工作態度則包括工作滿意、工作投入及組織承諾。研究結論顯示，人力資源資訊系統特性對人資部門組織結構與人員信念均有顯著正向影響，但人資部門組織結構對人員信念與工作態度的影響則較不顯著；不過人員之信念對人員工作態度則有顯著正向影響。就細項假設而言，策略支援性與資訊品質均顯著影響資訊流通性及知覺有用性，而資訊品質也會影響人員對資訊系統的知覺易用性。另外，資訊流通性則會顯著影響知覺有用性與知覺易用性，同時也會顯著影響人員之工作態度，包括工作滿意、工作投入及組織承諾等。而知覺有用性與知覺易用性均會顯著影響工作滿意與組織承諾，但知覺有用性則只對工作滿意和工作投入有顯著影響。整體實證結果顯示，人資部門的組織結構，包括資訊流通性和專業化，在人力資源資訊系統特性與人員工作態度間之中介效果，顯然不及技術接受模式觀點之影響，換言之，人力資源資訊系統特性透過對人員信念的影響力，比人資部門組織結構更能間接影響人員的工作態度。

(二) 研究貢獻與管理意涵

本研究之主要貢獻包括理論與實務兩方面。從理論貢獻來看，本文結合組織結構理論與技術接受模式觀點，來探討人力資源資訊系統特性對人資部門組織結構與人員信念及工作態度的影響。在這個研究模式下，本文引出一個重要的結論，即人力資源資訊系統特性透過對人員信念的影響力，比人資部門組織結構更能間接影響人員的工作態度，也就是說，組織行為對人員工作態度的影響程度，明顯高過組織結構對人員工作態度的影響程度，這是過去理論研究上較少被提及的觀點。

就實務貢獻而言，本文提出以下的管理意涵。本研究提出人力資源資訊系統的主要特性，包括策略支援性、資訊品質及資訊廣度（即人力資源資訊系統所提供之功能），在導入人資系統的過程中具有其重要性，也就是說人力資源資訊系統如果具備這些特性，就可以影響組織結構之改變以及人員對資訊系統的信念，從而影響人員工作態度，改變員工行為，達成提升組織整體效能的目的。其中又以人員對人力資源資訊系統的信念，包

括知覺有用性與知覺易用性，最能影響人員之工作態度，故在資源和時間有限的情況下，組織在推動人力資源資訊系統時，除了設計具有策略支援性和資訊品質優良的系統外，更可透過訓練和教育方式，讓成員了解和知覺該系統的有用性與易用性，進而使員工願意接受此系統，才能達成資訊化所帶來的效益。

二、研究限制與建議

本研究有幾點主要的限制，第一，本研究主要以國內企業之人力資源主管做為研究對象，主要是因人力資源主管比較能通盤了解整體部門之情況，為求不同公司之樣本特性，故一家公司只寄發一份問卷；以人資部門主管來代表一公司的整體意見，可能會有些微偏失。第二，由於本研究不同產業之樣本有限，並未依行業別做交叉分析，故本研究之結果只能做一般性解釋。第三，本研究所考慮之人力資源資訊系統特性，係以策略支援性、資訊品質、及資訊廣度為主，並未將所有相關之人力資源資訊系統特性同時考慮。第四，本研究所用之中介變項包括人資部門結構與人員信念，係以Robbins(1999)組織結構理論與Davis(1989)技術接受模式之論點為主軸，並未考量其他變項，如環境變項或個人因素。第五，本文並未研究人力資源資訊系統特性影響組織結構與人員信念以及工作態度之後，會產生的其他行為意向或行為結果。第六，由於資訊廣度與專業化之變項衡量有若干缺點，影響本研究在部份假設驗證上的結果。

基於以上之實證與討論，以及本研究之限制，本文提出未來研究相關之建議：

1. 針對本研究未獲支持之部份假設，本文建議可再進一步作探討，包括對專業化衡量的改進，或探討其他組織結構變項之影響。
2. 本研究可依不同產業擴充樣本來做實證，來比較不同產業對人力資源資訊系統所提供之服務是否有不同的需求和偏好。
3. 未來研究可再考量人力資源資訊系統之其他相關特性，特別是系統所提供的功能是否還會有其他的影響。
4. 對於影響系統的其他變項，包括環境和個人特質所帶來的影響可以納入未來的研究考量，前者如網路發展對人力資源系統的影響，後者如個人

的經驗和訓練等。

5. 考慮人力資源資訊系統特性影響組織結構與人員信念以及工作態度之後，會產生的其他行為意向或行為結果。例如研究組織成員爾後的行為意向以及實施若干年後人員使用人資系統所產生的行為或是該系統對組織整體績效的具體結果和影響等，都是可以發揮的方向。

參考文獻

1. 皮世明 (民 88), 影響資訊系統服務品質的因素研究, 中央大學資訊管理研究所博士論文。
2. 何文魁 (民 84), 人力資源資訊系統在我國企業之應用, 中央大學企業管理研究所碩士論文。
3. 張緯良 (民 79), 資訊科技之運用對組織的影響, 政治大學企業管理研究所博士論文。
4. 張曉嵐 (民 91), 企業導入人力資源資訊系統之變革過程與效益分析—以製造業個案為例, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
5. 楊雅淳 (民 84), 人力資源資訊系統與部門結構關係之研究, 中山大學人力資源研究所碩士論文。
6. 謝清佳、吳琮璠 (民 89), 資訊管理—理論與實務, 第四版, 台北: 智勝文化事業有限公司。
7. Ajarwal, S. and S. Ramaswami (1993), "Affective Organizational Commitment of Salespeople: An Expanded Model." *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 13, No.2, pp.49-70.
8. Anderson, J.C. and D. W. Gerbing (1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach." *Psychological Bulletin*, 103, No.3, pp.411-23.
9. Broderick, R. and J. W. Boudreau (1992), "Human Resource Management Information Technology and the Competitive Edge." *Academy of Management Executive*, 6, No.2, pp.7-17.
10. Daft, R. L. (2001), *Organization Theory and Design*, Seventh Edition, Ohio: South-Western College Publishing.
11. Davis, F. D. (1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13, No.3, pp.319-40.
12. DeLone, W. H. and E. R. McLean (1992), "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable." *Information Systems Research*, 3, No.1, pp.60-95.
13. Dessler, G. (2000), *Human Resource Management*, Eighth Edition, London: Prentice Hall International Editions.
14. Fishbein, M. (1967), "Attitude and the Prediction of Behavior." *In Readings in Attitude Theory and Measurement*, edited by M. Fishbein, N.Y.: Wiley Inc.
15. Gray, P. H. (2000), "The Effects of Knowledge Management Systems on Emergent Teams: Towards a Research Model." *Journal of Strategic Information Systems*, 9, No.2, pp.175-91.

16. Haines, V. Y. and A. Petit (1997), "Conditions for Successful Human Resource Information Systems." *Human Resource Management*, 36, No.2, pp.261-75.
17. Hair, Jr., J. F., R. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black (1995), *Multivariate Data Analysis With Readings*, Fourth Edition, Englewood Cliffs, N. Y.: Prentice Hall International Editions.
18. Kanungo, R. N. (1982), "Measurement of Job and Work Involvement." *Journal of Applied Psychology*, 67, No.3, pp.341-9.
19. Kavanagh, J., H. G. Gueutal, and S. I. Tannenbaum (1990), *Human Resource Information System: Development and Application*, First Edition, Boston: PWS-KENT Publishing Company.
20. Kinnie, N. J. and A. J. Arthurs (1996), "Personnel Specialists' Advanced Use of Information Technology: Evidence and Explanation" *Personnel Review*, 25, No. 3, pp.3-19.
21. Kovach, K. S. and Jr. C. E. Cathcart (1999), "Human Resource Information Systems (HRIS): Providing Business with Rapid Data Access, Information Exchange and Strategic Advantage." *Public Personnel Management*, 28, No.2, pp.275-82.
22. Lu, H-P. and D-C. Yeh (1998), "Enterprises' Perceptions on Business Process Re-Engineering: A Path Analytic." *Omega International Journal of Management Science*, 26, N0.1, pp.17-27.
23. Myers, B. L., L. A. Kappelman, and V. R. Prybuto (1997), "A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of the Information Function: Toward a Theory for Information Systems Assessment." *Information Resources Management Journal*, 10, No.1, pp.6-25.
24. Perrow, C. (1967), "A Framework for the Comparative Analysis of Organizations." *American Sociological Review*, 32, No.2, pp. 194-208.
25. Porter. L. W., R. M. Steers, and R. T. Mowday (1979), "The Measurement of Organizational Commitment." *Journal of Vocational Behavior*, 14, No.2, pp.224-47.
26. Robbins, S. P. (1999), *Organizational Behavior*, 9th Edition, N. J.: Prentice Hall, Inc.
27. Seddon. P. B. (1997), "A Re-Specification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success." *Information Systems Research*, 8, No.3, pp.240-53.
28. Sherman, A., G. Bohlander, and S. Snell (1998), *Managing Human Resources*, 11th Edition, Ohio: South-Western College Publishing.
29. Tannenbaum, S. (1990), "Human Resource Information Systems: User Group Implications." *Journal of Systems Management*, 41, No.1, pp.27-34.
30. Turban, E., E. McLean, and J. Wetherbe (1999), *Information Technology for Management*, N.J.: Prentice-Hall, Inc. pp.424-66.
31. Waxley, K. N. and G. A. Yukl (1977), *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, Hoome-wood, IL: Irwin Inc.

The Impacts of HRIS Perception on Work Attitudes --An Integration of Structural Influence View and Technology Acceptance Model Perspective

Huei-Fang Chen^{*} In-Yan Chen^{}**

(Received: February 19, 2003; First Revised: May 22, 2003; Second Revised: June 12, 2004;

Accepted: November 4, 2004)

ABSTRACT

The major purpose of this study is to integrate structural view and technology acceptance model perspective to explain the impacts of the characteristics perceptions of human resource information system on the organizational structure and the people of the department. We propose that the introduction of a human resource information system to an organization will assist human resource management department to manage related information and execute human strategies more appropriately. The characteristics perception of that system will influence the structure of that unit and the beliefs and work attitudes of people involved. It is expected that the system will enhance the effectiveness of the whole company accordingly.

From a survey of 97 human resource managers of large corporations in Taiwan, the results of Regression model and LISREL analysis revealed that the characteristics perception of human resource information system have significant and positive impacts on both of the structure of human resource unit and the beliefs of people in it. However, the influences of the structure on people's beliefs and work attitudes are not as significant as expected.

* Assistant Professor, Department of International Business, Soochow University.

** Master, Department of International Business, Soochow University.

Nonetheless, the effects of human resources' beliefs about the usefulness and easiness of the system emerge on the work attitudes which include work satisfaction, work involvement, and organizational commitment. Besides, this empirical study also evidenced that the influences of people's beliefs about the system are more powerful than the impacts of structural change of the human resource department on the result variables. Lastly, management implications on the results of the study are discussed and some suggestions for future researches are given as well.

Keywords: Human Resource Information Systems, Information Flow, Technology Acceptance Model, Work Attitude.
