資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係

葉桂珍* 汪美香**

摘 要

本文目的在探討資訊管理人員對專案團隊之認同與其工作壓力及工作滿足之關係。研究結果發現，三者的確有顯著關係存在。最主要的，資管人員對專案團隊之認同，包括對團隊之凝聚力、認同感及參與感之認知較高者，其各工作壓力構面也顯著地較低，而同時，也顯著有較高的工作滿足。本文所檢驗的工作壓力包括角色模糊、工作引起的焦慮、角色衝突及工作負荷；工作滿足則包括：同儕滿足、成長滿足、上司督導、待遇滿足及工作穩定。此外，結果也顯示，個人屬性（性別、個人背景與身份）與任務特質（如參與專案開發階段）對專案成員之團隊認同亦有不同程度的影響。從這些研究結果，我們可推論，藉由提昇資管人員對其所參與專案團隊之認同，可改善他們工作上的壓力及滿意度。

關鍵詞： 專案團隊認同、工作壓力、工作滿足、資管專業人員

* 國立成功大學企管所教授
**私立南台科技大學資管系副教授

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、緒論

隨著資訊科技的快速發展與全球性的高度競爭，企業對資訊科技之依賴日益加深，各項資訊系統(Information System, IS)之開發工作亦愈趨複雜；而其開發過程往往涉及各類人力、技術、硬體、軟體及資源之整合。凡此種種，惟有透過「專案團隊」(project team)之正當運作，方能發揮潛在功能，改善資訊品質。

所謂「團隊」(teamwork)，乃指一小群具有不同技能、專業知識與經驗的人相互依存地工作在一起，認同一共同目標，彼此分工合作，溝通協調、並共同承擔成敗責任(McFletcher, 1996)。在國外有關專案團隊的研究已相當多，比如 Stephens (1993)、Kaiser 與 Bostrom (1982)、Newman 與 Robey (1992)、Kozar 與 Zigurs (1992)、Barki 與 Hartwick (1994)等，均指出「團隊」是組織改善績效最常用的方法。此外，根據 Harrison 與 Farn (1990)對台灣地區資訊經理人協會所做的調查顯示，資訊部門最重視的前六項課題中，與資訊人力團隊相關的課題即有三項，可見有效管理資訊專案團隊的重要性。近年來，台灣政府雖不斷倡導企業資訊化，但是這方面的研究卻仍不多，特別是有關資訊人員對專案團隊認同之相關研究更是少被論及，因此有必要深入瞭解台灣資訊系統專案團隊(IS project team)運作之相關議題。

資訊科技快速變遷的特色，使得資訊人員必需隨時吸收新知，承受不斷更新技術的壓力(范錚強，民 82)；而協助組織進行各項作業流程改造時，需與其他部門溝通、協調與聯繫之能力(Green, 1989)，又使得資訊人員不得不小心翼翼地處理各類管理問題。很顯然地，資訊人員所面對的工作環境，比其他部門的人員是複雜多了。此複雜多變的工作型態，勢必對資訊人員的工作壓力造成深遠的影響，而這種壓力自然會影響到資訊人員對其工作之滿意度。「工作滿意」是人力研究學者探討各類從業人員工作成效之指標，國內即有不少學者，如林東清(民 87)、孫思源(民 87)、張紹勳(民 86)等，曾就資訊人員之工作壓力及工作滿足與其工作環境之關係作過深入探討，不過由「專案團

臺灣大學學術期刊資料庫

隊認同」著眼者尚不多見。資訊從業者之工作形式往往以專案方式進行，這些專業人員對其所參與團隊的認同爲何？什麼樣的團隊認同會使資訊專業人員承受較高的工作壓力？或者感受較高的工作滿足？如果研究可證實專案團隊認同、工作壓力與工作滿足間存在關係，比如說，對專案團隊有較高之歸屬感、認同感或者參與感者，同時亦有較高之角色定位、工作滿足感或者較低之工作焦慮感時，則可推論，藉由提昇資訊人員對其團隊之認同，可改善他們的工作壓力與工作滿意度。因此本研究擬從資訊專業人員對專案團隊之認知著手，探討專案團隊認同、工作壓力與工作滿足三者之關聯性；同時亦分析個人屬性（如性別）、任務特質（如參與專案開發程度）等和專案團隊認同之關係。

簡而言之，本研究之目的爲：

(1)瞭解台灣地區資訊專業人員對其所參與專案團隊的認同爲何？所承受的工作壓力及對工作之滿意度又如何？

(2)探討什麼樣的團隊認同會使資訊專業人員承受較高的工作壓力？或者感受較高的工作滿足？是否對專案團隊有較高之歸屬感、認同感或者參與感者，亦會有較高之角色定位、工作滿足或者較低之工作焦慮感？其間之關係到底爲何？

(3)分析不同團隊認同之資訊專業人員，在性別、年齡、學歷、背景、目前職位年資、使用電腦經驗等個人屬性上是否有差異？所參與之任務特質，如參與專案開發程度或者系統開發類型，是否亦有差異？

貳、文獻探討與假說推演

專案團隊(project team)是今日企業面對挑戰、克服經營難關的致勝武器。在 Carnevale (1995)、Guzzo 與 Salas (1995)、Mohrman 與 Cohen (1995)等之研究中均指出，團隊可以改進組織的產品或服務品質，迅速回應並滿足顧客需求及提高組織的生產力。此外，在一項對美國 313 個企業所作的調查研究中，

臺灣大學學術期刊資料庫

有 60%的企業表示，其會在未來數年中運用團隊來快速因應及滿足顧客需求，由此可見「團隊」在現代組織中所扮演的角色將不容被忽視。過去專案團隊只被應用於國防部門與營建公司，但隨著社會環境的變革與複雜化，專案團隊被廣泛地應用於各個領域，以提高競爭優勢(Harrison, 1993；Turner, 1998)。Gordon (1992)即指出，員工人數在一百人以上的美國公司， 82%曾成立專案團隊。在台灣，財星雜誌的調查(1993)亦指出，台灣的前一千大公司中，有 68%的公司採用「自主管理」的方式，且有 91%的公司採用「員工參與」的方式，組成專業團隊，從事各類專案工作。企業資訊化使得組織若要提高效能，勢必透過團隊的工作方式，方得以較少的人力達到較高的績效。底下即就與專案團隊相關之文獻做一探討。

一、一般團體與專案團隊之區分

Feldman 與 Arnold (1983)認爲團體意謂著「兩個以上的人的集合，他們彼此互動，察覺彼此有關的興趣及目標，而自動聚合或被安排去完成工作活動」。Smith (1967)將團隊定義爲：「由兩個或兩個以上的成員所組成，成員間彼此互相影響與依賴，並遵守團隊的規範以完成特定目標」。McFletcher (1996)認爲，團隊乃指一小群具有不同技能、專業知識與經驗的人相互依存地工作在一起，認同一共同目標，彼此分工合作，溝通協調、並共同承擔成敗責任。而 Shonk (1982)則進一步以目標、互賴程度、合作程度、時間架構等四個面向來區別一般團體與專案團隊的不同，整理如表 1。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 1　一般團體與專案團隊的比較

構面	一般團體(group)	專案團隊(team)
目　　標	成員的目標是可以區分的。	成員具有共同的目標，需要在一起工作。
互賴程度	成員可以自由決定或採取不影響其他成員的行動。	任何成員的行動或決定都會影響其他成員。
合作程度	成員獨自工作最能有效地達成任務。	成員透過合作可以最有效地完成工作。
時間架構	成員可以獨自工作很長的一段時間。	成員必須每日或每週密切地協調工作。

綜合上述，可以瞭解專案團隊講求的是較一般團體更爲緊密的結合，強調團隊成員間相互支援合作，以每個人本身的專業才能，共同爲團隊的使命及共同的目標而努力。過程中成員亦需透過彼此溝通協調的方式、共同參與任何會影響團隊的決定。而所謂「資訊系統專案團隊」是由一群具有不同背景與專業知識的個人之組合，此一群人被暫時性地組織起來，包括系統分析師、系統設計師及程式設計師(Bubshait 與 Farooq, 1999；Ford 與 McLaughlin, 1992)。系統開發過程中，由團隊成員負責規劃工作計畫、制定有關決策與解決問題，以對組織內外的顧客提供產品或服務。另外，爲使系統開發各階段之工作能互相銜接與配合，成員間需透過密切的溝通、協調與合作，以完成系統開發的工作(George 與 Jones, 1999；Kraut 與 Streeter, 1995)。

二、專案團隊之類別與特性

在專案團隊類別的劃分上，學者們分別持不同的看法。Quick (1992)認爲，一般較共通的團隊種類有：委員會、任務小組、品管圈、專案團隊等幾類。而 Hackman (1990)則將團隊區分爲高層管理團隊、任務小組、專業支援團隊、表演團隊、人群服務團隊、顧客服務團隊及生產製造團隊等七大類。Clark 與 Wheelwright (1992)依據團隊成員之任務關係將團隊分爲功能型團隊、輕量型團隊、重量型團隊與自主型團隊(摘自蔡渭水，民 89)。尉謄蛟(民 83)由團隊成員對團隊的參與程度及決策制定權，將團隊分爲問題確認團隊、參與式團隊、

臺灣大學學術期刊資料庫

問題解決團隊及自我導向工作團隊四種類型。而陳惠民(民 87)則依據組織架構，將團隊分爲高階決策小組、跨部門團隊、部門改善團隊及自主管理工作團隊；以及從團隊的導向，將團隊分爲反應式團隊、適應式團隊及創新式團隊。

然而，要使專案團隊的效能發揮到極致，則有賴適切了解及掌握專案團隊的各項運作要素。比如，Quick (1992)即認爲一良好團隊最顯著的特徵是「團隊成員都將團隊目標的完成列爲最高的優先地位；團隊成員各自擁有專業技能，相互支持對方，自然合作，能清楚及公開地與其他成員溝通」。Kenneth, Donald 與 Eunice (摘自羅耀宗，民 81)指出觀察團隊時，可以從幾個構面來瞭解，包括成員之溝通與參與、團隊決策、成員衝突、團隊之領導、團隊目標與成員角色、團隊規範、團隊之問題解決、以及團隊氣候等團隊特性。而歸納 Shonk (1982)、Lewis (1993)、Salas et al. (1992)、Sundstrom (1990)、Shonk (1992)等學者對團隊之定義，則可將團隊之特性歸納如下：(1)團隊成員需相互依賴，相互支援以達成團隊目標；(2)團隊成員對本身工作及所屬單位能產生一種歸屬感；(3)成員將自己的天賦與知識完全奉獻給團隊，以達成團隊目標；(4)成員在相互信任的氣氛下工作，也能公開表達想法、意見；(5)成員能公開而誠懇地溝通；(6)成員了解衝突的發生是互動時的正常現象，他們會建設性地解決衝突及參與團隊的各項決決策等。Campion, Medsker 與 Higgs (1993)整理過去相關研究，指出團隊運作包括(1)團隊精神(Team Spirit)：團隊成員眞心的認爲可以與其他成員一同完成團隊的工作；(2)社會支持(Social Support)：團隊成員間存在有正面的社會互動(Positive Social Interaction)，且在工作場所之外也會相互幫忙；(3)工作負荷分擔(Workload Sharing)：注重團隊內工作負荷的分攤；(4)溝通與協調(Communication and Cooperation)：團隊內的成員對於彼此工作的心得交換意見，並且一同完成任務。Blau 與 Scott (1963)指出，團隊特徵包括規範、層級的和角色的結構、以及情感的和溝通的結構。Bass (1965)亦認爲，團隊中由於成員的組成是那麼的分歧，因此需藉由正式的規範，團隊才得以控制、協調、以及整合所有成員和他們的工作內容。Kloppenborg 與 Petrick (1999)則認爲，專案各階段所進行的活動皆不相同，因此所需的團隊特

臺灣大學學術期刊資料庫

性亦不相同，並將團隊特性加以歸類爲(1)智力的能力(intellectual)，如想像力、知識、遠見；(2)社交的能力(Social)，如合作、尊敬、信任；(3)情感的能力(emotional)，如表達力、認同、競爭；(4)道德的能力(moral)，如誠實、鼓勵、審愼；以及(5)政治的能力(political)，如公平、包容、同化力等。

三、專案團隊認同、工作壓力與工作滿足之相關研究

所謂壓力是指人類承受環境加諸心理、生理上的刺激，超過某一限度時，所產生的一種緊張、不安和焦慮的狀態(Beehr 與 Newman，1979)。French, Rodgers 與 Cobb (1974)認爲壓力的產生是人與環境不能配合所致，當環境的需求與限制造成個體能力有實質不平衡時，則逼使個體身心脫離正常的穩定狀態，引發壓力反應。工作滿足是指個人對於其工作各層面的感覺或主觀反應，也是個人從工作中滿足自己需求的程度(Smith, Kendall 與 Hulin, 1969)。Seashore 與 Taber (1975)認爲工作滿足本身即代表社會中一種有價值的產物，且可視爲組織內一種早期警戒的指標，可盡早發現組織內工作調配及其他行政措施的缺失；此外，其亦提供組織及管理理論一種重要變數，有助於擬訂政策與計劃。

早在 1962 年 French 的研究即發現，當個人的能力和技巧無法與工作配合，或工作環境不能滿足個人需求時，會產生工作壓力（如角色模糊、角色衝突）；Caplan (1975)指出，工作壓力乃是工作情境中的某些特性對個體所產生的脅迫現象。就資訊人員而言，在扮演資訊科技支援組織角色行爲中，可能會因個人與組織目標之不一致，發生角色衝突的現象，進而影響到員工之工作滿意度(Baroudi, 1985；Goldstein, 1984；Igbaria et al., 1994)。多年來，國外有許多涉及工作壓力與工作滿足關係之實證研究，整體而言，這些研究大都支持工作壓力與工作滿足呈負向關係。即工作者知覺到的工作壓力較低時，其工作滿足較高。比如 Hendrix et al. (1987)認爲工作負荷過重所產生的壓

臺灣大學學術期刊資料庫

力，會造成工作的不滿足；Dubinsky 與 Hartley (1986)的研究指出，角色衝突、角色不明確的壓力與工作滿足呈負相關。在國內，陳海鳴(民 83)、林震岩(民 84)、曾昆一(民 84)、張紹勳(民 86)及孫思源(民 87)之研究亦顯示，工作滿足與工作壓力間有高度的關係存在。然而，過去此方面之研究大都以作業階層人員爲主，鮮少是針對專案團隊開發成員來進行。本文試著從專案團隊開發成員角度，探討團隊成員所承受的工作壓力與工作滿足間之關係，因此建立第一個假說：

假說一(H1)：當團隊成員之工作壓力愈高時，則工作滿足會愈低。

在專案團隊之認同上，Porter, Steers, Mowday 與 Boulian (1974)及 Morrow (1983)認爲，組織認同是個人對特定組織認同與投入的相對程度，它具有下列特性：(1)對組織目標及價值具有強大的信仰及接受力；(2)願意爲組織付出努力；(3)強烈繼續成爲組織的一份子。而 Shaw (1976)的研究指出，高凝聚力的團隊是合作的、友善的，能夠有效地達成目標，增加成員對團隊的歸屬感，進而促使其工作上的滿足；Pinto 與 Prescott (1993)指出，合作是預測團隊成員滿意度的一個正面因素；Montebello 與 Buzzotta (1993)亦認爲，成功的團隊合作可使組織更具生產力，同時增進成員之工作滿意度、並激勵及提升員工士氣；Carr 與 Littman (1993)則認爲透過員工參與團隊，可激勵員工、提高員工生產力、增加員工對組織的認同感、激發工作潛能，並提升員工的工作滿足；Campio et al. (1993)認爲，成員若認同專案團隊工作的方式，則在團隊中會獲得較高的滿足；而在 James 與 Charles (1981)之研究中亦提到，員工對於組織之歸屬感會顯著地影響其工作滿足。在國內，陳乃明(民 76)之研究發現，團體互動效果愈佳的員工，對於工作本身、薪資、升遷、監督、同儕、以及整體感覺之滿足感會愈高，工作也愈投入。換言之，當團隊凝聚力愈高時，其成員對其之歸屬感與滿足感均會增加，該群體之表現會更成功，比如 Bollen 與 Hoyle (1990)、Levin 與 Moreland (1990)、Back (1951)、Hoogstraten 與 Vorst (1978)之研究均指出，較高凝聚力的群體有較佳的成員服從性，其團隊效率亦會較好。因此，本研究推論，當成員對團隊有高度的認同感或凝聚力時，他們會

臺灣大學學術期刊資料庫

樂於待在團隊中，成員間之互動機會多，其工作滿意度可能會較高。據此，本研究提出第二個假說：

假說二(H2)：當團隊成員對於專案團隊之認同愈高時，則工作滿足會愈高。

在專案團隊中，「角色」的問題一直爲學者們所關心，特別是與角色衝突、角色模糊有關之議題。最主要，這些問題可能導致團隊內的衝突，造成工作壓力(Li 與 Shani, 1991)。Li 與 Shani (1991)指出，角色衝突、角色模糊、工作負荷及工作引起的焦慮等是資訊專業人員壓力的主要來源。Mowday (1982)則認爲，成員對於組織的認知與角色衝突、角色混淆有關。當團隊成員對於專案工作之參與程度較低時，成員對於自己所要扮演的角色、執行什麼工作等問題都混淆不清，在此情況下成員會感受較大的工作壓力。反之，當成員對於團隊所要追求的共同目標達成共識，對於團隊的目標與工作之進行能有所參與，彼此通力合作完成某一項工作時，則成員所感受的工作壓力，相對地可能較小。此外，當成員對團隊之凝聚力與認同感較低時，成員可能較不能認同該團隊，或者希望專案工作能趕快完成，以脫離此團隊，在此情況下，其所承受的工作壓力可能會較大。因此，本研究推論當成員對於專案團隊之認同愈低時，成員之工作壓力可能也會較大；而當對專案團隊之認同程度愈高時，所承受的工作壓力可能會較小。據此，本研究建立第三個假說：

假說三(H3)：當團隊成員對於專案團隊之認同愈高時，則工作壓力會愈低。

此外，Doll 與 Torkzadeh (1991)發現，專案團隊若要成功，其成員必須全力投入；而國內施能傑(民 82)之研究亦指出，工作涉入會影響員工的工作績效及其對組織的認同程度。根據 Deming (1986)、Juran (1989)及 Shonk (1992)等學者之研究認爲，員工參與團隊活動與決策機會，及擁有在以前組織中所沒有的參與權，會顯著地影響其對於組織之認同感。在 Mowday (1982)之研究中亦指出，個人特徵，會影響成員對於組織的認同；而黃國隆(民 75)則整理過去

臺灣大學學術期刊資料庫

相關文獻，認爲員工對於組織的認知會受到個人屬性所影響。另外，亦有不少學者提出個人屬性、任務特質與專案團隊之關係(Jwell 與 Reitz, 1981；Hackman, 1983；Gladstein, 1984；Salas et al., 1992)。根據上述相關研究，本文認爲專案團隊成員之個人屬性與所參與的系統開發工作與其對於專案團隊之認同有關，因此建立第四個假說：

假說四(H4)：專案團隊不同之個人屬性與任務特質，會有不同之專案團隊認同。

參、研究設計

本研究爲驗證研究模式的正確性，以問卷調查的方式蒐集資料，並進行對模式假說之檢定。以下分別就研究架構、資料分析方法、變數操作與衡量，以及研究對象等詳細說明。

一、研究架構

經由前節的文獻探討，本文以資訊系統專案開發成員對專案團隊之認同爲議題，探討其與工作壓力、工作滿足等之關聯性，整個觀念性架構如圖 1 所示。

臺灣大學學術期刊資料庫

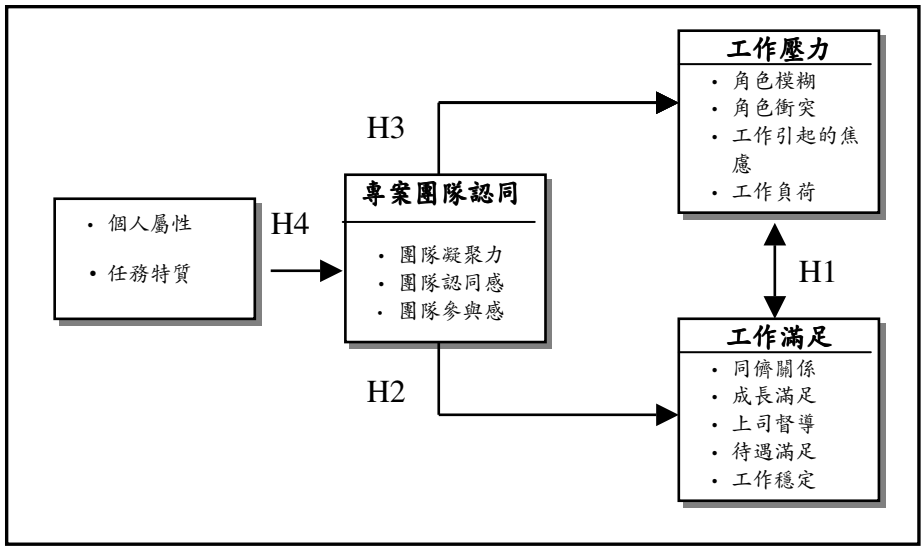


圖 1　研究架構

其中「專案團隊認同」之定義爲成員對專案團隊在心理趨向上的一種好惡程度或某種價值，這些價值觀包括團隊凝聚力、團隊認同感以及團隊參與感；「工作滿足」的定義爲個人透過工作的完成，在個人心理上所產生的一種對同儕關係、成長、上司督導、待遇及工作狀況等之滿意程度，有助於衡量人力資源管理機能之成效，並能提供管理者作爲制定政策目標的依據；「工作壓力」的定義是個人的能力和技巧無法與工作配合，或工作環境不能滿足個人需求時，所產生的一種緊張、不安和焦慮的狀態，這些狀態認知包括角色模糊、角色衝突、工作引起的焦慮及工作負荷；至於個人屬性則包括性別、年齡、學歷等，而任務特質則包括參與專案開發程度及所開發之資訊系統類型。

圖 1 中，'→'表示效果影響方向；'↔'表示相關性。圖 1 顯示，開發成員之專案團隊認同，會受到個人屬性與任務特質變項所影響，而專案團隊認同則會進一步影響工作壓力與工作滿足。應注意的是，由於本研究之重點在團隊成員對於專案團隊之認同與工作壓力、工作滿足之關係，因此將個人屬性與任務特質變項視爲干擾變項。易言之，在探討專案成員對於專案團隊之認同與工作壓力、工作滿足之影響效果上，個人屬性與任務特質變項屬干擾變

臺灣大學學術期刊資料庫

項，其效果應被去除。此外，本研究亦進行不同專案團隊認同群之個人屬性與任務特質之差異分析。

雖然許多實證研究皆指出，專案團隊互動過程及成員之工作壓力、工作滿足對團隊績效有重要的影響(如侯墐瑜，民 83；Sullivan 與 Bhagat, 1992；Steer, 1975；Mackin, 1994；Jones 與 Harrison, 1996；Gladstein, 1984；Li, 1996)，但由於資訊系統開發工作較爲特殊，涵蓋的對象相當多，如人員、硬體、軟體、組織、制度及技術等；評估項目則包括資訊系統功能、資訊人員的生產力、資訊系統的品質等有形的與無形的部分，因此造成專案團隊績效實際上衡量的困難與複雜，且到目前爲止有關績效如何衡量仍未獲一致的結果，故本文暫不探討專案團隊績效，不過由於工作滿足與團隊績效已被證明有顯著正相關之關係，透過對工作滿足之研究，仍可窺視專案團隊認同對其績效之影響。

二、資料分析方法

根據上述的文獻探討與研究架構，本文建立四個研究假說。而爲進一步檢驗本研究架構中各研究構面之間的關係，本研究所使用的統計方法，包括(1)敘述性統計：統計回收之樣本資料以及針對專案團隊認同、工作壓力與工作滿足之各項變數與構面進行概況分析，以瞭解各變數資料的趨勢。(2)相關分析：用來探討工作壓力與工作滿足間的關係。(3)集群分析：以三個專案團隊認同構面爲分類基礎，對樣本進行集群分析，將樣本區分爲高專案團隊認同群與低專案團隊認同群。(4)T 檢定與卡方檢定：用來探討不同的專案團隊認同在個人屬性與任務特質，以及在工作壓力、工作滿足上是否有顯著性的差異。(5)多重共變數分析(Multivariate Analysis of Covariance, MANCOVA)：本研究以此法來檢定專案團隊認同，對工作壓力和工作滿足所造成之影響效果，而在 MANCOVA 之分析中，個人屬性及任務特質乃作爲共變項。

臺灣大學學術期刊資料庫

三、變數操作與衡量

本研究以問卷爲研究工具，問卷內容包括：『專案團隊認同』、『工作壓力』、『工作滿足』及『基本資料』等四大部分，底下針對各變數加以說明。值得注意的是，由於本文旨在從專案團隊成員之觀點探討其對專案團隊之認同與其工作壓力、工作滿足的相關性，故底下之變項均爲專案團隊成員之主觀認定或認知之尺度衡量。

專案團隊認同：主要改自 Evans 與 Jarvis (1986)之量表，目的在衡量成員在心理取向上，對專案團隊的好惡程度或看法。本量表主要內容來自團隊凝聚力(team cohesion)、團隊認同感(team commitment)與團隊參與感(team participation)三個建構。採用 Likert 五等級尺度，以「很不同意」(1 分)到「很同意」(5 分)方式衡量。然而，值得注意的是，過去此方面的研究著重在整個構念間的評估，而忽略構念內之各構面的分析，因此結果較無法提供充分的管理意涵。透過本研究的分析瞭解，成員對於專案團隊的認同概括三個構面，包括「團隊凝聚力」是指成員對專案團隊之向心力與歸屬感，如：期待加入某一專案團隊、喜歡成爲某一專案團隊成員、歸屬於這個專案團隊及專案團隊十分團結等；「團隊認同感」是指與團隊有一種融合一體的感覺，如：喜歡自己的專案團隊、認爲自己的專案團隊好過其他團隊與專案團隊能使人滿足等；「團隊參與感」則指成員願意付出高度熱忱與努力的意願，如：關心專案團隊所發生的任何事情、參與每一次之專案會議、被捲入專案團隊所發生的事情是應該的等。

工作壓力：改自 Li 與 Shani (1991)之量表，主要內容來自四個構面，包括：「角色模糊」、「角色衝突」、「工作引起的焦慮」及「工作負荷」等。「角色模糊」是指個人不清楚別人對其期望之程度，或對其行爲結果不清楚的程度。「角色衝突」指的是個人被要求扮演與其價值系統不一致，或同時扮演二種以上相互衝突角色的程度。當個人在扮演組織所界定的角色行爲時，個人往往會受其內在的價值觀、標準、能力或特質之影響，而產生與組織所期望不一致

臺灣大學學術期刊資料庫

的行爲，而形成「角色衝突」。「工作引起的焦慮」是指工作使人煩亂或緊張不安的程度。至於「工作負荷」是指對角色的要求過多，使角色無法在一定期限內完成；或是角色要求水準過高超過個人能力所及之程度。每一問項均採李克特五點量表衡量，設計爲反向題者採反向計分，受訪者依其當時主觀的認知勾選出一個與自己看法一致的選項。

工作滿足：主要改自 Weiss et al. (1967)所編制之滿意度量表，在衡量工作者對各層面之感覺或情感反應，在內容上可分爲「同儕滿足」、「成長滿足」、「上司督導」、「待遇滿足」及「工作穩定」等構面。以李克特五點量表衡量，詢問方式爲「很不滿意」(1 分)到「很滿意」(5 分)。受訪者依其當時主觀的認知勾選出一個與自己看法一致的選項，分數愈高表示整體工作滿意程度愈高。

基本資料：包括與資訊系統開發工作相關之任務特質，以及受測者之性別、年齡、學歷、背景、任管理職否、任職目前組織年資、與使用電腦經驗等個人屬性。

四、研究對象

本研究採用郵寄問卷的方式進行資料的蒐集，以天下雜誌於 1998 年所界定之台灣前五百大服務業及一百大金融業爲樣本，每家公司發放一份問卷進行調查，總共發出 600 份問卷。由於研究目的著重在資訊專業人員的專案團隊認同與工作壓力及工作滿足之關係上，因此問卷乃寄給公司之資訊部門主管，問卷填寫者在問卷上指名需由曾經參與過系統開發專案工作之團隊成員爲主，包括：專案經理、系統分析師、系統設計師及程式設計師等。另外，爲方便確認問卷填答者是否眞的爲專案團隊之成員，於問卷設計中以「在專案中的工作」項目，讓填答者勾選，藉以判定其身份。

臺灣大學學術期刊資料庫

肆、資料分析

一、樣本描述

本研究總共寄發 600 份問卷，回收 86 份，回收率爲 14.3%，有效問卷 81 份。本樣本有下列特徵：在產業別方面，服務業佔 78.9%；金融業佔 21.1%。在個人屬性方面，專案經理佔 47%，專案成員佔 53%；性別上，男女比例分別爲 72%，28%；平均年齡 36 歲；教育水準大部分爲大專程度，佔 84%；在背景方面，商管／資管背景佔 31%，理工背景的則爲 69%；任職目前組織之平均年資爲 4.9 年；電腦使用經驗大部分爲 9 年以上。至於，資訊系統專案成立之目的，EDP 系統佔 23%；MIS 系統爲 32%；而辦公室自動化系統則佔 45%。有 62%的人員全程參與資訊系統專案開發工作。詳見表 2 之列示。

表 2　樣本基本資料分析

		問項	個數	百分比
個人屬性	性別	男	58	72%
		女	23	28%
	年齡	25 歲（含以下）	2	2%
		26-35 歲	37	46%
		36-45 歲	30	37%
		46 歲（含以上）	12	15%
	學歷	研究所以上	10	12%
		大學	38	47%
		專科	30	37%
		高中職以下	3	4%
	背景	商管、資管	25	31%
		理工背景	56	69%
	任職目前組織年資	3 年以下	38	47%
		3.1 年-6 年	20	25%
		6.1 年-9 年	9	11%
		9 年以上	14	17%
	使用電腦經驗	6 年以下	6	7%
		6.1 年-9 年	10	12%
		9 年以上	65	80%
	身份	專案主管	38	47%
		專案成員	43	53%

臺北大學學術期刊資料庫

任務特質	參與專案開發程度	部分參與	31	38%
		全程參與	50	62%
	資訊系統類型	EDP 系統	19	23%
		MIS 系統	26	32%
		OA 系統	36	45%

二、因素分析結果

本研究採用主成份分析法進行因素的萃取，爲了使萃取出的因素容易解釋或命名，必需旋轉因素軸，以使各個因素的意義變得比較清晰明顯。由於利用正交轉軸中的最大變異法(Varimax)進行轉軸後所得之因素結構較爲簡單，而且容易解釋，因此本研究以正交轉軸中的最大變異法來進行因素的旋轉，轉軸後以因素負荷量大於 0.5 之變數爲各因素命名之依據。底下即針對專案團隊認同、工作壓力與工作滿足問項分別進行因素分析，將各問項做適當歸類，並對各個萃取出的因素進行命名。在衡量專案團隊認同之量表共有二十個問項(七題爲反向問題)，經由因素分析，共萃取三個特徵值大於 1 的共同因素。其中「無法出席會議，必需向專案團隊請假，會覺得不安」與「團隊如何解散，對我而言是有差別的」兩個問項，由於其因素負荷量未達 0.5，且無法在各因素間做有效區別，所以予以剔除。在工作壓力方面得出四個因素構面，而工作滿足則得出五個因素構面，由於此兩部分之分析結果與過去學者之研究大致相同，所以此處就不再深入討論。有關各因素構面之內容、因素負荷量及累積解釋變異量之整理，請參見表 3(A)~表 3(C)。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 3(A) 專案團隊認同之因素分析表

		因素名稱	題號	問項	因素負荷量	累積解釋變異量	Cronbach α
專案團隊認同	構面一	團隊凝聚力	P3	期待加入這個專案團隊	0.88	34.58%	0.94
			P1	喜歡繼續成爲這個專案團隊的一員	0.87		
			P11	感覺自己歸屬於這個專案團隊	0.76		
			P12	專案團隊十分團結	0.71		
	構面二	團隊認同感	P2	喜歡自己的專案小組	0.86	65.44%	0.76
			P13	自己的專案團隊好過其他專案團隊	0.85		
			P9	專案團隊能使我滿足	0.81		
	構面三	團隊參與感	P20	遺漏一次專案會議對自己而言是嚴重的	0.78	70.50%	0.70
			P4	關心專案團隊內所發生的任何事情	0.61		
			P15	是否在場對整個專案團隊而言有差別	0.59		
			P5	被捲入專案團隊所發生的事情裡是應該的	0.53		

表 3(B) 工作壓力之因素分析表

		因素名稱	題號	問項	因素負荷量	累積解釋變異量	Cronbach α
工作壓力	構面一	角色模糊	F3	知道自己的責任所在*	0.86	22.57%	0.89
			F4	知道自己期望的是什麼*	0.84		
			F5	確信在工作上有多少職權*	0.84		
			F1	對於工作有清楚規劃的目標與目的*	0.82		
			F2	適當地分配自己的時間*	0.77		
			F6	所做的事情被解釋清楚*	0.71		
	構面二	工作引起焦慮	F18	每天下班後很難放鬆心情	0.78	41.25%	0.88
			F16	工作的問題晚上難以入眠	0.71		
			F15	工作使我覺得煩亂或緊張不安	0.71		
			F17	工作的結果經驗健康方面的問題	0.65		
	構面三	角色衝突	F10	和作業完全不同的團隊一起工作	0.80	58.12%	0.69
			F13	接受一個沒有足夠資源和資料支援的任務	0.76		
			F7	不同的情況同一件事情做不同的處理	0.61		
			F11	收到二個以上的人不一致的要求	0.53		
			F12	做的事情只爲部分的人所接受	0.52		
	構面四	工作負荷	F8	接受一個沒有其他人力去完成的任務	0.80	65.92%	0.64
			F9	有一個沒有其他人力去執行的任務	0.80		
			F19	常常需要身體或精神上地努力工作	0.72		
			F20	用很少的時間做每件事	0.59		
			F14	做不必要的事情	0.59		

註： *表反向問項

臺灣大學學術期刊資料庫

表 3(C) 工作滿足之因素分析表

		因素名稱	題號	問　　項	因素負荷量	累積解釋變異量	Cronbach α
工作滿足	構面一	同儕滿足	S15	所擔任的工作同仁會刮目相看	0.80	40.22%	0.91
			S14	工作中告訴同仁如何做或做些什麼事的機會	0.74		
			S7	和同仁相處的情形	0.73		
	構面二	成長滿足	S16	嘗試以自己的方法來處理事情的機會	0.81	45.57%	0.80
			S5	完成工作後所得到的讚美	0.75		
			S12	工作中能發揮自己才能的機會	0.74		
			S10	工作給我單獨表現的機會	0.69		
			S13	工作常常能讓我做些不同事情的機會	0.69		
			S8	運用知識與判斷力的機會	0.67		
	構面三	上司督導	S3	上司對待下屬的方式	0.82	50.48%	0.80
			S4	組織執行決策的方法	0.80		
			S2	上司做決定的能力	0.79		
	構面四	待遇滿足	S11	待遇與工作量	0.65	53.79%	0.73
			S6	現任工作給予升遷的機會	0.50		
	構面五	工作穩定	S1	工作忙碌的程度	0.82	55.41%	0.62
			S9	工作提供的穩定性	0.52		

三、信度與效度分析

爲瞭解本研究衡量的工具是否有足夠的信度與效度，因此進行量表信度的檢測與量表效度的審視。在信度方面，本研究利用 Cronbach α 值，來衡量各構面項目之內部一致性。由表 3(A)~3(C)分析結果可發現：除了「角色衝突」、「工作負荷」及「工作穩定」等之 Cronbach α 略低外，其餘皆大於 0.7。Nunnally (1978)認爲 Cronbach α 值大於 0.7 是可接受的標準，因此本問卷之信度應可接受。

在效度分析上，爲了讓問卷題項能有效地反應出研究架構中的構念，本研究採用理論的觀點與參考相關的文獻，並詢問資管學者的意見，因此應具一定程度之內容效度；在表面效度方面，爲了確保受測者能瞭解問卷題目，在正式寄發問卷之前，先請二位曾參與資訊系統專案開發之團隊成員試答問

臺灣大學學術期刊資料庫

卷，並針對問卷內容與格式提供改進意見，以求能達到表面效度。此外，本研究以主成份分析進行因素萃取，並以正交轉軸中的最大變異法來進行因素的旋轉，接著查看各構念轉軸後之因素負荷量表，若有題項的因素負荷量太低或落在不同因素間的負荷量都很大，則將該題項刪除，以確保問卷之建構效度。尤其是專案團隊認同方面，包括「團隊凝聚力」、「團隊認同感」與「團隊參與感」等；工作壓力方面，包括「角色模糊」、「角色衝突」、「工作引起的焦慮」與「工作負荷」；而工作滿意則包括「同儕關係」、「成長滿足」、「上司督導」、「待遇滿足」與「工作穩定」等變項，這些向度與文獻之理論相符，且與本研究所設計之原始建構一致，這些皆顯示本研究問卷具一定程度之效度。經過問卷之信度與效度分析，確定問卷具有某一程度的信度與效度後，底下將針對本研究所提出之研究命題逐一驗證。

四、工作壓力及工作滿足之相關性分析

根據表 4 相關性分析可瞭解，團隊成員之工作壓力與工作滿足呈負向的關係。其中「角色模糊」與所有工作滿足構面之關係均達統計上之顯著水準；而「工作引起的焦慮」與「成長滿足」、「待遇滿足」及「工作穩定」有顯著之負相關；「角色衝突」則與「上司督導」及「工作穩定」有顯著之關係；至於「工作負荷」僅與「同儕關係」有顯著的相關。整體而言，當團隊成員之工作壓力愈大時，其工作滿意程度亦會愈低。這些結果與文獻(如林震岩等，民 84；曾昆一等，民 84；Li 與 Shani, 1991)之結論一致，可證明本研究問卷亦具預測效度。另外，為進一步瞭解本研究其他變項間之關聯，於附錄中列出變項間之相關係數分析表。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 4　工作壓力與工作滿足之相關分析

工作壓力 / 工作滿足	角色模糊	工作引起焦慮	角色衝突	工作負荷
同儕關係	**-0.60****	-0.11	-0.01	**0.25***
成長滿足	**-0.61****	**-0.23***	-0.10	**0.24***
上司督導	**-0.22***	-0.13	**-0.34****	-0.01
待遇滿足	**-0.36****	**-0.32****	**-0.35****	-0.15
工作穩定	**-0.32****	**-0.33****	-0.07	-0.05

註：**者表示 p<0.05；*者表示 p<0.1

五、資訊專業人員之專案團隊認同、工作壓力與工作滿足概況分析

在進行本研究命題的驗證之前，爲瞭解資訊專業人員目前所認知之專案團隊、所承受的工作壓力以及對於工作的滿意情況，進行平均數的計算，均值較高者即表示該抽樣對象對該問項之認同較高；反之，即較低，結果如表 5 所示。從資料可發現，有關專案團隊認同與工作滿足，不管在整體或各因素構面上來講其平均值都大於 3，表示資訊人員對專案團隊的認同與工作滿足基本上是持肯定的態度。特別是在團隊凝聚力以及成長滿足方面，資料顯示 IS 專案成員對於團隊之情感與團隊士氣甚高，希望繼續爲此專案團隊之一員；在工作上亦能充分運用自己的專業知識與技能，在工作上有所表現。至於工作壓力中之角色模糊與工作焦慮之均值皆低於 3，表示資訊人員對於其在專案團隊中之角色還算清楚，工作焦慮感不致太高。不過，角色衝突與工作負荷之均值皆高於中間值，表示其在這二方面可能承受較大的壓力，特別是不同的情況對同一件事情需做不同的處理，似乎造成團隊成員較大的工作壓力。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 5　專案團隊認同、工作壓力與工作滿足之均值分析

		因素名稱	問項	均值	因素平均
專案團隊認同	構面一	團隊凝聚力	期待加入這個專案團隊	3.93	3.91+
			喜歡繼續成爲這個專案團隊的一員	4.11+	
			感覺自己歸屬於這個專案團隊	3.62	
			專案團隊十分團結	3.97	
	構面二	團隊認同感	喜歡自己的專案小組	3.76	3.61
			自己的專案團隊好過其他專案團隊	3.46	
			專案團隊能使我滿足	3.62	
	構面三	團隊參與感	遺漏一次專案會議對自己而言是嚴重的	3.63	3.72
			關心專案團隊內所發生的任何事情	3.72	
			是否在場對整個專案團隊而言有差別	3.87	
			被捲入專案團隊所發生的事情裡是應該的	3.65	
工作壓力	構面一	角色模糊	知道自己的責任所在*	1.72	1.94
			知道自己期望的是什麼*	1.79	
			確信在工作上有多少職權*	2.01	
			對於工作有清楚規劃的目標與目的*	1.75	
			適當地分配自己的時間*	2.05	
			所做的事情被解釋清楚*	2.32	
	構面二	工作引起焦慮	每天下班後很難放鬆心情	2.57	2.66
			工作的問題晚上難以入眠	2.52	
			工作使我覺得煩亂或緊張不安	2.88	
			工作的結果經驗健康方面的問題	2.65	
	構面三	角色衝突	和作業完全不同的團隊一起工作	3.19	3.28+
			接受一個沒有足夠資源和資料支援的任務	3.00	
			不同的情況同一件事情做不同的處理	3.84+	
			收到二個以上的人不一致的要求	3.57	
			做的事情只爲部分的人所接受	2.82	
	構面四	工作負荷	接受一個沒有其他人力去完成的任務	3.52	3.26
			有一個沒有其他人力去執行的任務	3.32	
			常常需要身體或精神上地努力工作	3.79	
			用很少的時間做每件事	3.31	
			做不必要的事情	2.38	
工作滿足	構面一	同儕滿足	所擔任的工作同仁會刮目相看	3.54	3.68
			工作中告訴同仁如何做或做些什麼事的機會	3.59	
			和同仁相處的情形	3.91	
	構面二	成長滿足	嘗試以自己的方法來處理事情的機會	3.60	3.69+
			完成工作後所得到的讚美	3.33	
			工作中能發揮自己才能的機會	3.74	
			工作給我單獨表現的機會	3.84	

臺灣大學學術期刊資料庫

			工作常常能讓我做些不同事情的機會	3.60	
			運用知識與判斷力的機會	4.05+	
	構面三	上司督導	上司對待下屬的方式	3.43	3.23
			組織執行決策的方法	3.01	
			上司做決定的能力	3.25	
	構面四	待遇滿足	待遇與工作量	3.21	3.11
			現任工作給予升遷的機會	3.00	
	構面五	工作穩定	工作忙碌的程度	3.11	3.50
			工作提供的穩定性	3.89	

註： *表反向問項； +表構面或問項均值最高者。

六、資訊專業人員對專案團隊認同之集群分析

爲了進一步瞭解團隊成員對專案團隊認同之三個共同因素是否有不同之取向，因此本研究針對前述三個專案團隊認同構面，利用華德最小變異數法（Ward）進行集群分析，找出擁有相似之專案團隊認同之同質群組，並探究各群組內之團隊成員屬性與任務特質。

Ward 法開始時視每一個體爲一群，然後最近的兩個體合成一群，依次結合使群組愈變愈少，最後所有個體結成一群，其特性爲兩個體一旦在同群內，則以後的步驟中必然在同一群內，此法是最被普遍使用的。因此本研究亦使用 Ward 法來決定群數，依照樣本的某些特性相似之處，將樣本分成幾個集群，使得同一集群內的樣本具有高度之同質性。最後分析結果顯示分爲兩群最爲適當，接著根據這兩個集群在三個因素構面的平均值高低，對該兩集群予以命名。由表 6 之均值可明顯地發現，集群一在所有專案團隊認同構面之得分均較集群二爲高，故將集群一取名爲「高專案團隊認同」；集群二取名爲「低專案團隊認同」（見表 6）。這項結果也顯示，正向的專案團隊認同，應同時涵蓋對團隊的凝聚力、認同感與參與感。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 6　各族群在專案團隊認同之平均值與命名

因素構面	F 值	各群因素得分平均值	
		第一群	第二群
團隊凝聚力	**58.19****	4.28+	3.37-
團隊認同感	**75.17****	4.19+	3.28-
團隊參與感	**26.83****	4.27+	3.70-
集群人數		43	38
集群命名		**高專案團隊認同**	**低專案團隊認同**

註：**者表示 p<0.05；+表均值較高者；-表均值較低者

七、高／低專案團隊認同群間之個人屬性與任務特質差異分析

此部分主要在檢驗個人屬性與任務特質在各群專案團隊認同之差異。採 T 檢定與卡方檢定來進行，分析結果如表 7。從表 7 可發現，隨著性別、個人背景、身份，以及參與專案開發程度的不同，對於專案團隊之認同亦存在顯著之差異。但年齡、學歷、任職目前組織年資、使用電腦經驗以及所參與開發資訊系統類型，則在兩者間未達顯著差異。由此可見，「專案團隊認同」似會受到性別、背景、個人所扮演的角色(主管或成員)以及參與系統開發的程度所影響。亦即男性、商管／資管背景、專案主管身份或在系統開發過程中參與程度愈高者，其專案團隊認同愈高。特別是在專案團隊運作的過程中，應讓團隊成員多多參與團隊決策的核心。因爲團隊成員的參與程度，除可增加決策時參考資訊，也能提高成員對於工作的責任感及對團隊的凝聚力，進而提昇其對於專案團隊之認同。

表 7　高／低專案團隊認同群間之個人屬性與任務特質差異分析

專案團隊認同 / 個人屬性、任務特質		高專案團隊認同 (N=43)	低專案團隊認同 (N=38)	差異分析	P 值
個人屬性	男性(%)	94.4%	49.6%	**21.15**[a**]	0.00
	年齡（歲）	37.4	35.5	1.04[b]	0.30
	學歷[1]	2.66	2.76	-0.56[b]	0.58
	商管、資管(%)	50.6%	11.4%	**6.02**[a*]	0.10
	任職目前組織年資（年）	4.92	4.88	0.08[b]	0.94
	使用電腦經驗（年）	16.33	15.25	0.31[b]	0.76

臺灣大學學術期刊資料庫

	專案主管(%)	63.2%	30.8%	**10.63**[a**]	0.00
任務特質	參與專案開發程度（全程參與）	76.3%	47.7%	**2.49**[b**]	0.02
	資訊系統類型[2]	77.4%	76.6%	1.18[b]	0.24

註：**者表示 p<0.05；*者表示 p<0.1
[1]表學歷，其中 1 爲高中職（含）以下、2 爲專科、3 爲大學、4 爲研究所以上；[2]表 MIS 及辦公室自動化系統
[a]表卡方檢定；[b]表 T 檢定

八、高／低專案團隊認同群間之工作壓力與工作滿足差異分析

爲深入瞭解不同專案團隊認同與工作壓力，及工作滿足之關係，特以多重共變數分析對「角色模糊」、「工作引起焦慮」、「角色衝突」、「工作負荷」等四個工作壓力構面，及「同儕關係」、「成長滿足」、「上司督導」、「待遇滿足」及「工作穩定」等五個工作滿足構面作整體效果之檢定，最後再以下檢定檢驗群間特質之差異。而爲排除其他因素之差異所造成的影響，在此將個人屬性(性別、年齡、學歷、背景、任職目前組織年資、使用電腦經驗及身份)與任務特質(參與專案開發程度與資訊系統類型)視爲共變項，實施共變數分析，結果如表 8 與表 9 所示。

表 8　專案團隊認同與工作壓力之關係

			工作壓力				整體效果檢定	
			角色模糊	工作引起焦慮	角色衝突	工作負荷	Wilk's Lambda	F值
			F值					
主變項		高／低專案團隊認同	**9.37****	**4.36****	0.02	1.32	0.76	**2.66****
共變項	個人屬性	性別	0.32	0.05	0.52	0.36	0.97	0.28
		年齡	0.18	0.35	0.71	0.00	0.97	0.26
		學歷	0.93	0.04	0.80	0.00	0.96	0.36
		背景	**2.98***	0.13	1.68	1.49	0.86	1.33
		任職目前組織年資	0.04	0.06	**4.34****	1.85	0.85	1.43
		使用電腦經驗	0.16	0.08	1.38	0.68	0.95	0.46
		身份	0.11	**9.15****	**3.30***	**4.43****	0.74	**2.88****
	任務特質	參與專案開發程度	0.04	0.11	2.40	**5.98****	0.82	1.85
		資訊系統類型	0.21	0.01	0.20	0.05	0.99	0.11

註：**者表示 p<0.05；*者表示 p<0.1

臺灣大學學術期刊資料庫

由表 8 可發現，專案團隊認同對於工作壓力有顯著之整體影響效果，（F 值=2.656），細查各單獨變項，可發現此壓力乃由「角色模糊」及「工作引起焦慮」引起（F 值分別爲 9.366 及 4.356）。至於共變數方面，個人背景（商管／資管，理工背景）對「角色模糊」有顯著之影響效果；任職目前組織年資對「角色衝突」有顯著之影響效果；身份對「工作引起焦慮」、「角色衝突」及「工作負荷」等亦均有顯著之影響效果。在任務特質上，僅有專案開發階段對「工作負荷」有顯著之影響效果。

表 9　專案團隊認同與工作滿足之關係

			工作滿足					整體效果檢定	
			同儕關係	成長滿足	上司督導	待遇滿足	工作穩定	Wilk's Lambda	F值
			F值						
主變項		高／低專案團隊認同	**14.67****	**15.60****	**3.00***	**6.50****	**21.86****	0.56	**5.21****
共變項	個人屬性	性別	0.53	1.39	0.10	0.02	**4.79****	0.82	1.46
		年齡	1.09	0.00	0.00	0.17	0.36	0.93	0.53
		學歷	0.17	0.18	0.01	1.45	2.45	0.77	1.99
		背景	1.16	0.93	0.58	0.65	0.16	0.86	1.51
		任職目前組織年資	0.00	1.56	0.21	0.75	1.02	0.69	**3.01****
		使用電腦經驗	**2.92***	1.13	0.04	0.03	**3.69***	0.72	**2.58****
		身份	0.13	0.32	0.32	**2.77***	2.62	0.67	**3.29****
	任務特質	參與專案開發程度	1.24	0.48	0.15	0.03	0.19	0.82	1.49
		資訊系統類型	1.12	0.32	0.01	**3.43***	**3.46***	0.75	**2.17***

註：**者表示 p<0.05；*者表示 p<0.1

由表 9 可發現，專案團隊認同對於工作滿足有顯著之影響效果（F 值=5.21），即高／低團隊認同會影響 5 個不同的滿足變項—「同儕關係」、「成長滿足」、「上司督導」、「待遇滿足」及「工作穩定」（F 值分別爲 14.67, 15.60, 3.00, 6.50 及 21.86）。至於共變數方面，性別對「工作穩定」有顯著之影響效果；使用電腦經驗對「同儕關係」與「工作穩定」有顯著之影響效果；身份對「待遇滿足」有顯著之影響效果。而資訊系統類型則對「待遇滿足」及「工作穩定」等均有顯著之影響效果。總之，團隊在運作時，領導者應該儘量促進團隊成員彼此間的合作，營造有利的氣氛來凝聚團隊精神，讓成員在安定、自信及榮譽的工作環境下工作，增加其對於工作的滿足感。

臺灣大學學術期刊資料庫

由於表 8 及表 9 顯示專案團隊認同與工作壓力及工作滿足有顯著之關連性，爲進一步瞭解「高／低專案團隊認同群」間在工作壓力及工作滿足上之差異，特以 T 檢定檢視各群間在這些變數上之均值差異，結果列於表 10。從表 10 資料可知，高／低專案團隊認同群對工作壓力之「角色模糊」及「工作引起焦慮」差異，達統計上 0.05 之顯著水準。最主要的，表 10 的資料顯示，個人有較高的專案團隊認同者，其工作壓力較低；反之則高。至於工作滿足方面，高／低專案團隊認同兩群在「同儕關係」、「成長滿足」、「上司督導」、「待遇滿足」及「工作穩定」上均有顯著的差異，最主要的，高專案團隊認同群之工作滿足較低專案團隊認同群者爲高。

表 10　專案團隊認同與工作壓力、工作滿足差異分析

	團隊認同 / 工作壓力與工作滿足	高專案團隊認同 (N=43)	低專案團隊認同 (N=38)	T 值	P 值
工作壓力	角色模糊	1.65^{-}	2.30^{+}	**-4.76****	0.00
	工作引起焦慮	2.47^{-}	2.91^{+}	**-2.12****	0.04
	角色衝突	3.21^{-}	3.23^{+}	0.17	0.87
	工作負荷	3.51^{-}	3.53^{+}	-0.10	0.92
工作滿足	同儕關係	4.00^{+}	3.48^{-}	**5.48****	0.00
	成長滿足	3.96^{+}	3.32^{-}	**5.56****	0.00
	上司督導	3.55^{+}	2.86^{-}	**4.03****	0.00
	待遇滿足	3.31^{+}	2.79^{-}	**3.25****	0.00
	工作穩定	3.77^{+}	3.25^{-}	**4.39****	0.00

註：**者表示 p<0.05 (2-tailed)；*者表示 p<0.1 (2-tailed) ；$^{+}$表均值較高者；$^{-}$表均值較低者

伍、討論與建議

在今日，不管是資訊或其他產業，資訊人力皆是一項寶貴的資源，其個人表現往往可左右整個組織的生產力及績效。因此，欲妥善運用資訊科技來協助企業營運與創造競爭優勢，除引進新的技術和方法論外，更重要的是有效地管理與激勵資訊專業人員，以使資訊部門爲組織帶來更高的效益。經由本文實證結果得知，資訊人員對專案團隊之認同與其工作壓力及工作滿足存在顯著關係。以下將本研究所得結論與建議分述如下：

臺灣大學學術期刊資料庫

一、結論與建議

（一）正向專案團隊認同之重要性

從本研究樣本發現，台灣地區資訊專業人員對專案團隊之認同，可概分爲「團隊凝聚力」、「團隊認同感」與「團隊參與感」三個構面。這些構面與李弘暉(民 88)針對美國俄亥俄州 46 個高績效專案團隊所歸納出的特徵是一致的。至於，資訊人員對此三個構面之認同程度均高於中間值(均值在中間值 3 分以上)。而在工作滿意度方面，均值亦高於中間值，這些似乎顯示此群資訊專業人員對於目前所處之專案團隊及工作上均算滿意。在工作壓力方面，此群樣本在工作負荷及角色衝突兩建構上似有較大壓力，此結果與馮觀富(民 81)及王文泰(民 85)的研究發現一致。究其原因，可能是由於資訊科技產業變遷快速的特性，使得個人的專業知識或技術能力持續面臨新的考驗，而須不斷地調整與補強專業新知，因此擔負較重的工作負荷。至於角色衝突方面，推論可能是因爲團隊成員具有不同的個人背景，或來自不同的功能部門，其角色扮演亦不相同；抑或資源調配不均、人力配置不當、預算限制或進度控制不佳、個人知覺差異、或是專案權責劃分不明確所致。此外，更有研究指出，專案溝通上的障礙，是導致專案內角色衝突的原因。因此建議專案經理不但要讓團隊成員充分瞭解到其在整個專案團隊中所扮演的功能性角色地位、促進團隊成員彼此之良性溝通，降低成員之角色衝突外，更應該提供專案成員技術上的專業訓練、人際關係處理技巧、以及衝突管理等教育訓練課程，重視專案團隊之內部溝通，以凝聚團隊精神，加強成員對於專案組織的認同。至於在團隊成員方面，則應摒棄本位主義，敞開心胸，針對問題，解決問題，以完成團隊目標爲主要任務。

臺灣大學學術期刊資料庫

（二）工作壓力與工作滿足之負向關係

本研究發現，工作滿足與工作壓力呈負向相關，此與國內外學者研究結果相同(如林震岩，民 84；曾昆一，民 84；Li 與 Shani, 1991)。最主要地，在成員對於角色的期望、達成角色期望的方法，以及角色績效的結果等訊息愈缺乏時，則不管是對他的同事、上司、個人成長、薪資，或者工作穩定等各方面之工作滿意度均呈現明顯偏低的現象。這可能是因爲成員有時需扮演多重角色（如需兼顧技術、作業與溝通問題，以及瞭解不同部門之應用知識，以滿足其需求等），以致於造成他們自己不確定自己到底要做什麼之角色模糊現象。而當專案工作使人煩亂或緊張不安時，其對個人成長、待遇，以及工作穩定方面之滿足亦愈低。在個人經常被要求扮演與他們價值系統不一致的角色時，其對於上司督導方式與薪資待遇之滿意度也會較低。此外，當組織對專案成員角色要求過多，超過能力之所及時，則其對於同事間的關係與個人成長之滿足亦愈低。因此建議專案經理若欲提高成員之工作滿足時，可先從降低專案成員之角色模糊著手。

（三）專案團隊認同與工作壓力及工作滿足之關係

由資料分析亦可發現，資訊人員對專案團隊之認同確爲影響工作壓力及工作滿足之因素，此結果與林東清（民 82）之研究發現類似。林認爲影響資訊人員工作滿意度最有效之因素，乃在其對專案工作的認同。另外，工作壓力似亦受到個人所扮演的角色（主管或成員）所影響；至於工作滿足除和資訊人員之專案團隊認同有關外，亦和個人年資（任職目前組織）、使用電腦經驗及身份等個人屬性，以及所參與開發資訊系統之類型有關。此外，對專案團隊認同較高之資訊專業人員，其工作壓力，似比低專案團隊認同者來得低，但同時，卻有較高之工作滿足。這些結果似顯示，對專案團隊認同愈高者，工作壓力愈低、工作滿足愈高。這些資訊應可作爲專案主管領導專案團隊時之參考，最主要的，管理者應儘量提高成員對於專案團隊之認同，比如：提高團隊成員對於專案計劃的參與程度，使多數的成員能參與決策，抑或讓他

臺灣大學學術期刊資料庫

們在整個系統開發工作及政策規劃活動中有充分的參與，使他們對於所做的決策有歸屬感外，更應確保員工得到工作任務上所需要的資源、訓練和支援，增加成員對於專案團隊的認同，進而提昇員工之工作滿足及降低工作壓力。

（四）專案團隊認同與個人屬性及任務特質

至於在個人屬性及任務特質方面，高／低專案團隊認同兩群在性別、個人背景、身份，以及所參與專案開發階段上有顯著之差異。其中以男性、商管／資管背景、主管身份，以及在專案開發過程中全程參與者，對專案團隊之認同較高。推論其原因，可能是因團隊領導者大抵爲商管／資管背景之男性，其曾受過團隊管理相關課程抑或這些人在當上主管後，其思考的角度也會不一樣，除強調資訊技術外，更重視管理方面的問題。且在專案開發過程中從頭到尾全程參與者，對於專案團隊之認同亦會較高。

二、研究限制

（一）本研究無法完全掌握團隊整體成員，使其皆能填寫問卷，以求得團隊整體成員對於團隊的反應與態度。

（二）本研究只針對團隊特性中成員之專案團隊認同進行分析，至於其他團隊特性因素則不在本研究的範圍。

陸、後記

整體來講，資訊專業人員對專案團隊之認同確實爲影響其工作壓力與工作滿足之重要因素。然而，在高科技行業中由於注重技術，再加上專業人員易於從技術中獲得成就感，久而久之容易忽略人際間的互動（林存德，民 87），因此管理者應設法加強團隊成員之互動，以營建良好的專案團隊工作氣氛。以企業管理角度而言，瞭解團隊成員對於專案團隊之認同，不僅有助於知悉

臺灣大學學術期刊資料庫

員工的工作壓力與工作滿足，亦可提供管理者領導專案團隊的方向，以及處理相關問題的指引。簡而言之，在目前科技高度發展，環境詭譎多變的時代中，組織工作日趨複雜化，而個人的能力有限，很明顯地，透過團隊的建立與運作，可激發員工潛能，解決組織的問題。而根據上述資料分析瞭解，管理者若欲提高專案成員之工作滿足及降其工作壓力，最重要關鍵在於提高資訊人員對於專案團隊之認同，比如保持團隊成員間的良好互動，加強專案團隊之溝通，增加成員對團隊之凝聚力與認同感，或者有關成員角色之明確化等，以讓團隊成員對組織做出重大的貢獻。

鑑於研究範圍之限制，無法對所有相關變項進行討論。多位學者曾探討工作壓力、工作滿足與工作績效之關係，因此專案團隊成員之工作壓力、工作滿足與專案團隊績效之關連性，以及專案團隊運作情形對專案團隊績效的影響，或者哪些因素會影響專案團隊之認同等，皆可作爲未來進一步研究的重點。

臺灣大學學術期刊資料庫

參考文獻

王文泰，台灣地區資訊部門主管的角色研究，發表於「第七屆國際資訊管理學術研討會」，民 85。

李弘暉、鍾麗英，專案團隊運作過程對團隊績效影響之研究，人力資源管理學報，民 88：1-29。

林存德，MIS 完全合作手冊，資訊與電腦，民 87：120-123。

林東清，影響資訊人員工作滿意程度與工作的因素分析，人力資源管理學報，3，民 82：34-51。

林東清、孫思源，資訊部門人員工作壓力漫談，資訊經理人，民 87：30-34。

林震岩、林詩芳，資訊人員生涯導向與職位類型配合對個人工作態度與壓力影響之實證研究，發表於「第六屆國際資訊管理學術研討會」，民 84。

侯墐瑜，自主管理團隊的成員角色與衝突之研究，國立中興大學企業管理研究所碩士論文，民 83。

施能傑，Job Involvement In a non-western public sectors: It's antecedents and consequence，政大學報，67，民 82：623-646。

范錚強、Couger, J.D., 宋鎧，資訊人員的工作激勵，資訊管理學報，1(1)，民 82 ：79-88。

孫思源、董和昇、孫培眞，我國資訊部門人員工作壓力來源及其影響之研究，發表於「第九屆國際資訊管理學術研討會」，民 87。

尉謄蛟，建立團隊十問十答（上），世界經理文摘，民 83。

張紹勳，電腦相關從業人員工作特性、工作壓力與工作滿意之研究，發表於「第八屆國際資訊管理學術研討會」，民 86。

陳乃明，個人特徵、工作特徵、影響力知覺、群體過程對參與品管圈活動員工工作態度之影響，私立中原大學企業管理研究所碩士論文，民 76。

陳海鳴、胡曉姍，員工工作配適性程度、工作滿足、工作壓力三者之關係研究，管理與系統，民 83：33-49。

臺灣大學學術期刊資料庫

陳惠民，高效率團隊—實務操演手冊，台北「科技圖書股份有限公司，民 87」。

曾昆一、翁振福，資訊服務業技術人員離職傾向之研究，發表於「第六屆國際資訊管理學術研討會」，民 84。

馮觀富，壓力、失落的危機處理，編著者發行，民 81。

蔡渭水、楊仲偉，台商自大陸技術移轉模式之研究，管理評論，19(2)，民 89：113-137。

Back, K. Influence through social communication. Journal of Abnormal and Social Psychology. 46, 1951: 9-23.

Barki, H., and J. Hartwick. Measuring user participation, user Involvement, and user attitude. MIS Quarterly. 18(1), 1994: 59-79.

Baroudi, J.J. The Impact of Role Variables on IS Personnel Work Attributes and Intentions. MIS Quarterly. 1985: 341-356.

Bass, B. M. Organizational Psychology. Boston: Allyb abd Bacon. 1965.

Beehr, T.A., and J.E. Newman. Personal and organizational strategies for handling job stress: A review of research and opinion. Personal Psychology. 32, 1979: 1-40.

Blau, P.M., and W.R. Scott. Formal Organizations. London: Routledge Kegan Paul. 1963.

Bollen, K.A., and R.H. Hoyle. Perceived cohesion: A conceptual and empirical examination. Social Forces. 69, 1990: 479-504.

Bubshait, A., and G. Farooq. Team building and project success. Cost Engineering. 41, 1999: 34-38.

Campio, M.A., Medsker, G.J. and A.C. Higgs. Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. Personnel Psychology. 46, 1993: 823-850.

Caplan, R.D., and K.W. Jones. Effects of Working load role ambiguity and type a personality on anxiety, Depression, and heart rate. Journal of Applied Psychology. 6, 1975: 713-719.

臺灣大學學術期刊資料庫

Carnevale, D.G. Trustworthy Government: Leadership and Management Strategies for Building Trust and High Performance. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers. 1995.

Carr, D.K., and I.D. Littman. Excellence in Government: Total Quality Management, In the 1990s. 2nd ed. Arlington, VA: Coopers and Lybrand. 1993.

Deming, W.E. Out of the Crisis. Cambridge, MA: MIT. 1986.

Doll, W.J., and G. Torkzadeh. A congruence construct of user Involvement. Decision Sciences. 22(2), 1991: 443-453.

Dubinsky, A.J., and S.W. Hartley. A path analysis study of model of salesperson performance. Journal of Academy of Marking Science. 14(1), 1986: 36-46.

Evans, N.Y., and P.A. Jarvis. The Group Attitude Scale: A Measure of Attraction to Groups. Small Group Behavior. 1986: 203-16.

Feldman, D.C., and H.J. Arnold. Management Individual and Group Behavior in organization. N. Y.: McGraw-Hill Co. 1983.

Ford, R.C., and F.C. McLaughlin. Successful Project Teams: a Study of MIS Managers. IEEE Transactions on Engineering Management. 39(4), 1992: 312-317.

French, J. A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. Journal of Social Issues. 18, 1962: 1-47.

French, J.P., Rodgers, W., and S. Cobb. Adjustment as Person-Environment Fit. In G.V. Coelho, D.A. Hambug, and J.E. Adams (Eds), Coping and Adoption, New York: Basic Books. 1974.

George, J.M., and G.R. Jones. Understanding and Managing Organizational Behavior. 2nd, ed., Addison-Wesley. 1999.

Gladstein, D.L. Groups In Context: A Model of Task Group Effectiveness. Administrative Science Quarterly. 29, 1984: 499-517.

Goldstein, D.K. An Examination of Work-Related Correlation of Job Satisfaction

臺灣大學學術期刊資料庫

In Programmer/Analysts. MIS Quarterly. 1984: 103-115.

Gordon, J. Work teams: How far have they come?. Training, 1992:59-65.

Green, G.I. Perceived Importance of Systems Analysts- Job Skills, Roles, and Non-Salary Incentives. MIS Quarterly. 13, 1989: 115-133.

Guzzo, R.A., and E. Salas. Team Effectiveness and Decision Making in Organizations. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers. 1995.

Hackman, J.R. A Normative Model of Work Team Effectiveness. New Haven, CT: Yale University. 1983.

Hackman, J.R. Groups that work and those that don't: Creating conditions for effective teamwork. California, San Francisco: Jossey-Bass, Inc. 1990.

Harrison, F.L. Advanced Project Management. Aldershot Hants, England: Gower. 1993.

Harrison, W.L., and C.K. Farn. A Comparison of Information Management Issues in the United States of America and the Republic of China. Information and Management. 18(4), 1990: 177-188.

Henderson, J.C., and S. Lee. Managing I/S design teams: A control theories perspective. Management Science. 38(6), 1992: 757-777.

Hendrix, W.H., Steel, R.P., and S.A. Schultz. Job stress and life stress: Their causes and consequences. Journal of Social Behavior and personality. 2, 1987: 291-302.

Hoogstraten, J., and H.C.M. Vorst. Group Cohesion, Task Performance, and the Experimenter Expectancy Effect. Human Relations. 31, 1978: 939-956.

Igbaria, M., Parasuraman, S., and M. Badawy. Work Experiences, Job Involvement, and Quality of Work Life Among Information Systems Personnel. MIS Quarterly. 1994: 175-201.

James, L.P., and W.M. Charles. A Causal Model of Turnover for Nurse. Academy of Management Journal. 24, 1981: 543-565.

Jewell, L.N., and H.J. Reitz. Group Effectiveness In Organizations. Illinois: Scott,

臺灣大學學術期刊資料庫

Foresman and Company. 1981.

Jones, M.C., and A.W. Harrison. IS project team performance: An empirical assessment. Information and Management. 31(2), 1996: 57-65.

Juran, J.M. Juran on Leadership and Quality. New York, NY: The Free Press. 1989.

Kaiser, K., and R. Bostrom. Personality characteristics of MIS design project teams: An empirical study and action-research design. MIS Quarterly. 6(4), 1982: 43-60.

Katzenbach, J.R., and D.K. Smith. The Discipline of Team. Harvard Business Review. 1991: 111-120.

Kloppenborg, T.J., and J.A. Petrick. Leadership in project life cycle and team character development. Project Management Journal. 30, 1999: 8-13.

Kozar, K.A., and I. Zigurs, Human and machine roles In team product reviews. Information and Management. 23, 1992: 149-157.

Kraut, R.E., and L.A. Streeter. Coordination in Software Development. Communications of the ACM. 38(3), 1995: 69-81.

Kroes, W.H., Hurrell, j., and B.L. Margolis. Job stress in police administrators. Journal of Police Science and Administration. 1974: 145-155.

Levin, J.M., and R.L. Moreland. Progress In small group research. Annual Review of Psychology. 46, 1990: 585-634.

Lewis, J.P. How to Build and Manage a Winning Project Team. New York, NY: American Management Association. 1993.

Li, H.H. High Performance Teams In Public Organizations. Unpublished Dissertation, Columbus, Ohio: The Ohio State University. 1996.

Lin, E.Y., and A.B. Shani. Stress Dynamics of Information System Managers: A Contingency Model. Journal of Management Information System. 7(4), 1991: 107-130.

Locke, E.A. Satisfaction and Dissatisfaction among white collar and blue collar employee. Journal of Psychology. 58, 1973: 67-76.

臺灣大學學術期刊資料庫

Mackin, D.H. The Team Building Tool Kit: Tips, Tactics, and Rules for Effective Workplace Teams. New York: AMACOM. 1994.

McFletcher, D. Teaming by Design: Real Teams for Real People. Chicago, IL: Irwin Professional Publishing. 1996.

Mohrman, S.A., and S.G. Cohen. Designing Team-Based Organizations. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers. 1995.

Montebllo A.R., and V.R. Buzzotta. Work Teams That Work. Training and Development Journal. 1993: 63.

Morrow, P.C. Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. Academy of Management Review. 8, 1983: 486-500.

Newman, M., and D. Robey. A social process model of user-analyst relationships. MIS Quarterly. 16(2), 1992: 249-266.

Nunnally, J.C. Psychometric Theory. New York: McGraw-Hill. 1978.

Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., and P.V. Boulian. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology. 59, 1974: 603-609.

Quick, T.L. Successful Team Building. New York: American Management Association. 1992.

Rizzo, J.R., House, R.M., and S.I. Lirtzman. Role conflict and ambiguity in complex organizations. Administrative Science Quarterly. 1970: 150-163.

Salas, E. Toward an Understanding of Team Performance and Training. In R. W. Swezey and E. Salas eds. 1992.

Seashore, S.E., and J.D. Taber. Job satisfaction indicators and their correlation. American Behavior Scientists. 18, 1975: 333-368.

Shonk, J.H. Working In Teams: A Practical Manual For Improving Work Groups. New York: AMACOM. 1982.

Shonk, J.H. Team-Based Organizations: Developing a Successful Team Environment. Homewood, IL: Business One Irwin. 1992.

臺灣大學學術期刊資料庫

Smith, H.D. A Parsimonious Definition of Group: Toward Conceptual Clarity and Scientific Utility. Sociological Inquiry. 1967: 141-167.

Smith, P.C., Kendall, L.M., and C.L. Hulin. Management of Satisfaction In Work and Retirement. Chicago: Rent McNally. 1969.

Steer, R.M. Task-goal Attributes, Achievement and Supervisory Performance: A Field Experiment. Organizational Behavior and Human Performance. 1975: 392-403.

Stephens, C. Five CIO's at work: Folklore and facts revisited. Journal of Systems Management. 1993: 34-40.

Sullivan, S.E., and R.S. Bhagat. Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here? Journal of Management. 18(2), 1992: 353-374.

Sundstrom, E., De Meuse, K.P., and D. Futrull. Work Team: Applications and Effectiveness. American Psychology. 45(2), 1990: 120-133.

Turner, S.G., Utley, D.R., and J.D. Westbrook. Project Managers and Functional Managers: A Case study of Job Satisfaction In a Matrix Organization. Project Management Journal. 29 (3), 1998: 11-19.

臺灣大學學術期刊資料庫

附　錄

本研究各變項間之相關分析，請參見表 11(A)~表 11(C)

(1)專案團隊認同問項相關分析

表 11(A)　專案團隊認同問項相關係數表

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
P1	1.00																			
P2	.15	1.00																		
P3	.83	.15	1.00																	
P4	.35	.31	.36	1.00																
P5	.32	.30	.31	.24	1.00															
P6	-.60	-.53	-.51	-.36	-.13	1.00														
P7	-.63	-.61	-.59	-.54	-.20	-.65	1.00													
P8	-.19	-.24	-.16	-25	-.28	-.41	-.27	1.00												
P9	.14	.25	.18	.08	.19	-.22	-.22	-.22	1.00											
P10	-.24	-.19	-.22	-.47	-.14	-.52	-.44	-.32	-.39	1.00										
P11	.42	.32	.49	.30	.16	-.41	-.46	-.24	.14	-.21	1.00									
P12	.54	.61	.50	.35	.24	-.50	-.38	-.19	.29	-.27	.55	1.00								
P13	.39	.43	.35	.28	.06	-.30	-.18	-.09	.25	-.11	.39	.58	1.00							
P14	-.15	-.06	-.13	-.29	-.08	-.20	-.20	-.17	-.34	-.49	-.07	-.01	-.05	1.00						
P15	.41	.43	.32	.26	.28	-.44	-.47	-.13	.02	-.17	.33	.37	.36	-.07	1.00					
P16	.11	.03	.01	.09	.12	-.06	-.04	-.09	.15	-.04	.10	.09	.05	-.07	.09	1.00				
P17	-.49	-.59	-.53	-.34	-.12	-.57	-.53	-.29	-.18	-.43	-.59	-.58	-.46	-.07	-.32	-.05	1.00			
P18	.20	.19	.20	.13	.17	-.23	-.16	-.01	.08	-.13	.33	.23	.19	-.08	.39	.27	-.24	1.00		
P19	-.26	-.23	-.27	-.30	-.21	-.40	-.42	-.04	-.22	-.46	-.26	-.19	-.06	-.16	-.27	-.17	-.31	-.28	1.00	
P20	.10	.15	.12	.24	.33	-.18	-.18	-.05	.15	-.32	.16	.04	.06	-.10	.32	.21	-.17	.15	-.53	1.00

(2)工作壓力問項相關分析

表 11(B)　工作壓力問項相關係數表

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20
F1	1.00																			
F2	.56	1.00																		
F3	.64	.60	1.00																	
F4	.71	.48	.77	1.00																
F5	.56	.57	.68	.58	1.00															

臺灣大學學術期刊資料庫

F6	.53	.61	.41	.45	.61	1.00													
F7	-.16	-.16	-.16	-.11	-.07	-.04	1.00												
F8	-.09	-.07	-.10	-.16	-.05	-.02	-.15	1.00											
F9	-.04	-.05	.03	-.03	.11	-.02	-.19	-.58	1.00										
F10	-.04	-.14	.020	-.00	-.08	-.09	-.30	-.14	-.12	1.00									
F11	-.03	-.05	-.03	-.05	-.04	-.09	-.30	-.22	-.19	-.48	1.00								
F12	-.02	-.00	-.06	-.00	-.00	-.06	-.25	-.10	-.03	-.31	-.25	1.00							
F13	-.07	-.05	-.12	-.05	-.03	-.01	-.30	-.10	-.05	-.28	-.27	-.49	1.00						
F14	-.08	-.08	-.12	-.18	-.04	-.04	-.04	-.25	-.25	-.16	-.07	-.17	-.22	1.00					
F15	-.20	-.07	.11	-.14	-.21	-.11	-.17	-.05	-.21	-.11	-.10	-.19	-.16	-.16	1.00				
F16	-.21	-.06	.15	-.11	-.21	-.17	-.15	-.08	-.14	-.20	-.20	-.13	-.17	-.14	-.65	1.00			
F17	-.19	-.16	.20	-.19	-.21	-.15	-.18	-.04	-.17	-.20	-.18	-.18	-.18	-.17	-.58	-.63	1.00		
F18	-.18	-.10	.16	-.08	-.21	-.13	-.11	-.03	-.12	-.18	-.20	-.18	-.22	-.22	-.65	-.77	-.66	1.00	
F19	-.04	-.04	-.11	-.15	-.07	-.07	-.02	-.30	-.29	-.17	-.20	-.09	.00	-.29	-.17	-.19	-.15	-.167	1.00
F20	-.04	-.04	-.12	-.19	-.07	-.06	-.19	-.29	-.24	-.12	-.20	-.13	-.03	-.28	-.21	-.21	-.17	-.164	-.52	1.00

(3)工作滿足問項相關分析

表 11(C)　工作滿足問項相關係數表

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
S1	1.00															
S2	.12	1.00														
S3	.04	.53	1.00													
S4	.21	.56	.56	1.00												
S5	.20	.15	.16	.13	1.00											
S6	.22	.17	.22	.14	.20	1.00										
S7	.21	.11	.19	.19	.21	.12	1.00									
S8	.20	.12	.21	.09	.42	.15	.15	1.00								
S9	.26	.19	.22	.02	.14	.16	.16	.19	1.00							
S10	.06	.15	.14	.22	.43	.22	.19	.62	.20	1.00						
S11	.15	.19	.18	.23	.16	.40	.20	.17	.23	.22	1.00					
S12	.20	.18	.17	.22	.39	.17	.23	.63	.11	.55	.19	1.00				
S13	.13	.21	.16	.20	.39	.17	.21	.49	.14	.51	.21	.70	1.00			
S14	.02	.21	.21	.10	.19	.16	.32	.16	.22	.19	.22	.15	.19	1.00		
S15	.05	.03	.20	.09	.18	.21	.27	.16	.21	.21	.19	.22	.19	.53	1.00	
S16	.16	.22	.15	.21	.34	.19	.23	.66	.22	.59	.21	.74	.57	.19	.20	1.00

註：表中的數字愈高，代表變數間的關係愈強。其中正數表示正向關係，負數表示反向關係。

臺灣大學學術期刊資料庫

Job Stress, Job Satisfaction, and Teamwork Identity of MIS Professionals

Quey-Jen Yeh* Mei-Hsiang Wang**

Abstract

This paper attempts to bridge the MIS professionals' identity of project teams with their stress and satisfaction toward jobs. Significant relationships were found between the three. In particular, those who rated themselves with a more positive perception of their teams over various attitude variables, including team-cohesion, -commitment, and -participation, also rated significantly lower in the various items of job stress and higher in those of job satisfaction. The result also indicates that individual attributes (gender, personal background and status) and task characteristic (i.e., the participating stage) may affect IS professionals' identity of project teams. One may conclude from the current findings that the job- stress and satisfaction of MIS people can be improved through an enhancement of their attitudes toward the IS project teams.

Keywords: Project Team Identity, Job Stress, Job Satisfaction, MIS Professionals

* Professor Department of Business Administration National Cheng-Kung University
** Associate Professor Department of Information Management Southern Taiwan University of Technology

臺灣大學學術期刊資料庫