

致理技術學院會計資訊系
會計實務專題成果報告

會計師事務所審計人員工作壓力、工
作滿足與工作績效之關係

指導老師：黃貴祥 老師

學 生：林惠茹 19211106

黃婷敏 19211131

吳姿瑩 19311105

郭倩妤 19311115

巫宜儒 19311126

中 華 民 國 96 年 12 月

誌 謝

專題研究報告在我們大學三年級的下學期悄悄的來臨，不到一年的時間，我們必須從尋找指導老師到最後專題發表的過程中，還得顧及課堂的學習及期中、期末考的壓力，這都是一種挑戰，但是，隨著專題的結束到來，那種緊張、那種壓力，有種撥雲見日的喜悅。

首先，很感謝我們最重要的指導老師黃貴祥老師協助我們思考脈絡上的引導及建立，順利的完成專題。同學、師長間交換心得、共同研究，學習到更進一步的實作練習以及更深入的專業知識，最重要的是從師長及同學之間的互動過程中 對於溝通之技巧、增加本質學能、開拓視野以及做人處世的態度上多了不同的領悟，在這痛苦與歡愉的歲月之中，幸運的遇到許多善意的人們，提供我們有形無形的幫助。

當此篇幅的完成，也代表著一個求學階段的完成結束，但也意味將會是另一個人生的起點。

摘 要

本研究旨在探討會計師事務所審計人員工作壓力、工作滿足對工作績效之影響，並探討工作壓力、工作滿足間相互關係，並根據研究結果提出建議，以提升會計師事務所的工作績效。

本研究以會計師事務所審計人員為研究對象，係採問卷調查法，本研究共發出問卷 176 份，回收 161 份，有效問卷為 158 份，所得資料以信度分析、敘述性統計分析、Pearson 積差相關分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析(Scheffe 法)、逐步多元迴歸分析方法進行分析研究。

而經實證分析結果後，可以得知個人變項對各構面之影響，在「性別」方面，只有「本身內在衝突壓力」有顯著差異；而在「職位」方面，「溝通協調的壓力」、「整體滿足」有顯著差異；「婚姻狀況」方面，「薪資福利的滿足」和「任務績效」有顯著差異；「年齡」方面，是「本身內在衝突壓力」、「社會地位的滿足」有顯著差異；最後「年資」方面，則是「工作負荷壓力」、「溝通協調壓力」、「本身內在衝突壓力」和「任務績效」有顯著差異。研究顯示會計師事務所審計人員的「整體滿足」及「工作本身的滿足」較具影響，且以「工作本身的滿足」為最重要，且最具預測力；而「來自主管的壓力」及「工作負荷壓力」雖對「任務績效」有預測作用，但在預測「整體工作績效」時會被稀釋，而無顯著。

關鍵詞：會計師事務所、審計人員、工作壓力、工作滿足、工作績效

目 錄

授權書.....	i
誌謝.....	ii
摘要.....	iii
目錄.....	iv
圖目錄.....	vii
表目錄.....	viii
第一章 緒論	
第一節 研究背景及動機.....	1
第二節 研究問題與目的.....	2
第三節 研究假設.....	2
第四節 研究流程.....	3
第五節 研究限制.....	4
第六節 名詞詮釋.....	4
第貳章 文獻探討	
第一節 工作壓力.....	6

第二節	工作滿足.....	9
第三節	工作績效.....	12
第四節	工作壓力、工作滿足與工作績效之關係.....	15

第叁章 研究方法

第一節	研究架構.....	17
第二節	研究對象和抽樣方法.....	17
第三節	資料分析方法.....	18
第四節	研究變數的操作型定義與衡量工具.....	26

第肆章 研究結果

第一節	樣本資料各研究變項敘述性統計分析與信度.....	27
第二節	個人變項、各研究變項相關分析.....	28
第三節	個人變項在各研究變項上之差異分析.....	30
第四節	工作壓力和工作滿足對工作績效之迴歸分析.....	38

第伍章 結論與建議

第一節	結論.....	40
第二節	研究建議.....	41

參考文獻.....	44
附錄.....	50

圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖.....	3
圖 2-1	工作滿意之前因、後果變項關係圖.....	10
圖 3-1	本研究之研究架構圖·····	17

表 目 錄

表 2-1	中外學者對工作壓力來源之研究.....	7
表 2-2	工作壓力所造成之影響.....	7
表 2-3	工作壓力之相關研究.....	8
表 2-4	各研究學者對工作滿足構面歸納表.....	11
表 2-5	各研究者對工作績效之定義.....	12
表 2-6	各研究者對工作績效的相關研究.....	15
表 2-7	各研究者對工作壓力與工作滿足的相關研究.....	15
表 2-8	各研究者對工作壓力與工作績效的相關研究.....	16
表 2-9	各研究者對工作滿足與工作績效的相關研究.....	16
表 3-1	研究對象樣本資料表.....	18
表 3-2	工作壓力量表信度值.....	21
表 3-3	工作滿足量表信度值.....	23
表 3-4	工作績效量表信度值.....	24
表 4-1	整體樣本在各變數之敘述性統計分析表.....	28
表 4-2	工作壓力、工作滿足及工作績效之相關分析表.....	29

表 4-3	性別、婚姻狀況和職位對溝通協調的壓力之變異數分析.....	30
表 4-4	性別、婚姻狀況和職位對本身內在衝突的壓力之變異數分析.....	30
表 4-5	性別、婚姻狀況和職位對薪資福利的滿足之變異數分析表.....	30
表 4-6	性別、婚姻狀況和職位對整體滿足之變異數分析表.....	31
表 4-7	性別、婚姻狀況和職位對任務績效之變異數分析.....	31
表 4-8	年齡、教育程度、年資和月薪對工作負荷的壓力之變異數分析.....	32
表 4-9	年齡、教育程度、年資和月薪對溝通協調的壓力之變異數分析表.....	33
表 4-10	年齡、教育程度、年資、月薪對本身內在衝突的壓力之變異數分析表.....	34
表 4-11	年齡、教育程度、年資、月薪對社會地位的滿足之變異數分析表.....	35

表 4-12	年齡、教育程度、年資、月薪對任務績效之變異數分析表.....	36
表 4-13	年齡、教育程度、年資、月薪對情境績效之變異數分析表.....	37
表 4-14	個人變項對各構面之影響彙總表.....	38
表 4-15	工作壓力和工作滿足的各因素對工作績效之逐步多元迴歸分析表.....	38
表 4-16	工作壓力和工作滿足的各因素對任務績效之逐步多元迴歸分析表.....	39
表 4-17	工作壓力和工作滿足的各因素對情境績效之逐步多元迴歸分析表.....	39
表 5-1	本研究假設分析結果.....	40

第壹章 緒論

第一節 研究背景及動機

二十一世紀的人力資源發展中，員工是組織最大的資產，如何激發員工最大潛能，以使其發揮最大的效能，是組織生存於快速競爭的社會環境中，所需面對的重要課題。

審計工作是一種高工作量、時間密集且承載高度工作壓力之工作型態，如何能留住高績效之員工，以及降低員工工作壓力來提昇事務所人力資源運用，促使員工在工作上得到最大的滿足，以期產生更好的工作績效，進而達成會計師事務所最大的組織績效，是管理階層考量永續經營與提供高服務品質之主要因素。

過去的研究中多以傳統之激勵因子作為如何提昇員工之工作滿足及降低離職率為主要研究方向，有學者認為透過激勵可提升工作滿足與工作績效，因為人總是需要被激勵的，透過激勵才能將人的潛能激發出來，激勵的主要目的就是為了滿足個人需求的情況下，以期達成組織目標。傳統激勵因子多為薪酬獎賞與晉升等；有學者指出薪酬是重要的激勵因子，而於升遷研究上，另有學者認為組織需要有良好的升遷需要之人才，更重要還可以使組織績效與員工個人之滿足感極大化。

然而，高度工作壓力之工作卻會造成下列各層面的影響：1.心理面：如憂鬱、挫折。2.行為面：如暴躁、緊張。3.認知面：如敏感、健忘。4.生理面：如心跳急促、血壓升高。5.健康面：如潰瘍、冠狀動脈心臟病、免疫力降低等。6.組織面：如人際關係不良、工作效率低落（藍采風，2000）。另有學者認為工作壓力對個人工作表現上的影響會造成工作者缺席、離職、較低的工作效率、工作士氣低落、缺乏自我肯定，有導致較低的工作滿意。

有學者認為中度工作壓力可以對工作績效產生正面效果，並增加個人反應的能力（ability to react），將工作做好及快速。工作投入產生之工作壓力也許會帶來工作成就感。

員工是會計師事務所的主要資源，其工作績效與努力程度會直接影響到事務所的服務品質，因此必須適當的加以激勵與評估。會計師事務所的績效評估制度，扮演一個很重要的角色，透過健全的績效評估制度，引導員工朝向管理當局認為重要的工作方向去努力，員工若能全心全力投入工

作，才能有良好的績效的表現，個人工作績效的提昇，是達成組織整體績效的關鍵因素。

第二節 研究目的與問題

本文所欲探討的問題首先為審計人員工作壓力對工作滿足之關係，接著探討審計人員的工作滿足對於工作績效之關係，及審計人員的工作壓力對於工作績效之關係。

依前述的研究背景及動機本研究嘗試以會計師事務所的審計人員為研究對象，探討工作壓力、工作滿足與工作績效三者間相互關係，並根據研究結果提出建議，以供實務界參考使用，本研究希望達成以下目的：

- 一、探討審計人員的工作壓力與工作滿足的相關情形。
- 二、探討審計人員的工作壓力對於工作績效的影響情形。
- 三、探討審計人員的工作滿足對於工作績效的影響情形。

根據研究動機與目的，產生了以下的問題：

- 一、審計人員的工作壓力與工作滿足是否會有相關？
- 二、審計人員的工作壓力對於工作績效是否會有影響？
- 三、審計人員的工作滿足對於工作績效是否會有影響？

第三節 研究假設

根據研究問題與目的之概念，本研究提出以下假設：

- 假設一：審計人員之工作壓力與工作滿足有相關。
- 假設二：審計人員之工作壓力與工作績效有相關。
- 假設三：審計人員之工作滿足與工作績效有相關。
- 假設四：審計人員之個人屬性對工作壓力、工作滿足及工作績效有顯著影響。
- 假設五：審計人員之工作壓力與工作績效有顯著影響。

假設六： 審計人員之工作滿足與工作績效有顯著影響。

第四節 研究流程

本研究係依據研究動機與目的，藉由蒐集相關文獻並加以歸納整理，確認研究主題並建構研究架構與研究假設，再確定測量的量表與抽樣方法後，以問卷調查方式來蒐集實證資料，針對會計師事務所人員工作壓力、工作滿足及工作績效等相關議題進行探討，再進行資料整理分析、推論及驗證假設，最後提出研究結論與建議，並以下列研究流程作為主要的研究步驟：

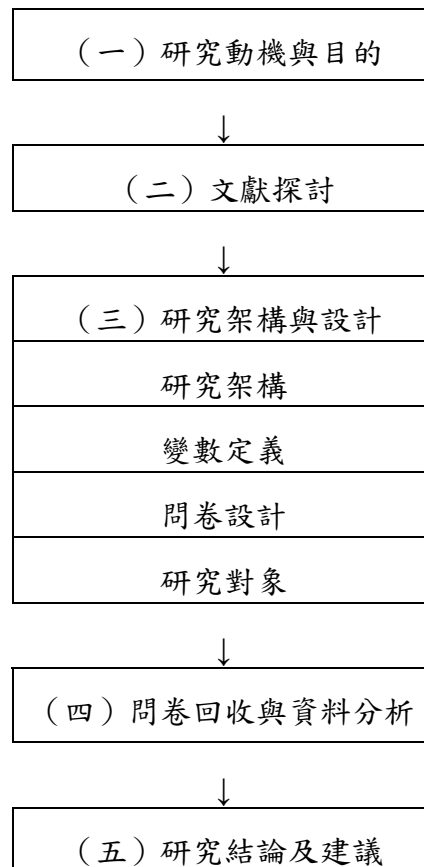


圖 1-1 研究流程圖

第五章 研究限制

1. 影響工作績效的因素很多，本研究為防止問卷過長，影響填答者的意願，僅考慮了工作壓力、工作滿足及個人基本資料之因素，若加入其他因素，也許會使得分析結果不同。
2. 本研究是以台北縣市會計師事務所審計人員為研究對象，如擬抽選較大樣本，以求代表性，所費人力、物力及時間過大，所以本研究以較小樣本進行調查研究，造成問卷發放不夠普及，其代表性尚有討論餘地，所得研究尚難推論全體會計師事務所審計人員。
3. 研究對象在填答問卷時，可能會受到個人情緒、態度、認知、工作壓力及自我保護等主觀因素之影響，對問卷題目的反應可能有所保留。

第六節 名詞詮釋

一、審計人員

會計師事務所審計人員具有高度的獨立性及專業能力可替委託人提供查核和其他的會計服務。尤其是公開上市公司通常會依證期的規定聘請會計師獨立地執行查核工作，並付予適當的酬金，一般的審計人員主要工作即為財務報表審計，本研究將以台北縣市會計師事務所審計人員為研究對象。

二、工作壓力

本研究將會計師事務所審計人員的工作壓力定義為：會計師事務所審計人員在從事審計工作時，對週遭的工作情境因素，感受到有威脅性及壓迫感，並且內心隨之產生消極、無助等負面情感。本研究將工作壓力來源分為下列五個層面所感受的程度：來自主管的壓力、工作負荷的壓力、溝通協調的壓力及本身內在衝突的壓力，工作壓力之量表採用 Likert 五點計分法，受試者就「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」等五個選項中選擇一項。分別給予 1、2、3、4、5 分。得分愈高，表示受試者的工作壓力愈高。

三、工作滿足

本研究所謂之「工作滿足」，係指會計師事務所審計人員在執行審計職權時，考慮到有關工作的各個層面，所具有的一種積極情意導向的程度，是一種主觀的評價與感受。若是積極導向則工作滿意度「高」，若消極，則工作滿意度「低」。本研究問卷參考主要的量表內容，並將工作滿意區分為工作本身、薪資福利、升遷機會、社會地位等四個層面，工作滿足之量表採用 Likert 五點計分法，受試者就「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」等五個選項中選擇一項。分別給予 1、2、3、4、5 分。得分愈高，表示受試者的工作滿足愈高。

四、工作績效

本研究之工作績效就是指生產力，要如何提高會計師事務所審計人員的生產力，必須從工作壓力及工作滿足這兩項最基本的問題去探討。

本研究是採用余德成（1996）的分類模式，亦即將工作績效區分為任務績效與情境績效，以為本研究之依據。工作績效之量表採用 Likert 五點計分法，受試者就「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」等五個選項中選擇一項。分別給予 1、2、3、4、5 分。得分愈高，表示受試者的工作績效愈高。