國立台東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：孫本初 先生

臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力之探討

研究生：李素琴 撰

中華民國九十五年六月

國立台東大學
學位論文口試委員審定書

系所別：公共事務管理碩士在職專班

本 班 李素琴 君

所 提 之 論 文 台灣地區農漁會信用部主任工作壓力之探討

業 經 本 委 員 會 通 過 合 於 ☑ 碩 士 學 位 論 文 ☐ 博 士 學 位 論 文 條 件

論 文 口 試 委 員 會 ：

侯松茂

（口試委員會主席）

王聖銘

孫本初

（指導教授）

論 文 口 試 日 期 ： 95 年 06 月 16 日

國 立 台 東 大 學

附註：一式二份經考試委員會簽後，送交系所辦公室及進修部教務組存查。

博碩士論文電子檔案上網授權書

（提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用）

本授權書所授權之論文為授權人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所 ______組 94 學年度第 二 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目： 臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力之探討
指導教授： 孫本初

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館及本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

- 讀者基非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人： 李素琴
簽　名： 李素琴　　　中華民國 95 年 07 月 05 日

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 區域政策與發展研究 所 九十四 學年度第 二 學期取得 碩士 學位之論文。

論文名稱：臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力之探討

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單　位
☑	☐	國家圖書館
☑	☐	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：＿＿＿＿＿＿＿＿，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
	V		

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：　孫本初　博士

研究生簽名：　李素琴

學　　號：　3093007

日　　期：中華民國　95　年　6　月　16　日

謝　誌

在二年的公共行政學程中，特別要感謝台東大學開辦本班，使個人得以在公餘之暇，有就近學習成長的機會，並有幸成為本班第一屆的學生。

本篇論文得以完成，首先要感謝指導教授孫本初博士的悉心指導，從論文的雛形、建構到成品，均不厭其煩的詳加匡正。特別是孫教授本職在政治大學教學，能夠遠至台東授課、指導，更增辛苦；尤其地處偏遠的東部，得以接受孫教授的啟迪及教誨，更是我在人生學習過程中的幸運與福氣。此浩瀚師恩，永銘於心。

在論文審查與口試期間，感謝口試委員侯松茂老師及王聖銘老師對本論文的細心審閱，並提供寶貴的意見，使得本研究得以更臻完善，在此致上最深的謝意與敬意。

在論文的撰寫的過程中，感謝農訓協會賴素敏小姐對本問卷調查工作的協助；謝謝全體農漁會信用部主任的配合與支持，使得本研究問卷得以完成；還有許多資深的農業金融的輔導與管理夥伴們，感謝您們的建議與鼓勵，使得本研究得以順利進行；在同班同學中，特別感謝陳楓霖同學在統計方法上的切磋與指導。同時謝謝全班同學，在二年的學程中，總是互相鼓勵與加油，使得個人在工作、功課兩忙之餘，終有勇氣持續學習並順利完成學業！

最後，要特別感謝我的家人，感謝爸媽及公婆對我的支持與包容，感謝老公及兩位可愛的小天使，是我最大的精神支柱；謝謝您們！

臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力之探討

作者：李素琴

國立台東大學區域政策與發展研究所

摘　　要

本研究旨在探討臺灣地區農漁會信用部主任對工作壓力來源知覺之差異情形、對工作壓力反應知覺差異情形，期能依據研究結果提出建議，提供主管機關、訓練單位、農漁會等單位，做為改善農漁會信用部主任工作壓力之參考。

本研究係採用問卷調查法，調查樣本係以截至民國 95 年 4 月底止臺灣地區全體農漁會信用部為樣本依據，以普查方式取樣 278 名農漁會信用部主任為研究對象，實際有效樣本為 158 份。使用的工具為「臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力調查問卷」，問卷內容包含個人基本資料、信用部主任工作壓力來源量表及工作壓力反應量表。問卷調查所得資料，以描述性統計分析、t 考驗、單因子變異數分析及 Pearson 積差相關係數等統計分析方法進行資料分析。

本研究之結果歸納如下：

一、 就「工作壓力來源」各構面平均數比率的得分情形而言，以「工作負荷量」比率最高(86.66%)，其次依序為「經濟因素」(81.91%)，「經營管理」(81.86%)，「工作變化性」(78.19%)，「開會」(63.06%)，「工作與家庭衝突」(60.34%)，「同事相處」(59.49%)，而得分最低的則為「人際關係」(46.62%)。

二、 就「工作壓力反應」各構面平均比率的得分情形而言，以「疲勞」比率最高（71.12%)，其次為「焦慮」(66.39%)，而得分最低的則為「憂鬱」(55.82%)。

三、 農漁會信用部主任對工作壓力來源知覺之差異情形，因性別、年齡、本會年資、婚姻狀況、組織規模、授信資產品質與同業家數的不同而有顯著差異。

四、 農漁會信用部主任對工作壓力反應知覺之差異情形，因性別、婚姻狀況與組織規模的不同而有顯著差異。

五、 農漁會信用部主任工作壓力來源與工作壓力反應呈正相關。

關鍵字：農漁會信用部主任、工作壓力來源、工作壓力反應

To probe the working pressure for directors of credit departments of agriculture and fishery associations in Taiwan

Suh-Chin Lee

Abstract

The purpose of this study is to probe the differences of perception for the source of working pressure and the reaction of working pressure for directors of credit departments of agriculture and fishery associations in Taiwan. Hoping to submit some suggestions based on this outcome, provide authorities, training units, agriculture and fishery associations some references to improve the working pressure for directors of credit departments of agriculture and fishery associations.

The methodology of this study is questionnaire, samples adopted are based on all the agriculture and fishery associations in Taiwan through 30, April, 2006.There are total 158 effective samples. The content of questionnaire includes personal data, charts of the source and reaction for working pressure of directors of credit departments of agriculture and fishery associations. All the data collected are analyzed by a variety of methods.

There are some conclusions to this study:

1. For “resource of working pressure”, “work load” has the highest ratio.
2. For ”reaction of working pressure”, ”tiredness” has the highest ratio.
3. Due to sex, age, experience, marital status, organizational scope, assets quality of credit, the amount of craft, there are obvious differences of perception of resource of working pressure for directors of credit departments of agriculture and fishery associations
4. Due to sex, marital status and organizational scope, there are obvious differences of perception of reaction of working pressure for directors of credit departments of agriculture and fishery associations.
5. It is a positive correlation between resource and reaction of working pressure for directors of credit departments of agriculture and fishery associations.

Key Words: directors of credit departments of agriculture and fishery associations, source of working pressure, reaction of working pressure

目　　次

表　目　次

圖 目 次

第一章 緒論

第一節 研究背景

人類自呱呱落地後就有壓力經驗。壓力是身體對外界刺激的本能反應，是適應與生存的自然機制，既是不可避免的，也是必須的（藍采風,2003：10）。壓力是每個人每天生活的一部份，沒人能倖免，包括從上級所承受、與惱人的同事相處、以及在交通尖峯時段通勤，壓力無所不在（Bowers,1999：18）。可見壓力確實是現代人均會面臨的問題。

尤其今日職場由於迫切的時間壓力、同業的競爭、高生產力的要求、人員精簡、工作加重、環境變化迅速、資訊遞換快速．．．等均可能造成壓力之惡化，同時將影響工作、心理、家庭等層面。Solomon（1999）即認為：一個高壓力的工作會影響家庭及心理健康，而家庭及心理問題亦會影響工作，應將整個內外環境視為一系統，此二面向彼此互動累積之結果，對員工產生具大壓力。Solomon 並認為，所有壓力中，以工作壓力影響最深，職場時常成為壓力鍋，可能產生職場暴力、身體不適、心理疾病甚至自殺等；雖然有時壓力可視為是個人適應的問題，但如以整體觀之，此問題應視為組織的負功能，而員工正是受害者。Bowers（1999）亦認為，工作壓力會導致情緒失序、人際疏離、工作績效下降，甚至死亡。綜合以上學者看法，足見現代人工作壓力不只是個人問題，更可能是整體組織（公司、團體）應重視的問題，以免因個人壓力的累積，成為組織的負功能。

任何改變每日規律的事情都會使人備感壓力（藍采風,2003）。過去，改變並不多見，今天它的到來卻非常迅速（張琰譯,Barbara J. Braham原著,1999）。可見，在二十一世紀的今天，改變已是常態，而抗拒只會加深壓力的累積，所以，如何在各職場中，了解其目前的變化，可能的壓力源，可能的壓力反應，讓當事人、管理者接受它、承受它，並進而協助其環境的適應與改善，是在瞬息萬變的今日研究工作壓力的主軸；對於臺灣地區的農業金融，面對不只是新世紀的壓力，更有金融同業競爭、管理制度變革、輔導機制改變、經濟環境變幻迅速、經

營策略調整．．．．等等變數，負責管理、策劃、營運、領導信用部的信用部主任其可能的工作壓力，值得吾人探討，此為本文研究的背景。

第二節　研究動機與目的

一、研究動機

臺灣以農立國，經濟發展的脈絡是先農後商、先農後工；因此農業經濟的發展，在臺灣經濟的發展史上占有重要的地位，其中農會信用部及較晚發展的漁會信用部，其提供資金融通的角色扮演，對於農村經濟的發展功不可沒。

然而隨著民國八十年代臺灣經濟泡沫化、農漁會信用部專業人才不足以致對金融市場誤判、銀行業務及家數開放以致金融業務競爭激烈、部分農漁會管理階層人謀不臧等因素，造成農漁會信用部經營的危機，民國八十年代全省共發生四十餘起農漁會信用部的擠兌事件，最後並有二十九餘家農漁信用部遭強制接管，退出金融市場、嗣後中央主管機關對於農漁會信用部的管理一方面給予存款戶安定人心的方案：修法強制所有金融機構參加存款保險，另一方面以分級管理模式加強管理：依逾期放款比率分級限制業務。

信用部業務經營良窳除了專業與操守的條件外，與當地地方經濟、當地房地產行業發展亦息息相關；不同於一般銀行的是，農漁會信用部的經營區域受限於其所轄之鄉、鎮、市或地區（二個或二個以之鄉鎮)，因此受地區域性經濟條件影響甚鉅，亦較無法分散其經營風險；舉例而言，屏東縣有數個鄉鎮養豬戶數量較多，在臺灣爆發口啼疫期間，所在農會信用部業即受波及；在臺灣房地產泡沫化時，中部以北的房地產抗跌性高，中部以北的農漁會信用部逾放比率遠低於中部以南的農漁會部信用部。因為上述可能原因造成農漁會信用部經營不善，中央主管機關並未能明察其原因區隔管制措施，一律以限制業務的管理方式要求改善，如同已經生病的選手再將其綁手綁腳而仍需與一般人競賽一般。逾放偏高或有累積虧損的單位其改善目標愈顯遙不可及。

對於上述管制措施普遍無法達成改善目標，中央主管機關於民國 91 年 9 月間擬定一套更嚴格的管制措施，對於分級管制單位給予更嚴苛的管制作為並限制一定改善期間，屆時仍未改善者將強制接管；該項作為使經營困難的信用部雪上加霜，且受影響的農漁信用部高達半數以上，因此，引發全省農漁會串連抗議，遂有民國 91 年 11 月 23 日全國農漁會抗議活動；針對本項遊行抗議活動，政府機關給予回應：取消進一步的農漁會信用部管制作為，同時研訂「農業金融法」提交立法院審議。「農業金融法」於民國 93 年 1 月 1 日起實施，確立主管機關一元化精神、成立全國農金庫、開放信用部業務、提高信用部管理標準、加強信用部主管的專業條件．．．．旨在成立『農業金融』系統。

對於基層農漁會信用部，雖然暫時紓解了管制措施，卻需面對信用部體系的制度變革、外在經營環境的挑戰：金控的多元化經營、金融同業的價格競爭、農業經濟產值下降、小規模農業金融的未來前景？等等不利條件；其次，就內部組織及制度而言，依農漁會的組織制度，其總幹事由理事會聘任，負責綜理統籌農會各部門業務，包括：農業推廣、保險、供銷、及農業金融等各部門，無法專致於信用業務的領導與決策，因此，信用部內部控管制度的建立、信用業務的拓展、經營方針的擬訂、金融商品的開發、各項法令規定的熟知．．．等等幾乎均有賴信用部主任負責領導、籌劃；加上農業金融法頒佈實施、農業金融體系伊始建立：業務、管理、輔導等作業重新調整，農漁會信用部面臨新的變革，承受的工作壓力不但未見減輕反而可能更大；因此，值此臺灣金融環境、金融政策重大變革之際，對於最基層也是競爭力較薄弱的農漁會信用部主任所承受的工作壓力可說是多元且複雜的；研究者自民國 78 至 93 年間服務臺東縣政府財政局地方金融課，主要職責即負責輔導轄內基層金融業務，期間長達 15 年餘，值此之際，農會信用部主任的工作壓力來源為何？其壓力反應如何？值得吾人深入研究。此促成研究者撰寫本文的主要動機。

二、研究目的

誠如前述，農漁會信用部屬農漁會組織中一部門，總幹事為綜理

各部門業務，加以其遴聘資格條件並無金融專業條件，因此，農漁會信用部業務之拓展與制度管理等責任，大多落在信用部主任身上，在面對金融自由化、金控化、微利化、專業化及制度變革的內外經營環境中，信用部主任身負的責任日益加重，其工作壓力亦日益增加。

因此，本研究之主要目的如下：

（一）探討農漁會信用部主任的工作壓力來源。

（二）探討農漁會信用部主任工作壓力源會引發何種壓力反應。

（三）探討不同變項（性別、年齡、服務年資、學歷、婚姻狀態、組織規模、授信資產品質、轄區同業家數）的信用部主任工作壓力來源之差異情形。

（四）探討不同背景變項（性別、年齡、年資、學歷、婚姻狀態、組織規模、授信資產品質、轄區同業家數）的信用部主任壓力反應之差異情形。

（五）探討農漁會信用部主任工作壓力來源與工作壓力反應之間有無關聯。

第三節 研究途徑、方法與限制

一、 研究途徑

本研究途徑採用行為及心理研究途徑，運用科學方法分析由個人不同之背景，探討不同的工作壓源會產生何種的壓力反應，依據研究的主題，提出不同的假設，以量化的方式，從行為層面進行資料蒐集、分析、解釋，以此探討農漁信用部主任工作上的壓力。

二、 研究方法

為配合問題之研究，本研究採用之研究方法為「文獻分析法」及「問卷調查法」方式進行，茲分述如下：

（一）文獻分析法

文獻分析法係指經由文獻資料等二、三手資訊進行研究的分析法，又可稱為「內容分析法」或「資訊分析法」。本文蒐集金融管理、農業金融管理理論及業務統計資料，以為研究的前提，

同時蒐集工作壓力相關理論，以為研究架構之基礎，並參考國內外論文、期刊及書籍資料，以探討工作壓力的理論模式。

（二）問卷調查法

本研究以問卷調查法為主，結合文獻分析所得的結果，配合研究主題，參考相關研究者之論文，將問卷題目設計成三部份：

第一部份：工作壓力源量表，測量項目包括人際關係、工作與家庭衝突、開會、工作負荷量、工作變化性、經濟因素、經營管理、同事相處等。

第二部份：壓力反應量表，測量項目包括焦慮、憂鬱、疲勞、自尊。

第三部份：個人基本資料。

三、研究限制

（一）就對象而言，本研究範圍為臺灣地區農漁會信用部主任，雖設定全體為對象，惟受時間、成本、及地理條件影響，僅能以郵寄問卷方式為之，無法面對面逐一調查、訪問。並受回收率影響整體研究。

（二）就問卷調查而言，部份較具敏感之問題會造成自我防衛心理，或因受其個人觀感、認知、情緒或態度因素之影響，對問卷內容有所保留或解釋上有偏差情形。

第四節　研究範圍、流程與章節安排

一、研究範圍

本研究範圍為臺灣地區（連江、金門無農漁會信用部）全體農漁會信用部主任，針對以上人員進行問卷調查。

二、研究流程

本研究之研究流程主要是由研究者與指導教授討論研究動機與目的，以及研究方向，復經蒐集國內外相關著作、期刊、論文等文獻進行探討，取得前人研究的發現與啟發，以為本研究之理論基礎，進而建構研究之研究架構與假設。接著進行問卷設計及信度、效度

檢測（前測），完成信、效度檢測後，即進行普測作業，將獲取之大量問卷資料，予以整理、分析、討論，提出結論與建議。以圖示之如圖 1-1：

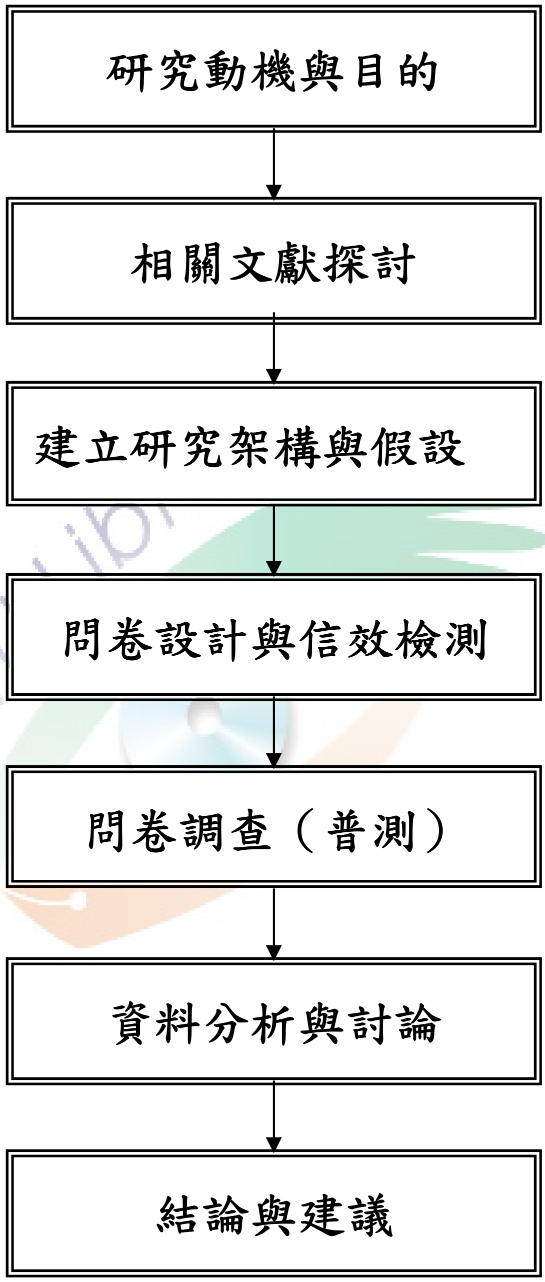

圖 1-1 本研究流程
資料來源：研究者自繪

三、章節安排

本研究的章節安排，第一章為緒論，包括：研究背景；研究動機

與目的；研究途徑、方法與限制；研究範圍、流程與章節安排；重要名詞解釋。第二章為相關文獻探討，包括：農漁會信用部經營之發展與現況；壓力與工作壓力意涵；工作壓力、工作壓力反應之相關理論及研究。第三章為研究設計，包括：研究架構與假設；抽樣方法與樣本特性；問卷內容信度與效度之前測；統計分析方法。第四章為研究分析與結果討論，包括：個人基本資料之特性分析；研究變項之描述性統計；個人基本屬性對工作壓力來源之差異性分析；個人基本屬性對工作壓力反應之差異性分析；農漁會信用部主任工作壓力來源與工作壓力反應之相關分析。第五章為結論與建議，包括：研究發現；建議。

第五節 重要名詞解釋

一、農漁會信用部主任

依「農業金融法」第二十七條及二十九條規定：農、漁會辦理金融事業，應報經中央主管機關許可設立信用部；信用部及其分部應各置主任一人；主任應具備之資格條件準則，由中央主管機關定之。信用部主任，由總幹事就具備前項資格條件人選提報理事會同意後，報請主管機關核准後聘任。簡言之，農漁會信用部主任係由總幹事就具一定資格條件（含學歷、金融經歷及消極資格等）之員工，提報理事會及主管機關核准後聘任之綜理信用部業務之主管。截至民國 95 年 4 月底止，台灣地區共計有 253 家農會信用部，25 家漁會信用部，亦即共有 278 位農漁會信用部主任。

二、壓力

本研究將壓力定義為：「壓力是受到外在刺激，個體感受到超過其負荷或威脅的情況，可導致個人在心理或生理上產生改變，經適應結果產生正向或負向的狀態；因此，壓力的反應往往因人而異」。

三、工作壓力

本研究將工作壓力定義為：「工作壓力是指個體在工作職場上，因

組織內、外因素交互影響，使其在心理上或生理上產生威脅或不舒服並調適的狀態；至於調適的結果產生正向或負向結果，則因人而異」。本研究僅探討心理層面可能引起的面向：焦慮、憂鬱、疲勞、自尊等四個面向進行壓力反應的研究。

第二章　　相關文獻探討

第一節　農漁會信用部經營之發展與現況

一、農漁會信用部成立的背景

臺灣第一個農會組織係於1890年9月於台北縣三角湧（三峽）成立，並無法律依據，係由農民自己籌組之組織，其目的旨在向地主要求減租，為一政治性功能之組織。及至1908年12月日本政府鑒於農會可以作為執行臺灣農業計畫之基層組織，方公佈「台灣農會規則」及「台灣農會規則施行細則」，以確定農會之法人地位、組織系統及事業目標。

太平洋戰爭爆發後，日本政府為加強控制農產品之供需，於民國33年公佈「台灣農業會令」，將台灣農會、州廳農會、台灣畜產會、州廳畜產會、街庄產業組合（街庄信用組合）、青果業同業組合、米穀組合、飼料配給組合等併入以農會為主的台灣農業會；街庄產業組合併入農業會，即為目前之農會信用部。現行漁會組織即為日據時期之水產業會，其信用部成立係依據民國70年公佈修正之漁會法申請設立。

臺灣光復後，嗣經農會法、漁會法相繼修法，農會信用部、漁會信用部設立之法源分別隸屬農、漁會法，其管理辦法亦分別依據行政院訂定之「農會信用部管理辦法」、「漁會信用部管理辦法」；嗣經民國93年1月30日施行「農業金融法」，農、漁會信用部之設立、管理隸屬同一法源。

二、農漁會信用部之組織定位

農漁會信用部於農漁會的角色定位，依近期重要之關法令變革－農業金融法頒佈施行前後，簡述如下：

（一）農業金融法施行前

1.法源

農會信用部：依據農會法第四條第十一款：「農會的任務如

左：・・・十一、會員金融事業」。

漁會信用部：依據漁會法第四條第九款：「漁會的任務如左：・・・九、辦理會員金融事業」。

此時農、漁會信用部成立的主要法源分別為農會法及漁會法。

2.主管機關

農會法第五條第二項：「農會辦理會員金融事業，應設立信用部，除本法另有規定者外，由中央目的事業主管機關依銀行法相關規定管理之」。

漁會法第五條第二項：「漁會辦理會員金融事業，應設立信用部，除本法另有規定者外，由中央目的事業主管機關依銀行法相關規定管理之」。

主管機關執行單位：農（漁）會信用部業務管理辦法第二條規定：「農（漁）會信用部業務之目的事業主管機關，在中央為財政部，在省（市）為財政廳（局），在縣（市）為縣（市）政府。縣（市）政府之執行單位為財政金融部門。」

此時期農漁會信用部中央目的事業主管機關對於信用部的管理，依本法（農、漁會法）之授權，主要訂有：「農會信用部業務管理辦法」、「漁會信用部業務管理辦法」、「農會信用部及其分部主任之專業條件」、「漁會信用部及其分部主任應具備資格條件準則」、「農會信用部漁會信用部稽核制度實施辦法」・・暨其他依據銀行法相關規定管理之。

3.信用部得經營的業務

依農會信用部業務管理辦法第五條規定：「農會信用部經營之業務如下：

一、 收受會員及會員同戶家屬之活期、定期、儲蓄及支票存款。

二、辦理會員及會員同戶家屬之放款。

三、受政府機關及銀行委託代放款項。

四、會員從事農業產銷所需設備之租賃。

五、國內匯兌。

六、受託代理收付款項。

七、受託代理鄉鎮（市）公庫。

八、出租保管箱。

九、其他經財政部核准辦理之業務。」

依漁會信用部業務管理辦法第五條規定：「漁會信用部經營之業務如下：

一、收受會員之活期、定期、儲蓄及支票存款。

二、辦理會員各種放款。

三、受政府機關及銀行委託代放款項。

四、會員從事漁業產銷所需設備之租賃。

五、國內匯兌。

六、受託代理收付款項。

七、出租保管箱。

八、其他經財政部核准辦理之業務。」

此時期，農、漁會信用部得辦理業務之差異：農會信用部得辦理會員之同戶家屬存、放款業務，漁會則僅限於會員；農會信用部得辦理受託代理鄉鎮（市）公庫，漁會則否。二者分別適用不同管理辦法，同時得辦理之業務有部分差異。

（二）農業金融法施行後

1.法源

依農業金融法第二條規定：「本法所稱農業金融機構，包括農會用部、漁會信用部及全國農業金庫。信用部指依農會法、漁會法及本法設立辦理信用業務者；全國農業金庫為信用部之上層機構。」此時農、漁會信用部法源為：農會法、漁會法及農業金融法。

2.主管機關

依農業金融法第五條規定：「本法所稱主管機關，在中央為行政院農業委員會；在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。」

農漁會信用部的中央主管機關，由以行政命令規定的目的事業主管機關－財政部，改為以法律明訂為行政院農業委員會，除了機關的調整外，同時提高主管機關的法令位階。且不再以目

的事業主管機關管理，是以「主管機關」管理之。

在縣（市）政府部分，亦由行政命令位階提高為法律位階，同時亦以主管機關管理之。至於縣（市）政府執行單位，則依各縣（市）政府組織編制調整之；目前各縣多數以農政單位執行（配合中央為農委會調整之），惟仍有約十縣市由財政單位執行。

3.信用部得經營的業務

依農業金融法第三十一條第一項規定：「信用部經營之業務項目以下列為限：

一、收受存款。

二、辦理放款。

三、會員（會員同戶家屬）及贊助會員從事農業產銷所需設備之租賃。

四、國內匯款。

五、代理收付款項。

六、出租保管箱業務。

七、代理服務業務。

八、受託代理鄉（鎮、市）公庫。

九、全國農業金庫委託業務。

一○、其他經中央主管機關核准辦理之業務。」

同法第二項規定：「中央主管機關得依信用部資本適足程度、經營績效、金融專業程度與內部控制及稽核制度良窳等，調整其經營業務項目及範圍；其辦法，由中央主管機關定之。」

相較於農業金融法施行前，農會信用部、漁會信用部得經營業務範圍以提高法令位階規範，其得經營之業務相同；對於存款、放款業務均不限制會員條件；增加「全國農業金庫委託業務」；訂有等級管理以為調整經營業務項目及範圍之規範。整體而言，放寬經營項目及條件，並有調整機制以分級管理。

三、農漁會信用部主任的角色

（一）為農漁會信用部主要負責人之一

依據銀行法施行細則第三條規定：「負責人之範圍，在銀行應包括董（理）事、監察人（監事）、總經理（局長）、副總經理（副局長、協理）、經理、副經理。在農會信用部或漁會信用部應包括農會或漁會之總幹事、信用部（分部）主任；理事、監事涉及信用部業務時，亦為負責人。」信用部主任與總幹事在農漁會信用部均為主要負責人，餘理、監事涉及信用部業務始有負責人之適用。與銀行相較而言，信用部主任與銀行之總經理、副總經理、經理等同為金融機構之主要負責人。

（二）聘任法源

依農業金融法第二十九條規定：「信用部及其分部，應各置主任一人；，，．信用部主任，由總幹事就具備前項資格條件人選提報理事會同意後，報請主管機關核准後聘任；其解任時，亦同。」申言之，有辦理金融業務的農漁會，應設立信用部，信用部應依本法設置主任一人，並由農漁會總幹事就符合一定條件人選提報理事會同意，並應報請主管機關－直轄市或縣（市）政府核准。相較於農業金融法施行前的規範，信用部主任之聘任，增加了提報理事會同意的作業程序；至於農漁會其他部門主管則無本項聘任程序，凸顯農漁會信用部主任相較於其他部門的相對重要。

（三）資格條件

1.積極條件：

依據農會漁會信用部主任應具備資格條件及聘任解任辦法第三條規定：「農會漁會信用部（以下併稱信用部）主任及其分部主任除應符合農會漁會員工聘僱資格標準表規定，及最近五年內曾參加中央主管機關認可之專業訓練機構所舉辦之有關農業金融、存匯、徵、授信、稽核業務研習班至少各一期次，累計七十二小時以上取得結業證書外，並應具備下列資格之一，且成績優良者：

一、大學以上學校畢業，並擔任信用部或與信用業務相關職務或其他金融機構之金融業務工作經驗合計三年以上。

二、專科畢業，並擔任信用部或與信用業務相關職務或其他金融機構之金融業務工作經驗合計五年以上。

三、高中（職）畢業，並擔任信用部或與信用業務相關職務或其他金融機構之金融業務工作經驗合計七年以上。

四、曾擔任政府機關薦任金融行政管理工作經驗三年以上。」

與農業金融法施行前之規定相較，主要相異處有：（1）增加參訓之年限限制：本規定限制五年內之訓練。（2）提高高中（職）畢業之工作經驗年限：由三年改為七年。（3）提高最低學歷：金融業務工作經驗者至少應高中（職）以上畢業，刪除高中（職）以下之金融業務工作經驗者。（４）增列專科及大學以上學校畢業及相關工作年資規定：前無本項規定。整體而言，目前對於農漁信用部主任積極條件的規範，提高訓練、學歷、工作經驗的條件。

與「銀行負責人應具備資格條件準則」之規範比較：（1）並無相對銀行主管資歷之限制；對於銀行而言，總經理、副總經理、經理等資格條件，除了學歷條件外，均有次一主管（如總經理之於副總理、副總經理之於經理、經理之副理等）之資歷條件，而信用部主任則受限於農漁會之組織編制而無此項資格條件。（2）銀行總經理、副總經理、經理等資格條件有：「有其他事實足資證明其具備銀行專業知識或經營銀行之能力，可健全有效經營銀行業務，並事先報經主管機關認可者。」依此規定，主管機關得依個案審查具專業知識或經營銀行能力者擔任重要經理人，農漁會信用部主任則無此項資格條件。

2.消極條件：

農漁會信用部主任之消極條件幾乎與銀行負責人之消極條件相同；均對於重大背信行為、違反工商管理法規、違反各項金融法規或不良信用紀錄者．．．所設定排除條件相同。

（四）農漁信用部主任在農漁會組織中的角色

1.與其他部門主管同為農漁會組織中部門主管之一。綜理農漁會信用部業務，領導信用部門員工。

2.受總幹事、秘書之上級主管指揮。

3.受理事會、監事會、會員代表大會監督。

4.聘任時須由總幹事提報理事會同意。

農漁信用部主任在農漁會組織中的角色詳如圖 2-1 所示：

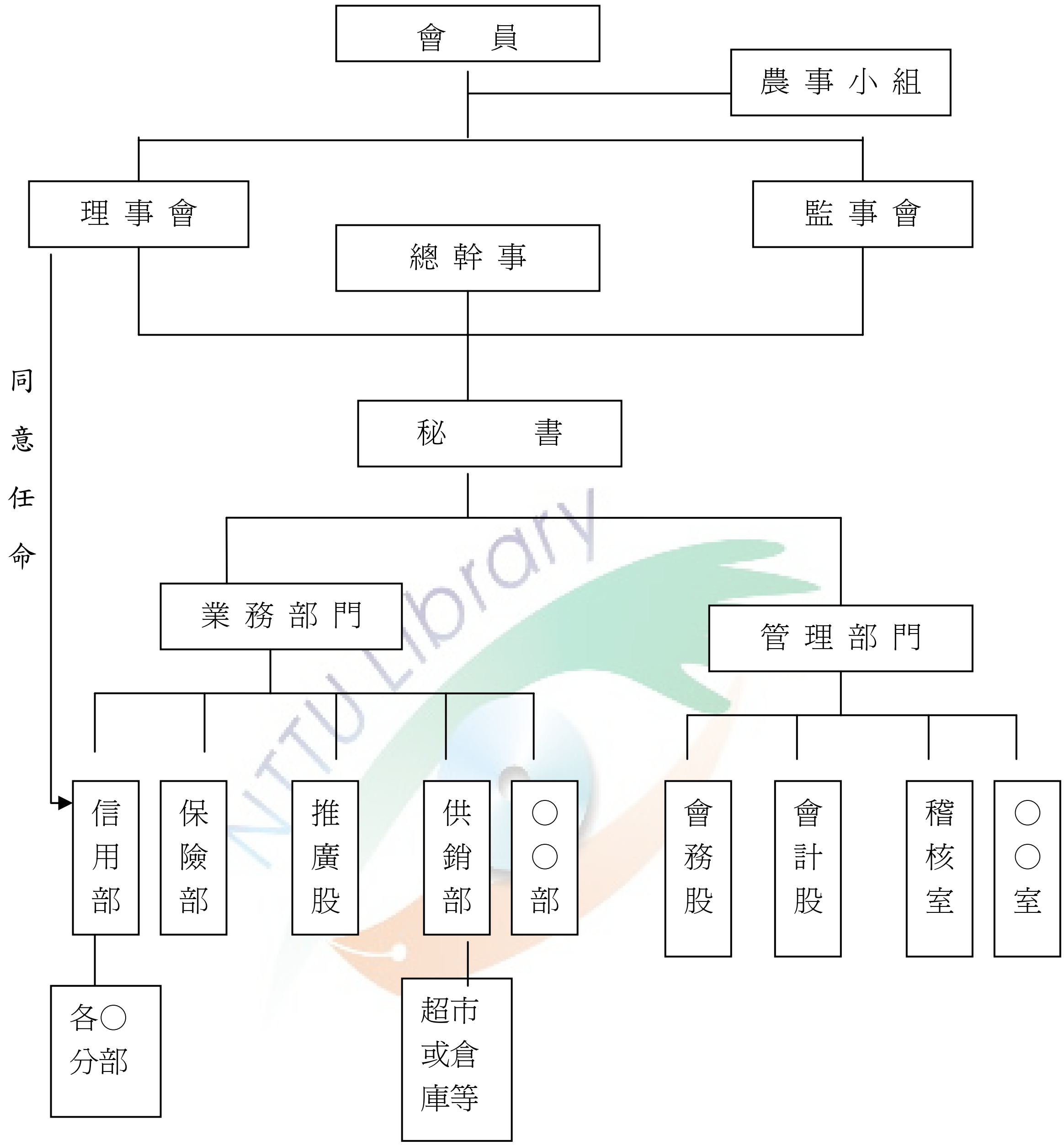

圖 2-1 臺灣地區鄉鎮地區農會組織系統圖（漁會組織亦相似）
資料來源：研究者依農漁會法規繪製,2006

四、農漁會信用部近年來經營概況與經營管理分析

（一）金融機構業務面之經營管理原則

在分析農漁會信用部近年來之業務經營現況前，吾人先探討金融機構業務面之經營管理原則，以利分析及判讀依據。金融機

構業務面之經營管理應兼具如下三原則（謝憲昭,2001,引自 David S. Kidwell and Richard L. Peterson,1989）：

1.流動性（liquidity）原則

有關銀行資金來源與運用，變現流動力是非常重要之課題。所謂「流動性」即是變現之能力,，也係指銀行因應到期存款之提領與負債之償債能力。如銀行因其資本耗盡致資產或投資組合的損失而喪失償付能力或雖有獲利，但因無法因應存款之流動性需求（liquidity for deposits），則兩者將產生矛盾的困境；因之，就銀行而言，其核心問題在於如何調和償債能力及流動性面與另一獲利能力的困境，使兩者之關係趨於密切之互動關係。亦即資金在流動性，維持適當應急能力與資金之穩定性，不宜過低或過高。

2.安全性（safety）的原則

所謂經營安全性，係指維持於永續經營的軌道上而不致脫軌之策略。一般銀行可投入較高的資產組合於高風險、高收益之授信業務或投資項目，以增加其獲利能力，然而該銀行絕不可為獲取高利益而犧牲經營之重要原則—安全原則；1984 年美國第七大銀行（Continental Illinois Bank）之倒閉危機，即充份說明銀行經營管理安全性原則的重要。

根據美國通貨監理署於 1988 年 6 月提出的報告指出：不良的管理及內部的問題是導致銀行倒閉及發生問題共同因素。為維護金融機構健全性，亦應審視如下問題：

（1）資產品質。

（2）利潤風險管理。

（3）提高自有資本比率。

（4）重視擔保品，並做好管理及監督之工作。

3.收益性（profitability）原則

金融機構也是企業之一，其獲利性之考量也是相當重要目標。與一般企業不同的是，金融業在計較獲利多寡時，仍應考慮業務經營安全性問題。

綜合言之，金融機構業務面經營管理三原則，應秉持相互為用，

相互為輔之原則。一般而言，銀行資產獲利性與流動性之間通常呈反方向的取捨關係（trade-off relationship），銀行資金之獲利性與安全性之間常呈反方向之伴隨關係（concomitant relationship）。

（二）臺灣地區農漁會信用部近十年經營概況

對於臺灣地區農漁會信用部近十年經營概況，茲將其主要業務經營指標：存款、放款、存放款市占率、資產總額、淨值、稅前總額、逾放比率及全體金融業逾放比彙整列表，以為分析比較。詳如表 2-1 所示：

表 2-1 臺灣地區農漁會信用部近十年經營概況統計表　　金額單位：億元

項目／民國	存款	存款市占率（%）	放款	放款市占率（%）	資產	淨值	稅前盈餘	逾放比率(%)	全體金融逾放比%	員工人數（人）
84 年	12,535	9.57	8,995	8.17	14,706	587	97.0	5.07	3.00	15,283
85 年	12,751	8.96	8,601	7.53	14,771	648	109.1	8.24	4.15	13,570
86 年	13,026	8.52	7,600	5.96	15,297	704	92.0	10.68	4.18	13,937
87 年	13,491	8.18	7,178	5.37	15,729	738	69.0	13.10	4.93	13,727
88 年	14,166	8.00	6,701	4.83	16,474	771	37.2	16.03	5.67	14,109
89 年	13,924	7.40	6,351	4.38	16,280	718	8.9	17.91	6.20	13,893
90 年	13,053	6.62	5,478	3.89	15,173	803	1.6	19.37	8.16	12,487
91 年	12,472	6.22	4,920	3.57	14,494	761	-17.1	18.62	6.84	11,783
92 年	12,761	6.04	4,620	3.21	14,883	758	0.1	17.57	5.00	11,282
93 年	13,324	5.92	4,752	2.98	15,170	768	21.4	14.51	3.28	11,045
94 年	13,678	5.72	5,297	3.08	15,746	825	33.0	10.92	2.19	10,911

資料來源：
1.行政院監督管理委員會網頁－金融統計－金融統計指標，網址：http://www.banking.gov.tw/ct.asp?xItem=87237&ctNode=1845&mp=7
2.行政院農業委員會農業金融局網頁－農業金融統計及出版品－公務統計，網址：http://www.boaf.gov.tw/boafwww/index.jsp?a=np&ctNode=40
3.研究者自行整理。

茲將上述臺灣地區農漁會信用部近十年經營概況統計依流動性、安全性與收益性分析如后：

1.流動性分析－依表 2-1 資料計算存放比率（放款／存款）分析之如表 2-2 所示：

表 2-2 臺灣地區農漁會信用部近十年存放比率統計表

民國 項目	84 年	85 年	86 年	87 年	88 年	89 年	90 年	91 年	92 年	93 年	94 年
存放比率（%）	71.76	67.45	58.35	53.21	47.30	45.61	41.96	39.45	36.20	35.66	38.72

資料來源：研究者整理。

簡言之，存放比率愈低，表示留在金融機構的存款愈多，金融機構餘裕資金愈多，其流動性愈高；從表 2-2 分析，臺灣地區全體農漁會信用部近十年來其存放比率呈現明顯下降趨勢，可以稱之流動性趨勢愈性愈高；惟自民國 91 年起存放比率即低於 40%，亦得解釋為其餘裕資金過高。

2.安全性分析－依表 2-1 資料，整理資本適足性二項：淨值／放款、淨值／存款及資產品質指標：逾放比率，共三項分析之。如表 2-3 所示：

表 2-3 臺灣地區農漁會信用部近十年資本適足率及逾放比率統計表　　單位：%

民國 項目	84 年	85 年	86 年	87 年	88 年	89 年	90 年	91 年	92 年	93 年	94 年
淨值/放款	6.53	7.53	9.26	10.28	11.51	11.31	14.66	15.47	16.41	16.16	15.58
淨值/存款	4.68	5.08	5.40	5.47	5.44	5.16	6.15	6.10	5.94	5.76	6.03
逾放比率	5.07	8.24	10.68	13.10	16.03	17.91	19.37	18.62	17.57	14.51	10.92

資料來源：研究者整理。

就資本適足性之分析，淨值／放款、淨值／存款二項指標均呈現成長趨勢，可以說是逐年提高其資本適足率；惟一步與表 2-1 對照分析，發現本項資本適足率提高的主要原因為放款額大幅萎縮，由民國 84 年 8,995 億元，逐年遞減至民國 94 年為 5,297 億元，其中民國 92 年甚至僅有 4,620 億元；放款市占率從民國 84 年的 8.17%，至民國

94 年降為 3.08%；存款雖未嚴重衰退，亦無成長，存款市占率亦由民國 84 年的 9.57%，至民國 94 年降為 5.72%。以上是全體農漁會信用部分析前二項資本率應附帶注意的警訊。此外，代表授信資產品質的逾放比率，近 10 年來明顯惡化，其中以民國 90 年高達 19.37% 最為嚴重，民國 94 年底雖已降為 10.92%，仍高於 84 年底 5.07%一倍以上，與全體金融逾放比相較，高達 5 倍；顯示農漁會信用部對於資產品質管理仍待加強。

3.收益性分析－依表 2-1 資料，以資產報酬率（稅前盈餘／資產）、淨值報酬率（稅前盈餘／淨值）分析之。如表 2-4 所示：

表 2-4 臺灣地區農漁會信用部近十年資產報酬率及淨值報酬率統計表　單位：%

項目＼民國	84 年	85 年	86 年	87 年	88 年	89 年	90 年	91 年	92 年	93 年
資產報酬率	0.68	0.74	0.62	0.45	0.24	0.05	0.01	-0.11	0.00	0.14
淨值報酬率	16.52	16.84	13.07	9.35	4.82	1.24	0.20	-2.25	0.01	2.79

資料來源：研究者整理。註：94 年尚無稅前盈餘統計資計。

以表 2-4 分析顯示，近十年農漁會信用部之資產報酬率及淨值報酬率均大幅衰退，民國 91 年甚至為負值，民國 92 年則趨近於 0，整體收益性並不佳。

綜合以上分析，臺灣地區農漁會信用部近十年來在流動性逐年提高，安全性之資本適足率亦提高，收益性則嚴重下滑；與「銀行資產獲利性與流動性之間通常呈反方向的取捨關係（trade-off relationship），銀行資金之獲利性與安全性之間常呈反方向之伴隨關係（concomitant relationship）。」之論述相符。

（三）最近十年農漁會信用部發生重大經營事件

從民國 84 年到民國 86 年間，我國農會體系已經發生三十九件之危機，產生擠兌及不穩定現象，歸納其主要原因為：派系選舉因素，產生擠兌風波；授信不當，引發擠兌；遭有心人士造謠中傷；主要負責人遭檢調單位約談．．．等等，這些與理事長、總幹事操守有關（少

數與信用部主任有關)，也與理事派系等之關連性極大，而內部貸款作業程序、內部控制制度之不實等，均發生直接之因果關係。詳如表2-5 中所示：

表 2-5 農會信用部 84 年～86 年危機單位及原因分析表

危機擠兌原因說明	危機擠兌農會信用部單位數	佔總危機擠兌單位比率％
彰化四信及國票事件之流彈波及產生擠兌效應	1	2.56
遭有心人士造謠中傷	6	15.38
遭檢調單位約談（收押）致存款戶信心動搖	5	12.82
挪用公款	2	5.13
受擠兌風波影響，產生骨牌效應	2	5.13
逾放比率過高，引起擠兌	4	10.25
內部不合，造成擠兌危機風波	2	5.13
派系選舉因素，產生擠兌風波	8	20.52
授信不當，引發擠兌	8	20.52
經營者私人財務問題，引起擠兌	1	2.56
合計	39	100.00

資料來源：謝憲昭，基層金融業務管理理論與實務，2001。

綜合本節，農漁會信用部主任面對的內部制度，有選任人員會員代表、理事會、監事會的監督，總幹事的指揮與信任及對於下屬的領導；業務經營則有收益性不足、資產品質欠佳的現況，對外則有近年發生重大事件，影響整體經營形象，在金融市場上競爭則有存放款市占率嚴重下滑的趨勢；加上管理之主管機關（由財政單位調整至農政單位)、輔導單位（由合作金庫調整至農業金庫）自民國 93 年度起調整；農漁會信用部主任負責綜理信用部業務，如何在本身專業養成未如一般銀行高級主管、面對市占率逐漸下滑的現況戰、外在環境的變化及同業激烈競爭中，工作與身心間取得平衡，確實是一門大學問。

第二節　壓力與工作壓力意涵

一、壓力的定義

「壓力」一詞，概念源自於物理及工程學，就物理學的說法，壓力是物體承外來的力道；而工程學上的應力就是壓力，是指金屬受重力負荷的內在承受力量。金屬能承受多大的應力是以破壞點來計算，一旦承受力量超出物質所能負荷的承受量，即破壞點，則物質形體必產生變化。如以人體來看，壓力造成心跳加快、血壓升高、呼吸急促、血糖上升、瞳孔放大、糖皮質素增加等生理變化。晚近生理學家、心理學者、社會學家、內科醫生藉以應用在人身上，說明人內心的波動狀態及生理的反應（尤金淳，2003：37）

應用於心理學及個人適應方面，最初由 Cannon 於 1935 年提出，並由他的學生 Hans Selye 將其發揚光大，引進社會科學領域上，將其界定為;「身體對任何要求改變之需求，所作出之非特定反應。」其後的學者雖有廣泛的研究及討論，但對「壓力」一詞的定義各不相同，茲將國內外學者對「壓力」所下的定義整理如表 2-6：

表 2-6 國內外學者對壓力定義一覽表

研究者	年代	壓　力　的　定　義
Selye	1956	身體對任何要求改變之需求，所作出之非特定反應。
Mechain	1962	壓力是對有機體施力要求的刺激及有機體理它的能力之間的差距。
Invancevich	1975	壓力是個人為了適應週遭環境變化的一種反應。
Cooper & Marshall	1976	壓力是表示環境因子衝擊於個人的直接影響及個人對壓力源的反應等現象。
Cox	1978	壓力是存在於個體所知覺的環境需求與所知覺的反應能力之間的不平衡。
Burke & Weir	1980	壓力是一種發生在個體身上的內外在刺激。
Ivancevich & Matteson	1980	壓力是個人為適應週遭環境變化的一種反應，而此種反應是以人格特質和心理歷程為中心。
Blau	1981	壓力是個人與環境之間的一種關係，係個人能力與環境要求之間不能配合的結果。
Martin & Schermerhorn	1983	壓力是個對人與環境配合中的要求、限制及機會所生的主觀和知覺而發生的正向或負向的反應狀態。

表 2-6 國內外學者對壓力定義一覽表（續）

研究者	年代	壓　力　的　定　義
Kaplan & Stein	1984	壓力是有個體知覺環境的要求具有威脅性，而引發生理以及心理緊張的狀態，即個體被迫去處理任何情況。
Lutton	1988	壓力是指個人面對刺激時，重新恢復正常狀態所做的反應。
Brown & CampeII	1994	壓力是指因外在因素加註於個人身上所產生的不舒適感，且此不舒適的感覺會因個人本身的特質，而有不同程度心理或生理的反應。
Weiten & Lloyd	1997	任何威脅或是被知覺威脅到個人的身心，並增加個人因應力負擔的任何情況。
林純文	1995	壓力是個體面對外界的要求或特定事件的刺激時所做的身心適應的反應；而此種反應是個人過去的經驗、人格特質或心理認知歷程為媒介。
黃富順	1995	壓力係泛指不愉快或有威脅性的刺激產生的生理與心理的反應。
程一民	1997	壓力是指個體面對刺激事件時，個人評估此一關係對他造成負荷或對資源無法應付且危及個人福祉及身心健康的反應。
林立曼	2000	壓力是工作或環境呈現的要求超過個人能力與可使用資源之刺激。其過程是一種適應性的反應，其結果因人而異，可導致個人心理與生理正向或負向改變之狀態。
藍采風	2000	壓力係指在某種情境下，使個人覺得像受到某種程度或種類的威脅。
林昭男	2001	壓力是指個體在面對刺激情境時，因為一時無法消除威脅、脫離困境而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。
田蘊祥	2002	壓力是指當個人對於生活情境中的某些事物，產生不適的反應，當個人無法及時地調適因應，會對身心產生影響的一種狀態。

資料來源：1.林立曼（2000）；2.張淑雲（2002）；3.許仁宗（2004）；
4.董敏珍（2005）；5.研究者整理。

由於研究壓力的演進歷程與重點不同，各學者對於壓力的定義亦不一致。Ivancevich & Matteson（1980）將之歸納為三類：第一類為「刺激型定義」；第二類為「反應型定義」；第三類為「互動型」定義。茲將此三類定義，分別說明如下：

（一）「刺激型」的壓力定義

此派觀點把壓力視為環境的刺激，它強調社會與外在環境的變化對個人所造成的影響。因此，視功力為自變項，而生理上的反應為依變項。如圖 2-2 所示：

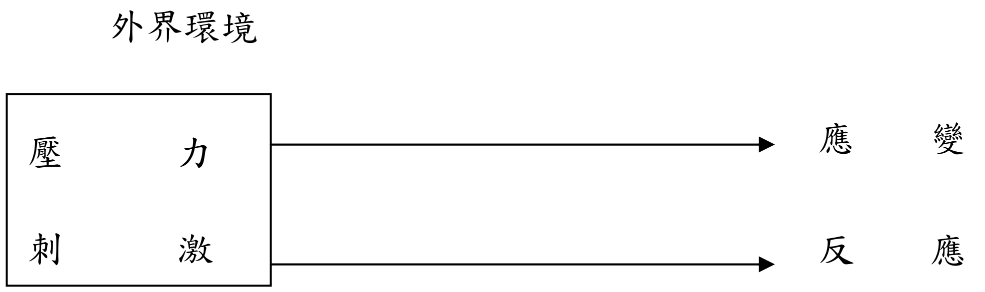

圖 2-2 壓力的刺激型定義

資料來源：Ivancevich ,J.M. & Matteson,M.T.（1980）.<u>Stress and Work：A Managerial Perspective</u>. New York：Scott,Foreman,p6.

依表 2-5 所列國內外學者對於壓力的定義屬「刺激型」定義者如：最早的 Mechain（1962）即將壓力定義為：「壓力是對有機體施力要求的刺激及有機體理它的能力之間的差距。」；其後如 Burke & Weir（1980）、Weiten &Lloyd（1997）、林純文（1995）、藍采風（2000）、林昭男（2001）。由此可知，將壓力視是一種刺激的學者，就是所謂「壓力源」（steressor）概念的運用，其意思係指面對刺激情境時，可能造成的生理、心理反應。

（二）「反應型」的壓力定義

此派學者觀點認為壓力是人對於外在環境變化的一種反應，意謂著是對壓力源的反應。因此，將壓力視為依變項。如圖 2-3 所示：

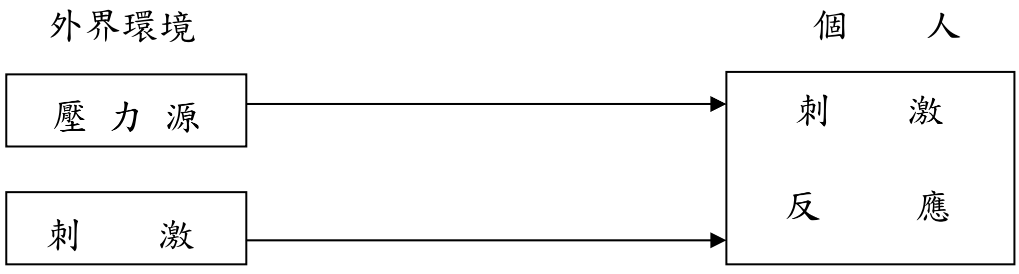

圖 2-3 壓力的反應型定義

資料來源：Ivancevich ,J.M. & Matteson,M.T.（1980）.<u>Stress and Work：A Managerial Perspective</u>. New York：Scott,Foreman,p7.

從壓力研究者先驅 Selye 對壓力定義為：「身體對任何要求改變之需求，所作出之非特定反應。」即屬壓力的「反應型」定義。再歸納表 2-5 所列國內外學者對壓力的定義，從 Invancevich（1975）、Cooper & Marshall（1976）、Cox（1978）．．．Brown &CampeII（1994）、程一民（1997）等，均泛屬將壓力定義為：個體面對外在環境時，所產生的生理與心理的反應。這類以反應觀來解釋壓力的學者，就是所謂「壓力反應」（stress-response）概念的運用。

（三）「互動型」的壓力定義

此派學者將壓力視為中介變項，認為壓力是指個人與環境之間動態交流的一部分，當個人把事件認定為非自己能力所及，並危及自己的完好性時，壓力就會呈現出來。如圖 2-4 所示：

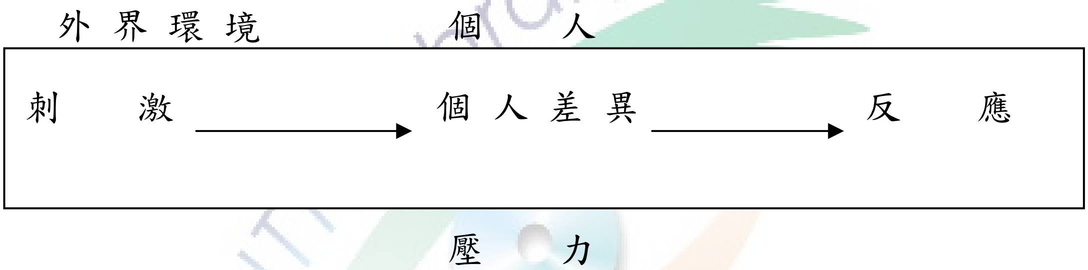

圖 2-4 壓力的互動型定義

資料來源：Ivancevich ,J.M. & Matteson,M.T.（1980）.Stress and Work：A Managerial Perspective. New York：Scott,Foreman,p8.

互動型定義整合了刺激型定義與反應型定義的概念，提供了完整的藍圖，並且反映出對所處環境的了解、個人特殊反應與因應壓力的重要性，最被認同。Blau（1981）將壓力定義為：「壓力是個人與環境之間的一種關係，係個人能力與環境要求之間不能配合的結果。」；林立曼（2000）將壓力定義為：「壓力是工作或環境呈現的要求超過個人能力與可使用資源之刺激。其過程是一種適應性的反應，其結果因人而異，可導致個人心理與生理正向或負向改變之狀態。」；田蘊祥（2002）將壓力定義為：「壓力是指當個人對於生活情境中的某些事物，產生不適的反應，當個人無法及時地調適因應，會對身心產生影響的一種狀態。」均是認為壓力是環境刺激與個人反應彼此間互動的結果，亦即壓力的互動型定義。而 Greeberg（1995）將壓力定義為：「壓力泛指四

類：1.刺激；2.反應；3.所有的互動因子：壓力是環境或內在的要求，兩者的結合超過個體組織或系統的適應資源所導致的狀態；4.壓力源及壓力反應的互動及組合。」即涵蓋了以上三種壓力類型的定義。

上述各專家學者看法，均將壓力視為「刺激－反應」、及交互互動類型，因此，綜合壓力的定義如下：壓力是受到外在刺激，個體感受到超過其負荷或威脅的情況，可導致個人在心理或生理上產生改變，經適應結果產生正向或負向的狀態；因此，壓力的反應往往因人而異。

二、壓力的特徵

依劉玉惠（1991：16-17）認為壓力特徵如下：因人而異、累積效果、具雙面效果性，茲說明如下：

（一）壓力因人而異

壓力是無所不在，且是生活中不可避免的。但是對於壓力的感受則因人而異，同一壓力因素加諸於不同個體，其產生之反應方向不一、強弱不同。根據研究顯示，此係基於個人對情境認知不同所致，而情境認知的決定因素是多元性的，與個人人格特質（A型或B型）、遺傳因素、基本需要與期望、社會文化背景、過去經驗等均息息相關。

（二）壓力具有累積效果

壓力具有長、短期之別。長期壓力是一種持續性、未能間斷的受壓狀態，人的身心一直處於緊張情勢，缺乏恢復至基線水準之機會。每個人都有一定的壓力承受度，過大的壓力或是長期累積太多壓力達到個人所能承受之極限時，任何一件與壓力有關聯之事物都可能成為導火線。

（三）壓力具雙面效果性

研究壓力的權威Selye將壓力分為優壓（eustress）及劣壓（distress），健康的或愉快的壓力稱為優壓，反之稱劣壓。優壓表示其為一種個體樂於承受的壓力，壓力只要適度，即在個體能夠順利適應的範圍內，反而可幫個體成長與跨越障礙。

國內學者藍采風（2003）亦認同好的壓力是一種力量的泉源，可提高工作效率，進而加速達成目標；但亦強調人所能承受的壓

力有其限度，一旦超過了限度，即使是好的壓力也會帶來反作用。茲以圖 2-5 說明兩者之間的相關性：

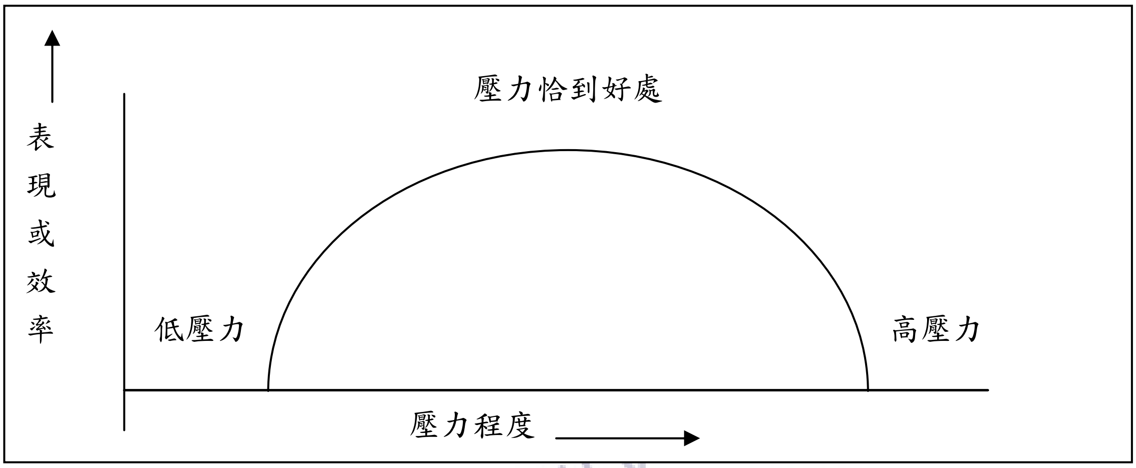

圖 2-5 壓力程度與效率的相關性

資料來源：藍采風，全方位壓力管理，2003。

三、工作壓力之定義

工作壓力有些是工作本身的特質，有些是員工在組織中的角色，有些是生涯發展上的問題，有些則涉及工作中的人際關係以及組織的結構和工作氣氛。因此，隨著不同的學者、不同的研究，對於「工作壓力」各有不同的定義，茲將國內外學者對「工作壓力」所下的定義整理如表 2-7：

表 2-7 國內外學者對工作壓力定義一覽表

研究者	年代	工 作 壓 力 的 定 義
Cooper & Mashall	1976	是環境因素對個人直接的衝擊和影響，及對壓力源產生行為的反應。
Caplan	1976	是工作環境的特性,對個人造成脅迫而產生的現象。
Beer & Newman	1978	是工作有關的因素和員工交互作用之下，改變員工正常心理與生理的狀態。
MacNeil	1981	是工作情境中許多內外在變項與個人人格特質交互作用下所產生的現象，若個人察覺到工作情境中發生某種狀況，以致於威脅其心理的平衡，此種現象即為工作壓力。
Parker & Decotiis	1983	是描述一個人在工作場所中遭遇與工作結果有關的機會、限制及需求時，被要求脫離常態或是與自我願望不符合時之感覺。
Steer	1988	個體在工作情境中遇到某些工作特性的威脅所引起的反應。
Jamal	1990	是個人對於可能威脅其本身之工作環境的反應。
Warie &Shirley	1994	個人面臨競爭或組織變革時，由不確定性或組織特性所造成的壓力反應。
繆敏志	1993	是一種在與工作有關之因素及工作者交互作用下，改變個體心理與生理狀態的結果。
楊國展	1995	凡因工作關的因素而引起的壓力，均稱為工作壓力。
鄭文俊	1995	工作者在工作情境中，受到工作特性的影響，所引起的生理或心理的反應程度。
陳聖芳	1999	是指在工作環境中，超過個人負荷量的要求，進而造成威脅感，產生緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的反應，改變個人身心狀況，引發消極與無助感，造成工作壓力。
郭峯偉	2000	是個體和工作環境互動時所產生的結果，此結果若是具威脅性的，則會使人一種被壓迫、緊張甚或不舒服的狀態。
林立曼	2000	是個體於工作場所和工作環境互動時所產生的結果，此結果若是具威脅性的，則會使人一種被壓迫、緊張甚或不舒服的狀態。內外所遭遇與工作結果有關之優勢、劣勢、機會、威脅，而形成個人生理及心理之調適狀態，其結果可能是正面或負面的。
陳村河	2001	是指個體在組織中工作，當工作者與工作相關之因素交互影響之下，使工作者在生理上或心理上產生不良反應之現象。
田蘊祥	2002	是指個人在職場中，所遭逢與工作有關的種種內外在事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由己身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態。
劉雪貞	2003	個體面對本身能力與工作需求無法契合或環境無法提供足夠的資源，滿足個人需求時，心理感受到威脅感的情形。

資料來源：1.林立曼（2000）;2.張定富（2002）; 3.許仁宗（2004）; 4.研究者整理。

綜合以上國內外學者對工作壓力的看法，亦不外乎「刺激－反應」的模型，茲試將「工作壓力」定義如下：工作壓力是指個體在工作職場上，因組織內、外因素交互影響，使其在心理上或生理上產生威脅或不舒服並調適的狀態；至於調適的結果產生正向或負向結果，則因人而異。本文僅探討心理的反應，不做其他層面的探討；就心理層面可能引起的面向：焦慮、憂鬱、疲勞、自尊等四個面向研究壓力的反應。

四、工作壓力之來源

根據林立曼（2000）綜合吳復新（1985）、劉玉惠（1991）、Menzel（1996）、Corville & Bernardi（1999）、Lemire et al.,（1999）、Everley（1999）等之觀點，彙整相關之工作壓力的來源如下：

（一）組織內壓力的來源

1.工作特性

指工作任務之屬性，如工作變化性、自主性、重要性、責任性、挑戰性及工作所需具備之知識技能等。

2.角色衝突

當個人對自己的期望與要求和組織中其他人對自己的期望結合在一起時，形成「角色壓力」。當角色壓力彼此之間發生衝突時，產生「角色衝突」。角色衝突可因主、客觀情勢而產生。客觀情劫指二個或二個以上的人因傳達不同合令與部屬，而使屬發生角色衝突；主觀因素是指組織對成員角色之要求和成員本身的期望、目標、價值相牴觸，而使成員產生角色衝突。

3.角色模糊

角色模糊是因工作目標與工作責任範圍缺乏清楚的界定而產生的，幾乎每個人都曾有過角色模糊之經驗。角色模糊不必一定是長期狀況才會形成壓力來源，即使是一短暫現象，也會構成壓力反應。角色模糊有時是無法避免的，角色模糊程度愈高，工作壓力愈大。藍采風（2003）亦認為，一旦組織內對工作角色畫分模糊不清，容易造成角色衝突，亦是工作壓力的主要來源。

4.工作負荷

當一個人的能力、體力不足以負擔其工作時，形成超載現象；又分為質與量的超載：質的超載指自身缺乏完成工作的能力，量的超載指時間不足以完成多量工作。

5.時間壓力

依據國際管理雜誌之調查顯示，每個國家中絕大部份主管均認為時間壓力，尤其最後期限（deadline）是頭號壓力來源。藍采風（2003）認為，時間不夠往往是當代人無法及時完成某事的理由。吾人僅能一次完成某一件事，否則分身乏術，壓力便接踵而至。

6.生涯發展

包括缺乏工作安全感、升遷無望、晉升太快或太慢，個人志向受壓抑、對於生涯期望與現職間的不平衡感到不滿足等。其中值得注意的是生涯高原期（career plateau)，此謂個人職位晉升至一定程度後，暫時或永久的升遷或轉職困難。

7.工作中的人際關係

個人在工作中與上司、同事、部屬以及顧客間之關係良窳與否與工作壓力息息相關。

8.領導

領導者的領導型態與部屬的工作壓力具密切關聯，而領導者在某些情況下，也會因部屬的行為而感受到壓力。

9.溝通不良

通常管理者與部屬間的溝通，上級對下級多以權威姿態提出其觀點；下級為迎合上級，多報喜不報憂，造成彼間溝通不良，使部屬產生壓力。

10.組織結構及氣候

包括對行為之各項限制措施、組織內政治傾軋等。此與組織文化有相當關聯。組織文化主要由高階主管塑造而成，當高階主管的信念與要求如與部屬本身的信念不相容時，會形成部屬的壓力來源。

11.組織決策方式

愈高度決策之參與，將產生愈高的生產力與工作績效；倘決策由首長個人獨斷致發生窒礙難行之狀況，部屬之工作壓力必定升高。

12.變革

任何形式之變革，不論是正面或是負面，都會引起壓力，此壓力起因於不能掌控未定狀況。藍采風（2003）認為，壓力亦可定義為身體在適應瞬息萬變的環境時，對環境變化所感受到的經驗，包括肢體與情緒的反應，它能造成正面或負面的效應。壓力（如：趕期限、開會・・・）使個人感到必須付出額外的精力才能保持身心平衡。

13.科技衝擊

電子郵件、行動電話、網際網路・・・等科技的發展，均人加速回應要求，因而加速生活、工作的腳步，增加壓力。

14.開會

開會次數過於頻繁或在會議中需承受批評等亦被認為是壓力源。

（二）組織外壓力來源

1.家庭問題

家庭內親人相處問題或其他因素，致個人情緒不穩，無法安心工作，未達績效，造成工作壓力。

2.經濟因素

雙薪家庭雖紓解經濟因素，卻也剝奪個人時間及體力，產生了焦慮、疲勞等身體及精神壓力。

第三節　工作壓力、工作壓力反應之相關理論及研究

一、工作壓力的理論模式

自從「壓力之父」(Selye)於 1956 年將壓力運用到社會科學之後，密西根大學社會研究中心（Institute for Social Research, 簡稱 ISR）於 1962 年第一個進行組織壓力之研究，並發展出工作壓力模式，使得

工作壓力研究成為科學研究之新領域，陸續有國內學者持續投入研究，工作壓力成為組織行為研究之重要議題（許仁宗,2004)。

工作壓力的理論模式依學者的觀點發展不同而有差異，僅將組織壓力之模式、職業壓力指標之模式（Occupational Stress Index ，簡稱 OSI）及職業的壓力模式，詳述如下：

（一）組織壓力之模式

此模式係由 Invancevich & Matteson 兩人於 1980 年所提出，包含壓力來源、知覺到工作壓力、壓力結果、及壓力影響等四個部份，如圖 2-6：

1.工作壓力來源

工作壓力來源有組織內來源有實體環境，如：燈光、噪音、通風、溫度等；個人層面的有：角色衝突、角色模糊、工作負荷過重、職涯目標差距、對人的責任等；群體層面的有：缺乏凝聚力、群體間衝突、群體不滿足、不融合狀態等；組織層次的有：組織氣候、技術管理風格、控制系統、組織設計、工作設計、工作特性等等。

組織外的壓力來源有：家庭關係、經濟問題、種族與階級等。

2.知覺到工作壓力

不論由自己、上司、下屬知覺到壓力的存在或由專業的醫師、行為科學家衡量，知覺壓力程度會因個人差異而有所不同；個人差異如：需求層次、內、外控人格特質、自尊、模糊的忍耐性、年齡、年資、性別、經歷、職業、教育、健康狀況等等。

3.壓力結果

壓力結果分為生理層面與行為層面的，生理層面的如：血壓、膽固醇、心臟收縮、舒張時血糖含量等生理反應；行為層面的如：工作、職業、生活滿足、績效、離職、曠職等。壓力結果亦受個人差異而不同。

4.壓力影響

壓力之影響包括生理及心理之疾病，如：心臟病、潰瘍、風濕性關節炎、過敏、焦慮、憂鬱、冷漠、精神耗竭等等。

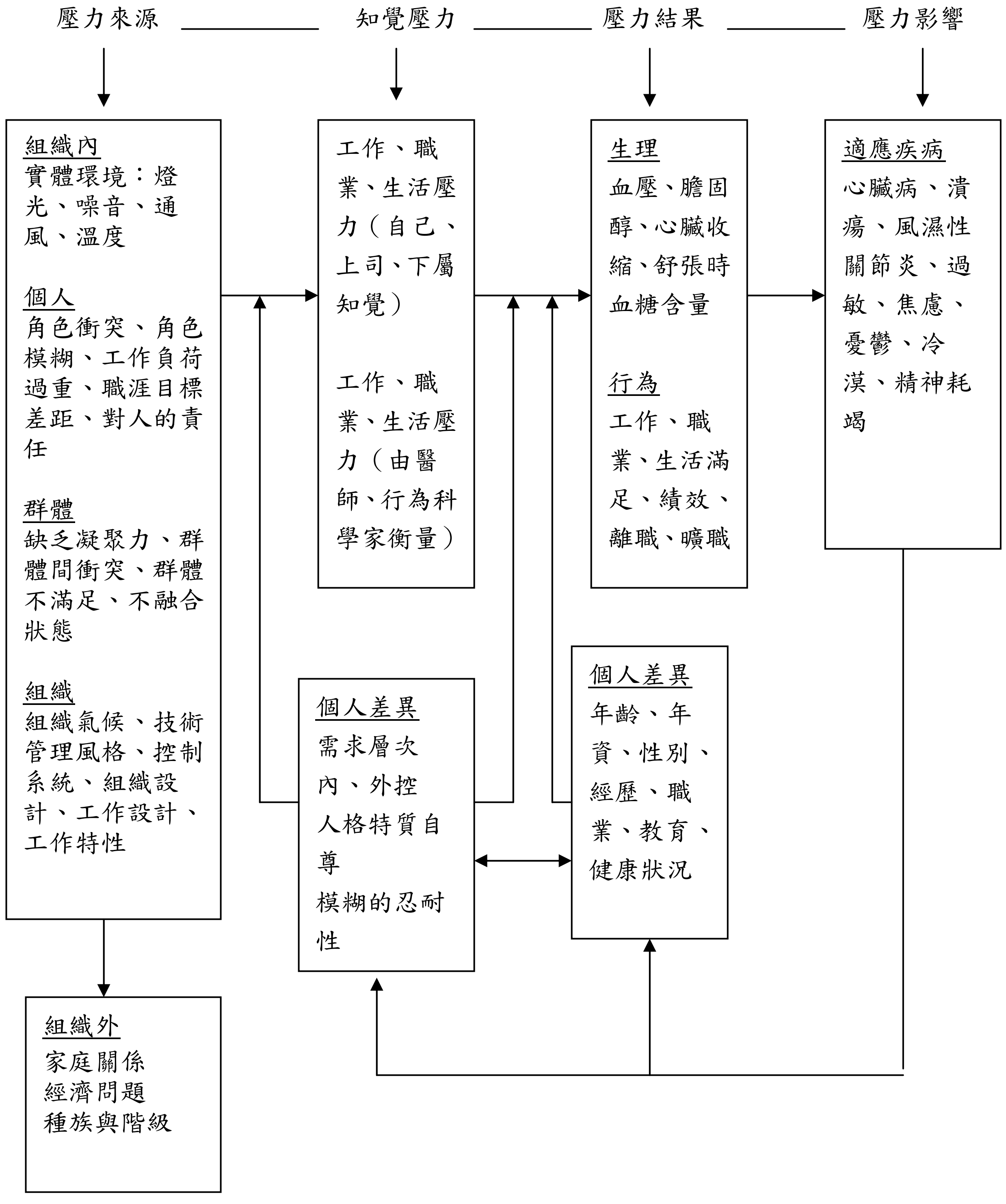

圖 2-6 組織壓力之模式

資料來源：Ivancevich,J.M.,& Matteson,M.T.（1980）. Controlling Work Stress.
San Francisco：Jossey Bass,p27.

（二）職業壓力指標 OSI 之模式

Cooper 等學者於 1988 年發展出一套衡量壓力源與工作壓力結果的工具，稱為「職業壓力指標 OSI 之模式」，係基於個體與環境互動的觀點而發展出來，也考慮工作環境所潛在的壓力源和工作者的特質及習慣性。

Cooper 等人將工作壓力來源分為六類：1.工作本身：包括工作負荷、工作種類、薪資等；2.組織中的角色：包括角色定義、角色模糊及角色衝突等；3.與他人之關係：包括工作中人際關係所引起之壓力；4.生涯發展與成就：包括員工對生涯發展之感知、升遷機會和工作穩定性等；5.組織結構和氣氛：包括組織內官僚結構、溝通和組織士氣等；6.家庭與工作之互動：包括家庭問題與工作相互影響。

任何工作對每個人的影響都不相同，因每個人都有不同人格特質所致，而 OSI 所測量之 A 型性格及控制傾向則為壓力研究中公認之調節因子。A 型性格者工作勤奮，競爭力強，強而此種行為模式卻成為引發疾病之重要危險因子。控制型人格則描述人們對於發生於自身之事件所作之解釋，外控型人格指事件之發生在很大程度上是由於機遇或其他外力所操控；內控型人格則相信其自身可影響事件之發生及結果。許多研究支持內控型人格者較少受到壓力負面影響。

一旦壓力出現，個體便會採取各種因應方法試圖減輕其負面影響，由於個體生活經歷和教育等不同，所擁有的因應方法也不同，如：尋求社會支持、任務導向的策略、邏輯的策略、時間管理及調整投入或奉獻的程度等。最後，壓力在個體上反應的可能是身體健康或心理健康問題；對於組織影響可能是工作滿意度、缺勤、工業傷害事故等面向。

將 Cooper 等學者提出之「職業壓力指標 OSI 之模式」如圖 2-7：

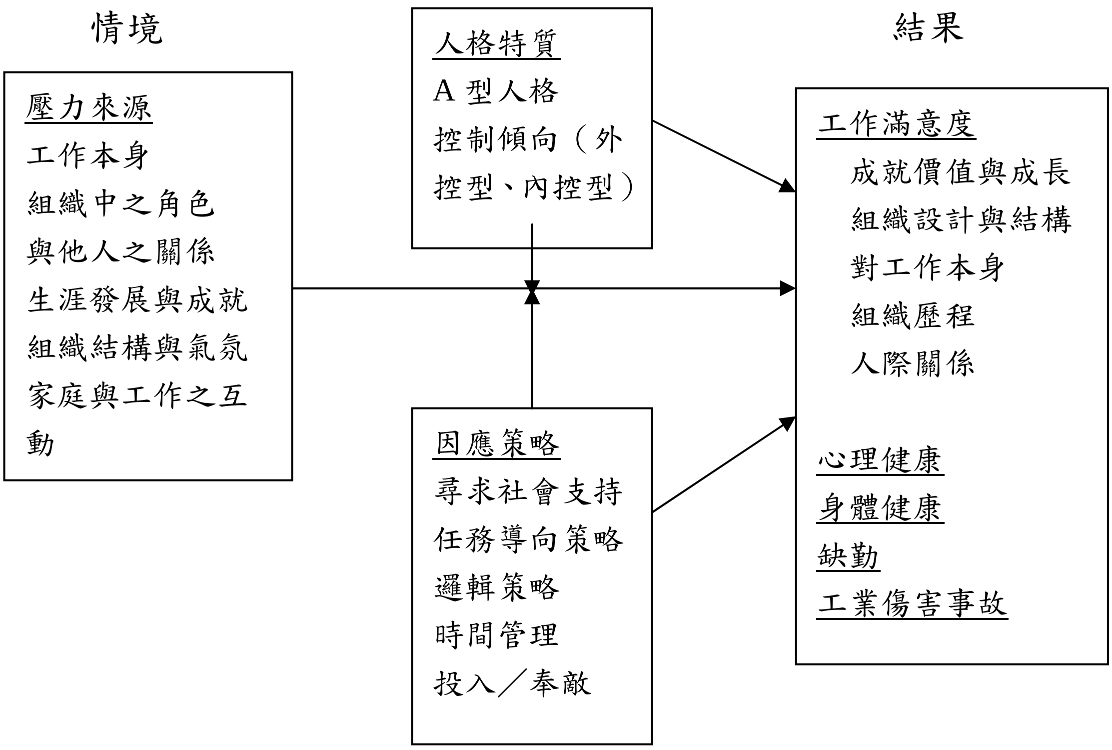

圖 2-7 職業壓力指標 OSI 之模式

資料來源：Cooper,C.L.,Sloan,S.J., & Williams,S.（1988）. Occuptional Stress Indicator Management Guide. Windser：NFER-Nelson.

（三）職業的壓力模式

依 Jerrold S. Greenberg（潘正德譯, 2001：391-293 ）認為，職業的壓力是一種工作壓力，而且是發生在人的身上。任何一個工作者在他工作上，都有可能承擔某種程度的壓力。圖 2-8 說明了職業壓力的複雜性。

在圖 2-8 中可以詳細看到工作壓力的來源，這壓力的來源有些是工作本身的性質，有些是工作者在組織中的角色；有些是生涯發展上的問題，有些則涉及工作中的人際關係，以及組織的結構和氣氛。

與這些工作壓力來源互相影響的是個體的特質，是由工作者

帶到工作場合的，與工作本身無關，但卻是職業壓力的主要成份。它包括工作者的焦慮程度，神經質程度，不明確情境的忍受力，和 A 型性格行為。

另外有一些壓力來源是來自工作場所以外，也超乎工作者本身之外的。這些壓力來源有家庭問題、生活危機、財務困難和環境因素等。上述諸多的壓力因素，會產生職業上不健康的症狀，進而發展成疾病；而所謂的疾病，包括生理的及心理的。

在這個模式裡，把職業壓力簡化成工作上的壓力、個人的特質和組織外的壓力來源三部分。而這三個因素間的交互作用，應該被視為同等重要。事實上，不同的工作特性有不同程度的壓力和生涯發展上的困境；而不同的工作者也有不同的焦慮程度和耐心，而且每個工作者所經歷的家庭和財務上的問題也不相同。

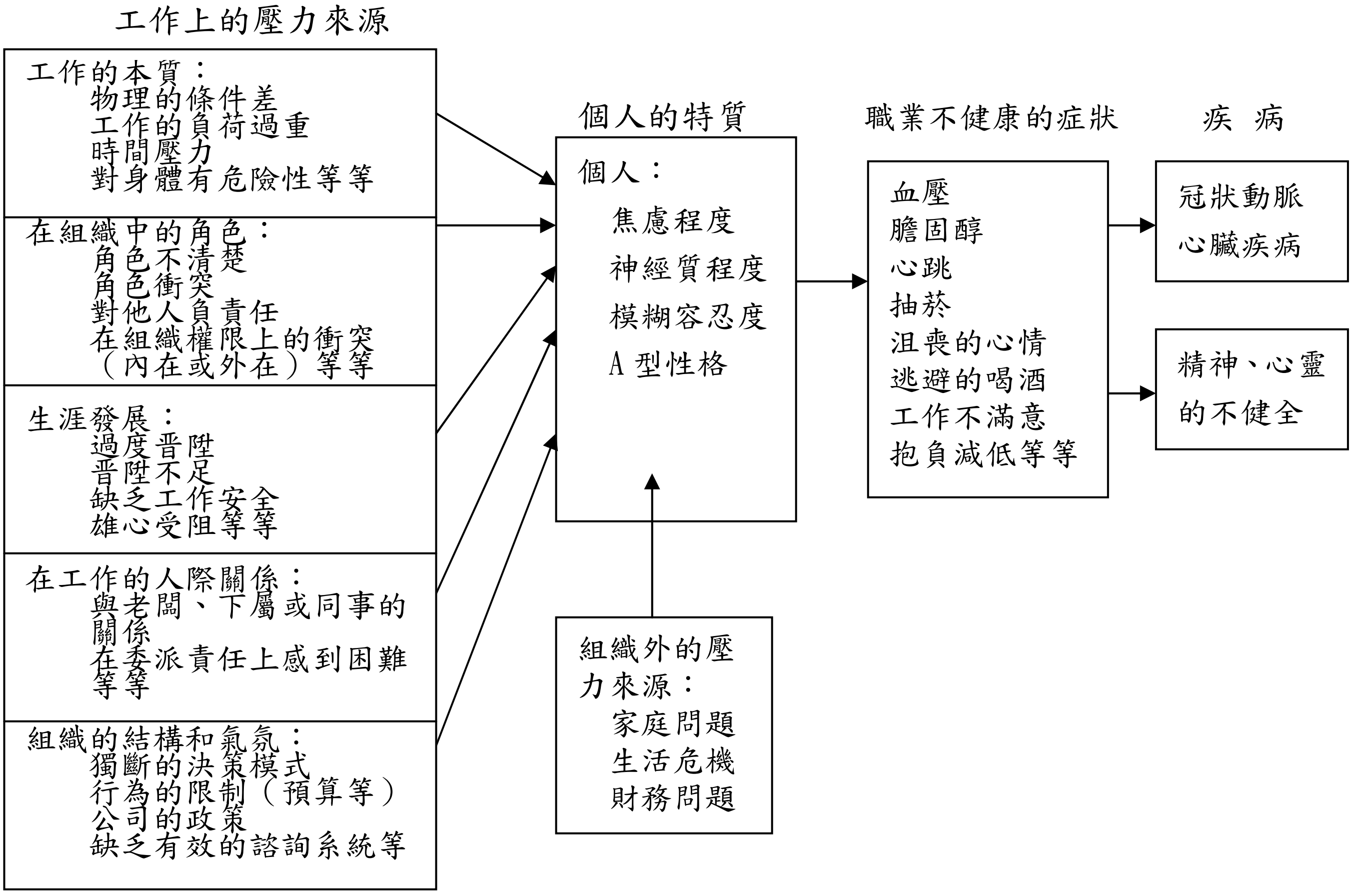

圖 2-8 職業的壓力模式

資料來源：潘正德譯（Jerrold S.Greenberg 原著）（2001：392）

綜合 Invancevich & Matteson(1980)之組織壓力之模式、Cooper 等學者（1988）之職業壓力指標 OSI 之模式及 Jerrold S. Greenberg 提出之職業的壓力模式工作壓力的理論模式，對於工作壓力來源可歸納為以下二大來源：組織內、及組織外。組織內包含之工作壓力來源有：工作本身、工作負荷、工作特性、組織中之角色、角色衝突、在工作的人際關係、群體之凝聚力、生涯發展、織組環境、組織結構與氣氛、管理風格．．等等面向；組織外包含之工作壓力來源有：家庭問題、經濟（財務）問題、種族與階級、家庭與工作之互動及生活危機等面向。同時強調個人特質不同，對於工作壓力反應不同。至於壓力的影響包括：生理的、心理的、行為的、工作滿意度、傷害事故．．等等。

本研究對於工作壓力來源，乃參照以上工作壓力的理論模型及上節林立曼（2000）等人對工作壓力來源的觀點，將工作壓力來源分為八大面向，可歸納為組織內工作壓力來源的有：開會、人際關係、同事相處、工作負荷量、工作變化性及經營管理六構面；可歸納為組織外工作壓力來源的有：工作與家庭衝突及經濟因素二構面。至於工作壓力反應則探討心理層面的反應。

二、工作壓力的反應

國內外學者對於壓力反應有許多不同觀點，一般而言，壓力反分成心理、生理及行為三種反應（Schuler, 1980；Robins,1993；高純如，2000；莊靜宜，2000)，茲分別敘述如下：

（一）生理方面的症狀況

根據 Selye（1979）提出的工作壓力「一般適應症候群」，此症候分為三個階段：1.警報階段（Alarm Reaction）2.抗阻階段（Fight Stage）3.衰竭階段（Exhaustion Stage)，亦即個體遭遇壓力時，生理上會出現心跳加快、胃潰瘍與血壓升高等症狀，若是無法排除或削減，則個體終將罹病，甚至衰竭死亡。

Randall（1985）認為會工作壓力造成生理方面的反應有：1.短期性者：心律不整、呼吸困難、頭痛 2.長期性者：高血壓、心臟病突發 3.非特定性者：腎上腺素及新腎上腺素分泌不良、胸腺

及淋巴腺抵抗力減弱、胃酸分泌增加。

Nieman（1993）認為在感受工作壓力時，在生理方面會產生：肌肉緊繃、呼吸增快、血管收縮、血壓上升、腸胃消化受阻、流汗增加、刺激甲狀腺引起唾液分泌、感官變為敏銳、內分泌失調（如腎上腺素、腎上腺皮質素）、降低身體的防禦功能及影響其他部位的功能等。

高純如（2000）認為工作壓力可能引發的生理症狀有：心跳及血壓增加、血管性疾病、腎上腺素與正腎上腺素的分泌增加、胃部疾病（如：潰瘍）、呼吸問題、流汗量增加、皮膚病、頭痛、癌症、生理疲乏、肌肉緊張、睡眠困難、死亡等。

莊靜宜（2000）認為工作壓力造成的生理方面常見的症狀況有：心跳加速、血壓增高、流汗、口乾、血液中血醣增加、瞳孔擴大、頭昏眼花、頭痛、潰瘍、副腎腺素減少、產生胃酸、心臟及血管方面的疾病、氣喘、便祕、皮膚過敏等。

林為文（2000）認為長期處在壓力下，會影響到我們的神經系統、免疫系統還有內分泌系統，這三大系統受影響會造成身體上很多的疾病，如糖尿病、高血壓、關節炎、氣喘、頭痛、十二指腸潰瘍、胸悶、胸痛、易生病、易感冒等，甚至與癌症也有關係。

綜合以上所述，可發現工作壓力在生理方面的影響，通常會產生如：心跳加速、呼吸加快、肌肉緊張、頭痛、血壓增高、胸悶、胸痛、腸胃不適、心臟及血管方面的疾病等，並且造成個體的內分泌有所變化，同時會改變身體的免疫力，降低抵抗疾病的能力。

（二）心理方面的症狀

Beehr 與 Newman（1978）認工作壓力會產生心理方面的症狀，如：緊張、焦慮、易怒、無聊及倦怠等，而最簡單而明顯的心理症狀則是對工作的不滿足。

Randall（1985）認為會工作壓力造成心理方面的反應有：好鬥或退縮、冷淡不關心、倦怠感、反抗、凡事表現厭倦、健忘、容易判斷錯誤、不信任別人、責任與角色混淆、不滿足、容忍度

不高視、優柔寡斷、有煩憂的傾向、注意力不集中、易怒、反應過敏、拖延、有被迫害感覺等。

高純如（2000）認為工作壓力可能引發的心理症狀有：焦慮、緊張、暴燥、挫折感、生氣、壓抑的感覺、溝通上較無效能、退縮及憂鬱、孤立及疏遠的感覺、無聊、工作上的不滿、心理疲乏、精神不集中、缺乏自發性及創造力、自尊心低落等。

莊靜宜（2000）認為工作壓力造成的心理方面常見的症狀況有：焦慮、緊張、不滿足、低自尊、憤怒、疏離、壓抑等心理方面的影響；不滿足、退化、投射、冷漠、不信任、攻擊、反抗、幻想、健忘、受迫害之感覺、拖延等情感性和認知性的心理現象。

林為文（2000）指出心理方面受到工作壓力的影響，例如：焦慮不安、緊張、害怕，甚至情緒低落，也就是所謂憂鬱的症狀。而睡不好、失眠、沒有精神、疲憊、倦怠，也都是長期處於壓力下的結果，這是比較偏向心理方面的，精神科稱為焦慮症、憂鬱症、精神官能症。

綜合以上所述，可發現工作壓力在心理方面的影響，容易產生如：緊張、焦慮、沮喪、憂愁、生氣、憤怒等情緒反應，及疲勞、無助、無力感、倦怠感等現象，造成個人注意力降低，工作表現不佳，覺得工作無意義，甚至自尊低落等。

（三）行為方面的症狀

Randall（1985）認為會工作壓力造成行為方面的反應有：1.個人行為方面：食慾不好；突然注意體重的升降、突然改變外貌、呼吸困難、突然改變抽菸習慣、突然改變使用酒精 2.組織行為方面：工作績效低落、工作投入程度低落、缺乏責任感、對組織不關心、對同僚不關心、缺乏創造力、曠職、自動離職、有意外事故的傾向。

高純如（2000）認為工作壓力可能引發的行為症狀有：拖延或逃避工作、整體表現與生產力低落、增加酒精與藥物的使用或濫用、到診療所的次數增加、過度飲食作為逃避導致肥胖、吃較少作為退縮，可能結合憂鬱的信號、缺乏食慾及突然體重減輕、

危險性行為增加，如：開快車、攻擊、破壞、與親友關係惡化、企圖自殺等

莊靜宜（2000）認為工作壓力造成的行為方面常見的症狀況有：績效降低、參與意願降低、逃避責任、缺乏創造力、組織氣候降低、缺勤與離職增加、飲食習慣改變、說話速度變快、坐立不安、開始抽菸等。

林為文（2000）指出行為方面受到工作壓力的影響，例如：情緒不穩定、容易生氣、多疑敏感、易與人衝突、與他人的互動欠佳、甚至退縮不與人接觸等，這些影響也會對工作效率、生活、家庭造成很大的影響。

綜合以上所述，可發現工作壓力在行為方面的影響，容易使人產生衝動、溝通困難、意外發生比率提高、濫用藥物及酒精等效應，並對工作不滿意，造成績效低落、曠職、離職等現象。

綜合以上文獻，國內外學者對於壓力反應雖許多不同觀點，一般而言，分成心理、生理及行為三種反應；本研究僅針對心理反應研究。參考以上文獻及相關研究論文後，本研究將壓力對心理反應暫時歸納為憂鬱、焦慮、疲勞及自尊等四個面向：「憂鬱」指因工作影響所引發之工作情緒低落狀態；「焦慮」指因工作影響所引發之緊張、不安狀態。「疲勞」指繼續工作一段時間後，主觀上感受到的疲累狀態。「自尊」指個體對自我評價程度；如自尊程度低，則對自身的感受及價值感覺得不重要，甚而無法接納自己。

三、國內研究壓力之相關論文

研究者本以「工作壓力」&「金融業」或「基層金融」或「銀行業」進入「全國碩士論文網」查詢，以及前往國立臺東大學圖書館等搜集，僅搜集到吳純宜（2003）「組織政治知覺對工作壓力負面衝擊之疏緩因素－以金融產業為例」、陳芳偉（2005）「員工人格特質工作特性工作壓力與工作滿意度與顧客導向間關係之研究－以東部某基層金融機構為例」二篇與金融業之工作壓力範疇相關之研究；為了解「工作壓力」相關論著，再以「工作壓力」關鍵字查詢，有關壓力之相關

論文相當多，謹將其摘要整理如表 2-8。

表 2-8 國內研究壓力之相關論文

年份	作者	研究對象	論文名稱	相關壓力研究主要發現
1997	賴美娟	高雄市基層警察	高雄市基層警察工作壓力、、休閒活動參與現況及期望之研究	基層警察工作壓力強度依序為司法制度與衝突要求、危險、工作本身、勤務狀況、悲劇、經常的被檢視、工作的社會支持與同儕關係。研究結果：基層警察呈現中等程度壓力。
1998	林麗娟	民營工廠非生產線單位主管	某公司主管人員的工作壓力與身心健康之探討	主管人員整體的壓力感受屬中等程度，主要工作壓力來有個人責任、工作負荷、組織氣候、人際關係煩惱的事情，受肯定，家庭與工作的平衡。
1999	陳聖芳	臺東縣國民小學教師	台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究	台東地區國小教師工作壓力屬於中等程度，工作壓力來源以同事緊張關與行政不支持的壓力最高，餘依序為：缺乏工作外在報酬、工作負荷、師生家長的緊張關係。
2000	林立曼	戶政人員工作壓力之研究	台北縣市及基隆市戶政人員	戶政人員工作壓力源屬實體環境層面，依序為：工作家庭衝突、工作變化性、同事相處、工作自主性、長官相處、工作負荷，生涯發展則具個差異；工作壓力來源引發之壓力反應包括焦慮疲勞、憂鬱及自尊降低，壓力反應強弱依序為自尊及焦慮疲勞，憂鬱則因人而異。
2001	陳立泰	企業員工	員工協助方案與工作壓力之關聯性研究	工作壓力（離職傾向、憂鬱、焦慮、生理反應）與員工協助方案實施程度達顯著負相關，愈低的員工協助有愈高的工作壓力，未婚、年紀輕、教育程度高、年資低、工作時數長的員則有較大的工作壓力。
2002	楊文友	臺灣地區警察人員	警察人員工作投入之研究	年輕、工作年資較淺之基層警察人員工作壓力大，工作投入低需要調適與輔導。
2003	吳純宜	國內及外商等四家民營金融機構主管、非主管人員	組織政治知覺對工作壓力負面衝擊之疏緩因素－以金融產業為例	1.金融機構工作壓力的主要構面依序為：工作負荷、技術低用、角色衝突 2.A 型人格傾向愈強者，其工作壓力感會愈大 3.外控傾向愈強，愈容易感受到工作壓力 4.個人對組織運作的瞭解程度愈高，愈容易感受到工作壓力的存在。
2003	蔡萬來	臺北市警正二階以下之員警	警察人員壓力之研究－以臺北市政府警察局為例	1.警察工作是高危險與高壓力的職業 2.壓力來源自機關制度、工作因素、生涯規劃、家庭因素等極具關聯性 3.服務於派出所刑事組之警察同仁工作壓力大於分局內勤保安大隊交通大隊等單位 4.基層警察人員抗壓力強，養成逆來順受之因應方式。
2004	邱兆宏	477 篇期刊與博碩士論文分析	壓力與健康：整合分析與模式驗證之研究	1.壓力與健康有中度偏高的關聯性 2.各壓力構面與各健康構面間有不同程度的關聯性存在 3.性別、年齡、婚姻狀況、職業類別、社經地位…共同調節壓力與健康的關聯性；因應方式、社會支持、人格特質等變項在壓力與健康間所扮演的角色。
2004	許仁宗	臺北市政府警察局基層警	台北市基層員警工作壓力與組織承諾之研究	1.工作壓力各構面以「生涯發展」最高，餘依序為：家庭生活與工作、工作時間、角色衝突、工作負荷量、與上級長官關係及同事間工作競爭 2.工作壓力與組織承諾呈負向的關聯。
2004	潘江河	國軍兵工廠軍官	軍官人特組織文化工作壓力與因應策略之研究-以國軍兵工廠為例	工廠軍官面對工作壓力時，缺乏知識共享管道，同時重視家庭與親人的支持，管理者應透過知識管理機制與團隊合作觀念，吸取民間優良企業管理經營理念，提昇專業知能，同時亦應貫徹休假制度，疏解工作壓力。
2005	陳芳偉	花蓮二信之全體員工	員工人格特質工作特性工作壓力與工作滿意度與顧客導向間關係之研究－以東部某基層金融機構為例	1.從事金融業工作心理負荷遠大於生理的負荷 2.不同年齡、學歷、服務年資、職位、薪資、單位對工作壓力的看法有顯著不同 3.人格特質、工作特性及工作壓力均會影響到工作滿意度；而工作壓力與工作滿意度之間，除心理負荷與工作滿意度的升遷為負相關外，其餘關係均為正相關。

資料來源：1.董敏珍（2005） 2.研究者整理

由表 2-8 列舉之論文，顯示「工作壓力」的議題相當廣泛地被探討，其範疇包括公部門：警察、軍人、戶政人員、教師‧‧等，私部門：企業員工、民營工廠主管、金融機構從業人員‧‧‧等等；惟尚無以「農漁會信用部主任」為研究對象，此是本研究想探討的標的。

第三章 研究設計

本研究旨在探討臺灣地區農漁會信用部主對於工作壓力來源之差異情形及其工作壓力反應程度上的差異。在前一章已探討相關文獻資料之後，本章將對本研究之研究架構、研究假設、問卷建構及資料處理與分析的方法等各，逐一分述如后：

第一節研究架構與假設

一、 研究架構

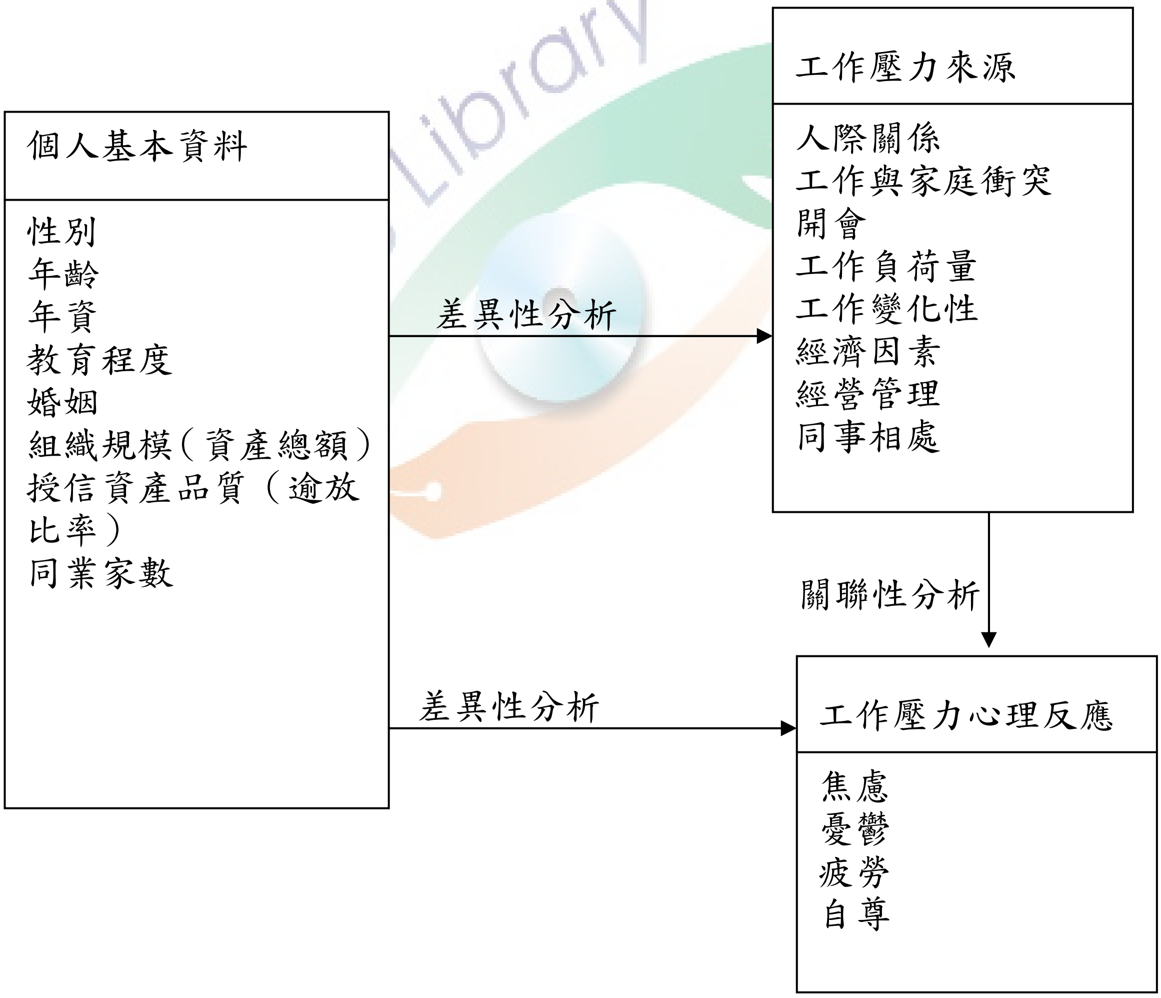

圖 3-1 研究架構圖

二、 研究變項

本研究共有個人基本資料、工作壓力來源與工作壓力反應等三個研究變項，簡述如下：

（一）個人基本資料

將個人基本資料加以區分為類別及組織層級等，藉以分析其對工作壓力來源與壓力反應各構面之差異情形。個人基本資料主要分為：性別、年齡、年資、學歷、婚姻、組織規模（資產總額)、授信資產品質（逾放比率)、同業家數等八項。

（二）工作壓力來源

本研究依個人基本資料分析其與工作壓力來源之差異情形，同時依工作壓力源探討其與壓力反應之關聯；其構面有：人際關係、工作與家庭衝突、開會、工作負荷、工作變化、經濟因素、經營管理、同事相處等八項。

（三）工作壓力反應

本研究依個人基本資料分析其與壓力反應的差異情形，同時依工作壓力來源探討其與壓力反應之關聯；本研究僅探討壓力的心理反應，其構面有：焦慮、憂鬱、疲勞、自尊等四項。

三、 研究假設

依據本研究之研究架構，並參酌國內外相關實證性研究，提出本研究相關之基本假設，為證明各變數間是否有差異或關聯，因此，以虛無假設（Null Hypothesis）方式提出，期望研究結果能拒絕虛無假設，進而接受對立假設（Alternative Hypothesis），以證明各變數間有差異及關聯存在。本研究之研究假設如下：

假設１：個人基本資料的不同，其對工作壓力來源之各構面無顯著差異情形存在。

假設 1-1：性別不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設 1-2：年齡不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設 1-3：年資不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設 1-4：學歷不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設 1-5：婚姻不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設 1-6：組織規模不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設 1-7：授信資產品質不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設 1-8：同業家數不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在

假設２：個人基本資料的不同，其對工作壓力反應之各構面無顯著差異情形存在。

假設 2-1：性別不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在 假設假設 2-2：年齡不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

假設 2-3：年資不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

假設 2-4：學歷不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

假設 2-5：婚姻不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

假設 2-6：組織規模不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

假設 2-7：授信資產品質不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

假設 2-8：同業家數不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

假設３：工作壓力來源與工作壓力反應之間並無關聯存在。

第二節 抽樣方法與樣本特性

一、抽樣方法

本研究之抽樣方法採普查方式，以臺灣地區全體農漁會信用部主任為問卷調查對象；截至九十五年四月底止，計有農會信用部主任 253 人，漁會信用部主任 25 人，合計共 278 人。

二、樣本特性

本問卷於 95 年 4 月 30 日發放，發放方式以郵寄方式為主，並輔以傳真方式辦理；於 95 年 5 月 16 日截止，共回收 165 份，

有效樣本為158份，有效問卷回收率為56.8%。

第三節 問卷內容信度與效度之前測

壹、問卷設計

本研究採問卷調查法進行研究及資料蒐集，所使問卷共分為三部分：一、個人基本資料；二、工作壓力來源量表；三、工作壓力反應量表。除了「個人基本資料」採名目尺度外，「工作壓力來源量表」及「工作壓力反應量表」問卷設計皆採李克特（Likert Scale）5點尺度測量，計分方式從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，分數計算依序為5分、4分、3分、2分、1分。分述如下：

一、個人基本資料部份：

個人基本資料問卷包括：性別、年齡、年資、學歷、婚姻、組織規模、授信資產品質、同業家數等八項。

（一）性別：區分為男、女二組。

（二）年齡：區分為40歲以下、41-50歲、51-60歲、 61歲以上等四組。

（三）年資：區分為信用部年資及本會年資二項

1.信用部年資：區分為5年以下、6-10年、11-15年、16年以上等四組

2.本會的年資：區分為15年以下、16-20年、21-25年、26年以上等四組

（四）學歷：區分為高中（職）、大專、研究所以上等三組。

（五）婚姻：區分為已婚、未婚二組。

（六）組織規模：按信用部94年底資產總額為指標；區分為10億以下、超過10億至50億以下、超過50億至100億以下、超過100億元以上等四組。

（七）授信資產品質：按信用部94年底逾放比率為指標；區分為1% 以下、超過1% 至3% 以下、超過3% 至5% 以下、超

過 5% 至 10% 以下、超過 10% 至 15% 以下、超過 15% 至 25% 以下、超過 25% 以上等七組。

（八）同業家數：指農漁會信用部所轄區域內，各金融機構之本分行及郵局家數；區分為 2 家以下、3-5 家、6-10 家、11-20 家、21 家以上等五組。

二、農漁會信用部主任工作壓力來源量表

Cooper et al.（1988）探究工作壓力時，將工作壓力來源區分為列六項：（一）工作本身之因素；（二）組織中的角色；（三）工作上與他人的關係；（四）生涯發展及成就；（五）組織結構與氣氛；（六）家庭與工作的互動界面。

本研究參照 Cooper 等人對工作壓力來源的分類，並參考其他與工作壓力研究之問卷，並考量農漁會信用部工作特性後，經 2 位資深農業金融管理主管、1 位資深農業金融輔導主管，再由本指導老師審閱修訂後，得到預試問卷共計 32 題。初將工作壓力量表區分為八個分量表：（一）人際關係；（二）工作與家庭衝突；（三）開會；（四）工作負荷量；（五）工作變化性；（六）經濟因素；（七）經營管理；（八）同事相處。

受測者所得分數愈高，表示工作壓力愈高；受試者所分數愈低，表示工作壓力愈低。

三、農漁會信用部主任工作壓力反應量表

本研究參照林立曼（2000）有關工作壓力反應量表之問卷，並考量農漁會信用部工作特性後，經 2 位資深農業金融管理主管、1 位資深農業金融輔導主管，再由本指導老師審閱修訂後，得到預試問卷共計 19 題。初將工作壓力量表區分為四個分量表：（一）憂鬱；（二）焦慮；（三）疲勞；（四）自尊。

受測者所得分數愈高，表示工作壓力愈高；受試者所分數愈低，表示工作壓力愈低。

貳、問卷建構與測試分析

一、施測對象

本研究之預試樣本係取樣於臺灣地區各縣市農漁會信用部主任，利用他們參加農訓協會之信用部主管訓練班，發放 70 份問卷，回收 66 份，經篩選答題不完整，或無效問卷後，共得 60 份為測試對象。

二、項目分析

為考驗量表建構效度，一般以項目分析求出問卷各個題項的決斷值（Critical Ratio：簡稱 CR 值），如果題項中之 CR 值達顯著水準（小於.05），即表示這個題項能鑑別出不同受測者的反應程度。

（一）工作壓力量來源表

本量表之項目分析結果如表 3-1，其結果顯示有 1 題（第 15 題）之 CR 值未達顯著水準（顯著性大於.05），擬予刪除，其餘題項進一步進行因素分析。

表 3-1 工作壓力量來源表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性（雙尾）	題項	CR 值	顯著性（雙尾）	題項	CR 值	顯著性（雙尾）
1	3.620	.001**	12	3.012	.005**	23	2.204	.035*
2	3.633	.001**	13	2.961	.006**	24	4.811	.000***
3	6.638	.000***	14	3.921	.000***	25	4.969	.000***
4	2.836	.008**	15	1.722	.095	26	5.276	.000***
5	3.738	.001**	16	6.606	.000***	27	5.196	.000***
6	2.905	.007**	17	5.906	.000***	28	3.910	.000***
7	3.936	.000***	18	3.717	.001**	29	4.651	.000***
8	5.505	.000***	19	2.951	.006**	30	2.704	.011*
9	4.080	.000***	20	3.791	.001**	31	2.293	.029*
10	3.263	.003**.0	21	3.324	.003**	32	2.351	.025*
11	4.192	.000***	22	3.819	.001**			

註：***在顯著水準為.001 時（雙尾），相關顯著；**在顯著水準為.01 時（雙尾），相關顯著；*在顯著水準為.05 時（雙尾），相關顯著。

（二）工作壓力反應量表

本量表之項目分析結果如表 3-2，其結果顯示有 4 題（第 1、16、17、18 題）之 CR 值未達顯著水準（顯著性大於.05），擬予刪除，其餘題項進一步進行因素分析。

表 3-2 工作壓力反應量表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性（雙尾）	題項	CR 值	顯著性（雙尾）	題項	CR 值	顯著性（雙尾）
1	1.048	.303	8	5.047	.000***	15	5.139	.000***
2	5.340	.000***	9	3.027	.005**	16	1.393	.174
3	4.964	.000***	10	9.854	.000***	17	.368	.175
4	5.778	.000***	11	4.359	.000***	18	.552	.585
5	3.834	.001**	12	8.337	.000***	19	4.893	.000***
6	7.733	.000***	13	5.342	.000***			
7	9.945	.000***	14	8.234	.000***			

註：***在顯著水準為.001 時（雙尾），相關顯著；**在顯著水準為.01 時（雙尾），相關顯著；*在顯著水準為.05 時（雙尾），相關顯著。

三、因素分析

因素分析之目的係在求得量表的「建構效度」(construct validity)，應用最廣的是把數個彼此有關的變項，轉化成少數具有意義且彼此可獨立的因素（factor)，來達到資料縮減的目的；在進行因素分析之前，必須先以 KMO（Kaiser-Meyer-Olkin）與 Bartlett 檢定來檢測是否進行因素分析的條件。KMO 是「取樣切當性」檢定，而 Bartlett 是「球形」檢定。

本研究前測問卷在工作壓力來源刪除 1 題及工作壓力反應刪除 4 題後，進行 KMO 與 Bartlett 檢定，檢定結果「工作壓力來源」量表之 KMO 值為.662，可進行因素分析;「工作壓力反應」量表之 KMO 值為·804，適合進行因素分析；在「工作壓力來源」量表及「工作壓力反應」量表之球形檢定結果均呈現 .000 的顯著性，均符合進行因素分析。彙整

檢定結果如表 3-3 所示：

表 3-3 KMO 與 Bartlett 球形檢定結果

檢驗方法　　　　變項		工作壓力來源	工作壓力反應
Kaiser-Meyer-Olkin（KMO）取樣適切性量數		.662	.804
Bartlett 球形檢定	近似卡方值	1109.843	520.038
	自由度	465	105
	顯著性	.000	.000

各量表之效度及信度分析如下：

第一部分　工作壓力來源量表

（一）效度分析

首先將經項目分析刪減 1 題後之本量表加以因素分析，採用主成份分析找出共同因素，並以最大變異法（Varimax）直交轉軸，以特徵值大於 1 為取捨因素數目之標準，並以因素負荷量大於.40 以上為取拾標準。經因素分析結果，顯示工作壓力來源量表共計得 8 個因素：因素一計 8 題，命名為「人際關係」；因素二計 6 題，經檢視其內容，將其分為二因素為宜：成為因素二、因素三，因素二計 3 題，命名為「工作與家庭衝突」，因素三計 3 題，命名為「開會」；因素四（原因素三）計 5 題，命名為「工作負荷」；因素五（原因素四）計 3 題，命名為「經濟因素」；因素六（原因素五）計 3 題，命名為「工作變化性」；因素七（原因素六）計 3 題，命名為「經營管理」；因素八（原因素七）計 3 題，命名為「同事相處」；原因素八計 1 題，考慮其問卷內容，併入因素七，使因素七共計 4 題。

由表 3-4 得知，工作壓力來源量表經因素分析後，共有八項構面，各題因素負荷量分別從 0.431 至 0.886 不等，累積解釋變異量達 72.77％。

表 3-4 工作壓力來源量表效度分析及命名

構面命名	問卷題號及內容	因素負荷量	特徵值	可解釋變異量%
因素一 人際關係	11. 長官對工作的要求經常與我做事的原則相衝突	.824	8.229	26.544
	10. 我與部屬的溝通似乎不良	.813		
	12. 我在工作上的表現似乎未能得到長官的認同	.725		
	20. 長官經常會給我互相矛盾的指導或指示	.693		
	9. 我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道	.644		
	13. 信用部同仁的意見常常與我不合	.624		
	8. 我常為退休後的生活感到擔心	.431		
因素二 工作與家庭衝突	26. 我的工作太忙碌而影響與家人相聚的時間	.794	4.007	12.926
	27. 我常因工作太繁忙而必須犧牲家居的時間	.732		
	29. 我常覺得無法在工作與家庭間取得平衡	.663		
因素三 開會	24. 我常因為會議太多而影響工作	.699		
	25. 會議中常常花費許多時間於不重要的事項上	.693		
	23. 我常為了列席會議（理、監事會、代表大會、主管會報..等）而感到壓力	.670		
因素四 工作負荷量	7. 我的工作績效壓力很大	.821	2.611	8.423
	4. 我常擔心信用部整體的營運績效	.787		
	6. 我的工作量比其他部門的主管來得重	.735		
	5. 我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感	.724		
	28. 我在家中還常常掛念著公事	.656		
因素五 經濟因素	30. 為了家計，我需要目前這份工作	.874	2.261	7.295
	32. 我目前的工作待遇，對於家庭的經濟幫助甚大	.827		
	31. 離開信用部，我可能無法找到待遇相同的工作	.787		
因素六 工作變化性	2. 我的工作常有突發狀況需要處理	.886	1.649	5.320
	1. 工作上常需要應付緊急交辦事項	.723		
	3. 除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做	.636		
因素七 經營管理	21. 金控與銀行相繼合併後，農漁會信用部在經營上大受威脅	.807	2.489	8.030
	22. 目前信用部業務的經營愈來愈不容易	.784		
	14. 我覺得管理部屬是一件很不容易的事	.736		
	19. 信用部內部的管理制度大多由我負責	.698		
因素八 1 同事相處	16. 同事之間常因工作績效的競爭而形成利益衝突	.752	1.312	4.234
	17. 同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況產生	.726.		
	18. 同事間經常各自為政，不會互相幫忙	.626		
累積解釋變異量				72.772

（二）信度分析

將前測預試問卷（經項目分析刪減第15題後）之60份樣本，進行內部一致性分析（採用Cronbach's α係數)「工作壓力來源量表」之八分量表之Cronbach's α 值，其中因素一「人際關係」共有7個題項，為考慮題項夠多，且如將第8題刪除後，信度將由0.8581提高為0.8697，故予刪除；因素七「經營管理」，刪除第19題後，信度將由0.6786提高為0.8147，故予刪除。餘各因素構之信度分別為:「工作與家庭衝突」: 0.8861，「開會」: 0.7521，「工作負荷量」: 0.8274，「經濟因素」:0.8056,「工作變化性」: 0.7865;「同事相處」:0.8214；且總量表之Cronbach's α值0.8959。如表3-5，顯見本研究之工作壓力來源量表的信度頗佳。

表3-5 工作壓力來源量表信度分析

題數	測量因素（構面）	信度
9-12,13,20	人際關係	0.8697
26,27,29	工作與家庭衝突	0.8861
23-25	開會	0.7521
4-7,28	工作負荷量	0.8274
30-32	經濟因素	0.8056
1-3	工作變化性	0.7865
14,21,22	經營管理	0.8147
16-18	同事相處	0.8214

工作壓力來源量表之Cronbach's α值為0.8959

本量表信度分析後刪除二題，茲將刪除二題後之問卷題項進行效度分析，調整後分析結果如表3-6。由表3-6得知，調整後工作壓力來源量表經因素分析後，共有八項構面，各題因素負荷量分別從0.630至0.865不等，累積解釋變異量達71.466%。

表 3-6 工作壓力來源量表調整後效度分析及命名

構面命名	問卷題號及內容	因素負荷量	特徵值	可解釋變異量%
因素一 工作與家庭衝突	26. 我的工作太忙碌而影響與家人相聚的時間	.809	7.822	7.822
	27. 我常因工作太繁忙而必須犧牲家居的時間	.746		
	29. 我常覺得無法在工作與家庭間取得平衡	.705		
因素二 開會	25. 會議中常常花費許多時間於不重要的事項上	.693		
	24. 我常因為會議太多而影響工作	.687		
	23. 我常為了列席會議（理、監事會、代表大會、主管會報..等）而感到壓力	.664		
因素三 人際關係	10. 我與部屬的溝通似乎不良	.829	3.966	13.676
	11. 長官對工作的要求經常與我做事的原則相衝突	.790		
	12. 我在工作上的表現似乎未能得到長官的認同	.726		
	20. 長官經常會給我互相矛盾的指導或指示	.691		
	9. 我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道	.655		
	13. 信用部同仁的意見常常與我不合	.632		
因素四 工作負荷量	7. 我的工作績效壓力很大	.799	2.547	8.783
	4. 我常擔心信用部整體的營運績效	.782		
	6. 我的工作量比其他部門的主管來得重	.753		
	5. 我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感	.726		
	28. 我在家中還常常掛念著公事	.671		
因素五 經濟因素	30. 為了家計，我需要目前這份工作	.865	2.095	7.223
	32. 我目前的工作待遇，對於家庭的經濟幫助甚大	.825		
	31. 離開信用部，我可能無法找到待遇相同的工作	.787		
因素六 同事相處	16. 同事之間常因工作績效的競爭而形成利益衝突	.770	1.648	5.683
	17. 同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況產生	.762		
	18. 同事間經常各自為政，不會互相幫忙	.660		
因素七 工作變化性	2. 我的工作常有突發狀況需要處理	.887	1.346	4.462
	1. 工作上常需要應付緊急交辦事項	.772		
	3. 除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做	.630		
因素八 經營管理	21. 金控與銀行相繼合併後，農漁會信用部在經營上大受威脅	.807	1.300	4.484
	22. 目前信用部業務的經營愈來愈不容易	.780		
	14. 我覺得管理部屬是一件很不容易的事	.744		
累積解釋變異量				71.466

綜上，工作壓力來源之預試題項，於項目分析刪除 1 題，信度分析後刪除 2 題，經因素分析，共有 7 個構面，命名為 8 個因素，累積解釋變異量達 71.466% ；內部一致性信度均達 0.7 以上，顯示本研究工作壓力來源量表之效度及信度均可被接受。

第二部分　工作壓力反應量表

（一）效度分析

將本量表經項目分析刪減 4 題後（第 1、16、17、18 題）加以因素分析，採用主成份分析找出共同因素，並以最大變異法（Varimax）直交轉軸，以特徵值大於 1 為取捨因素數目之標準，並以因素負荷量大於.40 以上為取捨標準。經因素分析結果，顯示工作壓力來源量表共計得 3 個因素：因素一計 5 題，命名為「憂鬱」；因素二計 6 題，命名為「焦慮」，因素三計 4 題，命名為「疲勞」。

由表 3-7 得知，工作壓力反應量表經因素分析後，共有三項構面，各題因素負荷量分別從 0.543 至 0.872 不等，累積解釋變異量達 65.83％。

表 3-7 工作壓力反應量表效度分析及命名

構面命名	問卷題號及內容	因素負荷量	特徵值	可解釋變異量％
因素一 憂鬱	13.在工作時，我覺得脾氣比平時暴燥	.872	6.633	44.219
	12.我在工作時間內容易發脾氣	.805		
	15.我常對自己的工作失去信心	.754		
	14.在工作時，我常覺得心情低落，悶悶不樂	.744		
	11.我工作時會有注意力不能集中的情形	.688		
因素二 焦慮	3.我在工作時間內容易緊張	.826	2.116	14.109
	4. 我會因擔心工作而睡不著	.744		
	2. 我會擔心工作做不完	.624		
	19.我在工作時會感到胃腸不舒服	.568		
	7.想到上班就覺得累	.548		
	6.我目前的工作常使我感到煩躁	.543		
因素三 疲勞	9.如果換個工作可能有助於我的健康	.866	1.125	7.502
	8.下班後我常感到身心十分疲勞	.784		
	10.就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦	.674		
	5. 我時常擔心工作做不好	.646		
累積解釋變異量				65.830

（二）信度分析

將前測預試問卷（刪減第 1、16、17、18 題後）之 60 份樣本，進行內部一致性分析（採用 Cronbach's α係數）「工作壓力反應量表」之三分量表之 Cronbach's α 值，分別為 0.8677、0.8466、0.8319，且總量表之 Cronbach's α值 0.9074，如表 3-8，顯見本研究之工作壓力反應量表的信度頗佳。

表 3-8 工作壓力反應量表信度分析

題數	測量因素（構面）	信度
11-15	焦慮	0.8677
2-4,6,7,19	憂鬱	0.8466
5,8-10	疲勞	0.8319

工作壓力反應量表之 Cronbach's α值為 0.9074

綜合本研究前測各題項之效度及信度分析後，刪除部分題項重新整理之題項，詳如附錄（二）之正式問卷，茲歸類如下：

表 3-9 正式問卷測量構面之題號彙整表

	題　　號	測量因素（構面）
壓力來源量表	23、24、26	工作與家庭衝突
	20、21、22	開會
	8、9、10、11、12、17	人際關係
	4、5、6、7、25	工作負荷量
	27、28、29	經濟因素
	14、15、16	同事相處
	1、2、3、	工作變化性
	13、18、19	經營管理
壓力反應量表	10、11、12、13、14	憂鬱
	1、2、3、5、6、15	焦慮
	4、7、8、9	疲勞

四、 研究架構之修正

本研究前述究架構經過項目分析、效度及信度考驗結果後，將研究架構略作修正，工作壓力來源量表構面不變，次序略作修正；工作反應量表則將四個構面，刪除「自尊」一構面，僅留三個構面，如圖 3-2 所示。

圖 3-2 研究架構圖（修正）

五、 研究變項的操作型定義

茲依本研究修正後之研究架構，將各變項賦予其操作性定義，以利進行統計分析與解釋，茲分述如下。

（一）工作壓力來源量表：共分為 8 個構面，分述如下：

1.工作與家庭衝突：係指農漁會信用部主任因工作關係，直接或間接影響其無法兼顧到家庭生活的感受程度。

2.開會：係指農漁會信用部主任因會議太多而感受到工作壓力的程度。

3.人際關係：係指農漁會信用部主任感受與長官及部屬溝通與互動不良的程度。

4.工作負荷量：係指農漁會信用部主任因工作量或業務量過於繁重，超過其所能負荷的感受程度。

5.經濟因素：係指農漁會信用部主任因目前工作待遇，對其本身或家庭必要性的感受程度。

6.同事相處：係指農漁會信用部主任因同仁間相處氣氛，有勾心鬥角或利益衝突的感受程度。

7. 工作變化性：係指農漁會信用部主任為因應突發狀況及緊急交辦事項的感受程度。

8.經營管理：係指農漁會信用部主任因業務經營及管理部屬所感受壓力的程度。

（二）工作壓力心理反應量表：共分為 3 個構面，分述如下：

1.憂鬱：係指農漁會信用部主任因工作感受憂鬱的程度。

2.焦慮：係指農漁會信用部主任因工作感受焦慮的程度。

3.疲勞：係指農漁會信用部主任因工作感受疲勞的程度。

第四節 統計分析方法

本研究將問卷調查所得資料以 SPSS for Womdpws 10.0 套裝軟體進行統計分析，並配合研究假設之檢驗，採用下列幾種分析方法：

一、因素分析（Factor Analysis）

因素分析為測量效度之方式。本研究各量表均以主成份分析法萃取重要因素，且保留特徵值大於 1 的共同因素，並以最大變異法（Varimax）直交轉軸，並取因素負荷量大於 0.4 以上者。

三、 描述性統計（Descriptive Statistics）

描述性統計分析可瞭解樣本基本資料分佈情形，及受試者在各研究變項之反應情形。本研究主要以瞭解樣本中的個人基本屬性，對於工作壓力來源各構面之知覺情形與工作壓力反應各構面之知覺情形；採用的方法有平均數、標準差、最大值、最小值等，並以「次數分配」描述臺灣地區農漁會信用部主任對於問卷中各題項回答情形之統計。

三、獨立樣本 t 檢定（Independent-Samples t test）

獨立樣本指二個樣本間彼此獨立，無任何關聯，獨立樣本 t 檢定可瞭解二個獨立樣本平均是否有差異。本研究用以檢驗性別及婚姻狀況不同者，其在工作壓力來源及工作壓力反應之平均數上有無差異。

四、單因子變異數分析（One Way ANOVA）

變異數分析主要用以檢定三個或三個以上母群平均數的差異顯著性。本研究用以檢驗年齡、年資、教育程度、組織規模、授信資產品質及同業家數之不同，其在工作壓力來源及工作壓力反應之平均數有無差異；若有顯著性差異，再以 LSD（Least Significant Difference）法進行事後多重比較分析判定差異組別。

五、皮爾森積差相關（Pearson Product Moment Correlation）分析

Pearson 積差相關可瞭二組資料之相關情形，包括方向與強度。本研究用以檢驗工作壓力來源（及其各構面）與壓力反應（及其各構面）間的相關性。

第四章 研究分析與結果討論

本章旨在依據前章研究設計，驗證研究假設。節次安排共分為五節，第一節為個人基本資料之特性分析。第二節為研究變項之描述性統計。第三節為個人基本屬性對工作壓力來源之差異分析。第四節為個人基本屬性對工作壓力反應之差異分析。第五節為農漁會信用部主任工作壓力來源與工作壓力反應之相關分析。

第一節 個人基本資料之特性分析

本節為解個人基本資料特性，將受試樣本基本資料，包括性別、年齡、年資（信用部年資、本會年資)、教育程度、婚姻狀況、區域、信用部組織規模、授信資產品質、同業家數等 8 項，依序整理，分述如下：

一、 性別

就受試樣本的性別進行分析，「男性」計有 77 人，占 48.7% 。「女性」則有 81 人，占 51.3% 。

二、 年齡

就受試樣本的年齡進行分析，以「41-50 歲」者最多，計 74 人，占 46.8% 。其次為「51-60 歲」者，計 66 人，占 41.8% 。「40 歲以下」及「61 歲以上」均為 9 人，各占 5.7% 。由此可知，大部分農漁會信用部主任年均屬中壯年。

三、 年資

（一）信用部年資

就受試樣本的信用部年資進行分析，其中以「16 年以上」者最多，計 89 人，占 56.3% 。其次為「11-15 年」者，計 28 人，占 17.7% 。「6-10

年」再次之，計 22 人，占 13.9% 。「5 年以下」者最少，計 19 人，占 12.0% 。

（二）本會年資

就受試樣本的本會年資進行分析，其中以「25 年以上」者最多，計 90 人，占 57.0% 。。其次為「21-25 年」者，計 40 人，占 25.3% 。「16-20 年」再次之，計 20 人，占 12.7% 。「15 年以下」者最少，計 8 人，占 5.1% 。

綜合而言，受試樣本均為農漁會信用部主任，屬農漁會重要幹部，因此，不論在信用部年資或其本會年資，均以較資深者占多數。

四、 教育程度

就受試樣本的教育程度進行分析，其中以「高中（職）」者最多，計 81 人，占 51.3% 。其次為「大專」者，計 73 人，占 46.2% 。「研究所以上」最少，計 2 人，占 1.3% 。

五、 婚姻狀況

就受試樣本的婚姻狀況進行分析，「已婚」者計 152 人，占 96.2% 。「未婚」者僅 5 人，占 3.2% 。

六、 組織規模（資產總額）

就受試樣本所屬農漁會信用部的組織規模（信用部 94 年底資產總額）進行分析，其中以「超過 10 億元以上 50 億元以下」者最多，計 76 家，占 48.1% 。其次為「超過 50 億元以上 100 億元以下」者，計 46 家，占 29.1% 。「10 億元以下」者再次之，計 22 家，占 13.9% 。「超過 100 億元以上」者最少，計 11 家，占 7.0% 。

七、 授信資產品質（逾放比率）

就受試樣本所屬農漁會信用部的授信資產品質（94 年底逾放比率）進行分析，其中以「超過 5% ～10% 」者最多，計 28 家，占 17.7% 。其次為「超過 25% 以上」者，計 27 家，占 17.1%。餘各級距之家次：「超過 15% ～25% 」者計 26 家，占 16.5% 。「1%以下」及「超

過 1% ～3% 」者均為 22 家，分別占 13.9% 。「超過 3% ～5% 」者計 17 家，占 10.8% 。「超過 10% ～15% 」者計 16 家．占 10.1%。

表 4-1 全體受試樣本基本資料統計表 N＝158

個人基本資料	類　　別	樣 本 數	百分比（% ）
性別	男　　性	77	48.7
	女　　性	81	51.3
年齡	40 歲以下	9	5.7
	41-50 歲	74	46.8
	51-60 歲	66	41.8
	61 歲以上	9	5.7
年資（信用部）	5 年以下	19	12.0
	6-10 年	22	13.9
	11-15 年	28	17.7
	16 年以上	89	56.3
年資(本會)	15 年以下	8	5.1
	16-20 年	20	12.7
	21-25 年	40	25.3
	26 年以上	90	57.0
教育程度	高中（職）	81	51.3
	大　　專	73	46.2
	研究所以上	2	1.3
	Missing	2	1.3
婚姻狀況	已　　婚	152	96.2
	未　　婚	5	3.2
	Missing	1	0.6
組織規模	10 億元以下	22	13.9
	超過 10 億元～50 億元以下	76	48.1
	超過 50 億元～100 億元以下	46	29.1
	超過 100 億元以上	11	7.0
	Missing	3	1.9
授信資產品質	1%以下	22	13.9
	超過 1% ～3%	22	13.9
	超過 3% ～5%	17	10.8
	超過 5% ～10%	28	17.7
	超過 10% ～15%	16	10.1
	超過 15% ～25%	26	16.5
	超過 25% 以上	27	17.1
同業家數	2 家以下	44	27.8
	3-5 家	53	33.5
	6-10 家	24	15.2
	11-20 家	19	12.0
	21 家以上	16	10.1
	Missing	2	1.3

八、 同業家數

就受試樣本所屬農漁會信用部的轄區同業家數進行分析，其中以「3-5 家」最多，計 44 家，占 33.5% 。其次為「2 家以下」者 44 家，占 27.8% 。再次為「6-10 家」者計 24 家，占 15.2% 。「10-20 家」者計 19 家，占 12.0% 。「20 家以上」者最少，計 16 家，占 10.1% 。

第二節 研究變項之描述性統計

本節擬從各樣本在工作壓力來源量表、工作壓力反應量表得分情形，探討全體受試者對於工作壓力來源、工作壓力反應的自我評定。

上量表均採五點計分法，答案為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五尺度，均為正向題，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分及 1 分；因此，受試者在此二量表中各道題目的得分平均數如大於中點分數（3 分），則表示同意該題之看法，平均數愈高表示愈同意；倘得分平均數小於中點分數，則表示不同意該題之看法。由於採此種計分法中點分為可能最高得分之 60% ，因此，受試者在量表中每項因素之得分平均數比率（平均數／最大值）若高於 60% ，則表示同意此一因素看法，反之則否（王永大，1996：53-54）

壹、農漁會信用部主任對工作壓力來源之知覺情形分析

一、意見次數統計

將全體樣本在工作壓力來源量表八項因素中，以每一題項表示「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五尺度的人次分配及所占比例加以比較分析，可瞭解農漁會信用部主任對工作壓力來源的知覺情形，如表 4-2。

（一）工作與家庭衝突方面

在「工作與家庭衝突方面」的認知方面，有 4 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1.以「我常因工作太繁忙而必須犧牲家居的時間」題項者最多，占

38.3% 。

2.其次是「我的工作太忙碌而影響與家人相聚的時間」題項者，占 31.8% 。

3.「我常覺得無法在工作與家庭間取得平衡」題項者最少，占 26.6 % 。

從上列構面題項分析可知，約僅二成六至三成八的農漁會信用部主任認為擔任信用部主任會影響其家庭生活。

（二）開會方面

在「開會」的認知方面，有 4 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「我常為了列席會議（理、監事會、代表大會、主管會報..等）而感到壓力」題項者最多，占 46.9% 。
2. 其次為「會議中常常花費許多時間於不重要的事項上」題項者，占 36.3% 。
3. 「我常因為會議太多而影響工作」題項者最少，占 26.1% 。

從上列構面題項分析可知，約二成六至四成六的農漁會信用部主任認為開會太多會形成壓力。

（三）人際關係方面

在「人際關係」的認知方面，有 6 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道」題項者最多，占 35.0% 。
2. 其次為「長官對工作的要求經常與我做事的原則相衝突」題項者，占 24.1% 。
3. 「我在工作上的表現似乎未能得到長官的認同」、「長官經常會給我互相矛盾的指導或指示」二題項者，占 20.9% 。
4. 「我與部屬的溝通似乎不良」題項者，占 18.3% 。
5. 「信用部同仁的意見常常與我不合」題項者最少，僅占 9.5% 。

從上列構面題項分析可知，約僅有一成至三成五信用部主任認為

與部屬或長官之間的人際關係會對其造成工作上的壓力。

（四）工作負荷量方面

在「工作負荷量」的認知方面，有 5 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「我常擔心信用部整體的營運績效」題項者最多，占 99.4% 。
2. 其次為「我的工作績效壓力很大」題項者，占 93.7% 。
3. 「我的工作量比其他部門的主管來得重」題項者，占 91.8% 。
4. 「我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感」題項者，占 91.7 % 。
5. 「我在家中還常常掛念著公事」題項者，占 78.5% 。

從本構面可得知，高達九成以上的信用部主任認為工作負荷量會形成工作壓力。

（五）經濟因素方面

在「經濟因素」的認知方面，有 3 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「我目前的工作待遇，對於家庭的經濟幫助甚大」題項者最多，占 87.9% 。
2. 其次為「為了家計，我需要目前這份工作」題項者，占 81.6% 。
3. 「離開信用部，我可能無法找到待遇相同的工作」題項者，占 73.8% 。

從本構面可得知，大約八成以上的信用部主任認為經濟因素會形成工作壓力。

（六）同事相處方面

在「同事相處」的認知方面，有 3 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況產生」題項者最多，占 37.9% 。
2. 其次為「同事之間常因工作績效的競爭而形成利益衝突」題項

者，占 34.1% 。

3. 「同事間經常各自為政，不會互相幫忙」題項者最少，占 26.0% 。

從上列構面題項分析可知，約僅有二成六至三成七信用部主任認為與同事之間相處對其造成工作上的壓力。

（七）工作變化性方面

在「工作變化性」的認知方面，有 3 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1.以「工作上常需要應付緊急交辦事項」題項者最多，占 86.1% 。

2.其次為「我的工作常有突發狀況需要處理」題項者，占 79.8% 。

3.「除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做」題項者，占 68.4% 。

從本構面可得知，大約七成以上的信用部主任認為工作突發性、緊急交辦事項及辦理非份內工作等會形成工作壓力。

（八）經營管理方面

在「經營管理」的認知方面，有 3 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「目前信用部業務的經營愈來愈不容易」題項者最多，占 96.8% 。

2. 其次為「金控與銀行相繼合併後，農漁會信用部在經營上大受威脅」題項者，占 82.9% 。

3. 「我覺得管理部屬是一件很不容易的事」題項者，占 76.0% 。

從本構面可得知，大約七成以上的信用部主任同意管理部屬會對其形成工作壓力；大約八成以上同意在業務經營及管理上會形成工作壓力。

表 4-2 農漁會信用部主任對工作壓力來源知覺情形意見次數統計表

分配次數統計 題項內容	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
工作與家庭衝突							
23.我的工作太忙碌而影響與家人相聚的時間	5.7% （9）	26.1% （41）	33.1% （52）	33.1% （52）	1.9% % （3）	3.01	.95
24.我常因工作太繁忙而必須犧牲家居的時間	7.9% （12）	30.4% （48）	29.1% （46）	31.6% （50）	1.3% （2）	3.11	.98
26.我常覺得無法在工作與家庭間取得平衡	3.2% （5）	23.4% （37）	39.2% （62）	31.6% （50）	2.5% ((4))	2.93	.88
開　　會							
20.我常為了列席會議（理、監事會、代表大會、主管會報..等）而感到壓力	12.7% （20）	34.2% （54）	30.4% （48）	21.5% （34）	1.3% （2）	3.35	1.0
21.我常因為會議太多而影響工作	3.2% （5）	22.9% （36）	42.0% （66）	29.3% （46）	2.5% （4）	2.98	.87
22.會議中常常花費許多時間於不重要的事項上	5.1% （8）	31.2% （49）	39.5% （62）	23.6% （37）	0.6% （1）	3.17	.87
人際關係							
8.我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道	10.2% （16）	24.8% （39）	23.6% （37）	36.9% （58）	4.5% （7）	2.99	1.10
9.我與部屬的溝通似乎不良	0.6% （1）	17.7% （28）	29.1% （46）	48.7% （77）	3.8% （6）	2.63	.84
10.長官對工作的要求經常與我做事的原則相衝突	3.2% （5）	20.9% （33）	34.8% （55）	38.0% （60）	3.2% （5）	2.83	.90
11.我在工作上的表現似乎未能得到長官的認同	2.5% （4）	18.4% （29）	30.4% （48）	44.3% （70）	4.4% （7）	2.70	.91
12.信用部同仁的意見常常與我不合	0% （0）	9.5% （15）	28.5% （45）	57.6% （91）	4.4% （7）	2.43	.73
17.長官經常會給我互相矛盾的指導或指示	2.5% （4）	18.4% （29）	31.0% （49）	44.9% （71）	3.2% （5）	2.72	.89
工作負荷量							
4.我常擔心信用部整體的營運績效	62.7% （99）	36.7% （58）	0.6% （1）	0% （0）	0% （0）	4.62	.50
5.我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感	41.1% （65）	50.6% （80）	4.4% （7）	2.5% （4）	1.3% （2）	4.28	.77
6.我的工作量比其他部門的主管來得重	59.5% （94）	32.3% （51）	6.3% （10）	1.3% （2）	0.6% （1）	4.49	.73
7. 我的工作績效壓力很大	43.7% （69）	50.0% （79）	5.1% ((8))	1.3% （2）	0% （0）	4.36	.64
25.我在家中還常常掛念著公事	20.9% （33）	57.6% （91）	14.6% （23）	6.3% （10）	0.6% （0）	3.92	.81
經濟因素							
27.為了家計，我需要目前這份工作	38.6% （61）	43.0% （68）	13.9% （22）	3.2% （5）	1.3% （2）	4.15	.87
28.離開信用部，我可能無法找到待遇相同的工作	31.8% （50）	42.0% （66）	14.0% （22）	10.2% （16）	1.9% （3）	3.92	1.02
29.我目前的工作待遇，對於家庭的經濟幫助甚大	35.4% （56）	52.5% （83）	10.8% （17）	0.6% （1）	0.6% （1）	4.22	.71

表 4-2 農漁會信用部主任對工作壓力來源知覺情形意見次數統計表（續）

分配次數統計 題項內容	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
同事相處							
14.同事之間常因工作績效的競爭而形成利益衝突	4.4%（7）	29.7%（47）	29.7%（47）	33.5%（53）	2.5%（4）	3.0	.96
15.同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況產生	2.5%（4）	35.4%（56）	36.1%（57）	22.8%（36）	3.2%（5）	3.11	.90
16.同事間經常各自為政，不會互相幫忙	1.9%（3）	24.1%（38）	30.4%（48）	40.5%（64）	3.2%（5）	2.81	.90
工作變化性							
1.工作上常需要應付緊急交辦事項	25.3%（40）	60.8%（96）	7.0%（11）	5.7%（9）	1.3%（2）	4.03	.82
2.我的工作常有突發狀況需要處理	27.2%（43）	57.6%（91）	9.5%（15）	5.1%（8）	0.6%（1）	4.06	.79
3.除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做	11.4%（18）	57.0%（90）	15.8%（25）	15.8%（25）	0%（0）	3.64	.88
經營管理							
13.我覺得管理部屬是一件很不容易的事	19.0%（30）	57.0%（90）	9.5%（15）	14.6%（23）	0%（0）	3.8	.91
18.金控與銀行相繼合併後，農漁會信用部在經營上大受威脅	30.4%（48）	52.5%（83）	10.8%（17）	5.7%（9）	0.6%（1）	4.06	.83
19.目前信用部業務的經營愈來愈不容易	46.8%（74）	50.0%（79）	0.6%（1）	2.5%（4）	0%（0）	4.41	.64

二、平均數比較

從工作壓力來源之各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的得分情如表 4-3，其中以「工作負荷量」比率最高（86.66% ），其次依序為「經濟因素」(81.91%),「經營管理」(81.86%),「工作變化性」(78.19%),「開會」(63.06%),「工作與家庭衝突」(60.34%),「同事相處」（59.49% ），最低比率為「人際關係」(46.62%)。如表 4-3 所示：

表 4-3 農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面認知得分情形統計表

構　面	可能最小值	可能最大值	平均數	標準差	平均數比率
工作與家庭衝突	3	15	9.0510	2.5288	60.34%
開　　會	3	15	9.4586	2.2744	63.06%
人際關係	7	35	16.3185	4.1742	46.62%
工作負荷量	15	25	21.6645	2.5629	86.66%
經濟因素	3	15	12.2866	2.1752	81.91%
同事相處	3	15	8.9241	2.3636	59.49%
工作變化性	3	15	11.7278	2.0862	78.19%
經營管理	3	15	12.2785	1.9282	81.86%

註：平均數比率＝平均數／最大值

貳、農漁會信用部主任對工作壓力反應之知覺情形分析

一、意見次數統計

將全體樣本在工作壓力反應量表三項因素中，以每一題項表示「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五尺度的人次分配及所占比例加以比較分析，可瞭解農漁會信用部主任對工作壓力反應的知覺情形，如表 4-4。

（一）憂鬱方面

在「憂鬱」構面計有 5 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「我工作時會有注意力不能集中的情形」題項者最多，占 31.8％ 。
2. 其次為「在工作時，我常覺得心情低落，悶悶不樂」題項者，占 31.0％ 。
3. 「我常對自己的工作失去信心」題項者，占 29.2％ 。
4. 「在工作時，我覺得脾氣比平時暴燥」題項者，占 25.9％ 。
5. 「我在工作時間內容易發脾氣」題項者最少，占 19.0％ 。

從上述題項分析得知，農漁會信用部主任對工作反應量表之「憂鬱」構面填答「同意」、「非常同意」者約二至三成，比例並不高。

（二）焦慮方面

在「焦慮」構面計有 6 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「我會因擔心工作而睡不著」題項者最多，占 64.6％ 。
2. 其次為「我目前的工作常使我感到煩躁」題項者，占 62.4％ 。
3. 「我會擔心工作做不完」題項者，占 59.5％ 。
4. 「我在工作時間內容易緊張」題項者，占 48.8％ 。
5. 「想到上班就覺得累」題項者，占 38.6％ 。
6. 「我在工作時會感到胃腸不舒服」題項者最少，占 25.3％ 。

從上述題項分析得知，農漁會信用部主任對於工作壓力反應量表之「焦慮」構面填答「同意」、「非常同意」者分布甚為離散，比

例從二成五至六成三。

表 4-4 農漁會信用部主任對工作壓力反應知覺情形意見次數統計表

題項內容 \ 分配次數統計	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
憂　　鬱							
10. 我工作時會有注意力不能集中的情形	7.0%（11）	24.1%（38）	25.3%（40）	38.0%（60）	5.7%（9）	2.89	1.06
11. 我在工作時間內容易發脾氣	3.2%（5）	15.8%（25）	29.7%（47）	46.8%（74）	4.4%（7）	2.66	.91
12. 在工作時，我覺得脾氣比平時暴燥	4.4%（7）	21.5%（34）	21.5%（34）	48.1%（76）	4.4%（7）	2.73	.99
13. 在工作時，我常覺得心情低落，悶悶不樂	4.4%（7）	26.6%（42）	22.8%（36）	41.1%（65）	5.1%（8）	2.84	1.02
14. 我常對自己的工作失去信心	7.0%（11）	22.2%（35）	24.1%（38）	40.5%（64）	6.3%（10）	2.83	1.07
焦　　慮							
1. 我會擔心工作做不完	11.4%（18）	48.1%（76）	21.5%（34）	17.7%（28）	1.3%（2）	3.51	.96
2. 我在工作時間內容易緊張	7.0%（11）	41.8%（66）	26.6%（42）	22.2%（35）	2.5%（4）	3.28	.97
3. 我會因擔心工作而睡不著	13.3%（21）	51.3%（81）	22.2%（35）	12.7%（20）	0.6%（1）	3.64	.89
5. 我目前的工作常使我感到煩躁	18.5%（29）	43.9%（69）	22.9%（36）	12.1%（19）	2.5%（4）	3.64	1.0
6. 想到上班就覺得累	7.0%（11）	31.6%（50）	31.0%（49）	25.9%（41）	4.4%（7）	3.11	1.01
15. 我在工作時會感到胃腸不舒服	3.8%（6）	21.5%（34）	25.9%（41）	42.4%（67）	6.3%（10）	2.74	.99
疲　　勞							
4. 我時常擔心工作做不好	15.3%（24）	61.8%（97）	11.5%（18）	10.2%（16）	1.3%（2）	3.80	.87
7. 下班後我常感到身心十分疲勞	10.8%（17）	50.0%（79）	24.1%（38）	14.6%（23）	0.6%（1）	3.56	.89
8. 如果換個工作可能有助於我的健康	21.5%（34）	38.0%（60）	32.3%（51）	7.6%（12）	0.6%（1）	3.72	.91
9. 就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦	8.9%（14）	39.9%（63）	28.5%（45）	19.6%（31）	3.2%（5）	3.32	.99

（三）疲勞方面

在「疲勞」構面計有 4 個題項，表示非常同意、同意所占比例情形如下：

1. 以「我會擔心工作做不完」題項者最多，占 77.1% 。
2. 其次為「下班後我常感到身心十分疲勞」題項者，占 60.8% 。
3. 「如果換個工作可能有助於我的健康」題項者，占 59.5% 。

4. 「就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦」題項者最少，占 59.5％。

從上述題項分析得知，農漁會信用部主任對於工作壓力反應量表之「疲勞」構面填答「同意」、「非常同意」者約占六成以上。

二、平均數比較

從工作壓力反應之各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的得分情如表 4-5，其中以「疲勞」比率最高（71.12％），其次為「焦慮」（66.39％），「憂鬱」比率最低（55.82％）。

表 4-5 農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面認知得分情形統計表

構　面	最小值	最大值	平均數	標準差	平均數比率
憂　鬱	5	25	13.9557	4.2221	55.82%
焦　慮	6	30	19.9172	4.4245	66.39%
疲　勞	5	20	14.4241	2.9046	72.12%

註：平均數比率＝平均數／最大值

第三節　個人基本屬性對工作壓力來源之差異性分析

本節為探討農漁會信用部主任個人基本屬性對工作壓力來源之各構面知覺差異情形，對於性別、婚姻狀況等項目，以 t 檢定加以分析；而年齡、年資、教育程度、組織規模、授信資產品質、同業家數等項目，則以單因子變異數分析（One Way Anova）進行各構面的檢定，若達顯著水準，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，簡稱 LSD）進一步檢定組別間差異性之比較分析。

壹、性別

一、研究假設

H_0：性別不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面的知覺程度是否有顯著差異存在，其 t 檢定的結果如表 4-6 所示：

表 4-6 不同性別的農漁會信用部主任對工作壓力來源各構面之 t 檢定結果

分析項目 / 構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
工作與家庭衝突	男	77	8.9610	2.4997	.663
	女	80	9.1375	2.5693	
開　會	男	77	9.3506	2.2464	.561
	女	80	9.5625	2.3104	
人際關係	男	76	15.4605	3.9002	.012*
	女	81	17.1235	4.2848	
工作負荷量	男	77	21.2727	2.6736	.061
	女	81	22.0370	2.4106	
經濟因素	男	76	12.3421	1.9429	.758
	女	81	12.2346	2.3837	
同事相處	男	77	8.9610	2.4626	.849
	女	81	8.8889	2.2804	
工作變化性	男	77	11.7273	2.2515	.997
	女	81	11.7284	1.9301	
經營管理	男	77	12.2078	1.8802	.655
	女	81	12.3457	1.9822	

註：$^*p<.05$

三、結果分析

從表 4-6 可得知不同性別的農漁會信用部主任在工作壓力來源之各構面中，僅「人際關係」一項的 p 值小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同性別的農漁會信用部主任對於工作壓力來源之「人際關係」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。以女性所感受到的壓力知覺程度較男性為高。

貳、年齡

一、研究假設

H_0：年齡不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同年齡的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年齡組別，其結果如表 4-7 所示：

表 4-7 不同年齡的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面之單因子變異數分析結果

構面＼分析項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作與家庭衝突	1. 40 歲以下	9	10.3333	3.4278	1.694	.171	
	2. 41-50 歲	74	9.2838	2.4746			
	3. 51-60 歲	65	8.6000	2.3505			
	4. 61 歲以上	9	9.1111	2.9768			
開　　會	1. 40 歲以下	9	9.5556	2.4552	.977	.405	
	2. 41-50 歲	74	9.7297	2.3774			
	3. 51-60 歲	65	9.0923	2.1193			
	4. 61 歲以上	9	9.7778	2.3333			
人際關係	1. 40 歲以下	9	17.0000	5.0498	1.769	.155	
	2. 41-50 歲	74	16.0270	3.8747			
	3. 51-60 歲	65	16.9077	4.2046			
	4. 61 歲以上	9	13.7778	4.9441			
工作負荷量	1. 40 歲以下	9	22.5556	3.0867	3.138	.027*	1＞4 2＞4 3＞4
	2. 41-50 歲	74	21.9595	2.1225			
	3. 51-60 歲	66	21.5152	2.7132			
	4. 61 歲以上	9	19.4444	3.3208			
經濟因素	1. 40 歲以下	9	11.6667	3.2016	1.662	1.78	
	2. 41-50 歲	74	12.2162	1.9534			
	3. 51-60 歲	65	12.6154	2.2339			
	4. 61 歲以上	9	11.1111	2.0883			
同事相處	1. 40 歲以下	9	9.5556	3.2059	.804	.493	
	2. 41-50 歲	74	8.8243	2.1919			
	3. 51-60 歲	66	9.0758	2.4764			
	4. 61 歲以上	9	8.0000	2.0000			
工作變化性	1. 40 歲以下	9	12.4444	2.7889	2.764	.044*	2＞3
	2. 41-50 歲	74	12.1351	1.5556			
	3. 51-60 歲	66	11.2576	2.3749			
	4. 61 歲以上	9	11.1111	2.3154			
經營管理	1. 40 歲以下	9	11.8889	2.4721	1.188	.316	
	2. 41-50 歲	74	12.4324	1.9309			
	3. 51-60 歲	66	12.3030	1.9052			
	4. 61 歲以上	9	11.2222	1.3017			

註一：$^{*}p＜.05$
註二：1＝40 歲以下 2＝41-50 歲 3＝51-60 歲 4＝61 歲以上

三、結果分析

（一）從表 4-7 可得知不同年齡的農漁會信用部主任在工作壓力來源之各構面中的「工作負荷量」及「工作變化性」之 p 值小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同年齡的農漁會信用部主任對於工作壓力來源之「工作負荷量」及「工作變化性」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。

（二）以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「工作負荷量」及「工作變化性」等構面，其結果如下：

1. 工作負荷量

（1）「40 歲以下」組對「61 歲以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.11，顯示「40 歲以下」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於「61 歲以上」組之信用部主任。

（2）「41-50 歲」組對「61 歲以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.51，顯示「41-50 歲」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於「61 歲以上」組之信用部主任。

（3）「51-60 歲」組對「61 歲以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.07，顯示「51-60 歲」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於「61 歲以上」組之信用部主任。

2. 工作變化性

「41-50 歲」組對「51-60 歲」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 0.88，顯示「41-50 歲」組之信用部主任對「工作變化性」構面的壓力知覺程度高於「51-60 歲」組之信用部主任。

參、年資

一、信用部年資

（一）研究假設

H_0：信用部年資不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同信用部年資的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年資組別，其結果如表 4-8 所示：

表 4-8 不同信用部年資的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面單因子變異數分析結果

構面 \ 分析項目	信用部年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作與家庭衝突	1. 5 年以下	19	8.7895	2.3706	.413	.744	
	2. 6-10 年	22	9.2273	2.1142			
	3. 11-15 年	28	9.4643	2.5601			
	4. 16 年以上	88	8.9318	2.6643			
開　　會	1. 5 年以下	19	9.2105	2.3706	.113	.953	
	2. 6-10 年	22	9.3636	1.8399			
	3. 11-15 年	28	9.5357	2.3646			
	4. 16 年以上	88	9.5114	2.3537			
人際關係	1. 5 年以下	19	15.2105	4.0631	.588	.624	
	2. 6-10 年	22	16.3182	3.6954			
	3. 11-15 年	28	16.1786	3.5492			
	4. 16 年以上	88	16.6023	4.5017			
工作負荷量	1. 5 年以下	19	22.0000	2.5820	.350	.789	
	2. 6-10 年	22	21.8636	2.0770			
	3. 11-15 年	28	21.8571	2.7717			
	4. 16 年以上	89	21.4831	2.6247			
經濟因素	1. 5 年以下	19	12.8421	2.2672	.974	.407	
	2. 6-10 年	22	12.7273	1.7233			
	3. 11-15 年	28	12.1786	2.6813			
	4. 16 年以上	88	12.0909	2.0769			
同事相處	1. 5 年以下	19	8.6316	2.3620	.415	.743	
	2. 6-10 年	22	9.4091	2.1965			
	3. 11-15 年	28	8.8929	2.3148			
	4. 16 年以上	89	8.8764	2.4394			
工作變化性	1. 5 年以下	19	11.8947	2.2335	.403	.751	
	2. 6-10 年	22	11.5909	1.9678			
	3. 11-15 年	28	12.0714	2.2432			
	4. 16 年以上	89	11.6180	2.0533			
經營管理	1. 5 年以下	19	12.5263	1.9824	.968	.410	
	2. 6-10 年	22	12.6364	1.3644			
	3. 11-15 年	28	11.7857	1.8330			
	4. 16 年以上	89	12.2921	2.0572			

註：1＝5 年以下 2=6-10 年 3=11-15 年 4=16 年以上

（三）結果分析

從表 4-8 可得知不同信用部年資的農漁會信用部主任在工作壓力來源之各構面中的 p 值均大於 α 值（=.05），應接受虛無假設 H_0：不同信用部年資的農漁會信用部主任對於工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、本會年資

（一）研究假設

H_0：本會年資不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同本會年資的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年資組別，其結果如表 4-9 所示。

（三）結果分析

1.從表 4-9 可得知不同本會年資的農漁會信用部主任在工作壓力來源各構面中的「工作與家庭衝突」及「同事相處」之 p 值小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同本會年資的農漁會信用部主任對於工作壓力來源之「工作與家庭衝突」及「同事相處」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。

2.以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「工作與家庭衝突」及「同事相處」等構面，其結果如下：

（1）工作與家庭衝突

「15 年以下」組對「21-25 年」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.00，顯示「15 年以下」組之信用部主任對「工作與家庭衝突」構面的壓力知覺程度高於「21-25 年」組之信用部主任。

（2）同事相處

a. 「16-20 年」組對「21-25 年」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.37，顯示「16-20 年」組之信

用部主任對「同事相處」構面的壓力知覺程度高於「21-25 年」組之信用部主任。

b. 「26 年以上」組對「21-25 年」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.10，顯示「26 年以上」組之信用部主任對「同事相處」構面的壓力知覺程度高於「21-25 年」組之信用部主任。

表 4-9 不同本會年資的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面單因子變異數分析結果

構面＼分析項目	本會年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作與家庭衝突	1. 15 年以下	8	10.7500	3.2404	4.450	.037*	1＞3
	2. 16-20 年	19	9.4211	2.6524			
	3. 21-25 年	40	8.7500	2.5090			
	4. 26 年以上	90	8.9556	2.4214			
開　　會	1. 15 年以下	8	10.0000	3.0706	.521	.668	
	2. 16-20 年	19	9.7895	2.3939			
	3. 21-25 年	40	9.6000	2.1098			
	4. 26 年以上	90	9.2778	2.2637			
人際關係	1. 15 年以下	8	15.5000	4.8403	.854	.466	
	2. 16-20 年	20	16.8500	4.1962			
	3. 21-25 年	40	15.5250	4.0824			
	4. 26 年以上	89	16.6292	4.1626			
工作負荷量	1. 15 年以下	8	21.6250	3.2043	.671	.975	
	2. 16-20 年	20	21.6500	2.4767			
	3. 21-25 年	40	21.8250	2.2059			
	4. 26 年以上	90	21.6000	2.7058			
經濟因素	1. 15 年以下	8	11.6250	3.9256	.361	.781	
	2. 16-20 年	20	12.2000	1.8238			
	3. 21-25 年	40	12.2000	2.0656			
	4. 26 年以上	89	12.4045	2.1198			
同事相處	1. 15 年以下	8	8.0000	1.9272	2.974	.035*	2＞3 4＞3
	2. 16-20 年	20	9.5000	2.5854			
	3. 21-25 年	40	8.1250	2.2094			
	4. 26 年以上	90	9.2333	2.3370			
工作變化性	1. 15 年以下	8	12.8750	1.5526	1.162	.326	
	2. 16-20 年	20	11.7000	1.9762			
	3. 21-25 年	40	11.9250	1.6546			
	4. 26 年以上	90	11.5444	2.2988			
經營管理	1. 15 年以下	8	11.1250	2.7484	1.130	.339	
	2. 16-20 年	20	12.5000	1.3572			
	3. 21-25 年	40	12.2000	1.9375			
	4. 26 年以上	90	12.3667	1.9456			

註一：*p＜.05

註二：1＝15 年以下 2=16-20 年 3=21-25 年 4=26 年以上

肆、教育程度

一、研究假設

H_0：教育程度不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同教育程度的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之組織規模組別，其結果如表 4-10 所示：

表 4-10 不同教育程度的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面單因子變異數分析結果

分析項目／構面	教育程度	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作與家庭衝突	1. 高中（職）	81	8.9259	2.4124	.392	.676	
	2. 大專	72	9.2222	2.6496			
	3. 研究所以上	2	10.0000	4.2426			
開　會	1. 高中（職）	81	9.3951	2.2565	.129	.879	
	2. 大專	72	9.5833	2.3301			
	3. 研究所以上	2	9.5000	.7071			
人際關係	1. 高中（職）	80	16.4625	4.2395	.091	.913	
	2. 大專	73	16.2466	4.2024			
	3. 研究所以上	2	15.5000	2.1213			
工作負荷量	1. 高中（職）	81	21.5062	2.6226	.479	.609	
	2. 大專	73	21.8767	2.5052			
	3. 研究所以上	2	22.5000	3.5355			
經濟因素	1. 高中（職）	80	12.3875	2.0776	.247	.782	
	2. 大專	73	12.2192	2.3229			
	3. 研究所以上	2	11.5000	.7071			
同事相處	1. 高中（職）	81	8.7531	2.5126	.669	.514	
	2. 大專	73	9.1233	2.1981			
	3. 研究所以上	2	10.0000	2.8284			
工作變化性	1. 高中（職）	81	11.4815	2.2864	1.256	.288	
	2. 大專	73	12.0137	1.8446			
	3. 研究所以上	2	12.0000	2.8284			
經營管理	1. 高中（職）	81	12.3210	2.0052	.035	.966	
	2. 大專	73	12.2740	1.8802			
	3. 研究所以上	2	12.0000	1.4142			

三、結果分析

從表 4-10 可得知不同教育程度的農漁會信用部主任在工作壓力來源之各構面中的 p 值均大於 α 值（=.05），應接受虛無假設 H_0：不同教育程度的農漁會信用部主任對於工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

伍、婚姻狀況

一、研究假設

H_0：婚姻狀況不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、t 檢定結果

以 t 檢定檢驗婚姻狀況不同的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面的知覺程度是否有顯著差異存在，其 t 檢定的結果如表 4-11：

表 4-11 婚姻狀況不同的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面 t 檢定結果

構面 \ 分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
工作與家庭衝突	已婚	151	9.0596	2.5357	.959
	未婚	5	9.0000	2.8284	
開　　會	已婚	151	9.4834	2.2828	.512
	未婚	5	8.8000	2.3875	
人際關係	已婚	151	16.4238	4.1640	.090
	未婚	5	13.2000	4.0866	
工作負荷量	已婚	152	21.7632	2.5049	.027*
	未婚	5	19.2000	3.3466	
經濟因素	已婚	151	12.3377	2.1691	.251
	未婚	5	11.2000	2.2804	
同事相處	已婚	152	8.9605	2.3667	.283
	未婚	5	7.8000	2.4900	
工作變化性	已婚	152	11.7632	2.0611	.313
	未婚	5	10.8000	3.0332	
經營管理	已婚	152	12.2961	1.9559	.574
	未婚	5	11.8000	1.0954	

註：$^{*}p<.05$

三、結果分析

從表 4-11 可得知婚姻狀況不同的農漁會信用部主任在工作壓力來源各構面中，「工作負荷量」一項的 p 值小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：婚姻狀況不同的農漁會信用部主任對於工作壓力來源之「工作負荷量」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。已婚者所感受到的壓力知覺程度較未婚者為高。

陸、組織規模

一、研究假設

H_0：組織規模不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同組織規模的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之組織規模組別，其結果如表 4-12 所示：

表 4-12 不同組織規模的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面單因子變異數分析結果

分析項目 / 構面	組織規模（資產總額）	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作與家庭衝突	1.10 億元以下	22	9.0455	2.4393	.619	.604	
	2. 10 億元～50 億元以下	76	9.1316	2.3627			
	3. 50 億元～100 億元以下	45	8.7111	2.8653			
	4.超過 100 億元以上	11	9.8182	2.7863			
開　　會	1.10 億元以下	22	9.7727	2.6535	.221	.882	
	2. 10 億元～50 億元以下	76	9.4211	2.0478			
	3. 50 億元～100 億元以下	45	9.3556	2.5060			
	4.超過 100 億元以上	11	9.1818	2.3587			
人際關係	1.10 億元以下	22	18.0000	4.6085	4.418	.005**	1＞3 1＞4 2＞4
	2. 10 億元～50 億元以下	76	16.7500	4.0600			
	3. 50 億元～100 億元以下	45	15.4444	4.0032			
	4.超過 100 億元以上	11	13.1818	2.9939			
工作負荷量	1.10 億元以下	22	22.0000	2.6904	1.770	.155	
	2.10 億元～50 億元以下	76	22.0132	2.4413			
	3. 50 億元～100 億元以下	46	20.9565	2.4941			
	4.超過 100 億元以上	11	21.7273	3.3194			
經濟因素	1.10 億元以下	22	11.7273	2.8815	1.163	.326	
	2. 10 億元～50 億元以下	76	12.6184	2.0782			
	3. 50 億元～100 億元以下	46	12.1304	1.9845			
	4.超過 100 億元以上	10	12.1000	2.0790			
同事相處	1.10 億元以下	22	8.8636	2.5127	.498	.684	
	2. 10 億元～50 億元以下	76	9.0921	2.3954			
	3. 50 億元～100 億元以下	46	8.9348	2.2647			
	4.超過 100 億元以上	11	8.1818	1.8878			
工作變化性	1.10 億元以下	22	11.5909	2.5571	.369	.775	
	2. 10 億元～50 億元以下	76	11.7500	2.0984			
	3. 50 億元～100 億元以下	46	11.8913	1.7286			
	4.超過 100 億元以上	11	11.1818	2.7136			
經營管理	1.10 億元以下	22	12.1818	2.3429	.776	.509	
	2. 10 億元～50 億元以下	76	12.2763	1.8374			
	3. 50 億元～100 億元以下	46	12.5217	1.8468			
	4.超過 100 億元以上	11	11.5455	2.2523			

註一：$^{**}p < .01$

註二：1=10 億元以下 2=10 億元～50 億元以下　3= 50 億元～100 億元以下 4=超過 100 億元以上

三、結果分析

（一）從表 4-12 可得知不同組織規模的農漁會信用部主任在工作壓力來源各構面中的「人際關係」的 p 值小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同組織規模的農漁會信用部主任對於工作壓力來源之「人際關係」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。

（二）以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源之「人際關係」構面，其結果如下：

1. 資產規模在「10 億元以下」組對「100 億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 4.81，顯示資產規模「10 億元以下」組之信用部主任對「人際關係」構面的壓力知覺程度高於資產規模「100 億元以上」組之信用部主任。
2. 資產規模在「10 億元以下」組對「50 億元以上 100 億元以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.55，顯示資產規模「10 億元以下」組之信用部主任對「人際關係」構面的壓力知覺程度高於資產規模「50 億元以上 100 億元以下」組之信用部主任。
3. 資產規模在「10 億元以上 50 億元以下」組對「100 億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.56，顯示資產規模「10 億元以上 50 億元以下」組之信用部主任對「人際關係」構面的壓力知覺程度高於資產規模「100 億元以上」組之信用部主任。

柒、授信資產品質

一、研究假設

H_0：授信資產品質不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同授信資產品質的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之授信資產品質組別，其結果如表 4-13 所示：

表 4-13 不同授信資產品質的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面單因子變異數分析結果

構面＼分析項目	授信資產品質（逾放比）	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作與家庭衝突	1. 1% 以下	22	9.0000	2.8452	.543	.774	
	2. 超過 1% ～3%	22	9.3636	2.3000			
	3. 超過 3% ～5%	17	8.7647	2.8401			
	4. 超過 5% ～10%	27	8.6296	2.1688			
	5. 超過 10% ～15%	16	9.9375	2.8159			
	6. 超過 15% ～25%	24	9.1667	2.2968			
	7. 超過 25% 以上	27	9.0370	2.6527			
開　　會	1. 1% 以下	22	8.7273	2.3941	4.123	.044*	5＞1 5＞2 5＞3
	2. 超過 1% ～3%	22	8.9545	2.3397			
	3. 超過 3% ～5%	17	9.2941	2.1727			
	4. 超過 5% ～10%	27	9.6296	2.1149			
	5. 超過 10% ～15%	16	10.8750	2.7779			
	6. 超過 15% ～25%	24	9.7083	1.7810			
	7. 超過 25% 以上	27	9.5556	2.0444			
人際關係	1. 1% 以下	22	15.0455	3.7094	.942	.467	
	2. 超過 1% ～3%	22	16.2273	3.5715			
	3. 超過 3% ～5%	17	16.0588	4.1754			
	4. 超過 5% ～10%	27	16.8889	4.0128			
	5. 超過 10% ～15%	16	17.4375	5.5853			
	6. 超過 15% ～25%	24	17.3333	4.0181			
	7. 超過 25% 以上	27	15.8148	4.1141			
工作負荷量	1. 1% 以下	22	21.4091	2.9384	5.209	.024*	6＞1 6＞2 6＞3 6＞5 7＞3
	2. 超過 1% ～3%	22	21.4545	1.9451			
	3. 超過 3% ～5%	17	20.2941	3.2165			
	4. 超過 5% ～10%	27	21.4444	2.3912			
	5. 超過 10% ～15%	16	21.3750	3.4230			
	6. 超過 15% ～25%	24	23.0833	1.7425			
	7. 超過 25% 以上	27	22.0741	1.9792			
經濟因素	1. 1% 以下	22	12.5000	2.2200	1.594	.153	
	2. 超過 1% ～3%	22	12.0455	2.6453			
	3. 超過 3% ～5%	17	11.8824	1.3639			
	4. 超過 5% ～10%	27	12.2593	2.2970			
	5. 超過 10% ～15%	16	13.7500	1.6533			
	6. 超過 15% ～25%	24	12.1667	2.2586			
	7. 超過 25% 以上	27	11.8519	2.1250			
同事相處	1. 1% 以下	22	8.5909	2.1965	.742	.616	
	2. 超過 1% ～3%	22	9.5909	2.2181			
	3. 超過 3% ～5%	17	8.1765	2.2977			
	4. 超過 5% ～10%	27	9.0741	2.1290			
	5. 超過 10% ～15%	16	8.8750	2.4732			
	6. 超過 15% ～25%	24	9.2083	2.6040			
	7. 超過 25% 以上	27	8.7407	2.6544			
工作變化性	1. 1% 以下	22	12.2273	1.8755	.695	.654	
	2. 超過 1% ～3%	22	11.7727	1.6015			
	3. 超過 3% ～5%	17	11.0000	2.7386			
	4. 超過 5% ～10%	27	11.9259	1.6391			
	5. 超過 10% ～15%	16	12.0000	1.6330			
	6. 超過 15% ～25%	24	11.7500	2.3820			
	7. 超過 25% 以上	27	11.5556	2.2418			
經營管理	1. 1% 以下	22	12.4545	1.9451	1.188	.316	
	2. 超過 1% ～3%	22	11.7273	2.2505			
	3. 超過 3% ～5%	17	11.7059	1.8630			
	4. 超過 5% ～10%	27	12.3333	1.3868			
	5. 超過 10% ～15%	16	13.0000	2.0331			
	6. 超過 15% ～25%	24	12.7083	1.8761			
	7. 超過 25% 以上	27	12.2222	1.9677			

註一：*p＜.05

註二：1.=1% 以下 2=超過 1% ～3%　3=超過 3% ～5%　4=超過 5% ～10%　5=超過 10% ～15%　6=超過 15% ～25%　7=超過 25% 以上

三、結果分析

（一）從表 4-13 可得知不同授信資產品質的農漁會信用部主任在工作壓力來源各構面中的「開會」及「工作負荷量」之 p 值小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同授信資產品質的農漁會信用部主任對於工作壓力來源之「開會」及「工作負荷量」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。

（二）以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「開會」及「工作負荷量」等構面，其結果如下：

1.開會

(1) 逾放比率「超過 10% ～15% 」組對「1% 以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.14，顯示逾放比率「超過 10% ～15% 」組之信用部主任對「開會」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「1% 以下」組之信用部主任。

(2) 逾放比率「超過 10% ～15% 」組對「超過 1% ～3% 」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.92，顯示逾放比率「超過 10% ～15% 」組之信用部主任對「開會」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「超過 1% ～3% 」組之信用部主任。

(3) 逾放比率「超過 10% ～15% 」組對「超過 3% ～5% 」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.58，顯示逾放比率「超過 10% ～15% 」組之信用部主任對「開會」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「超過 3% ～5% 」組之信用部主任。

2.工作負荷量

(1) 逾放比率「超過 15% ～25% 」組對「超過 3% ～5% 」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.78，顯示逾放比率「超過 15% ～25% 」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「超過 3% ～5% 」組之信用部主任。

(2) 逾放比率「超過 15% ～25% 」組對「超過 10% ～15% 」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.71，顯示逾放比率「超過 15% ～25% 」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「超過 10% ～15% 」組之信用

部主任。

(3) 逾放比率「超過 15% ～25% 」組對「1% 以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.67，顯示逾放比率「超過 15% ～25% 」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「1% 以下」組之信用部主任。

(4) 逾放比率「超過 15% ～25% 」組對「超過 1% ～3% 」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.62，顯示逾放比率「超過 15% ～25% 」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「超過 1% ～3% 」組之信用部主任。

(5) 逾放比率「25% 以上」組對「超過 3% ～5% 」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.78，顯示逾放比率「25% 以上」組之信用部主任對「工作負荷量」構面的壓力知覺程度高於逾放比率「超過 3% ～5% 」組之信用部主任。

捌、同業家數

一、研究假設

H_0：同業家數不同，其對工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同同業家數的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之同業家數組別，其結果如表 4-14 所示：

表 4-14 不同同業家數的農漁會信用部主任對工作壓力來源之各構面單因子變異數分析結果

構面＼分析項目	同業家數	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作與家庭衝突	1. 2 家以下	44	8.5682	2.3067	4.435	.037*	4>1 4>2
	2. 3-5 家	52	8.8462	2.5773			
	3. 6-10 家	24	9.1667	2.2968			
	4. 11-20 家	19	10.3684	2.7731			
	5. 21 家以上	16	9.5000	2.7325			
開　　會	1. 2 家以下	44	9.2045	2.1413	.963	.430	
	2. 3-5 家	52	9.1538	2.2086			
	3. 6-10 家	24	9.9167	2.5524			
	4. 11-20 家	19	9.8421	2.2177			
	5. 21 家以上	16	10.0000	2.6077			
人際關係	1. 2 家以下	44	16.1818	3.9253	1.531	.196	
	2. 3-5 家	53	16.6792	4.2371			
	3. 6-10 家	23	17.6087	4.4080			
	4. 11-20 家	19	15.6842	4.2824			
	5. 21 家以上	16	14.5000	4.1312			
工作負荷量	1. 2 家以下	44	21.4091	2.2652	1.173	.325	
	2. 3-5 家	53	21.6415	2.4186			
	3. 6-10 家	24	21.7500	3.1103			
	4. 11-20 家	19	22.6316	2.4543			
	5. 21 家以上	16	20.8750	2.9637			
經濟因素	1. 2 家以下	44	12.4545	1.9819	.682	.606	
	2. 3-5 家	53	11.9057	2.3880			
	3. 6-10 家	24	12.3333	2.2778			
	4. 11-20 家	19	12.7368	2.0774			
	5. 21 家以上	15	12.4000	1.9567			
同事相處	1. 2 家以下	44	9.2500	2.5801	1.210	.309	
	2. 3-5 家	53	8.7170	2.4836			
	3. 6-10 家	24	9.5833	2.0412			
	4. 10-20 家	19	8.6842	2.1096			
	5. 20 家以上	16	8.1875	2.0402			
工作變化性	1. 2 家以下	44	11.9318	1.8350	1.289	.277	
	2. 3-5 家	53	11.7736	2.2330			
	3. 6-10 家	24	11.4167	1.8158			
	4. 11-20 家	19	12.4737	2.2203			
	5. 21 家以上	16	11.0625	2.0484			
經營管理	1. 2 家以下	44	11.8409	2.0339	3.977	.009**	3>1　4>1 3>2　4>2 3>5　4>5
	2. 3-5 家	53	12.0943	1.8003			
	3. 6-10 家	24	13.0833	1.7173			
	4. 11-20 家	19	13.1053	1.7918			
	5. 21 家以上	16	11.5625	1.8246			

註一：*$p<.05$ **$P<.01$

註二：1=2 家以下 2=3-5 家 3=6-10 家 4=11-20 家 5=21 家以上

三、結果分析

（一）從表 4-14 可得知不同同業家數的農漁會信用部主任在工作壓

力來源各構面中的「工作與家庭衝突」及「經營管理」的 p 值小於 α 值(=.05)，應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同同業家數的農漁會信用部主任對於工作壓力來源之「工作與家庭衝突」及「經營管理」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。

（二）以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「工作與家庭衝突」及「經營管理」等構面，其結果如下：

1.工作與家庭衝突

(1) 同業家數「11-20 家」組對「2 家以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.80，顯示同業家數「11-20 家」組之信用部主任對「工作與家庭衝突」構面的壓力知覺程度高於同業家數「2 家以下」組之信用部主任。

(2) 同業家數「11-20 家」組對「3-5 家」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.52，顯示同業家數「11-20 家」組之信用部主任對「工作與家庭衝突」構面的壓力知覺程度高於同業家數「3-5 家」組之信用部主任。

2.經營管理

(1) 同業家數「6-10 家」組對「21 家以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.52，顯示同業家數「6-10 家」組之信用部主任對「經營管理」構面的壓力知覺程度高於同業家數「21 家以上」組之信用部主任。

(2) 同業家數「6-10 家」組對「2 家以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.24，顯示同業家數「6-10 家」組之信用部主任對「經營管理」構面的壓力知覺程度高於同業家數「2 家以下」組之信用部主任。

(3) 同業家數「6-10 家」組對「3-5 家」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 0.98，顯示同業家數「6-10 家」組之信用部主任對「經營管理」構面的壓力知覺程度高於同業家數「3-5 家」組之信用部主任。

(4) 同業家數「11-20 家」組對「21 家以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.54，顯示同業家數「11-20 家」組之信用部主任對「經營管理」構面的壓力知覺程度高

於同業家數「21 家以上」組之信用部主任。

(5) 同業家數「11-20 家」組對「2 家以下」組的比較有顯著性差異情形存在,其差異平均數為 1.26,顯示同業家數「11-20 家」組之信用部主任對「經營管理」構面的壓力知覺程度高於同業家數「2 家以下」組之信用部主任。

(6) 同業家數「11-20 家」組對「3-5 家」組的比較有顯著性差異情形存在,其差異平均數為 1.01,顯示同業家數「11-20 家」組之信用部主任對「經營管理」構面的壓力知覺程度高於同業家數「3-5 家」組之信用部主任。

第四節 個人基本屬性對工作壓力反應之差異性分析

本節為探討農漁會信用部主任個人基本屬性對工作壓力反應之各構面知覺差異情形,對於性別、婚姻狀況等項目,以 t 檢定加以分析;而年齡、年資、教育程度、組織規模、授信資產品質、同業家數等項目,則以單因子變異數分析進行各構面的檢定,若達顯著水準,再以事後比較考驗之最小顯著差異法(LSD)進一步檢定組別間差異性之比較分析。

壹、性別

一、研究假設

H_0:性別不同,其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

二、t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別的農漁會信用部主任對工作壓力反應各構面的知覺程度是否有顯著差異存在,其 t 檢定的結果如表 4-15 所示:

表 4-15 不同性別的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面 t 檢定結果

分析項目／構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
憂鬱	男	77	13.0909	4.0852	.012*
	女	81	14.7778	4.2101	
焦慮	男	77	18.4416	4.6069	.000***
	女	80	21.3375	3.7516	
疲勞	男	77	13.9221	2.9459	.034*
	女	81	14.9012	2.8000	

註：*p＜.05　***p＜.001

三、結果分析

（一）從表 4-15 可得知不同性別的農漁會信用部主任在工作壓力反應各構面中，p 值均小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同性別的農漁會信用部主任對於工作壓力反應的知覺程度有顯著性的差異存在。

（二）在工作壓力反應的三個構面「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」中，「女性」的平均數高於「男性」，顯示女性信用部主任對於工作壓力反應之「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」三個構面的壓力知覺程度上均較男性為高。

貳、年齡

一、研究假設

H_0：年齡不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同年齡的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力反應之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年齡組別，其結果如表 4-16 所示：

表 4-16 不同年齡的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面單因子變異數分析結果

構面 \ 分析項目	年齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1. 40 歲以下	9	15.5556	4.6398	.523	.667	
	2. 41-50 歲	73	13.9452	3.9577			
	3. 51-60 歲	66	13.7879	4.4325			
	4. 61 歲以上	9	13.3333	4.7958			
焦慮	1. 40 歲以下	9	21.3333	5.7446	.829	.480	
	2. 41-50 歲	73	19.8493	4.0814			
	3. 51-60 歲	66	20.0455	4.5283			
	4. 61 歲以上	9	18.1111	5.1099			
疲勞	1. 40 歲以下	9	15.2222	3.8980	.651	.583	
	2. 41-50 歲	73	14.6027	2.5041			
	3. 51-60 歲	66	14.2576	3.0549			
	4. 61 歲以上	9	13.5556	3.9721			

三、結果分析

從表 4-16 可得知不同年齡的農漁會信用部主任在工作壓力反應各構面中的 p 值均大於 α 值（=.05），應接受虛無假設 H_0：不同年齡的農漁會信用部主任對於工作壓力反並無顯著差異情形存在。

參、年資

一、信用部年資

（一）研究假設

H_0：信用部年資不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同信用部年資的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力反應之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年資組別，其結果如表 4-17 所示：

表 4-17 不同信用部年資的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面單因子變異數分析結果

構面 \ 分析項目	信用部年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1. 5 年以下	19	13.6842	3.9448	.058	.982	
	2. 6-10 年	22	14.0000	3.5187			
	3. 11-15 年	28	13.7857	4.3577			
	4. 16 年以上	89	14.0562	4.4501			
焦慮	1. 5 年以下	19	20.4211	4.3246	.203	.894	
	2. 6-10 年	22	20.3182	4.3577			
	3. 11-15 年	28	19.6071	4.5325			
	4. 16 年以上	88	19.8068	4.4872			
疲勞	1. 5 年以下	19	15.3158	2.3583	1.468	.225	
	2. 6-10 年	22	15.0455	2.6988			
	3. 11-15 年	28	13.7857	3.2926			
	4. 16 年以上	89	14.2809	2.9037			

（三）結果分析

從表4-17可得知不同信用部年資的農漁會信用部主任在工作壓力反應各構面中的p值均大於α 值（=.05），應接受虛無假設H_0：不同信用部年資的農漁會信用部主任對於工作壓力反並無顯著差異情形存在。

二、本會年資

（一）研究假設

H_0：本會年資不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同本會年資的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力反應之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年資組別，其結果如表 4-18 所示：

表 4-18 不同本會年資的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面單因子變異數分析結果

構面＼分析項目	本會年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1. 15 年以下	8	15.8750	4.2573	.623	.601	
	2. 16-20 年	20	13.6000	3.7613			
	3. 21-25 年	40	14.0250	4.5993			
	4. 26 年以上	90	13.8333	4.1658			
焦慮	1. 15 年以下	8	20.6250	4.8385	.323	.808	
	2. 16-20 年	20	19.8500	4.5338			
	3. 21-25 年	40	19.3750	4.4589			
	4. 26 年以上	89	20.1124	4.4015			
疲勞	1. 15 年以下	8	14.1250	3.4408	.043	.988	
	2. 16-20 年	20	14.3500	3.0483			
	3. 21-25 年	40	14.4000	2.6292			
	4. 26 年以上	90	14.4778	2.9877			

（三）結果分析

從表4-18可得知不同本會年資的農漁會信用部主任在工作壓力反應各構面中的p值均大於α值（=.05），應接受虛無假設H_0：不同本會年資的農漁會信用部主任對於工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

肆、教育程度

一、研究假設

H_0：教育程度不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同教育程度的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力反應之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之組織規模組別，其結果如表 4-19 所示：

表 4-19 不同教育程度的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面單因子變異數分析結果

構面＼分析項目	教育程度	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1. 高中（職）	81	13.9753	4.0342	.015	.985	
	2. 大專	73	14.0000	4.5216			
	3. 研究所以上	2	14.5000	2.1213			
焦慮	1. 高中（職）	80	19.8750	4.1073	.069	.933	
	2. 大專	73	19.9863	4.8376			
	3. 研究所以上	2	21.0000	2.8284			
疲勞	1. 高中（職）	81	14.4074	2.8186	.138	.871	
	2. 大專	73	14.4658	3.0509			
	3. 研究所以上	2	15.5000	2.1213			

三、結果分析

從表 4-19 可得知不同教育程度的農漁會信用部主任在工作壓力反應各構面中的 p 值均大於 α 值（=.05），應接受虛無假設 H_0：不同教育程度的農漁會信用部主任對於工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

伍、婚姻狀況

一、研究假設

H_0：婚姻狀況不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

二、t 檢定結果

以 t 檢定檢驗婚姻狀況不同的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面的知覺程度是否有顯著差異存在，其 t 檢定的結果如表 4-20 所示：

表 4-20 婚姻狀況不同的農漁會信用部主任對工作壓力反應各構面之 t 檢定結果

構面＼分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
憂鬱	已婚	152	14.0066	4.2621	.532
	未婚	5	12.8000	3.3466	
焦慮	已婚	151	20.0662	4.3660	.015*
	未婚	5	15.2000	4.4385	
疲勞	已婚	152	14.5592	2.8488	.001**
	未婚	5	10.4000	1.9494	

註：$^{*}p<.05$　$^{**}p<.01$

三、結果分析

（一）從表 4-20 可得知不同婚姻狀況的農漁會信用部主任在工作壓力反應各構面中，「焦慮」及「疲勞」之 p 值均小於 α 值（=.05），應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同婚姻狀況的農漁會信用部主任對於工作壓力反應之「焦慮」及「疲勞」構面知覺程度有顯著性的差異存在。

（二）在「焦慮」及「疲勞」二個構面中，「已婚」者的平均數均高於「未婚」者，顯示已婚之農漁會信用部主任對於「焦慮」及「疲勞」二個構面的壓力知覺程度上高於未婚者。

陸、組織規模

一、研究假設

H_0：組織規模不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同組織規模的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力反應之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之組織規模組別，其結果如表4-21所示：

表 4-21 不同組織規模的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面單因子變異數分析結果

分析項目／構面	組織規模（資產總額）	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1.10 億元以下	22	16.1364	4.0272	5.437	.001**	1＞3 1＞4 2＞3 2＞4
	2.10 億元～50 億元以下	76	14.5000	4.0183			
	3.50 億元～100 億元以下	46	12.7174	4.2251			
	4.超過 100 億元以上	11	11.3636	3.9818			
焦慮	1.10 億元以下	22	21.4545	4.4586	4.978	.003**	1＞3 1＞4 2＞3 2＞4
	2.10 億元～50 億元以下	75	20.6000	4.0604			
	3.50 億元～100 億元以下	46	18.9565	4.3100			
	4.超過 100 億元以上	11	16.2727	5.4239			
疲勞	1.10 億元以下	22	14.8636	3.0126	4.928	.003**	1＞4 2＞3 2＞4
	2.10 億元～50 億元以下	76	15.0921	2.5881			
	3.50 億元～100 億元以下	46	13.6304	2.9315			
	4.超過 100 億元以上	11	12.2727	3.5522			

註一：**p＜.01

註二：1=10億元以下 2=10億元～50億元以下 3= 50億元～100億元以下 4=超過100億元以上

三、結果分析

（一）從表 4-21 可得知不同組織規模的農漁會信用部主任在工作壓力反應之各構面中，p 值均小於 α 值(=.05)，應拒絕虛無假設 H_0，接受對立假設：不同組織規模的農漁會信用部主任對於工作壓力反應的知覺程度有顯著性的差異存在。

（二）以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力反應之「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」等構面，其結果如下：

1.憂鬱

(1) 組織規模「10 億元以下」組對「超過 100 億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 4.77，顯示組織規模「10 億元以下」組之信用部主任對「憂鬱」構面的壓力知覺程度高於「超過 100 億元以上」組之信用部主任。

(2) 組織規模「10 億元以下」組對「50 億元～100 億元以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.41，顯示組織規模「10 億元以下」組之信用部主任對「憂鬱」構面的壓力知覺程度高於「50 億元～100 億元以下」組之信用部主任。

(3) 組織規模「10 億元～50 億元以下」組對「超過 100 億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.13，顯示組織規模「10 億元～50 億元以下」組之信用部主任對「憂鬱」構面的壓力知覺程度高於「超過 100 億元以上」組之信用部主任。

(4) 組織規模「10 億元～50 億元以下」組對「50 億元～100 億元以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.78，顯示組織規模「10 億元～50 億元以下」組之信用部主任對「憂鬱」構面的壓力知覺程度高於「50 億元～100 億元以下」組之信用部主任。

2.焦慮

(1) 組織規模「10 億元以下」組對「超過 100 億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 5.18，顯示組織規模「10 億元以下」組之信用部主任對「焦慮」構面的壓力知覺程度高於「超過 100 億元以上」組之信用部主任。

（2）組織規模「10 億元以下」組對「50 億元～100 億元以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.49，顯示組織規模「10 億元以下」組之信用部主任對「焦慮」構面的壓力知覺程度高於「50 億元～100 億元以下」組之信用部主任。

（3）組織規模「10 億元～50 億元以下」組對「超過 100 億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 4.32，顯示組織規模「10 億元～50 億元以下」組之信用部主任對「焦慮」構面的壓力知覺程度高於「超過 100 億元以上」組之信用部主任。

（4）組織規模「10億元～50億元以下」組對「50億元～100億元以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.64，顯示組織規模「10 億元～50 億元以下」組之信用部主任對「焦慮」構面的壓力知覺程度高於「50 億元～100 億元以下」組之信用部主任。

3.疲勞

（1）組織規模「10億元以下」組對「超過100億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為2.59，顯示組織規模「10億元以下」組之信用部主任對「疲勞」構面的壓力知覺程度高於「超過100億元以上」組之信用部主任。

（2）組織規模「10 億元～50 億元以下」組對「超過 100 億元以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.81，顯示組織規模「10 億元～50 億元以下」組之信用部主任對「疲勞」構面的壓力知覺程度高於「超過 100 億元以上」組之信用部主任。

（3）組織規模「10億元～50億元以下」組對「50億元～100億元以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.46，顯示組織規模「10 億元～50 億元以下」組之信用部主任對「疲勞」構面的壓力知覺程度高於「50 億元～100 億元以下」組之信用部主任。

柒、授信資產品質

一、研究假設

H_0：授信資產品質不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同授信資產品質的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力反應之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之授信資產品質組別，其結果如表 4-22 所示：

表 4-22 不同授信資產品質的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面單因子變異數分析結果

分析項目 / 構面	授信資產品質（逾放比）	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1.1% 以下	22	13.3182	4.3027	.580	.746	
	2. 超過 1% ～3%	22	13.0909	2.8100			
	3. 超過 3% ～5%	17	14.5882	3.4652			
	4.超過 5% ～10%	28	14.1786	3.9819			
	5.超過 10% ～15%	16	15.2500	4.7258			
	6.超過 15% ～25%	26	14.0769	4.9065			
	7.超過 25% 以上	27	13.6667	4.8990			
焦慮	1.1% 以下	22	19.0000	4.7610	.839	.542	
	2. 超過 1% ～3%	21	18.9048	3.6729			
	3. 超過 3% ～5%	17	20.1765	4.3908			
	4.超過 5% ～10%	28	20.3214	4.1549			
	5.超過 10% ～15%	16	21.6875	3.7188			
	6.超過 15% ～25%	26	20.1154	5.3690			
	7.超過 25% 以上	27	19.6296	4.4128			
疲勞	1.1% 以下	22	14.1818	3.1265	.829	.549	
	2. 超過 1% ～3%	22	13.8182	2.2811			
	3. 超過 3% ～5%	17	14.1176	2.8914			
	4.超過 5% ～10%	28	14.0714	3.3657			
	5.超過 10% ～15%	16	15.6250	1.8930			
	6.超過 15% ～25%	26	14.5769	3.6897			
	7.超過 25% 以上	27	14.8148	2.2708			

三、結果分析

從表 4-22 可得知不同授信資產品質的農漁會信用部主任在工作壓力反應各構面中的 p 值均大於 α 值（=.05），應接受虛無假設 H_0：不同

授信資產品質的農漁會信用部主任對於工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

捌、同業家數

一、研究假設

H_0：同業家數不同，其對工作壓力反應並無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同同業家數的農漁會信用部主任，是否會對工作壓力來源之各構面知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比考驗之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之同業家數組別，其結果如表 4-23 所示：

表 4-23 不同同業家數的農漁會信用部主任對工作壓力反應之各構面單因子變異數分析結果

構面＼分析項目	同業家數	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1. 2 家以下	44	13.8182	4.2932	1.531	.196	
	2. 3-5 家	53	14.6038	4.4564			
	3. 6-10 家	24	14.8333	4.3003			
	4. 11-20 家	19	12.8421	3.9618			
	5. 21 家以上	16	12.3125	3.0270			
焦慮	1. 2 家以下	44	19.4773	4.4066	1.224	.303	
	2. 3-5 家	52	20.4615	4.3632			
	3. 6-10 家	24	20.5417	4.2832			
	4. 11-20 家	19	20.0000	4.1366			
	5. 21 家以上	16	17.9375	5.1700			
疲勞	1. 2 家以下	44	14.7955	2.6727	4.097	.300	
	2. 3-5 家	53	14.4717	2.9781			
	3. 6-10 家	24	14.4167	2.6526			
	4. 11-20 家	19	14.4211	3.1502			
	5. 21 家以上	16	12.9375	3.2551			

三、結果分析

從表 4-23 可得知不同同業家數的農漁會信用部主任在工作壓力反應之各構面中，p 值均大於 α 值（=.05），應接受虛無假設 H_0：不同同業家數的農漁會信用部主任對於工作壓力反應並無顯著差異情

形存在。

第五節 農漁會信用部主任工作壓力來源與工作壓力反應之相關分析

本節以 Pearson 相關分析，來驗證「工作壓力來源」的八個構面與「工作壓力反應」的三個構面之相關程；以及整體「工作壓力來源」與整體「工作壓力反應」之間的相關性。

一、 研究假設

H_0 ：工作壓力來源與工作壓力反應之間並無關聯存在。

二、 「工作壓力來源」與「工作壓力反應」各構面研究結果分析

由表 4-24 分析得知下列結果：

（一）工作壓力反應－憂鬱

1.「工作壓力來源」各構面除「經濟因素」外，其他七個構面與「工作壓力反應」之「憂鬱」構面，均呈正向的關聯；其中「工作變化性」的顯著水準為.05，其餘「工作與家庭衝突」、「開會」、「人際關係」、「工作負荷量」、「同事相處」、「經營管理」等六構面顯著水準均達.01 以上。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源愈高，農漁會信用部主任對工作壓力反應的「憂鬱」愈高。

2.「工作壓力來源」的七個構面與「工作壓力反應－憂鬱」相關性強度順序為：

人際關係＞開會＞工作與家庭衝突＞同事相處＞經營管理＞工作負荷量＞工作變化性。

（二）工作壓力反應－焦慮

1.「工作壓力來源」各構面均與「工作壓力反應」之「焦慮」構面，均呈正向的關聯，且其顯著水準均達.01 以上。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源愈高，農漁會信用部主任對工作壓力反應的「焦慮」愈高。

2.「工作壓力來源」的八個構面與「工作壓力反應－憂鬱」相關性

強度順序為：

開會＞工作與家庭衝突、人際關係＞工作負荷量＞經營管理＞同事相處、工作變化性＞經濟因素。

（三）工作壓力反應－疲勞

1.「工作壓力來源」各構面均與「工作壓力反應」之「疲勞」構面，均呈正向的關聯，且其顯著水準均達.01 以上。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源愈高，農漁會信用部主任對工作壓力反應的「疲勞」愈高。

2.「工作壓力來源」的八個構面與「工作壓力反應－憂鬱」相關性強度順序為：

工作負荷量＞工作與家庭衝突＞開會＞工作變化性＞人際關係＞經營管理＞同事相處＞經濟因素。

表 4-24 「工作壓力來源」與「工作壓力反應」各構面之相關分析

變項		變項 / p 值	工作壓力反應		
			憂鬱	焦慮	疲勞
工作壓力來源	工作與家庭衝突	Pearson 相關	.390** (3)	.495** (2)	.508** (2)
		顯著性（雙尾）	.000	.000	.000
	開會	Pearson 相關	.447** (2)	.519** (1)	.484** (3)
		顯著性（雙尾）	.000	.000	.000
	人際關係	Pearson 相關	.523** (1)	.495** (2)	.420** (5)
		顯著性（雙尾）	.000	.000	.000
	工作負荷量	Pearson 相關	.248** (6)	.456** (4)	.539** (1)
		顯著性（雙尾）	.002	.000	.000
	經濟因素	Pearson 相關	.100	.243** (8)	.279** (8)
		顯著性（雙尾）	.213	.002	.000
	同事相處	Pearson 相關	.264** (4)	.298** (6)	.302** (7)
		顯著性（雙尾）	.000	.000	.000
	工作變化性	Pearson 相關	.177* (7)	.298** (6)	.421** (4)
		顯著性（雙尾）	.026	.000	.000
	經營管理	Pearson 相關	.249** (5)	.316** (5)	.350** (6)
		顯著性（雙尾）	.002	.000	.000

註：**在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著

* 在顯著水準為 0.05 時（雙尾），相關顯著

三、 整體「工作壓力來源」與整體「工作壓力反應」研究結果分析

由表 4-25 分析得知：整體「工作壓力來源」與整體「工作壓力反應」分析結果，其相關係數為.647，具有顯著性的正向相關，符合文獻探討的理論基礎。

表 4-25「工作壓力來源」與「工作壓力反應」之相關分析表

變項 ＼ p 值 ＼ 變項		工作壓力反應
工作壓力來源	Pearson 相關	.647**
	顯著性（雙尾）	.000

註：**在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著

第五章　結論

本章旨在依據第四章的實證驗證研究結果彙整成研究發現；並就研究結果提出研究建議。

第一節 研究發現

本研究經實證研究之後，彙整出以下結論，並以描述性統計分析及假設驗證二部分分述之：

壹、描述性統計結果分析

一、農漁會信用部主任對工作壓力之知覺情形

（一）就「工作壓力來源」各構面平均數比率的得分情形而言，以「工作負荷量」比率最高（86.66%），其次依序為「經濟因素」（81.91%），「經營管理」（81.86%），「工作變化性」（78.19%），「開會」（63.06%），「工作與家庭衝突」（60.34%），「同事相處」（59.49%），而得分最低的則為「人際關係」（46.62%）。

本研究結果，相較於吳純宜（2003）對國內及外商等四家民營金融機構主管、非主管人員所進行的「組織政治知覺對工作壓力負面衝擊之疏緩因素－以金融產業為例」之研究發現：金融機構工作壓力的主要構面依序為：工作負荷、技術低用、角色衝突。其相同處：「工作負荷」不論是農漁會信用部主任或一般金融機構主管、非主管人員，均是工作壓力最主要的構面，其餘則可能因設計構面或訪問對象而不同。

（二）就「工作壓力來源」的個別題項而言，填答同意以上所占比例最高前五項為：

1. 以「我常擔心信用部整體的營運績效」題項最高，占 99.4%。
2. 其次是「目前信用部業務的經營愈來愈不容易」題項，占 96.8%。

3.「我的工作績效壓力很大」題項，占 93.7% 。

4.「我的工作量比其他部門的主管來得重」題項，占 91.8% 。

5.「我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感」題項，占 91.7% 。

綜上所述，臺灣地區農漁會信用部主任對於工作壓力來源構面的知覺情形，以「工作負荷量」、「經濟因素」與「經營管理」三個構面的知覺最高，平均數均達 80% 以上。個別題項所感受的工作壓力來源知覺情形，以「我常擔心信用部整體的營運績效」的題項最高，高達 99.4% 、「目前信用部業務的經營愈來愈不容易」題項次高，亦高達 96.8% ，顯見與目前農漁會信用部在金融自由化、金控化、利差微利化、市場競爭、存放款市占率逐年下降之現況造成信用部主任高度擔心信用部整體的經營績效，並高度感受信用部的經營愈來愈不容易；形成信用部主任對「我的工作績效壓力很大」者達 93.7% 。至於「我的工作量比其他部門的主管來得重」題項，主要係農漁會的組織中，各部門除信用部外，一般幕僚單位可分為：會計、會務（總務）、企劃等部門，業務單位可分為：供銷部門、推廣部門、保險部門等，各部門對於農漁會的財務貢獻度，仍以信用部為主；其次，信用部業務每日均需核帳後始可下班，中午其他部門大多有午休，信用部同仁則需堅守崗位；信用部主任在拓展業務之餘，更應隨時檢視內部管理控制度是否落實；因此，相較於其他部門，信用部主任的工作量確實較其他部門主管重，使得同意「我的工作量比其他部門的主管來得重」題項者，達 91.8% ，也使得同意「我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感」題項者，達 91.7% 。

二、農漁會信用部主任對工作壓力反應之知覺情形

（一）就「工作壓力反應」各構面平均比率的得分情形而言，以「疲勞」比率最高（71.12% ），其次為「焦慮」（66.39% ），而得分最低的則為「憂鬱」（55.82% ）。

（二）就「工作壓力反應」的個別題項而言，填答同意以上所占比例最高前三項為：

1.以「我會擔心工作做不完」題項最高，占 77.1% 。

2.其次是「我會因擔心工作而睡不著」題項，占 64.6% 。

3.「我目前的工作常使我感到煩躁」題項，占 62.4% 。

綜上所述，臺灣地區農漁會信用部主任對於工作壓力反應構面的知覺情形，以「疲勞」構面的知覺最高，平均數達 71.12% 。而個別題項，以「我會擔心工作做不完」、「我會因擔心工作而睡不著」、「我目前的工作常使我感到煩躁」題項的程度較高。可以發現其與工作壓力來源構面相呼應。

貳、假設驗證

本研究假設驗證結果彙整如附錄三，並說明如下：

一、假設一：個人基本資料的不同，其對工作壓力來源之各構面無顯著差異情形存在。

（一）在性別方面

1.研究發現，不同性別的農漁會信用部主任對於「人際關係」構面的知覺程度有顯著的差異存在。

2.「女性」信用部主任的壓力來源知覺感受程度高於「男性」。

（二）在年齡方面

1.研究發現，不同年齡的農漁會信用部主任對於「工作負荷量」、「工作變化性」二個構面的知覺程度有顯著的差異存在。

2.整體而言，以「40 歲以下」之信用部主任的壓力來源知覺程高於其他年齡組別之主任。

（三）在年資方面

1. 在信用部年資方面，農漁會信用部主任對「工作壓力來源」各構面均無顯著的差異情形存在。

2.在本會年資方面，不同本會年資的農漁會信用部主任對於「工作與家庭衝突」、「同事相處」二個構面的知覺程度有顯著的差異存在。

3.整體而言，以本會年資「15 年以下」及「16-20 年」之信用部主任的壓力來源知覺程高於其他本會年資組別之主任。

（四）在婚姻狀況方面

1.研究發現，不同婚姻狀況的農漁會信用部主任對於「工作負荷量」構面的知覺程度有顯著的差異存在。

2.「已婚」之信用部主任的壓力來源知覺感受程度高於「未婚」之主任。

（五）在組織規模方面

1. 研究發現，不同組織規模的農漁會信用部主任對於「人際關係」構面的知覺程度有顯著的差異存在。
2. 整體而言，以資產總額「10 億元以下」之信用部主任的壓力來源知覺程高於其他組別之主任。

（六）在授信資產品質方面

1. 研究發現，不同授信資產品質的農漁會信用部主任對於「開會」、「工作負荷量」二個構面的知覺程度有顯著的差異存在。

2.整體而言，以逾放比率「超過 15% ～25% 」、「超過 25% 以上」、「超過 10% ～15% 」三組之信用部主任的壓力來源知覺程高於其他組別之主任。

（七）在同業家數方面

1. 研究發現，不同同業家數的農漁會信用部主任對於「工作與家庭衝突」、「經營管理」二個構面的知覺程度有顯著的差異存在。
2. 整體而言，以同業家數「6-10 家」、「11-20 家」二組之信用部主任的壓力來源知覺程高於其他組別之主任。

（八）在教育程度方面：農漁會信用主任對「工作壓力來源」各構面均無顯著的差異情形存在，驗結果虛無假設成立。

二、假設二：個人基本資料的不同，其對工作壓力反應之各構面無顯著差異情形存在。

（一）在性別方面

1. 研究發現，不同性別的農漁會信用部主任對於「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」等構面的知覺程度有顯著的差異存在。
2.「女性」信用部主任的壓力反應知覺感受程度高於「男性」。

（二）在婚姻狀況方面

1. 研究發現，不同婚姻狀況的農漁會信用部主任對於「焦慮」、「疲勞」二構面的知覺程度有顯著的差異存在。
2.「已婚」之信用部主任的壓力反應知覺感受程度高於「未婚」之主任。

（三）在組織規模方面

1. 研究發現，不同組織規模的農漁會信用部主任對於「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」等構面的知覺程度有顯著的差異存在。
2.整體而言，以資產總額「10 億元以下」、「10 億元～50 億元以下」之信用部主任的壓力反應知覺程高於其他組別之主任。

（四）在不同的「年齡」、「年資」、「教育程度」、「授信資產品質」、「同業家數」的農漁會信用部主任對「工作壓力反應」各構面均無顯著的差異情形存在，驗證結果虛無假設成立。

三、假設三：工作壓力來源與工作壓力反應之間並無關聯存在。

（一）研究發現，工作壓力來源的「工作與家庭衝突」、「開會」、「人際關係」、「工作負荷量」、「同事相處」、「工作變化性」及「經營管理」七個構面與工作壓力反應的「憂鬱」構面呈正向的關聯。

（二）研究發現，工作壓力來源的「工作與家庭衝突」、「開會」、「人際關係」、「工作負荷量」、「經濟因素」、「同事相處」、「工作變化性」及「經營管理」八個構面與工作壓力反應的「焦慮」構面呈

正向的關聯。

（三）研究發現，工作壓力來源的「工作與家庭衝突」、「開會」、「人際關係」、「工作負荷量」、「經濟因素」、「同事相處」、「工作變化性」及「經營管理」八個構面與工作壓力反應的「疲勞」構面呈正向的關聯。

（四）研究發現，整體而言，臺灣地區農漁會信用部主任「工作壓力來源」與「工作壓力反應」呈正向的關聯。

第二節 建議

本研究依據上述的結論，分成五方面提出下列的建議，以供主管機關、訓練機關、農漁會、農漁會信用部主任、及後續研究之參考。

壹、對主管機關之建議

本研究對農漁會信用部之中央主管機關－「行政院農業委員會」（以下簡稱農委會）提出下列三項適切建議，以做為修訂法令及相關管理規定之參考。

一、 依農會規模適當增列信用部主管編制

由本研究的結果顯示，臺灣地區農漁會信用部主任，在工作壓力來源構面的知覺，以「工作負荷量」的壓力最大。由於現行農會人事法規，對於信用部之主管，僅設「主任」（分部主任）一職，並無其他主管人員編制，無法分擔信用部主任在管理上的主管責任；反觀一般銀行，在各分行內，除了經理外，有副理、襄理、領組‧‧等主管共同承擔管理、領導責任。而農漁會信用部主任需綜理本部及各分部之管理、領導，並無適當主管層級分擔，相對而言，其責任確實沈重；因此，建議中央主管機關對於「農會人事管理辦法」，應適時檢討修正，可考量依各農漁會經營規模大小、本分部多寡等因素，做有彈性的規

範，增加信用部不同層級之主管編制，有效分擔信用部主任之工作負荷量。

二、 配合農業政策，增加各項專案貸款

自民國九十三年一月一日「農業金融法」施行日起，農漁會信用部的中央主管機關即隸屬農委會，由農委會農業金融局主管，並確立了農業金融體系；為落實農會「發展農村經濟」的成立宗旨（農會法第一條），農委會在推動各項農業政策時，可透過各項農業專案貸款，由農會低利貸放給農民，補貼利差予農漁會，如此，不僅可貫徹農業政策，又可減輕農民貸款財務負擔，更可使平均經營成本高於一般銀行的農漁會信用部強化其競爭條件，有效發展農村經濟、扶植農漁會信用部發展，建立完整之農業金融體系。

三、 加強信用部人員專業條件，提昇其競爭力

由本研究結果顯示，同意「目前信用部業務的經營愈來愈不容易」問項之信用部主任達 96.8% ，也是信用部主任在工作壓力來源「經營管理」構面之主要因素之一；驗證了農漁會信用部近十年經營概況（表 2-1）顯示之存放款市占率大幅下滑、盈餘縮減之現狀；雖然在九十三年起確立農業金融體系，但在面對金控與銀行相繼合併及自由化之激烈競爭，信用部如何與其競爭？吾人建議農委會金融局應對於信用部從業人員規劃或訂定相關重要職務之專業條件（如：核章人員、徵授信人員、催收人員、理財人員‧‧‧），每年應有一定時數之專業訓練，或應取得基本相關金融專業證照，以全面強化信用部全體人員專業素質，提昇其對外競爭力。

貳、對訓練機關之建議

本研究對農漁會信用業務主要訓練機關－「中華民國農訓協會」提出下列二項適切之建議，以做為開辦信用業務訓練班之參考。

一、 規劃舒解信用部主任工作壓力之相關課程

工作壓力是現代人都會面臨的問題，且經本研究結果發現，臺灣

地區農漁會信用部主任工作壓力程度在中上以上，如何舒壓已是信用部主任普遍的問題；適當的壓力，對人是有幫助的；然而，過多的壓力累積，必定會造成身心的不適。藉由適度的壓力管理訓練，才能將過多的壓力釋放出來，進而達到身心調適，重新出發的目的。因此，建議農訓協會，在規劃信用部業務的相關訓練課程時，應列入如何舒壓的課程。

二、 加強「經營管理」相關課程

本研究結果，臺灣地區農漁會信用部對於工作壓力來源「經營管理」構面之平均數達 81.86% ，其中業務經營上有 96.8% 信用部主任同意「目前信用部業務的經營愈來愈不容易」；因此，針對此現象，為強化信用部主任統籌信用部各項業務能力，應針對目前金融環境及經濟現況，提供信用部主任因應之經營課程，以適應外在環境變化；同時有 76% 的信用部主任同意「我覺得管理部屬是一件很不容易的事」，足見信用部主任在領導部屬上仍有相當需要努力的空間，因此，建議農訓協會應可規劃相關領導統馭之課程，提昇其管理部屬技巧及能力。

參、對農漁會的建議

一、積極培養專業人才

農漁會信用部經營的金融業務，面對的是日愈競爭的外在環境，惟有積極培養專業人才，始得永續經營；特別是農漁會業務部門除了信用部外，尚有供銷、推廣、保險‧‧等等不同屬性的部門（圖 2-1）；農漁會往往由於職務輪調，將不同部門之主管、辦事員等輪調，或是兼辦非本職工作，對於需要高度專業能力的信用部而言，造成人才的專業中斷，增加信用部主任在管理上的困難度，甚至影響農漁會信用部的專業形象；因此，建議農漁會應有專業人才的培育計畫，積極鼓勵信用部同仁參加進修、訓練，為信用部形塑專業形象。同時，內部輪調時，除非不適任人員，否則信用部人員不宜與其他部門輪調。

二、各部門間應有效彼此支援

如前所述，農漁會組織中業務部門由各不同屬性部門組成，其中有的部門負責配合執行政府之農業政策，如：推廣股、保險部。其中

有的因應地方經濟辦理各項事業，如：供銷部。其中辦理農業金融的部門即由信用部負責；農漁會應運用不同部門間服務對象、客群，結合為農漁會的整體資源，以為拓展業務的基礎；信用部，可可考慮部門間相互結合推出綜合商品（含金融、保險、農業資材採購、物流．．等等），因應多變的客群需求，提昇農漁會經營績效，減輕信用部繁瑣沈重之工作負荷。

三、 檢討經營成本，規劃降低成本方案

農漁會信用部一方面因組織結構因素，往往需分擔其他部門之業務費用及人事費用（如推廣部門）；另一方面因組織規模較小，不符經濟規模，造成其經營成本較一般金融機構高，成為農漁會信用部價格競爭的不利條件；因此，建議農漁會應積極規劃降低成本方案，以利信用部之對外競爭及鞏固其經營條件。

肆、對信用部主任之建議

一、積極自我充實，提昇金融專業能力，增加管理技巧

本研究結果，臺灣地區農漁會信用部主任對工作壓力反應，以「我時常擔心工作做不好」題項所得的平均數最高（77.1% ）。一方面是大部分的信用部主任皆有高度責任感；另一方面亦顯示有多數的信用部主任對自的工作上的表現信心不足；為此，建議其為更有效掌握信用業務之經營管理，可透過進修、訓練、研習．．等積極自我充實，提昇金融專業能力，增加管理專業知識。

二、有效落實休假，舒解身心

本研究結果，臺灣地區農漁會信用部主任對工作壓力反應，其中同意「我目前的工作常使我感到煩躁」題項達 62.4% 。為減輕信用部主任在工作壓力上反應，建議農漁會信用部應落實休假制度，調劑工作情緒；尤其愈是工作繁忙或壓力沈重時，更需要透過休假有效舒解身心。

三、培養個人興趣，有效放鬆下班後情緒

本研究結果，臺灣地區農漁會信用部主任對工作壓力反應，其中同意「我會因擔心工作而睡不著」題項達 64.6% ；同意「下班後我常感到身心十分疲勞」題項達 60.8% ；顯見信用部主任下班後仍無法放鬆心情。建議信用部主任應培養個人興趣，有效放鬆下班後情緒。

伍、對後續研究建議

本研究在研究架構的導引下，由於時間、人力、經費等客觀因素的限制，僅能作問卷調查的實證研究，以此提供有關研究的建議，供未來研究者之參考：

一、研究對象方面

本研究係以臺灣地區農漁會信用部全體主任為研究對象，主要工具以問卷調查進行，回收率為58.8%。研究結果為目前信用部主任工作壓力的現況，無法長期、深入及多面向的探討。同時受回收率影響，亦未能瞭解所有全體農漁會信用主任之壓力現況。因此，建議往後對研究相關主題者，如果有更充裕的時間、人力或經費時，可以考慮更周延的問卷回收技巧提高回收率，相信應更可以反應實際狀況。或可以某一段期間觀察其受外在環境影響之壓力變化。

二、研究方法方面

本研究採郵寄、傳真方式進行問卷調查，由於受試者在辦公室情境、個人因素、及實際填答情形，均是本研究無法控制的限制。故未來若時間與經費允許，建議採質、量並重的方式研究，藉由研究者與受試者當面溝通，可避免誤解題意；同時並可加上深入訪談，使質的探究與量的分析互為佐證，強化分析研究結果，以使研究更臻完整。

三、研究變項方面

造成農漁會信用部主任工作壓力來源及反應是多面向的，本研究在工作來源方面研究八個構面，在工作反應上僅針對心理反應作三個構面的研究，無法涵蓋信用部主任可能的工作壓力來源及工作壓力反應的所有層面；因此，建議後續研究者，可以納入更多可能的工作壓力來源構面，同時在工作壓力反應可以加入生理、行為等構面探討；

中介變項可加入人格特質之探討，關聯分析亦可增加工作滿意度、組織承諾等相關面向，都是可以深入探討的層面。

參考文獻

一、中文書目

尤金淳（2003）。男性成人生活壓力與因應方式。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。未出版。

王永大（1996）。公部門工作生活品質之研究-以我國稅務人員為對象。國立政治大學公共行政學系碩士論文。未出版。

行政院經濟建設委員會（2002）。全國農業金融會議實錄。台北：行政院經濟建設委員會。

江麗美譯（Hargreaves, Gerard 著）（2001）。有效壓力管理。台北：智庫。

吳純宜（2003）。組織政治知覺對工作壓力負面衝擊之疏緩因素－以金融產業為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。未出版。

李智仁（2005）。我國農業金融改革法制初探。存款保險資訊季刊，第 18 卷，第 1 期，頁 61-79。

李智仁等 4 人（2006）。由金融監理存保制度及公司治理觀點我國農業金融法制問題。存款保險資訊季刊，第 19 卷，第 1 期，頁 138-167。

李美華等譯（Earl Babbie 著）（2004）。社會科學研究方法。台北：時英。

李靜瑤譯（Andrew Goliszek 著）（1999）。60 秒壓力管理。台北：智庫。

林立曼（2000）。戶政人員工作壓力之研究。國立政治大學公共行政學系碩士論文。

林麗娟（1998）。某公司主管人員的工作壓力與身心健康之探討。國立台灣大學護理學系研究所碩士論文。未出版。

邱信憲（1994）：工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究。國立中興大學企業管理研究所碩士論文。未出版。

侯望倫（1984）。工作壓力的實證研究－組織氣候、角色特性、人格特質與工作壓力症狀的關係。國立中興大學企業管理研究所

碩士論文。未出版。
高純如（2000）。壓力管理訓練在工廠管理階層者心理反應與自陳工作壓力的立即效應。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。未出版。
財團法人台北三信文教基金會‧吳惠林(1997)。銀行和基層金融。台北：生智。
殷乃平（1998）。對我國金融體制改革的建言。台北：中國國民黨中央委員會政策研究工作會。
陳芳偉（2005）。員工人格特質工作特性工作壓力與工作滿意度與顧客導向間關係之研究－以東部某基層金融機構為例。國立東華大學企業管理學系碩士在職專班。未出版。
陳聖芳(1999)。台東地區國小教師的工作壓力與工滿意度之研究。國立台東師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版。
張淑雲（2002）。國小教師面對九年一貫課程工壓力、因應策略與專業成長需求之研究。國立台南師範學院碩士學位論文。未出版。
張定富（2002）。政府採購法施行後國立大學校院採購人員業務認知與工作壓力之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版。
張琰譯(Babara J. Braham 著)（1999）。正面管理壓力。台北：麥格羅希爾出版：中國生產力發行。
許仁宗（2004）。台北市基層員警工作壓力與組織承諾之研究。國立政治大社會科學學院行政管理碩士學程第三屆碩士論文。未出版。
黃其隆（1994）。台北市政府所屬公務人員人格特質、工作壓力與工作滿足感之相關研究。國立中興大學企業管理研究所碩士論文。未出版。
莊靜宜（2000）。高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究。國立成功大學工業管理學系碩士論文。未出版。
董敏珍（2005）。臺北市基層警察人員壓力之研究－眷屬的觀點。

銘傳大學公共弗務學系碩士在職專碩士學位論文。未出版。

華英惠（2003）。贏戰金融危機。台北：聯經。

榮泰生（2006）。SPSS 與研究方法。台北：五南。

劉玉惠（1991）工作壓力的實證研究－以台北市報社文字記者為例。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。未出版。

葉榮鐘（2002）。近代臺灣金融經濟發展史。台中：晨星。

簡明哲、陳鈺琪（2005）。台灣基層農會信用部之經營效率分析：金融重建基金設置前後之比較。存款保險資訊季刊，第 18 卷，第 2 期，頁 55-74。

潘正德譯（Jerrold S.Greenberg 著）(2001)。壓力管理。台北：心理。

賴美娟（1997）高雄市基層警察工作壓力、、休閒活動參與現況及期望之研究。國立雄師範大學成人教育研究所碩士論文。未出版。

賴鎮戊‧章孝庭（2001）。判讀金融指標。台北：書泉。

謝憲昭（2001）。基層金融業務管理與實務。台北：文化大學出版部。

藍采風（2003）。全方位壓力管理。台北：幼獅出版社。

繆敏志（1993）。工作壓力理論基礎與模式及其管理方式。中國行政，第 53 期，頁 22。

蕭景楷（2005）基層金融經營者的管理策略。存款保險資訊季刊，第 18 卷，第 3 期，頁 59-78。

2005 金融業營趨勢展望問券調查（2005）。台灣金融財務季刊，第 5 輯，第 4 期，頁 105-149。

二、英文書目

Beehr,T.A.（1998）. An Organizational Psychology Meta-Model of Occupational Stress. In Cooper,Cary L.（ed.）,Theories of Organizational Stress（pp.6-27）.New York：Oxford University Press.

Beehr, T. A. （1995）. Psychological Stress in the Workplace. London and New York：Routledge.
Beehr, T. A. & Newman, J. E. （1998）. Research on Occupational Stress：An Unfinished Enterprise. Personnel Psychology, Vol. 51, No4, pp. 835-844.
Beehr, T. A. & Newman, J. E. （1978）. Job Stress, Employee Health, and Organization Effectiveness：A Fact Analysis, Model and Literature Review. Personnel Psychology, pp. 665-699.
Behrman, D. N. & Perreault, W. D., (1984): A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industry Salespersons, Journal of Marketing, 48, pp. 9-21.
Brief, A. P., Schuler, R. S., & Shell, M. V., (1981). Management Job Stress, Little, Brown and Company.
Cooper, C. L., （1998）. Theories of Organizational Stress. New York：Oxford Universiyt Press.
Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. （1988）. Occuptional Stress Indicator Management Guide. Windser：NFER-Nelson.
Cox,T. （1978） .Stress. Baltimore：University Part Press.
Fischer,H.J. （1983） . Apsychoanalytic View of Burnout. In B.A.Farber （Ed.） ,Stress and Burnout in the Human Service Professions. New York：Pergaman.
Greeberg,J. （1995） . Comprehensive Stress Management. New York：Viking.
Ivancevich,J.M.,& Mattteson,M.T. （1980） . Controlling Work Stress. San Francisco：Jossey Bass.
Lazarus, R. S. & Folkman, S. （1984）. Stress, Appraisal and Coping. New York:Springer.
Matterson, M. T., & Ivancevich, J. M. （1988）. Controlling Work Stress （2nd ed.）. San Francisco：Jossey-Bass.
Nieman, C. D. （1993） Fitness and Your Health. Bull Publishing

Co.

Randall,S.S.（1985）.Definition and Comceptualization of Stress in Organization, In Henry L. Tosi & W.Clay Hamner（eds.）（1985）. Organization Behavior and Management（4th ed.)Columbus, Ohio:Grid Publishing, Inc.,pp.104-105.

Robbins,S.P.（1993）.Organizational Behavior. A Siman & Schuster Company.New Jersey：Prentice-Hall.

Schuler,R.S.（1980）.A Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. Organizational Behavior and Human Performance,25,pp.184-215.

Selye,H.（1956）. The Stress of Life. New York：McGraw-Hill.

Solomon,C.M.（1999）.Stress to the limit. Workvorce, Vol.78, Issue 9,pp.48-54.

Steers,R.M.（1988）Work and Stress： Introduction to Organizational Behavior. New York：The Free Press.

【附錄一】臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力探討預試問卷

各位信用部主任您好：

首先對您為信用業務殫智竭慮，致上最崇高的敬意－您辛苦了！這是一份學術問卷，目的係探討「**臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力**」之研究，期望透過這份問卷能瞭解您在工作上承受的壓力，有助於我們對此方面相關問題的研究。

本研究的對象係臺灣地區全體農漁會信用部主任，資料係為學術研究上所使用，填答時『不必具名』，資料絕對保密，請您詳實、放心的填答。您的合作與協助，將對我們的研究極有助益，謹此表示衷心感謝！　並誠摯地祝福您

身心愉快！

國立台東大學　區域政策與發展研究所

指導教授　　　孫本初　博士

研 究 生　　　李素琴　敬上

第一部份：工作壓力來源

說明：本量表目的係在瞭解您擔任信用部主任在工作時所承受到的壓力來源，請您依序逐題回答，不要遺漏任何題目。問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『∨』。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 工作上常需要應付緊急交辦事項	□	□	□	□	□
2. 我的工作常有突發狀況需要處理	□	□	□	□	□
3. 除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做	□	□	□	□	□
4. 我常擔心信用部整體的營運績效	□	□	□	□	□
5. 我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感	□	□	□	□	□
6. 我的工作量比其他部門的主管來得重	□	□	□	□	□
7. 我的工作績效壓力很大	□	□	□	□	□
8. 我常為退休後的生活感到擔心	□	□	□	□	□
9. 我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道	□	□	□	□	□
10. 我與部屬的溝通似乎不良	□	□	□	□	□

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
11. 長官對工作的要求經常與我做事的原則相衝突……	☐	☐	☐	☐	☐
12. 我在工作上的表現似乎未能得到長官的認同……	☐	☐	☐	☐	☐
13. 信用部同仁的意見常常與我不合……	☐	☐	☐	☐	☐
14. 我覺得管理部屬是一件很不容易的事……	☐	☐	☐	☐	☐
15. 本機關屬高度政治性的環境……	☐	☐	☐	☐	☐
16. 同事之間常因工作績效的競爭而形成利益衝突……	☐	☐	☐	☐	☐
17. 同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況產生……	☐	☐	☐	☐	☐
18. 同事間經常各自為政，不會互相幫忙……	☐	☐	☐	☐	☐
19. 信用部內部的管理制度大多由我負責……	☐	☐	☐	☐	☐
20. 長官經常會給我互相矛盾的指導或指示……	☐	☐	☐	☐	☐
21. 金控與銀行相繼合併後，農漁會信用部在經營上大受威脅……	☐	☐	☐	☐	☐
22. 目前信用部業務的經營愈來愈不容易……	☐	☐	☐	☐	☐
23. 我常為了列席會議(理、監事會、代表大會、主管會報..等)而感到壓力	☐	☐	☐	☐	☐
24. 我常因為會議太多而影響工作……	☐	☐	☐	☐	☐
25. 會議中常常花費許多時間於不重要的事項上……	☐	☐	☐	☐	☐
26. 我的工作太忙碌而影響與家人相聚的時間……	☐	☐	☐	☐	☐
27. 我常因工作太繁忙而必須犧牲家居的時間……	☐	☐	☐	☐	☐
28. 我在家中還常常掛念著公事……	☐	☐	☐	☐	☐
29. 我常覺得無法在工作與家庭間取得平衡……	☐	☐	☐	☐	☐
30. 為了家計，我需要目前這份工作……	☐	☐	☐	☐	☐
31. 離開信用部，我可能無法找到待遇相同的工作……	☐	☐	☐	☐	☐
32. 我目前的工作待遇，對於家庭的經濟幫助甚大……	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：工作壓力的反應

說明：本量表目的係在瞭解您擔任信用部主任在工作時所承受到的壓力反應，包括心理、生理及行為反應等三個面向；請您依序逐題回答，不要遺漏任何題目。問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『Ｖ』。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 我會擔心工作做不好…………	□	□	□	□	□
2. 我會擔心工作做不完…………	□	□	□	□	□
3. 我在工作時間內容易緊張…………	□	□	□	□	□
4. 我會因擔心工作而睡不著…………	□	□	□	□	□
5. 我時常擔心工作做不好…………	□	□	□	□	□
6. 我目前的工作常使我感到煩躁…………	□	□	□	□	□
7. 想到上班就覺得累…………	□	□	□	□	□
8. 下班後我常感到身心十分疲勞…………	□	□	□	□	□
9. 如果換個工作可能有助於我的健康…………	□	□	□	□	□
10. 就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦…………	□	□	□	□	□
11. 我工作時會有注意力不能集中的情形…………	□	□	□	□	□
12. 我在工作時間內容易發脾氣…………	□	□	□	□	□
13. 在工作時，我覺得脾氣比平時暴燥。…………	□	□	□	□	□
14. 在工作時，我常覺得心情低落，悶悶不樂。…………	□	□	□	□	□
15. 我常對自己的工作失去信心…………	□	□	□	□	□
16. 我對目前從事的工作感到很稱職…………	□	□	□	□	□
17. 當別人提起我是信用部主任時，我會覺得很驕傲…………	□	□	□	□	□
18. 我會有想換工作的念頭…………	□	□	□	□	□
19. 我在工作時會感到胃腸不舒服…………	□	□	□	□	□

※個人基本資料※

1.您的性別是：□(1)男　□(2)女
2.您的年齡是：□(1)30 歲以下　□(2)31-40 歲　□(3)41-50 歲　□(4)51-60 歲
□(5)61 歲以上
3.您在信用部的年資：□(1)2 年以下　□(2)3-5 年　□(3)6-10 年　□(4)11-15 年
□(5)16 年以上
4.您在本機關的年資：□(1)5 年以下　□(2)6-10 年　□(3)10-15 年　□(4)16-20 年
□(5)21-25 年　　□(6)25 年以上
5.您的教育程度是：□(1)高中(職)　□(2)大專　□(3)研究所
6.您的婚姻狀況是：□(1)已婚　□(2)未婚
7.貴信用部組織規模為（以 94 年底資產總額區分）：□(1)10 億元以下　□(2)超過 10 億元～50 億元以下　□(3) 超過 50 億元～100 億元以下　□(4) 超過 100 億元以上
8.貴會信用部 94 年底逾放比率為：□(1)1% 以下　□(2) 超過 1% ～3% 以下　□(3) 超過 3% ～5% 以下　□(4) 超過 5% ～10% 以下　□(5)超過 10% ～15 % 以下　□(6)超過 15% ～25% 以下　□(7)超過 25% 以上
9.貴會信用部轄區內同業家數為(包括各金融機構本分行家數及郵局):□(1)2 家以下　□(2)3-5 家　□(3)6-10 家　□(4)10-20 家　□(5)20 家以上

※ 整份問卷到此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之題目，謝謝您的幫忙。

【附錄二】臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力探討正式問卷

各位信用部主任您好：

首先對您為信用業務殫智竭慮，致上最崇高的敬意－您辛苦了！這是一份學術問卷，目的係探討「**臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力**」之研究，期望透過這份問卷能瞭解您在工作上承受的壓力，有助於我們對此方面相關問題的研究，並將提供相關管理、訓練單位參考。

本研究的對象係臺灣地區全體農漁會信用部主任，資料係為學術研究上所使用，填答時『不必具名』，資料絕對保密，請您詳實、放心的填答。您的合作與協助，將對我們的研究極有助益，謹此表示衷心感謝！　並誠摯地祝福您

身心愉快！

國立台東大學　區域政策與發展研究所

指導教授　　孫本初　博士

研 究 生　　李素琴　敬上

第一部份：工作壓力來源

說明：本量表目的係在瞭解您擔任信用部主任在工作時所承受到的壓力來源，請您依序逐題回答，不要遺漏任何題目。問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『∨』。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
2. 工作上常需要應付緊急交辦事項……	□	□	□	□	□
2. 我的工作常有突發狀況需要處理……	□	□	□	□	□
3. 除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做……	□	□	□	□	□
4. 我常擔心信用部整體的營運績效……	□	□	□	□	□
5. 我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感……	□	□	□	□	□

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
6. 我的工作量比其他部門的主管來得重……………………………	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我的工作績效壓力很大…………………………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道…………………………	☐	☐	☐	☐	☐
9. 我與部屬的溝通似乎不良………………………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
10. 長官對工作的要求經常與我做事的原則相衝突……………………	☐	☐	☐	☐	☐
11. 我在工作上的表現似乎未能得到長官的認同………………………	☐	☐	☐	☐	☐
12. 信用部同仁的意見常常與我不合………………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
13. 我覺得管理部屬是一件很不容易的事…………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
14. 同事之間常因工作績效的競爭而形成利益衝突……………………	☐	☐	☐	☐	☐
15. 同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況產生…………………	☐	☐	☐	☐	☐
16. 同事間經常各自為政，不會互相幫忙…………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
17. 長官經常會給我互相矛盾的指導或指示………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
18. 金控與銀行相繼合併後，農漁會信用部在經營上大受威脅………	☐	☐	☐	☐	☐
19. 目前信用部業務的經營愈來愈不容易…………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
20. 我常為了列席會議（理、監事會、代表大會、主管會報..等）而感到壓力	☐	☐	☐	☐	☐
21. 我常因為會議太多而影響工作…………………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
22. 會議中常常花費許多時間於不重要的事項上………………………	☐	☐	☐	☐	☐
23. 我的工作太忙碌而影響與家人相聚的時間…………………………	☐	☐	☐	☐	☐
24. 我常因工作太繁忙而必須犧牲家居的時間…………………………	☐	☐	☐	☐	☐
25. 我在家中還常常掛念著公事………………………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
26. 我常覺得無法在工作與家庭間取得平衡……………………………	☐	☐	☐	☐	☐
27. 為了家計，我需要目前這份工作…………………………………………	☐	☐	☐	☐	☐
28. 離開信用部，我可能無法找到待遇相同的工作………………………	☐	☐	☐	☐	☐
29. 我目前的工作待遇，對於家庭的經濟幫助甚大……………………	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：工作壓力的反應

說明：本量表目的係在瞭解您擔任信用部主任在工作時所承受到的壓力反應，包括心理、生理及行為反應等三個面向；請您依序逐題回答，不要遺漏任何題目。問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『V』。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 我會擔心工作做不完	□	□	□	□	□
2. 我在工作時間內容易緊張	□	□	□	□	□
3. 我會因擔心工作而睡不著	□	□	□	□	□
4. 我時常擔心工作做不好	□	□	□	□	□
5. 我目前的工作常使我感到煩躁	□	□	□	□	□
6. 想到上班就覺得累	□	□	□	□	□
7. 下班後我常感到身心十分疲勞	□	□	□	□	□
8. 如果換個工作可能有助於我的健康	□	□	□	□	□
9. 就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦	□	□	□	□	□
10. 我工作時會有注意力不能集中的情形	□	□	□	□	□
11. 我在工作時間內容易發脾氣	□	□	□	□	□
12. 在工作時，我覺得脾氣比平時暴燥	□	□	□	□	□
13. 在工作時，我常覺得心情低落，悶悶不樂	□	□	□	□	□
14. 我常對自己的工作失去信心	□	□	□	□	□
15. 我在工作時會感到胃腸不舒服	□	□	□	□	□

※個人基本資料※

1.您的性別是：□(1)男　□(2)女

2.您的年齡是：□(1)30 歲以下　□(2)31-40 歲　□(3)41-50 歲　□(4)51-60 歲　□(5)61 歲以上

3.您在信用部的年資：□(1)2 年以下　□(2)3-5 年　□(3)6-10 年　□(4)11-15 年　□(5)16 年以上

4.您在本機關的年資：□(1)5 年以下　□(2)6-10 年　□(3)10-15 年　□(4)16-20 年　□(5)21-25 年　□(6)25 年以上

5.您的教育程度是：□(1)高中(職)　□(2)大專　□(3)研究所

6.您的婚姻狀況是：□(1)已婚　□(2)未婚

7.貴信用部組織規模為（以 94 年底資產總額區分）：□(1)10 億元以下　□(2)超過 10 億元～50 億元以下　□(3) 超過 50 億元～100 億元以下　□(4) 超過 100 億元以上

8.貴會信用部 94 年底逾放比率為：□(1)1% 以下　□(2) 超過 1% ～3% 以下　□(3) 超過 3% ～5% 以下　□(4) 超過 5% ～10% 以下　□(5)超過 10% ～15% 以下　□(6)超過 15% ～25% 以下　□(7)超過 25% 以上

9.貴會信用部轄區內同業家數為(包括各金融機構本分行家數及郵局)：□(1)2 家以下　□(2)3-5 家　□(3)6-10 家　□(4)10-20 家　□(5)20 家以上

※整份問卷到此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之題目，謝謝您的幫忙。

【附錄三】研究假設驗證結果彙整表

※個人基本屬性對工作壓力來源知覺差異情形之研究驗證結果一覽表

研究假內容	驗證結果	成立：假受 H_0	不成立:拒絕 H_0
性別	1.不同性別的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同性別的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同性別的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在		V
	4.不同性別的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在	V	
	5.不同性別的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同性別的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同性別的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同性別的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	
年齡	1.不同年齡的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同年齡的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同年齡的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在	V	
	4.不同年齡的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在		V
	5.不同年齡的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同年齡的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同年齡的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在		V
	8.不同年齡的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	
信用部年資	1.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在	V	
	4.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在	V	
	5.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	
本會年資	1.不同本會年資的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在		V
	2.不同本會年資的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同本會年資的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在	V	
	4.不同本會年資的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在	V	
	5.不同本會年資的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同本會年資的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在		V
	7.不同本會年資的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同本會年資的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	
教育程度	1.不同教育程度的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同教育程度的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同教育程度的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在	V	
	4.不同教育程度的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在	V	
	5.不同教育程度的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同教育程度的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同教育程度的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同教育程度的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	
婚姻	1.不同婚姻的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同婚姻的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同婚姻的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在	V	
	4.不同婚姻的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在		V
	5.不同婚姻的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同婚姻的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同婚姻的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同婚姻的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	
組織規模	1.不同組織規模的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同組織規模的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同組織規模的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在		V
	4.不同組織規模的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在	V	
	5.不同組織規模的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同組織規模的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同組織規模的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同組織規模的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	

授信資產品質	1.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在		V
	3.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在	V	
	4.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在		V
	5.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在	V	
同業家數	1.不同同業家數的農漁會信用部主任對「工作與家庭衝突」知覺無顯著差異存在		V
	2.不同同業家數的農漁會信用部主任對「開會」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同同業家數的農漁會信用部主任對「人際關係」知覺無顯著差異存在	V	
	4.不同同業家數的農漁會信用部主任對「工作負荷量」知覺無顯著差異存在	V	
	5.不同同業家數的農漁會信用部主任對「經濟因素」知覺無顯著差異存在	V	
	6.不同同業家數的農漁會信用部主任對「同事相處」知覺無顯著差異存在	V	
	7.不同同業家數的農漁會信用部主任對「工作變化性」知覺無顯著差異存在	V	
	8.不同同業家數的農漁會信用部主任對「經營管理」知覺無顯著差異存在		V

※個人基本屬性對工作壓力反應知覺差異情形之研究驗證結果一覽表

研究假內容	驗證結果	成立：假受 H_0	不成立：拒絕 H_0
性別	1.不同性別的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在		V
	2.不同性別的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在		V
	3.不同性別的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在		V
年齡	1.不同年齡的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同年齡的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同年齡的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在	V	
信用部年資	1.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同信用部年資的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在	V	
本會年資	1.不同本會年資的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同本會年資的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同本會年資的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在	V	
教育程度	1.不同教育程度的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同教育程度的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同教育程度的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在	V	
婚姻	1.不同婚姻的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同婚姻的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在		V
	3.不同婚姻的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在		V
組織規模	1.不同組織規模的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在		V
	2.不同組織規模的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在		V
	3.不同組織規模的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在		V
授信資產品質	1.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同授信資產品質的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在	V	
同業家數	1.不同同業家數的農漁會信用部主任對「憂鬱」知覺無顯著差異存在	V	
	2.不同同業家數的農漁會信用部主任對「焦慮」知覺無顯著差異存在	V	
	3.不同同業家數的農漁會信用部主任對「疲勞」知覺無顯著差異存在	V	

※ 工作壓力來源與工作壓力反應相關之研究驗證結果一覽表

研究假內容	驗證結果	成立：假受 H_0	不成立:拒絕 H_0
工作與家衝突	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
開會	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
人際關係	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
工作負荷量	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
經濟因素	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在	V	
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
同事相處	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
工作變化性	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
經營管理	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V
同業家數	1.與「憂鬱」程度上無關聯存在		V
	2.與「焦慮」程度上無關聯存在		V
	3.與「疲勞」程度上無關聯存在		V