

工作壓力、工作投入對信用合作社改制合併銀行態度與工作滿足之探討-以陽信銀行為例

王佑華、王秦希康

E-mail: 9315901@mail.dyu.edu.tw

摘要

金融服務業為現代經濟體系之重要樞紐，我國金融市場競爭逐步白熱化，金融服務品質也隨之明顯提升。對銀行而言，消費者貸款市場在這幾年已成為兵家必爭之地，然而在追求高利潤與分攤風險原則下，如何強化人力素質，提高工作滿足及服務品質便成為金融服務業最重要之期許。因此，本研究個人變項、工作投入、工作壓力為自變項，改制合併態度為干擾變項，工作滿足為依變項，探討工作投入、工作壓力、改制合併態度與工作滿足彼此之間的相關性，並進一步以改制合併態度為干擾變項，分別探討對工作投入、工作壓力對工作滿足各變項間之干擾效果。本研究採問卷調查方式，以信度分析、描述性統計分析、單因子變異數分析、獨立樣本t檢定、相關分析與迴歸分析等統計方法作分析，重要發現分述如下：1. 個人變項的不同在工作投入、工作壓力、改制合併態度與工作滿足上有部分顯著的差異。2. 工作投入與改制合併態度呈現部分正相關。3. 工作投入、合併改制態度與工作滿足有顯著正相關。4. 工作壓力、工作投入與合併改制態度呈現部分負相關。5. 焦慮和權益確保與溝通的交互作用對內在滿足有干擾效果。6. 焦慮與效率性的交互作用對外在滿足有干擾效果。7. 焦慮和權益確保與溝通的交互作用對外在滿足有干擾效果。8. 焦慮與適應性的交互作用對外在滿足有干擾效果。9. 疲勞感和權益確保與溝通的交互作用對外在滿足有干擾效果。10. 疲勞感與適應性的交互作用對外在滿足有干擾效果。11. 工作成就取向和權益確保與溝通的交互作用對內在滿足有干擾效果。12. 工作成就取向與適應性的交互作用對內在滿足有干擾效果。13. 工作認同投入取向和權益確保與溝通的交互作用對一般滿足有干擾效果。

關鍵詞：工作滿足；工作壓力；工作投入；改制合併態度

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
v 英文摘要	vii 誌謝
ix 目錄	x 圖目錄
xii 表目錄	xiii 第一章 緒論 第一節 研究背景
001 第二節 研究動機	002 第三節 研究目的 003 第三
四節 研究流程	006 第二章 文獻探討 第一節 員工對改制合併的態度 007 第二
節 工作投入	019 第三節 工作滿足 025 第四節 工作壓力
034 第三章 研究方法 第一節 研究架構	044 第二節 研究假設
045 第三節 研究對象與範圍	047 第四節 資料分析方法
048 第五節 研究限制	050 第六節 研究工具 051 第四
章 研究結果分析 第一節 回收樣本情況與問卷信度檢測	071 第二節 各量表與研究變項之描述性統計
073 第三節 各研究變項相關分析	093 第四節 各相關變項之差異分析 098 第五節 合併改制態
度干擾效果分析	120 第五章 結論與建議 第一節 結論 140 第二節 建議 150 參考文
獻	154 附件一 165 圖目錄 圖1-1 本研究程序之流程圖.....006
圖2-1 結構行為改變圖.....014	圖2-2 綜合理論模式圖.....
.....024 圖2-3 員工對工作不滿足時反應圖.....026	圖2-4 壓力與績效之關係圖.....
.....036 圖2-5 刺激反應模式圖.....041	圖2-6 交互作用模式圖.....
.....042 圖3-1 研究架構圖.....044	圖3-2 改制合併態度量表因素
陡坡圖.....054	圖3-3 工作投入量表之因素陡坡圖.....059
因素陡坡圖.....063	圖3-5 工作滿足量表之因素陡坡圖.....068
圖4-1 高低組權益確保溝通在焦慮對內在滿足影響.....133	圖4-2 高低組效率性在焦慮對外在滿足影響.....134
圖4-3 高低組權益確保溝通在焦慮對外在滿足影響.....135	圖4-4 高低組適應性在焦慮對外在滿足影響.....
.....136	圖4-5 高低組權益確保溝通在疲勞感對外在滿足影響.....136
.....136	圖4-6 高低組適應性在疲勞感對外在滿足影響...
.....137	圖4-7 高低組權益確保溝通在工作成就取向對內在滿足影響....137
圖4-8 高低組適應性在工作成就取向對	內在滿足影響.....138
圖4-9 高低組權益確保溝通在工作認同投入取向對一般滿足....138	表目錄 表2-1 近幾年信合社
改制銀行再合併信合社.....010	表2-2 工作滿足的工作因素及影響效果.....033
	表3-1 研究

對象明細表.....	047	表3-2 改制合併態度量表之因素分析與信度.....	054
表3-3 工作投入量表之因素分析與信度.....	059	表3-4 工作壓力量表之因素分析與信度.....	063
表3-5 工作滿足之因素分析與信度.....	068	表4-1 樣本問卷回收情形.....	071
表4-2 合併改制態度各題目答題情形平均數、標準差.....	073	表4-3 樣本在效率性之得分情形.....	075
表4-4 樣本在權益確保溝通之得分情形.....	076	表4-5 樣本在適應性之得分情形.....	077
表4-6 工作投入各題目答題情形平均數、標準差.....	078	表4-7 樣本在工作比重取向之得分情形.....	080
表4-8 樣本在工作認同投入取向之得分情形.....	081	表4-9 樣本在工作成就取向之得分情形.....	082
表4-10 工作壓力各題目答題情形平均數、標準差.....	083	表4-11 樣本在憂鬱低自尊之得分情形.....	084
表4-12 樣本在焦慮之得分情形.....	086	表4-13 樣本在疲勞感之得分情形.....	087
表4-14 工作滿足各題目答題情形平均數、標準差.....	088	表4-15 樣本在內在滿足之得分情形.....	089
表4-16 樣本在外在滿足之得分情形.....	090	表4-17 樣本在一般滿足之得分情形.....	092
表4-18 工作投入與合併改制態度之相關分析.....	093	表4-19 工作投入與工作滿足之相關分析.....	094
表4-20 工作壓力與工作投入之相關分析.....	095	表4-21 工作壓力與工作滿足之相關分析.....	096
表4-22 工作壓力與合併改制態度之相關分析.....	097	表4-23 合併改制態度與工作滿足之相關分析.....	097
表4-24 個人變項與效率性單因子變異數與t檢定分析結果.....	099	表4-25 個人變項與權益確保溝通單因子變異數與t檢定分析.....	100
表4-26 個人變項與適應性單因子變異數與t檢定分析結果.....	102	表4-27 個人變項與工作比重取向單因子與t檢定分析結果.....	104
表4-28 個人變項與工作認同投入取向單因子與t檢定分析結果.....	106	表4-29 個人變項與工作成就取向單因子與t檢定分析結果.....	108
表4-30 個人變項與憂鬱低自尊單因子與t檢定分析結果.....	110	表4-31 個人變項與焦慮單因子與t檢定分析結果.....	111
表4-32 個人變項與疲勞感單因子與t檢定分析結果.....	113	表4-33 個人變項與內在滿足單因子與t檢定分析結果.....	115
表4-34 個人變項與外在滿足單因子與t檢定分析結果.....	117	表4-35 個人變項與一般滿足單因子與t檢定分析結果.....	119
表4-36 工作壓力對內在滿足的層級迴歸分析.....	122	表4-37 工作壓力對外在滿足的層級迴歸分析.....	124
表4-38 工作壓力對一般滿足的層級迴歸分析.....	126	表4-39 工作投入對內在滿足的層級迴歸分析.....	128
表4-40 工作投入對外在滿足的層級迴歸分析.....	130	表4-41 工作投入對一般滿足的層級迴歸分析.....	132
表5-1 差異性假設驗證表.....	142	表5-2 相關性假設彙總表.....	143
表5-3 合併改制態度對工作壓力與工作滿足的干擾效果驗證.....	147	表5-4 合併改制態度對工作投入與工作滿足的干擾效果驗證.....	148

參考文獻

- 一、中文部分
- 李錫勳(1982), 合作社法論, 台北:三民書局。
 - 李序愷(1992), 管理心理學, 台北:哈佛企管顧問公司。
 - 郭恆慶(2002), 從金融公司設立觀察我國金融業之發展, 信用合作, 72期, P.31-42。
 - 黃永仁、詹益郎(1990), 合作經濟學, 基層金融研究訓練中心。
 - 周昌湘(2000), 變革時如何做好勞資關係管理, 管理雜誌第310期, P.48~50。
 - 林文政(2000), 人力資源管理在企業併構之功能與角色, 企業機構併購理論與實務研討會。
 - 鄭玉波(1993), 公司法, 三民書局股份有限公司。
 - 陳俊堅(1997), 日本金融機構合併改制及互援助制度, 中央存款保險公司。
 - 吳青松(1999), 國際企業管理理論與實務, 智勝文化事業有限公司。
 - 林音(1991), 台灣地區金融機構合併及改制問題之研究, 台灣銀行季刊第四十二卷第二期。
 - 陳隆麒(1993), 現代財務管理 - 理論與應用, 台北:華泰書局。
 - 劉忻(1998), 新銀行合併信合社再創事業高峰, 錢 - 股票專利, P.79~81。
 - 傅瑞彬(1998), 新銀行購併信合社利弊與展望, 則訊快報, 第19版。
 - 鄭玉瑞(1998), 從金融界掀起購併風潮談信合社經營空間, 今日合庫, P.15。
 - 黃達業(1999), 大合併-破除銀行不能倒神話, 聯合報, 第15版。
 - 侯金英、黃天麟、盧正昕與莊莊義(1999), 銀行購併問題探討, 金融研訓季刊, 第94期, P.85-102。
 - 雷文鳳(1999), 發財?破財? - 銀行業購併信合社五味雜陳, 財訊, P.173-177。
 - 吳靜吉、潘養源、丁興祥(1980), 內外控取向與工作滿足及工作績效之關係, 國立政治大學學報, 41, P.75~98。
 - 許士軍(1993), 管理學, 台北:東華。
 - 吳明隆(2000), SPSS統計應用實務, 台北:松崗電腦圖書資料股份有限公司。
 - 邱皓政(2002), 量化研究與統計分析, 五南出版社。
 - 張春興(1989), 心理學, 台北:東華出版社。
 - 湯玉英(1994), 如何降低護理人員的離職率, 護理雜誌, 41:2, P.83-87。
 - 莊順天(1999), 實施勞基法後銀行業員工離職意願的探討以高雄市民營銀行為例, 國立中山大學人力資源管理研究所暑期專案研究。
 - 陳智瑋、黃祥熙(2000), 製造業員工組織承諾之探討, 國立屏東科技大學學報9(4), P.327~339。
 - 徐光正(1977), 工廠工人的工作滿意及相關因素之探討, 中央研究院民族學研究院專刊, 43期。
 - 黃英忠(2001), 現代管理學, 華泰書局。
 - 吳森有、楊秋雄(1991), 信用合作社改制為區域性銀行可行性之研究, 台北:合作金庫合作金融部, P.67~72。
 - 王尹(2001), 管理學講義書, 高點出版社。
 - 呂勝瑛(1985), 工作壓力的實證研究, 政大教育心理研究, 第八期, P.157-190。
 - 姜志憲(1999), 影響信用合作社改制商業銀行因素之研究, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
 - 劉燈城(2001), 信用合作社改制及合併績效之實證分析, 國立臺灣大學國際企業管理研究所碩士論文。
 - 陳君邁(2001), 海洋巡防署海洋巡防總局員工工作滿意與工作投入之研究-以高雄地區海巡人員為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
 - 陳盈成(2001), 分紅入股滿意度、工作投入、工作滿意度、工作壓力與離職傾向之相關研究, 國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
 - 張春澤(2003), 領導方式、工作價值觀、組織承諾、工作投入與服務態度關聯性之研究-以嘉義稅捐稽徵處為例, 南華大學管理科學研究所碩士論文。
 - 莊惠敏(2002), 醫院護理人員的工作價值觀與工作投入關係之研究-基督教醫院人員為例, 國立政治大學行政管理研究所碩士論文。

37.楊文友(2002),警察人員工作投入之研究,中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。38.陳金貴(1976),組織變革中員工抗拒改革的研究,國立政治大學企業管理研究所碩士論文。39.張藹如(2000),公營銀行員工個人特徵、組織承諾及其對銀行合併態度之比較研究-以台北地區台銀體銀中央信託局為例,東吳大學企業管理研究所碩士論文。40.李漢盈(1994),組織變革員工態度之研究-我國國營電信事業員工的調查分析,國立政治大學公共行政研究所碩士論文。41.陳永安(2001),民營汽車駕駛人訓練機構教職員工工作投入與工作滿足之研究,國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。42.張淑倫(1995),基層農會推廣人員之工作投入,國立台灣農業推廣學研究所碩士論文。43.陳正沛(1983),研究人員之工作投入,國立政治大學企業管理研究所碩士論文。44.陳淑玲(1996),新人類工作價值觀與工作特性對工作投入影響之研究,國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。45.黃麗華(1996),大學職員工作滿足之研究-以某國立大學為例,國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。46.蔡崑源(1999),電子業員工滿意度工作投入及組織承諾之研究-以華東先進電子公司為例,國立中山大學人力資源管理研究所暑期專案研究。47.石樸(1991),企業界員工工作滿足、工作投入與離職意願之研究,國立政治大學社會學研究所碩士論文。48.陳富祥(1984),個人屬性工作滿足與工作投入關係之探討-以金融業為例,國立政治大學企業管理研究所碩士論文。49.李玉惠(1998),國民小學女性校長工作壓力與社會支持需求之研究,國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。50.黃榮真(1992),啟智教育機構教保人員工作滿意、工作壓力及其因應方式之研究,國立彰師大特殊教育研究所碩士論文。51.陳聖芳(1999),台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究,國立台東師範學院國民教育研究所碩士論文。52.周淑萍(1994),銀行從業人員個人屬性工作特性、工作壓力與工作滿足之關聯性研究,國立交通大學管理科學研究所碩士論文。53.李品珠(1998),麻醉護理人員工作壓力與工作滿意度研究-以北部醫學中心為例,國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。54.施啟智(1998),電視台業務部業務員工工作壓力、工作滿足與組織承諾之關聯性研究,銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。55.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研究所碩士論文。56.施淑芬(1990),大學教師工作壓力、因應方式與職業倦怠之相關研究,國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。57.曾麗實(1994),國際觀光旅館基層員工工作壓力與離職傾向之研究-以台北市國際觀光旅館餐飲部門為例,中國文化大學觀光事業管理研究所碩士論文。58.陳嘉尚(1985),人格特質、成長需求、角色壓力、工作壓力、工作滿足與離職意願之關係研究,中原大學機械工程研究所碩士論文。59.翁通謨(1992),台灣地區信用合作社改制商業銀行之研究,國立中山大學企業管理研究所碩士論文。60.陳木川(2002),臺灣地區信用合作社合併與改制問題之研究,銘傳大學金融碩士在職專班碩士論文。61.陳永安(2002),民營汽車駕駛人訓練機構教職員工工作投入與工作滿足之研究,國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。62.潘依琳(1994),基層護理人員之工作特性、成就動機與工作投入、工作滿足、留職意願關係之研究,國立台灣大學護理研究所碩士論文。63.林秋華(2001),組織變革中人事制度對員工工作滿足及組織承諾影響,大葉大學工業關係研究所碩士論文。63.李文傑(2000),影響護理人員離職意願因素之探討,長庚大學管理學研究所碩士論文。64.余慶華(2001),消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效相關研究-以高雄地區銀行為例。65.李香毅(2003),地方政府員工的知識學習、工作壓力對其組織工作投入、組織承諾與工作行為影響研究-以嘉義縣政府為例,南華大學管理科學研究所碩士論文。66.陳同柏(1996),組織變革中員工態度之研究-以中油民營化變革為例。67.唐大鈞(2001),工作價值觀與工作特性影響我國內稽人員工作投入與離職傾向的探討,國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。68.黃緯莉(1994),醫院員工組織承諾工作滿足工作投入與士氣之研究-以國立台北護專附設醫院為例,淡江管理科學研究所碩士論文。69.王國揚(2002),角色衝突工作壓力離職傾向關係之探討-以財政部台灣省中區國稅局為例,國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。70.裘學賢(1989),奧爾波特自我理論及其在教育上意義,國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。71.謝安田(1982),企業管理,台北:五南書局。

二、英文部分

- 1.Adams,J.S.(1963), " Toward an Understanding of Inequity ", *Journal of Abnormal and Social Psychology*,67:P.422-436.
- 2.Bass,B.N.(1965), " Organizational Psychology ", Boston:A- llyn & Bacon.
- 3.Brown,S.P, & Leigh,T.W.(1996), " A New Look At Psychologic- al Climate In Relation to Job Involment Effort and Performance " ,*Journal of Applied Psychology*,81(4),P.358- 368.
- 4.Blau,G.J.(1985), " The Measurement and Prediction of Career Commitment " ,*Journal of Occupational Psychology*,58,P.277- 288.
- 5.Borg,M.G. & Riding,R.J.(1993), " Occupational Stress and Satisfaction among School Administrators " ,*Journal of Education Administration*,31(1),P.4-21.
- 6.Brown,S.P.(1996), " A Meta-Analysis and Review of Organiz- ational Research on Job Involvement " *Psychological Bulle- in*,120(2),P.235-255.
- 7.Behr,T.A. & Newman,J.E.(1998), " Job stress employ health and Organizational effectiveness: A Fact analysis,modle and Literature review " ,*Personnel Psychology*,P.31.
- 8.Covin,T.J. & Sigtler,K.W. & Kolenko,T.A & Tudor,R.K.(1996), " An Investigation of Post-acquisition Satisfaction with the Merger " ,*The Journal of Applied Behavioral Science*,6,P.125-135.
- 9.Cribbin,J.J(1972), " Effect Managerial Leadership " ,*Amer- ican Management Association*.
- 10.Davis,H.(1977), " Human Behavior at Work:Organizational Behavior " ,New York:Mcgrace-Hill.
- 11.Dessler(1980), " Organization and Management:Contingency Approach,Englewood Geiff " ,NJ:Prentice-Hall.
- 12.Dubin,R.(1956), " Industrial Work ' s Worlds:A Study of the Central Life Interests of Industrial Workers " ,*Social Problem*,3,P.131~142.
- 13.Gary Johns(1996), " The Concepts of Organizational Change Organizational Behavior " ,P.562-565.
- 14.Hullin,C.L.(1968), " Effects and Changes in Job Satisfaction Levels in Employee Turnover " ,*Journal of Applied Psychology*,No.52,P.122~126.
- 15.Hoppock,R.(1935), " Job Satisfaction " ,Harper & Row Inc. New York.
- 16.Herzberg,F.Mausner,B & Snyderman,B(1959), " The Motivat- ion to Work " ,New York:John Wiley & Sons.
- 17.Ivancevich,J.M.,& Matteson,M.T.(1980) " Stress and Work a Managerial Perspective " .New York : Scott, Foresman,P.5-9
- 18.Ivancevich,J.M. & Matteson,M.T.(1982), " Managing Job Stress and Health,New York Free Press,P.46.
- 19.Jamal,M(1990), " Relationship of job Stress and Type-A Behavior to Employees,Job Satisfaction,Organizational Commitment " ,*Psychosomatic Health Problem*.
- 20.Kanungo,R.N.(1982), " Measurement of Job and Work Involvement " ,*Journal of Applied Psychology*,67(3),P.341.
- 21.Lawler,E.E. & D.T.Hall(1970), " Relationship of Job Characteristic to Job Involvement Satisfaction and Intrinsic Motivation " ,*Journal of Applied Psychology*,54,P.305-312.
- 22.Lodahl,T.M & Kejner,M(1965), " The Definition and Measurement of Job Involvement " ,*Journal of Applied Psychology*,49,P.24-33.
- 23.Locke,E.A.(1973),*Satisfactors & Dissatisfators Among White Collar & Blue Collar Employee*,*Journal of Applied Psychology*,58:P.67-76.
- 24.Marks,M,L & Mirvis,P,H,(1992), " Track the Impact

of Mergers and Acquisitions " ,Journal of Applied Psychology, 58:P.67-76. 25.McGregor,D(1960), " The Human Side of Enterprise.New York " ,Mcgraw-Hall. 26.Maslow,A.H(1970), " Motivation and Personality " ,2nd Edition,New York:Happer & Brothers Pub,P.146-150. 27.Nunnally,J.C.(1976),Psychometric Theory(2),New York:Mc- Graw-Hill. 28.Pilliff,S.J.(1996), " Performance Changes and Sharehold- er Wealth Creation Associated with Mergers of Public Tradted Banking Institutions " ,Journal of Money Creditand Banking,P.294-310. 29.Rusbult,C. & Lowery,D.(1985), " When Bureaucrats Get the Blues,Journal of Applied Social Psychology,15(1),P.83. 30.Reitz,H.J. & Jewell,L.N.(1979), " Sex Locus of Control and Job Involvement:A Six-Country Investigation " ,Academy of Management Journal,22(1),P.72-88. 31.Reitz,H.J.(1981), " Behavior in Organizations " ,Homewood linois:Richard D.Irwin Inc,P.196-197. 32.Seashore,S.E & Taber, T.D(1975), " Job Satisfaction and Their Correlates " ,American Behavior and Scientists,18(2) P.346. 33.Schuler,R.S.(1980), " Definitin and conceptualzatin of stress in orgnizations " ,Organizational Behavior and Hum- an Performance. 34.Saleh,S.D. & Hosek,J.(1976), " Job Involvement:Concepts and Measurements " ,Academy of Management Journal,19,P.213 -224. 35.Shirley,R.C.(1973), " Analysis of Employee and Physician Attitudes toward Hospital Mergers " ,Academy of Management Journal,16,P.465~480. 36.Smith,P.C & Kendall,L.J & Hullin,C.L(1969), " The Measure of Satisfaction in Work and Retirements " ,Chiargo:Rand McNall. 37.Vroom,V.H (1962), " Ego-Involvement Job Satisfaction and Job Performance " ,Personnel Psychology,Vol.15,P.159-177. 38.Vroom,V.H(1964), " Work and Motivation " ,New York:John Wiley & Son Inc,99. 39.Weiss,D.J , Dawis,R.V England,G.N. Lognist.L.H,(1967), " Manual for Questionnaire,Minneapolis:Minnesota studies in Vocational Rehabilitation,22,Bulletin45 " ,University of Minnesota,Industrial Relations Center. 40.Walker,C.K.(1990), " Business & Health " ,Journal of Appli- lied(9). 41.Weissenberg,P & Gruenfeld,L.W.(1968), " Relationship Be- tween Job Satisfaction and Job Involvement " ,Journal of Applied Psychology,52(6),P.469-473