

## 內部稽核人員角色壓力及工作滿足與內部稽核工作品質關係之研究

廖玲珠\*

### 摘要

本研究針對內部稽核人員的角色壓力對工作滿足之關係，工作滿足對內部稽核工作品質之關係，及角色壓力對內部稽核工作品質之關係分別加以探討，然後再進一步探討角色壓力及工作滿足與內部稽核工作品質三者之綜合性關係。經實證分析結果，獲得：(一)內部稽核人員的角色壓力對工作滿足呈顯著負相關。當內部稽核人員的角色壓力較高時，則工作滿足就較低；反之，則工作滿足就較高。(二)內部稽核人員的工作滿足對內部稽核工作品質呈顯著正相關。當內部稽核人員的工作滿足較高時，則內部稽核工作品質就較佳；反之，則內部稽核工作品質就較不佳。(三)內部稽核人員的角色壓力對內部稽核工作品質呈顯著負相關。當內部稽核人員的角色壓力較高時，則內部稽核工作品質就較不佳；反之，則內部稽核工作品質就較佳。(四)內部稽核人員的角色壓力及工作滿足與內部稽核工作品質之綜合性關係為，角色壓力對內部稽核工作品質並非直接產生效果，角色壓力係透過工作滿足，以工作滿足作為中介者，而對內部稽核工作品質產生間接效果。

**關鍵詞：**角色壓力、工作滿足、內部稽核工作品質

---

\*實踐大學會計學系副教授

作者感謝兩位匿名評審人之細心指正與建議

## **A Study on the Relationship of Internal Auditors' Role Stress and Job Satisfaction with the Internal Audit Quality**

**Ling-Chu Liao\***

### **Abstract**

This study tries to examine the relationship among the role stress, the job satisfaction and the internal audit quality of the internal auditors in Taiwan. The research models established in Baron and Kenny's study are adopted. The four regression models explicitly incorporate efficient and effective measures, and reflect the interactive nature of outcome-generating activities for the internal auditors. Forty-one pair questionnaires are included in the sample. The results of this study are as following: Firstly, a role stress is negatively related to job satisfaction, implying that higher role stress reduces job satisfaction; and vice versa. Secondly, there is an obvious positive relationship between auditor's job satisfaction and the internal audit quality; the more of job satisfaction, the better of the internal audit quality. Thirdly, the relationship between auditor's role stress and the internal audit quality is reverse; noting their role stress decreases the internal audit quality. Finally, the effect of auditor's role stress against the internal audit quality probably is indirectly generated through their job satisfaction.

**Key Words** : Role stress, Job satisfaction, Internal audit quality

---

\* Department of Accounting, Shih Chien University

## 壹、緒論

一九九九年六月內部稽核協會(The Institute of Internal Auditors, 簡稱 IIA)理事會的全體理事修正內部稽核工作的定義，內部稽核工作為：「一種獨立的、客觀的擔保及諮詢的活動(assurance and consulting activities)，而該等活動係用以增加組織的價值及改善組織的營運。這一套系統化及紀律化之方法，協助組織評估其風險管理、控制及法人治理過程的效果，並予以改善，以達成組織的目標。」由此定義可知，在企業經營風險與日劇增的情況下，內部稽核人員除了扮演警察的角色外，更進一步扮演醫生或諮詢者的角色；而內部稽核工作的方式亦以風險導向取代了控制為基礎，內部稽核人員在組織中的監控，對整合風險管理與公司治理(corporate governance)扮演舉足輕重的角色。

角色壓力是工作壓力來源之一，其係因為個人在群體的職位產生他人對個人行為期望的組合。事實上，長期以來工作壓力已成為企業組織中普遍存在的現象，因其所導致的生產力降低、職業災害增加、人員流動率等等所造成的財務及人力損失，皆成為企業的重大負擔。在企業組織中，內部稽核人員屬於企業之幕僚人員，其職責<sup>1</sup>與整個組織有關，涉及的層面廣泛而複雜；內部稽核人員須對管理當局、受稽核單位及自己的稽核專業負責，故內部稽核人員受到身兼多重角色，而且角色間又產生相互衝突之影響，因而使其承受角色壓力，然而壓力本身並無好壞之分，雖然人們經常談到壓力的負面影響，但有時壓力可以令人集中精神，反而更能激發潛能。有鑑於此，企業組織為了維持內部稽核工作品質及協助內部稽核人員減輕角色壓力，或克服壓力所帶來的問題，除了內部稽核人員應具備獨立、客觀、專業技術、人際關係及溝通之能力外，受稽核單位均應給予協助與支持，管理當局更應重視及有責任全力支持之。

---

<sup>1</sup> 我國內部稽核執業準則公報「內部稽核職業準則」第五條對內部稽核工作的定義，該工作包括檢查及評估服務機構內部控制制度之妥當性與有效性及營運活動之績效。內部稽核之職責在於確認：資訊之可靠性與完整性，政策、計畫、程序、法令及規章之遵循，資產之保全，資源之經濟及有效使用，與營運或專案計畫目標之達成。

林世昌(民 76)之研究指出，角色壓力一般分為角色衝突(role conflict)<sup>2</sup>、角色模糊(role ambiguity)<sup>3</sup>、角色過荷(role overload)<sup>4</sup>等三個構面。通常在工作場所最普遍的兩種壓力來源是角色衝突與角色過荷。一般而言，角色壓力會造成工作壓力，而影響工作績效、工作滿足與離職傾向，在國外及國內之研究大多從事角色壓力與工作滿足，工作滿足與工作績效，角色壓力與工作績效之研究，其對象涵蓋各行各業之員工，所獲得之研究結果為：(1)角色壓力與工作滿足呈負相關，角色衝突及角色模糊都與工作滿足呈負相關。(2)工作滿足與工作績效呈正相關。(3)角色壓力與工作績效呈負相關，角色衝突及角色模糊都與工作績效呈負相關。

有關於角色壓力、工作滿足及工作績效之關係，尚無綜合性之探討，故本研究嘗試以企業組織的內部稽核人員為研究對象，思考內部稽核人員在工作時之心理與行為層面與執行完成後之內部稽核工作品質的關係。

本研究的目的是為分析內部稽核人員角色壓力及工作滿足<sup>5</sup>與內部稽核工作品質<sup>6</sup>三者之間的關係，了解內部稽核人員的角色壓力對工作滿足，工作滿足對內部稽核工作品質，角色壓力對內部稽核工作品質，以及角色壓力、工作滿足對內部稽核工作品質之綜合性關係，希望將研究結果提供給企業界、內部稽核人員及對內部稽核領域有興趣者參考，相信企業組織之內部稽核部門誠為管理控制的中樞神經，而內部稽核人員是在公司內部進行調查指控的理想人選，其能用最有效率的方式查明該項控訴是否真實，而又不會損害公司內其他人員的名譽或造成損害。

<sup>2</sup> 角色衝突為一個人所扮演的角色，與其價值系統不一致，或同時扮演兩種以上相互衝突的角色。

<sup>3</sup> 角色模糊乃是員工在組織裡扮演特定角色，但不清楚別人對自己的角色期望是什麼，因而不確定到底該怎麼作。

<sup>4</sup> 角色過荷是員工在組織裡因為時間壓力或工作能力不足，而無法有效地一一扮演各種角色。

<sup>5</sup> 工作滿足，係指工作者個人對於工作各層面或整體所具有之感覺或情感性反應，且為正面之感受。

<sup>6</sup> 內部稽核工作包括檢查及評估內部稽核人員所服務機構之內部控制制度的妥當性與有效性、及營運活動之績效。本研究之內部稽核工作品質係指公司管理當局對於內部稽核人員之評估，包括內部稽核主要職能之執行結果的滿意度和稽核報告與建議的滿意度兩大方面。

本文所欲探討的問題首先為內部稽核人員角色壓力對工作滿足之關係，了解內部稽核人員的角色壓力對於工作滿足是呈正向或負向關係？接著探討內部稽核人員工作滿足對於內部稽核工作品質之關係，及內部稽核人員的角色壓力對於內部稽核工作品質之關係，以了解內部稽核人員的工作滿足對於內部稽核工作品質是否呈正向或負向關係？及內部稽核人員的角色壓力對於內部稽核工作品質是否呈正向或負向關係？此外，因尚未在過去的文獻中見到內部稽核人員角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質三者之綜合性關係的結果，遂再進一步探討內部稽核人員的角色壓力及工作滿足與內部稽核工作品質之關係，了解內部稽核人員的角色壓力是否會直接影響內部稽核工作品質，或者角色壓力需要透過工作滿足，而對內部稽核工作品質產生間接的影響。

有關本研究後續內容安排如下：第貳節為文獻探討與假說發展，第參節為本文之研究方法，包含研究架構、變數種類與測量工具、變數衡量、樣本選取與資料來源及資料整理，第肆節敘述實證分析與結果，有基本資料分析、因素分析、信度與效度考驗、相關分析及迴歸分析，最後第伍節則為研究結論與建議。

## 貳、文獻探討與假說發展

### 一、角色壓力、工作滿足及工作績效之關係

Babin and Boles(1998)以餐飲服務人員為研究對象，獲得角色模糊與工作績效呈負相關；工作滿足與工作績效呈正相關，工作滿足導致工作績效之提升，角色衝突會導致角色模糊。Singh(1993)之研究以業務經理及客戶服務人員為對象，在業務經理方面，角色模糊與工作滿足呈負相關，角色模糊與工作績效呈負相關，而角色模糊與工作緊張呈正相關，工作緊張與工作績效、工作滿足呈負相關。在客戶服務人員方面，角色模糊(上司面)與工作滿足、離職傾向顯著負相關；工作緊張與工作滿足呈負相關，與離職傾向呈正相關。Michaels, Day and Joachimsthaler(1987)之研究係以採購人員為對象，其研究發現角色壓力與工作滿足呈負相關，角色模糊與工作績效呈負相關，角色衝突與工作績效呈負相關。Behrman and Perreault (1984)之研究以銷售人員

為主，發現角色壓力與工作滿足呈負相關，角色模糊與工作績效呈負相關。Bedeian and Armenatis (1981)以看護人員為研究對象，發現角色壓力與工作緊張、離職傾向呈正相關，與工作滿足呈負相關。Brief, Schuler and Van Sell (1981)提出角色衝突和角色模糊會導致工作效率的降低、緊張、工作滿足的降低及離職傾向的提高等。House and Rizzo (1972)以重型儀器製造公司的員工為研究對象，提出角色壓力與工作焦慮、離職傾向呈正相關，與工作滿足呈負相關。Rizzo, House and Lirtzman(1970)之研究建立了角色壓力量表，以管理人員及技術人員為對象，發現角色模糊與工作滿足呈負相關，且比角色衝突強，角色壓力與工作焦慮呈正相關。黨宗元(民 86)之研究以房屋仲介業支援人員為研究對象，其研究結論指出：1.角色衝突會直接使得工作壓力提昇，造成工作滿足下降；並且會間接地透過工作壓力，使得工作績效下降、離職傾向增加、工作滿足下降。2.角色模糊程度越強，則工作壓力越大、工作績效越差、工作滿足降低、離職傾向增強。邱信憲(民 83)研究台灣積體電路製造公司之從業人員，發現角色壓力與工作壓力之心理反應呈正相關，與工作滿足呈負相關。林世昌(民 76)以會計人員(包括民營製造業的會計人員及會計師事務所的查帳領組)作實證研究，發現角色壓力各構面與工作滿足，組織承諾各構面大多數皆達顯著負相關。陳嘉尚(民 74)以新竹科學園區之主管與工程師為對象，提出角色壓力與工作滿足達顯著負相關之結果。王青祥(民 74)之研究採用專業技術性組織的人員為主，提出角色衝突、模糊程度較高者，其工作滿足較低、離職傾向較高。

角色壓力與員工在組織中所扮演的特定角色功能有關，當對行為者的期望不一致時，角色壓力即產生，於是行為者會感受到壓力而且對工作的滿意度降低，進而影響工作執行的成效。另外，因為行為者無法獲得該角色所需要之資訊而產生角色模糊，亦會造成行為者角色產生不滿意與焦慮，因而影響工作成效。由上述文獻得知，在企業組織中員工的角色壓力與工作滿足呈負相關。當角色壓力較高時，則工作滿足較低；反之，當角色壓力較低時，則工作滿足較高。員工的工作滿足與工作績效呈正相關。當工作滿足較高時，則工作績效較高；反之，當工作滿足較低時，則工作績效較低。員工的角色壓力與工作績效呈負相關。當角色壓力較高時，則工作績效較低；反之，當角色

壓力較低時，則工作績效較高。依據前述研究問題與相關文獻探討，本研究發展下列二個假說：

**假說一：**內部稽核人員的角色壓力對工作滿足呈負相關。

**假說二：**內部稽核人員的工作滿足對內部稽核工作品質呈正相關。

## 二、角色壓力與內部稽核工作品質之研究

由上述文獻之研究結果得知，員工的角色壓力與工作績效呈負相關。當角色壓力較高時，則工作績效較低；反之，當角色壓力較低時，則工作績效較高。評估內部稽核人員的工作績效可由內部稽核工作品質著手，蓋內部稽核工作品質之良窳影響內部控制制度是否確實及持續有效實施。陳真真(民 84)之研究中，探討內部稽核人員使用電腦輔助技術、參與、角色衝突、角色模糊、客觀性、適任性，及管理當局的支持等因素，對稽核品質的影響，其認為內部稽核存在有三種角色衝突，即：1.稽核人員角色與被稽核人員角色間之衝突，2.內部稽核人員對自身角色的認知與被稽核人員角色的認知之間的衝突，3.內部稽核人員本身的衝突，他(她)既是個檢查者，也是個忠告者、指導者。內部稽核人員一方面參與內部稽核控制的設計，另一方面又執行評估的工作，此種角色特性，因而形成角色本身的衝突。其研究結果顯示，高度的角色衝突會造成內部稽核人員的壓力高、工作滿意度低、離職率高及績效水準低，不利於內部稽核的功能。因此，內部稽核人員的角色衝突對內部稽核品質有負向影響，但未被支持。賴秀卿(民 86)以台灣地區公開發行以上之公司與較具規模之在台外商公司為研究對象。研究之樣本係選自中華徵信所出版之「台灣地區大型企業排名」(1994)中的企業名錄，計有上市公司 300 家、公開發行未上市公司 410 家、外商公司 60 家，合計 770 家公司，樣本涵蓋了製造業、金融業，與服務業等不同產業。研究資料的蒐集方法係採用結構型限制式問卷法，以郵寄方式進行調查。問卷有兩份，分送樣本公司之內部稽核單位與總經理。問卷必須是總經理與內部稽核兩份問卷都回收才能進行分析，最後之有效樣本數為 154，佔所有樣本之百分之二十。研究中的因變數為部稽核品質，對內部稽核品質之衡量是以管理當局(總經理)

對內部稽核主要職能之執行結果的滿意度和稽核報告與建議之滿意度的量表來衡量稽核品質。自變數包括：1.使用電腦輔助審計技術，2.稽核人員的參加，3.角色衝突與角色模糊，4.公司管理當局的支持，5.適任性，及6.客觀性等項目。有關角色衝突與角色模糊部分之研究結果為，在0.1(右尾檢定)的顯著水準之下，角色衝突與角色模糊迴歸分析的結果，雖然符合原先負向的預期，但因未達統計檢定之顯著水準，所以無法獲得支持。另外，管理當局的支持與客觀性對內部稽核品質的正面影響，在研究的實證結果中亦無法獲致統計上顯著的支持。依據前述之研究問題，本研究之假說三為：

**假說三：**內部稽核人員的角色壓力對內部稽核工作品質呈負相關。

關於內部稽核人員的角色壓力及工作滿足對內部稽核工作品質之綜合性研究尚未見於過去國內外之文獻中。黨宗元(民86)之研究指出，角色衝突會直接使得工作壓力提升，造成工作滿足下降；並且會間接地透過工作壓力，使得工作績效下降、離職傾向增加、工作滿足下降。角色模糊對於工作壓力、工作績效、工作滿意、離職傾向的各項目會直接或間接(透過工作壓力)影響；角色模糊越強則工作壓力越大、工作績效越差、工作滿足降低、離職傾向增強。有鑑於此，本文欲更進一步了解內部稽核人員角色壓力及工作滿足與內部稽核工作品質三者間之綜合性關係，基於上述文獻資料及研究問題，本研究發展之第四個假說為：

**假說四：**內部稽核人員的角色壓力會透過工作滿足而對內部稽核工作品質產生間接效果。

### 參、研究方法

#### 一、研究架構

依據研究假說之敘述，本研究各變數間的關係與架構如附圖 1。

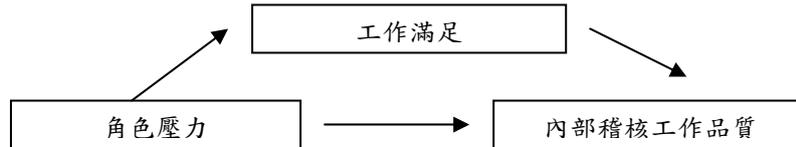


圖 1 本研究之研究架構圖

#### 二、變數種類與測量工具

##### (一)變數種類

本研究之變數分為角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質等三類，三類變數之不同內容及每一內容所使用的題目參見附表 1。

表 1 角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質變數彙總表

變數	內容	題目描述
角色壓力	角色衝突	1.我必須以不同的方式來處理相同的事項。 2.我被指派去做一件事，但無足夠的人力去完成。 3.為了執行工作，我必須違反某些規則或政策。 4.我從兩人(或兩人以上)接到互相衝突的工作要求。 5.我所做的事只有少數人能接受，其他人都不易接受。 6.我缺乏足夠的資源去完成所接獲的工作任務。 7.我同時在至少兩個工作方式不同的團體裏工作。 8.我所做的工作是不必要的。 9.在工作上，我很清楚我擁有多少權限。 10.在我的工作上，我所擔負的工作目標是明確的且規良好。
	角色模糊	11.我明白我的責任是什麼。 12.我明確知道公司對我的期望為何。 13.我必須做的工作，時間分配恰當。 14.我所做的工作都具有清楚的解釋與說明。 15.我了解我已把工作時間分配恰當。
	角色過荷-量	16.我一天的工作就是多得做不完。 17.我覺得我無法挪出時間來休假。 18.我同時負責許多(多到無法處理)的工作或任務。 19.不重要的會議多且費時，以致剝奪了我工作的時間。 20.我必須把工作帶回家做，才能趕上進度。

	角色過荷-質	21.公司對我工作品質的要求是不合理的。 22.公司對我的期望超出我的技術或能力。 23.我缺乏足夠的訓練或經驗來恰當的完成我的工作。 24.我的工作似乎愈來愈複雜。 25.指派給我的工作有時太難、太複雜，或既太難又太複雜。
工作滿足	一般滿足	1.就整體而言，我對目前所做的事情及工作感到滿意。 2.我經常想要辭掉目前這份工作。
	工作內在滿足	3.當我把工作做好時，我會感受到個人滿足感。 4.當我把工作做好時，我對自己的評價高。 5.當我發現工作做不好時，我會覺得難過和不快樂。 6.不管工作做得好或壞，我的心情通常都不會受到太大的影響。
	工作安全感	7.我對目前工作，擁有安全感。 8.在公司中，我對未來的工作擁有安全感。
	社會滿足	9.在工作時，我必須與他人一起工作或打交道。 10.在工作時，我有認識他人的機會。 11.在工作時，我有幫助別人的機會。
	督導	12.我的上司重視我，並公平對待我。 13.能獲得上級的支持與輔導。 14.在工作時，我感受到良好管理方式。
	成長滿足	15.在工作中，我得到個人的成長與發展。 16.從工作中，我得到有價值的成就感。 17.在工作時，我能夠獨立思考及行動。 18.我從事的工作頗具挑戰性。
內部稽核工作品質	內部稽核職能執行的滿意	1.從設置內部稽核後，使用經過內部稽核查核過的會計與業務之資訊來作決策，促使資源利用更有效率。 2.內部稽核充分地指出了公司中間置未善加利用之設備、不具生產力的工作，或多餘的作業程序等，促使資源利用更有效率。 3.內部稽核充分地指出了公司各單位之營運活動未能照既定政策與計劃執行者，使我能採取適當的處置措施。 4.自從設置內部稽核後，公司內存貨短少、資金被挪用、資產被盜賣等舞弊情事比以前較少，資產的安全比以前更有保障。
	稽核報告與建議的滿意	5.我覺得內部稽核對內部控制的有效持續運作有確實的評估與調查，並不時提出改善建議。 6.我覺得稽核報告條理分明簡潔清晰。 7.我覺得稽核報告都能及時提出，使我們及時採取必要行動。 8.我覺得稽核報告的內容具建設性，各種改善建議也合理可行。

資料來源：本研究<sup>7</sup>

<sup>7</sup> 林世昌(民 76)修訂之角色壓力量表中，測量角色題目共有 24 題，本研究經學者專家之建議加以修飾後，又增加第 14 題，故角色壓力量表之題目共計 25 題。洪清香(民 68)及傅篤顯(民 69)之工作滿足量表版本分為一般滿足、工作內在滿足、特殊滿足三構面，而特殊滿足包含工作安全感、待遇、社會滿足、督導與成長滿足等五部分，本研究經學者專家之建議，將上述量表之特殊滿足中之待遇排除，故工作滿足量表修改為一般滿足、工作內在滿足、工作安全感、社會滿足、督導與成長滿足等六個構面。管理者對內部稽核工作品質量表係採用賴秀卿(民 86)所編製的量表內容

## (二)測量工具

本研究之問卷欲研究的觀念，代表其所具有的內容效度，然而對於衡量內部稽核人員在工作時之心理與行為層面等之複雜觀念而言，依先前學者所研究之行業的員工非常廣泛，然尚無與內部稽核人員相似者，所以要檢視衡量工具是否具有內容效度並不是一件容易的事。本研究所使用之問卷資料係參考相關文獻之內容編製而成，將完稿之問卷向學術界的審計學專家及心理學專家請教，判斷是否適當；然後再將修正完成之問卷先向欲函寄母體類似的樣本實施部分試問，再依試問結果，加以修正成為正式問卷。本研究之問卷題目分為兩份，一份為內部稽核人員的問卷，另一份為公司管理者評估內部稽核工作品質的問卷。在研究過程中，使用郵寄方式進行測試調查，分別將問卷寄送至抽樣之內部稽核人員與其公司之管理者，回收的問卷必須是包含同一公司的內部稽核人員與其管理者配成對的問卷，才能進行分析。內部稽核人員的問卷，包含角色壓力、工作滿足及基本資料；管理者的問卷則對內部稽核主要職能之執行結果的滿意度和稽核報告與建議的滿意度來對內部稽核人員公司的管理者進行測試調查。

### 1、角色壓力量表

角色壓力量表中測量角色衝突與角色模糊的題目，係沿用源自 Rizzo, House and Lirtzman (1970) 所設計者<sup>8</sup>。角色過荷(量與質方面)的項目則是參考 Ivancevich and Matteson (1980)所計者<sup>9</sup>。本研究之角色壓力量表共有 25 題，用來詢問受測者對目前擔任工作情形的看法。本量表採用 5 點計分法，題目中包含正、負面題型，除了第 9、10、11、12、13、14、15 等七題為正面題外，其餘均為負面題。負面題分別勾選「總是如此」、「經常如此」、「偶而如此」、「甚少如此」、「從不如此」五種答案，則分別給予 5、4、3、2、1 分，分數越高，代表各項角色壓力的程度越高。正面題目則反向計分。

<sup>8</sup> Rizzo, House and Lirtzman (1970)之角色壓力量表在國內有黃國隆(民 73)及林世昌(民 76)之修訂譯本。

<sup>9</sup> 關於 Ivancevich and Matteson (1980)之角色過荷(量與質方面)的題目在國內有鄭得臣(民 76)及林世昌(民 76)之修訂譯本。

## 2、工作滿足量表

工作滿足量表中對內部稽核人員工作滿足的測量，係沿用源自國外學者 Hackman and Oldham(1976)所編製的工作診斷調查表<sup>10</sup>。本研究修改後的工作滿足量表，包含一般滿足、工作內在滿足、工作安全感、社會滿足、督導及成長滿足等六構面，用來測量內部稽核人員工作滿足的程度，量表之題目共計有 18 題。有關問卷之題目均描述工作環境中的一種強化，請受測者指出目前工作中，對這項強化物感覺滿意的程度。量表採用 6 點計分法，包含「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」及「不知道」<sup>11</sup>等六種答案共計 18 題，其中包含正、負者面題型，除了第 2、6 兩題是負面題型外，其餘均為正面題型。當正面題勾選「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五種答案時，則分別為 5、4、3、2、1 分，勾選「不知道」，則為 0 分；分數越高，代表各項工作滿足的程度越高。至於負面題目，則反向計分。

## 3、內部稽核工作品質量表

內部稽核工作品質之良窳影響內部控制制度是否確實及持續有效實施，為確保良好的內部稽核工作品質，必須對於影響內部稽核工作品質之因素加以瞭解，並且對於內部稽核工作品質應持續的評估與改善，方可提高內部稽核部門對管理當局的服務品質。莊代如(民 86)指出，由內部稽核人員自己評估自己的工作績效，評核立場較主觀，使其評估之有用性存疑。若由受查單位來評估內部稽核工作品質，礙於受查單位對內部稽核之職責可能不了解且彼此立場可能有所衝突，則無法考慮到內部稽核對組織整體的影響，而無法達到評估內部稽核工作品質的目的，故由受查單位來衡量內部稽核工作品質較不適當。由外部審計人員來評估內部稽核工作品質，則可能過於強調內部稽核對外部審計人員工作是否有實質幫助，因而太偏重內部稽核部門對於財務稽核的功能，而忽略內部稽核對組織營運績效提昇之影響，是否能確切衡量出內部稽核的績效，仍有待質疑。若由高階管理當局來評估

<sup>10</sup> Hackman and Oldham(1976)所編製的工作診斷調查表在國內有洪清香(民 68)及傅篤顯(民 69)之中文修改版本。

<sup>11</sup> 工作滿足量表之題目是描述工作環境中的一種強化，為確實了解受測者指出目前工作中對這項強化物感覺滿意的程度，在知覺及認同上之程度加以分別，經專家建議再增加「不知道」答案，期與受測者體會工作滿足而「無意見」者加以區分。

內部稽核工作品質，因為高階管理當局重視內部稽核，其對於內部稽核職能有充分了解且充分體認內部稽核對組織之重要影響，故由高階管理當局來評估內部稽核工作品質較為恰當。本研究對於評估內部稽核人員之內部稽核工作品質，係以企業組織之總經理的評估為主。

在本研究中，管理者對內部稽核工作品質量表係採用賴秀卿(民86)所編製的量表內容，以管理當局對公司內部稽核主要職能之執行結果的滿意度和稽核報告與建議的滿意度兩大方面來衡量。題目共計 8 題，其計分以 5 點評量法，勾選「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五種答案，別給予 5、4、3、2、1 分，分數越高代表管理者對各項內部稽核工作品質越滿意。

### 三、變數衡量

本研究對變數衡量分為下列三個步驟來進行分析：

第一步驟，探討內部稽核的角色壓力對工作滿足之關係。以工作滿足(S)為因變數，角色壓力(R)為自變數。其方程式為： $S = f(R)$ 。

第二步驟，首先分析內部稽核人員的工作滿足對內部稽核工作品質之關係，以內部稽核工作品質(Q)為因變數，工作滿足(S)為自變數，其方程式為： $Q = f(S)$ 。接著探討內部稽核人員的角色壓力對內部稽核工作品質之關係，以內部稽核工作品質(Q)為因變數，角色壓力(R)為自變數，其方程式為： $Q = f(R)$ 。

第三步驟，根據 Baron and Kenny(1986)之研究指出，三條迴歸方程式必須要估計以建立一個中介模式時，當下列之三種效果要受到支持：(1)在迴歸模式中，自變數(角色壓力)對中介變數(工作滿足)有顯著影響，(2)在迴歸模式中，自變數(角色壓力)對因變數(內部稽核工作品質)有顯著影響，(3)當中介變數(工作滿足)及自變數(角色壓力)同時對因變數(內部稽核工作品質)進行迴歸時，自變數(角色壓力)的影響必須較第(2)迴歸模式弱。若同時具備上述三種情形，則中介模式受到支持。三條迴歸方程式所構成之中介模式關係(參見圖 2)。Baron and Kenny(1986)指出，當自變數在第三條迴歸模式中「消退」(drops out) --- 亦即降至不顯著，則「最強而有力的中介實證」(the strongest demonstration of mediation)發生。本研究則採用 Baron and Kenny 提出之中介模式來探討內部稽核人員的角色壓力及工作滿足對內部稽核工

作品質間之關係。以內部稽核工作品質(Q)為因變數，角色壓力(R)為自變數，工作滿足(S)為中介變數，故其方程式為： $Q = f(S) + f(R)$ 。

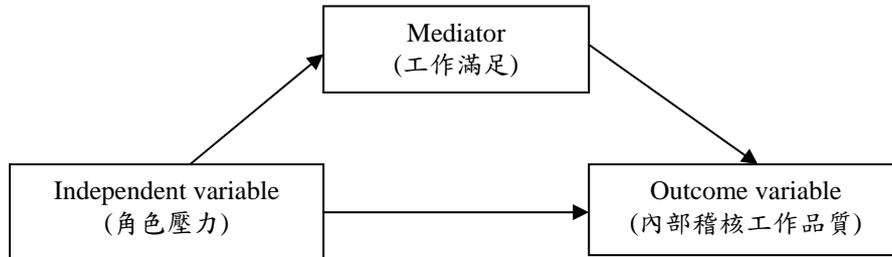


圖 2 中介模式

#### 四、樣本選取與資料來源

本研究以我國公司的內部稽核人員為研究樣本，抽樣對象源自中華民國內部稽核協會民國九十年度出版的會員名冊，採用便利抽樣<sup>12</sup> (convenience sampling) 抽取研究樣本。有關內部稽核人員及公司管理者的樣本數，分別為 200<sup>13</sup> 人與 230 人，合計 430 人。

研究問卷共寄發 430 份的問卷，回函份數 230 份，其中內部稽核人員的問卷 106 份(為全體回函問卷之 46.09%，也是佔全體內部稽核人員發出問卷之 53.00%)；公司管理者的問卷 124 份(為全體回函問卷之 53.91%，也是全體管理者發出問卷之 53.91%)。經剔除內部稽核人員 14 份與管理者 23 份兩類的廢卷後，共得可用問卷 193 份，其佔發出問卷之 44.88%。內部稽核人員可用問卷計 92 份，佔全體內部稽核人員發出問卷之 46.00%；管理者可用的問卷為 101 份，其佔全體管理者發出問卷之 43.91%。將兩者的可用問卷再加以配對，最後的有效配對問卷數為 41 對，其中內部稽核人員的問卷佔發出問卷之 20.50%，公司管理者的問卷佔發出問卷之 17.83%。

<sup>12</sup> 便利抽樣為立意抽樣法 (purposive selection)，係不依隨機原則抽取樣本之方法。乃依專家判斷、便利或以人為決定標準，由母體中選取部份具有典型代表樣本作為調查對象，故亦稱為「計劃抽樣」。

<sup>13</sup> 內部稽核人員及其對應之公司管的管理者各 200 人，為避免公司管理者之回函少，多對樣本中 30 家公司不同層級之管理者發出問卷，故公司管理者問卷共有 230 份。

表 2 問卷數目統計表

研究對象	發出份數		回收份數		廢卷數 份數	可用卷數		配對卷數	
	份數	百分比	份數	百分比		份數	百分比	份數	百分比
內部稽核人員	200	46.51	106	46.09 (53.00)	14	92	47.67 (46.00)	41	(20.50)
管理者	230	53.49	124	53.91 (53.91)	23	101	52.33 (43.91)	41	(17.83)
合計	430	100	230	100	37	193	100	82	

## 五、資料整理

本研究將回收問卷經過整理與篩選，於剔除廢卷後，使用 SPSS 10.0 for Windows 套裝軟體進行資料的登錄、編碼與分析，在實證分析中，採用常見之統計方法，如簡單百分比和敘述性統計描述樣本基本資料之分布情形，以皮爾遜(Pearson)積差相關了解資料之關係，並使用因素分析、信度分析、t 檢定，及迴歸分析等來加以驗證。

## 肆、實證分析與結果

### 一、基本資料分析

基本資料之分析中(參見表 3、4、5)，從事內部稽核工作者，女性佔 56.1%(23 人)，男性佔 43.9%(18 人)，女性工作者多於男性。婚姻狀況，已婚的佔 62.5%(26 人)，未婚的佔 37.5%(15 人)，以未婚者居多。從事內部稽核工作的人，20~30 歲佔 34.1%，31~40 歲佔 41.5%，40 歲以上佔 24.4%。內部稽核人員的學歷程度，高中佔 7.3%，專科佔 29.3%，大學佔 53.7%，研究所以上佔 9.8%，超過九成的內部稽核人員具有大專以上的學歷。至於工作經驗方面，1 年以下佔 34.2%，1.5 年~3 年佔 24.4%，3.5 年~6 年佔 26.8%，7 年以上佔 14.6%，共有六成五以上的內部稽核人員具有 1.5 年以上之工作經驗。另外，從事內部稽核工作者只有三成三的人擁有專業資格。僱用內部稽核人員的公司以上市及上櫃公司為主，上市公司佔 63.4%，上櫃公司佔 26.8%。而公司所屬的行業別中製造業佔 65.9%，服務業佔 31.7%，兩種行業

共佔九成五以上。另外，內部稽核部門的人數，配置二人之比例為36.6%，而三人(含三人)以上者為%53.66。

**表 3 內部稽核人員性別、婚姻狀況、年齡及教育程度分析表**

性別	人數	百分比	婚姻狀況	人數	百分比	年齡	人數	百分比	教育程度	人數	百分比
男性	18	43.9	已婚	26	62.5	20-30歲	14	34.1	高中	3	7.3
女性	23	56.1	未婚	15	37.5	31-40歲	17	41.5	專科	12	29.2
						41歲以上	10	24.4	大學	22	53.7
									研究所以上	4	9.8
合計	41	100	合計	41	100	合計	41	100	合計	41	100

**表 4 內部稽核人員工作經驗、專業資格及部門規模統計表**

內部稽核工作經驗	人數	百分比	專業資格	人數	百分比	部門規模	家數	百分比
1年以下	14	34.2	會計師	1	2.4	1人	4	9.8
1.5年~3年	10	24.4	內部稽核師	13	31.7	2人	15	36.6
3.5年~6年	11	26.8	其他	27	65.9	3人	10	24.4
7年以上	6	14.6				4人以上	12	29.2
合計	41	100	合計	41	100	合計	41	100

**表 5 公司類別、行業別及管理者職位分析表**

類別	家數	百分比	行業別	家數	百分比	管理者職位	人數
上市公司	26	63.4	製造業	27	65.9	總經理	41
上櫃公司	11	26.8	買賣業	1	2.4		
其他	4	9.8	服務業	13	31.7		
合計	41	100	合計	41	100	合計	41

## 二、因素分析

本研究之因素分析以主成份分析法 (principal component analysis) 分析內部稽核人員角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質的情形，然後經最大變異數法 (varimax rotation) 進行正交轉軸 (orthogonal rotation)，抽取特徵值 (eigenvalue) 大於 1.00 之共同因素，作為本研究之估計起始因素，再根據各因素所包含各項目之負荷量選取大於 0.55 的項目，分別給予命名。本研究在內部稽核人員角色壓力萃取四個因素，工作滿足萃取六個因素，內部稽核工作品質萃取二個因素。在角色壓力之四個分量表、工作滿足六個分量表及內部稽核工作品質二個分量表部分，其共可解釋全部量表分別為 62.892%、74.929% 及 69.404% 的變異數 (見附表 6、表 7 及表 8)。

表 6 內部稽核人員角色壓力（轉軸後）因素分析

成份	角色模糊	角素過荷-質	角色過荷-量	角色衝突
1				
2				
3				0.746
4				0.763
5				
6		0.662		
7				
8				0.586
9	0.837			
10	0.654			
11	0.847			
12	0.682			
13	0.750			
14	0.785			
15	0.800			
16			0.795	
17			0.832	
18			0.788	
19			0.703	
20			0.706	
21				
22		0.704		
23		0.774		
24		0.861		
25		0.819		
特徵值	5.146	4.201	3.838	2.538
解釋變異量%	20.585	16.803	15.352	10.152
累積%	2.0585	37.388	52.0740	62.892

表 7 內部稽核人員工作滿足（轉軸後）因素分析

成份	督導	社會滿足	成長滿足	工作內在滿足	一般滿足	工作安全感
1	0.636					
2					0.711	
3				0.741		
4						
5				0.862		
6					0.709	
7	0.730					
8						
9		0.892				
10		0.851				
11						0.851
12						0.702
13	0.751					
14	0.755					
15	0.724					
16			0.657			
17			0.624			
18			0.845			
特徵值	3.818	2.253	2.178	1.970	1.765	1.504
解釋變異量 %	21.211	12.515	12.102	10.944	9.803	8.345
累積%	21.211	33.726	45.828	56.772	66.575	74.929

表 8 內部稽核工作品質（轉軸後）因素分析

成份	內部稽核職能執行的滿意	稽核報告與建議的滿意
1	0.830	
2	0.860	
3	0.860	
4	0.746	
5	0.635	
6		0.788
7		0.759
8		0.767
特徵值	3.525	2.027
解釋變異量 %	44.064	25.340
累積%	44.064	69.404

### 三、信度與效度考驗

在角色壓力量表四個因素個別之平均數、標準差、六大構面之 Alpha 值及整體之 Alpha 值分別列示於表 9。在角色壓力量表方面，整體角色衝突、角色模糊、角色過荷-量及角色過荷-質之平均數分別為 2.1545、2.0732、2.5268 與 2.4976，其中以角色過荷-量的平均數最高，而角色模糊的平均數最低。在各因素中角色衝突以第 4 題「我從兩人(或兩人以上)接到互相衝突的工作要求。」之平均數最高 (2.2683)；角色模糊以第 10 題「在我的工作上，我所擔負的工作目標是明確的且規良好。」的平均數最高 (2.2683)；角色過荷-量以第 16 題「我一天的工作就是多得做不完。」的平均數最高 (2.9024)；角色過荷-質以第 24 題「我的工作似乎愈來愈複雜。」的平均數最高 (2.9268)。至於其 Alpha 值分別為 0.6624、0.8927、0.8525 及 0.8668。以整體角色壓力而言，其平均數為 2.3049，而 Alpha 值則為 0.8597。

表 9 角色壓力量表信度分析

內容	題號與敘述	平均數	標準差	Cronbach $\alpha$
角色衝突	3.為了執行工作，我必須違反某些規則或政策。	2.1707	0.9461	0.6624
	4.我從兩人(或兩人以上)接到互相衝突的工作要求。	2.2683	0.9493	
	8.我所做的工作是不必要的。	2.0244	1.0121	
角色模糊	9.在工作上，我很清楚我擁有多少權限。	1.9024	0.8308	0.8927
	10.在我的工作上，我所擔負的工作目標是明確的且規良好。	2.2683	0.9493	
	11.我明白我的責任是什麼。	1.7317	0.7424	
	12.我明確知道公司對我的期望為何。	2.1463	1.1305	
	13.我必須做的工作，時間分配恰當。	2.1951	0.8432	
角色過荷-量	14.我所做的工作都具有清楚的解釋與說明。	2.1463	0.9100	0.8525
	15.我了解我已把工作時間分配恰當。	2.1220	0.8425	
	16.我一天的工作就是多得做不完。	2.9024	0.8308	
	17.我覺得我無法挪出時間來休假。	2.5366	0.8971	
	18.我同時負責許多(多到無法處理)的工作或任務。	2.6585	0.9902	
	19.不重要的會議多且費時，以致剝奪了我工作的時間。	2.3659	0.8590	
	20.我必須把工作帶回家做，才能趕上進度。	2.1707	0.8917	

角色 過荷-質	6.我缺乏足夠的資源去完成所接獲的工作任務。	2.6829	0.8197	0.8668
	22.公司對我的期望超出我的技術或能力。	2.2195	0.8220	
	23.我缺乏足夠的訓練或經驗來恰當的完成我的工作。	2.3171	0.9602	
	24.我的工作似乎愈來愈複雜。	2.9268	1.0097	
	25.指派給我的工作有時太難、太複雜，或既太難又太複雜。	2.3415	0.8249	
整體角色壓力				0.8597

至於工作滿足方面，六個因素個別之平均數、標準差、六大構面之 Alpha 值及整體之 Alpha 值分別列示於表 10。一般滿足、工作內在滿足、社會滿足、工作安全感、督導及成長滿足之平均數分別為 2.5000、3.7927、4.1951、3.6585、3.1561 與 3.6260，其中社會滿足、工作內在滿足與工作安全感分別居於前三名；而一般滿足是最差的。各個因素中，一般滿足以第 6 題「不管工作做得好或壞，我的心情通常都不會受到太大的影響。」的平均數較高 (2.7073)；工作內在滿足以第 3 題「當我把工作做好時，我會感受到個人滿足感。」的平均數為高 (3.9268)；社會滿足以第 9 題「在工作時，我必須與他人一起工作或打交道。」的平均數為最高，達到 4.2195；工作安全感第 11 題「在工作時，我有幫助別人的機會。」的平均數亦高達 4.0244；督導以第 15 題「在工作中，我得到個人的成長與發展。」的平均數較高 (3.4146)；成長滿足則以第 18 題「我從事的工作頗具挑戰性。」的平均數為最高 (3.8049)。至於其 Alpha 值分別為 0.4377、0.6923、0.8931、0.6263、0.8625 及 0.7426。以整體工作滿足而言，其平均數為 3.4345，而 Alpha 值則為 0.8082。

另外，內部稽核工作品質在內部稽核職能執行的滿意與稽核報告與建議的滿意之整體平均數為 3.9171 及 3.9675 (參見表 11)。而各項中，內部稽核職能執行的滿意以第 5 題「我覺得內部稽核對內部控制的有效持續運作有確實的評估與調查，並不時提出改善建議。」之平均數最高 (4.1220)；稽核報告與建議的滿意則以第 8 題「我覺得稽核報告的內容具建設性，各種改善建議也合理可行。」的平均數較高 (4.0244)。至於其 Alpha 值分別為 0.8760 及 0.7603。整體內部稽核工作品質的平均數為 3.9360，而 Alpha 值則為 0.8730。

表 10 工作滿足量表信度分析

內容	題號與敘述	平均數	標準差	Cronbach $\alpha$
一般滿足	2.我經常想要辭掉目前這份工作。	2.2927	1.5691	0.4377
	6.不管工作做得好或壞，我的心情通常都不會受到太大的影響。	2.7073	1.7923	
工作內在滿足	3.當我把工作做好時，我會感受到個人滿足感。	3.9268	0.9589	0.6923
	5.當我發現工作做不好時，我會覺得難過和不快樂。	3.6585	1.1316	
社會滿足	9.在工作時，我必須與他人一起工作或打道。	4.2195	0.6896	0.8931
	10.在工作時，我有認識他人的機會。	4.1707	0.9193	
工作安全感	11.在工作時，我有幫助別人的機會。	4.0244	0.8511	0.6263
	12.我的上司重視我，並公平對待我。	3.2927	1.2697	
督導	1.就整體而言，我對目前所做的事情及工作感到滿意。	3.2927	1.1671	0.8625
	7.我對目前工作，擁有安全感。	2.6829	1.2538	
	13.能獲得上級的支持與輔導。	3.3415	1.3894	
	14.在工作時，我感受到良好管理方式。	3.0488	1.2639	
	15.在工作中，我得到個人的成長與發展。	3.4146	1.0718	
成長滿足	16.從工作中，我得到有價值的成就感。	3.3171	1.0826	0.7426
	17.在工作時，我能夠獨立思考及行動。	3.7561	0.9429	
	18.我從事的工作頗具挑戰性。	3.8049	0.7816	
整體工作滿足				0.8082

表 11 內部稽核工作品質量表信度分析

內容	題號與敘述	平數 數	標差 差	Cronbach $\alpha$
內部稽核 職能執行 的滿意	1.從設置內部稽核後，使用經過內部稽核查核過的會計與業務之資訊來作決策，促使資源利用更有效率。	3.9024	0.8002	0.8760
	2.內部稽核充分地指出了公司中閒置未善加利用之設備、不具生產力的工作，或多餘的作業程序等，促使資源利用更有效率。	3.8049	0.8432	
	3.內部稽核充分地指出了公司各單位之營運活動未能照既定政策與計劃執行者，使我能採取適當的處置措施。	3.9756	0.7579	
	4.自從設置內部稽核後，公司內存貨短少、資金被挪用、資產被盜賣等舞弊情事比以前較少，資產的安全比以前更有保障。	3.7805	0.7910	
	5.我覺得內部稽核對內部控制的有效持續運作有確實的評估與調查，並不時提出改善建議。	4.1220	0.5097	
稽核報告與 建議的滿意	6.我覺得稽核報告條理分明簡潔清晰。	4.0000	0.6325	0.7603
	7.我覺得稽核報告都能及時提出，使我們及時採取必要行動。	3.8780	0.8716	
	8.我覺得稽核報告的內容具建設性，各種改善建議也合理可行。	4.0244	0.7241	
整體內部稽核工作品質				0.8730

在效度考驗方面，以受試樣本進行探所性驗證分析考驗內部稽核人員角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質量表之效度，結果各分量表之題目大部分如預期的分別落入原先各個因素內。(參見表 12) 角色壓力量表角色衝突只剩下有 3 題，第 6 題則移至角色過荷-質的構面中；角色模糊與角色過荷-量的部分兩部分仍維持原來題數，分別各 7 題與 5 題；角色過荷-質的部分，排除原來第 21 題，多增加第 6 題，仍然維持 5 題。工作滿足量表中一般滿足與社會滿足之題數維持一樣，各有 2 題，但內容有所變動，其中一般滿足由第 1 題更換為第 6 題，而第 2 題仍然維持。社會滿足由原來的第 7 與 8 題更換為第 9 與第 10 題；工作內在滿足只保留原來 4 題中之第 3 與第 5 兩題；督導減少了第 12 題，但加入第 1、7 與 15 題，共有 5 題；成長滿足則少掉了第 15 題，剩下 3 題。內部稽核工作品質量表內部稽核職能執行的滿意

部分增加了稽核報告與建議的滿意之第 5 題，共有 5 題，而稽核報告與建議的滿意只剩下 3 題。因此，本研究之量表部分，可說具有好的建構效度。

表 12 角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質量表的題目與題數差異表

量表名稱	內容	原來的題目與題數	因素分析後的題目與題數
角色壓力量表	角色衝突	8 題 1,2,3,4,5,6,7,8	3 題 3,4,8
	角色模糊	7 題 9,10,11,12,13,14,15	7 題 9,10,11,12,13,14,15
	角色過荷-量	5 題 16,17,18,19,20	5 題 16,17,18,19,20
	角色過荷-質	5 題 21,22,23,24,25	5 題 6,22,23,24,25
工作滿足量表	一般滿足	2 題 1,2	2 題 2,6
	工作內在滿足	4 題 3,4,5,6	2 題 3,5
	社會滿足	2 題 7,8	2 題 9,10
	工作安全感	3 題 9,10,11	2 題 11,12
	督導	3 題 12,13,14	4 題 1,7,13,14,15
	成長滿足	4 題 15,16,17,18	3 題 16,17,18
內部稽核工作品質量表	內部稽核職能執行的滿意	4 題 1,2,3,4	5 題 1,2,3,4,5
	稽核報告與建議的滿意	4 題 5,6,7,8	3 題 6,7,8

#### 四、相關分析

至於本本文內部稽核人員角色壓力量表、工作滿足量表及內部稽核工作品質量表中，各變數之相關分析，如表 13。

表 13 皮爾森相關係數分析-角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質 (每一列之下面為 p 值)

相關係數	角色衝突	角色模糊	角色過荷 -量	角色過荷 -質	一般滿足	工作內在 滿足	工作安全感	社會滿足	督導	成長滿足	內部稽核職能 執行的滿意	稽核報告與 建議的滿意
角色衝突	1.0000	0.2231 0.1609	0.2551 0.1074	0.1725 0.2808	-0.4907 <i>0.0011</i>	-0.2061 0.1961	-0.1442 0.3684	-0.1755 0.2723	0.1475 0.3576	-0.1631 0.3082	-0.2353 0.1386	-0.1416 0.3770
角色模糊		1.0000	0.5223 <i>0.0005</i>	0.1127 0.4831	-0.5903 <i>0.0000</i>	-0.3226 <i>0.0397</i>	-0.3749 <i>0.0157</i>	-0.1830 0.2520	-0.0083 0.9591	-0.2869 <i>0.0690</i>	-0.2500 0.1149	-0.1088 0.4984
角色過荷 -量			1.0000	0.1830 0.2520	-0.4538 <i>0.0029</i>	-0.2082 0.1915	-0.2101 0.1874	-0.0369 0.8188	0.3618 <i>0.0201</i>	-0.2953 <i>0.0609</i>	-0.3208 <i>0.0408</i>	-0.0715 0.6570
角色過荷 -質				1.0000	-0.1019 0.5263	0.0914 0.5699	0.1504 0.3481	0.0685 0.6706	0.0654 0.6845	-0.0087 0.9571	0.0224 0.8893	-0.1651 0.3022
一般滿足					1.0000	0.2765 <i>0.0801</i>	0.5321 <i>0.0003</i>	0.2916 <i>0.0644</i>	-0.0602 0.7083	0.4307 <i>0.0049</i>	0.3171 <i>0.0434</i>	0.3501 <i>0.0248</i>
工作內在 滿足						1.0000	0.2335 0.1417	-0.1639 0.3059	0.0788 0.6242	0.3219 <i>0.0401</i>	0.0777 0.6290	0.2955 <i>0.0607</i>
社會滿足							1.0000	0.3494 <i>0.0252</i>	0.0161 0.9203	0.2952 <i>0.0610</i>	0.1762 0.2704	0.1551 0.3330
工作安全感								1.0000	-0.0152 0.9247	0.0254 0.8747	0.0976 0.5440	0.1498 0.3498
督導									1.0000	-0.0153 0.9244	0.0876 0.5860	0.0601 0.7091
成長滿足										1.0000	0.1668 0.2971	0.0242 0.8808
內部稽核職能 執行的滿意											1.0000	0.5759 <i>0.0001</i>
稽核報告與 建議的滿意												1.0000

註：\*p<0.1, \*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01, 樣本=41。

## 五、迴歸分析

### (一)內部稽核人員的角色壓力對工作滿足之關係

由表 14 之結果得知，此迴歸模式中角色壓力預測工作滿足變異之解釋度為 11.9%，內部稽核人員的角色壓力對工作滿足之負向關係達統計上之顯著水準 (F=5.291, p<0.05)。當內部稽核人員的角色壓力較高時，則工作滿足就較低；反之，當內部稽核人員的角色壓力較低時，則工作滿足就較高。

表 14 角色壓力對工作滿足之影響

變數	估計係數	t 值	F 值	R <sup>2</sup>
因變數				
工作滿足				
自變數				
截距項	4.358	11.293***		
角色壓力	-0.376	-2.300**		
			5.291**	0.119

\*\*\*表示  $p < 0.01$ ，\*\*表示  $p < 0.05$ ，\*表示  $p < 0.1$ 。樣本數=41。

### (二)內部稽核人員的工作滿足對內部稽核工作品質之關係

由表 15 迴歸模式中得知，角色壓力預測工作滿足變異之解釋度為 10.7%，工作滿足與內部稽核工作品質之正相關達統計上之顯著水準 ( $F=4.688$ ,  $p=0.05$ )。當內部稽核人員獲得較高的工作滿足時，則內部稽核工作品質就較佳；反之，當內部稽核人員獲得較低的工作滿足時，則內部稽核工作品質就較不佳。

表 15 工作滿足對內部稽核工作品質之影響

變數	估計係數	t 值	F 值	R <sup>2</sup>
因變數				
內部稽核工作品質				
自變數				
截距項	2.729	4.816***		
工作滿足	0.348	2.545**		
			4.688**	0.107

\*\*\*表示  $p < 0.01$ ，\*\*表示  $p < 0.05$ ，\*表示  $p < 0.1$ 。樣本數=41。

### (三)內部稽核人員的角色壓力對內部稽核工作品質之關係

透過迴歸分析之結果，角色壓力預測內部稽核工作品質變異之解釋度為 7.4%，角色壓力與內部稽核工作品質間之負相關達統計上之顯著水準 ( $F=3.103$ ,  $p < 0.1$ )。當內部稽核人員的角色壓力較高時，則內

部稽核工作品質就較不佳；反之，內部稽核人員的角色壓力較低時，則內部稽核工作品質就較佳。

**表 16 角色壓力對內部稽核工作品質之影響**

變數	估計係數	t 值	F 值	R <sup>2</sup>
因變數				
內部稽核工作品質				
自變數				
截距項	4.668	11.103***		
角色壓力	-0.314	-1.761*		
			3.103*	0.074

\*\*\*表示  $p < 0.01$ ，\*\*表示  $p < 0.05$ ，\*表示  $p < 0.1$ 。樣本數=41。

本研究之結果與賴秀卿（民 86）之研究結果不相同，該研究定義內部稽核品質為因變數，而選用電腦輔助審計技術、稽核人員的參加、角色模糊與角色衝突、公司管理當局的支持、適任性、及客觀性等項目為自變數，經過迴歸分析結果發現：角色衝突與角色模糊雖然符合原先負向的預期，但未達統計檢定之顯著水準。

（四）內部稽核人員的角色壓力及工作滿足對內部稽核工作品質之關係。

根據前述表 16 之結果，角色壓力對內部稽核工作品質呈顯著負相關；而在表 15 之中，工作滿足對內部稽核工作品質呈顯著正相關，於是繼續將工作滿足及角色壓力兩項變數同時在迴歸模式中執行分析，觀察其對內部稽核工作品質之影響。由表 17 顯示，角色壓力及工作滿足代入模式來預測工作滿足變異之解釋度為 13.6%，角色壓力對內部稽核工作品質之負相關及工作滿足對內部稽核工作品質之正相關皆達統計上之顯著水準（ $F = 2.984$ ， $p < 0.1$ ），結果獲得工作滿足的估計係數降為 0.282，而角色壓力的估計係數亦改變為 0.208，此時角色壓力對內部稽核工作品質之影響仍為負向，但未達統計之顯著水準。故以 Baron and Kenny(1986)為依據，推論該負向消退的效果受到工作滿足作為中介變數之影響。

表 17 角色壓力與工作滿足對內部稽核工作品質之影響

變數	估計係數	t 值	F 值	R <sup>2</sup>
因變數 內部稽核工作品質				
自變數				
截距項	3.439	4.045***		
角色壓力	-0.208	-1.118		
工作滿足	0.282	1.652*		
			2.984*	0.136

\*\*\*表示  $p < 0.01$ ，\*\*表示  $p < 0.05$ ，\*表示  $p < 0.1$ 。樣本數=41。

本研究所獲得之實證結果與 Baron and Kenny(1986)所提出之中介模式可相符合<sup>14</sup>。根據實證分析後之研究結果將上述第參節的研究架構加以修改，呈現內部稽核人員的角色壓力及工作滿足對內部稽核工作品質之綜合關係（參見附圖 3）。

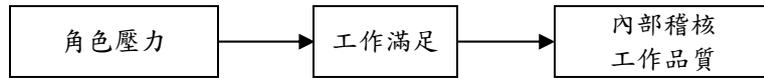


圖 3 角色壓力、工作滿足與內部稽核品質三者之關係

<sup>14</sup> 經過實證結果，當角色壓力對工作滿足的負向關係逐漸被工作滿足吸走而消退 (drops out)，則角色壓力對內部稽核品質的直接影響就越小，甚至完全被吸走，角色壓力原本與內部稽核工作品質的負向關係就消失無蹤，其對內部稽核工作品質的直接影響就無存在，此時就完全透過工作滿足這個中介來對內部稽核工作品質產生間接效果。故本研究發現，內部稽核人員的角色壓力會透過工作滿足而對內部稽核工作品質產生間接效果。

## 伍、結論與建議

### 一、研究結論

本節根據前述之實證分析結果，得到下述結論。

- (一)內部稽核人員的角色壓力對工作滿足呈負相關；當內部稽核人員的角色壓力較高時，則其工作滿足就較低；反之，當內部稽核人員的角色壓力較低時，則其工作滿足就較高。
- (二)內部稽核人員的工作滿足對內部稽核工作品質呈正相關；當內部稽核人員的工作滿足較高時，則內部稽核工作品質就較佳；反之，當內部稽核人員的工作滿足較低時，則內部稽核工作品質就較不佳。
- (三)內部稽核人員的角色壓力對內部稽核工作品質呈負相關。當內部稽核人員的角色壓力較高時，則內部稽核工作品質就較不佳；反之，當內部稽核人員的角色壓力較低時，則內部稽核工作品質就較佳。此結果和陳真真(民 84)與賴秀卿(民 86)之研究，內部稽核人員的角色衝突對內部稽核品質有負向影響，但皆未達統計上之顯著水準的結論不相同。
- (四)本研究於探討內部稽核人員的角色壓力及工作滿足與內部稽核工作品質三者間，兩兩之彼此的相互關係後，應用 Baron and Kenny(1986)中介模式的觀點，再探討角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質之綜合性關係，獲得內部稽核人員的角色壓力、工作滿足與內部稽核工作品質三者之間，角色壓力對內部稽核工作品質並非直接產生效果，角色壓力係透過工作滿足，以工作滿足作為中介者，來對內部稽核工作品質產生間接效果。此為本研究初步實證結果提出之結論，提供給內部稽核人員、企業管理者及學術研究作為參考。

## 二、研究限制

- (一)本研究主要依賴受試者之協助，若受試者對於問卷之認知與意願有所偏差，則會產生影響。
- (二)研究的樣本，係選自中華民國內部稽核協會於民國九十年度出版的會員名冊，若要成為中華民國內部稽核協會的會員，是公司與內部稽核人員自願性參加而無強制規定，故對於未名列在會員名冊上之會員，在本研究中就成為遺漏之珠。
- (三)角色壓力與工作滿足為心理、生理、及行為等方面對環境因素的感受，本研究在研究假說及方法之下，除了探討角色壓力、工作滿足及內部稽核工作品質三者之間的影响，尚且探討以工作滿足為中介，連結角色壓力對內部稽核工作品質的影响；但工作滿足是否為唯一影响內部稽核工作品質的中介，抑或尚有其他因素可作為中介變數，值得未來繼續研究。

## 三、研究建議

- (一)對內部稽核人員之建議：內部稽核是公開發行公司依財政部頒布「公開發行公司建立內部控制實施要點」之規定所設立的企業內部稽核人員，尤其上市上櫃公司更是不可缺少的幕僚或管理部門。跟據研究分析結果，內部稽核人員角色過荷-量方面有較高的壓力，當內部稽核人員在企業組織裡可能因為時間壓力或自身工作能力及經驗的不足，而無法有效地掌握此角色，有鑑於此，故內部稽核人員應確認自己在組織裡扮演的角色及執行工作內容，並清楚別人對此角色的期望。在工作滿足方面，內部稽核人員是必須與他人一起工作或打交道，而且從工作中有認識他人的機會，所以社會滿足對內部稽核人員是正面的，在加上內部稽核人員對工作內在滿足之認同，使得內部稽核人員肯定自我，了解自己在企業的重要性，竭力發揮專業技能，以獲得他人更確切之認同與肯定。諸如此類，當然亦可透過在

企業組織之權力、聲譽、地位，與自信而來滿足這些需要。在工作安全感上，內部稽核人員具有專業技能，在職場上較穩定可以有幫助別人的機會，可以受到上司之重視與公平對待，故對內部稽核人員財產的保障、工作環境之安全、待人接物的安全，及公司倫理的安全，皆可受到保護，而免受相關之傷害。在內部控制日益受重視的現代，內部稽核人員雖非完全之內部控制設計人員，然而其對執行作業之考核，均扮演著相對責任的角色。此外，面對全球 e 化浪潮及企業界內部控制作業電腦化風氣，內部稽核人員面臨了各種新挑戰，工作任務由傳統的防弊及確認性，轉為諮詢服務；工作中心由強調控制，轉為注重風險管理過程的有效建立與實施。有鑑於此，內部稽核人員若要扮演好其角色，勝任其內部稽核工作，除了必須具備內部稽核人員之適任性外，還要不斷的進修，吸收新知識，並且更應具備內部稽核之藝術素養，培養自己成為一位努力工作且能促銷自身服務熱忱，了解企業文化而避免衝突發生，既能抗壓又展現工作創意而不墨守成規的新時代內部稽核人員。

- (二)對企業之建議：在企業中，內部稽核人員最不願意面對的是老闆的不重視、內部管理階層不參與、及碰到不願落實內部稽核的執行部門，甚至不願被視為找碴與打小報告者。有時後內部稽核人員為了維持人際關係，必須遷就或配合受查部門，結果使得查核遞延，無形中成為全公司最不受歡迎及最弱勢的部門。基本上，內部稽核為內部控制之一環。企業除了可藉由內部稽核消極的來考核、監督內控制的有效性，更可以內部稽核積極的從事附加價值審計，規劃合理的作業系統流程等，使企業之經營與管理達到最大效益。故企業必須要有建立健全制度之機制，使員工了解其職責範圍，鼓勵由內部稽核部門主導教育宣導，培養員工基本內部控制概念，使員工熟悉並融入其職責範圍上。因為唯有企業上下之重視，內部稽核人員所面臨之大部分困難點，都可迎刃而解。

(三)對後續研究的建議：本研究僅以內部稽核人員為主，研究角色壓力與其工作滿足對內部稽核工作品質之關係，未來研究者可以其他的企業專業人員為研究對象，研究是否產生差異的結果。此外，在研究假說及研究方法研，本研究根據 Baron & Kenny(1986)提出之中介模式思考角色壓力、工作滿足、及內部稽核工作品質相互之間的關係，乃至最後三者之綜合性關係而得出結論，是否工作滿足就是唯一的，抑或尚有其他因素可以作為中介變數，後續的研究者可再加以探討之。

## 參考文獻

- 中華民國內部稽核協會，1995，內部稽核執業準則：內部稽核執業準則公報。
- 王青祥，1985，組織溝通、決策參與、個人特質、角色壓力與工作態度之關係，國立政治大學心理研究所未出版碩士論文。
- 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未出版碩士論文。
- 林世昌，1987，我國會計人員角色壓力與工作滿足組織承諾的關係，國立政治大學會計研究所未出版碩士論文。
- 侯望倫，1984，工作壓力的實證研究—組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係，國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。
- 洪清香，1979，工作特性對教育行政人員工作滿足之影響，國立政治大學教育研究所未出版碩士論文。
- 馬秀如，1998，內部控制-整體架構，財團法人中華民國會計研究發展基金會。
- 陳嘉尚，1985，人格特質型態成長需求角色壓力與工作壓力工作滿足離職意願之相關研究/以新竹科學工業園區二十一家廠商為對象之實證研究，中原大學企業管理研究所未出版碩士論文。
- 陳真真，1995，影響我國企業內部稽核品質之因素探討，國立成功大學會計研究所
- 黃心怡，1989，我國企業內部稽核功能發揮影響因素之研究，私立東吳大學會計研究所未出版碩士論文。
- 黃國隆，1984，我國組織中之工作滿足，中國式管理論文集，時報文化出版事業公司。
- 傅篤顯，1980，中小企業經理及人員之工作特性與工作滿足的關係，國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。
- 鄭得臣，1985，領導型態、角色壓力、核心生活興趣與組織承諾的關係，國立政治大學心理研究所未出版碩士論文。

- 廖玲珠，2002，內部稽核人員角色壓力與其工作滿足暨內部稽核工作品質之研究，國立政治大學會計學系碩士班未出版碩士論文。
- 廖玲珠，2002，內部稽核人員角色壓力與工作滿足之關係，實踐大學90學年度第四屆管理學院學術暨實務研討會。
- 廖玲珠，2003，內部稽核人員的角色壓力與工作滿足暨內部稽核工作品質之關係，實踐大學91學年度第五屆管理學院學術暨實務研討會。
- 賴秀卿，1997，我國金融機構內部稽核有效性之研究，行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告，行政院國家科學委員會。
- 韓慧玲，1995，影響內部稽核績效因素之研究-以上市公司製造業為例，國立中央大學企業管理研究所未出版碩士論文。
- 黨宗元，1997，角色壓力與工作產出關係之研究，國立中興大學企業管理研究所未出版碩士論文。

- Babin, B. J., and J. S. Boles. 1998. Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing* 62 (April): 77-91.
- Baron, R. M., and D. A. Kenny. 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 51 (6): 1173-1182.
- Bedeian, A. G., and A. A. Armenakis. 1981. A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Academy of Management Journal* 24 (February): 417-424.
- Behrman, D. N., and W. D. Perreault Jr. 1984. A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *Journal of Marketing* 48 (Fall): 9-21.
- Brief, A. P., and R. J. Aldag. 1976. Correlates of role induces. *Journal of Applied Psychology* 61: 468-472.
- Brief, A. P., R. S. Schuler, and M. Van Sell. 1981. Managing job stress. Boston: Little, Brown.
- Hackmen, J. F., and G. R. Oldham. 1976. Motivation through the design of

- work : test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance* 16:250-279.
- Haley, D. C., and J. M. Mcheon Jr. 1990. Decentralized operational auditing-the effective use of the internal audit function. *The Mid-Atlantic Journal of Business* 26(2), (Winter): 81-89.
- House, R. J. 1971. A path-theory of leader effectiveness. *Administrative Science Quarterly* 16: 321-338.
- .House, R. J. and J. R. Rizzo. 1972. Toward the measurement of organizational practice scale development and validation. *Journal of Applied Psychology*. Vol.56 (5): 388-396.
- .House, R. J. and J. R. Rizzo. 1972. Role conflict and ambiguity as critical variable in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*.467-500.
- Ivarcevich, J. M., and M. T. Mattesor. 1980. Stress and work: A managerial Perspective. Scott, Foresman and Company.
- Michaels, R. E., R. L. Day, and E. A. Joachimsthaler. 1987. Role stress among industrial buyers:an integrative model. *Journal of Marketing* 51 (April): 28-45.
- Richard, P., 1993, Measuring internal audit performance. *Australian Accountant* ( May): 21-23.
- Rizzo, J. R., R. J.House, and S. I. Lirtzman. 1970. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly* 15 (March): 150-163.
- Singh, J. 1993. Boundary role ambiguity : facets, determinants, and impacts. *Journal of Marketing* 57(April): 11-31.
- Sears, B. P. 1991. How effective are your audit? *Internal Auditor* (February): 30-31.
- Schuler, R. S. 1977. The effects of role perceptions on employee ability. *Oranizational Behavior and Human Performance* 18: 98-107.