

師事務所所內組織競爭、員工間信任與離職傾向關係之研究

鄭宇軒、謝茵如

E-mail: 321988@mail.dyu.edu.tw

摘要

會計師事務所是國家經濟的守護者，擁有優渥的薪資與福利，導致職場競爭相當嚴重，而高離職率是會計師事務所的一個隱憂，如何減少員工離開組織的念頭，是目前事務所急需深入探討的問題。因此，本研究之探討目的是針對會計師事務所所內組織競爭與離職傾向兩變項間之關係探討，並以信任為干擾變項，進一步探討信任對於會計師事務所內組織競爭與離職傾向關係之干擾影響。透過問卷針對會計師事務所人員進行問卷調查，共發放300份問卷，扣除無效問卷及未完成填寫者58份，總共有效問卷242份，回收率為80.67%。本研究各構面實證結果顯示，會計師事務所所內組織競爭與離職傾向關係呈現顯著正相關，而在不同的競爭型態中，以組間競爭為顯著正相關，組內競爭則無顯著關係；而信任對組織競爭與離職傾向間具備干擾效果。

關鍵詞：組織競爭、離職傾向、信任

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
. iv 誌謝辭		. v 內容目錄	
. . vi 表目錄		. . viii 圖目錄	
. x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
. 1 第二節 研究問題與目的	5	第三節 研究流程	5
. 6 第二章 文獻探討	8	第一節 組織競爭	8
. 8 第二節 離職傾向	12	第三節 人格特質	12
. 16 第四節 信任	19	第三章 研究方法	19
. 23 第一節 研究架構	23	第二節 研究假說	23
. 24 第三節 變數定義及衡量量表	26	第四節 樣本與資料	26
蒐集	28	第五節 資料分析方法	29
分析	31	第一節 描述性統計分析	31
度分析	35	第三節 效度分析	37
差異性分析	38	第五節 相關分析	49
第一節 迴歸分析	50	第六章 結論與建議	58
第一節 研究結論	58	第二節 研究限制	62
第三節 管理實務建議	62	第四節 未來研究方向與建議	62
. 63 參考文獻	63	附錄	65
. 84			

參考文獻

一、中文部份 王文正(1991)，員工A型人格特質、主管領導型態和員工工作壓力之間關聯性研究-以公民營加油站員工為例，國立交通大學管理科學碩士班未出版之碩士論文。 行政院主計處(2009)，失業率[線上資料]，來源：<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>[2009,December 20]。 林財丁(1994)，業務人員心理學，學英文化事業有限公司。 林秋英(2010)，美容從業人員訓練、專業技能與離職傾向關係之研究，私立大葉大學管理學院碩士班未出版之碩士論文。 林啟平(2005)，現今會計監理之變革對會計師事務所經營之影響-四大及非四大會計師事務所之比較，私立中原大學會計研究所碩士班未出版之碩士論文。 林國翔(2009)，組織誘因、工作負荷與組織公民行為關係之研究：以銀行業為例，私立大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班未出版之碩士論文。 林欽榮(1983)，管理心理學，臺北：五南圖書出版公司。 吳明隆(2003)，SPSS統計應用學習實務-問卷分析與應用統計初版，台北：知城數位科技股份有限公司。 吳明隆，涂金堂(2009)，SPSS與統計應用分析，台灣五南出版社。 吳家聲(1989)，員工分紅入股制度之探討，勞工行政第16期。 余杏容(1997)，離職相關因素之探討，思與言，15(2)，39-47。 余昭(1989)，人格心理學，臺北：三民書局。 宋清華(1993)，女性員工離職意願之研究-以高雄市金融業為例，國立中山大學企業管理碩士班未出版之碩士論文。 李美枝(1985)，價值觀與社會風氣，幼獅月刊，385，9-11。 李粵強(2002)，團隊績效管理導向對組織信任及組織團隊績效影響之研究，私立朝陽科技大學企業

管理碩士班未出版之碩士論文。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碩士班未出版之碩士論文。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碩士班未出版之碩士論文。唐錦秀(2004),員工間競爭與合作對服務努力之影響研究,私立中國文化大學國際企業管理碩士班未出版之碩士論文。高碧捷(2005),影響會計師事務所審計品質因素之研究,私立大葉大學會計資訊學系碩士班未出版之碩士論文。馬維揚,林卓民(2005),影響世界各國主要半導體製造商績效的因素分析,台灣銀行季刊,56(3),20-37。莊采華(2007),主管領導風格對工作壓力與離職傾向關係之研究-台灣地區保險業為例,私立大同大學事業經營碩士班未出版之碩士論文。許道然(2002),公部門組織信任與組織公民行為關係之研究,國立政治大學公共行政學系碩士班未出版之碩士論文。陳谷銘(2006),工作滿足、組織承諾與離職意願關係之研究:以國軍某通信部隊為例,私立大葉大學事業經營研究所碩士班未出版之碩士論文。陳明哲(2009),心理契約違反知覺與組織氣候對組織承諾之影響,私立大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班未出版之碩士論文。陳宗賢(2003),員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究-以上市公司為例,私立南華大學管理碩士班未出版之碩士論文。陳俊霖(2005),公務人員性別差異、人格特質、工作壓力與工作投入相關性之研究-以台北縣政府公務人員為例,國立嘉義大學管理碩士班未出版之碩士論文。陳雪如(2006),組織文化與知識分享之研究:以會計師事務所為例,國立中興大學會計學研究所碩士班未出版之碩士論文。陳彩(1994),工作生活品質、工作滿足與離職意願關聯性研究---以高科技產業專業人員為例,國立交通大學管理科學碩士班未出版之碩士論文。陳義勝(1980),中美日三國企業之管理型態員工人格特質與組織承諾的比較研究,私立中國文化大學企業管理碩士班未出版之碩士論文。陳漢銘(2006),員工分紅滿意度與組織公平、組織承諾、離職意願之關聯性研究,私立大葉大學事業經營研究所碩士班未出版之碩士論文。陳慧婷(2005),業務人員業務競爭型態對離職傾向之影響,私立中國文化大學國際企業管理碩士班未出版之碩士論文。曹萃栩(1984),我國企業技術專業人員離職意願之探討,國立政治大學企業管理碩士班未出版之碩士論文。黃同圳(1996),員工訓練與管理發展,工業雜誌培訓專刊,60-64。黃英忠(1998),人力資源管理(初版),台北:華泰文化事業股份有限公司。黃秋蕓(2006),員工分紅制度及其人格特質對組織滿意度之影響,私立大葉大學會計資訊學系碩士班未出版之碩士論文。彭台光,高月慈,林鈺琴(2006),管理研究中的共同方法變異:問題本質、影響、測試和補救,管理學報,23(1),77-98。張芸菁,楊浩二(2005),會計師事務所審計人員對審計偏差行為接受度之研究,私立真理大學2005財經學術研討會,D1-27。張春興(1995),張氏心理學辭典,台北:臺灣東華書局。張寶仁(1998),勞工之人格特質與工作壓力知覺及工作壓力反應之相關研究,國立台灣師範大學衛生教育碩士班未出版之碩士論文。張潤書(1974),心理學,台北:東華書局。張麗珠(2003),我國會計師懲戒風險之特性分析,私立東吳大學會計學系碩士班未出版之碩士論文。郭佩雯(1997),旅遊業作業人員人格特質與離職傾向關係之研究,私立文化大學觀光事業碩士班未出版之碩士論文。曾秀丹(2009),薪資政策、組織氣氛與員工工作滿意度關係之研究:以台灣食品烘焙業為例,私立大葉大學運動事業管理學系碩士班未出版之碩士論文。曾麗實(1993),國際觀光旅館基層員工工作壓力與離職傾向之研究:以臺北市國際觀光旅館餐飲部門為例,私立中國文化大學觀光事業碩士班未出版之碩士論文。葉肅科(2007),社會心理學決策與互動,台北:洪葉文化。曾國斌(2000),不同產業與人格特質從業人員其工作壓力之差異分析,國立成功大學工業管理碩士班未出版之碩士論文。湛瑄宇(2000),員工薪資滿足之前因後果之研究,私立中原大學企業管理碩士班未出版之碩士論文。會計師公會(2002),公會簡介[線上資料],來源:<http://www.roccpa.org.tw/>[2009, December 20]。楊中芳(2001),中國人的人際關係、情感與信任,香港:遠流出版事業股份有限公司。楊國樞(1993),我們為什麼要建立中國人的本土心理學?,本土心理學研究,1,6-88。廖秀芬(2009),關係與信任對跨國直銷產品購買意願影響之研究,私立大葉大學管理學院碩士班未出版之碩士論文。鄭柏堦(1995),企業組織中上下屬的信任關係,北京:社會學研究,80,22-37。鄭文俊(1995),工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究-以台北市民營公車駕駛員為例,私立文化大學勞工碩士班未出版之碩士論文。劉莉玲(2009),金融機構組織變革員工認知、工作滿意與離職傾向之關係研究,私立文化大學企業管理碩士班未出版之碩士論文。劉舒妍(2009),會計從業人員人格特質、工作倦怠、工作壓力之關聯性研究,私立大葉大學會計資訊學系碩士班未出版之碩士論文。樊景立(1978),紡織廠女作業員離職行為之研究,國立政治大學企業管理碩士班未出版之碩士論文。滕青芬(1987),台灣省縣市社員工離職行為和離職傾向之研究,私立東海大學社會工作碩士班未出版之碩士論文。賴麗慧(2009),影響即時通訊軟體使用者關係維繫之因素對忠誠度影響之研究:以信任為中介變項,私立大葉大學運動事業管理學系碩士班未出版之碩士論文。盧盛忠(1997),組織理論行為與實務,台北:五南圖書出版公司。謝安田,李培銘(2003),金融服務業特性對績效獎金與離職傾向關係之干擾效果,交大商管學報,8(1),1-20。謝紫婕(2009),綜合醫院醫師間之競爭與合作對組織公民行為關係之研究,私立大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班未出版之碩士論文。魏嘉正(2010),外派人員之組織溝通與信任關係之研究,私立大葉大學管理學院碩士班未出版之碩士論文。二、英文部份 Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*, 133(4), 441-455. Abra, J. (1993). Competition: Creativity's vilified motive. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 119(3), 291-342. Allport, G. (1947). The ego in contemporary psychology. *Psychological Review*, 50(9), 451-476. Anderson, J. C., & Narus, J. A. (1990). A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships. *Journal of Marketing*, 54(1), 42-58. Bartol, K. M. (1979). Professionalism as a predictor of organizational commitment, role stress, and turnover. *A Multidimensional Approach. Academy of Management Journal*, 22(4), 815. Bento, R. F., & White, L. F. (1998). Participants' value and incentive plans. *Human Resource Management*, 37(1), 47-59. Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Wiley, New York. Blau, G., & Boal, K. (1989). Using job involvement and organizational commitment interactively to predict turnover. *Journal of Management*, 15(1), 115-127. Brashear, T. G., Manolis, C., & Brooks, C. M. (2005). The effects of control, trust and justice on salesperson turnover. *Journal of Business Research*, 58(3), 241-249. Bush, R. P., Bush, A. J., Ortinau, D. J., & Hair, J. F. (1990). Developing a behavior-based scale to assess retail salesperson performance. *Journal of Retailing*, 66(1), 119-129. Caballero, M. J. (1998). A comparative study of incentives in a sales force contest. *Journal of personal selling and sales management*, 8(May), 55-58. Cattell, R. B. (1943). *Fluctuation of Sentiments and Attitudes as a Measure of Character integration and Temperament*. *American Journal of Psychology*, 56, 559-594.

Churchill, G. A., Ford, N. M. & Walker, O. C. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesmen. *Journal of Marketing Research*, 11(August), 254-260.

Coalkey, J. (1994). *Sport in society: Issues and Controversies* (4th ed.). St. Louis: Times Mirror/Mosby College.

Colletti, J. A., Cichelli, D. J., Linser, S. D., Martin, J. F., Schattinger, D. S., & Tubridy, G. S. (1988). Current practices in sales incentives. New York: The Alexander Group.

Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). Four ways five factors are basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.

Costigan, R. D., Itler, S. S., & Berman, J. J. (1998). A multi-dimension of trust in organization. *Journal of Managerial Issues*, 6(3), 303-317.

De Charms, R. (1968). *Personal causation*. New York: Academic Press.

De Cremer, D., & Van Vugt, M. (2002). Intergroup and intragroup aspects of leadership in social dilemmas: A relational model of cooperation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 38(2), 126.

Deutsch, M. (1949). A theory of cooperation and competition. *Human Relations*, 2(2), 129-152.

Dubinsky, A. J., Dougherty, T. W., & Wunder, R. S. (1990). Influence of role stress on turnover of sales personnel and sales managers. *International Journal of Research in Marketing*, 7(2/3), 121.

Erev, I., Bornstein, G., & Galili, R. (1993). Constructive intergroup competition as a solution to the free rider problem: A field experiment. *Journal of Experimental Social Psychology*, 29(6), 463-478.

Fern, E. F., Avila, R. A., & Grewal, D. (1989). Salesforce turnover: Those who left and those who stayed. *Industrial Marketing Management*, 18(1), 1-9.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitudes, intention and behavior: an introduction to theory and research*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

Fleishman, E. A. & Harris, E. F. (1962). Patterns of Leadership Behavior Related to Employee Grievances and Turnover. *Personnel Psychology*, 15(2), 43-56.

Futrell, C. M., & Parasuraman, A. (1984). The relationship of satisfaction and performance to salesforce turnover. *Journal of Marketing*, 48(Fall), 33-40.

Gould-Williams, J. (2003). The importance of HR practices and workplace trust in achieving superior performance: A study of public-sector organizations. *International Journal of Human Resource Management*, 14(1), 28-54.

Griffin-Pierson, S. (1990). The Competitiveness Questionnaire: A Measure of Two Components of Competitiveness. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 23(3), 108-115.

Griffeth, R. W., Hom, P. S., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.

Guilford, J. P. (1950). Creativity. *American Psychologist*, 5(9), 444-454.

Hom, P., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee turnover*. Cincinnati, Ohio: South-Western.

Hoverstand, R., Moncrief, W. C., & Lucas, G. H. (1990). The use of survival analysis to examine sales force turnover of part-time and full-time sales employees. *International Journal of Research in Marketing*, 7(2/3), 109-119.

Hollenbeck, J. R., & Williams, C. R. (1986). Turnover functionality versus turnover frequency: A note on work attitudes and organizational effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 606-611.

Ingram, T. N., & Lee, K. S. (1990). Sales Force commitment and turnover. *Industrial Marketing Management*, 19(2), 149-154.

Jaffrey, K. S., Charles, M. F., & Rajan, V. (1989). Exploring salesperson turnover: A casual model. *Journal of Business Research*, 18(1), 305-308.

Jones, G., & George, J. (1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3), 531-546.

Kassarjian, H. H. (1971). Personality and Consumer Behavior, A Review. *Journal of Marketing Research*, 8(4), 409-410.

Kelly, H., & Thibaut, J. (1969). Group problem solving. In G. Lindzey and E. Aronson (Eds.). *The Handbook of Social Psychology*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

Kohn, A. (1992). *No contest: The case against competition*. New York: Houghton Mifflin.

Kraut, A. I. (1975). Prediction of managerial success by peer and training staff rating. *Journal of Applied Psychology*, 60(1), 14-19.

Lawler, E. E. (1988). Outlook on compensation and benefit: Pay for performance making it work. *Personnel*, 65(10), 68-71.

Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organization Behavior and Human Performance*, 3(May), 157-189.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Lockett, M. (1988). Culture and the problems of Chinese management. *Organization Studies*, 9(4), 475-496.

Mayer, R. C., Davis, H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.

McCauley, D. P., & Kuhnert, K. W. (1992). A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management. *Public Administration Quarterly*, 16(3), 265-283.

McShane, S. L., & Glinow, V. (2001). *Organizational behavior* (2nd ed.). McGraw-Hill College.

McNeilly, K. M., & Russ, F. A. (1992). The Moderating Effect of Sales Force Performance on Relationships Involving Antecedents of Turnover. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 12(1), 9-20.

Mika Kivimaki, Anna Vanhala, Jaana Pentti, Hannakaisa Lansialmi, Marianna Virtanen, Marko Elovainio, & Jussi Vahtera (2007). Team climate, intention to leave and turnover among hospital employees: Prospective cohort study. *BMC Health Services Research*, 170(7), 1-8.

Miller, H. E., & Katerberg, R. (1979). Valuation of the Mobley, Horner, and Hollingsworth Model of Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64(5), 509-517.

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.

Mobley, W. H. (1978). An evaluation of precursors of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 405-421.

Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.

Mobley, W. H., Griffeth, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(4), 493-522.

Muhammad, J. (1990). Relationship of job stress and type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43(8), 727.

Mulvey, P., & Ribbens, B. (1999). The effects of intergroup competition and assigned group goals on group efficacy and group effectiveness. *Small Group Research*, 30(6), 651-677.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Okebukola, P. A. (1986). Impact of extended cooperative and competitive relationships on the performance of students in science. *Human Relations*, 39(7), 673-682.

Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984). Sources of outcomes of stress in organization settings: Toward the development of a structural model. *Academy of Management Journal*, 27(2), 330-350.

Phillips, J. D. (1990). The price tag on turnover. *Personnel Journal*, (December), 58-61.

Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Ames, Iowa: the IOWA State University Press.

Rempel, J. K., Holmes, J. G. & Mark, P. Z. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*,

49(1),95-112. Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 358-372. Robbins, S. P. (1978). *Personnel: The management of human resource*. New Jersey:Prentice-Hall, Inc. Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications* (6th ed.). Englewood Cliffs, N. J. Prentice Hall. Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ:Prentice-Hall. Roberts, J. A., Coulson, K. R., & Chonko, L. B. (1999). Salesperson perceptions of equity and justice and their impact on organizational commitment and intent to turnover. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(1), 1-16. Rousseau, S. B., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404. Sager, J. K., Varadarajan, P. R., & Futrell, C. M. (1988). Understanding salesperson turnover: A partial evaluation of Mobley ' s turnover process model. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 8(May), 20-35. Schaeffer, D. (1987). Dealing with incompatibility between competition /cooperation. *Periodical*, 49(7), 14-17. Scott, W. G. (1974). *Management in the modern organization*. Boston:Houghton Mifflin. Van Oostrum, J., & Rabbie, J. M. (1995). Intergroup competition and cooperation within autocratic management regimes. *Small Group Research*, 26(2), 269-295. Wageman, R., & Baker, G. (1997). Incentive and cooperation: The joint effects of task and reward interdependence on group performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 139-158. Weinstein, A. G., & Holzbach, R. L. (1973). Impact of individual differences, reward distribution, and task structure on productivity in a simulated work environment. *Journal of Applied Psychology*, 58(3), 296-301. Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers as Initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530. Williamson, N. C. (1983). A method for determining the causes of salesperson turnover. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 3(1), 26-35. Wooldridge, J. M. (2009). *Introductory econometrics a modern approach*. South-Western Fourth Edition. Young, S. M., Fisher, J., & Lindquist, T. M. (1993). The effects of intergroup competition and intragroup cooperation on slack and output in a manufacturing setting. *The Accounting Review*, 68(3), 466-471. Zucker, L. G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure. *Research in Organizational Behavior*, 8(1), 53-111.