

會計人員的職業道德認知對客戶信任之影響

葉琬汝、胡瓊元

E-mail: 359814@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主旨是探討會計人員的職業道德認知與客戶信任之間的相關性。透過台灣國內會計事務所之會計人員294份問卷與其客戶196份問卷進行分析。研究方法使用信度分析、敘述性統計分析、相關分析、迴歸分析等方法。研究結果顯示，會計人員的職業道德認知三構面包含職業道德認同程度、職業道德積極付出、職業道德實踐程度等，對客戶信任皆具有正向顯著關係。根據研究結果，進一步提出研究限制與建議。

關鍵詞：職業道德認知、客戶信任、積極付出

目錄

封面內頁 簽名頁 中文摘要 iii 英文摘要 iv 誌謝 v 目錄	vi 表目錄
viii 圖目錄	ix 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 1 第二節 客戶信任 3
節 研究目的 1 第二章 文獻探討 第一節 職業道德認知 6 第二節 研究假設 10	3 第二節 客戶信任 3 11 第三節 研究方法變數 17
6 第三章 研究方法 第一節 研究架構 11 第四節 問卷設計 18	16 第五節 前測 20 第二節 敘述性統計分析 23
18 第四章 研究結果 第一節 樣本結構 27 第四節 迴歸分析 35	17 第六節 研究分析方法 23 第三節 相關分析 35
節 研究限制與建議 35 參考文獻 一、中文部分 36 二、英文部分 37 附錄 研究問卷 40	35 第二節 研究限制與建議 35

參考文獻

- 一、中文部分 王齡苙(2002)，大學會計系學生透過通是教育培育職業道德之研究，國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。柯秋萍(2005)，價值觀道德發展及其職業道德知覺關聯性之研究，私立中原大學企業管理學系碩士學位論文。邱文松(2001)，企業倫理課程對商學院學生道德考量、職業道德認知與倫理價值觀之影響，中原大學會計系研究所碩士論文。郭文振(1995)，勞動倫理之研究，輔仁大學哲學研究所博士論文。張志榮(2001)，大專程度金融從業人員職業道德認知、工作價值觀與職業道德行為承諾之研究，國立台北大學技術及職業教育研究所碩士論文。楊中芳、彭泗清(2001)，人際信任的構念化；一個人際關係的觀點。楊中芳主編；中國人的人際關係、情感與信任。台北：遠流出版社。簡成熙(1998)，技職教育體系中專業倫理之建立——從當代正義倫理、德行倫理與關懷倫理說起。第十三屆全國技術及職業教育研討會論文集。二、英文部分 Butler, J. K. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17: 643-663. Boon, S. D., and Holmes, J. G. (1985). The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk. In R. A. Hinde & J. Groebel (Eds.), *Cooperation and Personal Behavior*: 190-211. New York: Cambridge University. Doney, P.M., Cannon, J.P., and Mullen, M.R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23 (3):601-620. Deutsch, M. (1973). The resolution of conflict: Constructive and destructive processes. New Haven: Yale University Press. Dasgupta, P. (1988). Trust as a commodity. In D. G. Gambetta (Ed.), *Trust*: 49-72. New York: Basil Blackwell. Finn, W. Con, Lasrence, B. Chonko, and Shelby D. Hunt. (1988), Ethical problems in public accounting: The view from the top. *Journal of Business Ethics*: 605-615. Gambetta, D.G. (Ed.). (1988). Can we trust trust? In D. G. Gambetta(Ed.), *Trust*: 213-237. New York : Basil Blackwell. Good, D. (1988). Individuals, interpersonal relations, and trust. In D. G. Gambetta (Ed.). *Trust*: 131-185. New York: Basil Blackwell. Hart, K. M., Capps, H. R., Cangemi, J. P., and Caillouet, L. M. (1986). Exploring organizational trust and its multiple dimensions: A case study of General Motors. *Organization Development Journal of Sociology*, 91: 481-510. Lewicki, R. J., and Bunker, B. B. (1996). Trust in relationships: A model of development and decline. In B. B. Bunker, J. Z. Rubin, & Associates (Eds.), *conflict, cooperation, and justice: Essay inspired by the work of 241 morton deutsch*, 133-174, San Francisco: Jossey-Bass. Morgan, R. M., and Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58 (July): 20-38. McAllister, D. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38:24-59. Nunnally (1978), J.C. (1978) *Psychometric theory* (2ed ed.). New York: McGraw Hill. Rooter, J. B. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American psychologist*, 35 (1):1-7. Ring, P.S., and Van de Ven. A.H. (1992). Structuring cooperative relationships between organizations. *Strategic Management Journal*, 13: 483-498. Schlenker, B. R., Helm, B., and Tedeschi, J. T. (1973). The effects of personality and situational variables on behavioral trust. *Journal of Personality and Social Psychology* 25(3):419-427. Smith, J. B. and D. W. Barclay, " The Effects of Organizational Differences and Trust on the Effectiveness

of Selling Partner Relationships, " Journal of Marketing, vol.61, (1997): 3-21. Sitkin, S. B., and Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic " remedies " for trust /distrust. Organization Science, 4: 367-392. Zimbardo, P.G. (1988). Psychology and life, 12th ed., Philip G. Zimbardo, Inc.游恆山編譯，心理學，五南圖書出版公司。