

The Study of the Relationships among Turnover Rate, Managers' Perceived Risk, Job Stress and Job Performance

黃詠筠、洪朝陽

E-mail: 359990@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The turnover rate of accounting firms has been keeping at high level. Many studies focused on this problem and made a lot of suggestions to the managers before. However, this problem still exists. This study is to understand the impacts of turnover rate to the manager's job stress and job performance. The research method is survey. Total of 300 questionnaires were sent out, removing invalid questionnaires, there were 277 valid questionnaires. The research results are as follows: 1. there are no significant relationships among turnover rate, manager's perceived risk, and job stress and job performance. 2. Perceived risk has no mediating effect between the turnover rate and job stress. 3. Perceived risk has no mediating effect between the turnover rate and job performance either. The results may explain why the managers didn't pay attention to the turnover rate before.

Keywords : turnover rate、perceived risk、job stress、job performance

Table of Contents

| | | | |
|-------------------------------------------|-----|-------------------------------------------|----|
| 封面內頁 簽名頁 中文摘要..... | iii | 英文摘要..... | |
| iv 誌謝..... | | v 目錄..... | |
| vi 圖目錄..... | | ix 表目錄..... | x |
| 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機..... | 1 | 第二節 研究問題與目的..... | 3 |
| 第三節 研究流程..... | 4 | 第二章 文獻探討 第一節 離職率..... | 6 |
| 第二節 知覺風險..... | 8 | 第三節 工作壓力..... | 9 |
| 第四節 工作績效..... | 15 | 第五節 控制變數..... | 19 |
| 第三章 研究方法 第一節 研究架構與假說..... | 22 | 第二節 操作性定義..... | 25 |
| 第二節 研究樣本與資料蒐集..... | 26 | 第三節 研究範圍與對象..... | 27 |
| 27 | | 第五節 資料分析方法..... | |
| 第六節 問卷預試..... | 29 | 第四章 統計分析 第一節 人口統計變項分析..... | 31 |
| 31 | | 第二節 因素與信度分析..... | 34 |
| 第二節 因素與信度分析..... | 34 | 第三節 人口統計變項與各變數間之差異分析..... | 39 |
| 第四節 會計師事務所離職率、管理者知覺風險、工作壓力和工作績效之相關分析..... | 43 | 第五節 會計師事務所離職率、管理者知覺風險、工作壓力和工作績效之迴歸分析..... | 46 |
| 第五章 結論與建議 第一節 研究結論..... | 57 | 第二節 研究限制..... | 59 |
| 59 | | 第三節 研究建議..... | 61 |
| 參考文獻 中文部分..... | 61 | 英文部分..... | 75 |
| 75 | | 附錄-問卷..... | 79 |

REFERENCES

- 一、中文部分 王彩珠(2008)，工作績效、工作滿意度與離職傾向關係之探討 - 以SK公司為例，私立靜宜大學管理碩士在職專班學位論文。王淑霞(2004)，組織政治知覺、組織氣候、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究 - 以嘉義縣稅捐稽徵處為例，私立南華大學管理科學研究所碩士論文。王欽洲(2006)，國民小學行政人員工作壓力與學校效能之研究，國立嘉義大學教育研究所碩士論文。朱明謙(2000)，高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，私立義守大學管理科學研究所碩士論文。行政院衛生署(2007)，衛教週報74期。李明席(2009)，農會員工人格特質、主管領導風格、工作壓力與工作績效之關聯研究，私立南台科技大學高階主管企管所碩士論文。李進鴻(2010)，主管情緒智力、員工工作績效與員工離職傾向之關聯性研究，私立義守大學工業工程與管理學系碩士論文。李瑞文(2002)，國立大學校院人事人員工作壓力與因應策略之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。沈耀祖(2003)，上司壓力、道德哲理及組織承諾對會計人員專業道德評估與意圖之影響，私立中國文化大學會計研究所碩士論文。余安邦(1980)，企業組織中員工離職行為之研究，國立臺灣大學心理研究所碩士論文。宋明哲(2002)，風險管理，經濟部工業局。吳宗立(1996)，國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究，國教學報，8，99-131。吳明順(2002)，國民中學主任工作壓力與因應策略之研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。吳岱樺(2006)，離職經驗與薪酬對工作投入影響之探討，文大商管學報，11(2)，91-108。吳思華(2000)，策略九說:策略思考的本質=The nature of the strategy，三版，台北:臉譜出版。吳清山、林天佑(2005)，工作壓力，教育資料與研究雙月刊，65，135。吳榮福(2002)，台南縣國民小學總務主任工作壓力及其因應策略之研究，國立台南師範學院教師在職進修行政學位

班碩士論文。林宜婷(2008), 研發人員之人格特質、工作壓力、工作滿意度對離職意圖之影響研究, 國立成功大學工業與資訊管理學系碩博士班論文。林育正(2008), 員工協助方案對員工幸福感與工作績效之關連性研究, 國立中興大學企業管理系碩士論文。林昭男(2001), 國小初任主任工作壓力與因應策略之研究, 國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。林柏年(2008), 家長式領導與員工組織承諾、工作績效及離職傾向關係之研究, 國立台北大學企業管理學系碩士論文。林家任(2003), 九年一貫課程實施後國民小學教師的工作壓力與因應策略之相關研究, 國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。林健源(2009), 工作特性、學習型組織、工作壓力與離職傾向關係之關係-海軍潛艦部隊之研究, 國立成功大學高階管理碩士論文。周復成(2007), 激勵公平性對工作績效與離職請項影響之研究, 國立臺北大學企業管理學系碩士論文。周麗菱(2010), 轉換型領導、工作壓力與工作績效關係之研究 - 以台灣美容業M公司為例, 私立淡江大學管理科學研究所企業經營碩士在職專班。洪靜惠(2005), 高雄縣國民中學專任行政人員人格特質工作壓力與工作績效關係之研究, 國立高雄師範大學碩士論文。洪曉萍(2009), 我國會計師事務所經營績效評估之研究, 私立佛光大學管理學系碩士論文。孫本初(2001), 績效管理的意涵及其未來發展趨勢, 台北市政府績效競爭力研討會。柯函秀(2004), 員工分紅入股制度對工作績效影響之研究 - 以新竹科學園區高科技廠商為例, 私立大同大學事業經營研究所碩士論文。施蕙華、曾麗娟(2003), 工作壓力感受、社會支持、工作滿意與離職傾向之關聯性研究 - 以職業軍官為例, 復興崗學報, 79期, 37-53。郭志榮(2002), 金融機構被購併後員工離職行為研究 - 以泛亞商銀購併高雄十信與板信商銀購併高雄五信為例, 國立高雄第一科技大學研究所碩士論文。郭怡慧、蕭佳純(2011), 國中教師之工作壓力及職業倦怠之關係探討-工作自主的調節效果, 學校行政雙月刊, 第76期, 47-64。徐英傑(2004), 公務人員職場自我導向學習、工作調適與工作績效之相關研究, 國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。馬樹葆(2006), 壽險公司員工情緒智力、工作壓力與工作績效關係之研究, 國立中興大學高階領導人碩士班碩士論文。莊坤穎(2009), 台南縣國小校長領導風格與主任工作壓力關係之研究, 國立臺南大學教管所學校經營與管理教學碩士論文。莊采華(2008), 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學系碩士論文。桑國忠、曾文瑞、張靜怡(2009), 風險管理能力與績效關聯性之研究 - 以台灣地區海運承攬運送業為例, 海運學報, 17期, 33-58。陸洛(1997), 工作壓力的歷程:理論與研究的對話, 中華心理衛生學刊, 第10期, 19-51。張文賢(2007), 國中電腦教師工作壓力與因應策略, 中等教育, 第58卷第2期, 52-79。張芸菁(2005), 審計人員對審計偏差行為接受度之解釋模型-以國內會計師事務所為例, 私立大同大學事業經營學系碩士論文。張春興(1989), 張氏心理學辭典, 東華書局。張琬菁(2011), 工作壓力、工作倦怠、工作滿足與離職傾向之研究-以會計師事務所審計部門為例, 國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。張春雄、林顯達、黃新宗、劉美芳(2004), 風險管理, 台北:吉田出版。張維凱(2010), 教育訓練對工作壓力育離職傾向之研究 - 以南部地區聯保廠為例, 私立樹德科技大學經營管理系碩士論文。許世明(2011), 家長式領導、主計人員角色衝突與學習導向對工作績效影響關係之研究, 私立樹德科技大學金融與風險管理系碩士論文。許碧蓮(2003), 會計師事務所審計人員之工作動機、工作滿足、組織承諾與離職傾向之關聯性研究, 私立淡江大學會計學系碩士論文。陳昭儒(2003), 工作動機、工作投入與工作績效之關聯性研究 - 以某鋼鐵公司KT廠為例, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。陳銘薰、陳姿安(2008), 人格特質與組織文化對藥廠業務人員工作績效影響之探討, 2008創業成長暨營企業經營管理學術研討會, 桃園:開南大學。陳寬裕、王正華(2011), 論文統計分析實務:SPSS與AMOS的運用, 台北市:五南。曹爾忠(1983), 台灣地區基層警隊員工作壓力之調查研究, 國立中央警官學校警政研究所碩士論文。曾吉雄(2000), 國小教師參與開放教育之工作壓力及因應策略研究, 國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。曾丹君(2007), 消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究 - 以台中縣消防人員為例, 私立朝陽科技大學休閒事業管理學系碩士論文。湯柏齡、陳永煌、諶立中(2002), 工作壓力, 中華職業醫學雜誌9卷2期, 145-147。彭郁倫(2007), 離職率與財務績效的關係, 國立臺灣大學管理學院會計學研究所碩士論文。黃士林(2009), 男女會計師事務所經營績效探討, 國立雲林科技大學碩士論文。黃開義(2009), 國小教師工作壓力、壓力因應方是與職業倦怠關係之研究, 國立勤益科技大學管理學術研討會, 561-568。黃新元(2008), 人格特質、工作滿意度及工作績效之關連性研究-以化工產業為例, 國立成功大學管理學院碩士論文。黃惠惠(2002), 情緒與壓力管理, 台北市:張老師文化。楊明經(2007), 組織公平、工作與家庭衝突、工作壓力與員工離職意圖之關聯探討, 私立東海大學管理所在職專班碩士論文。楊適?(2008), 內部控制影響因素, 私立中原大學會計研究所碩士論文。齊群翔(2008), 員工投入驅動因子對員工工作績效、離職意圖之影響-一項跨時追蹤研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班論文。蔡秀玲、楊智馨(2007), 情緒管理, 台北:揚智文化事業股份有限公司。蔡翠娥(2004), 台北市國小教師工作壓力、因應方式與工作滿意度之研究, 台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。蔣美惠(2004), 探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究 - 以台北市保全公司為例, 私立南華大學管理科學研究所碩士論文。劉和楨(2011), 護理主管的組織公平與護理人員的工作滿足及工作績效之研究, 私立中臺科技大學護理研究所碩士論文。鄧家駒(1998), 風險管理, 台北:華泰文化事業公司。鄭燦堂(2000), 風險管理 - 理論與實務, 台北:五南。歐宗明(1999), 體育課風險管理, 中華體育, 13卷3期, 6-12。鄭百芬(2003), 高中教師兼任行政職務者工作壓力及其因應策略之研究, 國立台灣師範大學工業教育研究所碩士論文。蕭國男(2011), 被購併C公司員工工作壓力與離職傾向關係之研究 - 以組織承諾為中介變數, 私立淡江大學企業管理學系在職專班碩士論文。賴奕文(2004), 台灣地區縣市督學工作壓力與工作滿意度之研究, 國立台北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。賴德銘(2008), 企業主管面對工作壓力所產生工作滿足與工作績效之研究, 國立臺北大學企業管理學系碩士論文。藍豔柔(2004), 醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究, 私立東海大學社會工作學系碩士論文。羅新興、周慧珍(2006), 組織成員知覺主管支持對其離職傾向之影響-探討工作負荷與成就動機之干擾作用, 人力資源管理學報, 6(4), 67-80。蘇義祥(1999), 中華電信專戶服務部門領導型態與工作績效關係之研究:服務人員特質及成熟度的調節作用, 國立中山大學企業管理研究所論文。二、英文部分 Anderson, J. C., E. N. Johnson, and P. M. J. Reckers.(1994), Perceived effects of gender, family structure, and physical appearance on career progression in public accounting: A research note, Accounting, Organization and Society, 19-6, pp 483-496. Borman, W. C. and Motowidlo, S. J.(1993), Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance, Jossey-Bass, San Francisco, CA. Brayfield, A. H., and Crockett, W. H. (1955), Employee attitudes and employee performance. Psychological Bulletin, 52, pp.396-424. Brouther, K.

D.(2002), Cultural and Transaction Cost Influences on Entry Mode Choice and Performance, *Journal of International Business Studies*. Campbell, J. P., McHenry, J. J., and Wise, L. L.(1990), Modeling job performance in a population of jobs, *Personnel Psychology*, 43, pp.313-333. Campbell, J. P.(1990), Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology, In M. D. Dunnette and L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 2, pp687-732, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Canon, W. (1914), The interrelations of emotions as suggested by re-cent physiological researchers, *American Journal of Psychology*, 25(2), pp.256-282. Denenberg, H. S. et al.(1964), *Risk and Insurance*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J., pp4. Farrell, D. and Rusbult, C. E. (1981), Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment and turnover: The impact of reward, cost, alternatives and investment, *Organizational Behavior and Human Performance*, 28, pp.120-126. Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852. Gatewood R. D. and H. S. Field.(1998), *Human Resource Selection* 4th ed, Forth Worth, The Dryden Press. George, J.M. ,and G.R. Jones.(2002), *Understanding and Managing Organizational Behavior*, 3 rd ed., N.J: Prentice-Hall. Ivancevich, J. M. and Matteson M. T. (1980), *Stress and Work: A managerial Perspective*, Glenview, IL: Scott, Foresman and Company. Kaiser(1974), H. F., An Index of Factorial Simplicity, *Psychometrika*, 39(1), pp31-36. Korman, A.(1977), *Organization behavior*. Prentice Hall Regents, Englewood New Jersey. Jacoby, J. and Kaplan, B. (1972) , The Components of Perceived Risk, *Association for Consumer Research*, pp382-386. Jex, S. M.(1998), *Stress and job performance*, London: Sage Publications. Knight, F. H.(1921), *Risk Uncertainty and Profit*, New York: Harper and Row. MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M. and Gregory A. Rich(2001), Transformational and Transactional Leadership and Salesperson Performance, *Academy of Marketing Science Journal*, 29(2), pp115-134. Mobely, W. H. (1977), Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62(2), pp. 237-240. Nielson, N.(1984), Capacity of the Property- Casualty Insurance Industry, *Journal of Risk and Insurance*, 51(3), pp.393-411. Powell, D. H. (1983). *Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation in the Life Cycle*. Boston: Little-Brown. Price, J. L. (1977), *The Study of Turnover*, Ames: Iowa State University Press. R. E. Beard and T. Pentikainen and E. Pesonen.(1991), *Risk Theory*, New York: Chapman and Hall. Robbins, S. P. (1978), *Personnel: The management Of human resources*. New York:Prentice Hall Inc, College, pp.267-270. Robbins, S. P.,(2001), *Organizational Behavior*, Upper Saddle River, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc. Roselius, T. (1971), Consumer Rankings of Risk Reduction Methods, *Journal of Marketing*, 35(1), pp.56-61. Rusbult, C.E. and Farrell, D. (1983), A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments, *Journal of Applied Psychology*, 68(3), pp.429-438. Selye, H.(1956), *The stress of life*. New York: McGraw-Hill. Staw, B. M. (1980), The consequences of turnover. *Journal of Occupational Behaviour* ,1(4), pp.253-273. Steers, R. M. (1977), Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22: pp. 46-56. Stone, R. N. and Gronhang, K.(1993), Perceived Risk: Further Consideration for the Marketing Discipline, *European Journal of Marketing*, 27(3), pp.39-50. Tett, R. P. and Meyer, J. P. (1993), Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-analytic Findings, *Personnel Psychology*, 46(2), pp. 259-293. Tubre, T. C. and Collins, J. M.(2000), Jackson and Schuler(1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance, *Journal of Management*, 26(1), 155-169. Willian, B. and Mckinnon, S.(1992), *Performance Evaluation and Manager ' s Descriptions of Task and Incentives*, Harvard Business School Press, Boston.