

第一章 緒論

第一節 研究動機

過去，企業對於檢查、審計內部作業之所謂「內部稽核」的工作，大多由財務會計部門的員工來執行，不僅直接隸屬於財會部門之下，且所執行之任務多以帳務查核為主。彼時，尚無單獨設置獨立之內部稽核單位之概念。然而，企業經營環境瞬息萬變，但企業內部之管理監督機制卻未能趕上外部變化，此狀況也造成企業營運及管理上的缺失屢屢發生，不僅危及企業的永續經營，甚而影響社會及經濟的安定，如民國七十四年發生之十信事件即為明顯之例子。故財政部於民國七十五年頒佈「上市公開發行公司建立內部控制制度實施要點」，規定上市公開發行公司須制訂書面內部控制制度及設置內部稽核部門，並據以釐訂內部稽核實施細則，確實執行內部稽核，以健全營運、保障廣大投資者之權益。之後，隨著台灣經濟的發展，國內企業、公司組織紛紛成立，且不斷的增、集資擴大營運，使得上市、公開發行公司之家數驟增。證券管理委員會(現今證券暨期貨管理委員會之前身)為因應經濟環境之變遷，乃於民國八十一年制訂「公開發行公司建立內部控制與內部稽核制度實施要點」，將所需設置內部稽核部門企業的範圍，擴大至所有公開發行公司。該實施要點之公佈，乃奠立日後公開發行公司依規需設置獨立之內部稽核單位及其上市、上櫃之重要準據。

依照美國內部稽核協會(The Institute of Internal Auditor；簡稱 IIA)之定義，「內部稽核是組織內部一種獨立的功能，檢查及評估組織的活動，對組織提供服務。」該定義明確的表達了內部稽核的性質及功能。另外，IIA 在「內部稽核責任公報」中聲明了內部稽核獨立性的重要：「內部稽核人員應與被稽核人員之作業維持超然獨立。超然獨立使得內部稽核人員得以公正無私的作成判斷，此對稽核工作之適當執行極為重要。」從 IIA 的定義及聲明中不難看出內部稽核單位及內部稽核人員在企業內所擔任的角色之特殊。既然內部稽核的目的在檢查及評估企業內部管控制度之遵行程度，以及評量企業營運之效率，並適時提供改善建議，協助管理階層履行其責任。因此，內部稽核人員在企業內部扮演的角色，從管理階層的立場言，應是企業內部管理制度執行的「監督者」及「維護者」；但從內部員工的角度看，實務上卻又被視為是企業的「內部警察」、「法官」，上下層級對內部稽核角色分別給予不同的認知，顯示其任務之特別地位超然、作業中立。加上內部稽核作業範圍廣泛，故內部稽核人員不僅需要在人際溝通上學習取得平衡，同時，還必須不斷的追求新的稽核技術，以因應企業內、外部經營環境之變化。

從上可知，內部稽核人員在企業內不僅扮演重要的角色，同時，亦被管理當局賦予重要之任務與期望，其因工作任務所產生之壓力自然無法避免。同時，也因為內部稽核人員職責之重大，每每造成稽核人員高流動率。筆者目前服務於民間企業擔任內部稽核工作，累積近十年之稽核經驗，對於從事內部稽核工作有深刻感受，促使筆者對於內部稽核人員會有離職行為的想法產生研究興趣。故本研究擬以企業內部稽核人員為研究對象，並以其離

職相關問題為研究主題，此為本研究的動機之一。

內部稽核人員在企業內部扮演的角色特殊之故，其所處的立場，是否因而感受到工作所給予的壓力，以及從工作中獲得的成就、滿足感為何？又是否會影響其離職傾向，或其影響程度為何。Jamal(1984)與 Kemery 等人(1985)實證研究發現工作壓力與離職、離職傾向有正相關性；而 William 等人(2001)以美國醫學學會醫生為研究對象，調查發現其工作滿足與離職傾向呈負相關。另外，Mossholder 等人(1988)指出工作績效與離職具有負相關性；Lee 及 Mowday(1987)的研究指出工作績效是預測離職傾向的重要指標；而國內柯惠玲(民 78)、曾倩玉(民 84)則實證研究發現工作績效與離職傾向亦顯現負相關性。因此，本研究擬以工作壓力、工作滿足及工作績效做為內部稽核人員離職傾向之相關研究變項，同時探討該變項彼此之關聯性為何。此為本研究的動機之二。

Seashore 和 Taber(1975)將過去學者研究，整理出一個工作滿足的模型，及 Matteson 和 Ivancevich(1979)提出的工作壓力模型，以及 Arnold 和 Feldman(1982)所提出的離職過程修正模式中，均顯示員工的年齡、學歷、婚姻狀況、年資等的不同，及部分企業環境因素等，會影響工作滿足、工作壓力及離職傾向，又國內柯惠玲(民 78)實證研究結果亦發現年齡、學歷、婚姻狀況、年資等因素亦與工作滿足、工作績效及離職傾向有不同程度的關係。由上述年齡、學歷、婚姻狀況、年資等員工個人屬性，以及其所處之企業環境因素是否會影響企業內部稽核人員的工作壓力、工作滿足、工作績效及離職傾向？此為本研究的動機之三。

過去，國內有關內部稽核方面的研究，大多偏重於研究稽核品質或制度的建立，較少以企業內部稽核從業人員為研究對象。此為本研究的動機之四。

第二節 研究目的

企業內部稽核人員由於其地位特殊(依證期會發佈之準則規定，內部稽核單位應直接隸屬於總經理以上之管轄。)職能不同於其他內部部門，加上所扮演的角色必須嚴守稽核作業準則之中立立場。因此，在執行稽核業務時，勢必得抱著兢兢業業的態度，一方面要達到善盡監督者的目標，另一方面，又必須保持查核的客觀性、公正性。從上而下的層級(如管理階層與員工對稽核認知不同)、以及由外而內的環境要求(如外部主管機關規定及內部作業規範)，無一不對稽核人員造成工作上的壓力。本研究針對上述研究動機，及對此一特別的稽核環境與形勢，希望達到以下的研究目的：

一、以工作壓力、工作滿足、工作績效及離職傾向的各個構面探討影響內部稽核人員對工作壓力、工作滿足、工作績效以及離職傾向本身的高低程度為何。

二、為了解內部稽核人員離職行為，以離職傾向為效標變數，探討其與工作壓力、工作滿足、工作績效間的可能關聯，期望能獲得內部稽核人員離職傾向的重要因素，以提供降低離職傾向的意見。

三、探討內部稽核人員在工作上所造成的工作壓力，以及從工作中所獲得的工作滿足與對於其一定期間內之工作績效的接受度三者之間可能的關係為何。

四、探討內部稽核人員個人屬性與工作壓力、工作滿足、工作績效及離職傾向彼此間的關係，並進一步探討何種屬性的人員，對其本身的工作壓力、工作滿足、工作績效及離職傾向有何不同程度的表現。

五、探討內部稽核人員之企業環境因素與工作壓力、工作滿足、工作績效及離職傾向彼此間的關係，並進一步探討不同的環境因素，對其本身的工作壓力、工作滿足、工作績效及離職傾向有何不同程度的表現。

綜合上述研究動機與研究目的所述，本研究擬以台灣地區公開發行公司之內部稽核人員為研究對象，進行企業內部稽核人員對於離職傾向與相關變項-工作壓力、工作滿足、工作績效之關聯性，同時加入個人屬性及企業環境因素，探討該因素與各變項之間之關係。透過統計工具之分析結果，期能對企業經營管理階層或人力資源管理單位，以及公司內部稽核人員提供相關建議及意見。

第三節 研究方法與限制

壹、研究方法

本研究之研究方法採文獻探討法及問卷調查法，茲說明如下：

一、文獻探討法

本研究之文獻檢閱及理論探討部分，係根據國內外相關之書籍、期刊、論文研究等相關文獻整理分析，希從該理論與實證研究之整理分析中，做為本研究理論與實證研究結果分析之根據。希望經由文獻探討及對離職傾向相關實證研究之探討中，能夠獲得與離職傾向有關聯性之構面的瞭解，俾提供企業管理階層、人力資源部門及內部稽核人員之參考。

二、問卷調查法

本研究之問卷設計根據文獻探討及參考相關研究之問卷內容，並配合研究對象之屬性發展出各構面題項，再經前測(pre-test)以做為修正問卷之參考。

本研究係以台灣地區一般企業已公開發行之公司組織內部設置有內部稽核單位之稽核人員為主，研究對象則包括總稽核、稽核部門主管、基層稽核主管、稽核管理師或專員以及基層稽核人員或助理。而企業資料之來源係參酌中華民國內部稽核協會會員通訊錄(民國九十一年版)。

本研究抽樣方式，係採立意抽樣法，針對台灣地區一般產業公司之內部稽核人員發出電子郵件問卷計 500 份，以及透過稽核界朋友協助發送書面問卷計 100 份，合計共發出 600 份問卷。而回收之樣本經整理統計有效問卷共 188 份，回收率為 31.3%。

貳、研究限制

一、就研究對象而言：

本研究之實證研究採問卷調查方式，由於時間及人力限制，故僅以立意抽樣法進行，並採取電子郵件郵寄及書面問卷進行取樣，而因部分內部稽核人員的電子郵件信箱錯誤或已停用，以致整體回覆之樣本數並不如預期理想，其涵蓋產業之廣度或許有所不足之處。

二、就研究變項而言：

在研究內部稽核人員離職傾向之相關變項構面上，諸如影響工作壓力、工作績效之層面廣泛，亦因上述限制，未能較全面性的納入研究架構，因而在實證研究分析與結果的說明上，恐無法達到較客觀及全面的論點。

三、就研究方法而言：

本研究採問卷調查方式為研究的主要方法之一，問卷量表設計雖然參考相關文獻修訂，但同時依據內部稽核人員實務之特性加以編訂而成，恐有其主觀上的認知，而使得問卷研究較缺乏客觀的衡量。

第四節 研究流程

本研究依據上述研究目的及研究問題，首先探討及整理離職傾向、工作壓力、工作滿足、工作績效等相關文獻及研究，並探討個人屬性、企業環境因素等變項對工作壓力、工作滿足及工作績效間的影響為何？接下來，則欲探討稽核人員是否因工作壓力影響其「工作滿足」、「工作績效」，而其間的顯著程度為何？最後，進一步探討致令內部稽核人員萌生離職傾向，進而產生工作倦怠，最後離職求去之因與工作壓力、工作滿足及工作績效之間的關聯性。而研究的結論部分，將針對研究結果提出建議，藉此提供企業經營管理階層重視內部稽核人員之工作任務與其職能，適時協助稽核人員解除壓力問題，降低其流動率，使內部稽核的功能之發揮能達到預期目標。

本研究流程步驟如下，研究流程如圖 1-4-1 示：

- 一、設定研究題目及研究對象。
- 二、蒐整相關文獻資料，並探討其相關之實証研究結果。
- 三、擬定本研究架構，並設定相關之變項、參數。
- 四、選用及修訂量表，據以設計相關問卷表。
- 五、設定研究對象樣本母體，寄發問卷表。
- 六、回收問卷並利用統計軟體進行資料分析。
- 七、依據分析結果，整理出本研究之結論及提出相關之建議。

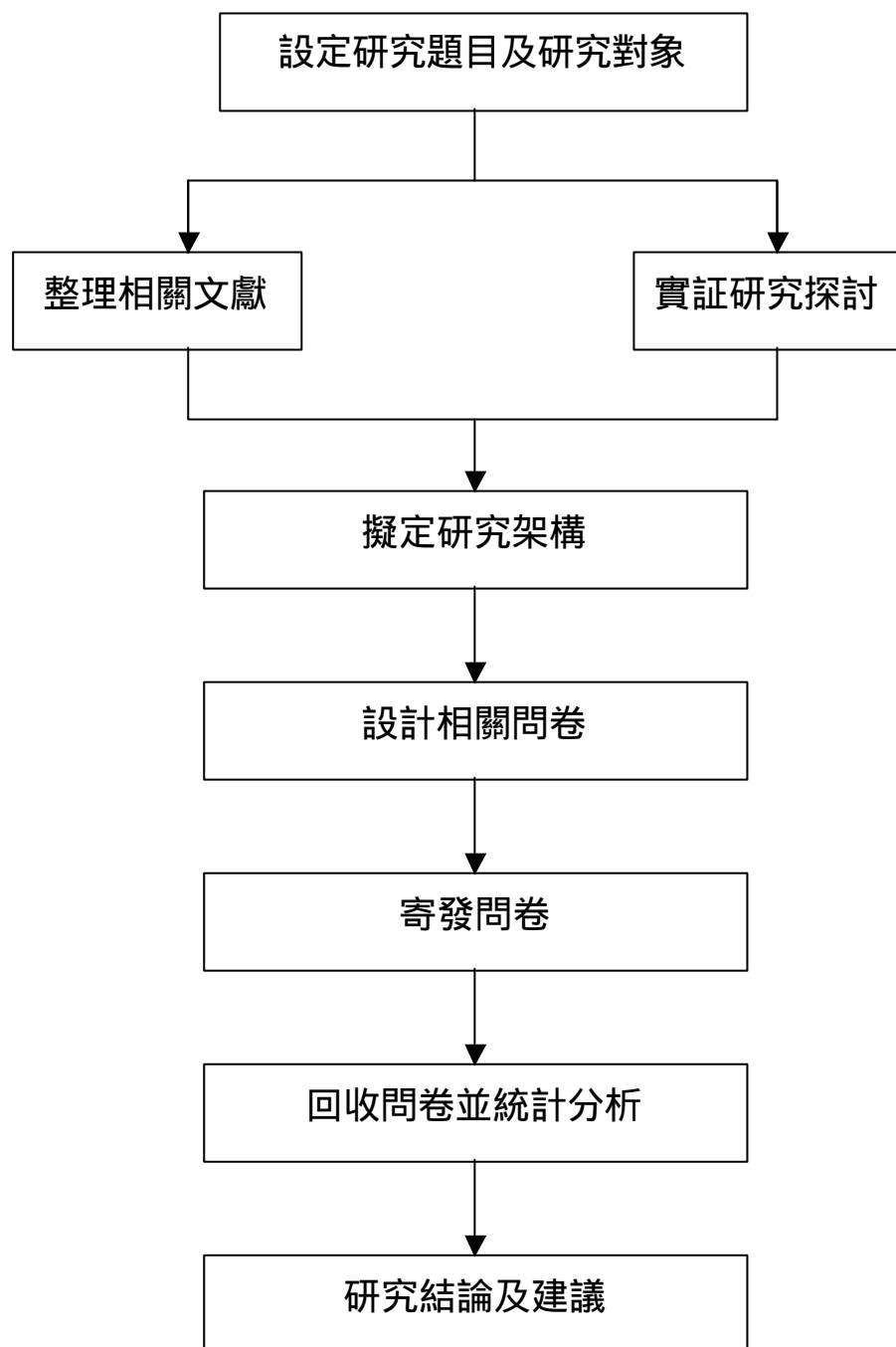


圖 1-4-1 研究流程