

第三章 研究設計

第一節 研究架構與假設

壹、研究架構

經由第二章文獻探討所述與離職傾向相關之概念，可知影響企業員工離職傾向之因素相當的多，且各變項間亦可能相互影響。故本研究擬採工作壓力、工作滿足與工作績效三個變項來探討其對於企業內部稽核人員離職傾向之關係，並探討工作壓力是否對工作滿足與工作績效有顯著性的影響，以及探討個人屬性與企業環境因素對工作壓力、工作滿足、工作績效及離職傾向之相關性。

本研究架構如圖 3-1-1 所示：

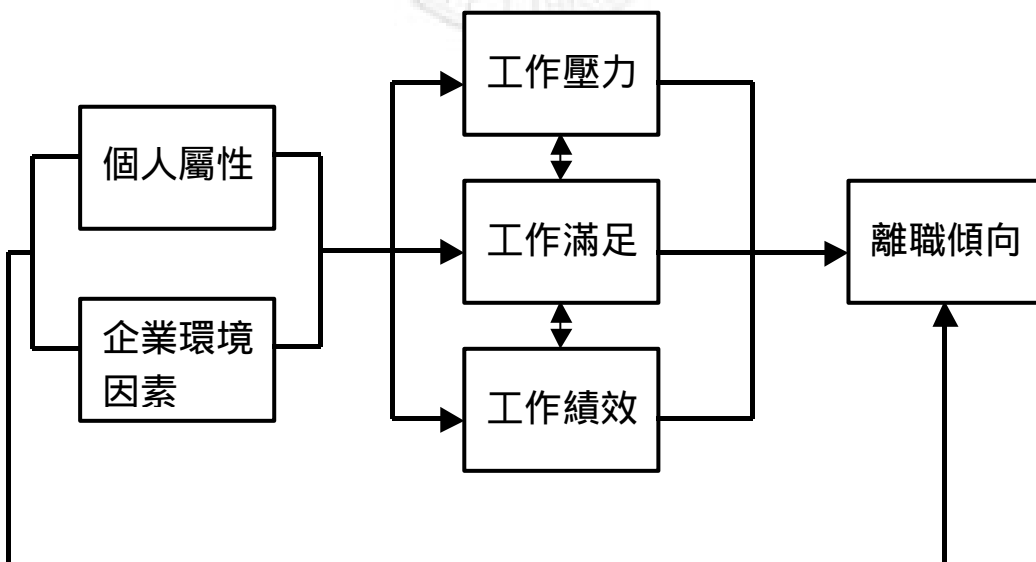


圖 3-1-1 研究架構

貳、研究假設

依據前文所提研究問題以及研究架構之概念，本研究擬以問卷調查方式檢驗下列研究假設：

假設 1：

H₀：內部稽核人員之工作壓力與離職傾向無顯著相關。

假設 2：

H₀：內部稽核人員之工作滿足與離職傾向無顯著相關。

假設 3：

H₀：內部稽核人員之工作績效與離職傾向無顯著相關。

假設 4：

H₀：內部稽核人員之工作滿足與工作壓力無顯著相關。

假設 5：

H₀：內部稽核人員之工作績效與工作壓力無顯著相關。

假設 6：

H₀：內部稽核人員之工作滿足與工作績效無顯著相關。

假設 7：

H₀：內部稽核人員之工作壓力在個人屬性不同組間無顯著差異。

假設 8：

H₀：內部稽核人員之工作滿足在個人屬性不同組間無顯著差異。

假設 9：

H₀：內部稽核人員之工作績效在個人屬性不同組間無顯著差異。

假設 10 :

H₀ : 內部稽核人員之離職傾向在個人屬性不同組間無顯著差異。

假設 11 :

H₀ : 內部稽核人員之工作壓力在企業環因素不同組間無顯著差異。

假設 12 :

H₀ : 內部稽核人員之工作滿足在企業環因素不同組間無顯著差異。

假設 13 :

H₀ : 內部稽核人員之工作績效在企業環因素不同組間無顯著差異。

假設 14 :

H₀ : 內部稽核人員之離職傾向在企業環因素不同組間無顯著差異。

第二節 變項之操作性名詞定義

本研究各變項操作性名詞說明如下：

一、離職傾向

離職傾向是指員工內心存在對目前工作現狀的不滿足，或是外在環境因素影響等原因，促使其內心產生離職想法的一種傾向程度。

二、工作壓力

工作壓力是工作者面對知覺的環境變化中，對於預期不安的狀況下所產生的一種內隱或外顯的情緒反應。

本量表內容係參考陳甦彰(民 70)編制之工作壓力量表內焦慮、疲勞、憂鬱、低自尊等四個構面來分析內部稽核人員工作壓力之程度。各構面含義如下：

- 1.焦慮：因工作問題造成緊張、焦急或恐懼等不安情狀。
- 2.疲勞：指因心理不安或較長久時間工作導致身心勞累之現象。
- 3.憂鬱：因工作問題造成情緒低落、意志消沉等心理不愉悅的狀態。
- 4.低自尊：指因工作問題導致個人失去對自己的正確價值，而失去自信。

三、工作滿足

工作滿足是指工作者對本身的工作與工作環境二者所期望達到的水準，比較其實際與預期達成結果的一種情緒反應。

本量表係參考明尼蘇達工作滿足問卷表(The Minnesota Satisfaction Questionnaire , MSQ)及依據稽核之實務特性加以增修而成，包含工作本身、升遷、薪資福利、與上司關係、與同事關係、在職進修、受重視程度、超然立場等構面。各構面含義如下：

1.工作本身滿足：指內部稽核人員對於目前工作性質、業務量及挑戰性，能達到個人滿足的程度。

2.升遷滿足：指內部稽核人員對於公司內之升遷管道、機會是否公正、公平，及公司對員工職涯規劃是否感到滿足的程度。

3.薪資福利滿足：指內部稽核人員對公司之薪資結構、及福利事項感到滿足的程度。

4.與上司關係滿足：指內部稽核人員對於主管之工作要求及與主管溝通、相處情形感到滿足的程度。

5.與同事關係滿足：指內部稽核人員平時與部內同仁相處、業務互動、及與其他部門同事間的往來感到滿足的程度。

6.在職進修滿足：指內部稽核人員對於公司提供在職進修之機會感到滿足的程度。

7.受重視程度滿足：指內部稽核人員對於公司管理階層對稽核業務及專業度是否重視感到滿足的程度。

8.超然立場滿足：指內部稽核人員在執行稽核業務時，不受到干擾而能客觀執行業務的滿足程度。

四、工作績效

工作績效為員工依據企業內部所設定的目標，在一定期間內努力達成該目標，而其努力的結果可以為企業評量之依據。

本量表共分個人績效、主管考評、公司考評績績效回饋等四個構面，各構面含義如下：

1.個人績效接受程度：指內部稽核人員對個人工作績效的自我評核的接受程度。

2.主管考評接受程度：指內部稽核人員對其主管之績效考核的接受程度。

3.公司考評接受程度：指內部稽核人員對公司實施績效考核之方式，以及公司整體績效考核，個人接受的程度。

4.績效回饋接受程度：指內部稽核人員對公司實施績效考核之績效回饋方式之接受程度，及績效考核對個人之實質影響之接受程度。

五、企業環境因素

1.產業別

依經濟部工業局所分類的產業別為依據。

2.公司規模

本研究指國內單一企業(公司)員工人數總數之多寡。

3.上市/上櫃否

本研究指國內單一企業(公司)在我國證期會有否上市或上櫃。

4.單位人數

本研究指受測者所服務之企業內部稽核單位人數。

5.單位位階

本研究指受測者單位之層級，受測者單位之位階依證期會之規定，其位階應置於總經理以上，目的在凸顯其獨立性。

六、個人屬性

1.職級

本研究指受測者目前服務的單位所擔任的職務位階。

2.稽核年資

本研究指受測者從事稽核工作累計的工作年數。

3.目前公司年資

本研究指受測者目前於所服務的企業內，實際擔任稽核工作之年數。

4.非稽核工作經驗

本研究指受測者累計工作經驗中非從從事稽核工作的年數。

5.年齡

本研究指受測者於接受問卷調查時的年齡。

6.學歷

本研究指受測者所受教育程度的高低。

7.婚姻狀況

本研究指受測者目前的婚姻情況。

8.專業證照

本研究指受測者目前所擁有的國家證照、法人機構核發之專業證照、認證等。

第三節 測量工具及預試

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。問卷共分為：工作滿足量表、工作壓力量表、工作績效率表、離職行為量表以及受測對象基本資料等五個部分，分述說明如下：

一、工作滿足量表

(一)量表依據及內容：

本問卷量表參考明尼蘇達工作滿足問卷表(The Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)之問卷修正，並且依據稽核之實務特性加以增修而成，包含工作本身、升遷、薪資福利、與上司關係、與同事關係、在職進修、受重視程度、超然立場等分量構面。

(二)計分方式：

本問卷共 25 題，並以 Likert 五點計分法，由受測者個人依其對工作滿足各構面之滿足程度勾選，其程度分「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，分別給予 5、4、3、2、1 分，各構面得分愈高，表示受者對該構面之滿足程度愈高，反之，得分愈低，則表示其滿足程度愈低。

(三)信度及效度分析：

本研究經預試結果，各題項構面之 Cronbach's α 係數大多介於 0.91~0.92 之間，整體量表之 Cronbach's α 係數則為 0.922，顯示本量表具有相當可靠的信度。在檢測效度方面，經因素分析結果，本量表共同性之收斂效度介於 0.541~0.894，顯示其具有良好的建構效度。

二、工作壓力量表

(一)量表依據及內容：

本量表內容參考陳甦彰(民 70)編制之工作壓力量表內焦慮、疲勞、憂鬱、低自尊等四個分量及依據內部稽核人員角色扮演特性，加以修訂來衡量其工作壓力的程度。

(二)計分方式：

本問卷共計 14 題，以 Likert 五點計分法來衡量，由受測者依其工作壓力感受之程度來勾選，其程度分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 分，其中，第 5、6、7 題是反向題，反向計分。該量表所測得分數愈高，表示其工作壓力愈大，分數愈低，則表示其工作壓力愈小。

(三)信度及效度分析：

本量表經進行信度分析結果，各題項構面之 Cronbach's α 係數大多介於 0.74~0.77 之間，整體量表之 Cronbach's α 係數則為 0.769；在效度分析方面，量表共同性之收斂效度介於 0.589~0.882，顯示本量表具有可靠的信度與效度。

三、工作績效量表

(一)量表依據及內容：

以受測者個人績效、主管考評、公司考評、績效回饋等四個分量構面來衡量其工作績效接受之程度。

(二)計分方式：

本問卷共 8 題，以 Likert 五點計分法來衡量，由受測者依其感

受工作績效的考核、回饋、公平性及自我評核等方式、結果之程度來勾選，其程度分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，分別給予 5、4、3、2、1 分，各構面得分愈高，表示受者對該構面之滿足程度愈高，反之，得分愈低，則表示其滿足程度愈低。

(三)信度及效度分析：

信度分析結果，各題項構面之 Cronbach's α 係數大多介於 0.81~0.83 之間，整體量表之 Cronbach's α 係數則為 0.805；在效度分析方面，量表共同性之收斂效度介於 0.602~0.802，顯示本量表具有可靠的信度與效度。

四、離職傾向量表

(一)量表依據及內容：

本量表內容依據國內外有關離職研究之問卷修訂而成。內容包括受測者之離職念頭、尋找其他工作之傾向、考慮轉換專業領域及離職意願等分量構面。

(二)計分方式：

本問卷共 6 題，以 Likert 五點計分法來衡量，依受測者感受程度分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 分，得分愈高，表示受測者對離職意願愈強。

(三)信度及效度分析：

黃開義(民 73)測驗離職意願問卷之內部一致性信度為 0.78；金培芳(民 85)計算離職意願量表信度之 Cronbach's α 為 0.80。而本

研究經預試結果，各題項構面之 Cronbach's α 係數大多介於 0.81~0.83 之間，整體 Cronbach's α 係數則為 0.86，顯示本量表具有相當可靠的信度。同時，經由因素分析結果，本量表共同性之收斂效度介於 0.614~0.794，效度尚稱良好。

五、受測者基本資料

本問卷第五部分為受測者個人基本資料，包括：

(一)企業環境因素

1.產業別

包含電子業、鋼鐵業、化工業、紡織業、資訊業、營建業、汽機車業、房仲業、食品業、百貨、量販業、飯店、休旅業、金融業、證券業、保險業及其他等業別。

2.公司規模

分為 100 人以下、101~300 人、301~500 人及 500 人以上四等。

3.公司上市/上櫃否

分上市或上櫃公司、非上市或上櫃之公開發行公司、準備上市或上櫃之公司。

4.單位人數

區分 1 人、2~3 人、4~5 人、6~10 人及 11 人以上。

5.單位位階

受測者單位之位階是否達主關機關之要求，同時，也反應決策層對稽核單位之重視程度，故位階區分為董事會、董事長室、直屬總經理之獨立單位、總經理室或總管理處、財會部。

(二)個人屬性

1.職級

分基層稽核人員或助理、稽核管理師或專員、基層稽核主管、稽核部門正/副主管、總稽核。

2.稽核年資

分 1 年以下、1~3 年、4~5 年、6~10 年、11 年以上。

3.目前公司稽核年資

分 1 年以下、1~3 年、4~5 年、6~10 年、11 年以上。

4.非稽核工作經驗

分 1 年以下、1~3 年、4~5 年、6~10 年、11 年以上。

5.年齡

分 25 歲以下、26~35 歲、36~40 歲、41~45 歲、46~50 歲、51 歲以上

6.學歷

分高中職、大專/大學、研究所以上

7.婚姻狀況

分已婚、未婚

8.專業證照

分內部稽核師、會計師、電腦稽核師、其他證照、無。

第四節 資料分析方法

本研究所進行之資料分析，係參酌吳明隆(民 88)編著之 SPSS 統計應用實務一書之內容及應用軟體，主要分析方法如下：

- 一、因素分析及信度分析(檢測 Cronbach's α 係數)：用以瞭解各測量工具量表之可靠程度，及該量表之一致性。
- 二、描述性統計：瞭解各研究變項之平均數、標準差。
- 三、皮爾遜積差相關(Pearson's Correlation)：分析工作滿足、工作壓力、工作績效與離職傾向各量表構面是否具有顯著的相關。
- 四、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)：檢測個人屬性及企業環境因素對工作滿足、工作壓力、工作績效各量表構面及離職傾向是否有顯著性差異。同時，依據其達到顯著水準情形，再以事後(Post Hoc)檢定之 Scheffe 法來進一步檢定那些組之間有差異存在。
- 五、獨立樣本 t 檢定法(t test)：用以檢定兩種類別之不連續資料的個人屬性、企業環境因素與連續資料之工作滿足、工作壓力、工作績效及離職傾向間之變異關係。
- 六、多元迴歸分析(Multiple Regression)：此法係用以檢測工作壓力、工作滿足、工作績效等依變項對效標變項離職傾向之預測力。