

國立交通大學

經營管理研究所

碩士論文

會計師事務所審計人員離職意願之研究—
以我國某大會計師事務所為例

A Study of Turnover Intention in Public Accounting Firm's Auditors-
Taking One of Big Four International CPA Firm in Taiwan as Example

研究生：黃文潔
指導教授：曾芳代 博士

中華民國九十三年六月

會計師事務所審計人員離職意願之研究—以我國某大會計師事務所為例
A Study of Turnover Intention in Public Accounting Firm's Auditors-
Taking One of Big Four International CPA Firm in Taiwan as Example

研究生：黃文潔

Student : Wen Jie Huang

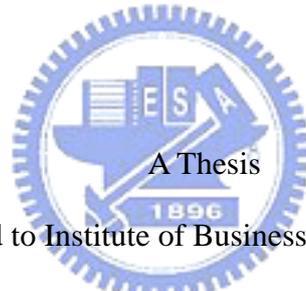
指導教授：曾芳代 博士

Advisor : Fang Dai Zeng

國立交通大學

經營管理研究所

碩士論文



Submitted to Institute of Business and Management

College of Management

National Chiao Tung University

in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

Master

of

Business Administration

June 2004

Taipei, Taiwan, Republic of China

中華民國九十三年六月

會計師事務所審計人員離職意願之研究-以我國某大會計師事務所為例

研究生：黃文潔

指導教授：曾芳代 博士

國立交通大學經營管理研究所碩士班

摘要

本論文以個案研究法探討國內某大會計師事務所審計人員的離職意願模型，參考過去對審計人員的離職行為相關文獻，以主管的領導行為、審計人員的角色壓力，包括：角色衝突、角色過度負荷、角色模糊以及薪資福利三個構面做為離職意願之前因變項；並納入審計人員的職業生涯發展探討對其離職意願之影響。在職涯發展此構面中，除考慮升遷機會、專業技能發展外，亦加入社會資本的觀點，企圖對會計師事務所中審計人員的離職意願提出更完整的解釋。

本研究以我國某大會計師事務所審計人員為研究對象，挑選審計業務部門中五個小組，並於每個小組尋找在職個案與離職個案各一位；因此，本研究透過對十個個案進行訪談，研究結果如下：

- 一、直屬主管的領導行為對離職意願有負向關係。
- 二、審計人員的角色衝突與角色過度負荷對離職意願有正向關係，但審計人員的角色模糊對離職意願是否亦為正向關係，在本研究中並未獲得支持。
- 三、審計人員的升遷機會與專業技能發展對離職意願有負向關係，審計人員的社會資本累積對離職意願有正向關係。
- 四、審計人員的薪資福利對離職意願有負向關係。

本研究透過個案訪談證明，在會計師事務所中，領導行為、角色過度負荷、薪資、升遷等變數對審計人員離職意願的影響，確實與過去量化的研究相符；而本研究所提出社會資本累積的觀點，也獲得個案的支持，表示事務所確實可以幫助審計人員累積社會資本，並使審計人員有更好的機會找到新工作，而事務所扮演的角色更接近人才培育及流動的媒介，而這樣的流動對事務所未必是負面的，且同時滿足審計人員的職業生涯發展與事務所客戶的人力需求。

關鍵詞：會計師事務所、審計人員、離職意願

誌謝

兩年前，我的同事們以羨慕的眼光祝福我離開事務所，重返校園當全職的學生；兩年後，我的論文也在數位老師的審核及口試下終於可以定稿，我也可以很驕傲的和別人分享：我以交通大學經營管理研究所為榮！我在這裡看見許多專業、認真又愛學生的老師；也遇到許多熱情又真誠的同學，感謝上帝使我完成研究所的學業，也使我打開心房，獲得許多寶貴的友誼。

我的論文得以完成，首先要感謝我的指導老師-曾芳代博士，我非常感謝曾老師以愛心與耐心教導我論文的寫作；尤其在我父親過世前後，我的論文進度幾乎中斷，可是老師總是溫柔的帶領我，老師不但關心我的論文也關心我的生活，卻又不忘適時的幫助我，回到我的論文進度。尤其，到了論文最後的關頭，一切彷彿找不到新的發現、新的出路，可是，老師就是帶著我一而再再而三的討論、分析，終於為我的論文闢出一條路來。



而陳海鳴教授與蔡維奇教授在書面審核過程中，給予我許多寶貴周詳的建議，使我能在口試之前把許多的不足加強；當然我也要特別感謝在口試當天，在百忙之中撥冗為我口試的黃鵬飛老師，徐木蘭老師、蔡維奇老師及曾芳代老師，我深刻感受到每一位老師對我論文的關心，老師們都是慈祥又十分認真的提供改進之處，使我只能說自己真的是太幸運也太幸福了！

此外，我要感謝在研究所認識的日本同學-中路敦之，中路不但是我許多學科報告的好夥伴，更是我論文進度緩慢時鼓勵我的好朋友；因研究所而成為同學的中華電信魏大哥、素珍姐，謝謝你們的關心與鼓勵！而這兩年來陪我走過悲傷與歡笑的教會弟兄姊妹更是我的精神支持：麗萍姐、家君、小小、佩盈姐、志強哥、家祥哥、還有政大的學妹們，感謝主讓我們成為一家人。

最後，是我的家人，我要謝謝我的家人：謝謝我已過世的父親愛我、包容我，謝謝我母親溫柔無條件的愛我，謝謝我哥哥嫂嫂及姐姐，在經濟上、精神上支持我，謝謝你們！感謝上帝，使我了解我被人所愛，而我也可以去愛人，願一切榮耀都歸與祂！

文潔 2004 年 8 月



目 錄

中文提要	i
誌謝	iii
目錄	iv
表目錄	v
圖目錄	vi
一、	緒論	
1.1	研究動機與目的.....	1
1.2	論文架構.....	4
二、	文獻探討	
2.1	離職之定義、影響及理論模型.....	5
2.1.1	離職之定義.....	5
2.1.2	離職對組織的影響.....	6
2.1.3	離職理論模型.....	11
2.2	影響離職意願之因素.....	17
2.3.	我國會計師事務所整體環境現況.....	24
2.4	會計師事務所離職行為之研究.....	30
2.5	研究架構.....	31
三、	研究方法	
3.1	研究方法選擇與設計.....	37
3.1.1	研究方法.....	37
3.1.2	個案研究的設計.....	38
3.2	資料蒐集與訪談大綱設計.....	40
3.3	個案選擇與資料整理方式.....	41
3.3.1	個案選擇.....	41
3.3.2	資料整理方式.....	42
四、	個案分析	
4.1	個別個案研究報告.....	43
4.2	跨個案分析.....	68
五、	結論與建議	
5.1	研究結論.....	71
5.2	研究限制.....	73
5.2	研究貢獻與建議.....	73
參考文獻	75

表目錄

表 2-2 影響離職意願之相關變數彙總.....	20
表 2-3-1 我國十大會計師事務所員工人數.....	26
表 2-3-2 我國十大會計師事務所營業額.....	26
表 2-3-3 我國各大事務所 2002 年大陸經營狀況.....	29
表 3-1-1 不同研究策略的相關狀況.....	37
表 3-1-2 個案研究設計類型.....	38
表 3-2-1 訪談大綱.....	41
表 3-3-1 個案基本資料.....	42
表 4-2-1 本研究個別個案命題成立彙總表.....	68
表 5-1-1 研究結果彙整.....	71



圖目錄

圖 1-1-1 論文架構圖.....	4
圖 2-1 離職行為：功能性的分類.....	6
圖 2-2 每一份工作的離職成本.....	9
圖 2-3 離職對組織與離職員工的影響.....	11
圖 2-4 March 及 Simon 的離職模型.....	12
圖 2-5 Price (1977) 的離職模型.....	13
圖 2-6 Price 及 Mueller (1986) 離職模型.....	14
圖 2-7 Mobley,Griffeth,Hand,Meglino (1979) 離職模型.....	16
圖 2-8 Allen、Shore 與 Griffeth (2003) 的離職模型.....	17
圖 2-9 領導行為座標圖.....	32
圖 2-10 本研究離職模型.....	36
圖 3-1-1 個案研究的方法.....	39