

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之研究

—以嘉義縣衛生所公共衛生醫事人員為例

A Study of Relationship Among Work values, Occupational  
Burnout and Stress Coping Strategy : The Case of Medical  
Professionals at Public Health Centers of Chiayi County

李昭瑢

Chao-Jung Lee

指導教授：涂瑞德

Advisor: Ruey-Der Twu, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

# 南 華 大 學

## 企業管理學系非營利事業管理碩士班 碩士學位論文

工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之研究-  
以嘉義縣衛生所公共衛生醫事人員為例  
A Study of Relationship Among Work Values,  
Occupational Burnout and Stress Coping Strategy: The Case of Medical  
Professionals at Public Health Centers of Chiayi County

研究生：李昭諤

經考試合格特此證明

口試委員：鄭文輝  
涂瑞德  
郭東昇

指導教授：涂瑞德

系主任(所長)：郭東昇

口試日期：中華民國 107 年 5 月 3 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生李昭瑤君在本系修業二年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：李昭瑤君已修滿36學分，其中必修科目：非營利募款專題、研究方法等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：李昭瑤君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之研究

—以嘉義縣衛生所公共衛生醫事人員為例

(2)學術期刊：

本人認為李昭瑤君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之研究—以嘉義縣衛生所公共衛生醫事人員為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：涂瑞復簽章

中華民國109年3月24日

## 謝 誌

經歷二年學習時間，是一個非常奇妙的旅程，感謝同事明麗的鼓勵及引薦，讓我重溫學生光陰，享受每一位老師所教導的內容及沉醉在同學之間的討論及快樂氛圍(尤其班長的笑聲)，讓我完成夢寐以求、不可能的任務-碩士學位。首先，感謝我的恩師涂瑞德教授從第一次上課到後來論文撰寫過程自題目選定、研究架構的成立、設計問卷及資料統計等，尤其在下班後，夜深人靜研讀資料撰寫論文時，每當遇到瓶頸向老師請益，老師都不厭其煩以穩重冷靜幽默的態度指導，讓我終生難忘，另外在統計學上很幸運能由袁淑芳教授老師及黃國忠教授在課堂上，以深入淺出方式帶入論文撰寫的內容，讓我了解其中意義及如何運用；最後要感謝口試委員鄭文輝教授及郭東昇教授不吝給予指導，讓論文更臻完備。

這段期間，天佑嘉義，沒有重大疫情，科內每位同仁在業務上、各種宣導活動常常就會主動將活動時間錯開，或自己獨當一面完成各種任務，也感謝各衛生所主任、護理長協助請衛生所醫事相關同仁完成問卷，才能有這些分析結果，完成了學位後，將利用在學校所學經驗，運用在未來公共衛生業務推動及疫情調查上，收集、分析資料供判斷做出正確的因應策略，這應是我最大的收穫

職場奮鬥了 34 年已屆退休年齡，能完成碩士學位圓夢，感謝先生在兩年修業期間細心呵護，溫馨接送，熬夜撰寫功課、論文時，默默陪伴在我身邊，也一肩包辦所有家事，也感謝兒女鼓勵我「有夢想就要去實現」，親愛的家人，謝謝您們！

李昭瑤謹誌

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

中華民國 107 年 6 月

# 南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 106 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之研究—以嘉義縣衛生所公共衛生醫事人員為例

研究生：李昭瑢

指導教授：涂瑞德 博士

### 論文摘要內容

本研究探討嘉義縣衛生所的公共衛生人員工作價值觀、職場疲勞及壓力因應策略之關係，藉由問卷調查法，採用非隨機便利抽樣法的方式進行問卷調查，總共發放 215 份問卷，回收 212 份，扣除無效問卷 9 份後，有效樣本數為 203 份問卷，有效樣本回收率為 94.4%。運用 SPSS 統計分析軟體，以描述性統計、信度及相關分析、回歸分析等進行資料分析，獲得以下研究討論：(1) 工作價值觀對於壓力因應策略具有正向影響 (2) 工作價值觀對於職場疲勞具有負向影響 (3) 壓力因應策略對於職場疲勞具有正向影響 (4) 嘉義縣公共衛生人員之工作價值觀會因年齡、服務年資、是否兼任行政工作及每週運動時數而有所差異。(5) 嘉義縣公共衛生人員之職場疲勞受到教育程度、每週工作時數及每周運動時數有所差異。(6) 嘉義縣公共衛生人員之壓力因應策略並未因各項背景資料而有所差異性。

關鍵詞：公共衛生人員、工作價值觀、壓力因應策略、職場疲勞

Title of Thesis : A Study of Relationship Among Work values, Occupational Burnout and Stress Coping Strategy: The Case of Medical Professionals at Public Health Centers of Chiayi County

Department : Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2018

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : CHAO-JUNG LEE Advisor : RUEY-DER TWU, Ph.D.

### **Abstract**

This research investigates the correlations of work values, occupational burnout and stress coping strategy among the medical professionals at public health centers of Chiayi County. The research is conducted using questionnaires with convenience sampling method. In total, 215 questionnaires were issued, 212 samples were received. After deducting 9 invalid samples, there are in total 203 valid samples, with an effective response rate of 94.4%. By using SPSS statistics tool, the results are analyzed by descriptive statistics, reliability analysis, and regression analysis, below conclusions are drawn: (1) work values show positive correlation on stress coping strategy (2) work values show negative correlation on occupational burnout phenomena (3) stress coping strategy show positive correlation on occupational burnout (4) Work values of medical professionals at public health centers of Chiayi County differentiate depending on factors such as age, seniority, additional administrative tasks and weekly exercise hours (5) Occupational burnout level of medical professionals at public health centers of Chiayi County differentiate depending on factors such as education level, weekly working hours and weekly exercise hours (6) Stress coping strategy of medical professionals at public health centers of Chiayi County do not show significant differentiation with various background information.

**Keywords: public health professionals, work values, stress coping strategy, occupational burnout**

# 目 錄

準碩士推薦函.....	I
謝 誌.....	II
中文摘要.....	III
英文摘要.....	IV
目 錄.....	V
圖目錄.....	X
表目錄.....	XI
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2
1.3 研究目的.....	4
1.4 待答問題.....	4
1.5 研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	7
2.1 公共衛生之起源與工作範圍特性.....	7
2.1.1 我國公共衛生之起源與定義.....	7
2.1.2 公共衛生工作範圍與特性.....	8

2.1.3 公共衛生醫事人員定義及職責 .....	9
2.2 工作價值觀 .....	11
2.2.1 工作價值觀的定義 .....	11
2.2.2 工作價值觀的相關研究 .....	13
2.3 職場疲勞 .....	18
2.3.1 疲勞的定義 .....	19
2.3.2 影響職場疲勞的相關研究 .....	19
2.4 工作壓力因應 .....	24
2.4.1 工作壓力的定義 .....	24
2.4.2 壓力因應方式相關研究 .....	25
第三章 研究方法 .....	28
3.1 研究架構 .....	28
3.2 研究假設 .....	29
3.3 變項操作型定義與衡量工具 .....	30
3.3.1 人口統計變項定義 .....	30
3.3.2 變項操作型定義 .....	31
3.4 研究對象及問卷調查 .....	34
3.4.1 問卷調查概況 .....	34
3.5 資料處理與分析 .....	35
3.5.1 描述性統計 .....	35



3.5.2 信度分析.....	36
3.5.3 獨立樣本 T 檢定 .....	36
3.5.4 單因子變異數分析 .....	36
3.5.5 皮爾森積差相關分析 .....	36
3.5.6 迴歸分析.....	37
<b>第四章 實證結果分析.....</b>	<b>38</b>
4.1 樣本描述性統計 .....	38
4.2 背景因素之差異分析 .....	41
4.2.1 不同性別之差異性分析 .....	41
4.2.2 不同年齡之差異性分析 .....	41
4.2.3 不同婚姻之差異性分析 .....	42
4.2.4 不同教育程度之差異性分析 .....	43
4.2.5 不同服務年資之差異性分析 .....	44
4.2.6 不同職稱之差異性分析 .....	44
4.2.7 是否兼任行政工作之差異性分析 .....	45
4.2.8 每週平均工作時數之差異性分析 .....	46
4.2.9 每週運動時數之差異性分析 .....	46
4.2.10 差異性因素分析之結果 .....	47
4.3 「工作價值觀」、「職場疲勞」與「壓力因應策略」之相關分析 .....	48
4.3.1 職場疲勞四個因素與工作價值觀之相關分析 .....	49

4.3.2 職場疲勞四個因素與壓力因應策略之相關分析 .....	49
4.3.3 壓力因應策略四個因素與職場疲勞之相關分析 .....	50
4.4 迴歸分析 .....	51
4.4.1 工作價值觀、職場疲勞與壓力因應策略之影響 .....	51
4.4.2 工作價值觀四個因素對於職場疲勞之線性迴歸 .....	52
4.4.3 壓力因應策略四個因素對於職場疲勞之線性迴歸 .....	53
4.4.4 中介驗證 .....	54
4.5 綜合分析 .....	55
4.5.1 工作價值觀與相關研究之結果分析 .....	56
4.5.2 壓力因應策略與相關研究之結果分析 .....	57
4.5.3 職場疲勞與相關研究之結果分析 .....	59
第五章 結論與建議 .....	60
5.1 研究結論 .....	60
5.1.1 本研究假說之驗證結果 .....	60
5.2 研究建議 .....	61
5.2.1 對公共衛生人員及衛生局所之建議 .....	61
5.2.2 對於未來研究者之建議 .....	62
參考文獻 .....	64
一、中文文獻 .....	64
二、英文文獻 .....	71

附錄一 問卷.....	74
附錄二 工作價值觀量表授權同意書.....	80
附錄三 壓力因應策略量表授權同意書.....	81



## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	6
圖 3.1 研究架構圖.....	29



## 表目錄

表 2.1 國內外學者對工作價值觀分類.....	15
表 2.2 工作價值觀之研究變項彙整表.....	17
表 2.3 台灣工作者職場疲勞問題相關研究調查一覽表.....	21
表 2.4 工作壓力因應方式相關研究調查一覽表.....	26
表 3.1 本研究工作價值觀之變數操作型定義與衡量工具來源.....	31
表 3.2 本研究職場疲勞之變數操作型定義與衡量工具來源.....	32
表 3.3 本研究壓力因應策略之變數操作型定義與衡量工具來源.....	32
表 3.4 信度分析表.....	35
表 4.1 樣本描述性統計彙整表.....	39
表 4.2.1 性別之差異性分析彙整表.....	41
表 4.2.2 不同年齡之差異性分析彙整表.....	42
表 4.2.3 不同婚姻狀況差異性分析彙整表.....	43
表 4.2.4 不同教育程度之差異性分析彙整表.....	43
表 4.2.5 不同服務年資之差異性分析彙整表.....	44
表 4.2.6 不同職稱之差異性分析彙整表.....	45
表 4.2.7 是否兼任行政工作之差異性分析彙整表.....	45
表 4.2.8 每週平均工作時數之差異性分析彙整表.....	46
表 4.2.9 每週運動時數之差異性分析彙整表.....	47
表 4.3 三個構面之相關分析.....	48

表 4.3.1 職場疲勞四個因素與工作價值觀之相關矩陣.....	49
表 4.3.2 職場疲勞四個因素與壓力因應策略之相關矩陣.....	50
表 4.3.3 壓力因應策略四個因素與職場疲勞之相關矩陣.....	50
表 4.4.1 三個構面之迴歸分析.....	52
表 4.4.2 工作價值觀四個因素對於職場疲勞之線性迴歸分析 .....	53
表 4.4.3 壓力因應策略四個因素對於職場疲勞之線性迴歸分析 .....	54
表 4.4.4 工作價值觀→壓力因應策略→職場疲勞之中介效果迴歸分析 ..	55
表 4.5.1 工作價值觀與相關研究之結果比較.....	56
表 4.5.2 壓力因應策略與相關研究者結果比較.....	58
表 4.5.3 職場疲勞與相關研究者結果比較.....	59
表 5.1.1 本研究假說之驗證結果一覽表.....	60

# 第一章 緒論

本研究指在探討公共衛生人員之工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之關係。本章分為四個部份。第一節說明本研究背景；第二節闡述本研究之動機；第三節為本研究之目的；第四節則為本研究需待達問題、最後一節是整篇研究之流程。

## 1.1 研究背景

基層公共衛生是促進及維護全民健康不可或缺的基石，它是國家公共衛生體系最重要根基，與社區健康、社會安全及經濟發展有密切關係。衛生所為我國公共衛生最基層組織，在公共衛生政策之推廣及預防保健業務擔負重要的責任，然而全球過度聚集人口與交流頻繁，改變人類的健康與疾病型態，還有氣候變遷、與各類病原傳播的傳染疾病緊密關聯（黃文鴻、江素慧，民 95）。衛生所除了擔負醫療外還有公共衛生的相關業務包括：醫、藥政、食品衛生、衛生保健、社區健康促進及疾病管制等；況且近年來食安問題、台灣人口的高齡化、少子化、毒品氾濫及社會壓力造成自殺事件，尤其快速發展的醫療科技，國際村及新興傳染病出現等，都是公共衛生人員必須面對的工作壓力來源。另在公共衛生實務工作由於人力不足、加上目前慢性病盛行和疾病的多重負擔，讓服務內容及管道日趨複雜化，護理師無法以統包的方式服務社區（葉彥伯，民 103），當不確定性的業務性質、機動性應變工作與來至各項政策的績效壓力，導致衛生所在處理這些公共衛生相關議題，公共衛生人員必需具備獨立判斷能力，是非常耗費體力精力、可能會有意外罹病風險，其所承受之壓力，非外人所能理解（陳惠珠，民 91）。

由職務面觀察目前基層的公共衛生的工作愈來愈瑣碎複雜，公衛護理人員的業務量較於十年前呈現倍增，而張瓊蓉（民 98）研究指出衛生所與社區關係確有漸趨疏離的現象，衛生所醫事人員如果沒有對於社區衛生業務的熱誠或畢業時賦予的使命感，面臨到種種挫折對於工作滿意度與工作壓力息息相關，簡單的說對於工作壓力有好的處理方式其工作滿意度也應該會提升。諸多研究針對護理人員，鮮少研究公共衛生醫事人員，黃寶園（民 98）提到在工作中，過重的工作壓力對個人主要影響就是出現職場疲勞（Burnout），本文的主要研究目的想針對目前公共衛生的工作環境，公衛人員在面對業務量日趨增加及複雜時產生眾多壓力時，了解他們對於工作的價值觀以及面臨工作壓力時的因應方式與承擔過重壓力產生的職場疲勞之間存在的相關性，進而讓公共衛生工作人員負起「以社區健康為導向的照護者」之責。

## 1.2 研究動機

第一線基層的公共衛生人員包含護理人員、醫檢師、放射師、稽查員、藥師及醫師等皆有不同任務分工，其中還是以護理專業為主要執行公共衛生業務人員，由於醫療政策改變工作量的增加，每位醫事人員皆須分擔不是自己原來職務類別的工作，例如在嘉義縣所有急性傳染病防治工作由醫檢師擔任，然而在考核目標數壓力除了本來的防疫、檢驗採血業務也須負責癌症篩檢目標數等；在未來全球化面臨各種公共衛生議題中，衛生所的公共衛生人員扮演為在地行動者的功能及角色，例如近年來政府重視的長照議題，除了具備足夠的專業因應，工作價值觀會影響個人對工作的看法與態度，並引導個人投入工作行為與表現。也與個人身心狀態息息相關，讓壓力感受產生的症狀降到最低，提升個人在因應壓力的能



力、在組織中獲得同事間的支持而產生對於工作的滿意，提高在公共衛生職場的向心力，進而提升對民眾的服務品質。

研究者因從事公共衛生與醫療工作 32 年，每年面臨流感疫苗接種期間衛生所同仁必須在短短二個月時間，透過各種宣導方式苦口婆心的說明衛教及社區設站，完成 16 萬劑流感疫苗接種工作，為了乳癌、子宮頸癌、大腸癌及口腔癌等四大癌症篩檢，甚至利用夜間家訪連續 3 年皆未檢查的個案協助完成初次篩檢服務；為了配合上班族，必須利用假日或夜間設立門診提供服務，讓公共衛生預防及保健工作能一一達成，尤其在執行具有傳染病個案、精神病患等業務，面臨對自身安全的風險、家人的擔心、個案家屬的期盼，面臨決擇產生生理及心理的壓力，再加上家庭、工作時間長無法充份休息，甚至休假時仍須隨時待命，與相關單位保持聯繫，這種情形尤其常見於從事助人專業的人，Maslach and Jackson(1985)提到例如教書、醫學、治療、社會工作和警務，這些人在助人時可能因為無法達到自己希望程度，覺得受挫。一般而言，疲勞通常來自長期的壓力，而非立即的危機。然而，「疲勞」也是很多疾病的初期徵兆，一個疲勞的工作者可能突然離職、離開家人和朋友，並陷入沮喪中。若能提早發現或有所警覺，將有機會改善此一現況，或降低疲勞帶來的負面影響。另外，洪百薰（民 86）於台灣省地方醫護人員養成計畫中指出衛生所有 17.8% 的醫事人員需兼任衛生所內的主計、總務、人事、出納等一般行政工作。因此，研究者認為，相較於一般公務人員或上班族，針對公共衛生人員的個人屬性、工作價值觀、在職場疲勞與壓力因應之間的關係有研究之必要。

### 1.3 研究目的

綜合以上之描述，醫事人員如能擔任公衛體系工作是畢業後最高境界，可以朝九晚五正常時間下上班，脫離醫院的三班制輪值，但是公共衛生的業務是屬於責任制時有急迫性，例如通報腸病毒重症、登革熱個案，精神病個案緊急就醫，食物中毒等疫情調查，還有面對愈來愈多的業務量與考核目標數；本研究希望公衛人員可以利用時間反觀省思自己內在對於工作價值得看法，透過問卷設計及實證分析探討嘉義縣公共衛生醫事人員的工作價值觀，長期在職場中工作其個人疲勞、工作疲勞、服務對象疲勞以及工作過度投入，當出現工作壓力時是用解決問題、暫時擱置、改變或逃避哪一種方式因應，而之間的影響如何？能否由內在認知及外在環境因素給予正面能量，察覺自己在工作價值，提高在工作信心，重新注入公共衛生工作新的生命，具體研究目的如下：

- (1) 了解公共衛生人員在「工作價值觀」、「職場疲勞」與「工作壓力因應策略」的現況。
- (2) 探討人口統計各種變項對公共衛生人員的「工作價值觀」、「職場疲勞」與「工作壓力因應策略」差異分析。
- (3) 探討工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略三者間關聯程度，彼此間是否有高度相關性。

根據研究發現，提出具體的建議，以供公共衛生人員個人之壓力調適或主管機關人力管理之參考。

### 1.4 待答問題

本研究根據上述研究動機與目的，首要探討具體問題如下：

- (1) 驗證不同背景變項的公共衛生人員「工作價值觀」、「工作壓力因應

- 策略」與「職場疲勞」是否具有影響效果？
- (2) 驗證公共衛生人員在「工作價值觀」對於「工作壓力因應策略」是否具有影響效果？
- (3) 驗證公共衛生人員在「工作壓力因應策略」對於「職場疲勞」是否具有影響效果？
- (4) 驗證公共衛生人員在「工作價值觀」對於「職場疲勞」是否具有影響效果？
- (5) 驗證公共衛生人員在「工作壓力因應策略」對於「工作價值觀」與「職場疲勞」之間是否具有中介效果。

## 1.5 研究流程

本研究依據研究動機再確立研究目的，收集相關文獻資料進行分析與探討，並根據所得資料，建立本研究架構及提出研究假設，針對嘉義縣轄區衛生所正職醫事人員之「工作價值觀」、「工作壓力因應策略」與「職場疲勞」之關聯性的影響進行問卷設計，即針對嘉義縣轄內共 213 名的衛生所醫事人員進行實測，並將所得問卷資料進行統計分析與探討，依據數值結果驗證研究假設，最終提出結論與建議。本研究之研究流程如圖 1.1 所示。

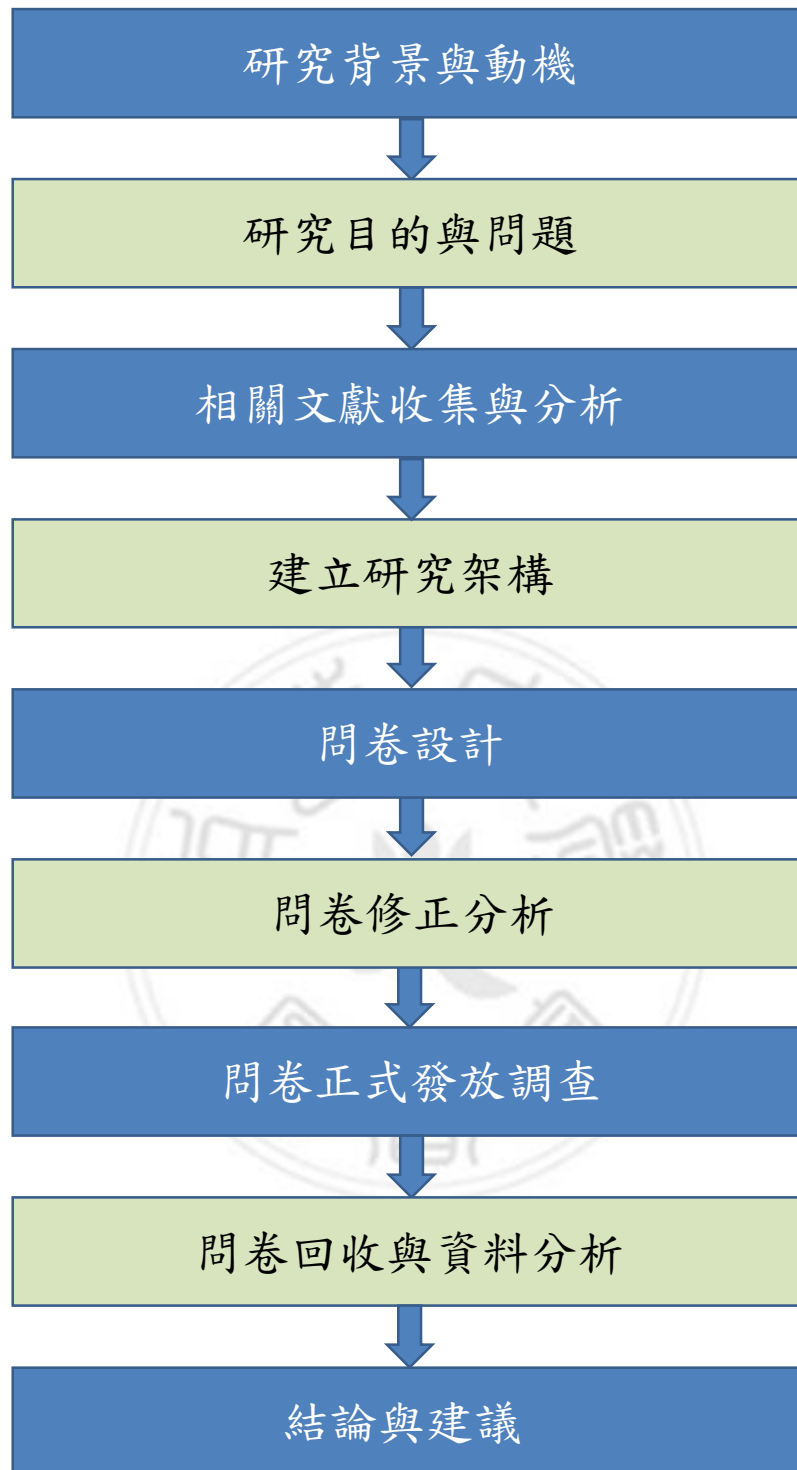


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 第二章 文獻探討

本章節主要在探討公共衛生工作、工作價值觀、工作壓力因應策略與職場疲勞之相關文獻，共分為五部分。第一節探討我國公共衛生之起源及相關工作範圍與特性；第二節探討工作價值觀之各種屬性及其相關研究；第三節探討工作壓力因應策略之意涵與理論；第四節探討職場疲勞定義。

### 2.1 公共衛生之起源與工作範圍特性

此一章節針對我國公共衛生起源與公共衛生的定義及其工作範圍特性分成兩節說明。

#### 2.1.1 我國公共衛生之起源與定義

世界衛生組織(WHO, 1948)提出：「健康不僅為疾病或衰弱之消除，而是身體的，精神的與社會的完全健康狀態。」公共衛生體系係由國際、國家、地方和社區等層級的公共衛生組織組成。在 1952 年世界衛生組織也採納了 Winslow 在 1923 年對公共衛生進行了定義，與當前的概念十分接近。仍受國內外學者推崇及應用。定義為：「公共衛生是預防疾病、延長壽命、促進身心健康和效能的科學和藝術；經由有組織的社區力量從事環境衛生，傳染病管制，個人衛生教育，並組織醫護事業，使疾病獲得早期的預防、診斷及治療；進而發展社會機構，以保證社會上每個人都有足於維持其健康的生活水準，並享有健康與長壽的權利。」公共衛生源於人類求生存的需求，與戰爭、宗教、醫學及護理的發展史上息息相關(陳靜敏，

民 100)，蔡綺妮（民 93）也將公共衛生的定義歸納出目的、策略、途徑、範圍及目標等面向，最主要目的是為了預防疾病、延長壽命、促進身心健康與工作效率；其策略有預防、延長及促進；藉由有組織的社區力量、組織醫護事業和發展社會機構；其範圍是針對環境衛生、傳染病管制及個人衛生教育，其目標為確保社會上每一個人都能維持健康生活的水準並享有健康與長壽的天賦權利。所以公共衛生是一直持續發展的專業，其定義及業務範圍會隨著時代推進，人類健康問題及需求會因而隨之改變（阮玉梅，民 93）；前衛生署署長楊志良（民 79）提及讓社會上每個人都有足夠維持其健康的生活水準，而每位國民都能擁有健康和長壽的權利。近年來整個氣候改變及社會變遷，國際交流增加，人與人之間距離拉近，也促使公共衛生的範圍及定義對健康影響層面非深即廣。

### 2.1.2 公共衛生工作範圍與特性

衛生所是基層健康照護組織，最能發揮可用性(Available)、可近性(Accessible)及可接受性(Acceptable)的服務，而公衛人員對於基層保健醫療服務的成敗，具有舉足輕重的影響力（邱啓潤，民 93），公共衛生工作以「疾病預防」、「健康促進」、及「健康保護」等工作為主，其次為「行政管理」。執行公共衛生的業務計劃是一個團隊工作(Team Work)需要各種專業人才的配合，共同為維護所有民眾健康而努力。實務工作是以社區群體為中心，透過健康環境的營造以達到促進健康、預防疾病和失能的目標。Roderick E. McGrew 在〈醫學史百科全書〉(Encyclopedia of Medical History, 1985)中指出，公共衛生是結合醫學、工程和社會學等專家的跨學科領域，探討各種環境對人們健康有影響，以及運用必要的技術來保護與

提昇社區的福祉；台灣護理學會社區護理委員會（民 94）訂定「社區護理人員專業範疇與專業職責規範手冊」衛生所（室）公共衛生護理人員六大面向之工作內涵與角色職責，分別為健康促進、健康保護、疾病、傷害、殘障預防、健康照護、管理、研究等。

公共衛生不同於一般醫療服務，必須透過一些家訪或辦理活動中發現個案或該家戶還有其他健康問題而由公共人員主動介入健康措施的服務，與民眾是主動到醫院看診求醫而成為照顧服務對象的方式，兩者有極大差異；然公共衛生包含：照顧特定群體（某社區）的健康、從保護、監測、管理到促進，以早期發現疾病，強調一、二級健康照護，重視早期發現早期治療。在台灣衛生行政組織的現況包括中央的衛生福利部、地方政府的衛生局、衛生所（室）等三層級。

全國的都市、鄉村、山上及沿海地區，每一個鄉鎮都有一個基層公衛單位-衛生所，負責防疫保健網絡通路的關鍵者，也是最能發揮基層保健醫療功能的組織。執行國家公共衛生健康政策的人員，第一線接觸民眾健康問題，有著舉足輕重的影響，是社區公衛重要醫事人力資源（蔡淑鳳，民 97）。

### 2.1.3 公共衛生醫事人員定義及職責

公共衛生醫事人員的角色與功能會隨著時代的替換、民眾的需求、服務點的不同而有所差異，並逐日明確與擴展，在國際上已被確認。了解公共衛生醫事人員角色定位及其時代任務，將有助於未來進行公共衛生實務規劃之參考，但依實務公衛工作人員以護理人員約占了六成左右，諸多研究以護理人員為主，少有針對從事公共衛生人員探討，本研究所指之公共衛生醫事人員乃止於基層服務的公職之醫檢師、藥師、放射師、護理

師、護士、稽查員及其他類別的醫事人員。

目前公共衛生護理人員從實務面觀察基層公共衛生工作項目是日趨複雜瑣碎，其業務量較於十年前明顯增加，工作內容包羅萬象，除了提供衛生保健、健康篩檢、癌症篩檢、傳染病防治、醫療門診、精神疾病防治、長期照護……等服務，還須兼辦單位內行政、會計、文書、財產管理……等庶務工作。公共衛生護理人員執行業務最主要的项目依序為預防注射、家庭訪視、中老年病防治、癌症防治、傳染病防治及門診診療工作（林綽娟等人，民 94）。

因此公共衛生醫事人員須要具有更多的醫學基礎知識和應變能力，加以統合以提升民眾健康、給予正確知識教育，讓民眾具有健康認知及保護自己能力，而非消極執行醫療工作；警覺疾病發生之關聯性進而介入環境安全衛生維護及衛教，察覺到危機、且協調與聯繫其他單位的合作之角色更是其應有之工作內容與職責。

王愛卿（民 100）提出了公共衛生工作內容中重要性和常見性有 20 項：（一）工作角色共有六項依序為教育者、諮詢者/資訊提供、諮商者、預防接種者、健康篩檢者、協調者。（二）依工作職責分成五項確認、提供民眾、家庭、社區健康促進資訊、需要訊息；提供民眾健康檢查、兒童健康檢查、三高篩檢、子宮頸抹片檢查、結核病篩檢、愛滋病篩檢等；提供醫療保健服務；中老年慢性病管理；定期舉辦健康促進及傳染病防治講座等。（三）工作業務類別可分為九項涵蓋預防接種工作、推展婦女癌症防治及陽性個案管理、推展人口政策及新家庭計劃、加強智障、精神病患避孕服務與外籍配偶建卡管理、中老年疾病防治收案管理、癌症防治及陽性個案追蹤、精神病個案管理、醫療門診或山地巡迴醫療。研究者發現面臨世界生活村的概念、全球化發展及環境變遷，人口高齡化及少子化



的影響，整個公共衛生的業務項目也逐漸改變，其重點性也有所不同，例如近期備受討論的長期照護、社區安寧照護等議題，慢性傳染病的防治教育及個案管理；急性傳染病防治及防疫宣導教育與疫調等工作、各項衛生保健防疫業務資訊網路傳輸及即時通報等也成為公共衛生重要工作。總之整個公共衛生業務往往取決於衛生政策及導向要求，在面對上級目標數要求，人力有限情況下，如何運用整個醫療團隊的力量去滿足社區中不同族群的健康需求與服務，希望藉由本研究探討可以了解公共衛生人員本身工作價值觀、職場疲勞程度與工作壓力因應策略的了解，讓公衛人員可以改變態度，以提升在執行公共衛生業務的熱情，進而達到預防疾病社區照護的重責大任。

## 2.2 工作價值觀

工作價值觀可以是個人對工作所持有的想法、看法以及所認定的準則。

### 2.2.1 工作價值觀的定義

價值觀是屬於心理學及社會學的研究範圍，最早開始關注價值觀議題的應是哲學家（洪瑞斌、劉兆明，民 92）。價值觀(Value)是一種觀念是一種信念，在組織行為表現或事物且優於另外一個行為模式或事物的最終狀態。在不同情境中，可能是行為表現、決定言行或對事情評價的依據，並可以決定事物重要性(Kreitner. and Kinicki, 2003)，在組織行為的研究，為瞭解員工的態度、行為與動機，是否具有穩定與持久之特性，價值觀的研究佔了非常重要的地位；價值觀亦會影響個人的知覺，幫助人去判斷行為應該或者不應該做的(Robbins, 1991)。楊國樞（民 83）也提到價值觀是

一種持久的偏好，為一系列的認知、情感及意向的念頭，並用以判斷行為好壞的標準。張芙美（民 91）指出價值觀不是與生俱來的，可以透過後天學習並受到以下因素影響：(1) 學習經驗：如教育、訓練、社會政策、技術發展、社會變遷及家庭傳統等因素影響；(2) 遺傳因子與想像創造能力：如性別、智力、想像及創造力；(3) 參考團體的社會化結果：如經由家庭、同儕、學校，逐漸學習產生參考架構，進而建構個人的價值觀念。

工作價值觀是由價值觀的概念衍生而來，和成長背景、教育方式、內在因素、文化與社會變遷等不同而價值觀會有差異，與生活有密切關連，黃小燕（民 93）認為個人價值觀對於事物的判斷與選擇有極大影響；透過個人內在需求經由行為實現自我而達到工作有關的目標稱為工作價值觀(Super, 1970)。鄭韻玫（民 90）提出工作價值觀是一股內在的動力系統，引導個人在選擇職業或工作中，其形成深受社會、文化、經濟等因素影響，也反映了個人內在的心理需求。郭玟嫻（民 92）認為工作價值觀是個體於從事工作時，用以評斷有關事物、行為據此表現工作行為、追求持久的工作目標。此價值觀將會影響員工在組織內的行為表現（余朝權，民 92）。工作價值觀是個人價值中對工作活動需求期望、偏好及傾向（陳信宏，民 93）。工作價值觀是個人面對工作時之評價標準，亦是個人對工作特性重視程度，以滿足內在需求，影響個人的工作行為及態度（蘇淑麗，民 94）。

台灣在 80 年代剛開始對於工作價值觀研究，皆以諮商輔導或教育為背景，國內外有關工作價值觀研究也差距約 10 年左右，對於工作價值觀研究也受社會環境脈絡變化的影響，到現在仍有許多國內、外學者對於工作價值觀興趣有增無減（洪瑞斌與劉兆明，民 92）。工作價值也會因曾有過工作經驗而趨於穩定成熟(Schein, 1980；Super, 1980)。綜觀以上之定

義，工作價值觀(Work Values)是透過社會意識、個人經驗與文化的影響下產物，因此對於任何工作看法及態度，絕對與個人價值觀有關。而社會的價值規範，分別經由投入工作前，家庭、學校、同儕對其社會化的過程。或是進入工作後，同事或上司理念的影響。最後則由媒體、溝通等所獲致的知識。面對日趨多元的公共衛生業務，以及工作價值觀的變遷，不同工作價值觀的公共衛生人員在相同工作職場，是否會有不一樣的壓力因應方式，而反映在職場疲勞呢？

### 2.2.2 工作價值觀的相關研究

在國內外各學者針對工作價值觀依據不同的定義，有不同的分類構面。王世福(民 94) 研究中提及 Ginzberg 在西元 1951 年最早發展了工作價值觀分類系統，分為三種；一、「內在價值」：指工作本身之特質與屬性；二、「外在價值」：非工作本身，卻與工作相關的價值標準；三、「附加價值」：非工作本身與外在價值之其他因素。

Rokeach(1973)研究工作行為之價值觀，將工作價值觀區分為「目標價值觀(Terminal Values)」與「工具價值觀(Instrumental Values)」。目標價值觀為個人所想要達到的最終狀態，也是一生中最想要達到的目標。工具價值觀即為了達到目標價值觀所使用的手段，會因個人偏好而有不同的行為表現。王叢桂(民 82) 依據 Rokeach 的工作價值觀分類概念，將工作價值觀分為「工作手段價值」與「工作目的價值」兩類：(1) 工作手段價值：指人為達到工作目標而重視的價值。(2) 工作目的價值：係指個人工作的目的。

吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏(民 95) 之研究中，雖然也將工作價值觀區分為兩個構面，但是更細微將其涵蓋內容特別說明：(1) 目的

價值：自我成長、自我實現與尊嚴。(2) 工具價值：是指社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮及休閒健康與交通工具。

Wollack, Goodale, Wijyng, and Smith(1971)認為工作價值觀會與不同意識型態及社會價值系統相互關聯。Wollack et al. (1971)依據此工作價值觀的概念，發展「工作價值觀調查(The Survey of Work Values ; SWV)」，其量表分成六個構面：一、內在價值是個人對達成工作目標的內在企圖心；二、組織成員道德是指個人對工作倫理的態度與努力工作的態度；三、升遷價值是指個人對工作職位晉升的態度；四、社會地位價值則是個人對工作職位所代表社會意義的態度；五、一般道德觀是指個人因工作而獲得酬勞所代表意義的態度；六、薪酬價值對工作的金錢酬勞的態度，劉怡孜（民 92）。綜上工作價值觀的衡量，許多研究構面有所不同，端看研究主題與目的而定。

表 2.1 國內外學者對工作價值觀分類

作者/年代	工作價值觀分類
Ginzberg(1951)	最早提出將工作價值觀分類為：內在價值觀、外在價值觀與附加價值三種。
Super(1970)	依職業發展理論，分成智性激發、利他主義、美感、成就感、管理、創造性、經濟報酬、變化性、獨立性、聲譽、同事關係、生活方式、從屬關係、工作環境等。
Zytowski(1970)	將工作價值觀分成內在價值、外在價值及伴隨價值。
Rokeach(1973)	提出價值觀測量工具包括 18 項工具性價值觀與 18 項目的性價值觀。
Miller(1974)	內隱性與外顯性的工作價值觀。
Kalleberg(1977)	內在動機、方便性、與同事關係、生涯與資源妥適性。
Elizur(1984)	將工作價值的範圍系統化，分為結果形態與工作表現關係。
Macnab D. and Fitzsimmons(1987)	八個因素：權威、夥伴、創意、獨立、安全、利他、工作環境及榮耀。
吳聰賢（民 72）	個人內在取向、外在取向及綜合取向三類。
李華璋（民 79）	歸納出二十一個量表區分為薪水、工作中的成長、平淡、悠閑、自主、社會道德、社會肯定、維護健康、人際關係、利他及正義、挑戰與成就、避免心理壓力、工作適配、新奇與變異、安定、社會潮流、影響力、表現與創新、坦誠的人際關係、工作環境、解決問題。
王叢桂（民 82）	根據 Rokeach 的分類概念，將工作價值觀分為工作目的價值與工作手段價值兩種。 目的有內、外在酬償、集體利益與平安和諧，手段則為能力與理性、謙和與寬容、忠信、安分守己、務實及清新。

表 2.1 國內外學者對工作價值觀分類 (續)

作者/年代	工作價值觀分類
黃同圳 (民 82)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據 Lincoln 與 Kalleberg 對工作價值之定義，將工作價值區分為工作期望與工作信念。</li> <li>2. 工作期望：對於工作內容及其結果產生各種內外效益的評價。</li> <li>3. 工作信念：一個人對工作或經濟活動秉持之觀點、動機與需求。</li> </ol>
吳鐵雄 (民 85)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目的價值：自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向。</li> <li>2. 工具價值：社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向、休閒健康與交通工具取向。</li> </ol>
呂信寬 (民 90)	將工作價值觀分為工作自由、工作地位、敘獎與獎金制度、晉升機會、從屬及同事關係、工作環境、安全感、利他主義、休閒及創造性。
王宏彰 (民 92)	分為自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮、休閒健康七類。

資料來源：本研究整理

由於吳鐵雄等人 (民 85) 對於工作價值觀的分類，參考及綜合多位學者的理論，本研究對象為公衛醫事人員對於公共衛生工作意義與重要性之價值觀概念相對重要，代表著在公共衛生工作中所追求認定的事物，必須有一定的專業知能及認同態度，因此就公衛工作價值觀將分類在公共衛生工作上的專業自主性、專業發展性及在工作上可以感到之成就與威望、工作環境之人際關係以及尊重與生活之期望而達到滿足等四項。

另外，研究者在文獻探討時發現，國內學者在研究工作價值觀時，就其內涵有不同的歸類，研究者整理工作價值觀相關研究並將內容整理如下表：

表 2.2 工作價值觀之研究變項彙整表

作者/年代	研究主題	研究方法與對象	研究變項
李麗華 (民 89)	公共衛生護士工作特性、工作價值觀與工作滿足之相關研究	台灣省北部地區五個縣市衛生所公共衛生護士為研究對象共 397 人	1. 專業發展性 2. 專業自主性 3. 成就感與聲望 4. 工作滿足感
廖秋月 (民 89)	X 世代護理人員工作價值觀之探討	以台北市地區六所公私立醫學中心、區域醫院及地區教學醫院的 X 世代臨床護理人員	1. 內在價值/護理組織任務的特性包含利他主義、崇高情操、理想抱負、成就感。 2. 附帶價值/護理組織結構的特性包含權威性、階級性、支配性、紀律與服從性。 3. 外在價值/護理職業的特性包含經濟性、規律性、堅毅與能力、發展性、專業性。
莊惠敏 (民 91)	醫院護理人員工作價值觀與工作投入關係之研究—以基督教醫院為例	以北部、東部甲、乙兩所基督教醫院護理人員為施測對象	1. 內在價值 2. 社會地位價值 3. 晉升價值 4. 薪酬價值
李瑞華 (民 93)	台東縣公共衛生護理人員專業承諾與工作價值觀之探討	台東縣平地及山地、離島衛生所公衛護士共 125 位	1. 工作滿足感 2. 專業自主性 3. 專業發展性 4. 成就感與聲望

表 2.2 工作價值觀之研究變項彙整表 (續)

作者/年代	研究主題	研究方法與對象	研究變項
陳冬蓮 (民 97)	護理人員工作價值觀與組織承諾之關聯性之專案研究	以某區域醫院工作滿一個月以上之護理人員為對象，共得有效樣本 284 份	1. 目的價值觀：自我成長、自我發現、尊嚴取向、社會互動。 2. 工具價值觀：組織安全與經濟、安定與免於焦慮、休閒健康與交通。
王桂英、周傳姜、黃瑞蘭、 (民 98)	臨床護理人員工作價值觀、專業承諾與離職傾向及其相關因素之探討	問卷調查法：以台灣四所區域級教學醫院，任職半年以上之護理人員為研究對象	1. 工作滿足感 2. 專業自主性 3. 專業發展性 4. 成就感與聲望 5. 利他主義
黃嫻澐 (民 102)	臺灣臨床研究護理師的工作價值觀與專業承諾探討	問卷調查法：以台灣現任或曾經擔任臨床研究護理師半年以上者	1. 工作滿足感 2. 專業自主性 3. 專業發展性 4. 成就感與聲望

資料來源：由研究者參考各文獻整理

綜合上述對工作價值觀的意義內涵統整，對於研究者於工作價值觀有清楚概念認識，包含其他學者定義分類，本研究則選擇工作滿足感、專業自主性、專業發展性及成就與威望等四構面為本研究之探討內涵。

## 2.3 職場疲勞

「Burnout」又翻譯稱崩熬、心力交瘁、工作耗竭、職業倦怠等，在本研究統一翻譯成「職場疲勞」，意指工作過度耗損個人之能力、體力與資源，造成身心疲憊、極端挫折，而面臨崩潰的現象。



### 2.3.1 疲勞的定義

Freudenberg(1974)用「工作倦怠」來描述助人專業工作者(People-helping Professions)在工作環境上所引發的身體與情緒耗竭的現象。此種現象往往會直接或間接影響到助人專業人員功能的發揮以及個人身心的健康。在工作壓力致病過程機制中初期的徵兆，它意指工作過度耗損工作者個人之能力、體力與資源，造成身心俱疲、極端挫折，使人面臨崩潰的現象（藍采風，民 89），職場疲勞是適應困難工作情境的一種手段，這是較被接受的定義。另外也定義為工作者所設定為一種不良因應反映，以面對不斷持續接收到的工作壓力及人際挫折。也是一種經驗，導致職業的單調或生理、情緒及精神的耗竭。而它大都是因為長期暴露在職業壓力下所產生的情境。職場疲勞有時會以降低人際相處的敏感度出現，有負向、冷淡或去人性化對待其服務對象，對工作沒有熱情，以不快樂甚至以悲傷方式應對，經歷職場疲勞的人因無法完成有價值工作，容易有低的成就感。

### 2.3.2 影響職場疲勞的相關研究

#### (1) 職場疲勞與工作性質

Maslach 等人(2001)指出，專業助人的工作人員在職場疲勞上大概主要與受助者之間連續的社會互動所造成，以醫生、護士、社會工作者、心理諮商師、教師、警察等類的專業人員在面對自己的工作時，除了需具備專業知識與技能，更保有奉獻的精神，在人群互動中，更被認為須要擁有「溫暖」、「照顧」、「教育」、「治療」、「接納」等態度。根據 2007 年勞工安全衛生研究所所進行的研究資料顯示，醫療保健人員是受雇者職場疲勞程度最高的三大行業之一。Pines and Kanner(1982)指出職場疲勞是長期以人為工作對象，需要情緒投入的專業容易產生的症狀。而公共衛生工作

本質則是以人為對象，常常會有情緒的投入，當工作條件不盡理想時，便會使助人專業人員感受到理想、精力與目標逐漸喪失，長期下來，自然會產生強烈的職業疲勞感。

## (2) 職場疲勞與壓力

職場疲勞可視為工作壓力的延伸，二者關係密切壓力，何郁玲(民 88)的研究顯示職場疲勞是指在工作環境的互動過程中，由於無法有效因應壓力在工作成就感上則會產生負向的改變，除此之外，國內外相關研究顯示工作壓力將使個人產生職場疲勞是得到支持(陳世志，民 91；郭盈卿，民 88；黃台生、黃新福、張世杰，民 83；Maslach and Leiter, 1997)。所以當面對壓力時個人所採取的因應策略，會影響到工作滿意度，工作滿意度較高，則職場疲勞程度也會降低。

## (3) 職場疲勞對於組織的重要性

工作人員如果經歷職場疲勞會導致個人出現疲勞、情緒耗竭、憂心或沮喪、身體健康出現狀況、失眠、可能酗酒增加服用鎮靜劑，對於組織影響甚鉅，因為壓力與倦怠會增加員工的流動、缺席或承諾明顯影響組織績效及員工健康福利(李秀穗，民 92)。

研究者在文獻探討時發現，國內學者針對不同工作者的職場疲勞，包含研究主題、對象及結果相關研究內容整理如表 2.3。

表 2.3 台灣工作者職場疲勞問題相關研究調查一覽表

作者/年代	研究主題/方法	研究結果
王琬荼、 張英鵬 (民 93)	臺北市、高雄市國小資優教育教師專業能力、工作壓力、因應策略與職業倦怠之相關研究/問卷調查	在工作情境中，使用問題解決的因應策略可以減低職業倦怠感受反之則越低。
許保惠 (民 96)	臺灣北區醫事放射師工作壓力,工作倦怠相關之研究-以社會支持為調節變項/問卷調查	以北區醫事放射師為研究對象，結果發現整體工作倦怠感受為中等程度，工作職位、服務醫院屬性的不同在工作倦怠上具有顯著差異；工作壓力對工作倦怠具有顯著預測效果，且預測力達 45.1%；社會支持在工作壓力與工作倦怠之間具有調節效果，其中以主管支持最為顯著。
葉婉榆、 鄭雅文、 陳美如、 邱文祥 (民 97)	職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素：以台北市 36 家職場受僱員工為例/問卷調查	女性在「個人疲勞」顯著高於男性，「服務對象疲勞」顯著低於男性，而「工作過度投入」則無顯著性別差異。在男女性中，年輕者的「個人」、「工作」、與「服務對象疲勞」得分均顯著高於年長者；但「工作過度投入」則以 35~45 歲青壯年族群明顯高於 35 歲以下及 45 歲以上者。每週工時 54 小時以上、工作負荷高、工作控制低、就業不穩定性高者，在上述四個面向的得分均顯著較高。

表 2.3 台灣工作者職場疲勞問題相關研究調查一覽表（續）

作者/年代	研究主題/方法	研究結果
黃寶園 (民 98)	工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究：統合分析取向/統合分析法	工作壓力對於職場疲勞呈現正向的直接關係，也會透過工作滿足間接影響職場倦怠，另外工作滿足也會直接對職場倦怠產生負向影響。基本需求滿足後，便會進一步尋找高層次的心理需求。
林孟超 (民 100)	南投縣基層公共衛生人員之職場疲勞評估研究/問卷調查	護理人員的職場疲勞較其他服務職別嚴重；平地鄉衛生所人員的職場疲勞明顯高於山地鄉；高度工作心理負荷及低度工作控制是影響衛生所員工職場疲勞的重要因素；在「職場疲勞」顯著的疲勞預測因子為工作滿意度、心理困擾程度、工作心理負荷、衛生所地區型態、服務職別、工作控制、自覺健康。
莊蕙琿、 楊順富 (民 100)	護理人員職業倦怠與組織承諾相關之研究：以中部區域教學醫院為例/問卷調查	<p>護理人員職業倦怠以情緒耗竭最為嚴重，其次是缺乏人情味、最後則是低成就感。</p> <p>從護理人員背景變項之分析結果如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年齡方面：年齡越低者職業倦怠情形越趨嚴重，其中 21-30 歲年齡層者的職業倦怠情形，顯著高於 41-50 歲年齡層。</li> <li>2. 婚姻方面：單身者職業倦怠顯著高於已婚者。</li> <li>3. 學歷方面：學歷之間的差異並無顯著差異。</li> <li>4. 服務年資方面：雖然在數值上顯示服務年資較淺，職業倦怠值越高，但彼此之間並無顯著差異。</li> </ol>

表 2.3 台灣工作者職場疲勞問題相關研究調查一覽表（續）

作者/年代	研究主題/方法	研究結果
吳秀美、劉佩芬、何雪華、陳品玲、趙慧伶、陳小蓮（民101）	最後一哩學程改善新進護理人員職場疲勞與工作表現之成效探討/類實驗研究及問卷	以新進護理人員進入臨床工作前，參加「最後一哩路學程」與未參加二組研究比較，護理工作表現與職場疲勞程度隨時間變化趨勢未達統計差異。
邱孟君、史麗珠、黃怡樺、張薰榕、林雪蓉（民102）	桃園地區臨床護理人員在健保總額預算期間的工作倦怠及離職意向/橫斷式問卷	臨床護理人員的工作量及工作壓力增加導致工作倦怠的情緒耗盡而影響其離職意願。年齡愈小其情緒耗盡、去人性化愈嚴重，且會有較低的個人成就，另者因為年輕者工作經驗少，缺乏調適壓力經驗，面臨環境壓力也較年長者高；尋求支持性因應較不易有工作倦怠出現。
蔡熒煌、陳冠緯、蕭秀鳳、方瑱珮、簡明儀、萬國華（民105）	醫院呼吸治療師的職業倦怠與工作滿意度之相關性研究/問卷調查	每週較長的工作時數會導致呼吸治療師產生嚴重的職業倦怠，進而出現工作滿意度不足現象。
呂旻芬、許靖岱、黃靖、蔡江欽、黃芷苓（民106）	都會區及鄉鎮區醫院護理人員之職業疲勞相關因素探討/使用橫斷式問卷調查	以都會區及鄉鎮區醫院護理為研究對象，都會區醫院護理人員的工作時間、睡眠時間、工作負荷、主管支持及就業缺乏保障可解釋 42% 職場疲勞變異數；鄉鎮市醫院護理人員的工作負荷、就業缺乏保障及職場正義可解釋 43% 的職場疲勞變異數。

資料來源：本研究整理

1950 到 1970 年代，以「基層預防性公共衛生建設優於醫療建設」為政策最高指導方針的公衛體系，然而，1980 年代，政府「預防性公共衛生建設優於醫療建設」的政策有了大逆轉，將更多資源投注到醫療部門、將公衛體系推向醫療化，公共衛生包含預防與醫療兩面向。公共衛生工作的推展，需由衛生所才能落實於全國各個角落（陳美霞，民 100），諸多研究顯示職場疲勞與壓力是正相關。總之，當慢性病取代傳染病，成為台灣社會的主要疾病時，基層公衛體系仍必須以「預防勝於治療」的原則，投入大量人力與物力到這些疾病的預防性工作，在面對預防及醫療的業務上的改變、民眾消費意識抬高等，公衛人員當承受壓力時所運用因應的方式在職場疲勞上有不同程度的表現包含個人疲勞、工作疲勞、服務對象及工作投入。

## 2.4 工作壓力因應

工作壓力是指一個人在工作環境因為執行工作時產生不適造成個人心理上負擔，進而影響情緒及生理，使心理產生失衡狀態。

### 2.4.1 工作壓力的定義

壓力(Stress)是二十一世紀的流行病，在今日高度工業化及都市化的生活中，壓力已成為生活中的一部份，如工作壓力、生活壓力、升學壓力等。只要人生在世，壓力是無時不在的，也是無法避免的。「壓力」一詞在日常生活中使用廣泛，而且涵義眾說紛紜。在職場環境中，可能因工作因素造成個人心理上有所負擔，進而影響情緒及生理，造成心理失衡狀態。也可以說因為工作因素產生個人不平衡的現象所引起的壓力，都可稱為工作壓力（邱姮娟，民 84、陳宥均，民 99），壓力是當人產生不愉快情

緒感受時通常是個體面對環境內在、外在刺激時，而造成的環境、心理、生理方面的失衡狀態。在工作環境中個體評估某事件產生問題可能無法解決，使內心產生威脅、困惑而心理產生焦慮的負面情緒蘇彩玉（民100）。Lazarus and Folkman(1984)提出因應是個體持續的改變認知、行為，以處理個體對事件的評價同時也超過個體資源所產生的特定狀況。現今社會面臨科技產品的進步，生活步調由早期農村時代演變至目前科技時代，壓力看不見摸不著，卻無時無刻都影響著個人身心健康、人際關係、甚至工作品質。工作壓力太高或太低都會讓人效率降低。

#### 2.4.2 壓力因應方式相關研究

因應行為是一種動態過程，一種壓力反應的調節因子，會依評估、執行等步驟不斷修正。而壓力因應方式可分成四個層面（一）在心理層面：要停止不當的想法，以健康、具建設性的正向思維，避免似是而非的觀念，提昇自我肯定的行為或是藉由信仰來轉換心境。（二）於生理層面：可調節呼吸或循環式放鬆肌肉，也可藉飲食和運動來轉換心情。（三）善用時間管理：依事情的輕重緩急排列處理優先順序，拒絕過多的承諾以及充分授權來減輕過多不必要的工作。（四）建立社會支持網絡系統：並運用人際支援。Lazarus and Folkman(1984)將因應調適的型態分成以情緒取向調適：主要是在修正環境中帶來的傷害性、脅迫性或挑戰性，調適情緒為主，通常是抑制普遍引起的心理症狀—焦慮；或以問題取向調適：改變或處理個人引起壓力的環境、主要在處理問題。經過調適之後，個人會評估此調適行為是否減輕其心理壓力，並依此來決定是否該採取其他更適合的調適策略。而抑制大多數之壓力源會引發「焦慮」的心理的狀態(Darley, 1995)，常發生無法控制之環境威脅與挑戰，包含認知、再次評

估、壓抑等，這類策略方式與是否改變壓力源無關，卻可減緩壓力之衝擊，減少心理上之不適（陳智瑩，民 95），換言之，不去改變壓力源（如：逃避或暫時擱置），卻另透過能使身心愉悅之活動來改變自己，也就是利用不同方式因應壓力則會造有不同程度的壓力，如此反覆的評估與調適，試圖減輕壓力情境與心理刺激的負擔，以達到身心狀態的平衡。各相關學者之研究對象及結果如表 2.4。

表 2.4 工作壓力因應方式相關研究調查一覽表

作者/年代	研究主題	方法與對象	研究結果
李逸 (民 93)	公共衛生護理人員工作壓力感受、因應策略與壓力結果之探討	郵寄問卷：衛生所護理人員	使用因應策略對壓力的過程具有緩衝作用。
杜昌霖 (民 94)	行政工作壓力，壓力因應方式與職業倦怠關係之研究—以高雄市國民小學主任暨組長為例	問卷：高雄市國民小學主任暨組長	年紀輕、行政工作年資短、未婚不擅運用各種壓力因應方式，以致於職業倦怠感顯著；年紀長、已婚面對行政工作壓力時，多選擇「解決問題」與「尋求支持」的方式因應；年紀輕、未婚的國小主任暨組長則多運用「暫時擱置」與「逃避避免」方式因應。 組長不擅運用各種壓力因應方式，以致於職業倦怠感高於主任。當國小主任暨組長的行政工作壓力異常大，以致產生高度的職業倦怠感時，往往選擇「暫時擱置」與「逃避避免」的壓力因應方式。



表 2.4 工作壓力因應方式相關研究調查一覽表（續）

<p>吳伯祥 (民 97)</p>	<p>國民小學體育教師工作壓力及壓力因應對工作倦怠影響之研究—以嘉義縣為例</p>	<p>問卷：嘉義縣 128 所公立國小教師</p>	<p>國小體育教師工作壓力和工作倦怠呈現顯著正相關，不同工作壓力之壓力因應對工作倦怠感具有顯著地調節作用。</p>
<p>戴位仰 (民 100)</p>	<p>嘉義縣國民小學兼任行政職務教師規律運動習慣、工作壓力與壓力因應之相關研究</p>	<p>問卷：國民小學兼任行政職務之教師</p>	<p>不同背景變項的受試者在整體壓力因應與各構面皆未達顯著差異。 運動參與程度與理性因應方式可以顯著減少工作壓力，而且規律運動習慣與壓力因應存在顯著相關。</p>
<p>郭怡秀 (民 105)</p>	<p>雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之相關研究</p>	<p>問卷：公共衛生護理人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未婚的公共衛生護理人員對於工作之關注情形明顯高於已婚。</li> <li>2. 嘉義市公共衛生護理人員使用解決問題之壓力因應策略高於較雲林縣及嘉義縣高。</li> <li>3. 工作年資「11~15 年者」使用逃避之因應策略較高。</li> <li>4. 在勝任工作壓力時與暫時擱置之壓力因應策略有低度的負相關。</li> <li>5. 工作關注和完成私人工作之工作壓力上與逃避之壓力因應策略屬低度正相關。</li> <li>6. 工作壓力與逃避之壓力因應策略屬中等程度正相關。</li> </ol>

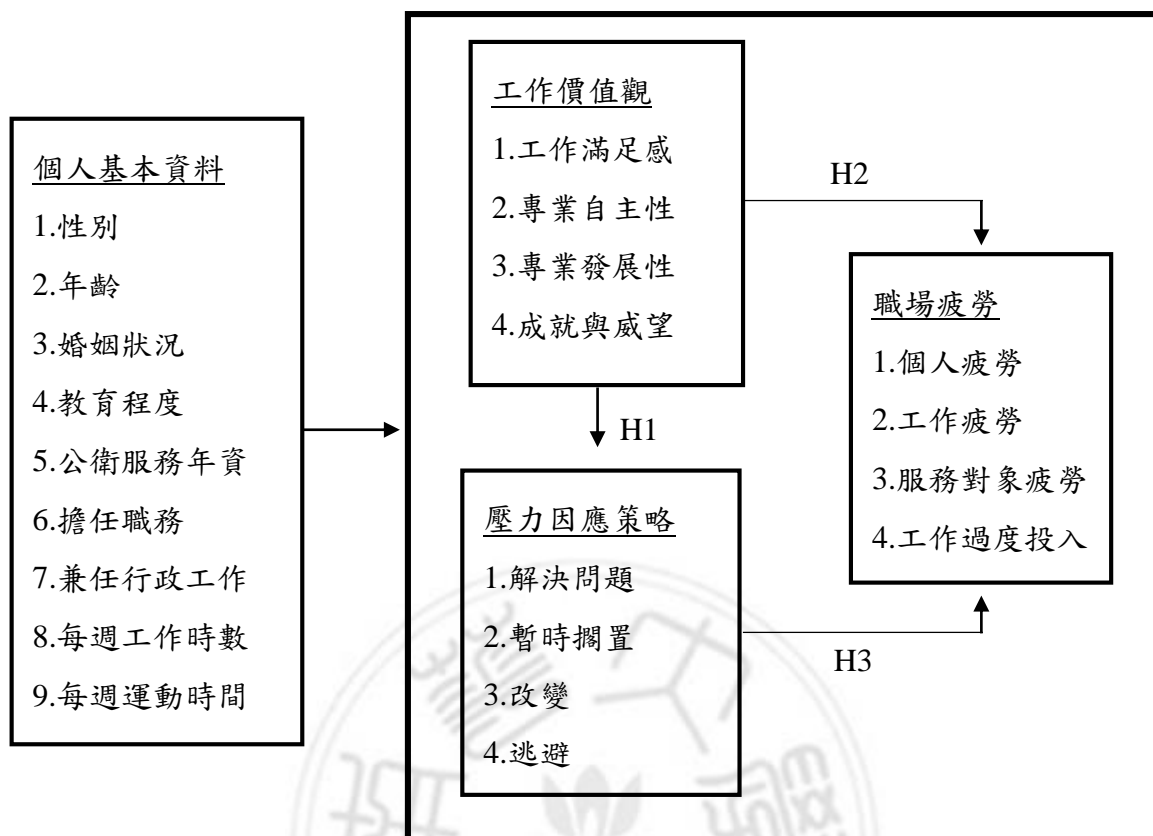
資料來源：本研究整理

## 第三章 研究方法

本章主要依據研究背景論述與研究動機之引發，再依據過去學者相關研究之建議，對本研究的研究方法之設計，並分為五節。第一節為研究架構，經由相關文獻探討，建構出具有理論性及實務性之完整架構；第二節為研究假設，因應研究架構之建立，以及研究動機評估並建立假設；第三節為研究變數之操作型定義，介紹各變數之操作型定義；第四節為研究對象及問卷調查；第五節為資料處理與分析，以下針對各節實施說明。

### 3.1 研究架構

根據本研究第一章研究內容與第二章文獻探討所得之結果，整理出本研究之研究架構，且對各變數與構面間之影響進行分析。本研究建立之架構由「人口統計變項」、「工作價值觀」、「工作壓力因應策略」及「職場疲勞」等四個構面所組成，並探討各構面之間的關聯性，本研究之詳細研究架構如圖 3.1 所示。首先本文推論個人特性（定義為人口統計變項）可能在各構面上造成不同的偏好傾向，其次本研究再推論工作價值觀及工作壓力將直接影響公衛人員的職場疲勞，其中公共衛生人員的特有工作價值觀是否在職場疲勞產生時，採取不同因應策略的反應中產生干擾效果。



資料來源：本研究整理

圖 3.1 研究架構圖

### 3.2 研究假設

本節根據文獻討論之工作價值觀、職場疲勞及壓力因應策略之間的影響，提出以下幾點假設作為統計考驗之依據。

H1：工作價值觀對於壓力因應策略具有正向影響。

H2：工作價值觀對於職場疲勞具有負向影響。

H3：壓力因應策略對於職場疲勞具有正向影響。

H4：工作價值觀透過壓力因應策略的中介效果影響職場疲勞。

### 3.3 變項操作型定義與衡量工具

本研究之變項操作型定義與衡量工具來源。透過前章文獻之探討，本研究茲將四個主要研究變項（人口統計變項、工作價值觀、職場疲勞、壓力因應策略）進行操作型定義，並根據操作型定義加以設計問卷以達符合本研究之主題，分述如下：

#### 3.3.1 人口統計變項定義

根據本研究之需求，規劃問卷研究對象之基本資料，內容包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、公衛工作年資、擔任職稱類別、兼任行政工作、每週平均工作時數幾小時及每週運動時間幾分鐘等九項，分述如下：

- (1) 性別：係指問卷研究對象之性別，區分男性及女性兩種。
- (2) 年齡：係指問卷研究對象之年齡，區分「30歲以下」、「31~40歲」、「41~50歲」、「51歲以上」等四類。
- (3) 婚姻狀況：係指問卷研究對象之婚姻狀況，區分已婚有小孩、已婚未有小孩及未婚三種。
- (4) 教育程度：係指問卷研究對象之學歷，區分「專科以下」、「大學」、「研究所以上」等三類。
- (5) 公衛工作年資：係指問卷研究對象之公衛工作年資，區分「10年以下」、「11~15年」、「16~20年」、「21年以上」等四類。
- (6) 擔任職稱類別：係指問卷研究對象之職務，區分「護理人員」、「醫檢師」、「藥師」、「X光放射師」及「其他」五類。
- (7) 兼任行政工作：係指問卷研究對象是否兼任行政工作區分為有兼任行政工作及無兼任行政工作兩種。

(8) 每週平均工作時數幾小時：40~44 小時、45~49 小時、50~54 小時、55~59 小時、60 小時以上。

(9) 每週運動時間幾分鐘：60 分鐘以下、61~120 分鐘、121~180 分鐘、181~240 分鐘、240 分鐘以上。

### 3.3.2 變項操作型定義

本研究之衡量工具包括工作價值觀量表、職場疲勞量表、工作壓力因應策略量表等三部份。本研究之變數操作性定義與衡量工具來源，如表 3.1、3.2、3.3 所示。

表 3.1 本研究工作價值觀之變數操作型定義與衡量工具來源

變項	構面	構面解釋	衡量工具來源
工作價值觀	工作滿足感	工作滿足是以期望差距 (Expectation Discrepancy) 的觀點，滿足的程度是看員工，實際所得報酬與期望報酬之間的差距而定，兩者之間差距愈小則工作滿足愈高，反之則滿足愈小。	李瑞華、張芙美、賴惠玲、李茹萍 (民 93)，利曉雯 (民 101)，王桂英、周傳姜、黃瑞蘭 (民 98)
	專業自主性	個體在工作歷程中能就其專業知能做出判斷與決定面對問題，且不受外界不當干擾影響。	

表 3.1 本研究工作價值觀之變數操作型定義與衡量工具來源 (續)

工作價值觀	專業發展性	係指工作自覺在專業知識、技能專業程度、成就或地位現存狀態有缺失與不足，而想充實精進，縮短現狀與理想之間差異。	李瑞華、張芙美、賴惠玲、李茹萍 (民 93)，利曉雯 (民 101)，王桂英、周傳姜、黃瑞蘭 (民 98)
	成就感與聲望	成就感是當個人對於自己認為重要或有價值的工作，力求達到完美境界的心裡歷程；威望是指工作時贏得別人尊重及提升社會聲望的程度。	

資料來源：由研究者整理

表 3.2 本研究職場疲勞之變數操作型定義與衡量工具來源

構面	衡量工具	構面解釋	衡量工具來源
職場疲勞	個人疲勞	工作者整體的疲勞，其來源不只限於工作，也控能來自於家庭、社交人際關係或是個人疾病。	葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥 (民 97)，翁瑜婷 (民 100)
	工作疲勞	專門指工作所帶來、歸因工作的疲勞感受。	
	服務對象疲勞	個體在工作中，與服務對象互動之間或過程所產生而感到疲勞的感受。	
	工作過度投入	個體難以從做中抽離，過度投入工作的傾向。	

資料來源：由研究者整理

表 3.3 本研究壓力因應策略之變數操作型定義與衡量工具來源

構面	衡量工具	構面解釋	衡量工具來源
壓力 因應 策略	解決問題 (理性思考)	個體在面對問題時以各種角度思考問題，以深入了解問題真象，進而謀求解決之道；採取主動積極、直接行動來克服障礙解決問題，此屬積極性之問題取向因應，化解可能帶來的工作壓力。	郭怡秀（民 105）、吳明順 （民 101）、杜 昌霖（民 94）
	暫時擱置 (延宕處理)	個體在面對問題時，先暫時性的擱置問題，不馬上處理，讓自己稍作調適後再解決問題，個體能自我負責與接納問題而非責備他人與逃避問題。此屬消極性之問題取向因應。	
	改變 (情緒調適)	個體在面對問題時，積極多方尋求協助支持，正向評估自己之認知與情緒狀態和所面對問題，企圖調整自己的認知、調適自己的情緒與增強擁有的資源來解決問題，來減輕工作壓力的困擾，屬積極性的情緒取向因應。	
	逃避	當個體不願意面對問題，選擇逃避問題、訴諸宗教、天命、和責怪他人之反應或引發負面情緒甚至於產生身心方面疾病，以致問題更加困難或難以解決，此屬消極性的情緒取向因應。	

資料來源：由研究者整理

### 3.4 研究對象及問卷調查

本小節將依序界定母體以及呈現問卷調查概況。

#### 3.4.1 問卷調查概況

本研究以嘉義縣 18 所衛生所為主，發放問卷為護理師、醫檢師、放射師、藥師、稽查員及護士等類別執業人員作為研究對象；以隨機抽樣進行問卷調查，總共發放 215 份問卷，回收 212 份，扣除無效問卷 9 份後，有效樣本數為 203 份問卷，有效樣本回收率為 94.4%。

本研究以問卷作為蒐集資料之研究工具，問卷採不記名之方式，由受測者依個人意願勾選填答，問卷設計內容涵蓋研究者衛生所單位內之護理師、醫檢師、放射師、藥師、稽查員及護士的人口統計變項、工作價值觀、壓力因應策略及職場疲勞等四個部分。第一部份人口背景資料，目的為了解研究樣本特性；第二部分係參考國內學者李瑞華等在（民 93）發展之工作價值觀問卷量表（獲作者 E-mail 之授權同意使用）工作價值觀原始問卷共 27 題，分工作滿足感 10 題，專業自主性 5 題，專業發展性 5 題，成就感與聲望 7 題。量表採用 Likert Scale 5 點計分法，分數越高表示對專業承諾與工作價值觀的態度越正向；第三部分我們參考 CBI 與 ERI-Q，編製中文版職場疲勞量表，包括「個人疲勞」（5 題）、「工作疲勞」（5 題）、「服務對象相關疲勞」（6 題）與「工作過度投入」（5 題）等四個分量表。此量表測量方式是由受訪者自行評估過去一週中各種問題的發生頻率；第四部分工作壓力因應策略參考國內研究者郭怡秀在 105 年，編製成公共衛生護理人員適用之「公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之研究問卷」（獲作者 E-mail 之授權同意使用）共計 24 題，包括「解決問題」（6 題）、「暫時擱置」（7 題）、「改變」（4 題）與「逃



避」(7題)等四個分量表，「從未」(1分)、「不常」(2分)、「有時」(3分)、「常常」(4分)、「總是」(得分以5分計)，各量表得分即各題得分的平均。

在信度方面，問卷量表整體信度的 Cronbach's  $\alpha$  值達 0.914。至於各個構面的信度，「工作價值觀」的 Cronbach's  $\alpha$  值達 0.969；「職場疲勞」的 Cronbach's  $\alpha$  值達 0.936；而信度最低的構面為「工作壓力因應策略」，其 Cronbach's  $\alpha$  值仍達 0.847，超過 Hair(1998)所建議的可接受值 0.7 之標準，顯示本研究問卷具有良好的信度。各構面信度分析彙整表如表 3.4 所示。

表 3.4 信度分析表

衡量構面	題數	Cronbach's $\alpha$ 度	整體信度
工作價值觀	27	0.969	0.914
職場疲勞	21	0.936	
工作壓力因應策略	24	0.847	

資料來源：本研究整理

### 3.5 資料處理與分析

本研究資料使用 SPSS for Windows 22.0 套裝軟體進行資料處理以及各項統計分析，茲將本研究欲使用的統計方法，簡述如下：

#### 3.5.1 描述性統計

敘述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis) 可以了解樣本的結構性組成，對於正是問卷之填答者的答案進行分析整理，內容包含各項目的

次數分配表與百分比分配之統計，進而使用平均值與標準差進行敘述性分析。

### 3.5.2 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)是為了問卷的各構面題項之可信度與穩定性，也是用來判定內部一致性的衡量指標。信度分析以 Cronbach's  $\alpha$  值當作判斷標準，若  $\alpha$  值越高表示量表內的各題項的關聯性越大，Hair(1998)認為當  $\alpha$  值大於 0.7 時，表示內部一致性高，所以本研究以 0.7 以上做為判斷一致性的標準。

### 3.5.3 獨立樣本 T 檢定

獨立樣本 T 檢定(Independent Samples T Test)是探討兩個母體平均數的比較為主要目的，透過分析以了解兩者之間是否有差異性。

### 3.5.4 單因子變異數分析

單因子變異數分析(One-Way Anova)是測量三個或三個以上獨立平均數的差異顯著性考驗。本研究以「單因子變異數分析」考驗公共衛生人員不同個人背景變項（年齡、教育程度、婚姻狀況、服務年資、職稱、近一年捐款金額、每週工作時數、每週運動時間）在工作價值觀、職場疲勞與壓力因應策略的差異情形。若前述分析結果達統計顯著差異時，則進一步採用 Scheffe 事後檢定法進行事後比較，藉以瞭解各組間的差異情形。

### 3.5.5 皮爾森積差相關分析

本研究以「皮爾森積差相關分析」來瞭解公衛人員的工作價值觀、職場疲勞分別與壓力因應策略行為之相關，是否有正相關、無相關或負相關。

### 3.5.6 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)是用來判斷自變數與依變數之間，是否存在非線性或線性關係的一種分析方法，其作用是為了衡量自變數，能夠預測依變數的程度。本研究利用迴歸分析，檢測自變數對依變數，與自變數對中介變數與依變數之間的影响程度，以驗證本研究的研究假設。



## 第四章 實證結果分析

本研究透過問卷調查法回收樣本資料後，利用 SPSS 22.0。1.進行描述統計分析以瞭解樣本結構特性及背景資料；2.透過信度分析來檢驗正式問卷的一致性、穩定性及正確性；3.以單一樣本 t 檢定檢驗各問卷題項是否達顯著同意或滿意；4.進行差異性分析、Pearson 相關分析、迴歸分析，藉以了解公共衛生人員在工作職場疲勞及工作壓力因應策略的特性。以下分別針對樣本描述性統計、信度檢定、獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析，Pearson 相關分析、迴歸分析等分析結果進行說明。

### 4.1 樣本描述性統計

本資料回收後經整理發現，本研究受訪對象性別以女性居多(83.7%)；年齡以 41~50 歲居多(35%)；教育程度以大學以上居多(69.0%)；婚姻狀況已婚有小孩居多(67.5%)；服務年資以 10 年以下居多(54.2%)；擔任職稱以護理人員居多(70.9%)；有兼任其他行政工作者居多(52.2%)；每週平均工作時數以 40~44 小時居多(35.5%)，其次為 45~49 小時(27.6%)；每週運動時間以 60 分鐘以下居多(62.6%)。如表 4.1 所示。

表 4.1 樣本描述性統計彙整表

統計變項		人數	百分比%	累積百分比
性別	男	33	16.3	16.3
	女	170	83.7	100
年齡	30 歲以下	35	17.2	17.2
	31~40 歲	67	33.0	50.2
	41~50 歲	71	35.0	85.2
	51 歲以上	30	14.8	100.0
婚姻狀況	已婚有小孩	137	67.5	67.5
	已婚未有小孩	24	11.8	79.3
	未婚	42	20.7	100
教育程度	專科以下	63	31	31
	大學	115	56.7	87.7
	研究所以上	25	12.3	100.0
公衛 服務年資	10 年以下	110	54.2	54.2
	11~15 年	33	16.3	70.4
	16~20 年	27	13.3	80.7
	21 年以上	33	16.3	100.0
擔任職稱	護理人員	144	70.9	70.9
	醫檢師	17	8.4	79.3
	藥師	10	4.9	83.2
	放射師	8	3.9	87.1
	其他	24	11.8	100.0

表 4.1 樣本描述性統計彙整表 (續)

統計變項		人數	百分比%	累積百分比
兼任 行政工作	是	106	52.2	52.2
	否	97	47.8	100.0
每週平均 工作時數	40~44 小時	72	35.5	35.5
	45~49 小時	56	27.6	63.1
	50~54 小時	28	13.8	76.8
	55~59 小時	22	10.8	87.7
	60 小時以上	25	12.3	100.0
每週 運動時間	60 分鐘以下	127	62.6	62.6
	61~120 分鐘	45	22.2	84.7
	121~180 分鐘	14	6.9	91.6
	181~240 分鐘	9	4.4	96.1
	240 分鐘以上	8	3.9	100.0

資料來源：本研究整理

## 4.2 背景因素之差異分析

本研究欲探究男性與女性在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異，遂針對上述樣本統計變項特性，分別進行獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析等平均數檢定方法。

### 4.2.1 不同性別之差異性分析

男性與女性在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異，運用獨立樣本 t 檢定之差異性分析彙整表如表 4.2.1 所示。由表 4.2.1 可知，三構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.2.1 性別之差異性分析彙整表

因素構面	性別（平均數）		t 值	P 值
	男性	女性		
工作價值觀	3.894	3.694	1.535	0.126
職場疲勞	3.233	3.390	-1.140	0.256
壓力因應策略	3.726	3.817	-1.190	0.277

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

### 4.2.2 不同年齡之差異性分析

由於公共衛生人員年齡分為 30 歲以下、31~40 歲、41~50 歲、51 歲以上四個選項，因此，運用單因子變異數分析，分析不同年齡的公衛人員在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異。差異性分析彙整表如表 4.2.2 所示。由表 4.2.2 可知，在工作價值

觀的 p 值為 0.042，小於 0.05 表示 30 歲以下的公衛人員在工作價值觀構面上較 31~40 歲的公衛人員有顯著差異。

表 4.2.2 不同年齡之差異性分析彙整表

因素構面	年齡				F 值	P 值	事後比較
	30 歲以下 (a)	31~40 歲 (b)	41~50 歲 (c)	51 歲以上 (d)			
工作價值觀	3.941	3.553	3.745	3.812	2.778	0.042*	a>b
職場疲勞	3.363	3.351	3.420	3.266	0.329	0.804	NA
壓力因應策略	3.872	3.704	3.830	3.873	1.767	0.155	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異

資料來源：本研究整理

#### 4.2.3 不同婚姻之差異性分析

由於婚姻狀況分成已婚有小孩、已婚未有小孩、未婚，因此運用單因子變異數分析，分析不同婚姻狀況的公共衛生人員在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異。差異性分析彙整表如表 4.2.3 所示。由表可知，三構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。



表 4.2.3 不同婚姻狀況差異性分析彙整表

因素構面	婚姻狀況			F 值	P 值	事後比較
	已婚有小孩 (a)	已婚未有小孩 (b)	未婚 (c)			
工作價值觀	3.757	3.604	3.696	0.550	0.578	NA
職場疲勞	3.357	3.448	3.365	0.186	0.830	NA
壓力因應策略	3.819	3.623	3.802	2.353	0.098	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異  
資料來源：本研究整理

#### 4.2.4 不同教育程度之差異性分析

由於教育程度分成專科以下、大學、研究所以上，因此，運用單因子變異數分析，分析不同教育程度的公衛人員在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異。差異性分析彙整表如表 4.2.4 所示。由表 4.2.4 可知，工作價值觀、壓力因應策略及職場疲勞三個構面皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.2.4 不同教育程度之差異性分析彙整表

因素構面	教育程度			F 值	P 值	事後比較
	專科以下 (a)	大學 (b)	研究所以上 (c)			
工作價值觀	3.790	3.685	3.725	0.471	0.625	NA
職場疲勞	3.394	3.392	3.062	0.353	0.703	NA
壓力因應策略	3.832	3.799	3.745	2.356	0.097	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異

資料來源：本研究整理

#### 4.2.5 不同服務年資之差異性分析

由於公衛服務年資分成 10 年以下、11~15 年、16~20 年、21 年以上，因此，運用單因子變異數分析，分析不同服務年資的公衛人員在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異。差異性分析彙整表如表 4.2.5 所示。由表 4.2.5 可知，在工作價值觀的構面 P 值為 0.016，小於 0.05，事後比較顯示 16~20 年服務年資的公共衛生人員較 11~15 年的工作人員有較高的工作價值觀且具有顯著差異。

表 4.2.5 不同服務年資之差異性分析彙整表

因素構面	服務年資				F 值	P 值	事後比較
	10 年以下 (a)	11~15 年 (b)	16~20 年 (c)	20 年以上 (d)			
工作價值觀	3.687	3.477	3.942	3.930	3.540*	0.016	c>b
職場疲勞	3.408	3.406	3.398	3.151	1.148	0.331	NA
壓力因應策略	3.778	3.693	3.865	3.943	2.119	0.099	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異

資料來源：本研究整理

#### 4.2.6 不同職稱之差異性分析

由於擔任職稱分成護理人員、醫檢師、藥師、放射師及其他，因此，運用單因子變異數分析，分析不同職稱的公衛人員在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異。差異性分析彙整表如表 4.2.6 所示。在職場疲勞的構面 P 值小於 0.001，表示職稱護理人員較醫檢師有較高的職場疲勞且具有顯著差異。

表 4.2.6 不同職稱之差異性分析彙整表

因素構面	職稱					F 值	P 值	事後比較
	護理人員 (a)	醫檢師 (b)	藥師 (c)	放射師 (d)	其他 (e)			
工作價值觀	3.700	3.939	3.407	4.166	3.720	1.841	0.122	NA
職場疲勞	3.506	2.890	2.966	2.797	3.210	5.999***	<0.001	a>b
壓力因應策略	3.833	3.740	3.533	3.880	3.748	1.352	0.252	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異

資料來源：本研究整理

#### 4.2.7 是否兼任行政工作之差異性分析

是否兼任行政工作在「工作價值觀」、「職場疲勞」、「壓力因應策略」等構面上是否有顯著差異，運用獨立樣本 t 檢定之差異性分析彙整表如表 4.2.7 所示。由表 4.2.7 可知，工作價值觀 P 值為  $<0.05$ ，表示沒有兼任行政工作的公衛人員在工作價值觀較有兼任行政工作的公衛人員較高的工作價值觀，且具有顯著差異。而職場疲勞、壓力因應策略兩構面之 P 值大於 0.05，表示是否兼任行政工作皆沒有顯著差異。

表 4.2.7 是否兼任行政工作之差異性分析彙整表

因素構面	兼任行政		t 值	P 值	事後比較
	是 (a)	否 (b)			
工作價值觀	3.685	3.772	-0.887*	0.044	b>a
職場疲勞	3.289	3.447	1.877	0.172	NA
壓力因應策略	3.822	3.780	1.234	0.268	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異

資料來源：本研究整理

#### 4.2.8 每週平均工作時數之差異性分析

由於將公共衛生工作時間長短分成 40~44 小時、45~49 小時、50~54 小時、55~59 小時及 60 小時以上共五組運用單因子變異數分析，分析執行公衛業務人員在工作價值觀、職場疲勞、壓力因應策略等構面之差異，差異分析彙整表如表 4.2.8 所示，三構面中的職場疲勞之 P 值 0.000 小於 0.001，表示每週平均工作時數，工作時數每週 40~44 小時較工作時數 45~49 小時、45~49 小時與 60 小時以上在職場疲勞有明顯差異，而工作價值觀及壓力因應策略則無顯著差異。

表 4.2.8 每週平均工作時數之差異性分析彙整表

因素構面	每週平均工作時數 (小時)					F 值	P 值	事後比較
	40~44 (a)	45~49 (b)	50~54 (c)	55~59 (d)	60 以 上(e)			
工作價值觀	3.854	3.629	3.781	3.681	3.549	1.378	0.243	NA
職場疲勞	3.019	3.481	3.409	3.602	3.851	9.092***	<0.000	b>a d>a e>a
壓力因應策略	3.767	3.694	3.900	3.855	3.998	2.639	0.350	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異

資料來源：本研究整理

#### 4.2.9 每週運動時數之差異性分析

由於每週運動時間長短分成 60 分鐘以下、61~120 分鐘、121~180 分鐘、181~240 分鐘及 240 分鐘以上共五組運用單因子變異數分析，分析執行公衛人員在工作價值觀、職場疲勞、壓力因應策略等構面之差異，差異分析彙整表如表 4.2.9 所示，三構面中的工作價值觀、職場疲勞之 P 值為 0.018、0.007 皆小於 0.05、0.01，表示每週運動 61~120 分鐘

較 60 分鐘以下在工作價值觀有較高的差異性，而職場疲勞其中以每週運動 60 分鐘以下較 240 分鐘以上有明顯差異性，而壓力因應策略則無顯著差異。

表 4.2.9 每週運動時數之差異性分析彙整表

因素構面	每週運動時數(分鐘)					F 值	P 值	事後比較
	60 以下 (a)	61~120 (b)	121~180 (c)	180~240 (d)	240 以上 (e)			
工作價值觀	3.643	3.989	3.444	3.851	3.726	3.041*	0.018	b>a
職場疲勞	3.508	3.136	3.187	3.100	2.988	3.597**	0.007	a>d a>b
壓力因應策略	3.794	3.851	3.619	4.004	3.760	1.250	0.291	NA

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$ ；NA 表示無差異

資料來源：本研究整理

#### 4.2.10 差異性因素分析之結果

本研究針對工作價值觀，職場疲勞及壓力因應策略三個構面與性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、擔任職務、是否兼任行政工作、每週工作時數及每週運動時間等個人基本背景資料之間運用統計資料分析結果如下：(1) 公共衛生人員之工作價值觀會因年齡、服務年資、是否兼任行政工作及每週運動時數而有所差異。(2) 公共衛生人員之職場疲勞受到不同職稱、每週工作時數及每週運動時數有所差異。(3) 公共衛生人員之壓力因應策略並未因各項背景資料而有所差異性。(4) 在工作價值觀構面上 30 歲以下的公衛人員較 31~40 歲的公衛人員有顯著差異。(5) 在服務年資 16~20 年較 11~15 年的工作人員有較高的工作價值觀且具有顯著差異。(6) 護理人員較醫檢師有較高的職場疲勞且有顯著性差異性。(7) 沒有兼任行政工作的公衛人員在工作價值觀較有

兼任行政工作的公衛人員較高的工作價值觀，且具有顯著差異。(8) 每週工作時數 40~44 小時較工作時數 45~49 小時、45~49 小時與 60 小時以上有較高的職場疲勞且有明顯差異。(9) 每週運動 61~120 分鐘較 60 分鐘以下在工作價值觀有較高的差異性，而職場疲勞其中以每週運動 60 分鐘以下較 240 分鐘以上有明顯差異性。

#### 4.3 「工作價值觀」、「職場疲勞」與「壓力因應策略」之相關分析

本研究利用皮爾森積差分析來檢測工作價值觀、職場疲勞、壓力因應策略等構面之間的相關程度，分析結果線性相關係數為-0.292 表示工作價值觀對於職場疲勞有顯著負相關；工作價值觀對於壓力因應策略呈現顯著正相關其線性相關係數為 0.328；職場疲勞對於壓力因應策略呈現顯著正相關其相關係數為 0.173。由表 4.3 分析結果得知，工作價值觀對應壓力因應策略的線性相關係數 0.328 為最高。表示公共衛生人員的工作價值觀愈高，則會有較高的壓力因應策略有去解決問題，相對在職場疲勞也會減少。相關係數如表 4.3 所示。

表 4.3 三個構面之相關分析

構面	工作價值觀	職場疲勞	壓力因應策略
工作價值觀	1	-0.292**	0.328**
職場疲勞	-0.292**	1	0.173*
壓力因應策略	0.328**	0.173*	1

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

### 4.3.1 職場疲勞四個因素與工作價值觀之相關分析

本研究利用皮爾森積差分析來檢測職場疲勞四個因素與工作價值觀分析結果如表 4.3.1。顯示職場疲勞（依變數）的個人疲勞、工作疲勞、服務對象疲勞和工作價值觀（自變數）有顯著負相關其相關線性係數依序為-0.308、-0.365、-0.249，而職場疲勞因素中的工作過度投入和工作價值觀則無顯著相關；可見公共衛生人員如果有高度工作價值觀，則其在個人、工作與工服務對象疲勞的感受都相對會降低。

表 4.3.1 職場疲勞四個因素與工作價值觀之相關矩陣

	個人疲勞	工作疲勞	服務對象疲勞	工作過度投入
個人疲勞	-			
工作疲勞	0.847***	-		
服務對象疲勞	0.456***	0.619***	-	
工作過度投入	0.315***	0.285***	0.176*	-
工作價值觀	-0.308***	-0.365***	-0.249***	0.028

註：\*P<0.05 \*\*P<0.01 \*\*\*P<0.001

資料來源：本研究整理

### 4.3.2 職場疲勞四個因素與壓力因應策略之相關分析

以皮爾森積差分析來檢測職場疲勞四個因素與壓力因應策略結果如表 4.3.2。在職場疲勞（依變數）的個人疲勞、工作疲勞、工作過度投入和壓力因應策略（中介變數）有顯著正相關，其相關線性係數依序為 0.184、0.157、0.193，在服務對象疲勞和壓力因應策略無顯著相關。顯示公共衛生人員的個人疲勞、工作疲勞如果增加或是工作過度投入，亦會增加壓力因應的策略去完成公共衛生的工作。

表 4.3.2 職場疲勞四個因素與壓力因應策略之相關矩陣 (N=203)

	個人疲勞	工作疲勞	服務對象疲勞	工作過度投入
個人疲勞	-			
工作疲勞	0.847**	-		
服務對象疲勞	0.456**	0.619**	-	
工作過度投入	0.315**	0.285**	0.176*	-
壓力因應策略	0.184**	0.157*	0.033	0.193**

註：\*P<0.05 \*\*P<0.01 \*\*\*P<0.001

資料來源：本研究整理

#### 4.3.3 壓力因應策略四個因素與職場疲勞之相關分析

以皮爾森積差分析來檢測壓力因應策略四個因素與職場疲勞結果如表 4.3.3。在壓力因應策略（中介變數）的解決問題、暫時擱置、改變與職場疲勞（依變數）有顯著負相關，其相關線性係數依序為-0.197、-0.172、-0.170，而在逃避與職場疲勞有顯著正相關其相關線性係數 0.667。顯示公共衛生人員使用正向積極的解決問題、改變或暫時擱置的壓力因應策略會減緩職場疲勞，使用消極的逃避策略因應壓力會增加職場的疲勞。

表 4.3.3 壓力因應策略四個因素與職場疲勞之相關矩陣 (N=203)

	解決問題	暫時擱置	改變	逃避
解決問題	-			
暫時擱置	0.716**	-		
改變	0.717**	0.717**	-	
逃避	-0.097	0.000	-0.037*	-
職場疲勞	-0.197**	-0.172*	-0.170*	0.667**

註：\*P<0.05 \*\*P<0.01 \*\*\*P<0.001

資料來源：本研究整理



## 4.4 迴歸分析

由上述的相關分析得知，工作價值觀、職場疲勞與壓力因應策略之相關性，因此本研究進一步使用迴歸分析來探討各構面間的解釋及驗證研究假設是否成立。將以第三章之研究架構圖作為基礎，針對本研究構面間的影響關係進行說明，以迴歸分析來分析各研究變數間的關係，並確立自變數與依變數間是否存在顯著影響關係。

### 4.4.1 工作價值觀、職場疲勞與壓力因應策略之影響

本研究分別驗證工作價值觀、職場疲勞與壓力因應策略等構面間直接影響的效果，加以驗證 H1、H2、H3 是否成立，其分析結果如表 4.16 所示。

#### (1) 工作價值觀對於壓力因應策略之影響

檢測工作價值觀是否直接影響壓力因應策略，由表 4.16 可知，分析結果顯示工作價值觀對壓力因應策略的標準化  $\beta$  值為 0.325 達顯著水準， $R^2$  為 0.106，F 值為 23.792，因此假設 H1 成立，由上述可以知道，工作價值觀對於壓力因應策略具有顯著正相關，代表公共衛生人員的工作價值觀高的話，則相對會有較高的壓力因應策略。

#### (2) 工作價值觀對於職場疲勞之影響

檢測工作價值觀是否直接影響職場疲勞，由表 4.4.1 可知，分析結果顯示工作價值觀對職場疲勞的標準化  $\beta$  值為 -0.303 達顯著水準， $R^2$  為 0.092，F 值為 20.380，因此假設 H2 成立，由上述可以知道，工作價值觀對於職場疲勞具有顯著負相關，代表公共衛生人員有高的工作價值觀，則其職場疲勞相對較低。

### (3) 壓力因應策略對於職場疲勞之影響

檢測壓力因應策略是否直接影響職場疲勞，由表 4.4.1 可知，分析結果顯示壓力因應策略對職場疲勞的標準化  $\beta$  值為 0.178 達顯著水準， $R^2$  為 0.032，F 值為 6.564，因此假設 H3 成立，由上述可以知道，壓力因應策略對於職場疲勞具有顯著正相關，代表公共衛生人員的壓力因應策略愈多，則職場疲勞相對較高。

表 4.4.1 三個構面之迴歸分析

構面	$\beta$ 值	$R^2$	F 值
工作價值觀對於壓力因應策略	0.325	0.106	23.792***
工作價值觀對於職場疲勞	-0.303	0.092	20.380***
壓力因應策略對於職場疲勞	0.178	0.032	6.564**

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.4.2 工作價值觀四個因素對於職場疲勞之線性迴歸

以迴歸分析檢驗工作價值觀中的工作滿足感、專業自主性、專業發展性及成就感與聲望分別對於職場疲勞的影響，結果如表 4.4.2 可知，分析結果顯示在考慮其他變數項下，工作價值觀的專業自主性對於職場疲勞有顯著負相關， $\beta$  值為 -0.324，P 值為 0.027 達顯著水準，表示工作專業自主性得分愈高，則可以預測有較低的職場疲勞感受；工作滿足感 ( $\beta = -0.185, P = 0.141$ )、專業發展性 ( $\beta = -0.098, P = 0.420$ )、成就感與聲望 ( $\beta = -0.091, P = 0.561$ ) 和職場疲勞無顯著相關。

表 4.4.2 工作價值觀四個因素對於職場疲勞之線性迴歸分析

職 場 疲 勞 ( 依 變 數 )	
工作價值觀 ( 自 變 數 )	$\beta$
工作滿足感	-0.185
專業自主性	-0.324*
專業發展性	0.098
成就感與聲望	0.091
R <sup>2</sup>	0.112
Adj R <sup>2</sup>	0.094
F	6.184***
df	(4,197)

註：N:203 \*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.4.3 壓力因應策略四個因素對於職場疲勞之線性迴歸

以迴歸分析檢驗壓力因應策略的解決問題、暫時擱置、改變及逃避四個因素個別對於與職場疲勞之關係，結果如表 4.4.3 可知，分析結果顯示在考慮其他變數項下，壓力因應策略的逃避對於職場疲勞有顯著正相關， $\beta$  值為 0.675， $P$  值為=0.000 達顯著水準，表示如果採用逃避方式去因應壓力則可以預測其職場疲勞感受會愈高；解決問題( $\beta=0.011$ ， $P=0.894$ )、暫時擱置( $\beta=-0.143$ ， $P=0.077$ )、改變( $\beta=-0.052$ ， $P=0.519$ )和職場疲勞無顯著相關。

表 4.4.3 壓力因應策略四個因素對於職場疲勞之線性迴歸分析

職 場 疲 勞 ( 依 變 數 )	
壓力因應策略 ( 自 變 數 )	$\beta$
解決問題	<0.001
暫時擱置	-0.140
改變	-0.045
逃避	0.666***
$R^2$	0.476
Adj $R^2$	0.465
F	44.919***
df	(4,198)

註：\*表示  $P < 0.05$ ；\*\*表示  $P < 0.01$ ；\*\*\*表示  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.4.4 中介驗證

本研究利用簡單迴歸分析方法探討工作價值觀、壓力因應策略與職場疲勞兩兩之間相關性，進一步利用迴歸分析方法驗證「壓力因應策略」在路徑中是否具有中介效果成立。根據 Baron and Kenny(1986)對於中介變數之中介效果的定義，中介效果成立之條件為：自變數與中介變數均分別與依變數存在顯著關係。自變數與中介變數間存在顯著關係。在加入中介變數後，自變數與依變數之間關係應較未加入中介變數時為弱。若自變數對依變數之影響效果若降為不顯著，則稱為完全中介；若仍顯著，但影響力下降，則稱之為部份中介。由表 4.4.4 得知模式 1~3 呈現出簡單迴歸模式的結果，由於三個標準化迴歸係數都是顯著的，因此有可能存在中

介效果；由模式 4 的複迴歸模式結果可知當自變數「工作價值觀」對依變數「職場疲勞」之影響在加入中介變數「壓力因應策略」後，影響效果仍達顯著，但其數值已由原值-0.29(模式 2)降低為-0.39 因此，根據 Baron and Kenny(1986)對於中介變數之中介效果的定義，中介變數「壓力因應策略」對自變數「工作價值觀」與依變數「職場疲勞」具有部份中介效果。

表 4.4.4 工作價值觀→壓力因應策略→職場疲勞之中介效果迴歸分析

	壓力因應策略 (M)		職場疲勞 (Y)	
	Modle 1	Modle 2	Modle 3	Modle 4
工作價值觀 (X)	0.33***	-0.29***		-0.39***
壓力因應策略 (M)			0.17*	0.30***
R <sup>2</sup>	0.10	0.09	0.03	0.17
Adj R <sup>2</sup>	0.10	0.09	0.03	0.16
F	24.03***	18.64***	6.18*	19.76***
自由度	(1,200)	(1,200)	(1,201)	(2,199)

註：表中數值為標準化回歸係數( $\beta$ ) \*P<.05 , \*\*P<.01 , \*\*\*P<.001

資料來源：本研究整理

## 4.5 綜合分析

以下就工作價值觀、壓力因應策略與職場疲勞三構面與其他相關研究者結果作比較。

#### 4.5.1 工作價值觀與相關研究之結果分析

本研究在工作價值觀會因的背景因素年齡、服務年資及工作職務而有所差異與王桂英、周傳姜、黃瑞蘭（民 98）相同，但與莊惠敏（民 91）及李瑞華、張芙美、賴惠玲、李茹萍（民 93）的研究結果不同，可能因為縣市別不同、時代不同或組織領導方式不同，而有不同結果。

表 4.5.1 工作價值觀與相關研究之結果比較

研究者	工作價值觀研究結果
李昭瑢（民 107）	工作價值觀會因年齡、服務年資、是否兼任行政工作及每週運動時數而有所差異。
林虹伶、朱益賢（民 105）	顯示不同世代血液透析護理人員在工作價值觀內在價值、附帶價值及外在價值無顯著差異。
黃嫻澐（民 102）	教育程度、薪資、工作職稱、執業地點及家人支持及是否在職進修與工作價值觀有顯著差異。
王桂英、周傳姜、黃瑞蘭（民 98）	年齡、教育程度、工作年資、工作職務、每月薪資愈高、已婚、子女數為兩個以上、信仰佛教，則工作價值觀及專業承諾愈高。

表 4.5.1 工作價值觀與相關研究之結果比較（續）

<p>黃麗玲、林麗鳳 (民 96)</p>	<p>新世代工作者對工作投入普遍不高，較重視的是個人興趣、成就感、自我成長、社會互動及健康休閒，對工作價值的重視程度以成就發展與物質報酬較高；非新世代工作者則較重視組織安全、經濟取向、集體利益等。</p>
<p>李瑞華、張笑笑 賴惠玲、李茹萍 (民 93)</p>	<p>年齡、婚姻狀況、服務年資及子女數與工作價值觀皆無顯著差異。</p>
<p>莊惠敏 (民 91)</p>	<p>不同個人背景變相對於工作價值觀無顯著差異，工作倫理與工作價值觀有顯著正相關。</p>
<p>廖秋月 (民 89)</p>	<p>年齡、婚姻狀況、服務年資及子女數與工作價值觀皆無顯著差異。</p>

資料來源：本研究整理

#### 4.5.2 壓力因應策略與相關研究之結果分析

本研究在壓力因應策略上與陳世志（民 91）等研究相近，如使用正向因應策略，會影響到工作滿意度進而使職場疲勞降低，如無法有效因應壓力，工作成就將產生負向改變，這與杜昌霖（民 94）研究國小學校組長使用「逃避」因應壓力則產生高度的職業倦怠感相同。

表 4.5.2 壓力因應策略與相關研究者結果比較

研究者	壓力因應策略
李昭瑢 (民 107)	壓力因應策略的逃避和職場疲勞有顯著正相關
杜昌霖 (民 94)	當國小主任暨組長的行政工作壓力異常大，以致產生高度的職業倦怠感時，往往選擇「暫時擱置」與「逃避」的壓力因應方式。
謝佳容等 (民 93)	年齡、精神科工作年資有顯著差異，逃避式因應策略與職場疲勞有正相關。
陳惠珠 (民 91)	公共衛生從業人員女性的工作壓力感受比男性顯著較高；工作壓力為人際關係、工作負荷、工作家庭失衡、個人責任及組織氣氛。衛生所從業人員感覺控制感最低，運動與身體健康、壓力感受、心理健康、控制感有統計學上相關。
Harrission 等人(2002)	護理人員有較高的人格堅毅及社會支持會使用正向的因應策略。

資料來源：本研究整理



### 4.5.3 職場疲勞與相關研究之結果分析

本研究發現工作時間與職場疲勞呈現正相關與多位研究者相同。

表 4.5.3 職場疲勞與相關研究者結果比較

研究者	職場疲勞
李昭瑢 (民 107)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共衛生人員之職場疲勞受到教育程度、每週工作時數及每週運動時數有所差異。</li> <li>2. 壓力因應策略的逃避和職場疲勞有顯著正相關。</li> </ol>
楊婉珍 (民 103)	<p>護理人員工作時間、進修壓力與職場疲勞間有顯著的關連性。</p> <p>尤其在個人疲勞與職場疲勞總分之變項中，受到進修壓力及高度工作時間而產生顯著的影響。</p>
陳虹蓁 (民 101)	<p>自覺健康狀態、職級、教育年資、每週工作工作時數、承接計畫數、助理數、罹患慢性疾病數、所屬公私立學校、心理負荷、工作控制皆是影響大學教師職場疲勞相關因素。</p>
葉婉榆等 (民 97)	<p>女性的個人疲勞與工作疲勞高於男生，然服務對象疲勞及工作過度投入低於男生，每週平均工時 44 小時以上者個人疲勞、工作疲勞與工作過度投入高於 40~44 小時工作者。</p>

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論與建議

### 5.1 研究結論

彙整本研究假說驗證之資料分析數據，提出研究結果與討論，以及後續研究者之建議。

#### 5.1.1 本研究假說之驗證結果

表 5.1.1 本研究假說之驗證結果一覽表

假說	內容	實證分析
H1	工作價值觀對於壓力因應策略具有正向影響	成立
H2	工作價值觀對於職場疲勞具有負向影響	成立
H3	壓力因應策略對於職場疲勞具有正向影響	成立
H4	壓力因應策略在工作價值觀與職場疲勞具有部分的中介效果	成立

資料來源：研究者整理

本研究主要目的在探討嘉義縣公共衛生人員對於工作價值觀、職場疲勞與壓力因應策略之相關性及因果，經過前一章的資料分析，於本章歸納結論如下：

- (1) 嘉義縣公共衛生人員的工作價值觀因年齡、服務年資、是否兼任行政工作及每週運動時數而有所差異。
- (2) 嘉義縣公共衛生人員之職場疲勞受到教育程度、職稱、每週工作時數及每週運動時數有所差異。
- (3) 假說 H1：工作價值觀對於壓力因應策略具有正向影響，研究結果指出工作價值觀愈高，代表公共衛生人員的工作價值觀高的話，則相對會有較高的壓力因應策略。

- (4) 假說 H2：工作價值觀對於職場疲勞具有顯著負相關，代表公共衛生人員的工作價值觀高的話，職場疲勞中的個人疲勞、工作疲勞及服務對象疲勞感受則相對較低。
- (5) 假說 H3：壓力因應策略對於職場疲勞具有顯著正相關，代表公共衛生人員的壓力因應策略多的話，則其職場疲勞中的個人疲勞、工作疲勞及工作過度投入相對較高。
- (6) 假說 H4：本研究利用複迴歸分析法發現，中介變數「壓力因應策略」對自變數「工作價值觀」與依變數「職場疲勞」具有部分中介效果，表示無法忽略「工作價值觀」可解釋「職場疲勞」的部份的單獨貢獻，也就是說，應同時利用「壓力因應策略」與「工作價值觀」來解釋「職場疲勞」，此研究發現「壓力因應策略」與「工作價值觀」同時對「職場疲勞」呈現顯著正向影響。

## 5.2 研究建議

根據以上研究，本研究提出建議，以供公共衛生工作主管，衛生局、所及未來研究者參考。

### 5.2.1 對公共衛生人員及衛生局所之建議

諸多研究及本研究顯示公共衛生醫護人員是職場疲勞與工作過度投入的高危險族群，可作為職場健康介入策略之參考。由於本研究僅針對嘉義縣轄區之衛生所人員進行問卷，發現嘉義縣衛生所公衛人員的每周運動時間偏低，每週運動時間少於 60 分鐘占了 63%，顯示雖然衛生局對於職場健康促進的活動及課程努力宣導推廣，由於衛生所的工作內容複雜及業務項目繁瑣，導致人員沒有時間去參與，建議未來推動的職場健康促進活動應以鼓勵性質去推動，才能有效改變公共衛生人員在工作上的壓

力。當這些辛苦的人員可以運用正向的方式因應，達到公共衛生的目的。

在各類不同職稱分析可見為護理人員的職場疲勞大於醫檢師，且有明顯差異，而工作負荷過重是產生壓力最大的因素，嘉義縣醫檢師以檢驗業務及防疫工作為主，護理人員則負責所有民眾的預防接種、癌症篩檢、婦幼衛生、中老年疾病等，是否因為兩者之工作分配及性質不同或醫檢業務已逐漸轉為委由外面醫院或衛生局檢驗，而導致本研究兩者呈現顯著差異，所以衛生所的主管盤點衛生所人力及工作內容，妥善運用整個團隊的力量，整合各項業務，分析家戶需求提供一次性的服務，減少重複性的訪視，是可以有效的減輕人員的工作負荷進而減輕職場疲勞；而工作價值觀中專業自主性部分但前提是每個人員對於業務必須有一定的專業認知，在新進人員此領域時，應以大雁帶小雁方式設計專業訓練課程，以利業務熟悉提供民眾有效的服務。另外，研究者發現如果是用正向得因應策略頻率愈多，則可以有效減輕職場疲勞，陳愉雅、張高賓（民101）發現壓力因應策略的認知與運用與專業訓練與養成有關。所以除了強化專業領域課程，建議應該加入壓力因應策略的認知與運用的課程，來提升公衛人員因應壓力的能力，減輕人員面對中多壓力時造成的職場疲勞，而影響整體工作環境的氛圍。建議可加入壓力因應教育訓練課程，由行政主管提供支持性的工作環境，主動營造正向工作氛圍。

### 5.2.2 對於未來研究者之建議

基於研究限制，本研究僅針對嘉義縣衛生所公共衛生人員，包含護理人員、稽查員、醫檢師、復健師、藥師及放射師等，探討公共衛生人員的年齡、性別、是否兼任行政工作、教育程度、婚姻狀況、服務年資、捐款習慣、工作時數及運動情形等背景、職場疲勞及壓力因應策略之關係，由

於每個縣市對於公共衛生業務分工不一樣，編制亦不盡相同，調查結果難以推論至其他地區，另外諸多文獻也提到組織文化、主管領導風格皆會影響員工的工作效益；因此，建議未來研究者可以此議題擴及其他縣市，或加入可能影響工作壓力因應、職場疲勞的因素透，透過更多元的研究方式，進行更深度的探討，讓研究結果更完整更具代表性。



## 參考文獻

### 中文文獻

1. 王世福 (民 94), 工作價值觀、組織承諾、工作滿意與工作績效相關性之研究—以國軍徵募士兵為例, 私立靜宜大學企業管理研究所碩士論文, 未出版, 台中市。
2. 王宏彰 (民 92), 不同世代國民小學教師工作價值觀與休閒需求關係之研究, 國立高雄師範大學碩士論文, 未出版, 高雄市。
3. 王桂英、周傳姜、黃瑞蘭 (民 98), 臨床護理人員工作價值觀、專業承諾與離職傾向及其相關因素之探討, 護理雜誌, 第 57 期, 第一卷, 22-34 頁。
4. 王琬荼、張英鵬 (民 93), 臺北市、高雄市國小資優教育教師專業能力、工作壓力、因應策略與職業倦怠之相關研究, 資優教育研究, 第四卷第二期, 105-132 頁。
5. 王愛卿 (民 100), 以德非法分析公共衛生護理人員工作內容, 國立台北護理健康大學護理系碩士論文, 台北市。
6. 王叢桂 (民 82), 三個世代大學畢業工作者的價值觀, 本土心理學研究, 第二期, 206-250 頁。
7. 何郁玲 (民 88), 中小學教師職業倦怠, 教師效能感與生命意義感關係之研究, 國立彰化師範大學教育研究所碩士論文, 未出版, 彰化市。
8. 余朝權 (民 92), 組織行為學。台北: 五南圖書。
9. 利曉雯 (民 101), 高雄市安養護機構護理人員工作價值觀與組織承諾之研究, 私立南華大學非營利事業管理學系碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
10. 吳伯祥 (民 97), 國民小學體育教師工作壓力及壓力因應對工作倦怠

影響之研究—以嘉義縣為例，國立臺灣體育大學未出版碩士論，未出版，臺中市。

11. 吳秀美、劉佩芬、何雪華、陳品玲、趙慧玲、陳小蓮（民 101），最後一哩學程改善新進護理人員職場疲勞與工作表現之成效探討。護理雜誌，第四卷第五十九期，30-42 頁。
12. 吳明順（民 101），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，未出版，彰化市。
13. 吳聰賢（民 72），農村青年職業興趣、工作價值觀與職業選擇關係研究。台北：行政院青年輔導委員會。
14. 吳鐵雄，李坤崇，劉佑星，歐慧敏（民 85），工作價值觀量表之編製研究，行政院青年輔導委員會，未出版。
15. 呂信寬（民 90），我國高級職業進修學校工業類科學生工作價值觀之研究，國立彰化師範大學碩士論文，未出版，彰化市。
16. 李秀穗（民 92），大專體育學術專刊，225-237 頁。
17. 李華璋（民 79），大學生工作價值觀之評量研究，國立彰化師範學院碩士論文，未出版，彰化市。
18. 李逸（民 93），公共衛生護理人員工作壓力感受、因應策略與壓力結果之探討—以互動型工作壓力模式為架構，台灣公共衛生雜誌，第二十三卷第 5 期，398-405 頁。
19. 李瑞華、張芙美、賴惠玲、李茹萍（民 93），台東縣公共衛生護理人員專業承諾與工作價值觀之探討，慈濟大學護理研究所碩士論文，未出版，花蓮市。
20. 李麗華（民 89），公共衛生護士工作特性，工作價值觀與工作滿足之相關研究，國立台灣大學碩士論文，未出版，台北市。

21. 杜昌霖 (民 94)，行政工作壓力，壓力因應方式與職業倦怠關係之研究—以高雄市國民小學主任暨組長為例，國立屏東師範學院碩士論文，未出版，屏東市。
22. 阮玉梅 (民 93)，公共衛生護理概論 (二版)，台北：永大。
23. 林孟超 (民 100)，南投縣基層公共衛生人員之職場疲勞評估研究，中臺科技大學健康產業管理研究所學位論文，未出版，台中市。
24. 林虹伶、朱益賢 (民 105)，不同世代血液透析護理人員工作價值觀之差異研究，科技與人力教育季刊，第 2 卷第 3 期，15-34 頁。
25. 林緯娟、呂桂雲、李素華 (民 94)，公共衛生護理人員照護能力提升計畫—行政院衛生署委託研究計畫成果報告，行政院衛生署。
26. 邱孟君、史麗珠、黃怡樺、張薰榕、林雪蓉等 (民 102)，桃園地區臨床護理人員在健保總額預算期間的工作倦怠及離職意向，若瑟醫護雜誌，第七卷第一期，33-44 頁。
27. 邱姮娟 (民 84)，國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之探討，國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。
28. 邱啓潤 (民 93)，護理人員的基層保健醫療中的角色。護理雜誌，第四十一卷第三期，9-13 頁。
29. 洪百薰 (民 86)，「台灣省地方醫護人員養成計畫」養成人員服務狀況調查，公共衛生，第二十四卷第一期，1-18 頁。
30. 洪瑞斌、劉兆明 (民 92)，工作價值觀研究之回顧與前瞻，應用心理學研究，秋，第十九期，212 頁。
31. 翁瑜婷 (民 100)，某公立醫院員工職場疲勞評估研究，中臺科技大學健康產業管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
32. 張芙美 (民 91)，護理專業問題研討。台北：匯華



33. 張瓊蓉 (民 98) , 衛生所與社區疏離關係的歷史發展分析 , 成功大學公共衛生研究所碩士論文 , 未出版 , 台南市。
34. 莊惠敏 (民 91) , 醫院護理人員工作價值觀與工作投入關係之研究—以基督教醫院為例 , 台北政治大學行政管理研究所碩士論文 , 未出版 , 台北市。
35. 莊蕙琿 , 楊順富 (民 100) , 護理人員職業倦怠與組織承諾相關之研究 : 以中部區域教學醫院為例 , 澄清醫護管理雜誌 , 第七卷第二期 , 51-60 頁。
36. 許保惠 (民 96) , 臺灣北區醫事放射師工作壓力 , 工作倦怠相關之研究—以社會支持為調節變項 , 中國文化大學心理輔導研究所 , 心理輔導學系暨心理輔導研究所博碩士論文 , 未出版 , 台北市。
37. 郭怡秀 (民 105) , 雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之相關研究 , 南華大學人文學院碩士論文 , 未出版 , 嘉義縣。
38. 郭玟嫻 (民 92) , 科技大學學生生涯決策自我效能、工作價值觀與未來進路調查之研究 , 國立高雄師範大學研究所碩士論文 , 未出版 , 高雄市。
39. 郭盈卿 (民 88) , 空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關研究 , 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文 , 未出版 , 高雄市。
40. 陳世志 (民 91) , 矯正機構基層戒護管理人員的工作壓力、工作滿意與工作倦怠之相關研究 , 國立中山的大學公共事務管理研究所在職專班碩士論文 , 未出版 , 高雄市。
41. 陳冬蓮 (民 97) , 護理人員工作價值觀與組織承諾關聯性之個

- 案研究，國立雲林科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，雲林縣。
42. 陳信宏（民 93），餐飲科系大學生工作價值觀對就業意願選擇之研究，輔仁大學餐旅管理學系碩士論文，未出版，新北市。
43. 陳宥均（民 100），臺北市國民中學兼任行政職務教師工作壓力及其因應策略之研究，臺灣師範大學工業教育學系在職進修碩士班學位論文，未出版，台北市。
44. 陳美霞（民 100），台灣公共衛生體系市場與醫療化的歷史發展分析，台灣社會研究季刊，第八十一期，100 年 3 月，3-78 頁。
45. 陳虹蓁（民 101），大學教師職場疲勞與健康促進生活型態之相關性研究，臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
46. 陳惠珠（民 91），公共衛生從業人員的工作壓力及因應行為之探討：以高雄市政府衛生局所人員為例，高雄醫學大學公共衛生學研究所碩士在職專班學位論文，未出版，高雄市。
47. 陳愉雅、張高賓（民 100），諮商心理師五大人格特質、壓力因應策略與專業耗竭之相關研究，家庭教育與諮商學刊，第十三卷，1-23 頁。
48. 陳智瑩（民 85），休閒調適策略對日常生活壓力之影響—以台北縣新莊市老年人為例，世新大學觀光學研究所碩士論文，未出版，台北市。
49. 陳靜敏等（民 100），社區衛生護理學。台北：華杏。
50. 黃小燕（民 93），花蓮地區護理人員價值觀與離職意願相關因素分析，花蓮市慈濟大學護理學研究所碩士論文，未出版，花蓮市。
51. 黃文鴻、江素慧（民 95），全球化與公共衛生，台北：巨流。
52. 黃台生、黃新福、張世杰（民 83），工作倦怠的文獻探討，銓敘與公

保月刊，第三期，12-23 頁。

53. 黃同圳(民 82)，青年勞工工作價值觀與組織向心力之研究，台北：行政院青年輔導委員會。
54. 黃嫻澐(民 102)，臺灣臨床研究護理師的工作價值觀與專業承諾之探討，臺灣大學護理學研究所學位論文碩士論文，未出版，台北市。
55. 黃麗玲、林麗鳳(民 96)，不同世代護理人員工作價值觀之差異：系統性文獻回顧，澄清醫護管理雜誌，第三卷第三期，44-50 頁。
56. 黃寶園(民 98)，工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究：統合分析取向，教育心理學報，第四十卷第三期，439-461 頁。
57. 楊志良(民 79)，公共衛生(增訂版)，台北市：巨流。
58. 楊國樞(民 83)，中國人的價值觀—社會科學觀點，台北：桂冠。
59. 楊婉珍(民 103)，護理人員工作時間、進修壓力與職場疲勞相關之研究，運動休閒管理學報，第十一卷第一期，114-131 頁。
60. 葉彥伯(民 103)，重整過去展望未來—談台灣公共衛生護理師的角色與功能，護理雜誌，第六十一卷第三期，3-13 頁。
61. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥(民 97)，職場疲勞量表的編製與信效度分析，台灣公共衛生雜誌，第二十七卷第五期，349-364 頁。
62. 葉婉榆；鄭雅文；陳美如；邱文祥等(民 97)，職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素：以台北市 36 家職場受僱員工為例，台灣公共衛生雜誌，第二十七卷第六期，463-477 頁。
63. 廖秋月(民 89)，X 世代護理人員工作價值觀之探討，台北醫學大學護理學研究所碩士論文，未出版，台北市。
64. 劉怡孜(民 92)，工作特性與工作價值觀對離職傾向影響之研究—以台灣地區食品產業之研發人員為例，南華大學碩士論文，未出版，嘉

義縣。

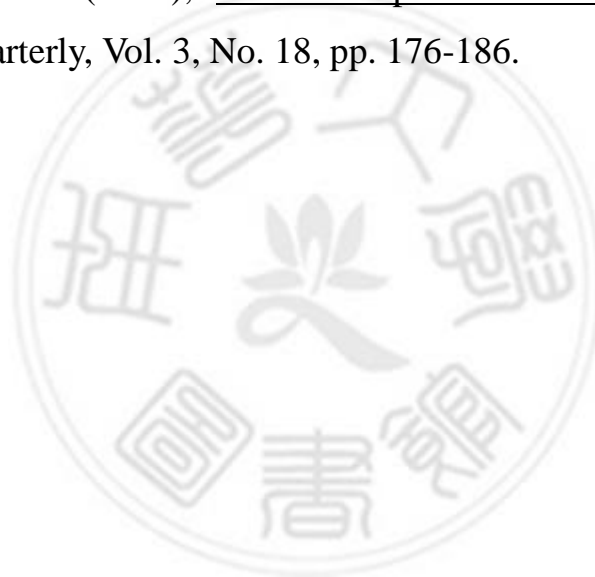
65. 蔡淑鳳 (民 97), 公共衛生護理, 行政院衛生署, 95-100 頁。
66. 蔡熒煌、陳冠緯、蕭秀鳳、方瑱珮、簡明儀、萬國華 (民 105), 醫院呼吸治療師的職業倦怠與工作滿意度之相關性研究, 呼吸治療, 第二卷第十五期, 1-13 頁。
67. 蔡綺妮 (民 93), 社區衛生護理學, 台北, 永大。
68. 鄭洺洋 (民 102), 照顧服務員工作價值觀與工作滿意關係之研究—以高雄市為例, 南華大學非營利事業管理學系碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
69. 鄭韻玫 (民 90), 工作價值觀之形成與轉變, 社教雙月刊雜誌社, 15-21 頁。
70. 戴位仰 (民 100), 嘉義縣國民小學兼任行政職務教師規律運動習慣、工作壓力與壓力因應之相關研究, 國立臺灣體育運動大學運動管理學系碩士論文, 未出版, 臺中市。
71. 謝佳容、謝馨儀、陳碧霞、蕭伶、李選 (民 93), 精神科護理人員人格堅毅性、因應策略與職業疲潰相關性之探討, 護理雜誌, 第五十一卷第三期, 24-33 頁。
72. 藍采風 (民 89), 壓力與調適, 台北, 幼獅。
73. 蘇彩玉 (民 100), 國小兼任行政工作教師角色壓力與因應策略之研究, 國立屏東教育大學社會發展學系社會科社會教學碩士班碩士論文, 未出版, 屏東縣。
74. 蘇淑麗 (民 94), 不同世代國小教師人格特質與工作價值觀之相關研究, 國立花蓮師範學院輔導研究所之碩士論文, 未出版, 花蓮市。

## 英文文獻

1. Baron, R. M., D. A. Kenny(1986),The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, pp. 1173-1182.
2. Cheng, Y., Chen, I.S., Chen, C.J., Burr, H. and Hasselhorn, H.M.(2013), The Influence of Age on the Distribution of Self-Rated Health, Burnout and Their Associations with Psychosocial Work conditions, Journal of Psychosomatic Research, Vol. 74, pp. 213-220.
3. Cheng, Y., Huang, H.Y., Li, P.R. and Hsu, J. H. (2011), Employment Insecurity, Workplace Justice and Employees, Burnout in Taiwanese Employees: a Validation Study, International Journal of Behavioral Medicine, Vol. 18, No. 4, pp. 391-401.
4. Cheng, Y., Luh, W. M. and Guo, Y.L. (2003), Reliability and Validity of the Chinese Version of the Job Content Questionnaire (C-JCQ) in Taiwanese Workers. International Journal of Behavioral Medicine, Vol. 10, No. 1, pp.15-30.
5. Darley, G. K. (1995), Psychology (5th ed.), Prentice-Hall. Inc, pp. 331-334.
6. Elizur, Dov. (1984), Facet of Work Values: A Structural Analysis of Work Outcomes. Journal of Applied Psychology, Vol. 69, No. 3, pp. 379-389.
7. Freudenberg, H. J. (1974), Staff Burnout, Journal of Social Issues, Vol. 30, pp.159-165.
8. Ginzberg, E., Ginsburg, S. E. and Herma, J. L. (1951), Occupational Choice: an Approach to a General Theory. New York: Columbia University Press.
9. Harrission, M., Loiselle, C.G., Duquette A. and Scmenic, S. E. (2002),

- Hardiness, Work Support and Psychological Distress Among Nursing Assistants and Registered Nurses in Quebec, Journal of Aging of Advanced Nursing, Vol. 38, No. 6, pp. 584-591.
10. Kalleberg, A. L. (1977), Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. American Sociological Review, Vol. 42, pp. 124-143.
  11. Kreitner, R. and Kinicki A. (2003), Organizational Behaviour: With Student CD and Powerweb.
  12. Lazarus, R. S. and Folkman, S. (1984), Stress, appraisal, and coping, New York: Springer.
  13. Macnab, D. and Fitzsimmons, G. W. (1987), A Multitrait-Multimethod Study of Work-Related Needs, Value and Preferences, Journal of Vocation Behavior, Vol. 30, pp. 1-15.
  14. Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997), The Truth About Burnout, San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
  15. Maslach, C., and Jackson, S. E. (1985), Burnout in Health Professions: A Social Psychological Analysis.
  16. Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001), Job Burnout, Annual review of psychology, Vol. 52, No. 1, pp. 397-422.
  17. Miller, M. F. (1974), Relationship of Vocational Maturity to Work Values. Journal of Vocational Behavior, Vol. 5, pp. 367-371.
  18. Pines, A.M., Kanner,AD. (1982),Nurses' Burnout: Lack of Positive Conditions and Presence of Negative Conditions as Two Independent Sources of Stress,Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health Services, Vol. 20,No. 8,pp. 30-35.
  19. Robbins, S. P. (1991), Organizational Theory, The Structure and Design of Organization, Englewood Cliffs, New Jerry: Prentice-Hall.
  20. Roderick, E. and McGrew, (1985), Encyclopedia of Medical History, New York: The Macmillan Press.

21. Rokeach, M. (1973), The Nature of Human Values. New York: The Free Press.
22. Schein, E. F. (1980), Organizational psychology (3rd ed.), Englewood N.J.: Prentice-Hall.
23. Super, D. P. (1970), Manual for Work Value Inventory, Chicago: Riverside Publishing Company.
24. Wollack, S., Goodale, J., Wijting, J., and Smith, P. (1971), Development of the survey of work values, Journal of Applied Psychology, Vol.55, No.4, pp.331-338.
25. Zytowski, D. G. (1970), The Concept of Work Values. Vocational Guidance Quarterly, Vol. 3, No. 18, pp. 176-186.



## 附錄一 問卷

「工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之相關性-以嘉義縣衛生所公共衛生醫事人員為例」問卷

親愛的女士、先生，您好：

首先，感謝您在百忙之中，撥冗填寫這份問卷，不勝感禱。本問卷的目的在於瞭解公共衛生人員工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之現況及相關情形。您所提供的寶貴資料僅作統計分析之用，無須具名，同時並不對外公開，資料絕對保密，敬請您安心填答。請您依據個人實際狀況與經驗予以填答，所填之資料僅供學術研究之用，不作個別探討。您的意見對於本研究十分寶貴，在此謹對您填答本問卷，致上最誠摯的謝意！

南華大學 企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

指導教授：涂瑞德 博士

研究生：李昭瑢 敬上

### 一、基本資料

- 1.性別：(1)男 (2)女
- 2.年齡：(1)30歲以下 (2)31~40歲 (3)41~50歲 (4)51歲以上
- 3.婚姻狀況：(1)已婚有小孩 (2)已婚未有小孩 (3)未婚
- 4.教育程度：(1)高中、職 (2)專科 (3)大學 (4)研究所以上
- 5.公衛服務年資：(1)10年以下 (2)11~15年 (3)16~20年 (4)21年以上
- 6.擔任職稱：(1)護理人員 (2)稽查員 (3)醫檢師 (4)藥師  
(5)放射師 (6)其他\_\_\_\_\_
- 7.兼任行政工作：(1)是 (2)否
- 8.每週平均工作時數幾小時：(1)40~44 (2)45~49 (3)50~54 (4)55~59  
(5)60小時以上
- 9.每週運動時間有幾分鐘：(1)60分鐘以下 (2)61~120 (3)121~180  
(4)181~240 (5)240分鐘以上



## 二、公共衛生人員工作價值觀（每題均為單選題，請都作答）

【填答說明】為瞭解您對工作價值觀的看法，針對下列題目，以自己立場勾選出適合您的選項，謝謝您！

編號	題 項	非常不同意 (1)	部分不同意 (2)	沒意見 (3)	部分同意 (4)	非常同意 (5)
1	主管能善解人意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我能和服務單位同仁相處融洽	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	工作上遇到挫折，能和服務單位同仁彼此打氣慰勉	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	主管能採取民主開放的領導方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	主管能尊重及支持同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	能從工作中得到快樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	能從工作中得到自己滿意的工作成果	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	能獲得良好溫馨的工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	能在工作中方便使用器材設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	肯定自己在工作中專業上的重要性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	在服務單位工作中能充分發揮專業自主性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	在服務單位工作中能展現自己的專長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	在服務單位工作中能接受新知與自我成長機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	在服務單位工作中能發揮自我的創造力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	在服務單位工作中能充分實現自我的理想。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	在服務單位工作中能有機會接受專業在職教育訓練課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	在服務單位工作中能有充分的進修機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	在服務單位工作中能利用自己的專業提供服務對象公共衛生服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	在服務單位工作中有機會接受新的工作挑戰。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	在服務單位工作中能提供服務民眾（家屬）便利性的諮商服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

編號	題 項	非常不同意 (1)	部分不同意 (2)	沒意見 (3)	部分同意 (4)	非常同意 (5)
21	在服務單位工作中能獲得自我的肯定與信心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	在服務單位工作中能獲得成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	在服務單位工作中能不斷自我學習的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	在服務單位工作結果能受到他人肯定與讚美。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	在服務單位工作中能扮演同意的角色。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	在服務單位工作中能獲的主管的充分授權。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	在服務單位工作中能提高自己的社會地位。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、公共衛生人員職場疲勞（每題均為單選題，請都作答）

【填答說明】為瞭解您對工作價值觀的看法，針對下列題目，以自己立場勾選出適合您的選項，謝謝您！

編號	題 項	非常不同意 (1)	部分不同意 (2)	沒意見 (3)	部分同意 (4)	非常同意 (5)
1	我常常覺得疲勞	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我常覺得身體上體力透支（累到完全沒有力氣）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我經常感到工作負荷量大量增加，而覺得情緒上心力交瘁（心情上非常累）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我常會覺得快要撐不下去了	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我常覺得虛弱，好像快要生病了	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我的工作常會令我在情緒上心力交瘁（心情上非常累）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我的工作常讓我覺得挫折	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我工作一整天之後，會覺得精疲力盡（累到完全沒有力氣）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

編號	題 項	非常不同意 (1)	部分不同意 (2)	沒意見 (3)	部分同意 (4)	非常同意 (5)
9	我上班前只要想到又要工作一整天，就覺得沒力氣了	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	上班時我會覺得每一分鐘都很難熬（時時刻刻都覺得累）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我常會覺得和服務對象互動困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	服務對象常常讓我感到很累	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	我會希望減少和服務對象接觸的時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	我常常對服務對象感到厭煩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	我常常會覺得對服務對象付出比較多，而得到回饋比較少	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	我常常會想要趕快把服務的對象打發走	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	我早上一起床，會開始想著工作的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	我下班回家後，還會想著工作的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	我上床睡覺時，常常還想著工作的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	我常常會為了工作，而犧牲其他的活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	我希望能在工作上投入更多的時間精力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

最後一部分，加油！

四、公共衛生人員壓力因應策略（每題均為單選題，請都作答）

【填答說明】請您依據執行公共衛生工作中實際的情況進行填答，勾選出適合您的選項，謝謝您！

編號	題 項	非常不同意 (1)	部分不同意 (2)	沒意見 (3)	部分 (4)	非常同意 (5)
1	面對問題時，我會先分析解決問題的方法，找出最佳的方法再執行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	遭遇難以解決問題，我會設定目標，針對目標解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	面對生活困擾時，我會勇敢樂觀的面對	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方式並研究處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	預知可能發生的問題時（如：打錯針...等），我會試著預防問題發生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方法並研究處理，以減少問題產生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	遭遇困擾時，我會與親友聚餐聊天、聽音樂、唱唱歌、SPA 放鬆來調適情緒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	面對傳染病或精神疾患，我會告訴自己這是在助人，小心就好，讓它不會成為我工作上的壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	面對問題時，我會先自省自己的過錯，再分析他人的過錯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	當我遇到工作上的瓶頸或挫折時，我仍會去接受事實	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	遭遇難題時，我會告訴自己「生死有命，富貴在天」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	遭遇自己無法掌握的問題時，我會走一步算一步順勢而為改變	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	面對業務上的問題時，我會收集更多與問題相關資訊，來解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	面對問題時，我會把注意力轉移到整個問題可能產生的正面結果	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

編號	題 項	非常不同意 (1)	部分不同意 (2)	沒意見 (3)	部分 同意 (4)	非常同意 (5)
15	面對困難的問題時，我會修正自己先入為主的既定印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	遇到業務上難以解決的問題時，我會重新審視自己的作為及對問題的看法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	面對日常生活困擾時，我有尋求支持的管道，如：宗教力量的支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	面對業務上的問題，我會找其他衛生所相同業務之同事共商對策略逃避	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	我覺得薪資與付出之勞力不成正比	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	面對工作上難以處理的業務，我會避免碰觸它	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	面對龐大的工作壓力，我會焦慮不安、失眠或憂鬱寡歡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	面對龐大的工作壓力，我已產生胃痛、頭痛、頭暈或其他身體不適之症狀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	遭遇無法解決的問題，我會認為自己無用或無能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	面對龐大的工作壓力，熱忱消失殆盡時，我會自動離職或調職	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此全部結束，請您再次檢查有無疏漏之處，謝謝您的填答！

## 附錄二 工作價值觀量表授權同意書

### 同意書

本人根據相關研究及文獻所編製之『工作價值觀量表』，同意提供私立南華大學非營利事業管理學系暨碩士班研究生李昭瑄同學於其所研究之論文—「公共衛生醫事人員工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之研究」中，作為其進行碩士論文之研究工具。

同意人：李瑞華 簽章

中 華 民 國 一 〇 六 年 十 一 月

### 附錄三 壓力因應策略量表授權同意書

#### 同意書

本人根據相關研究及文獻所編製之『壓力因應策略量表』，同意提供私立南華大學非營利事業管理學系暨碩士班研究生李昭瑤同學於其所研究之論文—『公共衛生醫事人員工作價值觀、職場疲勞與工作壓力因應策略之研究』中，作為其進行碩士論文之研究工具。

同意人：邵怡秀 簽章

中 華 民 國 一 〇 六 年 十 月