

南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

護理人員工作要求、角色壓力、工作倦怠及離職傾向之影響性

研究—以工作壓力為干擾變數

THE EFFECT OF NURSING STAFFS' JOB DEMAND, ROLE STRESS AND JOB
BURNOUT ON TURNOVER INTENTION — THE MODERATING EFFECT OF
JOB STRESS

指導教授：紀信光 博士

ADVISOR : HSIN-KUANG CHI Ph.D.

研究生：邱太謙

GRADUATE STUDENT : TAI-CIAN CIUO

中 華 民 國 1 0 2 年 6 月

誌謝

碩士學習歷程已然結束，驀然回首，兩年的時間轉瞬間成為最美好的回憶，回想當初，從對做研究的懵懂到如今完成了碩士論文及學業，在這中間所不斷接受的挑戰以及磨練及遭遇到喜、怒、哀、樂事，一切都歷歷在目，令我難以忘懷，心中更是百感交集。

在論文撰寫中要特別感謝指導老師紀信光教授，因為有您不厭其煩以及悉心的指導，才使得我在學習的過程獲得許多知識。同時感謝黃國忠教授、郭東昇教授以及藍俊雄教授，給予本研究指導、匡正以及建議，並且在我陷入心理上難解的問題時，給予適時的開導與鼓勵。感謝碩士班的同學、學長姐們，尤其感謝葺錡、書維和易霖，在求學路途上彼此間互相扶持與學習，讓歡笑、感動與汗水的交織所產生的革命情感，堅不可摧，還要特別感謝美淑姐在大小事上總是給予幫助與指導。最後感謝我的家人，父母親、哥哥禮麒以及妹妹太薇在我最困難的時刻給予支持，幫助我度過難關，太謙沒有辜負你們的付出，完成了學業。最後在此對所有給予我幫助朋友們致上最深及誠摯的感謝之意，無法一一詳列深感抱歉。因為有你們的陪伴讓我走到了最後，也豐富了我的求學生涯。

如今已深夜時分，這兩年的所有經歷不斷的在心中迴盪，回想在南華管科所碩士班中的每分每秒都是如此的精采，著實令人回味無窮。祝福自己以及同學們未來都能展翅高飛，朝著自己的夢想前進，也祝福碩一學弟妹們，在未來的一年，也可以順利的完成學業。

邱太謙 謹誌于

南華大學企業管理系管理科學碩士班

中華民國 102 年 6 月

南華大學企業管理系管理科學碩士班

101 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：護理人員工作要求、角色壓力、工作倦怠及離職傾向之影響性研究—以工作壓力為干擾變數

研究生：邱太謙

指導教授：紀信光 博士

論文摘要內容：

醫療產業與人類生活息息相關，隨著國民收入提升使得醫療品質逐漸獲得國人的關注，然而近年來護士荒之問題逐漸浮出檯面，護理人員離職率居高不下問題，已經普遍獲得醫院經營管理者的重視。

護理人員因工作要求且背負各種壓力與工作倦怠，致使護理人員被迫離開工作崗位。在工作量沒有下降的情況下，卻要分擔離職人員的工作量，如此不斷惡循環後，最終將會產生醫療品質下降之隱憂。因此本研究之主要目的在探討工作要求、角色壓力、工作壓力、工作倦怠、角色壓力、離職傾向之影響性。

本研究以台灣中部地區之地區醫院、區域醫院及醫學中心任職之護理人員為抽樣對象，共發出 405 份問卷，有效回收問卷為 362 份，有效回收率為 89%。本研究結果發現：(1)工作要求對工作倦怠有顯著的正向影響；(2)工作倦怠對離職傾向有顯著的正向影響；(3)工作要求對離職傾向有顯著的正向影響。(4)工作要求對角色壓力有顯著的正向影響；(5)角色壓力對工作倦怠有顯著的正向影響；(6)角色壓力對離職傾向有顯著的正向影響；(7)工作壓力對離職傾向有顯著的正向影響；(8)角色壓力對工作要求與離職傾向有中介效果；(9)角色壓力對工作要求與工作倦怠有中

介效果；(10)工作倦怠對工作要求與離職傾向有中介效果；(11)工作壓力對工作要求與工作倦怠有干擾效果。

關鍵詞：工作要求、角色壓力、工作壓力、工作倦怠、離職傾向

Title of Thesis : The Effect of Nursing Staffs' Job Demand, Role Stress and
Job Burnout on Turnover Intention—The Moderating Effect
of Job Stress

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

Graduate Date : June 2013 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Tai-Cian Ciou Advisor : Hsin-Kuang Chi Ph.D.

Abstract

Healthcare Industry is closely related with our daily life. Due to rising national income, the healthcare quality is paid more attention gradually by people. The problem of nursing shortage is valued generally by the directorships of hospitals. The nurses shift work leads to nursing staffs' health situation decline. The shortage of manpower also brings about the problems of working pressure. Nursing staffs are forced to leave their posts. In the case of that the workload do not decrease, the nursing staffs at work should assume the outgoing nursing staffs' workload. This vicious circle will cause the secret worry of healthcare quality. Thereby, the aims of this study are to understand the current situation and to explore the effect of nursing staffs' job demand, role stress, job stress, job burnout on turnover intention. Adopting questionnaire method, the study takes the working nurses in Local Community Hospitals, Metropolitan Hospitals and Academic Medical Centers located in the central section of Taiwan. 405 questionnaires were sended and the numbers of validity questionnaires were 362. The return rate of validity questionnaires was 89%. The result of this study shows : (1) Job demand positively affect job burnout. (2) Job burnout positively affect turnover

intention. (3) Job demand positively affect turnover intention. (4) Job demand positively affect role stress. (5) Role stress positively affect job burnout. (6) Role stress positively affect turnover intention. (7) Job stress positively affect turnover intention. (8) Role stress had a meditating effect between job demand and turnover intention. (9) Role stress had a meditating effect between Job demand and job burnout. (10) Job burnout had a meditating effect between Job demand and turnover intention. (11) Job stress had a moderating effect between job demand and job burnout.

Keywords : Job Demand, Role Stress, Job Stress, Job Burnout, Turnover
Intention

目錄

| | |
|--------------------------|-----|
| 中文摘要 | I |
| 英文摘要 | III |
| 目錄 | V |
| 表目錄 | X |
| 圖目錄 | XII |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 1.1 研究背景與動機 | 1 |
| 1.2 研究目的 | 2 |
| 1.3 研究流程 | 3 |
| 第二章 文獻探討 | 4 |
| 2.1 工作要求 | 4 |
| 2.1.1 工作要求定義 | 4 |
| 2.1.2 工作要求－資源模式之發展 | 4 |
| 2.1.3 工作要求的衡量構面 | 7 |
| 2.2 工作倦怠 | 8 |
| 2.2.1 工作倦怠定義 | 8 |
| 2.2.2 工作倦怠形成歷程 | 10 |
| 2.2.3 工作倦怠的成因 | 11 |
| 2.2.4 工作倦怠的影響 | 11 |
| 2.3 角色壓力 | 12 |
| 2.3.1 角色壓力之定義 | 12 |
| 2.3.2 角色壓力之內涵 | 13 |
| 2.3.3 角色壓力來源 | 15 |

| | |
|-------------------------------|----|
| 2.3.4 角色壓力的影響..... | 16 |
| 2.4 工作壓力..... | 16 |
| 2.4.1 壓力之定義..... | 16 |
| 2.4.2 工作壓力之定義..... | 17 |
| 2.4.3 護理人員工作壓力..... | 18 |
| 2.4.4 工作壓力的症狀結果..... | 20 |
| 2.5 離職傾向..... | 20 |
| 2.5.1 離職傾向之定義..... | 20 |
| 2.5.2 Abelson (1986)離職模式..... | 22 |
| 2.5.3 離職的分類..... | 24 |
| 2.5.4 離職的成因及影響..... | 25 |
| 2.6 各研究變數間之相關研究..... | 26 |
| 2.6.1 工作要求與工作倦怠之實證研究..... | 26 |
| 2.6.2 工作倦怠與離職傾向之實證研究..... | 27 |
| 2.6.3 工作要求與離職傾向之實證研究..... | 27 |
| 2.6.4 工作要求與角色壓力之實證研究..... | 28 |
| 2.6.5 角色壓力與工作倦怠之實證研究..... | 28 |
| 2.6.6 角色壓力與離職傾向之實證研究..... | 29 |
| 2.6.7 工作壓力與離職傾向之實證研究..... | 30 |
| 2.6.8 工作壓力對工作倦怠之實證研究..... | 30 |
| 第三章 研究方法..... | 32 |
| 3.1 研究架構..... | 32 |
| 3.2 研究假設..... | 33 |
| 3.3 研究變數之操作型定義與問卷設計..... | 33 |

| | | |
|-------|--------------------|----|
| 3.3.1 | 工作要求 | 34 |
| 3.3.2 | 角色壓力 | 35 |
| 3.3.3 | 工作倦怠 | 37 |
| 3.3.4 | 工作壓力 | 38 |
| 3.3.5 | 離職傾向 | 41 |
| 3.4 | 前測 | 41 |
| 3.5 | 研究對象與抽樣 | 42 |
| 3.6 | 資料分析方法 | 42 |
| 第四章 | 實證結果與分析 | 44 |
| 4.1 | 因素分析 | 44 |
| 4.1.1 | 工作要求因素分析 | 44 |
| 4.1.2 | 角色壓力因素分析 | 46 |
| 4.1.3 | 工作倦怠因素分析 | 47 |
| 4.1.4 | 工作壓力因素分析 | 48 |
| 4.1.5 | 離職傾向因素分析 | 49 |
| 4.2 | 信度分析 | 50 |
| 4.3 | 樣本結構與各變數之描述性統計 | 51 |
| 4.3.1 | 樣本特性 | 51 |
| 4.3.2 | 各變數之描述性統計分析 | 54 |
| 4.4 | 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析 | 62 |
| 4.4.1 | 性別之獨立樣本 T 檢定 | 62 |
| 4.4.2 | 單因子變異數分析 | 63 |
| 4.5 | 相關分析 | 70 |
| 4.5.1 | 工作要求對角色壓力之相關分析 | 70 |

| | | |
|--------|---------------------------|----|
| 4.5.2 | 工作要求對工作倦怠之相關分析..... | 71 |
| 4.5.3 | 工作要求對工作壓力之相關分析..... | 71 |
| 4.5.4 | 工作要求對離職傾向之相關分析..... | 72 |
| 4.5.5 | 角色壓力對工作倦怠之相關分析..... | 72 |
| 4.5.6 | 角色壓力對工作壓力之相關分析..... | 72 |
| 4.5.7 | 角色壓力對離職傾向之相關分析..... | 72 |
| 4.5.8 | 工作倦怠對離職傾向之相關分析..... | 73 |
| 4.5.9 | 工作壓力對工作倦怠之相關分析..... | 73 |
| 4.5.10 | 工作壓力對離職傾向之相關分析..... | 73 |
| 4.6 | 迴歸分析..... | 75 |
| 4.6.1 | 工作要求對工作倦怠之迴歸分析..... | 75 |
| 4.6.2 | 工作倦怠對離職傾向之迴歸分析..... | 75 |
| 4.6.3 | 工作要求對離職傾向之迴歸分析..... | 75 |
| 4.6.4 | 工作要求對角色壓力之迴歸分析..... | 75 |
| 4.6.5 | 角色壓力對工作倦怠之迴歸分析..... | 75 |
| 4.6.6 | 角色壓力對離職傾向之迴歸分析..... | 76 |
| 4.6.7 | 工作壓力對離職傾向之迴歸分析..... | 76 |
| 4.7 | 中介分析..... | 76 |
| 4.7.1 | 角色壓力對工作要求與離職傾向中介效果分析..... | 77 |
| 4.7.2 | 角色壓力對工作要求與工作倦怠中介效果分析..... | 78 |
| 4.7.3 | 工作倦怠對工作要求與離職傾向中介效果分析..... | 79 |
| 4.8 | 干擾分析(層級迴歸分析)..... | 81 |
| 第五章 | 結論與建議..... | 84 |
| 5.1 | 研究結論..... | 84 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| 5.1.1 工作要求對工作倦怠之影響分析..... | 84 |
| 5.1.2 工作倦怠對離職傾向之影響分析..... | 84 |
| 5.1.3 工作要求對離職傾向之影響分析..... | 85 |
| 5.1.4 工作要求對角色壓力之影響分析..... | 85 |
| 5.1.5 角色壓力對工作倦怠之影響分析..... | 85 |
| 5.1.6 角色壓力對離職傾向之影響分析..... | 85 |
| 5.1.7 工作壓力對離職傾向之影響分析..... | 86 |
| 5.1.8 角色壓力對工作要求與離職傾向中介效果分析..... | 86 |
| 5.1.9 角色壓力對工作要求與工作倦怠中介效果分析..... | 86 |
| 5.1.10 工作要求與工作倦怠對離職傾向中介效果分析..... | 87 |
| 5.1.11 工作要求與工作壓力對工作倦怠之干擾效果分析... | 87 |
| 5.2 管理意涵 | 88 |
| 5.3 研究限制與後續研究建議 | 89 |
| 參考文獻..... | 91 |
| 一、中文部分 | 91 |
| 二、英文部分 | 98 |
| 附錄一 正式問卷..... | 106 |
| 個人簡歷..... | 111 |

表目錄

| | |
|--------------------------------|----|
| 表 2.1 工作要求衡量構面整理表..... | 7 |
| 表 2.2 工作倦怠定義彙整表..... | 9 |
| 表 2.3 角色壓力定義彙整表..... | 13 |
| 表 2.4 工作壓力定義彙整表..... | 17 |
| 表 2.5 離職傾向定義彙整表..... | 22 |
| 表 3.1 工作要求操作型定義與衡量變數..... | 34 |
| 表 3.2 角色壓力操作型定義與衡量變數..... | 36 |
| 表 3.3 工作倦怠操作型定義與衡量變數..... | 38 |
| 表 3.4 工作壓力操作型定義與衡量變數..... | 39 |
| 表 3.5 離職傾向操作型定義與衡量變數..... | 41 |
| 表 4.1 工作要求之因素分析表..... | 45 |
| 表 4.2 角色壓力之因素分析表..... | 46 |
| 表 4.3 工作倦怠之因素分析表..... | 47 |
| 表 4.4 工作壓力之因素分析表..... | 48 |
| 表 4.5 離職傾向之因素分析表..... | 49 |
| 表 4.6 各變數信度分析表..... | 50 |
| 表 4.7 背景變數統計表..... | 52 |
| 表 4.8 工作要求描述性統計分析表..... | 55 |
| 表 4.9 角色壓力描述性統計分析表..... | 56 |
| 表 4.10 工作倦怠描述性統計分析表..... | 58 |
| 表 4.11 工作壓力描述性統計分析表..... | 60 |
| 表 4.12 離職傾向描述性統計分析表..... | 62 |
| 表 4.13 性別對研究變數之獨立樣本 T 檢定表..... | 62 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 表 4.14 年齡對研究變數之單因子變異數分析..... | 63 |
| 表 4.15 年資對研究變數之單因子變異數分析..... | 64 |
| 表 4.16 學歷對研究變數之單因子變異數分析..... | 65 |
| 表 4.17 婚姻狀況對研究變數之單因子變異數分析..... | 66 |
| 表 4.18 任職部門對研究變數之單因子變異數分析..... | 67 |
| 表 4.19 職位對研究變數之單因子變異數分析..... | 68 |
| 表 4.20 最近一次主要的班別對研究變數之單因子變異數分析 | 69 |
| 表 4.21 醫院分級對研究變數之單因子變異數分析..... | 70 |
| 表 4.22 各構面 Pearson 相關係數表 | 74 |
| 表 4.23 迴歸統計分析表 | 76 |
| 表 4.24 工作要求與角色壓力對離職傾向之迴歸分析表..... | 78 |
| 表 4.25 工作要求與角色壓力對工作倦怠之迴歸分析表..... | 79 |
| 表 4.26 工作要求與工作倦怠對離職傾向之迴歸分析表..... | 80 |
| 表 4.27 工作要求與工作壓力對工作倦怠之迴歸分析表..... | 82 |
| 表 5.1 實證結果彙整表..... | 88 |

圖目錄

| | |
|---------------------------------------|----|
| 圖 1.1 研究流程圖 | 3 |
| 圖 2.1 工作要求－資源模式架構圖 | 6 |
| 圖 2.2 Abelson 整合離職過程模式 | 23 |
| 圖 3.1 研究架構圖 | 32 |
| 圖 4.1 高、低工作壓力對工作要求與工作倦怠關係之調節作用圖 | 83 |

第一章 緒論

本研究目的旨在探討「工作要求」、「角色壓力」、「工作倦怠」與「工作壓力」與「離職傾向」之間關係，本章共分成三節論述，分別為1.1本研究之研究背景與動機、1.2研究目的、1.3研究流程。

1.1 研究背景與動機

醫療產業與人類生活息息相關，國民收入提升使得醫療品質逐漸獲得國人的關注，然而近年來護士荒之問題逐漸浮出檯面，反映護理人員離職率居高不下致使醫療品質有下降之隱憂，而成為許多研究者欲探討的熱門議題之一。

在台灣，護士荒問題也困擾著醫療產業。因醫療照護的需要，必須24小時不斷輪班工作妥善照護病人，然而當病人被妥善照護之時，這些白衣天使卻長期不斷、默默的承受著調整作息時間之苦以及照護病患的壓力外，可能還必須負擔文書、管理職、上司和下屬等角色，生活上可能還必扮演著學生、父母、子女等角色，角色必須面對角色行為、期望不一致而感到手足無措之情形及不清楚本身工作職權且缺乏適當指引與授權，導致不能確切的執行該角色行為之苦，進而對工作產生厭倦、逃避和冷漠感，許多護理人員最終不堪負荷以實際離職行動表示抗議。當護理人員離職率居高不下後，醫療品質有下降之隱憂。

根據行政院衛生署100年12月底調查資料顯示，國內領有證照的合格護理人員有231,559人，而實際執業人數有137,026人，占領證人數59.2%，然而，國際護理協會指出世界各地都存在著護理人力不足與高離職率的問題(International Council of Nurses, 2004)，在離職率方面，96至

98 年有減緩趨勢，但 99 年的離職率則上升到 20.1%(行政院衛生署，民 101)，可以想見如何減低護理人員離職率及提升執業人數是目前醫院經營管理者及政府單位急需解決的問題。

護士荒之問題逐漸浮出檯面，其嚴重的程度及形成之因素會隨著時間的推移而增加(Morrell, 2005)。為了探討護理人員離職傾向因素，本研究將以台灣中部地區之地區醫院、區域醫院及醫學中心任職之護理人員為抽樣對象發放無記名學術問卷，藉此了解工作要求、角色壓力、工作壓力、工作倦怠等因素與離職傾向之間之影響性做實證研究，探討如何改善護理人力流失之現象為目標，期能提供有關之資訊給醫院管理者參考，進而提升醫院之管理決策。

1.2 研究目的

本研究之主要目的在探討工作要求、角色壓力、工作壓力、工作倦怠、離職傾向之的相關性與影響性。

1. 探討工作要求對工作倦怠之間是否具有關係。
2. 探討工作倦怠對離職傾向之間是否具有關係。
3. 探討工作要求對離職傾向之間是否具有關係。
4. 探討工作要求對角色壓力之間是否具有關係。
5. 探討角色壓力對工作倦怠之間是否具有關係。
6. 探討角色壓力對離職傾向之間是否具有關係。
7. 探討工作壓力對離職傾向之間是否具有關係。
8. 探討角色壓力對工作要求與離職傾向是否具有中介效果。
9. 探討角色壓力對工作要求與工作倦怠是否具有中介效果。
10. 探討工作倦怠對工作要求與離職傾向是否具有中介效果。

11. 探討工作壓力對工作要求與工作倦怠是否具有干擾效果。

1.3 研究流程

本研究首先論述研究之背景與動機，以確立研究主題及目的，接著進行資料的收集以及文獻回顧，進而提出本研究之研究架構，其後設計出本研究之衡量工具，並藉由問卷所蒐集之樣本進行分析，最後提出本研究之結論與建議，如圖 1.1 所示。

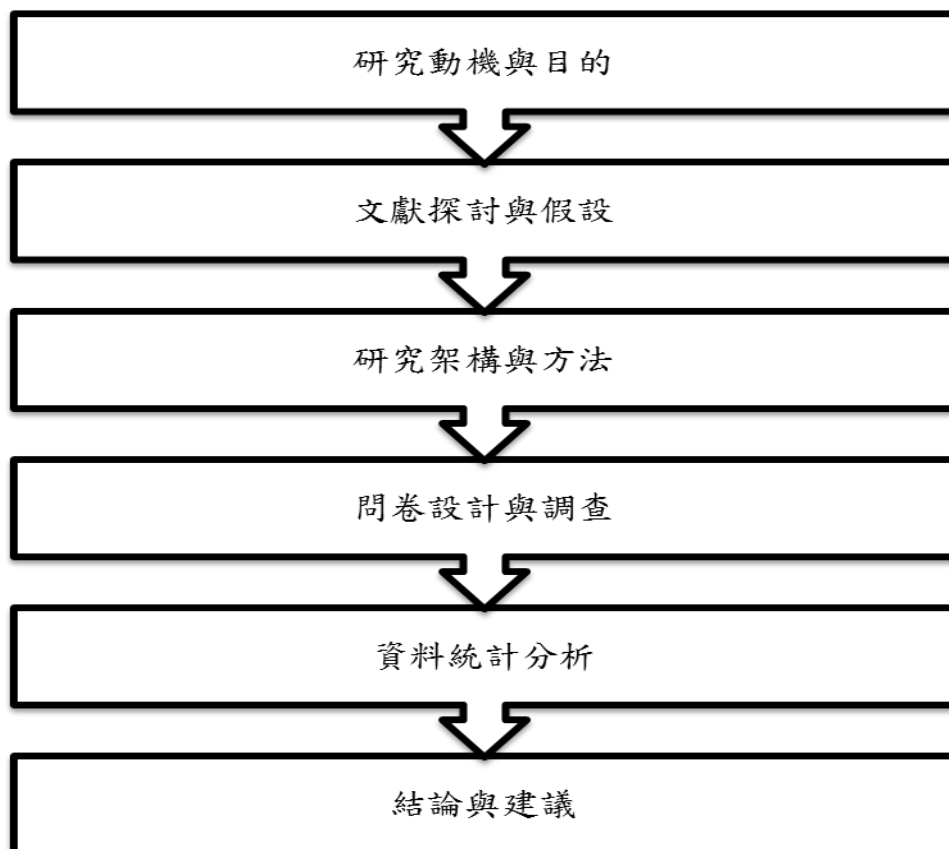


圖 1.1 研究流程圖
資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本章將針對與本研究主題之工作要求、角色壓力、工作壓力、工作倦怠及離職傾向等研究變數相關之國內、外既有理論基礎加以整理、歸納及探討，以做為研究架構建立之依據。本章主要內容包含 2.1 工作要求、2.2 工作倦怠、2.3 角色壓力、2.4 工作壓力、2.5 離職傾向、2.6 各研究變數間之相關研究。

2.1 工作要求

2.1.1 工作要求定義

Bakker, Demerouti, De Boer, and Schaufeli (2003)認為在不同企業組織及不同產業類別中，會面對不同的工作環境特徵，然而環境特徵的增加或減少可能會產生不同強弱工作倦怠及工作壓力等負面的影響，而 Demerouti, Bakke, Nachreiner and Schaufeli(2001)針對工作要求所下的定義為，當個體因在工作時，牽涉到外部環境及自身身體部分，而在生、心理上要求承擔且達成目標，最後導致個體產生身體上負面影響及心理上的負面感受。

楊榮宗(民100)將研究中工作要求定義為員工於職場之工作負荷、環境及工作連貫性等方面的持續要求，其中包括時間壓力、工作安全、心力付出以及聯繫合作等影響因素。

2.1.2 工作要求－資源模式之發展

根據 Hobfoll(1989)研究實證提出之資源保存理論(conservation of resource theory, CRT)，為最早之「工作要求－資源模式」概念。經由 Lee

and Ashforth(1996)將工作倦怠進行相關文獻彙整,初步提出有關工作要求以及工作資源之概念雛形。然而,有關工作倦怠以及 JD-R 模式的模型整合架構,係經由 Demerouti et al.(2001)研究整合相關文獻與變數,針對 Maslach Burnout Inventory(MBI)測量工作缺失經由修正,並透過 OLBI 量表(Oldenburg Burnout Inventory)驗證後提出「疏離」、「耗竭」二構面,至此該基礎概念模式的相關研究逐漸廣泛被學界引用之。

1. 資源保存理論

Hobfoll(1989)提出資源保存理論。主要目的以外在工作中的要求面,如角色衝突、角色模糊、壓力事件、承受高度工作負荷量和壓力,以及外在工作資源面,如強化的權變、社會支持等(Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996),來釐清並解釋工作壓力與工作倦怠之間的關係,並認為社會大眾都有保存、維護和建立資源的動機,然而當這些讓人們感受到資源不足以滿足要求、資源消失的威脅、實際資源消失、投入資源缺無法獲得實際報償的情況時便會產生壓力及倦怠感等心理上的負面感受。資源保存理論共作出了兩點預測如下:

- (1) 當個體依據外在工作要求,長期不斷勞心勞力的為工作順利進行而付出時,將會使個體逐漸流逝內在能量,如情緒能量,將導致陷入工作倦怠而無法自拔的困境。
- (2) 即當個體在不斷投入資源以順利進行工作時,當下若缺少了適時且恰當的內、外部資源來減少耗損時,則會加重工作倦怠的情形。

2. 工作要求—資源模式

Demerouti et al.(2001)在研究中認為當員工在不同組織之中或不同的職業特性狀況下,將會需要面臨不同工作的工作環境,而工作環境特性又可分為工作要求及工作資源兩個種類。其中工作要求的來源包含社

會、組織及物質等三種方面的要求，且需長期不斷在身心上努力滿足這些要求，因此這些身心成本可能會與工作要求有相關聯性；工作資源部分，則是員工對於工作所提供的工作資源水平高低有關。因此在JD-R模式的建立因素中，主要以(1)工作要求變數(包含時間壓力、工作負荷、工作環境工作聯繫、與輪班工作等)，(2)工作資源變數(包含及薪資福利、工作參與、回饋、工作保障、主管支持及工作控制)，等兩種環境特性來建構。最後研究結果發現，當工作要求和資源失衡後，工作要求會導致負面影響，如內心產生壓力和工作倦怠，此外當高度工作要求而導致的工作倦怠感受的情況時，工作資源可以有效的減緩這些負面的感受。

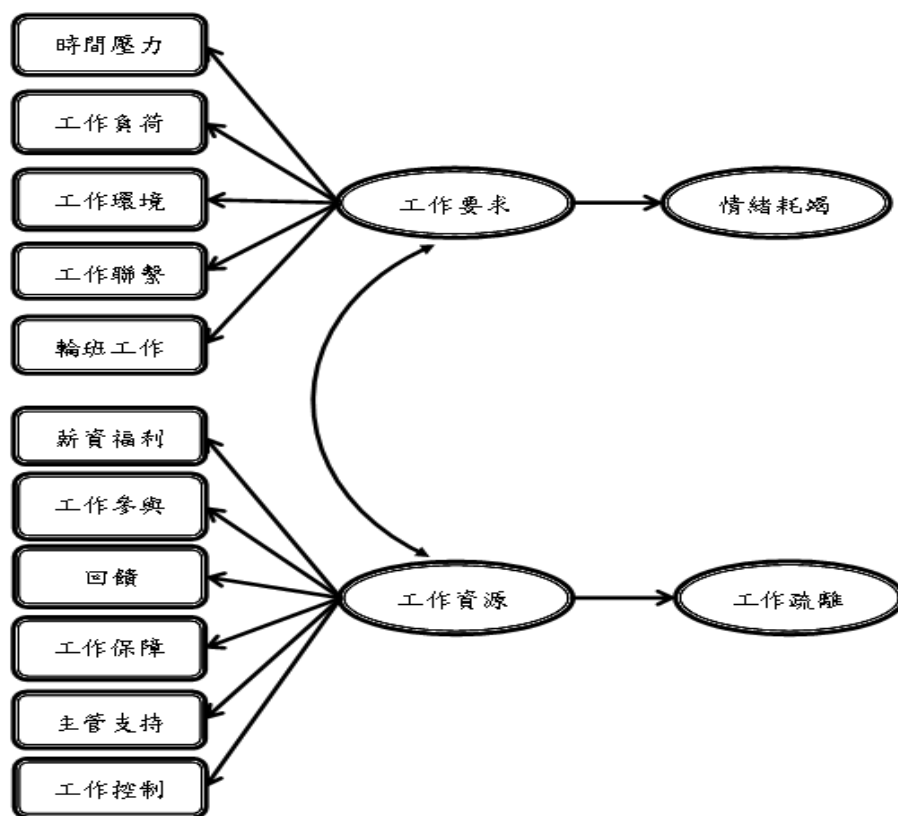


圖2.1 工作要求－資源模式架構圖

資料來源：The job demands model of burnout, by Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B., 2001, Journal of Applied Psychology, Vol.86, p502.

2.1.3 工作要求的衡量構面

根據前述Demerouti et al.(2001)認為當員工在不同組織之中或不同的職業特性狀況下，即將需要面臨工作上的工作環境特性都會有所不同，以致每位研究者在其研究中都會有不同之工作要求衡量構面。因此本因此本研究將整理近年來過內外研究者針對工作要求所調查的樣本對象以及其所採用的工作要求衡量構面，其整理如下表2.1。

表 2.1 工作要求衡量構面整理表

| 研究者 | 年代 | 樣本對象 | 研究構面 |
|----------------------------------|------|--|-----------------------------|
| Demerouti et al. | 2001 | 德國北部地區雇員包含：37 位教師，108 位護士，109位生產線工人，25位化學控制室員工，95 位機場航管人員。 | 工作負荷量、時間壓力、聯繫接待者、工作環境、輪班工作。 |
| Hansen, Sverke & Näswall | 2009 | 瑞典斯德哥爾摩 1800 位護理人員。 | 工作量、角色衝突、工作不安全。 |
| Bakker, Veldhoven & Xanthopoulou | 2010 | 荷蘭健康服務資料庫，樣本共 148 個組織，12359 位員工。 | 工作負荷、情緒要求。 |
| 廖木燦 | 96 | 為國內某家半導體封裝與測試公司的356 為現場人員為對象。 | 工作負荷量、時間壓力、工作環境、輪班要求。 |
| 林品婕 | 98 | 衛生署北區聯盟醫院其中 7 家醫院護理部門 432 位女性護理人員。 | 工作負荷、工作環境、情緒要求、輪班工作。 |
| 周瑋軒 | 100 | 南科、高科共計10 家科技公司，568位基層生產線人員。 | 工作負荷量、時間壓力、輪班工作、工作環境。 |

資料來源：廖木燦(民96)、楊榮宗(民100)及本研究整理

2.2 工作倦怠

2.2.1 工作倦怠定義

Freudenberger(1974)研究中最先提到工作倦怠一詞，其研究中針對專業工作者，如診所醫護人員，發現會誘發失敗、身心枯竭、精力耗盡等工作倦怠負面感受，是因為長期處於工作所給予的要求超越工作者本身的負荷能力。

而許多研究也指出一心一意投入專業助人工作、具有理想主義、對工作為生活帶來意義抱持期望的人，極可能會產生工作倦怠，因為當個人在高度且長期的情緒要求環境下而身心耗竭，最後對其工作產生厭煩、逃避、退縮、漠不關心等現象(Pines & Aronson, 1989; Brouwers, Evers & Tomic, 1999; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)。

Maslach and Jackson(1984)年針對專業助人行業的研究中發現在它們的工作中的確存在著工作倦怠，且會階段性出現情緒耗竭、去人性化、個人成就感降低等三個狀態，情緒耗竭指的是當情緒資源被過度耗竭，失去工作熱誠後所產生無力感、挫折感、失去精力等身心萎靡的現象，去人性化為將人視為無生命物件，對人、事出現麻痺狀態，以冷漠的負面狀態對待工作相關人員，個人成就感降低為對自我產生負面評價，在人際關係及工作中找不到成就感。本研究將針對部分國內、外研究者對於工作倦怠之定義彙整如下表 2.2。

表 2.2 工作倦怠定義彙整表

| 研究者 | 年代 | 定義 |
|-------------------------|------|--|
| Carroll & White | 1982 | 認為工作倦怠是當組織成員長期置身於個體無法負荷的壓力源以及挫折處境之中，而沒辦法處理這些情形，內心因而有不舒服及苦痛的感受。 |
| Talmor, Reiter & Feigin | 2005 | 認為工作倦怠是一種身心受創的狀態，最後會造成身心疲潰的狀況。 |
| Holmes | 2005 | 認為工作倦怠是當個人承受長期不斷的工作壓力後，因喪失動機與興趣，而導致身、心及情緒上枯竭的感受。 |
| 楊清雄 | 民 93 | 當個體感受到工作環境、個人、或某種未知因素的影響，漸漸體會到情緒上的枯竭、對於工作上的動機與成就感低落、被動的態度對待他人等負面反應。 |
| 洪晴萱 | 民 95 | 認為工作倦怠是當個體對於工作的目標想法上過於理想，且組織給予超過自身所能負荷的工作量時，面臨困境無法調適的情況，而產生身心枯竭的感受。 |
| 張明輝 | 民 97 | 認為工作倦怠是當個體不能以積極主動和正面的態度應付工作狀況時，會產生情緒上枯竭的狀態，最後開始以負面想法對待面對周遭人事物、生、心理衝突，對工作感到厭倦、工作熱誠及成就感低落。 |
| 劉秀鳳 | 民 98 | 認為工作倦怠是當個體長時間處在一個高度工作負荷的工作環境中，而漸漸不斷消磨的情況，而造成成就感低落、情緒枯竭、工作動力喪失的情形，導致工作熱忱的不付存再。 |

資料來源：本研究整理

2.2.2 工作倦怠形成歷程

1. Edelwish and Brodsky(1980)的研究中指出，工作倦怠的產生主要分為熱忱期、停滯期、挫折期、冷漠期等四種階段，以下詳述之：

- (1) 熱忱期：新進人員對於新工作抱持著高度的期望，訂定之目標亦較難以達成，進而認為工作可滿足一切，易造成過度濫用身、心理之精神與體能。
- (2) 停滯期：當個人努力工作一段時間之後，在無法評估和證明自身工作表現下，將會不斷的受挫，對於工作可以滿足一切的想法將不再懷抱期待。
- (3) 挫折期：個人漸漸對於自身在工作成果及價值產生疑惑，此時期為工作倦怠的重點階段。
- (4) 冷漠期：此為工作倦怠產生歷程中最後一個階段，個人只關注於是否能保住自己的工作，對於工作的投入程度、時間、工作挑戰、接受新的工作經驗等，採取盡量迴避和減少的態度，除此之外，更冷漠地看待工作所承受的挫折。

2. Veninga(1981)以蜜月期、動力短缺期、慢性徵候期、危機期、絕望期，等五個階段闡述工作倦怠的形成歷程：

- (1) 蜜月期：此一階段剛進入工作職場，最初對於工作懷抱熱忱、憧憬、滿足感和總是感覺自己精力充沛，但隨著逐漸邁入後期後，對於工作的熱情不斷降低，身心逐漸消耗殆盡。
- (2) 動力短缺期：在工作上，逐漸出現效率降低的狀態。
- (3) 慢性徵候期：對於工作產生筋疲力盡和無力感，此階段會開始較容易產生生體上的疾病，在心理、情緒方面容易產生的負面感受和想法。
- (4) 危機期：在這段期間個體苦惱於工作倦怠所反映出來的症狀，認為沒

有能力足以擔任自身工作，造成所有事都往壞處想並且對於自身充滿懷疑等負面想法，最後在內心衍生出逃避的狀態。

- (5) 絕望期：最後階段，個體在自身專業領域上的整體品質不斷的往壞的方面發展，且身體、心理受到重創。

2.2.3 工作倦怠的成因

從 Maslach(1982)的研究中明確指出，工作上所給予的不合理要求，在長期不斷的累積下，超過個人所能承受的情緒負荷量，將導致工作倦怠的產生。他認為工作因素(工作量負荷過重、工作特性不具正面功能)、角色因素(個人疲於滿足雙重以上角色期望)、組織因素(資源分配不均勻、薪資報償不公平、不合理的管理作為)與個自己本身壓力(過於投入工作、個人高度的成就動機)因素等四項，是造成工作倦怠的主要成因，最後將導致情緒耗盡、無力、挫折、退縮、迴避、消極等負面的工作態度。

根據 Evers, Brouwers and Tomic(2002)研究中指出，外部環境、組織、工作與個人等四項因素為導致工作倦怠的前因，其中工作因素包含：工作要求、角色衝突、角色模糊、工作控制、社會支持、工作特性等。

除此之外 Ivancevich, Konopaske and Matteson(2005)認為可能造成工作倦怠的因素有，高工作負荷、工作具有高度機密性和文書工作、在工作表現上缺乏雙向溝通與回饋、角色衝突和模糊、人際關係困難、獎酬制度上不考量工作表現。

2.2.4 工作倦怠的影響

Newstrom and Davis(2002)工作倦怠者較容易產生抱怨、推卸過錯、易情緒不穩發脾氣、不想工作而曠職以及工作表現降低等狀況，最後這些狀況會導致離職行為的加速。

Kahill(1988)將工作倦怠產生將會產生五項的影響如下：(1)生理上的不適和疾病。(2)心理上負面情緒與感受。(3)產生負面工作上、面對客戶和自我的態度，會導致組織承諾的降低。(4)影響個人行為，如暴飲暴食、抽菸酗酒、濫用藥物及組織行為，如降低工作表現、經常曠職、離職率增加。(5)影響個體社交行為的減少、人際關係、家庭生活與感情和工作上同事間的互動減弱。

2.3 角色壓力

2.3.1 角色壓力之定義

角色即個人在日常生活上或組織中被賦予期望、需要所從事的行為立場，每個人在不同的階段和時間都有可能會扮演好幾種角色，而不是每個人在相同的職位都會扮演著相同的角色，例如在職場上所扮演的職位與職稱或正式與非正式的角色，而在生活上你可能是扮演著父母親、兒女、配偶、朋友或社團成員等角色 (Spector, 1997; Jex, 1998)。

人與人之間會互相影響角色的扮演，因個人對任一角色都有自己獨特的看法，不但會詮釋在自身扮演的角色外，也會以自己的想法和標準來評斷其他人的角色的扮演，當這些想法、期望傳遞給角色接受者時，在接收的時發現角色接受者對於角色傳遞者的期望不一致時而產生壓力(丁庭宇，民 85；蘇慧瑤、尹祚芊，民 79)。也就是在個人存在的社會環境中，因為外部因素干擾體系之穩定性，而產生角色行為無法有效表現的情形，稱之為角色壓力(Hardy & Conway, 1978)。

Fogarty(1994)研究中指出當自己本身接受到他人之角色期待時，這些角色期待是與他們在組織中的實際表現是有差別的，這種情況稱之為角色壓力。許裕呈(民98)認為當角色扮演者於各人內部因素與外部之環境因

素、角色期望過多或不一致時或某種因素以致角色不利活動時，在所處的社會環境中的結構會產生失衡的現象，最後個人無法彰顯恰當的角色行為、完成角色之任務，所產生的情況稱之為角色壓力。本研究將針對部分國內、外研究者對於角色壓力之定義彙整如下表2.3。

表 2.3 角色壓力定義彙整表

| 研究者 | 年代 | 定義 |
|-----|------|--|
| 陳傳宗 | 民 92 | 當角色個體所在的社會環境中扮演角色時，當下的環境若含有不方便角色活動因素，會導致環境結構失衡，最產生角色行為不能有效展現的情況。 |
| 李清波 | 民 94 | 認為角色壓力是指，當組織成員無法完成組織內在與外在所給予的角色期待時，會導致成員身心失調或無法平衡的情況。 |
| 張秀玉 | 民 96 | 認為角色壓力是指，當外部所給予角色扮演者不清晰、過多、不一致的角色期望以及對該角色有差異認知時，產生無法有效展現其角色行為的情況。 |
| 林志丞 | 民 99 | 當該個人所在的社會環境中扮演角色時，外部社會環境影響使得個人對於不清晰的角色期待、角色所執行的任務無法達成或者角色行為無法獲得有效展現時，最終將導致個人在身心失調或不安負荷的感受。 |

資料來源：本研究整理

2.3.2 角色壓力之內涵

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek and Rosenthal (1964)的研究中將角色壓力分為客觀事實及主觀經驗兩種型態，並提出角色壓力內涵中包含了角色衝突及角色模糊。

1. 角色壓力型態：

- (1) 客觀事實：是指客觀的角色壓力是因組織中環境狀態具有一些因素，不利於角色的活動，最後導致角色特性的不良。
- (2) 主觀經驗：個人對客觀角色背景，如心理認知、人格特質、個人經驗及人際關係等不利因素而產生負面反應。

2. 角色衝突：定義為當個體同時揹負雙重以上相互衝突角色或與其價值觀念不一致時，所感到手足無措之情形。更進一步將角色衝突的分類為三種型態如下：

- (1) 角色之間的衝突：指當個體在同一時間下飾演許多種角色，卻無法將每種角色都給予很好扮演時，最後導致忙亂或慌張的角色衝突情形。
- (2) 角色內部的衝突：指個體所扮演的單一角色中，無力達到來自於來自同一個和來自不同角色傳遞者所給予的不同期望等所產生等各種的衝突。
- (3) 角色要求與個人本身的衝突：指的是當個體的價值觀、人格特質和需求與角色要求產生不一致的衝突情形。

3. Kahn(1980)更進一步從角色衝突中，分出了角色過度負荷。Biddle(1979)認為角色負荷內，還可從質與量兩種情況來探討，其描述如下：

- (1) 角色過度負荷：當角色接收者接受到過太多來自於角色賦予者工作上的要求時，角色接受者無法在時間內達成被交付的任務。
 - (a) 過度負荷(質)：指角色賦予者所給予的工作上的要求，超越角色接收者的知識或能力範圍，導致最後無法完成任務。
 - (b) 角色負荷(量)：指指角色賦予者所給予的工作上的要求，超越角色接收者所能承受的負荷量，最後導致完成任務，導致最後無法在規定的

時間內完成任務。

4. 角色模糊：定義為個體不了解本身角色定位且缺乏足夠的期望資訊，以致不能確切的執行該角色之行為。Rizzo, House and Lirtzman (1970) 並將角色模糊分為任務模糊(責任模糊、規定模糊)與結果模糊兩種，其描述如下：
 - (1) 任務模糊：可分為又可細分為三個部分，包含責任的模糊、規定的模糊、角色賦予者的模糊。
 - (a) 責任模糊：指工作上的責任與囑咐事項未得到明確且詳細的配置與劃分；工作的計畫和目標沒有得到清楚的規劃，最後導致了角色賦予者所賦予的期望產生錯誤的理解。
 - (b) 規定模糊：由於組織內的權責劃分與程序規定不明確，導致工作權限與內容不能使員工得到明確的了解。
 - (c) 角色賦予者模糊：當角色賦予者無法清楚或完整傳遞訊息時，其會導致角色接受者會產生客觀之角色模糊。
 - (2) 結果模糊：結果模糊的產生，是當角色接收者對於本身工作的衡量沒有清楚、明確的標準，導致不清楚工作上的範圍和工作需達到何種效果的標準無跡可尋情況。

2.3.3 角色壓力來源

吳思華、林志洪、湯明哲、羅理平(民77)發現角色壓力產生的來源有下列因素：給予不良的委派，導致個人的能力無法達成要求、單向的溝通、給予缺乏挑戰性的要求、給予個體無法達成的要求、從一個人或不同人接到互相矛盾的要求、不清晰或界限不明確的要求、來自不同人的角色衝突。

2.3.4 角色壓力的影響

洪芬芳(民96)認為導致護理人員在工作中發生角色衝突的情況，是由於必須擔任行政、管理、臨床護理等雙重以上角色，當護理人員因給予自己過高的期望、不明確的角色任務、同事間認同感不足、低度的主管支持，最後因為產生有落差的角色期望所致。引發角色壓力的原因可能是角色衝突，而且角色衝突會引發個體負面的情緒，如挫折感、困惑感。此外此外Gupta and Beehr(1979)認為角色過度負荷是提升離職傾向的因素。

2.4 工作壓力

2.4.1 壓力之定義

Selye(1956, 1979)將早期機械與物理學中所提到之壓力，意指當一件物體當承受到外來力量作用後，造成原來的外觀改變情形之概念導入醫學概念中，並將壓力重新定義為：當個人皆受到內、外部環境刺激後，出現的某種非特定性結果，進而導致個人產生生理與心理上連續反應。

Folkman and Lazarus (1984)研究中認為壓力是個體在日常生活中，為了適應環境不斷改變的情形，而產生出彼此之間的互動關係；換句話說，壓力是個人在面對環境時，當身心上發生變化後所產生的個人主觀感受。

張春興(民89)也針對壓力提出，當個體在身心感覺遭受到危機時，會產生緊繃的狀態，最後會導致個體在情緒上產生負面的感受。對此，當壓力形成激發個人潛能，進而增強工作效率，即為正面的感受；反之，當壓力形成產生職業疲潰之現象時，即為負向效果(李選，民81)。

2.4.2 工作壓力之定義

Caplan and Jones(1975)研究中認為工作壓力係指，當工作職場環境之特性造成工作者個人身心威脅或危機的某一特定現象，其中包括工作者能力無法達到工作目標與要求，或供給難以達成需求。Beehr and Newman(1978)指出，工作壓力定義為，當工作者與工作相關因素交互作用下，而衍生出工作者生理與心理狀況破壞、改變，進而影響正常功能、造成各種人、事、物運作失衡之情況。王慶元(民97)工作壓力係指，工作者對週遭工作環境的各種情境刺激無法迅速處理時，透過主觀感受與個人特質之交互作用，所產生之生理與心理反應。本研究將針對部分國內、外研究者對於工作壓力之定義彙整如下表2.4。

表 2.4 工作壓力定義彙整表

| 研究者 | 年代 | 定義 |
|-------------------------|------|--|
| Margolis, Kroes & Quinn | 1974 | 工作壓力係指，工作者身、心理與工作交互影響，造成工作者本身不穩定之特定情形。 |
| Parker & Decotiis | 1983 | 工作壓力係指，工作者在工作職場面臨到工作機會、需求與限制等情境時，產生與本身期待不符或是脫離常態之感受。 |
| 謝秀真 | 民95 | 工作壓力係指，工作情境遭遇外在事件、行為或情境的壓力感受，造成工作者個人正向或負向的知覺與主觀反應情況。 |
| 張明輝 | 民97 | 工作壓力係指，工作者面對過度工作負荷時，將造成挫折、無力或威脅等感受，易產生個人身心失調以及情緒反應。 |

表 2.4 工作壓力的定義彙整表(續)

| 研究者 | 年代 | 定義 |
|-----|-----|---|
| 劉宇軒 | 民98 | 工作壓力係指，工作者面對無法迅速解決或適應各種工作要求與業務責任之工作情境時，將引發心理與生理的負面壓力持續累加。 |
| 郭淑卿 | 民99 | 工作壓力係指，工作者面臨外在要求、內在條件與個人特質的交互影響，所造成工作者個人的行為與身、心理失衡之情況。 |

資料來源：本研究整理

2.4.3 護理人員工作壓力

蔡欣玲、陳麗梅、王偉(民85)研究指出，護理人員的責任以及壓力會伴隨醫學科技與人民生活水準同步提升，包括病人與家屬對醫護知識提升與提高醫療品質之要求亦有所影響。

許玉珍(民93)提到，醫院是一個複雜的組織，而護理人員工作任務多樣化且繁雜、24小時輪班，導致工時不固定、複雜的人際關係及對其所扮演的角色不清晰等因素，導致護理人員產生過高的工作壓力。Sveinsdottir, Biering and Ramel(2006) 也認為醫院是屬於在人、事、物三方面錯綜複雜的環境，當護理人員置身於這樣的環境，且必須負擔多重不相同的工作及情況時，壓力感受程度過高後，會產生嚴重有害於護理人員及病患的結果。

護理人員為醫院面對病患時第一陣線人員，工作內容不僅需要照料病患，且面對職場複雜與病亡之環境，時常與病患家眷、同僚頻繁接觸，承擔之壓力亦是多向性(唐佩玲、陳玟伶、鄭琇芬、張敬俐、林惠賢，民94；舒曼姝、王琪珍，民82)。

蘇慧瑢(民82)研究國軍醫院護理人員實證結果發現，最令護理人員

難以接受之五項影響要素依序為：職場醫療人力不足、工作職位晉升機會太少、發生緊急狀況，而醫師無法第一時間到場、工作內容除專業工作外，還包括非自身工作之項目、職場醫療設備不足或陳舊。

彭美姿、劉盈君與張艾如(民92)研究中針對癌症病房護理人員進行訪談後，發現其工作壓力的來源包含六項：親眼看著家屬病患與承受著折磨、對同事照護病人的行為方式感到失望、沒有足夠的時間完成所有護理工作、面對自己喜歡的病人去世、暴露在危險的醫療環境中、來自於行政系統的壓力。

胡瑞桃(民89)指出，根據北部某些市立醫院單位為例，護理人員之工作壓力影響因素依序為：職場正向回饋缺乏或不足(精神鼓勵或薪資調整)、工作輪調問題難以適應、無法掌握病患危急狀況、病護比例嚴重失衡、醫院環境複雜與專業醫療儀器難種類繁多、難以操作。

郭錦暖、李碧娥、李秀現(民94)以質性訪談方法，探討SARS期間急診護理人員主要工作壓力，結果得出壓力共分為個人、工作兩方面：(1)個人方面有：害怕得到疾病後傳染給家人、面對職業烙印的無奈、個體與家人之間的關係生變及隨時有可能被隔離甚至殉職等。(2)工作方面：同事之間意見出現分歧、穿著防護裝備所產生的身體不適感與心理上所產生的壓力、必須負擔超過個人負荷的額外工作之壓力、急診工作流程更改頻率過高。

Sullivan(1993)研究中發現，關於精神科醫護人員之工作壓力產生，其中影響因素除了自身護理工作壓力，亦有病患之症狀影響，包括有：對組織設定之目標或方向不了解、人際間的衝突、職場暴力事件、潛在的自殺、排班、行政工作、工作高度負荷、缺乏人力與醫療支援、領導型式。

Rice(1999)研究中提出工作壓力的來源分為工作狀況、生涯發展、組織結構、角色壓力、個人特質、家庭與工作衝突及過度負荷等六個類型，其中工作狀況：包括工作過度負荷、輪班工作等，角色壓力：如角色衝突。

2.4.4 工作壓力的症狀結果

Cooper (1992)研究指出，工作壓力的產生易造成護理人員對醫療照顧之品質，包括有：生理與心理健康、工作滿意度下降、工作意外、人際衝突、醫療成本、人員與工作調度頻繁、離職率上升。Hollen, Clarke-Steffen, Forte, Moore and Katz (2000)指出護理人員長時間承受高度工作壓力時，易引發情緒不穩、職業疲潰、醫療過失、離職與怠忽職守。Pearson and Moomaw(2005)認為當工作引起工作壓力時，進而將會導致情緒崩潰，包括情感不愉快、挫折、憂慮、焦躁、緊張以及沮喪等身心反應。

2.5 離職傾向

2.5.1 離職傾向之定義

所謂離職傾向，即是一種個人展現自願性離開工作崗位，而另覓其他工作機會之態度、意念，介於留任與實際離職間，產生的原因為工作滿意度降低，且為離職行為具有正向預測能力(Mobley, 1977；Miller, 1979；Takase, Yamashita & Oba, 2008；Caplan & Jones, 1975)。

Hom and Griffeth(1991)提到當組織內員工離職傾向降低時，離職率也會減少，因此離職傾向與離職行為是一種相依的概念。歐陽玲(民83)也指出當員工出現設法要離開其工作組織的想法時會使離職行為實際發生。孫少峰(民78)在研究中比較離職與在職兩組護理人員的離職意願時，發現

離職組護理人員相較於在職組護理人員會具有較高的離職意願，證實了離職意願與離職行為具有較大的解釋能力。Krausz, Brandwein and Fox(1995)提到護理人員的撤退行為，會由考慮離開目前工作單位，在來離開目前服務的醫院，最後到離開護理產業，因此撤退行為是漸進式的歷程。而這些屬於自願性離職念頭中，是可以因為組織的作為而避免的(陳淑芬，民90)。

Mobley(1977)提出離職是指員工在經歷一段工作歷程後，經過深思熟慮，對於自身工作無法肯定後，所作出離開工作崗位的實際行為。其中Frederlck(1960)則認為就廣義的離職概念，又稱為勞動移動，其中具有三個面向，分別為：(1)地域間的移動：員工從一個地區轉移到其他地區。(2)職業間的移動：個人從某一個職業轉移到其他職業。(3)產業間的移動：個人從某一個產業轉移到其他產業；此外黃英忠(民78)認為狹義的勞動移動，是指組織成員由內向外流動。由於台灣護理工作環境差，人員流動率太高，使得目前還在執業的護理人員必須負擔更大的工作量，導致士氣低落、護理品質下降、長期勞累情況下離開現職，最終導致惡性循環(高靖秋，民100)。本研究將針對部分國內、外研究者對於離職傾向之定義彙整如下表2.5。

表 2.5 離職傾向定義彙整表

| 研究者 | 年代 | 定義 |
|----------------------|-------|---|
| Abelson | 1986 | 產生離職之行為，是經過漫長時間不斷的思考後而做出的決定，由此可知當員工確定對組織提出離職前早已做好決策。 |
| Meyer, Allen & Smith | 1993 | 離職傾向是一種意念，發生在護理人員想要離開其工作的組織時；而離業傾向則是護理人員想轉換到不同產業職業的意願。 |
| Vandenberg & Nelson | 1999 | 離職傾向是個人對於未來在某種特定情形下，預測離開組織的可能性。 |
| Hayes et al. | 2006 | 離職傾向是，當離職和專業有關的情況下，其離職傾向評估範圍應該要包含組織內部單位與單位間的轉移。 |
| 邵小娟 | 民 89 | 離職傾向指個人是否有意願離開目前的工作，而另外找尋其他工作的強度。 |
| 林哲瑩 | 民 92 | 離職傾向是否在目前沒有聘僱契約的限制下，有離職之意願。 |
| 陳筱明 | 民 92 | 認離職傾向是在為來一年內具有離職計劃者，其計劃包含轉任護理相關工作、轉移至其他學校擔任臨床或課室教學、進修深造、轉往其他產業和退修等。 |
| 張新燕 | 民 96 | 離職傾向是一種想法與態度對於個人是否想要離開目前的工作。 |
| 黃義明 | 民 101 | 離職傾向是由於評估組織或自己本身因素而產出是否離職之意念 |

資料來源：本研究整理

2.5.2 Abelson (1986)離職模式

根據Abelson(1986)所提出之離職過程整合模式中(如圖 2.2)，認為員工離職是一個連續的過程，其中個人、組織、工作特性、環境等四大因素為離職過程中的影響初期。經由這些因素間的相互影響，可能會隨時影響個人之離職念頭。下一個階段之影響共有五個步驟，第一步驟：員

工對他的工作感到不滿意。第二步驟：員工開始產生並考慮是否離職。第三步驟：員工開始想要尋找其他工作機會。第四步驟：員工對現在工作做和未來新的工作相互比較其優缺點。第五步驟：員工決定是否留任或離職。研究中也提到，在離職過程初期部分，個人因素中的背景與想法較具有影響力，其可能會對離職過程中後續發展產生干擾的作用，組織因素除了對工作滿足具有影響力之外，對其他步驟也具有影響的效果，在環境因素的部分，對第三與第四步驟具有具有影響力，而對其餘步驟影響力較為微弱。

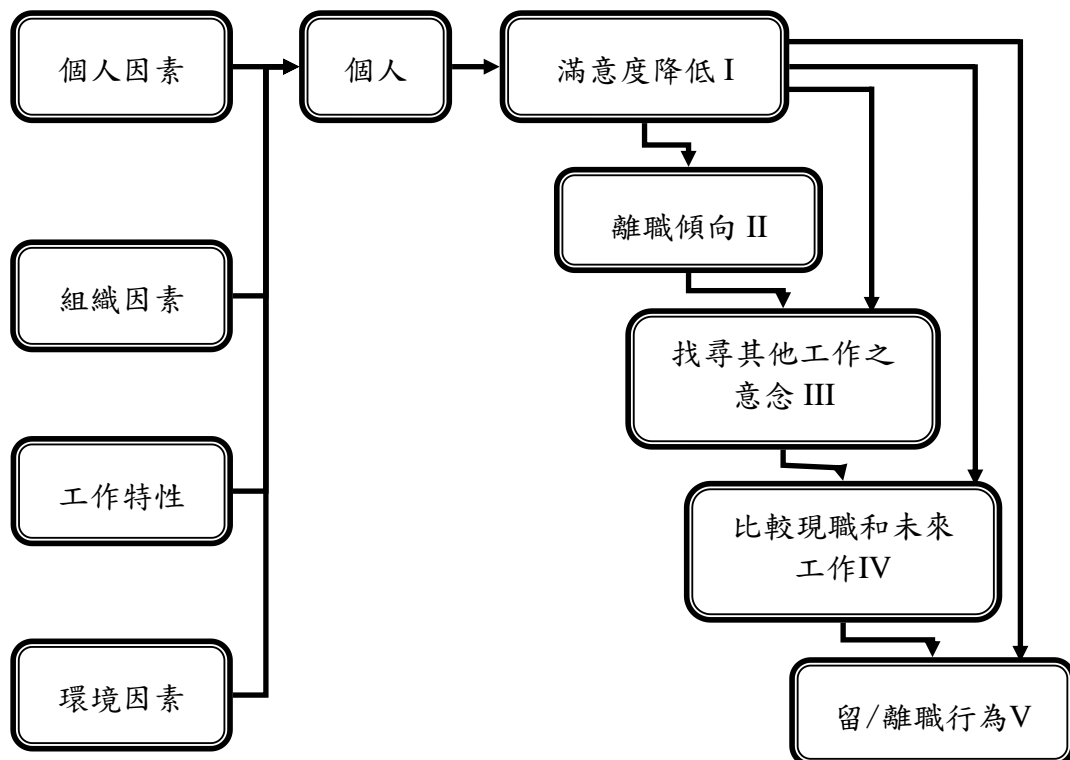


圖 2.2 Abelson 整合離職過程模式

資料來源：Abelson, M.A. (1986), Strategic Management of Turnover: A Model for the Health Service Administrator, Health Care Manage Review, Vol.11, No.2, pp.65.

2.5.3 離職的分類

離職行為早期的分類中，Price(1977)提出離職行為共分為自願離職與非自願離職兩種類型。除此之外，Dlato and Todor(1979)研究中，以組織角度針對員工自願離職行為進一步分為功能性離職與非功能離職兩種類型。而後Abelson(1986)更針對個人因素自願與非自願性離職分別提出可避免或不可避免四個種類，其主要描述如下：

1. 自願離職：員工可能因為家庭因素、自己本身因素、組織和主管滿意度低等，根據自己的意念考量與雇主停止雙方間的雇傭關係。
 - (a) 個人因素，組織可避免：組織可以針對員工的不滿，透過改善(如：制度、主管領導)等組織因素，而避免員工自願離職的情形。
 - (b) 個人因素，組織不可避免：指因個人因素(如：搬家、出國遊學、懷孕)的考量決定，而無法透過組織改善措施避免自願離職的情形。
 - (c) 組織角度之功能性離職：依組織的角度來看，若員工離職會對組織之績效產生重大損害，那組織會盡最大能力慰留員工以降低損失。
 - (d) 組織角度之非功能性離職：依組織的角度來看，若一名員工離職並不會影響，甚至反而會提升組織之績效，那組織會對於員工之離職毫不在意更不會予以慰留。
2. 非自願性離職：員工可能因為員工表現無法達到組織的要求、組織的變革等因素，導致組織未考慮員工想法或意見，以單方面決定停止與員工之雇傭關係。
 - (a) 個人因素，組織可避免：如解雇、優退等因素所產生之非員工離職行為，組織是可以避免的。

(b) 個人因素，組織不可避免：因個人因素(如：治療重大疾病、身心傷殘甚至死亡等)，是組織無法避免的員工離職行為。

2.5.4 離職的成因及影響

黃英忠(民92)指出，就員工本身與組織兩方面關係，得出影響員工離職的出發點是員工本身的因素，再來才是組織因素，並整理出以下幾點：

(1)個人身體及心理上遭遇不可抗力因素。(2)組織給予的工作量及工作時間上，超過工作者本身所能承受的負荷。(3)家庭環境因素。(4)組織給予工作者不合理或者無法滿足自身、家庭生活需求的待遇。(5)組織採取不完善且無法減緩工作者精神壓力的休閒福利措施。(6)工作的環境不佳。(7)不完善、不良的人事制度，如績效考評不公正、晉升機會不高。(8)當員工所作所為無法滿足組織給予的要求或規定，而對員工作出解雇的處置。(9)組織內部員工的不和諧。(10)當公司遭遇經濟的不景氣時，為了因應公司不斷萎縮的業務狀況，而採取暫時解聘員工的節省人力成本措施。(11)員工對於公司發展前程以及穩定性之信心不足。

針對護理人員會增加決定離職可能性的幾個指標，如承重的的工作壓力、長時間人員不足、身心疲憊、工作滿意度降低、超時工作、薪資與福利低、工作年資淺、工作的單位無法獲得長官賞識、家人對工作不認同、家庭需求、缺乏專業進修、有其他更好的工作機會、男護士的角色壓力等(Cartledge, 2001; Fochsen, Sjogren, Josephson & Lagerstrom, 2005; Hart, 2005; Ito, Eisten, Sederer, Yamada & Tachimori, 2001; Lou, Yu, Hsu & Dai, 2007; Moore, 2001) (引自張慧蘭、盧美秀、林秋芬，民99，頁126)。

當護理人員必須面對外在因素(家人支持度不高、工作不滿意)、夜間輪值與照護病況不穩定的病患等事件時，也會使其考慮是否要離職(陳麗芳、朱大維、周承，民94)。王秀春、林月玲、李碧霞(民86)研究結果也

指出離職之原因中包含，夜班影響家庭生活、工作時間不定。

針對病護比的部分，根據美國國家護理研究中心的統計顯示，當護理人員所照護的病患每增加一人，則病患在30天內增加7%的死亡率，若增加從4至6位病人則死亡率會增加到14%，最後若增加到4至8人則病患的死亡率將會增加到驚人的31%(Aiken, Clarke, Sloane, Sochalski & Silber, 2002)。因此當這些護理人員應為承受不住如此龐大的壓力而紛紛離開護理職場後，照護品質不斷下降，最後為了維持病患的安全著想，而醫院必須減少病床，將導致大眾對於醫療照護需求產生嚴重的影響(張瑩如，民101)。

2.6 各研究變數間之相關研究

2.6.1 工作要求與工作倦怠之實證研究

林品婕(民98)探討女性護理人員之工作要求、工作資源、工作倦怠、專業承諾與工作績效之關係之研究結果中，發現工作要求對護理人員工作倦怠有正向的影響。高癸華(民99)以國內二家位於竹科與南科之晶圓代工產業員工為調查對象，其研究結果發現工作要求對工作倦怠具有顯著正向影響，並指出當公司不斷給予及增加超出員工能力範圍的工作量時，會導致員工產生工作倦怠。蔡文生(民97)以南山人壽中部地區20個通訊處之業務員為樣本對象，其研究中比較資深與資淺業務員工作要求與工作倦怠相關性，發現資淺業務員工作要求與工作倦怠具有顯著相關。賴幸如(民99)針對國立自然科學博物館義工為抽樣對象其研究結果發現工作要求與工作倦怠具有正向顯著影響，並認為當義工必須配合組織給予缺乏彈性及不規律的工作次數、工作頻率、工作時數及工時安排時，會不斷的累積工作倦怠感。

根據上述文獻之研究結果，工作要求對工作倦怠呈顯著正向影響，因此本研究提出假設 1：工作要求對工作倦怠具有顯著的正向影響。

2.6.2 工作倦怠與離職傾向之實證研究

崔來意(民89)，以光電、半導體、通訊及電腦等高科技產業的女性專業人員為研究對象，其研究解過發現工作倦怠對離職意願呈顯著相關，且工作倦怠對離職意願有顯著影響。許順旺、林瑋婷和蘇紅文(民99)也實證了工作倦怠對離職傾向呈正向相關及正向影響，即員工工作倦怠越高時，員工離職的念頭也越高。李慧娟(民100)，以國軍醫院護理人員調查對象，探討工作壓力、工作倦怠與離職傾向間之關聯性，其研究結果發現工作倦怠與離職傾向呈顯著正向關聯。郭重信(民100)研究中針對嘉義縣消防局消防人員為調查對象，探討工作倦怠與離職傾向之影響性，結果發現工作倦怠因情緒耗竭、非人性化、低個人成就感等因素會顯著正向影響離職傾向。

根據上述文獻之研究結果可知，工作倦怠對離職傾向呈顯著正向影響，因此本研究推論並提出假設2：工作倦怠對離職傾向具有顯著正向影響。

2.6.3 工作要求與離職傾向之實證研究

Demerouti et al.(2001)工作要求可能會產生不同強弱工作倦怠及工作壓力等負面的影響。Bakker et al. (2003)認為在不同企業組織及不同產業類別中，會面對不同的工作要求，若工作要求增加或減少會產生不同強弱工作倦怠及工作壓力，此外 Maslach(1982)的研究中明確指出，工作上所給予的不合理要求，在長期不斷的累積下，超過個人所能承受的情緒

負荷量，將導致工作倦怠的產生。Hollen et al. (2000)指出護理人員長時間承受高度工作壓力時，會導致離職行為，Kahill(1988)將工作倦怠產生，將會導致離職率增加，Newstrom and Davis(2002)工作倦怠者較容易產生抱怨、推卸過錯、最後這些狀況會導致離職行為的加速。

綜合上述文獻所提出之理論，本研究推論工作要求對離職傾向會產生影響，且工作要求對工作倦怠具顯著正向影響，工作倦怠對離職傾向具顯著正向影響，因此本研究提出假設 3：工作要求對離職傾向具有顯著的正向影響及假設 10：工作倦怠對工作要求與離職傾向具有中介效果。

2.6.4 工作要求與角色壓力之實證研究

吳思華、林志洪、湯明哲、羅理平(民77)發現角色壓力產生來自給予不良的委派及工作指派無法達成，導致個人的能力無法達成要求。Demerouti et al.(2001)工作要求可能會產生不同強弱工作倦怠及工作壓力等負面的影響，當個體因在工作時，牽涉到外部環境及自身身體部分，而在生、心理上要求承擔且達成目標，最後導致個體產生身體上負面影響及心理上的負面感受。當工作要求和資源失衡後，工作要求會導致負面影響，產生壓力。蔡麗真(民98)研究中指出，工作要求若無法轉換能力導致承受高度工作負荷量和壓力。楊榮宗(民100)職場之工作要求如時間壓力的持續要求，個體長時間處在一個高度工作負荷的工作環境中，使醫護人員無法在預訂工作時間內須完成工作而產生工作色之壓力。

根據上述文獻所提出之理論，本研究推論並提出假設 4：工作要求對角色壓力具有顯著的正向影響。

2.6.5 角色壓力與工作倦怠之實證研究

Harrison(1983)指出角色模糊與角色衝突是產生工作倦怠的原因之

一。此外從張榮宗(民91)研究中指出導師的角色壓力能有效預測工作倦怠。嚴正哲(民95)以軍事主計機關人員為研究對象，研究結果發現角色壓力與工作倦怠具有顯著關係及顯著影響。蕭靜儀(民99)研究中，也實證角色壓力會正向影響工作倦怠，認為產生工作倦怠的因素是角色壓力，而且會因此帶來負面的憂鬱情緒。郭淑卿(民99)針對雲林縣、嘉義縣市376位主計人員的研究中，證實角色壓力與工作倦怠，具顯著正相關且具有顯著的正向影響，顯示角色壓力越大則工作倦怠也會越高。

根據上述文獻之研究結果顯示，角色壓力對工作倦怠呈顯著正向影響，工作要求對工作倦怠呈顯著正向影響，工作要求對角色壓力呈顯著正向影響，因此本研究提出研究假設5：角色壓力對工作倦怠具有顯著的正向影響及假設9：角色壓力對工作要求與工作倦怠具有中介效果。

2.6.6 角色壓力與離職傾向之實證研究

Brief, Schuler and Van Sell (1981)指出導致離職傾向產生的來源是角色模糊與角色衝突。黃金梅(民95)年以護理人員為研究對象，實證角色衝突、角色模糊、角色負荷(量)及角色負荷(質)與離職傾向呈現正向影響關係，即角色壓力越大，離職傾向也越高。駱俊宏(民93)以台灣南部地區男性護理人員為抽樣對象，探討角色壓力與離職傾向部分中，發現角色壓力與離職傾向間有顯著正向相關。

根據上述文獻研究指出角色壓力對離職傾向呈正向影響，工作要求對離職傾向呈正向顯著影響，工作要求對角色壓力呈正向影響，因此本研究推論並提出假設6：角色壓力對離職傾向具有顯著的正向影響及假設8：角色壓力對工作要求與離職傾向具有中介效果。

2.6.7 工作壓力與離職傾向之實證研究

曾冠華(民95)以中部504名區域醫院護理人員為抽樣對象，其研究結果指出若工作壓力越大及身心狀況越差之護理人員會有明顯離職傾向感受出現。黃建中(民96)以已就職之醫事放射師為樣本對象，而其研究結果指出工作壓力與離職傾向呈顯著相關。莊采華(民97)以台灣地區保險業為研究對象，來探討主管領導風格對工作壓力與離職傾向關係，亦發現工作壓力對離職傾向呈顯著正向影響。黃義明(民101)以內政部入出國及移民署之服務站、專勤隊及收容所內職員為研究對象，結果發現工作壓力對離職傾向呈正向顯著影響。

根據以上文獻研究結果，顯示工作壓力與離職傾向呈正向顯著影響，因此本研究推論並提出以下假設7：工作壓力對離職傾向具有顯著的正向影響。

2.6.8 工作壓力對工作倦怠之實證研究

陳鈞卿(民94)以牙醫助理為對象，探討工作壓力、工作滿意度與職業倦怠相關因素，其研究結果指出工作壓力越大，職業倦怠越高。郭淑卿(民99)於工作壓力、角色壓力對工作倦怠之影響—以因應方式之中介效果及自我效能之干擾效果之研究中，證實工作壓力與工作倦怠呈顯著正向影響。陳振坤(民100)探討女性員警外勤工作壓力、職業倦怠與離職意願關係及預測力研究中，研究結果發現工作壓力與職業倦怠呈現顯著正相關，即工作壓力愈高時，職業倦怠愈高。陳世志(民91)以矯正機構戒護管理人員為研究對象，探討工作壓力、工作滿足與工作倦怠之相關研究，其研究結果顯示工作壓力對工作倦怠有正向影響。戴鳴智(民99)以國內醫院急診室之護理人員為調查對象，有關探討工作壓力與工作倦怠部分，其研究結果發現工作壓力與工作倦怠部分具有顯著相關。李慧娟(民

100)，以國軍醫院護理人員調查對象，探討工作壓力、工作倦怠與離職傾向間之關聯性，其研究結果發現工作壓力與工作倦怠呈顯著正向相關。

因此根據前述文獻研究結果可知，工作要求與工作倦怠呈顯著正向影響影響，且工作壓力對工作倦怠呈顯著正向影響，因此本研究推論工作要求與工作倦怠間，工作壓力具有調節效果。因此本研究推論並提出假設 11：工作壓力對工作要求與工作倦怠具有干擾效果。

第三章 研究方法

本章綜合前述第一章之動機、目的與第二章文獻的理論基礎，確立研究變數建構出本研究之研究架構，再根據研究架構設計問卷，收集實證資料，藉此驗證研究假說是否成立。第三章共包含六個部分，分別為3.1 研究架構、3.2 研究假設、3.3 操作型定義及問卷設計、3.4 前測、3.5 研究對象與抽樣、3.6 資料分析方法等六個部分。

3.1 研究架構

本研究共有五個變數，自變數：工作要求(包含專業照護、情緒要求、輪班工作)，中介變數：角色壓力(包含角色衝突、角色模糊)、工作倦怠(包含情緒耗竭、去人性化)、干擾變數：工作壓力(包含教育訓練、工作負荷量、護理人力短缺、時間壓力)、依變數：離職傾向。

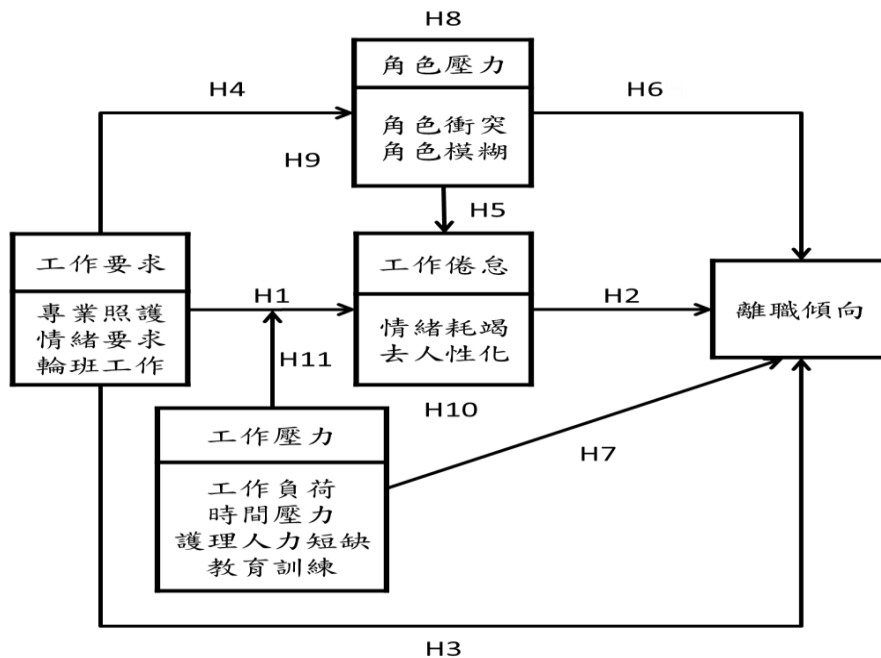


圖 3.1 研究架構圖
資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

根據本研究之動機、目的與文獻探討，發展出本研究十二項之假設，整理如下：

- H1：工作要求對工作倦怠具有顯著的正向影響。
- H2：工作倦怠對離職傾向具有顯著的正向影響。
- H3：工作要求對離職傾向具有顯著的正向影響。
- H4：工作要求對角色壓力具有顯著的正向影響。
- H5：角色壓力對工作倦怠具有顯著的正向影響。
- H6：角色壓力對離職傾向具有顯著的正向影響。
- H7：工作壓力對離職傾向具有顯著的正向影響。
- H8：角色壓力對工作要求與離職傾向具有中介效果。
- H9：角色壓力對工作要求與工作倦怠具有中介效果。
- H10：工作倦怠對工作要求與離職傾向具有中介效果。
- H11：工作壓力對工作要求與工作倦怠具有干擾效果。

3.3 研究變數之操作型定義與問卷設計

各變數之操作型定義及衡量是參考相關理論文獻，並依本研究之需要形成。

本研究之問卷主體內容共分為兩個部分進行調查，第一部分之問卷量表測量採用李克特(Likert-Type Scale)七點量表，並以無記名方式以「非常同意」、「同意」、「稍微同意」、「無意見」、「稍微不同意」、「不同意」、「非常不同意」七個選項讓受測者勾選，計分方式為「非常同意」7分，以此類推，分數越高者表示受測者對量表之同意度越高，第二部分為基本資料，目的為了解樣本特性。

3.3.1 工作要求

參考Demerouti et al. (2001)，對工作要求之定義和林品捷(民98)、王慶元(民97)、陳琮文(民97)、楊榮宗(民100)編制的工作要求量表為依據，並根據本研究之需要修正發展而成。

本研究之工作要求操作型定義為：護理人員工作時所需達成來自醫院內部所給予的規範與要求。其中工作要求，包括專業照護、情緒要求、輪班工作等三個構面定義如下：

1. 專業照護：指護理人員針對病患健康需求執行其所學之專業護理知識與技能。
2. 情緒要求：護理人員在工作與溝通方面，要求個人情緒的程度。
3. 輪班要求：要求護理人員以工作任務需求所施行的工作時間制度。

表 3.1 工作要求操作型定義與衡量變數

| 構面 | 操作型定義 | 問卷題項 |
|------|-------------------------------|--|
| 專業照護 | 指護理人員針對病患健康需求執行其所學之專業護理知識與技能。 | <ol style="list-style-type: none">1. 我的工作必須具備專業技能，來面對病患的緊急狀況。2. 我必須要具有專業知識，判斷病人是否有危險的徵兆。3. 在面對病患時，必須具備專業知識，才能給予妥善的照顧。4. 我必須以專業護理技能面對病人的各種需求。5. 我必須要熟悉各種醫療器材的使用方法，才能給予病患妥善的照顧。6. 我必須熟知專業的護理知識，才能傳遞正確的照護方法給病患及家屬。 |

表3.1 工作要求操作型定義與衡量變數(續)

| 構面 | 操作型定義 | 問卷題項 |
|------|--------------------------|---------------------------------------|
| 情緒要求 | 護理人員在工作與溝通方面，要求個人情緒的程度。 | 7. 我必須要默默的承受病人及家屬的負面情緒。 |
| | | 8. 因為工作的需求，我需要抑制自己的情緒。 |
| | | 9. 我常在醫院、醫師、病人及家屬之間擔任溝通協調的角色。 |
| | | 10. 醫院會告訴護理人員服務態度的重要性。 |
| | | 11. 我必須接受病人或其家屬，對我提出一些無理要求。 |
| 輪班工作 | 要求護理人員以工作任務需求所施行的工作時間制度。 | 12. 因工作需要，必須配合醫院輪班制度。 |
| | | 13. 我的工作時間(班次)須視醫院內護理人力狀況而定。 |
| | | 14. 我必須要與下個班次的護理人員交接完畢才能下班。 |
| | | 15. 我常常需要調整生活作息以應付工作的時間及輪班的要求。 |
| | | 16. 因為工作時間及輪班的關係我私人的時間和家人、朋友相處的時間變少了。 |

資料來源：本研究整理

3.3.2 角色壓力

依據Kahn et al. (1964)、黃金梅(民95)、及莊嬭夙(民88)對角色壓力之定義及編制的角色壓力量表為依據，並根據本研究之需要做修正。

本研究之角色壓力操作型定義為：當護理人員同時背負雙重以上角色時，角色期望不一致及在工作上不清楚職權及指引所導致手足無措和不能確切執行該角色行為的壓力。其中，角色壓力，包括角色衝突、角

色模糊二個構面定義如下，

1. 角色衝突：指護理人員同時揹負雙重以上角色時，必須面對角色行為、角色期望或角色要求不一致而感到手足無措之情形。
2. 角色模糊：指醫護人員不清楚本身工作職權且缺乏適當指引與授權，導致護理人員不能確切的執行該角色之行為。

表 3.2 角色壓力操作型定義與衡量變數

| 構面 | 操作型定義 | 問卷題項 |
|------|---|---|
| 角色衝突 | 指護理人員同時揹負雙重以上角色時，必須面對角色行為、角色期望或角色要求不一致而感到手足無措之情形。 | <p>17. 為了完成我的工作，我需要違反工作規則或政策。</p> <p>18. 我常夾在上司或其他單位之間，讓我感到為難。</p> <p>19. 我經常接到相互衝突的工作要求。</p> <p>20. 我經常接到來自不同長官的工作要求。</p> <p>21. 在同一件工作上，我經常需要以不同的方式來處理。</p> <p>22. 我經常被要求做非我份內的工作而感到手足無措。</p> |

表 3.2 角色壓力操作型定義與衡量變數(續)

| 構面 | 操作型定義 | 問卷題項 |
|------|---|-----------------------------------|
| 角色模糊 | 指醫護人員不清楚本身工作職權且缺乏適當指引與授權，導致護理人員不能確切的執行該角色之行為。 | 23. 我清楚且了解我的工作計畫及目標。(R) |
| | | 24. 我會適當的分配工作時的時間。(R) |
| | | 25. 我知道我在工作上的責任是什麼。(R) |
| | | 26. 我知道主管對我工作上的期望是什麼。(R) |
| | | 27. 工作說明書中清楚載明我須負責的工作及工作該如何完成。(R) |
| | | 28. 我清楚自己在工作單位上的職權。(R) |

(R)：為反向題

資料來源：本研究整理

3.3.3 工作倦怠

依據Maslach (1982) 楊惠茹(民99)、陳世志(民91)、吳啟榮(民99)對工作倦怠之定義及Maslach (1982)所編制的MBI-HSS(MBI-Human Services Survey)量表為依據，並根據本研究之需要修正發展而成。

本研究之工作倦怠操作型定義為：當護理人員情緒資源被過度消耗及漸漸對人、事、物出現麻痺態度以致在工作上產生身心萎靡狀態和冷漠、疏遠等負面行為的態度。其中，工作倦怠包括情緒耗竭、去人性化二個構面定義如下。

1. 情緒耗竭：指護理人員情緒資源被過度消耗，以致失去對工作上的滿腔熱忱，取而代之的是無力感、挫折感、失去精力等身心萎靡的現象。
2. 去人性化：護理人員漸漸將人視為無生命的物件，對人事物表現出麻痺的態度，刻意以冷漠和疏遠等負面行為對待病人、同事和其他工作

上有關人士。

表 3.3 工作倦怠操作型定義與衡量變數

| 構面 | 操作型定義 | 問卷題項 |
|------|---|--|
| 情緒耗竭 | 指護理人員情緒資源被過度消耗，以致失去對工作上的滿腔熱忱，取而代之的是無力感、挫折感、失去精力等身心萎靡的現象。 | 29. 目前這份工作把我一身精力榨乾了。 30. 一整天工作結束時，我感覺精疲力盡。 31. 一覺睡醒，想到還有一整天的工作要面對時，我感到很疲憊。 32. 我目前的工作讓我感到挫折。 33. 我目前的工作讓我感到無力。 34. 在工作中需要直接面對病患，使我感到壓力很大。 35. 我感覺我已經到達崩潰邊緣了。 |
| 去人性化 | 護理人員漸漸將人視為無生命的物件，對人事物表現出麻痺的態度，刻意以冷漠和疏遠等負面行為對待病人、同事和其他工作上有關人士。 | 36. 我感覺我對待病患如同對待一件物品。 37. 我感覺接下這份工作之後，漸漸的以疏遠對待他人。 38. 我擔心目前這份工作會使我在感受上越來越冷漠。 39. 我會刻意疏遠病人。 40. 我感覺病患或病患家屬會將它們所遇到的問題怪罪在我身上。 |

資料來源：本研究整理

3.3.4 工作壓力

參考Caplan and Jones(1975)、王慶元(民97)對工作壓力之定義及王慶元(民97)所編制的工作壓力量表為依據，並根據本研究之需要修正發展而成。本研究之工作壓力操作型定義為：當護理人員因個人能力所及之範

圍內，無法完成工作職場所給予的工作要求及目標時，導致身心產生的負面感受。其中，工作壓力包括工作負荷量、時間壓力、教育訓練、護理人力短缺四個構面。

- (1) 護理人力短缺：指醫院由於工作需要而安排護理人員之工作人力運用、配置之數量不足，造成必須額外分擔龐大工作量所產生之壓力。
- (2) 教育訓練：指護理人員因本身或工作需求而額外安排參與之專業知識與技能等，各種能提升自我專業技能之教育訓練課程之壓力。
- (3) 工作負荷：護理人員個人對於工作負荷，包含工作時間長短及工作量大小及工作複雜度的感受到的壓力。
- (4) 時間壓力：指對護理人員有許多要求，使醫護人員在預訂時間內須完成工作而產生之壓力。

表 3.4 工作壓力操作型定義與衡量變數

| 構面 | 操作型定義 | 問卷題項 |
|--------|--|--|
| 護理人力短缺 | 指醫院由於工作需要而安排護理人員之工作人力運用、配置之數量不足，造成必須額外分擔龐大工作量所產生之壓力。 | 41. 因護理人力不足關係，必須負擔較多的工作量(照顧更多病人) 讓我感到壓力 42. 因護理人力不足，我必須做非我工作份內該做的事，讓我感受到壓力。 43. 因護理人員不足，使我經常超時工作讓我感受到壓力。 44. 因護理人員不足，無法正常休假讓我感到疲憊。 45. 醫院之護理人力無法應付醫院所分派下來的工作量，讓我感受到壓力。 |

表 3.4 工作壓力操作型定義與衡量變數(續)

| | | |
|------|--|--|
| 教育訓練 | 指護理人員因本身或工作需求而額外安排參與之專業知識與技能等，各種能提升自我專業技能之教育訓練課程之壓力。 | <p>46. 因職務之要求參與之專業技能進階教育，讓我感受到壓力。</p> <p>47. 因必須在工作之餘，參與各種教育訓練，讓我感受到壓力。</p> <p>48. 因職務需求需參與進修，但因工作時間關係無法成行，讓我感受到壓力。</p> <p>49. 因教育訓練的內容太困難或太複雜，讓我感受到壓力。</p> |
| 工作負荷 | 護理人員個人對於工作負荷，包含工作時間長短及工作量的大小及工作複雜度的感受到的壓力。 | <p>50. 我必須付出額外的心力，才能夠照顧好我的病患，讓我感受到壓力。</p> <p>51. 因為工作的關係我經常延遲下班，讓我感受到壓力。</p> <p>52. 我的工作不容許任何失誤。</p> <p>53. 我認為病人狀況的好與壞是我的責任，因此照護病患讓我感覺壓力很大。</p> <p>54. 我經常因為工作量太大，超時工作而感覺壓力很大。</p> <p>55. 我覺得醫院給予的工作內容，是一個很沉重的負擔。</p> |
| 時間壓力 | 指對護理人員有許多要求，使醫護人員在預訂時間內須完成工作而產生之壓力。 | <p>56. 沒有充足的時間來完成我的工作，讓我感受到壓力。</p> <p>57. 我的工作必須要在預定時限內完成，否則對病患會有影響，讓我倍感壓力。</p> <p>58. 醫生、病患、家屬或工作相關人等，經常催促我做東做西讓，讓我倍感壓力。</p> <p>59. 我的工作必須要承受極大的時間壓力。</p> <p>60. 經常因為病人數量太多，而需要在很趕時間的情況下完成工作，讓我倍感壓力。</p> |

資料來源：本研究整理

3.3.5 離職傾向

本研究參考Mobley, Horner and Hollingsworth(1978)、林哲瑩(民92)、黃金梅(民95)，對離職傾向之定義及Mobley et al.(1978)所編制的離職傾向量表為依據，並根據本研究之需要修正發展而成。本研究之離職傾向操作型定義為：醫護人員因工作不滿意，而有離開目前工作職位或醫院的意圖及其另謀其他工作的行為表現。

表 3.5 離職傾向操作型定義與衡量變數

| 構面 | 操作型定義 | 問卷題項 |
|------|---|--|
| 離職傾向 | 醫護人員因工作不滿意，而有離開目前工作職位或醫院的意圖及其另謀其他工作的行為表現。 | 61. 我曾經考慮離開目前服務的醫院。 62. 我對目前護理的工作感到厭煩。 63. 我曾經考慮尋找其他不同產業的工作。 64. 我設法要離開目前的護理工作。 65. 繼續留在這個工作上對我沒有甚麼好處。 |

資料來源：本研究整理

3.4 前測

本研究在正式施測前，以護理人員為預測對象先進行前測分析，合計共發出 50 份問卷，回收之有效問卷為 40 份。有效回收率為 80%，根據信度檢驗得知，各變數 Cronbach's α 係數分別為工作要求(0.924)、工作壓力(0.968)、角色壓力(0.816)、工作倦怠(0.934)及離職傾向(0.928)，各變數之 Cronbach's α 係數皆有達到 Guieford(1965)建議之標準值 0.7，因此發放正式問卷。

3.5 研究對象與抽樣

正式問卷之發放，以台灣中部地區之地區醫院、區域醫院及醫學中心任職之護理人員為抽樣對象，以便利抽樣方式進行問卷調查，總共回收 405 份問卷，扣除無效問卷 43 份後，有效樣本數為 362 份問卷，有效樣本回收率為 89%。

3.6 資料分析方法

本研究以問卷調查方式取得資料後，使用 SPSS 12 版統計分析軟體，針對取得之正式問卷進行下列統計分析，所使用之統計方法如下：

1. 因素分析

因素分析，本研究利用主成份法(Principal Component Analysis)針對工作要求、工作壓力、角色壓力、工作倦怠及離職傾向等變數，KMO值大於0.7，表示變數間相關愈高，愈適合進行因素分析。後以最大變異法進行正交轉軸，轉軸後決定因素數目，並萃取出共同的因素。選擇因素之主要標準：特徵值大於1、共同性大於0.5及因素負荷量大於0.5。

2. 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)目的是檢定量表的可靠性與各變數間題項之一致性，以 Guieford(1965)的觀點，Cronbach's α 係數大於 0.7 則表示量表具有較高的一致性，本研究以信度分析檢定工作要求、工作壓力、角色壓力、工作倦怠及離職傾向等變數及其子構面間是否具有較高的一致性。

3. 敘述性統計分析

敘述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)目的是瞭解樣本之個人背景變數的特性並加以整理，本研究以護理人員為抽樣對象，利用敘

述性統計分析，分析年齡、性別、婚姻狀況、工作年資、學歷、任職部門、職位、最近一次主要班別、醫院分級等背景變數之人口特性。

4. 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

獨立樣本 T 檢定(Independent Samples T Test)目的是比較兩個不同全體間是否存在差異性，本研究以獨立樣本 T 檢定檢測性別及婚姻狀況等，兩種背景變數對工作要求、工作壓力、角色壓力、工作倦怠及離職傾向的差異性；單因子變異數分析(One-Way ANOVA)目的是比較三種以上不同群體間的差異性，本研究以利用單因子變異數分析檢定，年齡、工作年資、學歷、任職部門、職位、最近一次主要班別、醫院分級等背景變數對工作要求、工作壓力、角色壓力、工作倦怠及離職傾向的差異性。

5. 相關分析

相關分析(Correlation Analysis)目的是為檢測各變數間是否具有線性關聯性，本研究以 Pearson 相關分析了解工作要求、工作壓力、角色壓力、工作倦怠及離職傾向是否具有正、負向關聯性及兩個變數間關聯性的強度。

6. 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)目的是檢定自變數對依變數影響的程度。本研究以工作要求、角色壓力、工作壓力、工作倦怠及離職傾向等變數之間影響程度；探討角色壓力、工作倦怠的中介影響；再利用層級迴歸(Hierarchical Regression Analysis)探討工作壓力對工作要求與工作倦怠的干擾效果，來驗證研究假設。

第四章 實證結果與分析

本章將根據第三章所述之研究設計及資料分析方法，將回收之問卷資料加以分析驗證研究假設是否成立。第四章主要分為七節：4.1節為因素、4.2信度分析、第4.3節為樣本結構與各變數之描述性統計、4.4節為差異化分析、4.5節為相關分析、4.6節為中介分析、4.7節為干擾分析。

4.1 因素分析

本研究就「工作要求」、「角色壓力」、「工作倦怠」、「工作壓力」、「離職傾向」等五個變數，進行KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)取樣適切性量數與Bartlett球形檢定，而KMO值大於0.7，表示變數間相關愈高，愈適合進行因素分析。後以最大變異法進行正交轉軸，轉軸後決定因素數目，並萃取出共同的因素。

4.1.1 工作要求因素分析

工作要求原有16題題項，透過因素分析，KMO值為0.883，Bartlett球形檢定達顯著水準($P=0.000<0.001$)。因題項16之共同性0.117，小於0.5；且因素負荷量0.342，小於0.5，因此予以刪題，題項9之共同性為0.389，且因素負荷量0.550，大於0.5，因此不予以刪題，經轉軸後共萃取出三個因素，分別為「專業照護」、「情緒要求」及「輪班工作」，累積變異量為66.361。如表4.1所示。

表4.1 工作要求之因素分析表

| 因素名稱 | 題號 | 因素負荷量 | 共同性 | 特徵值 | 解釋變異量(%) | 累積解釋變異量(%) |
|------|----|-------|-------|-------|----------|------------|
| 專業照護 | 2 | 0.917 | 0.868 | 6.004 | 37.527 | 37.527 |
| | 3 | 0.908 | 0.852 | | | |
| | 6 | 0.880 | 0.793 | | | |
| | 1 | 0.863 | 0.775 | | | |
| | 4 | 0.847 | 0.740 | | | |
| | 5 | 0.831 | 0.703 | | | |
| 情緒要求 | 7 | 0.893 | 0.811 | 3.084 | 19.275 | 56.802 |
| | 8 | 0.847 | 0.728 | | | |
| | 11 | 0.817 | 0.707 | | | |
| | 10 | 0.671 | 0.577 | | | |
| | 09 | 0.550 | 0.389 | | | |
| 輪班工作 | 14 | 0.825 | 0.718 | 1.529 | 9.558 | 66.361 |
| | 15 | 0.748 | 0.608 | | | |
| | 13 | 0.718 | 0.660 | | | |
| | 12 | 0.665 | 0.571 | | | |
| | 16 | 0.342 | 0.117 | | | |

資料來源：本研究整理

4.1.2 角色壓力因素分析

角色壓力原有 12 題題項，透過因素分析，KMO 值為 0.884，Bartlett 球形檢定達顯著水準($P=0.000<0.001$)。因題項 21 之共同性 0.439，且因素負荷量 0.661，大於 0.5，因此不予以刪題，題項 22 之共同性為 0.499，且因素負荷量 0.706，大於 0.5，因此不予以刪題，經轉軸後共萃取出二個因素，分別命名為「角色衝突」及「角色模糊」，累積變異量為 72.536。如表 4.2 所示。

表 4.2 角色壓力之因素分析表

| 因素名稱 | 題號 | 因素負荷量 | 共同性 | 特徵值 | 解釋變異量(%) | 累積解釋變異量(%) |
|------|----|-------|-------|-------|----------|------------|
| 角色模糊 | 24 | 0.917 | 0.840 | 4.798 | 39.982 | 39.982 |
| | 25 | 0.913 | 0.837 | | | |
| | 28 | 0.907 | 0.826 | | | |
| | 27 | 0.889 | 0.792 | | | |
| | 26 | 0.875 | 0.767 | | | |
| | 23 | 0.858 | 0.736 | | | |
| 角色衝突 | 19 | 0.919 | 0.845 | 3.907 | 32.554 | 72.536 |
| | 20 | 0.896 | 0.803 | | | |
| | 18 | 0.874 | 0.765 | | | |
| | 17 | 0.745 | 0.556 | | | |
| | 22 | 0.706 | 0.499 | | | |
| | 21 | 0.661 | 0.439 | | | |

資料來源：本研究整理

4.1.3 工作倦怠因素分析

工作倦怠原有 12 題題項，透過因素分析，KMO 值為 0.887，Bartlett 球形檢定達顯著水準($P=0.000<0.001$)。因題項 33 之共同性 0.403，且因素負荷量 0.571，大於 0.5，因此不予以刪題，題項 40 之共同性為 0.455，且因素負荷量 0.602，大於 0.5，因此不予以刪題，經轉軸後共萃取出二個因素，分別命名為「情緒耗竭」及「去人性化」，累積變異量為 66.667。如表 4.3 所示。

表 4.3 工作倦怠之因素分析表

| 因素名稱 | 題號 | 因素負荷量 | 共同性 | 特徵值 | 解釋變異量(%) | 累積解釋變異量(%) |
|------|----|-------|-------|-------|----------|------------|
| 去人性化 | 39 | 0.880 | 0.797 | 6.133 | 51.105 | 51.105 |
| | 37 | 0.869 | 0.796 | | | |
| | 38 | 0.824 | 0.760 | | | |
| | 36 | 0.820 | 0.677 | | | |
| | 40 | 0.602 | 0.455 | | | |
| | 35 | 0.600 | 0.709 | | | |
| 情緒耗竭 | 30 | 0.850 | 0.723 | 1.867 | 15.562 | 66.667 |
| | 29 | 0.850 | 0.734 | | | |
| | 31 | 0.767 | 0.630 | | | |
| | 34 | 0.706 | 0.648 | | | |
| | 32 | 0.662 | 0.668 | | | |
| | 33 | 0.571 | 0.403 | | | |

資料來源：本研究整理

4.1.4 工作壓力因素分析

工作壓力原有 20 題題項，透過因素分析，KMO 值為 0.943，Bartlett 球形檢定達顯著水準($P=0.000<0.001$)。因題項 42 之共同性 0.322，且因素負荷量 0.565，大於 0.5，因此不予以刪題，題項 52 之共同性為 0.280，且因素負荷量 0.412，小於 0.5，因此予以刪題，經轉軸後共萃取出三個因素，分別命名為「護理人力短缺」、「教育訓練」及「工作負荷量」，累積變異量為 71.332。如表 4.4 所示。

表 4.4 工作壓力之因素分析表

| 因素名稱 | 題號 | 因素負荷量 | 共同性 | 特徵值 | 解釋變異量(%) | 累積解釋變異量(%) |
|------|----|-------|-------|--------|----------|------------|
| 工作負荷 | 59 | 0.827 | 0.802 | 11.132 | 55.661 | 55.661 |
| | 57 | 0.825 | 0.782 | | | |
| | 60 | 0.810 | 0.770 | | | |
| | 58 | 0.791 | 0.736 | | | |
| | 56 | 0.784 | 0.767 | | | |
| | 55 | 0.750 | 0.684 | | | |
| | 54 | 0.632 | 0.736 | | | |
| | 53 | 0.592 | 0.618 | | | |
| | 51 | 0.538 | 0.657 | | | |
| | 52 | 0.412 | 0.280 | | | |
| 教育訓練 | 47 | 0.892 | 0.875 | 1.753 | 8.764 | 64.425 |
| | 46 | 0.859 | 0.840 | | | |
| | 48 | 0.857 | 0.824 | | | |
| | 49 | 0.734 | 0.703 | | | |
| | 50 | 0.566 | 0.676 | | | |

表 4.4 工作壓力之因素分析表(續)

| 因素名稱 | 題號 | 因素負荷量 | 共同性 | 特徵值 | 解釋變異量(%) | 累積解釋變異量(%) |
|--------|----|-------|-------|-------|----------|------------|
| 護理人力短缺 | 44 | 0.817 | 0.827 | 1.381 | 6.907 | 71.332 |
| | 43 | 0.809 | 0.843 | | | |
| | 45 | 0.794 | 0.814 | | | |
| | 41 | 0.717 | 0.711 | | | |
| | 42 | 0.565 | 0.322 | | | |

資料來源：本研究整理

4.1.5 離職傾向因素分析

離職傾向原有5題題項，透過因素分析，KMO值為0.859，Bartlett 球形檢定達顯著水準($P=0.000<0.001$)。各題項之共同性皆大於0.4，且因素負荷量大於0.5，因此不予刪題因此不予以刪題，經由因素分析後萃取出一個因素，為「離職傾向」，累積變異量為73.902。如表4.5所示。

表 4.5 離職傾向之因素分析表

| 因素名稱 | 題號 | 因素負荷量 | 共同性 | 特徵值 | 解釋變異量(%) | 累積解釋變異量(%) |
|------|----|-------|-------|-------|----------|------------|
| 離職傾向 | 64 | 0.912 | 0.833 | 3.695 | 73.902 | 73.902 |
| | 62 | 0.892 | 0.796 | | | |
| | 65 | 0.835 | 0.833 | | | |
| | 61 | 0.831 | 0.690 | | | |
| | 63 | 0.824 | 0.679 | | | |

資料來源：本研究整理

4.2 信度分析

經過先前因素分析之後，本節將對本研究問卷進行信度分析，以Cronbach's α 值0.7以上為標準來衡量正試問卷內部一致性，分析結果發現各變數及其子構面之Cronbach's α 值皆高於0.7具有高信度。如表4.6所示。

表 4.6 各變數信度分析表

| 變數 | Cronbach's α 值 | 構面 | Cronbach's α 值 |
|------|-----------------------|--------|-----------------------|
| 工作要求 | 0.868 | 專業照護 | 0.945 |
| | | 情緒要求 | 0.841 |
| | | 輪班工作 | 0.805 |
| 角色壓力 | 0.839 | 角色衝突 | 0.889 |
| | | 角色模糊 | 0.949 |
| 工作倦怠 | 0.910 | 去人性化 | 0.892 |
| | | 情緒耗竭 | 0.889 |
| 工作壓力 | 0.941 | 工作負荷 | 0.947 |
| | | 教育訓練 | 0.920 |
| | | 護理人力短缺 | 0.774 |
| 離職傾向 | 0.911 | -- | -- |

資料來源：本研究整理

4.3 樣本結構與各變數之描述性統計

本研究針對護理人員進行調查，總共回收405份問卷，其中有效樣本數為362份問卷，本研究將回收樣本之基本資料做統整，護理人員之人口統計變數整理如表4.7所示。

4.3.1 樣本特性

1. 在性別中以女性為最多數共328人，佔90.6%，男性34人，佔9.4%。
2. 年齡中以25歲(含)以下為多數共189人，佔52.2%，其次為31~35歲共74人，佔20.4%，26~30歲共71人，佔19.6%，36~40歲共18人，佔5%，41歲(含)以上有10人，佔2.8%。
3. 工作年資中以未滿一年為最多數共133人，佔36.7%，依次為1~5年共119人，佔32.9%，6~10年共61人，佔16.9%，11~15年共39人，佔10.8%，16年以上共有10人，佔2.8%。
4. 學歷以專科為多數，共有210人，佔58%，其次為大學共95人，佔26.2%，技術學院共43人，佔11.9%，高職共11人，佔3%，研究所(含)以上共3人，佔0.8%。
5. 婚姻狀況中以單身為最多數共228人，佔63%，其次為已婚共130人，佔35.9%，其它共4人，佔1.1%。
6. 任職部門中以一般病房之護理人員最多共151人，佔41.7%，其次為加護病房共50人，佔13.8%，門診共44人，佔12.2%，其它部門共40人，佔11%，急診室共36人，佔9.9%，精神科共36人，佔9.9%，開刀房共5人，佔1.4%。
7. 職位中以護理師共239人為最多，佔66%，依次為護士88人，佔24.3%，其它職位共20人，佔5.5%，護理長共10人，佔2.8%，督導共4人，佔

- 1.1%，主任共1人，佔0.3%。
8. 最近一次主要班別中以白班共243人為最多，佔67.1%，其餘依次為，小夜班共60人，佔16.6%，大夜班共48人，佔13.3%，其它共11人，佔3%。
9. 醫院分級中以地區醫院之護理人員為最多，共164人，佔45.3%，其餘依次為，區域醫院共151人，佔41.7%，醫學中心共47人，佔13%。

表 4.7 背景變數統計表

| 樣本特徵 | 類別 | 人數 | 百分比 |
|------|-----------|-----|-------|
| 性別 | 男性 | 34 | 9.4% |
| | 女性 | 328 | 90.6% |
| 年齡 | 25 歲(含)以下 | 189 | 52.2% |
| | 26~30 歲 | 71 | 19.6% |
| | 31~35 歲 | 74 | 20.4% |
| | 36~40 歲 | 18 | 5% |
| | 41 歲(含)以上 | 10 | 2.8% |
| 工作年資 | 未滿 1 年 | 133 | 36.7% |
| | 1~5 年 | 119 | 32.9% |
| | 6~10 年 | 61 | 16.9% |
| | 11~15 年 | 39 | 10.8% |
| | 16 年以上 | 10 | 2.8% |
| 學歷 | 高職 | 11 | 3% |
| | 專科 | 210 | 58% |
| | 技術學院 | 43 | 11.9% |
| | 大學 | 95 | 26.2% |
| | 研究所(含)以上 | 3 | 0.8% |

表 4.7 背景變數統計表(續)

| 樣本特徵 | 類別 | 人數 | 百分比 |
|----------|------|-----|-------|
| 婚姻狀況 | 單身 | 228 | 63% |
| | 已婚 | 130 | 35.9% |
| | 其它 | 4 | 1.1% |
| 任職部門 | 門診 | 44 | 12.2% |
| | 一般病房 | 151 | 41.7% |
| | 精神科 | 36 | 9.9% |
| | 加護病房 | 50 | 13.8% |
| | 開刀房 | 5 | 1.4% |
| | 急診室 | 36 | 9.9% |
| | 其它 | 40 | 11 % |
| | 職位 | 護士 | 88 |
| 護理師 | | 239 | 66% |
| 護理長 | | 10 | 2.8% |
| 督導 | | 4 | 1.1% |
| 主任 | | 1 | 0.3% |
| 其它 | | 20 | 5.5% |
| 最近一次主要班別 | | 白班 | 243 |
| | 小夜班 | 60 | 16.6% |
| | 大夜班 | 48 | 13.3% |
| | 其它 | 11 | 3% |
| 醫院分級 | 醫學中心 | 47 | 13.0% |
| | 區域醫院 | 151 | 41.7% |
| | 地區醫院 | 164 | 45.3% |

資料來源：本研究整理

4.3.2 各變數之描述性統計分析

本研究將「工作要求」、「角色壓力」、「工作倦怠」、「工作壓力」、「離職傾向」等五個變數之子構面透過平均數與標準差進行描述性統計分析，目的為了解護理人員對各構面題項感受之情形。

1. 工作要求描述性統計分析：

專業照護部分，平均數皆高於 5；其中以題項 4「我必須以專業護理技能面對病人的各種需求。」之平均數最低，平均數為 6.3315；題項 3「在面對病患時，必須具備專業知識，才能給予妥善的照顧。」之平均數最高，平均數為 6.4033；管理者必須加強護理人員在面對病患時，必須具備專業知識，而非以專業護理技能面對病人的各種需求。

情緒要求部分，以題項 11「我必須接受病人或其家屬，對我提出一些無理要求。」之平均數最低，平均數為 4.7514；題項 10「醫院會告訴護理人員服務態度的重要性。」之平均數最高，平均數為 5.8619；由此可知醫院須針對著手於護理人員在工作方面情緒管理的要求，但在面對病人或家屬的無理要求時，醫院也必須給予護理人員幫助，確保其工作順利進行。

輪班工作部分，以題項 13 我的工作時間(班次)須視醫院內護理人力狀況而定。」之平均數最低，平均數為 5.6823；題項 14「我必須要與下個班次的護理人員交接完畢才能下班。」之平均數最高，平均數為 6.0746；由此可知醫院管理規範中，但工作時間需視護理人力狀況而定，相較於有嚴格要求護理人員必須交班完成才能結束工作部分較低。如表 4.8 所示。

表 4.8 工作要求描述性統計分析表

| 構面 | 題項 | 平均數 | 標準差 |
|------|---------------------------------|--------|---------|
| 專業照護 | 在面對病患時，必須具備專業知識，才能給予妥善的照顧。 | 6.4033 | 0.79318 |
| | 我的工作必須具備專業技能，來面對病患的緊急狀況。 | 6.3950 | 0.89398 |
| | 我必須熟知專業的護理知識，才能傳遞正確的照護方法給病患及家屬。 | 6.3840 | 0.79057 |
| | 我必須要具有專業知識，判斷病人是否有危險的徵兆。 | 6.3812 | 0.82447 |
| | 我必須要熟悉各種醫療器材的使用方法，才能給予病患妥善的照顧。 | 6.3343 | 0.90941 |
| | 我必須以專業護理技能面對病人的各種需求。 | 6.3315 | 0.83255 |
| 情緒要求 | 醫院會告訴護理人員服務態度的重要性。 | 5.8619 | 1.03015 |
| | 我常在醫院、醫師、病人及家屬之間擔任溝通協調的角色。 | 5.8177 | 1.06306 |
| | 因為工作的需求，我需要抑制自己的情緒。 | 5.3950 | 1.64974 |
| | 我必須要默默的承受病人及家屬的負面情緒。 | 4.8950 | 1.88448 |
| | 我必須接受病人或其家屬，對我提出一些無理要求。 | 4.7514 | 1.89446 |
| 輪班工作 | 我必須要與下個班次的護理人員交接完畢才能下班。 | 6.0746 | 1.10022 |
| | 我常常需要調整生活作息以應付工作的時間及輪班的要求。 | 5.8702 | 1.16612 |
| | 因工作需要，必須配合醫院輪班制度。 | 5.8343 | 1.14835 |
| | 我的工作時間(班次)須視醫院內護理人力狀況而定。 | 5.6823 | 1.37293 |

資料來源：本研究整理

2. 角色壓力描述性統計分析：

角色衝突部分，其中以題項 17「為了完成我的工作，我需要違反工作規則或政策。」之平均數最低，平均數為 4.3260；題項 21「在同一件工作上，我經常需要以不同的方式來處理。」之平均數最高，平均數為 5.4309；由此可知醫院管理者必須減緩護理人員在同一件工作上，必須以不同方式處理所帶來之壓力，而非著墨於在工作上需違反工作規則或政策所帶來的壓力。

由於角色模糊問項是採用反向題，經過數據轉換後之分析結果，得知角色模糊部分，平均數皆低於中間值，其中以題項 25「我知道我在工作上的責任是什麼。」之平均數最低，平均數為 2.3757；題項 3「我知道主管對我工作上的期望是什麼。」之平均數最高，平均數為 2.6878；由此可見，醫院有給予護理人員清晰的工作指引及授權，護理人員了解工作上的責任，護理人員更知道其主管給予的工作期望。如表 4.9 所示。

表 4.9 角色壓力描述性統計分析表

| 構面 | 題項 | 平均數 | 標準差 |
|------|-------------------------|--------|---------|
| 角色衝突 | 在同一件工作上，我經常需要以不同的方式來處理。 | 5.4309 | 1.17307 |
| | 我經常被要求做非我份內的工作而感到手足無措。 | 5.1050 | 1.36438 |
| | 我經常接到相互衝突的工作要求。 | 4.6243 | 1.55856 |
| | 我經常接到來自不同長官的工作要求。 | 4.5967 | 1.53727 |
| | 我常夾在上司或其他單位之間，讓我感到為難。 | 4.5801 | 1.55435 |
| | 為了完成我的工作，我需要違反工作規則或政策。 | 4.3260 | 1.75630 |

表 4.9 角色壓力問項之描述性統計分析表(續)

| 構面 | 題項 | 平均數 | 標準差 |
|------|-------------------------------|--------|---------|
| 角色模糊 | 我知道主管對我工作上的期望是什麼。(R) | 2.6878 | 1.33536 |
| | 工作說明書中清楚載明我須負責的工作及工作該如何完成。(R) | 2.6464 | 1.33641 |
| | 我會適當的分配工作時的時間。(R) | 2.5967 | 1.30958 |
| | 我清楚且了解我的工作計畫及目標。(R) | 2.5580 | 1.36769 |
| | 我清楚自己在工作單位上的職權。(R) | 2.4033 | 1.28179 |
| | 我知道我在工作上的責任是什麼。(R) | 2.3757 | 1.30512 |

(R)：為反向題

資料來源：本研究整理

3. 工作倦怠描述性統計分析：

去人性化部分，其中以題項 39「我會刻意疏遠病人。」之平均數最低，平均數為 3.5691；題項 21「我感覺我已經到達崩潰邊緣了。」之平均數最高，平均數為 4.5691；由此可知護理人員由於工作關係，在身、心上達到達崩潰邊緣感受度很高，但卻不會刻意疏遠病人，因此醫院管理者必須針對減緩護理人員對工作所帶來的精神壓力作出改善措施。

情緒耗竭部分，其中以題項 39「我目前的工作讓我感到挫折。」之平均數最低，平均數為 5.0387；題項 21「一整天工作結束時，我感覺精疲力盡。」之平均數最高，平均數為 5.9365；由此可知護理人員在工作結束後，身心疲憊感非常重，但在工作上對於工作挫折感受度較低，因此醫院管理者必須著墨於改善護理人員身心疲憊之感受，而非降低護理人員之挫折感。如表 4.10 所示。

表 4.10 工作倦怠描述性統計分析表

| 構面 | 題項 | 平均數 | 標準差 |
|------|-----------------------------|--------|---------|
| 去人性化 | 我感覺我已經到達崩潰邊緣了。 | 4.5691 | 1.59880 |
| | 我感覺病患或病患家屬會將它們所遇到的問題怪罪在我身上。 | 4.5552 | 1.79673 |
| | 我擔心目前這份工作會使我在感受上越來越冷漠。 | 4.2735 | 1.77074 |
| | 我感覺接下這份工作之後，漸漸的以疏遠對待他人。 | 3.9917 | 1.72241 |
| | 我感覺我對待病患如同對待一件物品。 | 3.9254 | 1.71436 |
| | 我會刻意疏遠病人。 | 3.5691 | 1.79625 |
| 情緒耗竭 | 一整天工作結束時，我感覺精疲力盡。 | 5.9365 | 1.16925 |
| | 一覺睡醒，想到還有一整天的工作要面對時，我感到很疲憊。 | 5.8094 | 1.17670 |
| | 目前這份工作把我一身精力榨乾了。 | 5.6906 | 1.24477 |
| | 我目前的工作讓我感到無力。 | 5.3950 | 1.13678 |
| | 在工作中需要直接面對病患，使我感到壓力很大。 | 5.0912 | 1.42785 |
| | 我目前的工作讓我感到挫折。 | 5.0387 | 1.35975 |

資料來源：本研究整理

4. 工作壓力描述性統計分析：

工作負荷部分，其中以題項 55「我覺得醫院給予的工作內容，是一個很沉重的負擔。」之平均數最低，平均數為 5.3646；題項 60「經常因為病人數量太多，而需要在很趕時間的情況下完成工作，讓我倍感壓力。」之平均數最高，平均數為 5.7597；由此可知，相較於醫院給予的工作內容所賦予的沉重負擔，管理者應著墨於增加護理人員數量，以改善工作

時間緊迫所產生之壓力，以維持護理品質。

教育訓練部分，其中以題項 49「因教育訓練的內容太困難或太複雜，讓我感受到壓力。」之平均數最低，平均數為 5.2293；題項 48「因職務需求需參與進修，但因工作時間關係無法成行，讓我感受到壓力。」之平均數最高，平均數為 5.4862；由此可知相較於考量教育訓練內容困難及複雜程度所帶來之壓力，醫院管理者應考慮給予護理人員更多參與進修的時間，改善其因工作而無法參與進修之壓力。

護理人力短缺部分，其中以題項 45「醫院之護理人力無法應付醫院所分派下來的工作量，讓我感受到壓力。」之平均數最低，平均數為 5.4834；題項 42「因護理人力不足，我必須做非我工作份內該做的事，讓我感受到壓力。」之平均數最高，平均數為 5.7376；由此可知相較於醫院人力不足，而無法應付工作量所感受到壓力，醫院管理者更應著墨於改善降低人力不足，所必須做非分內工作之壓力。如表 4.11 所示。

表 4.11 工作壓力描述性統計分析表

| 構面 | 題項 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|---------|
| 工作負荷 | 經常因為病人數量太多，而需要在很趕時間的情況下完成工作，讓我倍感壓力。 | 5.7597 | 1.16990 |
| | 我的工作必須要承受極大的時間壓力。 | 5.7210 | 1.17549 |
| | 醫生、病患、家屬或工作相關人等，經常催促我做東做西讓，讓我倍感壓力。 | 5.6713 | 1.17909 |
| | 我認為病人狀況的好與壞是我的責任，因此照護病患讓我感覺壓力很大。 | 5.6492 | 1.23706 |
| | 我經常因為工作量太大，超時工作而感覺壓力很大。 | 5.6354 | 1.25862 |
| | 我的工作必須要在預定時限內完成，否則對病患會有影響，讓我倍感壓力。 | 5.6133 | 1.20233 |
| | 沒有充足的時間來完成我的工作，讓我感受到壓力。 | 5.5221 | 1.19593 |
| | 因為工作的關係我經常延遲下班，讓我感受到壓力。 | 5.4641 | 1.34600 |
| | 我覺得醫院給予的工作內容，是一個很沉重的負擔。 | 5.3646 | 1.28906 |
| | 教育訓練 | 因職務需求需參與進修，但因工作時間關係無法成行，讓我感受到壓力。 | 5.4862 |
| 因職務之要求參與之專業技能進階教育，讓我感受到壓力。 | | 5.3895 | 1.20258 |
| 因必須在工作之餘，參與各種教育訓練，讓我感受到壓力。 | | 5.3895 | 1.25444 |
| 我必須付出額外的心力，才能夠照顧好我的病患，讓我感受到壓力。 | | 5.3315 | 1.31497 |
| 因教育訓練的內容太困難或太複雜，讓我感受到壓力。 | | 5.2293 | 1.33561 |

表 4.11 工作壓力描述性統計分析表(續)

| 構面 | 題項 | 平均數 | 標準差 |
|--------|------------------------------------|--------|---------|
| 護理人力短缺 | 因護理人力不足，我必須做非我工作份內該做的事，讓我感受到壓力。 | 5.7376 | 2.98011 |
| | 因護理人力不足關係，必須負擔較多的工作量(照顧更多病人)讓我感到壓力 | 5.6657 | 1.20773 |
| | 因護理人員不足，使我經常超時工作讓我感受到壓力。 | 5.5967 | 1.25559 |
| | 因護理人員不足，無法正常休假讓我感到疲憊。 | 5.5193 | 1.30455 |
| | 醫院之護理人力無法應付醫院所分派下來的工作量，讓我感受到壓力。 | 5.4834 | 1.27885 |

資料來源：本研究整理

5. 離職傾向描述性統計分析：

離職傾向部分，其中以題項 65「繼續留在這個工作上對我沒有甚麼好處。」之平均值最低，平均數為 5.3729；題項 61「我曾經考慮離開目前服務的醫院。」之平均值最高，平均數為 4.3729；由此可知護理人員曾經考慮離開目前服務的醫院，但卻不覺得留下來沒有任何益處，因此醫院管理者必須以降低護理人員離開目前服務醫院之意念做出改善措施。如表 4.12 所示。

表 4.12 離職傾向描述性統計分析表

| 構面 | 題項 | 平均數 | 標準差 |
|------|--------------------|--------|---------|
| 離職傾向 | 我曾經考慮離開目前服務的醫院。 | 5.3729 | 1.36908 |
| | 我曾經考慮尋找其他不同產業的工作。 | 5.3122 | 1.44111 |
| | 我對目前護理的工作感到厭煩。 | 5.1133 | 1.38688 |
| | 我設法要離開目前的護理工作。 | 4.7983 | 1.49076 |
| | 繼續留在這個工作上對我沒有甚麼好處。 | 4.3729 | 1.51324 |

資料來源：本研究整理

4.4 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

4.4.1 性別之獨立樣本 T 檢定

以性別進行獨立樣本 T 檢定發現：不同性別對角色壓力，具有顯著差異(男性>女性)，如表 4.13 所示。

表 4.13 性別對研究變數之獨立樣本 T 檢定表

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|----------|--------|----------|--------|--------|--------|
| 男(n=34) | 5.9549 | 4.1569 | 5.1152 | 5.8142 | 5.2765 |
| 女(n=328) | 5.8878 | 3.6095 | 4.7899 | 5.5098 | 4.9646 |
| T 值 | 0.517 | 3.631 | 1.688 | 1.746 | 1.401 |
| P 值 | 0.184 | 0.001*** | 0.670 | 0.991 | 0.528 |
| | N.A. | 男性>女性 | N.A. | N.A. | N.A. |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異

資料來源：本研究整理

4.4.2 單因子變異數分析

1. 年齡之單因子變異數分析

結果發現不同年齡層在工作要求中無顯著差異；不同年齡層在角色壓力中呈顯著差異水準($P=0.029$)；不同年齡層對工作倦怠達顯著差異水準，進一步以 Scheffe 法之事後比較結果，發現 25 歲(含)以下(第 1 組)平均數高於 31~35 歲(第 3 組)及 41 歲及以上(第 5 組)；不同年齡在工作壓力中達顯著差異水準($P=0.000$)，進一步以 Scheffe 法之事後比較結果，發現 25 歲(含)以下(第 1 組)平均數高於 26~30 歲(第 2 組)、31~35 歲(第 3 組)、41 歲及以上(第 5 組)；不同年齡在工作壓力中達顯著差異水準($P=0.006$)，進一步以 Scheffe 法之事後比較結果，發現 25 歲(含)以下(第 1 組)平均數高於 31~35 歲(第 3 組)。如表 4.14 所示。

表 4.14 年齡對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|---------------------|--------|--------|------------|-------------------|---------|
| 1. 25 歲(含)以下(n=189) | 5.9192 | 3.6539 | 5.0573 | 5.8079 | 5.1534 |
| 2. 26~30 歲(n=71) | 5.8864 | 3.9085 | 4.8310 | 5.3543 | 4.9690 |
| 3. 31~35 歲(n=74) | 5.8117 | 3.5259 | 4.4279 | 5.1977 | 4.8676 |
| 4. 36~40 歲(n=18) | 5.9148 | 3.5509 | 4.3750 | 5.2310 | 4.5556 |
| 5. 41 歲及以上(n=10) | 6.0467 | 3.2333 | 3.9750 | 4.8263 | 3.8800 |
| F 值 | 0.415 | 2.731 | 7.640 | 9.113 | 3.682 |
| P 值 | 0.798 | 0.029* | 0.000*** | 0.000*** | 0.006** |
| Scheffe | N.A. | N.A. | 1>3 1>5 | 1>2 1>3 1>5 | 1>3 |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異
資料來源：本研究整理

2. 工作年資之單因子變異數分析

結果發現不同年資在角色壓力及離職傾向中無顯著差異；不同年資在工作要求中達顯著差異水準($P=0.003$)，進一步以 Scheffe 法之事後比較結果，發現未滿 1 年(第 1 組)平均數高於 1~5 年(第 2 組)；不同年資在工作倦怠中達顯著差異水準($P=0.000$)，進一步以 Scheffe 法之事後比較結果，發現未滿 1 年(第 1 組)平均數高於 11~15 年(第 4 組)；不同年資在工作壓力中達顯著差異水準($P=0.000$)，進一步以 Scheffe 法之事後比較結果，發現未滿 1 年(第 1 組)平均數高於 1~5 年(第 2 組)、6~10 年(第 3 組)、11~15 年(第 4 組)。如表 4.15 所示。

表 4.15 年資對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|----------------------|---------|--------|----------|-------------------|--------|
| 1. 未滿 1 年 (n=133) | 6.0602 | 3.6479 | 5.0921 | 5.8868 | 5.0887 |
| 2. 1~5 年 (n=39) | 5.7221 | 3.7409 | 4.8123 | 5.3888 | 5.1059 |
| 3. 6~10 年 (n=61) | 5.7934 | 3.6243 | 4.6694 | 5.2830 | 4.9246 |
| 4. 11~15 年 (n=39) | 5.9658 | 3.5043 | 4.2543 | 5.2416 | 4.6410 |
| 5. 16 年以上 (n=10) | 6.0667 | 3.7167 | 4.4333 | 5.4000 | 4.2000 |
| F 值 | 4.147 | 0.638 | 5.772 | 7.522 | 2.343 |
| P 值 | 0.003** | 0.636 | 0.000*** | 0.000*** | 0.055 |
| Scheffe | 1>2 | N.A. | 1>4 | 1>2 1>3 1>4 | N.A. |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異

資料來源：本研究整理

3. 學歷之單因子變異數分析

結果發現，不同學歷在工作要求中達顯著差異水準($P=0.008$)，而不同學歷在角色壓力、工作倦怠、工作壓力、離職傾向中皆未達顯著差異水準。如表 4.16 所示。

表 4.16 學歷對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|----------------------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 1. 高職(n=11) | 5.4667 | 3.7197 | 4.6742 | 4.9282 | 4.7273 |
| 2. 專科(n=210) | 5.8156 | 3.6028 | 4.8575 | 5.5674 | 4.9410 |
| 3. 技術學院 (n=43) | 6.0186 | 3.8256 | 5.0833 | 5.7576 | 5.4093 |
| 4. 大學(n=95) | 6.0695 | 3.7035 | 4.6509 | 5.4632 | 4.9684 |
| 5. 研究所(含) 以上(n=3) | 5.6222 | 3.8056 | 4.3611 | 4.9825 | 4.5333 |
| F 值 | 3.531 | 0.740 | 1.500 | 2.098 | 1.559 |
| P 值 | 0.008** | 0.565 | 0.202 | 0.081 | 0.185 |
| Scheffe | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異

資料來源：本研究整理

4. 婚姻狀況之單因子變異數分析

結果發現不同婚姻狀況在工作要求及角色壓力中無顯著差異；不同婚姻狀況再工作倦怠($P=0.000$)、工作壓力($P=0.000$)、離職傾向($P=0.001$)中皆達顯著差異水準；進一步以 Scheffe 法之事後比較結果發現，不同婚姻狀況在工作倦怠、工作壓力、離職傾向中，單身(第 1 組)皆高於已婚(第 2 組)。如表 4.17 所示。

表 4.17 婚姻狀況對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|--------------|--------|--------|----------|----------|----------|
| 1. 單身(n=228) | 5.9444 | 3.7255 | 5.0398 | 5.7426 | 5.1746 |
| 2. 已婚(n=130) | 5.8241 | 3.5436 | 4.4429 | 5.1972 | 4.6754 |
| 3. 其它(n=4) | 5.3000 | 3.7917 | 4.5833 | 4.9868 | 5.0500 |
| F 值 | 2.558 | 1.951 | 13.845 | 14.784 | 6.964 |
| P 值 | 0.079 | 0.144 | 0.000*** | 0.000*** | 0.001*** |
| Scheffe | N.A. | N.A. | 1>2 | 1>2 | 1>2 |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異
資料來源：本研究整理

5. 任職部門之單因子變異數分析

結果發現，不同任職部門在工作要求中無顯著差異；不同任職部門在角色壓力中達顯著差異水準($P=0.018$)；不同任職部門在工作倦怠中達顯著差異水準($P=0.002$)；不同任職部門在工作壓力中達顯著差異水準($P=0.000$)，進一步以Scheffe 事後多重比較的結果，發現一般病房(第2組)平均數高於門診(第1組)，加護病房(第4組)平均數高於門診(第1組)；不同任職部門在離職傾向中達顯著差異水準($P=0.000$)，進一步以Scheffe 事後多重比較的結果，發現加護病房(第4組)平均數高於急診室(第6組)。如表 4.18所示。

表 4.18 任職部門對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|--------------------|--------|--------|---------|------------|----------|
| 1. 門診 (n=44) | 5.8682 | 3.6515 | 4.4280 | 4.9414 | 4.6909 |
| 2. 一般病房 (n=151) | 5.9205 | 3.6446 | 5.0061 | 5.7219 | 5.1073 |
| 3. 精神科 (n=36) | 5.8130 | 3.7731 | 4.7708 | 5.4620 | 5.0389 |
| 4. 加護病房 (n=50) | 6.0280 | 4.0083 | 5.0850 | 5.8768 | 5.5600 |
| 5. 開刀房 (n=5) | 6.2133 | 3.2500 | 3.8833 | 5.2632 | 4.6400 |
| 6. 急診室 (n=36) | 5.8056 | 3.4259 | 4.6389 | 5.4342 | 4.7056 |
| 7. 其他 (n=40) | 5.8941 | 3.4604 | 4.5458 | 5.2763 | 4.4550 |
| F 值 | 0.865 | 2.594 | 3.656 | 5.774 | 4.283 |
| P 值 | 0.521 | 0.018* | 0.002** | 0.000*** | 0.000*** |
| Scheffe | N.A. | N.A. | N.A. | 2>1 4>1 | 4>6 |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異

資料來源：本研究整理

6. 職位之單因子變異數分析

因樣本特性中職位達主任者僅一人，因此將其剔除單因子變異數分析中，以其餘五組不同職位進行單因子變異數分析。結果發現，不同職位在工作要求、角色壓力、工作倦怠、工作壓力、離職傾向中皆無顯著差異。如表 4.19 所示。

表 4.19 職位對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. 護士(n=88) | 5.8727 | 3.7595 | 4.8854 | 5.5269 | 5.0477 |
| 2. 護理師 (n=239) | 5.8815 | 3.6182 | 4.8354 | 5.5770 | 5.0351 |
| 3. 護理長 (n=10) | 6.0533 | 3.5750 | 4.5417 | 5.4263 | 4.8200 |
| 4. 督導(n=4) | 6.1000 | 3.3542 | 4.6875 | 5.8947 | 4.7500 |
| 5. 其他(n=20) | 6.1133 | 3.8250 | 4.5542 | 5.1789 | 4.4500 |
| F 值 | 0.711 | 0.784 | 0.581 | 0.952 | 1.163 |
| P 值 | 0.585 | 0.536 | 0.677 | 0.434 | 0.327 |
| Scheffe | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異
資料來源：本研究整理

7. 最近一次主要的班別之因子變異數分析

結果發現，不同最近一次主要的班別對工作壓力及離職傾向無顯著差異；不同最近一次主要的班別在工作要求中達顯著差異水準($P=0.005$)，進一步以 Scheffe 事後多重比較的結果，發現小夜班(第 2 組)平均數高於大夜班(第 3 組)；不同最近一次主要的班別在角色壓力中達顯著差異水準($P=0.002$)，進一步以 Scheffe 事後多重比較的結果，發現其他班別之平均數皆高於白班(第 1 組)及小夜班(第 2 組)；不同最近一次主要的班別在工作倦怠中達顯著差異水準($P=0.011$)，進一步以 Scheffe 事後多重比較的結果，發現大夜班(第 3 組)平均數高於白班(第 1 組)。如表 4.20 所示。

表 4.20 最近一次主要的班別對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|--------------|---------|------------|--------|--------|--------|
| 1. 白班(n=243) | 5.8930 | 3.5789 | 4.6938 | 5.4503 | 4.8741 |
| 2. 小夜班(n=60) | 6.0867 | 3.6722 | 5.0069 | 5.7307 | 5.2933 |
| 3. 大夜班(n=48) | 5.6111 | 3.8785 | 5.1753 | 5.6820 | 5.2000 |
| 4. 其他(n=11) | 6.1030 | 4.4621 | 5.0530 | 5.8086 | 5.1091 |
| F 值 | 4.332 | 5.234 | 3.744 | 2.108 | 2.435 |
| P 值 | 0.005** | 0.002** | 0.011* | 0.099 | 0.065 |
| Scheffe | 2>3 | 4>1 4>2 | 3>1 | N.A. | N.A. |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異
資料來源：本研究整理

8. 醫院分級之因子變異數分析

結果發現，不同的醫院分級在工作要求、角色壓力及離職傾向中無顯著差異；不同的醫院分級在工作倦怠中達顯著差異水準($P=0.002$)，進一步以Scheffe 事後多重比較的結果，發現醫學中心(第1組)平均數高於地區醫院(第3組)；不同的醫院分級在工作壓力中達顯著差異水準($P=0.006$)，進一步以Scheffe 事後多重比較的結果，發現醫學中心(第1組)平均數高於地區醫院(第3組)。如表4.21所示。

表 4.21 醫院分級對研究變數之單因子變異數分析

| | 工作要求 | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作壓力 | 離職傾向 |
|--------------------|--------|--------|---------|---------|--------|
| 1. 醫學中心 (n=47) | 5.9688 | 3.8121 | 5.2394 | 5.9239 | 5.2000 |
| 2. 區域醫院 (n=151) | 5.9360 | 3.6904 | 4.8885 | 5.5545 | 5.0252 |
| 3. 地區醫院 (n=164) | 5.8341 | 3.5904 | 4.6377 | 5.4130 | 4.9061 |
| F 值 | 1.078 | 1.398 | 6.462 | 5.217 | 1.114 |
| P 值 | 0.341 | 0.248 | 0.002** | 0.006** | 0.329 |
| Scheffe | N.A. | N.A. | 1>3 | 1>3 | N.A. |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，N.A.為不具顯著差異
資料來源：本研究整理

4.5 相關分析

本節將採用 Pearson 相關分析，探討工作要求、角色壓力、工作倦怠、工作壓力及離職傾向等各變數間的關聯性，其檢定結果如表 4.22 所示。

4.5.1 工作要求對角色壓力之相關分析

在專業照護部分，對於角色衝突、角色模糊構面，角色衝突未達顯著相關($r=0.062, p>0.05$)，角色模糊呈顯著負相關($r=-0.124, p<0.05$)，即當專業照護提高時，角色模糊有降低之情形；情緒要求對於角色衝突、角色模糊部分，角色衝突呈顯著正向相關($r=0.469, p<0.001$)，角色模糊呈顯著負相關($r=-0.155, p<0.01$)，即情緒要求越高，角色衝突也隨之提高，而角色模糊則會降低；輪班工作對於角色衝突、角色模糊構面部分，角色衝突呈顯著正向相關($r=0.281, p<0.001$)，角色模糊呈顯著負相關($r=-0.153, p<0.01$)，即輪班工作越高，角色衝突也隨之提高，而角色模糊則會降低。

4.5.2 工作要求對工作倦怠之相關分析

在專業照護部分，對於情緒耗竭、去人性化構面，情緒耗竭達顯著正相關($r=0.211, p<0.001$)，即當專業照護提高時，情緒耗竭有提高之情形，對去人性化部分則未達顯著相關($r=-0.061, p>0.05$)；情緒要求對於情緒耗竭、去人性化部分，情緒耗竭、去人性化呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.368, p<0.001$)、($r=0.302, p<0.001$)，即情緒要求越高，情緒耗竭、去人性化皆隨之提高；輪班工作對於情緒耗竭、去人性化構面部分，情緒耗竭、去人性化呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.324, p<0.001$)、($r=0.177, p=0.001$)，即輪班工作提高，情緒耗竭、去人性化皆隨之提高。

4.5.3 工作要求對工作壓力之相關分析

在專業照護部分，對於護理人力短缺、工作負荷量構面，護理人力短缺、工作負荷量皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.299, p<0.001$)、($r=0.197, p<0.001$)，教育訓練未達顯著相關，即當專業照護提高時，護理人力短缺、工作負荷量有提高之情形；情緒要求對於護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練部分，護理人力短缺、工作負荷量和教育訓練皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.182, p=0.001$)、($r=0.255, p<0.001$)、($r=0.278, p<0.001$)，即情緒要求越高，護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練皆隨之提高；輪班工作對於護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練構面部分，皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.270, p<0.001$)、($r=0.289, p=0.001$)、($r=0.371, p<0.001$)，即輪班工作提高，護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練皆隨之提高。

4.5.4 工作要求對離職傾向之相關分析

在專業照護對於離職傾向部分，無顯著相關；情緒要求對於離職傾向部分，呈顯著正向相關，數值為($r=0.162, p<0.01$)，即情緒要求提高，離職傾向隨之提高；輪班工作對於離職傾向部分，呈顯著正向相關，數值為($r=0.173, p=0.001$)，即輪班工作提高，離職傾向會隨之提高。

4.5.5 角色壓力對工作倦怠之相關分析

在角色衝突部分，對於情緒耗竭、去人性化構面，情緒耗竭皆達顯著正相關($r=0.556, p<0.001$)、($r=0.566, p<0.001$)，即當角色衝突提高時，情緒耗竭、去人性化皆會提高；角色模糊對於情緒耗竭、去人性化部分，去人性化呈顯著正向相關，數值為($r=0.137, p=0.01$)，情緒耗竭則未達顯著相關，即角色模糊越高，去人性化隨之提高。

4.5.6 角色壓力對工作壓力之相關分析

在角色衝突部分，對於護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練部分，皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.420, p=0.001$)、($r=0.409, p<0.001$)、($r=0.474, p<0.001$)，即角色衝突越高，護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練皆隨之提高；角色模糊對於護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練部分，皆未達顯著相關。

4.5.7 角色壓力對離職傾向之相關分析

在角色衝突部分，對於離職傾向呈顯著正向相關，數值為($r=0.497, p<0.001$)，即角色衝突提高，離職傾向隨之提高；角色模糊部分，對於離職傾向呈顯著正向相關，數值為($r=0.656, p<0.001$)，即角色模糊提高，離職傾向隨之提高。

4.5.8 工作倦怠對離職傾向之相關分析

在情緒耗竭部分，對於離職傾向呈顯著正向相關，數值為($r=0.587$, $p<0.001$)，即情緒耗竭提高，離職傾向隨之提高；去人性化部分，對於離職傾向呈顯著正向相關，數值為($r=0.586$, $p<0.001$)，即去人性化提高，離職傾向隨之提高。

4.5.9 工作壓力對工作倦怠之相關分析

護理人力短缺對於情緒耗竭、去人性化部分，皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.556$, $p<0.001$)、($r=0.379$, $p<0.001$)，即護理人力短缺提高，情緒耗竭、去人性化皆會隨之提高；工作負荷量對於情緒耗竭、去人性化部分，皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.603$, $p<0.001$)、($r=0.506$, $p<0.001$)，即工作負荷量提高，情緒耗竭、去人性化皆會隨之提高；教育訓練對於情緒耗竭、去人性化部分，皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.762$, $p<0.001$)、($r=0.510$, $p<0.001$)，即教育訓練提高，情緒耗竭、去人性化皆會隨之提高。

4.5.10 工作壓力對離職傾向之相關分析

護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練對於離職傾向部分，皆呈顯著正向相關，數值分別為($r=0.364$, $p<0.001$)、($r=0.469$, $p<0.001$)、($r=0.575$, $p<0.001$)，即護理人力短缺、工作負荷量及教育訓練提高，離職傾向也會隨之提高。

表 4.22 各構面 Pearson 相關係數表

| 相關 | 專業 照護 | 情緒 要求 | 輪班 工作 | 角色 衝突 | 角色 模糊 | 情緒 耗竭 | 去人 性化 | 護理人力 短缺 | 教育 訓練 | 工作 負荷量 | 離職 傾向 |
|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|-----------|----------|
| 專業照護 | 1 | 0.234** | 0.310** | 0.062 | -0.124* | 0.211** | -0.061 | 0.229** | 0.099 | 0.197** | -0.13 |
| 情緒要求 | | 1 | 0.471** | 0.469** | -0.155** | 0.368** | 0.302** | 0.182** | 0.255** | 0.278** | 0.162** |
| 輪班工作 | | | 1 | 0.281** | -0.153** | 0.324** | 0.177** | 0.270** | 0.289** | 0.371** | 0.173** |
| 角色衝突 | | | | 1 | 0.018 | 0.556** | 0.566* | 0.420** | 0.409** | 0.474** | 0.413** |
| 角色模糊 | | | | | 1 | -0.035 | 0.137** | -0.015 | 0.041 | -0.053 | 0.121* |
| 情緒耗竭 | | | | | | 1 | 0.595** | 0.556** | 0.603** | 0.762** | 0.587** |
| 去人性化 | | | | | | | 1 | 0.379** | 0.506** | 0.510** | 0.586** |
| 護理人力 短缺 | | | | | | | | 1 | 0.497** | 0.656** | 0.364** |
| 教育訓練 | | | | | | | | | 1 | 0.701** | 0.469** |
| 工作 負荷量 | | | | | | | | | | 1 | 0.575** |
| 離職傾向 | | | | | | | | | | | 1 |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.6 迴歸分析

本研究為驗證假設一至七是否成立，針對「工作要求」、「角色壓力」、「工作倦怠」、「工作壓力」與「離職傾向」進行迴歸分析，以驗證變數間之相互影響。

4.6.1 工作要求對工作倦怠之迴歸分析

工作要求對工作倦怠，其標準化 β 值為 0.323，P 值為 0.000，故本研究之假設 H1：工作要求對工作倦怠有顯著的正向影響成立。

4.6.2 工作倦怠對離職傾向之迴歸分析

工作倦怠對離職傾向，其標準化 β 值為 0.654，P 值為 0.000，故本研究之假設 H2：工作倦怠對離職傾向有顯著的正向影響成立。

4.6.3 工作要求對離職傾向之迴歸分析

工作要求對離職傾向，其標準化 β 值為 0.147，P 值為 0.005，故本研究之假設 H3：工作要求對離職傾向有顯著的正向影響成立。

4.6.4 工作要求對角色壓力之迴歸分析

工作要求對角色壓力，其標準化 β 值為 0.142，P 值為 0.007，故本研究之假設 H4：工作要求對角色壓力有顯著的正向影響成立。

4.6.5 角色壓力對工作倦怠之迴歸分析

角色壓力對工作倦怠，其標準化 β 值為 0.495，P 值為 0.000，故本研究之假設 H5：角色壓力對工作倦怠有顯著的正向影響成立。

4.6.6 角色壓力對離職傾向之迴歸分析

角色壓力對離職傾向，其標準化 β 值為 0.376，P 值為 0.000，故本研究之假設 H6：角色壓力對離職傾向有顯著的正向影響成立。

4.6.7 工作壓力對離職傾向之迴歸分析

工作壓力對離職傾向，其標準化 β 值為 0.554，P 值為 0.000，故本研究之假設 H7：工作壓力對離職傾向有顯著的正向影響成立。其迴歸分析彙整如表 4.23 所示。

表 4.23 迴歸統計分析表

| 構面/變數 | β 值 | R ² | Adj.R ² | T 值 | F 值 | P 值 |
|-----------|-----------|----------------|--------------------|--------|---------|-------|
| 工作要求對工作倦怠 | 0.323*** | 0.104 | 0.102 | 6.475 | 41.929 | 0.000 |
| 工作倦怠對離職傾向 | 0.654*** | 0.428 | 0.426 | 16.396 | 268.844 | 0.000 |
| 工作要求對離職傾向 | 0.147** | 0.022 | 0.019 | 2.815 | 7.924 | 0.005 |
| 工作要求對角色壓力 | 0.142** | 0.020 | 0.017 | 2.713 | 7.359 | 0.007 |
| 角色壓力對工作倦怠 | 0.495*** | 0.245 | 0.243 | 10.808 | 116.808 | 0.000 |
| 角色壓力對離職傾向 | 0.376*** | 0.142 | 0.139 | 7.710 | 59.450 | 0.000 |
| 工作壓力對離職傾向 | 0.554*** | 0.307 | 0.305 | 12.632 | 159.555 | 0.000 |

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.7 中介分析

本節將透過迴歸分析，以工作倦怠與角色壓力為中介變數，驗證是否具有中介效果，進一步確認本研究之假設是否成立，根據 Baron and Kenny(1986)之論點，進行下列三步驟之中介效果驗證：1.自變數與中介

變數進行迴歸分析，確認兩者間是否存在顯著影響。2.自變數與中介變數對依變數進行迴歸分析，確認存兩者間是否存在顯著影響。3.加入中介變數後與自變數、依變數進行迴歸分析，確認自變數、依變數之影響是否會因中介變數之存在而減弱；若顯著後且減弱，則為部分中介，若呈不顯著，則為完全中介。

4.7.1 角色壓力對工作要求與離職傾向中介效果分析

本研究為了檢驗假設八，工作要求是否會經由角色壓力之中介影響離職傾向，本研究根據上述論點，以下列三步驟進行驗證，並整理如表 4.24 所示：

模式 1：工作要求對角色壓力，其 β 值 0.167，P 值為 $0.007 < 0.01$ 呈顯著，滿足自變數對中介變數有顯著影響之條件。

模式 2：工作要求對離職傾向，其 β 值 0.252，P 值為 $0.005 < 0.01$ 呈顯著；角色壓力對離職傾向其 β 值 0.548，P 值為 $0.000 < 0.001$ 呈顯著，滿足自變數與中介變數對依變數有顯著影響之條件。

模式 3：工作要求透過角色壓力對離職傾向影響，其工作要求 β 值 0.164，P 值為 $0.053 > 0.05$ 呈不顯著，角色壓力其 β 值 0.528，P 值為 $0.000 < 0.001$ 呈顯著。根據 Baron and Kenny (1986)對中介效果驗證的論點，由以上分析結果可知，工作要求與角色壓力對離職傾向的影響中，具有完全中介效果。

本研究進一步以 Sobel 法進行中介驗證，分析結果顯示 Z 值為 2.5262(大於 1.645； $p < 0.05$)，且顯著性($p = 0.0115$)達到顯著水準，代表工作倦怠確實具有中介效果，其中介效果為 0.088。故本研究之假設 H8：工作要求與角色壓力對離職傾向有中介效果。

表 4.24 工作要求與角色壓力對離職傾向之迴歸分析表

| 變數 | Model 1 | Model 2 | | Model 3 |
|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| | 角色壓力 | 離職傾向 | 離職傾向 | 離職傾向 |
| 工作要求 | 0.167** (0.007) | 0.252** (0.005) | - | 0.164 (0.053) |
| 角色壓力 | - | - | 0.548*** (0.000) | 0.528*** (0.000) |
| R ² | 0.020 | 0.022 | 0.142 | 0.151 |
| Adj. R ² | 0.017 | 0.019 | 0.139 | 0.146 |
| F 值 | 7.359 | 7.924 | 59.450 | 31.838 |

註：*表 P<0.05；**表 P<0.01；***表 P<0.001，β 值為未標準化之係數
資料來源：本研究整理

4.7.2 角色壓力對工作要求與工作倦怠中介效果分析

本研究在此驗證工作要求是否會經由角色壓力之中介影響工作倦怠。本研究根據上述論點，以下列三步驟進行驗證，並整理如表 4.25 所示：

模式 1：以工作要求為自變數、角色壓力為依變數，結果顯示工作要求對角色壓力，其 β 值 0.167，P 值為 0.007<0.01 呈顯著，滿足自變數對中介變數有顯著影響之條件。

模式 2：以工作要求為自變數、工作倦怠為依變數，結果顯示工作要求對工作倦怠，其 β 值 0.481，P 值為 0.000<0.001 呈顯著；以角色壓力為自變數、工作倦怠為依變數，結果顯示角色壓力對工作倦怠其 β 值 0.624，P 值為 0.000<0.001 呈顯著，滿足自變數與中介變數對依變數有顯著影響之條件。

模式 3：以工作要求為自變數、角色壓力為中介變數、工作倦怠為依

變數，結果顯示工作要求透過角色壓力對工作倦怠影響，其工作要求 β 值 0.385，P 值為 $0.000 < 0.001$ 呈顯著，角色壓力其 β 值 0.578，P 值為 $0.000 < 0.001$ 呈顯著。由模式 2 及模式 3 其工作要求 β 值 0.481 降低為 0.385；此結果工作要求與角色壓力對工作倦怠具有部分中介之效果。

本研究進一步以 Sobel 法進行中介驗證，分析結果顯示 Z 值為 2.6128(大於 1.645； $p < 0.05$)，且顯著性($p = 0.009$)達到顯著水準，代表工作倦怠確實具有中介效果，其中介效果為 0.096。故本研究之假設 9：工作要求與角色壓力對工作倦怠具有中介效果成立。

表 4.25 工作要求與角色壓力對工作倦怠之迴歸分析表

| 變數 | Model 1 | Model 2 | | Model 3 |
|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | 角色壓力 | 工作倦怠 | 工作倦怠 | 工作倦怠 |
| 工作要求 | 0.167** (0.007) | 0.481*** (0.000) | - | 0.385*** (0.000) |
| 角色壓力 | - | - | 0.624*** (0.000) | 0.578*** (0.000) |
| R ² | 0.020 | 0.104 | 0.245 | 0.310 |
| Adj. R ² | 0.017 | 0.102 | 0.243 | 0.316 |
| F 值 | 7.359 | 41.929 | 116.808 | 80.744 |

註：*表 $P < 0.05$ ；**表 $P < 0.01$ ；***表 $P < 0.001$ ， β 值為未標準化之係數
資料來源：本研究整理

4.7.3 工作倦怠對工作要求與離職傾向中介效果分析

本研究在此驗證工作要求是否會經由工作倦怠之中介影響離職傾向。本研究根據上述論點，以下列三步驟進行驗證，並整理如表 4.26 所示：

模式 1：以工作要求為自變數、工作倦怠為依變數，結果顯示工作要

求對工作倦怠，其 β 值 0.481，P 值為 $0.000 < 0.001$ 呈顯著，滿足自變數對中介變數有顯著影響之條件。

模式 2：工作要求對離職傾向，其 β 值 0.252，P 值為 $0.005 < 0.01$ 呈顯著；工作倦怠對離職傾向其 β 值 0.754，P 值為 $0.000 < 0.001$ 呈顯著，滿足自變數與中介變數對依變數有顯著影響之條件。

模式 3：工作要求透過工作倦怠對離職傾向影響，其工作要求 β 值 -0.124，P 值為 $0.088 > 0.05$ 呈不顯著，工作倦怠其 β 值 0.781，P 值為 $0.000 < 0.001$ 呈顯著。此結果顯示工作倦怠對工作要求與離職傾向具有完全中介之效果。

本研究進一步以 Sobel 法進行中介驗證，分析結果顯示 Z 值為 5.9983(大於 1.645； $p < 0.05$)，且顯著性($p = 0.000$)達到顯著水準，代表工作倦怠確實具有中介效果，其中介效果為 0.446。故本研究之假設 10：工作倦怠對工作要求與離職傾向有中介效果成立。

表 4.26 工作要求與工作倦怠對離職傾向之迴歸分析表

| 變數 | Model 1 | Model 2 | | Model 3 |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| | 工作倦怠 | 離職傾向 | 離職傾向 | 離職傾向 |
| 工作要求 | 0.481*** (0.000) | 0.252** (0.005) | - | -0.124 (0.088) |
| 工作倦怠 | - | - | 0.754*** (0.000) | 0.781*** (0.000) |
| R ² | 0.104 | 0.022 | 0.428 | 0.432 |
| Adj. R ² | 0.102 | 0.019 | 0.426 | 0.429 |
| F 值 | 41.929 | 7.924 | 268.844 | 136.607 |

註：*表 $P < 0.05$ ；**表 $P < 0.01$ ；***表 $P < 0.001$ ， β 值為未標準化之係數
資料來源：本研究整理

4.8 干擾分析(層級迴歸分析)

本節將以工作壓力為干擾變數，利用層級迴歸分析探討工作要求及工作壓力的交互作用對工作倦怠的影響。首先，為了避免外生變數的調節，本研究將性別、年齡、工作年資、學歷、婚姻狀況、任職部門、職位、班別、醫院分級等人口統計變數加以控制(表 4.27, Model 1)與工作倦怠進行迴歸分析。步驟二，分別以工作要求與工作壓力對工作倦怠進行迴歸分析，以驗證其主效果作用。步驟三，加入工作要求*工作壓力對工作倦怠進行迴歸分析，以探討其干擾效果的影響。

本研究以層級迴歸分析，探討工作要求與工作壓力之交互作用對工作倦怠的影響，其分析結果如下：

層級迴歸分析結果顯示如表 4.27，由 Model 2 可知，工作要求對工作倦怠具有顯著正向影響其標準化係數 $\beta=0.326$ 、 $R^2=0.234$ 、Adj. $R^2=0.212$ 。

Model 3 工作壓力對工作倦怠呈顯著且標準化係數 0.656 、 $R^2=0.511$ 、Adj. $R^2=0.497$ 。

Model 4 得知工作要求呈顯著且標準化係數 $\beta=0.098$ ，工作壓力有顯著且標準化係數 $\beta=0.618$ ，其 $R^2=0.519$ 、Adj. $R^2=0.504$ 。

Model 5 工作要求與工作壓力的交互作用對工作倦怠呈顯著效果，標準化迴歸係數 $\beta=0.138$ 、 $R^2=0.537$ 且 ΔR^2 增加 0.303 ($R^2=0.234$)，Adj. $R^2=0.521$ 。由上述可知，而工作壓力對工作要求與工作倦怠具干擾效果。表示工作要求、工作壓力與其交互作用對工作倦怠具有解釋力，整理如表 4.27 所示。

表 4.27 工作要求與工作壓力對工作倦怠之迴歸分析表

| 依變數 | Model 1 | Model 2 | Model 3 | Model 4 | Model 5 |
|---------------------|----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 解釋變數 | 工作倦怠 | 工作倦怠 | 工作倦怠 | 工作倦怠 | 工作倦怠 |
| 控制變數 | | | | | |
| 性別 | -0.050 | -0.051 | -0.015 | -0.017 | -0.002 |
| 年齡 | -0.136 | -0.187* | -0.008 | -0.030 | -0.025 |
| 工作年資 | 0.014 | 0.059 | -0.012 | 0.003 | 0.011 |
| 學歷 | -0.018 | -0.080 | -0.042 | -0.059 | -0.044 |
| 婚姻狀況 | -0.139* | -0.094 | -0.041 | -0.033 | -0.029 |
| 任職部門 | -0.041 | -0.027 | -0.051 | -0.046 | -0.052 |
| 職位 | -0.073 | -0.091 | -0.023 | -0.032 | -0.044 |
| 班別 | 0.136** | 0.149** | 0.089* | 0.095* | 0.099** |
| 醫院分級 | -0.153** | -0.130** | -0.071 | -0.069 | -0.078* |
| 自變數 | | | | | |
| 工作要求 | | 0.326*** (0.000) | | 0.098* (0.019) | 0.092* (0.024) |
| 干擾變數 | | | | | |
| 工作壓力 | | | 0.656*** (0.000) | 0.618*** (0.000) | 0.630*** (0.000) |
| 交互變數 | | | | | |
| 工作要求* 工作壓力 | | | | | 0.138*** (0.000) |
| Max VIF | 3.816 | 3.842 | 3.860 | 3.929 | 3.931 |
| F-value | 6.103*** | 10.741*** | 36.727*** | 34.322*** | 33.735*** |
| R ² | 0.135 | 0.234 | 0.511 | 0.519 | 0.537 |
| ΔR ² | | | 0.277 | 0.008 | 0.018 |
| Adj. R ² | 0.113 | 0.212 | 0.497 | 0.504 | 0.521 |

註：*表 P<0.05；**表 P<0.01；***表 P<0.001

資料來源：本研究整理

為進一步瞭解，工作壓力對工作要求與工作倦怠之干擾效果，本研究根據 Aiken and West(1991)的建議，以高/低平均數作為分組的基準，將工作壓力分為高工作壓力與低工作壓力兩個群組繪出調節效果，由圖 4.1 可知，呈遞增性調節作用，無論是高低組之工作壓力，與工作要求均會對工作倦怠產生正向的調節效果，換句話說，當工作壓力增加，工作要求對工作倦怠的影響也隨之增加，且高工作壓力組遠大於低工作壓力組，故本研究之假設 11：工作壓力對工作要求與工作倦怠呈正向調節之干擾效果成立。

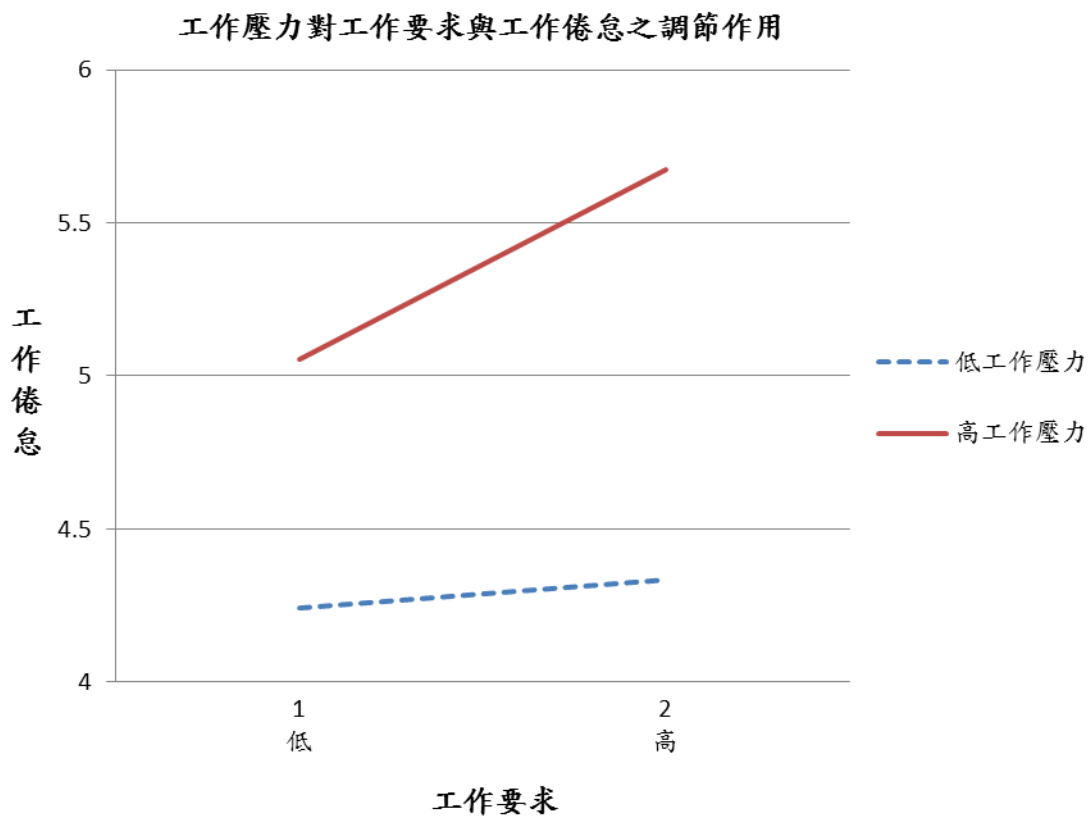


圖 4.1 高、低工作壓力對工作要求與工作倦怠之調節作用圖
資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本章將針對第四章之護理人員工作要求、角色壓力、工作倦怠、工作壓力、離職傾向間的分析結果，做出結論及管理意涵以供未來醫院管理者提升管理品質之參考，並且對後續研究者提供研究建議，以其能完整呈現未來之相關研究之議題。本章包括：5.1 結論、5.2 管理意涵及 5.3 研究限制與後續研究建議。

5.1 研究結論

本節針對第四章之護理人員工作要求、角色壓力、工作倦怠、工作壓力、離職傾向間的分析結果進行闡述，研究結果彙整如表 5.1，各變數間之分析論述如下：

5.1.1 工作要求對工作倦怠之影響分析

工作要求對工作倦怠與具有顯著的正向影響設獲得支持，本研究推論為醫院是屬於救治病患的場所，醫院必須對每位病患生命有高度重視，每位護理人員在工作上來自醫院的高度工作規範時，長期下來可能會導致對工作產生情緒上的過度消耗而對工作有無力、挫折感及冷漠、逃避的負面想法。

5.1.2 工作倦怠對離職傾向之影響分析

工作倦怠對離職傾向具有顯著的正向影響設獲得支持，在護理人員長期不斷承受壓力下，工作上對同事、護理工作、病患及病患家屬的無力、挫折感越來越重，對工作所產生的冷漠、迴避的態度提高，造成工作倦怠，進而會使得護理人員提高離開工作崗位的念頭。

5.1.3 工作要求對離職傾向之影響分析

工作要求對離職傾向與具有顯著的正向影響設獲得支持，本研究推論為醫院是屬於救治病患的場所，醫院必須對每位病患生命有高度重視，每位護理人員在工作上來自醫院的高度工作規範時，最後對工作不滿意進而提高離開目前工作崗位，另尋其他工作的念頭。

5.1.4 工作要求對角色壓力之影響分析

工作要求對角色壓力具有顯著的正向影響設獲得支持，本研究推論為醫院是救治病患的場所，當醫院給予護理人員越多的工作規範要求時，護理人員因同時揹負行政、管理及救助病患等雙重角色以及在執行工作上缺乏適當授權及指引，會進而提升手足無措，無法正確執行護理行為而造成壓力。

5.1.5 角色壓力對工作倦怠之影響分析

角色壓力對工作倦怠具有顯著的正向影響設獲得支持，本研究推論為護理人員在工作上可能需要而同時揹負行政、管理及救助病患的壓力，長期下來對工作產生情緒上的過度消耗以及對人事物表現出麻痺的態度進而對工作有無力、挫折感及冷漠、逃避的負面想法。

5.1.6 角色壓力對離職傾向之影響分析

角色壓力對離職傾向具有顯著的正向影響設獲得支持，本研究推論為護理人員在工作上可能需要而同時揹負行政、管理及救助病患等雙重以上角色，對於角色期望不一致之角色衝突導致手足無措和不能確切執行該角色行為的壓力時，最後對工作不滿意進而提高離開目前工作崗位，另尋其他工作的念頭。

5.1.7 工作壓力對離職傾向之影響分析

工作壓力對離職傾向具有顯著的正向影響設獲得支持，可能是因為護理人員當醫院的護理人力不足，而超時工作，甚至生病還必須要工作等事件經常發生，在工作上必須分擔龐大的工作量，再說病患照護是一項極為複雜、專業及不容閃失的工作，又必須在工作之餘去進修學習新的護理技術在以上所產生的壓力，最後可能會導致護理人員不堪負荷而提升離開醫院甚至離開醫療產業，另尋其他工作的念頭。

5.1.8 角色壓力對工作要求與離職傾向中介效果分析

本研究實證結果發現，角色壓力對工作要求與離職傾向具有中介效果。亦即工作要求會透過角色壓力影響離職傾向，說明當醫院給予護理人員工作上要求或規範時，護理人員背負雙重以上角色，而且當每個角色都有各自需要遵守的規範和要求時，角色期望不一致之角色衝突導致手足無措和不能確切執行該角色行為的壓力時，而產生離開目前工作職位或醫院的意圖及其另謀其他工作的行為表現。

5.1.9 角色壓力對工作要求與工作倦怠中介效果分析

本研究實證結果發現，角色壓力對工作要求與工作倦怠具有完全中介效果。亦即角色壓力完全取代工作要求，將造成離職傾向。本研究推論當醫院給予護理人員工作上要求或規範時，護理人員背負雙重以上角色，而且當每個角色都有需要遵守的規範和要求時，可能會導致角色期望不一致之角色衝突，導致手足無措和不能確切執行該角色行為的壓力，以至於在工作時產生身心萎靡狀態和冷漠、疏遠等負面行為之工作倦怠。

5.1.10 工作要求與工作倦怠對離職傾向中介效果分析

本研究實證結果發現，工作要求、工作倦怠均會顯著正向影響離職傾向以及工作要求與離職傾向間，工作倦怠具有完全中介效果，說明當護理人員背負醫院所給予專業照護、情緒及工作時間制度上的要求規範，會使得工作時產生情緒上的身心萎靡狀態和對人事物冷漠、疏遠、迴避等負面行為，最後會使護理人員離職念頭提高。

5.1.11 工作要求與工作壓力對工作倦怠之干擾效果分析

本研究實證結果發現，當工作要求與工作壓力越高則工作倦怠會越高。由此可知當醫院護理人員在工作時必須面對來自組織內的要求和工作壓力會提升護理人員工作倦怠之負面感受。而工作壓力大於工作要求部分，由於護理人員在進入醫療職場工作時，對於現行工作規範等要求已有心理準備，而護理工作壓力卻是在進入職場之後，對於現行護理人力與配置之不足後工作量相對增加以及參與教育訓練所產生的實際壓力感受，因此，根據本研究之結果可知對護理人員來說，工作壓力相較於工作要求，工作壓力是影響離職傾向的主要因素。工作壓力具有干擾效果，即工作要求與工作壓力，產生遞增性調節作用，即當醫院由於工作需要而安排護理人員之工作人力運用、配置之數量不足、工作負荷量過大及教育訓練的參與造成必須額外分擔龐大工作量所產生之壓力越高以及要求護理人員以工作任務需求所施行的工作時間制度、情緒要求和專業照護越高，則會提升工作倦怠之負面感受。

表 5.1 實證結果彙整表

| 研究假設 | 變數關係 | 結果是否成立 |
|------|-----------------------|--------|
| H1 | 工作要求對工作倦怠具有顯著的正向影響。 | 成立 |
| H2 | 工作倦怠對離職傾向具有顯著的正向影響。 | 成立 |
| H3 | 工作要求對離職傾向具有顯著的正向影響。 | 成立 |
| H4 | 工作要求對角色壓力具有顯著的正向影響。 | 成立 |
| H5 | 角色壓力對工作倦怠具有顯著的正向影響。 | 成立 |
| H6 | 角色壓力對離職傾向具有顯著的正向影響。 | 成立 |
| H7 | 工作壓力對離職傾向具有顯著的正向影響。 | 成立 |
| H8 | 角色壓力對工作要求與離職傾向具有中介效果。 | 成立 |
| H9 | 角色壓力對工作要求與工作倦怠具有中介效果。 | 成立 |
| H10 | 工作倦怠對工作要求與離職傾向具有中介效果。 | 成立 |
| H11 | 工作壓力對工作要求與工作倦怠具有干擾效果。 | 成立 |

資料來源：本研究整理

5.2 管理意涵

1. 制定良好的工作規範

醫院之經營管理者必須制定良好的輪班時間制度及班表，維持正常上下班、休假時間及增加調整作息的時間，以降低輪班工作所帶來身、心健康及社交的衝擊。以及建議醫院管理者必須制訂完善的工作說明書，讓護理人員清楚了解其職權、工作內容及規範避免無法確切執行該角色之行為。

2. 建立良好的溝通管道適時紓壓

醫院管理者也須了解、留意每位護理人員身心狀況給予適時傾聽和關心，並在工作上與病人、病人家屬、上司、下屬、同事間以及生活上與家人、朋友間建立良好雙向的溝通管道，以期互相了解及體諒。醫院管理者也可以定期舉辦紓壓活動，同事之間互相邀約參與以增進同事間的關係，醫院也可給予舒適的工作環境及紓壓場所，以降低角色壓力及工作倦怠所帶來的離職傾向問題。

3. 增加護理人力

建議政府，為了提升未來護理勞動力數量，必須增加學生投入護理系所或學校就讀之意願與興趣並且維持取得護理人員資格之管道，以期各醫院之護理人力能夠達到政府之建議補足缺額，以降低、減緩在職護理人員工作量所產生之壓力及疲憊感，進而達到降低離職傾向的效果。

5.3 研究限制與後續研究建議

1. 研究對象

本研究僅以中部地區醫院級以上之護理人員為本研究範圍，且本研究因人力、時間及預算有限，可能有不足之處，因此建議未來研究者可將範圍可擴大至全國各級醫院之護理人員或醫院內部之醫療人員為對象以及針對公私立醫院之護理人員進行比較，致使更加廣泛的討論以建立更完整的研究資料。

2. 研究變數

本研究旨在探討護理人員工作要求、角色壓力、工作倦怠、工作壓力與離職傾向之研究，並以工作壓力為干擾變數，因此建議未來研究者可加入工作資源、工作滿意度、保健、激勵雙因子理論、工作價值觀、工作投入等變數，希望藉此能夠更完整的呈現，個變數間是否對於離職傾向具有減緩之作用及整體架構之關聯性及影響性。

3. 研究方法

本研究以量化研究為主，針對護理人員以便利抽樣的方式進行問卷調查，而問卷調查之題項依文獻推論及研究者所發展之量表進行修改，以符合本研究之樣本特性，在預先設定好之題項下，可能無法完整本研究所需了解的議題，因此建議未來研究者能夠以訪談、觀察方式，針對研究對象及研究議題進行深入的了解，而後以量化研究方式配合相互印證以其完整呈現研究所需表達之議題。

參考文獻

一、中文部分

1. 丁庭宇(民85)，社會學，臺北：桂冠。
2. 王秀春、林月玲、李碧霞(民86)，台北市某市立醫院護理人員離職原因之探討，護理新象，第七卷，第二期，85-100頁。
3. 王慶元(民97)，護理人員工作壓力以花蓮地區為例，國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
4. 行政院衛生署(民101)，民國一百年醫療機構現況及醫院醫療服務量統計簡要分析，民102年3月25日，取自行政院衛生署網址：
http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_2.aspx?now_fod_list_no=12365&class_no=440&level_no=4
5. 吳思華、林志洪、湯明哲、羅理平(民77)，組織理論與管理，臺北：桂冠。
6. 吳啟榮(民99)，工作環境特徵、工作倦怠與過勞死之關聯性研究，國立交通大學管理學院碩士在職專班經營管理組碩士論文。
7. 李清波(民94)，國民中學訓導主任角色壓力、人際關係與壓力因應策略之研究，輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
8. 李慧娟(民100)，國軍醫院護理人員的工作壓力、工作倦怠與離職傾向關係之研究，銘傳大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
9. 李選(民81)，某綜合醫院新進護理人員規劃與諮商對改善工作壓力與離職率成效之探討，護理雜誌，第三十六卷，第一期，85-98頁。
10. 周瑋軒(民100)，工作要求-資源模式、專業承諾與工作敬業心關係之研究—以南科及高科之高科技產業人員為例，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。

11. 林志丞(民99)，國中教師社會支持與工作倦怠之相關研究以角色壓力、自我效能為中介變項，國立嘉義大學教育學系碩士論文。
12. 林品婕(民98)，工作要求與資源對工作績效之研究探討—以護理人員為例，國立東華大學管理學院高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
13. 林哲瑩(民92)，探討護理人員人格特質、流動因素與離職意向之關係—以東部醫院為例，國立東華大學企業管理學系碩士論文。
14. 邵小娟(民89)，旅館業、旅行業及航空業員工社會化與離職傾向關係之比較研究，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
15. 洪芬芳(民96)，代理護理長角色壓力之經驗，北市醫學雜誌，第四卷，第一期，74-81頁。
16. 洪晴萱(民95)，幼稚園教師組織氣氛、工作壓力與職業倦怠知覺關係之研究，國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
17. 胡瑞桃(民89)，加護單位護理人員對其工作壓力來源之反應及調適，長庚護理，第十一卷，第二期，20-30頁。
18. 唐佩玲、陳玟伶、鄭琇芬、張敬俐、林惠賢(民94)，護理人員憂鬱程度及其相關因素之探討，中華心理衛生期刊，第十八卷，第二期，55-74頁。
19. 孫少峰(民78)，離職模式之比較研究，國立台灣大學心理研究所碩士論文。
20. 高癸華(民99)，工作要求與倦怠關係之研究—以工作資源為干擾變項，南台科技大學企業管理系碩士論文。
21. 高靖秋(民100)，台灣護理人力面面觀，澄清醫護管理雜誌，第七卷，第三期，41-46頁。
22. 崔來意(民89)，高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及

- 離職意願關係之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
23. 張秀玉(民96)，桃竹苗四縣市公立國民小學訓導人員角色壓力與工作滿意度之相關研究，國立新竹教育大學人資處學校行政碩士班碩士論文。
 24. 張明輝(民97)，台南縣市國民小學訓導人員工作壓力與工作倦怠之關係研究，國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
 25. 張春興(民89)，現代心理學，台北：東華書局。
 26. 張新燕(民96)，領導風格、工作滿足與離職傾向之關聯性探討-以T銀行理財專員為例，樹德科技大學金融與風險管理系碩士在職專班碩士論文。
 27. 張慧蘭、盧美秀、林秋芬 (民99)，應屆畢業新進護理人員離職相關因素之探討，醫護科技學刊，第十二卷，第三期，1-11頁。
 28. 張瑩如(民101)，從護理人力流失談護理教育，師友月刊，五百四十一期，29-33頁。
 29. 莊采華(民97)，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，大同大學事業經營學系(所)碩士論文。
 30. 莊嬭夙(民88)，角色壓力、社會支持與工作投入之關聯性研究-以資訊從業人員為例，長庚大學管理學研究所碩士論文。
 31. 許玉珍(民93)，護理之家護理人員工作壓力與因應行為之探討，國立台北護理學院長期照護研究所碩士論文。
 32. 許順旺、林瑋婷、蘇紅文(民99)，國際觀光旅館宴會廳內外場員工工作壓力、工作倦怠與離職傾向之相關研究—以社會支持為干擾變項，商管科技季刊，第十一期，第二卷，209-240頁。
 33. 許裕呈(民98)，屏東縣國民小學兼任行政職務教師任職意願、角色壓

- 力與角色績效關係之研究，致遠管理學院教育研究所碩士論文。
34. 郭重信(民100)，人格特質、工作家庭衝突、工作倦怠與離職傾向關係之研究—以嘉義縣消防局為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
35. 郭淑卿(民99)，工作壓力、角色壓力對工作倦怠之影響—以因應方式之中介效果及自我效能之干擾效果，南華大學管理科學研究所碩士論文。
36. 郭錦暖、李碧娥、李秀現(民94)，急診護理人員於SARS期間的工作壓力與因應行為，長庚護理，第十六卷，第二期，139-151頁。
37. 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，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
38. 陳振坤(民100)，基層女警外勤工作壓力、職業倦怠與離職意願關係之研究-以高屏地區警察機關為例，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
39. 陳淑芬(民90)，高科技研發人員工作生活品質與離職意圖關聯性之研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
40. 陳琮文(民97)，工作要求-資源模式與專業承諾之研究—以台灣地區教學醫院護理人員為例，朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。
41. 陳鈞卿(民94)，牙醫助理的工作壓力、工作滿意及職業倦怠相關因素之探討—以高高屏澎為例，高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文。
42. 陳傳宗(民92)，國民小學總務主任角色壓力與工作滿意關係之研究，國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。
43. 陳筱明(民92)，臨床護理師的角色壓力、社會支持與組織承諾，國立

中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

44. 陳麗芳、朱大維、周承珍(民94)，某醫學中心婦產兒科護理人員之生涯壓力、工作滿意與離職傾向探討，長庚護理，第十六卷第三期，264-273頁。
45. 彭美姿、劉盈君、張艾如(民92)，癌症病房護理人員之工作壓力—文獻探討，護理雜誌，第五十卷，第二期，71-76頁。
46. 曾冠華(民95)，護理人員工作壓力對自覺健康狀態與離職傾向之研究—以台灣中部區域醫院為例，中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文。
47. 舒曼妹、王琪珍(民82)，某地區護理人員照顧癌症患者臨床工作壓力之探討，護理研究，第一卷，第四期，351-358頁。
48. 黃金梅(民95)，醫院護理人員之角色壓力，工作滿足及領導型態與離職傾向之相關性研究-以南部某區域教學醫院為例，南台科技大學企管研究所碩士論文。
49. 黃建中(民96)，醫事放射師其人格特質、工作壓力、組織承諾與離職傾向關聯性之探討，南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
50. 黃英忠(民78)，現代人力資源管理，台北：華泰書局。
51. 黃英忠(民92)，人力資源管理，三民書局。
52. 黃義明(民101)，移民署主管領導風格、職員人格特質與離職傾向之研究—以工作壓力為中介變項，南華大學企業管理研究所碩士論文。
53. 楊清雄(民93)，高雄地區大學校院專任行政人員休閒參與及職業倦怠關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文。
54. 楊惠茹(民99)，基層員警工作倦怠、工作滿足與調職傾向關係之研究：以花蓮縣警察局為例，中央警察大學行政管理研究所碩士論文。

55. 楊榮宗(民100)，工作要求、工作資源、工作倦怠、組織承諾及組織公民行為關係模式建構之研究，國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
56. 廖木燦(民96)，工作要求-資源模式與工作倦怠關係之研究—以某半導體封裝測試公司員工為例，朝陽科技大學工業工程管理研究所碩士論文。
57. 劉宇軒(民98)，高高屏地區國民小學體育組長工作壓力、因應策略及行政效能之研究，國立屏東教育大學體育研究所碩士論文。
58. 劉秀鳳(民98)，特殊教育學校教師工作壓力、因應策略與職業倦怠之相關研究，中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
59. 歐陽玲(民83)，工作生活品質與臨床護理人員離職意願之研討，東海大學企業管理研究所碩士論文。
60. 蔡文生(民97)，工作要求資源模式對員工離職傾向影響的路徑—壽險業資淺與資深業務員的比較分析，國立彰化師範大學會計學系企業高階管理碩士論文。
61. 蔡欣玲、陳梅麗、王偉(民85)，醫學中心護理人員工作壓力相關因素之探討，榮總護理，第三卷，第十三期，263-269頁。
62. 蔡麗真(民98)，中小企業從業人員工作與家庭要求、社會支持與職家衝突關係之研究，銘傳大學管理學院高階經理碩士學程在職專班碩士論文。
63. 盧美秀、林秋芬(民89)，各級護理學校應屆畢業生之工作價值觀及其對專業承諾的影響，台灣醫學，第4卷，第2期，第115-126頁。
64. 蕭靜儀(民99)，我國公立就業服務機構派遣人員角色壓力、工作倦怠與憂鬱請向相關研究，中正大學勞工關係學系碩士論文。

65. 賴幸如(民99)，工作要求—資源、工作倦怠、組織承諾與離職傾向之關係探討—以國立自然科學博物館義工為例，國立成功大學高階管理碩士在職專班論文。
66. 駱俊宏(民93)，臺灣南部地區男性護理人員角色壓力、組織承諾與離職傾向之相關研究，樹德科技大學人類性學研究所碩士論文。
67. 戴鳴智(民99)，急診室護理人員的工作壓力與工作倦怠對工作投入與離職傾向影響之研究，銘傳大學管理研究所碩士在職專班碩士論文。
68. 謝秀真(民95)，公共職業訓練中心員工壓力知覺與組織承諾及工作滿足關係之研究，世新大學行政管理學系碩士學位論文。
69. 嚴正哲(民95)，軍事機關主計部門角色壓力、工作倦怠與工作態度之關聯性研究，大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士在職專班碩士論文。
70. 蘇慧瑢(民82)，臨床護理人員壓力源與壓力反應的探討，護理研究，第一卷，第一期，83-93頁。
71. 蘇慧瑢、尹祚芊(民79)，護理長的角色期待與角色衝突的探討，護理雜誌，第三十七卷，第三期，93-108頁。

二、英文部分

1. Abelson, M. A. (1986), Strategic Management of Turnover: A Model of the Health Service Administrator, Health Care Management Review, Vol.11, No.2, pp.61-71.
2. Aiken, L., Clarke, S., Sloane, D., Sochalski, J. & Silber, J. (2002), Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction, Journal of the American Medical Association, Vol.283, pp.1987-1993.
3. Ailken, L. S. & West, S. G, (1991), Multiple regression: Testing and interpreting interactions, Newbury Park, Ca: Sage.
4. Bakker, A. B., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004), Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance, Human Resource Management, Vol.43, pp.83-104.
5. Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W. B. (2003), Job Demands and Job Resources as Predictor of Absence Duration and Frequency, Journal of Vocational Behavior, Vol.62, pp.341-356.
6. Bakker, A. B., Veldhoven, M. V. & Xanthopoulou, D. (2010), Beyond the Demand-Control model: Thriving on high job demands and resources, Journal of Personnel Psychology, Vol.9, pp.3-16.
7. Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978), Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review, Personnel Psychology, Vol.31, No.4, pp.665-699.
8. Biddle, B. J. (1979), Role theory-Expectations, identities and behaviors, New York: Academic Press, pp.58.
9. Brief, A. P. & Schrler, R. S. & Vansell, M. (1981), Managing job stress, Boston: Little, Brown and Company.
10. Brouwers, A., Evers, W. J. & Tomic, W. (1999), Teacher burnout and

- self-efficacy in eliciting social support, Journal of Applied Social Psychology, Vol.31, No.7, pp.1474-1491.
11. Caplan, R. D. & Jones, K. W. (1975), Effects of Working Load, Role Ambiguity, and Type a Personality on Anxiety, Depression, and Heart Rate, Journal of Applied Psychology, Vol. 60, No. 6, pp.713-719.
 12. Carroll, J. X. & White, W. L. (1982), Theory building integrating individual and environmental factors within and ecological framework. In W. S. Paine(Ed.), Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives, Beverly Hills, CA: Sage Publications.
 13. Cartledge, S. (2001), Factors influencing the turnover of intensive care nurse, Intensive and Critical Care Nursing, Vol.17, No.6, pp.348-355.
 14. Cooper, C. L. (1992), Occupational stress indicator management guide, Windsor: NFER- Nelson.
 15. Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993), A review and an integration of research on job burnout, The Academy of Management Review, Vol.18, No.4, pp.621-656.
 16. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001), The job demands-resources model of burnout, Journal of Applied Psychology, Vol. 86, pp.499-512.
 17. Dlato, R. & Todor, W. D. (1979), Turnover Turned over: An expanded and positive perspective, Academy of Management Review, Vol.4, No.2, pp.225-235.
 18. Edelwish, J. & Brodsky, A. (1980), Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions, New York: Human science.
 19. Evers, W. J. G. Brouwers, A. & Tomic, W. (2002), Burnout and Self-Efficacy, A Study on Teachers' Beliefs when Implementing an Innovative Educational System in the Netherlands, The British Journal of Educational Psychology, Vol.72, No.2, pp.227-243.

20. Fochsen, G., Sjogren, K., Josephson, M. & Lagerstrom, M. (2005), Factors contributing to the decision to leave nursing care: a study among Swedish nursing personnel, Journal of Nursing Management, Vol.13, pp.338-344.
21. Fogarty, T. J. (1994), Public accounting work experience: The influence of demographic and organizational attributes, Managerial Auditing Journal, Vol.9, No.7, pp.12-20.
22. Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1984), If it must be a process: Study information and coping during three stages of a college examination, Journal of Social Psychology, Vol.48, No.1, pp.150-170.
23. Frederlck, J. G. (1960), Labor Turnover: Calculation and cost, New York: American Management Association.
24. Guieford, J. P. (1965), Fundamental Statistics in Psychology and Education (4th ed.), New York: McGraw-Hill.
25. Gupta, N. & Beehr, T. A. (1979), Job Stress and Employee Behavior, Organizational Behavior and Human Performance, Vol.23, pp.373-387.
26. Hansen, N., Sverke, M. & Näswall, K. (2009), Predicting nurse burnout from demands and resources in three acute care hospitals under different forms of ownership: A cross-sectional questionnaire survey, International Journal of Nursing Studies, Vol.46, pp.95-106.
27. Hardy, M. E. & Conway, M. E. (1978), Role theory, Perspectives for Health Professionals, New York: Appleton-Century-Crofts.
28. Harrison, W. D. (1983), A Social Competence Model of Burnout. In B. A. Farber (ed.), Stress and Burnout in the Human Service Professions, pp.31, New York: Pergamon Press.
29. Hart, S. E. (2005), Hospital Ethical Climates and Registered Nurses Turnover Intentions, Journal of Nursing Scholarship, Vol.37, No.2, pp.173-177.

30. Hayes, L. J., O'Brien, P. L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., Laschinger, H. K., North, N. & Stone, P. W. (2006), Nurse turnover: A literature review, International Journal of Nursing Studies, Vol.43, No.2, pp.237-263.
31. Freudenberger, H. J. (1974), Staff Burnout, Journal of Social Issues, Vol 30, No.1, pp.159-165.
32. Hobfoll, S. E. (1989), Conservation of Resources, A New Attempt Conceptualizing Stress, American Psychologist, Vol.44, No.3, pp.513-524.
33. Hollen, P. J., Hinds, P. S., Clarke-Steffen, L., Forte, K., Moore, I. M. & Katz, E. (2000), Studying the stress-responses sequence in pediatric oncology nursing, Journal of Pediatric Oncology Nursing, Vol.17, No.2, pp.81-82.
34. Holmes, E. (2005), Teacher Well-Being, Looking after Yourself and Your Career in the Classroom, New York: Routledge Falmer.
35. Hom, P. & Griffeth, R. (1991), A structural equations modeling test of a turnover theory: Crosssectional and longitudinal analysis, Journal of Applied Psychology, Vol.76, pp.350-366.
36. International Council of Nurses (2004), The global shortage of registered nurses: An overview of issues and action developed, Geneva, Switzerland: Author.
37. Ito, H., Eisen, S. V., Sederer, L. I., Yamada, O. & Tachimori, H. (2001), Factor affecting psychiatric nurses intention to leave their current job, Psychiatric Services, Vol.52, No.2, pp.232-234.
38. Ivancevich, J. M., Konopaske, R. & Matteson, M. (2005), Organizational behavior and management(7t ed.), New York: McGraw-Hill.
39. Jex, S. M. (1998), Stress and Job Performance, Theory, research, and implications for managerial practice, London: SAGE publications Inc.

40. Kahill, S. (1988), Symptoms of Professional Burnout: A Review of the Empirical Evidence, Canadian Psychology, Vol.29, pp.284-297.
41. Kahn, R. L. (1980), Conflict, ambiguity, and overload: three elements in job stress, The Study of Organization, pp.418-428, San Francisco: Jossey-Bass.
42. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. & Rosenthal, R. A. (1964), Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity, New York: Wiley.
43. Krausz, M., Brandwein, T. & Fox, S. (1995), Work attitudes and emotional responses of permanent, voluntary, and involuntary temporary-help employees: an exploratory study, Applied Psychology: An International Review, Vol.44, No.3, pp.217-232.
44. Lee, R. & Ashforth, B. E. (1996), A Meta-analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout, Journal of Applied Psychology, Vol.81, No.2, pp.123-133.
45. Lou, J. H., Yu, H. Y., Hsu, H. Y. & Dai, H. D. (2007), A Study of Role Stress, Organizational Commitment and Intention to Quit Among Male Nurses in Southern Taiwan, Journal of Nursing Research, Vol.15, No.1, pp.43-52.
46. Margolis, B. L., Kroes, W. H. & Quinn, R. P. (1974), Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard, Journal of Occupational Medicine, Vol.16, No.10, pp.659-661.
47. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1984), Burnout in Organizational Settings. In S. Oskamp (Ed.), Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings, Vol.5, pp.133-153, Thousand Oak, CA: Sage.
48. Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001), Job burnout. Annual Review of Psychology, Vol.52, pp.397-422.
49. Maslach, C. (1982), Understanding Burnout: Definitional Issues in

- Analyzing a Complex Phenomenon, In Whiton Steward Pine, In Job Stress and Burnout: Ressearch, Theory, and Intervention Perspectives, pp.29-40, Beverly Hills, CA: Sage.
50. Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993), Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization, Journal of Applied Psychology, Vol.78, pp.538-551.
 51. Miller, H. E. (1979), Evaluation of the Mobly, Honor and Hollingsworth Model of Employee Turnover, Journal of Applied Psychology, Vol.64, No.5, pp.509-517.
 52. Mobley, W. H. (1977), Intermediate linkages in the relationshiPbetween job satisfaction and employee turnover, Journal of Applied Psychology, Vol.62, No.2, pp.237-240.
 53. Mobley, W. H., Horner, S. O. & Hollingsworth, A. T. (1978), An evaluation of precursors of hospital employee turnover, Journal of Applied Psychology, Vol.63, No.4, pp.408-414.
 54. Moore, K. A. (2001), Hospital restructuring : impact on nurses mediated by social support and a perception of challenge, Journal of Health and Human Services Administration, Vol.23, No.4, pp.490-517.
 55. Morrell, K. (2005), Towards a typology of nursing turnover the role of shocks in nurses' decisions to leave, Journal of Advanced Nursing, Vol.49, No.3, pp.315-322.
 56. Newstrom, J. W. & Davis, K. (2002), Organizational behavior: human behavior at work(11th ed.), New York: McGraw-Hill.
 57. Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983), Organizational determinants of job stress, organizational behavior and job satisfaction, Organizational Behavior and Human Performance, Vol.32, No.2, pp.160-177.
 58. Pearson, L. C. & Moomaw, W. (2005), The RelationshiPbetween Teacher Autonomy and Stress, Work Satisfaction, Empowerment and

- Professionalism, Educational Research Quarterly, Vol.29, No.1, pp.37-53.
59. Pines, A. M. & Aronson, E. (1989), Career burnout: Causes and cures (2nd ed.), New York: Free Press.
60. Price, J. L. (1977), The Study of Turnover, Iowa State University Press, Ames.
61. Rice, P. L. (1999), Stress and health. Pacific Grove, CA : Brooks/Cole.
62. Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1970), Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, Administrative Science Quarterly, Vol.15, No.2, pp.150-163.
63. Selye, H. (1956), The Stress of Life, New York: McGraw-Hill.
64. Selye, H. (1979), The stress concept: Past, and some of its simplification, In V. Hamilton & D. M. Warbuton(Eds), Human stress and Cognition: An Information Processing Approach, New York: John Wiley & Sons.
65. Spector, P. E. (1997), Job Satisfaction, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
66. Sullivan, P. J. (1993), Occupational stress in psychiatric nursing, Journal of Advanced Nursing, Vol.18, pp.591-601.
67. Sveinsdottir, H., Biering, P. & Ramel, A. (2006), Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey, International Journal of Nursing Studies, Vol.43, No.7, pp. 875-889.
68. Takase, M., Yamashita, N. & Oba, K. (2008), Nurses' leaving intentions: Antecedents and mediating factors, Journal of Advanced Nursing, Vol.62, No.3, pp.295-306.
69. Talmor, R., Reiter, S. & Feigin, N. (2005), Factors relating to regular education teachers' burnout in inclusive education, European Journal of Special Needs Education, Vol.20, pp.215-229.

70. Vandenberg, R. J. & Nelson, J. B. (1999), Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior? Human Relations, Vol.52, pp.1313-1336.
71. Veninga, R. L. & Spradley, J. P. (1981), The Work/Stress Connection: How to Cope with Job Burnout, Boston: Little, Brown & Company.

附錄一 正式問卷

敬愛的護理人員 您好

首先非常感謝您於百忙之中抽空填答此問卷，在此致上十二萬分的感謝。

這是一份學術性的研究問卷，目的旨在探討護理人員【工作要求、工作壓力、工作倦怠、角色壓力、離職傾向之相關性與影響性】，敬請詳閱後，依據您的寶貴經驗與現職的實際感受填寫，並請留意不要遺漏任何題項。

本問卷採不具名方式填答，僅作學術探討研究分析之用，絕不對外公開個別資料，請您安心表達意見及看法。若造成不便之處，尚請見諒，謝謝您的協助與支持，在此衷心表示感謝。

敬祝 萬事順心 健康愉快

南華大學企業管理系暨管理科學研究所

指導教授：紀信光 博士

研究生：邱太謙 敬上

第一部分

【填答方法說明】

請您依照您對每一題的認同程度勾選答案，若對該題完全認同時，請勾選「非常同意」；若大致認同時，請勾選「同意」；若有些許認同時，請勾選「稍微同意」；若完全不認同時，請勾選「非常不同意」；若大致不認同時，請勾選「不同意」；若有些許不認同時，請勾選「稍微不同意」；假若對該問題沒有意見或不知如何作答，請勾選「沒意見」。

| 編號 | 題項 | 非常 不同 意 | 不 同 意 | 稍 微 不 同 意 | 無 意 見 | 稍 微 同 意 | 同 意 | 非 常 同 意 |
|----|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | 我的工作必須具備專業技能，來面對病患的緊急狀況。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | 我必須要具有專業知識，判斷病人是否有危險的徵兆。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | 在面對病患時，必須具備專業知識，才能給予妥善的照顧。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | 我必須以專業護理技能面對病人的各種需求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | 我必須要熟悉各種醫療器材的使用方法，才能給予病患妥善的照顧。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 編號 | 題項 | 非常不同意 | 不同意 | 稍微不同意 | 無意見 | 稍微同意 | 同意 | 非常同意 |
|-----|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. | 我必須熟知專業的護理知識，才能傳遞正確的照護方法給病患及家屬。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | 我必須要默默的承受病人及家屬的負面情緒。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. | 因為工作的需求，我需要抑制自己的情緒。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. | 我常在醫院、醫師、病人及家屬之間擔任溝通協調的角色。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | 醫院會告訴護理人員服務態度的重要性。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | 我必須接受病人或其家屬，對我提出一些無理要求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | 因工作需要，必須配合醫院輪班制度。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | 我的工作時間(班次)須視醫院內護理人力狀況而定。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | 我必須要與下個班次的護理人員交接完畢才能下班。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | 我常常需要調整生活作息以應付工作的時間及輪班的要求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. | 因為工作時間及輪班的關係，我私人的時間和家人、朋友相處的時間變少了。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. | 為了完成我的工作，我需要違反工作規則或政策。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. | 我常夾在上司或其他單位之間，讓我感到為難。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. | 我經常接到相互衝突的工作要求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. | 我經常接到來自不同長官的工作要求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. | 在同一件工作上，我經常需要以不同的方式來處理。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. | 我經常被要求做非我份內的工作而感到手足無措。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. | 我清楚且了解我的工作計畫及目標。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. | 我會適當的分配工作時的時間。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 編號 | 題項 | 非常不同意 | 不同意 | 稍微不同意 | 無意見 | 稍微同意 | 同意 | 非常同意 |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25. | 我知道我在工作上的責任是什麼。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. | 我知道主管對我工作上的期望是什麼。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. | 工作說明書中清楚載明我須負責的工作及工作該如何完成。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. | 我清楚自己在工作單位上的職權。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. | 目前這份工作把我一身精力榨乾了。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. | 一整天工作結束時，我感覺精疲力盡。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. | 一覺睡醒，想到還有一整天的工作要面對時，我感到很疲憊。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. | 我目前的工作讓我感到挫折。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. | 我目前的工作讓我感到無力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. | 我覺得我在工作上太盡心盡力了。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. | 我感覺我已經到達崩潰邊緣了。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. | 我感覺我對待病患如同對待一件物品。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. | 我感覺接下這份工作之後，漸漸的以疏遠對待他人。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. | 我擔心目前這份工作會使我在感受上越來越冷漠。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. | 我會刻意疏遠病人。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. | 我感覺病患或病患家屬會將它們所遇到的問題怪罪在我身上。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. | 因護理人力不足關係，必須負擔較多的工作量(照顧更多病人)讓我感到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. | 因護理人力不足，我必須做非我工作份內該做的事，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. | 因護理人員不足，使我經常超時工作讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 編號 | 題項 | 非常不同意 | 不同意 | 稍微不同意 | 無意見 | 稍微同意 | 同意 | 非常同意 |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 44. | 因護理人員不足，無法正常休假讓我感到疲憊。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. | 醫院之護理人力無法應付醫院所分派下來的工作量，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. | 因職務之要求參與之專業技能進階教育，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. | 因必須在工作之餘，參與各種教育訓練，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. | 因職務需求需參與進修，但因工作時間關係無法成行，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49. | 因教育訓練的內容太困難或太複雜，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50. | 我必須付出額外的心力，才能夠照顧好我的病患，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51. | 因為工作的關係我經常延遲下班，讓我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 52. | 我的工作不容許任何失誤。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 53. | 我認為病人狀況的好與壞是我的責任，因此照護病患讓我感覺壓力很大。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54. | 我經常因為工作量太大，超時工作而感覺壓力很大。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. | 我覺得醫院給予的工作內容，是一個很沉重的負擔。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. | 沒有充足的時間來完成我的工作，使我感受到壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 57. | 我的工作必須要在預定時限內完成，否則對病患會有影響，讓我倍感壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 58. | 醫生、病患、家屬或工作相關人等，經常催促我做東做西，讓我倍感壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 59. | 我的工作必須要承受極大的時間壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 60. | 經常因為病人數量太多，而需要在很趕時間的情況下完成工作，讓我倍感壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 61. | 我曾經考慮離開目前服務的醫院。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 編號 | 題項 | 非常不同意 | 不同意 | 稍微不同意 | 無意見 | 稍微同意 | 同意 | 非常同意 |
|-----|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 62. | 我對目前護理的工作感到厭煩。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 63. | 我曾經考慮尋找其他不同產業的工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 64. | 我設法要離開目前的護理工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 65. | 繼續留在這個工作上對我沒有什麼好處。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第二部分：個人基本資料

性別：男 女

年齡：25歲(含)以下 26~30歲 31~35歲 36~40歲 41歲及以上

工作年資：未滿1年 1~5年 6~10年 11~15年 16年以上

學歷：高職 專科 技術學院 大學 研究所(含)以上

婚姻狀況：單身 已婚 其它

任職部門：門診 一般病房 精神科 加護病房 開刀房 急診室
其他_____

職位：護士 護理師 護理長 督導 主任 其他_____

最近一次最主要的班別為：白班 小夜班 大夜班 其他_____

醫院分級：醫學中心 區域醫院 地區醫院

問卷到此結束，請再檢查一次是否有尚未勾選的題項。
由衷感謝您的協助，在此致上十二萬分的謝意。