

東海大學企業管理研究所  
碩士論文

護理人員工作壓力之影響因子—以中部  
某醫院為例

Factors related to Job Stress among Nurses :  
A Case Study of a Hospital In Taichung

指導教授：周瑛琪博士、鄧宗禹博士  
研究生：黃俊榮撰

中華民國一百年六月十七日

## 摘要

近幾年來，台灣的經濟快速發展，生活品質也跟著提升，社會大眾對於健康的也要求也愈來愈高與嚴格，因此醫院的重要性漸漸增加；在醫療服務產業中，護理人員為第一線照顧病患的人員，而護理人員是醫院重要的資產，約佔組織人力的百分之五十四的比率，是醫療組織中數量最多也是與病人接觸時間最多的專業人員。因此護理人員之工作表現對於照護病患的健康安全與組織整體發展的良莠有直接影響關係存在。

本研究以中部某醫院之護理人員為研究對象，共發出200份問卷，回收198份，其研究目的為探討護理人員工作壓力的來源，以及背景因素與工作內容與工作壓力的相關性。本研究是採用問卷調查法，利用問卷蒐集資料，而問卷是採用學者鄭雅文之問卷。所有量表除個人背景因素之外，其餘衡量尺度皆為李克特(Likert)五點加總尺度法。分析工具則有信度分析、敘述性統計、相關分析與單因子變異數分析。

研究結果發現：護理人員感受壓力來源的構面除了「對服務對象疲勞」與「社會支持」兩構面之外，其餘構面護理人員均有感受到壓力。其他的如每週工作時數、工作負荷量的感受與年齡皆會影響到工作壓力。而每週工作時數愈長、工作負荷量的感受愈高、年紀愈輕其工作壓力會較大。本研究所調查的單位裡，以門診大樓 1F 服務台服務的護理人員的工作壓力為最低，其他單位相對而言工作壓力都比較高。

關鍵詞：護理人員、工作壓力、工作內容

## Abstract

In recent years, the economy of Taiwan has grown rapidly. The requests of quality of Life have become so strong that people pay more attention to their health care. As the results, the operation of hospital becomes more important than ever before. In the medical services industry, nurses are the personnel in the forefront to take care of patients. On average, nurses account for about 54% of working staff in one hospital. These people are the professionals who spend the most working hours to serve the needs of patients. Therefore, the performance of the nurses directly affect the patient's health and safety and the overall development of the hospital.

In this study, our research targets are the nurses of one chosen hospital in Taichung city. 200 questionnaires were sent out and 198 replied. The purpose of the research is to investigate the sources of job stress among nurses as well as the relevance between the job stress and the job contents. We adopt a revised version of Yawen Cheng's questionnaire as our research method to collect relevant data. Scales of measurement are Likert Five-Point Scales. The analysis tools used are the descriptive statistics, reliability analysis, correlation analysis and ANOVA.

The results show that the nurses perceive the stress from all the dimensions except "target fatigue" and "social support", such as weekly working hours, amount of the working load, heavier working loading, or younger age tend to have more job stress. The nurses in the outpatient building 1F exhibit lower job stress than ones in the other departments in this study.

Key words : Nurses 、 Job stress 、 Job Content

## 本文目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
本文目錄.....	III
表目錄.....	IV
圖目錄.....	IV
第一章 導論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	2
第三節 研究目的.....	3
第四節 研究流程.....	5
第二章 文獻回顧.....	6
第一節 壓力的理論探討.....	6
第二節 護理人員的工作壓力.....	15
第三節 C-JCQ 的理論來源.....	19
第三章 研究方法.....	21
第一節 研究對象.....	21
第二節 研究架構.....	21
第三節 問卷設計.....	22
第四節 資料分析方法.....	25
第四章 研究結果.....	27
第一節 信度分析.....	27
第二節 敘述統計.....	28
第三節 工作壓力之來源.....	30
第四節 護理人員工作壓力與工作內容的相關性.....	35
第五節 護理人員工作壓力與個人背景的相關性.....	36
第六節 護理人員工作壓力與年資的變異數分析.....	37
第七節 護理人員工作壓力與職稱的變異數分析.....	37
第八節 護理人員工作壓力與單位的變異數分析.....	38
第九節 護理人員工作壓力與年齡的變異數分析.....	39
第五章 結論與建議.....	43
第一節 結論.....	43
第二節 研究限制與建議.....	45
參考文獻：.....	47
中文文獻：.....	47
英文文獻：.....	48
附錄一.....	50

## 表目錄

表 2-1	壓力之定義彙整.....	7
表 2-2	國內外各學者對工作壓力定義彙整.....	8
表 3-1	問卷前測護理人員單位.....	23
表 3-2	問卷前測之信度分析.....	24
表 4-1	問卷進行信度分析之 Cronbach's Alpha 值.....	27
表 4-2	年齡之敘述統計分析.....	28
表 4-3	年資之敘述統計分析.....	28
表 4-4	職稱之敘述統計分析.....	29
表 4-5	單位之敘述統計分析.....	29
表 4-6	個人疲勞構面之敘述統計.....	30
表 4-7	工作疲勞構面之敘述統計.....	31
表 4-8	工作投入構面之敘述統計.....	31
表 4-9	對服務對象疲勞構面之敘述統計.....	32
表 4-10	工作控制構面之敘述統計.....	33
表 4-11	心裡負荷構面之敘述統計.....	34
表 4-12	社會支持構面之敘述統計.....	34
表 4-13	就業保障構面之敘述統計.....	35
表 4-14	工作內容與工作壓力之 Pearson 相關分析.....	35
表 4-15	個人背景與工作壓力之 Pearson 相關分析.....	36
表 4-16	年資與工作壓力的變異數分析與 Scheffe 事後多重比較.....	37
表 4-17	職稱與工作壓力的變異數分析與 Scheffe 事後多重比較.....	38
表 4-18	單位與工作壓力的變異數分析與 Scheffe 事後多重比較.....	39
表 4-19	年齡與工作壓力的變異數分析與 Scheffe 事後多重比較.....	40

## 圖目錄

圖 2-1	工作壓力的來源.....	10
圖 2-2	壓力發生的過程及結果.....	12
圖 3-1	本研究之模型.....	22

# 第一章 導論

## 第一節 研究背景

近幾年來，台灣的經濟快速發展，生活品質也跟著提升，社會大眾對於健康的要求也愈來愈高與嚴格，因此醫院的重要性漸漸增加；在醫療服務產業中，護理人員為第一線照顧病患的人員，而護理人員是醫院重要的資產，約佔組織人力的百分之五十四的比率（衛生署，2009），是醫療組織中數量最多也是與病人接觸時間最多的專業人員。因此護理人員之工作表現對於照護病患的健康安全與組織整體發展的良莠有直接影響關係存在。

自 1995 年 3 月 1 日實施全民健康保險後，護理人員數量不斷縮減，但病患嚴重程度卻漸漸升高，迫使護理人員承受愈來愈多的壓力（蔡欣玲、陳梅麗與王偉，1996；莊淑娟 2002）。台灣地區全國受雇勞工的調查研究發現，女性職業族群自覺工作壓力高的盛行率由 1994 年的 6.5%至 2001 年的 13.5%，顯示有逐年攀升的現象(Cheng et al.,2001; 戴基福等,2002)。1989 年調查顯示台灣地區婦女心理健康不良(minor psychiatric disorder)的盛行率為 31.5%，至 1999 年的盛行率為 33%，亦顯示有逐漸升高的趨勢(Cheng, 1989)。著名事件有 2002 年台北北城婦幼醫院護理人員施打新生兒 B 型肝炎疫苗注射卻誤取肌肉鬆弛劑造成一死六傷事件、同一年的屏東東港崇愛診所錯把降血糖藥當感冒糖漿、2003 年醫院集體感染 SARS 風暴、2005 年邱小妹人球等事件。今年 6 月甚至爆發出有醫院護理人員因不滿壓力太大而自縊。這些報導都顯示出一家的護理人員數量過於短少，導致無法應付每件人事物，壓力也就愈來愈大。

面對這些壓力的護理人員心理健康層面之影響有憂鬱、焦慮、挫折、疲勞，工作滿意度下降、睡眠品質不佳和離職率升高等。因此有研究指出護理人員的工

作壓力有上升的情況，且伴隨著罹患憂鬱症的機率也更加升高(唐佩玲等,2005)，或是引疲勞、離職率高等(胡瑞桃,2000；陳鳳櫻、程子芸、陳蕙玲,1997)。甚至針扎、給錯藥、打錯針也都是工作壓力的負面產出(李選,1989；馮兆康、李中一,1998)。其實，工作壓力不只會對個人造成身心影響，也會帶給工作與組織上的損失，並可能引發群體倦勤等惡性循環(Adams and Bond, 2000)。再進一步影響醫院營運成本、工作效率以及病人安全(李文榮,2004；蕭淑貞、賴倩瑜、楊麗瑟,1999)。

## 第二節 研究動機

醫療是屬於服務產業，其服務對象如病人與家屬都是充滿緊張、焦慮、痛苦、束手無策的，因此在這種情況下要讓病人能夠滿意則是非常困難，所以護理人員的壓力可想而知。造成護理人員壓力的因素有很多，舉凡工作量過多、進修、不適應夜班生活、工作時間不定、薪水低、加班費低、對直屬主管不滿意、家庭因素、升遷難、工作單調、福利不好等皆是(黃英忠、黃麗蓮,1996)。

行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所於2003年的一篇針對護理人員之研究結果指出工作壓力、恐嚇暴力等造成的心理負擔，也是可能的職業危害。因此，在資訊發達的現今與社會大眾的意識抬頭之下，若於醫療服務過程中稍有一點疏忽，則會很容易被抱怨、申訴，甚至演變成醫療糾紛。因此，要提高服務對象的滿意度，首先須注重病患的安全，因為以病患為導向(patient oriented)之照護已是醫護人員普遍共識的護理活動，也因此要扮演好稱職的護理工作角色，而這確實會帶給護理人員極大的工作壓力(黃金梅,2006)。本篇研究對象的醫院院內擁有眾多科別，但是相對而言護理人員數量似乎顯得不足，而造成院內曾經發生過一些事件，因此，報導也指出相關福利制度應該比照勞基法規定，規範各級醫療人員工時，不能超時超量工作，以符合醫護人員的權益。所以，探索這些約佔醫院總人力54%資產的護理人員有哪些因素會影響心理層面的工作壓力則

為本研究的動機之一。

目前國內外有許多的文獻其研究對象都只針對單一科別的調查，而且大部份國內研究都著重於探討工作特性、工作滿意、工作壓力等相關的報告（劉雪娥，1986；胡文鈴，1987；楊瓊珠，1989；李文銓，1991；施博元，1994；潘依琳，1994；李麗華，1999；方冠雅，2000；魏千金，2000），也有探討精神醫療機構護理人員的壓力來源與壓力症狀的相關性（沈秀娟，2002）。極少有文獻探討不同部門之間的護理人員是否壓力也會有所不同，因此本篇研究動機之二為欲探索不同部門背景的護理人員是否壓力會有所差異。

### 第三節 研究目的

1988年Hurrell et al.發現工作的壓力來源包含：危險的暴露、工作數量的要求、工作品質的要求、工作的自主權、社會支持度、人際關係的衝突、輪班的工作、不安定的工作、工作的酬勞及管理部門的制度等，若再加上個人因素（例如：性別、年齡）、與其他壓力源（例如：健康狀況）或其他社會支持（例如：家庭的支持），則會產生一些心理方面（例如：工作不滿意、沮喪、焦慮）、生理方面（例如：身體的病痛）或其他方面（例如：抽煙、喝酒、睡眠的問題）等壓力症狀。

如果沒有適當處理或回應這些壓力症狀，就會產生一些與壓力相關的疾病。如台大醫學院精神科李明濱醫師在健康雜誌中，指出了壓力所產生的病痛包括：骨骼肌肉系統方面（背痛、緊張性頭痛、關節炎、意外傾向）；心臟血管系統方面（心肌梗塞、高血壓、心絞痛、心律不整、偏頭痛）等等（李明濱，1989）。

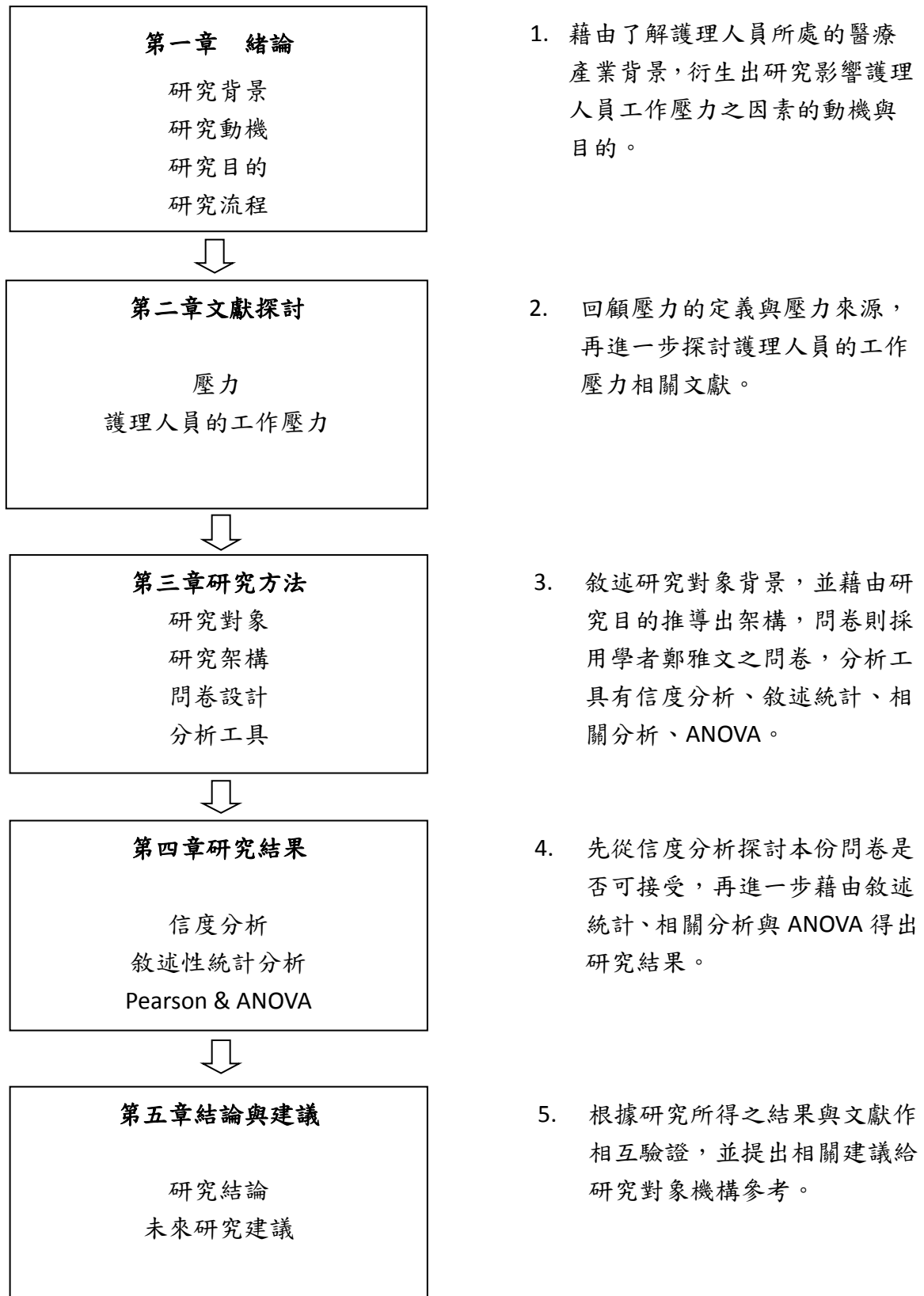
為了避免這些症狀的產生，加上基於上述的研究動機，本研究期盼藉此研究結果能提供給醫院管理者改善之參考，提升服務品質，創造更好的績效。本研究透過問卷調查，以台中某醫院之護理人員為研究對象，其研究目的整理如下：



- (1). 探討護理人員工作壓力的來源。
- (2). 探討工作壓力與工作內容的相關性。
- (3). 探討護理人員工作壓力與個人背景因素的相關性。
- (4). 工作壓力是否因單位的不同而有顯著差異。

#### 第四節 研究流程

本研究流程如下：



## 第二章 文獻回顧

本章先回顧壓力、工作壓力的定義與來源，之後為護理人員的工作壓力。

### 第一節 壓力的理論探討

什麼是壓力？「壓力」這個名詞首先出現在十五世紀（Rowshan，2000）。原本「壓力」是在物理學和工程領域所使用，它牽涉到物質的能量及抗緊張的能力，例如對一物體施加某種強烈外力，這種外力就稱之為壓力（馮觀富，1992）。人體就像建築的結構一樣，是由生理與心理的健康所建構而成的。個人的生理健康容易照顧，然而心理方面的健康卻因為牽涉相當複雜與抽象的內心與許多外在因素，因此無論是生理、心理或外在因素，假若其中任一項不協調，就會使個人無法負荷而衍生出身心方面的疾病，而這些種種因素皆稱為「壓力」。

陳慶洲（2006）認為民眾雖常提起壓力，然而卻很難精準去定義壓力。因此他下了一個定義：壓力它是主觀的感覺。另一學者藍采風（2003）認為壓力是生活的一部份，外界的人、事、物皆可造成個人生理與心理的反應。每天都有成千上萬的壓力來源發生，需要人們去適應。若以數學方程式來說明，則：「壓力來源+個人（人格、資源、技能、人生觀等）=壓力」。甚至許南雄（2006）進一步將壓力分為危機、生機與轉機。認為壓力可分為正面壓力（eustress）與負面壓力（stress）兩類，後者才是一般民眾所說的壓力。所以，壓力是人與周遭的環境互動所產生的，端視每個人的感受不同，其壓力程度也就會不同。這種環境可以是內在或外在。一個人在不同階段、背景，對壓力的感受與理解也會有所不同（Rowshan，2000）。有關於國內外各學者對「壓力」（stress）的定義，筆者根據王慶元(2008)的資料加以彙整如下（如表2-1）：

表2-1 壓力之定義彙整

學者	年代	對壓力的定義
Hans Selye	1956	壓力是身體對於加諸其上之任何需求，所作出之單一、不明確的反應
三民書局新辭典彙編委員	1989	壓力是指個體於自覺適應困難、自尊受到貶抑、力不從心等威脅
張春興	1992	壓力是個人在面對威脅性的刺激情境，一時無法消除威脅、脫離困境時的一種被壓迫的感受
藍采風	2000	壓力是指在某種情境下，使個人覺得受到某種程度或種類令人感到身心不適的威脅。
Shawn Talbott	2003	壓力是當你覺得生活的要求已經超過自己能力所及。
Jennifer M. George	2004	壓力是在人們認為重要的機會或威脅出現時，因擔心可能無法有效處理該事而產生的感受
戴國良	2004	壓力是指一種因為行動或情況對個人的生理或心理思考與本能的要求所產生的反應。
簡明輝	2004	壓力通常是指一個人個人認為很重要的事物時，卻無法確定是否能擁有，而心中充滿不確定性的一種動態狀況。
余朝權	2005	壓力係指個人在面對外界對於個人身心的刺激時，由於事情的結果相當重要，而個人因難以控制或感到不確定性而產生生理上和情緒上的反應
Stephen P. Robbins	2006	壓力指個人在面對與期望事務有關的機會、限制或要求時，處於知覺到這各結果很重要，卻又充滿不確定性的一種動態狀況。
Steven L. McShane, Mary Ann Von Glinow	2006	壓力係指一個人對於挑戰或威脅其身心健全性的情況，所作出的適應反應。
奈良雅弘	2006	壓力就是經由刺激，身心感受到不平衡的狀態。
許南雄	2006	壓力就是超過自己所能承擔之生理上或心理上的重擔、責任或困境。
王慶元	2008	個體在遭受某種外來刺激時，超過自身能力所能克服。在其生理上、心理上感受到威脅時的一種緊張、不安狀態。此緊張狀態使人在生理上、心理上及情緒上產生焦慮、不愉快、無助、徬徨、困窘、痛苦等負面感受的一種反應

資料來源：筆者整理與王慶元，護理人員工作壓力之研究-以花蓮地區公立醫院

為例(2008)

工作壓力方面，吳秉恩（1986）將其定義為「一種對外在事件或情境之調適性反應（Adaptive Reaction）」。劉玉玲（2005）則認為是「個人在職場上遭遇到超過本身能力的承載量與負荷力，產生負面的情緒反應，甚至與他人發生衝突的情境」。陸洛（1997）對工作壓力的定義是一個人與環境不斷協調、不斷互動之後的特異化結果，主觀性、互動性、歷程性和特異性是工作壓力的本質所在。有關於國內外各學者對「工作壓力」的定義，筆者根據王慶元(2008)的資料加以彙整如下（如表2-2）：

表2-2國內外各學者對工作壓力定義彙整

Caplan & Jones	1975	工作環境中的某些因素對工作者造成威脅而產生生理上或心理上的不良影響。
Beehr & Newman	1978	工作之相關因素與工作者間交互影響，使工作者的心理或生理狀況改變之現象。
曹爾忠	1983	工作壓力係因工作有關的因素而引起的壓力。
Par & Decotiis	1983	工作壓力是個體在工作場所中遭遇一些與重要的工作結果有關的機會、限制及需求時，被要求脫離常態或是與自我願望不符合時的一種感覺。
侯望倫	1984	工作壓力是工作環境對工作者產生特殊心理上或生理上的要求而造成之反應。
Kyriacou	1987	工作壓力是個體遭遇威脅超過解決能力時的不愉快、消極與苦惱。
Steers	1988	工作壓力是個體在工作環境中，面臨某些工作特性的威脅所引發的反應
Jamal	1990	工作壓力是個人對於可能威脅其本身之工作環境的反應。
Schermerhorn	1994	工作壓力是個人面對特別的要求、限制或機會時，所經歷的緊張狀態。
陳彰儀	1995	工作壓力是個體面對其無法處理或破壞其生活和諧的刺激事件，所表現出來的特定或非特定之行為模式。
李明書	1995	由於工作者與工作相關情境交互作用，致使工作者產生一種調適反應的一種狀況，若工作者無法控制這些情境因素造成的不利影響，便會產生工作壓力。

陸洛	1997	一個人與環境不斷協調、不斷互動之後的特異化結果，主觀性、互動性、歷程性和特異性是工作壓力的本質所在。
美國職業安全衛生研究所 (NIOSH)	1999	當工作的要求與工作者的能力、資源和需要性不吻合，而產生有害的生理和情緒的反應。
葉兆祺	1999	工作壓力是個體面對工作情境時，為因應工作環境之要求與自我期許，在生理、心理產生失衡的狀態。
陳聖芳	1999	工作壓力是工作環境中超過個人負荷要求，造成威脅感，改變正常身心狀況。
Cooper & Marshll	2000	工作壓力為環境因子對個人直接影響或個人對壓力源有所反應之現象。
Sauter et al.	2001	當工作者的能力、資源和需要無法與工作上的需求互相配合時，於是產生一種不好的生理上和情緒上的反應，間接會導致健康不良及工作傷害。
劉玉玲	2005	個人在職場上遭遇到超過本身能力的承載量與負荷力，產生負面的情緒反應，甚至與他人發生衝突的情境。
王慶元	2008	個體在工作中對於工作環境週遭的人、事、地、物或其他生理與心理的刺激無法適切對應處理時，經由其個人特質與主觀感受交互作用，造成生理、心理之反應

資料來源：筆者整理與王慶元，護理人員工作壓力之研究-以花蓮地區公立醫院為例(2008)

因此，綜合來說壓力是外在環境與個體在互動失去平衡下，所產生的負面心理感受，工作壓力則是在工作場所裡，個人無法達到既定的標準或要求所產生的心理負面情緒反應。為了進一步了解，就不得不探討其來源。賽耶博士將能導入壓力反應的因子，稱為壓力源 (stressor)，可以是有益的或是有害的，端視個人的反應而有所不同。而Schermerhorn (2007) 認為工作壓力的來源是由工作、非工作及個人三種因素所組成(圖2-1)：

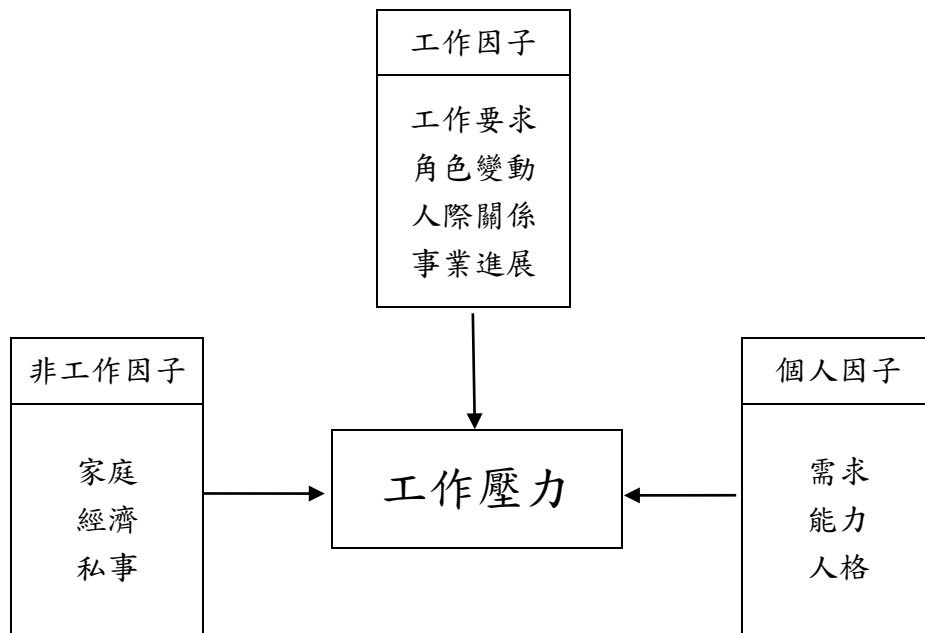


圖2-1工作壓力的來源

資料來源：組織行為（2007）侯婉君等譯 Schermerhorn 原著，台灣西書

而圖中各因素的說明如下：

- (一) 工作壓力：三種壓力來源當中，最容易產生壓力的為工作因子，它也許來自不適切的工作要求、角色衝突、角色模糊、不良的人際關係、事業進展沒有符合既定行程或目標、工作環境惡劣（噪音、空間不足、溫度、空氣污染等）。
- (二) 非工作性因子與壓力（生活壓力）：另一個重要但較不明顯的工作壓力來源為來自生活中的壓力，如家庭事件（如親人死亡、生小孩）、經濟結構（如投資失利）及個人事務（如結婚、離婚、分居）都會增加人們的壓力。
- (三) 個人因素與壓力：如個人需求、才能及人格，這些是影響自己如何感受與應付工作與生活壓力的個人特質。

另一學者余朝權（2005）將工作壓力來源分為四類：（一）組織變革：包括組織策略改變、組織結構調整、營運地點遷移等。（二）職務關係：工作負荷量大、工作環境差、工作與日常生活衝突。（三）人際關係：人際關係不佳、職場暴力、性騷擾。（四）生涯發展：包括工作保障、調遷、晉升（太快或太慢）。

Schermerhorn (2007) 認為常見的工作壓力來源有：(一) 工作要求：自己被要求做太多或太少。(二) 角色模糊：自己不知道他人的期望是什麼？也不知道績效如何評估？(三) 角色衝突：自己覺得無法滿足多個、可能互相衝突的績效期望。(四) 道德困境：被要求做出違反法律或個人價值觀的行為。(五) 人際問題：與同僚關係不良或與關係不好者一起工作。(六) 生涯發展：晉升太快或升遷無望。(七) 工作環境：高噪音、高污染、高危險、高風險。

Robbins (2006) 則認為工作壓力的潛在來源可分為四種(圖2-2)：(1) 外在環境，(2) 組織因素，(3) 個人因素，(4) 其他來源。後來行政院衛生署國民健康局(2007)將工作壓力的來源歸類為以下五大因素：

- (一) 工作環境：環境：照明、通風、噪音、輻射等物理性危害因子；有害或危險性的化學物質；潛在的生物危害因子：細菌、各種病毒、感染源。另外如：需日夜輪班、長時久站、長時間集中心力等的工作特性也會造成不良的心理健康影響。
- (二) 個人工作要求與可控制性：對個人與工作品質的要求的高低。
- (三) 性格：越有責任感、做事越細心、A 型性格的人。
- (四) 個人人際關係：工作夥伴、主管、朋友及親戚，人際關係可以緩衝職場壓力，但也可能因職場人際衝突而加深壓力感受，當工作要求與家庭或社交生活發生衝突時，也會造成壓力。
- (五) 組織與管理：員工感到工作負荷重，或工作經常有不安全感與焦慮，缺乏彈性與不合理的管理制度，不斷的增加工作量與行政責任。



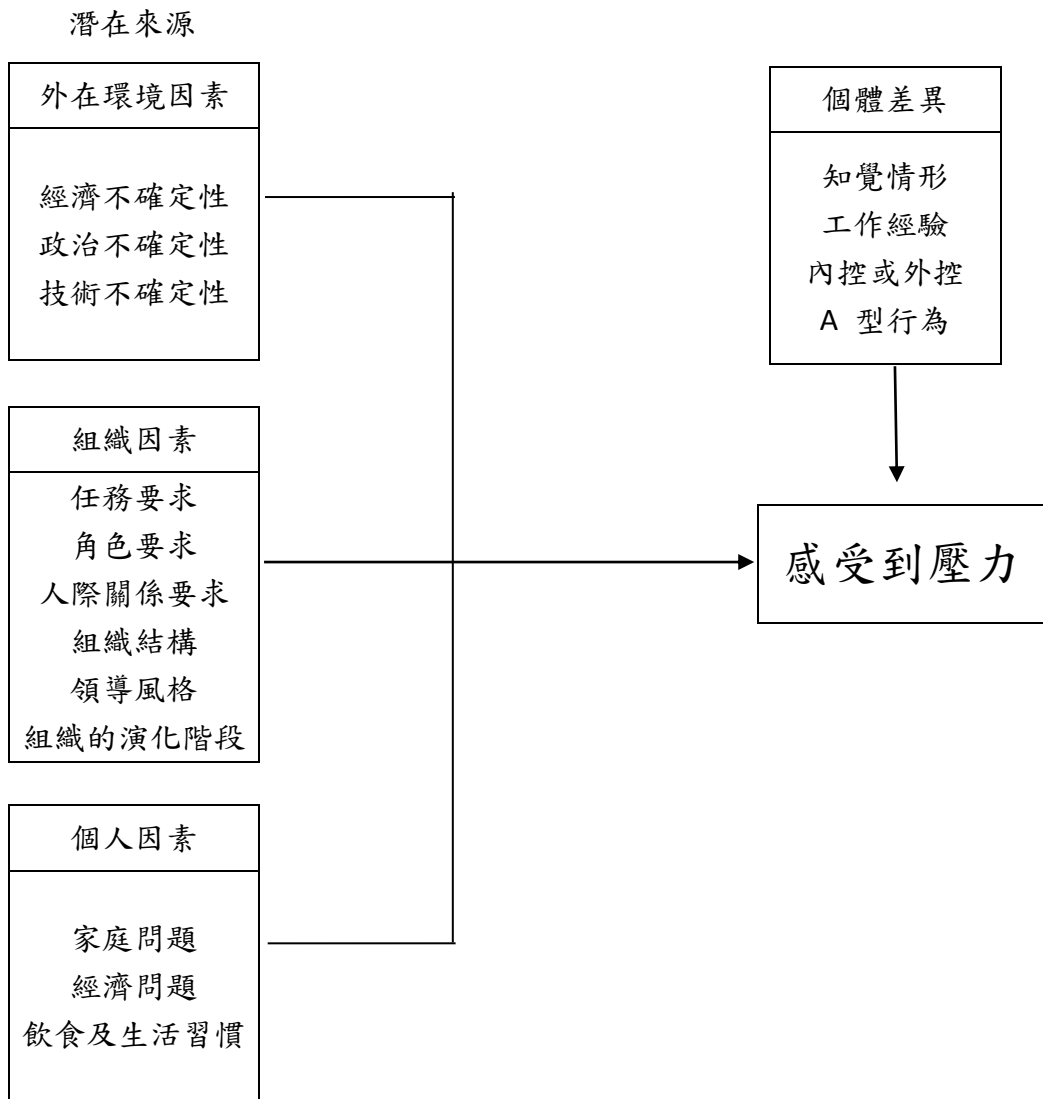


圖2-2壓力發生的過程及結果

資料來源：組織行為（2006）丁佩元審定 Robbins原著，台灣培生教育

但是，不一定每個人都會感受到壓力。因此Robbins（2006）指出：在同一個組織共事，處在相同情況下，有人深感壓力，有人卻不以為意。這是因為個人的差異與組織的因素，而使得每個人的感受不同。

(一)其中個人差異部分為知覺、工作經驗、人際關係，詳細說明如下：

1. 知覺：員工是根據他們對真相的知覺情形來反應，而非事實真相本身。
2. 工作經驗：剛接觸一個新的工作環境，不熟悉與新鮮感會造成大多數人的壓

力，但有經驗後便會慢慢降低，甚至消失。因此工作經驗與壓力之間是呈現負相關。換言之，能承受壓力的員工會留下來，無法承受就會離職，留任的也會培養適應壓力的能力，且越資深的愈能適應環境，其壓力自然愈小。

3. 人際關係：個人與同事或上司之間的關係，對壓力是有影響的。好的人際關係可以和緩、減輕個人壓力。如果是在敵對互不幫助的環境下工作，那麼工作外的人際關係，像是家人、朋友的支持，也有減輕壓力的效果。特別是社交需求愈強烈的人，人際關係對他的影響也就越大。

(二) 在組織因素部分，簡明輝（2004）進一步認為造成工作壓力的因素很多，說明如下：

1. 任務的特性因素：在組織中有些工作設計的方式，如工作自主性、多樣化及自動化的程度與員工的工作習慣不一樣時，通常員工會感受到壓力。工作任務的安排如果必須是依賴相關的他人時，壓力也會升高，畢竟自己無法控制工作的進度，也就是說：自主性的工作設計可以減輕工作壓力。
2. 工作場合因素：如工作廠所的溫度、噪音、危險性及不舒適感、工作空間擁擠或常會被干擾的地方工作，壓力自然較高。
3. 角色因素：在組織中對角色的要求太多、角色負荷過重或是角色曖昧不明時，也都會造成員工的工作壓力，角色的衝突因素也常讓人時間不夠用，或是造成許多認知上的不愉快，因而產生壓力。組織對於角色應有的責任說明不清，或個人能力不足都會產生壓力。
4. 組織中的人際關係因素：在組織中若個人缺乏與同僚互動，或是缺乏同僚的情感支持也會造成壓力，又人際關係如果太多或太頻繁對於某些性格特徵的人來說，也會是壓力的來源。
5. 組織結構因素：組織中的正式化程度太高或太極拳化都會造成壓力，尤其嚮往自由與民主的新新人類更是容易產生反感與壓力。
6. 領導風格因素：個人風格與主管的處事風格愈接近，相處起來會比較愉快，但並沒有一種明確的領導方式讓每一個人都滿意。

7. 組織的生命週期因素：新萌生或歷史悠久的組織團隊，因為組織文化不清楚或僵化，導致不確定性較高，未知的事情比較多，員工的壓力可能會比較大。
8. 事業發展因素：組織中個人的生涯規劃，包括工作保障不確定、晉升機會不明確、實現抱負之障礙太多等因素愈高時，工作壓力就會愈大。

總結以上文獻而言，壓力的來源最被討論到的約可分為工作要求、職涯發展、工作內容、人際關係這四大部分。職涯發展方面例如有對工作的未來是否充滿不確定性。當未來工作保障的不確定性愈高，職涯升遷不順利等等，個體就會充滿焦慮，產生莫名的壓力。工作內容方面，如果內容是充滿挑戰性，無時無刻需學習新的事物，對於無法達到此標準的個體，則不外乎也是一種壓力來源。最後，人際關係的孤立無援，也會使得生活於當下的個體因為得不到所要的幫助，進而產生壓力。

## 第二節 護理人員的工作壓力

護理人員的工作單位分佈很廣泛，有內科、外科、急診單位、開刀房、婦產科、兒科、居家照護等，單位的不同所面對病患的病情及因應的內容也有所不同。李賢哲（1985）指出「護理」在醫療體系最基層的醫療保健組織裡，扮演了骨幹和基石的角色，站在醫療保健的最前線，亦是醫療和民眾接觸的觸角，是不可或缺的重要人物。護理人員除了須具備專業知識及技能之外，還需擁有人際關係的社交技能，因為他們經常需面對病患及病患家屬。武茂玲與蕭仔伶（1989年）亦指出護理人員常常只關注病患的壓力，然而卻往往忽略其自身的壓力，所以這些壓力源可能正威脅著她，使其對工作的滿足感及熱忱減低，更會影響其對護理專業的熱忱。

Clans（1980）及Seliger（1982）也指出：造成護理人員離職率高的主要關鍵因素，是與她所感受到的知覺（perception）或對他自己或護理人員角色的看法有關。這些感知或看法是與護理人員本身獨特的生活方式（life style）及人格特質有密切關聯。因此，行政院衛生署國民健康局（2007）的一份調查才會將醫護人員列為高壓力工作族群。底下將會針對武茂玲與蕭仔伶所提出的壓力影響因素、其他學者所提的壓力源因素以及個人背景因素作分階段探討。

一、這些護理人員所感受到的壓力，武茂玲與蕭仔伶（1989）指出其壓力來源有工作本質、行政組織的偏差等因素：

(一)工作本質因素：

1.與同事相處：

壓力是會因與他人的互動而彼此受影響，若團體接受到壓力時而沒有適當處理則會於人際關係（Interpersonal relationship）表現出互相卸責、攻擊謾罵、意見爭執、故意與人作對、工作效率低、工作常出錯、人員流動率高等。最後就

會使組織績效低落，甚至停擺。

## 2. 與病患互動：

護理人員經常面對病患並照顧他們，同時也可能帶來壓力，因為當他們在面對重症病患時，看到病患的痛苦就會使得護理人員潛意識中對於死亡的感覺和恐懼。這種個人認同可能出於護理人員常有的一種信念：即認為「護理的工作就是要保全病患的生命」，當他無法保住病患存活時，似乎就代表了護理工作是失敗了。這種自我要求的信念，往往產生不安、緊張的感覺、或者無意中將這種情緒轉移，對病人發怒，甚至認為病患對於治療缺乏反應，是故意與護理人員作對。相對的，病患對自己的病情也會有情緒化的反應，可能會把逼近死亡的忿怒向護理人員發洩，或者病患用憤怒的情緒自我攻擊，而步向憂鬱或有自殺傾向。這兩種情況會引起護理人員對病患危機狀態的處置，同時亦會激起護理人員的緊張與憤怒。

## 3. 與單位互動

王慶元(2008)更詳細的指出護理人員與單位互動中的壓力有以下四點：

- (1). 新進人員的加入：無論是資深或資淺的護理人員剛到一個新的環境報到就職，都要先熟悉環境、單位特性、學習該單位的常規。因此，如何帶新人，使新進人員及早進入狀況？如何使資深護理人員與新進人員培養工作上的默契？這些改變無論是資深或新進人員，皆要重新適應組織結構的變動。
- (2). 人員流動率大：如果護理單位人員更迭過度頻繁，該單位可能因不斷的組織重整而處在高壓力（high pressure）狀態。任何的變化都可能使單位有些許的分裂，尤其在同化新進人員時更是如此，資深護理人員可能會有正、反兩種情緒同時出現，她們想要增加人手，但是又討厭花費時間、精力帶新人，或她們想晉升為資深人員，卻又擔心、害怕自己無法擔負晉升後帶來的更多責任。而同事的離職和人員新進一樣也可能會造成壓力，護理人員除了經歷團體重新組合的過程外，還要面對同事辭職所引發的分離愁緒

或憤怒事件。

- (3). 與單位工作目標的衝突：即使單位中成員都很穩定，但是單位目標及個人目標或次級團體目標之間的衝突，也會激起壓力反應。
- (4). 護理人員與其他醫療小組的互動：護理的工作除了與病患、自己單位成員有互動關係外，亦須與其他醫療小組（health team）成員互動，如：與醫師或其他的團隊成員討論病患病情，假如醫師或成員未重視或認同她對病患的關心和建議，以致無法影響日後的醫療照護計劃，此即是一個壓力來源。

## (二)行政組織因素：

醫院行政組織因素對護理人員形成工作壓力的主要因素有：不當的人際交流：如果醫院的行政組織或管理階層上下、橫向溝通協調不當時會產生以下問題：

- (1). 不當的領導型態：良好的護理行政主管，也是一位有效的領導者，她的領導能力是否發揮？深深的影響了護理的管理功能；如：護理水準、品質的提升、護理人員滿足感的增加 Y 等。無論領導方式為何？其本質在於領導者與團體之間的人際間關係的交流，因此，若護理行政主管能有效的領導，必能連帶影響護理人員的成長，提高團隊士氣。
- (2). 行政溝通管道不良：如果行政主管不能傾聽護理人員的心聲，或主管為顧及組織政策，而未清楚無法配合護理人員期望的理由，甚至對於護理人員的問題或憂慮不作回應，護理人員會感到主管冷漠、漠視的態度，而抱怨主管不關心下屬，護理人員就會對行政主管感到失望。
- (3). 護理行政的無力：由醫療人員決定醫院與病患間有關的政策及程序等規定，護理人員常被排除在決策者外可看出一般。可能是護理主管、護理人員普遍缺乏行政管理概念及能力，以至於常喪失維護自身權益的機會，另外醫師挾其在醫院的資源與地位，往往強行介入、主導。再者，護理人員受傳統婦女及遵照醫囑行事（by order）的角色影響，不敢也不知

如何爭取自身的福利與權力。

## 二、其他學者的壓力來源理論：

其他的有Sullivan (1993) 指出精神科護理人員的工作壓力源有暴力事件、潛在的自殺、排班、行政工作、工作負荷高、人際間的衝突、缺乏支援、不知道組織的目標或方向、領導型式。而血液腫瘤科護理人員的則為：工作負荷過量和病患死亡 (Tyler, Ellison, 1994)。Walcott-McQuigg and Ervin (1992) 則發現到社區健康護理人員的工作壓力為：工作量超負荷、工作不熟悉、找不到醫師，且壓力程度與受測者年齡成負相關。研究也發現針扎的危險、薪資與工作量的比例不合理、考核方式不公、缺乏晉升制度，同事間相處難等(Lee and Wang, 2002; Scully, 1980; 黃瑞珍等,2001)也是護理人員工作壓力的來源。曾蕓挺(2004)採用C-JCQ(the Chinese Version of the Job Content Questionnaire)調查精神專科醫院所得之結果為造成工作壓力來源最高的則為「需負很多責任」與「工作很累人」。

## 三、個人背景因素：

李選(1992)的研究也發現到護理人員的教育程度越高其工作壓力較低。且年輕、未婚及資淺的護理人員壓力反應越高。也有學者發現到年齡越小、年資越淺、過去臨床護理年資越久、教育程度越高、接受職前及在職教育項目越少者，所感受到的工作壓力越大(劉德鑑，2004；Lee and Wang, 2002)。另外，沈秀娟(2002)採用C-JCQ來針對精神療養機構的研究也發現到年齡小於30歲、鰥寡及離婚或分居、心理負荷量高的護理人員較會引起自我感受壓力；已婚、工作控制度高、心理負荷量低、工作場所社會支持度高的護理人員則是感受到的壓力較低。李榕峻(2006)針對安寧療護醫療團隊的研究也發現到年資少的安寧醫療團隊成員，在「工作本質」與「照顧壓力」上的壓力比年資多的要來得大；年齡小的在「照顧壓力」上的壓力感受也大於年齡大的。

綜合本章而言，第一節提到壓力的來源最被討論到的約可分為工作要

求、職涯發展、工作內容、人際關係這四大部分。這節進一步針對護理人員的壓力來源分析出在工作要求方面可能有自我要求太高、工作負荷量太高等等，職涯發展方面有晉升制度不合理等，人際關係則有對病患、同儕、長官等等的和諧相處，工作內容方面可能的有對工作內容不熟悉、工作控制度等。因此，本研究將會針對這些文獻所提出的觀點並採用C-JCQ來調查中部某醫院的護理人員。C-JCQ的介紹會於下一節做詳細說明。

### 第三節 C-JCQ 的理論來源

鄭雅文(2002)提到，Karasek and Theorell 等人於七〇年代所提出的「負荷-控制模型」與 Siegrist 於八〇年代所提出的「付出-回饋失衡」模型較具影響力。「負荷-控制模型」主要分析組織結構中客觀存在的工作特質，所量測的工作控制包含技能裁量權(skill discretion)與決策自主權(decision authority)兩個面向。技能裁量權主要探討工作內容的多樣性與工作者技能的累積性；而決策自主權則是探討工作者對工作相關事務的自主性及參與權。工作負荷則包含量性負荷及質性負荷。「付出-回饋失衡」模型的概念則強調個人工作之目的是為了換取各種形式的回饋。此模型推論壓力的反應來自於工作付出與工作回饋失衡。

美國曾以 Karasek 的「負荷-控制模型」量表進行全國性工作特質調查，並且 Karasek 認為壓力症狀的產生來自工作負荷與工作控制的交互作用，在工作負荷大而且工作控制性低的狀況下最易產生壞的壓力，導致壓力症狀。2002 之後，流行病學的研究顯示出社會支持對於壓力反應的重要性。社會支持本身可能也是個壓力源，也可能對個人的壓力反應有具緩衝或強化的效應。因此 Karasek 將與工作相關的社會支持納入其原本模型，成為「負荷-控制-支持」模型，並且根據此模型發展出「工作特質量表」(Job Content Questionnaire，簡稱 JCQ)。

兩個模型之間，「負荷-控制-支持」模型主要以工作內容與環境結構的分析為主，重視工作內容的多元性、避免工作破脆化、提高員工的自主性、組織工



會以提升員工之間的社會支持等，量測工具較客觀。「付出一回饋失衡」模型則著眼環境、社會與經濟價值，強調付出與回饋在社會交換過程中的公平合理性。

近年來歐美國家及日本常以 JCQ 量表進行眾多的流行病學實證研究並且得到實證研究支持。在國際比較研究上，JCQ 也常被用來探討在經濟全球化趨勢下，國際勞動分工對各國工作特質之影響。另一方面，Cheng(2003)將 JCQ 拿來評估台灣工作者，並得到良好的信效度，而後將此更名為 C-JCQ。之後 C-JCQ 也被學者鄭雅文拿來調查國內勞工工作過勞與心理因子。因此，根據研究動機、目的與內容，本研究採用 C-JCQ。

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究對象

研究對象為臺中某醫院的護理人員，其護理人員包含有正式編制的護理長、護士與約聘的護士。研究對象共 200 名。研究單位包含有第一醫療大樓 3F 手術室、ICU、第二醫療大樓小兒移植 66 病房、急診大樓一樓、第一醫療大樓 55 病房、門診大樓 1F 服務台、第一醫療大樓 B1 病理室、門診大樓 3F(皮膚科和肝膽腸胃科)與 4F 耳鼻喉科(過敏性氣喘)與第二醫療大樓 96 病房。

### 第二節 研究架構

綜合第二章的文獻回顧與研究目的，本研究架構如圖 3-1，個人背景因素有「年齡」、「年資」、「職位」與「工作單位」，工作內容有「輪班狀況」、「每班照護病人人數」、「每個月加班頻率」、「工作排程類型」、「每週工作時數」及「工作負荷量的感受」，工作壓力有「個人疲勞」、「工作疲勞」、「對工作投入狀況」、「對服務對象疲勞」、「工作自主性」、「工作負荷」、「社會支持」、「就業保障」：

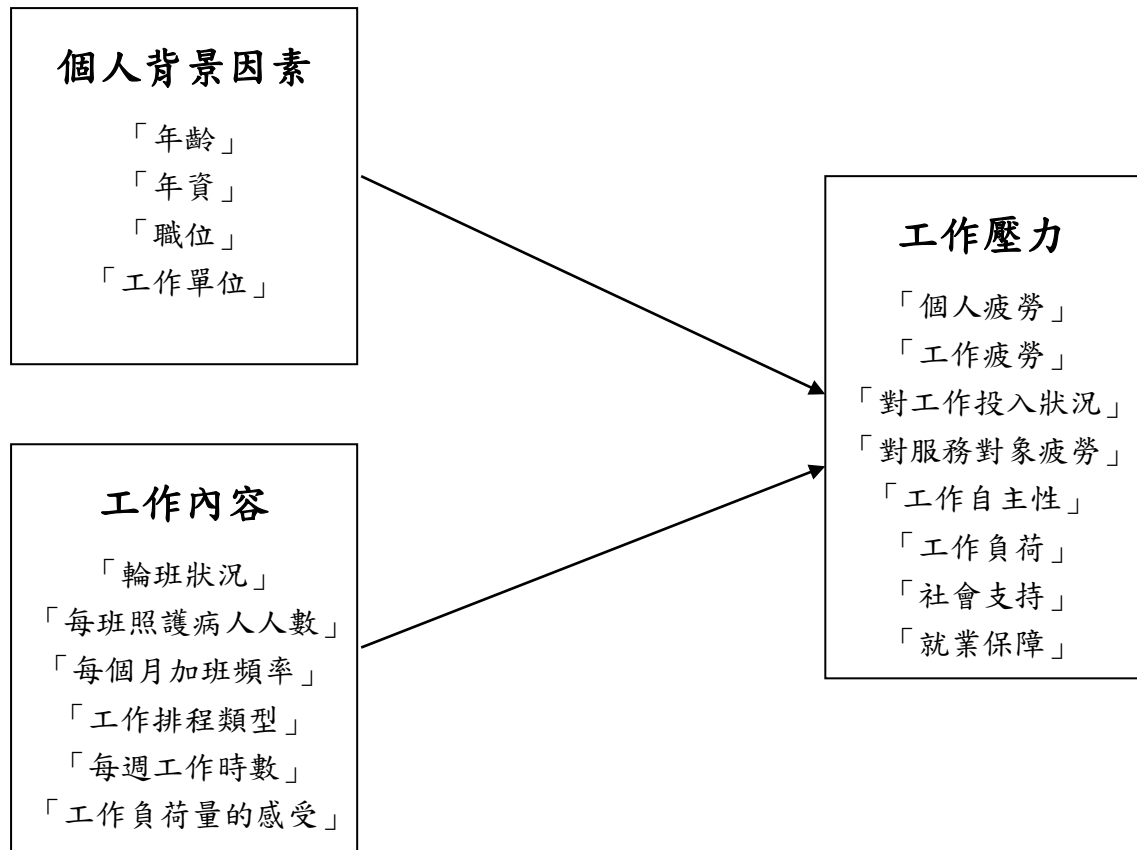


圖3-1 本研究之模型

### 第三節 問卷設計

本研究是採用問卷調查法，利用問卷蒐集資料，而問卷裡的工作壓力部分是採用學者鄭雅文之問卷，研究工具軟體為SPSS 18。所有量表除個人背景因素之外，其餘衡量尺度皆為李克特（Likert）五點加總尺度法，1點表示從來沒有，2點表示很少，3點表示有時，4點表示常常，5點表示一直是。問卷並且以不記名方式填寫，正向題的分數依序分別為1、2、3、4、5分，反向題則為5、4、3、2、1分。問卷內容問項如附錄一。

為了瞭解問卷可行性與信度，所以本研究有進行相關問卷前測。本研究問卷因為是採用學者鄭雅文之問卷，因此初稿包含上述所提到個人背景因素、工作內容與工作壓力內容之外，尚且於工作壓力內容有組織正義構面，組織正義構面有「管理部門對員工是信任的」、「管理部門所傳達的訊息內容是可信的」、「管理部

門會刻意隱藏重要的訊息不讓員工知道(反向題)」、「員工對工作的看法與感受，可以影響管理部門的決策」、「管理部門對員工的工作安排與責任分派是公平的」、「管理部門對於員工薪資福利的安排是公平的」、「管理部門對員工的績效評估是公平的」、「管理部門在重要決策過程中，會主動告知並提供充分的資訊給員工」、「管理部門以尊重的方式對待員工」共九題。在與研究對象主管商談過後，得知護理人員並無太多時間填寫，所以在參考研究動機與目的，以及與指導教授討論後，刪除了組織正義構面的問項。而後此份問卷函請24位擔任過或正任職的護理人員填寫並記錄填寫時間，問卷前測護理人員單位與問卷信度如下表3-1及表3-2：

表3-1 問卷前測護理人員單位

單位	人數
門診	5
內科加護病房	5
復健	4
內科	5
行政	2
教學部	1
品安會	1

表3-2 問卷前測之信度分析

	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
個人疲勞	.913	5
工作疲勞	.909	5
工作投入	.804	5
對服務對象疲勞	.858	6
工作控制	.759	9
心理負荷	.691	8
社會支持	.910	8
就業保障	.613	6
All	.913	52

從表3-1與表3-2得知門診有5個、內科加護病房5個、復健4個、內科5個、行政2個、教學部1個、品安會1個護理人員，另外問卷前測之信度也都有符合最低0.6的水準，因此本份問卷是可接受的。並且問卷前測填寫時間告知研究對象主管之後是可被接受的。

#### 第四節 資料分析方法

依據前述研究目的與假設，本研究以統計套裝軟體SPSS 18 for Windows 進行資料分析的工作，茲將所運用的統計分析方法與研究假設和問題分述如下：

##### 1. 信度分析 (Reliability Analysis)

本研究針對量表中各構面以統計係數 Cronbach Alpha 信度分析來確保同一概念下各項目間的一致性。內部一致性衡量方法有 1. 折半法：實施一次測驗就將測驗分成等值的兩半（如奇數題與偶數題），算出每位受試者在兩半測驗上的得分，再求出兩半測驗的相關係數，並以斯布公式校正。2. 庫李法：實施一次測驗就計算每題之難度與每位受試者的得分，然後代入庫李公式。3. Cronbach's Alpha 係數法：實施一次測驗就計算每題之變異及總分的變異，然後帶入 Cronbach's Alpha 係數公式。此方法適用於而由於多重給分的測驗。因為本研究為多重給分方式，因此採用 Cronbach's Alpha 法。若

Cronbach's Alpha 係數大於 0.6 代表衡量問項的信度為可接受程度，資料內部具有一致性程度，並且問卷具有較高的可靠性。本研究主要是探討護理人員填寫此份中文版問卷之答題的一致性。

##### 2. 敘述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis)

探討樣本各變項之平均數、標準差、百分比。藉由平均數來了解護理人員的壓力來源為何；標準差則是探討護理人員之間的離散程度是否合適；百分比敘述護理人員在個人背景構面的集中程度。

##### 3. Pearson 相關分析

Pearson 相關分析檢定探討工作內容構面、個人背景因素與工作壓力之間是否相關，若呈現顯著，代表兩者之間是有相關。正值代表正相關，負值為負相關。呈現相關的變項則再以 ANOVA 進一步探討兩兩之間的相關情形。

#### 4. 單因子變異數分析

單因子變異數分析 (ANOVA) 用於探討個人背景因素之「年齡」、「年資」、「職稱」與「單位」對護理人員工作壓力之間是否有顯著差異，若分析結果為顯著差異，則進行事後多重比較 (Post Hoc 的 Scheffe) 了解兩著之間的實際差異情形。

## 第四章 研究結果

本研究問卷回收 198 份，回收率為 99%，無效問卷為 0 份，有效問卷為 198 份。研究結果如下：

### 第一節 信度分析

本研究的問卷效度如下表 4-1，其信度最低均有符合高於 0.6，因此本份問卷信度為可接受程度，問卷所得結果為可信賴程度。

表4-1 問卷進行信度分析之Cronbach's Alpha值

	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
個人疲勞	.935	5
工作疲勞	.921	5
工作投入	.831	5
對服務對象疲勞	.922	6
工作控制	.797	9
心理負荷	.720	8
社會支持	.893	8
就業保障	.661	6
All	.911	52



## 第二節 敘述統計

本研究對象護理人員的個人背景因素之敘述統計如表 4-2 年齡、表 4-3 年資、表 4-4 職稱與表 4-5 單位：

表4-2 年齡之敘述統計分析

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 20-30	78	39.4	40.2	40.2
31-40	58	29.3	29.9	70.1
41-50	47	23.7	24.2	94.3
51-60	7	3.5	3.6	97.9
61-	4	2.0	2.1	100.0
總和	194	98.0	100.0	
遺漏值 系統界定的遺漏	4	2.0		
總和	198	100.0		

表4-3 年資之敘述統計分析

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 低於一年	11	5.6	5.8	5.8
1~5年	72	36.4	37.9	43.7
6~10年	42	21.2	22.1	65.8
11~20年	43	21.7	22.6	88.4
超過20年	22	11.1	11.6	100.0
總和	190	96.0	100.0	
遺漏值 系統界定的遺漏	8	4.0		
總和	198	100.0		

表4-4 職稱之敘述統計分析

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 護生	4	2.0	2.2	2.2
護士	99	50.0	53.8	56.0
護理師	70	35.4	38.0	94.0
專科護理師	3	1.5	1.6	95.7
副護理長	4	2.0	2.2	97.8
護理長	4	2.0	2.2	100.0
總和	184	92.9	100.0	
遺漏值 系統界定的遺漏	14	7.1		
總和	198	100.0		

表4-5 單位之敘述統計分析

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 第一醫療大樓3F手術室	28	14.1	14.1	14.1
ICU	41	20.7	20.7	34.8
第二醫療大樓小兒移植 66病房	16	8.1	8.1	42.9
急診大樓一樓	24	12.1	12.1	55.1
第一醫療大樓55病房	25	12.6	12.6	67.7
門診大樓1F服務台	12	6.1	6.1	73.7
第一醫療大樓B1病理室	14	7.1	7.1	80.8
門診大樓3F(皮膚科和肝 膽腸胃科)與4F耳鼻喉科 (過敏性氣喘)	17	8.6	8.6	89.4
第二醫療大樓96病房	21	10.6	10.6	100.0
總和	198	100.0	100.0	

從表 4-2 中可得知研究對象的年齡層偏年輕，20-30 歲為最高比例；表 4-3 透露出年資方面以 1~5 年最多；表 4-4 則是於職稱方面護士佔了本研究一半比例；表 4-5 各個單位的分布則是沒有多大差異。

### 第三節 工作壓力之來源

本研究的工作壓力問卷分為八個構面，因此底下依每個構面做敘述，反向題也均轉換過。

#### 第一項 工作壓力-個人疲勞

由表 4-6中，平均數最高者為「您常覺得疲勞嗎？」( $\bar{X}=3.78$ )，其次是「您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎？」( $\bar{X}=3.39$ )，再者為「您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎？」( $\bar{X}=3.38$ )，接著為「您常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？」( $\bar{X}=3.00$ )，最後為「您常覺得虛弱，好像快要生病了嗎？」( $\bar{X}=2.98$ )，這五題平均皆在2.5分以上，代表壓力程度皆偏高，其中前四高平均皆在3 分以上，代表壓力已達嚴重的程度，可推論得知這四題是大多數護理人員的壓力來源。

表4-6 個人疲勞構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 您常覺得疲勞嗎？	2	5	3.78	.769
2. 您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎？	1	5	3.38	.876
3. 您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎？	1	5	3.39	.912
4. 您常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？	1	5	3.00	.949
5. 您常覺得虛弱，好像快要生病了嗎？	1	5	2.98	.984

#### 第二項 工作壓力-工作疲勞

由表 4-7 中，平均數最高者為「工作一整天之後，您覺得精疲力竭(累到完全沒有力氣)嗎？」( $\bar{X}=3.30$ )，其次是「您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎？」( $\bar{X}=3.29$ )，再者為「上班前只要想到又要工作一整天，您就覺得沒力了嗎？」( $\bar{X}=3.17$ )，接著為「您的工作讓您覺得挫折嗎？」( $\bar{X}=3.08$ )，這四

題平均皆在3 分以上，可推論得知這四題是大多數護理人員的壓力來源。

表4-7 工作疲勞構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎？	1	5	3.29	.853
2. 您的工作讓您覺得挫折嗎？	1	5	3.08	.758
3. 工作一整天之後，您覺得精疲力竭(累到完全沒有力氣)嗎？	1	5	3.30	.869
4. 上班前只要想到又要工作一整天，您就覺得沒力了嗎？	1	5	3.17	.951
5. 上班時您會覺得每一分鐘都很難熬(時時刻刻都覺得累)嗎？	1	5	2.78	.940

### 第三項 工作壓力-工作投入

由表 4-8 中，平均數最高者為「您會為了工作，犧牲其他的活動嗎？」( =3.31)，其次是「早上一起床，您就會開始想著工作的事嗎？」( =3.21)，再者為「下班回家後，您還會想著工作的事嗎？」( =3.18)，這三題平均皆在3 分以上，可推論得知這三題是大多數護理人員的壓力來源。

表4-8 工作投入構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 早上一起床，您就會開始想著工作的事嗎？	1	5	3.21	.970
2. 下班回家後，您還會想著工作的事嗎？	1	5	3.18	.898
3. 上床睡覺時，您還想著工作的事嗎？	1	5	2.96	.934
4. 您會為了工作，犧牲其他的活動嗎？	1	5	3.31	.867
5. 您曾經希望投入更多的時間精力在工作上	1	5	2.81	.952

#### 第四項 工作壓力-對服務對象疲勞

由表 4-9中，平均數最高者為「您會覺得您為服務對象付出比較多，而得到回饋比較少嗎？」( =2.72)，其次是「服務對象會讓您感到很累嗎？」( =2.67) ，再者為「您會覺得和服務對象互動有困難嗎？」( =2.51)，然而這三題平均皆低於3 分，可得知對大多數護理人員而言，對服務對象疲勞是輕微壓力來源。

表4-9 對服務對象疲勞構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 您會覺得和服務對象互動有困難嗎？	1	5	2.51	.759
2. 服務對象會讓您感到很累嗎？	1	5	2.67	.811
3. 您會希望減少和服務對象接觸的時間嗎？	1	5	2.48	.872
4. 您對服務對象感到厭煩嗎？	1	5	2.35	.822
5. 您會覺得您為服務對象付出比較多，而得到回饋比較少嗎？	1	5	2.72	.953
6. 您會想要趕快把服務對象打發掉嗎？	1	5	2.28	.834

#### 第五項 工作壓力-工作控制

由表 4-10中，平均數最高者為「在工作中，我需要學習新的事物。」( =3.69) ，第二高是「我的工作需要高度的技術。」( =3.39) ，第三高為「我的工作內容是很多元的、多樣的。」( =3.29) ，第四高為「在工作中，很多事我可以自己作主。」( =3.17) ，第五高為「對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權。(反向題)」( =3.10) ，第六高為「在工作中，我必須具有創新的想法。」( =3.04) ，這六題平均皆在3 分以上，可推論得知這六題是大多數護理人員的壓力來源。

表4-10 工作控制構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 在工作中，我需要學習新的事物。	1	5	3.69	.808
2. 我的工作內容，很多是重複性的工作。 (反向題)	1	5	2.51	.898
3. 在工作中，我必須具有創新的想法。	1	5	3.04	.800
4. 在工作中，很多事我可以自己作主。	1	5	3.17	.806
5. 我的工作需要高度的技術。	1	5	3.39	.968
6. 對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權。(反向題)	1	5	3.10	.882
7. 我的工作內容是很多元的、多樣的。	1	5	3.29	.951
8. 對於工作上發生的事，我的意見具有影響力。	1	5	2.75	.910
9. 在工作中，我有機會發展自己特殊的才能。	1	5	2.72	.908

#### 第六項 工作壓力-心理負荷

由表 4-11中，平均數最高者為「我的工作非常忙碌」( =4.03)，其次是「我的工作場所有人力不足的現象」( =3.96)，再者為「我的工作會需要我長時間集中注意力」( =3.93)，接著為「我的工作很耗體力」( =3.90)，第五高為「我的工作很辛苦」( =3.87)，第六高為「我的工作步調很快」( =3.82)，第七高為「我的工作不會過量。(反向題)」( =3.58)，第八高為「我有足夠的時間來完成工作。(反向題)」( =3.19)，這八題平均皆在3 分以上，可推論得知這六題是大多數護理人員的壓力來源。

表4-11 心裡負荷構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 我的工作步調很快。	1	5	3.82	.913
2. 我的工作很辛苦。	1	5	3.87	.935
3. 我的工作很耗體力。	1	5	3.90	.863
4. 我的工作不會過量。(反向題)	1	5	3.58	1.12
5. 我有足夠的時間來完成工作。(反向題)	1	5	3.19	1.04
6. 我的工作會需要我長時間集中注意力。	1	5	3.93	.971
7. 我的工作非常忙碌。	1	5	4.03	.877
8. 我的工作場所有人力不足的現象。	1	5	3.96	.964

#### 第七項 工作壓力-社會支持

此構面分數愈高，代表工作壓力愈低。由表 4-12中得知每題平均皆在3 分以上，因此對大多數護理人員而言，社會支持是沒有壓力來源。

表4-12 社會支持構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 我的主管會關心部屬的福利。	1	5	3.33	.852
2. 我的主管會聽取我的意見。	1	5	3.22	.867
3. 我的主管對我的工作是有幫助的。	1	5	3.35	.856
4. 我的主管能成功的組織部屬一起工作。	1	5	3.28	.842
5.我的同事能把份內的工作做好。	1	5	3.71	.749
6. 我的同事會關心我。	2	5	3.71	.745
7. 我的同事很友善。	2	5	3.85	.696
8. 我的同事在需要時，會幫忙我的工作。	2	5	3.82	.756

#### 第八項 工作壓力-就業保障

由表 4-13中，平均數最高者為「我的事業發展和晉升的前景很好。(反向題)」(=3.17)，且平均在3 分以上，可推論得知這題是大多數護理人員的壓力來源。

表4-13 就業保障構面之敘述統計

	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 我的職位很有保障。(反向題)	1	5	2.63	.996
2. 我的事業發展和晉升的前景很好。(反向題)	1	5	3.17	.891
3. 我擔心自己可能會失業。	1	5	2.21	.938
4. 我擔心新技術的引進，會使自己在職場中被淘汰。	1	5	2.33	.868
5. 如果失業，我擔心很難再找到適合的工作。	1	5	2.37	.945
6. 我擔心自己會被調任至不合意的工作職位。	1	5	2.66	1.122

#### 第四節 護理人員工作壓力與工作內容的相關性

為了瞭解工作內容與工作壓力之間是否有相關聯，故以 Pearson 相關分析來探討，其結果如表 4-14：

表4-14工作內容與工作壓力之Pearson相關分析

工作內容 \ 工作壓力	輪班狀況	每班照護病人人數	每個月加班頻率	工作排程類型	每週工作時數	工作負荷量的感受
個人疲勞	.198**	-.068	.118	-.049	.331**	.427**
工作疲勞	.208**	.032	.034	-.025	.321**	.358**
工作投入	.104	-.072	.127	.034	.201**	.313**
對服務對象疲勞	.193**	.171*	-.171*	-.045	.163*	.117
工作控制	.015	-.071	.126	-.034	.152*	.182*
心理負荷	.166*	.050	.149*	-.089	.261**	.500*
社會支持	-.063	-.013	-.049	-.003	-.056	.005
就業保障	.086	-.062	-.121	-.041	.015	-.047

從表中可以得知輪班狀況與個人疲勞、工作疲勞、對服務對象疲勞與心理負



荷呈現正相關，也代表每班的工作時數愈長，其工作壓力之個人疲勞、工作疲勞、對服務對象疲勞與心理負荷也愈嚴重；每班照護病人人數則與對服務對象疲勞呈現正相關，代表照護人數愈多，心理負荷嚴重程度也愈高；每個月加班頻率則與心理負荷呈現正相關，代表加班愈多次，心理負荷嚴重程度也愈高；每週工作時數與個人疲勞、工作疲勞、工作投入、對服務對象疲勞、工作控制及心理負荷則呈現正相關，亦就是工作愈久，工作壓力之個人疲勞、工作疲勞、工作投入、對服務對象疲勞、工作控制及心理負荷程度也會跟著上升；工作負荷量的感受與個人疲勞、工作疲勞、工作投入、工作控制及心理負荷呈現正相關，代表一個人若自覺負荷量愈沈重，其工作壓力之個人疲勞、工作疲勞、工作投入、工作控制及心理負荷也愈嚴重。

#### 第五節 護理人員工作壓力與個人背景之相關性

為了瞭解個人背景資料與工作壓力之間是否有相關聯，故以 Pearson 相關分析來探討，其結果如表 4-15：

表4-15個人背景與工作壓力之Pearson相關分析

個人背景	年資	職稱	年齡	單位
工作壓力				
個人疲勞	.086	.120	-.055	-.223**
工作疲勞	-.018	.110	-.149*	-.126
工作投入	.031	.151*	-.044	-.068
對服務對象疲勞	.006	-.016	-.130	.066
工作控制	.156*	.115	-.040	-.166*
心理負荷	.127	.035	-.192**	-.170*
社會支持	-.046	-.087	-.054	.014
就業保障	-.023	-.130	-.009	.007

從表中可以得知年資與工作控制呈現正相關，也代表年資愈長，其工作壓力也愈嚴重；職稱與工作投入呈正相關，代表職位愈高，工作壓力也愈大；年齡則與工作疲勞及心理負荷呈現負相關，代表年紀愈輕，工作壓力也愈大；單位則是與個人疲勞、工作控制及心理負荷則呈現負相關。

#### 第六節 護理人員工作壓力與年資的變異數分析

為了進一步探討不同的年資之間其工作壓力是否有所差異，因此藉由單因子變異數分析得出如表 4-16 的結果：

表4-16 年資與工作壓力的變異數分析與Scheffe事後多重比較

Item	Related item	F	Sig.	Post Hoc
年資	個人疲勞	.438	.781	無顯著
(1)低於一年	工作疲勞	.105	.981	無顯著
(2)1~5 年	工作投入	.556	.695	無顯著
(3)6~10 年	對服務對象疲勞	.252	.908	無顯著
(4)11~20 年	工作控制	1.728	.146	無顯著
(5)超過 20 年	心理負荷	2.890	.024	無顯著
	就業保障	.164	.956	無顯著
	社會支持	2.409	.051	無顯著

從表 4-16 可得知年資與工作壓力之間有相關，但是由事後檢定來看年資兩兩之間的區塊並無顯著差異。

#### 第七節 護理人員工作壓力與職稱的變異數分析

為了進一步探討不同的職稱之間其工作壓力是否有所差異，因此藉由單因子變異數分析得出如表 4-17 的結果：

表4-17 職稱與工作壓力的變異數分析與Scheffe事後多重比較

Item	Related item	F	Sig.	Post Hoc
職稱 (1)護生 (2)護士 (3)護理師 (4)專科護理師 (5)副護理長 (6)護理長	個人疲勞	.843	.521	無顯著
	工作疲勞	.836	.526	無顯著
	工作投入	1.705	.136	無顯著
	對服務對象疲勞	1.228	.298	無顯著
	工作控制	2.169	.060	無顯著
	心理負荷	1.501	.192	無顯著
	就業保障	1.948	.089	無顯著
	社會支持	2.596	.027	無顯著

從表 4-17 可得知職稱與工作壓力之間有相關，但是由事後檢定來看職稱兩兩之間的區塊並無顯著差異。

#### 第八節 護理人員工作壓力與單位的變異數分析

為了進一步探討不同的單位之間其工作壓力是否有所差異，因此藉由單因子變異數分析得出如表 4-18 的結果：

表4-18單位與工作壓力的變異數分析與Scheffe事後多重比較

Item	Related item	F	Sig.	Post Hoc
單位	個人疲勞	5.656	.000	1>5, 2>5, 3>5, 4>5,8>5
(1)第一醫療大樓 3F 手術室 (2)ICU (3)第二醫療大樓小兒移植 66 病房	工作疲勞	4.625	.000	1>5, 2>5, 3>5,4>5,7>5, 8>5,9>5
(4)第一醫療大樓 55 病房 (5)門診大樓 1F 服務台	工作投入	2.673	.008	1>5
(6)第一醫療大樓 B1 病理 室	對服務對象疲勞	3.297	.002	2>5,8>5,9>5,
(7)門診大樓 3F(皮膚科和 肝膽腸胃科)與 4F 耳鼻喉 科(過敏性氣喘)	工作控制	1.975	.52	無顯著
(8)第二醫療大樓 96 病房 (9)急診大樓一樓	心理負荷	8.811	.000	1>5, 2>5, 4>5, 7>5, 8>5, 9>5
	就業保障	1.955	.055	無顯著
	社會支持	1.591	.130	無顯著

從表 4-18 可得知門診大樓一樓服務台的工作壓力是比其他單位來的低，推論為門診大樓一樓服務台不像其他單位需要具備高度的技術與能力。

### 第九節 護理人員工作壓力與年齡的變異數分析

由相關分析得知年紀愈輕，其工作壓力也愈大，為了進一步探討不同的年齡區段之間其工作壓力是否有所差異，因此藉由單因子變異數分析得出如表 4-19 的結果：

表4-19 年齡與工作壓力的變異數分析與Scheffe事後多重比較

Item	Related item	F	Sig.	Post Hoc
年齡 (1)20-30 (2)31-40 (3)41-50 (4)51-60 (5)60-	個人疲勞	3.649	.007	無顯著
	工作疲勞	4.860	.001	1>4, 2>4, 3>4,
	工作投入	2.202	0.71	無顯著
	對服務對象疲勞	2.934	.022	無顯著
	工作控制	1.302	.271	無顯著
	心理負荷	6.308	.000	1>4, 2>4, 3>4,
	就業保障	1.031	.393	無顯著
	社會支持	1.969	.101	無顯著

從表 4-19 只能得知年齡愈大的比愈年輕的工作壓力是來的低，無法看出哪一個年齡層其工作壓力是最高，從結果來推論年紀輕的其人生經驗也較少，故壓力感受程度會較大。

綜合上述資料可了解到底下三點結果：

- 一、此家醫院的護理人員其年齡是偏向年輕，20-30 歲佔了 39.4%，31-40 為 29.3%、41-50 則為 23.7%；年資則是以 1 至 5 年佔最多數(36.4%)；研究對象裡以護士占了一半比例(50%)。
- 二、壓力方面，除了「對服務對象疲勞」與「社會支持」兩構面之外，其餘構面護理人員均有感受到壓力。在個人疲勞構面以「您常覺得疲勞嗎？」、「您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎？」、「您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎？」與「您常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？」這四題為壓力來源；在工作疲勞方面為「工作一整天之後，您覺得精疲力竭(累到完全沒有力氣)嗎？」、「您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上

非常累)嗎?」、「上班前只要想到又要工作一整天,您就覺得沒力了嗎?」與「您的工作讓您覺得挫折嗎?」為主要壓力來源,並且也符合學者曾蕓挺調查精神專科醫院所得之結果為造成工作壓力來源最高的為「工作很累人」;在工作投入構面為「您會為了工作,犧牲其他的活動嗎?」、「早上一起床,您就會開始想著工作的事嗎?」與「下班回家後,您還會想著工作的事嗎?」為壓力源,這些在在顯示了工作量過多,亦就是工作負荷過量,而這也符合了Sullivan(1993)指出精神科護理人員的工作壓力源有工作負荷、Tyler and Ellison(1994)指出血液腫瘤科護理人員的壓力原有工作負荷過量、Walcott-McQuigg and Ervin(1992)發現到社區健康護理人員的工作壓力源為「工作量超負荷」;在工作控制構面則有「在工作中,我需要學習新的事物。」、「我的工作需要高度的技術。」、「我的工作內容是很多元的、多樣的。」、「在工作中,很多事我可以自己作主。」、「對於如何執行我的工作,我沒有什麼決定權。(反向題)」與「在工作中,我必須具有創新的想法。」為壓力源;在心理負荷構面則有「我的工作非常忙碌」、「我的工作場所有人力不足的現象」、「我的工作會需要我長時間集中注意力」、「我的工作很耗體力」、「我的工作很辛苦」、「我的工作步調很快」、「我的工作不會過量。(反向題)」與「我有足夠的時間來完成工作。(反向題)」為壓力源,其中「我的工作場所有人力不足的現象」符合Sullivan(1993)指出精神科護理人員的工作壓力源有缺乏支援;最後就業保障構面為「我的事業發展和晉升的前景很好。(反向題)」為壓力源,也符合有些研究指出缺乏晉升制度也是護理人員工作壓力的來源(Lee and Wang, 2002; Scully, 1980; 黃瑞珍等,2001)。

三、在個人背景方面則為年紀愈輕,感受到的工作壓力卻愈大,推斷可能是人生歷練並不足,一旦隨著年齡的增長,看得事情也愈多,所感受到的壓力也就不會那麼大,這項結果也符合學者李選(1992)、學者劉德鑑(2004)、

Lee and Wang( 2002 ) 與學者李榕峻的研究結果。本研究甚至進一步研究出三個年齡層(20-30、31-40、41-50)皆比 51-60 歲年齡層的壓力來的大。在工作內容部份輪班狀況、每個月加班頻率、每週工作時數及工作負荷量的感受是與工作壓力呈現正相關，這樣的結果也與多位學者 Sullivan ( 1993 )、Tyler and Ellison( 1994 ) 與 Walcott-McQuigg and Ervin (1992)的研究結果相符合。最後，不同單位之間的工作壓力感受程度也不相同，從研究結果得知各個單位的壓力比門診大樓一樓服務台來的高，推論為各個單位所需具備的專業能力比門診大樓一樓服務台來的高，所以其工作壓力也較高。

## 第五章 結論與建議

本研究的目的主要探討護理人員的個人背景、工作內容與工作壓力之關係，其中個人背景因素有「年齡」、「年資」、「職位」與「工作單位」，工作內容有「輪班狀況」、「每班照護病人人數」、「每個月加班頻率」、「工作排程類型」、「每週工作時數」及「工作負荷量的感受」，工作壓力有「個人疲勞」、「工作疲勞」、「對工作投入狀況」、「對服務對象疲勞」、「工作自主性」、「工作負荷」、「社會支持」、「就業保障」。本章為研究總結，針對上一章之研究分析結果歸納出幾點重要的結論，並進而提供給醫院管理者作為往後改善方案的研究建議。

### 第一節 結論與對研究單位的建議

從研究結果的資料與研究結果之小結可提出底下幾點結論給予研究對象之主管作參考：

一、「身心方面的疲勞」、在心理負荷構面之「我的工作很耗體力」、「我的工作不會過量。(反向題)」、「我的工作非常忙碌」、「我的工作場所有人力不足的現象」、「我有足夠的時間來完成工作。(反向題)」與「工作上之疲勞」是護理人員感受到壓力的來源，推論研究對象之單位可能因為人數不足導致護理人員工作量過大，因而非常忙碌甚至沒有時間完成工作，最後導致疲勞，所以建議醫院可多聘人員分攤工作的份量。

二、「工作上的過度投入」是護理人員感受到壓力的來源，例如在工作投入構面的「您會為了工作，犧牲其他的活動嗎？」、「早上一起床，您就會開始想著工作的事嗎？」與「下班回家後，您還會想著工作的事嗎？」為壓力源，這些均顯示了工作量過多，亦就是工作負荷過量，因此建議醫院可



實施工作的交接制度，讓護理人員能於下班之後放鬆。

三、在工作控制構面的「工作需要高度技術、創新」與「時常學習新技術」是護理人員感受到壓力的來源，推論護理人員對於新技術的接受速度比新技術出現速度來的慢，或是護理人員有的不想接受學習新技術，所以醫院可實施薪水比例制度，針對願意學習新技術的人員其薪水會比不願意的較高。

四、在工作控制構面的「工作內容太多樣」是護理人員感受到壓力的來源，吞論研究對象單位對於單位護理人員的工作給予擴大化及豐富化，但護理人員能力卻無法銜接上，因此醫院可回歸到針對目前護理人員所管轄的工作內容再細分，使護理人員不會無暇顧到所有工作內容。

五、就業保障構面的「我的事業發展和晉升的前景很好。(反向題)」為壓力源，推論護理人員對於未來工作飯碗是否能夠持續也不清楚，所以秉持著過一天算一天的態度，在這方面建議醫院可透明化任用制度，一旦護理人員對未來不確定性降低，其工作績效也會跟著提高。

六、壓力方面，除了「對服務對象疲勞」與「社會支持」兩構面之外，其餘構面護理人員均有感受到壓力，另外在個人背景方面表 4-15 呈現出年齡與工作疲勞及心理負荷呈現負相關，代表年紀愈輕，感受到的工作壓力卻愈大，而且表 4-2 呈現出醫院的護理人員其年齡是偏向年輕，其中 20-30 歲為最高比例，40 歲以前就佔了 70%，因此推論出年輕護理人員的人生歷練可能不足，一旦隨著年齡的增長，看得事情也愈多，所感受到的壓力也就不會那麼大，所以建議醫院可實施職前訓練與在職訓練，增加護理人員的經驗

與經歷。

七、表 4-14 之「輪班狀況」、「每個月加班頻率」、「每週工作時數」及「工作負荷量的感受」是與工作壓力呈現正相關，推斷此醫院的護理人員人數過少，導致工作時數過長，也許可透過加薪來激勵護理人員工作的意願，或是再聘請更多護理人員來分攤工時。

八、從研究結果表 4-18 得知各個單位的壓力比門診大樓一樓服務台來的高，其原因可能為各個單位所需具備的專業能力比門診大樓一樓服務台來的高，所以其工作壓力也較高，因此可透過調整薪水的比例或是安排活動來抒發壓力。

## 第二節 研究限制與對未來研究的建議

- 一、本研究並沒有針對此家醫院所有部門的護理人員做全盤調查，若愈調查哪些部門需經過此家醫院審核同意，因此最後只有調查上述所提的單位，所以研究結果無法推論至整家醫院的部門。
- 二、本研究每個單位的研究對象也有所限制，護理人員因為尚有工作要做，因此只有隨機選取代表性人員參與此研究，可能會造成有些許偏差。
- 三、填寫問卷時間方面，研究對象主管要求填寫問卷的時間不可過長，因為會影響到護理人員值班或休息的時間，所以無法在問卷裡新增與壓力所產生的症狀做研究，建議後續研究可將此部分納入使其更完整。
- 四、本研究因為研究對象單位方面並沒有提供個人健檢資料，所以無法將工作壓力與個人的健檢資料做相關性分析，假若新增健檢資料應可更精細的探討壓力源與壓力所產生的後續生理症狀是否有所相關，另一方面本研究只探討壓

力源，並沒有研究可以降低或減輕工作壓力的因子，建議後續的研究者可針對此兩部份做更深入的研究。

五、本研究只探討壓力源與工作內容、個人背景之相關，但是並不知道結果是否對研究對象單位有所幫助，因此建議研究對象單位後續可在不影響醫院運作下，進行實驗與對照組的比較，建立一套改善護理人員工作壓力的方案。

## 參考文獻：

### 中文文獻：

王慶元(2008)，護理人員工作壓力之研究-以花蓮地區公立醫院為例，國立東華大學公共行政研究所碩士在職專班碩士論文。

行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所(2007)，工作環境安全衛生狀況認知調查-2007年，台北：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。

李選（1992），某綜合醫院新進護理人員專業規劃與諮詢對改善工作壓力與離職率成效之探討，護理雜誌，39（2），115-126。

李榕峻（2006），安寧療護醫療團隊工作壓力與壓力調適之研究，慈濟大學社會工作研究所碩士論文。

沈秀娟（2002），精神醫療機構護理人員工作壓力之探討，國立成功大學醫學院環境醫學研究所碩士論文。

吳秉恩(1986)，組織行為學，台北：華泰。

黃英忠、黃麗蓮(1996)，以系統動力學研究醫院護理人員離職問題，人力資源學報，6，1-17。

黃金梅（2006），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，南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。

曾蕓挺（2004），護理人員工作壓力與心理健康效應之調查，國立成功大學醫學院環境醫學研究所碩士論文。

鄭雅文（2002），「負荷—控制—支持」與「付出—回饋失衡」工作壓力模型中文版量表之信效度檢驗：以電子產業員工為研究對象，台灣衛誌，21（6）。

劉德鑑（2004），公共衛生護士工作壓力之探討，台中健康管理學院碩士論文，

台中。

羅崇賢（2000），護理人員執行病人安全政策的工作壓力與因應行為之研究-以中部某區域教學醫院為例，朝陽科技大學碩士論文。

#### 英文文獻：

Adams, A. and }v U ^X ~îîîî•X ,}•%o]š o vµœ• [i} • š]•( š]}v ]v ]Å  
organization characteristics. *Journal of Nursing Administration*, 32(3), 536-543.

BEEHR, T. A. and NEWMAN, J. E. (1978). JOB STRESS, EMPLOYEE HEALTH, AND  
ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS: A FACET ANALYSIS, MODEL, AND  
LITERATURE REVIEW. *Personnel Psychology*, 31, 665 t699.

Caplan R.D., Jones K.W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and Type A  
personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied  
Psychology*, 60 (6), 713-719.

Cheng TA. (1989). Sex difference in prevalence of minor psychiatric morbidity: a  
social epidemiological study in Taiwan. *Acta Psychiatr Scand.* 80, 395-407.

Cheng S M, McMurray A. ( 2001 ). Burnout in intensive care nurses. *Journal of  
Nursing Research.* 9, 152-164.

Cheng Y\*, Luh WM, Guo YL. (2003). Reliability and Validity of the Chinese Version of  
the Job Content Questionnaire (C-JCQ) in Taiwanese Workers. *International  
Journal of Behavioral Medicine*, 10(1), 15-30.

George, J. M. (2004). Book review of K. S. Cameron, J. E. Dutton, and R. E. Quinn  
(Eds.), *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline* (San  
Francisco, CA: Berrett-Kohler, 2003). *Administrative Science Quarterly*, 49,  
325-330.

Joseph J, Hurrell J, Margaret AML.( 1988 ). Exposure to job stress. *Scand J Work*

*Environ Health*, 14, 27-28.

Lee, I. W., H-H. (2002). Perceived occupational stress and related factors in public health nurses. *Journal of research*, 10(4), 253-260.

Sauter S, et al. (2001). *Stress at work*. DHHS (NIOSH) Publication No.99-101.

Scully R. (1980). Stress in the nursing. *American Journal of Nursing*. 5, 912-915.

Selye,H. (1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill.

Shawn Talbott.( 2003 ). *A guide to understanding dietary supplements*.

Sidney, S. (1982). The Parents' Handbook on School Testing (Book). *Educational Leadership*, 40(2), 73.

Steven L. McShane. (2006). Mary Ann Von Glinow. *Organizational Behavior*.

Sullivan, D. J. (1993). Occupational stress in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 591-601

Tyler, P. A., and Ellison, R. N. (1994). Sources of stress and Psychological Well-being in high-dependency nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 19, 469-476.

Walcott-McQuigg, J. A. and Ervin, N. A. (1992). Stressors in the Workplace: Community Health Nurses. *Public Health Nursing*, 9(1), 65-71.

Yeh WY, Cheng Y\*, Chen C-J, Hu P-Y, Kristensen TS. (2007). Psychometric properties of the Chinese version of Copenhagen Burnout Inventory among employees in two companies in Taiwan. *International Journal of Behavioral Medicine*.

## 附錄一

### 問卷之內容

#### 一、個人狀況

1.您的性別是： <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
2.您的年齡為： <input type="checkbox"/> 20~30 歲 <input type="checkbox"/> 31~40 歲 <input type="checkbox"/> 41~50 歲 <input type="checkbox"/> 51~60 歲 <input type="checkbox"/> 61 歲以上
3.您的身高為：_____ 您的體重為：_____
4.包含求學時期，請問您從事護理工作已有幾年？ <input type="checkbox"/> 低於一年 <input type="checkbox"/> 1~5 年 <input type="checkbox"/> 6~10 年 <input type="checkbox"/> 11~20 年 <input type="checkbox"/> 超過 20 年
5.您在目前的職位工作幾年？ <input type="checkbox"/> 低於一年 <input type="checkbox"/> 1~5 年 <input type="checkbox"/> 6~10 年 <input type="checkbox"/> 11~20 年 <input type="checkbox"/> 超過 20 年
6.您的職稱是 <input type="checkbox"/> 護生， <input type="checkbox"/> 護士， <input type="checkbox"/> 護理師， <input type="checkbox"/> 專科護理師， <input type="checkbox"/> 副護理長， <input type="checkbox"/> 護理長， <input type="checkbox"/> 護理督導 <input type="checkbox"/> .護理主任
7.您的工作單位為：_____。
8.輪班狀況：每一班的單位時數 <input type="checkbox"/> 低於 8 小時(包含 8 小時)； <input type="checkbox"/> 高於 8 小時
9.平均每輪班照護病人人數： <input type="checkbox"/> 1~5 人 <input type="checkbox"/> 6~10 人 <input type="checkbox"/> 11~15 人 <input type="checkbox"/> 15~20 人 <input type="checkbox"/> 21 人以上。
10.每個月因主管命令或非預期因素而加班的頻率： <input type="checkbox"/> 從來沒有 <input type="checkbox"/> 1~2 次/月 <input type="checkbox"/> 3~4 次/月 <input type="checkbox"/> 5~6 次/月 <input type="checkbox"/> 7 次以上。
11.您的工作排程類型是： <input type="checkbox"/> 輪班制 <input type="checkbox"/> 固定白天班 <input type="checkbox"/> 固定下午班或小夜班 <input type="checkbox"/> 固定大夜班 <input type="checkbox"/> 不固定班別
12.整體而言，您個人覺得您的工作負荷量為：

輕度負荷量    中度負荷量    高度負荷量    非常沈重的負荷量

## 二、工作壓力

分量表	題目	從來沒有	很少	有時	常常	一直是
個人疲勞	1. 您常覺得疲勞嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 您常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 您常覺得虛弱，好像快要生病了嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
工作疲勞	1. 您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 您的工作讓您覺得挫折嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 工作一整天之後，您覺得精疲力竭(累到完全沒有力氣)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 上班前只要想到又要工作一整天，您就覺得沒力了嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 上班時您會覺得每一分鐘都很難熬(時時刻刻都覺得累)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
工作投入	1. 早上一起床，您就會開始想著工作的事嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 下班回家後，您還會想著工作的事嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 上床睡覺時，您還想著工作的事嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 您會為了工作，犧牲其他的活動嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 您曾經希望投入更多的時間精力在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
對服務對象疲勞	1. 您會覺得和服務對象互動有困難嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 服務對象會讓您感到很累嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 您會希望減少和服務對象接觸的時間嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 您對服務對象感到厭煩嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 您會覺得您為服務對象付出比較多，而得到回饋比較少嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. 您會想要趕快把服務對象打發掉嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
工作控制	1. 在工作中，我需要學習新的事物。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 我的工作內容，很多是重複性的工作。(反向題)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 在工作中，我必須具有創新的想法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 在工作中，很多事我可以自己作主。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 我的工作需要高度的技術。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. 對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權。(反向)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	<p>題)</p> <p>7. 我的工作內容是很多元的、多樣的。</p> <p>8. 對於工作上發生的事，我的意見具有影響力。</p> <p>9. 在工作中，我有機會發展自己特殊的才能。</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
心理 負荷	<p>1. 我的工作步調很快。</p> <p>2. 我的工作很辛苦。</p> <p>3. 我的工作很耗體力。</p> <p>4. 我的工作不會過量。(反向題)</p> <p>5. 我有足夠的時間來完成工作。(反向題)</p> <p>6. 我的工作會需要我長時間集中注意力。</p> <p>7. 我的工作非常忙碌。</p> <p>8. 我的工作場所有人力不足的現象。</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
社會 支持	<p>1. 我的主管會關心部屬的福利。</p> <p>2. 我的主管會聽取我的意見。</p> <p>3. 我的主管對我的工作是有幫助的。</p> <p>4. 我的主管能成功的組織部屬一起工作。</p> <p>5. 我的同事能把份內的工作做好。</p> <p>6. 我的同事會關心我。</p> <p>7. 我的同事很友善。</p> <p>8. 我的同事在需要時，會幫忙我的工作。</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
就業 保障	<p>1. 我的職位很有保障。(反向題)</p> <p>2. 我的事業發展和晉升的前景很好。(反向題)</p> <p>3. 我擔心自己可能會失業。</p> <p>4. 我擔心新技術的引進，會使自己在職場中被淘汰。</p> <p>5. 如果失業，我擔心很難再找到適合的工作。</p> <p>6. 我擔心自己會被調任至不合意的工作職位。</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>