

東 海 大 學

工業工程與經營資訊學系

高階醫務工程與管理碩士在職專班

碩士論文

護理人員人格特質

與留任因素相關性之探討

~以中部某醫學中心為例

研 究 生：趙燕玲

指 導 教 授：潘忠煜 副教授

中 華 民 國 一 〇 二 年 六 月

**The correlation between nurses' personality traits and its'
retention factors- A case study at a medical center in
central area of Taiwan**

By
Yen-Ling Chao

Advisor : Dr. Chung-Yu Pan

A Thesis
Submitted to Tunghai University
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Health Administration

June 2013
Taichung , Taiwan , Republic of China

護理人員人格特質與留任因素相關性之探討

以中部某醫學中心為例

學生：趙燕玲

指導教授：潘忠煜 副教授

東海大學工業工程與經營資訊學系高階醫務工程與管理碩士在職專班

摘 要

護理人力資源議題目前為全球衛生政策的焦點，也是一個國家醫療照護水準的重要指標。根據行政院衛生署 2011 年統計資料顯示，2011 年有約 17800 人離開現職，離職率高達 20.1%；人員流動性高的問題，對於醫療服務品質產生影響。本研究的目的為探討護理人員人格特質與留任因素之相關性，先期以深度訪談方式，在各單位徵詢不同層級，和不同年資之護理人員共 8 人進行訪談，整理、歸納訪談內容，併合專家建議及臨床實務經驗，擬定結構式問卷。問卷內容包含三部分：第一部分為影響留任之因素，第二部分為基本資料，第三部分為人格特質量表測驗。以中部某醫學中心內、外、綜合、婦、兒科病房，任職滿 3 個月以上實際參與病人臨床照護之護理人員為收案對象，共得到有效問卷 367 份，回收率為 87%。研究發現：護理人員之留任意願會因婚姻、年齡、職務、能力進階、年資等 5 項基本屬性不同而具顯著性差異；綜合基本屬性各項因素與本研究羅列之 15 項主要影響留任之因素，以「工作量的負荷程度」為影響程度最大之因素，再次是「家人的支持」、「醫糾經驗與否」。偏向嚴謹性人格特質者對於影響留任之 15 項因素中與非嚴謹性者之間最具有顯著差異性，若依照人格特質來看，則不同人格特質者影響其留任之關鍵因素也各不相同。五種類型人格特質傾向之護理人員一致認同「抱持對工作的熱忱」是延續護理工作的動力，最在意的是「工作氛圍」；偏向穩定性人格特質者有一致性看法，認為「升遷管道透明化」和「健康因素」等兩項因素是影響留任的最主要原因；本研究之個案醫院所屬護理人員的人格特質以宜人性傾向者為多數，卻以嚴謹性傾向者最具有留任意願，可提供管理者未來在用人方面考量。

關鍵字詞：護理人員、人格特質、留任因素

The correlation between nurses' personality traits and its' retention factors- A case study at a medical center in central area of Taiwan

Student : Yen-Ling Chao

Advisors : Dr. Chung-Yu Pan

Master Program for Health Administration
Department of Industrial Engineering and Enterprise Information
Tunghai University

ABSTRACT

Nursing human resource issue is currently the focus of global health policy and an important indicator of the level of national health care as well. According to the statistics which is from the Department of Health, Executive Yuan, ROC, shows that in 2011 it was about 17,800 nursing staff had left their jobs with a separation rate as high as 20.1%. In fact, high nursing staff mobility has exerted an influence over the quality of medical services. The purpose of this study is to explore the correlation between nurses' personality traits and its' retention factors. Eight in-depth interviews were conducted with nurses who are from five wards with different positions and years of seniority. A structured questionnaire was constructed with summary of interviews, expert suggestions, and clinical practical experience. The questionnaire consists of three parts: the first part is retention factors, the second part is basic profile, and the third part is the personality trait scale. There are 367 effective questionnaires with a recovery rate of 87%. Participants are from five wards which are medical surgical, synthesis, maternity, and pediatric wards. All of them have served for more than 3 months and actually engaged in the patient's clinical care. The study found that nurses who stay on wish show significant discrepancy in marital status, age, position, ability categorization, and years of seniority. The item of "workload" is the greatest influence factor among basic profile and fifteen listed retention factors. Follows are items of "family support" and "experience of medical malpractice claim." In spite of personality traits, all of participants recognize that "keep work zeal" is the very motivation to last the nursing works, and "work atmosphere" is what the most care about. Participants who are partial to stability personality trait recognize that "promotion channel is transparent" and "healthy factor" are two factors which affect the willing to stay on wish. Participants who work at case study hospital are partial to delightful personality trait the most. However, nurses who are partial to rigorous personality trait are intent upon staying on wish the most.

Keywords: nurse, personality traits, retention, stay on wish

致謝

兩年的求學時光，不知不覺中竟然畫下句點了。雖然在工作、家庭及求學三方奔波忙碌，然而，到學校和同窗同學聚在一起上課，一起分享工作及生活的點點滴滴，彼此加油打氣，上學對我來說卻是一種享受，一種放鬆心情的方法。

論文能夠完成，首先要感謝指導老師潘忠煜教授，從問題的初步構思到論文告一段落所給予的許多觀念的引導與修正，不時的將偏離常軌的我拉回問題主軸，也將在原地打轉的我引導出一條明確的路途，除了學問上的指導與提點，也讓身處在臨床中的我也更能看到問題所在，讓在往後繼續在臨床工作中的我用另一種角度對「護理」有另一層面的啟發與感受。

最後，更要感謝我的先生、孩子與父母在這段期間給予的支持與體諒，讓我在工作之餘更能完成自己想做的事。其實心中仍有許多說不完的感謝，對於我身邊的人，感謝您們！！也感謝東海兩年來為我留下人生中美好的回憶。

趙燕玲 于東海 中華民國 102 年 6 月

目錄

摘要.....	i
ABSTRACT.....	ii
致謝.....	iii
目錄.....	iv
圖目錄.....	v
表目錄.....	vi
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 研究步驟及流程.....	3
1.4 名詞定義.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 人格特質.....	5
2.2 人格特質的分類.....	5
2.3 護理人員人格特質與影響留任之相關研究.....	11
第三章 研究方法.....	14
3.1 研究架構與假設.....	14
3.2 研究變相之操作型定義.....	15
3.3 研究對象與工具.....	16
3.4 資料處理與分析.....	17
第四章 研究結果.....	22
4.1 護理人員之基本屬性分布.....	22
4.2 護理人員基本屬性與留任意願分析.....	24
4.3 基本屬性與留任因素之分析.....	26
4.4 人格特質與留任因素之分析.....	28
4.5 人格特質與留任意願之相關性.....	31
4.6 偏向嚴謹性人格特質者與留任因素之關聯性.....	31
第五章 結論與討論.....	33
5.1 結論.....	33
5.2 護理人員基本屬性及留任因素與留任意願之關聯性.....	33
5.3 護理人員人格特質與留任因素之討論.....	34
5.4 護理人員人格特質與留任意願之討論.....	36
第六章 限制與建議.....	37
6.1 研究限制.....	37
6.2 建議.....	38
參考文獻.....	39
附錄.....	45

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	3
圖 3.1 研究架構.....	14

表目錄

表 3.1 假設檢定.....	19
表 3.2 T 檢定(Student's t distribution).....	20
表 4.1 本研究護理人員之基本屬性分布.....	23
表 4.2 護理人員基本屬性與留任意願分析.....	25
表 4.3 基本屬性與留任因素分析.....	27
表 4.4 人格特質與留任因素分析.....	30
表 4.5 人格特質與留任意願之相關性.....	31
表 4.6 嚴謹性人格特質與留任因素分析.....	32
表 5.1 留任因素「同事間工作氛圍很重要」對各類型人格特質護理人員之影響程度...35	
表 5.2 留任因素「升遷管道透明化會吸引我留任下來」及「健康因素是影響留任的原因」對穩定性人格特質護理人員之影響程度.....	35

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

護理人力資源議題目前為全球衛生政策的焦點，也是一個國家醫療照護水準的重要指標。根據行政院衛生署 2011 年統計資料顯示，近 10 萬個領照護理師卻不執業，歷年護理師離職率約 16-17%，2011 年就有約 17800 人離開現職，離職率高達 20.1%(行政院衛生署，2011)。全世界普遍離職率每年約 10-21%(El-Jardali, Merhi, Jamal, Dumit, Mouro, 2009)；美國和澳洲則超過 20%(Hegney, McCarthy, Rogers-Clark, Gorman, 2002)。王(2007)指出，在台灣，護理人員為醫療機構的主要人力，其人數超過醫療人力的 50%，護理人員站在第一線和病人接觸與互動非常頻繁；蕭等人(2005)指出，護理人力供需一直是護理界關切的議題，在 1990 年代台灣就曾有过嚴重的護理人力短缺現象。目前國內醫療院所中，仍面臨護理人力短缺，護理人力流失更引起普遍性關注。人員流動性高的問題，對於醫療服務品質產生影響 (AbuAIRub, Al-Zaru, 2008; Stephenson, 2009; 高、林，2009)；因為經濟的不景氣，醫院現職護理人員平均流動率大幅下降，但新進護理人員的流動率反而偏高。

林(2003)表示，大多數醫院因應全民健康保險的總額預算制度，同時顧及醫院的經營績效，採行緊縮預算和降低成本措施，其結果是調降護理人員薪資、壓縮護理人員編制與人數。有些大型醫院因為招募不到護理人員而縮減病床數，而影響病人就醫權利；吳(2003)表示，從管理的角度來看，醫療機構也是一個企業，而企業組織內「人才」是醫療產業最大的資產，其影響的層面是整個「企業」。就組織而言，員工適度的流動性可以減少不適任的員工；但過高的員工離職率會增加人事成本的負擔、造成有經驗員工的流失、提高招募訓練費用的支出、促使其他員工的士氣低落，造成人力不足的現象，甚至會對組織內進行中的活動造成影響。林與鄭(2007)指出，醫療機構屬於高度專業領域且人力密集的組織，特別注重人員培訓方面，人力配置不足是造成醫療疏失、影響病人安全的主要原因。高離職率不但會增加培訓成本，對護理品質之維持亦造成相當大威脅，更會影響到病患的就醫品質，值得深入探討並謀求改善之道。因此，財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會於 2005 年也規定醫院評鑑之護理人員離職率要低於

15%。

許(2004)指出，越具有勤勉可靠性人格特質的工作者離職意圖越低；越具有情緒不穩定性特質的工作者離職意圖越高。企業在招聘和培養員工時若考慮到員工人格特質的差異，應能降低員工離職率。近年來，有關護理人員離職原因探討大都朝向護理人員工作價值觀、專業承諾、組織氣候等方向，針對護理人員人格特質之相關文獻較缺乏。進而，研究者於臨床實務經驗上發現，留任之工作人員具有特殊刻苦耐操之精神，因此激發研究動機，試圖了解人格特質與護理人員留任兩者之相關性。本研究藉由深度訪談與問卷之發放，探究五種人格特質與護理人員留任因素兩者關連性之強弱。

1.2 研究目的

基於上述的研究動機，本研究主要探討下列四項：

1. 影響中部某醫學中心護理人員留任的因素與原因；
2. 中部某醫學中心護理人員的人格特質；
3. 瞭解中部某醫學中心護理人員人格特質與影響留任原因之相關性；
4. 瞭解中部某醫學中心護理人員的人格特質與留任意願之相關性。

希望本研究有關護理人員人格特質與留任因素關係的結果，可以提供管理者運用「人格特質量表」作為人格特質的量測，妥適應用於人力甄選及職務派任、人才留任之參考。使醫院管理階層能夠達成找對的人來做對的事的目標，亦即招聘到能與工作、組織適配的護理人員，加上醫院管理者或護理主管的努力，滿足新世代的護理人員之需求。則不但可以降低離職率所帶來的不良效應，進而提升醫療服務品質，達到永續經營的目的。

1.3 研究步驟及流程

本研究之步驟與流程，如圖 1.1 所示

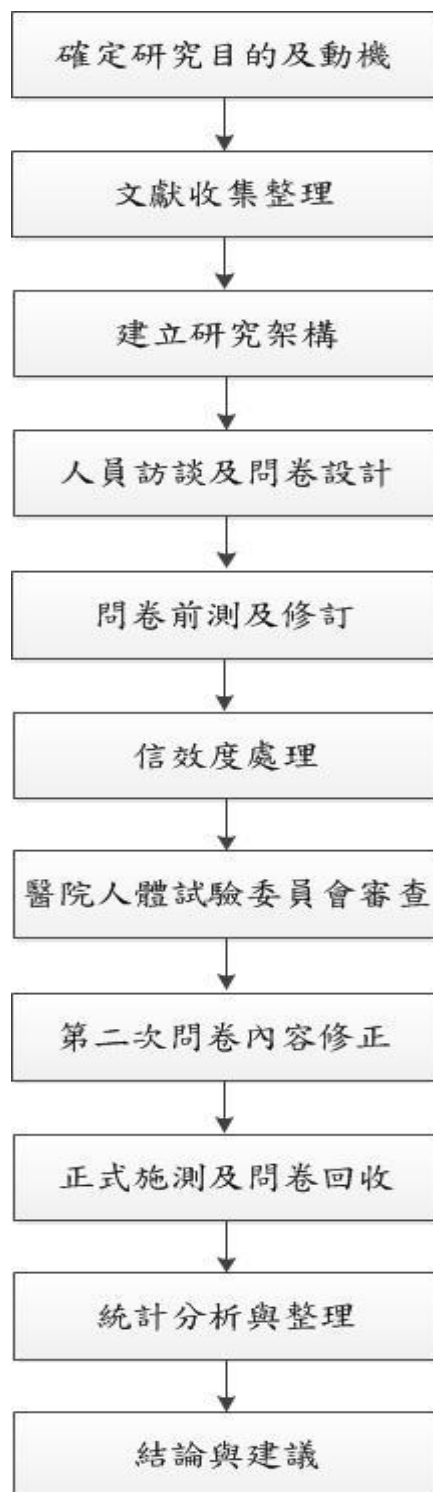


圖 1.1 研究流程圖

1.4 名詞定義

1. 護理人員

指中部某醫學中心於內、外、綜合、婦、兒科病房任職滿3個月之護理人員。

2. 人格特質

指經由鄧、曾、李、游(2011)所發展之繁體中文版人格特質量表測試出的人格特質。

3. 留任因素

指造成護理人員願意或不願意留任目前單位的影響因素屬之。

4. 離職或留任的想法

指護理人員考慮個人的狀況，而有留下或離開該工作機構的想法。

第二章 文獻探討

本章共分三節，回顧及整理與本研究相關的國內、外文獻，以做為本研究之理論基礎。本研究分別闡述人格特質影響留任之相關研究，並歸納護理人員人格特質與留任之相關性研究，茲分述如下。

2.1 人格特質

每個人的人格都是由多種特質組成，人格特質(personality traits)的定義即是「人格」與「特質」的結合(王、王、郭，2010)。Guilford(1959)指出，個體的行為反映出其獨特的人格特徵，當這些特徵若持續出現在不同的情境中，則稱為人格特質；亦將人格定義為「個體與其它個體相異的一種持久性、特殊性的特質」。歸納多項人格特質的定義，其內涵主要包含個人的行為、持久性及多種特質的存在意義(柳、蔡、楊，2010)。

張(2006)提到，資本比資金重要，但最重要的是決定成功的要件在於人格；人格特質是每個人在成年之後，會在個人行事風格以及人際關係上面，有一定的表現方式或模式，在小時候稱之為孩子的「氣質」，在成人之後稱為「人格特質」，也就是俗稱的「個性」或「性格特點」。Guilford(1959)表示，人格是個人特徵、屬性和特性的總和，使個人與他人有所不同，並且持續且特殊。Scott 與 Mitchell(1972)指出，人格的形成是一連串心理層面成長與發展的累積，由於具有持續性及穩定性，並且因人格的不同造成個體的差異，因此人格的存在可以作為區辨個人差異的標準。人格也與情境有互動關係，Allport(1937)認為，人格特質的定義為「個體反映環境刺激時的一種內在傾向，是一般化所具有的神經心理結構，是一個人的人格基礎，人格特徵主要由遺傳與環境決定，具有指揮人們行為的功能。」綜合上述諸項論述，人格與人格特質的定義大致上是相同的，兩者無太大的分別，只是人格特質是人格的強化。

2.2 人格特質的分類

蔡(2000)指出，有關人格的系統化理論大體而言可以區分為二類，第一類偏重於個體的生理及行為上的特質進行分析，具有代表性的包括Allport(1937)、Cattell(1950)、Eysenck(1990)代表的特質論；第二類則藉由個體行為的發展與改變的歷程，來說明人格是後天的產物。近年來，有關

人格特質的理論獲得熱烈的討論；根據較早時期有關的人格特質類型分類，下列六項為在目前之論述：

1. 十六因素模式類型：

Cattell(1943)認為，人格特質共有 16 個基本因素，分別是：保留的—開放的；較不聰明—較聰明的；情緒性—情緒穩定；順從的—自主支配的；嚴肅的—隨遇而安；方便的—謹慎的；羞怯的—冒險的；硬心腸的—敏感的；信賴的—懷疑的；實際的—具想像力的；率直的一機靈的；自信的一憂慮的；保孚的一創新的；群體依賴的一自足的；不受控制—受控制的；放鬆的一緊張的。

2. A/B 型人格特質類型：

柳等人(2010)，表示 A 型人格具有積極行動與情緒的特性並充滿企圖心，對於想要達成目標的事，通常會不達目的決不善罷干休，而 B 型人格則是 A 型人格的相反。綜合 A 型及 B 型的 AB 型人格，則是 B 型人格同時擁有 A 型人格的部分特徵。

3. 內、外控型人格特質：

Rotter(1966)表示，人格特質可分為內控型、外控型二種人格特質。內控型人格特質的人認為命運掌握在自己的手中，自己就是本身命運的主宰；外控型人格特質的人則聽天由命，總認為自己逃不出上天對自身命運的安排。

4. Robbins 的人格特質：

Robbins(1983)認為，在組織中，影響員工行為的人格特質分別為內外控取向、成就取向、權威取向、權術取向以及風險取向等五種。

5. 氣質類型學說：

朱(2003)認為，人體有血液(Blood)、黏液(Phlegm)、黃膽汁(Yellow Bile)和黑膽汁(Black Bile)等四種液體，且依照每種液體在人體內所佔比例不同，將人分成多血氣質、黏液氣質、膽汁氣質、抑鬱氣質四種類型。

(1) 膽汁氣質(Choleric Temperament)：

這種人情緒體驗強烈、爆發迅猛、平息快速，思維靈活但粗枝大葉，精力旺盛、爭強好鬥、勇敢果斷，為人熱情直率、樸實真誠、表裡

如一，行動敏捷、生氣勃勃、剛毅頑強；但這種人遇事常欠思量，魯莽冒失，易感情用事，剛愎自用。

(2) 多血氣質(Sanguine Temperament)：

這種人情感豐富、外露但不穩定，思維敏捷但不求甚解，活潑好動、熱情大方、善於交往但交情淺薄，行動敏捷、適應力強；他們的弱點是缺乏耐心和毅力，穩定性差，見異思遷。

(3) 黏液氣質(Phlegmatic Temperament)：

這種人情緒平穩、表情平淡，思維靈活性略差，但考慮問題細緻而周到，安靜穩重、踏踏實實、沉默寡言、喜歡沉思，自制力強、耐受力高、內剛外柔，交往適度、交情深厚；但這種人的行為主動性較差，缺乏生氣，行動遲緩。

(4) 抑鬱氣質(Melancholic Temperament)：

這種人情緒體驗深刻、細膩持久，情緒抑鬱、多愁善感，思維敏銳、想像豐富，不善交際、孤僻離群，踏實穩重、自制力強，但他們的行為舉止緩慢，軟弱膽小，優柔寡斷。

6. 五大人格模型(The Big Five Model)：

1940年代到1960年代，人格特質的論述歸於一個相似的結論：人格包含五大類特質。Norman(1963)指出，最合理的人格特質組合是五因素模式。Goldberg(1981)倡議，五因素模式為「五大人格」(Big five model)，事實上被廣為接受的則是 Costa 與 McCrac(1985)所分類的五大人格特質，包括開放性(Openness)、勤勉正直性(Conscientiousness)、外向性(Extraversion)、親和性(Agreeableness)與情緒穩定性(Neuroticism or Emotional Stability)。在五大人格特質的衡量方面，Goldberg (1992)利用這五大因素結構發展出一套單級形容量表，此量表每個構面均含 20 項題目，總共 100 題，量表的信度介於 0.82-0.97 之間。Saucier(1994)認為，Goldberg 的 100 題人格量表需要 10-15 分鐘的時間來回答，對於在研究、教學甚至是評價方面均過長。因此 Saucier 發展一套 Mini-Marker 量表，保留了原來 Goldberg 的五大人格特性，調整會讓填答者難以回答之問項、降低了內部尺度之間的相關性，另外新量表提高了同一構面下兩個問項之間的相關性。利用較簡短的量表且又在合理的信度下，測

量到 Big-Five 最初模型的核心，使測量結果達到較高的一致性。所謂的開放性指的是不受過去經驗與文化影響的智力，並主動地追尋嶄新的經驗的傾向，因此，開放性高的人會比較有創造力、有想像力及好奇心。外向性的人喜歡且有能力進行人際互動、具有野心、喜愛社交、愛說話、活力充沛；開放性的人富創造力、具好奇心、充滿想像力、喜歡思考；情緒穩定的人不容易焦慮、生氣、沮喪、擔憂；嚴謹性的人會比較有規劃、謹慎、負責任、有組織且有紀律；宜人性的人會比較容易討人喜歡、友蓄、配合他人、容忍力強、容易寬恕他人、親切和藹、有同理心、心腸軟、容易信賴他人。

近期人格特質相關研究

依循上項諸論述，近年來人格特質的研究也採用五大人格特質做為研究架構基礎，分述如下：

1. 黃(2004)採用勤勉審慎性、親和性以及情緒敏感性來當做人格特質衡量的子構面，探討客服人員的人格特質對其工作績效之影響。作者表示五大人格特質中的勤勉正直性、親和性以及情緒敏感性會直接影響到客服人員工作績效的總分；勤勉正直性為正向相關性，親和性為正向相關性，情緒敏感性為負向相關性。
2. 胡與李(2004)探討餐旅學生之的學習型態、人格特質與學習表現之關係中，採用五大人格特質並以情緒敏感性、經驗開放性、親和性來做為人格特質衡量的量表。作者表示「情緒敏感性」、「經驗開放性」、「親和性」顯著影響學習型態；「嚴謹自律性」與「經驗開放性」對學習型態均有顯著正相關。
3. 黃(2006)指出，以五大人格特質理論為衡量構面基礎，探討人格特質、工作特性、領導行為與工作滿意度之間的關聯性，員工個人特質差異能夠影響工作特性選擇、主管領導模式以及最後工作結果（包含工作滿意度）。
4. 黃(2007)在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，採用五大人格特質理論做為人格特質之衡量構面。作者表示：醫事放射師之人格特質對工作壓力、組織承諾與離職傾向有顯著的相關，尤其是人格特質之子構面「情緒敏感性」對工作壓力、離職傾向

有較高的顯著影響；而人格特質之子構面「勤勉審慎性」對組織承諾有顯著性影響。

5. 陳(2005)在專案經理之人格特質、學習風格與衝突處理方式關係之研究，採用五大人格特質理論做為人格特質之衡量構面。作者表示：五項人格特質均會影響衝突處理方式，「外向性」與「支配」之衝突處理方式呈現正向關係，「嚴謹性」與「整合」及「妥協」之衝突處理方式呈現正向關係，「宜人性」與「支配」衝突處理方式呈現負向關係，「開放性」與「妥協」之衝突處理方式呈現正向關係，與「逃避」之衝突處理方式呈現負向關係，「神經質」與「支配」之衝突處理方式呈現正向關係。
6. 王(2010)透過五大人格特質量表，研究高科技產業人格特質、工作滿意度與組織承諾之相關性。作者表示：對高科技員工而言，人格特質對於工作滿意度、組織承諾皆具有顯著的影響關係。
7. 吳(2010)針對護理人員的人格特質與工作滿意及工作績效之關係，以工作壓力為調節變項。作者表示：人格特質對內在滿意、外在滿意具顯著預測能力，且外向性與外在滿意呈正向關係、勤勉盡責性與外在滿意呈負向關係。
8. 劉(2011)探討國中輔導教師人格特質、自我照顧與專業承諾之相關性。作者表示：教師之人格特質是開放性、嚴謹性及外向性者與自我照顧之間存在顯著正相關，而神經質與自我照顧之間存在顯著負相關；開放性、嚴謹性、友善性及外向性與專業承諾之間存在顯著正相關，而神經質與專業承諾之間存在顯著負相關。
9. 湯(2010)針對人格特質、自我效能與工作績效，探討對某醫療體系護理主管的影響。作者表示：護理主管之親合性、勤勉正直性、外向性的特質愈明顯時，所表現的自我效能愈高；護理主管的情緒敏感性特質越明顯，所表現的自我效能較低；護理主管人格特質勤勉正直性特質越明顯者，所表現的工作績效越高。護理主管自我效能越高者，所表現出來的工作績效也越高。

- 10.陳(2011)在工作滿意度對自願性與非自願性離職之影響，探討人格特質之調節效果。作者表示：員工經驗開放性之人格特質對工作滿意度與自願性及非自願性離職有顯著調節效果。
- 11.周與曾(2009)探討銀行主管人格特質與領導效能之關聯性，討論組織中主管人格特質對領導效能之影響。作者表示：銀行主管的人格特質在勤勉正直性特質最高、其次為情緒穩定性特質、親和性特質、外向性特質，而經驗開放性特質最少。
- 12.王(2012)探討教師人格特質對工作壓力與工作倦怠影響。作者表示：和善性人格特質對工作壓力與工作倦怠之關係具有干擾作用。
- 13.池(2008)探討藥劑師之五大人格特質與工作績效關係。作者表示：人格特質較具有勤勉正直性與親和性者，有較佳之工作績效。

本研究延續上項所提之論述，採用五大人格特質理論做為衡量構面，並採用鄧等人(2011)修訂後之量表，做為本研究在人格特質構面問題設定的參考。

既有的研究指出，人格特質會因為不同的因素而有所不同。譬如，曾與周(2010)指出，銀行從業人員因性別、年齡、學歷、婚姻、職位等五項個人背景變項對人格特質有顯著差異，服務年資則非具顯著性差異之因素。管理者的個人背景在人格特質的傾向與領導型態的使用上也有所不同，且組織文化、管理者人格特質與領導型態彼此間具有顯著的關係(岑、林，2010)。柳等人(2010)表示，運動休閒產業從業人員之人格特質、工作滿意與組織承諾間存在顯著相關性，不同的人口變項對人格特質、工作滿意與組織承諾有顯著差異性。王等人(2010)指出，人格特質不僅僅受到環境的影響，與個人先天遺傳和後天環境也有關。作者表示指紋與人格特質具有相當高的關聯性，亦有八成以上的受測者對分類結果有非常高的滿意程度。洪(2011)表示，人格特質與工作滿意度及離職傾向息息相關，作者指出護理人員之「人格特質」與「工作滿意度」及「離職傾向」存在顯著相關性。

2.3 護理人員人格特質與影響留任之相關研究

影響護理人員留任的因素眾多，歸納如下：

鍾與李(2009)提出 9 項因素：薪資、人力配置、與醫師正向的關係、管理者的支持與代言、單位是正向的氛圍、參與問題解決及決策的機會、管理者傾聽及回應、容易見到高階主管、醫院其他可行的留任措施。足夠的人力及有參與醫院事務的機會並獲得支持則能增進留任行為(Lin, Chiang, & Chen, 2011)。王等人(2010)指出，每月薪資愈高離職傾向愈低。主管有效的領導統御，對於護理人員的留任有相當重要的關係(趙、邢、陳、張，2010；Cowden, Cummings & Mcgrath, 2011)。Coomber 與 Barriball(2007)表示，主管滿意度及整體工作滿意度越高離職傾向越低。

高工作價值觀及專業承諾之護理人員離職率較低(王、周、黃，2010)。林與鄭(2007)指出，醫療機構投入之訓練成本有助於降低護理人員離職率。機構若能提供職業發展和機會也可增加留任效益(Kovner, Brewer, Greene, & Fairchild, 2009)。蕭等人(2005)指出，台北市護理人員離職重要原因為個人、家庭、護理工作、發展進修；在護理人員基本屬性及其工作屬性中發現，年齡、子女數、任職醫院層級、任職機構性質、聘僱情形與離職率皆有影響性。年齡、年資、教育程度與留任有關(Tourangeau, Cummings, Cranley, Ferron, & Harvey, 2010)。男生、碩士以下學歷者易有離職傾向(Borkowski, Amann, Song, & Weiss, 2007)。張等人(2010)指出，員工年齡越輕其離職意願越高，其原因可能為剛畢業之新鮮人，臨床工作經驗不足，抗壓性較低，穩定性不夠，比較會有離職之念頭；而年齡較長的員工，通常有較重的家庭責任。年輕的護士較不可能留在當前的位置，年紀較大的護士留任意願相對高許多(Zurmehly, Martin, & Fitzpatrick, 2009)。

林與鄭(2007)指出，針對人力資本貨幣性投入因素及護理人員個人特質相關變相與離職率關聯性之探討中發現，護理人員之服務年資、年齡、教育程度越高，其離職率越高；職稱對離職率在做遞延測試後發現，具備不同職稱之護理人員其較易離職之時點大不相同。在探討公立醫院非醫師正式人員與臨時約聘僱人員之激勵態度、工作滿意度與離職傾向，結果顯示不論是激勵態度或工作滿意度，非正式人員較正式人員為低(葉、劉、柯、陳、王，2004)。工作單位分別與「薪資福利因素」、「護理工作特性因素」、

「人際互動因素」、「發展與進修因素」呈統計性顯著差異；「護理工作特性因素」中的工作壓力大、經常超時工作、護理工作項目太多、對臨床護理工作感到身心疲憊等，是導致應屆畢業之新進護理人員選擇離職的重要因素(張、盧、林，2010)。

黃(2006)表示，角色壓力、工作滿足、領導型態三者影響離職行為。領導型態對於離職傾向無直接影響效果，最主要是透過工作滿足、角色壓力間接影響離職傾向；領導型態卻對角色壓力有直接影響效果。角色壓力對離職傾向有直接影響效果，又能透過工作滿足間接影響離職傾向；工作滿足對離職傾向則有直接影響效果。Cowden 與 Cummings(2012)提出，組織承諾、工作滿意度、領導力的實踐、工作環境、護理人員個人特質、職業發展和機會是影響留任因素。林(2003)建議，醫院在招募新進護理人員時，應招募年齡在 26 歲以上、年資 4 年以上、有臨床護理工作經驗、已婚的護理人員。謝(2010)指出，不同婚姻與生育狀況在人格特質皆有顯著差異。

諸多有關人格特質的研究中，相對於非醫療產業員工人格特質的廣泛討論，醫療產業員工的人格特質之研究明顯鮮少。有關醫療人員相關研究整理如下：實習壓力感受、因應行為及身心社會狀況，與個人的內外向性格、社會適應性、情緒穩定性等人格特質有顯著的相關(許、林、黃，2001)。在針對中部某醫學中心護理人員的人格特質與壓力感受之探討，結果顯示臨床護理人員人格特質越傾向神經質愈內向，其壓力感受亦越大(洪、石、王、呂、賴，2002)。謝(2010)表示，針對加護病房護理人員人格特質、情緒智力、工作特性、情緒勞務與工作倦怠關係之研究，顯示人格特質對情緒勞務有正向顯著影響，對工作倦怠有負向顯著影響。也有文獻提及護理人員具有同理心及喜歡照顧別人之兩項人格特質(Eley, Eley, Bertello, & Rogers-Clark, 2012)。

王(2007)表示，針對護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作滿意的關聯研究，發現護理人員人格特質的「外向性」性格越高，整體工作滿意也越高。陳(2011)表示，人格特質之情緒穩定與離職，在非醫師人員的生涯規劃與離職有顯著關聯。黃(2007)表示，年齡對情緒敏感性、勤勉審慎性與和善性上是有差異，尤其是 25 歲以下比 26-30 歲以及 41 歲以上的醫事放射師，其情緒敏感性有顯著性差異。作者推估年齡較輕的醫事放射師由於處事經驗較不足，所以較容易在情緒控制上不如資深的放射師；

而 41 歲以上的醫事放射師比 26-30 歲的醫事放射師，在和善性的項目上有顯著性的差異。作者推估為年齡較大的醫事放射師由於工作經驗以及為了保留這份工作，所以較容易表現出和善性。教育程度是碩士程度比其他教育程度的醫事放射師，其勤勉審慎性與和善性有顯著性的差異，推估為教育程度較高的員工一旦遇到體制良好的組織，會為表現自己專業及認同而努力，因此也會較和善；而專科學歷的醫事放射師則會為了讓自己有競爭利基，因此比大學學歷的醫事放射師有較高的勤勉審慎性與和善性。

迄今並沒有一個快速及有效的方法來判斷個人的人格特質，且人格特質所表現的是個人長久以來持續性的行為特徵，不輕易受其他條件或原因所改變(陳，2005)。人格特質的應用也表現在諸多應徵工作以及學校性向測驗的情況中，不同人格特質的員工應分派在不同的環境以及工作性質，如此一來，組織才能順利的經營。因此，人格特質的量測變得相當重要。以往人格特質研究只在心理學領域上被討論，但隨著企業越來越重視人力資源的管理，越來越多被運用到人才徵選上(柳、王，2010)。因此，醫療機構的各單位在人員招募考試時，可針對面試者進行人格特質的量測，依據量測結果選任新進人員將能有效地降低醫療機構員工的離職率，減少醫療機構在人力資源個面向的影響。

第三章 研究方法

3.1 研究架構與假設

本研究依據前述研究動機及目的，透過文獻查證、專家建議、人員訪談及臨床實務經驗，以護理人員人格特質為自變項，影響留任因素及留任意願為依變項，探討人格特質對影響留任因素與留任意願的關聯度與影響程度，如圖 3.1 所示。

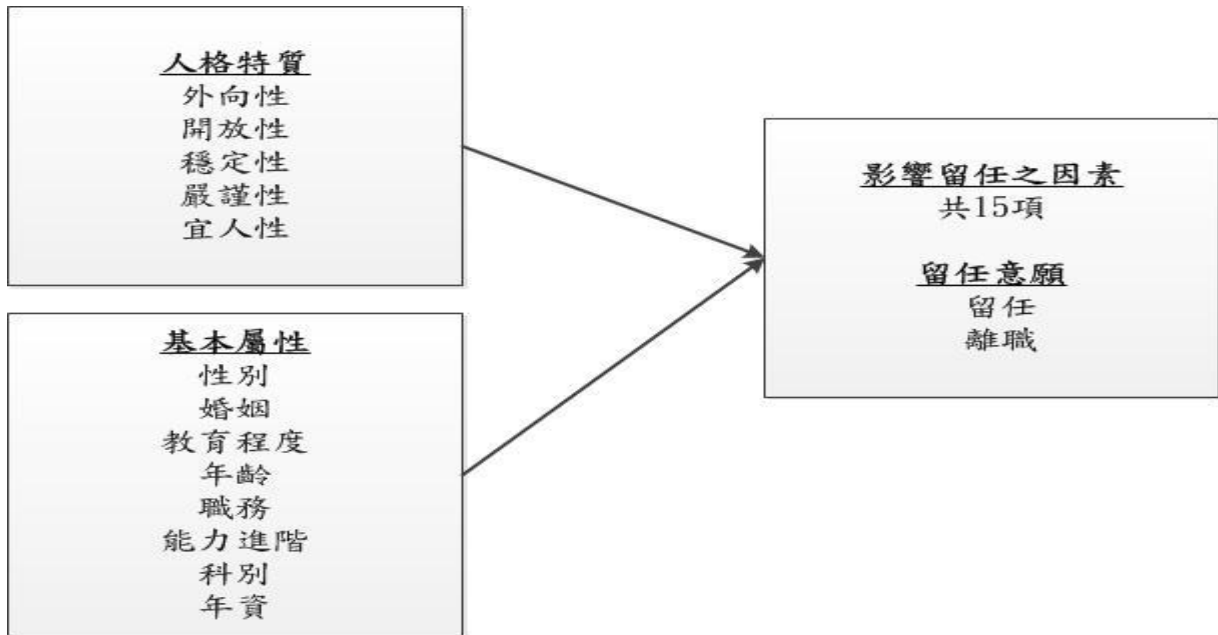


圖 3.1 研究架構

依本研究之研究架構及目的，提出研究假設如下：

1. 留任意願會因護理人員基本屬性不同而有差異；
2. 影響留任之因素會因護理人員基本屬性不同而有差異；
3. 護理人員人格特質和影響留任之因素有相關差異(人格特質與留任原因呈顯著相關)；
4. 護理人員人格特質與留任意願有相關差異(人格特質與留任意願呈顯著相關)。

3.2 研究變相之操作型定義

護理人員人格特質

依據鄧等人(2011)之五大人格量表，擬定為本研究之量表，如附錄 1 所示；共有 40 題，每 8 題構成一類人格特質，共分五大類：

1. 外向性，第 1、4、6、16、25、33、36、40 題
2. 開放性，第 3、8、9、10、11、28、30、31 題
3. 穩定性，第 5、12、13、14、19、21、26、35 題
4. 嚴謹性，第 20、22、23、24、27、29、34、39 題
5. 宜人性，第 2、7、15、17、18、32、37、38 題

本研究採 Likert scale 7 點計分法，請受訪者依各題之敘述，就其主觀之認定「非常不符合」、「很不符合」、「不符合」、「不清楚」、「符合」、「很符合」、「非常符合」等 7 項。各項在計量值之呈現為「非常不符合」1 分，「非常符合」7 分。

影響留任之因素

本研究有關影響留任因素共 17 題如下：

1. 薪資制度是決定我留任的主要因素
2. 工作量太大讓我身心疲累想換工作
3. 電腦作業繁多
4. 單位內工作氣氛對我來說不重要
5. 主管的領導風格會影響我
6. 升遷管道透明化會吸引我留任下來
7. 有提供升學或進修的機會，會考慮留任
8. 延遲下班頻率太高
9. 有醫糾經驗會讓我想離職(含家屬抱怨及申訴)
10. 家人的支持讓我留任到現在
11. 非護理專業工作很多(含文書及品管事務)
12. 要在適合自己屬性的病房，才能留任的久

- 13.同事間工作氛圍很重要
- 14.個人家庭因素(結婚、生子、搬家等)常是離職主因
- 15.抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力
- 16.健康因素是影響我留任的原因
- 17.新進人員應該被帶領多久才適當

本研究採 Likert scale 5 點計分法，請受訪者依各題之敘述，就其主觀之認定「非常不同意」、「不同意」、「稍微同意」、「很同意」、「非常同意」等 5 項。各項在計量值之呈現為「非常不同意」1 分，「非常同意」5 分。

3.3 研究對象與工具

以中部某醫學中心為研究地點，2012 年 5 月 18 日通過醫院人體試驗委員會，取得人體試驗委員會研究許可，如附錄 2 所示。依研究目的選擇受訪對象條件為：(1)內、外、綜合、婦、兒科病房任職滿 3 個月以上實際參與病人臨床照護之護理人員，(2)願意參與本研究並簽署問卷調查同意書，如附錄 3 所示。

本研究先期以深度訪談方式，在各單位徵詢不同層級和不同年資之護理人員共 8 人進行訪談，訪談大綱共有 4 題：請問影響您留任意願因素有哪些、請問您認為何種人格特質的人留任在護理生涯時間(比較不會動不動就想離職)會較久、您工作上遇到同事離職原因為何、離職/留任的這些人他有甚麼樣人格特質，將上述訪談內容譯成逐字稿後進行歸納整理，併合專家建議及臨床實務經驗，擬定結構式問卷，如附錄 4 所示。問卷內容共包含三部分：第一部分為影響留任之因素，共有 17 題，為了求填寫問卷之真實性，設第 4 題為反向題，第 17 題為預留後續研究而設計，扣除反向題及第 17 題後，實際納入統計分析共有 15 題。第二部分為基本資料，第三部分為人格特質量表測驗。本研究依據邱(2008)所提，設定 $\alpha=0.05$ ，statistical power 為 $1-\beta=0.8$ ，最小樣本數為 167。為求較小之誤差值，本研究在內、外、綜合，婦、兒等科別之一般病房約 400 位護理人員進行問卷調查。本研究在人格特質這一部分，採用 Costa 與 McCrae (1985) 的定義，將五大人格特質分為外向性、開放性、穩定性、嚴謹性及宜人性五項。

3.4 資料處理與分析

問卷回收後以 Microsoft Excel 軟體進行編碼及建檔，使用 SPSS statistics 20 套裝軟體進行統計分析，為了驗證本研究所提出之各項假說，將採用下列分析方法：

1. 信度分析 (Reliability)

信度是衡量測驗結果是否具有一致性或穩定性的程度。常用的信度衡量有三種類型：穩定性、等值性與內部一致性，任何一個測量，或多或少會有誤差，誤差主要由機率因素所支配，但也有可能受到非機率因素所支配，誤差越小，信度越高；誤差越大，信度越小。實務上以 Cronbach's α 信賴係數的應用最為普遍，本研究採內部一致性來衡量問卷的信度；整份問卷信度為 Cronbach's $\alpha=0.769$ ；第三部分是參照鄧等人(2011)所修訂發展完成之量表，並取得該文作者之授權使用，該量表之 Cronbach's α 值均在 0.79 以上，本研究求得量表信度為 Cronbach's $\alpha=0.908$ 。

2. 敘述性統計分析(Descriptive Analysis)

敘述統計是一套用以整理、描述、解釋資料的系統方法與統計技術，基本上應用於統計問卷的次數、百分比、平均數與標準差的分配情形。依據問卷架構分別就各構面所呈現之數據加以整理歸納，藉以初步了解群體的分佈狀況。針對樣本之背景資料進行描述性統計，包括利用樣本之次數分配、百分比以推論群體的結構與分佈。對於個別變數或因素採用敘述性統計之分析方式，說明各個變數及因素之平均值、標準差、百分比等，說明各變數的集中量數和變異量數。由於量化研究所蒐集的資料數量均十分龐大，如何以簡單明白的統計量數來描述龐大的資料，並作為實務工作者相互溝通的共同語言，變成為敘述統計的主要責任。敘述統計中，最重要的統計量數是平均值，被用以描述測量觀察值集中情形的集中量數，也就是為一組數據建立一個能夠描述其共同落點的最佳指標；全距或標準差用以描述這群測量觀察值分散狀況的變異量數，亦即描繪數據分布廣度的指標（郭、陳，2004；邱，2008）。

3. 假設檢定及 t 檢定

統計假設是對一個或多個母體的假設，此假設可以為真，也可以是非真實的。理論上必須對所有母體加以驗證，但實際上這是難以實行的。因

此，必須從母體中隨機抽取樣本，再由樣本判斷假設的正確性。進行假設的判斷時，如果驗證結果為接受假設，僅代表目前沒有證據能否定該項假設；但如果結果為否定假設，則代表此假設為錯誤的。於是，將想要否定的假設稱為虛無假設(null hypotheses)，以 H_0 表示；若否定 H_0 ，則表示接受其對立假設(alternative hypothesis)，以 H_1 表示。譬如要否定機率 $p=0.5$ 的說法，則虛無假設為 $H_0: p=0.5$ ；對立假設為： $H_1: p \neq 0.5$ 或 $p > 0.5$ 或 $p < 0.5$ 。在做假設的檢定時，可能會發生兩種錯誤：一種是虛無假設為真，卻捨棄它，稱為型 I 錯誤(type I error)；另一種是虛無假設為偽，卻接受它，稱為型 II 錯誤(type II error)。發生型 I 錯誤的機率，稱為顯著水準(level of significance)，以 α 表示。通常以 $\alpha=0.05$ 的顯著水準來檢定虛無假設，以避免型 I 錯誤的發生。型 II 錯誤的發生機率，表示成 β 。通常 α 越小時， β 會越大，但是檢定是希望 α 、 β 能同時都很小，因此會盡可能增加樣本的數量，來避免型 I、型 II 錯誤的發生，如表 3.1 及表 3.2 所示。

表 3.1 假設檢定

名稱	說明									
假設檢定之流程	猜想(假定)→收集資料→檢定→作決策(接受或拒絕猜想)。									
統計假設(hypothesis)	<p>統計假設分為兩部分：</p> <p>1. 虛無假設(null hypothesis)，以符號H_0表之。</p> <p>2. 對立假設(alternative hypothesis)以符號H_a(或H_1, K)表之。</p> <p>統計假設又可分為：簡單假設和複合假設。</p> <p>1. 簡單假設(simple hypothesis)：</p> <p>例如：$H_0: \lambda = 5$ vs. $H_a: \lambda = 3$。</p> <p>2. 複合假設(composite hypothesis)：</p> <p>例如：$H_0: \lambda \geq 5$ vs. $H_a: \lambda < 5$。</p>									
假設檢定(testing hypothesis)	基於母體之一組隨機樣本 X ，以決定兩個假設(H_0, H_a)中何者該拒絕。									
檢定(test)	<p>決定一檢定，即表決定拒絕域及接受域。</p> <p>對一檢定，以C為拒絕域，即拒絕H_0，若且為若$x \in C$。統計檢定之可能結果：</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td>H_0 為真</td> <td>H_0 不真</td> </tr> <tr> <td>接受 H_0</td> <td>正確</td> <td>型 II 錯誤(β)</td> </tr> <tr> <td>拒絕 H_0</td> <td>型 I 錯誤(α)</td> <td>正確</td> </tr> </table> <p>$\alpha = P(\text{拒絕 } H_0 H_0 \text{ 為真})$，$\beta = P(\text{接受 } H_0 H_a \text{ 為真})$</p>		H_0 為真	H_0 不真	接受 H_0	正確	型 II 錯誤(β)	拒絕 H_0	型 I 錯誤(α)	正確
	H_0 為真	H_0 不真								
接受 H_0	正確	型 II 錯誤(β)								
拒絕 H_0	型 I 錯誤(α)	正確								
顯著水準(significance level)	<p>α 稱為顯著水準，又稱為檢定大小。</p> <p>α 之值常取成 0.1，0.05 或 0.01 等。</p>									
檢定統計量(test statistic)	樣本 X 的一個實值函數，以 $T = T(X)$ 表之。利用 T 來決定是否接受 H_0 。									
p-值(p-value)	在 H_0 為真之下，檢定統計量會落在比觀測值至少同樣極端的區域之機率。p-值又稱觀測大小。若所得之觀測值得 p-值夠小，小於 α ，則此組觀測值導致棄卻虛無假設。									

表 3.2 T 檢定(Student's t distribution)

名稱	說明
單樣本 T-檢定 (one sample T-test)	<p>用來檢定一組含 n 個樣本且平均值為 \bar{x} 之樣本，看它是否取自一個平均值為 $\mu = \mu_0$ 的常態分佈，此時虛無假設取為 $H_0: \mu = \mu_0$。在常態分佈的假設下，統計量 $t = \frac{(\bar{X} - \mu)}{s/\sqrt{n}} = \frac{\sqrt{n}(\bar{X} - \mu)}{s}$，有自由度 $n - 1$ 的 T-分佈。(s 表樣本標準差)。</p>
二樣本 T-檢定 (two- sample T-test)	<p>此檢定也可用於檢定配對中兩變數之平均值是否相同，或兩個具有相等標準差之常態分佈是否有相同的平均值。</p> <p>假設有兩組獨立的隨機樣本 X_1, \dots, X_{n_1} 及 Y_1, \dots, Y_{n_2}，分別有 $\mathcal{N}(\mu_1, \sigma_1^2)$ 及 $\mathcal{N}(\mu_2, \sigma_2^2)$。令 \bar{X}，S_1^2 及 \bar{Y}，S_2^2 分別表第一組及第二組樣本之樣本平均及樣本變異數。則</p> $Z = \frac{(\bar{Y} - \bar{X}) - (\mu_2 - \mu_1)}{\sqrt{\sigma_1^2/n_1 + \sigma_2^2/n_2}}$ <p>有 $\mathcal{N}(0, 1)$ 分佈。又</p> $V = \frac{(n_1 - 1)S_1^2}{\sigma_1^2} + \frac{(n_2 - 1)S_2^2}{\sigma_2^2} \sim \chi_{n_1+n_2-2}^2$ <p>則</p> $T_1 = \frac{Z}{\sqrt{V/(n_1 + n_2 - 2)}} \sim T_{n_1+n_2-2}$ <p>若 σ_1^2, σ_2^2 未知且不相等，則 T 並非統計量。但若 $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$，則 $T_1 = T$，其中</p> $T = \frac{(\bar{Y} - \bar{X}) - (\mu_2 - \mu_1)}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}} \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$ <p>為一有 $T_{n_1+n_2-2}$ 分佈之統計量。</p>

4. 差異性分析(Difference Analysis)

利用變異數分析(Analysis of Variance, ANOVA)來檢定其母體平均數是否相等，若預探討的因子只有一個，則稱為單因子變異數分析，單因子變異數分析的目的主要在，檢測三個或三個以上獨立樣本觀察值之各組平均數彼此間是否相等，其中自變數為間斷變項，且為三分名義變項或多分類別變項，依變數為連續變項(吳、涂，2008)。如果不符合前提假設就要用無母數方法，如 Kruskal Wallis test、Friedman test 等。換言之，ANOVA 是用來檢定 K 個母體平均數是否相同的統計方法，主要為探討連續型(Continuous)資料型態之因變數(Dependent variable)與類別型資料型態之自變數(Independent variable)的關係，當自變項的因子中包含等於或超

過三個類別情況下，檢定其各類別間平均數是否相等的統計模式，廣義上可將 t 檢定中變異數相等 (Equality of variance) 的合併 t 檢定 (Pooled t-test) 視為是變異數分析的一種，基於 t 檢定為分析兩組平均數是否相等，並且採用相同的計算概念，而實際上當變異數分析套用在合併 t 檢定的分析上時，產生的 F 值則會等於 t 檢定的平方項。變異數分析依靠 F-分布為機率分布的依據，利用平方和 (Sum of square) 與自由度 (Degree of freedom) 所計算的組間與組內均方 (Mean of square) 估計出 F 值，若有顯著差異則考量進行事後比較或稱多重比較 (Multiple comparison)，較常見的為 Scheffé's method、Tukey-Kramer method 與 Bonferroni correction，用於探討其各組之間的差異為何。變異數分析之統計分析假設通常會依照各種模式型態不同而有差異，但廣義而言，變異數分析一共有三大前提假設：1. 各組樣本背後所隱含的族群分布必須為常態分布或者是逼近常態分布 2. 各組樣本必須獨立 3. 族群的變異數必須相等。

第四章 研究結果

本研究問卷調查於發放日期為 2012 年 6 月 1 日，同年 8 月 31 日為問卷回收截止日。排除產假、育嬰假、長期病假等情形，總計發出 420 份問卷，回收 400 份，回收率為 95%，扣除廢卷 33 份，有效問卷共 367 份，有效問卷回收率為 87%。

4.1 護理人員之基本屬性分布

本研究以內、外、婦、兒、綜合科病房實際參與臨床工作滿 3 個月以上的護理人員為研究對象，未包含護理部行政主管及特殊單位護理人員如加護中心、急診、恢復室、手術室、洗腎室、供應中心、精神科、感染科、核醫科、放射科、臨床技術中心、門診等護理人員。有關問卷填寫之個人基本屬性分布，如表 4.1 所示，分述如下：

1. 性別：

男性護理人員有 7 人 (1.9%)，女性護理人員有 360 人(98.1%)。

2. 婚姻狀況：

未婚者 251 人 (68.4%)，已婚者 116 人 (31.6%)。

3. 教育程度：

以大學者 283 人 (77.1%) 為最多數，其次為專科者 50 人 (13.6%)，研究所以上者有 32 人 (8.7%)，高職者 2 人(0.5%)為最少數。

4. 年齡：

以 26-30 歲者有 126 人 (34.3%) 居大多數，其次為小於 25 歲者計 108 人 (29.4%)，31-35 歲者有 36 人 (9.8%)，36-40 歲者有 31 人 (8.4%)，大於 40 歲者有 66 人 (18%)。

5. 職務：

以契約護士者最多，計有 216 人 (58.9%)，其次為護士 85 人 (23.2%) 及護理師 30 人(8.2%)，另小組長 9 人(2.5%)、副護理長 14 人(3.8%)，護理長 13 人(3.5%)。

表 4.1 本研究護理人員之基本屬性分布

基本屬性	分項	樣本數	百分比
性別	男	7	1.9%
	女	360	98.1%
婚姻	未婚	251	68.4%
	已婚	116	31.6%
教育程度	高職	2	0.5%
	專科	50	13.6%
	大學	283	77.1%
	研究所以上	32	8.7%
年齡	<25	108	29.4%
	26-30	126	34.3%
	31-35	36	9.8%
	36-40	31	8.4%
	41-45	43	11.7%
	>45	23	6.3%
職務	契約護士	216	58.9%
	護士	85	23.2%
	護理師	30	8.2%
	小組長	9	2.5%
	副護理長	14	3.8%
	護理長	13	3.5%
能力進階	N0	100	27.2%
	N1	63	17.2%
	N2	135	36.8%
	N3	57	15.5%
	N4	12	3.35%
科別	內科	81	22.1%
	外科	126	34.3%
	綜合科	113	30.8%
	婦科	35	9.5%
	兒科	12	3.3%
總年資	<=1	55	15.0%
	1-3	72	19.6%
	3-5	55	15.0%
	5-10	81	22.1%
	10-20	57	15.5%
	>20	47	12.8%
留任意願	有	302	82.3%
	無	65	17.7%

6. 能力進階：

以 N2：135 人 (36.8%) 最多，其次為 N0 者計有 100 人 (27.2%)，N1：63 人 (17.2%)，N3：57 人 (15.5%)，N4：12 人 (3.2%)。

7. 科別：

以外科佔最多，計有 126 人(34.3%)，其次為綜合科有 113 人(30.8%)、內科 81 人(22.1%)、婦科 35(9.5%)、兒科 12(3.3%)。

8. 從事護理工作總年資：

總年資 1-3 年者有 72 人 (19.6%)，3-5 年者有 55 人 (15%)，5-10 年者有 81 人 (22.1%) 為最多數，少於 1 年者有 55 人 (15%)，10-20 年者有 57 人 (15.5%) 大於 20 年者亦有 47 人 (12.8%)。

9. 留任意願：

有留任意願者佔 302 人(82.3%)，無留任意願者佔 65 人(17.7%)。

4.2 護理人員基本屬性與留任意願分析

基本屬性與留任意願利用交叉表方式呈現，p 值 < 0.05 顯示該項屬性具有顯著性差異，如表 4.2 所示，分述如下：

1. 性別：留任意願不因性別差異而具顯著性不同
2. 婚姻：留任意願因婚姻狀態具有顯著差異
3. 教育程度：留任意願在各學歷間不具顯著差異
4. 年齡：留任意願因不同之年齡分組而具有顯著差異
5. 職務：留任意願因職務的不同而具有顯著性差異
6. 能力進階：留任意願因能力進階而具有顯著性差異
7. 科別：留任意願在各科別間不具顯著差異
8. 年資：留任意願因服務年資而具有顯著差異

表 4.2 護理人員基本屬性與留任意願分析

基本屬性	分項	有留任意願	無留任意願	總和	P 值
性別	男	5(1.7%)	2(3.1%)	7(1.9%)	0.36
	女	297(98.3)	63(96.9%)	360(98.1%)	
婚姻	未婚	195(64.6%)	56(86.2%)	251(68.4%)	0.001
	已婚	107(35.4%)	9(13.8%)	116(31.6%)	
教育程度	高職	2(0.7%)	0	2(0.5%)	0.11
	專科	42(13.9%)	8(12.7%)	50(13.6%)	
	大學	227(75.2%)	56(86.2%)	283(77.1%)	
	研究所以上	31(10.3%)	1(1.5%)	32(8.7%)	
年齡	<25	87(28.8%)	21(32.5%)	108(29.4%)	0.002
	26-30	93(30.8%)	33(50.8%)	126(34.3%)	
	31-35	29(9.6%)	7(10.8%)	36(9.8%)	
	36-40	30(9.9%)	1(1.5%)	31(8.4%)	
	41-45	42(13.9%)	1(1.5%)	43(11.7%)	
	>45	21(7.0%)	2(3.1%)	23(6.3%)	
職務	契約護士	162(53.6%)	54(83.1%)	216(58.9%)	0.001
	護士	76(25.2%)	9(13.8%)	86(23.2%)	
	護理師	28(9.3%)	2(3.1%)	30(8.2%)	
	小組長	9(3%)	0	9(2.5%)	
	副護理長	14(4.6%)	0	14(3.8%)	
	護理長	13(4.3%)	0	13(3.5%)	
能力進階	N0	75(24.8%)	25(38.5%)	100(27.2%)	0.000
	N1	48(15.9%)	15(23.1%)	63(17.2%)	
	N2	110(36.4%)	25(38.5%)	35(36.8%)	
	N3	57(18.9%)	0	57(15.5%)	
	N4	12(4%)	0	12(3.3%)	
科別	內科	67(22.2%)	14(21.5%)	81(22.1%)	0.191
	外科	108(35.8%)	18(27.7%)	126(34.3%)	
	綜合科	89(29.5%)	24(36.9%)	113(30.8%)	
	婦科	26(8.6%)	9(13.8%)	35(9.5%)	
	兒科	12(4%)	0	12(3.3%)	
年資	≤1	46(15.2%)	9(13.8%)	55(15%)	0.001
	1-3	50(16.6%)	22(33.8%)	72(19.6%)	
	3-5	42(13.9%)	13(20%)	55(15%)	
	5-10	66(21.9%)	15(23.1%)	81(22.1%)	
	10-20	53(17.5%)	4(6.2%)	57(15.5%)	
	>20	45(14.9%)	2(3.1%)	47(12.8%)	

4.3 基本屬性與留任因素之分析

基本屬性利用 t-test 及 one-wayANOVA 分析，逐一比較護理人員的基本資料(包含性別、婚姻狀況、教育程度、年齡、職務、能力進階、科別、工作年資)與 15 項留任因素的差異。統計分析結果，如表 4.3 所示，分述如下：

1. 性別：

在性別方面，與 15 項留任因素皆沒有顯著差異(p 值 > 0.05)。

2. 婚姻狀況：

婚姻狀況與「工作量太大讓我身心疲累想換工作」、「有醫糾經驗會讓我想離職」、「家人的支持讓我留任到現在」、「家庭因素常是離職主因」、「抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力」等 5 項留任因素具顯著差異。

3. 教育程度：

教育程度與「工作量太大讓我身心疲累想換工作」、「電腦作業太多」、「升遷管道透明化會吸引我留任下來」、「有提供升學或進修的機會會考慮留任」、「每個人要在適合他個人屬性的病房才能留任的久」、「同事間工作氛圍很重要」等 6 項留任因素具顯著差異。

4. 年齡：

年齡與「有提供升學或進修的機會會考慮留任」、「有醫糾經驗會讓我想離職」、「非護理專業工作很多」、「抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力」等 4 項留任因素具顯著差異。

5. 職務：

職務與「工作量太大讓我身心疲累想換工作」、「有醫糾經驗會讓我想離職」、「家人的支持讓我留任到現在」、「抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力」等 4 項留任因素具顯著差異。

6. 能力進階：

能力進階與「工作量太大讓我身心疲累想換工作」、「電腦作業太多」、「家人的支持讓我留任到現在」、「非護理專業工作很多」等 4 項留任因素具顯著差異。

7. 科別:

科別與「延遲下班頻率太高」此項留任因素具顯著差異

8. 工作年資:

工作年資與「工作量太大讓我身心疲累想換工作」、「升遷管道透明化會吸引我留任下來」、「有醫糾經驗會讓我想離職」、「家人的支持讓我留任到現在」、「非護理專業工作很多」等5項留任因素具顯著差異。

表 4.3 基本屬性與留任因素分析(用 p 值顯示)

	性別	婚姻	教育程度	年齡	職務	能力進階	科別	工作年資
薪資制度是決定我留任的主要因素	0.070	0.223	0.099	0.339	0.801	0.253	0.119	0.469
工作量太大讓我身心疲累想換工作	0.925	0.022	0.013	0.121	0.004	0.041	0.734	0.042
電腦作業太多	0.528	0.738	0.004	0.408	0.107	<0.001	0.603	0.095
主管的領導風格會影響我	0.338	0.457	0.356	0.842	0.956	0.989	0.792	0.982
升遷管道透明化會吸引我留任下來	0.206	0.839	<0.001	0.618	0.634	0.813	0.881	0.041
有提供升學或進修的機會會考慮留任	0.137	0.643	0.037	0.047	0.233	0.485	0.522	0.124
延遲下班頻率太高	0.762	0.719	0.342	0.984	0.745	0.671	<0.001	0.794
有醫糾經驗會讓我想離職	0.735	0.030	0.104	<0.001	0.038	0.360	0.637	0.016
家人的支持讓我留任到現在	0.604	0.036	0.321	0.090	0.008	0.007	0.443	0.021
非護理專業工作很多	0.367	0.146	0.304	0.019	0.082	0.002	0.127	<0.001
每個人要在適合他個人屬性的病房才能留任的久	0.291	0.801	0.047	0.804	0.890	0.06	0.967	0.826
同事間工作氛圍很重要	0.474	0.915	0.039	0.111	0.288	0.799	0.483	0.182
家庭因素常是離職主因	0.736	0.020	0.436	0.667	0.921	0.848	0.491	0.890
抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力	0.822	0.042	0.678	0.014	0.008	0.542	0.682	0.159
健康因素是影響留任的原因	0.247	0.370	0.077	0.263	0.610	0.332	0.084	0.581

若將 15 項留任因素分為個人(第 9、10、12、14、15、16 題)、工作負荷(第 2、3、8、11 題)及組織(第 1、5、6、7、13 題)等 3 類別來看，個人類別中婚姻因素較具有影響性，工作負荷類別中以能力進階此項因素較有影響性，組織類別中則以教育程度此因素最具有影響性。

4.4 人格特質與留任因素之分析

人格特質與留任因素人格特質是經由量表測得，量表的分數為 1 分(非常不符合)到 7 分(非常符合)，每一類人格特質由 8 項問題總分數辨識，每類人格特質最低分為 8 分，最高分為 56 分。本研究，基本上，以在問卷上勾選「很符合」(6 分)或「非常符合」(7 分)，歸類該答卷者偏向該類型之人格特質；換言之，某一類型人格特質之總分達 48 分者，則代表非常偏向該類人格特質。因此，本研究分別將各類人格特質分成 <40 分、40-48 分、>48 分等三組，各組在 15 項留任因素的差異性利用 one-way ANOVA 加以分析；15 項留任因素與偏向外向性、開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性等五類人格特質的分析結果，如表 4.4 所示。表列各項數值為 p 值，顯示該項留任因素是否在某一人格特質中 <40 分、40-48 分、>48 分等三組間的顯著性差異；如位於第 2 行第 2 列之數值 0.771 表示，偏向外性人格特質(>48 分)的護理人員，與未偏向外向性者(<40 分、40-48 分)無顯著性差異，分述如下：

1. 薪資制度是決定我留任的主要因素：

此項留任因素僅與嚴謹性人格特質具顯著性差異，與另 4 類人格特質皆無顯著性差異。

2. 工作量太大讓我身心疲累想換工作：

此項留任因素與外向性、開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性等 5 類人格特質皆無顯著性差異。

3. 電腦作業太多：

此項留任因素與開放性、嚴謹性人格特質具顯著性差異外，與外向性、穩定性、宜人性人格特質皆無顯著性差異。

4. 主管的領導風格會影響我：

此項留任因素與外向性、開放性、嚴謹性、宜人性人格特質皆具顯著性

- 差異，與穩定性人格特質無顯著差異。
5. 升遷管道透明化會吸引我留任下來：
此項留任因素與穩定性、嚴謹性人格特質具顯著性差異，與外向性、開放性、宜人性人格特質無顯著差異。
 6. 有提供升學或進修的機會會考慮留任：
此項留任因素與外向性、開放性、嚴謹性人格特質皆具顯著性差異，與穩定性、宜人性人格特質無顯著差異。
 7. 延遲下班頻率太高：
此項留任因素與外向性、開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性等 5 類人格特質皆無顯著性差異。
 8. 有醫糾經驗會讓我想離職：
此項留任因素與穩定性人格特質具顯著差異外，與外向性、開放性、嚴謹性、宜人性人格特質皆無顯著性差異。
 9. 家人的支持讓我留任到現在：
此項留任因素與開放性、嚴謹性、宜人性人格特質具顯著性差異，與外向性、穩定性人格特質無顯著性差異。
 10. 非護理專業工作很多：
此項留任因素與外向性、開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性等 5 類人格特質皆無顯著性差異。
 11. 每個人要在適合他個人屬性的病房才能留任的久：
此項留任因素與外向性、宜人性人格特質具顯著性差異，與開放性、穩定性、嚴謹性人格特質無顯著性差異。
 12. 同事間工作氛圍很重要：
此項留任因素與外向性、嚴謹性、宜人性人格特質具顯著性差異，與開放性、穩定性人格特質無顯著性差異。
 13. 家庭因素常是離職主因：
此項留任因素與外向性人格特質具顯著性差異，與開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性人格特質皆無顯著性差異。
 14. 抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力：

此項留任因素與外向性、開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性等 5 類人格特質皆具顯著性差異。

15. 健康因素是影響留任的原因：

此項留任因素與外向性、開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性等 5 類人格特質皆無顯著性差異。

表 4.4 人格特質與留任因素分析(用 p 值顯示)

	外向性	開放性	穩定性	嚴謹性	宜人性
1.薪資制度是決定我留任的主要因素	0.771	0.645	0.583	0.0083	0.6694
2.工作量太大讓我身心疲累想換工作	0.21	0.2016	0.6443	0.1391	0.5709
3.電腦作業太多	0.32	0.0097	0.865	0.0317	0.5685
4.主管的領導風格會影響我	0.0002	0.0255	0.1104	0.0106	0.032
5.升遷管道透明化會吸引我留任下來	0.2386	0.6524	0.0178	0.0142	0.0604
6.有提供升學或進修的機會會考慮留任	0.0128	0.0294	0.2922	0.0086	0.2106
7.延遲下班頻率太高	0.2454	0.2158	0.4793	0.5259	0.1875
8.有醫糾經驗會讓我想離職	0.4886	0.2784	0.0077	0.4597	0.9894
9.家人的支持讓我留任到現在	0.308	0.0194	0.1912	0.0275	0.000
10.非護理專業工作很多	0.7234	0.8511	0.3646	0.8065	0.2206
11.每個人要在適合他個人屬性的病房才能留任的久	0.0064	0.0826	0.178	0.2796	0.0229
12.同事間工作氛圍很重要	0.0172	0.1003	0.4523	0.0009	0.00001
13.家庭因素常是離職主因	0.0379	0.3598	0.9129	0.2305	0.1458
14.抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力	0.0097	0.00009	0.014	0.000	0.000
15.健康因素是影響留任的原因	0.1335	0.0599	0.181	0.2257	0.1654

4.5 人格特質與留任意願之相關性

針對外向性、開放性、穩定性、嚴謹性、宜人性等五類人格特質分數大於 48 分者(代表最傾向該類人格特質)，比較留任意願之差異性，如表 4.5 所示，本研究以 1 代表有留任意願，2 代表無留任意願。分述如下：

五類人格特質中，以嚴謹性人格特質者其平均值最趨近於 1，顯示偏向該類人格特質之受訪者最具有留任意願。另者，由表中也可得知本研究之個案醫院以宜人性之人格特質者佔多數。

表 4.5 人格特質與留任意願之相關性

	外向性	開放性	穩定性	嚴謹性	宜人性
樣本數	19 人	12 人	3 人	42 人	72 人
平均值	1.05263	1.16667	1.33333	1.04762	1.13889
標準差	0.229414	0.3925	0.577347	0.215541	0.34258

4.6 偏向嚴謹性人格特質者與留任因素之關聯性

針對嚴謹性 42 人再進行分析顯示，其中 40 人表示會留任(佔 95%)，2 人(佔 5%)表示不留任，留任者對表 4.4 中所顯現具有顯著性差異之 8 項留任因素，探討其問卷中答很同意及非常同意者在意該項留任因素之答題分析，如表 4.6 所示，分述如下：

嚴謹性人格特質且具有留任意願者，基本上非常在意該 8 項留任因素。除主管的領導風格該項留任因素外(5%)，顯現研究場域中偏向嚴謹性人格特質者重視之留任因素有被滿足，因此，雖然她/他們在意及考慮的留任因素比其他幾類人格特質者多，但他們卻是最有留任意願的。這也在提醒領導者，針對不同類型人格特質的下屬在意的留任因素，若能多所考量與運用該項因素，將能增加留任意願。

表 4.6 嚴謹性人格特質與留任因素分析

留任因素	很同意人數	非常同意人數
薪資制度是決定我留任的主要因素	13	13
電腦作業太多	17	14
主管的領導風格會影響我	1	1
升遷管道透明化會吸引我留任下來	14	20
有提供升學或進修的機會會考慮留任	18	12
家人的支持讓我留任到現在	12	13
同事間工作氛圍很重要	8	28
抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力	12	19

第五章 結論與討論

5.1 結論

經由深度訪談後建構問卷，探討護理人員在留任因素、個人基本資料與人格特質間關聯度之強弱，綜論為下列五項結論：

1. 本研究共收案 367 人，年齡集中在 26-30 歲，女性護理人員居多數，教育程度以大學為主，婚姻狀態以未婚佔大多數，職稱以契約護士為最多。護理工作總年資以 5-10 年佔 22.1% 最多，在能力進階上以 N2 為最多佔 36.8%，有留任意願者佔 82.3%。
2. 本研究之個案醫院所屬護理人員之留任意願會因婚姻、年齡、職務、能力進階、年資等 5 項基本屬性不同而具顯著性差異。
3. 綜合基本屬性各項因素與本研究羅列之 15 項主要影響留任之因素，以工作量的負荷程度為影響程度最大之因素，再次是家人的支持、醫糾經驗與否，如表 4.3 所示(第 27 頁)。若依照人格特質來看，則不同人格特質者影響其留任之關鍵因素也各不相同。
4. 就人格特質與留任因素之關聯性而論，五種類型人格特質傾向之護理人員一致認同抱持對工作的熱忱是延續護理工作的動力；換言之，是否留任以延續護理的工作，薪資高低不是最必然的條件，更重要的是心理對所從事之工作的熱忱與認同。而嚴謹性人格特質者對於影響留任之 15 項因素中與非嚴謹性者之間最具有顯著差異性，如表 4.4 所示(第 30 頁)。
5. 本研究之個案醫院所屬護理人員的人格特質以宜人性傾向者為多數，卻以嚴謹性傾向者最具有留任意願，可提供管理者未來在用人方面考量。

5.2 護理人員基本屬性及留任因素與留任意願之關聯性

依基本屬性而論，護理人員之資歷呈現年輕化且以契約護理人員佔大多數，有留任意願者佔 82.3%，無留任意願佔 17.7%，而無留任意願者則以未婚者，契約護士與綜合科別最多，年資以 1-3 年為主。本研究整理歸納的結果，男性留任意願為 71.4%，碩士以下其留任意願為 80.9% 與 Borkowski 等人(2007)提出，男性、碩士以下學歷者易有離職傾向結果不相同。本研究結果呼應林(2003)、張等人(2010)及 Zurmehly 等人(2009)的論述。上述作者

建議醫院在招募新進護理人員時，應考慮年齡在 26 歲以上、年資 4 年以上、已婚的護理人員。亦呼應在比較不同工作職位護理人員之組織承諾與離職意願研究發現當護理人員已婚、有子女、年齡越大其離職意願越低(林、吳、劉、林，2010)。員工的年齡越輕其離職意願越高，年紀較大的護理人員則傾向留任，其原因可能為剛畢業之新鮮人，臨床工作經驗不足，抗壓性較低，穩定性不夠，比較會有離職之念頭；而年齡較長的員工，通常負有較大的家庭責任。然而，此項觀點與林與鄭(2007)的論述不同，該二位作者針對護理人力資本量化投入與離職率之關聯性研究中發現，護理人員之服務年資、年齡、教育程度越高，其離職率越高。本研究結果無留任意願者服務科別以綜合科別為最多，與林等人(2010)提出在內外科病房以外的單位服務或有進修者，則其離職意願就會越低，結果不相同。醫院因應病床充分利用關係，常有科別間互相借用床位的狀況。因此，雖為專科病房仍會有其他科別病人入住。因為專業化的因素，當涉獵非所屬專科之病人太多加上與醫師不熟時，護理人員在照顧上會產生壓力。

職務為契約護士、小組長的受訪者，認為工作量太大讓我身心疲累想換工作。臨床實務上，契約護理人員除須迅速適應環境外，對工作流程不熟悉及經驗不足，常令護理人員萌生退意；而身為小組長職務者因一方面要參與臨床照護工作，一方面又要接受行政能力培訓，身兼數職，致使其有工作量太大以致於無法負荷的意念。林與鄭(2007)指出不同職稱之護理人員其較易離職之時間點大不相同，具備護理師資格之護理人員於 4 個月之後較易離職，而具備護士資格之護理人員於 9 個月之後較易離職，能力進階分級對離職率則無影響。就婚姻狀況而論，未婚者比已婚者更在意工作量的多寡，且兩者有顯著性差異(p 值 $0.022 < 0.05$)；本研究之結果顯示，家人支持、家庭因素及工作熱忱仍是已婚者較在意的因素。

5.3 護理人員人格特質與留任因素之討論

本研究發現，「同事間工作氛圍很重要」此項因素對各類型人格特質皆有影響性，如表 5.1 所示(第 35 頁)。就平均值與標準差而論，顯示偏向外向性、開放性與穩定性人格特質之護理人員，不但認為同事間工作氛圍是非常重要的留任因素，且有一致性看法，可見同事間工作氛圍是影響該三類型人格特質護理人員留任之關鍵因素。偏向嚴謹性與宜人性人格特質之

護理人員也認為同事間工作氛圍很重要，然而，其看法稍有參差。

事實上，研究者於臨床工作逾 16 年，也發覺同事間工作氛圍好壞對護理人員留任與否確實有相當程度之影響性，呼應了鍾與李(2009)的論述，單位是正向的氛圍是留任護理人員的主要因素之一相同。護理工作強調的是團隊合作，同事間若相處融洽且能互相幫忙，即使當班時間相當忙碌大家仍感覺相當愉悅，更能免除許多照護上的疏失甚至是糾紛產生。因此，在帶領新進人員時需時時提醒新進人員應該互相幫忙，努力營造一個工作氛圍良好的上班環境，彼此體諒與鼓勵，則不但原本留任下來的護理人員感情會更好，而新進之護理人員亦能被感受到友善的工作環境，也較能留任。

表 5.1 留任因素「同事間工作氛圍很重要」對各類型人格特質護理人員之影響程度

量表>48 分	外向性	開放性	穩定性	嚴謹性	宜人性
平均值	5	5	5	4.7619	4.90278
標準差	0	0	0	0.69174	0.29834

本研究也發現偏向穩定性人格特質者有一致性看法，認為「升遷管道透明化」和「健康因素」等兩項因素是影響留任的最主要原因，如表 5.2 所示。

表 5.2 留任因素「升遷管道透明化會吸引我留任下來」及「健康因素是影響留任的原因」對穩定性人格特質護理人員之影響程度

留任因素	平均值	標準差
升遷管道透明化會吸引我留任下來	5	0
健康因素是影響留任的原因	5	0

5.4 護理人員人格特質與留任意願之討論

本研究結果顯示，偏向嚴謹性人格特質的護理人員相較於其他屬性者，較具有留任意願，表 4.5 所示(第 31 頁)，此項結果與許(2004)的論述，越具有勤勉可靠性人格特質的工作者離職意圖越低；越具有情緒不穩定性特質的工作者離職意圖越高及黃(2007)情緒敏感性高的醫事放射師，比較容易產生離職傾向，比較勤勉審慎性及和善性高的，較不會產生離職傾向結果相同，與陳(2011)，針對非醫師人員人格特質、離職行為與離職原因研究結果，人格特質之情緒穩定性低，比較容易離職，結果亦相同。

第六章 限制與建議

6.1 研究限制

本研究在考量有限資源之耗用下，未能充分就所選定之議題廣泛性探討，茲分述如下：

1. 因工作環境及壓力源之不同，其影響留任因素之原因也大不相同，本研究未包含護理部行政主管及特殊單位護理人員，如加護中心、急診、恢復室、手術室、洗腎室、供應中心、精神科、感染科、核醫科、放射科、臨床技術中心、門診等護理人員，只針對內、外、婦、兒、綜合科之護理人員列為收案對象。目前醫療院所為了使病床利用率提高，科別與科別間常有借用床位之應變措施，護理人員所處單位已不是單純之專科，而是傾向於綜合科別；因此，護理人員在填寫問卷時依照單位所屬科別或就目前照護病人所屬科別勾選，勾選出科別將會不相同，以至於在資料分析的過程中，科別這項可能無法完全呈現現況。
2. 本研究因為人力、物力及時間限制下，只針對目前仍留任之護理人員為收案對象，無法針對離職之護理人員探討其離職主要原因，未來研究可將離職對象納入收案，對於醫院於留任及防範護理人員離職應更有幫助。
3. 本研究僅針對中部某醫學中心進行研究，因此研究結果若用於推論其他縣市或不同層級之醫院，宜予以調整修正。
4. 研究工具內容雖僅供學術研究之用，但難以避免受訪者填答時有所保留，以致難以徹底瞭解受訪之護理人員對問題之真實感受；同時，問卷發放時間均在受訪者值班時段，受訪者的工作繁忙或將影響問卷填答，使本研究結果可能未能完全反映真實狀況。
5. 本研究在發放問卷的時機上，當遇到景氣低迷就業市場飽和，或是景氣升高，護理師需求大增時，此時的問卷效果或許會有不一樣的分析結果出現。護理師有可能因為人才需求大增，只要一絲情緒反應就有離職念頭，而景氣低迷就業市場飽和時，護理師不管如何改變，皆不會有離職傾向產生。

6.2 建議

1. 實務管理建議

醫療院所如果在政策上多一些設想，新一代護理人員將成為組織的中堅份子，但如果都是資深護理師，反而讓醫療院所失去活力，甚至會讓政策無法運作，適量的資淺護理師進入工作崗位，由於表現勤勉，反而會讓資深護理師有鞭策自己的動力，如果只是按照資歷做晉升與培養，反而會讓新進護理師失去對組織的向心力，進而引起離職念頭。在聘任新進人員時，可考量不同教育程度的護理師，可以讓職場產生良性的競爭，並藉此提昇工作的素質。人格特質方面，雖然正反兩方面皆有學者提出，在許多企業中，早已把人格特質測驗納入應聘人員裡；護理師在應聘人員時，卻鮮少有人把這個環節放入。如果先知道應聘的護理師是偏向什麼樣的人格特質，醫療院所會更容易做適當管理或依其人格特質給予適當的在職教育訓練，將更有利於其適任性與職涯規劃。醫療院所必須適時的了解護理師壓力產生的原因，找出解決的方案，建立一個良好的組織承諾，讓不同人格特質的護理師都願意認同它，並公正的實施它，這都是身為管理者或是人力部門需要重視的。

2. 後續研究建議

由於本研究是在固定的環境因素下進行研究，因此不同的景氣循環所帶來的影響是可預見的。因此，建議能持續對護理師做相同研究，更可以分析出研究的結果，而影響離職傾向的構面有許多且息息相關，諸如領導風格、工作特性工作滿意度以及工作績效等皆會有影響。因此，也建議後續研究可以將其相關構面一一納入，以探討護理師在離職傾向上與一般社會工作者的離職傾向是否相同。亦或者因為行業的特殊性，所重視之層面有不同，讓組織(醫療院所)在管理及人才培育上作為參考依據，以便訂出最佳執行方針。

參考文獻

- 王玉如(2012)。人格特質、工作壓力對工作倦怠影響之研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22100DYU01121038%22.&searchmode=basic>。
- 王郁雯(2007)。護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作滿意的關聯研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22095NCKU5041063%22.&searchmode=basic>。
- 王桂英、周傳姜、黃瑞蘭(2010)。臨床護理人員工作價值觀、專業承諾與離職傾向及其相關因素之探討。《護理雜誌》，57(1)，22-34。
- 王萬昌(2010)。人格特質、工作滿意度與組織承諾之研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22098TIT05031001%22.&searchmode=basic>。
- 王嘉男、王敬文、郭佳銘(2010)。指紋類別與人格特質關聯性分析。《工程科技與教育學刊》，7(3)，476-483。
- 行政院衛生署統計室(2012)。101年醫院護理人力資源資料統計結果。取自 <http://www.doh.gov.tw/ufile/doc/101%E5%8D%94%E5%95%86%E6%8C%87%E6%A8%99%E8%A6%81%E8%A6%BD.pdf>。
- 朱慶龍(2003)。五大人格特質、工作價值觀和工作滿意三者相互關係之研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22091NCCU5071002%22.&searchmode=basic>。
- 池進通、李鴻文、陳芬儀(2008)。五大人格特質與工作績效關係之研究。《經營管理論叢》，4(2)，1-9。
- 吳佳蓉(2003)。醫療機構中員工滿意度、離職傾向與經營績效間相關性之影響研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22091ISU00457053%22.&searchmode=basic>。
- 吳美秀(2010)。護理人員的人格特質與工作滿意及工作績效之關係—以工作壓力為調節變項(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22098NCU05007085%22.&searchmode=basic>。
- 吳明隆、涂金堂(2008)。SPSS與統計應用分析。台北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 岑淑筱、林佳穎(2010)。組織文化、管理者人格特質與領導型態關係之研究—以觀光產業為例。《島嶼觀光研究》，3(2)，26-50。
- 周宥均、曾信超(2009)。銀行主管五大人格特質與領導效能關係之研究。《明新學報》，35

(2), 115-130。

林谷峻、鄭文凱(2007)。護理人力資本量化投入與離職率之關聯性研究。第八屆管理學域學術研討會論文集，13-31。

林哲瑩(2003)。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(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22092NDHU5121002%22.&searchmode=basic>。

林美娟、吳鈴珠、劉春卿、林淑媛(2010)。比較不同工作職位護理人員之組織承諾與離職意願。高雄護理雜誌，27(1)，1-12。

邱皓政(2008)。結構方程模式的檢定力分析與樣本數決定。αβγ 量化研究學刊，2(1)，139-173。

柳立偉、王嘉淳、陳建廷(2010)。休閒運動組織從業人員工作滿意量表之編製。臺中學院體育(6)，144-154。

柳立偉、蔡茂其、楊欽城(2010)。運動休閒組織工作人員人格特質、工作滿意與組織承諾之相關性研究。休閒研究，1(4)，44-77。

洪昭安、石芬芬、王郁茗、呂慧蘭、賴德仁(2002)。中部某醫學中心護理人員的人格特質與壓力感受之探討。中山醫學雜誌，13(2)，189-196。

洪毅芳(2011)。護理人員之人格特質、工作滿意度和離職傾向之相關性探討(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22100HKU05563002%22.&searchmode=basic>。

胡夢蕾、李怡君(2004)。人格特質、學習型態與學習表現關係之研究—以台灣餐旅教育學生為例。觀光研究學報，10(3)，1-22。

高靖秋、林谷峻(2009)。從人力資本角度看護理人力，領導護理，10(3)，1-8。

張慧蘭、盧美秀、林秋芬(2010)。應屆畢業新進護理人員離職相關因素之探討。醫護科技期刊，12(3)，161-172。

張震(2006)。測試你的性格。台北縣：菁品文化。

張曉鳳、林育秀、王素美、饒育華、吳芯霈、梁亞文(2010)。醫療服務人員工作壓力源與離職意願之探討。澄清醫護管理雜誌，6(1)，21-31。

許淑蓮、林惠賢、黃秀梨(2001)護生初次實習壓力、身心社會狀態、因應行為與人格特質關係之探討。護理研究，9(3)，233-246。

許景貞(2004)。工作滿足、組織承諾、工作績效與離職意圖之關係研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22092NTUST121015%22.&searchmode=basic>。

陳于婷(2011)。非醫師人員人格特質、離職行為與離職原因之研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22099ISU05528004%2>

2.&searchmode=basic。

陳沛綺(2005)。專案經理之人格特質、學習風格與衝突處理方式關係之研究(碩士論文)。

取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22094NCTU5724003%22.&searchmode=basic>。

陳思穎(2011)。工作滿意度對自願性與非自願性離職之影響—人格特質之調節效果(碩士論文)。

取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22099PU000121001%22.&searchmode=basic>。

陳美伶(2005)。空中服務員之內外控人格特質、組織服務氣候與服務導向公民行為之關係研究—以本國航空公司為例(未發表之碩士論文)。台北：世新大學觀光學研究所。

郭寶錚、陳玉敏(2004)。生物統計學。台北市：五南圖書出版股份有限公司。

曾信超、周宥均(2010)。銀行從業人員內外控人格特質之實證研究。台南科技大學通識教育學刊，(9)，49-62。

湯明芳(2010)。人格特質、自我效能與工作績效對某醫療體系護理主管的研究(碩士文)。

取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22098THMU4743009%22.&searchmode=basic>。

黃至賢(2004)。客服人員的人格特質對其工作績效之影響(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22092NCCU5121033%22.&searchmode=basic>。

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(碩士論文)。

取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22094STUT0627016%22.&searchmode=basic>。

黃奕源(2006)。人格特質、工作特性、領導行為與工作滿意度之關聯性—以台灣高科技產業不同職務員工為例(碩士論文)。

取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22094NCKU5457028%22.&searchmode=basic>。

黃建中(2007)。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(碩士論文)。

取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22095STUT0627009%22.&searchmode=basic>。

葉德豐、劉紫娟、柯瑞芬、陳進堂、王俊文(2004)。公立醫院非醫師正式人員與臨時約聘僱人員之激勵態度、工作滿意度與離職傾向研究—以某公立區域醫院為例。醫護科技學刊，6(3)，243-259。

趙明玲、邢鴻君、陳靜香、張淑敏(2010)。領導型態、工作滿意度、組織承諾與離職意願之相關性研究。醫務管理期刊，11(4)，297-310。

蔡欣嵐(2000)。工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例(碩士論文)。

取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/gswweb.cgi?o=dnclcdr&s=id=%22089NCU0012>

1049%22.&searchmode=basic。

- 劉芳綺(2011)。國中輔導教師人格特質、自我照顧與專業承諾之相關研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/g3web.cgi?o=dncldr&s=id=%22100NTPTC328002%22.&searchmode=basic>。
- 鄧景宜、曾旭民、李怡禎、游朝舜(2011)。“International English Big-Five Mini-Markers”之繁體中文版量表發展。*管理學報*，**28(6)**，77-113。
- 蕭仔伶、劉淑娟、黃金蓮、謝佑珊、徐姍姍、黃嗣茶、蕭淑代(2005)。台北市護理人員離職狀況及其相關因素之探討。*領導護理*，**6(2)**，11-19。
- 謝俊民(2010)。加護病房護理人員人格特質、情緒智力、工作特性、情緒勞務與工作倦怠關係之研究(碩士論文)。取自 <http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/g3web.cgi?o=dncldr&s=id=%22098NCKU5457057%22.&searchmode=basic>。
- 鍾偉成、李金英(2009)。以人力資源管理者之立場淺談護理人員留任作法。*領導護理*，**10(3)**，9-13。
- 醫院評鑑暨醫療品質策進會(2009)。新制醫院評鑑基準及評分說明。取自：<http://www.tjcha.org.tw/Identify.asp?CatID=4>。
- AbuAlRub, R. F., Al-Zaru, I. M. (2008). Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, *16(3)*, 227-236.
- Allport, G. W. (1937). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Borkowski, N., Amann, R., Song, S. H., & Weiss, C. (2007). Nurses' intent to leave the profession: Issues related to gender, ethnicity, and educational level. *Health Care Management Review*, *32(2)*, 160-167. doi: 10.1097/01.HMR.0000267793.47803.41.
- Cattell, R. B. (1943). The description of personality: Basic trait into clusters. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, *38*, 476-506.
- Cattell, R. B. (1950). *Personality: A systematic, theoretical, and factual study*. New York: McGraw-Hill.
- Coomber, B., & Barriball, K. L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies* *44*, 297-314.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). *The NEO Personality Inventory manual*. Odessa, Fla: Psychological Assessment Resources.
- Cowden, T. L., & Cummings, G. G. (2012). Nursing theory and concept development: a theoretical model of clinical nurses' intentions to stay in their current positions. *Journal of Advanced Nursing*, *68(7)*, 1646-1657. doi: 10.1111/j.1365-2648.2011.05927.x
- Cowden, T., Cummings, G., & Mcgrath, J. (2011). Leadership practices and staff nurses'

- intent to stay: a systematic review. *Journal of Nursing Management*, 19, 461–477.
- Eley, D., Eley, R., Bertello, M., & Rogers-Clark, C. (2012). Why did I become a nurse? Personality traits and reasons for entering nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1546-1555. doi: 10.1111/j.1365-2648.2012.05955.x
- El-Jardali, F., Merhi, M., Jamal, D., Dumit, N., & Mouro, G. (2009). Assessment of nurse retention challenges and strategies in Lebanese hospitals: the perspective of nursing directors. *Journal of Nursing Management*, 17(4), 453-462. doi: 10.1111/j.1365-2834.2009.00972.
- Eysenck, H. J. (1990). Genetic and environmental contributions to individual differences: The three major dimensions of personality. *Journal of Personality*, 58(1), 245-261.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences : The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler(Ed.), *Review of personality and social psychology*(pp. 141-165). Beverly Hills, CA : Sage.
- Goldberg, L. R. (1992). The development of markers for the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment*, 4, 26-42.
- Guilford, J. P. (1959). *Personality*, New York: McGraw Hill.
- Hegney, D., McCarthy, A., Rogers-Clark, C., & Gorman, D. (2002). Retaining rural and remote area nurses. The Queensland, Australia experience. *Journal of Nursing Administration*, 32(3), 128-135.
- Kovner, C. T., Brewer, C. S., Greene, W., & Fairchild, S. (2009). Under-standing new registered nurses' intent to stay at their jobs. *Nursing Economics*, 27(2), 81–98.
- Lin, S.-Y., Chiang, H.-Y., & Chen, I.-L. (2011). Comparing nurses' intent to leave or stay: Differences of practice environment perceptions. *Nursing & Health Sciences*, 13(4), 463-467. doi: 10.1111/j.1442-2018.2011.00640.x
- Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583.
- Robbins, S. P. (1983). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ: Practice Hall.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-27.
- Saucier, G. (1994). Mini-Marker: A brief version of Goldberg's Unipolar Big-Five markers. *Journal of personality Assessment*, 63(3), 506-516.
- Scott, R. C., & Mitchell. (1972). Productivity improvement through better management of human resources. *Cost and Management*, 49(1), 14-24.
- Stephenson, D. (2009). *Time to act: pre-retirement nurses incentives study*. Report released to the Ontario Ministry and Long Term Care, Canada 2004. Retrieved Mar 5, 2009, from the World Wide Web: Available <http://www.health.gov.on.ca>.
- Tourangeau, A. E., Cummings, G. G., Cranley, L. A., Ferron, E. M., & Harvey, S. (2010).

Determinants of hospital nurse intention to remain employed: broadening our understanding. *Journal of Advanced Nursing* 66(1), 22–32.

Zurmehly, J., Martin, P.A. & Fitzpatrick, J. J. (2009). Registered nurse empowerment and intent to leave current position and/or profession. *Journal of nursing management* 17(3), 383–391.

附錄

叁、人格特質量表

請就您自覺的實際狀況用下列形容詞來描述您『現在』的自己，答案無『對』與『錯』，在適當的方格內打勾；對每一項人格特質進行『獨立』判斷，勿受其他形容詞影響。

附錄 1

	非 常 不 符 合	很 不 符 合	不 符 合	不 清 楚	符 合	很 符 合	非 常 符 合		非 常 不 符 合	很 不 符 合	不 符 合	不 清 楚	符 合	很 符 合	非 常 符 合
1.內向的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21.會嫉羨他人的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.不體貼的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22.漫不經心的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.有深度的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23.邈邈的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.外向的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24.整潔的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.心急的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25.活潑的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.內斂的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26.多愁善感的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.無情的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27.沒效率的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.點子多的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28.聰穎的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.有智慧的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29.有系統的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.缺乏想像力的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30.有哲學氣息的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.具鑑賞力的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.缺乏創意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.不愁煩的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	32.無理的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.易吃醋的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33.健談的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.不會羨慕他人的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34.做事有組織的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.易配合他人的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35.情緒化的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.沉默寡言的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36.不愛說話的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.親切的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37.不親切的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.有同情心的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38.令人溫暖的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.不心急的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39.有效率的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.雜亂無章的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40.活力十足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附錄 2



台中榮民總醫院人體試驗委員會

The Institutional Review Board of Taichung Veterans General Hospital

40705 台中市西屯區台中港路三段 160 號
Taichung Veterans General Hospital, Taichung, Taiwan 40705, ROC
TEL:886-4-23592525-4006 FAX:886-4-23592525-4408
E-mail: irbtc@vghtc.gov.tw

人體試驗研究計畫許可書

開立日期：西元 2012 年 05 月 24 日

計畫名稱：護理人員人格特質與留任因素之相關性探討

試驗編號/本會編號：CE12127

計畫主持人：護理部趙燕玲護理師

計畫書版本/日期：第二版 / Date：2012.05.18

受試者同意書版本/日期：第二版 / Date：2012.05.18

通過會期：第 135 次會議

有效期間：自西元 2012 年 05 月 24 日至 2013 年 05 月 23 日止

- * 依照赫爾辛基宣言及 ICH-GCP 規定，臨床試驗每屆滿一年，人體試驗委員會必須定期重新審查臨床試驗後方可繼續進行。請於有效期限到期二個月前繳交期中報告以利本會進行審查。
- * 受試者於試驗期間發生嚴重不良事件及疑似未預期之嚴重藥物不良反應，主持人應依衛生署法規於期限內通報主管機構及審查之人體試驗委員會。
- * 計畫展延應於許可書期限截止前二個月提出申請。
- * 結案報告應於許可書期限截止後三個月內繳交。
- * 本會得暫停/終止本研究計畫及撤銷本執行許可書之權責。

主任委員 許正園

Certificate of Approval

Protocol Title : A study of the relationship between personality traits and remain factors of nurse staff.

Protocol No/IRB TCVGH No : CE12127

Principal Investigator : Yan-Ling Chao

Protocol Version/Date : Version 2 / Date : 2012.05.18

Informed Consent Form Version/Date : Version 2 / Date : 2012.05.18

Board Meeting : 135th Board Meeting

Approval Effective Period : From 24 May 2012 to 23 May 2013

- * In accordance with Declaration of Helsinki and ICH-GCP guidelines, PI is responsible to submit a progress report to IRB two months prior to the expiration date for an annual review.
- * Serious Adverse events and SUSAR involving risk to participants must be reported to DOH and IRB according to current regulation.
- * Extension of the protocol should be submitted to IRB 2 months before the expired date of the Certificate of Approval.
- * Closing study report should be submitted to IRB within 3 months after the expired date of the Certificate of Approval.
- * The IRB has authorization to suspend/terminate the protocol and to withdraw the Certificate of Approval.

Jeng-Yuan Hsu, MD

Chairman, Institutional Review Board, TCVGH

本會組織與執行皆符合國際醫藥法規協會之藥品優良臨床試驗規範

The committee is organized and operates according to ICH-GCP and the applicable laws and regulations

附錄 3

台中榮民總醫院問卷研究受訪者說明及同意書

敬啟者：

為增進醫學新知及提高醫療技術，進而服務社會，承蒙您自願接受問卷調查為本試驗計畫之主要受試對象，為能使您完全瞭解本計畫施行主要內容及方法，計畫主持人或研究人員將為您詳細說明並回答相關問題，以期您能充分瞭解。

計畫名稱: 護理人員人格特質與留任因素之相關性探討

計畫執行期間: 西元 2012 年 6 月 1 日 至 2012 年 8 月 1 日

執行計畫單位: 護理部

計畫主持人: 趙燕玲 職稱: 護理師 電話: 0920310403

24 小時緊急聯絡人: 趙燕玲 電話: 0920310403

受訪者姓名：

性別： 出生日期：

病歷號碼：

通訊地址：

聯絡電話：

法定代理人或有同意權人之姓名：

與受訪者關係：

性別： 出生日期：

身份證字號：

通訊地址：

聯絡電話：

研究背景：

目前護理人員離職率居高不下，不論機構或護理人員皆備感壓力，因此本研究將探討護理人員人格特質與影響留任因素之相關性，作為院方日後選才、留才之參考。

研究目的：

我們將邀請您參加一項問卷調查，是為了瞭解 1.護理人員人格特質 2.影響護理人員留任因素 3.護理人員人格特質與影響留任意願之相關性。在您決定參與之前，請您瞭解這個調查將如何執行，以及它將包含哪些事項。此份文件將提供一切您需要瞭解的相關訊息。您可盡量提出疑問，直到完全瞭解為止。

三、試驗之主要納入與排除條件：

負責本研究的研究人員會與您討論參加本研究所必需的條件；您必須在進入研究前簽署本同意書。

納入條件：

護理部內、外、綜合、婦、兒科病房護理人員

排除條件：

護理部行政主管及特殊單位護理人員如加護中心、急診、恢復室、手術室、洗腎室、供應中心、精神科、感染科、核醫科、放射科、臨床技術中心、門診等護理人員。

四、受試者之招募：

依病房疾病屬性，先用 e-mail 至預收案病房，知會單位護理長後，利用各病房晨會時間，向同仁說明及徵求同意，進行招募；預 101 年 6 月 1 日至 8 月 1 日在護理部內、外、綜合、婦、兒科病房護理人員進行收案，收案人數約 250 人。

五、試驗方法及相關檢驗：

本研究採描述性研究法，主持人向受試者說明研究目的並取得受試者同意書後，使用問卷調查方式，本問卷除基本資料外包含二部分；一部分為影響留任之因素，另一部分為人格特質量表測驗；每份問卷約花費 10 分鐘，所有的資料以不記名方式，將在編碼後輸入電腦，以 SPSS 軟體進行統計分析，分析護理人員人格特質與留任因素相關性探討，研究調查結果僅供研究者使用，不做學術以外用。

六、可能產生之副作用、發生率及處理方法：

本研究採用問卷調查，無任何醫療處置及介入，不會造成副作用，受試者可自由決定是否接受問卷調查，不會有利益衝突及受到不當利誘情形；若有任何疑惑請隨時與研究主持人連絡，尋求說明或協助，您也可隨時提出退出本研究，我們將會尊重您意願。

七、其他替代療法及說明：

本研究不涉及臨床醫療處置。

八、試驗預期效益：

藉由這個研究能夠了解，護理人員特質及影響護理人員留任因素有那些，供護理部協助護理人員留任護理工作，並供未來選人及用人參考。

九、試驗進行中受試者之禁忌、限制與應配合之事項：

請您配合填寫相關問題，在填寫問卷時務必請您放輕鬆，不要有任何壓力，您的回答不會對您的權益產生任何影響。

十、機密性：

台中榮民總醫院將依法把任何可辨識您的身分之記錄與您的個人隱私資料視為機密來處理，不會公開。如果發表試驗結果，您的身分仍將保密。您亦瞭解若簽署同意書即同意您的原始醫療紀錄可直接受監測者、稽核者、人體試驗委員會及主管機關檢閱，以確保臨床試驗過程與數據符合相關法律及法規要求；上述人員並承諾絕不違反您的身分之機密性。

十一、損害補償與保險：

[1] 如依本研究所訂試驗計劃，因而發生不良反應或造成損害，由台中榮民總醫院機構負補償責任。但本受試者同意書上所記載之可預期不良反應，不予補償。

[2] 如依本研究所訂試驗計畫，因而發生不良反應或損害，台中榮民總醫院願意提供專業醫療照顧及醫療諮詢。您不必負擔治療不良反應或傷害之必要醫療費用。

[3] 除前二項補償及醫療照顧外，本研究不提供其他形式之補償。若您不願意接受這樣的風險，請勿參加試驗。

[4] 您不會因為簽署本同意書，而喪失在法律上的任何權利。

[5] 填答完成問卷後贈送小禮物一份。

十二、受試者權利：

[1] 本試驗已經過台中榮民總醫院人體試驗委員會審查，審查內容包含利益及風險評估、受試者照護及隱私保護等，並已獲得核准。如果您在試驗過程中對試驗工作性質產生疑問，對身為患者之權利有意見或懷疑因參與研究而受害時，可與本院之人體試驗委員聯絡請求諮詢，其電話號碼為：(04)23592525 轉 4006。

十三、試驗之退出與中止：

您可自由決定是否參加本試驗；試驗過程中也可隨時撤銷同意，退出試驗，不需任何理由，且不會引起任何不愉快。

十四、簽名：

(1) 主持人聲明：

我保證我本人或研究團隊中的一位成員，已經對上述人士解釋過本試驗，包括試驗目的、程序及參加本試驗可能的相關危險性與利益，以及目前可行的替代治療方式，所有被提出的疑問，均已獲得滿意的答覆

計畫主持人/協同主持人/簽名：_____

日期：_____年_____月_____日

說明人簽名：_____

日期：_____年_____月_____日

(2) 受訪者：

經由計畫主持人說明，您已完全瞭解以上所有內容，並同意參加本研究。您將持有同意書副本，您也完全瞭解：

1. 研究過程中，相關的重大發現都將依您的決定提供給您。
2. 如果您因為參與本研究，而發生任何不適或疑問，可隨時與護理部 85 病房趙燕玲護理師(聯絡電話：04-23592525 轉 6085)聯絡。如您對參與研究的相關權益有疑問，您可以和本院人體試驗委員會之承辦人員聯絡(聯絡電話：04-23592525 分機 4006, 傳真：04-23592525 分機 4408, E-mail: irbtc@vghtc.gov.tw)。

您有權利拒絕或退出本問卷研究，並不會因此影響您應有的醫療照顧。

■ 受訪者簽名：_____日期：_____年_____月_____日

■ 法定代理人/有同意權人 (如適用)：_____

簽名：_____日期：_____年_____月_____日

與受試者關係：_____

(3) 見證人：

■ 見證人簽名：_____日期：_____年_____月_____日

身分證字號：_____

聯絡電話：_____

通訊地址：_____

附錄 4

問卷

敬愛的護理同仁您好：非常感謝您撥空填答此份問卷，此份問卷是純學術性的研究，問卷的主要目的是想了解影響您護理工作變動的原因與人格特質之相關性，以做為增進留任措施之參考。此問卷共有 3 部份，所有的資料僅做學術上分析之用，絕不對外公開，請安心作答。再次感恩您協助填答問卷。

敬祝您 永遠平安喜樂

東海大學高階醫務工程與管理碩士在職專班 指導教授 潘忠煜

研究生 趙燕玲敬上

壹、留任因素

就目前個人臨床工作上會影響留任的因素，您重視程度為何？請在每一題目中勾選最適當的選項

	非常不同意	不同意	稍微同意	很同意	非常同意
01 薪資制度是決定我留任的主要因素	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02 工作量太大讓我身心疲累想換工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03 電腦作業繁多	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04 單位內工作氣氛對我來說不重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05 主管的領導風格會影響我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06 升遷管道透明化會吸引我留任下來	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07 有提供升學或進修的機會，會考慮留任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08 延遲下班頻率太高	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09 有醫糾經驗會讓我想離職(含家屬抱怨及申訴)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 家人的支持讓我留任到現在	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 非護理專業工作很多(含文書及品管事務)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 要在適合自己屬性的病房，才能留任的久	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 同事間工作氛圍很重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 個人家庭因素(結婚、生子、搬家等)常是離職主因	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 抱持對護理工作熱忱是延續我護理工作的動力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 健康因素是影響我留任的原因	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 新進人員應該被帶領多久是適當的	1. <input type="checkbox"/> 1 個月	2. <input type="checkbox"/> 1-1.5 個月	3. <input type="checkbox"/> 1.5-2 個月	4. <input type="checkbox"/> 2-2.5 個月	5. <input type="checkbox"/> 3 個月

貳、個人基本資料：

一、性別：1. 男 2. 女

二、婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚

三、教育程度：1. 高職 2. 專科 3. 大學 4. 研究所(含以上)

四、年齡：1. 20-25 2. 26-30 3. 31-35 4. 36-40 5. 41-45 6. 46-50 7. 50+

五、職務：1. 契約護士 2. 護士 3. 護理師 4. 小組長 5. 副護理長

6. 護理長

六、能力進階：1. N0 2. N1 3. N2 4. N3 5. N4

七、病房科別：1. 內科 2. 外科 3. 綜合科 4. 婦科 5. 兒科

八、工作總年資：_____年_____月

九、本單位年資：_____年_____月

十、是否調過單位：1. 是，原因_____ 2. 否

十一、您目前是否有留任意願：1. 有 2. 無