

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

牙醫助理離職傾向之研究

研究生：吳明聖

指導教授：蔡禎騰 教授

中華民國一〇二年六月

# **The Study of Turnover Intention for Dental Assistants**

By

Ming-Sheng Wu

Advisor : Prof. Jen-Teng Tsai

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

# 牙醫助理離職傾向之研究

學生：吳明聖

指導教授：蔡禎騰 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

因應社會環境的變遷，民眾對醫療的需求增加，醫療的品質成為民眾考量的關鍵。但由於近年來，我國醫療護理人員人力缺乏，人員的高離職率，已成為醫療界的常態，牙科醫療環境中，牙醫助理的流動更是高，牙醫助理影響醫療院所的運作和牙醫師的診療品質，但國內因無正式編制、認證及完善的教育訓練，而造成醫療院所於人事及物料成本的消耗高，造成診所經營及牙醫助理素質不一，影響醫療品質。探討牙醫助理離職傾向，了解造成高離職率主因，以是牙科醫療院所經營者須面對的課題。

本研究旨在探討牙醫助理離職傾向之相關因素，並以工作滿意度、工作壓力、痛苦指數為解釋變項，經由問卷調查，進行資料分析，結果發現工作滿意度與離職傾向存有負向影響，工作壓力及工作痛苦指數與離職傾向存有正向影響。整體而言，透過本研究了解牙醫助理對現有工作之狀況，提供經營者作為參考，改善牙科醫療人力問題、降低離職率及提升醫療品質具有實質幫助。

**關鍵詞:**牙醫助理、離職傾向、工作滿意度、工作壓力

# **A Study of Turnover Intention for Dental Assistants**

Student : Ming-Sheng Wu

Advisors : Prof. Jen-Teng Tsai

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

## **ABSTRACT**

The public's demands for medication have increased with the changing of society; consequently, questions surrounding the quality of medical services have come into sharp focus. Recently, a shortage of nursing staffs in Taiwan has led to high turnover intention in medical fields, especially in dentistry. Dental assistants have an important role in the provision of dental services: necessary for the clinical operations and diagnostic quality; yet, without official supplies, acknowledged systems and proper training programs, the current strain on human resources and medical properties will be further exacerbated. An uneven distribution in the quality of clinical operations and dental assistants will be more widespread, affecting the overall quality of medical treatment. Thus, knowing the reasons for the turnover inclination amongst dental assistants, and finding out the factors for the high resignation rate have become a major subject for the operators in dentistry.

Our research aims to discuss the relative factors for the high turnover intention amongst dental assistants, by using a range of criteria: job satisfaction, working pressure and the misery index as explanatory variables. Through data from questionnaires, we find that job satisfaction has negative impact, while working pressure and misery index have positive impacts on turnover inclination. In conclusion, our research will help to realize the working status quo of dental assistants and be regarded as a reference for clinic operators to rectify the current problems about the nursing shortage, reduce the resignation rate and improve the quality of medication.

**Keywords: Dental Assistants , Turnover Intention, Work Pressure, Job Satisfaction**

## 致謝詞

回憶起剛考上碩士班似乎還記憶猶新，時間卻在不知不覺中飛逝，在鍵盤上敲下致謝的同時，碩士班的學業即將畫下句點。這幾年，在工作、生活與學業的多重壓力下，雖然也曾萌生放棄的念頭，但我很慶幸有許許多多的貴人相助，最後還是能堅持到底，達成了自己的目標。

首先誠摯的感謝指導教授蔡禎騰博士，老師細心的指導使我了解研究領域的深奧，不時的討論並指點我正確的方向，使我在這段時間獲益匪淺，也得以順利完成論文。本論文的完成另外亦得感謝牙醫界先進及牙科院所的大力協助。因為有許多先進的幫忙，才能使得本論文能夠更完整。兩年的日子，奔波在職場與學業中，感謝父母及太太芳維在背後的默默支持，有家人的支持，更是我前進的動力，有他們的體諒、包容，才能讓我這兩年的能安心的於工作及學業上。這段時間的磨練變是為了讓自己更加的茁壯，讓未來的自己擁有更多的能量去追求夢想。這兩年的生活過得很充實，也很溫暖開心，未來的我會繼續努力讓自己成長的！再次感謝陪我走過這兩年的每一個人，感激不盡。

# 目錄

摘要.....	i
ABSTRACT.....	ii
致謝詞.....	iii
表目錄.....	v
圖目錄.....	vi
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究目的.....	2
第二章 文獻探討.....	3
2.1 牙醫助理.....	3
2.2 工作壓力.....	5
2.3 工作滿意度.....	8
2.4 離職傾向.....	14
第三章 研究方法.....	23
3.1 研究架構.....	23
3.2 研究假說.....	23
3.3 研究工具及對象.....	23
3.4 資料分析方法.....	24
第四章 統計分析結果.....	25
4.1 敘述統計分析.....	25
4.2 信效度統計分析.....	32
4.3 獨立樣本T檢定分析.....	35
4.4 單因子變異數分析.....	37
4.5 皮爾森相關分析.....	41
4.6 多元迴歸分析.....	41
第五章 結論與建議.....	43
5.1 結論.....	43
5.2 建議.....	45
5.3 研究限制.....	46
參考文獻.....	47

## 表目錄

表 4.1 樣本次數分佈情形.....	26
表 4.2 牙醫助理工作內容、職工福利、臨床工作內容及可能原因之樣本次數分布:.....	27
表 4.3 敘述性統計.....	29
表 4.4 量表信度及因素分析.....	33
表 4.5 「上班方式」在「各變數」上之平均數差異性檢定表.....	36
表 4.6 「在職教育課程」在「各變數」上之平均數差異性檢定表.....	36
表 4.7 「工作職責」在「各變數」上之平均數差異性檢定表.....	37
表 4.8 「院所型態」在「各變數」上的平均數表較差異分析表.....	37
表 4.9 「休假方式」在「各變數」上的平均數表較差異分析表.....	38
表 4.10 「薪資待遇」在「各變數」上的平均數表較差異分析表.....	39
表 4.11 「學歷」在「各變數」上的平均數表較差異分析表.....	40
表 4.12 相關係數表.....	41
表 4.13 研究結果彙整表.....	41
表 4.14 對使用意圖之多元迴歸分析表.....	42

## 圖目錄

圖 2.1 Maslow 需求層次理論架構圖。.....	10
圖 2.2 Maslow與Alderfer 之ERG理論之比較圖。.....	12
圖 2.3 Price工作滿足離職模式.....	17
圖 2.4 Mobley 離職決策過程模式.....	18
圖 2.5 Price & Mueller(1981)離職模式.....	19
圖 2.6 Abelson 整合離職過程模式.....	20
圖 3.1 研究架構圖.....	23



# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景

因應社會環境的急遽變遷，醫療科技的進步及民眾對醫療需求的增加，醫療品質的提升及人員規劃，是台灣醫療環境所需面對的一大課題。但近年，台灣醫療護理人員人力不足，導致醫療品質逐漸下降，人員的高離職率成為台灣醫療界的常態。「離職」一直是許多組織存在的隱憂，尤其在醫療界，人員的離職率逐年攀升，國內醫療機構面臨了人力管理上的窘境。由行政院衛生署、台北市立萬芳醫院與中華民國護理師護士公會全國聯合會於民國九十五年五月間共同舉辦的「護理人力問題與對策論壇」中提及：國外已有很多文獻報告證明，人力配置不足是造成醫療疏失、影響病人安全的主要原因。牙醫助理雖不同於醫護人員工作性質，不需輪值大小夜班，亦不需經過國家考試認證，但持續的高流動率，也是牙科界一大隱憂。

為追求高品質的醫療環境，牙科醫療漸趨於醫療團隊體系制度，牙醫助理工作內容不再只有臨床輔助工作，於醫療行政、保險申報、醫務管理及物料管理中，也扮演極重要之角色。

在台灣，牙醫助理影響醫療院所的運作和牙醫師的診療品質甚鉅，然而在沒有正式的醫療編制及完善的教育訓練系統，即便推行牙醫助理認證，但亦常常流於形式。由於牙科院所的牙醫助理每年的流動率之高，診所花費於助理之成本包含招募、教育訓練、物料之消耗及機會成本更是不少。高流動率造成診所經營上的困難，牙醫助理不穩定的素質、學習態度和溝通能力，也亦影響牙醫師的工作效率及醫療品質。

持續的高流動率，不僅大大降低醫療的品質，也間接影響到病患權益，更增加了醫療院所負擔，直接影響生產力的損失、招募新人的成本、新進人員的訓練，也影響留任者的工作量、團隊士氣和顧客滿意度等。國內近年已陸續有關於牙醫助理方面之研究，同時亦有關於牙醫助理痛苦指數調查，期望透過本研究能更深入探討造成牙醫助理高流動率之因素，建立國內相關資料以供醫療院所做為人事規劃之參考，增加牙醫助理工作之穩定性，降低流動率，並提高醫療品質。

## 1.2 研究目的

為解決當前牙科醫療環境人力需求，降低牙醫助理流動率以增加牙科醫療品質及牙醫師工作效能，基於以上之研究背景，期望透過本研究探討主要目標如下：

1. 了解人口基本調查變項，對工作壓力、工作滿意度及工作痛苦指數與離職傾向之差異性。
2. 探討工作壓力、工作滿意度、工作痛苦因素三者間關聯性。
3. 探討牙醫助理的工作壓力對離職傾向的影響。
4. 探討牙醫助理的工作滿意度對離職傾向的影響。
5. 探討牙醫助理的工作痛苦指數對離職傾向的影響。

針對研究目標之結果，提供牙醫院所瞭解牙醫助理離職傾向之原因，並探討面對此項問題牙科醫療院所如何因應及改善，以提供牙科醫療院所規劃人力及相關事宜之參考。

## 第二章 文獻探討

### 2.1 牙醫助理

#### 2.1.1 台灣牙醫助理現況

牙醫助理在口腔醫療團隊中，擔任極重要的角色，根據國內研究指出針對台北市一般開業及各大醫療機構牙醫師發出問卷。調查結果發現：有92.1%樣本認為有牙科輔助人員之必要性。理想上認為牙醫助理人員存在可提升醫療品質者佔79.2%，可分擔牙醫師工作者佔72.3%，認為可加強醫病關係者佔53.8%。認為需要牙科助理協助之項目為消毒與儀器保養者佔97.4%，認為有利診間維護補充醫材者佔96.4%，另有88.9%認為以協助口腔衛生教育為主。對於現有牙醫助理人力資源調查發現：全職助理以一人最多，佔33.2%；兩人次之，佔25.2%。兼職助理以一人最多，佔30.2%；兩人次之，佔16.8%。而現實中助理最優先處理的工作，高達71.2%樣本是櫃檯工作，65.3%樣本為協助醫師維護診問環境及補充醫材，66.1%樣本是消毒與保養器械。在理想之牙醫師與助理比例方面，支持一位牙醫師應有兩位助理者最高，佔46.3%；一位醫師搭配一位助理者次之，佔38.6%。(王若松等，2004)。因此優秀而熟練的牙科助理在講求品質的牙科醫療中是不可或缺的。然而台灣長久以來沒有合理的牙科助理制度，致使相關人員缺乏職業遠景，造成流動率居高不下，牙醫師一再浪費時間訓練新手，醫療品質不無影響。

牙醫助理是醫師除了醫療工具外最重要的左右手，牙醫助理協助看診中的醫師達到有效率的治療過程，其他包括跟診、灌模、X光拍攝、安撫病人情緒等，因此牙醫助理可以增進牙醫師的工作效率、提升口腔衛生照護的品質、分擔牙醫師的工作負荷，在整個醫療團隊中是很有價值的一員。(陳鈞卿 2005)

台灣牙醫助理訓練多由診所或醫院招募後，由機構內部訓練技術，目前地區牙醫師公會或學校也有不定期舉辦牙醫助理認證課程或研習會，提供牙醫助理繼續教育課程。在台灣牙醫助理並不需要專業資格，只要能夠適應牙科醫療環境，經過一至三個月訓練，牙醫助理對輔助工作多半都可熟稔。牙醫助理非醫事人員，並非衛生主管機構管理規範的人員，其工作範圍不涉及「醫療行為」及「輔助醫療行為」，即合於一般社會規範(黃天昭，2002)。

工作內容根據中華民國牙醫師公會全國聯合會（以下簡稱全聯會）第六

屆第七次理事會之決議：牙科助理之工作範圍為：1.在牙醫師指示下，進行口腔健康教育。2.依牙醫師指示，作必要之檢查的紀錄。3.照相。4. X光攝影之清潔及準備。5.手術區之清潔及準備。6.各類裝置前後之清潔。7.口腔Preparation後，印模前之準備。8.Prophylaxis及Prevention之準備。9.在不從事醫療行為之原則下，隨時提供牙醫師必要之協助（中華民國牙醫師公會全國聯合會網站）。對於牙科醫療院所中，不從事上述工作之人員不被視為牙科助理，如：掛號小姐或醫務行政人員，並無需辦理認證登記。

我國對牙醫師及醫療診所有法令的規定，但目前尚無牙科醫療輔助人員的相關制度，也沒有相關的組織或公會等社團。近年來有關牙科醫療輔助人員的相關調查研究報告並不多，在國外對牙科醫療輔助人員已有完整的助度和管理原則，所以研究多集中在訓練課程及內容之規劃。(江永言 2008)

### 2.1.2 國外牙醫助理之介紹

#### 1.美國牙醫助理-

美國牙醫助理主要是透過社區大學或是專科學校為期兩年正式的教育訓練並給予牙醫助理學位。因部分州的規定，牙醫助理並不需要助理文憑，因此有些私立大學院校或職業學校提供為期九至十二個月的教育訓練課程，結業後授予認證，執照考試與職業登記則依照各州的規定而有所不同。而在美國牙醫助理主要認證機構為美國牙醫學會(ADA)，其認證課程包括理論、技工實驗和實習。工作內容也包含：1.協助牙醫師從事各種診療；2.病患醫學病史詢問；3.執行診所內消毒感染控制工作；4.協助患者在治療中獲得舒適感；5.提供病患術前術後衛教；6.提供患者口腔衛教知識；7.印取牙模；8.執行診所行政工作；9.病患聯繫等。經註冊的牙醫助理在牙醫師指導下可執行：1.X光拍攝；2.術後拆線；3.塗氟；4.橡皮帳裝置及移除；5.移除黏膠；6.製作臨時假牙等。工作地點主要在牙醫診所、公衛牙科部門、醫院牙科部門、學校牙科診療室、保險公司等。

#### 2.日本牙醫助理-

目前日本部分齒科學校或補習班會辦理齒科助理的講習會及實務操作，學成後可得到結業證明以利尋找相關工作，齒科醫師公會也會主辦助理講習訓練，訓練結束後由各齒科醫師公會頒發結業證書，但此證書並非國家認證（黃世英，2002）。在日本牙醫助理不經國家考試也沒有相關公會的認

證登記，牙醫助理與牙醫師人力之比另為平均每位牙醫師有1.58位助理(whocollab網站)。主要的工作為行政及清潔工作，包括櫃台掛號、電話接聽、約診、初診病歷製作、跟診、材料管理、病歷輸入及建檔、協助醫療保險或政府補助等費用申請、器械消毒等(日本ikung網站)。工作地點為牙科醫院、診所等有牙醫師的地方。

### 3.香港牙醫助理-

香港牙醫助理主要訓練管道分為三種：(1)菲臘牙科醫院提供一年制的牙科手術助理證書課程；(2)政府在職訓練計畫；(3)私人牙科院所提供在職教育訓練(香港legco)網站。

香港目前尚未有牙醫助理職業登記，資格認定則透過菲臘牙科醫院提供的考試，通過考試者可獲得牙醫助理手術員證書。而香港牙醫助理主要工作內容包括：(1)協助牙醫進行治療前中後之病患照護；(2)進行消毒感染控制流程，如清洗、消毒和滅菌技術操作；(3)口腔衛生教育宣導，包括牙科疾病知識、飲食建議及口腔清潔技巧等；(4)執行基本牙科贖復技術工作；(5)X光片沖洗；(6)醫務管理等(菲臘牙科醫院網站)。

## 2.2 工作壓力

### 2.2.1 壓力的定義

壓力是一個心理學與生物學的術語，意指人類或動物面對情緒上或身體上的有形或無形威脅時，無法正常回應的感受狀態。該名詞首次出現於1930年代的生物學研究領域裡，但近年來已逐漸為大眾所熟知。

Selye (1956) 首度將物理學中之壓力一詞引用於心理學領域中，將壓力稱為「一般性的調適症狀」，所謂壓力是指人類承受環境加諸心理、生理上的刺激，超過某一限度時，所產生的一種緊張、不安和焦慮的狀態(Beehr and Newman,1979)。French, Rodgers, and Cobb,(1974)認為壓力的產生是人與環境不能配合所致，當環境的需求與限制造成個體能力有實質不平衡時，則逼使個體身心脫離正常的穩定狀態，引發壓力反應。

適當的壓力能提高人的警覺性，使我們更小心思考，謹慎行事，從而發揮更理想的表現。過度的壓力則會使人困擾、沮喪和氣餒，並會引致腎上腺

素增多，令我們失去自控能力，影響身體健康。(王靜琳 2005)

壓力一詞，尤其用英文說Stress是一種流行，但是正如同任何一種流行一樣，每個人都聽說過它，但對它的真實面貌卻一知半解。

我們遇上真正、或自以為是具威脅性的事件時所激發起來的一種身心不安、緊張、焦慮、苦惱和逼迫的感受狀態。當要求高、限制多而支援少時，即會造成當事者的壓力。當然它與客觀問題有關，但與個人對問題的主觀看法更是有關。

### 2.2.2 工作壓力

隨著時代變遷加上職場重視效率，現代人對工作帶來的壓力必須不斷地適應，這種過程可能會導致身心狀態不平衡。有關工作壓力的文獻國內外皆有不少的研究報告，Caplin et al.認為工作壓力是因為工作環境中對個人產生脅迫現象的某些特性，其中包括超出預期負荷的要求與無法滿足其需求的匱乏狀態(Caplin et al.,1975)。Beehr et al.定義其為一種在跟工作有關的因素與工作者產生改變心理與生理狀態的結果，並且研究發現工作壓力會導致績效下降(Beehr et al.1978)。Cummings et al.則認為工作壓力會使工作者產生失眠、緊張、不安、焦慮及不滿等現象。國內陸洛(1997)為工作壓力下的註解為:當工作者本身能力無法負擔工作負荷，或因外在環境資源不足以讓個體應付現況時，便會引起一連串身、心負向反應。綜合以上各種不同領域的研究者對工作壓力一詞的解釋，其共同點多半都著重在工作環境，包含人、事、物等因素，壓力與工作者彼此交互影響之下，導致身、心、社會或情緒出現失衡的結果。

有些研究發現高的工作壓力會降低工作效率、對身心造成負面的影響(藍采風，1982)。也有學者發現工作壓力與工作滿意有負相關，與離職意願有正相關(Kyriacou et al,1979)。許多學者皆指出壓力對組織產生的影響有績效的改變、參與意願降低、逃避責任、曠職、離職、提早退休、革新和創造力的改變及罷工等。Matteson和Ivancevich (1987)等人的研究發現，由於工作壓力所造成曠職、人員流動率及生產力的損失，每年皆高達300億美元。由此可見，有關工作壓力的了解與舒緩是值得員工個人及組織管理者共同重視的課題之一。

### 2.2.3 牙醫助理的工作壓力

牙醫助理的工作壓力研究，目前國內並無相當多的研究報告，但根據國外學者Clifford(1986)整理出關於牙科職場上所產生的工作壓力影響包括:1.病患、牙醫師、牙科工作相關人員；2.情緒、健康；3.病患獲得照顧的品質；4.相關工作人員的財政收支。根據國內研究針對牙醫助理工作壓力的研究指出:牙醫助理的工作壓力依實際情況與學術上的理論相對照，將壓力源分為組織因素及個人因素兩方面，組織因素包括:工作型態、工作負荷、角色模糊、工作環境、工作特性、組織領導、同事關係、患者服務上的要求；個人因素包括:家庭層面、人格特質、經濟因素。

就組織方面:1.工作型態:因牙醫助理上班時間除跟診作業外，於看診前後必須進行準備及收拾工作，若看診時間延誤，有時往往一天工作時間將近十二小時，且大部分牙醫助理需輪班上班並配合診所看診時間，因此易導致私人時間減少，以致於生活失去平衡；2.工作負荷:一般牙醫診所通常配置櫃台人員及跟診助理，通常每位牙醫師會有一位跟診助理協助診療，有時亦會有流動助理協助支援，但若遇人力不足時，一位助理可能會需要同時擔任櫃台工作兼診療助理工作，或是同時協助兩位醫師進行診療工作，甚至也有需要負擔行政工作，因此工作負荷量自然就多；3.角色模糊:牙醫助理工作量不一，有時空閒有時卻會忙得不可開交，常常需要同時面對病患和醫師的情緒，病患人數不多時，也常被老闆抱怨無所事事，使得牙醫助理無法認知對工作的期望與職責，工作品質與績效不容易界定，造成牙醫助理的困擾；4.工作環境:牙醫助理工作需要長時間戴口罩及手套，也會接觸牙齒、血漬、針頭、銀汞合金等醫療廢棄物，也常接觸化學劑或是輻射線，協助診療時，患者的飛沫也常飛濺到牙醫助理衣服上；5.工作特性:牙醫助理的工作幾乎是站立或是來回走動，也容易有靜脈曲張或是腰痠背痛的情形，所以助理的工作有許多細節須時時注意，以確保自身安全；6.組織領導:在牙科醫療院所內，主管的管理方式不同，因此牙醫助理在職場上的保障及權益也不同，部分主管採權力下放，由員工自行排班、調班或自行分配工作，有些院所則有嚴謹的工作規則、契約簽訂，或是業績壓力，甚至是不完全依照法律規定。這些不同的經營管理方式，也都顯示了牙醫助理在工作上的福利和保障，是不全然完善的；7.同事關係:在工作職場上，人際關係往往是形成員工工作壓力來源之一，每個人因工作態度、價值觀及學歷與薪資不同，加上工作分量不同等因素造成

情緒無法平衡，也是影響同事間和諧；8.患者服務上的要求:牙醫助理在與病患互動的過程中，需要發揮觀察力及判斷力，也要注意與病患之間的言談溝通，避免醫療糾紛，面對病患的問題也需要提供衛教諮詢，都需要運用親和力及專業度，若遇見病患情緒不穩定或不合作時，同時也要管理自己情緒反應，久之也會造成心理壓力或倦怠感。

就個人因素方面:1.家庭層面:因牙醫助理工作多為輪班上班，由於工作時間不固定，因此容易造成與家庭之間的互動問題，小孩照顧問題、與家人相處時間減少，因而形成工作與家庭難以兼顧；2.人格特質:不同性格特質的牙醫助理，面對工作的態度與看法及興趣程度，都可能會帶來不同的工作壓力；3.經濟因素:牙醫助理薪資收入並沒有一定的行情價，且根據牙醫助理的經驗程度，薪資也會有所差距，因此新進人員往往因為起薪不高，而易有離職念頭，而有家庭者也易因為薪資高低，而有經濟壓力(陳鈞卿，2005)。

國內關於牙醫助理壓力的研究目前僅有一篇，研究中指出:牙醫助理工作壓力之平均值高於中間值，顯示牙醫助理工作壓力適中。研究中亦顯示:學歷越高、醫護相關科系畢業者、工作單位有舉辦在職教育者、無明確職責說明、有參加過學分班、無閱讀牙科相關雜誌者、輪班排班的上班方式、工作單位有兼職牙醫師、無兼職助理、25-27歲年齡階層、專職、在聯盟牙科工作者、排班分散休假時段、薪資、每週工作時數越多、專職牙醫師人數越多、診療椅張數越多、專職助理人數越多、同住的家人不同等項目對工作壓力感受有顯著的影響，會使工作壓力升高。該研究也顯示工作單位無放置工作手冊、婚姻狀態、小孩人數、牙科工作年資、曾工作過牙科數家對牙醫助理的工作壓力並沒有顯著的影響(陳鈞卿，2005)。

## 2.3 工作滿意度

### 2.3.1 工作滿意的定義

工作滿意度(job satisfaction)概念起源於Mayo (1933) 的霍桑實驗，其實驗結果發現員工的工作行為會受到個人情感所影響，員工的社會與心理因素會決定員工的工作滿意與生產力。而Hoppock (1935) 對於工作滿意度開始進行有系統的研究，並提出了工作滿意一詞。基於不同的觀點及研究目的，學者



對於工作滿意度所提出的論點亦有所不同。

近百年來，不少學者投入研究離職的議題，並提出不同的離職程序概念模型。雖然模型的內容因理論基礎而略有不同，然而大多推測工作滿意度是離職的關鍵前提(Mobley et al.,1979；Price and Mueller,1986；Williams and Hazer,1986)。

Mobley(1977) 探討工作滿足感與離職之間的關係。他認為員工對工作的不滿意將導致離職的想法、尋職的意向、留職或離職意向以及最後的真正離職行為。David and Stanley (1989) 以餐飲業為對象進行研究，發現使員工從工作中感到滿足並瞭解員工們離職或離開餐飲業的原因，對雇主而言是非常重要的，如此才能降低人才流失(蘇文斌，2011)。

工作滿意常被描述為工作人員對其工作有感情，也常被視為一種工作的特徵 (Fisher, 2000)。也就是說，工作滿意為工作人員對其工作環境，或工作相關事項之心理感受。工作滿意度之相關理論，包括：Maslow需求層級理論、ERG理論，發現人都會渴望與他人擁有良好的人際關係，而且希望受到重視、有地位、被認同與關注。研究者猜想對於居家服務員也是一樣，工作過程中有人際需求，希望工作有尊嚴、受重視、有地位，更希望可以從工作中獲得成就感與自我發展。

### 2.3.2工作滿意的理論

過去對工作滿意度的探討多源自激勵理論如需求層級理論 (need hierarchy theory)、激勵-保健理論 (Motivation-Hygiene Theory)、ERG 理論 (existence,relatedness, growth theory)、及期望理論(Expectancy theory)等，茲敘述如下：

#### 1.需求層級理論

心理學家Maslow(1970)提出需求層級理論，以動機研究為基礎的需求層級理論認為人類的行為是由於需求而產生動機，因動機而產生行為，係指除非員工在工作上獲得滿足，否則不會有適當表現。並認為人類有五種基本需求，分別為：生理需求(Physiological needs)、安全需求(Safety needs)、愛 (歸屬)需求 (Love and belonging needs；social needs)、尊重需求 (Esteem needs)、自我實現需求 (Self-actualization needs)。

(1) 生理需求 (Physiological needs)：係人類與生俱來的基本需求。

- (2) 安全需求 (Security needs)：係在生理需求滿足之後，另外一項人身安全需求。
- (3) 社交 (歸屬) 需求 (Love and belonging needs ; social needs)：屬於較高層次的需求，係追求被他人接受和歸屬感。
- (4) 尊重需求 (Self-esteem needs)：係獨立、達成目標、專業能力、肯定、地位以及受到他人尊重的需求。
- (5) 自我實現需求 (Self-actualization needs)：係當其他層次需求都滿足之後，就會追求自我實現，針對自己認定之理想或目標來努力。

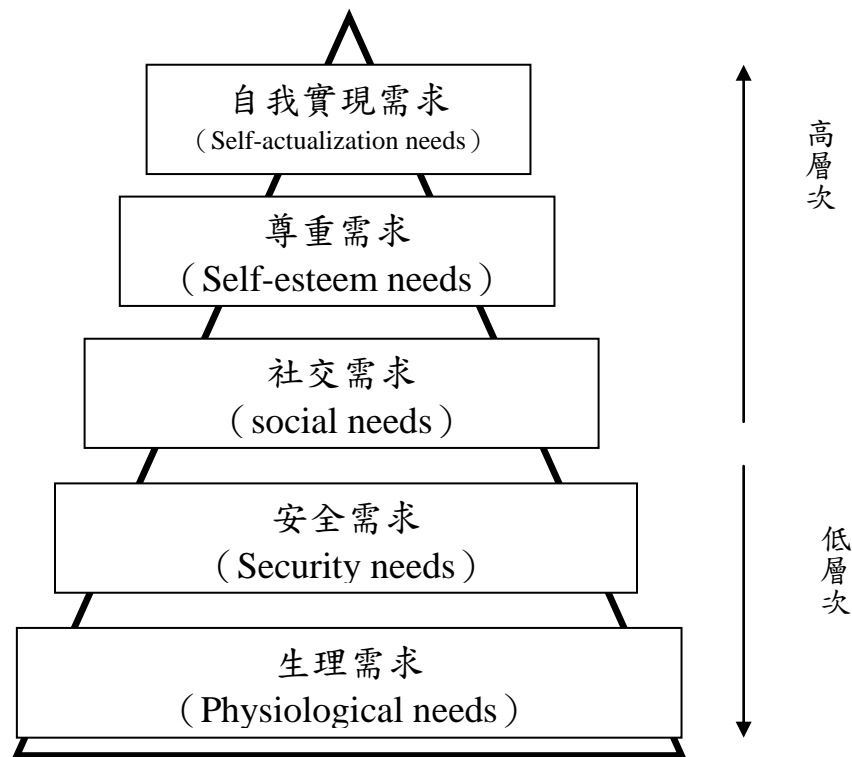


圖 2.1 Maslow 需求層次理論架構圖。

資料來源:研究者繪製

Maslow 之後發表一篇重要文章「Z理論」，於該文中提出第六項需求「超自我實現需求 (Over Actualization Needs)」，這是當一個人的心理狀態充分的滿足了自我實現的需求時，所出現短暫的「高峰經驗」，通常都是在執行一件事情時，或是完成一件事情時，才能深刻體驗到的這種感覺。

五項層次中，Maslow 又將區分為高層次與低層次的兩個層次，包括生理需求 (physiological needs) 和安全需求 (security needs) 被劃為較低層次

的需求，其餘的為高層次的需求。低層次的需求是可用外在的事物來滿足，例如薪酬可以購買生理需求的滿足；而更多的金錢、年資、勞動約等則可以提供安全的保障。高層次需求的滿足則大多靠內在的事物，以及自我的肯定（張緯良，民 88：298）。因此，對於員工而言，能夠使最大的潛能發揮即是達到「自我實現」需求之滿足。而領導管理階層，則必須瞭解員工的需求層次為何，逐一給予滿足，才能使員工回報以最大的努力。

## 2. 激勵-保健理論(Motivation-Hygiene Theory)

Herzberg(1959) 提出激勵保健理論 (Motivation-Hygiene Theory)，又稱雙因理論 (Two-factor theory)，對於能防止員工不滿的因素，稱為「保健因素」(Hygiene factors) 或「維持因素」(Maintenance factors)，而能帶來員工滿足的因素，稱為「激勵因素」(Motivators)。保健因素共有五項：機關組織的政策與管理、上司的監督、報酬待遇、人際關係、工作環境與條件。這些因素主要是滿足員工較低層次需求的工作誘因，若未能達到最低的需求水準，則會導致員工的不滿。而保健因素僅能使員工安於工作，並不能使員工較高水準的自尊與自我實現需求獲得滿足，還必須運用激勵因素如：成就感、賞識、工作本身、責任、升遷與發展等，才能使員工具有工作滿足 (Herzberg, 1959)。因此，員工福利的設計可從保健與激勵因素考量，使員工較低水準的生理、安全與社會需求以及較高水準的自尊與自我實現需求皆能獲得滿足。

## 3. ERG理論 (Existence, relatedness, growth theory)

心理學家 Alderfer(1973)將 Maslow 需求層次理論的五個層面總綜合成三個需求層次：E (existence 生存)、R (relatedness 關係) 及 G (growth 成長)，生存需求指維持生存的物質條件，相對於 Maslow 的生理需求與安全需求；關係需求指人們想維持人際關係的欲望，主要是建立與其他人的互動關係，相對於 Maslow 的社會需求與尊嚴需求的外在部分；至於成長需求，則指個人追求自我發展的願望，相對於 Maslow 的尊嚴需求及自我實現的需求。

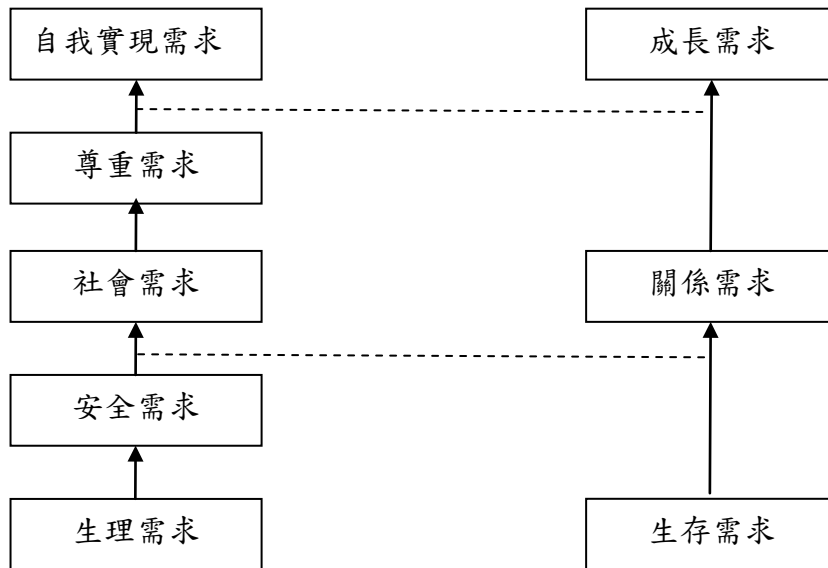


圖 2.1 Maslow 與 Alderfer 之 ERG 理論之比較圖。

#### 4. 期望理論(Expectancy theory)

期望理論是由心理學家 Victor Vroom(1964)所提出，是以個人期望為著眼點的動機理論，認為個人採取某種行為是一種審慎理性的意識選擇過程。意即人們會願意選擇努力工作，是因為其行為可得到期望的結果。

期望理論最早提出於解釋人的行為是否受到激勵(motivation)，主要取決於兩因素：期望(expectancy)-對採取該行為所知覺可達成結果的預期強度；價值(valence)-該結果對於個人的吸引力大小(Vroom，1964)，公式如下：

$$M=E \times V$$

由此可知，當期望E與價值V乘積越大時，其激勵效果相對越高。但最早 Vroom 的期望理論係架構在三個因素的結合：在價值(valence)、期望(expectancy)及媒介或工具(instrumentality)等概念的連結、剖析，並構成員工在努力與績效、績效與報酬及報酬與滿足個人目標間的強烈影響關係式時，員工會全力以赴在工作上(Robbins，1998)。依據此說法，Vroom 提出工作動機和工作情緒為媒介、期望與期望值的乘積和，其公式如下(引自游肇賢，2003，頁35)：

$$\text{激勵 } M(\text{motivation}) = S \left[ \text{期望 } E(\text{expectancy}) \times \text{期望值 } V(\text{valence}) \times \text{媒介} \right]$$

## I(instrumentality)】

因此，個體必須相信所付出的努力與績效間有正向關係、努力創造的績效能夠獲得報酬，且其需求能被所獲得之報酬所吸引。最重要的要能夠激勵個體採取行動且有強烈的期望需求或得滿足(Burton, Chen, Grover, & Stewart, 1993)。

### 2.3.3 工作滿意度的影響

探討內外滿足理論則可發現，工作本身的性質、成就感以及工作中的挑戰與成長，會影響居家服務員之內在滿足感；而外在滿足感，則可能因為物理環境、報酬、人際關係、工作升遷、資源因素及領導者的協助與否而影響其工作滿意度。

Porter及Lawler(1968)定義工作滿意為當員工從工作中實際所獲得的報酬符合或超過所付出的水準時，則員工會感到滿意。故Burke(1989)認為工作滿意是評價工作後所得的產物，其中工作評假的項目包括了報酬、福利、管理者的領導風格、溝通與判斷力等。Hoffman及Ingram(1991)提出工作滿意乃是工作者透過服務顧客且令顧客滿意後所獲得外在酬賞(如財務性報酬)與內在酬賞(如工作成就感)的綜合感受。

Davis則從實際觀點認為：員工的工作滿意度越高，即可產生員工自願合作，對組織及領導者效忠，表現良好紀律；相對的，當員工對其工作抱持負面的感受或對工作不滿時，可能會產生消極的工作態度或是怠工的行為，或是採取離職的行為。(魏國贈, 2008)。因此員工在工作上的滿意度值得探討。

### 2.3.4 影響工作滿意的因素

工作滿意度不僅會直接影響到工作績效和生產力，亦反應工作人員的生活品質，因此研究人員的工作滿意有實務上的意義。影響工作滿意度的因素有許多，雖然學者強調的論點不同，經Seashore and Taber(1975)的整理歸納後，得知大致影響工作滿意的因素取決於(一)環境因素：如失業率、國家間的差異、職業類別、組織氣候、領導型態、工作特性等；(二)個人屬性因素：如員工的年齡、任其、薪資、性別、種族、教育程度等人口統計變相及人格特質等。本研究將採由人口基本調查變相來研究其對工作滿意度的影響。

#### 1. 年齡與工作滿意

學者研究發現，年齡與工作滿意有顯著相關(Patricia and Frank, 1992)；

且年齡與工作滿意度呈正相關，即年齡越大者其工作滿意度越高(Hulin and Smith,1965；羅智丰，1997；李淑貞，2000)。有些學者的研究結果認為年齡與工作滿意之間呈U型曲線(Herberg,1956；Clark；Oseald and War,1996；陳銀環，1998)。但亦有研究認為兩者間並無關聯(李吉祥，1997)，可能的原因在於個體不同時的主觀感受及心理狀態而有改變。(曹采華，2002)

## 2.學歷與工作滿意

林世昌(1987)之研究顯示學歷與工作滿意之間未達顯著相關；Carrell and Elbert (1974)亦認為學歷與工作滿意呈負相關，即員工學歷越高，工作滿意較低(Victor & Samantha,1996)。黃其隆(1994)的研究顯示學歷越高，工作滿意度越高，造成以上不統差異結果的可能原因為來自於研究者的研究對象，其從事的職位與行業別會影響到學歷與工作滿意之間是否呈現正相關的結果。教育程度與工作滿意度的研究結果有所分歧，可能是因為需要將教育程度配合工作性質來觀察，才能夠了解對於工作滿意度的影響。而李淑貞(2000)研究認為教育程度與工作滿意度呈正相關；Korman(1968)發現教育程度與工作滿意度呈現負相關。(曹采華，2002)

## 3.年資與工作滿意

年資與工作滿意度關係的研究也有不同結論，陳鈞卿(2005)之研究顯示，不同牙科工作年資對整體工作滿意度沒有顯著的不同，這結果與石樸(1991)以企業界員工為樣本的研究結果相同。研究中顯示服務3.01年-6年者滿意度最大，工作比較久的員工較清楚了解自己的工作能力與表現，也較適應工作單位的制度與工作方式，因此滿意度會提高。黃瑩宵(1982)於「台灣省基層主計人員工作滿足之研究」發現年資與工作滿意度呈正相關；李吉祥(1987)在「我國政府主計部門會計人員工作滿足感之研究」之研究顯示兩者之間並無相關。

## 2.4 離職傾向

### 2.4.1 離職傾向之意義

離職傾向是指個人的離職意圖與尋找其他工作機會傾向之總和表現與態度(Miller, Katerberg, & Hulin, 1979)，離職傾向又稱離職意圖，可用以測量組織

成員主觀感受，而非實際行為，即個體欲離開目前工作，尋找其他工作機會傾向之強度。在離職的相關文獻裡所引用的概念，係指員工作組織物中某職務上工作一段時間後，經考量後自願失去其原有職務，且與原組織脫離關係 (Mobley,1977)。Mobley (1982)認為離職傾向是由外部因素構成(如可取得的新工作)、組織因素(如薪資、獎酬、福利、管理型態、工作滿意及工作環境)、個人因素(如個人職涯移動或家庭因素)及工作相關因素(如乏味、無挑戰性工作)等四因素之總和表現。

本研究探討員工在組織內的離職傾向，是屬於自願離職的範圍，是離職行為的心理先行事項，意指牙醫助理在工作一段時間後，對其所任之職務及其負擔之工作內容，有欲脫離之想法。並將本研究對象的離職傾向定義為:因個人及環境因素的影響，導致個人有離職或轉換跑道的念頭或計畫，而企圖離開目前工作組織的心理狀態。

由於員工離職將增加組織成本，對於需要員工有專業技術的牙科會對其服務品質產生影響，並間接增加醫療院所營運成本，若牙科醫療院所能在員工有離職傾向時加以控制，減少不必要的員工離職問題，可有助於營運的績效提升，此亦為本研究之動機之一。整理國內外學者對離職傾向之定義如表 2.1:

表2.1 國內外研究者對離職傾向之定義彙整

研究者	年代	定義
Porter & Steers	1973	離職傾向是當員工經歷了不滿足以後的下一個退卻行為。
Mobley	1977	認為員工在組織的某一職務上工作一段時間之後，經由詳細考慮之後，決心離開原有的工作崗位，導致失去了職務及其所賦予的利益，而且和原有的組織也不再有任何關係。
Mobley	1981	離職傾向是離職行為的「心理先行事項」( Psychological antecedents )，意即個人離職行為，決定逾期離職傾向的強弱。
Price & Mueller	1986	認為離職傾向係指個人對不再是組織成員的可能性之看法。
Tett & Meyer	1993	離職傾向是一種意識到及考慮到任其自由意志的離開組織，最能預測員工離職行為的發

研究者	年代	定義
		生。
樊景立	1978	認為離職傾向是指個人想離開目前的工作崗位，另外尋找其它工作機會之傾向程度。
劉麗蘭	1994	離職傾向是指對離職一事的認知與態度，是個體心中對離職之目的或計畫，所以離職傾向是固體從事離職行為的心理狀態。
歐陽玲	1994	離職傾向是指員工企圖離開其工作組織的傾向，此行為傾向可直接引導真正的離職行為。
丁一倫	2002	指員工在組織中的某一個職務上，工作一段時間後，對其原有的職務，有了脫離的念頭。

資料來源:本研究整理

## 2.4.2 離職傾向的理論模式

在諸多學者理論的探究下，針對離職的行為，目前有許多的研究提出許多不同的離職模式，因不同的觀點及研究範圍，而延伸出許多不同的模型架構，研究者提出各種不同的離職模式，基本上是根據March和Simon(1958)的參與決策模式中所提的自願離職的理論模式(蘇守謙，2000；孫少峰，1989)。在探討員工離職行為時，Mobely(1977)曾提出概念性的員工離職決策過程，為目前最多研究者所採用的模式，此過程即對現有的工作進行評估，討論員工工作滿意度與否及其離職念頭等，企圖了解決定員工離職行為的過程。針對不同的模式架構，本研究將以本研究作考量，以下說明有關離職的相關理論模式。

### 1.Price的工作滿足離職模式

Price(1977)發展出工作滿足離職模式如圖2-3所示，此結構由結構經濟社會心理等層面探討是由工作滿足前置變項(如薪資、整合、工具性溝通、正式溝通、集中化等)、工作滿足及自願性離職間，所形成的因果關係模式。工作滿足前置變項會導致個人不同層次的工作滿足，而後再與外在機會互動，若互動成功，則會產生自願性離職。



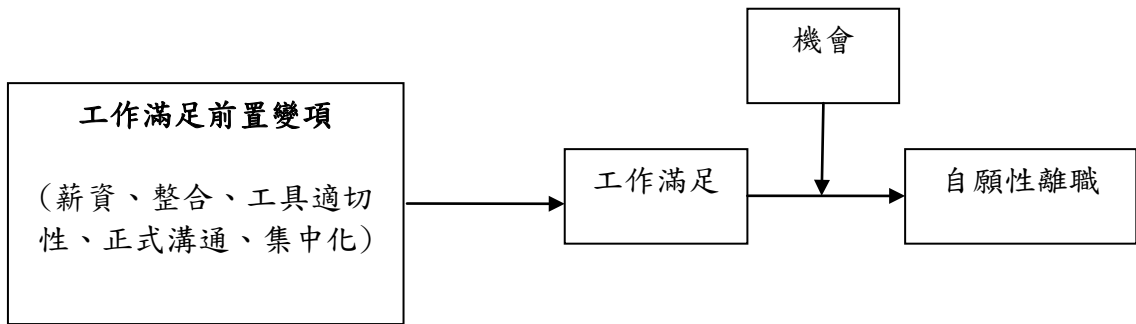


圖 2.3 Price 工作滿足離職模式

資料來源:Price. J . L (1977),The study Turnover,Ames: Iowa-state University

## 2.Mobley的離職決策過程模式

Mobley(1977)提出的離職模式是目前最為廣泛使用，其所提出的概念主要是員工離職與工作間可能存在的影響因素關係，影響個人離職意願的因素。此離職決策過程模式如圖2.4所示，其認為若員工對現有工作加以評估，結果會產稱滿意或不滿意的情感狀況。若不滿意則可能會產生離職念頭或其他退縮行為，例如不正常的出席或是在工作上怠慢。

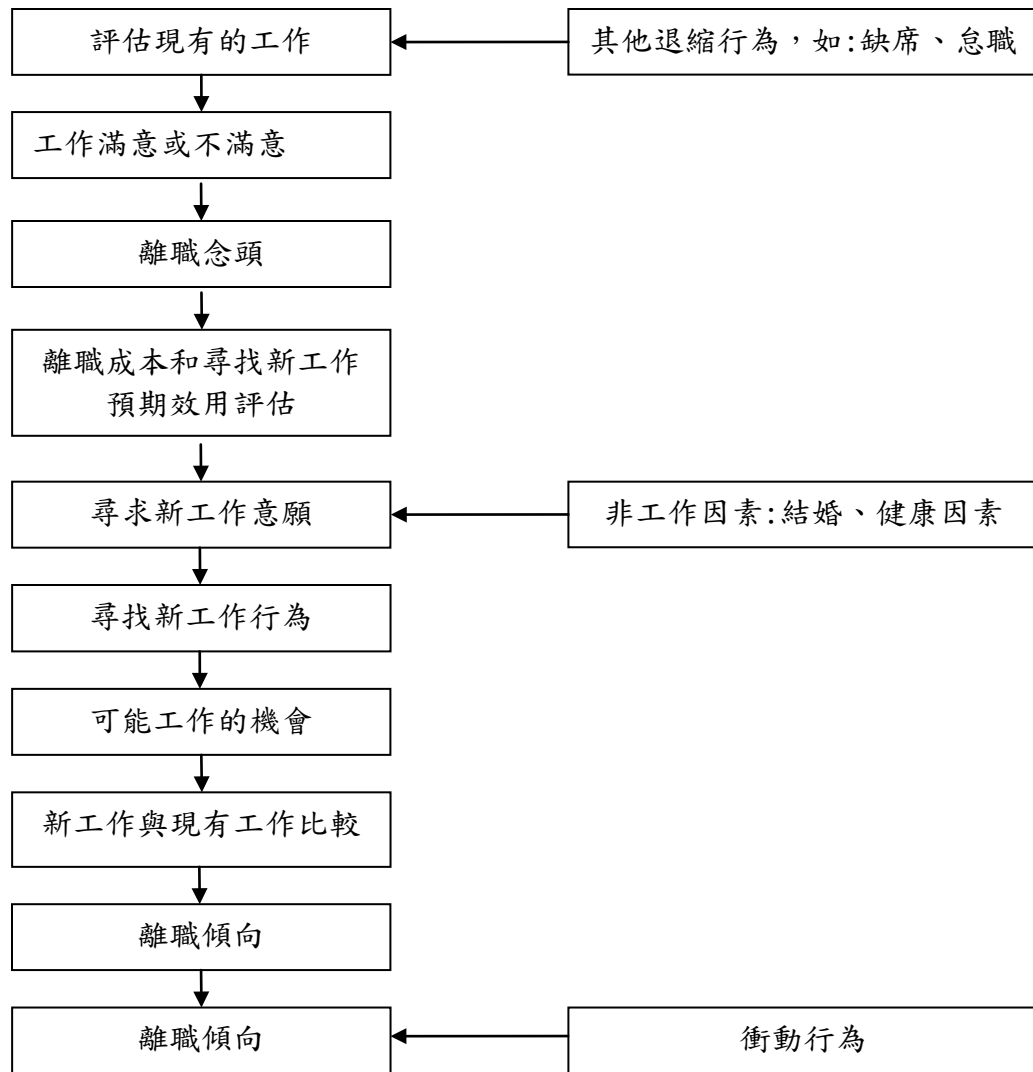


圖 2.4 Mobley 離職決策過程模式  
資料來源: Mobley, W.H (1977) .p.238

### 3. Price & Mueller的離職模式

Price & Mueller(1981)修改Price(1977)原先的模式，Price(1977)所提出的模式由結構、經濟、社會心理層面建立，包括薪資、整合、工具適切性、正式溝通、集中化等五項工作滿足的前置變項，來探討對於自願性離職間的因素關係(如圖2.5)。

Price & Mueller的模型則整合經濟學與社會心理學的觀點，用以解釋離職行為，此離職模式中的自變項中，僅有「其他工作機會」(Alternative Opportunity)，與離職行為有直接的正相關，其餘變項需透過中介變項:工作滿足(Job Satisfaction)和離職傾向(Intent to turnover)的作用，才能解釋離職行

為。

如圖 2.5 示。工作滿足來自於七個自變項的影響:工作例行性 (Routinization)、參與程度 (Participation)、與組織間溝通 (Instrumental communication)、組織中的友誼 (Integration)、薪資 (Pay)、分配的公平性 (Distributive justice)、升遷機會 (Promotional Opportunity); 離職傾向直接導致離職行為並受到四個變項影響:專業化程度 (Professionalism)、一般訓練程度 (Generalized)、工作滿足與家庭責任 (Kinship Responsibility)。

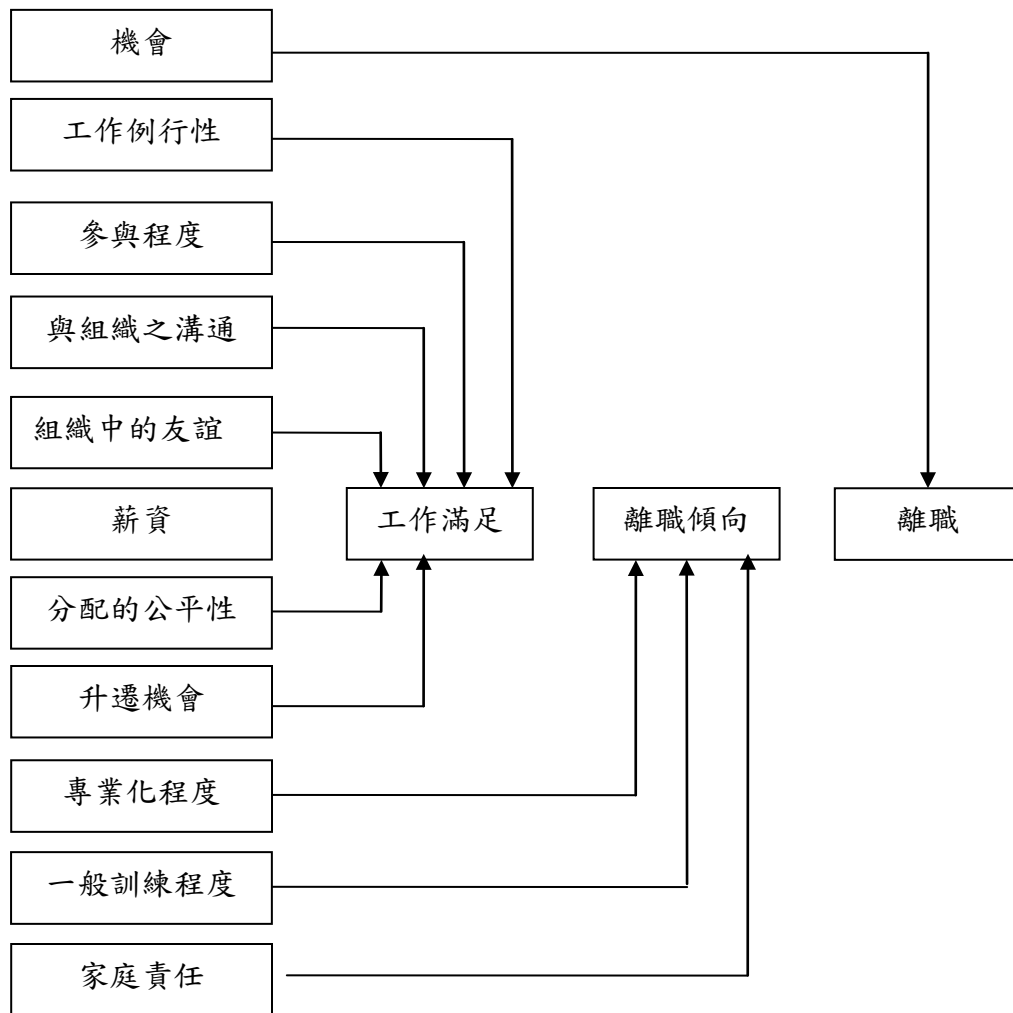


圖 2.5 Price & Mueller(1981)離職模式  
資料來源: Price. J & Mueller. C.(1981)

#### 4. Abelson的整合離職過程模式

Abelson(1986)認為離職是一個連續的過程，主要是個體對工作的滿意度

降低，而開始有離職的念頭，接著試圖尋求其他工作，針對新的工作進行評估，並比較新工作與現職的優劣，最後決定離職或留職。他認為個體會離職主要是受到個人因素、組織因素及環境等因素的相互影響。如圖2.6所示：

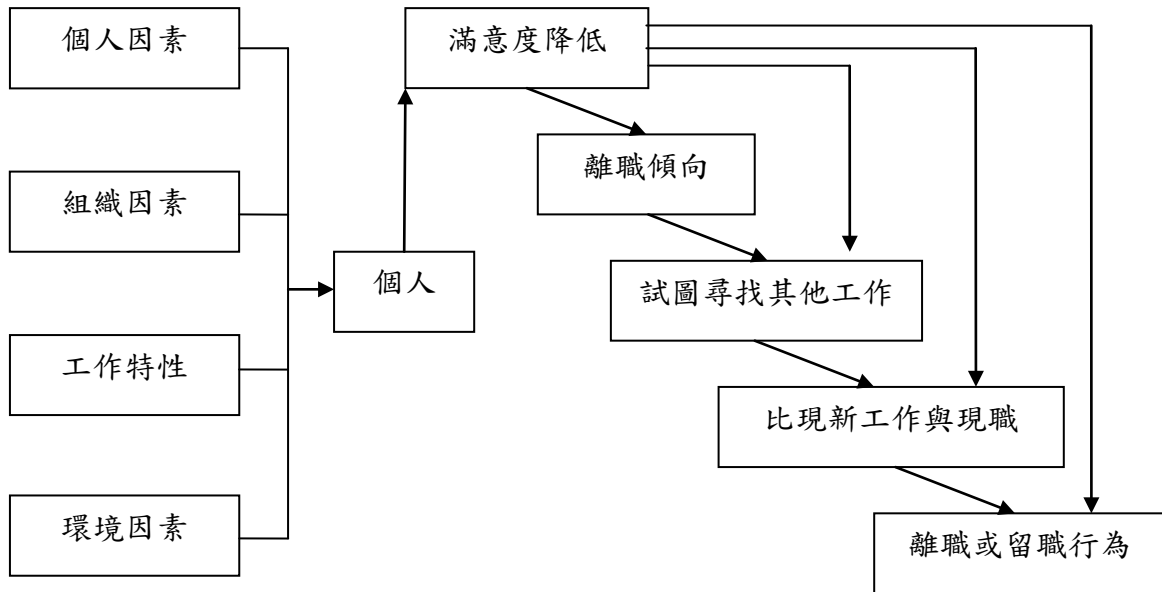


圖 2.6 Abelson 整合離職過程模式

資料來源：Abelson, M. A. (1987). Examination of avoidable and unavoidable turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72, 382-386.

### 5.綜合離職過程影響因素

透過各研究所建立的離職模式，不論是採用量或質的研究，目的皆在於驗證或歸納影響離職行為所有可能的因素，以建構或修改離職行為模式，進而了解、說明甚至是預測離職的行為。由上述文獻探討中，朱建平(2003)歸納出幾項重點：

- (1). 影響員工離職的主要因素有：個人因素、工作特性因素、組織因素及環境因素。
- (2). 離職傾向對離職行為具高解釋力，為一良好的離職預測指標。
- (3). 工作滿足與否對離職行為具高解釋力，且唯一具有中介效果的中介變項。

總結上訴對於離過程之因素、離職模式的文獻探討可知，影響離職的因

素眾多，對於員工產生離職的意念更是無法全盤掌控，因此本研究在探討牙醫助理之離職傾向時，應將可能之因素列出比對，方可制定有效之預防決策。

### 2.4.3 工作滿意與離職傾向

過去學者探討離職傾向時，都將影響離職行為的因素著重於薪資，例如Cotton&Tuttle(1986)曾蒐集相關研究，運用集合分析找出影響員工離職的主因，包括：薪資、工作績效、角色澄清、工作重複性、整體工作滿意度、同事關係和升遷機會。根據主計處(民98)統計數據顯示，非初次求職者失業的原因，已對原有工作不滿意為首要原因，佔樣本數比例的39%。Mobley(1977)探討工作滿意感與離職之間的關係。他認為員工對工作的不滿意將導致離職的想法、尋職的意向、留職或離職意向以及最後的真正離職行為。Vroom (1964)由七個研究中發現「工作滿足」與離職間存在相當一致性的關係。Parasuraman and Futrell (1983)對銷售員的離職研究，發現工作滿足和離職意願與行為，都有顯著的負相關，然而它通常對離職行為的變異，只有低於14%的解釋力。John and Jeffrey (1986)發現，工作本身滿足、薪資滿足與上司滿足與離職有強度相關(蘇文斌，2010)。Porter & Steers (1974)也歸納了所有探討工作滿足與離職行為的研究，結果發現了大多數的研究結果都顯示，工作滿足與離職行為是呈現負相關的。Mobley及Price & Mueller的離職模式中也都支持工作滿足對離職傾向或離職行為有很高的解釋力，是呈現負相關的關係(萬偉良，2008)。

許多研究也顯示：工作滿足是離職傾向研究中的重要變項，但對離職傾向的解釋力偏低，如此也反映出工作滿意度行的原因複雜，受到其他變項影響的因素仍多。但不可否認，工作滿意度對離職傾向的影響仍存在。

### 2.4.4 工作壓力與離職傾向

許多研究學者經過研究後顯示，工作壓力與離職傾向呈正相關，即工作壓力越高，離職傾向越高，並且也是離職決策的一個解釋變數。Beehr(1979)發現工作壓力與離職呈現正相關(葉至誠，2006)。國內學者針對不同職業類別進行工作壓力與離職傾向研究，也顯示兩者呈現正相關，陳梅麗等(2000)研究顯示出工作壓力是護理人員離職傾向的主因之一；李逸(2004)研究亦指出護理人員工作壓力越大，身心健康狀況即越受影響，離職傾向相對高；蘇文斌(2010)針對壽險業務員離職傾向之研究顯示，工作壓力越大者，離職傾向越高，壽

險業務員最大壓力來源來自業績考核，若主管能夠給予提供資源及公司行政支持，便能降低工作壓力，提升留任意願；Russell (2001) 針對特殊教育者提出的留任模型中，認為特殊教育工作者若缺乏資源、相關資訊及行政支持，將會使其壓力增加，甚至造成低工作滿足感，進而使留任的意願降低。

### 第三章 研究方法

本研究主要採問卷調查方式，以了解牙醫助理離職傾向及其影響知相關因素，以問卷調查法進行量化資料的蒐集並予以分析及處理，以達研究目的。在本章研究方法裡，分別敘述研究架構、研究假說、研究設計與工具，設計問卷並進行測驗和收集資料，最後說明資料分析方法。

#### 3.1 研究架構

本研究之架構，是依據研究目的與國內外文獻探討內容歸納後而定。以基本人口學為自變項，工作壓力感受、工作滿意度、工作痛苦指數等員工離職傾向因素，建立研究觀念架構，如圖3.1所示。

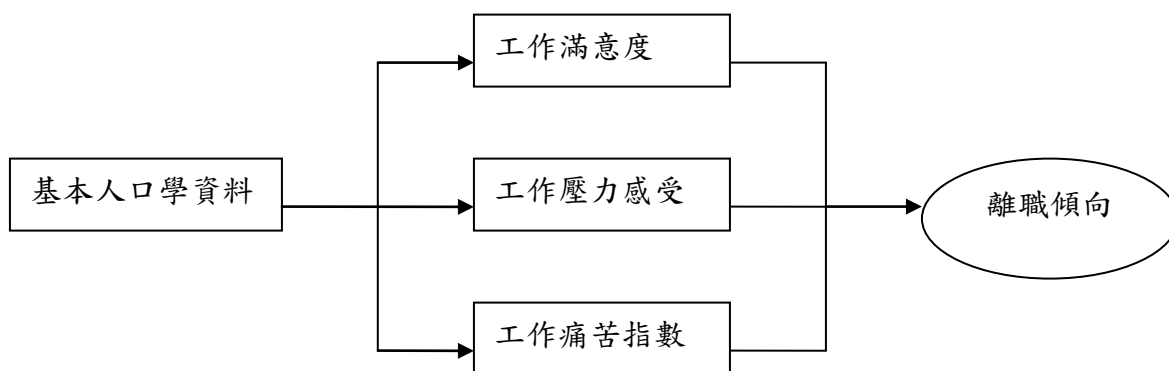


圖 3.1 研究架構圖

#### 3.2 研究假說

根據研究目的、文獻探討及研究架構之觀念，本研究所發展的假說及推論說明如下：

假說一：工作滿意度與離職傾向有顯著負相關。

假說二：工作壓力感受、工作痛苦指數與離職傾向有顯著正相關。

假說三：基本人口學與離職傾向之因素間有顯著差異。

假說四：離職傾向因素對牙醫助理離職傾向具有預測能力。

#### 3.3 研究工具及對象

本研究問卷由研究目的、文獻探討及實務經驗為基礎，所編制之問卷，

採用相關文獻中之量表，除了考量原始量表信效度外，並與指導老師及專家討論，針對牙醫助理實際的工作情形進行題項修改，為避免題項過於繁瑣，題項部分經過挑選並加以潤飾精簡，以求資料收集之完善。

問卷共分為六個部分：第一部分為基本調查：包括：工作場所、院所型態、牙醫師數、工作場所診療椅數、工作場所牙醫助理數、工作時數、上班方式、休假方式、薪資待遇、年齡、學歷、院所有無提供在職訓練、院所有無提供工作手冊、院所有無工作職責說明、工作內容、院所福利及臨床工作內容；第二部分為工作滿意度調查，題項則是參考自Weiss, Dawis, England, and Lofquist,(1967)的明尼蘇達量表；第三部分為離職傾向，參考了Mobley (1977)以及Micheals and Spector(1982) 的問卷題項；第四部分為牙醫助理痛苦指數調查；第五部分為工作壓力感受，此部分是參考國內文獻研究經挑選而定，以0至10分作為測量尺度，分數越低則表示壓力感受越低，反之越高；第六部分為可能離職之因素調查。

本研究之研究對象主要為全台牙醫診所或醫院附設牙醫部助理人員做為母群體，寄出共602份問卷，回收208份問卷，回收率為34.55%，其中有效問卷203份無效問卷為5份。

### **3.4 資料分析方法**

#### **3.4.1 資料蒐集**

本研究以郵寄問卷方式蒐集資料，根據行政院衛生署登記之牙醫院所進行隨機挑選，由各縣市皆挑選牙醫院所寄送資料，共寄出問卷602份，回收208份問卷，回收率為34.55%，其中有效問卷203份無效問卷為5份。

#### **3.4.2 資料分析**

本研究採SPSS統計軟體進行統計分析，所使用之資料分析如下：敘述統計分析、信效度分析、獨立樣本T檢定分析、單因子變異數分析、皮爾森相關分析、多元迴歸分析等統計方法進行結果分析。



## 第四章 統計分析結果

### 4.1 敘述統計分析

#### 4.1.1 樣本結構之次數分配

1. 「院所型態」:本研究對象的樣本中,「個人診所」的受訪者人數有「146」人,占全體的「71.92」%;「聯盟診所」的受訪者人數有「34」人,占全體的「16.75」%;「醫院」的受訪者人數有「23」人,占全體的「11.33」%。
2. 「牙醫助理上班方式」:本研究對象的樣本中,「固定班別」的受訪者人數有「76」人,占全體的「37.44」%;「輪班排班方式」的受訪者人數有「127」人,占全體的「62.56」%。
3. 「牙醫助理休假方式」:本研究對象的樣本中,「排班分散休假時段」的受訪者人數有「44」人,占全體的「21.67」%;「固定休週日」的受訪者人數有「89」人,占全體的「43.84」%;「固定休週日及國定假日」的受訪者人數有「70」人,占全體的「34.48」%。
4. 「薪資待遇」:本研究對象的樣本中,「18,000 元以下」的受訪者人數有「13」人,占全體的「6.40」%;「18,000-20,000 元」的受訪者人數有「24」人,占全體的「11.82」%;「20,001-25,000 元」的受訪者人數有「62」人,占全體的「30.54」%;「25,001-30,000 元」的受訪者人數有「67」人,占全體的「33.00」%;「30,001-35,000 元」的受訪者人數有「25」人,占全體的「12.32」%;「35,000 元以上」的受訪者人數有「12」人,占全體的「5.91」%。
5. 「學歷」:本研究對象的樣本中,「高中職」的受訪者人數有「53」人,占全體的「26.11」%;「大專院校」的受訪者人數有「146」人,占全體的「71.92」%;「碩士以上」的受訪者人數有「4」人,占全體的「1.97」%。
6. 「目前負責工作內容」(此題為複選題): 本研究對象的樣本中,於臨床負責工作內容中,需協助臨床跟診人數有「193」人,占全體的 95.07%;櫃檯作業有「137」人,占全體的 67.49%;行政業務-人事、醫務、物料管理有「104」人,占全體的 51.23%;治療前後及口腔保健說明有

- 「151」人，占全體的 74.38%；健保申報、抽查、申覆作業有「64」人，占全體的 86.21%。
7. 「任職單位提供的職工福利」(此題為複選題): 本研究對象的樣本中，享有健保福利有「180」人，占全體的 88.67%；勞保有「176」人，占全體的 86.70%；3 其他團體保險有「7」人，占全體的 18.23%；員工旅遊有「87」人，占全體的 42.86%；牙科醫療優待有「111」人，占全體的 54.68%，制服有「165」人，占全體的 81.27%；薪資調整制度有「109」人，占全體的 53.69%；紅利獎金制度有「67」人，占全體的 33.00%；聚餐有「109」人，占全體的 53.69%；退休計畫有「11」人，占全體的 5.42%。
8. 「在臨床的工作內容」(此題為複選題):各項治療、手術及裝置前後的注意事項說明有「1158」人，占全體 77.83%；自費項目之費用說明有「129」，占全體 63.55%；口腔衛生教育有「164」人，占全體的 80.79%；印取牙模有「130」人，占全體的 64.04%；灌牙模有「175」人，占全體的 86.21%；取模前排齦有「16」人，占全體的 7.88%；傷口拆線有「19」人，占全體的 9.36%；潰瘍塗藥有「39」人，占全體的 19.21%；傷口換藥有「14」人，占全體的 6.90%；臨時假牙製作有「55」人，占全體的 27.09%；拍攝口內外照片有「116」人，占全體的 57.14%；預防性溝隙封填有「9」人，占全體的 4.43%；假牙重黏有「47」人，占全體 的 23.15%；塗氟化物有「29」人，占全體的 14.29%；裝置、移除橡皮膠有「10」人，占全體的 4.93%；X 光片拍攝有「157」人，占全體的 77.34%；清除牙結石有「18」人，占全體的 8.87%；移除暫時性封填劑「26」人，占全體的 12.81%；暫時填補「21」人，占全體的 10.34%。

表 4.1 樣本次數分佈情形

	次數	百分比	累積百分比
院所型態			
個人診所	146	71.92	71.92
聯盟診所	34	16.75	88.67

	次數	百分比	累積百分比
醫院	23	11.33	100.00
<b>牙醫助理上班方式</b>			
固定班別	76	37.44	37.44
輪班排班方式	127	62.56	100.00
<b>牙醫助理休假方式</b>			
排班分散休假時段	44	21.67	21.67
固定休週日	89	43.84	65.52
固定休週日及國定假日	70	34.48	100.00
<b>薪資待遇</b>			
18,000 元以下	13	6.40	6.40
18,000-20,000 元	24	11.82	18.23
20,001-25,000 元	62	30.54	48.77
25,001-30,000 元	67	33.00	81.77
30,001-35,000 元	25	12.32	94.09
35,000 元以上	12	5.91	100.00
<b>平均工作時數(每週)</b>			
42 小時以下	76	37.44	37.44
43-50 小時	93	45.81	83.25
51-60 小時	25	12.32	95.87
60 小時以上	9	4.43	100.00
<b>學歷</b>			
高中職	53	26.11	26.11
大專院校	146	71.92	98.03
碩士以上	4	1.97	100.00
<b>有無舉辦在職教育課程</b>			
有	106	52.22	52.22
無	97	47.78	100.00
<b>有無提供工作手冊</b>			
有	82	40.39	40.39
無	121	59.61	100.00
<b>有無清楚工作職責說明</b>			
有	50	24.63	24.63
無	153	75.37	100.00
<b>樣本總數</b>			

資料來源：本研究整理

表 4.2 牙醫助理工作內容、職工福利、臨床工作內容及可能原因之樣本次數分布：

類別	次數	百分比
<b>工作內容</b>		

臨床跟診作業	193	95.07%
環境清潔	175	86.21%
治療前後及口腔保健說明	151	74.38%
櫃檯作業	137	67.49%
行政業務:人事、醫務、物料管理	104	51.23%
類別	次數	百分比
健保申報、抽查、申覆業務	64	31.53%
<b>職工福利</b>		
健保	180	88.67%
勞保	176	86.70%
制服	165	81.28%
牙科醫療優待	111	54.68%
薪資調整制度	109	53.69%
聚餐	109	53.69%
員工旅遊	87	42.86%
紅利獎金制度	67	33.00%
其他團體保險	37	18.23%
退休計畫	11	5.42%
無	7	3.45%
其他	4	1.97%
<b>臨床工作內容</b>		
灌牙模	175	86.21%
口腔衛生教育	164	80.79%
各項治療、手術及裝置前後的注意事項說明	158	77.83%
X光片拍攝	157	77.34%
印取牙模	130	64.04%
自費項目之費用說明	129	63.55%
拍攝口內外照片	116	57.14%
臨時假牙製作	55	27.09%
假牙重黏	47	23.15%
潰瘍塗藥	39	19.21%
塗氟化物	29	14.29%
移除暫時封填劑	26	12.81%
暫時填補	21	10.34%
傷口拆線	19	9.36%
清除牙結石	18	8.87%
取模前排齦	16	7.88%
傷口換藥	14	6.90%
裝置、移除橡皮障	10	4.93%

預防性溝隙封填	9	4.43%
<b>可能離職的原因</b>		
結婚	55	27.09%
進修	53	26.11%
照顧家庭	71	34.98%
懷孕、生產	69	33.99%
類別	次數	百分比
缺乏成就感	53	26.11%
職業尊嚴低	58	28.57%
工作離家遠	42	20.69%
同事關係問題	39	19.21%
與主管不合	50	24.63%
工作時數長	60	29.56%
薪資低	118	58.13%
工作繁雜	44	21.67%
工作太辛苦	27	13.30%
單位制度不全	58	28.57%
福利制度不全	90	44.33%
其他	14	6.90%

資料來源：本研究整理

#### 4.1.2 樣本之敘述統計

在各衡量構面之平均分數介於「3.195」至「4.510」之間，其中以「工作壓力」分數最高，而其中以「工作滿意度」分數最低，茲將上述資料整理於表 4.3。

表 4.3 敘述性統計

項目	樣本數	平均數	標準差	排名
工作滿意度	203	3.195	.864	4
工作壓力	203	4.510	2.386	1
工作痛苦	203	3.278	.746	2
離職傾向	203	3.226	1.048	3

工作滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
與同事間的相處	57 (28.08%)	82 (40.39%)	51 (25.12%)	6 (2.96%)	7 (3.45%)
關於工作單位的薪資待遇	18 (8.87%)	60 (29.56%)	66 (32.51%)	34 (16.75%)	25 (12.32%)
對工作單位的福利制度	19 (9.36%)	60 (29.56%)	57 (28.08%)	40 (19.70%)	27 (13.30%)
對工作單位的規定制度	18 (8.87%)	52 (25.62%)	82 (40.39%)	25 (12.32%)	26 (12.81%)
在工作上獲得的成就感	22 (10.84%)	74 (36.45%)	86 (42.36%)	10 (4.93%)	11 (5.42%)
工作單位所給予的工作分配	16 (7.88%)	55 (27.09%)	103 (50.74%)	16 (7.88%)	13 (6.40%)
對於工作單位的工作時間安排	19 (9.36%)	57 (28.08%)	79 (38.92%)	30 (14.78%)	18 (8.87%)

工作單位所提供的升遷管道	12 (5.91%)	39 (19.21%)	83 (40.89%)	32 (15.76%)	37 (18.23%)
主管的監督與管理方式	14 (6.90%)	48 (23.65%)	80 (39.41%)	25 (12.32%)	36 (17.73%)
工作單位的工作環境	28 (13.79%)	87 (42.86%)	58 (28.57%)	14 (6.90%)	16 (7.88%)

離職傾向	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
目前有辭掉工作的念頭	41 (20.20%)	39 (19.21%)	63 (31.03%)	37 (18.23%)	23 (11.33%)
在未來一年可能會辭掉現在的工作	40 (19.70%)	46 (22.66%)	51 (25.12%)	46 (22.66%)	20 (9.85%)
若別的單位提供更好的工作機會，我會辭掉現有工作	73 (35.96%)	61 (30.05%)	34 (16.75%)	20 (9.85%)	15 (7.39%)
在目前工作單位任職後，我曾找過其他工作	32 (15.76%)	41 (20.20%)	39 (19.21%)	54 (26.60%)	37 (18.23%)
想離開牙科領域，到其他行業工作	25 (12.32%)	46 (22.66%)	76 (37.44%)	33 (16.26%)	23 (11.33%)

牙醫助理痛苦指數調查	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
臨床工作需久站而無法負荷	30 (14.78%)	62 (30.54%)	70 (34.48%)	30 (14.78%)	11 (5.42%)
工作量大而繁雜且工作時間長	46 (22.66%)	66 (32.51%)	63 (31.03%)	24 (11.82%)	4 (1.97%)
鮮少有良好的升遷管道	66 (32.51%)	70 (34.48%)	45 (22.17%)	17 (8.37%)	5 (2.46%)
職業尊嚴及認同感低	55 (27.09%)	55 (27.09%)	57 (28.08%)	29 (14.29%)	7 (3.45%)
與牙醫師互動不佳	19 (9.36%)	30 (14.78%)	60 (29.56%)	66 (32.51%)	28 (13.79%)
專業知識不足造成學習不佳	14 (6.90%)	33 (16.26%)	65 (32.02%)	64 (31.53%)	27 (13.30%)
與同事間人際關係	17 (8.37%)	31 (15.27%)	75 (36.95%)	52 (25.62%)	28 (13.79%)
薪資水平低	68 (33.50%)	55 (27.09%)	46 (22.66%)	24 (11.82%)	10 (4.93%)
處理病患抱怨和情緒	42 (20.69%)	61 (30.05%)	67 (33.00%)	24 (11.82%)	8 (3.94%)
對醫療環境不適應	9 (4.43%)	19 (9.36%)	83 (40.89%)	71 (34.98%)	21 (10.34%)
無完整的教育訓練管道	39 (19.21%)	44 (21.67%)	74 (36.45%)	37 (18.23%)	9 (4.43%)
院所制度規劃不周	54 (26.60%)	46 (22.66%)	59 (29.06%)	33 (16.26%)	11 (5.42%)

工作滿意度	平均分數
與同事間的相處	3.87
工作單位的工作環境	3.48
在工作上獲得的成就感	3.42
工作單位所給予的工作分配	3.22
對於工作單位的工作時間安排	3.14
關於工作單位的薪資待遇	3.06
對工作單位的規定制度	3.05
對工作單位的福利制度	3.02
主管的監督與管理方式	2.90

痛苦指數	平均分數
鮮少有良好的升遷管道	3.86
薪資水平低	3.72
工作量大而繁雜且工作時間長	3.62
職業尊嚴及認同感低	3.60
處理病患抱怨和情緒	3.52
院所制度規劃不周	3.49

臨床工作需久站而無法負荷	3.34
無完整的教育訓練管道	3.33
與同事間人際關係	2.79
與牙醫師互動不佳	2.73
專業知識不足造成學習不佳	2.72

工作壓力	平均分數
需要面對牙醫師的情緒讓我感到有壓力	5.71
對於牙科領域工作的前景與未來成長讓我感到有壓力	5.40
工作單位人力及物力的不足讓我感到有壓力	5.32
工作單位無完善的升遷制度讓我很有壓力	5.31
長時間的工作讓我感到有壓力	5.06
工作上，我常需要做與自己內在標準或價值觀有差異的事讓我感到有壓力	5.04
工作中，醫師要求的作業流程及速度讓我感到有壓力	5.01
主管的領導方式讓我感到有壓力	4.95
工作單位沒有明確的組織規範讓我感到有壓力	4.95
工作讓我無法兼顧進修或照顧家庭讓我感到有壓力	4.89
不同醫師看診要求有差異讓我感到有壓力	4.82
管理部門對於員工的建議無法適時的回應讓我感到有壓力	4.81
工作單位並無提供教育訓練管道讓我有壓力	4.80
工作上有需多繁複的工作及需學習的事物讓我有壓力	4.73
在事務的處理上無法有自己的主見讓我感到有壓力	4.65
無法和主管有好的互動讓我感到有壓力	4.56
需與病患溝通並處理病患問題與情緒讓我感到有壓力	4.50
目前的工作影響生活的規律性讓我感到有壓力	4.38
對於牙科的專業知識了解的不多讓我感到有壓力	4.20
需要應付同事的情緒讓我感到有壓力	3.90
我常為了業績或無法達到工作目標而感到有壓力	3.86
不斷重複的工作內容讓我感到有壓力	3.83
工作中同事間沒有凝聚力讓我感到有壓力	3.78
和同事間的相處讓我感到有壓力	3.02

離職傾向	平均分數
目前有辭掉工作的念頭	3.19
若別的單位提供更好的工作機會，我會辭掉現有工作	3.77
在未來一年可能會辭掉現在的工作	3.20
想離開牙科領域，到其他行業工作	3.08
在目前工作單位任職後，我曾找過其他工作	2.89

## 4.2 信效度統計分析

### 4.2.1 信度分析

在社會及行為科學研究之中，信度評估一般而言可分為四種指標，即再測信度(test-retest reliability)、複本信度(alternative-form reliability)、折半信度(split-half reliability)以及內部一致性信度(internal consistency reliability)。而不論再測信度、複本信度以及折半信度，皆可稱為內部一致性信度，並且內部一致性信度中的 Cronbach's  $\alpha$  可以說是目前採行最廣的信度指標(邱皓政,2005)。如表 4.3 所示，本研究在問卷中每個構面的 Cronbach's  $\alpha$  值介於.835 至.948 之間。全部符合 Nunnally(1978)所提出的標準門檻值( $\alpha$  值大於 0.7)，並且皆高達 0.80 以上，所以本研究依據此門檻值判定本研究問卷具有一定程度的信度。

### 4.2.2 因素分析

而本文先利用探索性因素分析來求得因素效度(factorial validity)，而探索性因素分析(exploratory factor analysis，簡稱EFA)主要目的在於確認量表因素結構或一組變項的模型。而探索性因素分析偏向於理論產生的程序，而非是理論架構考驗的方式。簡言之，驗證性因素分析就是測量量表或理論其背後的因素結構的有效性。而驗證性因素分析(confirmatory factor analysis，簡稱CFA)的進行，係必須有特定之理論觀點或概念架構作為基礎，而這個概念架構明確地將變項歸類於哪個因素層面中，並同時決定因素構念間是相關的。簡言之，驗證性因素分析就是考驗建構效度的適切性與真實性，也就是量表的因素結構模式(測量模式)與實際蒐集資料的契合(model fit)(吳明隆,2006：229)。

本研究利用主成份分析法(principal components)抽取共同的因素，依據特徵值(eigenvalue)大於 1 者，且所擷取之因素其所包含之問項超過 2 題者，作為因素個數選取的判斷依據；在轉軸方法的選取方面，王保進認為若沒有理論或實證研究可以支持因素間是彼此相關的，則採直交轉軸(orthogonal rotation)應優於斜交轉軸(oblique rotation)，因為根據直交轉軸所得到的結果通常較容易瞭解與解釋，故本研究選擇直交轉軸法中的最大變異法(varimax)，讓所有變項在同一因素的負荷量平方之變異量最大，以簡化對因素的解釋(邱皓政,2005)。



進行因素分析前，本研究將先以 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)取樣適切性檢定及 Bartlett $\chi^2$  球面性檢定，檢測資料進行因素分析整體之適切性；Kaiser(1974) 提出 KMO 值的決策標準，認為於 0.80 以上為有價值的(meritorious)，0.90 以上則為極佳的(marvelous)；而 Bartlett $\chi^2$  球面性檢定，若檢定結果達顯著水準，即表示資料適合進行因素分析。觀察本研究之因素分析檢測結果(參表 4.4)，其 KMO 值為均大於 0.50 以上，而 Bartlett $\chi^2$  值亦皆達顯著水準(P 值小於 0.001)，因此就量表整體而言，本研究之資料適合進行因素分析。

經探索性因素分析結果發現有 4 個「特徵值」(eigenvalue)大於 1 的因素，本研究擷取 4 個因素成份，而直交轉軸後的解釋變異量分別為 65.153%、58.397%、47.417%、70.054%，且所有的題項均收斂在相對應的因素(因素負荷量>0.50) (Hair et al., 1998)，顯示各研究構念，如「工作滿意度」、「工作壓力」、「工作痛苦」和「離職傾向」均具有一定程度的建構效度。

表 4.4 量表信度及因素分析

變項	因素負荷量	解釋變異量(%)	KMO 值	Bartlett 值	Cronbach's $\alpha$
<b>工作滿意度</b>		65.153	0.924	1597.585	0.939
1.與同事間的相處令您到	.565				
2.關於工作單位的薪資待遇，您感到	.797				
3.對工作單位的福利制度，您感到	.858				
4.對工作單位的規定制度，您感到	.896				
5.在工作上獲得的成就感，您感到	.777				
6.工作單位所給予的工作分配，您感到	.860				
7.對於工作單位的工作時間安排，您感到	.808				
8.工作單位所提供的升遷管道，您感到	.870				
9.主管的監督與管理方式，您感到	.835				
10.工作單位的工作環境，您感到	.757				
<b>工作壓力</b>		58.397%	0.941	4814.195	0.969
1.不同醫師看診要求有差異讓我感到有壓力	.680				
2.工作上，我常需要做與自己內在標準或價值觀有差異的事讓我感到有壓力	.679				
3.我常為了業績或無法達到工作目標	.691				

變項	因素負荷量	解釋變異量(%)	KMO 值	Bartlett 值	Cronbach's $\alpha$
而感到有壓力					
4.工作上有需多繁複的工作及需學習的事物讓我有壓力	.696				
5.長時間的工作讓我感到有壓力	.836				
6.工作中，醫師要求的作業流程及速度讓我感到有壓力	.782				
7.工作單位無完善的升遷制度讓我很 有壓力	.793				
8.工作單位並無提供教育訓練管道讓 我有壓力	.790				
9.對於牙科領域工作的前景與未來成 長讓我感到有壓力	.811				
10.對於牙科的專業知識了解的不多讓 我感到有壓力	.696				
11.目前的工作影響生活的規律性讓我 感到有壓力	.785				
12.工作讓我無法兼顧進修或照顧家庭 讓我感到有壓力	.773				
13.和同事間的相處讓我感到有壓力	.659				
14.工作中同事間沒有凝聚力讓我感到 有壓力	.666				
15.需要應付同事的情緒讓我感到有壓 力	.655				
16.無法和主管有好的互動讓我感到有 壓力	.810				
17.需與病患溝通並處理病患問題與情 緒讓我感到有壓力	.717				
18.需要面對牙醫師的情緒讓我感到有 壓力	.818				
19.工作單位沒有明確的組織規範讓我 感到有壓力	.852				
20.主管的領導方式讓我感到有壓力	.822				
21.在事務的處理上無法有自己的主見 讓我感到有壓力	.840				
22.不斷重複的工作內容讓我感到有壓 力	.799				
23.管理部門對於員工的建議無法適時 的回應讓我感到有壓力	.817				
24.工作單位人力及物力的不足讓我感	.807				

變項	因素負荷量	解釋變異量(%)	KMO 值	Bartlett 值	Cronbach's $\alpha$
到有壓力					
<b>工作痛苦</b>		47.417%	0.889	1171.070	0.889
1. 臨床工作需久站而無法負荷。	.565				
2. 工作量大而繁雜且工作時間長。	.728				
3. 鮮少有良好的升遷管道。	.788				
4. 職業尊嚴及認同感低。	.816				
5. 與牙醫師互動不佳。	.639				
6. 專業知識不足造成學習不佳。	.590				
7. 與同事間人際關係。	.407				
8. 薪資水平低。	.780				
9. 處理病患抱怨和情緒。	.612				
10. 對醫療環境不適應。	.649				
11. 無完整的教育訓練管道。	.776				
12. 院所制度規劃不周。	.790				
<b>離職傾向</b>		70.054%	0.850	676.469	0.890
1. 目前有辭掉工作的念頭	.932				
2. 在未來一年可能會辭掉現在的工作	.912				
3. 若別的單位提供更好的工作機會，我會辭掉現有工作	.853				
4. 在目前工作單位任職後，我曾找過其他工作	.740				
5. 想離開牙科領域，到其他行業工作	.726				

### 4.3 獨立樣本 T 檢定分析

#### 4.3.1 不同「上班方式」在「各變數」上是否有顯著差異。

本研究係運用「獨立樣本 T 檢定(T-test)」，用以瞭解「上班方式」基本資料變項，對於「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的看法與認知有無不同(差異)。也就是說不同的「上班方式」是否在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項有所差異。在分析中，變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值，按「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項分別為 5.331、11.158、.402，唯「工作痛苦」顯著性皆大於.05，再由其 t 值與顯著性判斷資料與分析結果，其「工作滿意度」、「工作壓力」以及

「工作痛苦」三個變項的 t 值分別為 .325、-2.854、-1.165，唯「工作壓力」達顯著差異，根據平均數顯示得知，輪班的壓力大於固定班。

表 4.5 「上班方式」在「各變數」上之平均數差異性檢定表

研究構面	平均數		F 值	Sig F	t 值 (2-tailed)	Sig t
	(1)固定 (N=76)	(2)輪班 (N=127)				
工作滿意度	3.222	3.179	5.331*	.022	.325	.745
工作壓力	3.864	4.897	11.158**	.001	-2.854**	.005
工作痛苦	3.200	3.325	.402	.527	-1.165	.246

註：\* $P < .05$ ；\*\* $P < .01$ ；\*\*\* $P < .001$

#### 4.3.2 有無舉辦「在職教育課程」在「各變數」上是否有顯著差異。

本研究係運用「獨立樣本 T 檢定(T-test)」，用以瞭解「在職教育課程」基本資料變項，對於「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的看法與認知有無不同(差異)。也就是說不同的「在職教育課程」是否在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項有所差異。在分析中，變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值，按「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項分別為 4.222、3.456、.409，唯「工作滿意度」達顯著差異，其他顯著性皆大於 .05，再由其 t 值與顯著性判斷資料與分析結果，其「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的 t 值分別為 -2.538、1.309、3.329，唯「工作滿意度」、「工作痛苦」達顯著差異，根據平均數顯示得知，在「工作滿意度」上，沒有在職教育課程的認知高於有在職教育課程者。在「工作痛苦」上，有在職教育課程的認知高於沒有在職教育課程者。

表 4.6 「在職教育課程」在「各變數」上之平均數差異性檢定表

研究構面	平均數		F 值	Sig F	t 值 (2-tailed)	Sig t
	(1)有 (N=106)	(2)無 (N=97)				
工作滿意度	3.051	3.353	4.222*	.041	-2.538*	.012
工作壓力	4.719	4.281	3.456	.064	1.309	.192
工作痛苦	3.441	3.101	.409	.523	3.329**	.001

註：\* $P < .05$ ；\*\* $P < .01$ ；\*\*\* $P < .001$

#### 4.3.3 有無清楚「工作職責」在「各變數」上是否有顯著差異。

本研究係運用「獨立樣本 T 檢定(T-test)」，用以瞭解「工作職責」基本資

料變項，對於「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的看法與認知有無不同(差異)。也就是說不同的「工作職責」是否在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項有所差異。在分析中，變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值，按「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項分別為.434、.193、4.421，唯「工作痛苦」達顯著差異，其他顯著性皆大於.05，再由其 t 值與顯著性判斷資料與分析結果，其「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的 t 值分別為-5.284、3.269、4.709，皆達顯著差異，根據平均數顯示得知，在「工作滿意度」上，沒有工作職責說明者認知高於有工作職責說明者。在「工作壓力」以及「工作痛苦」上，有工作職責者認知高於沒有工作職責者。

表 4.7 「工作職責」在「各變數」上之平均數差異性檢定表

研究構面	平均數		F 值	Sig F	t 值 (2-tailed)	Sig t
	(1)有 (N=82)	(2)無 (N=121)				
工作滿意度	2.829	3.443	.434	.511	-5.284***	.000
工作壓力	5.160	4.070	.193	.661	3.269**	.001
工作痛苦	3.550	3.094	4.421*	.037	4.709***	.000

註：\* $P < .05$ ；\*\* $P < .01$ ；\*\*\* $P < .001$

## 4.4 單因子變異數分析

### 4.4.1 「院所型態」在「各變數」上的平均數表較差異分析

利用單因子變異數分析法討論「院所型態」下的三組對於「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的看法與認知有無不同(差異)。根據表 4.7 所示，不同「院所型態」的受訪者在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的 F 值分別為.451 (P 值=.637)、.275 (P 值=.760)、.275 (P 值=.760)、.490 (P 值=.613)且皆未達統計上的顯著水準。表示在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項上的看法與認知，不會因為「院所型態」的差異而導致看法與認知上的不同。故無須經過 Scheffe 事後比較。

表 4.8 「院所型態」在「各變數」上的平均數表較差異分析表

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
工作滿意度	(1)個人診所	146	3.229	.880	.451	.637	NA
	(2)聯盟診所	34	3.076	.725			
	(3)醫院	23	3.157	.967			
工作壓力	(1)個人診所	146	4.433	2.479	.275	.760	NA
	(2)聯盟診所	34	4.735	1.929			
	(3)醫院	23	4.667	2.455			
工作痛苦	(1)個人診所	146	3.297	.745	.490	.613	NA
	(2)聯盟診所	34	3.164	.728			
	(3)醫院	23	3.326	.794			

註：\*P<.05；\*\*P<.01；\*\*\*P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

#### 4.4.2 「休假方式」在「各變數」上的平均數表較差異分析

利用單因子變異數分析法討論「休假方式」下的三組對於「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的看法與認知有無不同(差異)。根據表 4.8 所示，不同「休假方式」的受訪者在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的 F 值分別為 5.244 (P 值=.006)、3.233 (P 值=.042)、5.402 (P 值=.005)，且皆達統計上的顯著水準。表示在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項上的看法與認知，會因為「休假方式」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，就「工作滿意度」而言，「固定休週日及國定假日」的受訪者認知是高於「固定休週日」的受訪者認知，就「工作壓力」而言，「固定休週日及國定假日」的受訪者認知是高於「固定休週日」的受訪者認知，就「工作痛苦」而言，「固定休週日及國定假日」的受訪者認知是高於「固定休週日」的受訪者認知。

表 4.9 「休假方式」在「各變數」上的平均數表較差異分析表

層面 / 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
工作滿意度	(1)排班分散休假時段	44	3.348	.732	5.244	.006	(3)>(2)
	(2)固定休週日	89	2.978	.866			

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(3)固定休週日及國定假 日	70	3.376	.888			
工作壓 力	(1)排班分散休假時段	44	4.565	2.032	3.233	.042	(3)>(2)
	(2)固定休週日	89	4.916	2.505			
	(3)固定休週日及國定假 日	70	3.960	2.359			
工作痛 苦	(1)排班分散休假時段	44	3.188	.656	5.402	.005	(3)>(2)
	(2)固定休週日	89	3.465	.651			
	(3)固定休週日及國定假 日	70	3.098	.859			

註：\*P<.05；\*\*P<.01；\*\*\*P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

#### 4.4.3 「薪資待遇」在「各變數」上的平均數表較差異分析

利用單因子變異數分析法討論「薪資待遇」下的六組對於「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的看法與認知有無不同(差異)。根據表 4.9 所示，不同「薪資待遇」的受訪者在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的 F 值分別為 3.953 (P 值=.002)、2.366 (P 值=.041)、2.755 (P 值=.020)，且皆達統計上的顯著水準。表示在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項上的看法與認知，會因為「薪資待遇」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，就「工作滿意度」而言，「35,000 元以上」的受訪者認知是高於「18,000-20,000 元」的受訪者認知，就「工作壓力」而言，組間無顯著差異，就「工作痛苦」而言，組間無顯著差異。

表 4.10 「薪資待遇」在「各變數」上的平均數表較差異分析表

層面/ 變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
工作滿 意度	(1)18,000 元以下	13	2.815	1.223	3.953	.002	(6)>(2)
	(2)18,000-20,000 元	24	2.792	.842			
	(3)20,001-25,000 元	62	3.094	.860			
	(4)25,001-30,000 元	67	3.345	.755			
	(5)30,001-35,000 元	25	3.304	.790			
	(6)35,000 元以上	12	3.875	.692			
工作壓	(1)18,000 元以下	13	5.000	3.080	2.366	.041	n.s

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
力	(2)18,000-20,000 元	24	5.429	1.953			
	(3)20,001-25,000 元	62	4.658	2.469			
	(4)25,001-30,000 元	67	4.139	2.408			
	(5)30,001-35,000 元	25	4.755	2.002			
	(6)35,000 元以上	12	2.938	1.708			
	工作痛苦	(1)18,000 元以下	13	3.654	.746	2.755	.020
(2)18,000-20,000 元		24	3.528	.835			
(3)20,001-25,000 元		62	3.319	.685			
(4)25,001-30,000 元		67	3.238	.743			
(5)30,001-35,000 元		25	3.090	.709			
(6)35,000 元以上		12	2.785	.686			

註：\*P<.05；\*\*P<.01；\*\*\*P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

#### 4.4.4 「學歷」在「各變數」上的平均數表較差異分析

利用單因子變異數分析法討論「學歷」下的三組對於「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的看法與認知有無不同(差異)。根據表 4.10 所示，不同「學歷」的受訪者在「工作滿意度」、「工作壓力」以及「工作痛苦」三個變項的 F 值分別為 1.253 (P 值=.288)、3.242 (P 值=.041)、.256 (P 值=.775)，唯「工作壓力」達顯著，其它皆未達統計上的顯著水準。表示在「工作滿意度」、以及「工作痛苦」三個變項上的看法與認知，不會因為「學歷」的差異而導致看法與認知上的不同。經過 Scheffe 事後比較發現，就「工作壓力」而言，組間無顯著差異。

表 4.11 「學歷」在「各變數」上的平均數表較差異分析表

層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
工作滿意度	(1)高中職	53	3.336	.951	1.253	.288	NA
	(2)大專院校	146	3.136	.829			
	(3)碩士以上	4	3.475	.900			
工作壓力	(1)高中職	53	3.853	2.854	3.242	.041	n.s
	(2)大專院校	146	4.773	2.150			
	(3)碩士以上	4	3.625	2.529			
工作痛苦	(1)高中職	53	3.255	.895	.256	.775	NA



層面/變數	分組	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
苦	(2)大專院校	146	3.293	.692			
	(3)碩士以上	4	3.042	.618			

註：\*P<.05；\*\*P<.01；\*\*\*P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

## 4.5 皮爾森相關分析

根據表 4.11 分析結果所顯示，兩兩之變數間具有高度相關，其相關係數 r 應達統計上顯著差異水準並係數大於 0.7 以上；兩兩之變數間具有中高度相關，其相關係數 r 應達統計上顯著差異水準並係數介於 0.69~0.50；兩兩之變數間具有中度相關，其相關係數 r 應達統計上顯著差異水準並係數介於 0.49~0.30；兩兩之變數間具有低度相關，其相關係數 r 應達統計上顯著差異水準並係數小於 0.29 以下。

表 4.12 相關係數表

	工作滿意度	工作壓力	工作痛苦	離職傾向
工作滿意度	1	-.641**	-.678**	-.692**
工作壓力	-.641**	1	.732**	.585**
工作痛苦	-.678**	.732**	1	.646**
離職傾向	-.692**	.585**	.646**	1

註：\*P<.05；\*\*P<.01；\*\*\*P<.001

表 4.13 研究結果彙整表

研究假說	實證支持
工作滿意度與離職傾向有顯著負相關	中度支持**
工作壓力感受、工作痛苦指數與離職傾向有顯著正相關	中度支持**

## 4.6 多元迴歸分析

利用多元迴歸分析法，根據模式變異數分析的結果，指出整體迴歸模式的效果達顯著水準(F值=78.409，P值=0.000<.05)，表示整體迴歸模式具有統計上的意義，其調整後的判定係數為0.535，表示其整體模式的解釋力達53.5%，而在迴歸模式中的預測變數對於依變數的有效解釋變異量為53.5%。

經過上述迴歸模式之總檢定(F檢定)，並達統計上的顯著水準後，復進行預測變數之迴歸係數的解釋，「工作滿意度」的標準化迴歸係數( $\beta$ )達顯著水準其值為-.443 ( $t=-6.489$ ， $P$ 值=.000<.05)，「工作壓力」的標準化迴歸係數( $\beta$ )未達顯著水準其值為.105 ( $t=1.422$ ， $P$ 值=.157>.05)，「工作痛苦」的標準化迴歸係數( $\beta$ )達顯著水準其值為.269 ( $t=3.505$ ， $P$ 值=.001<.05)。該標準化迴歸係數，表示其個別預測變項對於依變項之解釋變異量。

表 4.14 對使用意圖之多元迴歸分析表

模式	未標準化係數		標準化係數		t值	Sig(t)	調整後的 R平方	F值	Sig(F)
	B 之估計值	標準誤	Beta	分配					
(Constant)	3.493	.511			6.832	.000			
工作滿意度	-.537	.083	-.443		-6.489	.000	0.535	78.409	0.000
工作壓力	.046	.032	.105		1.422	.157			
工作痛苦	.378	.108	.269		3.505	.001			

註：\* $P$ <.05；\*\* $P$ <.01；\*\*\* $P$ <.001。

## 第五章 結論與建議

### 5.1. 結論

#### 5.1.1 基本調查

##### 1. 牙醫助理人力

整體而言，接受調查之牙醫助理所任職的院所中，平均每位牙醫師任用1.17位助理，醫院平均聘有17.44位助理，牙醫師平均任用0.59位助理；聯盟診所平均聘有8.09位助理，牙醫師平均任用1.33位助理；一般診所平均聘有5.56位助理，牙醫師平均任用1.58位助理。而學歷部份：高中職以下之牙醫助理約占二成六；大專院校畢業者約占七成二；碩士以上畢業者不到一成。目前牙醫院所聘請之牙醫助理多為大專院校以下居多，碩士級以上較少。

上班方式、休假方式、薪資待遇之整理表(表4.1)可看出，牙醫助理上班方式以輪班排班制居多，主要可能因配合牙醫師上班時間或避免超時工作，而採此制；休假方式則多為固定休週日或固定休週日及國定假日居多；薪資待遇部份，有約不到一成的牙醫助理薪資在一萬八千元以下，根據上班時數而定，此部分牙醫助理可能為兼職人員或是工讀生，將近三成的牙醫助理薪資範圍介在兩萬元以上至兩萬五千元以下，三成三的牙醫助理薪資介在兩萬五千元以上至三萬元以下，雖與人力銀行公布之大學畢業生起薪範圍之內，但仍需考量牙醫助理之年資及專業度，若比起一般勞工，則並無達到專業人員的薪資程度。

##### 2. 助理工作內容

牙醫助理現階段於國家法令上，並不屬於醫事人員，因此無國家相關認證，僅有學會或公會之課程認證，因此目前牙醫助理能夠協助之工作內容以不涉及病患口腔內任何侵入性治療為主，根據研究顯示：有近七成七的牙醫助理需拍攝X光片；約兩成的牙醫助理需協助病患進行潰瘍塗藥；約一成五的牙醫助理需進行塗氟化物的動作甚至有將近一成的牙醫助理需替病患進行傷口拆線或是清除牙結石。然而目前牙醫助理所從事的工作包括排齦、傷口拆線、傷口塗藥及換藥、發育溝隙填補、拍攝X光片、清除牙結石、移除

暫時封填劑及暫時填補等，皆是在國外之牙醫助理需通過正式教育訓連及考試認證後，方可執行之業務，因此透過官方協助確立牙醫助理之職責，並規畫相關法律規範才是對牙醫助理有所保障。

### 5.1.2 工作滿意度

整體而言，依據工作滿意度調查十個題項中，工作滿意稍高於中間值，對於目前工作狀況普遍呈現滿意的狀況，其中以與同事間的相處，較為讓牙醫助理滿意；而平均分數較低則為「工作單位所提供的升遷管道級主管的監督與管理方式」，是有許多受訪者認為滿意度較低；而較為讓牙醫助理感到不滿意的則為工作單位的福利制度、規定制度及工作時間安排，相較於其他題項滿意度稍略低。

### 5.1.3 離職傾向

根據統計顯示，其中題目中「目前有辭掉工作念頭」，各有兩成左右的牙醫助理非常同意及同意，有辭掉目前工作的念頭；而意有將近六成五的牙醫助理若遇到其他單位提供更好的工作機會，會辭掉目前工作；也有將近三成五的牙醫助理曾經找過其他領域的工作或想離開牙科領域到其他行業工作。由此可見，牙醫助理的工作性質，對於牙醫助理而言，仍不具前瞻性、穩定性及長久性，因此導致仍有許多牙醫助理有離職或轉職的念頭。而工作滿意度對於離職傾向存有負向影響，顯然牙科院所需重視牙醫助理的工作滿意度，若能夠提升牙醫助理的工作滿意度，必能減少牙醫助理離職行為的發生。Herzberg (1957) 亦認為員工的滿足感，是維持低缺勤率與流動率的關鍵因素。故無論是透過有形的或是無形的方法，打造一個令牙醫助理感到愉快的工作經驗，提高工作滿足的感受，間接促使離職率降低，為團隊帶來最大的績效，應是管理者所要重視的課題。

### 5.1.4 工作壓力

工作壓力對離職傾向有負向影響，本研究顯示工作壓力越大，離職傾向越高，而工作壓力選項中，讓牙醫助理認為壓力最大的前幾名因素為：(1) 需要面對牙醫師的情緒；(2) 對於牙科領域工作的前景與未來成長；(3) 工作單位人力及物力的不足；(4) 工作單位無完善的升遷制度。牙科治療工作常常需要花費許多時間，牙醫師也需要有極大耐心面對各樣的病人，往往有時牙醫師的情緒會引此受到影響，而有時亦可能將情緒轉嫁至牙醫助理，因此牙醫

助理便需要承受同時來自牙醫師及病患的雙重壓力；因目前牙醫院所鮮少完善的升遷制度，國家也無提供對於牙醫助理的認證，因此導致牙醫助理對於工作的前瞻性與未來堪慮，而可能尋求他職；再者，牙科醫院因非如牙科診所屬於個人或獨力資金，因此人力及物力往往受限於醫院經費分配，而牙科診所也有考量人力及物力的成本限制，對於人力及物料亦須管控，因而導致牙醫助理工作負荷量加重。因此透過研究結果，了解多數牙醫助理壓力來源，如何降低牙醫助理工作壓力，也是牙醫院所需關注之問題。

### 5.1.5 痛苦指數

痛苦指數對離職傾向有負向影響，結果顯示牙醫助理感到痛苦原因比例較高的為「顯少有良好的升遷管道」及「薪資水平低」，此與工作滿意度中工作單位所提供的升遷管道選項類似，因此若醫療院所能夠提供完善的升遷制度，讓牙醫助理能有晉升的管道，也是降低離職率的考量之一。

### 5.1.6 可能離職原因

本研究於問卷最後，詢問受訪之牙醫助理，依照現階段狀況，若有可能離職，最大原因為何，就外在因素而論，將近六成的牙醫助理可能離職原因為「薪資低」，其次為「福利制度不全」；內在因素而論，近三成牙醫助理會因為「結婚」、「進修」、「照顧家庭」或是「懷孕、生產」，而考慮離職。薪資與福利制度仍是任職或離職考量的重要因素之一，而若因結婚、進修、照顧家庭或懷孕生產而離職者，主要是因為院所工作時間長，導致無法同時兼顧家庭或學業，進而產生離職行為。

## 5.2. 建議

### 5.2.1 提供牙科醫療院所管理經營

1. 工作保障: 因牙醫助理所從事的工作項目，多半不受法律之保障，但卻超過一般工作者，且有將近六成三以上的牙醫助理，工作時數超過勞基法保障，職業的認同感也因並無相關國家認證而相對低，而工作內容也因游走在法律規範及院所規定間，而可能導致違反醫療相關法規。

因此院所若能妥善規劃相關制度，甚至是透過牙醫師為牙醫助理爭取國家認證，提供完善的教育訓練、有合格的認可制度，如此不僅是對民眾口腔

健康負責，也是提升牙醫助理專業度、尊嚴與地位，使牙醫助理從事工作時能獲得保障，如此不僅能降低牙醫助理離職率，也相對提高牙醫助理就業率並減少牙醫院所在經營上的困難。

2.提供完善的福利制度:因牙醫助理屬於勞基法保障之工作族群，除勞基法規定之基本保障外，亦可提供其他福利措施，如紅利發給、員工旅遊或餐敘活動等，以抒發平時工作之壓力，並鼓勵牙醫助理之表現，讓牙醫助理能夠透過工作得到獎勵。不僅能夠增加向心力，同時提升牙醫助理於工作時的成就感與滿意度。

3.制定明確的管理制度:提供牙醫助理法律基本的保障如請假規定、工作時數等，明確制訂院所的管理規章，包括記載合法之工作規則、福利制度、升遷制度及薪資調整制度，並且能夠確切落實，而不流於形式，讓牙醫助理能夠在工作時能夠有所依據，不因制度規章朝夕令改而無所適從。

4.提供教育訓練管道:提供牙醫助理手冊，內容可包含相關工作規定外，亦可規劃臨床及行政工作流程，並提供牙科專業知識如雜誌或書籍等，同時也可舉辦院內教育訓練，或鼓勵並提供補助參加相關公會或學會舉辦之專業課程，不僅能夠滿足牙醫助理對專業知識的需求，同時也可以增加服務品質提高牙醫助理成就感。

### 5.2.2 對後續研究者的建議

1.研究主題部份:國內牙醫助理相關研究不多，因此仍可從其他變項進行多方面的調查與研究，包括:員工意見、組織承諾、工作價值觀、工作認知等。

2.研究樣本部份:本研究因時間因素，因此僅寄出 602 份問卷，後續研究可考量擴大樣本範圍，以增加研究樣本的代表性。

3.研究方法部份:本研究僅使用問卷寄送方式收集問卷，後續研究者可透過網路、電訪或是深度探訪方式，將問卷內容傳達，使牙醫助理能夠表達看法。

## 5.3 研究限制

5.3.1 本研究因時間因素限制，回收有效樣本數僅 203 份，而全台灣牙醫院所超過萬家，因此無法推論至大部分牙醫助理，因此可能導致有些許差異。

5.3.2 因問卷問及關於薪資、勞健保、從事工作內容等工作項目，寄送問卷至牙醫院所時，可能導致牙醫師或主管有所顧慮，而並未交由牙醫助理進行填寫的狀況發生。

## 參考文獻

- [1] 丁一倫(2002)，**影響員工離職傾向因素之探討-以台中地區國際觀光旅館為例**(碩士論文)。朝陽科技大學休閒事業管理系，台中市。
- [2] 王若松、林立德、鄭雅安、張心涪、郭光敏、藍萬烘(2004)。台北市牙醫師對牙醫助理人員之需求評估報告。**台灣醫學**，8(5):615-621。
- [3] 王時華(2001)。**醫療機構從業人員工作壓力、工作滿足感與職業倦怠之研究**(碩士論文)。東海大學公共事務研究所，台中市。
- [4] 王靜琳(2005)。**護理人員工作壓力、社會支持與專業承諾之相關性研究**(碩士論文)。美和技術學院健康照護研究所，屏東縣。
- [5] 江永言(2008)。**大台中地區牙科助理人力之調查研究**。**台灣口腔醫學科學雜誌**。24，205-216。
- [6] 李淑貞(2000)。**我國國稅稽徵人員工作滿足感之研究**(碩士論文)。國立成功大學企業管理研究所，台南市。
- [7] 沈秀娟(2002)。**精神醫療機構護理人員工作壓力之探討**(碩士論文)。國立成功大學醫學院環境醫學研究所，台南市。
- [8] 金佩縈(2006)。**真實工作預覽對新進員工離職傾向之影響-以工作期望相符程度為中介變數**。國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市。
- [9] 林素真、林麗娟、方世杰、陳建智(2009)。**以期望理論觀點探討部落格互動行為與滿足**。**資訊社會研究**，16，35-36。
- [10] 徐睿紳(2009)。**視障巡迴輔導教師離職傾向及其相關因素之研究**(碩士論文)。國立台南大學特殊教育學系。台南市。
- [11] 曹采華(2002)。**員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響-以派遣人員為例**(碩士論文)。國立中央大學人力資源管理研究所，桃園縣。
- [12] 連玉如、曾明清。**牙醫助理痛苦指數調查**。**北縣牙醫**。184，43-46。
- [13] 郭倍宏(2009)。**工作-家庭衝突、工作壓力、知覺主管支持與離職傾向關係研究：以輔導會所屬員工為例**(碩士論文)。國立中正大學企業管理研究所，嘉義縣。
- [14] 陳均卿(2005)。**牙醫助理的工作壓力、工作滿意度與職業倦怠相關因素之探討-以高屏澎為例**(碩士論文)。高雄醫學大學口腔衛生科學研究所，高雄市。
- [15] 陳均卿、黃純德(2005)。**美加日港牙科衛生士與牙醫助理之簡介**。**台灣口腔醫學衛生科學雜誌**。21，62-74。
- [16] 陳國瑚、陳麗如、蘇喜(2006)，**護理人員對護理工作認知與離職傾向之探討**。**台灣雜誌**，25(3)，177-188。



- [ 17 ] 陸洛(1997)。工作壓力之歷程:理論與研究的對話。中華心理衛生學刊, (4):19-51。
- [ 18 ] 黃天昭。台灣牙醫助理證照化之必要性。自:鄭信忠主編。牙醫助理手冊中華民國牙橋學會。2002:77-84。
- [ 19 ] 黃世英(2002)。簡介日本、美國牙科衛生士的發展過程。自:鄭信忠主編。牙醫助理手冊中華民國牙橋學會。2002:55-65。
- [ 20 ] 葉至誠(2008)。人力派遣與勞動政策。空大學訊, 395(社會政策與社會立法補充教材), 61-68。
- [ 21 ] 樊景立(1976)。紡織廠女作業員離職行為之研究(碩士論文)。政治大學企業管理研究所, 台北市。
- [ 22 ] 蘇文斌(2011)。壽險業務員離職傾向之研究(碩士論文)。逢甲大學風險管理與保險學系, 台中市。
- [ 23 ] Abelson & Michael, A. (1987). Examination of avoidable and unavoidable turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 382-386.
- [ 24 ] Alderfer, C. P. (1973). *Existence, Relatedness, and Growth: Human needs in organizational setting*. NY: Free press.
- [ 25 ] Beehr, T. A., & Newman, J. E.(1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A fact analysis, model and literature review. *Personnel psychology*, 31, 665-699.
- [ 26 ] Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Van Harrison, R. V., & Pinneau, S. R. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*, Washington D.C.: U.S. Department of Health, Education and Welfare.
- [ 27 ] Cotton, J. L. & Tuttle, J. M. (1986). Employee Turnover: A Meta-analysis and Review with Implications for Research, *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70..
- [ 28 ] French, J. R. P., Rodgers, W., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. New York : Basic Books.
- [ 29 ] Herzberg, F., Mausner & B. Sydeman(1959), *The motivation to work*, NY: Wiley.
- [ 30 ] Katz, C. A. (1986). Stress factors operating in the dental office work environment. *Dental Clinic of North America*, 30(4):29-36.
- [ 31 ] Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Happer & Brothers Pub.

- [ 32 ] Miller, H. E., and Katerberg, R. (1979). Evaluation of the Mobly, Honor and Hollingsworth Model of Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology* , 64(5), 509-517.
- [ 33 ] Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology* , 62 (2) , 237-240.
- [ 34 ] Porter, L. W., & Steer, R. M.(1973). Organizational, work, and personal factors in employee 113 turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
- [ 35 ] Price, J. L. (1977). *The study of Turnover*, Ames : Iowa-state University Press.
- [ 36 ] Price, J. L. & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses, *Academy of Management Journal* , 24(3), 543- 565.
- [ 37 ] Price, J. L. & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and Turnover of Hospital Employees*, Greenwich , CT: JAI press, Inc.
- [ 38 ] Selye, H. (1956). *The stress of life*, New York : McGraw-Hill.
- [ 39 ] Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

## 附錄

### 一、基本調查

本問卷採不記名方式，僅作學術上統計分析，保證不公開，請安心填寫，謝謝。

- 1.工作場所地點為:\_\_\_\_\_縣/市
- 2.貴院所屬於: 1).個人診所；2).聯盟診所；3).醫院
- 3.工作場所牙醫師人數:專職\_\_\_\_\_位；兼職\_\_\_\_\_位
- 4.工作場所診療椅共有:\_\_\_\_\_張
- 5.工作場所的助理人數:專職\_\_\_\_\_位；兼職\_\_\_\_\_位
- 6.貴院所牙醫助理平均工作時數:每週\_\_\_\_\_小時
- 7.貴院所牙醫助理上班方式:1).固定班別；2).輪班排班方式
- 8.貴院所牙醫助理休假方式:1).排班分散休假時段；2).固定休週日(國定假日不一定)；3).固定休週日及國定假日
- 9.您個人目前薪資待遇:
  - 1.18,000 元以下
  - 2.18,000-20,000 元
  - 3.20,001-25,000 元
  - 4.25,001-30,000 元
  - 5.30,001-35,000 元
  - 6.35,000 元以上
- 10.您擔任牙科相關工資資歷共:\_\_\_\_\_年
- 11.您目前年齡:\_\_\_\_\_歲
- 12.您的最高學歷: 1).高中職；2).大專院校；3).碩士以上
- 13.貴院所有無舉辦助理的在職教育課程:有；無
- 14.貴院所有無提供工作手冊:有；無
- 15.貴院所有無清楚的工作職責說明:有；無
- 16.您目前負責的工作內容:(可複選)

1). <input type="checkbox"/> 臨床跟診作業	2). <input type="checkbox"/> 櫃檯作業
3). <input type="checkbox"/> 行政業務:人事、醫務、物料管理	4). <input type="checkbox"/> 治療前後及口腔保健說明
5). <input type="checkbox"/> 健保申報、抽查、申覆業務	6). <input type="checkbox"/> 環境清潔

17.您任職的單位目前提供的職工福利:(可複選)

1). <input type="checkbox"/> 健保	2). <input type="checkbox"/> 勞保	3). <input type="checkbox"/> 其他團體保險	4). <input type="checkbox"/> 員工旅遊
5). <input type="checkbox"/> 牙科醫療優待	6). <input type="checkbox"/> 制服	7). <input type="checkbox"/> 薪資調整制度	8). <input type="checkbox"/> 紅利獎金制度
9). <input type="checkbox"/> 聚餐	10). <input type="checkbox"/> 退休計畫	11). <input type="checkbox"/> 其他	12). <input type="checkbox"/> 無

18.您在臨床工作內容:(可複選)

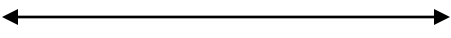
1). <input type="checkbox"/> 各項治療、手術及裝置前後的注意事項說明		2). <input type="checkbox"/> 自費項目之費用說明	
3). <input type="checkbox"/> 口腔衛生教育	4). <input type="checkbox"/> 印取牙模	5). <input type="checkbox"/> 灌牙模	6). <input type="checkbox"/> 取模前排齦
7). <input type="checkbox"/> 傷口拆線	8). <input type="checkbox"/> 潰瘍塗藥	9). <input type="checkbox"/> 傷口換藥	10). <input type="checkbox"/> 臨時假牙製作
11). <input type="checkbox"/> 拍攝口內外照片	12). <input type="checkbox"/> 預防性溝隙封填	13). <input type="checkbox"/> 假牙重黏	
14). <input type="checkbox"/> 塗氟化物	15). <input type="checkbox"/> 裝置、移除橡皮障	16). <input type="checkbox"/> X光片拍攝	
17). <input type="checkbox"/> 清除牙結石	18). <input type="checkbox"/> 移除暫時封填劑	19). <input type="checkbox"/> 暫時填補	
20). <input type="checkbox"/> 其他_____			

-

二、工作滿意度	5	4	3	2	1
<p>以下問題是請教您對工作滿意度的描述，請依據您的實際感受勾選答案。</p>	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1.與同事間的相處令您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.關於工作單位的薪資待遇，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.對工作單位的福利制度，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.對工作單位的規定制度，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.在工作上獲得的成就感，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.工作單位所給予的工作分配，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.對於工作單位的工作時間安排，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.工作單位所提供的升遷管道，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.主管的監督與管理方式，您感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.工作單位的工作環境，您感到 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、離職傾向	1	2	3	4	5
<p>請閱讀完以下問項後，於右側勾選符合您的選項。</p>	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.目前有辭掉工作的念頭.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.在未來一年可能會辭掉現在的工作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.若別的單位提供更好的工作機會，我會辭掉現有工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.在目前工作單位任職後，我曾找過其他工作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.想離開牙科領域，到其他行業工作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>四、牙醫助理痛苦指數調查</b>  此部分為痛苦因素調查，請依您的狀況勾選可能造成您感受的因素，謝謝。	1 非常 同意	2 同 意	3 沒 意 見	4 不 同 意	5 非 常 不 同 意
1. 臨床工作需久站而無法負荷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 工作量大而繁雜且工作時間長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 鮮少有良好的升遷管道。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 職業尊嚴及認同感低。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 與牙醫師互動不佳。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 專業知識不足造成學習不佳。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 與同事間人際關係。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 薪資水平低。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 處理病患抱怨和情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 對醫療環境不適應。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 無完整的教育訓練管道。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 院所制度規劃不周。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.其他 _____ _____					

五、工作壓力感受	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
以下是請教您對工作壓力的感受程度評量，此評量最低是 0 分，最高是 10 分，請您在符合您情形的地方勾選，謝謝。	完全沒壓力 <span style="float: right;">非常有壓力</span> 										
1.不同醫師看診要求有差異讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.工作上，我常需要做與自己內在標準或價值觀有差異的事讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.我常為了業績或無法達到工作目標而感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.工作上有需多繁複的工作及需學習的事物讓我有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.長時間的工作讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.工作中，醫師要求的作業流程及速度讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.工作單位無完善的升遷制度讓我很有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.工作單位並無提供教育訓練管道讓我有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.對於牙科領域工作的前景與未來成長讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.對於牙科的專業知識了解的不多讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.目前的工作影響生活的規律性讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.工作讓我無法兼顧進修或照顧家庭讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.和同事間的相處讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.工作中同事間沒有凝聚力讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.需要應付同事的情緒讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.無法和主管有好的互動讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.需與病患溝通並處理病患問題與情緒讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.需要面對牙醫師的情緒讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.工作單位沒有明確的組織規範讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.主管的領導方式讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.在事務的處理上無法有自己的主見讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.不斷重複的工作內容讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.管理部門對於員工的建議無法適時的回應讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.工作單位人力及物力的不足讓我感到有壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

六、若您將離開牙醫助理工作，離開的原因會是以下哪些?請勾選。(可複選)			
<input type="checkbox"/> 1.結婚	<input type="checkbox"/> 2.進修	<input type="checkbox"/> 3.照顧家庭	<input type="checkbox"/> 4.懷孕、生產
<input type="checkbox"/> 5.缺乏成就感	<input type="checkbox"/> 6.職業尊嚴低	<input type="checkbox"/> 7.工作離家遠	<input type="checkbox"/> 8.同事關係問題
<input type="checkbox"/> 9.與主管不合	<input type="checkbox"/> 10.工作時數長	<input type="checkbox"/> 11.薪資低	<input type="checkbox"/> 12.工作繁雜
<input type="checkbox"/> 13.工作太辛苦	<input type="checkbox"/> 14.單位制度不全	<input type="checkbox"/> 15.福利制度不全	<input type="checkbox"/> 16.其他

全文完