

醫院病房護理人員滿意度之探討:以彰化縣某區域教學醫院為例

李淑鈴、謝雅惠

E-mail: 9415927@mail.dyu.edu.tw

摘要

護理人員是病患的直接照顧者，也是醫療團隊人數最多的一群。國內外亦有很多研究指出，護理人員之工作滿意度低不但是造成護理人員的離職率高的主因，甚至影響本身業務的推展及醫療保健體系功能的發揮。本研究旨在探討護理人員基本屬性的護理人員對自我評量、工作環境、福利制度的滿意度及其相關性。研究採描述性研究法，研究對象為彰化縣某區域教學醫院的正式護理人員，於94年4月15日至4月31日進行問卷調查，共發出220份問卷，回收202份，回收率為96.3%；其中有效問卷202份，有效問卷回收率為95.2%。研究工具採結構式問卷，以SPSS for Window 10.0統計套裝軟體進行變異數分析法(ANOVA)及薛費氏事後比較檢定(Scheffe's test)等進行統計分析。研究結果顯示護理人員對自我評量的滿意度最高，對福利制度的滿意度最低。期許本結果可供各醫療機構護理主管參考，以加強勞資雙方的溝通管道，並達成人性化的管理理念。建議日後進行滿意度調查時，可運用顧客滿意度理論，調查機構內部顧客對護理人員的觀感，作為改進的參考。

關鍵詞：護理人員；工作滿意度

目錄

第一章 緒論	1.1 研究背景	1.1.2 研究動機	2.1.3 研究目的	4
第二章 文獻探討	2.1 醫療機構	2.1.1 醫院的種類	2.1.2 我國醫療機構(院所)的分級及其任務	5
		2.1.3 醫療產業的瓶頸	2.2 護理人員之角色與功能	9
			2.2.1 護理人員在各領域的角色與功能	10
			2.3 護理人員法中護理人員之業務責任	17
			2.3.1 健康問題之護理評估	17
			2.3.2 預防保健之護理措施	17
			2.3.3 護理指導與諮詢	18
			2.3.4 醫療輔助行為	18
			2.4 護理人員之護理功能	19
			2.4.1 獨立功能之概念	19
			2.4.2 非獨立功能之概念	20
			2.4.3 相互依賴功能之概念	20
			2.5 工作滿意之意義	21
			2.5.1 工作滿足定義	21
			2.5.2 工作滿足的理論	27
			2.5.3 影響工作滿足的因素	29
			2.6 滿意度與醫療組績效之關係	32
			2.7 SWOT分析	34
			2.7.1 組織優勢	35
			2.7.2 組織劣勢	36
			2.7.3 組織的機會及威脅	37
第三章 研究方法	3.1 研究架構	3.2 問卷設計	3.3 研究假設	38
	3.1.1 名詞界定	3.1.2 問卷設計	3.3.1 項目分析	39
	3.1.2 問卷預試分析	3.1.3 問卷設計	3.3.2 因素分析	40
	3.1.3 問卷預試分析	3.1.4 問卷設計	3.3.3 研究對象	41
	3.1.4 問卷預試分析	3.1.5 問卷設計	3.3.4 依工作職稱分類	41
	3.1.5 問卷預試分析	3.1.6 問卷設計	3.3.5 依工作職級分類	43
	3.1.6 問卷預試分析	3.1.7 問卷設計	3.3.6 依教育程度分類	45
	3.1.7 問卷預試分析	3.1.8 問卷設計	3.3.7 依年齡分類	48
	3.1.8 問卷預試分析	3.1.9 問卷設計	3.3.8 依婚姻狀況分類	48
	3.1.9 問卷預試分析	3.1.10 問卷設計	3.3.9 依工作年資分類	49
	3.1.10 問卷預試分析	3.1.11 問卷設計	3.3.10 依隸屬科別分類	49
第四章 實證分析	4.1 服務單位簡介	4.1.1 護理部宗旨	4.1.2 護理理念	50
		4.1.3 護理部行政結構	4.2 描述性結果分析	50
			4.2.1 問卷調查結果	51
			4.2.2 問卷調查結果依基本特性分類	52
			4.2.3 醫院病房護理人員工作滿意度之現況分析	53
			4.3 訪談資料	55
			4.3.1 工作環境面	64
			4.3.2 福利制度面	65
			4.4 部門SWOT分析	65
			4.4.1 優勢(Strengths)	66
			4.4.2 劣勢(Weaknesses)	66
			4.4.3 機會(Opportunities)	66
			4.4.4 威脅(Threats)	67
第五章 結論與建議	5.1 結論	5.2 建議	5.2.1 對機構的建議	69
			5.2.2 對單位主管的建議	71
			5.2.3 對護理人員的建議	73
			5.2.4 對護理人員的建議	74
參考文獻				75
附錄				75
圖目錄	圖2-1 SWOT分析	圖3.1 研究架構		35
	圖4-1 護理部行政結構	表目錄	表2-1 工作滿足的定義	38

.....24 表2-2 工作滿足的定義(續)	25 表2-3 工作滿足的定義(續)
.....26 表2-4 工作滿足相關理論.....	27 表2-5 工作滿足的定義(續)
.....28 表2-6 工作滿足的定義(續)	29 表3-1 「工作滿意度量表」預試之項目分析表之一
.....42 表3-2 「工作滿意度量表」預試之項目分析表之二	43 表3-3 「工作滿意度量表」預試之因素分析摘要表.....
.....44 表4-1 病房護理人員滿意度問卷回收動態表	53 表4-2 病房護理人員滿意度調查樣本特性摘要表.....
.....54 表4-3 醫院病房護理人員工作滿意度之現況統計分析	55 表4-4 不同年齡之醫院病房護理人員在工作滿意度之多變量變異數分析摘要表.....
.....56 表4-5 不同婚姻狀況之醫院病房護理人員在工作滿意度之多變量變異數分析摘要表.....	57 表4-6 不同婚姻狀況之醫院病房護理人員在工作滿意度之多變量變異數分析摘要表.....
.....58 表4-7 不同學歷之醫院病房護理人員在工作滿意度的多變量變異數分析摘要表.....	59 表4-8 不同隸屬科別之醫院病房護理人員在工作滿意度之多變量變異數分析摘要表.....
.....60 表4-9 不同工作年資之醫院病房護理人員在工作滿意度之多變量變異數分析摘要表	61 表4-10 不同職級之醫院病房護理人員在工作滿意度之多變量變異數分析摘要表.....
.....62 表4-11 不同職務之醫院病房護理人員在工作滿意度之多變量變異數分析摘要表	63 表4-12 自我評量、工作環境、福利制度與工作滿意度相關表.....
.....64 表4-13 部門SWOT分析	68

參考文獻

- 一、中文部分
- 1.于乃玲、胡瑞桃、周碧琴、賴瑞月(1999), 某醫院護理人員工作滿意度與留任意願相關性之探討。長庚護理, 10(3), 28-38。
 - 2.王國川(1988), 臺北市國民中學健康教育教師工作滿意度之研究。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
 - 3.王瑞霞、林惠娟、郭明娟、石芬芬(1989), 某醫學中心臨床護理員工作滿足感、人格類型與壓力症狀關係之探討。護理雜誌, 36(4), 47-55。
 - 4.王蘭(1999), 醫院員工領導型態、工作滿意度、組織承諾及離職傾向之研究, 高雄醫學院公共衛生學研究所碩士論文。
 - 5.尹裕君、安妮(1991) 護理人員離職原因與工作滿意度相關性之探討, 榮總護理, 第8卷第4期, 428-436頁。
 - 6.辛幸珍(1991), 護理角色概念—由學校體系至工作單位的轉變, 護理雜誌, 38(6), 67-76。
 - 7.杜友蘭(1998), 護理的質性與量性研究 - 哪一類研究比較重要, 護理雜誌, 45(2), 75-78。
 - 8.李文傑(2000), 影響護理人員離職意願因素之研究, 長庚大學管理研究所碩士論文。
 - 9.李品珠(1998)麻醉護理人員工作壓力與工作滿意度之研究 - 以北部醫學中心為例, 國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。
 - 10.林文香(1987). 臺灣地區護士工作滿意與職業疲潰相關性研究。榮總護理, 4(2), 149-154。
 - 11.林月桂(1991), 台北市立醫療院所護理人員工作滿意度之研究, 公共衛生, 18(3), 262-273。
 - 12.邱秀環(1985), 醫院護理人員的工作滿足感。護理雜誌, 32(2), 71-79。
 - 13.胡文玲(1987), 某醫院護理人員的工作滿足感調查分析。護理雜誌, 34(1), 41-52。
 - 14.徐南麗(2001), 護理行政與管理, 台北, 華杏。
 - 15.徐美玲(1997), 護理人員激勵與工作投入相關性探討。臺北醫學院醫學研究所碩士論文。
 - 16.洪勝發(2004), 台灣中部地區基層衛生醫療機構領導型態影響員工滿意度之研究。
 - 17.許士軍(1994), 工作滿足、個人特徵與組織氣候 - 文獻檢討及實証研究。政治大學學報, 35, 13-56。
 - 18.許曉玲(1996), 精神科急診病房護理人員人特徵、工作壓力及其與職業疲潰關係之探討。國立台灣大學醫學院護理研究所碩士論文。
 - 19.陳潭(1994), 護理人員的人格特質與工作滿意度之相關研究, 東海學報, 35, 頁117-133。
 - 20.黃璉華(1981), 臺北市公共衛生護士工作滿足感調查研究。公共衛生, 7(4), 443-451。
 - 21.張文英、蕭淑代(2000), 護理行政管理之現在與未來。榮總護理, 17(3), 205-208。
 - 22.張世青(1992), 臨床護理人員離職意願因素之研究。國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。
 - 23.張遠萍、許玲女(2000), 某教學醫院護理人員對工作滿意情形之探討。長庚護理, 11(2), 63-74。
 - 24.葉政治(1995), 高雄市護理人員工作滿意度探討 - Herzberg兩因素理論對應用。國立成功大學工業管理研究所碩士論文。
 - 25.楊克平(1989), 臺灣地區護理人員流動因素之探討。護理雜誌, 36(3), 51-64。
 - 26.楊克平(1999), 台灣地區護理人員流動因素之統合分析, 行政院衛生署委託專題研究計劃成果報告。
 - 27.莊淑娟(2002), 北市醫學中心新進護理人員工作價值觀、專社會化與工作滿意度相關因素之探討。國立臺灣大學醫學院護理學系研究所碩士論文。
 - 28.榮泰生(2004), 管理學, 台北, 三民。
 - 29.劉長安、施婉華、曾貴英(1997), 某醫學中心臨床護理人員工作滿意情形及影響因素之探討。榮總護理, 14(2), 143-163。
 - 30.劉淑芬(2000), 嚴謹度、於陳月枝等著, 質性護理研究法, 台北, 護望出版社。
 - 31.潘依琳、張媚(1998), 醫院護理人員工作特性、成就動機與工作投入、工作滿意度、留任職意願之影響, 中華衛誌, 17(1), 40-57。
 - 32.蔡欣玲、林小玲(2001), 護理人員工作滿意度量表之信效度測試。榮總護理, 18(3), 270-279。
 - 33.蔡來蔭(2002), 某醫學中心護理人員專業承諾工作愉悅感及其相關因素之研究。高雄醫學大學公共衛生學研究所碩士論文。
 - 34.謝茉莉(1989), 工作角色壓力、性格特質與工作倦怠 - 以助人專業者為例。國立師範大學衛生教育研究所碩士論文。
 - 35.鍾正姮、陳琴、黃升苗(2004) 手術室護理人員工作滿意度調查。
- 二、英文部分
1. Abelson, M. A. (1986), " Strategic Management of Turnover :A Model for the Health Service Administrator, " Health Care Management Review, 11(2), pp. 61-67.
 2. Acorn, S., Rather, P. A., and Crawford, M. (1997), " Decentralization as a Determinant of Autonomy Job Satisfaction and Organizational Commitment among Nurse Managers, " Nursing Research, 46(1), pp. 52-58.
 3. Adams, A. & Bond, S. (2000). Hospital nurse ' job satisfaction individual and organizational characteristics. Journal of Nursing Administration, 32(3), 536-543.
 4. Alexander, J.A., Lichtenstein, R. & Oh, H.J. (1998). A causal model of voluntary turnover among nursing personnel in long-term psychiatric settings. Research in Nursing & Health, 21, 415-427.
 5. Anderson, E.F.F. (2000). Empowerment job satisfaction and professional governance of nurses in hospitals with and without shared governance : A descriptive correlational and comparative study. Unpublished doctoral dissertations, University of Louisiana State.

Stress&Well-Being at Work.Psychological Association,Washington,DC. 6.Berliner HS. Ginzberg E.(2002) Why this hospital nursing shortage is different. JAMA. 288(21):2742-4. 7.Blegen, M.A.(1993) Nurses ' job satisfaction:a meta-analysis of related variables. Nursing Research, 42(1),36-41. 8.Borman, W. C. & Motowidlo, S. J., Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates, Personnel selection in organization (pp.71-98). San Francisco:Jossey-Bass, 1993. 9.Bruffey N. G. (1997), " Job Satisfaction and Work Excitement: Organizational Considerations, " Semin Nurse Management, 5(4), pp. 202-208. 10.Campbell, J.P. et al., Managerial Behavior Performance and Effectiveness, N.Y. McGraw Hill, 1970. 11.Cranny, C. J., Patricia Cain Smith, and Eugene F. Stone. Job Satisfaction:how people feel about their jobs and How it affects their performance. New York:Maxwell Macmillan International, 1993. 12.Cribbin, J.J. Effective Managerial Leadership, American Management Association, Inc. 1972 Lazarus&Folkman (1988).Coping as a mediator of emotion. Journal of Applied Psychology,52,466-475. 13.Davis, H., Human Behavior at Work:Organizational Behavior, 5th New York:Mcgraw—Hill, 1977. 14.Don Hellriegel, John W. Slocum, Richard W. Woodman, Organizational behavior, St. Paul:Taimei,Taiwan:West, Hwa Tai Book Co., 1986. 15.George H. Lucas, Jr., The Relationships Between Job Attitudes,, Personal Characteristics, and Job Outcomes:A Study of Retail Store Managers, Journal of Retailing, Vol. 61, 1985, 16.Gersten, R., Gillman, J., Morvant, M., & Billingsley, B., Working condition:Job design.(ED389 419), 1995 17.Greenberg, J. and Baron, R. A. Behavior In Organizations:Understanding and Managing The Human Side Of Work. N.J.:Prentice-Hall. 1995 18.Hellriegel, D., Slocum, J.W. Jr., & Woodman, R.W. Organizational behavior. St. Paul, MN:West Publishing Company, 1992. 19.Kramer, M., and Schmalenberg, C. (1991), " Job Satisfaction and Retention: Insights for the 90s, " Nursing, 91, pp. 50-55. 20.Mannheim, B., Baruch, Y., & Tal J., Alternative Models for Antecedents and Outcomes of Work Centrality and Job Satisfaction of High-Tech Personnel, Human Relations, (50), 1997. 21.Morrison, Kimberley A., How Franchise Job Satisfaction and Personality Affect Performance, Organizational Commitment, Franchisor Relations, and Intention to Remain, Journal of Small Business Management, (35), p39-67, 1997. 22.Moss, R., and Rowles, C. J. (1997), " Staff Nurse Job Satisfaction and Management, " Nursing Management, 28(1), pp. 32-34. 23.Pettite J.D., & Goris, J.R., & Vaught B.C., An Examination of Organizational Communication as a Moderator of the Relationship Between Job Performance and Job Satisfaction, Journal of Business Communication, Vol. 38, no.11, p81-98, 1997. 24.Pierce, L. L., Hazel, C. M., and Mion, L. C. (1996), " Effect of a Professional Practice Model on Autonomy, Job Satisfaction and Turnover, " Nursing Management, 27(2), pp. 48M-48T. 25.Rita, M., and Connie, J. R. (1997), " Staff Nurse Job Satisfaction and Management Style, " Nursing Management, 28(1), pp. 32-34. 26.Robbins, S. P. (1996), Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Application, 7nd Ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N J. 27.Scott, C., Cox, S., Dinham, S. An English study of teacher satisfaction, motivation, and health., 1998. (ERIC Document Rreproduction Service NO. ED419797). 28.Shader, K., Broome, M. E., Broome, C. D., West, M. E., Nash, M. (2001), " Factors Influencing Satisfaction and Anticipated Turnover for Nurses in an Academic Medical Center, " Journal of Nursing Administration, 31(4), pp. 210-216. 29.Tunulty, G., Jernigan, I. E., and Kohut, G. (1995), " Reconceptualizing Organizational Commitment, " Journal of Nursing Administration, 25(1), pp. 61-65.