

國軍醫護主管內部學習與工作壓力及人格特質對工作績效影響之研究-以三軍總醫院為例

游龍、賴文魁

E-mail: 9418163@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來由於醫療環境快速變遷，大眾對專業的需求及醫療服務品質之要求也提昇許多，再再都使醫院的經營面臨更多挑戰，而醫院之醫護主管除擔任最新醫療科技及專業知識、教育、研發之引導者，更需對所屬持恆加強各項醫療服務品質之指導、宣教及要求，其工作不但辛苦，且為高工作壓力的一群。本研究旨在了解國軍醫院醫護主管內部學習與工作壓力及人格特質對工作績效之影響，本研究採用問卷調查法並以三軍總醫院醫護主管為對象，共發出394份問卷，回收332份，剔除無效問卷17份，有效問卷計315份。本研究計分五個假設，使用統計方法有信度與因素分析、敘述統計分析、相關性分析及迴歸分析。本研究發現推行內部學習制度，整體來說對於工作績效具有正面影響，而組織成員的內外控人格傾向對於內部學習的推動及成效並無相關性存在，但給予醫護主管適度的工作壓力會提高內部學習效果；而不當的工作壓力則會降低內部學習效果。另本研究依據上述結論，分別對醫院管理者、醫護主管個人及未來研究提出建議，以供參考。

關鍵詞：總醫院；相關性；科技；效果；對象；人格

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要	v 英文摘要
要 vi 誌謝 vii 目錄 ix 圖目錄 xi 表目錄 xii 第一章 緒論 1.1 研究背景 1.1.2 研究動機 3 1.3 研究目的 4 1.4 研究步驟及流程 5 1.5 研究範圍與限制 6 第二章 文獻探討 2.1 內部學習 7 2.2 人格特質 22 2.2.1 人格的定義 22 2.2.2 人格特質 24 2.3 工作壓力 31 2.3.1 壓力 (Stress) 的定義 31 2.3.2 工作壓力來源 34 2.3.3 工作壓力效應 36 2.4 工作績效 37 2.4.1 工作績效的定義 37 2.4.2 工作績效的評估與衡量 38 第三章 研究方法 3.1 研究架構 42 3.2 研究假設 43 3.3 研究變項、操作性定義與問卷設計 47 3.3.1 問卷設計 48 3.3.2 個人資料調查 49 3.3.3 內部學習 50 3.3.4 內外控人格 50 3.3.5 工作壓力 50 3.3.6 工作績效 51 3.4 研究對象與問卷回收 51 3.5 資料分析與統計方法 51 第四章 資料分析 4.1 基本資料分析 53 4.1.1 樣本基本資料 54 4.1.2 基本屬性與構面分析 61 4.2 問卷因素分析與信度檢定 66 4.3 內外控人格、工作壓力對內部學習的影響 73 4.4 內外控人格、工作壓力、內部學習對工作績效的影響 75 4.4.1 內外控人格對工作績效的影響 75 4.4.2 工作壓力對工作績效的影響 78 4.4.3 內部學習對工作績效的影響 80 4.4.4 工作壓力對內部學習的影響 81 4.5 實證結果彙整 83 第五章 結論與建議 5.1 研究結論 85 5.2 理論與實務意涵 86 5.3 研究建議 88 參考文獻 91 附錄問卷 97		

參考文獻

1. 方世杰 (1999)，「產研研發聯盟之廠商特性、技術移轉特性、互動機制與績效之研究」，管理學報，第十六卷第四期，頁633-659
2. 行政院勞工委員會 (1995)，勞工安全衛生研究報告 國人工作壓力量表之建立，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所編印。
3. 余昭 (1989)，人格心理學。台北市，三民出版社。
4. 李玉文 (2004)，「技術學習與戰車戰力研究」，大葉大學國際企業管理研究所碩士論文。
5. 吳秉恩 (1986)，組織行為學，台北，華泰書局。
6. 蘇義祥 (1999)，中華電信專戶服務部門領導型態與工作績效關係之研究 - 服務人員特質及成熟度的調節作用
7. 吳黎明、蔡政修、郭景璋 (2001)，「綠色能源與技術學習」，環保月刊，第一卷第六期，頁173-192。
8. 林麗娟 (1999)，「國際技術合作策略與技術學習模式」，經濟情事暨評論，第五卷第一期，頁194-209。
9. 封德台 (2000)，「技術學習與技術能力關係之研究 國內資訊軟體產業之實證」，國立政治大學企業管理學系博士論文。
10. 何永福、楊國安 (1993)，人力資源管理策略，台北市，三民書局。
11. 柯雅琪譯，明茲伯格等著 (2002)，組織學習3，天下遠見出版社，台北市，頁3-18。
12. 陳國棟 (2003)，「軍事科技史」，台北市，揚智事業股份有限公司，頁1-4。
13. 黃採霖 (2003)，醫院行政人員的人格特質、工作壓力及工作績效之研究，頁16-17。
14. 黃仲銘、陳文章 (2002)，「企業技術創新績效影響因素之研究」，長榮學報，第六卷，第一期，頁19-20。
15. 陳禹辰、李昌雄 (2000)，「技術關連與技術累積對企業採用網際網路的影響」，管理學報，第十七卷第一期，頁25-42。
16. 陳義勝 (1989)，組織行為，台北市，華泰書局。
17. 張盈盈 (2000)，「台灣中小企業技術取得模式之研究」，銘傳大學國際企業管理研究所碩士論文。
18. 張宏正、黃晶瑩、楊耀祥 (1994)，「影響技術學習效果之因素探討」，農林學報，第四十三卷第二期，頁1-10。
19. 張潤書 (1985)，組織行為與管理，台北市，五南圖書出版公司。
20. 張春興 (1988)，現代心理學，台北市，東華書局。
21. 葉惠青 (1989)，「當前國際技術轉移情勢分析」，台灣經濟研究月刊，第十二卷第三期，頁1-10。
22. 劉小梅、劉鴻基譯 (2000)，金仁秀著，「模仿是為了創新:南韓經驗:技術學習的典範」，台北市遠流出版社，頁17-165。
23. 賴士葆、林明

杰 (1993) , 「影響技術引進績效因素」, 管理評論, 第十二卷, 頁65-81 24.詹益民 (1996) , 「個人屬性、人格特質與內滋激勵與外附激勵關聯性之研究 以交通部數據通訊所員工為例」, 國立交通大學管理科學研究所碩士論文。 25.盧盛忠、余凱成、徐昶 (1997) , 組織行為學 理論與實務, 台北市, 五南圖書出版公司。 26.魏啟林、林斯瑜 (1994) , 「台灣廠商國際轉移模式之研究」, 產業科技研究發展管理實務案例暨論文研討會, 第一冊。 二、英文部分: 1.Allport G.W. (1936) ,Personality:A psychological Interpretation,New York:McGraw-Hill. 2.Allport G.W. (1937) ,Personality,New York:McGraw-Hill. 3.Anderson R.E.,Bush A.J. & Hair J.F. (1992) , " Professional Sales Management " ,New York,McGraw-Hill. 4.Bierly P.E., and Chakrabarti A.K. (1996) , " Technological Learning, Strategic Flexibility, and New Product Development in the Pharmaceutical Industry " , IEEE Transactions on Engineering Management,Vol.43,No.4,November. 5.Beehr T.A.&J.E. Newman (1978) , Job Stress , employee health and Organizational Effectiveness:A Facet Analysis , Model , and Literature Review , Personnel Psychology , 31 , pp.665-699. 6.Capon, N. & Glazer, R. (1987) , " Marketing and Technology: A Strategic co Alignment " ,Journal of Marketing,51,pp.1-14. 7.David V.Day and Stanley B.Silverman (1989) ,Personality and Job Performance:Evidence of Incremental Validity,Personal Psychology,42,pp.25-36. 8.Gatewood,R.D., & Field,H.S., (1998) ,Human Resource Selection,4th Edition,TX, The Dryden Press. 9.Jex S.M.&Beehr T.A (1991) , " Research in Personal and Human Resource Management " ,Emerging Theoretical and Method logical Issure in the Study of Work-related Stress,London,JAI Press Inc,9,pp.311-365. 10.Katz & Kahn (1978) ,The social psychology of organization ,New York: Wiley. 11.Matteson M.T.& Ivancevich J.M (1987) ,Controlling Work Stress, San Francisco :Jossey-Boss. 12.Meyer J.P.,N.J.Allen &C.A. Smith (1993) ,Commitment to Organization and Occupations:Extension and Test of a Three Component Concept-ualizational,Journal of Applied Psychology,78,pp.538-551. 13.McCrae R.R.,Costa P.T.,Busch C.M. (1986) ,Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems:The California Q-set and the Five-factor Model,Journal of Personality,54,pp430-446 14.McCrae R.R.,& Costa P.T., (1992) ,An Introduction of the Five-Factor Model and Its Applications,Journal of Personality,60,pp.175-215. 15.Robbins S.P. (1983) ,Organizational Behavior,Upper Saddle River,NJ:Practice Hall. 16.Rotter,J.B., (1966) ,Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement, Psychological Monographs: General and Applied,80(1),pp.1-7 17.Schermerhorn J.R. (1989) , " Experiences in Management and Organizational Behavior " ,The Academy of Management Review,1,pp.138-142. 18.Schuler R.S. (1980) , Definitional and Conceptualization of Stress in Organizational , Organizational Behavior and Human Performance pp.189. 19.Selye H (1956) , " The Stress of Life " ,New York, McGraw-Hill. 20.Spector,P.E, (1982) ,Behavior in Organizations as a Function of Employee ' s Locus of Control.Psychological Bulletin,91,pp.482-497.