

# 在台外籍醫師工作壓力與就醫民眾滿意度之研究

陳茂文、封德台

E-mail: 9701099@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

近年來，醫療服務市場的蓬勃發展使得學者及醫療機構經營者對於如何提升醫療服務品質以及病患滿意度日益重視，而醫師以治療疾病為專長，是否能預防工作壓力對其身心健康的影響，進而使就醫民眾的滿意度產生差異，此即為本研究核心議題。本研究針對外籍醫師含已歸化為中華民國者與至醫院接受治療疾病的就醫民眾為研究對象，欲探討外籍醫生的工作壓力與工作滿意間關係以及工作滿意是否會影響就醫民眾滿意度。此外，亦探討工作壓力是否會透過工作滿意進而影響就醫民眾滿意度。本研究共取得166份有效樣本，以多元迴歸分析驗證研究假設之關係。研究發現：1.五種工作壓力當中，評鑑規範及科層庶務被視為一種負面性的壓力2.工作滿意為工作壓力與就醫民眾滿意度之中介變數。最後依據上述發現提出具體的理論與實務意涵。

關鍵詞：工作壓力；工作滿意；就醫民眾滿意度；外籍醫生

## 目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
x 第一章 緒論	1	第一節 研究動機	1
1 第二節 研究目的	2	第三節 研究問題	2
3 第四節 研究流程	3	第二章 文獻探討	3
5 第一節 工作壓力的研究	5	第二節 工作滿意	5
6 第三節 就醫民眾滿意度	7	第三章 研究方法	7
9 第一節 研究架構	9	第二節 研究假設	9
9 第三節 變數之操作性定義與衡量	11	第四節 抽樣方法	11
14 第五節 資料分析方法	16	第四章 資料分析與結果	16
18 第一節 基本資料說明	18	第二節 不同屬性對外籍醫師知的工作壓力、工作滿意分析	18
27 第四節 各構面間之相關分析	29	第三節 信效度分析	27
30 第六節 迴歸分析	33	第五節 研究架構及假設修正	30
38 第一節 研究結論	38	第五章 研究結論與建議	38
40 第三節 研究限制及後續研究建議	41	第二節 研究建議	40
43 附錄A 在台外籍醫生工作壓力問卷	47	第三節 參考文獻	43
49 附錄B 就醫民眾滿意度問卷	49		

## 參考文獻

- 一、中文部份 王秀姿，林季璉，黃怡文，陳秀如，熊淑菁(2003)，門診病患對醫師滿意度及其相關因素探討，彰化醫學雜誌，8(4)，245-251。李淑雅(2001)，醫師工作滿意度與對應因素重要性程度之相關性研究-以台北市立區域級綜合醫院為例，國立台北護理學院醫護管理研究所未出版之碩士論文。邱聖豪，陳星助，林欣榮(2003)，以門診顧客滿意度調查結果探討門診顧客的需求，慈濟護理雜誌，2(3)，49-57。林昌誠(1992)，醫師工作滿意度相關因素與離職意願之研究—以執業於台北市之醫師為例，國立陽明大學醫務管理研究所未出版之碩士論文。邱國銘(2001)，銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度的研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士班未出版之碩士論文。陸洛，陳豔菁，許嘉和，李季樺，吳紅巒，施建彬(1995)，職業壓力指標之探討，勞工安全衛生研究季刊，3(2)，47-72。陸洛，李惠美，謝天渝(2005)，探討牙醫師職業壓力與身心健康、職業倦怠的關係 - 以高雄市牙醫師為例，應用心理研究，27，59-80。陳仁惠，鄭仲興，方世杰(2005)，門診醫療服務品質與病患滿意度對於關係導向行為之影響，醫護科技學刊，7(2)，187-202。陳端容，鍾政達(2005)，心臟科醫師工作壓力與身心健康之關係，醫護科技學刊，7(4)，379-392。張瑞中(1994)，醫學中心醫師工作滿足之研究，國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。張兩漑(2001)，醫師個人屬性、行為特質與壓力感知、趨避意向關係之探討，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。張錦標，張素雲，邱建勳，王昱豐(2005)，台灣地區核醫實驗室技術人員工作壓力源

及其因應之研究，核子醫學雜誌，18(4)，217-223。張景盛，翁惠卿(2004)，醫療服務接觸與就醫滿意度之研究-以婦產科為例，第二屆管理思維與實務學術研討會論文集，131-148，桃園:銘傳大學。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。蔣凱萱(1997)，台北市區域醫院醫師工作壓力、因應方式及工作滿意度之研究，中國醫藥學院醫務管理研究所未出版之碩士論文。嚴玉華，陳金鍾，王石甫(2004)，急診顧客滿意度調查結果及相關因素探討—以某區域醫院為例，醫護科技學刊，6(4)，385-396。侯毓昌，黃文鴻(1999)，中醫門診病人選擇醫院之因素分析及就醫滿意度研究，國立陽明大學醫務管理研究所未出版之碩士論文。廖士程，李明濱，謝博生，李源德(2005)，綜合醫院醫療爭議案件之心理社會面向分析，醫學教育，6(4)，56-62。二、英文部份 Dunlap, J. E., & Stewart, D. (1982). Suggestions to alleviate dental stress. *Dental Economics*, 72, 58-64. Furnham, A. (1983). Social skills and dentistry. *British Dental Journal*, 154, 404-408. Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper & Brothers. Keller, K. L., & Koenig, W. J. (1998). Sources of stress and satisfaction in emergency practice. *The Journal of Emergency Medicine*, 7, 293-299. Whitworth, J., Pickering, H., & Mulwanyo, F. (1999). Determinants of attendance and patient satisfaction at eye clinics in south-western Uganda. *Health Policy & Planning*, 14(1), 77-81. Sibbald, B., Enzer, I., Cooper, C., Rout, U., & Stherland, V. (2000). GP job satisfaction in 1987,1990 and 1998: lessons for the future? *Family Practice*, 17(5), 364-371. Sebor, R. J. (1984). Stress: Inherent to dentists or taught to dental students? *Dental Students*, 63, 14-20.