

健康組織環境與員工工作生活品質之相關性研究 —以某區域教學醫院為例

林雅雯¹ 彭靜瑜² 林昭文² 洪嘉鈺²

摘要

本研究透過醫院員工知覺感受的調查以瞭解健康組織環境與員工工作生活品質之關係，並探討員工工作生活品質之影響及預測因素。本研究以某區域教學醫院員工為研究對象，利用分層抽樣抽取500名樣本，採自填式問卷調查法進行資料的蒐集。分析回收的381份有效問卷發現：醫院員工對於健康組織環境知覺的感受屬於中等程度，從五個構面的得分排序來看，以「組織資源」與「健康實踐」最低；醫院員工對其整體工作生活品質僅給予中等之評價，從八個構面的得分排序來看，「升遷制度」、「福利獎酬」與「工作保障」為評分最差的三個構面。經相關性分析發現性別、年齡、職務與職稱等個人屬性變項，無論在整體工作生活品質或多數構面的分析上均有顯著差異，而健康組織環境的五大構面與整體工作生活品質及其八大構面均存在顯著正相關。而複迴歸分析結果顯示，教育程度、醫師、職稱與社會環境的影響達顯著水準，可以解釋整體工作生活品質55.3%的變異量。本研究建議衛生主管機關及醫院管理階層應有計劃、有系統地推動醫療機構發展為健康的組織，以提昇員工的工作生活品質。

關鍵字：工作生活品質、健康組織、醫院

壹、前言

面對以顧客為導向的時代，醫療產業間莫不以提供高品質的服務為強化競爭力的重要手段，而醫療服務的提供，有賴醫療產業服務人員在醫療工作及服務工作上的團隊運作才能達成，因而員工可算是醫院內部最重要資產。然而在現今員工的生理與安全等低層次需求，已大部分能獲得滿足，故員工會進一步希望在工作中獲取尊敬與自我實現等高層次需求之滿足，因此如何以多元而完整的方式有效的激勵員工，進一步提升員工的

工作生活品質 (quality of work life, QWL)，促進其工作動機與行為績效表現，進而達到提升組織績效的目的，是醫院管理階層要面對的重要課題。

所謂的工作生活品質，是一個複雜的概念，不同的研究者因本著各自的研究旨趣，對於工作生活品質各有不同的定義。Delomotte & Walker (1974) 認為，工作生活品質是工作者對有意義而滿意之工作，並參與各種影響其工作地位決策之需求；Hackman & Suttle (1977) 將工作生活品質定義為組織成員在組織經驗中，能滿足個人重要需求的

¹元培科技學院醫務管理系助理教授

²元培科技學院醫務管理系學生

受文日期：2005年5月23日 修改日期：2005年8月10日 接受刊載：2006年1月25日

通訊作者：林雅雯 300新竹市元培街306號