

臨床護理人員工作輪調與工作滿意對組織承諾影響之探討

張景盛¹ 戴士欽² 石英鈴³

摘要

長期以來，護理人員工作壓力大、流動率高，故透過工作輪調制度，是否有助於增進護理人員工作滿足感，使其認同組織價值目標，並願意持續留任於服務機關中，且樂為組織效力，為本研究之主要動機。雖然國內對於工作滿足之研究甚多，但針對護理人員之工作輪調、工作滿足與組織承諾間關係之探討卻寥寥無幾。故本研究以台灣南部兩家醫學中心之護理人員為研究對象，探討護理人員工作輪調對其工作滿足與組織承諾的影響，問卷發放 450 份，共得有效問卷 300 份，有效回收率為 66.7%。進行結構方程模式 (structural equation modeling) 分析，其結果發現如下：除了護理人員的工作輪調會提昇工作滿足外；同時也發現工作滿足也會增加對組織的承諾；而工作輪調對組織承諾沒有顯著的影響。

關鍵字：工作輪調、工作滿足、組織承諾、結構方程模式 (structural equation modeling)

壹、緒論

Jaturanonda、Nanthavanij 和 Chongphaisal (2006) 提出工作輪調可培養員工具有多種能力，並擴展其視野，亦可作為減低工作倦怠的方法。Jaturanonda et al. (2006) 認為在未來競爭環境中，組織如何協助員工學習多元化之專業知識與技能，將提供組織具強而有力之競爭優勢。Robbins (1996) 認為工作輪調是解決工作重複性過高的辦法。因此，工作輪調制度不僅可使護理人員工作豐富化，也可解決護理人員於同一工作太久所造成之倦怠感，也能提升工作滿足與組織承諾，因而可以激勵護理人員達到工作績效，使其不斷地在工作成長，並將其知識與技能獲得延伸，同時也能提

昇臨床病患之照護品質。而從管理者的優勢來分析，由於實行工作輪調，護理人員之間的替代性增高，也使得管理者在人力運用的彈性增大許多。

Best 和 Thurston (2004) 實證出當員工對工作的滿足感提昇後，對組織的承諾將會提昇，更願意為組織付出心力，導致良好績效的產生。對醫院的競爭力而言，護理人員是否對其工作感到滿意，進而願意投入更多心力在其工作上，有密切的關聯。所以，提昇護理人員的工作滿足，可提高其對組織的承諾，進而更願意接受組織的目標與價值，更樂於盡其所能協助組織的發展與成功，並且更具向心力，皆是組織維持成長、發展，並能永續經營管理的重要因素。

長期以來，護理人員工作壓力大、流動率高，

¹ 文藻外語學院國貿企管系講師暨國立成功大學企業管理研究所博士生

² 義守大學管理學院博士候選人

³ 高雄醫學大學附設中和紀念醫院護理部暨營養支援小組護理師

受文日期：2008 年 1 月 19 日 修改日期：2008 年 3 月 24 日

通訊作者：張景盛 81357 高雄市左營區富國路 25 號 19 樓

接受刊載：2008 年 4 月 5 日