

某區域醫院從業人員工作壓力、工作滿意度與 離職傾向-以工作支持為調節變項

何清治¹ 洪錦墩¹ 劉偉文¹ 李美文¹ 李明輝^{2,*}

摘 要

目的：本研究在於探討醫院從業人員工作壓力、工作滿意度、工作支持與離職傾向之現況及相關性。**方法：**本研究採非實驗、橫斷面的量化研究，研究對象為已就職滿三個月醫院護理、醫技及行政人員。透過管理當局的協助發放783份問卷，共計回收431份問卷，其中有效問卷410份，無效問卷21份，有效回收率52.36%。**結果：**工作滿意和壓力來自工作因素、離職傾向分別呈顯著負相關；工作支持中的同事支持、主管支持分別和工作滿意呈顯著正相關，但和離職傾向呈顯著負相關；離職傾向和壓力來自工作因素呈顯著正相關；工作支持對工作壓力或工作滿意與離職傾向之間不具調節效果；工作支持中的主管支持、工作滿意及工作壓力對離職傾向具有預測力。**結論：**醫院必須建立一個良好的支持環境，特別是主管的支持，輸入創新及社會變動的概念，讓不同專業人員都滿意工作是必要的過程。身為組織的管理者，需要知道時機掌握的重要性，留住人才，才是組織永續經營的不二法則。

關鍵詞：工作壓力、工作滿意度、離職傾向、工作支持、醫院從業人員

前 言

醫療產業是高度競爭的市場，以及動態性的工作環境，醫院從業人員面臨著較以往更繁重的工作壓力，且工作的複雜性亦導致醫院環境中人際關係的敵意與工作不滿意，影響各專業人員的成長及健康，最終可能導致離職或離業。^[1]

Phillips^[2]指出離職所產生的成本大約為離職員工年薪的1.2至2倍，並會對留職員工造成許多負面的影響。是以，若將員工離職所造成的直接成本及負面影響合併計算，對組織將造成沉重的負擔；^[3]因此，對於可能影響員工離職傾向的因素是值得深入探討的問題。回顧文獻，可發現影響員工離職傾向的因素相當多且複雜，例如：工作壓力、^[4]工作支持、^[5]工作滿意等，^[6]其中政治行為是重要的因素之一。^[7,8]

¹中臺科技大學醫療暨健康產業管理系 ²衛生福利部豐原醫院泌尿科

*通訊作者：李明輝

接受日期：2014年5月16日

E-mail：470916lee@gmail.com

編 碼：JMH-2013O-18