

美和科技大學

100 年度教師產學合作計畫

計畫名稱：醫院行政人員職場壓力之相關因素探討--以高雄
某醫院為例

計畫編號：100-FI-HBA-IAC-R-005

計畫期間：100.01.01~100.12.31

計畫主持人：薛夙君

共同主持人：謝亞倫、李昭憲、楊燦

研究助理：無

經費總額：伍萬元

經費來源：傑盟科技工程股份有限公司

目 錄

摘要	
第壹章、緒論	
一、研究背景與動機	1
二、研究目的	1
第貳章、文獻探討	
一、壓力的定義	2
二、職場疲勞	3
三、工作特質	4
四、相關實證與研究	6
第參章、研究方法	
一、研究架構	8
二、研究工具	8
三、研究對象與範圍	8
第肆章、研究結果與分析	
一、樣本結構分析	10
二、個人特質與職場疲勞之分析	12
三、個人特質與工作特質之分析	14
第伍章、討論與建議	
一、討論	21
二、建議	21
三、研究限制	22
參考文獻	23
附錄、研究問卷	

摘要

隨著科技的不斷進步，經濟快速成長、所得增加、生活變的更富裕，生活品質跟著提升，人們對於服務品質也要求更高，所以現在醫院必須要有充分及良好的醫療服務品質，才能因應社會變遷趨勢，因此醫院員工在職場上也被要求的更多，造成工作負荷過大，形成了職場壓力的情況。也因現在中央健康保險局及主管機關不斷推出新的政策和措施，來約束醫療費用之成長，造成醫療產業競爭更為激烈。每家醫院為了永續經營，必須提升醫療服務品質與口碑，因此積極實施TQM、QCC、ISO認證、臨床路徑、出院準備服務、社區營造、TQIP、THIS等的策略。員工除了專業知識的教育訓練外，還須接受額外有關政策的教育訓練、流程認識及改善、問題確立與對策擬定改善，造成很多疲勞問題，也產生了職場壓力【23】。

本研究主要是探討醫院行政人員的職場壓力，且有無改善或減輕壓力的方法，研究對象為高雄市某醫院總務室、管理室、人資室、醫事室、勞安室、會計室、社服室、研教室、資訊室、圖書室共10個科室，共發放100份問卷，回收87份，回收率87%。問卷數據彙整後使用SPSS12.0版統計分析，以T-test? ANOVA進行統計分析，測試時間為民國99年7月12日至99年8月20日。

本研究結果顯示人口變項內的性別、班別、年齡、職務屬性、服務職務、服務年資、服務部門、教育程度，與職場疲勞跟工作特質有顯著相關，而職場疲勞的個人疲勞、工作疲勞、服務對象疲勞是有顯著相關的，工作特質內的工作負荷、社會支持、就業缺乏保障、工作控制是有顯著相關的。在胡庭禎、林春華(2000)、黃彩霖(2003)、陳玉枝(2005)的研究顯示，性別、年齡、服務年資、教育程度都與職場壓力有顯著相關。

關鍵字：醫院行政人員、職場壓力