

南華大學管理研究所碩士論文

A THESIS FOR DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE INSTITUTE IN MANAGEMENT
NAN HUA UNIVERSITY

醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾 及工作績效之相關性研究

RESEARCH OF THE RELATIONSHIP AMONG PERSONALITY TRAITS,
JOB STRESS, JOB INVOLVEMENT, PROFESSIONAL COMMITMENT AND
JOB PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE STAFF IN HOSPITAL

指導教授：陳孟修博士

ADVISOR : PH.D CHEN MENG-SHIOU

研究生：黃彩霖

GRADUATE STUDENT : HUANG TSAI-LIN

中華民國九十二年六月

南 華 大 學

碩 士 學 位 論 文

管理研究所

醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾
及工作績效之相關性研究

研究生：黃利華

經考試合格特此證明

口試委員：林哲宏

范世翔

簡淑宜

陳孟修

指導教授：陳孟修

所 長：陳恭茂

口試日期：中華民國九十二年六月十一日

南華大學管理研究所九十一學年度第二學期碩士論文摘要

論文名稱：醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾
及工作績效之相關性研究

研究生：黃彩霖

指導教授：陳孟修博士

論文摘要內容：

行政人員在醫院裏一向被認為是比較不重要的角色，近幾年在健保給付制度改變及醫療環境變遷的衝擊下，醫院為了節省成本，樽節人事費用，對於行政人員的任用、教育訓練等預算漸趨嚴謹，甚至凍結行政人員的進用。然而醫療過程的完成除了需要專業人員的投入，也需要行政作業的配合，所以行政人員在醫院中的角色亦是重要而不可或缺的。

本研究旨在了解行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效的相關性。本研究採用問卷調查法並以台南地區區域以上非公立醫院之行政人員為對象，共發出 410 份問卷，回收 314 份，剔除無效問卷九份，有效問卷共 305 份。

本研究之假設分為三類：一是個人特徵與各變項間的差異，二是變項間的相關性，三是變項間的影響關係。使用的統計方法有因素分析、信度分析、描述性統計、T 檢定與單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析。

本研究主要發現如下：

1. 醫院行政人員的個人特徵(性別、年齡、婚姻、服務年資、最高學歷、職位)對人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效有顯著差異。
2. 醫院行政人員在人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾、工作績效各研究變項之間都有顯著相關。

3. 醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾對工作績效有部份顯著影響。

本研究依據上述結論，分別對醫院管理者、醫院行政人員個人及未來研究提出建議，以供參考。

關鍵字：人格特質，工作壓力、工作投入、專業承諾、工作績效、行政人員

Title of thesis : Research of the relationship among personality traits, job stress, job involvement, professional commitment and job performance of administrative staff in hospital

Name of institute : Graduate institute in management, Nan Hua University

Graduate date : June 2003

Degree Conferred : M.B.A.

Name of student:HUANG TSAI-LIN **Advisor:**PH.D.CHEN MENG-SHIOU

Abstract:

Administrative staff in hospitals have been deemed less important positions. In recent years, due to the change of national health insurance system and health care environment, hospitals restrain their human resources budget toward administration related expenses, such as wage increases, staff recruitment, job training, etc, as a mechanism. However, a good, complete medical care service requires both professional and clerical staff to achieve. The roles of the administrative staff play are as well crucial.

The purpose of this research is to investigate the relationship among personality traits, job stress, job involvement, professional commitment and job performance of administrative staff in hospital. The survey was conducted by mail to healthcare administrative employees working in private hospitals in the great Tainan area. The sample size of the survey is 410 individuals with 314 responses while 9 of them are not eligible.

Three hypothesis of the research are: differentia between individual characteristic and variables, relations among variables, and consequence resulted from variables. The research methods include factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, t-test & one-way ANOVA, correlational analysis and regression analysis.

Here are three major finding of the research:

1. Individual characteristic (gender, age, marital status, employment history, education background, position) is significantly related to personality traits, job stress, job involvement, professional commitment and job performance.
2. Personality traits, job stress, job involvement, professional commitment and job performance are closely related to each other.
3. Personality traits, job stress, job involvement, professional commitment affect job

performance. Suggestions based on the above conclusion are provided to hospital management, administrative staff and future research.

Keywords: Personality traits, Job stress, Job involvement, Professional commitment, Job performance, Administrative staff

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	iii
目錄	v
表目錄	vii
圖目錄	xi
第一章 緒論	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究動機	2
1.3 研究目的	3
1.4 研究步驟及流程	4
1.5 研究限制	5
第二章 文獻探討	6
2.1 人格特質	6
2.2 工作壓力	12
2.3 工作投入	20
2.4 專業承諾	25
2.5 工作績效	31
2.6 研究變項之相關研究探討	34
2.7 醫院的特性	37
第三章 研究方法	42
3.1 研究架構	42
3.2 研究假設	45
3.3 研究設計	47

3.4 研究對象與範圍	52
3.5 資料分析與統計方法	53
第四章 實證結果與分析	55
4.1 問卷信度分析	56
4.2 樣本結構與各變項之描述性分析	57
4.3 T 檢定與單因子變異數分析	61
4.4 相關分析	85
4.5 迴歸分析	93
第五章 結論與建議	97
5.1 結論	97
5.2 建議	103
參考文獻	106
附錄 研究問卷	118
個人簡歷	123

表目錄

表 2.1	五大人格特質典型特徵.....	10
表 2.2	不同學者對工作壓力的定義.....	14
表 2.3	不同學者對工作投入的定義.....	23
表 2.4	不同學者對專業承諾的定義.....	29
表 3.1	工作壓力因素分析表.....	48
表 3.2	工作績效因素分析表.....	49
表 3.3	量表來源相關構面及題數.....	50
表 3.4	問卷回收狀況表.....	52
表 4.1	問卷信度分析摘要表.....	56
表 4.2	有效樣本基本特性表.....	57
表 4.3	人格特質之描述性分析.....	58
表 4.4	工作壓力之描述性分析.....	59
表 4.5	工作投入之描述性分析.....	59
表 4.6	專業承諾之描述性分析.....	60
表 4.7	工作績效之描述性分析.....	60
表 4.8	不同性別與人格特質之差異性分析.....	61
表 4.9	不同性別與工作壓力之差異性分析.....	62

表 4.10 不同性別與工作投入之差異性分析	62
表 4.11 不同性別與專業承諾之差異性分析	63
表 4.12 不同性別與工作績效之差異性分析	63
表 4.13 不同婚姻與人格特質之差異性分析	64
表 4.14 不同婚姻與工作壓力之差異性分析	65
表 4.15 不同婚姻與工作投入之差異性分析	65
表 4.16 不同婚姻與專業承諾之差異性分析	66
表 4.17 不同婚姻與工作績效之差異性分析	66
表 4.18 不同職位與人格特質之差異性分析	67
表 4.19 不同職位與工作壓力之差異性分析	68
表 4.20 不同職位與工作投入之差異性分析	68
表 4.21 不同職位與專業承諾之差異性分析	69
表 4.22 不同職位與工作績效之差異性分析	70
表 4.23 T 檢定彙整表	70
表 4.24 不同年齡與人格特質之差異性分析	72
表 4.25 不同年齡與工作壓力之差異性分析	73
表 4.26 不同年齡與工作投入之差異性分析	74
表 4.27 不同年齡與專業承諾之差異性分析	74

表 4.28	不同年齡與工作績效之差異性分析	75
表 4.29	不同服務年資與人格特質之差異性分析	76
表 4.30	不同服務年資與工作壓力之差異性分析	77
表 4.31	不同服務年資與工作投入之差異性分析	77
表 4.32	不同服務年資與專業承諾之差異性分析	78
表 4.33	不同服務年資與工作績效之差異性分析	79
表 4.34	不同最高學歷與人格特質之差異性分析	79
表 4.35	不同最高學歷與工作壓力之差異性分析	80
表 4.36	不同最高學歷與工作投入之差異性分析	81
表 4.37	不同最高學歷與專業承諾之差異性分析	82
表 4.38	不同最高學歷與工作績效之差異性分析	82
表 4.39	One-Way ANOVA 彙整表.....	83
表 4.40	人格特質與工作壓力之相關分析表	85
表 4.41	人格特質與工作投入之相關分析表	86
表 4.42	人格特質與專業承諾之相關分析表	87
表 4.43	人格特質與工作績效之相關分析表	88
表 4.44	工作壓力與工作投入之相關分析表	88
表 4.45	工作壓力與專業承諾之相關分析表	89

表 4.46	工作壓力與工作績效之相關分析表	90
表 4.47	工作投入與專業承諾之相關分析表	91
表 4.48	工作投入與工作績效之相關分析表	91
表 4.49	專業承諾與工作績效之相關分析表	92
表 4.50	人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾對工作績效之 迴歸分析表.....	95
表 4.51	迴歸分析顯著結果彙整表.....	96
表 5.1	本研究假設及驗證結果彙整表.....	101

圖目錄

圖 1.1	研究流程圖	4
圖 2.1	Selye 一般適應症候群	13
圖 2.2	工作壓力之 ISR 模型	16
圖 2.3	葉杜二氏法則圖示	18
圖 2.4	台灣急性醫院管轄系統	39
圖 2.5	以醫院為中心業務往來架構圖	40
圖 3.1	研究架構圖	43
圖 3.2	研究架構相關構面	44

第一章 緒論

1.1 研究背景

醫療是一種服務業，然則和其他服務業又有著顯著的不同，它不像餐廳、旅遊業、百貨公司，人們到這些地方去消費，多半是帶著愉悅的心情，花錢也花的高興。到醫院就不一樣了，除了少數因素（例如生產）以外，大多數人到醫院都是緊張、焦慮、難過、痛苦的，非但病人如此，家屬亦然。在這樣的情況下，其服務要讓病人滿意，相對的顯得困難。再加上，現在民眾的消費意識抬頭，並且對所得的醫療不確定性認知有限，所以若在醫療過程中，口氣、態度、說法稍有疏忽，便容易被申訴甚至演變為醫療糾紛。而在醫療照護上講求病患導向(patient oriented)已是普遍的共識，如何提高病患的滿意度是醫療從業人員共同努力的方向。

目前台灣的醫療機構、包括醫學中心、區域醫院、地區醫院與診所，不同規模的醫院在治療與預防疾病上各有不同的功能，其工作人員所扮演的角色也不盡相同。近年來政府致力推展『分級醫療、不同給付』，故區域醫院以上的醫院在未來醫療服務中必佔有極重要的角色及地位。我國生活水準日益提升，國民所得也大幅增加，其中民間消費之醫療保健費用亦逐年增加，根據行政院衛生署統計，截至民國八十八年十二月底止，民間消費之醫療保健費用為四七九、零五七百萬元，較之民國八十七年的四三九、四八九百萬元增加了 3.9%，佔了同年度國民生產毛額的 5.23%，而政府在財務困難下，八十八年各級政府支出淨額較八十七年減少了 3.5%，但是，醫療健保支出在各級政府支出中的比率卻增加了 0.03%，由此可知國人對醫療保健的重視及醫療體系的重要性。

由於以上的理由，醫院從業人員的工作不但辛苦，且為高工作壓力

的一群，需要大眾給與更多的關懷。由於醫院裡的專業人員例如醫師、護理、醫技人員 等的工作壓力，工作投入，工作績效等等相關的論述，國內外均相當豐富，然對於醫院行政人員的研究卻很少，當然，醫療專業人員站在第一線服務病人其工作壓力很高，但醫療專業人員在專業的訓練過程中，都有許多這方面的訓練，再加上專業知識及技術為後盾，一般較能應付這些情境。反而是行政人員，因為沒有充分的專業訓練，而在工作過程中出現困難。一般行政人員所負責的工作較為瑣碎，與醫療人員相較之下也較不具高度專業性，但又一個高度專業的環境下工作，多半時候受著專業人員的指揮，其自主性較少，也被認為是重要性較低的工作。

一個醫療過程的完成，醫療專業人員自然功不可沒，但如沒有行政人員在後面支持、協助，也不可能獨立完成，這就有如紅花綠葉之相襯，缺一不可。但因醫療給付制度的改變，醫療評鑑標準的限制，醫院的經營越來越困難，在營運成本考量下，行政人員不但是教育訓練的機會較專業人員少，如果碰到裁撤或人事凍結，首當其衝的就是行政人員。因此行政人員不但要面對日常的工作壓力，亦要承受比專業人員更多的不安全感。

行政人員約佔醫院人數的 20%，雖不是很大的族群，但其在醫療服務過程的角色是不可或缺的，長久以來，行政人員在醫院所受到的關注較少，也較不被重視。因此，本研究希望探討與醫院行政人員工作相關的議題，期能將研究結果提供醫院管理者及行政人員參考。

1.2 研究動機

如上所述，醫院在面臨醫療經營環境日益惡化及困難的情況下，如

何選擇適合的工作人員以減少訓練成本，且能應付醫院面對的工作壓力乃是重要的考量因素。因此探討醫院行政人員的人格特質及工作壓力為本研究動機之一。

行政人員與專業人員最大不同，乃在專業人員訓練養成過程一致性很高，且有一定的標準及認證制度，所以專業人員的自我肯定較好且對專業工作較為投入。行政人員則是因為背景差異較大且時有學非所用的現象產生，其專業認同度或不若專業人員高。因此，探討醫院行政人員工作投入、專業承諾為本研究動機之二。

另根據衛生署 89 年的調查，行政人員所接受的在職訓練時數平均為專業人員的四分之一到五分之一。但醫療服務是團隊工作，行政人員雖受訓練較少，仍被要求與專業人員一樣的工作績效及品質。在「馬兒好，馬兒不吃草」的衝突下，探討行政人員的工作績效以及上述的因素對工作績效之影響性為本研究的動機之三。

1.3 研究目的

基於上述的研究動機，本研究之主要目的在了解醫院行政人員的人格特質，工作壓力，工作投入，組織承諾之相關性及其對工作績效有無影響，期望藉此研究提供醫院管理者在行政人員的遴選，招聘及培育訓練之參考，以提昇醫院行政人員之素質，並進一步提昇醫院整體服務品質。本研究以台南地區區域以上非公立醫院之行政人員為對象，研究其人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性，茲將研究目的整理如下：

1. 瞭解醫院行政人員不同的個人特徵在人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效的差異性。

2. 瞭解醫院行政人員在人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效各變項之間的相關性。
3. 瞭解醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾對工作績效的影響。

1.4 研究步驟及流程

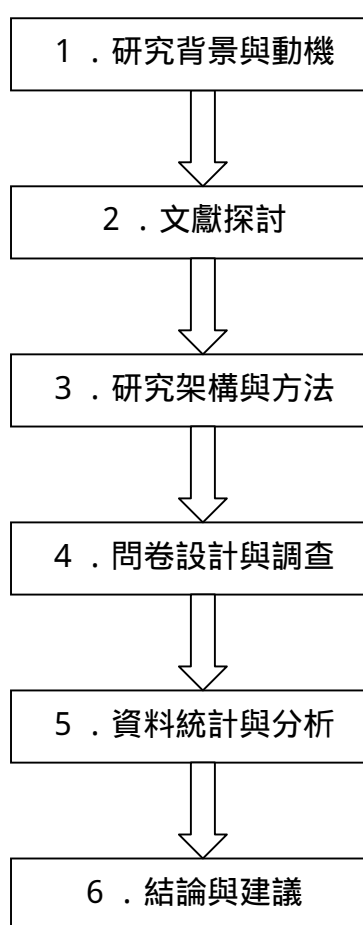


圖 1.1 研究流程圖

本研究進行步驟如下述：

1. 主題確定：依研究者個人工作背景相關領域之問題，確定研究動機、研究目的及研究主題之可行性。

2. 文獻探討：蒐集與研究主題相關之文獻資料，閱讀並歸納整理。
3. 根據研究動機、目的及文獻探討建構出研究架構及研究方法。
4. 依據研究架構及方法設計問卷並進行問卷調查。
5. 回收問卷、進行資料之分析，並將分析結果加以歸納整理。
6. 根據統計分析結果，檢討研究得失，最後做成結論與研究建議。

1.5 研究限制

1. 本研究的對象為醫院行政人員，由於各醫院對行政人員的部門分類尚不是很一致，因此，無法對不同的行政部門再做進一步分析及建議。
2. 本研究為方便取樣，只在台南地區進行調查，其結果尚不能推論及解釋全國性之狀況。
3. 本研究對象為區域以上醫院，對於基層診所及小型地區醫院，並未進一步探討。

第二章 文獻探討

2.1 人格特質

一、人格特質的意義

人格(Personality)一辭源自拉丁語 Persona，其意義有二：一是指古希臘時代戲劇演出時，以其不同的臉譜代表劇中不同角色的特性。二是指個人真正的自我，包括一個人的內在動機、情緒、習慣、思想等(詹益民，民 85)。而在心理學中人格主要是用來解釋或預測一個人的行為，近代行為學者則將人格擴充為解釋一個人工作績效的預測變數(吳秉恩，民 75)。另外，有許多人格構面被拿來作為與人的行為有關的人格類型分析，例如「情緒穩定性(emotional stability)」、「內外控傾向(internal/external locus of control)」等(Judge et al, 2001)。此外，行為科學家普遍都同意人格是相當持久不變的這種說法，因此人格也可以說是由一些不會很快改變、可以預期短期行為模式的人類特徵所組成。盧盛忠等人(民 86)將人格定義為：人格是一組相對穩定的特徵，它決定了特定的個人在各種不同情境下的行為表現。

Guilford (1959) 認為人格是個人和其他人不同的一種持久、特殊的特質；Scott & Mitchell(1972) 認為人格是人類心理成長與發展的過程；David (1989) 則認為人格是可以判定個人與他人間，共同性與差異性的一組穩定且持久的特質及傾向；簡而言之，人格乃指個人特徵 (Characteristics) 的獨特組成，它決定了人與環境的互動模式。Allport (1961) 認為人格是心理系統的動態組合，是個人適應外在環境的獨特形成，而特質 (Trait) 乃是一個持續的構面 (例如：成就需求、社交性、獨立性、等)，被使用於解釋不同的情境下一個人行為的「一致性」 (Gatewood & Field, 1998)。個體的行為反應出其獨特的人格特徵

(Personality Characteristics) , 如害羞、富攻擊性、順從、懶惰、忠誠或膽怯等 , 這些特徵若持續出現在許多不同的情境中 , 則我們稱為「人格特質」(Personality traits) , 因此「人格特質」在人的一生中是穩定 , 且為重要的組成因素 (Costa & McCrae , 1992) 。

二、人格的形成

盧盛忠 (民 86) 認為 , 人格的形成受到以下幾個因素的影響 :

1. 自然的遺傳性因素 : 這是指人格會受遺傳基因決定 , 從發育初期的中樞神經系統、內分泌、感官等與遺傳有關的基因都對人的行為具有影響力。
2. 社會化因素 : 人們在幼兒及少年時期經由在家庭與學校當中的學習過程漸漸認識並學會如何適應現實環境 , 在此學習的過程中 , 個人受到不同的刺激強化逐漸累積成人格的類型。
3. 環境影響因素 : 當個人長大成年並進入社會開始工作 , 組織的環境繼續影響人的性格 , 但是由於前兩個因素對人格造成的影響已深 , 換句話說人格特質在成年時幾乎已經定型 , 所以環境因素反而是一些外顯行為的塑造者 , 而且這種影響對人的作用只是局部的。
4. 社會實踐 : 對成年人的性格產生較具決定性作用的是社會實踐活動 , 在與社會環境互動的時候性格也會受到影響 , 在大環境中生活及成長的人因為實踐活動的不同以及主觀努力的傾向不同 , 就會形成不同的人格。

另外 , 陳義勝 (民 78) 認為人格除了受到基因與感覺等生理因素及與他人或情境互動的群體因素影響之外 , 也會受到文化的影響 , 因為文化會對個人的角色有所期望 , 所以個人的人格特質會受到這些期望之影響而有所不同。

人格是可以預測個人不同行為表現的特徵（張潤書，民 74），因此不同人格的人會產生不同的行為，例如有人比較內向、有人又比較活潑。這些不同的人格特質對環境也會有不同的反應及互動，如果表現在工作上，則內向的人可能比較喜歡坐辦公室，外向的人或者適合當銷售業務員（吳秉恩，民 75）。這種特質提供了組織行為學者及管理者一個可以評估員工的人格特徵的方法，就是人格測驗(Personality test)，並進一步的以人格測驗的結果，預測一個人的工作行為。因此使用人格測驗可以提高工作績效的預測能力（David & Silverman，1989）。不過，最近幾年來人格測驗逐漸被接受的最重要原因，即是「五大人格特質」（The Big Five Model）的出現，讓持不同觀點的人格心理學家凝聚了共識（Costa & McCrae，1990）。

三、五大人格特質

追溯五大人格特質的歷史，一開始乃是由 Galton（1884）提出辭彙假設（Lexical Hypothesis），即用人格特質特徵，(Personality Traits) 來描述人，估計它包含一千多個表示特徵的字；Allport 和 Odbert（1936）延續 Galton 的方式，由韋伯斯特新國際辭典中挑出一萬七千多個描述人格特質和個人行為的詞彙，經由 Cattell（1943）重新區分及縮減，將特徵描述詞彙濃縮為大約 170 個。

第一個以 Allport 和 Odbert 列表的五因素架構來描述人格特質結構的人是 Fiske（1949），但並不是我們現在所看到的 Big Five。到了 1963 年，Norman 根據 Fiske 對 Allport、Cattell 及其他特質論者早期研究，進行了一項由同儕間相互評量的因素分析，結果發現五個基本因素，並從新的變項中發現五大特質來支持五因素模型。後續學者對 Big Five 陸續做了許多研究來歸類五大人格特質，而其中最被廣為接受的是 Costa 及

Mccrae(1986)使用的分類法 ;Costa & Mccrae 將人格特質歸類為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒敏感性、開放性等五大類，茲分述如下：

1. 親和性 (Agreeableness)：指一個人對於他人所訂下之規範的遵循程度，例如對主管、父母、配偶等人規範之遵循程度越高，則其親和性程度越高。其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容。
2. 勤勉正直性 (Conscientiousness)：指一個人對追求的目標之專心、集中程度，若一個人目標越少、越專心致力於其上，則其勤勉正直程度越高。其特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓、有始有終，此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感、細心。
3. 外向性 (Extraversion)：指一個人對於與他人間關係感到舒適之程度或數目，若一個人對自己和他之間舒適的關係越高或越多，則表示其越外向。特徵除了自信、主動活躍、喜歡表現，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。
4. 情緒敏感性 (Emotional Stability)：指能激起一個人負面情感之刺激所需之數目及強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高。其特徵為容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制自己的情緒、敏感。
5. 開放性 (Openness to Experience)：指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高，反之則開放性越低。其特徵為具有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。

表 2.1 五大人格特質典型特徵

人格特質	典型特徵
親和性	有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容
勤勉正直性	努力、有始有終、不屈不撓、循規蹈矩、謹慎、有責任感、細心
外向性	自信、主動活躍、喜歡表現、喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向
情緒敏感性	容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制情緒、敏感
開放性	有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。

資料來源：McCrae R.R., Costa P.T., Busch C.M. (1986), Evaluating

Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-set and the Five-factor Model, *Journal of Personality*, 54, pp430-446.

四、五大人格與績效之關係

五大人格特質中，其中以「勤勉正直性」的人格，在各項人格特質中，被發現是最能預測工作績效。在 Barrick & Mount (1991) 針對不同職業、不同工作性質、不同年齡的樣本進行之五大人格特質和工作績效是否有顯著關係之研究，其中在工作績效的衡量包括「工作練達性 (Job Proficiency)」、「訓練練達性 (Training Proficiency)」等，研究結果發現勤勉正直性的人格，最能廣泛應用在預測不同職務者的工作績效，意即此性格在所有的工作當中，與工作績效都有非常良好的一致性關係。

另一方面，Barrick & Mount (1991) 認為「情緒敏感性」與工作績效在研究上無法顯出相關性的原因，可能是因為那些對自己評價為神經質的、無法有效完成工作的人，通常也不容易找到工作，因此，我們在現

有職場工作者身上難以得到太多負面的自我評價；此外，每個人對於情緒的分類也會有認知上的差異，也是造成相關性低的原因。「開放性」和「外向性」對於「訓練的練達性」是有效的預測指標，而「外向性」人格可以運用在預測業務銷售員的工作績效，但「親和性」的人格在此研究中結果顯示幾乎與工作績效沒有相關。

另外，Neuman(1999)發現在團隊績效中，成員親和性、勤勉正直性、開放性越高者、團隊績效越好。此結果與 Barrick & Mount (1991) 的研究在親和性的部份有所差異，可能是因為團隊績效與個人績效評量不同，團隊因需靠與他人合作達成，故「親和性」特質在團隊績效中具有影響力。

2.2 工作壓力

隨著社會的變遷及急遽改變，在講求速度與效率的社會中，現代人對於工作產生前所未有的不確定性，工作壓力也隨著生活步調的加快而增加。壓力可能源自於工作、非工作、或個人因素（Schuler，1980）。且壓力是所有科學名詞中最模糊的（Mattsson & Ivancevich，1987），而且關於工作壓力的概念與理論，各學者有不同見解且相當分歧。本節將整理各學者對工作壓力的觀點，並加以分析與探討。

一、壓力（Stress）的定義

壓力一詞源自於拉丁文 *Strictus*，意思是「緊繃」，指個體認為時常伴隨著有壓迫狀態的感覺（Jex，1998）。以科學方法驗證壓力的歷史可追溯至五十年前 Selye（1956）的研究。Selye 認為壓力是身體為滿足需要所產生一種非特異性的生理反應，是由壓力源（Stressors）喜、怒、哀、樂所引起的反應。McGrath（1970）認為壓力是需求和反應之間存在的一種不平衡狀況，若無法滿足需求，則會產生不良的後果。

張春興（民 77）認為壓力是指生理或心理上感受到威脅時的一種緊張狀態，使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。

二、壓力的相關理論 - Selye 之適應論

Selye(1956)認為壓力是源於個體內在或外在環境刺激後的一種非特定反應結果，使得個體原本穩定平衡的狀態發生改變，他曾將動物放置於不同的強烈刺激環境中，觀察牠們的反應，他發現任何類型的刺激均可以使其產生反應，且反應各不相同。Selye 將此反應統稱為一般性適應症候群（General Adaptation Syndrome,GAS），它總共分為三期：

- 1.警告期（the alarm reaction）：指身體第一次暴露於壓力源之下所呈現的反應，個體產生防禦力量並且決定是要戰鬥或是逃跑。

2.抵抗期 (the resistance phase) : 又稱為適應期 , 乃是個體對壓力適應程度的一種反應 , 此時期是很重要的 , 如果壓力一直持續著 , 沒有消失或個體無法有效的抵抗與調適壓力 , 則將進入第三期反應。

3.衰退期 (exhaustion) : 當身體長期不斷暴露於同樣壓力源之下並經過調適之後 , 仍無法適應壓力 , 最後身體的適應能力衰竭了 , 疾病產生 , 甚至會導致死亡。

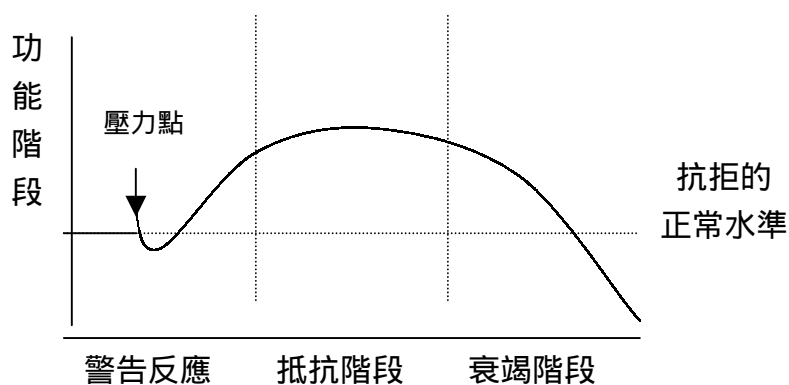


圖 2.1 Selye 一般性適應症候群 (General Adaptation syndrome)

資料來源 : Selye H. (1956), The Stress of Life, New York : McGraw-Hill.

三、工作壓力的定義

有關工作壓力(Job stress)之定義 , 長久以來已有許多研究結果及定論。由於各學者研究立論不同 , 因此定義也各有所異 , 表 2.2 為各學者對工作壓力的定義。

表 2.2 不同學者對「工作壓力」的定義

學 者	年代	定 義
Selye	1956	壓力是身體為滿足需要所產生的非特異性生理反應
McGrath	1970	壓力是需求和反應之間存在的一種不平衡狀態
French et al	1974	指個人能力、外在可利用資源與工作需求三者間的差距所產生的一種現象。
Caplan	1975	工作環境中某些因素對工作者造成身心威脅或不良影響的一種現象。
Cooper&Marshall	1976	環境因素對個人直接的衝擊和影響以及個人對壓力源產生行為反應的現象。
Beehr & Newman	1978	工作相關因素與工作者間之互動，致改變、破壞工作者生理、心理狀況，迫使工作者悖離正常運作的一種情況。
Gupta & Beehr	1979	一種來自工作角色方面的需求，而此種需求含有過度及有害的特質
Luthans	1982	工作者無法對刺激因素作合適反應的結果。
Arker & DeCotiis	1983	工作者對工作環境感到官能障礙的一種反應
Fleming	1984	工作壓力是一種概念化的過程，它隱含個人對危險或威脅等刺激之認知與反應。
Steers	1988	工作者在工作環境中面臨某些工作特性的威脅，所引起的一種反應
Copper&Sloan & Williams	1988	工作壓力後果會因個人因應方式及人格特質而有程度的差異。

表 2.2 不同學者對「工作壓力」的定義(續)

Amal	1990	工作壓力是個人對威脅其本身之工作環境的反應。
邱信憲	1994	工作者為適應工作環境,對本身產生預期的生理或心理需求,所引發的反應。
李明書	1995	工作相關情境與個體產生交互作用,促使個體產生調適反應的一種狀況,個體如果無法控制這些情境因素造成的不利後果,便會產生工作壓力。
Greenberg & Baron	1997	壓力為個體面對外界壓力源時情緒 認知和生理三方面的交互作用所產生的一種反應模式。

資料來源：本研究整理

自從 Selye 於 1956 年將壓力一詞從工程學詞彙中引至社會科學領域後,研究壓力之文獻即如雨後春筍般蓬勃發展。首先以組織觀點,將壓力過程概念化的是密西根大學社會研究中心(Institute for Social Research)所發展的社會環境模型(ISR model),如圖 2.2 所示。

此模式之基本概念認為工作者受到工作環境的衝擊後,透過其個人的知覺會產生生理與心理兩方面的反應,而這兩種反應可歸類為健康與疾病二大類,但是在上述的知覺反應過程中,個體尚受到二個因素的影響,一為個人的人格特質,另一為人際關係。

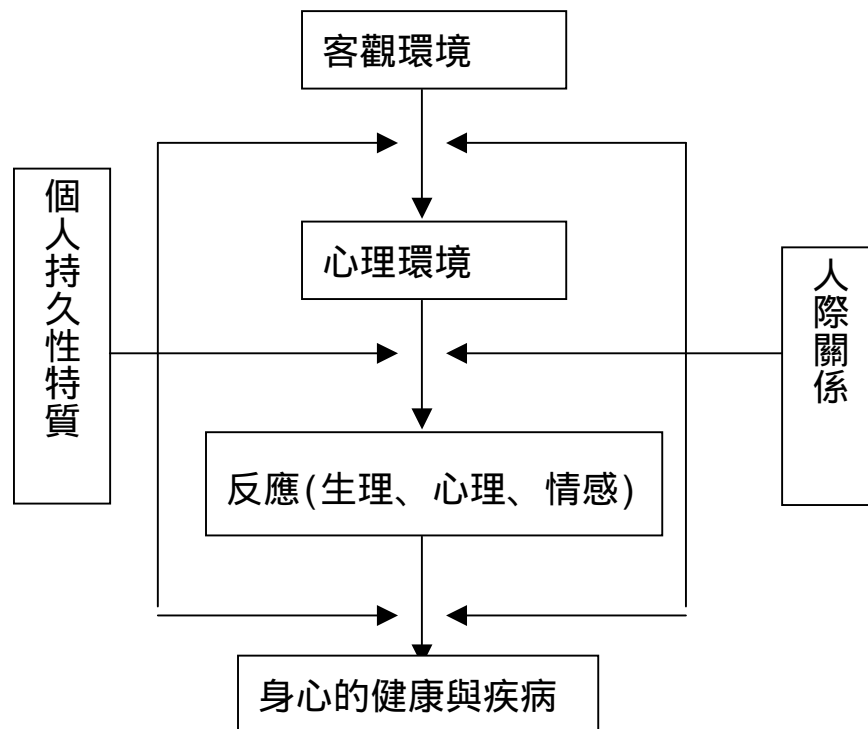


圖 2.2 工作壓力之 ISR 模型

資料來源：katz & Kahn (1978), The social psychology of organization, New York: Wiley.

四、工作壓力來源

1.個人和群體的特性與期望

角色特性：包括角色過度負荷、角色模糊、角色衝突等三種。

事業變項：指個人處在其事業發展生涯的階段，如職業水準、事業進入期、事業中途期、退休、降級、停滯等。

群體方面：如缺乏群體凝聚力、群體內與群體間之衝突、群體不滿足等。

2.組織特性

包括組織氣候、組織結構、激勵制度、領導型態、溝通系統、升遷機會等。

3.工作環境與工作特性

工作環境：包括噪音、通風、照明、冷熱、機械振動、工作危險性等。

工作特性：包括工作變化性、明確性、挑戰性、複雜性、技能或能力之運用程度、值班、加班、輪班、重複性工作、工作步調等。

另行政院勞工委員會(1995)在調查煉油廠、鋼鐵廠、電線電纜及電子科技產業後，將國人工作壓力源分為五個因素：1.角色衝突與模糊；2.管理結構、氣氛與生涯發展；3.物理作業環境；4.工作負荷與適應；5.工作單調與無聊。由以上可知，工作壓力的來源很多，大致可區分為工作本身、同儕及主管及環境的壓力等。工作壓力不但影響個人的身心健康、人際關係的溝通互動，還會造成生產力降低，影響企業經營績效。

五、工作壓力的效應

壓力並非完全是負面的。Matteson & Ivancevich (1982)認為適度的壓力會使人對刺激產生挑戰或滿足感的反應，如果沒有此種壓力，個人會缺乏動機及創造力，Selye (1956)將這種壓力稱為「良好壓力」，意即良好的或可產生正面效果的壓力。

根據 Meglino (1977) 和 Huber (1981) 等人對工作壓力與工作績效之研究，指出當壓力增加時，績效也隨之增加，但當工作壓力到達某一個程度後，若再繼續增加，則工作績效反將降低。郭修旭(民71)指出人能在合理的壓力之下正常運作，然而當這些壓力達到不穩定、不平衡或超出個人可以調適的範圍時，人就會有不良反應產生。因此，一旦壓力大到無法適應時，便可能會對個人及組織帶來不利的後果，如焦慮、緊張、曠職、離職等。

張春興(民82)認為：一般而言，壓力的心理反應皆屬負面性質的情緒反應，例如焦慮、冷漠，不過短暫壓力所引起的負面情緒，會隨壓力的消

失而消失，未必會對人產生不良的影響，惟有長期壓力所引起的負面情緒，才是造成心理適應困難或產生疾病的原因。

大致來說，人在適度壓力下競爭，較容易產生成就感。但是在工作困難度過高且成敗威脅性太大時，工作績效則會因心理壓力過大而產生不良的影響。Yerkes R.M. & Dodson J.D.於實驗研究中歸納出一項法則，即在簡單的工作情境下，較高的心理壓力將產生較佳的績效；相反的，在複雜困難的工作情境下，則是較低的心理壓力會產生較高的績效。在心理學上，稱此一法則為葉杜二氏法則(Yerkes-Dodson Law)。見圖 2.3 所示。

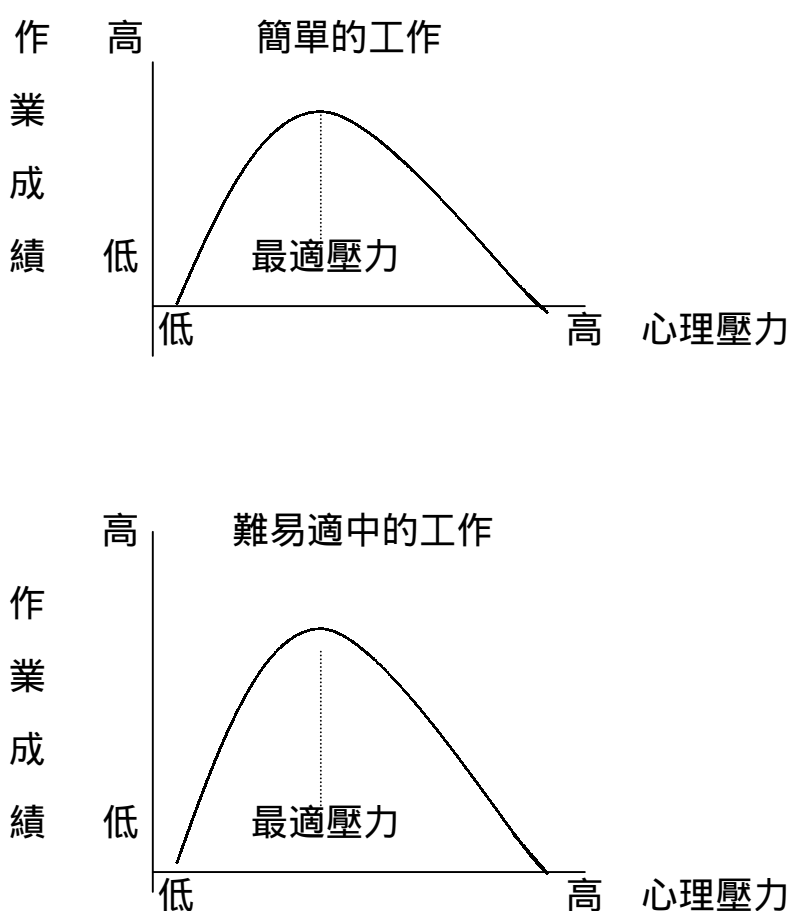


圖 2.3 葉杜二氏法則之圖示

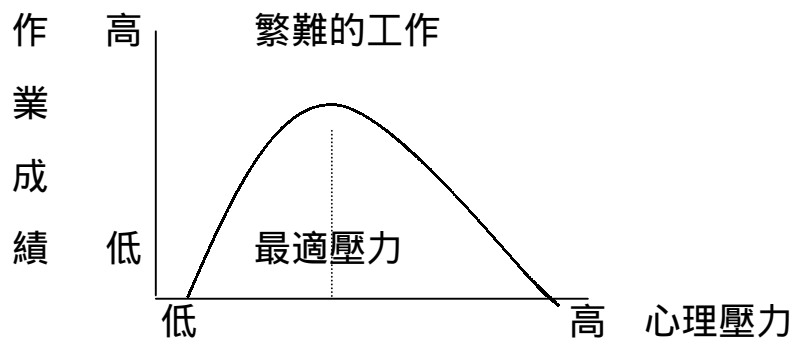


圖 2.3 葉杜二氏法則之圖示(續)

資料來源：張春興 (民 82)，現代心理學，台北：東華。

2.3 工作投入

一、工作投入的意義

工作投入(Job involvement)一詞，最早是由 Lodahl & Kejner 在 1965 年所提出，他們整合早期心理學的「自我投入」(ego involvement) (Allport, 1943) 以及社會學的「生活興趣重心」(central life interests) (Dubin, 1956) 兩者的概念解釋說明此名詞的概念。：

心理學家對投入的研究焦點較集中於組織情境對個人工作投入的影響，如 Allport (1947) 在其參與的心理學研究中，視自我投入是個人對其工作的承諾狀態。Vroom (1962) 指出對工作上的自我投入應該包括：工作因素對工作投入的影響，以及自我投入會導致更高的工作績效等。

而社會學家對工作投入的研究焦點較強調個人社會化的過程所導致與工作有關的規範和價值觀，而這些規範和價值觀會導致個人的工作行為模式的不同。因此，工作投入就是一個人內化其工作價值，或工作價值對一個人的重要性。Dubin (1958) 認為心理學的激勵理論並不能適當地解釋組織的行為，因為它不能明確的說明驅動力(drive)滿足的模式，為了要了解激勵出現的形式，必須從探討社會的規範和價值觀著手，因為這些規範和價值觀長期地影響個人的行為模式。

關於工作投入一詞的涵義，各學者有許多不同的見解，茲將各學者的看法，整理如下：

- (一) Dubin (1955)：認為生活興趣重心不在工作上的人，比較不在乎從事工作的類別和工作成果的好壞。
- (二) Vroom (1962)：當個人自尊的感覺因好績效而增加，因壞績效而減少時，投入便因此而產生。
- (三) Lodahl and Kejner(1965)將之前學者對工作投入的研究定義，彙整出

一個核心的概念。也就是說，他們認為工作投入是一個多構面的工作態度，並提出兩種不同看法：

- 1.工作投入是個人心理認同工作的程度，或工作在個人自我印象中的重要程度。
2. 工作投入是個人工作績效影響自我尊嚴的程度。

(四) Lawler and Hall (1970) 對於 Lodahl and Kejner 所提出的定義，再把它區分為兩個概念：第一個定義為「工作投入」；另一個稱為「內在激勵」(intrinsic motivation)，因為這個定義符合期望模式(expectancy model)，也就是說，當個人知覺到工作績效可以使個人的自尊需求獲得滿足，而且工作績效可以經由個人的努力而獲得時，個人便會在工作上產生投入。

(五) Saleh and Hosek (1976) 整理相關文獻，並把不同概念分為四個種類：

- 1.工作為生活重心：如同 Lodahl and Kejner (1965) 的概念。工作投入是個人知覺整個工作狀況的重要性或自我認定的中心。
- 2.積極參與工作：高工作投入表示做決策的機會越多，則自我覺得對組織成功的貢獻越大。
- 3.工作績效為自尊的重心：工作投入是組織成員知覺工作上的績效代表個人價值的中心程度。
- 4.工作績效和自我概念一致時：工作投入是組織成員知覺到績效和個人特徵一致時，其成為自我概念的中心。

(六) Robinowitz & Hall (1977) 整合過去學者對工作投入的定義，並從三個理論觀點來看工作投入：

- 1.工作投入是個人特質

Dubin (1977) 指出一個工作投入者會認為工作投入是個人對工作的道德感及責任感；Lodahl and Kejner (1965) 認為工作投入是個人早期社會化所形成的工作倫理,是個人對工作的價值導向。研究中也歸納屬於個人的特質變數,如年齡、教育、性別、婚姻狀況、高需求、內控特質等。

2.工作投入是情境的決定變數

認為工作投入主要是個人受到組織情境的影響所產生的反應。工作投入的態度會受到六種工作情境的影響（決策參與、自己努力有所貢獻、成功經驗、成就感、自我決策及對進度有較大的自主權）。

3.工作投入是個人特質和環境因素互動的影響

此概念可用激勵理論來說明，當個人知覺到組織可滿足自己目前的需求且知覺到唯有透過個人努力才能使需求實現，個人就會產生工作投入的態度（陳富祥，1984）。而相關因素包括工作滿足、績效、離職或缺勤。

(七)、Kanungo (1982)：個人心理認同其工作的認知信念狀態，他指出過去學者對工作投入的研究定義太過紛歧，而且衡量工具並不充分，主要原因在於工作投入這一概念的建構，包含了太多的涵義，因此衡量上便出現了許多問題。Kanungo 認為工作投入受到兩因素的影響：

- 1.個人目前顯著需求，包含內在需求以及外在需求。
- 2.個人知覺到工作能滿足此需求的機會。

(八) Paullay, Alliger, and Stone-Romero (1994) 則將工作投入定義為「個人一心一意對待、承諾，以及關心自己目前工作的程度」。

(九) Brown (1996) 發展一個關於工作投入的架構，包含前因、相關性因素和後果。他並認為工作投入起因於潛在滿足顯著心理需求和

大量尋找需求的實現。

(十) Hoffi-Hofstetter and Mannheim(1999)認為當組織從衰退中回復時，員工會再次建立工作狀況，並專注在工作上。

茲將各學者對工作投入的定義彙整如表 2.3。

表 2.3 不同學者對工作投入的定義

作者	年代	定義
Dubin	1955	生活與興趣重心不在工作的人，較不在乎工作的類別和工作成果的好壞。
Vroom	1962	當個人自尊的感覺因好績效而增加工作投入便產生
Lodahl & Kejner	1965	1. 工作投入是個人心理認同工作的程度，或工作 2. 在個人自我印象中的重要程度。 3. 工作投入是個人工作績效影響自我尊嚴的 4. 程度。
Lawler & Hall	1970	當個人知覺到工作績效可使自尊需求獲得滿足，且工作績效經由個人努力獲得時，則個人對工作產生投入。
Saleh & Hosek	1976	1. 工作為生活重心。 2. 積極參與工作。 3. 工作績效為自尊的重心。
Rabinowitz & Hall	1977	1. 工作投入是個人特質。 2. 工作投入是情境的決定變數。 3. 工作投入是個人特質和環境因素互動影響。

表 2.3 不同學者對工作投入的定義(續)

Kanungo	1982	個人心理認同其工作的認知信念狀態。
Paullay, Alliger, & Stone-Ronero	1994	一心一意對待、承諾及關心自己目前工作的程度。
Brown	1996	工作投入起因於潛在滿足心理需求和大量尋找需求的實現。
Hoffi-Hofstetter & Mannheim	1999	當組織從衰退中回復時，員工會再次建立工作狀況，並專注在工作上。

資料來源，本研究整理。

二、工作投入的衡量方式

在工作投入的相關研究中較常被使用的是 Lodahl & Kenjer(1965)的多構面量表。此量表整合了兩個構面：構面一為工作績效影響自尊的程度，構面二為個人在自我形象中，工作所代表的重要性程度(Brown, 1996)，但此量表的概念和操作性定義缺乏一致性。

Saleh & Hosek(1976)也提出一個多構面量表，共有四個構面：1.工作為生活重心。2.積極參與工作。3.工作績效為自尊的重心。4.工作績效和自我概念一致時。但 Kanungo(1982)批評此量表不但反應個人心理狀態，也反應出心理狀態的前因環境及後果績效。因此包含許多無關的概念，少用於實證(Brown, 1996)。

Kanungo(1982)將工作投入定義為「個人心理認同其工作的認知信念狀態」，進而發展其量表。他認為心理對工作的認同應基於個人需要及工作潛在滿足需要的認知。它的量表清楚的顯現出個人認知的核心(Brown, 1996)。本研究採用 Kanungo(1982)所發展的量表，來測試醫院行政人員對目前工作投入的認知信念狀態。

2.4 專業承諾

一、承諾的概念：

承諾的概念始於 1960 的 Becker，他使用承諾一詞來探討醫師的生涯抉擇，認為由於心血、金錢等投資成本的累積，而產生一種持續一致性活動的傾向，此即為承諾的心理傾向。並且，承諾為一種驅使人類持續努力職業的行為機制。後來由於 1970 年代心理學及組織行為學的勃興，管理界的學者引進此一概念，廣泛用來探討個人職業發展、組織革新或組織效能（李新鄉，民 82）等相關研究。

承諾 (commitment) 依照韋氏字典的解釋，是指「允諾」或「保證」。描述性的意義則是指個人對承諾主體的認同與投入。有了承諾時，會覺得選擇是對的，且對事件、組織、專業會更熱心，不僅是往後專業服務品質的指標，也是工作不易產生倦怠的原因（曾華源，民 82）。

承諾是個體對某一主體的情意或情緒取向，可分為三部分來討論（紀仁政，民 86；Buchanan，1974）：

1. 認同：以該主體為榮，將承諾主體的目標內化到自我的概念。
2. 投入：對自己於該主體所扮演的角色能主動參與，並有心理層面的專注。
3. 忠誠：將該主體凝聚成一體，完成自我角色應有的任務，產生承諾並承擔應負的責任。

總而言之，承諾是個人經過審慎思考，對其所承諾的主體富有積極的認同情感，並做出負責的決定，同時願意對承諾主體付出心力。

二、承諾的類別

瞭解承諾的分類方式將有助於澄清其性質與作用，回顧以往學者的文獻，承諾的分類方法有下列幾種：

(一) 以承諾主體分類：

Morrow (1983) 整理了 1960-1980 間的有關文獻，將承諾歸納成六種主要的承諾型式：

以價值取向 (value focus) 的承諾，如工作倫理。

以事業取向 (career focus) 的承諾，如職業生涯承諾、轉業承諾等。

以工作取向 (job focus) 的承諾，如職務投入、自我投入、工作依附程度等。

以組織取向 (organization focus) 的承諾，如工會承諾。

混合型承諾 (combine dimensions of commitment)。

(二) 以承諾原因分類：

Steve (1978) 將組織承諾分成規範性 (normative) 承諾和交換性 (exchange) 承諾，蔡進雄 (民 87) 也提到有學者用不同的名詞如道德性 (moral) 承諾和計算性 (calculate) 承諾 (Kushman, 1992)；規範性 (normative) 承諾和工具性 (instrumental) 承諾 (Popper, 1992) 來分類，但都是類似的意思。

規範性承諾是指個體對某一特定行動具有某種信念，並對此行動抱持有規範的信念。因此，個人願意留在組織或專業內，願意為組織付出更多努力，並非因為可以獲得利益，而是因為成員相信這是自己應該做的，是組織或專業所期待的行為。又稱心理性或道德性的承諾；相對的，交換性承諾則是以個體投資報酬率的觀點，衡量付出與報酬的差距後，對組織或專業所產生的承諾，又稱功利性或計算性的組織承諾。例如，良好的培育計畫或優厚的退休金制度就是交換性組織承諾的積極要素。

(三) 以承諾表現方式分類：

Staw(1981)將組織承諾分為態度性承諾及行動性承諾，王雅玄（民 85）亦引用 Ferris（1983）的觀點，認為組織承諾是應該分為態度及行為二方面的表現。

態度性承諾代表了成員與組織之間的正面態度關係，是員工個人與組織或專業相連的一種態度和傾向，是一種主動性的承諾(Staw, 1981)；行為性的承諾則不是因為個人認同組織、專業，而是由於個體受到某些約束，而不得不留在組織或專業當中，繼續去達成組織或專業目標（王雅玄，民 85；陸鵬程，民 70）。

綜合以上所述，承諾包括了價值、事業、組織等取向承諾，是一種個體內化了的規範壓力或利益考量，而表現出積極認同承諾主體，並願意為其付出心力的態度及行為。

三、專業承諾

專業承諾乃承諾現象的進一步特定化，亦即將承諾的探討延伸至專業的領域（李新鄉，民 82）。事實上，有部分學者認為專業承諾和組織承諾是類似的概念，只是承諾主體不同而已。亦有學者將組織承諾量表的「組織」轉換為「專業」並加以運用測量個體的專業承諾。

Taylor（1988）認為專業承諾應包含三個層面：專業角色、與專業的關係以及規範或規章。李新鄉（民 82）提到教師專業承諾時，認為應該有六個層面，包括：

1. 專業認同：教師對教育專業工作、目標及本質的評價。
2. 專業投入：教師樂於投入工作，對教育專業有歸屬感。
3. 研究進修：教師願意為所從事的教育專業付出更多的心力，以提昇專業的品質及水準。
4. 專業關係：教師與同業間樂群合作，與學生之間有濃厚的教育愛。

5. 專業信念:教師對教育工作的任務與功能具有堅定的信仰與樂觀態度
6. 專業倫理:教師願意參加教育專業組織並信守教育倫理規範。

Friss (1983) 提到專業承諾的特質為不願意改變職業、投入工作角色、獻身於專業發展、以職業為榮並藉由專業活動進步成長。

Backer(1960)的交換理論中陳述對專業的承諾:「如果一個人拒絕改變他的工作,即使新工作將提供較好的薪水及工作環境,那麼這可能是對專業承諾的結果,因為個人在專業所投入的成本,使得個人要轉業是痛苦的」。但 Ritzer & Trice(1969)質疑 Backer 的論點,其認為個人對專業的承諾應該是心理現象,意即專業的承諾是指情感性的依附而非對專業投資的認知。以下將過去學者對專業承諾的定義分述於後:

1. Hall (1971) - 專業承諾為個人在選定的專業角色工作的原動力。
2. Hall(1976) - 以專業化(Professionalism)來定義專業承諾(Professional commitment)的概念,係認為專業承諾是個人認同並投入專業中。
3. Aranya , Pollock , & Armenic (1981) - 專業承諾是指個人相信並接受的目標及價值觀,自願為了專業的利益而盡力,並且想要繼續維持專業成員的身分。
4. Blau (1985) - 專業承諾為一個人對其專業的態度。
5. Morrow & Wirth (1989) - 專業承諾是個人對專業的忠誠度。
6. Aryee & Tan (1992) - 專業承諾是一種情感性的概念,其代表個人認同在特定工作領域的一連串相關的工作,並且在行為上表現出有能力去追求專業目標的達成。
7. 劉邦森 (1994) - 專業承諾為個體對專業認同和投入的相對強度。
8. Meyer , Allen , & Smith (1993) 提出以組織承諾的三構面理論來研究專業承諾。採用多構面方法來研究專業承諾的價值可提供一個人對其

專業更完整的瞭解。根據 Meyer , Allen, & Smith 所提出的專業承諾三構面如下：

- (1).情感性承諾：係指員工情感上依附、認同並投入專業中。故個人存在留在專業中的慾望。一個高情感性承諾的人，會積極參與相關的協會、閱讀專業雜誌並參加專業進修及會議，以使自己趕得上專業的發展。
- (2).持續性承諾：係指認知到離開專業領域需付出極大的成本，而產生願意留在該專業中的承諾，當一個人是因為高持續性承諾而留在專業中會比因其他理由而留下者，較不想投入專業的活動中。
- (3).規範性承諾：個人留在專業中是基於有義務對專業忠誠，擁有高規範性承諾的人如同高情感性承諾的人，願意付出更多心力以跟得上專業的發展腳步。

本研究的專業承諾定義即採用 Meyer,Allen, & Smith (1993) 所提出的專業承諾三構面，以測試醫院行政人員的專業承諾。

表 2.4 不同學者對專業承諾的定義

學 者	年代	定 義
Hall	1971	專業承諾為專業角色工作的原動力。
Hall	1976	專業承諾是個人認同並投入專業中。
Aranya , Pollock & Armenic	1981	個人相信並接受的目標及價值觀，為了專業的利益而盡力，想要維持專業成員的身分。
Blau	1985	專業承諾為一個人對其專業的態度。
Morrow & Wirth	1989	專業承諾是個人對專業的忠誠度。
Aryee & Tan	1992	專業承諾是一種情感性的概念。

表 2.4 不同學者對專業承諾的定義(續)

Meyer , Allen & Smith	1993	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情感性承諾：情感上依附、認同並投入其中。 2 持續性承諾：留在專業中是基於認知到離開專業的成本較高。 3. 規範性承諾：對專業的忠誠是一種義務。
劉邦森	1994	為個體專業認同和投入的相對程度。

資料來源：本研究整理



2.5 工作績效

一、績效的定義

績效 (Performance) 一詞在字面上的意義是指「表現的程度」, 但在管理學上的激勵理論中, 則將之解釋為「一個員工完成一件工作」(劉明德, 民 82)。而在組織行為上, 績效指的是「效率 (efficiency)、效能 (effectiveness) 與效力 (efficacy) 三方面的整體表現」。

所謂工作績效(Job performance)是指「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」(Schermerhorn , 1999)。而工作績效因為必須提供員工或企業矯正偏差的訊息, 所以必須經過評量之後才能運用。

基本上績效的評量是一種控制的功能, 具有檢驗的角色。績效評量是控制程序的一環, 所以也必須與控制的其他功能配合才有意義 (吳秉恩, 民 75)。

根據 Robbins (1986): 績效評估是為了達到以下幾個目的, 1.協助一般的人事決定, 例如將績效評量結果提供管理者做出升遷、調任、解僱等之重要決策。2.績效評量是發展甄選計劃有效性的指標。3.指出訓練及發展的需要。4.提供員工回饋, 使員工知道組織如何評估他的表現。5.訂立獎勵的基礎。另外吳秉恩(民 75)另提出三個績效評估的目的, 即績效評估可用來作為評估、甄選及工作指派的標準, 協助個人及部門了解其對目標的貢獻程度, 同時績效評估也可以提供資訊作為工作時序計劃、預算編制及人力資源規劃之依據。由以上學者所述, 績效管理及評估對人員本身及組織的發展都扮演很重要的角色。若組織能將影響員工績效的因素多加瞭解, 則將可對這些因素加以調整進而提高組織目標的達成程度。

二、工作績效的衡量

在組織中個人的工作績效通常有四種方式來衡量(何永福,楊國安,1993)。一是絕對標準法,是指訂立一個標準後,然後再評估員工是否達到這個標準。使用絕對標準評估績效時員工相互之間是不做比較的。常見的絕對標準有三種:特徵評核法(Trait-rating Scale)、行為定向評核法(Behaviorally-anchored Rating Scale)、行為觀察評核法(Behavioral Observation Scale)二是相對標準法,即綜合各量度的內容後將員工互相評比並排列優劣次序。第三是目標擬定法,是指評估員工績效是由衡量他們完成特殊設定的目標和關鍵事務的成功度來決定。這一類的績效評估方式大多是針對工作結果而非工作行為。第四是指直接指標法,指依據一些重要的指標如生產效率、缺席率為根據,判斷員工的工作表現。

由以上所述可發現績效評估的方式非常多,每一種又各有其優缺點,所以組織在選擇使用績效評量方式時,應該視組織目標及情況而選擇最適合組織的評量方式。

另外 Gatewood & Feild (1998)提到,績效衡量的項目主要分為四種類型,第一種就是生產性資料,例如產出數量或品質。第二種是人力資源資料,例如員工的缺席及離職狀況。第三種績效衡量項目是指訓練有效性,衡量的方式是利用測驗或模擬情境來評估接受訓練的員工績效是否有提昇。第四種是利用主管或同儕對員工的績效表現提出判斷性的評估。

Robbins(1998)另外將工作績效衡量項目分做三類,第一類是指「員工的工作成果」,第二類是「員工的工作行為」,第三類是指「員工特質」,這一類指標包含「好的態度」、「可依賴的」、「合作的」、「有自信的」、「富有經驗的」等等。

績效衡量的方式會因企業屬性不同,採用的方法各異。一般而言,

大多數機構會採用一種以上的方法以求客觀。績效評量可由自評或他人評量來完成。雖然根據 Meyer (1980) 及 Anderson (1984) 的研究發現，員工往往會高估自己的工作績效，出現過分寬容的評估趨勢，但是 Thornton (1980) 的研究卻發現，自我評估的月量效果較小，意即人們經常都能認識到自己的長處與弱點，並正確的做出評估 (葉椒椒，民 84)。本研究即是使用自評的方式，由員工自行評估其工作績效。

2.6 研究變項之相關研究探討

有關本研究架構五個變項中國內已進行的研究截至 91 年底,尚未有以醫院行政人員為研究對象且與本研究之變項相近之相關研究,故本節僅能就其他行業之研究結果進行彙整,並加以探討。

顏瑞玲(民 90)以壽險公司業務員為研究對象,探討人格特質、工作壓力與工作滿足之相關,研究發現:1.A 型人格特質與工作壓力有顯著相關, A 型人格特質越顯著者工作壓力越大,2.工作壓力中以「工作負荷量」為最主要的壓力來源。3.工作壓力與教育程度呈負相關,即教育程度較高者其工作壓力較小。

蕭靜宜(民 87)以護理人員為對象,探討其角色壓力、人格特質對專業承諾之影響,研究結果發現:1.擔任主管之護理人員其專業承諾高於僅擔任基層護士職務之護理人員。2.具有 A 型人格特質越顯著者其專業認同度越高。

王進清(民 91)以大專院校軍訓教官為對象,探討人格特質、工作壓力與工作滿足之關聯性,研究結果顯示:1.A 型或 B 型人格特質對工作壓力無顯著性差異。2.軍訓教官的工作壓力因年齡、學歷、職務與年資不同而有顯著差異。

許桂芸(民 91)以地方行政人員為對象,就人格特質對工作壓力知覺之影響進行研究,結果發現:1.內外控人格傾向對工作壓力有顯著差異,越是內控傾向,所知覺的工作壓力越小。2.人格特質對工作壓力具有調節作用。

許春霞(民 91)以國小教師為對象進行人格特質與工作壓力之相關性研究,研究發現:A 型人格特質與工作壓力有顯著相關,此結果與顏瑞玲(民 90)所做之研究結果一致。

曾國斌(民 90)針對不同產業及人格特質之從業人員進行工作壓力之差異性分析研究，結果顯示：1.高科技產業之從業員其工作壓力較傳統產業從業員為高。2. 人格特質變項對整體工作壓力有顯著差異，越傾向 A 型人格特質者所感受的工作壓力越大；越傾向 B 型人格特質者所感受的工作壓力越小。

龍育民(民 89)研究軍官人格特質、工作特性與工作壓力之相關性，得到以下結論：A 型人格特質與工作壓力為正相關，尤其是「工作負荷過度」及「角色衝突」特別顯著。

李香毅 (民 92)研究地方政府員工之知識學習、工作壓力對組織承諾、工作投入與工作行為之影響，結論如下：1.不同之性別、婚姻、職位、學歷、年齡、服務年資對工作壓力的知覺及工作投入皆有顯著差異。2. 員工的工作壓力與工作投入有顯著負相關，即工作壓力越高者其工作投入越低。

陳盈成(民 90)以台機電人員為對象進行工作投入、工作壓力等變項之相關研究結果發現：工作投入對工作壓力具有預測能力。而陳玉珊(民 91)之研究結果顯示人格特質對工作投入具有預測能力。另外，張春澤(民 92)以稅捐人員為對象所做之研究顯示：婚姻、年齡、職位及工作年資對工作投入有顯著差異。而莊惠敏(民 91)之研究也發現年齡越大、服務年資越久其工作投入越高。

楊文友(民 91)以警察人員為對象所進行的研究發現：1.工作投入因年齡、服務年資、教育程度不同而有顯著差異。2.年輕、工作年資較淺之基層警察人員工作壓力較大 3.工作壓力與工作投入之關係是負相關，即工作壓力越大，工作投入程度越低。

洪玲茹(民 91)對社教機構員工之工作壓力、社會支持與專業承諾之

關係進行研究，研究結果顯示：1.對工作壓力的知覺越低，其專業承諾越高。2.員工之工作壓力對專業承諾具有預測力。

陳惠美(民 92)對行銷人員之人格特質和工作績效之相關性研究結果發現：1.人格特質與工作績效有顯著相關，其中以勤勉正直性對工作績效的貢獻度為最顯著。2.外向性、親和性和工作績效亦有顯著正相關。3.情緒敏感性和工作績效有顯著負相關。另外，江錦樺(民 91)的研究結果也發現親和性、開放性、勤勉正直性三項特質對工作績效有顯著影響，其中也是以勤勉正直性對工作績效的貢獻度最為顯著，此結果與 Barrick & Mount(1991)的研究結果相同。

朱明謙(民 90)以高科技人員為對象，探討其休閒行為、工作壓力與工作績效之相關性，研究得到以下結論：1.工作壓力會因性別、教育程度、職務、婚姻狀況不同而有顯著差異。2.工作績效因年齡、職務、婚姻狀況不同而有顯著差異。3.工作壓力與工作績效有顯著負相關。4.工作壓力對工作績效有顯著預測力。

2.7 醫院的特性

一、醫療的特殊性

自民國八十四年三月全民健保實施以來，醫療界大都感受到政府政策、健保支付制度、及同業競爭的壓力。尤其近來健保政策不斷的改變，健保預算的緊縮，直接反應到健保的給付制度；另一方面衛生署對醫院的評鑑制度標準確是越來標準越高，醫院在必須維持良好的服務品質以達到評鑑要求，又要面對健保給付的緊縮窘境，如何在兩者之間維持平衡，在在考驗著醫院經營管理者的智慧與能力。

醫院管理與企業管理雖有相當多的相似性，但醫療服務動輒關係到人命生死問題，些微的失誤都可能造成不可補救的後果。因此醫療組織在處理事情及決策上和一般組織有著極大的不同。

疾病發生的不確定性、醫療服務的無法儲存(楊志良，民 83)也是醫療的特殊性之一。因為病患尋求醫療服務的變化較大，所需醫療服務的數量與型態也就不容易預測(莊逸洲、黃崇哲，民 89)。這使得醫院從業人員需要更大的機動性來應付這種不穩定性。

醫院的消費者和一般消費行為有很大的不同。在一般的交易情況，消費者能夠自行評估賣方所提供的商品或服務，依照本身的需求及喜好，甚至與其他供給者比價之後來決定是否購買。而醫療消費者除了少數產婦外，大多數的病人是抱著不得已的心情上醫院(陳楚杰，民 85)。醫療服務不同於一般交易之處，乃在於供需雙方的醫療專業資訊與知識，存在極為懸殊的資訊不對稱性，因此病患無法以自己的偏好或效用等條件來評斷所接受醫療的價值，也無從評估不同醫療服務間的價值差異(張錦文，民 81)。因此病患所需要的醫療服務，通常是由醫療專業人員為其決定(莊逸洲、黃崇哲，民 89)。

此外，不同於一般組織單一的管理路線，醫院是醫療與行政雙重管理路線。在經營環境方面，醫院經營型態類似寡占市場。醫院是專業集合、寡頭獨占的服務事業，以醫師為主體，輔以其他專業提供服務。醫療設備投資動輒千萬或上億，是個進入門檻極高的行業(韓揆，民 88)。且醫療服務通常不以價格作為競爭的手段，而是在其他特性如設備、醫療專業、服務品質等優勢上進行差異化競爭。除此之外，醫療費用的支付並不完全來自於消費者，另外還包括公、民營的保險機構和政府。近年來，國內由全民健康保險局支付的金額佔各醫療院所收入的比例最高，因此政策與支付制度的變動，對醫院的醫療收入影響可謂相當大。

醫院的特殊性，除了內部的經營管理與服務特性外，還需面對外部相當多的監督、管轄、管理單位的要求。例如，醫院的管轄機關包括以衛生署為代表的各級衛生機關，以及不同行政體系、管轄醫院人事、經費、業務的上級機關。衛生署負責醫療衛生政策之制訂與推行，並監督醫院配合；各級衛生機關負責監督所轄地區醫療機構業務；醫院的上級管轄機關則隨醫院類別，分屬不同性質的機構管理：市立醫院由市政府管轄；軍醫院由軍醫處、國防部管轄；榮民醫院由退輔會管轄；大學附設醫院由大學（或私校的董事會）、教育部管轄；財團法人醫院由董事會管轄；如圖2.4所示。

除此之外，醫院面對的外部環境還包括政府社會福利單位、稅捐單位、環保署環保局等相關主管機構；保險機構（健保局及其他保險公司）；其他醫療衛生機構（醫學中心、區域醫院、地區醫院、診所、衛生所等）；病患及家屬；教育機構（建教合作學校如醫學院、醫事、護理技術學校等）；藥品、衛材、儀器設備等製造、配送供應商、資訊廠商、銀行、等等。醫院面對的環境之複雜，幾乎是整個社會的縮影(圖 2.5)。

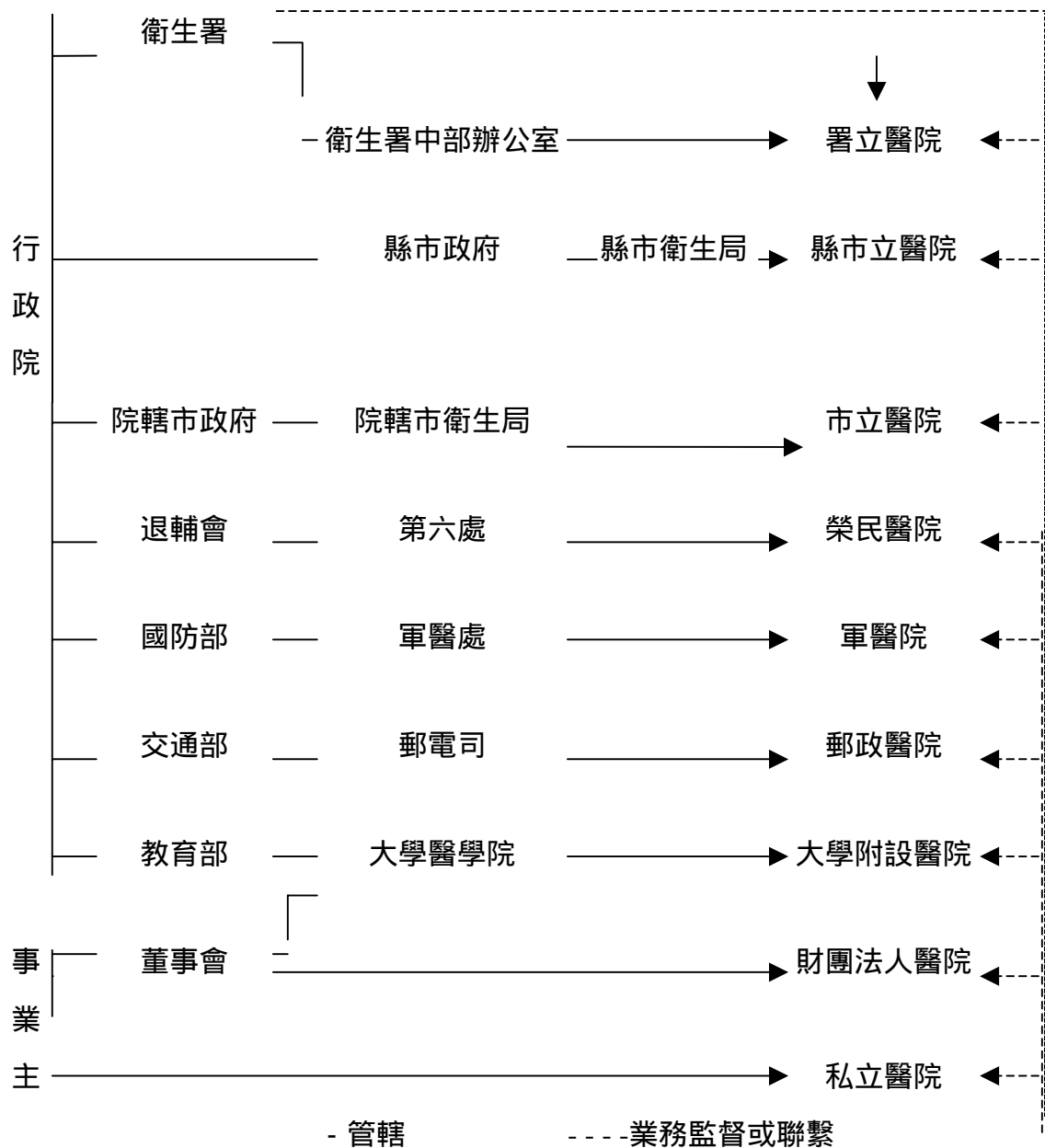


圖2.4 台灣急性醫院管轄系統

資料來源：余明玲(民 90)，影響醫院資訊系統績效認知與評估之關鍵因素：高階主管觀點之實證研究，國立台灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。

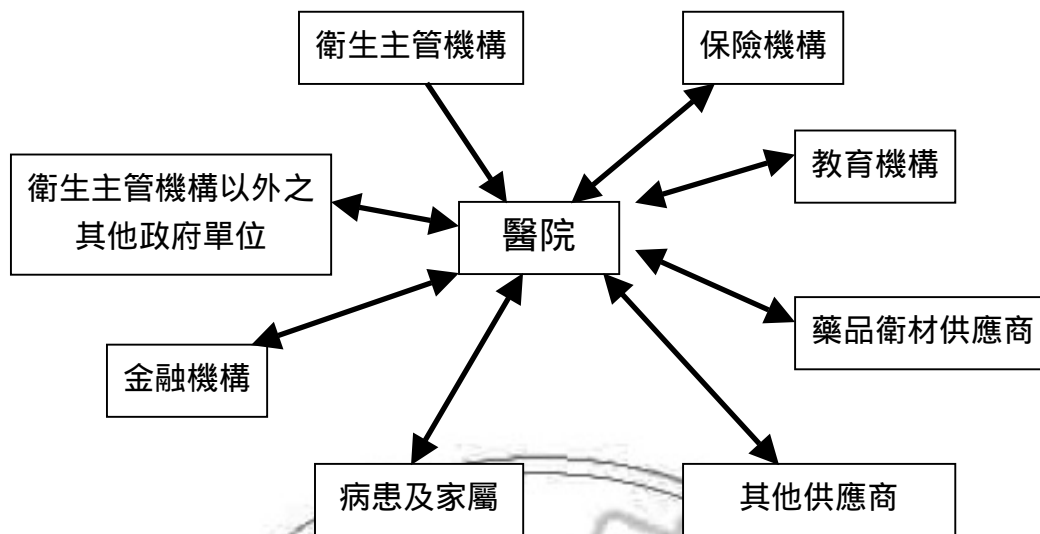


圖 2.5 以醫院為中心業務往來架構圖

資料來源：余明玲(民 90)，影響醫院資訊系統績效認知與評估之關鍵因素：高階主管觀點之實證研究，國立台灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。

雖說醫療經營環境有日益困難的趨勢，但未來國內醫療服務需求仍有持續增加的空間，主要由於我國已邁入高齡化的人口結構，消費者對醫療服務品質的期待提高，醫療設備推陳出新、技術服務項目的不斷增加，藥品、衛材、儀器成本、採購費用的成長，誘發醫療服務需求等因素(莊逸洲、黃崇哲,2000；黃興進,2000)，因此未來醫療服務需求仍會呈現持續增加的趨勢。

二、醫院從業人員的分類

在一般醫院的組織架構中，將所有工作人員分成兩大類，第一類為專業人員(醫療系統)，第二類為非專業人員(行政系統)。專業人員泛指經過完整的醫療相關專業之學校教育，並經國家考試認證，持有專業執照的人員，包括醫師、護理師、醫檢師、營養師、放射線師、呼吸治療

師、藥劑師、物理治療師、社工師、心理治療師等。

第二類非專業人員即一般所稱的行政人員(Administrative staff), 本研究的研究對象所指的行政人員即是此類人員。

三、醫院行政人員之角色定位

醫院行政人員(非專業人員)是指除了醫師、護理、及其他醫療技術等第一類專業人員以外的醫院從業人員。一般行政人員沒有特定的教育領域背景限制、亦沒有經過專業制度考試認證。當然大部份醫院對行政人員因不同的職務要求仍會有學歷的限制要求, 除了清潔人員以外, 大部份行政人員需要高中以上的程度。

醫院行政人員分佈在醫院各個部門, 一般在總務、人事、資財、補給、庫房、傳送收發、掛號、批價、出納、清潔等單位為大宗, 但即使高度專業的醫師, 通常仍會有行政助理人員協助其處理日常行政事務, 所以行政人員在醫院裡可說分佈廣大、無所不在的。

由於目前各醫院對行政部門的劃分和各部門的工作內容及執掌的分類上不是很一致。因此以上的分類只是大致的劃分, 各醫院依其不同的功能和特殊性, 會成立不同的行政部門, 例如有些醫院設有媒體公關室、管理中心、客戶服務部等。

第三章 研究方法

本章主要介紹本研究之研究方法，為達本研究目的，除進行理論分析探討，並採用問卷調查方式以了解研究對象在各研究變項間之關係。茲將本研究之研究架構、研究假設、研究設計、研究對象與範圍、資料分析與統計方法分述如後。

3.1 研究架構

本研究根據研究動機及研究目的，並透過與本研究相關研究之探討、整理及分析，推導出本研究架構圖。本研究主要目的在探討人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾與工作績效之間的關係，因此以「人格特質」、「工作壓力」為自變項，「工作投入」、「專業承諾」為中介變項，「工作績效」為依變項。本研究的研究架構圖如圖 3.1。

本研究分為五個變項及個人特徵等六大部份，分述如下：

- 1.個人特徵：包含性別、年齡、婚姻、服務年資、最高學歷及職位等六項。
- 2.人格特質：包含親和性、勤勉正直性、外向性、情緒敏感性及開放性等五個構面。
- 3.工作壓力：包含低自我發展、角色衝突、低制度福利及工作負荷等四個構面。
- 4.工作投入：包含工作投入一個構面。
- 5.專業承諾：包含情感性承諾、持續性承諾及規範性承諾等三個構面。
- 6.工作績效：包含工作品質及工作熱誠與創新等兩個構面。

本研究架構關構面如圖 3.2 所示。

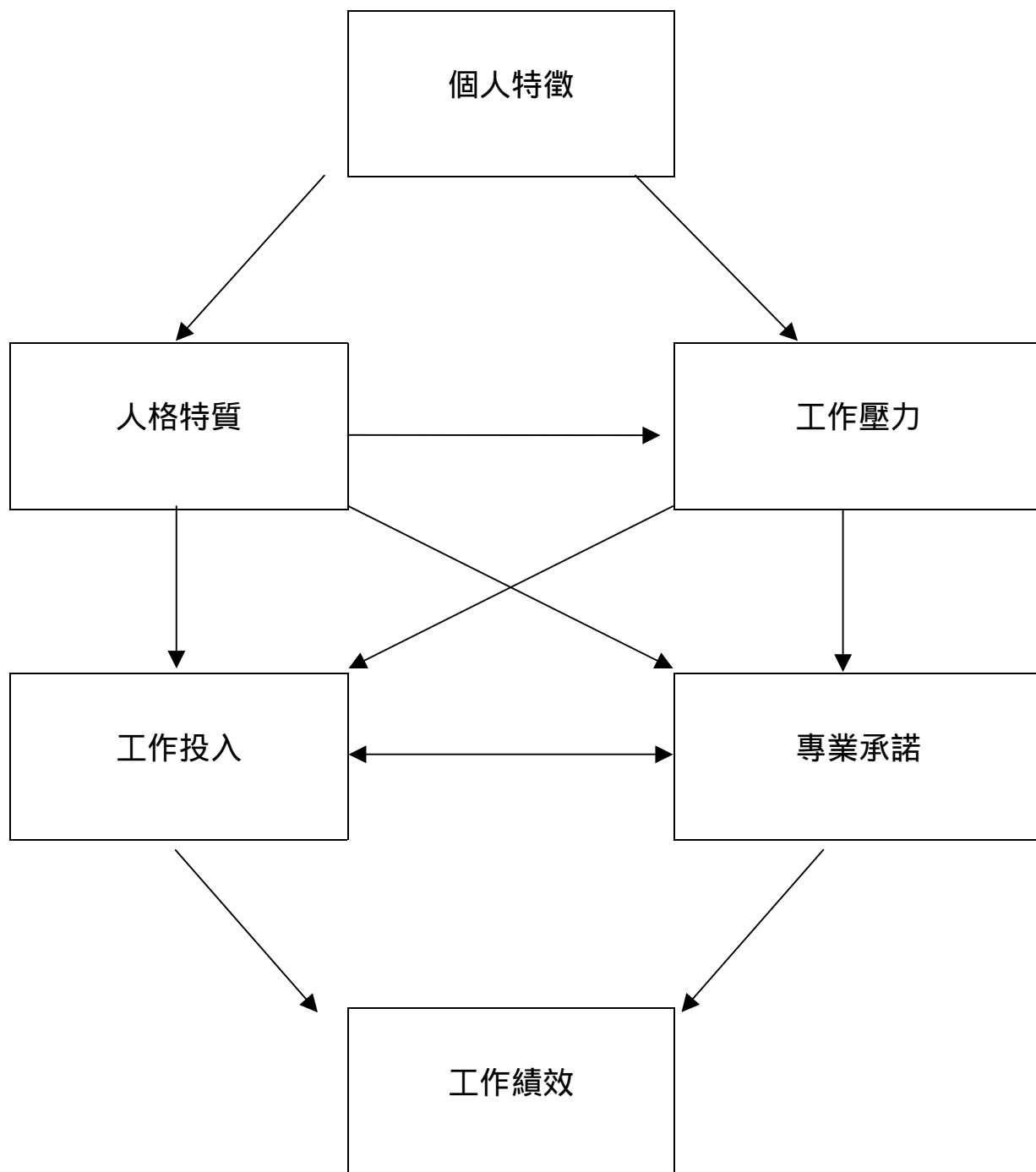


圖 3.1 研究架構圖

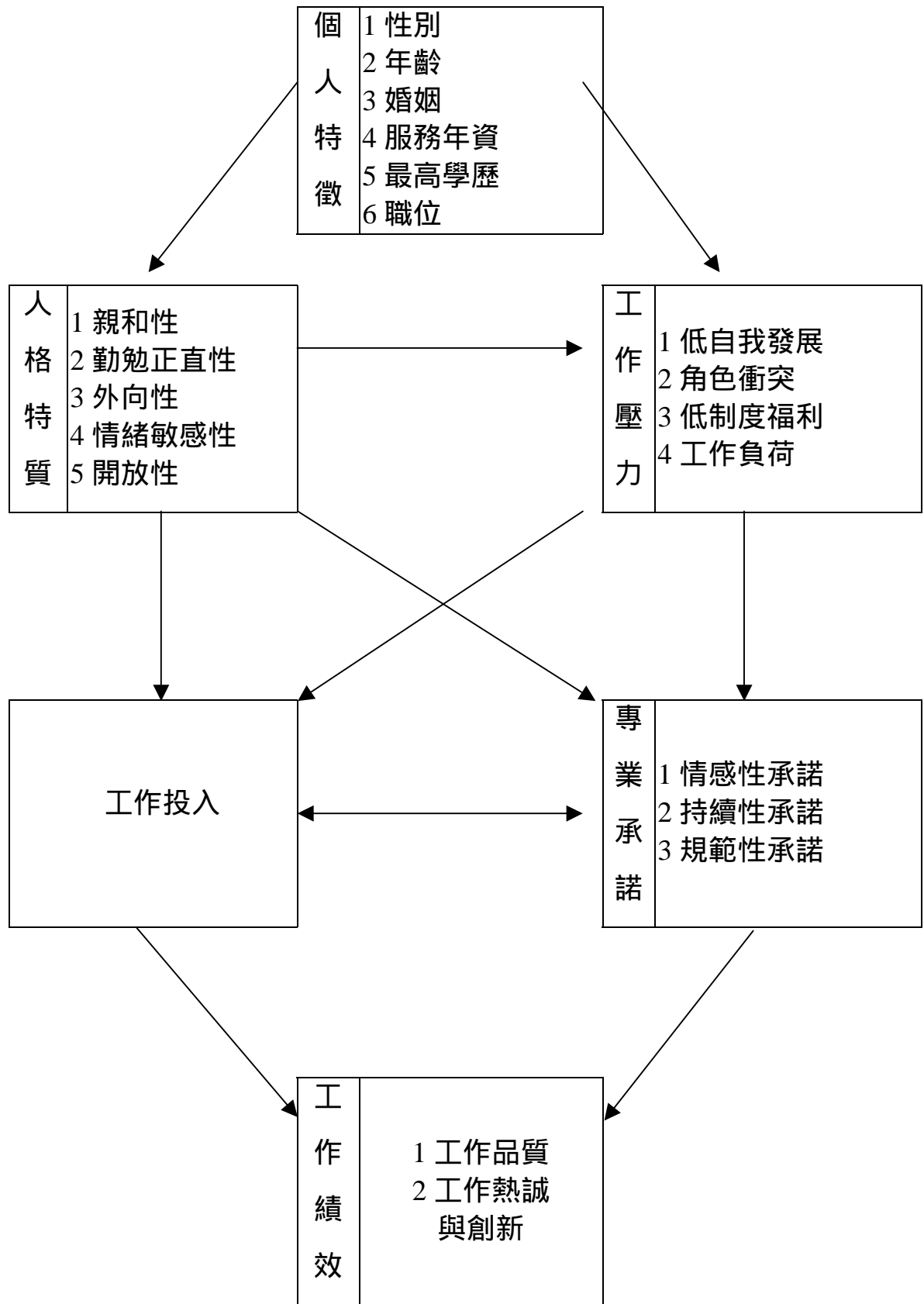


圖 3.2 研究架構相關構面

3.2 研究假設

根據第二章文獻探討及本章第一節之研究架構,本研究的研究假設可歸納為三類：一是個人特徵與各變項間的差異；二是變項間之相關性；三是變項間的影響關係，本研究之假設如下：

1.差異性假設

- 1-1 醫院行政人員不同個人特徵對人格特質無顯著差異
- 1-2 醫院行政人員不同個人特徵對工作壓力無顯著差異
- 1-3 醫院行政人員不同個人特徵對工作投入無顯著差異
- 1-4 醫院行政人員不同個人特徵對專業承諾無顯著差異
- 1-5 醫院行政人員不同個人特徵對工作績效無顯著差異

2.相關性假設

- 2-1 醫院行政人員的人格特質與工作壓力無顯著相關
- 2-2 醫院行政人員的人格特質與工作投入無顯著相關
- 2-3 醫院行政人員的人格特質與專業承諾無顯著相關
- 2-4 醫院行政人員的人格特質與工作績效無顯著相關
- 2-5 醫院行政人員的工作壓力與工作投入無顯著相關
- 2-6 醫院行政人員的工作壓力與專業承諾無顯著相關
- 2-7 醫院行政人員的工作壓力與工作績效無顯著相關
- 2-8 醫院行政人員的工作投入與專業承諾無顯著相關
- 2-9 醫院行政人員的工作投入與工作績效無顯著相關
- 2-10 醫院行政人員的專業承諾與工作績效無顯著相關

3.變項間的影響關係

- 3-1 醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入與專業承諾對工作績效的工作品質構面無顯著影響

3-2 醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入與專業承諾
對工作績效的工作熱誠與創新構面無顯著影響

3.3 研究設計

本研究採用問卷調查法，以問卷作為蒐集資料之研究工具，問卷設計經參考文獻資料，大部分採用已經學者編制之問卷。問卷編制採用結構式封閉型問卷，評量尺度為李克特式 (Likert) 加總尺度法的五點式量表以不記名方式由受測者依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項中勾選，計分方式為「非常同意」5分，依此類推，「非常不同意」為1分。問卷另附加個人基本資料題項，以利瞭解樣本特性。各構面之問卷來源分述如下：

1、人格特質：本研究人格特質的量表採用 McCrae & Costa(1986) 之 Big Five 五大人格特質分類法，並經由房美玉 (民 90) 整理，研究生江錦樺實地進行測試之量表共五個構面計 56 題，構面一為親和性計 11 題，構面二為勤勉正直性計 7 題，構面三為外向性計 19 題，構面四為情緒敏感性計 9 題，構面五為開放性計 10 題。

由於這些特質已經過研究證實，具有高度穩定性，且可以利用他評 (Observe Ratings) 或自陳 (Self-Reports) 的方式進行評估。本研究乃是採自評方式由問卷填答者以自填方式評估自我的人格特質來取得研究資料。

2、工作壓力：本研究之工作壓力量表係參考行政院勞工委員會 (1995) 所發展出來之國人工作壓力量表，共計 20 題並經由本研究以因素分析將其分為四個構面，構面一為低自我發展，共計 8 題，構面二為角色衝突計 5 題，構面三為低制度福利計 4 題，構面四為工作負荷計 3 題。因素分析萃取之方法採用主成份分析法，且運用 Kaiser 之最大變異法來作正交轉軸。而決策法則構面之特徵值要大於 1，因素負荷量大於 0.4 者且各因素題目要大於一題以上，工作壓力因素分析結果如表 3.1。

表 3.1 工作壓力因素分析表

構面	題目內容	因素負荷量			
		因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
低 自 我 發 展	17.我沒有接受訓練或再成長的機會	0.645			
	20.我覺得自己不適合目前的工作	0.629			
	5.我的工作太單調	0.607			
	12.我對工作沒有成就感	0.606			
	10.我的能力不能有所發揮	0.587			
	13.我的工作常需要重複同一動作	0.572			
	18.我的工作需要輪班	0.553			
	3.我的工作地點常需要改變	0.444			
角色衝突	6.我常與同事有衝突或不愉快		0.721		
	16.我的工作會影響到與家人的和諧關係		0.591		
	14.我常擔心工作時犯錯		0.521		
	1.我的部門工作無法與其他部門配合		0.491		
	15.我對工作缺乏興趣		0.428		
低制度福利	11.我的主管不喜歡我			0.708	
	7.我的工作單位福利不好			0.598	
	2.我的部門考績制度不公平			0.588	
	8.我的工作場所不安全			0.555	
工作負荷	9.我的工作需要應付突發狀況或緊急交辦的事				0.766
	4.我的工作責任太重				0.687
	19.我的工作時間不夠用				0.593
特徵值		5.430	1.865	1.383	1.258
解釋變異量(%)		27.151	9.323	6.913	6.289
累積解釋變異量(%)		27.151	36.475	43.388	49.677
Cronbach's		0.7758	0.6226	0.6790	0.6342

資料來源：本研究整理

3、工作投入：本研究之工作投入量表係採用 Kanuago(1982)所發展的量表而訂定，計一個構面，共 10 題，其中第 2、7 題為反向題。

4、專業承諾：本研究之專業承諾量表係採用 Heper,Allen,Smith (1993)發展出的專業承諾問卷量表而成，此部份量表分為三個構面共 18 題，其中第 2、4、5、11、14 題為反向題，構面一為情感性承諾，構面二為持續性承諾，構面三為規範性承諾，每一個構面的題數皆為 6 題。

5、工作績效：本研究之工作績效量表乃參考房美玉(89)之個人工作績效量表編制而成，利用自評方式，請填答者評估自己在工作績效的表現，經本研究以因素分析，將其分成兩個構面，構面一為工作品質共計 9 題，構面二為工作熱誠與創新，共計 7 題。工作績效因素分析結果如表 3.2。

表 3.2 工作績效因素分析表

構面	題目內容	因素負荷量	
		因素 1	因素 2
工作品質	5.對我來說，與他人一起分工合作並不困難	0.975	
	16.我能在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係	0.682	
	1.我不曾推卸上級所交代的工作，並都能在規定期限內完成	0.659	
	3.我能妥善運用溝通技巧在工作上	0.639	
	2.當我工作上遇到棘手或緊急的事，我都能妥善處理	0.625	
	4.工作上有任何問題發生時，我總有辦法解決	0.619	
	7.對於手邊的工作，我一定事先規劃才進行	0.616	
	8.對於醫院的所有規定，我都嚴格遵守	0.589	
	6.我會不斷的學習與工作有關的新知識、新技巧	0.544	
工作熱誠與創新	11.我常向困難的目標挑戰，因為從事困難的工作能感到滿足		0.763
	14.我常會在工作上提出特別及新穎的建議		0.703

表 3.2 工作績效因素分析表(續)

10.不論醫院派我到哪一個部門或工作上，我都能勝任愉快		0.637
9.為了工作，我常常犧牲休息的時間		0.584
12. 工作上的任何小細節，我都能注意到並妥善處理		0.569
13. 我總是充滿幹勁地工作		0.562
15.我總是能了解顧客的真正需求，並滿足之		0.535
特徵值	6.863	1.311
解釋變異量(%)	42.894	8.192
累積解釋變異量(%)	42.894	51.086
Cronbach's	0.8725	0.8153

資料來源：本研究整理

問卷來源及各構面題數整理如下

表 3.3 量表來源相關構面及題數

項目	構面	題數	來源
人格特質	親和性	11	Big Five 五大人格分類
	勤勉正直性	7	
	外向性	19	
	情緒敏感性	9	
	開放性	10	
工作壓力	低自我發展	8	勞委會(1995)發展之國人工作壓力量表，由本研究以因素分析分成四個構面。
	角色衝突	5	
	低制度福利	4	
	工作負荷	3	
工作投入	工作投入	10	Kanungo(1982)發展之量表
專業承諾	情感性承諾	6	Meyer,Allen,Smith(1993)發展出之專業承諾量表
	持續性承諾	6	
	規範性承諾	6	

表 3.3 量表來源相關構面及題數(續)

工作 績 效	工作品質	9	房美玉(民 89)發展之個人工作績效量表，並經本研究以因素分析分為二個構面
	工作熱誠與創新	7	

資料來源：本研究整理

3.4 研究對象與範圍

1. 研究對象

本研究對象，是以目前服務於台南地區區域以上非公立醫院之行政人員為研究對象，共有四家醫院，總人數約為 800 人左右。

2. 問卷發放及回收

本研究問卷由研究者親送給各醫院主管，並請主管代為發放及回收，共發放 410 份問卷，回收 314 份，回收率約為：76.6%，剔除無效問卷 9 份，有效問卷數共 305 份。

各醫院回收狀況如表 3.4

表 3.4 問卷回收狀況表

醫院	發放份數	回收份數	無效問卷	有效問卷	有效率
A	100	71	1	70	70%
B	80	52	1	51	63.8%
C	80	60	2	58	72.5%
D	150	131	5	126	84%
總計	410	314	9	305	74.4%

資料來源：本研究整理

3.5 資料分析與統計方法

問卷回收後，首先進行整理，去除無效問卷，剩下有效問卷即進行編碼，建檔，並以 SPSS for windows8.0 統計套裝軟體進行分析與處理。

本研究使用之統計方法如下：

1. 信度分析 (Reliability Analysis)

信度分析是用來了解量表的一致性或穩定性，常用的方法有 Cronbach's 係數, 折半信度, 再測信度等, 本研究採用 Cronbach's 係數為信度檢驗方法。

2. 因素分析 (Factor Analysis)

因素分析目的在於從一組雜亂無章的變數中，找出共同的屬性，本研究針對工作壓力及工作績效兩變項進行因素分析以確認此一變項之構面。

3. 描述性統計 (Descriptive Statistics)

進行樣本分佈的次數分配與百分比分析，以求取平均數，標準差，最大值，最小值等，以解釋樣本特性及答題集中之趨勢。

4. T 檢定 (T-test) 及單因子變異數分析 (one-Way ANOVA)

用以比較不同個人特徵在各變項構面之差異性，即檢驗假設一之差異性假設。

5. 相關分析 (Correlation Analysis)

相關分析是用來測量二個變項間的關係強度，本研究採用皮爾森 (Pearson) 積差相關分析，作為衡量兩變項間關聯程度的指標，即檢驗假設二之相關性假設。

6. 迴歸分析 (Regression Analysis)

本研究利用迴歸分析來檢定自變項對依變項之影響程度，即

人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾對工作績效子構面的影響性，以檢驗假設三變項間之影響關係。

第四章 實證結果與分析

本章根據前述之研究假設，將利用適當統計方法分析處理樣本資料，並對各種統計分析結果加以解釋與討論。

第一節對樣本的可靠程度進行「信度分析」，以瞭解本量表各構面內容的一致性狀況，本研究所採用的信度指標為 Cronbach's α 。

第二節將有效樣本的結構加以分析，並以「描述性統計」分析各變項，以瞭解樣本在各變項的反應狀況。

第三節以「T 檢定」與「單因子變異數分析」比較及檢定不同人格特徵與各構面因素是否有顯著性差異。

第四節以「Pearson 積差相關分析」檢視各變項間之相關性。

第五節以「迴歸分析」探討人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾對工作績效子構面是否有顯著性影響。

4.1 問卷信度分析

本研究問卷（有效樣本 305 份）的信度分析結果，在人格特質、工作投入、專業承諾、工作績效各研究變項及其相關構面之 Cronbach's 皆高於 0.7，屬於高信度量表。在工作壓力變項之 Cronbach's 為 0.8406，「低自我發展」之構面 Cronbach's 為 0.7758，亦為高信度。而「低制度福利」之 Cronbach's 為 0.6790，「角色衝突」之 Cronbach's 為 0.6226，「工作負荷」之 Cronbach's 為 0.6342，略低於 0.7，但仍為可接受之信度係數。本研究問卷之信度詳如表 4.1 所示。

表 4.1 問卷信度分析摘要表

項目	Cronbach's	構面	所包含之題數	Cronbach's
人格特質	0.9170	親和性	11	0.7811
		勤勉正直性	7	0.7676
		外向性	19	0.8355
		情緒敏感性	9	0.7058
		開放性	10	0.7139
工作壓力	0.8406	低自我發展	8	0.7758
		角色衝突	5	0.6226
		低制度福利	4	0.6790
		工作負荷	3	0.6342
工作投入	0.7949	工作投入	10	0.7949
專業承諾	0.8713	情感性承諾	6	0.8786
		持續性承諾	6	0.8145
		規範性承諾	6	0.7327
工作績效	0.9048	工作品質	9	0.8725
		工作熱誠與創新	7	0.8153

資料來源：本研究整理

4.2 樣本結構與各變項之描述性分析

一、 樣本特性分析

本研究之問卷發放係以所有台南地區區域以上非公立醫院之行政人員為對象，以方便取樣方式收集資料，母群體約為 800 人，問卷發放 410 份，回收 314 份，去除無效問卷 9 份，有效問卷數為 305 份，有效問卷率為 74.4 %。茲將有效樣本基本特性整理如表 4.2。

由表可得知，有效樣本中女性多於男性，比例約為 4：1。年齡以 31-40 歲人數最多，占 44.6%。婚姻狀況以已婚者為多，占 66.6%，無離婚等之其他情況。服務年資以 5-10 年比例最高，占 39.7%。最高學歷則以專科及大學佔絕大多數，兩者共占 80%。擔任職位則以非主管之基層人員為多數，占 84.3%。有效樣本基本特性詳列於表 4.2。

表 4.2 有效樣本基本特性表

個人特徵	類別	人數	百分比(%)
性別	(1)男	68	22.3 %
	(2)女	237	77.7 %
年齡	(1)30 歲以下	105	34.4 %
	(2)31-40 歲	136	44.6 %
	(3)41-50 歲	49	16.1 %
	(4)50 歲以上	15	4.9 %
婚姻	(1)已婚	203	66.6 %
	(2)未婚	102	33.4 %
服務年資	(1)未滿 5 年	91	29.8 %
	(2)5-10 年	121	39.7 %

表 4.2 有效樣本基本特性表(續)

	(3)11-15 年	57	18.7 %
	(4)16-20 年	21	6.9 %
	(5)20 年以上	15	4.9 %
最高學歷	(1)高中職(含以下)	48	15.7 %
	(2)專科	125	41.0 %
	(3)大學	119	39.0 %
	(4)研究所(含以上)	13	4.3 %
職位	(1)主管	48	15.7 %
	(2)非主管	257	84.3 %

資料來源：本研究整理

二、各研究變項之描述性分析

本節針對本研究之「人格特質」、「工作壓力」、「工作投入」、「專業承諾」、「工作績效」五個變項及其構面進行描述性分析，以瞭解受測對象在各變項之分布情形。

1. 「人格特質」之描述性分析

由表 4.3 可得知，醫院行政人員之人格特質各構面之平均數均高於中間值。其中勤勉正直性最高，達 3.8066。其次為親和性，平均數為 3.5726。

表 4.3 人格特質之描述性分析

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
親和性	305	2.64	4.55	3.5726	.3419
勤勉正直性	305	2.29	5.00	3.8066	.4862
外向性	305	2.37	4.63	3.4664	.4100

表 4.3 人格特質之描述性分析(續)

情緒敏感性	305	1.33	4.67	3.4208	.4753
開放性	305	2.20	4.70	3.4579	.4266

2. 「工作壓力」之描述性分析

由表 4.4 可得知醫院行政人員工作壓力之平均數大部分落在 2.3370~2.6816 之間，顯示醫院行政人員具有中度工作壓力，但其中工作負荷構面平均數為 3.1497 顯示醫院行政人員之工作負荷有過重現象。

表 4.4 工作壓力之描述性分析

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
低自我發展	305	1.13	4.63	2.6816	.6178
角色衝突	305	1.00	4.60	2.3370	.5575
低制度福利	305	1.00	4.50	2.5541	.6663
工作負荷	305	1.00	5.00	3.1497	.7408

3. 「工作投入」之描述性分析

由表 4.5 可得知，醫院行政人員在工作投入之平均數為 3.3649，高於中間值，顯示醫院行政人員偏向高度之工作投入。

表 4.5 工作投入之描述性分析

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作投入	305	1.90	4.90	3.3649	.5040

4. 「專業承諾」之描述性分析

由表 4.6 可得知，醫院行政人員在專業承諾各構面之平均數皆高於中間值，其中情感性承諾高達 4.0066，顯示出醫院行政人員對自己的工作具

有相當程度之認同感。

表 4.6 專業承諾之描述性分析

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
情感性承諾	305	1.33	5.00	4.0066	.6090
持續性承諾	305	1.50	4.50	3.2377	.5701
規範性承諾	304	1.67	5.00	3.5828	.5660

5. 「工作績效」之描述性分析

由表 4.7 得知,醫院行政人員在工作績效兩構面得分之平均數皆在 3.5 以上,顯示醫院行政人員在自我評量的工作績效有不錯的表現。

表 4.7 工作績效之描述性分析

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作品質	304	1.67	5.00	3.5828	.5660
工作熱誠與 創新	305	1.86	5.00	3.5143	.5355

4.3 T 檢定與單因子變異數分析 (One -Way ANOVA)

本節將以獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析之統計分析方法，瞭解樣本在各變項之差異，以驗證本研究假設一之差異性假設，即醫院行政人員個人特徵在人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾與工作績效間無顯著差異。

一、 T 檢定

(一) 性別

由表 4.8 可得知，不同性別之醫院行政人員在人格特質之「情緒敏感性」構面女性高於男性，且達顯著差異水準(P = 0.024)，在親和性、勤勉正直性、外向性、開放性等四個構面則無顯著之差異。

表 4.8 不同性別與人格特質之差異性分析

平 均 構 面	類 別 水 準 數	男 (n=68)	女 (n=237)	T 值	P 值	備註
親和性		3.5882	3.5681	.428	.669	
勤勉正直性		3.7668	3.8214	-.818	.414	
外向性		3.5302	3.4521	1.397	.164	
情緒敏感性		3.3879	3.5359	2.274	.024*	女>男
開放性		3.5471	3.4322	1.965	.050	
人格特質總構面		3.5936	3.5329	1.282	.201	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同性別與工作壓力之差異性分析如表 4.9 所示，不同性別的醫院行政人員其工作壓力沒有顯著差異，表示工作壓力不因性別而有所不同。

表 4.9 不同性別與工作壓力之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	男 (n=68)	女 (n=237)	T 值	P 值	備註
低自我發展		2.6544	2.6893	-.410	.682	
角色衝突		2.3794	2.3249	.710	.478	
低制度福利		2.4412	2.5865	-1.589	.113	
工作負荷		3.2745	3.2745	1.580	.115	
工作壓力總構面		2.6360	2.6414	-.082	.935	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

如表 4.10 所示，不同性別的醫院行政人員在工作投入變項無顯著差異。

表 4.10 不同性別與工作投入之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	男 (n=68)	女 (n=237)	T 值	P 值	備註
工作投入		3.4029	3.3540	.705	.481	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同性別與專業承諾之差異性分析如表 4.11，由表得知不同性別的醫院行政人員其專業承諾亦無顯著差異。

表 4.11 不同性別與專業承諾之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	男 (n=68)	女 (n=237)	T 值	P 值	備註
情感性承諾		3.9559	4.0191	-.753	.452	
持續性承諾		3.2500	3.2302	.252	.801	
規範性承諾		3.6446	3.5650	1.022	.307	
專業承諾總構面		3.7034	3.6839	.289	.773	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同性別的醫院行政人員其工作績效依表 4.12 所顯示沒有顯著差異，表示醫院行政人員的工作績效不會因不同的性別而有所不同。

表 4.12 不同性別與工作績效之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	男 (n=68)	女 (n=237)	T 值	P 值	備註
工作品質		3.8922	3.9369	-.699	.485	
工作熱誠與創新		3.5861	3.4958	1.227	.221	
工作績效總構面		3.7583	3.7439	.227	.822	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

(二) 婚姻

由表 4.13 可得知，不同婚姻狀況的醫院行政人員在親和性(P = 0.042)、勤勉正直性(P = 0.000)、外向性(P = 0.008)、情緒敏感性(P =

0.02)、開放性(P = 0.023)各構面及人格特質總構面(P=0.001)皆達顯著差異，各構面都是已婚者高於未婚者，顯示已婚者在人格特質的顯著性高於未婚者，此結果與江錦樺(民 90)的研究結果相似。

表 4.13 不同婚姻與人格特質之差異性分析

平均構面	類別水準數	已婚 (n=203)	未婚 (n=102)	T 值	P 值	備註
親和性		3.6028	3.5185	2.046	.042*	已婚>未婚
勤勉正直性		3.8874	3.6521	4.089	.000***	已婚>未婚
外向性		3.5131	3.3820	2.672	.008**	已婚>未婚
情緒敏感性		3.4658	3.3311	2.340	.020*	已婚>未婚
開放性		3.4970	3.3792	2.284	.023*	已婚>未婚
人格特質總構面		3.5932	3.4526	3.409	.001**	已婚>未婚

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.14 得知不同婚姻狀況在工作壓力亦有顯著性差異。未婚者在低自我發展部分壓力高於已婚者，且達極顯著差異(P =0.000)，顯示未婚者在自我發展上感受到較大的壓力。在「角色衝突」(P=0.016)及「低制度福利」(P=0.029)兩構面，不同婚姻狀況也有顯著性差異且未婚者高於已婚者，而在「工作負荷」部份，已婚者和未婚者則沒有顯著性差異。

由以上分析發現未婚行政人員的工作壓力大於已婚者，此結果與蔡得雄(民 89)以高科技人員為對象所做的研究結果相同。

表 4.14 不同婚姻與工作壓力之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	已婚 (n=203)	未婚 (n=102)	T 值	P 值	備註
低自我發展		2.5813	2.8811	-3.735	.000***	未婚>已婚
角色衝突		2.2828	2.4451	-2.418	.016*	未婚>已婚
低制度福利		2.4914	2.6789	-2.206	.029*	未婚>已婚
工作負荷		3.1708	3.1078	.699	.485	
工作壓力總構面		2.5771	2.7657	-3.334	.001**	未婚>已婚

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.15 可知，不同婚姻狀況在工作投入有顯著性差異(P =0.01)顯示已婚者對工作投入程度較未婚者為高。亦即已婚行政人員較未婚行政人員對自己的工作更為投入。這可能是因為已婚者家庭責任較重，因此較為重視所擁有之工作，而反應在工作投入的表現。

表 4.15 不同婚姻與工作投入之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	已婚 (n=203)	未婚 (n=102)	T 值	P 值	備註
工作投入		3.4207	3.2539	2.590	.010*	已婚>未婚

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同婚姻狀況與專業承諾之差異性分析如表 4.16 所示。在情感性承諾、持續性承諾與規範性承諾等三個構面，已婚者皆比未婚者高，且分別達到顯著和非常顯著的差異，此結果與婚姻狀況在工作投入的差異類似。已婚者因為家庭責任因素較為重視目前擁有之工作，且已婚者也因

為必須考慮家庭的問題，所以轉職或離職需較為謹慎，故而專業承諾比未婚者來得高。本研究結果與凌欣慧(民 86)以護理人員為對象的研究結果一致。

表 4.16 不同婚姻與專業承諾之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	已婚 (n=203)	未婚 (n=102)	T 值	P 值	備註
情感性承諾		4.0825	3.8513	3.170	.002**	已婚>未婚
持續性承諾		3.2871	3.1307	2.281	.023*	已婚>未婚
規範性承諾		3.6535	3.4428	3.108	.002**	已婚>未婚
專業承諾總構面		3.7629	3.5403	3.814	.000***	已婚>未婚

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.17 可知,不同的婚姻狀況在工作績效之「工作品質」(P=0.015)及「工作熱誠與創新」(P=0.012)兩個構面都達到顯著性差異，且已婚者高於未婚者，顯示已婚者的工作績效高於未婚者。

表 4.17 不同婚姻與工作績效之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	已婚 (n=203)	未婚 (n=102)	T 值	P 值	備註
工作品質		3.9758	3.8301	2.454	.015*	已婚>未婚
工作熱誠與創新		3.5707	3.4076	2.530	.012*	已婚>未婚
工作績效總構面		3.7986	3.6452	2.786	.006**	已婚>未婚

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

(三) 職位

不同職位的人格特質的差異性分析如表 4.18 所示，在人格特質的五個構面都達到顯著性差異且主管高於非主管，其中外向性構面達到極顯著差異(P=0.000)，顯示主管比非主管具有較顯著之人格特質。

表 4.18 不同職位與人格特質之差異性分析

平均構面	類別水準數	主管 (n=48)	非主管 (n=257)	T 值	P 值	備註
親和性		3.7027	3.5508	2.871	.004**	主管>非主管
勤勉正直性		3.9494	3.7829	2.197	.029*	主管>非主管
外向性		3.6886	3.4285	4.946	.000***	主管>非主管
情緒敏感性		3.5764	3.3919	2.484	.014*	主管>非主管
開放性		3.6313	3.4254	3.112	.002**	主管>非主管
人格特質總構面		3.7097	3.5159	3.645	.000***	主管>非主管

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.19 可知，不同職位在工作壓力之低自我發展、低制度福利等二個構面分別達極顯著差異(P=0.000)及顯著差異(P=0.037)，且非主管高於主管，顯示非主管在低自我發展及低制度福利部分感受到比主管較高的壓力。一般而言，能升遷到主管職務，表示已經得到較好的自我發展，且大部份機構的福利制度也是對主管較為優厚，所以本研究結果合乎常理。而在工作負荷構面，則是主管高於非主管且達到極顯著差異(P=0.000)，顯示主管比非主管有較高之工作負荷壓力，這點亦很容易理解：主管既享有較高待遇、較好福利、較多權利，其工作責任及工作負擔自然也是相對的比非主管人員為重，尤其主管是醫院的中堅份子，除

了本職外，通常還需兼任某些其他的工作，這種現象在非公立醫院尤其明顯。

表 4.19 不同職位與工作壓力之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	主管 (n=48)	非主管 (n=257)	T 值	P 值	備註
低自我發展		2.2995	2.7529	-4.837	.000***	非主管>主管
角色衝突		2.1958	2.3634	-1.920	.056	
低制度福利		2.3698	2.5885	-2.099	.037*	非主管>主管
工作負荷		3.5347	3.0778	4.019	.000***	主管>非主管
工作壓力總構面		2.4729	2.6714	-2.692	.008**	非主管>主管

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.20 顯示，不同職位與工作投入無顯著差異，意即工作投入程度不會因職位而有所差別。

表 4.20 不同職位與工作投入之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	主管 (n=48)	非主管 (n=257)	T 值	P 值	備註
工作投入		3.4938	3.3409	1.938	.054	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同職位與專業承諾之差異性分析如表 4.21 所示，在情感性承諾構面主管高於非主管且達到非常顯著差異(P=0.009)，顯示主管比非主管具有較高度之情感性承諾。一般來說，醫院視主管為中堅份子，不論在理念的灌輸或政策宣導，醫院投注在主管身上的教育皆比基層員工多，以

期主管能充分達成「員工與醫院橋樑」的任務。主管因為接受到較多且較完整的訊息，對醫院的決策較為瞭解，所以對醫院的認同度較高而反應在情感性承諾的表現上。另一個原因可能是醫院在選擇主管時，本來就會將對專業的忠誠度列為考量因素之一，故而主管的情感性承諾高於非主管。在持續性承諾及規範性承諾兩構面則主管與非主管之間無顯著差異。

表 4.21 不同職位與專業承諾之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	主管 (n=48)	非主管 (n=257)	T 值	P 值	備註
情感性承諾		4.2163	3.9663	2.611	.009**	主管>非主管
持續性承諾		3.2624	3.2296	.364	.716	
規範性承諾		3.7199	3.5577	1.813	.071	
專業承諾總構面		3.7896	3.6697	1.542	.124	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.22 得知不同職位在工作績效上有差異，在工作品質構面主管高於非主管且達顯著差異(P=0.044)。在工作熱誠與創新構面也是主管高於非主管且達極顯著差異(P=0.000)。顯示主管之工作績效高於非主管。依 Meyer 等人(1993)的研究，情感性承諾高的人，會積極成長，以期跟得上專業發展的腳步，且會有較好的工作成果。主管的工作績效優於非主管，此結果與主管的情感性承諾高於非主管，兩者可相互呼應。

表 4.22 不同職位與工作績效之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	主管 (n=48)	非主管 (n=257)	T 值	P 值	備註
工作品質		4.0509	3.9036	2.024	.044*	主管>非主管
工作熱誠與創新		3.7857	3.4654	3.890	.000***	主管>非主管
工作績效總構面		3.9349	3.7119	3.139	.002**	主管>非主管

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

為了更清楚的瞭解醫院行政人員個人特徵中的「性別」、「婚姻」、「職位」在各研究變項之差異性，茲將 T 檢定結果有顯著差異者整理如表 4.23。由表可得知，「婚姻」、「職位」兩項個人特徵在所有的研究變項中都達到顯著的差異。而在「性別」之個人特徵除了在人格特質之「情緒敏感性」構面達到顯著差異外，其餘各變項都沒有達到顯著差異。

表 4.23 T 檢定彙整表

研究變項	個人特徵			
	性別	婚姻	職位	
人格特質	親和性		已婚>未婚	主管>非主管
	勤勉正直性		已婚>未婚	主管>非主管
	外向性		已婚>未婚	主管>非主管
	情緒敏感性	女>男	已婚>未婚	主管>非主管
	開放性		已婚>未婚	主管>非主管
	人格特質總構面		已婚>未婚	主管>非主管

表 4.23 T 檢定彙整表(續)

工 作 壓 力	低自我發展		未婚>已婚	非主管>主管
	角色衝突		未婚>已婚	
	低制度福利		未婚>已婚	非主管>主管
	工作負荷			主管>非主管
	工作壓力總構面		未婚>已婚	非主管>主管
工作投入			已婚>未婚	
專 業 承 諾	情感性承諾		已婚>未婚	主管>非主管
	持續性承諾		已婚>未婚	
	規範性承諾		已婚>未婚	
	專業承諾總構面		已婚>未婚	
工 作 績 效	工作品質		已婚>未婚	主管>非主管
	工作熱誠與創新		已婚>未婚	主管>非主管
	工作績效總構面		已婚>未婚	主管>非主管

資料來源：本研究整理

二、 單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

(一) 年齡

由表 4.24 可知不同年齡與人格特質無顯著差異，本研究的研究對象都是成年人，Big Five 人格特質在成年人的測試具有高度之穩定性(房美玉，民 90)，在本研究亦得到相同結果。

表 4.24 不同年齡與人格特質之差異性分析

平均 構面	類別水準				F 值	P 值	Scheffe
	1 30 歲以下 (n=105)	2 31-40 歲 (n=136)	3 41-50 歲 (n=49)	4 50 歲以上 (n=15)			
親和性	3.5253	3.5802	3.6605	3.5879	1.800	.147	
勤勉正直性	3.7376	3.8099	3.9009	4.0000	2.138	.096	
外向性	3.4044	3.5008	3.5016	3.5333	1.385	.247	
情緒敏感性	3.3868	3.4158	3.4739	3.5333	.663	.576	
開放性	3.4192	3.4654	3.5531	3.3467	1.458	.226	
人格特質 總構面	3.4947	3.5544	3.6180	3.6002	1.642	.180	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同年齡與工作壓力之差異分析如表 4.25 所示，在低自我發展構面達極顯著差異(P=0.000)，再利用 Scheffe 多重比較，發現 30 歲以下(第一組)高於 31-40 歲(第二組)及 41-50 歲(第三組)，顯示 30 歲以下者，其低自我發展之壓力較高。推測其原因，可能是因為 30 歲以下的行政人員其工作狀況還不穩定，對未來仍存在不確定感，故而感受到較高之低自我發展的壓力。而其他構面則不同年齡間沒有顯著差異。

表 4.25 不同年齡與工作壓力之差異性分析

平均 構面	類別水準				F 值	P 值	Scheffe
	1 30 歲以下 (n=105)	2 31-40 歲 (n=136)	3 41-50 歲 (n=49)	4 50 歲以上 (n=15)			
低自我發展	2.8750	2.6324	2.4745	2.4500	6.602	.000***	1>2 1>3
角色衝突	2.4095	2.3235	2.2571	2.2133	2.259	.082	
低制度福利	2.5786	2.6213	2.3980	2.2833	1.202	.309	
工作負荷	3.0635	3.2377	3.1293	3.0222	1.278	.282	
工作壓力 總構面	2.7276	2.6438	2.5031	2.4433	3.511	.016*	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.26 可得知，不同年齡與工作投入有極顯著差異(P=0.000)，經 Scheffe 多重比較結果，發現 41-50 歲(第三組)高於 31-40 歲(第二組)，31-40 歲(第二組)又高於 30 歲以下(第一組)，顯示 30 歲以下的人員工作投入較低，而年齡越長工作投入越高。此結果與李香毅 (民 91)所作之研究結果類似。

在醫院的體制內，行政人員時有學非所用的情形發生，年輕員工在初到醫院就職時，可能有著嘗試、或者抱持著騎驢找馬的心態，因此對工作較無法投入。隨著年歲漸長，此種嘗試心態會慢慢消失，工作投入相對提昇。

而 50 歲以上沒有顯著差異，可能因為五十歲以後工作狀況已相當穩定且離退休年限已近，無法再投注更多心力於工作上，所以工作投入不

再有繼續提昇的趨勢。

表 4.26 不同年齡與工作投入之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
		30 歲以 下 (n=105)	31-40 歲 (n=136)	41-50 歲 (n=49)	50 歲以 上(n=15)			
工作投入		3.1990	3.4169	3.5306	3.5133	6.844	.000***	2>1 3>1 3>2

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同年齡與專業承諾之差異分析表如 4.27，不同年齡在情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾三構面分別達到非常顯著及極顯著差異，經 Scheffe 多重比較，發現在情感性承諾部份，41-50 歲(第三組)高於 30 歲以下(第一組)，而持續性承諾及規範性承諾兩構面，31-40 歲(第二組)、41-50 歲(第三組)皆高於 30 歲以下(第一組)，顯示醫院行政人員的專業承諾隨著年齡的增長有逐漸提昇的趨勢，但到了 50 歲以後則無顯著差異。此部份之結論與工作投入所得到之研究結果有一致性。

表 4.27 不同年齡與專業承諾之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
		30 歲以 下 (n=105)	31-40 歲 (n=136)	41-50 歲 (n=49)	50 歲以 上(n=15)			
情感性承諾		3.8349	4.0490	4.1973	4.1556	5.064	.002**	3>1
持續性承諾		3.0497	3.2966	3.4252	3.3333	6.532	.000***	2>1 3>1

表 4.27 不同年齡與專業承諾之差異性分析(續)

規範性承諾	3.4087	3.6324	3.7687	3.7333	6.032	.001**	2>1 3>1
專業承諾總構面	3.5016	3.7394	3.9014	3.8222	9.717	.000***	2>1 3>1

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.28 可得知，不同年齡在工作績效有顯著差異，經 Scheffe 多重比較發現在工作熱誠與創新構面，31-40 歲(第二組)高於 30 歲以下(第一組)，顯示 31-40 歲比 30 歲以下者在工作熱誠與創新有更好的表現。而在工作品質構面雖也達顯著差異，但經 Scheffe 比較，則無法顯出組間之差異。

表 4.28 不同年齡與工作績效之差異性分析

平均構面	類別水準				F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4			
	30 歲以下 (n=105)	31-40 歲 (n=136)	41-50 歲 (n=49)	50 歲以上 (n=15)			
工作品質	3.8201	3.9828	3.9478	4.1111	3.343	.020*	
工作熱誠與創新	3.3741	3.6134	3.4869	3.7347	4.971	.002**	2>1
工作績效總構面	3.6250	3.8212	3.7462	3.9464	4.723	.003**	2>1

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

(二) 服務年資

由表 4.29 顯示得知，不同服務年資與人格特質皆無顯著差異，亦即人格特質不會因服務年資不同而有差異，此結果可與表 4-3-17(不同年齡與人格特質之差異分析)之結果相呼應。

表 4.29 不同服務年資與人格特質之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	5	F 值	P 值	Sche- ffe
		未滿 5 年 (n=91)	5-10 年 (n=121)	11-15 年 (n=57)	16-20 年 (n=21)	20 年以 上 (n=15)			
親和性		3.5566	3.5748	3.5582	3.5801	3.7394	.977	.421	
勤勉正 直性		3.7190	3.8312	3.8396	3.8367	4.0190	1.629	.167	
外向性		3.4351	3.4689	3.5115	3.4486	3.5509	.473	.755	
情緒敏 感性		3.4272	3.3765	3.4717	3.4021	3.5778	.843	.499	
開放性		3.4456	3.4843	3.4544	3.4095	3.4000	.270	.897	
人格特質總 構面		3.5167	3.5471	3.5671	3.5354	3.6574	.610	.656	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.30 得知，不同服務年資在工作壓力之低自我發展構面達非常顯著差異。未滿五年(第一組)明顯大於二十年以上(第五組)。表示年資淺的醫院行政人員感受到較高之低自我發展的壓力。

醫院的醫療專業人員由於專業訓練的背景和專業法令的保障，其工作責任與工作內容皆很明確，只要花少許時間熟悉醫院的環境後，工作很快就能上手，而行政人員恰恰相反，行政人員多半是到職後才開始接受醫院作業的訓練，所以行政人員必須花更長的時間來熟悉及適應工作，有些行政人員甚至因適應不良而離職。所以在到任初期行政人員常有茫然無措的感覺，對未來也較無信心而感受到低自我發展的壓力較大。

表 4.30 不同服務年資與工作壓力之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	5	F 值	P 值	Scheffe
		未滿 5 年 (n=91)	5-10 年 (n=121)	11-15 年 (n=57)	16-20 年 (n=21)	20 年以 上 (n=15)			
低自我發展		2.8475	2.6818	2.5833	2.5298	2.2583	4.254	.002**	1>5
角色衝突		2.4066	2.3636	2.2105	2.3333	2.1867	1.438	.221	
低制度福利		2.5852	2.5806	2.5482	2.5357	2.2000	1.164	.327	
工作負荷		3.1758	3.0799	3.2398	3.2857	3.0222	.793	.530	
工作壓力總構面		2.7341	2.6417	2.5816	2.5952	2.3433	2.690	.03*	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

不同服務年資與工作投入之差異分析如表 4.31，由表可知，不同服務年資在工作投入無顯著差異，表示行政人員的工作投入不會因為年資不同而有所差別。

表 4.31 不同服務年資與工作投入之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	5	F 值	P 值	Scheffe
		未滿 5 年 (n=91)	5-10 年 (n=121)	11-15 年 (n=57)	16-20 年 (n=21)	20 年以 上 (n=15)			
工作投入		3.2945	3.3405	3.4018	3.5143	3.6400	2.203	.069	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異***表 P<0.001 極顯著差異

如表 4-32 所示，規範性承諾不因不同服務年資而有顯著差異，情感性承諾則因不同服務年資而達非常顯著差異(P=0.004)，經 Scheffe 多重比

較發現年資 20 年以上(第五組)高於年資未滿五年(第一組)。在持續性承諾部份則因不同服務年資而達極顯著差異(P=0.000),經 Scheffe 多重比較發現五年以上年資(第二、三、四、五組)皆高於五年以下(第一組),這意味著五年可能是醫院行政人員在持續性承諾的關鍵點,亦即如果能夠留任超過五年,則繼續留任原職的機率將可能提高。此結果與醫院行政人員低自我發展壓力以五年以下年資者較高的結論有一致性,醫院如果能對五年以下的行政人員多予關心輔導,協助其渡過初期的困境,提昇對未來的信心,則將能成功的使行政人員繼續留任。

表 4.32 不同服務年資與專業承諾之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	5	F 值	P 值	Scheffe
		未滿 5 年 (n=91)	5-10 年 (n=121)	11-15 年 (n=57)	16-20 年 (n=21)	20 年以 上 (n=15)			
情感性承諾		3.8590	4.0514	4.0088	4.0238	4.4778	3.885	.004**	5>1
持續性承諾		3.0110	3.2597	3.3860	3.4365	3.5333	6.764	.000***	2>1
	3>1								
	4>1								
	5>1								
規範性承諾		3.4579	3.5958	3.6404	3.7143	3.8333	2.330	.056	
專業承諾總構面		3.4976	3.7255	3.7700	3.8254	4.0444	6.872	.000***	2>1 3>1 5>1

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異***表 P<0.001 極顯著差異

不同服務年資在工作品質構面及工作績效總構面都達到顯著差異(P=0.019),但經 Scheffe 檢定則無法顯示出組間的顯著差異。

表 4.33 不同服務年資與工作績效之差異性分析

平均 構面	類別水準 數					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	未滿 5 年 (n=91)	5-10 年 (n=121)	11-15 年 (n=57)	16-20 年 (n=21)	20 年以 上 (n=15)			
工作 品質	3.8071	3.9881	3.9357	3.9153	4.1587	2.988	.019*	
工作熱誠與 創新	3.4160	3.4160	3.5514	3.4558	3.7041	1.618	.170	
工作績效總 構面	3.6360	3.7970	3.7785	3.7143	3.9598	2.599	.036*	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

(三) 最高學歷

如表 4.34 所示，不同最高學歷在外向性、開放性兩個構面達非常顯著及極顯著差異，經 Scheffe 檢定在外向性構面研究所以以上(第四組)高於專科(第二組)及高中職以下(第一組)。在開放性構面則是大學(第三組)分別大於專科(第二組)及高中職以下(第一組)。

表 4.34 不同最高學歷與人格特質之差異性分析

平均 構面	類別水準 數				F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4			
	高中職 (n=48)	專科 (n=125)	大學 (n=119)	研究所 (n=13)			
親和性	3.5492	3.5345	3.6165	3.6713	1.625	.184	
勤勉正直性	3.8125	3.7650	3.8391	3.9451	.835	.476	
外向性	3.3936	3.3998	3.5391	3.7773	5.653	.001**	4>2 4>1

表 4.34 不同最高學歷與人格特質之差異性分析(續)

情緒敏感性	3.3125	3.3495	3.5135	3.6581	4.488	.004**	
開放性	3.3312	3.3734	3.5714	3.6923	7.619	.000***	3>2 3>1
人格特質總構面	3.4798	3.4844	3.6159	3.7488	5.254	.002**	3>2

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

表 4.35 為不同最高學歷與工作壓力之差異分析結果，由表得知不同學歷之工作壓力無顯著差異，顯示醫院行政人員之工作壓力不因學歷不同而有所差別。

表 4.35 不同最高學歷與工作壓力之差異性分析

平 均 構 面	類 別 水 準 數	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
		高中職 (n=48)	專科 (n=125)	大學 (n=119)	研究所 (n=13)			
低自我發展		2.5804	2.7634	2.6680	2.4454	1.826	.142	
角色衝突		2.3208	2.3728	2.3311	2.1077	.992	.430	
低制度福利		2.4271	2.5980	2.5546	2.5962	.778	.507	
工作負荷		3.0481	3.1519	3.1625	3.3846	.747	.525	
工作壓力總構面		2.5542	2.6900	2.6345	2.5368	1.228	.300	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.36 可得知，高中職以下(第一組)工作投入高於專科(第二組)，其他則無顯著差異。由樣本數可知，專科與大學在醫院行政人員是最大族群，雖然專科與大學之工作投入無顯著差異，但大學之平均數確實高於專科，顯示出在專科與大學其學歷與工作投入之正向關係。而高中職

以下學歷的人數在醫院行政人員中較為少數，可能經過嚴格的甄選才能就職，故挑選出的員工工作投入較高。研究所以上(第四組)雖未達顯著差異但其平均數確實低於其他三組，可能是因為研究所的學歷在醫院行政人員的人數甚少，在物以稀為貴之情況下，醫院在任用研究所以上人員時可能條件較為寬鬆，致使研究所以上人員工作投入表現反而較低。但此一推測尚待進一步的研究證實。

表 4.36 不同最高學歷與工作投入之差異性分析

平均數 構面	類別水準				F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4			
	高中職 (n=48)	專科 (n=125)	大學 (n=119)	研究所 (n=13)			
工作投入	3.5563	3.3144	3.3639	3.1538	3.573	.014*	1>2

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

如表 4.37 所示，不同學歷之醫院行政人員在專業承諾的表現上，以持續性承諾構面達到非常顯著差異，其中以高中職以下學歷(第一組)為最高，研究所以上(第四組)為最低，此結果與不同學歷之行政人員在工作投入之差異性結果類似。學歷為高中職以下的行政人員因為在醫院中獲得工作機會較為不易，因此一旦獲得任用後會專心一意於目前的工作，不會輕易離職，而研究所以上的行政人員則可能因為仗著學歷優勢，自認為職場選擇機會較多，異動之心時而有之，因而持續性承諾反而較低。

表 4.37 不同最高學歷與專業承諾之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
		高中職 (n=48)	專科 (n=125)	大學 (n=119)	研究所 (n=13)			
情感性承諾		4.0104	4.0427	3.9449	4.1667	.847	.469	
持續性承諾		3.4931	3.2560	3.1342	2.9872	5.664	.001**	1>4
規範性承諾		3.6354	3.6227	3.5042	3.7179	1.355	.257	
專業承諾總構面		3.8264	3.7320	3.5833	3.7094	3.483	.016*	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

由表 4.38 所示不同最高學歷與工作績效沒有顯著性差異。意即醫院行政人員的工作績效不因學歷高低而有所不同。

表 4.38 不同最高學歷與工作績效之差異性分析

平均 構面	類別 水準 數	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
		高中職 (n=48)	專科 (n=125)	大學 (n=119)	研究所 (n=13)			
工作品質		3.8796	3.8943	3.9524	4.1795	1.780	.151	
工作熱誠與創新		3.4196	3.4689	3.5786	3.7473	2.215	.086	
工作績效總構面		3.6784	3.7082	3.7889	3.9904	2.237	.084	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

為了更清楚的瞭解醫院行政人員個人特徵中的「年齡」、「服務年資」、「最高學歷」在各研究變項之差異性，茲將 One-Way ANOVA 有顯著差異者整理如表 4.39

表 4.39 One-Way ANOVA 彙整表

研究變項		個人特徵	年齡	服務年資	最高學歷
			1. 30 歲以下 2. 31-40 歲 3. 41-50 歲 4. 50 歲以上	1. 5 年以下 2. 5-10 年 3. 11-15 年 4. 16-20 年 5. 20 年以上	1. 高中職(含以下) 2. 專科 3. 大學 4. 研究所(含以上)
人格特質	親和性				
	勤勉正直性				
	外向性				4>1 , 4>2
	情緒敏感性				
	開放性				3>1 , 3>2
人格特質總構面					3>2
工作壓力	低自我發展	1>2 , 1>3		1>5	
	角色衝突				
	低制度福利				
	工作負荷				
	工作壓力總構面				
工 作 投 入		2>1 , 3>1 3>2			1>2
承諾	情感性承諾	3>1		5>1	
	持續性承諾	2>1 , 3>1		2>1 , 3>1 4>1 , 5>1	1>4
	規範性承諾	2>1 , 3>1			
	專業承諾總構面	2>1,3>1		2>1,3>1 5>1	

表 4.39 One-Way ANOVA 彙整表(續)

工作 績效	工作品質			
	工作熱誠與創新	2>1		
	工作績效總構面	2>1		

資料來源：本研究整理

4.4 相關分析

本節將以 Pearson 積差相關分析，探討各變項間之相關性，以驗證本研究假設二之相關性假設，即人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效間無顯著相關。各變項間之相關分析結果分述如下。

(一) 人格特質與工作壓力之相關分析。

人格特質與工作壓力之相關分析整理如表 4.40，各構面相關敘述如下：

- (1) 人格特質之「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」、「情緒敏感性」、「開放性」五大構面與工作壓力之「低自我發展」分別達顯著到極顯著負相關，表示 Big Five 五大人格特質較顯著者，其低自我發展感受的壓力較低。
- (2) 人格特質五大構面與工作壓力之「角色衝突」，皆為極顯著之負相關，表示五大人格特質越顯著者，角色衝突之壓力感受越低。
- (3) 人格特質五構面與工作壓力之「低制度福利」皆呈負相關，代表人格特質顯著者，在低制度福利壓力感受較低。
- (4) 人格特質之「勤勉正直性」與工作壓力之「工作負荷」呈非常顯著之正相關，表示勤勉正直性特質越顯著者，其感受到工作負荷壓力越重。

表 4.40 人格特質與工作壓力之相關分析表

構面	低自我發展		角色衝突		低制度福利		工作負荷	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
親和性	-.162	.002**	-.279	.000***	-.198	.000***	.053	.179

表 4.40 人格特質與工作壓力之相關分析表(續)

勤勉正直性	-.100	.041*	-.215	.000***	-.146	.005**	.145	.006**
外向性	-.229	.000***	-.371	.000***	-.222	.000***	.045	.220
情緒敏感性	-.224	.000***	-.447	.000***	-.281	.000***	-.20	.367
開放性	-.182	.001**	-.282	.000***	-.170	.002**	.055	.170

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(二) 人格特質與工作投入之相關分析。

表 4.41 為人格特質與工作投入之相關分析彙總表，由表得知，人格特質之「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」與工作投入呈現極顯著正相關。「開放性」與工作投入呈現非常顯著正相關，而「情緒敏感性」與工作投入則呈現顯著正相關，代表五大人格特質越顯著，其工作投入程度越高。

表 4.41 人格特質與工作投入之相關分析表

構面	工作投入	
	Pearson 相關	P 值
親和性	.352	.000***
勤勉正直性	.412	.000***
外向性	.292	.000***
情緒敏感性	.117	.041*
開放性	.180	.002**

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(三) 人格特質與專業承諾之相關分析。

表 4.42 為人格特質與專業承諾之相關分析表，茲將人格特質與專業

承諾之相關敘述如下：

- (1) 人格特質之「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」、「情緒敏感性」、「開放性」皆與專業承諾之「情感性承諾」呈極顯著正相關，表示五大人格越顯著，其情感性承諾越高。
- (2) 人格特質與專業承諾之「持續性承諾」無顯著相關。
- (3) 人格特質之「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」與專業承諾之「規範性承諾」呈極顯著正相關。「情緒敏感性」、「開放性」與專業承諾之「規範性承諾」呈顯著正相關，代表五大人格特質越顯著者，其規範性承諾越高。

表 4.42 人格特質與專業承諾之相關分析表

構面	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
親和性	.435	.000***	.073	.205	.244	.000***
勤勉正直性	.345	.000***	.106	.065	.215	.000***
外向性	.331	.000***	.018	.750	.236	.000***
情緒敏感性	.221	.000***	-.108	.060	.142	.013*
開放性	.246	.000***	-.054	.349	.136	.018*

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(四) 人格特質與工作績效之相關分析。

表 4.43 為人格特質與工作績效之相關分析彙整表，由表顯示得知人格特質五大構面與工作績效之「工作品質」及「工作熱誠與創新」兩構面都呈現極顯著正相關，表示五大人格特質越顯著者其工作績效越高。

表 4.43 人格特質與工作績效之相關分析表

構面	工作品質		工作熱誠與創新	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
親和性	.587	.000***	.547	.000***
勤勉正直性	.566	.000***	.517	.000***
外向性	.611	.000***	.667	.000***
情緒敏感性	.423	.000***	.443	.000***
開放性	.503	.000***	.538	.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(五) 工作壓力與工作投入之相關分析

工作壓力與工作投入之相關分析如表 4.44 所示，工作壓力之「低自我發展」、「低制度福利」兩構面與工作投入呈現非常顯著負相關，表示「低自我發展」及「低制度福利」壓力感受越低者其工作投入程度越高，相反的，在「低自我發展」、「低制度福利」感受到壓力越高者，較無法投入工作。而工作壓力之「工作負荷」與工作投入呈顯著正相關，表示「工作負荷」壓力感受越高者，工作投入程度越高。亦即工作投入高的人，「工作負荷」相對的較重。

表 4.44 工作壓力與工作投入之相關分析表

構面	工作投入	
	Pearson 相關	P 值
低自我發展	-.196	.001**
角色衝突	-.028	.623
低制度福利	-.162	.004**
工作負荷	.127	.027*

(六) 工作壓力與專業承諾之相關分析

表 4.45 為工作壓力與專業承諾之相關分析表，茲將其敘述如下：

- (1) 工作壓力之「低自我發展」、「角色衝突」、「低制度福利」與專業承諾之「情感性承諾」及「規範性承諾」皆呈現極顯著負相關。表示「低自我發展」、「角色衝突」、「低制度福利」壓力感受越低，其專業承諾之「情感性承諾」及「規範性承諾」越高。
- (2) 工作壓力各構面與持續性承諾皆未達顯著相關。
- (3) 工作壓力之「工作負荷」與專業承諾之「情感性承諾」及「規範性承諾」皆未達顯著相關。

表 4.45 工作壓力與專業承諾之相關分析表

構面	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
低自我發展	-.342	.000***	-.043	.229	-.247	.000***
角色衝突	-.369	.000***	-.002	.489	-.206	.000***
低制度福利	-.329	.000***	.042	.233	-.247	.000***
工作負荷	-.053	.355	.023	.345	.041	.478

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(七) 工作壓力與工作績效之相關分析

工作壓力與工作績效之相關分析彙整如表 4.46：

- (1) 工作壓力之「低自我發展」及「低制度福利」與工作績效之「工作品質」呈非常顯著負相關，工作壓力之「角色衝突」、「工作負荷」與工作績效之「工作品質」呈極顯著負

相關，顯示工作壓力感受越高，其工作品質越低。

- (2) 工作壓力之「低制度福利」，與工作績效之「工作熱誠與創新」呈顯著負相關，表示「低制度福利」壓力感受較高者，其「工作熱誠與創新」較低。而工作壓力之「工作負荷」與工作績效之「工作熱誠與創新」呈非常顯著正相關，代表工作負荷壓力越高，則「工作熱誠與創新」越高。這點亦可解釋為越有工作熱誠者其工作負荷亦越重。
- (3) 工作壓力之「低自我發展」、「角色衝突」與工作績效之「工作熱誠與創新」未達顯著相關。

表 4.46 工作壓力與工作績效之相關分析表

構面	工作品質		工作熱誠與創新	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
低自我發展	-.173	.002**	-.067	.243
角色衝突	-.314	.000***	-.093	.107
低制度福利	-.173	.002**	-.116	.044*
工作負荷	-.314	.000***	.176	.002**

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(八) 工作投入與專業承諾之相關分析

工作投入與專業承諾之相關分析如表 4.47 所示，工作投入與專業承諾之「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」等三個構面皆呈現極顯著正相關，代表工作投入越高，其專業承諾亦越高。亦即專業承諾越高者，對工作越投入。

表 4.47 工作投入與專業承諾之相關分析表

構面	情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
工作投入	.461	.000***	.296	.000***	.489	.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(九) 工作投入與工作績效之相關分析

工作投入與工作績效之相關分析如表 4.48，工作投入與工作績效之「工作品質」、「工作熱誠與創新」皆呈現極顯著正相關，表示工作投入越高則工作績效越高。

表 4.48 工作投入與工作績效之相關分析表

構面	工作品質		工作熱誠與創新	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
工作投入	.329	.000***	.350	.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

(十) 專業承諾與工作績效之相關分析

表 4.49 為專業承諾與工作績效之相關分析，分述如下：

- (1) 專業承諾之「情感性承諾」、「規範性承諾」與工作績效之「工作品質」、「工作熱誠與創新」皆呈現極顯著正相關，表示情感性承諾及規範性承諾越高者，其工作績效越高。
- (2) 專業承諾之「持續性承諾」與工作績效的兩個構面都沒有達到顯著之相關，表示工作績效不會因為持續性承諾而有所改變。

願意留任的員工是否就是好員工？這是一個值得省思的問題。本研究結果顯示持續性承諾與工作績效無關，醫院需要有一套完善的考核制

度，以避免產生此類迷思。

表 4.49 專業承諾與工作績效之相關分析表

構面	工作品質		工作熱誠與創新	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
情感性承諾	.443	.000***	.285	.000***
持續性承諾	.082	.155	.077	.179
規範性承諾	.302	.000***	.277	.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.5 迴歸分析

由上一節之相關分析可知，本研究之研究變項間具有某種程度之相關性。為了更進一步瞭解變項間之影響關係，本研究將以「人格特質」、「工作壓力」、「工作投入」、「專業承諾」對工作績效之「工作品質」及「工作熱誠與創新」兩構面進行迴歸分析，以驗證本研究假設三之影響性假設，即「人格特質」、「工作壓力」、「工作投入」、「專業承諾」對「工作績效」無顯著影響。

(一)「人格特質」、「工作壓力」、「工作投入」、「專業承諾」對「工作品質」之影響性：

- (1) 人格特質之「親和性」對「工作品質」達到顯著影響。
- (2) 人格特質之「勤勉正直性」、「外向性」對「工作品質」達到極顯著影響。
- (3) 工作壓力之「角色衝突」對「工作品質」達到非常顯著的影響。
- (4) 專業承諾之「情感性承諾」對「工作品質」達到非常顯著影響。

以上各變項的統計水準對「工作品質」變異量的預測或解釋程度為50.4%。除了「角色衝突」為負向影響，其餘各變項對工作品質皆為正向影響。

(二)「人格特質」、「工作壓力」、「工作投入」、「專業承諾」對「工作熱誠與創新」之影響性：

- (1) 人格特質之「勤勉正直性」、「外向性」對「工作熱誠與創新」之影響達到顯著影響。
- (2) 人格特質之「情緒敏感性」對「工作熱誠與創新」之影響

達到顯著影響。

以上各變項的統計水準對「工作熱誠與創新」變異量的預測或解釋程度為 53.1%。各變項對工作熱誠與創新皆為正向影響。

Barrick&Mount(1991)認為五大人格特質中最能預測員工績效的為勤勉正直性。而江錦樺(民 90)的研究中發現「勤勉正直性」、「親和性」對工作績效有顯著影響，本研究結果與其結論相似。

表 4.50 人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾對工作績效之迴歸分析

自變項 \ 依變項		工作績效(n = 305)	
		工作品質	工作熱誠與創新
		B	B
常數項		.464	-1.342***
人格特質	親和性	.158*	.086
	勤勉正直性	.225***	.123***
	外向性	.289***	.463***
	情緒敏感性	.025	.110*
	開放性	.006	.043
工作壓力	低自我發展	.024	.053
	角色衝突	-.144**	-.065
	低制度福利	.048	-.005
	工作負荷	-.002	.065
工作投入		.004	0.59
專業承諾	情感性承諾	.162**	-.003
	持續性承諾	-.019	.003
	規範性承諾	.055	.106
R		.710	.729
R 平方		.504	.531
F 值		22.489	25.160
P 值		.000***	.000***

*表 P<0.05 顯著影響 **表 P<0.01 非常顯著影響 ***表 P<0.001 極顯著影響

為了更清楚瞭解「人格特質」、「工作壓力」、「工作投入」及「專業承諾」對工作績效之「工作品質」及「工作熱誠與創新」構面之影響，茲將本研究迴歸分析有顯著結果部份彙整如表 4.51。

表 4.51 迴歸分析顯著結果彙整表

自變項 \ 依變項		工作績效(n = 305)	
		工作品質	工作熱誠與創新
人格特質	親和性	正向	
	勤勉正直性	正向	正向
	外向性	正向	正向
	情緒敏感性		正向
	開放性		
工作壓力	低自我發展		
	角色衝突	負向	
	低制度福利		
	工作負荷		
工作投入			
專業承諾	情感性承諾	正向	
	持續性承諾		
	規範性承諾		

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本研究旨在了解醫院行政人員在工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之情況，並分析各變項之間的差異性，以及各變項的相關，再進一步探討各變項對工作績效之影響性。本章將就本研究的統計分析驗證研究假設，將結果彙整說明，並提出建議以提供實務及後續研究之參考。

5.1 結論

經由第四章的實證結果分析，有關本研究之假設驗證彙總整理如表 5.1。本研究之假設部份成立，但部份則未得到實證支持。茲將研究結果歸納敘述如下：

一、 個人特徵於各研究變項之差異

比較個人特徵於人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾、工作績效各變項之差異情形，經分析有以下發現：

（一）性別

除了的人格特質之「情緒敏感性」構面，女性高於男性，其餘變項男女性沒有顯著差異。意即男女性在工作投入、專業承諾、工作績效上沒有不同。

（二）婚姻

（1）在人格特質五個構面，已婚者之顯著性皆比未婚者高。

（2）在工作壓力之「低自我發展」、「角色衝突」、「低制度福利」方面未婚者高於已婚者。即在這三個構面，未婚者感受到的壓力較高。

（3）在工作投入、專業承諾、工作績效三部份，已婚者都

比未婚者高。表示已婚者對工作較為投入，專業承諾較高，績效較好。

(三) 職位

- (1) 在人格特質部份，主管之五大人格特質顯著性高於非主管。
- (2) 在工作壓力之「低自我發展」及「低制度福利」構面，非主管感受比主管較高之壓力。「工作負荷」構面則是主管高於非主管。
- (3) 在專業承諾之「情感性承諾」構面，主管高於非主管。
- (4) 在工作績效部份主管高於非主管，表示主管的績效比非主管要好。

(四) 年齡

- (1) 不同年齡在人格特質上無顯著差異。
- (2) 在工作壓力之「低自我發展」構面，30 歲以下組高於 31 到 40 歲及 41 到 50 歲組。表示三十歲以下者感受到低自我發展的壓力較大。
- (3) 不同年齡在工作投入上有極顯著的差異，其中 41 歲到 50 歲大於 31 到 40 歲，31 歲到 40 歲又大於 30 歲以下。50 歲以上則無差異，表示在 50 歲以前，工作投入隨著年齡增加而增加。
- (4) 不同年齡在專業承諾上有極顯著之差異，30 歲以下明顯低於 31 到 40 歲及 41 到 50 歲。表示年輕的行政人員，專業承諾較低。
- (5) 不同年齡在工作績效有非常顯著差異，31 歲到 40 歲

組高於 30 歲以下組。

(五) 服務年資

- (1) 不同服務年資在人格特質、工作投入及工作績效都沒有顯著差異。表示人格特質、工作投入及工作績效不會因為年資不同而有所差別。
- (2) 不同服務年資在工作壓力之「低自我發展」構面達非常顯著差異，五年以下年資者低自我發展壓力較大。
- (3) 不同服務年資在專業承諾有顯著差異，其中「情感性承諾」構面，五年以下年資者低於五年以上年資的各組。

(六) 最高學歷

- (1) 不同學歷在人格特質有差異，「外向性」構面研究所以以上分別比專科和高中職以下顯著。在「開放性」構面，大學分別比專科和高中職以下顯著。
- (2) 不同學歷在工作壓力及工作績效無顯著差異。意即工作壓力和工作績效不因學歷不同而有差別。
- (3) 高中職以下學歷者，在工作投入上高於專科。表示高中職以下學歷者，比專科學歷的人對工作更為投入。
- (4) 學歷為高中職以下者，其持續性承諾高於研究所以以上。

二、 變項間的相關

- (1) 人格特質與「低自我發展」、「角色衝突」及「低制度福利」的壓力感受呈極顯著的負相關，而「勤勉正直性」越顯著者，其工作負荷越重。

- (2) 人格特質越顯著者，工作投入程度越高。
- (3) 人格特質與「情感性承諾」及「規範性承諾」呈正相關，但與「持續性承諾」無顯著相關。
- (4) 人格特質越顯著者其工作績效越高。
- (5) 「低自我發展」及「低制度福利」之壓力感受高者，工作投入較低，「工作負荷」壓力高者，工作投入較高。
- (6) 工作壓力大多與「情感性承諾」及「規範性承諾」呈負相關，其中只有「工作負荷」構面與專業承諾無顯著相關。而「持續性承諾」也與工作壓力無顯著相關。
- (7) 工作壓力多與工作績效呈負相關，即壓力越高，績效越差，只有「工作負荷」與工作績效呈正相關。表示感覺工作負荷重的人績效較好。
- (8) 工作投入與專業承諾及工作績效皆呈極顯著正相關。代表工作投入及專業承諾越高，績效越好。
- (9) 專業承諾與工作績效多呈顯著正相關，只有「持續性承諾」與工作績效無顯著相關。表示工作績效不會因為持續性承諾而有差別。

三、 變項間的影響關係

- (1) 人格特質之「勤勉正直性」及「外向性」對工作績效兩個構面皆為極顯著正向影響。
- (2) 人格特質之「親和性」對「工作品質」構面為顯著正向影響，「情緒敏感性」則對「工作熱誠與創新」有顯著正向影響。

(3) 工作壓力之「角色衝突」對「工作熱誠與創新」呈非常顯著之負向影響。

(4) 專業承諾之「情感性承諾」對「工作品質」為非常顯著之正向影響。

四、 本研究之假設及驗證結果彙總如表 5.1

表 5.1 本研究之假設及驗證結果彙整表

研 究 假 設	驗證結果
1-1 不同個人特徵對人格特質無顯著差異	部份成立
1-2 不同個人特徵對工作壓力無顯著差異	部份成立
1-3 不同個人特徵對工作投入無顯著差異	部份成立
1-4 不同個人特徵對專業承諾無顯著差異	部份成立
1-5 不同個人特徵對工作績效無顯著差異	部份成立
2-1 人格特質與工作壓力無顯著相關	部份成立
2-2 人格特質與工作投入無顯著相關	不成立
2-3 人格特質與專業承諾無顯著相關	部份成立
2-4 人格特質與工作績效無顯著相關	不成立
2-5 工作壓力與工作投入無顯著相關	部份成立
2-6 工作壓力與專業承諾無顯著相關	部份成立
2-7 工作壓力與工作績效無顯著相關	部份成立
2-8 工作投入與專業承諾無顯著相關	不成立
2-9 工作投入與工作績效無顯著相關	不成立
2-10 專業承諾與工作績效無顯著相關	部份成立
3-1 人格特質、工作壓力、工作投入與專業承諾對工作績效之工作品質構面無顯著影響	部份成立

表 5.1 本研究之假設及驗證結果彙整表(續)

3-2 人格特質、工作壓力、工作投入與專業承諾對工作 績效之工作熱誠與創新構面無顯著影響	部份成立
---	------

資料來源：本研究整理

5.2 建議

在健保給付制度改變的衝擊下，醫院為了節省營運成本，在開源不易的情況下，無不想盡辦法節流。而節流最直接的方法就是減少人事成本支出，因為人事費用是醫院成本中最大的開支（本研究四家受訪醫院中，各醫院人事成本占總成本比率介於 45-52%之間）。行政人員在醫院中佔有 15-20%的比例，並非主要的族群，醫院在不得已的情況下，會從被認為在醫院中是比較不重要、不具有特別專業的行政人員開始凍結或裁撤，也是情有可原，但是醫療服務除了需要專業人員的投入，也需要行政作業的配合，行政人員在醫院中其實也是不可或缺的角色，如何充分運用行政人員的資源，以發揮其應有的角色功能，本研究根據研究結果，提出以下建議：

一、 對醫院管理者之建議

- (1) 根據本研究之結果顯示，「人格特質」與工作投入及工作績效都有顯著相關，在有限的資源下，選擇適合醫院工作之特質的行政人員將可有效的提昇工作績效。建議醫院在甄選及任用行政人員時，可將「人格特質」列為評估項目之一，以增加甄選之精確性。
- (2) 自從民國 87 年醫院納入勞基法適用範圍後，醫院為了增長員工之貢獻年限，傾向任用較年輕的員工，包括受訪的四家醫院在內的許多醫院在任用基層員工時會將年齡限定在 30-35 歲以下，然根據本研究結果顯示，年齡較大的員工在「工作投入」、「專業承諾」及「工作績效」都優於較年輕的員工。醫院管理者應重新考慮放寬任用年齡的限制，對醫院將更有助益。

- (3) 讓行政人員適才適所：高學歷之行政人員在專業承諾明顯偏低，可能是因為高學歷行政人員有「大才小用」、「學非所用」之心理，醫院應針對不同學歷之行政人員有系統的規劃適合之工作內容，以充分運用行政人員之資源。
- (4) 定位行政人員的角色：行政人員處於高度複雜的專業環境中，常感受到各種壓力，根據本研究結果顯示角色衝突對工作績效有負向影響，醫院管理者應致力於將行政人員的角色及責任清楚定位，以增加行政人員的安全感，並給予行政人員適當的教育訓練以減低行政人員的工作壓力，提昇其工作的穩定性。
- (5) 主管不論在工作投入、專業承諾及工作績效都比非主管高，是為組織之重要資源，然而主管的工作負荷卻很重，這種現象在各醫院是普遍存在的現象，如何適度的調整主管的工作，並加強主管的教育訓練，增進其工作技巧以改善主管工作負荷過重的現象，是醫院管理者刻不容緩的責任。

二、 對醫院行政人員個人之建議

- (1) 重視自己、積極表現：行政人員不要覺得自己在醫院中的工作角色不重要，一定要體認「每一份工作都有其價值存在」，且本著「自重者，人恆重之」的態度，在工作上積極表現，以改變行政人員的形象，提昇行政人員在醫院的地位。
- (2) 選擇所愛，愛所選擇：行政人員一旦進入醫院中工作，必須積極投入，切勿有「三心二意」、「騎驢找馬」或心存觀望的態度，高學歷的行政人員更應該調整心態，不要存著「大才小用」、「學非所用」的不滿心理，如此才能得到組織的認同，為行政人員創造更多、更好的工作及發展的機會。

- (3) 加強自我調適能力：根據本研究結果發現工作壓力與工作績效有顯著負相關。行政人員需認知在醫院中工作，因為攸關著人的生老病死，是很嚴肅的工作環境，行政人員必須要盡量學習自我調適，減輕工作壓力，以免因壓力調適不良而影響工作表現。

三、 對後續研究之建議

- (1) 本研究的對象為醫院行政人員，由於各醫院對行政人員的部門分類尚不是很一致，且各個行政部門的工作內容劃分也不是很清楚，故本研究無法對不同的行政部門做更進一步的建議，未來倘能對醫院內的行政部門做更深入的分類及探討，再針對不同的行政部門分別研究，將對醫院的行政管理系統更有價值及貢獻。
- (2) 為方便採樣，本研究的研究對象只侷限在台南地區區域醫院以上之行政人員，研究結果無法推論至其他地區。未來若能將研究對象及範圍擴大到全國，則研究結果將更具代表性。

參考文獻

一、英文部份

- Allport G. W. (1947), The psychology of participation, Psychological Review, 54(3), pp142-158.
- Allport, G. W. (1943), The ego in contemporary psychology, Psychological Review, 50(9), pp451-476.
- Allport, G. W. (1937), Personality, New York: McGraw-Hill.
- Allport, G. W. (1936), Personality: A Psychological Interpretation, New York: McGraw-Hill.
- Anderson, R. E., Bush, A. J. & Hair, J.F. (1992), Professional sales management, New York: McGraw-Hill.
- Aranya, N., J. Pollock, & J. Amernic. (1981), An examination of professional commitment in public accounting, Accounting Organizations and Society, 6, pp271-280.
- Aryee, S., & K.Tan. (1992), Antecedents and outcomes of career commitment, Journal of Vocational Behavior, 40, pp288-305.
- Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991), The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis, Personnel Psychology, 44, pp 1-26.
- Becker, H. S. (1960), Notes on the concept of commitment, American Journal of Sociology, 66, pp32-42.
- Beehr T.A. & Newman J. E. (1978), Job Stress, employee health and Organizational Effectiveness : A Factor Analysis Model and Literature Review, Personal Psychology, 31, pp665-699.
- Blau, G. J. (1985), The measurement and prediction of career commitment, Journal of Occupational Psychology, 58, pp 277-288.

- Brown, S. P. (1996), A meta-analysis and review of organizational research on job involvement, Psychological Bulletin, 120(2), pp235-255.
- Buchanan, B. (1974), Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations, Administrative Science Quarterly, 19, pp533-546.
- Caplan R. D. (1975), Job demands and worker health, NOSH Research Report, Cincinnati.
- Cattell, R. B. (1943), The Description of Personality: Basic Trait Resolved into Clusters, Journal of Abnormal and Social Psychology, 38, pp476-506.
- Cooper C.L. & Sloan S. J. & Williams S. (1988), Occupational stress indicator management guide, Windsor : NFER-Nelson.
- Cohen, A. (1993), Work commitment in relation to withdrawal intentions and union effectiveness, Journal of Business Research, 26, pp75-90.
- Cooper & Marshall, C. L. & Marshall, J. (1978), Sources of managerial and white collar stress, New York: John Wiley and Sons.
- Coelho , D.A. & Adans J. E. (1994), Coping and Adaptation ,N.Y. : Basic Books.
- David V. Day and Stanley B. Silverman. (1989), Personality and Job Performance: Evidence of Incremental Validity, Personal Psychology, 42, pp25-36.
- Dubin R. (1958), The world of work Englewoodcliffs, N.J.,Prentice-Hall.
- Feldman, D. C. (1989), Careers in organizations: Recent trends and future directions, Journal of Management, 15, pp135-156.
- Friss, L. (1983), Organizational commitment and job involvement of directors of nursing services, Nursing Administration Quarterly, 7(2), pp1-110.

- Fiske, D. W. (1947), Consistency of the Factorial Structures of Personality Ratings from Different Source, Journal of Abnormal and social psychology, 44, pp329-344.
- Fleming, R., Baum A. & Singer, J. E. (1984), Toward an integrative approach to the study of stress, Journal of Personality and Social Psychology, 46(4), pp939-949.
- Galton, F. (1984), Measurement of Character, Fortnightly Review, 36, pp179-185.
- Gatewood R. D. & H. S. Field. (1998), Human Resource Selection, TX: The Dryden
- Goldberg, L. R. (1990), An Alternative Description of Personality: The Big Five Factor, Journal of Personality and Social Psychology, 59, pp1216-1229.
- Greenberg G & Baron R. (1997), Behavior in Organization, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Gupta N. & Beehr T.A. (1979), Job stress and employee behavior, Organization Behavior and Human Performance, 23, pp129-145.
- Hall, D. (1971), A theoretical model of career subidentity in organizational settings, Organizational Behavior and Human Performance, 6, pp50-76.
- Hall, D. T., & K. Nougaim. (1986), Careers in Organizations, Glenview, IL: Scott Foresman.
- Holli-Hofstetter, H. & Mannheim, B. (1999), Managers' coping resources, perceived organizational patterns and responses during organizational recovery from decline, Journal of Organizational Behavior, 20(4), pp665-685.
- Jamal, M. & Vishwanath, V. (1990), Type-A behavior, its prevalence and consequences among woman nurses: An empirical examination, Human Relation, 44(11), pp1213-1228.

- Jex, S. M. (1998), Stress and job performance, London: Sage Publications.
- Judge, Timothy A., and Joyce E. Bono. (2001), Relationship of Core self-Evaluation--self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of control, and Emotional Stability—with Job Satisfaction and Job performance: A Meta-Analysis, Journal of Applied Psychology, 86(1), pp 80-92.
- Kanungo .N. (1982), Measurement of job and work involvement, Jouranal of Applied Psychology, 67(3), pp341-349.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978), The social psychology of organizations, New York: John Wiley.
- Lawler E.F. & Hall D.T. (1970), Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation, Journal of Applied Psychology, 54, pp305-312.
- Luthans F. (1982), Organizational behavior, New York : McGraw-Hill Book Co.
- Marshall J. (1976), Occupation Source of Stress : A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health, Journal of Occupational Psychology, 49, pp11-28.
- Matteson M.T. & Ivancevich J.M. (1987), Controlling work stress, San Francisco : Jossey-Boss.
- McGrath, J. (1976), Stress and behavior in organization, Chicago: Rand McNally.
- McCrae R.R., Costa P.T., Busch CM. (1986), Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-set and the Five-factor Model, Journal of Personality, 54, pp430-446.
- McCrae R.R. & Costa P.T. (1990), Rotation to Maximize the Construct Validity of Factors in the NEO Personality Inventory, Multivariate Behavioral Research, 234, pp107-124.

- McCrae R.R. & Costa P.T. (1991), The NEO Personality Inventory : Using the Five-Factor Model in Counseling, Journal of Counseling & Development, 69, pp367-372.
- McCrae R. R. & Costa P. T. (1992), An Introduction of the Five-Factor Model and Its Applications, Journal of Personality, 60, pp175-215.
- Meyer, J.P. & N. J. Allen. (1991), A three-component conceptualization of organizational commitment, Human Resource Management Review, 1, pp61-98.
- Meyer, J.P., N. J. Allen, & C.A.Smith. (1993), Commitment to organization and occupations: Extension and test of a three component conceptualization, Journal of Applied Psychology, 78, pp538-551.
- Morrow, P. C., & J. C. McElroy, (1987), Work commitment and job satisfaction over three career stages, Journal of Vocational Behavior, 30, pp330-346.
- Morrow, P. C., & J. C. McElroy (1998), Work commitment among department of transportation employees, Review of Public Administration, 3, pp96-104.
- Morrow, P. C., & R. E. Wirth, (1989), Work commitment among salaried professionals, Journal of Vocational Behavior, 34, pp40-56.
- Neuman, George A, Neil D. Christiansen, & Stephen H. Wagner. (1999), The relationship between work-team personality composition and the job performance of teams, Group & Organization Management, 24(1), pp 28-45.
- Paullay I.M.& Alliger G.M.& Stone-Romero E.F.(1994), Construct validation of two instruments Designed to measure job involvement and work centrality, Journal of Applied Psychology, 82, pp661-673.
- Ritzer, G., & H. M. Trice. (1969), An empirical study of Howard Becker's

- side-bet theory, Social Forces, 47, pp 475-479.
- Robbins, S. P. (1983), Organizational Behavior, Upper Saddle River, NJ: Practice Hall.
- Robinowitz S. & Hall D.T. (1977), Organizational research on job involvement, Psychological Bulletin, 84, pp265-288.
- Saleh, W. R. & Hosek, J. (1986), Job involvement: Concepts and measurements, Academy of Management Journal, 19(6), pp213-224.
- Staw,B.M.(1981), The escalation of commitment to a course of action, Management Review, 6, pp577-587.
- Stevens, J. M., Beyer J. M. & Trice, H. M., (1988), Assessing Personal, role and organizational predictors of managerial commitment, Academy of Management Journal, 21, pp380-396.
- Selye H. (1956), The Stress of Life, New York : McGraw-Hill.
- Steers R. M. (1988), Work and Stress Introduction to Organizational Behavior, Human Performance, 32, pp160-177.
- Taylor, L. E. (1988), Professional Commitment : The influence of the process Socialization and Professionalization and Selected Socio-demographic Factors in Canadian Social Work, Personnel Psychology, 41, pp34-49.
- Vanfenberg, R. J. & V. Scarpello. (1994), A longitudinal assessment of the determinant relationship between employee commitments to the occupation and the organization, Journal of Organizational Behavior, 15, pp535-547.
- Yates J. E. (1979), Managing Stress, N.Y. : Amacom.

二、中文部份

王雅玄(民 85), 教師組織承諾之理論分析, 教育資料文摘, 38(4), 172-189 頁。

王進清(民 91), 人格特質工作壓力與工作滿足之關聯性研究---以大台南地區大專院校軍訓教官為例, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。

江錦樺(民 90), 人格特質與組織文化之適應性對工作績效之影響, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

朱明謙(民 90), 高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究, 義守大學管理科學研究所碩士論文。

行政院勞工委員會(民 84), 勞工安全衛生研究報告—國人工作壓力量表之建立, 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所編印。

行政院衛生署網站(民 89), 中華民國 88 年公共衛生年報。

行政院衛生署網站(民 89), 建立醫療網計劃。

何永福、楊國安(民 84), 人力資源策略管理, 台北: 三民書局。

余明玲(民 90), 影響醫院資訊系統績效認知與評估之關鍵因素: 高階主管觀點之實證研究, 國立台灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。

李明書(民 83), 工作壓力及其管理策略之探討, 勞工行政, 74 期。

李婷婷(民 88), 工作特性、日韻律、工作壓力、心理健康與自評績效之相關性研究, 國立交通大學工業工程管理研究所碩士論文。

李珊珊(民 91), 招募方法與工作投入關係之研究, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。

李香穀(民 91), 地方政府員工的知識學習、工作壓力對其組織承諾、工

作投入與工作行為影響之研究，南華大學管理研究所碩士論文。

李品珠(民 87)，麻醉護理人員工作壓力與工作滿意度之研究，國立陽明大學醫務研究所碩士論文。

李新鄉(民 82)，國小教師專業承諾及其相關因素之研究，國立政治大學企業教育研究所博士論文。

邱皓正(民 89)，社會與行為科學的量化研究與統計分析，台北：五南圖書出版公司。

邱信憲(民 83)，工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。

吳秉恩(民 75)，組織行為學，台北：華泰書局。

林秀娟等(民 89)，SPSS For Windows 統計分析，台北：松崗電腦圖書資料股份有限公司。

林鈺琴(民 88)，組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究：各種不同理論模式之比較，中山管理評論冬季號，1049-1073 頁。

房美玉(民 89)，半導體產業人力資源管理與組織競爭力之研究：由人力資源管理與薪酬制度對工作動機及工作表現的角度來探討，台北：行政院國家科學會專題研究。

房美玉(民 91)，儲備幹部人格特質甄選量表之建立與應用 - 以某高科技公司為例，人力資源管理學報，(2,1)，1-18 頁。

房冠寶(民 89)，人格特質與工作績效的關聯性研究，國立台灣科技大學管理研究所碩士論文。

洪玲茹(民 91)，社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究 ---以高雄市公立社教機構為例，屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

- 紀仁政(民 85), 不動產估價專業化與人員專業承諾關係之研究, 逢甲大學土地管理研究所碩士論文。
- 侯望倫(民 74), 員工工作壓力的實證研究---以護理人員為例, 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 凌欣慧(民 86), 生涯階段與工作行為關係之研究—專業承諾及組織承諾之中介效果分析, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陸鵬程(民 70), 大台北地區加油站員工工作滿足與組織承諾之探討, 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳富祥(民 73), 個人屬性、工作滿足與工作投入關係之探討 - 金融業為例, 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳義勝(民 78), 組織行為。台北：華泰書局。
- 陳楚杰(民 85), 醫院組織與管理, 台北：宏翰文化事業有限公司。
- 陳靜怡(民 88), 管理學, 台北：台灣西書出版社。
- 陳玉珊(民 91), 員工離職經驗與工作投入之關係研究, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
- 陳惠美(民 92), 資訊電子業駐外行銷人員人格特質和工作績效之關係研究, 大同大學事業經營研究所碩士論文。
- 陳盈成(民 90), 分紅入股滿意度、工作投入、工作滿意度、工作壓力與離職傾向之相關研究, 國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
- 莊逸洲、黃崇哲(民 89), 組織經營, 台北：華杏出版。
- 莊逸洲、黃崇哲(民 89), 醫療機構管理制度, 台北：華杏出版。
- 莊惠敏(民 91), 醫院護理人員工作價值觀與工作投入關係之研究---以基督教醫院為例, 國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 許桂芸(民 91), 地方行政人員工作情境特性及行政人員人格特質對其工作

壓力知覺影響之研究，國立交通大學管理科學學程碩士研究論文。

許春霞(民 91)，國小教師 A 型人格特質、工作壓力與班級氣氛之研究，
台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。

郭盈卿(民 88)，空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦態之相關研究，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。

曾華源(民 82)，社會工作專業教育研究，台北：五南圖書出版公司。

曾國斌(民 90)，不同產業與人格特質從業人員其工作壓力之差異分析，國立成功大學工業管理學系碩士論文。

黃興進(民 89)，醫院資訊系統簡介，醫療資訊系統導論課程講義。

黃興進(民 90)，資訊管理於醫療產業相關議題之探討，資訊管理學會年會。

楊志良(民 83)，公共衛生新論，台北：巨流圖書。

張潤書(民 74)，組織行為與管理，台北：五南圖書出版公司。

張春興(民 82)，現代心理學，台北：東華書局。

張錦文(民 81)，醫院管理，台北：水牛出版社。

張春澤(民 92)，領導方式、工作價值觀、組織承諾、工作投入與服務態度關聯性之研究---以嘉義縣稅捐稽徵處為例，南華大學管理研究所碩士論文。

楊文友(民 91)，警察人員工作投入之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。

詹益民(民 85)，個人屬性、人格特質與內滋激勵與外附激勵關聯性之研究 - 以交通部數據通訊所員工為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。

葉椒椒(民 84)，工作心理學，台北：五南圖書出版公司。

劉邦森(民 83)，台灣地區證券承銷人員組織承諾與專業承諾衝突之檢討，

國立台灣大學會計學研究所碩士論文。

劉蓓芳(民 86), 需求理論對醫院人員工作滿意度影響之相關研究—以中部某區域醫院為例, 中國醫藥學院醫務管理學研究所碩士論文。

蔡長銘(民 86), 省立醫院人力資源管理之研究, 國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。

蔡崑源(民 89), 華進集團員工滿意度、工作投入、組織承諾與離職意願之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

蔡得雄(民 89), 工作認知與激勵因素對工作績效之相關研究, 義守大學管理科學研究所碩士論文。

蔡進雄(民 87), 組織人或專業人：談教師的組織承諾與專業承諾, 教育實習輔導, 3(4), 78-80 頁。

鄭臻妹(民 90), 內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

潘依琳、張媚(民 87), 醫院護理人員之工作特性、成就動機對工作投入、工作滿足、與留職意願之影響, 中華衛誌, 17(1), 48-57 頁。

盧盛忠、余凱成、徐昶 (民 86), 組織行為學 - 理論與實務, 台北：五南圖書出版公司。

戴宏達(民 88), 台灣地區男性護理人員性別角色壓力、組織承諾與護理專業承諾之相關性研究, 台北醫學院護理學研究所碩士論文。

顏瑞伶(民 91), 壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析, 逢甲大學保險所碩士論文。

龍育民(民 90), 軍官人格特質、工作特性與工作壓力之研究, 國防管理學院資源管理研究所碩士論文。

韓揆(民 88), 醫療機構管理緒論, 公共衛生學, 台北：偉華書局。

韓揆(民 86), 醫院之功能、組織與管理, 公共衛生學, 台北: 巨流圖書。

蕭靜宜(民 87), 護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織與專業承諾之影響, 東海大學管理研究所碩士論文。

親愛的醫院工作同仁 您好：

首先，感謝您在百忙之中撥冗填寫這份問卷。這份問卷主要是在探討醫院行政工作人員的工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效的狀況。本問卷所得的資料僅供學術研究之用。您所填答的資料我們將會完全保密且無須具名，請您安心作答。問卷的問題無關對錯，請您以最真實的感受填答，再一次衷心感謝您的幫忙！

南華大學管理研究所
指導教授 陳孟修博士
研究生 黃彩霖 敬上

【填答方法說明】

請您仔細閱讀以下每一個問題，並依照您對每一題的同意程度勾選答案，若您對該題極為贊同，請勾選「非常同意」；若大致上尚同意該一問題，請勾選「同意」；若您完全不認同該問題時，請勾選「非常不同意」；若您僅有些許不同意，請勾選「不同意」；萬一您對該問題沒有意見或不知如何作答，請勾選「無意見」。

一、基本資料：(請依個人狀況，勾選適當選項)

1. 性別： (1) 男 (2) 女
2. 年齡： (1) 30 歲以下 (2) 31-40 歲 (3) 41-50 歲 (4) 50 歲
以上
3. 婚姻： (1) 已婚 (2) 未婚 (3) 其他
4. 服務年資： (1) 未滿五年 (2) 5-10 年 (3) 11-15 年 (4) 16-20 年
(5) 20 年以上
5. 最高學歷： (1) 國中(含以下) (2) 高中職 (3) 專科 (4) 大學 (5)
研究所(含以上)
6. 職位： (1) 主管 (2) 非主管

二、請就您個人對自己的看法，在下列的問題中做適當的勾選：

非 不 無 同 非
常 同 意 常
不 同 意
同 意 同 意
1 2 3 4 5

- | | |
|------------------------|----|
| 1. 我是不易分心的人..... | 1 |
| 2. 我是會考慮他人立場的人..... | 2 |
| 3. 我是不喜歡與眾不同的人..... | 3 |
| 4. 我是具領導力的人..... | 4 |
| 5. 我是具壓力容忍能力的人..... | 5 |
| 6. 我是遵守常規的人..... | 6 |
| 7. 我是要求精確的人..... | 7 |
| 8. 我是能接受挑戰的人..... | 8 |
| 9. 我是能接受不同觀念的人..... | 9 |
| 10. 我是能鼓舞他人的人..... | 10 |
| 11. 我是常提出新方法的人..... | 11 |
| 12. 我是冷靜的人..... | 12 |
| 13. 我是做事盡心負責的人..... | 13 |
| 14. 我是具觀察力的人..... | 14 |
| 15. 我是具風險承擔力的人..... | 15 |
| 16. 我是具洞察力的人..... | 16 |
| 17. 我是不喜歡現在的自己的人..... | 17 |
| 18. 我是具彈性思考能力的人..... | 18 |
| 19. 我是喜歡單獨行事的人..... | 19 |
| 20. 我是細心敏感的人..... | 20 |
| 21. 我是常想出人頭地的人..... | 21 |
| 22. 我是有邏輯分析能力的人..... | 22 |
| 23. 我是能與他人良好合作的人..... | 23 |
| 24. 我是具適應力的人..... | 24 |
| 25. 我是喜歡交友的人..... | 25 |
| 26. 我是抗壓力較低的人..... | 26 |
| 27. 我是能以整體性思考的人..... | 27 |
| 28. 我是能承擔風險的人..... | 28 |
| 29. 我是思慮敏捷的人..... | 29 |
| 30. 我是行動派的人..... | 30 |
| 31. 我是個會盡所能幫助他人的人..... | 31 |
| 32. 我是對自己能力很有自信的人..... | 32 |
| 33. 我是尊重他人的人..... | 33 |
| 34. 我是容易覺得疲累的人..... | 34 |
| 35. 我是具說服力的人..... | 35 |
| 36. 我是樂觀的人..... | 36 |
| 37. 我是不太了解他人的人..... | 37 |
| 38. 我是專注集中的人..... | 38 |
| 39. 我是有競爭性的人..... | 39 |

	非 常 不 同 意	1	2	無 同 意	3	4	同 意	5	非 常 同 意
40. 我是有成長需求的人.....									40
41. 我是行動敏捷的人.....									41
42. 我是喜歡獨處的人.....									42
43. 我是做事準確切實的人.....									43
44. 我是具創新能力的人.....									44
45. 我是具主動性的人.....									45
46. 我是相信人性本善的人.....									46
47. 我是與他人合作愉快的人.....									47
48. 我是做事有彈性的人.....									48
49. 我是具情緒控制力的人.....									49
50. 我是喜歡獨立工作的人.....									50
51. 我在眾人中總是表現最傑出的人.....									51
52. 我是體貼的人.....									52
53. 我是精力充沛的人.....									53
54. 我是具掌控力的人.....									54
55. 我是易杞人憂天的人.....									55
56. 我是心思細密的人.....									56

三、下列問題中，請依照您個人的感受做適當的勾選：

	非 常 不 同 意	1	2	無 同 意	3	4	同 意	5	非 常 同 意
1. 我的部門工作無法與其他部門配合.....									1
2. 我的部門考績制度不公平.....									2
3. 我的工作地點常需要改變.....									3
4. 我的工作責任太重.....									4
5. 我的工作太單調.....									5
6. 我常與同事有衝突或不愉快.....									6
7. 我的工作單位福利不好.....									7
8. 我的工作場所不安全.....									8
9. 我的工作需要應付突發狀況或緊急交辦的事.....									9
10. 我的能力不能有所發揮.....									10
11. 我的主管不喜歡我.....									11
12. 我對工作沒有成就感.....									12
13. 我的工作常需要重複同一動作.....									13
14. 我常擔心工作時犯錯.....									14
15. 我對工作缺乏興趣.....									15

	非 常 不 同 意	1	2	無 意 見	3	同 意	4	非 常 同 意	5
16. 我的工作會影響到與家人的和諧關係.....									16
17. 我沒有接受訓練或再成長的機會.....									17
18. 我的工作需要輪班.....									18
19. 我的工作時間不夠用.....									19
20. 我覺得自己不適合目前的工作.....									20

四、下列問題中，請依您對工作的感受做適當的勾選：

	非 常 不 同 意	1	2	無 意 見	3	同 意	4	非 常 同 意	5
1. 對我而言，投入現在的工作是我目前最重要的課題.....									1
2. 對我而言，工作僅佔我生活中的一小部份.....									2
3. 我非常投入我的工作.....									3
4. 我覺得一分一秒都不能離開我的工作.....									4
5. 我所關心的事情，都發生在我的工作上.....									5
6. 我和我的工作密切相連，這種情形至少目前很難改變....									6
7. 我時常在工作中感覺心不在焉.....									7
8. 我個人的生活目標，大部份是以我的工作為導向.....									8
9. 我認為我的工作是我生活的重心.....									9
10. 我通常喜歡專心一意於我的工作.....									10

五、下列問題中，請就您對目前工作的看法做適當的勾選：

	非 常 不 同 意	1	2	無 意 見	3	同 意	4	非 常 同 意	5
1. 在醫院工作對我個人的形象有很大的幫助.....									1
2. 我後悔進入醫院中工作.....									2
3. 我以在醫院中工作為榮.....									3
4. 我不喜歡成為一位醫院的工作人員.....									4
5. 我不認同醫院的工作.....									5
6. 我熱忱地從事醫院的工作.....									6
7. 我付出太多的心力於這個工作上，以致於現在不易轉業..									7
8. 現在轉業對我而言是困難的.....									8
9. 如果現在離開本行業，將造成生活上很大的困擾.....									9

	非 常 不 同 意	1	2	無 同 意 見	3	4	同 意	非 常 同 意	
10. 對我來說，現在轉業將有重大的損失.....									10
11. 轉業對我來說，並沒有任何壓力.....									11
12. 現在轉業，對我來說會有很大的犧牲.....									12
13. 我相信人們在接受專業的訓練後，不應該隨便的轉業....									13
14. 我覺得沒有義務留在醫院中工作.....									14
15. 我覺得有責任繼續在醫院中工作.....									15
16. 即使對我有利，我也不覺得現在離開醫院的工作是對的..									16
17. 如果現在離開醫院的工作，我會覺得有罪惡感.....									17
18. 身為一位醫院工作人員，我必須對此職業保持忠誠.....									18

六、下列問題中，請就您目前工作的實際情況作適當的勾選：

	非 常 不 同 意	1	2	無 同 意 見	3	4	同 意	非 常 同 意	
1. 我不曾推卸上級所交代的工作，並都能在規定期限內完成									1
2. 當我工作上遇到棘手或緊急的事，我都能妥善處理.....									2
3. 我能妥善運用溝通技巧在工作上.....									3
4. 工作上有任何問題發生時，我總有辦法解決.....									4
5. 對我來說，與他人一起分工合作並不困難.....									5
6. 我會不斷的學習與工作有關的新知識、新技巧.....									6
7. 對於手邊的工作，我一定事先規劃才進行.....									7
8. 對於醫院的所有規定，我都嚴格遵守.....									8
9. 為了工作，我常常犧牲休息的時間.....									9
10. 不論醫院派我到哪一個部門或工作上，我都能勝任愉快..									10
11. 我常向困難的目標挑戰，因為從事困難的工作能感到滿足									11
12. 工作上的任何小細節，我都能注意到並妥善處理.....									12
13. 我總是充滿幹勁地工作.....									13
14. 我常會在工作上提出特別及新穎的建議.....									14
15. 我總是能了解顧客的真正需求，並滿足之.....									15
16. 我能在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係.....									16

問卷到此全部結束，請您再次確認沒有漏答任何一題，再一次感謝您的意

見與協助！！