

南華大學

生死學系

碩士論文

雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力  
與壓力因應策略之相關研究

The Job Stress and Stress Coping Strategy of the Public Health  
Nurse in Yunlin and Chiayi

研究生：郭 怡 秀

指導教授：李坤崇 博士

中華民國105年6月2日

南 華 大 學

(生死學系)

碩 士 學 位 論 文

雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力  
與壓力因應策略之相關研究

研究生：鄧怡喬

經考試合格特此證明

口試委員：陳清雪

李坤榮  
歐慧敏

指導教授：李坤榮

系主任(所長)：廖俊祐

口試日期：中華民國 105 年 6 月 2 日

## 誌謝

很開心能夠進入南華這個大家庭，認識了許多良師益友，然而，時光荏苒，轉眼間已完成碩士學習之歷程，這段期間是我自小以來最愉快，也是最充實的求學生涯，因為除了在學識上之增長外，還有同學、學長姊們相互的幫助、打氣及支持，以及師長們亦師亦友般的關懷與指導，回想起這一切皆歷歷在目，轉眼間已成美好之回憶，心中百感交集。

如今論文能順利的完成，首先，我要感謝我的指導教授李坤崇教授，在我論文寫作過程中，予以鼓勵與指導。感謝幼兒教育學系主任歐慧敏主任在我研究過程中教導我寫作技巧、資料分析等。感謝枝燦老師啟蒙我的量化研究並耐心的指導。感謝原賢老師的介紹讓我有機會認識南華。感謝陳增穎老師、楊國柱老師及鄭青玫老師初審時對我的指導及提供寶貴之意見。感謝口試委歐慧敏主任及中華醫事科技大學的傅清雪教授擔任口考委員，百忙中撥冗審閱論文，予以匡正並提供寶貴之建議。感謝碩士的同學、學長姊們讓我有機會同大家一起學習及成長。感謝玉菁姊和睿婕當我的電腦小老師，教導我如何輸入資料及排版。感謝雲林縣及嘉義縣、市協助填寫問卷的公共衛生護理人員，因為有姊妹們在繁忙中協助撥冗填寫問卷，才能順利完成此研究；更要感謝各衛生所的護理長及主任幫忙整理及寄送問卷；還有感謝寶瑜護理長、秋茹主任及淑宜主任提供寶貴的意見，協助完成專家效度之審核。在此還要感謝我的家人們：爸媽、弟弟、公公、婆婆及先生，因為有你們的付出及支持讓我能無後顧之憂的順利完成進修。

最後，因要感謝之人太多，無法一一詳列，如有遺漏者，在此致上最深之歉意，在此，也要對曾幫助過我的親友、同學們致上我最誠摯的謝意及祝福，感謝大家讓我有機會與大家一同學習，陪我走過這段歲月，也祝福大家及自己未來能鵬程萬里，發揮所學，實踐夢想，幫助有需要的人。

郭怡秀 謹誌

2016年6月2日

## 摘要

本研究透過問卷調查的研究分析，來探討不同背景變項的公共衛生護理人員之工作壓力與壓力因應方式之間的關聯性。以雲林縣及嘉義縣、市之公共衛生護理人員為調查對象，以分層抽樣方法進行抽樣，所採用之研究工具包含「護理人員工作壓力量表」及「壓力因應策略量表」、「個人基本資料」等三部份問卷量表，回收之問卷資料以 SPSS 18.0 for windows 套裝軟體進行描述統計、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析法整理分析。

本研究得到以下結論：

- 一、公共衛生護理人員在婚姻狀況對工作壓力有顯著性差異，也就是說未婚的公共衛生護理人員對於工作之關注情形明顯高於已婚之公共衛生護理人員。
- 二、公共衛生護理人員在工作年資及工作縣市對壓力因應策略有顯著性差異，嘉義市工作之公共衛生護理人員使用解決問題之壓力因應策略較雲林縣及嘉義縣高。而工作年資「11~15 年者」使用逃避之因應策略較高。綜合來說，工作年資 11~15 年的嘉義市公共衛生護理人員使用壓力因應策略較高。
- 三、公共衛生護理人員在勝任工作壓力時與暫時擱置之壓力因應策略有低度的負相關。
- 四、公共衛生護理人員在工作關注和完成私人工作之工作壓力上與逃避之壓力因應策略屬低度正相關。
- 五、公共衛生護理人員在工作壓力與逃避之壓力因應策略屬中等程度正相關。

**關鍵字：**公共衛生護理人員、工作壓力、壓力因應

## Abstract

The purpose of this research was to investigate the correlation of different backgrounds of public health nurses in job stresses and stress coping strategies by questionnaire. The public health nurses in Yunlin and Chiayi are the objects of stratified sampling method. The methods of questionnaire survey included three parts: nurse job stress scale, stress coping strategy scale and personal background information. The study used SPSS 18.0 for windows as Descriptive Statistics, Reliability Analysis, Independent-Sample T Test, One way ANOVA and Pearson's Product-moment Correlation Coefficient.

The main conclusions are as follows:

1. It had a significant difference on marital status and job stress. The unmarried public health nurses got much higher involved in work than the married ones.
2. There was a significant difference on years of service and different working places. The public health nurses in Chiayi City often coped with job stresses better than in Yunlin and Chiayi County. The seniority of the nurses from eleven years to fifteen years dealt their job stresses with the strategy of evading responsibility. In sum, the nurses in Chiayi City could cope well with job stresses than the others.
3. It showed low negative correlation on job stress and job stress coping strategy.
4. It presented low positive statistically correlation on facing or escaping working pressure of job involvement and private affairs.
5. There was a medium level positive correlation on facing job stress and escaping stress coping strategy.

Keywords: public health nurse, job stress, stress coping strategy

# 目錄

誌謝.....	I
摘要.....	II
Abstract.....	III
目錄.....	IV
表目錄.....	VI
圖目錄.....	VIII
附錄目錄.....	IX
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	2
第三節 研究目的.....	3
第四節 研究問題.....	3
第五節 名詞解釋.....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節 公共衛生.....	5
第二節 工作壓力.....	7
第三節 壓力因應策略.....	12
第四節 公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之關聯性.....	17
第三章 研究方法.....	18
第一節 研究架構.....	18
第二節 研究假設.....	19
第三節 研究對象.....	19
第四節 研究工具.....	21
第五節 研究步驟與歷程.....	28
第六節 資料處理與分析.....	29
第四章 研究結果與討論.....	30

第一節 雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員的工作壓力之分析.....	30
第二節 雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員的壓力因應策略之分析.....	32
第三節 不同背景變項之公共衛生護理人員在工作壓力之差異分析.....	35
第四節 不同背景變項之公共衛生護理人員在壓力因應策略之差異分析.....	47
第五節 工作壓力與壓力因應策略之相關分析.....	62
第五章 結論與建議.....	64
第一節 結論.....	64
第二節 建議.....	65
參考書目.....	67



## 表目錄

表 1.公共衛生護理人員角色之演進.....	6
表 2.壓力因應定義表.....	12
表 3.樣本結構分析表.....	20
表 4.護理人員壓力量表.....	22
表 5.壓力因應策略量表.....	27
表 6.不同縣市的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表.....	30
表 7.不同縣市的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表.....	31
表 8.不同縣市的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表.....	33
表 9.不同縣市的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表.....	34
表 10.不同年齡層的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表.....	35
表 11.不同年齡層的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表.....	36
表 12.不同年資的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表.....	37
表 13.不同年資的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表.....	38
表 14.不同職位的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表.....	39
表 15.不同職位的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表.....	40
表 16.不同教育程度的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表.....	41
表 17.不同教育程度的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表....	42
表 18.不同婚姻現況的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計與 t 考驗分析	43
表 19.不同背景變項的公共衛生護理人員在工作壓力上之彙整摘要表.....	44
表 20.不同年齡層的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表.....	48
表 21.不同年齡層的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表	49
表 22.不同年資的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表.....	51
表 23.不同年資的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表....	52
表 24.不同職位的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表.....	53
表 25.職位的公共衛生護理人員在工作壓力及壓力因應策略上之單因子變異數分析表.....	54

表 26.不同教育程度的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表.....	56
表 27.不同教育程度的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表.....	57
表 28.不同婚姻現況的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計與 t 考驗分析.....	58
表 29.不同背景變項的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之彙整摘要表.....	59
表 30.工作壓力與壓力因應策略之相關分析.....	63



## 圖目錄

圖 1.台灣公共衛生演進.....	5
圖 2.研究架構.....	18
圖 3.研究歷程圖.....	28



## 附錄目錄

附錄 1：專家效度名單.....	76
附錄 2：專家效度審核意見彙整.....	77
附錄 3：公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之研究問卷（預試題本） ...	88
附錄 4：預試分析表.....	95
附錄 5：公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之研究問卷（正式問卷） ...	99
附錄 6：表使用同意書.....	103



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

隨著全球環境的變動及競爭，工作壓力顯然已成為現代社會的附屬品，而現代醫療產業又與人們的生活息息相關，國人收入提升，使得醫療品質逐漸獲得社會大眾的關注，在現行官方衛生體制而言，服務於衛生所之公共衛生護理人員默默擔任著社區基層保健之主要角色，所承辦的業務種類繁多，責任更是重大，其工作壓力可想而知。

為邁向世界衛生組織「全民均健」的目標，行政院國民健康署擬訂衛生所功能再造方案，於民國 88 年起積極推行社區總體營造，公共衛生護理人員提供的服務由「個人」照護擴展為「社區」，原以「疾病為導向」轉變為以「健康為導向」(李淑婷、謝臥龍、邱啓潤，2001)。

護理工作在負擔重及常加班之情形下，讓護理專業處在高壓力的工作環境，對個人和社區健康環境方面造成嚴重問題。在個人方面會影響護理人員的健康、家庭、工作滿意度和社會適應能力，因此，當公共衛生護理人員的壓力因應策略無法緩解工作上的壓力時，或許會出現過勞的感覺，可能會影響身心之健康，甚至無法勝任工作，過去多是探討在醫院工作護理人員的工作壓力，其對象多以從事臨床工作的護理人員為主，但衛生所和醫院的工作內容與工作環境截然不同，所以，對於公共衛生護理人員工作壓力、壓力因應策略…等狀況是值得關注的。

仔細觀察近年來衛生所的業務，基層公共衛生護士除了往常的常規性業務，例如：家庭訪視、個案管理外，另需執行繁雜的保健業務，如：癌症及複合式篩檢，異常個案轉介，傳染病防治（愛滋病、肺結核、登革熱等）、預防接種、行政工作、群體醫療執業中心等工作，更常利用夜間、假日時段，辦理業務宣導及預防保健篩檢活動；另外，衛生所稽查員從缺或請長假（如：育嬰假……等）時，也需職代稽查員之各項稽查業務，再加上，近年來社區健康營造計畫之推動等，公共衛生護理人員之壓力與負荷可見一般。由於工作的複雜化、多樣化、目標數、排名及業績壓力，易造成公衛護士的怨聲載道，若公衛護士對工作壓力及其壓力因應無法調適，易造成公衛護理人員健康上之危害。

## 第二節 研究動機

公共衛生護理人員是維護國人健康不可缺少的重要醫療資源（唐佩玲、陳玟伶、鄭琇分、張敬俐、林惠賢，2005；胡佩怡，2006；李清冠，2008），隨著時代之變遷，公共衛生護理的功能與角色逐漸擴展，工作亦隨之進入專業化、高獨立性及自主性之境界（張峰鳴、林綽娟、郭憲文、鄧玉貴、李俊年，1995），公共衛生護理的壓力也逐漸增高，工作壓力易導致個體負面的身心反應（Linborg & Davidhizar, 1993），在壓力過程對因應策略的調節作用方面，有文獻指出因應策略有助於減緩與工作相關之壓力。在因應策略的緩衝下，壓力感受和壓力結果間的相關性減弱或消失了，也有研究顯示對工作滿意度較高且較能適應工作壓力的護理人員多傾向採用正向之因應策略，也較少使用負向之情緒因應方法。因研究者本身從事公共衛生護理相關工作已有九年，近年來看到，有同仁因工作常加班而導致婆家質疑或家人們的不諒解，原以為至少還有週休二日可享受天倫之樂、休息或出外紓壓，無奈有時星期六、日都還要加班，長期在這樣工作壓力下，觀察到自己及公共衛生護理同仁們的身心發出了警訊，例如：自己有時會因工作壓力而產生失眠、頭暈、頭痛…等症狀，此外，工作單位中有 3 人確診罹患免疫疾病定期追蹤及長期用藥治療。近年來也陸續聽聞其他鄉鎮市的公共衛生護理同仁們因工作壓力而對工作產生疲倦感及身體不適（如：罹癌、耳中風…等）情形，而申請退休，或新進公共衛生護理人員，從事公共衛生護理工作沒多久就申請調職或離職，正因研究者本身常聽聞同仁們的調動，故能體會到身為公共衛生護理人員的辛勞與無奈，經詢問並求證後得知雲林縣於民國 100 年退休之公共衛生護理人員有 7 人，調職之公共衛生護理人員，有 7 人；101 年退休之公共衛生護理人員有 1 人，調職之公共衛生護理人員，有 5 人；102 年退休之公共衛生護理人員有 4 人，調職之公共衛生護理人員，有 5 人，辭職之公共衛生護理人員有 1 人；103 沒有退休的公共衛生護理人員，但調職之公共衛生護理人員，有 8 人，故 100-103 年公共衛生護理人員退休共 12 位(9%)；調職共 25 位(19.5%)；辭職共 1 位(1%)，鑒於此，延伸研究者想進一步了解在職之公共衛生護理人員其工作壓力及壓力因應策略為何？故研究者藉由問卷調查了解及探討雲林縣及嘉義縣市公共衛生護

理人員工作壓力及壓力因應策略，也希望能透過研究，有助於瞭解公共衛生護理人員之工作壓力狀況，進而提出建議。

### 第三節 研究目的

本研究之主要目的在探討雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略的現況與其相關性。

- 一、探討雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員之工作壓力現況。
- 二、探討雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員之壓力因應策略現況。
- 三、探討雲林縣與嘉義縣、市公共衛生護理人員之工作壓力與壓力因應策略之差異性。
- 四、探討不同背景變項之公共衛生護理人員的工作壓力與壓力因應策略之差異性。
- 五、探討工作壓力與壓力因應策略之間的關係。

### 第四節 研究問題

依據研究動機與目的，本研究擬探討的問題如下：

- 一、雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員之工作壓力現況為何？
- 二、雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員之壓力因應策略現況為何？
- 三、雲林縣與嘉義縣、市公共衛生護理人員之工作壓力與壓力因應策略是否有顯著差異？
- 四、不同背景變項之公共衛生護理人員的工作壓力與壓力因應策略是否有顯著差異？
- 五、工作壓力與壓力因應策略之間是否有顯著相關？

## 第五節 名詞解釋

### 一、公共衛生護理人員

所謂公共衛生護理人員是指以社區為導向從事真正與健康直接相關的護理人員，以預防醫學的觀點而論，其工作重點著重在健康促進和預防疾病，也就是以第一段預防為主要內容，故對健康促進的專業知識亦較豐富，尤其角色功能，極容易發現民眾不健康的生活方式，可順勢藉其護理活動時予民眾正確健康概念之衛生教育，改善民眾的生活方式或習慣，增進民眾之健康狀態。本研究所指之公共衛生護理人員為任職於雲林縣及嘉義縣、市之各鄉、鎮、市、區衛生所的公共衛生護理人員。

### 二、工作壓力

所謂工作壓力就是工作帶來的緊張感，也就是說，工作中長期或過度的緊張感對上班族造成的心理疲勞，它包含了身體、人際、情緒狀況等多方面的綜合反應。本研究所指的工作壓力，指謝政龍（2007）所編的「護理人員壓力量表」，此量表共分為四個項度：個人反應、工作關注、勝任工作及無法完成私人工作四構面，得分愈高代表壓力愈大。

### 三、壓力因應策略

壓力因應廣泛於心理學領域上被使用之名詞，其定義為不論個體是否認真思考，只要能降低壓力的任何行為，讓個體內在能承受壓力之情況下產生平衡身心之狀況(Eagly, Kulesa, Brannon, Shaw, Hutson-Comeaux, 2000)，當內在心理需求與外在環境變化對個體造成威脅，個體感覺超過負荷，無法承受，必須尋求外力協助或自我處理的一種解決方式。葉子明、楊健焄、白允芸（2011）。本研究所指壓力因應策略量表，屬自編量表，共分為解決問題、暫時擱置、改變、逃避四構面，分數愈高代表採用之策略頻率愈高。

## 第二章 文獻探討

本段將針對與本研究主題之工作壓力及壓力因應策略等研究相關之變數，參考國內、外相關之理論基礎加以整合、歸納及探討，成為研究架構建立的依據。本段主要內容包括：一、公共衛生，二、工作壓力，三、壓力因應策略，四、各研究變數間之相關研究。

### 第一節 公共衛生

顧名思義是研究有關維護公眾生活與國民生命的學問。

#### 一、公共衛生的定義

按照美國社會學教授 Winslow 的定義，公共衛生是一種預防疾病、延長壽命、促進身心健康與效能的科學和藝術；是經由有組織的社區力量來從事環境衛生、傳染病控制、衛生教育，並組織醫護事業，使民眾的疾病能達早期診斷和預防治療；進而發展社會機構，使國民都能實現其健康和長壽的天賦權利。

#### 二、我國公共衛生的演進

- (1) 西元 1873 年，當上海霍亂流行時，頒布予我國第一個簡易法規即為「上海口岸衛生章程」。
- (2) 民國十四年，我國在北平成立最早現代化的公共衛生機構。
- (3) 台灣公共衛生可分成三個時期，如圖 1。

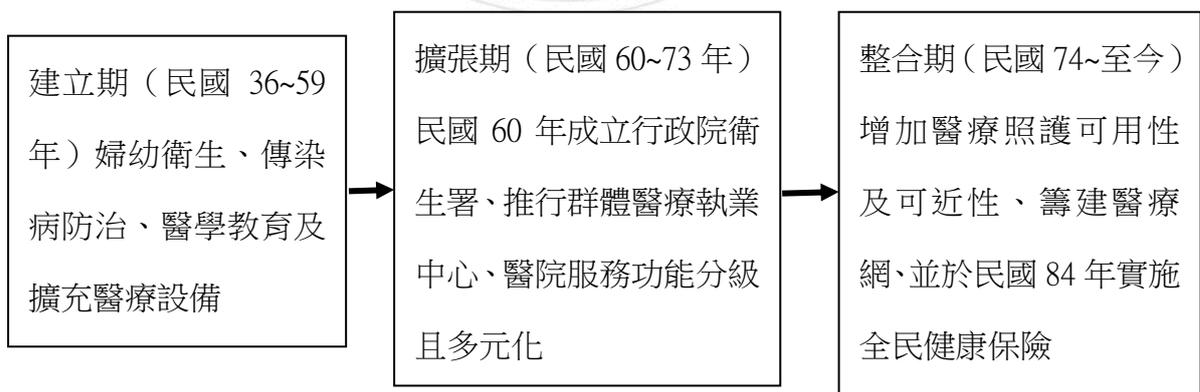


圖 1.台灣公共衛生演進

資料來源：修改自王寶喻（2010）。**基層衛生所公共衛生護理人員工作壓力源與工作滿意度相關性之探討-以雲林縣衛生所為例**（未出版碩士論文）（頁 7），國立雲林科技大學，雲林。

### 三、公共衛生護理人員角色的演進

公共衛生護理人員的角色隨時代的演變，重新定位。Pesut (2003) 指公共衛生護理人員之角色須具備相當的專業知識和技能，並隨時代之變遷及民眾之健康狀況有所改變，以合乎社會大眾所期望的功能。國內學者尹祚芊 (2004) 研究顯示公共衛生護理人員之工作模式由家戶為主的地段訪視轉變為現在的以任務為導向 (task-oriented) 之方式，因此，造成民眾對於公共衛生護理人員之功能模糊及形象不夠專業。陳建銘 (2005) 分析公共衛生護理人員之功能與角色須具備足夠的技能與專業知識，並發揮合乎民眾期望之功能，才不會被淘汰或被其他專業所取代。公共衛生護理人員角色之演進，如表 1：

表 1

公共衛生護理人員角色之演進

時間	記事	護理人員角色功能
1951~1981	傳染病急性盛行期	改善環境及個人衛生，提供直接照護服務對象。
1983~1986	實施「基層保健」、「群體醫療」、「綜合保健」服務	工作內容集中在衛生所之門診醫療工作，以致護理人員角色模糊。
1981~1991	民眾健康變為以慢性疾病為主	以家庭為導向，提供健康促進衛教、協助個人與家庭處理健康相關問題能力和評估社區護理需求。

資料來源：修改自王寶喻 (2010)。基層衛生所公共衛生護理人員工作壓力源與工作滿意度相關性之探討-以雲林縣衛生所為例 (未出版碩士論文) (頁 8)，國立雲林科技大學，雲林。

綜合上述，可知公共衛生乃是由有組織的社區力量來從事有組織的醫護事業，目的是民眾的疾病能得到早期診斷和預防的治療，期待達到到「全民均健」之目標，而公共衛生護理人員之服務也由個人為導向，進而至以家庭甚至以社區為導向，且因提供之服務愈來愈多元化，公共衛生護理人員之角色與功能更須具備專業技能與知識。

## 第二節 工作壓力

所謂「工作壓力」是從壓力的概念衍生而來的，可從字面上得知此壓力是跟工作有直接相關的。本研究是以受試者在「工作壓力量表」上的得分，作為受試者工作壓力的指標。其得分越高者，表示感受的壓力越大；相對的得分越低者，表示其壓力越小。

### 一、工作壓力的意義

工作壓力 (job stress) 指個人主觀察覺到工作要求或實際工作負荷量已超過他的能力，導致個人的身心失衡，因此產生無力、挫折或威脅的感受。另外，分析學者對工作壓力的解釋，區分為三種觀點。(一) 主觀的認知，認為壓力乃是個體在面對工作情境中之刺激時，經由個人認知的評價，所產生消極性身心適應的反應(黃智慧，2003)(二) 工作負荷，認為工作環境中的工作負荷超過了個人的能力，進而產生威脅感，造成緊張、挫折、焦慮、壓迫苦惱或急迫的反應，這些反應改變了個人正常身心之狀況，進而產生消極、無助感(陳聖芳，1999)。(三) 身心狀況，認為工作壓力乃是個體與環境交互作用下，導致讓心理與生理產生不平衡之狀態或是個體必須付出精力以達平衡(葉龍源，1998；藍采風，1981)。綜合以上學者的解釋，研究者認為工作壓力是「個人主觀察覺到實際工作負荷或工作要求是超出他的能力，導致個人的身心失衡，進而產生挫折、威脅或無力的感受。

### 二、工作壓力之來源

工作壓力來源可分為下列六種：(一) 組織架構：各單位間若缺乏溝通，可能會引發個人間的衝突或各個單位間目標不一或者組織架構重新整合之不適應。(二) 個人工作之發展：缺乏升遷的管道、工作的專長與工作內容不符及解雇之危機。(三) 角色扮演：資源及授權不足導致無法完成任務及角色上的衝突。(四) 工作任務：工作量不足或過重，無法作權利上之決策等。(五) 工作環境：工作危害、噪音、氣味、工作單調、人體工學問題及體力負荷過重。(六) 輪班制工作。除此六項主要的工作壓力來源以外，有些人的人格特質比較容易受影響，他們除了工作壓力以外，其他的壓力源也可能會加重工作壓力，Holmes-Rahe 將平時的生活事件列成壓力量表，其包括：配偶離世、失婚、

家人生病、失業、結婚、退休、懷孕、事業重整及家庭有新成員加入等較為重大的生活事件發生皆會加劇工作壓力。(湯柏齡、陳永煌、諶立中，2002)

### 三、工作壓力造成之影響

人們在感受到過大壓力的情況之下，通常會出現一些異於常態的反應，而這些異常的反應包含生理、情緒、行為、認知等面向(林宗鴻，1996)。

#### (一) 生理反應:

人們在感受到壓力之威脅時，會立刻警戒自己採取逃避或應戰的策略，內分泌與神經系統會自動調整分泌。若採取應戰策略，會興奮交感神經，心跳速率會加快且心臟收縮力增加，瞳孔放大，呼吸變快及敏感度增加，腎上腺素分泌增加。若採取逃避策略，則變成是副交感神經作用，與上述交感神經興奮症狀相反。

#### (二) 行為反應:

壓力過大所可能產生的異常行為包含緊張不安、驚嚇、顫抖、說話速度加快、逃避、人際關係退縮、飲食失調、換氣過度、解決問題能力降低、甚至自殺等。另外，還包括離職、曠職、喝酒、抽菸等。

#### (三) 認知反應:

壓力太大會降低人們的認知能力，反應出注意力不集中、健忘、思考混亂而中斷、無法採客觀角度、易判斷錯誤、自覺感受能力下低等等來的現象。

#### (四) 情感反應:

凡不耐煩、害怕、不愉快、緊張、神經質、容易興奮或驚嚇等的負向情緒狀態，都可能是壓力過大所產生的情緒異常現象。適當的壓力對個體來說是一種正向的刺激。但當個體因壓力太大而失去自我控制時，可能會有知覺感受扭曲，人格崩潰等無有效溝通或功能無法運作時，已是非常嚴重之情況。

### 四、護理人員常見的工作壓力

護理人員在工作中，常會面對死亡、疾病、複雜的環境再加上全民健保實施，護理人力出現不足，常讓護理人員承受高度的壓力，美國職業安全與健康組織，調查發現心理疾病與職業壓力發生率的關係，發現一百多種常見的職業中，其壓力名列前茅的職業

大多數皆與醫院健康相關，特別是與護理相關的工作(Calhoun & Calhoun, 1983)。

#### (一) 在病人負性特性方面

接觸或照顧具有持續性自殺行為的病人，受到病人的攻擊，病人發生意外事件，接觸或照護具有敵意的病人，照護病情一直未見改善的病人，遭到病人或家屬口頭上的傷害，照護懷疑心很重的病人…等。

#### (二) 在資源缺乏方面

工作單位缺乏人力，缺乏男性工作人員，在遇到具有攻擊傾向之病人時，沒有男性工作人員參與，在環境安全設備不良，且具有潛在危險性之情境中，缺乏足夠的應變能力(李引玉，1999)。

#### (三) 行政組織系統方面

護理人員常見的工作壓力中，在行政組織系統方面，可分為下列四類：

1、職業的種類：不同的職業類型對工作壓力有著極大的差異，如：醫師、護士、等工作都要承受極大的工作壓力，而相對的管理員、清潔工、職員的工作壓力就比較不會有讓人覺得難以承受之工作壓力。

2、角色衝突：同時間承受不同的期望與壓力，也同時隸屬於不同部門之指揮，本是主管同時也是部屬。

3、角色模糊：工作者對工作之職責與期望不清楚，不了解工作的成果是什麼？

4、工作負擔過重或過輕：被賦予的職責超過時間或個人所能承受，尤其又要求品質既要求數靈的工作，此外工作要求低於工作者之能力範圍，使員工失去工作動機(李聲吼，1997 ;張學善，2001)。

綜合上述可知：所謂工作壓力（job stress）乃指個人主觀察覺工作要求或實際工作負荷量已超過其能力範圍，導致個人的身心失衡，進而產生無力、挫折或威脅感，導至工作壓力之原因。

### 五、公共衛生護理人員的工作壓力

蔡淑鳳（2003）對高雄市衛生所之公共衛生護理人員，進行工作壓力和滿意度探討之調查，發現受服務對象需求不斷改變，而導致護理人力不足及運用不當，並且同時遇

到多重指揮系統和承接計畫之影響，其壓力源來自 1.必須承擔判斷錯誤造成之後果 2.應執行的工作任務與上級主管的要求有所衝突 3.必需獨立做重要決策 4.非工作時間仍掛念工作上是否有疏失 5.上級或主管領導不周和支持不足 6.所受之專業訓練不足無法勝任工作等因素。因護理人員面臨的工作壓力是一種工作環境和個體互動的過程，偏重互動性之壓力理論，也藉這過程刺激成就其護理專業之挑戰，並可激發護理專業上的成長（蔡欣玲、陳梅麗，1996）。為因應時代變遷，公共衛生護理人員給予社區民眾的服務已無法僅以衛生教育來滿足民眾多樣且複雜性的需求，現已需協助資源取得、進一步協助社區民眾發展自我決策、培養民眾相關技能，增加民眾健康保健常識，發展成健康生活化，並將健康行為及概念落實於生活中。

## 六、護理人員不同背景與工作壓力之相關研究

蔡欣玲、陳梅麗（1996）研究發現影響護理人員工作壓力的相關因素包含：年齡、服務年資、子女數目、婚姻、護理工作模式、病房類型。關於護理人員工作壓力之感受與年齡、服務年資、職位（稱）、婚姻之研究、衛生所所在位置，分述如下：

### （一）年齡與年資方面

新進護理人員之醫療專業知識尚不完善，原則上雖知道要做什麼，但在面臨某些臨床狀況時欠缺採取行動的自信。徐曼瑩、賴思妤、吳明娟、陳昱光（2006）訪談 16 名一般內、外科病房工作前三個月之新人發現他們普遍皆有工作壓力、挫折與工作自信不足之現象，有關其前三個月之工作壓力和挫折的研究結果顯示：受訪之新人，覺察到自己期待之用與學落差很大，認為學校的課程在就業能力方面極不足，離臨床需求差距大。在初進工作職場時，需面對沉重的專業責任、多元複雜的人際互動、情緒枷鎖及角色轉換困難等多重壓力之衝擊。新進之護理人員工作月數愈長，其照護情境掌握之自信愈高（吳明娟、徐曼瑩、溫如玉，2006）。林碧莉、何美瑤、曾麗琦、呂桂雲（2005）以立意取樣方式，對屏東縣 33 間衛生所之護理人員進行問卷調查，研究指出年齡與工作年資與「工作角色及發展」壓力呈顯著負相關；年齡愈大、工作年資愈長之護理人員，對工作角色及發展的壓力感受較小，「留駐意願」和護理人員之年齡呈顯著正相關；年齡愈小的護理人員之留駐意願較高。此外，謝良博、邱華慧、王素美、陳妮婉（2011）以簡

單隨機取樣，針對某區域醫院服務滿一年以上的全職護理人員進行研究，指出年齡小於30歲之護理人員，缺乏支持脈絡是主要造成護理人員感受高工作壓力之相關因子，應對年輕資淺的新進護理人員提供更多的輔導措施，來幫助他們能順利的度過職場之生存期。

## （二）職位方面

張文英(2011)針對北區管理者做為研究對象，調查三家醫院(一家地區教學醫院，一家區域醫院，一家醫學中心)；共74位管理者，其中主任及副主任各2位、10位為督導、60位護理長，呈現大部分之管理者均自覺其工作量很大，平均值約8.97分，另外，感到極高之壓力；平均值約8.34分(總分10分)。

## （三）教育程度方面

陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文(2013)針對屏東縣五家地區醫院之護理人員進行調查，研究顯示不同教育程度之護理人員的工作壓力與壓力因應策略皆有顯著之差異，在工作壓力方面，教育程度高者較教育程度低者之工作壓力大；在壓力因應策略方面，教育程度低者較教育程度高者之壓力因應策略高。

## （四）婚姻方面

婚姻與工作壓力有顯著差異，未婚之護理人員對於工作壓力感受大於已婚之護理人員，已婚之護理人員在家人支持下，較少因工作受到情緒困擾(鄭麗娟、蔡芸芳、陳月枝，1999；謝政龍，2007)。但也有學者研究發現婚姻與工作壓力無顯著差異(李葆璋，2006)。

## （五）衛生所所在位置

林碧莉、何美瑤、曾麗琦、呂桂雲(2005)提及國外針對從事社區衛生之護理人員研究其工作壓力源，發現包含：工作環境、工作負擔、難以處理的個案及家屬和個人因素(如：交通上的危險、工作之不確定感等)，透過研究想了解衛生所所在位置是否會影響雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員之工作壓力及壓力因應策略。

### 第三節 壓力因應策略

壓力是現代文明社會中人們健康的頭號殺手。壓力引起的焦慮、緊張、敵意、憤怒，易破壞免疫系統之防衛能力，使疾病有機可乘。所以，壓力之因應非常重要，隨著我們對壓力因應之不同，劣壓力(distress)有可能變成優壓力(eustress)，而優壓力也有可能轉變成劣壓力，甚至讓個人身心達到 Selye(1956)說的耗竭期，倘若再無法消除壓力源加以改善身體狀況，即將導致病痛和衰老、甚至死亡之現象(陳廷楷，2003)。

#### 一、壓力因應的意義

壓力因應之意義，學者之預測因觀點上之差異，而有若干不同之見解，如表2：

表 2

壓力因應定義表

研究者	年代	定義
Folkman	1980	因應是種動態的歷程，其涵蓋認知、行動、評價和再行動等步驟，是一種過程取向。
Dewe	1986	「因應」泛指在認知和行為上的一種行動，且該行動是用來減少、控制、容忍加諸在別人身上之負荷或超過別人能力所及之能力。
Auerbach 和 Gramling	1986	因應策略是指經常使用於減低壓力的思考和行動與處理壓力情境。
Seaward	2002	以壓力管理方面解釋是指個體發出想要釋放因環境而產生負向情緒亦或身心壓力的需求所進行之調整方式。
張春興	1991	個體遭遇困難時採取的積極應付手段。調適方式隨情境不同而不同，包括思想與行動屬有目的之意識行為，非潛意識之防衛作用。
鄭成祥	2005	調適乃指個人面對壓力時，所產生的回應與處理的過程。

資料來源：本研究整理

## 二、壓力之因應策略

面對壓力時，我們應用正確的態度應對。所謂的正确態度，就是積極的態度，勇敢面對不逃避，將其視為磨鍊之機會。在生活中，壓力是無可避免的。倘若逃避不面對它，其影響力仍會存在；待它累積到某種程度，可能就很難解決了（林宗鴻，1996）。壓力之因應方式，可分為下列四個層面探討：

### （一）心理層面的處理

除去不理性的想法，避免以偏概全、似是而非的觀念。暫停不當的思維，採健康且有建設性的想法。不要太委屈自己，提昇自我肯定的行為。甚至藉由信仰來沉澱心情。

### （二）生理層面的處理

有三種方法。第一是呼吸調節法，採用既深且慢的呼吸方式。第二是肌肉放鬆法，先將肌肉緊繃再放鬆，循環式的操作。第三是飲食和運動調節法，營養均衡、適度運動、充分休息。

### （三）採時間管理之紓解壓力

這種方法特別適用在工作，應依事情的輕重緩急排列出待辦順序，減少超乎能力範圍的過多承諾，學會在必要時拒絕他人的請託，若身為領導者更應充分授權。

### （四）運用並建立支持系統：

對人類而言群居模式是最恰當也最普及的生存方式，故稱為社會性動物。而這群居的模式可以滿足生存的生理需求外，還可以滿足心理的需求。所以，每個人皆應建立自己的人際支持系統，若有進一步的需要，還可尋求心理輔導的專業人員協助。

Lazarus and Folkman(1984)研究當個體面對壓力時之調節過程與使用的調適方式，將其調適策略分為兩大方向：(1)以問題導向調適需求(problem-focused)：，決定處理或改變成困擾的有形來源，包含管理時間、蒐集資料、理性有計畫地解問題等，換言之，就是透過直接解決問題或改變壓力源。這類策略方式可直接改變壓力源，通常是對有形且可控制壓力源之調適策略。(2)以情緒導向調適需求(emotionfocused)：指面對及處理壓力時如何調適自己情緒，通常抑制大多數之壓力源會引發的普遍心理的狀態「焦慮」(Darle, 1995)，好發生於無法控制之威脅或環境挑戰的情形，包含：認知、再次評估、壓抑等，

這類策略方式與是否改變壓力源較無關，卻可減緩壓力之衝擊，減少心理上之不適等(陳智瑩，2006)，換言之，不去改變壓力源（如：逃避或暫時擱置），卻另透過能使身心愉悅之活動來改變自己，所以通常針對抽象不具體且不能控制壓力源之調適策略。

### 三、護理人員壓力因應的策略及運用

簡單的健康生活，可以使你無憂無慮，容易獲得快樂健康的生活，而適度的運動與睡眠、面對問題、與同事討論、找人傾吐及培養良好的嗜好(閱讀、看電視、聽音樂、踏青)，若個人所遭逢的壓力源越少、則壓力越低(游乾桂，2002)。在這競爭劇烈與科技快速發展的時代，壓力來源無所不在，因此紛紛推出了各種紓壓方法，如：時間管理、SPA（如：芳香療法）、放鬆療法的運用以協助醫護同仁達到最佳的健康狀況，享受更有價值且豐富及更有意義的生活。

綜合上述可知：所謂壓力因應仍指消除壓力的方法及過程，生活中有壓力是無可避免的。倘若逃避不面對，待累積到某種程度，即可能出現一些身心相關疾病，甚至危及性命，因此，本研究將因應策略分為四種：暫時擱置、解決問題、逃避、改變，將此四種策略作為「壓力因應策略量表」

### 四、公共衛生護理人員與壓力因應策略

有研究結果顯示工作壓力引發的緊張會造成缺勤，工作緊張之程度越嚴重，人員缺勤的日數及因病就醫的次數越多。以具體且直接的方法因應工作壓力之公共衛生護理人員，例如：尋找正向的看法、面對壓力的挑戰、改變壓力源，可幫助減輕工作壓力；若那些工作處境較艱難的護理人員採用具體且直接的因應策略，他們的工作壓力感受也會是輕微的。由上述研究結果可知，使用正向的壓力因應策略可幫助舒緩工作壓力。提供壓力管理相關課程、講座有助於公共衛生護理人員，依個人需求能自動管理和培訓個人之目標（Gardner & Driscoll,2007）。

### 五、護理人員不同背景與壓力因應策略之相關研究

劉莉玲、顏昌華、秦克堅（2011）研究護理人員以休閒參與作為壓力因應策略之相關中，發現年齡和年資與休閒參與之壓力因應策略有顯著之負相關。陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）研究發現影響護理人員壓力因應策略的相關因素包含：年齡、

服務年資、任職職位（稱）、教育程度。婚姻狀況、工作單位。關於護理人員壓力因應策略之感受與年齡、服務年資、職位（稱）、教育程度。婚姻狀況之研究、衛生所所在位置，分述如下：

#### （一）年齡與年資方面

解決護理人員在醫療職場上所承受之工作壓力的問題，應刻不容緩。當面對壓力時，會因個人特質，教育背景、年齡、年資和不同之生活經驗而採用不同之因應策略來減輕壓力帶來之影響(Chang, Hancock, Johnson, Daly, & Jackson,2005; Lu , Lee, & Shieh, 2005)。陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）研究發現護理人員之年齡和年資與壓力因應策略有顯著差異，其中工作年資 6~10 年者之壓力因應策略高於工作年資 11~20 年者。劉莉玲、顏昌華、秦克堅（2011）研究發現護理人員之年齡和年資和與休閒參與及心靈活動之壓力因應策略有顯著負相關，年資越大，使用休閒參與及心靈活動之壓力因應方式越低。劉雅惠、劉偉文（2009）研究發現護理人員年齡和年資與壓力因應行為有相關性。

#### （二）職位方面

陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）針對屏東縣市的五家地區醫院做主要母群體，採抽樣方式選出二間醫院之護理人員做研究對象，其研究結果發現護理人員之職位（稱）與壓力因應策略無顯著差異。此外，劉雅惠、劉偉文（2009）針對中部某醫學中心之護理人員採橫斷式結構問卷調查 229 名護理人員研究發現護理人員職位（稱）與壓力因應行為有相關性。

#### （三）教育程度方面

陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）針對屏東縣五家地區醫院之護理人員進行調查，研究發現護理人員之教育程度與壓力因應策略有顯著差異，其專科程度高於大學之程度者。

#### （四）婚姻方面

當護理人員的壓力因應策略沒有辦法緩解工作壓力時，也許護理人員會感到不幸福，而導致無法工作。當護理人員之工作壓力對家庭造成影響時，應採用合宜的因應策略來

緩解工作壓力 (Lim, Bogossian, & Ahern, 2010)。劉雅惠、劉偉文 (2009) 研究發現護理人員婚姻狀況與壓力因應行為有相關性。

#### (五) 衛生所所在位置

林碧莉、何美瑤、曾麗琦、呂桂雲 (2005) 提及國外針對從事社區衛生之護理人員研究其工作壓力源，發現包含：工作環境、工作負擔、難以處理的個案及家屬和個人因素 (如：交通上的危險、工作之不確定感等)，透過研究想了解衛生所所在位置是否會影響雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員之工作壓力及壓力因應策略。陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文 (2013) 研究發現護理人員之工作單位與壓力因應策略有顯著差異。



#### 第四節 公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之關聯性

為有效降低工作壓力，提昇士氣與工作效率，可列出工作壓力管理之步驟來逐漸降低或解除個人之工作壓力，第一：先確認壓力徵兆，第二：確定工作壓力來源，第三：確認個人對工作壓力之反應，第四：設定目標及訂定壓力解除計劃，第五：激勵改變自我想法，第六：調整自我且保持平衡狀況(李聲吼，1997)。

依 Lazarus 和 Folkman 之定義，本研究認為壓力策略之概念，可說是「個人遭受壓力時，持續改變認知和行為之方式，為滿足其內在或外在之需求」，雖在探討壓力與績效之關係時，提及許多研究發現兩者之關係呈倒 U 曲線，指出在中低程度之壓力，能刺激個人提高反應力，甚至把工作作的更好（如：改變或解決問題），相反的，當個人面對無法達成之要求或限制時，壓力愈大，績效反變糟(Bonoma & Zaltman, 1985;Dubrin, 1992; Robbins, 2001)。倒 U 曲線也可解釋時間和壓力之關係，中等程度之壓力在長期承受，將會耗費員工精力使其績效惡化，如：產生暫時擱置工作或形成職業倦怠（career burnout），產生逃避之意念。

李選、白香菊、顏文娟（2008）研究護理人員執業環境發現護理人員的服務機構屬性、教育程度、服務區域、年資、職稱、薪資等和執業環境之感受呈顯著差異，護理人員相較於行政主管覺得執業環境較為負向。而 Lee、Tsai、Tsai 與 Lee (2011)研究關於高屏地區區域醫院護理人員的工作壓力和因應策略，發現護理人員工作壓力和因應策略呈現正相關。

### 第三章 研究方法

本章共含六個部份，分別為：第一節.研究架構、第二節.研究假設、第三節.研究對象、第四節.研究工具、第五節.研究步驟與歷程、第六節.資料處理與分析等六個部份。

#### 第一節 研究架構

本研究以謝政龍（2007）所編的「護理人員壓力量表」，及自編的「壓力因應策略量表」再加上研究者設計之「個人基本資料」，編製成公共衛生護理人員適用之「公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之研究問卷」，問卷編制前，藉由工作壓力與壓力因應策略之探討後建立相關理論架構。104年5月找尋與工作壓力及壓力因應策略之調查問卷，繼而分析其合適性、檢視題目內容，6月設計形成量表預試題本，104年6月23日至104年7月24日進行問卷發放及回收，並於104年8月進行預試問卷及題目分析。本研究之架構圖，如下圖2。

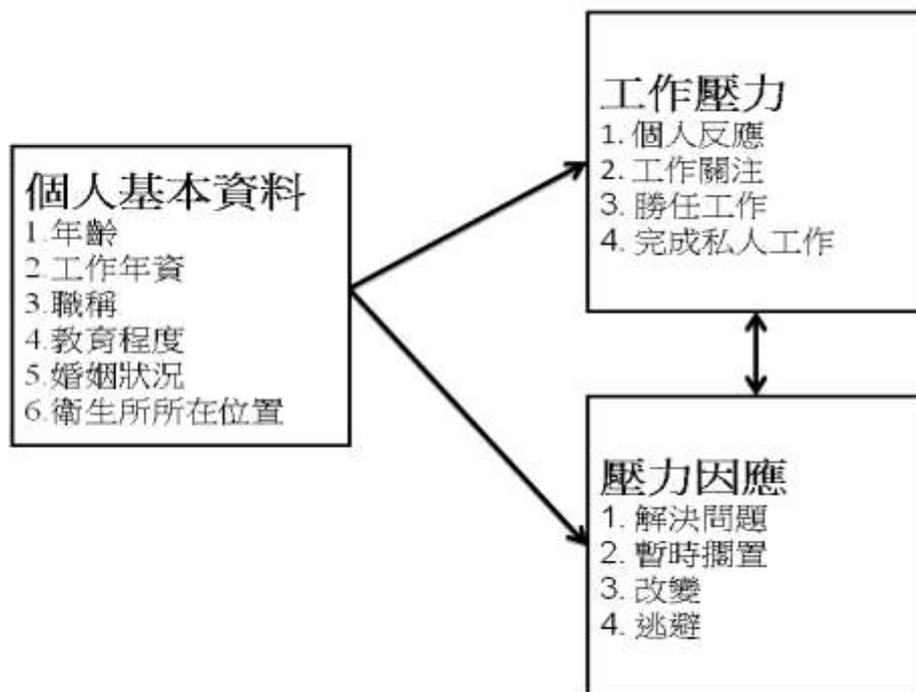


圖 2.研究架構

資料來源：本研究整理

## 第二節 研究假設

- 一、雲林縣與嘉義縣、市公共衛生護理人員之工作壓力與壓力因應策略有顯著差異。
- 二、不同背景變項之公共衛生護理人員的工作壓力與壓力因應策略有顯著差異。
- 三、工作壓力與壓力因應策略之間有顯著相關。

## 第三節 研究對象

本研究資料是採問卷調查的方法取得，問卷發放對象為雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員。依縣、市進行分層抽樣的分法，雲林縣及嘉義縣、市正式問卷預計各發放 80 份。

### 一、母體選取

本研究對象選定，雲林縣及嘉義縣、市之公共衛生護理人員為本研究的母體。

### 二、抽樣方式

研究母體認後，研究者於雲林縣 20 鄉鎮市衛生所中，扣除預試問卷之對象後，以便利抽樣之方式進行取樣，雲林縣及嘉義縣各選取 12 鄉、鎮、市衛生所，分別為古坑鄉、元長鄉、大埤鄉、林內鄉、台西鄉、水林鄉、口湖鄉、四湖鄉、大埔鄉、中埔鄉、民雄鄉、鹿草鄉、竹崎鄉、梅山鄉、番路鄉、溪口鄉、虎尾鎮、北港鎮、斗南鎮、大林鎮、布袋鎮、斗六市、太保市、朴子市，及嘉義市選取東、西區 2 區衛生所，嘉義縣、市則由研究者先與嘉義縣市衛生局及衛生所護理長電話聯絡後，扣除工作型態不同及拒絕衛生所，共選取 12 鄉、鎮、市衛生所，預計樣本人數 160 人進行問卷調查。正式問卷共 160 人填寫，回收率達成為 100%，無效問卷 0 份，有效問卷共 160 份樣本結構之詳細情形，如表 3。

表 3

樣本結構分析表

基本資料	類別	人數	百分比 (%)
年齡	30 歲以下	34	21%
	31~35 歲	40	25%
	36~40 歲	36	23%
	41~45 歲	24	15%
	46~50 歲	16	10%
	51 歲以上	10	6%
工作年資	5 年以下	56	35%
	6~10 年	37	23%
	11~15 年	33	21%
	16~20 年	10	6%
	21~25 年	15	9%
	26 年以上	9	6%
工作職位 (稱)	護士	77	48%
	護理師	53	33%
	護理長	26	16%
	主任	4	3%
教育程度	職校	6	4%
	專科	50	31%
	二技、大學以上	104	65%
婚姻狀況	已婚	101	63%
	未婚	59	37%
衛生所所在位置	區	14	9%
	市	19	12%
	鎮	33	20%
	鄉	94	59%

資料來源：本研究整理

## 第四節 研究工具

本研究問卷內容包含三部份，內含：

### 一、護理人員工作壓力量表

本研究用之量表是採用謝政龍（2007）「護理人員壓力量表」，所進行修訂題目分類及內容信效度審閱，是以彰化秀傳醫院的 305 位護理人員為研究對象，進行護理人員工作壓力狀況之瞭解，量表內部一致性之總信度係數 Cronbach' s  $\alpha$  值呈 0.91。本護理人員工作壓力量表（如表 4）包括護理人員的工作關注、個人反應、無法完成私人工作及勝任工作之四個構面，本量表共計 41 題。其評量方法採李克特氏（Likert scale）五等分評量法，由「輕」到「重」，分別計分為：1 到 5 分。當中第 16~17、21、29~30、36~37、39~40 題屬倒轉計分題。而受測者並依最近一週的工作壓力感受程度作答，得分越高表示工作壓力越大。護理人員工作壓力量表包括護理人員的工作關注、個人反應、無法完成私人工作及勝任工作之四個構面，其名稱與內涵如下：

（一）工作關注：護理工作之互動過程是人與人直接之互動，而好壞的關鍵在過程中的「人」---護理人員與病人，本文以敘事性方式讓護理人員表達深刻之經驗，較能反映護理人員之工作關注。經深度訪談得知台灣護理人員覺得好的護理行為的內涵，歸納為：熟練之技術、專業的決策和執行能力、成熟之自我、良好的護病關係四大主題。

（二）個人反應：因專業知識及能力不足，對疾病之緊急發生狀況無法應付其工作上之需求，則易造成個人的壓力。

（三）無法完成私人工作：指不易找到時間參與社交活動及沒時間和朋友、家人相處是造成護理人員工作壓力之主因，也發現因工作以致「無法完成私人工作」因素也是造成護理人員較大壓力之一環。

（四）勝任工作；長期處於民眾之”醫尊護卑”的觀念與偏見深植人心，以致護理人員不被尊重，造成內心主觀上之身心疲憊，再加上高負荷的工作量及工作上的失誤會影響患者健康之責使護理人員易產生緊張之心理狀態。

表 4

護理人員壓力量表

構面	題號	題項內容
個人反應	13	我曾經覺得氣餒、挫敗
	14	常常擔心工作沒做完
	15	下班後仍念念不忘病人（民眾）的狀況
	18	我的食慾改變
	19	我不易入睡或睡不穩
	20	我曾頭痛
	21	我覺得心情很好
	22	我覺得情緒不穩
	23	我曾覺得疲倦沒有精神
	24	我曾覺得焦慮、神經緊繃
	25	我曾經胃部不適
	26	我曾經過於急躁
	27	我曾經生氣
	28	我曾經覺得無助、孤單
工作關注	29	我執行護理工作感覺很好
	30	行事為人自覺很好
	31	我能開朗、坦誠的表達情感
	1	擔心工作會影響個人安全
	3	主管未能完全瞭解我的意思
	4	主管未能認同我的意見
	5	對民眾的各項服務內容有改善空間
	6	沒有時間完成該做的事

構面	題號	題項內容
工作關注	7	民眾的要求超出工作負荷
	8	難以回答民眾或家屬的問題
	9	與民眾或家屬討論問題感到有壓力
	10	覺得自己對業務工作仍有改善空間
	11	服務上仍有改善的空間，以更符合民眾需要
勝任工作	12	我較容易分心
	2	工作進度落後
	16	我覺得很有自信
	17	我能完成能力範圍內的工作
	36	我已經完成想做的護理工作
	37	我能夠完成必要的護理工作
	39	我能夠完成自己預期的護理工作
完成私人工作	32	我的家（房間）須清理而未清理
	33	我需要時間與家人及朋友相處
	34	我的衣服需洗而未洗
	35	我的物品需購而未購
	38	我不易找到時間參與社交活動
	40	在個人生活中，我能夠說出自己的感覺，並得到需要的支持。
	41	工作會影響完成自己日常生活應盡的責任

資料來源：修改自謝汝艷（2011）。衛生署臺東醫院護理人員工作壓力及生活品質之相關研究（碩士論文）（頁 47-48），國立臺東大學，臺東。

## 二、壓力因應策略量表

量表編製過程：

### (一) 擬定量表基本架構

本研究對象為雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員，依據研究文獻探討和實務經驗，將以原量表為根據，再擬定本量表之基本架構，進而編製成「壓力因應策略量表(如表 5)」之四個構面，其名稱與內涵如下：

1、解決問題：個體在面對問題時，採取直接行動來克服障礙解決問題，此屬積極性之問題取向因應。

2、暫時擱置：個體在面對問題時，先暫時性的擱置問題，讓自己稍作調適後再解決問題，個體能自我負責與接納問題而果責備他人與逃避問題。此屬消極性之問題取向因應。

3、改變策略：個體在面對問題時，積進尋求協助或正向重估自己之認知與情緒狀態和所面對問題，來企圖調整自己的認知、調適自己的情緒與增強擁有的資源來解決問題。屬積極性的情緒取向因應。

4、逃避策略：當個體在面對問題時，選擇逃避問題、訴諸宗教、訴諸天命、和責怪他人之反應或引發負面情緒甚至於產生身心方面疾病，以致問題更加困難或難以解決。此屬消極性的情緒取向因應。

### (二) 修編量表初稿

根據本量表基本架構及參考李坤崇(1994)之「教師壓力因應策略量表」相關之文獻資料和研究者本身之臨床工作經驗，形成 72 個題目的預試題本，施測方式選用 Likert 式五點量表，記分方式為：依受測者主觀感受之回答，計分時「總是採用」計 5 分，逐次降低至「從未採用」計 1 分，以此類推；受測者得分愈高，表其使用之壓力因應頻率愈多。

### (三) 內容效度

本研究採用專家效度檢驗，擬定量表初稿後，邀請四位專家學者，其中有一位學者、二位衛生所的主任及一位護理長(附錄 1)進行專家效度檢驗。請專家對問卷之內容、

量表架構、語意、構念定義、詞句等提供意見，最後綜合整理專家學者與指導教授之意見，認為題目屬「適合」、「宜修改」共 48 題，達 50%，將題目列為「刪除」有 48 題，達 50%，專家效度審核意見彙整（附錄 2）。刪除不適當之題目後，形成預試題本共 48 題（附錄 3）

#### （四）預試樣本

避免預測樣本與正式施測重複取樣之情形發生，預試對象以常互動之六個鄉、鎮衛生所之公共衛生護理人員進行預試。研究者先電話聯繫，再利用開會時間將紙本問卷交予預試對象之衛生所主任或護理長轉予公共衛生護理人員填寫。

#### （五）以紙本問卷方式進行施測

紙本問卷較網路問卷優勢為：1、本研究對象為公共護理人員，樣本使用紙本問卷之便利及習慣性較網路高；2、在樣本抽樣上較利於選取對象；3、降低遺失問卷之風險；4、紙本問卷回收機率較網路問卷高；5、紙本問卷與網路問卷所取得的資料具有相同之心理計量特性（游森期、余民寧，2006）。綜合上述論點，本研究採用紙本問卷進行資料收集。

#### （六）實施預試

本研究於 2015 年 8 月進行壓力因應策略量表之預試，共發出 36 份預試問卷。有效回收 35 份，彙整扣除填答不完整、題目瑕疵之無效問卷 5 份，共得有效問卷 30 份，回收率 86%。

#### （七）信度檢驗

本研究預試資料，以 SPSS 18.0 for windows 套裝軟體進行描述性統計、信度、相關與因素分析等，共分析 30 位雲林縣公共衛生護理人員壓力因應策略量表施測結果，探究各題描述統計量及各分量表題項和總次之間之統計量、各分量表和主成分分析因素負荷量、內部一致性分析、各題目和各分量表與總量表之相關後進行刪題。

預試量表係依據「解決問題」、「暫時擱置」、「改變策略」、「逃避策略」之四構面，進行項目分析及因素分析，其預試量表所作的分析檢驗有遺漏值檢驗、同質性檢驗、（包括因素負荷量、相關係數）、描述統計（含平均數、標準差）、信度分析（Cronbach' s

$\alpha$ ) 獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析法等指標。

首先，根據下列刪題原則：1、刪除和所屬分量表相關但比其他分量表相關性低的題項。2、刪除因素負荷量 $<.3$ 者之題項。3、刪除該題項之後 Cronbach' s  $\alpha$  係數提高之題目。4、再將保留之題目選題後再依下列原則選題：選擇共同性較高之題目、選擇主成分分析因素負荷量較高之題目。其項目分析之決定是依據上指標之數據加以整理判斷。(詳見附錄 4)

#### (八) 正式量表信度

形成正式問卷題本(詳見附錄 5)，「壓力因應策略量表」共分四個構面，每個構面又分三個細類，每細類包含 2 個題項，預試題本經項目分析後，保留題項共 24 題，此預試彙整施測之結果，以 Cronbach' s  $\alpha$  係數與相關係數，做為主要之信度考驗方式。若考量過多，題數會造成受測者之負擔，與指導教授討論後，每個分量表各選取品質為佳之 6 個題項，形成 24 題的題本。量表之四個構面 Cronbach' s  $\alpha$  係數分別為 1、解決問題.868；2、暫時擱置.825；3、改變策略.89；4、逃避策略.885，分量表 Cronbach' s  $\alpha$  係數均 $>.825$ ，顯示本壓力因應策略量表有良好的內部一致性信度。

表 5

壓力因應策略量表

構面	題號	題項內容
暫時擱置	1	面對問題時，我會先分析解決問題的方法，找出最佳的方法再執行
	2	遭遇難以解決問題，我會設定目標，針對目標解決問題
	3	面對生活困擾時，我會勇敢樂觀的面對
	4	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方式並研究處理
	5	預知可能發生的問題時（如：打錯針…等），我會試著預防問題發生
	6	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方法並研究處理，以減少問題產生
	7	遭遇困擾時，我會與親友聚餐聊天、聽音樂、唱唱歌、SPA 放鬆來調適情緒
	8	面對傳染病或精神疾患，我會告訴自己這是在助人，小心就好，讓它不會成為我工作上的壓力
	9	面對問題時，我會先自省自己的過錯，再分析他人的過錯
	10	當我遇到工作上的瓶頸或挫折時，我仍會去接受事實
	11	遭遇難題時，我會告訴自己「生死有命，富貴在天」
	12	遭遇自己無法掌握的問題時，我會走一步算一步順勢而為
改變	13	面對業務上的問題時，我會收集更多與問題相關資訊，來解決問題
	14	面對問題時，我會把注意力轉移到整個問題可能產生的正面結果
	15	面對困難的問題時，我會修正自己先入為主的既定印象
	16	遇到業務上難以解決的問題時，我會重新審視自己的作為及對問題的看法
	17	面對日常生活困擾時，我有尋求支持的管道，如：宗教力量的支持
	18	面對業務上的問題，我會找其他衛生所相同業務之同事共商對策略
	19	我覺得薪資與付出之勞力不成正比
	20	面對工作上難以處理的業務，我會避免去碰觸它
逃避	21	面對龐大的工作壓力，我會焦慮不安、失眠或憂鬱寡歡
	22	面對龐大的工作壓力，我已產生胃痛、頭痛、頭暈或其他身體不適之症狀
	23	遭遇無法解決的問題，我會認為自己無用或無能
	24	面對龐大的工作壓力，熱忱消失殆盡時，我會自動離職或調職

### 三、個人基本資料

包含研究對象之年齡、年資、職位（稱）、教育程度、婚姻狀況、衛生所所在位置等因素構成。

## 第五節 研究步驟與歷程

本研究步驟為先論述研究的背景及動機，以確立研究之主題及目的，接著進行研究之資料的收集和文獻回顧，進而發展出本研究的研究架構及方法，再確定及收集相關分量表，就上述步驟，再與李坤崇教授討論，並設計出本研究之預試問卷，並藉由問卷蒐集來的樣本進行預試問卷之缺失分析，最後再修正問卷內容，其歷程如下圖 3.所示。



圖 3.研究歷程圖

## 第六節 資料處理與分析

本研究經預視問卷調查回收後，進行資料彙整，去除無效問卷五份，將有效問卷30份進行資料譯，並以 SPSS 18.0 for windows 套裝軟體進行資料統計分析，依研究目的與變項性質選用適當統計法。包含：描述性統計分析、獨立樣本 t 檢定、信效度分析、皮爾森積差相關分析法、單因子變異數分析等。

一、描述性統計分析：以平均數、標準差、百分比等分析人口統計變項。

二、信度分析：以Cronbach' s  $\alpha$  進行檢定工作壓力源、壓力因應策略各變項構面內部之一致性，作為表信度評定。

三、獨立樣本t檢定：探討二組平均數之差異。

四、單因子變異數分析：用於三組以上平均數差的檢定，主要在檢定各組變項和依變相間之平均數差異用於三組以上之平均數差異是否達顯著水準。

五、皮爾森積差相關分析法：探討各等距研究對象之工作壓力源與因應壓力策略間之相關性。

## 第四章 研究結果與討論

本研究主要在探討雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力、壓力因應策略之關聯，本章研究結果將分為五節。第一節為雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員的工作壓力之分析；第二節為雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員的壓力因應策略之分析；第三節為不同背景變項之公共衛生護理人員在工作壓力之差異分析；第四節為不同背景變項之公共衛生護理人員在壓力因應策略之差異分析；第五節為工作壓力與壓力因應策略之相關分析。

### 第一節 雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員的工作壓力之分析

#### 一、現況分析

由表 6 之平均數、標準差，可知不同縣市的公共衛生護理人員在工作壓力之得分現況。雲林縣在工作壓力總分之平均得分達最高分 121.55 分，標準差為 20.45；第二高分為嘉義縣其平均得分為 121.09 分，標準差為 17.87；工作壓力總分最低分者為嘉義市者其平均為 120.23 分，標準差為 20.46。

表 6

不同縣市的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表

構面	雲林縣 (n=80)		嘉義市 (n=13)		嘉義縣 (n=67)	
	M	SD	M	SD	M	SD
個人反應	51.10	10.54	50.00	10.94	51.39	9.99
工作關注	31.64	7.51	30.38	6.46	31.49	6.59
勝任工作	18.48	2.61	19.00	4.42	18.00	2.72
完成私人工作	20.34	4.77	20.85	5.74	20.21	4.83
工作壓力總分	121.55	20.45	120.23	20.46	121.09	17.87

## 二、不同背景變項的差異性分析

由表 7 得知，不同縣市之公共衛生護理人員在工作壓力總分未達顯著差異（ $F(2, 157) = .03, p = .971 > .05$ ）。也就是說對各種不同縣市公共衛生護理人員在工作壓力總分之平均得分並無明顯的差異。因此，研究假設不同縣市的公共衛生護理人員，在工作壓力力量表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 7

不同縣市的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p
個人反應	組間	21.13	2	10.57	.10	.906
	組內	16799.11	157	107.00		
	總和	16820.24	159			
工作關注	組間	17.59	2	8.80	.18	.838
	組內	7820.31	157	49.81		
	總和	7837.90	159			
勝任工作	組間	14.79	2	7.40	.92	.400
	組內	1259.95	157	8.03		
	總和	1274.74	159			
完成私人工作	組間	4.45	2	2.22	.09	.911
	組內	3734.65	157	23.79		
	總和	3739.10	159			
工作壓力總分	組間	22.43	2	11.22	.03	.971
	組內	59143.57	157	376.71		
	總和	59166.00	159			

## 第二節 雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員的壓力因應策略之分析

### 一、現況分析

由表 8 之平均數、標準差，可知不同縣市的公共衛生護理人員在壓力因應策略之得分現況。雲林縣最常使用之壓力因應策略為解決問題策略得分為 20.61 分，標準差為 3.59，其次常用之壓力因應策略為改變策略得分為 20.13 分，標準差為 4.85，再者是暫時擱置策略得分為 19.76 分，標準差為 3.22，最少使用之壓力因應策略為逃避策略，其得分為 18.13 分，標準差為 3.54。而嘉義市最常使用之壓力因應策略為解決問題策略得分為 23.77 分，標準差為 4.23，其次常用之壓力因應策略為暫時擱置策略得分為 22.08 分，標準差為 2.43，再者是改變策略得分為 21.92 分，標準差為 3.04，最少使用之壓力因應策略為逃避策略，其得分為 15.31 分，標準差為 3.84。最後嘉義縣最常使用之壓力因應策略為解決問題策略得分為 21.91 分，標準差為 3.72，其次常用之壓力因應策略為改變策略得分為 20.75 分，標準差為 3.60，再者是暫時擱置策略得分為 20.25 分，標準差為 3.31，最少使用之壓力因應策略為逃避策略，其得分為 17.03 分，標準差為 4.23。此外，可知解決問題策略是所有縣市中最高使用之壓力因應策略方式；改變策略是雲林及嘉義「縣」公共衛生護理人員中第二常用之壓力因應策略，除嘉義「市」之公共衛生護理人員外，此第二常用之壓力因應策略為暫時擱置策略；暫時擱置策略則是雲林及嘉義「縣」公共衛生護理人員第三常用之壓力因應策略，除嘉義「市」之公共衛生護理人員外，此第三常用之壓力因應策略為改變策略；雲林縣及嘉義縣、市之公共衛生護理人員最不高使用之壓力因應策略皆為逃避策略。

表 8

不同縣市的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表

構面	雲林縣 (n=80)		嘉義市 (n=13)		嘉義縣 (n=67)	
	M	SD	M	SD	M	SD
解決問題	20.61	3.59	23.77	4.23	21.91	3.72
暫時擱置	19.76	3.22	22.08	2.43	20.25	3.31
改變	20.13	4.85	21.92	3.04	20.75	3.60
逃避	18.13	3.54	15.31	3.84	17.03	4.23

## 二、不同背景變項的差異性分析

由表 9 得知，不同縣市之公共衛生護理人員在壓力因應策略各構面中，公共衛生護理人員在解決問題策略構面達顯著差異 ( $F(2, 157) = 5.12, p = .007 < .05$ )，因變異數同質性檢定均為同質 ( $p > .05$ )，故採用 Scheffe 法行事後比較，發現嘉義市的平均得分高於雲林縣之平均得分。在「逃避策略」中，其 F 值達顯著水準 ( $F(2, 157) = 3.61, p = .029 < .05$ )，而因變異數同質性檢定均為同質 ( $p > .05$ )，採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。因此，研究假設不同縣市的公共衛生護理人員，在壓力因應策略量表之得分有顯著差異，得到部分之支持。

表 9

不同縣市的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
解決問題	組間	140.02	2	70.01	5.12	.007	
	組內	2146.76	157	13.67			②>①
	總和	2286.78	159				
暫時擱置	組間	61.00	2	30.50	2.97	.054	
	組內	1614.10	157	10.28			
	總和	1675.09	159				
改變	組間	41.48	2	20.74	1.15	.318	
	組內	2822.36	157	17.98			
	總和	2863.84	159				
逃避	組間	107.92	2	53.96	3.61	.029	
	組內	2347.46	157	14.95			n.s.
	總和	2455.38	159				

註：①雲林縣 ②嘉義市 ③嘉義縣

### 第三節 不同背景變項之公共衛生護理人員在工作壓力之差異分析

本研究設計之背景變項有：年齡、工作年資、工作職位（稱）、教育程度、婚姻狀況等五項，逐一以描述統計、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析法加以分析不同背景變項之公共衛生護理人員在工作壓力上之差異性。

#### 一、不同年齡層的公共衛生護理人員在工作壓力之比較

由表 10 之平均數、標準差，可知不同年齡層的公共衛生護理人員在工作壓力之得分現況，其構面之總得分越高，表示公共衛生護理人員之工作壓力越大。31~35 歲者在工作壓力總分之平均得分達最高分 126.45 分，標準差為 18.18；第二高分為 30 歲以下其平均得分為 123.38 分，標準差為 16.78；第三高分為 41~45 歲者平均得分為 121.42 分，標準差為 18.7；第四高分為 36~40 歲者其平均為 120.56 分，標準差為 21.09；第五高分為 46~50 歲者其平均得分為 112.44 分，標準差為 16.19；工作壓力總分最低分者為 51 歲以上者，其平均得分為 109.4 分，標準差為 24.8。

表 10

不同年齡層的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表

構面	30 歲以下 (n=34)		31~35 歲 (n=40)		36~40 歲 (n=36)		41~45 歲 (n=24)		46~50 歲 (n=16)		51 歲以上 (n=10)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
個人反應	50.79	8.64	54.58	9.15	50.86	11.33	52.17	10.86	45.19	8.78	46.50	12.64
工作關注	32.26	5.32	33.33	7.24	30.81	7.34	31.38	6.25	30.38	7.22	25.80	9.32
勝任工作	18.47	2.99	18.70	2.55	18.31	3.35	17.92	2.19	17.19	2.66	19.10	2.96
完成私人 工作	21.85	4.16	19.85	4.53	20.58	5.90	19.96	4.53	19.69	3.53	18.00	6.09
工作壓力 總分	123.38	16.78	126.45	18.18	120.56	21.09	121.42	18.70	112.44	16.19	109.40	24.80

由表 11 得知，不同年齡層之公共衛生護理人員在工作壓力總分未達顯著差異（ $F(5, 154) = 2.174, p = .06 > .05$ ）。但是在「個人反應」中，其 F 值達顯著水準（ $F(5, 154) = 2.55, p = .030 < .05$ ），而因變異數同質性檢定均為同質（ $p > .05$ ），採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。也就是說對各年齡層之公共衛生護理人員在工作壓力總分之平均得分並無明顯的差異。因此，研究假設不同年齡層的公共衛生護理人員，在工作壓力量表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 11

不同年齡層的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
個人反應	組間	1286.33	5	257.27	2.55	.030	n.s.
	組內	15533.91	154	100.87			
	總和	16820.24	159				
工作關注	組間	515.89	5	103.18	2.17	.060	
	組內	7322.01	154	47.55			
	總和	7837.90	159				
勝任工作	組間	37.06	5	7.41	.922	.468	
	組內	1237.68	154	8.04			
	總和	1274.74	159				
完成私人工作	組間	154.59	5	30.92	1.328	.255	
	組內	3584.51	154	23.28			
	總和	3739.10	159				
工作壓力總分	組間	3901.01	5	780.20	2.174	.060	
	組內	55264.99	154	358.86			
	總和	59166.00	159				

## 二、不同年資的公共衛生護理人員在工作壓力上之比較

由表 12 之平均數、標準差，可知不同年資的公共衛生護理人員在工作壓力之得分現況。5 年以下者在工作壓力總分之平均得分達最高分 125.96 分，標準差為 18.28；第二高分為 11~15 年其平均得分為 121.91 分，標準差為 16.48；第三高分為 6~10 年者平均得分為 120.65 分，標準差為 20.16；第四高分為 21~25 年者其平均為 115.8 分，標準差為 18.67；第五高分為 16~20 年者其平均得分為 114 分，標準差為 22.84；工作壓力總分最低分者為 26 年以上者，其平均得分為 109.11 分，標準差為 23.21。

表 12

不同年資的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表

構面	5 年以下 (n=56)		6~10 年 (n=37)		11~15 年 (n=33)		16~20 年 (n=10)		21~25 年 (n=15)		26 年以上 (n=9)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
個人反應	52.61	9.26	51.89	11.34	52.06	9.30	47.70	11.67	47.53	10.46	45.22	12.02
工作關注	33.25	6.65	31.62	6.38	30.76	6.28	28.50	7.20	31.07	8.74	26.44	8.88
勝任工作	18.84	2.72	17.84	3.11	18.15	2.96	17.70	2.41	17.47	2.00	19.78	3.03
完成私人 工作	21.27	4.53	19.30	5.08	20.94	4.84	20.10	4.77	19.73	3.71	17.67	6.73
工作壓力 總分	125.96	18.28	120.65	20.16	121.91	16.48	114.00	22.84	115.80	18.67	109.11	23.21

由表 13 得知，不同年資之公共衛生護理人員在工作壓力總分未達顯著差異 ( $F(5, 154) = 1.98, p = .085 > .05$ )。也就是說對各種不同工作年資之公共衛生護理人員在工作壓力總分之平均得分並無明顯的差異。因此，研究假設不同年資的公共衛生護理人員，在工作壓力量表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 13

不同年資的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p
個人反應	組間	798.05	5	159.61	1.53	.182
	組內	16022.19	154	104.04		
	總和	16820.24	159			
工作關注	組間	512.98	5	102.60	2.16	.062
	組內	7324.92	154	47.56		
	總和	7837.90	159			
勝任工作	組間	58.53	5	11.71	1.48	.199
	組內	1216.21	154	7.90		
	總和	1274.74	159			
完成私人工作	組間	170.68	5	34.14	1.47	.202
	組內	3568.42	154	23.17		
	總和	3739.10	159			
工作壓力總分	組間	3569.62	5	713.93	1.98	.085
	組內	55596.38	154	361.02		
	總和	59166.00	159			

### 三、不同職位的公共衛生護理人員在工作壓力上之比較

由表 14 之平均數、標準差，可知不同職位的公共衛生護理人員在工作壓力之得分現況。護士者在工作壓力總分之平均得分達最高分 122.48 分，標準差為 19.5；第二高分為護理師其平均得分為 120.79 分，標準差為 18.9；第三高分為護理長者平均得分為 119.35 分，標準差為 19.8；工作壓力總分最低分者為主任者其平均為 116 分，標準差為 22.91。

表 14

不同職位的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表

構面	護士 (n=77)		護理師 (n=53)		護理長 (n=26)		主任 (n=4)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
個人反應	51.78	10.46	50.89	10.28	50.12	9.01	48.50	17.18
工作關注	32.51	7.12	30.91	6.38	29.73	7.96	30.50	5.80
勝任工作	18.16	2.78	18.79	3.10	17.88	2.21	18.00	3.92
完成私人 工作	20.04	5.11	20.21	4.43	21.62	5.01	19.00	4.16
解決問題	20.64	3.76	21.62	3.51	22.96	3.95	23.50	4.12
暫時擱置	19.65	3.28	20.26	2.96	21.12	3.55	22.25	2.87
改變	19.88	3.58	21.04	5.42	21.15	3.26	22.25	3.10
逃避	17.48	4.26	17.58	3.54	17.12	3.92	16.75	3.40
工作壓力 總分	122.48	19.50	120.79	18.90	119.35	19.80	116.00	22.91

由表 15 得知，不同職位之公共衛生護理人員在工作壓力總分未達顯著差異 ( $F(3, 156) = .29, p = .83 > .05$ )。也就是說對各職位之公共衛生護理人員在工作壓力總分之平均得分並無明顯的差異。因此，研究假設不同職位的公共衛生護理人員，在工作壓力力量

表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 15

不同職位的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p
個人反應	組間	90.02	3	30.01	.28	.840
	組內	16730.22	156	107.25		
	總和	16820.24	159			
工作關注	組間	182.01	3	60.67	1.24	.299
	組內	7655.89	156	49.08		
	總和	7837.90	159			
勝任工作	組間	19.24	3	6.41	.80	.497
	組內	1255.50	156	8.05		
	總和	1274.74	159			
完成私人工作	組間	57.35	3	19.12	.81	.490
	組內	3681.75	156	23.60		
	總和	3739.10	159			
工作壓力總分	組間	332.18	3	110.73	.29	.830
	組內	58833.82	156	377.14		
	總和	59166.00	159			

#### 四、不同教育程度的公共衛生護理人員在工作壓力上之比較

由表 16 之平均數、標準差，可知不同教育程度的公共衛生護理人員在工作壓力之得分現況。二技、大學以上者在工作壓力總分之平均得分達最高分 123.12 分，標準差為 18.54；第二高分為專科其平均得分為 119.06 分，標準差為 19.62；工作壓力總分最低分者為職校者其平均為 107.17 分，標準差為 24.93。

表 16

不同教育程度的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計表

構面	職校 (n=6)		專科 (n=50)		二技、大學以上 (n=104)	
	M	SD	M	SD	M	SD
個人反應	44.50	13.79	50.42	10.37	51.86	9.98
工作關注	28.00	7.72	30.76	7.35	32.02	6.80
勝任工作	18.67	1.75	18.08	2.80	18.41	2.91
完成私人工作	16.00	5.44	19.80	4.54	20.83	4.85
解決問題	19.50	2.95	21.26	3.97	21.60	3.75
暫時擱置	19.00	2.68	19.30	2.75	20.63	3.41
改變	19.17	3.82	20.36	3.10	20.69	4.73
逃避	15.00	3.58	17.88	3.83	17.37	3.98
工作壓力總分	107.17	24.93	119.06	19.62	123.12	18.54

由表 17 得知，不同教育程度之公共衛生護理人員在工作壓力總分未達顯著差異 ( $F(2, 157) = 2.45, p = .089 > .05$ )。也就是說對各教育程度之公共衛生護理人員在工作壓力總分之平均得分並無明顯的差異。但工作壓力之完成私人工作中， $F$  值 ( $F(2, 157) = 3.33, p = .038 < .05$ ) 達顯著差異，因變異數同質性檢定皆為同質 ( $p > .05$ )，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。因此，研究假設不同教育程度的公共衛生護理人

員，在工作壓力量表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 17

不同教育程度的公共衛生護理人員在工作壓力上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
個人反應	組間	343.73	2	171.86	1.64	.198	
	組內	16476.52	157	104.95			
	總和	16820.24	159				
工作關注	組間	128.82	2	64.41	1.31	.272	
	組內	7709.08	157	49.10			
	總和	7837.90	159				
勝任工作	組間	4.51	2	2.26	.28	.757	
	組內	1270.23	157	8.09			
	總和	1274.74	159				
完成私人工作	組間	152.22	2	76.11	3.33	.038	
	組內	3586.89	157	22.85			n.s.
	總和	3739.10	159				
工作壓力總分	組間	1791.73	2	895.87	2.45	.089	
	組內	57374.27	157	365.44			
	總和	59166.00	159				

## 五、不同婚姻現況的公共衛生護理人員在工作壓力上之比較

由表 18 之平均數、標準差，得知不同婚姻現況之公共衛生護理人員在工作壓力之現況得分。未婚者在工作壓力總分之平均得分較高為 123.95 分，標準差為 19.03，已婚者之平均得分較低為 119.67，標準差為 19.36。以獨立樣本 t 考驗 (t-test) 研究分析不同婚姻現況之公共衛生護理人員在工作壓力上的差異情形，研究結果顯示，工作壓力總分 ( $t=-1.356$ ,  $p=.177>.05$ ) 考驗結果達未顯著，表示不同婚姻現況之公共衛生護理人員之工作壓力之得分無明顯差異。但在工作關注構面達顯著差異 ( $p=.012<.05$ )，因變異數同質性檢定均為同質 ( $p>.05$ )，事後比較，發現未婚的平均得分高於已婚之平均得分，表示未婚者於面臨工作壓力時之工作關注較已婚者高。因此，研究假設不同婚姻現況之公共衛生護理人員之工作壓力有顯著差異，得到部份支持。

表 18

不同婚姻現況的公共衛生護理人員在工作壓力上之描述統計與 t 考驗分析

構面	已婚 (n=101)		未婚 (n=59)		t 值	p
	M	SD	M	SD		
個人反應	50.87	10.66	51.58	9.68	-0.417	.677
工作關注	30.42	7.13	33.29	6.49	-2.539	.012
勝任工作	18.15	2.89	18.61	2.74	-0.995	.321
完成私人工作	20.24	5.08	20.47	4.46	-0.297	.767
工作壓力總分	119.67	19.36	123.95	19.03	-1.356	.177

## 六、綜合討論

根據不同背景變項之公共衛生護理人員在工作壓力上的統計分析結果，彙整如下表 19 所示進行下列分析及討論。

表 19

不同背景變項的公共衛生護理人員在工作壓力上之彙整摘要表

背景變項	個人反應	工作關注	勝任工作	完成私人工作	工作壓力總分
年齡	n.s.	-	-	-	-
年資	-	-	-	-	-
職位	-	-	-	-	-
教育程度	-	-	-	n.s.	-
縣市	-	-	-	-	-
婚姻	-	未婚 > 已婚	-	-	-

註：上表所列變項達.05為顯著水準，且得分最高者，其“-”代表未達顯著水準。

### (一) 年齡與工作壓力

本研究結果顯示，公共衛生護理人員工作壓力中個人反應背景變項裡，在不同「年齡」上有顯著差異，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。謝良博、邱華慧、王素美、陳妮婉（2011）發現年齡愈小之護理人員，缺乏支持脈絡造成護理人員感受愈高之工作壓力，以上均以醫院服務的護理人員做為研究對象，與本研究之研究對象不同，是否造成有所差異需再做進一步探討。林碧莉、何美瑤、曾麗琦、呂桂雲（2005）與本研究對象皆為公共衛生護理人員為研究對象，工作性質相近，其研究結果指出年齡與「工作角色及發展」壓力呈顯著負相關；年齡愈大之護理人員，對工作角色及發展的壓力感受較小。而本研究結果發現，年齡在工作壓力上沒有顯著之差異，推論原因為年齡狀態未必會造成公共衛生護理人員的工作壓力之影響，端看個人在年齡中工作投入情

形，進而影響其工作壓力程度。

## （二）年資與工作壓力

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之工作壓力在不同「年資」上無顯著差異。徐曼瑩、賴思妤、吳明娟、陳昱光（2006）發現工作前三個月之新人發現他們普遍皆有工作壓力、挫折與工作自信不足之現象，吳明娟、徐曼瑩、溫如玉（2006）發現新進之護理人員工作月數愈長，其照護情境掌握之自信愈高，以上是以醫院服務的護理人員做為研究對象，與本研究之研究對象不同，是否造成有所差異需再做進一步探討。林碧莉、何美瑤、曾麗琦、呂桂雲（2005）與本研究對象皆為公共衛生護理人員為研究對象，工作性質相近，其研究結果指出工作年資與「工作角色及發展」壓力呈顯著負相關；工作年資愈長之護理人員，對工作角色及發展的壓力感受較小。而本研究結果發現，工作年資在工作壓力上沒有顯著之差異，推論原因為年資狀態未必會造成公共衛生護理人員的工作壓力之影響，端看個人在年資中工作投入情形，進而影響其工作壓力程度。

## （三）職位與工作壓力

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之工作壓力在不同「職位」上無顯著差異。張文英（2011）研究顯示大部分之管理者均自覺其工作量很大。而本研究結果發現，職位在工作壓力上沒有顯著之差異，推論原因為職位狀態未必會造成公共衛生護理人員的工作壓力之直接影響，端看公共衛生護理人員雖高居主任之職位，但仍需從事公共衛生護理之工作，故造成其工作壓力影響無顯著差異結果。

## （四）教育程度與工作壓力

本研究結果顯示，公共衛生護理人員工作壓力中完成私人工作的背景變項裡，在不同「教育程度」上有顯著差異，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）研究顯示在工作壓力方面，教育程度高者較教育程度低者之工作壓力大。而本研究結果發現，教育程度在工作壓力上沒有顯著之差異，推論原因為教育程度狀態未必會造成公共衛生護理人員的工作壓力之直接影響，端看公共衛生護理人員雖教育程度高，但未必是護理或公共衛生相關之教育，而從事公共衛生護理之工作，變動性低，故造成教育程度與工作壓力無顯著差異之主因。

#### (五) 縣市別與工作壓力

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之工作壓力在不同「縣市」上無顯著差異。林碧莉、何美瑤、曾麗琦、呂桂雲 (2005) 研究顯示從事社區衛生之護理人員其工作壓力源，含：工作環境。而本研究結果發現，縣市別在工作壓力上沒有顯著之差異，推論原因為縣市別未必會造成公共衛生護理人員的工作壓力之直接影響。

#### (六) 婚姻現況與工作壓力

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之工作壓力在「婚姻現況」變項上有顯著差異。未婚之公共衛生護理人員在「工作關注」構面上之得分顯著高於已婚之公共衛生護理人員。結果與(李葆瑋, 2006)的研究婚姻與工作壓力無顯著差異發現不同，但與鄭麗娟、蔡芸芳、陳月枝 (1999) 及謝政龍 (2007) 之研究結果未婚之護理人員對於工作壓力感受大於已婚之護理人員，已婚之護理人員在家人支持下，較少因工作受到情緒困擾與本研究之結果一致。有一點值得注意的是公共衛生護理人員之工作屬責任制，所以婚姻狀況與工作壓力會有所差異，可能也就是造成本研究之婚姻現況之變項在工作壓力有顯著差異之主因。

## 第四節 不同背景變項之公共衛生護理人員在壓力因應策略之差異分析

本研究設計之背景變項有：年齡、工作年資、工作職位（稱）、教育程度、婚姻狀況等五項，逐一以描述統計、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析法加以分析不同背景變項之公共衛生護理人員在壓力因應策略上之差異性。

### 一、不同年齡層的公共衛生護理人員在壓力因應策略之比較

由表 20 之平均數、標準差，可知不同年齡層的公共衛生護理人員在壓力因應策略之得分現況，其構面之總得分越高，表示公共衛生護理人員越常使用其壓力因應策略。

（一）在「解決問題」策略中，46~50 歲者之得分為最高分 23.25 分，標準差為 3.64；第二高分為 41~45 歲者其得分為 22.42 分，標準差為 3.11；第三高分為 36~40 歲者其得分為 21.5 分，標準差為 3.91；第四高分為 30 歲以下者其得分為 21 分，標準差為 3.77；第五高分為 51 歲以上者其得分為 20.6 分，標準差為 4.74；最低得分者為 31~35 歲其得分為 20.55 分，標準差為 3.71 分。

（二）在「暫時擱置」策略中，46~50 歲者之得分為最高分 21.31 分，標準差為 2.47；第二高分為 41~45 歲者其得分為 21.13 分，標準差為 2.71；第三高分為 36~40 歲者其得分為 20.17 分，標準差為 3.4；第四高分為 31~35 歲者其得分為 19.88 分，標準差為 3.21；第五高分為 30 歲以下者其得分為 19.82 分，標準差為 3.71；最低得分者為 51 歲以上者其得分為 18.2 分，標準差為 2.66 分。

（三）在「改變」策略中，46~50 歲者之得分為最高分 22 分，標準差為 2.71；第二高分為 41~45 歲者其得分為 21.42 分，標準差為 3.05；第三高分為 31~35 歲者其得分為 20.83 分，標準差為 6.14；第四高分為 36~40 歲者其得分為 20.56 分，標準差為 3.64；第五高分為 30 歲以下者其得分為 19.26 分，標準差為 3.41；最低得分者為 51 歲以上者其得分為 19.1 分，標準差為 3.21 分。

（四）在「逃避」策略中，31~35 歲者之得分為最高分 18.05 分，標準差為 3.64；第二高分為 36~40 歲者其得分為 18.03 分，標準差為 4.27；第三高分為 30 歲以下者其得分

為 17.82 分，標準差為 3.68；第四高分為 41~45 歲者其得分為 17.5 分，標準差為 3.12；第五高分為 46~50 歲者其得分為 15.31 分，標準差為 3.46；最低得分者為 51 歲以上者其得分為 14.8 分，標準差為 5.55 分。

此外，可知解決問題策略是所有年齡層最常使用之壓力因應策略方式，除 31~35 歲者屬第二常使用之壓力因應策略；改變策略是所有年齡層第二常用之壓力因應策略，除 31~35 歲者屬最常用及 30 歲以下年齡層第三常用之壓力因應策略；暫時擱置策略則是所有年齡層第三常用之壓力因應策略，除 30 歲以下者屬第二常用之壓力因應策略；雲林縣及嘉義縣、市之公共衛生護理人員最不常使用之壓力因應策略為逃避策略。

表 20

不同年齡層的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表

構面	30 歲以下 (n=34)		31~35 歲 (n=40)		36~40 歲 (n=36)		41~45 歲 (n=24)		46~50 歲 (n=16)		51 歲以上 (n=10)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
解決 問題	21.00	3.77	20.55	3.71	21.50	3.91	22.42	3.11	23.25	3.64	20.60	4.74
暫時 擱置	19.82	3.71	19.88	3.21	20.17	3.40	21.13	2.71	21.31	2.47	18.20	2.66
改變	19.26	3.41	20.83	6.14	20.56	3.64	21.42	3.05	22.00	2.71	19.10	3.21
逃避	17.82	3.68	18.05	3.64	18.03	4.27	17.50	3.12	15.31	3.46	14.80	5.55

由表 21 得知，不同年齡層之公共衛生護理人員在壓力因應策略上，公共衛生護理人員使用逃避策略達顯著差異（ $F(5, 154) = 2.357, p = .043 < .05$ ），其  $F$  值達顯著水準，因變異數同質性檢定均為同質（ $p > .05$ ），故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。因此，研究假設不同年齡層的公共衛生護理人員，在壓力因應策略量表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 21

不同年齡層的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
解決問題	組間	120.64	5	24.13	1.715	.134	
	組內	2166.13	154	14.07			
	總和	2286.78	159				
暫時擱置	組間	89.12	5	17.82	1.731	.131	
	組內	1585.98	154	10.30			
	總和	1675.09	159				
改變	組間	131.83	5	26.37	1.486	.197	
	組內	2732.02	154	17.74			
	總和	2863.84	159				
逃避	組間	174.52	5	34.91	2.357	.043	
	組內	2280.85	154	14.81			n.s.
	總和	2455.38	159				

## 二、不同年資的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之比較

由表 22 之平均數、標準差，可知不同年資的公共衛生護理人員在壓力因應策略之得分現況。

(一) 在「解決問題」策略中，26 年以上者之得分為最高分 22.89 分，標準差為 3.66；最低得分者為 5 年以下其得分為 20.32 分，標準差為 3.51 分。

(二) 在「暫時擱置」策略中，16~20 年者之得分為最高分 21.7 分，標準差為 2.75；最低得分者為 5 年以下其得分為 19.64 分，標準差為 3.11 分。

(三) 在「改變」策略中，26 年以上者之得分為最高分 21.33 分，標準差為 3.64；最低得分者為 5 年以下其得分為 19.75 分，標準差為 5.55 分。

(四) 在「逃避」策略中，11~15 年者之得分為最高分 18.55 分，標準差為 4.18；最低得分者為 26 年以上其得分為 13.56 分，標準差為 5.1 分。

此外，可知解決問題策略是所有年資中最常使用之壓力因應策略方式，除工作年資 16~20 年者屬第二常使用之壓力因應策略；改變策略是所有年資中第二常用之壓力因應策略，除工作年資 16~20 年者屬第三常用之壓力因應策略；暫時擱置策略則是所有年資中第三常用之壓力因應策略，除工作年資 16~20 年者屬最常用之壓力因應策略；雲林縣及嘉義縣、市之公共衛生護理人員最不常使用之壓力因應策略皆為逃避策略。

表 22

不同年資的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表

構面	5 年以下 (n=56)		6~10 年 (n=37)		11~15 年 (n=33)		16~20 年 (n=10)		21~25 年 (n=15)		26 年以上 (n=9)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
解決問題	20.32	3.51	21.76	4.04	21.97	3.71	21.60	3.78	22.40	3.94	22.89	3.86
暫時擱置	19.64	3.11	20.65	3.91	20.09	2.87	21.70	2.75	20.13	3.18	19.89	2.98
改變	19.75	5.55	20.78	3.50	20.97	3.08	20.90	4.23	21.13	2.72	21.33	3.64
逃避	17.82	3.74	17.41	3.48	18.55	4.18	18.00	3.23	15.60	3.27	13.56	5.10

由表 23 得知，不同年資之公共衛生護理人員在壓力因應策略各構面中，公共衛生護理人員在逃避策略方面達顯著差異 ( $F(5, 154) = 3.31, p = .007 < .05$ )，因變異數同質性檢定均為同質 ( $p > .05$ )，故採用 Scheffe 法行事後比較，發現工作年資 11~15 年者的平均得分高於 26 年以上者之平均得分，但在「解決問題策略」、「暫時擱置策略」及「改變策略」分構面上沒有明顯的差異。因此，研究假設不同年資的公共衛生護理人員，在壓力因應策略量表之得分有顯著差異，得到支持。

表 23

不同年資的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
解決問題	組間	115.89	5	23.18	1.64	.152	
	組內	2170.88	154	14.10			
	總和	2286.78	159				
暫時擱置	組間	48.36	5	9.67	.92	.473	
	組內	1626.74	154	10.56			
	總和	1675.09	159				
改變	組間	55.47	5	11.09	.61	.694	
	組內	2808.37	154	18.24			
	總和	2863.84	159				
逃避	組間	238.24	5	47.65	3.31	.007	
	組內	2217.14	154	14.40			③>⑥
	總和	2455.38	159				

註：①5 年以下 ②6~10 年 ③11~15 年 ④16~20 年 ⑤21~25 年 ⑥26 年以上

### 三、不同職位的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之比較

由表 24 之平均數、標準差，可知不同職位的公共衛生護理人員在壓力因應策略之得分現況。

(一) 在「解決問題」策略中，主任得分為最高分 23.5 分，標準差為 4.12 分；最低得分者為護士得分為 20.64 分，標準差為 3.76 分。

(二) 在「暫時擱置」策略中，主任得分為最高分 22.25，標準差為 2.87 分；最低得分者為護士得分為 19.65 分，標準差為 3.28 分。

(三) 在「改變」策略中，主任得分為最高分 22.25，標準差為 3.1 分；最低得分者為護士得分為 19.88 分，標準差為 3.58 分。

(四) 在「逃避」策略中，護理師者之得分為最高分 17.58，標準差為 3.54；最低得分者為主任者其得分為 16.75 分，標準差為 3.4 分。

此外，可知解決問題策略是所有職位中最常使用之壓力因應策略方式；改變策略是所有年資中第二常用之壓力因應策略；暫時擱置策略則是所有年資中第三常用之壓力因應策略，除職位主任者之改變與暫時擱置得策略得分皆為 22.25 併列第二高分；雲林縣及嘉義縣、市之公共衛生護理人員最不常使用之壓力因應策略皆為逃避策略。

表 24

不同職位的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表

構面	護士 (n=77)		護理師 (n=53)		護理長 (n=26)		主任 (n=4)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
解決問題	20.64	3.76	21.62	3.51	22.96	3.95	23.50	4.12
暫時擱置	19.65	3.28	20.26	2.96	21.12	3.55	22.25	2.87
改變	19.88	3.58	21.04	5.42	21.15	3.26	22.25	3.10
逃避	17.48	4.26	17.58	3.54	17.12	3.92	16.75	3.40

由表 25 知，不同職位之公共衛生護理人員在壓力因應策略上，公共衛生護理人員使用解決問題策略達顯著差異 ( $F(3, 156) = 3.1, p = .029 < .05$ )，其 F 值達顯著水準，因變異數同質性檢定均為同質 ( $p > .05$ )，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。因此，研究假設不同職位的公共衛生護理人員，在壓力因應策略量表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 25

職位的公共衛生護理人員在工作壓力及壓力因應策略上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
解決問題	組間	128.54	3	42.85	3.10	.029	
	組內	2158.23	156	13.84			n.s.
	總和	2286.78	159				
暫時擱置	組間	61.86	3	20.62	1.99	.117	
	組內	1613.24	156	10.34			
	總和	1675.09	159				
改變	組間	67.84	3	22.61	1.26	.290	
	組內	2796.01	156	17.92			
	總和	2863.84	159				
逃避	組間	5.88	3	1.96	.13	.945	
	組內	2449.49	156	15.70			
	總和	2455.38	159				

#### 四、不同教育程度的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之比較

由表 26 平均數、標準差，可知不同教育程度的公共衛生護理人員在壓力因應策略之得分現況。

(一) 在「解決問題」策略中，二技、大學以上得分為最高分 21.6，標準差為 3.75 分；第二高分為專科者其得分為 21.26 分，標準差為 3.97 分；最低得分者為職校者其得分為 19.5 分，標準差為 2.95 分。

(二) 在「暫時擱置」策略中，二技、大學以上得分為最高分 20.63，標準差為 3.41 分；第二高分為專科者其得分為 19.3 分，標準差為 2.75 分；最低得分者為職校者其得分為 19 分，標準差為 2.68 分。

(三) 在「改變」策略中，二技、大學以上得分為最高分 20.69，標準差為 4.73 分；第二高分為專科者其得分為 20.36 分，標準差為 3.1 分；最低得分者為職校者其得分為 19.17 分，標準差為 3.82 分。

(四) 在「逃避」策略中，專科得分為最高分 17.88，標準差為 3.83 分；第二高分為二技、大學以上者其得分為 17.37 分，標準差為 3.98 分；最低得分者為職校者其得分為 15 分，標準差為 3.58 分。

此外，可知解決問題策略是所有教育程度中最常使用之壓力因應策略方式；改變策略是所有教育程度中第二常用之壓力因應策略；暫時擱置策略則是所有教育程度中第三常用之壓力因應策略；雲林縣及嘉義縣、市之公共衛生護理人員最不常使用之壓力因應策略皆為逃避策略。

表 26

不同教育程度的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計表

構面	職校 (n=6)		專科 (n=50)		二技、大學以上 (n=104)	
	M	SD	M	SD	M	SD
解決問題	19.50	2.95	21.26	3.97	21.60	3.75
暫時擱置	19.00	2.68	19.30	2.75	20.63	3.41
改變	19.17	3.82	20.36	3.10	20.69	4.73
逃避	15.00	3.58	17.88	3.83	17.37	3.98

由表 27 得知，不同教育程度之公共衛生護理人員在壓力因應策略上，公共衛生護理人員使用暫時擱置策略達顯著差異 ( $F(2, 157) = 3.35, p = .038 < .05$ )，其 F 值達顯著水準，因變異數同質性檢定均為同質 ( $p > .05$ )，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。因此，研究假設不同教育程度的公共衛生護理人員，在壓力因應策略量表之得分有顯著差異，未得到支持。

表 27

不同教育程度的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之單因子變異數分析表

構面	來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
解決問題	組間	26.62	2	13.31	.92	.399	
	組內	2260.16	157	14.40			
	總和	2286.78	159				
暫時擱置	組間	68.48	2	34.24	3.35	.038	
	組內	1606.62	157	10.23			n.s.
	總和	1675.09	159				
改變	組間	15.34	2	7.67	.42	.656	
	組內	2848.51	157	18.14			
	總和	2863.84	159				
逃避	組間	45.98	2	22.99	1.50	.227	
	組內	2409.40	157	15.35			
	總和	2455.38	159				

## 五、不同婚姻現況的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之比較

由表 28 之平均數、標準差，得知不同婚姻現況之公共衛生護理人員在壓力因應策略之現況得分。

(一) 在「解決問題」策略中，已婚者得分較高分21.86，標準差為3.86分；未婚者得分較低為20.64分，標準差為3.58分。

(二) 在「暫時擱置」策略中，已婚者得分較高分 20.44，標準差為 3.34 分；未婚者得分較低為 19.68 分，標準差為 3.05 分。

(三) 在「改變」策略中，已婚者得分較高分 20.73，標準差為 3.5 分；未婚者得分較低為 20.19 分，標準差為 5.3 分。

(四) 在「逃避」策略中，未婚者得分較高分 17.76，標準差為 3.54 分；已婚者得分較低為 17.25 分，標準差為 4.14 分。

以獨立樣本 t 考驗 (t-test) 研究分析不同婚姻現況之公共衛生護理人員在壓力因應策略上的差異情形，研究結果顯示，壓力因應策略之得分無明顯差異。因此，研究假設不同婚姻現況之公共衛生護理人員之壓力因應策略有顯著差異，未得到支持。

表 28

不同婚姻現況的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之描述統計與 t 考驗分析

構面	已婚 (n=101)		未婚 (n=59)		t 值	p
	M	SD	M	SD		
解決問題	21.86	3.86	20.64	3.58	1.977	.050
暫時擱置	20.44	3.34	19.68	3.05	1.429	.155
改變	20.73	3.50	20.19	5.30	0.785	.434
逃避	17.25	4.14	17.76	3.54	-0.799	.425

## 六、綜合討論

根據不同背景變項之公共衛生護理人員在壓力因應策略上的統計分析結果，彙整如下表 29 所示進行下列分析及討論。

表 29

不同背景變項的公共衛生護理人員在壓力因應策略上之彙整摘要表

構面	解決問題	暫時擱置	改變	逃避
年齡	-	-	-	n.s.
年資	-	-	-	11~15 年 > 26 年以上
職位	n.s.	-	-	-
教育程度	-	n.s.	-	-
縣市	嘉義市 > 雲林縣	-	-	n.s.
婚姻	-	-	-	-

註：上表所列變項達.05為顯著水準，且得分最高者，其“-”代表未達顯著水準。

### (一) 年齡與壓力因應策略

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之壓力因應策略在「逃避策略」上達顯著差異，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。與陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）研究發現護理人員之年齡與壓力因應策略有顯著差異及劉雅惠、劉偉文（2009）指出護理人員年齡與壓力因應策略有相關性之結論不同。另外，劉莉玲、顏昌華、秦克堅（2011）研究發現護理人員之年齡和與休閒參與及心靈活動之壓力因應策略有顯著負相關，年資越大，使用休閒參與及心靈活動之壓力因應方式越低之結論相同。研究結果發現，年齡及與壓力因應策略上沒有顯著之差異，推論原因為年齡與工作壓力無顯著之差異，故導致年齡及與壓力因應策略上沒有顯著差異之狀態。

### (二) 年資與壓力因應策略

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之壓力因應策略在「逃避策略」上有顯著差異。

結果與劉雅惠、劉偉文（2009）研究發現護理人員的任職年資與工作壓力和因應行為有相關性之研究及陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）研究發現護理人員之年資與壓力因應策略有顯著差異，結果相符。工作年資 11~15 年者在使用「逃避策略」分構面之得分皆高於其他工作年資者；推論原因可能因工作年資較少者，因想要解決問題之慾望強，故使用解決問題之策略較高，選擇逃避之策略較低；年資較長的公共衛生護理人員，在工作職場歷練較久，相對於工作純熟度較高，故使用解決問題之策略高，而選擇逃避策略較低相關。

### （三）職位與壓力因應策略

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之壓力因應策略在「解決問題」上達顯著差異，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。與劉雅惠、劉偉文（2009）指出護理人員進階職級及任職職位和壓力因應行為有相關性結論不符。但和陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）研究結果發現護理人員之職位（稱）與壓力因應策略無顯著差異相符。而本研究結果發現，職位在壓力因應策略上沒有顯著之差異，推論原因為每個人壓力感受及其壓力因應策略各有不同，其職位狀態與公共衛生護理人員的壓力因應策略未必有直接之影響，故造成其壓力因應策略無顯著差異結果。

### （四）教育程度與壓力因應策略

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之壓力因應策略在「暫時擱置」上達顯著差異，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。上無顯著差異。與李選、白香菊、顏文娟（2008）研究護理人員執業環境發現護理人員的教育程度和執業環境之感受呈顯著差異及陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）針對屏東縣五家地區醫院之護理人員進行調查，研究發現護理人員之教育程度與壓力因應策略有顯著差異結論不符。而本研究結果發現，教育程度在壓力因應策略上沒有顯著之差異，推論原因為教育程度狀態未必會造成公共衛生護理人員的壓力因應策略之直接影響。

### （五）縣市別與壓力因應策略

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之壓力因應策略在「逃避」上有顯著差異，故採用 Scheffe 法做事後比較，發現無顯著差異存在。但是，在壓力因應策略的「解決問

題」上達顯著差異，結果與李選、白香菊、顏文娟（2008）研究護理人員執業環境發現護理人員的服務機構屬性和執業環境之感受呈顯著差異及陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文(2013)研究發現護理人員之工作單位與壓力因應策略有顯著差異之研究結果相符。嘉義市之公共衛生護理人員於「解決問題」之壓力因應策略之分構面之得分皆高於雲林縣及嘉義縣。推論可能原因是市區人口數多，工作壓力大，相對來說壓力因應策略高。

#### （六）婚姻現況與壓力因應策略

本研究結果顯示，公共衛生護理人員之壓力因應策略在「婚姻現況」變項上無顯著差異。結果與劉雅惠、劉偉文（2009）的研究婚姻狀況與工作壓力和因應行為有相關性之結論不同。



## 第五節 工作壓力與壓力因應策略之相關分析

本節針對雲林縣及嘉義縣市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略做相關性探討，以下將進行 Pearson 積差相關，茲說明如下：

利用 Pearson 積差相關分析對雲林縣及嘉義縣市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之相關如表 30。在壓力因應策略中之解決問題構面與工作壓力總分 ( $r=.005$ ) 之正相關達  $<.01$  之顯著水準；工作壓力總分分構面「個人反應」與解決問題 ( $r=.043$ )；工作壓力總分分構面「工作關注」與解決問題 ( $r=-.056$ )；工作壓力總分分構面「勝任工作」與解決問題 ( $r=-.091$ )；工作壓力總分分構面「完成私人工作」與解決問題 ( $r=.063$ )，以上各分構面與解決問題策略相關結果未達顯著差異。壓力因應策略中之暫時擱置構面與工作壓力總分 ( $r=-.056$ ) 之負相關達  $>.01$  之未顯著水準；工作壓力總分分構面「個人反應」與暫時擱置 ( $r=-.036$ )；工作壓力總分分構面「工作關注」與暫時擱置 ( $r=-.035$ )；工作壓力總分分構面「勝任工作」與暫時擱置 ( $r=-.221$ )；工作壓力總分分構面「完成私人工作」與暫時擱置 ( $r=.031$ )，以上各分構面相關結果勝任工作與暫時擱置有負相關，表示勝任工作之壓力愈大，愈無法去採用暫時擱置策略。在壓力因應策略中之改變策略構面與工作壓力總分 ( $r=-.068$ ) 之負相關達  $>.01$  之未顯著水準；工作壓力總分分構面「個人反應」與改變策略 ( $r=-.025$ )；工作壓力總分分構面「工作關注」與改變策略 ( $r=-.062$ )；工作壓力總分分構面「勝任工作」與改變策略 ( $r=-.038$ )；工作壓力總分分構面「完成私人工作」與改變策略 ( $r=-.107$ )，以上各分構面與改變策略相關結果未達顯著差異。在壓力因應策略中之逃避策略構面與工作壓力總分 ( $r=.459$ ) 之正相關達  $>.01$  之未顯著水準；工作壓力總分分構面「個人反應」與逃避策略 ( $r=.466$ )；工作壓力總分分構面「工作關注」與逃避策略 ( $r=.298$ )；工作壓力總分分構面「勝任工作」與逃避策略 ( $r=.019$ )；工作壓力總分分構面「完成私人工作」與逃避策略 ( $r=.393$ )，以上各分構面與逃避策略相關達  $<.01$  之顯著水準，除「工作關注」、「完成私人工作」分構面與逃避策略屬低度正相關，「個人反應」及「工作壓力總分」皆屬中等程度正相關。由上數據中可發現有意義的是：完成私人工作之壓力愈高，其愈會去採取逃避策

略；工作關注及個人反應愈高，壓力愈大，其愈會採取逃避策略，工作壓力愈高，採取逃避策略之頻率相對愈高。

表 30

工作壓力與壓力因應策略之相關分析

構面	個人反應	工作關注	勝任工作	完成私人工作	工作壓力總分
解決問題	0.043	-0.056	-0.091	0.063	0.005
暫時擱置	-0.036	-0.035	-.221**	0.031	-0.056
改變	-0.025	-0.062	-0.038	-0.107	-0.068
逃避	.466**	.298**	0.019	.393**	.459**

註：\*\* $p < .01$ 。



## 第五章 結論與建議

本研究宗旨在探討雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力及壓力因應策略之關係，本章根據研究目的和研究問題，透過結果分析和討論，做出結論且提出建議，以提供衛生相關單位瞭解公共衛生護理人員工作壓力及壓力因應策略之狀況，進而提出建議。

### 第一節 結論

#### 一、公共衛生護理人員之婚姻狀況對工作壓力有顯著性差異

根據本研究結果不同婚姻狀況的公共衛生護理人員，在工作壓力中的「工作關注」方面具有顯著差異，也就是說未婚的公共衛生護理人員對於工作之關注情形明顯高於已婚之公共衛生護理人員。

綜合上述得到下列結論，整體而言，公共衛生護理人員之總工作壓力較偏向個人反應、勝任工作與完成私人工作，且未婚者的工作壓力較已婚者高，尤其在「工作關注」之狀況更有顯著之差異。

#### 二、公共衛生護理人員之工作年資及工作縣市對壓力因應策略有顯著性差異

公共衛生護理人員在「解決問題」及「逃避」之壓力因應策略具有顯著之差異，研究中發現工作年資 11~15 年者在「逃避因應策略」之得分明顯高於其他工作年資者。不同縣市別的公共衛生護理人員在「逃避因應策略」之得分無顯著之差異，但在「解決問題策略」上有顯著差異存在，嘉義市之公共衛生護理人員在解決問題策略方面明顯高於雲林縣及嘉義縣之公共衛生護理人員。

綜合上述得到下列結論，整體推論公共衛生護理人員之壓力因應策略較偏向暫時擱置策略及改變策略，且於嘉義市工作之公共衛生護理人員使用解決問題之壓力因應策略較雲林縣及嘉義縣高。而工作年資「11~15 年者」使用逃避之因應策略較高。綜合來說，工作年資 11~15 年的嘉義市公共衛生護理人員使用壓力因應策略較高。

#### 三、公共衛生護理人員之工作壓力及壓力因應策略之相關性

本研究採用 Pearson 積差相進行研究分析，結果發現勝任工作與暫時擱置有低度的

負相關，而「工作關注」和「完成私人工作」與「逃避策略」屬低度正相關，「個人反應」和「總工作壓力」與「逃避策略」屬中等程度正相關之關係。

## 第二節 建議

### 一、個人方面

(一) 公共衛生護理人員未婚者的工作壓力較已婚者高，建議在工作閒暇之餘，應安排休閒活動或培養個人興趣。

(二) 特別對於工作年資11~15年者，建議從工作中發展興趣及累積經驗及能力，以漸進式的提昇自我效能，以減少其使用逃避策略之頻率。

### 二、衛生主管機關方面

(一) 公共衛生護理人員未婚者的工作壓力較已婚者高，尤其在「工作關注」之狀況更有顯著之差異，建議主管機關可多安排戶外踏青暨聯誼之相關活動。

(二) 主管機關應協助了解及探討為何嘉義市之公共衛生護理人員在解決問題策略方面明顯高於雲林縣及嘉義縣之公共衛生護理人員，並予以協助。

(三) 主管機關應探討為何工作年資11~15年者在「逃避因應策略」之得分明顯高於其他工作年資者，以避免過多的人才及人力流失。

### 三、對未來研究之建議

#### (一) 研究範圍

本研究受限於人力、時間、財力及物力之影響，僅以雲林縣及嘉義縣市之公共衛生護理人員為研究對象，希望未來若有相關之研究，可以擴大至北、中、南、東、西之地區，甚至可進一步再探討工作壓力與離職傾向之關係，建立全國性之公共衛生護理人員之工作壓力及壓力因應策略相關研究之常模，以做為日後有關公共衛生護理人員工作壓力相關研究之參考依據。

#### (二) 研究設計

研究者在資料分析後，發現未來研究可將樣本之罹病與診斷紀錄納入壓力結果之變項，或許更能完整的呈現工作壓力之影響層面。另外，研究者發現大多數人皆有自己的

宗教信仰，且宗教信仰及其虔誠度皆可能會影響公共衛生護理人員之工作壓力及壓力因應策略得分之高低。此外，研究者又發現，各縣市之衛生所，分為：非群體醫療執業中心型及群體醫療執業中心型，即另有醫師駐診之看診及體檢等之服務，衛生所之類型可能也會造成公共衛生護理人員之工作壓力及壓力因應策略得分高低之影響，故建議未來研究或後進研究者，可將宗教信仰及衛生所類型加入背景變項中。



## 參考書目

### 一、中文參考文獻

- 尹祚芊（2004）。公共衛生護理學。台北：永大出版社。
- 王寶瑜（2010）。基層衛生所公共衛生護理人員工作壓力源與工作滿意度相關性之探討—以雲林縣衛生所為例（未出版碩士論文）。雲林科技大學，雲林。
- 台北市衛生局（2013）。職場身心保健、過勞症防治手冊。台北：國家圖書館出版品編目資料。
- 石曜堂（2000）。全民健康新主張：健康管理-兼談衛生所功能之改造。國家衛生研究院，5（3），19-21。
- 行政院衛生署（2004）。公共衛生年報。台北：衛生署。
- 吳明娟、徐曼瑩、溫如玉（2006）。外科病房新進護理人員照護情境掌握自信與執業能力精熟度及相關因素之探討。護理雜誌，55（5），22-33。
- 李引玉（1999）。當代精神衛生護理。台北：偉華出版社。
- 李坤崇（1994）。教師因應策略量表之編製。台南師範學院初等教育系，台南。
- 李城忠（2011）。應用統計學-量化研究 SPSS 範例分析。新北市：新文京開發出版股份有限公司。
- 李淑莉、莊玉仙、陳秀月、林淑媛（2009）。高雄某教學醫院新進護理人員的工作壓力敘說。護理暨健康照護研究，5（2），83-88。
- 李淑婷、謝臥龍、邱啓潤（2001）。衛生所護理師角色功能之探討-德爾菲研究。護理研究，9（3），269-278。
- 李清冠（2008年6月）。「護理，台灣」暴露護士人力不足。中國時報。取自 <http://www.coolcloud.org.tw/node/23696>
- 李逸（2004）。公共衛生護理人員工作壓力感受、因應策略與壓力結果之探討-以互動型工作壓力模式為架構。台灣衛誌，23（5），398-405。
- 李瑞華、張英美、賴惠玲、李茹萍（2008）。台東縣公共衛生護理人員專業承諾與工作

- 價值觀之探討。志為護理，7（2），79-92。
- 李葆璋（2006）。護理人員工作壓力與自覺身心健康狀況之相關性研究（未出版碩士論文）。慈濟大學，花蓮。
- 李選、白香菊、顏文娟（2008）。台灣地護理人員執業環境之現況調查。護理雜誌，55（4），30-52
- 李龍騰（2004）。衛生行政與衛生政策：理論與實務。台北：藝軒圖書文具有限公司。
- 李聲吼（1997）。工作壓力管理。人力發展月刊，45，25-35。
- 杜宗禮、陳秀蓉、孫萍、藍青、石曉蔚（2005）。樂在工作避免過勞。台北：二魚文化出版社。
- 林宗鴻（1996）。壓力與壓力的處理。航空醫學會會刊，10（2），35-38
- 林哲瑩（2003）。探討護理人員人格特質、流動因素與離職意向之關係-以東部醫院為例（未出版碩士論文）。東華大學，花蓮。
- 林碧莉、何美瑤、曾麗琦、呂桂雲（2005）。衛生所護理人員工作壓力與專業承諾之研究。實證護理，1（2），132-139。
- 邱太謙（2013）。護理人員工作要求、角色壓力、工作倦怠及離職傾向之影響性研究-以工作壓力為干擾變數（未出版碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 邱淑灣、呂鍾卿（2005）。中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究。台中教育大學學報，19（2），127-150。
- 邱惠娟、童心怡（2010）。教師幸福感內涵之探究。學校行政，168-180。
- 施建彬（1995）。幸福感來源與相關因素之探討（未出版碩士論文）。高雄醫學院，高雄。
- 洪百薰（1997）。「台灣省地方醫護人員養成計畫」養成人員服務狀況調查。公共衛生，24（1），1-18。
- 胡佩怡（2006）。熱門話題：醫護人員的壓力管理。勞工安全衛生研究所。勞工安全衛生簡訊，第76期。取自：  
[http://www.iosh.gov.tw/Book/Message\\_Publish.aspx?P=18&U=1](http://www.iosh.gov.tw/Book/Message_Publish.aspx?P=18&U=1)

- 胡瑞桃（2000）。加護單位護理人員對其工作壓力來源之反應及調適。**長庚護理**，**11**（2），20-28。
- 唐佩玲、陳玟伶、鄭琇分、張敬俐、林惠賢（2005）。護理人員憂鬱程度及其相關因素之探討。**中華心理衛生學刊**，**2**，55-74。
- 徐曼瑩、賴思妤、吳明娟、陳昱光（2006）。**醫院一般內外科病房新進護理人員前三個月工作的壓力、挫折與影響因素**。教育部：技職教育醫護類課程發展中心。
- 徐麗玲（譯）（1990）。**女強人併發症：職業女性的工作壓力與心理調適**（原作者：M. H. Shaevitz）。台北：遠流。（原著作出版年：1990）。
- 健康診療室（2009）。**別讓自己過勞死.1**。台北：菁品文化事業有限公司。
- 張文英（2011）。轉型中之護理行政管理者—省思與未來展望。**護理雜誌**，**58**（3），12-14。
- 張芙蓉（2003）。壓力紓解。**榮總護理**，**20**（3），322-328
- 張春興(1991)。張氏心理學辭典（第二版）。台北：東華書局。
- 張峰鳴、林綽娟、郭憲文、鄧玉貴、李俊年（1995）。台灣省衛生所護理相關人員工作評價及滿意度之調查。**中華衛誌**，**14**（1），78-87。
- 張雅惠（2005）。兒童壓力及其壓力因應方式之初探。**網路社會學通訊**。取自 <http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/48/48-32.htm> 網路社會學通訊第 48 期。
- 張學善（2001）。**醫療人員之自我覺察與自我關懷**。台北：啟英文化事業。
- 莊采華（2008）。**主管領導風格對工作壓力與離職傾向關係之研究-台灣地區保險業為例**（未出版碩士論文）。大同大學，台北。
- 陳廷楷（2003）。**國小教務主任在實施九年一貫課程下之工作壓力與因應策略研究**（未出版碩士論文）。嘉義大學教育學院，嘉義。
- 陳建銘（2005）。**基層公共衛生護理人員工作角色之研究—二個衛生所的案例故事**（未出版碩士論文）。佛光大學，宜蘭。
- 陳盈穎、李維綸、蔡享翰、蔡照文（2013）。護理人員工作壓力、因應策略與幸福感相關性之探討。**美和學報**，**32**（2），83-97。

- 陳美燕、廖張京棣、廖照慧、周傳姜（1994）。公衛護理人員健康促進-生活方式的初步探討。**護理研究**，**2**（1），41-54。
- 陳梅麗、林小玲、連金延、余先敏、蔡欣玲（2000）。醫學中心護理人員工作壓力、離職意願與離職行為之相關性研究。**榮總護理**，**17**（3），260-269。
- 陳智瑩（2006）。休閒調適策略對日常生活壓力之影響－以台北縣新莊市老年人為例（未出版碩士論文）。世新大學，台北。
- 陳聖芳（1999）。台東地區國小教師工作壓力與工作滿意度之研究（未出版碩士論文）。台東師範學院，台東。
- 勞工安全衛生研究所（2011）。**過勞自我預防手冊**。新北市：勞工安全衛生研究所。
- 勞工安全衛生研究所（2011年12月）。工作相關過勞分量表。**勞工安全衛生研究所**。  
取自 <http://www.ilosh.gov.tw/wSite/public/Data/f1391651279201.pdf>
- 曾弘斌、羅惠敏、張榮珍（2006）。工安-工作壓力-最終版神經科醫療職場護理人員工作壓力與基本屬性相關性之探討。**工安技術論壇**，**工安季刊**，**58**，29-33。
- 曾冠華（2006）。護理人員工作壓力對自覺健康狀態與離職傾向之研究－以台灣中部區域醫院為例（未出版碩士論文）。中國醫藥大學，台中。
- 游乾桂（2002）。**活得好的 100 個理由**。台北：時報文化。
- 游森期、余民寧（2006）。網路問卷與傳統問卷之比較：多樣本均等性方法學之應用。**測驗學刊**，**53**（1），103-128。
- 湯柏齡、陳永煌、譚立中（2002）。工作壓力。**中華職業醫學雜誌**，**9**（2），145-147。
- 黃明珠、陳延芳、林金玉（1996）。衛生所人力配置模式之探討。**公共衛生**，**22**（4），231-246。
- 黃英忠（2003）。**人力資源管理**。台北：三民書局。
- 黃智慧（2003）。減緩國小教師工作壓力之行動研究（未出版碩士論文）。台中師範學院，台中。
- 黃穗芬、林靜娟、宋琇鈺、陳鳳櫻（2011）。護理人員工作壓力、工作滿意度、組織承諾和離職傾向關係的探討。**弘光學報**，**63**，25-34。

- 楊維忠、張甜（2013）。**SPSS 統計分析與應用學習實務（第二版）**。台北：上奇資訊。
- 葉子明、楊健焯、白允芸（2011）。彰化縣國小教師工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠之關係研究。**工作與休閒學刊**，**2**（2），125-138。
- 葉龍源（1998）。**國民小學主任工作壓力與因應方式之研究**（未出版碩士論文）。台中師範學院，台中。
- 劉莉玲、顏昌華、秦克堅（2011）。醫護人員工作壓力、壓力調適需求與休閒參與關係之研究。**國立臺中技術學院學報**，**15**，1-22。
- 劉雅惠、劉偉文（2009）。護理人員情緒勞務、工作壓力與因應行為之相關性研究。**醫護科技期刊**，**11**（2），98-115
- 蔡欣玲、陳梅麗（1996）。護理人員工作壓力之信效度測試。**護理研究**，**13**（3），263-270。
- 蔡淑鳳（2003）。**護理專業與社區健康營造，衛生所在社區健康營造之角色與功能研討會手冊**。陽明大學，台北。
- 衛生福利部國民健康署（2008年1月）。壓力指數測量表。衛生福利部國民健康署。取自 [http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz\\_pressure.aspx](http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_pressure.aspx)
- 鄭成祥（2005）。**旅行業中高階主管工作壓力、休閒調適策略與健康關係之研究**（未出版碩士論文）。台北護理學院，台北。
- 鄭麗娟、蔡芸芳、陳月枝（1999）。台灣東部某區域醫院加護單位護理人員工作壓力和調適行為之研究。**慈濟醫學**，**11**（2），161-170。
- 謝汝艷（2011）。**衛生署臺東醫院護理人員工作壓力及生活品質之相關研究**（未出版碩士論文）。取自 <http://amadis.lib.nttu.edu.tw/paperupload/uploadfile/20117272047275.pdf>
- 謝良博、邱華慧、王素美、陳妮婉（2011）。護理人員工作壓力、慢性頭痛狀況及憂鬱狀態之研究。**澄清醫護管理雜誌**，**7**（2），20-25。
- 謝政龍（2007）。**護理人員休閒參與、工作壓力與身心健康之相關研究**（未出版碩士論文）。大葉大學，彰化。
- 藍采風（1981）。**生活壓力與適應**。台北：幼獅文化公司。

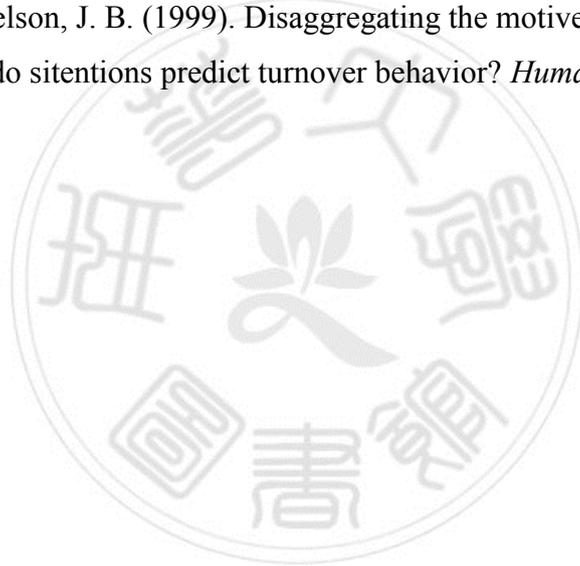
## 二、外文參考文獻

- Abelson, M. A. (1986). Strategic Management of Turnover: A Model of the Health Service Administrator. *Health Care Management Review*, 11(2), 61-71.
- Auerbach, S. M., and Gramling, S. E. (1998). *Stress management psychological foundations*. Englewood Cliffs, NJ: PrenticeHall.
- Barnard, D., Street, A., & Love, A. W. (2006). Relationships between stressors, work support, and burnout among cancer nurses. *Cancer Nursing*, 29(4), 338-344.
- Benoliel, J. Q., McCorkle, R., Georgiadou, F., Denton, T., & Spitzer, A. (1990). Measurement of stress in clinical nursing. *Cancer nursing*, 13(4), 221 – 228.
- Bonoma, T.V., & Zaltman, G. (1985). *Psychology For Management*. 193-210.
- Brewer, E. W. and McMahan, J. (2003). Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators. *Journal of Vocational Education Research*, 28(4), 125-140.
- Calhoun, G. L., & Calhoun, J. G. (1983). *Occupational stress implication*. NY: Van Nostrand Reinhold.
- Caplan, R. D. & Jones, K. W. (1975). Effects of Working Load, Role Ambiguity, and Type a Personality on Anxiety, Depression, and Heart Rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713-719.
- Chang E.M, Hancock K.M., Johnson, A, Daly, J., & Jackson, D. (2005). Role stress in nurses: review of related factors and strategies for moving forward. *Nursing and Health Sciences* , 7, 57-65.
- Chang, E. M., Daly, J., Hancock, K. M., Bidwell, J. W., Johnson A., Lambert, V. A., et al. (2006). The relationships among workplace stressors, coping methods, demographic characteristics, and health in Australian nurses. *Journal of Professional Nursing*, 22(1), 30-38.
- Curtis, A. J. (2000). *Health Psychology*. Boston: Routledge.

- Darley, G. K. (1995). *Psychology* (5th ed.). Prentice-Hall. Inc, 331-334.
- Dewe, P. J.(1986). Coping with work stress: An investigation of teacher's action. *Research in Education*, 33, 27-40.
- Dlato, R. & Todor, W. D. (1979). Turnover Turned over: An expanded and positive perspective. *Academy of Management Review*, 4(2), 225-235.
- Draper, J., Halliday, D., & Jowett, S. (2004). NHScadet schemes: student experience, commitment, job satisfaction and job stress. *Nurse Education Today*, 24(3), 219-28.
- Dubrin, A. J. (1992). *Human Relations: A job Oriented Approach* (5th ed.). Prentice-Hall, Inc, 143-158.
- Eagly, A. H., Kulesa, P., Brannon, L. A., Shaw, K., Hutson-Comeaux, S. (2000). Why counterattitudinal messages are as memorable as proattitudinal messages: The importance of active defense against attack. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(11), 1392-1409.
- Folkman, S. and Lazarus, R. S.(1980). An Analysis of Coping in a Middle-aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Gardner, D., & O'Driscoll, M. (2007). Professional wellbeing. In I. M. Evans, M.O'Driscoll, & J. J. Rucklidge (Eds.), *Professional practice of psychology in Aotearoa New Zealand*, (pp. 245–258). Wellington, NZ: New Zealand Psychological Society
- Hayes, L. J., O'Brien, P. L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., Laschinger, H. K., North, N. & Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: A literature review, *International Journal of Nursing Studies*, 43(2), 237-263.
- Hom, P. & Griffeth, R. (1991). A structural equations modeling test of a turnover theory: Crosssectional and longitudinal analysis, *Journal of Applied Psychology*, 76, 350-366.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. NY: Springer.
- Leach, D. J. (1984). A model of teacher stress and its implication for management. *The Journal of Education*, 17(2), summer, 157-171.

- Lee, W.L., Tsai, S.H., Tsai, C.W., & Lee, C.Y. (2011). A Study on Work Stress, Stress Coping Strategies and Health Promoting Lifestyle among District Hospital Nurses in Taiwan. *Journal of Occupational Health* , 53, 377-383.
- Lim J., Bogossian, F., & Ahern, K. (2010). Stress and coping in Australian nurses: A systematic review. *International Nursing Review*, 57 (1), 22-31.
- Linborg, C., & Davidhizar, R. (1993). Is there a difference in nurse burnout on the day or night shift? *Health Care Supervisor*, 11(3), 47-52.
- Lu, L., Lee, H.M., & Shieh, T.Y. (2005). Occupation stress, health and occupational burnout among dentists: A study of clinical dentists in Kaohsiung. *Research in Applied Psychology* , 27, 59-80.
- Mearns, J. and Cain, J. E. (2003). Relationships between teachers' occupational stress and their burnout and distress: roles of coping and negative mood regulation expectancies. *Anxiety, Stress and Coping*, 16(1),71-82.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78,538-551.
- Miller, H. E. (1979). Evaluation of the Mobly, Honor and Hollingsworth Model of Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64(5),509-517.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2),237-240.
- Norton, J.(2003). Job Stress among Learning Center Managers. *Learning Assistance Review*, 1, 22-36.
- Pesut, D, J,(2003). *The role of the nurse on healthy communities*. Symposium conducted at the meeting of the Exploring Role and Function of Community Health Center on Developing Healthy Community, Taipei, Taiwan.
- Price, J. L., (1977). *The Study of Turnover*. Iowa State University Press:Ames.

- Rayle, A. D.( 2006). Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction. *Professional School Counseling*, 9(3), 206-215.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications* (9th ed.), Prentice-Hall, Inc, 565.
- Seaward, B. L. (2002). *Managing stress*. Sudbury. MA: Jones and Bartlett Publishers.
- Selye, H.(1956). *The stress of life*. NY: McGraw-Hill.
- Seley, H.(1974). *Stress without distress*. NY: McGraw-Hill.
- Takase, M., Yamashita, N. & Oba, K. (2008). Nurses' leaving intentions: Antecedents and mediating factors. *Journal of Advanced Nursing*, 62(3), 295-306.
- Vandenberg, R. J. & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do situations predict turnover behavior? *Human Relations*, 52,1313-1336.



## 附錄 1：專家效度名單

### 專家效度名單

姓名	職稱
李坤崇	南華大學講座教授兼學術副校長及教務長
郭秋茹	雲林縣東勢鄉衛生所主任
林淑宜	雲林縣斗南鎮衛生所主任
王寶喻	雲林縣褒忠鄉衛生所護理長



## 附錄 2：專家效度審核意見彙整

### 專家效度審核意見彙整

解決問題：個體在面對問題時，採取直接行動來克服障礙解決問題，此屬積極性之問題取向因應。				
題目	專家學者			
	李坤崇	郭秋茹	林淑宜	王寶喻
1、面對問題時，我會找解決問題的方法，找出最佳的方法再執行。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對問題時，我會先分析解決問題的方法，找出最佳的方法再執行。
2、遭遇生活困擾，我會分析引發困擾之原因，思考解決之道。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與題 1 相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
3、遭遇難以解決問題，我會設定目標，針對目標解決問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 遭遇難以解決的問題時，我會設定目標，針對目標解決問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
4、遭遇重大困擾，我會努力消化問題，逐步處理。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與題 3 相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
5、面對業務上的困難，我會去擬定解決之方法，思考解決之道。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
6、遭遇工作上緊急事件時，我會冷靜思考處理方法，大事化小，小事化無。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 遭遇工作上緊急事件時，我會冷靜思考處理方法，並順利解決。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

7、面對題時，我會盡最大的努力去解決問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對問題時，我會盡最大的努力去解決問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
8、遭遇生活困擾時，我會以充滿信心的態來處理。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與題 9 相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
9、面對生活果擾時，我會勇敢樂觀的的面對。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對生活困擾時，我會勇敢樂觀的的面對。
10、碰到兩難的情境時，我會果決的處理，以減少困擾。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
11、更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方式並研究處理。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
12、面對問題時，我會努力收集問題有關資訊，以利解決問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與題 11 相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
13、遭遇難題時，我會主動去改變環境使問題淡化或消失。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與題 11 相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
14、面對難以解決的是題時，我會仔細分析造成問題的癥結。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對難以解決的問題時，我會仔細分析造成問題的癥結。

15、遭遇生活挫折時，我會改變作風及改善環境。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
16、當我預知可能發生的問題時（如：打錯針...等），我會試著去注意及改善環境因素，預防悲劇發生。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 預知可能發生的問題時（如：打錯針...等），我會試著預防問題發生。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
17、更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方法並研究處理，以減少問題產生。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
18、面對工作上的問題時，我會仔細分析造成問題之原因，並修正錯誤。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與題 17 相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
暫時擱置：個體在面對問題時，先暫時性的擱置問題，讓自己稍作調適後再解決問題，個體能自我負責與接納問題而來責備他人與逃避問題。此屬消極性之問題取向因應。				
題目	專家學者			
	李坤崇	郭秋茹	林淑宜	王寶喻
19、面對生活困擾，我會找些有意義的事情來做，避免在問題上打轉。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 除非能具體說明，否則不建議刻意加入此問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對傳染病或精神疾患，我會告訴自己這是在助人，小心就好，讓它不會成為我工作上的壓力。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
20、面對龐大的工作壓力時，我會找親友或同事一起去吃吃喝喝來抒壓。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 21 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

21、遭遇果擾時，我會聽音樂、唱唱歌、看電影或閱讀小說來調適情緒。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 遭遇困擾時，我會與親友聚餐聊天、聽音樂、唱唱歌、SPA 放鬆來調適情緒。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
22、遭遇問題時，我會以運動（慢跑、打球或其他運動）做調適情緒。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 遭遇問題時，我會以外出踏青或運動（慢跑、打球...等運動）做調適情緒。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
23、面對傳染病或精神疾患，我會告訴自己這是在助人，小心就好。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對傳染病或精神疾患，我會告訴自己這是在助人，小心就好，讓它不會成為我工作上的壓力。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
24、遭遇業務上的困擾產生煩悶時，我會去拜拜、做彌撒等（藉由信仰的力量）來沈澱心情。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 遭遇業務困擾產生煩悶時，我會藉由信仰來沉澱心情。
25、當我發現自己沒辦法去改變的問題時，我會強迫自己去接納它。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
26、當自己碰到難題，我會接受現實。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 25 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
27、遭遇難以解決的問題，我會先反省問題是否是自己造成的。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 28 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

28、面對問題時，我會先自省自己的過錯，再分析他人的過錯。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
29、當我遇到工作上的瓶頸或挫折時，我仍會去接受事實。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
30、對於上層機關不合理的業務要求，我仍會去接受並完成它。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
31、遇到難以解決的問題時，我會告訴自己冷靜，反正船到橋頭自然直。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 35 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
32、遭遇難以解決的問題時，我會告訴自己「老天自有安排」。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 31 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
33、我相信不管什麼問題，時間會充淡一切。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
34、遭遇難題時，我會告訴自己「生死有命，富貴在天」。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
35、遭遇自己無法掌握的問題時，我會走一步算一步順勢而為。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

36、遭遇難題時，我會告訴自己不用擔心，天塌下來還有高個兒頂著。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
改變策略：個體在面對問題時，積進尋求協助或正向重估自己之認知與情緒狀態和所面對問題，來企圖調整自己的認知、調適自己的情緒與增強擁有的資源來解決問題。屬積極性的情緒取向因應。				
題目	專家學者			
	李坤崇	郭秋茹	林淑宜	王寶喻
37、面對業務上的問題時，我會收集更多與問題相關資訊，來解決問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
38、面對問題時，我會把注意力轉移到整個問題可能產生的正面結果。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
39、遭遇難題時，我會充實自己來使自我成長。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 42 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
40、平時我會主動爭取參加各種進修的機會。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 39 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
41、面對工作上不懂的問題時，我會去尋找資源或詢問主管，來解決問題。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

42、我覺得在業務相關專業課程上，我還有很多需要學習的，我會主動去參加各種相關培訓，增長所學。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 我覺得還有很多專業課程需要學習時，我會主動去參加各種相關培訓。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
43、面對重大問題時，我會重新評估自己對問題的看法。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與題 44 相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
44、遇到難以解決的問題，我會讓自己換個角度來思考問題的解決策略。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
45、面對重大的生活困擾時，我會重新索人生目標。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 題意不清	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
46、面對困難的問題時，我會修正自己先入為主的既定印象。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
47、遇到業務上難以解決的問題時，我會重新審視自己的作為及對問題的看法。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
48、面對工作上的困境或衝突時，我會修正自己刻板印象中的錯誤觀念。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

49、面對業務上龐大的目標數壓力，無法自行完成時，我會請同仁協助及支持。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 題意過於狹隘	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
50、遭遇衛生所業務問題時，我會尋求護理長、主任或上級長官的協助或支持。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
51、面對日常生活困擾時，我有尋求支持的管道，如：宗教力量的支持。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
52、面對民眾的無理要求，我會請主管協助。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 50 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
53、面對工作上的壓力，下班後我會向家人傾訴，尋求家人的支持。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
54、面對業務上的問題，我會找其他衛教所相同業之同事共商對策。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對業務上的問題，我會找其他衛生所相同業務之同事共商對策。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
逃避策略：當個體在面對問題時，選擇逃避問題、訴諸宗教、訴諸天命、和責怪他人之反應或引發負面情緒甚至於產生身心方面疾病，以致問題更加困難或難以解決。此屬消極性的情緒取向因應。				
題目	專家學者			
	李坤崇	郭秋茹	林淑宜	王寶喻

55、我曾因工作壓力大，而有過離職、調職或辭職之念頭以減壓力。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
56、遭遇重大的挫折時，我會服用藥物來減輕困擾。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
57、碰到問題時，我會蒙頭大睡。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 題意較狹隘且不具意義	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
58、我曾覺得自己不適任現在的工作，應儘快離開。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 我覺得薪資與付出之勞力不成正比。
59、面對重大的生活困擾時，我會藉美食來減輕困擾。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 題意較狹隘且不具意義	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
60、面對工作上難以處理的業務，我會避免去碰觸它。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
61、面對工作上的突發狀況（如：精神病患者強制就醫），我會感到慌亂不安。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
62、面對龐大的工作壓力，我會精神恍惚，頭腦一片空白。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 66 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
63、面對龐大的工作壓力，我會以哭泣來發洩情緒。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

64、面對無法解決的問題，我會焦慮不安。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 65 題合併修正	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
65、面對龐大的工作壓力，我會失眠或憂鬱寡歡。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對龐大的工作壓力，我會焦慮不安、失眠或憂鬱寡歡。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
66、面對龐大的工作壓力，我已產生胃痛、頭痛、頭暈或其他身體不適之症狀。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
67、面對業務責任畫分不清的問題時，我會設法將責任推給別人。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
68、面對重大問題時，我會自責、內疚、無法原諒自己。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 69 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
69、遭遇無法解決的問題，我會認為自己無用或無能。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
70、我曾因重大問題無法處理，而有過想結束自己生命的念頭。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
71、我曾因自己業務量多又要職代別人業務，導致分身乏術，而覺得自己很無能。	<input checked="" type="checkbox"/> 刪除 與 69 題相似	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合

72、面對龐大的工作壓力，熱忱消失殆盡，我覺得我自己無能，應該要自動離職或調職才對。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 適合	<input checked="" type="checkbox"/> 宜修改 面對龐大的工作壓力，熱忱消失殆盡時，我會自動離職或調職。	<input checked="" type="checkbox"/> 適合
--	--	--	---	--



附錄 3：公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之研究問卷（預試題本）

敬啟者您好：

這是一份學術研究的正式問卷，主要是探討有關「雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略」之相關情形做調查研究。

本問卷共分三個部份，以您實際情形的感受加以填答，無所謂對錯，純供學術研究之用，請安心填答。感謝您於百忙中撥冗協助此研究的進行，感激不盡！

敬祝 平安喜樂

南華大學生死教育系諮商組研究所

指導教授 李坤崇 博士

研究生 郭怡秀 敬上

第一部分 護理人員工作壓力量表

【填答說明】：請以"最近一週"從事護理工作經驗，回答圈選各項情況影響您的程度。（請在數字上畫"□□□O"）

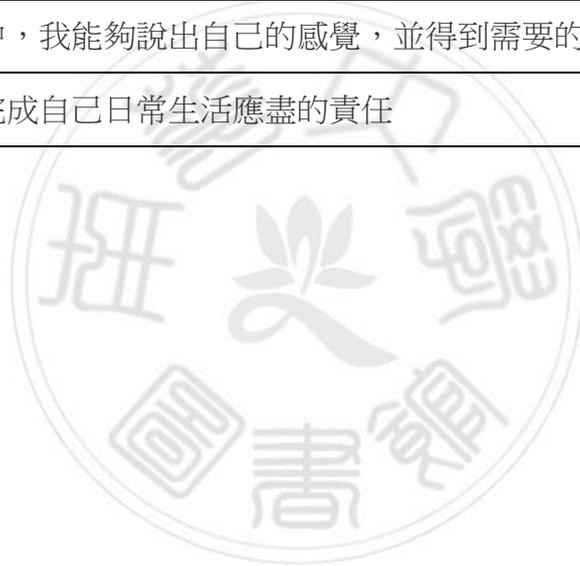
題號	題項內容	輕 . . . 重
1	擔心工作會影響個人安全	1 2 3 4 5
2	工作進度落後	1 2 3 4 5
3	主管未能完全瞭解我的意思	1 2 3 4 5
4	主管未能認同我的意見	1 2 3 4 5
5	對民眾的各項服務內容有改善空間	1 2 3 4 5
6	沒有時間完成該做的事	1 2 3 4 5
7	民眾的要求超出工作負荷	1 2 3 4 5
8	難以回答民眾或家屬的問題	1 2 3 4 5
9	與民眾或家屬討論問題感到有壓力	1 2 3 4 5
10	覺得自己對業務工作仍有改善空間	1 2 3 4 5
11	服務上仍有改善的空間，以更符合民眾需要	1 2 3 4 5
12	我較容易分心	1 2 3 4 5

【填答說明】：請以"最近一週"從事護理工作經驗，回答圈選各項情況影響您的程度。  
(請在數字上畫"□□□○")

題號	題項內容	輕 . . . 重
13	我曾經覺得氣餒、挫敗	1 2 3 4 5
14	常常擔心工作沒做完	1 2 3 4 5
15	下班後仍念念不忘病人(民眾)的狀況	1 2 3 4 5
16	我覺得很有自信	1 2 3 4 5
17	我能完成能力範圍內的工作	1 2 3 4 5
18	我的食慾改變	1 2 3 4 5
19	我不易入睡或睡不穩	1 2 3 4 5
20	我曾頭痛	1 2 3 4 5
21	我覺得心情很好	1 2 3 4 5
22	我覺得情緒不穩	1 2 3 4 5
23	我曾覺得疲倦沒有精神	1 2 3 4 5
24	我曾覺得焦慮、神經緊繃	1 2 3 4 5
25	我曾經胃部不適	1 2 3 4 5
26	我曾經過於急躁	1 2 3 4 5
27	我曾經生氣	1 2 3 4 5
28	我曾經覺得無助、孤單	1 2 3 4 5
29	我執行護理工作感覺很好	1 2 3 4 5
30	行事為人自覺很好	1 2 3 4 5
31	我能開朗、坦誠的表達情感	1 2 3 4 5
32	我的家(房間)須清理而未清理	1 2 3 4 5
33	我需要時間與家人及朋友相處	1 2 3 4 5

**【填答說明】**：請以"最近一週"從事護理工作經驗，回答圈選各項情況影響您的程度。  
(請在數字上畫"□□□○")

題號	題項內容	輕 . . . 重
34	我的衣服需洗而未洗	1 2 3 4 5
35	我的物品需購而未購	1 2 3 4 5
36	我已經完成想做的護理工作	1 2 3 4 5
37	我能夠完成必要的護理工作	1 2 3 4 5
38	我不易找到時間參與社交活動	1 2 3 4 5
39	我能夠完成自己預期的護理工作	1 2 3 4 5
40	在個人生活中，我能夠說出自己的感覺，並得到需要的支持。	1 2 3 4 5
41	工作會影響完成自己日常生活應盡的責任	1 2 3 4 5



第二部分 壓力因應策略量表

【填答說明】：請就每一個敘述，在右邊五個選項中，就您認為符合您的情況的程度，在適當的鱗中打韓。

題號	題項內容	從未採用	偶爾採用	普通採用	經常採用	總是採用
1	面對問題時，我會先分析解決問題的方法，找出最佳的方法再執行。	<input type="checkbox"/>				
2	遭遇難以解決的問題時，我會設定目標，針對目標解決問題。	<input type="checkbox"/>				
3	面對業務上的困難，我會去擬定解決之方法，思考解決之道。	<input type="checkbox"/>				
4	遭遇工作上緊急事件時，我會冷靜思考處理方法，並順利解決。	<input type="checkbox"/>				
5	面對問題時，我會盡最大的努力去解決問題。	<input type="checkbox"/>				
6	面對生活困擾時，我會勇敢樂觀的面對。	<input type="checkbox"/>				
7	碰到兩難的情境時，我會果決的處理，以減少困擾。	<input type="checkbox"/>				
8	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方式並研究處理。	<input type="checkbox"/>				
9	面對難以解決的問題時，我會仔細分析造成問題的癥結。	<input type="checkbox"/>				
10	遭遇生活挫折時，我會改變作風及改善環境。	<input type="checkbox"/>				
11	預知可能發生的問題時（如：打錯針...等），我會試著預防問題發生。	<input type="checkbox"/>				
12	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方法並研究處理，以減少問題產生。	<input type="checkbox"/>				

題號	題項內容	從 未 採 用	偶 爾 採 用	普 通	經 常 採 用	總 是 採 用
13	遭遇困擾時，我會與親友聚餐聊天、聽音樂、唱唱歌、SPA 放鬆來調適情緒。	<input type="checkbox"/>				
14	遭遇問題時，我會以外出踏青或運動（慢跑、打球...等運動）做調適情緒。	<input type="checkbox"/>				
15	面對傳染病或精神疾患，我會告訴自己這是在助人，小心就好，讓它不會成為我工作上的壓力	<input type="checkbox"/>				
16	遭遇業務困擾產生煩悶時，我會藉由信仰來沉澱心情。	<input type="checkbox"/>				
17	當我發現自己沒辦法去改變的問題時，我會強迫自己去接納它。	<input type="checkbox"/>				
18	面對問題時，我會先自省自己的過錯，再分析他人的過錯。	<input type="checkbox"/>				
19	當我遇到工作上的瓶頸或挫折時，我仍會去接受事實。	<input type="checkbox"/>				
20	對於上層機關不合理的業務要求，我仍會去接受並完成它。	<input type="checkbox"/>				
21	我相信不管什麼問題，時間會充淡一切。	<input type="checkbox"/>				
22	遭遇難題時，我會告訴自己「生死有命，富貴在天」	<input type="checkbox"/>				
23	遭遇自己無法掌握的問題時，我會走一步算一步順勢而為。	<input type="checkbox"/>				
24	遭遇難題時，我會告訴自己不用擔心，天塌下來還有高個兒頂著。	<input type="checkbox"/>				
25	面對業務上的問題時，我會收集更多與問題相關資訊，來解決問題。	<input type="checkbox"/>				
26	面對問題時，我會把注意力轉移到整個問題可能產生的正面結果。	<input type="checkbox"/>				
27	面對工作上不懂的問題時，我會去尋找資源或詢問主管，來解決問題。	<input type="checkbox"/>				
28	我覺得還有很多專業課程需要學習時，我會主動去參加各種相關培訓。	<input type="checkbox"/>				

題號	題項內容	從 未 採 用	偶 爾 採 用	普 通	經 常 採 用	總 是 採 用
29	遇到難以解決的問題，我會讓自己換個角度來思考問題的解決策略。	<input type="checkbox"/>				
30	面對困難的問題時，我會修正自己先入為主的既定印象。	<input type="checkbox"/>				
31	遇到業務上難以解決的問題時，我會重新審視自己的作為及對問題的看法。	<input type="checkbox"/>				
32	面對工作上的困境或衝突時，我會修正自己刻板印象中的錯誤觀念。	<input type="checkbox"/>				
33	遭遇衛生所業務問題時，我會尋求護理長、主任或上級長官的協助或支持。	<input type="checkbox"/>				
34	面對日常生活困擾時，我有尋求支持的管道，如：宗教力量的支持。	<input type="checkbox"/>				
35	面對工作上的壓力，下班後我會向家人傾訴，尋求家人的支持。	<input type="checkbox"/>				
36	面對業務上的問題，我會找其他衛生所相同業務之同事共商對策。	<input type="checkbox"/>				
37	我曾因工作壓力大，而有過離職、調職或辭職之念頭以減壓力。	<input type="checkbox"/>				
38	遭遇重大的挫折時，我會服用藥物來減輕困擾。	<input type="checkbox"/>				
39	我覺得薪資與付出之勞力不成正比。	<input type="checkbox"/>				
40	面對工作上難以處理的業務，我會避免去碰觸它。	<input type="checkbox"/>				
41	面對工作上的突發狀況（如：精神病患者強制就醫），我會感到慌亂不安。	<input type="checkbox"/>				
42	面對龐大的工作壓力，我會以哭泣來發洩情緒。	<input type="checkbox"/>				
43	面對龐大的工作壓力，我會焦慮不安、失眠或憂鬱寡歡。	<input type="checkbox"/>				
44	面對龐大的工作壓力，我已產生胃痛、頭痛、頭暈或其他身體不適之症狀。	<input type="checkbox"/>				

題號	題項內容	從 未 採 用	偶 爾 採 用	普 通 採 用	經 常 採 用	總 是 採 用
45	面對業務責任畫分不清的問題時，我會設法將責任推給別人。	<input type="checkbox"/>				
46	遭遇無法解決的問題，我會認為自己無用或無能。	<input type="checkbox"/>				
47	我曾因重大問題無法處理，而有過想結束自己生命的念頭。	<input type="checkbox"/>				
48	面對龐大的工作壓力，熱忱消失殆盡時，我會自動離職或調職。	<input type="checkbox"/>				

### 第三部分 個人基本資料

【填答說明】：請依據您的真實情形，在適當的中打✓。

- 1 年齡：30歲以下 31~35歲 36~40歲 41~45歲 46~50歲 51歲以上
- 2 工作年資：5年以下 6~10年 11~15年 16~20年 21~25年 26年以上
- 3 工作職位（稱）：護士 護理師 中央派駐人員 護理長 主任
- 4 教育程度：職校 專科 二技、大學 碩士 博士
- 5 婚姻狀況：已婚 未婚

附錄 4：預試分析表

構面	題號	平均數	標準離差	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目 總相關	複相關平 方	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值	成份矩陣 元件 1
解決 問題	壓力因應策略 1	3.8	0.551	41.9	15.679	0.718	0.815	0.848	0.819
	壓力因應策略 2	3.77	0.504	41.93	15.926	0.729	0.846	0.848	0.829
	壓力因應策略 3	3.9	0.403	41.8	17.062	0.568	0.791	0.859	0.709
	壓力因應策略 4	3.7	0.651	42	15.793	0.56	0.643	0.858	0.629
	壓力因應策略 5	3.93	0.691	41.77	16.392	0.401	0.469	0.87	0.453
	壓力因應策略 6	3.77	0.504	41.93	16.754	0.51	0.658	0.861	0.539
	壓力因應策略 7	3.6	0.563	42.1	17.679	0.236	0.561	0.877	0.224
	壓力因應策略 8	3.87	0.571	41.83	15.592	0.708	0.801	0.848	0.795
	壓力因應策略 9	3.73	0.74	41.97	15.413	0.543	0.52	0.861	0.62
	壓力因應策略 10	3.7	0.596	42	16.138	0.547	0.644	0.858	0.629
	壓力因應策略 11	4	0.455	41.7	16.838	0.554	0.598	0.859	0.685
	壓力因應策略 12	3.93	0.521	41.77	15.771	0.742	0.735	0.847	0.829

構面	題號	平均數	標準離差	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目 總相關	複相關平 方	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值	成份矩陣 元件 1
暫時 擱置	壓力因應策略 13	3.87	0.73	40.93	17.168	0.635	0.56	0.837	0.729
	壓力因應策略 14	3.83	0.648	40.97	18.999	0.377	0.622	0.855	0.482
	壓力因應策略 15	3.67	0.606	41.13	18.051	0.607	0.556	0.839	0.69
	壓力因應策略 16	3.37	0.89	41.43	17.978	0.368	0.377	0.864	0.421
	壓力因應策略 17	3.7	0.535	41.1	19.059	0.471	0.408	0.849	0.602
	壓力因應策略 18	3.77	0.568	41.03	18.447	0.568	0.661	0.842	0.626
	壓力因應策略 19	3.83	0.461	40.97	18.654	0.672	0.657	0.839	0.765
	壓力因應策略 20	3.73	0.64	41.07	19.03	0.377	0.595	0.855	0.437
	壓力因應策略 21	3.9	0.548	40.9	18.369	0.613	0.55	0.84	0.727
	壓力因應策略 22	3.83	0.592	40.97	17.757	0.689	0.81	0.834	0.768
	壓力因應策略 23	3.77	0.568	41.03	18.171	0.63	0.772	0.838	0.745
	壓力因應策略 24	3.53	0.571	41.27	18.409	0.573	0.458	0.842	0.652

構面	題號	平均數	標準離差	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目 總相關	複相關平 方	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值	成份矩陣 元件 1
改變	壓力因應策略 25	3.73	0.521	41.47	16.74	0.627	0.704	0.864	0.756
	壓力因應策略 26	3.77	0.504	41.43	16.392	0.744	0.746	0.857	0.841
	壓力因應策略 27	3.83	0.461	41.37	17.206	0.592	0.779	0.866	0.659
	壓力因應策略 28	3.47	0.681	41.73	16.685	0.455	0.591	0.876	0.533
	壓力因應策略 29	3.8	0.551	41.4	16.524	0.638	0.794	0.863	0.725
	壓力因應策略 30	3.67	0.547	41.53	16.051	0.761	0.792	0.855	0.845
	壓力因應策略 31	3.83	0.461	41.37	16.792	0.709	0.771	0.86	0.815
	壓力因應策略 32	3.87	0.507	41.33	16.851	0.618	0.71	0.864	0.684
	壓力因應策略 33	3.9	0.481	41.3	18.493	0.232	0.644	0.884	0.247
	壓力因應策略 34	3.57	0.728	41.63	15.482	0.641	0.588	0.863	0.716
	壓力因應策略 35	3.87	0.73	41.33	17.333	0.299	0.466	0.888	0.342
	壓力因應策略 36	3.9	0.548	41.3	16.148	0.735	0.7	0.857	0.772

構面	題號	平均數	標準離差	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目 總相關	複相關平 方	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值	成份矩陣 元件 1
逃避	壓力因應策略 37	4.13	0.73	33.43	87.22	0.295	0.572	0.618	0.486
	壓力因應策略 38	2.37	1.033	35.2	87.338	0.174	0.463	0.625	0.354
	壓力因應策略 39	3.47	0.819	34.1	85.334	0.381	0.628	0.609	0.63
	壓力因應策略 40	2.87	0.937	34.7	80.769	0.601	0.718	0.584	0.79
	壓力因應策略 41	4	5.337	33.57	53.495	0.125	0.49	0.888	0.152
	壓力因應策略 42	2.83	1.147	34.73	76.271	0.708	0.738	0.56	0.817
	壓力因應策略 43	3.5	0.938	34.07	79.651	0.672	0.779	0.577	0.838
	壓力因應策略 44	3.57	0.935	34	80.138	0.643	0.75	0.58	0.816
	壓力因應策略 45	2.4	0.675	35.17	85.868	0.436	0.653	0.609	0.482
	壓力因應策略 46	3.1	0.885	34.47	82.878	0.503	0.847	0.596	0.863
	壓力因應策略 47	2.23	1.104	35.33	79.195	0.578	0.566	0.578	0.705
	壓力因應策略 48	3.1	1.269	34.47	78.326	0.527	0.691	0.578	0.757

附錄 5：公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之研究問卷（正式問卷）

敬啟者您好：

這是一份學術研究的正式問卷，主要是探討有關「雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略」之相關情形做調查研究。

本問卷共分三個部份，以您實際情形的感受加以填答，無所謂對錯，純供學術研究之用，請安心填答。感謝您於百忙中撥冗協助此研究的進行，感激不盡！

敬祝 平安喜樂

南華大學生死教育系諮商組研究所  
指導教授 李坤崇 博士  
研究生 郭怡秀 敬上

第一部分 護理人員工作壓力量表

【填答說明】：請以"最近一週"從事護理工作經驗，回答圈選各項情況影響您的程度。（請在數字上畫"□□□○"）

題號	題項內容	輕	.	.	.	重
1	擔心工作會影響個人安全	1	2	3	4	5
2	工作進度落後	1	2	3	4	5
3	主管未能完全瞭解我的意思	1	2	3	4	5
4	主管未能認同我的意見	1	2	3	4	5
5	對民眾的各項服務內容有改善空間	1	2	3	4	5
6	沒有時間完成該做的事	1	2	3	4	5
7	民眾的要求超出工作負荷	1	2	3	4	5
8	難以回答民眾或家屬的問題	1	2	3	4	5
9	與民眾或家屬討論問題感到有壓力	1	2	3	4	5
10	覺得自己對業務工作仍有改善空間	1	2	3	4	5
11	服務上仍有改善的空間，以更符合民眾需要	1	2	3	4	5
12	我較容易分心	1	2	3	4	5
13	我曾經覺得氣餒、挫敗	1	2	3	4	5
14	常常擔心工作沒做完	1	2	3	4	5
15	下班後仍念念不忘病人（民眾）的狀況	1	2	3	4	5
16	我覺得很有自信	1	2	3	4	5
題	題項內容	輕	.	.	.	重

號						
17	我能完成能力範圍內的工作	1	2	3	4	5
18	我的食慾改變	1	2	3	4	5
19	我不易入睡或睡不穩	1	2	3	4	5
20	我曾頭痛	1	2	3	4	5
21	我覺得心情很好	1	2	3	4	5
22	我覺得情緒不穩	1	2	3	4	5
23	我曾覺得疲倦沒有精神	1	2	3	4	5
24	我曾覺得焦慮、神經緊繃	1	2	3	4	5
25	我曾經胃部不適	1	2	3	4	5
26	我曾經過於急躁	1	2	3	4	5
27	我曾經生氣	1	2	3	4	5
28	我曾經覺得無助、孤單	1	2	3	4	5
29	我執行護理工作感覺很好	1	2	3	4	5
30	行事為人自覺很好	1	2	3	4	5
31	我能開朗、坦誠的表達情感	1	2	3	4	5
32	我的家（房間）須清理而未清理	1	2	3	4	5
33	我需要時間與家人及朋友相處	1	2	3	4	5
34	我的衣服需洗而未洗	1	2	3	4	5
35	我的物品需購而未購	1	2	3	4	5
36	我已經完成想做的護理工作	1	2	3	4	5
37	我能夠完成必要的護理工作	1	2	3	4	5
38	我不易找到時間參與社交活動	1	2	3	4	5
39	我能夠完成自己預期的護理工作	1	2	3	4	5
40	在個人生活中，我能夠說出自己的感覺，並得到需要的支持。	1	2	3	4	5
41	工作會影響完成自己日常生活應盡的責任	1	2	3	4	5

第二部分 壓力因應策略量表

【填答說明】：請就每一個敘述，在右邊五個選項中，就您認為符合您的情況的程度，在適當的□中打✓

題號	題項內容	從 未 採 用	偶 爾 採 用	普 通	經 常 採 用	總 是 採 用
1	面對問題時，我會先分析解決問題的方法，找出最佳的方法再執行。	<input type="checkbox"/>				
2	遭遇難以解決問題，我會設定目標，針對目標解決問題。	<input type="checkbox"/>				
3	面對生活困擾時，我會勇敢樂觀的面對。	<input type="checkbox"/>				
4	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方式並研究處理。	<input type="checkbox"/>				
5	預知可能發生的問題時（如：打錯針...等），我會試著預防問題發生。	<input type="checkbox"/>				
6	更換新的業務時，我會盡快去了解業務執行方法並研究處理，以減少問題產生。	<input type="checkbox"/>				
7	遭遇困擾時，我會與親友聚餐聊天、聽音樂、唱唱歌、SPA放鬆來調適情緒。	<input type="checkbox"/>				
8	面對傳染病或精神疾患，我會告訴自己這是在助人，小心就好，讓它不會成為我工作上的壓力	<input type="checkbox"/>				
9	面對問題時，我會先自省自己的過錯，再分析他人的過錯。	<input type="checkbox"/>				
10	當我遇到工作上的瓶頸或挫折時，我仍會去接受事實。	<input type="checkbox"/>				
11	遭遇難題時，我會告訴自己「生死有命，富貴在天」	<input type="checkbox"/>				
12	遭遇自己無法掌握的問題時，我會走一步算一步順勢而為。	<input type="checkbox"/>				
13	面對業務上的問題時，我會收集更多與問題相關資訊，來解決問題。	<input type="checkbox"/>				
14	面對問題時，我會把注意力轉移到整個問題可能產生的正面結果。	<input type="checkbox"/>				
15	面對困難的問題時，我會修正自己先入為主的既定印象。	<input type="checkbox"/>				

題號	題項內容	從 未 採 用	偶 爾 採 用	普 通	經 常 採 用	總 是 採 用
16	遇到業務上難以解決的問題時，我會重新審視自己的作為及對問題的看法。	<input type="checkbox"/>				
17	面對日常生活困擾時，我有尋求支持的管道，如：宗教力量的支持。	<input type="checkbox"/>				
18	面對業務上的問題，我會找其他衛生所相同業務之同事共商對策略。	<input type="checkbox"/>				
19	我覺得薪資與付出之勞力不成正比。	<input type="checkbox"/>				
20	面對工作上難以處理的業務，我會避免去碰觸它。	<input type="checkbox"/>				
21	面對龐大的工作壓力，我會焦慮不安、失眠或憂鬱寡歡。	<input type="checkbox"/>				
22	面對龐大的工作壓力，我已產生胃痛、頭痛、頭暈或其他身體不適之症狀。	<input type="checkbox"/>				
23	遭遇無法解決的問題，我會認為自己無用或無能。	<input type="checkbox"/>				
24	面對龐大的工作壓力，熱忱消失殆盡時，我會自動離職或調職。	<input type="checkbox"/>				

### 第三部分 個人基本資料

【填答說明】：請依據您的真實情形，在適當的中打✓。

- 1 年齡：30歲以下31~35歲36~40歲41~45歲46~50歲51歲以上
- 2 工作年資：5年以下6~10年11~15年16~20年21~25年26年以上
- 3 工作職位（稱）：護士護理師中央派駐人員護理長主任
- 4 教育程度：職校專科二技、大學碩士博士
- 5 婚姻狀況：已婚 未婚
- 6 衛生所所在位置：區市鎮鄉

