

國立臺東大學師範學院  
休閒事業管理碩士在職專班  
碩士論文

指導教授：張凱智 博士

台東地區護理人員工作壓力、休閒調適  
策略與職業倦怠關係之研究

研究生：謝宜庭 撰

中華民國一〇六年六月



國立臺東大學師範學院  
休閒事業管理碩士在職專班  
碩士論文

The logo of National Taitung University is a circular emblem. It features a central stylized 'N' and 'U' intertwined. The Chinese characters '國立臺東大學' are written along the top inner edge of the circle, and 'National Taitung University' is written along the bottom inner edge. The entire logo is rendered in a light blue color.

台東地區護理人員工作壓力、休閒調適  
策略與職業倦怠關係之研究

研究生：謝宜庭 撰

指導教授：張凱智 博士

中華民國一〇六年六月

國立臺東大學  
學位論文考試委員審定書

系所班：師範學院休閒事業管理碩士在職專班

本班 謝宜庭 君

所提之論文台東地區護理人員工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠關係之研究

業經本委員會通過合於  碩士學位論文 條件  
 博士學位論文

論文學位考試委員會：

林志偉

(學位考試委員會召集人)

江是石

張崑智

(指導教授)

論文學位考試日期：106年6月5日

國立臺東大學

# 國立臺東大學博、碩士學位論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 師範學院休閒事業管理碩士在職專班 105 學年度第 2 學期取得碩士學位之論文。

論文名稱：台東地區護理人員工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠關係之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單位
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

同意 不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授權第三人進行資料重製。

## 電子檔公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
			<input checked="" type="checkbox"/>

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請日期：    年    月    日，文號為：    ，請將紙本全文資料延後半年再公開。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同同意授權。

指導教授姓名：張崑新 (親筆簽名)

研究生簽名：謝益庭 (親筆正楷)

學 號：3710405 (務必填寫)

日 期：中華民國 106 年 6 月 10 日

1. 本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2. 依據 91 學年度第一學期第一次教務會議決議：研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本：2013/11/14

## 致 謝 辭

回顧過去兩年的碩班生活，內心百感交集，繁忙的工作與學業帶給我無比的壓力，但是這一切的辛苦，皆在此時此刻化為甜美的果實。首先我要感謝我的指導教授張凱智教授，每當面臨困境或挫折時，他總是用鼓勵與讚美的方式，讓我繼續往前邁進，謝謝老師不斷的鼓勵與支持，讓我突破困境，按既定進度完成論文順利畢業。另外，非常感謝論文審查委員林志德教授、江昱仁教授，對論文的匡正、觀念的釐清、書寫方式的建議，使本論文更加周延完整，謹此致上最誠摯的感謝。

接下來我要感謝我在碩班生活中，在學業上陪著我努力前行的好姊妹們：美樺、品妤、詠媛、千琇，我從來沒有想過我在碩班會結識如此優秀的同窗，你們無私的分享與幫助，讓我能夠順利如期完成論文，我真的很愛你們，有你們真好，謝謝你們。另外，我要感謝我工作上的長官與同事們，淑玲阿長、秋梅、富貴、庭瑜、錦萍、美慧、亭賢，有你們的包容、協助與支持，讓我能夠在職進修，完成碩士學位。

最後我要感謝我的家人，我的爸爸、媽媽、姊姊、姊夫、弟弟，謝謝你們精神上的支持，讓我渡過這工作學校兩頭燒的兩年。還有乾爹及惠敏媽咪的支持與鼓勵，讓獨自一人在台東工作的我，能夠感覺到溫暖。最後，我要感謝我最好的閨蜜喵的陪伴及支持，你總是最懂我；我的林先生，感謝你總是以包容體貼的態度對待我，幫我打理許多瑣事，傾聽我負面的情緒，總是把我放在第一位，真的非常謝謝你。

在研究所的這兩年，可以說是既忙碌又精彩，要感謝的人真的很多，有你們的幫助，讓我得以順利完成學業拿到碩士學位，雖然畢業了，但是，在人生的道路上，我會不斷學習，沒有終點，繼續往前邁進！

謝宜庭 謹致  
中華民國 106 年 6 月

# 台東地區護理人員工作壓力、休閒調適 策略與職業倦怠關係之研究

謝宜庭

國立臺東大學 師範學院休閒事業管理系碩士在職專班

## 摘 要

本研究旨在探討台東地區護理人員工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之關聯性。本研究以台東地區護理人員為研究對象，取樣方法為問卷調查法，採便利抽樣方式進行調查，於106年3月1日~106年3月31日共發出330份問卷，回收有效問卷300份。將所得之有效問卷以描述性統計、信度分析、獨立樣本t檢定、變異數分析、皮爾森相關分析、迴歸等統計方法進行資料分析。

研究結果顯示：護理人員之工作壓力對職業倦怠具有顯著正向影響；護理人員之工作壓力對休閒調適策略具有顯著正向影響；休閒調適策略對職業倦怠具有顯著負向影響。本研究結果可提供給政府相關部門與醫療院所之主管提供並鼓勵護理人員從事休閒活動，利用休閒調適策略來降低因工作壓力產生的職業倦怠感；並建議後續研究者，朝休閒活動之種類來進行相關研究。

**關鍵詞：**護理人員、工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠

# **A Study on the Nursing Job Stress, Leisure coping strategies and Occupation Burnout in the Taitung area**

Yi-Ting Hsieh

Department of Leisure Recreation and Tourism Management  
Teachers College, National Taitung University

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the situation of the nursing staff of relationship to the job stress, leisure coping strategies and occupation burnout in the Taitung area.

The study uses the questionnaire survey as the method to analyze the behavior among the nursing staff in the Taitung area, A total of 330 questionnaires were distributed from March 1, 2017 to March 31, 2017, 300 valid questionnaires were collected. Investigation questionnaires was executed thru convenient sampling, To deal with the validity analysis 、descriptive statistics 、One Way ANOVA and linear regression analysis to verify the causality between each component.

The research found: the nursing job stress will significantly occupation burnout. The nursing job stress affect Leisure coping strategies. Leisure coping strategies affect occupation burnout. The research result will be provided for government agencies to promote and the manager of hospital to provides and encourages the nursing staff to be engaged in the leisure activity, useing of leisure coping strategies to reduce occupation burnout caused by the job stress. Suggested the following researcher conducts the correlation research of the types of leisure activities.

***Keywords : nurse, job stress, leisure coping strategies, occupation burnout***

# 目次

摘要	i
目錄	iii
表目錄	v
圖目錄	vii
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 名詞解釋	4
第五節 研究流程	5
第二章 文獻探討	7
第一節 工作壓力	7
第二節 休閒調適策略	12
第三節 職業倦怠	16
第四節 工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠之關係	20
第三章 研究設計	27
第一節 研究架構	27
第二節 研究假設	28
第三節 研究工具	28
第四節 研究對象及抽樣方法	31
第五節 資料處理與分析	34
第四章 研究結果與分析	37
第一節 敘述性統計分析	37
第二節 信度與平均數分析	39
第三節 不同背景變項對工作壓力之差異分析	44
第四節 不同背景變項對休閒調適策略之差異分析	50
第五節 不同背景變項對職業倦怠之差異分析	56
第六節 工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之相關與迴歸分析	64

第五章 結論與建議	71
第一節 結論	71
第二節 建議	78
第三節 研究範圍與限制	80
參考文獻	81
中文文獻	81
英文文獻	86
附錄	
附錄一	88
附錄二	91



## 表目錄

表 2-4-1 工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠之關係 .....	25
表 3-3-1 個人背景變項之問項 .....	28
表 3-3-2 工作壓力量表 .....	29
表 3-3-3 休閒調適策略量表 .....	30
表 3-3-4 職業倦怠量表 .....	31
表 3-4-1 工作壓力量表量表預試問卷信度分析 .....	32
表 3-4-2 休閒調適策略量表預試問卷信度分析 .....	33
表 3-4-3 工作壓力量表量表預試問卷信度分析 .....	34
表 4-1-1 樣本次數分配表 .....	37
表 4-2-1 工作壓力各構面與題項平均數摘要表 .....	40
表 4-2-2 休閒調適策略各構面與題項平均數摘要表 .....	41
表 4-2-3 職業倦怠各構面與題項平均數摘要 .....	42
表 4-3-1 不同性別對工作壓力之獨立樣本 t 檢定分析摘要表 .....	44
表 4-3-2 年齡對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	44
表 4-3-3 婚姻狀況對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	45
表 4-3-4 教育程度對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	46
表 4-3-5 從事護理工作年資對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	46
表 4-3-6 職稱對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	47
表 4-3-7 服務單位對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	48
表 4-3-8 目前是否有在職進修對工作壓力之獨立樣本 t 檢定分析摘要表 .....	49
表 4-4-1 不同性別對休閒調適策略之獨立樣本 t 檢定分析摘要表 .....	50
表 4-4-2 年齡對休閒調適策略之變異數分析摘要表 .....	51
表 4-4-3 婚姻狀況對休閒調適策略之變異數分析摘要表 .....	52
表 4-4-4 教育程度對休閒調適策略之變異數分析摘要表 .....	52
表 4-4-5 從事護理工作年資對休閒調適策略之變異數分析摘要表 .....	53
表 4-4-6 職稱對休閒調適策略之變異數分析摘要表 .....	54
表 4-4-7 服務單位對休閒調適策略之變異數分析摘要表 .....	54
表 4-4-8 目前是否有在職進修對工作壓力之獨立樣本 t 檢定分析摘要表 .....	56
表 4-5-1 不同性別對職業倦怠之獨立樣本 t 檢定分析摘要表 .....	56
表 4-5-2 年齡對職業倦怠之變異數分析摘要表 .....	57
表 4-5-3 婚姻狀況對職業倦怠之變異數分析摘要表 .....	58
表 4-5-4 教育程度對職業倦怠之變異數分析摘要表 .....	59
表 4-5-5 從事護理工作年資對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	59

表 4-5-6 職稱對工作壓力之變異數分析摘要表 .....	61
表 4-5-7 服務單位對職業倦怠之變異數分析摘要表 .....	62
表 4-5-8 目前是否有在職進修對職業倦怠之獨立樣本 t 檢定分析摘要表 .....	63
表 4-6-1 工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠相關 .....	65
表 4-6-2 工作壓力對職業倦怠迴歸分析 .....	66
表 4-6-3 工作壓力對休閒調適策略迴歸分析 .....	66
表 4-6-4 休閒調適策略與職業倦怠迴歸分析 .....	67
表 4-6-5 工作控制、工作負荷、社會支持對工作壓力迴歸分析 .....	68
表 4-6-6 舒緩身心的休閒、友伴式的休閒、休閒情緒改善對休閒調適策略 迴歸分析.....	69
表 4-6-7 身心耗竭、缺乏工作的成就感、非人性化、離職的意願對職業倦怠 迴歸分析.....	70



## 圖目錄

圖 1-5-1 研究流程 .....	6
圖 3-1-1 研究架構圖 .....	27
圖 4-6-1 本研究迴歸分析圖 .....	65



# 第一章 緒論

本章主要在說明本研究之研究背景與研究動機，並提出研究目的。故本章共分為五節：第二節為研究背景，第二節為研究動機，第三節為研究目的，第四節為名詞解釋，第五節為研究流程。

## 第一節 研究背景

近年來，台灣醫護人員的勞動環境惡劣問題逐漸浮上檯面，西元2012年美國有線電視新聞網（CNN）來台拍攝全民健保專題時，亦曾經深入探討此議題。根據中華民國護理師護士公會全國聯合會公布之統計資料顯示，106年4月全國護理師護士領照人數達27萬226人，但執業登記人數為15萬7940人，執業率僅58.4%，此數據充份突顯出台灣護理人員人力缺乏的問題。

醫療暴力頻傳，類似新聞時有耳聞層出不窮，我國醫療法第 43 條第一項：「醫院、診所遇有危急病人，應即依其設備予以救治或採取一切必要措施，不得無故拖延。」加上近年來消費者意識抬頭，醫護業亦開始要求服務滿意度，醫院不能拒收病患，護理人員必須被迫面臨民眾的不尊重或無理的要求，以及言語或肢體上的暴力威脅，造成護理人員身心受到極大的壓力，同時感到工作成就感低落（明金蓮、黃惠美、洪曉佩、曾麗華、黃美淑、江淑華、董貞吟，2016）。另一方面，我國現行的醫療評鑑制度，非但不能確實反映事實，反而增加許多繁瑣無用的紀錄工作，也額外增加護理人員的工作量，延長原本的工作時數（黃景燦，2013）。臨床護理工作內容廣泛複雜，且需要配合輪三班，造成生活作息不正常、日夜顛倒，其工作量沈重且薪資報酬低，造成護理人員對工作環境的不滿（許靖岱，2011），再加上國外如美國、加拿大、澳洲、日本、新加坡等先進國家的積極招募及優渥薪資福利、優質工作環境，使許多優秀的護理專業人才遠赴異鄉就業（黃麗玲、黃薇瑄、葉德豐、鍾燕宜、林川雄、黃建財，2015）。

由於護理工作內容與病患的生命息息相關，第一線的臨床護理人員時刻背負著重責大任，亦由於臺灣醫療體制的問題，造成護理人員工作負荷量龐大，除了繁重的臨床照護工作外，還要兼顧醫院相關行政工作（鄧素文，2014）。在面臨高危險性（針扎、傳染病、職場暴力等危險）、高壓力（病人生命安全）、人力短

缺等工作環境惡劣的情況下，現職護理人員紛紛選擇離職以上種種原因，導致目前臺灣護理人力面臨嚴重的短缺，造成目前臨床護理人員工作負荷沉重，萌生辭意（梁鈞瑜、楊嘉禎、王桂芸，2015）。

## 第二節 研究動機

工作壓力是一常見的職業健康問題，亦被認為是二十一世紀危害健康的主要因素之一。西北國家生命保險(Northwestern Mutual Life)於 1991 年發現，有 25% 工作者認為在他們的生活中最大的壓力就是工作壓力。適度的工作壓力可以推動個體工作表現，然而個體長期處在壓力狀況下若沒有適當的紓解，不僅對身體有負面的影響，同時也會影響到工作職場的組織發展（陳宥蓁、徐明儀、尹裕君、林麗英、張淑真，2012）。許多研究發現從事醫療相關人員如醫師、護士、藥師等其工作壓力高於一般專業人員（張翠芬、陳重光、陳敏加，2016），護理人員佔醫療業工作人員半數以上，其工作性質特殊且承受較高的情緒勞務，其離職念頭頻率、離職念頭強度與工作壓力之感受度、感受頻率均呈現正相關（Khamisa,Peltzer & Oldenburg,2013）。根據國內外的研究，護理工作是一種高度壓力的工作，工作壓力與身心健康息息相關，如果兩者之間失去平衡，容易發生職業倦怠、工作滿意度低以及疾病的發生（林明芳、陳建和、蔡淑婷、吳文正，2014）。本研究希望瞭解護理人員在高度工作壓力下，是否可以藉由休閒調適策略來使工作壓力降低，此乃研究動機之一。

近年來，休閒活動已成為生活中不可或缺的基本需求。休閒對於人們調適壓力的功能逐漸受到休閒研究學者的重視，目前已有許多研究證明休閒是調適壓力與保護健康的重要策略(Hull & Michael,1995)。因此在休閒領域也已經漸漸的開始重視休閒活動所能帶給人們壓力調適以及保護健康的研究，例如：Godbey(1994)認為休閒不僅會提高個人的幸福感，同時也可以降低生活中的壓力，幫助維持身心健康等研究。綜合以上的資料可知休閒是可以用來調解壓力，且讓人們重新回復活力與維持健康。對於如何降低工作壓力及職業倦怠，本研究以休閒調適策略作為中介變項，期望能透過休閒調適策略來改善因工作壓力而引發的職業倦怠感，是本研究動機之二。

職業倦怠概念由 Herbert J. Freudenberger 於 1974 年提出，指個人呈現消極自我、對工作抱持負面態度，以及對工作對象喪失關懷與感情的情緒耗竭狀態。職業倦怠是一種生理、情緒與心理耗弱的狀態，是長期暴露於工作狀態下的結果，為一個不利身心的過程。在 ICD-10 中，定義職業倦怠為生命衰竭的狀態(State of Vital Exhaustion)。職業倦怠的成因十分複雜，過去的理論主要認為，職業倦怠可以看作是長時間暴露在慢性工作的心理壓力之下，沒有足夠恢復所產生的反應(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)。由於職業倦怠容易發生在時常接觸他人的工作者，醫護人員通常被認為是職業倦怠的高危險族群。職業倦怠雖在各工作階層應是很普遍的現象，但護理工作因面對的是病人的健康與生命，加上工作時間的不穩定，工作壓力的繁重與身體疲憊，所導致的職業倦怠可能更甚於其它行業，此乃本研究所希望瞭解護理人員在工作壓力下，造成職業倦怠的現況及所帶來的影響，為研究動機之三。

台東地區地理位置偏遠，醫療資源缺乏，專業人才羅致不易，臨床護理人力不足的情形更加嚴重（李卿雲，2013）。在人力不足的狀況下，容易造成護理人員工作負荷量過重、工作壓力升高，容易產生職業倦怠。目前國內關於護理人員之工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠三個變項之間的關係，其兩兩之間的關係有相關之研究，但三者之間關係卻鮮少研究。故本研究擬以台東地區護理人員為研究對象，探究其在工作壓力與職業倦怠中，休閒調適策略所帶來的影響。期能從研究結果提出有關利用休閒調適策略的相關實質建議，進而降低護理人員之工作壓力與職業倦怠。

### 第三節 研究目的

依上述研究背景與動機，本研究目的在瞭解台東地區護理人員工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠三者的關係為何？因此，本研究之目的如下：

- 一、探討台東地區護理人員不同背景變項對工作壓力、休閒調適策略和職業倦怠之差異性。
- 二、探討台東地區護理人員之工作壓力對職業倦怠的影響。
- 三、探討台東地區護理人員之工作壓力對休閒調適策略的影響。
- 四、探討台東地區護理人員之休閒調適策略對職業倦怠的影響。
- 五、探討台東地區護理人員之工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠三者之間的關係

## 第四節 名詞解釋

### 一、護理人員

依據我國護理人員法第 1 條:中華民國人民經護理人員考試及格，並依本法領有護理人員證書者，得充護理人員。前項考試得以檢覈行之；其檢覈辦法，由考試院會同行政院定之。中華民國護理師護士公會全國聯合會定義:「護理人員」係指中華民國人民經護理人員考試及格，並依法領有護理人員證書者稱之。

因此，本研究所指護理人員，係指依據我國護理人員法，領有護士或護理師證書者。

### 二、工作壓力

本研究之工作壓力概念為:工作壓力是在個人與工作環境特異性關係中所產生的，它是一個連續變化的動態歷程。換言之，工作壓力定義為「工作壓力是工作者在工作中知覺負荷太重受到脅迫，導致工作者身、心理失衡的現象」。本研究之工作壓力其操作定義，包含工作控制、工作負荷、社會支持等三個部分。

### 三、休閒調適策略

本研究之休閒調適策略是指當人們遭遇立即性壓力情境，透過休閒所產生的調適行為或認知的改變來幫助他們紓解壓力；本研究之休閒調適策略其操作定義，包含舒緩身心的休閒、友伴式的休閒、提升正面情緒的休閒等三個部分。

### 四、職業倦怠

本研究之職業倦怠是指在工作中所感受到的壓力與無助感，進而發展出消極的自我概念、負面情緒，以及喪失對工作的熱忱；本研究之職業倦怠其操作性定義包含：身心耗竭、缺乏工作成就感、非人性化、離職的意願等四個部份。

## 第五節 研究流程

本研究主要為護理人員的工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠三者之間的相互影響關係，首先確定研究目的與範圍，整理相關文獻，建立假設模式，並擬定問卷，於問卷正式定稿後，進行發放與回收，將有效問卷的資料輸入電腦，經統計分析後再撰寫研究結果並驗證假設是否成立，最後依據研究結果提出結論與建議。茲以圖 1-5-1 呈現本研究流程。



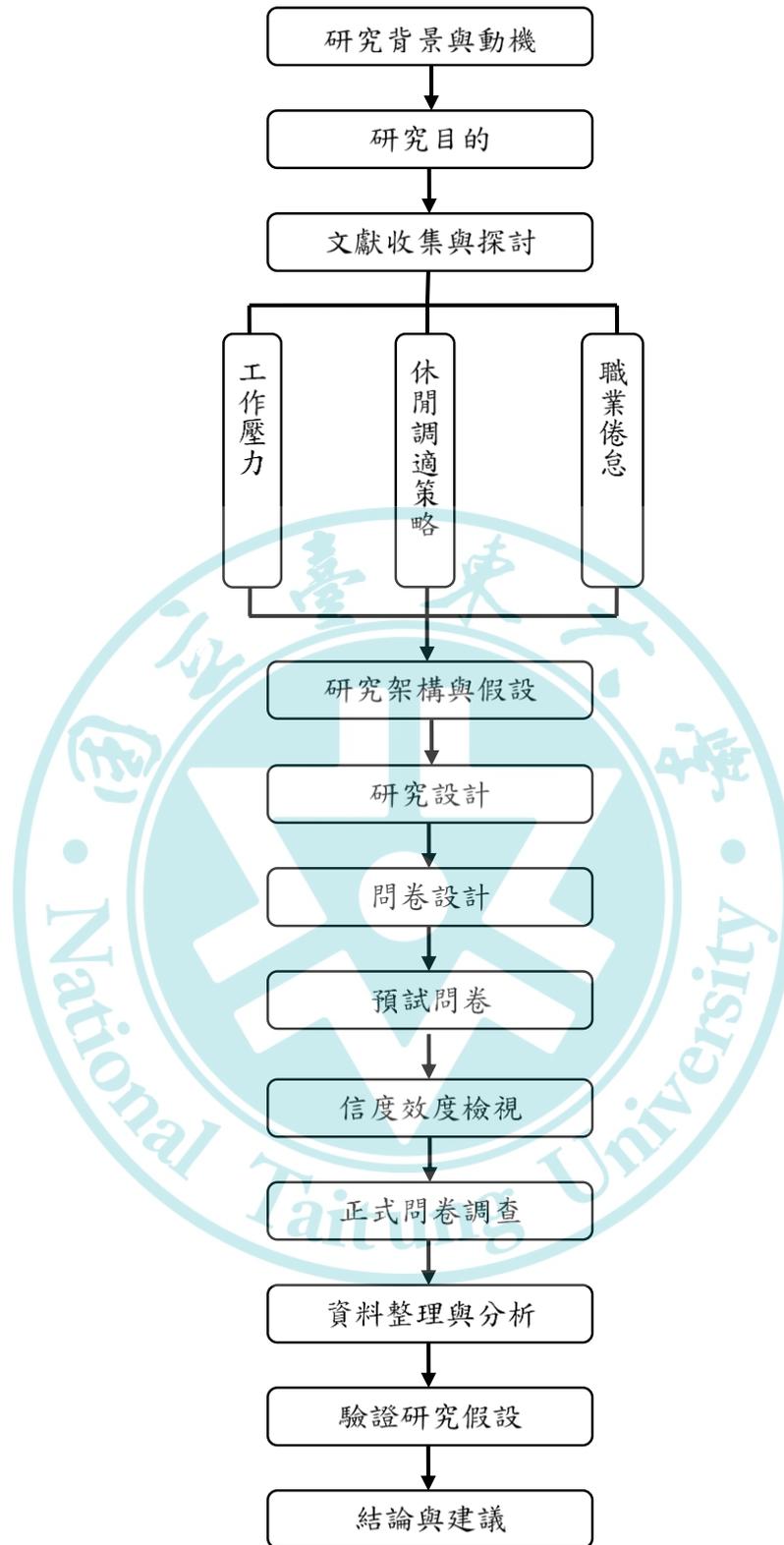


圖 1-5-1 研究流程

## 第二章 文獻探討

本章收集、整理與歸納國內、外學者對「工作壓力」、「休閒調適策略」、「職業倦怠」之理論及相關研究，並建立起本研究之理論基礎及架構。本章共分為四節：第一節為工作壓力相關理論與研究，第二節為休閒調適策相關略理論與研究，第三節為職業倦怠相關理論與研究，第四節為工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠之關係相關研究。

### 第一節 工作壓力

#### 一、壓力(Stress)的相關理論與研究

壓力的定義最早於 1932 年由 Cannon 提出，其概念為當個體面對壓力時會做出「戰或逃」(Fight or flight)的內在反應。壓力是精神與身體對內在、外在事件的生理與心理反應，同樣的事件有人覺得有壓力，有人卻不覺得，有人認為對自己有害處，有人卻認為對自己有助。因此，每個人對於壓力的解讀及感受不盡相同。在醫學的領域通常指個體過渡負荷(Burden)，一般分成主觀(Subjective)和客觀(Objective)。直到 Hans Selye(1956)才將壓力引伸到社會科學的層面，並應用在心理學的領域上，壓力被認為是個體為滿足需要的非特定反應(Nonspecific Response)，個體承受壓力刺激時反應，稱為一般適應症候群(General Adaptation Syndrome, GAS)，通常會有三個反應階段：第一為警覺期(Alarm)、第二為抵抗期(Resistance)、第三為耗竭期(Collapse)，其焦點在於壓力反應。在測量壓力時常以反應來作為壓力的指標，例如：情緒狀態、行為表現、生理狀態等(吳秀麗, 2010)。

1967 年 Holmes and Rahe 所共同提出的理論，則將壓力視為一種刺激，被定義為一種影響個體的外來力量。壓力是個體遇到外界刺激事件使得生活失去平衡，而個體為了恢復原有的適應狀態，所花費的精神和體力總和，當外來的壓力超過個體忍受的程度，壓力就可能造成暫時或永久性的傷害。兩位學者共同發展出社會再適應評估量表(The Social Readjustment Rating Scale, SRRS)，透過計算「重大生活事件」的事件量，經過適度的加權、加總後，以該總分作為壓力指標。此類壓力可分成：

- (一) 災難事件，例如地震、車禍。
- (二) 重大生活事件，例如親人死亡或罹病、離婚。
- (三) 生活中的瑣事，例如與人發生衝突、趕寫報告、忘了帶鑰匙。
- (四) 長期環境問題，例如生活在擁擠、吵雜的環境（邱兆宏，2004）。

Lazarus and Folkman(1984)認為壓力的產生，是因為人與環境之間存在著某種特殊關係，是人和環境不斷互動過程中的複雜動態關係，同時考量了外在刺激與內在反應，強調個人主觀的知覺與評價。

Ivancevich and Matteson(1980)認為壓力是一種適應的反應，是外界的動作、情況、及事件對個人產生特殊生理或心理的要求而造成的結果，而且此種反應是以個人特質和心理力成為中介，強調人與環境是不可分割的。因此在談論壓力時，應不只把焦點放在「環境」，視「人」為一被動者，應該考量人的主動性，將壓力視為人與環境之間持續性互動與適應的一種歷程，強調個體知覺的重要性，亦即人和環境兩者間的互動交流(Transaction)關係，當個體對於壓力因子的性質加以辨識後，會進一步評估能否運用資源來加以調適，使之能夠與環境達到平衡。

自從 Lazarus 與 Folkman 提出壓力的互動歷程取向觀點的理論之後，許多的研究開始著重在個人主觀的壓力知覺的探討，因此許多的壓力相關研究，在壓力的測量上改變了過去刺激取向觀點只計算壓力事件量的方式，壓力的測量已由客觀的壓力源轉變成主觀的健康問題的探討（吳雅筠，2007）。

## 二、工作壓力(Job Stress)的相關理論與研究

Parker DeCotiis 指出，工作壓力是個體工作場中，面臨到一些與重要工作結果有關的機會、限制與要求，導致個體失去常態與平衡，產生一種和自我期望不相符的感覺（鄭芬姬、何坤龍，2004）。

吳清山、林天祐（2005）說明工作壓力是當個體處於工作情境中，知覺到身體對內、外在發生的事件所產生的一種生理與心理的反應，且此反應會導致個人身心的不舒服，甚至產生壓迫感。當自我設定了一個目標，為受到時間或能力的限制，往往就會產生壓力。

工作壓力是一連續變化的動態過程，其原因極為錯綜複雜，沈重的工作

壓力會導致生理、心理健康和社會功能降低，更會降低個人工作士氣及效率，間接影響家庭生活品質，若有效的改善，亦可能成為工作的動力，激發創意、增加學習動機，進而提升生活的品質（陸洛，2007）。

工作壓力是由壓力衍生出來的，舉凡因為工作的緣故，而產生的緊張或焦慮的感覺，稱之為工作壓力。當個人知覺到所處的工作情境是一種威脅，自認無法妥善處理，工作壓力則會產生，個人的生理、情緒與智力狀態也會產生變化（劉雅惠，2011）。

陳宥蓁、徐明儀、尹裕君、林麗英、張淑真在 2012 年的研究結果顯示：護理管理者工作壓力源以「工作負荷」得分最高，來自「人際關係」的壓力得分最低；而工作壓力源與年齡、學歷、任職醫院性質、工作總年資及護理行政年資有顯著性差異；護理管理者壓力因應策略以「理性思考」得分最高，「情緒調適」得分最低，壓力因應策略之使用與學歷、工作職稱有顯著差異。

工作壓力可分六個面向：工作負荷、工作控制、工作中的社會支持、工作付出、工作回饋、以及過度工作投入。護理人員在各面向工作壓力中，以工作負荷最高，當工作負荷大而工作控制性低時，容易產生工作壓力，導致壓力症狀（張薰榕、史麗珠、邱孟君、沈昱名、林雪蓉，2012）。

Beehr 與 Newman 認為當工作之相關因素與工作者間交互影響而改變工作者的身心狀況，導致其失去正常功能則為工作壓力。工作壓力是指工作相關情境因素與個體產生交互作用與調適反應，個體若無法控制這些情境因素，便產生工作壓力，然而工作壓力的產生是日積月累的問題，當工作人員無法控制情境或承受超過他們的能力時就會產生（郭彥君，2013）。

黃詩涵在 2013 年的研究結果顯示：護理人員個人屬性與工作職務屬性中之年齡、每月薪資、本院工作年資、服務單位、工作職級、所屬醫院層級以及所屬醫院權屬別在離職傾向上有顯著差異。護理人員工作壓力與專業承諾呈顯著負相關；工作壓力因素中之工作本身、行政管理與離職傾向呈顯著正相關；專業承諾因素中之為專業努力意願、專業生涯涉入意願、專業生涯正向評價與離職傾向呈顯著負相關，專業價值認同則與離職傾向呈顯著正相關。在控制人口學變項與工作職務因素的影響下，工作壓力因素中之行政管理、專業承諾因素中之專業努力意願、專業生涯涉入意願及每月薪資是影響護理人員離職傾向的重要因子。

盧玉羸、陳瑞貞、梁淑媛、吳淑芳（2014）的研究結果發現:有 74.76%的護理人員呈現重度工作負荷狀態，係因處於高度複雜的工作環境，除了要面對醫療糾紛、維持病患病情穩定及工作量增加的壓力外，還需適應人力調整，另外尚有自我專業成長等問題，加重護理人員工作壓力感受

陳宜傳（2015）的研究結果發現:護理工作壓力源因工作科別不同而有差異。一般病房顯著的護理工作壓力源多與職業危害及負荷過重有關；急診獨特的護理工作壓力源則為「工作時遭遇心理暴力」。護理人員的心理困擾程度因工作科別不同而有所差異，建議醫療院所可定期使用護理工作壓力源量表評估工作壓力程度與分析護理工作壓力源，作為改善職業環境的參考。

于瀾、林秀美（2015）的研究結果顯示：(1)醫事放射師工作壓力處於輕度至中度壓力範圍內，身心健康狀況處於普通至好之間。(2)不同個人背景之年齡、子女人數、服務年資、職位、科別及收入皆會影響工作壓力。(3)不同個人背景中之年齡、子女數、服務年資、職位、班別及收入會影響身心健康。(4)工作壓力與身心健康呈顯著正相關，即顯示整體工作壓力越多，對身體健康、心理健康、社會適應及整體身心健康越差。

張翠芬、陳重光、陳敏在 2015 年的研究結果顯示：護理人員對病患安全的壓力感受度最高；護理人員對工作酬勞及醫院管理制度的滿意度最低；服務於不同類型的醫院會影響護理人員的工作壓力感受度及感受頻率；護理人員的離職傾向與工作壓力類別之感受度、感受頻率均呈顯著正相關；護理人員的離職傾向與工作滿意度呈顯著負相關。

French 將壓力從原本的精神醫學或心理衛生領域導入企業管理中，並用來探討工作中的壓力問題，他認為工作壓力是個人能力、可用資源與工作需求之間差距所導致的現象（莊金鑰，2016）。

楊超欽、朱正一、陳春明、邱議瑩（2016）的研究結果顯示:精神科護理人員工作壓力與健康呈顯著負相關，情緒智力與工作壓力呈顯著負相關，情緒智力與健康呈顯著正相關。

蔣玉滿、郭美玲、王淑惠、黃珊、李易蓁（2016）的研究結果發現:在門診護理人員的工作情境造成的工作壓力與生活品質的關係最顯著，其次是非常規作業與行政作業對門診跟診人員的生活品質造成影響。

黃惠鈺、趙銘崇、高有怡、張敏玉、楊馨怡（2016）的研究結果得知，工作壓力以外科系、N2 護理人員居最高；經了解為外科爭議案件多，手術前、後準備壓力大導致；以及參與重症照護、擔任小組長、輔導員等「多重角色」壓力，再加上有個人責任區病人需要照護及晉升報告撰寫壓力等，導致擔負較重責任，相對工作壓力較高。

張彩秀、陳妮婉（2016）的研究結果顯示：在職進修護理人員自覺睡眠品質不良者佔 67%。年齡較大、每週工作超過 40 小時，上大小夜班、需輪班與工作壓力大者其睡眠品質不良之比率明顯較高，其他如進修學制、婚姻狀況、子女情形、服藥情形、運動行為、服務單位與工作年資等變項則無顯著差異。超過六成在職進修護理人員自覺睡眠品質不良，又影響睡眠品質之可改變因素包括每週工作時數，輪班與壓力，因此建議行政管理者對在職進修之護理人員能提供合理的工作時數與適當的輪班，降低壓力，以改善其睡眠品質。

何清治、洪錦墩、劉偉文、李美文、李明輝（2016）的研究結果顯示：工作滿意和壓力來自工作因素、離職傾向分別呈現顯著負相關；工作支持中的同事支持、主管支持分別和工作滿意呈顯著正相關，但和離職傾向呈顯著負相關；離職傾向和壓力來自工作因素呈顯著正相關；工作支持對工作壓力或工作滿意與離職傾向之間不具調節效果；工作支持中的主管支持、工作滿意及工作壓力對離職傾向具有預測力。

張璿方、陳淑貞、尹玟、李易靜、蔡育倫、廖珍娟（2017）的研究結果顯示：北區三家不同等級醫院加護病房之護理人員之工作壓力受自覺職業危害得分與留任意願正向的顯著影響。護理人員自覺職業危害愈高、工作壓力愈高則留任意願低。此外，自覺職業危害中的職業心理危害因素、自覺職身體健康危害因素皆顯著影響護理人員工作壓力的重要因素。

### 三、小結

綜合上述，學者們對於工作壓力的認定各有不同，大多數將工作壓力視為對工作無法適應所引發的生理或心理的反應，進而影響身體健康的重要因素。

根據護理人員法第四章第二十四條護理人員之業務規定，護理人員之工作職

責為協助醫師執行醫療行為，運用其專業知識與技能協助照顧病患，擔負責任重大，在醫療過程中扮演著舉足輕重的角色。因此護理人員面對外在要求及自我期許越來越高，面對此醫療環境所承受的護理工作壓力也比以往更高更複雜。護理工作性質須與病患長時間的接觸，被要求須秉持愛心、耐心、同理心等情操，實屬高情緒勞務工作者，因而易有不快樂的情緒出現，倘若忽視這些現象，長期之下勢必會導致工作壓力提高，其身心疲累、降低工作效率、導致職業倦怠而離職。由於護理人員是照護病人的第一線人員，其身心健康維繫著病患的照護品質，所以其工作壓力一直是被重視的議題，因此本研究將對護理人員之工作壓力進行探討。

## 第二節 休閒調適策略

由於護理人員工作壓力大，多數人已開始透過休閒來調劑生活，因此利用休閒來調適生活上的挑戰和壓力時，已是現今重要的問題。尤其在關心身心健康的同時，可藉由休閒來達到平衡生活與工作上的壓力。近年來有關休閒調適方面議題的探討亦在不斷發展與創新中，並將休閒調適以系統化的概念呈現。

### 一、休閒的相關理論與研究

休閒是個人或群體以自願性而非強迫性的方式，用自由選擇的活動，滿足自我心理或生理慾望的非工作性質活動（鍾惠君、陳月枝、章淑娟、林金定、許文林、謝宗成，2014）。

休閒活動可以提供給人們許多不同正向的效益，因此在休閒領域也已經逐漸開始重視休閒活動所能帶給人們壓力調適以及保護健康的研究，例如：Godbey(1994)認為休閒不僅會提高個人的幸福感，同時也可以降低生活中的壓力，幫助維持身心健康等研究。

休閒參與中的社會支持與自決亦對健康促進有所助益所以休閒可在無拘無束且自由意願下去體驗有意義的活動，藉由融入生活、文化、信仰等，讓休閒成為舒緩壓力的方式，享受所帶來的效益，並可幫助個體面對壓力。早期研究

也都提出休閒活動是可以帶給人們許多正面的效益，包括了維繫與增進身心健康，以及經由自由意志選擇自己喜愛的活動之後，以達到消愁解悶、恢復、調適身心的狀態（鄭三權，2012）。

休閒可幫助抵抗壓力、減少疾病、維持身體和心理健康，且休閒參與在壓力增加時，為一預防疾病的行為(Maslach,1977)。

在調適為抒解壓力的歷程，其方法繁多，因現今社會進步，休閒的概念越來越受到人們重視，因休閒參與能帶給人們許多正面效益，包括維持與促進身心健康，而休閒活動的參與也更為普遍。

## 二、休閒調適策略的相關理論與研究

休閒調適策略是當人們遭遇立即性壓力情境後，透過休閒所產生的調適行為或認知。有些時候人們會有意的選擇投入休閒，藉由行為或認知的改變來幫助他們調適壓力。休閒調適策略的建立是立基於將調適行為當作是一個過程。當個體遭遇壓力事件後，他們也許會做出某些休閒調適行為來回應這個壓力以維繫身心健康。

根據 Iwasaki and Mannell 在西元 2000 年的研究，將休閒調適策略分為：

### (一)舒緩身心的休閒調適策略 (Leisure Palliative Coping)

是一種逃避-適應的調適策略，指人們企圖藉由參與休閒活動來逃避壓力與舒緩身心。經由參與休閒活動，暫時逃避壓力事件。例如：工作之餘去唱歌、看電影或假日時去旅行渡假，所以透過參與休閒活動可短暫休息以恢復體力，並調適生活中的壓力，增進身、心的舒適。

### (二)提昇正面情緒的休閒調適策略 (Leisure Mood Enhancement)

經由參與休閒活動以提昇正面情緒或減少負面心情，也是一種休閒調適策略的型態。

### (三)友伴式的休閒調適策略 (Leisure Companionship)

透過友伴式的休閒活動，「休閒」可以提供自由決定和愉快的經驗分享，它是一種社會支持，能獲得立即性的友誼支持，並發現友伴式

的休閒活動，可減輕壓力對身體健康的影響(Iso-Ahola & Park,1996)。

在一些調適的研究中，壓力的調適和情緒之間已經被證實是具有關聯性。當人們遭遇壓力情境時，能夠產生調適認知或行為，並藉由從事愉悅的活動以獲得壓力減輕感，而此個人休閒調適信念則是長期社會化形成的態度與價值，因此在探討休閒調適策略時需將個人背景變涵蓋於中(Lazarus,1991)。

Kelly 與 Godbey(1992)指出人際互動、認識新朋友及家庭關係是影響生活滿意的重要因素。

Coleman(1993)指出休閒所衍生的社會支持，可以促進人們與社會的互動關係，可以提昇調適壓力的能力。

Hull and Michael(1995)認為某些休閒型態有減少壓力的潛力，也可以提昇正面情緒或減少負面心情。

以往相關研究較著重在休閒緩衝壓力模式(Leisure Buffer Model)之研究，探討當壓力增加時，休閒調適策略會發揮緩衝與調節功能來調節負向壓力，以幫助人們維繫生理健康。然而休閒除了可以被動來調適壓力之外，休閒活動是否也可以累積調適資源，以壓抑壓力對身心健康所造成的負面效果，並增進身心健全性，即是人們如果有充足的調適資源便可以降低感受高壓力的機率，所以壓力也可以預防，此為休閒壓抑模式(Leisure Stress-Suppressing Model) (吳雅筠，2007)。

鄭三權在 2012 年指出，臺灣護理人員之休閒調適對工作倦怠之關係分析，研究結果顯示：護理人員之休閒調適首重建立友誼式休閒，其次依序為舒緩身心式休閒與恢復情緒式休閒，因此如果要減緩臺灣護理人員之工作倦怠，可先從建立友誼式休閒著手。

李桂玲、吳淑女(2012)的研究結果顯示：桃園縣國小教師工作壓力知覺程度屬中等，以變革適應的壓力最大；休閒調適策略以採取正面情緒的休閒為主；健康情況大致良好。「教育程度」、「擔任職務」不同之國小教師，在工作壓力上有顯著差異；「性別」不同之國小教師，在休閒調適上有顯著差異；不同背景特性的國小教師在心理健康上無顯著差異；工作壓力與心理健康呈顯著負相關；休閒調適各構面與心理健康間無顯著相關；工作壓力與休閒調適部分構面對心

理健康有顯著預測力；以「學生行為」對心理健康有較高的預測力。

林倩如、鄧之卿(2012)的研究結果顯示:空服員的情緒智力與情緒耗竭呈負向相關，而知覺上司支持與部分休閒調適策略（舒緩身心的休閒）對於情緒智力與情緒耗竭的關係具有調節效果。

陳寬裕、簡翊芬、顏良謀(2013)的研究結果顯示:當已婚女性教師所感受的角色間衝突越高時，其生活、工作與家庭滿意度就越低；而休閒調適策略可正向且顯著地影響幸福感。此外，研究中也證實了休閒調適策略於角色間衝突與幸福感間的緩衝效果，亦即當已婚女性教師處在高角色間衝突的情形下，採用休閒調適策略越積極者，其角色間衝突對於幸福感的負面影響力將顯著低於休閒調適策略消極採用者。

Iwasaki 與 Mannell 在 2000 年提出休閒調適策略，指出人們為了因應日常生活壓力，所產生的休閒調適行為與認知，可調節負面的生活壓力，並產生正向的調適結果，以維繫生理與心理健康(林明芳、陳建和、蔡淑婷、吳文正，2014)。

2014 年，鍾惠君、陳月枝、章淑娟、林金定、許文林、謝宗成的研究結果顯示：30 歲以下的護理人員偏向運用休閒為社群支持的調適策略，另服務於獨立照護專科屬性的護理人員在健康促進生活型態之合宜飲食構面表現最優，休閒調適策略則無顯著影響。

### 三、小結

休閒調適策略不啻為現代人調節壓力的方法之一，不同族群在面臨壓力時所選擇的休閒調適策略也會有所不同。有效運用休閒調適策略，能調節高壓力職類工作人員的壓力，進而促進健康。對於護理人員而言，運用休閒調適策略是否能降低工作壓力及職業倦怠，應是值得探討的議題，因此本研究將對護理人員之休閒調適策略進行探討。

### 第三節 職業倦怠

護理工作為服務性質，工作內容多為反覆性，護理人員易於例行工作中產生無趣、厭倦，對工作的滿意度降低，且工作性質須與病患長時間的接觸，被要求須秉持愛心、耐心、同理心等情操，實屬高情緒勞務工作者，因而易有不快樂的情緒出現，倘若忽視這些現象，長期之下勢必會導致其身心疲累、降低工作效率、導致職業倦怠而離職。

#### 一、職業倦怠的相關理論與研究

「職業倦怠」一詞係由英文「Burnout」譯成，Burnout 是太空工程領域的概念，指噴射機或火箭因為燃料燒光，而無法繼續飛行。現在則多指馬達發動過久、過熱後，週遭的線圈燒焦的現象（王美華，2002）。

心理學家 Freudenberg 在 1974 年首度提出工作倦怠的概念，其定義為「失敗、筋疲力盡、或因過度索求精力、活力、資源而耗竭」，助人專業工作者 (Peoplehelping Professions)，如諮商輔導員、社工、醫生、護士、律師等，隨後始加入其它專業領域，如教師、圖書館員、警察、觀護人、基層公務人員，及其他經常接觸「他人」的各種職業。主要原因在於這些工作者與人接觸頻繁，涉入程度較深，更被大眾賦予溫暖、治療、照顧、教育與接納的角色期待，因此極易產生情緒與精力耗竭。有別於工作壓力、疲倦、疏離感與憂鬱，職業倦怠是因為在時間、情緒或同情心上不成比例的付出，加上負面的結果以及充滿壓力的工作狀態下，出現情緒耗竭、去人格化、以及個人成就感降低，身心俱疲而無法繼續工作的狀態。職業倦怠者除了身心健康及工作表現出現明顯變化，研究顯示工作倦怠對於病人感染率、病人滿意度及護理人員離職率也有著密切的關係。在 ICD-10 中，定義職業倦怠為生命衰竭的狀態(State of Vital Exhaustion)（林思婷，2013）。

Maslach 與 Jackson(1981)認為工作倦怠是一複雜的現象，分為「情緒耗竭」(Emotional Exhaustion)、「缺乏人情味」(Depersonalization)、「缺乏個人成就感」(Lack of Person Accomplishment)三個層面。

Greenberg 將職業倦怠的過程分為五個階段：

(一)蜜月期：從工作者經常對工作感到滿意，具有工作的熱誠，到漸漸失去對工作的能量，使得工作變得毫無樂趣可言。

(二)燃燒耗盡期：精疲力竭成為工作主要的感覺，並且有藥物濫用與失眠的

現象產生。

(三)慢性症狀期：情緒上顯得易怒、焦慮，身體上的抵抗力變差，容易生病

(四)危險期：因為疾病造成無法工作，同時對工作感到消極，對自我能力的懷疑，及工作上產生許多的問題。

(五)受創期：身心皆有嚴重的病癥，甚至危害到生命。

學者 Lavandero 在 1981 年提出工作倦怠的典型表徵包括：

(一)個人感受：易怒、沮喪、憂鬱情感、罪惡感；

(二)工作能力：失去領導能力、自我懷疑、過度自負、有勇無謀的冒險行為；

(三)工作行為：逃避工作情境、花較少的時間和病人相處、減少與病人直接接觸、工作狂、誤用防禦行為、失去人性；

(四)個人行為：物質濫用、生活崩潰。

工作倦怠的測量以自評式量表為主，其中馬氏工作倦怠量表(Maslach Burnout Inventory, MBI)最被廣泛認同與應用(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996)，MBI 最初是根據對工作倦怠的三個面向的定義：情緒耗竭(Emotional Exhaustion)、去人格化(Depersonalization)、以及個人成就感降低(Reduced Personal Accomplishment)，專為服務人群的專業所設計的 22 題問卷，後來又根據不同行業之特性發展出以耗竭(Exhaustion)、輕蔑消極的態度(Cynicism)、專業上低效能(Professional Efficacy)為評估項目的通用版本(MBI-General Survey, MBI-GS)及教育者專用版(MBI-Educators Survey, MBI-ES)。除了 MBI 之外，以個人倦怠、工作相關倦怠及服務對象相關倦怠三個面向為基礎，總共 19 題的哥本哈根工作倦怠量表(Copenhagen Burnout Inventory, CBI)亦常被國內學者引用，因其信效度佳、預測力佳及屬於公共財的特性，已被許多國家廣泛使用（陳香妍，2016）。

情緒耗竭是指因工作而形成過度緊張和心力枯竭的感受。缺乏人情味是指用一種冷漠、消極而非人性化的態度去對待服務對象。缺乏個人成就感是指欠缺成就感所形成一種自我低評價。在其新版 MBI(Maslach Burnout Inventory)手冊中，將職業倦怠定義為個人與工作關係之問題，包含三個層面，情緒耗竭(Emotional Exhaustion)、消極態度(Cynicism)及專業效能低(Diminished Professional Efficiency)。而情緒耗竭是倦怠的核心概念，最能明確呈現倦怠的複雜症狀，且情緒耗竭與工作表現，以及情緒耗竭與離職間有很大的關聯。

(一)情緒耗竭：

指個體資源消耗殆盡，以致喪失精力、感覺身心疲憊的現象。

(二) 消極態度：

指個體對工作本身的態度，企圖自工作中孤立自己，以對抗耗竭需求。

(三) 專業效能低落：

指個體負面評價自己過去及現在之工作成就，以對個人未來之工作努力報以無望之態度（吳淑如，2010）。

莊蕙琿、楊順富在 2011 年的研究結果中顯示：護理人員在職業倦怠的各層面中以情緒耗竭最為嚴重，其次為缺乏人情味、低成就感。護理人員背景變項中，除婚姻狀況、有無子女、與薪資具顯著差異外，其餘變項皆未達顯著。護理人員執業環境滿意度越高，對職業倦怠感受越低；另護理人員之家庭支持度越高，對職業倦怠感受較低。執業環境影響職業倦怠之研究結果與相關文獻研究相符，並進一步發現執業環境滿意度同時影響家庭支持度並進而影響職業倦怠，顯示「執業環境」、「家庭支持」與「職業倦怠」三者具關聯性。

林芳如在 2011 年的研究發現，職業倦怠是長期的工作壓力所導致工作者身心俱疲及人際疏離的狀態，對於工作者本身會造成身心負面的影響，除了會顯現個人內外徵兆，也會持續與工作壓力產生交互的作用，使人無法在工作中恢復往常的工作動能，這種現象容易發生在專業人員的工作中，並依不同的年齡、性別、婚姻狀況、職位而有所差異。而執業環境的改善與提昇可以降低護理人員之職業倦怠感受。

吳惠琪、張學善於 2011 年的研究中發現：過去研究往往以工作壓力解釋為造成職業倦怠的主因，事實上職業倦怠的產生，或許也會受到個體的差異、組織結構、領導方式、因應壓力的策略等重要因素所影響，故本研究從個體的情緒智慧應用為出發點，結合不同背景因素欲解釋職業倦怠的產生，也可能與情緒智慧表現不同而有關連性存在。

洪瑞斌(2013)的研究結果顯示：本研究以台灣二個重要電子期刊資料庫進行職業倦怠相關論文之搜尋，經歸納整理後得到 165 篇研究論文。進一步分析與檢視後發現：檢視相關論文之研究對象，以教師及學校行政人員、服務人員、醫事人員及助人工作者所佔比例最高。就發表時間及數量來看，從最早 1983 年出現

第一篇概念介紹文章，而後職業倦怠研究發表數量即穩定增加，至近十年突然以倍數增長，顯見職業倦怠議題仍受到相關領域之熱切關注。

郭彥君(2013)的研究發現:醫師的職業倦怠較一般職場為高，憂鬱傾向介於身心適應良好與輕度情緒困擾之間。「每週平均執行緊急手術或治療數多並且工作量多」的科別和「職業倦怠與憂鬱傾向整體分數」最高及「地方法院醫療糾紛刑事判決實證研究」中被告最多的科別大致相符，而這些科別也正好是目前人力供需失衡的科別。工作負荷(含工作屬性與工作量)中，工作屬性僅與醫療糾紛相關；工作量與職業倦怠、憂鬱傾向皆相關，其中門診量與職業滿意度成正相關，每月值夜班數與工作滿意度負相關。

賴苡汝、廖梨伶、謝藍琪、李貞慧(2014)的研究結果顯示：營養師職業倦怠表現為高度情緒耗盡、中度去人格化和中度個人成就，屬於職業倦怠高危險群，僅 18.9 %營養師從未有離職想法；可解釋營養師離職傾向的所有預測變項中，以工作滿意度具最大預測力。

林雅雯、黃鈺雯(2014)的研究結果顯示：情緒勞務之深層行為與職業倦怠之三個面向存在顯著統計相關，但表層行為只與職業倦怠中的情緒耗竭有顯著統計相關；團隊氣氛和職業倦怠的三個面向有顯著的相關；團隊氣氛只對於表層行為和情緒耗竭之間的關係有顯著調節作用；團隊氣氛和情緒勞務會影響醫師的職業倦怠。

吳姿瑩在 2015 年的研究結果中顯示：不同的健保特約層級、年齡層、教育程度、職務類別以及異常事件通報行為有顯著不同的職業倦怠比率。醫學中心有較高的職業人員職業倦怠比率，年紀較輕、教育程度較高、護理人員以及有進行異常事件通報的人員職業倦怠率較高。

蔡熒煌、陳冠璋、蕭秀鳳、方瑱珮、簡明儀、萬國華(2016)的研究結果顯示：呼吸治療師有中等程度的職業倦怠和工作滿意度，且具有中度的情緒耗竭、去個人化與個人成就感低落的情形。此外，本研究也發現每週較長的工作時數會導致呼吸治療師產生嚴重的職業倦怠，進而出現工作滿意度不足的現象，因此工作滿意度可作為評估職業倦怠程度的指標。

## 二、小結

自 1980 年代出現第一篇介紹職業倦怠概念文章，而後職業倦怠研究發表數量即穩定增加，至近十年突然以倍數增長，顯見職業倦怠議題持續受到相關領域之熱切關注，而隨著醫療給付制度的改變與病患對於醫療照顧之品質、速度與效率的求快速變遷，護理人員對於工作中所產生之壓力感受及職業倦怠反應也隨著增加，如何降低因工作壓力造成的職業倦怠，值得我們深入研究，因此本研究將對護理人員之職業倦怠進行探討。

### 第四節 工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠之關係

本節根據研究目的與文獻探討，分別分析與闡述工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠三者相互之關係。

#### 一、工作壓力與職業倦怠之關係

林繼正、陳淑芬(2008)研究結果發現：工作壓力、職業倦怠對身、心健康狀況具有正向的影響，且職業倦怠在整個因果模式中扮演著重要中介機制的角色。

林菁真、王淑治、甘唐沖、高春華(2008)的研究結果發現：不同背景之受訪員工對工作壓力、職業倦怠與身心健康狀況，部分具有顯著差異；工作壓力與職業倦怠呈現正相關；(3)工作壓力與身心健康狀況呈現正相關；職業倦怠與身心健康狀況呈現正相關。

林麗娟(2008)的研究結果發現：不同個人屬性在工作壓力、職業倦怠與工作績效部分有顯著差異；工作負荷對工作績效有顯著正向影響；情緒耗竭對工作績效有顯著正向影響；在對服務對象倦怠及降低專業效能之構面中對工作績效有顯著負向影響；情緒耗竭在工作負荷與工作績效有部份中介效果。

林俊佑(2013)的研究結果發現，關懷訪視員之人口學變項會影響其對於工作壓力的知覺、職業倦怠感受以及對於生活品質、工作滿意的評估。「負荷—控制—支持」壓力模型能夠協助了解關懷訪視員的工作壓力與職業倦怠、生活品質及

工作滿意間的關係。最後，提出具體建議，以期能夠降低關懷訪視員之工作壓力、職業倦怠感並提升其生活品質及工作滿意度。

吳岱蓁(2014)的研究結果發現：對於工作滿意度最具顯著預測能力的變項共有 4 個，依序為「人格特質之親和性」、「職業倦怠之低成就感」、「工作壓力之工作負荷」，以及「人格特質之外向性」；除「工作壓力之工作負荷」外，其餘預測變項對於工作滿意度的影響皆為正向，其中以「人格特質之親和性」對於工作滿意度的高低影響最大。

盧玉羸、陳瑞貞、梁淑媛、吳淑芳在 2014 年的研究結果顯示：職場疲勞其中以「個人疲勞」最高，其次為「工作疲勞」其中有無子女與有無宗教信仰與職場疲勞有顯著差異性，與自覺工作壓力與生活壓力、工作負荷與職場疲勞呈正相關，缺乏職場正義者與職場疲勞呈負相關；其中有無子女、宗教信仰、自覺工作壓力及工作負荷為顯著重要預測因子。

過去研究發現，身體健康、服務科別及輪調壓力是護理人員離職的因素，研究發現三班不固定的護理人員有較高離職意願。輪班制班別可能容易造成女性生理失調，也影響生活安排與生活品質，已婚者更容易因此無法兼顧家庭，研究中也發現近三分之一的護理人員會因無法照顧家庭，而選擇離職。在內、外科病房、急診服務的護理人員有較高的離職意願。其可能原因是人力短缺與護理人員需同時照顧多種科別與疾病的病人，護理照護的複雜度增加，而工作負荷過大是護理人員選擇離職的原因，若是因為工作壓力過大，產生職業倦怠，則更容易有離職意願（蔡惠娜、陳荏春、魏淑君、劉淑如、鄭靜，2014）。

梁翠媛(2014)的研究結果發現：國小特殊教育教師心理資本屬於中上程度，以「樂觀」層面得分最高，以「韌性」層面得分最低；工作壓力屬於中等程度，以「以「工作負荷」感受最高，以「專業知能」感受的壓力最小；職業倦怠屬於中下程度，以「以「低個人成就感」感受最高，以「無人情味」感受最小；心理資本會因「年齡」、「專業背景」、「現任職務」而有顯著差異，工作壓力會因「現任職務」而有顯著差異，職業倦怠亦會因「年齡」、「現任職務」而有顯著差異。心理資本與工作壓力、職業倦怠有顯著負相關；而工作壓力與職業倦怠有顯著正相關；心理資本的「韌性」對工作壓力有顯著預測力、而心理資本的「韌性」與「樂觀」亦對職業倦怠有顯著預測力。

鍾吉晟(2015)探討外勤消防人員的工作壓力、職業倦怠感、工作滿意度之間的相互關係，研究結果發現：人口變項對消防人員「工作壓力」沒有明顯的差異；不同「教育程度」對「職業倦怠感」有顯著的差異，且專科學歷者的「職業倦怠感」明顯高於大學學歷者；不同「性別」對「工作滿意度」有顯著的差異，且男性的滿意度高於女性；「工作壓力」越大對「職業倦怠感」有明顯的正相關；「工作壓力」越大對「工作滿意度」沒有明顯的負相關；「職業倦怠感」越高對「工作滿意度」也沒有明顯的負相關。

陳香妍(2016)的研究結果顯示：台灣書記官的職業倦怠正向影響離職意圖、工作壓力正向影響離職意圖、組織公平負向影響離職傾向、組織公民行為對職業倦怠正向影響離職意圖有負向干擾效果，但是組織公平對工作壓力正向影響離職意圖不具有干擾效果。

由上述研究可知，工作壓力對職業倦怠具有正向關係。因此，本研究提出研究假設 H1：工作壓力對職業倦怠具有正向影響。

## 二、工作壓力與休閒調適策略之關係

許多學者的研究指出休閒可當作是幫助個人因應壓力、保護與促進身心健康的重要工具，壓力會對個體生理或心理健康造成不同程度的影響，取決於不同的因應方式，當個體面對壓力的情境時，若善用因應的資源與策略就能預防壓力對健康的負面影響。(Maslach,1977)。

許多研究顯示，當個體面對壓力的情況之下，不同的因應方式會造成不同的健康結果，其中因應的資源和策略是影響壓力和健康之間的主要關鍵(Mullen & Suls,1982;Aneshensel,1999)。

蔡佩宜(2009)研究結果顯示：國小教師的工作壓力以「工作負荷」層面的感受最高；國小教師的休閒調適策略以「提昇正面情緒」的認同度最高，以「壓力減輕」的調適結果最為良好；在健康相關生活品質層面屬中等滿意程度，以「社會關係」的品質最好，以「心理健康」層面的品質最差；女性國小教師在休閒調適策略與調適結果上顯著優於男性國小教師；調適結果與工作壓力能有效預測健康相關生活品質；國小教師之休閒調適策略能緩衝工作壓力對健康相關生活品質

的影響。

林明芳在 2011 年的研究結果顯示：工作壓力對於精神科護理人員的健康有顯著負向影響；休閒因應策略對休閒參與有正向顯著影響；休閒參與對於身心健康有顯著正向影響。

吳勤啟(2013)的研究結果發現：曾經參與賽事等級愈高或訓練年數愈久之羽球選手具有較高之競技倦怠感；羽球選手知覺愈高壓力者其競技倦怠感愈高。另外，本研究發現羽球選手參與休閒活動可有效調節壓力知覺對「減低成就感」競技倦怠之影響。

陳宇源(2013)的研究結果發現：女性、已婚（有小孩）、內勤（犯罪調查）或擔任調查官之司法調查人員知覺到較高的工作壓力；女性、35 歲以下、未婚及已婚（無小孩）或年資未滿 10 年之司法調查人員有較高的休閒調適策略認知。研究發現，男性在工作壓力及休閒調適策略上自主認知有低於女性的傾向。另外，司法調查人員之工作壓力可區分為高、中、低三種集群，而高工作壓力之人員同時具有高度的休閒調適策略認知。

黃任閔、謝文偉、陳文蘭(2014)的研究結果發現：屏東縣國小教師之具中等程度之工作壓力，以「工作負荷」壓力最大、休閒調適策略趨近中偏高程度，以「舒緩身心的休閒」為最佳調適策略；不同職務之教師在「工作負荷」壓力認知上有差異性存在；不同背景之教師在「休閒調適策略」認知上無差異存在；在工作壓力與休閒調適策略、休閒調適策略與身心健康、工作壓力與身心健康皆具有正相關，三者之間亦具有線性結構關係存在；工作壓力對身心健康有直接影響效果，但透過休閒調適策略的緩衝模式，會發揮緩衝的功能，調節負向工作壓力，降低工作壓力的發生，間接維繫身心健康。

林明芳、陳建和、蔡淑婷、吳文正在 2014 年的研究結果顯示：工作壓力對於精神科護理人員的健康有顯著負向影響；休閒因應策略對休閒參與有正向顯著影響；休閒參與對於身心健康有顯著正向影響。

陳朝鍵、湯大緯、陳兆南、林妙笠(2015)的研究結果顯示：主題餐廳員工之工作壓力對幸福感有負向影響。而休閒調適策略，對幸福感有正向影響，以及休閒調適策略之「友伴式休閒」及「改善情緒式休閒」對工作壓力、幸福感有顯著的調節效果。

莊金鑣(2016)的研究結果顯示：職務或工作屬較勞力性質，壓力感受度較大，工作壓力能預測健康狀況，即工作量愈大，其生理層面健康狀況愈差，其次為心理層面健康狀況，顯示職務愈低勞力工作壓力愈大時，其身體健康狀況愈差，而工作壓力可透過休閒調適以維身心健康。

李秀瑋、張志銘(2016)的研究結果顯示：國小教師之工作壓力為中低程度，以「工作負荷」得分最高；國小教師之情緒管理為中高程度，其中以「情緒覺察」得分最高；國小教師之休閒調適策略為中高程度，其中以「提升正面情緒」得分最高；國小教師之情緒管理對教師工作壓力具有負向的影響力；友伴式休閒調適在情緒覺察的作用下，對工作壓力具有負向影響的效果。因此，國小教師之休閒調適策略在情緒管理和工作壓力具有部份干擾效果。

綜合上述研究可知，工作壓力對休閒調適策略具有正向關係。因此，本研究提出研究假設 H2：工作壓力對休閒調適策略具有正向影響。

### 三、休閒調適策略與職業倦怠之關係

休閒扮演緩衝壓力的角色，同時也是促進個人健康的重要因子之一。所謂的「休閒調適策略」則是個人處在壓力情形下，透過參與休閒活動所產生調適壓力的行為或認知，在此趨勢下，休閒調適即形成一股風潮，亦證實休閒調適策略對高壓力職類員工壓力具有調節的效益。

吳秀麗、蔡文憲、許志賢在 2010 年的研究結果中顯示：護理人員在職業倦怠的整體構面中，以「身心耗竭」的感受性最大，「缺乏工作的成就感」感受性最小；在休閒調適策略的整體構面中，以「提升正面情緒」的感受性最大，「友伴式的休閒」感受性最小。不同背景變項的護理人員在職業倦怠構念，不同的年齡、年資、婚姻狀況、職務、服務單位、收入在職業倦怠的感受上有顯著差異；護理人員職業倦怠與休閒調適策略呈正相關。

鄭三權在 2012 年的研究結果顯示：休閒調適是影響工作倦怠最強的前因變數，而休閒效益是影響休閒調適最強的前因變數，另外休閒效益並未顯著影響工作倦怠。

國內學者鍾惠君、陳月枝、章淑娟、林金定、許文林、謝宗成在 2014 年有

研究指出，在我國臨床護理人員的研究中，護理人員屬高壓力職類，而護理人員可以運用的休閒調適策略，來降低職業倦怠。

由上述研究可知，休閒調適策略對職業倦怠具有負向關係。研究假設 H3：休閒調適策略對職業倦怠具有負向影響。

#### 四、工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠三者之關係

由上述研究整理如表 2-4-1 工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠之關係。

表 2-4-1 工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠之關係

構念關係	假設	影響	理論與文獻依據
工作壓力→職業倦怠	H1	正向	林繼正、陳淑芬(2008)
		正向	林菁真、王淑治、甘唐沖、高春華(2008)
		正向	林麗娟(2008)
		正向	林俊佑(2013)
		正向	吳岱蓁(2014)
		正向	盧玉羸、陳瑞貞、梁淑媛、吳淑芳(2014)
		正向	蔡惠娜、陳荏春、魏淑君、劉淑如、鄭靜(2014)
		正向	梁翠媛(2014)
		正向	鍾吉晟(2015)
		正向	陳香妍(2016)
工作壓力→休閒調適策略	H2	正向	蔡佩宜(2009)
		正向	林明芳(2011)
		正向	吳勤啟(2013)
		正向	陳宇源(2013)
		正向	黃任閔、謝文偉、陳文蘭(2014)
		正向	林明芳、陳建和、蔡淑婷、吳文正(2014)

構念關係	假設	影響	理論與文獻依據
休閒調適策略→職業倦怠	H3	正向	陳朝鍵、湯大緯、陳兆南、林妙笠(2015)
		正向	莊金鑰(2016)
		正向	李秀璋、張志銘(2016)
		負向	Maslach(1996)
		負向	吳秀麗、蔡文憲、許志賢(2010)
		負向	鄭三權(2012)
		負向	鍾惠君、陳月枝、章淑娟、林金定、許文林、謝宗成(2014)



### 第三章 研究設計

本研究旨在探討護理人員工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之研究。本章根據研究目的和文獻探討所得，說明研究方法與實施程序，共分五節：包括第一節研究架構、第二節研究流程、第三節研究對象、第四節研究工具、第五節資料分析方法。

#### 第一節 研究架構

本研究之動機、目的、與相關理論探討所得，提出本研究之架構如圖 3-1，研究架構圖係以護理人員之工作壓力為自變項，職業倦怠為依變項，進行工作壓力、職業倦怠、休閒調適策略三者之交互關係影響。

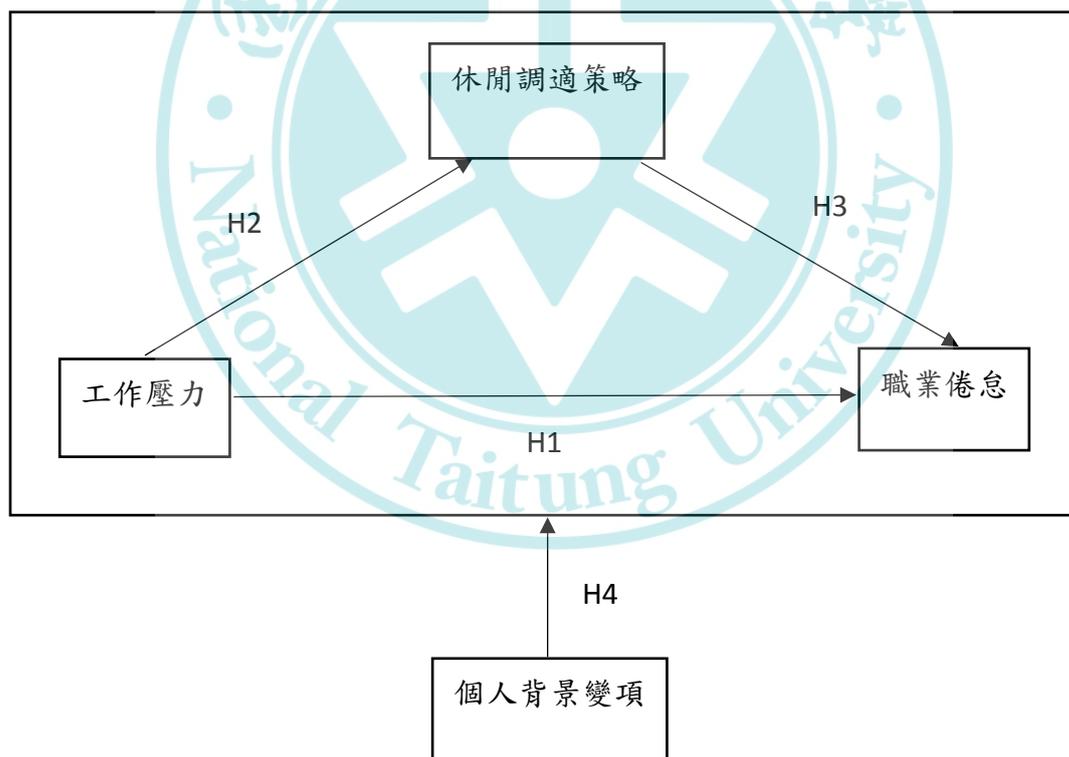


圖 3-1-1 研究架構圖

## 第二節 研究假設

本研究依據研究目的及文獻探討，提出本研究欲驗證之對立假設如下：

假設一、工作壓力對職業倦怠具有顯著正向影響。

假設二、工作壓力對休閒調適策略具有顯著正向影響。

假設三、休閒調適策略對職業倦怠具有顯著負向影響。

假設四、不同背景變項在工作壓力、休閒調適策略及職業倦怠具有顯著差異。

## 第三節 研究工具

本研究問卷編製過程為：

根據文獻回顧與研究目的，直接選擇國內專家學者已編訂完成之量表，予以小幅度修改，部分文字經過潤飾，以達到更貼近護理人員之用詞。所選定之量表已經過國內學者多次使用，信度與效度皆以達到標準，故未實施發放專家問卷。預計於 106 年 2 月 10 日至 106 年 2 月 20 日進行預試問卷發放，共計 30 份。問卷如附錄一。

本研究採用問卷調查法，問卷內容共分為四部份：第一部份為個人背景變項；第二部份為工作壓力量表；第三部份為休閒調適策略量表；第四部份為職業倦怠量表，如附錄一所示。本研究之量表以李克特氏(Likert Scale) 五點量表分為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」作答，分數為 1~5 分。各問卷量表說明如下：

### 一、個人背景變項

主要在蒐集受試者的個人背景資料，包含以下幾項：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、從事護理工作年資、職稱、服務單位、在職進修狀況。

表 3-3-1 個人背景變項之問項

一、個人基本資料	
A1	性別：1. <input type="checkbox"/> 男    2. <input type="checkbox"/> 女
A2	年齡：1. <input type="checkbox"/> 20歲以下    2. <input type="checkbox"/> 21~30歲    3. <input type="checkbox"/> 31~40歲    4. <input type="checkbox"/> 41~50歲 5. <input type="checkbox"/> 51~60歲    6. <input type="checkbox"/> 61歲以上
A3	婚姻狀況：1. <input type="checkbox"/> 未婚    2. <input type="checkbox"/> 已婚    3. <input type="checkbox"/> 離婚    4. <input type="checkbox"/> 鰥寡

## 一、個人基本資料

A4	教育程度： 1. <input type="checkbox"/> 高職 2. <input type="checkbox"/> 專科 3. <input type="checkbox"/> 大學 4. <input type="checkbox"/> 研究所（含以上）
	從事護理工作年資：
A5	1. <input type="checkbox"/> 5 年以下 2. <input type="checkbox"/> 6 年～10 年 3. <input type="checkbox"/> 11 年～15 年 4. <input type="checkbox"/> 16 年～20 年 5. <input type="checkbox"/> 21 年～25 年 6. <input type="checkbox"/> 26 年～30 年 7. <input type="checkbox"/> 31 年～35 年 8. <input type="checkbox"/> 36 年～40 年 9. <input type="checkbox"/> 41 年以上
A6	職稱： 1. <input type="checkbox"/> 主任或督導 2. <input type="checkbox"/> 護理長 3. <input type="checkbox"/> 護理師或護士 4. <input type="checkbox"/> 專科護理師
	服務單位：
A7	1. <input type="checkbox"/> 護理科(部) 2. <input type="checkbox"/> 急診 3. <input type="checkbox"/> 門診 4. <input type="checkbox"/> 一般病房 5. <input type="checkbox"/> 加護病房 6. <input type="checkbox"/> 手術室 7. <input type="checkbox"/> 社區健康(體檢)中心 8. <input type="checkbox"/> 護理之家 9. <input type="checkbox"/> 居家照護 10. <input type="checkbox"/> 衛生所 11. <input type="checkbox"/> 其他( )
A8	目前是否有在職進修： 1. <input type="checkbox"/> 是 2. <input type="checkbox"/> 否

## 二、工作壓力量表

本研究參考由台大衛生政策與管理研究所鄭雅文老師研發之「工作特質量表」，並配合本研究需要予以編修。鄭雅文博士依據 Karasek 於 1998 年發表的 JCQ 量表翻譯而成中文版工作特質量表(C-JCQ)，來進行工作壓力評估。量表包括工作控制、工作負荷及社會支持三個構面 17 道題目。

表 3-3-2 工作壓力量表

構面	題項內容
工作 控制	B1. 在工作中，我需要學習新的事物
	B2. 在工作中，我必須具有創新的想法
	B3. 我的工作需要較高的技術或專業
	B4. 我的工作內容通常是多元的、多樣的
	B5. 在工作中，我的意見具有影響力
	B6. 在工作中，我有機會展現才能或專業
工作 負荷	B7. 我的工作大致上來說是辛苦的
	B8. 我的工作大致上來說是耗體力的
	B9. 我的工作會需要長時間集中注意力
	B10. 我的工作大致上來說是忙碌的
	B11. 我的工作環境有人力不足的現象
社會	B12. 我的主管會關心部屬的福利

構面	題項內容
支持	B13. 我的主管會聽取我的意見
	B14. 我的主管能成功的組織部屬一起工作
	B15. 我的同事會把份內的工作做好
	B16. 我的同事是友善的
	B17. 我的同事在需要時，會幫忙我的工作

### 三、休閒調適策略量表

本研究採用的休閒調適策略量表是參考國內學者張良漢(2006)編製的休閒調適策略量表，並配合本研究需要予以修編，包含舒緩身心的休閒、友伴式的休閒、提升正面情緒的休閒三個構面 14 道題目。

表 3-3-3 休閒調適策略量表

構面	題項內容
舒緩身心的休閒	C1. 我會利用休閒來暫時避開壓力問題
	C2. 從事休閒是我調適壓力的方式之一
	C3. 休閒過後能讓我恢復，繼續接下來的忙碌
	C4. 休閒過後能讓我面對問題時有全新的角度
	C5. 從事休閒後，能讓我重振精神來解決問題
	C6. 我會以短期度假的方式來解決壓力
友伴式的休閒	C7. 我的休閒活動讓我能跟支持我的朋友們在一起
	C8. 社交式的休閒是我調適壓力的主要方法
	C9. 我和朋友一起從事休閒活動來調解壓力
	C10. 我調適壓力的策略之一是參與社交性休閒活動
休閒情緒改善	C11. 休閒讓我的感覺好多了
	C12. 休閒讓我擁有正面的情緒
	C13. 休閒讓我常常保持好心情
	C14. 休閒幫助我扭轉負面情緒

### 四、職業倦怠量表

主要目的在瞭解護理人員職業倦怠現況的實際情形，此部分參考國內學者陳淑芬(2008)編製之職業倦怠量表，並配合本研究需要予以修編，包含身心耗

竭、缺乏工作的成就感、非人性化、離職的意願四個構面 19 道題目。

表 3-3-4 職業倦怠量表

構面	題項內容
身心 耗竭	D1. 我常對護理的工作，感到意興闌珊
	D2. 當病人或家屬有無理要求時，讓我感到疲憊
	D3. 工作所造成的不正常作習，使我感到疲憊
	D4. 工作時數過長，造成我的身體出現異樣
缺乏 工作 的成 就感	D5. 我對病人或家屬的無理要求，常會產生無力感
	D6. 我在工作上的表現，無法獲得主管的支持
	D7. 我在工作上的服務態度，造成同事的困擾
	D8. 我覺得護理人員的工作，越來越沒有成就感
非人 性化	D9. 我很容易在工作上與同事意見不合
	D10. 同事之間的競爭，讓我有消極或負面的情緒
	D11. 當病人或家屬對護理人員無理指責時，醫院沒有主動表達關懷
	D12. 雖從事護理工作，但其實與我的人格特質不同
離職 的意 願	D13. 我覺得單位的排班與上班時數是非人性化的
	D14. 如有更好的工作機會我將會選擇離職
	D15. 護理工作讓我無法兼顧家庭，常想提早退職
	D16. 我對從事護理人員的憧憬已漸漸消逝
	D17. 我會因工作本身或上級所給的壓力而萌生辭意
	D18. 我會因輪班或工作時數過長產生疲憊而萌生辭意
	D19. 如果重新選擇，我不會再從事護理工作

#### 第四節 研究對象及抽樣方法

本研究對象是以台東地區護理人員為研究母體，由於研究目的在了解台東地區護理人員之工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠三者之關係影響，因此本研究問卷資料蒐集對象為台東地區各醫院、診所、衛生所、護理或安養機構等現職護理人員，抽樣方式採便利取樣，依照台東縣目前具有開業登記之醫療院所進行問卷發放。

## 一、問卷預試

為提高問卷的信度，改善問卷用詞或題意不清及減少廢卷率及漏答題目，故本研究在發放正式問卷前先進行預試。於民國 106 年 2 月 10 日至 106 年 2 月 20 日發放 30 份問卷，回收後整理並沒有無效問卷，共得到有效問卷 30 份為預試問卷，回收後將資料建檔以 spss 統計軟體進行統計分析，針對填答者所提出之意見，進行問卷內容之修正，預試問卷如附錄一。

### (一) 工作壓力量表

本研究針對預試問卷進行信度分析，評估認真休閒量表的可靠性、一致性與穩定性。若 Cronbach's  $\alpha$  值 $>0.7$ ，代表具有良好的信度。

表 3-4-1 工作壓力量表預試問卷信度分析

構面	題項	Cronbach's $\alpha$ 值	修正的 項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$ 值	備註
工作 控制	B1	.792	.481	.761	保留
	B2		.679	.729	保留
	B3		.578	.744	保留
	B4		.712	.702	保留
	B5		.476	.777	保留
	B6		.437	.781	保留
工作 負荷	B7	.816	.529	.804	保留
	B8		.697	.754	保留
	B9		.689	.763	保留
	B10		.694	.760	保留
	B11		.508	.824	保留
社會 支持	B12	.857	.736	.816	保留
	B13		.674	.829	保留
	B14		.711	.821	保留
	B15		.699	.825	保留
	B16		.581	.845	保留
	B17		.486	.860	保留

根據信度分析的判定標準，由表 3-4-1 工作壓力量表預試問卷信度分析得知，所有題項的 Cronbach's  $\alpha$  值均 $>0.7$ ，均達到顯著差異，且 Cronbach's  $\alpha$  值接近 0.8，表示所有題目皆有良好的信度，故全部題目皆予以保留。

## (二) 休閒調適策略量表

本研究針對預試問卷進行信度分析，評估認真休閒量表的可靠性、一致性與穩定性。倘若 Cronbach's  $\alpha$  值 $>0.7$ ，代表具有良好的信度。

表 3-4-2 休閒調適策略量表預試問卷信度分析

構面	題項	Cronbach's $\alpha$ 值	修正的 項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$ 值	備註
舒緩 身心的 休閒	C1	.931	.703	.930	保留
	C2		.732	.926	保留
	C3		.881	.907	保留
	C4		.815	.916	保留
	C5		.877	.910	保留
	C6		.827	.918	保留
友伴 式的 休閒	C7	.931	.838	.910	保留
	C8		.778	.929	保留
	C9		.855	.905	保留
	C10		.882	.895	保留
休閒 情緒 改善	C11	.990	.981	.986	保留
	C12		.954	.993	保留
	C13		.982	.985	保留
	C14		.982	.985	保留

根據信度分析的判定標準，由表 3-4-2 休閒調適策略量表預試問卷信度分析得知，所有題項的 Cronbach's  $\alpha$  值均 $>0.7$ ，均達到顯著差異，Cronbach's  $\alpha$  值高達 0.93 以上，表示所有題目皆達良好的信度，故全部題目皆予以保留。

## (三) 職業倦怠量表

本研究針對預試問卷進行信度分析，評估認真休閒量表的可靠性、一致性與穩定性。倘若 Cronbach's  $\alpha$  值 $>0.7$ ，代表具有良好的信度。

表 3-4-3 工作壓力量表量表預試問卷信度分析

構面	題項	Cronbach's $\alpha$ 值	修正的 項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$ 值	備註
身心 耗竭	D1	.798	.581	.763	保留
	D2		.667	.719	保留
	D3		.616	.747	保留
	D4		.582	.762	保留
缺乏 工作 的成 就感	D5	.818	.502	.829	保留
	D6		.623	.778	保留
	D7		.695	.748	保留
	D8		.758	.711	保留
非人 性化	D9	.773	.644	.709	保留
	D10		.663	.688	保留
	D11		.555	.730	保留
	D12		.501	.747	保留
	D13		.426	.782	保留
離職 的意 願	D14	.868	.539	.869	保留
	D15		.687	.842	保留
	D16		.703	.843	保留
	D17		.840	.813	保留
	D18		.810	.818	保留
	D19		.459	.881	保留

根據信度分析的判定標準，由表 3-4-3 工作壓力量表預試問卷信度分析得知，所有題項的 Cronbach's  $\alpha$  值均  $>0.7$ ，均達到顯著差異，且 Cronbach's  $\alpha$  值接近 0.8，表示所有題目皆達良好的信度，故全部題目皆予以保留。

## 第五節 資料處理與分析

預計本研究問卷回收後，先檢視問卷填答情形並剔除無效問卷後進行編碼，經由資料整理登錄後，以統計軟體 SPSS12.0 來進行資料處理與分析，藉由分析值實證資料進行研究假設之驗證，主要採用之統計方法分述如下：

## 一、描述性統計

將樣本以次數分配、百分比分析台東地區護理人員之個人背景與基本資料，以及各構面的現況分析，並使用平均數、標準差、次數分配和百分比等統計量來描述資料分佈情形，進行分析工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之關係。

## 二、信度分析

信度分析是檢測問卷內部之一致性與穩定性。就每一變項內所包含的構面，進行內部一致性信度(Cronbach's  $\alpha$ )分析， $\alpha$  值愈大表示內部的一致性愈高。 $\alpha$  係數介於 0 與 1 之間，數值越接近 1，表示其可信度越高。學者 Nunnally (1978)認為  $\alpha$  係數值等於 0.7 是略低，但為可接受的量表邊界值；陳順宇 (2005) 認為  $\alpha$  值須大於 0.7，但是大於 0.6 仍在可接受範圍內。

## 三、變異數分析與 t 檢定

對於樣本之基本資料在工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠等構面之差異性檢定，使用變異數分析與獨立樣本 t 檢定，來比較是否有顯著差異。變異數分析可處理兩個以上的平均數考驗，當達到顯著差異時，變異數分析可以經由 Post Hoc 檢定，得知詳細差異為何。t 檢定則是由平均數高低即可得知差異，了解樣本在依變數上的平均高低是否會因自變項不同而有所差異。本研究以獨立樣本 t 檢定（性別、在職進修）和變異數分析（年齡、婚姻狀況、教育程度、從事護理工作年資、職稱、服務單位）不同人口統計變數是否有顯著差異，藉以檢定本研究所建立的假設是否成立。

## 四、皮爾森相關分析

皮爾森相關分析(Pearson correlation)用於探討兩連續變數(X, Y)之間的線性相關，若兩變數之間的相關係數絕對值較大，則表示彼此相互共變的程度較大。相關係數主要是告訴我們變項間的相關程度高或低，並沒有檢定「自變項」對「依變項」影響，因此得到的相關係數 (r 值) 只能說明這兩個變項間是正相關、負相關，或者是無關。不能解讀為自變項對依變項的影響。在相關係數解讀上，正負表示的是相關的方向，而非相關的程度。R 值相關程度之高低，在正負 0.3 之間(即 0.3 至-0.3 之間)稱為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間(即指介於 0.3 至 0.6，-0.3 至-0.6 之間)稱為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間(即指在 0.6 至 0.9，-0.6 至-0.9 之間)則稱為高度相關；若是 R 值為正負 1，即表示完全相關。

## 五、迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)可以分為簡單迴歸和複迴歸(多元迴歸)，簡單迴歸是用來探討 1 個依變數和 1 個自變數的關係，複迴歸(多元迴歸)是用來探討 1 個依變數和多個自變數的關係，迴歸分析經常用在解釋和預測二大方面，有關解釋方面，我們可以從取得的樣本，計算出迴歸的方程式，再透過迴歸的方程式得知每個自變數對依變數的影響力(貢獻)，當然也可以找出最大的影響變數，以進行統計上和管理意涵的解釋。有關預測方面，由於迴歸方程式是線性關係，我們可以估算自變數的變動，會帶給依變數的多大改變，因此，我們使用迴歸分析來預測未來的變動。



## 第四章 研究結果與分析

本章分為六個小節，第一節為敘述性統計分析，說明有效樣本的個人背景統計分佈情形；第二節為衡量信度與效度分析；第三節為不同背景變項對工作壓力之差異分析；第四節為不同背景變項對休閒調適策略之差異分析；第五節為不同背景變項對職業倦怠之差異分析；第六節為工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之相關與迴歸分析。

### 第一節 敘述性統計分析

本研究以台東縣護理人員為研究對象，於民國106年3月1日至106年3月31日以便利抽樣進行問卷調查，共發放330份問卷，回收306份問卷，有效問卷為300份，有效回收率為90.9%。本研究之人口統計變數包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、從事護理年資、職稱、服務單位、目前是否有在職進修等8項，正式問卷如附錄二。

在受訪者的樣本中男性的比例佔0.3%，女性的比例佔97.7%，女性占大多數，從年齡來看以31~40歲(73.0%)的比例佔最高，其次是21~30歲(27.3%)，在婚姻狀況的比例中已婚佔多數(63.0%)，在教育程度來看以大學(61.7%)的比例最高，在從事護理工作年資方面以11年~15年(30.0%)最多，其次是6年~10年(28.7%)，職稱部分以護理或護士佔大多數(85.3%)，在服務單位方面以一般病房最多(21.3%)，其次是門診(28.0%)，在目前是否有在職進修方面，以目前沒有在職進修佔大多數(68.3%)。

由人口統計變數分析可知，本研究樣本以女性、31~40歲、已婚、大學教育程度者、從事護理工作年資11~15年、職稱為護理師或護士、服務單位在一般病房的比例較高，大多數目前沒有在職進修。

表4-1-1 樣本次數分配表(人口統計變數分析)

題項	類別	人數	百分比(%)
性別	男	7	2.3
	女	293	97.7
年齡	20歲以下	0	0
	21~30歲	82	27.3

題項	類別	人數	百分比(%)
	31~40歲	137	45.7
	41~50歲	43	21.0
	51~60歲	18	6.0
	61歲以上	0	0
婚姻狀況	未婚	100	33.3
	已婚	189	63.0
	離婚	11	3.7
	鰥寡	0	0
教育程度	高職	8	2.7
	專科	88	29.3
	大學	185	61.7
	研究所(含以上)	19	6.3
從事護理工作年 資	5年以下	37	12.3
	6年~10年	86	28.7
	11年~15年	90	30.0
	16年~20年	36	12.0
	21年~25年業	24	8.0
	26年~30年	21	7.0
	31年~35年	4	1.3
	36年~40年	2	0.7
	41年以上	0	0
職稱	主任或督導	6	2.0
	護理長	28	9.4
	護理師或護士	256	85.4
	專科護理師	10	3.3
服務單位	護理科(部)	17	5.7
	急診	29	9.6
	門診	38	12.7
	一般病房	64	21.3
	加護病房	33	11.0
	手術室	19	6.3
	社區健康(體檢)中心	17	5.7
	護理之家	18	6.0
	居家照護	9	3.0
	衛生所	33	11.0
	其他	23	7.7

題項	類別	人數	百分比(%)
目前是否有在職	是	95	31.7
進修	否	205	68.3

## 第二節 信度與平均數分析

本研究為了確保各構面具有一致性和穩定性，故利用 Cronbach's  $\alpha$  係數進行信度分析(Reliability Analysis)。當Cronbach's  $\alpha$  值愈大，則顯示各項目之間的關聯性越大，亦即一致性越高。Cuieford(1965)提出 Cronbach's  $\alpha$  係數的穩定性標準，當數值大於0.7為高信度，若數值介於0.7~0.35之間則為中信度，而數值在0.35以下為低信度。本研究使用國內學者編製之量表進行小幅修正，部分用詞經過修飾，以達更能貼近臨床護理人員，本研究所使用之量表原已具有良好的信效度，故本研究並未進行專家問卷，直接發放30份預試問卷，經過信度分析後，各構面量表的Cronbach's  $\alpha$  值皆大於0.7，表示本研究之預試問卷信度具有高信度。本節共分為三個部分，分別正式問卷有效樣本的工作壓力、休閒調適策略、職業倦怠進行信度分析，結果顯示本研究各構面之量表的Cronbach's  $\alpha$  值皆大於0.7，表示本研究量表各構面信度皆具有高信度。

### 一、正式問卷工作壓力信度分析與題項平均數

本研究針對工作壓力各構面與題項進行信度分析，分析結果如表4-2-1。整體量表的Cronbach's  $\alpha$  值為0.859，且各構面都高於0.8，顯示具有良好的信度。

在工作壓力的題項平均數部分，最高分的前五名依序為「在工作中，我需要學習新的事物」、「我的工作會需要長時間集中注意力」、「我的工作大致上來說是辛苦的」、「我的工作大致上來說是忙碌的」、「我的工作大致上來說是耗體力的」。

在工作壓力的選項中，最低分的前五名依序為「在工作中，我的意見具有影響力」、「在工作中，我有機會展現才能或專業」、「我的主管會聽取我的意見」、「我的主管會聽取我的意見」、「我的主管會關心部屬的福利；我的主管能成功的組織部屬一起工作」。

表4-2-1 工作壓力各構面與題項平均數摘要表

構面	題項	平均值	標準差	排序	構面平均數	Cronbach's $\alpha$ 值
工作控制	在工作中，我需要學習新的事物	3.96	.709	1	3.692	.835
	在工作中，我必須具有創新的想法	3.71	.775	9		
	我的工作需要較高的技術或專業	3.74	.844	8		
	我的工作內容通常是多元的、多樣的	3.75	.867	7		
	在工作中，我的意見具有影響力	3.40	.842	17		
	在工作中，我有機會展現才能或專業	3.59	.851	16		
工作負荷	我的工作大致上來說是辛苦的	3.88	.839	3	3.829	.906
	我的工作大致上來說是耗體力的	3.77	.861	5		
	我的工作會需要長時間集中注意力	3.91	.897	2		
	我的工作大致上來說是忙碌的	3.84	.852	4		
	我的工作環境有人力不足的現象	3.76	.906	6		
社會支持	我的主管會關心部屬的福利	3.61	.898	13	3.644	.891
	我的主管會聽取我的意見	3.60	.865	15		
	我的主管能成功的組織部屬一起工作	3.61	.845	13		
	我的同事會把份內的工作做好	3.62	.807	12		
	我的同事是友善的	3.71	.808	9		
	我的同事在需要時，會互相幫忙	3.71	.849	9		
整體量表Cronbach's $\alpha$ 值						.859

## 二、正式問卷休閒調適策略信度分析與題項平均數

本研究針對休閒調適策略各構面與題項進行信度分析，分析結果如表4-2-2。整體量表的Cronbach's  $\alpha$ 值為0.904，且各構面都高於0.8，顯示具有良好信度。

在休閒調適策略的選項中，最高分的前五名依序為「我會利用休閒來暫時避開壓力問題」、「我和朋友一起從事休閒活動來調解壓力」、「從事休閒是我調適壓力的方式之一」、「休閒讓我的感覺好多了」、「休閒過後能讓我恢復，繼續接下來的忙碌」。

在休閒調適策略的選項中，最低分的前五名依序為「從事休閒是我調適壓力的方式之一」、「社交式的休閒是我調適壓力的主要方法」、「休閒過後能讓我面對問題時有全新的角度」、「從事休閒後，能讓我重振精神來解決問題」、「我會以短期度假的方式來解決壓力」。

表4-2-2 休閒調適策略各構面與題項平均數摘要表

構面	題項	平均值	標準差	排序	構面平均數	Cronbach's $\alpha$ 值
舒緩身心的休閒	我會利用休閒來暫時避開壓力問題	3.97	.698	1	3.757	.914
	從事休閒是我調適壓力的方式之一	3.82	.847	3		
	休閒過後能讓我恢復，繼續接下來的忙碌	3.78	.838	5		
	休閒過後能讓我面對問題時有全新的角度	3.66	.876	10		
	從事休閒後，能讓我重振精神來解決問題	3.66	.957	10		
	我會以短期度假的方式來解決壓力	3.66	.938	10		
	我的休閒活動讓我能跟支持我的朋友們在一起	3.69	.884	7		
友伴式的休閒	社交式的休閒是我調適壓力的主要方法	3.62	.882	13	3.689	.854
	我和朋友一起從事休閒活動來調解壓力	3.85	.672	2		

構面	題項	平均值	標準差	排序	構面平均數	Cronbach's $\alpha$ 值
	我調適壓力的策略之一是參與社交性休閒活動	3.60	.806	14		
休閒情緒改善	休閒讓我的感覺好多了	3.79	.810	4	3.715	.944
	休閒讓我擁有正面的情緒	3.70	.909	6		
	休閒讓我常常保持好心情	3.69	.921	7		
	休閒幫助我扭轉負面情緒	3.68	.906	9		
整體量表Cronbach's $\alpha$ 值						.904

### 三、正式問卷職業倦怠信度分析與題項平均數

本研究針對休閒動機各構面與題項進行信度分析，分析結果如表4-2-3。整體量表的Cronbach's  $\alpha$  值為0.825，顯示具有良好信度。

在職業倦怠的選項中，最高分的前五名依序為「工作所造成的不正常作習，使我感到疲憊」、「我對病人或家屬的無理要求，常會產生無力感」、「當病人或家屬有無理要求時，讓我感到疲憊」、「工作時數過長，造成我的身體出現異樣」、「我常對護理的工作，感到意興闌珊」。

在職業倦怠的選項中，最低分的前五名依序為「我很容易在工作上與同事意見不合」、「我在工作上的服務態度，造成同事的困擾」、「同事之間的競爭，讓我有消極或負面的情緒」、「雖從事護理工作，但其實與我的人格特質不同」、「我在工作上的表現，無法獲得主管的認同」。

表4-2-3 職業倦怠各構面與題項平均數摘要

構面	題項	平均值	標準差	排序	構面平均數	Cronbach's $\alpha$ 值
身心耗竭	我常對護理的工作，感到意興闌珊	3.51	.883	5	3.648	.764
	當病人或家屬有無理要求時，讓我感到疲憊	3.68	.883	3		
	工作所造成的不正常作習，使我感到疲憊	3.75	.849	1		
	工作時數過長，造成我的身體出現異樣	3.65	.846	4		

構面	題項	平均值	標準差	排序	構面平均數	Cronbach's $\alpha$ 值
缺乏工作的成就感	我對病人或家屬的無理要求，常會產生無力感	3.72	.874	2	3.247	.794
	我在工作上的表現，無法獲得主管的認同	3.09	.942	15		
	我在工作上的服務態度，造成同事的困擾	2.95	1.020	18		
	我覺得護理人員的工作，越來越沒有成就感	3.22	1.041	13		
非人性化	我很容易在工作上與同事意見不合	2.83	.969	19	3.073	.852
	同事之間的競爭，讓我有消極或負面的情緒	2.99	1.028	17		
	當病人或家屬對護理人員無理指責時，醫院沒有主動表達關懷	3.29	.883	8		
	雖從事護理工作，但其實與我的人格特質不同	3.07	.969	16		
	我覺得單位的排班與上班時數是非人性化的	3.19	.936	14		
離職的意願	如有更好的工作機會我將會選擇離職	3.43	.981	6	3.304	.891
	護理工作讓我無法兼顧家庭，常想提早退職	3.25	1.008	11		
	我對從事護理人員的憧憬已漸漸消逝	3.26	.958	10		
	我會因工作本身或上級所給的壓力而萌生辭意	3.25	1.018	11		
	我會因輪班或工作時數過長而萌生辭意	3.36	1.024	7		
	如果重新選擇，我不會再從事護理工作	3.28	1.118	9		
整體量表Cronbach's $\alpha$ 值						.825

### 第三節 不同背景變項對工作壓力之差異分析

本節以獨立樣本t檢定以及單因子變異數分析，探討不同背景變項對工作壓力之差異，其中背景變項包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、從事護理年資、職稱、服務單位、目前是否有在職進修等8項，分析結果如下：

#### 一、性別對工作壓力之差異

以本研究樣本之性別對工作壓力進行獨立樣本t檢定，結果如表4-3-1顯示。不同性別之受訪者對「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」皆沒有顯著差異，表示性別不會影響受訪者的工作壓力。

表4-3-1 不同性別對工作壓力之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	性別	人數	平均值	標準差	t值	p值
工作控制	男	7	3.881	.249	1.915	.092
	女	293	3.687	.631		
工作負荷	男	7	3.686	.501	-.517	.605
	女	293	3.833	.748		
社會支持	男	7	3.667	.638	.809	.929
	女	293	3.634	.683		

#### 二、年齡對工作壓力之差異

針對本研究樣本之年齡對工作壓力進行變異數分析，結果如表4-3-2所示。不同年齡層之受訪者在「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」皆有顯著差異，進一步進行Scheffé事後比較後發現，在「工作控制」構面，21~30歲顯著低於41~50歲；在「工作負荷」構面，21~30歲顯著低於41~50歲；在「社會支持」構面，21~30歲顯著低於41~50歲及51~60歲，31~40歲顯著低於51~60歲。

表4-3-2 年齡對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	年齡	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
工作控制	a21~30歲	82	3.533	.631	4.070 (.007)**	a<c
	b31~40歲	137	3.686	.652		

構面	年齡	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
	c41-50歲	63	3.836	.543		
	d51-60歲	18	3.954	.474		
工作 負荷	a21~30歲	82	3.622	.810	5.122 (.002)**	a<c
	b31~40歲	137	3.813	.749		
	c41-50歲	63	4.073	.596		
	d51-60歲	18	4.044	.620		
社會 支持	a21~30歲	82	3.494	.653	6.250 (.000)***	a<c,d b<d
	b31~40歲	137	3.584	.719		
	c41-50歲	63	3.847	.604		
	d51-60歲	18	4.074	.405		

### 三、婚姻狀況對工作壓力之差異

針對本研究樣本之婚姻狀況對工作壓力進行變異數分析，結果如表4-3-3所示。受訪者之婚姻狀況在「工作負荷」構面上有顯著差異，進行Scheffé事後比較後發現，已婚顯著低於離婚者。在「工作控制」、「社會支持」構面上，婚姻狀況皆無顯著差異。

表4-3-3 婚姻狀況對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	婚姻狀況	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
工作 控制	a未婚	100	3.663	.606	1.193 (.305)	N.S
	b已婚	189	3.691	.638		
	c離婚	11	3.970	.557		
工作 負荷	a未婚	100	3.858	.814	3.341 (.037)*	b<c
	b已婚	189	3.783	.708		
	c離婚	11	4.364	.398		
社會 支持	a未婚	100	3.555	.744	2.085 (.126)	N.S
	b已婚	189	3.674	.652		
	c離婚	11	3.939	.436		

### 四、教育程度對工作壓力之差異

將本研究之樣本教育程度對工作壓力進行變異數分析之結果，如表4-3-4顯示。「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」構面上，教育程度皆無顯著

差異。

表4-3-4 教育程度對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	教育程度	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
工作控制	a高職	8	3.792	.582	.763 (.561)	N.S
	b專科	88	3.767	.622		
	c大學	185	3.651	.641		
	d研究所(含以上)	19	3.702	.486		
工作負荷	a高職	8	4.125	.835	.494 (.687)	N.S
	b專科	88	3.841	.737		
	c大學	185	3.808	.757		
	d研究所(含以上)	19	3.863	.593		
社會支持	a高職	8	4.083	.535	1.851 (.138)	N.S
	b專科	88	3.576	.613		
	c大學	185	3.673	.713		
	d研究所(含以上)	19	3.491	.658		

#### 五、從事護理工作年資對工作壓力之差異

將本研究之樣本從事護理工作年資對工作壓力進行變異數分析，結果如表4-3-5所示。從事護理工作年資在「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」皆無顯著差異。

表4-3-5 從事護理工作年資對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	從事護理工作年資	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
工作控制	a5年以下	37	3.721	.577	2.240 (.031)*	N.S
	b6~10年	86	3.601	.579		
	c11~15年	90	3.574	.711		
	d16~20年	36	3.931	.647		
	e21~25年	24	3.833	.494		
	f26~30年	21	3.952	.395		
	g31~35年	4	3.667	.817		
	h36~40年	2	3.667	.000		

構面	從事護理工作年資	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
工作 負荷	i41年以上	37	3.703	.683	2.424 (.020)*	N.S
	a5年以下	86	3.730	.797		
	b6~10年	90	3.718	.803		
	c11~15年	36	4.050	.620		
	d16~20年	24	4.092	.590		
	e21~25年	21	4.191	.496		
	f26~30年	4	4.100	.663		
	g31~35年	2	4.000	.000		
	h36~40年	37	3.635	.637		
	i41年以上	86	3.517	.742		
社會 支持	a5年以下	90	3.511	.643	3.041 (.004)**	N.S
	b6~10年	36	3.847	.687		
	c11~15年	24	3.979	.611		
	d16~20年	21	3.944	.445		
	e21~25年	4	3.917	.788		
	f26~30年	2	3.833	.000		
	g31~35年	37	3.784	.603		
	h36~40年	86	3.645	.760		
	i41年以上	90	3.696	.753		

#### 六、職稱對工作壓力之差異

將本研究樣本之職稱對於工作壓力進行變異數分析，結果如表4-3-6所示。本研究樣本之職稱在「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」構面上，皆無顯著差異。

表4-3-6 職稱對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	職稱	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
工作 控制	a主任或督導	6	3.167	.471	1.676 (.172)	N.S
	b護理長	28	3.792	.718		
	c護理師或 護士	256	3.691	.594		
	d專科護理師	10	3.733	1.040		
工作	a主任或督導	6	3.467	.641	0.579	N.S

構面	職稱	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
負荷	b護理長	28	3.871	.624	2.260 (.082)	N. S
	c護理師或 護士	256	3.829	.751		
	d專科護理師	10	3.940	.914		
	a主任或督導	6	3.056	.584		
社會 支持	b護理長	28	3.810	.455	2.260 (.082)	N. S
	c護理師或 護士	256	3.646	.703		
	d專科護理師	10	3.483	.481		
	a主任或督導	6	3.056	.584		

### 七、服務單位對工作壓力之差異

將本研究樣本之服務單位對工作壓力進行變異數分析，結果如表4-3-7所示。服務單位在「社會支持」構面上，無顯著差異。

在「工作控制」、「工作負荷」有顯著差異，進行Scheffé事後比較後發現，在「工作控制」構面，服務於護理科(部)者顯著低於居家照護者；在「工作負荷」構面，服務於門診者顯著低於手術室、衛生所者。

表4-3-7 服務單位對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	服務單位	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
工作 控制	a護理科(部)	17	3.284	.594	3.842 (.000)***	a<j
	b急診	29	3.736	.637		
	c門診	38	3.447	.672		
	d一般病房	64	3.641	.654		
	e加護病房	33	3.803	.580		
	f手術室	19	3.526	.594		
	g社區健康(健 檢)中心	17	3.677	.676		
	h護理之家	18	3.944	.482		
	i居家照護	9	3.352	.444		
	j衛生所	33	4.056	.515		
	k其他	23	3.884	.431		
工作 負荷	a護理科(部)	17	3.400	.592	5.028 (.000)***	c<h,j
	b急診	29	3.600	.748		

構面	服務單位	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
	c門診	38	3.511	.683		
	d一般病房	64	3.750	.799		
	e加護病房	33	3.994	.713		
	f手術室	19	3.800	.851		
	g社區健康(健 檢)中心	17	3.753	.650		
	h護理之家	18	4.411	.525		
	i居家照護	9	3.511	.837		
	j衛生所	33	4.255	.503		
	k其他	23	4.087	.572		
社會 支持	a護理科(部)	17	3.177	.410	3.341 (.000)***	N.S
	b急診	29	3.718	.551		
	c門診	38	3.377	.819		
	d一般病房	64	3.576	.610		
	e加護病房	33	3.687	.627		
	f手術室	19	3.518	.595		
	g社區健康(健 檢)中心	17	3.765	.378		
	h護理之家	18	3.750	.912		
	i居家照護	9	3.482	.562		
	j衛生所	33	3.934	.746		
	k其他	23	4.044	.640		

#### 八、在職進修狀況對工作壓力之差異

以本研究樣本目前是否有在職進修對工作壓力進行獨立樣本t檢定，結果如表4-3-8顯示。目前是否有在職進修之受訪者對「工作負荷」、「社會支持」構面沒有顯著差異，但在「工作控制」構面具有顯著差異。

表4-3-8 目前是否有在職進修對工作壓力之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	目前是有在職進修		人數	平均值	標準差	t值	p值
	是	否					
工作控制	是	95	3.8105	.536	2.430	.016	
	否	205	3.6366	.659			
工作負荷	是	95	3.9053	.712	1.207	.229	
	否	205	3.7941	.755			
社會支持	是	95	3.5544	.699	-1.544	.121	
	否	205	3.6854	.670			

#### 第四節 不同背景變項對休閒調適策略之差異分析

本節以獨立樣本t檢定以及單因子變異數分析，探討不同背景變項對休閒調適策略之差異，其中背景變項包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、從事護理年資、職稱、服務單位、目前是否有在職進修等8項，分析結果如下。

##### 一、性別對工作壓力之差異

以本研究樣本之不同性別對休閒調適策略進行獨立樣本t檢定，結果如表4-4-1顯示。不同性別之受訪者對「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」構面皆沒有顯著差異，表示性別差異並不會影響受訪者的休閒調適策略。

表4-4-1 不同性別對休閒調適策略之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	性別	人數	平均值	標準差	t值	p值
舒緩身心的休閒	男	7	3.667	.347	-.333	.739
	女	293	3.759	.728		
友伴式的休閒	男	7	3.643	.497	-.182	.856
	女	293	3.690	.685		
休閒情緒改善	男	7	3.500	.559	-.700	.484
	女	293	3.720	.827		

## 二、年齡對休閒調適策略之差異

針對本研究樣本不同年齡層對休閒調適策略進行變異數分析，結果如表4-4-2所示。不同年齡層之受訪者在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」皆有顯著差異。進一步進行Scheffé事後比較後發現，在「舒緩身心的休閒」構面，21~30歲顯著低於41~50歲；在「友伴式的休閒」構面，21~30歲、31~40歲、41~50歲皆顯著高於41~50歲；在「休閒情緒改善」構面，21~30歲及31~40歲顯著低於41~50歲。

表4-4-2 年齡對休閒調適策略之變異數分析摘要表

構面	年齡	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
舒緩身心的休閒	a21~30歲	82	3.547	.714	5.431 (.001)**	a<c
	b31~40歲	137	3.774	.720		
	c41~50歲	63	4.019	.594		
	d51~60歲	18	3.667	.900		
友伴式的休閒	a21~30歲	82	3.652	.581	5.521 (.001)**	a,b,c>d
	b31~40歲	137	3.717	.674		
	c41~50歲	63	3.837	.684		
	d51~60歲	18	3.125	.867		
休閒情緒改善	a21~30歲	82	3.421	.832	8.742 (.000)***	a,b<c
	b31~40歲	137	3.697	.829		
	c41~50歲	63	4.087	.645		
	d51~60歲	18	3.889	.768		

## 三、婚姻狀況對休閒調適策略之差異

對本研究樣本之婚姻狀況對休閒調適策略進行變異數分析，結果如表4-4-3所示。受訪者之婚姻狀況在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」構面上皆無顯著差異，表示婚姻狀況對受訪者之休閒調適策略沒有顯著影響。

表4-4-3 婚姻狀況對休閒調適策略之變異數分析摘要表

構面	婚姻狀況	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
舒緩身心的休閒	a未婚	100	3.802	.740	.571 (.566)	N.S
	b已婚	189	3.743	.700		
	c離婚	11	3.576	.932		
友伴式的休閒	a未婚	100	3.798	.683	.031 (.052)	N.S
	b已婚	189	3.652	.669		
	c離婚	11	3.341	.727		
休閒情緒改善	a未婚	100	3.720	.884	.062 (.940)	N.S
	b已婚	189	3.708	.795		
	c離婚	11	3.796	.748		

#### 四、教育程度對休閒調適策略之差異

將本研究樣本的教育程度對休閒調適策略進行變異數分析之結果，如表4-4-4顯示。受訪者之教育程度在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」構面上皆無顯著差異，表示教育程度對休閒調適策略並無顯著影響。

表4-4-4 教育程度對休閒調適策略之變異數分析摘要表

構面	教育程度	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
舒緩身心的休閒	a高職	8	3.542	.415	1.120 (.341)	N.S
	b專科	88	3.828	.651		
	c大學	185	3.755	.744		
	d研究所(含以上)	19	3.535	.883		
友伴式的休閒	a高職	8	3.188	.438	2.141 (.095)	N.S
	b專科	88	3.733	.653		
	c大學	185	3.710	.692		
	d研究所(含以上)	19	3.500	.702		
休閒情緒改善	a高職	8	3.875	.354	.549 (.649)	N.S
	b專科	88	3.796	.737		
	c大學	185	3.674	.873		
	d研究所(含以上)	19	3.671	.825		

## 五、從事護理工作年資對休閒調適策略之差異

將本研究樣本從事護理工作年資對休閒調適策略進行變異數分析，結果如表4-4-5所示。從事護理工作年資在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」、「身心耗竭」構面上皆無顯著差異。

表4-4-5 從事護理工作年資對休閒調適策略之變異數分析摘要表

構面	從事護理工作年資	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
舒緩身心的休閒	a5年以下	36	3.903	.614	2.266 (.029)*	N.S
	b6~10年	24	4.063	.602		
	c11~15年	21	3.992	.607		
	d16~20年	4	3.000	1.414		
	e21~25年	2	3.500	.000		
	f26~30年	37	3.784	.632		
	g31~35年	86	3.753	.580		
	h36~40年	90	3.608	.666		
	i41年以上	36	3.646	.782		
友伴式的休閒	a5年以下	24	3.979	.556	2.327 (.025)*	N.S
	b6~10年	21	3.571	.837		
	c11~15年	4	3.000	1.414		
	d16~20年	2	2.750	.000		
	e21~25年	37	3.716	.832		
	f26~30年	86	3.613	.802		
	g31~35年	90	3.539	.873		
	h36~40年	36	3.958	.792		
	i41年以上	24	4.135	.571		
休閒情緒改善	a5年以下	21	4.048	.600	2.296 (.005)**	N.S
	b6~10年	4	3.250	1.190		
	c11~15年	2	4.000	.000		
	d16~20年	37	3.541	.772		
	e21~25年	86	3.756	0.659		
	f26~30年	90	3.561	0.576		
	g31~35年	36	3.653	0.690		
	h36~40年	24	3.771	0.780		
	i41年以上	21	3.667	0.456		

## 六、職稱對休閒調適策略之差異

將本研究樣本之職稱對於休閒調適策略進行變異數分析，結果如表4-4-6所示。受訪者之職稱在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」構面上皆無顯著差異，表示受訪者職稱對休閒調適策略沒有顯著影響。

表4-4-6 職稱對休閒調適策略之變異數分析摘要表

構面	職稱	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
舒緩身心的休閒	a主任或督導	6	3.278	.455	1.250 (.292)	N.S
	b護理長	28	3.899	.694		
	c護理師或 護士	256	3.753	.714		
	d專科護理師	10	3.750	1.037		
友伴式的休閒	a主任或督導	6	3.333	.516	2.243 (.064)	N.S
	b護理長	28	3.759	.709		
	c護理師或 護士	256	3.671	.677		
	d專科護理師	10	4.175	.602		
休閒情緒改善	a主任或督導	6	3.042	.843	1.595 (.191)	N.S
	b護理長	28	3.723	.921		
	c護理師或 護士	256	3.737	.794		
	d專科護理師	10	3.525	1.115		

## 七、服務單位對休閒調適策略之差異

將本研究樣本之服務單位對休閒調適策略進行變異數分析，結果如表4-4-7所示。服務單位在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」構面上皆無顯著差異，表示服務單位屬性對休閒調適策略沒有顯著影響。

表4-4-7 服務單位對休閒調適策略之變異數分析摘要表

構面	服務單位	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
舒緩身心的休閒	a護理科(部)	17	3.529	.813	2.127 (.022)*	N.S
	b急診	29	3.690	.820		
	c門診	38	3.557	.667		
	d一般病房	64	3.675	.697		
	e加護病房	33	3.742	.740		

構面	服務單位	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
	f手術室	19	3.693	.703		
	g社區健康(健 檢)中心	17	3.961	.573		
	h護理之家	18	3.991	.595		
	i居家照護	9	3.463	.721		
	j衛生所	33	3.919	.550		
	k其他	23	4.188	.878		
	a護理科(部)	17	3.632	.719		
	b急診	29	3.603	.743		
	c門診	38	3.513	.652		
	d一般病房	64	3.691	.596		
	e加護病房	33	3.750	.606		
友 伴 式 的 休 閒	f手術室	19	3.553	.604	1.339	N.S
	g社區健康(健 檢)中心	17	3.632	.632	(.209)	
	h護理之家	18	3.819	.611		
	i居家照護	9	3.694	.273		
	j衛生所	33	3.682	.774		
	k其他	23	4.098	.944		
		a護理科(部)	17	3.397	1.050	
	b急診	29	3.457	.940		
	c門診	38	3.428	.702		
	d一般病房	64	3.594	.821		
	e加護病房	33	3.780	.787		
休 閒 情 緒 改 善	f手術室	19	3.724	.878	3.790	N.S
	g社區健康(健 檢)中心	17	3.868	.587	(.000)***	
	h護理之家	18	4.222	.624		
	i居家照護	9	3.306	.705		
	j衛生所	33	3.985	.603		
	k其他	23	4.250	.794		

#### 八、在職進修狀況對休閒調適策略之差異

以本研究樣本目前是否有在職進修對休閒調適策略進行獨立樣本t檢定，結果如表4-4-8顯示。目前是否有在職進修之受訪者對「舒緩身心的休閒」、「友

伴式的休閒」構面上沒有顯著差異。在「休閒情緒改善」構面具有顯著差異。

表4-4-8 目前是否有在職進修對工作壓力之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	目前是否		人數	平均值	標準差	t值	p值
	否	是					
舒緩身心的休閒	否	是	205	3.7016	.739	1.950	.052
	是	否	95	3.8754	.670		
友伴式的休閒	否	是	205	3.6378	.704	1.930	.055
	是	否	95	3.8000	.614		
休閒情緒改善	否	是	205	3.6524	.853	2.057	.041*
	是	否	95	3.8500	.734		

### 第五節 不同背景變項對職業倦怠之差異分析

本節以獨立樣本t檢定以及單因子變異數分析，探討不同背景變項對職業倦怠之差異，其中背景變項包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、從事護理年資、職稱、服務單位、目前是否有在職進修等8項，分析結果如下。

#### 一、性別對職業倦怠之差異

以本研究樣本不同性別對職業倦怠進行獨立樣本t檢定，結果如表4-5-1顯示。不同性別之受訪者對「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」構面皆沒有顯著差異，表示性別不會影響本研究樣本的職業倦怠。

表4-5-1 不同性別對職業倦怠之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	性別	人數	平均值	標準差	t值	p值
身心耗竭	男	7	3.429	0.345	-0.092	0.368
	女	293	3.654	0.657		
缺乏工作的成就感	男	7	3.179	0.401	-0.241	0.810
	女	293	3.249	0.771		
非人性化	男	7	2.771	1.042	-1.062	0.289
	女	293	3.080	0.752		
離職的意願	男	7	2.952	1.455	-0.653	0.538
	女	293	3.313	0.800		

## 二、年齡對職業倦怠之差異

針對本研究樣本之不同年齡層對職業倦怠進行變異數分析，結果如表4-5-2所示。在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」構面上，年齡的差異並無顯著差異。不同年齡層之受訪者在「非人性化」、「離職的意願」構面上有顯著差異，進一步進行Scheffé事後比較後發現，在「非人性化」構面，21~30歲顯著低於41~50歲及51~60歲；在「離職的意願」構面，31~40歲、41~50歲皆顯著高於41~50歲。

表4-5-2 年齡對職業倦怠之變異數分析摘要表

構面	年齡	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
身心耗竭	a21~30歲	82	3.656	.716	0.107 (.956)	N.S.
	b31~40歲	137	3.646	.607		
	c41~50歲	63	3.667	.731		
	d51~60歲	18	3.569	.362		
缺乏工作的成就感	a21~30歲	82	3.189	.807	1.695 (.168)	N.S.
	b31~40歲	137	3.327	.740		
	c41~50歲	63	3.242	.779		
	d51~60歲	18	2.931	.629		
非人性化	a21~30歲	82	3.249	.681	9.725 (.000)***	a>c,d b>d
	b31~40歲	137	3.159	.795		
	c41~50歲	63	2.857	.666		
	d51~60歲	18	2.367	.587		
離職的意願	a21~30歲	82	3.283	.828	3.775 (.011)*	b,c>d
	b31~40歲	137	3.380	.760		
	c41~50歲	63	3.341	.864		
	d51~60歲	18	2.704	.868		

## 三、婚姻狀況對職業倦怠之差異

針對本研究樣本之婚姻狀況對職業倦怠進行變異數分析，結果如表4-5-3所示。在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」構面上，婚姻狀況皆無顯著差異，表示婚姻狀況不會影響受訪者的職業倦怠。

表4-5-3 婚姻狀況對職業倦怠之變異數分析摘要表

構面	婚姻狀況	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
身心 耗竭	a未婚	100	3.650	.708	.299 (.742)	N.S.
	b已婚	189	3.639	.617		
	c離婚	11	3.796	.748		
缺乏 工作 的成 就感	a未婚	100	3.135	.800	1.692 (.186)	N.S.
	b已婚	189	3.308	.741		
	c離婚	11	3.227	.762		
非人 性化	a未婚	100	2.986	.686	1.581 (.208)	N.S.
	b已婚	189	3.130	.778		
	c離婚	11	2.873	1.005		
離職 的意 願	a未婚	100	3.410	.765	1.389 (.251)	N.S.
	b已婚	189	3.244	.839		
	c離婚	11	3.379	.919		

#### 四、教育程度對職業倦怠之差異

將本研究樣本的教育程度對職業倦怠進行變異數分析之結果，如表4-5-4顯示。受訪者之教育程度在「缺乏工作的成就感」、「非人性化」構面上有顯著差異，進行Scheffé事後比較後發現，專科學歷顯著低於大學學歷者。在「身心耗竭」、「離職的意願」構面上，教育程度並無顯著差異。

表4-5-4 教育程度對職業倦怠之變異數分析摘要表

構面	教育程度	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
身心耗竭	a高職	8	3.500	.327	1.205 (.308)	N.S.
	b專科	88	3.676	.678		
	c大學	185	3.668	.659		
	d研究所(含以上)	19	3.395	.523		
缺乏工作的成就感	a高職	8	3.125	.567	4.334 (.005)*	b<c
	b專科	88	3.051	.826		
	c大學	185	3.370	.723		
	d研究所(含以上)	19	3.013	.719		
非人性化	a高職	8	2.625	.636	4.941 (.002)**	b<c
	b專科	88	2.893	.751		
	c大學	185	3.199	.751		
	d研究所(含以上)	19	2.863	.680		
離職的意願	a高職	8	3.000	.598	1.017 (.385)*	N.S.
	b專科	88	3.284	.873		
	c大學	185	3.350	.803		
	d研究所(含以上)	19	3.088	.794		

#### 五、從事護理工作年資對職業倦怠之差異

將本研究樣本從事護理工作年資對職業倦怠進行變異數分析，結果如表4-5-5所示。從事護理工作年資在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「離職的意願」構面上，皆無顯著差異。在「非人性化」構面上有顯著差異，進行Scheffé事後比較後發現，從事護理工作年資26~30年者顯著低於6~10年及11~15年者。

表4-5-5 從事護理工作年資對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	從事護理工作年資	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
身心耗竭	a5年以下	4	3.375	.750	.938 (.478)	N.S.
	b6~10年	2	3.750	.000		

構面	從事護理工作年 資	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
	c11~15年	37	3.196	.907		
	d16~20年	86	3.358	.749		
	e21~25年	90	3.231	.736		
	f26~30年	36	3.174	.618		
	g31~35年	24	3.281	.984		
	h36~40年	21	3.107	.645		
	i41年以上	4	2.938	.987		
缺乏 工作 的成 就感	a5年以下	2	3.250	.000	.529 (.812)	N.S.
	b6~10年	37	3.005	.852		
	c11~15年	86	3.286	.653		
	d16~20年	90	3.204	.771		
	e21~25年	36	2.839	.736		
	f26~30年	24	2.808	.850		
	g31~35年	21	2.533	.435		
	h36~40年	4	3.000	.712		
	i41年以上	2	2.400	.000		
非人 性化	a5年以下	37	3.077	.976	4.364 (.000)***	f<b,c
	b6~10年	86	3.479	.762		
	c11~15年	90	3.372	.719		
	d16~20年	36	3.259	.853		
	e21~25年	24	3.132	.902		
	f26~30年	21	3.095	.774		
	g31~35年	4	2.917	1.543		
	h36~40年	2	2.833	.000		
	i41年以上	37	3.721	.577		
離職 的意 願	a5年以下	86	3.601	.579	1.664 (.117)	N.S.
	b6~10年	90	3.574	.711		
	c11~15年	36	3.931	.647		
	d16~20年	24	3.833	.494		
	e21~25年	21	3.952	.395		
	f26~30年	4	3.667	.817		
	g31~35年	2	3.667	.000		
	h36~40年	37	3.703	.683		
	i41年以上	86	3.730	.797		

## 六、職稱對職業倦怠之差異

將本研究樣本之職稱對於職業倦怠進行變異數分析，結果如表4-5-6所示。受訪者之職稱在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」構面上皆無顯著，差異，表示受訪者之職稱對職業倦怠並無顯著影響。

表4-5-6 職稱對工作壓力之變異數分析摘要表

構面	職稱	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
身心耗竭	a主任或督導	6	3.125	.542	1.752 (.157)	N.S.
	b護理長	28	3.527	.657		
	c護理師或 護士	256	3.673	.656		
	d專科護理師	10	3.675	.472		
缺乏工作的 成就感	a主任或督導	6	3.000	.671	2.390 (.069)	N.S
	b護理長	28	3.134	.747		
	c護理師或 護士	256	3.287	.750		
	d專科護理師	10	2.700	1.046		
非人 性化	a主任或督導	6	3.067	.677	.082 (.494)	N.S
	b護理長	28	2.929	.782		
	c護理師或 護士	256	3.098	.754		
	d專科護理師	10	2.820	.892		
離職 的意 願	a主任或督導	6	3.306	.806	.636 (.592)	N.S
	b護理長	28	3.101	.856		
	c護理師或 護士	256	3.327	.823		
	d專科護理師	10	3.300	.637		

## 七、服務單位對職業倦怠之差異

將本研究樣本之服務單位對職業倦怠進行變異數分析，結果如表4-5-7所示。服務單位在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」構面上，皆無顯著差異，代表服務單位並不會對職業倦怠造成顯著影響。

表4-5-7 服務單位對職業倦怠之變異數分析摘要表

構面	服務單位	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
身心耗竭	a護理科(部)	17	3.471	.586	1.316 (.221)	N.S
	b急診	29	3.603	.584		
	c門診	38	3.540	.708		
	d一般病房	64	3.723	.614		
	e加護病房	33	3.492	.591		
	f手術室	19	3.579	.741		
	g社區健康(健 檢)中心	17	3.603	.781		
	h護理之家	18	3.875	.708		
	i居家照護	9	3.500	.661		
	j衛生所	33	3.689	.612		
	k其他	23	3.946	.653		
	缺乏工作的成就感	a護理科(部)	17	3.059		
b急診		29	3.241	.705		
c門診		38	3.349	.727		
d一般病房		64	3.316	.937		
e加護病房		33	3.008	.648		
f手術室		19	3.105	.714		
g社區健康(健 檢)中心		17	3.353	.977		
h護理之家		18	3.194	.579		
i居家照護		9	3.222	.618		
j衛生所		33	3.205	.636		
k其他		23	3.533	.847		
非人性化		a護理科(部)	17	2.871	.552	2.581 (.005)**
	b急診	29	3.069	.737		
	c門診	38	3.421	.762		
	d一般病房	64	3.272	.848		
	e加護病房	33	2.915	.781		
	f手術室	19	2.990	.535		
	g社區健康(健 檢)中心	17	2.635	.454		
	h護理之家	18	2.944	.654		
	i居家照護	9	3.311	.672		
	j衛生所	33	2.891	.797		

構面	服務單位	人數	平均值	標準差	F值(p)	事後比較
離職的意願	k其他	23	2.983	.743	0.777 (.651)	N.S
	a護理科(部)	17	3.177	.708		
	b急診	29	3.207	.701		
	c門診	38	3.228	.923		
	d一般病房	64	3.391	.841		
	e加護病房	33	3.152	.686		
	f手術室	19	3.447	.745		
	g社區健康(健檢)中心	17	3.049	.849		
	h護理之家	18	3.482	.741		
	i居家照護	9	3.148	.517		
	j衛生所	33	3.434	.897		
	k其他	23	3.435	1.037		

#### 八、在職進修狀況對工作壓力之差異

以本研究樣本目前是否有在職進修對工作壓力進行獨立樣本t檢定，結果如表4-5-8顯示。目前是否有在職進修之護理人員對「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」構面的同意程度沒有顯著差異，表示目前是否有在職進修並不會影響護理人員的職業倦怠。

表4-5-8 目前是否有在職進修對職業倦怠之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	目前是否有在職進修	人數	平均值	標準差	t值	p值
身心耗竭	是	95	3.6211	.759	-.452	.652
	否	205	3.6610	.598		
缺乏工作的成就感	是	95	3.2158	.834	-.466	.642
	否	205	3.2622	.731		
非人性化	是	95	3.0926	.773	.310	.757
	否	205	3.0634	.755		
離職的意願	是	95	3.2947	.849	-.139	.889
	否	205	3.3089	.807		

## 第六節 工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之相關與迴歸分析

### 一、工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之相關分析

透過皮爾森(Pearson)相關係數分析，本研究樣本的工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠中的各構面相關程度如表4-6-1所示。

在「工作控制」構面與多數構面呈現高度正相關，其中與「工作負荷」、「社會支持」、「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」、「身心耗竭」、「離職的意願」呈現高度正相關；與「缺乏工作的成就感」、「非人性化」沒有相關。

在「工作負荷」構面與多數構面呈現高度正相關，其中與「工作控制」、「社會支持」、「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」、「身心耗竭」、「離職的意願」、「缺乏工作的成就感」呈現高度正相關；與「非人性化」沒有相關。

在「社會支持」構面與多數構面呈現正相關，其中與「工作負荷」、「工作控制」、「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」、「身心耗竭」呈現高度正相關，與「離職的意願」、「缺乏工作的成就感」呈現低度正相關；與「非人性化」沒有相關。

在「舒緩身心的休閒」構面與多數構面呈現相關，其中與「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」呈現高度正相關；與「身心耗竭」、「離職的意願」呈現高度負相關；與「缺乏工作的成就感」呈現低度負相關；與「非人性化」沒有相關。

在「友伴式的休閒」構面與多數構面呈現相關，其中與「休閒情緒改善」呈現高度正相關；與「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「離職的意願」、呈現高度負相關；與「非人性化」沒有相關。

在「休閒情緒改善」構面與「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「離職的意願」呈現高度負相關；與「非人性化」沒有相關。

在「身心耗竭」構面與「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」呈現高度正相關。

在「缺乏工作的成就感」構面與「非人性化」、「離職的意願」呈現高度正相關。

在「非人性化」構面與「離職的意願」呈現高度正相關。

表4-6-1 工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠相關

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
a工作控制	1									
b工作負荷	.640(***)	1								
c社會支持	.580(***)	.438(***)	1							
d舒緩身心的休閒	.578(***)	.590(***)	.428(***)	1						
e友伴式的休閒	.458(***)	.431(***)	.368(***)	.702(***)	1					
f休閒情緒改善	.619(***)	.571(***)	.427(***)	.803(***)	.657(***)	1				
g身心耗竭	.321(***)	.449(***)	.246(***)	-.340(***)	-.289(***)	-.368(***)	1			
h缺乏工作的成就感	.097	.252(***)	-.156(**)	-.181(**)	-.214(***)	-.232(***)	.629(***)	1		
i非人性化	.029	.089	.032	-.008	-.091	-.027	.418(***)	.669(***)	1	
j離職的意願	.256(***)	.443(***)	.121(*)	-.268(***)	-.230(***)	-.270(***)	.611(***)	.537(***)	.552(***)	1

由以上各構面之相關性可知，大多數構面均呈現相關性，只有「非人性化」構面與大多數構面沒有相關性，只與「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」呈現高度正相關。

## 二、工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之迴歸分析

迴歸分析為檢視一個或一個以上自變數與依變數間之量化性關係。研究者可透過迴歸分析預測自變數對依變數之預測力。本研究利用迴歸分析，檢視各變數彼此間之影響關係，如圖4-6-1。

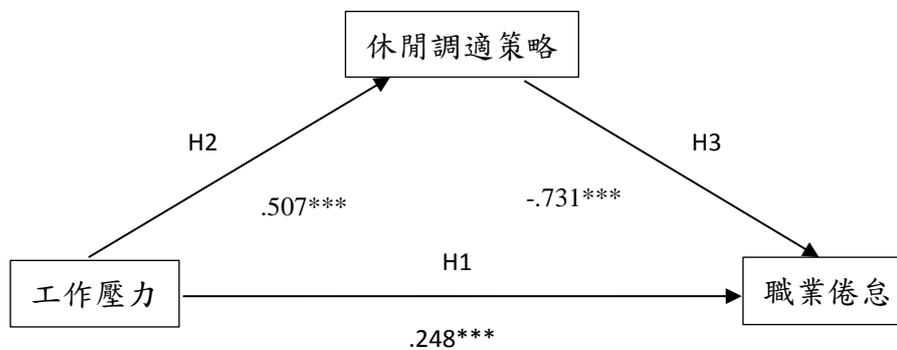


圖4-6-1 本研究迴歸分析圖

(一)工作壓力對職業倦怠迴歸分析

分析受訪者工作壓力對職業倦怠的影響。首先進行「工作壓力」與「職業倦怠」之迴歸分析。經過分析結果F值為19.576，P值為.000，表示「工作壓力」與「職業倦怠」之間存在著統計上的差異。迴歸結果則顯示受訪者「工作壓力」對「職業倦怠」其P值為.000，具有顯著影響，故「工作壓力」對預測「職業倦怠」具有顯著正向影響（表4-6-2），假說一成立。

表4-6-2 工作壓力對職業倦怠迴歸分析

模式	係數		變異數分析		模式摘要		
	未標準化係數 (B)	標準化係數 (Beta)	t 值	顯著性	F 檢定	顯著性	R 平方 調整後 R 平方
常數	2.195		9.292	.000	19.576	.000	.062 .058
工作壓力	.277	.248	4.424	.000			

\* : P < .05    \*\* : P < .01    \*\*\* : P < .001

(二)工作壓力對休閒調適策略迴歸分析

分析受訪者工作壓力對休閒調適策略的影響。首先進行「工作壓力」與「休閒調適策略」之迴歸分析。經過分析結果F值為19.576，P值為.000，表示「工作壓力」與「休閒調適策略」之間存在著統計上的差異。迴歸結果則顯示受訪者「工作壓力」對「休閒調適策略」其P值為.000，具有顯著影響，故「工作壓力」對預測「休閒調適策略」具有顯著正向影響（表4-6-3），假說二成立。

表4-6-3 工作壓力對休閒調適策略迴歸分析

模式	係數		變異數分析		模式摘要		
	未標準化係數 (B)	標準化係數 (Beta)	t 值	顯著性	F 檢定	顯著性	R 平方 調整後 R 平方
常數	1.814		10.545	.000	103.079	.000	.257 .255
工作壓力	.462	0.507	10.153	.000			

\* : P < .05    \*\* : P < .01    \*\*\* : P < .001

### (三) 休閒調適策略對職業倦怠迴歸分析

分析受訪者休閒調適策略對職業倦怠的影響。首先進行「休閒調適策略」與「職業倦怠」之迴歸分析。經過分析結果F值為341.181，P值為.000，表示「休閒調適策略」與「職業倦怠」之間存在著統計上的差異。迴歸結果則顯示受訪者「休閒調適策略」對「職業倦怠」其P值為.000，具有顯著影響，故「休閒調適策略」對預測「職業倦怠」具有顯著負向影響（表4-6-4），假說三成立。

表4-6-4 休閒調適策略與職業倦怠迴歸分析

模式	係數		t 值	顯著性	變異數分析		模式摘要	
	未標準化係數 (B)	標準化係數 (Beta)			F 檢定	顯著性	R 平方	調整後 R 平方
常數	.069		.399	.690	341.181	.000	.534	.532
休閒調適策略	-.893	-.731	-18.471	.000				

\* : P < .05    \*\* : P < .01    \*\*\* : P < .001

### 三、工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠各構面之迴歸分析

迴歸分析為檢視一個或一個以上自變數與依變數間之量化性關係。研究者可透過迴歸分析預測自變數對依變數之預測力。本研究利用迴歸分析，檢視預測各構面對構念之影響關係。

#### (一) 工作控制、工作負荷、社會支持對工作壓力之迴歸分析

分析受訪者工作控制、工作負荷、社會支持對工作壓力的影響。首先進行「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」對工作壓力之迴歸分析。

經過分析預測結果，整體解釋力為93.8% (F=1502.232, p<0.001)，表示「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」對工作壓力存在著統計上的差異。迴歸結果則顯示受訪者「工作控制」、「工作負荷」、「社會支

持」對工作壓力其P值皆為.000，代表在工作壓力構念中的「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」三個構面，皆具有顯著影響，其中又以「工作負荷」對工作壓力之影響最大（表4-6-5）。

表4-6-5 工作控制、工作負荷、社會支持對工作壓力迴歸分析

模式	係數		變異數分析		模式摘要			
	未標準化係數 (B)	標準化係數 (Beta)	t 值	顯著性	F 檢定	顯著性	R 平方	調整後 R 平方
常數	-.065		-1.140	.255	1502.232	.000	.935	.938
工作控制	.370	.385	18.474	.000***				
工作負荷	.326	.4030	21.355	.000***				
社會支持	.324	.367	20.612	.000***				

\* : P < .05    \*\* : P < .01    \*\*\* : P < .001

## (二) 舒緩身心的休閒、友伴式的休閒、休閒情緒改善對休閒調適策略之迴歸分析

分析受訪者的舒緩身心的休閒、友伴式的休閒、休閒情緒改善對休閒調適策略的影響。進行「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」對休閒調適策略之迴歸分析。經過分析預測結果，整體解釋力為45.8% (F=85.124, p<0.001)，表示「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」對休閒調適策略存在著統計上的差異。迴歸結果則顯示受訪者「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」對休閒調適策略其P值皆為.000，代表在休閒調適策略構念中的「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」二個構面，皆具有顯著影響，其中又以「休閒情緒改善」對休閒調適策略之影響最大（表4-6-6）。

表4-6-6 舒緩身心的休閒、友伴式的休閒、休閒情緒改善對休閒調適策略迴歸分析

模式	係數		t 值	顯著性	變異數分析		模式摘要	
	未標準化係數 (B)	標準化係數 (Beta)			F 檢定	顯著性	R 平方	調整後 R 平方
常數	.069		11.882	.000	85.124	.000	.463	.458
舒緩身心的休閒	.018	.024	.308	.758				
友伴式的休閒	.180	.233	3.642	.000***				
休閒情緒改善	.355	.533	7.284	.000***				

\* : P < .05    \*\* : P < .01    \*\*\* : P < .001

### (三)身心耗竭、缺乏工作的成就感、非人性化、離職的意願對職業倦怠之迴歸分析

分析受訪者的身心耗竭、缺乏工作的成就感、非人性化、離職的意願對職業倦怠的影響。首先進行「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」對職業倦怠之迴歸分析。經過分析預測結果，整體解釋力為99.0% (F=7532.048, p<0.001)，表示「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」對職業倦怠存在著統計上的差異。顯示受訪者缺乏工作的成就感、「非人性化」、「離職的意願」對職業倦怠其P 值皆為.000，代表在職業倦怠構念中的「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」三個構面皆具有顯著影響，其中又以「離職的意願」對職業倦怠之影響最大（表4-6-7）。

表4-6-7 身心耗竭、缺乏工作的成就感、非人性化、離職的意願對職業倦怠迴歸分析

模式	係數		t 值	顯著性	變異數分析		模式摘要	
	未標準化係數 (B)	標準化係數 (Beta)			F 檢定	顯著性	R 平方	調整後 R 平方
常數	.024		1.047	.296	7532.048	.000	.990	.990
身心耗竭	.009	.009	1.084	.279				
缺乏工作的成就感	.230	.263	29.166	.000***				
非人性化	.306	.347	42.296	.000***				
離職的意願	.448	.549	69.075	.000***				

\* : P < .05    \*\* : P < .01    \*\*\* : P < .001

綜合以上數據，經過統計分析後，本研究之假說皆獲得驗證：假說一工作壓力對職業倦怠有顯著正向影響，假說二工作壓力對休閒調適策略有顯著正向影響，假說三休閒調適策略對職業倦怠有顯著負向影響。而進一步分析後發現，工作壓力對職業倦怠、工作壓力對休閒調適策略、休閒調適策略對職業倦怠以上三項之影響力，以工作壓力對職業倦怠之影響最低、休閒調適策略對職業倦怠之影響最高，並且工作壓力經由休閒調適策略後，職業倦怠會顯著降低，因此歸納出：工作壓力為自變數，職業倦怠為依變數，工作壓力可經由休閒調適策略後，對職業倦怠帶來負向顯著影響。

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討台東地區護理人員工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之關係，本章將研究的結果，整理歸納成結論，並提出建議供我國政府相關部門及行政當局與各醫院和護理人員之參考，全章共分成三節加以說明：第一節：結論；第二節：建議；第三節：研究範圍與限制。

### 第一節 結論

一、本研究樣本之不同背景變項特徵整理歸納如下

(一) 性別：

本研究的結果顯示，就性別而言，以女性者293人佔絕大多數，佔97.7%；男性只有7人，佔2.3%。

(二) 年齡：

本研究的結果顯示，就年齡而言，以31~40歲者137人為最多，佔45.7%。

(三) 婚姻狀況：

本研究的結果顯示，就婚姻狀況而言，以已婚者佔最多189人，佔樣本的63.0%。

(四) 教育程度：

本研究的結果顯示，就教育程度而言，以大學學歷者最多為185人，佔樣本的61.7%。

(五) 從事護理工作年資：

本研究的結果顯示，就從事護理工作年資而言，以11~15年者90人為最多，佔樣本的30.0%；其次為6~10年者86人，佔樣本的28.7%。

(六) 職稱：

本研究的結果顯示，就工作職稱而言，以護理師或護士者256人為大多數，佔樣本的85.3%。

(七) 服務單位：

本研究的結果顯示，就服務單位而言，以服務於一般病房者64人為最多，佔樣本的21.3%；其次為服務於門診者38人，佔樣本的12.7%。

(八) 在職進修狀況：

本研究的結果顯示，就在職進修狀況而言，以目前無在職進修者佔多數205人，佔樣本的68.3%。

綜合以上人口背景變項，推論台東地區護理人員以已婚、31-40歲、大學學歷女性護理師或護士居多，從事護理工作年資為11-15年、服務於門診為最多，且目前大部分沒有在職進修。

## 二、本研究樣本在工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之特性

### (一) 工作壓力之特性

受訪者在工作壓力量表的答題反應，在「工作負荷」構面的平均得分最高，構念平均數為3.829。

### (二) 休閒調適策略之特性

受訪者在休閒調適策略量表的答題反應，在「舒緩身心的休閒」構面的平均得分最高，構念平均數為3.757。

### (三) 職業倦怠之特性

受訪者在職業倦怠量表的答題反應，在「身心耗竭」構面的平均得分最高，構念平均數為3.648。

整理以上數據可推論，台東地區護理人員在面對工作壓力時，以工作負荷最使其感受到壓力，進而產生職業倦怠時，當中的身心耗竭帶來的影響最鉅，而從事休閒調適策略時，則以舒緩身心的休閒為主要型態。

## 三、不同背景變項的工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之差異情形

### (一) 工作壓力的差異情形

#### 1. 就性別而言：

不同性別的受訪者在工作壓力構念上，「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」三個構面並無達到顯著差異，因此推論不同性別的台東地區護理人員在工作壓力構念並無顯著的差異。

#### 2. 就年齡而言：

不同年齡的受訪者在工作壓力構念上，「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」三個構面皆已達到顯著差異：在「工作控制」構面，21~30歲顯著低於41~50歲；在「工作負荷」構面，21~30歲顯著低於41~50歲；在「社會支持」構面，21~30歲顯著低於41~50歲及51~60歲，31~40歲顯著低於51~60歲。綜合以上，推論不同年齡層的台東地區護理人員在工作壓力構念有顯著的差異，大致上來說，年齡較大者工作壓力感受較明顯。

3. 婚姻狀況而言：

不同婚姻狀況的受訪者在工作壓力構念上，其中的「工作負荷」構面達到顯著差異，已婚者顯著低於離婚者。在「工作控制」、「社會支持」構面上，不同的婚姻狀況並無顯著差異。因此推論台東地區護理人員婚姻狀況對工作壓力會有部分影響，已婚者在工作負荷的感受上低於離婚者。

4. 就教育程度而言：

不同教育程度的受訪者在工作壓力的構念上，「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」三個構面皆未達到顯著差異，因此推論台東地區護理人員教育程度的差異性在工作壓力構念並未帶來顯著的影響。

5. 就從事護理工作年資而言：

不同護理工作年資的受訪者在工作壓力構念上，在「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」三個構面皆無達到顯著差異，因此推論台東地區不同護理工作年資之護理人員在工作壓力構念並無顯著的影響。

6. 就職稱而言：

不同職稱的受訪者在工作壓力構念中，「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」三個構面皆無達到顯著差異，由此推論不同職稱的台東地區護理人員在工作壓力構念並無顯著的差異。

7. 就服務單位而言：

不同服務單位的受訪者在工作壓力構念上，其中「工作控制」、「工作負荷」構面上有顯著差異：在「工作控制」構面，服務於護理科(部)者顯著低於居家照護者；在「工作負荷」構面，服務於門診者顯著低於手術室、衛生所者。在「社會支持」構念上並無顯著差異，由此推論台東地區護理人員服務單位的差異性在工作壓力有部分顯著影響。

8. 就是否有在職進修而言：

目前是否有在職進修的受訪者在工作壓力的構念上，其中「工作控制」構面具有顯著差異，但在「工作負荷」、「社會支持」構面沒有顯著差異，由此推論台東地區護理人員是否有在職進修，在工作

壓力構念有部分顯著影響。

綜合以上，推論台東地區護理人員在工作壓力構念，年齡較大者工作壓力感受較明顯，已婚者在工作負荷的感受上低於離婚者，服務單位的差異性有部分顯著影響，是否有在職進修有部分顯著影響。

## (二) 休閒調適策略的差異情形

### 1. 就性別而言：

不同性別的受訪者在休閒調適策略構念上，「工作控制」、「工作負荷」、「社會支持」三個構面皆無達到顯著差異，推論不同性別的台東地區護理人員在休閒調適策略構念並無顯著的差異。

### 2. 就年齡而言：

不同年齡的受訪者在休閒調適策略構念上，在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」三個構面皆已達到顯著差異：在「舒緩身心的休閒」構面，21~30歲顯著低於41~50歲；在「友伴式的休閒」構面，21~30歲、31~40歲、41~50歲皆顯著高於51~50歲；在「休閒情緒改善」構面，21~30歲及31~40歲顯著低於41~50歲，推論不同年齡層的台東地區護理人員在休閒調適策略構念有顯著的差異，年齡較大者在「舒緩身心的休閒」、「休閒情緒改善」二個構面上感受程度較高，年齡較小者則在「友伴式的休閒」構面上感受程度較高。

### 3. 就婚姻狀況而言：

不同婚姻狀況的受訪者在休閒調適策略構念上，「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」三個構面皆無顯著差異，推論出婚姻狀況的差異對台東地區護理人員的休閒調適策略沒有顯著影響。

### 4. 就教育程度而言：

不同教育程度的受訪者在休閒調適策略構念上，「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」三個構面皆無達到顯著差異，因此推論不同教育程度的台東地區護理人員在休閒調適策略構念並沒有顯著的差異。

### 5. 就從事護理工作年資而言：

不同護理工作年資的受訪者在休閒調適策略構念上，「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」三個構面皆無達到顯著差異，因此推論不同護理工作年資的台東地區護理人員在休閒調適策略構念並無顯著的差異。

6. 就職稱而言：

不同職稱的受訪者在休閒調適策略構念上，「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」三個構面皆無達到顯著差異，因此推論不同職稱的台東地區護理人員在休閒調適策略構念並無顯著的差異。

7. 就服務單位而言：

不同服務單位的受訪者在休閒調適策略構念上，「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」、「休閒情緒改善」三個構面皆無達到顯著差異，因此推論服務於不同單位的台東地區護理人員在休閒調適策略構念並無顯著的差異。

8. 就是否有在職進修而言：

目前是否有在職進修的受訪者在休閒調適策略構念上，其中「休閒情緒改善」構面具有顯著差異，但在「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」構面沒有顯著差異，因此推論台東地區護理人員是否有在職進修，在休閒調適策略構念有部分顯著影響。

綜合以上，推論台東地區護理人員在休閒調適策略構念，年齡較大者在「舒緩身心的休閒」、「休閒情緒改善」上感受程度較高，年齡較小者則在「友伴式的休閒」構面上感受程度較高，另外，是否有在職進修有部分顯著影響。

(三) 台東地區護理人員職業倦怠的差異情形

1. 就性別而言：

不同性別的受訪者在職業倦怠構念上，「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」四個構面皆無達到顯著差異，因此推論不同性別的台東地區護理人員在職業倦怠構念並無顯著的差異。

2. 就年齡而言：

不同年齡的受訪者在職業倦怠構念上，「非人性化」、「離職的意願」

構面上有顯著差異：在「非人性化」構面，21~30歲顯著低於41~50歲及51~60歲；在「離職的意願」構面，31~40歲、41~50歲皆顯著高於51~60歲。在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」構面上，年齡的差異並無顯著差異，綜合以上，推論出年齡較大者，對「非人性化」感受程度較高，年齡較小者，對「離職的意願」感受成較大。

3. 就婚姻狀況而言：

不同婚姻狀況的受訪者在職業倦怠構念中，在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」四個構面皆無達到顯著差異，因此推論不同婚姻狀況的台東地區護理人員在職業倦怠構念並無顯著的差異。

4. 就教育程度而言：

不同教育程度的受訪者在職業倦怠構念上，「缺乏工作的成就感」、「非人性化」構面上有顯著差異，專科學歷顯著低於大學學歷者。在「身心耗竭」、「離職的意願」構面上，教育程度並無顯著差異，因此推論台東地區護理人員學歷較低者在職業倦怠構念，「缺乏工作的成就感」、「非人性化」感受程度較低。

5. 就從事護理工作年資而言：

不同護理工作年資的受訪者在職業倦怠構念上，其中「非人性化」構面上有顯著差異，從事護理工作年資26~30年者顯著低於6~10年及11~15年者。在「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「離職的意願」構面上，則皆無顯著差異，因此推論台東地區護理人員不同的護理工作年資在職業倦怠構念有部分顯著差異，從事護理工作年資較少者在「非人性化」的感受程度較高。

6. 就職稱而言：

不同職稱的受訪者在職業倦怠構念上，「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」四個構面皆無達到顯著差異，因此推論不同職稱的台東地區護理人員在職業倦怠構念並無顯著的差異。

7. 就服務單位而言：

不同服務單位的受訪者在職業倦怠上，「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」四個構面皆無達到顯

著差異，因此推論服務於不同單位的台東地區護理人員在職業倦怠構念並無顯著的差異。

8. 就是否有在職進修而言：

目前是否有在職進修的受訪者在職業倦怠構念上，「身心耗竭」、「缺乏工作的成就感」、「非人性化」、「離職的意願」四個構面都沒有顯著差異，表示目前是否有在職進修並不會對台東地區護理人員的職業倦怠造成顯著的影響。

綜合以上，歸納推論台東地區護理人員在職業倦怠構念，以年齡較大、學歷較高、從事護理工作年資較少者，對「非人性化」感受程度較高；年齡較小者，對「離職的意願」感受程度較高；學歷較低者「缺乏工作的成就感」感受程度較低。

(四) 台東地區護理人員之工作壓力對職業倦怠之影響分析

根據本研究結果，台東地區護理人員之工作壓力對職業倦怠分析發現，其標準化係數為0.248，t值為4.424，達到統計上的顯著水準 ( $P=0.000^{***}$ )，具有正向的影響，因此假說一成立，表示台東地區護理人員之工作壓力對職業倦怠具有正向顯著影響。

(五) 台東地區護理人員之工作壓力對休閒調適策略之影響分析

根據本研究結果，台東地區護理人員之工作壓力對休閒調適策略分析發現，其標準化係數為0.507，t值為10.153，達到統計上的顯著水準 ( $P=0.000^{***}$ )，具有正向的影響，因此假說二成立，表示台東地區護理人員之工作壓力對休閒調適策略具有正向顯著影響。

(六) 台東地區護理人員之休閒調適策略對職業倦怠之影響分析

根據本研究結果，台東地區護理人員之休閒調適策略對職業倦怠分析發現，其標準化係數為-0.731，t值為18.471，達到統計上的顯著水準 ( $P=0.000^{***}$ )，具有負向的影響，因此假說三成立，表示台東地區護理人員之休閒調適策略對職業倦怠具有負向顯著影響。

(七) 台東地區護理人員之工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠之影響分析

根據本研究顯示，假說一工作壓力對職業倦怠標準化係數為0.248，假說二工作壓力對休閒調適策略標準化係數為0.507，假說三休閒調適策略對職業倦怠標準化係數為-0.731，三項假說皆達到顯著差異，因此三項假說皆成立。

工作壓力對職業倦怠標準化係數為0.248，而工作壓力對職業倦怠經過中介因子休閒調適策略介入後，標準化係數為0.371，因此可知休閒調適策略為一項重要的部分中介變項。

當護理人員愈感到工作壓力大時，其職業倦怠感亦提高，如果能透過休閒調適策略其職業倦怠感會降低，故工作壓力對職業倦怠，會透過休閒調適策略而有影響，是為其中介機制，進一步來說，因工作壓力造成之職業倦怠，可透過加入休閒調適策略的部分中介影響，使職業倦怠感受降低。

## 第二節 建議

本節將針對研究的主要發現及結論，對相關行政機關、各醫院、護理人員提出實質之相關建議。

### 一、對醫院管理層級的建議

#### (一) 規劃與改善勞動條件，改善臨床護理人力不足

本研究發現，在工作壓力的量表中，以「工作負荷」構面平均得分最高，平均數為3.829，顯示護理人員工作壓力中，沉重的工作負荷最讓其產生壓力。因此，最根本的方法是改善職場勞動條件，降低工作負荷，提高護理照護品質。安排護理人力及排班時應減少超時情況，能多方考慮單位特性及護理人員生理狀況。並制定保障薪資福利，增聘充足的護理人員，改善工作環境，建立與醫院上層的溝通管道，減少暴露於暴力及騷擾的情況。以及設立健身設備、提供營養餐，設立固定的支持團體或交流平台，減輕護理人員整體的疲勞，提升護理人員整體的健康狀況。

#### (二) 透過教育方式，宣導推廣休閒的價值

本研究發現，在休閒調適策略的量表中，以「舒緩身心的休閒」方面平均得分最高，平均數為3.757。研究已證實某些休閒型態除可減少壓力外，亦可提升正面情緒或減少負面心情。醫院管理層級應重視此問題，積極規劃各種類型的休閒活動與課程，並將相關資訊傳達給護理人員，甚至以獎勵方式鼓勵其多參加休閒活動，以加強護理人員對休閒生活的重視和積極參與的態度，只有對休閒效益的認知並無法真正減低護

理人員的工作倦怠，因此必須要親身去體驗休閒活動才能夠減緩其工作倦怠。如此可改善護理人員的工作壓力，增進身心的健康，進一步降低職業倦怠。

### (三) 依人員個別需求彈性排班，建立民眾尊重護理人員的觀念

本研究發現護理人員在職業倦怠的量表中以在「身心耗竭」構面的平均得分最高，平均數為3.648。過去相關研究指出固定班別的排班方式，能降低工作壓力與職業倦怠以及較高的工作滿意度，因此醫院管理層級最好能與其協調，依其意願盡量固定上班班別，如此較能調整生理時差且能妥善安排自己的時間。建立一個安全零暴力、全民尊重護理人員的醫療環境，讓護理人員在繁重的工作中能感受到自己被尊重對待，在生理上覺得辛勞疲憊的同時，能在心理上有所安慰，不至於雪上加霜，造成生理及心理上的雙重壓力。

## 二、對護理人員的建議

### (一) 了解護理工作的性質與意涵

在醫療團隊中護理是不可或缺的一部分，工作壓力來自四面八方，有可能是院內其他的同事或上司，抑或是病人、家屬，甚至是自己給自己的壓力或要求，因此需學習人際關係的互動技巧與溝通方式，以減少誤解與衝突。另護理人員因作息關係生活圈較小，需加強與同事之間的關係，建立互助互諒的工作夥伴關係，除助於降低工作壓力外，因工作時間相似，亦可結伴從事休閒活動，或抒發自己在工作上負面的情緒及工作壓力。

### (二) 做好時間管理與學習個人紓壓方式

護理人員雖為輪班，但亦可規劃自己休假的時間來從事休閒活動，例如適度的運動與培養休閒嗜好，藉此遠離一成不便的生活，以減輕生理及心理的疲憊感。長期工作不但造成生理的疲累，亦會引起心理的耗竭，因此尋求適合自己時間、舒適且感興趣的休閒，藉由休閒調適來緩解工作壓力帶來的職業倦怠，亦可提升個人回到職場後的工作品

質。

### (三) 為自己量身訂做休閒活動

許多研究證實休閒活動可以提供人們多重效益，不僅可以增加生理機能、放鬆心情，同時也可以提升生活品質。護理人員生活空間較窄，可藉由休閒調適策略，拓展自己的生活圈，從與他人的互動或從事休閒活動當中，來調解工作或生活所面臨的壓力。因工作的時間或個人特質的不同，選擇適合自己的休閒活動，定期參與，養成習慣，有助於提升自己的身心健康。

## 第三節 研究範圍與限制

本研究之研究對象是以現職為台東地區各醫院、診所、衛生所、護理或安養機構等護理人員，包括護理師及護士。本研究以問卷調查方式蒐集資料，採便利抽樣的方式進行調查，探討台東地區護理人員工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠三者之相關性，並分析研究對象之背景變項不同是否會對工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠有影響。

本研究若能擴大研究對象，針對其他地區護理人員進行調查，並將研究的結果與本研究做比較，應更具有意義與貢獻。另外，研究對象抽樣方式若能使用隨機抽樣、立意抽樣、分層抽樣等方式，可能更能夠代表母群體，可以使得樣本更具代表性。

本研究因研究者受時間、人力、物力限制，僅探討護理人員的工作壓力、休閒調適策略與職業倦怠，未來的研究者在背景變項可加上工作時間、年收入、醫院福利措施、上班班別、有無子女……等因素，另外在依變項亦可探討休閒效益、休閒態度、休閒需求、休閒類型……等，以使研究的結果更臻完善。

針對護理人員的各項研究調查，目前多數皆是進行量化的研究，若能夠輔以質化的訪談，以一對一個別面對面的問答方式，應該能夠更深入的了解護理人員的問題，使研究更具價值性，更能幫助護理人員改善目前惡劣的工作環境，以提升護理人員的生活品質。

## 參考文獻

### 一、中文部分

#### 期刊論文

- 于瀾、林秀美(2015)。馬偕紀念醫院臺東分院醫事放射師其工作壓力、身心健康狀態之關係。《臺灣應用輻射與同位素雜誌》，11(2)，1115-1122。
- 史麗珠、張薰榕、劉孟茹、鄭秀貴(2007)。醫療工作的壓力源感受量表之設計及信效度檢定。《臺灣公共衛生雜誌》，26(6)，452-461。
- 何清治、洪錦墩、劉偉文、李美文、李明輝(2014)。某區域醫院從業人員工作壓力、工作滿意度與離職傾向—以工作支持維調節變項。《醫學與健康期刊》，3(2)，25-36。
- 吳青芳、王雅容(2014)。腫瘤護理人員之工作倦怠。《腫瘤護理雜誌》，14(2)，1-7。
- 吳秀麗、蔡文憲、許志賢(2010)。護理人員職業倦怠對休閒調適之研究。《休閒事業研究》，8(3)，145-167。
- 吳惠琪、張學善(2011)。醫療機構護理人員情緒智慧與職業倦怠關係之研究。《澄清醫護管理雜誌》，7(4)，12-23。
- 李秀璋、張志銘(2016)。桃園市國小教師工作壓力、情緒管理與休閒調適策略之關係。《運動與遊憩研究》，10(4)，98-117。
- 李卿雲(2013)。台灣東部某區域醫院護理人員情緒勞務及心理健康之關係。《領導護理》，14(3)，23-35。
- 明金蓮、黃惠美、洪曉佩、曾麗華、黃美淑、江淑華、董貞吟(2016)。以系統性文獻回顧探討護理人員職場暴力現況與影響。《臺灣公共衛生雜誌》，35(2)，116-135。
- 林明芳、陳建和、蔡淑婷、吳文正(2014)。精神科護理人員的工作壓力、休閒因應策略、休閒參與和健康關係之研究。《精神衛生護理雜誌》，8(2)，11-24。
- 林菁真、王淑治、甘唐沖、高春華(2008)。圓山大飯店員工之工作壓力、職業倦怠與身心健康狀況之研究。《生物與休閒事業研究》，6(2)，143-164。
- 林倩如、鄧之卿(2012)。空服員情緒智力對情緒耗竭關係之研究：以休閒調適策略與知覺上司支持為調節變項。《輔仁民生學誌》，18(2)，63-85。
- 林雅雯、黃鈺雯(2014)。團隊氣氛、情緒勞務與醫師職業倦怠之關係：多層次研究模式。《臺灣公共衛生雜誌》，33(3)，271-289。

- 林繼正、陳淑芬(2008)。建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況影響模式。《運動休閒管理學報》，5(1)，1-17。
- 洪瑞斌(2013)。職業倦怠研究在台灣之回顧與前瞻。《人力資源管理學報》，13(3)，107-140。
- 張良漢(2006)。金融從業人員工作壓力、休閒調適及身心健康狀況之研究。《Asian Journal of Management and Humanity Science》，1(1)，161-174。
- 張翠芬、陳重光、陳敏加(2016)。不同類型醫院護理人員特質、工作壓力、工作滿意度與離職傾向之相關性研究-以六家地區醫院及四家區域醫院為例。《澄清醫護管理雜誌》，12(2)，28-38。
- 張彩秀、陳妮婉(2016)。在職進修護理人員睡眠品質及其相關因素之探討。《澄清醫護管理雜誌》，12(3)，21-28。
- 張翠芬、陳重光、陳敏加(2015)。不同類型醫院護理人員特質、工作壓力、工作滿意度與離職傾向之相關性研究—以六家地區醫院及四家區域醫院為例。《澄清醫護管理雜誌》，12(2)，28-38。
- 張薰榕、史麗珠、邱孟君、沈昱名、林雪蓉(2012)。台灣健保總額預算期間臨床護理人員的工作感受及工作壓力。《中華職業醫學雜誌》，19(1)，15-27。
- 張璿方、陳淑貞、尹玟、李易靜、蔡育倫、廖珍娟(2017)。探討北區不同等級醫院加護病房護理人員自覺職業危害、工作壓力與護理人員留任意願之相關性。《中華職業醫學雜誌》，24(1)，9-22。
- 梁鈞瑜、楊嘉禎、王桂芸(2015)。營造正向護理執業環境之現況剖析及改善策略。《源遠護理》，9(1)，19-25。
- 莊蕙琿、楊順富(2011)。護理人員職業倦怠與組織承諾相關之研究：以中部區域教學醫院為例。《澄清醫護管理雜誌》，7(2)，51-60。
- 陳宥蓁、徐明儀、尹裕君、林麗英、張淑真(2012)。醫院護理管理者工作壓力源與工作壓力因應策略之研究。《護理暨健康照護研究》，2，94-105。
- 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。
- 陳朝鍵、湯大緯、陳兆南、林妙笠(2015)。主題餐廳員工工作壓力對幸福感之影響：以休閒調適策略為干擾變項。《運動休閒餐旅研究》，10(2)，18-39。
- 黃任閔、謝文偉、陳文蘭(2014)。屏東縣國小教師工作壓力、休閒調適策略與身心健康之研究。《彰化師大體育學報》，13，93-108。
- 陳寬裕、簡翊芬、顏良謀(2013)。休閒調適策略於角色間衝突與幸福感關係的緩衝效果。《人文社會科學研究》，7(1)，27-49。
- 黃惠鈺、趙銘崇、高有怡、張敏玉、楊馨怡(2016)。部份工時勞動力投入與護

- 理人員工作壓力關係之研究。《榮總護理》，33(4)，407-418。
- 黃景燦(2013)。從美國醫師調查反思台灣醫療環境現況。《臺灣醫界》，56(4)，50-53。
- 黃麗玲、黃薇瑄、葉德豐、鍾燕宜、林川雄、黃建財(2015)。護理人員超時工作與疲勞之相關性分析。《休閒運動保健學報》，8，10-25。
- 蔡惠娜、陳莊春、魏淑君、劉淑如、鄭靜瑜(2014)。護理人員的工作壓力、倦怠及離職意願之相關探討。《長庚科技學刊》，21，75-86。
- 蔣玉滿、郭美玲、王淑惠、黃珊、李易蓁(2016)。門診跟診人員工作壓力事件困擾程度、生理數值與生活品質之相關性。《護理雜誌》，63(1)，68-77。
- 鄧素文(2014)。臺灣護理人力概況與解決策略。《護理雜誌》，61(2)，5-12。
- 楊超欽、朱正一、陳春明、邱議瑩(2016)。精神科護理人員工作壓力與情緒智力對自覺健康生活品質之影響。《醫務管理期刊》，17(2)，79-96。
- 鄭三權(2012)。嘉義縣地區大型醫療機構護理人員工作倦怠、休閒調適及休閒效益之研究。《亞洲高齡健康休閒及教育學刊》，1(1)，106-120。
- 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。《慈濟醫學雜誌》，11(2)，161-170。
- 盧玉羸、陳瑞貞、梁淑媛、吳淑芳(2014)。護理人員之工作壓力與職場疲勞之相關性探討。《護理暨健康照護研究》，10(4)，276-285。
- 鍾惠君、陳月枝、章淑娟、林金定、許文林、謝宗成(2014)。休閒調適策略對於護理人員健康促進生活型態的影響因素探討。《志為護理》，13(2)，58-66。
- 蔣玉滿、郭美玲、王淑惠、黃珊、李易蓁(2016)。門診跟診人員工作壓力事件困擾程度、生理數值與生活品質之相關性。《護理雜誌》，63(1)，68-77。

## 圖書

- 邱皓政(2006)。《量化研究與統計分析(基礎版):SPSS 中文視窗版資料分析範例解析》。臺北:五南。
- 邱皓政(2010)。《量化研究與統計分析—SPSS(PASW)資料分析範例(五版)》。臺北:五南。
- 陸洛(2007)。《華人的幸福觀與幸福感》。《心理學應用探索》，9(1)，19-30。
- 陳寬裕、王正華(2011)。《論文統計分析實務:SPSS 與 AMOS 的運用》。臺北:五南。

蕭文龍(2013)。統計分析入門與應用：SPSS 中文版+ PLS-SEM(SmartPLS)。臺北：基峰。

#### 博碩士論文

吳秀麗(2010)。護理人員職業倦怠、休閒調適及休閒效益之研究。未出版碩士論文。亞洲大學國際企業學系研究所，台中。

吳岱蓁(2014)。影響高雄市國小附設幼兒園教師工作滿意度因素之研究。未出版碩士論文。樹德科技大學經營管理研究所，高雄。

吳姿瑩(2015)。病人安全文化量表新增職業倦怠構面之信效度分析。未出版碩士論文。國立台灣大學，台北。

吳雅筠(2007)。休閒緩衝壓力模式與休閒壓抑壓力模式比較分析之研究。未出版碩士論文。高雄餐旅學院旅遊管理研究所，高雄。

吳勤啟(2013)。羽球選手壓力知覺、競技倦怠及休閒活動參與相關之研究。未出版碩士論文。朝陽科技大學休閒事業管理系研究所，台中。

吳淑如(2010)。長期照顧機構護理人員之賦權、個人效應及留職意願模式之建構。未出版碩士論文。高雄醫學大學物理學系研究所，高雄。

林芳如(2011)。台中地區護理人員執業環境、家庭支持與職業倦怠之研究。未出版碩士論文。中臺科技大學健康產業管理研究所，台中。

林思婷(2014)。臨床護理人員職場疲勞、工作特質與健康指標之關聯探討。未出版碩士論文。臺北醫學大學公共衛生學系暨研究所，台北。

林俊佑(2011)。工作壓力與社會支持對職業倦怠、工作滿意及生活品質之影響—以臺灣地區自殺關懷訪視員為例。未出版碩士論文。中原大學心理學研究所，桃園。

林麗娟(2008)。工作壓力、職業倦怠與工作績效關係之研究—以台中郵局為例。未出版碩士論文。臺中科技大學事業經營研究所，台中。

莊金龍(2016)。工作壓力、休閒調適策略及身心健康關係之研究—以保安警察第五總隊員警為例。未出版碩士論文。義守大學企業管理學系研究所，高雄。

郭彥君(2013)。醫師工作負荷與職業倦怠、憂鬱傾向、職業滿意度及醫療糾紛之關係。未出版碩士論文。臺灣大學健康政策與管理研究所，台北。

許靖岱(2011)。護理人員輪班現況調查。未出版碩士論文。長榮大學護理學研究所，台南。

梁翠媛(2014)。國小特殊教育教師心理資本、工作壓力與職業倦怠之相關研

- 究。未出版碩士論文。樹德科技大學幼兒保育系研究所，高雄。
- 陳宇源(2013)。司法調查人員工作壓力與休閒調適策略之研究。未出版碩士論文。朝陽科技大學休閒事業管理系研究所，台中。
- 陳宜傳(2015)。臺灣不同科別之臨床護理人員其工作壓力源與心理健康探討。未出版碩士論文。臺灣大學護理學研究所，台北。
- 陳香妍(2016)。組織公民行為、組織公平為干擾變數下工作壓力、職業倦怠與離職傾向之研究—以高屏地區書記官為例。未出版碩士論文。義守大學管理學系研究所，高雄。
- 陳淑芬(2008)。建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況之影響。未出版碩士論文。國立嘉義大學管理學院研究所，嘉義。
- 蔡佩宜(2009)。國小教師工作壓力、休閒調適策略與健康相關生活品質之相關研究。未出版碩士論文。國立臺北教育大學國民教育學系研究所，台北。
- 黃詩涵(2013)。臨床護理人員工作壓力、專業承諾與離職傾向之相關性。未出版碩士論文。中國醫藥大學醫務管理學系研究所，台中。
- 鍾吉晟(2015)。外勤消防人員工作壓力與工作滿意度之研究—以高雄市消防局第六大隊為例。未出版碩士論文。義守大學管理學系研究所，高雄。

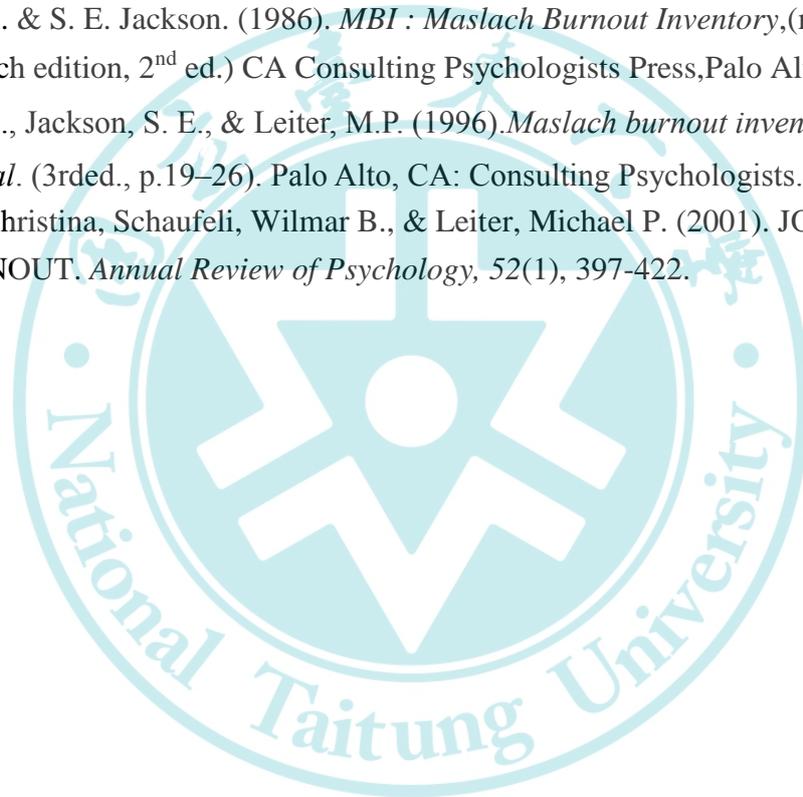
#### 網路資源及其他

- 中華民國護理師護士公會全國聯合會網站(2016)。台閩地區護理人員統計表-106年4月。線上檢索日期：2017年5月25日。網址：  
<http://www.nurse.org.tw/DataSearch/ManpowerAll.aspx#>

## 二、英文部分

- Coleman, D. (1993). Leisure based social support, leisure disposition and health. *Journal of Leisure Research*, 25(4), 350-361.
- Coleman, D., & Iso-Ahola, S. E., (1993). Leisure and health: the role of social support and self-determination. *Journal of Leisure Research*, 25(2), 111-128.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burnout." *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Godbey, G. (1994). *Leisure in your life: An exploration*. State College, PA: Venture Publishing.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research*, 11(2), 213-218.
- Hull IV, R. B., & Michael, S. E. (1995). Nature-based recreation, mood change, and stress restoration. *Leisure Sciences*, 17, 1-14.
- Iso-Ahola, S. E., & Park, C. J. (1996). Leisure-related social support and self-determination as buffer of Stress-Illness relationship. *Journal of Leisure Research*, 28(3), 169-187.
- Iso-Ahola, S. E. (1997). *A psychological analysis of leisure and health*. In J. Haworth (Ed.), *Work, leisure and well-being*. 131-144. New York: Routledge.
- Ivancevich, T. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work : A managerial perspective*. Glenview, IL : Scott, Foresman & Cony
- Iwasaki, Y., & Mannell, R. C. (2000). Hierarchical dimensions of leisure stress coping. *Leisure Sciences*, 22(3), 163-181.
- Iwasaki, Y., & Mannell, R. C. (2000). The effects of leisure beliefs and coping strategies on stress-health relationships: A field study. *Leisure Studies*, 24(1), 3-57.
- Iwasaki, Y. (2003). The impact of leisure coping beliefs and strategies on adaptive outcomes. *Leisure Studies*, 22, 93-108.
- Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. (2013). Burnout in relation to specific contributing factors and health outcomes among nurses: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(6), 2214-2240
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen burnout inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Lavandero, R. (1981). Nurse burnout: what can we learn? *The Journal of Nursing Administration*, 11(11-12), 17-23.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.

- Lazarus, R. S. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, 55(6), 665-673.
- Maslach, C. (1977). *Burn-out: A socialpsychological analysis*. Paper presented at the Conferences of the American Psychological Association Convention, San Francisco, USA.
- Maslach, C. (1982). *Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon*. In W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. (1982). The Client Role in Staff Burnout. *Journal of Social Issue*, 34(4), 111-124
- Maslach, C. & S. E. Jackson. (1986). *MBI : Maslach Burnout Inventory*, (manual research edition, 2<sup>nd</sup> ed.) CA Consulting Psychologists Press, Palo Alto.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. (3<sup>rd</sup> ed., p.19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B., & Leiter, Michael P. (2001). JOB BURNOUT. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.



## 附錄一 預試問卷

親愛的護理先進 您好：

首先感謝您撥空填寫這份問卷。

這是一份學術性的問卷，其目的在了解台東地區護理人員的工作壓力、休閒調適策略和職業倦怠的關聯。您提供的寶貴資料，有助於台東地區護理人員休閒調適策略計畫之參考依據。

本問卷資料僅供學術研究之用，內容絕對保密，不對外公開，敬請放心填答。

敬祝 心想事成

國立台東大學師範學院休閒事業管理碩士在職專班

指導教授 張凱智 博士

研究生 謝宜庭 敬上

### 一、個人基本資料

A1 性別：1. 男 2. 女

A2 年齡：1. 20歲以下 2. 21~30歲 3. 31~40歲 4. 41~50歲  
5. 51~60歲 6. 61歲以上

A3 婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 離婚 4. 鰥寡

A4 教育程度：1. 高職 2. 專科 3. 大學 4. 研究所（含以上）

從事護理工作年資：

A5 1. 5年以下 2. 6年~10年 3. 11年~15年 4. 16年~20年  
5. 21年~25年 6. 26年~30年 7. 31年~35年 8. 36年~40年  
9. 41年以上

A6 職稱：1. 主任或督導 2. 護理長 3. 護理師或護士 4. 專科護理師

服務單位：

A7 1. 護理科(部) 2. 急診 3. 門診 4. 一般病房 5. 加護病房  
6. 手術室 7. 社區健康(體檢)中心 8. 護理之家 9. 居家照護  
10. 衛生所 11. 其他( )

A8 目前是否有在職進修：1. 是 2. 否

### 二、工作壓力量表

名詞說明：

「工作壓力」是指對工作無法適應所引發的一些生理或心理的反應，進而影響身體或心理健康的重要因素。

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
B1	在工作中，我需要學習新的事物	<input type="checkbox"/>				
B2	在工作中，我必須具有創新的想法	<input type="checkbox"/>				
B3	我的工作需要較高的技術或專業	<input type="checkbox"/>				
B4	我的工作內容通常是多元的、多樣的	<input type="checkbox"/>				
B5	在工作中，我的意見具有影響力	<input type="checkbox"/>				
B6	在工作中，我有機會展現才能或專業	<input type="checkbox"/>				
B7	我的工作大致上來說是辛苦的	<input type="checkbox"/>				
B8	我的工作大致上來說是耗體力的	<input type="checkbox"/>				
B9	我的工作會需要長時間集中注意力	<input type="checkbox"/>				
B10	我的工作大致上來說是忙碌的	<input type="checkbox"/>				
B11	我的工作環境有人力不足的現象	<input type="checkbox"/>				
B12	我的主管會關心部屬的福利	<input type="checkbox"/>				
B13	我的主管會聽取我的意見	<input type="checkbox"/>				
B14	我的主管能成功的組織部屬一起工作	<input type="checkbox"/>				
B15	我的同事會把份內的工作做好	<input type="checkbox"/>				
B16	我的同事是友善的	<input type="checkbox"/>				
B17	我的同事在需要時，會互相幫忙	<input type="checkbox"/>				

### 三、休閒調適策略量表

名詞說明：

「休閒調適策略」是指當人們遭遇立即性壓力情境，透過休閒所產生的調適行為或認知的改變來幫助他們調適壓力。

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
C1	我會利用休閒來暫時避開壓力問題	<input type="checkbox"/>				
C2	從事休閒是我調適壓力的方式之一	<input type="checkbox"/>				
C3	休閒過後能讓我恢復，繼續接下來的忙碌	<input type="checkbox"/>				
C4	休閒過後能讓我面對問題時有全新的角度	<input type="checkbox"/>				
C5	從事休閒後，能讓我重振精神來解決問題	<input type="checkbox"/>				
C6	我會以短期度假的方式來解決壓力	<input type="checkbox"/>				
C7	我的休閒活動讓我能跟支持我的朋友們在一起	<input type="checkbox"/>				
C8	社交式的休閒是我調適壓力的主要方法	<input type="checkbox"/>				
C9	我和朋友一起從事休閒活動來調解壓力	<input type="checkbox"/>				

C10	我調適壓力的策略之一是參與社交性休閒活動	<input type="checkbox"/>				
C11	休閒讓我的感覺好多了	<input type="checkbox"/>				
C12	休閒讓我擁有正面的情緒	<input type="checkbox"/>				
C13	休閒讓我常常保持好心情	<input type="checkbox"/>				
C14	休閒幫助我扭轉負面情緒	<input type="checkbox"/>				

#### 四、職業倦怠量表

名詞說明：

「職業倦怠」是指在職場中所感受到壓力與無助感，進而發展消極的自我概念、負面情感，以及喪失對工作的熱忱。

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
D1	我常對護理的工作，感到意興闌珊	<input type="checkbox"/>				
D2	當病人或家屬有無理要求時，讓我感到疲憊	<input type="checkbox"/>				
D3	工作所造成的不正常作習，使我感到疲憊	<input type="checkbox"/>				
D4	工作時數過長，造成我的身體出現異樣	<input type="checkbox"/>				
D5	我對病人或家屬的無理要求，常會產生無力感	<input type="checkbox"/>				
D6	我在工作上的表現，無法獲得主管的認同	<input type="checkbox"/>				
D7	我在工作上的服務態度，造成同事的困擾	<input type="checkbox"/>				
D8	我覺得護理人員的工作，越來越沒有成就感	<input type="checkbox"/>				
D9	我很容易在工作上與同事意見不合	<input type="checkbox"/>				
D10	同事之間的競爭，讓我有消極或負面的情緒	<input type="checkbox"/>				
D11	當病人或家屬對護理人員無理指責時，醫院沒有主動表達關懷	<input type="checkbox"/>				
D12	雖從事護理工作，但其實與我的人格特質不同	<input type="checkbox"/>				
D13	我覺得單位的排班與上班時數是非人性化的	<input type="checkbox"/>				
D14	如有更好的工作機會我將會選擇離職	<input type="checkbox"/>				
D15	護理工作讓我無法兼顧家庭，常想提早退職	<input type="checkbox"/>				
D16	我對從事護理人員的憧憬已漸漸消逝	<input type="checkbox"/>				
D17	我會因工作本身或上級所給的壓力而萌生辭意	<input type="checkbox"/>				
D18	我會因輪班或工作時數過長而萌生辭意	<input type="checkbox"/>				
D19	如果重新選擇，我不會再從事護理工作	<input type="checkbox"/>				

～本問卷至此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之處，再次感謝您的協助～

## 附錄二 正式問卷

親愛的護理先進 您好：

首先感謝您撥空填寫這份問卷。

這是一份學術性的問卷，其目的在了解台東地區護理人員的工作壓力、休閒調適策略和職業倦怠的關聯。您提供的寶貴資料，有助於台東地區護理人員休閒調適策略計畫之參考依據。

本問卷資料僅供學術研究之用，內容絕對保密，不對外公開，敬請放心填答。

敬祝 心想事成

國立台東大學師範學院休閒事業管理碩士在職專班

指導教授 張凱智 博士

研究生 謝宜庭 敬上

### 一、個人基本資料

- 1 性別：1. 男 2. 女
- 2 年齡：1. 20歲以下 2. 21~30歲 3. 31~40歲 4. 41~50歲  
5. 51~60歲 6. 61歲以上
- 3 婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 離婚 4. 鰥寡
- 4 教育程度：1. 高職 2. 專科 3. 大學 4. 研究所（含以上）
- 從事護理工作年資：
- 5 1. 5年以下 2. 6年~10年 3. 11年~15年 4. 16年~20年  
5. 21年~25年 6. 26年~30年 7. 31年~35年 8. 36年~40年  
9. 41年以上
- 6 職稱： 1. 主任或督導 2. 護理長 3. 護理師或護士 4. 專科護理師
- 服務單位：
- 7 1. 護理科(部) 2. 急診 3. 門診 4. 一般病房 5. 加護病房  
6. 手術室 7. 社區健康(體檢)中心 8. 護理之家 9. 居家照護  
10. 衛生所 11. 其他( )
- 8 目前是否有在職進修： 1. 是 2. 否

### 二、工作壓力量表

名詞說明：

「工作壓力」是指對工作無法適應所引發的一些生理或心理的反應，進而影響身體或心理健康的重要因素。

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1	在工作中，我需要學習新的事物	<input type="checkbox"/>				
2	在工作中，我必須具有創新的想法	<input type="checkbox"/>				
3	我的工作需要較高的技術或專業	<input type="checkbox"/>				
4	我的工作內容通常是多元的、多樣的	<input type="checkbox"/>				
5	在工作中，我的意見具有影響力	<input type="checkbox"/>				
6	在工作中，我有機會展現才能或專業	<input type="checkbox"/>				
7	我的工作大致上來說是辛苦的	<input type="checkbox"/>				
8	我的工作大致上來說是耗體力的	<input type="checkbox"/>				
9	我的工作會需要長時間集中注意力	<input type="checkbox"/>				
10	我的工作大致上來說是忙碌的	<input type="checkbox"/>				
11	我的工作環境有人力不足的現象	<input type="checkbox"/>				
12	我的主管會關心部屬的福利	<input type="checkbox"/>				
13	我的主管會聽取我的意見	<input type="checkbox"/>				
14	我的主管能成功的組織部屬一起工作	<input type="checkbox"/>				
15	我的同事會把份內的工作做好	<input type="checkbox"/>				
16	我的同事是友善的	<input type="checkbox"/>				
17	我的同事在需要時，會互相幫忙	<input type="checkbox"/>				

### 三、休閒調適策略量表

名詞說明：

「休閒調適策略」是指當人們遭遇立即性壓力情境，透過休閒所產生的調適行為或認知的改變來幫助他們調適壓力。

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1	我會利用休閒來暫時避開壓力問題	<input type="checkbox"/>				
2	從事休閒是我調適壓力的方式之一	<input type="checkbox"/>				
3	休閒過後能讓我恢復，繼續接下來的忙碌	<input type="checkbox"/>				
4	休閒過後能讓我面對問題時有全新的角度	<input type="checkbox"/>				
5	從事休閒後，能讓我重振精神來解決問題	<input type="checkbox"/>				
6	我會以短期度假的方式來解決壓力	<input type="checkbox"/>				
7	我的休閒活動讓我能跟支持我的朋友們在一起	<input type="checkbox"/>				
8	社交式的休閒是我調適壓力的主要方法	<input type="checkbox"/>				
9	我和朋友一起從事休閒活動來調解壓力	<input type="checkbox"/>				

10	我調適壓力的策略之一是參與社交性休閒活動	<input type="checkbox"/>				
11	休閒讓我的感覺好多了	<input type="checkbox"/>				
12	休閒讓我擁有正面的情緒	<input type="checkbox"/>				
13	休閒讓我常常保持好心情	<input type="checkbox"/>				
14	休閒幫助我扭轉負面情緒	<input type="checkbox"/>				

#### 四、職業倦怠量表

名詞說明：

「職業倦怠」是指在職場中所感受到壓力與無助感，進而發展消極的自我概念、負面情感，以及喪失對工作的熱忱。

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1	我常對護理的工作，感到意興闌珊	<input type="checkbox"/>				
2	當病人或家屬有無理要求時，讓我感到疲憊	<input type="checkbox"/>				
3	工作所造成的不正常作習，使我感到疲憊	<input type="checkbox"/>				
4	工作時數過長，造成我的身體出現異樣	<input type="checkbox"/>				
5	我對病人或家屬的無理要求，常會產生無力感	<input type="checkbox"/>				
6	我在工作上的表現，無法獲得主管的認同	<input type="checkbox"/>				
7	我在工作上的服務態度，造成同事的困擾	<input type="checkbox"/>				
8	我覺得護理人員的工作，越來越沒有成就感	<input type="checkbox"/>				
9	我很容易在工作上與同事意見不合	<input type="checkbox"/>				
10	同事之間的競爭，讓我有消極或負面的情緒	<input type="checkbox"/>				
11	當病人或家屬對護理人員無理指責時，醫院沒有主動表達關懷	<input type="checkbox"/>				
12	雖從事護理工作，但其實與我的人格特質不同	<input type="checkbox"/>				
13	我覺得單位的排班與上班時數是非人性化的	<input type="checkbox"/>				
14	如有更好的工作機會我將會選擇離職	<input type="checkbox"/>				
15	護理工作讓我無法兼顧家庭，常想提早退職	<input type="checkbox"/>				
16	我對從事護理人員的憧憬已漸漸消逝	<input type="checkbox"/>				
17	我會因工作本身或上級所給的壓力而萌生辭意	<input type="checkbox"/>				
18	我會因輪班或工作時數過長而萌生辭意	<input type="checkbox"/>				
19	如果重新選擇，我不會再從事護理工作	<input type="checkbox"/>				

～本問卷至此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之處，再次感謝您的協助～