

醫學中心臨床護士工作態度感受量表之編修

吳盈江

摘 要

本研究旨在編修醫學中心臨床護士工作態度感受量表、建立常模；及分析工作態度與工作壓力、工作情緒之相關性；以建立本土化的工作態度量表，藉以瞭解與喚起臨床護理工作的改進與發展。

研究樣本是四所醫學中心的 521 名於該科服務至少滿半年的護士，依各科系護士人數的比率，分層隨機抽樣所得。

研究工具採 Likert-type 五點量尺的自擬量表，以專家效度鑑別，信度採 cronbach's α 檢定為 0.81。資料以 SAS、平均值、標準差、皮爾遜積差相關、t 值檢定、因素分析、及複迴歸相關法統計與分析之。研究結果，(一)建立臨床護士工作態度量表、評分表及常模圖。量表含有「工作狀況描述同意量表—積極感受、積極工作、積極發展及積極投入」，「工作狀態滿意量表」，及「自我看法同意量表」。(二)工作態度項目中以「如果無法上班，我會事先通知」的同意度為最高，「我覺得我這個人沒什麼用」的同意度為最低。滿意度以「與同事間相處」為最高，「升遷的機會」為最低。(三)婚姻、年齡、護理教育、服務年資、工作科系與經驗及健康狀況等個別因素與工作態度有關。(四)以概念模式圖解工作態度與工作壓力、工作情緒的相關係。研究成果可供護理實務、護理行政及護理教育的參考與應用。

關鍵語：醫學中心，臨床護士，工作態度感受量表。

每位工作者，天天面對工作上的種種要求，當這些要求與工作者的需求有了差距，就會導致工作壓力的感受，造成工作者的情緒反應⁽¹⁾；強烈負向的情緒反應，會使工作者自暴自棄或無力感⁽²⁾，而影響個人的工作態度與所屬的團體和組織業務之發展^(3,4)。

工作態度的良窳，是築基於個人對工作本身所持有的認知、信念、價值觀與情感連結後，所顯現的行為意向。如今，護理人員的觀念已隨社會價值觀之變遷而大有轉變，先考慮自

我，再是工作，這些的反應傾向，是會影響服務態度的，因此，價值觀與自我看法，對工作態度的評量極顯重要。

護理工作是醫療體系中最具高度壓力的工作⁽⁵⁾，尤其處於人事物均複雜且充滿壓力的醫院服務之臨床護士⁽⁶⁾，天天面對疾病與死亡的悲劇情境中，造成工作壓力高與工作滿意度低於其他類別的護士⁽⁷⁾；臨床護士佔執業護士的 85.58%⁽⁸⁾，其持有的工作態度，對護理業務的發展甚鉅，更是值得探討的。

綜觀國內護理研究，大多是探討工作滿足感的高低，及與個別因素的關係⁽⁹⁾，採用的工具大部是 Smith 編制的工作說明量表 (Job Descriptive Index; JDI)⁽¹⁰⁾，較少探討工作態度。基於人是一個開放性的系統，國人的信念、價值觀、文化及醫院環境，是有別於國外，除要吸取外來的知識與經驗，更要融合我國與護理工作文化，使其本土化與專業化。故本研究即由最具代表性的醫學中心着手探討臨床護士的工作態度，藉以瞭解與喚起注意，促成臨床護理的改進與發展；並編修本土化的臨床護士工作態度感受量表及建立常模。

研究目的

1. 探討醫學中心臨床護士個別因素與工作態度間之相關性。
2. 分析醫學中心臨床護士工作態度之項目。
3. 編修醫學中心臨床護士工作態度感受量表，設計評分表、及建立常模。
4. 分析各類工作態度相互間之相關性。
5. 分析工作態度、工作壓力事件發生頻率、及與情緒反應強度間之相關性。

研究架構

本研究架構(如圖一)，是依據文獻擬訂，重要文獻敘述如下：

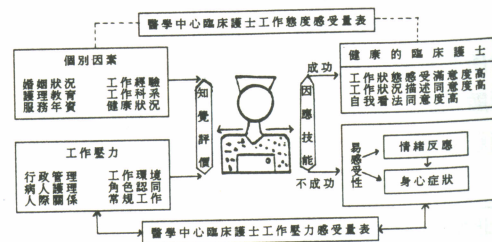
態度是個人的心理歷程，它決定個人在社會中實際與潛在的反應。它可解釋作指向某種價值的個人之心理狀態⁽¹¹⁾。態度是由認知的 (Cognitive)、情感的 (Affective)、行為意向的 (Behavioral intentions) 三個要素構成。認知是指一個人的知識、見解、信念及思想，亦即對真偽或可能關係的判斷；情感是指一個人對人事物的喜好與厭惡之感覺與評價；行為意向是指一個人的行動之可能傾向，有正負之分⁽¹²⁾。態度能為我們的感覺提供正當的理由，為我們的信念賦予情緒的意義，並為我們的行

動提供目的。故影響態度的因素有：滿足欲望的情形、獲得消息之多寡與強度、所屬團體之影響及個人的性格。

工作態度是指工作者為因應工作環境(人事物)，本身會評量自己對工作的付出、工作的將來性、以及同事與他人的看法，結論出本身對工作環境中的感受，及工作表現的行為傾向⁽¹³⁾。滿足工作者的因素，有維持因素 (Hygiene Factors) 和激勵因素 (Motivation Factors)；前者指機構政策、行政管理、領導方式、工作條件、人際關係、薪水、職位、工作安全感和個人生活等，後者指工作者從工作中感受到的成就⁽¹⁴⁾。

護理工作乃是一種服務人群、關懷人的身心健康、保障人的價值、且要專心投入的事業與工作⁽¹⁵⁾。護理人員工作時，要以溫和、誠懇、信任及同理心等支持性的態度來關懷照顧服務對象，要有護理專業精神、發揮道德良知、並遵循工作規範、操作純熟技能、及抱持質疑求真求美的態度以達護理工作本質，要有責任感、職業感及社會感以因應現實環境，個人要自我了解、自我要求、自我肯定及開朗愉快的人生觀⁽¹⁶⁻²⁰⁾。總之，護理執業者不但要強調護理專業“3A”——負責任 (Accountability)、自主性 (Autonomy)、自我肯定 (Assertives) 外，仍需關懷照護 (Caring & Care) 他人與自己、接受 (Acceptance) 現實環境、及投入 (Commitment) 護理工作的態度。

態度測量的實徵研究，大多採用 Thurston-type 或 Likert-type 量尺測量認知的向度⁽²¹⁾，而 Antaki & Brewin⁽²²⁾強調認知的態度



圖一、研究前概念架構

之改變將引起行動的改變，Feathers⁽²³⁾強調期望是行動的前置變項，Ellis、Beck、及 Meichenbaum 的認知心理治療皆強調認知的改變會改善偏差行為與不適當的情緒狀態⁽²⁴⁻²⁶⁾。吳氏指醫學中心臨床護士的婚姻狀況、護理教育、服務年資等六項個別因素，與工作壓力的感受有關；工作壓力感受量表顯示行政管理、病人護理、人際關係、工作環境、角色認同及常規工作等六類壓力的發生頻率與面對工作壓力的情緒反應感受呈正相關⁽²⁷⁾。故本研究以個人面對工作壓力知覺與情緒反應感受為前置變項，去評量工作的行為傾向。

名詞界定

- 醫學中心：指民國 77 年及 80 年皆經教育部、衛生署與會同有關醫護學者專家組成的專業成員，評定其醫療業務符合醫療法規定，具 500 床以上、提供 19 科以上綜合診療，並具教學、服務及研究性質的四所醫院。

- 臨床護士：指經由專業護理教育過程中，所獲得的知能後，領有護士(助產士)及/護理師執照證書者，專職於上述四所醫學中心，於目前科系工作至少滿半年的護士。不含護理長及護理長以上職稱的護理人員。

- 工作態度感受量表：指以 Likert 五點(1-5)量尺，評量醫學中心臨床護士，對工作狀況描述的同意度、工作狀態感受的滿意度、及自我看法的同意度。

研究方法

研究對象

是服務於四所醫學中心的內科、外科(含皮膚科)、婦產科、兒科(含嬰兒室、早產兒室、小兒加護單位)、特殊單位(含急救室、恢復室、血液透析室、成人加護中心、燒傷及癌症中心)、門診及內外綜合科等七科，於該科服務至少滿半年的護士，依各科系護士人數的比率，

分層隨機抽樣。總共發出問卷 600 份，回收 543 份，回收率達 90.5%，去除資料不全者 22 份，有效問卷 521 份。

研究工具

是由心理學家、企管家及筆者共同草擬問卷，內容效度請心理學、企管學、護理學等 21 位專家鑑別，以一所準醫學中心的護士 200 名為預測對象，信度採 Cronbach's α 檢定為 0.81。問卷內容含有工作狀況的描述共 42 項，工作狀態的感受共 8 項，及自我看法共 10 項，以 Likert 1-5 分(非常不同意/非常不滿意至非常同意/非常滿意)量尺評量，得分愈高示其同意/滿意度愈高。

資料處理

資料以 SAS 軟體套裝及人數分佈、百分比、平均值、標準差、皮爾遜(Pearson)積差相關、t 值檢定、因素分析、複迴歸等統計與分析。

研究結果與討論

(一)基本資料

由表一得知，25 歲內，於該科工作兩年內者，均佔總數的 2/3，可見多為年輕資淺者，年長資深者多由於晉升或轉職、離職，實是護理界的危機與損失，護士分級進階制是迫切需要的。又於該院服務未滿一年者約佔 1/3，如醫院與學校制定建教合作合約，不但可減除新進人員的職前訓練與調適期，且校方可請院方的臨床護理專家授課，實務與教學均可獲利。服務內科系的護士為最多，兒科系為最少，致護生的兒科護理實習場所及專精的兒科護士極欠缺，期盼各醫療院所增加兒科病床數與增設兒童醫院，並建議護生可由門診尋找有意義的兒科病人執行居家護理，以增實習經驗。

(二)個別因素與工作態度間之相關性

表一 基本資料

年齡：	人數	%	從事護理專職年資	人數	%	目前服務科系	人數	%
<20 歲	42	8.06	>0.5—1 年	123	23.61	內科系	130	24.94
21—25	303	58.16	>1—<2	79	15.16	外科系	74	14.20
26—30	93	17.85	>2—<3	70	13.44	內外綜合科系	45	8.64
31—35	30	5.76	>3—<4	42	8.06	婦產科系	52	10.00
36—40	26	5.00	>4—<5	37	7.10	小兒科系	50	9.60
41—45	21	4.03	>5—<10	96	18.43	特殊單位系	114	21.88
>46 歲	6	1.14	>10—<15	34	6.53	門診科系	56	10.76
平均年齡：25.93 歲			>15—<20	21	4.03	目前工作系年資		
婚姻：			>20 年	19	3.64	>0.5—<1 年	179	34.36
未婚	389	74.66	平均年資：5 年			>1—<2	118	22.65
已婚	132	25.34	曾否離開過護理工作			>2—<3	86	16.51
宗教信仰：			沒有	462	88.68	>3—<4	49	9.40
沒有	227	43.57	有	59	11.32	>4—<5	17	3.26
有	294	56.43	醫院服務年資			>5 年	72	13.82
最高護理教育：			>0.5—<1 年	170	32.63	平均年資：2.51 年		
護校	79	15.16	>1—<2	88	16.89	健康狀況		
二專	114	21.88	>2—<3	69	13.24	與同年齡者比較		
五專	230	44.15	>3—<4	42	8.06	(1)非常差	10	1.92
三專	45	8.64	>4—<5	23	4.41	(2)稍微差	119	22.84
大學	53	10.17	>5—<10	86	16.52	(3)沒差別	245	47.03
護理執照別：			>10—<15	4	0.77	(4)稍微好	84	16.12
護理師	222	42.61	>15—<20	21	4.03	(5)非常好	63	12.09
護理師+助產士	127	24.38	>20 年	18	3.45	平均值：3.13		
護士+助產士	127	24.38	平均年資：4.35 年			與半年前的自己比較		
護士	63	12.07	曾否服務過目前工作科系			(1)差很多	55	10.56
助產士	1	0.19	沒有	374	71.79	(2)差一些	184	35.32
			有	147	28.21	(3)沒差別	237	45.49
						(4)好一些	40	7.67
						(5)好很多	5	0.96
						平均值：2.53		
總計：人數=521 人 % = 100%								

表二 婚姻等個別因素與工作態度之相關性

表	婚姻					宗教信仰					曾否離開護理工作					相同科別工作經驗				
	已 婚		未 婚		P 值	有		無		P 值	有		無		P 值	有		無		P 值
	M	SD	M	SD		M	SD	M	SD		M	SD	M	SD		M	SD	M	SD	
A	3.65	0.31	3.50	0.24		3.56	0.29	3.52	0.24		3.56	0.31	3.54	0.27		3.60	0.30	3.51	0.25	
B	3.14	0.58	3.07	0.55		3.08	0.53	3.09	0.60		2.93	0.55	3.11	0.55	*	3.03	0.55	3.10	0.56	
C	3.96	0.47	3.91	0.46		3.95	0.48	3.89	0.43		4.05	0.55	3.91	0.44		3.98	0.49	3.89	0.44	**

註：以t檢驗法 *P<0.05 **P>0.01

A示工作狀況描述同意量表 B示工作狀態感受滿意量表 C自我看法同意量表

由表二得知，沒離開過護理工作者，對工作狀態感受的滿意度較高；由基本資料知未曾離開過護理工作者佔 88.7%，多為年輕資淺者，所擔負的工作量較少，領域較窄，尚未考慮到升遷所致。有該科工作經驗者，對自我看法的同意度較高；有該科經驗者僅佔 28%，有經驗者會覺得自己是有用的人，能把很多事情做好，因此更能尊敬自己，自我肯定，顯示應減少調動科別的機會，以多獲取該科經驗。

由表三得知，護校、二專、五專畢業者的年齡，該院與該科系及從事護理專職的年資，與工作狀況描述的同意度呈正相關；二專、五專畢業的健康狀況又與工作狀態感受的滿意度及自我看法的同意度有相關。而三專與大學畢業者的年齡、健康狀況與工作狀況描述的同意度及工作狀態感受的滿意度有正向關係。顯示受較高護理教育的護士之工作態度與個別因素之相關性較不顯著。

由表四得知，各類執照的護士，其年齡，該院及該科服務年資，與工作狀況描述之同意度均呈正相關；領護士及助產士雙執照者，從事護理專職的年資又與工作狀況描述之同意度有正向的關係。護理師執照者，與各類工作態

度均有顯著的相關，護理師執照是專科以上畢業者均可報考領取，二專與五專佔大學與三專畢業者的 3.5 倍，顯示學識與態度是相關的，與文獻雷同的。

由表五得知，內科護士於該院服務的年資與工作狀況描述的同意度呈正相關，其健康狀況與工作狀態感受的滿意度亦是正相關；外科護士於該院、該科、及從事護理專職的年資與工作狀況的同意度呈正相關，其健康狀況與工作狀態感受的滿意度亦呈正相關；內外綜合科護士的年齡、該院服務的年資，與工作狀態感受的滿意度呈正相關；特殊單位護士除與同年齡者健康比較的個別因素外，其餘因素均與工作狀態感受的滿意度呈相關，顯示調配特殊單位工作的護士，要慮及年齡、服務年資及有 ICU 經驗者，並給予較優厚的回饋以得工作保障及成就感。門診護士於該科工作期間與工作狀況描述的同意度、從事護理專職的年資與工作狀態感受的滿意度、比同年齡健康差者與自我看法的同意度，均呈正相關。

(三)分析工作態度之項目

由表六之 1 得知，工作狀況描述同意量表

表三 各級教育護理人員個別因素與工作態度之相關

個別因素	教育程度				
	護校	二專	五專	三專	大學
年齡	*** A	*	** *	*	*
醫院服務年資	*** A	*	*** *		
目前科系工作期間	*	*			
從事護理專職年資	*** A	** A	** A		
與同年齡者健康比較			* *** A C		
與半年前的自己健康比較		* * B C	*** B	*** B	*** B

以 Pearson 相關係數分析 *P < 0.05
 A 示工作狀況描述同意量表 **P < 0.01
 B 示工作狀態感受滿意量表 ***P < 0.001
 C 示自我看法同意量表 - 示呈負相關

表四 各類執照護理人員個別因素與工作態度之相關

工作態度 個別因素	執照別	護士	護士 + 助產士	護理師	護理師 + 助產士
	年齡	*** A	*** A	*** * A B	* A
醫院服務年資	** A	*** A	** * A B	* A	
目前科系工作期間				* A	
從事護理專職年資		*** A	** * A B		
與同年齡者健康比較				** A	
與半年前的自己健康比較			*** * B C		

以 Pearson 相關係數分析 *P < 0.05
 A 示工作狀況描述同意量表 **P < 0.01
 B 示工作狀態感受滿意量表 ***P < 0.001
 C 示自我看法同意量表 - 示呈負相關

表五 各科別護理人員個別因素與工作態度之相關

工作態度 個別因素	工作科別						
	內科	外科	內外綜合科	婦產科	兒科	特殊單位	門診
年齡			* B			** B	
醫院服務年資	* A	* A	* B			*** B	
目前科系工作期間		* A				* B	* A
從事護理專職年資		* A				* B	* B
與同年齡者健康比較							* C
與半年前的自己健康比較	*** B	** B				*** B	

以 Pearson 相關係數分析 *p < 0.05 **P < 0.001 均呈正相關
 A 示工作狀況描述同意量表 B 示工作狀態感受滿意量表 C 示自我看法同意量表

中，以「如果無法上班，我會事先通知」為高同意度的首位，且同歸類為積極工作與積極投入二類因素中；「我是認真負責的」列居第二位，兩者印證臨床護士是有責任感與職業感的。「我花費許多時間在打私人電話」列居第三位，與吳⁽²⁷⁾指「接與職責無關的私人電話」居高頻率

壓力事件的第四位雷同，顯示控制護理站電話的使用是需要的。以上前三位工作態度項目皆居於「同意與非常同意」間。「如果沒有我，醫院現有護理概念或護理方式的改良會有延誤」、「我決定在這家醫院做事，顯然是件錯誤的事」及「如果沒有我，醫院的新護理概念開發或新護

表六之 1 工作狀況描述同意量表

因 素	平均值	標準差	排序	因素負荷量
I. 積極感受				
17. 身為本醫院的一份子，我感到很光榮。	3.49	.79	24	.78
13. 我常對朋友說：我服務的醫院是相當理想的工作場所。	3.29	.97	28	.72
25. 對我來說，這家醫院是我所能選擇的醫院中，最好的一家	3.23	.85	30	.70
21. 我很慶幸當年在選擇工作的時候，決定到這家醫院工作。	3.47	.84	25	.69
19. 這家醫院確實可以激勵我表現最好的績效。	3.17	.80	25	.69
16. 我發現我的價值觀和醫院的價值觀很類似。	2.90	.76	34	.68
22. 我繼續待在這家醫院，不會有什麼好處。	3.16	.78	33	.59
24. 我關心這家醫院的將來。	3.68	.72	18	.56
26. 我決定在這家醫院做事，顯然是件錯誤的事。	2.40	.88	38	.48
23. 我往往無法同意這家醫院對待員工的政策。	2.83	.84	35	.45
14. 我對這家醫院幾乎沒有什麼忠心可言。	3.66	.77	20	.34
40. 我不花太多的時間在無謂的交談上。	3.65	.94	21	.28
II. 積極工作				
3. 我是認真負責的。	4.22	.56	2	.68
9. 我經常沒有辦法按時完成上級交付的工作。	4.07	.66	5	.68
10. 我的工作品質經常無法達到上級要求的標準。	3.97	.72	8	.67
8. 我是本單位內表現比較差的員工之一。	4.06	.77	6	.65
4. 我團隊合作意願高且有良好的人際關係。	3.92	.61	10	.60
38. 如果無法上班，我會事先通知。	4.22	.60	1	.52
11. 我快下班時，會較匆忙而有草草了事之情況。	3.96	.81	9	.51
41. 我是我們單位表現最好的員工之一。	3.25	.76	29	.48
37. 在早餐、午餐及休息後，我均能準時回到工作崗位。	4.10	.66	4	.47
33. 即使工作中沒有正式要求去做的事，我也會志願去做。	3.68	.62	19	.45
32. 我完成份內的工作時，就會去幫助別人，或找其他工作來做。	3.92	.54	10	.43
7. 我對本單位整體績效有貢獻。	3.39	.76	27	.42
2. 我能及時解決現行工作上之困難問題。	3.71	.62	17	.41
34. 我會對改善本單位的整體工作品質，提出創新性的建議。	3.44	.71	26	.40
14. 我對這家醫院幾乎沒有什麼忠心可言。	3.66	.77	20	.39
42. 我總能準時完工。	3.71	.78	16	.38
31. 我願意去做本單位不要求，但能提高本單位整體形象的工作。	3.80	.63	13	.37
29. 當護理同仁工作量加重時，我會去幫忙，直到他們渡過難關為止。	4.00	.55	7	.34
12. 我願意盡比平常更大的努力以幫助本醫院成功地服務病患。	3.79	.74	15	.32
III. 積極發展				
6. 如果沒有我，醫院現有護理概念或護理方式的改良會有延誤。	2.39	.77	39	.68
5. 如果沒有我，醫院的新護理概念開發或新護理方式突破會有延誤。	2.43	.76	37	.65
34. 我會對改善本單位的整體工作品質，提出創新性的建議。	3.44	.71	26	.63
31. 我願意去做本單位不要求，但能提高本單位整體形象的工作。	3.80	.63	14	.59
30. 我會幫上司執行其份內任務。	3.57	.76	23	.55
28. 即使工作規範沒有規定，我也會主動指導新進同仁。	3.86	.58	13	.54
32. 我完成份內的工作時，就會去幫助別人，或找其他工作來做。	3.92	.54	11	.53
33. 即使工作中沒有正式要求去做的事，我也會志願去做。	3.68	.62	19	.50
7. 我對本單位整體績效有貢獻。	3.39	.76	27	.48
1. 我經常提出新觀念、新構想。	3.18	.74	31	.47
29. 當護理同仁工作量加重時，我會幫忙，直到他們渡過難關為止。	4.00	.55	7	.46
15. 我願意接受任何工作分派，俾能繼續在這家醫院工作。	2.54	.94	36	.37
41. 我是我們單位表現最好的員工之一。	3.25	.76	29	.36
27. 當其它同仁缺席時，我會去幫忙做他們的工作。	3.89	.56	12	.37
IV. 積極投入				
39. 我花費許多時間在打私人電話上。	4.15	.82	3	.67
26. 我決定在這家醫院做事，顯然是件錯誤的事。	2.40	.88	38	.62
29. 當護理同仁工作量加重時，我會幫忙，直到他們渡過難關為止。	4.00	.55	7	.61
28. 即使工作規範沒有規定，我也會去主動指導新進同仁。	3.86	.58	13	.60
36. 在工作時我會做不應該的休息。	3.61	.96	22	.47
38. 如果無法上班，我會事先通知。	4.22	.60	1	.46
27. 當其它同仁缺席時，我會去幫忙他們的工作。	3.89	.56	12	.46
9. 我經常沒有辦法按時完成上級交付的工作。	4.07	.66	5	.40
37. 在早餐、午餐及休息後，我均能準時回到工作崗位。	4.10	.66	4	.38
14. 我對這家醫院幾乎沒有什麼忠心可言。	3.66	.77	20	.37

理方式突破會有延誤」是為低同意度的末三位，均居於「不同意與無法確定」之間，顯示護士自我肯定度高但較缺乏創意性。

由表六之 2 得知，工作狀態感受滿意量表中，以「同事間相處的情形」之滿意度為最高，居於「無意見與滿意」間，與邱⁽²⁸⁾、胡⁽²⁹⁾的研究同；「升遷」居後，於「不滿意與無意見」間，與邱、劉⁽³⁰⁾研究同，顯示分級進階制的實施更需迫切。

由表六之 3 得知，自我看法同意量表中，以「我覺得我是個有用的人，至少不比別人差的同意度為最高，居「同意與非常同意」間；「我覺得我這個人沒什麼用」的同意度為最低，居「非常不同意與不同意」間，首末位應合，顯示本研究的資料是一致的，及護士的自我肯定度高。

四)工作態度感受量表、評分表、及常模

由表六之 1 得知，工作狀況描述同意量表

含有積極感受、積極工作、積極發展及積極投入四類因素取向，共有 56 題，其中有 15 題重複取向於各因素中。原擬有 42 項工作態度，祛除 3 項(18、20、35)剩 39 項。此量表採 Rotation Method: Promax 的結果，再依階梯檢驗證取之，總解釋變異量為 38.68%，各類因素得分的平均值、標準差及解釋變異量各為 3.25、0.39 及 16.24%，3.84、0.27 及 10.24%，3.35、0.57 及 7.22%，3.74、0.54 及 0.98%。各類因素量表的 Cronbach's Alpha 各為 0.51、0.56、0.76、及 0.24。此量表的工作態度項目中有「當護理同仁工作量加重時，我會去幫忙，直到他們渡過難關為止」同時歸類於積極工作、發展及投入三類因素中，且居高同意度第七位，顯示同仁間能相互關懷支持的態度，致使工作狀態感受滿意量表顯示出「同事間的相處」之滿意高居首位。

由表六之 2 得知，工作狀態感受滿意量表

表六之 2 工作狀態感受滿意量表

因 素	平均值	標準差	排序	因素負荷量
8. 整體而言，我對目前之工作滿意程。	3.31	.85	2	.75
2. 我的工作保障。	3.19	.93	4	.72
4. 我的薪水和我的工作比例。	2.48	.99	7	.68
7. 從工作中獲得的成就感。	3.22	.86	3	.66
5. 升遷的機會。	2.34	.85	8	.62
1. 我的上司對待部屬的方式。	3.14	.95	6	.61
3. 有機會能夠從事發揮自己的能力的工作。	3.19	.85	5	.60
6. 同事之間相處的情形。	3.79	.86	1	.41

表六之 3 自我看法同意量表

因 素	平均值	標準差	排序	因素負荷量
4. 我喜歡我自己。	3.94	.70	3	.76
1. 我覺得我是個有用的人，至少不比別人差。	4.09	.55	1	.74
6. 我覺得我這個人沒有麼用。	1.84	.68	10	.69
8. 整體而言，我對自己蠻滿意的。	3.91	.65	5	.68
5. 我能夠像大多數一樣，把很多事情做得很好。	3.92	.67	4	.68
2. 我覺得我具有很多良好的特質。	3.90	.63	6	.67
7. 我覺得我沒有什麼值得引以為傲的。	2.38	.92	7	.63
10. 有時候我覺得自己一無是處。	2.30	1.01	8	.53
9. 我覺得我應該更尊敬自己。	4.00	.57	2	.52
3. 整體而言，我覺得自己是個失敗者。	2.00	.74	9	.52

有 8 項工作態度，此量表採 Initial Factor Method: Principle Components 的結果。總解釋變異量為 40.68%，平均值為 3.08，標準差為 0.98。此量表 Cronbach's Alpha 為 0.80。由表六之 3 得知，自我看法同意量表有 10 項工作態度，此量表採 Initial Factor Method: Principle Components 的結果，總解釋變異量

為 42.49%，平均值為 3.08，標準差為 0.96。此量表的 Cronbach's Alpha 為 0.53。

由表七得知，評分表的上部是便於受試者登錄工作態度項目的同意度及滿意度，下部是計算各類因素及量表得分的平均值，以便與常模比較對照。

常模圖(如圖二)，係以各因素及量表得分

表七 醫學中心臨床護士工作態度量表之評分表

題號	工作狀況描述同意度								工作狀態		自我看法						
	積極感受		積極工作		積極發展		積極投入		感受滿意度		同意度						
1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
2	1	2	3	4	5	2	1	2	3	4	2	1	2	3	4	5	
3	1	2	3	4	5	3	1	2	3	4	3	1	2	3	4	5	
4	1	2	3	4	5	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4	5	
4	1	2	3	4	5	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4	5	
5	1	2	3	4	5	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	6	1	2	3	4	5	
7	1	2	3	4	5	7	1	2	3	4	7	1	2	3	4	5	
8	1	2	3	4	5	8	1	2	3	4	8	1	2	3	4	5	
9	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	9	1	2	3	4	5	
10	1	2	3	4	5	10	1	2	3	4	10	1	2	3	4	5	
11	1	2	3	4	5	11	1	2	3	4	11	1	2	3	4	5	
12	1	2	3	4	5	12	1	2	3	4	12	1	2	3	4	5	
						13	1	2	3	5	13	1	2	3	4	5	
						14	1	2	3	4	14	1	2	3	4	5	
						15	1	2	3	4	15	1	2	3	4	5	
						16	1	2	3	4	16	1	2	3	4	5	
						17	1	2	3	4	17	1	2	3	4	5	
						18	1	2	3	4	18	1	2	3	4	5	
						19	1	2	3	4	19	1	2	3	4	5	
各圈行數																	
乘	1	2	3	4	5	×	1	2	3	4	5	×	1	2	3	4	5
積數																	
總題數																	
平均值																	

項目	得分	與常模的比較		
		-1 標準差	平均值	+1 標準差
工作狀況描述同意度		2.86	3.25	3.64
積極感受	——	3.57	3.84	4.11
積極工作	——	2.78	3.35	3.92
積極發展	——	3.20	3.74	4.28
積極投入	——	2.62	3.08	3.54
工作狀態滿意度	——	2.27	3.23	4.19
自我看法同意度	——			

圖二、醫學中心臨床護士工作態度量表之常模

的平均及±1 標準差值所組成。

(五)工作態度、工作壓力、工作情緒相互間之相關

1. 由表八得知：

工作態度相互間之關係：積極感受態度與積極工作、積極發展、積極投入的同意度及工作狀態感受滿意度呈正相關；積極工作態度與積極發展、積極投入的同意度、及自我看法的同意度呈正相關；積極發展態度與積極投入及自我看法的同意度呈正相關。

工作狀況描述同意量表中的積極感受態度與行政管理、病人護理、工作環境、角色認同等工作壓力發生頻率及情緒反應強度呈負相關；積極工作態度與行政管理、病人護理及工

表八 工作態度、工作壓力、工作情緒相關分析表

	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅	F ₆	E	A ₁	A ₂	A ₃	A ₄	B	C
F ₁	1.00 ***												
F ₂	.56 ***	1.00 ***											
F ₃	.40 ***	.31 ***	1.00 ***										
F ₄	.63 ***	.57 ***	.25 ***	1.00 ***									
F ₅	.55 ***	.49 ***	.42 **	.41 ***	1.00 ***								
F ₆	.29 ***	.44 ***	.12 ***	.46 ***	.36 ***	1.00 ***							
E	.31 ***	.26 ***	.15 ***	.27 ***	.40 *	.27 *	1.00 *						
A ₁	-.40 **	-.18 **	-.05 *	-.35 *	-.11 **	-.04 **	-.09 **	1.00 ***					
A ₂	.15 *	.14 *	-.04 *	.11 **	.01 **	-.03 **	-.03 **	.24 ***	1.00 ***				
A ₃	.11 **	.09 **	.05 **	.11 *	.14 *	-.02 *	-.04 *	.29 **	.66 ***	1.00 ***			
A ₄	.05 ***	.05 ***	-.14 ***	.09 ***	-.11 ***	.03 ***	-.05 ***	.11 ***	.66 ***	.36 ***	1.00		
B	-.51 ***	-.18 **	-.06 **	-.31 **	-.22 *	.00 *	-.16 **	.59 **	.06 **	.07 **	-.05 **	1.00	
C	.06 **	0.1 **	.05 **	.03 **	.03 **	-.11 **	-.02 **	0.5 **	.21 **	.26 **	-.05 **	.05 **	1.00

F. 工作壓力發生頻率
 F₁行政管理 F₄工作環境
 F₂病人護理 F₅角色認同
 F₃人際關係 F₆常規工作

E. 情緒反應度
 A. 工作狀況描述同意度
 A₁積極感受
 A₂積極工作
 A₃積極發展
 A₄積極投入

B. 工作狀態感受滿意度
 C. 自我看法同意度

以Pearson積差相關分析法，*P<0.05，**P<0.01，***P<.001

作環境等工作壓力發生頻率呈正相關；積極發展態度與行政管理、病人護理、人際關係、工作環境及角色認同等工作壓力發生頻率呈正相關；積極投入態度與人際關係及角色認同工作壓力發生頻率呈負相關，而與工作環境壓力發生頻率呈正相關。

工作狀態感受滿意度與行政管理、病人護理、工作環境、角色認同等工作壓力發生頻率及情緒反應強度均呈負相關。工作滿意度及工作狀況描述同意度與常規工作壓力發生頻率較不顯著。

自我看法同意度除與常規工作壓力發生頻率呈負相關外，與其餘的工作壓力發生頻率的相關性較不顯著。

2. 由表九得知，以工作態度為依變項，進行逐步迴歸分析：積極感受態度為依變項時，進入的預測變項，依序為行政管理、角色認同、工作環境及常規工作壓力發生頻率，解釋量累積為 25%。積極工作態度為依變項時，其預測變

依序為行政管理工作壓力發生頻率、情緒反應強度、人際關係及病人護理工作壓力發生頻率，解釋量累積為 6%。積極發展態度為依變項時，其預測變項依序為角色認同工作壓力發生頻率、情緒反應強度，解釋量累積為 6%。工作滿意度為依變項時，其預測變項依序為積極感受態度、行政管理、常規工作與人際關係工作壓力發生頻率、情緒反應強度及病人護理工作壓力發生頻率，解釋量累積為 52%。自我看法同意度為依變項時，其預測變項依序為積極發展態度及人際關係工作壓力發生頻率，解釋量累積為 9%。積極投入態度為依變項時，其預測變項不顯著，因其 Cronbach's α 僅為 0.24。行政管理工作壓力發生頻率重複為各類工作態度的預測變項中，顯示院方的政策及主管的作為，影響護士的工作態度甚鉅。影響工作滿意度的因素為最多。總之，各類工作態度與各類工作壓力頻率及工作情緒反應間，各有相互關係。

表九 各變項之迴歸分析表

依變項		進入順序	預測變項	Partial R ²	Model R ²	F值
工作狀況描述同意度	積極感受	1	行政管理壓力頻率	.19	.19	92.6**
		2	角色認同壓力頻率	.02	.21	9.2**
		3	工作環境壓力頻率	.02	.23	8.2**
		4	常規工作壓力頻率	.02	.25	10.7**
	積極工作	1	行政管理壓力頻率	.02	.02	6.7**
		2	情緒反應強度	.02	.04	10.0**
		3	人際關係壓力頻率	.01	.05	4.7*
		4	病人護理壓力頻率	.01	.06	4.7*
	積極發展	1	角色認同壓力頻率	.03	.03	12.2***
		2	情緒反應強度	.03	.06	12.2***
工感受滿意度	1	積極感受態度	.37	.37	222.6***	
	2	行政管理壓力頻率	.08	.45	56.5***	
	3	常規工作壓力頻率	.04	.49	26.6***	
	4	人際關係壓力頻率	.01	.50	5.6*	
	5	情緒反應強度	.01	.51	4.4*	
	6	病人護理壓力頻率	.01	.52	4.4*	
自我看法同意度	1	積極發展態度	.08	.08	33.3***	
	2	人際關係壓力頻率	.01	.09	3.8*	

*P<0.05

**P<0.01

***P<0.001

結論與建議

工作態度是指工作者對人事物等工作環境的認知、情感及行為意向之反應傾向。工作壓力是一種刺激經認知評價後，產生一種認知與情感綜合的反應，即為情緒反應；此反應會導致有意識的行為表現，即為工作態度。建立工作態度量表及分析三者間的相關性，以供臨床護理業務、護理行政及護理教育的參考與應用，是為本研究之目的。

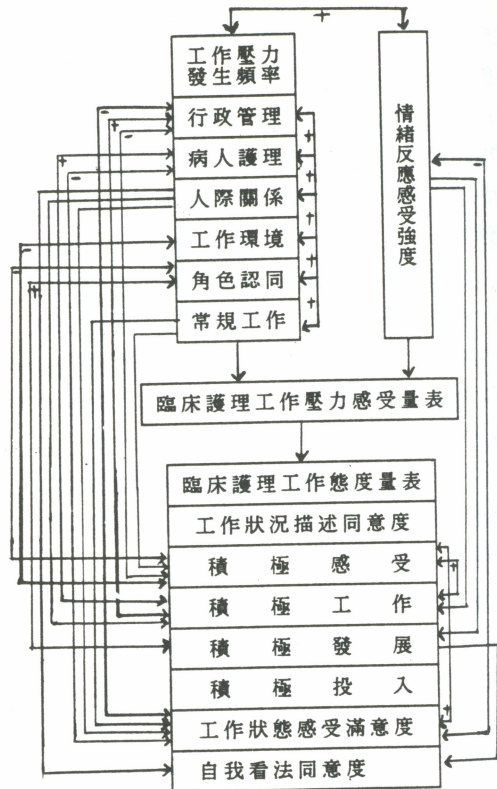
研究結果：1. 編修醫學中心臨床護士工作態度量表，含有「工作狀況描述同意量表—積極感受、積極工作、積極發展及積極投入四類因素」，「工作狀態感受滿意量表」，及「自我看法同意量表」。

2. 設計工作態度量表的評分表及建立常模圖，以利評價。

3. 工作態度項目中，以「如果無法上班，我會事先通知」的同意度為最高(M = 4.22、SD = 0.60)，「我覺得我這個人沒什麼用」的同意度為最低(M = 1.84、SD = 0.68)；滿意度則以「與同事間的相處」為最高(M = 3.79、SD = 0.86)，「升遷的機會」為最低(M = 2.34、SD = 0.85)。

4. 婚姻、年齡、科別經驗、服務年資、護理教育、專業執照及健康狀況等個別因素與工作態度有關。

5. 依皮爾遜相關係數與迴歸逐步分析的結果，整理為本研究後的概念模式(如圖三)，以說明工作態度、工作壓力及情緒反應間的相關性。以影響工作狀態感受滿意度的因素為最多，有積極感受態度、行政管理、常規工作、人際關係及病人護理壓力、情緒反應等；除與積極感受態度呈正相關及受常規工作的單向影響外，其餘均呈負相關。行政管理工作壓力影響的層面最多，有積極感受、積極工作態度及工作狀態感受滿意度；行政管理工作壓力發生頻率與積極感受及工作狀態感受滿意度呈負相



圖三、研究後概念模式

註：◻示複相關 ◻示單相關 +正相關 -負相關

關，而與積極工作態度呈正相關。情緒反應強度會影響積極工作與積極發展態度及工作滿意度。

依研究結果的建議：1. 院方與校方訂建建合作制。2. 減少調動護士工作的單位。3. 給予特殊單位護士較多的支持與回饋。4. 訓練護士有創意的概念。5. 儘速實施護士分級進階制度。6. 審慎制定政策及領導型態。最後期望護理同仁能擴展建立其他類別護士的工作態度及工作壓力量表，並比較其相關性與異同點；以促進護理專業的發展。

誌謝

謹向台大心理學系暨心理研究所吳英璋教授三年的教導，北醫護理學系盧美秀主任的支持，台大心理研究所研究助理陳智倫小姐予電

腦資料的處理，北醫公共衛生學科葉錦瑩副教授予統計資料分析的指導，四所醫學中心護理同仁及協助我的同學、同事及家人，獻上最誠摯的謝忱。

參考資料

1. 吳盈江 a：醫學中心臨床護士工作壓力感受之探討，北醫學報。22(1)。發稿中頁數未定 民國 82 年。
2. 游恆山：心理學。台北 五南圖書出版公司 752 頁。民國 79 年。
3. 李選等：護理專業導論。台北 華杏 192 頁 民國 80 年。
4. 謝淑媛：高雄市立醫院護理人員的壓力之探討。護理雜誌。37(4)，45-47 頁。民國 79 年。
5. Calhoun G L, Calhoun J G: Occupational Stress-Implications for Hospitals. New York Van Nostrand Reinhold Company. 99-100. 1983.
6. 周惠千：台北市一級教學醫院急診室護理人員工作壓力之探訪。護理雜誌。35(2)；69-84 頁。民國 77 年。
7. 林月桂：台北市醫療院所護理人員工作滿意度之研究。台北市政府衛生局。民國 79 年。
8. 衛生處、台北市及高雄市衛生局等編印：中華民國 78 年度衛生統計—公務統計(一) 民國 79 年。
9. 楊瓊珠：北中南三區護士工作滿意程度及其影響因素之研究。公共衛生 17(4)；33-349 頁 民國 80 年。
10. Smith P C, Kednall L M, Hull C L: Measurement of satisfaction in work & retirement Chicago: Rand McNally. 1969.
11. 楊國樞等：社會及行為科學研究法。台北 東華書局。463-491 頁。民國 73 年。
12. Caris S L: Community Attitudes Toard Pollution. The University of Chicago. Department of Geography. Reserch Paper. 178.
13. Lawler E E: Managing organizations reading & case. Bostoon: Little Brown, 113-119. 1982.
14. Herzberg F: One time-how do you motivate employees? Harward Business Review. 46(1); 53-62. 1968.
15. Laddy S, Papper J M: Conceptual Bases of Professional Nursing. 2nd Ed. New York: J. B. Lippincott Company. 1989.
16. Abramowitz S, Cote A A, Bery E: Analyzing patient satisfaction: a multianytic approach. Quality Review Bulletin 13(4); 122-130. 1987.
17. Allanach E J, Golden B M; Patient's expectations and values clarification: a service audit. Nursing Adminstration Quality 12(3) 17-22. 1988.
18. Holliday J: The ideal characteristics of a professional nurse. Nursing Research. 10(4); 205-210. 1961.
19. Sorrenting S A: Textbook for Nursing Assistants. St. Louis: C. V. Mosby Co. 1984.
20. 盧美秀：護理專業人員理想特性的探討—比較病人所期望與護理人員實際表現的特性。中華民國助產學會 31；37-59 頁 民國 78 年。
21. Anastasi A: Psychological testing. 4th Ed. New York: Macmillan Publishing Co. 1976.
22. Anttaki C, Brwein C: Attribution and Psychological Change. New York: Academic Press.
23. Feather N T: Human values and the predictuon of action: an expectancy-volence analysis in N. T. Feather (Ed). Expectations and Actions. New Jersey: Lawrence Erlbaum Assocites Publishers. 1982.
24. Ellis A: Humanistic Psychotherapy: he rational-emotion approach. New York:

- McGraw Hill. 1973.
25. Beck A T: Cognitive Therapy and the Emotional Disorder. New York: International University Press. Inc. 1976.
 26. Meichenbaum D H: Cognitive behavior modification: an integrative approach. New York: Plenum. 1977.
 27. 吳盈江：臨床護士的工作壓力頻率與感受量表之編修。護理研究，1(2)；頁數未定，民國 82 年。
 28. 邱秀環：醫院護理人員的工作滿足感。護理雜誌 32(2)；71-83 頁 民國 74 年。
 29. 胡文玲：某醫院護理人員工作滿足感調查分析，護理雜誌 34(1)；41-52 頁。民國 76 年。
 30. 劉雪娥：某教學醫院護理人員工作滿足程度之探討。護理雜誌 33(1)；75-83 頁 民國 75 年。

Perception Scale of the Job Attitude of Clinical Nurses at the Medical Center.

In-Chiang Wu

ABSTRACT

This research is aimed at the tabulation and amendments of the perception scale of the job attitude of the clinical nurses at the medical centers in order to establish a normal model & analyze the relationship among their working attitude, stress and emotion, and there by building up their working attitude measurement table so as to understand, improve & develop the working status of the clinical nurses.

The samples in the reearch cover 521 nurses who have worked in the same department for at least six months in the four medical centers. The sampling was made from computer in different levels in proportion to the total number of nurses in each department. The tool in the research adopted the self-formulated measurement table of Likert-type five point scale, validity by jury opinion and the reliability was Cronbach's alpha 0.81. The data are computed and analyzed by SAS, mean value, standard deviation, Pearson correlation coefficients, t-test, factor analysis, and multiple regression.

The conclusions of the research are summarized as follows:

1. Establishment of the perception scale of the job attitude of clinical nurses, evaluation score table and the normal model diagram. Included in the measurement table is narration of working condition agreement measurement table, covering four catagories, i.e., positive perception, positive work, positive development, and positive input; work satisfaction measurement table and self-evaluated agreement measurement table.

2. The working attitude is indicated with "If unable to work, I will inform in advance", the degree of agreement turns out to be the highest while "I feel I am of no use", the lowest. The degree of satisfaction reveals that "easy to get along with my colleagues" turns out to be the highest, while "the opportunity to get promotion", the lowest.

3. There is a relationship between the individual factors such as, department experience, etc., and the working attitude.

4. The job stress and job emotion have something to do with the job attitude in diagram with concept model.

The above-mentioned conclusions of the reearch are valuable for the refernce and application of the nursing practice, nursing administration and nursing education.

Key words: Medical center, clinical nurses, Job attitude perception scale.