

天主教輔仁大學社會學系學士論文

指導老師：吳素倩

女護理人員之情緒勞動對工作壓力與離職傾向關係之探討—以區域
醫院(永和耕莘醫院)為例—

Female nurses of emotional labor on job stress and explore the
relationship between the tendency to leave - a regional
hospital (Yonghe Cardinal Tien Hospital) Case

學生：葉采婷撰

中華民國一〇五年十月

天主教輔仁大學社會學系學士論文

女護理人員之情緒勞動對工作壓力與離職傾向關係之探討－以區域
醫院(永和耕莘醫院)為例－

Female nurses of emotional labor on job stress and explore the
relationship between the tendency to leave - a regional
hospital (Yonghe Cardinal Tien Hospital) Case

學生：葉采婷撰

指導老師簽名：

中華民國一〇五年十月

系所章戳：

謝辭

萬分感謝指導老師吳素倩，啟發我在研究時想不到的盲點，並用心指導我去完成這篇論文，同時也感謝同組的組員互相勉勵、互相提點，在研究分析上彼此互相幫忙有關 Spss 統計的技巧，在寫這篇論文時遇到了很多的困難，但也因此收穫很多，讓我在畢業前回顧了這幾年學習的知識，使我的論文進度得以大大的改善，特別感謝受訪者在百忙之中抽空幫忙填答問卷，謝謝你們提供的寶貴資料，因為您們才使得本研究得以順利完成。最後要感謝爸爸媽媽供我念書，讓我能安心地學習與追尋知識、感謝詩惠護士好友幫忙發放與回收問卷，替我分擔許多辛苦、也要感謝男友與好友一路以來的陪伴與支持，讓我能夠順利完成這份研究。

摘要

隨著醫療的進步，以及社會環境和健康政策的改變，為求保持良好且穩定的醫療照護品質，我們不得不去重視現今的護理人員的狀況，若光護理人員的身心健康都未受到保障，那他們的問題是不是會反映到病人的身上呢？報章新聞常常報導醫護人員天天上演他們的過勞人生，讓醫護品質值得堪憂，而護理人員是最明顯的「三高」工作——高壓力、高工時、高風險，但其薪資、內心感受與付出常常不成正比，常是高轉職率主因。研究中針對護理師工作現況之方向進行研究，選擇了「情緒勞動」為出發點，並再深入探討「工作壓力」、「離職傾向」與其相關。

研究方法為研究設計為橫斷式研究，採滾雪球方式回收樣本，以北部某區域醫院護理人員為主，有效問卷為 200 份。自填式研究工具包括基本資料、以及具有良好信度與效度的台灣醫院護理人員壓力量表、情緒勞動量表、離職傾向量表。以獨立樣本檢定、ANOVA、線性迴歸進行資料分析。

研究發現護理人員年資與情緒勞動認知成反比，輪班制較有深層演出上的認知調節，收入與工作壓力成反比，自願投入護理業之護理師有較高的壓力，全職護理型之女護理師，表層演出在工作壓力上有較高的影響，醫療體系下產生的工作壓力有較高的離職傾向。

關鍵字：護理師、情緒勞動，工作壓力、離職傾向

Abstract

With the progress of medical treatment and the change of social environment and health policy, in order to maintain good and stable quality of medical care, we have to pay attention to the current situation of nursing staff. If the physical and mental health of light care staff are not guaranteed, That their problem is not reflected in the patient's body? Newspaper news often reported that health care workers staged their work every day life, so that the quality of care worthy of worry, and nursing staff is the most obvious "three high" work - high pressure, high work hours, high risk, but their salary, And pay often not directly proportional to the high turnover rate is often the main cause. In this study, we focused on the current situation of nursing work and chose emotional labor as the starting point, and further discussed the relationship between "work stress" and "turnover intention".

The study was designed as a cross-sectional study. The samples were collected in a snowball way, and the nurses in a certain region in the north were mainly nurses. The valid questionnaires were 200 copies. Self-fill research tools include basic information, and the Taiwan hospital nurses with a good reliability and validity of the stress scale, emotional labor scale, turnover intention scale. Data were analyzed by independent sample test, ANOVA and linear regression.

The study found that nurses' seniority is inversely related to emotional labor cognition. Shift system has more cognitive regulation on deep performance. Income and work pressure are inversely proportional. Nurses with voluntary nursing profession have higher pressure. Full-time nursing female nursing teacher , The surface performance in the work pressure has a higher impact, the medical system under the work pressure have a higher turnover tendency.

Key words: nurse, emotional labor, job stress, turnover intention.

目次

謝辭	I
中文摘要	II
英文摘要	III
目次	IV
表次	VI
圖次	VIII
第壹章 緒論	
第一節 研究背景及動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 名詞解釋.....	3
第貳章 文獻探討	
第一節 護理師性別化.....	6
第二節 理性行為理論.....	6
第三節 情緒勞動.....	6
第四節 工作壓力.....	7
第參章 研究方法	
第一節 研究架構.....	9
第二節 研究方法.....	10
第三節 研究假設.....	10
第四節 研究對象、場所及樣本數.....	10
第五節 研究工具及其信效度.....	10
第六節 研究流程.....	11
第七節 前測分析.....	12
第肆章 資料分析	

第一節 樣本分析與描述性統計.....	14
第二節 信度、效度與相關係數.....	20
第三節 交叉分析與卡方檢定.....	24
第四節 獨立樣本 T 檢定、迴歸分析.....	31
第五節 小結.....	41
第伍章 結論與建議	
第一節 結論.....	43
第二節 研究限制與建議.....	46
附錄一 問卷	47
參考書目	52

表次

表 3-7-1 信度 Chronbach alpha 值之意義.....	13
表 3-7-2 前側信度分析 Chronbach a 值.....	13
表 4-1-1 性別次數分配表.....	14
表 4-1-2 年齡次數分配表.....	15
表 4-1-3 婚姻次數分配表.....	15
表 4-1-4 教育程度次數分配表.....	16
表 4-1-5 工作總年資次數分配表.....	16
表 4-1-6 職位次數分配表.....	17
表 4-1-7 個人每月平均收入次數分配表.....	17
表 4-1-8 最常上班別次數分配表.....	18
表 4-1-9 從事護理師之原因次數分數表.....	18
表 4-1-10 最喜歡上班之事次數分數表.....	19
表 4-1-11 下班最常做之事次數分數表.....	19
表 4-2-1 問卷 Cronbach's Alpha 值.....	20
表 4-2-2 表層演出之平均數、標準差、 α 值.....	21
表 4-2-3 深層演出之平均數、標準差、 α 值.....	22
表 4-2-4 工作壓力之平均數、標準差、 α 值.....	23
表 4-2-5 態度量表相關分析.....	24
表 4-3-1 年齡*個人每月平均收入 交叉表.....	25
表 4-3-2 工作年資*收入 交叉表.....	26
表 4-3-3 工作愉快來源*工作年資 交叉表.....	27
表 4-3-4 下班活動*工作年資 交叉表.....	28
表 4-3-5 職位*工作年資 交叉表.....	29
表 4-3-6 主要班別*工作年資 交叉表.....	30
表 4-4-1 年齡, 學歷*表層情緒 模式摘要.....	31

表 4-4-2 收入, 年資*表層情緒 模式摘要.....	31
表 4-4-3 學歷, 年齡*表層情緒 迴歸.....	32
表 4-4-4 年資, 收入*表層情緒 迴歸.....	32
表 4-4-5 年齡, 學歷*深層情緒 模式摘要.....	32
表 4-4-6 收入, 年資*深層情緒 模式摘要.....	32
表 4-4-7 學歷, 年齡*深層情緒 迴歸.....	33
表 4-4-8 年資, 收入*深層情緒 迴歸.....	33
表 4-4-9 婚姻*情緒勞動 獨立樣本檢驗.....	33
表 4-4-10 班別*情緒勞動 獨立樣本檢驗.....	34
表 4-4-11 班別*深層演出 組別統計量.....	34
表 4-4-11 職位*情緒勞動 ANOVA.....	34
表 4-4-12 工作愉快來源*情緒勞動 ANOVA.....	35
表 4-4-13 下班活動*情緒勞動 獨立樣本檢驗.....	35
表 4-4-14 收入, 年資*壓力狀態 模式摘要.....	36
表 4-4-15 收入, 年資*壓力狀態 迴歸.....	36
表 4-4-16 婚姻*工作壓力狀態 獨立樣本檢驗.....	37
表 4-4-17 就職原因*工作壓力狀態 獨立樣本檢驗.....	37
表 4-4-18 就職原因*壓力狀態 組別統計量.....	37
表 4-4-19 班別*壓力事件來源 交叉表.....	38
表 4-4-20 職位*壓力事件來源 交叉表.....	38
表 4-4-21 年資*工作壓力事件來源 邏輯迴歸.....	39
表 4-4-22 情緒勞動*工作壓力狀態 相關.....	39
表 4-4-23 情緒勞動*離職傾向 相關.....	40
表 4-4-24 工作壓力事件來源*離職傾向 獨立樣本檢驗.....	40
表 4-4-25 工作壓力事件來源*離職傾向組別統計量.....	41
表 4-4-26 工作壓力狀態*離職傾向 相關.....	41

圖次

圖 1-1-1 登革熱疫情趨勢圖..... 1

圖 3-1-1 研究架構圖..... 9

圖 3-6-1 研究流程圖..... 11

第一章 緒論

第一節、研究背景與動機

隨著醫療的進步，以及社會環境和健康政策的改變，醫療照護的提供及服務品質顯得更為重要。然而 2015 年暑期南台灣發生嚴重的登革熱，疫情一度陷入膠著，甚至無法控制，尤其以台南市和高雄市的疫情最為嚴重，病例數都高達兩萬人以上¹（如圖 1-1-1 所示），讓台灣的醫療體系大受打擊，處於第一前線的基層醫護人員們更是人仰馬翻。除此之外，屬於副熱帶季風氣候的台灣，更常有病毒等流感的孳生問題，讓疫情一波接著一波。另外，根據國發會預估，台灣未來將邁入超高齡化社會，台灣至民國 115 年時，老年人口佔總人口比例將達到 20%²，在亞洲地區僅次於日本、香港及新加坡，預估至 2050 年，除菲律賓外，全亞洲地區皆將邁入高齡社會，為求保持良好且穩定的醫療照護品質，我們不得不去重視現今的護理人員的狀況，若光護理人員的身心健康都未受到保障，那他們的問題是不是會反映到病人的身上呢？有人 24 小時照顧病人，讓病人家屬得以心安，但是照顧病人的安全和品質狀態更是重要。曾有篇報導指出，台灣護理人員平均服務年資僅 7.7 年，而且 10 家醫院有 9 家缺護理師，有執照的護理人員僅六成留在臨床照顧病人。報導裡觀察護理師的工作表，發現他們上班就像打仗，人力少的時候，一個人就要照顧 18 至 20 位病人，如果有好幾位是插管接呼吸器的病人，那也別想著要坐下來休息了。（此一部分就如我朋友的情況一樣）到底是什麼樣嚴苛的工作情境，澆熄了現代南丁格爾的服務熱情？醫護人員天天上演他們的過勞人生，讓醫護品質值得堪憂，在五一勞動節更有護理人員扛著「我過勞、病人沒有安全」、「反剝削、爭取勞動權益」、

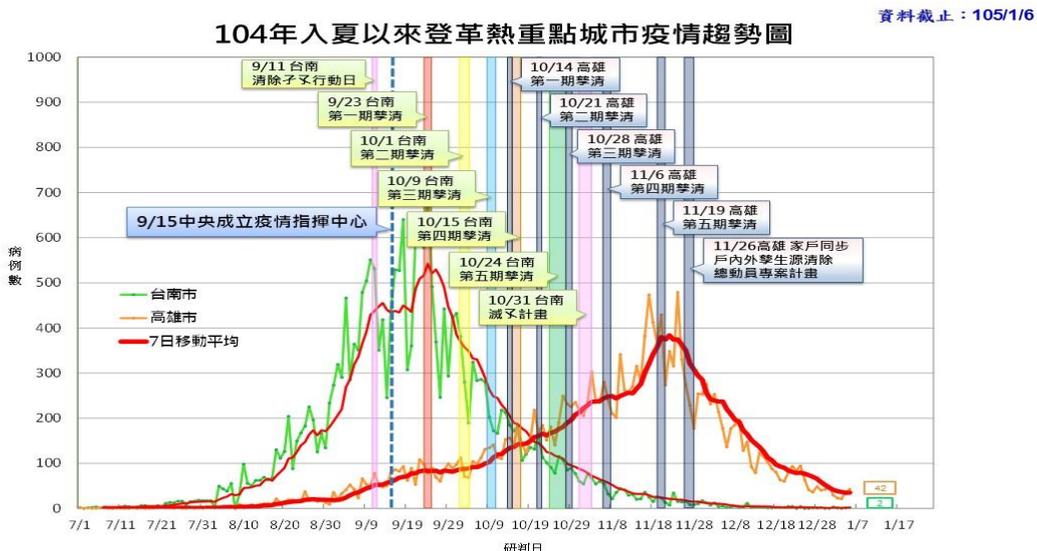


圖 1-1-1 登革熱疫情趨勢圖

¹登革熱防治資訊專區(2016) <https://goo.gl/vSxU6s>

²國發會(2016) <https://goo.gl/z0DHPD>

「白衣天使變成白色柳丁，快被榨乾了」等牌子遊行抗議，在進行健保支付的制度下，醫院為了降低成本，除了縮短病人住院天數，接近評鑑日才補足護理人力，甚至為了壓住護理人員公職缺額，改用約聘契約雇用，把「護理師」當成「護士」降級聘用，變相減薪，以上種種問題若真的讓病人有何差錯，其實不全是護理人員的錯，有很大可能是「制度殺人」，制度不只是對病人，更把護理行業推向了高風險的情境³。醫護血汗問題未改善，北市勞檢 18 家大醫院，有 89% 未給付加班費、72% 未依規召開勞資會議、56% 超時工作，「未經勞資會議同意延長工時」也佔 39%，顯見基層護理人員的長工時、疲勞工作極為普遍。2015 年衛生福利部公布醫療單位普遍有獲利，顯示醫院並未積極主動處理基層護理人員待遇、增加人力等問題⁴。根據 1111 人力銀行的「護理出走大調查」結果顯示，受訪護理人員中有九成醫護人員萌生辭意，最近一年曾經出現離職念頭，被問到想離職的原因時，有七成的比例是醫護人員不受尊重，醫療體制不佳，工時太長，工作量大⁵。根據台北市護理師公會調查，護士首居離職率第一名的寶座，護理新進人員三個月內離職率為 32%，一年離職率高達 58%。護理人員的超高轉職率，嚴重衝擊護理照護品質，護理系學生未能學以致用，更是教育資源的浪費。護理人員是最明顯的「三高」工作——高壓力、高工時、高風險。然而護理人員的薪資水準、社會地位，與付出不成正比，是高轉職率主因⁶。本研究者也因身邊好友多次提及其護理師的壓力、制度、排班等問題，甚至忙到中午休息時間被壓縮到無法好好喘口氣，也有人反應出護理長的管理能力有問題，出事就先罵自己人，產生資訊不流通和資訊不對稱等問題。除此之外，更有問題指出病人和家屬與護理師之間橋梁的維持也很重要，要如何穩定這座橋梁保持良好的關係，建立起對彼此的信任，讓護理師的心靈層面得到一定的尊重與態度？護士協會曾在一次專題研討中歸納護士流失的四個原因：工作疲勞、情緒耗竭、工作非人格化、個人成就感指數低⁷。那麼護理人員的情緒表現是否與深層感受有所出入，他們所承受的種種因素是否令他們偽裝、壓抑成抑鬱寡歡的白衣天使？情緒歷程若是負面的成果，更可能影響其身心靈健康。本研究針對護理師工作現況之方向進行研究，選擇「情緒勞動」為出發點，以「工作壓力」、「離職傾向」為應變項。之所以選擇「情緒勞動」是因為少有研究者在護理師的離職傾向裡代入其自變項。隨著時代的更迭，醫療技術不斷進步之外，我們也需要探討造成現今護理師離職的各種因素，找出對應的應變措施使找出對應應變措施使離職率不再攀升，創造幸福的工作職場。

³現場還原：血汗護理師的一天(作者：張曉卉 2015-04-02 康健雜誌)

<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5066418>

⁴ The newsLens 關鍵評論：醫護血汗問題未改善... 北市勞檢 18 家大醫院 近九成沒給加班費 (新聞整理：李牧宜 2016/01/12)

<http://www.thenewslens.com/post/269462/>

⁵護理出走大調查(通訊社記者林志遠報導 2015/11/20)

http://www.1111.com.tw/news/mvns_con.asp?ano=85421

⁶離職率叫我第一名：護士(陳鈺婷撰文 2007/12/27)

http://blog.career.com.tw/managing/re_content.aspx?rm_id=1093

⁷ 網上論壇(2015)<https://goo.gl/96xFxv>

第二節、研究目的

由上述的研究動機，整理本研究之目的如下所示：

- 一、探討護理師之情緒勞動、工作壓力與離職傾向的現況。
- 二、探討護理師情緒勞動與離職傾向之間的關係。
- 三、探討護理師情緒勞動與工作壓力之間的關係。
- 四、探討護理師壓力事件與工作壓力、離職傾向之間的關係。

第三節、名詞解釋

一、護理人員

(一) 概念性定義：

根據護理人員法第二條對於護理人員之定義為「本法所稱護理人員，只護理師及護士」。依據護理人員法第二十四條之規定，護理人員目前工作內涵依序為以下四項：

- 一、健康問題之護理評估。
- 二、預防保健之護理措施。
- 三、護理指導及諮詢。
- 四、醫療輔助行為。

前項第四款醫療輔助行為應在醫師之指示下行之。⁸

(二) 操作性定義：

本研究對象是於北部某區域醫院執業的護理人員，該院的護理人員工作範圍暨執行細則符合衛生署公告的職業範圍。

二、情緒勞動

(一) 概念性定義：

Morris 與 Feldman (1996) 將情緒勞動定義為「人際交易的過程中，表達組織要求的情緒所必須付出的努力、規劃與控制」。Grandey (2000) 將情緒勞動定義為「工作者與互動對象進行人際交流時，基於工作考量在情緒調節上所做的努力。本研究以 Hochschild (1983) 所提出的定義為主，並修改為「個人在情感的管理上所付出的努力，以便在公眾面前，創造一個大家可以看到的脸部表情或身體動作。情緒勞動是被用來出售以取得工資的，因此具有交換價值，甚至是商品化的結果。」並將情緒勞動區分為表層演出與深層演出，其中表層演出表示護

⁸ 全國人事法規釋例-護理人員法 (102.12.11)<http://weblaw.exam.gov.tw/LawArticle.aspx?LawID=I0016005&KWD1=&ShowType=ArticleSearch>

理人員對自己情緒進行較低程度的控制，比較不會對護理人員的內在有真實情感產生衝擊；而深層演出表示護理人員必須執行對內心產生衝擊的情緒任務，此偽裝需要護理人員投入更多的心力來控制他們內心真正的感受才能夠達成。

(二) 操作性定義：

本情緒勞動量表以李安明、黃芳銘、呂晶晶之國民小學教育人員情緒勞務量表之發展與編製」以及周淑娟之「人口變項、情緒勞務、休閒活動對臨床護理人員健康之影響」做參考，並修改為適合本研究之測量方向，共計 17 題，採五分法計分，計分方式從「非常不同意」(1 分)到「非常同意」(5 分)，總分越高，代表情緒勞動之程度越高。

三、工作壓力

(一) 概念性定義：

Benoloel 等人 (1990) 定義工作壓力 (Work Stress) 為個人與工作環境中的人、事、物互動的關係，經評估後是具威脅性的或超越其某個人資源所能負擔的而稱之。陸洛 (1997) 定義工作壓力為個人與環境互動後的結果，是一種主觀的、個體化的現象，是個人對環境是件與因應能力之間平衡性的認知評估。藍采風 (2000) 認為工作壓力是因個體對於工作環境特性之不適應，使個體感覺到必須額外付出精力以維持身心平衡的反應現象。

本篇研究採用葉蕙芳 (2009) 對工作壓力之定義「個體知覺的工作狀態，個體在工作環境下，由於工作環境、工作角色、人際關係、工作特質的互動，而在生理、心理、情緒及社會上產生不適的感覺，而此感受與個體的知覺、資源及需求評估、認知有關。」

(二) 操作性定義：

採用葉蕙芳研究的「護理人員工作壓力量表」來測量工作壓力，該量表取自於 Benoloel (1990) 的原始量表 (Nurse Work Stress Questionnaire)，中文量表經過專家的修正後包含個人反應、工作關注、勝任及無法完成私人工作等四個構面，共有 43 題，從中選擇 13 題，分成兩部分為「工作壓力狀態」及「工作壓力價值觀量表」，都採五分法計分，前者計分方式從「總是」(1 分)到「從不」(5 分)總分越低，代表工作壓力狀態越高；後者之計分方式從「非常不同意」(1 分)到「非常同意」(5 分)，從中了解護理師工作壓力之現況。

四、離職傾向

(一) 概念性定義：

離職傾向 (turnover intention) 則是指個人想要離開其目前工作職位之傾向強度。有研究顯示出護理人員離職傾向是最具預測與解釋離職行為的變項⁹。陳彩 (1994) 則認為離職傾向是員工傾向於自願與組織中指僱傭關係之程度。劉

⁹ 護理人員工作壓力、工作滿意度、組織承諾和離職傾向關係的探討
(作者：黃穗芬、林靜娟、宋琇鈺、陳鳳櫻 2011.3.4 弘光學報 63 期 p.26)

莉蘭(1994)指出離職傾向是一種對離職一事之認知與態度，表示個體心中對離職的目的或計畫，因此離職傾向，是個體從事離職行為的心理狀態。朱建平(2003)認為由於個人和工作或組織的因素導致個人心中有了離職的目的或計畫，而企圖離開其工作組織的心理狀態。

本篇研究決定以朱建平(2003)之定義為主，修改為「由於個人、工作及組織的因素，導致個人心中產生了離職的念頭，認知離職對其有意義，而企圖離開其工作組織的心理狀態。」

(二) 操作性定義：

採用黃開義(1984)修訂自 Mobeley, Horner, & Hollingsworth (1978)所設計的量表，經參考黃金梅(2005)修定而成，共計五題。採五點評量，「非常不同意」(1分)至「非常同意」(5分)；分數越高表示越有離職傾向。

第二章 參考文獻

第一節、護理師性別化

隨著台灣產業結構的發展連帶影響行業的變動，勞動市場結構不斷重新組合，也重新架構男女兩性分工型態。「查甫的工作？查某的工作？」從小這句話不斷出現在日常的生活裡，久了也就「烙印」成為我們生活的性別化規範，也成為工作的性別化規範。醫生是男性，護士是女性等等典型的性別化工作型態¹⁰，以本研究對象—護理師此行業中仍為明顯，根據台閩地區護理人員統計表（105年8月）得到的資料中，發現新北市的護理人員性別比為1:58，本研究中性別比為1:24，高於新北市整體護理人員之性別比，但仍受限於性別比差異懸殊，故本研究只針對女護理師進行研究。

第二節、理性行為理論

Ajzen & Fishbein 於1975年指出理性行為理論主要分析態度如何有意識地影響個體行為，基於認知信息的態度形成的過程，其基本假設為認為人是理性的，其中個體的行為意向（或意圖）會受到行為的態度及主觀性規範所影響，而個人行為最直接影響的決定因素就是行為意向，在做出某一行為前會綜合各種信息來考慮自身行為的意義和後果。

本研究根據此理論對於受訪者的行為在某種程度上可以由行為意向合理地推斷其行為意向由態度和主觀規範所決定，行為意向是人們打算從事某一特定行為的度量，而態度是人們對從事某一目標行為所持有的正面或負面的情感，它是由對行為結果的主要信念以及對這種結果重要程度的估計所決定的¹¹。故本研究以情緒勞動認知、工作壓力及離職傾向此三項態度量表來做研究，並探討其之間之相互關係與其相互影響之張力。

第三節、情緒勞動

「情緒勞動」不管在社會學或心理學都有許多不同的論點，社會學家和心理學家通過對速食店、航空公司和醫院等行業服務人員情緒勞動的研究，認為情緒勞動者比較容易在角色扮演方面出現問題：角色混淆、角色衝突和角色分離（劉永芳，2010）。韋伯曾經探討主觀意義的重要性，並考慮到個體情感與社會互動之間的關係。人的個體對情境的主觀定義中必然包含情感因素，因為個體對交往物件的感情通常影響他對情境的定義。庫利的符號互動論在定義「鏡中我」時明確提到「自我感受（自豪或謙虛）」會引出我們想像其他人怎麼判斷我們的表現的。

¹⁰ 台灣勞動市場性別化分工的回顧與展望（作者：嚴祥鷹 1999）

¹¹ Wiki-MBALib-理性行為理論

(<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E7%90%86%E6%80%A7%E8%A1%8C%E4%B8%BA%E7%90%86%E8%AE%BA>)

米爾斯曾經指出，白領工人（如銷售人員）的友善和禮貌變成了「非個人化生活方式」的一部分。在工作市場中，雇員的表現和人際關係完全是由工作任務所決定的，也就是說，雇員遭遇了「異化」，而此異化可對照到馬克思曾提出的勞動價值理論，人從勞動體現自我的存在，然而勞動對工人來說是外在的東西，也就是不屬於他的本質，因此，它在自己的勞動中不是肯定自己的話，就是否定自己；不是滿意地感到幸福就是感到不幸，不能自由自在地發揮它的體力和智力，而是讓自己的肉體受折磨、精神情緒受到摧殘。因此人在過程中非享受勞動的過程，相反的是出於不情願，當人類存在的本質不同了，把生產的對象抽走後無法去證實自己的存在，就是勞動異化的結果，可能會使工人（勞動者）產生壓力、負面情緒等現象。

高夫曼的「印象管理」是人們避免尷尬和羞愧的基本建構，取而代之的是自豪和追求美好的願望。

Brotheridge 等人（2002）的資源守恆理論，解釋情緒勞動為什麼會產生不同的結果（張輝華、凌文艷、方俐洛，2006）。其理論認為人們總是試圖維持有價值的資源，讓資源損失最小化，以達到資源的平衡。在情緒勞動中，情緒勞動者運用表層演出和深層演出時，需要消耗資源，所以會讓資源損失，當情緒勞動沒有產生某種報酬，讓損失的資源得不到補充，此時會出現資源的失衡。當資源失衡時，按照資源守恆理論，員工會減少努力，以維持資源的平衡。此時的情緒勞動產生的結果取決於服務的過程（表層或深層演出）和結果（資源損失或資源獲得）。如果勞動過程中的資源損失得不到補充，員工減少努力的情形，可能包括表現出不適當的行為，這將對組織產生消極影響，甚至由於資源的失衡，員工可能產生情緒疲勞和壓力；如果員工獲得資源，那麼員工將繼續表現出適當行為，這時對組織產生積極影響，由於資源得到補充，個體不會表現出不良的狀態。

綜合上述，可以發現個體之所以產生情緒勞動的演出，與其在資源損失或資源獲得具有正反兩方面的後果有一定的相關性，一是有助於實現組織的目標，並協調和改善與顧客的關係；二是影響個體的身心健康層面。但是對於個體而言，情緒勞動可以提供個體進行情緒展演的舞臺和機會，使個體有機會獲得紓發或是報酬、獎賞；同時，情緒勞動也耗費了個體的心理資源，可能產生情緒枯竭、冷漠、缺乏耐心和自控等後果（文書生，2004）。¹²本研究著重在「情緒勞動」此變項，並加以分析護理人員與此之關聯性。

¹²情緒勞動的理論與實踐研究

(<http://www.xzbu.com/2/view-345511.htm>)

第四節、工作壓力

隨著時代的更迭並越來越注重職場上的行為表現及效率，現代人在工作上必然會有不同的壓力來源，面對及因應這些工作壓力時，個體在身、心狀態上的調節扮演十分重要的角色，調節上取得了平衡，自然會增加其工作滿意度及工作意願；若無法適應可能會出現生理、心理或情緒等行為的個人性回饋(Luthanus, 1982; steers, 1988)。

護理的工作職責主要是一個面對「全人」的照護，有別於其他面對上司、工作環境、顧客等等領域的工作。Lambert, et al. (2004)認為護理人員是所有專業中壓力最高的行業。Draper, et. a;. (2004)指出過多的工作壓力會影響員工對專業的忠誠與留任意願，且工作壓力和疲潰(brunout)、留任意願呈負相關。Lee及 Henderson(1996)的研究亦顯示工作壓力大會導致疲潰現象及增加離職意願。李(1992)指出護理工作是一個充滿壓力的專業，須協助病人面對生老病死的生命歷程，並於每日的照護中發揮理性判斷與投入情感，然而護理工作的環境和薪資等等因素卻不盡理想，可能因內在或外在的環境要求而使護理人員的工作壓力增加。

本研究參考葉蕙芳(2009)「專科護理師之工作壓力、專業承諾與工作滿意度之相關性研究」之論文，其發現專科護理師的工作壓力屬於中等程度，以無法完成必要或預期的護理工作、時間不夠用感到壓力最大。工作壓力和專業承諾無顯著相關；工作壓力與工作滿意度成顯著負相關，專業承諾和工作滿意度呈顯著正相關。專科護理師的宗教別、擔任專科護理師年資對其專業承諾有顯著影響，最小子女年齡對工作壓力有顯著影響。蔡欣玲、陳麗梅、王瑋(1996)「護理人員工作壓力、社會支持與專業承諾之相關性」，其發現年齡較輕、未婚者，其工作壓力較大；採全責護理方式單位之護理人員，其工作壓力較低。

綜合上述，其共同點多半著重在人口特質上，本研究也會從個體層面下手，並加入壓力事件源、情緒勞動加以分析其在工作壓力、離職傾向之關聯性，加上隨著年代的更迭，本研究欲探討近年護理人員在工作上的身、心理狀態是否與以往有所差異。

第三章 研究方法

第一節、研究架構

根據文獻查證及研究目的，研究者提出研究架構(如圖 3-1-1 所示)，假設護理師的個人基本資料(含年齡、婚姻、學歷、工作總年資、薪資)會影響其情緒勞動、工作壓力及離職傾向，且情緒勞動、工作壓力及離職傾向三個變項之間亦會互相影響。

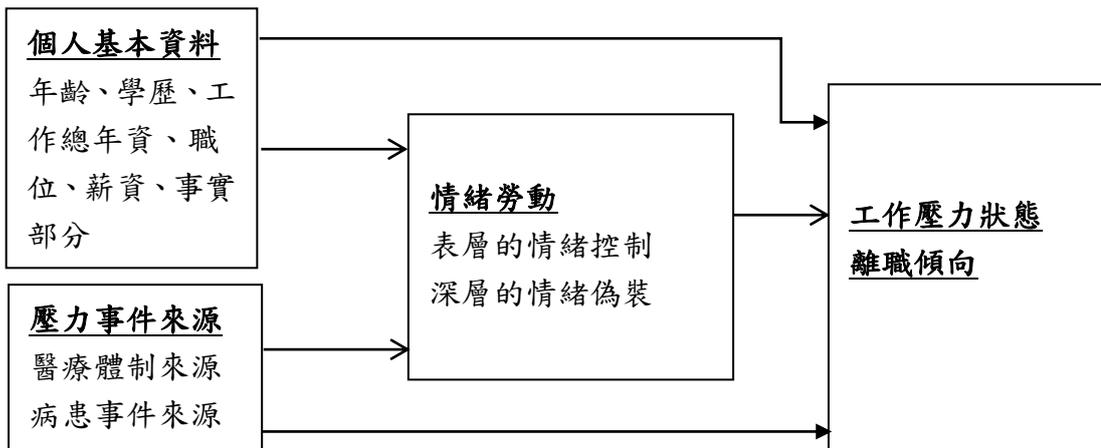


圖 3-1-1 研究架構

第二節、研究假設

根據研究架構及文獻查證，將本研究之假設分成兩部分，擬定研究假設如下：

第一部分：基本資料和事實部分之間

- (一) 年齡越高、年資越高之女護理師，其收入越高。
- (二) 工作愉快來源為個人休息型、下班後從事個人休息活動之女護理師，其年資較低。
- (三) 職位屬全職護理型、固定班別之女護理師，其年資越高。

第二部分：基本資料與情緒勞動之間

- (四) 年齡越低、學歷越低、年資越低、收入越低之女護理師，其情緒勞動認知越高。
- (五) 未婚、輪班制之女護理師，其情緒勞動認知越高。
- (六) 職位屬全職護理型之女護理師，其情緒勞動認知越高。
- (七) 工作愉快來源與下班從事人互動之女護理師，其情緒勞動認知越低。

第三部分：基本資料與工作壓力之間

- (八) 收入越高、年資越高之女護理師，其工作壓力狀態越低。
- (九) 未婚、自願從事護理業之女護理師，其工作壓力狀態越低。
- (十) 輪班制、職位屬全職護理型、年資越低之女護理師，工作壓力來源事件中較易受到病患事件所影響。

第四部分：情緒勞動與工作壓力和離職傾向之間。

- (十一) 女護理師之表層演出與深層演出認知與工作壓力狀態有正相關。
- (十二) 女護理師之表層演出與深層演出認知與離職傾向有正相關。
- (十三) 病患事件之壓力來源比醫療體系壓力來源更容易使女護理師在組織層面有較高的離職傾向。
- (十四) 女護理師之工作壓力狀態與離職傾向有正相關。

第三節、研究設計

本研究採描述相關性之研究 (descriptive correlation study) 設計，以立意取樣 (purposive sampling) 方式及滾雪球 (snowball sampling) 方式選取北部某區域醫院之護理師為研究對象，將以結構性問卷進行資料收集，以探討護理師情緒勞動、工作壓力和離職傾向之關係。

第四節、研究對象、場所及樣本數

本研究以北部某區域醫院為收案場所，主要考量研究者居住場所之可近性及便利性，故決定以該院之全體護理師為研究對象。研究者對該院的所有護理師發放問卷，受試者再依個人身心狀態及舒適的情況選擇填寫問卷的地點。

第五節、研究工具及其信效度

本研究擬採用結構式問卷作為資料收集的工具，問卷內容包括「個人基本資料表」、「情緒勞動價值觀量表」、「工作壓力量表」、「工作壓力價值觀量表」、「離職傾向價值觀量表」，其中「個人基本資料表」為研究者參考文獻後擬定，量表總施測時間約為十五到二十分鐘。

第六節、研究流程

本研究之研究流程如圖所示，以下說明其中內容概要：

- 一、根據研究動機，參考國內相關文獻，以確定研究目的。
- 二、根據研究目的，參考國內相關文獻、研究與理論，加以歸納和分析並整理，提出適合驗證的本研究假設的研究方法。
- 三、確立研究架構與流程。
- 四、根據參考文獻與研究的研究概念，進行問卷設計，並與指導教授討論及修改。
- 五、進行前測問卷發放及項目分析，完成研究分析。
- 六、針對研究範圍的對象施測正式問卷，採立意採樣，受試者再依個人身心狀態及認知態度程度做詳實填答。
- 七、資料處理與統計分析：針對回收的問卷，運用 SPSS 22.0 統計軟體分析，並根據統計結果進行資料分析與探討。
- 八、結論與建議：根據資料分析的結果，進行歸納整理出研究結果，再根據研究結果提出相關建議。

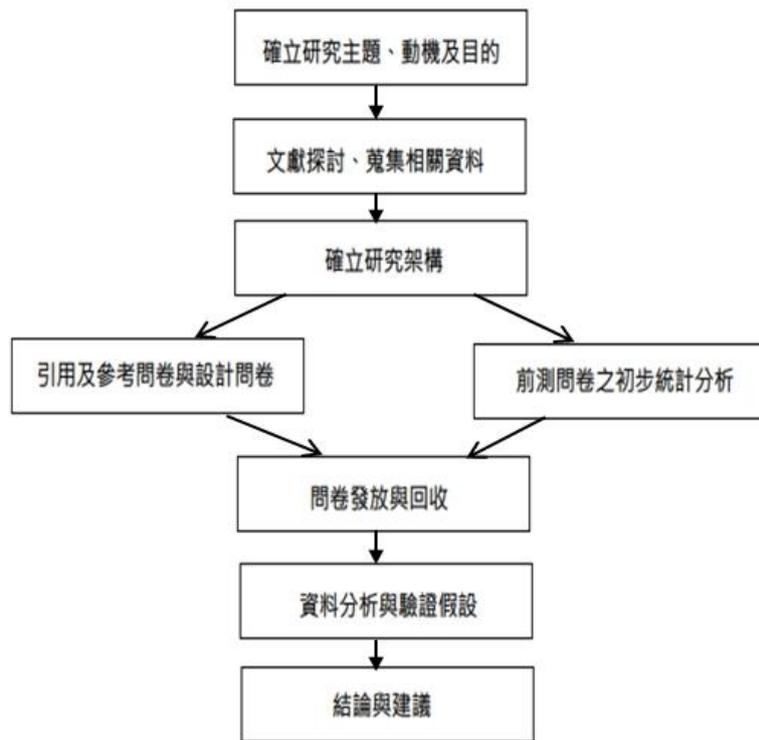


圖 3-6-1 研究流程圖

第七節、前測分析

本研究於民國 105 年 5 月 13 日至 5 月 14 日進行前測問卷收集步驟，總共發放 30 份問卷，去除預設之填答不確實者以及填答不完整者共 10 份，回收有效問卷共 20 份。前測問卷回收後的分析步驟為前測→前測問卷整理→項目分析→信度與效度分析→正式問卷。

在前測問卷回收且整理後，首先先將分項量表進行項目分析，找出結果顯著者，代表此分項量表的題項具有鑑別度。接下來進行信效度分析，從此步驟確定問卷的可靠和正確性，並根據分析結果和教授意見加以修改前側問卷的內容後，進行正式問卷的發放步驟。

信度分析

信度，是指量表或問卷的測量結果是可信賴的。而若一個量表的信度越高，則代表此分量表愈趨於穩定。根據黃敏佑(1998)的研究，信度係數 Chronbach a 在 0.7 以上是屬於可信度較高，而如果 Chronbach a 值介於 0.5~0.7，則屬於可信範圍，如表 3-7-1 所示。

表 3-7-1 信度 Chronbach alpha 值之意義

a 值範圍	代表意義
$0.00 < a < 0.30$	不可信
$0.30 < a < 0.50$	稍為可信
$0.50 < a < 0.70$	可信
$0.70 < a < 0.90$	很可信
$0.90 < a < 1.00$	極端可信

資料來源:黃敏佑，民 87

再經信度分析後，得到整份之表層演出、深層演出、工作壓力狀態、工作壓力價值觀的前測問卷的信度分析 Chronbach a 值分別為：0.879、0.918、0.871、與 0.871，皆高於 0.7 屬於高可信度，唯離職傾向之 Chronbach a 值為 0.594 屬於可信(如表 3-7-2 所示)，其中，離職傾向之第 4 題「已經有新的工作在吸引我。」之 Chronbach a 值偏低為 0.472，故在日後研究問卷中刪除此問題。

表 3-7-2 前側信度分析 Chronbach a 值

情緒勞動	表層演出	0.879	高可信度
	深層演出	0.918	
工作壓力	工作壓力事件	0.871	
	工作壓力	0.871	
	離職傾向	0.594	可信

第四章 資料分析

本研究問卷以 SPSS Statistics 22.0 軟體作為統計資料分析工具，針對耕莘醫院護理人員為研究母體，採滾雪球及便利抽樣方式發放問卷並加以統計分析，本研究以實體紙本問卷為主，共回收有效問卷 200 份。

第一節、樣本分析與描述性統計

在第一節中將初步統計受訪者基本資料，對於受訪者的性別、年齡、婚姻、教育程度、工作總年資、職位、個人每月平均收入、最常上班別等做次數統計，調查現今護理師對於情緒勞動認知以及工作壓力之狀況，其次對於護理人員事實部分，如為何從事護理師、最喜歡上班何事、下班後最常做何事等做描述性統計及分析。

一、基本資料部分

從以下次數分配表(表 4-1-1、表 4-1-2 所示)可得知，本次問卷女性受訪者有 190 位占 95%，男性 8 位占 4%；其中 18 至 22 歲有 94 位占 47%，而 23 至 27 歲、28-32 歲、33 歲以上分別是 64 位占 32%，19 位占 9.5%，9 位占 4.5%，遺漏值為「漏答者」有 14 位占 7%，因此在本問卷中受訪者之性別分布極不平均，不使用性別做為變項分析，。

表 4-1-1 性別次數分配表

		次數	百分比
性別	男性	8	4.0
	女性	190	95.0
	其他	2	1.0
	總計	200	100.0

表 4-1-2 年齡次數分配表

		次數	百分比
年齡	18-22 歲	94	47.0
	23-27 歲	64	32.0
	28-32 歲	19	9.5
	33 歲以上	9	4.5
	遺漏值	14	7.0
	總計	200	100.0

本次問卷回收樣本中，未婚者最多有 141 位占 70.5%，而已婚者有 54 人占 27%，其他和遺漏值各為 4 位和 1 位各占 2%及 .5%（如表 4-1-3 所示），雖然未婚者占大多數，。

表 4-1-3 婚姻次數分配表

		次數	百分比
婚姻	已婚	54	27.0
	未婚	141	70.5
	其他	4	2.0
	遺漏值	1	.5
	總計	200	100.0

本次問卷回收問卷中，受訪者的教育程度中大專院校最多有 171 位占 85.5%，第二為高中(職)有 17 位占 8.5%，第三為研究所 8 位占 4%，中學有 2 位占 1%，小學及遺漏值為「漏答者」各有 1 位各占 .5%(如表 4-1-4 所示)。

表 4-1-4 教育程度次數分配表

		次數	百分比
教育程度	小學	1	.5
	中學	2	1.0
	高中(職)	17	8.5
	大專院校	171	85.5
	研究所	8	4.0
	遺漏值	1	.5
	總計	200	100.0

本問卷回收問卷中，受訪者的工作總年資中，一到四年最多有 83 位占 41.5%，第二為一年以下有 40 位占 20%，第三為十年以上有 37 位占 18.5%，第四為七到十年有 14 位占 7%，遺漏值為「漏答者」有 3 位占 1.5%(如表 4-1-5 所示)

表 4-1-5 工作總年資次數分配表

工作總年資	一年以下	40	20
	一到四年	83	41.5
	四到七年	23	11.5
	七到十年	14	7.0
	十年以上	37	18.5
	遺漏值	3	1.5
	總計	200	100.0

本問卷回收問卷中，受訪者的職位中護理師最多有 142 位占 71%，第二為專科護理師有 25 位占 12.5%，第三為其他有 21 位占 10.5%，第四為病房管理者有 10 位占 5%，病房部主管和遺漏值為「漏答者」各為 1 位占 .5%(如表 4-1-6 所示)。

表 4-1-6 職位次數分配表

		次數	百分比
職位	護理部主管	1	.5
	病房管理者	10	5.0
	護理師	142	71.0
	專科護理師	25	12.5
	其他	21	10.5
	遺漏值	1	.5
	總計	200	100.0

本問卷回收問卷中，受訪者的個人每月平均收入以 35000-40000 元最多有 81 位占 40.5%，第二為 30000-35000 元有 54 位占 27%，第三為 40000 元以上有 40 位占 20%，25000-30000 元有 22 位占 11%，遺漏值為「漏答者」有 3 位占 1.5%(如表 4-1-7 所示)。

表 4-1-7 個人每月平均收入次數分配表

		次數	百分比
個人每月平均收入	兩萬五千至三萬元	22	11.0
	三萬至三萬五千元	54	27.0
	三萬五千至四萬元	81	40.5
	四萬元以上	40	20.0
	遺漏值	3	1.5
	總計	200	100.0

本次回收問卷中，受訪者之最常上班別以輪班制不定最多有 85 位占 42.5%，第二為白班有 78 位占 36%，第三為小夜班有 22 位占 11%，大夜班有 8 位占 4%，其他有 6 位占 3%，遺漏值為「漏答者」有 1 位占 .5%(如表 4-1-8 所示)。

表 4-1-8 最常上班別次數分配表

		次數	百分比
最常上班別	白班	78	36.0
	小夜班	22	11.0
	大夜班	8	4.0
	輪班制不定	85	42.5
	其他	6	3.0
	遺漏值	1	.5
	總計	200	100.0

二、事實部分

事實部分先以受訪者的從事護理師原因加以分析，本次回收問卷中以「受雙親影響或建議而投入」最多有 70 位占 35%，第二為「不知從事和行業而選擇護理師」有 51 位占 25.5%，第三為「很喜歡照顧人的感覺」有 28 位占 14%，第四為「薪水取向」有 24 位占 12%，而「護理師為理想職業」有 9 位佔 4.5%；「其他私人因素」為 7 位占 3.5%，遺漏值為「漏答者」有 11 位占 5.5%(如表 4-1-9 所示)。

表 4-1-9 從事護理師之原因次數分配表

		次數	百分比
為何從事護理師	薪水很吸引我	24	12.0
	我很喜歡照顧人的感覺	28	14.0
	不知從事和行業而選擇護理師	51	25.5
	護理師是我的理想職業	9	4.5
	受雙親影響或建議而投入	70	35.0
	其他	7	3.5
	遺漏值	11	5.5
	總計	200	100.0

本次回收問卷中以「休息」和「與同事談天說地」占多數，各有 73 人占 36.5% 和 65 人占 32.5%，選擇「工作(照顧病人)」有 21 人占 10.5%，而選擇「獨自處理業務」及「其他」各為 20 人占 10%及 17 人占 8.5%，遺漏值為「漏答者」有 4

人占 2%(如表 4-1-10 所示)。

表 4-1-10 最喜歡上班之事

		次數	百分比
最喜歡上班哪個時候	休息	73	36.5
	與同事談天說地	65	32.5
	工作(照顧病人)	21	10.5
	獨自處理業務	20	10.0
	其他	17	8.5
	遺漏值	4	2.0
	總計	200	100.0

本次回收問卷中以「回家休息」占多數，有 98 人占 49%，第二是「跟親友一同從事吃喝玩樂等休閒活動」有 40 人占 20%，第三是選擇「其他(活動)」有 23 人占 11.5%，第四是選擇「散心、運動健身」有 19 人占 9.5%，「逛街、觀賞展覽或表演」有 15 人占 7.5%，選擇「上圖書館，逛書店」及「參加才藝班、進修」各有 2 人占 1%、1 人占 .6%，遺漏值為「漏答者」有 2 人占 1%(如表 4-1-11 所示)。

表 4-1-11 下班最常做之事

		次數	百分比
下班後最常做何事	跟親友一同從事吃喝玩樂等休閒活動	40	20.0
	散心、運動健身等	19	9.5
	上圖書館，逛書店	1	.5
	參加才藝班、進修	2	1.0
	逛街、觀賞展覽或表演	15	7.5
	回家休息	98	49.0
	其他	23	11.5
	遺漏值	2	1.0
	總計	200	100.0

第二節 信度、效度與相關係數

信度分析用於檢驗衡量方法是否可以信賴且測量結果是否具有一致性，在本研究將使用Cronbach's Alpha值來衡量，當 a 值的數字越大代表測量結果的一致性越高，在研究中 a 值大於或等於0.50時已屬於研究可接受範圍，若 a 值大於或等於0.70即屬於高信度範圍，並利用平均數及標準差檢視受訪者答題狀況之分佈範圍，藉以得知各種行為在受訪者心中的重要程度。而效度部份採取專家效度，本份問卷經與指導教授討論與修改後，發放30份問卷實施前測，並針對前測結果調整問卷內容，增加本份問卷之內容適切性，並在指導教授同意後發放正式問卷至回收200份為止。

本次研究問卷中有效觀察值為 200，而問卷整體之 Cronbach's Alpha 值為 0.963，屬於高信度範圍，故可推論本份問卷之衡量方法可以信賴且具有一致性（如表 4-2-1 所示）。

表 4-2-1 問卷 Cronbach's Alpha 值

觀察值	觀察值處理摘要		
		個數	百分比
	有效	200	100
	排除	0	0
總計	200	100	
可靠性統計量			
Cronbach's Alpha 值	項目的個數		
0.963	24		

本問卷中的態度量表部分採用李克特量表 (Likert scale)，將選項分為「非常同意」得五分、「同意」得四分、「普通」得三分、「不同意」得二分、「非常不同意」得一分，分數越高代表受訪者越同意該選項所描述之行為，由此做為衡量受訪者在情緒勞動及工作壓力上的態度認知意向。

第一部分、情緒勞動

在受訪者之情緒勞動部分整體的 Cronbach's Alpha 值為 0.946 大於 0.70，故屬於高信度範圍，其內容共有 17 個選項，並將之細分為兩種取向，其一為表層演出以前八項問題代表，並將此歸類為護理師之「表層演出」，分類依據為護理人員對自己調節情緒的表達，使情緒或行為與組織、環境所要求的相符，也比較不會對護理人員的內在有真實情感產生衝擊；而其他九項問題代表深層演出，歸類依據護理人員必須執行對內心真實情感產生衝擊的情緒任務調節，此偽裝需要護理人員投入更多的心力來控制他們內心真正的感受才能夠達成。(如表 4-2-2、3 所示)。

表 4-2-2 表層演出之平均數、標準差、 α 值

		平均數	標準差	分項Alpha 值	整體Alpha 值
表層 演出	1. 為了病患事務需要與他人溝通時，即使意見不合，仍應忍耐以維持表面上的和諧關係。	4.23	1.029	.941	.946
	2. 若因為病患的事情被親屬質疑時，應要忍住負面的情緒，委婉與對方溝通。	4.14	1.071	.938	
	3. 應要刻意掩飾自己的負面情緒，不去影響醫療的工作。	4.14	.996	.937	
	4. 就算很不耐煩也應對病患或親屬擠出有耐心的表情。	4.21	.947	.935	
	5. 應該要設法站在病患的立場為病患設想。	4.27	.884	.939	
	6. 應要讓病患喜歡及信賴護理師。	4.25	.890	.944	
	7. 應要去除任何病患可能會有的負面情緒(如憤怒)。	4.06	1.028	.939	
	8. 應保持微笑及表達友善的行為來對待病患。	4.23	.876	.938	

表 4-2-3 深層演出之平均數、標準差、 α 值

		平均數	標準差	分項Alpha 值	整體Alpha 值
深層演出	1. 醫護中面對不愉快的事，應要求自己調適內在感受，站在病患的立場上思考。	4.14	.935	.959	.961
	2. 即使護理師的情緒不佳，也應調適心情，由內而外表現出合宜的情緒。	4.17	.925	.954	
	3. 當病患的回應令護理師不滿意時，仍應努力改變內在認知，說服自己表達合宜的情緒。	4.02	1.037	.955	
	4. 當行政人員的要求令護理師不妥，但要求內容卻對病患有益時，應要說服自己誠心接受。	3.95	1.159	.958	
	5. 即使心情不好，應要求自己調整心情，儘量不要影響到病患。	4.27	.819	.954	
	6. 表現適宜的情緒、態度與行為，讓對方覺得自己是被尊重的，這是護理師的醫護責任。	4.30	.821	.954	
	7. 克制住憤怒的情緒，不說出傷害病人或家長自尊的話，這是護理師的醫護責任。	4.24	.875	.954	
	8. 以關懷、耐心的態度對待病人是護理師的醫護責任。	4.30	.813	.957	
	9. 與醫院同事互動時，應要依對方的個人特質，以不同的情緒方式來應對。	4.22	.751	.963	

在表層演出之Alpha值為0.946，深層演出之Alpha值為0.961，皆高於研究可接範圍0.50，表示使用此分類方式時各選項之間符合一致性之要求，且本問卷研究可信賴程度及有效程度高。

經由此態度量表評分後，可在選項中看出其中平均數高於4之選項共有十六項，唯「雖不滿行政人員的要求，但對病患有益，應要說服自己誠心接受。」之項目的滿意度偏低以外，大部分護理師無論表層或深層演出的認知皆有「同意」的現象，由於深層演出之Alpha值高於表層演出，雖沒有特別偏向其中一類，但可看出護理師在深層內心感受上有較高的要求。護理師在勞動時需要花費較高的努力去調節其表現的情緒及行為展演，在深層真實感受上十分克制住憤怒的情緒。

第二部分、工作壓力

在受訪者之工作壓力部分整體的 Cronbach's Alpha 值為 0.947 大於 0.70，故屬於高信度範圍，其內容共有 7 個選項，(如表 4-2-4 所示)。

表 4-2-4 工作壓力之平均數、標準差、 α 值

		平均數	標準差	分項Alpha 值	整體Alpha 值
工作 壓力	1. 在工作中的時間不夠用，會讓人壓力大。	4.17	.886	.940	.947
	2. 與病人或家屬相處或討論問題會增加壓力。	3.85	1.042	.937	
	3. 無法回答病人或家屬的問題，會讓人有壓力。	4.01	.980	.937	
	4. 不易讓醫生了解自己的意思，會讓人很無助。	4.00	.982	.935	
	5. 意見不被醫生所接納，會讓人很沮喪。	3.97	.961	.934	
	6. 當醫療體系有缺陷，難以符合病人需要，會讓人悶悶不樂。	4.07	.916	.938	
	*7. 能圓滿完成能力範圍內的工作，會讓人感覺很好。	4.22	.807	.948	

第三部分、相關分析

在相關分析部分，以 Pearson 積差相關分析檢視各分類之間的關連性，其相關係數 r 為標準化分數並介於 +1 與 -1 之間，其值越接近正（負）1 時，則兩項變數之間呈現越明顯的正（負）相關；當相關係數之絕對值為 1.00 時表示完全相關，介於 0.99 至 0.70 時表示高度相關，介於 0.69 至 0.40 時表示中度相關，介於 0.39 至 0.10 時表示低度相關，而在 0.10 以下則表示微弱相關或無相關；而在顯著水準 p 值 < 0.05 時兩者之間關係顯著，而 p 值 < 0.01 時表示兩者之間關係極為顯著。

本研究中，將情緒勞動分為表層演出及深層演出兩類，並將以上兩種分類和工作壓力狀態做 Pearson 積差相關分析(如表 4-2-5 所示)，發現「表層演出」與「深層演出」之間 r 為 0.846，判斷兩變項之間有高度相關，與「工作壓力狀態」之間 r 為 0.531，判斷兩變項之間有中度相關，而「深層演出」與「工作壓力狀態」之間 r 為 0.489，判斷兩變項之間有中度相關，本研究發現情緒勞動之中，「表層演出」與「工作壓力狀態」有較高的相關性。

表4-2-5 態度量表相關分析

		表層演出	深層演出	工作壓力
表層演出	Pearson 相關 顯著性 (雙尾)	1		
深層演出	Pearson 相關 顯著性 (雙尾)	.846** .000	1	
工作壓力	Pearson 相關 顯著性 (雙尾)	.531** .000	.489** .000	1
**. 在顯著水準為0.01時 (雙尾), 相關顯著。				

第三節、交叉分析與卡方檢定

本節將使用交叉分析與卡方檢定驗證兩兩變項之間的關係，並以調整後殘差檢視研究期望值與實際值之間的差異，再判斷假設是否成立以及推論其原因。在卡方檢定中將虛無假設 H_0 假設為兩變項之間無相關(即獨立)，對立假設 H_a 假設為兩變項之間相關 (即不獨立)，並將 α 值定為 0.05，當 $p > 0.05$ 時即接受虛無假設，兩變項之間不相關 (即獨立)，若 $p < 0.05$ 時拒絕虛無假設並接受對立假設，兩變項之間相關 (即不獨立)；而調整後殘差 r 若介於+ 2 與- 2 之間時，代表研究實際值 \approx 期望值， r 大於 2 時表示實際值 $>$ 期望值， r 小於- 2 時表示實際值 $<$ 期望值。

第一部分：

假設一、年齡越高、年資越高之女護理師，其收入越高。

第一，在護理師之年齡與收入方面，其卡方值 χ^2 為 17.059，自由度 $df=3$ ，顯著性 $p=0.001 < 0.05$ 達顯著水準，表示年齡與收入相關。

表4-3-1 年齡*個人每月平均收入 交叉表

			收入		總計
			25000-35000元	35000元以上	
年齡	18-22歲	計數	45	49	94
		預期計數	34.6	59.4	94.0
		占總數的百分比	24.3%	26.5%	50.8%
		調節的殘差	3.2	-3.2	
23-27歲	23-27歲	計數	17	46	63
		預期計數	23.2	39.8	63.0
		占總數的百分比	9.2%	24.9%	34.1%
		調節的殘差	-2.0	2.0	
28-32歲	28-32歲	計數	1	18	19
		預期計數	7.0	12.0	19.0
		占總數的百分比	0.5%	9.7%	10.3%
		調節的殘差	-3.0	3.0	
33歲以上	33歲以上	計數	5	4	9
		預期計數	3.3	5.7	9.0
		占總數的百分比	2.7%	2.2%	4.9%
		調節的殘差	1.2	-1.2	
總計	總計	計數	68	117	185
		預期計數	68.0	117.0	185.0
		占總數的百分比	36.8%	63.2%	100.0%
Pearson卡方值 $\chi^2=17.059$, 自由度 $df=3$, 顯著性 $p=0.001$.					

檢視交叉表發現，多數護理師之年齡屬“18-22歲（50.8%）”且個人每月平均收入在“35000~4萬元以上（63.2%）”占 26.5%，若從收入來看收入越高，則年齡屬 18-22 歲的受訪者人數會越多（如表 4-3-1 所示），藉此可推論個人每月平均收入越高者，其年齡層較多落在年輕組別上。

第二，在護理師之工作年資與收入方面，其卡方值 χ^2 為 13.925，自由度 $df=1$ ，顯著性 $p=0.001 < 0.05$ 達顯著水準，表示工作年資與收入相關。

表4-3-2 工作年資*收入 交叉表

		收入		總計
		25000-35000元	35000元以上	
工作年資 四年以下	計數	60	63	123
	預期計數	47.7	75.3	123.0
	占總數的百分比	30.6%	32.1%	62.8%
	調節的殘差	3.7	-3.7	
四年以上	計數	16	57	73
	預期計數	28.3	44.7	73.0
	占總數的百分比	8.2%	29.1%	37.2%
	調節的殘差	-3.7	3.7	
總計	計數	76	120	196
	預期計數	76.0	120.0	196.0
	占總數的百分比	38.8%	61.2%	100.0%
Pearson卡方值 $\chi^2=13.925$, 自由度 $df=1$, 顯著性 $p=0.000$.				

檢視交叉表發現，多數護理師之年資屬“四年以下 (62.8%)”且個人每月平均收入在“35000 元以上 (63.2%)”占 32.1%，若從收入來看，收入越高則年資屬四年以下的受訪者人數會越多（如表 4-3-2 所示），藉此可推論個人每月平均收入越高者，其年資普遍較短。

假設二、工作愉快來源為個人休息型、下班後從事個人休息活動之女護理師，其年資較低。

第一，在護理師之工作愉快來源與工作年資方面，其卡方值 χ^2 為 26.896，自由度 $df=2$ ，顯著性 $p=0.001 < 0.05$ 達顯著水準，表示工作愉快來源與工作年資相關。

表4-3-3 工作愉快來源*工作年資 交叉表

			工作年資		總計
			四年以下	四年以上	
工作愉快來源 獨自休息	計數		62	11	73
	預期計數		46.2	26.8	73.0
	占總數的百分比		35.0%	6.2%	41.2%
	調節的殘差		5.0	-5.0	
人際互動	計數		34	30	64
	預期計數		40.5	23.5	64.0
	占總數的百分比		19.2%	16.9%	36.2%
	調節的殘差		-2.1	2.1	
工作 (照顧病人)	計數		16	24	40
	預期計數		25.3	14.7	40.0
	占總數的百分比		9.0%	13.6%	22.6%
	調節的殘差		-3.5	3.5	
總計	計數		112	65	177
	預期計數		112.0	65.0	177.0
	占總數的百分比		63.3%	36.7%	100.0%

Pearson 卡方值 $\chi^2=26.896$, 自由度 $df=2$, 顯著性 $p=0.000$.

檢視交叉表發現，護理師之工作愉快來源多數落在”獨自休息組”(41.2%)，而年資多數落在“四年以下(46.2%)”，若從工作愉快來源來看，偏愛獨自休息之女護理師，其年資屬四年以下的受訪者人數會越多(如表 4-3-3 所示)，藉此可推論偏愛獨自休息之女護理師，其年資普遍較短。

第二，在護理師之下班從事活動與工作年資方面，其卡方值 χ^2 為 1.389，自由度 $df=1$ ，顯著性 $p=0.238 > 0.05$ 未達顯著水準，因此接受虛無假設，即表示下班活動與工作年資不相關（如表 4-3-4 所示）。

表4-3-4 下班活動*工作年資 交叉表

			工作年資		總計
			四年以下	四年以上	
下班活動	人際互動	計數	57	41	98
		預期計數	61.0	37.0	98.0
		占總數的百分比	29.1%	20.9%	50.0%
		調節的殘差	-1.2	1.2	
	個人活動	計數	65	33	98
		預期計數	61.0	37.0	98.0
		占總數的百分比	33.2%	16.8%	50.0%
		調節的殘差	1.2	-1.2	
總計	計數	122	74	196	
	預期計數	122.0	74.0	196.0	
	占總數的百分比	62.2%	37.8%	100.0%	
Pearson 卡方值 $\chi^2=1.389$, 自由度 $df=1$, 顯著性 $p=0.238$.					

假設三、職位屬全職護理型、固定班別之女護理師，其年資越高。

第一，在護理師之職位與工作年資方面，其卡方值 χ^2 為30.105，自由度df=4，顯著性 $p=0.000 < 0.05$ 達顯著水準，表示職位與工作年資相關。

表4-3-5 職位*工作年資 交叉表

		工作年資		總計
		四年以下	四年以上	
職位： 護理部主管	計數	1	0	1
	預期計數	.6	.4	1.0
	占總數的百分比	0.5%	0.0%	0.5%
	調節的殘差	.8	-.8	
病房管理者	計數	1	9	10
	預期計數	6.2	3.8	10.0
	占總數的百分比	0.5%	4.6%	5.1%
	調節的殘差	-3.5	3.5	
護理師	計數	101	40	141
	預期計數	88.0	53.0	141.0
	占總數的百分比	51.3%	20.3%	71.6%
	調節的殘差	4.2	-4.2	
專科護理師	計數	7	18	25
	預期計數	15.6	9.4	25.0
	占總數的百分比	3.6%	9.1%	12.7%
	調節的殘差	-3.8	3.8	
其他	計數	13	7	20
	預期計數	12.5	7.5	20.0
	占總數的百分比	6.6%	3.6%	10.2%
	調節的殘差	.2	-.2	
總計	計數	123	74	197
	預期計數	123.0	74.0	197.0
	占總數的百分比	62.4%	37.6%	100.0%

Pearson卡方值 $\chi^2=30.105$, 自由度df=4, 顯著性p=0.000.

檢視交叉表發現，多數護理師職位落在”護理師”（71.6%），而年資多數落在“四年以下（51.3%）”，若從職位來看，職位屬全職護理型之護理師，其年資屬四年以下的受訪者人數會越多（如表4-3-5所示），藉此可推論全職護理型之女護理師，其年資普遍較短。

第二，在護理師之主要班別與工作年資方面，其卡方值 χ^2 為16.628，自由度df=1，顯著性 $p=0.000 < 0.05$ 達顯著水準，表示主要班別與工作年資相關。

表4-3-6 主要班別*工作年資 交叉表

		工作年資		總計
		四年以內	四年以上	
班別	固定制 計數	53	54	107
	預期計數	66.8	40.2	107.0
	占總數的百分比	26.9%	27.4%	54.3%
	調節的殘差	-4.1	4.1	
輪班制	計數	70	20	90
	預期計數	56.2	33.8	90.0
	占總數的百分比	35.5%	10.2%	45.7%
	調節的殘差	4.1	-4.1	
總計	計數	123	74	197
	預期計數	123.0	74.0	197.0
	占總數的百分比	62.4%	37.6%	100.0%
卡方值 χ^2 為16.628，自由度df=1，顯著性 $p=0.000$.				

檢視交叉表發現，多數護理師主要班別落在”固定制”（54.3%），而年資多數落在“四年以下（66.8%）”，若從班別來看，班別屬固定制之護理師，其年資屬四年以上的受訪者人數會越多（如表 4-3-6 所示），藉此可推論固定班別之女護理師，其年資普遍較長。

第四節、獨立樣本 T 檢定、迴歸分析

本章使用線性迴歸分析對於年齡、年資、收入、學歷在情緒勞動認知及工作壓力狀態部份做分析，以推斷之間的關聯，當中檢驗標準包括相關係數 (R)、判定係數 (R^2)、變異數分析 (ANOVA)、迴歸係數。並使用獨立樣本 T 檢定分析對於個人基本資料如婚姻、職位、主要班別、就業原由、壓力事件來源、工作愉快來源、下班活動和情緒勞動、工作壓力及離職傾向部份做分析，另外，使用邏輯迴歸分析年資與壓力事件來源之關聯，最後探討情緒勞動與工作壓力、離職傾向之相關。

邏輯迴歸優於列聯表之卡方檢定之處，在於除了可檢定兩個變數之關係是否顯著外，亦可以獲得勝算比(odd ratio)指標來顯示相關強度的大小，並以推斷之間的關聯，並看依變項而選擇使用二元邏輯迴歸或多項式(線性)邏輯迴歸。二元邏輯迴歸與線性迴歸的差別，僅在於依變項/Outcome尺度的不同，當依變項為二類的類別變項(通常Coding 1 & 0)時，會採用二元邏輯迴歸進行分析；而當依變項為連續尺度的變項時，則是使用線性迴歸。(當依變項的水準為三類以上，則採用多項式邏輯迴歸)。當中檢驗標準包括相關係數 (R)、判定係數 (R^2)、變異數分析 (ANOVA)、迴歸係數。

假設四、年齡越低、學歷越低、年資越低、收入越低之女護理師，其情緒勞動認知越高。

第一，根據表 4-4-1 與 4-4-2 所示，在護理師之年齡、學歷與情緒勞動中，與表層演出之調整後 R^2 為-.004 代表模式與資料配適程度僅有-0.4%，而由表 4-4-2 中，調整後 R^2 為.015 代表模式與資料配適程度僅有 1.5%，而從表 4-4-3 可得知在此模型中學歷、年齡、收入對於表層演出認知結果是不顯著的 ($p=0.928、0.251、0.227 > 0.05$)，年資對於表層演出是顯著的 ($p=0.034 < 0.05$)，其標準化係數值為-.157，表示當年資增加 1 單位時表層演出增加-0.157 分。也就是說當年資增加，護理人員對表層演出的認知會減少，假設成立。

表 4-4-1 年齡, 學歷*表層情緒 模式摘要

模型	R	R 平方	調整後的R平方	標準估算的錯誤
1	.086 ^a	.007	-.004	6.64944

a. 預測變數：表層演出(常量)，年齡，學歷

表 4-4-2 收入, 年資*表層情緒 模式摘要

模型	R	R 平方	調整後的R平方	標準估算的錯誤
1	.159 ^a	.025	.015	6.57589

a. 預測變數：表層演出(常量)，收入，工作年資

表 4-4-3 學歷, 年齡*表層情緒 迴歸

模型		非標準化係數		標準係數	t	顯著性
		B	標準錯誤	Beta分配		
1	(常量)	35.243	7.714		4.569	.000
	學歷	-.351	3.876	-.007	-.090	.928
	年齡	-.669	.581	-.085	-1.153	.251

表 4-4-4 年資, 收入*表層情緒 迴歸

模型		非標準化係數		標準係數	t	顯著性
		B	標準錯誤	Beta分配		
1	(常量)	34.432	1.883		18.285	.000
	工作年資	-2.152	1.008	-.157	-2.135	.034
	收入	1.213	1.000	.089	1.213	.227

另外根據表 4-4-5 與 4-4-6 所示，在護理師之年齡、學歷與情緒勞動中，與深層演出之調整後 R^2 為-.004 代表模式與資料配適程度僅有-0.4%，而由表 4-4-2 中，調整後 R^2 為.015 代表模式與資料配適程度僅有 1.5%，而從表 4-4-3 可得知在此模型中學歷、年齡、收入對於深層演出認知結果是不顯著的 ($p=0.442、0.079、0.164>0.05$)，而年資對於深層演出是顯著的($p=0.001<0.05$)，其標準化係數值為-.253，表示當年資增加 1 單位時深層演出增加-0.253 分。也就是說當年資增加，護理人員對深層演出的認知會減少，其假設成立。

表 4-4-5 年齡, 學歷*深層情緒 模式摘要

模型	R	R 平方	調整後的R平方	標準估算的錯誤
1	.139 ^a	.019	.008	7.19088

a. 預測變數：(常量)，年齡，學歷

表 4-4-6 收入, 年資*深層情緒 模式摘要

模型	R	R 平方	調整後的R平方	標準估算的錯誤
1	.246 ^a	.060	.051	6.95082

a. 預測變數：(常量)，收入，工作年資

表 4-4-7 學歷, 年齡*深層情緒 迴歸

模型	非標準化係數		標準係數	T	顯著性
	B	標準錯誤	beta		
1 (常量)	32.916	8.342		3.946	.000
學歷	3.232	4.192	.057	.771	.442
年齡	-1.110	.628	-.130	-1.768	.079

表 4-4-8 年資, 收入*深層情緒 迴歸

模型	非標準化係數		標準係數	T	顯著性
	B	標準錯誤	beta		
1 (常量)	40.277	1.990		20.236	.000
工作年資	-3.719	1.065	-.253	-3.491	.001
收入	1.475	1.057	.101	1.395	.164

假設五、未婚、輪班制之女護理師，其情緒勞動認知越高。

根據表 4-4-9 所示在護理師之婚姻與情緒勞動中，與表層演出之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 1.407，顯著性為 0.237，故應以變異數是相等的那一列來解讀資料。p=0.225>0.05 未達顯著水準；另外與深層演出之之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 5.461，顯著性為 0.02，故應以變異數是不相等的那一列來解讀資料。p=0.075>0.05 未達顯著水準，表示婚姻與情緒勞動認知無相關。

表4-4-9 婚姻*情緒勞動 獨立樣本檢驗

	變異數相等的 Levene檢定		平均值相等性的 t 檢驗							
	F	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差	標準誤差 差值	差值的 95% 置信區間		
								下限	上限	
情緒表層	假設變異數相等	1.407	.237	-1.217	193	.225	-1.2738	1.04634	-3.33756	.78988
	假設變異數不相等			-1.143	85.289	.256	-1.2738	1.11472	-3.49008	.94241
情緒深層	假設變異數相等	5.461	.020	-1.868	193	.063	-2.0969	1.12230	-4.31048	.11663
	假設變異數不相等			-1.800	89.340	.075	-2.0969	1.16524	-4.41210	.21825

第二根據表 4-4-10 所示在護理師之班別與情緒勞動中，與表層演出之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 1.18，顯著性為 0.279，故應以變異數是相等的那一列來解讀資料。p=0.263>0.05 未達顯著水準；另外與深層演出之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 0.075，顯著性為 0.784，故應以變異數是不相等的那一列來解讀資料。p=0.027<0.05 達顯著水準，表示班別與深層演出認知有顯著相關，從表 4-4-11 得知，輪班制在深層演出的認知中顯著大於固定班別。

表4-4-10 班別*情緒勞動 獨立樣本檢驗

		變異數相等的		平均值相等性的 t 檢驗						
		Levene 檢定								
		F	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差	標準誤差差 值	差值的 95% 置信區 間	
								下限	上限	
情緒表層	假設變異數相等	1.180	.279	-1.122	197	.263	-1.05322	.93847	-2.90396	.79753
	假設變異數不相等			-1.125	193.257	.262	-1.05322	.93580	-2.89891	.79247
情緒深層	假設變異數相等	.075	.784	-2.233	197	.027	-2.25417	1.00965	-4.24528	-.26306
	假設變異數不相等			-2.259	196.790	.025	-2.25417	.99771	-4.22174	-.28660

表4-4-11 班別*深層演出 組別統計量

	班別	數字	平均值(E)	標準差	標準誤差平均值
情緒深層	固定制	108	36.5370	7.52619	.72421
	輪班制	91	38.7912	6.54644	.68625

假設六、職位屬全職護理型之女護理師，其情緒勞動認知越高。

根據表4-4-11所示，在護理師之職位與情緒勞動中，與表、深層演出之顯著性為0.285、0.252，皆大於0.05，故未達顯著水準，故職位與情緒勞動認知無顯著相關。

表4-4-11 職位*情緒勞動 ANOVA

		平方和	df	均方	F	顯著性
情緒表層	組之間	165.719	3	55.240	1.274	.285
	組內	8457.879	195	43.374		
	總計	8623.598	198			
情緒深層	組之間	210.372	3	70.124	1.373	.252
	組內	9958.463	195	51.069		
	總計	10168.834	198			

假設七、工作愉快來源與下班從事人互動之女護理師，其情緒勞動認知越低。

根據表4-4-12所示，在護理師之工作愉快來源與情緒勞動中，與表、深層演出之顯著性為0.603、0.648，皆大於0.05，故未達顯著水準，故工作愉快來源與情緒勞動認知無顯著相關。

表4-4-12 工作愉快來源*情緒勞動 ANOVA

		平方和	Df	均方	F	顯著性
情緒表層	組之間	11.927	1	11.927	.272	.603
	組內	8506.073	194	43.846		
	總計	8518.000	195			
情緒深層	組之間	10.848	1	10.848	.210	.648
	組內	10040.147	194	51.753		
	總計	10050.995	195			

根據表 4-4-13 所示在護理師之下班活動與情緒勞動中，與表層演出之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 1.222，顯著性為 0.271，故應以變異數是相等的那一列來解讀資料。p=0.061 > 0.05 未達顯著水準；另外與深層演出之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 0.41，顯著性為 0.523，故應以變異數是相等的那一列來解讀資料。p=0.228 < 0.05 未達顯著水準，表示下班活動與深層演出認知無顯著相關。

表4-4-13 下班活動*情緒勞動 獨立樣本檢驗

	變異數相等的		平均值相等性的 t 檢驗							
	Levene檢定		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差	標準誤差差值	差值的 95% 置信區間		
	F	顯著性						下限	上限	
情緒表層	假設變異數相等	1.22	.271	-1.888	173	.061	-1.7300	.91640	-3.53882	.07871
	假設變異數不相等			-1.847	147.257	.067	-1.7300	.93653	-3.58083	.12072
情緒深層	假設變異數相等	.410	.523	-1.210	173	.228	-1.2161	1.00485	-3.19949	.76721
	假設變異數不相等			-1.209	162.746	.228	-1.2161	1.00581	-3.20226	.76998

假設八、收入越高、年資越高之女護理師，其工作壓力狀態越低。

根據表 4-4-14 與 4-4-15 所示，在護理師之收入、年資與工作壓力狀態之調整後 R^2 為 0.039 代表模式與資料配適程度僅有 3.9%，而從表 4-4-14 可得知在此模型中年資對於工作壓力狀態結果是不顯著的 ($p=0.444 > 0.05$)，而收入對於工作壓力狀態是顯著的 ($p=0.006 < 0.05$)，其標準化係數值為 -0.204 ，表示當收入增加 1 單位時壓力狀態增加 -0.204 分。也就是說當收入增加，護理人員對工作壓力的狀態會減少，其假設成立。

表 4-4-14 收入, 年資*壓力狀態 模式摘要

模型	R	R 平方	調整後的R平方	標準估算的錯誤
1	.196 ^a	.039	.029	3.32239

a. 預測變數：(常量)，收入，工作年資

表 4-4-15 收入, 年資*壓力狀態 迴歸

模型	非標準化係數		標準係數	t	顯著性
	B	標準錯誤	貝塔		
1 (常量)	19.394	.951		20.385	.000
工作年資	.390	.509	.056	.766	.444
收入	-1.405	.505	-.204	-2.781	.006

假設九、未婚、自願從事護理業之女護理師，其工作壓力狀態越低。

根據表 4-4-16 所示在護理師之婚姻與壓力感受之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 .134，顯著性為 0.715，故應以變異數是相等的那一列來解讀資料。p=0.255 > 0.05 未達顯著水準；另外就職原因與壓力狀態之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 0.99，顯著性為 0.321，故應以變異數是相等的那一列來解讀資料。p=0.025 < 0.05 達顯著水準，表示就職原因與工作壓力狀態有顯著相關，從表 4-4-17 得知，自願投入護理業之護理在工作壓力狀態顯著大於非自願投入之護理師。

表4-4-16 婚姻*工作壓力狀態 獨立樣本檢驗

	變異數相等的 Levene檢定		平均值相等性的 t 檢驗						
	F	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差	標準誤差差 值	差值的 95% 置信區 間	
								下限	上限
壓力狀態 假設變異數相等	.134	.715	1.141	193	.255	.61190	.53628	-.44582	1.66962
假設變異數不相等			1.215	109.671	.227	.61190	.50380	-.38655	1.61035

表4-4-17 就職原因*工作壓力狀態 獨立樣本檢驗

	變異數相等的 Levene檢定		平均值相等性的 t 檢驗						
	F	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差	標準誤差差 值	差值的 95% 置信區 間	
								下限	上限
壓力狀態 假設變異數相等	.99	.321	2.267	187	.025	1.15374	.50894	.14975	2.15774
假設變異數不相等			2.188	124.885	.031	1.15374	.52741	.10992	2.19757

表4-4-18 就職原因*壓力狀態 組別統計量

	就職原因	數字	平均值(E)	標準差	標準誤差平均值
壓力狀態	自願	68	18.4265	3.62955	.44015
	非自願	121	17.2727	3.19635	.29058

假設十、輪班制、職位屬全職護理型、年資越低之女護理師，工作壓力來源事件中較易受到病患事件所影響。

第一，在護理師之班別與壓力事件來源方面，其卡方值 χ^2 為2.284，自由度df=1，顯著性 $p=0.123 > 0.05$ 未達顯著水準，表示班別與壓力事件來源無相關（如表4-4-19所示）。

表4-4-19 班別*壓力事件來源 交叉表

		壓力事件來源		總計	
		醫療體系	病患事件		
班別	固定制	計數	75	8	83
		占總數的百分比	59.5%	6.3%	65.9%
	輪班制	計數	42	1	43
		占總數的百分比	33.3%	0.8%	34.1%
總計		計數	117	9	126
		占總數的百分比	92.9%	7.1%	100.0%

Pearson卡方值 $\chi^2=2.284$, 自由度df=1, 顯著性p=0.123.

第二，在護理師之職位與壓力事件來源方面，其卡方值 χ^2 為22.009，自由度df=3，顯著性 $p=0.000 < 0.05$ 達顯著水準，表示職位與壓力事件來源有顯著相關（如表4-4-20所示）。

表4-4-20 職位*壓力事件來源 交叉表

		壓力事件來源		總計	
		醫療體系	病患事件		
職位	管理階級	計數	9	0	9
		占總數的百分比	7.1%	0.0%	7.1%
	護理師	計數	78	2	80
		占總數的百分比	61.9%	1.6%	63.5%
	專科護理師	計數	12	6	18
		占總數的百分比	9.5%	4.8%	14.3%
	其他	計數	18	1	19
		占總數的百分比	14.3%	0.8%	15.1%
總計		計數	117	9	126
		占總數的百分比	92.9%	7.1%	100.0%

Pearson卡方值 $\chi^2=22.009$, 自由度df=3, 顯著性p=0.000.

檢視交叉表發現，多數護理師職位落在「護理師」（63.5%），而壓力事件來源多數落在「醫療體系（61.9%）」，若從職位來看，職位屬全職護理型之護理師，其年資屬四年以下的受訪者人數會越多（如表 4-4-20 所示），藉此可推論全職護理型之女護理師，其工作壓力來源事件中較易受到醫療體系所影響。

第三，在護理師之年資與壓力事件來源方面，其自由度 $df=1$ ，顯著性 $p=0.218 > 0.05$ 未達顯著水準，表示年資與壓力事件來源無顯著相關（如表 4-4-21 所示）。

表4-4-21 年資*工作壓力事件來源 邏輯迴歸

	B	S.E.	Wald	自由度	顯著性	Exp(B)	95% C.I.用於 EXP(B)	
							下限	上限
步驟 1 ^a 工作年資	.901	.731	1.517	1	.218	2.462	.587	10.321
常量	-3.961	1.258	9.919	1	.002	.019		

a. 步驟 1: [%1:, 1: 工作年資

假設十一、女護理師之表層演出與深層演出認知與工作壓力狀態有正相關。

根據表 4-4-22 中，任意兩變相之間的 p 值皆小於 0.05，表示顯著相關，與「工作壓力狀態」之間 r 為 0.531，判斷兩變項之間有中度正相關，而「深層演出」與「工作壓力狀態」之間 r 為 0.489，判斷兩變項之間有中度正相關，本研究發現情緒勞動之中，「表層演出」與「工作壓力狀態」有較高的相關性。

表4-4-22 情緒勞動*工作壓力狀態 相關

		壓力狀態	表層演出	深層演出
壓力狀態	Pearson 相關性	1	.531**	.489**
	顯著性 (雙尾)		.000	.000
	N	200	199	199
表層演出	Pearson 相關性	.531**	1	.856**
	顯著性 (雙尾)	.000		.000
	N	199	199	200
深層演出	Pearson 相關性	.489*	.846**	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	
	N	199	200	199

*. 在置信度 (雙測) 為 0.05 時，相關性是顯著的。

** . 在置信度 (雙測) 為 0.01 時，相關性是顯著的。

假設十二、女護理師之表層演出與深層演出認知與離職傾向有正相關。

根據表 4-4-23 中，任意兩變相之間的 p 值皆小於 0.05，表示顯著相關，而在“表層演出與離職傾向”的 r 值為 0.154，顯著性 $0.029 < 0.05$ ，達顯著水準，而“深層演出與離職傾向” r 值為 0.151，顯著性 $0.032 < 0.05$ ，達顯著水準，皆屬於低度正相關。

表4-4-23 情緒勞動*離職傾向 相關

		情緒表層	情緒深層	離職傾向
情緒表層	Pearson 相關性	1	.846**	.154*
	顯著性 (雙尾)		.000	.029
	N	200	200	200
情緒深層	Pearson 相關性	.846**	1	.151*
	顯著性 (雙尾)	.000		.032
	N	200	200	200
離職傾向	Pearson 相關性	.154*	.151*	1
	顯著性 (雙尾)	.029	.032	
	N	200	200	200

** . 在置信度 (雙測) 為 0.01 時，相關性是顯著的。

* . 在置信度 (雙測) 為 0.05 時，相關性是顯著的。

假設十三、病患事件之壓力來源比醫療體系壓力來源更容易使女護理師在組織層面有較高的離職傾向。

根據表 4-4-24 所示在護理師之壓力來源與離職傾向之變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值為 .938，顯著性為 0.335，故應以變異數是相等的那一列來解讀資料。p=0.003 < 0.05 達顯著水準，表示壓力來源與離職傾向有顯著相關，從表 4-4-24 得知，壓力來源中醫療體系在離職傾向中顯著大於病患事件。

表4-4-24 工作壓力事件來源*離職傾向 獨立樣本檢驗

	變異數相等的 Levene檢定		平均值相等性的 t 檢驗						
	F	顯著性	t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差	標準誤差 差值	差值的 95% 置信區 間	
								下限	上限
離職傾向 假設變異數相等	.938	.335	3.073	125	.003	1.85970	.60522	.66189	3.05750
離職傾向 假設變異數不相等			2.629	8.871	.028	1.85970	.70750	.25566	3.46374

表4-4-25工作壓力事件來源*離職傾向組別統計量

	壓力事件來源	數字	平均值(E)	標準差	標準誤差平均值
離職傾向	醫療體系	118	7.415	1.7262	.15891
	病患事件	9	5.555	5.0682	.68943

假設十四、女護理師之工作壓力狀態與離職傾向有正相關。

根據表 4-4-26 中，任意兩變相之間的 p 值皆小於 0.05，表示顯著相關，而在“工作壓力狀態與離職傾向”的 r 值為 0.03，顯著性 0.67 > 0.05，未達顯著水準，表示護理師之工作壓力狀態與離職傾向無顯著相關。

表4-4-26 工作壓力狀態*離職傾向 相關

		壓力狀態	離職傾向
壓力狀態	Pearson 相關性	1	.030
	顯著性 (雙尾)		.670
	N	200	200
離職傾向	Pearson 相關性	.030	1
	顯著性 (雙尾)	.670	
	N	200	200

第五節、小結

經本章節之統計分析後可得知以下初步結論：

- (一) 個人每月平均收入越高者，其年齡層較多落在年輕組別上。
- (二) 個人每月平均收入越高者，其年資普遍較短。
- (三) 偏愛獨自休息之女護理師，其年資普遍較短。
- (四) 下班活動與工作年資無顯著相關。
- (五) 全職護理型之女護理師，其年資普遍較短。
- (六) 固定班別之女護理師，其年資普遍較短。
- (七) 當年資增加，護理人員對表層演出的認知會減少。
- (八) 當年資增加，護理人員對深層演出的認知會減少。
- (九) 婚姻與情緒勞動認知無顯著相關。
- (十) 輪班制在深層演出的認知中顯著大於固定班別。
- (十一) 職位與情緒勞動認知無顯著相關。
- (十二) 工作愉快來源與情緒勞動認知無顯著相關。
- (十三) 下班活動與深層演出認知無顯著相關。
- (十四) 當收入增加，護理人員對工作壓力的狀態會減少。
- (十五) 自願投入護理業之護理在工作壓力狀態顯著大於非自願投入之護理師。
- (十六) 班別與壓力事件來源無相關。
- (十七) 全職護理型之女護理師，其工作壓力來源事件中較易受到醫療體系所影響。
- (十八) 年資與壓力事件來源無顯著相關。
- (十九) 表層演出比深層演出在工作壓力狀態上有較高的相關性。
- (二十) 女護理師之表層演出與深層演出認知與離職傾向皆有低度正相關。
- (二十一) 壓力來源中醫療體系在離職傾向中顯著大於病患事件。
- (二十二) 護理師之工作壓力狀態與離職傾向無顯著相關。

第五章 結論與建議

第一節、結論

經過第四章資料分析後可以得知以下幾點結論：

(一)在個人基本資料之間，資料顯示研究樣本中年齡與年資居多落在18至22歲，年資落在四年以內，其收入大多落在三萬五以上，由以上結果發現，年齡與年資較低的護理師就有偏高的收入。

下班活動與工作年資無顯著相關，可能是因為受訪者於下班之後脫離職業的束縛，而未影響到其年資。而上班愉快來源為獨自休息、職位為全職護理型、固定班別之護理師其年資普遍較短，由以上結果推論，年資短的護理師可能因為剛進入此行業，鮮少有同事間的互動，而缺乏了人際交流紓壓的管道；再來因為職位需要長時間照顧病患執行與病患相關之護理工作；最後護理士常有「花花班¹³」的問題，花花班為工時切割、輪值亂七八糟不固定的班、非人道的排班制度，也因為護理人力短缺而造成輪班機制不規律，長期超時輪班的護理人員，甚至為了因應緊急事件，而影響了上下班時間，這些推論可能是此類護理師並未長期從事此行業之原因。

(二)在個人基本資料與情緒勞動之間，資料顯示研究樣本中婚姻、職位、工作愉快來源、下班活動與情緒勞動認知無顯著相關，此結果與周淑娟(2014)的人口變項、情緒勞務、休閒活動對臨床護理人員健康之影響之結果相似，發現護理師不因個人背景而對情緒勞動有不同的認知感受，推論護理師之情緒勞動認知需要從別的觀點去著手。而研究發現當年資增加，護理人員對表、深層演出的認知會減少，此研究與周淑娟(2014)的人口變項、情緒勞務、休閒活動對臨床護理人員健康之影響之結果相反，其中原因可能為，受訪者投入護理年資長，在社會心理學中的「防衛機轉」上產生「隔離」狀態成熟，可以在面對各種不同病患事件等等上較能以「理智化」去因應，進而較不需要花更多的努力去調節情緒上的勞動認知，防衛機轉其實是社會心理學的一個研究理論，其中有許多作用，本研究特別拉出隔離作用來解釋此發現，在此分享一下一段談話，研究者的那位護理師朋友曾在一次聚會中說昨晚值班時又有兩位病人走了，但她說這段話的時候非常的冷靜，可是說完又接著講她跟那些去世的病人其實滿要好的，甚至有些情感上的連帶，但其實心裡都知道不久之後他們就會離世。隔離其實就像是這樣，主體把會令人感到痛苦的感覺從意識層面中加以區隔，使人對某些事件失去感覺，那麼在回想或面對該事件時便不會感到痛苦了。對於某些該有情緒的事件，當事人卻顯出一副淡漠的樣子，甚至也較能更快以理智化去進入工作狀況其實還能運用到許多層面上做解釋，如果有興趣的人之後可以再去探討。另外，輪班制在深層演出的認知中顯著大於固定班別，此結果與周淑娟之研究結果相反，其中原因可能為輪班制的不穩定

¹³ 資方排花花班，護理員嘆血汗

(聯合新聞網，林亭好 2016/5/11)<http://udn.com/news/story/2/1688219>

感，讓其需要花更多努力執行工作上對內心產生衝擊的情緒任務。

(三) 在個人基本資料與工作壓力之間，資料顯示研究樣本中，班別與年資與壓力事件來源無顯著相關，其中可能因為無論固定班別或年資長短，護理師之工作壓力來源更受其他變項之影響。研究發現當收入增加，護理人員在工作壓力上感受會減少，可能因為其在薪資的滿意度會舒緩其在工作上所產生的壓力。另外，自願投入護理業之護理在工作壓力感受顯著大於非自願投入之護理師，可能因為自願型有較高的自我期許，非自願型因大多屬於「受父母親所建議」或「不知自我興趣性向」而投入護理行業之類型，所以較無因積極表現或高自我期許下，所產生得失心等工作壓力之感受。最後，全職護理型之女護理師，其工作壓力來源事件中較易受到醫療體系所影響，此部分會放在建議上作探討。

(四) 在情緒勞動與工作壓力之間，表層演出比深層演出在工作壓力狀態上有較高的相關性，其中可能原因是護理師屬於與顧客高度接觸的工作者，在情感的管理上所付出的努力，當最先衝擊為外在情緒表現，護理師必須創造一個大眾可接受的臉部表情或身體動作，其結果可能影響護理師的工作表現或人際關係，依據馬克思的勞動價值理論來看，勞動中無法肯定自己時，就易感受到折磨、精神的摧殘，因為工作的關係而使得護理師能夠體現自己的存在，如此交叉影響下，使得其可能有更多工作壓力之感受。

(五) 在情緒勞動、工作壓力與離職傾向之間，表、深層演出與其皆有低度正相關，按照資源守恆理論，情緒勞動者運用表層和深層演出時，需要消耗資源，所以會讓資源損失，當情緒勞動沒有產生某種報酬，讓損失的資源得不到補充，此時會出現資源的失衡。當資源失衡時，護理師會減少努力，以維持資源的平衡。在壓力來源中醫療體系在離職傾向中顯著大於病患事件，此部分會放在建議上作探討。另外，護理師之工作壓力狀態與離職傾向無顯著相關，可能因為護理師在工作壓力的因應結果上並未加入離職選項來考慮。

第二節、研究限制與建議

此研究為橫斷式研究，以滾雪球取樣方式選取北部某區域醫院之護理人員為研究對象，由於研究範圍只限於一所醫院，研究解釋也陷於此區域醫院。而研究樣本本身工作繁忙，填寫問卷的品質或許不夠良好。本研究態度量表採用李克氏計分方式，有排序的數據經加總平均後很可能使極端值趨向中立，而無法呈現個別樣本的真實情形，因而影響研究結果的部分分析與推論。

依據研究結果與發現，研究者針對護理實務提出以下建議：

- 一、建議醫院行政主管應適度做人力的調配，來減少因工作負荷量過重而影響護理品質及工作成就感。
- 二、建議醫院的在職教育增加情緒管理、紓壓方式等教育訓練課程，協助護理人員能有效地因應情緒與壓力，以增進其工作意願，減低離職的傾向。
- 三、建議醫院增加人際、休息健身社團型等資源與空間、活動，除了紓解壓力之外，也能讓護理人員有更多舒適的容身之處。

再來，依據研究結果與發現，對未來有興趣往此研究發展者提出以下建議：

- 一、建議研究者有興趣的話可以公／私立醫院、區域／醫學中心醫院等多比較，或收集多間醫院之樣本以增強解釋之說服力。
- 二、建議研究者除了量化方法之外，可增加質化之深入訪談作為研究工具之一，給受訪者多一些表達的空間及社會學之想像。

附錄一 問卷

護理人員之情緒勞動、工作壓力及離職傾向關係之探討-以區域

醫院(永和耕莘醫院)為例

情緒勞動、工作壓力及離職傾向之調查問卷

親愛的白衣天使您好：

感謝您撥空填寫這份問卷，本問卷旨在瞭解護理人員平日情緒勞動、工作壓力反應在離職傾向之情形，藉以了解目前國內護理人員工作上心理及離職傾向之狀況。調查結果純供整體分析之用，絕不做個別資料的陳述且一律保密，因此敬請安心填答。本問卷共分為四個部分，請您依照自己的實際情形或想法來填寫，填寫完後請再次檢查以免漏題，您的想法和意見非常寶貴，懇請 撥冗填答問卷中的各項問題。感謝您的協助！

敬祝 健康快樂！

輔仁大學 社會學系

指導教授：吳素倩 老師

研究生：葉采婷 謹上

中華民國一百零五年八月

第一部份：情緒勞動問卷

下列情況可能會影響你的情緒感受，請依您預期在醫院工作情緒上的程度，在數字的地方，依照您的情況「**圈選**」出答案。

非 不 無 同 非
常 同 意 常
不 同 意 同
同 意 見 意 意
意 意 見 意 意

△例如：應要讓病患喜歡及信賴護理師.....

表示：我覺得護理師應該要讓病患喜歡且信任。

1 2 3 4 **5**

非 不 無 同 非
 常 意 常
 不 同 意 同
 同 意 見 意 意
 意 意 見 意 意

1. 為病患事務需要與他人溝通時，即使意見不合，仍應忍耐以維持表面上的和諧關係。..... 1 2 3 4 5
2. 若因為病患的事情被親屬質疑時，應要忍住負面的情緒，委婉與對方溝通。..... 1 2 3 4 5
3. 應要刻意掩飾自己的負面情緒，不去影響醫療的工作。.... 1 2 3 4 5
4. 就算很不耐煩也應對病患或親屬擠出有耐心的表情。..... 1 2 3 4 5
5. 應該要設法站在病患的立場為病患設想。..... 1 2 3 4 5
6. 應要讓病患喜歡及信賴護理師。..... 1 2 3 4 5
7. 應要去除任何病患可能會有負面情緒(如憤怒)。..... 1 2 3 4 5
8. 應保持微笑及表達友善的行為來對待病患。..... 1 2 3 4 5

非 不 無 同 非
 常 意 常
 不 同 意 同
 同 意 見 意 意
 意 意 見 意 意

1. 醫護中面對不愉快的事，應要求自己調適內在感受，站在病患的立場上思考。..... 1 2 3 4 5
2. 即使護理師的情緒不佳，也應調適心情，由內而外表現出合宜的情緒。..... 1 2 3 4 5
3. 當病患的回應令護理師不滿意時，仍應努力改變內在認知，說服自己表達合宜的情緒。..... 1 2 3 4 5
4. 當行政人員的要求令護理師不妥，但要求內容卻對病患有益時，應要說服自己誠心接受。..... 1 2 3 4 5
5. 即使心情不好，應要求自己調整心情，儘量不要影響到病患。..... 1 2 3 4 5
6. 表現適宜的情緒、態度與行為，讓對方覺得自己是被尊重的，這是護理師的醫護責任。..... 1 2 3 4 5
7. 克制住憤怒的情緒，不說出傷害病人或家長自尊的話，這是護理師的醫護責任。..... 1 2 3 4 5
8. 以關懷、耐心的態度對待病人是護理師的醫護責任。..... 1 2 3 4 5
9. 與醫院同事互動時，應要依對方的個人特質，以不同的情緒方式來應對。..... 1 2 3 4 5

第二部分：工作壓力問卷

下列這些問題都是潛在工作壓力的來源，請您依自己的感覺來評定每種壓力的等級。請在數字的地方，依據您過去半年內的情況「圈選」出答案。

總 常 偶 很 從

是 常 爾 少 不

- | | |
|--------------------|--|
| 1.我的注意力難以集中。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 2.我覺得很有自信。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 3.我常常擔心。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 4.執行護理工作感覺很好。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 5.我覺得挫敗過。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 6.我覺得情緒不穩。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |

請依您個人的護理工作情形回答，並請勾選下列敘述影響你的程度。

非 不 無 同 非
常 常 常 常 常
不 同 意 同 意
同 同 同 同 同
意 意 見 意 意

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1.在工作中的時間不夠用，會讓人壓力大。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 2.與病人或家屬相處或討論問題會增加壓力。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 3.無法回答病人或家屬的問題，會讓人有壓力。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 4.不易讓醫生了解自己的意思，會讓人很無助。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 5.意見不被醫生所接納，會讓人很沮喪。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 6.當醫療難以符合病人需要，會讓人悶悶不樂。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |
| 7.能圓滿完成能力範圍內的工作，會讓人感覺很好。..... | <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> |

第三部分：離職傾向問卷

下列各項問題，請依照您的實際感受或認知，在數字的地方，依照您的情況「圈選」出答案。

非 不 無 同 非
 常 常 常 常 常
 不 同 意 同 意
 同 意 意 見 意 意
 意 意 意 見 意 意

1.目前這份工作的薪水，我有點不滿意。.....	1	2	3	4	5
2.目前的工作量，我無法負荷。.....	1	2	3	4	5
3.對於現在的這份工作，我非常沒有動力。.....	1	2	3	4	5
4.目前的工作非常缺人，我暫時不會離職。.....	1	2	3	4	5
5.如果我現在離職，非常容易找到適合我的工作。.....	1	2	3	4	5

第四部分：個人基本資料

- 1.性別： (1)男 (2)女 (3)其他
- 2.年齡：民國 _____ 年出生
- 3.婚姻： (1)已婚 (2)未婚 (3)離婚 (4)再婚 (5)其他_____
- 4 教育程度：
 - (1)小學以下 (2)小學 (3)中學 (4)高中(職) (5)大專院校
 - (6)研究所 (7)其它_____
- 5.工作總年資：
 - (1)一年以下 (2)一到四年 (3)四到七年 (4)七到十年
 - (5)十年以上
6. 職位：
 - (1)護理部主管 (如：正副主任、督導)
 - (2)病房管理者 (如：正副護理長、組長)
 - (3)護理師 (如：內外科病房、急診室、手術室、門診)
 - (4)專科護理師
 - (5)其他
6. 最常上的班別：
 - (1)白班 (2)小夜班 (3)大夜班 (4)輪班制不定 (5)其他
7. 個人每月平均收入：
 - (1)2 萬 5 千至 3 萬 (2)3 萬至 3 萬 5 千 (3)3 萬 5 千至 4 萬
 - (4)4 萬以上
8. 為何會想當護理師：

- (1) 薪水很吸引我 (2) 我很喜歡照顧人的感覺
 (3) 不知道要從事何行業而選擇護理師 (4) 護理師是我的理想職業
 (5) 受雙親影響或建議而投入 (6) 其他

9. 最喜歡上班哪個時候：

- (1) 休息 (2) 與同事談天說地 (3) 工作(照顧病人) (4) 獨自處理業務
 (5) 其他

10. 下班後最常都做些什麼：

- (1) 跟親友一同從事吃喝玩樂等休閒活動 (2) 散心、運動健身等
 (3) 上圖書館，逛書店 (4) 參加才藝班、進修
 (5) 逛街、觀賞展覽或表演 (6) 回家休息 (7) 其他

問卷填答到此結束！謝謝您的協助！

參考書目

- 陳國瑚、陳麗如、蘇喜(2006)護理人員對護理工作認知與離職傾向之探討台灣衛誌 25(3) p.177-188
- 林宜萱(2012)兒少保社工員之工作價值觀、心理契約與離職傾向關係之研究-以台北市及新北市公私部門為例
- 員皇寶(2015)探索服務業領導者—成員的交換關係，心理契約、工作滿意度和離職意圖
- 陳怡蓁(2015)工作態度、工作績效、人際關係與離職傾向關係之研究—以台南市餐飲業為例
- 黃詩涵(2014)臨床護理人員工作壓力、專業承諾與離職傾向之相關性
- 陳秋菊(2013)護理人員工作壓力與因應行為之探討-以雲林縣某區域醫院為例
- 蔡瑩枝(2014)臨床護理人員工駟價值觀落差與工作態度之相關性探討-以中部某區域教學醫院為例
- 劉附育(2014)人格特質、工作壓力及工作滿意度關係之研究-以台灣中部醫院批價掛號人員為例
- 王佩茹 (2013)護理人員團隊合作、安全氣候與離職意願之相關性探討
- 陳梅麗、連金延、余先敏、蔡欣玲、林小玲(2000)醫學中心護理人員工作壓力，離職意願與離職行為之相關性研究 榮總護理 17(3) p. 260-269
- 池文海、唐咨文 (2008)。護理人員個人屬性、工作滿足與離職意向之關係-以台灣東部地區為例。中華管理評論國際學報
- 葉蕙芳(2009)專科護理師之工作壓力、專業承諾、工作滿意度之相關性研究
- 王靜琳(2004)護理人員工作壓力、社會支持與專業承諾之相關性研究
- 周淑娟(2015)人口變項、情緒勞務、休閒活動對臨床護理人員健康之影響