

護理人員工作時數與工作滿意度之關係探討

張彩秀¹、張淑萍¹、陳妮婉^{2*}

¹弘光科技大學護理系

²澄清綜合醫院中港分院

收到日期：101.9.17 修訂日期：101.11.20 接受日期：101.11.26

摘要

本研究目的旨在探討護理人員工作時數與工作滿意度之關係。研究採橫斷面相關調查法，以方便取樣對中部區域教學醫院內外科護理人員100名進行資料收集。將所得資料以SPSS 12.0中文版進行資料之建檔與分析。結果發現：（1）護理人員平均每天工作時數為9.5小時，直接護理時數約5小時，佔所有工時之51.67%；間接護理時數約為2.5小時，佔所有工時之25.73%；相關護理時數為1.5小時，佔所有工時之15.95%；私人時間時數為38分，佔所有工時之6.65%。（2）工作滿意度平均為66.6（滿分為100）；（3）年齡較輕、服務年資小於3年、進階屬於新進護理人員者（N）其工作滿意度明顯較高；護理每日工作時數雖與工作滿意度呈正相關，但未達顯著關係。期冀本研究結果可以提供護理管理部門重視護理人員逾時工作的情形，並注意其工作的內涵，以助於提升護理人員工作滿意度。

關鍵詞：工作時數、工作滿意度、直接照護

*通訊作者：陳妮婉

40764 台中市西屯區中港路三段118號

電話：04-24632000 #53629 E-mail：1925@ccgh.com.tw



壹、前言

護理人員是醫療體系中人數佔最多的一群，而且因為大多數是女性，早期又多依附在醫師之下工作，因此，長久以來一直無法擺脫醫師附屬的角色。加上全民健保總額預算制之後，護理人力不足、工作負荷重、超時超量工作與執業環境的支持度低、護理人員無法發揮專業的角色功能〔1〕，導致新進人員離職率超過22.5%，地區醫院甚至接近29%〔2〕，而造成護理人員的離職常與工作滿意度有關〔3,4,5〕，故護理人員工作滿意度是一值得關切的議題。

相關研究顯示國內護理人員對自身工作滿意度約在60%〔6,7,8〕，尤其在福利及升遷方面之滿意度最低〔6,8〕，探究其原因除了個人特質外〔7,9,10,11,12〕，可能與工作時數有關〔13,14〕。而目前國內有關護理人員工作滿意度之相關研究多著重於個人特質與工作特性、領導風格與離職，對於工作時數與工作滿意度鮮少探討，故本研究目的旨在了解護理人員工作時數與工作滿意度的情形，進而分析工作時數與工作滿意度之關係。

貳、文獻查證

一、護理人員工作時數與內容

護理人員工作時數與病人安全有很大關係，Rogers, Hwang, Scott, Aiken和Dinges〔13〕研究發現逾時工作將造成40%的錯誤率，影響病人安全。Trinkoff等人〔15〕甚至發現當護理人員超時工作，則肺炎病人的死亡風險明顯增加。

國內相關的調查顯示：護理人員的工作時數一般介於7.5~8.5小時，〔16,17,18,19,20〕，逾時下班的情形介於68%~91.2%〔21,22〕。國外

方面：Hendrich, Chow, Skierczynski和Lu〔23〕針對美國15州17健康照護系統36家醫院進行767位內外科護理人員之工作時數及工作內涵進行調查，結果發現護理人員一日平均工作時間為516.6分鐘（約8.6小時）。Trinkoff等人〔15〕的研究發現急診護理人員每日工作時數為 10.3 ± 2.3 小時，每週工作時數為37.3小時，每天超過十分鐘的休息次數為1.6次。Bae〔24〕以隨機取樣美國二州註冊護理人員進行郵寄問卷收集其工作狀況，共收得有效樣本236人，平均年齡為45歲，59.1%服務於教學醫院，另外40.9%服務於非教學醫院；38%在加護單位，40.2%服務於內外科病房；64.2%是12小時輪班制，另外21%為8小時輪班制；在超時的工作情形為14.8%的護理人員是長官交代且有付加班費，2.2%是長官交代但無付加班費，另外33.2%的護理人員是志願超時且有付加班費，而5.7%則未付加班費。護理人員超時工作的原因包括：護理人員認知超時是工作的一部份、需要錢、喜歡超時、不想將工作留給其他同事、希望在自己的上班時間能將工作做完。

在工作內涵上，伍、劉〔19〕、李、劉〔20〕將護理人員上班的活動內容分為直接護理、間接護理、相關護理及私人時間等四項。其中直接護理包括：藥物、評估、醫護巡房及交班、協助活動、營養、清潔舒適、動態（出入院、轉床護理）、傷口護理、衛教、治療、維持呼吸、檢查、協助排泄；間接護理包括：病歷記錄書寫、醫務溝通、準備工作、電話聯繫、問題處理、電腦操作、善後處理、對家屬的支持與會談、飲食衣物分送；相關護理包括：在職教育、會議、清潔整理及用物包消、用品供應、走路、品管稽核、文書處理、病房工作人員之輔導、參考資料、電話聯繫、訪客、問路、計劃執行或推展、外勤；私人時間包括：用餐、使用

洗手間、私人交談、吃東西喝水、休息、私人電話、離開病房等。在上述四類活動中，直接護理佔總工作時數24.5 %~58.7%，間接護理佔總工作時數22.62% ~45.6%，相關護理佔總工作時數5.2%~24.7%，私人活動時間佔總工作時數5.3% ~18.43%〔16-20〕。國外方面：Hendrich, Chow, Skierczynski和 Lu〔23〕將工作內涵分為四類，分別為：（一）護理實務（nursing practice）：包括病人照護活動、照顧協調、處方用藥的行政處理、查閱相關資料以及評估/紀錄並換的生命徵象。（二）單位相關功能（unit-related function）：包括設備用品之準備、點班麻醉藥品數量、病患部門間的運送、使用傳真或影印機、更新病患資料。（三）非臨床工作（nonclinical）：私人時間、病人家屬照顧、行政教學時間。（四）浪費掉的時間（waste）：等候、看/電腦擷取資料的時間、傳送。護理人員每日執行護理實務工作約417分鐘（佔77.7%），單位相關功能活動15.2分鐘（佔2.8%），非臨床工作67.9分鐘（佔12.6%），浪費掉的時間有36.3分鐘（佔3.8%）。

二、護理人員工作滿意度

工作滿意度指測量員工由工作獲得滿足與愉悅的程度，也是影響留任之重要因素〔25〕。工作滿意是一種情緒狀態，是一種態度，這種態度會影響員工行為，而員工行為會影響組織績效，因此工作滿意是組織行為中不可忽視的元素〔26〕。在護理領域中，工作滿意度是高品質照護的基本要素〔27〕，若是對工作有較低的滿意，則不僅影響照護品質〔28〕，同時也會影響對專業的投入與病人照護的結果，甚至放棄此專業〔29〕。

工作滿意度可被定義成二種取向，分別為（一）整體取向（global approach）：對工作

經驗的整體情緒、態度與情感。（二）個人取向（faceted approach）：強調員工個人對工作的態度感受。一般若要進行改善策略會以個人取向來進行探討〔30〕。工作滿意度之測量依據不同的理論有不同的測量內涵，但是通常會包括工作本身、工作自主性、個人成長/發展、薪資結構、與同僚或上級之溝通、工作本身的意義、工作負荷與工作需求〔31〕。國內有關工作滿意度的量表有蔡、林〔32〕所發展護理人員工作滿意度量表（包括互動、專業的參與、工作酬勞、工作環境的掌握、與排班等五構面）、胡等人〔7〕所測量之構面則包括直屬上司、工作本身、薪酬待遇、升遷成長、工作夥伴等五構面。余等人〔8〕所測量之構面則包括工作環境、人際關係、福利與升遷與工作量等四構面。

護理人員工作滿意度現況方面，根據Aiken等人〔33〕研究調查顯示：美國護理人員的工作不滿意度是最高的（41%），其次為蘇格蘭為38%，英國為36%，加拿大為33%，德國為17%。而國內護理人員的整體工作滿意度一般介於3.01 – 3.18分（滿分5分）〔6-8〕。各構面滿意度之平均：直屬上司為3.53，工作本身3.02，薪酬待遇3.08，升遷成長2.91，工作伙伴3.95〔7〕，而蔡等人〔6〕和余等人〔8〕之研究則發現對工作環境之滿意度分別為3.06和3.23，對人際關係分別為3.28和3.47，對福利與升遷分別為2.77和2.93，對工作量分別為3.20和2.80。

影響護理人員工作滿意度之人口學特質包括：（1）年齡與工作滿意度呈正相關〔7,9〕，但Pillay〔27〕則發現年齡與工作滿意度無顯著關係；（2）教育程度與工作滿意度呈正相關〔10,11〕；但王、章、朱〔9〕的研究則發現教育程度在工作滿意度上無顯著差異；（3）婚姻狀況：已婚較未婚者工作滿意度較高〔7,9,11〕；（4）服務年資愈久滿意度

愈高〔7,9〕；但張和許〔34〕研究則發現年齡愈小、工作年資在一年以下者其工作滿意度較高。（5）職級愈高工作滿意度愈低〔12〕，但胡、曾、袁〔35〕、胡等人〔7〕則發現職級愈高，工作滿意度愈高。（6）不同單位之護理人員滿意度不同，婦產科護理人員最好，內科護理人員滿意度最低〔35〕，但胡等人〔7〕研究則發現服務單位在工作滿意度上則無顯著差異。

三、護理人員工作時數與工作滿意度之關係

Rogers, Hwang, Scott, Aiken和Dinges〔13〕研究顯示護理人員若每日工作時數超過12小時及工作天數過長，會造成護理人員疲憊、增加工作不滿意度及不良事件之發生。周〔14〕研究亦顯示工作滿意度與工作時數呈負相關。但Yildirim和Aycan〔36〕調查東京243位女性護理人員之工作滿意度與工作負荷之關係，結果發現：工作時數與工作滿意度雖有正相關但未呈現顯著關係($r=.09, p>.05$)。另外丹麥及葡萄牙的研究則顯示工作時數與工作滿意度呈正相關，即工作時數愈長其滿意度愈高〔37〕。

綜合上述文獻歸納出影響護理人員工作滿意度之相關因素，在人口學特質方面包括：年齡、教育程度、婚姻狀況、服務年資、職級與工作單位，另外與工作時數亦呈現不同結論之相關性。

參、研究方法

一、研究對象與資料收集過程

本研究採橫斷面相關設計，針對中部某區域教學醫院護理人員進行方便取樣，收集其工作滿意度與工作時數資料。收案標準為：（1）在內外科單位工作之護理人員。（2）服務年資超過3個月者。（3）同意填答本問卷者。收案

數共計100名，收案時間為2008年3月10日—4月15日，研究經該醫院護理部同意，並獲臨床護理人員同意後始進行資料收集。

二、研究工具

研究工具為自擬式問卷、由護理人員自行填寫。問卷內容包括：

（一）人口學特質：

包括年齡（分為20-25歲，26-35歲）、教育狀況（分為專科與大學）、婚姻狀況（分為已婚、未婚）、護理服務年資（分為3年(含)以下，3年以上）、進階職級（分為N, N1, N2以上，N是指自各級護理學校畢業之護理人員，聘入醫院試用期間能執行病患基本照護者；N1是指臨床工作滿一年，完成N1臨床專業能力訓練且通過N1審查合格者，能執行病患基本照護者；N2是指臨床工作滿二年以上，完成N2臨床專業能力訓練且通過N2審查合格者，能參與執行重症病患護理。）、與單位科別（分為內科與外科）。

（二）工作時數：

主要指每日工作總時數，而在活動內容則參考文獻（伍、劉，2000；李、劉，2001）包括直接護理、間接護理、相關護理、與私人時間，資料收集採護理人員自填，答題採至少每兩小時記錄一次的方式，以分鐘為單位，仔細記錄工作的內涵與所花費的時間。

（三）工作滿意度量表：

在『工作滿意度』量表測量的部份，參考相關文獻（蔡、林，2001；胡等人，2007；余等人，2008）自擬結構式問卷，共25題，包含七大構面：直屬上司（4題），工作本身（4題），薪酬待遇（3題），升遷成長（4題），工作夥伴（3題），工作環境（3題），專業地位（4題）。每題以Likert Scale 4分法填答，回答「非常不滿意」得1分；「不滿意」得2分；「滿



意」得3分；「非常滿意」得4分，總分為25-100分，總分愈高表示護理人員對工作滿意度愈高。

問卷之效度採專家內容效度測定，邀請護理行政、教育相關領域專家共5位，針對問卷題目之「正確性」、「相關性」、「措辭合適性」提供意見，專家內容效度（content validity index；CVI）檢測，CVI值介於80%-100%之間。信度方面：問卷修訂完成後，以中部另同等級區域教學醫院，工作滿三個月以上現職之護理人員42名進行預試，回收41份，研究者就問卷內容填答情形扣除漏答過多之無效問卷1份，實得有效問卷為40份，整體工作滿意度Cronbach's α 為.85，各構面量表介於.82-.84。

三、資料分析

將收集所得資料建立資料庫，再以SPSS 12.0統計軟體進行分析，方法包括：描述性統計（人數、百分比、平均值、標準差）及推論性統計（獨立樣本t檢定、單因子變異數分析與皮爾森相關分析），差異顯著性定為.05。

五、結果

一、人口學特質分佈情形

研究樣本共計100名，皆為女性。年齡分佈，以20到25歲共56人（56%）最多，平均年齡為26歲。學歷以專科69位（69%）最多。在婚姻狀況方面，未婚者有86位（86%）。工作年資方面，3年以下者居多（60%）。在進階方面，以N1者居多，佔48%，在單位科別方面，內外

科約各佔一半，分別為53%及47%（表一）。

二、護理人員工作時數

護理人員每天總工作時數平均為569.85分（約9.5小時）；直接護理時數平均為294.22分（約4.9小時），佔51.67%；間接護理時數平均為146.53分（約2.4小時），佔25.73%；相關護理時數平均為90.97分（約1.5小時），佔15.95%；私人時間時數平均為38.13分，佔6.65%（表二）。

三、護理人員工作滿意度

工作滿意度的總分平均為66.6，即護理人員對工作滿意度為66%，整體工作平均滿意度為2.66，以各構面進行排列，結果發現：護理人員對「直屬上司」的滿意度最高，其他依序為「工作夥伴」、「專業地位」、「升遷成長」、「工作環境」、「工作本身」、「薪資福利」（表三）。

四、人口學特質在工作滿意度之差異

在人口學特質中，不同「教育程度」、「婚姻狀況」、「單位科別」在工作滿意度上，無顯著性差異；但在不同「年齡」、「服務年資」、「進階職等」有顯著性差異，即年齡較輕、工作年資小於3年、進階屬於N者滿意度較高（表四）。

五、工作時數與工作滿意度之相關性

以Pearson 積差相關對工作時數與工作滿意度進行分析，結果顯示：雖工作時數與工作滿意度呈正相關，但未達顯著關係（ $r=.195$, $p>.05$ ）。

表一 人口學特質分佈情形 (N=100)

變項	人數	(%)	平均值 ± 標準差	範圍
年齡			25.88 ± 3.29	21-33
20-25	56	56		
26-35	44	44		
教育程度				
專科	69	69		
大學	31	31		
婚姻狀況				
已婚	14	14		
未婚	86	86		
服務年資 (年)			3.52 ± 3.19	0.8-12
3 年 (含) 以下	60	60		
3 年以上	40	40		
進階職等				
N	29	29		
N1	48	48		
N2以上	23	23		
單位科別				
內科	53	53		
外科	47	47		



表二 護理人員工作時數 (N=100)

工作類別	百分比 (%)	分鐘/每天土標準差	工作類別	百分比 (%)	分鐘/每天土標準差
直接護理	51.67	294.22 ± 90.09	間接護理	25.73	146.53 ± 45.08
給藥	22.12	65.09 ± 33.00	準備檢查	3.25	4.76 ± 6.68
交班	13.69	40.27 ± 19.31	回答問題	9.75	14.28 ± 11.58
測量徵象	12.21	35.91 ± 21.20	聯繫工作	3.69	5.40 ± 6.95
巡房	5.31	15.63 ± 18.49	處理醫囑	8.87	12.99 ± 13.95
迎接病人	4.62	13.58 ± 15.60	醫務溝通	8.41	12.33 ± 12.76
置留置針	4.45	13.09 ± 16.49	計價	4.14	6.06 ± 6.23
衛教	3.89	11.44 ± 13.61	使用電腦	9.28	13.60 ± 10.01
抽血	3.63	10.67 ± 9.57	書寫記錄	38.61	56.58 ± 27.84
評估	3.39	9.96 ± 11.76	黏貼報告	5.47	8.01 ± 9.54
測量血糖	3.33	9.80 ± 7.98	整交班本	8.54	12.52 ± 10.54
記出入量	3.07	9.04 ± 9.05	相關護理	15.95	90.97 ± 56.61
傷口換藥	2.31	6.79 ± 8.40	點班	6.67	6.06 ± 4.00
術前準備	2.27	6.69 ± 8.74	會議	8.77	7.97 ± 9.07
術後護理	2.15	6.32 ± 9.38	稽核	2.44	2.22 ± 7.22
管路照護	2.07	6.08 ± 9.60	在職教育	2.20	2.00 ± 7.62
會談	1.66	4.88 ± 8.04	訪客問路	2.28	2.07 ± 2.76
辦理出院	1.63	4.79 ± 6.95	走路	44.86	40.76 ± 49.33
執行技術	1.62	4.78 ± 8.79	補充耗材	10.17	9.34 ± 12.71
協助活動	1.29	3.79 ± 5.61	參考書籍	5.56	5.05 ± 6.69
轉床	1.27	3.73 ± 7.82	核對醫囑	14.01	12.73 ± 22.60
協助檢查	1.09	3.21 ± 8.48	用物洗消	1.76	1.60 ± 5.50
移除管路	1.02	2.99 ± 5.30	追急藥	0.11	0.10 ± 1.00
導尿	0.79	2.32 ± 6.17	看公告	0.06	0.05 ± 0.50
急救	0.58	1.70 ± 9.11	借物	0.06	0.05 ± 0.50
灌食	0.57	1.67 ± 4.93	傳送物品	0.18	0.16 ± 0.97
私人時間	6.65	38.13 ± 30.26	物品請修	0.06	0.50 ± 0.50
用餐	40.48	23.66 ± 19.93	整護理站	0.84	0.76 ± 3.88
私人	12.68	7.41 ± 16.72			
如廁	12.08	7.06 ± 5.49			



表三 護理人員之工作滿意度情形 (N=100)

變項	平均值	±	標準差	排序
工作滿意度總分	66.6	±	8.52	
整體工作平均滿意度	2.66	±	0.34	
直屬上司	3.23	±	0.47	1
工作本身	2.42	±	0.50	6
薪資福利	1.88	±	0.67	7
升遷成長	2.64	±	0.45	4
工作夥伴	2.98	±	0.41	2
工作環境	2.55	±	0.53	5
專業地位	2.81	±	0.45	3

表四 人口學特質與工作滿意度情形 (N=100)

變項	平均值	±	標準差	t值或F值
年齡				2.427*
20-25	68.54	±	8.81	
26-35	64.50	±	7.74	
教育程度				0.481
專科	66.84	±	9.33	
大學	66.06	±	6.45	
婚姻狀況				-1.304
已婚	63.86	±	8.02	
未婚	67.05	±	8.55	
服務年資				1.804*
3年(含)以下	67.95	±	8.94	
3年以上	64.89	±	7.71	
進階職等				9.649***
N-①	71.97	±	7.51	①>③
N1-②	64.73	±	8.14	①>②
N2以上-③	63.74	±	7.66	
單位科別				-0.535
內科	66.17	±	8.94	
外科	67.09	±	8.08	

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001



陸、討論

一、護理人員工作時數

本研究結果發現護理人員每人每天總工作時數約9.5小時，此結果較相關研究〔16,17,19,20〕的7.5~8.5小時為高，推測可能原因為：研究對象服務醫院層級不同，尹、沈〔16〕主要是針對中部某醫學中心內外科綜合病房之護理人員，徐等人（1992）則調查某醫學中心一般外科病房之護理人員、伍、劉〔19〕與李、劉〔20〕皆是針對南部某醫學中心之內外科護理人員進行調查，本研究對象為中部某區域教學醫院內外科護理人員，與文獻服務醫院層級不同，當服務層級不同時，護理人員與病床之配置標準亦有所不同，醫學中心、區域醫院及地區醫院三個層級，以醫院評鑑標準的人力配置為例，醫學中心的一般病床為0.5，區域醫院的一般病床為0.4，地區醫院的一般病床為0.33〔38〕，但在孫〔39〕全國臨床執業護理人員執業現況調查結果發現，一般病房醫學中心、區域醫院、地區醫院的實際床人比分別為.45、.35及.3，均低於評鑑標準，人力之不足造成招募新進護理人員的工作非常困難，全聯會調查全國138家醫院，缺額的比例醫學中心為4.53%，區域醫院為9.39%〔40〕，由此可見區域醫院缺額問題較醫學中心嚴重，而留在醫院服務之護理人員超時可能源於認知超時是工作的一部份、需要錢、不想將工作留給其他同事、希望能在自己的上班時間將工作做完所致〔24〕。而在工作的時間分配上，本研究直接護理時數佔51.67%；間接護理時數佔25.73%；相關護理時數佔15.95%；私人時間時數佔6.65%，此結果與胡等(1992)研究所佔比率接近。

二、護理人員工作滿意度

本研究工作滿意度為66%，與過去研究

〔6-8〕相近。而在構面的部分護理人員對「直屬上司」的滿意度最高，與胡等人〔7〕研究一致；「薪資福利」的滿意度最低，此結果與余等人〔8〕一致，可能原因為全民健保總額制度開始實施，使醫院的經營面臨更大的挑戰，護理人員佔醫院人事近半數，醫院為降低人事成本開銷，精簡護理人力造成臨床護理人力不足〔11〕，護理人員工作負擔增加，工作時數延長，而薪資福利未與工作負擔及工時成正比成長，使得護理人員對薪資福利不滿意。

針對護理人員的工作滿意度影響因素發現，護理人員的年齡愈年輕、工作年資愈低者滿意度較高，此結果與王、章、朱〔9〕和胡等人〔7〕的研究，年齡愈大、工作年資愈長滿意度較高不同；但與張、許〔34〕研究發現一致，推測可能原因為雖然年長者留任醫院的年資較長，工作經驗較豐富，對醫院較熟悉，但工作壓力逐年累積，若對未來無明確規劃，則工作滿意度不見得高；然而，年輕的護理人員輔自護理學校畢業就職，仍處學習階段，且尚未產生職業倦怠，對未來的升遷仍懷抱希望，因此對工作較為滿意〔41〕。另外本研究也發現進階愈高階其滿意度較低，此結果與Yaktin, Azoury和Doumit〔12〕一致，但不同於胡、曾、袁〔35〕、胡等人〔7〕之研究，推測可能原因為雖然臨床進階制度目的在確認護理人員能力、提高專業價值，也訂定相關工作內容之描述，但若醫院未能支持分級制度，不同職級各司不同執掌，則會造成部分高階護理人員仍得疲於奔命做基礎照護工作，完全無法落實各層級之執掌與專業表現，影響工作成效及滿意度〔42〕。

三、工作時數與工作滿意度相關性

本研究也發現護理人員工作時數與工作滿意度雖然有正相關，但未達顯著相關（ $r=195$,

$p>.05$ ），此結果與Rogers等人〔13〕與周〔14〕之研究發現工作時數愈長滿意度愈低不一致，但與Yildirim和Aycan〔36〕研究結果一致。可能原因為護理人員認知超時工作是自己工作的一部份，不想將工作留給其他同事、希望能在自己的上班時間將工作做完，所以造成即使工作時數增加，但滿意度也未呈現明顯較差〔24〕，另外，Yildirim和Aycan〔36〕也提到護理人員的工作時數與工作滿意度之關係中可能存在之中介變項為護理人員自覺此工作與家庭的衝突性，當工作與家庭衝突性增加時，工作滿意度會明顯較低，而與工作時數之關係不顯著。

柒、結論與建議

一、結論

研究對象平均年齡為26歲，以女性、未婚、教育程度專科、目前進階N1、工作年資以1到3年者居多。研究對象每天總工作時數平均為9.5小時；直接護理佔51.67%，間接護理佔25.73%，相關護理佔15.95%，私人時間佔6.65%。研究對象工作滿意度為66%，整體工作平均滿意度為2.66（滿分4分）。對直屬上司的工作滿意度最高，而對薪資福利的滿意度最低。年齡較輕、工作年資小於3年、進階屬於N者滿意度較高。工作時數與工作滿意度無顯著相關性。

二、建議

（一）實務工作

由研究結果中得知，護理人員每天平均超時工作1.5小時，檢視其工作內容，間接護理時數中以書寫護理記錄最為費時（平均每日為56.58分鐘），故建議重新評估護理記錄單張適用性及重複性，合併護理評估單張，以減少病歷單張評估及重複書寫之狀況，護理記錄

的簡化能有效降低護理工作時數；而相關護理時數中以走路、對醫囑、補耗材最為費時，故建議護理站動線規劃重新評估及規劃並訓練護理人員對備物熟練性，避免來回護理站造成護理人員時間及精力耗損；訓練醫院中原來非醫護人員（如佐理員）分擔護理人員非直接性護理（例如：更換床單、點班、補耗材、洗消、貼報告、迎接新病患的環境介紹及測量身高體重…等）也是節省人事成本有效的一個方式。

（二）未來研究建議

本研究採用護理人員自填工作時數，資料收集快節省時間和金錢，但準確度可能較低。故建議未來研究可採觀察法，以獲得更準確的研究結果。

捌、研究限制

1. 本研究以中部某區域教學醫院為例，收案對象為服務年資超過3個月之內外科

工作之護理人員，因此將來在推論時僅適合用於本研究收案條件相符合之對象。

2. 本研究之護理時數紀錄採護理人員自行填答，工作時數可能有高估的情形。

玖、致謝

感謝澄清弘光策略聯盟所提供之研究經費之補助（研究編號：HK-CCGH-96-01）。

拾、參考文獻

1. 高靖秋（2011）。台灣護理人力面面觀。澄清醫護管理雜誌，7（3），41–46。
2. 林佳靜、曾翠華、蕭淑貞、王淑怡、盧美秀、鍾聿琳（2008）。台灣護理教育專業人才培育的現況。醫護科技學刊，



- 10 (3) , 145-458。
3. Gauci, B. R., Norman, I. J. (1997). Factors influencing turnover and absence of nurses: a research review. *International Journal of Nursing Study*, 34, 385-94.
4. Tai, T., Bame, S., Robinson, C. (1998). Review of nursing turnover research. 1977-1996. *Social Science and Medicine* , 47, 1905-24.
5. Moradi, E., Almutairi, D. O., Idrus, D., & Moghadam, F. (2011). Factors influencing job satisfaction among Malaysian nurses: a literature review. Fourth Annual International Business Conference, July 14-16, 129-138.
6. 蔡惠嬌、黃立琪、劉淑娟、王小喬、李采娟、林綽娟（2007）。護理人員專業承諾與工作滿意度之探討。*Mid-Taiwan Journal of Medicine* , 12 (2) , 100 – 108。
7. 胡玉英、李碧霞、張媚、孫吉珍（2007）。護理人員的激勵與工作滿意度之相關性研究。*長庚護理* , 18 (3) , 341-351。
8. 余玉如、洪淑文、吳羿寬、蔡麗娟、王惠美、林綽娟（2008）。雲嘉地區醫院護理人員工作滿意與生活品質之探討。*護理雜誌* , 55 (2) , 29 – 38。
9. 王郁智、章淑娟、朱正一（2005）。升遷機會、社會支持、工作滿意度與留任意願之相關性研究。*慈濟護理雜誌* , 3 (4) , 8-12。
10. Rambur, B., Palumbo, M. V., McIntosh, B., & Mongeon, J. (2003). A statewide analysis of RNs' intention to leave their position. *Nursing Outlook* , 51(4), 182-188.
11. Yin, J. C. & Yang, K. P. (2002). Nursing turnover in Taiwan: a meta-analysis of related factors. *International Journal of Nursing studies* , 39(6), 573-581.
12. Yaktin, U. S., Azoury, N. B., & Doumit, A. A. (2003). Personal characteristics and job satisfaction among nurses in Lebanon. *Journal of Nursing Administration* , 33(7), 384-390.
13. Rogers, A. E., Hwang, W. T., Scott, L. D., Aiken, L. H., and Dinges, D. F. (2004). The working hours of hospital staff nurses and patient safety. *Health Affairs* , 23(4), 202-212.
14. 周美雲（2006）。影響護理人員留任意願與績效表現之相關因素探討。未發表碩士論文，台中：亞洲大學健康管理研究所。
15. Trinkoff, A. M., Johantgen, M., Storr, C. L., Gurses, A. P., Liang, Y., Han, K. (2011). Nurses' work schedule characteristics, nurse staffing, and patient mortality. *Nursing Research* , 60(1), 1-8.
16. 尹裕君、沈樞(1986)。內外科病室護理人員工作量之調查。*榮總護理* , 3 (4) , 388-396。
17. 徐南麗、馮容莊、林文香、蘇慧芳（1992）。一般外科病房之護理時數與護理時間分配。*榮總護理* , 9 (4) , 408-418。
18. 胡月娟、林豐裕(1992)。病房護理人員工作項目及護理時數分配之調查。*護理研究* , 25 (2) , 110-120。
19. 伍麗珠、劉長安（2000）。探討白班護理人員之工作內涵及時數分配。*榮總護理* , 17 (1) , 63-71。
20. 李葆璋、劉長安（2001）。探討內、外科病房護理人員每日工作時間分配。*榮總護理* , 18 (2) , 193-203。
21. 吳淑君、黃明宣、宋素貞（2008）。南部某醫學中心護理人員逾時下班之分析。*榮總護理雜誌* , 25 (1) , 31-37。

22. 劉曉君、黃于芳、鍾淑媛、張月娟（2011）。護理人員逾時下班改善專案。志為護理，10（2），74–82。
23. Hendrich, A., Chow, M. P., Skierczynski, B. A., & Lu, Z. (2008). A 36-hospital time and motion study: how do medical-surgical nurses spend their time? *The Permanente Journal*, 12(3), 25-34.
24. Bae, S.H. (2012). Nursing overtime: why, how much, and under what working condition? *Nursing Economic*, 30(2), 60-71.
25. Price, J. L., & Mueller, C. W. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
26. 孫淑芬（2001）。工作動機對工作滿意、個人特質及組織公民行為的影響-探索組織文化的干擾效果。未發表碩士論文，國立中央大學人力資源管理研究所
27. Pillay, R. (2009). Work satisfaction of professional nurses in South Africa: a comparative analysis of the public and private sectors. *Human Resources for Health*, 7(15), doi:10.1186/1478-4491-7-15.
28. Grol R, Lawrence, M. (1995). *Quality improvement by peer review*. London: Oxford University Press.
29. Weisman, C. S., & Nathanson, C. A. (1985). Professional satisfaction and client outcomes. *Medical Care*, 23(10), 1179-1191.
30. Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. London: Sage Publications.
31. van Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J. H. A. M., Frings-Dresen, M. H. W. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction--a systematic review. *Occupational Medicine*, 53, 191-200.
32. 蔡欣玲、林小玲（2001）。護理人員工作滿意度量表之信效度測試。榮總護理，18（3），270-280。
33. Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. A., Busse, R., Clarke, H., et al. (2001). Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*, 20(3), 43-53.
34. 張遠萍、許玲女（2000）。系教學醫院護理人員對工作滿意情形之探討。長庚護理，11（2），63–74。
35. 胡蓮珍、曾淑梅、袁素娟（2003）。中部某醫學中心護理人員工作滿意度及其相關因素探討。中山醫學雜誌，14，315-325。
36. Yildirim, D, Aycan, Z. (2008). Nurses' work demands and work-family conflict: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1366–1378
37. European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition (2007). Measuring job satisfaction in surveys-comparative analytical report.
38. 行政院衛生署：醫療機構設置標準。衛生署網站，2010。Available <http://dohlaw.doh.gov.tw/Chi/FLAW/FLAWDAT01.asp?lsid=FL013538>
39. 孫吉珍(2005)·全國臨床執業護理人員執業現況調查(衛生署研究計畫編號：DOH94-NH-36)·台北：中華民國護理師護士公會全國聯合會。
40. 世界民報：嚴重護士荒 全國護理人員短缺7千人 公會籲減床。2012-3-13 Available : <http://www.worldpeoplenews.com/news/6/2012-03/21225>
41. 劉淑如、鄭靜瑜（2002）。高屏地區護理人

員組織承諾之探討。志為護理，*I* (1) ，

56-65。

42. 汪蘋、洪世欣、謝佑珊、尹祚莘（2003）。

醫學中心基層護理人員臨床專業能力

進階制度實施經驗分享。護理雜誌，

50 (2) , 30-36。



The relationships between nurses' work hours and job satisfaction

Tsai-Hsiu Chang¹ Shu-Ping Chang¹ Ni-Wan Chen^{2*}

¹Department of Nursing, Hungkuang University

²Cheng Ching Hospital Supervisor of Nursing

Received 17 September 2012 ; accepted 26 November 2012

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationships between nurses' work hours and job satisfaction. A cross-sectional correlation research design was used for this study. A convenience sample of 100 medical-surgical nurses was recruited in a regional teaching hospital in central Taiwan. Data analyzed with SPSS 12.0. The Results revealed that: (1) Mean of nurses worked a day was 9.5hs. More than half of nurses' time devoted to directly care was 5 hrs (51.67%), activity considered to be indirectly care consumed 2.5hrs (25.73%), related care spent 1.5 hrs (15.95%), and personal time consumed 38 minutes (6.65%). (2) Mean score of job satisfaction was 66.6 points/100 points. (3) Younger, working experience under 3 years and nurses who were new staff (N level) had significantly higher job satisfaction. There were no significant correlations between working hours and job satisfaction, though they had positively correlation. The result may provide nursing manager to value the overtime condition and working contents of nurses, to promote job satisfaction of nurses finally.

Key words: work hour, job satisfaction, direct care

*Corresponding author

