

行政人員之工作特性、人格特質與工作滿意度之探討 —以南部某地區醫院為例

謝明娟 陳俞成 林為森 陳惠芳 林美珊 張尹格 許藝瓊

嘉南藥理科技大學醫務管理系

摘 要

醫療機構以提供醫療服務為其基本功能，而重視員工滿意度將使員工更能提供良好的服務，進而提昇病患的醫療品質；根據文獻探討員工滿意度多與人格特質及工作特性有關，故本研究目的除在探討個案醫院之員工滿意度外，並探討人格特質與其所從事的工作特性對員工滿意度之影響。

本研究以個案醫院全體行政人員為普查對象，問卷回收率為69%。結果顯示：(1)員工滿意度平均值為3.41分，但其中薪水制度、升遷福利構面之平均值小於3分；(2)工作特性平均值為3.25分，可知個案醫院在工作特性上均能抱持較正面之態度；(3)人格特質平均值為3.1分，但權威取向、權術取向構面平均值均小於3分；(4)個人屬性與工作滿意度、工作特性無顯著影響，但年齡、學歷與人格特質有顯著影響；(5)人格特質與工作滿意度並無相關，但薪資福利與工作自主有顯著相關。

關鍵詞：工作滿意度、人格特質、工作特性

緒 論

廿一世紀是一個以顧客為導向的時代，而一般醫院較著重外在顧客的感受，容易忽略內在顧客（員工）的感受，但院內員工對工作滿意的程度常影響到病患及家屬就醫時之滿意度，故重視員工滿意度才能滿足員工需求，繼而提昇服務品質⁽¹⁾。

就人力資源觀點而言，員工滿意度對病人滿意度之影響甚鉅；且醫療團隊乃屬於高度專業之團隊，在人力培訓上的成本遠比其他企業來得高，若員工滿意度不佳，會明顯使醫療院所的人力資產損失提高。在醫院中，除了醫療人員之外，行政人員更是維繫醫院經營及服務動線流暢重要的一環，並直接影響顧客的感受，因此，對醫院管理者而言，單單滿足病人（顧客）的需求，而忽視內部員工潛在的要求，將會使員工向心力、工作效率降低。如何讓員工樂意為所服務的醫療機構全力以赴的工作，是任何一個醫院經營者所努力的目標。



有鑒於國內對於護理人員工作滿意度的研究頗多，但卻甚少探討醫院行政人員滿意度，故本研究擬研究影響醫院行政人員滿意度的相關影響變項，以往文獻探討上，員工滿意度多與人格特質及工作特性有相當關係，故本研究目的在探討員工滿意度及其「人格特質」與所從事的「工作特性」對「員工滿意度」的影響。

學者Hoppock(1935)⁽²⁾首先提出Job Satisfaction的概念，Davis(1951)⁽³⁾指出提高員工滿意度，可以使員工效忠、善待顧客、自動自發並以團體為榮且對工作本身保持高度興趣，並表現良好紀律。當個人工作環境本身具有滿足個人需求的工作特性時，將有助於工作績效的提昇。一般對於工作滿意度的定義為工作者對於其工作所具有的感覺或情感性效應（許士軍1977）⁽⁴⁾，很多學者將員工從工作中所獲得之整體滿足，歸之為員工對各工作構面的態度所造成的結果，Wanous與Lawler(1972)⁽⁵⁾認為 $JS = \sum_i (JS_i)$ （JS=工作滿足；i=某特定構面； Σ =目前滿意度），其理念亦著重在衡量工作者對某工作構面態度的情感成分。Vroom(1964)⁽⁶⁾認為工作滿足有六個構面，包括升遷、工作內容、直接主管、金錢待遇、工作環境及工作夥伴。至於工作滿足最佳構面，至今並無明確答案，但依Ash(1954)⁽⁷⁾等人研究認為只要4至6個因素即可相當完整地解釋工作滿足內涵，故本研究將以Vroom所提出員工工作滿足之看法，將工作滿意分為工作本身、工作夥伴、薪水制度、主管態度、升遷福利。

所謂工作特性(Job Characteristics)是指與工作有關的因素或屬性。Seashore & Taber(1975)⁽⁸⁾認為工作特性應包括工作本身的性質、工作環境、薪資、福利、安全感、工作本身的回饋、工作技能、自主性、挑戰性、由工作中學習知識及發展機會、人際關係及工作內在的報酬，如：滿足感、成就感、榮譽感、自我實現等。工作本身所具有各種特性，對於滿足個人的需求具有不同程度的影響力。

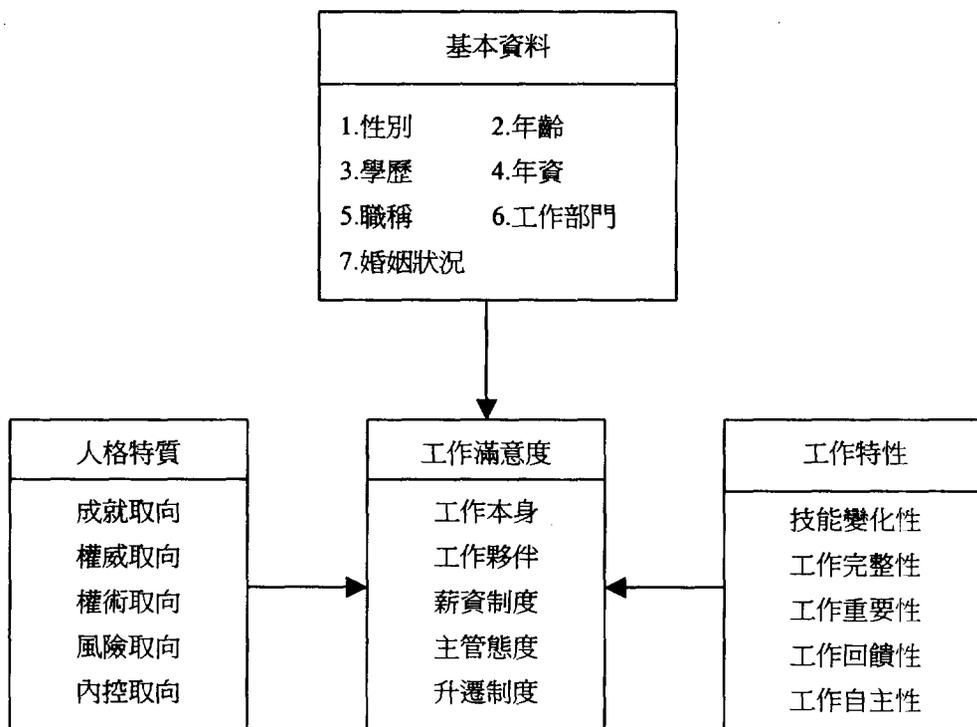
Hackman & Lawler(1971)⁽⁹⁾認為真正影響員工態度和行為的，並非工作之客觀性質，而是他們的主觀經驗，並根據Turner與Lawrence(1965)⁽¹⁰⁾所提出的“任務屬性”(task attributes)發展出六個工作描述構面：變化性、自主性、完整性、回饋性、合作性與友誼性，他們並將前四項特性稱之為核心構面(Core dimensions)，因為當員工知覺到工作具有多樣性、自主性、完整性和回饋性時，員工將有較佳之工作表現並且有較高之滿意度；Hackman & Oldham(1975)⁽¹¹⁾提出工作特性模式(Job Characteristics Model, JCM)，最受到廣泛使用，且編制「工作診斷調查表」(Job Diagnostic Survey；簡稱JDS)。此量表主要目的是測量員工對其工作本身主觀的評價與看法，包含以下幾種工作特性：技能變化性、自主性、工作完整性、回饋性、工作重要性；Turner & Lawrence(1965)針對470位員工訪談結果，發現工作屬性與工作者的工作滿足、出席率，呈正相關，且工作特性具有內在激勵作用。若員工有較高的滿足，也能導致較高的工作績效；潘依琳、張媚(1998)⁽¹²⁾研究中也發現：從事符合自己工作興趣的工作，工作特性中有較高之工作自主性、工作完整性、工作回饋性、與他人回饋性，直屬上司可能有效的指導工作，以及較明確的工作結構皆可促進醫院醫護人員的工作投入，提高工作滿足感。綜合上述專家之看法，本研究採JDS之「工作特性模式」。

人格特質的理論，橫跨神學、哲學、社會學、心理學等研究範疇。唯一共通之處是：人格代表個人對於外在環境刺激的一種一致性反應。即使一個人與其他人不同的個人屬性、特性及特質的總

和，就是人格。張春興等(1986)⁽¹³⁾則表示人格是個人在對人、對己、對事物乃至對整個環境適應時所顯示的獨特個性。楊國樞(1989)⁽¹⁴⁾指出人格是個體與環境交互作用的過程中，所形成的一種持久性特質。Zimbardo (黃麗莉譯) (1990)⁽¹⁵⁾提出人格是個人在不同時間、不同情境時，所表現出來的獨特心理特質，可左右個人適應環境的行為模式及思考方式，使個人在需要、動機、興趣、氣質、生理、性向、態度及外型等各方面，均具有與他人相異之處。Robbins (王秉鈞譯) (1995)⁽¹⁶⁾主張人格特質是吾人用以區別個人的心理特質之綜合體。而Robbins(1992)⁽¹⁷⁾更指出有幾項人格屬性，使研究個體在組織行為上，可以做有效的預測，包括了內外控取向、成就動機、權威主義、自我實現、自我警覺、風險偏好等等，故本研究採用Robbins之定義。

研究架構、材料與方法

一、研究架構



二、研究材料與方法

1.研究設計

本研究主要是採問卷調查法來蒐集南部某地區醫院行政人員之工作滿意度、人格特質與工作特性，以普查方式進行收案。

2.研究對象

以某地區醫院行政人員為對象，其中管理中心19人、總務室24人、醫療事務室34人、其他14人，共計91人。共發出91份，有效問卷63份，回收率69%。



3.研究工具

本研究使用的工具係根據文獻查證後設計。內容包括兩部分：

(1)個人資料：包括性別、年齡、學歷、年資、職稱、工作部門、婚姻狀況。

(2)工作滿意度、工作特性與人格特質量表。

工作滿意度：包括工作本身、工作夥伴、薪水福利、主管態度、升遷制度38題，此份量表主要目的在測定行政人員對目前工作的滿意程度。

工作特性：包括技能變化性、工作自主性、工作完整性、工作回饋性、工作重要性。此份量表主要目的在測定行政人員對目前工作特性的同意度。

人格特質：包括成就取向、權威取向、權術取向、風險取向、內控取向。此份量表主要目的在測定行政人員本身人格特質的同意度。

以上量表均採Likert的計分方式，以5分法計分，5分為非常滿意（非常同意）、4分為滿意（同意）、3分為普通、2分為不滿意（不同意）、1分為非常不滿意（非常不同意）；分數越高表示對工作滿意度（同意度）越高。

4.信度及效度檢定

(1)效 度

本研究採專家效度，先由南部某醫學中心之醫療事務部行政人員共10位，針對問卷內容進行前測及修正；再選定南部各級醫院（醫學中心、區域醫院及地區醫院）之人事部門主管共3位，針對問卷內容、字句及措辭加以審核。

(2)信 度

本研究採用內在一致性檢定(Cronbach α)， α 值為0.97。

5.資料分析

本研究以Excel、STATISTICA 5.0 Student版統計分析，分析方法包括敘述性統計、次數分佈、相關係數(Correlation)、單因子變異數分析(One-way ANOVA)等進行分析。

研究結果

一、行政人員個人資料(表1)

性別以女性居多，共50人(79%)；年齡以31~35歲居多，共21人(33%)；學歷大部分為大專程度，共32人(51%)；年資以2~5年、5~10年為最多，分別為19人(30%)、18人(29%)；職稱以非主管居多，共48人(76%)；婚姻狀況以已婚者居多，共41人(65%)。

二、行政人員工作滿意度(表2)

工作滿意度其總平均分數為3.41分(總分為5分)，其中各構面分數最高、最低者分述如下：工作本身：我的工作是我樂意去做之平均滿意度3.70分最高；我的工作是具有變化性之平均滿意度3.29分最低。



表1 行政人員樣本基本資料之人數及百分比N=63

基本資料	人數	百分比(%)
性別		
男性	11	17
女性	50	79
年齡		
20~25歲	8	13
26~30歲	12	19
31~35歲	21	33
36~40歲	8	13
41~45歲	4	6
46~50歲	5	8
51~55歲	2	3
56歲以上	1	2
學歷		
高中職	15	24
大專	32	51
大學	11	17
研究所(含以上)	2	3
年資		
2年以下	8	13
2~5年	19	30
5~10年	18	29
10~15年	12	19
15年以上	4	6
職稱		
主管	13	21
非主管	48	76
工作部門		
管理中心	10	16
總務室	11	17
醫療事務室	9	14
其他	12	19
婚姻狀況		
未婚	21	33
已婚	41	65

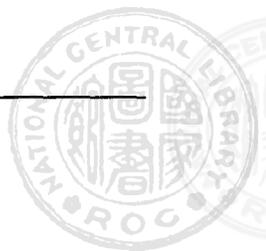


表2 行政人員工作滿意度之平均值(N=63)

項目	平均值	標準差
工作本身		
令我樂意去做	3.7	0.73
令我感到有成就感	3.37	0.87
令我感到滿意	3.37	0.85
被我看重的	3.4	0.75
對我來說是有用的	3.6	0.77
對我來說是具挑戰性的	3.44	0.98
具有專業性的	3.49	0.98
具有變化性的	3.29	0.91
工作夥伴		
具有理想及抱負	3.37	0.7
具有責任心	3.57	0.76
容易相處	3.68	0.84
勤奮的	3.57	0.73
在工作上配合度高	3.57	0.76
工作具有效率	3.56	0.71
尊重他人	3.65	0.85
具有良好的應變能力	3.51	0.88
薪水福利制度		
目前令我感到滿意	2.79	0.88
較其他同業優渥	2.75	0.78
目前是夠用的	2.65	0.83
是穩定的	3.19	0.62
是公平的	2.79	0.9
與工作量成正比	2.68	0.95
有良好的調薪制度	2.33	0.97
主管態度		
容易溝通的	3.59	0.85
能勝任這個職位的	3.79	0.85
能尊重並體諒員工	3.67	0.9
獎懲分明的人	3.6	0.85
經常指導員工工作	3.56	0.88
能控制自我情緒的人	3.56	0.8
會合理的分配工作	3.56	0.88
升遷福利、制度		
升遷制度健全	2.71	0.81
以個人能力為升遷依據	2.87	0.83
注重升遷公平的機會	2.84	0.83
有在職訓練的活動	2.83	0.91
提供各種進修課程	2.73	0.87
有健全的員工申訴管道	2.67	0.84
升遷以人事考核為依據	2.89	0.76
提供舒適的休閒活動	2.43	0.95
總平均值	3.41	



工作夥伴：我的工作夥伴容易相處之平均滿意度3.68分最高；我的工作夥伴具有理想及抱負之平均滿意度3.37分最低。

薪水制度：我的薪水是穩定的之平均滿意度3.19分最高；我的薪水有良好的調薪制度之平均滿意度2.33分最低。

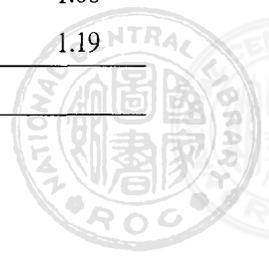
主管態度：主管能勝任這個職位之平均滿意度3.79分最高；主管經常指導員工工作、會合理分配工作、能控制自我情緒之平均滿意度皆為3.56分最低。

升遷福利：升遷以人事考核為依據之平均滿意度2.89分最高；提供舒適的休閒活動之平均滿意度2.43分最低。

三、行政人員工作特性同意度，其總平均數為3.25（總分為5分）(表3)

表3 工作特性之平均值與標準差

工作特性 項目	平均值	標準差
工作自主性		
對所從事的工作很有成就感	3.08	1.13
可自己決定工作進度	3.33	1.16
可自己調整工作步驟	3.4	1.19
工作回饋性		
可知道自己的工作表現	3.43	1.1
可清楚主管對自己工作表現的看法	3.1	1.09
可明白同事對自己工作表現的看法	3.19	1.05
工作完整性		
工作需其他同事的配合、協調	3.37	1.18
自始至終可自己完成	3.14	1.26
可發揮自己的才能	3.22	1.1
工作重要性		
進度落後會影響他人	3.29	1.24
出錯時，機構將會產生損失	3.17	1.28
常有身負重責之感	3.32	1.24
技術變化性		
工作處理複雜	3.14	1.11
工作需各種技術	3.1	1.06
工作包含許多不同項目	3.46	1.19
總平均值	3.25	



其中以工作包含許多不同項目之平均同意度3.46分最高；可知道自己工作的表現之平均同意度3.43分為其次；對自己從事的工作很有成就感之平均同意度3.08分為最低，且每一細項均高於3分，足見在工作特性上均抱持較正面之態度。

四、行政人員人格特質同意度(表4)

表4 人格特質之平均值與標準差

人格特質 項目	平均值	標準差
成就取向		
願意掌握機會，求己表現	3.22	1.05
願意承擔責任	3.46	1.08
強烈求知欲	3.44	1.12
權威取向		
名利、權勢，對我而言是重要	2.51	1.16
服從上司領導是必須的	3.62	1.16
工作上的同事，不能太過信任	2.73	1.08
權術取向		
必要時，會奉承阿諛重要人物	2.21	1.12
必要時，會耍些心機以求利己	1.98	1.07
察言觀色，是機構中生存條件之一	3.35	1.3
風險取向		
重視工作的效率	3.6	1.24
具有冒險精神	3.21	1.12
可以很快下達決策	3.16	1.17
內控取向		
認為只要努力，便會成功	3.33	1.34
會自省	3.62	1.16
主見較強	3.13	1.11

以服從上司領導是必須的及會自省之平均同意度3.62分為最高；重視工作效率之平均同意度3.60為其次；必要時會耍心機以求利己之平均同意度1.98分為最低。

五、個人屬性與工作滿足之關係

將本研究結果歸納如表5，並探討其可能原因。



表5 個人屬性與工作滿足之關係

個人屬性	工作滿足	P值	可能原因
性別	男性在工作本身顯著高於女性	0.018	男性所從事工作為較具變化性之工作，且較易從工作中得到成就感，男性一般較重視工作夥伴之互動
	男性在工作夥伴顯著高於女性	0.047	
年齡	不顯著		
學歷	大學以上之學歷對升遷福利有較高滿足	0.02	大學以上之學歷在該院只占20%，故升遷福利較佳，且從事之工作較具挑戰性
年資	不顯著		
職稱	不顯著		
部門	不顯著		
婚姻	不顯著		

六、工作滿意度與工作特性之相關性(表6)

在工作滿意度中可看出工作本身與工作特性各構面有顯著相關；此外以薪水制度、工作本身與滿意度中之工作自主性有顯著相關。

表6 工作滿意度與工作特性之相關檢定(r)

	工作本身	工作夥伴	薪水福利	主管態度	升遷福利
工作自主	0.4756*	0.2477	0.2540*	0.229	0.1195
工作回饋	0.2984*	0.2274	0.2099	0.2423	0.105
工作完整	0.3667*	0.221	0.2268	0.1144	0.0614
工作重要	0.3379*	0.2163	0.1569	0.1094	-0.0155
技術變化	0.3858*	0.175	0.1422	0.0755	-0.0189

(N=63 P<0.05*)

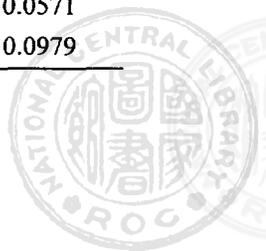
七、工作滿意度與人格特質之相關性(表7)

經統計檢定工作滿意度與人格特質並無顯著相關，即人格特質並不會影響行政人員對工作之滿意度。

表7 工作滿意度與人格特質之相關檢定(r)

	工作本身	工作夥伴	薪水福利	主管態度	升遷福利
成就取向	0.2976	0.155	0.1046	0.204	0.002
權威取向	0.1789	0.0282	0.0341	0.1203	0.0016
權術取向	0.0637	0.0279	0.1031	-0.1959	0.0394
風險取向	0.2465	0.1591	0.1167	0.1843	0.0571
內控取向	0.2736	0.2004	0.1029	0.2354	0.0979

(N=63 P<0.05*)



八、基本資料與工作滿意度、工作特性、人格特質之關係表(表8)

經統計檢定後發現，基本資料與工作滿意度、以及工作特性大致上並無顯著的影響，僅有年齡、學歷與人格特質有顯著影響，影響結果如下表。

表8 基本資料與人格特質之ANOVA檢定
年齡與人格特質之檢定

	SS Effect	df Effect	MS Effect	F	p
必要時,會耍些心機以求利己	15.75794	7	2.251135	2.387169	0.0337*
察言觀色是機構中生存條件之一	32.3324	7	4.618914	3.426777	0.0043*
認為只要努力便會成功	22.92668	7	3.27524	2.242701	0.0449*

(N=60 P<0.05*)

學歷與人格特質之檢定

	SS Effect	df Effect	MS Effect	F	p
名利、權勢，對我而言是重要的	10.91458	3	3.638194	2.9077	0.0425*
工作上的同事，不能太過信任	11.92216	3	3.974053	3.720826	0.0164*
必要時，會阿諛奉承重要人物	11.29167	3	3.763889	3.178752	0.0309*
必要時,會耍些心機以求利己	13.40549	3	4.468497	4.426772	0.0073*

(N=61 P<0.05*)

結論與建議

醫院在未來人力資源管理中應落實“有滿意的員工方有滿意的顧客”之原則，因為快樂滿意的工作才能提高員工的生產力與向心力。因此如何滿足員工需求，提昇員工滿意度將是醫院追求永續經營過程中，一直要持續進行的工作。而從本研究各結果發現：在工作滿意構面上，讓員工感到最為滿足的前三項依序為：主管能勝任這個職位、工作本身令我樂意去做、工作夥伴容易相處，而讓員工較不滿意的前三項分別為：有良好調薪制度、提供舒適休閒活動、薪水福利較其他同業優渥。故可知該院之主管對部屬可能採較正面的支持、鼓勵態度，且主管在工作上均能發揮其專長，所以能得到員工的肯定與認同。而該院員工對於其工作具有服務的熱誠且工作能適合自己的能力，故能讓員工樂在工作，而同事之間大多能建立良好的友誼與溝通管道。至於對調薪制度、薪資福利等滿意度偏低，可能受到目前景氣差所影響。

而工作特性之同意度五個構面平均值均高於3分，可知個案醫院之員工在工作特性上均能抱持較正面之態度，而人格特質構面中以服從上司領導是必須的、會自省較高；而必要時會耍心機以求利己、必要時會奉承重要人物較低，可知個案醫院之員工多為不擅長攻於心計也非重視名利權勢之人，這可能與其地處純樸之南部，或是醫院文化有關。

在此依研究結果，提出以下幾點建議供個案醫院作為參考：



- 一、工作滿意度可作為組織內一種早期警戒之指標，故醫院應重視內部行銷，定期對員工之滿意度保持不斷之追蹤，可及早發現組織在工作上管理之缺失而能儘早採取補救措施，以免造成員工生產力降低或人員流動率增加。
- 二、升遷福利滿意度偏低：醫院應落實適才適用原則，摒棄男女隔差，以其能力、工作表現為升遷的主要依據，方能激勵人員工作士氣。此外亦應提供舒適的休閒活動，紓解壓力以增加工作效率。
- 三、薪水制度滿意度偏低：應予以公正而合理的報酬或專業加給。如比照其他同層級醫院之行政人員薪資來訂定薪資標準，或以績效獎金評估取代部分薪資，高工作量應該規劃較高的績效獎金，並配合合理的調薪制度使其能反映各職務的相對價值和個人的年資及工作表現。
- 四、在經濟成長過程中，最重要的關鍵投入要素是人力資源，故醫院應有一套完整的「育人」計畫，應依據員工個人意願、能力及發展的潛力，予以適當的教育訓練，如新進員工、中堅員工在工作特性、工作滿足上可能有別，故應規劃不同層級的教育課程以開發其個人潛力。
- 五、協助員工自我實現，要贏得員工忠誠的重要關鍵是幫助他們達成他們的理想，使員工能發揮真正的自我，故醫院應重視員工的人格特質，並豐富工作特性，協助員工不斷成長。
- 六、現代員工在選擇工作時，通常更關心如何做好事業生涯，而非只是尋找一份工作，故重視員工事業生涯發展，並使工作更具彈性，建立彼此合作共識，讓員工覺得自己也是醫院的員工，提供良好福利組合，將員工視為醫院內部長期投資，以提高員工向心力。
- 七、發展一套體貼女性的工作設計，在個案醫院勞力結構中有79%為女性，顯示開發女性的人力資源是極需加以重視的課題，如男女性的工作報酬，應重視同工同酬或規劃一些適合女性進修的課程，利用方法技巧讓女性員工感受到自己工作的重要性及醫院對其之重視。

員工本身工作性質、人格特質本來就不可能一樣，高明的行銷是用心了解員工個人的特性，找出他們的需求，提供適合工作內容，藉由員工對醫院的認同使其自動自發，提供本身最好的服務品質，而自動達到行銷功能，進而塑造良好的醫院服務文化。

參考文獻

1. 周鴻儒、陳淑樺、蕭世榮、王蓉敏，“醫院員工之工作滿意度及組織承諾”，醫院雜誌，34 (6)：45-53, 2001。
2. Hoppock, R., “Job Satisfaction”, N. Y: Horpor & Brother, 1935.
3. Davis, R. C., “The Fundamentals of Top Management”, New York. Harper & Row, 1951.
4. 許士軍，“工作滿足、個人特徵與組織氣候-文獻探討與實證研究”，政治大學書報，35:13-56，1977。
5. Wanous, J. P. & Lawler, E. E., “Measurement and Meaning of Job Satisfaction”, Applied Psychology, 56: 95-105, 1972.
6. Vroom, “Work and Motivation”, N. Y. John Wiley & Sons, pp67-135, 1964.
7. Ash, P., “The SRA Employee Inventory-A statistical Analysis”, Personnel Psychology, pp337-364,



1954.

8. Seashore, S. E. & Taber, T. D., "Job Satisfaction and Their Correlates", *American Behavioral Scientist*, 18 (3) 333- 368, 1975.
9. Hackman, J. R., & Lawler E. E., "Employee Reactions to Job Characteristics", *Applied Psychology*, N3 (55) 45-52, 1971.
10. Turner, A. N., & Lawrence, P. R., "Industrial Jobs and The worker", Boston: Harvard Graduate school of Business Administration, 1965.
11. Hackman, J. R. and Oldham, G. R., "Development of the Job Diagnostic Survey", *Applied Psychology*, 60: 159-170, 1975.
12. 潘依琳、張媚，"醫院護理人員之工作特性、成就動機對工作投入、工作滿足與留職意願之影響"，*中華衛誌*，17(1)：48-57，1998。
13. 張春興、林清山，"教育心理學"，台北：東華書局，1986。
14. 楊國樞，"社會及行為科學研究法"，台北：東華書局，1989。
15. 黃麗莉譯，"組織行為管理心理學理論與實務"，台北：揚智出版社，1990。
16. 王秉鈞譯，"管理學"，台北：華泰書局，1995。
17. Robbins, S.P., "Organizational Behavi: Concepts, Controversies and Applications", Sixth Edition, pp599-631, 1992.



ABSTRACT

The Study of the Medical Clerk's Job Characteristics, Personality and Job Satisfaction—An Example of a Regional Hospital in Southern Taiwan

Ming-Chuan Hsieh, Yu-Cheng Chen, Weir-Sen Lin, Hui-Fang Chen, Mei-Shan Lin,
Yin-Ko Chang and I-Chiung Hsu

*Department of Hospital and Health Care Administration of
Chia-Nan University of Pharmacy and Science,
Tainan, Taiwan 71701, R.O.C.*

ABSTRACT

The main function of the Medical facility is offering medical service. By increasing employees' satisfaction on job, we can also increase patients' medical quality. According to research, personality characteristics and job characteristics play an important role in employee's job satisfaction. Thus, this report not only searches for employees' satisfaction, but also seeks for the influence made by the personality characteristics and the job characteristics.

This survey was conducted by all the employees of administration of the case hospital. The response rate of questionnaires is 69%. The result indicated that: (1)The average of employees' job satisfaction is 3.4, meanwhile, the average of salary and promotion is less than 3; (2)The average of the job characteristics is 3.25, therefore we can see the employees' attitude toward their job characteristics showed positive; (3)The average of personality characteristics is 3.1, but the average of authority and diplomacy are less than 3; (4)There are no significant difference among personal attributes、job satisfaction and job characteristics, but age and educational level have significant influence on personality characteristics. (5)There are no significant relationship between personality characteristics and job satisfaction, but salary is significantly related to job autonomy.

Key words: job satisfaction, personality characteristics, job characteristics.

