

# 大台北地區醫療產業員工工作士氣之研究

陳正道\*、張寶仁  
亞東技術學院行銷與流通管理系

## 摘要

本研究係透過對員工心理認知的調查，以瞭解大台北地區醫療產業員工工作士氣狀況，並想探究不同屬性的員工其工作士氣是否有顯著的差異。本研究以問卷調查方式，利用自編「醫療產業員工工作士氣問卷」調查表為工具，調查大台北地區 15 家醫院醫師、護理人員、醫技人員及行政人員，總計發出問卷 150 份，實得有效問卷 108 份，有效回收率為 72.0%，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差約在正負 9.43% 以內，以 SPSS 統計軟體進行研究分析。研究結果發現，整體工作士氣達滿意水準以上，醫院員工工作士氣各構面得分的高低，依次為「工作意願」、「群體精神」、「組織忠誠」；不同性別的員工在工作士氣各構面之得分並無顯著差異；年齡 41-50 歲之員工在「組織忠誠」構面的得分顯著高於 20-50 歲的員工；大學畢業的員工在「工作意願」構面得分顯著高於專科畢業的員工；不同職務與不同工作年資的員工在工作士氣各構面之得分並無顯著差異。本研究建議醫療產業，如要提昇服務的品質，可從上述構面得分較低的「組織忠誠」構面著手，人力資源部門應會同各相關單位檢討現行制度缺失，提出積極有效之改善辦法，由員工心理行為面改善以獲得服務品質之提昇。

關鍵詞：工作士氣、員工工作士氣