

科技部人文社會科學研究中心  
跨領域整合型研究計畫之前置規劃案

預防重於治療-以影響護理人員離職意向之前因與  
過程變項建構離職意向風險模式  
規劃案結案報告

規劃案召集人：蔡雅芳

規劃案共同召集人：陳詩潔、吳世望

規劃案執行期間：2015 年 07 月 01 日至 2015 年 12 月 31 日

執行機構：中山醫學大學

嘉南藥理大學

# 預防重於治療-以影響護理人員離職意向之前因與過程變項 建構離職意向風險模式

## 摘要

護理照護在醫療照護過程中扮演重要角色，然而近幾年來無論台灣或國際上，在護理管理同樣面臨護士流動率高的問題。如何改善護理人力流動力高的問題，成為護理行政管理的重要課題。本整合計畫結合醫管與公衛的專業，提出一個能夠用以預測護士離職意向的方法，以預防護士離職。整合計畫共分三個子計畫，第一個是從員工個人特質著手，也就是如果在護士的聘用前就先對護士的人格特質進行測量，遴選出適合的員工，則可以避免護士於未來離職，因此子計畫 I 探討護理人員情緒勞務、工作壓力對離職意向的影響。當護士聘任至醫院，醫院如何經由管理政策的實施來促進員工作出對組織有益的行為，並減少護士的離職意向，則是第二個子計畫探討的重點，即內部行銷對護理人員組織公民行為與離職意向的影響。另外，本研究應用公共衛生強調預防重於治療的概念，尋找一個較佳的預測模式來預測護理人員的離職意向，提供護理管理者當預測到護士離職率偏高時，可以及時採取預防或管理上的干預措施。

前置研究以某個案醫院護理人員為研究之對象。本研究採橫斷面研究設計，以問卷調查收集研究資料。問卷發放期間自 104 年 9 月 1 日至 104 年 9 月 30 日止，共發放 50 份研究問卷，回收 44 份有效研究問卷，有效問卷回收率 88%。研究結果發現無論採用迴歸分析或機率預測模式，皆發現工作壓力是用來預測員工離職意向的最佳預測模式。最後，本研究以蒙地卡羅分析來預測員工的離職意向，並確認員工離職風險的閾值。由於問卷上的離職意願共 7 題，每題 1 至 5 分，故離職意願分數加總後的最小值與最大值為 7 至 35 分；但預測之離職意願分數範圍介於 15.74 到 21.04 分。當員工離職意願 7 題的分數加總後達 20 分時，可以預期此護理人員的離職風險機率為 99.60%；分數達 19 分時，離職風險機率為 90.16%；其餘分數解釋以此類推。本研究以離職意願 19 分，設定為閾值，當護理人員於問卷填答分數達 19 分時，產生離職行為的可能性達 9 成以上。

**關鍵字：**內部行銷、組織公民行為、離職意向、情緒勞務、工作壓力、蒙地卡羅分析、護理行政管理