

第一章 緒論

本研究係針對醫院藥局的藥事人員實體執業環境對其執業之影響進行探討，緒論共分為兩節，第一節說明了本研究的背景與動機，而第二節則點出本研究之目的。

第一節 研究背景與動機

於一般服務業中，實體環境設施所扮演的角色能影響所有的接觸者產生正向或負向之行為，然會影響這些行為的實體環境設施，除了肉眼可見的實體建築、設備外，還包括了可觸碰到、感覺到的溫度、聲音、光線與同處在這個環境中的其他人員等(歐季金，民 92)。若將之操控得宜，則實體環境便能夠正面的去引導所有的接觸者之行為，並且為特殊之服務創造一個獨特印象與風格(Booms and Binter, 1982; Kotler, 1973)。

在實證研究裡，Barnaby(1980)針對了保險業員工進行實驗指出，照明亮度較強的燭光單位下，員工的生產力與準確度上會增加，而員工也會有較良好的工作滿意度、生產力與工作動機。楊聿慈(民 91)在其研究中，針對台灣前 1,000 大企業為對象，以組織裡的中、低階管理者為研究對象，發現了作業實體環境與離職傾向呈現負相關，並

且在統計上達顯著水準，表示管理者若對基本作業環境的重要性認同度越高，則離職傾向就會降低。

進一步針對相關醫療領域方面的實證研究中，Tausky(1980)研究對於變更醫院護理站座椅之設置，可以成功地減少護理人員於值班時的聊天情況，以及縮減整理報告、醫囑歸檔等時間，無形中強化了護理人員於作業執行時的生產力。陳香蓉(民 90)針對醫院行政人員的研究中，顯示工作壓力與實體作業環境在統計上呈現顯著之負相關。

雖然在相關醫療領域方面有少數針對實體環境的實證研究，卻忽略了醫療領域中的藥事執業人員的實體執業環境。大家對於一般藥事人員所熟知的印象，往往就是身處在醫院密不通風、沒有窗戶、偏僻狹窄或者是光線昏暗的地下室或某一角落中，默默的執行著繁複瑣碎的藥事作業。因此，本研究即嘗試探討醫院藥局藥事人員對其實體執業環境的感受，並瞭解其在工作滿意度、工作意願、壓力等方面的影響。本研究結果期望能促進醫院藥局管理者及高層藥事政策制訂者對於醫院藥局藥事人員實體執業環境的重視。

第二節 研究目的

本研究主要目的在於瞭解台灣醫院藥局的執業藥事人員對於其實體執業環境的知覺感受，並進一步探討醫院藥局藥事實體執業環境對醫院藥局藥事人員的工作滿意度、工作意願以及工作壓力等之影響力。因此，本研究之目的在於：

一、探討醫院藥局藥事人員對醫院藥局實體執業環境的知覺感受。

二、探討醫院藥局執業藥事人員對醫院藥局內實體執業環境的知覺感受與其工作滿意度、工作意願以及其工作壓力等之相關性。

第二章 文獻探討

本章節將回顧過去一些學者對於實體環境對於人們行為的論述與觀點。第一節將描述實體環境在服務業所扮演之角色，而第二節則論述有關工作實體環境的相關理論，第三節則探討工作實體環境對員工執業影響之實證研究

第一節 實體環境在服務業所扮演之角色

一般而言，實體環境能夠正面的引導顧客之行為，並且為特殊之服務創造一個獨特印象、風格，如餐廳、古董店、零售商家、旅館、銀行、法律事務所、傢俱商、醫院等等(Booms and Binter, 1982 ; Kotler, 1973)。實體環境設施亦會使接觸者進而產生正向或負向之行為，然會影響這些行為的實體環境設施，除了肉眼可見的實體建築、設備外，還包括了可觸碰到、感覺到溫度、聲音、光線與同處在這個環境中的其他人員等(歐季金，民 92)。此外，組織機構實體環境對於自己的品牌、形象塑造與顧客滿意之影響極為顯著，並使無形服務間接的有形化，且通常顧客是於服務組織機構的實體設施環境中體驗全程之服務，因此，服務實體是無法隱藏，是無可避免會在顧客認知的服務經驗中，來產生強烈的影響。即使是在顧客購買產品或服務前，顧客亦會從實體環境等線索來大略推知其組織機構的能力與品質(Shostack, 1977)。如在旅館服務產業中，顧客與服務提供者的互動可

說是主要核心之處。由於服務提供者與服務接受者間之密切接觸，故此接觸機會勢必將大幅影響顧客之評估過程與評估重點。因為這些服務皆具有「不可見」、「生產與消費同時發生」以及「顧客出現在服務生產線上，不僅與供應者互動，並成為生產程式之一部份」等特性，所以顧客也往往會把服務人員以及實體環境等視為服務之一部份(龔聖雄，民 91)。另外，Bitner(1990)的研究顯示，當整體的服務包括實體環境與服務人員，讓顧客感受到的是愉悅的、喜愛的時，也許不論服務的最後結果是如何，顧客於親身接觸服務的這段期間中，心中便會對此服務的評價與知覺產生美好的、良善的感覺，對於此服務就會留下極佳之印象。因此在對顧客實際執行服務時，若能超越顧客於接受服務前心中的知覺與期望、或者是超越之前被服務的相關經驗感受，使得顧客對於所提供之服務產生良好的滿意度，並將引導顧客再度購買服務。

不同領域的研究學者，包括教育、企業或醫療領域等，針對消費者面的實體環境進行研究。Campbell(1979)研究指出，教授辦公室內有無植物及藝術品、乾淨整潔度、室內佈局優劣等，皆會影響到學生或訪客入內的滿意度與經驗感受；另外，在超市與餐廳裡，實體環境中音樂的有無、音樂的節奏與速度等等皆會影響到消費者停留時間、消費金額、甚至是業者的總銷售額(Milliman, 1982,1986)。除此之外，

牙科診間內辦公空間的陳設格局、執業器械設備的優劣，以及候診室的舒適度等等，亦會影響到病患的滿意度(Andrus, 1986)。由以上各領域的學者幾乎皆發現了實體環境的因素對人們最終的消費行為的影響。

第二節 與服務業實體環境的相關理論探討

Kotler 於 1973 年，提出了消費氣氛(Atmospherics)的概念。消費氣氛是指設計出一個消費之環境來營造出一個特殊之情感來影響消費者，並增強其消費之意願與可能。而在透過視覺上的顏色、亮度、大小、形狀；聽覺上的音量、音調；嗅覺上的氣味、新鮮度；觸覺上的軟硬、平滑、溫度等四類知覺面向，來感知消費氣氛之意義(見表 2-2-1)。舉例來說，殯儀館典型之消費氣氛即是順從的、保守的、安靜的；而相對的於舞廳之中典型消費氣氛即是嘈雜的、混亂的、絢爛的(Kotler, 1973)。

表 2-2-1 服務實體環境感受的知覺面向

消費氣氛的感知途徑	舉 例
視覺知覺	顏色、亮度、大小、形狀
聽覺知覺	音量、音調
嗅覺知覺	氣味、新鮮度
觸覺知覺	軟硬、平滑、溫度

資料來源：

Kotler, P. "Atmospherics as a Marketing Tool" *Journal of Retailing*, Vol. 49, No. 4, pp. 48-64, 1973.

在 1992 年，Bitner 指出藉由實體環境可以用來強化或者是限制內部組織目標的達成以及外部行銷目標之實現。且因顧客和員工都有機會去體驗服務機構中實體環境之服務設施，所以實體環境管理對服務機構更顯重要。因此，Bitner(1992)於當時提出了產業服務基架 (Servicescapes) 的概念，以其來補充來描繪消費氣氛之概念。產業服務基架概念主要增加了實體環境對「服務人員」在服務交易過程中的角色。Valarie and Bitner(1996)並以產業服務基架管理的差異性，提出的服務機構分類架構，來說明實體環境對內部組織溝通、與外部服務行銷的影響。

在服務機構分類架構(表 2-2-2)中，縱向標題主要係描述在整個實體環境中的活動執行者，包括顧客、員工、或者是顧客與員工同時的互動。根據在實體環境裡的活動執行者來分類，「自助式 DIY 服務」型(self-service)之組織機構主要是由顧客自行來執行活動，即使有員工的介入，所占的比率也是微乎其微，如一般的自動售票口系統、自動提款機等；而在「遠距服務」型(remote service)之組織機構運作中，顧客幾乎完全不介入實體環境裡，即使有介入的動作產生，也僅只限於被動地執行少數活動，有時連員工的介入程度也甚低，如語音服務系統、保險公司等等；而介於這兩極端之間的則稱之為「互動式服務」型(interpersonal services)之組織機構，在這樣的服務實體環境中，不

論是顧客或者是員工，都會同時出現在其中，並同時執行活動，如一般美容店美髮、旅館等等。而這也表示了在實體環境中，顧客和員工的相對涉入程度，即決定服務環境的設計應該是以顧客，還是以員工的需求為主要考量。當然，在互動式的產業服務基架裡，則需同時考慮到實體環境對於顧客和員工間、以及雙方之間社會互動的特性和互動時之品質(Bitner, 1992)。

表 2-2-2 以產業服務基架為基礎的服務機構分類架構

		實體環境的複雜性	
		精緻的	精簡的
活動的執行者	自助式的服務 (顧客)	高爾夫球	ATM 自動售票口 電影院 快遞窗口
	互動式的服務 (顧客與員工)	旅館 飯店 醫院 銀行	乾洗店 熱狗攤 美容店
	遠距服務 (員工)	電話公司 保險公司 公用事業 專業服務機構	電話秘書 自動語音服務

資料來源：

Bitner, M.J. "Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees" *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 2, pp. 57-71, 1992.

在服務機構分類架構中(表 2-2-2)，橫向標題係主要描繪實體環境的複雜度。根據實體環境的複雜程度，有些服務的實體環境屬於簡單的、所包含的項目很少、服務的方式有限，或空間很狹小，該些服務的實體環境則稱為「精簡環境」(lean environments)，即僅需利用簡便的實體服務設施，便可提供服務的環境，如自動售票口、熱狗攤。而相對的有些服務的實體環境是非常的複雜，有許多項目和服務方式，或空間範圍很廣，即是所謂「精緻的環境」(elaborate environments)，其是包括許多較複雜精密的實體環境設施與空間所建構出的服務環境，如醫院、專業服務機構等等。

綜觀以上，一產業於服務機構分類架構(表 2-2-2)中的座落點不同，其服務環境之規劃與設計亦會因此而有所差異。就像是自助式服務環境裡，創意地設計實體設施可以支援特殊的服務定位和區隔策略，也可加強特定的行銷目標，如顧客之滿意與吸引顧客聚焦之能力。另外，在遠距服務環境方面，則應優先以達成員工滿意和作業效率等重點，來做為實體環境設計的首要目標，因事實上鮮少會有顧客能觀察到抑或是感受體驗到遠距服務機構的實體設施；而互動式服務環境方面，可透過實體環境極致之設計來同步達成內部組織目標和外部行銷目標。另外，若又當實體環境的複雜程度屬「精簡環境」裡，且同時作落於活動的執行者屬「自助式 DIY 服務」或「遠距服務」

中，只要不牽涉到員工與顧客之間交互作用的服務實體環境，對於管理者而言，決策服務實體環境全面的容貌，即便是一件容易的工作。然只要是涉及實體環境的複雜程度屬「精緻環境」面向，或活動的執行者屬「互動式的服務」的面向下，則一切針對服務實體環境的決策，就顯得不會是件那麼容易的差事。

舉例來說，在醫院裡，其實體環境的複雜程度座落於「精緻的環境」(見表 2-2-2)，而醫院通常包含很多樓層、科別、病房、精密的儀器設備，以及複雜的醫療項目等等。因此，醫院行銷目標和組織目標還是可以經由產業服務基架來有效管理控制，如病房可以針對病患之舒適度與滿意度來進行設計，同時亦能有利於增強醫療護理人員工作效率。Tausky(1980)的研究指出，移除或縮減醫院護理站座椅之位置，可以成功的減少護理人員於值班時的聊天情況，以及縮減整理報告、或醫囑歸檔等的時間，並且可強化護理人員的工作效率，在一整個工作天中，耗費在照護病患身上的時間，可由原先的四成到達到近七成左右。

一九九五年，Hutton and Richardson 提出了醫療照護基架 (Healthscapes) 的概念(圖 2-2-1)，此概念融合了 Kotler(1973)所提出的消費氣氛概念，以及 Bitner(1992)提出的產業服務基架的原理，創造出了此一全新觀點與視野之名詞。

醫療照護基架概念包含許多錯綜複雜的醫療服務環境特徵面向，以及其對人們心中內在反應與外在行為的影響。在醫療實體環境的面向方面，大致可分為三大類：

一、醫療的周遭環境(ambient conditions)

醫療的周遭環境包括了在每一次的服務接觸時，所有可能相關之儀器設備與有形之硬體設置、空間環境建築等。從人的感官知覺可簡單區分為四構面：(一) 視覺知覺，如：建築、明亮度、硬體色彩、硬體形狀外觀；(二) 聽覺知覺，如：音樂、噪音、音調；(三) 嗅覺知覺，如：氣味、空氣品質、通風性；(四) 觸覺知覺，如：溫度、濕度、硬體觸感等(Kotler, 1973)。

二、醫療服務環境的空間佈局與功能性(spatial layout and functionality)

空間佈局係指相關設備儀器等的安置陳設，以及硬體與硬體間擺設在空間中的相關性；而醫療服務環境之功能性，係指相關儀器設備對顧客或員工的協助性，使顧客或員工可以順利的執行任務及達成目的之功能。

三、醫療服務之標誌表徵、符號與潤飾(symbols, signals and artifacts)

顧客對於服務體的認知，常常是由實體環境中的各項顯明或隱藏之符號表徵等所獲得(Davis, 1984 ; Wineman, 1982 ; Bitner, 1992)。顯明之標誌符號如醫療服務體之品牌、標語或科室部門之名稱標示等，用以傳達醫療服務體之形象、服務概念以及實際方向之指引；或是用以傳達給顧客行為之規範或期望，如藥袋之警語、警告之標示牌等；而隱藏之標誌符號包括如：擺飾、造景、畫作、攝影、藝術品等，用以傳達象徵性之意義，並為顧客創造一個美好深刻的服務印象。

環境構面

整體環境

中介變項

內在反應

行為

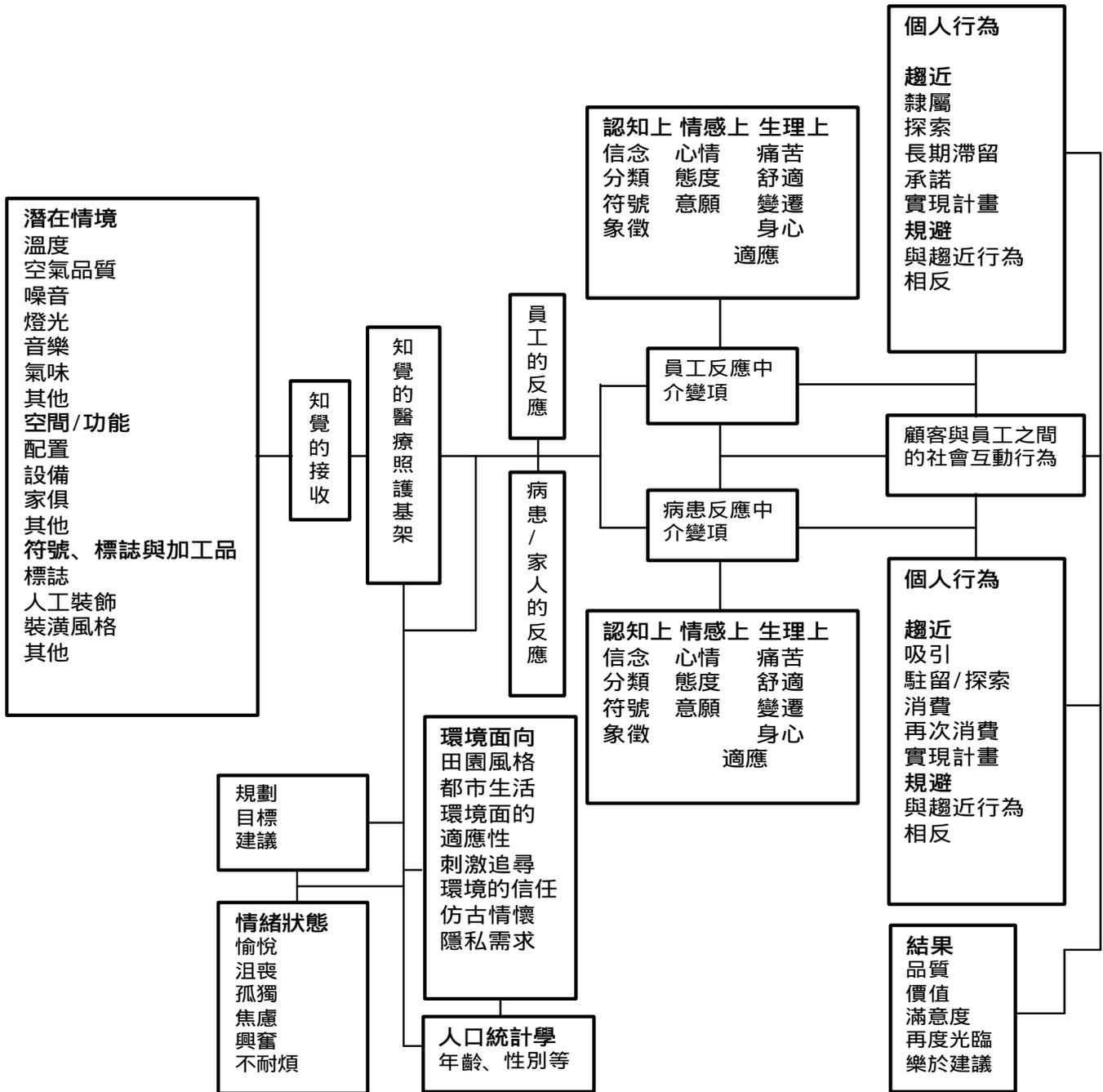


圖 2-2-1 醫療照護服務實體環境與使用者關係的架構圖

資料來源：

Hutton, J.D. and Richardson, L.D. "Healthscapes: The Role of the Facility and Physical Environment on Consumer Attitudes, Satisfaction, Quality, Assessments, and Behaviors" Health Care Management Review, Vol. 20, No. 2, pp. 48-61, 1995.

Mehrabian and Russell(1974)指出實體環境面向會對人們產生的行為反應，包括了趨近與規避兩大類行為。所謂的趨近行為，即是個體針對某特定環境，具有建設性的一切正向行為，包括會想要停留在此環境中、持續的探索、經歷，或者是期望被隸屬成為其中的一份子，渴望在此環境中實現完成自己的計畫、想法。而規避行為則是恰好與趨近行為完全相反，其表現出了個體針對特定環境所有的一切負向行為，例如該特定環境無法對個人產生任何吸引力，甚至是拒絕停留、耗費時間於此一環境中。

根據 Bitner(1992)產業服務基架為基礎的服務機構分類架構中，將「醫院」於實體環境的複雜程度中定位為「精緻的環境」；於活動的執行者上定位為「互動式服務」，因此可以瞭解到互動式服務不論是顧客或者是員工，都會同時出現在此產業服務基架之中，並同時執行活動。一般來說，顧客和員工的相對涉入程度，即決定了服務環境的設計應該是以顧客、或是以員工的需求為主要考量(Bitner, 1992)。

病患雖亦同時體驗醫院的醫療服務實體環境，但醫院藥局中的藥事人員，卻是長時間的常駐於醫院藥局內部實體環境設施中，舉凡一切藥事活動執行皆是在此進行，亦就是說明藥事人員在醫療服務實體環境所停駐之時間比病患來得多且久，且最終傳遞無形醫療服務給病患的亦是藥事人員。但實際上一般藥事人員總是身處在醫院密不通

風、沒有窗戶、空間狹窄或者是光線昏暗的地下室或某一角落中，默默的執行著繁複瑣碎的藥事作業，並與病患所處的醫療實體環境設施成了強烈的對比。因此，本研究針對醫院藥局藥事人員的實體執業環境進行探討，便相對顯得有其必要性與意義存在。

第三節 工作實體環境對員工執業影響之實證研究

服務組織機構在無形中與顧客溝通互動，並且影響顧客的實體環境，同樣地也強烈影響著組織機構中的員工(Backer, Berry and Parasuraman, 1988)。在相關組織行為學方面的研究亦發現，實體環境亦會影響員工的滿意度、生產力和動機(Becker, 1981 ; Davis, 1984)。

在國外的文獻報告中，Wineman(1982)在實體作業環境研究中的文獻回顧提及，燈光、溫度、噪音等皆會影響到辦公室員工的作業執行力與工作滿意度。如 Farrenkopf and Roth(1980)研究指出，實體執業環境中自然光源的有無、看見外界視野的窗戶有無，皆是影響學校教職人員對辦公室中環境滿意度的因素；而 Barnaby(1980)針對了保險業員工進行實驗指出，照明亮度較強的燭光單位下，員工的生產力與準確度上會增加，而員工也會有較良好的工作滿意度、生產力與工作動機。

空間中的溫度感受對於員工執業的影響方面，Reifman, Larrick and Fein(1991)發現在專業的棒球場上，當球場溫度越高時，投手就愈容易產生暴投失誤的現象，會導致影響著整場比賽的最終結果。

Rotton, Shats and Standers(1990)研究發現，當受試者於低溫的作業環境中，會比周遭環境溫度較高時，行走的步伐速度與頻率會增快。

空氣品質對於員工執業的影響方面，含氧量多寡、是否有過多因器械設備而產生的過敏原、刺激物或是有害化學物質，皆會對工作人員產生在心理或生理上影響，包括造成較低落的工作意願、短期的記憶力衰退、甚至是影響作業上的執行力 (Louis and Associates, 1980 ; Evans and Jacobs, 1981 ; Wineman, 1982)。

在執業空間中的噪音程度對於員工執業的影響方面，Sundstrom, Bell, Busby and Asmus(1996)等的文獻回顧中提到了，在各種不同的實體環境下，噪音是最主要的干擾來源。不論是有意或無意所造成的聲響，例如交談聲、電話聲、鍵盤聲、廣播聲、器械運轉聲等，除了長期下來會對於生理上產生不良的影響之外(Henderson, Hamernik and Hynson, 1979)，對於作業執行與工作的滿意度也會受到干擾與影響。

在國內對實體執業環境的議題探討，多較偏向對於生理上所造成之傷害。裘苔荳(民87)的研究指出醫護人員的職業傷害分為五大類，包括感染性傷害、化學性傷害、環境性傷害、物理性傷害及心理社會性傷害，其中的環境性傷害即因工作環境設計不良、儀器用具使用不當、人力配置不當、缺乏輔助器材、人為疏失，或長期不正確的體位姿勢而造成肌肉骨骼不適、下背痛等傷害。

毛義方等人(民 85)亦針對當鋼鐵廠、玻璃製造廠、與陶瓷廠員工暴露在高溫的作業環境下，很容易產生肩痛、腰痛、眼睛疲勞、口乾

等不適症狀產生，且隨著溫度的攀升，這些自覺疲勞的感受會更加的嚴重；徐振傑(民 85)與許榮麟(民 87)也發現，從無論是僅需依靠勞力的藍領階級，或者是需靠勞心的白領階級職業，總是有可能暴露在高污染的工作環境中卻不自知，如工作環境空氣中的有機溶劑、游離輻射線、麻醉廢氣等等，影響了自身身體健康與生殖品質，無論是男女，最後甚至皆有可能導致短暫性或永久性的不孕。

林麗梅(民92)對於廢紙回收再製廠員工進行瞭解聽力損傷之程度發現，在工作年資超過十年以上員工的聽力損失程度，與年資未滿十年的員工在統計上達顯著的水準；且長期身處噪音作業的員工，比非噪音作業員工之聽力損失亦達統計上顯著的水準，顯示長期暴露在充斥噪音的實體作業環境中，對於員工的生理上造成了聽力上的極大損害；張淑如等人(民90)藉由問卷及耳朵理學檢查篩選後聽力正常的勞工，進行聽力常模值之研究，認為噪音對人體的影響除了造成談話的干擾外，亦會對生理、心理上造成不適，其中對人體傷害最直接的為聽力損失。

有鑑於以上種種面向，實體作業環境皆直接或間接地影響到員工生理層面生命健康，與員工心理層面的作業執行力與工作滿意度等。但於以往行銷上消費氣氛之研究，卻總是忽略了將員工同時納入考量。尤其是當服務的生產和消費是同時進行與發生時，則員工即需要

與顧客進行直接接觸之服務(Bitner, 1992)。Milliman(1982,1986)進行一個實驗性的量測發現,音樂的節奏與速度會影響到超市與餐廳顧客的消費金額與停留時間等,然而其僅針對顧客單方面的知覺與感受進行研究探索,卻未將音樂對於員工的潛在滿意度和生產力,同時納入進行探究與考量,是十分可惜的。因為對顧客而言,「員工」其實就如同實體環境一般,亦會影響顧客最終所表現出之消費行為,包括被服務時的心情、再度光顧的意願、停留的時間長短、光顧後口碑相傳等等。因此「員工」是服務的傳遞者,而若沒有快樂的服務提供者,相對的,也不可能會有快樂的服務接受者。再者,「服務產品」之所以與「實體產品」不同之處,就在於員工的表現。某一項服務產品或實體產品能不能用、好不好用,則是顧客的主觀評價;若實體產品的外觀出現瑕疵,人人都可以看出來,然而,卻很難能指出某項服務產品是一次有瑕疵的服務 或具體指出不良的問題點。每個員工對待顧客的方式都是獨特的,每一次的服務也都沒有存貨,而且皆只生產這一次的「服務產品」,這些都很獨特的生產時機,就是很重要的「關鍵點」。而服務業者要維繫顧客,最重要的就是能利用「關鍵點」來建立顧客對服務的正面知覺,促進其正向行為(歐季金,民 92)。因此,在對於醫療院所的實體環境之建設與規劃,除了要優先重視病患之需

求與方便,並更應該要到兼顧醫療服務提供者於醫院實體環境規劃與設計之需求和方便性。

第三章 研究方法

本研究屬非實驗性質、橫斷面之研究設計。研究目的在於探討醫院藥局實體執業環境對於醫院藥局藥事人員執業之影響。本章共分為五小節，第一節提出研究架構、第二節說明研究假設、第三節為研究範圍與對象、第四節敘述問卷設計以及第五節為統計分析方法之陳述。

第一節 研究架構

根據前節文獻探討可知，工作的實體環境對於工作時的滿意度、工作意願與工作壓力間存在著某種相關性，故本研究以 Hutton and Richardson(1995)的醫療照護基架(圖 2-2-1)模型為依據，將醫院藥事人員對實體執業環境感受列為自變項，即本研究欲探討之主要研究變項，並以醫院藥局藥事人員的工作滿意度、工作意願與工作壓力為研究依變項；並將醫院藥局藥事人員人口學特徵中的個人屬性(例如：性別、年齡、學歷、藥事人員工作經驗、醫院層級等)視為控制變項，來建構出本研究的概念性架構，如圖 3-1-1。朝此研究架構探討醫院藥局藥事人員對其實體執業環境感受與其工作滿意度、工作意願與工作壓力間的相關性。

自變項

依變項

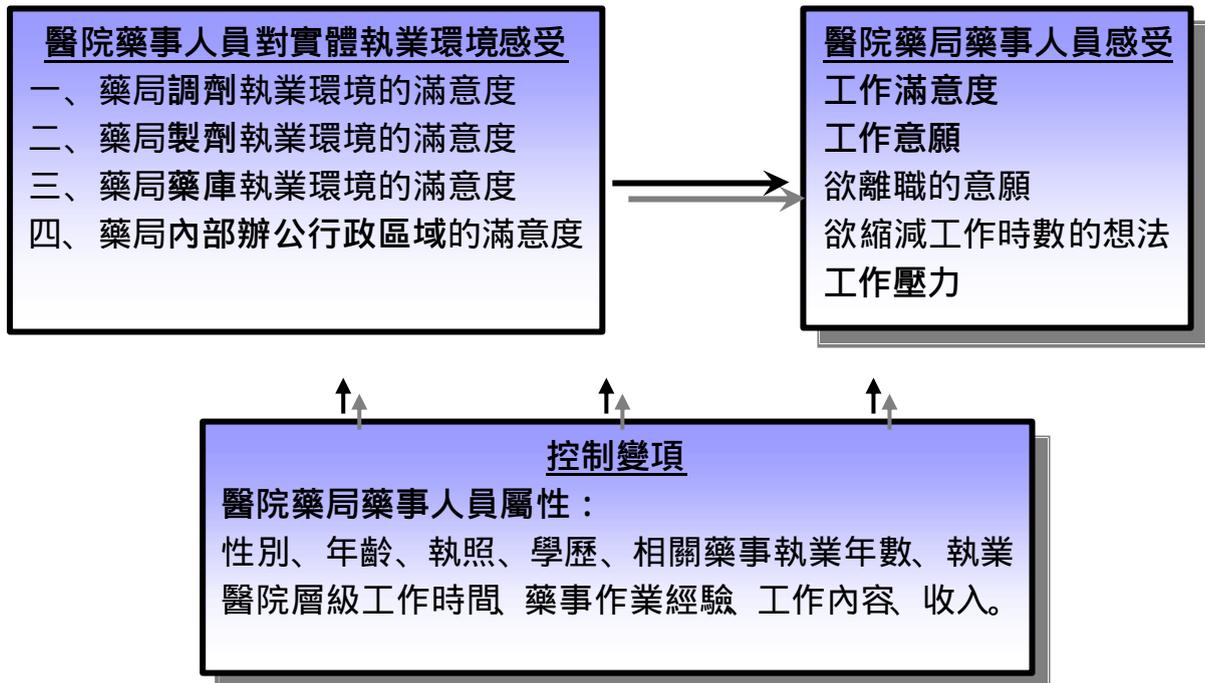


圖 3-1-1 研究架構

第二節 研究假設

根據本研究的研究架構，本研究所建立的研究假設如下：

假設 1：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑[§]、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其執業生涯的滿意度具有相關性。

假設 2：醫院藥局藥事人員對實體執業環境 (包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑[§]、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其欲離職的想法具有相關性。

假設 3：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑[§]、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其欲縮減工作時數的想法具有相關性。

假設 4：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑[§]、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其工作壓力感受具有相關性。

§: 全靜脈營養調劑於一般醫院中的專門術語稱為 TPN，即全靜脈營養調劑的英文簡稱，而其英文全名為 Total Parenteral Nutrition。

第三節 研究範圍與對象

本研究的研究對象為台灣評鑑地區醫院(含)以上的藥事人員，此係根據中華民國藥師公會全國聯合會所提供的 92 年度藥事人員名冊。經刪除現階段已歇業或裁撤醫院的藥事人員名單後，最後研究母群體數共為 5,511 筆。

本研究採用分層系統抽樣方法，先依醫院層級排列由地區醫院、區域醫院、醫學中心、到精神專科院，其下再分別依台灣縣市由北向南及至東排列。最後依隨機亂碼選取以第 4,675 筆開始，每 5 筆一抽，共計樣本數 1,100 筆。並於民國 94 年 2 月下旬，進行郵寄問卷調查。

第四節 問卷設計

一、問卷設計與內容

本研究問卷內容包含三大部分：第一部份為醫院藥局實體環境之價值感受；第二部份為藥事執業生涯規劃；而最後一部份則為藥事人員基本資料，詳見表 3-4-1、表 3-4-2、表 3-4-3 研究變項說明。

表 3-4-1 醫院藥局實體環境價值感受變項與操作型定義

第一部份 醫院藥局實體環境之價值感受		
變項名稱	操作型定義	變項性質
實體執業環境之價值感受	共計有八大部分，分別為：門診調劑執業環境、急診調劑執業環境、住院調劑執業環境、化療調劑執業環境、全靜脈營養調劑執業環境、製劑執業環境、藥庫執業環境、內部辦公行政區域，共 117 題。採用李科特式五點尺度計算分數，1 分代表非常不滿意、2 分代表不滿意、3 分代表適中、4 分代表滿意、5 分代表非常滿意，N 代表無經驗可答。	連續變項 (等距尺度)
整體執業環境滿意度	給分範圍為 0-100 分，分數愈高代表對於藥局藥事服務工作的整體執業環境滿意度愈高。	連續變項 (比率尺度)

表 3-4-2 藥事執業生涯規劃變項與操作型定義

第二部份 藥事執業生涯規劃			
變項名稱		操作型定義	變項性質
執業生涯滿意度		給分範圍為 0-100 分，分數愈高代表對於藥局藥事服務工作的生涯執業滿意度愈高。	連續變項
工作意願	縮減工作時數	給分範圍為 0-100 分，分數愈高代表縮減藥師工作時數想法的強烈度愈高。	連續變項
	離開貴院藥局	給分範圍為 0-100 分，分數愈高代表要求改變現階段工作內容想法的強烈度愈高。	連續變項
執業壓力		給分範圍為 0-100 分，分數愈高代表對於藥局藥事服務工作的壓力愈高。	連續變項

表 3-4-3 醫院藥局藥事人員基本資料變項與操作型定義

第三部份 醫院藥局藥事人員基本資料		
變項名稱	操作型定義	變項性質
性別	1：男、2：女	類別變項
年齡	年數	連續變項
最高學歷	1：專科、2：大專、3：碩士、4：博士	類別變項
藥師執照	1：有、0：無	類別變項
藥生執照	1：有、0：無	類別變項
藥師(生) 工作經歷	截至 94 年 2 月底，藥事生涯工作時間 (單位：月) 截至 94 年 2 月底，目前該份醫院藥事工作的時間(單位：月)	連續變項
目前工作醫 院層級	1：地區醫院、2：區域醫院、3：醫學中心、4：精神專科	類別變項
藥師(生)工 作時間狀況	平均每月工作天數(單位：天) 平均每天工作時數(單位：小時)	連續變項
目前工作 內容	本題共計分為九小題，包括了一般管理、人事管理、財務管理、藥庫管理、處方處理、製劑調配、與病患溝通、與醫師溝通及公共衛生教育與其他。端視藥事人員有無以上工作內容。 1：有、0：無	類別變項
月收入	1：30,000 元以下、2：30,000-40,000 元、 3：40,001-50,000 元、4：50,001-60,000 元、 5：60,001-70,000 元、6：70,001-80,000 元、 7：80,001-90,000 元、8：90,001-100,000 元、 9：100,001 元以上。	類別變項

二、問卷之效度

本研究問卷的設計係參考國內外相關文獻報告、以及觀察實際藥事人員實際執業環境，佐以尋求各層級醫院藥局執業藥事人員之實務經驗與意見設計而成，期望能使內容適當合宜，以確保問卷之表面效度，另外並由學術及醫院藥局藥事執業人員進行專家效度檢視，針對部分題目提供文字陳述和格式外觀上之修改。

三、問卷之信度

本研究工具之信度以 Cronbach's Alpha 係數為指標，一般而言，此項係數高於 0.7，即表示內在一致性優良。信度係指測驗結果的精確度及穩定性，當信度係數愈高即表示該測驗的結果愈一致、穩定與可靠。本問卷醫院藥局實體執業環境的信度 Cronbach's Alpha 係數可見表 3-4-4 所示，所有實體執業環境皆達 0.9 以上：門診調劑執業環境為 0.9412；急診調劑執業環境為 0.9572；住院調劑執業環境為 0.9477；化療調劑執業環境為 0.9589；全靜脈營養調劑執業環境為 0.9628；製劑執業環境為 0.9818；藥庫執業環境為 0.9578；內部辦公行政區域為 0.9621。

表 3-4-4 醫院藥局實體執業環境滿意度問卷之內部一致信度摘要表

醫院藥局藥事人員實體執業環境	Cronbach's Alpha
門診調劑執業環境	0.9412
急診調劑執業環境	0.9572
住院調劑執業環境	0.9477
化療調劑執業環境	0.9589
全靜脈營養調劑執業環境	0.9628
製劑執業環境	0.9818
藥庫執業環境	0.9578
內部辦公行政區域	0.9621

第五節 統計分析方法

本研究採用 SPSS 統計套裝軟體 10.0 版進行各項資料統計與分析。而在主要所採行的分析方法如下：

一、描述性統計

用以說明樣本中的基本資料，並使用平均數、標準差、最大值、最小值、次數分配、百分比、累積百分比等統計方法來分析各變項。

二、推論性統計

(一) 獨立樣本 t 檢定(Independent-sample t test)

此法用以檢定兩個母體間平均數是否相等、是否有顯著性的差異存在。且當 $p < 0.05$ 時，則表示達統計上顯著之差異水準。

(二) 變異數分析(Analysis of variance, 簡稱 ANOVA)

此法用以檢定三個(含)以上的母體平均數是否相等、是否有顯著性的差異存在。且當 $p < 0.05$ 時，則表示達統計上顯著之差異水準。

(三) 皮爾森相關係數(Pearson correlation coefficient)

運用皮爾森相關主要為了解各個研究變項間之相關性，本研究並進一步預測自變項間可能潛在的共線性問題。

(四) 因素分析(Factor analysis)

因素分析主要目的在於資料的縮減與解釋，亦即透過較少的主成份以解釋共變異結構。在本研究中用以檢視研究變項間共線性的問題。

(五) 複迴歸分析(Multiple regression analysis)

複迴歸分析的主要目的在於希望以幾個相互獨立的自變項去解釋依變項。而在進行迴歸分析時，期望以較少的自變項去進行迴歸分析，即可得到較高的解釋能力。

第四章 研究結果

本章呈現主要研究結果，總共分為六節，第一節為問卷發放及回收統計，第二節為醫院藥事人員個人基本資料描述性分析，第三節為醫院藥事人員實體執業環境價值感受之描述性分析，第四節為醫院藥事人員執業感受之描述性分析，第五節為共線性問題的檢測，以及第六節則為複迴歸分析。

第一節 問卷發放及回收統計

抽樣樣本名單是根據中華民國藥師公會全國聯合會藥事人員資料名單，經刪除現階段已歇業或裁撤醫院的藥事人員名單後，先依醫院層級排列由地區醫院、區域醫院、醫學中心、到精神專科院，再分別依台灣縣市由北向南至東排列。最後依隨機亂碼選取以第 4,675 筆開始，每 5 筆一抽，共計 1,100 筆樣本。其中地區醫院有 328 位藥事人員、區域醫院有 411 位藥事人員、醫學中心有 339 位藥事人員以及精神專科醫院 32 位藥事人員；若以縣市觀之，其中台北區域(基隆醫療區域、台北醫療區域、宜蘭醫療區域)有 345 位藥事人員、北區區域(桃園醫療區域、新竹醫療區域、苗栗醫療區域)有 145 位藥事人員、中區區域(台中醫療區域、南投醫療區域、彰化醫療區域)有 220 位藥事人員、南區區域(雲林醫療區域、嘉義醫療區域、台南醫療區域)有 146 位藥事人員、高屏區域有 202 位藥事人員(高雄醫療區域、屏東醫

療區域、澎湖醫療區域)、東區區域(台東醫療區域、花蓮醫療區域)有 47 位藥事人員、金馬地區(金門醫療區域、馬祖醫療區域)有 5 位藥事人員。本研究調查共計回收 179 份問卷，回收率為 16.13%。

為確定回收樣本的代表性程度，因此針對醫院藥局藥事人員樣本的性別、年齡、藥事人員所屬醫院層級與藥事人員執業縣市分佈等，進行樣本代表性分析，結果發現本研究樣本與母群體間並無顯著的差異，因此顯示本研究所抽樣的樣本相當具有代表性，詳細可見表 4-1-1。

表 4-1-1 受訪藥事人員回收樣本代表性分析

變項	回收樣本 (n=179)	百分比 (%)	母群體 (N=5,551)	百分比 (%)	<i>p-value</i>
藥事人員性別					0.734
男	58	32.4	1865	33.6	
女	121	67.6	3686	66.4	
藥事人員年齡					0.275
20-29 歲	52		1,766	31.8	
30-39 歲	66		2,098	37.8	
40-49 歲	34		1,207	21.7	
50 歲以上	22		480	8.6	
藥事人員所屬醫院層級					0.082
地區醫院	48	26.8	1,639	29.5	
區域醫院	55	30.7	2,055	37.0	
醫學中心	68	38.0	16.97	30.6	
精神專科醫院	8	4.5	160	2.9	
藥事人員執業縣市分佈 [§]					0.089
台北區域	52	29.1	1,726	31.1	
北區區域	22	12.3	726	13.1	
中區區域	51	28.5	1,099	19.8	
南區區域	15	8.4	732	13.2	
高屏區域	29	16.2	1,007	18.1	
東區區域	9	5.0	235	4.2	
金馬地區	1	0.6	26	0.5	

§: 台北區域共包括：基隆醫療區域、台北醫療區域、宜蘭醫療區域。
 北區區域共包括：桃園醫療區域、新竹醫療區域、苗栗醫療區域。
 中區區域共包括：台中醫療區域、南投醫療區域、彰化醫療區域。
 南區區域共包括：雲林醫療區域、嘉義醫療區域、台南醫療區域。
 高屏區域共包括：高雄醫療區域、屏東醫療區域、澎湖醫療區域。
 東部區域共包括：台東醫療區域、花蓮醫療區域。
 金馬地區共包括：金門醫療區域、馬祖醫療區域。

第二節 醫院藥事人員個人基本資料描述性分析

受訪醫院藥局藥事人員的個人基本統計資料包括了性別、出生年、學歷、專業執照的類型、工作經驗、所屬醫院層級、工作時間的情況、藥事執業的工作內容、藥事工作收入，詳述如表 4-2-1。

於性別方面，男性藥事人員共 58 人，佔 32.4%，女性藥事人員共 121 人，佔 67.6%；在年齡方面，平均藥事人員的年齡為 36.6 歲，標準差為 9.23 歲，其中又以 30-39 歲間者所佔比例最多，共為 66 人(佔 36.9%)，居次為 20-29 歲間者，共為 52 人(佔 29.1%)，再來是 40-49 歲者為 34 人(佔 19.0%)。

在藥事執業人員的學歷程度上，大專程度者最多，共為 118 人(佔 65.9%)，碩士程度者居次，共為 38 人(佔 21.2%)，專科程度者為 20 人(佔 11.2%)。

截至民國 93 年 2 月底止，醫院藥局藥事人員從事藥事生涯工作時間，平均年數為 10.08 年，最大值為 36.25 年，最小值為 0.25 年，而醫院藥局藥事人員從事藥事生涯總工作年數於 4.17-12.5 年間者最多，共為 71 人(佔 39.7%)，4.17 年以下者居次，共為 52 人(29.1%)。而若針對醫院藥局藥事人員目前從事該份藥事工作的時間，截至民國 93 年 2 月底止，平均年數則為 6.8 年，最大值為 30 年，最小值為 0.17 年，而醫院藥局藥事人員目前從事該份藥事工作年數於 2.5-10.75 年

間者最多，共為 91 人(佔 50.9%)，2.5 年以下者居次，共為 50 人(佔 27.9%)。

受訪藥事人員從事藥事工作所屬醫院的層級中，地區醫院藥事人員共 48 人(佔 26.8%)，區域醫院藥事人員共 55 人(佔 30.7%)，醫學中心藥事人員共 68 人(佔 38%)，精神專科醫院藥事人員共 8 人(佔 4.5%)，

醫院藥局藥事人員在每月的工作天數上，平均每月工作天數為 22.7 天，標準差為 1.82 天，每月工作天數於 21-24 天間者為最多，共 132 人(佔 73.7%)，25 天以上者居次，共為 27 人(佔 15.1%)，而在醫院藥局藥事人員每天的工作小時數(包括加班)平均為 8.6 小時，標準差為 1.06 小時。

在藥事執業工作內容方面中，參與一般管理的醫院藥局藥事人員共 70 人；參與人事管理者共 41 人；參與財務管理者共 17 人；參與藥庫管理者共 36 人；參與處方處理者共 99 人；參與製劑調配者共 102 人；參與與病患溝通者共 132 人；參與與醫師溝通及公共衛生教育者共 74 人；其他者為 13 人。醫院藥局藥事人員在從事藥事工作的收入方面，收入介於 50,001–60,000 元間者最多，共為 65 人(佔 36.3%)；次為介於 40,001–50,000 元間者居次，共為 62 人(佔 34.6%)；再次為介於 60,001–70,000 元間者，共 22 人(佔 12.3%)。

表 4-2-1 醫院藥局藥事人員基本資料統計

個人基本資料	人數 (n=179)	百分比 (%)	累積百 分比	平均數	標準差	最大值	最小值
性別							
男	58	32.4	32.4	-	-	-	-
女	121	67.6	100	-	-	-	-
年齡				36.6	9.23	23	62
20-29 歲	52	29.1	29.1	-	-	-	-
30-39 歲	66	36.9	66.0	-	-	-	-
40-49 歲	34	19.0	85.0	-	-	-	-
50-59 歲	20	11.2	96.2	-	-	-	-
60-69 歲	2	1.1	97.3	-	-	-	-
遺漏值	5	2.7	100	-	-	-	-
學歷							
專科	20	11.2	11.2	-	-	-	-
大專	118	65.9	77.1	-	-	-	-
碩士	38	21.2	98.3	-	-	-	-
博士	1	0.6	98.9	-	-	-	-
遺漏值	2	1.1	100	-	-	-	-
執照(可複選)							
藥生	12	6.7	-	-	-	-	-
藥師	175	97.8	-	-	-	-	-
從事藥事生涯工作時間 (截至民國 93 年 2 月) (單位：月)				120.9	94.56	435	3
49 個月以下	52	29.1	29.1	-	-	-	-
50-149 個月	71	39.7	68.8	-	-	-	-
150-249 個月	36	20.1	88.9	-	-	-	-
250 個月以上	19	10.6	99.5	-	-	-	-
遺漏值	1	0.5	100	-	-	-	-

表 4-2-1 醫院藥局藥事人員基本資料統計(續)

個人基本資料	人數 (n=179)	百分比 (%)	累積百 分比	平均數	標準差	最大值	最小值
目前該份藥事工作時間 (截至民國 93 年 2 月) (單位：月)				82	75.93	360	2
29 個月以下	50	27.9	27.9	-	-	-	-
30-129 個月	91	50.9	78.8	-	-	-	-
130-229 個月	23	12.8	91.6	-	-	-	-
230 個月以上	11	6.2	97.8	-	-	-	-
遺漏值	4	2.2	100	-	-	-	-
所屬醫院層級 [§]							
地區醫院	48	26.8	26.8	-	-	-	-
區域醫院	55	30.7	57.5	-	-	-	-
醫學中心	68	38.0	95.5	-	-	-	-
精神專科醫院	8	4.5	100	-	-	-	-
每月的工作天數 (單位：天)				22.7	1.82	30	15
20 天以下	18	10.1	10.1	-	-	-	-
21-24 天	132	73.7	83.8	-	-	-	-
25 天以上	27	15.1	98.9	-	-	-	-
遺漏值	2	1.1	100	-	-	-	-
每天的工作時數 (單位：小時)				8.6	1.06	12	4
8 小時以下	95	53.1	53.1	-	-	-	-
8.1-9 小時	16	8.9	62.0	-	-	-	-
9.1 小時以上	58	32.4	94.4	-	-	-	-
遺漏值	10	5.6	100	-	-	-	-

§: 在所屬醫院層級中，因精神專科醫院樣本數極少，因此在後續推論性統計分析時遂將其併入原先醫院評鑑的等級來進行分析。

表 4-2-1 醫院藥局藥事人員基本資料統計(續)

個人基本資料	人數 (n=179)	百分比 (%)	累積百 分比	平均數	標準差	最大值	最小值
藥事執業工作內容[§]							
一般管理	70	39.1		-	-	-	-
人事管理	41	22.9		-	-	-	-
財務管理	17	9.5		-	-	-	-
藥庫管理	36	20.1		-	-	-	-
處方處理	99	55.3		-	-	-	-
製劑調配	102	57.0		-	-	-	-
與病患溝通	132	73.7		-	-	-	-
與醫師溝通及公共 衛生教育	74	41.3		-	-	-	-
其他	13	7.3		-	-	-	-
遺漏值	2	1.1		-	-	-	-
藥事工作收入							
30,000 元以下	0	0	0	-	-	-	-
30,001-40,000 元	15	8.4	8.4	-	-	-	-
40,001-50,000 元	62	34.6	43.0	-	-	-	-
50,001-60,000 元	65	36.3	79.3	-	-	-	-
60,001-70,000 元	22	12.3	91.6	-	-	-	-
70,001-80,000 元	8	4.5	96.1	-	-	-	-
80,001-90,000 元	1	0.6	96.7	-	-	-	-
90,001-100,000 元	1	0.6	97.3	-	-	-	-
100,001 元以上	2	1.1	98.3	-	-	-	-
遺漏值	3	1.7	100	-	-	-	-

§: 在藥事執業工作內容中，為簡化工作內容變項，因此在後續推論性統計分析時，遂將其分為兩大類，即臨床類、行政兼臨床類。

第三節 醫院藥事人員實體執業環境價值感受描述性分析

醫院藥局藥事人員對於其實體執業環境的滿意度評分項目，包括門診調劑執業環境、急診調劑執業環境、住院調劑執業環境、化療調劑執業環境、全靜脈營養調劑執業環境、製劑執業環境、藥庫執業環境，以及內部辦公行政區域。每一實體執業環境滿意度中的每一題項給分範圍最高為 5 分，最低為 1 分；將每一醫院藥局實體執業環境構面下之各子題項加總平均後，即為每一實體執業環境的滿意度分數。而若受訪藥事人員無某項實體環境之經驗感受，則填選「無經驗可答」，並且該子題項便不列入平均數之分母題數中計算。研究結果發現，醫院藥局藥事人員平均整體執業環境滿意度分數分別為：全靜脈營養調劑執業環境 3.59 分、化療調劑執業環境 3.48 分、製劑執業環境 3.28 分、藥庫執業環境 3.25 分、內部辦公行政區域 3.22 分、住院調劑執業環境 3.20 分、急診調劑執業環境 3.18 分，以及門診調劑執業環境 3.11 分，見表 4-3-1(醫院藥局藥事人員對醫院藥局八項實體執業環境構面滿意度分數的描述性分析詳見附錄一)。

表 4-3-1 醫院藥局藥事人員對於其醫院藥局實體環境之價值感受

(依平均數高低排序)

醫院藥局實體環境滿意度	平均數 (分)	標準差 (分)	排序
全靜脈營養調劑執業環境 (n=58)	3.59	0.72	1
化療調劑執業環境 (n=75)	3.48	0.72	2
製劑執業環境 (n=94)	3.28	0.83	3
藥庫執業環境 (n=133)	3.25	0.75	4
內部辦公行政區域 (n=147)	3.22	0.79	5
住院調劑執業環境 (n=160)	3.20	0.67	6
急診調劑執業環境 (n=149)	3.18	0.73	7
門診調劑執業環境 (n=176)	3.11	0.68	8

給分範圍為 1-5 分

從表 4-3-2 中發現醫院藥局藥事人員的性別對各個醫院藥局實體執業環境的滿意度上有顯著的差異；而在其餘的各項醫院藥局藥事人員的基本資料中，醫院藥局藥事人員的工作內容類型、學歷以及所屬醫院層級，對住院調劑執業環境、化療調劑執業環境與製劑執業環境等所感受的滿意度有明顯的差異。

表 4-3-2 醫院藥局藥事人員基本屬性在醫院藥事實體執業環境下滿意度分析

執業環境變項	門診 調劑 (n=176)	急診 調劑 (n=149)	住院 調劑 (n=160)	化療 調劑 (n=75)	TPN 調劑 (n=57)	製劑 (n=93)	藥庫 (n=132)	辦公室 (n=146)	
性別									
男	平均數	3.32	3.41	3.42	3.73	3.80	3.45	3.48	3.42
	標準差	0.67	0.70	0.64	0.63	0.63	0.80	0.71	0.84
女	平均數	3.00	3.07	3.09	3.33	3.48	3.16	3.10	3.10
	標準差	0.66	0.72	0.67	0.74	0.75	0.83	0.75	0.74
統計值 [§]		3.060**	2.723**	2.963**	2.465*	1.680	1.581	2.808**	2.423*
年齡									
20-29 歲	平均數	3.00	3.05	3.14	3.37	3.47	3.13	3.10	3.14
	標準差	0.63	0.73	0.61	0.86	0.72	0.77	0.67	0.66
30-39 歲	平均數	3.12	3.32	3.19	3.56	3.60	3.23	3.23	3.23
	標準差	0.70	0.74	0.68	0.66	0.72	0.85	0.74	0.81
40-49 歲	平均數	3.13	3.18	3.27	3.39	3.66	3.27	3.28	3.22
	標準差	0.65	0.72	0.75	0.82	0.84	0.93	0.78	0.85
50 歲以上	平均數	3.46	3.33	3.45	3.80	3.88	3.67	3.53	3.45
	標準差	0.65	0.66	0.67	0.34	0.53	0.60	0.88	0.79
統計值 [§]		2.375	1.336	1.145	0.822	0.463	1.094	1.388	0.688
學歷									
專科	平均數	3.05	2.90	2.92	2.70	3.23	3.08	3.15	3.09
	標準差	0.68	0.59	0.67	0.94	0.68	0.68	0.75	0.68
大專	平均數	3.10	3.22	3.22	3.56	3.71	3.24	3.22	3.24
	標準差	0.70	0.74	0.68	0.65	0.73	0.89	0.76	0.75
碩士以上	平均數	3.21	3.28	3.30	3.59	3.57	3.42	3.37	3.22
	標準差	0.61	0.74	0.64	0.65	0.71	0.77	0.76	0.94
統計值 [§]		0.513	1.671	1.815	5.282**	1.197	0.793	0.479	0.250

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

表 4-3-2 醫院藥局藥事人員基本屬性在醫院藥事實體執業環境下滿意度分析(續)

執業環境變項	門診 調劑 (n=176)	急診 調劑 (n=149)	住院 調劑 (n=160)	化療 調劑 (n=75)	TPN 調劑 (n=57)	製劑 (n=93)	藥庫 (n=132)	辦公室 (n=146)
從事藥事生涯工作時間(截至民國 93 年 2 月底止)								
49 個月以下								
平均數	3.04	3.08	3.18	3.48	3.55	3.24	3.14	3.25
標準差	0.71	0.77	0.67	0.69	0.78	0.85	0.72	0.80
50-149 個月								
平均數	3.11	3.28	3.16	3.50	3.56	3.21	3.23	3.14
標準差	0.62	0.66	0.57	0.78	0.65	0.68	0.66	0.68
150-249 個月								
平均數	3.06	3.13	3.20	3.43	3.55	3.20	3.21	3.26
標準差	0.80	0.85	0.92	0.75	0.88	1.09	0.88	0.91
250 個月以上								
平均數	3.41	3.28	3.40	3.63	4.06	3.62	3.49	3.33
標準差	0.54	0.62	0.61	0.30	0.50	0.72	0.92	0.90
統計值 [§]	1.288	0.878	0.589	0.121	0.748	0.561	0.777	0.348
目前該份藥事工作時間(截至民國 93 年 2 月底止)								
29 個月以下								
平均數	3.02	3.10	3.18	3.58	3.65	3.23	3.11	3.15
標準差	0.70	0.79	0.67	0.70	0.78	0.65	0.73	0.66
30-129 個月								
平均數	3.13	3.25	3.22	3.34	3.40	3.21	3.28	3.27
標準差	0.62	0.66	0.59	0.74	0.62	0.76	0.65	0.76
130-229 個月								
平均數	3.11	3.16	3.13	3.65	3.87	3.18	3.30	3.11
標準差	0.89	0.89	1.01	0.84	0.94	1.26	1.01	1.01
230 個月以上								
平均數	3.29	3.18	3.30	3.83	4.09	4.00	3.33	3.32
標準差	0.71	0.74	0.73	0.36	0.49	0.75	1.15	1.17
統計值 [§]	0.500	0.365	0.169	0.785	1.962	1.150	0.451	0.388

§: 若為二分類變項, 則使用 t-test, 若為三分類變項(含)以上, 則使用 ANOVA。

表 4-3-2 醫院藥局藥事人員基本屬性在醫院藥事實體執業環境下滿意度分析(續)

執業環境變項	門診 調劑 (n=176)	急診 調劑 (n=149)	住院 調劑 (n=160)	化療 調劑 (n=75)	TPN 調劑 (n=57)	製劑 (n=93)	藥庫 (n=132)	辦公室 (n=146)
所屬的醫院層級								
地區醫院								
平均數	3.05	3.06	3.12	3.33	3.24	2.97	3.04	2.99
標準差	0.65	0.61	0.64	0.31	0.66	0.76	0.68	0.72
區域醫院								
平均數	3.06	3.08	3.18	3.47	3.52	3.12	3.30	3.23
標準差	0.73	0.78	0.67	0.72	0.70	0.87	0.70	0.79
醫學中心								
平均數	3.19	3.36	3.27	3.52	3.69	3.51	3.35	3.35
標準差	0.66	0.72	0.71	0.75	0.75	0.77	0.84	0.80
統計值 [§]	0.886	2.820	0.633	0.115	0.736	3.652*	2.166	2.638
每月的工作天數								
20 天以下								
平均數	3.33	3.50	3.32	3.62	3.86	3.64	3.35	3.29
標準差	0.80	0.84	0.83	0.89	1.02	0.96	0.83	0.83
21-24 天								
平均數	3.10	3.15	3.20	3.44	3.56	3.17	3.21	3.18
標準差	0.64	0.68	0.66	0.69	0.68	0.78	0.75	0.77
25 天以上								
平均數	2.94	3.09	3.07	3.61	3.59	3.25	3.23	3.22
標準差	0.73	0.83	0.62	0.75	0.75	0.94	0.74	0.77
統計值 [§]	1.790	1.609	0.695	0.419	0.353	1.401	0.185	0.162
每天的工作時數								
8 小時以下								
平均數	3.11	3.21	3.23	3.51	3.50	3.17	3.21	3.22
標準差	0.67	0.71	0.64	0.75	0.70	0.92	0.74	0.81
8-9 小時								
平均數	2.93	3.05	2.97	3.08	3.45	3.16	3.12	3.02
標準差	0.63	0.82	0.78	0.57	0.92	0.86	0.79	0.74
9.1 小時以上								
平均數	3.12	3.14	3.19	3.50	3.69	3.24	3.22	3.18
標準差	0.71	0.75	0.69	0.71	0.71	0.74	0.78	0.74
統計值 [§]	0.479	0.350	1.001	0.950	0.515	0.083	0.074	0.396

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項, 則使用 t-test, 若為三分類變項(含)以上, 則使用 ANOVA。

表 4-3-2 醫院藥局藥事人員基本屬性在醫院藥事實體執業環境下滿意度分析(續)

執業環境變項	門診 調劑 (n=176)	急診 調劑 (n=149)	住院 調劑 (n=160)	化療 調劑 (n=75)	TPN 調劑 (n=57)	製劑 (n=93)	藥庫 (n=132)	辦公室 (n=146)
工作內容類型								
臨床類								
平均數	3.06	3.11	3.12	3.35	3.45	3.12	3.17	3.20
標準差	0.72	0.78	0.67	0.77	0.70	0.85	0.75	0.75
行政兼臨床類								
平均數	3.18	3.30	3.34	3.63	3.71	3.40	3.29	3.23
標準差	0.63	0.64	0.68	0.65	0.73	0.79	0.77	0.85
統計值 [§]	-1.168	-1.585	-2.011*	-1.709	-1.397	-1.611	-0.960	-0.258
藥事工作收入								
30,001-40,000 元								
平均數	3.17	3.11	3.19	3.59	3.43	3.46	3.57	3.29
標準差	0.75	0.75	0.72	1.05	1.05	0.89	0.73	0.75
40,001-50,000 元								
平均數	3.01	3.11	3.10	3.36	3.38	2.95	3.12	3.20
標準差	0.71	0.71	0.65	0.57	0.56	0.84	0.62	0.73
50,001-60,000 元								
平均數	3.14	3.28	3.28	3.51	3.72	3.42	3.24	3.19
標準差	0.67	0.77	0.71	0.78	0.72	0.75	0.76	0.82
60,001-70,000 元								
平均數	3.09	3.10	3.13	3.52	3.57	3.27	3.03	3.05
標準差	0.67	0.74	0.71	0.76	0.88	0.85	1.02	0.81
70,001 元以上								
平均數	3.44	3.33	3.45	3.65	3.90	3.76	3.62	3.57
標準差	0.52	0.60	0.55	0.50	0.65	0.71	0.66	0.87
統計值 [§]	0.974	0.546	0.915	0.211	0.804	2.274	1.904	0.811

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

第四節 醫院藥事人員執業感受之描述性分析

醫院藥局藥事人員執業生涯研究調查中，共分為四題。第一題為「若給您分 0-100 分的給分範圍，分數愈高者代表對於藥局藥事服務工作的生涯執業滿意度愈高，則請問您在貴院藥局的執業生涯滿意度為幾分？」，此題平均分數為 73.21 分。第二題為「若給您分 0-100 分的給分範圍，分數愈高者代表某一想法強烈度愈高，則請問您有離職的想法幾分？」，此題平均分數為 47.72 分。第三題為「若給您分 0-100 分的給分範圍，分數愈高者代表某一想法強烈度愈高，則請問您有縮減工作時數的想法幾分？」，此題平均分數為 56.78 分。第四題為「若給您分 0-100 分的給分範圍，分數愈高者代表某一想法強烈度愈高，則請問您於貴院藥局進行藥事工作時，壓力的感受為幾分？」，此題平均分數為 68.59 分。詳見表 4-4-1。

表 4-4-1 醫院藥局藥事人員藥事執業生涯規劃內容

藥事執業生涯規劃內容(n=179)	平均數 (分)	標準差 (分)	遺漏值
醫院藥局藥事服務工作的執業生涯滿意度	73.21	14.28	2
醫院藥局藥事服務工作離職意願	47.72	31.01	5
醫院藥局藥事服務工作縮減工作時數的意願	56.78	31.28	7
醫院藥局藥事服務工作壓力的感受	68.59	20.22	5

給分範圍為 0-100 分

進行醫院藥局藥事人員基本屬性與「執業生涯滿意度」分析方面，醫院藥局藥事人員的性別、年齡分佈及從事藥事生涯工作時間等三項基本屬性，分別對「執業生涯滿意度」有明顯的差異(表 4-4-2)。而進行醫院藥局藥事人員基本屬性與「離職想法的強烈程度」分析方面，醫院藥局藥事人員的年齡分佈及從事藥事生涯工作時間等兩項基本屬性，分別對「離職想法的強烈程度」有明顯的差異(表 4-4-3)。

進行醫院藥局藥事人員基本屬性與「縮減工作時數想法的強烈程度」分析方面，醫院藥局藥事人員的年齡分佈、從事藥事生涯工作時間以及每月工作天數等三項基本屬性，分別對「縮減工作時數想法的強烈程度」有明顯的差異(表 4-4-4)。而進行醫院藥局藥事人員基本屬性與「壓力的感受強烈程度」分析方面，則是於醫院藥局藥事人員的每天工作時數之基本屬性，對「壓力的感受強烈程度」有明顯的差異(表 4-4-5)。

表 4-4-2 醫院藥局藥事人員基本屬性與執業生涯的滿意度

研究變項	人數 (n=177)	執業生涯滿意度		統計值 [§]
		平均數	標準差	
性別				2.354*
男	58	76.50	11.75	
女	119	71.61	15.16	
年齡				3.654*
20-29 歲	51	68.57	15.60	
30-39 歲	66	74.88	13.10	
40-49 歲	33	73.94	14.88	
50 歲以上	22	79.32	9.79	
學歷				1.401
專科	20	75.00	11.92	
大專	116	72.10	14.43	
碩士以上	39	76.28	14.81	
從事藥事生涯工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				3.499*
49 個月以下	51	70.82	16.77	
50-149 個月	71	71.51	13.46	
150-249 個月	35	75.29	13.11	
250 個月以上	19	81.84	8.20	
目前該份藥事工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				1.248
29 個月以下	49	71.53	16.19	
30-129 個月	91	72.85	13.94	
130-229 個月	22	73.64	13.47	
230 個月以上	11	81.36	10.02	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

表 4-4-2 醫院藥局藥事人員基本屬性與執業生涯的滿意度(續)

研究變項	人數 (n=177)	執業生涯滿意度		統計值 [§]
		平均數	標準差	
所屬的醫院層級				1.500
地區醫院	49	70.96	16.30	
區域醫院	59	72.53	14.20	
醫學中心	68	75.41	12.63	
每月的工作天數 (單位：天)				2.208
20 天以下	17	78.53	12.72	
21-24 天	132	73.02	14.50	
25 天以上	26	69.02	13.49	
每天的工作時數 (單位：小時)				1.060
8 小時以下	93	73.01	12.51	
8-9 小時	16	77.50	10.33	
9.1 小時以上	58	71.71	17.05	
工作內容類型				-0.152
臨床類	102	73.01	12.56	
行政兼臨床類	72	73.36	16.55	
藥事工作收入				2.242
30,001-40,000 元	15	72.00	12.93	
40,001-50,000 元	60	70.23	16.05	
50,001-60,000 元	65	73.31	13.41	
60,001-70,000 元	22	75.45	14.22	
70,001 元以上	12	82.89	6.56	

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

表 4-4-3 醫院藥局藥事人員基本屬性與離職想法的強烈程度

研究變項	人數 (n=174)	離職想法		統計值 [§]
		平均數	標準差	
性別				-0.371
男	58	46.48	32.22	
女	116	48.34	30.50	
年齡				3.215*
20-29 歲	52	51.96	30.47	
30-39 歲	66	49.24	31.77	
40-49 歲	30	52.47	26.16	
50 歲以上	21	29.38	29.63	
學歷				0.722
專科	18	41.22	31.27	
大專	116	49.28	30.98	
碩士以上	38	44.61	31.18	
從事藥事生涯工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				3.062*
49 個月以下	52	48.25	31.15	
50-149 個月	71	51.69	31.56	
150-249 個月	34	49.97	27.19	
250 個月以上	16	26.56	28.21	
目前該份藥事工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				0.982
29 個月以下	48	47.75	31.13	
30-129 個月	91	49.62	31.37	
130-229 個月	22	51.55	32.31	
230 個月以上	10	33.00	23.12	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

表 4-4-3 醫院藥局藥事人員基本屬性與離職想法的強烈程度(續)

研究變項	人數 (n=174)	離職想法		統計值 [§]
		平均數	標準差	
所屬的醫院層級				0.663
地區醫院	48	48.98	35.28	
區域醫院	57	50.60	27.57	
醫學中心	68	44.46	30.68	
每月的工作天數 (單位：天)				1.546
20 天以下	16	39.31	32.01	
21-24 天	129	47.29	30.16	
25 天以上	27	55.89	33.72	
每天的工作時數 (單位：小時)				2.228
8 小時以下	93	45.09	30.18	
8-9 小時	16	42	30.32	
9.1 小時以上	56	55.14	31.84	
工作內容類型				-0.874
臨床類	101	45.88	30.4	
行政兼臨床類	70	50.13	32.43	
藥事工作收入				1.134
30,001-40,000 元	15	49.67	31.82	
40,001-50,000 元	61	53.9	31.18	
50,001-60,000 元	62	44.44	31.04	
60,001-70,000 元	22	41.82	33.51	
70,001 元以上	11	40.45	24.95	

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

表 4-4-4 醫院藥局藥事人員基本屬性與縮減工作時數想法強烈程度

研究變項	人數 (n=172)	縮減工時想法		統計值 [§]
		平均數	標準差	
性別				0.446
男	57	58.3	31.86	
女	115	56.03	31.1	
年齡				4.481**
20-29 歲	52	55.67	31.9	
30-39 歲	64	62.7	31	
40-49 歲	30	62.13	25.54	
50 歲以上	21	35.95	29.48	
學歷				1.444
專科	18	45	32.36	
大專	115	58.42	31.82	
碩士以上	37	55.92	28.68	
從事藥事生涯工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				
49 個月以下	52	54.02	32.63	2.855*
50-149 個月	69	60.86	31.99	
150-249 個月	34	62.91	24.61	
250 個月以上	16	38.75	28.49	
目前該份藥事工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				
29 個月以下	48	59.67	31.84	0.532
30-129 個月	89	57.57	32.13	
130-229 個月	22	56.77	31.12	
230 個月以上	10	46	15.78	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

表 4-4-4 醫院藥局藥事人員基本屬性與縮減工作時數想法強烈程度(續)

研究變項	人數 (n=172)	縮減工時想法		統計值 [§]
		平均數	標準差	
所屬的醫院層級				0.618
地區醫院	48	56.54	33.43	
區域醫院	57	53.49	29.9	
醫學中心	67	59.76	31.02	
每月的工作天數 (單位：天)				3.687*
20 天以下	16	49.31	35.21	
21-24 天	127	54.94	30.8	
25 天以上	27	71.3	28.03	
每天的工作時數 (單位：小時)				2.617
8 小時以下	93	52.19	31.58	
8-9 小時	14	60.71	24.56	
9.1 小時以上	56	63.98	31.75	
工作內容類型				-1.656
臨床類	99	53.48	30.38	
行政兼臨床類	70	61.6	32.76	
藥事工作收入				0.495
30,001-40,000 元	15	60	30.3	
40,001-50,000 元	60	58.67	29.53	
50,001-60,000 元	61	53.9	34.41	
60,001-70,000 元	22	60.41	32.12	
70,001 元以上	11	48.18	25.23	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

表 4-4-5 醫院藥局藥事人員基本屬性與壓力的感受強烈程度

研究變項	人數 (n=174)	壓力感受		統計值 [§]
		平均數	標準差	
性別				-0.845
男	58	66.76	20.58	
女	116	69.51	20.07	
年齡				2.049
20-29 歲	52	70.31	17.94	
30-39 歲	66	70	21.62	
40-49 歲	30	71.47	17.86	
50 歲以上	21	59.05	21.01	
學歷				0.148
專科	18	67.22	22.18	
大專	116	68.23	19.39	
碩士以上	38	70	22.6	
從事藥事生涯工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				1.450
49 個月以下	52	67.42	19.16	
50-149 個月	71	70.1	21.39	
150-249 個月	34	71.82	18.12	
250 個月以上	16	60	21.68	
目前該份藥事工作時間 (截至民國 93 年 2 月底止) (單位：月)				0.080
29 個月以下	48	68.02	19.23	
30-129 個月	91	69.32	21.22	
130-229 個月	22	69.64	22.36	
230 個月以上	10	67	12.74	

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA

表 4-4-5 醫院藥局藥事人員基本屬性與壓力的感受強烈程度(續)

研究變項	人數 (n=174)	壓力感受		統計值 [§]
		平均數	標準差	
所屬的醫院層級				1.677
地區醫院	48	64.06	22.59	
區域醫院	57	70.19	16.53	
醫學中心	68	70.42	21.04	
每月的工作天數 (單位：天)				2.692
20 天以下	16	62.44	24.26	
21-24 天	129	68.28	20.03	
25 天以上	27	76.04	14.57	
每天的工作時數 (單位：小時)				4.260*
8 小時以下	93	66	19.42	
8-9 小時	16	66.56	20.47	
9.1 小時以上	56	75.39	19.11	
工作內容類型				-0.307
臨床類	101	68.29	18.42	
行政兼臨床類	70	69.26	22.73	
藥事工作收入				0.169
30,001-40,000 元	15	71.33	17.27	
40,001-50,000 元	61	69.36	19.74	
50,001-60,000 元	62	67.58	22.19	
60,001-70,000 元	22	66.77	21.67	
70,001 元以上	11	68.64	14.51	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

§: 若為二分類變項，則使用 t-test，若為三分類變項(含)以上，則使用 ANOVA。

第五節 共線性問題的檢測

本研究中將醫院藥局實體執業環境分成八項實體執業環境構面討論，共 117 題子題項。利用皮爾森相關係數分析可得知，醫院藥局藥事人員對醫院藥局八項實體執業環境構面滿意度分數的皮爾森相關係數，各構面內的相關性皆很高、且達統計顯著的水準(詳見附錄二)，所以在此便將醫院藥局八項實體環境構面，包括門診調劑執業環境、急診調劑執業環境、住院調劑執業環境、全靜脈營養(TPN)調劑執業環境、化療調劑執業環境、製劑執業環境、藥庫執業環境以及內部辦公行政區域等各構面內部子題項的滿意度分數，分別進行統計加總平均，得到八項實體執業環境構面滿意度分數。

接著再針對醫院藥局八項實體執業環境構面的滿意度平均分數間進行皮爾森相關性係數的分析，分析結果仍然是存在著高度的相關性，顯示了醫院藥局藥事人員針對八項實體執業環境構面的價值感受間，仍有明顯共線性問題的存在，各變項詳細之相關程度可見表 4-5-1。

表 4-5-1 醫院藥局藥事人員對於醫院藥局八項實體執業環境構面感受的相關性

	門診調劑	急診調劑	住院調劑	化療調劑	TPN 調劑	製劑	藥庫	辦公室
門診調劑	1.000							
急診調劑	0.885**	1.000						
住院調劑	0.867**	0.847**	1.000					
化療調劑	0.744**	0.805**	0.781**	1.000				
TPN 調劑	0.789**	0.854**	0.845**	0.871**	1.000			
製劑	0.817**	0.815**	0.823**	0.839**	0.865**	1.000		
藥庫	0.747**	0.791**	0.772**	0.742**	0.793**	0.779**	1.000	
辦公室	0.688**	0.676**	0.736**	0.736**	0.706**	0.762**	0.752**	1.000

皮爾森相關係數分析 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

同時，利用因素分析的方式更進一步的來證實醫院藥局八項實體環境構面滿意度分數間的共線性問題。經採用主成份之因素分析法，可以發現在醫院藥局實體執業環境變項，皆一致的座落在同一個成份中，且每個變項的成份值都很高，如門診調劑執業環境為 0.939，急診調劑執業環境為 0.950，住院調劑執業環境為 0.958，化療調劑執業環境為 0.927，全靜脈營養(TPN)調劑執業環境為 0.940，製劑執業環境為 0.967，藥庫執業環境為 0.934，以及內部辦公行政區域為 0.881(表 4-5-2)。

表 4-5-2 醫院藥局各實體執業環境感受之因素分析

變項	成份
門診調劑執業環境	0.939
急診調劑執業環境	0.950
住院調劑執業環境	0.958
化療調劑執業環境	0.927
TPN 調劑執業環境	0.940
製劑執業環境	0.967
藥庫執業環境	0.934
內部辦公行政區域	0.881
特徵值總和	7.029
解釋變異量	87.86%

由以上分析，本研究為了避免共線性之問題，造成後續複迴歸模式之最小平方估計值有不當之影響性，即膨脹最小平方估計值的解釋力。於是再將八項醫院藥局實體執業環境構面滿意度分數加總平均計算出一個最終數據分數，稱為「藥事人員整體執業實體環境知覺感受」值。

第六節 複迴歸分析

經由以上皮爾森相關係數分析與因素分析，驗證本研究醫院藥局實體執業環境變項間的共線性問題之後，因此採用新計算出的醫院藥局「藥事人員整體執業實體環境知覺感受」分數，來替代原先八項醫院藥局實體執業環境構面分數，並接著納入複迴歸分析中來驗證本研究四項研究假設，即瞭解醫院藥局藥事人員對於醫院藥局「整體執業實體環境」感受與其執業生涯的滿意度、欲離職之想法、欲縮減工作時數之想法以及壓力感受的相關性。在進行複迴歸分析之前，將類別變項轉化為虛擬變項請詳閱表 4-6-1。

表 4-6-1 本研究虛擬變項之訂定

變項名稱	說明	虛擬變項
醫院藥事人員性別	女	0
	男	1
醫院藥事人員工作內容類型	臨床類	0
	臨床兼行政類	1
醫院藥事人員學歷	專科	參照組
	大專	學歷 1
	碩士以上	學歷 2
醫院藥事人員醫院層級	地區醫院	參照組
	區域醫院	醫院層級 1
	醫學中心	醫院層級 2
醫院藥事人員藥事收入	30,001-40,000 元	參照組
	40,001-50,000 元	藥事收入 1
	50,001-60,000 元	藥事收入 2
	60,001-70,000 元	藥事收入 3
	70,000 元以上	藥事收入 4

當虛擬變項定訂完成之後，即可開始利用複迴歸分析，來逐一來驗證以下各個研究假設。

(一) 假設 1：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其執業生涯的滿意度具有相關性。

醫院藥局藥事人員對其整體執業實體環境滿意度上，與其執業生涯滿意度間具有正相關，即在控制其他變項的情況下，當醫院藥局執業藥事人員對於整體執業實體環境滿意度越高時，則醫院藥局執業藥事人員執業生涯滿意度也會越高($Beta$ 值 = 10.80)。

於其他控制變項中，醫院藥局藥事人員的工作內容類型與其執業生涯滿意度有統計上相關性，即有兼任行政類業務的執業藥事人員的執業生涯滿意度，會比僅執行臨床類執業藥事人員來得低($Beta$ 值 = -5.67)。

表 4-6-2 醫院藥局藥事人員對其實體執業環境感受與其執業生涯滿意度之複迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數	t 值
	Beta 值	標準誤	Beta 分配	
常數	53.318	16.241		3.283***
整體執業實體環境	10.795	1.533	0.507	7.040***
<u>控制變項</u>				
性別	1.491	2.168	0.050	0.688
年齡	0.165	0.206	0.108	0.802
工作內容類型	-5.666	2.232	-0.197	-2.538*
藥事生涯工作總時間	0.015	0.025	0.102	0.581
目前藥事工作總時間	-0.014	0.019	-0.076	-0.739
每月工作天數	-0.571	0.564	-0.071	-1.013
每天工作時數	-0.474	0.947	-0.035	-0.500
學歷參照組：專科				
學歷 1(大學)	-3.317	3.188	-0.110	-1.040
學歷 2(研究所以上)	0.614	3.770	0.018	0.163
醫院層級參照組：地區醫院				
醫院層級 1(區域醫院)	0.576	2.526	0.019	0.228
醫院層級 2(醫學中心)	0.919	2.683	0.032	0.343
藥事收入參照組：30,000-40,000 元				
藥事收入 1(40,001-50,000 元)	-2.448	3.900	-0.083	-0.628
藥事收入 2(50,001-60,000 元)	-2.173	4.086	-0.075	-0.532
藥事收入 3(60,001-70,000 元)	3.059	5.240	0.070	0.584
藥事收入 4(70,001 元以上)	3.428	6.440	0.063	0.532

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

$R^2 = 0.407$

(二) 假設 2：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其欲離職的想法具有相關性。

醫院藥局藥事人員對其整體執業實體環境滿意度上，與其欲離職的想法間具有負相關，即在控制其他變項的情況下，當醫院藥局執業藥事人員對於整體執業實體環境滿意度越高時，則醫院藥局執業藥事人員欲離職的想法就會越低(*Beta* 值 = -13.95)。

表 4-6-3 醫院藥局藥事人員對其實體執業環境感受與其欲離職想法之
複迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數	t 值
	Beta 值	標準誤	Beta 分配	
常數	52.893	41.205		1.284
整體執業實體環境	-13.947	3.963	-0.298	-3.519***
<u>控制變項</u>				
性別	4.064	5.630	0.062	0.722
年齡	-0.592	0.533	-0.175	-1.111
工作內容類型	10.085	5.824	0.159	1.731
藥事生涯工作總時間	-0.034	0.067	-0.103	-0.499
目前藥事工作總時間	0.061	0.052	0.145	1.158
每月工作天數	0.286	1.409	0.017	0.203
每天工作時數	4.374	2.439	0.149	1.793
<u>學歷變項參照組：專科</u>				
學歷 1(大學)	9.809	8.341	0.146	1.176
學歷 2(研究所以上)	2.714	9.878	0.035	0.275
<u>醫院層級參照組：地區醫院</u>				
醫院層級 1(區域醫院)	5.741	6.571	0.086	0.874
醫院層級 2(醫學中心)	4.843	7.013	0.076	0.690
<u>藥事收入參照組：30,000-40,000 元</u>				
藥事收入 1(40,001-50,000 元)	4.353	10.031	0.067	0.434
藥事收入 2(50,001-60,000 元)	-2.399	10.534	-0.037	-0.228
藥事收入 3(60,001-70,000 元)	-3.117	13.642	-0.032	-0.228
藥事收入 4(70,001 元以上)	1.434	17.175	0.011	0.084

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

$R^2 = 0.191$

(三) 假設 3：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其欲縮減工作時數的想法具有相關性。

醫院藥局藥事人員對其整體執業實體環境滿意度上，與其欲縮減工作時數的想法間具有負相關，即在控制其他變項的情況下，當醫院藥局執業藥事人員對於整體執業實體環境滿意度越高時，則醫院藥局執業藥事人員欲縮減工作時數的想法就會越低(*Beta*值 = -16.13)。

於其他控制變項中，醫院藥局藥事人員的工作內容類型與其欲縮減工作時數的想法有統計上相關性，即有兼任行政類業務的執業藥事人員欲縮減工作時數的想法，會比僅執行臨床類執業藥事人員來得高(*Beta*值 = 12.00)。

在醫院藥局藥事人員每天的工作時數與其欲縮減工作時數想法有統計上相關性，當醫院藥局執業藥事人員每天的工作時數越高時，則醫院藥局執業藥事人員欲縮減工作時數想法就會越高(*Beta*值 = 5.49)。

除此之外，醫院藥局藥事人員欲縮減工作時數的想法與其學歷分析方面，大專程度的藥事人員欲縮減工作時數之想法，會比專科程度的藥事人員來得高(*Beta*值 = 16.35)。

表 4-6-4 醫院藥局藥事人員對其實體執業環境感受與其欲縮減工作時
數想法之複迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數	t 值
	Beta 值	標準誤	Beta 分配	
常數	51.935	40.620		1.279
整體執業實體環境	-16.129	3.952	-0.343	-4.081***
<u>控制變項</u>				
性別	7.890	5.598	0.120	1.409
年齡	-0.640	0.526	-0.188	-1.218
工作內容類型	12.000	5.756	0.188	2.085*
藥事生涯工作總時間	0.016	0.066	0.049	0.244
目前藥事工作總時間	0.013	0.052	0.031	0.254
每月工作天數	0.389	1.389	0.023	0.280
每天工作時數	5.488	2.400	0.187	2.287*
<u>學歷變項參照組：專科</u>				
學歷 1(大學)	16.349	8.207	0.241	1.992*
學歷 2(研究所以上)	7.268	9.808	0.093	0.741
<u>醫院層級參照組：地區醫院</u>				
醫院層級 1(區域醫院)	-1.468	6.465	-0.022	-0.227
醫院層級 2(醫學中心)	13.744	6.950	0.213	1.978
<u>藥事收入參照組：30,000-40,000 元</u>				
藥事收入 1(40,001-50,000 元)	-0.820	9.931	-0.013	-0.083
藥事收入 2(50,001-60,000 元)	-6.719	10.371	-0.103	-0.648
藥事收入 3(60,001-70,000 元)	-3.592	13.420	-0.037	-0.268
藥事收入 4(70,001 元以上)	-11.236	16.897	-0.090	-0.665

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

$R^2 = 0.230$

(四) 假設 4：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其工作壓力感受具有相關性。

醫院藥局藥事人員對整體執業實體環境的滿意度上，與其執業壓力的感受間在統計上未達顯著之水準。

於其他控制變項中，在醫院藥局藥事人員的年齡與其壓力的感受有統計上相關性，當醫院藥局執業藥事人員的年齡越小時，則醫院藥局執業藥事人員壓力的感受就會越高(*Beta*值 = -0.86)。

在醫院藥局藥事人員每天的工作時數與其壓力的感受有統計上相關性，當醫院藥局執業藥事人員每天的工作時數越多時，則醫院藥局執業藥事人員壓力的感受就會越高(*Beta*值 = 4.18)。

除此之外，醫院藥局藥事人員壓力的感受與其所屬醫院層級分析方面，醫學中心的執業藥事人員的壓力感受，會比地區醫院的執業藥事人員來得高(*Beta*值 = 10.92)。

表 4-6-5 醫院藥局藥事人員對其實體執業環境感受與其壓力感受之複迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數	t 值
	Beta 值	標準誤	Beta 分配	
常數	42.478	26.387		1.610
整體執業實體環境	-4.026	2.538	-0.136	-1.586
<u>控制變項</u>				
性別	1.014	3.606	0.025	0.281
年齡	-0.859	0.341	-0.401	-2.518*
工作內容類型	2.409	3.730	0.060	0.646
藥事生涯工作總時間	0.044	0.043	0.213	1.018
目前藥事工作總時間	0.027	0.034	0.102	0.800
每月工作天數	0.903	0.903	0.084	1.001
每天工作時數	4.183	1.562	0.225	2.678**
學歷變項參照組：專科				
學歷 1(大學)	1.498	5.341	0.035	0.280
學歷 2(研究所以上)	0.476	6.325	0.010	0.075
醫院層級參照組：地區醫院				
醫院層級 1(區域醫院)	6.167	4.208	0.147	1.466
醫院層級 2(醫學中心)	10.923	4.491	0.271	2.432*
藥事收入參照組：30,000-40,000 元				
藥事收入 1(40,001-50,000 元)	1.801	6.424	0.044	0.280
藥事收入 2(50,001-60,000 元)	-2.872	6.746	-0.071	-0.426
藥事收入 3(60,001-70,000 元)	-2.753	8.736	-0.045	-0.315
藥事收入 4(70,001 元以上)	-1.602	10.998	-0.020	-0.146

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

$R^2 = 0.169$

第五章 討論與建議

本章將總結本研究結果，並加以探討及提出建議。本章共分為五節，第一節為研究主要發現，第二節為假設檢定與其他變項的討論，第三節為研究建議，第四節為研究限制，第五節為結論。

第一節 主要發現

本研究之目的欲瞭解醫院藥局的實體執業環境，對於執業藥事人員在執業上的影響，包括其執業生涯滿意度、欲離職之念頭、欲縮減工作時數的想法，以及執業時的壓力感受。並透過結構式問卷的調查方法，針對對象係以台灣醫院執業藥事人員為分析單位，期能瞭解實體執業環境對於醫院藥事人員執業的影響。

而在最後的研究結果中發現，醫院藥局實體執業環境的確對於醫院藥局藥事人員的執業生涯滿意度、欲離職的意向以及欲縮減工作時數的想法，在統計上達顯著差異之水準且具有影響力。

第二節 假設檢定與控制變項之討論

一、主要研究變項的討論

在本章節裡，分別針對醫院藥局藥事人員整體執業實體環境的感受，對其執業的影響進行探討，預期的研究假設與實際的研究結果如表 5-2-1 所示。

表 5-2-1 本研究預期假設與實際的結果之一覽表

預期假設	實際結果
假設 1：醫院藥局藥事人員對實體執業環境的感受與其執業生涯的滿意度具有相關性。	假設成立 (+)***
假設 2：醫院藥局藥事人員對實體執業環境的感受與其欲離職的想法間具有相關性。	假設成立 (-) *
假設 3：醫院藥局藥事人員對實體執業環境的感受與其欲縮減工作時數的想法具有相關性。	假設成立 (-) **
假設 4：醫院藥局藥事人員對實體執業環境的感受與其工作壓力感受具有相關性。	假設不成立

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

(+)：表兩變項之間具有正相關

(-)：表兩變項之間具有負相關

(一) 假設 1：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其執業生涯的滿意度具有相關性。

在醫院藥局藥事人員對整體執業實體環境滿意度，與其醫院藥局執業藥事人員執業生涯滿意度間具有正相關，即在控制其他變項的情況下，當醫院藥局執業藥事人員對於整體執業實體環境滿意度越高時，則醫院藥局執業藥事人員的執業生涯滿意度也會越高。

本研究中之研究假設結果，指出了醫院藥局藥事人員對實體執業環境感受與其執業滿意度有著顯著的相關，顯示了當今台灣醫院藥局的實體執業環境，是藥事人員執業滿意度上相當重要的一個指標因素。

其他學者針對此部分的相關研究中，亦獲致與本研究相同之研究結果。舉例來說，Wineman(1982)對於實體執業環境研究中的文獻回顧提及，燈光、溫度、噪音等，皆會影響到辦公室員工的作業執行力與工作滿意度，即對於工作實體環境的滿意度與工作執行間有著密切的關係存在。Farrenkopf and Roth(1980)研究指出，實體作業環境中自然光源的有無、看見外界視野的窗戶有無，皆是影響學校教職人員對辦公室中環境滿意度的因素；Barnaby(1980)針對了保險業員工進行實

驗，並指出照明亮度較強的燭光單位下，員工的生產力與準確度上會增加，而員工也會有較良好的工作滿意度、生產力與工作動機。

(二) 假設 2：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其欲離職的想法具有相關性。

在醫院藥局藥事人員對整體執業實體環境滿意度，與其醫院藥局執業藥事人員欲離職的想法間具有負相關，即在控制其他變項的情況下，當醫院藥局執業藥事人員對於整體執業實體環境滿意度越高時，則醫院藥局執業藥事人員欲離職的想法就會越低。

本研究中之研究假設結果，指出了醫院藥局藥事人員對實體執業環境感受與其欲離職的想法有著顯著的相關，顯示了當今台灣醫院藥局的實體執業環境，是藥事人員離職意向上相當重要的一個指標因素。

其他學者針對此部分的相關研究中，亦獲致與本研究相同之研究結果。舉例來說，Herzberg(1959)所提出的雙因子理論中，其中之一因子即是與工作無直接關係，例如與上司、同事之關係、督導方式、薪資、公司行政與政策、工作實體環境等，其稱之為「工作外在因素」，又稱之為「保健因子」。而本研究中實體執業環境即包括了在「保健因子」中，又絕大部分保健因子的影響範圍在工作不滿足所處之連續

體上，保健因子就如同一個人有了健康的身體，就可以免於身體痛苦所帶來的不滿足，亦就是員工基本的保健因子被滿足之後，員工至少才不會感到不滿足(林建煌，民92)，一旦當員工工作不滿足，則會導致產生有離職傾向與想法。楊聿慈(民91)在其研究中，針對台灣前1,000大企業為對象，以組織裡的中、低階管理者為研究對象，發現了作業實體環境與離職傾向呈現負相關，並且在統計上達顯著水準，表示管理者若對保健因子中的作業環境的重要性認同度越高，則離職傾向就會降低。吳武忠(民83)提出了餐旅業員工12項自願性離職原因，其中一項也包括了工作的實體環境。

(三) 假設 3：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其欲縮減工作時數的想法具有相關性。

在醫院藥局藥事人員對整體執業實體環境滿意度，與其醫院藥局執業藥事人員欲縮減工作時數的想法間具有負相關，即在控制其他變項的情況下，當醫院藥局執業藥事人員對於整體執業實體環境滿意度越高時，則醫院藥局執業藥事人員欲縮減工作時數的想法就會越低。

本研究中之研究假設結果，指出了醫院藥局藥事人員對實體執業環境感受與其欲縮減工作時數的想法有著顯著的相關，顯示了當

今台灣醫院藥局的實體執業環境，是藥事人員生產力或產值上相當重要的一個指標因素。

其他學者針對此部分的相關研究中，亦獲致與本研究相同之研究結果。舉例來說，林欽榮(民 89)認為工作倦怠產生的直接原因，可分為生理性原因、心理性原因、工作環境的原因等三方面，而其中之一即是即是所探討的實體作業環境；王敬芷(民 83)針對圖書館員工本研究顯示，工作環境變項可有效預測館員整體工作倦怠 30.44%的變異量；Tausky(1980)研究對於變更醫院護理站座椅之設置，可以成功地減少護理人員於值班時的聊天情況，以及縮減整理報告等時間，無形中強化了護理人員於作業執行時的生產力；在 Rotton, Shats and Standers(1990)研究亦指出當作業環境中的溫度愈低時，受試者行走的步伐速度與頻率就會增快，在比起周遭環境溫度較高時，由此可見得實體環境中的溫度亦可影響員工之產能與效率。

(四)假設 4：醫院藥局藥事人員對實體執業環境(包括：門診調劑、急診調劑、住院調劑、化療調劑、全靜脈營養調劑、製劑、藥庫與辦公行政區域)的感受與其工作壓力感受具有相關性。

醫院藥局藥事人員對整體執業實體環境滿意度上，與其執業壓力的感受間在統計上未達顯著之水準。

Ortmeier and Wolfgang(1991)探討美國四個州登記藥事人員的工作壓力，其將壓力源的研究結果分成三個構面，最大的工作壓力狀況是工作負荷，其次是處理病患的問題，最後則是上司監督和獎勵；曾美容(民93)針對地區與區域級的醫院藥事人員壓力源探討中，主要的三個壓力源分別為：怕調劑錯誤而造成醫療糾紛、怕調劑錯而給病人及藥品更換頻繁，大多為與病患間之關係與工作的負荷量；陳政興(民91)針對臺灣北部醫學中心藥事人員工作壓力與滿意度之相關研究中在所有的壓力源中，前五項依序為：給藥錯誤、病人等候領藥時間太長、等候病人數量太多、參與病房各項臨床醫療服務、醫院對工作量之要求。因此，醫院藥局藥事人員的實體執業環境可能非執業藥事人員工作壓力感受的主要因素。

二、其他控制變項的討論

部分控制變項在本研究的統計分析達顯著相關性。本研究發現，有兼任行政類業務的執業藥事人員欲縮減工作時數的想法，會高於僅執行臨床類執業的藥事人員，此可能是當藥事人員的工作負荷量越繁雜，除了要負責臨床藥事業務，還要兼任藥局內部的行政管理，相對於單純的僅需負責臨床藥事業務，自然會期望能減少於醫院藥局藥事的執業時數。

而醫院藥局藥事人員在每天工作時數多寡，與醫院藥局執業藥事人員欲縮減工作時數想法和醫院藥局執業藥事人員壓力的感受具有正相關，此可能是當執業藥事人員的工作時數越長時，自然越會有縮減藥事工作時數的想法、與生理及心理上的壓力感受產生。

另外，在醫院藥局藥事人員的學歷方面，大專程度的藥事人員欲縮減工作時數的想法，會高於專科程度的藥事人員。而本研究結果與陳淑蘭(民 91)針對國小教師參與學校行政工作意願之研究結果相類似，即學歷較低者之工作意願相較於學歷較高者強烈，其可能是因為學歷較低者因意識到自身的學歷不如人、若又經驗上沒比其他人多，就會比較肯吃苦耐勞、願意犧牲私人的時間，接受醫院藥局的安排與調配；且通常學歷較低者的給薪也較低，因此學歷較低者的工作意願會顯得比較高。

於醫院藥局藥事人員的年齡上，對於醫院藥局執業藥事人員壓力感受具有負相關，即年齡越小，則壓力之感受程度越大，此研究結果與鄭文慶(民92)和藍豔柔(民93)分別針對北區臨床藥師與地區醫院以上的醫務社會工作者，所進行相關工作壓力之研究，有相同的研究結果，即工作壓力感受皆會因年齡而有顯著之差異。而這也可能與一般人的認知相似，即七年級生草莓族工作新生代最大的共通缺點即是抗壓性低(藍麗娟，民92)。

在醫院藥局藥事人員的醫院層級方面，對於醫院藥局執業藥事人員壓力的感受，醫學中心的藥事人員會高於地區醫院的藥事人員。通常在一般情況醫院層級越高者的執業藥事人員所感受的壓力，會大於層級較低之醫院，此結果與曾美容(民93)對於醫院藥局藥師所做的壓力探討結果近似，即層級越高的醫院，相對的執業藥師壓力感受就越大相一致。

第三節 研究建議

一、對醫院管理者的建議

雖然在現行的健保政策這條路上，醫院當今僅能儘量的開源節流，要期望醫院能大刀闊斧來改善目前藥事人員的實體執業環境其實並不可行，然可以利用前述的研究結果中，以科學客觀的方式來加以修正改善藥事人員的實體執業環境。

(一) 提升藥事實體執業環境之水準

從Williams等人(2001)的研究發現，顯示在基層醫師的執業滿意度上，與其欲離職之想法以及縮減工作時數的念頭，明顯的呈現負向之關係，且於統計上皆達到顯著之水準，即表示當執業的滿意度越高時，則欲縮減工作時數與欲離職的念頭就會越低；而國內的曾倩玉(民84)對國際觀光旅館員工的研究調查，亦都得到相同的結果，即工作滿足感越低的員工，其離職意願越高；鄭文慶(民92)針對台灣北部醫學中心與區域醫院等級之醫院藥事人員進行工作滿足與工作壓力之研究，亦發現兩者間存在顯著的負向關係。

由以上之相關研究顯示了離職意願、縮減工作時數之想法、與工作壓力之感受，幾乎皆與執業的滿意度之間呈現出顯著的負向關係，而在本研究中，醫院藥局藥事人員的整體執業實體環境，與醫院藥局執業藥事人員執業生涯滿意度達顯著的正相關，顯示整體執業實體環

境對解釋醫院藥局執業藥事人員執業生涯滿意度，已具相當程度之效果。

因此對於醫院藥局整體執業實體環境應該做適度的改善，本研究利用醫院藥局藥事人員對醫院藥局八項實體執業環構面滿意度分數的描述性分析(詳見附錄一)中，找出醫院藥局藥事人員實體執業環境滿意度平均分數較低的實執業環境子題項，來作為各醫院藥局優先執行改善之參考。

針對醫院藥局藥事人員的調劑實體執業環境，其中在門診、急診、住院與化療調劑實體執業環境中，應優先加以重新考量並改善之處為「調劑室內藥事器械運作時所發出的聲響」、「調劑室內調劑台的空間擺設」、「調劑室內調劑台的功能規格」以及「調劑室內藥事器械的擺設位置」；而於全靜脈營養調劑實體執業環境中，應優先加以考量改善之處為「全靜脈營養調劑室內的院內廣播聲」、「全靜脈營養調劑室內的音樂播放聲」、「全靜脈營養調劑室內的內線電話或手機鈴響聲」以及「全靜脈營養調劑室內的藥事器械設備所發出的聲響」。

針對醫院藥局藥事人員的製劑實體執業環境中，應優先加以重新考量並改善之處為「製劑室內製劑台的空間擺設」、「製劑室內製劑台的功能規格」以及「製劑室內藥事器械的擺設位置」。

針對醫院藥局藥事人員的藥庫實體執業環境中，應優先加以重新考量並改善之處為「藥庫空間規劃」、「藥庫中的空氣品質」以及「藥庫中的光線明亮度」。

針對醫院藥局藥事人員的內部辦公行政區域中，應優先加以重新考量並改善之處則為「辦公室的空間格局」、「辦公室的裝潢擺設傢俱色彩度」以及「辦公室的造景擺飾」。

若能從以上本研究所得之初步資訊，來針對醫院藥局整體執業實體環境實質上的改善，使得每位醫院藥局的藥事人員皆能滿足、享受在工作其中，並從容自在的執行藥事工作，自然方能降低醫院藥局藥事人員的流動率、曠職率等，在如此正向的良性循環下，一方面減輕醫院如人員招募、甄選、訓練等人事花費等過多不必要的成本開支，與藥事人員經常流動、不穩定的無謂藥事風險和醫療糾紛，另一方面，也才能真確落實現已幾乎成為每家醫院中心思想的「視病猶親」四字。如此，實則對於病患的生命健康與醫院的聲譽而言，才是一帖真正保障與維護的良方。

(二) 針對藥事人員人口特徵學安排藥事職務

於前述第四章的研究結果，從一開始的描述性統計中，發現了人口特徵學裡的性別，不論是在對於醫院藥局中各執業環境的滿意度、或者是整體的執業生涯滿意度上，在統計上幾乎皆有達顯著的差異

(表 4-3-2 與表 4-4-2)，此與 Campbell(1979)針對校園之學生以及 Messing and Reveret(1983)針對在加拿大魁北克省從事漁獲加工業的勞工之研究中有相同的結果，而這也與一般人印象中女性相較於男性，更加的重視外在周遭的實體環境不謀而合；此外，在年齡上，不同的年齡群對於執業滿意度亦達顯著水準之差異(表 4-4-2)；而在藥局中各個不同的執業環境下的滿意度，亦有分數高低的差異(表 4-3-1)。

另外，本研究中亦發現在醫院藥局藥事人員的年齡、每日工作時數的多寡、工作內容類型、學歷方面，以及所屬醫院層級方面等等的控制變項，與醫院藥局藥事人員欲縮減時數想法與壓力的感受具有相關性。

醫院管理者也許可以嘗試尋找增加藥事人員普遍執業滿意度的捷徑，來適時的安排配置或轉換輪調藥事人員之執業環境，期望以增加整體藥事人員的執業生涯滿意度。另外，針對新進或較年輕的藥事人員，事先給予其正確的醫學與藥學的倫理觀念，灌輸其所從事的一項神聖而偉大的救人事業，相當具有意義與不凡的人生價值，並以積極具建設性的態度來教育與傳承，使其能順利融入醫院藥局特有的組織文化、適應並享受組織整體的氣氛環境。

而針對女性藥事人員，則盡量能安排在較良善之藥事實體執業環境中執行藥事職務，包括有明亮合宜的燈光光線、溫度適中、濕度控

制得宜的執業空間；平整有規劃的調劑台；整體的整齊度與清潔度的持續監督；甚至必要時對於藥事執業空間中，可能產生擾人噪音的相關器械設備與私人用品等進行控管；以及與等候領藥的民眾間有適當的區隔與規劃等等，以增加其對於藥事執業上的整體滿意度。就本研究而言，全靜脈營養調劑執業環境、化療調劑執業環境、製劑執業環境等環境滿意度較高的實體執業環境(見表 4-3-1)，是較適合女性藥事人員執業之實體環境。

對於工作內容需兼任行政管理事務、或者是身處醫院層級較高的藥事人員，因其之工作負荷量皆較一般執業藥事人員來的多且繁重，所以其實可以針對這些藥事人員給予較優渥的藥事收入、福利津貼或者是某些特有獨享之禮遇(如：支配權、配給私人空間、有區別的服飾穿著、專屬車位等)，以彌補沈重的執業負荷量。

二、對後續研究者的建議

(一) 找出最佳醫院藥局實體執業環境模式

在本研究中得知證實實體執業環境對於藥事人員在執業滿意度、工作意願上具有重要且有意義的影響，尚無法提供實際上醫院藥局藥事人員整體執業環境的最佳模式，此可能還需牽涉到組織行為、建築學或審美學等方面的專門技能與知識，僅能留待後續相關專業領域的努力與進一步的整合。

(二) 研究變項的擴張

曾有 Samuelson and Lindauer(1976)等學者發現利用刺激尋求量表(Zuckerman Sensation Seeking Scale)，測驗分數較高者，其對於不潔或凌亂的環境的容忍度較高，顯示一個人的人格特質，亦會影響其對外在實體環境之感受。然而本研究因種種因素未能進一步來探討藥事人員的人格特質因素，對於實體執業環境與工作滿意度、工作意願、與工作壓力間不等程度的影響。

第四節 研究限制

由於受個人、環境等不可抗拒之內、外在因素影響，將會造成研究上某種的限制產生，而本研究中亦有相當的受限而使得結果無法趨近完美、真實呈現，除了最基本所受到的人力、財力與時間等因素的限制之外，尚有以下幾點的研究限制：

一、本研究僅針對 Hutton and Richardson「醫療照護基架」中的「員工構面」進行研究，未能進一步來探討其餘的以病患為出發點的構面、以及以病患與員工交互作用為出發點的構面之影響，有待後續研究者繼續深入研究。

二、本研究雖經樣本代表性分析無達顯著之水準差異(表 4-1-2)，即亦研究的樣本中與實際母群體間的特性無顯著之差異，但問卷在整體上的回收率並不高，因此對整個研究結果可能產生無法預期之影響，使得研究的品質受無法盡善盡美。

第五節 結論

本研究之目的欲瞭解醫院藥局的實體執業環境，對於執業藥事人員在執業上的影響，包括了執業生涯滿意度、欲離職之念頭、欲縮減工作時數的想法，以及執業時的壓力感受。並透過結構式問卷的調查方法，針對對象係以台灣醫院執業藥事人員為分析單位，期望能瞭解實體執業環境對於醫院藥事人員執業的影響。並以描述性統計、獨立樣本 t 檢定、變異數分析、皮爾森相關係數、因素分析、複迴歸分析統計方法來分析。

而在最後的研究結果中發現，醫院藥局實體執業環境的確對於醫院藥局藥事人員的執業生涯滿意度、欲離職之念頭以及欲縮減工作時數的想法，在統計上達顯著差異之水準且具有影響力。

在未來的相關研究仍然有可以改進的空間，如因本研究收案受限於時間的不允許，所採取之資料皆為橫斷面的資料，在後續推論上有時間點的限制，且回收樣本數量略嫌不足，而使得研究結果的應用受到部分限制。



參考文獻

一、英文部分

- Andrus, D. "Office Atmospherics and Dental Service Satisfaction" *Journal of Professional Services Marketing*, Vol. 1, No. 4, pp. 77-85, 1986.
- Baker, J., Berry, L.L. and Parasuraman, A. "The Marketing Impact of Branch Facility Design" *Journal of Retail Banking*, Vol. 10, No. 4, pp. 33-42, 1988.
- Barnaby, J.F. "Lighting for Productivity Gains" *Lighting Design and Application*, pp. 20-28, February 1980.
- Booms, B.H. and Binter, M.J. "Marketing Services by Managing the Environment" *Cronell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 23, pp. 35-39, May 1982.
- Bitner, M.J. "Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees" *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 2, pp. 57-71, 1992.
- Bitner, M.J. "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses" *Journal of Marketing*, Vol. 54, No. 2, pp. 69-82, 1990.
- Campbell, D.E. "Interior Office Design and Visitor Response" *Journal of Applied Psychology*, Vol. 64, No. 6, pp. 648-653, 1979.
- Davis, T.V. "The Influence of the Physical Environment in Office" *Academy of Management Review*, Vol. 9, No. 2, pp. 271-283, 1984.
- Evans, G.W. and Jacobs, S.V. "Air Pollution and Human Behavior" *Journal of Social Issues*, Vol. 37, No. 1, pp. 95-125, 1981.
- Farrenkopf, T. and Roth, V. "The University Faculty Office as an Environment" *Environment and Behavior*, Vol. 12, No. 4, pp. 467-477, 1980.
- Henderson, D., Hamernik, R.P. and Hynson, K. "Hearing loss from stimulated work-week exposure to impulse noise" *The Journal of the Acoustical Society of America*, Vol. 65, No. 5, pp. 1231-1237, 1979.
- Herzberg, D., Mausner, B. and Snyderman, B. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley. 1959.

- Hutton, J.D. and Richardson, L.D. "Healthscapes: The Role of the Facility and Physical Environment on Consumer Attitudes, Satisfaction, Quality, Assessments, and Behaviors" *Health Care Management Review*, Vol. 20, No. 2, pp. 48-61, 1995.
- Kotler, P. "Atmospherics as a Marketing Tool" *Journal of Retailing*, Vol. 49, No. 4, pp. 48-64, 1973.
- Louis, H. and Associates. *The Steelcase National Study of Office Environment*. Grand Rapids, MI: Steelcase, Inc., 1980.
- Mehrabian, A. and Russell, J.A. *An Approach to Environmental Psychology*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, 1974.
- Messing, K. and Reveret, J.P. "Are Women in Female Jobs for Their Health? A Study of Working Conditions and Health Effects in the Fish-Processing Industry in Quebec" *International Journal of Health Services*, Vol. 13, No. 4, pp. 635-647, 1983.
- Milliman, R. "Using Background Music to Affect the Behavior of Supermarket Shoppers" *Journal of Marketing*, Vol. 46, pp. 86-91, Summer 1982.
- Milliman, R. "The Influence of Background Music on the Behavior of Restaurant Patrons" *Journal of Consumer Research*, Vol. 13, pp. 286-289, September 1986.
- Ortmeier, B.G. and Wolfgang, A.P. "Job-related Stress: Perceptions of Employee Pharmacists" *American Pharmacy*, Vol. 31, No. 9, pp. 635-639, 1991.
- Reifman, A.S., Larrick, R.P. and Fein, S. "Temper and Temperature on the Diamond: the Heat-aggression Relationship in Major League Baseball" *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 17, No. 5, pp. 580-585, 1991.
- Rotton, J., Shats, M. and Standers, R. "Temperature and Pedestrian Tempo: Walking without Awareness" *Environment and Behavior*, Vol. 22, No. 5, pp. 650-647, 1990.
- Samuelson, D.J. and Lindauer, M.S. "Perception, Evaluation, and Performance in a Neat and Messy Room by High and Low Sensation Seeker" *Environment and Behavior*, Vol. 8, No. 2, pp. 291-306, 1976.

- Shostack, G.L. "Breaking Free Form Product Marketing" *Journal of Marketing* Vol. 41, pp. 73-80, April 1977.
- Sundstrom, E., Bell, P.A., Busby, P.L. and Asmus, C. "Environmental Psychology: 1984-1994" *Annual Review of Psychology*, Vol. 47, pp. 485-515, 1996.
- Sundstrom, E. and Sundstrom, M.G. *Work Places*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1986.
- Tausky, C. "Prediction in Applied Setting" *Journal of Applied Behavior Science*, Vol. 16, pp. 230-233, 1980.
- Valarie, A.Z. and Bitner, M.J. *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill, 1996.
- Williams, E.S., Konrad, T.R., Scheckler, W.E., Pathman, D.E., Linzer, M., McMurray, J.E., Gerrity, M. and Schwartz, M. "Understanding Physicians' Intentions to Withdraw from Practice: the Role of Job Satisfaction, Job Stress, Mental and Physical Health" *Health Care Manage Review*, Vol. 26, No. 1, pp. 7-19, 2001.
- Wineman, J.D. "Office Design and Evaluation" *Environment and Behavior*, Vol. 14, No. 3, pp. 271-298, 1982.

二、中文部分

毛義方、陳美蓮、陳秋蓉、葉文裕、楊冠洋、陳豔菁、何俊傑、黃如璋、吳肖琪、鄭淑芳，”作業環境溫度與勞工疲勞狀況研究”，勞工安全衛生研究季刊，第4卷，第1期，第1-11頁，民85年。

王敬芷，”台灣地區公共圖書館工作環境與館員工作倦怠之研究”。臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，民83年。

吳武忠、黃薰嫻，”國際觀光旅館職業前程管理與工作滿足之相關研究”，交通建設，第43卷，第9期，第19-27頁，民83年。

林欽榮，企業心理學。台北市：楊智文化，民89年。

林建煌，管理學，台北市：智勝，民92年。

林麗梅，”廢紙回收再製廠勞工噪音暴露對聽力與DNA的損傷”。中國醫藥大學環境醫學研究所碩士論文，民92年。

邱政浩，量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析，台北市：五南，民91年。

徐振傑，”如何孕育優秀的下一代：建立優生的家居和工作環境（2）”，嬰兒與母親，第237期，第125-127頁，民85年。

許榮麟，”工作環境與不孕症的關係”，嬰兒與母親，第262期，第62-70頁，民87年。

陳淑蘭，”國民小學教師參與學校行政工作意願之研究”。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，民91年。

陳香蓉，”醫院行政人員之壓力反應與組織承諾探討”。台北醫學院醫學研究所碩士論文，民90年。

陳政興，”台灣北部醫學中心藥師工作壓力與工作滿意度之相關研究”。東華大學企業管理學系碩士論文，民90年。

曾美容，”醫院藥師壓力源與壓力反應的探討”。雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文，民93年。

曾倩玉，”國際觀光旅館員工工作滿足、工作績效與離職傾向關係之研究”。銘傳大學管理科學研究所碩士論文，民84年。

張淑如、陳秋蓉、趙寶強、潘致弘、邱士剛，”勞工聽力常模值之研究”，勞工安全衛生研究季刊，第9卷，第2期，第199-209頁，民90年。

楊聿慈，”保健因子、個人因素與離職傾向關聯性研究”。中原大學企業管理研究所碩士論文，民91年。

裘茗茗，”醫院內的職業傷害”，榮總護理，第15卷，第4期，第428-434頁，民87年。

歐季金，”由服務傳送系統探討服務接觸、顧客消費後反應與顧客特徵關係之研究~以小型商務旅館為例”。東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文，民92年。

鄭文慶，”北部地區醫院臨床醫師工作壓力與工作滿足之研究”。銘傳大學管理科學研究所在職專班碩士論文，民92年。

謝寶媛，”從服務接觸談圖書館之服務環境管理”，大學圖書館，第1卷，第4期，第31-51頁，民86年。

藍麗娟，”職場工作世代大調查：五年級生 vs.工作新世代”，CHEERS 雜誌，第34期，第1-7頁，民92年。

藍豔柔，”醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究”。東海大學社會工作學系碩士論文，民93年。

龔聖雄，”國際觀光旅館服務失誤關鍵影響因素之研究”。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文，民91年。