

摘要

世界衛生組織針對職場提出建議，提倡推動職場健康促進以改變員工健康及提昇企業品質。醫療執業環境屬於高度分工且複雜性高，面對多變的醫療環境，員工的工作壓力更甚以往，因而減損員工的健康生產力，且所產生的職業倦怠對組織而言有負面影響。在醫院裡，行政人員非一線人員，但所負責的業務繁雜，舉凡批掛、申報、驗收、採購等，其工作壓力、健康生產力減損、職業倦怠等值得關注，此外，過去在醫療機構內所作的相關研究其研究對象或樣本多數以醫護人員為主，鮮少關注醫療行政人員。本研究目的在探討醫院行政人員的工作壓力及健康生產力減損對職業倦怠的影響。以雲林縣某區域教學醫院為研究的實施場域，該個案醫院共計兩個院區之醫療行政人員為研究對象，透過文獻探討發展問卷並以紙本問卷的方式實施。共發出 180 份問卷，實際回收 120 份，剔除無效問卷後有效回收率為 66.7%。

結果發現，模式整體解釋力為 46%，工作壓力與健康生產力減損呈正向相關，健康生產力減損與職業倦怠呈正向相關，工作滿足與職業倦怠呈負向相關，員工關懷與職業倦怠呈負向相關。意即，員工關懷的相關管理措施有助於緩解職業倦怠的情形，同時，增強行政人員的工作足與減少工作壓力有助於緩解職業倦怠感並幫助減少健康生產力減損。透過本研究的實施，有助於了解行政人員是否存在健康生產力減損與其程度及職業倦怠的相關因素，除提供給所有醫院當以病人為中心的安全就醫環境，對於管理上之因應，亦不忘給予行政人員的安全健康職業環境。

關鍵詞：醫院行政人員、工作壓力、健康生產力減損、員工關懷、工作滿足、職業倦怠