

台灣營養師工作壓力、工作滿意度、職業倦怠 和離職傾向之現況與相關性

賴苡汝¹ 廖梨伶² 謝藍琪³ 李貞慧^{4,*}

目標：本研究旨在瞭解台灣營養師工作狀態和離職傾向之現況，並分析其工作狀態和離職傾向之關係。**方法：**採線上問卷調查，全國共有424名執業中營養師志願參與本研究，研究工具包括「職業壓力指標第二版」和「職業倦怠量表」中文版及個人資料問卷，資料分析方法為描述性統計和多元階層迴歸分析法。**結果：**(1)營養師工作壓力平均總分為166.3分(SD= 31.37)，工作滿意度平均總分為43.1分(SD= 11.44)，職業倦怠表現為高度情緒耗盡(Mean= 29.21, SD= 10.75)、中度去人格化(Mean= 9.09, SD= 6.83)和中度個人成就(Mean= 34.06, SD= 7.80)，屬於職業倦怠高危險群；且僅18.9 %營養師從未有離職想法。(2)所有變項可解釋營養師離職傾向之總變異量為44.4%，背景變項、工作壓力、工作滿意度、職業倦怠各子構面在逐層控制下，單獨對營養師離職傾向之解釋力達3.6%、15.6%、23.0%及2.3%，所有預測變項中，以工作滿意度具最大預測力。**結論：**相較其它職業及國外營養師之研究結果，台灣營養師工作狀態表現相對較差，有鑑於其對離職傾向之重要影響，提升營養師工作滿意度，乃營養師人力資源管理之重要課題。(台灣衛誌 2014；33(6)：609-619)

關鍵詞：工作壓力、工作滿意度、職業倦怠、離職傾向、營養師

前 言

為全民營養健康把關乃營養師工作職責，營養師提供之專業服務，包括營養評估、營養諮詢照護、飲食設計及膳食供應監督管理等。隨著資訊蓬勃發展，全民認知意識抬頭，營養知識及飲食文化日益更新，營養師的工作領域不再侷限於醫院，亦拓展深

入學校及社區，積極推展疾病預防、治療及營養健康促進等任務。

醫院及學校為目前台灣營養師執業之兩大主要場域。目前台灣醫院營養師，依工作內容主要分為供膳管理營養師及臨床營養師，供膳管理營養師主責病患膳食設計及供膳監督管理，臨床營養師主責病患營養評估及營養諮詢照護，另社區營養教育、教學研究及其他行政工作等，則多由供膳管理營養師及臨床營養師共同負責。相關研究指出，近年美國醫院營養師面臨不斷變化的醫療環境，醫院評鑑制度持續改變評核標準，要求更高水平的臨床營養照護，包括營養篩選及評估的時程、跨領域照護計畫、維持營養師的專業素養、品質改善行動及聚焦於提高病患照護成果等，致使臨床營養師專業責任持續增加[1]，台灣及其他先進國家亦然，另隨著全民健保給付制度的改變，醫療機構更

¹ 義守大學營養學系

² 義守大學健康管理學系

³ 高雄市立聯合醫院營養室

⁴ 臺北市立聯合醫院和平婦幼院區營養科

* 通訊作者：李貞慧

聯絡地址：台北市中正區福州街12號

E-mail: a1235@tpech.gov.tw

投稿日期：103年8月13日

接受日期：103年11月21日

DOI:10.6288/TJPH201433103078

著重醫療成本管理，非醫師人力相關成本之精簡，亦成為提升醫療機構經營績效之途徑。醫院管理者一方面嚴控人力相關成本預算，一方面又為達評鑑標準，要求最高的照護品質，營養師須負責膳食設計與供膳管理、臨床營養照護及社區營養教育，亦需進行教學研究工作，更因支援性人力縮減，致使營養師必須負責更多行政工作[2]。

台灣學校營養師的首要工作應是膳食設計、供膳管理及全校師生之營養教育，相關資料顯示，雖然中小學營養師主要扮演的角色，包括膳食規劃執行及行政管理工作，但執行行政管理的時間最多[3]，學校營養師須負責處理過多非營養專業之行政工作，導致其專業價值無法獲肯定，缺乏工作成就感，深為學校營養師之困擾，進而降低其工作滿意度。

各執業場所的營養師都面臨須負責多重工作角色的問題，工作壓力及負荷日益繁重，相關研究發現，長期處於工作壓力下，會降低工作效率，可能引發身體或心理疾病，不僅會對個人的身心健康與工作滿意造成負面影響，亦可能造成工作組織和服務對象的損失[4]。而工作滿意度是一個人的主觀知覺，尤其會受個人期望的影響，而主觀知覺亦會受到客觀環境影響，例如組織的管理方式等。國外相關研究發現，醫院營養師因接受高難度照護個案的轉介、或參與其營養照護工作、因醫院擴增營養諮詢服務的專業需求，或因減少執行非營養專業之工作等，都能增加其工作滿意度[2]。Maslach等人提出職業倦怠理論包含情緒耗盡、去人格化及個人成就三層面，情緒耗盡主因為工作量超出負荷或角色衝突，當個人耗盡情感，去人格化則會反應出負面或過度脫離人際互動的狀況，進而在工作上缺乏情緒表現與想法。而個人成就缺乏，則會產生無法勝任工作知覺，或對於工作成果感到不滿意，造成缺乏自我效能的感受、感到無法達到工作要求、缺乏社會支持，及缺乏發展個人專業能力的機會[5]。職業倦怠常具體表現為個人對工作的對象喪失同情、所謂尊重與積極的感覺，以及工作者對其服務對象、同事、主

管及組織表現退縮與疏離，甚而可能導致工作生產效率降低、工作滿意度降低及離職傾向增高等狀況[6]。離職傾向是指個人對於目前的工作狀態或環境感到不滿意，想要離開其工作崗位之意願性，研究發現工作壓力、工作滿意度、身心健康狀態與離職傾向有顯著關係[6,7]。離職傾向增高，組織間人員異動頻率增加，以經濟效益而言，人力薪資直接成本的降低或許明顯可見，然新舊人員工作無法妥當銜接，聘用兼職人員暫代或取代出缺等因素，造成有形間接成本可能被隱藏或忽略，如生產力下降、工作效率降低和組織團隊素質降低等；若以醫療照護品質而言，醫護人員異動頻繁，可能致使醫療照護之質量降低、異常事件出錯率增高，對病患而言，甚而導致缺乏照護的連續性，影響病患安全及權益[8]。

隨著全民健康營養照護的受重視，營養師工作內容及負荷日益繁重，而營養師執業是一面對服務對象的助人工作，需高度的人際互動與情緒負擔，是容易產生職業倦怠的高危險群[9]。國內外已有諸多研究，針對醫事專業技術人員之工作壓力、職業倦怠及身心健康進行探究[7,9-13]，然而國內尚無研究針對營養師之工作狀態及離職傾向進行探討，也因而未能針對營養師之工作職責或角色功能進行調整。本研究以各場域營養師為對象，探討營養師之工作壓力、工作滿意度、職業倦怠和離職傾向之現況與關係，以提供組織管理者，在制定組織經營、人力編制和薪資福利等相關制度時，作為實證參考之依據。

材料與方法

一、研究對象

本研究設計為橫斷面調查研究，研究對象為全國執業中營養師，根據衛生福利部公共衛生資訊資料顯示(2012年10月上網)，2012年10月全國執業中之營養師共2,701人，本研究採用線上問卷調查，透過全國各營養師公會轉發本調查研究之訊息，邀請有意願參與本研究之營養師上網填寫問卷，調

查期間為2012年11月~12月，共計424位營養師參與本研究(回應率15.7%)。因回應率偏低，本研究並以2014年8月中華民國營養師公會全國聯合會之會員業態分析資料，進行研究樣本與母群體之社會人口學特性分析。本研究經義守大學醫學倫理委員會審查通過，所有參與研究者皆為志願參與。

二、研究工具

本研究為能與其它醫事專業技術人員之工作狀態進行比較，在研究工具上多使用國內外通用的結構式量表，內容分為五部分：

- (一) 工作壓力：採用陸洛等人「職業壓力指標第二版」中文版量表(Occupational Stress Indicator 2, OSI-2)中的壓力感受量表[10]，測量工作負荷、人際關係、工作家庭平衡、管理角色、個人責任、工作瑣事、上司賞識及組織氣氛等八種工作壓力來源，共40題，以從1分(非常肯定不是壓力)到6分(非常肯定是壓力)的Likert六點量表測量，總分愈高表示所感受到之工作壓力愈大。
- (二) 工作滿意度：採用陸洛等人之「職業壓力指標第二版」中文版量表中的工作滿意量表[10]，此量表包含工作本身和組織滿意二大層面，共12題，以從1分(非常不滿意)到6分(非常滿意)的Likert六點量表測量，總分愈高表示工作滿意度愈高。
- (三) 職業倦怠：採用陸洛等人之職業倦怠量表(Maslach Burnout Inventory, MBI)中文版[10]，此量表內容分為情緒耗盡、去人格化及個人成就三個層面，共22題，以從0分(從未感覺)到6分(每天)的Likert七點量表測量發生頻率，情緒耗盡和去人格化分數愈高，代表職業倦怠程度愈高；個人成就分數愈高則代表職業倦怠程度愈低。情緒耗盡、去人格化及個人成就三個層面滿分依序為54分、30分和48分，根據Maslach等人之分類標準[5]，若情緒耗盡得分 ≥ 27 、去人格化得分 ≥ 13 、個人成就得分 ≤ 31 ，則屬

於高度職業倦怠；若情緒耗盡得分介於17~26、去人格化得分介於7~12、個人成就得分介於32~38，則屬於中度職業倦怠；若情緒耗盡得分 ≤ 16 、去人格化得分 ≤ 6 、個人成就得分 ≥ 39 ，則屬於低度職業倦怠。

- (四) 離職傾向：以Likert五點量表測量離職傾向的發生頻率，由1分(從不會)到5分(幾乎總是會)五個選項進行測量，分數愈高則代表離職傾向程度愈高。
- (五) 基本資料：即研究對象之背景變項，包括年齡、性別、婚姻狀況、是否有子女、教育程度、工作地點(分北、中、南、東四區)、工作場域(分醫院、學校及其它)、平均月收入等。

OSI-2和MBI為國內外廣為應用之標準化工具，信效度均已獲肯定，本研究再次以Cronbach's α 係數判斷各研究工具之內部一致性信度，結果工作壓力各層面 α 值為0.65~0.90，整體的 α 值為0.96，工作滿意度各層面 α 值皆為0.91，整體的 α 值為0.938，職業倦怠各層面 α 值為0.82~0.89，顯示各量表具有良好之內部一致性。

三、資料分析

資料以PASW Statistics 18進行統計分析。以描述性統計分析研究對象背景變項、工作狀態和離職傾向之現況調查結果；以多元階層迴歸分析(multiple hierarchical regression analysis)，瞭解研究對象的工作狀態對離職傾向的預測情形，以離職傾向為效標變項，預測變項包括工作壓力、工作滿意度和職業倦怠各層面共13個變項。模式一先投入研究對象背景變項，以控制其在工作狀態對離職傾向預測關係之干擾，此模式中投入之背景變項包括：年齡、性別、婚姻狀況、是否有子女、教育程度、工作地點、工作場域和平均月收入等，除了年齡之外，均為類別變項，在進行迴歸分析前已先轉化為虛擬變項。由於工作年資與年齡具高度相關性($r=0.93$, $p<.01$)，考量共線性問題，故未納入背景控制變項。模式二投入工作壓力八個

層面變項，模式三再投入工作滿意度二個層面變項，模式四再投入職業倦怠三個層面變項。執行迴歸分析前先以Pearson積差相關分析，檢視預測變項間是否具高度相關性，並檢視變項間是否具共線重合問題。統計分析以 $p<.05$ 為達統計顯著水準。

結 果

一、研究對象基本資料

研究樣本與母群體特性資料分析如表一，平均年齡為34歲，約93%為女性，未婚和已婚約各佔一半，以無子女者為多數(61.6%)，研究所以上學歷約佔四成(37.7%)，工作地點分佈於北部、中部、南部和東部之比例分別為36%、22%、35%和7%，而主要工作場域為醫院和學校，各佔54%和29%，將近45%營養師平均月薪在三萬五千元(含)以下。與母群體相較，本研究樣本平均年齡較母群體少2.8歲、教育程度較高(具研究所以上學歷者較母群體高13.8%)、工作地點位於南部和東部之比例稍多，在工作場域分佈上，本研究樣本與母群體之比例則相近。

二、營養師工作狀態與離職傾向現況

由表二可知，營養師之工作壓力平均總分為166.3分，單題平均值為4.16，屬於中高程度工作壓力，最主要之壓力來源為「個人責任」、「工作負荷」和「人際關係」。工作滿意度平均總分為43.1分，單題平均值3.59，屬於中等程度工作滿意度，而對「工作本身」之滿意度較「組織」滿意度高。職業倦怠依Maslach等人分類標準進行分析，結果「情緒耗盡」平均總分為29.2分，單題平均為3.25，屬於高度職業倦怠；而「去人格化」平均總分為9.1分，單題平均為1.82分，屬於中度職業倦怠；「個人成就」平均總分為34.1分，單題平均為4.26分，屬於中度職業倦怠。

在離職傾向方面發現有約二成比例經常或總是想離職，另外四成營養師偶爾會想離職。只有低於二成營養師從來不會想離職。

換算成得分，其單題平均值為3.02分。

三、營養師離職傾向預測因子

本研究以階層迴歸分析方法，為能依序由營養師個人之工作壓力、工作滿意度至職業倦怠探討不同層面因素對其離職傾向之影響，因此於分析模式中，在模式一控制背景因素後，依序放入此三個預測變項，再建立三個模式，表三為所有變項之積差相關係數矩陣，相關係數最大者為0.756，無高度相關造成變項間共線重合問題，迴歸分析結果摘要如表四。

模式二之預測變項和效標變項達統計顯著水準，F值為5.552($p<.001$)，工作壓力八個層面與控制因素整體之解釋變異量達18.4%，其中工作壓力八個自變項，能聯合預測營養師離職傾向15.6%之變異量($\Delta R^2=.156$, $\Delta F=10.105$, $p<.001$)。工作壓力八個層面中，以「人際關係」之預測力最好，迴歸係數(β 值)為.195 ($t=2.550$, $p<.05$)，「管理角色」和「上司賞識」 β 值分別為-.161 ($t=-2.142$, $p<.05$)和.156 ($t=2.488$, $p<.05$)，對於離職傾向之預測力亦達統計顯著水準。由此得知，對營養師而言，感受到來自人際關係的挑戰性愈高，及承受對晉升、未來發展等不確定性之壓力愈大時，其離職傾向愈高，而值得關注的是，承擔管理壓力愈低的營養師，反而離職傾向愈高。

將模式二再加入工作滿意度二個變項後成為模式三，模式三同樣達統計顯著水準，F值為14.529($p<.001$)，整體之解釋變異量達42.4%，投入工作滿意度二個變項後，對於離職傾向增加之解釋力為23% ($\Delta R^2=.230$, $\Delta F=84.559$, $p<.001$)，其中「工作本身」和「組織」兩個變項都具有良好之預測力， β 值分別為-.300 ($t=-5.250$, $p<.001$)和-.287 ($t=-4.713$, $p<.001$)，而原達顯著水準的人際關係、管理角色和上司賞識都不具預測力，反而工作負荷變成預測因子， β 值為.133 ($t=2.117$, $p<.05$)，此結果顯示，當營養師對於工作本身和任職的組織感到愈不滿意，且感受工作負荷過多，如長時間工作或影響家

表一 研究樣本基本資料(n=424)及母群體資料

變 項 名 稱	研究樣本 (2012年10月)		母群體 (2014年8月)	
	人數(%)	平均數(S.D.)	人數(%)	平均數(S.D.)
年齡		34.4 (7.48)		37.2 (8.63)
30歲(含)以下	152 (35.8)		569 (23.0)	
31-40歲	192 (45.3)		1,123 (45.4)	
41-50歲	65 (15.3)		579 (23.4)	
50歲以上	15 (3.5)		203 (8.2)	
性別				
男	31 (7.3)			
女	393 (92.7)			
婚姻狀況				
未婚	208 (49.0)			
已婚	209 (49.3)			
分居	7 (1.7)			
是否有子女				
無子女	261 (61.6)			
有子女	163 (38.4)			
教育程度				
大學畢業或以下	264 (62.3)		1,883 (76.1)	
研究所畢業	160 (37.7)		591 (23.9)	
工作地點				
北部	152 (35.8)		1,064 (43.0)	
中部	91 (21.5)		653 (26.4)	
南部	150 (35.4)		648 (26.2)	
東部	31 (7.3)		109 (4.4)	
工作場域				
醫院	228 (53.7)		1,267 (51.2)	
學校	123 (29.1)		354 (14.3)	
團膳服務			410 (16.6)	
其他	73 (17.2)		443 (17.9)	
平均月收入				
25,000或更少	4 (0.9)			
25,001~35,000	183 (43.2)			
35,001~45,000	123 (29.0)			
45,001~55,000	60 (14.2)			
55,001~65,000	37 (8.7)			
65,000或更多	17 (4.0)			

庭生活等，則離職傾向愈高。

模式四再加入職業倦怠三個層面變項，分析結果此模式亦達統計顯著水準($F=13.993$, $p<.001$)，整體之解釋變異量達44.4%，投入職業倦怠三個變項後，增加之解釋變異量為2.3% ($\Delta R^2=.023$, $\Delta F=5.841$,

$p<.01$)，工作滿意度二個層面「工作本身」和「組織」仍都具有良好之預測力， β 值分別為-.225 ($t=-3.660$, $p<.001$)和-.277 ($t=-4.614$, $p<.001$)，而職業倦怠三個層面中，僅「情緒耗盡」達統計顯著水準， β 值為.178($t=3.302$, $p<.01$)。此結果顯示，當營養

表二 營養師工作狀態與離職傾向各題項之描述性統計分析(n=424)

變項名稱	題數	最小值	最大值	平均值	標準差	單題平均值	單題標準差
工作壓力	40	69	240	166.31	31.370	4.16	0.784
工作負荷	6	6	36	25.87	5.851	4.31	0.975
人際關係	8	8	48	34.47	7.546	4.31	0.943
工作家庭平衡	6	6	36	22.81	6.245	3.80	1.041
管理角色	4	4	24	15.17	3.982	3.79	0.995
個人責任	4	4	24	17.37	3.919	4.34	0.980
工作瑣事	4	4	24	16.76	3.263	4.19	0.816
上司賞識	4	4	24	16.76	3.880	4.19	0.970
組織氣氛	4	4	24	17.11	3.586	4.28	0.897
工作滿意度	12	12	70	43.10	11.439	3.59	0.953
工作本身	6	6	36	22.83	5.967	3.81	0.994
組織	6	6	35	20.28	6.318	3.38	1.053
職業倦怠							
情緒耗盡	9	4	54	29.21	10.747	3.25	1.194
去人格化	5	0	30	9.09	6.833	1.82	1.367
個人成就	8	13	48	34.06	7.799	4.26	0.975
離職傾向	1	1	5	3.02	1.090	3.02	1.090

表三 營養師工作狀態和離職傾向各變項之間相關分析

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.工作負荷	1													
2.人際關係	.626**	1												
3.工作家庭平衡	.733**	.644**	1											
4.管理角色	.633**	.609**	.659**	1										
5.個人責任	.646**	.664**	.633**	.756**	1									
6.工作瑣事	.615**	.670**	.607**	.550**	.584**	1								
7.上司賞識	.424**	.607**	.576**	.383**	.417**	.431**	1							
8.組織氣氛	.637**	.715**	.665**	.615**	.704**	.673**	.556**	1						
9.工作本身	-.116*	-.251**	-.159**	-.086	-.167**	-.225**	-.308**	-.293**	1					
10.組織	-.149**	-.362**	-.155**	-.120*	-.202**	-.273**	-.261**	-.399**	.734**	1				
11.情緒耗盡	.422**	.338**	.302**	.213**	.271**	.392**	.252**	.389**	-.453**	-.403**	1			
12.去人格化	.154**	.131**	.171**	.066	.079	.168**	.187**	.155**	-.351**	-.239**	.568**	1		
13.個人成就	.043	-.067	-.033	-.020	-.057	-.099*	-.048	-.056	.402**	.256**	-.188**	-.269**	1	
14.離職傾向	.235**	.341**	.205**	.126**	.212**	.287**	.318**	.331**	-.567**	-.583**	.476**	.324**	-.218**	1

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

註：1~8為工作壓力子構面；9~10為工作滿意度子構面；11~13為職業倦怠子構面。

師對於工作本身和組織感到愈不滿意，且情緒耗盡之職業倦怠程度愈高，則離職傾向愈高，整體而言，組織層面之工作滿意度對離職傾向具最大影響力。

討 論

因國內尚無相關研究針對營養師之工作狀態進行探究，為瞭解參與本研究營養師工作狀態之優劣，進而收集採用相同研究測量

表四 營養師工作狀態預測離職傾向之階層迴歸分析(效標變項為離職傾向，n=424)

	模式二 ^b		模式三		模式四		VIF
	β^a	t	β^a	t	β^a	t	
工作壓力							
工作負荷	.059	.798	.133*	2.117	.056	.858	3.297
人際關係	.195*	2.550	.087	1.308	.090	1.384	3.249
工作家庭平衡	-.132	-1.640	-.075	-1.098	-.062	-.927	3.450
管理角色	-.161*	-2.142	-.081	-1.272	-.068	-1.088	2.986
個人責任	.019	.234	.028	.416	.038	.564	3.397
工作瑣事	.115	1.720	.071	1.252	.039	.695	2.399
上司賞識	.156*	2.488	.086	1.591	.102	1.911	2.166
組織氣氛	.150	1.916	-.038	-.554	-.050	-.743	3.467
工作滿意度							
工作本身			-.300***	-5.250	-.225***	-3.660	2.875
組織			-.287***	-4.713	-.277***	-4.614	2.746
職業倦怠							
情緒耗盡					.178**	3.302	2.208
去人格化					.031	.653	1.665
個人成就					-.009	-.218	1.347
R ²	.225		.455		.478		
Adj R ²	.184		.424		.444		
F	5.552***		14.529***		13.993***		
ΔR^2	.156		.230		.023		
ΔF	10.105***		84.559***		5.841**		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

註：^a β ：標準化迴歸係數；^b模式一為控制變因，投入變項包括年齡、性別、婚姻狀況、是否有子女、教育程度、工作地點、工作場域、平均月收入等(Adj R²= .039)，該模式各變項均未達顯著。

工具之相關研究資料進行分析比較，包含他國營養師、國內各相關醫事專業技術人員，及管理階級人員等之工作狀態資料。而本研究經分析得知，不同場域營養師之工作壓力、工作滿意度和職業倦怠程度，皆未達統計顯著差異，即參與本研究之營養師，雖來自不同工作場域、執行不同工作內容，然皆面臨一定程度之工作壓力和職業倦怠情形，因此，將參與本研究之所有營養師，不論工作場域視為一整體，進而與其它研究結果進行分析比較。

目前台灣以OSI-2作為測量工具之研究中，在工作壓力部份，本研究營養師之工作壓力(166.3分)高於過去對其它醫事專業技術人員及管理人員之測量結果，包括早期療育專業治療師(155.9分)、牙醫師(148分)、公衛

護士(159.4分)及管理階級人員(159分)。而最主要之壓力來源，分別為「個人責任」、「工作負荷」和「人際關係」，與其它醫事及管理人員調查結果相似[7,10,11,13]。在工作滿意度部份，本研究營養師工作滿意度(43.1分)，較過去以相同研究工具對牙醫師(47.0分)[10]和管理階層人員(47.4分)[7]之調查結果為低。職業倦怠部份皆以MBI作為測量工具，營養師在「情緒耗盡」與「去人格化」程度(29.21分和9.09分)，均高於牙醫師(22.80分和8.79分)、臨床護理人員(28.57分和7.26分)和早療治療師(22.23分和5.02分)；唯在「個人成就」感受(34.06分)，是介於牙醫師(31.96分)和早療治療師之間(35.98分)[10,12,13]。本研究另與2008年加拿大執業營養師職業倦怠調查結果[9]進行分析比

較，結果得知加拿大營養師在情緒耗盡之得分低了近10分，去人格化得分亦少了近5分，而個人成就得分則高出2.5分，台灣營養師職業倦怠情形明顯高於加拿大營養師，尤其本研究結果58.7%營養師屬於高度「情緒耗盡」族群，代表營養師族群屬於職業倦怠之高危險群。另在離職傾向上，本研究發現僅18.9 %營養師從未有離職想法，而過去針對早療治療師和公衛護理人員之研究，發現其曾有離職想法比例約佔五成，相較調查結果顯示營養師之離職傾向較高。由本研究結果得知，台灣營養師之工作狀態確實處於不利狀況，相對其它職業而言，屬高工作壓力、低工作滿意度、高情緒耗盡，且儼然已成為一高離職傾向之職業，代表無論身處任一工作場域營養師，均面臨工作上之挑戰與困境。不良的工作狀態會造成個人工作品質低落、個人身心健康問題、影響家庭生活，甚至影響整個組織之工作氣氛[6]，尤其是離職所造成的流動率，除了影響就職者本身的職涯發展外，亦間接影響組織的效益，也同時對醫療品質造成負面影響，且高流動率的職場在人力招募上也相對更為困難[14]。因此，若不能重新思考並調整營養師之工作狀態，無論是對營養師個人的健康維護，或是國家營養保健的整體品質都是一大隱憂。

本研究結果亦顯示，在控制背景變項(包括性別、年齡、收入、教育程度等、工作地點、場域)後，所有工作狀態變項可以解釋營養師離職傾向之總變異量為44.4%，且所有預測變項中，以工作滿意度對離職傾向之預測力最為重要，此與多數研究結果相符[15,16]，即當營養師對工作滿意度愈高時，愈不會有離職想法。國外相關研究發現，醫院營養師因接受高難度照護個案之轉介、或參與其營養照護工作、因醫院擴增營養諮詢服務的專業需求，或因減少執行非營養專業之工作等，都能增加其工作滿意度[2]。因此可知，營養師重視的是個人專業角色之提升，目前台灣營養師在各場域無論醫院或學校，都被賦予執行過多行政庶務工作，因而可能對其工作滿意度產生相當程度之負面影響。

另營養師情緒耗盡情形亦顯著與離職傾向呈正相關，即當營養師對工作感到疲憊、挫折或過度付出時，其就會產生離職念頭。國內外諸多研究顯示，專業助人工作者須與人群頻繁互動，奉獻自己的專業知識與技能，更被賦予溫暖、照顧、教育、治療、接納等角色期待，且在工作中又可能須經常接觸重症、死亡個案而影響情緒，當工作條件不理想，便會促使專業助人工作者產生職業倦怠感[5,17]。營養師執業是一面對服務對象的助人工作，須高度的人際互動與情緒負擔，飲食營養照護問題又甚為複雜，是容易產生職業倦怠的高危險群[9]。因此，協助營養師因應工作中的挫折感和無力感，或許有助於其改善職業倦怠。

在工作壓力上，雖其預測力相對較低，但於模式二中可發現，「工作負荷」為對離職傾向有顯著相關因素之一，如長時間工作、心理負荷過重或影響家庭生活等。大部份的研究皆發現過度的工作負荷和離職傾向有關，但相關研究亦顯示工作負荷單一因素並非必然造成離職傾向，除非有其他不利的工作條件同時存在[14]，如較低的工作掌控感[18]、對於工作尚未準備好[14]、團隊品質低落、缺乏團隊支持和其他資源[19]、感受到生理、心理狀態都已過度負荷，甚而無法提供良好的照護品質[8]、或是已造成個人健康上的危害[14]等。

而「管理角色」對於離職傾向之預測力亦達統計顯著水準，顯示承擔管理壓力愈低的營養師，離職傾向愈高。國外研究顯示，身負主管職者，對其工作職場所持的看法較身為部屬者正向[20]，然台灣營養師多數未能承擔管理之責，對於決策參與相對愈少，當出現不利於現職工作的條件，便容易產生離職傾向。再則來自「人際關係」及「上司賞識」之工作壓力，對於離職傾向之預測力亦達統計顯著水準，由此可知，主管是影響營養師離職傾向重要因素之一，包括與主管或團隊間的溝通與相處、主管的領導或管理風格、與上司的溝通情形、是否受上司賞識等。以護理人員為對象之研究亦發現，離職傾向受主管之影響通常較同事為高[21-23]。

在面臨資源減縮且不斷改變的工作環境中，醫事團隊主管要面臨人力管控、因應評鑑標準改變、提高病患照護成果等挑戰，主管必須具備更強的領導能力及策略規劃技能，以營造有效能又專業的工作氛圍[1]。因此，提升營養團隊主管之溝通領導與規劃能力，可能有助降低營養師之離職傾向。

整體而言，參與本研究營養師目前之工作狀態，工作滿意度偏低，而情緒耗盡情形卻偏高，且高達兩成營養師經常或總是想離職。有鑑於工作壓力、工作滿意度、職業倦怠對營養師離職傾向之高解釋力，改善台灣營養師之工作狀態，可能對降低營養師離職傾向有所助益。

研究限制

一、本研究採線上調查，參與之營養師皆為志願者，此方式為非機率抽樣，研究樣本對於母群體而言並不具代表性，且營養師本身之工作狀態，亦可能影響其參與本研究之意願，而造成自我選擇偏差。因此，本研究不適合做任何推論，僅能就研究對象做結果之討論與結論。

二、本研究為能與其它職類醫事專業技術人員調查結果進行分析比較，採用國內外廣為使用之調查研究工具進行資料收集，但因各研究測量之時間點不同，可能造成比較結果之誤差，近年來大環境的改變，如財務緊縮及各種評鑑制度的導入，均可能影響醫事專業技術人員之工作狀態，因此在比較的結果推論上宜謹慎。

三、雖離職傾向為預測實際離職之重要變項，但因本研究對象為現職之營養師，並無法獲取實際離職之營養師樣本，建議日後其它研究可針對離職營養師的工作狀態，進行更大規模的縱貫性研究，以驗證本研究所得之結果。

四、本研究因受限離職傾向僅有一題五選一題項，故採用一般線性迴歸模式、皮爾森積差相關係數之統計方式，與這些統計方法之假設要求較不符合。

致 謝

感謝台灣大學工商管理學系陸洛教授授權使用「職業壓力指標」和「職業倦怠量表」，以及科技部(原國科會)部份經費補助(計畫編號：101-2815-C-214-041-B)，使本研究得以順利完成，謹此致謝。

參考文獻

1. Pratt PE, Kwon J, Rew ML. Perceived job importance and job performance satisfaction of selected clinical nutrition management responsibilities. *J Am Diet Assoc* 2005; **105**:1128-33. doi:10.1016/j.jada.2005.04.006
2. Kwon J, Gilmore SA, Oakland MJ, Shelley MC 2nd. Clinical dietetics changes due to cost-reduction activities in healthcare systems. *J Am Diet Assoc* 2001; **101**:1347-50. doi:10.1016/S0002-8223(01)00322-4.
3. 洪萃菽：我國公共衛生營養師的角色與工作職責之研究。台北：國立台灣師範大學家政教育學系碩士論文，1999；48-86。
Hung PS. The study of the role and responsibilities of public health dietetics in our country [Dissertation]. Taipei: Department of Home Economics, National Taiwan Normal University, 1999; 48-86. [In Chinese: English abstract]
4. 何慧菁、張淑惠、曹瑞雲、張梅芳、陳永煌、楊燦：醫院員工工作壓力與身心健康之相關研究。中華職醫誌 2010；**17**：239-52。
Ho HC, Chang SH, Tsao JY, Chang M, Chen YH, Yang T. The relationship between job stress and physical-mental health among hospital staff. *Chinese J Occup Med* 2010; **17**:239-52. [In Chinese: English abstract]
5. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed., Mountain View, CA: CPP, Inc, 1996.
6. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol* 2001; **52**:397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397.
7. Lu L, Tseng HJ, Cooper CL. Managerial stress, job satisfaction and health in Taiwan. *Stress Med* 1999; **15**:53-64. doi:10.1002/(SICI)1099-1700(199901)15:1<53::AID-SMI790>3.0.CO;2-7.
8. Flinkman M, Leino-Kilpi H, Salanterä S. Nurses' intention to leave the profession: integrative review. *J Adv Nurs* 2010; **66**:1422-34. doi:10.1111/j.1365-

- 2648.2010.05322.x.
9. Gingras J, de Jonge LA, Purdy N. Prevalence of dietitian burnout. *J Hum Nutr Diet* 2010;**23**:238-43. doi:10.1111/j.1365-277X.2010.01062.x.
10. 陸洛、李惠美、謝天渝：牙醫師職業壓力與身心健康、職業倦怠之關係：以高雄市牙醫師為例。應用心理研究 2005；(27)：59-80。
Lu L, Lee HM, Shieh TY. Occupational stress, health and occupational burnout among dentists: a study of clinical dentists in Kaohsiung. *Res Appl Psychol* 2005;(27):59-80. [In Chinese: English abstract]
11. 李逸：公共衛生護理人員工作壓力感受、因應策略與壓力結果之探討—互動型工作壓力模式為架構。台灣衛誌 2004；23：398-405。
Lee I. Work stress, coping strategies, and consequences among public health nurses - based on an interactive model. *Taiwan J Public Health* 2004;23:398-405. [In Chinese: English abstract]
12. Lee HF, Chien TW, Yen M. Examining factor structure of Maslach Burnout Inventory among nurses in Taiwan. *J Nurs Manag* 2013;**21**:648-56. doi:10.1111/j.1365-2834.2012.01427.x.
13. 羅姍姍：早期療育專業治療師之壓力源與倦怠之關係—以社會支持為調節變項。台北：國立台北護理健康大學健康事業管理研究所碩士論文，2010；26-60。
Lo SS. The relationship between stressor and burnout among professional therapist of Early Intervention Program for Children with developmental delay: perceived social support as the moderator variable [Dissertation]. Taipei: Department of Health Care Management, National Taipei University of Nursing and Health Sciences, 2010; 26-60. [In Chinese: English abstract]
14. Hayes LJ, O'Brien-Pallas L, Duffield C, et al. Nurse turnover: a literature review - an update. *Int J Nurs Stud* 2012;**49**:887-905. doi:10.1016/j.ijnurstu.2011.10.001.
15. Meeusen VC, van Dam K, Brown-Mahoney C, Van Zundert A, Knape H. Understanding nurse anesthetists' intention to leave their job: how burnout and job satisfaction mediate the impact of personality and workplace characteristics. *Health Care Manage Rev* 2011;**36**:155-63. doi:10.1097/HMR.0b013e3181fb0f41.
16. Zhang Y, Feng X. The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* 2011;**11**:235. doi:10.1186/1472-6963-11-235.
17. Ben-Zur H, Michael K. Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: the role of challenge/control appraisals. *Soc Work Health Care* 2007;**45**:63-82. doi:10.1300/J010v45n04_04.
18. Chiu YL, Chung RG, Wu CS, Ho CH. The effects of job demands, control, and social support on hospital clinical nurses' intention to turn over. *Appl Nurs Res* 2009;**22**:258-63. doi:10.1016/j.apnr.2008.02.006.
19. Estryn-Behar M, van der Heijden B, Oginska H, et al. The impact of social work environment, teamwork characteristics, burnout, and personal factors upon intent to leave among European nurses. *Med Care* 2007;**45**:939-50. doi:10.1097/MLR.0b013e31806728d8.
20. Gormley DK. Are we on the same page? Staff nurse and manager perceptions of work environment, quality of care and anticipated nurse turnover. *J Nurs Manag* 2011;**19**:33-40. doi:10.1111/j.1365-2834.2010.01163.x.
21. Delobelle P, Rawlinson JL, Ntuli S, Malatsi I, Decock R, Depoorter AM. Job satisfaction and turnover intent of primary healthcare nurses in rural South Africa: a questionnaire survey. *J Adv Nurs* 2011;**67**:371-83. doi:10.1111/j.1365-2648.2010.05496.x.
22. Zurmehly J, Martin PA, Fitzpatrick JJ. Registered nurse empowerment and intent to leave current position and/or profession. *J Nurs Manag* 2009;**17**:383-91. doi:10.1111/j.1365-2834.2008.00940.x.
23. Leiter MP, Price SL, Spence Laschinger HK. Generational differences in distress, attitudes and incivility among nurses. *J Nurs Manag* 2010;**18**:970-80. doi:10.1111/j.1365-2834.2010.01168.x.

Work stress, job satisfaction, burnout, and turnover intentions of dietitians in Taiwan: description and relationship

I-JU LAI¹, LI-LING LIAO², LAN-CHI HSIEH³, CHEN-HUI LEE^{4,*}

Objectives: The purpose of this study was to determine the working status and turnover intentions of dietitians in Taiwan, and to analyze the relationship between working status and turnover intentions. **Methods:** An online questionnaire survey was developed to collect data. Four hundred twenty-four practicing dietitians voluntarily participated in this nationwide study. The instruments which were used included OSI-2, MBI-Chinese, and an individual information questionnaire. Descriptive statistics and multiple hierarchical regression analysis were used. **Results:** (1) The mean total scores of work stress and job satisfaction were 166.3 (SD=31.37) and 43.1 (SD=11.44), respectively. The burnout status of dietitians included a high level of emotional exhaustion (mean=29.21, SD=10.75), a moderate level of depersonalization (mean=9.09, SD=6.83), and a moderate level of personal accomplishment (mean=34.06, SD=7.80); thus, dietitians are at high risk for burnout. Only 18.9% of dietitians never consider leaving their current jobs. (2) Work stress, job satisfaction, and emotional exhaustion were predictors of turnover intention, accounting for 44.4% of total variation ($p<.001$), while demographic variables, job location, and work setting were not significant predictors of turnover intention. **Conclusions:** Compared with the results of other studies involving different professionals and dietitians in other countries, the working status of Taiwanese dietitians is poor. In view of the significant impact on turnover intention, there is value in considering how to improve job satisfaction amongst dietitians when planning the responsibilities and staffing of dietitians. (*Taiwan J Public Health*. 2014;**33**(6):609-619)

Key Words: work stress, job satisfaction, burnout, turnover intention, dietitian

¹ Department of Nutrition, I-Shou University, Kaohsiung, Taiwan, R.O.C.

² Department of Health Management, I-Shou University, Kaohsiung, Taiwan, R.O.C.

³ Nutrition Department, Kaohsiung Municipal United Hospital, Kaohsiung, Taiwan, R.O.C.

⁴ Department of Dietetics and Nutrition, Heping Fuyou Branch, Taipei City Hospital, No. 12, Fuzhou St., Zhongzheng Dist., Taipei, Taiwan, R.O.C.

* Correspondence author. E-mail: a1235@tpech.gov.tw

Received: Aug 13, 2014 Accepted: Nov 21, 2014

DOI:10.6288/TJPH201433103078

評論：台灣營養師工作壓力、工作滿意度、職業倦怠和離職傾向之現況與相關性

在國內外都相當有限的營養師職涯相關研究下，此研究結果顯示，營養師的工作滿意度較差，且高離職傾向之現象，具有參考價值並且值得關注。本研究收集424位營養師之資料，佔研究當時2012年執業營養師2,700人或2014年3,300人，約有十分之一以上，相當不容易，雖相較於全國營養師分布，仍有年輕族群、南部執業、學校任職之比例偏高情況。

此研究以探討工作壓力、滿意度及職業倦怠等對營養師離職傾向之相關性，得到整體的一個現象，然而，研究族群之基本背景，如年齡、工作場所或收入等是否影響離職傾向，未見相關分析與討論，無法了解不同背景是否情況有所不同，稍嫌可惜。期待能有後續之進一步研究與探討。

以個人二十多年在此職場之觀察，營養師雖屬醫事人員，但其工作場域與服務對象相對多元。例如：醫院營養師可區分臨床營養師或供膳管理營養師，前者業務為營養諮詢，服務對象與經常共同作業之對象主要是

病人個案與醫療團隊；後者為開立菜單、衛生品管，且須管理廚師與配膳廚工，及面對食材供應商與食安問題等，這在研究工具量表的管理角色、工作瑣事、人際關係等諸多項目，應該都會得到不同的解釋力。因此，欲探討工作壓力、滿意度等議題，區分工作地點應不足以發現問題。再者，有關離職傾向之探討，工作壓力與滿意度等雖具影響力，惟影響因素可更加廣泛來思考。例如：營養師所佔職缺可能影響工作之歸屬感與安全感，進而影響離職傾向。在台灣甚至可見同一個工作場所，有公職、約聘或外包駐點營養師之差別。另外，除依醫院規模大小而營養師人數循比例增加外，多數團膳公司或學校只有一位營養師，可想見其工作壓力與倦怠之可能性，因此，營養師同事人數之多寡是否影響離職傾向，亦是非常有趣之議題。

感謝研究團隊願意投入心力關注營養師之職涯發展，也期待有更多相關研究之分享。

陳珮蓉

國立台灣大學醫學院附設醫院營養室

連絡地址：台北市中正區中山南路7號

E-mail: prchen@ntuh.gov.tw