

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

照顧服務員工作價值觀與工作滿意關係之研究
-以高雄市為例

A Study on the Relationship between Work
Value and Job Satisfaction of Care Workers:
The Case of Kaohsiung City

研 究 生：鄭 洺 洋

指 導 教 授：涂 瑞 德 博 士

中 華 民 國 一 〇 二 年 六 月

謝 誌

兩年的學習，不是一段很長的時間，但也足以讓人產生不算小的變化，隨著論文的付梓，內心中充滿的，並不是完成論文的喜悅，而是另一種難以言語的澎湃情懷。

論文能順利完成，承蒙指導教授涂瑞德老師的指引與教誨，從研究架構的建立、資料的蒐集與提供，統計分析至定稿，總是細心不厭其煩地費心指導；甚而提供個人面對困境時的精神支持。如果沒有老師的強力支持，我必然無法在迷霧之中找到方向，於此獻上最深的敬意與謝意。更感謝鄭文輝教授、杜承嶸教授在論文口試期間，撥冗細心指正論文內容並給予諸多寶貴意見，在此謹向您們致上最高的敬意和謝意。

其次要感謝的是我的同窗好友們，感謝你們一路的陪伴與幫助，有你們的鼓勵讓我更有信心面對這兩年的挑戰，我們做到了當初許下的承諾，謝謝，真的謝謝你們。

最後，要感謝的是我的工作主管與同事們，謝謝你們在工作上的體諒與支持，讓我得以無後顧之憂的學習，也謝謝大家在問卷進行過程中提供百分百的協助，讓我的研究得以順利進行，謝謝你們。

我堅持過來了，僅將結果呈現給我的家人、朋友、同學及所有我所認識的人，關心我的人。千言萬語不及"謝謝"一句，謹獻上我最真誠的謝意，謝謝大家。

鄭洺洋謹誌於

南華大學非營利事業管理學系碩士班

中華民國一〇二年六月

摘 要

本研究主要在了解照顧服務員工作價值觀與工作滿意之現況與相關性，研究對象為高雄市接受委託辦理居家服務單位及經評鑑甲等以上長期照顧機構之現任照顧服務員共計 488 人，經問卷調查回收有效樣本數為 425 份。主要研究發現包括：

- 一、高雄市居家照顧服務員以女性為主；年齡層分佈大多集中在 41-50 歲之間；高中職學歷佔一半以上；工作年資以未滿 5 年者為眾；每月平均收入以介於 20,001~30,000 元為主。
- 二、在工作價值觀的四個層面表現上，以「成就感與聲望」層面的表現位居第一，以「工作滿足感」層面的表現位居第二，以「專業發展性」層面的表現位居最後。
- 三、工作價值觀在「性別」變項上女性的表現比男性為佳；「服務類型」變項上則是居家服務比機構服務表現為佳，二變項在工作價值觀上有顯著差異。
- 四、工作滿意在「性別」變項上女性照顧服務員比男性為滿意；「年齡」變項上 51~60 歲比 30 歲以下為滿意；「教育程度」變項上國小程度最為滿意依序為國中、高中職；「服務類型」變項上居家服務照顧服務員滿意程度高於機構服務之照顧服務員。
- 五、工作價值觀與工作滿意為高度之相關，工作價值觀中專業自主性層面與工作滿意中的工作成就關聯性最高；專業發展性層面與工作滿意中的升遷發展關聯性最低，其次為主管領導。

關鍵詞：照顧服務員、工作價值觀、工作滿意

Abstract

This study focuses on researching the relevance of the caring staff's, concepts of job value and job satisfaction. The population is the 488 caring staffs who are serving for the Class A Units of the entrusted Kaohsiung City Home Services.

The rate of the responses is 425 over 488. The main results found are as follows:

1. The major caring staffs are female. The age is from 41 to 50. Half of them were graduated from Senior High School or Vocational Senior High. The years of their working experience are five years. The average incomes are between 20001 to 30000 N.T. dollars.
2. The hierarchy of the population's concepts about job values are the following:
First is their achievements are reputation; second is their contentment of the jobs. Third is job professional development.
3. The Variety about their concepts of work values is differential. Female's concepts of work values are stronger than male. The item of service type is differential too. The performance of At-Home Service is better than At-Organization.
4. The item of sex in the Job Satisfaction shows female staff are more content; the item of age shows the ages of 51 to 60 are more content than the ages under30; the item of Education tells us the order of the Job Satisfaction is first, those whose from elementary school were graduated; second, Junior High; third, Senior High or Vocational Senior High; the item of Service Type shows the At-Home Service is preferred to At-Organization Service.
5. The relevance of the concepts of Work Values and Job Satisfaction is high. The relevance of profession and achievement is the highest. The item about the job promotion and professional development is the lowest.

The item of the leadership of manager is low, too.

Key words: caring staff, work values, job satisfaction

目 錄

謝誌	I
中文摘要	II
英文摘要	III
目錄	V
表目次	VII
圖目次	IX
第一章 緒論	1
第一節 研究動機	3
第二節 研究目的	6
第三節 研究問題	7
第二章 文獻探討	8
第一節 工作價值觀	8
第二節 工作滿意	18
第三節 工作價值觀與工作滿意之相關研究	29
第三章 研究設計	32
第一節 研究架構	32
第二節 研究假設	35
第三節 研究對象與樣本選取	37
第四節 研究工具	38
第五節 研究程序	41
第六節 資料分析方法	42
第四章 研究結果與討論	44
第一節 有效樣本統計分析及整體表現情形	44
第二節 照顧服務員工作價值觀與工作滿意之現況分析	49
第三節 不同背景變項照顧服務員工作價值觀之差異分析	52
第四節 不同背景之照顧服務員工作滿意之差異分析	72
第五節 照顧服務員工作價值觀與工作滿意之相關分析	94
第五章 結論與建議	98
第一節 研究結論	98
第二節 研究建議	101
第三節 研究限制	103
參考書目	104

附錄一 工作價值觀量表使用同意書	111
附錄二 工作滿意量表使用同意書	112
附錄三 照顧服務員工作價值觀與工作滿意調查問卷	113
附錄四 老人福利服務提供者資格要件及服務準則	118
附錄五 照顧服務員在職訓練注意事項	135

表目次

表 1-1 照顧服務員人力需求推估摘要表，2007、2010、2015、2020	5
表 2-1 國內外學者與研究者對工作價值觀的看法	11
表 2-2 國內外學者與研究者對工作價值觀的分類	14
表 2-3 常用工作滿意量表比較表	27
表 4-1 問卷有效樣本之特性分析統計表	45
表 4-2 照顧服務員工作價值觀之現況分析	49
表 4-3 照顧服務員工作滿意之現況分析	50
表 4-4 不同性別之照顧服務員對工作價值觀之 t 考驗分析摘要表	53
表 4-5 不同年齡之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	54
表 4-6 不同教育程度照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	55
表 4-7 不同工作年資之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	57
表 4-8 不同婚姻狀況之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	58
表 4-9 不同服務類型之照顧服務員對工作價值觀之 t 考驗分析摘要表	59
表 4-10 不同平均收入之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	60
表 4-11 不同養育子女數之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	61
表 4-12 不同宗教信仰之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	63
表 4-13 不同擔任志願服務時數之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表	65
表 4-14 不同背景變項之照顧服務員對工作價值觀之差異性分析摘要表	66
表 4-15 照顧服務員背景變項與工作價值觀之研究假設驗證分析表	67
表 4-16 不同性別之照顧服務員對工作滿意之 t 考驗分析摘要表	72
表 4-17 不同年齡之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	74
表 4-18 不同教育程度照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	76
表 4-19 不同工作年資之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	78
表 4-20 不同婚姻狀況之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	79
表 4-21 不同服務類型之照顧服務員對工作滿意之 t 考驗分析摘要表	80
表 4-22 不同平均收入之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	81
表 4-23 不同養育子女數之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	83
表 4-24 不同宗教信仰之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	85
表 4-25 不同志願服務時數之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表	87
表 4-26 不同背景變項之照顧服務員對工作滿意之差異性分析摘要表	89
表 4-27 照顧服務員背景變項與工作滿意之研究假設驗證分析表	90
表 4-28 工作價值觀與工作滿意各層面相關分析表	94

表 4-29 照顧服務員工作價值觀與工作滿意間相關性之研究假設驗證分析表.....95

圖目次

圖 3-1 研究架構圖	32
圖 3-2 研究實施程序	41

第一章 緒論

為落實在地老化政策，我國近年來不斷的推展社區照顧的服務。但老人之健康及社會照顧包含醫療、個人照顧、與社會照顧三個主要層面，服務需求範圍相當廣闊；包含來自醫學、護理、社工、職能治療、物理治療等專業的服務，以及不同專業等級人力的投入，方能提供完整且連續的照顧，滿足被照顧者的需求。但老人之長期照顧服務屬新興且勞力密集的服務，在目前我國長期照顧政策上並未見明確的照顧人力培育計畫，且跨專業間人力的分工合作模式仍然模糊未定，照顧服務員人力嚴重欠缺，大量引進外籍照顧人力，影響整體的照顧品質提升與阻礙政策的推動。

照顧服務員方面，在台灣原先之「病患服務員」與「居家服務員」分屬於衛政及社政體系，自2003年起統一改稱為「照顧服務員」。其角色功能之定位為對於案主提供生活照顧及協助，也是長期照顧人力中提供生活照顧之主要人力（葉淑惠等，2003）。我國男主外、女主內的傳統觀念中，家庭中的主要照顧工作為家中女性的本分，且無需任何的學習。照顧服務員的工作內容以協助進食、大小便處理、家務照顧、清潔、身體活動居多，故被認定此職業並不需具備特定專精之知識和技能，任何婦女，特別是經歷過育兒工作的中年婦女均可從事。此種勿需技能的認知，造成低薪資、不良的工作條件和福利待遇及男性卻步等情況。以美國為例，長期照顧之工作人力呈現下列問題：離職率高、薪資低、不適當的訓練、工作條件差，招募和留任是重要的課題。

反觀國內情形，根據調查研究資料顯示，照顧服務提供單位提出的經營困境中有兩項與人力有關：(1) 照顧服務員或督導員的招募與留任；(2) 工作人員專業能力。由此看來，國內居家服務機構之照顧服務也呈現工作人員人力不足以及工作專業知識有待提升之問題（行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組，2005）。國人對於長期照顧，仍多傾向聘僱外籍看護工為主，過度使用外籍監護工的結果，嚴重扭曲國內勞動市場人力結構，也造成照顧服務人員的不穩定性，流

動率偏高，人力短缺，這樣的情形最直接衝擊到的就是服務品質(林靜瑜，2007)。

本研究主要目的旨在瞭解長期照顧服務中照顧服務員，是否受到我國傳統男主外、女主內的傳統影響，期望經由人口學變項中探討影響其工作價值觀與工作滿意之情形，另探討工作價值觀與工作滿意其相互間的影響為何?以作為爾後相關用人單位對照顧服務員的訓練與管理之參考，藉以穩定的人力，提升整體照顧品質。本章分為三節：第一節為研究動機；第二節為研究目的；第三節為研究問題；分述如下：

第一節 研究動機

82年9月底，臺灣地區65歲以上的老年人口為148萬5,200人，佔總人口7.09%，已達聯合國世界衛生組織所訂的高齡化社會指標；截至101年底止，我國戶籍登記人口之65歲以上老人計有260萬152人，佔總人口11.15%，老化指數76.21%，均呈持續增加之現象。隨著高齡人口的增加，對於老人長期照顧及安養機構就養之需求亦隨之增加。另依據行政院經建會推估，至114年左右，老年人口將達總人口的20.1%，即每5人中就有1位是老年長者。再由統計資料發現，101年度人口老化指數（65歲以上人口數除以0至14歲人口數乘以100）為76.21%，老年人口依賴比（65歲以上人口數除以15至64歲人口數乘以100）為14.70%，分別較82年增加47.97%及4.22%。

過去，照顧工作主要由家庭負擔，但是隨著家庭結構的變遷，諸如婦女勞動參與率增加、婚姻維繫不易、離婚率居高不下、單親或繼親家庭增加、家庭形態多元化等，家庭原本具備的「社會支持」與「家庭照顧」之功能逐漸減弱，長期照顧的社會化已是勢之所趨。近年來，為了滿足長期照顧需求，政府已積極推動長期照顧相關政策與措施。目前國內長期照顧服務包括機構式、社區式及居家式三類服務。根據老人狀況調查報告，65歲以上老人患有慢性病或重大疾病者佔65.20%，近13%的老人無法自理日常起居活動，其主要照顧者為配偶、子女或媳婿佔40%，由外籍或本國看護工照顧者佔18%，由機構、居家照顧服務員（含志工）照顧者佔9%，無人可協助須自我照顧者近30%。近六成的老人希望與子女同住，目前未與子女同住的43%的老人之中，高達四分之一的老人希望能與子女同住（內政部，2005：3-6），顯示國內老人比較希望居住在熟悉的家中。

高齡化社會的快速變遷，帶來生活型態與社會結構的改變，引發新的需求與問題。因應我國人口快速老化導致之長期照顧服務需求，行政院於96年4月3日核定「我國長期照顧十年計畫」，以日常生活需他人協助之下列四類失能者為主要服務對象：（1）65歲以上老人、（2）55歲以上山地原住民、（3）50歲以上身心

障礙者，以及（4）僅工具性日常生活活動功能（IADL）失能且獨居之老人。有關服務對象之失能程度分為輕、中、重度三級，以補助服務使用為原則，並依失能者家庭經濟狀況提供不同比率補助：低收入者由政府全額補助，中低收入者補助90%，一般戶之補助比率，自99年度由60%提高為70%；超過政府補助額度者，則由民眾全額自行負擔。政府依服務對象之失能程度核給不同補助時數額度，輕度失能者每月最高補助25小時、中度失能者每月最高補助50小時、重度失能者每月最高補助90小時。

計畫之服務內容係整合居家服務、日間照顧、老人營養餐飲服務、輔具購買租借及居家無障礙環境改善服務，以及長期照顧機構服務等項目，連結衛政系統之居家護理、社區及居家復健、喘息服務，並創新提供家庭托顧、交通接送服務等新型服務項目，有需求之民眾可向各縣市長期照顧管理中心之單一窗口申請，經評估符合資格者，即可獲得居家、社區，或機構式等多元而連續之服務。

雖然絕大多數老人希望與自己的家人同住，但仍有部分老人必須依賴老人福利機構的照顧。為滿足老人居家安養需求，減輕家庭照顧負擔，內政部推動居家服務，101年度服務人數已達3萬3,501人，較100年微幅成長308人。另截至101年底我國老人長期照顧及安養機構（不含榮民之家及護理之家）計有1,045所，可供進住人數5萬7,876人，實際進住人數4萬2,947人，使用率為74.2%，較100年進住率75.4%略為下降，其中以養護型機構使用率76.3%最高，長期照護型機構74.1%次之，安養機構66.9%居第三。依據內政統計資料顯示，101年我國使用居家服務的總人數為男性6,419人、女性為2萬7,082人，合計3萬3,501人，整體比較之下仍以使用機構照顧的人數較多。

為有效提升照顧服務品質92年2月13日內政部會同衛生署公告照顧服務員訓練實施計畫。自92年起迄今，共計培訓照顧服務員約7萬餘名；另行政院勞工委員會自93年起開辦照顧服務員職類技術士技能檢定，以建立照顧服務員認證制度，截至99年底已有1萬7,817人取得合格證照。然依據「我國長期照顧十年計畫」對照顧服務員的需求推估如下表1-1：

根據我國長期照顧十年計畫對照顧服務員的需求推估，對照勞委會所培訓目前所培訓之照顧服務員，應以然足以滿足需求推估中的高推估需求。然依據行政院勞工委員會的統計，在社福類外籍看護工的人數由2002年的11萬餘人至2011年達19萬5千餘人，每年以約1萬人的速度成長。研究者長期於老人服務中之居家照顧提供單位及機構照顧單位中服務，發現不論居家照顧提供單位亦或機構照顧單位，均存在著照顧服務員短缺與招聘不易之情形，何以在長期照顧產業中本國的照顧服務員無法來滿足服務的需求，轉而需要大量的外籍工來協助，除上述家庭結構的改變，服務需求的增加，是否因為參訓者的某些價值觀或對工作的滿意情形影響其從事照顧服務的工作，或其他原因所影響，為誘發研究者研究的動機。

表 1-1 照顧服務員人力需求推估摘要表，2007、2010、2015、2020

年份	推估時數 類別	社區照顧服務員				機構照顧服務員		總 計	
		低推估	中推估	中高 推估	高推估	低推估 (人)	高推估 (人)	低推估	高推估
2007	低推估時數	4,516	6,774	9,032	11,290	3,709	7,543	8,225	18,833
	高推估時數	15,717	23,575	31,433	39,291			19,426	46,834
2010	低推估時數	4,890	7,335	9,780	12,225	4,710	9,582	9,600	21,807
	高推估時數	17,014	25,521	34,028	42,535			21,724	52,117
2015	低推估時數	5,689	8,534	11,379	14,224	6,378	12,977	12,067	27,201
	高推估時數	19,795	29,692	39,589	49,487			26,173	62,464
2020	低推估時數	6,564	9,847	13,129	16,411	8,046	16,374	14,610	32,785
	高推估時數	22,856	34,284	45,712	57,140			30,902	73,514

引自我國長期照顧十年計畫

註：

1. 高推估時數為最高補助額度時數，低推估時數為實際使用數。
2. 低推估為建構長期照護體系先導計畫實驗社區實際使用時數，中推估為低推估之1.5倍，中高推估為2倍，高推估為2.5倍。
3. 每位照顧服務員以每月工作160小時來推算所需之工作員數。

第二節 研究目的

照顧服務員為長期照顧服務第一線的服務提供者，是影響照顧服務品質的關鍵人物。目前，不管是機構內或是居家服務的照顧工作人員皆統稱為“照顧服務員”，不過，機構內的照顧服務員與居家照顧服務員的工作特性卻有極大的差異。首先，機構屬定點服務，居家則是到不同的個案家中提供服務。其次，機構多為三班制或二班制，居家則依照排班工作，時間大多為白天時段。在薪資給付的方式，機構為月薪制，居家為時薪制。工作支持亦有不同，機構大都有同儕一起工作，居家則是單獨一人到案家提供服務。工作內容也不同，機構主要是負責老人的身體照顧，居家除了身體照顧之外還需要處理大量的家務。服務對象人數，機構為一對多，居家為一對一，並且必須同時面對個案及其家屬。另外，居家照顧的工作環境隨著案家的不同而改變，無障礙設施或是輔助器具都不及機構內完善。相較之下，居家照顧服務員面對的挑戰比機構內的照顧服務員更大，以致長久以來居家照顧服務員的離職率都偏高（衛生署，1998）。

基層的「照顧服務員」在長期照顧產業中，是最直接地與受照顧者接觸及相處，也是最直接提供服務的人，國內外許多研究指出工作滿意對提昇照顧品質及病患的照顧結果均有正向的幫助。因此，在人口不斷急速老化的情形下，長期照顧產業中是否有足夠之人力來面對龐大的需求，是長期照顧服務產業不得不謹慎面對與正視的問題。本研究之目的係對長期照顧對照顧服務員需求較大之兩種不同型態工作之照顧服務員，探討其工作價值觀與工作滿意之現況及影響因素，做為照顧服務政策之制定者及產業界主導者，經由瞭解這些照顧服務員對工作的滿意情形，積極研擬照顧服務員之留任措施，作為人力資源管理及提升照顧品質的參考。

第三節 研究問題

基於上述的目的，本研究所探討的問題分述如下：

- 一、瞭解照顧服務員個人背景、工作價值觀與工作滿意度之現況。
- 二、探討不同個人背景之照顧服務員，其工作價值觀的差異。
- 三、探討不同個人背景之照顧服務員，其工作滿意的差異。
- 四、探討照顧服務員工作價值觀與工作滿意之關係。

第二章 文獻探討

第一節 工作價值觀

壹、價值觀定義

價值觀的研究一般屬於心理學與社會學的範疇，然而比這兩類學者更早關注價值議題的是哲學家(洪瑞斌、劉兆明, 2003)。嘗試了解「價值」的本質與種類，是價值論(axiology)不斷討論的議題與追求的目標(Bahm, 1993)。價值論發展過程中，學者爭論價值到底是主觀、因人或因情境而異，抑或是客觀、先驗的，不因歷史情境而變化；然而後續社會學者開始關注並進行價值觀的研究，已預設價值觀是主體之屬性，只是主體為個人或社會而已(洪瑞斌、劉兆明, 2003)。

到底什麼是價值觀呢？已有眾多學者致力於釐清其內涵，並給予定義。

Rokeach(1973)認為，對於個人或社會而言，某種特定的行為模式(mode of conduct)或是最終狀態的存在(end-state of existence)是更勝於另一種相對或相反的行為模式或最終狀態，如此持久的信念(an enduring belief)便稱之為價值觀。

Rokeach(1973)除了提出定義之外，更進一步將價值觀分成「目的性價值(terminal value)」及「工具性價值(instrumental value)」前者與個人追尋的目的狀態有關，後者則與個人行為方式有關。Schwartz(1992)認為價值觀是(1)概念(concepts)或信念(beliefs)，(2)有關渴望的最終狀態或行為，(3)優於特定的情況(situation)，(4)引導選擇(selection)或是事件及行為之評估，(5)是根據重要性來排序。也有學者認為價值觀可視為一種系統(value system)，此系統提供一套協助個人評估與定義週遭事物、以及指引個人行為的準則；個人價值觀可決定何種行動、事件是個人渴望或是不希望得到的(Georgel & Jones, 1997)。

國內學者文崇一(1989)定義價值觀為「一個社會或一群人用以衡量事物或行為的標」。楊國樞(1994)指出「價值被視為是人們對特定行為、事物、狀態或目標的一種持久性的偏好，此種偏好在性質上是一套兼含認知、情感及意向三類成份的信念。價值不是指人的行為或事物本身，而是指用以判斷行為好壞或對錯的

標準，或是據以選擇事物的指涉架構(frame of reference)。」

綜合以上學者的定義，價值觀對於個人的意義，在於其能提供一套系統性的評判標準，來評估自身週遭的事物及行動，並引導個人選擇展現某種行為。如此的評判標準除有利於其工作推展，並引導其與職業或工作相關之心理，進而影響其行為，而且也顯現出個人渴望的狀態與目標。

貳、工作價值觀定義

Super(1970)視工作價值觀為個人為了滿足其需求(need)而致力追尋的目標(goal)。其他學者認為工作價值觀的概念，是指個人置身於工作角色中時所擁有的一般性態度(general attitudes)。Kalleberg(1977)認為工作價值觀是個人有關工作之活動中想獲取的事物，因此工作價值觀也反應了個人在工作情境下追求某種狀態之意識，同時也會規範自己的行為以達到想追求的狀態。國內學者謝馥蔓(1994)表示工作價值觀乃是價值系統中的一部分，任何個人對工作有關的認知、情感與行為表現，含有與工作情、意、知成分，即表現一種對職業的偏好傾向，工作具有的意義及工作中所關係的規範和行為準則等，皆是工作價值的表現概念。吳鐵雄(1996)工作價值觀乃是一種個人對工作中不同特質的偏好，所表現出的基礎架構。也有學者認為可將工作價值觀視為人們能夠透過工作來實現的「渴望最終狀態」，而此工作價值觀會引導人們選擇特定的工作或工作行動。陳英豪、汪榮才、劉佑星、歐滄和、李坤崇(1987)的看法：「工作價值觀即工作者對其工作本身、工作歷程或工作結果整體之一種主觀價值判斷。李華璋(1994)主張：「工作價值觀可視為價值系統中的一部份，凡涉及對工作的評價、好惡、理念皆屬工作價值觀的表現。」

上述的工作價值觀定義在很多層面上與價值觀一致，這隱含了工作價值觀是價值觀這個大集合概念中的子集合，因此擁有母集合的基礎定義；特別的是，工作價值觀將範圍限定於「人處於工作狀態」的情境下探討其內涵。綜合以上學者的定義，個人在工作中有其渴望、想追求的目標，也就是工作價值觀；而這樣的

意識狀態會指引個人選擇職業及工作中的行動，甚至會為了達到目標而自我規範行為。

而國內外學者研究的各面向不同，對工作價值觀的定義也有不同的看法，故將其整理如表2-1所示。



表2-1：國內外學者與研究者對工作價值觀的看法

作者	年代	工作價值觀定義
Super	1970	工作價值觀定義為個人所追求，與工作有關的目標，會形成一股內部動力，是個人內在需求與從事活動時所追求的工作特質與屬性。
Zytowski	1970	工作價值觀是中介於個人情感取向，並且是可提供滿足於此情感取向的各種外在目標之間的一種概念。
Kalleberg	1977	工作價值觀是個人在有關工作之活動中想獲取的事物，因此工作價值觀也反應了個人在工作情境下追求某種狀態之意識，同時也會規範自己的行為以達到想追求的狀態。
吳聰賢	1983	工作價值觀為員工對於某一特定工作所反應之價值取向、工作所具有的意義，以及工作中所關係的規範、道德倫理及行為準則等皆是工作價值觀的表徵概念。
朴英培	1988	工作價值觀是指個人對工作的一般態度，亦即個人對一般工作特質所保持的信念或偏好程度。
Ravlin 、 Meglino	1989	工作價值觀是顯現於社會期望模式下偏好的工作行為，且個人的工作價值觀是一致的，不會因工作場域的轉換而改變。
李冠儀	1990	工作價值觀視為個人在工作中對工作條件或結果的重視程度，屬於個人內在需求的表現。
Robbins	1991	工作價值觀是引導人們對工作本身或某一特定工作之實質意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等形成偏好之認知或意向，同時也指出新世代最重視的工作價值觀為彈性、工作滿足感、均衡的生活及人際關係的維護。
謝馥蔓	1994	工作價值觀乃是價值系統中的一部分，任何個人對工作有關的認知、情感與行為表現，含有與工作情、意、知成分，即表現一種對職業的偏好傾向，工作具有的意義及工作中所關係的規範和行為準則等，皆是工作價值的表現概念。
吳鐵雄	1996	工作價值觀乃是一種個人對工作中不同特質的偏好，所表現出的基礎架構。
徐西森	1998	個人在工作中對工作條件或結果的重視程度，屬於個人內在需求的表現。
Brown	2002	工作價值觀是關於工作或工作環境的評估標準，藉由個人辨別什麼是「正確的」或評估偏好的重要性，另外亦是個人價值系統其中之一，經由價值觀可以滿足個人在工作上所扮演之角色，例如財務增加、成就感、利他行為與責任等。
黃文三	2003	為一種中介於個人工作目標與情感取向的一個概念，它影響個人對工作的選擇與工作的滿意度，為個人從事職業活動時所要追求及重視的工作條件，形成一股內在的動力，以支持或引導個人在選擇職業或工作中的指引。
范熾文 、 蔡家媛	2007	工作價值觀為個體從自身內在需求出發所形成的主觀信念，並據以表現其工作行為，而透過與工作環境的互動回饋，個體的工作價值觀會不斷地進行調整與重建，以幫助個體的行為符合職業所需。

研究者整理

叁、工作價值觀分類

王世福(2005)研究中提及Ginzberg 於1951 年發展工作價值觀分類系統，為最早提出工作價值觀的分類方法，將工作價值觀分為「內在價值」、「外在價值」與「附加價值」三種：

- 一、內在價值：係指工作本身之特質與屬性。
- 二、外在價值：係指非工作本身，卻與工作相關的價值標準。
- 三、附加價值：係指非工作本身與外在價值之其他因素。

Super(1970)依據職業發展理論，將工作價值觀歸納分類為十五個構面，以表示個人職業發展階段之構面，並發展「工作價值觀量表(Work Value Inventory；WVI)」，將工作價值經由分析、修定後，發展出十五項與工作有關的價值觀，有利他主義、美感、創造力、智性啟發、成就感、獨立性、聲望、管理、經濟報酬、安全感、工作環境、從屬關係、友誼性、生活方式及變化性等。Super所提出的十五個面向的工作價值觀，成為後人從事工作價值觀研究時參考的重要依據。

儘管各家學者對於價值觀分類各有所見，但不難發現不少學者嘗試將眾多的價值觀因素區分成內在與外在兩種類別(Kalleberg, 1977; Miller, 1974; Vanus & McAllister, 1991; Zytowski, 1970)。外在價值觀大多與薪資、福利保障、工作環境等物質層面有關；歸屬於內在價值觀之因素則多屬於非物質層面，例如成就感、自我發展、利他行為等。

Does(1997)則回顧過去工作價值觀的相關文獻，試著將各學者片段零散、各自發展的研究概念給予較明確的分類架構，其分類如下：

- 一、關注於職業行為(vocational behavior)的工作價值觀：

這類的研究關心人們的工作價值觀如何影響自身的工作選擇，並且已發展不少衡量的工具，包括 Super(1970)的「工作價值量表(Work Values Inventory, WVI)」 Lofquist 與 Dawis (1978)的「明尼蘇達重要性問卷(Minnesota Importance Questionnaire, MIQ)」，Pryor(1979)的「工作層面

偏好量表(Work Aspect Preference Scale, WAPS)」皆屬於此類的研究。

二、關注於工作行為(work behavior)的工作價值觀：

相較於與道德(moral)、社會期望(social desirability)較無連結的職業行為工作價值觀，工作行為的價值觀較可能含有道德元素(Dose, 1997)。

歸屬於工作行為價值觀的研究，包括 Ravlin 與 Meglino (1989)的研究，定義工作價值觀顯現於社會期望模式下偏好的工作行為，且個人的工作價值觀是一致的，不會因工作場域的轉換而改變。尚有一派學者立於 Locke(1976)「工作價值觀是在討論個人想獲取、追尋的事物，且價值觀並非天生而是透過學習得來」之基礎上，研究角度由關注「工作成果的重要性(importance of outcome)」切入，例如工作滿足(job satisfaction)、承諾(commitment)、組織選擇(organization choice)、參與(participation)等有關工作行為的結果變項。

而國內外學者研究的各面向不同，對工作價值觀的分類也有不同的看法，故將其整理如表2-2所示。

表 2-2：國內外學者與研究者對工作價值觀的分類

作者	年代	工作價值觀分類
Super	1970	依據職業發展理論，將工作價值觀歸納分類為十五個構面，有利他主義、美感、創造力、智性啟發、成就感、獨立性、聲望、管理、經濟報酬、安全感、工作環境、從屬關係、友誼性、生活方式及變化性等。
Zytowski	1970	將工作價值觀區分為內在價值、外在價值及伴隨價值。
Kalleberg	1977	將工作價值觀區分為內在動機、方便性、與同儕關係、生涯機會與資源合適性。
朴英培	1988	根據 Wollack 的工作價值觀，將其區分為內在價值、晉升價值、薪酬價值與社會地位價值。
黃同圳	1993	工作價值觀分為(1)工作期望：即對於工作內容及其結果，所產生之各種內在、外在效益之重要性評價。(2)工作信念：指一個人對於工作或經濟活動所秉持之觀點、動機與需求。
謝馥蔓	1994	將工作價值觀分別為挑戰性、社會地位和管理的權力、報酬制度、利他主義、成就感、專業及人性化管理、工作環境、變異性、自我實現、人際關係、獨立自主性。
王叢桂	1993	根據Rokeach價值觀分類概念，將工作價值觀分為工作目的價值與工作手段價值兩種。目的：內在酬償、外在酬償、集體利益、平安和諧。手段：能力與理性、謙和與寬容、忠信、安分守成、務實、清新(2部份10因素)。
呂信寬	2001	將工作價值觀分別為工作自由、工作地位、敘薪與獎金制度、晉升機會、從屬及同事關係、工作環境、安全感、利他主義、休閒、創造性。
Monica	2002	工作價值觀分別為內在價值、外在價值、利他價值、影響力、安全感、休閒與社會價值等七層面。
黃文三	2003	自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮、休閒健康與交通(7因素)。

研究者整理

肆、工作價值觀之相關研究

一、個人特質變項與工作價值觀之關係

(一)年齡與工作價值觀：

Susman (1973) 發現年紀大之工人對於工作成就之光榮感較年輕人顯著。年齡與工作價值觀有顯著相關，年齡愈大，其工作價值觀愈高(劉長

安、施婉華、曾貴英，1997）。有研究發現年齡愈小，其工作價值觀愈高（張惠英，2001；莊淑娟，2002）。也有研究指出年齡與工作價值觀無顯著相關（李麗華，2000；莊惠敏，2001；許佳錚，2002；廖秋月，2001）。因此年齡與工作價值觀之間的關係值得再作研究。

(二)教育程度與工作價值觀：

教育程度與工作價值觀有顯著相關，教育程度愈高，其工作價值觀愈高（張肅婷，2002）。有研究發現教育程度愈低，其工作價值觀愈高（莊淑娟，2002；鐘志明，2000）。也有研究指出教育程度與工作價值觀無顯著相關（李冠儀，2000；李麗華，2000；段宜廷，1999；徐善德，1997；張惠英，2001；莊惠敏，2001；許佳錚，2002；廖秋月，2001）。

(三)婚姻狀況與工作價值觀：

婚姻狀況與工作價值觀有顯著相關，已婚者，其工作價值觀愈高（吳品萱，2001；廖秋月，2001）。有研究指出婚姻狀況與工作價值觀無顯著相關（李麗華，2000；張惠英，2001；莊淑娟，2002；鐘志明，2000）。

(四)子女數與工作價值觀：

有研究指出子女數與工作價值觀無顯著相關（廖秋月，2001）。

(五)服務年資與工作價值觀：

服務年資與工作價值觀有顯著相關，服務年資愈久，其工作價值觀愈高（吳品萱，2001；張肅婷，2002；劉長安、施婉華、曾貴英，1997）。有研究發現服務年資愈少，其工作價值觀愈高（張惠英，2001）。也有研究指出服務年資與工作價值觀無顯著相關（李冠儀，2000；李麗華，2000；徐善德，1997；莊惠敏，2001；莊淑娟，2002；許佳錚，2002；廖，2001）。

(六)職務與工作價值觀：

職務與工作價值觀有顯著相關（李麗華，2000），職務愈高，其工作價值觀愈高（張肅婷，2002）。也有研究指出職務與工作價值觀無顯著相關（李冠儀，2000；張惠英，2001；許佳錚，2002；廖秋月，2001）。

(七)薪資與工作價值觀：

薪資與工作價值觀有顯著相關，薪資愈高，其工作價值觀愈高（吳品萱，2001；劉長安、施婉華、曾貴英，1997）。有研究發現薪資愈低，其工作價值觀愈高（McNeese-Smith, & Crook, 2003）。也有研究指出薪資與工作價值觀無顯著相關（莊淑娟，2002）。

(八)性別與工作價值觀：

Hales 和 Waggoner (1985) 的研究指出，不同性別和不同職務者，其工作價值觀顯著不同。

在各項個人特質變項與工作價值觀的研究中，大都呈現正、反不同的結果，為有絕對的規律。照顧服務員屬勞力密集的工作，且中國傳統觀念中屬非技術性之工作；另長期照顧之推動由志願服務提供弱勢照顧福利開始，因此除一般之個人特質變項之外，本研究特將宗教信仰與提供志願服務時數等二項變項納入個人特質變項中，期盼了解照顧服務員此二項變項是否與工作價值觀有相關性。

二、工作價值觀之相關研究

許多學者認為工作投入與年齡、年資、已婚、收入、內控人格特質、自主性高且激勵較多的工作成正相關（石樸，1991；潘依玲，1994；McCarthy, 1997；Rabinowitz & Hall, 1977）。李麗華（2000）對北部地區五縣市公共衛生護士工作特性、工作價值觀與工作滿足之相關研究發現，最重視工作的「內在價值」，最不重視工作的「薪酬價值」；對「工作夥伴」及「直屬上司」最滿足；對升遷機會及工作本身最不滿足；「工作主性」「工作年資」與「婚姻狀況」、三項能有效預測「整體工作滿足」。莊淑娟（2002）研究發現，部分「工作價值觀」重視的程度會因年齡、教育程度、職聘方式、工作動機的不同而有顯著差異；「工作價值觀」「專業社會化」「年齡」「教、育程度」四項為「整體工作滿意」之重要預測變項。江玉雪（2002）研究發現，在「工作滿足」構面中以對「上司滿足」程度最高，對「薪資滿足」程度最低；在「組織承諾」

構面中「價值及努力承諾」高於「留職承諾」；不同個人變項在工作價值觀、工作滿足、組織承諾上有顯著性差異。

綜合上述，多數研究指出工作價值觀與工作態度間存在顯著關係，而性別、年齡、年資、職位、工作動機、學歷、婚姻、薪資報酬、激勵因素等，與工作價值觀有顯著正相關（吳冠儒，1998；段宜廷，1999；莊淑娟，2002；霍祥雲，2002）。

第二節 工作滿意

壹、工作滿意定義

工作滿意 (Job Satisfaction)，最早由工業心理學家Muneserberg 於1913 在「心理學與工業效率」一書出版。然而正式研究於 1935 年由 Hoppock 提出，他指出工作滿意是指部屬在生理和心理兩方面，亦即工作者為工作情境之主觀反應。Hoppock 認為主觀反應是工作時所產生之一種情感反應，這種感覺或反應是否滿意可以取決於特定工作環境，預期獲得價值與獲得價值之間有差距，而差距感愈大，則滿意度就愈低；反之就愈高。面對工作環境因素所產生的滿足感受。McCormick & Ilgen (1980)認為工作滿意是一種工作者對工作的態度。許士軍 (1995)認為工作滿意即為：工作者對於其工作所具有之感覺或情感性反應。之後許多學者都以這種觀念為基礎，各自提出不同的看法。陸續有許多學者因研究範圍、目的不同而對工作滿意的定義有所不同。Seashore & Taber (1975)認為工作滿意之所以受到重視，原因包括(1)本身即代表社會中一種有價值的產物；(2)可作為組織內一種早期的警訊指標；(3)可作為探討工作生活品質的心理指標；(4)提供研究組織或管理理論的一個重要變項；(5)可作為組織措施是否合理與公平的參考 (鄧之恆，2005: 61)。

有關工作滿意的定義甚多，因此 Wanous & Lawler (1972) 將工作滿意定義歸納為下列三種，綜合性定義、期望差距定義以及參考架構定義，分析如下：

一、綜合性定義：

認為工作滿意是單一概念，重點在於描述工作者對其工作有關環境所抱持的一種態度，例如 Kalleberg (1977)認為工作滿意係指個人對於工作所抱持的一般性態度，是一種單一概念，工作者能將不同工作構面的滿意與不滿意予以平衡，而對整個工作形成集體滿意。

二、期望差距定義：

工作滿意是取決於員工「所得到的」、「所希望的」、「認為應該得到的」、

「認為能夠得到的」，與他們「實際得到的」之間的差距。例如 Porter & Lawler (1968) 將工作滿意的程度大小，取決於工作者實際所獲得的報酬與預期應獲得的報酬之間差距，將滿意的程度視為一個人之實際報酬與應得報酬差距愈小，其滿意程度愈大；反之則滿意程度愈小。

三、參考架構定義：

工作滿意為個人根據參考架構對工作的特性加以解釋所得到的結果，即使在相同的工作環境下，同工同酬的兩個人其工作滿意程度也不盡相同。重點在於工作者對其工作參考構面的情感反應。例如：Smith, Kendall, & Hulin(1969) 認為工作滿意是一個人根據其參考架構對於工作特徵加以解釋後所得到的結果，工作情境是否影響工作滿意牽涉許多其他因素，例如工作好壞的比較，與其他人的比較，個人的能力及過去的經驗等。

綜上所述，可知工作滿意的定義是員工在工作評價上的整體反應，本研究認為，工作滿意是工作者對實際所獲得的報酬與他認為自己應得到的報酬之間的差距而定，這種感覺主要是來自於個人主觀的需求、工作環境、福利、顧客、主管肯定和同事間的和諧等。

貳、工作滿意理論

Campbell, Dunnette, Lawler, & Weik (1970) 將工作滿意度的理論，分為實質理論及機械理論兩大類：

一、實質理論

(一)需求層次理論

Maslow (1943) 認為個人的行為會受到各種需求的影響，會不斷朝目標而努力，進而把需求分為生理需求、社會需求、自尊需求、安全需求及自我實現需求等五個層次，並依需求的慾望大小，由低而高，循序漸進，當某層次的需求獲得滿意後，此項需求就不容易激勵他人，組織必須不斷使用許多不同的激勵因素來激發不同需求層級的員工行為與績效。需求間不但有層次

上的高低之分，同時有其前後順序的差別。當較低層次的需求得到滿足後，較高層次的需求也將隨著增強。以下就此五層次需求，逐一說明（潘政諺，2005：24-25）：

1. 基本生理需求（basic physiological needs）

指的是人類維持生命的最基本的需求，包括食物、衣物等基本維生物品的需求滿足。

2. 安全的需求（safety needs）

是指個體免於恐懼與威脅、免於意外和外在環境安全等需求的滿足，以保障個體的生存安全。

3. 社會的需求（social needs）

指的是個體在團體中所期望被關愛、認同、接納的需求；同時人與人之間歸屬感與友誼皆屬於社會的需求，此類需求滿足又稱為愛與隸屬的需求。

4. 自尊的需求（esteem needs）

是指個體自尊與受人尊崇的需求。前者包含自我的期許、信心與成就的感受；後者包含受人尊敬、推崇、認同與讚美的感受。

5. 自我實現的需求（self-actualization needs）

指的是個人的潛能、能力等，在自我實現的驅使下，發揮到極致，達到人的最高目標境界的需求。此層次的需求，乃是最高層次的需求滿足。

（二）雙因子理論

Herzberg（1959）認為影響工作滿意的因素有激勵及保健因素，當某些工作情況出現，可以造成滿意，若不存在時也不會造成工作不滿意，有助於激發員工的工作意願，這種情況稱之為激勵因素，反之，某些工作情況消失時，工作者會感到不滿意，而獲得改善，只能消除不滿意，且對工作滿意並沒有直接關係稱為保健因素。此兩因素並不相同且各自獨立而行，以下就此二因素簡略說明（徐俊賢，2005：22-23）：

1. 激勵因素：

又可稱為「滿意因素」，舉凡管理階層對部屬的認同、獎賞、委以重任等態度，都可以直接激發部屬的努力、激發潛能與創造績效。這些因素因為隱藏於工作中，所以又可以稱作「內在因素」。當這些因素存在於工作時，便會使部屬產生工作滿意感，若這些因素不存在的話，並不會使部屬對工作產生不滿意感。

2. 保健因素：

此類因素容易導致個人產生不滿情緒，所以又稱「不滿意因素」。由於此因素和工作只有間接關係或存在於工作本身以外，是維持員工工作動機的最底動力，又可稱為「外在因素」。舉凡薪資、組織地位、工作環境與人際關係等。

這些因素若是存在，不一定能夠提升員工的工作滿意，只能防止員工效率下滑的消極作用。但是這些因素若是不存在，會引起員工的工作不滿意。雖然保健因素不會直接提高員工的工作滿意，但是 Herzberg 認為在提供員工激勵因素之前，一定要先提供保健因素，以滿足其最基本的生理需求。待基本的生理需求滿足後，再提供激勵因素以提高員工的工作滿意。

(三) ERG 理論

Alderfer (1969) 依據 Maslow 的需求理論加以修訂，將五種需求綜合成三種核心需求，分別為生存需求、關係需求以及成長需求，與 Maslow 需求理論的最大不同是這三種需求是有可能在同一時間發生的。此理論的意涵如下 (鍾立君，2008：24)：

1. 生存的需求：

生存的需求與 Maslow 生理與安全的需求雷同，諸如：食物、工作薪資、福利與工作環境等。

2. 關係的需求：

關係的需求與 Maslow 愛與歸屬的需求雷同，諸如：自我肯定、人與人

之間的隸屬性人際互動、友誼與相互關懷的人際過程等心理層面的需求。

3. 成長的需求：

成長的需求則與 Maslow 的自尊與自我實現需求雷同，指得是個體工作上的自主性、挑戰性、創造性。當個人的理想與抱負結合，透過個人不斷的努力，將個人的潛能發揮到淋漓盡致，進而達到個人自我目標實現的需求。

雖然 ERG 理論是 Alderfe 修正 Maslow 的需求層次理論而發展的，但其認為個體的需求滿足不一定要依一定的程序來發展，個體的需求可能在同一時間有兩種以上不同層次的需求產生。此外，當某一層次的需求得不到滿足，個體對於該層次的需求的滿足動機就會更為強烈；若個體於較低層次的需求得到滿足後，對於較高層次的需求追求，就會有更強的滿足動機；同時若較高層次的需求得不到滿足或是遇到挫折，個體則會退而求其次，轉為較低需求層次的追求，以滿足個體對需求的追求欲望，此點與 Maslow 認為人們所追求的需求層次會愈來愈高的見解不同（王惠俐，2002）。

二、機械理論

（一）公平理論

公平理論，又稱為交換理論(Exchange theory)，由 J.S.Adams 於西元1963年提出，同時Adams也是公平理論的主要倡導者。Adams（1965）認為工作滿意程度是取決於「工作所得和工作投入平衡」與「參考他人工作所得和工作投入平衡」，比率愈相等表示公平的工作滿意度會提高，反之，則不是公平的其工作滿意度就會降低。

此一理論強調公平的重要性，倘若個體在相較之下若感到不平等，則個體會試圖謀求改變、積極爭取，以取得與重建彼此間的相互平衡。

（二）期望理論

期望理論是由佛洛姆（V.H.Vroom，1964）提出，乃是整合自決策理論與認知理論所發展出來的理論。Vroom（1964）認為影響工作滿意的主要因素是

個人對行為結果的期望與該結果的期望值。

期望理論基於期望 (Expectancy)、誘力 (Valence) 及媒介 (Instrumentality) 等三項基本的概念而建立，以下分述之 (徐俊賢，2005：21-22)：

1. 期望 (Expectancy)：

期望是個人的主觀意識，相信在透過某種程度的努力之後，預期個體能導致期待結果的認知。期望的高低與需求的滿足有著密切的關係，對事件的期望越高，相信透過努力將會創造工作效率，則可能在工作上帶來越多的滿意；反之，工作滿意就會降低。例如：工作者相信透過個人的努力，便會為自己的工作帶來效率，則此位工作者就是對工作具備高度期望。倘若即使透過努力，工作結果仍不理想，則表示工作者對於工作，也將不再抱持任何的期望。此兩者間的差別，可以「高期望」和「零期望」加以區分。

2. 誘力 (Valence)：

乃是指工作者透過一定程度的努力後，對於工作結果的情感與知覺反應，往往會受個人主觀意識、薪資、升遷等認知上的差異影響，而表現出在工作誘力上有程度的差異，所以個體反應於外的工作誘力，往往會因人而異。因此定出了正、反向與零向的誘力。當組織工作者對於上級的讚賞、工作薪資、工作環境與績效獎金感到愉悅的話，就會產生正向的誘力；倘若對於上級的漠視與冷淡態度，此時就會產生零誘力；若是對於工作上不利、危險的環境感受到厭倦，此時工作者就會產生負向誘力。

3. 媒介 (Instrumentality)：

媒介乃是指工作者對個人的工作報酬與績效之間的認知關係。兩者的關係存在著正向、零與反向等三種構面。倘若工作者主觀認為，工作報酬與酬償成正比例的關係，則此為正向媒介關係，便會產生激勵的效果；若是工作者認為工作報酬與績效間並無直接的關聯性，則此媒介價值為零；若是工作者認為工作報酬與酬償成反比例的關係，則此為負向媒介關係，

意味著當工作績效高時，反致工作酬償降低。

期望理論強調個體在工作的表現上，存在著不同的目標、慾望與價值，以致對工作有不同程度的期望，表現在工作上的績效也會有所差異。個體對工作的期望越高，在工作的表現績效就會更加，同時也會對工作產生更大的滿意。

(三) 差距理論

Locke 於 1969 年提出差距理論，認為一個人對於工作上的滿意知覺與否，決定於工作期間「實際獲得的報酬」與「期望獲得的報酬」之間的差距而定。若個體在工作上的實際報酬獲得比期望多，個體就會感受到滿意；若個體在工作上的實際報酬獲得比期望少，個體就會感到不滿意。

差距理論和公平理論的主要差異乃是在於參考點的觀點上，以下就其差異性分析如下（潘玟諺，2005：28）：

1. 差距理論主張個體的工作滿意與否，取決於個體對於「實際得到」與「期望得到」之間的比較，兩者之間的差距感受主要參考點在於個體自己；公平理論認為個體的工作滿意與否，取決於個人與同事間的相互比較之後，彼此間的差異感受主要參考點在於他人。
2. 差距理論主張凡是對個體有利的工作條件，無論兩者之間的差距多大，都有可能導致個體的工作滿意。但公平理論卻有不同的主張，認為當個體感受到工作上的公平時，才會導致工作滿意，若是自己的報酬過多或是對工作感受到不公平時，雖然是對個體本身有利，仍會因為心中的不安而致工作上的不滿意。

參、工作滿意相關因素

影響工作滿足的因素眾多，因各個研究領域的學者對其所研究的對象不同與所依據的理論架構不同而產生分歧和差異。至今尚無一套完整的模式，足以將所有可能與工作滿意相關的因素都包含在內。

Aiken等(1997)則指出影響工作滿意度的因素包括組織結構特性與工作特性相關的因素，例如工作的專業性/自主性、對組織內工作實務的掌控性以及與其他臨床醫療人員的關係等。另有學者針對護理人員工作滿意度的研究指出，工作滿意度的面向包括工作環境、薪水與晉升、自我成長、挑戰性的工作、人際互動與回饋、領導風格、工作氣氛、家庭支持等(劉立凡，2005)。Locke(1973)整理相關研究，提出影響工作滿意的因素有1. 工作事件(Events)：包含工作本身、工作環境及工作報酬；2. 行為者(Agents)：包含行為者本身與組織內外的其他利害關係人。Fournet 等人於 1966 年的研究提出了影響工作滿意的因素可分為：1. 個人特性因素：包括性別、年齡、智力、教育、人格特質等因素；2. 工作特性因素：包括薪資、組織與管理、上司監督、溝通、工作安全、工作變化性等(引自莊靜宜，1999：10)。

上述歸類的影響因素名稱互異，實際本質確有相互為用之處，其中最常被選用的是將工作滿足的影響因素大致上區分為四大類別，對於工作滿意所欲測量的指標，能提供較完整的說明(黃勝春，2007)：

一、內在滿足(如工作內容、工作穩定性、主管領導風格)

指個人由工作本身所得到的滿足程度，包括對目前工作的活動性，獨立性、創造性、變化性、運用能力的機會、工作上職責的大小、工作所能給予的成就感、責任感、工作的穩定性、安全感、工作對社會的服務性、在社會上的地位及所做工作的道德價值等方面感覺滿意的程度。

二、外在滿足(如薪資、福利與升遷管道等)

指與工作本身並無直接的關係的滿足感，包含對於目前工作的升遷性、所得報酬與讚賞、組織的政策與實施方式、技術上的督導以及人際關係的好壞等方面的感覺滿意的程度。

三、一般滿足(如工作環境、人際關係)

指個人對於整個工作的綜合滿足程度。包含個人對於工作的環境設備、與同事的關係及工作的內在滿意層面、外在滿意層面等方面感覺到滿意的程度。

四、人口統計變項

如年齡、性別、職級、年資、婚姻狀況與教育程度等。

綜上所述，影響工作滿意的因素可以整理歸納成個人、組織及工作三大面向，個人面向即為個人的背景因素，包含年齡、婚姻狀況與教育程度等基本資料，組織面向包含升遷管道、報酬與獎賞、主管的決策能力及技術指導等因子，工作面向即為透過工作本身所得到的，包含對工作的變化性、穩定性、獨立性及運用能力的機會所帶來之成就感等因子。

肆、工作滿意的衡量

工作滿意度是人們對工作環境的主觀反應，故也是一種態度衡量的方法，從事實際的調查研究時，適合採用問卷方式進行測量。國外學者早在1951年起對於工作滿意度已發展出多種不同形式的量表，迄今已逾50年，其中有部分量表國內曾加以翻譯或修訂，並且逐漸被引用(蔡明宏，2006)。

工作滿意度衡量的方法普遍被採用的方法有二，一為整體評估法(single global rating)，視工作滿意度為單一構面，直接要求受測者於問題回答後，加總所有題項的得分；其二為加總計分法(summation)，視工作滿意度為多個構面，先找出影響工作滿意度的關鍵因素，如工作性質、主管、薪資福利、同事…等等，再一一詢問受測者對各因素的的感受，最後再進行比較或加總。在衡量的尺度上也不盡相同，從三點尺度(是、否、不確定)、四點尺度(總是、有時、偶爾、從不)一直到七點尺度(非常同意、同意、有點同意、沒意見、有點不同意、不同意、非常不同意)，都有研究學者使用。茲將較常用被引用來衡量工作滿意的量表彙整摘要說明，列表如下表 2-3：

表 2-3 常用工作滿意量表比較表

量表名稱	作者	年度	構面	題項	衡量尺度	內部一致性	備註
IJS	Brayfield et al.	1951	單構面	18	五點尺度	--	
MSQ-長式	Weiss et al.	1967	二十構面	100	五點尺度	0.85-0.95	
MSQ-短式	Weiss et al.	1967	三構面	20	五點尺度	0.77~0.92	
JDI-長題本	Smith et al..	1969	五構面	90	三點尺度	大於 0.7	
JDI-短題本	Smith et al..	1969	五構面	25	三點尺度	大於 0.7	
SRA	Science Research Associates	1973	十四構面	44	三點尺度	--	
JDS	Hackman et al.	1975	五構面	10~25	七點尺度	0.715	
MOAQS	Cammann et al.	1979	單構面	3	七點尺度	0.77	
JSS	Spector	1985	九構面	36	六點尺度	0.60~0.91	反向題>50%
JIG	Ironson et al	1989	五構面	18	三點尺度	0.91~0.95	JDI 為基礎
Grau JSS	Graul et al.	1991	二構面	14	四點尺度	0.72~0.84	為看護工設計
GJSS	Noor	2002	單構面	5	七點尺度	0.74~0.80	JDS 為基礎
BRNAJS	Benjamin Rose Nurse Assistant		五構面	18	四點尺度	0.92	特定機構使用

資料來源：引自蔡明宏(2006)

這些量表普遍存在二個問題：第一，構面的爭議，有的量表認為工作滿意應該是單構面，而有的認為是多構面，同意多構面者，在構面的組成數上，同時也仍存在爭議，然就內部一致性而言，大部分多構面量表皆優於單構面量表，亦即單構面量表的信度較差。第二，測量尺度，有的量表認為在評估上只要有「滿意」、「不滿意」及「沒意見」三種回答選項即可，有的則認為應該從「非常滿意」、「滿意」、「有點滿意」、「沒意見」、「有點不滿意」、「不滿意」到「非常不滿意」等七種回答選項，然三點尺度的衡量方式，除了在測量上不容易看出程度的差異外，任何兩兩成對的題項只會存在二種層次的共變：一致或不一致，反而需要較多的題項才能獲得適當的量表分數 (DeVellis, 1991)，本研究認為一個好的測量尺度，應該提供受訪者層次分明的機會選擇，另又須兼顧不讓受訪者過度集中精神去精密區分感受程度為是。故本研究後續將在取得同意授權，工作滿意量表將採用蔡明宏(2006)針對目前常用之工作滿意量表，重新檢測修訂之工

作滿意量表為衡量工具。

第三節 工作價值觀與工作滿意之相關研究

工作價值觀的概念於 1950 年提出後，相關研究指出工作價值觀的部分要素與工作滿意度有相當程度的關聯性（李麗華，2000；張淼江，2003；莊雅雯，1998；許士軍，1995；郭馨鎂，2003；蔡林亮，1993）。有關工作價值觀與工作滿意度的相關研究結果，差異不大，多認為工作價值觀會正向影響工作滿意度，並與工作滿意度具有正相關。

Crain(1974)的研究結果指出，工作價值觀與工作本身滿意度、同事滿意度、總體滿意度呈現顯著相關。Seashore and Taber(1975)歸納出影響工作滿意的前因與後果變項，而前因變項中個人屬性為穩定的人格特質因素，其中，價值及需求等因素會影響到員工的滿意度（王世福，1995）。Bulter（1983）研究指出工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。Fuderburg（1996）針對教師所做的研究也指出，工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。黃國隆(1994)針對兩岸的企業員工工作價值觀進行分析與比較，發現不論在台灣或大陸，企業員工與其主管的工作價值觀差距越大，則員工的內、外在工作滿意度越低。楊妙芬（1997）針對高屏地區 480 位公立國小教師的研究結果，工作價值與工作滿意度的相關係數高達.67。陳建榮（1999）的研究也指出，工作價值觀與工作滿意度間具有一定的關聯，工作價值觀足以改變工作滿意度的程度。洪睿萍（2001）以壽險業務員為研究對象時發現：壽險業務員之人格特質、工作價值觀與工作滿意度三者之間有密不可分的關係。莊博貴（2003）針對兩岸員工工作價值觀、工作投入、工作滿意度與組織承諾之研究發現影響工作價值觀最主要的因素，兩岸皆為內在價值；影響工作滿意度最主要的因素則不同，以台灣員工而言為社會性滿意度，以大陸員工而言，則為工作成就滿意度。影響工作價值觀最主要的因素，以台灣而言為內在價值，以大陸而言則為晉升價值；影響組織承諾最主要的因素，以台灣而言為努力承諾；以大陸而言則為留職工作滿意間呈現顯著正相關；李英蘭（2005）針對托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究發現整體工作價值觀與整體工

作滿意度呈正相關；王世福（2005），針對國軍徵募士兵為例探討工作價值觀、組織承諾、工作滿意與工作績效相關性之研究發現，徵募士兵工作價值觀的重視程度與工作滿意各構面均呈現顯著關係，表示其工作價值觀可以預測工作滿意度。另余家雄（2002）；李麗華（2000）；郭馨鎂（2003）；黃煒斌（2002）；賴宗飛（2004）；羅俊龍（1994）；的研究也發現工作價值觀與工作滿意度有顯著影響。

Super（1970）認為工作價值觀（work values）是影響個人職業選擇及生涯規劃的重要因素（陳銘宗，1994）。它是個人經驗與文化背景混合影響下的產物，不但受個人差異如家庭、教育、性別等因素的影響，也深受其所處文化社會的影響。個人所抱持的工作價值觀，受到整體的個人價值體系之影響。許多學者指出（何英奇，1990；楊國樞，1988）社會環境的變化與社會成員的價值觀、心理需求、思考方式與行為取向的改變有密切關係。隨著近幾年來社會與經濟環境急遽變遷傳統價值觀已遭侵襲變化，而工作價值觀是個人在社會化的過程中認知與經驗之累積所建立持續性的偏好、態度與評價基準，其足以影響個人之行為模式與工作態度，而員工所表現出的各種不同心態與行為，大多與其滿意度相關並間直接影響到整個組織效能。因此組織對於員工價值觀應予評估了解，並經由價值觀之澄清，來重塑員工正確之工作價值觀，共同實踐組織之核心價值，以提昇組織整體效能。

工作滿意是人們對工作環境的主觀反應，故也是一種態度衡量的方法。實施員工滿意度調查的目的在於診斷組織潛在的問題採取適當措施予以糾正；找出組織現階段出現的主要問題的癥結與評估組織變化和組織政策對員工的影響，建立良好溝通途徑，以培養員工對組織的認同感、歸屬感，不斷增強員工對企業的向心力、凝聚力，而開發員工潛力的方法未來組織或企業經營的重要趨勢之一，即是管理者不能再如過去般扮演權威角色，而是須設法以更有效的的方法，間接引爆員工潛力，才能創造組織最高效益。

綜合以上，研究者預期工作價值觀將會影響工作滿意，並與工作滿意間具有

顯著的正相關，茲透過後續研究方法的實證，來獲得結果。

第三章 研究設計

第一節 研究架構

本研究依據研究問題與目的，綜合相關文獻分析與理論探討，認為個人背景變項可能直接影響工作價值觀及工作滿意，因此本研究將人口統計變項中性別、年齡、教育程度、工作年資、婚姻狀況、平均收入、子女數、宗教信仰、參與志願服務等變項，作為人口特質變項，另外依據研究者的個人工作經驗，認為在不同的服務類型中的照顧服務員其工作價值觀與工作滿意應該有所不同，因此將服務類型納入個人背景變項中；另研究架構中除了探討個人背景變項影響工作價值觀及工作滿意外，同時也探討「工作價值觀」與「工作滿意」兩個變項間的相互關係，做一相關性之研究。相關研究架構如下：

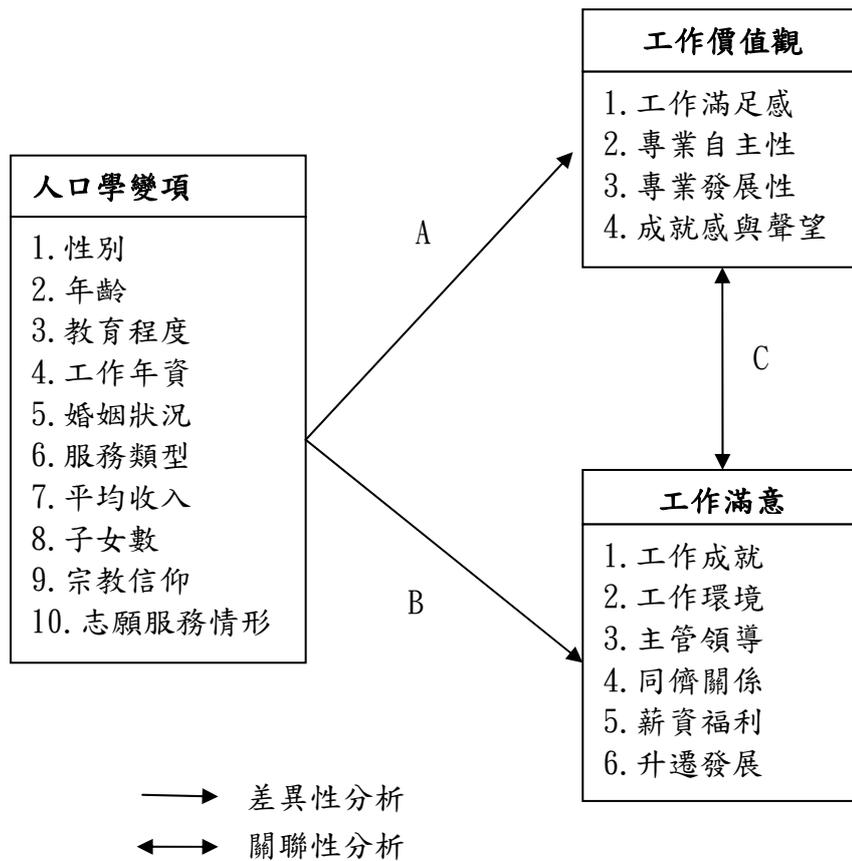


圖 3-1 研究架構圖

壹、研究變項說明

根據研究架構圖(3-1)所示，將本研究之主要變項說明如下：

一、照顧服務員背景變項：

01. 性別：分為 (1) 男性 (2) 女性
02. 年齡：分為 (1) 30 歲以下 (2) 31-40 歲 (3) 41-50 歲 (4) 51-60 歲
(5) 61 歲以上
03. 教育程度：分為 (1) 國小 (2) 國中 (3) 高中職 (4) 專科及大學以上
04. 工作年資：系指擔任照顧服務員之工作年資，分為 (1) 未滿 1 年 (2) 滿 1 年~未滿 3 年 (3) 滿 3 年~未滿 5 年 (4) 滿 5 年 ~未滿 10 年 (5) 滿 10 年以上
05. 婚姻狀況：分為 (1) 未婚 (2) 已婚 (3) 離婚、鰥寡、分居
06. 服務類型：在此僅區分為機構(含護理之家、安養護中心、長期照顧中心)、居家兩類型，於醫院中服務或人力派遣者不計。分為 (1) 機構 (2) 居家
07. 平均收入：指這一年來的平均月收入。區分為 (1) 20,000 元以下 (2) 20,001~30,000 元 (3) 30,001~40,000 元 (4) 40,001 元以上
08. 子女數：分為 (1) 0 位 (2) 1 位 (3) 2 位 (4) 3 位 (含) 以上
09. 宗教信仰：分為 (1) 無宗教信仰 (2) 佛、道教 (3) 天主教 (4) 基督教 (5) 回教 (6) 一貫道 (7) 其他 (請填寫)
10. 志願服務意願：指個人近 3 年平均每年參與志願服務的時數。分為 (1) 0 小時 (2) 30 小時內 (3) 31~75 小時 (4) 76~150 小時 (5) 151 小時以上

二、工作價值觀變項

- (一) 工作滿足感：工作滿足是以期望差距(Expectation Discrepancy)的觀點為基礎，認為滿足的程度是看員工「實際所得報酬」與「期望報酬」之間的差距而定，員工的實際所得與期望之間的差距愈小，則工作滿足感愈大，反之則滿足感愈小。

- (二)專業自主性：本文所稱之專業自主性是指照顧人員在工作的歷程中，能依其專業知識與能力做出專業判斷與決定，不受外力不當干擾與影響。
- (三)專業發展性：本研究所稱之專業發展係指現自覺在專業知識、技能專業程度、成就或地位的現存狀態有所欠缺與不足，而欲充實精進期望達到滿意的成就水準，以縮短現狀與專業理想狀態間的差異。
- (四)成就感與威望：成就感指個人對於自己認為重要或有價值的工作，力求達到完美境界內在心理歷程（張春興，1991）。威望工作時指於贏得他人尊重及提升社會聲望的重視程度。

三、工作滿意變項

- (一)工作成就：共計有7個題項其內容包括有，喜愛現有工作內容、以從事的工作為榮、滿意從工作中所獲得的成就感、覺得工作是有意義等。
- (二)工作環境：共計有5個題項其內容包括有，完成工作過程中所需的各項資源與完成工作所需支援滿足的程度。
- (三)主管領導：對於直屬主管的工作能力，領導方式與作為的滿足程度。
- (四)同儕關係：一起工作的同事在相處與溝通方面滿足的程度。
- (五)薪資福利：工作中所獲得的薪資及福利滿足的程度。
- (六)升遷發展：對於工作升遷管道與機會滿足的程度。

貳、研究架構圖說明

根據研究架構圖(3-1)所示，將本研究之主要路徑說明如下：

- 一、路徑A：探討不同個人背景變項的照顧服務員在工作價值觀各個層面上的差異情況。
- 二、路徑B：探討不同個人背景變項的照顧服務員在工作滿意各個層面上的差異情況。
- 三、路徑C：探討照顧服務員工作價值觀與工作滿意相互間的關係。

第二節 研究假設

本研究依據研究架構與所欲探討之問題，擬定以下幾項的研究假設：

假設一：不同人口學背景變項之照顧服務員工作價值觀有顯著差異

- 1-01不同性別之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-02不同年齡之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-03不同教育程度之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-04不同工作年資之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-05不同婚姻狀況之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-06不同服務類型之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-07不同平均收入之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-08不同扶養子女數之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-09不同宗教信仰之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。
- 1-10不同參與志願服務情形之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異。

假設二：不同人口學背景變項之照顧服務員工作滿意有顯著差異

- 2-01不同性別之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-02不同年齡之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-03不同教育程度之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-04不同工作年資之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-05不同婚姻狀況之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-06不同服務類型之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-07不同平均收入之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-08不同扶養子女數之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-09不同宗教信仰之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。
- 2-10不同參與志願服務情形之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異。

假設三：照顧服務員工作價值觀與工作滿意有顯著相關

3-01工作滿足感與工作滿意有顯著相關。

3-02專業自主性與工作滿意有顯著相關。

3-03專業發展性與工作滿意有顯著相關。

3-04成就感與聲望與工作滿意有顯著相關。

第三節 研究對象與樣本選取

本研究屬相關性描述性統計與推論性的研究，以量性為主，採橫斷式調查法。探討不同個人屬性的照顧服務員其工作價值觀與工作滿意之相關情形。

壹、研究對象

本研究以服務於高雄市委辦之居家服務支援中心及合法立案之長期照顧機構，於施測時初任職滿一個月以上，且完成照顧服務員基礎訓練課程之現職照顧服務員。

民國2012年底止高雄市居家服務提供單位共計有24個單位，居家照顧服務員全職男性12名、女性177名，兼職男性67名、女性853名，合計男性79名、女性1,030名，共有居家照顧服務員1,109名。至少取得服務提供單位三分之一單位的同意，隊單位內照顧服務員進行全面的施測。長期照顧機構中照顧服務員男性156名、女性1233名，共有照顧服務員1389名。預計由研究者採立意取樣方式，徵詢至少10家以上（經主管機關評鑑甲等以上成績者）之機構，在取得機構的同意下，針對本國籍或已歸化本國籍之照顧服務員進行施測。

貳、調查方法

研究者分別與高雄市居家服務、安養護機構領域相關人員，說明研究計畫及注意事項後徵得口頭同意後，研究者再以郵寄方式將問卷寄發予各機構。居家服務提供單位，由單位利用照顧服務員會議、訓練時，或由單位人員代為發放問卷施測，對同意施測單位全部之照顧服務員進行全面性的施測，並由服務提供單位協助回收施測問卷，以所附之回郵寄回給研究者；長期照顧機構，由研究者將問卷交由機構轉交照顧服務員施測，由機構統一收回後通知研究者取回。問卷發放時間為102年04月29日至102年05月31日止，共發出488份問卷，回收問卷450份、其中有效問卷425份、填答不完全之無效問卷25份，問卷回收率92.2%，問卷有效率94.4%。

第四節 研究工具

本研究以「個人基本資料」、「工作滿意量表」及「工作價值觀量表」等量表，分別測量提供居家服務、機構照顧服務二類之現職照顧服務員工作價值觀及對工作滿意之情形，茲將各量表編製來源，說明如下：

壹、個人基本資料

此部分係根據研究問題所設定之背景變項，此變數指的是與受訪者相關的個人、家庭狀況及服務單位等，計有 10 題，包括如下：

01. 性別：(1) 男性 (2) 女性
02. 年齡：(1) 30 歲以下 (2) 31—40 歲 (3) 41—50 歲 (4) 51—60 歲 (5) 61 歲以上
03. 教育程度：(1) 國小 (2) 國中 (3) 高中職 (4) 專科及大學以上
04. 工作年資：你擔任照顧服務員的工作年資共計有 (1) 未滿 1 年 (2) 滿 1~3 年 (3) 滿 3~5 年 (4) 滿 5 ~20 年 (5) 滿 20 年以上
05. 婚姻狀況：(1) 未婚 (2) 已婚 (3) 離婚 (4) 鰥寡 (5) 分居 (6) 同居
06. 服務類型：(1) 機構 (2) 居家
07. 平均收入：這一年來的平均月收入為 (1) 20,000 元以下 (2) 20,001~30,000 元 (3) 30,001~40,000 元 (4) 40,001 元以上
08. 子女數：你所撫養的子女數共計有 (1) 0 位 (2) 1 位 (3) 2 位 (4) 3 位 (含) 以上
09. 宗教信仰：(1) 無宗教信仰 (2) 佛、道教 (3) 天主教 (4) 基督教 (5) 回教 (6) 一貫道 (7) 其他 (請填寫)
20. 志工年資：你個人一年參與志工服務的時數共計有 (1) 0 小時 (2) 30 小時內 (3) 31~75 小時 (4) 76~150 小時 (5) 151 小時以上

貳、工作價值觀量表

本研究所使用之「工作價值觀量表」係參酌李瑞華 (2004) 之「工作價

值觀量表」。量表信度 Cronbach α 係數中，「工作滿足感」層面為.96、「專業自主性」.89層面為、「專業發展性」層面為.84、「成就感與聲望」層面為.89；總量表 Cronbach α 係數為.96，顯示此量表的信度良好。「工作價值觀量表」，共分四個層面、27個題目，分別為「工作滿足感」計10題、「專業自主性」計5題、「專業發展性」計5題、「成就感與聲望」計7題，此量表採用 Likert Scale 5點計分法，評量方式從「非常不同意」給1分、「不同意」給2分、「無意見」給3分、「同意」給4分、「非常同意」給5分，總共27題。最小分數與最大分數介於27-135分間，分數越高表示對工作價值觀的態度越正向。

參、工作滿意量表

本量表問卷部分係引用蔡明宏（2006）所設計的工作滿意問卷，其內容包括：工作成就、工作環境、主管領導、同儕關係、薪資福利、升遷發展等六個面向。在取得同意後，在不違背原始問卷之設計架構下，針對問卷內容用語進行部分的修正與調整，使受測者對於問題內容更容易清楚。

「工作滿意量表」，共分六個層面33題，分別如下：

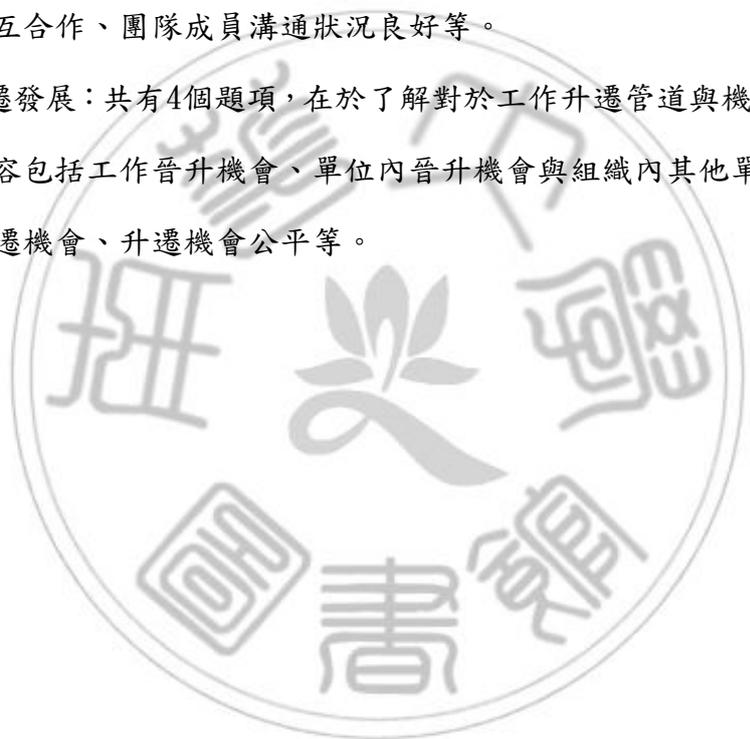
- 一、工作成就：共有7個題項，在於了解工作內容本身及從工作中所獲得的成就感滿足的程度，內容包括喜愛現有工作內容、以從事的工作為榮、滿意從工作中所獲得的成就感、覺得工作是有意義等。
- 二、薪資福利：共有8個題項，在於了解工作中所獲得的薪資及福利滿足的程度，包括對於服務單位提供的福利感到滿意、認為組織內的福利和組織外其他單位的福利一樣好、獲得應有的福利、感受到福利公平性、所獲得薪資可以反應工作付出、滿意薪資增幅、覺得在薪資上獲得組織的重視等。
- 三、主管領導：共有5個題項，在於了解對於直屬主管滿足的程度，包括認為主管工作能力強、喜愛主管、主管關心部屬、主管公平對待部屬、滿意

主管的決策能力等。

四、工作環境：共有5個題項，在於了解完成工作過程中所需的各項資源與完成工作所需支援滿足的程度，包括獲得完成任務所需資訊、獲得工作所需資源、組織工作分配明確、能即時得知工作成果、獲得安全舒適的工作環境等。

五、同儕關係：共有4個題項，在於了解一起工作的同事在相處與溝通方面滿足的程度，包括喜歡一起工作的同事、與同事相處愉快、團隊成員彼此相互合作、團隊成員溝通狀況良好等。

六、升遷發展：共有4個題項，在於了解對於工作升遷管道與機會滿足的程度，內容包括工作晉升機會、單位內晉升機會與組織內其他單位比較、滿意升遷機會、升遷機會公平等。



第五節 研究程序

本研究的研究進程序依序分為：準備、發展、研究、完成等四階段，如下

圖 3-2 所示。各個階段依下列安排實施：

一、準備階段：

(一) 資料及文獻蒐集分析

(二) 確定研究主題

(三) 撰擬研究計畫

二、發展階段：

(一) 發展研究工具

(二) 修訂研究工具

三、研究階段：

(一) 研究調查進行

(二) 資料處理分析

四、完成階段：

(一) 撰寫報告

(二) 修正報告



圖 3-2 研究實施程序

第六節 資料分析方法

本研究以 SPSS19.0 統計套裝軟體中文版進行資料統計分析，以驗證各項假設，茲將本研究所採取之統計分析方法敘述如下：

壹、資料整理

本研究將正式施測的問卷，依下列步驟進行問卷內容資料的整理與篩選，以確定資料分類的嚴謹度與確實性。

一、資料檢核：

對回收的問卷逐一檢視問卷填寫情形，將有遺漏或資料不全的列為無效問，予以刪除。

二、資料編碼：

針對有效問卷進行編碼，以利資料統計分析與核對錯誤之使用。

三、資料核對：

待問卷所有資料建檔完成後將資料印出，以人工方式再加以檢視核對，將所有可能的錯誤予以修正，以降低因資料輸入操作不當而產生的誤差。

貳、統計分析的運用

一、描述性統計分析(Descriptive Statistics)

主要用來瞭解各類別變項的分佈情形與各量表的基本數據，以次數分配、百分比、平均數、中數及標準差等統計量，來描述受測者在基本資料變項上的分佈情形。

二、推論性統計

(一) T 檢定(T-test)

T 檢定主要用以觀察變數不同的二個組別平均數是否有顯著差異情形，本研究主要係以此檢定方法，瞭解不同人口變項的受訪者工作價值觀及與工作滿意各面向有無顯著差異情形存在。

(二)單因子變異數分析(One-wayANOVA)

變異數分析主要用以檢定三個或三個以上母群平均數的差異顯著性，但也可考驗二母群平均數之差異(林清山，1999)。且可在自變數與依變數之間達到顯著水準，再以事後檢定(Post Hoc)之 Scheffe 法進一步檢定那幾組差異情形達顯著水準，本研究以此方法瞭解不同人口學變項中各變項在工作價值觀及工作滿意各面向有無顯著差異情形存在。

(三)皮爾遜積差相關 (Person Product-Moment Correlation)

以皮爾遜積差相關來分析照顧服務員在工作價值觀各構面與工作滿意間的關係，以瞭解照顧服務員於在工作價值觀變項與工作滿意間是否有顯著相關。

第四章 研究結果與討論

本章針對問卷調查所得之資料，進行研究結果分析與討論，以瞭解照顧服務員在工作價值觀與工作滿意上之關係。內容共分為五節，第一節為有效樣本統計分析及整體情形；第二節為照顧服務員工作價值觀與工作滿意之現況分析；第三節為不同背景變項之照顧服務員工作價值觀之差異分析；第四節為不同背景變項之照顧服務員工作滿意之差異分析；第五節為工作價值觀與工作滿意之相關分析。各節內容分述如下：

第一節 有效樣本統計分析及整體表現情形

壹、問卷樣本回收情形

本研究以高雄市現職之照顧服務員為研究對象，研究問卷自 2012 年 4 月 27 日開始發放，5 月底問卷收回截止，問卷調查時間前後約 1 個多月。研究問卷計針對 9 個居家服務提供單位與 12 家經評鑑達甲等之安、養護機構，共發放 488 份、回收問卷 450 份、其中有效問卷 425 份、無效問卷 25 份，問卷回收率 92%，問卷有效率 94%。

貳、不同背景變項統計分析

為瞭解本研究回收問卷樣本之個人基本資料特性，以下就有效受試樣本之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、同時擔任其他機構志工經驗與平均月收入等基本資料，以次數分析法加以歸納如下，以利說明研究對象樣本之分佈情形，以下整理如表 4-1：

表 4-1 問卷有效樣本之特性分析統計表

N=425

人口學統計變項	選項別	樣本數	百分比(%)
性別	男性	35	8.2
	女性	390	91.8
年齡	30 歲以下	13	3.1
	31-40 歲	70	16.5
	41-50 歲	180	42.4
	51-60 歲	143	33.6
	61 歲以上	19	4.5
教育程度	國小	42	9.9
	國中	92	21.6
	高中職	232	54.6
	專科及大學以上	59	13.9
工作年資	未滿 1 年	56	13.2
	滿 1 年~未滿 3 年	143	33.6
	滿 3 年~未滿 5 年	112	26.4
	滿 5 年~未滿 10 年	96	22.6
	滿 10 年以上	18	4.2
婚姻狀況	未婚	35	8.2
	已婚	282	66.4
	離婚、鰥寡、分居	108	25.4
服務類型	機構	84	19.8
	居家	341	80.2
平均收入	20,000 元以下	64	15.1
	20,001~30,000 元	277	65.2
	30,001~40,000 元	78	18.4
	40,001 元以上	6	1.4
養育子女數	0 位	66	15.5
	1 位	88	20.7
	2 位	183	43.1
	3 位(含)以上	88	20.7
宗教信仰	無宗教信仰	82	19.3
	佛、道教	293	68.9
	天主教	3	0.7
	基督教	26	6.1
	一貫道	16	3.8
	其他	5	1.2
年平均參與志願服務時數	0 小時	194	45.6
	30 小時以內	110	25.9
	31~75 小時	33	7.8

76-150 小時	48	11.3
151 小時以上	40	9.4

研究者整理

一、性別

依回收樣本的性別進行統計，「男性」的照顧服務員計有 35 人，佔總樣本數的 8.2%；「女性」的照顧服務員計有 390 人，佔總樣本數 91.8%，顯示高雄市的照顧服務員以女性為大多數。推論其原因與我國家庭中的主要照顧工作為家中女性的本分有關。

二、年齡

依回收樣本的年齡別進行統計，以年齡為「41-50 歲」的照顧服務員最多，計有 180 人，佔總樣本數 42.4%；年齡為「51-60 歲」的照顧服務員次之，計有 143 人，佔總樣本數 33.6%；年齡為「31-40 歲」的照顧服務員再次之，計有 70 人，佔總樣本數 16.5%；年齡為「61 歲以上」、「30 歲以下」的照顧服務員最少，分別計有 19、13 人，分佔總樣本數 4.5%、3.1%。顯示高雄市照顧服務員的年齡以「41-50 歲」、「51-60 歲」的人數居多，顯示照顧服務員的年齡有偏高的現象。

三、教育程度

依回收樣本的教育程度別進行統計，以教育程度為「高中職」的照顧服務員最多，計有 232 人，佔總樣本數 54.6%，教育程度為「國中」的照顧服務員次之，計有 92 人，佔總樣本數 21.6%，教育程度為「專科及大學以上」的照顧服務員再次之，計有 59 人，佔總樣本數 13.9%，教育程度為「國小」的照顧服務員最少，計有 42 人，佔總樣本數 9.9%。顯示高雄市的照顧服務員，以教育程度為「高中職」的人數佔大多數。推論其原因與照顧服務員主要年齡層集中於「41-50 歲」、「51-60 歲」有關。

四、工作年資

依回收樣本的工作年資別進行統計，以擔任照顧服務員的工作年資為「滿 1~未滿3年」的照顧服務員最多，計有 143 人，佔總樣本數 33.6%，擔任照

顧服務員的工作年資為「滿 3~未滿5年」的照顧服務員次之，計有 112 人，佔總樣本數 26.4% ，擔任照顧服務員的工作年資為「滿 5~未滿10年」的照顧服務員再次之，計有 96 人，佔總樣本數 22.6% 。顯示高雄市的照顧服務員，以擔任照顧服務員的工作年資為「滿 1~未滿3年」為大多數。

五、婚姻狀況

依回收樣本的婚姻狀況別進行統計，以婚姻狀況為「已婚」的照顧服務員最多，計有 282 人，佔總樣本數 66.4% ；婚姻狀況為「離婚、鰥寡、分居」的照顧服務員次之，計有 108 人，佔總樣本數 25.4% ；婚姻狀況為「未婚」的照顧服務員最少，計有 35 人，佔總樣本數 8.2% 。顯示高雄市的照顧服務員大多數都是有組成家庭的。

六、服務類型

依回收樣本的服务類型別進行統計，以服務類型為「居家服務」的照顧服務員較多，計有 341 人，佔總樣本數 80.2% ；服務類型為「機構服務」的照顧服務員較少，計有 84 人，佔總樣本數 19.8% 。顯示本研究之對象以居家服務照顧服務員為多。

七、平均月收入

依回收樣本的平均月收入別進行統計，平均月收入為「20,001~30,000元」的照顧服務員，計有 277 人，佔總樣本數 65.2% 為最多 ；平均月收入為「30,001~40,000元」的照顧服務員，計有 78 人，佔總樣本數 18.4% 次之；平均月收入為「20,000元以下」的照顧服務員，計有 64 人，佔總樣本數 15.1% 再次之。顯示高雄市的照顧服務員平均月收入以「20,001~30,000元」的人佔大多數。

八、養育子女數

依回收樣本的養育子女數別進行統計，照顧服務員養育子女數為「2位」的照顧服務員為最多，計有 183 人，佔總樣本數 43.1% ；照顧服務員養育子女數為「1位」、「3位（含）以上」的照顧服務員次之，分別計有 88 人，佔總樣

本數 20.7%；照顧服務員養育子女數為「0位」的照顧服務員最少，計有 66 人，佔總樣本數 15.5%。顯示高雄市照顧服務員養育子女數以「2位」的照顧服務員為最多。

九、宗教信仰

依回收樣本的宗教信仰別進行統計，以宗教信仰為「佛、道教」的照顧服務員最多，計有 293 人，佔總樣本數 68.9%；宗教信仰為「無宗教信仰」的照顧服務員次之，計有 82 人，佔總樣本數 19.3%；宗教信仰為「基督教」的照顧服務員再次之，計有 26 人，佔總樣本數 6.1%。顯示高雄市照顧服務員宗教信仰以傳統民間信仰「佛、道教」的照顧服務員較多。

十、年參與志願服務時數

依回收樣本的平均參與志願服務時數別進行統計，照顧服務員年平均參與志願服務時數為「0時」的照顧服務員為最多，計有 194 人，佔總樣本數 45.6%；照顧服務員年平均參與志願服務時數為「30小時內」的照顧服務員次之，計有 110 人，佔總樣本數 25.9%；照顧服務員年平均參與志願服務時數為「76~150小時」的照顧服務員再次之，計有 48 人，佔總樣本數 11.3%，照顧服務員年平均參與志願服務時數為「31~75小時」的照顧服務員最少，計有 33 人，佔總樣本數 7.8%。顯示高雄市照顧服務員年平均參與志願服務時數「0時」從未提供志願服務的照顧服務員為較多。

第二節 照顧服務員工作價值觀與工作滿意之現況分析

本節依回收問卷調查所得之結果進行統計分析，參照量表各層面與整體之平均數與標準差，以解釋目前照顧服務員工作價值觀與工作滿意之現況表現。依序分述如下：

壹、照顧服務員工作價值觀現況

照顧服務員工作價值觀各層面與整體上的表現現況，如表 4-2。鑒於本研究工具為五點量表，其平均值為三分。因此，若受試者的得分超過此一數值越多，代表其工作價值觀程度愈強烈；反之則越弱。茲列舉平均數、標準差說明、單項平均數說明如下：

表 4-2 照顧服務員工作價值觀之現況分析

層面	N	題數	平均數	標準差	單項平均數	排序
工作滿足感	425	9	35.99	5.94	3.99	2
專業自主性	425	6	23.82	3.72	3.96	3
專業發展性	425	5	20.33	3.80	4.06	1
成就感與聲望	425	7	27.36	5.19	3.90	4
整體價值觀	425	27	107.50	15.66	3.98	

研究者整理

本量表共計 27 題，量表內容以平均數與標準差及單項平均數等方法進行分析。照顧服務員工作價值觀整體層面之單項平均數為 3.98。工作價值觀中有四個分量表，分別為「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」，四個分量表之平均數分別為 35.99、23.82、20.33、27.36；四個分量表之標準差分別為 5.94、3.72、3.80、5.19；四個分量表之單項平均數分別為 3.99、3.96、4.06、3.90。

本表 4-2 結果顯示，高雄市照顧服務員在「工作價值觀」整體層面表現上，屬正向高度表現。於各層面表現以「專業發展性」單項平均數 4.06 為最佳；以「成就感與聲望」單項平均數 3.90 為較差，但整體仍顯示高雄市照顧服務員在

工作價值觀各層面表現上均屬中上程度。

貳、照顧服務員工作滿意現況

高雄市照顧服務員在工作滿意各層面與整體上的表現現況，如表 4-3。鑒於本研究工具為五點量表，其平均值為三分。所以，若受試者的得分超過此一數值越多，代表其工作滿意度程度愈強烈；反之則越弱。茲列舉平均數、標準差、單項平均數說明如下：

表 4-3 照顧服務員工作滿意之現況分析

層面	N	題數	平均數	標準差	單項平均數	排序
薪資福利	425	8	28.95	6.06	3.61	5
工作環境	425	5	19.22	3.10	3.84	3
主管領導	425	5	19.21	3.78	3.84	3
同儕關係	425	4	16.34	2.31	4.08	1
升遷發展	425	4	12.95	2.51	3.23	6
工作成就	425	7	27.46	4.52	3.92	2
整體滿足	425	33	124.13	18.67	3.76	

研究者整理

本量表共計 33 題，量表內容以平均數與標準差及單項平均數等方法進行分析。照顧服務員工作滿意整體層面之單項平均數為 3.76。工作滿意中有六個分量表分別為「薪資福利」、「工作環境」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作成就」，六個分量表之平均數分別為 28.95、19.22、19.21、16.34、12.95、27.46；六個分量表之標準差分別為 6.06、3.10、3.78、2.31、2.51、4.52；六個分量表之單項平均數分別為 3.61、3.84、3.84、4.08、3.23、3.92。

本表 4-3 結果顯示高雄市照顧服務員在「工作滿意」整體層面表現上，屬高度表現。各層面表現中，以「同儕關係」單項平均數 4.08 為最佳；以「升遷發展」單項平均數 3.23 為較差，但整體仍顯示高雄市照顧服務員在工作滿意各層面表現上仍屬中上程度表現。

參、小結

以下針對照顧服務員工作價值觀與工作滿意的表現現況，探討與分析其結果：

一、工作價值觀表現現況

本研究結果顯示照顧服務員在工作價值觀的整體表現程度上為高度表現；同時不論是「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」等工作價值觀的層面上，皆有中上以上程度表現。

在工作價值觀相關層面表現上，以「專業發展性」層面的表現最佳屬高度結果，顯示照顧服務員在工作價值觀上仍自覺照顧服務工作是屬於專業技術的提供，且對自身的專業發展持高度的認同，期盼透過專業技術的提供來協助失能者，而非是傳統觀念中，照顧服務是屬於非技術性之工作，無須學習即可從事。

二、工作滿意度表現現況

本研究結果顯示照顧服務員在工作滿意的整體表現為中上程度滿意表現；同時不論是「薪資福利」、「工作環境」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作成就」等工作滿意的層面上中上程度滿意表現。

本工作滿意度的研究結果顯示，於工作滿意相關層面表現上，以「同儕關係」、「工作成就」兩個層面的表現位居第一與第二，顯示照顧服務員在投入照顧服務工作中仍有著助人的成就，同時透過同儕之間的活絡溝通、互動彼此互助成長；推論其應與照顧服務工作一開始是屬於志願服務工作，與所服務的對象均為失能者讓照顧服務員感受到助人的成就有關。

照顧服務員在工作滿意表現最差的層面為「升遷發展」。可能的原因在於政府僅針對全職服務滿五年以上之照顧服務員可受聘擔任居家服務督導員之規定，對於升遷制度並沒實際之規範，且需和許多大專社會工作系、護理科系或其他相關科系之人員相互競爭，讓照顧服務員對此工作的升遷感到無保障性可言。

第三節 不同背景變項照顧服務員工作價值觀之差異分析

本節以單因子變異數分析 (One Way ANOVA) 及獨立樣本 t 檢定，來探討照顧服務員之性別、年齡、教育程度、工作年資、婚姻狀況、服務類型、平均收入、養育子女數、宗教信仰、年擔任志願服務時數等背景變項於工作價值觀上的差異情形。其中性別與服務類型等變項，以「獨立樣本 t 檢定」進行分析；而年齡、教育程度、工作年資、婚姻狀況、平均收入、養育子女數、宗教信仰、年擔任志願服務時數等變項，則以「單因子變異數」來進行各層面的檢定分析，若 P 值達到顯著水準時，則以最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱LSD)，進行事後多重比較並加以分析。

壹、不同背景變項之照顧服務員工作價值觀之差異情形

以下就本研究之照顧服務員背景變項與工作價值觀的差異情形，依統計結果說明如下：

一、性別

為了瞭解照顧服務員是否因為性別上的不同，而有不同程度的工作價值觀，根據受試者不同的性別，進行 t 考驗。其結果如表 4-4：

表 4-4 不同性別之照顧服務員對工作價值觀之 t 考驗分析摘要表

層面	性別	N	M	SD	t 值
工作滿足感	1. 男性	35	34.00	5.241	-2.079*
	2. 女性	390	36.17	5.968	
專業自主性	1. 男性	35	22.57	4.104	-2.078*
	2. 女性	390	23.93	3.671	
專業發展性	1. 男性	35	19.06	3.077	-2.078*
	2. 女性	390	20.45	3.843	
成就感與聲望	1. 男性	35	25.63	4.037	-2.069*
	2. 女性	390	27.52	5.256	
整體價值觀	1. 男性	35	101.26	15.384	-2.477*
	2. 女性	390	108.06	15.582	

* $p < .05$

由表 4-4 可知，經獨立樣本 t 檢定結果，整體工作滿意之 t 考驗 ($t = -2.477$, $p = .014 < .05$) 達顯著結果，顯示不同性別之照顧服務員，在整體工作價值觀上有差異。女性照顧服務員之整體工作價值觀 ($M = 108.06$) 高於男性照顧服務員 ($M = 101.26$)。

然於工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」等層面上， t 考驗也都達顯著結果，且都顯示女性照顧服務員的工作價值觀程度高於男性照顧服務員。推論其原因，可能與我國女性一直擔負家中主要照顧者的角色有關。

二、年齡

為了瞭解照顧服務員是否因為年齡上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的年齡，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-5：

表 4-5 不同年齡之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
工作滿足感	1. 30 歲以下	13	36.69	5.81	組間	83.67	4	20.92	0.591
	2. 31-40 歲	70	35.44	5.33	組內	14854.29	420	35.37	
	3. 41-50 歲	180	35.84	6.96	總和	14937.96	424		
	4. 51-60 歲	143	36.17	5.02					
	5. 61 歲以上	19	37.58	3.61					
專業自主性	1. 30 歲以下	13	23.00	4.55	組間	108.12	4	27.03	1.969
	2. 31-40 歲	70	23.69	4.01	組內	5764.92	420	13.73	
	3. 41-50 歲	180	23.37	3.61	總和	5873.05	424		
	4. 51-60 歲	143	24.45	3.74					
	5. 61 歲以上	19	24.37	2.31					
專業發展性	1. 30 歲以下	13	19.85	3.05	組間	80.47	4	20.12	1.397
	2. 31-40 歲	70	21.17	6.72	組內	6049.75	420	14.40	
	3. 41-50 歲	180	19.95	2.82	總和	6130.22	424		
	4. 51-60 歲	143	20.42	3.01					
	5. 61 歲以上	19	20.53	2.48					
成就感與聲望	1. 30 歲以下	13	24.62	5.92	組間	250.60	4	62.65	2.357
	2. 31-40 歲	70	27.47	4.61	組內	11165.32	420	26.58	
	3. 41-50 歲	180	26.82	4.31	總和	11415.92	424		
	4. 51-60 歲	143	28.10	6.39					
	5. 61 歲以上	19	28.37	2.93					
整體價值觀	1. 30 歲以下	13	104.15	16.26	組間	1161.54	4	290.38	1.186
	2. 31-40 歲	70	107.77	16.76	組內	102818.71	420	244.81	
	3. 41-50 歲	180	105.98	15.22	總和	103980.25	424		
	4. 51-60 歲	143	109.14	16.14					
	5. 61 歲以上	19	110.84	9.98					

* $p < .05$

由表 4-5 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F=1.186$, $p=.316 > .05$)，顯示不同年齡之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專

業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同年齡之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

三、教育程度

為了瞭解照顧服務員是否因為教育程度上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的教育程度，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-6：

表 4-6 不同教育程度照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	教育程度	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
工作滿足感	1. 國小	42	36.26	4.74	組間	143.66	3	47.89	1.363
	2. 國中	92	37.03	8.58	組內	14794.31	421	35.14	
	3. 高中職	232	35.59	4.92	總和	14937.96	424		
	4. 專科及大學以上	59	35.75	5.20					
專業自主性	1. 國小	42	24.48	3.39	組間	27.95	3	9.32	0.671
	2. 國中	92	23.90	3.80	組內	5845.10	421	13.88	
	3. 高中職	232	23.76	3.66	總和	5873.05	424		
	4. 專科及大學以上	59	23.44	4.07					
專業發展性	1. 國小	42	20.38	2.78	組間	42.59	3	14.20	0.982
	2. 國中	92	20.12	3.18	組內	6087.63	421	14.46	
	3. 高中職	232	20.21	2.89	總和	6130.22	424		
	4. 專科及大學以上	59	21.10	7.09					
成就感與聲望	1. 國小	42	27.88	3.74	組間	13.02	3	4.34	0.160
	2. 國中	92	27.27	4.47	組內	11402.90	421	27.09	
	3. 高中職	232	27.33	4.38	總和	11415.92	424		
	4. 專科及大學以上	59	27.25	8.88					
整體價值觀	1. 國小	42	109.00	13.92	組間	243.08	3	81.03	0.329
	2. 國中	92	108.33	16.95	組內	103737.17	421	246.41	
	3. 高中職	232	106.89	14.62	總和	103980.25	424		
	4. 專科及大學以上	59	107.54	18.71					

* $p < .05$

由表 4-6 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F = .329$, $p = .805$)

>.05)，顯示不同教育程度之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同教育程度之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

四、工作年資

為了瞭解照顧服務員是否因為工作年資上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的工作年資，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-7：

表 4-7 不同工作年資之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	工作年資	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F
工作 滿足 感	1. 未滿 1 年	56	35.79	5.70	組間	118.54	4	29.63	0.840
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	35.48	4.93	組內	14819.42	420	35.28	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	36.82	7.82	總和	14937.96	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	35.90	4.83					
	5. 滿 10 年以上	18	36.06	5.75					
專業 自主 性	1. 未滿 1 年	56	23.80	4.27	組間	36.70	4	9.18	0.66
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	23.53	3.83	組內	5836.35	420	13.90	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	23.73	3.37	總和	5873.05	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	24.24	3.27					
	5. 滿 10 年以上	18	24.44	5.33					
專業 發展 性	1. 未滿 1 年	56	21.23	7.44	組間	60.01	4	15.00	1.038
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	20.03	2.99	組內	6070.21	420	14.45	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	20.31	2.92	總和	6130.22	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	20.33	2.60					
	5. 滿 10 年以上	18	20.06	3.15					
成 就 感 與 聲 望	1. 未滿 1 年	56	27.30	4.32	組間	64.19	4	16.05	0.594
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	26.89	4.59	組內	11351.73	420	27.03	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	27.63	6.78	總和	11415.92	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	27.59	4.40					
	5. 滿 10 年以上	18	28.39	4.84					
整 體 價 值 觀	1. 未滿 1 年	56	108.13	17.53	組間	555.41	4	138.85	0.564
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	105.92	15.05	組內	103424.84	420	246.25	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	108.49	16.45	總和	103980.25	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	108.06	14.11					
	5. 滿 10 年以上	18	108.94	17.78					

* $p < .05$

由表 4-7 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F=.564$, $p=.689$ $>.05$)，顯示不同工作年資之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同工作年資之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

五、婚姻狀況

為了瞭解照顧服務員是否因為婚姻狀況上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的婚姻狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-8：

表 4-8 不同婚姻狀況之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	婚姻狀況	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F
工作 滿足 感	1. 未婚	35	35.34	5.26	組間	34.75	2	17.37	0.492
	2. 已婚	282	36.18	5.72	組內	14903.21	422	35.32	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	35.69	6.68	總和	14937.96	424		
專業 自主 性	1. 未婚	35	23.03	3.94	組間	23.87	2	11.93	0.861
	2. 已婚	282	23.88	3.41	組內	5849.18	422	13.86	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	23.91	4.37	總和	5873.05	424		
專業 發展 性	1. 未婚	35	21.40	9.10	組間	43.68	2	21.84	1.514
	2. 已婚	282	20.25	2.72	組內	6086.54	422	14.42	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	20.20	3.33	總和	6130.22	424		
成 就 感 與 聲 望	1. 未婚	35	25.51	5.04	組間	130.52	2	65.26	2.440
	2. 已婚	282	27.55	5.37	組內	11285.40	422	26.74	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	27.46	4.65	總和	11415.92	424		
整 體 價 值 觀	1. 未婚	35	105.29	17.70	組間	215.01	2	107.51	0.437
	2. 已婚	282	107.87	14.93	組內	103765.24	422	245.89	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	107.27	16.88	總和	103980.25	424		

* $p < .05$

由表 4-8 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F = .437$, $p = .646 > .05$)，顯示不同婚姻狀況之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專

業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同婚姻狀況之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

六、服務類型

為了瞭解照顧服務員是否因為服務類型上的不同，而有不同程度的工作價值觀，根據受試者不同的服務類型，進行 t 考驗。其結果如表 4-9：

表 4-9 不同服務類型之照顧服務員對工作價值觀之 t 考驗分析摘要表

層面	服務類型	個數	平均數	標準差	t 值
工作滿足感	1. 機構	84	33.96	4.880	-3.540*
	2. 居家	341	36.49	6.071	
專業自主性	1. 機構	84	22.21	3.918	-4.511*
	2. 居家	341	24.21	3.568	
專業發展性	1. 機構	84	18.79	2.994	-4.243*
	2. 居家	341	20.71	3.887	
成就感與聲望	1. 機構	84	25.58	4.600	-3.551*
	2. 居家	341	27.80	5.238	
整體價值觀	1. 機構	84	100.55	15.324	-4.653*
	2. 居家	341	109.21	15.284	

* $p < .05$

由表 4-9 可知，經獨立樣本 t 檢定結果，整體工作滿意之 t 考驗 ($t = -4.653$, $p = .000 < .05$) 達顯著結果，顯示不同服務類型之照顧服務員，在整體工作價值觀上有差異。居家服務照顧服務員之整體工作價值觀 ($M = 109.21$) 高於機構服務照顧服務員 ($M = 100.55$)。

然於工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」等層面上， t 考驗也都達顯著結果，且都顯示居家服務照顧服務員的工作價值觀程度高於機構服務照顧服務員。推論其原因，可能與居家服務與機構服務之工作特性差異有所關係。居家服務工作較為彈性且有直接助人的感受，機構服務則工作上較為規律，與受服務者互動性

較低。

七、平均收入

為了瞭解照顧服務員是否因為平均收入上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的平均收入狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-10：

表 4-10 不同平均收入之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	平均收入	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F
工作 滿足 感	1. 20,000 元以下	64	35.34	4.84	組間	102.61	3	34.20	0.971
	2. 20,001~30,000 元	277	36.27	6.51	組內	14835.35	421	35.24	
	3. 30,001~40,000 元	78	35.37	4.43	總和	14937.96	424		
	4. 40,001 元以上	6	38.00	5.14					
專業 自主 性	1. 20,000 元以下	64	23.45	3.49	組間	30.68	3	10.23	0.737
	2. 20,001~30,000 元	277	23.88	3.85	組內	5842.37	421	13.88	
	3. 30,001~40,000 元	78	23.74	3.42	總和	5873.05	424		
	4. 40,001 元以上	6	25.67	4.23					
專業 發展 性	1. 20,000 元以下	64	20.38	2.88	組間	33.86	3	11.29	0.779
	2. 20,001~30,000 元	277	20.47	4.19	組內	6096.36	421	14.48	
	3. 30,001~40,000 元	78	19.76	2.98	總和	6130.22	424		
	4. 40,001 元以上	6	21.00	2.97					
成 就 感 與 聲 望	1. 20,000 元以下	64	27.11	3.84	組間	30.50	3	10.17	0.376
	2. 20,001~30,000 元	277	27.52	5.65	組內	11385.42	421	27.04	
	3. 30,001~40,000 元	78	26.94	4.55	總和	11415.92	424		
	4. 40,001 元以上	6	28.33	3.56					
整 體 價 值 觀	1. 20,000 元以下	64	106.28	13.45	組間	613.69	3	204.56	0.833
	2. 20,001~30,000 元	277	108.14	16.58	組內	103366.56	421	245.53	
	3. 30,001~40,000 元	78	105.81	13.96	總和	103980.25	424		
	4. 40,001 元以上	6	113.00	14.83					

* $p < .05$

由表 4-10 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F = .833$, $p = .476 > .05$)，顯示不同平均收入之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同平均收入之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

八、養育子女數

為了瞭解照顧服務員是否因為養育子女數上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的養育子女數狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-11：

表 4-11 不同養育子女數之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	養育子女數	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F
工作 滿足 感	1.0 位	66	36.68	8.43	組間	119.19	3	39.73	1.129
	2.1 位	88	35.33	5.38	組內	14818.77	421	35.20	
	3.2 位	183	35.74	5.69	總和	14937.96	424		
	4.3 位(含)以上	88	36.65	4.52					
專業 自主 性	1.0 位	66	23.79	3.96	組間	18.16	3	6.05	0.435
	2.1 位	88	23.53	3.84	組內	5854.89	421	13.91	
	3.2 位	183	23.80	3.71	總和	5873.05	424		
	4.3 位(含)以上	88	24.17	3.47					
專業 發 展 性	1.0 位	66	20.94	6.79	組間	34.46	3	11.49	0.793
	2.1 位	88	20.02	3.10	組內	6095.76	421	14.48	
	3.2 位	183	20.24	2.85	總和	6130.22	424		
	4.3 位(含)以上	88	20.38	3.01					
成 就 感 與 聲 望	1.0 位	66	26.53	4.57	組間	118.45	3	39.48	1.471
	2.1 位	88	26.78	4.59	組內	11297.47	421	26.83	
	3.2 位	183	27.82	5.97	總和	11415.92	424		
	4.3 位(含)以上	88	27.60	4.32					
整 體 價 值 觀	1.0 位	66	107.94	17.45	組間	456.85	3	152.28	0.619
	2.1 位	88	105.67	15.71	組內	103523.40	421	245.90	
	3.2 位	183	107.60	15.65	總和	103980.25	424		
	4.3 位(含)以上	88	108.80	14.26					

* $p < .05$

由表 4-11 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F=.619$, $p=.603 > .05$)，顯示不同養育子女數之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同養育子女數之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

九、宗教信仰

為了瞭解照顧服務員是否因為宗教信仰上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的宗教信仰狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-12：

表 4-12 不同宗教信仰之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	宗教信仰	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F
工作 滿足 感	1. 無宗教信仰	82	35.85	5.45	組間	68.51	5	13.70	0.386
	2. 佛、道教	293	35.92	6.23	組內	14869.45	419	35.49	
	3. 天主教	3	40.00	5.57	總和	14937.96	424		
	4. 基督教	26	36.19	5.11					
	6. 一貫道	16	36.44	4.98					
	7. 其他	5	37.60	3.85					
	專業 自主 性	1. 無宗教信仰	82	23.29	4.49	組間	67.22	5	
2. 佛、道教		293	23.83	3.50	組內	5805.83	419	13.86	
3. 天主教		3	26.00	3.46	總和	5873.05	424		
4. 基督教		26	24.27	3.97					
6. 一貫道		16	25.06	3.19					
7. 其他		5	24.00	3.08					
專業 發展 性		1. 無宗教信仰	82	21.05	6.27	組間	72.09	5	14.42
	2. 佛、道教	293	20.07	2.94	組內	6058.13	419	14.46	
	3. 天主教	3	20.67	3.06	總和	6130.22	424		
	4. 基督教	26	20.65	2.91					
	6. 一貫道	16	20.56	2.56					
	7. 其他	5	21.40	2.70					
	成 就 感 與 聲 望	1. 無宗教信仰	82	27.12	5.00	組間	18.51	5	3.70
2. 佛、道教		293	27.37	5.36	組內	11397.41	419	27.20	
3. 天主教		3	29.00	5.29	總和	11415.92	424		
4. 基督教		26	27.65	4.62					
6. 一貫道		16	27.38	5.03					
7. 其他		5	28.20	2.49					
整 體 價 值 觀		1. 無宗教信仰	82	107.32	17.26	組間	401.80	5	80.36
	2. 佛、道教	293	107.19	15.47	組內	103578.45	419	247.20	
	3. 天主教	3	115.67	16.20	總和	103980.25	424		
	4. 基督教	26	108.77	14.76					
	6. 一貫道	16	109.44	14.69					
	7. 其他	5	111.20	9.78					

* $p < .05$

註：因宗教信仰選項 5 回教，樣本數為 0，統計系統自動將其排除，因此組間 $n-1$ 為 $6-1=5$

由表 4-12 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F=.325, p=.898$)

>.05)，顯示不同宗教信仰之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同宗教信仰之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

十、年擔任志願服務時數

為了瞭解照顧服務員是否因為擔任志願服務時數的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同擔任志願服務時數狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-13：

表 4-13 不同擔任志願服務時數之照顧服務員對工作價值觀之單因子變異數分析摘要表

層面	年志願服務時數	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
工作滿足感	1.0 小時	194	35.71	4.86	組間	107.45	4	26.86	0.761
	2.30 小時以內	110	36.07	8.16	組內	14830.51	420	35.31	
	3.31~75 小時	33	37.06	4.81	總和	14937.96	424		
	4.76~150 小時	48	35.40	5.55					
	5.151 小時以上	40	36.95	4.59					
專業自主性	1.0 小時	194	23.56	3.67	組間	88.72	4	22.18	1.611
	2.30 小時以內	110	23.52	3.71	組內	5784.33	420	13.77	
	3.31~75 小時	33	24.82	3.66	總和	5873.05	424		
	4.76~150 小時	48	24.23	4.14					
	5.151 小時以上	40	24.60	3.43					
專業發展性	1.0 小時	194	20.38	4.71	組間	43.03	4	10.76	0.742
	2.30 小時以內	110	19.89	2.88	組內	6087.19	420	14.49	
	3.31~75 小時	33	20.55	2.75	總和	6130.22	424		
	4.76~150 小時	48	20.44	2.77					
	5.151 小時以上	40	21.03	2.80					
成就感與聲望	1.0 小時	194	26.75	4.51	組間	208.40	4	52.10	1.952
	2.30 小時以內	110	27.28	4.14	組內	11207.52	420	26.68	
	3.31~75 小時	33	28.39	3.70	總和	11415.92	424		
	4.76~150 小時	48	28.60	9.50					
	5.151 小時以上	40	28.18	4.37					
整體價值觀	1.0 小時	194	106.40	15.04	組間	1146.88	4	286.72	1.171
	2.30 小時以內	110	106.76	16.06	組內	102833.37	420	244.84	
	3.31~75 小時	33	110.82	14.06	總和	103980.25	424		
	4.76~150 小時	48	108.67	19.06					
	5.151 小時以上	40	110.75	14.00					

* $p < .05$

由表 4-13 可知整體工作價值觀之 F 值未達顯著水準 ($F = .305, p = .829 > .05$)，顯示不同擔任志願服務時數之照顧服務員，在工作價值觀整體上沒有顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專

業發展性」、「成就感與聲望」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同擔任志願服務時數之照顧服務員，於工作價值觀各層面上沒有顯著差異。

貳、綜合討論

綜合上述研究結果，以下就照顧服務員之不同背景變項對其工作價值觀的差異情形，進行歸納整理，如表 4-14 所示，並加以討論說明。

表 4-14 不同背景變項之照顧服務員對工作價值觀之差異性分析摘要表

背景變項	工作價值觀各層面與整體價值觀				
	工作 滿足感	專業 自主性	專業 發展性	成就感 與聲望	整體 價值觀
性別 1. 男 2. 女	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1
年齡 1. 30 歲以下 2. 31-40 歲 3. 41-50 歲 4. 51-60 歲 5. 61 歲以上					
教育程度 1. 國小 2. 國中 3. 高中職 4. 專科及大學以上					
工作年資 1. 未滿 1 年 2. 滿 1 年~未滿 3 年 3. 滿 3 年~未滿 5 年 4. 滿 5 年~未滿 10 年 5. 滿 10 年以上					
婚姻狀況 1. 未婚 2. 已婚 3. 離婚、鰥寡、分居					
服務類型 1. 機構 2. 居家	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1
平均收入 1. 20,000 元以下 2. 20,001~30,000 元 3. 30,001~40,000 元 4. 40,001 元以上					
子女養育數 1. 0 位 2. 1 位 3. 2 位 4. 3 位(含)以上					

宗教 信仰	1. 無宗教信仰
	2. 佛、道教
	3. 天主教
	4. 基督教
	6. 一貫道
	7. 其他
	<hr/>
服 務 時 志 願 數	1. 0 小時
	2. 30 小時以內
	3. 31~75 小時
	4. 76~150 小時
	5. 151 小時以上
<hr/>	
研究者整理	

依據上表 4-14 照顧服務員背景變項與工作價值觀各層面的差異性分析結果，進行照顧服務員背景變項與工作價值觀間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表4-15：

表 4-15 照顧服務員背景變項與工作價值觀之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
1-01：不同性別之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	獲得支持
1-02：不同年齡之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
1-03：不同教育程度之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
1-04：不同工作年資之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
1-05：不同婚姻狀況之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
1-06：不同服務類型之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	獲得支持
1-07：不同平均收入之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
1-08：不同扶養子女數之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
1-09：不同宗教信仰之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
1-10：不同擔任志願服務情形之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異	未獲得支持
研究者整理	

一、性別與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同性別的照顧服務員於工作價值觀有顯著差異關係。

於工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」各層面上均達顯著結果，且女性照顧服務員之工作價值觀於各層面上均顯著高於男性照顧服務員。整體而言，不同性別的照顧服務員於工作價值觀上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-4 所示，本研究假設 1-1：「不同性別之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」獲得支持。

二、年齡與工作價值觀：

就整體參與動機而言，不同年齡的照顧服務員於工作價值觀上並無顯著差異關係。本研究結果與李麗華(2000)、莊惠敏(2001)、許佳錚(2002)、廖秋月(2001)等研究結果相一致，顯示年齡並非是影響照顧服務員工作價值觀的因素之一。

工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」層面上均未達顯著結果，顯示年齡並非是影響工作價值觀的因素之一。然從平均數中觀察，年齡層高者其工作價值觀表現上高於年齡層低者。雖未達顯著結果但推論其原因應與工作歷練與成長有關係。

歸納上述與表 4-5 所示，本研究假設 1-2：「不同年齡之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」未獲得支持。

三、教育程度與工作價值觀：

就整體工作滿意而言，不同教育程度的照顧服務員於工作價值觀上並沒有顯著差異關係。本研究與李冠儀(2000)、李麗華(2000)、段宜廷(1999)、徐善德(1997)、莊惠敏(2001)、許佳錚(2002)、廖秋月(2001)一致。

然在工作價值觀各層面的分析中，於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」層面上均未達顯著結果，顯示教育程度並

非是影響照顧服務員工作價值觀的因素之一。

歸納上述與表 4-6 所示，本研究假設 1-3：「不同教育程度之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」未獲得支持。

四、工作年資與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同工作年資的照顧服務員於工作價值觀上並沒有顯著差異關係。然在工作價值觀各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。本研究與李冠儀(2000)、李麗華(2000)、徐善德(1997)、莊惠敏(2001)、許佳錚(2002)、廖秋月(2001)一致。顯示工作年資並非是影響照顧服務員工作價值觀的因素之一。

歸納上述與表 4-7 所示，本研究假設 1-4：「不同工作年資之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」未獲得支持。

五、婚姻狀況與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同婚姻狀況之照顧服務員於工作價值觀上並無顯著差異關係。本研究與李麗華(2000)、張惠英(2001)、莊淑娟(2002)、鐘志明(2000)一致。顯示婚姻狀況並非是影響照顧服務員工作價值觀的因素之一。

然於工作價值觀各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。整體而言，不同婚姻狀況的照顧服務員於工作價值觀上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-8 所示，本研究假設 1-5：「不同婚姻狀況之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」未獲得支持。

六、服務類型與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同服務類型的照顧服務員於工作價值觀上有顯著差異關係。工作價值觀各層面的分析中，於於「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」各層面表現上均達顯著相關。且居家服務之照顧服務員表現於各層面均高於機構服務之照顧服務員。推論其原因可能是機構之照顧服務員於機構中經常須聽從護理人員之指揮進行照顧工作，缺乏自主性有關。

歸納上述與表 4-9 所示，本研究假設 1-6：「不同服務類型之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」獲得全部支持。

七、平均收入與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同平均收入之照顧服務員於工作價值觀上並無顯著差異關係，本研究與莊淑娟(2002)一致。顯示不同平均收入並非是影響照顧服務員工作價值觀的因素之一。

然於工作價值觀各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。整體而言，不同婚姻狀況的照顧服務員於工作價值觀上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-10 所示，本研究假設 1-7：「不同平均收入之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」未獲得支持。

八、養育子女數與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同養育子女數之照顧服務員於工作價值觀上並無顯著差異關係，本研究與廖秋月(2001)一致，顯示不同養育子女數並非是影響照顧服務員工作價值觀的因素之一。

然於工作價值觀各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。整體而言，不同養育子女數的照顧服務員於工作價值觀上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-11 所示，本研究假設 1-8：「不同養育子女數之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」未獲得支持。

九、宗教信仰與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同宗教信仰之照顧服務員於工作價值觀上沒有顯著差異關係。顯示不同宗教信仰並非是影響志工工作價值觀的因素之一。

然於工作價值觀各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。整體而言，不同養育子女數的照顧服務員於工作價值觀上沒有顯著的差異關係。推論其原因可能與本研究樣本中傳統佛、道教信仰與無宗教信仰所佔比率高達 88.2% 與其他宗教信仰缺乏比較有關。

歸納上述與表 4-12 所示，本研究假設 1-9：「不同宗教信仰之照顧服務員，

其工作價值觀有顯著差異」未獲得支持。

十、年擔任志願服務時數與工作價值觀：

就整體工作價值觀而言，不同年擔任志願服務時數之照顧服務員於工作價值觀上並無顯著差異關係。顯示擔任志願服務時數並非是影響照顧服務員工作價值觀的因素之一。

然於工作價值觀各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。整體而言，不同養育子女數的照顧服務員於工作價值觀上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-10：「不同年擔任志願服務時數之照顧服務員，其工作價值觀有顯著差異」未獲得支持。

第四節 不同背景之照顧服務員工作滿意之差異分析

本節以單因子變異數分析 (One Way ANOVA) 及獨立樣本 t 檢定，來探討照顧服務員之性別、年齡、教育程度、工作年資、婚姻狀況、服務類型、平均收入、養育子女數、宗教信仰、年擔任志願服務時數等背景變項於工作滿意上的差異情形。其中性別與服務類型等變項，以「獨立樣本 t 檢定」進行分析；而年齡、教育程度、工作年資、婚姻狀況、平均收入、養育子女數、宗教信仰、年擔任志願服務時數等變項，則以「單因子變異數」來進行各層面的檢定分析，若 P 值達到顯著水準時，則以最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱LSD)，進行事後多重比較並加以分析。

壹、不同背景變項之照顧服務員工作滿意之差異情形

以下就本研究照顧服務員背景變項與工作滿意度間的差異情形，統計結果說明如下：

一、性別

為了瞭解照顧服務員是否因為性別上的不同，而有不同程度的工作價值觀，根據受試者不同的性別，進行 t 考驗。其結果如表 4-16：

表 4-16 不同性別之照顧服務員對工作滿意度之 t 考驗分析摘要表

層面	性別	N	M	SD	t 值
薪資福利	1. 男性	35	27.20	6.163	-1.783
	2. 女性	390	29.10	6.037	
工作環境	1. 男性	35	18.23	3.414	-1.990*
	2. 女性	390	19.31	3.058	
主管領導	1. 男性	35	17.86	3.774	-2.213*
	2. 女性	390	19.33	3.766	
同儕關係	1. 男性	35	15.51	2.490	-2.223*
	2. 女性	390	16.42	2.279	
升遷發展	1. 男性	35	12.06	2.807	-2.203*
	2. 女性	390	13.03	2.470	
工作成就	1. 男性	35	26.09	3.973	-1.889
	2. 女性	390	27.59	4.548	
整體滿足	1. 男性	35	116.94	18.902	-2.391*
	2. 女性	390	124.77	18.534	

* $p < .05$

由表 4-16 可知，經獨立樣本 t 檢定結果，整體工作滿意之 t 考驗 (t

$=-2.391$ ， $p=.017<.05$) 達顯著結果，顯示不同性別之照顧服務員，在整體工作滿意上有差異。女性照顧服務員之整體工作滿意($M=124.77$)高於男性照顧服務員($M=116.94$)。

然於工作滿意各層面的分析中，於「工作環境」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」等層面上， t 考驗也都達顯著結果，且都顯示女性照顧服務員的工作滿意程度高於男性照顧服務員。於「薪資福利」、「工作成就」層面上 t 考驗則未達顯著結果，顯示不同性別的照顧服務員，於「薪資福利」、「工作成就」層面上沒有差異。

二、年齡

為了瞭解照顧服務員是否因為年齡上的不同，而有不同程度的工作滿意表現，根據受試者不同的年齡，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-17：

表 4-17 不同年齡之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	LSD
薪資福利	1. 30 歲以下	13	28.77	6.379	組間	323.721	4	80.930		
	2. 31-40 歲	70	28.74	6.059	組內	15260.034	420	36.333		
	3. 41-50 歲	180	28.12	6.260	總和	15583.755	424		2.23	
	4. 51-60 歲	143	29.80	5.800						
	5. 61 歲以上	19	31.16	4.981						
工作環境	1. 30 歲以下	13	19.38	3.906	組間	50.393	4	12.598		
	2. 31-40 歲	70	19.19	3.209	組內	4021.372	420	9.575		
	3. 41-50 歲	180	18.92	3.060	總和	4071.765	424		1.32	
	4. 51-60 歲	143	19.46	3.060						
	5. 61 歲以上	19	20.37	2.608						
主管領導	1. 30 歲以下	13	20.77	3.982	組間	153.402	4	38.351		4>3
	2. 31-40 歲	70	18.73	4.290	組內	5918.377	420	14.091		
	3. 41-50 歲	180	18.74	3.804	總和	6071.779	424		2.722*	
	4. 51-60 歲	143	19.71	3.484						
	5. 61 歲以上	19	20.47	2.836						
同儕關係	1. 30 歲以下	13	16.08	2.565	組間	9.396	4	2.349		
	2. 31-40 歲	70	16.64	2.467	組內	2248.133	420	5.353		
	3. 41-50 歲	180	16.23	2.187	總和	2257.529	424		0.44	
	4. 51-60 歲	143	16.35	2.421						
	5. 61 歲以上	19	16.37	1.832						
升遷發展	1. 30 歲以下	13	12.54	2.727	組間	22.226	4	5.557		
	2. 31-40 歲	70	12.93	2.349	組內	2648.635	420	6.306		
	3. 41-50 歲	180	12.81	2.690	總和	2670.861	424		0.88	
	4. 51-60 歲	143	13.05	2.407						
	5. 61 歲以上	19	13.84	1.834						
工作成就	1. 30 歲以下	13	25.85	7.603	組間	145.830	4	36.458		
	2. 31-40 歲	70	27.60	5.069	組內	8509.854	420	20.262		
	3. 41-50 歲	180	26.97	4.286	總和	8655.685	424		1.80	
	4. 51-60 歲	143	28.03	4.262						
	5. 61 歲以上	19	28.47	3.133						
整體滿足	1. 30 歲以下	13	123.38	21.469	組間	2556.706	4	639.176		
	2. 31-40 歲	70	123.83	19.423	組內	145187.177	420	345.684		
	3. 41-50 歲	180	121.79	18.221	總和	147743.882	424		1.85	
	4. 51-60 歲	143	126.41	18.749						
	5. 61 歲以上	19	130.68	15.420						

* $p < .05$

由表 4-17 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F=1.85$, $p=.119 > .05$)，顯示不同年齡之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。

工作滿意各層面的分析中，於「主管領導」層面達顯著水準 ($F=2.72$ ， $p=.029<.05$) 表示在「主管領導」層面會因為年齡的差異而有不同的工作滿意。

三、教育程度

為了瞭解照顧服務員是否因為教育程度上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的教育程度，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-18：

表 4-18 不同教育程度照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	教育程度	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	LSD
薪資福利	1. 國小	42	31.05	5.123	組間	371.725	3	123.908	3.429*	1>3
	2. 國中	92	29.86	5.768	組內	15212.030	421	36.133		1>4
	3. 高中職	232	28.44	6.207	總和	15583.755	424			
	4. 專科及大學以上	59	28.03	6.173						
工作環境	1. 國小	42	20.05	2.913	組間	63.208	3	21.069	2.21	
	2. 國中	92	19.61	3.113	組內	4008.557	421	9.522		
	3. 高中職	232	18.92	3.040	總和	4071.765	424			
	4. 專科及大學以上	59	19.22	3.333						
主管領導	1. 國小	42	20.33	3.018	組間	152.964	3	50.988	3.627*	1>3
	2. 國中	92	19.93	3.210	組內	5918.815	421	14.059		2>3
	3. 高中職	232	18.74	3.915	總和	6071.779	424			
	4. 專科及大學以上	59	19.10	4.290						
同儕關係	1. 國小	42	16.26	2.285	組間	12.060	3	4.020	0.75	
	2. 國中	92	16.08	2.401	組內	2245.469	421	5.334		
	3. 高中職	232	16.39	2.286	總和	2257.529	424			
	4. 專科及大學以上	59	16.63	2.274						
升遷發展	1. 國小	42	13.67	1.762	組間	40.611	3	13.537	2.17	
	2. 國中	92	13.24	2.206	組內	2630.250	421	6.248		
	3. 高中職	232	12.75	2.638	總和	2670.861	424			
	4. 專科及大學以上	59	12.76	2.794						
工作成就	1. 國小	42	28.29	4.157	組間	46.422	3	15.474	0.76	
	2. 國中	92	27.68	4.588	組內	8609.262	421	20.450		
	3. 高中職	232	27.33	4.322	總和	8655.685	424			
	4. 專科及大學以上	59	27.07	5.365						
整體滿足	1. 國小	42	129.64	17.509	組間	2422.141	3	807.380	2.34	
	2. 國中	92	126.40	18.620	組內	145321.742	421	345.182		
	3. 高中職	232	122.56	18.355	總和	147743.882	424			
	4. 專科及大學以上	59	122.81	20.075						

* $p < .05$

由表 4-18 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F=2.34$, $p=.073 > .05$)，顯示不同教育程度之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」($F=3.429$, $p=.017 < .05$)、「主

管領導」 ($F=3.627, p=.013<.05$) 層面達顯著水準表示在「薪資福利」、「主管領導」層面會因為教育程度的差異而有不同的工作滿意。餘「工作環境」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作成就」各層面未呈差異情形。

四、工作年資

為了瞭解照顧服務員是否因為工作年資上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的工作年資，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-19：

表 4-19 不同工作年資之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	工作年資	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
薪資福利	1. 未滿 1 年	56	30.00	6.141	組間	145.413	4	36.353	0.989
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	28.28	6.112	組內	15438.342	420	36.758	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	29.22	5.318	總和	15583.755	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	29.13	6.592					
	5. 滿 10 年以上	18	28.28	6.824					
工作環境	1. 未滿 1 年	56	19.70	3.400	組間	17.031	4	4.258	0.441
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	19.06	3.253	組內	4054.734	420	9.654	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	19.17	2.900	總和	4071.765	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	19.22	3.079					
	5. 滿 10 年以上	18	19.39	2.200					
主管領導	1. 未滿 1 年	56	19.66	4.100	組間	28.330	4	7.083	0.492
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	18.92	4.003	組內	6043.448	420	14.389	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	19.29	3.271	總和	6071.779	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	19.19	4.040					
	5. 滿 10 年以上	18	19.67	2.497					
同儕關係	1. 未滿 1 年	56	16.29	2.455	組間	13.133	4	3.283	0.614
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	16.34	2.438	組內	2244.397	420	5.344	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	16.13	2.195	總和	2257.529	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	16.51	2.167					
	5. 滿 10 年以上	18	16.89	2.272					
升遷發展	1. 未滿 1 年	56	12.93	2.350	組間	36.027	4	9.007	1.436
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	12.82	2.840	組內	2634.834	420	6.273	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	13.41	2.103	總和	2670.861	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	12.64	2.463					
	5. 滿 10 年以上	18	12.83	2.640					
工作成就	1. 未滿 1 年	56	28.21	5.148	組間	72.705	4	18.176	0.889
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	27.13	4.586	組內	8582.980	420	20.436	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	27.15	4.448	總和	8655.685	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	27.84	4.161					
	5. 滿 10 年以上	18	27.67	4.187					
整體滿足	1. 未滿 1 年	56	126.79	20.691	組間	779.037	4	194.759	0.557
	2. 滿 1 年~未滿 3 年	143	122.55	19.073	組內	146964.846	420	349.916	
	3. 滿 3 年~未滿 5 年	112	124.38	17.447	總和	147743.882	424		
	4. 滿 5 年~未滿 10 年	96	124.52	18.836					
	5. 滿 10 年以上	18	124.72	15.844					

* $p < .05$

由表 4-19 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F = .557, p = .694 > .05$)，顯示不同工作年資之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。

工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同工作年資之照顧服務員，於工作滿意各層面上沒有顯著差異。

五、婚姻狀況

為了瞭解照顧服務員是否因為婚姻狀況上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的婚姻狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-20：

表 4-20 不同婚姻狀況之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
薪資福利	1. 未婚	35	27.57	5.638	組間	98.537	2	49.268	1.343
	2. 已婚	282	29.23	6.186	組內	15485.219	422	36.695	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	28.65	5.841	總和	15583.755	424		
工作環境	1. 未婚	35	18.49	3.302	組間	22.698	2	11.349	1.183
	2. 已婚	282	19.33	3.061	組內	4049.067	422	9.595	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	19.18	3.126	總和	4071.765	424		
主管領導	1. 未婚	35	19.03	3.877	組間	2.739	2	1.369	0.095
	2. 已婚	282	19.18	3.882	組內	6069.040	422	14.382	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	19.32	3.517	總和	6071.779	424		
同儕關係	1. 未婚	35	16.00	2.509	組間	4.925	2	2.462	0.461
	2. 已婚	282	16.39	2.254	組內	2252.605	422	5.338	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	16.31	2.390	總和	2257.529	424		
升遷發展	1. 未婚	35	12.97	2.189	組間	8.554	2	4.277	0.678
	2. 已婚	282	12.85	2.358	組內	2662.307	422	6.309	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	13.19	2.958	總和	2670.861	424		
工作成就	1. 未婚	35	26.26	5.853	組間	56.182	2	28.091	1.378
	2. 已婚	282	27.55	4.183	組內	8599.503	422	20.378	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	27.64	4.852	總和	8655.685	424		
整體滿足	1. 未婚	35	120.31	19.102	組間	560.248	2	280.124	0.803
	2. 已婚	282	124.54	18.611	組內	147183.634	422	348.776	
	3. 離婚、鰥寡、分居	108	124.29	18.708	總和	147743.882	424		

* $p < .05$

由表 4-20 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F=.803, p=.449 > .05$)，顯示不同婚姻狀況之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。

工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同婚姻狀況之照顧服務員，於工作滿意各層面上沒有顯著差異。

六、服務類型

為了瞭解照顧服務員是否因為服務類型上的不同，而有不同程度的工作滿意，根據受試者不同的服務類型，進行 t 考驗。其結果如表 4-21：

表 4-21 不同服務類型之照顧服務員對工作滿意之 t 考驗分析摘要表

層面	服務類型	N	M	SD	t 值
薪資福利	1. 機構	84	27.08	6.040	-3.177*
	2. 居家	341	29.40	5.988	
工作環境	1. 機構	84	18.50	2.779	-2.402*
	2. 居家	341	19.40	3.151	
主管領導	1. 機構	84	18.44	3.316	-2.081*
	2. 居家	341	19.40	3.872	
同儕關係	1. 機構	84	15.62	1.999	-3.238*
	2. 居家	341	16.52	2.346	
升遷發展	1. 機構	84	12.21	2.420	-3.021*
	2. 居家	341	13.13	2.502	
工作成就	1. 機構	84	25.68	4.226	-4.118**
	2. 居家	341	27.90	4.485	
整體滿足	1. 機構	84	117.54	17.151	-3.667**
	2. 居家	341	125.75	18.691	

* $p < .05$ ** $p < .01$

由表 4-21 可知，經獨立樣本 t 檢定結果，整體工作滿意之 t 考驗 ($t = -3.667, p = .000 < .01$) 達非常顯著結果，顯示不同服務類型之照顧服務員，在整體工作滿意上有差異。居家服務照顧服務員之整體工作滿意 ($M=125.75$) 高於機構服務照顧服務員 ($M=117.54$)。

然於工作滿意各層面的分析中，於「工作環境」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「薪資福利」、「工作成就」等層面上， t 考驗也都達顯著結果，且都顯示居家服務之照顧服務員的工作滿意程度高於機構服務之照顧服務員。

七、平均收入

為了瞭解照顧服務員是否因為平均收入上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的平均收入狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-22：

表 4-22 不同平均收入之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	平均收入	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F
薪資福利	1. 20,000 元以下	64	29.08	5.929	組間	45.520	3	15.173	0.411
	2. 20,001~30,000 元	277	29.08	6.227	組內	15538.235	421	36.908	
	3. 30,001~40,000 元	78	28.29	5.804	總和	15583.755	424		
	4. 40,001 元以上	6	30.00	2.280					
工作環境	1. 20,000 元以下	64	19.47	2.845	組間	36.405	3	12.135	1.266
	2. 20,001~30,000 元	277	19.25	3.262	組內	4035.360	421	9.585	
	3. 30,001~40,000 元	78	18.81	2.658	總和	4071.765	424		
	4. 40,001 元以上	6	21.00	2.966					
主管領導	1. 20,000 元以下	64	19.42	3.862	組間	55.251	3	18.417	1.289
	2. 20,001~30,000 元	277	19.23	3.853	組內	6016.527	421	14.291	
	3. 30,001~40,000 元	78	18.76	3.435	總和	6071.779	424		
	4. 40,001 元以上	6	21.67	3.777					
同儕關係	1. 20,000 元以下	64	16.30	1.857	組間	1.625	3	.542	0.101
	2. 20,001~30,000 元	277	16.38	2.434	組內	2255.904	421	5.358	
	3. 30,001~40,000 元	78	16.27	2.099	總和	2257.529	424		
	4. 40,001 元以上	6	16.00	3.578					
升遷發展	1. 20,000 元以下	64	13.19	2.822	組間	39.152	3	13.051	2.088
	2. 20,001~30,000 元	277	13.05	2.404	組內	2631.709	421	6.251	
	3. 30,001~40,000 元	78	12.33	2.592	總和	2670.861	424		
	4. 40,001 元以上	6	13.67	1.862					
工作成就	1. 20,000 元以下	64	27.69	4.059	組間	38.639	3	12.880	0.629
	2. 20,001~30,000 元	277	27.53	4.739	組內	8617.046	421	20.468	
	3. 30,001~40,000 元	78	26.92	4.054	總和	8655.685	424		
	4. 40,001 元以上	6	28.83	4.792					
整體滿足	1. 20,000 元以下	64	125.14	17.730	組間	991.676	3	330.559	0.948
	2. 20,001~30,000 元	277	124.52	19.300	組內	146752.206	421	348.580	
	3. 30,001~40,000 元	78	121.38	17.180	總和	147743.882	424		
	4. 40,001 元以上	6	131.17	16.798					

* $p < .05$

由表 4-22 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F=.948, p=.417 > .05$)，顯示不同平均收入之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。

工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同平均收入之照顧服務員，於工作滿意各層面上沒有顯著差異。

八、養育子女數

為了瞭解照顧服務員是否因為養育子女數上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的養育子女數狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-23：

表 4-23 不同養育子女數之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	養育子女數	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
薪資福利	1.0 位	66	28.42	6.033	組間	56.143	3	18.714	0.507
	2.1 位	88	28.55	6.542	組內	15527.612	421	36.883	
	3.2 位	183	29.10	6.128	總和	15583.755	424		
	4.3 位(含)以上	88	29.42	5.470					
工作環境	1.0 位	66	18.82	3.319	組間	31.978	3	10.659	1.111
	2.1 位	88	18.98	3.209	組內	4039.787	421	9.596	
	3.2 位	183	19.29	3.029	總和	4071.765	424		
	4.3 位(含)以上	88	19.64	2.952					
主管領導	1.0 位	66	19.09	3.814	組間	5.884	3	1.961	0.136
	2.1 位	88	19.10	3.854	組內	6065.895	421	14.408	
	3.2 位	183	19.20	3.793	總和	6071.779	424		
	4.3 位(含)以上	88	19.42	3.728					
同儕關係	1.0 位	66	16.27	2.337	組間	4.901	3	1.634	0.305
	2.1 位	88	16.18	2.615	組內	2252.628	421	5.351	
	3.2 位	183	16.45	2.183	總和	2257.529	424		
	4.3 位(含)以上	88	16.32	2.236					
升遷發展	1.0 位	66	12.86	2.232	組間	4.052	3	1.351	0.213
	2.1 位	88	12.92	3.384	組內	2666.809	421	6.334	
	3.2 位	183	12.90	2.321	總和	2670.861	424		
	4.3 位(含)以上	88	13.14	2.052					
工作成就	1.0 位	66	27.12	5.299	組間	24.890	3	8.297	0.405
	2.1 位	88	27.16	4.719	組內	8630.795	421	20.501	
	3.2 位	183	27.64	4.312	總和	8655.685	424		
	4.3 位(含)以上	88	27.65	4.130					
整體滿足	1.0 位	66	122.59	18.856	組間	515.184	3	171.728	0.491
	2.1 位	88	122.89	20.271	組內	147228.699	421	349.712	
	3.2 位	183	124.58	18.309	總和	147743.882	424		
	4.3 位(含)以上	88	125.58	17.734					

* $p < .05$

由表 4-23 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F=.491, p=.689 > .05$)，顯示不同養育子女數之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。

工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面上，由於 F 值未達顯著水準，

顯示不同養育子女數之照顧服務員，於工作滿意各層面上沒有顯著差異。

九、宗教信仰

為了瞭解照顧服務員是否因為宗教信仰上的不同，而有不同程度的工作價值觀表現，根據受試者不同的宗教信仰狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-24：

表 4-24 不同宗教信仰之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	宗教信仰	N	M	SD	變異 來源	SS	df	MS	F
薪資福利	1. 無宗教信仰	82	28.95	6.414	組間	124.408	5	24.882	0.674
	2. 佛、道教	293	28.84	5.964	組內	15459.348	419	36.896	
	3. 天主教	3	34.67	4.726	總和	15583.755	424		
	4. 基督教	26	28.77	5.286					
	6. 一貫道	16	29.50	7.772					
	7. 其他	5	30.80	4.764					
	工作環境	1. 無宗教信仰	82	19.20	3.195	組間	50.284	5	
2. 佛、道教		293	19.20	3.079	組內	4021.480	419	9.598	
3. 天主教		3	23.00	2.646	總和	4071.765	424		
4. 基督教		26	18.92	2.770					
6. 一貫道		16	19.31	3.610					
7. 其他		5	20.20	2.490					
主管領導		1. 無宗教信仰	82	19.39	4.045	組間	108.532	5	21.706
	2. 佛、道教	293	19.05	3.760	組內	5963.247	419	14.232	
	3. 天主教	3	23.00	3.464	總和	6071.779	424		
	4. 基督教	26	18.88	2.673					
	6. 一貫道	16	20.13	4.365					
	7. 其他	5	22.00	2.345					
	同儕關係	1. 無宗教信仰	82	16.37	2.220	組間	29.921	5	5.984
2. 佛、道教		293	16.24	2.329	組內	2227.608	419	5.316	
3. 天主教		3	18.33	2.887	總和	2257.529	424		
4. 基督教		26	16.65	2.348					
6. 一貫道		16	16.69	2.213					
7. 其他		5	17.80	2.049					
升遷發展		1. 無宗教信仰	82	12.96	2.575	組間	39.809	5	7.962
	2. 佛、道教	293	12.88	2.567	組內	2631.052	419	6.279	
	3. 天主教	3	15.33	2.517	總和	2670.861	424		
	4. 基督教	26	12.69	1.784					
	6. 一貫道	16	13.56	2.159					
	7. 其他	5	14.60	1.342					
	工作成就	1. 無宗教信仰	82	27.12	5.136	組間	102.631	5	20.526
2. 佛、道教		293	27.41	4.369	組內	8553.053	419	20.413	
3. 天主教		3	31.00	4.000	總和	8655.685	424		
4. 基督教		26	28.12	3.691					
6. 一貫道		16	27.63	5.377					
7. 其他		5	30.40	3.050					
整體滿足		1. 無宗教信仰	82	123.99	19.699	組間	2224.609	5	444.922
	2. 佛、道教	293	123.61	18.492	組內	145519.273	419	347.301	
	3. 天主教	3	145.33	19.140	總和	147743.882	424		

4. 基督教	26	124.04	13.987
6. 一貫道	16	126.81	22.947
7. 其他	5	135.80	13.349

* $p < .05$

註：因宗教信仰選項 5 回教，樣本數為 0，統計系統自動將其排除，因此組間 $n-1$ 為 $6-1=5$ 。由表 4-24 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F=1.281$, $p=.271$)。

>.05)，顯示不同宗教信仰之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。

工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同宗教信仰之照顧服務員，於工作滿意各層面上沒有顯著差異。

十、年擔任志願服務時數

為了瞭解照顧服務員是否因為擔任志願服務時數的不同，而有不同程度的工作滿意表現，根據受試者不同擔任志願服務時數狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4-25：

表 4-25 不同擔任志願服務時數之照顧服務員對工作滿意之單因子變異數分析摘要表

層面	年志願服務時數	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
薪資福利	1.0 小時	194	28.73	6.343	組間	158.666	4	39.667	1.080
	2.30 小時內	110	28.95	5.335	組內	15425.089	420	36.726	
	3.31~75 小時	33	30.73	5.252	總和	15583.755	424		
	4.76~150 小時	48	28.13	6.616					
	5.151 小時以上	40	29.50	6.441					
工作環境	1.0 小時	194	19.31	3.188	組間	57.821	4	14.455	1.513
	2.30 小時內	110	18.95	2.963	組內	4013.944	420	9.557	
	3.31~75 小時	33	19.88	2.595	總和	4071.765	424		
	4.76~150 小時	48	18.56	3.155					
	5.151 小時以上	40	19.80	3.252					
主管領導	1.0 小時	194	19.19	3.925	組間	81.004	4	20.251	1.420
	2.30 小時內	110	19.09	3.178	組內	5990.774	420	14.264	
	3.31~75 小時	33	20.21	2.934	總和	6071.779	424		
	4.76~150 小時	48	18.38	4.423					
	5.151 小時以上	40	19.78	4.300					
同儕關係	1.0 小時	194	16.30	2.291	組間	4.224	4	1.056	0.197
	2.30 小時內	110	16.25	2.360	組內	2253.306	420	5.365	
	3.31~75 小時	33	16.42	2.031	總和	2257.529	424		
	4.76~150 小時	48	16.56	2.526					
	5.151 小時以上	40	16.45	2.275					
升遷發展	1.0 小時	194	12.92	2.586	組間	49.459	4	12.365	1.981
	2.30 小時內	110	12.70	2.232	組內	2621.402	420	6.241	
	3.31~75 小時	33	13.85	1.417	總和	2670.861	424		
	4.76~150 小時	48	12.60	2.952					
	5.151 小時以上	40	13.45	2.837					
工作成就	1.0 小時	194	27.36	4.492	組間	97.779	4	24.445	1.200
	2.30 小時內	110	26.95	4.588	組內	8557.906	420	20.376	
	3.31~75 小時	33	28.64	4.464	總和	8655.685	424		
	4.76~150 小時	48	27.65	4.596					
	5.151 小時以上	40	28.18	4.349					
整體滿足	1.0 小時	194	123.80	18.839	組間	1827.339	4	456.835	1.315
	2.30 小時內	110	122.91	17.438	組內	145916.543	420	347.420	
	3.31~75 小時	33	129.73	16.354	總和	147743.882	424		
	4.76~150 小時	48	121.88	20.226					
	5.151 小時以上	40	127.15	20.562					

* $p < .05$

由表 4-25 可知整體工作滿意之 F 值未達顯著水準 ($F=1.315$, $p=.264$)

>.05)，顯示不同擔任志願服務時數之照顧服務員，在工作滿意整體上沒有顯著差異。

工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同志願服務參與情形之照顧服務員，於工作滿意各層面上沒有顯著差異。

貳、綜合討論

綜合上述研究結果，以下就照顧服務員之不同背景變項對其工作滿意的差異情形，進行歸納整理，如表 4-26 所示，並加以討論說明。

表 4-26 不同背景變項之照顧服務員對工作滿意之差異性分析摘要表

背景變項	工作滿意各層面與整體滿意						
	薪資福利	工作環境	主管領導	同儕關係	升遷發展	工作成就	整體滿意
性別	1. 男		2>1	2>1	2>1	2>1	2>1
	2. 女						
年齡	1. 30 歲以下			4>3			
	2. 31-40 歲						
	3. 41-50 歲						
	4. 51-60 歲						
	5. 61 歲以上						
教育程度	1. 國小	1>3		1>3			
	2. 國中	1>4		2>3			
	3. 高中職						
	4. 專科及大學以上						
工作年資	1. 未滿 1 年						
	2. 滿 1 年~未滿 3 年						
	3. 滿 3 年~未滿 5 年						
	4. 滿 5 年~未滿 10 年						
	5. 滿 10 年以上						
婚姻狀況	1. 未婚						
	2. 已婚						
	3. 離婚、鰥寡、分居						
服務類型	1. 機構	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1
	2. 居家						
平均收入	1. 20,000 元以下						
	2. 20,001~30,000 元						
	3. 30,001~40,000 元						
	4. 40,001 元以上						
子女養育數	1. 0 位						
	2. 1 位						
	3. 2 位						
	4. 3 位(含)以上						
宗教信仰	1. 無宗教信仰						
	2. 佛、道教						
	3. 天主教						
	4. 基督教						
	6. 一貫道						
	7. 其他						

	1. 0 小時
服 擔 任 志 願 數	2. 30 小時以內
	3. 31~75 小時
	4. 76~150 小時
	5. 151 小時以上

研究者整理

依據上表 4-26 照顧服務員背景變項與工作滿意各層面的差異性分析結果，進行照顧服務員背景變項與工作滿意間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4-27：

表 4-27 照顧服務員背景變項與工作滿意間之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
2-01：不同性別之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	獲得支持
2-02：不同年齡之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	獲得部分支持
2-03：不同教育程度之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	獲得部分支持
2-04：不同工作年資之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	未獲得支持
2-05：不同婚姻狀況之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	未獲得支持
2-06：不同服務類型之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	獲得支持
2-07：不同平均收入之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	未獲得支持
2-08：不同扶養子女數之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	未獲得支持
2-09：不同宗教信仰之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	未獲得支持
2-10：不同擔任志願服務情形之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異	未獲得支持

研究者整理

一、性別與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同性別的照顧服務員於工作滿意上有顯著差異關係。本研究結果與林惠雯（2011）研究結果一致、劉宛欣（2008）部分研究結果

一致。顯示性別是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面表現上達顯著相關，女性照顧服務員顯著高於男性照顧服務員，於「薪資福利」、「工作成就」等層面上，沒有顯著的關係存在。推論其原因可能與現行照顧服務員仍以女性為主，男性服務員如願意從事這樣的工作，表示其對此項工作有一定的認同，但傳統男主外女主內的觀念仍影響其對工作滿意的情形。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 2-1：「不同性別之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」獲得部分支持。

二、年齡與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同年齡的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。顯示年齡並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

然在工作滿意各層面的分析中，於「主管領導」層面表現上達顯著相關，年齡「51-60歲」組別表現比「41-50歲」組別為高。

歸納上述與表 4-17 所示，本研究假設 2-2：「不同年齡之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」獲得部分支持。

三、教育程度與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同教育程度的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。顯示教育程度並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

然在工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「主管領導」層面表現上則達顯著相關。「薪資福利」層面上，教育程度「國小」組別表現比「高中職」、「專科及大學以上」組別為高。「主管領導」層面上，教育程度「國小」、「國中」組別分別表現比「高中職」組別為高。此結果與劉宛欣、莊秀美(2009)教育程度與照顧服務員工作滿意無相關不同。

進一步比較，因為照顧服務員大都為中高齡者，整體教育水平以高中職為最多，就中高齡階層來說，國小、國中程度之學歷屬於較低學歷，因此對於工作要求與期待會較低，因此比較容易獲得滿足。

歸納上述與表 4-18 所示，本研究假設 2-3：「不同教育程度之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」獲得部分支持。

四、工作年資與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同工作年資的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。然在工作滿意各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。顯示工作年資並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

歸納上述與表 4-19 所示，本研究假設 2-4：「不同工作年資之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」未獲得支持。

五、婚姻狀況與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同婚姻狀況的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。然在工作滿意各層面的分析中，於各層面表現上均未顯著相關。顯示婚姻狀況並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

歸納上述與表 4-20 所示，本研究假設 2-5：「不同婚姻狀況之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」未獲得支持。

六、服務類型與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同服務類型的照顧服務員於工作滿意上有顯著差異關係。工作滿意各層面的分析中，於「薪資福利」、「工作成就」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作環境」層面表現上均達顯著相關。推論其原因可能與居家服務較容易立即看到服務的成果，並立即獲得相關的回應有關。

歸納上述與表 4-21 所示，本研究假設 2-6：「不同服務類型之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」獲得全部支持。

七、平均收入與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同平均收入的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。然在工作滿意各層面的分析中，不同平均收入的照顧服務員於各層面表現上均未顯著相關。顯示平均收入並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

歸納上述與表 4-22 所示，本研究假設 2-7：「不同平均收入之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」未獲得支持。

八、養育子女數與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同養育子女數的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。然在工作滿意各層面的分析中，不同養育子女數的照顧服務員於

各層面表現上均未顯著相關。顯示養育子女數並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。而從平均數中仍可發現養育子女數以「2位」為最多，其工作滿意表現較未扶養子女及「1位」者為高，推論因為求職的不易，因此養育子女數較多者較易接受目前的工作情形，工作滿意表現上較高。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-8：「不同養育子女數之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」未獲得支持。

九、宗教信仰與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同宗教信仰的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。然在工作滿意各層面的分析中，不同宗教信仰的照顧服務員於各層面表現上均未顯著相關。顯示宗教信仰並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-9：「不同宗教信仰之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」未獲得支持。

十、年擔任志願服務時數與工作滿意：

就整體工作滿意而言，不同年擔任志願服務時數的照顧服務員於工作滿意上並沒有顯著差異關係。然在工作滿意各層面的分析中，不同年擔任志願服務時數的照顧服務員於各層面表現上均未顯著相關。顯示年擔任志願服務時數並非是影響照顧服務員工作滿意的因素之一。

歸納上述與表 4-24 所示，本研究假設 2-10：「不同年擔任志願服務時數之照顧服務員，其工作滿意有顯著差異」未獲得支持。

第五節 照顧服務員工作價值觀與工作滿意之相關分析

本節旨在探討照顧服務員的「工作價值觀」與「工作滿意」等變項間的相關性。本研究透過「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)，以驗證照顧服務員工作價值觀之「工作滿足感」、「專業自主性」、「專業發展性」、「成就感與聲望」四個層面與工作滿意之「薪資福利」、「工作環境」、「主管領導」、「同儕關係」、「升遷發展」、「工作成就」六個層面彼此間的相關程度，及整體工作價值觀與整體工作滿意之間的相關性，以瞭解變項間是否有線性關係的存在和關係強度有多大。

壹、照顧服務員工作價值觀與工作滿意之相關分析

本研究茲將工作價值觀與工作滿意各個層面與整體層面，以皮爾森積差相關法進行分析，其結果摘要如表 4-28。

表 4-28 工作價值觀與工作滿意各層面相關分析表 N=425

工作價值觀 層面	P 值	工作滿意層面						
		薪資 福利	工作 環境	主管 領導	同儕 關係	升遷 發展	工作 成就	整體 滿足
工作滿足感	Pearson 相關	.575 ^{***}	.607 ^{***}	.568 ^{***}	.528 ^{***}	.413 ^{***}	.593 ^{***}	.667 ^{***}
	P 值	0	0	0	0	0	0	0
專業自主性	Pearson 相關	.571 ^{***}	.644 ^{***}	.521 ^{***}	.587 ^{***}	.436 ^{***}	.737 ^{***}	.708 ^{***}
	P 值	0	0	0	0	0	0	0
專業發展性	Pearson 相關	.378 ^{***}	.484 ^{***}	.363 ^{***}	.451 ^{***}	.287 ^{***}	.504 ^{***}	.493 ^{***}
	P 值	0	0	0	0	0	0	0
成就感與 聲望	Pearson 相關	.604 ^{***}	.648 ^{***}	.562 ^{***}	.534 ^{***}	.481 ^{***}	.670 ^{***}	.711 ^{***}
	P 值	0	0	0	0	0	0	0
整體價值觀	Pearson 相關	.646 ^{***}	.715 ^{***}	.613 ^{***}	.626 ^{***}	.489 ^{***}	.744 ^{***}	.776 ^{***}
	P 值	0	0	0	0	0	0	0

* $p < .05$ *** $p < .001$

一般兩個變項之間的關係程度，依其相關係數絕對值的大小，可分成五種不同的相關程度，相關係數絕對值大於 1.00 為「完全高相關」、介於 0.70 與 0.99 之間為「高度相關」、介於 0.40 與 0.69 之間為「中度相關」、介於 0.10 與 0.39 之間為「低度相關」、介於 0.10 以下為「微弱或無相關」(邱皓政, 2006:13-15)。本研究採用上述標準，進行照顧服務員工作價值觀與工作滿意間之相關性分析。

依據上表 4-28 照顧服務員工作價值觀與工作滿意間之相關性分析，進行照

顧服務員工作價值觀與工作滿意間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表

4-29：

表 4-29 照顧服務員工作價值觀與工作滿意間相關性之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
3-1：「工作滿足感與工作滿意有顯著相關」。	獲得支持
3-2：「專業自主性與工作滿意有顯著相關」。	獲得支持
3-3：「專業發展性與工作滿意有顯著相關」。	獲得支持
3-4：「成就感與聲望與工作滿意有顯著相關」。	獲得支持

研究者整理

一、照顧服務員工作價值觀之「工作滿足感」和工作滿意各層面與整體之相關分析

(一) 研究假設 3-1：工作滿足感與工作滿意有顯著相關。

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4-28 積差相關係數所示，工作價值觀之工作滿足感和工作滿意各層面、呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.413 至 0.667 之間， P 值均達 0.001 顯著水準。顯示於工作價值觀之「工作滿足感」層面與工作滿意之「薪資福利」層面 ($r=.575$)、「工作環境」層面 ($r=.607$)、「主管領導」層面 ($r=.568$)、「同儕關係」層面 ($r=.528$)、「升遷發展」層面 ($r=.413$)、「工作成就」層面 ($r=.593$) 及整體工作滿意 ($r=.667$) 等，皆呈現顯著中度正相關。

歸納上述與表 4-28 所示，本研究假設 3-1：工作滿足感與工作滿意有顯著相關，獲得支持。

二、照顧服務員工作價值觀之「專業自主性」和工作滿意各層面與整體之相關分析

(一) 研究假設 3-2：專業自主性與工作滿意有顯著相關。

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4-28 積差相關係數所示，工作價值觀之專業自主性和工作滿意各層面、呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.436 至 0.737 之間， P 值均達 0.001 顯著水準。顯示於工作價值觀之「專業自主性」層面與工作滿意之「薪資福利」層面 ($r=.571$)、「工作環境」層面 ($r=.644$)、「主管領導」層面 ($r=.521$)、「同儕關係」層面 ($r=.587$)、「升遷發展」

層面 ($r=.436$)、「工作成就」層面 ($r=.737$) 及整體工作滿意 ($r=.708$) 等，皆呈現顯著中高度正相關。

歸納上述與表 4-28 所示，本研究假設 3-2：專業自主性與工作滿意有顯著相關，獲得支持。

三、照顧服務員工作價值觀之「專業發展性」和工作滿意各層面與整體之相關分析

(一) 研究假設 3-3：專業發展性與工作滿意有顯著相關。

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4-28 積差相關係數所示，工作價值觀之專業發展性和工作滿足各層面、呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.287 至 0.504 之間， P 值均達 0.001 顯著水準。顯示於工作價值觀之「專業發展性」層面與工作滿意之「薪資福利」層面 ($r=.378$)、「工作環境」層面 ($r=.484$)、「主管領導」層面 ($r=.363$)、「同儕關係」層面 ($r=.451$)、「升遷發展」層面 ($r=.287$)、「工作成就」層面 ($r=.504$) 及整體工作滿意 ($r=.493$) 等，皆呈現顯著低中度正相關。

歸納上述與表 4-28 所示，本研究假設 3-3：專業發展性與工作滿意有顯著相關，獲得支持。

四、照顧服務員工作價值觀之「成就感與聲望」和工作滿意各層面與整體之相關分析

(一) 研究假設 3-4：成就感與聲望與工作滿意有顯著相關。

(二) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4-28 積差相關係數所示，工作價值觀之成就感與聲望和工作滿足各層面、呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.481 至 0.711 之間， P 值均達 0.001 顯著水準。顯示於工作價值觀之「成就感與聲望」層面與工作滿意之「薪資福利」層面 ($r=.604$)、「工作環境」層面 ($r=.648$)、「主管領導」層面 ($r=.562$)、「同儕關係」層面 ($r=.534$)、「升遷發展」層面 ($r=.481$)、「工作成就」層面 ($r=.670$) 及整體工作滿意 ($r=.711$) 等，皆呈現顯著中高度正相關。

歸納上述與表 4-28 所示，本研究假設 3-4：成就感與聲望與工作滿意有顯著相關，獲得支持。

貳、綜合討論

綜合上述研究結果，整體而言照顧服務員工作價值觀與工作滿意間的相關性分析具顯著的相關性。亦即照顧服務員愈重視工作價值觀其工作滿意愈高。而整體工作價值觀與工作滿意各分層面中較高為「成就感與聲望」與「專業自主性」，較低分層面為「專業發展性」。研究者認為工作價值觀是個人對工作的看法與期望，此價值觀會影響個人對工作滿意的情形。在專業發展層面明顯的顯示出照顧服務員對照顧工作的「升遷發展」層面表現最為不滿意，其次為「薪資福利」層面。與載運用單位對照顧服務員的工作未能做詳細的分類、分等，不論新進或資深對所服務的內容都一樣，而且領一樣的報酬，讓照顧服務員對專業的發展不具信心，與工作價值觀的相關性較低。

第五章 結論與建議

本章分為三節，第一節為研究結論與探討，針對本研究之分析結果，包括個人背景變項、工作價值觀、工作滿意一個變項，彙整為綜合性之結論；第二節為研究建議，透過彙整後提出相關研究建議，一以提供照顧服務員使用單位實務參考之用，一已對後續研究方向提出建言；第三節為研究限制。

第一節 研究結論

本研究主要在了解照顧服務員工作價值觀與工作滿意之現況與相關性，針對高雄市現有之照顧服務員進行調查，共回收 425 份有效問卷，經過文獻探討及研究分析、整理後，將相關研究的所得，提出以下結論。

壹、照顧服務員基本特質

一、照顧服務產業以女性工作者為主

照顧服務產業之男女勞動人口比例相差懸殊約為1：9，顯示此項工作仍以女性為主要提供服務者，可能的原因在於女性對於家務服務之工作較熟悉也容易上手，加上居家照顧服務工作較彈性，成為女性尋找工作之重要考量因素。但從另一角度來看，因傳統社會對於性別在工作上的刻板印象，造成男性從事相關照顧服務工作的意願低落或覺得不適，因此，未來如何建構工作本身的價值與改善男女性照顧工作者比率的懸殊現象是首要之件。

二、照顧服務員之年齡層以中高齡為主，平均工作年資偏短

照顧服務員年齡 41 歲以上者佔了 80% 以上，政府全面大力推展照顧服務產業，不僅有效地解決人口高齡化所伴隨而來的老人照顧問題，同時也因為需要大量人力投入，因而提供中高齡者二度就業的機會，降低其失業率。但其工作年資未滿 5 年者比率則高達 73.2% 顯示其擔任照顧服務員的工作年資普遍並不長，其原因有可能是因為照顧服務員為一勞力工作市場，伴隨著年齡的增加其體力無法負荷，或因為職業傷害使得從事者不得不離開，因此如何進行工作分析與工作調整，藉以延長照顧服務員的工作年資，則有賴於運用單位的管

理規劃。

三、照顧服務員之教育程度以高中職為主

照顧服務員其學歷為高中職最高，因主要勞動力的提供人口群，介於 41~60 歲之間，其求學階段適逢九年國教與技職體系的推動，因此其學歷的呈現與政府的教育政策推動相符合。

四、照顧服務員之平均收入介於 20,001~30,000 元/月之間

照顧服務員之平均月收入為20,000~30,000元之間，達一般基層勞動市場之平均所得相當，這與近年來積極提升照顧服務產業之薪資與相關福利措施有關。間接的也提升了中高齡就業者的就業意願。

貳、研究變項間的關係

一、個人背景變項與工作價值觀的關係

本研究樣本經單因子變異數分析與 t 檢定驗證結果，照顧服務員個人背景變項與工作價值觀在性別、服務類型兩項與個人工作價值觀有顯著差異，其餘無差異。

女性照顧服務員比男性照顧服務員工作價值觀為正向。推論女性對照顧服務這項工作的內容、所扮演的角色與專業認同上，仍可能與我國女性傳統為家庭中照顧人力的主要擔負者有關。

擔任居家服務之照顧服務員比擔任機構服務之照顧服務員工作價值觀為正向。推論與其工作特性有關。居家服務為一對一之服務，對服務的結果能夠很迅速地就獲得回應，而機構則為團體合作且經常是受護理人員指導提供服務，對個別服務成就難以獲得立即性的回應，且缺乏對自我專業的肯定。

二、個人背景變項與工作滿意的關係

本研究樣本經單因子變異數分析與 t 檢定驗證結果，照顧服務員個人背景變項與工作滿意在性別、服務類型、年齡、教育程度與工作滿意有顯著差異，其餘無差異。

照顧服務員中年齡於「51~60歲」之工作滿意高於「30歲以下」；教育程度以「國小」的滿意度最高，其次為「國中」；「女性」的工作滿意高於「男性」；「居家服務」類型工作滿意優於「機構服務」類型。

推論中、高齡低學歷者求職不易，且工作選項都以提供勞力服務為主；另女性照顧服務員工作滿意明顯比男性高。與女性於家庭中 被賦予照顧的天職應有相關聯。

三、工作價值觀與工作滿意的關係

在工作價值觀與工作滿意的皮爾遜分析模式中，工作滿足感、專業自主性、專業發展性及成就感與聲望等層面對工作滿意有顯著的影響，呈現高度相關性。

工作價值觀中以專業自主性層面與工作滿意中的工作成就關聯性最高，其次為工作環境；專業發展性層面與工作滿意中的升遷發展關聯性最低，其次為主管領導。屬中低度相關。

但在工作價值觀之專業發展性層面整體的表現最差，顯示雖然政府積極的推動專業的證照制度，但在運用單位上未見相關的配套措施，所以讓照顧服務員對專業認同上仍有不足；由以在相對與工作滿意升遷發展層面的滿意情形為各層面表現最差，明顯表現出照顧服務員對照顧工作的未來不抱持樂觀看法。

因此，運用單位應鼓勵照顧服務員參與研討會、提出建言、繼續教育、增加自主權、發揮創造力...等，使人員發揮創造力，提升專業認同與發展，進而提高整體工作價值觀。另採用開放式溝通、增加授權、參與式管理、民主式領導的落實，讓服務員對單位決策有參與感，促進整體工作滿意的提升。

第二節 研究建議

本節根據本研究的發現與結論，提出下列建議，以供運用單位與學術單位之參考。

壹、對實務之建議

本研究中發現照顧服務員工作價值觀與工作滿意呈現顯著正相關，工作價值觀影響整體工作滿意，工作滿意越高工作人員的穩定度越高，整體的照顧服務品質將獲得確保(林惠雯，2011)。因此對實務工作者提出以下幾點建議：

一、人員招募方面：

運用單位在招募照顧服務員時，可針對應徵者進行價值觀的評估(如問卷、當面訪談)，做為進用之參考；同時可選用合適的測量工具，瞭解現職員工工作價值觀，由中得知照顧服務員重視的優先順序，加強輔導及應變，重視個別的需要，進而鼓勵留任。

二、教育訓練方面：

現行規定照顧服務員在職訓練課程大都以工作技巧、工作倫理、相關福利訊息、服務規定等為主，缺乏工作價值觀與組織認同等訓練課程，建議可依單位特性加入相關課程，藉以提高照顧服務員的正向工作價值觀與對組織的認同感，進而提高留任意願。

三、工作分析與規劃：

針對照顧服務工作內容重新進行工作分析與規劃，依照服務項目做分類與等級，並將照顧服務員依新進、服務年資(經驗)、具備證照與否(能力)劃分服務等級，將整個照顧服務工作階層化，同時配合薪資結構的修正，增加照顧服務員對專業發展與升遷的追求慾望；不會不分新進、資深、證照有無、服務能力，都做一樣的事，領一樣的待遇，缺乏期望與激勵因子。

四、領導人員的訓練：

照顧服務員最主要的管理者為護理及社會工作人員，對照顧工作缺乏相關

的專業與直接的經驗，且缺乏相關的領導訓練。在相關訓練中建議增加領導管理課程與照顧服務技巧的設計，由以社會工作者更應加強相關基礎照顧之訓練課程，藉以提升整體的背景知識並增加對照顧服務工作認識，開啟對話與溝通的管道。

五、福利制度的規劃：

照顧服務員對升遷發展滿意情形為最差，其次為主管領導、薪資福利。可經由上述工作內容的再分析與重新規劃，配合薪資與福利結構的調整，增加照顧服務員的工作滿意，提高留任意願與吸引新進人員的加入。

貳、對後續研究者之建議

一、加強質性研究

國內外針對照顧服務員之工作價值觀研究相當少，尚屬初步探索階段，故本研究著重於量化的研究，若想更瞭解照顧服務員的想法，可採用質性的研究方式，深入探討照顧服務員的工作價值觀、工作滿足情形，以清楚了解照顧服務員的工作現況，使研究結果更具參考價值。

二、擴大研究樣本

本研究僅針對高雄市承辦居家照顧服務的九家單位及十二家評鑑甲等機構之照顧服務員為研究對象，且大都集中於縣市合併前之高雄縣，但因服務區域之不同是否會呈現出不同的差異，是值得作進一步的探討。因此，建議日後研究應再增加照顧服務員之樣本數及區域，以瞭解其工作價值關與工作滿意之相關。

第三節 研究限制

此節針對研究過程中未有詳盡之處，茲提出檢討，歸納如下：

一、研究對象之限制

本研究礙於人力、物力及經費等因素考量，僅針對高雄市 9 家承辦居家照顧服務單位及 10 家之機構照顧之照顧服務員作為問卷調查對象，樣本難以涵蓋整體，由以機構照顧類別多元更難以涵蓋，研究結果之推論有限，不足以代表全體性。

二、文獻資料之侷限

過去研究多以護理人員為主，少有以第一線題工照顧服務之照顧服務員相關文獻研究，可相關參考文獻有限，因此本研究僅能參考過去對於機構內之照顧(病患)服務員或護理人員之相關議題，作為發展本研究架構之依據，但內容仍稍嫌不足。

三、資料蒐集方法

本研究是以郵寄問卷方式作為資料蒐集之來源，由各單位業務承辦人在每月會議中進行發放與回收，但會議出席人數無法掌握，加上在填寫過程中因研究者不在場，承辦人無法協助作說明，造成照顧服務員對題意之誤解，影響問卷之有效性。

參考書目

壹、中文部分

一、書籍

- 內政部(2007)，我國長期照顧十年計劃-大溫暖社會福利套案之旗艦計畫。台北：內政部。
- 王叢桂(1992)，社會轉型中各世代的工作價值觀變遷，國家科學委員會專題研究報告。
- 吳玲玲譯，Jennifer M. George&Gareth R. Jones著(2003)組織行為。台北：智勝文化出版社。
- 林淑馨(2010)，質性研究：理論與實務。台北：巨流圖書公司。
- 邱皓政(2006)，量化研究法(二)：統計原理與分析技術。台北市：雙葉書廊。
- 邱皓政(2008)，量化研究法與統計分析-SPSS中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南圖書。
- 陳正昌、簡清華譯，Ronald D. Yockey著SPSS就是這麼簡單。台北：心理出版社。
- 陳淼勝、李德治(2010)，統計學概論。台北：前程文化事業公司。
- 黃源協(2008)，社會工作管理二版。台北：雙葉書廊有限公司。

二、期刊

- 李慧鶯、李選(2002)。護理專業承諾與生涯發展之文獻探討。慈濟護理雜誌，第1卷第2期，頁7-11。
- 吳玉琴(2004)。臺灣居家服務的現況與檢討。社區發展季刊，第106期，頁132-141。
- 林春只、曾明月(2005)。照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討。長期照護雜誌，第9卷第4期，頁349-360。
- 林惠彥、陸洛(2012)。工作價值之群體差異—全台代表性樣本分析。台灣管理學刊，第12卷第1期，頁99-116。
- 周月清等(2005)。我國長期照顧服務輸送之初探：目標原則、服務對象、提

- 供方式與服務項目。台灣社會福利學刊，第4卷第2期，頁97-138。
- 邱淑玲、應立志、陳筱瑀(2010)。從護理之家實務工作者觀點探討照顧服務員培訓課程之適用性。護理暨健康照護研究，第6卷第3期，頁209-218。
- 洪瑞斌、劉兆明(2003)。工作價值觀研究之回顧與前瞻。應用心理研究，第19期，頁211-250。
- 席榮維(2007)。國民中小學校長工作價值觀、重要他人支持、自我效能感對其工作選擇的影響研究。臺北市立教育大學學報，第38卷第2期，頁65-86。
- 陳曼華等(2006)。照顧服務員留任意願因素之探討—以台北縣市長期照護之機構為例。新台北護理期刊，第8卷第1期，頁69-76。
- 陳美惠、簡莉盈(2010)。居家護理人員工作滿意度及相關因素之探討。護理雜誌，第57卷第2期，頁39-48。
- 張肅婷(2002)。員工工作態度與組織文化、領導行為、工作滿足及組織承諾間之關係研究。弘光學報，第40期，頁35-43。
- 張順發、羅希哲(2005)。國小教師工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立嘉義大學國民教育研究所學報，第14期，頁79-111。
- 陸洛、張婷婷、張妤玥(2012)。工作與家庭的意義對因應職家衝突的影響—華人雙文化自我觀之展現。本土心理學研究期刊，第37期，頁141-189。
- 陸洛(2012)。台美日國家文化下工作價值觀之探討。T&D飛訊期刊，第152期，頁1-25。
- 黃麗玲、楊其璇(2010)。護理人員工作價值觀探討以台中市某區域教學醫院兩院區之護理人員為例。澄清醫護管理雜誌，第6卷第3期，頁32-39。
- 黃穗芬、林靜娟、宋琇鈺、陳鳳櫻(2011)。護理人員工作壓力、工作滿意度、組織承諾和離職傾向關係的探討。弘光學報，第63期，頁25-34。
- 楊培珊(2000)。女性居家照顧服務員工作中遭受性騷擾之經驗探討，台大社工學刊，第2期，頁97-249。
- 蔡欣玲、林小玲(2001)。護理人員工作滿意度量表之信效度測試。榮總護理，

第18卷第3期，頁270-280。

劉長安、施婉華、曾貴英(1997)。某醫學中心臨床護理人員工作滿意情形

及影響因素之探討。榮總護理，第14卷第2期，頁143-152。

劉宛欣、莊秀美(2009)。居家照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討—

以伊甸基金會為例。社區發展季刊，第125期，頁454-471。

龔玉齡、張瀝分、陳麗珠(2009)。台南市護理之家「照顧服務員」專業能力

需求之研究。嘉南學報，第35期，頁596-610。

三、論文

丁素宜(2008)。應用激勵—保健理論探討我國大學圖書館館員工作滿意之研

究。國立臺灣師範大學圖書資訊研究所碩士論文，未出版。

王郁雯(2007)。護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作滿意的

關聯研究。國立成功大學工業與資訊管理學系碩士在職專班碩士論文，

未出版。

石宜明(2010)。自我效能與工作壓力對學習動機之影響—以台中市國際觀光旅

館全職從業人員為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文，未出版。

石樸(1991) 企業界員工工作滿足、工作投入與工作意願之研究。國立政治

大學碩士論文，未出版。

江玉雪(2002) 臨床護理人員工作價值觀及離職傾向之組織研究—台南市區

域醫院之比較分析。國立中山大學碩士論文，未出版。

余玉如(2006)，影響照顧服務員工作滿意之因素探討，亞洲大學長期照護研

究所學位論文。

李瑞華(2004)。台東縣公共衛生護理人員專業承諾與工作價值觀之探討。慈

濟大學護理學研究所碩士論文，未出版。

李冠儀(2000) 國小教師對學校組織氣氛知覺、工作價值觀與專業承諾之相

關。國立花蓮師範學院碩士論文，未出版。

李法琳(2003)。大台北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿

- 意度研究。世新大學社會發展研究所碩士論文，未出版。
- 李麗華(2000) 公共衛生護士工作特性、工作價值觀與工作滿足之相關研究。
國立台灣大學碩士論文，未出版。
- 利曉雯(2012)。高雄市安養護機構護理人員工作價值觀與組織承諾之研究。
南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版。
- 林惠雯(2011)。高雄市居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之研究。南華
大學非營利事業管理學系碩士論文，未出版。
- 林麗玲(2001)。員工工作滿意度和生活滿意度之關係探討---以護理人員為
例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。
- 洪雪珍(2003)。員工工作滿意與士氣關係之研究--中國某企業之實證研究。
國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。
- 吳佳樺(2009)，嘉義縣居家服務滿意度之研究，南華大學非營利事業管理學
系研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 吳冠儒(1998) 員工工作價值、專業承諾、情感承諾與組織公民行為關係之
研究-以高科技企業員工為例。中原大學研究所論文，未出版，桃園。
- 吳品萱(2001) 國軍醫院護理人員與護理長之關係、組織承諾和工作滿意度
影響離職意願之探討。國防大學碩士論文，台北。
- 段宜廷(1999) 員工工作價值觀與工作滿足之關係探討。私立文化大學碩士
論文，台北。
- 徐善德(1997) 高職教師工作價值觀、組織承諾與教學效能關係之研究。國
立政治大學博士論文，未出版，台北。
- 徐俊賢(2005)。博物館志工參與動機與工作滿足之研究-以臺北市立天文科
學教育館為例。臺南藝術學院博物館學研究所碩士論文，未出版。
- 徐珊(2002)。長期照護機構特質與照護人力關係之研究。國立中山大學人力
資源管理研究所碩士論文，未出版。
- 孫嘉蓉(2006)。X科技公司2006年員工滿意度與服務部門滿意度調查分析。國

- 立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，台北。
- 莊惠敏(2001) 醫院護理人員工作價值觀與工作投入關係之研究—以基督教醫院為例。國立政治大學碩士論文，未出版，台北。
- 莊淑娟(2002) 北市醫學中心新進護理人員工作價值觀、專業社會化與工作滿意度相關因素之探討。國立台灣大學碩士論文，未出版，台北。
- 莊靜宜(1999)。高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究。國立成功大學工業管理學系碩士論文，未出版。
- 張淼江(2003)。兩岸員工工作價值觀工作滿意與工作績效之研究--以定期貨櫃運送業為例。國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文，未出版。
- 張惠英(2001) 國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究。國立屏東師範學院碩士論文，未出版。
- 許佳錚(2002) 編輯人員工作價值觀與組織承諾之關係。私立南華大學碩士論文，未出版，嘉義。
- 黃勝春(2007) 影響醫院行政人員工作滿足與組織承諾之因素—以台南地區區域級以上醫院為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 張銘聰(2001)。大高雄地區醫學中心醫師工作滿意度之研究。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文，未出版。
- 費瓊瑜(2009)。主管情緒能力領導型態對員工組織承諾影響之研究-以台灣健康美麗產業為例。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文，未出版。
- 楊白雪(2009)。護理學生資訊素養與專業承諾相關因素之研究：以○○技術學院為例。世新大學資訊傳播學系碩士論文，未出版。
- 葉蕙芳(2009)。專科護理師之工作壓力、專業承諾、工作滿意度之相關性研究。輔英科技大學護理系碩士班碩士論文，未出版。
- 廖秋月(2001) X世代護理人員工作人員工作價值觀之探討。台北醫學院碩士論文，未出版，台北。

廖珮玟。從內部行銷觀點探討美式連鎖餐飲業T.G.I. Fridays員工工作重視度與滿意度之研究。國立台灣師範大學工業科技教育系人力資源組博士論文，未出版。

潘依玲（1994） 基層護理人員工作特性、成就動機與工作投入、工作滿足、留職意願關係之探討。國立台灣大學碩士論文，未出版，台北。

潘玟諺（2005）。博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究-以高雄市立歷史博物館為例。國立屏東師範學院教育行政碩士班論文，未出版。

蔡欣嵐(2001)。工作特性、人格特質與工作滿意度之關係-以半導體業為例。國立中央大學企業管理研究所碩士論文，未出版。

蔡明宏(2006)。公民營機構組織成員工作滿意度量表之重建。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

鄧之恆(2005) 嘉義縣小型養護機構照顧服務員離職傾向探討—從組織文化觀點出發。中正大學社會福利研究所碩士論文。

劉錦勳(2002)。台商外派大陸人員人格特質、工作價值觀與生涯發展傾向間的關係。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

劉淑貌(2005)。安養護機構護理人員之組織承諾與工作滿意度的相關研究—以台北市為例。國立陽明大學社區護理研究所碩士論文，未出版。

劉宛欣(2010)。居家服務困難個案處遇工作之研究：督導員實務經驗之分析。東吳大學社會工作學系研究所碩士論文，未出版。

霍祥雲（2002） 工作價值觀、領導型態、工作滿足與自覺工作績效之相關研究-以內政部老人安養護機構為例。國立東華大學碩士論文，未出版，花蓮。

謝秦強(2005)。主管之領導行為與工作特性對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究—以台南市銀行為實證。南台科技大學高階主管企管碩士班碩士學位論文，未出版。

謝元欽(2009)。工作價值觀對離職行為之影響-以A公司派遣員工為例。國立成功大學企業管理研究所碩士在職專班論文，未出版。

賴榮郎(2008)，老人安養護機構經營管理之研究-以彰化縣為例，南華大學非營利事業管理學系研究所碩士論文，未出版，嘉義。

鍾立君(2008)。義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例。國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版。

鍾志明(2000) 企業文化、員工工作價值觀及組織承諾之關聯性研究—以台灣地區主要企業集團為例。私立長榮大學碩士論文，未出版，台南。

四、網站

內政部統計處。<http://www.moi.gov.tw/stat/>

內政部社會司。<http://www.moi.gov.tw/dsa/>

高雄市政府社會局。<http://soebu.kcg.gov.tw/>

貳、西文部分

Chang, C. S., & Chang, H. H. (2007). Effects of Internal Marketing on Nurse Job Satisfaction and Organizational Commitment: Example of Medical Centers in Southern Taiwan. *Journal of Nursing Research*, 15(4), 265-273.

Locke, E. A. (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.

McCarthy, R. (1997). Employee rewards, employer perception. *Business and Health*, 4(5), 45-46.

McNeese-Smith, D. K., & Crook, M. (2003). Nursing Values and a Changing Nurse Workforce: Aalues, Age, and Job Stages. *Journal of Nursing Administration*, 33(5), 260-270.

Rabinowitz, S. & Hall, D. T. (1977) Organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 84(2), 265-288.

貳、工作價值觀

為瞭解您對工作價值觀的想法，請針對下面題目，以自己的立場，請在最適當的欄位，勾選出最適當的答案，謝謝您！

題號	內容	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
01	主管能善解人意	<input type="checkbox"/>				
02	我能和服務單位同仁相處融洽	<input type="checkbox"/>				
03	工作上遇到挫折，能和服務單位同仁彼此打氣慰勉	<input type="checkbox"/>				
04	主管能採取民主開放的領導方式	<input type="checkbox"/>				
05	主管能尊重和支持服務人員	<input type="checkbox"/>				
06	能從照顧服務工作中得到快樂	<input type="checkbox"/>				
07	能從照顧服務工作中得自己滿意的工作成果	<input type="checkbox"/>				
08	能獲得良好溫馨的工作環境	<input type="checkbox"/>				
09	能在照顧服務工作中方便使用器材設備	<input type="checkbox"/>				
10	肯定自己在服務單位照顧服務專業上的重要性	<input type="checkbox"/>				
11	在服務單位工作中能充分發揮專業自主性	<input type="checkbox"/>				
12	在服務單位工作中能展現自己的專長	<input type="checkbox"/>				
13	在服務單位工作中能接受新知與自我成長的機會	<input type="checkbox"/>				
14	在服務單位工作中能發揮自我的創造力	<input type="checkbox"/>				
15	在服務單位工作中能充分實現自我的理想	<input type="checkbox"/>				
16	在服務單位工作中有機會接受專業在職訓練課程	<input type="checkbox"/>				
17	在服務單位工作中能有充分的進修機會	<input type="checkbox"/>				
18	在服務單位工作中能利用自己的專業提供服務對象照顧服務	<input type="checkbox"/>				
19	在服務單位工作中有機會接受新的工作挑戰	<input type="checkbox"/>				
20	在服務單位工作中能提供服務對象（家屬）便利性的諮詢服務	<input type="checkbox"/>				
21	在服務單位工作中能獲得自我的肯定與信心	<input type="checkbox"/>				
22	在服務單位工作中能獲得成就感	<input type="checkbox"/>				
23	在服務單位工作中能不斷自我學習的機會	<input type="checkbox"/>				
24	在服務單位工作結果能受到他人的肯定與讚美	<input type="checkbox"/>				
25	在服務單位工作中能扮演同意的角色	<input type="checkbox"/>				
26	在服務單位工作中能獲得主管的充分授權	<input type="checkbox"/>				
27	在服務單位工作中能提高自己的社會地位	<input type="checkbox"/>				

叁、工作滿意

為瞭解您對目前工作滿意的情形，請針對下面題目，以自己的立場，請在最適當的欄位，勾選出最適當的答案，謝謝您！

題號	內容	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
01	我覺得我的薪資能夠反映我工作上的付出	<input type="checkbox"/>				
02	我對薪資的調整幅度覺得滿意	<input type="checkbox"/>				
03	我有得到我所應得的福利	<input type="checkbox"/>				
04	就薪資而言，我覺得我有受到單位的重視	<input type="checkbox"/>				
05	單位所提供的福利是公平	<input type="checkbox"/>				
06	我對單位所提供的福利感到滿意	<input type="checkbox"/>				
07	我覺得單位所提供的福利和其他相同性質單位一樣好	<input type="checkbox"/>				
08	我覺得我的努力有獲得應得的獎勵	<input type="checkbox"/>				
09	單位對分配工作內容說明的很詳細	<input type="checkbox"/>				
10	單位提供我一個很安全的工作環境	<input type="checkbox"/>				
11	單位提供我完成工作必要的資源與協助	<input type="checkbox"/>				
12	我能夠及時知道我的工作成果	<input type="checkbox"/>				
13	單位會提供我工作上需了解與注意的訊息	<input type="checkbox"/>				
14	我喜歡我主管的領導	<input type="checkbox"/>				
15	我主管的工作能力很強	<input type="checkbox"/>				
16	我的主管很關心部屬的感受	<input type="checkbox"/>				
17	對於主管的決策能力我覺得很滿意	<input type="checkbox"/>				
18	我的主管公平的對待每個人	<input type="checkbox"/>				
19	我喜歡和我一起工作的同事	<input type="checkbox"/>				
20	我和同事們相處愉快	<input type="checkbox"/>				
21	我和工作同事的溝通情形良好	<input type="checkbox"/>				
22	我和工作同事會互相幫忙與合作	<input type="checkbox"/>				
23	我目前的工作晉升機會很少	<input type="checkbox"/>				
24	在單位內工作表現優異的人有獲得公平的晉升機會	<input type="checkbox"/>				
25	我對於升遷的機會感到滿意	<input type="checkbox"/>				
26	在單位內獲得升遷的機會和其他單位一樣	<input type="checkbox"/>				
27	我喜歡我目前的工作內容	<input type="checkbox"/>				
28	我以我從事的工作為榮	<input type="checkbox"/>				
29	我覺得我的工作是有意義的	<input type="checkbox"/>				
30	我的工作可以讓我發揮專長與才能	<input type="checkbox"/>				

31	我的工作讓我有單獨表現的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	我覺得我的工作內容非常有趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	工作中獲得的成就感讓我感到非常滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

謝謝您的填寫，別忘了再檢查一遍，確認是否有漏填的地方!!

附錄四：老人福利服務提供者資格要件及服務準則

中華民國九十七年三月二十
日台內社字第○九七○○二○○四三號、
衛署照字第○九七二八○○五五八號、
台社(二)字第○九七○○二三七九八號、
交路字第○九七○○八五〇一三號令發布

老人福利服務提供者資格要件及服務準則

第一章

總則

第一條

本準則依老人福利法（以下簡稱本法）第二十條第一項規定訂定之。

第二條

老人福利服務提供單位應遵循下列事項：

- 一、秉持老吾老以及人之老之精神，關懷服務老人。
- 二、以服務對象安全及健康為首要考量。
- 三、尊重服務對象之自主性及權利。
- 四、專業人員執行業務，應遵守相關法令。
- 五、確保服務品質，並遵守專業倫理及守則。
- 六、保持與其他照顧團隊之良好互動。
- 七、不得為誇大不實之宣傳。
- 八、提供相關資訊，供選擇服務之參考。
- 九、遵循個人資料保密原則。
- 十、提供申訴管道。
- 十一、病歷或個案紀錄，除其他法規另有規定外，保存七年。
- 十二、於提供服務前，應報經服務所在地直轄市、縣（市）主管機關備查，並接受直轄市、縣（市）主管機關監督及輔導。

第三條

機構式服務提供單位，以經主管機關許可設立之老人福利機構為限。

第四條

依本準則提供老人福利服務之社會工作人員、照顧服務員、居家服務督導員及護理人員，應符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。

第五條

本準則所稱社會福利團體，指依法立案，其章程明定辦理社會福利事項者。

第二章

居家式服務

第一節

居家式醫護服務

第六條

居家式醫護服務內容如下：

- 一、居家照護。
- 二、居家營養。
- 三、居家呼吸治療。
- 四、居家安寧療護。
- 五、居家藥事照護。
- 六、其他居家式醫護服務。

第七條

居家式醫護服務由下列單位提供：

- 一、醫事服務機構、護理機構、相關醫事團體。

- 二、社會福利機構、社會福利團體。
- 第八條 居家式醫護服務提供單位應配備必要之設施設備，且結合專業醫事人員提供服務。
- 第九條 居家式醫護服務提供單位應辦理下列事項：
一、訂定工作內容及督導流程。
二、製作病歷或個案紀錄。
- 第二節 居家式復健服務
- 第十條 居家式復健服務內容如下：
一、居家式物理治療：
（一）物理治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
（二）疼痛之物理治療、慢性傷口輔助性物理治療、環境改善評估與諮詢、照顧者及服務對象之教育及諮詢。
二、居家式職能治療：
（一）職能治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
（二）日常活動功能與社區生活參與之促進及訓練、日常活動安排能力之促進及訓練、環境改善評估、諮詢及適用性檢測、照顧者及社區民眾之教育及諮詢。
- 第十一條 居家式復健服務由下列單位提供：
一、復健相關醫事機構、醫療機構、護理機構、醫事團體。
二、社會福利機構、社會福利團體。
- 第十二條 居家式復健服務單位應配備必要之設施設備，且所置居家式復健服務業務主管應具有醫事或社會工作人員專業資格。
- 第十三條 居家式復健服務專業人員，應具有物理治療師(生)或職能治療師(生)資格。
物理治療師(生)及職能治療師(生)執行業務，應依醫師開具之診斷、照會或醫囑為之。
- 第十四條 居家式復健服務提供單位應辦理下列事項：
一、訂定工作內容及督導流程。
二、製作病歷或個案紀錄。
- 第三節 身體照顧及家務服務
- 第十五條 身體照顧及家務服務內容如下：
一、身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
二、家務服務：包含換洗衣物之洗濯及修補、服務對象生活起居空間之環境清潔、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫或聯絡醫療機構及其他相關服務。
- 第十六條 身體照顧及家務服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- 四、社會工作師事務所。

第十七條 身體照顧及家務服務提供單位應置照顧服務員及居家服務督導員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、醫師、護理人員或其他工作人員。

第十八條 身體照顧及家務服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、於提供服務前，與服務對象簽訂服務契約，明定雙方之權利義務。
- 二、擬定服務計畫。
- 三、訂定工作內容及督導流程
- 四、製作病歷或個案紀錄。

第四節 關懷訪視及電話問安服務

第十九條 關懷訪視及電話問安服務由下列單位提供：

- 一、醫事服務機構、護理機構。
- 二、社會福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會團體、照顧服務勞動合作社。
- 四、依法登記有案之宗教團體。
- 五、社會工作師事務所。

第二十條 關懷訪視及電話問安服務提供單位應結合已接受相關服務訓練之志願服務人員提供服務，並有專人督導。

第二十一條 關懷訪視及電話問安服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。
- 三、提供實際服務人員在職訓練或適當訓練管道。

第五節 居家式餐飲服務

第二十二條 居家式餐飲服務內容如下：

- 一、送餐服務。
- 二、視服務對象需求，提供個別性飲食。

第二十三條 居家式餐飲服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。
- 四、餐館業及其他餐飲業。

除前項所定居家式餐飲服務提供單位外，遇有特殊情形者，得由直轄市、縣（市）主管機關結合當地資源提供服務。

第二十四條 居家式餐飲服務提供單位應配備必要且合乎衛生要求之設施設

備，並視需要結合營養師提供服務。

第二十五條 居家式餐飲服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。
- 三、提供衛生安全及營養均衡之飲食。

第六節 緊急救援服務

第二十六條 緊急救援服務內容如下：

- 一、意外事件及緊急事件處理單位之聯繫。
- 二、救護車緊急救護之聯繫。
- 三、緊急聯絡人之通知。

第二十七條 緊急救援服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會團體。
- 四、保全業。

第二十八條 緊急救援服務提供單位應置護理人員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、社會工作人員或其他工作人員。

第二十九條 緊急救援服務提供單位應配備緊急救援服務中心及服務對象宅端所需之下列設施設備：

- 一、緊急救援服務中心：
 - (一) 於監控狀態下，中心及服務對象端得隨時雙向對談溝通及互動掌握現況之主機。
 - (二) 系統異常時，仍能確保迅速、完整處理訊息之多重支援功能設備。
 - (三) 外線狀況監控與異常警示及紀錄之設施。中心外線通訊線路狀況監控與異常警示及紀錄之設施。
- 二、服務對象宅端：發訊主機及無線遙控隨身按鈕。

第三十條 緊急救援服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、於提供服務前，與服務對象簽訂服務契約，明定雙方之權利義務。
- 二、建立服務對象完整資料。
- 三、完成裝機後，對服務對象提供設備使用指導說明，並與使用者進行線上學習指導測試。
- 四、二十四小時全天候監測求救訊息，並視服務對象需要，立即進行救護聯繫。
- 五、訂定緊急救援處理流程、製作緊急事件處理紀錄，每月彙整警訊統計月報表，並保存三年。
- 六、確保緊急救援系統之設備正常運作。
- 七、定期舉辦服務滿意度調查。

第七節 住家環境改善服務

第三十一條 住家環境改善服務內容如下：

- 一、改善衛浴及廚房設施設備。
- 二、改善入口玄關、走道、樓梯等動線，消除障礙物及高低差、改善出入口之障礙、裝置扶手等。
- 三、其他經專業評估必須改善之項目。

第三十二條 住家環境改善服務由下列單位提供：

- 一、社會福利機構、社會福利團體。
- 二、營造及工程業。

第三十三條 住家環境改善服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、積極維護老人尊嚴及自主，形塑友善老人居住及生活環境。
- 二、提供符合老人個別化需求之無障礙空間。

第三章 社區式服務

第一節 保健服務

第三十四條 保健服務內容如下：

- 一、健康飲食促進。
- 二、健康體能促進。
- 三、健康諮詢、家戶健康服務。
- 四、衛生教育宣導。
- 五、事故傷害防制。
- 六、口腔保健服務。
- 七、安全用藥服務。
- 八、慢性病預防。
- 九、心理健康保健服務。
- 十、其他保健服務。

第三十五條 保健服務由下列單位提供：

- 一、醫事服務機構、護理機構、相關醫事團體。
- 二、社會福利機構、章程明定辦理社會福利或衛生保健事項之社會團體。
- 三、學校。

第三十六條 保健服務提供單位應結合相關服務專業人員提供服務。

第三十七條 保健服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。

第二節 社區式醫護服務

第三十八條 社區式醫護服務內容如下：

- 一、疾病諮詢、診療及轉介服務。
- 二、藥事服務。

三、其他社區醫護服務。

第三十九條 社區式醫護服務由下列單位提供：

- 一、醫事服務機構、護理機構、相關醫事團體。
- 二、社會福利機構、社會福利團體。

第四十條 社區式醫護服務提供單位應配備必要之設施設備，並應結合專業醫事人員提供服務。

第四十一條 社區式醫護服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作病歷或個案紀錄。

第三節 社區式復健服務

第四十二條 社區式復健服務內容如下：

- 一、社區式物理治療：
 - (一) 物理治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
 - (二) 疼痛之物理治療、照顧者及服務對象之教育及諮詢、個人或團體功能性活動之訓練及指導、健康體能。
- 二、社區式職能治療：
 - (一) 職能治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
 - (二) 日常活動功能與社區生活參與之促進及訓練、日常活動安排能力之促進及訓練、治療性團體活動規劃及帶領、照顧者與社區民眾之教育及諮詢。

第四十三條 社區式復健服務由下列單位提供：

- 一、復健相關醫事機構、醫療機構、護理機構、醫事團體。
- 二、社會福利機構、社會福利團體。

第四十四條 社區式復健服務提供單位應配備必要之設施設備，且所置社區式復健服務業務主管應具有醫事或社會工作人員專業資格。

第四十五條 社區式復健服務專業人員，應具有物理治療師（生）或職能治療師（生）資格。

物理治療師（生）及職能治療師（生）執行業務，應依醫師開具之診斷、照會或醫囑為之。

第四十六條 社區式復健服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作病歷或個案紀錄。

第四節 輔具服務

第四十七條 輔具服務內容如下：

- 一、輔具需求評估，並提供個別化服務。
- 二、購置輔具後之檢測評估。
- 三、輔具使用之專業指導或訓練服務。
- 四、輔具諮詢服務。

- 五、輔具維修服務。
- 六、輔具回收服務。
- 七、輔具租借服務。
- 八、輔具教育及宣導服務。
- 九、輔具展示服務。

第四十八條 輔具服務由下列單位提供：

- 一、復健相關醫事機構、醫療機構、護理機構、醫事團體。
- 二、社會福利機構、社會福利團體。
- 三、設有輔具相關系所或研究中心之大專校院。
- 四、醫療器材批發業及零售業。

第四十九條 輔具服務提供單位應配備必要之設施設備。

第四十七條第一款至第三款服務內容，應由物理治療師或職能治療師為之，輔具服務提供單位並得視業務需要結合其他專業人員提供服務。

第五十條 輔具服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作評估及服務紀錄。
- 三、提供輔具回收、租借服務者應維護輔具之安全及清潔。

第五節 心理諮商服務

第五十一條 心理諮商服務內容如下：

- 一、心理健康宣導及教育。
- 二、個別諮商。
- 三、團體諮商。
- 四、家庭諮商。
- 五、老人自殺防治。

第五十二條 心理諮商服務由下列單位提供：

- 一、心理諮商所、心理治療所及心理相關專業團體。
- 二、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 三、社會福利機構、社會福利團體。
- 四、社會工作師事務所。

第五十三條 心理諮商服務提供單位提供之服務內容涉及心理師業務者，應由心理師、醫師或相關專業人員提供服務。

第五十四條 心理諮商服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、提供書面、電話及面談等諮商途徑。
- 三、製作個案紀錄。

第六節 社區式日間照顧服務

第五十五條 社區式日間照顧服務內容如下：

- 一、生活照顧。
- 二、生活自立訓練。
- 三、健康促進。
- 四、文康休閒活動。
- 五、提供或連結交通服務。
- 六、家屬教育及諮詢服務。
- 七、護理服務。
- 八、復健服務。
- 九、備餐服務。

第五十六條 社區式日間照顧服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。
- 四、社會工作師事務所。

第五十七條 社區式日間照顧服務提供單位應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員或社會工作人員至少一人。
- 二、照顧服務員：
 - (一) 失能老人日間照顧服務：每照顧十人應置一人；未滿十人者以十人計。
 - (二) 失智症老人日間照顧服務：每照顧六人應置一人；未滿六人者，以六人計。
 - (三) 失智、失能混合型老人日間照顧服務：每照顧八人應置一人未滿八人者，以八人計。

第五十五條第七款之服務內容，應由專任或特約護理人員提供服務
 第五十五條第八款之服務內容，應由專任或特約物理治療師（生）或職能治療師（生）提供服務。

第五十八條 社區式日間照顧服務提供單位之設施設備應符合下列規定：

- 一、建築物之設計、構造及設備應符合建築法及相關法令規定。
- 二、樓地板面積平均每人應有六點六平方公尺，並應設下列空間：
 - (一) 多功能活動室。
 - (二) 無障礙衛浴設備。
 - (三) 餐廳。
 - (四) 午休設施或寢室，且不得設於地下樓層。
 - (五) 簡易廚房。

三、必要時得為失智症老人設適當且獨立空間，並提供個別化服務。
 四、機構提供日間照顧服務，其設施設備應符合機構之相關規定。

第五十九條 社區式日間照顧服務人數，每日同一服務時間以三十人以下為原。

社區式日間照顧服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作個案紀錄。

第七節 社區式餐飲服務

第六十條 社區式餐飲服務提供內容如下：

- 一、社區定點用餐服務。
- 二、視服務對象需求，提供個別性飲食。

第六十一條 社區式餐飲服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。
- 四、餐館業及其他餐飲業。

第六十二條 社區式餐飲服務提供單位應配備必要且合乎衛生要求之設施設備，並視需要結合營養師提供服務。

第六十三條 社區式餐飲服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。
- 三、提供衛生安全及營養均衡之飲食。

第八節 家庭托顧服務

第六十四條 本法第十八條第八款所稱家庭托顧服務，指照顧服務員於住所內，提供失能老人身體照顧、日常生活照顧與安全性照顧服務，及依失能老人之意願及能力協助參與社區活動。

家庭托顧服務提供內容如下：

- 一、身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
- 二、日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、文康休閒及協助參與社區活動等服務。
- 三、安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。

第六十五條 家庭托顧服務由下列單位提供服務：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- 四、社會工作師事務所。

前項服務提供單位應依第六十七條規定，招募遴選合格之照顧服務員，並報經當地主管機關備查後輔導其提供服務。

第六十六條 家庭托顧服務提供單位應置專責督導人員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、醫師、護理人員、社會工作人員或其他工作人員。

第六十七條 家庭托顧之照顧服務員及其住所應符合下列規定：

一、應具有照顧服務員資格，及一千小時以上直接服務失能者之經驗。

二、置具有照顧服務員資格之替代照顧者。

三、健康檢查合格。

四、住所之設施設備：

(一) 提供受照顧者使用之樓地板面積，平均每人應有八平方公尺以上；其家庭私人空間不計算在內。

(二) 玄關及門淨寬度應在八十公分以上。

(三) 衛浴設備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。

(四) 置午休設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。

(五) 建築物應有良好通風及充足光線。

(六) 提供基本且在有效期限內之急救箱。

第六十八條 家庭托顧之照顧服務員提供服務，應遵循下列事項：

一、服務人數含照顧服務員之失能家屬不得超過四人；除失能家屬外，每日收托時間以十二小時為限，並不得提供夜間住宿服務。

二、服務期間每年定期接受健康檢查。

三、接受家庭托顧服務提供單位之督導。

四、製作服務紀錄，並定期更新。

第六十九條 家庭托顧服務提供單位應辦理下列事項：

一、訂定工作內容及督導流程。

二、製作個案紀錄。

第九節 教育服務

第七十條 教育服務內容如下：

一、代間學習教育。

二、退休前教育。

三、心理衛生教育。

四、生命關懷教育。

五、預防保健教育。

六、宗教人生教育。

七、其他教育服務。

- 第七十一條 教育服務由下列單位提供：
- 一、老人福利機構、身心障礙福利機構。
 - 二、公益社團法人、財團法人、社會團體、照顧服務勞動合作社。
 - 三、社會教育機構。
 - 四、社區大學。
 - 五、學校。
 - 六、大眾傳播業。
- 第七十二條 教育服務提供單位應結合具各該學科專門知識，或實務經驗者提供服務。
- 第七十三條 教育服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、課程設計應具創新及多樣性。
 - 二、製播老人相關廣播及電視節目時，應兼顧老人不同之語言需求。
 - 三、編印老人相關出版品時，應考量適合老人閱讀之字體大小。
 - 四、推廣教育或建教合作時，應避免不當營利。
 - 五、提供多元服務管道，並加強師資培訓。
- 第十節 法律服務
- 第七十四條 法律服務內容如下：
- 一、老人權益法律諮詢。
 - 二、老人保護法律服務。
 - 三、轉介法律扶助資源。
 - 四、宣導法律常識。
- 第七十五條 法律服務由下列單位提供：
- 一、老人福利機構。
 - 二、公益社團法人、財團法人、社會團體。
 - 三、法律相關團體。
 - 四、大專校院法律系所。
 - 五、律師事務所
- 第七十六條 法律服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、兼顧當事人合法權益及公共利益。
 - 二、基於誠信、公平、理性及良知，提供服務。
- 第十一節 交通服務
- 第七十七條 提供失能老人使用下列服務，所需之交通接送服務：
- 一、就醫服務。
 - 二、社區保健服務。
 - 三、社區醫護服務。
 - 四、社區復健服務。
 - 五、輔具服務。
 - 六、日間照顧服務。

- 七、家庭托顧服務。
 - 八、其他社區式服務。
- 第七十八條 交通服務由下列單位提供：
- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
 - 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
 - 三、公益社團法人、財團法人、社會團體。
 - 四、公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業及小客車租賃業。
- 第七十九條 交通服務提供服務單位應配備必要之設施設備，且置綜合督導服務業務執行及管理人員。
- 第八十條 提供交通服務之駕駛員應持有職業駕駛執照且身心健康。
- 第八十一條 交通服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、提供交通接送相關資訊，供選擇服務之參考。
 - 二、接受事前預約申請租用車輛時，應秉持公平公開原則。
 - 三、建立服務控管及查核機制。
 - 四、每次出車需列冊記錄。
 - 五、建立駕駛員進用及管理機制。
 - 六、依直轄市、縣（市）主管機關核定之收費標準收費，不得另立名目向服務對象加收任何費用。
 - 七、車型及車齡應依規定辦理，並定期維修保養及清潔維護車輛。
 - 八、應投保強制汽車責任保險。
- 第十二節 退休準備服務
- 第八十二條 退休準備服務內容如下：
- 一、財務規劃。
 - 二、退休後之生涯規劃。
 - 三、健康促進。
 - 四、退休前、後之心理調適。
 - 五、休閒生活安排。
 - 六、居住安排。
 - 七、社會參與。
- 第八十三條 退休準備服務由下列單位提供：
- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
 - 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
 - 三、公益社團法人、財團法人、社會團體。
 - 四、退休前所屬之服務單位。
 - 五、社區大學。
 - 六、社會教育機構。
 - 七、學校。

- 第八十四條 退休準備服務提供單位應辦理下列事項：
一、提供充足的退休準備相關資訊。
二、提供創新及多樣服務選擇。
- 第十三節 休閒服務
- 第八十五條 休閒服務內容如下：
一、提供休閒訊息及諮詢。
二、辦理休閒活動。
三、提供休閒活動空間。
四、提供休閒設施。
- 第八十六條 休閒服務由下列單位提供：
一、老人福利機構、身心障礙福利機構。
二、公益社團法人、財團法人、社會團體。
三、觀光產業。
- 第八十七條 休閒服務提供單位應辦理下列事項：
一、尊重老人自主參與之意願。
二、考量老人身心負荷及認知能力，提供服務。
三、提供無障礙設施與寬廣活動空間，注意老人人身安全。
四、休閒設施應註明使用及安全性說明。
五、結合專業人力，提供老人多元選擇之休閒活動。
六、推廣老人休閒認知，提昇休閒自覺，建立正確休閒態度。
- 第十四節 資訊提供及轉介服務
- 第八十八條 資訊提供及轉介服務內容如下：
一、提供社會福利相關資訊。
二、依服務對象個別化需求，連結相關服務。
- 第八十九條 資訊提供及轉介服務由下列單位提供：
一、老人福利機構、身心障礙福利機構。
二、公益社團法人、財團法人、社會團體、照顧服務勞動合作社。
三、社會工作師事務所。
- 第九十條 資訊提供及轉介服務提供單位應辦理下列事項：
一、隨時更新社區相關資源之資訊，以供參考。
二、了解社區內服務提供單位之服務項目及規定，以利轉介服務之參考。
三、製作諮詢或轉介紀錄。
- 第四章 機構式服務
- 第一節 住宿服務
- 第九十一條 住宿服務內容如下：
一、提供整潔衛生、採光及通風良好之居住空間。
二、提供寢具、被服、個人置物櫃、衛浴設備、水電設備及其他

必要生活配備。

三、提供住宿環境清潔維護服務。

四、提供緊急呼叫安全系統、門戶安全服務與管理及其他安全維護服務。

第九十二條 住宿服務提供單位應辦理下列事項：

一、設立規模、樓地板面積、設施設備及人員配置符合老人福利機構設立標準規定。

二、建立緊急安全事件處理流程及應變機制。

三、空間設備及器具之設置，應考量老人使用及操作之便利性。

四、注重居住安全設施維護，定期依消防防護計畫執行有關防火管理上必要業務及水、電安全之檢查維護。

五、兼顧家庭生活氣氛，並使住民參與擺設佈置。

第二節 機構式醫護服務

第九十三條 機構式醫護服務內容如下：

一、評估住民身心狀況，依其需求擬定個別化照顧計畫，並定期評估修正。

二、提供直接及間接照顧，並督導照顧服務員執行日常照顧計畫。

三、協助住民就醫，並視住民需要，照會、轉介相關之醫療服務。

四、指導住民正確使用藥物及藥品安全管理。

五、協助住民參加老人健康檢查及疫苗注射。

六、提供住民相關衛生、保健及健康生活方式養成相關資訊。

七、協助照護品質管理與監測。

八、住民健康狀況建檔管理。

九、提供醫師定期巡診服務。

十、其他機構式醫護服務。

第九十四條 機構式醫護服務提供單位應依老人福利機構設立標準規定設置必要之設施設備及相關醫護人力。

第九十五條 機構式醫護服務提供單位應辦理下列事項：

一、訂定工作內容及督導流程。

二、製作個案紀錄。

第三節 機構式復健服務

第九十六條 機構式復健服務內容如下：

一、機構式物理治療：

(一) 物理治療師法第十二條及第十七條規定之業務。

(二) 疼痛之物理治療、照顧者與住民之教育及諮詢、個人或團體功能性活動訓練及指導。

二、機構式職能治療：

(一) 職能治療師法第十二條及第十七條規定之業務。

(二) 日常活動功能與社區生活參與之促進及訓練、日常活動安排能力之促進及訓練、治療性團體活動之規劃及帶領、照顧者與住民之教育及諮詢。

第九十七條 機構式復健服務提供單位應置專任或特約物理治療師(生)或職能治療師(生)，必要時並得結合醫療機構、物理治療所或職能治療所等單位；並配備必要之設施設備。

前項物理治療師(生)或職能治療師(生)執行業務，應依醫師開具之診斷、照會或醫囑為之。

第九十八條 機構式復健服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作住民復健紀錄。

第四節 生活照顧服務

第九十九條 生活照顧服務內容如下：

- 一、協助進食。
- 二、協助更衣梳洗、被服及個人衣物清洗。
- 三、協助身體清潔、翻身拍背、簡易被動式肢體關節活動。
- 四、服藥提醒、住房及環境清掃。
- 五、疾病送醫、陪同就醫照顧。
- 六、提供代理購物、郵電服務。
- 七、老人自我照顧能力之協助及促進。
- 八、提供其他生活上必要事務之處理等服務。

第一百條 生活照顧服務提供單位應依老人福利機構設立標準規定設置必要之設施設備及照顧服務員。

第一百零一條 生活照顧服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、依個案需求，訂定個別照顧計畫。
- 二、訂定工作內容及督導流程。
- 三、製作住民服務紀錄。

第五節 膳食服務

第一百零二條 膳食服務內容如下：

- 一、提供住民營養狀況與需求之篩檢及評估。
- 二、視住民個別狀況與需求，設計及提供個人化飲食。
- 三、提供營養諮詢及飲食衛教。
- 四、提供營養、衛生且多變化之菜色。
- 五、對於進食能力不佳住民，提供輔助器具或協助進食。

第一百零三條 膳食服務提供單位應配備必要且合乎衛生要求之設施設備，並視業務需要，置專任或特約營養師。

第一百零四條 膳食服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、負責膳食人員應領有餐飲技術士證照，每年並應定期接受

健康檢查。

- 二、定期實施供膳人員營養及衛生教育之訓練。
- 三、每餐每樣食物至少留一百公克檢體一份，並於攝氏七度以下冷藏保存四十八小時。
- 四、不定期進行膳食滿意度調查，作為供膳改進之依據。
- 五、餐廳與廚房應每日清潔及定期消毒，並符合衛生原則。
- 六、設置食物儲藏及冷凍設備，食物冷藏於攝氏七度以下及冷凍於零下十八度以下。
- 七、定期執行工作環境及人員之供膳衛生檢查表，檢查項目包括工作人員衛生、調理場所衛生、食物處理過程、食物及餐具儲存等項目；廚工自行檢查每日至少一次，管理人員稽查每週至少一次。

第六節 緊急送醫服務

第一百零五條 緊急送醫服務內容如下：

- 一、送醫前之檢視及必要急救措施。
- 二、醫療機構與家屬之緊急聯繫服務。
- 三、送醫所需之交通工具服務。
- 四、協助就醫服務。

第一百零六條 緊急送醫服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、建立明確之緊急送醫流程及緊急醫療資源網絡。
- 二、製作服務紀錄，並完成醫囑事項。

第七節 社交活動服務

第一百零七條 社交活動服務內容如下：

- 一、依住民體能與興趣提供休閒及娛樂活動之指導。
- 二、舉辦文康活動或團體工作，增加住民人際互動。
- 三、協助住民積極參與社區活動，加強與社區居民互動。

第一百零八條 社交活動服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、社交活動具多元化，涵蓋動態及靜態活動。
- 二、結合運用社區資源，及建立社區相關服務網絡。
- 三、製作團體活動紀錄。

第八節 家屬教育服務

第一百零九條 家屬教育服務內容如下：

- 一、提供老人及家屬支持性服務。
- 二、協助家屬運用社會資源等服務。
- 三、定期召開住民家屬座談會或聯誼活動。
- 四、提供家屬參與老人進住機構調適服務。

第一百十條 家屬教育服務提供單位應定期辦理滿意度調查。

第九節 機構式日間照顧服務

第一百十一條 機構式日間照顧服務內容如下：

- 一、生活照顧。
- 二、生活自立訓練。
- 三、健康促進。
- 四、文康休閒活動。
- 五、提供或連結交通服務。
- 六、家屬教育及諮詢服務。
- 七、護理服務。
- 八、復健服務。
- 九、備餐服務。

第一百十二條 機構式日間照顧服務提供單位應依老人福利機構設立標準規定配備必要之設施設備，且置照顧服務員及相關護理人力。

第一百十三條 機構式日間照顧服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。

第五章 附則

第一百十四條 本準則自發布日施行。

附 錄 五：照 顧 服 務 員 在 職 訓 練 注 意 事 項

老人福利機構院長（主任）社會工作人員照顧服務員在職訓練注意事項

- 一、為辦理老人福利機構現職院長（主任）、社會工作人員及照顧服務員在職訓練審核時參考，特訂定本注意事項。
- 二、本注意事項受訓對象為資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法之老人福利機構現職院長（主任）、社會工作人員及照顧服務員。
- 三、本注意事項辦理單位如下：
 - （一）由內政部或直轄市、縣（市）政府自行或委託辦理。
 - （二）訓練計畫經訓練所在地直轄市、縣（市）政府審查同意之下列單位：
 1. 依法設立之公益慈善、社會福利社團法人及財團法人。
 2. 設有護理、社會工作或照顧相關科系所之大專院校。
 3. 最近一次經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人福利機構。
- 四、本注意事項之收費，由辦理單位訂定，並經直轄市、縣（市）政府核定之。
- 五、本注意事項師資條件如下：
 - （一）與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、營養學、法律、管理、社會工作或福利服務等相關科系所講師以上資格。
 - （二）大專院校以上畢業且具與授課主題相關之實務工作經驗三年以上。
 - （三）與授課主題相關之實務經驗五年以上，且目前任職於最近一次經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑優等機構。
- 六、本注意事項研習、授課證明如下：
 - （一）訓練期間，學員應全程參與；其中一堂課有遲到、早退或中途離席超過二十分鐘等情形之一者，該次訓練不予計算時數。
 - （二）機構現職人員擔任講師得以一比二比例抵免訓練時數，抵免時數以十小時為限；同一課程以抵免一次為限。
 - （三）訓練結束後，辦理單位應作滿意度調查分析（如附件一），

併同結訓人員名冊等相關資料，送委託之主管機關或訓練地所在直轄市、縣(市)政府備查。

(四) 辦理單位應核發研習證明書，並視需要核發授課證明書；主管機關或訓練地所在直轄市、縣(市)政府同意備查日期、文號應載明於研習證明書、授課證明書內，以利查核。

(五) 研習證明書、授課證明書格式範例如附件二。

七、依規定參加在職訓練並取得研習證明書、授課證明書者，內政部、直轄市、縣(市)政府應予以相互採認。

八、本注意事項訓練課程內容及時數如下：

(一) 訓練課程如附件三。

(二) 訓練時數：每一課程單元之每一課程主題授課時數以二小時為原則，最多不超過三小時；以工作坊形式辦理者，最多不超過六小時，每次訓練時數不得超過六小時，且每年應至少二十小時。

附件一

滿意度調查表

1.基本資料：

1-1.性別：1.男 2.女

1-2.年齡：1.20-29 歲 2.30-39 歲 3.40-49 歲 4.50-59 歲 5.60 歲以上

1-3.教育程度：1.小學及以下 2.國中 3.高中（職） 4.大學、專科 5.碩士及以上

項目	滿意度調查				
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)
2.學習環境與行政支援					
2.1 請問您滿不滿意上課地點?					
2.2 請問您滿不滿意上課環境?					
2.3 請問您滿不滿意上課設備?					
2.4 請問您滿不滿意行政支援?					
2.5 請問您滿不滿意課程內容設計?					
2.6 請問您滿不滿意課程時數安排?					
3.師資與教學評估					
3.1 請問您滿不滿意講師的專業知識?					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
3.2 請問您滿不滿意講師的教學態度及教學耐心?					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
3.3 請問您滿不滿意講師與學員間的互動?					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
3.4 請問您滿不滿意講師的教材（教具）?					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					

4.學習效果	非常 同意 (5)	同意 (4)	無意 見(3)	不同 意(2)	非常 不同 意(1)
4-1.本課程學習對我回工作崗位有所幫助					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
4-2.本課程學習帶給我收穫及成長					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
4-3.本課程可以激發我的創意與熱忱					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
「○○○」講座課程「○○○○○○○」					
4-4.我願意再度參加本單位所舉辦的訓練課程					
5.其他建議事項： 例如：您建議本單位開哪些課程？					

謝謝您的回饋與配合！

滿意度調查表統計分析報告

辦理單位：○○○○○

日期：○○/○○/○○

發出問卷共：○份，回收有效問卷共：○份

一. 基本資料：

變項	人數 (%)	變項	人數 (%)
性別		教育程度	
男		小學及以下	
女		國中	
年齡		高中 (職)	
20-29 歲		大學、專科	
30-39 歲		碩士及以上	
40-49 歲			
50-59 歲			
60 歲以上			

第二部分問題	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
	人數 (%)				
2.1 請問您滿不滿意上課地點?					
2.2 請問您滿不滿意上課環境?					
2.3 請問您滿不滿意上課設備?					
2.4 請問您滿不滿意行政支援?					
2.5 請問您滿不滿意課程內容設計?					
2.6 請問您滿不滿意課程時數安排?					

第三部分問題	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
	人數 (%)				
3.1 請問您滿不滿意講師的專業知識?					

「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請 自行增加)					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請 自行增加)					
3.2 請問您滿不滿意講 師的教學態度及 教學耐心?					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請 自行增加)					
3.3 請問您滿不滿意講 師與學員間的互 動?					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請 自行增加)					
3.4 請問您滿不滿意講 師的教材(教具)?					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請 自行增加)					

第四部分問題	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
	人數 (%)				
4.1 課程對回工作崗位 能有所幫助					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」(請 自行增加)					
4.2 課程學習能有收穫 及成長					
「○○○」講座課程 「○○○○○○○」 (請自行增加)					
4.3 課程能激發創意與 熱忱					

「○○○」講座課程 「○○○○○○」 (請自行增加)					
4.4 願意再度參加本單位所舉辦的訓練課程					

五. 其他建議事項：

附件二--一

研習證明書格式：

研習證明書（格式範例）

（主管機關或訓練地所在直轄市、縣（市）政府同意備查之日期、文號）

（姓名）（國民身分證統一編號）（出生年月日）

參加（辦理單位）於（日期）辦理之老人福利機構院長（主任）、社會工作人員、照顧服務員（三擇一）在職訓練課程共計000小時，訓練結業。

特此證明

課程單元	課程名稱	講師	時數

...

（請辦理單位負責人/主管用印） 000

（請辦理單位用印）

中 華 民 國 000年000月000日

（備註：本證明書格線長30公分，寬21公分，為A4大小；並載明訓練課程、時數）

附件二-二

授課證明書格式：

授課證明書（格式範例）

（主管機關或訓練地所在直轄市、縣（市）政府同意備查之日期、文號）

（姓名）（國民身分證統一編號）（出生年月日）

講授（辦理單位）於（日期）辦理之老人福利機構院長（主任）、社會工作人員、照顧服務員（三擇一）在職訓練課程（課程單元）（課程名稱）00小時（講授時數）。

特此證明

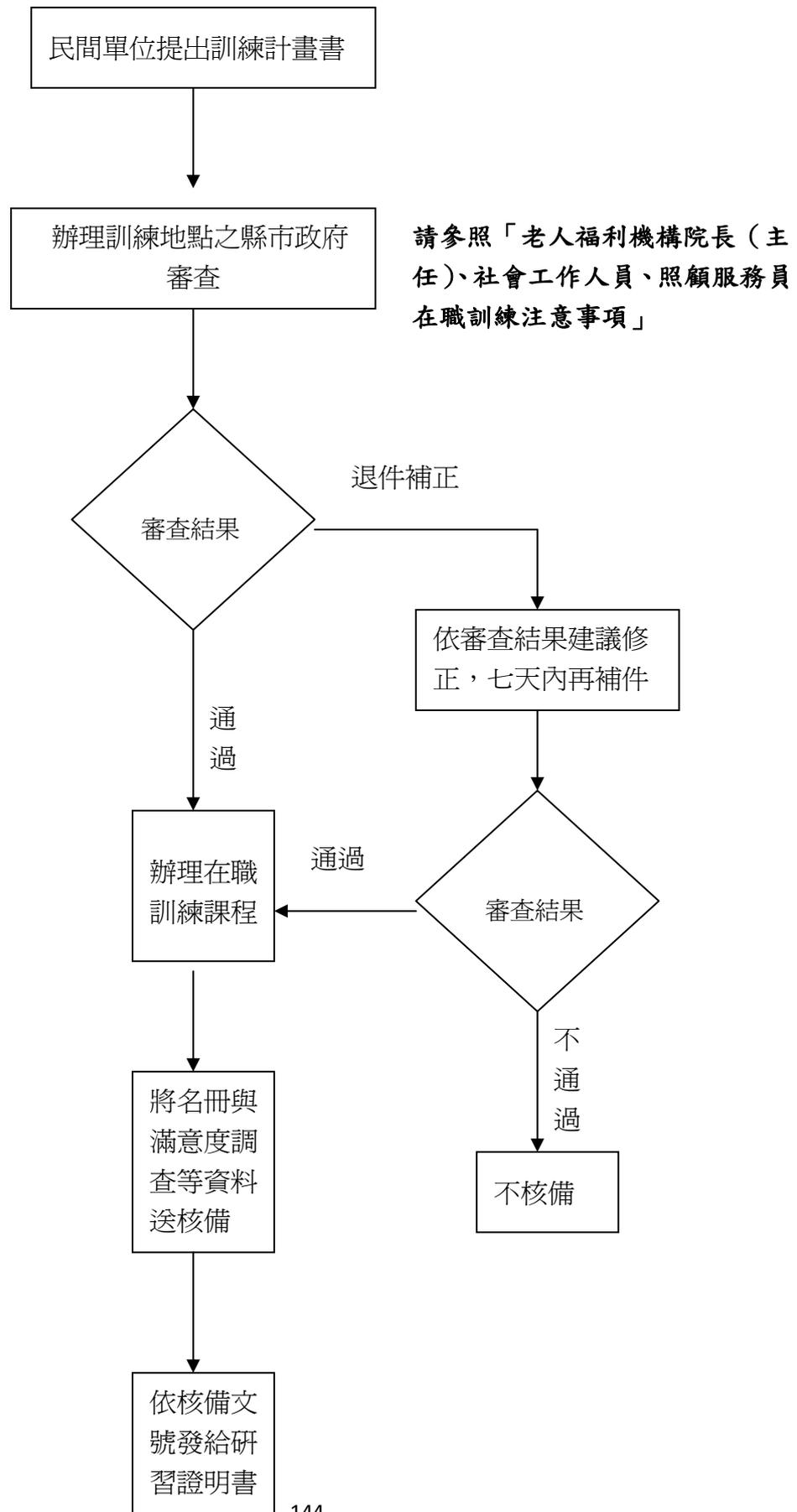
（請辦理單位負責人/主管用印） 000

（請辦理單位用印）

中 華 民 國 000年000月000日

（備註：本證明書格線長30公分，寬21公分，為A4大小；並載明訓練課程、時數）

老人福利機構院長（主任）、社會工作人員、照顧服務員在職訓練審定作業流程



老人福利機構照顧服務員在職訓練課程

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
一	老人照顧倫理議題	照顧服務員的工作倫理	2	1.照顧服務員工作範圍、角色及功能。 2.理解與照顧服務團隊的互動與合作精神。 3.照顧服務員的工作價值與倫理。	
		約束的評估與處理	2	1.瞭解約束的定義、種類。 2.瞭解約束的迷思及住民權益問題。 3.瞭解約束與不約束的標準與執行。 4.常見不當的約束案例分析。	
二	長期照顧服務的發 展趨勢	長期照顧服務的發 展趨勢	2	1.瞭解長期照顧之發展趨勢。 2.瞭解照顧照顧品質保證與監測系統。	
三	臨終關懷與安寧照 護	臨終關懷與安寧照 護	2	1.臨終關懷的精神與內容。 2.照顧瀕死病患的壓力與調適。 3.安寧療護的倫理與原則。 4.案主及其家屬面對往生心理調適的過程。	
四	相關法律基本認 識	照顧服務相關法律基本認 識	2	認識照顧服務常見的法律議題（如過失、傷害、侵佔）。	
		勞動相關法令	2	瞭解勞資關係各項相關法令規定。	
五	照顧服務資源之運 用	照顧服務資源之運 用	2	1.瞭解照顧服務相關資源定義與種類。 2.服務對象及資格限制。 3.洞察服務對象的改變和適時通報的能力。	
六	溝通技巧與壓力調 適	人際關係與溝通技 巧	2	1.培養照顧服務員具備接納、不批判、個別化、保密及案主自決等正確的服務態度。 2.加強照顧服務員的溝通	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
				與應對技巧。 3.老人常見問題與處理策略。	
		情緒管理與壓力調適	2	1.照顧服務員常出現的問題與身心壓力的警訊。 2.照顧服務員如何做好情緒管理與自我調適。 3.照顧服務員如何紓壓與維持能量。	
七	家屬與住民服務	與家屬之夥伴關係	2	如何與家屬共同工作	
		老人團體活動實務	2	1.老人團體活動設計的協助與實務操作。 2.重度失能住民的日常活動安排。	
		創新輔療 團體實務	2	創新輔療團體（寵物輔療、園藝輔療、音樂輔療、藝術輔療..等）。	
八	老人之身心發展	老人身心發展之認識	2	1.認識老化過程與現象。 2.瞭解如何從日常照顧中瞭解及評估老人身心變化的徵兆與處理。 3.老人常見照顧問題與處理策略。	
		老人心理健康	2	1.認識老人常見精神疾病：憂鬱症、妄想症、瞻妄。 2.老人自殺防治的知能與實務技巧。	
九	失智症之照顧	失智症之照顧	2	※初階（2小時）： 1.認識失智症（定義、病因、症狀、病程、診斷與治療）。 2.失智者日常生活照顧目標、原則與應有之態度。	
		失智者日常生活照顧技巧	2	※進階（8小時）： 1.失智者日常生活照顧內容及技巧(包括中重度與末期的進食、營養、排泄、穿衣、洗澡、睡眠、	參加進階訓練者應先完成初階課程

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
				安全) 2.與失智症之互動與溝通技巧。 3.如何促進失智者參與生活與活動安排之原則。 4.如何提供失智住民個別化照顧。	
		失智症治療性環境設計之運用	2	失智症治療性環境設計之運用。	
		常見失智症之精神行為問題個案討論	2	1.認識失智者常見的精神行為問題、成因及治療策略個案討論與分析。 2.常見失智者精神行為問題之處理方法。	
		失智症家屬支持服務	2	失智症家屬照顧歷程與支持服務。	
十	感染控制概念	感染控制概念	4	1.瞭解造成感染的疾病及相關因素。 2.長照機構內常見感染疾病、法定傳染病之照顧與預防策略。 3.執行正確洗手的重要性與步驟。 4.認識無菌原則與常見無菌技術。 5.照顧隔離住民應注意事項。 6.環境清潔消毒基本技巧。 7.疥瘡預防與照顧。	
十一	基本需求與照顧實務技巧	老人基本生理需求	4	1.瞭解知覺的重要性、意識評估的方法、相關的問題及照顧措施。 2.認識身體清潔的重要性、種類與方法。 3.瞭解協助病人用膳的基本原則，並正確協助病人進食。 4.瞭解灌食的定義、種類及注意事項，並能正確執行	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
				鼻胃灌食。 5.認識排便的生理機轉及影響排便的因素。 6.認識影響排尿的因素及排尿常見的問題。 7.認識影響呼吸的因素、呼吸功能障礙的因素、症狀及徵象。	
		老人性需求	2	瞭解老人性需求及處理方式	
		基礎照顧實務技巧	4	1.正確翻身與擺位。 2.協助住民下床與坐輪椅應注意事項。 3.備餐、餵食及灌食應注意事項。 4.協助住民口腔清潔及會陰沖洗應注意事項。 5.失禁的照顧—如廁訓練計畫與執行。 6.住民安全照顧技巧。 7.老人身體狀況觀察 8.照顧案例實務分享 9.照顧服務員的紀錄撰寫	
十二	營養與膳食製備	營養與膳食製備	2	1.認識老年期的營養。 2.認識各種特殊飲食。 3.疾病飲食禁忌。 4.老人常見的營養問題 5.用餐問題的處理與因應策略。 6.餐飲設計與用餐環境安排。	
十三	身心障礙與復健概論	身心障礙概論	2	1.身心障礙者定義與類型。 2.身心障礙者福利服務需求。 3.身心障礙者提前老化現象。	
十四	復健概論與輔具應用	復健概論與輔具應用	2	1.簡易復健的功能與進行方法。 2.常用輔具的功能與使用方法。	

編號	課程單元	課程主題	時數	課程內容	備註
				3.如何鼓勵住民自我照顧。 4.壓瘡的防治與輔具的應用。	
十五	意外事件預防與處理原則	老人用藥安全	2	1.藥物所引起的不良反應的原因。 2.老人服藥注意事項。 3.長期照顧機構用藥安全。	
		老人常見意外事件與處理原則	2	1.呼吸道異物梗塞急救法。 2.緊急及意外事件的連絡與應對方法。 3.CPR 及基本急救技巧。	
十六	職場安全與傷害預防	職場安全與傷害預防	2	1.照顧工作的職業傷害相關知識。 2.認識預防照顧工作職業傷害的重要性。 3.注意工作者和服務對象職場安全與傷害預防技巧。	
十七	老人保護概念	老人保護概念	2	1.老人保護（受虐）的定義包括遺棄、身體虐待、心理/情緒虐待、照顧者疏忽、失依陷困、財產保護。 2.認識老人保護服務項目、服務網絡等資源與流程。	
十八	其他經主管機關認可之課程				