

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文

**A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION**

**MASTER PROGRAM IN NONPROFIT ORGANIZATION MANAGEMENT**

**DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**NANHUA UNIVERSITY**

居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究

— 以雲林縣居家照顧服務員為例

**THE STUDY OF RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND  
INTENTION TO STAY: A CASE OF HOME CARE WORKERS IN YUNLIN  
COUNTY**

指導教授：鄭文輝博士

洪嘉聲博士

**ADVISOR : WEN-HUI CHENG Ph.D.**

**CHIA-SHENG HUNG Ph.D.**

研究生：李文君

**GRADUATE STUDENT : WEN-CHUN LEE**

中 華 民 國 1 0 5 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究

-以雲林縣居家照顧服務員為例

研究生：李文君

經考試合格特此證明

口試委員：吳明儒  
鄭文輝

紀信光

指導教授：鄭文輝 洪嘉慶

系主任：褚麗娟

口試日期：中華民國 105 年 05 月 18 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生李文君君在本系修業1年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：李文君君已修滿30學分，其中必修科目：

非營利事業管理專題、非營利事業會計專題、研究方法、非營利組織募款專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：李文君君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究

-以雲林縣居家照顧服務員為例

(2)學術期刊：

本人認為李文君君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究-以雲林縣居家照顧服務員為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：鄭文輝 簽章

中華民國105年 5月 5日

## 誌謝

兩年的學習生涯，一段不算長也不算短的日子，一直記得 103 年 9 月 20 日(六)，第一次踏進學慧樓五樓的情形，帶著雀躍又緊張的心情開始了為期兩年的學業，這份研究能夠順利在兩年內完成，除了感謝我自己沒有中途放棄外，更要感謝學習路上遇到的貴人所給予的支持與鼓勵。

碩士求學生涯即將結束，感謝老師們的諄諄教誨，使我獲益良多。就學期間感謝褚麗娟主任、陳慧如教授、洪嘉聲教授、涂瑞德教授、鄭文輝教授、蔣念祖教授以及李志宏教授於專業知識上之啟發，使我增廣見聞且受益良多，並將所學應用於論文上，僅此由衷感謝。另感謝同窗容蓉、嘉伶、藝倩、福期、明珠、秀珍、昭慶、隆德、錦芳、修戎、琇雯、家珍、佳燕、麗紅、育誠、明健，兩年來修課、論文研究撰寫中的討論與彼此鼓勵，很高興能跟大家一起畢業，其中特別感謝同門容蓉姊這兩年來的協助和鞭策。

撰寫碩士論文過程中，感謝指導老師鄭文輝教授與洪嘉聲教授耐心的指導與協助，也感謝論文口試委員紀信光教授與吳明儒教授所給予的建議與寶貴經驗，促使我的論文得以更加充實完備，在此僅以感恩之心，獻上最深的謝意。

本研究得以順利完成，感謝代為發放及回收問卷時給予協助的居家服務單位裡的每位居家服務主管與督導們和義雯姊。還要感謝前同事仁傑、大學同學思宏在論文上給我的建議。當然也要特別感謝我們單位裡給予我指導和協助的主管及同仁們，謝謝陳執行長、韋庭主任、雅青主任、雅倫副主任、淑娟組長、芝岑專員、玉琳、以及組內的政傑、涵雲跟宛諮。

最後，僅以本論文獻給摯愛的家人，謝謝我的阿嬤、我的媽媽、我的兩位姑姑、我的弟弟與妹妹，我的公婆、我的大姑、姊夫、外甥以及大伯、大嫂跟小姪子。最後的最後要感謝我的先生東奇，這兩年來讓我專注、專心的就學跟撰寫論文，謝謝你在背後默默給予我的鼓勵跟打氣，當我最重要的後盾；也謝謝你常常接送我往返家裡跟學校，特別是在星期五熬夜寫報告的隔天。再次感謝所有幫助過我的人，在此獻上深深的感謝。

李文君 謹誌

南華大學企業管理學系 非營利事業管理碩士班

2016/06/25

# 南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 104 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究—以雲林縣居家照顧服務員為例

研究生：李文君

指導教授：鄭文輝 博士

洪嘉聲 博士

### 論文摘要內容：

本研究主要在瞭解雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係。問卷有工作滿意度量表、留任意願量表及個人基本資料，研究對象是接受雲林縣政府委託辦理居家服務業務之居家照顧服務員。發出 303 份問卷，其中有效問卷數 285 份。主要研究結果：(1) 居服員特質：性別以女性居多；年齡層集中在 50-65 歲；教育程度以高中職學歷最多；婚姻關係中已婚者居多；於目前服務單位年資滿(超過)5 年以上者最多(39.6%)；平均每月服務時數以 160-200 小時最多，有 225 人「是」家庭主要經濟收入；平均每日服務交通時間以 60 分鐘以上者最多；從事照顧服務的動機是貼補家用跟工作時間有彈性。(2) 工作滿意度與留任意願分析：影響滿意度最高的因素是人際關係，最低則是福利與薪資；影響留任意願的因素以單位福利因素最高，不留任之主要因素是個人家庭因素。(3) 影響工作滿意度與留任意願之差異性分析：僅性別與自覺健康狀況與工作滿意度有部分差異；最小女子年齡與自覺健康狀況對留任意願有顯著差異。(4) 工作滿意度與留任意願之相關性分析：整體留任意願、單位福利因素及留任意願與工作滿意度呈現顯著正相關。

關鍵詞：居家照顧服務、居家照顧服務員、工作滿意度、留任意願

Title of Thesis : The Study of Relationship between Job Satisfaction and  
Intention to Stay: A Case of Home Care Workers in Yunlin  
County

Department : Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2016                      Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Wen-Chun Lee              Advisor : Wen-Hui Cheng Ph.D.  
Chia-Sheng Hung Ph.D.

## **Abstract**

This study aims to discuss the relationship between home care workers' job satisfaction and intention to stay in Yunlin County. 303 questionnaires, which include job satisfaction scale, stay intention scale, and demographic variables, were distributed to home care workers employed by Yunlin County government, among them 285 were valid responses. Then, data were analyzed by various statistical methods. The major findings of the study are as follows:

1. Home care workers are mainly female, married, aged 50-65, graduates of high schools with normal physical conditions. 39.6% of them have worked for over 5 years. Average service time per month are 160-200 hours, and average daily commuting time are 60 minutes. 225 home care workers' salaries are the main income of their families. Moreover, to support their families and the flexible service hours are the major motivations for being home care workers.

2. Analyzing major factors of job satisfaction, interpersonal relationship is the most satisfactory factor, while welfare and salaries are relatively dissatisfactory. As for the intention to stay, the welfare factor of providers is the key factor to keep staying, and individual factor is the main reason for

quitting the job.

3. Some differences are found among gender, physical condition and work satisfaction, while the effects of the age of the youngest child and physical condition on the intention to stay are significant statistically..

4. There are positive correlation among overall job satisfaction, the welfare factor, the idea to stay and the intention to stay.

**Keywords : Home Care Service, Home Care Worker, Job Satisfaction, Intention to Stay**



## 目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iv
表目錄.....	vii
圖目錄.....	x
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究動機.....	6
1.2 研究目的與問題.....	8
1.3 重要名詞釋義.....	9
第二章 文獻探討.....	12
2.1 居家照顧服務之探討.....	12
2.1.1 居家照顧服務發展.....	12
2.1.2 居家照顧服務工作內涵.....	18
2.1.3 居家照顧服務員之訓練及擔任資格.....	22
2.2 工作滿意度之探討.....	27
2.2.1 工作滿意度定義.....	27
2.2.2 工作滿意度理論.....	30
2.2.3 工作滿意度的相關研究.....	35
2.3 影響留任意願之因素探討.....	38
2.3.1 留任(離職)意願的意涵.....	38
2.3.2 留任(離職)意願之理論.....	40

2.3.3 留任(離職)意願之相關研究 .....	42
2.4 工作滿意度與留任意願之相關研究 .....	44
第三章 研究方法 .....	46
3.1 研究架構與假設 .....	46
3.1.1 研究架構 .....	46
3.1.2 研究假設 .....	48
3.2 研究對象與調查方法 .....	50
3.3 問卷設計 .....	52
3.4 信度與效度檢定 .....	56
3.4.1 專家效度檢驗 .....	56
3.4.2 效度分析 .....	57
3.4.3 信度分析 .....	61
3.5 資料收集步驟 .....	62
3.6 資料處理與統計分析 .....	64
第四章 研究結果分析 .....	65
4.1 個人基本資料分析 .....	65
4.1.1 基本資料分析 .....	65
4.1.2 小結 .....	72
4.2 工作滿意度及留任意願描述性分析 .....	75
4.2.1 工作滿意度描述性分析 .....	75
4.2.2 留任意願描述性分析 .....	78
4.2.3 各居家單位工作滿意度與留任意願分析 .....	81
4.2.4 小結 .....	83
4.3 個人基本資料對工作滿意度及留任意願之差異性分析 .....	85

4.3.1 個人基本資料對工作滿意度之差異性分析.....	85
4.3.2 個人基本資料對留任意願之差異性分析.....	95
4.3.3 小結.....	105
4.4 個人基本資料對工作滿意度及留任意願之相關性分析.....	110
4.4.1 個人基本資料對工作滿意度之相關性分析.....	111
4.4.2 個人基本資料對留任意願之相關性分析.....	115
4.4.3 小結.....	119
4.5 工作滿意度與留任意願之相關性分析.....	122
4.5.1 居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之相關分析.....	122
4.5.2 居家照顧服務員工作滿意度對留任意願之交叉分析.....	125
4.5.3 小結.....	126
第五章 結論.....	128
5.1 研究發現.....	128
5.2 研究建議.....	132
參考文獻.....	137
一、中文部分.....	137
二、英文部分.....	148
附錄一 照顧服務員職前訓練課程內容.....	151
附錄二 正式問卷.....	153
附錄三 老人福利專業人員資格及訓練辦法.....	156
附錄四 居家服務督導員在職訓練注意事項.....	160

## 表目錄

表 1.1	各國老人人口老化指數·····	2
表 1.2	2012-2060 年各年齡層之推估人數(採中推計)·····	3
表 1.3	2011-2060 年我國 5 歲以上失能人數之推估情形·····	4
表 1.4	老人自述曾經醫師診斷罹患慢性病項目數·····	5
表 2.1	居家照顧服務發展重點整理·····	16
表 2.2	照顧服務員職前訓練課程規定列表·····	23
表 2.3	勞動部勞動力發展署培訓照顧服務員人數·····	26
表 2.4	照顧服務員歷年培訓及長照領域任職情況·····	26
表 2.5	工作滿意度定義彙整·····	27
表 2.6	工作滿意相關文獻彙整·····	30
表 2.7	影響工作滿意因素·····	35
表 2.8	影響工作滿意度之個人背景因素相關研究·····	36
表 2.9	離職理論模式·····	40
表 2.10	留任(離職)意願之相關研究·····	42
表 2.11	工作滿意度與留任(離職)意願之研究·····	44
表 3.1	研究假設一覽表·····	48
表 3.2	雲林縣居家照顧服務員分布表·····	51
表 3.3	本研究各研究變數定義·····	54
表 3.4	專家效度名單·····	57
表 3.5	工作滿意度因素分析表·····	59
表 3.6	留任意願因素分析表·····	60
表 3.7	工作滿意度量表信度分析·····	61
表 3.8	留任意願量表信度分析·····	62
表 3.9	問卷回收情形·····	63
表 4.1	居家照顧服務員個人基本資料分析·····	69

表 4.2	居家照顧服務員工作滿意度描述統計·····	76
表 4.3	居家照顧服務員留任意願描述統計·····	78
表 4.4	居家照顧服務員留任意願分析·····	81
表 4.5	各居家服務單位之居家照顧服務員工作滿意度分析·····	82
表 4.6	各居家服務單位之居家照顧服務員留任意願分析·····	82
表 4.7	不同性別之服務員工作滿意度 t 檢定分析表·····	86
表 4.8	不同年齡之服務員工作滿意度變異數分析·····	86
表 4.9	不同教育程度之服務員工作滿意度變異數分析表·····	87
表 4.10	不同婚姻狀況之服務員工作滿意度變異數分析表·····	88
表 4.11	不同子女人數之服務員工作滿意度變異數分析表·····	88
表 4.12	不同最小子女年齡之服務員工作滿意度變異數分析表·····	89
表 4.13	不同居家照顧服務員總年資之服務員工作滿意度變異數分析表·····	90
表 4.14	不同目前服務單位工作年資之服務員工作滿意度變異數分析表·····	91
表 4.15	不同自覺健康狀況之服務員工作滿意度變異數分析表·····	91
表 4.16	不同服務時數之服務員工作滿意度變異數分析表·····	92
表 4.17	是否為家庭主要經濟收入之服務員工作滿意度變異數分析表·····	93
表 4.18	不同之服務所需交通時間之服務員工作滿意度變異數分析表·····	94
表 4.19	不同之從事照顧服務最主要動機之服務員工作滿意度變異數分析表·····	95
表 4.20	不同性別之服務員留任意願 t 檢定分析表·····	96
表 4.21	不同年齡之服務員留任意願變異數分析表·····	96
表 4.22	不同教育程度之服務員留任意願變異數分析表·····	97

表 4.23	不同婚姻狀況之服務員留任意願變異數分析表·····	98
表 4.24	不同子女人數之服務員留任意願變異數分析表·····	98
表 4.25	不同的最子女年齡之服務員留任意願變異數分析表·····	99
表 4.26	不同居家照顧服務員總年資之服務員留任意願變異數分析表·····	100
表 4.27	不同目前服務單位工作年資之服務員留任意願變異數分析表·····	101
表 4.28	不同自覺健康狀況之服務員留任意願變異數分析表·····	102
表 4.29	不同每月服務時數之服務員留任意願變異數分析表·····	103
表 4.30	不同家庭主要經濟收入之服務員留任意願變異數分析表·····	103
表 4.31	不同服務所需交通時間之服務員留任意願變異數分析表·····	104
表 4.32	不同照顧服務最主要動機之服務員留任意願變異數分析表·····	105
表 4.33	居家照顧服務員背景變項與工作滿意度之研究假設驗證分析表·····	106
表 4.34	居家照顧服務員背景變項與留任意願之研究假設驗證分析表·····	108
表 4.35	個人背景資料對工作滿意度之相關Spearman's rho係數·····	111
表 4.36	個人背景資料對留任意願之相關Spearman's rho係數·····	115
表 4.37	個人背景資料對工作滿意度間相關性之研究假設驗證分析表·····	121
表 4.38	個人背景資料對留任意願間相關性之研究假設驗證分析表·····	121
表 4.39	工作滿意度與留任意願各層面相關分析表·····	124
表 4.40	整體留任意願與整體工作滿意度交叉表·····	125
表 4.41	工作滿意度與留任意願間相關性之研究假設驗證分析表·····	127

## 圖目錄

圖3.1 本研究之研究架構(本研究整理).....	47
---------------------------	----



# 第一章 緒論

本研究背景旨在瞭解雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係。本章共分三節，第一節研究背景與動機；第二節研究目的與問題；第三節重要名詞釋義。

## 1.1 研究背景與動機

我國高齡化人口逐年攀升，加上醫療進步使得老人接受照顧的需求逐年上升，研究者觀察到許多擁有照顧服務員證書者，不願投入居家照顧服務工作；且居家服務單位又該如何留住現有照顧服務員？這是研究者希望透過本研究探討的地方，分別就研究背景及研究動機分述如下。

### 1.1.1 研究背景

依照聯合國世界衛生組織(WHO)對老化的定義，65歲以上人口為老年人口，一個國家內老年人口占總人口比例的7%以上，這個社會便稱為高齡化社會(Ageing Society)；老年人口占14%時，則稱為高齡社會(Aged Society)，當老年人口占所有人口的20%時，這個社會則稱為超高齡化社會(Super-aged Society)。

根據內政部統計，1993年底我國65歲以上的老年人口數為149萬801人，佔全國總人口數的7.10%，正式邁入高齡化社會。自1993年以來65歲以上老年人口比例逐年持續攀升，2006年老年人口數已佔總人口數10.00%，至2015年底我國老年人數已成長至293萬8,579人，佔12.51%(內政部戶政司)；依照經建會公布之人口中推計顯示，2018年我國老年人口比率超過14%，成為高齡社會，而2025年此比率將再超過

20%，意味著每 5 個人裡面將有 1 個老人屆時台灣將成為超高齡社會之一員，至 2056 年我國老年人口更將高達 754 萬 8,000 人，占總人口數之 38.2%。(行政院經濟建設委員會，民 101)。

2015 年底，我國人口老化之老化指數(65 歲以上人口數除以 0-14 歲人口乘以 100)為 92.18%，10 年間已增加 43.1 個百分點。我國老化指數雖較加拿大、歐洲各國、日本及南韓等為低，但較美國、澳洲、紐西蘭及其他亞洲國家為高，如表 1.1。與國際相較，我國老化指數高於美國及澳洲 78.9%、紐西蘭 75.0%、新加坡 68.8%、中國 58.8%(內政部統計處-103 及 104 年底人口結構分析，民 105 引用)。自高齡化社會進入高齡社會，推估歐美國家需歷時 50-100 年時間可因應老化問題，但我國僅 25 年的時間，人口老化速度快了歐美國家一倍以上，這樣的老龄化速度是必須立即重視的。

表 1.1 各國老人人口老化指數

國別	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年
台灣	68.6	72.2	76.2	80.5	85.7	92.18
日本	174.0	178.1	186.1	194.6	200.0	200.0
南韓	68.4	72.8	77.9	83.3	80.0	92.86
德國	154.0	154.4	156.7	158.6	161.5	161.5
加拿大	85.8	88.0	91.5	94.9	93.7	100.0
英國	94.8	94.1	96.7	98.4	94.4	94.4
美國	65.8	67.6	70.6	72.6	73.6	78.9
澳洲	71.1	72.9	74.8	76.4	73.6	78.9
紐西蘭	62.9	65.0	67.6	70.2	70.0	75.0
新加坡	51.7	60.5	60.5	65.8	68.8	68.8
中國	53.4	55.4	57.0	58.9	62.5	58.8

資料來源：1.內政部統計處(民 105)，主要國家老化指數

2.本研究整理

探討我國人口老化之因素，主要原因之一是生育率長期下降的緣故，根據行政院戶政司重要人口指標顯示，2015 年台灣女性總生育率僅 1.18%，即平均每一位婦女一生僅生育 1.18 個小孩。根據行政院經濟建設委員會(民 102)公布之人口中推計結果顯示，我國 0-14 歲的人口在未來數十年將逐年下降，於 2012 年有 341 萬 2,000 人(14.6%)，至 2018 降到 299 萬 3,000 人(12.7%)，於 2025 有 291 萬 8,000 人(12.3%)，再到 2056 年則僅剩下 190 萬 3,000 人(9.6%)，不到全國總人數的一成。生育率低造成少子化因素又加上近年來醫學發達使得平均餘命增加(2014 年男性平均餘命是 76.72，女性平均餘命為 83.19)，以至我國不但老化速度快，老年人口的數量也相當驚人。

表1.2 2012-2060年各年齡層之推估人數(採中推計)

年別		總人口 數(萬)	0-14 歲		15-64 歲		65 歲以上	
西元	民國		人數 (萬)	占總人 口數(%)	人數 (萬)	占總人 口數(%)	人數 (萬)	占總人 口數(%)
2012	101	2331.8	341.2	14.6	1730.5	74.2	260.2	11.2
2015	104	2347.0	314.9	13.4	1737.6	74.0	294.5	12.5
2018	107	2356.9	299.3	12.7	1712.7	72.7	344.9	14.6
2025	114	2365.6	291.8	12.3	1600.1	67.6	473.6	20.0
2026	115	2365.1	291.0	12.3	1581.7	66.9	492.3	20.8
2030	119	2356.9	282.8	12.0	1510.2	64.1	563.9	23.9
2040	129	2271.2	249.3	11.0	1337.6	58.9	684.4	30.1
2050	139	2100.6	201.4	9.6	1133.4	54.0	765.9	36.5
2056	145	1977.5	190.3	9.6	1032.3	52.2	754.8	38.2
2060	149	1891.8	185.9	9.8	959.8	50.7	746.1	39.4

資料來源：1.行政院經建會(民 101)，中華民國 2012 年至 2060 年人口推計

2.本研究整理

隨著老年人口快速成長，慢性病與身體功能障礙盛行率逐漸浮現且增加，根據衛生福利部護理及健康照護司長期照護服務網計畫(第一期)(民 102)資料顯示 2011 年-2060 年我國 5 歲以上失能人數之推估如表 1.3，由表 1.3 可知 2015 年至 2060 年 65 歲以上的失能人數將從 48 萬 7,304 人增加至 181 萬 5,129 人，再對照表 1.2，我國總人口數將於 2026 年之後呈現負成長。

表 1.3 2011-2060 年我國 5 歲以上失能人數之推估情形

年別		5 歲以上 失能人數 總計	各年齡層失能人數 (失能率%)						
西元	民國		5-14 歲 (0.59%)	15-29 歲 (0.97%)	30-49 歲 (1.26%)	50-64 歲 (2.22%)	65-74 歲 (7.29%)	75-84 歲 (20.44%)	85 歲以上 (48.59%)
2011	100	668,933	15,198	48,533	96,156	101,779	101,349	178,418	127,500
2015	104	754,800	12,745	45,802	95,256	113,692	119,538	194,939	172,827
2020	109	863,566	11,198	41,603	92,247	117,623	170,109	213,536	217,249
2030	119	1,174,071	10,102	29,615	84,594	118,426	232,066	385,742	313,526
2040	129	1,600,774	9,343	25,298	68,139	116,128	228,211	539,657	613,998
2050	139	1,908,798	7,845	23,486	51,051	101,628	248,894	541,669	934,225
2060	149	1,966,339	7,188	20,150	44,687	79,185	211,169	599,690	1,004,270

資料來源：衛生福利部護理及健康照護司，長期照護服務網第一期計畫核定本

根據國健局老人計畫(民98)老人狀況報告，有八成(88.7%)以上老人自述曾經醫師診斷至少有一項慢性病(表1.4)。近一成三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%，無人可協助需自我照顧者近三成。我國受到華人傳統孝道倫理的影響，有近六成的老人希望與子女同住，目前未與子女同住的43%老人之中，高達四分之一的老人希望能與子女同住(劉宛欣，民98)，所以與子女同住、在地老化仍是半數以上長者的心願。

表1.4 老人自述曾經醫師診斷罹患慢性病項目數

性別、年齡		1 項	2 項	3 項
65 歲以上		88.7%	71.7%	51.3%
75 歲以上		90.9%	76.8%	56.4%
男性	65 歲以上	85.8%	65.6%	43.9%
	75 歲以上	89.1%	71.2%	50.2%
女性	65 歲以上	91.7%	77.8%	58.8%
	75 歲以上	92.8%	82.8%	63.0%

資料來源：行政院衛生署國健局(民 98)，老人健康促進計畫(2009-2012)

自2008年「我國長期照顧十年計畫」(以下簡稱長照十年計畫)開辦以來，長期照顧的模式大致上包括居家式、社區式及機構式三種服務，分述如下(吳老德，民92；李佳憶，民102)：

1. 機構式：提供全天候的居住服務，凡病情嚴重、依賴度高，無法以社區式或居家式照護的受照顧者，均為機構式照護的主要服務對象。機構式照護的服務內容，除提供失能者醫療、護理、復健與個人生活照護外，並提供住宿服務與在機構中醫切生活照顧。
2. 社區式：強調由受照顧者居住的社區獲得服務，接受照顧者不必離開熟悉的居住環境，仍可享有平常的生活方式，服務內容包括：技術性醫療護理、一般性個人照護與社會支持性方案等，如日間照護(日間照護中心及日間照顧中心)、短期照護、安寧照護、老人中心與暫歇照護等。社區照顧之服務提供者可以是地方政府、照顧機構或家屬、鄰里。除提供居家失能者照護服務外，也可輔佐家庭非正式照顧者照顧家中受照顧者，增加其留住社區的可能性。
3. 居家式：強調受照顧者住在自己家中，即可接受所需要之照護服務。居家式照護的照顧者，以非正式資源為主，包括家人、親戚、朋友和鄰居；另有護理人員、社工人員，或其他相關服務人員提供的居家服

務。服務內容包含：醫療服務、社會工作服務、家庭訪視服務及家事服務等，依照服務技巧的高低再分為三類，分別是居家照顧、居家服務以及居家照護。在此提出居家服務來討論，居家服務顧名思義就是受過訓練的照顧服務人員到身心功能障礙個案的家中，提供照護服務的一種模式，此類型服務是「在地老化」理想的自然延伸，希望把服務引進家庭，盡量延長被照顧者留在家裡照顧的時間。服務內容包括協助日常生活活動服務及家事服務等。

綜上原因，我國面臨少子化、雙薪家庭的社會結構改變，加上老化速度快，老年人口比例增加，未來工作人口減少，老人失能人數增加迅速，這些功能障礙者或失能者，除醫療服務外，老人的長期照顧需求明顯增加，面對如此快速成長的長期照顧問題，「居家照顧」能將服務送到家中，可幫助長輩達到在地老化及社區化照顧，但政府如何及早提出對策推動長期照顧服務以因應失能者及其家庭照顧需求問題，實為社會的一大挑戰。

### 1.1.2 研究動機

1993 年底我國 65 歲以上的老年人口數，佔全國總人口數的 7.10%，邁入高齡化社會。根據內政部戶政司統計資料顯示，2015 年底我國老年人口數已成長至 293 萬 8,579 人，佔 12.51%。2015 年我國老年人口最多的縣市是嘉義縣，其次是雲林縣、南投縣跟澎湖縣，這四個縣市的老年人口平均超過 14%，已達「高齡縣」的標準；嘉義縣，佔 17.28%，雲林縣，佔 16.47%，南投縣，佔 15.21%，澎湖縣，佔 14.77%(內政部戶政司，民 105)。由於年齡逾 65 歲以上老人總人口數年年遞增，依老人服務需求推估，需要居家服務的老人隨之而增，因此居家服務業務如何擴大服務量能，為當前老人福利工作的重要課題。

自2003年起，這12年裡根據勞動部統計資料庫數據顯示，勞動部勞動力發展署(前身為行政院勞工委員會職業訓練局)補助培訓照顧服務員人數達66,172人，可惜我國長期照護服務人力大多留在醫療機構或養護中心擔任病患服務員及照顧服務員，實際投身居家照顧服務市場僅8,368人(行政院重要性別統計資料庫)，佔全體培訓學員的12.64%。這比例顯示了居家照顧服務產業人力不足的問題。再者，照顧服務員進入居家照顧服務市場後，又因為工作壓力大且薪資待遇及福利相對較低(陳明珍，民98)致使人力高流失率導致居家服務供需失衡，因此各居家服務提供單位應採取何種措施進行招募、培訓及留任，是研究者研究本文的動機之一。

居家照顧服務要維持服務品質及擴大服務量能，往往需要大量的居家照顧服務員進入這個服務市場，居家照顧服務員對工作的滿意度及留任意願是最重要的關鍵處。國內探討工作滿意度與留任意願(離職意願)的研究甚多，但對象多是醫院護理人員、在長期照護機構裡的護理人員或者在長期照護機構或醫院裡的照顧服務員。自1971年彰化基督教醫院開始發展居家服務起算，迄今已45年的時間，2017年5月將要實施長期照顧服務法，屆時會更加倚重居家照顧服務，然而針對居家照顧服務員工作滿意及留任意願兩種變項同時研究的文獻卻寥寥無幾，僅辛進祥2007年碩士論文發表的「居家照顧服務員工作滿足與離職傾向關係之研究-以台東縣為例」、林燕姿2010年碩士論文發表的「照顧服務員感受之督導功能、工作滿意度與留職意願之關係研究-以台灣南部七縣市為例」、林惠雯2011年碩士論文發表的「高雄市居家照顧服務員工作滿意度與留任意願」及2014年楊筱慧於臺灣社會福利學刊發表的「居家服務工作的任職、留任與離職因素」，這幾篇文獻比較接近本研究內容，因此這是研究者研究本文的動機之二。

研究者目前於雲林縣某承辦居家服務單位裡擔任行政部門組長一職，從過去研究可歸納出幾個居家照顧服務員工作時面臨的困境，例如：工作複雜性高、心理負擔大、勞動環境條件不佳、產生職業傷害、被要求從事原本工作之外的服務等(王芷瑄，民101；張郁芬，民102；曾怡華，民93)，造成招募困難的情況。也有相關研究指出好的工作滿意度及工作留任意願可以有效降低職場流動率(于乃玲、胡瑞桃、周碧琴、賴瑞月，民88；葉淑娟，民92)。根據上述研究，讓研究者對於居家照顧服務員面臨低社經地位、薪水不穩定、健康容易出現問題及專業不被尊重的影響下，為什麼還有服務員願意繼續從事這份工作，究竟他們對這份工作所產生的滿意度為何？他們工作的動機及原因又是什麼？加上本單位每年協助政府辦理照顧服務員職業訓練培訓近60人，完訓後進入居家服務工作者卻不到一成，期望瞭解居家服務單位應提供怎麼樣的制度與福利才能增加受訓者願意投身居家服務這個產業；這是研究者研究本文的動機之三。

## 1.2 研究目的與問題

隨著人口老化等因素的提升，老人長期照顧的需求提高，長期照顧已由機構式轉向社區式與居家式的照顧，居家照顧服務是人力密集的行業，透過第一線居家照顧服務員直接提供服務，他們是影響照顧服務品質的關鍵，而且居家照顧服務員在服務上的表現關係著受照顧者生活品質的提升與否。

雖然長期照護機構的照顧工作人員或是居家服務的照顧工作人員，均統稱「照顧服務員」，但其實兩者的工作特性卻有極大的差異。首先，機構屬定點服務，居家服務則是到不同個案家提供服務；機構內多為輪

班制(三班制或兩班制)，居家服務則是依照排班表工作，時間大多是白天；機構採月薪制計算，居家服務為時薪制；在機構工作時，有其他同儕及護理人員一起工作，居家服務則是單獨一人到案家服務；機構主要是負責老人的身體照顧，居家服務除身體照顧外，還須處理大量的家務或備餐服務；機構裡是一人對多名個案，居家服務雖為一對一服務，但仍同時面對個案及其家屬。此外，居家照顧服務隨著個案家中情況不同，服務難度也可能隨之提升，且個案家裡的無障礙設施及輔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(鄭洺洋，民102)。

本研究藉由文獻探討及調查方式，考量居家照顧服務員工作特性，旨在找出雲林縣目前仍在職的居家照顧服務員中其個人基本特性對於工作滿意度與留任意願之間是否有影響關係存在，期望透過本研究有助於提升居家服務品質，並作為未來主管機關、居家服務承辦單位及後續研究之參考。根據研究動機，本研究採普查方式，主要研究問題如下：

1. 居家照顧服務員個人基本特性影響工作滿意之因素。
2. 居家照顧服務員個人基本特性影響留任意願之因素。
3. 居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係。

### 1.3 重要名詞釋義

本節針對本研究中重要名詞進行闡釋，藉此界定本研究中重要名詞所指之意涵。重要名詞包括：居家照顧服務、居家照顧服務員、工作滿意度、留任意願、失能程度及身心障礙者。分述如下：

## 1. 居家照顧服務(Home Care Service)：

本研究所指之居家照顧服務，係指由雲林縣政府社會處以勞務委託方式委託各民間單位所提供之居家照顧服務，針對居住於家中並患有疾病而無自我照顧能力之老人及身心障礙者提供在宅服務，其服務內容包括：身體照顧服務、協助使用輔助器具、家務及文書服務、餐飲服務、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫或聯絡醫療機構等其他服務。希望透過服務，使受照顧者也能在家中獲得基本且適切的照顧，並舒緩家庭照顧者壓力。

## 2. 居家照顧服務員(Home Care Workers)：

本研究所指之居家照顧服務員，係指：

- (1) 接受照顧服務員職前訓練完成並取得照顧服務員結業證明書者。
- (2) 領有照顧服務員職類技術士證。
- (3) 高中(職)以上學校護理、照顧相關科(組)畢業。
- (4) 2003年2月13日內政部暨衛生署公告「照顧服務員訓練實施計畫及其相關事項」前，已取得居家服務員、病患服務員或照顧服務員訓練結業證書，後又回原培訓單位參加20小時及8小時補訓訓練課程結業，並取得補訓結業證明書者
- (5) 符合(1)、(2)、(3)、(4)其中一項資格，且現職為雲林縣政府勞務委託之居家照顧服務單位擔任照顧服務員乙職者。

### 3. 工作滿意度(Job Satisfaction)：

本研究所指之工作滿意度定義採用「參考架構」(徐正光，民66)的定義，將工作滿意度定義為「組織或工作情況中的客觀特徵並不是影響人們態度及行為的最重要因素，最重要的因素是人們對這些客觀特徵的主觀知覺與解釋」，乃指工作者對現任工作之個人主觀感受，Vroom(1962)認為有七個構面，包括組織本身、升遷、工作內容、直屬長官、待遇、工作環境及工作夥伴等等。

### 4. 留任意願(Intention to Stay)：

留任意願是一種個人意願，代表一個人是否願意繼續留在目前工作單位繼續工作之表態。本研究採用Price & Mueller(1981)提出的「離職行為模式」，包括工作例行性、參與、與組織溝通、整合化、薪資、分配公平與升遷機會等七種構面。

## 第二章 文獻探討

本章旨在探討雲林縣居家照顧服務員的工作滿意度與留任意願之關係，整理歸納相關文獻後，進行相關議題的分析與探討，以作為本研究的理論基礎；第一節為居家照顧服務之探討，第二節為工作滿意度之探討，第三節為影響留任意願之因素探討，第四節為工作滿意度與留任意願之相關研究。

### 2.1 居家照顧服務之探討

本節旨在探討居家照顧服務發展脈絡，藉此了解居家服務的演進過程，接著再探討居家照顧服務的工作內涵及成為照顧服務員所需接受的訓練養成。

#### 2.1.1 居家照顧服務發展

我國最早發展居家服務已難追溯，根據蔡啟源(民89)、陳明珍(民98)文章中指出台灣最早的居家服務是由彰化基督教醫院在1971年成立社區健康部，才開始提供民眾居家照護，雖然服務較偏重護理層面，但卻是目前回顧最早居家服務開辦中較為正式的開始(林素蘭，民100)。

地方政府衛政、社政部門介入推展居家照護之相關方案與措施，約在1973年開始；高雄市於1982年起由政府招募志工試辦，後轉型培訓專職服務員提供服務，服務對象為台灣省及高雄市年滿六十歲以上，因罹患長期慢性疾病或癱瘓、殘障，屬於在宅看護而乏人照顧者為主；臺北市於1983年起開始試辦，由政府自行雇用專職在宅服務員，或委託民間福利機構團體辦理，為最早雇用給薪服務員之縣市；台灣省於1987年訂

定「台灣省推行居家老人服務實施要點」後，於各縣市普遍推動，由縣市政府直僱用專職在宅服務員或招募志工，或委託民間團體，或與醫療院所以契約合作等方式分別辦理。因此就居家服務的發展來說，1983年起可視為發展之開始(張江清、林秋菊、蔡和綦、陳武宗，民100；游麗裡，民97)。

1995年全民健康保險實施後，開始提供「居家照護服務給付」；至1997年分別修訂老人福利法及身心障礙者保護法，其中老人福利法第18條明定：「為協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人得到所需之持續性照顧，地方政府應提供或結合民間資源提供下列居家服務：居家護理、居家照顧、家務服務、友善訪視、電話問安、餐飲服務、居家環境改善及其他相關之居家服務等」，而身心障礙者保護法第40條明定：「為協助身心障礙者得到所需之持續性照顧，直轄市及縣(市)政府應提供或結合民間資源提供下列居家服務：居家護理、居家照顧、家務助理、友善訪視、電話問安、送餐到家、居家環境改善及其他相關之居家服務等」，此兩條文正式確定居家服務之法律基礎(林燕姿，民99；張江清等民100)。

人口老化所衍生的問題，非個人或家庭可獨立解決，為解決此一問題暨加強對老人之福利服務，行政院於1998年核定第一期「加強老人安養服務方案」，此方案對於居家服務最大的影響在於首例以政府經費補助失能老人居家服務經費，同年行政院衛生署也提出「老人長期照顧三年計畫」成立長期照護管理示範中心，試辦長期照顧單一窗口制度，將社政及衛政體系加以整合，發展「居家護理」與「居家服務」整合模式，並統一制定長期照護需求評估標準，辦理長期照護相關機構督導考核及分級認定(游麗裡，民97)。

2001年前後中央衛政、社政、經建部門陸續推動全國性大計畫，如1998年的「加強老人安養服務方案三年計畫」及「加強老人居家服務實施方案」，提出各地方政府於每一鄉鎮需普設社區居家服務支援中心，提供居家服務，規範居家服務對象、服務項目及居家照顧服務員教育訓練課程內容，且提供地方政府明確執行方式(林素蘭，民100；蘇群芳，民102)；2000年的「建構長期照護體系先導計畫」，以在地老化為目標，將三鶯(三峽、鶯歌)地區與嘉義市作為多元社區服務模式實驗社區，建立「居家服務營運手冊」及「照顧管理制度營運手冊」，推廣居家服務模式指導性指標；2002年為執行「照顧服務福利及產業發展計畫」引進民間部門共同提供照顧服務，進入普及化提供服務階段，推動「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」。推展十幾年的長期照護服務到目前為止仍是屬於殘補式福利服務，以照顧低收入、中低收入或獨居老人為優先(游麗裡，民97；吳肖琪，民100)，直至「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」計畫推出，將補助對象擴大至一般失能老人，此乃首度由中央提供經費全面性補助非中低收入失能者接受居家服務，並明確訂定不同失能程度之失能者，包括身心障礙者及老人，接受居家服務之評估及補助標準。

早期服務提供者被稱為「家務服務員」、「家事服務員」、「病患服務員」、「在宅服務員」、「居家服務員」等不同名稱，直到2002年行政院組成「福利產業推動小組」，會同內政部邀請衛生署、勞委會、相關學者、民間團體代表一同推動「照顧服務福利及產業發展方案」，以健全照顧服務人力培訓與建立認證制度，才將服務提供者的稱謂統一改為照顧服務員(中華民國老人福利推動聯盟，民92；邱泯科、徐依玲，民94；行政院經濟建設委員會，民95)。2005年的「失能老人及身障者補助使用居家服

務計畫」及「居家服務提供單位管理營運規範」，2006年12月「大溫暖社會福利套案之旗艦計畫~建構長期照顧體系10年計畫」，2007年4月核定「我國長期照顧十年計畫(以下簡稱長照十年計畫)」，皆逐漸擴大居家服務與家庭支持服務層面，和確立「居家及社區照顧為主、機構照顧為輔」之政策目標(陳武宗、張素紅、吳幸霖，民95；陳武宗、張江清，民96；游麗裡，民97)。2015年5月15日立法院三讀通過長期照顧服務法，為因應高齡化社會，減輕家庭照顧負荷之重要對策，目標以充實人力、增進多元參與，提升社區照顧服務量能，及提升機構服務品質為三大重點，落實在地老化服務便利性、建置普及長照服務單位，整合社區服務體制，提供全人多元且連續服務的長期照顧服務原則，讓有需求的失能長輩及其家庭可以獲得最適切的照顧與支持；同年6月4日經行政院院會通過「長期照顧保險法」草案，於2016年2月1日送立法院審議。

長照十年計畫重新劃分服務對象的種類，也改變失能程度的認定及補助標準。服務對象區分成兩類，第一類設定在65歲以上失能老人、55歲以上失能山地原住民及50歲以上之身心障礙者及僅工具性日常生活活動功能失能且獨居之老人；第二類則為50歲以下失能身心障礙者。為落實在地老化，優先發展居家和社區式服務方案，含生活照顧及醫事照護服務，服務項目包括：1.照顧服務(居家服務、日間照顧、家庭托顧)、2.居家護理、3.居家及社區復健(物理治療及職能治療)、4.喘息服務、5.輔具購買/租借及居家無障礙環境改善、6.老人營養餐飲服務、7.交通接送服務、8.長期照顧機構服務；服務補助對象失能等級分輕度失能(一至二項ADLs失能者)、中度失能(三至四項ADLs失能者)及重度失能(五項(含)以上ADLs失能者)；補助服務時數(每月最高)為輕度失能25小時、中度失能50小時、重度失能90小時。服務費用部分負擔之補助標準採階梯式補

助機制：家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費用1.5倍者：由政府全額補助；家庭總收入符合社會救助法規定最低生活費用1.5倍至2.5倍者：由政府補助90%，民眾自行負擔10%；一般戶：由政府補助70%，民眾自行負擔30%；超過政府補助時數者，由民眾全額自行負擔，照顧服務費以每小時200元計算。(我國長期照顧十年計畫，民96、民101)

上述發展歷史可看出居家照顧服務演變至今歷經一段漫長的歲月，隨著社會高度經濟發展伴隨而來的台灣社會結構快速改變，老人及身心障礙者照顧問題，日後也將成為政府施政的難題，相信居家照顧服務必定是我國未來落實在地老化政策上最重要的一環，為了讓居家照顧服務歷史發展更加清楚明瞭，將幾個重要時間彙整如表2.1。

表2.1 居家照顧服務發展重點整理

時間	發展歷史
1971	蘇啟源(民89)指出台灣最早的居家服務是彰化基督教醫院社區健康部提供給民眾的居家照護。
1982	高雄市政府招募志工試辦後轉型培訓專職服務員提供服務。
1983	臺北市開始試辦，由政府自行雇用專職在宅服務員，或委託民間福利機構團體辦理，為最早雇用給薪服務員之縣市。
1987	訂定「台灣省推行居家老人服務實施要點」，各縣市普遍推動由縣市政府直接僱用專職在宅服務員或招募志工，或委託民間團體，或與醫療院所以契約合作等方式分別辦理。
1995	全民健康保險實施後，開始提供「居家照護服務給付」。

表2.1 居家照顧服務發展重點整理 (續)

時間	發展歷史
1997	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 老人福利法修法通過，第18條明定：「為協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人得到所需之持續性照顧，地方政府應提供或結合民間資源提供居家護理、居家照顧、家務服務、友善訪視、電話問安、餐飲服務、居家環境改善及其他相關之居家服務等」。</li> <li>2. 身心障礙者保護法修法通過，第40條明定：「為協助身心障礙者得到所需之持續性照顧，直轄市及縣（市）政府應提供或結合民間資源提供下列居家服務：居家護理、居家照顧、家務助理、友善訪視、電話問安、送餐到家、居家環境改善及其他相關之居家服務等」。</li> <li>3. 此兩條文正式確定居家服務之法律基礎。</li> </ol>
1998	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行政院核定第一期「加強老人安養服務方案」，乃首例以政府經費補助失能老人居家服務經費。</li> <li>2. 衛生署提出「老人長期照顧三年計畫」，成立長期照護管理示範中心，試辦長期照顧單一窗口制度，將社政及衛政體系整合，統一制定長期照護需求評估標準，辦理長期照護相關機構督導考核及分級認定。</li> <li>3. 「加強老人安養服務方案三年計畫」，其中「居家照顧服務與家庭支持」一項，提出各地方政府於每一鄉鎮需普設社區居家服務支援中心。</li> <li>4. 「加強老人居家服務實施方案」，規範居家服務對象、服務項目及居家照顧服務員教育訓練課程內容，且提供地方政府明確執行方式。</li> </ol>
2000	<p>推動「建構長期照護體系先導計畫」，以在地老化為目標，將三鶯地區與嘉義地區作為多元社區服務模式實驗社區，建立「居家服務營運手冊」及「照顧管理制度營運手冊」，推廣居家服務模式指導性指標。</p>
2002	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行政院經建會為執行「照顧服務福利及產業發展計畫」引進民間部門共同提供照顧服務，進入普及化提供服務階段，推動「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」，將補助對象擴大至一般失能老人，首度由中央提供經費全面性補助非中低收入失能者接受居家服務，並明確訂定不同失能程度之失能者，包括身心障礙者及老人，接受居家服務之評估及補助標準。</li> <li>2. 行政院組成「福利產業推動小組」，會同內政部邀請衛生署、勞委會、相關學者、民間團體代表一同推動「照顧服務福利及產業發展方案」，以健全照顧服務人力培訓與建立認證制度，將服務提供者的稱謂統一改為照顧服務員。</li> </ol>

表2.1 居家照顧服務發展重點整理 (續)

時間	發展歷史
2006	通過「大溫暖社會福利套案之旗艦計畫~建構長期照顧體系10年計畫」，規劃12項重點計畫，結合民間資源擴大辦理居家照顧服務。
2007	通過「我國長期照顧十年計畫」。長照十年計畫重新劃分服務對象的種類，也改變失能程度的認定及部分負擔補助標準。
2015	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 立法院三讀通過長期照顧服務法。</li> <li>2. (6/4)行政院院會通過「長期照顧保險法」草案，並送請立法院審議。</li> </ol>
2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (1/7)逢立法院屆期不續審，衛生福利部再次將「長期照顧保險法」草案函報行政院。</li> <li>2. (1/14)「長期照顧保險法」草案復經行政院院會通過。</li> <li>3. (2/1)行政院將「長期照顧保險法」草案送立法院審議</li> <li>4. (2/19)「長期照顧保險法」草案經立法院第9屆第1會期第1次會議通過，送交立法院社會福利及衛生環境委員會審議。</li> <li>5. (6/23)行政院會通過撤回520前送請立法院審議尚未進行審查之法案，其中包括長照保險法草案，將函請立法院同意撤回。</li> </ol>

資料來源：本研究整理

### 2.1.2 居家照顧服務工作內涵

由表2.1得知我國「居家服務」發展悠久，其服務在早期分成了社政體系的「居家服務」及衛政體系的「居家護理」；「居家服務」注重生活及個人的照顧，「居家護理」則是以醫療性的照護為重點(羅佩思，民92)。潘玲莉(民89)指出居家照顧服務(Home Care Service)之內含包含居家服務(Home Help 或 Home Care)與居家照顧(Home Nursing 或 Home Health Care)兩部分，前者注重居住於家中老人的社會功能；後者提供老人輕微的醫療處置或技術性的護理服務。

居家照顧服務其實就是將服務送到需要服務者自己熟悉的生活環境中，這種服務在歐洲稱為家務佐理服務(Home Help Service)，在美國稱為

家事服務(Home Maker Service)(陳淑敏，民81)。居家服務是在實踐以人為本的照顧模式(Person-Centred Care)的最主要精神—以個案的需求為導向，提供個別化照顧服務。以人為本的照顧模式強調將人視為一獨特的個體、重視人的價值不因其年齡或認知缺損而有差異、從服務使用者的知覺去理解世界、並提供心理需求的社會環境(Brooker, 2007)。

居家照顧服務的工作內容，依據內政部「加強推展居家服務實施方案」中提及，居家服務的主要服務對象為65歲以上，因身心受損導致日常生活功能需他人協助之居家老人(含IADL失能之獨居老人)，以及領有身心障礙手冊，且日常生活功能需他人協助之居家身心障礙者，有規劃地為他們提供「身體照顧服務」和「家務及日常生活照顧服務」，服務內容有：

1. 身體照顧服務：包含協助沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、肢體關節活動、上下床、陪同散步、運動、協助使用日常生活輔助器具與其他服務。
2. 家務及日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌、居家環境清潔改善(僅限於服務對象的基本生活範圍)、家務及文書服務、餐飲服務、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、與其他相關之居家服務。

居家照顧服務是長期照顧體系的一環，以個案需求為導向，提供個別化的照顧服務，使需要接受長期照顧的老人及身心障礙者，能盡可能地留在自己熟悉的家裡，提升受照顧者及家庭照顧者的生活品質，並運用社區資源達到自由生活之目的。而服務的直接受益對象是身心障礙者及長期臥床的老人，讓他們能繼續留在自己社區生活，住在家裡享受家庭的溫暖及家人的陪伴，避免入住機構而可能遭受到非人性照顧的對

待。至於間接受益者則是受照護者的家屬，居家照顧服務除可紓解家屬的照顧壓力與沉重負荷外，更能降低家屬無法直接照顧的歉疚感並增進照顧者的生活選擇，例如外出就業、休閒活動等。(蕭蔚，民80；林哲瑩，民104)。居家照顧服務之目的的直接受益者是老人，國際居家照護服務協會指出居家照護服務的優點有下列三項(萬育維、羅詠娜，民82)：

1. 提高醫院病床的使用率
2. 促進婦女的就業
3. 保障老人的生活品質

居家照顧服務的專業人力，依據照顧管理營運手冊內容提及居家服務業務單位須設置居家照顧服務員及居家服務督導員等人力，以下分別說明：

1. 居家照顧服務員：職務內容為負責居家服務工作，每月服務時數不得超過200小時。(1)年齡：須年滿16歲；(2)國籍：具本國籍或跨國(境)人口販運被害人，並取得工作許可者；(3)擔任服務員資格：具有照顧服務員結業證明書，或領有照顧服務員職類技術士證，亦或高中(職)以上學校護理、照顧相關科(組)畢業。又依老人福利法第20條規定，照顧服務員每年應接受至少20小時在職訓練，訓練內容須包含五項課程：老人福利概述、老人照顧服務相關法令、老人照顧服務工作倫理、老人照顧服務內容及工作方法、其他與老人照顧服務相關課程，並須經主管機關審查核備訓練課程及時數。(針對居家照顧服務員訓練將在2.1.3詳細說明)
2. 居家服務督導員：(1)職務內容：個案管理(訪視新個案及決定是否開案、案主服務需求評估、與案主及案家屬討論並擬訂服務計劃、協調與聯繫資源、個案諮商與輔導、及服務提供、問題解決、定期評估)；

對照顧服務員進行教育、支持及相關工作技巧與知識的教導；社區服務工作(社區機構間資源轉介、配合各項節慶舉辦社區活動或長期照顧服務宣導)；社會資源網絡連結(包含招募及訓練志工)；行政管理工作處理(個案的訪案、派案及電話問安等紀錄撰寫、行政核銷資料處理)；(2)督導個案數每一位督導最高不得超過60名個案。(3)擔任資格：領有社會工作師證照；或專科以上學校社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧等相關系、所、學位學程、科畢業；或專科以上學校，非屬社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧相關系、所、學位學程、科畢業，具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格，且具一年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗；或高中（職）學校護理、老人照顧等相關科、組畢業，且具三年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗；或曾專職或專任照顧服務員滿五年以上；或領有居家服務督導員職前訓練結業證明書。(4)擔任居家服務督導員，於從事居家服務督導工作一年內須完成42小時基礎訓練；從事居家服務督導工作三年內須完成42小時進階訓練；從事居家服務督導工作四年內須完成23小時成長訓練；又依老人福利法第20條規定，居家服務督導員每年應接受至少20小時在職訓練，訓練內容須包含五項課程：老人福利概述、老人照顧服務相關法令、老人照顧服務工作倫理、老人照顧服務內容及工作方法、其他與老人照顧服務相關課程，並須經主管機關審查核備訓練課程及時數。

居家照顧服務內涵由上述內容可知，是透過照顧服務員來提供協助老人或身障者日常生活維持及基本需求之服務，主要以家務服務與身體照顧為主，然而居家服務不單單只是「在家」提供服務，服務使用者需

要外出散步、運動，或者前往醫院就醫時須陪同就醫以及陪同取藥、代為取藥，代為採購生活必需品等，就可知道居家照顧服務工作是個多元的工作型態，且居家照顧服務員長期待在個案家中，協助個案日常大小事情，難免會遇到一些自己無法處理的問題，這時候居家服務單位給予他們的支持就顯得非常重要，因此居家服務督導員須接受不同專業能力的在職訓練課程，以利居家照顧服務員遇到需求助的事情時，居家服務督導員能夠有能力處理、協調。

### 2.1.3 居家照顧服務員之訓練及擔任資格

為因應我國長期照護人力需求，提升照顧服務品質，促進居家服務員、病患服務人員就業市場相互流通，增加就業機會，並整合居家服務員、病患服務人員訓練課程為照顧服務員訓練課程，內政部(現為衛生福利部)訂定「照顧服務員訓練實施計畫」。服務對象為日常生活活動功能或維持獨立自主生活能力不足，需他人協助者。訓練實施計畫明定服務項目：(1)家務及日常生活照顧服務，(2)身體照顧服務，(3)在護理人員指導下執行病患照顧之輔助服務。但服務範疇不得涉及醫療及護理行為。在此介紹勞動部勞動力發展署補助照顧服務員職前訓練課程之相關規定，見表2.2：

表2.2 照顧服務員職前訓練課程規定列表

項別	說明
主辦單位	勞動部勞動力發展署所屬5所分署 (北基宜花金馬分署、桃竹苗分署、中彰投分署、雲嘉南分署與高屏澎東分署)
受訓對象	本國籍或領有工作證(居留證)之外籍人士、十六歲以上、身體健康狀況良好，具擔任照顧服務工作熱忱者。 *日間部在學學生如未工作，尚未身屬職場，非屬「勞動力」範疇，不符合失業者身分參加職業訓練。
訓練單位資格	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依法設立之公益慈善、醫療、護理社團法人。</li> <li>2. 財團法人及公益慈善、醫療、護理人民團體。</li> <li>3. 設有醫學、護理學或社會工作相關科系所之大專院校。</li> <li>4. 醫療機構。</li> <li>5. 護理機構。</li> <li>6. 經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人福利、身心障礙福利機構。</li> </ol>
訓練場地	學科實習場地 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合建築物公共安全檢查申報規定</li> <li>2. 符合消防安全檢查申報等規定</li> <li>3. 足以容納受訓對象之容量</li> </ol> 術科實習場地 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經直轄市、縣(市)政府督導考核成績優良之醫院。</li> <li>2. 經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府督導考核成績優良之護理機構。</li> <li>3. 經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人長期照護機構、身心障礙住宿機構、居家服務提供單位、日間照顧服務提供單位。</li> </ol>

表2.2 照顧服務員職前訓練課程規定列表 (續)

項別	說明			
訓練課程時數	必修 課程	學科課程 (62小時)	核心課程	55小時
		一般學科	7小時(2016年增列)	
		術科課程 (42小時)	回覆示教	12小時
			臨床實習	30小時
	各縣市政府依 業務需要指定 課程	雲林縣	8小時(居家照顧服務課程)	
		嘉義縣	8小時(居家照顧服務課程)	
		嘉義市	16小時(居家照顧服務課程)	
		桃竹苗 北基宜花 金馬	未明列	
		中彰投	1. 30小時(術科課程) 2. 6小時(學/術科課程) 3. 10小時(勞工法令、職場 工作倫理、溝通技巧、 認識與防範傳染病)	
		高雄市	8小時(居家照顧服務課程)	
		屏東縣	8小時(居家照顧服務課程)	
		台東縣	24小時(居家照顧服務課程)	
	澎湖縣	無		
補助標準	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 取得結業證書之特定對象，依核定訓練費用全額補助。前項規定外取得結業證書之參訓學員，依核定訓練費用補助百分之八十，其餘費用由學員自行負擔。</li> <li>2. 學員參加訓練課程之出席時數符合衛生福利部規定，但參加成績考核結果不及格而未取得結業證書者，依前項規定之補助標準補助二分之一。</li> <li>3. 參訓學員中途離(退)訓，不得申領訓練費用補助。</li> </ol>			
成績考核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受訓對象，參加「學科課程」之出席率應達百分之80以上，並完成所有回覆示教課程及臨床實習課程者(術科課程不得缺席/請假)，始可參加成績考核。</li> <li>2. 考試成績之學科成績60分以上，及術科成績70分以上始得核發結業證書。</li> </ol>			

資料來源：1.勞動部勞動力發展署照顧服務員職業訓練手冊，(民104)

2.本研究整理

衛福部社家署2015年2月11日社家老字第1040800157號函送2015年1月20日研商加強照顧服務員訓練課程規劃相關事宜會議紀錄決議，為強化照顧服務員技能，到宅提供失能老人照顧服務之居家服務，顧慮到服務內容可能涉及成藥性質之甘油球通便、依照藥袋指示協助置入藥盒分藥或協助服藥，以及需要使用簡便之攜帶式血糖機驗血糖，故會議上決議讓照顧服務員當年度必須參加特殊訓練課程，課程內容為居家血糖測量(核心課程2小時、回覆示教1小時)、居家甘油球通便(核心課程2小時、回覆示教1小時)及居家用藥安全(核心課程1小時)，合計7小時，照顧服務員於訓練結束後方得提供服務。於2016年照顧服務員培訓計畫中，依照衛福部社家署會議紀錄將此七小時課程新增進必修課程裡(勞動部，民104)。課程內容詳見附錄一。

擔任照顧服務員有以下幾種資格：(1)接受照顧服務員職前訓練完成並取得照顧服務員結業證明書者，(2)領有照顧服務員職類技術士證，(3)高中(職)以上學校護理、照顧相關科(組)畢業，(4)2003年2月13日內政部暨衛生署公告「照顧服務員訓練實施計畫及其相關事項」前，已取得居家服務員、病患服務員或照顧服務員訓練結業證書，後又回原培訓單位參加20小時及8小時補訓訓練課程結業，並取得補訓結業證明書者。

由表2.2可知我國各縣市辦理照顧服務員職業訓練，訓練時數中必修課程就有104小時，再加上擔任照顧服務員時，如果實務技巧不純熟，不僅容易造成服務對象受傷，自己也可能受到職業傷害，因此各縣市政府依業務需求增列課程，最多已延長到近150小時(而台北市職能發展學院自行辦理之照顧服務員課程，其培育時數為192小時)。然而勞動部勞動力發展署及各縣市政府雖然規畫安排完善的訓練課程，且歷年來參加照顧服務員職業訓練課程的學員人數並完成受訓取得照顧服務員證書的人數也不在少

數，但實際進入居家服務從事居家照顧工作的學員卻只占全體學員的一成以下，詳見表2.3及表2.4。

表2.3 勞動部勞動力發展署培訓照顧服務員人數

民國	西元	結訓人數	累計結訓人數	就業率
92	2003	4,695	4,695	41.0%
93	2004	5,079	9,774	44.0%
94	2005	4,083	13,857	22.0%
95	2006	2,604	16,461	66.8%
96	2007	4,454	20,915	63.0%
97	2008	4,506	25,421	61.7%
98	2009	6,386	31,807	64.9%
99	2010	4,580	36,387	62.4%
100	2011	5,729	42,116	63.6%
101	2012	6,334	48,450	64.1%
102	2013	6,210	54,660	64.8%
103	2014	5,675	60,335	67.2%
104	2015	5,837	66,172	2016年5月始統計資料，目前無法取得資訊

資料來源：1.勞動部(民105)，統計資料庫及勞動統計專網。

2.本研究整理

表2.4 照顧服務員歷年培訓及長照領域任職情況

民國	西元	領有照顧服務員結業證書人數(累計)	取得技術士證人數(累計)	任職情況(人數)						合計
				居家服務	日間照顧	家庭托顧	老人福利機構	護理之家	榮民之家	
92~99	2003~2010	65,509	17,817	5,496	103	23	7,059	3,046	703	16,430
100	2011	74,349	21,407	6,304	158	31	7,327	3,536	694	18,050
101	2012	83,801	24,278	7,079	185	46	7,564	3,452	1,540	19,866
102	2013	93,129	26,981	7,504	229	55	7,493	3,775	1,547	20,603
103	2014	101,829	29,379	7,945	432	66	7,872	3,775	1,673	21,763

資料來源：衛福部社家署(民104)，楊雅嵐科長課程簡報。網址：  
[http://www.hwwtc.mohw.gov.tw/f01\\_3.php?qq=1&a=0&b=11&csd\\_code=001127](http://www.hwwtc.mohw.gov.tw/f01_3.php?qq=1&a=0&b=11&csd_code=001127)。

## 2.2 工作滿意度之探討

本節透過工作滿意度之探討，先了解工作滿意度之定義及理論後，再進一步探討個人背景因素影響工作滿意度的關係。

### 2.2.1 工作滿意度定義

工作滿意度(Job Satisfaction，亦稱為工作滿足)指人對於其工作之感覺或對工作中各個構面之一些相關態度，簡而言之，就是人是否喜歡(滿意)或不喜歡(不滿意)自己的工作，過去常以需求實現之觀點來研究工作滿意度，也就是探討工作所提供之回饋，如薪資報酬等，是否能符合員工之生理及心理需求(Porter, 1962)，以符合工作者需求之程度作為工作滿意之程度。

工作滿意度正式的研究開始於Hoppock (1935) 所著的《工作滿意度》一書，首度提出工作滿意的概念，原意是指個人對於工作上之情感態度或取向，他認為工作滿意度是工作者心理與生理兩方面對工作環境與工作本身之滿意感受，亦即工作者對工作情境的主觀反應，可藉由詢問員工對工作感到滿意的程度而測知，包括工作者的心理和生理對環境因素的滿足感覺。之後，許多學者以這個概念為基礎，各自提出不同的看法 (李孝永，民93；張素琪，民99；史榮聰，民104)。本研究將工作滿意定義相關研究彙整如表2.5。

表2.5 工作滿意度定義彙整

學者/ 研究者	定義
Hoppock (1935)	工作滿意度是工作者心理與生理兩方面對工作環境與工作本身之滿意感受，亦即工作者對工作情境的主觀反應。
Morse (1953)	工作滿意是工作之客觀特徵與個人動機相互作用的函數。

表 2.5 工作滿意度定義彙整 (續)

學者/ 研究者	定義
Vroom (1962)	工作滿意度有七個構面，包括組織本身、升遷、工作內容、直屬長官、待遇、工作環境及工作夥伴等等。組織或工作情況中的客觀特徵並不是影響人們態度與行為的最重要因素，反而是人們對這些客觀特徵的主觀知覺與解釋才是重要的因素
Smith, Kendall & Hulin (1969)	工作滿意度是指工作者對其工作之各個層面之感受與情緒，此種情感定向是由工作者對其工作所期望的與實際得到的兩者間之知覺性差異所決定；合計有五種不同的工作構面：工作本身、薪水、升遷、工作夥伴及直屬上司。
許士軍 (1977)	工作者對於其工作及工作相關因素所具有的反應，此滿意的大小，取決自特定工作環境中實際獲得的價值或預期應獲得價值的差距，差距越小滿意程度越高；反之則滿意程度越低。
吳清基 (1979)	工作滿意度是指對現職工作之情意導向，並涵蓋本身教學工作、學校環境、校長、行政人員、工作報酬及工作變異性等五個層面之滿意。
Davis (1980)	工作滿意度是員工對其工作喜好或不喜好的程度，若工作特性適合員工的意願，即產生工作滿意
Spector (1985)	工作滿意度的主要面向，包括薪資、升遷、與上司關係、福利、獎酬、工作流程、同事關係、工作性質及溝通之滿意程度等。
Cooley & Yovanoff (1996)	工作滿意度是指個人對工作層面所持有的一種特殊性情感。
張遠萍、 許玲女 (2000)	工作滿意度指個人所呈現對工作的喜好，亦可稱為一個人對工作所展現的態度。
Olanrewaju (2002)	工作滿意度指員工對工作的觀點，即指產生喜愛或厭惡的感覺狀態。
Robbins (2003)	工作滿意度是指個人對於工作所抱持的一般性總體態度，工作滿意度高的人，會對其工作本身持正面的態度，相反的，工作滿意度低的人，對工作持有負面的態度。
史榮聰 (2015)	工作滿意度是工作者內在個人因素與外在工作環境交互作用後之個人意識判別之感受，如果個人在工作中得到愉悅之情緒反應，就表示工作滿意；反之，則表示對該工作感到不滿意。

資料來源：本研究整理

由於許多學者對工作滿意度的觀點不同，因此徐正光(民66)將工作滿意的定義，歸納成以下三種(黃建達，民88)：

### 1. 綜合性(Overall Satisfaction)的定義

將工作滿意度的概念做一般性的解釋，並不涉及工作滿意度的面向、形成的原因與經過。

強調一種單一概念，工作者能自我加以平衡而得到滿意，乃心理層面的變化，因而忽略與工作相關的因素變化所帶給員工的感受。

### 2. 期望差距(Expectation Discrepancy)的定義

是將工作滿意度的程度視為個人自特定工作環境中實際獲得的價值(報酬)與預期應獲得的價值(報酬)間的差距，若二者差距大，則工作滿意程度低，二者差距小則滿意程度高。

著重在工作所得的報酬與期望間的差距，忽略工作本身帶給員工的滿意程度。

### 3. 參考架構(Frame of Reference)的定義

持此定義的學者認為組織或工作中的客觀特徵並不是影響人們態度及行為的最重要因素，而是人們對這些客觀特徵的主觀知覺與解釋，這些知覺與解釋受個人自我參考架構的影響。

員工會根據許多因素對工作特徵加以解釋比較後而得到個人的滿足，這些因素包含工作層面、個人因素、工作本身...等等，對滿意的影響較廣。

上述三類工作滿意定義差距甚大，目前國內有關工作滿意度的研究，大多採取參考架構的定義，也常使用多構面來衡量工作滿意度(鍾燕宜，民75)。綜合以上說法，本研究採「參考架構」的定義，將工作滿意度定義為工作者會根據許多因素對現任工作特徵加以解釋，以個人主觀

感受加以解釋後得到個人的滿足，並綜合文獻資料及研究者工作經驗，將本研究的工作滿意度涵蓋在本身對單位制度、福利與薪資、人際關係與工作成就之滿意程度等四大構面。

### 2.2.2 工作滿意度理論

由於檢視過往研究有關工作滿意的文獻可得知影響工作滿意的因素很多，各家學者對於工作滿意度所強調之重點及研究角度的不同，因而產生許多不同之理論，一般是將它區分為內容理論及程序理論兩部分。

楊益民(民90)研究指出，內容理論：主要是探討個人內在或環境中的激勵因素影響工作滿意，例如需求層次理論、雙因子理論等。程序理論：敘述如何激勵、指揮、維持及停止行為的過程，主要是探討各因素如何影響或造成工作滿意或不滿意，多用在探討期望、需求和價值等變數與工作特性交互作用後所產生的工作滿足過程，例如公平理論、差距理論等。有關內容理論及程序理論，茲舉較具代表性的相關文獻說明，如表2.6：

表2.6 工作滿意相關文獻彙整

類型	理論	主要論點
內容理論 (Content Theories)	需求層次理論 (Need Hierarchy Theory)	Maslow (1954)將人類需求由低至高分為生理、安全、社交需求(情感與歸屬)、尊重、自我實現等五大需求。認為當較低層次之動機獲得充分滿足時，較高層次才會產生。
	ERG理論 (Existence, Relatedness, and Growth Theory)	Alderfer(1969)提出ERG理論，其動機來自於對Maslow理論提出更接近實際經驗之回應，主張人類需求層次由低至高分為三種，生存需求、相互關係需求及成長發展需求，當高層次的需求沒有獲得滿足，低層次需求的欲望會再加深，三種需求不具先後關係。

表 2.6 工作滿意相關文獻彙整 (續)

類型	理論	主要論點
內容理論 (Content Theories) (續)	雙因子理論 (Two Factor Theory)	Herzberg(1966)指出人的所有需要歸結兩種因素，激勵因素和保健因素；非傳統上所認為的只有一組因素。以往人們認為工作滿足感的反面就是工作不滿足，但Herzberg認為這是錯誤的看法，他把「滿足」的反面定為「無滿足」，而「不滿足」的反面卻是「沒有不滿足」。滿足與不滿足分別由兩種不同的因素控制。
程序理論 (Process Theories)	公平理論 (Equity Theory)	Adams(1963)投入與報償和其他員工的投入與報償作比較。若投入與報償呈正比，會覺得滿意，反之，則不滿意。這將影響到員工的工作滿意度及工作績效。
	期望理論 (Expectancy Theory)	Vroom(1964)多少努力在工作上，取決於本身所期望努力能否成功的完成工作或達成目標，完成工作後所獲得之報酬是否為原本預期，以及逃避減薪或申誡等懲處。期望值指的是所謂的需求強度。

資料來源：本研究整理

1.Maslow的「需求層次理論」，簡單敘述如下：

- (1) 生理需求 (Physiological Needs)：人類基本生存需要，級別最低，如水、食物、空氣、睡眠、情慾、健康等，其特色為需要強烈且彈性小，若不能獲得滿足生命將受到威脅。
- (2) 安全需求 (Safety Needs)：生理需要滿足後進一步的需求，同樣屬低級別的需求，主要為避免危險追求安全保障。以現代社會而言，例如人身安全、身體健康、財產所有性、工作職位保障等。
- (3) 社交需求(情感與歸屬需求) (Love and Belonging Needs)：屬較高層次的需求，在上述兩種需求獲得滿足後才出現的需求，期望在

家庭或工作上有相互接納認同之需求，包含親情、友情、愛情、關懷、歸屬感等。

- (4) 尊重需求 (Esteem Needs)：屬較高層次的需求，源自於每個人都希望有穩定的成就、地位、名聲等，希望自己的能力與成就能夠被人認可、讚賞與尊重。此一需求如獲得滿足，能使人充滿信心、產生自信；如不能滿足，將會造成自卑或頹喪。
- (5) 自我實現需求 (Self-Actualization)：在需求層次中，是最高層次的需求。指能夠實現個人最終的理想與抱負，自我實現與發揮潛能到最高境界，使自己成為自己所期望的人物。

透過Maslow理論，可以將五種需求分兩級，生理需求和安全需求屬於低級別的需求，透過外在因素就可以滿足，社交需求、尊重需求與自我實現需求，則須經由內在因素才能滿足，因此工作滿意度，不只關注外在因素，個人內在因素更是重要關鍵(Maslow, 1954；史榮聰，民104)。

## 2. ERG理論

ERG理論是由Alderfer於1969年提出，其動機來自於對Maslow理論提出更接近實際經驗之回應，雖如此，仍與Maslow看法類似，他認為生存的需要與人們基本的物質生存需要有關，這些需求層次由低至高分別為生存需求、相互關係需求和成長發展需求，Alderfer認為這三種需求不具先後關係，當較高需求層次受挫時，會自動退縮尋求較低層次的需求滿足。Alderfer主張人類之需求層次分為三種，其定義如下(Alderfer, 1969；陳禹皓，民104)：

- (1) 生存需求 (Existence Needs)：指物質基本需求，例如：水、食物、衣服、居住、與薪資、福利、工作職位保障等，此需求大

致與Maslow需求層次理論中的生理及部分安全需求相類似。

- (2) 相互關係需求 (Relatedness Needs)：指與他人間分享思想、情感的關係，例如：和朋友、親人、同事、上司間之關係。此需求大致與Maslow之部分安全、社交需求與某些尊重需求相類似。
- (3) 成長發展需求 (Growth Needs)：指個人在工作上努力表現，發展各種潛能，追求成長之一切需求，相當於Maslow的部分尊重需求與自我實現需求。

### 3. 雙因子理論

雙因子理論係由Herzberg(1966)歸納出對工作具有激勵作用的主要因素，Herzberg從他的研究中發現，工作滿意程度低，並非工作不滿意，他把滿足的反面定為無滿足 (No Satisfaction)，而不滿足的反面卻是沒有不滿足 (No Dissatisfaction)。也就是說「工作滿意」與「工作不滿意」兩者在本質上是不相同的(史榮聰，民104；林伶惠，民97)。

- (1) 激勵因素 (Motivating Factors)：與工作有直接關係，如成就感、受賞識、責任感、工作本身與升遷等因素，這些因素與個體內在有關，因而又稱為內在因素或滿意因素。這些因素存在，會引起工作者的高度滿意感；若這些因素不存在，卻不一定會導致工作者不滿意，只是讓人無法獲得滿意。
- (2) 保健因素 (Hygiene Factors)：指與工作無直接關係的環境或氛圍等因素，如組織政策與領導、工作地位、行政管理、薪資福利、人際關係等，又稱外在因素。這些因素不存在時，會導致工作之高度不滿意；若這些因素存在，則不一定會引起工作滿意感。(謝文全，民82；秦夢群，民96；古淑瑩，民96)。

#### 4. 公平理論

公平理論係由Admas(1963)所倡導，主張人們受激勵的動因是從人與人之間相互比較的觀點發展出的理論。Admas認為工作者工作滿意度取決於個人投入的心力、時間、工作品質與成效，跟投入後所獲得的回報比例與其他人做主觀性比較感到公平與否而決定。如果工作者知覺到公平則感到滿意，否則將感到不滿意。

公平理論主要有三個變項：(1)投入：個人投入於工作的所有一切，如勞力、精神、時間及技能等。(2)報酬：個人認為因他投入工作後所得到的一切成果與報酬，如薪資、福利、升遷、獎勵或讚賞等。(3)比率：個人投入工作與所得報酬之結果，並與相等地位的人比較(史榮聰，民104；駱仁，民95)。

#### 5. 期望理論

期望理論係由Vroom於1964年所提出，又稱為效益手段-期望理論。他認為工作者之行為是出自於有意識之選擇，而其選擇之標準在比較評估後，認為所選擇的行為可能具有良好結果；因此，期望理論強調人們工作的動機來自努力所達成的績效換取酬賞的期望值。期望理論有三點特色：(1)績效期望(Expectancy)，期望努力可達到的績效表現；(2)回報期望(Instrumentality)，期望達到績效時，可以換得的回報；(3)回報價值(Valence)，預期可換得回報時，對個人是具有價值的。

期望理論認為個體對期待結果之預期會影響個體工作的表現。如果個體相信自我之能力，相信努力後可獲得之成果以及相信成果是對自身具有價值的，這會激勵個體之表現，將進而影響個體工作上之滿意度。

### 2.2.3 工作滿意度的相關研究

工作滿意度的研究眾多，惟至今尚沒有一個完整的模式能將所有與工作滿意有關的因素都包含在內，茲將介紹學者對於影響工作滿意之相關因素的研究，彙整如表2.7：

表2.7 影響工作滿意因素

年代	作者	影響工作滿意因素
1969	Smith, Kendall & Hulin	工作、升遷、薪資、上司、同事
1972	Alderfer	薪水、福利、上司、同事、安全、顧客、成長
1985	Spector	薪水、升遷、直屬上司、福利、獎賞、工作情況、同事、工作特性、溝通
1991	康清雲等	組織型態、組織氣氛、工作特性、性別、婚姻
1991	林月桂	工作、薪資、進修、一起工作的同事
1997	Bellamy	內在滿意度與工作本身特性(薪資、上司監督、同事關係、工作安全性等) 一般滿意度與滿足個人成長需求與激發潛能有關
1998	Moreno	內在滿意度：成就感、工作能力、活動能力、創造力等內在滿足 外在滿意度：工作狀況、酬賞、和同事與上司的人際關係、工作環境等外在滿足 一般滿意度：對工作狀況的整體感受
2001	Ghiselli, La Lopa & Billy	工作經驗中產生的積極情緒，包括工作中各構面，如工作的多變性、工作特性、回饋、同仁相處氣氛、工作機會等。
2008	林伶惠	工作本身、工作夥伴、薪水制度、主管態度、升遷福利
2014	洪若寧	工作本身、行政領導、進修升遷、薪資福利、工作回饋、人際關係

資料來源：本研究整理。

根據上表，各家學者認為工作滿意度各構面分類有所不同，工作滿意度是人們對工作環境的主觀反應，也是一種態度衡量的方法，從事實

際研究調查時，適合採用問卷方式進行測量。國內外學者早在1951年起對於工作滿意度就發展出不同形式的量表，其中有部分量表國內曾加以翻譯或修訂，並逐漸被引用(蔡明宏，民95)。

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，是工作滿意度為單一構面，直接要求受試者於問題回答後，加總所有題項的得分；其二為加總計分法，視工作滿意度為多個構面，找出影響工作滿意度的關鍵因素，如工作性質、主管、薪資福利等，一一詢問受測者對各因素的感受，最後再進行比較或加總(蔡明宏，民95)。

表2.8將近年來文獻中列出影響工作滿意度之個人背景變項做一列表，從表中可看到有許多不同的變項多為大同小異，但隨著研究對象不同，略有差異。

表2.8 影響工作滿意度之個人背景因素相關研究

背景變項	作者	發表年代	研究對象	研究主題
性別 年齡 教育程度 婚姻狀況 工作年資 薪資 全家收入	林春只 曾明月	2005	安養護機構及 醫院 之 照顧服務員	照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討
性別 年齡 教育程度 婚姻狀況 工作總年資 現職年資 月薪	陳自立	2005	醫院 之 護理人員	地區醫院護理人員工作滿意及離職傾向之關聯分析

表2.8 影響工作滿意度之個人背景因素相關研究 (續)

背景變項	作者	發表年代	研究對象	研究主題
性別 年齡 教育程度 婚姻狀況 薪資	許曉芸	2008	護理之家 之 照顧服務員	照顧服務員人格特質與工作滿意相關研究
性別 年齡 教育程度 婚姻狀況 累計工作年資 現職年資 工作時數	游琇茜	2009	醫院 之 護理人員	醫院護理人員的健康生活品質與工作滿意度之研究
年齡 教育程度 婚姻狀況 工作年資 工作單位 子女數	黃穗芬 林靜娟 宋琇鈺 陳鳳櫻	2011	醫院 之 護理人員	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
性別 年齡 年資 教育程度 婚姻狀況 子女狀況	呂理宗	2013	醫療院所 之 照顧服務員	醫院照顧服務員勞動條件、工作壓力與工作滿意度之研究—以桃園縣醫療院所為例
年齡 性別 最高學歷 本行業服務年資 本機構服務年資 照護職稱 薪資	謝艷薇	2013	護理之家 之 照護人員	護理之家照護人員工作滿意度、知覺管理者領導風格與留任意願之相關研究

資料來源：本研究整理。

林春只、曾明月(民94)研究結果顯示教育程度為國中者對整體工作滿意度高於其他學歷，他們認為照顧服務員主要是提供生活照顧，並不需要特殊專業教育訓練，因此非高學歷者反而能滿足此工作；許曉芸(民97)研究結果顯示年齡較高者與從事照顧服務工作總年資越高者，對工作滿意度越高，但薪資、工作經驗與不同教育程度則對工作滿意無顯著影響；游琇茜(民98)以醫院護理人員為研究對象，發現工作滿意度因年齡、婚姻狀況及工作年資具顯著差異(謝艷薇，民102)。另外陳美治(民101)針對南投縣、彰化縣及台中市等三個縣市共12個長期照顧機構之本國籍照顧服務員進行問卷調查，研究結果發現有機會為別人服務的滿意度最高，對薪資的滿意度則是最低(呂宗理，民102)。

上述工作滿意度除探討個人基本特性外，可知影響照顧服務員工作滿意度的因素很多，包括薪資、福利制度、升遷機會、同儕關係等，綜合文獻結果，本研究主要探討的個人基本特性包含性別、年齡、教育程度、婚姻關係、子女人數、擔任居家照顧服務員總年資、於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資、自覺健康狀況、平均每月服務時數等等，來探討居家照顧服務員個人基本特性影響工作滿意之因素。

## 2.3 影響留任意願之因素探討

本節藉由探討留任意願，先了解留任(離職)之意涵及理論後，再進一步探討個人背景因素影響留任意願的關係。

### 2.3.1 留任(離職)意願的意涵

洪淑玲、朱哲宏(民100)研究中提及留任意願(Intention to Stay)的解釋為員工經過審慎思考後留在組織的意願。劉俊昌(民89)認為積極面的「留職傾向」，即員工願意或希望留在組織內工作，繼續為組織效力意願的

傾向強度。Abelson(1986)之「員工不再留任理論」中提到，人在抉擇是否持續於工作的過程中受人口學、環境及經濟等因素所影響。

留任意願與離職傾向是一體兩面，對於留職的定義較難表達，而探討員工留任意願的相關議題中，常見到多數研究者使用離職意願(傾向)等用語來進行相關研究。離職傾向指的是員工經歷工作不滿意而產生尋找其他工作念頭、衡量找到其他工作可能性之離職意圖綜合表現(李宗炎，民97)。因此本節主要將以離職意願作為文獻探討議題。

組織中員工離職是無法避免的，適度的員工離職有助於組織成員的汰舊換新，然後過高的員工流動率，卻會給組織帶來人力成本耗損及影響組織士氣的負面效果(唐大鈞，民90)。一般而言，離職型態分為自願性離職與非自願性離職兩類(Price, 1977)。自願性離職是員工自己主動終止僱傭關係，產生自願性離職的原因如下：薪資、升遷、更好的工作機會、與主管的關係、工作的挑戰等，此類因素與組織有關。其他因素如：健康關係、退休、遷居、深造、夫妻間的影響等，此類因素與個人息息相關。而非自願性離職主要是由雇主或組織強制執行的離職，非工作者之意願反應，如：企業的人力精簡、企業轉型、員工表現不佳、公司倒閉等。

有學者歸納四項影響離職因素，分別為：「個人因素」、「工作內容因素」、「工作環境因素」及「組織承諾因素」等(葉志誠，民90；曹萃栩，民73)。其主要影響因素說明如下：(1)個人因素：包括年齡、人格特質、成就感等；(2)工作內容因素：包括工作性質、工作自主、職務明確、對工作的滿足等；(3)工作環境因素：包括督導方式、同事間互動、福利措施、薪資與升遷等；(4)組織承諾因素：指個人對組織之認同與投入程度。

### 2.3.2 留任(離職)意願之理論

國外有許多學者針對離職歷程發展不同的研究架構與不同的研究範圍，針對幾位學者的概念加以說明(張火燦，民85；江孟冠，民91；楊克平，民78；辛進祥，民96；林惠雯，民100)。

表2.9 離職理論模式

學者/研究者	離職模式
Mobley(1977) 員工離職決策模式	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估目前的工作</li> <li>2. 體驗工作的滿意或是不滿意</li> <li>3. 思考離職</li> <li>4. 評估找尋工作的預期效果和離職成本</li> <li>5. 有意尋找其他工作</li> <li>6. 找尋其他工作</li> <li>7. 評估各種不同工作機會</li> <li>8. 比較目前工作與其他工作</li> <li>9. 意圖離職或留下</li> <li>10. 離職或留下</li> </ol>
Mobley, Horner & Hollingsworth (1978) 員工退縮行為模式	<p>強調年齡與年資對工作滿意程度有顯著正相關 工作滿意度與離職念頭、尋找工作意圖及離職意向間，有顯著負關係。</p> <p>當工作無法滿足自己的需求，而且可能找到比現職更好的工作時，離職意願會因為欲離職員工的年資資深及年齡高導致離職意願降低。</p>
Price & Mueller (1981) 離職行為模式	<p>探討決定因素(自變項)、中介變項與離職的關係，修訂自Price於1977年的離職模式；</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自變項：「工作例行性」、「參與」、「與組織溝通」、「整合化」、「薪資」、「分配公平」與「升遷機會」等七種。</li> <li>2. 中介變項「工作滿意度」、「其他工作機會」，和「留任意願」。</li> </ol> <p>※意思是七個自變項影響工作滿意度，工作滿意度與其他工作機會再影響離職行為。</p>

表 2.9 離職理論模式(續)

學者/研究者	離職模式
Abelson(1986) 整合式流動過程 模式	<p>流動是一個過程，被許多因素的互動所影響。</p> <p>因素可分為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人背景(人口學上之基本資料)</li> <li>2. 組織變數(組織氣氛、科技)</li> <li>3. 環境因素(地理位置、經濟狀況等)</li> </ol> <p>這些因素可在不同時間影響一個人去留的決定</p> <p>流動過程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人開始感受到滿意度降低</li> <li>2. 開始考慮離職</li> <li>3. 產生離職意圖</li> <li>4. 尋找其他工作機會</li> <li>5. 將現職和未來工作比較</li> <li>6. 採取行動離職或留任</li> </ol> <p>※離職是一個動力的過程，包含個人的猶豫情節。</p>

資料來源：本研究整理

從上述學者及相關研究結果可以發現，工作滿意是影響留任意願的重要因素，願意繼續留任的原因除個人背景因素外，還有薪資、工作環境、人際關係、升遷機會、工作內容等因素，這些因素都會直接或間接影響工作的滿意程度。

本研究採用Price and Mueller(1981)提出的離職行為模式，並綜合其他文獻資料及研究者之工作經驗，將本研究的留任意願涵蓋在工作環境因素、單位福利因素、個人家庭因素及留任意願之四大構面裡。依此四大構面來發展後續研究架構與假設。

### 2.3.3 留任(離職)意願之相關研究

陳俊龍(民95)研究指出服務年資與留任意願呈正向關係，工作負荷與報酬落差在離職傾向或留任意願上具有顯著影響。南金昀(民99)調查發現管理者領導風格對員工留任意願有顯著的影響，組織激勵制度對員工留任意願有顯著的正向影響。為幫助了解個人特質及相關變項是否呈正向關係，特地將近年國內文獻整理成表2.10。

表2.10 留任(離職)意願之相關研究

研究變項	研究者	發表年代	研究對象	研究結果
升遷機會 社會支持 工作滿意度 留任意願	王郁智 張淑娟 朱正一	2006	東部教學 醫院護理 人員	1. 已婚比未婚留任意願高 2. 年齡與留任意願成正相關 3. 升遷機會、社會支持與工作滿意度及留任意願成顯著正相關
情緒勞務 工作滿意度 工作倦怠 離職傾向	施沛鈺	2008	就業服務 員	1. 不同婚姻狀況之就業服務員在離職傾向變項上有顯著差異 2. 工作滿意度對工作倦怠和離職傾向有直接負向的影響
人格特質 工作滿意度 離職傾向	孫譽璋	2009	北部地區 國際觀光 旅館餐飲 部員工	1. 離職傾向會因性別、年齡、婚姻狀況、職稱不同有顯著差異存在 2. 人格特質與離職傾向，有顯著相關 3. 工作滿意度與離職傾向有顯著相關性存在
領導型態 工作滿意度 組織承諾 離職意願	趙明玲 邢鴻君 陳靜香 張淑敏	2010	北部教學 醫院護理 人員	1. 工作滿意度與組織承諾達顯著正相關 2. 領導型態與工作滿意度、組織承諾皆達顯著正相關，與離職意願達顯著負相關

表2.10 留任(離職)意願之相關研究 (續)

研究變項	研究者	發表年代	研究對象	研究結果
勞動條件 工作壓力 工作滿意度	呂理宗	2013	桃園縣醫療院所照顧服務員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 性別、不同年齡、不同年資、不同教育程度、不同婚姻狀況與工作滿意度有顯著差異</li> <li>2. 勞動條件與工作滿意度有顯著相關</li> <li>3. 工作壓力與工作滿意度有顯著相關</li> </ol>
主管領導風格 工作滿意度 留任意願	謝艷薇	2013	新北市護理之家照顧人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作滿意度不因照顧人員的年齡、學歷、本行年資、目前機構年資及薪資而有差異。</li> <li>2. 留任意願不因照顧人員的年齡、學歷、本行年資、目前機構年資及薪資而有差異。</li> </ol>

資料來源：本研究整理。

國外研究呈現居家照顧服務員之基本屬性與留任有相關(Broughton & Goledn,1995)，針對離職者調查得之，因從事照護工作，在朋友中被認為低薪資、沒有聲望，未來更是沒有發展是影響留任的原因(Wagner & Collin,1993)。

對組織而言，員工是最重要的資產，員工離職，特別是掌握專業技術人才的離職，更會造成組織競爭力流失的問題(張火燦、謝廷豪、劉嘉雯，民96)。因此，當居家照顧服務單位希望居家照顧服務員能夠持續且穩定的留任，要適時調整會影響個人工作滿意度的因素，例如工作內容、參與、薪資、升遷機會等，提高其工作滿意度，才能影響到居家照顧服務員的留任意願。

## 2.4 工作滿意度與留任意願之相關研究

工作滿意度是影響員工留職意圖相當重要的前兆，由員工工作上的滿意度可以進一步瞭解他的留任意願。在工作滿意度與留任意願相關研究中，大多著重於離職意願(傾向)的相關因素探討，加上本研究旨在研究居家照顧服務員的工作滿意度與留任意願，但以居家照顧服務員為研究對象者較少，在此就以身分背景、工作內容相接近的機構服務員或病患服務員之留任(離職)意願文獻進行探討。

表2.11 工作滿意度與留任(離職)意願之研究

研究者	年代	研究對象	研究結果
羅詠娜	民82	台北市 居家照顧 服務員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對薪資和福利最不滿意，特別是福利</li> <li>2. 離職原因：被視為傭人、社會地位低下、沒時間與同事相處、機構制度不理想</li> </ol>
葉淑娟	民92	高雄市 護理之家 病患服務 員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作年資與組織規模、工作穩定率(留任)呈正相關</li> <li>2. 年齡越高，工作滿意度越高；薪資高有雖有較高滿意度，但沒有必然影響；教育程度、性別、婚姻及組織規模與工作滿意度無差異</li> </ol>
林春只 曾明月	民94	高屏地區 安養機構 或醫院照 顧服務員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 滿意度最高者，是與住民(病患)的關係，再來是同事關係；滿意度最低的是薪資</li> <li>2. 改善照顧服務員工作環境及薪資結構都能提升工作滿意度，增強留任意願</li> </ol>
陳曼華 李世代 張宏哲 謝碧晴	民95	台北縣市 長照機構 照顧服務 員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有為別人服務的機會，滿意度最高</li> <li>2. 滿意度最低是薪水，其次為工作升遷機會</li> <li>3. 教育程度與留任意願呈負相關</li> </ol>
劉宛欣 莊秀美	民98	伊甸基金 會底下六 個承接居 家服務中 心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 薪資待遇、升遷機會與福利方面滿意度偏低</li> <li>2. 婚姻、年齡、教育程度、年資等與工作滿意度未達顯著</li> <li>3. 督導員提供的內容與功能及與督導之間的關係與工作滿意度呈顯著正相關</li> </ol>

表2.11 工作滿意度與留任(離職)意願之研究 (續)

研究者	年代	研究對象	研究結果
林惠雯	民100	高雄市 居家照顧服 務員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不同個人背景在工作環境、勞動條件與工作滿意有不同差異</li> <li>2. 勞動條件、工作環境對工作滿意為顯著正相關</li> <li>3. 工作滿意可用來解釋留任意願</li> </ol>
陳美治	民101	南投、彰化 及台中 長照機構本 國籍照顧服 務員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「為別人服務」的滿意度最高</li> <li>2. 「薪資」的滿意度最低</li> <li>3. 個人疲勞、工作負荷、主管支持、缺乏工作保障、自覺健康及工作滿意度等面向都會增加離職意圖。</li> </ol>
李婉禎 林木泉 朱正一	民102	花蓮地區 身心障礙機 構照顧服務 員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 性別、婚姻狀況、有無小孩、教育程度、每月薪資範圍對於留任意願無顯著差異</li> <li>2. 社會支持與留任意願呈正相關</li> </ol>

資料來源：本研究整理

綜合上述文獻，可推測工作模式相類似的照顧服務員之不同個人背景會影響照顧服務員的工作滿意度與留任意願，但到底是怎麼樣的個人背景因素實際影響工作滿意度與留任意願，尚無法從上述文獻中證實，此將有待本研究進一步檢證。

## 第三章 研究方法

本研究採用問卷調查方式，研究對象為向雲林縣政府承包居家業務服務單位所聘僱之現職為居家照顧服務員，問卷內容以「工作滿意度量表」、「留任意願量表」與「個人基本資料」作為本研究之研究工具，進行問卷蒐集資料並進行量化研究與分析處理，藉此瞭解雲林縣居家照顧服務員在工作滿意度與留任意願之情形，並探討此兩者間之關係，茲就本研究之研究架構與假設、研究對象與調查方法、問卷設計、信度與效度檢定、資料收集步驟及資料處理與統計分析等六部份，以下分別說明。

### 3.1 研究架構與假設

本研究架構主要探討個人基本背景對工作滿意度及留任意願之因素，再依據研究目的及研究架構，擬出五大假設。

#### 3.1.1 研究架構

本研究之理論架構乃根據第一章之研究背景與動機及第二章之參考文獻所擬出，主要是在探討雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係。依據研究目的與問題及文獻探討後，提出本研究之研究架構，如圖3.1 所示。

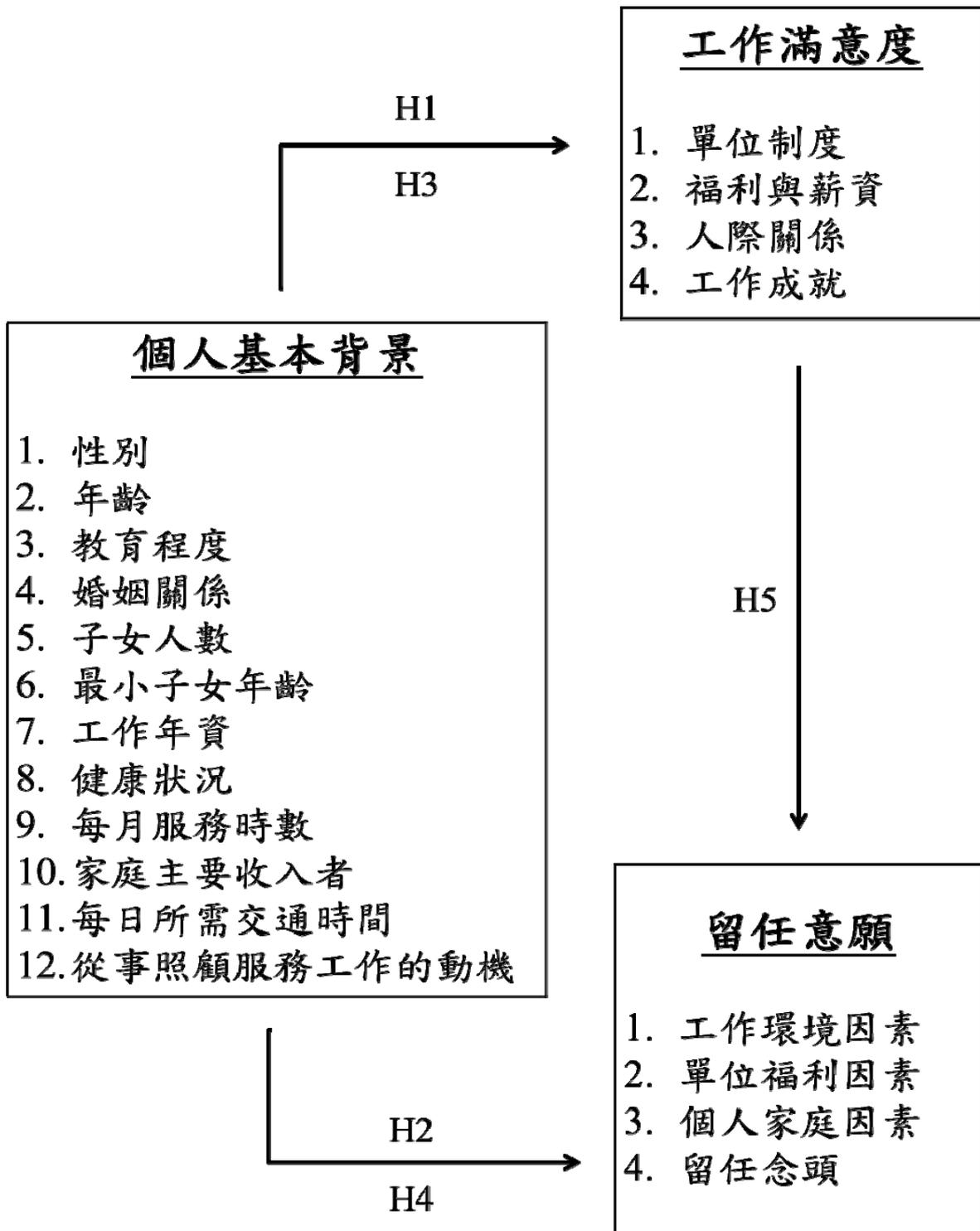


圖3.1 本研究之研究架構

資料來源：本研究整理

經由文獻資料發現，個人基本背景是影響工作滿意度及留任意願之重要因素，因此本研究以個人基本背景作為影響工作滿意度及留任意願之因素。工作滿意度分為「單位制度」、「福利與薪資」、「人際關係」及「工作成就」等四大構面，留任意願分為「工作環境因素」、「單位福利因素」、「個人家庭因素」及「留任意願」四個構面。個人基本背景包括：「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻關係」、「子女人數」、「最小子女年齡」、「擔任居家照顧服務員總年資」、「於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資」、「健康狀況」、「每月服務時數」、「是否為家庭主要收入者」、「每日所需交通時間」、「從事照顧服務工作的最主要動機」等13個題項。本研究擬探討13項個人背景變項與「工作滿意」及「留任意願」之間是否有差異和相關。

### 3.1.2 研究假設

依據研究目的與研究架構，擬提出下列假設，見表3.1：

表3.1 研究假設一覽表

假設一	個人背景變項不同之居家照顧服務員，對工作滿意度無顯著差異存在
1-1.	不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-2.	不同年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-3.	不同教育程度之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-4.	不同婚姻關係之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-5.	不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-6.	不同最小子女年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-7.	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-8.	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-9.	不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-10.	不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-11.	不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-12.	不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在
1-13.	不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在

表3.1 研究假設一覽表 (續)

<b>假設二</b>	<b>個人背景變項不同之居家照顧服務員，對留任意願無顯著差異存在</b>
2-1.	不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-2.	不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-3.	不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-4.	不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-5.	不同子女人數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-6.	不同最小子女年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-7.	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-8.	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-9.	不同健康狀況之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-10.	不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-11.	不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-12.	不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
2-13.	不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在
<b>假設三</b>	<b>個人背景變項不同之居家照顧服務員，對工作滿意度無顯著相關存在</b>
3-1.	不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-2.	不同年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-3.	不同教育程度之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-4.	不同婚姻關係之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-5.	不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-6.	不同最小子女年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-7.	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-8.	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-9.	不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-10.	不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-11.	不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-12.	不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
3-13.	不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
<b>假設四</b>	<b>個人背景變項不同之居家照顧服務員，對留任意願無顯著相關存在</b>
4-1.	不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
4-2.	不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
4-3.	不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
4-4.	不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
4-5.	不同子女人數之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
4-6.	不同最小子女年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
4-7.	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
4-8.	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在

表3.1 研究假設一覽表 (續)

<b>假設四</b>	<b>個人背景變項不同之居家照顧服務員，對留任意願無顯著相關存在</b>
	4-9.不同健康狀況之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
	4-10.不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
	4-11.不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
	4-12.不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
	4-13.不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
<b>假設五</b>	<b>居家照顧服務員工作滿意度與留任意願無顯著相關存在</b>
	5-1.居家照顧服務員單位制度滿意度與留任意願無顯著相關
	5-2.居家照顧服務員福利與薪資滿意度與留任意願無顯著相關
	5-3.居家照顧服務員人際關係滿意度與留任意願無顯著相關
	5-4.居家照顧服務員工作成就滿意度與留任意願無顯著相關
	5-5.居家照顧服務員工作滿意度與留任意願無顯著相關

### 3.2 研究對象與調查方法

本研究之研究樣本為：發問卷期間仍在職之雲林縣全職及兼職的居家照顧服務員，因為雲林縣並沒有志願型居家照顧服務員，故只探討雲林縣全職及兼職之居家照顧服務員，根據衛生福利部統計處統計104年居家照顧服務員人數中顯示，雲林縣從事居家照顧服務員之人數有328人(男性30人，女性298人)，因此這328名居家照顧服務員為本研究之樣本。

原先預計以328人做為本研究之研究樣本，惟在發放問卷前，撥打電話詢問全縣七個居家服務單位，各居服單位回覆願意填寫問卷的人數加總後為303人，因此最後以303人作為本研究之研究樣本，研究對象分布情形，如表3.2所示：

表3.2 雲林縣居家照顧服務員分布表

雲林縣居家服務業務單位	服務區域	居家照顧服務員人數		
		男	女	小計
社團法人雲林縣老人福利保護協會	(斗六區) 斗六、林內、蔴桐	5	69	74
	(虎尾區) 虎尾、土庫、褒忠、元長	4	61	65
社團法人雲林縣老人長期照護協會	(斗南區) 斗南、大埤、古坑	7	53	60
社團法人雲林縣復健青年協進會	(北港區) 北港、口湖、水林	3	32	35
中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	(台西區) 台西、東勢、麥寮、四湖	0	30	30
財團法人老五老基金會	(西螺區) 西螺、二崙、崙背	5	15	20
財團法人伊甸社會福利基金會	(北港區)北港、口湖、水林 (西螺區)西螺、二崙、崙背	4	11	15
四湖鄉公所之居家服務支援中心	(四湖鄉) 中低收入老人輕度及中度	0	4	4
總計		28	275	303

資料來源：本研究整理。

本研究採用的研究方法為「問卷調查法」進行研究，以量化研究方式為主，主要以郵寄問卷的方式收集研究資料。針對全縣提供居家服務的七個單位之全職及兼職照顧服務員進行普查式的問卷調查。問卷回收後，資料不完整或填答內容有明顯矛盾之無效問卷予以刪除，針對有效問卷進行編碼、建檔，再以統計軟體進行資料處理並將調查結果進行研究分析，以瞭解居家照顧服務員的工作滿意度與留任意願之關係，最後再歸納整理結論，及改進建議。 礎

### 3.3 問卷設計

本研究係以雲林縣居家照顧服務員為研究對象，進行調查研究。本研究採問卷調查法，本問卷分三個部份：工作滿意度量表、留任意願量表及個人基本資料；除個人基本背景採用名目尺度外，留任意願量表及工作滿足量表的問卷測量均採用Likert五點尺度量表計分，所有反向題皆重新編碼呈正向題計分。

工作滿意度量表、留任意願量表及個人背景之內容為參考所查詢之相關文獻資料、個人工作經驗及相關領域之專家學者意見後修編出來。

#### 1. 本研究使用之工作滿意度量表：

- (1) 問卷基礎是工作滿意調查量表 (Job Satisfaction Survey, JSS)，由 Spector 於 1985 年建構的量表，其量表的整體工作滿意度區分為九個構面，每個構面各有四個子題項，包含三十六個題項：(1) 薪資(2)升遷(3)監督(4)福利(5)例外賞酬(6)工作條件(7)同事相處(8)工作性質(9)溝通；採用六點尺度為填答選項，從「非常同意」到「非常不同意」。
- (2) 參考明尼蘇達滿意度問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire, 簡稱 MSQ)，是 Weiss、Dawis、England & Lofquist 在 1967 年編製而成：分為長式與短式兩種題本。長式量表有二十個構面，每個構面有五個題項，共一百題，構面如下：(1)活動性(2)獨立性(3)多樣性(4)社會地位(5)主管人際關係(6)主管技術能力(7)道德觀(8)安全(9)社會服務(10)權威(11)能力可發揮性(12)公司政策與實作(13)薪水(14)升遷(15)責任感(16)創造感(17)工作條件(18)工作夥伴(19)認同感(20)成就感；不論長式或短式量表都採用五點尺度為填答選項。

- (3) 綜合參考 Vroom(1962)提出的組織本身、升遷、工作內容、直屬長官、待遇、工作環境及工作夥伴等七大構面；JSS 量表中的薪資、升遷、福利、同事相處、工作條件等構面之題項；再使用 MSQ 量表中的社會地位、主管人際關係、能力可發揮性、公司政策與實作、成就感等構面，最後加上其他文獻資料及研究者本身工作經驗，進而調整設計並提出影響員工工作滿意度的構面。
- (4) 本研究之工作滿意度量為四大構面，共計 18 題：內容包括單位制度(4 題)、福利與薪資(3 題)、人際關係(5 題)與工作成就(6 題)，採用 Likert 五點尺度量表計分法，由「非常滿意」到「非常不滿意」分別給予 5 分到 1 分，每題分數加總後即為工作滿意之得分，分數越高表示工作滿意度越高；若分數越低，則表示工作滿意度越低。

## 2. 本研究使用之留任意願量表：

- (1) 本量表共四個構面，有 16 題，由研究者參考相關文獻並加上研究者本身工作經驗後自行發展，內容包括工作環境因素(6 題)、單位福利因素(5 題)、個人家庭因素(2 題)、留任念頭(3 題)。採用 Likert 五點尺度量表計分法，以勾選的方式選擇：由「非常同意」到「非常不同意」分別給予 5 分到 1 分，每題分數加總後即為留任意願之得分，分數越高表示留任意願越高；若分數越低，則表示留任意願越低。B8~B13 為反向題，採反向計分，依同意程度給予 1 到 5 分(反向題經 SPSS 處理時，將轉換成正向題重新計分，以利統計分析)。
- (2) 留任念頭，旨在探討居家照顧服務員於三個月內、一年內以及未來離開原工作單位後是否願意繼續從事居家服務工作之意願。

3. 個人基本資料：本項採用名目尺度，主要是調查居家照顧服務員的性別、年齡、教育程度、婚姻關係、子女數、最小子女年齡、擔任居家照顧服務員總年資、在目前服務單位擔任居家照顧服務員年資、自覺健康狀況、平均每月服務時數、是否家庭主要經濟收入者、平均每日交通時間(家裡出發前往案家服務再回家總共需要的交通時間)、從事照顧服務的主要及次要動機等共14題。

依照上述內容，將本研究問卷之題項，及問項設計之依據整理成列表，如表3.3。

表3.3本研究各研究變數定義

衡量構面		本研究問卷之問項	問項設計之依據
工作滿意度	單位制度	對單位管理員工的制度(行政、人事制度)	Vroom(1962)；
		對目前單位所給予的升遷機會	Spector(1985)；
		對單位辦理的在職教育訓練課程安排	Weiss et al (1967)；
		對於單位公平一致的福利制度	林燕姿(民 99)；
	福利與薪資	對於現在擁有的員工福利(三節禮金(品)、員工旅遊...等等)	林惠雯(民 100)； 呂理宗(民 102)；
		對目前被分配到的服務時數 對現在所獲得的工作待遇(薪資)	及研究者本身之工作經驗
工作滿意度	人際關係	對同事們願意給予工作上的協助(代班)	Vroom(1962)；
		對督導會關心家庭、心理..等狀況	Spector(1985)；
		對工作遭遇困難時，有機會和督導充分溝通	Weiss et al (1967)；
		對督導給予 <b>實際工作指導或幫助</b>	林燕姿(民 99)；
		對督導所安排的工作內容	林惠雯(民 100)；
	工作成就	對這份工作讓親友、周遭鄰居間享有好的評價及認同	呂理宗(民 102)；
		對撰寫報表的能力(服務紀錄表)	及研究者本身之工作經驗
		對服務(家務、翻身、沐浴等)技巧	
		對目前的工作能幫助案家屬及個案	
		對可以指導同事們服務的照護技術或分享服務經驗	
	對目前這份工作所帶給的成就感		

表 3.3 本研究各研究變數定義 (續)

衡量構面	本研究問卷之問項	問項設計之依據	
留任意願	工作環境因素	林慧芝(民 94)； 林燕姿(民 99)； 林伶惠(民 97)； 陳曼華(民 92)；及研究者本身之工作經驗	
			會因為與同事的相處愉快或受到單位管理階層重視而留任
			會因為在服務過程中受到個案或個案家屬的肯定、認同而留任
			會因為跟督導/主管互動不好而選擇 <u>不留任(考慮離職)</u>
			會因為分配到的工作地點太遠而 <u>不留任(考慮離職)</u>
			會因為工作時數太少而 <u>不留任(考慮離職)</u> (例如：薪資不夠滿足經濟需求)
	會因為常被安排難服務的個案而 <u>不留任(考慮離職)</u>		
	單位福利因素		會因為單位安排個別化專業知識與照顧需求課程而留任
			會因為單位增加員工福利(特休、證照津貼、補助交通成本、教育訓練津貼)而留任
			會因為有機會晉升成居家服務督導員而留任
如果可以獲得的薪資獎金更高，會繼續留任			
會因為薪資變成月薪制而選擇留任(但每月服務時數須超過 160 小時以上)			
留任意願	個人家庭因素	林慧芝(民 94)； 林燕姿(民 99)； 林伶惠(民 97)； 陳曼華(民 92)；及研究者本身之工作經驗	
			會因為需要花時間照顧家中年幼子女(孫子/女)或公婆(爸媽)而 <u>不留任(考慮離職)</u>
	會因為身體狀況不佳而 <u>不留任(考慮離職)</u>		
	留任意願		未來三個月內，沒有想要離開本單位的念頭
			在未來一年裡，沒有離開本單位的想法
離開本單位後，會選擇去其他居家服務單位從事居家服務工作			

表 3.3 本研究各研究變數定義 (續)

衡量構面	本研究問卷之問項	問項設計之依據
個人基本資料	性別	陳曼華(民 92)； 辛進祥(民 96)； 林慧芝(民 94)； 江玉珍(民 92)； 林燕姿(民 99)；及研究者本身之工作經驗
	年齡	
	教育程度	
	婚姻關係	
	子女人數	
	最小子女年齡	
	擔任居家照顧服務員總年資	
	於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資	
	自覺健康狀況	
	平均每月服務時數	
	是否為家庭主要經濟收入者	
	一整天服務所需交通時間	
	從事照顧服務的最主要動機	
	從事照顧服務的次要動機	

資料來源：本研究整理。

### 3.4 信度與效度檢定

本研究問卷透過專家效度、因素分析與內部一致性係數(Cronbach's  $\alpha$ ) 檢測而成，分別說明如下。

#### 3.4.1 專家效度檢驗

專家效度在社會科學領域使用很廣，本研究於編製量表後，即邀請與本研究主題相關之實務界居家督導或具有社工專業領域的專家(見表 3.3)，在預試問卷施測前，進行問卷適合度之檢定，綜合專家學者意見後，進行問卷修正，期望更符合本研究的目的，提高正確性。

經專家效度檢驗後建議：

1. 設計問卷後，再回到文獻探討的章節重新思考是否都符合原本希望呈現的內容
2. 問卷內容與以往那些學者使用的問卷一樣，又或者是參考那些文獻而產生的內容，都要清楚呈現。
3. 應考量問卷對象的理解程度，問卷題目之敘述方式應以口語方式呈現，盡量白話；避免看不懂題意而有誤填或拒填之情況產生。
4. 相似內容合併成一題；避免太多題目會影響受測者的填答意願。
5. 個人基本資料(年齡、服務年資等)，盡量不用採用開放式填答。因大家計算方式都可能有誤差，建議改成選項題勾選。
6. 反向題為須於反向內容底下畫出底線，以加強閱讀時的注意。

表3.4 專家效度名單

單位	職稱	姓名
雲林縣社會處老人福利科	雲林縣居家業務承辦社工員	姜OO社工
社團法人雲林縣老人長期照護協會	居家服務處主任	賴OO主任
	居家服務處組長	張OO組長
1. 前台中市社會局 2. 靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系	1. 局長 2. 助理教授	王OO教授

資料來源：本研究整理

### 3.4.2 效度分析

本研究採用因素分析來考驗本研究假設各項因素之間是否沒有相關；採用主成分因素分析法(Principal Factor Analysis；簡稱PFA)。此將「工作滿意度量表」及「留任意願量表」經因素分析後結果分述如下：

因素分析三大判別準則：

- (1) Kaiser (1974) 提出了KMO抽樣適配度的判定準則：0~0.5不可接受，0.5~0.59悲殘的，0.6~0.69平凡的，0.7~0.79中度的，0.8~1.0良好的。
- (2) Bartlett's球形檢定是使用相關係數來計算，相關矩陣的值必須明顯地大於0，以作為判定是否適合作因素分析的檢定之一項準則。
- (3) 因素負荷(Factor Loading)顯著性準則：因素負荷0.3，解釋變異量9%；因素負荷0.4，解釋變異量16%；因素負荷0.5，解釋變異量25%；因素負荷0.6，解釋變異量36%；因素負荷0.7，解釋變異量49%；因素負荷0.8，解釋變異量64%；因素負荷0.9，解釋變異量81%。研究時應採用因素負荷大於或等於0.6以上；低於0.4的因素負荷是太低。

1. 工作滿意度量表：

分析結果KMO值達0.935，Bartlett's球形檢定值為3630.571、自由度153( $p=0.000<0.05$ )，累積的共同因素解釋變異量為68.26%，表示樣本的相關矩陣中有共同因素存在，代表適合進行因素分析(見表3.5)。

2. 留任意願量表：

分析結果KMO值達0.835，Bartlett's球形檢定值為2781.253、自由度120( $p=0.000<0.05$ )，累積的共同因素解釋變異量為70.62%，表示樣本的相關矩陣中有共同因素存在，代表適合進行因素分析(見下表3.6)。

3. 工作滿意度因素分析表中，題目A13、A14的因素負荷量分別僅有0.463、0.349；留任意願因素分析表中，題目B7、B16的因素負荷量分別僅0.304、0.173；雖然這四題做出來的因素負荷低，但研究者希望了解這幾個題目的性質且其具有研究重要性，故保留這四題。

表3.5 工作滿意度因素分析表

題目		因素負荷
● 單位制度滿意度		
A1	我對單位管理員工的制度(行政、人事制度)感到	0.723
A2	我對目前單位所給予的升遷機會感到	0.664
A3	我對單位辦理的在職教育訓練課程安排感到	0.599
A4	我對於單位公平一致的福利制度感到	0.752
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.810
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		464.767(P=0.000)
累積解釋變異量		68.42
● 福利與薪資滿意度		
A5	我對於我現在擁有的員工福利(三節禮金(品)、員工旅遊...等等)感到	0.710
A6	我對我目前被分配到服務時數感到	0.782
A7	我對於我現在所獲得的工作待遇(薪資)感到	0.802
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.717
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		362.837(P=0.000)
累積解釋變異量		76.41
● 人際關係滿意度		
A8	我對於同事們願意給我工作上的協助(代班)感到	0.504
A9	我對督導會關心我的家庭、心理..等狀況感到	0.779
A10	我對工作遭遇困難時，有機會和督導充分溝通感到	0.813
A11	我對督導給予我的實際工作指導或幫助感到	0.813
A12	我對我的督導所安排給我的工作內容感到	0.807
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.850
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		1061.499(P=0.000)
累積解釋變異量		74.33
● 工作成就滿意度		
A13	我對這份工作讓我在親友、周遭鄰居間享有好的評價及認同感到	0.463
A14	我對於我撰寫報表的能力(服務紀錄表)感到	0.349
A15	我對於我的服務(家務、翻身、沐浴等)技巧感到	0.652
A16	我對目前的工作能幫助案家屬及個案感到	0.659
A17	我對於可以指導同事們服務的照護技術或分享服務經驗感到	0.761
A18	我對目前這份工作所帶給我的成就感，感到	0.730
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.865
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		822.893(P=0.000)
累積解釋變異量		60.25
● 整體工作滿意度		
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.935
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		3630.571(P=0.000)
累積解釋變異量		68.26

資料來源：本研究整理。

表3.6 留任意願因素分析表

題目		因素負荷
● 工作環境因素之留任意願		
B1	我會因為與同事的相處愉快或受到單位管理階層重視而留任	0.871
B2	我會因為在服務過程中受到個案或個案家屬的肯定、認同而留任	0.867
B10	我會因為跟督導/主管互動不好而選擇不留任(考慮離職)	0.796
B11	我會因為分配到的工作地點太遠而不留任(考慮離職)	0.801
B12	我會因為工作時數太少而 <u>不留任(考慮離職)</u> (例如：薪資不夠滿足經濟需求)	0.664
B13	我會因為常被安排難服務的個案而不留任(考慮離職)	0.838
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.756
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		961.971(P=0.000)
累積解釋變異量		80.61
● 單位福利因素之留任意願		
B3	我會因為單位安排個別化專業知識與照顧需求課程而留任	0.599
B4	我會因為單位增加員工福利(特休、證照津貼、補助交通成本、教育訓練津貼)而留任	0.724
B5	我會因為有機會晉升成居家服務督導員而留任	0.547
B6	如果可以獲得的薪資獎金更高，我會繼續留任	0.588
B7	我會因為薪資變成月薪制而選擇留任(但每月服務時數須超過 160 小時以上)	0.304
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.811
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		416.499(P=0.000)
累積解釋變異量		55.22
● 個人家庭因素之留任意願		
B8	我會因為需要花時間照顧家中年幼子女(孫子/女)或公婆(爸媽)而不留任(考慮離職)	0.875
B9	我會因為身體狀況不佳而不留任(考慮離職)	0.875
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.500
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		233.998(P=0.000)
累積解釋變異量		87.52
● 留任意願		
B14	未來三個月內，我沒有想要離開本單位的念頭	0.897
B15	在未來一年裡，我沒有離開本單位的想法	0.921
B16	離開本單位後，我會選擇去其他居家服務單位從事居家服務工作	0.173
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.581
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		480.336(P=0.000)
累積解釋變異量		66.37
● 整體留任意願		
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值		0.835
Bartlett 球形檢定-近似卡方分配(顯著性)		2781.253(P=0.000)
累積解釋變異量		70.62

資料來源：本研究整理。

### 3.4.3 信度分析

信度分析係指根據測驗工作所得結果的一致性或穩定性。一般而言二或二個測驗之結果越是一致，誤差就越小，所得的信度就越高（王保進，民91）。本研究的問卷設計是依據Likert五點尺度量表，採用內部一致性分析，Cronbach's  $\alpha$  係數來進行本問卷之信度。問卷內容要有信度，Cronbach's  $\alpha$  必須 $\geq 0.6$ 以上，依據吳明隆(民95)指出，一份信度係數佳的量表或問卷，其總量表的信度係數最好在0.80以上，如果在0.60-0.70之間還可以使用，如果 $\alpha$  係數在0.60以下或總量表在信度係數0.80以下，就應考量重新修訂量表或增刪題項(辛進祥，民96)。茲將信度分析結果分述如下：

#### 1. 工作滿意度量表：

分析結果：單位制度量表其Cronbach's  $\alpha$  值為0.844，福利與薪資量表之Cronbach's  $\alpha$  值為0.837，人際關係量表其Cronbach's  $\alpha$  值為0.913，工作成就量表其Cronbach's  $\alpha$  值為0.858；工作滿意總量表Cronbach's  $\alpha$  值為0.941。顯示本研究工作滿意度量表的信度佳。

表3.7 工作滿意度量表信度分析

研究量表	問卷題數	Cronbach's $\alpha$ 係數
單位制度量表	4	0.844
福利與薪資量表	3	0.837
人際關係量表	5	0.913
工作成就量表	6	0.858
工作滿意總量表	18	0.941

資料來源：本研究整理。

## 2. 留任意願量表：

分析結果：工作環境因素量表其Cronbach's  $\alpha$  值為0.762，單位福利因素量表之Cronbach's  $\alpha$  值為0.775，個人家庭因素量表其Cronbach's  $\alpha$  值為0.857，留任念頭量表其Cronbach's  $\alpha$  值為0.673；留任意願總量表Cronbach's  $\alpha$  值為0.830。雖然  $\alpha$  值在留任念頭量表僅0.673，但就整體而言，本研究留任意願量表的信度仍佳。

表3.8 留任意願量表信度分析

研究量表	問卷題數	Cronbach's $\alpha$ 係數
工作環境因素量表	6	0.762
單位福利因素量表	5	0.775
個人家庭因素量表	2	0.857
留任念頭量表	3	0.673
留任意願總量表	16	0.830

資料來源：本研究整理。

## 3.5 資料收集步驟

本研究資料收集過程，進行二次的問卷前後測，之後再正式進行大規模施測。以下針對問卷前測、正式問卷發放及回收進行說明：

1. 資料收集：初步為確認研究對象，當問卷初稿完成並經專家學者建議，再佐以信效度考驗後修訂成預試之問卷。完成預試問卷後，以隨機方式針對本會15名居家照顧服務員進行試測，透過兩次試測將較易誤解或文字艱深或閱讀不易的問題加以修改、解釋，直到確認問卷內容可達預期效果，才擬定出正式問卷，對受試者進行問卷調查

## 2. 發放正式問卷：

- (1) 本研究以任職於雲林縣政府委託辦理居家服務單位之全職及兼職的居家照顧服務員為對象，受測對象為發放問卷時仍在職的居家照顧服務員。
- (2) 研究者透過雲林縣政府社會處召開居家服務單位聯繫會報前，先向縣府居家服務業務承辦姜社工說明此一學術研究，取得姜社工同意，於會議後分別取得七家居家服務承辦業務主管同意，答應取得居家照顧服務員同意後，協助發放問卷與回收。
- (3) 問卷施測時間自2015年11月23日開始發放，同年12月10日前收回全數問卷，問卷調查時間前後共計約半個月。

## 3. 問卷回收：

- (1) 研究者親自收取兩個居家服務單位的問卷(佔總回收數44.2%)，其餘單位採郵寄方式寄回(寄發問卷時，已經把附上回郵之大信封一併附上)。
- (2) 本問卷發出303份，共回收303份，扣除漏答、填寫不完整或重複勾選之無效問卷，有效問卷為285份，有效回收率為94.06%，詳細回收情況如表3.9。

表3.9 問卷回收情形(依回收順序排序)

雲林縣居家服務單位	居家照顧服務員人數			回收份數	有效份數
	男	女	小計		
中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會(台西區)	0	30	30	30	29
社團法人雲林縣老人福利保護協會(斗六區)	5	69	74	74	71
社團法人雲林縣老人福利保護協會(虎尾區)	4	61	65	65	63
財團法人伊甸社會福利基金會(北港/西螺區)	4	11	15	15	14
四湖鄉公所之居家服務支援中心(四湖鄉)	0	4	4	4	3
社團法人雲林縣復健青年協進會(北港區)	3	32	35	35	28
財團法人老五老基金會(西螺區)	5	15	20	20	19
社團法人雲林縣老人長期照護協會(斗南區)	7	53	60	60	58
總計	28	275	303	303	285

資料來源：本研究整理。

### 3.6 資料處理與統計分析

本研究於問卷施測完成並回收後，先整理出有效之問卷，再進行問卷編碼與登錄，最後使用電腦統計軟體進行資料分析。茲就研究目的所需使用之統計方法分述如下：

#### 1. 描述性統計 ( Descriptive Statistics )

以次數分配、平均數、百分比與標準差等方法，來呈現雲林縣居家照顧服務員在不同個人背景資料、工作滿意度及留任意願等各層面分配情形與排序分析。

#### 2. 獨立樣本T檢定 ( T-test )

以t-test 檢定不同個人背景資料之居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之差異性分析。

#### 3. 單因子變異數分析 (One-way ANOVA )

以One-way ANOVA檢定不同年齡、教育程度、婚姻關係、子女人數、最小子女年齡、年資等居家照顧服務員對工作滿意度與留任意願之差異性分析。不同個人背景受試者之看法若達顯著差異 ( $p < 0.05$  或  $p < 0.01$ )，則進一步以雪費(Scheffe' Method)進行事後多重比較(Post Hoc)，以了解其組間之差異情形。

#### 4. 斯皮爾曼(Spearman' s Rho)等級相關係數

本研究使用斯皮爾曼等級相關方法來了解雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願兩者間之相關。

#### 5. 卡方檢定(Chi-square Test)

本研究使用卡方檢定探討居家照顧服務員工作滿意度各層面與整體工作滿意度、留任意願各層面與整體留任意願之相關存在。

## 第四章 研究結果分析

本章共分五個部份，第一部份為個人基本資料分析；第二部份為工作滿意度及留任意願描述性分析；第三部份為個人基本資料對工作滿意度及留任意願之差異性分析；第四部份為個人基本資料對工作滿意度及留任意願之相關性分析；第五部份為工作滿意度及留任意願之相關性分析。分述如下：

### 4.1 個人基本資料分析

本節主要針對居家照顧服務員個人基本資料進行描述性分析，並依照此分析結果，於每一節最後整理出一小結與歷年研究做比較說明。

#### 4.1.1 基本資料分析

第一節主要是針對居家照顧服務員個人基本資料進行描述性分析。個人基本資料包括「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻關係」、「子女人數」、「擔任居家照顧服務員總年資」、「平均每月服務時數」、「一整天服務所需交通時間」等變項，用來探討雲林縣居家照顧服務員的個人基本資料次數分配情形，並進行次數統計及百分比分析說明。由表4.1之結果可知：

##### 1. 性別

雲林縣居家照顧服務員以女性居多數，高達90.9% (259人)，此數據與全國統計擔任居家照顧服務員之調查結果接近(資料來源：衛生福利部統計處)。

## 2.年齡

以年齡分布來分析，年齡在25歲以下者有1人，佔0.4%；滿25歲-未滿30歲有6人，佔2.1%；滿30歲-未滿35歲有20人，佔7.0%；滿35歲-未滿40歲有15人，佔5.2%；滿40歲-未滿45歲有41人，佔14.4%；滿45歲-未滿50歲有68人，佔23.9%；滿50歲-未滿65歲有130人，佔45.6%；滿65歲(含)以上有4人，佔1.4%；由此可發現受試者中，居家照顧服務員年齡層主要分布在滿50歲-未滿65歲之間，佔45.6%，如再加上滿45歲-未滿50歲之次要人數則比例達69.5%，可見雲林縣居家照顧人力以中高年齡者居多。

## 3.教育程度

教育程度分析時，國小(含)以下畢業有38人，佔13.3%；國中(含肄業)有78人，佔27.4%；高中職(含肄業)有135人，佔47.4%；專科(含肄業)有20人，佔7.0%；大專(含肄業)有14人，佔4.9%。可發現居家照顧服務員的教育程度以高中職學歷為最多，有47.4%(135人)；其次是國中(含肄業)的學歷有27.4%(78人)，可見雲林縣居家照顧人力的教育程度以高中職以下的學歷者為主。

## 4.婚姻關係

婚姻關係裡，未婚者23人，佔8.1%；已婚者218人，佔76.5%；其他44人，佔15.4%，顯示雲林縣居家照顧服務員的婚姻關係中已婚者佔多數。

## 5.子女人數

子女人數中，未婚無子女及結婚但沒有小孩者有30人，佔10.5%；子女人數1人者有35人，佔12.3%；子女人數2人者有106人，佔37.2%；子女人數3人(含)以上者有114人，佔40%。由此發現居家照顧服務員的子女人數以3人(含)以上者為最多有114人，其次是子女人數為2人的有106人，可知雲林縣居家照顧服務員中有77.2%的人都有2個(含)以上的小孩。

## 6. 最小子女年紀

最小子女年紀中，子女年齡未滿3歲有4人，佔1.4%；子女年齡滿3歲-未滿6歲有5人，佔1.8%；子女年齡滿6歲-未滿12歲有30人，佔10.5%；子女年齡滿12歲-未滿16歲有23人，佔8.1%；子女年齡滿16歲-未滿18歲有24人，佔8.4%；子女年齡滿18歲-未滿22歲有60人，佔21.1%；子女年齡滿22歲-未滿30歲有61人，佔21.4%；子女年齡滿30歲以上有48人，佔16.8%；未婚或已婚無子女者有30人，佔10.5%。從中可發現最小子女年齡落在滿22歲-未滿30歲及滿18歲-未滿22歲的人數相當接近，兩個選項相加起來有121人，佔全體的42.5%；另外從滿6歲-未滿22歲這四個變項中有137人，佔全體的48.1%，這表示雲林縣居家照顧服務員中有將近5成的人，他們最小的小孩還在就學中。(6歲-12歲約國小階段，12歲-16歲約國中階段，16歲-18歲約高中職，18歲-22歲約為大專/大學階段)

## 7. 擔任居家照顧服務員總年資

擔任居家照顧服務員總年資，1年以下有30人，佔10.5%；滿1年-3年未滿有54人，佔18.9%；滿3年-5年未滿有66人，佔23.2%；滿(超過)5年以上有135人，佔47.4%。顯示雲林縣居家照顧服務員中有135人(47.4%)從事居家照顧服務工作的年資都超過5年以上。

## 8. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資

在目前服務單位累積年資部分，1年以下有38人，佔13.3%；滿1年-3年未滿有70人，佔24.6%；滿3年-5年未滿有64人，佔22.5%；滿(超過)5年以上有113人，佔39.6%。可發現雲林縣居家照顧服務人力中有113人(39.6%)從事居家照顧服務工作的年資都超過5年，加上滿3年-5年未滿有64人(22.5%)，兩者超過62.1%，由此可推測居家照顧服務員留在原單位工作的穩定性高。

## 9.自覺健康狀況

健康狀況中，自覺健康狀況很好有69人，佔24.2%；自覺健康狀況普通有197人，佔69.1%；自覺健康狀況不太好僅有19人，佔6.7%。顯示雲林縣居家照顧服務員自覺健康狀況中有266人(93.3%)自覺是在普通以上的情況。

## 10.平均每月服務時數

平均每月服務時數的變項中，服務80小時以下者僅8人，佔2.8%；滿80小時-120小時未滿有37人，佔13.0%；滿120小時-160小時未滿有94人，佔33.0%；滿160小時-200小時未滿有131人，佔46.0%；滿200小時(含)以上有15人，佔5.2%。由此分析數據得知，雲林縣居家照顧服務員中服務平均服務時數最多為滿160小時-200小時未滿。

## 11.是否為家庭主要經濟收入者

是否為家庭主要經濟收入者，是家庭主要經濟收入者有225人，佔78.9%；不是家庭主要經濟收入者有60人，佔21.1%。因此可以顯示雲林縣居家照顧服務員大部分都是家中的經濟收入主要來源。

## 12.一整天服務所需交通時間(從家裡出發→到案家服務→一直到回家)

一整天服務所需交通時間，30分鐘以下有67人，佔23.5%；滿30分鐘-45分鐘未滿有57人，佔20.0%；滿45分鐘-60分鐘未滿有65人，佔22.8%；滿60分鐘以上有96人，佔33.7%。可發現雲林縣居家照顧服務人力中，平均每日自家中前往不同案家服務到回家所需的交通時間超過60分鐘為最高比例，有96人(33.7%)。

## 13.從事照顧服務的最主要動機

從事照顧服務的最主要動機，貼補家用(有經濟需求)有177人，佔62.1%；對先前工作不滿意有6人，佔2.1%；年紀關係有3人，佔1.0%；失

業想再回到職場(無經濟需求)有4人，佔1.4%；曾有照顧老人的經驗有29人，佔10.2%；工作時間較有彈性有66人，佔23.2%。顯示雲林縣的居家照顧服務員從事照顧服務的最主要動機是貼補家用。

#### 14.從事照顧服務的次要動機

從事照顧服務的次要動機，貼補家用(有經濟需求)有72人，佔25.3%；對先前工作不滿意有9人，佔3.2%；年紀關係有26人，佔9.1%；失業想再回到職場(無經濟需求)有7人，佔2.4%；曾有照顧老人的經驗有34人，佔11.9%；工作時間較有彈性有137人，佔48.1%。顯示雲林縣的居家照顧服務員從事照顧服務的次要動機是因為工作時間較有彈性。

表4.1 居家照顧服務員個人基本資料分析(N=285)

背景變項	選項別	樣本數	百分比 (%)
性別	男性	26	9.1
	女性	259	90.9
年齡	25歲以下	1	0.4
	滿25歲-未滿30歲	6	2.1
	滿30歲-未滿35歲	20	7.0
	滿35歲-未滿40歲	15	5.2
	滿40歲-未滿45歲	41	14.4
	滿45歲-未滿50歲	68	23.9
	滿50歲-未滿65歲	130	45.6
	滿65歲(含)以上	4	1.4

表4.1 居家照顧服務員個人基本資料分析(N=285) (續)

背景變項	選項別	樣本數	百分比 (%)
教育程度	國小(含)以下	38	13.3
	國中(含肄業)	78	27.4
	高中職(含肄業)	135	47.4
	專科(含肄業)	20	7.0
	大學(含肄業)	14	4.9
	研究所(含肄業)	0	0.0
婚姻關係	未婚	23	8.1
	已婚	218	76.5
	其他	44	15.4
子女人數	未婚無子女	23	8.1
	0人	7	2.4
	1人	35	12.3
	2人	106	37.2
	3人(含)以上	114	40.0
最小有子女年齡	未滿3歲	4	1.4
	滿3歲-未滿6歲	5	1.8
	滿6歲-未滿12歲	30	10.5
	滿12歲-未滿16歲	23	8.1
	滿16歲-未滿18歲	24	8.4
	滿18歲-未滿22歲	60	21.1
	滿22歲-未滿30歲	61	21.4
	滿30歲以上	48	16.8
擔任居家照顧服務員總年資	無子女	30	10.5
	1年以下	30	10.5
	滿1年-3年未滿	54	18.9
	滿3年-5年未滿	66	23.2
於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資	滿(超過)5年以上	135	47.4
	1年以下	38	13.3
	滿1年-3年未滿	70	24.6
	滿3年-5年未滿	64	22.5
	滿(超過)5年以上	113	39.6

表4.1 居家照顧服務員個人基本資料分析(N=285) (續)

背景變項	選項別	樣本數	百分比 (%)
自覺健康狀況	很好	69	24.2
	普通	197	69.1
	不太好	19	6.7
	差	0	0.0
平均每月服務時數	80 小時以下	8	2.8
	滿 80 小時-120 小時未滿	37	13.0
	滿 120 小時-160 小時未滿	94	33.0
	滿 160 小時-200 小時未滿	131	46.0
	滿 200 小時(含)以上	15	5.2
是否為家庭主要經濟收入者	是	225	78.9
	否	60	21.1
一整天服務所需交通時間	30 分鐘以下	67	23.5
	滿 30 分鐘-45 分鐘未滿	57	20.0
	滿 45 分鐘-60 分鐘未滿	65	22.8
	滿 60 分鐘以上	96	33.7
從事照顧服務的最主要動機	貼補家用(有經濟需求)	177	62.1
	對先前工作不滿意	6	2.1
	年紀關係	3	1.0
	失業想再回到職場(無經濟需求)	4	1.4
	曾有照顧老人的經驗	29	10.2
	工作時間較有彈性	66	23.2
從事照顧服務的次要動機	貼補家用(有經濟需求)	72	25.3
	對先前工作不滿意	9	3.2
	年紀關係	26	9.1
	失業想再回到職場(無經濟需求)	7	2.4
	曾有照顧老人的經驗	34	11.9
	工作時間較有彈性	137	48.1

資料來源：本研究整理

#### 4.1.2 小結

雲林縣居家照顧服務員個人基本資料變項分析結果：

1. 居家照顧服務員性別以女性居多，佔 90.9%，顯示從事居家照顧工作主要是以女性為主，此結果與曾怡華(民 93)、林燕姿(民 99)、李婉禎等(民 102)等研究結果接近。
2. 年齡方面以滿 50 歲-未滿 65 歲服務員最多(45.6%)，其次為滿 45 歲-未滿 50 歲的服務員(23.9%)，40 歲以下之服務員人數較少(未達 15%)，顯示出年輕人較沒意願投身居家照顧服務的工作行列。
  - (1) 此研究結果與多數參考文獻之結果不相同，李婉禎等(民 102)研究花蓮地區之照服員平均年齡約 42.21 歲，陳曼華(民 92)研究台北縣市之機構照服員平均年齡 45.4 歲，辛進祥(民 96)研究台東縣之照服員年齡在 41-50 之間最多。
  - (2) 推測原因可能是因為雲林縣乃農業都市，多數年輕人都往鄰近縣市就業，因此擔任居家照顧服務員者年齡較為偏高。
3. 教育程度以高中職(含肄業)的人數最多有 135 人，其次是國中(含肄業)有 78 人；其中大專以上學歷者僅 34 人，佔 11.9%，顯示教育程度主要還是集中在高中職(含)以下的程度，大專學歷以上者投入居家照顧服務的工作者少；此研究結果和陳曼華(民 92)、劉宛欣等(民 98)、林燕姿(民 99)等研究結果接近。
4. 婚姻關係以已婚者為最多有 218 人；此研究結果和劉宛欣等(民 98)、辛進祥(民 96)、陳曼華(民 92)、曾怡華(民 93)等研究結果接近。
5. 子女人數中有 3 人(含)以上的人最多有 114 人，其次是有 2 名子女的有 106 人；此研究結果和江貞紅(民 85)、劉宛欣等(民 98)等結果接近。
6. 最小子女年齡中，子女年齡滿 18 歲-未滿 22 歲有 60 人，子女年齡滿

22 歲-未滿 30 歲有 61 人，分別佔 21.1%及 21.4%，合計有 42.5%；子女年齡未滿 12 歲者佔全體人數的 13.7%。

(1) 此研究結果與參考文獻之結果不相同，江貞紅(民 85)研究台北市之照服員最小子女年齡 10-19 歲，由於過去之相關研究未針對最小子女年齡進行研究，故無從比較。

(2) 推測可能因為目前在職中之居家照顧服務員年齡較為偏高，故最小子女年齡也偏高之原因。

7. 擔任居家照顧服務員總年資以及在目前單位單位居家照顧服務員的年資，最多者都是滿(超過)5 年以上的資歷，分別有 135 人(47.4%)跟 113 人(39.6%)。

(1) 以往參考文獻多是機構或醫院之照顧服務員，鮮少研究居家照顧服務員；以機構及醫院服務員文獻，例如余玉如(民 94)以 1-5 年最多，江貞紅(民 85)為 1-6 個月之間，林春只等(民 94)以 1-3 年最多，黃貞綺(民 101)5 年以上居多；居家照顧服務員文獻裡，劉宛欣等(民 98)研究台北縣市居家服務員之平均年資 2 年，但曾怡華(民 93)研究嘉義縣之年資為 5 年以上、辛進祥(民 96)研究台東縣是 4 年以上之年資，嘉義縣、台東縣與雲林縣之服務員服務年資均較長亦推測是彼此間城鄉差異較低的關係。。

(2) 推測雲林縣居家照顧服務員服務年資及任職單位年資均超過 5 年之原因，應該與雲林縣所能提供之工作機會較少有關。

(3) 另一推測可能是因為雲林縣居家照顧服務員的工作滿意度高，故流動率緩慢的原因。

8. 自覺健康狀況者，以自覺健康狀況為普通者有 197 人為最多；此研究結果與陳曼華(民 92)、劉宛欣等(民 98)等結果相似。

9. 平均每月服務時數以「滿 160 小時-200 小時未滿」為最多，共有 131 人(46%) (自行換算後平均工作時數約 7-9 時/日(以 22 天計算)；平均薪資約 27,200-34,000 元/月)。
- (1) 因居家照顧服務員之研究略少，僅就目前獲得的文獻資料分析，劉宛欣等(民 98)研究伊甸基金會 6 個據點之居家服務員約 20,001-30,000 元，鄭泓洋(民 102)研究高雄市居家服務員及長照機構是 20,001~30,000(65.2%)，林惠雯(民 100)研究高雄居家服務員以 20,000 元以上居多(50.8%)，許玉珍(民 103)研究高雄市居家服務員以 20,000~30,000 最多(60.4%)。
- (2) 上述資料與雲林縣居家照顧服務員相比，可以發現雲林縣之居家照顧服務員平均每月時數高於其他地區，推估與雲林縣居家照顧服務員多為家中主要經濟收入者，需賺錢貼補家用有關。
10. 有 225 人是家中的主要經濟收入者；此研究結果和陳曼華(民 92)、辛進祥(民 96)、許玉珍(民 103)、陳美治(民 101)等研究結果接近。
11. 一整天服務所需要的交通時間以滿 60 分鐘以上的 96 人為最多。
- (1) 此研究結果與參考文獻之結果不相同且少有學者研究此一構面，僅陳曼華(民 92)研究台北縣市機構服務員交通時間 30 分鐘及辛進祥(民 96)研究台東縣居家服務員交通時間最多是 15 分鐘。
- (2) 推測原因與雲林縣居家照顧服務員每月平均工作時數較高，故每天所需前往服務的地方就較多，因此交通時間也就跟著增長。
12. 從事照顧服務的主要及次要動機分別是貼補家用(有經濟需求)以及工作時間較有彈性這兩種選項；此結果與曾怡華(民 93)貼補家用，辛進祥(民 96)貼補家用，詹秀玲(民 94)工作時間彈性，劉宛欣(民 98)需要薪水及工作時間符合需求等研究結果接近；另根據蕭妙萍(民 100)研

究指出農業、子女年齡越高及位於非都市地區者，其選擇部分工時工作的機率較高，此三點結果研究恰巧與雲林縣是農業首都，位屬非都市地區相符合。

## 4.2 工作滿意度及留任意願描述性分析

本節主要依回收問卷調查所得之結果針對工作滿意度及留任意願進行平均數及標準差統計分析，參照量表各構面與整體之平均數與標準差，解釋雲林縣居家照顧服務員的工作滿意度與留任意願之關係。分析結果如下：

### 4.2.1 工作滿意度描述性分析

雲林縣居家照顧服務員在工作滿意度各變項與整體上的表現，如表 4.2。針對工作滿意度之單位制度、福利與薪資、人際關係及工作成就進行調查，分為非常滿意 5 分、滿意 4 分、普通 3 分、不滿意 2 分、非常不滿意 1 分；鑒於本研究工具為五點量表，其平均值為三分。若受試者得分超過平均數值越多，代表其工作滿意程度愈強烈；反之則越弱。茲列舉平均數、標準差說明如下：

表4.2 居家照顧服務員工作滿意度描述統計(N=285)

變項	題目	平均數	標準差
單位制度	A1 我對單位管理員工的制度(行政、人事制度)感到	4.01	0.62
	A2 我對目前單位所給予的升遷機會感到	3.76	0.70
	A3 我對單位辦理的在職教育訓練課程安排感到	4.09	0.63
	A4 我對於單位公平一致的福利制度感到	3.85	0.75
	整體對單位制度滿意度	3.93	0.68
福利與 薪資	A5 我對於我現在擁有的員工福利(三節禮金(品)、員工旅遊…等等)感到	3.64	0.92
	A6 我對我目前被分配到的服務時數感到	3.87	0.74
	A7 我對於我現在所獲得的工作待遇(薪資)感到	3.78	0.76
	整體對福利與薪資滿意度	3.76	0.81
人際關係	A8 我對於同事們願意給我工作上的協助(代班)感到	3.99	0.56
	A9 我對督導會關心我的家庭、心理..等狀況感到	4.13	0.66
	A10 我對工作遭遇困難時,有機會和督導充分溝通感到	4.17	0.68
	A11 我對督導給予我的實際工作指導或幫助感到	4.12	0.64
	A12 我對我的督導所安排給我的工作內容感到	4.09	0.63
	整體對人際關係滿意度	4.10	0.63
工作成就	A13 我對這份工作讓我在親友、周遭鄰居間享有好的評價及認同感到	3.97	0.66
	A14 我對於我撰寫報表的能力(服務紀錄表)感到	3.74	0.71
	A15 我對於我的服務(家務、翻身、沐浴等)技巧感到	3.95	0.59
	A16 我對目前的工作能幫助案家屬及個案感到	4.05	0.58
	A17 我對於可以指導同事們服務的照護技術或分享服務經驗感到	3.92	0.59
	A18 我對目前這份工作所帶給我的成就感,感到	4.00	0.64
	整體對工作成就滿意度	3.96	0.63
	整體工作滿意度	3.95	0.67

資料來源：本研究整理

本量表共 18 題(四個量表)，內容以平均數及標準差進行分析，雲林縣居家照顧服務員對於「單位制度」、「福利與薪資」、「人際關係」與「工作成就」的整體工作滿意度為 3.95，介於普通跟滿意之間，並較偏向滿意。

四大量表的整體滿意度裡，滿意度最高者是「人際關係」4.10，其次為「工作成就」3.96，再來是「單位制度」3.93，而「福利與薪資」最低是3.76；「單位制度」及「福利與薪資」低於整體工作滿意度。

從滿意度高的題項來分析，共有8個項目平均數超過4.00，分別是：人際關係裡「我對工作遭遇困難時，有機會和督導充分溝通」4.17，人際關係裡「我對督導會關心我的家庭、心理..等狀況」4.13，人際關係裡「我對督導給予我的實際工作指導或幫助」4.12，接著由單位制度裡「我對單位辦理的在職教育訓練課程安排」及人際關係裡「我對我的督導所安排給我的工作內容」兩者同為4.09，接著依次下來是工作成就裡「我對目前的工作能幫助案家屬及個案」4.05，單位制度裡「我對單位管理員工的制度(行政、人事制度)」4.01，及工作成就中「我對目前這份工作所帶給我的成就感」4.00，為滿意度高的前幾項題意。

以滿意度低的部分來討論，福利與薪資中「我對於我現在擁有的員工福利(三節獎金(品)、員工旅遊...等)」只獲得3.64，是所有項目裡面的最低分，工作成就中「我對於我撰寫報表的能力(服務紀錄表)」3.74，單位制度裡「我對目前單位所給予的升遷機會」3.76及福利與薪資「我對於我現在所獲得的工作待遇(薪資)」有3.78，由上列數據顯示福利與薪資的構面上，就雲林縣居家照顧服務員而言滿意度是最低的。

由表4.2可得知，居家照顧服務員在整體上對人際關係和工作成就的滿意度較佳，而單位制度跟福利與薪資則是居家照顧服務員們較為不滿意的項目；在單位制度中「我對目前單位所給予的升遷機會」以及福利與薪資中「我對我現在擁有的員工福利(三節獎金(品)、員工旅遊...等等)」和「我對於我現在所獲得的工作待遇(薪資)」等題目，顯示居家照顧服務員們對於升遷機會以及福利與薪資方面感到最不滿意。

#### 4.2.2 留任意願描述性分析

雲林縣居家照顧服務員在留任意願各變項與整體上的表現，如表 4.3。針對留任意願進行調查，分為非常同意 5 分、同意 4 分、普通 3 分、不同意 2 分、非常不同意 1 分，其中 B8-B13 是反向題，非常同意 1 分、同意 2 分、普通 3 分、不同意 4 分、非常不同意 5 分(反向題經 SPSS 處理時，將轉換成正向題重新計分，以利統計分析)；鑒於本研究工具為五點量表，其平均值為三分。若受試者得分超過平均數值越多，代表其留任意願愈強烈；反之則越弱。茲列舉平均數、標準差說明如下：

表 4.3 居家照顧服務員留任意願描述統計(N=285)

變項	題目	平均數	標準差
B1	我會因為與同事的相處愉快或受到單位管理階層重視而留任	4.07	0.64
B2	我會因為在服務過程中受到個案或個案家屬的肯定、認同而留任	4.12	0.63
工作 環境 因素 B10	我會因為跟督導/主管互動不好而選擇 <u>不留任(考慮離職)</u>	3.07	0.98
B11	我會因為分配到的工作地點太遠而 <u>不留任(考慮離職)</u>	3.11	0.97
B12	我會因為工作時數太少而 <u>不留任(考慮離職)</u> (例如：薪資不夠滿足經濟需求)	3.26	1.02
B13	我會因為常被安排難服務的個案而 <u>不留任(考慮離職)</u>	3.04	0.96
整體對工作環境因素之留任意願		3.45	0.87

表4.3 居家照顧服務員留任意願描述統計(N=285) (續)

變項	題目	平均數	標準差	
單位福利因素	B3 我會因為單位安排個別化專業知識與照顧需求課程而留任	4.02	0.66	
	B4 我會因為單位增加員工福利(特休、證照津貼、補助交通成本、教育訓練津貼)而留任	4.06	0.69	
	B5 我會因為有機會晉升成居家服務督導員而留任	3.70	0.79	
	B6 如果可以獲得的薪資獎金更高，我會繼續留任	4.14	0.65	
	B7 我會因為薪資變成月薪制而選擇留任(但每月服務時數須超過 160 小時以上)	3.74	0.91	
	整體對單位福利因素之留任意願		3.93	0.74
	個人家庭因素	B8 我會因為需要花時間照顧家中年幼子女(孫子/女)或公婆(爸媽)而 <u>不留任(考慮離職)</u>	3.25	0.92
B9 我會因為身體狀況不佳而 <u>不留任(考慮離職)</u>		3.46	0.89	
整體對個人家庭因素之留任意願		3.36	0.90	
留任意願	B14 未來三個月內，我沒有想要離開本單位的念頭	3.90	0.84	
	B15 在未來一年裡，我沒有離開本單位的想法	3.86	0.83	
	B16 離開本單位後，我會選擇去其他居家服務單位從事居家服務工作	3.29	1.02	
	整體留任意願		3.68	0.90
整體留任意願		3.63	0.84	

資料來源：本研究整理

本量表共 16 題，內容以平均數及標準差進行分析，雲林縣居家照顧服務員的整體留任意願為 3.63，介於普通跟滿意之間。

從留任意願高的題向進行分析，從最高的依次往下安排，單位福利因素中「如果可以獲得的薪資獎金更高」有 4.14，工作環境因素裡「我會因為在服務過程中受到個案或個案家屬的肯定、認同」有 4.12，單位福利因素中「我會因為與同事的相處愉快或受到單位管理階層重視」及單位福利因素裡「我會因為單位增加員工福利(特休、證書津貼、補助交通成本、教育訓練津貼)」分別獲得 4.07 和 4.06，再來單位福利因素中「我

會因為單位安排個別化專業知識與照顧需求課程」有 4.02，顯見居家照顧服務員在選擇留任於一個單位時，除推測已知的薪資、福利、津貼提高外，工作成就感(受案家肯定)、人際關係(與同儕、受主管肯定)及專業能力的提升(個別專業知識)，也是居家照顧服務員在考量留任時，很重要的因素。

另外單位福利因素中「我會因為薪資變成月薪制(但每月服務時數須超過 160 小時以上)」及同樣構面中「我會因為有機會晉升成居家服務督導員而選擇留任」雖然都高於整體留任意願平均數(3.63)，但卻僅 3.74 及 3.70，從分數可推知雲林縣居家照顧服務員裡有極大多數的人之所以從事這份居家照顧工作就是希望獲得彈性的工作時間，得以照顧家庭或料理家務，一旦晉升為居家服務督導員或為了讓薪資變成月薪制但每月服務時數須超過 160 小時(平均每天工作 7 小時以上)，則違反了原先希望彈性工時的想法，因此分數算較為偏低。

就反向題(B8~B13)來探討，個人家庭因素中「我會因為身體狀況不佳而不留任(考慮離職)」獲得 3.46，而工作環境因素裡「我會因為分配到的工作時數太少而不留任(考慮離職)」和個人家庭因素中「我會因為需要花時間照顧家中幼年子女(孫子/女)或公婆(爸媽)而不留任(考慮離職)」分別是 3.26 跟 3.25，由此可知服務員考量不留任(離職)的主要因素還是存在於個人身體健康因素，再者才是考量到工作時數安排太少導致不夠滿足家中經濟以及須照顧家人等因素。

另外整體留任念頭(B14-B16)這三題，旨在希望了解雲林縣居家照顧服務員在三個月內、一年內以及未來離開原單位後是否會願意繼續從事居家照顧服務員的工作，如下表 4.4，分析數據獲知，未來三個月內沒有要離開本單位，選擇同意者有 157 人，佔 55.1%，其次是非常同意有 61

人，佔 21.4%；未來一年裡沒有要離開本單位，選擇同意者有 152 人，佔 53.3%，其次是選擇非常同意有 57 人，佔 20.0%。最後詢問居家照顧服務員，如果離開本單位是否會去其他居家服務單位從事居家服務工作，選擇非常同意有 27 人，佔 9.5%；同意者也有 110 人，佔 38.6%；表示不同意跟非常不同意的加起來共 68 人，佔 23.8%。對照表 4.3 居家照顧服務員留任意願描述統計結果顯示，未來三個月內有意願留任本單位之平均數為 3.90 分(±0.84)；未來一年沒有要離開本單位之平均數為 3.86 分(±0.83)；至於離開本單位後，會選擇去其他居家服務單位工作者之意願平均數為 3.29 分(±1.02)。

表4.4 居家照顧服務員留任意願分析，B14-B16 (N=285)

背景變項	選項別	樣本數	百分比 (%)
未來三個月內，我沒有想要離開本單位的念頭	非常同意	61	21.4
	同意	157	55.1
	普通	47	16.5
	不同意	17	6.0
	非常不同意	3	1.0
未來一年裡，我沒有離開本單位的念頭	非常同意	57	20.0
	同意	152	53.3
	普通	57	20.0
	不同意	17	6.0
	非常不同意	2	0.7
離開本單位後，我會選擇去其他居家服務單位從事居家服務工作	非常同意	27	9.5
	同意	110	38.6
	普通	80	28.1
	不同意	56	19.6
	非常不同意	12	4.2

資料來源：本研究整理

#### 4.2.3 各居家單位工作滿意度與留任意願分析

分析各居家服務提供單位間，居家照顧服務員的整體工作滿意度與留任意願，因四湖鄉公所之居家服務支援中心之有效問卷僅三份，且為公家單位，所以沒有將之放入此次分析中，其他居家服務單位之工作滿

意度及留任意願排序分別如表 4.5 及 4.6。

表 4.5 各居家服務單位之居家照顧服務員工作滿意度分析(N=282)

	工作滿意度 平均數	工作滿意度 標準差	工作滿意度 排序
A	71.36	8.07	4
B	66.93	9.47	7
C	70.58	9.27	5
D	70.07	12.27	6
E	71.38	7.89	3
F	71.76	6.52	2
G	77.37	7.13	1
工作滿意度 總平均	71.13	8.59	

資料來源：本研究整理；單位代號已重新編碼

表 4.6 各居家服務單位之居家照顧服務員留任意願分析(N=282)

	留任意願 平均數	留任意願 標準差	留任意願 排序
A	56.54	6.74	7
B	57.90	7.39	5
C	58.44	8.45	4
D	60.93	7.83	1
E	58.56	7.10	3
F	56.57	5.28	6
G	59.26	7.05	2
留任意願 總平均	58.01	7.19	

資料來源：本研究整理；本表格之單位代號與表 4.5 一致

由表4.5及4.6了解，各單位間的居家照顧服務員工作滿意度與留任意願無絕對關係存在，以D單位分析，雖然D單位員工工作滿意度排名全縣所有居家服務單位的第六位，但在留任意願上卻是全縣第一高。出現這樣的問題則需要深入研究探討才有機會了解發生原因。惟本研究乃探討

全雲林縣所有居家照顧服務員之工作滿意度與留任意願，並沒有特別針對各服務單位作研究，故僅提出此一結果供各居家服務單位了解。

#### 4.2.4 小結

整體工作滿意度裡，滿意度平均數中最高者是「人際關係」4.10，其次為「工作成就」3.96，再來是「單位制度」3.93，而「福利與薪資」最低是3.76；「單位制度」及「福利與薪資」低於整體工作滿意度3.95。

參考歷年針對居家照顧服務員、工作滿意度與留任意願(離職傾向)等文獻結果，發現工作滿意度高的構面多數是「工作本身(成就感)」、「同事(同儕)」、再者才是「督導角色或主管階級」(林燕姿，民99；林春只、曾明月，民94)，與本研究結果「人際關係(督導及同儕)」是滿意度最高之構面不符合，推測可能是雲林縣居家服務督導員對於居家照顧服務員在心理以及實際協助等支持度很高，而且同儕之間相互合作願意彼此代班的關係所以才會出現與其他研究不相同的成果。

在工作滿意度中平均數獲得最低的是薪資福利，與曾怡華(民93)、余玉如(民94)、邱如妍(民97)、林春只等(民94)等實證研究結果相似，薪資福利在工作滿意度裡是獲得滿意度最低的原因之一。

由上述結果可得知，居家照顧服務員對人際關係和工作成就的滿意度較佳，而單位制度跟福利與薪資則是居家照顧服務員們較為不滿意的項目；單位制度中「我對目前單位所給予的升遷機會」以及福利與薪資中「我對我現在擁有的員工福利(三節禮金(品)、員工旅遊...等等)」和「我對於我現在所獲得的工作待遇(薪資)」等題目，顯示居家照顧服務員們對於升遷機會以及福利與薪資方面感到最不滿意。

整體留任意願裡，最能提升留任意願者(平均數越高者)是「單位福利因素」3.93，其次為「整體留任意願」3.68，再來是「工作環境因素」3.45，而「個人家庭因素」最低是 3.36；「工作環境因素」及「個人家庭因素」低於整體留任意願平均數值 3.63。

與林燕姿(民 99)、江孟冠(民 91)等實證研究結果相似，「單位福利因素」中提高薪資獎金是最為實際也是最能夠提升居家照顧服務員留任的因素；「個人家庭因素」中身體狀況不佳、經濟因素及家庭因素與林燕姿(民 99)的研究結果相似。

近年來政府機關極力希望將居家照顧服務員的由時薪制轉為月薪制，或希望培訓優良居家服務員轉任居家服務督導員以增加其待遇薪資的保障，但此次問卷調查中發現希望「晉升成居家服務督導員」僅 3.70，「薪資轉月薪制(每月服務時數須超過 160 小時)」僅 3.74。推測雲林縣居家照顧服務員的想法，與他們選擇居家服務工作主因是獲得彈性工時有很大的關係。

另外，雲林縣居家照顧服務員在三個月內及一年內之整體留任意願都有將近 75%左右的人同意留任本單位，至於離開本單位後，選擇去其他居家服務單位從事居家服務工作則只有 48%的人同意。

### 4.3 個人基本資料對工作滿意度及留任意願之差異性分析

本節以獨立樣本  $t$  檢定及單因子變異數分析(One-Way ANOVA)，來探討雲林縣居家照顧服務員之「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻關係」、「子女人數」、「最小子女年齡」、「擔任居家照顧服務員總年資」、「於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資」、「自覺健康狀況」、「平均每月服務時數」、「是否為家庭主要經濟收入者」、「一整天服務所需交通時間」、「從事照顧服務的最主要動機」等個人基本資料於工作滿意度及留任意願之差異性情形。

其中「性別」，以「獨立樣本  $t$  檢定」進行分析；而「年齡」、「教育程度」、「婚姻關係」、「子女人數」、「最小子女年齡」、「擔任居家照顧服務員總年資」、「於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資」、「自覺健康狀況」、「平均每月服務時數」、「是否為家庭主要經濟收入者」、「一整天服務所需交通時間」、「從事照顧服務的最主要動機」變項，則以「單因子變異數分析」來進行各層面之檢定分析，若  $p$  值達到顯著水準時，則以Scheffe法事後檢定，進行事後多重比較並加以分析。

#### 4.3.1 個人基本資料對工作滿意度之差異性分析

以下就本研究之居家照顧服務員個人基本資料對工作滿意度之差異性分析，依統計結果說明：

假設一、個人背景變項不同之居家照顧服務員，對工作滿意度無顯著差異存在

##### 1. 性別

為瞭解雲林縣居家照顧服務員是否因為性別上之不同，而有不同程度的工作滿意度，根據不同的性別，進行獨立樣本  $t$  檢定，結果如表 4.7。

表4.7 不同性別之服務員工作滿意度  $t$  檢定分析表

四大構面 (N=285)	男 (N=26)		女 (N=259)		$t$ 值	$p$
	M	SD	M	SD		
	單位制度	16.42	2.34	15.65		
福利與薪資	12.00	1.90	11.23	2.12	1.79	0.08
人際關係	20.58	3.08	20.49	2.71	0.16	0.87
工作成就	25.08	3.65	23.48	2.77	2.17	0.04*
整體工作滿意度	74.08	10.04	70.83	8.38	1.85	0.07

資料來源：1.\* $p < .05$  (註：M=平均數；SD=標準差)

## 2. 本研究整理

假設(1-1)  $H_0$ ：不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由獨立樣本  $t$  檢定，結果如表4.7所示，發現 $p$ 值小於 $\alpha = 0.05$ 之顯著水準，只有「工作成就」是顯著的，單位制度、福利與薪資、人際關係及整體工作滿意度均未達統計上的顯著差異，因此接受(1-1)  $H_0$ 之假設，表示不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。

## 2. 年齡

為了瞭解居家照顧服務員是否因為年齡上不同，而有不同的工作滿意度結果，依據不同之年齡，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析，結果如表4.8。

表4.8 不同年齡之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	40歲以下 (N=42)		滿40歲- 未滿45歲 (N=41)		滿45歲- 未滿50歲 (N=68)		滿50歲 以上 (N=134)		F 值	$p$
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	15.45	2.52	15.34	2.23	15.34	2.46	16.09		
福利與薪資	11.29	2.12	11.17	2.20	11.12	2.31	11.43	1.99	0.39	0.76
人際關係	20.21	2.92	20.80	2.78	20.38	2.93	20.54	2.58	0.37	0.77
工作成就	23.05	3.34	23.46	3.06	23.57	2.41	23.88	2.91	0.96	0.41
整體工作滿意度	70.00	9.89	70.78	9.01	70.41	8.43	71.95	8.08	0.83	0.48

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

## 2. 本研究整理

假設(1-2)  $H_0$ ：不同年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.8所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-2)  $H_0$ ，表示不同年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異。

### 3. 教育程度

為了瞭解雲林縣居家照顧服務員是否因為教育程度不同，而有不同的工作滿意度，根據不同的教育程度，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析，結果如表 4.9。

表4.9 不同教育程度之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	國小 (含肄業) (N=38)		國中 (含肄業) (N=78)		高中職 (含肄業) (N=135)		專科以上 (含肄業) (N=34)		F 值	$p$
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	16.24	1.85	15.91	1.84	15.56	2.46	15.26		
福利與薪資	11.79	1.83	11.50	1.94	11.06	2.24	11.24	2.22	1.52	0.21
人際關係	20.71	2.61	20.32	2.58	20.57	2.77	20.35	3.14	0.25	0.86
工作成就	24.16	3.18	23.45	2.79	23.69	2.84	23.18	2.99	0.82	0.48
整體工作滿意度	72.89	8.37	71.18	7.90	70.87	8.77	70.03	9.51	0.76	0.52

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(1-3)  $H_0$ ：不同教育程度之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.9所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-3)  $H_0$ ，表示不同教育程度之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異。

### 4. 婚姻狀況

為了瞭解居家照顧服務員是否因為婚姻狀況之不同，而有不同程度的工作滿意度，根據不同之婚姻狀況，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析，結果如表4.10。

表4.10 不同婚姻狀況之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	未婚、其他 (N=67)		已婚 (N=218)		F 值	p
	M	SD	M	SD		
	單位制度	15.52	2.6	15.77		
福利與薪資	11.13	2.66	11.35	1.92	0.53	0.47
人際關係	20.64	2.85	20.45	2.71	0.25	0.62
工作成就	23.54	3.04	23.65	2.85	0.08	0.78
整體工作滿意度	70.84	9.74	71.22	8.20	0.10	0.75

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差  
2.本研究整理

假設(1-4)  $H_0$ ：不同婚姻狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.10所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-4)  $H_0$ ，表示不同婚姻狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異。

#### 5. 子女人數

為了瞭解居家照顧服務員是否因為子女人數上之不同，而有不同程度之工作滿意度，根據不同之子女人數，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析，結果如表4.11。

表4.11 不同子女人數之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	1人(含)以下 (N=65)		2人 (N=106)		3人(含)以上 (N=114)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	15.58	1.96	15.72	2.42	15.77		
福利與薪資	11.49	1.86	11.1	2.19	11.37	2.18	0.79	0.46
人際關係	20.48	2.71	20.25	2.81	20.73	2.70	0.82	0.44
工作成就	23.23	2.79	23.84	3.3	23.65	2.51	0.90	0.41
整體工作滿意度	70.78	8.18	70.92	9.44	71.52	7.99	0.20	0.82

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差  
2.本研究整理

假設(1-5)  $H_0$ ：不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.11所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-5)  $H_0$ ，表示不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異。

## 6. 最小子女年齡

為了瞭解居家服務員是否因為最小子女年齡之不同，而有不同程度之工作滿意度表現，根據最小子女年齡不同，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析；且本題去除無子女人數之30個樣本數，結果如表4.12。

表4.12 不同最小子女年齡之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=255)	未滿 12 歲 (N=39)		滿 12 歲- 未滿 18 歲 (N=47)		滿 18 歲 (含)以上 (N=169)		F 值	$p$
	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	16.03	2.35	15.34	2.30	15.79		
福利與薪資	11.67	2.08	10.68	2.42	11.34	2.04	2.59	0.08
人際關係	21.10	3.02	20.15	2.64	20.49	2.62	1.38	0.25
工作成就	24.13	3.25	23.38	2.90	23.70	2.76	0.72	0.49
整體工作滿意度	72.92	9.61	69.55	8.58	71.31	8.17	1.70	0.18

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(1-6)  $H_0$ ：不同最小子女年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.12所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-6)  $H_0$ ，表示不同最小子女年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異。

## 7. 擔任居家照顧服務員總年資

為了瞭解居家照顧服務員是否因為擔任居家照顧服務員總年資上之不同，而有不同之工作滿意表現，根據不同之擔任居家照顧服務員總年資，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，如表4.13。

表4.13 不同居家照顧服務員總年資之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	未滿3年 (N=84)		滿3年-5年未滿 (N=66)		滿(超過)5年以上 (N=135)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	16.00	2.36	15.27	2.32	15.74		
福利與薪資	11.61	2.05	10.86	2.22	11.32	2.08	2.33	0.10
人際關係	20.76	2.86	20.44	2.87	20.36	2.60	0.59	0.56
工作成就	23.18	2.99	23.32	3.06	24.05	2.69	2.89	0.06
整體工作滿意度	71.55	9.20	69.89	8.98	71.47	7.95	0.89	0.41

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差  
2.本研究整理

假設(1-7)  $H_0$ ：不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.13所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-7)  $H_0$ ，表示不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異。

## 8. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資

為了瞭解居家照顧服務員是否因為於目前服務單位擔任服務員之年資不同，而有不同程度之工作滿意度，根據不同之目前服務單位擔任居家照顧服務員之年資，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，其結果如表4.14。

表4.14 不同目前服務單位工作年資之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	未滿3年 (N=108)		滿3年-5年未滿 (N=64)		滿(超過)5年以上 (N=113)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	16.06	2.31	15.28	2.15	15.61		
福利與薪資	11.65	2.03	10.91	2.14	11.19	2.14	2.78	0.06
人際關係	20.75	2.79	20.36	2.72	20.33	2.70	0.76	0.47
督導角色	16.72	2.32	16.48	2.4	16.32	2.41	0.80	0.45
工作成就	23.37	3.05	23.48	2.88	23.95	2.72	1.20	0.30
整體工作滿意度	71.83	9.09	70.03	8.44	71.07	8.14	0.89	0.41

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(1-8)  $H_0$ ：不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.14所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-8)  $H_0$ ，表示不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異。

## 9. 自覺健康狀況

為了瞭解居家照顧服務員是否因為自覺健康狀況不同，而有不同程度之工作滿意度，根據不同之自覺健康狀況，進行單因子變異數分析，其結果如表4.15。

表4.15 不同自覺健康狀況之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	很好 (N=69)		普通 (N=197)		不太好.差 (N=19)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	16.33	2.16	15.49	2.66	15.68		
福利與薪資	11.39	2.18	11.21	2.13	11.84	1.57	0.86	0.43
人際關係	20.75	2.80	20.38	2.73	20.79	2.64	0.60	0.55
工作成就	24.14	2.90	23.46	2.92	23.42	2.34	1.49	0.23
整體工作滿意度	72.62	8.88	70.54	8.6	71.74	6.56	1.56	0.21

資料來源：1. \*  $p < .05$  (註：M=平均數；SD=標準差)

2.本研究整理

假設(1-9)  $H_0$ ：不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，由表4.15可知 $p$ 值小於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，只有在「單位制度」上是顯著的，福利與薪資、人際關係、工作成就及整體工作滿意度均未達統計上的顯著差異，因此接受(1-9)  $H_0$ 之假設，表示不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。

經Scheffe事後檢定發現：

- (1) 自覺健康狀況「很好」(M=16.33)的居家照顧服務員在單位制度構面裡所擁有的工作滿意度高於自覺健康狀況「普通」(M=15.49)的居家照顧服務員。

#### 10. 平均每月服務時數

為了瞭解居家照顧服務員是否因為平均每月服務時數上之不同，而有不同程度之工作滿意度，根據不同之平均每月服務時數，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，其結果如表4.16。

表4.16 不同服務時數之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	未滿 120 小時 (N=45)		滿 120 小時- 160 小時未滿 (N=94)		滿 160 小時 (含)以上 (N=146)		F 值	$p$
	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	15.76	2.49	15.83	2.07	15.62		
福利與薪資	11.42	2.07	11.19	2.18	11.33	2.09	0.21	0.81
人際關係	20.62	2.83	20.37	2.69	20.53	2.76	0.16	0.86
工作成就	23.40	2.82	23.59	2.71	23.72	3.03	0.22	0.80
整體工作滿意度	71.20	9.07	70.98	8.16	71.20	8.73	0.02	0.98

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(1-10) $H_0$ ：不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.16所示，發現P值均大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-10) $H_0$ ，表示不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。

#### 11. 是否為家庭主要經濟收入者

為瞭解居家照顧服務員是否為家庭主要經濟收入者之不同程度的工作滿意度，根據不同之身分，進行單因子變異數分析，其結果如表4.17。

表4.17 是否為家庭主要經濟收入之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	「是」主要經濟收入者 (N=225)		「不是」主要經濟收入者 (N=60)		F 值	p
	M	SD	M	SD		
單位制度	15.71	2.26	15.72	2.16	0.00	0.98
福利與薪資	11.22	2.19	11.58	1.77	1.39	0.24
人際關係	20.42	2.76	20.77	2.68	0.75	0.39
工作成就	23.65	2.92	23.53	2.80	0.08	0.78
整體工作滿意度	71.00	8.77	71.60	7.82	0.23	0.63

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

#### 2. 本研究整理

假設(1-11) $H_0$ ：不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.17所示，發現p值均大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-11) $H_0$ ，表示不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。

#### 12. 一整天服務所需交通時間

為了瞭解居家照顧服務員是否因為服務所需交通時間之不同，而有不同程度之工作滿意度，根據不同之服務所需交通時間，進行單因子變異數分析，其結果如表4.18。

表4.18 不同之服務所需交通時間之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	30 分鐘 以下 (N=67)		滿 30 分鐘- 45 分鐘未滿 (N=57)		滿 45 分鐘- 60 分鐘未滿 (N=65)		滿 60 分鐘 以上 (N=96)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	15.93	2.14	15.68	2.11	15.51	2.09	15.71		
福利與薪資	11.40	1.85	11.49	2.14	11.03	1.91	11.29	2.39	0.56	0.64
人際關係	20.93	2.51	20.23	2.82	20.32	2.64	20.47	2.91	0.82	0.48
工作成就	23.51	2.63	23.74	2.82	23.46	3.17	23.75	2.94	0.19	0.90
整體工作滿意度	71.76	7.66	71.14	8.99	70.32	8.44	71.22	9.09	0.31	0.82

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

## 2.本研究整理

假設(1-12) $H_0$ ：不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.18所示，發現 $p$ 值均大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-12)  $H_0$ ，表示不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。

## 13. 從事照顧服務的最主要動機

為了瞭解居家照顧服務員是否因為從事照顧服務的最主要動機不同，而有不同程度之工作滿意度，根據不同之從事照顧服務的最主要動機，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，結果如表4.19。

表4.19 不同之從事照顧服務最主要動機之服務員工作滿意度變異數分析表

四大構面 (N=285)	貼補家用 (有經濟需求) (N=177)		其它因素 (N=42)		工作時間 較有彈性 (N=66)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	單位制度	15.72	2.25	15.67	2.36	15.70		
福利與薪資	11.19	2.14	11.38	2.36	11.55	1.86	0.73	0.48
人際關係	20.35	2.75	20.38	3.23	20.95	2.32	1.22	0.30
工作成就	23.4	2.86	24.1	3.24	23.92	2.70	1.45	0.24
整體工作滿意度	70.66	8.62	71.52	9.78	72.12	7.61	0.75	0.47

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.其它因素為「對先前的工作不滿意而換工作」、「年紀關係」、「失業想再回到職場(無經濟需求)」、「曾有照顧老人的經驗」等四個選項。

3.本研究整理

假設(1-13) $H_0$ ：不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.19所示，發現 $p$ 值均大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(1-13) $H_0$ ，表示不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在。

#### 4.3.2 個人基本資料對留任意願之差異性分析

以下就本研究之居家照顧服務員個人基本資料對留任意願之差異性分析，依統計結果說明：

假設二、個人背景變項不同之居家照顧服務員，對留任意願無顯著差異存在

##### 1. 性別

為瞭解雲林縣居家照顧服務員是否因為性別之不同，而有不同程度的留任意願，根據不同的性別，進行獨立樣本  $t$  檢定，結果如表 4.20。

表4.20 不同性別之服務員留任意願 *t* 檢定分析表

四大構面 (N=285)	男 (N=26)		女 (N=259)		<i>t</i> 值	<i>p</i>
	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	19.96	4.77	20.73		
單位福利因素	19.35	3.67	19.71	2.60	-0.49	0.63
個人家庭因素	7.04	1.78	6.67	1.68	1.07	0.29
留任意願	11.08	2.30	11.05	2.09	0.06	0.95
整體留任意願	57.42	8.91	58.16	7.03	-0.50	0.62

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(2-1) $H_0$ ：不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經獨立樣本 *t* 檢定分析，結果如表4.20所示，發現*p*值均大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-1) $H_0$ ，表示不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

## 2. 年齡

為了瞭解居家照顧服務員是否因為年齡上不同，而有不同的留任意願，依據不同之年齡，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，結果如表4.21。

表4.21 不同年齡之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	40歲以下 (N=42)		滿40歲- 未滿45歲 (N=41)		滿45歲- 未滿50歲 (N=68)		滿50歲 以上 (N=134)		F 值	<i>p</i>
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	20.67	3.71	21.29	3.40	20.34	3.42	20.63		
單位福利因素	19.64	2.97	20.27	2.67	19.12	2.83	19.78	2.55	1.70	0.17
個人家庭因素	7.00	1.68	6.51	1.57	6.47	1.84	6.78	1.64	1.14	0.33
留任意願	11.00	2.20	11.15	2.12	10.88	2.25	11.13	2.01	0.24	0.87
整體留任意願	58.31	7.82	59.22	6.70	56.81	7.62	58.33	6.93	1.12	0.34

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(2-2) $H_0$ ：不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.21所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-2)  $H_0$ ，表示不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

### 3. 教育程度

為了瞭解雲林縣居家照顧服務員是否因為教育程度不同，而有不同的留任意願，根據不同的教育程度，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，結果如表 4.22。

表4.22 不同教育程度之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	國小 (含肄業) (N=38)		國中 (含肄業) (N=78)		高中職 (含肄業) (N=135)		專科以上 (含肄業) (N=34)		F 值	$p$
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
工作環境因素	20.37	3.83	20.77	3.45	20.90	3.64	19.82	3.26	0.93	0.43
單位福利因素	19.39	2.85	19.54	2.47	19.79	2.76	19.85	2.91	0.32	0.81
個人家庭因素	6.76	1.84	6.69	1.55	6.75	1.70	6.47	1.75	0.26	0.85
留任意願	11.08	2.11	11.08	2.01	11.10	2.17	10.79	2.10	0.20	0.90
整體留任意願	57.61	7.60	58.08	6.75	58.53	7.52	56.94	6.62	0.51	0.68

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

#### 2. 本研究整理

假設(2-3) $H_0$ ：不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.22所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-3)  $H_0$ ，表示不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

### 4. 婚姻狀況

為了瞭解居家照顧服務員是否因為婚姻狀況之不同，而有不同程度的留任意願，根據不同之婚姻狀況，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，結果如表4.23。

表4.23 不同婚姻狀況之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	未婚、其它 (N=67)		已婚 (N=218)		F 值	p
	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	20.46	3.59	20.72		
單位福利因素	19.82	2.76	19.63	2.69	0.26	0.61
個人家庭因素	6.66	1.86	6.72	1.64	0.06	0.80
留任意願	11.10	1.95	11.04	2.15	0.05	0.82
整體留任意願	58.04	7.23	58.11	7.22	0.00	0.95

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(2-4) $H_0$ ：不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.23所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-4)  $H_0$ ，表示不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

#### 5. 子女人數

為了瞭解居家照顧服務員是否因為子女人數之不同，而有不同程度之留任意願，根據不同之子女人數，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析其結果，結果如表4.24。

表4.24 不同子女人數之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	1人(含)以下 (N=35)		2人 (N=106)		3人(含)以上 (N=114)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	20.14	3.58	20.47	3.86	21.14		
單位福利因素	19.52	2.59	19.91	2.93	19.54	2.56	0.62	0.54
個人家庭因素	6.60	1.83	6.47	1.71	6.97	1.55	2.62	0.08
留任意願	10.65	2.00	11.18	2.39	11.17	1.85	1.58	0.21
整體留任意願	56.91	6.70	58.03	8.04	58.82	6.61	1.48	0.23

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(2-5) $H_0$ ：不同子女人數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.24所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-5)  $H_0$ ，表示不同子女人數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

## 6. 最小子女年齡

為了瞭解居家服務員是否因為最小子女年齡之不同，而有不同程度之留任意願，根據最小子女年齡不同，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析；且本題去除無子女人數之30個樣本數，結果如表4.25。

表4.25 不同的最小子女年齡之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=255)	未滿 12 歲 (N=39)		滿 12 歲- 未滿 18 歲 (N=47)		滿 18 歲 (含)以上 (N=169)		F 值	$p$
	M	SD	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	21.49	4.05	19.72	3.62	20.77		
單位福利因素	20.62	2.82	19.15	2.94	19.62	2.62	3.28	0.04*
個人家庭因素	6.95	1.73	6.04	1.85	6.80	1.57	4.47	0.012*
留任意願	11.36	2.27	10.94	2.26	11.11	2.02	0.43	0.65
整體留任意願	60.41	8.55	55.85	7.19	58.29	6.72	4.46	0.012*

資料來源：1.註：\* $p < .05$ ；M=平均數；SD=標準差

2.本研究整理

假設(2-6) $H_0$ ：不同最小子女年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異。由表4.25可知 $p$ 值小於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，其中在單位福利因素、個人家庭因素及整體留任意願上是顯著的，因此拒絕(2-6) $H_0$ 之假設。

經Scheffe事後檢定發現：

- (1) 最小子女年齡「未滿12歲」的居家照顧服務員在單位福利因素構面裡所擁有的留任意願高於「滿12歲-未滿18歲」的居家照顧服務員。

(2) 最小子女年齡「未滿12歲」、「滿18歲(含)以上」的居家照顧服務員在個人家庭因素構面裡所擁有的留任意願高於「滿12歲-未滿18歲」的居家照顧服務員。

(3) 最小子女年齡「未滿12歲」的居家照顧服務員，其整體留任意願高於「滿12歲-未滿18歲」的居家照顧服務員。

#### 7. 擔任居家照顧服務員總年資

為了瞭解居家照顧服務員是否因為擔任居家照顧服務員總年資之不同，而有不同之留任意願，根據不同之擔任居家照顧服務員總年資，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析；其結果如表4.26。

表4.26 不同居家照顧服務員總年資之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	未滿3年 (N=84)		滿3年-5年未滿 (N=66)		滿(超過)5年以上 (N=135)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	21.00	3.74	21.06	4.05	20.26		
單位福利因素	19.69	2.80	19.73	2.79	19.64	2.68	0.03	0.97
個人家庭因素	6.88	1.57	6.91	1.85	6.49	1.66	2.06	0.13
留任意願	11.04	2.14	11.03	2.33	11.07	1.97	0.01	0.99
整體留任意願	58.61	7.43	58.73	8.55	57.46	6.30	0.99	0.37

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

#### 2. 本研究整理

假設(2-7) $H_0$ ：不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.26所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-7)  $H_0$ ，表示不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

## 8. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資

為了瞭解居家照顧服務員是否因為於目前服務單位擔任服務員之年資不同，而有不同程度之留任意願，根據不同於目前服務單位之年資，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析；其結果如表4.27。

表4.27 不同目前服務單位工作年資之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	未滿3年 (N=108)		滿3年-5年未滿 (N=64)		滿(超過)5年以上 (N=113)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	21.13	3.66	20.66	4.01	20.22		
單位福利因素	19.88	2.74	19.83	2.74	19.39	2.66	1.04	0.36
個人家庭因素	6.88	1.62	6.78	1.83	6.49	1.66	1.60	0.20
留任意願	10.97	2.12	11.20	2.32	11.04	1.96	0.24	0.79
整體留任意願	58.86	7.30	58.47	8.24	57.14	6.40	1.69	0.19

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

### 2. 本研究整理

假設(2-8) $H_0$ ：不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.27所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-8)  $H_0$ ，表示不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

## 9. 自覺健康狀況

為了瞭解居家照顧服務員是否因為自覺健康不同，而有不同程度之留任意願，根據不同之自覺健康狀況，進行單因子變異數分析，其結果如表4.28。

表4.28 不同自覺健康狀況之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	很好		普通		不太好.差		F 值	p
	(N=69)		(N=197)		(N=19)			
	M	SD	M	SD	M	SD		
工作環境因素	21.14	4.03	20.54	3.42	20.16	3.37	0.93	0.40
單位福利因素	20.65	2.74	19.41	2.61	18.84	2.83	6.58	0.002**
個人家庭因素	6.94	1.81	6.55	1.61	7.37	1.80	2.99	0.052
留任意願	11.54	2.17	10.93	2.06	10.58	2.09	2.68	0.07
整體留任意願	60.28	7.66	57.44	7.02	56.95	6.02	4.32	0.014*

資料來源：1.註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$ ；M=平均數；SD=標準差

## 2.本研究整理

假設(2-9) $H_0$ ：不同健康狀況之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。由表4.28可知 $p$ 值小於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，其中在單位福利因素及整體留任意願上是顯著的，因此拒絕(2-9) $H_0$ 之假設。

經Scheffe事後檢定發現：

- (1) 自覺健康狀況「很好」的居家照顧服務員在單位福利因素構面裡所擁有的留任意願高於自覺健康狀況「普通」及「不太好.差」的居家照顧服務員。
- (2) 自覺健康狀況「很好」的居家照顧服務員，其整體留任意願高於自覺健康狀況「普通」的居家照顧服務員。

## 10. 平均每月服務時數

為了瞭解居家照顧服務員是否因為平均每月服務時數上之不同，而有不同程度之留任意願，根據不同之平均每月服務時數，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析；其結果如表4.29。

表4.29 不同每月服務時數之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	未滿 120 小時 (N=45)		滿 120 小時- 160 小時未滿 (N=94)		滿 160 小時 (含)以上 (N=146)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	21.33	3.66	20.19	3.49	20.76		
單位福利因素	19.58	2.91	19.51	2.78	19.81	2.61	0.38	0.69
個人家庭因素	7.09	1.52	6.63	1.61	6.63	1.77	1.41	0.25
留任意願	11.16	1.93	10.83	1.84	11.16	2.30	0.79	0.46
整體留任意願	59.16	7.32	57.16	6.85	58.36	7.37	1.38	0.25

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

## 2.本研究整理

假設(2-10) $H_0$ ：不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.29所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-10)  $H_0$ ，表示不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

## 11. 是否為家庭主要經濟收入者

為瞭解居家照顧服務員是否為家庭主要經濟收入者之不同程度的留任意願，根據不同之身分，進行單因子變異數分析，其結果如表4.30。

表4.30 不同家庭主要經濟收入之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	「是」 主要經濟收入者 (N=225)		「不是」 主要經濟收入者 (N=60)		F 值	p
	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	20.70	3.63	20.52		
單位福利因素	19.74	2.73	19.42	2.63	0.69	0.41
個人家庭因素	6.67	1.68	6.83	1.72	0.46	0.50
留任意願	11.06	2.06	11.02	2.26	0.02	0.88
整體留任意願	58.17	7.39	57.78	6.53	0.14	0.71

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

## 2.本研究整理

假設(2-11) $H_0$ ：不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.30所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-11) $H_0$ ，表示不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

## 12. 一整天服務所需交通時間

為了瞭解居家照顧服務員是否因為服務所需交通時間之不同，而有不同程度之工作滿意度，根據不同之服務所需交通時間，進行單因子變異數分析，其結果如表4.31。

表4.31 不同服務所需交通時間之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	30 分鐘以下 (N=67)		滿 30 分鐘- 45 分鐘未滿 (N=57)		滿 45 分鐘- 60 分鐘未滿 (N=65)		滿 60 分鐘 以上 (N=96)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
工作環境因素	20.22	3.44	21.21	3.24	20.72	3.59	20.60	3.84	0.80	0.50
單位福利因素	19.40	2.32	19.98	2.78	19.60	2.89	19.73	2.80	0.50	0.68
個人家庭因素	6.70	1.61	6.96	1.68	6.65	1.71	6.58	1.74	0.64	0.59
留任意願	11.04	1.93	11.58	1.95	11.09	1.99	10.72	2.33	2.03	0.11
整體留任意願	57.37	6.67	59.71	6.88	58.06	7.07	57.64	7.78	1.35	0.26

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

### 2.本研究整理

假設(2-12) $H_0$ ：不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.31所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-12) $H_0$ ，表示不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

### 13. 從事照顧服務的最主要動機

為了瞭解居家照顧服務員是否因為從事照顧服務的最主要動機不同，而有不同程度之留任意願，根據不同之從事照顧服務的最主要動機，進行單因子變異數分析。本題有組別間之樣本數低，已與他組進行合併後分析；結果如表4.32。

表4.32 不同照顧服務最主要動機之服務員留任意願變異數分析表

四大構面 (N=285)	貼補家用 (有經濟需求) (N=177)		其它因素 (N=42)		工作時間 較有彈性 (N=66)		F 值	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
	工作環境因素	20.76	3.51	20.86	4.30	20.27		
單位福利因素	19.58	2.63	19.95	3.00	19.74	2.75	0.34	0.71
個人家庭因素	6.57	1.67	7.17	1.92	6.76	1.53	2.19	0.11
留任意願	11.07	2.05	10.95	2.39	11.06	2.07	0.06	0.95
整體留任意願	57.99	7.19	58.93	8.47	57.83	6.40	0.34	0.71

資料來源：1.註：M=平均數；SD=標準差

2.註：其它因素：「對先前的工作不滿意而換工作」、「年紀關係」、「失業想再回到職場(無經濟需求)」、「曾有照顧老人的經驗」等四個選項。

3.本研究整理

假設(2-13) $H_0$ ：不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。本研究經由單因子變異數分析，結果如表4.32所示，發現 $p$ 值大於 $\alpha=0.05$ 之顯著水準，接受(2-13)  $H_0$ ，表示不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在。

#### 4.3.3 小結

綜合上述結果，就雲林縣居家照顧服務員不同背景變項對工作滿意度及留任意願之研究假設驗證分析，進行彙整，結果如表4.33及表4.34。

表4.33 居家照顧服務員背景變項與工作滿意度之研究假設驗證分析表

題項	研究假設	研究結果
1-1	不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	部分成立
1-2	不同年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-3	不同教育程度之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-4	不同婚姻關係之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-5	不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-6	不同最小孩子年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-7	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-8	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-9	不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	部分成立
1-10	不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-11	不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-12	不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立
1-13	不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著差異存在	成立

資料來源：本研究整理

依據表4.33得知，雲林縣居家照顧服務員背景變項與工作滿意度之研究假設中，僅有「性別」、「自覺健康狀況」之背景變項獲得假設部分成立；其餘背景變項與工作滿意度之研究假設均成立。

不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度之「工作成就」有顯著，但其他構面並無顯著；此僅與鄭洺洋(民102)的研究結果類似，其他文獻如林春只等(民94)、林燕姿(民99)、林惠雯(民100)之研究，在性別變項上並無顯著。

不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度之「單位制度」有顯著，目前國內針對居家照顧服務員自覺健康狀況之研究極少，因此僅與陳曼華(民92)的研究結果類似。經Scheffe事後檢定發現：(1)自覺健康狀況「很好」的居家照顧服務員在單位制度構面裡所擁有的工作滿意度高

於自覺健康狀況「普通」的居家照顧服務員。

本研究與參考文獻類似之結果(僅列出與本研究相關之變項)：

1. 年齡對工作滿意度無顯著差異，與陳曼華(民92)、林春只等(民94)、謝艷薇(民102)、鄭洺洋(民102)、林惠雯(民100)相類似；但辛進祥(民96)之研究結果是有顯著的。
2. 教育程度對工作滿意度無顯著差異，與陳曼華(民92)、林燕姿(民99)、謝艷薇(民102)、鄭洺洋(民102)、劉宛欣等(民98)、林惠雯(民100)相類似；但林春只等(民94)、辛進祥(民96)研究成果是有顯著差異。
3. 婚姻關係對工作滿意度無顯著差異，與陳曼華(民92)、林春只等(民94)、鄭洺洋(民102)、林惠雯(民100)相類似；但辛進祥(民96)之研究結果是有顯著的。
4. 子女人數對工作滿意度無顯著差異，與鄭洺洋(民102)、洪若寧(民103)相類似。
5. 最小子女年齡對工作滿意度無顯著差異，與洪若寧(民103)類似。
6. 居家照顧服務員總年資對工作滿意度無顯著差異，與謝艷薇(民102)、鄭洺洋(民102)、林惠雯(民100)相類似；但林春只等(民94)研究成果是有顯著差異。
7. 目前服務單位工作年資對工作滿意度無顯著差異，與謝艷薇(民102)相類似；陳曼華(民92)、辛進祥(民96)研究成果有顯著差異。
8. 每月服務時數對工作滿意度無顯著差異，與林惠雯(民100)、謝艷薇(民102)、鄭洺洋(民102)相類似。
9. 家庭主要收入者對工作滿意度無顯著差異，較少文獻探討此一變項，目前僅辛進祥(民96)之研究結果為有顯著。

10. 交通時間對工作滿意度無顯著差異，與黃貞綺(民101)相類似，但辛進祥(民96)之研究結果是有顯著的。

11. 照顧服務動機對工作滿意度無顯著差異，但辛進祥(民96)之研究結果是有顯著的。

表4.34 居家照顧服務員背景變項與留任意願之研究假設驗證分析表

題項	研究假設	研究結果
2-1	不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-2	不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-3	不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-4	不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-5	不同子女人數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-6	不同最小孩子年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	拒絕假設
2-7	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-8	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-9	不同健康狀況之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	拒絕假設
2-10	不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-11	不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-12	不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立
2-13	不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著差異存在	成立

資料來源：本研究整理

依據上表得知雲林縣居家照顧服務員背景變項與留任意願之研究假設中，僅有「不同最小孩子年齡」、「自覺健康狀況」之背景變項拒絕假設；其餘背景變項與留任意願之研究假設均成立。

不同最小孩子年齡之居家照顧服務員對留任意願之「單位福利因素」、「個人家庭因素」及「整體留任意願」有顯著；以往此變項少有研究進行探討，僅與高淑娟(民101)的研究結果類似。經Scheffe事後檢定發現：(1)最小孩子年齡「未滿12歲」的居家照顧服務員在單位福利因素

構面裡所擁有的留任意願高於「滿12歲-未滿18歲」的居家照顧服務員；(2)最小子女年齡「未滿12歲」、「滿18歲(含)以上」的居家照顧服務員在個人家庭因素構面裡所擁有的留任意願高於「滿12歲-未滿18歲」的居家照顧服務員；(3)最小子女年齡「未滿12歲」的居家照顧服務員，其整體留任意願高於「滿12歲-未滿18歲」的居家照顧服務員。

推測原因為最小子女年齡在12歲以下者尚無自主能力，需要居家照顧服務員接送、陪伴、煮飯等，加上又有共同維持家計之需要，因此這份工作除可提供彈性工時，亦能維持家計，故最小子女年齡在12歲以下之居家照顧服務員留任意願最為顯著。

不同健康狀況之居家照顧服務員對留任意願之「單位福利因素」及「整體留任意願」有顯著。經Scheffe事後檢定發現：(1)自覺健康狀況「很好」的居家照顧服務員在單位福利因素構面裡所擁有的留任意願高於自覺健康狀況「普通」及「不太好.差」的居家照顧服務員；(2)自覺健康狀況「很好」的居家照顧服務員，其整體留任意願高於自覺健康狀況「普通」的居家照顧服務員。

本研究與陳曼華(民92)的研究結果類似，推測健康狀況很好的居家照顧服務員，有良好的體力可以進行搬運、翻背等耗體力之工作，也有體力增加服務時數，因此單位福利因素(增加員工福利、獲得更高獎金等等)對他們而言可以增加更多收入，這可能是自覺健康狀況很好的居家照顧服務員之留任意願高於普通與不太好.差之服務員的因素。

本研究與參考文獻類似之結果(僅列出與本研究相關之變項)：

1. 性別對留任意願無顯著差異，與林燕姿(民99)相類似，但與林惠雯(民100)之研究有差異。

2. 年齡對留任意願無顯著差異，與陳曼華(民92)、林惠雯(民100)相類似；但謝艷薇(民102)之研究結果是有顯著的。
3. 教育程度對留任意願無顯著差異，與林燕姿(民99)、謝艷薇(民102)、林惠雯(民100)相類似；但陳曼華(民92)研究成果是有顯著差異。
4. 婚姻關係對留任意願無顯著差異，與陳曼華(民92)、林惠雯(民100)相類似。
5. 子女人數對留任意願無顯著差異，與李婉禎等(民102)相類似；但高淑娟(民101)之研究結果是顯著的。
6. 居家照顧服務員總年資對留任意願無顯著差異，與謝艷薇(民102)林惠雯(民100)相類似。
7. 目前服務單位工作年資對留任意願無顯著差異，與陳曼華(民92)、謝艷薇(民102)相類似。
8. 每月服務時數對留任意願無顯著差異，與林惠雯(民100)、謝艷薇(民102)相類似。
9. 交通時間對留任意願無顯著差異，但辛進祥(民96)之研究結果是有顯著的。
10. 照顧服務動機對留任意願無顯著差異，但辛進祥(民96)之研究結果是有顯著的。

#### 4.4 個人基本資料對工作滿意度及留任意願之相關性分析

本節針對雲林縣居家照顧服務員「工作滿意度」與「留任意願」等變項間之相關性。透過「斯皮爾曼等級相關係數」(Spearman rank order correlation coefficient)之統計方法，瞭解雲林縣居家照顧服務員個人背景

資料分別與工作滿意度之「單位制度」、「福利與薪資」、「人際關係」、「工作成就」四個層面及留任意願之「工作環境因素」、「單位福利因素」、「個人家庭因素」、「留任意願」四個層面彼此間之相關程度。

另外邱皓政(民 95)指出，相關係數的強度大小與意義為：1.00 完全相關、0.70~0.99 高度相關、0.40~0.69 中度相關、0.10~0.39 低度相關、0.10 以下微弱或無相關。

#### 4.4.1 個人基本資料對工作滿意度之相關性分析

以下就本研究之雲林縣居家照顧服務員個人基本資料對工作滿意度之相關性分析，統計結果如表4.35：

表 4.35 個人背景資料對工作滿意度之相關 Spearman's rho 係數 (N=285)

個人背景變項	單位制度	福利與薪資	人際關係	工作成就	整體工作滿意度
性別	-0.088	-0.117*	0.004	-0.163**	-0.105
年齡	0.157**	0.080	0.010	0.114	0.111
教育程度	-0.109	-0.122*	-0.011	-0.040	-0.105
婚姻關係	-0.017	-0.054	-0.022	.007	-0.029
子女人數	0.002	0.042	0.081	-0.010	0.036
最小子女年紀	-0.010	0.060	-0.048	-0.009	0.018
居服員總年資	-0.048	-0.019	-0.057	0.115	0.014
目前單位年資	-0.091	-0.062	-0.043	0.068	-0.016
自覺健康狀況	-0.139*	-0.013	-0.043	-0.102	-0.075
平均每月服務時數	-0.020	0.026	0.027	0.051	0.020
主要經濟收入者	-0.009	0.045	0.037	-0.037	0.029
平均一天交通時間	-0.051	-0.036	-0.028	0.020	-0.037
從事服務主要原因	-0.007	0.057	0.088	0.099	0.057

註：1.\*\*. 相關的顯著水準為 0.01 (雙尾)。

2.\*. 相關的顯著水準為 0.05 (雙尾)。

假設三、個人背景變項不同之居家照顧服務員，對工作滿意度無顯著相關存在

1. 假設(3-1)  $H_0$ ：不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
  - (1) 「性別」變項與工作滿意度之「福利與薪資」及「工作成就」呈現顯著低度負相關，其相關係數是-0.117與-0.163 ( $p<0.05$ 與 $p<0.01$ )。
  - (2) 假設部分成立，因此拒絕(3-1) $H_0$ 之假設
2. 假設(3-2) $H_0$ ：不同年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
  - (1) 「年齡」變項與工作滿意度之「單位制度」呈現顯著低度正相關，其相關係數是0.157 ( $p<0.01$ )。
  - (2) 假設部分成立，因此拒絕(3-2) $H_0$ 之假設
3. 假設(3-3) $H_0$ ：不同教育程度之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
  - (1) 「教育程度」變項與工作滿意度之「福利與薪資」呈現顯著低度負相關，其相關係數是-0.122 ( $p<0.05$ )。
  - (2) 假設部分成立，因此拒絕(3-3) $H_0$ 之假設
4. 假設(3-4) $H_0$ ：不同婚姻關係之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
  - (1) 「婚姻關係」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-4) $H_0$ ，表示不同婚姻關係之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。

5. 假設(3-5)  $H_0$ ：不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「子女人數」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-5) $H_0$ ，表示不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。
6. 假設(3-6)  $H_0$ ：不同最小子女年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「最小子女年齡」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-6) $H_0$ ，表示不同最小子女年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。
7. 假設(3-7) $H_0$ ：不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「居家照顧服務員總年資」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-7) $H_0$ ，表示不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。
8. 假設(3-8)  $H_0$ ：不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「目前服務單位工作年資」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-8) $H_0$ ，表示不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。

9. 假設(3-9)  $H_0$ ：不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「自覺健康狀況」變項與工作滿意度之「單位制度」呈現顯著低度負相關，其相關係數是-0.139 ( $p < 0.05$ )。
  - (2) 假設部分成立，因此拒絕(3-9) $H_0$ 之假設
10. 假設(3-10)  $H_0$ ：不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「平均每月服務時數」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-10) $H_0$ ，表示不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。
11. 假設(3-11)  $H_0$ ：不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「家庭主要收入者」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-11) $H_0$ ，表示不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。
12. 假設(3-12)  $H_0$ ：不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在
- (1) 「平均一天交通時間」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(3-12) $H_0$ ，表示不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。

13. 假設(3-13)  $H_0$ ：不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在

- (1) 「照顧服務的最主要動機」變項與工作滿意度各層面、整體工作滿意度均無顯著關係。
- (2) 假設成立，接受虛無假設(3-13) $H_0$ ，表示不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在。

#### 4.4.2 個人基本資料對留任意願之相關性分析

以下就本研究之雲林縣居家照顧服務員個人基本資料對留任意願之相關性分析，統計結果如表4.36：

表 4.36 個人背景資料對留任意願之相關 Spearman's rho 係數 (N=285)

個人背景變項	工作環境因素	單位福利因素	個人家庭因素	留任意願	整體留任意願
性別	0.075	0.048	-0.069	0.011	0.059
年齡	-0.019	0.021	0.032	0.019	0.005
教育程度	-0.022	0.061	-0.035	-0.010	-0.003
婚姻關係	-0.067	0.018	-0.069	0.062	-0.025
子女人數	0.144*	-0.016	0.179**	0.028	0.136*
最小子女年齡	-0.017	-0.055	0.044	-0.061	-0.034
居服員總年資	-0.065	0.019	-0.086	0.002	-0.051
目前單位年資	-0.087	-0.043	-0.083	0.003	-0.090
自覺健康狀況	-0.087	-0.212**	-0.036	-0.146*	-0.162**
平均每月服務時數	-0.038	0.051	-0.100	0.061	-0.011
主要經濟收入者	0.004	-0.054	0.046	0.005	-0.010
平均一天交通時間	0.014	0.012	-0.029	-0.088	-0.019
從事服務主要原因	-0.055	0.004	0.060	-0.032	-0.019

註：1. \*\*. 相關的顯著水準為 0.01 (雙尾)。

2. \*. 相關的顯著水準為 0.05 (雙尾)。

假設四、個人背景變項不同之居家照顧服務員，對留任意願無顯著相關存在

1. 假設(4-1) $H_0$ :不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
  - (1) 「性別」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-1) $H_0$ ，表示不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。
2. 假設(4-2) $H_0$ :不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
  - (1) 「年齡」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-2) $H_0$ ，表示不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。
3. 假設(4-3) $H_0$ :不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
  - (1) 「教育程度」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-3) $H_0$ ，表示不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。
4. 假設(4-4) $H_0$ :不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
  - (1) 「婚姻關係」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-4) $H_0$ ，表示不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。

5. 假設(4-5) $H_0$ :不同子女人數之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「子女人數」變項與留任意願之「工作環境因素」、「個人家庭因素」及「整體留任意願」呈現顯著低度正相關，其相關係數分別是0.144、0.179與0.136 ( $p<0.05$ 、 $p<0.01$ 與 $p<0.05$ )。
  - (2) 拒絕(4-5) $H_0$ 之假設。
6. 假設(4-6) $H_0$ :不同最小孩子年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「最小孩子年齡」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-6) $H_0$ ，表示不同最小孩子年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。
7. 假設(4-7) $H_0$ :不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「居家照顧服務員總年資」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-7) $H_0$ ，表示不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。
8. 假設(4-8) $H_0$ :不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「目前服務單位工作年資」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-8) $H_0$ ，表示不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。

9. 假設(4-9) $H_0$ ：不同健康狀況之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「自覺健康狀況」變項與留任意願之「單位福利因素」呈現顯著中度負相關，其相關係數是-0.212 ( $p<0.01$ )；與留任意願之「留任意願」及「整體留任意願」呈現顯著低度負相關，其相關係數分別是-0.146與-0.162 ( $p<0.05$ 與 $p<0.01$ )。
  - (2) 拒絕(4-9) $H_0$ 之假設。
10. 假設(4-10) $H_0$ ：不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「平均每月服務時數」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-10) $H_0$ ，表示不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。
11. 假設(4-11) $H_0$ ：不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「家庭主要收入者」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。
  - (2) 假設成立，接受虛無假設(4-11) $H_0$ ，表示不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。
12. 假設(4-12) $H_0$ ：不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在
- (1) 「平均一天交通時間」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。

(2) 假設成立，接受虛無假設(4-12) $H_0$ ，表示不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。

13. 假設(4-13) $H_0$ ：不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在

(1) 「照顧服務的最主要動機」變項與留任意願各層面、整體留任意願均無顯著關係。

(2) 假設成立，接受虛無假設(4-13) $H_0$ ，表示不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在。

#### 4.4.3 小結

由表4.35分析得知個人變項對工作滿意度相關分析：

1. 性別與「福利與薪資」( $\gamma = -0.117, p < 0.05$ )及「工作成就」( $\gamma = -0.163, p < 0.01$ )呈現顯著低度負相關，與劉宛欣(民98)性別與外在滿意度達顯著相關類似。
2. 年齡與「單位制度」( $\gamma = 0.157, p < 0.01$ )呈現顯著低度正相關；當居家照顧服務員年齡越高對單位制度之工作滿意度越高。與王郁智等(民95)、于乃玲等(民88)、辛進祥(民96)之研究結果相類似；林燕姿(民99)的研究則是未達顯著相關。
3. 教育程度與「福利與薪資」( $\gamma = -0.122, p < 0.05$ )呈現顯著顯著低度負相關；即居家照顧服務員教育程度越高，其在工作上對福利與薪資滿意度就越低。與林惠雯(民100)的研究則是呈現教育程度與工作成就呈現正相關，惟本研究在工作成就上並未因為教育程度的不同而呈現相關的結果。
4. 自覺健康狀況與「單位制度」( $\gamma = -0.139, p < 0.05$ )呈現顯著低度負相關，即自覺健康狀況越好的居家照顧服務員對單位制度裡(管理制

度、升遷機會、辦理的教育訓練等)的工作滿意度越低。因國內研究較少研究自覺健康的變項，因此無從比較。

5. 其他變項對工作滿意度均無顯著相關存在。

由表4.36分析得知個人變項對留任意願相關分析：

1. 子女人數與「工作環境因素」( $\gamma=0.144, p<0.05$ )、「個人家庭因素」( $\gamma=0.179, p<0.01$ )及「整體留任意願」( $\gamma=0.136, p<0.05$ )呈現顯著低度正相關；即居家照顧服務員之子女人數越多者，對工作環境因素、個人家庭因素及整體的留任意願都有較高的相關性。但高淑娟(民101)成果是同住子女數與留任意願呈現負相關。
2. 自覺健康狀況與「單位福利因素」( $\gamma=-0.212, p<0.01$ )、「留任意願」( $\gamma=-0.146, p<0.05$ )與「整體留任意願」( $\gamma=-0.162, p<0.01$ )呈現顯著負相關；即自覺健康狀況越好，留任意願越低。與陳美治(民101)研究結果相類似，可能是因為健康狀況很好的居家照顧服務員自認有機會與體力接受轉換工作挑戰的關係，但陳曼華(民92)成果是自覺健康與留任意願呈現正向的微相關。
3. 其他變項對留任意願均無顯著相關存在。

綜合上述研究結果，就雲林縣居家照顧服務員不同背景變項對其工作滿意度及留任意願相關性之研究假設驗證分析，進行歸納彙整，結果如表4.37及表4.38所示。

表4.37 個人背景資料對工作滿意度間相關性之研究假設驗證分析表

題項	研究假設	研究結果
3-1	不同性別之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	部分成立
3-2	不同年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	部分成立
3-3	不同教育程度之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	部分成立
3-4	不同婚姻關係之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-5	不同子女人數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-6	不同最小子女年齡之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-7	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-8	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-9	不同健康狀況之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	部分成立
3-10	不同每月服務時數之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-11	不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-12	不同交通時間之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立
3-13	不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對工作滿意度無顯著相關存在	成立

資料來源：本研究整理

依據上表得知雲林縣居家照顧服務員背景變項與工作滿意度間相關性之研究假設中，有「性別」、「年齡」、「教育程度」、「自覺健康狀況」之背景變項獲得假設部分成立。

表4.38 個人背景資料對留任意願間相關性之研究假設驗證分析表

題項	研究假設	研究結果
4-1	不同性別之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-2	不同年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-3	不同教育程度之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-4	不同婚姻關係之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-5	不同子女人數之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	拒絕假設
4-6	不同最小子女年齡之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-7	不同居家照顧服務員總年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-8	不同目前服務單位工作年資之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-9	不同健康狀況之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	拒絕假設
4-10	不同每月服務時數之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-11	不同家庭主要收入者之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-12	不同交通時間之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立
4-13	不同照顧服務的最主要動機之居家照顧服務員對留任意願無顯著相關存在	成立

資料來源：本研究整理

依據上表得知雲林縣居家照顧服務員背景變項與留任意願間相關性之研究假設中，僅「不同子女人數」及「自覺健康狀況」之背景變項拒絕研究假設(有顯著相關存在)；其餘背景變項與留任意願間相關性之研究假設均成立。

#### 4.5 工作滿意度與留任意願之相關性分析

本節旨在探討雲林縣居家照顧服務員之「整體工作滿意度」與「整體留任意願」上的相關程度。

先以「斯皮爾曼等級相關係數」(Spearman Rank Order Correlation Coefficient)之統計方法，瞭解雲林縣居家照顧服務員工作滿意度各構面與整體留任意願及工作滿意度對留任意願之相關性。以交叉表統計方式將每個人的整體工作滿意度平均值與整體留任意願平均值分成三組，以卡方檢定來檢定雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之相關性。

##### 4.5.1 居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之相關分析

假設五、居家照顧服務員工作滿意度與留任意願無顯著相關存在

本研究進行雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之相關性分析，如下表4.39所示：

1. 假設(5-1) $H_0$ ：居家照顧服務員單位制度滿意度與留任意願無顯著相關
  - (1) 「單位制度」構面與單位福利因素、留任意願及整體留任意願呈顯著正相關。與單位福利因素( $\gamma=0.401$ )、留任意願( $\gamma=0.263$ )、整體留任意願( $\gamma=0.232$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。
  - (2) 拒絕(5-1) $H_0$ 之假設。

2. 假設(5-2) $H_0$ :居家照顧服務員福利與薪資滿意度與留任意願無顯著相關  
  - (1) 「福利與薪資」構面與單位福利因素、個人家庭因素、留任意願及整體留任意願呈顯著正相關。與單位福利因素( $\gamma=0.399$ )、個人家庭因素( $\gamma=0.134$ )、留任意願( $\gamma=0.300$ )、整體留任意願( $\gamma=0.276$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。
  - (2) 拒絕(5-2) $H_0$ 之假設。
3. 假設(5-3) $H_0$ :居家照顧服務員人際關係滿意度與留任意願無顯著相關  
  - (1) 「人際關係」構面與單位福利因素、留任意願及整體留任意願呈顯著正相關。與單位福利因素( $\gamma=0.387$ )、留任意願( $\gamma=0.242$ )、整體留任意願( $\gamma=0.218$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。
  - (2) 拒絕(5-3) $H_0$ 之假設。
4. 假設(5-4) $H_0$ :居家照顧服務員工作成就滿意度與留任意願無顯著相關  
  - (1) 「工作成就」構面與單位福利因素、留任意願及整體留任意願呈顯著正相關。與單位福利因素( $\gamma=0.412$ )、留任意願( $\gamma=0.244$ )、整體留任意願( $\gamma=0.220$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。
  - (2) 拒絕(5-4) $H_0$ 之假設。
5. 假設(5-5) $H_0$ :居家照顧服務員工作滿意度與留任意願無顯著相關  
  - (1) 整體工作滿意度與留任意願各層面而言，「單位福利因素」及「留任意願」達低度到中度正相關顯著之關係( $\gamma=0.242\sim 0.412$ )，工作滿意度中「福利與薪資」與留任意願中「個人家庭因素」兩者之相關係數達低度正相關( $\gamma=0.134$ ， $p<0.05$ )。其中「工作成就」與「單位福利因素」之相關係數最高( $\gamma=0.412$ ， $p<0.01$ )，顯示雲林縣居家照顧服務員獲得更高的單位福利因素後會提高整體留任

意願，也讓他們在工作成就的滿意度越高。

- (2) 整體留任意願與工作滿意度各層面之間，相關係數介於0.218至0.276之間，整體而言，單位制度、福利與薪資、人際關係、工作成就等四個工作滿意度層面與留任意願變項呈現顯著相關。可見雲林縣居家照顧服務員工作滿意度越高，其留任意願越高。也就是說雲林縣居家照顧服務員的「工作環境因素」、「單位福利因素」、「個人家庭因素」、「留任意願」四個層面帶給他們的留任意願高，讓他們的工作滿意度也較高。
- (3) 整體工作滿意度與整體留任意願有低度顯著正相關( $\gamma=0.278$ ， $p<0.01$ )。
- (4) 拒絕(5-5) $H_0$ 之假設

表4.39 工作滿意度與留任意願各層面相關分析表 (N=285)

留任意願 工作滿意度	工作環境 因素	單位福利 因素	個人家庭 因素	留任意願	整體 留任意願
單位制度	0.042 (0.480)	0.401** (0.000)	0.104 (0.079)	0.263** (0.000)	0.232** (0.000)
福利與薪資	0.092 (0.120)	0.399** (0.000)	0.134* (0.024)	0.300** (0.000)	0.276** (0.000)
人際關係	0.053 (0.368)	0.387** (0.000)	0.078 (0.188)	0.242** (0.000)	0.218** (0.000)
工作成就	0.039 (0.515)	0.412** (0.000)	0.071 (0.231)	0.244** (0.000)	0.220** (0.000)
整體 工作滿意度	0.061 (0.304)	0.467** (0.000)	0.108 (0.067)	0.311** (0.000)	0.278** (0.000)

註：\*  $p<.05$  \*\*  $p<.01$ ；本研究整理

#### 4.5.2 居家照顧服務員工作滿意度對留任意願之交叉分析

本研究先將樣本人數計算百分位數，再以每個人的整體工作滿意度平均值與整體留任意願平均值分三組，最後使用交叉表。如表4.40：

表4.40 整體留任意願與整體工作滿意度交叉表

		整體工作滿意度			
		低 (~<3.83)	中 (3.83~4.05)	高 (4.05<~)	總和
整體 留 任 意 願	低 (~<3.43)	42	23	24	89
	中 (3.43~3.85)	31	32	35	98
	高 (3.85<~)	19	38	41	98
	總和	92	93	100	285

資料來源：本研究整理

1. 由表4.40得知，整體工作滿意度「低」的人數共92人，卻有50人的留任意願是在「中」與「高」的，顯見即使居家照顧服務員工作滿意度偏低，但留任意願仍有超過一半的人數；因此研究者以為居家照顧服務員或許對工作滿意度低及留任意願低，但真正付諸行動者又是另外一回事，依照本研究「未來一年裡，我沒有離開本單位的想法」佔75%。但是整體工作滿意度「高」有100人，其留任意願在「中」與「高」有76人，有超過7成的人數，可推測當居家照顧服務員在工作滿意度高時，其留任意願也高。
2. 從卡方統計量數(Pearson卡方)結果分析，其卡方值為16.536，自由度4， $p\text{-value}=0.002<0.01$ ，達到0.01之顯著水準，本研究結果與4.5.1節之結果一致，拒絕(5-5) $H_0$ 假設、表示居家照顧服務員工作滿意度與留任意願有顯著相關存在。

### 4.5.3 小結

由4.5.1節及4.5.2節結果可知，居家照顧服務員工作滿意度與留任意願有顯著相關存在。

假設五、居家照顧服務員工作滿意度與留任意願無顯著相關存在

1. 拒絕(5-1) $H_0$ 之假設：居家照顧服務員單位制度滿意度與留任意願無有顯著相關。「單位制度」構面與單位福利因素( $\gamma=0.401$ )、留任意願( $\gamma=0.263$ )、整體留任意願( $\gamma=0.232$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。
2. 拒絕(5-2) $H_0$ 之假設：居家照顧服務員福利與薪資滿意度與留任意願有顯著相關。「福利與薪資」構面與單位福利因素( $\gamma=0.399$ )、個人家庭因素( $\gamma=0.134$ )、留任意願( $\gamma=0.300$ )、整體留任意願( $\gamma=0.276$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。
3. 拒絕(5-3) $H_0$ 之假設：居家照顧服務員人際關係滿意度與留任意願有顯著相關。「人際關係」構面與單位福利因素( $\gamma=0.387$ )、留任意願( $\gamma=0.242$ )、整體留任意願( $\gamma=0.218$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。
4. 拒絕(5-4) $H_0$ 之假設：居家照顧服務員工作成就滿意度與留任意願有顯著相關。「工作成就」構面與單位福利因素( $\gamma=0.412$ )、留任意願( $\gamma=0.244$ )、整體留任意願( $\gamma=0.220$ )，達 $p<0.01$ 的顯著水準。其中工作成就與單位福利因素在所有層面中是相關度最高的。
5. 拒絕(5-5) $H_0$ 之假設：居家照顧服務員工作滿意度與留任意願有顯著相關：
  - (1) 整體工作滿意度與整體留任意願有低度顯著正相關( $\gamma=0.278$ ， $p<0.01$ )。
  - (2) 4.5.2之結果為 $p\text{-value}=0.002$ ， $p$ 值 $<0.01$ ，達到0.01之顯著水準；結果顯示居家照顧服務員工作滿意度與留任意願有顯著相關。

表4.41 工作滿意度與留任意願間相關性之研究假設驗證分析表

題項	研究假設	研究結果
5-1	居家照顧服務員單位制度滿意度與留任意願無顯著相關	拒絕假設
5-2	居家照顧服務員福利與薪資滿意度與留任意願無顯著相關	拒絕假設
5-3	居家照顧服務員人際關係滿意度與留任意願無顯著相關	拒絕假設
5-4	居家照顧服務員工作成就滿意度與留任意願無顯著相關	拒絕假設
5-5	居家照顧服務員工作滿意度與留任意願無顯著相關	拒絕假設

資料來源：本研究整理

本研究結果顯示工作滿意度與留任意願之間不僅具有相關，且是正相關，也就是說當居家照顧服務員工作滿意度越高時，其留任意願將越高，與林燕姿(民99)、黃穗芬等(民100)、王郁智(民95)、李婉禎(民102)研究結果相類似。

## 第五章 結論

本研究針對雲林縣居家照顧服務員之工作滿意度與留任意願的影響，並分析各變項間的差異性及相關性。根據第二章文獻探討、第三章研究方法及第四章研究結果分析，將所得的研究相關發現，彙整成本研究結論，並期盼本研究提出的具體建議能提供主管機關、居家服務單位及後續研究者參考。

### 5.1 研究發現

研究之主要發現共六個部分，分別是個人背景變項研究分析、工作滿意度與留任意願研究分析、個人背景對工作滿意度之差異性分析、個人背景對留任意願之差異性分析、個人背景對工作滿意度之相關性分析及個人背景對留任意願之相關性分析。

#### 1. 雲林縣居家照顧服務員個人背景變項之研究發現：

以已婚女性居家照顧服務員居多，年齡多集中在 50-65 歲，高中職學歷最多，3 名子女以上是最多，最小子女年齡以滿 22 歲-未滿 30 歲及滿 18 歲-未滿 22 歲最多，擔任居家照顧服務員總年資及在目前單位擔任居家照顧服務員的年資均是 5 年以上為多數，自覺健康狀況最多者是普通，平均每月服務時數是在 160 小時-200 小時之間，多數都是家中主要經濟收入者，一整天服務所需要交通時間以滿 60 分鐘以上最多，從事照顧服務的主要及次要動機分別是貼補家用以及工作時間有彈性。

2. 雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之研究發現：

- (1) 工作滿意度最高是「人際關係」，特別是對居家服務督導員的滿意度更高；推測可能是雲林縣居家服務督導員對居家照顧服務員在心理以及實際協助等支持度很高，且同儕之間互動關係良好也願意彼此協助，所以才會與其他文獻研究結果不同之處。
- (2) 工作滿意度是最低的是「福利與薪資」，特別是員工福利(三節獎金、員工旅遊等)；其次是撰寫報表的能力，參考文獻提及可能是因為居家照顧服務員對醫學專業知識不足，導致服務紀錄難以撰寫，因此在滿意度上獲得很低的分數；再來則是升遷機會；然後工作待遇(薪資)並不是居家照顧服務員最不满意的項目。
- (3) 最能提升留任意願的是「單位福利因素」，特別是可獲得的薪資獎金更高；再者則是工作環境因素中獲得個案及案家屬認同及受到管理階層重視，也都可以提升居家照顧服務員留任意願。
- (4) 不考慮留任的最主要因素是「身體狀況不佳」；其次是工作時數太少(薪資不夠滿足經濟需求)；第三點是需要花時間照顧家中年幼子女(孫子/女)或公婆(爸媽)。
- (5) 雲林縣居家照顧服務員在三個月內及一年內之整體留任意願都有將近 75%左右的人同意留任原單位，至於離開原單位後，選擇去其他居家服務單位從事居家服務工作則只有 48%的人同意。推測前往其他居服單位的比例較低的原因很可能是因為多數居家照顧服務員的年紀偏高，離開原單位後很可能選擇退休；再加上雲林縣從事居家服務工作的居家照顧服務員都有地緣上的考量，一旦更換服務單位表示很有可能需要到離家很遠的地方進行服務，所以離開原單位前往其他單位的意願較低。

- (6) 各居家服務單位間居家照顧服務員之工作滿意度及留任意願無任何相關。扣除四湖鄉公所回收的 3 份有效問卷(數量偏少)，從數據發現，有部分單位的滿意度雖然高，但在留任意願上卻是倒數排名。
3. 雲林縣居家照顧服務員個人背景變項對工作滿意度之差異性分析：僅「性別」和「自覺健康狀況」之背景變項獲得假設部分成立(表示此兩項個人背景對工作滿意度有部分顯著差異存在)。
  4. 雲林縣居家照顧服務員個人背景變項對留任意願之差異性分析：僅在「不同最小孩子年齡」、「自覺健康狀況」之背景變項拒絕  $H_0$  之假設(表示此兩項個人背景對留任意願有顯著差異存在)。
  5. 雲林縣居家照顧服務員個人背景變項對工作滿意度之相關性分析：「性別」與服務與薪資、工作成就呈現顯著低度負相關；「年齡」與單位制度呈現顯著低度正相關；即居家照顧服務員年齡越高對單位制度滿意度越高；「教育程度」與福利與薪資呈現顯著顯著低度負相關；即居家照顧服務員教育程度越高，其在工作上對福利與薪資滿意度就越低；「自覺健康狀況」與單位制度呈現顯著低度負相關；即自覺健康狀況越好的居家照顧服務員對單位制度裡(管理制度、升遷機會、辦理的教育訓練等)的工作滿意度越低。
  6. 雲林縣居家照顧服務員個人背景變項對留任意願之相關性分析：「子女人數」與工作環境因素、個人家庭因素與整體留任意願呈現顯著低度正相關；即居家照顧服務員之子女人數越多者，對工作環境因素、個人家庭因素及整體的留任意願都有較高的相關性。「自覺健康狀況」與單位福利因素、留任意願與整體留任意願呈現顯著負相關；即自覺健康狀況越好，留任意願越低。

7. 雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之相關性分析(使用斯皮爾曼等級相關係數(Spearman rank order correlation coefficient)分析)：「福利與薪資」構面與單位福利因素、個人家庭因素、留任意願、整體留任意願，呈現顯著相關；「人際關係」構面與單位福利因素、留任意願、整體留任意願，呈現顯著相關；「工作成就」構面與單位福利因素、留任意願、整體留任意願，呈現顯著相關；整體工作滿意度與整體留任意願，有低度顯著正相關、使用卡方檢定結果為  $p\text{-value}=0.002$ ，達到 0.01 之顯著水準，統計結果顯示居家照顧服務員工作滿意度與留任意願有顯著相關。

本研究結果顯示，不論是整體工作滿意度或工作滿意度之各層面，與整體留任意願及留任意願各層面彼此相互間，皆有著顯著正相關存在，此現象意味著雲林縣居家照顧服務員之工作滿意度越高，其留任意願也就越高，此研究結果與多數相關研究結果不謀而合。

居家照顧服務員是居家服務中第一線的照顧人力，與服務對象的接觸是最頻繁、也是最能讓服務對象信任的人，當居家照顧服務員不能久任服務，除單位需增加招募人力及訓練新人之成本費用外，服務對象也可能因為照顧者換人，又得面臨重新適應與建立信任關係之困境，若聘僱之居家照顧服務員為一名新手，對於居家服務業務尚並不熟悉，有可能導致服務對象被照顧品質的下滑；又假設短時間無法招募適合的居家照顧服務員到職，又將引起現有居家照顧服務員之工作壓力及過度負荷等狀況產生。

是故，提升雲林縣居家照顧服務員之工作滿意度乃是主管機關與各居家服務部門在品質管理與人力資源管理上之重要方向與議題。期望透過讓雲林縣居家照顧服務員工作滿意度之提升，進而提升雲林縣居家照

顧服務員留任意願。讓居家服務單位、居家照顧服務員及服務對象達到三贏的局面。

## 5.2 研究建議

本研究重點，乃以雲林縣居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係，進行實證性研究，整理研究結果分別對主管機關、居家服務單位及後續研究者提出建議，以下分述：

### 1. 主管機關之建議

#### (1) 建立居家照顧服務員專業形象：

(a) 透過活動體驗或影片播映等方式加強對一般大眾的宣導，藉此提升居家照顧服務員的社會地位及親屬認同感。

(b) 由長期照顧管理中心照顧管理專員(應用公部門之公信力)在前往案家進行訪視評估時，即可先向申請服務之對象及其家屬介紹居家照顧服務員所具備的專業能力(並非一般人都可取代的打掃、煮飯工作)。

#### (2) 規劃居家照顧服務員取得相關證照/書：

(a) 透過擴大發給取得單一級技術士證照津貼的方式，鼓勵居家照顧服務員參加證照考試。此作法亦可提升他們的專業認定。

(b) 居家照顧服務員每年應接受至少 20 小時在職訓練(見附錄三)，建議未來應依據不同主題的照顧模式制定不同的課程(類似分科照顧)，強化每位居家照顧服務員不同面向之專業能力。

#### (3) 規劃居家照顧服務員轉任居家服務督導員之訓練課程，讓年輕族群或畢業學生願意投身此服務行業。

- (4) 衛福部及勞動部推動「105 年度照顧實務指導員試辦計畫」，目前符合照顧實務指導員之資格：學歷需高中職(含)以上、具照顧服務員單一級/丙級證照、服務年資滿 5 年，三者缺一不可。唯目前擔任居家照顧服務工作的服務員學歷多數在高中(職)以下，但擁有豐富的照顧經驗，僅因學歷限制就無法將專業經驗傳授出去，實為可惜。建議學歷限制可斟酌考量。
- (5) 長期照顧管理中心照顧管理專員評定照顧服務內容時，應多方考量服務對象情況、地域性、家庭支援等因素，斟酌評定服務時數、頻率與服務項目。避免因評定時數太少但須完成之項目過多，導致居家照顧服務員往往為了在時間內完成服務，產生無形之心理壓力，將可能導致服務員增加不留任之意願。

## 2. 居家服務單位之建議

### (1) 建立良好升遷制度：

- (a) 表現優秀者可規劃成為小組長、資深組長等領導角色，清楚劃分出居家照顧服務員的等級，依照等級給予不同的薪資結構；避免資深、資淺，有無證照，服務能力不同者都領一樣的薪資。
- (b) 服務年資滿 5 年及特質符合並有意願接受培訓者，安排晉升為居家服務督導員的教育訓練。

### (2) 建立優良福利制度：

- (a) 設定基本服務時數，規劃月薪制的施行。
- (b) 參考勞基法條文，規劃特休。
- (c) 針對有特殊服務需求(較難服務)的個案，加給津貼。
- (d) 偏遠、跨區服務之居家照顧服務員給予交通費補助。

- (e) 辦理聚會、員工旅遊、聚餐、尾牙等活動。
  - (3) 在職訓練、團督會議可納入工作時數(支付薪水)，加強受訓意願。
  - (4) 強化居家服務督導員於照顧實務及領導訓練之能力，讓居家服務督導員得以實際發揮「督導」功能。
  - (5) 增加居家照顧服務員對單位的歸屬感。
    - (a) 讓居家照顧服務員與單位內其他員工彼此認識，不要讓服務員認為單位只是繳交報表與費用的地方。
    - (b) 不定時辦理員工、家屬聯誼活動，增加對內部活動的參與。
    - (c) 規劃一個小空間讓服務員回去時，有休息、互動的地方。
    - (d) 新人報到及後續在職訓練，除辦理一般訓練課程外，建議可依照單位特性加入課程，加強居家照顧服務員對單位的認同感，進而提高留任意願。
  - (6) 提升工作成就感：
    - (a) 公開表揚並對外發布訊息，例如優良照顧服務員表揚活動，事後可在網站、單位內刊物揭露訊息。
    - (b) 規劃每月一星或榮譽榜榜單，張貼在單位內公開明顯處。
    - (c) 於會議上安排服務員上台分享照顧經驗或指導照顧技巧，提升榮譽感及成就感。
    - (d) 主動提報優良照顧服務員表揚等各類獎項。
3. 後續研究者之建議：
- (1) 過去研究多以機構或醫院的照顧服務員為主，少有居家照顧服務員的文獻可供參考，加上多數文獻都以離職傾向(意願)為研究方向，故在研究架構及文獻探討上內容略嫌不足。未來可多參考其他工作類別之工作滿意度或留任意願之文獻，以補足內容。

- (2) 過去研究鮮少研究最小子女年齡及自覺健康狀況與工作滿意度及留任意願之關係，本研究結果證實最小子女年齡及自覺健康狀況與留任意願有顯著差異，與留任意願也有顯著相關；另外自覺健康狀況與工作滿意度有顯著差異亦有顯著相關。建議未來在個人背景的構面裡可將此兩變項放入問卷中。
- (3) 本研究僅針對雲林縣七家承辦居家照顧服務單位之居家照顧服務員作為問卷調查對象，樣本難以涵蓋整體，研究結果推論有限，不足以代表全國居家照顧服務員。
- (4) 本研究為量化研究，僅能呈現客觀現況，無法進行個別深度之探討，建議未來可採量化、質化併行的研究方式，深入探討居家照顧服務員的個人背景、工作狀況、工作滿意度與留任意願之情形，將可更加清楚瞭解居家照顧服務員的工作現況。如能將研究對象提升到居服單位的居家服務督導員、單位經營者，更可增加研究之深度與廣度。
- (5) 本研究之研究對象僅針對雲林縣居家照顧服務員，但並未特地針對不同族群，例如閩南人、客家人、外省人、新住民與原住民等作研究，且也沒有加入宗教信仰等變項，相信工作滿意度及留任意願會因為族群及宗教信仰的差異而有不同影響。
- (6) 本研究問卷量表乃研究者參考相關文獻及本身工作經驗編制而成，建議每個構面中的題數盡量接近，文字敘述也要平易近人、簡單好閱讀，另外反向題的設計容易造成受試者閱讀時，思考轉換不過來，也建議可減少反向題之設計。
- (7) 本研究採郵寄問卷方式作為資料蒐集之來源，由各單位居家業務主管在每月會議上進行問卷的發放與回收，因為填寫過程中研究

者無法在現場說明題意，加上協助問卷回收者就是居家服務督導員，此情況難免影響居家照顧服務員在問卷上填答之有效性。建議後續可親自到達現場進行問卷發放、回收之作業或以個別郵寄方式，將問卷寄給居家服務員。



## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 于乃玲、胡瑞桃、周碧琴、賴瑞月(民88)，某區域醫院護理人員工作滿意度與留任相關性之探討，長庚護理雜誌，第10卷，第3期，28-37頁。
2. 中華民國老人福利推動聯盟編(民92)，居家服務操作手冊，臺北，中華民國老人福利推動聯盟。
3. 內政部(民101)，我國長期照顧十年計畫－101至104年中程計畫，衛福部社會及家庭署，未出版。
4. 內政部(民96)，我國長期照顧十年計畫－大溫暖社會福利套案之旗艦計畫，衛福部社會及家庭署，未出版。
5. 內政部戶政司(2016年3月18日)，縣市人口按性別及五齡組(y0s100000.xls)，內政部戶政司－人口資料庫－年度縣市及全國統計資料-01縣市人口按性別及五齡組(63)，取自：  
[http://www.ris.gov.tw/zh\\_TW/346](http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346)。
6. 內政部戶政司(105年3月18日)，年底人口三階段年齡結構、依賴比、老化指數及扶養比(y1s400000.xls)，內政部戶政司－人口資料庫－歷年全國人口統計資料－A三階段人口及扶養比(35)，取自：  
[http://www.ris.gov.tw/zh\\_TW/346](http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346)。
7. 內政部統計處(105年2月26日)，內政部統計處最新消息－104年第3週內政統計通報(103年底人口結構分析)，取自：  
[http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=9148&page=1](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=9148&page=1)。

8. 內政部統計處(105年2月28日)，內政部統計處最新消息－105年第3週內政統計通報(104年底人口結構分析)，取自：  
[http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=10225&page=0](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=10225&page=0)。
9. 內政部統計處(105年2月28日)，統計報告-內政國際指標- 22主要國家老化指數，取自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/national/list.htm>。
10. 王芷瑄(民101)，養護中心內的照顧服務員工作特性、工作滿意度與離職傾向之相關性探討，國立臺灣大學健康政策與管理研究所碩士論文。
11. 王郁智、章淑娟、朱正一(民95)，升遷機會、社會支持、工作滿意度與留任意願之相關性研究，志為護理－慈濟護理雜誌，第5卷，第4期，90-101頁。
12. 王麗蕙(民103)，東部地區長期照護機構照顧服務員工作滿意度與留任意願之探討，美和科技大學健康照護研究所碩士論文。
13. 古淑瑩(民96)，大新竹地區托兒所教保人員教保能力與工作滿意度之研究，天主教輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。
14. 史榮聰(民104)，臺南市高中職軍訓教官工作壓力與工作滿意度關係之研究，南華大學企業管理學系非營利事業管理班碩士論文。
15. 江孟冠(民91)，長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討，國立臺灣大學護理學研究所碩士論文。
16. 江貞紅(民85)，居家照顧服務員之工作壓力及其因應方式研究，國立陽明大學公共衛生學研究所碩士論文。
17. 行政院性別平等會(105年4月15日)，重要性別統計資料庫，取自：  
[http://www.gender.ey.gov.tw/gecdb/Stat\\_Statistics\\_DetailData.aspx?sn=e%2fQa0NA1NoHYHlbnthSG9A%3d%3d&d=x6hHAJy%2f6kd5%2fI2WaRjP4Q%3d%3d](http://www.gender.ey.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_DetailData.aspx?sn=e%2fQa0NA1NoHYHlbnthSG9A%3d%3d&d=x6hHAJy%2f6kd5%2fI2WaRjP4Q%3d%3d)。

18. 行政院性別平等會(105年4月15日)，重要性別統計資料庫，取自：  
[http://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat\\_Statistics\\_DetailData.aspx?sn=G6R7Y6EdU%2fwLPNZqkAKIYg%3d%3d&d=m9ww9odNZAz2Rc5Ooj%2fwIQ%3d%3d](http://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_DetailData.aspx?sn=G6R7Y6EdU%2fwLPNZqkAKIYg%3d%3d&d=m9ww9odNZAz2Rc5Ooj%2fwIQ%3d%3d)。
19. 行政院經濟建設委員會(民101)，中華民國2012年至2060年人口推計，(報告編號：(101)024.804)，台北市：行政院經濟建設委員會。
20. 行政院經濟建設委員會(民95)，「照顧服務福利及產業發展方案第二期計畫」推動情形，台北市：行政院經濟建設委員會。
21. 行政院衛生署長期照護保險籌備小組，2009—2010年「國民長期照護需要調查」結果報告，行政院衛生署，未出版。
22. 行政院衛生署國民健康局(民98)，老人健康促進計畫(2009—2012)，行政院衛生署國民健康局，未出版。
23. 余玉如(民94)，影響照顧服務員工作滿意之因素探討，台中健康暨管理學院碩士論文。
24. 吳老德(民92)，高齡社會理論與策略，新北市：新文京開發出版。
25. 吳肖琪(民100)，台灣的老人福利政策與法令制度，「社會福利模式—從傳承到創新」—2011年兩岸社會福利學術研討會，財團法人中華文化社會福利事業基金會主辦。
26. 吳清基(民68)，國民中學組織結構與教師工作滿意之關係，國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文。
27. 呂理宗(民102)，醫院照顧服務員勞動條件、工作壓力與工作滿意度之研究—以桃園縣醫療院所為例，玄奘大學社會福利與社會工作學系碩士論文。
28. 李孝永(民93)，國軍人員激勵偏好及工作滿意度之探討—以空軍後勤指揮部為例，義守大學管理研究所碩士論文。

29. 李佳憶(民102)，我國照顧服務人力資源開發與運用－以照顧服務員為例，國立政治大學勞工研究碩士論文。
30. 李宗炎(民97)，工作滿意度與離職傾向之關係研究－以臺北市政府所屬機關人事人員為例，國立臺灣師範大學工業科技教育學系碩士論文。
31. 李婉禎、林木泉、朱正一(民102)，身心障礙照護機構照顧服務員工作倦怠、社會支持與留任意願相關性之探討。醫務管理期刊，第14卷，第1期，38-54頁。
32. 沈于新(民102)，居家照顧服務員留任因素之探討，長庚大學管理學院在職專班經營管理組碩士論文。
33. 辛進祥(民96)，居家照顧服務員工作滿足與離職傾向關係之研究－以台東縣為例，國立台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理碩士論文。
34. 林月桂(民80)，台灣市立醫療院所護理人員工作滿意度之研究，公共衛生，第18卷，第3期，262-273頁。
35. 林伶惠(民97)，新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究，玄奘大學社會福利學系碩士論文。
36. 林哲瑩(民104)，建構居家服務之照顧服務員的人力需求評估模式，社會發展研究學刊，第16期，67-94頁
37. 林素蘭(民100)，居家服務督導之工作經驗，亞洲大學社會工作學系碩士班論文。
38. 林惠雯(民100)，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。
39. 林慧芝(民94)，激勵制度對留任意願影響之探討－以內部稽核人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

- 40.林燕姿(民99)，照顧服務員感受之督導功能、工作滿意度與留任意願之關係研究—以臺灣南部七縣市為例，私立長榮大學社會工作學系碩士論文。
- 41.邱泯科、徐依玲(民94)，老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討，社區發展季刊，第110期，284-300頁。
- 42.邱皓政(民95)，量化研究法（二）：統計原理與分析技術，台北：雙葉書廊。
- 43.南金昀(民99)，主管領導風格、激勵制度對機械、金屬加工業員工留任意願影響研究，淡江大學企業管理學系在職專班碩士論文。
- 44.施沛鈺(民97)，就業服務員之情緒勞務、工作滿意度、工作倦怠與離職傾向之相關研究，國立彰化師範大復健諮商研究所碩士論文。
- 45.洪若寧(民103)，托嬰中心托育人員工作壓力與工作滿意度之研究~以臺中市為例，朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文。
- 46.洪淑玲、朱哲宏(民100)，兼任行政職教師角色衝突、工作壓力與留任意願關係之研究，黃埔學報，第60期，127-140頁。
- 47.唐大鈞(民90)，工作價值觀與工作特性影響我國內稽人員工作投入與離職傾向的探討，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 48.秦夢群(民96)，教育行政—理論部分，台北市：五南。
- 49.翁進勳(民91)，台北市國民中小學校警工作滿意與服務士氣關係之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 50.財團法人國家政策研究基金會(105年2月28日)，少子化、高齡化Q&A，取自：<http://www.npf.org.tw/13/8108>。
- 51.高淑娟(民101)，探討社區型養護機構護理人員之留任意願及其相關因素，國立陽明大學臨床暨社區護理研究所碩士論文。

- 52.康清雲、洪百薰、吳勝良、林銘惠、姚克明、陳茹娜、林豐雄(民80)，  
群醫型衛生所人員與非群醫型衛生所人員對群體醫療執業中心的態度  
及其工作滿意度之研究，公共衛生，第18卷，第1期，19-40頁。
- 53.張火燦(民85)，策略性人力資源管理，台北市：智揚。
- 54.張火燦、謝廷豪、劉嘉雯(民96)，員工工作滿意、組織承諾與離職意  
圖關係的統合分析修正模式，台灣管理學刊，第7卷，第1期，25-41頁。
- 55.張江清、林秋菊、蔡和蓁、陳武宗(民100)，困境向前行～高雄縣市居  
家照顧服務員服務經驗探究，弘光學報，第64期，70-89頁。
- 56.張郁芬(民102)，照顧服務員勞動條件與工作意願相關因素之研究—以  
康寧醫護暨管理專科學校受訓之照顧服務員為例，康寧大學國際企業  
管理研究所碩士論文。
- 57.張素琪(民99)，工作投入、工作壓力與工作滿意度之縱貫面研究—以  
北部照顧服務員為例，經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士  
論文。
- 58.張遠萍、許玲女(民89)，某教學醫院護理人員對工作滿意度之探討，  
長庚護理雜誌，第11卷，第2期，63-74頁。
- 59.曹萃栩(民73)，我國企業界專業技術人員離職意願之探討，管理評論，  
第3卷，第3期，52-57頁。
- 60.許士軍(民66)，工作滿意、個人特徵與組織氣候—文獻檢討及實證研  
究，國立政治大學學報，第35期，13-56頁。
- 61.許玉珍(民103)，居家照顧服務員工作壓力現況之研究—以高雄市為  
例，國立屏東科技大學社會工作學系碩士論文。
- 62.許曉芸(民97)，照顧服務員人格特質與工作滿意度關係之研究，亞洲  
大學健康暨醫務管理學系碩士論文。

- 63.陳自立(民94)，地區醫院護理人員工作滿意及離職傾向之關聯分析，義守大學管理研究所碩士論文。
- 64.陳宏光(民91)，員工工作投入、工作滿足與離職傾向相關因素之探討—以面對組織變革台鐵為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 65.陳明珍(民98)，我國居家服務政策發展與省思，社區發展季刊，第127期，287-303頁。
- 66.陳武宗、張江清(民96)，居家服務人員的專業認同與生涯規劃，高雄市政府社會局老人研究發展中心委託辦理。
- 67.陳武宗、陳素紅、吳幸霖(民95)，居服督導之職業意象：行政管理者或專業人員，全國照顧服務產業—居家服務學術研討會，財團法人彰化縣私立珍瑩老人養護中心、彰化縣政府主辦。
- 68.陳俊龍(民95)，影響員工留任意願及離職傾向因素之探討—以誠品書店為例，國立成功大學企業管理學系碩士論文。
- 69.陳禹皓(民104)，組織認同度對員工留任意願之影響—以工作滿意度為中介變數，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 70.陳美治(民101)，長期機構照顧服務員離職意圖因素之探討，亞洲大學健康產業管理學系碩士論文。
- 71.陳曼華(民92)，照顧服務員留任因素之探討—以台北縣市長期照護之機構為對象，國立台北護理學院長期照護研究所碩士論文。
- 72.陳淑敏(民81)，在宅服務的策略與取向，社區發展季刊，第58期，184-187頁。
- 73.勞動部(105年4月15日)，統計資料庫查詢，取自：  
<http://statdb.mol.gov.tw/evta/jspProxy.aspx?sys=100&kind=10&type=1&unid=wqrymenu2&cparm1=wq13&rdm=AcpmYqpq>。

74. 勞動部(105年4月15日)，勞動統計專網，取自：  
<http://statdb.mol.gov.tw/html/sex/year104/rptmenumon.htm>。
75. 勞動部(2016年4月15日)，勞動統計專網，取自：  
<http://statdb.mol.gov.tw/evta/jspProxy.aspx?sys=100&kind=10&type=1&unid=wqrymenu2&cparm1=wq15&rdm=qe3hlcij>。
76. 勞動部勞動力發展署雲嘉南分署(民104)，105年度補助辦理照顧服務職類職業訓練「照顧服務員訓練作業手冊」，勞動部勞動力發展署雲嘉南分署，未出版。
77. 曾怡華(民93)，影響照顧服務員工作滿意度之探討—以嘉縣居家服務為例，國立中正大學社會福利所碩士論文。
78. 游琇茜(民98)，醫院護理人員的健康生活品質與工作滿意度之研究，明新科技大學企業管理研究所碩士論文。
79. 游麗裡(民97)，政府委託居家服務方案-居家服務督導員之工作有效性分析，「如何建立福利服務輸送之有效管理機制」社會福利學術研討會，朝陽科技大學主辦。
80. 黃建達(民88)，員工激勵偏好、工作滿足與離職傾向調查—以L公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
81. 黃貞綺(民101)，長期照護機構照顧服務員人格韌性與職家衝突影響其職業疲潰感受之研究，美和科技大學健康照護研究所碩士論文。
82. 黃培文(民93)，工作適切的組織、群體及職務層次對工作滿意、工作績效與工作轉換意圖的同時效果—以臺灣旅遊業餐飲部員工為例，國立中山大學人力資源管理研究所博士論文。
83. 黃穗芬、林靜娟、宋琇鈺、陳鳳櫻(民100)，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，25-34頁。

- 84.楊克平(民78)，台灣地區護理人員流動因素之探討，護理雜誌，第36卷，第3期，51-64頁。
- 85.楊益民(民90)，國民小學教師工作滿意度之研究，國立台南師範學院行政教學碩士論文。
- 86.楊筱慧(民103)，居家服務工作的任職、留任與離職因素，臺灣社會福利學刊，第12卷，第1期，165-214頁。
- 87.萬育維、羅詠娜(民82)，台北市居家照顧服務人力資源之探究，社區發展季刊，第62期，34-42頁。
- 88.葉志誠(民90)，職業社會學，台北市：五南。
- 89.葉淑娟(民92)，病患服務員在長期照護機構之滿意度研究，秀傳醫學雜誌，第4卷，第1期，11-21頁。
- 90.詹秀玲(民94)，居家服務中照顧服務員之勞動特質及互動關係—以桃園縣為例，元培大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 91.雷子仁(民104)，居家照顧服務員工作價值觀、工作投入對留任意願之影響關係，義守大學醫務管理學系碩士論文。
- 92.劉宛欣、莊秀美(民98)，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，454-471頁。
- 93.劉俊昌(民89)，企業文化契合度與留職傾向之研究以中國石油為例，中山大學企業管理研究所碩士論文。
- 94.潘玲莉(民89)，基隆市老人居家服務之評估研究，私立東海大學社會工作學系碩士論文。
- 95.蔡明宏(民95)，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。

96. 蔡啟源(民89)，老人居家服務之探討，社區發展季刊，第91期，252-265頁。
97. 衛生福利部統計處(105年2月28日)，14.3.1長期照顧十年計畫－居家服務(ODF檔案格式)，取自：  
[http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4190](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4190)
98. 衛生福利部衛生福利人員訓練中心訓練班期課程(105年3月22日)，長期照顧服務推動現況與未來展望－楊雅嵐科長簡報檔，取自：  
[http://www.hwwtc.mohw.gov.tw/f01\\_3.php?qq=1&a=0&b=11&csd\\_code=001127](http://www.hwwtc.mohw.gov.tw/f01_3.php?qq=1&a=0&b=11&csd_code=001127)。
99. 衛生福利部護理及健康照護司(105年2月28日)，長期照護服務網第一期 102年至105年\_核定本\_0042566001.pdf，取自：  
[http://www.mohw.gov.tw/CHT/DONAH/DM1\\_P.aspx?f\\_list\\_no=581&fod\\_list\\_no=4530&doc\\_no=42566&rn=727844764](http://www.mohw.gov.tw/CHT/DONAH/DM1_P.aspx?f_list_no=581&fod_list_no=4530&doc_no=42566&rn=727844764)。
100. 鄭洺洋(民102)，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，南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
101. 蕭妙萍(民100)，探討典型與非典型工作者之薪資差異，國立清華大學經濟研究所碩士論文。
102. 蕭蔚(民80)，老人居家照護的需求分析，社區發展季刊，第55期，64-73頁。
103. 駱仁(民95)，國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作滿意度之研究－以雲林縣為例，國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
104. 謝文全(民82)，學校行政，台北市：五南。
105. 謝艷薇(民102)，護理之家照護人員工作滿意度、知覺管理者領導風格與留任意願之相關研究，中國文化大學社會福利學系碩士論文。

106. 鍾燕宜(民75)，我國工作滿足的整合分析，東海大學企管研究所碩士論文。
107. 羅佩思(民92)，影響老人使用居家服務相關因素之研究－以高雄縣為對象，私立東海大學社會工作學系碩士論文。
108. 蘇群芳(民102)，由居家服務督導與照顧服務員角度探討居家服務督導的督導功能及滿意度－以大台南市為例，國立成功大學老年學研究所碩士論文。



## 二、英文部分

1. Admas, J. S. (1963), Toward and Understanding of Inequity, Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol.67, pp.422-435.
2. Alderfer, C. P. (1969), Effects of Task Factors on Job Attitudes and Job Behaviors Enlargement and the Organizational Context, Personnel Psychology, Vol.22, pp.418-426.
3. Alderfer, C. P. (1972), Existence, Relatedness and Growth: Human Need in Organizational Settings, New York: Free Press.
4. Bellamy, F. B. (1997), Job Characteristics and Job Satisfaction Among Nurse Practitioners, Unpublished Doctoral Dissertations, University of Florida College of Nursing.
5. Brooker, D. (2007), Person-Centred Dementia Care: Making Services Better. London: Jessica Kingsley Publishers.
6. Broughton, W., & Golden, M. L. (1995), A Profile of Pennsylvania Nurse's Aides. Geriatric Nursing, Vol.16, No.3, pp.117-120.
7. Cooley, E., & Yovanoff, P. (1996), Supporting Professionals-at-Risk: Evaluating Interventions to Reduce Burnout and Improve Retention of Special Educators, Exceptional Children, Vol.62, No.4, pp.336-355.
8. Davis, K. (1980), Human Relations at Work (3rd ed.), New York: McGraw-Hall.
9. Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M., Bai, Billy (2001), Job satisfaction, Life Satisfaction, and Turnover Intent: Among Food-service Managers, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.42, No.2, pp.28-37.
10. Hoppock, R. (1935), Job satisfaction, New York: Harper.

11. Maslow, A. H. (1954), Motivation and Personality, New York: Harper & Row.
12. Moreno, S. E. (1998), Job Satisfaction of Nurse Practitioners on the National Health Service Corps, Unpublished Doctoral Dissertations, University of Nevada.
13. Olanrewaju, L. A. (2002), Job Satisfaction of the Business Faculty in the Virginia Community College System : an Examination of Herzberg' s Motivation-Hygiene Theory (Frederick, Herzberg), Unpublished Doctoral Dissertations, University of George Mason.
14. Porter, L. W. (1962), Job Attitudes in Management: Perceived Deficiencies in need Fulfillment as a Function of job level, Journal of Applied Psychology, Vol.46, No.6, pp.375-384.
15. Robbins, S. P. (2003), Essentials of Organizational Behavior (7th ed.), New Jersey: Prentice- Hall.
16. Price, J.L. (1977), The Study of Turnover, Ames: Iowa State University Press.
17. Smith, P. C., Kendall, L. & Hulin, C. L. (1969), The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNally.
18. Spector, P. E., (1985), Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey, American Journal of Community Psychology, Vol.13, No.6, pp.693-713.
19. Vroom, V. H. (1962), Ego-Involvementm Job Satisfaction, and Job Performance, Personnel Psychology, Vol.15, pp.159-177.
20. Vroom, V. H. (1964), Work and Motivation, New York: Wiley.

21. Wagner, A., & Colling, J. (1993), Resistance to Change: Understanding the Aides Point of View, The Journal of Long-Term Care Administration, Vol.21, No.2, pp.27-30.
22. Weiss, D.J., Dawis, R.V. England, G. W. and Lofquist, L. H. (1967), Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation. Vocational Psychology Research.



## 附錄一 照顧服務員職前訓練課程內容

### 1. 核心課程--五十五小時

課程單元	時數	課程內容
緒論	二	照顧服務員的角色及功能；照顧服務員的工作對象及服務內容；工作倫理守則
照顧服務相關法律基本認識	二	與案主相關之照顧服務法規；涉及照顧服務員工作職責之相關法規
照顧服務資源簡介	二	照顧服務領域相關資源的內容；服務對象及資格限制
家務處理	二	家務處理的功能及目標；家務處理的基本原則；家務處理工作內容及準則
人際關係與溝通技巧	二	溝通的重要性；如何增進溝通能力；慢性病人及其家庭照顧者的心理社會反應；與慢性病人及其家庭照顧者的溝通技巧
身體結構與功能	二	認識身體各器官名稱與功能
基本生命徵象	二	生命徵象測量的意義及其重要性；體溫、脈搏、呼吸、血壓的認識、測量與記錄
基本生理需求	四	知覺之需要；活動之需要；休息與睡眠之需要；身體清潔與舒適之需要；基本營養之需要與協助餵食；泌尿道排泄之需要；腸道排泄之需要；呼吸之需要
營養與膳食	二	營養素的功能與食物來源；老年期的營養；各種特殊飲食的認識；疾病飲食禁忌
疾病徵兆之認識與處理	四	身體正常與異常徵象的觀察與記錄；一般外表、顏臉；排泄；輸出入量的記錄；發燒；冷熱效應之應用；出血；疼痛；感染之預防；老人生病的徵兆；老人用藥之注意事項
家庭照顧需求與協助	二	家庭主要照顧者的壓力；案主之家庭主要照顧者常見的調適機轉
意外災害的緊急處理	二	災難（火災、水災、地震）緊急處理及人員疏散
急症處理	二	肌肉骨骼系統意外之處理；出血意外之處理
臨終關懷及認識安寧照顧	二	臨終關懷的精神與內容；照顧瀕死病患的壓力與調適；安寧照護的發展；案主及其家屬面對往生心理調適的過程；案主往生警政及衛政之通報
清潔與舒適	八	個人衛生與照顧： 床上洗頭；床上沐浴；口腔清潔；更衣；鋪床與更換床單；剪指甲；會陰沖洗；床上使用便盆；背部清潔與按摩；梳頭修面
活動與運動	四	身體姿勢；病人的姿勢與支托身體的移位；運動障礙與被動運動；輔具之使用；按摩法；制動合併症的簡易處理原則
急救概念	四	異物哽塞的處理；心肺復甦術
綜合討論與課程評量	二	針對上述課程內容做一整體評值
居家血糖測量	二	一、學習測血糖的意義 二、瞭解影響血糖的因素、辨別正常與異常血糖數值 三、認識市售測量血糖工具 四、學習正確使用市售測量血糖機採血及測量血糖 五、其他居家血糖測量相關課程

課程單元	時數	課程內容
居家甘油球通便	二	一、學習排便相關之腸道解剖生理課程 二、學習腹部按摩協助服務對象排便 三、學習甘油球通便的適應症、步驟及注意事項 四、其他居家甘油球通便相關課程
居家用藥安全	一	一、瞭解藥物儲存安全 二、認識藥袋說明 三、協助正確服藥 四、其用藥安全相關課程

## 2. 一般學科--七小時

課程單元	時數	備註
性別工作平等法	一	
防治職場性騷擾	一	
就業反歧視	一	
就業市場趨勢分析	二	2016年新增內容
求職技巧	二	2016年新增內容
小計	七	

## 3. 回覆示教--十二小時

項目	鋪床及更換床單；協助用便盆、尿壺及包尿布；翻身及拍背；協助輪椅患者上下床；基本關節活動；生命徵象--測量體溫、脈搏、呼吸、血壓；個案運送法--單人搬運法；人工呼吸；胸外心臟按摩；居家血糖測量；腹部按摩及甘油球通便
----	--

## 4. 臨床實習--三十小時

項目	鋪床及更換床單；協助沐浴床上洗頭洗澡；協助洗澡椅洗頭洗澡；協助更衣穿衣；口腔照顧（包括刷牙、假牙護理）；清潔大小便；協助用便盆、尿壺；會陰沖洗；尿管照顧；尿套使用；鼻胃管灌食；鼻胃管照顧；正確的餵食方法；翻身及拍背；背部按摩法；協助輪椅患者上下床；基本關節活動；約束照顧；修指甲、趾甲；刮鬍子、洗臉、整理儀容；測量體溫、呼吸、心跳、血壓；熱敷及冰寶使用；垃圾分類廢物處理；感染控制及隔離措施；異物哽塞的處理；協助抽痰及氧氣使用
----	---

## 附錄二 正式問卷

### 居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究 --以雲林縣居家照顧服務員為例

親愛的居家照顧服務員先進您好：

首先非常感謝您回答此份問卷，這是一份學術性的研究問卷，主要的目的係在探討居家照顧服務員對工作滿意度與留任意願之關聯性研究。

本研究對象係領有照顧服務員證書且目前仍在職的居家照顧服務員，資料僅供學術研究所使用，絕對保密，填答時「不必具名」，本問卷題目之答案無所謂「對」或「錯」，請您詳實、放心的填答。您的合作與協助，將是我們研究的成功保證，謹此表示衷心感謝您的幫忙！誠摯的祝福您

闔家平安喜樂

南華大學 企業管理學系  
非營利事業管理碩士專班  
指導教授 洪嘉聲博士  
鄭文輝博士  
研究生 李文君敬上  
中華民國104年11月

#### 第一部分、工作滿意

請您從下列各問題中勾選出最能代表您實際的感受之方格。

例如：您主觀認為「這份工作對我來說有足夠的時間彈性」，感到非常滿意這項看法，則請在「非常滿意」一欄中打“V”，請留意別漏掉任何一題。

工作滿意		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
A1	我對單位管理員工的制度(行政、人事制度)感到					
A2	我對目前單位所給予的升遷機會感到					
A3	我對單位辦理的在職教育訓練課程安排感到					
A4	我對於單位公平一致的福利制度感到					
A5	我對於我現在擁有的員工福利(三節禮金(品)、員工旅遊...等等)感到					
A6	我對我目前被分配到的服務時數感到					
A7	我對於我現在所獲得的工作待遇(薪資)感到					
A8	我對於同事們願意給我工作上的協助(代班)感到					
A9	我對督導會關心我的家庭、心理..等狀況感到					
A10	我對工作遭遇困難時，有機會和督導充分溝通感到					
A11	我對督導給予我的 <u>實際工作指導或幫助</u> 感到					
A12	我對我的督導所安排給我的工作內容感到					
A13	我對這份工作讓我在親友、周遭鄰居間享有好的評價及認同感到					
A14	我對於我撰寫報表的能力(服務紀錄表)感到					

第 1 頁，共 3 頁 請續填下頁

工作滿意(續)		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
A15	我對於我的服務(家務、翻身、沐浴等)技巧感到					
A16	我對目前的工作能幫助案家屬及個案感到					
A17	我對於可以指導同事們服務的照護技術或分享服務經驗感到					
A18	我對目前這份工作所帶給我的成就感,感到					

## 第二部分、留任意願

請您從下列各問題中勾選出最能代表您實際的感受之方格。

例如：您主觀認為「我從來都沒有認真考慮辭去目前這份工作」，感到**非常同意**這項看法，則請在「**非常同意**」一欄中打“V”，請留意別漏掉任何一題。

留任意願		非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
B1	我會因為與同事的相處愉快或受到單位管理階層重視而留任					
B2	我會因為在服務過程中受到個案或個案家屬的肯定、認同而留任					
B3	我會因為單位安排個別化專業知識與照顧需求課程而留任					
B4	我會因為單位增加員工福利(特休、證照津貼、補助交通成本、教育訓練津貼)而留任					
B5	我會因為有機會晉升成居家督導員而留任					
B6	如果可以獲得的薪資獎金更高,我會繼續留任					
B7	我會因為薪資變成月薪制而選擇留任(但每月服務時數須超過 160 小時以上)					
B8	我會因為需要花時間照顧家中幼子女(孫子/女)或公婆(爸媽)而 <u>不留任(考慮離職)</u>					
B9	我會因為身體狀況不佳而 <u>不留任(考慮離職)</u>					
B10	我會因為跟督導/主管互動不好而選擇 <u>不留任(考慮離職)</u>					
B11	我會因為分配到的工作地點太遠而 <u>不留任(考慮離職)</u>					
B12	我會因為工作時數太少而 <u>不留任(考慮離職)</u> (例如：薪資不夠滿足經濟需求)					
B13	我會因為常被安排難服務的個案而 <u>不留任(考慮離職)</u>					
B14	未來三個月內,我沒有想要離開本單位的念頭					
B15	在未來一年裡,我沒有離開本單位的想法					
B16	離開本單位後,我會選擇去其他居家服務單位從事居家服務工作					

### 第三部分、基本資料

1. 你的性別：男 女
2. 你的年齡：  
25歲以下 滿25歲-未滿30歲 滿30歲-未滿35歲 滿35歲-未滿40歲  
滿40歲-未滿45歲 滿45歲-未滿50歲 滿50歲-未滿65歲 滿65歲(含)以上
3. 教育程度：  
小學(含)以下 國中(含肄業) 高中職(含肄業)  
專科(含肄業) 大學(含肄業) 研究所(含肄業)
4. 婚姻關係：未婚 已婚 其他
5. 子女人數：0人(勾選0人，請直接跳第7題) 1人 2人 3人(含)以上
6. 最小孩子年齡：(第5題勾選0人，可直接跳第7題)  
未滿3歲 滿3歲-未滿6歲 滿6歲-未滿12歲 滿12歲-未滿16歲  
滿16歲-未滿18歲 滿18歲-未滿22歲 滿22歲-未滿30歲 滿30歲以上
7. 擔任居家照顧服務員總年資：  
1年以下 滿1年-3年未滿 滿3年-5年未滿 滿(超過)5年以上
8. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資：  
1年以下 滿1年-3年未滿 滿3年-5年未滿 滿(超過)5年以上
9. 自覺健康狀況：很好 普通 不太好 差
10. 平均每月服務時數：  
80小時以下 滿80小時-120小時未滿 滿120小時-160小時未滿  
滿160小時-200小時未滿 滿200小時(含)以上
11. 是否為家庭主要經濟收入者：是 否
12. 一整天服務所需交通時間(從家裡出發→到案家服務→一直到回家)：  
30分鐘以下 滿30分鐘-45分鐘未滿 滿45分鐘-60分鐘未滿  
滿60分鐘以上
13. 從事照顧服務的最主要動機(單選題)：  
貼補家用(有經濟需求) 對先前的工作不滿意而換工作 年紀關係  
失業想再回到職場(無經濟需求) 曾有照顧老人的經驗 工作時間較有彈性
14. (請勾選和第13題不同的答案)從事照顧服務的次要動機(單選題)：  
貼補家用(有經濟需求) 對先前的工作不滿意而換工作 年紀關係  
失業想再回到職場(無經濟需求) 曾有照顧老人的經驗 工作時間較有彈性

本問卷到此全部填答完畢，請您再次檢查是否有遺漏或重複勾選的部分。  
非常感謝您的合作與協助

## 附錄三 老人福利專業人員資格及訓練辦法



名稱：老人福利服務專業人員資格及訓練辦法

修正日期：民國 101 年 09 月 28 日

法規類別：行政 > 衛生福利部 > 社會及家庭目

### 第 1 條

本辦法依老人福利法（以下簡稱本法）第二十條第二項規定訂定之。

### 第 2 條

本辦法所定專業人員，包括下列人員：

- 一、社會工作人員。
- 二、照顧服務員。
- 三、居家服務督導員。
- 四、護理人員。
- 五、老人福利機構院長（主任）。

### 第 3 條

本法第二十條第二項所定應由專業人員提供服務之一定項目，為本法第十七條第一款至第四款、第八款、第十八條第一款至第六款、第八款至第十款、第十九條第一款至第四款、第六款、第八款及第九款規定之項目。

### 第 4 條

社會工作人員應具下列資格之一：

- 一、領有社會工作師證照。
- 二、高等考試或相當高等考試之特種考試以上社會行政職系考試及格。
- 三、普通考試或相當普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，並領有照顧服務員訓練結業證明書。
- 四、具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格。

### 第 5 條

照顧服務員應具下列資格之一：

- 一、領有照顧服務員訓練結業證明書。
  - 二、領有照顧服務員職類技術士證。
  - 三、高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業。
- 老人長期照顧失智照顧型機構照顧服務員除應具前項資格外，並應取得失智症相關訓練證明文件。

#### 第 6 條

居家服務督導員應具下列資格之一：

- 一、領有社會工作師證照。
- 二、專科以上學校社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧等相關系、所、學位學程、科畢業。
- 三、專科以上學校，非屬社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧相關系、所、學位學程、科畢業，具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格，且具一年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗。
- 四、高中（職）學校護理、老人照顧等相關科、組畢業，且具三年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗。
- 五、曾專職或專任照顧服務員滿五年以上。
- 六、領有居家服務督導員職前訓練結業證明書。

#### 第 7 條

護理人員應經護理人員考試及格，並領有中央衛生主管機關核發之護理師證書或護士證書。

#### 第 8 條

老人長期照顧長期照護型機構院長（主任）除符合前條規定外，且其從事臨床護理工作年資應符合下列規定：

- 一、護理師：四年以上。
- 二、護士：七年以上。

#### 第 9 條

辦理財團法人登記之老人長期照顧養護型與失智照顧型機構及安養機構院長（主任）應具下列資格之一：

- 一、國內公立或已立案之私立大學以上或經教育部承認之國外大學以上社會工作相關學系、所（組）畢業，並具二年以上公、私立社會福利機關（構）工作經驗。
- 二、國內公立或已立案之私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以

上學校畢業，領有居家服務員成長訓練結業證明書、照顧服務員訓練結業證明書或曾擔任經中央主管機關評鑑成績甲等以上之社會福利機構主管職務三年以上，並具四年以上公、私立社會福利機關（構）工作經驗。

- 三、高等考試或相當高等考試之特種考試以上社會行政職系或社會工作師考試及格，並具二年以上薦任職務或公、私立社會福利機關（構）工作經驗。
- 四、普通考試或相當普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，領有居家服務員成長訓練結業證明書或照顧服務員訓練結業證明書，並具四年以上薦任職務或公、私立社會福利機關（構）工作經驗。
- 五、符合第七條規定，且其從事臨床護理工作年資符合下列規定：
  - （一）護理師：二年以上。
  - （二）護士：四年以上。

#### 第 10 條

未辦理財團法人登記之小型老人長期照顧養護型與失智照顧型機構及安養機構院長（主任）應具下列資格之一：

- 一、具前條資格。
- 二、國內公立或已立案之私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以上學校畢業，領有居家服務員成長訓練結業證明書或照顧服務員訓練結業證明書，並具二年以上公、私立社會福利機關（構）工作經驗。
- 三、高中（職）學校畢業，領有居家服務員成長訓練結業證明書或照顧服務員訓練結業證明書，並具四年以上公、私立社會福利機關（構）工作經驗。

#### 第 11 條

公立老人福利機構聘僱臨時專業人員時，應就符合本辦法所定資格者遴任之。

#### 第 12 條

社會工作人員、照顧服務員、居家服務督導員及老人福利機構院長（主任）每年應接受至少二十小時在職訓練，訓練內容包括下列課程：

- 一、老人福利概述。
- 二、老人照顧服務相關法令。
- 三、老人照顧服務工作倫理。
- 四、老人照顧服務內容及工作方法。
- 五、其他與老人照顧服務相關課程。

前項在職訓練，由主管機關自行、委託或由經主管機關審查核定之機構、團體及學校辦理。訓練成績合格者，訓練主辦單位應發給結業證明文件，並載明訓練課程及時數。

#### 第 13 條

老人福利機構已置之人員未符本辦法所定資格者，應自本辦法施行之日起五年內取得資格；屆期未取得資格者，依本法規定辦理。

#### 第 14 條

本辦法自發布日施行。



## 附錄四 居家服務督導員在職訓練注意事項

- 一、 中華民國100年12月16日台內社字第10001751224號，內政部訂定「居家服務督導員在職訓練注意事項」，自中華民國101年1月1日生效。
- 二、 居家服務督導員在職訓練注意事項：
  1. 為辦理居家服務提供單位現職居家服務督導員在職訓練審核時參考，特訂定本注意事項。
  2. 本注意事項受訓對象，為符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法之居家服務提供單位現職居家服務督導員。
  3. 本注意事項訓練類別及完成期限如下：
    - (1) 基礎訓練：居家服務督導員應於從事居家服務督導工作一年內，完成基礎訓練。(42小時訓練課程)
    - (2) 進階訓練：完成基礎訓練之居家服務督導員，應於從事居家服務督導工作三年內，完成進階訓練。(42小時訓練課程)
    - (3) 成長訓練：完成基礎訓練、進階訓練之居家服務督導員，應於從事居家服務督導工作四年內完成成長訓練。(23小時訓練課程)
  4. 本注意事項生效前，已取得直轄市、縣（市）政府核定或由訓練單位核發，並經直轄市、縣（市）政府核備之居家服務督導員職前訓練、成長訓練或進階訓練結業證明書者，視同已完成本注意事項所定之基礎訓練、成長訓練或進階訓練。
  5. 居家服務督導員依規定參加訓練並取得結業證明書者，不同直轄市、縣（市）政府應予以相互採認。
  6. 居家服務督導員應定期接受個別或團體督導；每年應接受至少20小時在職訓練，依本注意事項取得基礎訓練或進階訓練、成長訓練時數，得列計各該年度應接受在職訓練時數之範疇。

7. 訓練課程表：

i. 基礎訓練

編號	課程名稱	時數
1	居家服務督導功能與方法	6
2	居家服務內容暨指導方式	2
3	老人與身心障礙者福利服務現況與發展	3
4	緊急事故處理	4
5	居家環境無障礙與生活輔具	4
6	認識失智症	2
7	居家服務組織運作及內容	3
8	居家服務個案工作與倫理	4
9	疾病的認識與用藥安全	3
10	居家服務工作小組之技巧	4
11	居家服務基本法律認知及實務案例	3
12	社會福利服務現況與發展	2
13	社會資源調查與運用	2
基礎訓練 總時數		42

ii. 進階訓練

編號	課程名稱	時數
1	老人福利服務發展趨勢與展望	2
2	身心障礙者福利服務發展趨勢與展望	2
3	居家服務個案工作與倫理困境	4
4	績優機構經驗分享與交流	2
5	組織管理與人力資源	2
6	居家服務品質	4
7	個案研討與實務演練	6
8	個案管理基礎與實務運用	8
9	督導工作技巧	6
10	高齡者家庭照顧與需要	3
11	身心障礙者家庭照顧與需要	3
進階訓練 總時數		42

iii. 成長訓練

編號	課程名稱	時數
1	進階個案工作	3
2	風險管理	2
3	健康管理	2
4	勞動相關法令研討	2
5	照顧相關法令研討	2
6	團體動力與進階督導技巧	3
7	居家服務督導員工作壓力與調適	2
8	居家服務方案成效評估	7
成長訓練 總時數		23

