

居家照顧服務員之人口特徵、工作項目好惡和工作滿意度調查研究~以北高雄居家服務機構為例

王明鳳

摘要

本研究目的乃在探討居家照顧服務員的人口特徵、工作項目好惡和工作滿意度現況。針對北高雄11家居家服務機構的居服員，採取問卷調查的現場施測法，發出264份問卷，獲得有效問卷229份，回收率86.74%。研究結果顯示：1.人口特徵：51~55歲已婚女性居多、高中職畢業、平均月工作時數介於121~200小時之間、服務年資1~2年。2.工作項目好惡：最喜歡身體照顧服務、最討厭家事服務。3.工作滿意度：工作年資長短對工作滿意度的「內在因素」與「外在因素」是有差異的。希望藉由本研究結果做為未來改善照顧服務員工作環境，增加其留任意願之參考依據，進而達成供需雙贏之照顧服務目標。

關鍵字：居家照顧服務員、工作滿意度、居家服務。

王明鳳--美和科技大學社會工作系助理教授

通訊作者地址：91202 屏東縣內埔鄉美和村屏光路 23 號

電話：08-7799821 轉 6447

Fax：08-7784416

E-mail：x00003235@meiho.edu.tw

The Research of the Demographic characteristics 、 likes and dislikes for work items 、 job satisfaction among home-care servicers --- in North Kaohsiung area for example

Ming-Feng Wang

Abstract

This study aims to explore demographic characteristics 、 likes and dislikes for work Items, job satisfaction among home-care service providers .The questionnaires were distributed in 11 home-care agencies, 264 questionnaire were given, the number of effective questionnaires is 229, the effective response rate is 86.74%.The results is as follow: 1. Demographic characteristics : home-care service providers were mainly married female, from 51 to 55 years old , education level vocational high school graduation, the average monthly working time is between 121~200 hours, seniority 1-2 years.2. Likes and dislikes for Work Item : like Physiological care service, dislikes Housework service.3.job satisfaction : Job seniority will impact on job satisfaction in internal factors and external factor. According to the findings, we can improve the work environment ,add the willingness for the service providers to retain the post, and establish the win-win objects for supply and demand in care service.

Key Words: home-care providers 、 job satisfaction 、 home-care Assistant Professor, Department of Social Work, Meiho University

Ming-Feng Wang,
Corresponding author Address: 23 Pingkuang Rd., Neipu Hsiang, Pingtung, 91202 Taiwan, R.O.C.
Tel : +886-8-7799821 ext.6447
Fax : +886-8-7784416
E-mail: x00003235@meiho.edu.tw

壹、研究背景

目前政府所推動的「照顧服務福利及產業發展方案」，其中居家照顧服務的重點方向乃是希望藉由提供民眾居家服務，來滿足社區老人與身心障礙者的照顧需求。故行政院勞工委員會自2004年起始開辦照顧服務員職類技術士技能檢定，以建立照顧服務員認證制度，截至2012年7月底約有98,313人取得合格證照，但還是不足以因應市場上的需求。因為除了照顧服務員的人力訓練成本，遠比其他職種來得高之外，使用居家服務的個人或家庭亦常將居家照顧服務員(簡稱居服員)誤認為是「台佣」、「台勞」的角色，負面的刻板印象也易使居服員在進入職場後，容易有高流失率及低工作滿意度。既然居服員是照顧服務產業中不可或缺的重要人力資源，故本研究希望能夠針對居服員的人口特徵、工作項目好惡和工作滿意度現況進行調查研究，以利深入瞭解其工作面貌，並根據研究結果，提供相關單位做為改善人力資源管理和照顧政策之參考依據。

貳、文獻探討

一、居家照顧服務相關概念

國內居家照顧服務的發展過程，根據蔡啓源(2000)表示，台灣的居家照顧服務始於1971年彰化基督教醫院所推行的社區照顧服務，當時由院內的社區健康部針對有居家需求的民眾提供社區照顧服務，故昔日國內所推行的居家照顧服務，主要皆以志願服務人力性質來從事此類工作，服務之對象以低收入戶家庭中的老年人為主要。直到台灣省政府於1987年頒布了「台灣省推行居家老人服務實施要點」及行政院於1994年頒布的「社會福利政策綱領」，才使居家照顧服務邁入正式化和法制化。其中「社會福利政策綱領」提到政府將「結合區域內相關老人機構，提供

居家服務、居家護理、托老服務及文康休閒等措施」，成為在推行老人照顧服務及福利措施中的重要施政方針。不僅如此，政府更在 1997 年的老人福利法，首次將國內的居家照顧服務納入該法中，自此居家照顧服務工作的執行，才算是有更明確法源依據，亦可同步保障居服員和受照顧者之權利。

所謂居家照顧服務(home care)乃是藉由各項服務方案來協助受照顧者得以留在社區中，協助他們繼續維持原有角色，而且提供基本而非全部的協助，以增強受照顧者的生活技巧與獨立自主能力(呂寶靜，1998)。內政部所發行之社會工作辭典(2000)定義居家照顧服務為：「運用受過專業訓練人員，協助居家罹患慢性病或無自我照顧能力者，促使其具備獨立自我照顧能力、社會適應力、獲得衛生、社會福利資訊、照會等」。

目前國內所執行的居家照顧服務(home care service)大致可分成二類：一類是居家服務(home help或home care)，注重居住於家中老人之社會功能維持；另一類則是居家照顧(home nursing 或 home health care)主要在提供老人輕微的醫療處置或技術性的護理服務(潘玲莉，2000)。

同時，居家照顧服務員的工作目標為：1.增進被照顧者個人生活自理能力、2.恢復被照顧者原有的家庭角色、3.增進被照顧者及其家屬身心健康。綜合上述目標，將其化為執行面，居服員主要提供二大類的服務項目，包含：第一類為身體照顧服務，服務內容是協助維持日常生活活動(ADLs)，如個人清潔、沐浴、翻身、拍背、協助服藥等；第二類為家事及日常生活照顧服務，主要是協助換洗衣物、床單、居家環境改善、餐飲服務...等。詳細的照顧服務類別及項目內容如表 1 所示：

表 1 居家照顧服務員服務項目分類表

項目	服務對象	分項	服務內容
A 身體照顧服務	獨居老人 失能老人 身心障礙者	身體照顧服務	協助洗(擦)澡
			穿換衣服
			口腔清潔
			協助進食
			協助服藥
			協助翻身/拍背/肢體關節活動
			協助上下床
			個人清潔服務(例如：剪髮/指甲)
B 家務及日常生活 照顧服務	獨居老人 失能老人 身心障礙者	家事服務	換洗衣物之洗滌與修補、
			居家環境清潔及改善
			協助餐食外送
			陪同/代購日常生活必需用品
			協助膳食及準備
		醫療服務	陪同就醫
			提醒按時服藥
			代領藥品
			辦理入出院手續
		文書服務	協助申請社會福利措施
			代寫書信
			代為聯絡親友
			代繳各項費用
		精神休閒	陪同散步/運動/閱讀
			參與團體戶外休閒活動
			情緒支持
		其他	其他服務

從上述這些煩瑣的服務類別及項目內容可知，居服員的工作職場會存在以下困境，像是：1.就照顧對象和家屬層面：居服員的工作內容容易讓使用者存在一些誤解，像是誤認為居服員不須具備專業知識即可擔任，或是把居服員當做家事服務員，或是「台傭」、「台勞」，甚至於有性騷擾等情事發生，讓居服員不受尊重或無法從工作中獲得成就感，導致流失率增加。2.就居家服務工作制度層面：照顧服務員薪資水準與勞動權益保障不足，採取論時計酬的勞動條件，為取得較高報酬而發生工作時間過長，例假日無休的狀況；或是照顧者的服務難易度不一，產生不同工卻同酬的差別待遇；或受雇單位未確實提撥勞保、健保費用及勞退準備金、績效獎金、保險費等必要性支出，使居服工作成為勞力密集、工時過長的行業。

因此，對於這個行業沒有相當程度投入或興趣的人，實在無法勝任與適應。所以研究者也希望藉此研究瞭解居服員經常從事的工作項目為何？以及其對工作項目的好惡偏好為何？

二、工作滿意度之相關理論

所謂的工作滿意度是指工作者對於其工作所具有之感覺或情感性反應。廣義而言，則是泛指員工對其所處的工作環境或工作內容所持有的外在態度與內在情感反應。

Herzberg等人於1959年所提的雙因子理論，又稱為「激勵—保健理論 (Motivation-Hygiene Theory)」，他指出人類的動機與滿足感是由兩組不同的因素來控制，其中保健因子係指不讓工作情形更加惡化的條件(例如：公司政策與管理、主管的監督、工作環境、薪資待遇、人際關係、地位等)；激勵因子則是指可讓工作情形改善的狀況(例如成就感、受賞識感、工作本身、責任感、升遷發展等等)。

簡言之，員工是否對其工作感到滿足，或是否願意留在原本的工作職場，深受保健因子與激勵因子影響，以下再進一步進行探討說明：

1. 激勵因素：

又稱「內在因素」意即與工作本身有關的因素，凡是會讓員工在工作上得到滿意的項目，當此因素出現時可以使員工感到滿足。例如：成就感、受賞識感、工作本身、責任感和升遷發展等。

2. 保健因素

又稱「外在因素」或「情境因素」，意即與工作環境有關的因素，皆可算是保健因素。這些因素包括工作環境或外在工作本身，例如組織政策與管理、主管的監督、薪資、人際關係、工作環境、升遷管道等。

Herzberg 的研究更進一步發現，如果保健因素不存在或是消極存在，則會引起員工的不滿足感，因為這類因素只能防止員工不滿，故稱為「維持因子」；反之，如果激勵因素存在或可以更積極的觸發員工的滿足感，便可又稱為「滿足因子」。

參、研究方法

一、研究架構

根據文獻探討與相關研究，構思本研究架構如圖 1。透過自編問卷來了解位北高雄之居家照顧服務機構，所管理的居服員之人口特徵、工作項目好惡和工作滿意度現況

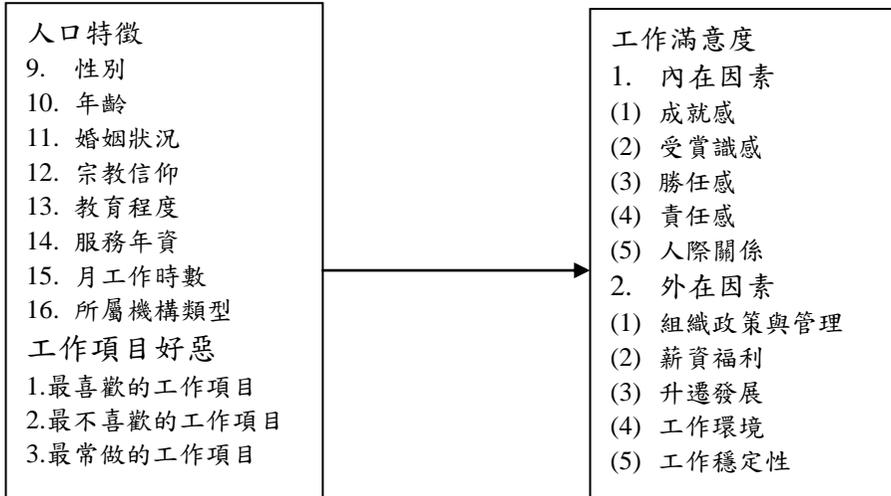


圖 1 研究架構圖

二、研究對象

本研究採取立意取樣是以北高雄(九個行政區)登記有執行居家照顧服務的 11 家機構共計 264 位居家照顧服務員做為研究母群體，考量未能包括高雄市全部居家照顧機構及其居服員，故將 264 位居服員皆列為本研究之施測對象。於 2012 年 5 月在北高雄之聯合教育訓練會議現場直接發放問卷，扣除未出席會議及填答不全問卷，獲得有效問卷 229 份，問卷回收率 86.74%。

三、研究工具

(一)擬定問卷

本研究問卷共分為三部分，第一部份為個人基本資料(人口特徵)。第二部份為工作項目問卷，採複選方式進行勾選，最多勾選三項，第三部份為工作滿意度問卷，採用五分量表評價，從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」五個向度的勾選結果，分別給予 1、2、3、4、5 分，分數愈低滿意度愈高。

(二)問卷預試及信度分析

1.問卷預試：問卷預試時間自 2012 年 4 月 1 日至 4 月 16 日止，共發出

25份問卷，回收25份，回收率為100%，使用SPSS16.0統計套裝軟體，進行問卷預試及信度分析。

- 2.信度分析：就預試問卷，使用內部一致性考驗，求得「工作滿意度-內在因素」和「工作滿意度-外在因素」分量表Cronbach α 值分別為0.752、0.946，「工作滿意度」總量表Cronbach α 值為0.801。

(三) 正式問卷

經過預試問卷回收，以及問卷信效度分析之後，修改問卷之題目，即成為研究正式之問卷。問卷的內容分成三個部分：個人基本資料、工作項目、工作滿意度，分述如下：

- 1.個人基本資料：包含人口特徵(例如性別、年齡、族群、婚姻狀況、教育程度..等)。
- 2.工作項目：瞭解居服員對工作的好惡(例如：最喜歡的工作項目、最不喜歡的工作項目...等)。
- 3.工作滿意度：分為二類：(1)內在因素(例如：成就感、受賞識感、勝任感、責任感)、(2)外在因素(例如：組織政策與管理、薪資福利、升遷發展、工作環境、工作穩定性)

四、資料處理與分析

問卷資料以 SPSS16.0 統計套裝軟體進行描述性及推論性統計分析。採次數分配、百分比、平均值與標準差等分析方法來瞭解居服員人口學特徵、工作項目好惡、工作滿意度，並以單因子變異數及事後檢定 Scheffe 法，來比較居服員之人口學特徵在工作滿意度上的差異。

五、倫理考量

在進行研究之前已提供研究計畫書與問卷給主辦單位及相關受訓機構主管參考，現場施測時也向居服員說明研究目的與性

質，並採用下列措施保障受試者權益：1.告知居服員問卷採取不計名方式，向受試者保障資料的保密性和個人隱私權的維護；2.居服員若不願意填寫問卷，可退出本研究，不會損及其工作權益。

六、研究限制

本研究只有調查高雄市九個行政區的居服員，受限於過小的樣本數而影響到本研究資料分析及結果的推論，建議未來研究可以擴大樣本數，及增加質性研究方法，更能深入探討居服員對工作項目好惡和工作滿意度的看法。

肆、研究結果

一、居家照顧服務員之人口特徵

對於居服員之基本資料，說明如表 2 所示。由受訪者基本資料得知，在性別部份，女生人數有 213 人(93.0%)，男生有 16 人(7.0%)。年齡部份，51~55 歲的人數有 58 人(25.3%)佔比例最高，其次為 46~50 歲的人數有 57 人(24.9%)，21~25 歲的人數 1 人(0.4%)佔比例最低。婚姻狀況部份，已婚有偶的人數比例最高有 175 人(76.4%)，分居及其他比例最低分別有 2 人(0.9%)及 1 人(0.4%)。宗教信仰部份，以佛教佔比例最高為 87 人(38.0%)，其次為傳統民間信仰 78 人(34.1%)，比例最少為天主教 2 人(0.9%)。教育程度部份，高中職畢業比例佔最多為 132 人(57.6%)，大學畢業只有 3 人(1.3%)比例最少。服務年資部份，1~2 年比例佔最多有 60 人(26.2%)，次之為 3~4 年有 58 人(25.3%)，年資最少為 7 年以上 15 人(6.6%)。月工作時數部份，121~160 小時及 161~200 小時佔最多 62 人(27.1%)，40 小時佔最少有 3 人(1.3%)。機構類型部份，所屬財團法人及社團法人佔最多 73 人(31.9%)，屬於醫院的人數最少 23 人(10.0%)。取證年限部份，沒有証照的佔最多 74 人(32.3%)，1-2 年的人數最少 26 人(11.1%)。

綜合上述資料得知，在居家服務這個產業裡以已婚女性居多，年齡介於 51~55 歲者，高中職畢業且閩南人為主，宗教信仰

以佛教為大宗，平均月工作時數介於 121~200 小時之間，服務年資 1~2 年居多，工作的機構屬性以財團法人及社團法人為多數，在研究期間仍有三成左右的居服員尚未取得證照。

表 2 居家照顧服務員之人口特性

N=229

變項名稱	人數	百分比	變項名稱	人數	百分比
1.性別			6.服務年資		
女	213	〈93.0%〉	未滿一年	39	〈17.0%〉
男	16	〈7.0%〉	1-2 年	60	〈26.2%〉
2.年齡			3-4 年	58	〈25.3%〉
21~25 歲	1	〈0.4%〉	5-6 年	57	〈24.9%〉
26~30 歲	6	〈2.6%〉	7 年以上	15	〈6.6%〉
31~35 歲	16	〈7.0%〉	7.月工作時數		
36~40 歲	16	〈7.0%〉	40 小時以下	3	〈1.3%〉
41~45 歲	44	〈19.2%〉	41-80 小時	14	〈6.1%〉
46~50 歲	57	〈24.9%〉	81-120 小時	30	〈13.1%〉
51~55 歲	58	〈25.3%〉	121-160 小時	62	〈27.1%〉
56~60 歲	24	〈1.05%〉	161-200 小時	62	〈27.1%〉
61 歲以上	7	〈3.1%〉	201-240 小時	35	〈15.3%〉
3.婚姻狀況			240-280 小時	17	〈7.4%〉
未婚	8	〈3.5%〉	281 小時以上	6	〈2.6%〉
已婚有偶	175	〈76.4%〉	8.機構類型		
已婚喪偶	20	〈8.7%〉	財團法人	73	〈31.9%〉
離婚	23	〈10.0%〉	社團法人	73	〈31.9%〉
分居	2	〈0.9%〉	勞動合作社	60	〈26.2%〉
其他	1	〈0.4%〉	醫院	23	〈10.0%〉
4.宗教信仰			9.取證年限		
無	28	〈12.2%〉	未滿 1 年	34	〈14.8%〉
佛教	87	〈38.0%〉	1-2 年	26	〈11.1%〉
傳統民間信仰	78	〈34.1%〉	3 年以上	29	〈12.7%〉
基督教	23	〈10.0%〉	沒有證照	74	〈32.3%〉
天主教	2	〈0.9%〉	未填	66	〈28.8%〉
其他	11	〈4.8%〉			

5.教育程度

國小畢	24	〈10.5%〉
國〈初中〉	56	〈24.5%〉
高中職	132	〈57.6%〉
專科	14	〈6.1%〉
大學	3	〈1.3%〉

二、工作項目好惡

居服員對於其所從事之工作項目好惡，說明如表 3 所示。就工作項目的個人喜好敘述如下（本項目可複選）：最喜歡做的工作項目裡，最多為身體照顧有 176 人（25.7%）、其次為精神休閒 174 人（25.4%）勾選，第三為家事服務有 144 人（20.9%）。最不喜歡做的工作項目裡，最多為家事服務有 154 人（23.0%），其次為其他服務有 126 人（18.9%），第三為身體照顧和文書服務各有 114 人（17.0%）。最常做的工作項目裡，最多為身體照顧有 277 人（37.6%），其次為家事服務有 218 人（29.7%），第三為精神休閒服務有 158 人（21.4%）。

綜合上述，居服員個人最喜歡的工作項目是身體照顧，最不喜歡的工作項目是家事服務，最常做的工作項目則是身體照顧及家事服務，可見家事服務是居服員常做但卻討厭做的工作。

表 3 居家照顧服務員之工作項目(複選)

變項名稱	人數	百分比
最喜歡的工作項目(N=686)		
1 身體照顧	176	25.7%
2 家事服務	144	20.9%
3 醫療服務	125	18.2%
4 文書服務	55	8.0%
5 精神休閒	174	25.4%
6 其他服務	12	1.8%

最不喜歡的工作項目(N=669)

1 身體照顧	114	17.0%
2 家事服務	154	23.0%
3 醫療服務	111	16.6%
4 文書服務	114	17.0%
5 精神休閒	50	7.5%
6 其他服務	126	18.9%

最常做的工作項目(N=737)

1 身體照顧	277	37.6%
2 家事服務	218	29.7%
3 醫療服務	72	9.8%
4 文書服務	4	0.5%
5 精神休閒	158	21.4%
6 其他服務	8	1.0%

三、工作滿意度平均值及百分比

就工作滿意度量表而言，平均分數愈低顯示對工作滿意度的正向同意愈高，如表 4-1、表 4-2 所示。

就內在因素而言，十五個題目問項之平均值=1.89、標準差=0.68，顯示居服員對其維持工作之因子是介於「非常同意」及「同意」之間，其中「責任感」及「人際關係」皆低於平均值，是居服員正向同意度最高的前二大類；而外在因素中，十五個題目問項之平均值=2.19、標準差=0.82，顯示居服員對其滿足因子是介於「同意」及「普通」之間，其中「組織政策與管理」、「工作環境」及「工作穩定度」皆低於平均值，是居服員正向同意度最高的前三大類。簡言之，就平均值而言，居服員會較看重工作滿意度中的「責任感」及「人際關係」二項內在因素，以及工作滿意度中的「組織政策與管理」、「工作環境」及「工作穩定度」三項外在因素。

另再就工作滿意度量表，採用人數和百分比分數，顯示居服員在「非常同意」至「非常不同意」之間的認同程度。

(一) 內在因素：

1. 成就感層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目有第 1 題和第 2 題。第 1 題和第 2 題中的「我能從工作中獲得成就感」及「我能獨力完成整件事，並能看到成果是有貢獻的」，皆佔的比例最高、人數皆有 67 人 (29.3%)，在非常不同意中第 1 至 3 題選項無人圈選。可知居服員的成就感，有接近三成在工作中是能獲得成就感及在其獨力完成整件事後，看到自己的貢獻成果。
2. 受賞識感層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目有第 3 題。第 3 題中的「我在工作表現上能得到家屬肯定」，佔的比例最高、人數有 61 人 (26.6%)，在非常不同意中第 1 至 3 題選項無人圈選。可知居服員的受賞識感，有接近三成是來自工作中所接觸的家屬肯定。
3. 勝任感層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目有第 2 題。第 2 題中的「我能勝任目前工作所要求的服務技術」，佔的比例最高、人數有 63 人 (27.5%)，在非常不同意中第 1 和 3 題選項皆有 1 人圈選。可知居服員的勝任感，有接近三成來自自有可勝任工作所要求的服務技術。
4. 責任感層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目有第 2 題。第 2 題中的「我能在規定時間內完成工作」，佔的比例最高、人數有 83 人 (36.2%)，在非常不同意中第 3 題選項有 1 人圈選。可知居服員的責任感，有接近四成來自能在規定的時間內完成工作。
5. 人際關係層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目有第 1 題和第 2 題。第 1 題和第 2 題中的「我與個案有良好的互動關係」及「我與個案家屬有良好的互動關係」，皆佔的比例最高、人數皆有 84 人 (36.7%)，在非常不同意中第 1 和 3 題選項無人圈選。可知居服員的人際關係，有接近四成是來自與個案及其家屬有良好的互動關係。

(二) 外在因素

1. 組織政策與管理層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目

為第 2 題。第 2 題中的「我滿意機構執行的政策」，佔的比例最高、人數有 53 人 (23.1%)，在非常不同意中第 1 題選項有 10 人圈選。可知居服員對組織政策與管理的看法，有超過二成是滿意機構所執行的政策。

2. 薪資福利層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目為第 1 題。第 1 題中的「我的工作福利比其他同業的工作者好(優渥)」，佔的比例最高、人數有 38 人 (16.6%)，在非常不同意中第 1 和 2 選項有 3 人圈選。可知居服員對薪資福利的看法，有接近二成認為目前的工作福利比其他同業來得好。
3. 升遷發展層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目為第 3 題。第 3 題中的「我的機構能提供足夠的在職訓練」，佔的比例最高、人數有 65 人 (28.4%)，在非常不同意中第 1 題選項有 3 人圈選。可知居服員對升遷發展的看法，有接近三成認為機構能提供足夠的在職訓練。
4. 工作環境層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目為第 3 題。第 3 題中的「我滿意工作時間的彈性」，佔的比例最高、人數有 54 人 (23.6%)，在非常不同意中第 1 題選項有 1 人圈選。可知居服員對工作環境的看法，有超過二成的人滿意工作時間的彈性。
5. 工作穩定性層面：受訪者持正向肯定且回答率最高的題目為第 3 題。第 3 題中的「我目前的工作是穩定的，不會隨便被解雇」，佔的比例最高、人數有 51 人 (22.3%)，在非常不同意中第 1 題選項有 4 人圈選。可知居服員對工作穩定的看法，有超過二成的人認為目前的工作是穩定的，不會隨便被解雇。

綜上可知，從工作滿意度量表的內外在因素來看，居服員非常同意內在因素中的「成就感」及「貢獻感」，「肯定感」、「勝任感」、「責任感」和「人際關係」；以及外在因素中的「機構政策」、「工作福利」、「在職訓練」、「工作時間」、「工作穩定」，這也是主管在進行人力管理時，需要看重的層面，若能確實掌握上述面向，或可提昇員工的工作滿意度，減少流動率。

表41 居家照顧服務員之工作度滿度-內在因素

N=229

題目	非常同意1	同意2	普通3	不同意4	非常不同意5	平均值
	人數	人數	人數	人數	人數	標準差
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	
一、成就感						1.95
1. 我能從工作中獲得成就感	67	131	29	2	0	0.73
	29.3	57.2	12.7	0.9	0	1.85
2. 我能獨立完成整件事，並看到成果是有貢獻的	67	121	29	12	0	0.659
	29.3	52.8	12.7	5.2	0	1.94
3. 我有機會運用創新和判斷力來完成工作	51	118	57	3	0	0.792
	22.3	51.5	24.9	1.3	0	2.05
						0.724
二、受賞識感						2.00
1. 我在工作表現上能得到主管肯定	29	129	69	2	0	0.65
	12.7	56.3	30.1	0.9	0	2.19
2. 我在工作表現上能得到服務對象肯定	55	136	37	1	0	0.654
	24	59.4	16.2	0.4	0	1.93
3. 我在工作表現上能得到家屬肯定	61	133	35	0	0	0.645
	26.6	58.1	15.3	0	0	1.89
						0.639
三、勝任感						1.92
1. 我能勝任目前工作所要求的服務項目	62	136	28	2	1	0.69
	27.1	59.4	12.2	0.9	0.4	1.88
2. 我能勝任目前工作所要求的服務技術	63	135	30	0	1	0.675
	27.5	59	13.1	0	0.4	1.87
3. 我能勝任目前工作所要求的服務創新	51	132	40	5	1	0.656
	22.3	57.6	17.5	2.2	0.4	2.01
						0.725
四、責任感						1.81
1. 我能準時到達案家	72	125	29	3	0	0.669
	31.4	54.6	12.7	1.3	0	1.84
2. 我能在規定時間內完成工作	83	122	20	4	0	0.685
	36.2	53.3	8.7	1.7	0	1.76
3. 我能維持工作品質，避免服務生誤失	66	139	22	1	1	0.681
	28.8	60.7	9.6	0.4	0.4	1.83
						0.643
五、人際關係						1.75
1. 我與個案有良好的互動關係	84	121	23	1	0	0.663
	36.7	52.8	10	0.4	0	1.74
2. 我與個案家屬有良好的互動關係	84	124	19	2	0	0.648
						1.73

	36.7	54.1	8.3	0.9	0	0.645
3. 我與工作夥伴有良好的互動關係	81	122	21	5	0	1.78
	35.4	53.3	9.2	2.2	0	0.698

表4-2 居家照顧服務員之工作度滿意度外在因素 N=229

題目	非常同意1	同意2	普通3	不同意4	非常不同意5	平均值
	人數	人數	人數	人數	人數	標準差
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	
一、組織政策與管理						212
						0.834
1. 我滿意機構所提供的福利制度	40	106	53	20	10	236
	175	463	231	87	44	1.011
2. 我滿意機構執行的政策	53	133	35	6	2	2
	23.1	58.1	15.3	2.6	0.9	0.755
3. 我滿意主管的決策能力	49	137	34	8	1	202
	21.4	59.8	14.8	3.5	0.4	0.737
						240
二、薪資福利						0.922
1. 我的工作福利比其他同業的工作者好(優渥)	38	93	71	24	3	239
	16.6	40.6	31	10.5	1.3	0.929
2. 我滿意目前的工作時薪	35	92	75	24	3	242
	15.3	40.2	32.8	10.5	1.3	0.917
3. 我滿意目前工作量所獲得的薪資	34	102	62	29	2	24
	14.8	44.5	27.1	12.7	0.9	0.92
						276
三、升遷發展						0.784
1. 我的主管獎懲分明	39	129	47	11	3	217
	17	56.3	20.5	4.8	1.3	0.812
2. 我的升遷以人事考核為依據	30	117	60	21	1	233
	13.1	51.1	26.2	9.2	0.4	0.834
3. 我的機構能提供足夠的在職訓練	65	130	28	6	0	189
	28.4	56.8	12.2	2.6	0	0.708
						213
四、工作環境						0.746
1. 我滿意工作環境的安全性	33	126	61	8	1	221
	14.4	55	26.6	3.5	0.4	0.741
2. 我滿意派案地點的距離我	43	111	66	9	0	218

	188	485	288	39	0	0.777
	54	122	49	4	0	201
3. 我滿意工作時間的彈性	236	533	214	17	0	0.722
						216
五、工作穩定性						0.831
1.我滿意機構所提供的福利制度(如:勞健保、40 獎金)	117	57	11	4	222	
	175	51.1	249	48	17	0.852
	43	112	58	14	2	221
2.我目前的個案量是穩定的	188	489	253	61	09	0.849
	51	125	41	11	1	207
3.我目前的工作是穩定的,不會隨便被解雇	223	546	179	48	04	0.795

四、工作年資對工作滿意度的「內在因素」與「外在因素」影響性分析

(一) 針對「不同工作年資的居服員」對於「內在因素」變項進行檢定

檢定結果如表5-1所示,顯示出不同年資在工作滿意度的內在因素之成就感、受賞識感、勝任感、人際關係是沒有差異的,但在「責任感」上是有差異的,就責任感進行scheffe事後考驗,得知「年資未滿一年者」較「年資1-2年間」來得有責任感。

表5-1 年資對工作滿意度內在因素與外在因素之變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
內在成就感	組間	16.942	4	4.235	1.312	.267
	組內	723.399	224	3.229		
	總和	740.341	228			
受賞識感	組間	4.699	4	1.175	.419	.795
	組內	627.284	224	2.800		
	總和	631.983	228			
勝任感	組間	7.031	4	1.758	.527	.716
	組內	746.759	224	3.334		
	總和	753.790	228			

責任感	組間	34.019	4	8.505	2.801	.027*
	組內	680.043	224	3.036		
	總和	714.061	228			
人際關係	組間	20.673	4	5.168	1.656	.161
	組內	699.126	224	3.121		
	總和	719.799	228			
總和	組間	192.196	4	48.049	.997	.410
	組內	10791.612	224	48.177		
	總和	10983.808	228			

** $p < 0.01$ ，* $p < 0.05$

(二) 針對「不同工作年資的居服員」對於「外在因素」變項進行檢定

檢定結果如表5-2所示，顯示出不同年資在工作滿意度的外在因素之升遷發展、工作環境、工作穩定度是沒有差異的；但在組織政策與管理、薪資福利是有差異的。就「組織政策與管理」和「薪資福利」進行scheffe事後考驗，得知「年資未滿一年者」較「年資1-2年間」來得更看重「組織政策與管理」和「薪資福利」。

表5-2 年資對工作滿意度外在因素與外在因素之變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
組織政策與 管理	組間	49.332	4	12.333	2.691	.032*
	組內	1026.615	224	4.583		
	總和	1075.948	228			
薪資福利	組間	59.205	4	14.801	2.438	.048*
	組內	1359.878	224	6.071		
	總和	1419.083	228			
升遷發展	組間	32.721	4	8.180	1.921	.108
	組內	953.689	224	4.258		
	總和	986.410	228			

工作環境	組間	20.706	4	5.177	1.390	.238
	組內	834.132	224	3.724		
	總和	854.838	228			
工作穩定性	組間	22.648	4	5.662	1.144	.337
	組內	1108.601	224	4.949		
	總和	1131.249	228			
總和	組間	743.311	4	185.828	2.244	.065
	組內	18547.737	224	82.802		
	總和	19291.048	228			

** $p < 0.01$ ，* $p < 0.05$

伍、討論與建議

一、人口學特徵

由上述資料可知，在居家服務這個產業裡以已婚女性、年齡介於51~55歲者居多，高中職畢業且閩南人為主，宗教信仰以佛教為大宗，平均月工作時數介於121~200小時，服務年資1~2年居多，機構屬性以財團法人及社團法人為多數，至於證照部份目前無證照者仍佔多數，取得專業證照比例偏低。此結果與李涂怡娟、吳鄭善明(2011)對照顧服務員工作環境與社會印象之研究的結論相仿，照顧服務員以女性居多，年齡以40歲以上之中高齡居多，教育程度以高中職佔多數，無證照者居多。

綜上所知，居服員的工作特色是偏重於低教育程度的女性勞務工作，若從事本行業的人員取得證照比例不高，便更不容易改善社會觀點，畢竟證照某種程度是代表對照顧專業的認可及社會地位的肯定，所以未來的聘用單位，應加強擁有證照者的在職教育，以提昇工作士氣和工作滿意度，尚未有證照者則應提供輔導考照措施，取得其合法工作地位及維護其專業水準。同時，從研

究中亦可發現居服員的工時偏高，甚至於有可能超過勞基法規定的工時限制，這或許與居服員採論時計酬的薪資制度有關，只是雇主仍須遵守相關勞動法規，確實保障其勞動權益，避免居服員產生過勞現象，而降低其留任意願。

二、工作項目好惡

居服員普遍表示最喜歡的工作項目是身體照顧服務和精神休閒服務，身體照顧是滿足受服務者之生理上的照顧需求，像是洗(擦)澡、翻身/拍背/肢體關節活動等；精神休閒服務則是滿足其心理上的照顧需求，像是陪同散步/運動/閱讀、情緒支持。唯最常做的工作項目裡，除了身體照顧外，次之為家事服務；而最不喜歡工作項目裡則顯示家事服務是居服員最討厭做的工作。這或許與家事服務的工作性質有關，像是居家環境清潔及改善、協助膳食及準備..等，對接受服務者及其家屬，或許無法認知到家事服務亦有其專業特性，反而視其為家務工作，以致於在與居服員互動過程，產生了「台傭」、「台勞」的角色誤判，負面的刻板印象也易使居服員在進入職場後，發生高留失率及低工作滿意度的結果。此結果與謝美娥(2013)對穩定失能老人居家服務人力措施探討的研究結論相仿，居服員的工作困境包含工作內容充滿矛盾、社會地位低、職業傷害等。

因為居服員的工作項目是依循法令所規定的工作內容照章行事，所以在配合受服務者需求來媒合工作項目時，居服督導應建立受服務者及家屬正確的工作觀念，讓其可以肯定居服員的工作價值，居服員亦須適時向所屬機構反應其工作困難，以減少居服員之工作挫折感才是。

三、工作滿意度

就內在因素而言，「責任感」及「人際關係」是居服員正向同意度最高的前二大類；而外在因素中，「組織政策與管理」、「工

作環境」及「工作穩定性」是居服員正向同意度最高的前三大類。簡言之，就平均值而言，相較於其他類別因素，居服員會較看重「責任感」及「人際關係」二項內在因素，以及「組織政策與管理」、「工作環境」及「工作穩定度」三項外在因素。只是，從分析結果亦可得知，居服員對於外在因素，像是薪水、管理制度、督導方式、工作環境等滿意度是較不足，整體而言，居服員在工作滿意度上，內在因素的五個層面之滿意度是較外在因素來得高，在工作上有採取內在因素補充外在因素不足的傾向。

再者，居服員的工作年資多寡亦會影響到工作滿意度的高低。以內在因素來看，「年資未滿1年者」較「年資1-2年間」來得有責任感。若就外在因素來看，「年資未滿1年者」亦較「年資1-2年間」來得更看重「組織政策與管理」和「薪資福利」層面。或許新進居服員剛就任居服工作時，會在工作上更加賣力，亦會比資深工作者更加重視工作規定與工作品質，但如前所述，此份工作具有高度壓力和低薪報酬的特質，故新進員工能否有留任的意願，就與「組織政策與管理」和「薪資福利」有高度關聯性。

上述結果與謝美娥(2013)、張璧麟、黃誌坤(2011)、邱如妍(2008)等人的研究結論相仿。邱如妍的研究指出，居家服務年資為工作滿意度的顯著預測變項；謝美娥提到居服員留任的因素，包含從工作中獲得的成就感及滿足感，以及隨之而來的自我成長，其他如機構支持、足夠的薪資等也屬於留任的影響因素。張璧麟等人則是表示，居家照顧服務員其外在工作滿意度普遍偏低，可能是與機構的工作環境、管理政策、薪資福利與升遷機會等方面因素有關。

總之，從本研究可知機構管理者若可以採取雙因子理論，即善用激勵、保健因子，去改善居服員工作環境，提高待遇福利及

升遷機會，並以讚賞、鼓勵的態度給予居服員正面肯定，應能有效增強工作動機，提升工作滿意度，增加其留任意願。期待機構管理者在未來可透過人力資源管理策略，營造友善職場(含督導、升遷制度)，鼓勵照顧服務員久任。同時也需要加強社會大眾對於照顧服務員工作角色、職責之認識，形塑照顧服務員之專業形象，進而達成供需雙贏之照顧目標。

參考文獻

- 內政部 (2000) . *社會工作辭典(第四版)* . 台北：內政部。
- 呂寶靜(1998) . 老人非正式和正式照顧體系之初探：從家人和日託中心工作人員協助項目的比較分析出發 . *社會政策和社會工作學刊* , 2(1) , 3-38。
- 宋惠娟、張淑敏 (2000) . 東部某護理之家在職護佐留任因素之探討 . *長期照護* , 4 (2) , 42-55。
- 李涂怡娟、吳鄭善明(2011) . 照顧服務員工作環境與社會印象之研究 . *臺灣健康照顧研究學刊* , 11 , 1-21。
- 張璧麟、黃誌坤(2011) . 居家照顧服務員工作滿意度之外在因素探討-以高雄地區居家照顧服務員為例 . 2011南台灣健康照護暨健康產業國際學術研討會 . 屏東：美和科技大學。
- 邱如妍(2008) . 居家照顧服務員工作滿意度與生活品質相關研究 . 未發表的碩士論文，陽明大學衛生福利研究所碩士論文：台北。
- 蔡啟源(2000) . 老人居家服務之探討 . *社區發展季刊* , 91 , 252-268。
- 潘玲莉(2000) . 基隆市老人居家照顧服務之評估研究 . 未發表的碩士論文，東海大學社會工作學系碩士論文：台中。
- 葉淑娟(2003) . 病患服務員在長期照顧機構之滿意度之研究 . *秀傳醫學雜誌* , 1(4) , 11-21。
- 謝美娥(2013) . 穩定失能老人居家服務人力措施探討 . 行政院國家科學委員會補助專題研究計畫。
- Goodell, T. T. & Coeling, H. V. (1994). Outcomes of nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*, 24(11), 36-41.