

國立臺灣大學公共衛生學院健康政策與管理研究所

碩士論文

Graduate Institute of Health Policy and Management

College of Public Health

National Taiwan University

Master Thesis

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

Exploring the Relationship among Job Characteristics,
Job Satisfaction and Turnover Intention of Nurse Aides
in Long-Term Care

王芷萱

Chih-Hsuan Wang

指導教授：蘇喜 博士

Advisor: Syi Su, Sc.D.

中華民國 101 年 6 月

June 2012

國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

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
Exploring the Relationship among Job
Characteristics, Job Satisfaction and Turnover
Intention of Nurse Aides in Long-Term Care

本論文係王芷萱君 (R99848028) 在國立臺灣大學健康
政策與管理研究所完成之碩士學位論文，於民國 101 年 06
月 21 日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明

口試委員：

黃 松 共

張 永 原

蘇 夏

誌謝

終於，花了兩年，來到了最後。

在這兩年的過程中，要感謝的人太多了！真的要特別謝謝老天，讓我能關關難過關關過，沒有失去向前行的勇氣。最重要的是，一路陪伴我的爸媽和姐姐們，有你們真好。親愛的 NTU Family，這兩年有你們一路相伴，說考上研究所是為了遇見你們一點也不為過。特別是我親愛的伙伴，宜蓁，從實習到論文，真的很想告訴你，這一切還好有你。最後給我親愛的妞兒們，Love you！

對於論文，感謝指導老師，蘇喜老師的費心指導，才能讓論文順利的完成，以及口試委員，張永源老師以及黃松共老師，您們的建議讓我收穫良多，還有在重要的時刻出手拯救我於水火之中，在研究室陪我們熬夜寫論文的長偉，對你真的有滿滿的感謝。

謝謝你們，在我研究所兩年歲月中，給我的幫助和支持。



中文摘要

研究背景：疾病型態的轉變、醫療科技的發達讓人類壽命得已延長，使得人口老化，失能人口增加。我國在 1993 年老年人口數佔總人口比率為 7.10%，正式步入高齡化社會，至 2012 年，老年人口比率已達 10.89%，我國的人口老化程度逐年加速，未來將由 10.7%，增加為 41.6% (2060 年)。身心障礙人口及失能人口增加亦是台灣需重視的問題，我國身心障礙者人數成長了 8%(2007-2011 年)，經建會推估在 100 年至 125 年之失能人數將以每五年約 20% 之成長率增加，至 115 年失能人口將增加為 2 倍，此外，65 歲以上失能人口將隨人口老化快速增加。而所能提供照護的長照機構，在 2011 年底共計有 1,064 所，可供進住人數為 5 萬 7,329 人，使用率為 75.5%，呈增加趨勢。其中以養護型機構使用率 77.5% 最高，照顧服務員為機構式照護中主要的照護人力。但照護工作因工作複雜性高、心理負擔大及勞動條件不佳，造成本國的照護人力不願從事或是不易留任。

目的：本研究主要目的在於探討在養護機構任職之照顧服務員的工作特性、工作滿意度與離職傾向之間的關係，並期望研究結果有助於長期照護機構管理者和相關政府機構發展合適的留任策略時之參考。

研究方法：本研究採用結構式問卷，採用專家效度，CVI 值為 0.84，整份問卷的 Cronbach's alpha 為 0.81，問卷主要針對養護機構家數最多之台北市及新北市的照顧服務進行調查，共有九家機構同意參與研究，以普查方式針對機構內全部的照顧服務員進行調查，共發出 219 份問卷，回收 188 份，有效回收率為 85.8%。

結果：本研究回收樣本中以女性照顧服務員為主，有 166 位，大多數為已婚有 102 位，教育程度大多在高中職，以專職不需從事管理行政工作的照顧服務員為主，其薪資在兩萬五到三萬的人為多數，在 188 位有 33 位外籍照顧服務員，其一般比本地的照顧服務員年輕，教育程度也以大專以上為主。迴歸分析發現在控制人口學變項後，工作滿意度及工作特性與離職傾向有顯著負相關，其中工作特性中的工作環境與薪資福利、工作自主性與學習發展機會與離職傾向有顯著負相關，此模型可以解釋 17% 的變異量。而工作特性、工作滿意度與離職傾向三者有顯著相關，相關係數在 -0.32-0.52 之間。

結論：本研究於二月到五月針對九家同意研究之養護機構進行問卷調查，歷時兩個月的研究，主要的研究成果為一、工作特性、工作滿意度與離職傾向三者之間有高度相關。二、工作特性中與工作滿意度有高度正相關，尤其是工作環境和薪資福利以及工作自主性與學習發展機會。三、工作特性、工作滿意度與離職傾向有高度負相關，其中工作特性中的工作環境和薪資福利以及工作自主性與學習發展機會與離職傾向有顯著負相關。

關鍵字：照顧服務員、工作滿意度、工作特性、離職傾向

英文摘要

Background: Changing patterns of disease, the development of medical technology, so human life has been extended, making the aging population and disability population increased. In Taiwan, our ratio of the elderly population has reached 10.89% at 2012. The disability population has been growth should be attention in Taiwan. The number of disabilities in Taiwan grew by 8% (2007-2011). In addition; the disability population was rapid increased with the aging of the population over the age of 65. The long term care institutions is total of 1,064 by the end of 2011, available residency at the number of 50 000 to 7,329, the utilization rate of 75.5 percent, an increasing trend. The nurse aides are the primary care workforce in long term care. Their work is more complexity、high psychological burden and poor working conditions. Lead to their don't want to stay in their work.

Purpose: The main purpose of this study is to explore the relationship between job characteristics、job satisfaction and turnover intention of nurse aides, who work in long term care, and expect the results to contribute to long-term care facility managers and governmental organizations to develop a suitable strategy.

Method: This study used a structured questionnaire, using expert validity, CVI was 0.84, and the entire questionnaire's Cronbach's alpha was 0.81. The questionnaire for the long term care facilities where most of the care services in Taipei and the New Taipei City to investigate. Total of nine organizations agreed to participate in the study. Nurse aides in long term care facilities all were investigated. Total of 219 questionnaires, 188 were recovered, the effective rate was 85.8%.

Results: The recovery samples have 166 Female nurse aides, Most of nurse aides has been married, and their level of education is mostly in high school, Most of these are full-time and no need do administrative work, their salaries is between 25000-30000. Regression analysis showed that after controlling for demographic variables, job satisfaction and job characteristics have a significant negative relationship to turnover intention, which features the work environment、wages and benefits, job autonomy and learning development opportunities. The model can explain 17% of the variance.

Conclusion: The major research results: first, job characteristics, job satisfaction and turnover intention among highly correlated. Second, job characteristics and job satisfaction are highly positively correlated, especially in the working environment and wages and benefits, and job autonomy and learning opportunities for development. Third, Job characteristics, job satisfaction and turnover intention has a high negative correlation, especially in the work environment、wages and benefits、job autonomy and learning development opportunities.

Keyword: Nurse Aides、Job Satisfaction、Job characteristics、Turnover Intention

目錄

誌謝.....	II
中文摘要.....	III
英文摘要.....	IV
目錄.....	V
圖次目錄.....	VII
表次目錄.....	VIII
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機與重要性.....	4
第三節 研究目的.....	5
第四節 名詞界定.....	6
第貳章 文獻探討.....	7
第一節 長期照護機構與照顧服務員.....	7
第二節 工作特性 (Job characteristics).....	11
第三節 工作滿意度 (Job Satisfaction).....	13
第四節 離職傾向 (Turnover Intention).....	16
第五節 國內相關研究.....	20
第六節 文獻小結.....	23
第參章 研究方法.....	24
第一節 研究架構.....	24
第二節 研究假說.....	25
第三節 研究對象.....	26
第四節 研究工具.....	28
第五節 資料蒐集與分析方法.....	36
第肆章 研究結果.....	39
第一節 機構基本資料.....	39
第二節 描述性統計分析結果.....	40
第三節 雙變數統計分析結果.....	47
第四節 多變量統計分析結果.....	54
第伍章 討論.....	60
第一節 樣本特性討論.....	60
第二節 個人特性對工作特性、工作滿意度與離職傾向之影響.....	63
第三節 工作特性、工作滿意度與離職傾向之關係.....	65
第四節 國籍差異.....	68
第五節 研究限制.....	69

第陸章 結論與建議.....	70
第一節 結論.....	70
第二節 建議.....	72
參考文獻.....	74
附錄一、專家名單.....	80
附錄二、機構同意書.....	81
附錄三、機構基本資料調查.....	82
附錄四、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調查問卷.....	83



圖次目錄

圖 貳-1 離開-建議-忠誠-漠視 模式.....	14
圖 參-1 研究架構.....	24
圖 參-2 研究流程.....	36



表次目錄

表 1 主要國家高齡化轉變速度	2
表 2 2011 年機構式長期照護服務資源	8
表 3 國內相關研究整理	20
表 4 新北市、台北市老人長期照顧及安養機構家數	26
表 5 各機構問卷回收情形	27
表 6 機構基本資料研究變項與變項說明	28
表 7 研究變項與變項說明—工作特性（工作環境以及薪資福利）	29
表 8 研究變項與變項說明—工作特性(工作自主性與學習及發展的機會).....	30
表 9 研究變項與變項說明—工作特性(工作中人際關係).....	31
表 10 研究變項與變項說明—工作特性(工作中所能獲得的內部報酬).....	31
表 11 研究變項與變項說明--離職傾向	32
表 12 研究變項與變項說明--基本資料	33
表 13 各專家之 CVI 值	34
表 14 各面向 Cronbach's alpha 值	35
表 15 研究對象樣本概述（類別變項）	41
表 16 研究對象樣本概述（連續變項）	42
表 17 各變項之描述性分析	43
表 18 研究對象類別變項樣本概述—依國籍分層	44
表 19 研究對象連續變項樣本概述—依國籍分層	46
表 20 各變項之描述性分析—依國籍分層	46
表 21 個人特質對各變項之分析表（T-test）	48
表 22 個人特質對工作特性之分析表（ANOVA）	48
表 23 個人特質對工作滿意度之分析表（ANOVA）	50
表 24 個人特質對離職傾向之分析表（ANOVA）	51
表 25 工作特性、工作滿意度與離職傾向之相關性分析(Pearson).....	53
表 26 工作特性對工作滿意度之迴歸分析	54
表 27 控制人口學變項後，工作特性對工作滿意度之迴歸分析	55
表 28 工作特性與工作滿意度對離職傾向之迴歸分析	56
表 29 控制人口變項後，工作特性與工作滿意度對離職傾向的影響	57
表 30 工作特性與工作滿意度對離職傾向之迴歸分析—外國籍	58
表 31 工作特性與工作滿意度對離職傾向之迴歸分析—本國籍	59

第壹章 緒論

第一節 研究背景

知識及科技的快速發展，一日千里，不但改變了我們的生活，也改變了我們的疾病型態，急性傳染病已不再是人類生命的唯一威脅，需長時間治療的慢性病以及癌症取代急性傳染病成為人類死亡的主要原因。疾病型態的轉變、醫療科技的發達讓人類壽命得已延長，使得人口老化，失能人口增加。

根據世界衛生組織（WTO）的定義，當一個國家 65 歲以上人口占總人口比率突破 7% 時，就是進入高齡化社會（aging society），當比率超過 14% 時，即稱為高齡社會（aged society），超過 20% 時，即稱為超高齡社會（super-aged society）。我國在 1993 年全國老年人口數佔總人口比率為 7.10%，超過 7% 正式步入高齡化社會，至今（2012 年），65 歲以上老年人口比率已達 10.89% [1]，根據行政院經建會的人口推估，我國的人口老化比率將逐年加速，未來將由 2010 年 10.7%，至 2060 年增加為 41.6%。其中，80 歲以上高齡人口占老年人口之比率，將由 2010 年 24.4%，至 2060 年大幅上升為 44.0%。

若比較老化指數（65 歲以上人口占 15 歲以下人口比率）的話，台灣在 2011 年為 72.20%，雖較全世界之 29.63% 及開發中國家之 20.69% 為高，但較已開發國家之 100.00% 低，但是到 2015 年將接近 100%，老年人口數將正式超過幼年人口數，2060 年老化指數將高達 441.8%，老年人口約為幼年人口之 4 倍 [2, 3]。我國除老年人口增加快速、老化指數高之外，步入高齡化社會的速度也比其他國家更加快速，如表 1，以法國為例，從高齡化社會進入高齡社會大約歷時 111 年，而台灣卻將在短短不到百年的時間步入高齡社會 [4]，整個社會將在尚未有充足的準備之下，面對人口型態的改變，相關的準備工作以及照護人員訓練都將十分倡促。

表 1 主要國家高齡化轉變速度

國別	邁入之起始年 (年)			轉變所需時間 (年)	
	高齡化社會(7%)	高齡社會(14%)	超高齡社會(21%)	7→14%	14→21%
臺灣	1994	2018*	2027*	24*	9*
日本	1970	1995	2007*	25	11*
南韓	2000	2018*	2029*	18*	11*
美國	1944	2013*	2051*	69*	38*
法國	1865	1980	2024*	115	44*
瑞典	1890	1975	2015*	85	40*
義大利	1927	1988	2013*	61	25*

註：*表示資料為各國最新人口中推計結果，其他無*之資料則為已實現之實際值。

資料來源：1.Kinsella and Gist, "Older Workers, Retirement, and Pensions: A Comparative International Chartbook," 1995。2.U.S. Bureau of the Census, International Data Base。3.內政部,「中華民國人口統計年刊」,97年。4.行政院經濟建設委員會,「中華民國臺灣97年至145年人口推計」,97年。

醫療科技進步雖讓人類的壽命延長，但是卻無法確保每一個生命都能健康的安享天年，目前臺灣除了人口老化的問題之外，身心障礙人口及失能人口增加亦是臺灣需重視的問題。目前我國身心障礙者人數從2007年至2011年成長了8%，失智人口的成長率為48%；失能人口所指為經過特殊量表（如ADL、IADL、巴式量表等...）評定在某一標準以下則為失能人口，經建會推估在100年至125年之失能人數將以每五年約20%之成長率增加，100年失能人口約44萬8千人，至115年失能人口將增加為2倍，約90萬人；此外，65歲以上失能人口將隨人口老化快速增加[5]。不管是老年人口或是失能人口，所需要的都是長期且全天候的照護服務，對於負責照護的家庭成員身體和心理都將造成沈重的負擔，因此，許多的家庭會為其家人選擇專業的機構式照護服務。

至2011年底我國老人長期照顧及安養機構（不含榮民之家及護理之家）共計有1,064所，可供進住人數為5萬7,329人，實際進住人數為4萬3,266人，使用率為75.5%，呈增加趨勢。其中以養護型機構使用率77.5%最高，長期照護

型機構 74.7%次之，安養機構 70.9%居第三。在相關長期照護機構工作的工作人員，2011 年底在老人長期照顧及安養機構工作者共有 2 萬 860 人，較上年底增加 6.08%；其中以女性工作人員為主；在各職類別中，以服務人員（照顧服務員）1 萬 2,149 人占 58.24%為最多，護理人員占 19.07%次之[6]，由此可知，照顧服務員為機構式照護中主要的照護人力。

由於人口轉型的速度過快以及失能、老年人口快速增加，讓台灣政府和相關產業措手不及，導致相關長期照護的政策制訂不及、專業照護人力培訓不足、相關服務和產品品質參差不齊，陸續實施的老年照護服務也因適用對象有所限制，無法涵蓋全部的需求人口[7]。而照護工作也因工作複雜性高、心理負擔大及勞動條件不佳，造成本國的照護人力不願從事或是不易留任，只能引進外籍看護工替補[8]。雖然國內各類長期照護照顧的人力普遍都呈現不足的情況，但其中特別是「照顧服務員」與照顧管理專員的人力不足問題最為嚴重，根據長照保險小組於第七次會議（2011）公布的推估結果，2010 年的照顧服務員（含居家/社區型）實際人力為 18,140 人，但是到了 2016 年時照顧服務員的需求量將達 58,914 至 164,068 人，可見未來照顧服務員的人力將嚴重不足。照顧服務員是長照體系中提供照護的骨幹，擔負長期照護機構 90%住民直接的日常生活照顧[9]，一旦人力不足，將影響其服務對象的照護品質。

內政部發布之「98 年老人狀況調查報告」指出，全台老人罹患慢性病比例為 75.92%，老年人中日常生活起居活動困難約有 16.81%，大約 6 位老人就有一位需人長期在旁照顧。然而，現在家庭結構以小家庭、雙薪為主，現代人兒女數量較少，家屬無法專職全天候照顧，非常需要借助外力來幫忙照顧長者，因此，對於照顧服務員需求將日益增加[10]。在長期照護需求不斷增加的同時，我國的長期照護人力卻出現缺口，導致照護品質堪慮。未來，你我的家人都有可能需要使用到長期照護服務，而不可靠的照護品質、不充足的照護人力都將會是住民在接受服務時的威脅。

第二節 研究動機與重要性

員工的自願離職將會造成組織在訓練成本或是重新尋人的成本上有所損失，因此，各產業對於員工自願離職的研究都十分的重視。近年來，由於照護人力的短缺，各國開始紛紛研究醫療、長期照護產業中照護人力的離職原因，但是國內外相關的研究大多以護理人員為對象，針對照顧服務員所進行的研究較為少數。若有針對照顧服務員的相關研究也大多以護理之家的照顧服務員為研究對象，而在臺灣，養護機構的照顧服務員與護理之家的照顧服務員的工作內容極為相似，但是卻少有研究者將研究焦點放在他們身上，故本研究將研究對象鎖定在養護機構內的照顧服務員。之所以選定養護機構是因為根據研究背景，可以預期未來臺灣的長期照護需求將大增，其中使用率最高的養護機構勢必需求大幅增加，但卻少有研究針對養護機構進行各類研究。

在國外，Parsons 等人（2003）對護理之家的照顧服務員進行研究，發現有 33.8% 的照顧服務員正在尋找可以取代目前工作的機會，有 29.1% 的照顧服務員有離職的打算[11, 12]。根據 2002 年的研究，我國照顧服務員平均流動率為 25%，平均穩定率為 78%[13]，而其他產業在同年的退出率只有 2.1%[14]，照顧服務員的流動率高出其他產業許多。

目前世界各國皆有共同的問題：人口老化、失能人口增加，而長期照護人力招募不易且離職率高，因此，最快速的解決辦法便是引進外籍勞工填補人力不足的空缺，但是外籍看護工進入我國市場並未被要求要具備聽的能力，在照顧實務上，常出現因為溝通不好，或發生誤會、衝突甚至有不幸事件，進而對照顧品質造成威脅[8]；長期照護機構工作人員的高流動率對於持續性照護及與住民建立關係上會造成負面的影響，進而影響照護的品質[9]，對於機構而言更增加其訓練成本（需不斷的訓練新進員工），造成財務負擔，而不願意留任在長照機構的照顧服務員將使得未來長照體系所提供的照護人力不足。

本研究希望藉由瞭解可能導致養護機構內照顧服務員離職的因素，以及探討照顧服務員的工作特性、工作滿意度與離職傾向之間的相關性，進而改善照顧服務員的勞動條件，吸引更多人加入照顧服務員的工作，並期望研究結果能讓相關政府機關以及長期照護機構的經營管理者更加重視照顧服務員的工作，並發展合適的留任策略，未來，規劃長期照護相關法規時或是制訂機構相關制度時，能提供作為參考。

第三節 研究目的

本研究主要目的在於探討在養護機構任職之照顧服務員的工作特性、工作滿意度與離職傾向之間的關係，並期望研究結果有助於長期照護機構管理者和相關政府機構發展合適的留任策略時之參考。

透過本研究調查，所預期達到的目的如下：

- 一、 瞭解養護機構內照顧服務員可能影響離職的最主要因素。
- 二、 探討養護機構內照顧服務員的工作特性和工作滿意度之間的相關性。
- 三、 探討養護機構內照顧服務員的離職傾向與工作特性之間的相關性。
- 四、 探討養護機構內照顧服務員的離職傾向與工作滿意度之間的相關性。
- 五、 瞭解工作特性對養護機構內照顧服務員之離職傾向的影響。
- 六、 瞭解工作滿意度對養護機構內照顧服務員之離職傾向的影響。
- 七、 瞭解工作特性對養護機構內照顧服務員之工作滿意度的影響

第四節 名詞界定

本節用以界定研究中所使用之名詞定義：

一、養護機構：

以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象之照護機構。[15]

二、照顧服務員：

經過病患服務員訓練課程或居家服務員訓練課程並領有證書者，目前執業於養護機構內，協助護理人員提供生活自理能力缺損者或罹患長期慢性疾病需要長期護理之住民日常生活照顧稱之。[9]

三、離職傾向(Turnover Intention)

找尋其他工作機會以及計畫離開現在機構之想法或計畫。

四、工作特性 (Job characteristics)

泛指所有與工作有關的因素或屬性，包括工作性質、工作環境、薪資福利、工作安全感、工作回饋性、工作所需技能、工作自主性、工作挑戰性、工作中學習及發展的機會、人際關係及工作所能獲得之內部報酬 (Intrinsic reward，例如：自我實現、成就感及榮譽感等...)。[16, 17]

五、工作滿意度 (Job satisfaction)：

員工評估工作特性後，所產生的正面感受[18]。

第貳章 文獻探討

本章針對研究之目的，經由整理、回顧國內外之文獻以瞭解照顧服務員的工作特性、工作滿意度和離職傾向之間的關係，本章共分為六節。第一節為長期照護機構與照顧服務員；第二節為工作特性；第三節為工作滿意度；第四節為離職傾向；第五節為國內相關研究整理，第六節為文獻小結，茲分別進行文獻探討：

第一節 長期照護機構與照顧服務員

一、 長期照護機構

世界各國為因應老年化社會的來臨，除提供急性的醫院照護外，對於需要花費較長時間的慢性病、失能以及老年人口健康照護發展了長期照護的概念，WHO (2000) 的 Home-Based and Long Term Care Report 中對於長期照護所下的定義為「衛生和社會系統的組合，以生活照顧為主、醫療照護為輔，透過非專業人員（如親友、鄰居）或專業人員（如醫護及社工人員、照顧服務員），協助無法自我照顧者獲得適當的照顧，確保其擁有高品質的生活，並根據個人喜好，維持其最大程度的獨立性、自主性、參與能力，以實現個人價值及尊嚴」，而文獻中對「長期照護」的定義較常被引用的是 Kane & Kane (1987) 的定義：長期照護乃指對身心功能障礙者，在一段長時間內，提供一套醫療、護理、個人、與社會支持的照顧；其目的在促進或維持身體功能，增進獨立自主的正常生活能力[19]。

長期照護服務模式又可以分為三類：居家式、社區式和機構式，其中機構式的照顧為提供 24 小時全天候照護的組織，包含安養機構、養護機構和護理之家 [20]。機構式的長期照護服務是三種模式中發展最早也最快的一種服務模式，機構式長期照護服務主要是對需要照護之老人或是慢性失能者，提供膳食及住宿性的服務及 24 小時全天候的照顧。其特色在於個案需遷居並入住在機構內，在機構內的專業服務人員則提供住民密集性的照顧與看顧，在必要時可予以即時性的照顧服務[21, 22]。

我國的長期照護機構分成三大系統：一為護理之家，有涉及醫療及專業照護技術的機構，由行政院衛生署負責管理，二為榮民體系，專責服務退役之官兵，由退輔會負責管理，三為老人福利機構，由內政部社會司負責管理。而老人福利機構依照照顧對象的不同，分類如下[15]：

(1) 長期照顧機構：分為下列三種類型：

1.1 長期照護型：罹患長期慢性病且需要醫護服務之老人為照顧對象。

1.2 養護型：以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象。

1.3 失智照顧型：以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象。

(2) 安養機構：以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧對象。

(3) 其他老人福利機構：提供老人其他福利服務。

實際營運上，我國除了護理之家有明顯之界定外，各類老人福利機構間的界線相當模糊，區分不易，常見混合型的老人照護機構，如：安養護中心。臺灣機構式長期照護機構服務資源如表 2，由表 2 可知，目前台灣提供機構式長期照護服務最多的機構類型為養護型的機構，故選其為本研究之研究對象來源。

表 2 2011 年機構式長期照護服務資源

機構類型	機構數	可供入住人數	使用率(%)
長期照護型機構	50	2,497	74.69
養護型機構	960	44,741	77.51
安養機構	41	8,852	70.93
社區安養堂	7	272	13.97
老人公寓	6	967	41.78
總計	1,064	57,329	75.47

資料來源：內政部統計處 (2012)，100 年底我國老人長期照顧及安養機構概況。

二、 照顧服務員 (Nurse Aides) 與其工作內容

照顧服務員此名稱初出自於行政院衛生署在 1993 年公告「護理機構病房服務人員之訓練及相關事項」，在此公告中將看護、護佐、監護工等相關沒有執照的助理人員統稱為病患服務人員。一直到 2003 年因為「照顧服務福利及產業發展方案」的提出，行政院勞工委員會便於同年整合衛政體系的「病患服務人員」以及社政體系的「居家服務員」而統稱為「照顧服務員」，並列為丙級技術士舉行技能檢定對合格者發於證照，並與 2007 年修改為「照顧服務員單一級技術士」，正式確認此名稱。

照顧服務員的工作地點為醫療院所、護理機構、療養機構及其他社會福利機構或家庭內，工作時段以白天班為主，每日 8-12 小時左右，通常會輪班，有早晚班之分，若是兼職的照顧服務員工作時數則依所服務機構需求而定[23]。

主要的工作內容為協助病患、失能者或身心障礙者生活起居事宜，提供身體、生活照顧及家事服務。在身體方面的照顧服務，像翻身、肢體關節活動、上下床、陪同散步、運動、協助使用其他日常生活輔助器具等，若老人或慢性病患需要從事復健治療服務，也必須協助進行；日常生活上，協助其更換衣物、沐浴、協助飲食及服藥、協助如廁，測量與記錄每日的飲食攝入與排出量等；照顧服務員亦會進行簡單的護理工作，回應病人的求助並提供適當協助或通知護理人員[23]。除此之外，「照顧服務福利及產業發展方案（為政府因應長期照護人力需求，提昇照顧服務品質所制訂）」中亦明訂照顧服務員所服務對象為「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」，其服務內容：家務及日常生活照顧服務、身體照顧服務，以及其他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[24]。

主管老人福利機構的內政部社會司於 2007 年公告「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」第二條內，所規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、護理人員和五、老人福利機構院長

(主任)，共五大類。同一辦法中第五條詳細的規定照顧服務員所應具備的資格，包含了需領有照顧服務員訓練結業證明書、領有照顧服務員職類技術士證、高中(職)以上學校護理及照顧相關科(組)畢業。若是在失智照顧型機構服務的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。

除了上述的要求外，每年也應接受至少二十小時在職訓練，而其訓練內容包括：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以及其他與老人照顧服務相關課程，已確保照顧服務員能提供住民最完善的服務[25]。2009年的研究指出，國內機構照顧服務員現約有10,000人，居家照顧服務員約有5,000人，每萬名失能老人約有270位照顧服務員，每年開辦的照顧服務員訓練課程約130至350班，約培訓4,000至9,000人不等(2004-2008年共培訓38,413人)，經過丙級技術士考試通過人數共有11,496人，每年增加5000人(約40-60%留任率)，與我國最鄰近國家日本照顧人力現況相較，日本在2003年時每萬老人約有283.5位照顧服務員，高於我國[8]。

可知我國的照顧服務員呈現不充足的情況，而因為數量不足，故國內便引進外籍勞工填補空缺，但是我國的勞工政策一直將外勞定位為短期補充性的勞力，在引進時採行「限業、限量」的管制措施，且對外勞在台工作期間也有明確的設限[8]，因此所能提供的人力有限，在這樣的情況下，為了留住更多的照顧服務員人力，我們必須著手改善其勞動條件，使其願意留在其工作上繼續提供服務。

第二節 工作特性 (Job characteristics)

工作特性是指一般工作的特有屬性或其組成要素，藉以用來區別各類工作表徵與內涵之類型或差異，通常包括：工作本身性質、工作環境、薪資福利、安全感、工作上屬於必要性與非必要性的人際關係或合作性、工作所需技能、個人發展與學習新知的機會、工作回饋性、工作自主性及工作挑戰性等項目[18, 26, 27]。亦有學者認為工作特性是泛指所有與工作有關的因素或屬性，範圍甚廣，包括工作性質、工作環境、薪資福利、工作安全感、工作回饋性、工作所需技能、工作自主性、工作挑戰性、工作中學習及發展的機會、人際關係及工作所能獲得之內部報酬 (Intrinsic reward，例如：自我實現、成就感及榮譽感等...)，皆屬於工作所具有的特殊屬性[16, 17]，回顧文獻，本研究之研究變項工作特性之定義為「泛指所有與工作有關的因素或屬性」。

工作特性的重要性有三點：1. 工作特性會影響員工的工作滿意與工作績效，2. 有關工作之研究都與工作本身的特性有相當程度的關係，3. 工作特性對領導行為與工作滿意度、工作績效等工作態度的關係具有相當大的影響力[28]。而有關工作特性的相關理論中，以 J. Richard Hackman 和 Greg Oldham 在 1976 年所提出的工作特性模式 (Job characteristics model) 最為知名，其模式中認為，任何的工作都能夠用五個核心構面加以描述[18, 29]：

- (1) 技能多樣性 (skill variety)：員工需應用多種技能與才華，以應付工作中各種不同活動的程度。
- (2) 任務完整性 (task identity)：工作完整且可辨認出工作成果的程度。
- (3) 任務重要性 (task significance)：工作任務影響他人生活或工作的程度。
- (4) 自主性 (autonomy)：工作提供充分自由、獨立性及裁量權，個人得以自行安排工作排程與工作方式的程度。
- (5) 回饋性 (feedback)：員工可直接且清楚地獲知其工作活動執行績效的程度。

此特性模式已被許多研究證實，由此模式我們可以確定的是工作確實存在有許多不同的工作特性，而這些工作所擁有的特性也確實會影響工作者行為表現，但此模式大多使用在工作設計上，且較偏重在激勵員工。

有關工作特性的研究，最早可以追溯至 1965 年 Turner & Lawrence 透過實地訪談與觀察的方式，針對 47 種不同的工作性質分析它們對於員工工作滿意及曠職的影響，發現在各種不同的工作當中，有所謂的必要工作屬性，並分別歸納出工作應具有六項「必要的任務屬性(theory of requisite task attributes)」，即多樣性(variety)、自主性(autonomy)、必要的互動(required interaction)、知識與技能(knowledge & skill)、責任性(responsibility)、隨意的互動(optional interaction)，而這六項工作屬性與員工的工作滿意和出席率呈現正向相關[30, 31]，Hackman 和 Oldham 兩位學者亦是根據 Turner & Lawrence 的研究發展出工作特性模式。在國內有學者針對高科技產業的員工進行研究，結果指出人格特質（如：穩定性、和諧性等等...）會影響其工作特性和工作滿意度，而工作特性會影響工作滿意度以及主管的領導行為[27]。亦有研究發現工作特性、學習型組織及工作壓力與離職傾向有顯著相關[32]。

經上述文獻查證發現，工作特性會受人格特質（如：穩定性、和諧性等等...）的影響，而工作特性與工作滿意度之間有顯著相關，更會影響研究對象的離職傾向，但是卻沒有文獻明確指出工作特性會為受人口學變項的影響。

第三節 工作滿意度 (Job Satisfaction)

一、工作滿意度之定義

工作滿意的概念，起源於 Mayo Roethlisberger & Whitehead (1927-1932) 的霍桑實驗[33]。工作滿意度亦可譯為工作滿足感，其定義因研究所使用的理論不同而有所差異，最基本的認知是審視個人工作經驗之後的情緒狀態[34]，有學者定義為員工對於他們工作順利 (favorableness) 或不順利 (unfavorableness) 的看法[35]，Robbins 則認為是員工評估工作特性後，所產生的正面感受，工作滿意度高者對工作會抱著正面感受，而不滿意者則會有負面感受[18]。也有學者認為工作滿意是複雜的行為表現，員工將不同的價值觀和需求帶到工作的環境中，其人格、能力、價值觀和個人的需求均影響到工作的表現。員工的工作滿意是個人特質、價值觀和期望的交互作用[36]。國內的學者認為工作滿意度常反映在員工喜愛、接受他們工作的程度，並相對地對該工作付出他們的心力[37]，工作滿意度的定義眾多，本研究採用 Robbins 的定義。

Phillip 在 1965 年發表的組織行為學一書，認為工作滿意度有五個主要的成分，分別為：對工作團體的態度、一般工作狀況、對公司的態度、金錢福利及對管理階層的態度，而健康狀況、年齡、期望水平、社會地位及政治與社會活動都有可能影響其工作滿意度[38]，除此之外，對於會影響工作滿意度因素之研究眾多，整理於相關實證研究中。工作滿意度的測量，大多採用結構式問卷，而衡量時有兩種最常採用的方法：一為單一整體評估法 (single global rating)，直接要求受測者回答單一問題，本研究測量工作滿意度採用此方法，另一種為考量各個構面的加總計分法 (summation score) [18]。

員工對其本身的工作的滿意程度，都會對其本身的行為產生影響，這類的影響可以用「離開-建議-忠誠-漠視」理論模式來解釋，此四種反應依建設性 (constructiveness) /破壞性 (destructiveness)、主動 (Activity) /被動 (Passivity) 兩個構面加以區分 (圖貳-1)，四種反應的定義為[18, 39-44]：

- 離開 (Exit): 是以直接離職來表達不滿，行為包括辭職或是尋找新工作。
- 建議 (Voice): 是以主動且建設性的方式來改善現況，包括提供改善建議、與上司討論相關問題，以及參與有益公司的工會活動。
- 忠誠 (Loyalty): 是被動的但是樂觀的等待現狀獲得改善，當公司被外界批評時，挺身為公司說話，並信任組織與管理當局都有在正確的事。
- 漠視 (Neglect): 是被動地放任事態惡化而不管，包括習慣性的曠職、遲到、工作態度散漫、出錯率增加。

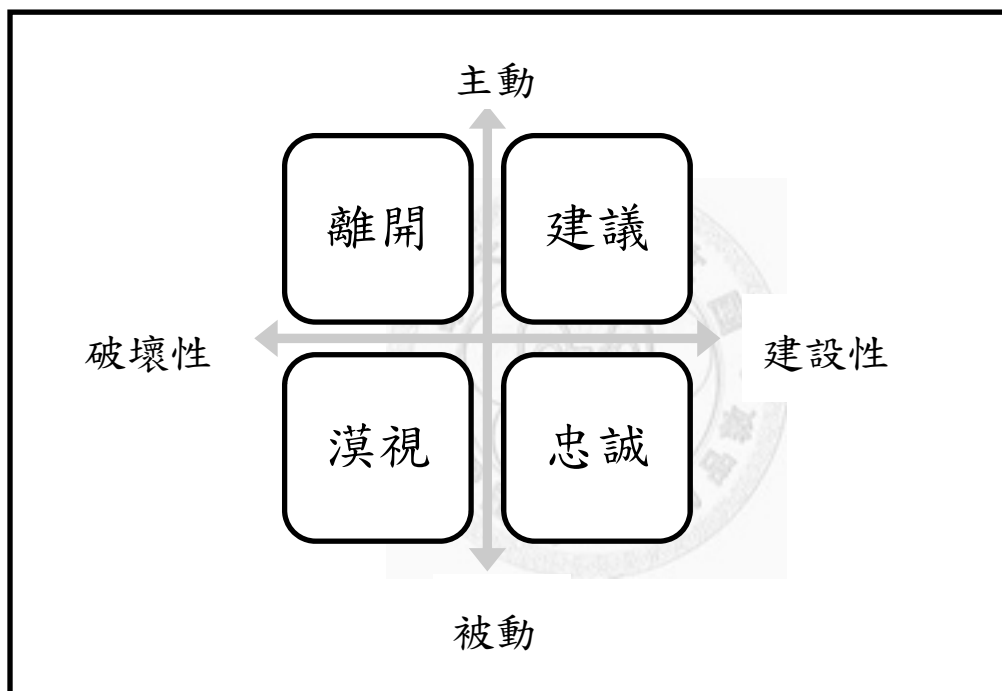


圖 貳-1 離開-建議-忠誠-漠視 模式

二、 相關實證研究

工作滿意度可以視為一個重要的中介變項[45]，其前因變項包括個人特性因素與工作特性因素；其後果變項包括個人反應因素與組織反應因素。因此，工作滿意度的影響很廣泛，如：工作動機、對組織的責任感、缺勤率、離職率等[46]；國內外對於工作滿意度的研究數量相當多，會影響工作滿意度的因素大致可以分為兩大類：一為組織構面：包括工作本身、報酬、在工作中與人互動等等...，一為個人因素：包含年齡、教育程度、工作年資等等...，以下說明：

組織因素

Aiken 等學者（1997）指出會影響工作滿意度的因素包括組織結構特性與工作特性相關因素，如工作的專業性和自主性、對組織內工作實務的掌控性以及與其他臨床醫療人員的關係等[47, 48]，亦有研究指出真正喜歡（或是接受 Acceptance）工作本身與滿足感關聯性最高[49]，國內也有類似之研究，認為員工對工作的感覺越正面，則工作滿意度越高；辭職念頭越強烈，則工作滿意度越低[50]。高品質的工作（High-Quality Work，能提供訓練、有多樣性 variety、自主性 autonomy）則對工作滿意度有所影響[51]。除了任務多樣性外，和同事之間的相處情況、財務報酬以及年齡都會影響員工的工作滿意度[52]，組織提供良好的工作訓練也會增加員工的滿意度，因為工作訓練允許員工對他們自身的工作有更多的控制權，而且也表示他們的雇主願意投資他們的未來[53]，良好的組織氣氛亦會影響員工的工作滿意度[54]。

組織的報酬制度通常對員工的工作滿意度會有重大的影響力，若報酬制度與工作績效有關，則員工除了會感到滿意外也會增加其工作的成就感[38]，而針對照顧服務員的研究結果：月薪與工作滿足有顯著相關，月薪越高工作滿足的程度越高[11, 50]，在國內，葉淑娟（2003）針對護理之家中的照顧服務員進行工作滿意度的研究，指出薪資對工作滿意度有顯著的影響，薪資較高的照顧服務員工作滿意度也較高[33]。

個人因素

Seashore & Taber 認為工作滿意度決定於工作者個人因素與工作環境相互作用的影響[55]。國內學者針對在護理之家工作的照顧服務員進行工作滿意度的調查，研究結果證實工作滿意度會受到某些個人特性因素影響，包含婚姻狀態、專職或兼職、照護工作年資等[50]，國內針對不同對象的研究亦有相同的研究結果[54]。在教育程度方面，國內針對照顧服務員的研究皆得到未受教育或教育程度較低的員工，工作滿意度較高[33, 37]，國外亦有相同的研究結果[56]。

第四節 離職傾向 (Turnover Intention)

一、離職傾向之定義

離職係為勞工移動 (Labor Mobility) 中之一部分，所謂的勞工移動是勞工從一個地域、職業或是產業轉移至另一個地域、職業或產業。同時也意味著某一特定組織員工流入、流出[32]。而傳統上對於離職的觀點是員工自願或非自願的離開組織，離職或稱人員更換率 (Turnover) 可以透過社會以及經驗的連結概念化為多重階段：對工作的態度、決定辭職以及實際辭職行為[57]。

Miller (1979) 認為離職傾向是指離職的想法以及尋找其他工作機會之總和的表現或是態度，是離職行為中一個非常重要的預測變項，但是和真正離職行為間尚有一些距離[58]，但也有學者認為離職傾向是指個人估算未來某時間點長久離開現在機構的可能性[59]。整理上述學者對離職傾向之定義，本研究將離職傾向定義為「找尋其他工作機會以及計畫離開現在機構之想法或計畫」。

二、相關實證研究

對於組織而言，員工的離職所帶來的影響和所負擔的成本是相當沈重的。當員工離職，在實際的成本上，組織損失了對該員工所花費的招募、培訓成本，而過高的離職率，將會導致組織的工作效率與工作士氣低落，工作團隊的凝聚力降低，進而影響組織的生產力。而當離職的情形發生在醫療照護相關產業中時，所帶來的影響更加劇烈，研究顯示當護理人員有較高的離職率時，可能會為醫療照護產業在提供符合病患要求和高品質的病人照護產生負面的影響[60-63]。

因為離職對組織有負面的影響，各個產業於是對員工離職的原因或是造成員工有意離職的原因深感興趣，國內外也有許多相關的研究，員工會自願離開組織或是有離職的意圖可能的因素有很多，整理文獻發現員工離職的原因或是可能造成員工離職的因素，大致可以分成三大類：社會人口因素、組織因素及工作本身因素 (含工作特性及工作滿意度)。以下分三點詳述。

(1) 社會人口因素

所謂「社會人口因素」指的是與自身條件相關之因素，例如：性別、年齡、種族、教育...等因素。Knapp 和 Missiakoulis 在 1983 年就以研究證明年齡 (Age) 為離職傾向 (Turnover propensity) 的重要預測變項[64]。1994 年 Gray 和 Phillips 發現年齡低的護理工作人員族群比年齡高的離職率有顯著的增加[65]，儘管控制了職位變項，結果依舊相同，國內的研究亦有相關的結果[11]。在性別 (Gender) 的部分，健康照顧組織中的女性為主要的工作人員，故性別與離職傾向間的關係並不顯著。婚姻狀況 (Marital status) 和離職傾向有高度的相關，單身的工作者較已婚的工作者有較高的離職傾向，較易有實際的離職行為，造成這樣的結果可能是因為已婚工作者在轉換工作時，需要考慮到家庭的因素，而單身工作者大多自己決定。工作者的教育程度 (Education) 亦對其本身的離職傾向有關，Price and Mueller(1981)透過調查 1101 位護理人員，他們發現教育程度與離職傾向之間在統計上有顯著的相關，學歷越高的護理人員有較高的離職率，這可能是因為高教育程度的工作者有較多的工作機會，不用負擔重新找尋工作的成本。在健康照護組織中，員工的社會人口特徵、個人因素及其工作之專業性亦證實和離職行為有顯著相關[11]。個人工作年資亦會影響其離職傾向[54, 66]。

(2) 組織因素

所謂的「組織因素」指的是和組織 (企業、機構、公司) 所擁有或是所提供之相關條件，包含組織規模、薪資、工作設計及工作環境...等等。在組織規模 (Size) 的相關研究中，有一些學者發現組織的規模會影響員工的離職傾向，如美國 1996 年的研究即發現機構的權屬別 (公私立) 和規模大小會影響機構內照顧服務員的離職傾向[53]。但是有些學者指出這兩者之間的相關性不高，如 Bame 在 1993 年所做的研究，指出這兩者的並不相關[67]。工作設計 (Job design) 是界定工作組成要素，找出不同要素的結合是如何形成各種工作的一系列活動[18]，學者在研究五個國家 (美國、加拿大、英格蘭、蘇格蘭和德國) 後指出，護理人員的離職原

因包含情緒耗盡(Emotional exhaustion)和工作設計問題[68]。亦有許多的研究著重在組織所給付的薪資及福利對員工離職傾向的影響，Vroom (1964) 以期望理論的觀點說明離職行為，他認為組織的報酬與個人的期望有差距時員工可能會因不滿足而離職。由於大部分的員工都需要長時間的待在組織所提供的工作環境中，因此，員工亦可能因組織所提供的工作環境不佳而產生離職的想法，研究發現機構所提供的工作環境比人口變項更能影響員工的工作滿意度，雇主可利用改善工作環境來改善員工的工作滿意度，進一步降低離職傾向[52]，Flynn(2005)也指出工作環境的特性是護理人員的工作滿意度以及留任的主要促成因素[66, 69]。Yin 和 Yang (2002) 使用 meta-analysis 研究台灣護理人員的離職情形的相關文獻，研究顯示：內部環境因素，如：壓力導致人員短缺、領導風格、和上司之間的關係、晉升機會和僵化行政管理政策和護理人員的離職行為均有顯著相關[70]。

(3) 工作相關因素

所謂「工作相關的因素」所指的是工作本身及其所帶來的相關影響，包含工作特性、工作成就感及工作滿意度...等等。有關工作本身因素之相關研究開始的很早也累積了數量眾多的研究，已經可以十分確定其與離職行為或是離職傾向有高度的相關。

在 1996 年美國學者使用次級資料，資料來源為美國十個州的 254 個護理之家進行分析，發現照顧服務員涉入住民照護計畫的程度對離職率有顯著的負相關，也就是說讓照顧服務員加入照護計畫的設計可以減少他們的離職傾向，學者認為其中可能原因是涉入照護計畫會讓照顧服務員認為自己的工作是有責任感和自主權，而且也提供他們和其他照護者溝通的管道。除此之外，此研究亦說明若照顧服務員的工作區域為高就業機會的地區，照顧服務員會有較高的離職率，這說明了離職傾向會受到區域經濟環境的影響[53]。Alexander 等人 (1998) 使用郵寄問卷調查的方式，調查 29 個退休軍人長期精神照護機構中的 1,106 護理相關工作人員 (含 RNs、LPNs 和照顧服務員)，結果顯示離職傾向確實為實際離職行為

的直接預測因子，而工作所能提供的專業成長機會、工作負擔、對工作危害的不滿以及同事之間的互動都是離職行為間接的預測因子，皆會影響員工的離職行為[57]。Ellenbecker (2004)指出護理人員的工作壓力和工作滿意度，都會影響留任意願進一步發生離職行為[71]。Castle (2007) 為了解在護理之家的照顧服務員工作滿意度和離職傾向之間的關係，使用自填式問卷，調查美國五個州的 72 家護理之家，共回收樣本 1779 份，研究顯示若照顧服務員對自己的工作越滿意就會有較低的離職傾向分數，特別是在工作流程、員工訓練和薪資報酬這三面有較高滿意分數的照顧服務員。

(4) 小結

綜合上述研究，可以發現會影響離職傾向的因素有許多，較多的研究著重在個人因素、工作特性、工作滿意度和離職傾向之間的相關性，Price and Mueller(1981)兩位學者所研究的離職模式，強調工作滿意度、離職傾向與工作特性、組織管理型態（人際關係、分配公平性、內部晉升機會、待遇）等變項之間的結構關係[55, 72]。而 L.J.Hayes 等人指出個人和組織變項與離職傾向（Intention to leave）有關，而實際的離職行為則和個人及組織變項對工作感受壓力、工作滿意度與組織承諾的影響有間接相關[63]。

雖然大部分研究都強調員工自願性的離職會為組織帶來負面的影響（大部分自願性的離職都讓組織失去最不願失去的員工[73]），但是也有研究指出若離職者是組織中績效較差的員工，這種離職就會帶來正面的效益[74]。

離職傾向會受到工作者許多面向的影響，不管是個人因素（如：學歷、年齡）、工作滿意度、工作成就感或是組織因素（如：員工訓練、薪資）等等，因此，了解員工對這些面向的感受可以確實的預測員工的離職傾向，減少實際的離職行為，幫助組織發展留任策略。

第五節 國內相關研究

本節整理國內對於照顧服務員，以及相關照護工作者之工作滿意度或是離職傾向的相關研究，共有六篇，分別為 2003 至 2010 的研究，詳見表 3。

表 3 國內相關研究整理

作者 (年代)	題目	研究方法	研究結果
葉淑娟 (2003)	病患服務員在長期照顧機構之滿意度研究	<ul style="list-style-type: none"> ● 橫斷性研究 ● 研究對象為高雄市 252 位護理之家的病患服務員，有效問卷為 209 份，有效回收率為 82.5% ● 研究工具為問卷調查，所使用之工作滿意度量表以 Helmer ,Olson 與 Heim 所做為主，並參考 Williams 等人所做之工作滿意度指標問卷設計而成。分成六個主要影響構面：薪資-待遇、人際互動、組織政策、工作任務需求、專業地位、工作自主性。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育程度較高的照顧服務員，薪資較高，在專業地位的構面之工作滿意度也較高。 ● 性別、薪資、年齡、教育程度，分別對不同程度的工作滿意度構面有不同的影響。

作者 (年代)	題目	研究方法	研究結果
林春只、曾明月 (2005)	照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用立意取樣 ● 研究對象為高屏地區曾接收過 100 小時以上訓練課程的照顧服務員，共發出 233 份問卷，有效問卷為 202 份 ● 研究工具為結構式自填問卷，問卷內容為個案人口學資料、工作滿意度描述量表（工作狀況、薪資、上司管理型態、與同事關係、與住民關係五部分）、 	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育程度會影響工作者的整體工作滿意度，其中教育程度為國中者整體工作滿意度、工作狀況及薪資之滿意度高於其他教育程度者。 ● 改善照顧服務員的工作環境、薪資結構有助於提升工作滿意度，增強其留任意願。
劉立凡 (2005)	探究護理之家病患服務員工作滿意度之研究—以南部三主要城市立案護理之家為例	<ul style="list-style-type: none"> ● 研究對象為南部三個主要城市護理之家，隨機抽樣其病患服務員，共 244 位，回覆率為 88% ● 研究工具為自行設計之不記名自填式結構問卷，並輔以半開放式質性資料 	<ul style="list-style-type: none"> ● 工作滿意度會受到個人特性因素（婚姻狀態、工作性質、工作年資）和工作特性因素（工作的感覺、辭職念頭、工作指派與績效獎金公平性）影響。
陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴 (2006)	照顧服務員留任意願因素之探討—以台北縣市長期照護之機構為例	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用立意取樣，研究對象為新北市、台北市 15 家長期照顧機構中之 243 位照顧服務員，共發出 212 份問卷，有效問卷為 196 份，有效回收率為 92.4% ● 研究工具為結構式問卷，內容為基本屬性、機構屬性以及改編自潘依琳及張媚之工作滿意度調查表 	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育程度越高，留任意願越低 ● 機構佔床率、照顧服務員的教育程度以及工作滿意度，三者是影響照顧服務員留任意願的重要預測因子

作者(年代)	題目	研究方法	研究結果
蘭寶珍(2006)	護理之家護理人員留任意願及其相關因素之探討—以台南地區為例	<ul style="list-style-type: none"> ● 橫斷性研究 ● 研究工具為自填式問卷，分為四部分，分別為個人屬性量表、工作壓力來源及感受量表、護理人員工作滿意度量表及留任意願調查表 ● 研究對象為台南地區立案護理之家中 97 位護理人員，共回收有效問卷 86 份，回收率為 88.7% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 工作年資、工作壓力與感受及工作滿意度與留任意願呈顯著相關。 ● 對工作酬勞、工作環境的滿意度是留任意願的預測因子
朱玉華、張永源、黃志銘(2010)	醫院組織氣氛、員工工作滿足與離職傾向之探討	<ul style="list-style-type: none"> ● 研究對象為台東市的三家醫院工作滿六個月以上之全職員工，共發出 900 份問卷，有效問卷為 773 份、有效回收率為 86%。 ● 研究工具為結構式問卷，內容包括個人屬性資料、組織氣氛量表、工作滿足量表及離職傾向量表。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、職位在工作滿足有顯著差異 ● 年齡、宗教信仰、婚姻狀況、教育程度、服務年資在離職傾向有顯著差異 ● 年齡、內在滿足、外在滿足對離職傾向具有顯著預測力。

第六節 文獻小結

總合上述文獻回顧，在臺灣各類的長期照護機構中，養護機構為使用率最高的服務，未來需求將會大幅提升。照顧服務員為機構中主要的照顧人力，而我國的照顧服務員的供應量與實際需求量之間產生缺口，供應不足，未來照顧人力可能大量短缺，且其勞動條件不佳、流動率高，留任不易，更是未來長期照護產業的重要問題。

工作特性為和工作相關的屬性與特性，其會影響工作滿意度以及員工的離職傾向，但是和個人特性之間沒有顯著的關係；工作滿意度為員工評估工作特性後的感受，會影響離職傾向，亦會受個人特性所影響；離職傾向為員工離開現有工作之想法與計畫，個人特性與工作滿意度皆會影響工作者離職傾向的想法。

在相關的研究中，工作滿意度以及離職傾向之相關研究眾多，但是各研究之研究對象不一，其中針對養護機構之照顧服務員的研究更為少數。而有關工作特性的研究中，不論國內外之研究都為少數，其中針對養護機構的照顧服務員之研究更是極為少數，故本研究以養護機構之照顧服務員為研究對象。在研究工具的部分，雖測量工作滿意度以及離職傾向的既有量表眾多，但是考量養護機構之照顧服務員的工作條件以及職業差異，本研究選擇自行設計。

第參章 研究方法

本章將針對研究的設計與方法加以敘述說明，共分為五節。第一節為研究架構；第二節為研究假說；第三節界定研究對象；第四節說明研究工具；第五節則針對資料蒐集及分析方法進行描述。

第一節 研究架構

經由文獻查證，可以發現會造成員工離開組織的因素眾多，包含員工個人因素、和工作相關的因素以及組織本身的因素。本研究將透過控制照顧服務員的個人特性（年齡、性別、年資等等...），對工作特性（工作環境、薪資福利、工作自主性、學習及發展的機會等等...）、工作滿意度以及離職傾向進行分析，探討造成照顧服務員離職的可能因素，並嘗試了解這三者（工作特性、工作滿意度及離職傾向）之間的關係。在參考文獻之後，設計本研究之概念架構，如圖 3-1。

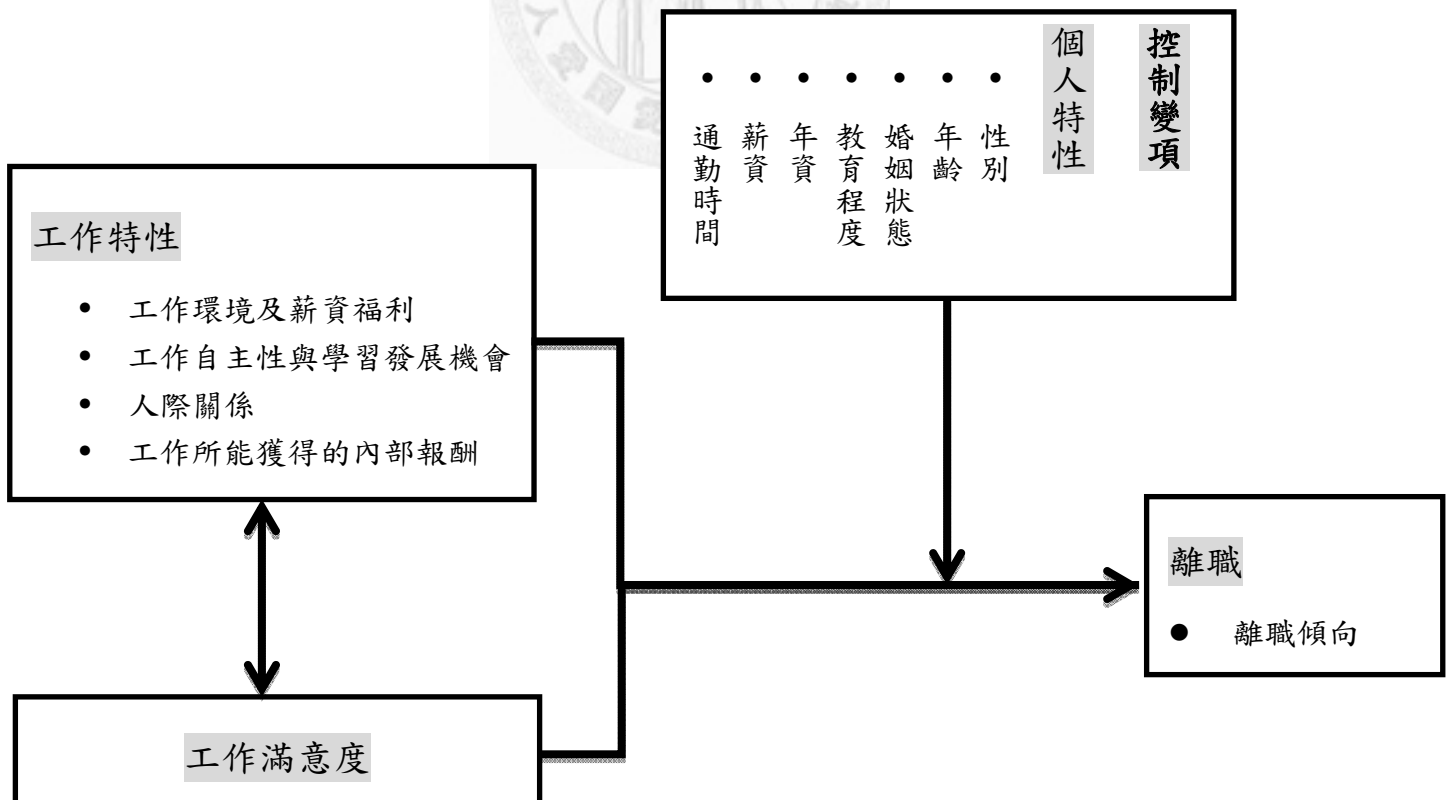


圖 參-1 研究架構

第二節 研究假說

本研究依據文獻查證並針對研究之目的，提出以下的研究假說，本研究假設在相同的環境條件（經濟、政策）下：

一、養護機構內照顧服務員之工作特性、工作滿意度與離職傾向三者之間有相關。

二、養護機構內照顧服務員的工作特性與工作滿意度相關。

2-1 養護機構內照顧服務員的工作環境與薪資福利得分與工作滿意度得分有正相關。

2-2 養護機構內照顧服務員的工作自主性與學習發展機會得分與工作滿意度得分有正相關。

2-3 養護機構內照顧服務員的工作中人際互動得分與工作滿意度得分有正相關

2-4 養護機構內照顧服務員的工作中所獲得的內部報酬得分與工作滿意度得分有正相關。

三、養護機構內照顧服務員的工作特性與離職傾向相關。

3-1 養護機構內照顧服務員的工作環境與薪資福利得分與離職傾向得分有負相關。

3-2 養護機構內照顧服務員的工作自主性與學習發展機會得分與離職傾向得分有負相關。

3-3 養護機構內照顧服務員的工作中人際互動得分與離職傾向得分有負相關

3-4 養護機構內照顧服務員的工作中所獲得的內部報酬得分與離職傾向得分有負相關。

四、養護機構內照顧服務員的整體工作滿意度和離職傾向成負相關。

第三節 研究對象

本研究之研究對象為長期照護機構分類中，政府立案為養護機構內的現職照顧服務員，相關之地理範圍、選樣標準以及抽樣方式詳述如下。

一、地理範圍

本研究所選取之地理範圍是依據內政部統計處於 101 年第 11 週內政統計通報的 100 年底我國老人長期照顧及安養機構概況資料中，選取全臺灣長期照護及安養機構數最多之一、二名為主要研究範圍，分別為新北市與台北市，詳細家數資料見表 4。

表 4 新北市、台北市老人長期照顧及安養機構家數

區域	總計	長期照護型機構	養護型機構	安養機構	社區安養堂	老人公寓
新北市	206	3	191	4	7	1
台北市	146	3	136	4	-	3

資料來源：內政部統計處（2012）

二、選樣標準

本研究之問卷調查對象為照顧服務員，需符合以下條件：

1. 經過病患服務員訓練課程或居家服務員訓練課程並領有證書者。
2. 目前工作於養護機構者。
3. 同意參與研究者。

三、抽樣方式

本研究所使用的抽樣方式為立意取樣（Purposive Sampling），根據內政部社會司所公布之 99 年度老人福利機構評鑑名冊中之優等及甲等之機構，排除非在研究地理範圍內之機構，優等機構有 4 家，甲等機構有 11 家。經逐一電話詢問之後，同意參與研究的機構共有 9 家。

本研究之所以只選取優等及甲等之養護機構，是考量這兩類機構所提供之福利以及各類工作條件，理論上而言應較其他機構佳，在其中服務的照顧服務員離職率亦應該比其他機構低，因此，希望藉由對此兩類機構的照顧服務員進行研究，了解其對自身工作以及所服務機構的態度，希望研究結果能提供其他評鑑等級機構參考，以利帶動養護機構的品質提升。

四、研究樣本

本研究之調查問卷，於兩月底進行前測，共發放前測問卷十份，三月開始發放正式調查版本，歷時兩個月的發放與回收，於五月三日正式回收完畢，各機構發放及回收情形見表 5。本研究之調查問卷共發出 219 份問卷，回收 199 份，回收率為 90.8%。經過整理在 199 份中，共有 188 為有效問卷，有效問卷回收率為 85.8%。

表 5 各機構問卷回收情形

機構代號	機構位置	發放份數	有效問卷份數	回收日期
A	新北市	45	36	2012.03.02
B	台北市	10	8	2012.03.12
C	新北市	16	16	2012.04.09
D	台北市	55	44	2012.03.22
E	新北市	30	30	2012.04.27
F	新北市	10	1	2012.05.02
G	台北市	9	9	2012.05.03
H	台北市	13	13	2012.04.02
I	新北市	31	31	2012.04.20
總計		219	188	

第四節 研究工具

本研究為量性研究，採用橫斷式調查，所使用的研究工具為結構性自填式問卷，由本研究參考相關文獻後自行設計，雖然國內對於工作滿意度以及離職傾向已有不少既定的測量量表，但考量研究對象之不同以及相關工作特性的差異，本研究決定自行設計問卷。

問卷共有兩份，一份為機構用，由機構負責人填寫，針對機構基本資料進行調查；一份為照顧服務員用，題目共有 50 題，針對「工作特性」、「工作滿意度」以及「離職傾向」分別測量，詳細說明如下：

一、機構基本資料調查問卷說明

本研究以照顧服務員調查用問卷為主，而照顧服務員調查用的問卷發放方式是以機構為單位，故設計本問卷以對研究對象所在之機構進行基本資料調查，本問卷只進行描述性統計分析，對研究對象所服務之養護機構概況介紹，並對照顧服務員在各機構之實際工作條件以及員工福利進行瞭解，其詳細內容見表 5。

表 6 機構基本資料研究變項與變項說明

變項名稱	題目	變項
機構類型	1=公立安養護機構，2=財團法人安養護機構，3=私立小型養護機構	類別
機構實際需要照顧服務員的床數	1=50 床以下，2=50-100 床，3=100-150 床，4=150-200 床，5=200 床以上	類別
平均離職率	每年照顧服務員離職率為_____ %	連續
平均服務量	平均每年服務量_____位住民	連續
平均佔床率	年平均佔床率_____ %	連續
固定班別	1=是，2=否	類別
班別制	1=兩班制，2=三班制	類別
平均月薪	照顧服務員平均月薪為_____元。	連續
平均工作天數	每月平均工作_____天	連續
照顧服務員人數	機構內照顧服務員共_____位，本籍_____位，外籍_____位	連續
機構福利	1=公假在職訓練，2=進修獎勵，3=退休制度，4=升遷制度 5=年節獎金 6=績效獎金 7=員工旅遊 8=其他	類別

二、照顧服務員問卷說明

為本研究主要調查用問卷，其內容分成四大部分，分別為工作特性、工作滿意度、離職傾向以及基本資料，工作特性與離職傾向使用之測量方式為 Likert 五點式計分法，五分為非常同意、四分為同意、三分為普通、二分為不同意、一分為非常不同意；而工作滿意度使用單一整體評估法，由研究對象根據本身情況自行評分，一分為非常不滿意，十分為滿分表非常滿意。

各面向詳細說明如下：

(一) 工作特性

為本研究之自變項，分成四大部分，包含工作環境以及薪資福利（八題，最高分 40 分，最低分 8 分）、工作自主性與學習及發展的機會（八題，最高分 40 分，最低分 8 分）、工作中人際關係（五題，最高分 25 分，最低分 5 分）和工作中所能獲得的內部報酬，內部報酬為成就感、幸福感之類，因工作所獲得的感受（九題，最高分 45 分，最低分 9 分），共三十題，其中包含三題反向題，分別為：**我的照顧服務員工作伙伴，並不滿意他們獲得的報酬（包含薪水和福利）、我的工作缺乏成長和進步的機會以及機構所要求的工作量，讓我覺得十分吃力。**四面面向分數加總越高分，表示其該面向之工作特性的認同度高。工作特性構面中最高分為 150 分，最低分為 30 分，詳見表 7-10。

表 7 研究變項與變項說明—工作特性（工作環境以及薪資福利）

題目	屬性	變項說明
機構所處的地理位置，對我上下班而言，交通十分便利	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
機構所提供的工作環境十分明亮舒適。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
整體而言，我喜歡這個工作環境。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我滿意目前的薪資。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意

我的照顧服務員工作伙伴，並不滿意他們獲得的報酬（包含薪水和福利）。	序位	1=非常同意、2=同意、3=普通、4=不同意、5=非常不同意
我對於機構所提供的福利感到滿意。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
機構給我的工作條件（休假、工時...）十分公平。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
就我而言，這是一份穩定的工作，值得長期投入。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意

表 8 研究變項與變項說明—工作特性(工作自主性與學習及發展的機會)

題目	屬性	變項說明
除了我能與專業人員合作外，有獨立功能發揮的角色。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我能適當的分配我的工作時間。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我的工作缺乏成長和進步的機會。	序位	1=非常同意、2=同意、3=普通、4=不同意、5=非常不同意
我對我所負責照護的住民都能全心付出與投入。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
機構提供我充分的職前、在職訓練。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
機構所要求的工作量，讓我覺得十分吃力。	序位	1=非常同意、2=同意、3=普通、4=不同意、5=非常不同意
我有充分的時間照顧我所負責的住民。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
在工作時，我能將自己的知識與技能充分發揮。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意

表 9 研究變項與變項說明—工作特性(工作中人際關係)

題目	屬性	變項說明
我和大部分我照護的住民相處愉快。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我和大部分我照護住民的家屬互動愉快、溝通順暢。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我和我的照護服務員同事們相處愉快，並相互幫助支持。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我和我的直屬主管保持良好的關係。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我和機構中的工作人員相處愉快。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意

表 10 研究變項與變項說明—工作特性(工作中所能獲得的內部報酬)

題目	屬性	變項說明
我對我的工作感到滿意。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我的工作能帶給我成就感。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
從事這份工作，讓我感到很驕傲。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
在照護住民時，我感覺自己是被需要的。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
這份工作中，我能發揮我的潛能並達成我所期待的目標。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我覺得我的工作相當重要。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
能夠協助其他工作伙伴，讓我很有成就感。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我的工作能夠得到社會（包含家人）充分的支持與重視。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
我認為我照護的住民之健康維持是我重要的責任。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意

(二) 工作滿意度

為本研究之自變項，共一題，使用單一整體評估法[18]，調查照顧服務員對自身工作的整體工作情形之滿意度，最高分為 10 分，最低分 1 分，得分越高表示照顧服務員對其工作滿意度越高。

(三) 離職傾向

為本研究之依變項，共五題，含兩題反向題，分別為在一年內，我不會離開這份工作以及我喜歡這份工作，在三年內，我不會離開這份工作，分數加總越高，表示離職傾向越高，最高分為 25 分，最低分為 5 分，詳見表 10。

表 11 研究變項與變項說明--離職傾向

題目	屬性	變項說明
目前我正在找尋新的工作。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
若有其他的工作機會，我會立刻辭掉這份工作。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
下一份工作，不會再考慮從事長期照護類的工作。	序位	5=非常同意、4=同意、3=普通、2=不同意、1=非常不同意
在一年內，我不會離開這份工作。	序位	1=非常同意、2=同意、3=普通、4=不同意、5=非常不同意
我喜歡這份工作，在三年內，我不會離開這份工作。	序位	1=非常同意、2=同意、3=普通、4=不同意、5=非常不同意

(四) 基本資料 (人口學變項)

為本研究之控制變項，包含性別、年齡、國籍、婚姻狀態、年資、通勤時間以及每月薪資等等...，共十四題，詳見表 11。

表 12 研究變項與變項說明--基本資料

題目	屬性	變項說明
性別	類別	1=男，2=女
出生年月	連續	(民國)_____年
國籍	類別	1=本國，2.=外國_____
婚姻狀態	類別	1=未婚，2=已婚，3=離婚，4=喪偶，5=分居
目前的機構工作年資	連續	_____月_____年
工作性質	類別	1=專職，2=兼職
從事照顧服務員工作總年資	連續	_____月_____年
到達上班的地點所需花費的時間	類別	1=30 分鐘以內 (含 30 分鐘)，2=30-60 分鐘， 3=1 小時-2 小時，4=2 小時以上，5=住在機構內
在機構中所照護的人數		日班_____人，晚班_____人，夜班_____人
排班	類別	1=是，2=否
需協助管理行政類之工作	類別	1=是，2=否
一週平均工作時數	連續	_____小時
每月的平均薪資 (含各類獎金及夜班費用)	類別	1=兩萬以下 (含兩萬)，2=兩萬到兩萬五 (含兩萬 五)，3=兩萬五到三萬 (含三萬)，4=三萬到三萬 五 (含三萬五，5=三萬五以上

三、研究工具信效度

本研究之研究工具為結構式問卷，是經由文獻探討後，由本研究自行設計，有關研究工具之信效度說明如下：

(1)效度

採用專家效度，邀請組織行為、長期照護領域相關學者以及長期照護機構經營管理者為本研究之專家，共七位（如附錄一）。專家效度問卷使用的評分方式為 Likert 五分式量表，就問題之內容的適合度進行評分，五分為非常適合、四分為適合、三分為尚可，但須修改、二分為不適合、一分為非常不適合。計分方式則使用 Lynn(1986)所提出的內容效度指標值 (Content Validity Index, CVI) [75]，四分以上的題目才列為計算。機構基本資料調查表（問卷一）之 CVI 為 0.71，照顧服務員用問卷（問卷二）之 CVI 為 0.84，具良好的專家效度，詳見表 13。

表 13 各專家之 CVI 值

專家順序	問卷一總題數	4分以上題目	CVI 值	問卷二總題數	4分以上題目	CVI 值
1	13	13	1	50	45	0.9
2	13	13	1	50	48	0.96
3	13	12	0.92	50	46	0.92
4	13	3	0.23	50	43	0.86
5	13	5	0.38	50	39	0.78
6	13	6	0.46	50	31	0.62
7	13	13	1	50	43	0.86

資料來源：本研究整理

(2) 信度

信度的部分，使用前測問卷，共 10 位個案之問卷以 Cronbach's alpha (α) 來測量內部一致性信度 (Internal Consistency Reliability)，整份問卷的 Cronbach's alpha (α) 為 0.81，工作特性的四大面向 Cronbach's alpha (α) 得分分別為：工作環境與薪資福利 0.71、工作自主性與學習發展機會 0.77、工作中人際關係 0.7、工作中所獲得的內部報酬 0.72，而離職傾向則為 0.87。所有面向之信度皆大於 0.7，因此可說明本研究工具具有良好的信度，詳見表 14。

表 14 各面向 Cronbach's alpha 值

面向名稱	Cronbach's alpha (α) 值
工作特性	-
工作環境以及薪資福利(8 題)	0.71
工作自主性與學習發展機會 (8 題)	0.77
工作中人際關係 (5 題)	0.7
工作中所獲得的內部報酬 (9 題)	0.72
離職傾向 (5 題)	0.87

第五節 資料蒐集與分析方法

一、研究流程



圖 參-2 研究流程

二、 資料蒐集

本研究之資料蒐集方式為經選定機構同意，簽定機構同意書(如附錄二)後，將問卷親自或是以郵寄方式送至選定之養護機構，委託機構特地同仁負責發放，以現場填寫為主，待研究對象填寫完成後，再由機構同仁以郵寄方式或是研究者親自至機構取回。研究問卷發放時間為 2012/02/01~05/31，共發放問卷 219 份。

三、 資料處理

本研究之資料處理工具共分別使用兩種套裝軟體，在資料鍵入及整理的部分是使用 Microsoft Excel；而在分析的部分則使用 SAS9.2 for Windows 之套裝統計軟體。



四、 統計方法

統計方法共分為描述性統計與推論性統計兩種，分述如下：

(1) 描述性統計分析 (Descriptive statistics analysis)

針對研究對象之人口學變項進行次數分配、平均值、標準差、最大值、最小值以及百分比分析已呈現研究對象之基本資料，用以描述樣本；之後在將國籍分本國和外籍進行人口學變項分析，包含：次數分配、平均值、最大值、最小值以及百分比，並使用 T-Test 分別檢定兩者之間是否有差異。在工作特性四面向、工作滿意度以及離職傾向得分的部分，亦進行次數分配、平均值、標準差、最大值和最小值分析，以了解得分之分布。並用描述性統計之分析已呈現研究對象所服務機構之基本概況。

(2) 推論性統計分析

首先，雙變項分析使用 T-Test 和 ANOVA 來檢定不同的人口學變項是否對於照顧服務員之工作特性、工作滿意度與離職傾向變項有所差異，ANOVA 的事後檢定使用沙菲氏檢定 (Scheffe Test)；相關性分析使用皮爾森相關係數

(Pearson's Correlation Coefficient) 分析「工作特性、工作滿意度與離職傾向」之間是否有相關；針對多變項分析的部分，使用迴歸分析 (Regression Analysis)，針對工作特性與工作滿意度之間進行分析，以工作特性為自變項，工作滿意度為依變項，來釐清兩者之間的關係，以了解工作特性對工作滿意度的影響，並將工作特性分成四面向與工作特性進行分析，以釐清那一面向最能影響工作滿意度，之後在控制人口學變項的情況下，再進行一次同樣的分析。最後一樣使用複迴歸分析，以工作特性與工作滿意度為自變項，離職傾向為依變項，來釐清三者之間的關係，以了解工作特性與工作滿意度對離職傾向的影響，且為得知工作特性四面向中那一面向與離職傾向有顯著相關，將工作特性四面向、工作滿意度與離職傾向在進行一次複迴歸分析，之後在控制人口學變項的情況下，在進行一次相同分析，最後將國籍分層，針對本國籍以及外國籍之資料進行多變項分析。

第肆章 研究結果

第一節 機構基本資料

本研究問卷發放之機構共有九間，在調查照顧服務員的同時，亦針對發放之機構進行基本資料調查。在本研究調查的九家機構中，以財團法人安養護機構為主，共有七家，其餘兩家為公立安養護機構；而九家機構中實際需要照顧服務員的床數，有三家為兩百床以上，兩家在一百到兩百床之間，四家在一百床以下；九家機構中的照顧服務員年平均離職率差異甚遠，最高的為 30% 的離職率，最低為 0%，幾乎一年都無人離職，平均的離職率為 11%。在年服務量的部分，最大的服務量為 400 位住民，最小的為 42 至 45 位住民，平均為 178 位服務人數；九家機構的平均每年佔床率為 85%，最高的機構為 100%，最低的機構為 66%；照顧服務員的工作輪班制，有六家機構為兩班制（早晚班），有兩家採用兩班、三班混合制，只有一家機構使用三班制（早晚夜班）。

九家機構的照顧服務員薪資範圍在 27,000 元到 35,000 元之間，平均為 30,875 元，而照顧服務員的平均每月工作天數為 22 天；各機構的照顧服務員的人數因機構大小而有差異，但是調查的機構中有三家機構是有雇用外籍照顧服務員的，依其機構大小之不同，分別雇用了 30、16、2 名外籍照顧服務員。而在機構福利中，基本的公假在職訓練、年節獎金以及員工旅遊，所有調查的機構都有提供，而福利最好的機構還提供了進修獎勵、退休制度、升遷制度、置裝費、考核獎金、證照升等獎金、宿舍以及子女獎學金。

第二節 描述性統計分析結果

一、全樣本

由本研究回收之樣本可知，在養護中心的照顧服務員大多為女性，占所回收之研究對象中的 88.3%，共 166 位，所回收的樣本中只有 22 位為男性，此結果和過往針對照顧服務員的研究樣本結構相似，故可知在臺灣的照護產業中，女性照護人員依舊是照護主力；回收樣本中有 155 位本國籍，33 位為外籍照顧服務員，所占比例將近二成，可知機構式長期照顧服務中仍以本國的照顧服務員為主，但是這樣的結果也可能是因為能識中文字的外籍照顧服務員不多，導致無法填寫本問卷之故；照顧服務員以已婚人士為最大多數，有 102 位，占有所有樣本中的 55.43%，其次為未婚，共有 40 位，占有所有樣本中的 21.74%；而其教育程度以受過高中職教育的照顧服務員為主，有 64 位，占有所有樣本中的 34.97%，其次為大專以上有 47 位，而國中教育程度的照顧服務員有 46 位；所調查的照顧服務員幾乎皆為專職（184 位），只有少數四位是兼職人員，大部分的照顧服務員住在離工作場所三十分鐘路程，有 115 位占有所有樣本中的六成；有 158 位照顧服務員的工作是需要排班的，占樣本中的 84%，但是有 75.53% 部分的照顧服務員是不需協助行政工作（142 位）；照顧服務員的每月平均薪資以兩萬五到三萬為最多，有 76 位（40.64%），其次是三萬到三萬五，共有 60 位（32.09%），類別變項之樣本詳細分析見表 15。

在年齡的部分，所回收之樣本的平均年齡為 45 歲，其中年齡最高為 67 歲，最低為 24；而在目前機構服務的年資，平均為 4 年，最長的年資為 30 年，最低為一個月，與機構服務年資的資料相似，從事照顧服務員的年資平均為 5 年，最長的年資為 30 年，最低為一個月，會有這樣的情形，是因為有許多照顧服務員都是在同一家機構服務至退休；一週平均工時平均為 48 小時，最長工時為 84 小時，最短為 8 小時，連續變項之樣本詳細分析見表 16。

研究樣本在工作特性、工作滿意度以及離職傾向的得分方面概述如下：在工作特性的得分，最高分為 144 分，最低分為 75 分，平均得分為 114 分，將工作特性的四個子項目個別來檢視，在工作環境及薪資福利最高分 39 分，最低分為 17 分，平均為 29.53 分，而工作自主性與學習發展機構最高分為 39 分，最低分為 20 分，平均 29.19 分，工作中人際關係的得分最高分為滿分 25 分，最低分為 13 分，平均為 20.46 分，工作中所能獲得的內部報酬得分中最高分為滿分 45 分，最低分為 22 分，平均為 35.8 分。工作滿意度的部分，平均的滿意度為 7.38 分，最高分為滿分 10 分，最低分為 3 分；研究對象的離職傾向得分平均為 12.77 分，最高分為 24 分，最低為 5 分，各構面詳細得分之分析見表 17。

表 15 研究對象樣本概述（類別變項）

項目	類別	樣本人數	百分比 (%)
性別	男	22	11.7
	女	166	88.3
國籍	本國	155	82.45
	外國	33	17.55
婚姻狀態	未婚	40	21.74
	已婚	102	55.43
	離婚	30	16.30
	喪偶	9	4.89
	分居	3	1.63
教育程度	未受教育	0	0
	國小	26	14.21
	國中	46	25.14
	高中職	64	34.97
	大專以上	47	25.68

工作性質			
專職	184	97.87	
兼職	4	2.13	
通勤時間			
30 分鐘以內	115	61.83	
30-60 分鐘	42	22.58	
1 小時至 2 小時	13	6.99	
2 個小時以上	1	0.54	
住在機構內	15	8.06	
排班			
是	158	84.04	
否	30	15.96	
行政工作			
是	46	24.47	
否	142	75.53	
每月平均薪資 含各類獎金與 夜班費用			
兩萬以下	2	1.07	
兩萬到兩萬五	41	21.93	
兩萬五到三萬	76	40.64	
三萬到三萬五	60	32.09	
三萬五以上	8	4.28	

表 16 研究對象樣本概述 (連續變項)

項目	樣本人數	平均值	標準差	最大值	最小值
年齡	182	44.95	10.4	67	24
目前機構年資	180	4.62	5.78	30	0.01
從事照顧服務員年資	180	5.64	5.92	30	0.01
一週平均工作時數(小時)	188	48.74	13.68	84	8

註：年資的整數為年，小數為月。

表 17 各變項之描述性分析

變項	次數	平均數	標準差	最大值	最小值
工作特性	188	114.98	12.66	144	75
工作環境及薪資福利	188	29.53	4.21	39	17
工作自主性與學習發展機會	188	29.19	3.38	39	20
工作中人際關係	188	20.46	2.67	25	13
工作中所能獲得的內部報酬	188	35.8	4.94	45	22
工作滿意度	184	7.38	1.55	10	3
離職傾向	188	12.77	3.21	24	5

二、依國籍區分

由全樣本之描述性分析結果可知，在臺灣的養護機構中外籍的照顧服務員約佔兩成，因此，本研究將研究對象針對其國籍之不同分別進行描述性分析。由分析結果發現來臺灣工作的照顧服務員皆以女性為主，和臺灣籍的照顧服務員分布情形有顯著差異(T-test, $P=.02$)；來臺灣工作的外籍照顧服務員大多為未婚共有 19 人，占外籍樣本中的 57.6%，而本地的照顧服務員則大多已婚，兩者之間在統計上有顯著差異(T-test, $P<.0001$)。外籍照顧服務員的教育程度偏高，大多數都有受過大專以上教育，在 33 人中有 21 位，和本地的照顧服務員大多位高中職有顯著差異(T-test, $P<.0001$)；調查對象大多都為專職並且需要排班的照護工作者，此項無論外籍本地皆是，沒有顯著差異(T-test, $P=.69$)。大部分外籍照顧服務員的通勤時間為三十分鐘以內，占外籍照顧服務員的 66.7%，其次是居住在機構內，占 24.4%，雖本地的照顧服務員亦大多是住在離工作場所三十分鐘的距離內，但是兩者之間的差異亦達顯著水準(T-test, $P=.0005$)。外籍照顧服務員在機構中較少有機會協助或是從事行政管理工作，相關行政工作大部分都是以臺灣本地的照顧服務員為主，兩者之間差異達統計上顯著水準(T-test, $P=.0016$)。從薪資來看，臺灣本地的照顧服務員的薪資普遍比外籍的照顧服務員來的高，大部分的外籍照顧服務員的薪資為兩萬到兩萬五，而大部分臺灣的照顧服務員為兩萬五到三萬，有顯著差異(T-test, $P<.0001$)，詳見表 18。

從年齡的分析中，可以得知外籍的照顧服務員較為年輕，其平均年齡為 35 歲，而本地之照顧服務員之平均年齡為 47 歲，外籍的照顧服務員較本地的照顧服務員年輕近十歲，達統計上顯著水準(T-test, $P<.0001$)；在機構年資以及總從事照顧服務員的年資上，本地照顧服務員的平均值為 4 年以及 6 年，而外籍照顧服務員的平均值為 3 年以及 2 年，都較本地照顧服務員短，而統計上也有顯著差異(T-test, $P<.0001$)。外籍照顧服務員的一週工作時數平均為 62.7 個小時，而本地照顧服務員為 45.77 小時，可知外籍照顧服務員的工作較長，達統計上顯著差異(T-test, $P<.0001$)，詳見表 19。

在各構面得分的部分，外籍照顧服務員的整體工作特性平均為 110.91 分，和本地照顧服務員之得分 115.85 分，有顯著差異(T-test, $P=.0065$)；將工作特性的四項目得分分別來分析，在工作環境及薪資的部分，本國外國的照顧服務員沒有顯著差異(T-test, $P=.8$)；其他三個大項皆有顯著差異(T-test)，平均而言，本地的照顧服務員皆有較高的得分。在工作滿意度的部分，本地之照顧服務員平均得分為 7.5 分，但是外籍照顧服務員的平均得分只有 6.81 分，兩者有顯著差異(T-test, $P=.02$)。最後在離職傾向的部分，外籍照顧服務員的平均得分為 12.06 分，而本地照顧服務員平均得分為 12.96 分，兩者並無顯著差異(T-test, $P=.18$)，詳見表 20。

表 18 研究對象類別變項樣本概述—依國籍分層

項目	類別	本國		外籍		P
		樣本數	百分比 (%)	樣本數	百分比 (%)	
性別	男	22	14.19	0	0	.02
	女	133	85.81	33	100	

婚姻狀態						
	未婚	21	13.91	19	57.58	
	已婚	90	59.6	12	36.36	
	離婚	29	19.21	1	3.03	<.0001
	喪偶	8	5.3	1	3.03	
	分居	3	1.99	0	0	
教育程度						
	未受教育	0	0	0	0	
	國小	21	14	5	15.15	
	國中	44	29.33	2	6.06	<.0001
	高中職	59	39.33	5	15.15	
	大專以上	26	17.33	21	63.64	
工作性質						
	專職	152	98.06	32	96.97	
	兼職	3	1.94	1	3.03	.69
通勤時間						
	30 分鐘以內	93	60.78	22	66.67	
	30-60 分鐘	41	26.80	1	3.03	
	1 小時至 2 小時	11	7.19	2	6.06	.0005
	2 個小時以上	1	0.65	0	0	
	住在機構內	7	4.58	8	24.24	
排班						
	是	129	83.23	19	87.88	
	否	26	16.77	4	12.12	.51
行政工作						
	是	45	29.03	1	3.03	
	否	110	70.97	32	96.97	.0016
每月平均薪資 含各類獎金與 夜班費用						
	兩萬以下	2	1.30	0	0	
	兩萬到兩萬五	23	14.94	18	54.55	
	兩萬五到三萬	66	42.86	10	30.3	<.0001
	三萬到三萬五	55	35.71	5	15.15	
	三萬五以上	8	5.19	0	0	

表 19 研究對象連續變項樣本概述—依國籍分層

變項	本國(N=155)					外籍(N=33)					P 值
	樣本數	平均值	標準差	最大值	最小值	樣本數	平均值	標準差	最大值	最小值	
年齡	149	47.11	9.82	67	24	33	35.18	6.65	53	25	<.0001
目前機構年資	147	4.98	6.19	30	0.01	33	3.01	2.9	10.01	0.01	.0069
從事照顧服務員年資	147	6.31	6.26	30	0.01	33	2.64	2.46	10.01	0.03	<.0001
一週平均工作時數(小時)	155	45.77	10.8	84	8	33	62.7	16.99	72	10	<.0001

表 20 各變項之描述性分析—依國籍分層

變項	本國(N=155)					外籍(N=33)					P 值
	樣本數	平均值	標準差	最大值	最小值	樣本數	平均值	標準差	最大值	最小值	
工作特性	155	115.85	13.30	14	75	33	110.91	8.04	136	92	.0065
工作環境及薪資福利	155	29.56	4.44	39	17	33	29.39	2.98	34	24	.8
工作自主性與學習發展機會	155	29.41	3.47	39	20	33	28.15	2.75	37	21	.02
工作中人際關係	155	20.79	2.67	25	13	33	18.91	2.08	25	15	<.0001
工作中所獲得的內部報酬	155	36.08	5.2	45	22	33	34.45	3.2	44	27	.02
工作滿意度	152	7.5	1.57	10	3	32	6.81	1.38	10	3	.02
離職傾向	155	12.92	3.18	21	5	33	12.06	3.29	24	10	.18

第三節 雙變數統計分析結果

將工作特性、工作滿意度以及離職傾向分別使用 T-Test 以及 ANOVA 與人口學變項進行雙變數統計分析，結果如下：

一、人口學變項對工作特性、工作滿意度與離職傾向之分析

雙類別 T-Test 分析發現，不同的國籍對於工作特性($P=.0065$)、工作滿意度($P=.02$)的得分上有顯著差異，但是對離職傾向卻沒有顯著差異($P=.18$)。工作性質部份則與工作特性有顯著差異($P=.02$)，顯示不同的工作性質會有不同的工作特性得分，而對工作滿意度($P=.16$)以及離職傾向($P=.24$)沒有顯著差異，而性別對三者的得分都沒有顯著差異，詳見表 21。

三類別以上之 ANOVA 分析發現，不同薪資等級對工作特性得分有顯著差異($P=.0009$)，且薪資在三萬到三萬五的照顧服務員在工作特性上的得分大於兩萬到兩萬五的照顧服務員，除了薪資之外，從事照顧服務員的總年資($P=.027$)以及年齡($P=.014$)也會影響工作特性的得分，其中 51 歲以上的照顧服務員得分高於 30 歲以下的。在工作滿意度的部分，不同的教育程度($P=.046$)會影響照顧服務員的工作滿意度得分，而不同通勤時間($P=.024$)工作者其工作滿意度之得分亦有顯著差異，此外年齡($P=.016$)和總年資($P=.0057$)亦於工作滿意度得分有顯著差異，且從事照顧服務員十年以上的工作者得分高於一年以下的工作者。但無論是年齡($P=.58$)、總年資($P=.081$)、婚姻狀態($P=.37$)、教育程度($P=.09$)、通勤時間($P=.13$)和薪資等級($P=.19$)都對離職傾向沒有顯著影響，詳見表 22、23、24。

表 21 個人特質對各變項之分析表 (T-test)

個人特質變項	工作特性		工作滿意度		離職傾向	
	平均值	P 值	平均值	P 值	平均值	P 值
性別						
男	115.7	.8	7.81	.11	12.05	.34
女	114.9		7.32		12.86	
國籍						
本國	115.8	.0065	7.50	.02	12.92	.18
外國	110.9		6.81		12.06	
工作性質						
專職	115.4	.02	7.4056	.16	12.6957	.24
兼職	96		6.2500		16.0000	



表 22 個人特質對工作特性之分析表 (ANOVA)

項目	類別	樣本數	平均數	標準差	F 值	事後檢定
年齡						
	(1)30 歲以下	26	110.19	14.04	3.66*	4>1
	(2)31 歲到 40 歲	30	112.43	9.46		
	(3)41 歲到 50 歲	67	115.31	12.12		
	(4)51 歲以上	51	119.29	13.89		
總年資						
	(1)1 年以下(含 1 年)	34	112.74	12.29	3.12*	
	(2)1 年—5 年以下	86	113.81	12.48		
	(3)5 年以上到 10 年以下	38	114.71	11.44		
	(4)10 年以上	30	121.2	13.73		

婚姻狀態					
	(1)未婚	40	112.05	12.77	1.02
	(2)已婚	102	115.46	12.71	
	(3)離婚	30	117.1	10.94	
	(4)喪偶	9	111.33	15.26	
	(5)分居	3	111.67	6.43	
教育程度					
	(2)國小	26	118.96	12.47	1.33
	(3)國中	46	113	10.85	
	(4)高中職	64	115.8	13.89	
	(5)大專以上	47	114.62	12.25	
通勤時間					
	(1)30 分鐘以內	115	115.71	11.51	1.52
	(2)30-60 分鐘	42	115.14	14.77	
	(3)1 小時至 2 小時	13	111.46	12.82	
	(4)2 個小時以上	1	138	-	
	(5)住在機構內	15	111.2	14.04	
每月平均薪資 含各類獎金與 夜班費用					
	(1)兩萬以下	2	91.5	2.12	4.87***
	(2)兩萬到兩萬五	41	110.54	11.06	
	(3)兩萬五到三萬	76	114.75	13.21	4>2
	(4)三萬到三萬五	60	118.45	11.55	
	(5)三萬五以上	8	120.63	13.05	

註：(1)* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

(2) 事後檢定使用 Scheffe Test

表 23 個人特質對工作滿意度之分析表 (ANOVA)

項目	類別	樣本數	平均數	標準差	F 值	事後檢定
年齡	(1)30 歲以下	25	6.92	1.19	3.53*	
	(2)31 歲到 40 歲	29	6.72	1.62		
	(3)41 歲到 50 歲	67	7.51	1.62		
	(4)51 歲以上	50	7.72	1.46		
總年資	(1)1 年以下(含 1 年)	34	6.88	1.59	4.32**	4>1
	(2)1 年—5 年以下	85	7.19	1.44		
	(3)5 年以上到 10 年以下	36	7.78	1.46		
	(4)10 年以上	29	8.03	1.68		
婚姻狀態	(1)未婚	39	7.08	1.38	0.88	
	(2)已婚	101	7.51	1.56		
	(3)離婚	30	7.5	1.68		
	(4)喪偶	9	7	1.66		
	(5)分居	3	6.67	1.53		
教育程度	(2)國小	26	8.04	1.31	2.71*	
	(3)國中	45	6.98	1.83		
	(4)高中職	64	7.39	1.57		
	(5)大專以上	45	7.49	1.22		
	(1)30 分鐘以內	112	7.53	1.45		
(2)30-60 分鐘	41	7.49	1.69			
(3)1 小時至 2 小時	13	6.69	1.7			
(4)2 個小時以上	1	10	-			
(5)住在機構內	15	6.53	1.41			

每月平均薪資					
含各類獎金與	(1)兩萬以下	2	6.5	2.12	1.91
夜班費用	(2)兩萬到兩萬五	39	7.1	1.48	
	(3)兩萬五到三萬	76	7.21	1.52	
	(4)三萬到三萬五	59	7.76	1.58	
	(5)三萬五以上	7	8	1.63	

註：(1)* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

(2) 事後檢定使用 Scheffe Test

表 24 個人特質對離職傾向之分析表 (ANOVA)

項目	類別	樣本數	平均數	標準差	F 值	事後檢定
年齡	(1)30 歲以下	26	12.81	3.12	0.65	
	(2)31 歲到 40 歲	30	13.5	3.32		
	(3)41 歲到 50 歲	67	12.85	3.37		
	(4)51 歲以上	51	12.45	3.15		
總年資	(1)1 年以下(含 1 年)	34	13.74	3.5	2.28	
	(2)1 年—5 年以下	86	12.86	2.95		
	(3)5 年以上到 10 年以下	38	12.53	3.28		
	(4)10 年以上	30	11.7	3.31		
婚姻狀態	(1)未婚	40	12.45	2.73	1.07	
	(2)已婚	102	12.62	3.19		
	(3)離婚	30	13	3.25		
	(4)喪偶	9	13.44	4.82		
	(5)分居	3	16	1		

教育程度					
	(2)國小	26	12.73	2.51	2.19
	(3)國中	46	13.52	3.23	
	(4)高中職	64	12.81	3.52	
	(5)大專以上	47	11.85	2.86	
通勤時間					
	(1)30 分鐘以內	115	12.45	3.03	1.80
	(2)30-60 分鐘	42	13.17	2.95	
	(3)1 小時至 2 小時	13	14.38	5.16	
	(4)2 個小時以上	1	17	-	
	(5)住在機構內	15	12.33	2.87	
每月平均薪資 含各類獎金與 夜班費用					
	(1)兩萬以下	2	16	0	1.52
	(2)兩萬到兩萬五	41	12.66	2.57	
	(3)兩萬五到三萬	76	13.08	3.28	
	(4)三萬到三萬五	60	12.63	3.46	
	(5)三萬五以上	8	10.75	3.45	

註：(1)* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

(2) 事後檢定使用 Scheffe Test

三、相關係數

本研究之自變項為工作特性、工作滿意度，依變項為離職傾向，三者皆為連續變項，為了解此三變項彼此之間的是否存在相關性，故使用皮爾森積差相關係數檢定，評估變項之間的相關性，詳細分析如表 25 所示。

由相關係數分析，可知工作特性、工作滿意度與離職傾向三者之間皆有顯著相關，相關係數介於-0.32~0.52 之間。

表 25 工作特性、工作滿意度與離職傾向之相關性分析(Pearson)

構面		工作特性	工作滿意度	離職傾向
工作特性	R 值	1	-	-
	P 值	-	-	-
工作滿意度	R 值	0.52	1	-
	P 值	<.0001	-	-
離職傾向	R 值	-0.32	-0.33	1
	P 值	<.0001	<.0001	-

第四節 多變量統計分析結果

一、全樣本

以工作特性為自變項，而工作滿意度為依變項進行迴歸分析，以了解工作特性對工作滿意度之間的影响，結果發現工作滿意度與工作特性有顯著正相關，此模型的解釋力為 27%，將工作特性四面向與工作滿意度進行迴歸分析，以了解四面向中那些面向可以顯著的影响工作滿意度，結果發現工作環境及薪資福利、工作自主性與學習發展機會與工作滿意度有顯著正相關，此模型的解釋力為 26%，詳細分析見表 26。

在控制人口學變項：國籍、教育程度以及平均薪資的情況下，再進行分析，結果可以發現工作特性與工作滿意度依舊有顯著正相關，模型的解釋力為 26%，而將工作特性分成四面向後再進行分析，可以發現結果和未控制人口變項的情況相同，依舊是工作環境與薪資福利以及工作自主性與學習發展機會與工作滿意度有顯著正相關，而模型的解釋力為 25%，詳細分析見表 27。

表 26 工作特性對工作滿意度之迴歸分析

變項	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
Intercept	-0.04	.96	-0.17	.86
工作特性	0.06	<.0001	-	-
工作環境及薪資福利	-	-	0.08	.01
工作自主性與學習發展機會	-	-	0.09	.03
工作中人際關係	-	-	0.04	.41
工作中所能獲得的內部報酬	-	-	0.05	.11
F 值	67.72***		16.91***	
R ² 值	0.27		0.27	
Adjusted R ² 值	0.27		0.26	

註：* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

表 27 控制人口學變項後，工作特性對工作滿意度之迴歸分析

變項	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
Intercept	0.71	.52	0.85	.47
控制變項				
國籍	-0.4	.17	-0.46	.12
教育程度	0.002	.99	-0.01	.89
平均薪資	0.04	.78	0.03	.83
工作特性	0.06	<.0001		
工作環境及薪資福利			0.08	.01
工作自主性與學習發展機會			0.09	.05
工作中人際關係			0.014	.8
工作中所能獲得的內部報酬			0.05	.12
F 值	16.28***		9.41***	
R ² 值	0.27		0.28	
Adjusted R ² 值	0.26		0.25	

註：* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

以工作特性以及工作滿意度為自變項，離職傾向為依變項，進行迴歸分析，在不控制人口學變項的情況下，工作特性與工作滿意度皆與離職傾向有顯著負相關，此模型可以解釋 13%的變異量；為了解工作特性四面向中那一項與離職傾向有相關，將工作特性的四面向、工作滿意度與離職傾向進行迴歸分析，可以發現工作環境與薪資福利、工作自主性與學習發展機會以及工作滿意度皆會影響離職傾向，達統計上顯著負相關，此模型可以解釋 17%的變異量；而工作中人際關係與工作所能獲得的內部報酬則與離職傾向沒有顯著相關，詳細分析見表 28。

在控制人口學變項：國籍、教育程度以及平均薪資的情況下，工作特性、工作滿意度與離職傾向有顯著負相關，此模型可以解釋 15% 的變異量；若將工作特性四面向加入分析模式中，可以發現工作環境和薪資福利、工作自主性與學習發展機會以及工作滿意度，對離職傾向有負面影響，達統計上顯著水準，此模型可以解釋 17% 的變異量，詳細分析見表 29。

表 28 工作特性與工作滿意度對離職傾向之迴歸分析

變項	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
Intercept	22.23	<.0001	23.07	<.0001
工作特性	-0.05	.012	-	
工作環境及薪資福利	-	-	-0.2	.0039
工作自主性與學習發展機會	-	-	-0.24	.01
工作中人際關係	-	-	0.14	.21
工作中所能獲得的內部報酬	-	-	0.08	.23
工作滿意度	-0.5	.0064	-0.43	.01
F 值	14.64***		8.46***	
R² 值	0.14		0.19	
Adjusted R² 值	0.13		0.17	

註：* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

表 29 控制人口變項後，工作特性與工作滿意度對離職傾向的影響

變項	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
Intercept				
控制變項	25.74	<.0001	25.78	<.0001
國籍	-1.3	.04	-1.1	.1
教育程度	-0.36	.12	-0.25	.29
平均薪資	-0.14	.62	-0.15	.62
工作特性	-0.05	.02		
工作環境及薪資福利			-0.16	.03
工作自主性與學習發展機會			-0.23	.02
工作中人際關係			0.09	.41
工作中所能獲得的內部報酬			0.07	.31
工作滿意度	-0.50	.0032	-0.47	.0057
F 值	7.19***		5.57***	
R ² 值	0.17		0.21	
Adjusted R ² 值	0.15		0.17	

註：* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

二、依國籍分層

將研究樣本以國籍分層，以工作特性以及工作滿意度為自變項，離職傾向為依變項，進行迴歸分析。在外國籍的部分，在不控制人口學變項的情況下，工作特性與離職傾向有顯著負相關，此模型可以解釋 34% 的變異量；為了解對外國籍的照顧服務員而言，工作特性四面向中那一項對離職傾向有顯著影響，將工作特性的四面向、工作滿意度與離職傾向再次進行迴歸分析，可以發現只有工作環境與薪資福利會影響離職傾向，達統計上顯著負相關，此模型可以解釋 49% 的變異量，詳細分析見表 30。

表 30 工作特性與工作滿意度對離職傾向之迴歸分析—外國籍

變項	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
Intercept	38.1	<.0001	39.62	<.0001
工作特性	-0.2	.01	-	-
工作環境及薪資福利	-	-	-0.72	.0003
工作自主性與學習發展機會	-	-	-0.26	.23
工作中人際關係	-	-	0.003	.99
工作中所能獲得的內部報酬	-	-	0.16	.36
工作滿意度	-0.58	.17	-0.65	.1
F 值	8.98***		6.90***	
R² 值	0.38		0.57	
Adjusted R² 值	0.34		0.49	

註：* P<0.05，**P<0.01，***P<.001

在本國籍的部分，在不控制人口學變項的情況下，工作特性與工作滿意度皆與離職傾向有顯著負相關，此模型可以解釋 13%的變異量；將工作特性在細分成四面向與工作滿意度對離職傾向進行迴歸分析，可以發現工作自主性與學習發展機會以及工作滿意度皆會影響離職傾向，達統計上顯著負相關，此模型可以解釋 15%的變異量，詳細分析見表 31。

表 31 工作特性與工作滿意度對離職傾向之迴歸分析—本國籍

變項	Model 1		Model 2	
	β	P	β	P
Intercept	21.98	<.0001	22.84	<.0001
工作特性	-0.05	.03	-	-
工作環境及薪資福利	-	-	-0.11	.11
工作自主性與學習發展機會	-	-	-0.27	.0079
工作中人際關係	-	-	0.12	.35
工作中所能獲得的內部報酬	-	-	0.06	.36
工作滿意度	-0.46	.011	-0.43	.02
F 值	12.01***		6.44***	
R² 值	0.14		0.18	
Adjusted R² 值	0.13		0.15	

第五章 討論

本章主要針對第四章的統計分析之結果進行討論，並與相關文獻查證結果、研究結果與研究假說進行驗證，做對照比較。本章分為五節，分為樣本特性討論；個人特性對工作特性、工作滿意度離職傾向之影響；工作特性、工作滿意度與離職傾向之相關；國籍差異，除此之外，亦對本研究在研究過程中所遭遇之困難與限制加以描述，詳細論述如下：

第一節 樣本特性討論

1-1 男女比例

本研究所回收的樣本共有 188 份，其中有 166 位（88.3%）為女性的照顧服務員，這與國內針對照顧服務員的相關研究，所回收的樣本性別結構相同[33, 76, 77]，可知臺灣目前的長期照護人力主要還是以女性為主，此結果也與臺灣的社會文化風俗相符合，在臺灣，民眾普遍認為照護的相關工作為女性為主的產業，因此較少有男性願意加入照護工作的相關事業。但是，在長期照護產業，有部分的照護工作需要相對高的勞力，如：協助復健等等...，已非只有簡易的護理照護工作，因此若能有男性的照護人員的加入，對長期照護服務產業而言，應是一大助力，也將為長期照護產業的服務品質帶來提升。

1-2 年齡

在年齡的部分，回收樣本中平均的年齡為 45 歲，若將年齡分組，亦是以 41 到 50 歲的照顧服務員為最多數，與國內研究相符[33, 78]，在臺灣的照顧服務員大都是中年婦女，或是中年轉業的工作者為多數，但外籍的照顧服務員的平均年齡（35 歲）較本國籍的照顧服務員年輕近十歲，而國外針對照顧服務員的研究所呈現的年齡也較臺灣的照顧服務員年輕，其所呈現的平均年齡為 31 歲，與本研究外籍的照顧服務員平均年齡較相近[77]。

1-3 婚姻狀態

在婚姻狀態的部分，有 55.43% (102 位) 的照顧服務員為已婚人士，其次為未婚人士 (21.74%) 及離婚 (16.30%)，此研究結果可能是因為照顧服務員的普遍的年齡較高，所以大多為已婚人士實屬合理的情況，國內針對照顧服務員的相關研究亦有相關之結果[33, 50, 78]，而外籍的照顧服務員則以未婚 (57.58%) 為主，其次是已婚 (36.36%)，此部分大多為外籍配偶。

1-4 教育程度

有 34.97% 的照顧服務員是高中職學歷，此也與國內針對照顧服務員的研究結果相符[33, 50, 78]，在回收樣本中，較令人意外的是比例第二高的教育程度的為大專以上學歷的照顧服務員，現今的社會，普遍認為從事照顧服務員的工作者教育程度較低，但是本研究卻發現有 25.58% 的照顧服務員為大專以上，這與其他研究略有不同[33, 50, 78]，會導致此研究結果可能是因為本研究的樣本中，有回收外籍照顧服務員之個案，而外籍照顧服務員大部分學歷都在大專以上，而拉高了教育程度的比例。

1-5 工作時數

照顧服務員的工作時間較長，所以幾乎所有的照顧服務員都是專職的員工，根據調查，照顧服務員的平均一星期工作時數為 48 個小時[50, 78]，最長的一星期可以工作到 84 個小時，照顧服務員之所以工作時數長，是因為他們為長期照護機構中，最主要的照護人力，負擔了大部分住民的照護服務，他們亦是機構中住民健康狀態最直接的觀察者。

1-6 通勤時間

不論是什麼樣的產業，工作者都希望可以住在離工作場所較近的地方，以便上下班方便。照顧服務員也不例外，再加上，大部分的養護機構都位於郊區，交通較不便利，但是環境清幽的地方，因此，有高達 61.83% 的照顧服務員是住在離機構三十分鐘路程的地方[78]，其次為離機構三十到一個小時路程 (22.58%)。

1-7 薪資

大部分(40.64%)的照顧服務員每月的薪資為兩萬五到三萬之間[33]，其次為三萬到三萬五 (32.09%)，若以三萬為薪資，以每週工作時數 48 小時計畫，每一小時的工資為 156 元，並不算太高，而其工作內容又十分複雜、沈重，故大部分的照顧服務員對其薪資並不滿意，將本籍外籍的照顧服務員分開比較，會發現外籍照顧服務員的薪資明顯低於本國籍的照顧服務員。

1-8 工作年資 (從事照顧服務員的總工作年資)

本研究調查之照顧服務員平均工作年資為五年，最長的工作年資高達三十年，國內針對新北市長期照護機構之研究，亦有相同的結果[78]。而外籍的照顧服務員平均年資就較本籍的照顧服務員少，平均為 2-3 年，此結果應是因為根據臺灣家服法規定：「外傭的僱傭合約有效期為 2 年，至多可展延 1 年；外傭在台工作滿 3 年後離境得再申請二度來台，因此一名外傭在台工作期限最長可達六年。」因此，外籍照顧服務員的平均年資不超過六年。

1-9 國籍

在回收的樣本中，有 33 位 (17.55%) 個案為外籍的照顧服務員，而目前國內針對長期照護相關工作人員的研究大多單一針對國內的照顧服務員[33, 78, 79]，或是單純研究外籍來台的照護工作者[80, 81]，少有研究同時調查兩者，因此無法得知本研究所回收之國籍比例是否為目前台灣養護機構的現況，之所以會收到外籍的照顧服務員資料，是因為所設定之研究對象並沒有針對國籍，只要有受過照顧服務員訓練，在養護機構中工作並同意參與研究者即可，此外，無法確認此比例是否為台灣目前照護產業工作人員之現況，亦是因為認識中文字的外籍照顧服務員不多，因此無法填寫本問卷。

第二節 個人特性對工作特性、工作滿意度與離職傾向之影響

本節將針對個人特性對於工作特性、工作滿意度以及離職傾向的影響進行討論，以下分成三個部分進行論述。

(一) 個人特性對工作特性之影響

根據先前研究，人格特質（如：穩定性、和諧性等等...）確實會影響工作者對工作特性的認同度，但是所整理之文獻沒有顯示個人特性是否會影響工作者對工作特性的認同度。

根據雙變項分析，不同國籍的照顧服務員對工作特性的認同度有差異，這可能是因外籍的工作者，有著與臺灣的人文風俗所不同的文化及成長背景，因此，對於工作相關的特性便與臺灣本國的工作者有顯著的認知落差。

工作特性的得分亦會受年齡的差異而有所不同，且 51 歲以上的工作者比 30 歲以下的工作者得分較高，會有這樣的結果可能是因為年齡較高的工作者對其工作的忠誠度普遍較高，因為年齡較高的關係，大部分的工作者不太容易再轉換其他工作，因此對於其本身（現有）的工作各種條件較易使用較寬鬆的標準去審視，相對地，30 歲以下的工作者由於對其本身的工作充滿不確定，有些工作者更可能帶著隨時要轉換工作的心態，因此容易將對工作的各項條件放大審視，故其認同度較低。

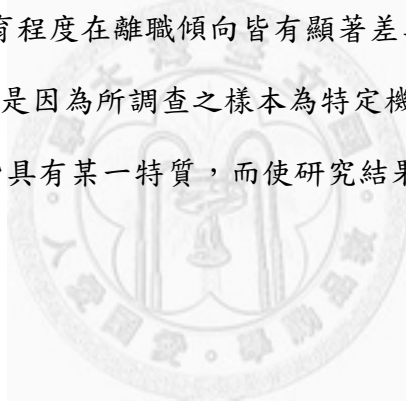
(二) 個人特性對工作滿意度之影響

個人特質對於工作滿意度的影響在許多國內外的研究已經獲得證實。本研究的雙變項分析發現不同的年齡組會影響工作者的工作滿意度得分[54]，研究亦發現不同年資會影響工作者的工作滿意度得分，與本研究從事照顧服務員的總年資對於工作滿意度的得分有顯著的差異結果相符，其中工作長達十年以上的工作者的工作滿意度得分明顯高於年資一年以下的工作者，此結果並不令人意外，工作

者能在工作職位上長達十年，他對其本身之工作必有一定程度的熱情與喜愛，而工作年資在一年以下的員工，本身可能對於工作都不甚了解，或是時間還不足夠其培養對工作的愛好，因此對於工作的滿意度普遍不高。研究發現教育程度會對工作滿意度得分有所影響，而國內外的研究亦有相同之結果[33, 37, 56]。

(三) 個人特性對離職傾向之影響

個人特質對離職傾向的影響，根據不同的研究方法、研究對象而有不同的結果，但是雙變項分析結果顯示個人特性對離職傾向皆沒有顯著影響。此研究結果與部分文獻研究結果不同，過往研究顯示工作年資[66]，年齡[54, 77]，婚姻狀況、教育程度在離職傾向皆有顯著差異[54, 78]，會產生如此不同的研究結果，可能是因為所調查之樣本為特定機構之照顧服務員，因此，可能導致研究對象皆具有某一特質，而使研究結果產生偏差。



第三節 工作特性、工作滿意度與離職傾向之關係

本節將針對工作特性、工作滿意度以及離職傾向，三者之間的關係進行討論，並對本研究假說進行驗證，以下分成三個部分進行論述。

(一) 工作特性、工作滿意度與離職傾向之相關性

假說一：養護機構內照顧服務員之工作特性、工作滿意度與離職傾向三者之間有相關。

根據相關係數分析結果，工作特性、工作滿意度與離職傾向三者有顯著相關，其相關係數介於-0.32~0.52 之間，故知三者之間會互相影響，本研究之假說一成立。

此三個變項之間有著高度的相關性，意味著照顧服務員的工作各項特性以及工作滿意度和離職傾向之間息息相關，任何一項工作條件產生變化，或是對其工作之滿意度下降都有可能提高照顧服務員離開工作的想法，經營管理者應時時對其機構所提供的各項工作條件進行檢視，在保障照顧服務員工作特性時，也可以確保高工作滿意度及降低照顧工作者的離職傾向。文獻並沒有明確指出三者之間的相關性，但文獻顯示兩兩之間確實是有顯著相關性，如：工作特性對離職傾向有負相關、工作特性對工作滿意度有正相關。

(二) 工作特性對工作滿意度之影響

假說二：養護機構內照顧服務員的工作特性與工作滿意度有正相關。

2-1 養護機構內照顧服務員的工作環境與薪資福利得分與工作滿意度得分有正相關。

2-2 養護機構內照顧服務員的工作自主性與學習發展機會得分與工作滿意度得分有正相關。

2-3 養護機構內照顧服務員的工作中人際互動得分與工作滿意度得分有正相關

2-4 養護機構內照顧服務員的工作中所獲得的內部報酬得分與工作滿意度得分有正相關。

在控制人口學變項後，工作特性對工作滿意度有顯著的正相關，此模型的解釋力為 26%，其中工作特性中的工作環境與薪資福利、工作自主性與學習發展機會與工作滿意度有顯著正相關。故由本研究之結果可知假說二成立，其中 2-1 和 2-2 成立，但是 2-3 和 2-4 不顯著。

工作的各項特性都會間接或是直接的影響工作者對其本身工作的滿意度，相關研究中，已針對薪資福利的研究最多，國內葉淑娟（2003）針對照顧服務員進行工作滿意度的研究，亦指出薪資對工作滿意度有顯著的影響，薪資較高的照顧服務員工作滿意度也較高[33]。由此可知，照顧服務員位在馬斯洛的需求層次理論(Need-hierarchy theory)中的安全需求層級，較重視人身安全、生活穩定以及薪資等等…。

(三) 工作特性、工作滿意度對離職傾向之影響

假說三：養護機構內照顧服務員的工作特性與離職傾向為負相關。

3-1 養護機構內照顧服務員的工作環境與薪資福利得分與離職傾向得分有負相關。

3-2 養護機構內照顧服務員的工作自主性與學習發展機會得分與離職傾向得分有負相關。

3-3 養護機構內照顧服務員的工作中人際互動得分與離職傾向得分有負相關

3-4 養護機構內照顧服務員的工作中所獲得的內部報酬得分與離職傾向得分有負相關。

控制人口學變項後，工作特性與離職傾向有顯著負相關，此模型可以解釋 17%的變異量，其中工作特性中的工作環境與薪資福利、工作自主性以及學習發展機會皆與離職傾向有顯著負相關[82]，可知本研究之假說二成立，其中假說 3-1 與 3-2 成立，但是 3-3 與 3-4 為不顯著。

造成員工自願性的離職行為可能的原因很多，可分成個人因素和工作因素兩大類，大部分的離職原因都是因為對其工作的相關特性感到不滿意或不認同，因此，選擇離開工作。Yin&Yang(2002)針對臺灣相關護理人員的文獻進行分析，發現薪資福利是與臺灣護理人員離職最相關的因素[70]，亦有研究指出增加照顧服務員的工作自主性會降低其離職傾向[53]，皆與本研究結果相符，對工作者而言，一旦工作各項特性不如他們所預期的，就會讓他們產生離職的想法。

假說四：養護機構內照顧服務員的整體工作滿意度和離職傾向成負相關。

控制人口學變項後，工作滿意度與離職傾向有顯著負相關，此模型可以解釋 17%的變異量，可知有較高滿意度的員工，其離職意圖較低[78]，由本研究結果得知假說四成立。

工作滿意度與離職傾向的相關研究有許多，在國內外文獻亦證實這兩者之間的關係密不可分，Castle（2007）認為我們有機會去改變長期照護機構中照顧服務員不足的問題，藉著了解他們的工作滿意度與離職傾向的關係[77]，國內學者的研究亦有相同之結果[83]。由此可知，工作滿意度為離職傾向重要的預測因子，工作者一旦對其工作不滿意便會選擇離開，為非常合理之行為，因此國內外研究對於工作者工作滿意度格外重視。對於照顧服務員而言也不例外，照顧服務員的工作相對而言較簡單且不需有高深之知識作為基礎，故工作本身所能帶來的成就感較低，因此，照顧服務員對其工作的滿意度往往決定在其他的工作特性上，如薪資、工作環境等等...，他們若對其他的工作特性感到滿意，則其整體的工作滿意度就會提高，而離職傾向就會降低。

第四節 國籍差異

在長期照護的相關產業中，外籍照顧人力一直是重要的人力來源。因為在臺灣相關的照顧工作較一般的工作複雜、沈重及工作所負擔的責任較大，大部分的人不願意從事，在人力不足的情況下，引進外籍的照護人力成為了最快的解決辦法。照顧服務員在照護產業中原本就是相對弱勢的一群，相關的研究原本就較少，亦少有研究同時針對國籍的差異進行分析，在問卷調查的過程中，因有能讀中文字之外籍的照顧服務員，因此收集到 33 份外籍照顧服務員的資料，但因沒有針對其國籍在進一步的調查，無法得知其國籍來源。

本國籍和外國籍之照顧服務員除了在基本人口學變項上的差異外(見第一節樣本特性)，在各面向的得分亦有所不同。首先是工作特性總分的部分，本國籍和外國籍的照顧服務員有顯著差異，本國籍的總分得分較高，但是將工作特性的四大項分開來開，不同國籍對於薪資福利與工作環境的得分相同，但是其他三項卻是有著顯著差異，且本國籍的得分高於外國籍，這說明了對於外國籍的照顧服務員而言，工作環境和薪資福利對他們而言是最重要的，其他的部分他們並沒有如本國籍的照顧服務員這般重視，這可能是因為他們來台工作最主要的目的為工作賺錢，所以除了薪資和工作環境外，其他工作特性他們並不在乎。

從迴歸分析中，發現對於外國籍的照顧服務員而言，會影響他們的離職傾向的因素只有薪資福利與工作環境，其他的因素包含工作滿意度都不會對他們的離職傾向產生影響，再次證明，對於外國籍的照顧服務員而言，薪資是最重要的。相對的，對於本國籍而言，則較在乎工作自主性以及學習發展機會，在工作中是否能得到成就感以及升遷的機會對本國籍的照顧服務員而言是重要的。

照顧服務員因國籍的不同所重視的工作特性亦不相同，不論是實質上的報酬或是精神上的報酬，都會對其離職傾向造成一定程度的影響。

第五節 研究限制

本研究因為研究時間及經費的限制下，只能採取立意取樣，針對同意之機構進行調查，無法針對全國的照顧服務員進行普查，故本研究結果可能不具外推性，僅提供相關機構經營者參考。

由於機構基本資料調查問卷是由機構負責人親自填寫，故其中較敏感的問題可能有高估或是低估的情形；而照顧服務員調查用問卷由於是有機構幫忙代發，部分敏感問題可能有失真之情況，以上兩點亦是本研究使用之研究工具的限制。

研究離職資料應對照其真實離職資料將更有研究價值，但是因為無法取得已離職的照顧服務員的資料，因此無法得知其離職的真正因素，故本研究只能依現職照顧服務員的調查結果加以預測。

除此之外，文獻證實離職傾向會受到外在環境，如：經濟環境，相關政府政策等等的外在條件影響，但是由於本研究研究時間有限，再加上亦無相關的縱貫性資料可以引用，故只能針對單一時間點進行研究，因此在假說中假定本研究之外在環境一致。

第陸章 結論與建議

本章依據第五章討論的論述進行延伸，以做出本研究之研究結論，並針對本研究之結論提出相關建議，供後續研究者參考。以下分二節進行說明：

第一節 結論

本研究於 2012/02/01-05/01 針對九家同意研究之養護機構，其機構內照顧服務員進行問卷調查，共發出 209 份問卷，有效問卷為 188 份，有效回收率為 85.8%。本研究回收樣本以本國籍女性為主，平均年齡為 45 歲，以已婚者為主，其教育程度為高中職者為多數，大多住在離工作之機構三十分鐘路程的地方，平均薪資為兩萬到兩萬五千元。研究對象平均都有五年從事照顧服務員的資歷，平均一星期工作 48 個小時。

本研究所調查之九家機構，以財團法人安養護機構為主，照顧服務員年平均離職率 11%；年服務量平均為 178 位服務人數；平均年佔床率為 85%，照顧服務員薪資在 27,000 元到 35,000 元的範圍，平均為 30,875 元；平均每月工作天數為 22 天；其中有三家機構雇有外籍照顧服務員；在機構福利的部分，基本的福利，如：公假在職訓練、年節獎金以及員工旅遊皆有提供，而福利最好的機構還提供了進修獎勵、退休制度、升遷制度、置裝費、考核獎金、證照升等獎金、宿舍以及子女獎學金。

個人特性對工作特性、工作滿意度與離職傾向的雙變項分析，發現不同的國籍對於工作特性、工作滿意度的得分上有顯著差異。工作性質則與工作特性有顯著差異，而性別對工作特性、工作滿意度以及離職傾向的得分都沒有顯著差異；工作特性亦會因薪資等級的不同而有顯著差異，且薪資在三萬到三萬五的照顧服務員在工作特性上的認同度大於兩萬到兩萬五的照顧服務員。從事照顧服務員的總年資以及年齡，亦會影響工作特性認同度，其中 51 歲以上的照顧服務員得分高於 30 歲以下的。而不同的教育程度、通勤時間、年齡和從事照顧服務員的總

年資都會影響照顧服務員的工作滿意度得分，且從事照顧服務員十年以上的工作者得分高於一年以下的工作者；而離職傾向不受個人特性影響。

在國籍差異的部分，本國籍的照顧服務員在各面向的得分都高於外國籍的照顧服務員，對於外國籍的照顧服務員而言，對其離職傾向最有影響的因素為薪資福利與工作環境，其他的因素都不會對其離職傾向造成顯著的影響。和外國籍照顧服務員不同，本國籍的照顧服務員較重視工作的自主性以及學習發展的機會，顯示本國籍的照顧服務員較重視精神層面的報酬。

本研究主要的研究成果為：1、工作特性、工作滿意度與離職傾向三者之間有高度相關，其相關係數介於-0.32~0.52 之間。2、工作特性與工作滿意度有高度正相關，其中工作特性中的工作環境和薪資福利以及工作自主性與學習發展機會與工作滿意度有顯著正相關。3、工作特性、工作滿意度與離職傾向有高度負相關，其中工作特性中的工作環境和薪資福利以及工作自主性與學習發展機會與離職傾向有顯著負相關。

以上結果皆與本研究之研究假說相符，故本研究之研究假說成立。

第二節 建議

根據本研究之主要的研究結果，可以了解工作環境、薪資福利、工作自主性以及學習發展機會，這四方面與照顧服務員的工作滿意度以及其離職傾向有高度相關，因此，希望藉由本研究結果提出幾點建議，以提供長期照護機構的經營者擬定適當的照顧服務員留任策略，以及讓相關政府機關改善或更加重視照顧服務員的工作，亦希望能提供未來在規劃長期照護相關制度時的人力規劃為參考，根據主要研究結果，以下有四點建議：

- 照顧服務員專業證照化

根據本研究的研究結果，照顧服務員的工作自主性，會對其工作滿意度以及離職傾向有所影響，因此建議相關政府機構應將照顧服務員的技術士資格，比照相關的照護醫事專業人員（如：護理師、復健師等...），改由行政院衛生署（或未來的衛生福利部）統一經由考試或是相關訓練課程發給證書。確立其照顧服務員之專業證照，除特定照護行為需在護理人員協助下進行外，給予其在其他的照護工作上高度自主性。

- 長期照護機構評鑑中加入工作環境之評比

本研究發現工作環境確實會對照顧服務員的工作滿意度造成影響，甚至如果照顧服務員對其工作環境不滿意的話，會有較高的離職意圖，所以建議在長期照護機構的評鑑中加入「工作人員對工作環境滿意度」的指標，目前現行的長期照護機構評鑑（參考 99 年度老人福利機構評鑑表），大部分著重在機構內的住民相關方面，建議相關政府機構可以加入機構中工作人員相關的評鑑條文，已保障照護工作者的工作權益與工作環境。

- 提供多元化的課程

不論是那一類的工作者，都希望自己的職場環境是充滿了學習和發展的機會，照顧服務員也不例外，本研究調查亦顯示學習發展的機會對照顧服務員的工作滿意度以及離職傾向皆有顯著相關，故機構的經營者若是希望照顧服務員長久留在機構內服務，應該提供其除了定期的專業臨床照護課程外，更加多元化的課程，如：音樂治療、按摩或是精油舒壓等等...，研究者在發放問卷的過程中，在其中一家機構發現他們安排照顧服務員上藝術類的課程(沙畫)。讓照顧服務員上此類的課程雖會增加機構的經營成本，但是對機構而言，除了可以留任照顧服務員之外，亦會提昇照顧服務員其所照護住民的照護品質，一旦，照顧服務員習得相關技術，便會實際運用在他們的照顧工作上，便能為住民提供更好的照護服務。

- 增加機構福利

除了工作環境、工作自主性以及學習發展機會外，對於照顧服務員而言，會對其工作滿意度以及離職傾向的因素為薪資福利，但是對於大部分的機構經營者而言，增加薪水給付是不太可能的政策，再加上，每一種工作都有其平均薪資，大部分的機構經營者不會去打破市場的行情，因此，若要從薪資福利面上，增加照顧服務員的留任意願，可以從福利著手，根據本研究之調查大部分的機構都只有提供基本的福利，如：公假在職訓練、員工旅遊及年節獎金，建議長期照護機構可以仿效本調查中福利最好的機構，除基本福利外，多增加其他的福利項目，如：進修獎勵、退休制度、升遷制度、置裝費、考核獎金、證照升等獎金以及子女獎學金。

參考文獻

1. 內政部戶政司 (2012)。民國 100 年重要人口指標。
2. 行政院經濟建設委員會 (2010)。2010 年至 2060 年臺灣人口推計。
3. 內政部統計處 (2012a)。一〇一年第二週內政統計通報(100 年底人口結構分析)。
4. 行政院經濟建設委員會(2008)。中華民國臺灣 97 年至 145 年人口推計。
5. 經建會人力規劃處 (2009)。我國長期照護需求推估及服務供給現況。在經建會人力規劃處編著。
6. 內政部統計處 (2012b)。一〇一年第十一週內政統計通報(100 年底我國老人長期照顧及安養機構概況)。
7. 詹火生、盧瑞芬、張菁芬 (2009)。因應長期照護保險法制規劃檢視『我國長期照顧十年計畫』成效及發展方向。在行政院經濟建設委員會編著。
8. 陳惠姿、莊秀美、許銘能、鄧世雄、蔡芳文、鄭若瑟 (2009)。長期照護保險法制服務提供及服務人力之評估。在行政院經濟建設委員會編著。
9. 戴玉慈 (2001)。長期照護服務員角色和培訓留任策略之研究。在社會司編著。
10. 內政部統計處 (2009)。中華民國 98 年老人狀況調查報告。
11. 林薇莉 (2005)。護理之家照顧服務員工作滿足、組織承諾與離職意圖之相關研究。未出版之，臺北醫學大學護理學研究所，碩士。
12. Parsons, S. K., Simmons, W. P., Penn, K., & Furlough, M. (2003). Determinants of satisfaction and turnover among nursing assistants. The results of a statewide survey. *Journal of gerontological nursing*, 29(3), 51-58.
13. 江孟冠 (2002)。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。未出版之，國立臺灣大學護理學研究所。
14. 行政院主計處 (2011)。2010 年社會指標統計表及歷年專題探討。
15. 內政部社會司 (2007b)。老人福利機構設立標準。
16. Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job Satisfaction Indicators and Their Correlates. *American Behavioral Scientist*, 18(3), 333-368.
17. 陳國瑚 (2009)。護理人員背景因素、職務因素、護理工作認知、其他工作機會與離職傾向之探討。未出版之，國立台灣大學公共衛生學院醫療機構管理研究所，台北。
18. P.Robbins, S. (2011)。組織行為學(黃家齊譯)(13 版)。台北：華泰文化。
19. Kane, R. A., & Kane, R. L. (1987). *Long-term care: Principles, programs, and policies*. NY: Springer Publishing Co.
20. 劉淑娟等 (2011)。長期照護 (第二版冊)。台北市：華杏出版股份有限公司。

21. 吳淑瓊、呂寶靜、盧瑞芬 (1998)。配合我國社會福利制度之長期照護政策研究。在行政院研究展考核委會編著。
22. 曾淑芬 (2005)。機構式長期照護服務使用之相關因素探討：社區環境與個人背景因素的分析。未出版之，國立台灣大學衛生政策與管理研究所，台北。
23. 行政院勞工委員會 (2012)。行業職業就業指南 e 網。上網日期：2012 04.10
24. 行政院衛生署 (2003)。照顧服務員訓練實施計畫。
25. 內政部社會司 (2007a)。老人福利服務專業人員資格及訓練辦法。
26. Gardner, D. G., & Cummings, L. L. (1988). Activation Theory and Job Design-Review and Reconceptualization. [Review]. *Research in Organizational Behavior*, 10, 81-122.
27. 黃奕源 (2006)。人格特質、工作特性、領導行為與工作滿意度之關聯性—以台灣高科技產業不同職務員工為例。未出版之，國立成功大學高階管理碩士在職專班。
28. Sims, H. P., Jr., Szilagyi, A. D., & Keller, R. T. (1976). The Measurement of Job Characteristics. *The Academy of Management Journal*, 19(2), 195-212.
29. Hackman, J. R., & Oldham, G. (1976). Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 250-279.
30. Turner, A. N., & Laerence, P. R. (1965). *Industrial job and the worker.*, Harvard University Boston.
31. 李芳儒 (2006)。工作特性、人格特質與工作投入相關之研究—以台南縣家庭暴力防治網絡工作人員為例。未出版之，國立中正大學犯罪防治所。
32. 林健源 (2009)。工作特性、學習型組織、工作壓力與離職傾向關係之關係—海軍潛艦部隊之研究。未出版之，國立成功大學高階管理碩士在職專班。
33. 葉淑娟 (2003)。病患服務員在長期照護機構之滿意度研究。 *秀傳醫學雜誌*, 4 (1), 11-21。
34. Flynn, W. J.、Mathis, R. L.、Jackson, J. H.、Langan, P. J. (2006)。醫療產業人力資源管理 (王俊文譯)。台北市：高立圖書有限公司。
35. Grieshaber, L. D., Parker, P., & Deering, J. (1995). Job satisfaction of nursing assistants in long-term care. *The health care manager*, 13(4), 18-28.
36. Ingersoll, G. L. E., RN, FAAN, FNAP; Olsan, Tobie MS, MPA, RN, CNAA; Drew-Cates, Jessie PhD, RN, CFNP; DeVinney, Bonnie C. MHA; Davies, Jan PhD, RN. (2002). Nurses' Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Career Intent. *The Journal of Nursing Administration*, 32(5), 250-263.
37. 林春只、曾明月 (2005)。照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討。 *長期照護雜誌*, 9 (4), 349-360。

38. Byars, L. L.、Rue, L. W.、黃同圳 (2006)。人力資源管理(8版)。台北市：麥格羅希爾。
39. D.Farrell. (1983). Exit, Voice, Loyalty, and Neglect as Responses to job Dissatisfaction: a Multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal, December*, 596-606.
40. Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Iii, A. G. M. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction. *The Academy of Management Journal, 31(3)*, 599-627.
41. Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting Exit, Voice, Loyalty, and Neglect. *Administrative Science Quarterly, 34(4)*, 521-539.
42. Zhou, J., & George, J. M. (2001). When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging the Expression of Voice. *The Academy of Management Journal, 44(4)*, 682-696.
43. Olson-Buchanan, J. B., & Boswell, W. R. (2002). The role of employee loyalty and formality in voicing discontent. *Journal of Applied Psychology, 87(6)*, 1167-1174.
44. Alison, D.B., Broschak, J. P., & George, E. (2003). Happy Together? How Using Nonstandard Workers Affects Exit, Voice, and Loyalty among Standard Employees. *The Academy of Management Journal, 46(4)*, 475-485.
45. Tzeng, H.-M., Ketefian, S., & Redman, R. W. (2002). Relationship of nurses' assessment of organizational culture, job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *International journal of nursing studies, 39(1)*, 79-84.
46. Gordon, G. K., Grant L.A. & Stryker, R. . (2003). *Creative Long-Term Care Administration*. New York: Charles C Thomas.
47. Aiken, L. H. P., Sochalski, J. P., & Lake, E. T. M., MA. (1997). Studying Outcomes of Organizational Change in Health Services. *Medical Care 35(11)Supplement*, NS6-NS18.
48. Willem, A., Buelens, M., & De Jonghe, I. (2007). Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies, 44(6)*, 1011-1020.
49. Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The Role of Acceptance and Job Control in Mental Health, Job Satisfaction, and Work Performance. [Article]. *Journal of Applied Psychology, 88(6)*, 1057-1067.
50. 劉立凡 (2005)。探究護理之家病患服務員工作滿意度之研究—以南部三個主要城市立案護理之家為例。立德學報，2 (2)，87-100。
51. Barling, J., Kelloway, E. K., & Iverson, R. D. (2003). High-Quality Work, Job Satisfaction, and Occupational Injuries. [Article]. *Journal of Applied*

- Psychology*, 88(2), 276-283..
52. Lambert, E. G., Lynne Hogan, N., & Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
 53. BanaszakHoll, J., & Hines, M. A. (1996). Factors associated with nursing home staff turnover. *The Gerontologist*, 36(4), 512-517..
 54. 朱玉華、張永源、黃志銘 (2010)。醫院組織氣氛、員工工作滿足與離職傾向之探討。 *安泰醫護雜誌*, 16 (4), 245-260。
 55. 羅萱、楊志良 (1998)。某醫學中心專任主治醫師薪資滿足感、離職傾向與影響因素關係之研究—線性結構模式分析之應用。 *中華公共衛生雜誌*, 17 (2), 125-138。
 56. Coomber, B., & Louise Barriball, K. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International journal of nursing studies*, 44(2), 297-314.
 57. Alexander, J. A., Lichtenstein, R., Oh, H. J., & Ullman, E. (1998). A causal model of voluntary turnover among nursing personnel in long-term psychiatric settings. *Research in Nursing & Health*, 21(5), 415-427.
 58. Miller, H. E. K., Ralph; Hulin, Charles L. (1979). Evaluation of the Mobley, Horner, and Hollingsworth model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64(5), 509-517.
 59. Gans, N., & Zhou, Y.-P. (2002). Managing Learning and Turnover in Employee Staffing. *Operations Research*, 50(6), 991-1006.
 60. Gray, A. M., & Phillips, V. L. (1996). Labour turnover in the British National Health Service: a local labour market analysis. *Health policy*, 36(3), 273-289.
 61. Tai, T. W. C., Bame, S. I., & Robinson, C. D. (1998). Review of nursing turnover research, 1977–1996. *Social Science & Medicine*, 47(12), 1905-1924.
 62. Shields, M. A., & Ward, M. (2001). Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of health economics*, 20(5), 677-701.
 63. Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., . . . Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International journal of nursing studies*, 43(2), 237-263.
 64. knapp, M., & Missiakoulis, S. (1983). Predicting turnover rates among the staff of English and Welsh old people's homes. *Social Science and Medicine*, 17, 29-36.

65. Gray, A. M., & Phillips, V. I. (1994). Turnover, age, and length of service: A comparison of nurses and other staff in the National Health Service. *Advanced Nursing, 19*, 819-827.
66. 蘭寶珍 (2006)。護理之家護理人員留任意願及其相關因素之探討—以台南地區為例。 *長期照護雜誌*, 10 (4), 363-378。
67. Bame, S. (1993). Organizational characteristics and administrative strategies associated with staff turnover. *Health Care Management Review, 18*(4), 70-86.
68. Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. A., Busse, R., Clarke, H., Shamian, J. (2001). Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs, 20*(3), 43-53.
69. Flynn, L. P., RN. (2005). The Importance of Work Environment: Evidence-Based strategies for Enhancing Nurse Retention. *Home Healthcare Nurse, 23*(6), 366-371.
70. Yin, J. C. T., & Yang, K. P. A. (2002). Nursing turnover in Taiwan: a meta-analysis of related factors. [Article]. *International journal of nursing studies, 39*(6), 573-581.
71. Ellenbecker, C. H. (2004). A theoretical model of job retention for home health care nurses. *Journal of advanced nursing, 47*(3), 303-310.
72. Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A Causal Model of Turnover for Nurses. *The Academy of Management Journal Vol. 24, No. 3* pp. 543-565.
73. You Often Lose the Ones You Love. (1988). *IndustryWeek, November 21, 5*.
74. Sturman, M. C., & Trevor, C. O. (2001). The Implications of Linking the Dynamic: Performance and Turnover Literatures. [Article]. *Journal of Applied Psychology, 86*(4), 684-696.
75. Lynn, M. R. (1986). DETERMINATION AND QUANTIFICATION OF CONTENT VALIDITY. [Article]. *Nursing Research, 35*(6), 382-385.
76. 楊麗珠、趙淑員 (2000)。台灣各級醫療機構病患服務員人口特徵與工作背景探討。 *護理雜誌*, 47 (4), 22-30。
77. Castle, N. G., Engberg, J., Anderson, R., & Men, A. (2007). Job satisfaction of nurse aides in nursing homes: Intent to leave and turnover. [Article]. *The Gerontologist, 47*(2), 193-204.
78. 陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴 (2006)。照顧服務員留任意願因素之探討—以台北縣市長期照護之機構為例。 *新臺北護理期刊*, 8(1), 69-77。
79. 林梅香、黃慈心、徐秀琴、王寶鈺、李金英 (2009)。原住民籍照顧服務員工作壓力源、工作生活品質、工作滿足感及其相關因素之研究。 *長庚護理*, 20 (2), 180-191。

80. 黃文毓、謝媽娉 (2010)。護理之家外籍照顧服務員之工作壓力及其相關因素之探討－以台中、彰化地區為例。《美和技術學院學報》，29 (1)，181-198。
81. 李怡娟、吳麗瑜、張麗春、陳俞琪 (2005)。充能式教育在長期照護機構的應用－以安養護機構中的外籍照顧服務員為對象。《護理雜誌》，52 (6)，23-29。
82. Hsieh, P.-C., & Su, H.-F. (2007). Retention and attrition of certified care assistants in the long-term care industry from the Taipei area: An interview survey. *International journal of nursing studies*, 44(1), 93-104.
83. Chen, H.-C., Chu, C.-I., Wang, Y.-H., & Lin, L.-C. (2008). Turnover factors revisited: A longitudinal study of Taiwan-based staff nurses. *International journal of nursing studies*, 45(2), 277-285.



附錄一、專家名單


姓名	現職
蘇喜	開南大學健康照護管理學院 院長
陳端容	國立台灣大學健康政策與管理研究所 副教授
蔡芳文	雙連安養中心 執行長
杜敏世	財團法人獎卿護理展望基金會 秘書長
董明先	耕莘醫院永和分院 主任秘書
林偉峰	私立廣恩老人養護中心 理事長
吳秀鳳	宜蘭縣瑪利亞長期照護中心 顧問

附錄二、機構同意書

親愛的各位負責人，您好：

我是台灣大學健康政策與管理研究所的研究生，王芷萱。台灣人口老化快速，對於長期照護的需求增加，而照顧服務員為長期照護體制中主要的照護提供者，了解其對於自身工作特性與離職傾向的相關性，有助機構發展相關的留任策略。因此擬以「養護中心的照顧服務員的工作特性、工作滿意度與離職傾向之探討」為題，至貴機構進行調查。貴機構所提供之資料僅供學術使用，絕不公開或作他用。

盼得到您的同意與建議，謝謝您的協助與支持，敬祝 平安健康！



國立台灣大學健康與政策研究所

研究生 王芷萱敬上

機構同意書

本機構同意參與台灣大學健康政策與管理研究所研究生王芷萱在蘇喜教授指導下所進行之「養護中心的照顧服務員的工作特性、工作滿意度與離職傾向之探討」之研究。

立書人：

日期：

附錄三、機構基本資料調查

一、 機構類型

1. 公立安養護機構
2. 財團法人安養護機構
3. 私立小型養護機構

二、 機構實際需要照顧服務員的床數

1. 50 床以下
2. 50-100 床
3. 100-150 床
4. 150-200 床
5. 200 床以上

三、 每年照顧服務員離職率為_____ %

四、 平均每年服務量_____ 位住民

五、 年平均佔床率_____ %

六、 固定班別 1. 是 2. 否

七、 班別制 1. 兩班制 2. 三班制

八、 照顧服務員平均月薪為_____ 元。(每月平均工作_____ 天)

九、 機構內照顧服務員共_____ 位，本籍_____ 位，外籍_____ 位

十、 機構福利

1. 公假在職訓練
2. 進修獎勵
3. 退休制度
4. 升遷制度
5. 年節獎金
6. 績效獎金
7. 員工旅遊
8. 其他_____

附錄四、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調查問卷

親愛的照顧服務員，您好：

這是一份針對「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」之研究問卷，目的是期望藉由問卷調查來瞭解造成照顧服務員離職的可能因素，期待研究結果可以提供給長照照護機構經營者，未來在照護人力規劃的建議，使得照顧服務員的工作更受重視，因此，十分需要您的幫忙。問卷分為七個部份，共四面，請您在閱讀完所述的問題之後，依據心中的想法作答。

期藉由您的自身經驗與感受，提供我們寶貴的諍言。本問卷僅供研究用途，絕不另作其他用途，敬請放心填答。感謝您的協助，敬祝身體健康！快樂！

台灣大學健康政策與管理研究所 蘇喜 教授

研究生 王芷萱 敬上

電子信箱：r99848028@ntu.edu.tw

壹、在工作環境以及薪資福利方面，您是否同意以下題目陳述之內容？

內容	認 同 度				
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 機構所處的地理位置，對我上下班而言，交通十分便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 機構所提供的工作環境十分明亮舒適。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 整體而言，我喜歡這個工作環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我滿意目前的薪資	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我的照顧服務員工作伙伴，並不滿意他們獲得的報酬（包含薪水和福利）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我對於機構所提供的福利感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 機構給我的工作條件（休假、工時...）十分公平。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 就我而言，這是一份穩定的工作，值得長期投入。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

接下頁

貳、在工作自主性與學習及發展的機會方面，您是否同意以下題目陳述之內容？

內容	認 同 度				
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 除了我能與專業人員合作外，有獨立功能發揮的角色。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我能適當的分配我的工作時間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我的工作缺乏成長和進步的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我對我所負責照護的住民都能全心付出與投入。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 機構提供我充分的職前、在職訓練。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 機構所要求的工作量，讓我覺得十分吃力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我有充分的時間照顧我所負責的住民。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 在工作時，我能將自己的知識與技能充分發揮。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、在工作中人際關係方面，您是否同意以下題目陳述之內容？

內容	認 同 度				
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 我和大部分我照護的住民相處愉快。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我和大部分我照護住民的家屬互動愉快、溝通順暢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我和我的照護服務員同事們相處愉快，並相互幫助支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我和我的直屬主管保持良好的關係。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我和機構中的工作人員相處愉快。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

接下頁

肆、在工作中所能獲得的內部報酬方面，您是否同意以下題目陳述之內容？

內容	認 同 度				
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 我對我的工作感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我的工作能帶給我成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 從事這份工作，讓我感到很驕傲。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在照護住民時，我感覺自己是被需要的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 這份工作中，我能發揮我的潛能並達成我所期待的目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得我的工作相當重要。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 能夠協助其他工作伙伴，讓我很有成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我的工作能夠得到社會（包含家人）充分的支持與重視。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我認為我照護的住民之健康維持是我重要的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

伍、在離職傾向方面，您是否同意以下題目陳述之內容？

內容	認 同 度				
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 目前我正在找尋新的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 若有其他的工作機會，我會立刻辭掉這份工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 下一份工作，不會再考慮從事長期照護類的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在一年內，我不會離開這份工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我喜歡這份工作，在三年內，我不會離開這份工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

陸、自評工作滿意度

整體而言，您對於您的工作的滿意度為_____分？(10 為滿分，非常滿

意；0 為非常不滿意)

柒、基本資料

一、請問您的性別：1. 男 2. 女

二、請問您的出生年月：(民國) _____ 年 _____ 月

三、請問您的國籍為：1. 本國 2. 外國_____

四、請問您的婚姻狀態：1. 未婚 2. 已婚 3. 離婚 4. 喪偶 5. 分居

五、請問您的教育程度：1. 未受教育 2. 國小 3. 國中 4. 高中職 5. 大專

以上 6. 其他_____

六、請問您在目前的機構工作年資：_____ 月 _____ 年

七、請問您的工作性質為 1. 專職 2. 兼職

八、請問您從事照顧服務員工作的總年資：_____ 月 _____ 年

九、請問您到達上班的地點所需花費的時間：1. 30 分鐘以內 (含 30 分鐘)

2. 30-60 分鐘 3. 1 小時-2 小時 4. 2 小時以上 5. 住在機構內

十、請問您在目前機構中，所照護的人數為日班 _____ 人，晚班 _____ 人，夜班 _____ 人

十一、請問您的工作是否需要排班：1. 是 2. 否

十二、請問您是否需協助管理行政類之工作：1. 是 2. 否

十三、請問您一週平均工作時數為_____ 小時

十四、請問您個人每月的平均薪資 (含各類獎金及夜班費用) 為 1. 兩萬以下

(含兩萬) 2. 兩萬到兩萬五 (含兩萬五) 3. 兩萬五到三萬 (含三萬) 4.

三萬到三萬五 (含三萬五) 5. 三萬五以上

感謝 您的撥冗填答！