109 年度自行研究成果報告

題目：提升照顧服務員工作能力與服務態度介入研究

年度:109 年

編號：TPVH109-001

單 位： 臺北榮家

研究人員：洪嘉妙

臺北榮家 **109** 年度自行研究成果報告摘要表	
研究題目	提升照顧服務員工作能力與服務態度介入研究
研究單位及人員	保健組 洪嘉妙
研究期程	109 年 1 月至 109 年 12 月
內容摘要	

一、研究緣起與目的

照服員是長期照顧機構主要的一線照顧者。隨著台灣社會人口高齡化，照服員的需求遠大於供給。雖然國內有多方管道培訓照服員，但實際投入市場或留在此領域的卻是少數。本研究目的在於探討參與式行動介入過程，對長期照顧機構照服員提升工作能力與服務態度進而提升工作滿足感的成效

二、研究方法與過程

本研究為一類實驗型研究設計(quasi- experimental design)，介入期間為三個月。研究對象為任職於退輔會體系下之榮民之家之委外照服員，分為實驗組和對照組。研究前兩組同時進行前測問卷，於介入後一周及介入後一個月進行後測問卷。對照組以一般在職教育訓練方式介入；實驗組將採參與式行動介入。本研究以工作滿足感量表為主要工具，所指之工作能力以工作成就為評核、服務態度以人際關係為評核項目。

三、研究發現與建議

以廣義估計方程式(Generalized Estimating Equation,GEE)進行資料統計分析，控制影響因子性別、班別以及組別、時間、組別與時間的交互作用控制後，發現介入組前測的平均數 62.89 分介入後 1 個月微升至 62.94 分，而對照組前測則由 63.18 分下降為 58.16 分。在介入後 1 週時，兩組間無統計上之顯著差異（P =.116）；介入後 1 個月介入組工作滿足感顯著高於對照組，並且呈現統計上之顯著差異（P =.004）。介入後 1 個月在工作成就上呈現兩組顯著差異；在人際關係上沒有統計上顯著差異。

本研究結果發現，參與式介入之教育訓練能夠有效提升照服員工作成就感，但在人際關係上沒有顯著的效果。建議未來在照服員的訓練上，除了加強照顧技術面的能力，也能深入了解照服員的工作脈絡，給予更多情感性的支持，以提升他們的工作意願，增加學習動機，改善工作困境。

目次

內容

第一章 緒論 6

第一節研究緣起 6

第二節研究目的 8

第二章 文獻查證 8

第一節 照服員的人口學特性與長期照顧機構勞動環境 8

第二節 長期照顧機構照服員的工作滿足感 11

第三節 參與式行動(Participatory Action Research; PAR)介入與成效 13

第三章 研究方法 14

第一節 研究設計 14

第二節 研究場所與對象 14

第三節 研究步驟與過程 14

第五節 研究工具 15

第四章 研究結果 16

第一節 研究對象基本資料與機構工作內容之描述與比較 16

第二節 工作滿足感的介入成果 19

第五章 結論與建議 24

第一章 緒論

第一節研究緣起

人口老化是全球的趨勢，隨著人口老化，長期照顧的需求也逐漸升高(Brandburg, Symes, Mastel-Smith, Hersch, & Walsh, 2013)。2016 年在台灣 65 歲以上老年人口有 2,969,778 位，占全國總人口數 12.64%，其中失能老年人口有 457,940，是所有老年人口的 15.42%，意指每 100 位老年人中，有近 16 位有長期照顧的需求(衛生福利部，2016)。有研究指出，到了 2028 年，失能老年人口數將高達 854,133 人(王雲東等，2012)，屆時長期照顧的需求也相對增加。長期照顧(long term care)是指個人因身心功能障礙，需要他人協助日常生活照顧，且時間長達 6 個月以上的。因此，提供失能者日常生活照顧，成了長期照顧中迫切需要被滿足的需求。這些日常生活的直接照顧，多數都是由照顧服務員(以下稱照服員)提供，也使照服員成為長期照顧服務體系中需求量最高的照顧人力(Li & Yin, 2005)。隨著失能人口數的增加，照服員的需求也會隨之增加。王雲東等學者，透過國家型研究計畫進行照服員人力需求推估(不含外籍)，計算不同服務場域的照服員人力需求發現，2011 年我國長期照顧服務需要的照服員(含督導)總數為 46,214 人，到了 2028 年將增加為 83,124 人，需求成長 36,910 人。顯示未來我國在發展長期照顧服務中，需要大量的照服員投入。

現階段我國的照服員人力供需失衡，需求遠大於供給(王雲東等，2012)。依據 103 年我國長期照護資源盤點發現，截至 103 年底，全國共有 101,829 人領有照服員證照，其中，從事長照服務者僅有 26,942 人(26%)(衛福部，2017)。顯示照服員並非不足，而是不願投入長照職場。有研究也指出，照服員不願意投入長照職場的原因，來自於勞動條件不佳。因照服員主要工作在於協助進食、大小便處理、身體照顧及清潔，在社會大眾認知為低專業技能的職業(呂寶靜&陳正芬, 2009)，且勞動過程中，因需耗費大量體力，容易造成肌肉骨骼傷害，影響生活品質(趙懋武, 謝嫣娉, 葉怡嘉, 蔡玉純, &張世杰, 2015)。因此，近年來為了提高照服員投入就業市場，學者們提出照服員能力進階制度，幫助照服員產生職業認同，並且依據受照顧者的失能程度、疾病特性等提高薪資以期能夠吸引投入抑或留任照服人才(吳肖琪, 黃敬淳, &葉馨婷, 2015)。

即使進入長照職場的照服員，仍有很高比例的流動率。研究顯示，剛完成照服員訓練投入長照職場的照服員新手，15%在一個月後離職，主要的離職原因是「找到其他工作」(陳振盛&謝振裕, 2017)。而在機構服務平均年資超過 4 年以上的資深照服員，15%有離職的意願(蔡淑鳳, 陳文意, 林育秀, &梁亞文, 2013)。顯示無論照服員投入職場時間多寡，都有極高的流動率。照服員的流動率高，機構除了花費時間招募新人，也需要財力支付招募廣告等，其所遺留的職務，須由其他留任的工作人員完成，造成現場工作負荷加劇，同時也使照顧品質受到影響，大大地增加照顧成本(Collier & Harrington, 2008; Van Staden, 2017)。因此，機構經營者應該重視照服員的離職問題(蔡淑鳳 et al., 2013)。

第二節研究目的

本研究目的在於探討參與式行動介入過程，對長期照顧機構照服員提升工作能力與服務態度進而提升工作滿足感的成效。

第二章 文獻查證

第一節 照服員的人口學特性與長期照顧機構勞動環境

照顧服務工作是指從事失能者長期照顧服務，提供個案日常生活上的協助。Barthel's將人的日常生活區分為沐浴、更衣、協助上下床、穿脫衣物、大小便失禁、床上坐起、行走等，當個人無法完成上述的行動，即表示其為失能者。過去，當家中有失能者，照顧工作多是有家中的成員所承攬，然而隨著時代演進，家庭結構逐日改變，婦女就業率提升，在缺乏家庭照顧者下，照顧服務工作從過去以家庭為主的私領域，拓展為公共議題，照顧服務員的角色因而產生。照服員的工作場域從社區照顧單位、居家到機構式，服務對象皆為失能者。

在照服員人口學特性上，從事照服員工作者年齡偏高。王(2016)的研究發現，226位照服員工作中，25%是 51~55 歲年齡層；46 歲以上者占 50%(王明鳳, 2016)。而從事照服員工作的女性較男性多。有研究者針對雲林地區 39 家長照機構進行抽樣，發現 95 位照服員中，僅有 3 位是男性，其他 92 位皆為女性(趙懋武 et al., 2015)；另一個研究也發現，315 位照顧服務員中，95%皆為女性，僅有 5%是男性(Dill et al., 2013)。在教育程

度部分，照顧服務員的教育程度普遍低於其他行業。根據研究指出，抽樣全台 443 位照服員，發現約有 35%的照服員教育程度在國中以下，在一篇針對原住民照顧服務員的研究中更發現，從事照服工作的原住民 51%教育程度在國中以下(林梅香 et al., 2009)。照服員每日工時長且普遍需要加班。依據勞基法的規定，每人每天上班 8 小時，但照服工作是採輪班制，約有 51%的照服員每日工時為 12 小時，照服員平均每週工作 5 天，每天工作超過 10 小時，且每月加班約 15 小時，顯示照顧工作已成為照服員日常生活的重心(蔡淑鳳 et al., 2013)。

由此可知，從事照服員工作的特性，年齡多為中高齡者，以女性居多，教育程度較低，工時長且經常需要加班。

長期照顧服務中，機構式的照顧是我國最早發展的模式，涵蓋了安養機構、長期照顧機構、護理之家、榮民之家等類型，分別受老人福利法、護理人員法及退除役官兵輔導條例規範。依據國內現行的法規，試圖將同質性高的住民安置在相同類型的機構中，但其中機構住民類型間還是有許多重疊性，使安養護機構之照服員因法令人力配比之故，增加照顧上的困難。例如依法令規範安養機構住民是健康狀況尚可以完成自我日常照顧；長期照護機構則分為失智型(主要收容中度失智的住民)、養護型(可以收容鼻胃管、導尿管的住民)、長期照護型(收容鼻胃管、導尿管以及氣管內管的住民)。法規依據機構類型所規範之收容對象的生理狀態，亦設定照照服的人力比。以白班為例：收容失能程度嚴重度最高的長期照護型機構或護理之家照服員人力是 1:5；失智型長照機構的照服員人力比是 1:3；養護型長照機構照服員人力比是 1:8。然而，這些機構住民類型經常是重疊

的。在養護機構住民的調查中，大部分住民屬於日常生活功能中度依賴，36%是嚴重依賴(吳奇璋, 黃惠滿, 高家常, &高碧凰, 2010)；而護理之家的住民 55%是完全依賴，嚴重依賴佔 28%，17%是中度依賴，仍有 1%的輕度依賴住民居住於此(郭亦宸, 玉伶慧, &吳秀英, 2015)。顯示雖然照服員人力比不同，但所照顧的個案日常功能狀態雷同，甚至低人力比所照顧的個案，更困難於高人力比的機構類型。例如，失智型機構收容條件是中度失智且具備行動能力，然而，當個案行動能力退化時，不符合失智型機構收容條件時，即可能轉至養護型機構。失智合併失能，雖然不具備行動能力，但其精神問題行為與行動能力障礙，在照顧上應該需要更多人力，然而養護型機構的人力比卻遠不及失智型機構。

榮民之家是另一種型態的長期照顧機構，其收容以 61 歲以上退役軍人為主，但部分榮家資源也開放民眾入住，其照顧型態含安養、養護及失智三種類型，收容條件同老人福利法，其所規範之照顧人力比亦以老人福利法之規範相同，照服員所面臨的工作困境與上述雷同。惟一般私人或財團法人所設立之長照機構，可依比例進用外籍看護工，但榮民之家的照服員皆以本國籍為主，且必須取得照服員相關證照。為求照服員人力穩定提供及節省公家機關支出，照服員任用的方式採取勞務委外承攬。

勞務委外承攬的方式使照服員薪資與福利上，多了一層剝削。近年來，為了節省公家機關人力支出，紛紛將機關勞務以承攬的方式發包給民間公司或團體。依據政府採購法，勞務委外承攬後，由承攬人(公司/團體)雇用勞工，派駐於委託機關完成契約所訂之工作項目(勞動部，2016)。目前公家機關設置之長期照顧機構，照服員多數採委外承攬，

由承攬人雇用照服員至機構提供照顧服務。照服員雖任職於公家機關內，但雇主為承攬人，公家機關核撥薪資須先扣除承攬人人事成本與管理等費用，照服員實際可得的薪資相對低。此外，也衍生同工不同酬的問題。同樣任職於公家機關照服員，若是機關員額內，享有年休假、旅遊補助等福利，薪資由機關直接核撥；若是勞務承攬之照服員，即使擔任相同職務，受限於承攬人的管理制度，薪資與福利都大打折扣。

長期照顧機構中，照服員的勞動條件不佳。除了平時的照顧工作以外還需要兼任清潔工作。工作複雜，高勞力付出，研究指出照服員的工作，多是直接照顧(direct care)，尤其需要耗費體力，因此容易在工作中造成肌肉傷害。75%-84%的照服員表示最常發生的不舒服的部位是脖子、肩膀、腰及下背，這些不舒服的部位經常發生在為住民洗澡、更換位置及翻身拍背(趙懋武 et al., 2015)。顯示照服員一職在勞動處境上，不僅是工作本身，職場環境與各樣勞動條件皆不利於吸引員工留任。

第二節 長期照顧機構照服員的工作滿足感

工作滿足是指個人在工作的環境中，能夠滿足自身的需要，覺得工作有價值，且對於工作保有正向的態度(Aungsuroch et al., 2016)。工作滿足是指個人對於工作感到愉悅和正向的情緒(Sriratanaprapat & Songwathana, 2011)。工作滿足感影響照顧者個人及工作表現。有研究者以護理人員為研究對象，發現工作滿足感能夠增加工作效能、減輕工作壓力、增加留任、增加照顧品質(Aungsuroch et al., 2016)、減少組織召募成本、增加同事滿足感(Sriratanaprapat&Songwathana, 2011)。

Herzberg(1959)等人認為工作受激勵因素與保健因素影響，提出所謂的雙因子理論，

又稱為「激勵保健理論（Motivation-Hygiene Theory）。其中將工作帶給個人內在感受如成就感、責任感等稱之為激勵因素；工作環境、條件如薪資、福利等外在因素稱之為保健因素(王明鳳, 2016)。依據雙因子理論，大部分學者將工作滿足感區分為內在滿足與外在滿足，內在滿足是指個人在工作變化性、穩定性、獨立性及創造性所帶來的工作成就感；外在滿足則是指升遷、報酬、獎賞、主管決策能力、技術指導與人際關係的滿意程度(林梅香 et al., 2009; 劉松蓉, 2012)。在內在滿足感的定義上，王麗蕙(2015)依據研究需要將工作滿足感做出不同的界定，例如將內在滿足感定義為：工作能力、工作意義、工作價值、工作勝任程度等；將外在滿足感定義為：薪資、福利、工作環境、人員相處等。其測量東部 18 家長期照顧機構中 165 位照服員，發現照服員有中上程度的工作滿足感。

在 Engström et al.(2010)的研究中則是將照服員的工作滿足感區分為個人發展、工作負荷、批評、期待和要求、合作、內在動機、外在動機及職位八個面向，實際進行測量發現照服員在外在動機面向的滿足感最低，內在動機的滿足感最高(Engström et al., 2010)。李文君(2016)參考 Spector(1985)建構的工作滿意調查量表 (Job Satisfaction Survey, JSS)；Weiss, Dawis, England＆Lofquist(1967)發展之明尼蘇達滿意度問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire，簡稱 MSQ)等，發展出測量於照服員之工作滿足感量表共四大構面含單位制度、福利與薪資、人際關係及工作成就，計 18 題，發現照服員在人際關係的滿意度最高，福利與薪資的滿意度最低。

綜合上述，工作滿足感的測量面項包含個人對於工作的感受(工作本身)，及執業環境的條件(薪資、福利、硬體、軟體)。

第三節 參與式行動(Participatory Action Research; PAR)介入與成效

參與式行動研究顧名思義是參與(participatory)、行動(action)、研究(research)的合一(Wadsworth, 1998)。參與式行動研究是以行動研究為立足點，同樣講求螺旋的研究過程，並在過程中發展出新的行動解決現存的問題，但更強調「參與」。行動研究的過程，通常起源於實務者對於研究場域的反思(individual practitioner)，企圖改變現況問題；而參與式行動研究則是實務者與參與者共同反思(PAR extends the "I" to the "we")，形成研究問題，集結共識解決問題(Ghaye, 2008)。國內研究者歸納國外的文獻指出，參與式行動研究具備 7 個特點：1.研究者與參與者必須共同確認、提出研究問題；2.重視參與者的看法；3.夥伴關係與相互學習的歷程；4.研究結果能夠轉化為對參與者實質的幫助；5.參與者參與知識生產過程，提升其能力；6.提升參與者的社會意識；7.結合「研究」與「行動」的方法(黃，王，2005)。由此可知，參與者在參與式行動研究中扮演與研究者同等重要的角色，參與在研究的各環節中，並且產生對其有利的行動策略解決問題。學者也指出，進行參與式行動研究的策略包含 1.透過對話、說故事、集體行動來達到行動者集體反思；2.提供外部資源及發展內部資源；3.研究者與參與者必須共同參與；4.分階段進行，訂定不同的階段目標；5.從研究者鄰近的社群開始招募(葉，2010)。有學者以參與式行動研究法，針對長期關注的小村莊中，缺乏優勢的 20 位老人進行健康促進計

畫，以焦點團體的方式，共同討論社區的問題與需要，並藉著社區外資源(專業教育、公部門支持)發展出社區內的健康促進行動包含：晨間運動、低鹽飲食、血壓監測及戒菸等，不僅是個人行為的改變，更藉著鄰舍間的關懷，達到集體行為的改變(Liu, 2006)。

第三章 研究方法

第一節 研究設計

本研究為一類實驗型研究設計(quasi- experimental design)，介入期間為三個月。

對象	前測	介入方式	後測(1 週後)	後後測(一個月後)
研究組	X1	G+PAR	X2	X3
對照組	Y1	G	Y2	Y3

*PAR 指參與式行動介入；G 指一般在職教育介入

第二節 研究場所與對象

本研究之研究對象為任職於退輔會體系下之榮民之家，直接提供照護工作之委外照服員。經研究說明後，選取兩所相同委外照服員承商公司之榮民之家，由機構主管同意參與本研究後，以介入便利性推派一家參與之對象為實驗組，另一家為對照組。

第三節 研究步驟與過程

本研究將參與對象區分為實驗組與對照組。於研究前兩組同時進行前測問卷，於介

入後一周進行後測問卷，於介入後一個月進行後後測問卷。

對照組採取每月機構內所安排之一般在職教育訓練方式介入。研究組將採參與式行動介入的研究法。本研究之介入，主要在於實際進入到研究對象所生活的場域中，觀察照服員日常工作的照顧情境，發展相對應之參與式教育訓練課程。

第五節 研究工具

本研究資料採質、量性方法進行蒐集。在量性資料蒐集上，以結構式問卷為主；在質性資料蒐集上，除了採田野觀察筆記外，每周定期社群網站中，個人上傳之相片及反思心得，以及每月教育訓練時之對話錄音。詳細研究工具如下說明：

結構式問卷

一、個人基本屬性與組織特性

此部分採自擬式問卷，測量項目包含年齡、性別、出生地、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、自覺健康狀況、每月收入、收入占家庭中開銷的百分比、自覺經濟狀況、服務單位屬性、目前上班班別、照顧住民人數、每天上班幾小時、這個月上班天數等。

二、工作滿足感量表

本研究所使用之工作滿足量表為李文君(2016)發展測量於居家照服員之工具，量表涵蓋四大構面：單位制度、福利與薪資、人際關係及工作成就，計 18 題，以勾選方式填答，使用李克特(Likert Scale)五點量表計分，分別給予 1 至 5 分，總分界於 18~90 分，分數愈高表示工作滿意度越高。在李的研究中該問卷的信度測量使用 Cronbach'sα 值為.941。以主成分因素分析法(Principal Factor Analysis；簡稱 PFA)進行效度分析，分析

結果 KMO 值達 0.935，Bartlet’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%，顯示該工具具備良好之信效度。本研究中該量表 Cronbach’sα 值為.912，具有良好之信度。本研究所指之工作能力以工作成就為評核、服務態度以人際關係為評核項目。

一般教育訓練與參與式教育訓練模組

本研究對照組所採用之一般教育訓練，以該照服員管理公司所設每月排定之課程進度包含：*鼻胃管灌食技巧；翻身移位技巧；溝通的重要性*等三堂課。研究組亦參加該課程，惟在每月另行安排參與式教育訓練課程，內容經由研究者參與式觀察，訂定相關主題如下：*我的照服人生；如何和同事彼此互助；欣賞這份照顧工作。*

第四章 研究結果

第一節 研究對象基本資料與機構工作內容之描述與比較

本研究共收案 112 名，其中參與介入組之前測有 56 名，對照組 56 名。實際完成 3 次問卷調查共計 92 人，其中介入組 47 人，對照組 45 人，共流失 20 名研究對象，流失率為 17.85%。介入組流失原因為離職，共有 9 人；對照組流失原因包含離職 10 人；2 人拒絕填答問卷。

研究樣本中女性占 79.3%（n=73）；年齡 50 歲以上佔 68.5%；婚姻狀況以已婚者居多（n=52，56.5%），73.9%(n=68)是台灣籍；國中(n=29)、高中學歷(n=29)者，各佔約 3 成。僅有 15.2%研究對象自覺健康狀況很好；51.5%研究對象每月收入(含加班)為

25,001-30,000。有 44.5%(n=41)的研究對象每月需支付>75%收入在生活開銷上，

65.2%(n=60)覺得收入勉強夠用。

表 4-1 研究對象基本屬性(n=92)

基本屬性	類別	數值(n)	%
性別	男	19	20.7
	女	73	79.3
年齡	21 歲~30 歲	5	5.4
	31 歲~40 歲	6	6.5
	41 歲~50 歲	18	19.6
	51 歲~60 歲	32	34.8
	61 歲以上	31	33.7
婚姻狀況	已婚	52	56.5
	未婚	16	17.5
	鰥寡	12	13.0
	其他	12	13.0

基本屬性	類別	數值(n)	%
國籍	台灣	68	73.9
	中國	23	25.0
	印尼	1	1.1
教育程度	國小	12	13.0
	國(初)中	29	31.5
	高中(職)	29	31.5
	專科	10	10.9
	大學	11	12.0
	研究所以上	1	1.1
自覺健康狀況	很好	14	15.2
	好	39	42.4
	還可以	39	42.4
	沒有	27	29.3
宗教信仰	有	65	70.7
	道教	15	16.3
	佛教	40	43.5
	基督教	7	7.6
	天主教	2	2.2
	其他	1	1.1
每月收入(含加班)	25,001-30,000	47	51.1
	30,001-35,000	40	43.5
	35,001-40,000	5	5.4
收入占家庭開銷百分比	<50%	40	43.5
	50%~75%	11	12.0
	>75%	41	44.5
自覺經濟狀況	足夠	19	20.7
	勉強夠用	60	65.2
	拮据	13	14.1
服務單位屬於	安養區	7	7.6
	養護區	75	81.5
	失智專區	5	5.4
	沒有固定區段	5	5.4
目前上班班別	日班	53	57.6

基本屬性	類別	數值(n)	%
	夜班	37	40.2
	不固定班別	2	2.2
過有有否照服員經驗	有	61	66.3
	無	31	33.7

介入組與對照組在年齡、婚姻狀況、國籍、教育程度、服務單位、班別、工作年資、過去是否有照服員經驗上有統計顯著之差異。

介入組平均年齡為 48.53 歲，對照組平均年齡為 59.86 歲(t=-5.399, P<.001)。婚姻狀況上，對照組 77.8%為已婚狀態，介入組僅有 36.2%為已婚，未婚者占 27.7%，兩組間有統計上之顯著差異(X^2=18.113, P<.001)。介入組以台灣籍(87.2%)居多，對照組有 60%為台灣籍，兩組間有統計上之顯著差異(X^2=8.843, P=.011)。介入組多為養護區之照服員(95.7%)，對照組僅有 66.7%為養護區之照服員，兩組間有統計上之顯著差異(X^2=12.904, P<.001)。介入組班別上，白班顯著高於對照組(X^2=11.184, P=.001)。目前工作的年資上，介入組平均 0.91 年顯著低於對照組 3.55 年(t=-4.633, P<.001)。介入組僅有 51.1%過去有照服員經驗，對照組約 8 成過去有照服員經驗，介入組過去有照服員經驗者，顯著低於對照組(X^2=9.990, P=.002)。

第二節 工作滿足感的介入成果

本研究中，介入組之工作滿足感平均分數為 62.89(SD=9.56)，對照組之平均分數為 63.17(SD=6.88)，皆屬於中等偏高程度工作滿足感，介入組比對照組平均分數低 0.28

分。經檢定兩組在工作滿足感前測沒有統計上之顯著差異(t=-.164，P=.871)(表 4-3)。以各面向的平均值來看，介入組在福利薪資上 (mean=8.74) 的滿足感程度低與對照組 (mean=9.53)，但在統計上未有顯著差異 (t=-1.759，P =.082)。在單位制度、人際關係、工作成就等滿足感上，兩組前測亦無統計上顯著差異。

表 4-5 介入組與對照組工作滿足感與其次量表之前測差異

變項	介入組(n=47)		對照組(n=45)		t	P
	mean	SD	mean	SD		
工作滿足感總分	62.89	9.56	63.17	6.88	-.164	.871
單位制度	13.38	2.87	13.66	1.90	-.560	.577
福利與薪資	8.74	2.49	9.53	1.75	-1.759	.082
人際關係	18.74	3.41	18.46	2.46	.449	.655
工作成就	22.02	2.71	21.51	2.33	.965	.337

本研究以相關模式 (correlation coefficient)、獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析 (one-wayANOVA)，找出本研究中，對於工作滿足感(及其各面向)之影響因子 (confounder) 包含性別、國籍、自覺健康狀況、每月收支比、自覺經濟狀況、班別、照顧人數(詳見表 4-6)。在單因子變異數分析中，若有顯著因子，則進一步以 Scheffe 法進行事後檢定，以確認影響因子之顯著性。並以 Generalized Estimating Equation (GEE) 控制時間效應及影響因子，檢定 PAR 介入對於研究對象之工作成就、人際關係等工作滿足感的成效。

表 4-6 影響工作滿足感與離職意圖之影響因子

變項名稱	工作滿足感	單位制度	福利與薪資	人際關係	工作成就
性別	V	V		V	
國籍					
自覺健康狀況					V
收入占家庭開銷百分比					
自覺經濟狀況					
班別	V	V	V	V	V
照顧人數			V		

V 表示該變項為影響因子

本研究比較 PAR 介入前、介入後 1 週及介入後 1 個月，對於長期照顧機構照顧服務員工作滿足感之成效。在介入前，以獨立樣本 *t* 檢定比較介入組及對照組之同質性，結果顯示兩組得分無統計上之顯著差異(t=-.164，P=.871)。以廣義估計方程式(Generalized Estimating Equation,GEE)進行資料統計分析，比較介入組、對照組與時間交互作用下的差異以對照組的前測結果為基準值，將影響因子性別、班別以及組別、時間、組別與時間的交互作用控制後，統計在 PAR 介入後之成效。介入組前測的平均數 62.89 分介入後 1 個月微升至 62.94 分，而對照組前測則由 63.18 分下降為 58.16 分。在介入後 1 週

時，兩組間無統計上之顯著差異（P =.116）；介入後 1 個月介入組工作滿足感顯著高於對照組，並且呈現統計上之顯著差異（P =.004）。

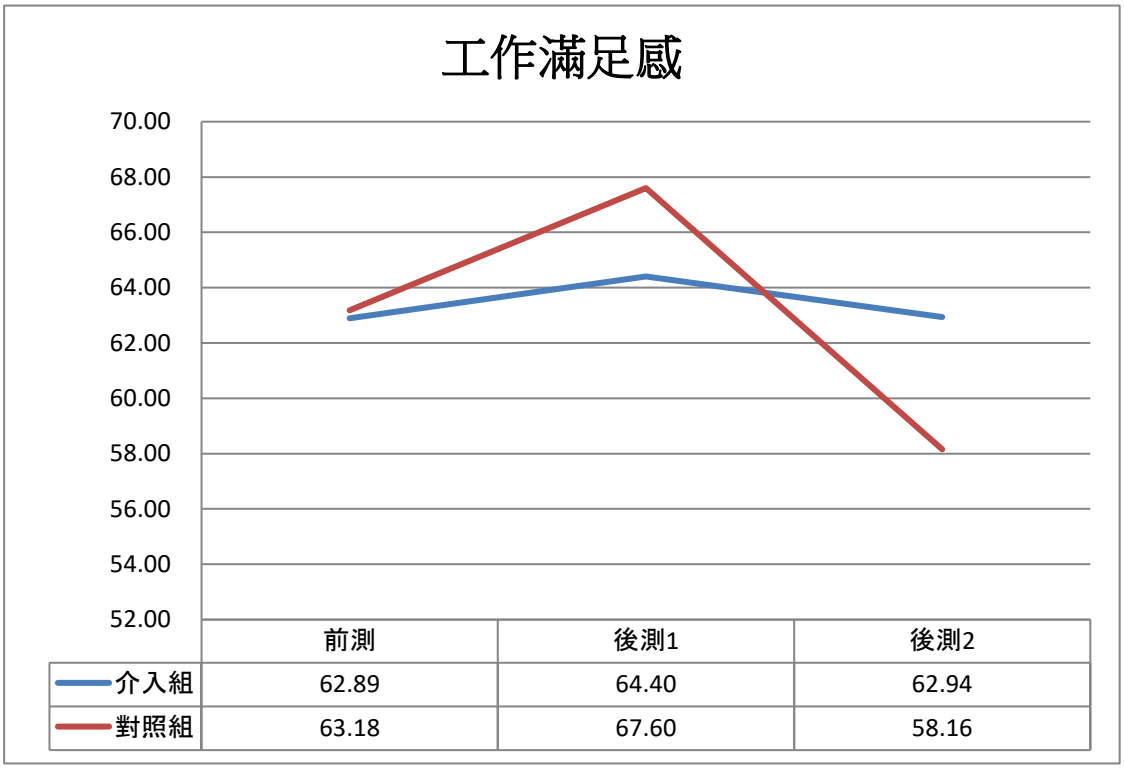


表 4-7 工作滿足感介入成效

參數	估計值（β）	標準誤差 (SE)	華德卡方 (Wald X^2)	顯著性（p）
截距	63.54	3.72	290.44	<.001
組別(介入組)	1.05	1.65	.40	.524
時間(1 個月)	-5.02	1.32	14.44	<.001
時間(1 週)	4.42	1.60	7.60	.006

組別(介入組)*時間(1 個月)	5.08	1.75	8.39	.004
組別(介入組)*時間(1 週)	-2.91	2.10	1.92	.166
性別	-4.22	1.56	7.27	.007
班別	4.58	1.26	13.05	<.001

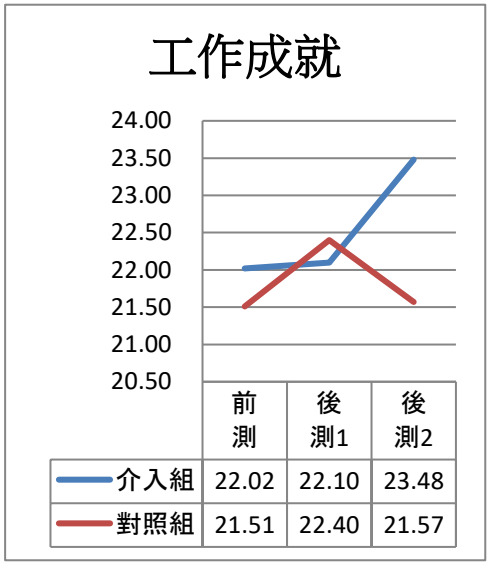
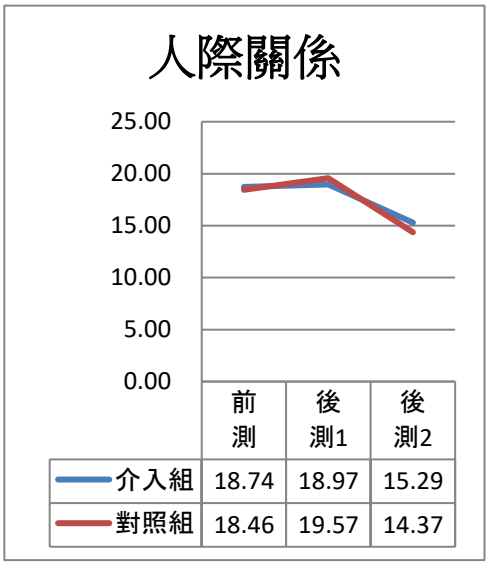


圖 4-6 工作成就滿足感變化情形



4-4 人際關係滿足感變化情形

表 4-9 工作成就感與人際關係分量表介入成效

參數	估計值 (β)	標準誤差 (SE)	華德卡方 (Wald X^2)	顯著性 (p)
人際關係				
截距	18.54	1.12	273.27	<.001
組別(介入組)	.68	.58	1.34	.247
時間(1 個月)	-4.08	.41	99.09	<.001
時間(1 週)	1.11	.50	4.74	.029
組別(介入組)*時間(1 個月)	.64	.60	1.11	.291
組別(介入組)*時間(1 週)	-.87	.74	1.37	.241
性別	-1.25	.44	8.04	.005
班別	1.37	.41	11.24	.001
工作成就				
截距	21.79	1.04	432.05	<.001
組別(介入組)	.98	.48	4.11	.042
時間(1 個月)	.06	.49	.01	.893
時間(1 週)	.88	.48	3.34	.067
組別(介入組)*時間(1 個月)	1.40	.61	5.25	.022
組別(介入組)*時間(1 週)	-.80	.67	1.41	.235
自覺健康狀況	-.86	.29	8.45	.004
班別	1.01	.39	6.66	.010

第五章 結論與建議

本研究結果發現，參與式介入之教育訓練能夠有效提升照服員工作成就感，但在人際關係上沒有顯著的效果。建議未來在照服員的訓練上，除了加強照顧技術面的能力，也能深入了解照服員的工作脈絡，給予更多情感性的支持，以提升他們的工作意願，增加學習動機，改善工作困境。

參考文獻

Aungsuroch, Y., Yunibhand, J., & Liu, Y. (2016). Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *International Nursing Review, 63*(1), 84-91. doi:10.1111/inr.12215

Brandburg, G. L., Symes, L., Mastel-Smith, B., Hersch, G., & Walsh, T. (2013). Resident strategies for making a life in a nursing home: a qualitative study. *Journal of Advanced Nursing, 69*(4), 862-874. doi:10.1111/j.1365-2648.2012.06075.x

Collier, E., & Harrington, C. (2008). Staffing characteristics, turnover rates, and quality of resident care in nursing facilities. *Research in Gerontological Nursing, 1*(3), 157-170.

Dill, J. S., Morgan, J. C., & Marshall, V. W. (2013). Contingency, Employment Intentions, and Retention of Vulnerable Low-wage Workers: An Examination of Nursing Assistants in Nursing Homes. *Gerontologist, 53*(2), 222-234. doi:geront/gns085

Engström, M., Wadensten, B., & Häggström, E. (2010). Caregivers' job satisfaction and empowerment before and after an intervention focused on caregiver empowerment. *Journal of Nursing Management, 18*(1), 14-23. doi:10.1111/j.1365-2834.2009.01047.x

Ghaye, T., Melander-Wikman, A., Kisare, M., Chambers, P., Bergmark, U., Kostenius, C., & Lillyman, S. (2008). Participatory and appreciative action and reflection (PAAR) – democratizing reflective practices. *Reflective Practice, 9*(4), 361-397. doi:10.1080/14623940802475827

Li, I., & Yin, T. J. (2005). Care needs of residents in community-based long-term care facilities in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing, 14*(6), 711-718. doi:10.1111/j.1365-2702.2005.01142.x

Sriratanaprapat, J., & Songwathana, P. (2011). Nurses' job satisfaction within the context of Asian cultures: a concept analysis. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research, 15*(1), 57-73.

王明鳳. (2016). 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. [The Research of the Demographic characteristics、likes and dislikes for work items、job satisfaction among home-care servicers --- in North Kaohsiung area for example]. *台灣健康照顧研究學刊*(17), 143-166.

王麗蕙. (2015). *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*. (碩士), 美和科技大學, 屏東縣.

吳肖琪, 黃敬淳, &葉馨婷. (2015). 照顧服務員分級可行性之探討. [The Practicability of Care Worker Classification]. *台灣公共衛生雜誌, 34*(6), 592-604. doi:10.6288/tjph201534104074

吳奇璋, 黃惠滿, 高家常, &高碧凰. (2010). 養護機構內老年人自主性及其相關因素之探討. [Autonomy and Its Related Factors among Older People in Long-term Care Facilities]. *長期照護雜誌, 14*(1), 27-41.

呂寶靜, &陳正芬. (2009). 我國居家照顧服務員職業證照與培訓制度之探究 : 從英國和日本的作法反思台灣. [Issues and Options in Vocational Qualifications and Training Requirements for Home Care Workers in Taiwan: Lessons Learned from Britain and Japan]. *社會政策與社會工作學刊, 13*(1), 185-233.

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. [Exploring Sources of Working Stress, Quality of Working Life, and Job Satisfaction among Aboriginal Nurse Aides]. *長庚護理, 20*(2), 180-191.

郭亦宸, 玉伶慧, &吳秀英. (2015). 提升護理之家老人活動參與率. [Promoting Participation of Activities of the Elderly at a Nursing Home]. *醫學與健康期刊, 4*(2),

65-75.

陳振盛, &謝振裕. (2017). 居家照顧服務員受訓後投入工作與離職相關因素分析 - 以南部某縣市為例. [Home care staff trained to work and the analysis of related factors of resignation - A county in southern Taiwan city as an example]. *社科法政論叢*(5), 1-26. doi:10.6268/rsslp.2017.5.1

葉莉莉. (2010). 參與式行動研究法及其應用. [Participatory Action Research and Its Utilization]. *新臺北護理期刊, 12*(2), 59-68.

勞動部。(2016)。政府機關(構)運用勞務承攬參考原則，2017/4/18 引自 https://infonews.nctu.edu.tw/files/20160800131/%E6%94%BF%E5%BA%9C%E6%A9%9F%E9%97%9C(%E6%A7%8B)%E9%81%8B%E7%94%A8%E5%8B%9E%E5%8B%99%E6%89%BF%E6%94%AC%E5%8F%83%E8%80%83%E5%8E%9F%E5%89%87.pdf

趙懋武, 謝嫣娉, 葉怡嘉, 蔡玉純, &張世杰. (2015). 長期照顧機構照服員生活滿意度與工作中輔具使用之關聯性探討. [The Correlation between the Life Satisfaction and the use of Assistive Devices in Working of Caregivers in LTC Institutions]. *若瑟醫護雜誌, 9*(1), 7-19.

劉松蓉. (2012). *照顧服務員之機構特質、工作特性與工作滿意度之關係探討 - 以新竹地區長期照顧機構為例*. (碩士), 玄奘大學, 新竹市.

蔡淑鳳, 陳文意, 林育秀, &梁亞文. (2013). 台灣地區長期照護機構女性照顧服務員工作壓力源與工作適應、離職意願之研究. [Job Stressors, Work Adjustment and Intention to Leave: A Study of Female Nursing Assistants in Long-term Care Facilities in Taiwan]. *台灣公共衛生雜誌, 32*(5), 476-490. doi:10.6288/tjph2013-32-05-07