

國立臺灣師範大學運動與休閒學院
樂活產業高階經理人企業管理碩士在職專班 (EMBA)

碩士論文

Lifestyles of Health and Sustainability Executive Master of Business
Administration

College of Sports and Recreation

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

居家照顧服務員服務工作項目之好惡和工作滿意度調查研究-
以新北市居家服務機構為例

A Study on the Preferences and Job Satisfaction of Home Care
Workers in Service Tasks : A Case Study of Home Care Agencies
in New Taipei City

趙令儀

LING-YE CHAO

指導教授：張育愷 博士

Advisor : Yu-Kai Chang, Ph.D.

中華民國 113 年 7 月

July 2024

謝辭

人生已經過半，回顧前半生，前25年在父母的呵護下學習成長，接著25年開始成家、生育子女、創業、並致力於長照領域的工作持續回饋社會幫助許多家庭，使我更加明確地感受到生存的意義和責任。即將邁入人生的第三個25年，發現因為之前過度在工作上的耗損、讓自己體力及反應力都逐漸退步，也重新思考該要如何在未來的人生下半段可以活得更健康與豐富，決定重返校園攻讀國立師範大學體育與運動休閒學院的樂活產業高階經理人企業管理碩士，學習更多能使身心靈更健康的管理課程。

在此，我衷心感謝我的論文指導教授，張育愷博士。他在我的學術旅程中提供了無限的知識和寶貴的指導。張教授不僅在學術上給予我極大的支持，當我在論文寫作上遇到困難，他總是貼心告訴我「放輕鬆」並及時給予關鍵的指點和鼓勵，讓無助的我，像航行中的船隻看見一座燈塔，使我逐漸找到方向，他不斷透過我能夠更加容易理解的方式，幫助我找到可以解決問題的方法，使我能夠繼續前行，逐步完成論文。

我也要感謝，所有志願者的積極參與完成線上問卷調查，沒有他們的貢獻，這篇論文無法達到如此的深度與分析。此外，也感謝所有協助資料收集和整理的研究助理，他們的努力是這項研究能夠順利完成的關鍵。我也要感謝同門的許碧珠學姐及吳亞玲學姐，有這兩位學姐不斷的協助及鼓勵讓我沒有放棄。更要感謝師大體育與運動科學身體活動認知神經科學實驗室的夥伴們以及陳乃綺學姐細心的教導，能夠有機會在每個週四下午與您們一起共學，也從你們的報告中認識到更多有關運動科學方面的研究。

特別感謝國立臺灣師範大學運動與休閒學院以及所有教職員的支持和提供的研究資源，讓我能專心於我的研究。

最後，我要對樂活 EMBA 的所有教授和同學們表達感激之情。在這六學期的學習過程中，他們的知識、經驗和支持讓我在學術上不斷進步，希望我能將學到的知識應用於實踐，成為對社會有所貢獻的專業人士，將這份溫暖和支持傳遞給更多人。

這篇論文獻給所有支持和關愛我的人，感謝你們在我求學路上的陪伴和支持。

居家照顧服務員服務工作項目之好惡和工作滿意度調查研究- 以新北市居家服務機構為例

2024 年 7 月

研究生：趙令儀
指導教授：張育愷

摘要

隨著台灣邁入高齡社會，人口老化速度加快，由此衍生出日益增加的照護需求。居家服務員（居服員）在這樣的社會背景下，成為不可或缺的重要角色。越來越多的中高齡人士在接受政府的專業培訓及持續教育後，選擇投入這一行業。新北市的居服員人數隨之增加，以滿足擴大的照護需求。政府在推動長期照護政策的同時，也制定了明確的長照給付辦法，根據不同的服務項目設定了相應的服務費用。本研究旨在探討居服員在不同的服務項目中，是否存在因性別、年齡、婚姻狀態、宗教信仰及收入差異所帶來的工作滿意度顯著性差異。這些發現將有助於未來調整支付費用的評估與考量，同時也能為長照機構在居服員的薪資給付與工作福利提供參考，以期提升照護服務的品質。透過這樣的研究，我們可以更深入了解居服員的工作滿意度，並提出具體建議，助力提升我們的長照系統，讓照護工作不僅是一份工作，更是一份使命與責任。

關鍵詞：居服員、工作滿意度、高齡社會、長期照護

A Study on the Preferences and Job Satisfaction of Home Care Workers in Service Tasks : A Case Study of Home Care Agencies in New Taipei City

July, 2024

Author : Ling-Ye Chao

Advisor : Yu-Kai Chang

Abstract

As Taiwan transitions into an aging society, the pace of population aging is accelerating, leading to an ever-increasing demand for care. Home care workers have become an indispensable role in this societal context. More and more middle-aged and older adults are choosing to enter this profession after receiving professional training and continuing education from the government. The number of home care workers in New Taipei City has increased to meet the expanding care needs. While promoting long-term care policies, the government has also established clear long-term care payment methods, setting corresponding service fees for different service items. This study aims to explore whether there are significant differences in job satisfaction among home care workers across various service items due to factors such as gender, age, marital status, religious beliefs, and income differences. These findings will help adjust the assessment and consideration of payment fees in the future and provide references for long-term care institutions in terms of salary payments and work benefits for home care workers, with the goal of enhancing the quality of care services. Through such research, we can gain a deeper understanding of the job satisfaction of home care workers and offer concrete suggestions to improve our long-term care system, making caregiving not just a job but a mission and responsibility.

Keywords : home care workers, job satisfaction, aging society, long-term care

目次

| | |
|------------------------|-----------|
| 謝辭..... | i |
| 中文摘要..... | ii |
| 英文摘要..... | iii |
| 目次..... | iv |
| 表次..... | vi |
| 圖次..... | viii |
| | |
| 第壹章 緒論..... | 1 |
| 第一節 研究背景與動機..... | 3 |
| 第二節 研究目的..... | 5 |
| | |
| 第貳章 文獻探討..... | 7 |
| 第一節 居家照顧服務概念與發展..... | 7 |
| 第二節 居家照顧服務員的工作內容..... | 12 |
| 第三節 居家照顧服務員的培訓和認證..... | 13 |
| 第四節 工作滿意度之定義..... | 16 |
| | |
| 第參章 研究方法..... | 20 |
| 第一節 研究架構..... | 20 |
| 第二節 研究對象..... | 21 |
| 第三節 研究流程..... | 21 |
| 第四節 研究工具..... | 22 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| 第五節 資料分析..... | 23 |
| 第肆章 結果與討論..... | 24 |
| 第一節 參與者背景資料..... | 24 |
| 第二節 不同背景變項之工作滿意度差異..... | 31 |
| 第伍章 結論與建議..... | 52 |
| 第一節 研究結論..... | 52 |
| 第二節 研究建議..... | 52 |
| 引用文獻..... | 54 |

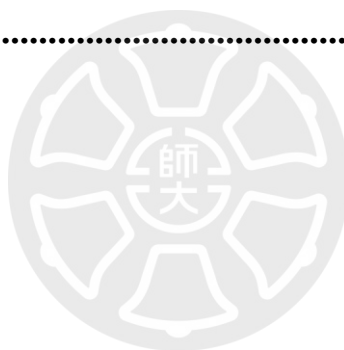


表 次

| | | |
|---------|---------------------------------|----|
| 表 1-0-1 | 主要國家老化指數表 | 1 |
| 表 1-0-2 | 2022 年至 2031 年 65 歲以上失能人數 | 2 |
| 表 1-2-1 | 新北市 100 年至 111 年居家照顧服務員人數 | 6 |
| 表 2-1-1 | 長照 1.0 計畫的 8 大服務項目 | 9 |
| 表 2-1-2 | 長照 1.0 服務核定補助標準 | 10 |
| 表 2-1-3 | 長照 1.0 至 2.0 計畫服務對象調整說明 | 10 |
| 表 2-1-4 | 長照 2.0 計畫 17 項服務項目說明 | 10 |
| 表 2-1-4 | 長照 2.0 計畫 17 項服務項目說明 (續) | 11 |
| 表 2-2-1 | 居家服務 B 碼支付基準 | 12 |
| 表 2-3-1 | 照顧服務員訓練課程內容 | 14 |
| 表 2-3-2 | 照顧服務員訓練課程臨床實習 30 小時涵蓋項目 | 15 |
| 表 2-4-1 | 馬斯洛需求層次理論 (由低至高) | 17 |
| 表 2-4-2 | ERG 理論三大需求 | 18 |
| 表 4-1-1 | 參與者背景資料 | 25 |
| 表 4-1-2 | 參與者對於工作項目之喜好程度 | 28 |
| 表 4-1-3 | 參與者最喜歡及最不喜歡之工作項目 | 29 |
| 表 4-2-1 | 性別對工作滿意度之差異 | 31 |
| 表 4-2-2 | 不同年齡對工作滿意度之差異單因子變異數分析 | 32 |
| 表 4-2-3 | 教育程度對工作滿意度之差異 | 33 |
| 表 4-2-4 | 婚姻狀況對工作滿意度之差異 | 34 |
| 表 4-2-5 | 有無子女對工作滿意度之差異 | 35 |
| 表 4-2-6 | 個人月收入對工作滿意度之差異單因子變異數分析 | 37 |
| 表 4-2-7 | 家庭年收入對工作滿意度之差異單因子變異數分析 | 38 |
| 表 4-2-8 | 新北居服員在居住區域差異統計分析 | 41 |

| | | |
|----------|-------------------------------------|----|
| 表 4-2-8 | 新北居服員在居住區域差異統計分析 (續)..... | 41 |
| 表 4-2-9 | 不同宗教信仰對工作滿意度之差異單因子變異數分析 | 43 |
| 表 4-2-10 | 從事居家服務年資對工作滿意度之差異 | 44 |
| 表 4-2-11 | 每週平均服務總工時對工作滿意度之差異 | 45 |
| 表 4-2-12 | 家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩對工作滿意度之差異 | 47 |
| 表 4-2-13 | 家中同住需照顧之長輩年齡對工作滿意度之差異單因子變異數分析 | 48 |
| 表 4-2-14 | 自己家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務之差異 | 49 |
| 表 4-2-15 | 家中是否有同住且需要照顧的幼童對工作滿意度之差異 | 50 |
| 表 4-2-16 | 提供居家服務時所使用的交通工具對工作滿意度之差異 | 51 |



圖 次

| | |
|---------------|----|
| 圖一 研究架構圖..... | 20 |
| 圖二 研究流程..... | 21 |



第壹章 緒論

根據臺灣內政部民國 112 年的統計數據，截至 2023 年 12 月底，臺灣 65 歲以上人口比例約為 18.35%。這個比例顯示了臺灣人口老化的程度，表示老年人口在總人口中佔有相當大的比例，反映出臺灣社會面臨的人口結構變化和相關的社會議題。這是因為長壽化、生育率下降和人口結構變遷等因素導致的社會現象。內政部表示，根據世界衛生組織定義，65 歲以上老年人口占總人口比率達到 7% 時稱為「高齡化社會」，達到 14% 是「高齡社會」，若達 20% 則稱為「超高齡社會」，我國 65 歲以上老年人口占總人口比率達 18.35%，已正式邁入高齡社會 (內政部，2023)。

臺灣的老化現象正日趨嚴重截至 2021 年底，國人的老化指數已達到 136.3%，此指數是指 65 歲及以上人口數占 0 至 14 歲人口數的百分比。儘管這一比率低於日本和德國等國，但卻明顯高於美國、澳洲及紐西蘭 (見表 1-0-1)。隨著老年人口的快速增長，臺灣社會對於提供老年照護的需求亦越發迫切，凸顯了必須加強對老年照護問題的重視和關注 (鍾維安，2020)。

表 1-0-1
主要國家老化指數表

| 國別 | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 臺灣 | 98.9 | 105.7 | 112.6 | 119.8 | 127.8 | 136.3 |
| 日本 | 219.2 | 225.4 | 230.8 | 235.9 | 236.3 | 245 |
| 南韓 | 101.1 | 108.4 | 115.4 | 124.1 | 134.7 | 144.5 |
| 中國 | 65.2 | 67.8 | 70.8 | 74.9 | 75.4 | 81.3 |
| 芬蘭 | 128.6 | 132.4 | 136.6 | 141.4 | 145.9 | 150.2 |
| 德國 | 158.5 | 158.5 | 158.4 | 158.8 | 159.2 | 158.8 |
| 美國 | 80.8 | 83.8 | 86.1 | 89.2 | 91.3 | 93.8 |
| 澳大利亞 | 80.3 | 81.7 | 83.4 | 85.2 | 87.9 | 90.8 |
| 紐西蘭 | 76.7 | 77.7 | 78.6 | 80.7 | 83.4 | 85.7 |

資料來源：內政部統計處，2022。

隨著現代醫學進步，醫療水準的提升和各項社會福利的改善，臺灣人的平均餘命年齡已逐漸延長，相對年齡延長下要面對晚年後的經濟問題及健康照顧問題就浮上檯面。許多家庭目前多數都面臨到照顧者本身將近也快 65 歲，而家中的高齡長輩都 80 歲以上；有時甚至雙老家庭，老老照顧，或是獨居長輩根本沒有家人可以協助照顧日常生活而要仰賴政府及社會資源進入協助照顧晚年生活。人口老化對社會結構產生的影響也隨著高齡人口比例的增加，常因為家人有照顧需求而乾脆提早退休離職回家照顧家中長輩，導致勞動力市場工作人口減少，相對影響了勞動市場上的人力缺口。也由於高齡人口增加，社會支出增加，醫療保健、社會福利和長期照護等方面的開支增加，將對政府財政造成壓力。

根據衛生福利部統計處資料顯示，65 歲以上失能人口 (如表 1-0-2)，2022 年為 55 萬 2,156 人，至 2031 年失能推估人數將增至為 77 萬 3,370 人。10 年內失能人口數量將增加 22 萬人，以平均以每年增加 2.2 萬人速度增加。

表 1-0-2
2022 年至 2031 年 65 歲以上失能人數

| 年度 | 男 | | 女 | | 合計 | |
|------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| | 人口數 | 失能人數 | 人口數 | 失能人數 | 人口數 | 失能人數 |
| 2022 | 1,851,729 | 270,018 | 2,234,064 | 282,138 | 4,085,793 | 552,156 |
| 2023 | 1,935,120 | 282,178 | 2,340,656 | 295,599 | 4,275,776 | 577,777 |
| 2024 | 2,029,399 | 295,926 | 2,465,785 | 311,402 | 4,495,184 | 607,328 |
| 2025 | 2,108,391 | 307,444 | 2,572,028 | 324,819 | 4,680,419 | 632,263 |
| 2026 | 2,186,484 | 318,832 | 2,677,540 | 338,144 | 4,864,024 | 656,976 |
| 2027 | 2,264,769 | 330,247 | 2,783,552 | 351,532 | 5,048,321 | 681,780 |
| 2028 | 2,342,576 | 341,593 | 2,890,223 | 365,004 | 5,232,799 | 706,597 |
| 2029 | 2,415,439 | 352,218 | 2,990,854 | 377,712 | 5,406,293 | 729,930 |
| 2030 | 2,482,371 | 361,978 | 3,086,449 | 389,785 | 5,568,820 | 751,763 |
| 2031 | 2,548,326 | 371,595 | 3,181,384 | 401,774 | 5,729,710 | 773,370 |

資料來源：衛生福利部統計處 (2022)。

居家照顧服務員在高齡化社會中，提供眾多高齡長者的居家照顧服務，家中有照顧需求的長輩，家屬可以透過政府長照服務專線 1966 連接當地的長期照顧管理中心的長照專員（照專）評估後，評估受照顧者的失能程度由二級到八級不等提供不同的補助給付，並在長照個案師擬定照護計劃後，受照顧者可以由長照居服單位安排居家照服員進入受照顧者的家中給予基本照顧及協助，使受照顧者就不需要因部分生活需他人協助，而被家人長期安置在住宿型的長照機構。在新北市，有許多居家服務機構招募經過受訓過的居服員，來提供專業的居家照顧服務：包括家務及日常生活照顧服務及身體照顧服務等。

居家照顧服務員在照護工作上，因為是獨自一人在照顧者家中照顧高齡長輩，要同時面對照顧者及被照顧者，服務時會面臨不同的處境和不同的壓力。他們需要應對不同的工作項目，包括日常生活援助、醫療照護、情感支持（如傾聽與陪伴）等，同時還要處理家屬和受照顧者的期望和需求。這些工作項目可能對居家照顧服務員產生不同的影響，既有正面的面向，但也可能引發一些負面情緒與工作壓力而影響工作滿意度之表現。因此，了解居家照顧服務員對於自身工作的喜好和工作滿意度，對於提升他們的工作品質和成就感至關重要。本研究將以新北市的居家服務機構為例，對居家照顧服務員進行調查研究，探討他們的工作項目、好惡和工作滿意度之間的關係。透過這項研究，我們希望能夠獲得深入的了解，新北市居家服務機構和有關居家照顧服務員工作的重要資訊。這些資訊將有助於改善現有的居家照顧服務模式，提供更優質的服務，同時也提升居家照顧服務之品質（衛福部，2023）。

第一節 研究背景與動機

在擔任了近五年的居家督導的工作領域裡，接觸過許多照顧者及居服照顧員，在居服督導這個職務角色中需做好家屬與受照顧者及居服員的溝通橋梁，有許多二度就業的工作者願意投身長期照顧的產業來擔任居家照顧服務員，想了解居服員工作的內容及挑戰。政府也因應老年人口的增加開放了居家服務這項工作的就業補助津貼，鼓勵及吸引更多人才可以從事居家照顧的行業。居家照服員經政府培訓後，取得「長期照顧服務人員訓練證書」後，可擔任居家照服員。其受訓課程及工作項目包括協助洗澡、穿衣、進

食、藥物管理、輔助行動、床上照護等。並負責評估受照護者的健康狀況，並定期回報給所屬單位的居服督導或家庭成員。

居家照顧服務員通常與受照護者建立密切的關係，提供情感上的支持和陪伴。這對於身體健康狀況不佳或孤獨的獨居長輩來說尤為重要。他們可能需要協助日常生活中的各種任務，如購物、烹飪、家務等，以確保受護者的居住環境整潔和安全。如果有醫療計劃或處方藥物，居家照顧服務員應確保按照指示執行，並協助受護者管理其健康狀況。居家照服員負責監測受照護者的狀況，如有必要，報告任何健康或安全問題給單位居家督導或家中成員。在服務過程中，會有來自服務個案之工作風險突發狀況會因個案或案家屬情緒控管不佳而產生爭執：居服員除協助案主生活照顧外，尚須引導案家及家屬間的溝通等情形。

也常因個案生活習慣不良或居住生活環境惡劣，居服員要在一個不是很潔淨的工作環境下工作。另外服務重度癱瘓個案容易造成職業工作傷害，經常在服務過程中傷及腰部或手部而導致居服員受傷反而變成受照顧者。對於服務個案情緒的牽怒，當個案身體的不適或其他事情的情緒牽怒會成為服務個案的出氣對象。服務個案時也會出現受照顧者將生活重心依賴到居家服務員身上而產生情感轉移現象。居服員在面對家屬時，也會有家屬不當語言輕視及過度要求，是由於家屬照顧壓力已屆臨界點，不經意會將照顧壓力及情緒發洩至居家服務員身上。家屬易將居家服務員當傭人使喚。認為居服員是他花錢請來的下人（本國籍勞工），因為服務個案才有薪資收入而羞辱或刁難服務人員。家屬以不尊重、貶低或瞧不起的態度對待照顧服務員，並威脅不幫忙就投訴政府單位等情事發生。

工作不時也會遭受性騷擾風險如在居家服務過程中，女性服務員最困擾是性騷擾問題（例如言語、非言語的展示或行為、肢體騷擾等），如未能及時進行有效處理，勢必對居家照顧服務員構成極大身心靈威脅。居服員面對所屬單位主管督導的工作壓力如工作超時、超量服務、案家要求所提供服務超過照服員能力所及範圍，兩個案家之間的轉場時間過短或兩個案家距離過遠；與督導溝通協商無法獲得支持、班時不足，無法準時休息用餐、面對惡劣的天氣：過熱的天氣或暴雨導致在外出勤的交通安全顧慮，還有員工薪資待遇與福利及權利被剝奪等等因素。以上各種因素都容易導致居服員在面對高齡照

顧者及高齡長輩工作上感到工作繁重且服務項目多樣化，留任異動率偏高而折損，也會因服務所屬單位給予的薪酬不同而不斷遊走在不同的長照機構，目前各居服單位的薪酬給付方式有分為時薪制及拆帳制，不同的薪酬制度下工作滿意度也是居服員留任與否的指標。

第二節 研究目的

新北市，為臺灣人口最多的縣市，包含 29 個多元化的區域，從人口密集的市中心區域如板橋、新莊、中和、永和、土城、新店，到相對偏遠的林口、淡水、泰山、三峽、貢寮等地。根據新北市政府資料統計，截至 112 年底，新北市 65 歲以上失能人口已達 114,992 人。截至 113 年 3 月，共有 338 個居家服務機構與新北市政府衛生局完成特約登記，目的在於提供合適的居家服務員以協助照顧者獲得必要的居家照顧。至 111 年度底，新北市居服員人數 (含專職、兼職及志願服務) 達到 13,901 人 (行政院性別平等會，2023)。

針對新北市居家服務機構進行的居家照顧服務員服務工作項目之好惡和工作滿意度的調查研究，目的在深入了解居服員對於工作項目的偏好及其工作滿意度是否因年齡、性別、宗教信仰、婚姻狀況、服務年資以及薪資收入的不同而存在差異。這項研究不僅為新北市居家照顧服務機構提供了實用的管理和培訓建議，增進家屬滿意度和提高居服員的職業發展前景與工作品質，也為政府部門和學術研究者提供了關於居家照顧服務的實證研究資料，有助於更深入地了解與改進居家照顧服務系統。

透過問卷調查的方式，本研究深入探討新北市居家服務機構居家照顧服務員對於各項工作任務的好惡程度以及工作滿意度，以便了解居服員對不同工作項目的接受程度和他們較不願意承接的任務。這些發現使得居服機構能夠根據居服員的反饋提出相應的改進措施和支援，從而提高居服員的工作動機，進一步提升居家照顧服務的整體質量。

表 1-2-1

新北市 100 年至 111 年居家照顧服務員人數

| | 總人數 | 男性人數 (百分比) | 女性人數 (百分比) |
|-------|--------|-------------|--------------|
| 100 年 | 805 | 66 (8%) | 739 (92%) |
| 101 年 | 915 | 98 (11%) | 817 (89%) |
| 102 年 | 933 | 78 (8%) | 855 (92%) |
| 103 年 | 962 | 84 (9%) | 878 (91%) |
| 104 年 | 1,010 | 92 (9%) | 918 (91%) |
| 105 年 | 995 | 96 (10%) | 899 (90%) |
| 106 年 | 986 | 97 (10%) | 889 (90%) |
| 107 年 | 1,449 | 162 (11%) | 1,287 (89%) |
| 108 年 | 2,002 | 309 (15%) | 1,693 (85%) |
| 109 年 | 10,740 | 1,762 (16%) | 8,978 (84%) |
| 110 年 | 11,266 | 1,924 (17%) | 9,342 (83%) |
| 111 年 | 13,901 | 2,437 (18%) | 11,464 (82%) |

資料來源：行政院性別平等會 重要性別統計資料庫 國內指標-照顧服務員人數 (2022)。

由上表可見因人口老化關係新北市居服人力的需求自 100 年開始照顧服務員人數逐年增加至 111 年增加人數為 100 年的 10 倍以上需求，也可發現在這個居家服務男女比例上，仍以女性佔比較高。

第貳章 文獻探討

本章就居家照顧服務概念與發展、居家照顧服務員的工作內容、居家照顧服務員的培訓和認證、居家服務員之工作項目與工作滿意度的理論定義之文獻整理如下：

第一節 居家照顧服務概念與發展

臺灣的居家照護服務起源於大約 1971 年，當時彰化基督教醫院創立了社區健康部，旨在為當地居民提供持續且長期的居家照顧服務，標誌著臺灣居家服務的初步發展（陳明珍，2009）。此後，於 1983 年 7 月，高雄市成為臺灣首個正式推出居家老人服務的地區，這項服務主要針對獨居老年人，並以志願者為主要服務提供者（邱泯科、徐依玲，2005）。同年，臺北市也開始由政府或委託給民間社會福利機構，提供有薪專職服務人員來進行居家照護服務，成為臺灣最早有此類型服務的地區之一（李文君，2016）。

隨著家庭結構從多代同堂轉變為以核心家庭為主，臺灣面臨著家庭照顧資源減少的問題。為了應對這一變化，1986 年，臺灣省政府在桃園等六個縣市試行老人居家服務計劃，這些服務包含了家務、文書、休閒、醫療及精神支持等多方面的支援（吳淑瓊，2011）。隨後於 1987 年，臺灣省政府社會局發布了《臺灣省推行居家老人服務實施要點》，旨在為低收入、行動不便或長期病患且缺乏照護的 60 歲以上老年人提供個性化的支援服務（臺灣省政府社會處，1996）。法規的進一步修訂發生在 1997 年，當時不僅修訂了老人福利法和身心障礙者保護法，還將居家照顧服務納入其中，並正式將「居家照顧服務」定義為替代以往的在宅服務，以更好地適應社會需求的變遷。

由於社會與家庭結構的變遷，尤其是雙薪家庭的增加，對於需要長期照護的慢性病患長輩在家中經常面臨照顧不足的問題。為此，臺灣行政院於 1998 年 5 月通過「加強老人安養服務方案」，旨在確保老年人的經濟安全、身心健康和生活品質，並通過提供住宅服務和增加照顧人員來實現這一目標。該計畫也是政府首次對失能老人提供服務費用的經費補助（行政院，1998）。在 2000 年至 2003 年間，臺灣行政院啟動了「建構長期照顧體系先導計劃」，目的是為了建立一套完善的長期照護體系。此計畫的後續，即 2002 年至 2007 年，經濟建設委員會推動「照顧服務福利及產業發展方案」，以進一步加強照

護服務及相關產業的成長。繼之而來的是自 2007 年至 2016 年實施的長期照顧十年計劃(長照 1.0)，該計劃旨在為無法自理生活超過六個月的民眾提供廣泛的照護與專業服務，這些服務由資格的長照人員和機構提供。

長照 1.0 的服務對象涵蓋「日常生活功能受損」的四類群體，包括：65 歲以上的老年人、55 至 64 歲的山地原住民、50 至 64 歲的身心障礙者以及僅在 IADLs(工具性日常生活活動功能) 方面失能且獨居的老年人。「日常生活功能受損」的定義是基於「日常生活活動功能 (ADL)」或「工具性日常生活活動功能 (IADL)」的評估，其中 ADL 包括進食、移位、如廁、洗澡、平地走動、穿脫衣褲鞋襪等六項基本生活活動；而 IADL 則涵蓋上街購物、外出活動、食物烹調、家務維持、洗衣服等五項中需三項以上協助即判定為輕度失能。失能程度分為以下三級：

輕度失能：一至二項 ADLs 失能者；僅 IADLs 失能之獨居老人。

中度失能：三至四項 ADLs 失能者。

重度失能：五項 (含) 以上 ADLs 失能者。



表 2-1-1
長照 1.0 計畫的 8 大服務項目

| 服務項目 | 說明 |
|--------------|--|
| 交通接送 | 針對需要長期就醫返診的失能者，提供無障礙交通車輛接送，以協助照顧者和失能長輩方便往返醫院。 |
| 照顧服務 | 分為居家服務、日間照顧、家庭托顧等，提供多元化的照顧選擇，包括居服員到府服務、日照中心照顧、或將長者送至托顧家庭等方式。 |
| 喘息服務 | 為長時間照顧失能長輩的家庭照顧者提供短期喘息機會，由政府簽約機構派遣照服員至家中或將失能者送至機構單位照顧。 |
| 老人營養餐飲服務 | 針對獨居及失能的長者，提供送餐服務，確保其營養需求得到滿足。 |
| 輔具提供及無障礙環境修繕 | 針對不適合失能長輩使用的居住環境進行無障礙改善，並提供適宜的輔助用品，以協助照顧者更容易照顧失能長者。 |
| 居家護理 | 為出院返家後需維持基本生理需求的失能者提供居家護理，包括鼻胃管、尿管等管路的定期更換，減少返院的需求。 |
| 社區及居家復健 | 透過社區復健中心提供的服務，幫助精神病患回歸社會，包括職業訓練及社會適應能力的提升，促進病患更獨立自主。 |
| 長期照顧機構服務 | 為需要 24 小時專業照顧的失能者提供長期照顧機構安置服務，確保其得到持續且專業的照顧。 |

資料來源：衛福部長照 1.0 計畫 (2007)。

民眾在向當地照管中心 (長期照顧管理中心) 提出長照相關需求後，會由當地的照顧管理專員至家中評估長輩的身心狀況及失能程度，當時是依輕度、中度、重度來核定給予多少可補助的居家服務時數，居服員就在核定的時數內提供廣泛性的服務。

表 2-1-2

長照 1.0 服務核定補助標準

| | 輕度失能 | 中度失能 | 重度失能 |
|----------|---------|---------|---------|
| 核定服務時數/月 | 25 小時/月 | 50 小時/月 | 90 小時/月 |

資料來源：衛服部長照 1.0 核定補助標準 (2007)。

106 年起迄今 (2016~2024) 政府推動長照 2.0 計畫，依失能者家庭經濟狀況提供不同補助：低收入者由政府全額補助；中低收入者由政府補助 90%，使用者自行負擔 10%；一般戶由政府補助 70%，使用者自行負擔 30%，超過政府補助額度者，則由民眾全額自行負擔。

表 2-1-3

長照 1.0 至 2.0 計畫服務對象調整說明

| 服務對象 | 說明 |
|--------------|-----------------------|
| 65 歲以上失能老人 | 長照 1.0 計畫維持不變 |
| 失能身心障礙者 | 長照 2.0 擴大至無年齡範圍之身心障礙者 |
| 55-64 歲失能原住民 | 長照 2.0 擴大至失能原住民 |
| 50 歲以上失智症者 | 長照 2.0 新增服務對象 |

資料來源：衛生福利部 (2024)。

表 2-1-4

長照 2.0 計畫 17 項服務項目說明

| 編號 | 服務項目 | 說明 |
|----|-------------------|--------------------------------|
| 1 | 照顧服務 | 包含原 1.0 計畫的居家服務、日間照顧及家庭托顧。 |
| 2 | 交通接送 | 提供失能者就醫或長照服務的交通接送補助，需達到特定失能等級。 |
| 3 | 餐飲服務 | 補充居家服務失能者的備餐服務，協助無法外出用餐的失能者。 |
| 4 | 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善 | 每三年提供補助，幫助改善居家環境及提供輔具。 |

(續下頁)

表 2-1-4

長照 2.0 計畫 17 項服務項目說明 (續)

| 編號 | 服務項目 | 說明 |
|----|-----------------------------|-----------------------------------|
| 5 | 居家護理 | 專業照顧服務員提供的居家護理服務，包括維生管路更換等。 |
| 6 | 居家及社區復健 | 由專業治療師提供的復健服務，旨在促進體能與日常生活自理能力。 |
| 7 | 喘息服務 | 為家庭照顧者提供的休息服務，幫助照顧者調適心情。 |
| 8 | 長期照顧機構服務 | 提供長期照顧服務的合法機構及專業人員依據機構類型提供的服務。 |
| 9 | 失智症照顧服務 | 針對不同階段的失智症者提供所需的長照與醫療服務。 |
| 10 | 原住民族地區社區整合型服務 | 針對偏遠及原民地區建置長照資源，增加在地照顧服務量能。 |
| 11 | 小規模多機能服務 | 提供日間照顧、居家服務及臨時住宿，可依需求彈性運用，串聯在地資源。 |
| 12 | 家庭照顧者支持服務據點 | 強化家庭照顧者的支持資源，包括長照資源轉介、技巧指導、情緒支持等。 |
| 13 | 成立社區整合型服務中心、複合型日間服務中心與巷弄長照站 | |
| 14 | 社區預防性照顧 | 建置初級預防性照顧服務，延緩老化及失能。 |
| 15 | 預防或延緩失能之服務 | 包括肌力強化運動、生活功能重建訓練等，旨在預防或延緩失能。 |
| 16 | 延伸至出院準備服務 | 出院前銜接機制，降低返家後照顧者措手不及的情況，提升生活品質。 |
| 17 | 居家安寧 | 因失能或疾病導致無法外出就醫或不便外出患者，可就近獲得醫療照護。 |

資料來源：衛生福利部 (2024)。

長照 2.0 的居家服務服務模式：改為以單次服務項目核定及支付相關服務費用。依長照專員核定失能等級二到八級給予核定補助，依舊維持一般戶政府補助 70%，自負額 30%，中低收入戶政府補助 90%自負 10%，低收入戶全額由政府支付。

第二節 居家照顧服務員的工作內容

依據長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準表內有關「居家照顧項目」如下表所列的照顧組合表：

表 2-2-1
居家服務 B 碼支付基準

| 編號 | 照顧組合 | 支付金額 (價格) |
|------|------------|-----------|
| BA01 | 基本身體清潔 | 260 元 |
| BA02 | 基本日常照顧 | 310 元 |
| BA03 | 測量生命徵象 | 35 元 |
| BA04 | 協助餵食或灌食 | 130 元 |
| BA05 | 餐食照顧 | 310 元 |
| BA06 | 協助沐浴 | 290 元 |
| BA07 | 協助沐浴及洗頭 | 325 元 |
| BA08 | 足部照護 | 500 元 |
| BA10 | 翻身拍背 | 155 元 |
| BA11 | 肢體關節活動 | 195 元 |
| BA12 | 協助上 (下)樓梯 | 130 元 |
| BA13 | 陪同外出 | 195 元 |
| BA14 | 陪同就醫 | 685 元 |
| BA15 | 家務協助 | 195 元 |
| BA16 | 代購或代領或代送服務 | 130 元 |
| BA17 | 協助執行輔助性醫療 | 65 元 |
| BA18 | 安全看視 | 400 元 |
| BA20 | 陪伴服務 | 350 元 |
| BA22 | 巡視服務 | 130 元 |
| BA23 | 協助洗頭 | 200 元 |
| BA24 | 協助排泄 | 220 元 |

資料來源：衛生福利部長照給付支準 (2024)。

居家服務 B 碼之碼別照顧組合從 BA01~BA24 針對不同的服務項目給予照顧者適切的服務碼別，再由居家督導協助安排媒合，適合的居家服務員，提供所需的居家服務。舉例來說如果個案是一位高齡女性長輩其服務需求為 BA07 協助沐浴時，居家督導就必須適時考量安排由女性居服員來提供沐浴服務而較不適合由男性服務員來協助。

依據長照服務碼別不同，支付不同的金額給居服單位，居服單位再支薪給所屬居服員，目前新北市居服單位大致分為兩種給薪方式：一為時薪制計酬，例如各居服單位會制定 BA01~BA24 各碼別所需服務的時間來加總計算每位照服員服務月工時，每小時的時薪約在 200~220 元計算，另一種計算方式為拆帳式給薪：所謂拆帳給薪制是對照「照顧組合碼別表」照服員抽六成，居服單位抽取四成作為營運管銷費用，例如：服務碼別為 BA07 一個單位長照給付金額為 325 元，此時居服員可以就這個服務項目領到 325 元的 60%=195 元，居服單位可抽取 325 元的 40%，作為營運管銷費用。

第三節 居家照顧服務員的培訓和認證

因應社會的變遷及高齡化社會與政府需要培育更多的居家照顧照顧服務人員，那要如何才能成為正式合格的居家照服員呢？這是普遍對於這個職業剛要入門的人常提出的問題，是要上過那些課程及要花多少時間受訓？是否要考試或是要實習才能成為一位合格的居服員來從事居服員的工作。依照衛服部照顧服務員訓練計畫規定，受訓對象需要年滿 16 歲以上身體健康狀況良好，對於擔任照顧服務員這份工作具有熱忱者。政府會委託符合辦理居家服務員課程的單位來開辦相關訓練課程，課程總共計 90 小時，包核心課程 50 小時、實作課程 8 小時、綜合討論與課程評量 2 小時、臨床實習 30 小時。合格者可取得主管機關頒發結業證明，再積極讓完訓之學員在結業取得證書後，可以在居服機構中的居服督導安排下派至案家提供居家服務，或至住宿型（養護）機構、醫療院所及護理機構從事照顧服務工作。

表 2-3-1

照顧服務員訓練課程內容

| 課程單元 | 時數 |
|---------------------|----|
| 一、核心課程 | 50 |
| 長期照顧服務願景與相關法律基本認識 | 2 |
| 照顧服務員功能角色與服務內涵 | 2 |
| 照顧服務資源與團隊協同合作 | 2 |
| 認識身心障礙者之需求與服務技巧 | 4 |
| 認識失智症與溝通技巧 | 2 |
| 認識家庭照顧者與服務技巧 | 2 |
| 原住民族文化安全導論 | 3 |
| 心理健康與壓力調適 | 2 |
| 人際關係與溝通技巧 | 1 |
| 身體結構與功能 | 2 |
| 基本生命徵象 | 2 |
| 基本生理需求 | 2 |
| 疾病徵兆之認識及老人常見疾病之照顧事項 | 2 |
| 急症處理 | 2 |
| 急救概念 | 2 |
| 感染管制及隔離措施 | 1 |
| 居家用藥安全 | 1 |
| 意外災害的緊急處理 | 1 |
| 臨終關懷及認識安寧照顧 | 2 |
| 清潔與舒適協助技巧 | 6 |
| 營養膳食與備餐原則 | 2 |
| 家務處理協助技巧 | 1 |
| 復能及支持自立與輔具運用 | 4 |
| 二、實作課程 | 8 |
| 基本生命徵象 | 1 |
| 急救概念 | 2 |
| 清潔與舒適協助技巧 | 2 |
| 營養膳食與備餐原則 | 1 |
| 復能及支持自立與輔具運用 | 2 |
| 三、綜合討論與課程評量 | 2 |
| 綜合討論與課程評量 | 2 |
| 四、臨床實習 (項目詳見表 2-6) | 30 |

表 2-3-2

照顧服務員訓練課程臨床實習 30 小時涵蓋項目

| 分類 | 項目 |
|-------------------|--|
| <p>一、基礎身體照顧類</p> | <p>1.協助沐浴床上洗頭洗澡。</p> <p>2.協助洗澡椅洗頭洗澡。</p> <p>3.協助更衣穿衣。</p> <p>4.口腔照顧 (包括刷牙、假牙清潔)。</p> <p>5.清潔大小便。</p> <p>6.協助用便盆 (椅)、尿壺、尿布。</p> <p>7.會陰沖洗。</p> <p>8.正確的餵食方法。</p> <p>9.翻身及拍背。</p> <p>10 基本關節活動。</p> <p>11.修指甲、趾甲。</p> <p>12.刮鬍子、洗臉、整理儀容。</p> |
| <p>二、生活支持照顧類。</p> | <p>1.鋪床及更換床單。</p> <p>2.垃圾分類廢物處理。</p> |
| <p>三、技術性照護。</p> | <p>1.尿管照護。</p> <p>2.尿套使用。</p> <p>3.鼻胃管灌食。</p> <p>4.鼻胃管照護。</p> <p>5.胃造口照護。</p> <p>6.熱敷及冰寶使用。</p> <p>7.異物哽塞的處理。</p> <p>8.協助口腔內 (懸壅垂之前)或人工氣道管內分泌物</p> |
| <p>四、安全保護照顧類</p> | <p>1.協助輪椅患者上下床。</p> <p>2.安全照顧。</p> |

| | |
|-----------|----------------------------------|
| 五、預防性照顧類 | 1.測量體溫、呼吸、心跳、血壓。 2.感染控制及隔離措施。 |
| 六、活動帶領技術類 | 1.方案活動帶領。 |

資料來源：衛生福利部照顧服務員資格訓練計畫-照服員訓練課程表。

關於長期照顧人員繼續教育，依衛生福利部長長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法說明 (2022)，長期照顧人員每六年內必須接受專業課程，積分合計達一百二十點以上，完成長照人員繼續教育訓練積分，申請積分認證後始可換證後才能繼續從事居家照顧服務員之工作。

第四節 工作滿意度之定義

Hoppock (1935) 最早引入了工作滿意的概念，將其定義為員工對工作環境所產生的生理與心理層面的滿足感。這種滿意度反映了員工對工作情況的主觀評價。他指出，當員工對工作的需求感到滿意時，不僅能夠改善其職場行為，還能促進組織的生產力提高 (林芸查，2015)。

根據 Maslow 的需求層次理論和 ERG 理論，大部分的人們普遍追求與他人建立良好的關係，渴望被賞識、享有一定的地位和認同。此外，他們也期望自己的努力能夠得到關注。對居家服務員而言，這種心理需求同樣存在：他們期待工作能給予他們尊嚴、讓他們感到被重視和具有地位，並通過工作實現自我價值和個人成長 (林靜瑜，2007)。

馬斯洛需求層次理論 (Maslow's hierarchy of needs) 是心理學家亞伯拉罕·馬斯洛 (Abraham Maslow) 在 1943 年論文「人類動機理論 A theory of motivation」中提出可分為五個層次一般來說人類五大需求滿足順序。

表 2-4-1
馬斯洛需求層次理論 (由低至高)

| 需求層次 | 描述 |
|--------------------------------------|---|
| 生理需求 Physiological Needs | 最基本的需求，包含了食物、水、睡眠和呼吸等生存的必需品。只有當這些最基本的需求被滿足後，人們才會有進一步的其他需求。 |
| 安全需求 Safety Needs | 當生理需求得到滿足後，接下來會追求安全感，包括身體安全、就業安全、健康安全和財產安全等。 |
| 社交需求 Love and Belongingness Needs | 滿足了安全需求之後，人們會有歸屬感和愛的需求，包括家庭、友誼和戀愛關係等社交聯繫。 |
| 尊重需求 Esteem Needs | 當社交需求得到滿足後，人們會追求尊重，這包括了自我尊重和他人的尊重，體現在自信、成就、名望和尊敬等方面。 |
| 自我實現需求 Self-actualization Needs | 這是馬斯洛需求層次理論的最高層，指的是一個人實現自己潛能和才能的需求，成為最可能的自我，包括創造力、問題解決、接受事實、缺乏偏見和個人成就等。 |

資料來源：自行整理。

馬斯洛認為，較低層次的需求在某種程度上得到滿足後，人們才會追求更高層次的需求。每個人在不同階段可能會重點關注不同層次的需求，但整個生命過程中，這些需求是相互交織和影響的。馬斯洛的理論廣泛應用於心理學、管理學、教育學和其他社會科學領域，用以解釋人類行為的動機和驅動力。

ERG 理論，由組織行為學專家 Aldefer 於 1969 年提出，是對 Maslow 需求層次理論的一種修訂與簡化。此理論將人類的基本需求分為三大類：生存需求 (E, Existence Needs)、關係需求 (R, Relatedness Needs) 和成長需求 (G, Growth Needs)，為我們提供了對於個人動機的深刻理解 (鍾立君，2008)。

表 2-4-2
ERG 理論三大需求

| 需求層次 | 描述 |
|---------------------------|--|
| 生存需求 Existence Needs | 包括食物、安全基本的生理需求，類似於 Maslow 的生理需求和安全需求。 |
| 關係需求 Relatedness Needs | 指的是與他人交流、從關係中獲得支持和尊重的需求，類似於 Maslow 的社交需求和尊嚴需求。 |
| 成長需求 Growth Needs | 涵蓋了個人成長和發展中建立自信和自我價值的需求，類似於 Maslow 的尊嚴需求和自我實現需求。 |

資料來源：自行整理。

ERG 理論特點是其靈活性，奧爾德弗認為人們可以同時或者不按順序追求這三類需求，這與馬斯洛理論中較為嚴格的層次順序不同。此外，ERG 理論還提出了「挫敗-再激發模型 (frustration-regression principle)」，意味著當高層次的需求得不到滿足時，個體可能會重新關注下一層次的需求。

居服員的工作環境和條件充滿了挑戰和壓力，尤其是在他們必須轉換不同的工作場所、依照服務單位安排在不同的時間段服務不同案家的情況下。特別是交通運輸工具的選擇、極端天氣條件下的工作環境、以及工作場所的安全與健康風險。在日常工作中往往依賴於機動性高的交通工具，如機車、腳踏車和大眾交通工具，以便在不同的案家之間高效且快速地移動。然而，交通工具的選擇不僅直接影響到居服員能夠接受的案件數量，而且在遇到極端天氣條件時，也會成為考驗居服員耐力和決心的重要因素。例如，在酷熱的夏季或寒冷的冬季，居服員不得不在惡劣的天氣條件下外出，穿梭於不同的案家之間，以提供必要的服務。在實際工作中面臨的另一重大挑戰是服務時間的嚴格限制，尤其是當案家或其家屬要求在服務過程中不允許居服員如廁或喝水等基本生理需求活動時。這種限制不僅對居服員的生理健康構成威脅，也反映了服務提供者和照顧者之間在期望和現實需求上的差距。在極端情況下，這種限制甚至可能導致居服員拒絕提供服務，從而影響到照護服務的連續性和質量。在工作中還可能遇到人身安全和情緒控管風險，尤其是在特殊個案家庭中，家屬因照護壓力大或情緒失控而對被照護者施加暴力。在這種情況下，首當其衝的通常是居服員，他們不僅要為被照護者提供必要的保護和支持，還可能因此而遭受家屬的指責、言語甚至是身體暴力。這不僅對居服員的身心健康

構成嚴重威脅，也暴露了他們在工作場所缺少安全感。有的個案家屬因照顧壓力或情緒失控時會對被照顧者施加暴力，首當其衝發現這問題的多半都是照顧的居服員，若居服員提報給單位後，很有可能成為家屬指責或言語暴力恐嚇的受害者。

另當居服員在服務個案時也會面臨衝突問題，例如服務的對象是獨居老人，且有輕微失智，服務項目碼別為 BA16 代購餐食服務，當居服員如期買了中餐幫長輩送去，結果長輩鬧情緒就是不開門，直接就趕走居服員，此時居服員就會十分挫折只好自己出錢支付購買餐食的費用，甚至有可能連此項服務應該賺取的費用都做白工，被記上服務未遇，在這種情況下居服員就容易有挫折感；或是服務的長輩失智，記憶錯亂而冤枉居服員偷竊，往往這種情況都是沒有家屬在當下也無法釐清事情的始末，或是居服員為了維持工作關係的需求，常常要滿足長輩額外順便的服務，例如服務僅是代購卻同時被要求順便代為處理家中其他事務等諸如此類不符合服務需求的事件，當服務員不能滿足受照顧者所提出之要求時，就有可能延生出受照顧者要求撤換原先服務的居服員而要求其他居服員來服務受照顧者。

在居家照護服務領域，居服員與居服督導之間的有效溝通和管理可以提升服務品質及工作滿意度並促進員工成長的關鍵因素。居服督導扮演著溝通和協調的角色，透過適時的輔導和支持，可以幫助居服員面對服務過程中遇到的各種挑戰和衝突。針對居服員進行的教育訓練，特別是在人際溝通技巧和衝突解決策略方面的訓練，對於同仁解決服務過程中遇到的問題有顯著性影響。透過學習如何有效地與失智症患者及其家屬溝通，居服員不僅能夠更好地滿足被照顧者的需求，也能提高自己的工作滿意度和職業成就感。當居服員感受到他們的工作被單位和家屬所重視時，他們的工作滿意度和留任率會顯著提高。更讓同仁提供發展和晉升的機會，從而讓居服員感受到自己的工作有著重要的社會價值。居服督導對於居服員在工作中的成長、滿意度以及對工作的價值影響甚鉅。通過持續的教育訓練，以及有效的溝通和管理策略，可以顯著提升居服員在提供高質量照護服務過程中的表現和滿意度。因此，強化居服督導的輔導能力和管理效能，不僅對居服員個人的職業發展有益，也對整個居家照護服務行業的持續改進和發展至關重要。

第參章 研究方法

第一節 研究架構

本研究採用問卷調查方式，研究對象為新北市居家照顧服務機構之居服照顧員，問卷內容將居服員之工作項目好惡與工作滿意度現況做調查，作為本研究之研究工具。

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
-以新北市居家服務機構為例

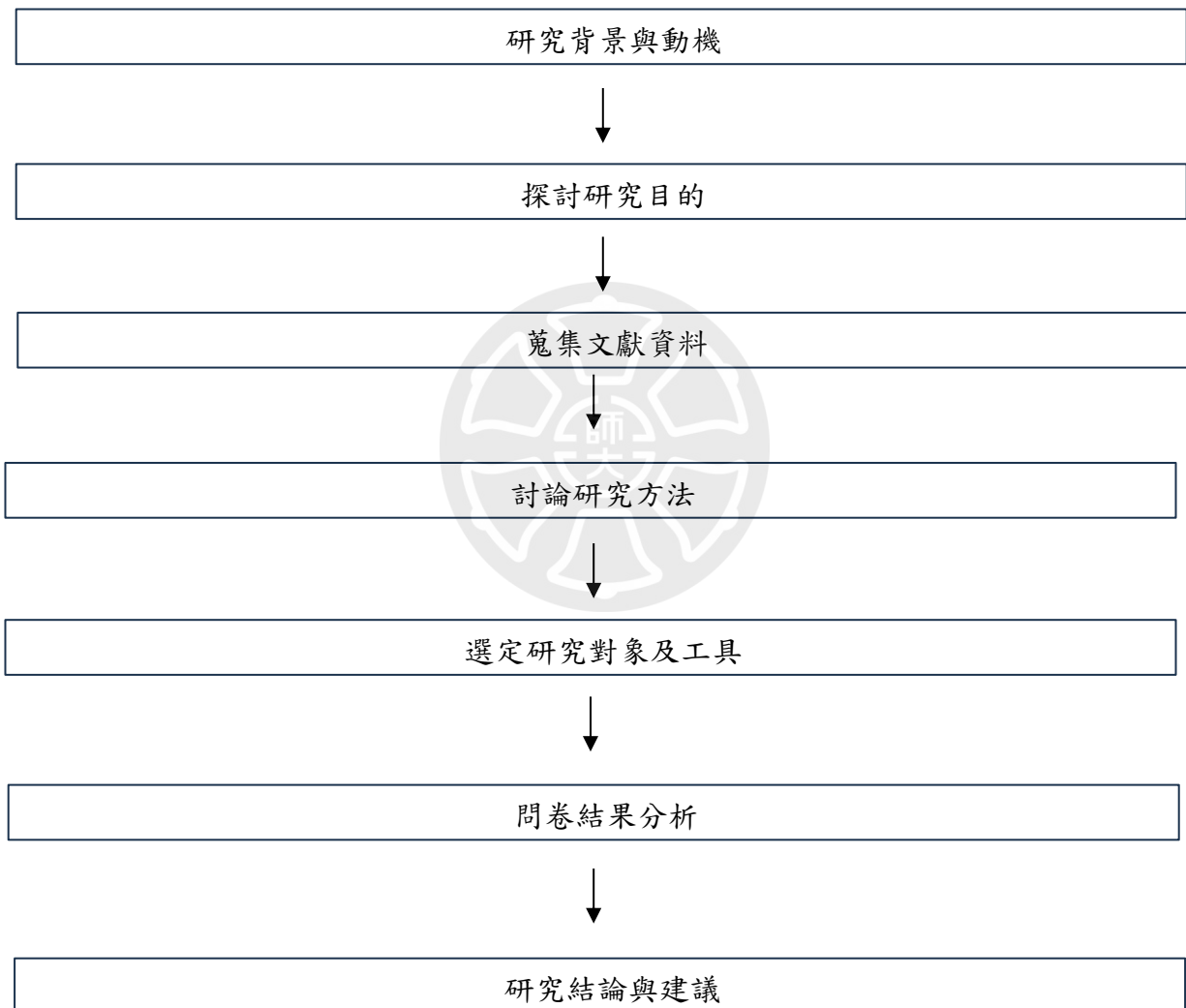


圖一 研究架構圖

第二節 研究對象

依據新北市 111 年~113 年長照特約名單顯示，新北市居家服務單位截至 113 年底共計 338 家，本研究對象即為清冊中服務單位之居家服務員 (衛生福利部高齡長照科，2023)。

第三節 研究流程



圖二 研究流程

第四節 研究工具

本研究之網路問卷內容以「個人背景資料」、「居服員工作項目好惡量表」，以及「居服員工作滿意度量表」作為本研究工具。

(一) 個人背景資料

本研究問卷之個人背景資料包含「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「有無子女」、「個人月收入」、「家庭年收入」、「在新北市的居住區域」、「宗教信仰」、「從事居家服務年資」、「每週平均服務總工時」、「家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩」、「同住需照顧之長輩年齡」、「家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務」、「家中是否有同住且需要照顧的幼童」，以及「提供居家服務時使用的交通工具」等 16 個題項。

(二) 居服員工作項目好惡量表

本研究使用之居服員工作項目好惡量表為研究者自編量表，參考衛生福利部 (2022) 所頒布《長期照顧服務申請及給付辦法》所名列之照顧及專業服務工作項目，共計 24 個項目，參與對象分別依其喜好選擇三項最喜歡與最不喜歡之工作項目。

(三) 居服員工作滿意度量表

本研究使用之居服員工作滿意度量表為研究者自編量表，係參考李文君 (2016) 所編寫之「工作滿意度量表」與「留任意願量表」，量表分為五大構面，分別為整體工作意度、單位制度、福利與薪資、工作環境，以及工作與個人衝突，共計 20 題，其中包含四題反向題，採用 Likert 五點尺度量表計分，總得分越高代表滿意程度越高。

第五節 資料分析

本研究經回收有效問卷後進行編碼，資料分析採用 SPSS 23.0 版統計軟體進行檢驗參與者之基本資料以及各項檢測數據。

- (一) 以獨立樣本 t 檢定考驗不同性別、有無子女、家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩、家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務及家中是否有同住且需要照顧的幼童對工作滿意度之差異。
- (二) 以單因子變異數分析比較不同年齡、教育程度、婚姻狀況、個人月收入、家庭年收入、居住區域、宗教信仰、服務年資、每週平均服務總工時、同住需照顧之長輩年齡及提供居家服務時的交通工具對工作滿意度之差異。
- (三) 以次數分配、百分比、平均值與標準差等分析方式了解居服員之工作項目好惡。
- (四) 本研究統計考驗皆為 $\alpha = .05$ 。



第肆章 結果與討論

第一節 參與者背景資料

本研究總計回收 450 份問卷，本研究參與者之詳細背景資料百分比如表 4-1-1 所示。

性別方面，其中男性 87 人，女性 363 人；年齡小於 20 歲 1 人、21 至 30 歲 24 人、31 至 40 歲 52 人、41 至 50 歲 141 人、51 至 60 歲 166 人、61 至 70 歲 59 人，70 歲以上則有 7 人，其教育程度為國中以下 39 人、高中職 184 人、大專院校 204 人、碩士 22 人，以及具博士學歷 1 人；婚姻狀況方面，已婚 233 人、未婚 110 人、離婚 80 人、喪偶 27 人，其中 327 人育有子女，123 人膝下無子女。

收入方面，個人月收入低於 30,000 元 (含) 84 人、30,001 至 45,000 元 224 人、45,001 至 75,000 元 120 人、75,001 至 100,000 元 17 人、100,001 元 (含) 以上 5 人，其家庭年收入低於 360,000 元 (含) 109 人、360,001 至 670,000 元 156 人、670,001 至 950,000 元 99 人、950,001 至 1,300,000 元 50 人、1,300,001 至 2,200,000 元 28 人、2,200,001 元 (含) 以上則有 8 人。

對象皆為新北市居民，而居住區域與人數由多至少分別為中和區 109 人、板橋區 82 人、新莊區 64 人、永和區 37 人、土城區 35 人、新店區 25 人、樹林區 17 人、三重區 14 人、淡水區 12 人，以及人數少於 10 人之區域，包含汐止區 9 人、三峽區與五股區各 8 人、林口區 6 人、萬里區與鶯歌區各 5 人、蘆洲區與泰山區各 4 人、三芝區 3 人，八里區 2 人，而深坑區則有 1 人；在宗教信仰方面，信奉佛教 161 人、道教 91 人、基督教 63 人、天主教 7 人，除上述及天主教以外之宗教信仰則有 14 人，而無任何宗教信仰有 114 人。

本研究之研究對象皆為居家照顧服務人員，從事居家服務年資未滿 1 年 79 人、1 至 3 年 128 人、3 至 5 年 128 人、5 至 7 年 48 人、7 至 10 年 30 人，而有 37 人服務超過 10 年。其每週平均服務總工時未滿 20 小時 62 人、20 至 30 小時 104 人、30 至 40 小時 141 人、40 至 50 小時 95 人、50 至 60 小時 7 人以及超過 60 小時 41 人。

表 4-1-1
參與者背景資料

| 變項名稱 | 人數 | 百分比 |
|-----------------|-----|-------|
| 1.性別 | | |
| 男 | 87 | 19.3% |
| 女 | 363 | 80.7% |
| 2.年齡 | | |
| 30 歲以下 | 25 | 5.5% |
| 20 歲以下 | 1 | .2% |
| 21-30 歲 | 24 | 5.3% |
| 31-40 歲 | 52 | 11.6% |
| 41-50 歲 | 141 | 31.3% |
| 51-60 歲 | 166 | 36.9% |
| 61 歲以上 | 66 | 14.7% |
| 61-70 歲 | 59 | 13.1% |
| 70 歲以上 | 7 | 1.6% |
| 3.教育程度 | | |
| 國中以下 | 39 | 8.7% |
| 高中職 | 184 | 40.9% |
| 大專院校 | 204 | 45.3% |
| 碩/博士 | 23 | 5.1% |
| 碩士 | 22 | 4.9% |
| 博士 | 1 | .2% |
| 4.婚姻狀況 | | |
| 已婚 | 233 | 51.8% |
| 未婚 | 110 | 24.4% |
| 離婚 | 80 | 17.8% |
| 喪偶 | 27 | 6.0% |
| 5.有無子女 | | |
| 有子女 | 327 | 72.7% |
| 無子女 | 123 | 27.3% |
| 6.個人月收入 | | |
| 30,000 (含)元以下 | 84 | 18.7% |
| 30,001~45,000 元 | 224 | 49.8% |
| 45,001~75,000 元 | 120 | 26.7% |

| | | |
|------------------|----|------|
| 75,001 元以上 | 22 | 4.9% |
| 75,001~100,000 元 | 17 | 3.8% |
| 100,001 元以上 | 5 | 1.1% |

7.家庭年收入

| | | |
|-----------------------|-----|-------|
| 360,000 (含)元以下 | 109 | 24.2% |
| 360,001~670,000 元 | 156 | 34.7% |
| 670,001~950,000 元 | 99 | 22.0% |
| 950,001 元以上 | 86 | 19.1% |
| 950,001~1,300,000 元 | 50 | 11.1% |
| 1,300,001~2,200,000 元 | 28 | 6.2% |
| 2,200,001 元以上 | 8 | 1.8% |

8.在新北市的居住區域

| | | |
|-----|-----|--------|
| 中和區 | 109 | 24.20% |
| 板橋區 | 82 | 18.20% |
| 新莊區 | 64 | 14.20% |
| 永和區 | 37 | 8.20% |
| 土城區 | 35 | 7.80% |
| 新店區 | 25 | 5.60% |
| 樹林區 | 17 | 3.80% |
| 三重區 | 14 | 3.10% |
| 淡水區 | 12 | 2.70% |
| 汐止區 | 9 | 2.00% |
| 三峽區 | 8 | 1.80% |
| 五股區 | 8 | 1.80% |
| 林口區 | 6 | 1.30% |
| 萬里區 | 5 | 1.10% |
| 鶯歌區 | 5 | 1.10% |
| 蘆洲區 | 4 | 0.90% |
| 泰山區 | 4 | 0.90% |
| 三芝區 | 3 | 0.70% |
| 八里區 | 2 | 0.40% |
| 深坑區 | 1 | 0.20% |

9.宗教信仰

| | | |
|--------|-----|-------|
| 無宗教信仰 | 114 | 25.3% |
| 佛教 | 161 | 35.8% |
| 道教 | 91 | 20.2% |
| 基督教 | 63 | 14.0% |
| 其他宗教信仰 | 21 | 4.7% |

| | | |
|-------------------------|-----|--------|
| 天主教 | 7 | 1.6% |
| 除上述及天主教以外之宗教信仰 | 14 | 3.1% |
| 10.從事居家服務年資 | | |
| 未滿1年 | 79 | 17.6% |
| 1~3年 | 128 | 28.4% |
| 3~5年 | 128 | 28.4% |
| 5~7年 | 48 | 10.7% |
| 7~10年 | 30 | 6.7% |
| 超過10年 | 37 | 8.2% |
| 11.每週平均服務總工時 | | |
| 未滿20小時 | 62 | 13.8% |
| 20~30小時 | 104 | 23.1% |
| 30~40小時 | 141 | 31.3% |
| 40~50小時 | 95 | 21.1% |
| 50~60小時 | 7 | 1.6% |
| 超過60小時 | 41 | 9.1% |
| 12.家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩 | | |
| 是 | 101 | 22.4% |
| 否 | 349 | 77.6% |
| 13.同住需照顧之長輩年齡 | | |
| 65歲~75歲 | 32 | 7.1% |
| 75歲~85歲 | 41 | 9.1% |
| 85歲以上 | 28 | 6.2% |
| 85歲~95歲 | 23 | 5.1% |
| 95歲~105歲 | 5 | 1.1% |
| 14.家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務 | | |
| 是 | 50 | 11.1% |
| 否 | 51 | 11.3% |
| 15.家中是否有同住且需要照顧的幼童 | | |
| 是，5歲以下 | 15 | 3.4% |
| 0歲~2歲 | 7 | 1.6% |
| 2歲~5歲 | 8 | 1.8% |
| 是，5歲~7歲 | 12 | 2.7% |
| 是，7歲~10歲 | 34 | 7.6% |
| 否 | 389 | 86.4% |
| 16.提供居家服務時使用的交通工具 | | |
| 機車 | 387 | 86.00% |

| | | |
|--------|----|-------|
| 大眾交通運輸 | 32 | 7.10% |
| 腳踏車 | 16 | 3.60% |
| 汽車 | 11 | 2.40% |
| 其他 | 4 | .9% |

表 4-1-2
參與者對於工作項目之喜好程度

| 工作項目 | 平均數 ± 標準差 |
|--------------|-------------|
| 外出類的服務項目 | 3.71 ± 0.73 |
| 陪伴類的服務項目 | 3.59 ± 0.73 |
| 沐浴類的服務項目 | 3.55 ± 0.84 |
| 身體照顧類服務項目 | 3.46 ± 0.70 |
| 餐食照顧類的服務項目 | 3.33 ± 0.89 |
| 復健類的服務項目 | 3.18 ± 0.87 |
| 代購或代送物品的服務項目 | 3.04 ± 0.96 |
| 執行輔助醫療類的服務項目 | 3.04 ± 0.85 |
| 家務整理類的服務項目 | 2.69 ± 1.05 |
| 足部護理的服務項目 | 2.65 ± 0.93 |

表 4-1-3

參與者最喜歡及最不喜歡之工作項目

| | 變項名稱 | 人數 | 百分比 | |
|------------------|-------------------|-----------|-------|-------|
| 最喜歡的項目 N=1462 | BA13 陪同外出 | 234 | 52% | |
| | BA07 協助沐浴及洗頭 | 230 | 51.1% | |
| | BA14 陪同就醫 | 194 | 43.1% | |
| | BA05 餐食照顧 | 158 | 35.1% | |
| | BA20 陪伴服務 | 141 | 31.3% | |
| | BA02 基本日常照顧 | 106 | 23.5% | |
| | BA18 安全看視 | 63 | 14% | |
| | BA11 肢體關節活動 | 61 | 13.5% | |
| | BA16 代購或代領或代送服務 | 51 | 11.3% | |
| | BA03 測量生命徵象 | 46 | 10.2% | |
| | BA01 基本身體清潔 | 43 | 9.5% | |
| | BA04 協助進食或管灌餵食 | 37 | 8.2% | |
| | BA15 家務協助 | 22 | 4.8% | |
| | BA10 翻身拍背 | 21 | 4.6% | |
| | BA12 協助上(下)樓梯 | 18 | 4% | |
| | BA17 協助執行輔助性醫療 | 11 | 2.4% | |
| | BA22 巡視服務 | 10 | 2.2% | |
| | BA23 協助洗頭 | 7 | 1.5% | |
| | BA08 足部照護 | 5 | 1.1% | |
| | BA24 協助排泄 | 4 | 0.8% | |
| | 最不喜歡的项目 N=1325 | BA08 足部照護 | 176 | 39.1% |
| | | BA24 協助排泄 | 175 | 38.8% |
| | | BA15 家務協助 | 174 | 38.6% |
| BA16 代購或代領或代送服務 | | 120 | 26.6% | |
| BA10 翻身拍背 | | 91 | 20.2% | |
| BA11 肢體關節活動 | | 82 | 18.2% | |

| | | |
|-----------------|----|-------|
| BA05 餐食照顧 | 80 | 17.7% |
| BA17 協助執行輔助性醫療 | 74 | 16.4% |
| BA12 協助上 (下) 樓梯 | 59 | 13.1% |
| BA04 協助進食或管灌餵食 | 55 | 12.2% |
| BA07 協助沐浴及洗頭 | 52 | 11.5% |
| BA01 基本身體清潔 | 49 | 10.8% |
| BA22 巡視服務 | 30 | 6.6% |
| BA14 陪同就醫 | 21 | 4.6% |
| BA20 陪伴服務 | 18 | 4% |
| BA23 協助洗頭 | 16 | 3.5% |
| BA02 基本日常照顧 | 14 | 3.1% |
| BA03 測量生命徵象 | 14 | 3.1% |
| BA13 陪同外出 | 13 | 2.8% |
| BA18 安全看視 | 12 | 2.6% |

本研究根據衛服部 (2022)《長期照顧服務申請及給付辦法》明訂之居服員工作項目進行好惡調查，結果發現最喜歡的前三名工作項目分別為陪同外出 (BA13)、協助沐浴及洗頭 (BA07)、陪同就醫 (BA14)，最不喜歡的前三項工作項目則為足部照護 (BA08)、協助排泄 (BA24)、家務協助 (BA15)，這與針對高雄居服員所進行之研究結果 (王明鳳，2016) 有所出入，過去研究發現，居服員普遍喜歡生理相關照顧服務，不喜歡家務服務，生理相關照顧服務包含協助沐浴及洗頭 (BA07)、足部照護 (BA08)、翻身拍背 (BA10)、肢體關節活動 (BA11) 及協助排泄 (BA24) 等。本研究的結果顯示，在最喜歡和最不喜歡的前三項工作項目中均包含了生理相關的照顧服務，這可能是因為各地區居服員所服務對象的需求和狀況有所不同。然而，在家務協助的上，本研究結果與過去研究一致 (王明鳳，2016)，皆為居服員最不喜歡之項目前三名，這可能是因為家務工作需要大量體力，且在與服務對象互動過程中，容易出現被誤認為外籍勞工的情況 (陳曉雯，2020)。

第二節 不同背景變項之工作滿意度差異

一、性別

以獨立樣本 t 檢定來考驗不同性別在工作滿意度之差異。結果顯示不同性別之居服員整體工作滿意度 ($F = 2.01, p = .32 > .05$) 以及「單位制度」構面 ($F = .55, p = .60 > .05$)、「福利與薪資」構面 ($F = 3.02, p = .25 > .05$)、「工作環境」構面 ($F = .86, p = .56 > .05$) 與「工作與個人衝突」構面 ($F = .19, p = .36 > .05$) 在變異數同質性的 Levene 檢定中均未達顯著差異，即本研究所有樣本之離散情形無明顯差異，由假設變異數相等之 t 值與顯著性為評判標準。以假設變異數相等的 t 值與顯著性結果發現，不論新北市居服員的性別為何，在整體工作滿意度與其它構面上皆無發現差異。詳細資料如表 1 所示。

表 4-2-1
性別對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | 自由度 | t 值 | p | 效果量 (d) |
|---------|-------------|-------------|-----|-------|-----|---------|
| | 男 (n=87) | 女 (n=363) | | | | |
| 整體工作滿意度 | 3.25 ± 0.58 | 3.31 ± 0.50 | 448 | -.99 | .32 | -0.09 |
| 單位制度 | 3.33 ± 0.79 | 3.38 ± 0.74 | 448 | -.52 | .60 | -0.05 |
| 福利與薪資 | 3.06 ± 0.80 | 3.15 ± 0.66 | 448 | -1.15 | .25 | -0.11 |
| 工作環境 | 3.25 ± 0.59 | 3.29 ± 0.54 | 448 | -.89 | .56 | -0.08 |
| 工作與個人衝突 | 3.36 ± 0.58 | 3.43 ± 0.57 | 448 | -.91 | .36 | -0.09 |

在調查新北市居服員性別差異統計分析結果顯示總份數為 450 份，男性為 87 份佔 19.3%，女性為 363 份佔 80.7%，在此份調查中對居服員不論是男性或女性對其整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境、工作與個人衝突等五個構面皆無顯著性差異。調查也顯示居服工作人員女性比例多於男性。從整體工作滿意度到工作環境、單位制度、福利與薪資以及工作與個人衝突等各個構面，不同性別的居家服務員之間均未顯示出統計學上的顯著差異。這表明在本研究樣本中，性別不是決定居家服務員工作滿意度的關鍵因素。因此，對於提升居家服務員的工作滿意度，需要考慮更多的因素，而不僅僅是性別差異。這些發現對於理解居家照護行業的員工滿意度具有一定的參考價

值，管理者在制定提升員工滿意度策略時，應考慮多元化的因素，而不應過分強調性別差異。

二、年齡

本研究以單因子變異數分析不同年齡對工作滿意度之差異，研究結果發現不同年齡在整體工作滿意度 ($F(4,445) = 1.30, p = .27 > .05$) 以及單位制度 ($F(4,445) = 1.03, p = .39 > .05$)、福利與薪資 ($F(4,445) = 1.51, p = .20 > .05$)、工作環境 ($F(4,445) = 2.46, p = .05$) 和工作與個人衝突 ($F(4,445) = 2.26, p = .06 > .05$) 五個構面上皆無顯著差異，即不同年齡並不影響新北市居服員的工作滿意度。詳細資料請參考表 4-2-2。

表 4-2-2

不同年齡對工作滿意度之差異單因子變異數分析

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | ANOVA | |
|---------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|------------------|-------|-----|
| | 30 歲以下 (n=25) | 31-40 歲 (n=52) | 41-50 歲 (n=141) | 51-60 歲 (n=166) | 61 歲以上 (n=66) | F | p |
| 整體工作滿意度 | 3.32 ± 0.49 | 3.37 ± 0.53 | 3.29 ± 0.46 | 3.25 ± 0.57 | 3.40 ± 0.47 | 1.30 | .27 |
| 單位制度 | 3.46 ± 0.95 | 3.43 ± 0.78 | 3.40 ± 0.74 | 3.29 ± 0.75 | 3.47 ± 0.65 | 1.03 | .39 |
| 福利與薪資 | 3.18 ± 0.75 | 3.34 ± 0.73 | 3.09 ± 0.65 | 3.09 ± 0.70 | 3.13 ± 0.69 | 1.51 | .20 |
| 工作環境 | 3.45 ± 0.50 | 3.34 ± 0.51 | 3.26 ± 0.50 | 3.21 ± 0.61 | 3.42 ± 0.53 | 2.46 | .05 |
| 工作與個人衝突 | 3.18 ± 0.52 | 3.38 ± 0.50 | 3.40 ± 0.52 | 3.41 ± 0.65 | 3.57 ± 0.53 | 2.26 | .06 |

在調查新北市居服員在不同年齡層此項差異統計分析結果顯示：佔比最高的年齡為 51-60 歲，其次為 41-50 歲，可以看出大致上從事居家服務員的年齡層較多落在中高齡族群。30 歲以下的居服員數量則較少。根據上述分析結果，我們可以得出結論，不同年齡層的居家服務員在整體工作滿意度及其各個構面上（單位制度、福利與薪資、工作環境、工作與個人衝突）基本上沒有顯著差異。這表明年齡因素對於新北市居服員的工作

滿意度似乎不是一個關鍵的影響因素。因此，當考慮提升居家服務員工作滿意度的措施時，可能需要考慮其他因素，而不是單一聚焦於年齡差異。

三、教育程度

本研究將教育程度分為高中職以下與大專院校以上，並以獨立樣本 t 檢定來考驗不同教育程度在工作滿意度之差異。結果顯示整體工作滿意度 ($F = .49, p = .19 > .05$) 以及「單位制度」構面 ($F = .05, p = .08 > .05$)、「福利與薪資」構面 ($F = .16, p = .34 > .05$) 與「工作環境」構面 ($F = .89, p = .59 > .05$) 在變異數同質性的 Levene 檢定中均未達顯著差異，即四個樣本之離散情形均無明顯差異，由假設變異數相等之 t 值與顯著性為評判標準。而「工作與個人衝突」構面 ($F = .00, p = .46 > .05$) 在變異數同質性的 Levene 檢定中達顯著差異，即此構面的離散情形具有顯著差異，故以假設變異數不相等之 t 值與顯著性做為評判差異之標準。

研究結果發現，不同教育程度的新北市居服員在整體工作滿意度與其它構面上皆無顯著差異。詳細資料如表 4-2-3 所示。

表 4-2-3
教育程度對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | 自由度 | t 值 | p | 效果量 (d) |
|---------|---------------|----------------|---------|------|-----|---------|
| | 高中職以下 (n=223) | 大專院校以上 (n=227) | | | | |
| 整體工作滿意度 | 3.33 ± 0.54 | 3.27 ± 0.49 | 448 | 1.31 | .19 | 0.12 |
| 單位制度 | 3.44 ± 0.75 | 3.31 ± 0.74 | 448 | 1.76 | .08 | 0.17 |
| 福利與薪資 | 3.17 ± 0.70 | 3.10 ± 0.67 | 448 | .96 | .34 | 0.09 |
| 工作環境 | 3.30 ± 0.58 | 3.27 ± 0.52 | 448 | .54 | .59 | 0.05 |
| 工作與個人衝突 | 3.43 ± 0.58 | 3.39 ± 0.57 | 446.803 | .74 | .46 | 0.07 |

在調查新北市居服員教育程度此項差異統計分析結果顯示：居服員教育程度不同下對其整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境、工作與個人衝突等五個構面皆無顯著性差異。大部分的居服員教育程度在高中職畢業到大專院校的教育程度。這也代表著教育程度並不影響居服員的工作滿意度。

四、婚姻狀況

本研究以單因子變異數分析不同婚姻狀況對工作滿意度之差異，研究結果發現不同婚姻狀況在整體工作滿意度 ($F(3,446) = .68, p = .56 > .05$) 以及單位制度 ($F(3,446) = .30, p = .83 > .05$)、福利與薪資 ($F(3,446) = .59, p = .62 > .05$)、工作環境 ($F(3,446) = .53, p = .66 > .05$) 和工作與個人衝突 ($F(3,446) = 1.37, p = .25 > .05$) 五個構面上皆無顯著差異。詳請參考表 4-2-4。

表 4-2-4
婚姻狀況對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | ANOVA | |
|---------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------|-----|
| | 未婚 (n=110) | 已婚 (n=233) | 離婚 (n=80) | 喪偶 (n=27) | F | p |
| 整體工作滿意度 | 3.26 ± 0.53 | 3.31 ± 0.50 | 3.30 ± 0.55 | 3.42 ± 0.46 | .68 | .56 |
| 單位制度 | 3.33 ± 0.80 | 3.37 ± 0.72 | 3.40 ± 0.77 | 3.47 ± 0.73 | .30 | .83 |
| 福利與薪資 | 3.12 ± 0.76 | 4.13 ± 0.36 | 3.13 ± 0.74 | 3.30 ± 0.57 | .59 | .62 |
| 工作環境 | 3.27 ± 0.52 | 3.30 ± 0.56 | 3.23 ± 0.55 | 3.36 ± 0.58 | .53 | .66 |
| 工作與個人衝突 | 3.33 ± 0.56 | 3.42 ± 0.56 | 3.46 ± 0.64 | 3.53 ± 0.53 | 1.37 | .25 |

在調查新北市居服員婚姻狀況此項差異統計分析結果顯示：問卷調查中已婚者為 233 份佔 51.8%，未婚者份數為 110 份佔比 24.4%，離婚者為 80 份佔 17.8%，喪偶者為 27 份佔比 6%，在此份調查中探討了不同婚姻狀況對工作滿意度及其相關構面的影響。分析包括未婚、已婚、離婚及喪偶四種婚姻狀態下居服員的工作滿意度，研究結果顯示不同婚姻狀態的居家服務員在「整體工作滿意度」及「單位制度」、「福利與薪資」、「工作環境」和「工作與個人衝突」等構面上均未發現顯著差異。這意味著婚姻狀況對居服員的工作滿意度及其構面影響無顯著性差異。

五、有無子女

本研究以獨立樣本 t 檢定來考驗有無子女在工作滿意度之差異。結果顯示有無子女在整體工作滿意度 ($F = 1.03, p = .69 > .05$) 以及「單位制度」構面 ($F = .64, p = .40 > .05$)、「工作環境」構面 ($F = .21, p = .72 > .05$) 與「工作與個人衝突」構面 ($F = .10, p = .08 > .05$) 在變異數同質性的 Levene 檢定中均未達顯著差異，即四個樣本之離散情形均無明顯差異，由假設變異數相等之 t 值與顯著性為評判標準。而「福利與薪資」構面 ($F = 4.26, p = .19 > .05$) 在變異數同質性的 Levene 檢定中達顯著差異，即此構面的離散情形具有顯著差異，故以假設變異數不相等之 t 值與顯著性做為評判差異之標準。

研究結果發現，是否擁有子女的新北市居服員在整體工作滿意度與其它構面上皆無顯著差異。詳細資料如表 4-2-5 所示。

表 4-2-5
有無子女對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | 自由度 | t 值 | p | 效果量 (d) |
|---------|----------------|----------------|---------|-------|-----|---------|
| | 有子女 (n=327) | 無子女 (n=123) | | | | |
| 整體工作滿意度 | 3.30 ± 0.51 | 3.32 ± 0.54 | 448 | -.40 | .69 | -.04 |
| 單位制度 | 3.36 ± 0.73 | 3.42 ± 0.78 | 448 | -.85 | .40 | -.08 |
| 福利與薪資 | 3.10 ± 0.65 | 3.21 ± 0.78 | 189.823 | -1.33 | .19 | -.19 |
| 工作環境 | 3.28 ± 0.56 | 3.30 ± 0.52 | 448 | -.36 | .72 | -.03 |
| 工作與個人衝突 | 3.44 ± 0.58 | 3.34 ± 0.56 | 448 | 1.75 | .08 | .17 |

在調查新北居服員有無子女此項差異統計分析結果顯示：問卷調查中無子女為 123 份佔 27.3%，有子女者調查份數為 327 份佔比 72.7%，在此份調查中對居服員有無子女對整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境工作與個人衝突五個構面皆無顯著性差異。這同時也代表著是否育有子女並不影響居服員的工作滿意度。

六、個人月收入

本研究以單因子變異數分析不同月收入之新北市居服員對工作滿意度之差異，研究結果發現不同個人月收入在整體工作滿意度 ($F(4,445) = 7.84, p = .00 < .05$) 以及單位制

度 ($F(4,445) = 2.96, p = .02 < .05$)、福利與薪資 ($F(4,445) = 9.48, p = .00 < .05$)、工作環境 ($F(4,445) = 3.00, p = .02 < .05$) 和工作與個人衝突 ($F(4,445) = 6.66, p = .00 < .05$) 五個構面上皆有顯著差異。

經過 LSD 事後比較後發現整體工作滿意度上個人月收入在 30,001~45,000 元 ($M = 3.27, SD = 0.49$) 之新北市居服員顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 3.11, SD = 0.58$) ($p = 0.02$) 之居服員、個人月收入在 45,001~75,000 元 ($M = 3.49, SD = 0.46$) 之新北市居服員顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 3.11, SD = 0.58$) ($p = 0.00$) 及 30,001~45,000 元 ($M = 3.27, SD = 0.49$) ($p = 0.00$) 之居服員；在單位制度構面上，個人月收入在 30,001~45,000 元 ($M = 3.37, SD = 0.71$) 之新北市居服員顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 3.17, SD = 0.91$) ($p = 0.38$) 之居服員、個人月收入在 45,001~75,000 元之新北市居服員 ($M = 3.53, SD = 0.67$) 顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 3.17, SD = 0.91$) ($p = 0.00$) 之居服員；在福利與薪資構面上，個人月收入在 30,001~45,000 元 ($M = 3.09, SD = 0.58$) 之新北市居服員顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 2.86, SD = 0.79$) ($p = 0.01$) 之居服員、個人月收入在 45,001~75,000 元之新北市居服員 ($M = 3.41, SD = 0.69$) 顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 2.86, SD = 0.79$) ($p = 0.00$)、30,001~45,000 元 ($M = 3.09, SD = 0.58$) ($p = 0.00$) 以及 75,001~100,000 元 ($M = 3.06, SD = 0.75$) ($p = 0.04$) 之居服員；在工作環境構面上，個人月收入在 45,001~75,000 元之新北市居服員 ($M = 3.43, SD = 0.52$) 顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 3.20, SD = 0.63$) ($p = 0.00$) 及 30,001~45,000 元 ($M = 3.24, SD = 0.53$) ($p = 0.00$) 之居服員；在工作與個人衝突構面上，個人月收入在 45,001~75,000 元 ($M = 3.60, SD = 0.54$) 之新北市居服員顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 3.25, SD = 0.56$) ($p = 0.00$) 及 30,001~45,000 元 ($M = 3.37, SD = 0.58$) ($p = 0.00$) 之居服員、個人月收入在 100,001 (含) 元以上 ($M = 3.92, SD = 0.54$) 顯著高於 30,000 (含) 元以下 ($M = 3.25, SD = 0.56$) ($p = 0.01$) 及 30,001~45,000 元 ($M = 3.37, SD = 0.58$) ($p = 0.03$) 之居服員。詳請參考表 4-2-6。

表 4-2-6

個人月收入對工作滿意度之差異單因子變異數分析

| 變項 | 平均數 (M) ± 標準差 (SD) | | | | | ANOVA | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| | 30,000 (含) 元以下 (n=84) | 30,001~ 45,000 元 (n=224) | 45,001~ 75,000 元 (n=120) | 75,001~ 100,000 元 (n=17) | 100,001 (含) 元以上 (n=5) | F | p |
| 整體工作 滿意度 | 3.11 ± 0.58 | 3.27 ± 0.49 | 3.49 ± 0.46 | 3.25 ± 0.39 | 3.57 ± 0.65 | 7.84 | *.000 |
| 單位制度 | 3.17 ± 0.91 | 3.37 ± 0.71 | 3.53 ± 0.67 | 3.34 ± 0.59 | 3.55 ± 1.07 | 2.97 | *.02 |
| 福利與薪 資 | 2.86 ± 0.79 | 3.09 ± 0.58 | 3.41 ± 0.69 | 3.06 ± 0.75 | 3.48 ± 0.61 | 9.49 | *.000 |
| 工作環境 | 3.20 ± 0.63 | 3.24 ± 0.53 | 3.43 ± 0.52 | 3.28 ± 0.41 | 3.33 ± 0.66 | 3.00 | *.02 |
| 工作與個 人衝突 | 3.25 ± 0.56 | 3.37 ± 0.58 | 3.60 ± 0.54 | 3.33 ± 0.45 | 3.92 ± 0.54 | 6.66 | *.000 |

在調查新北居服員在個人月收入此項差異統計分析結果顯示：問卷調查中個人月收入低於三萬元以下者為 84 份佔 18.7%，個人月收入在 30,001~45,000 元的調查份數為 224 份佔比 49.8%，個人月收入在 45,001~75,000 元的調查份數為 120 份佔比 26.7%，個人月收入在 75,001~100,000 元的調查份數為 39 份佔比 8.7%，個人月收入在 100,001 元的調查份數為 5 份佔比 1.1%。在此份調查中對於個人月收入較高者對整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境工作與個人衝突五個構面皆有顯著性差異。由此可見居服員在個人月收入上薪資高者的五個構面皆會高於薪資低的，但一旦薪資收入超過 10 萬以上的居服員可能因為太累就差異性相對比較小了。也可能是因為樣本數只有五份所以無法有明顯之顯著差異。新北市居服員的工作滿意度及其相關構面受到個人月收入水平的顯著影響，尤其是月收入在 45,001~75,000 元範圍內的居服員，其在各項工作滿意度構面上的表現均顯著高於低收入群體。這一發現強調了合理的薪酬制度在提升員工滿意度、減少工作生活衝突方面的重要性，對於人力資源管理和薪酬政策制定具有一定的意義。

七、家庭年收入

本研究以單因子變異數分析不同月收入之新北市居服員對工作滿意度之差異，研究結果發現不同家庭年收入在整體工作滿意度 ($F(5,444) = 1.65, p=.14 >.05$) 以及單位制度 ($F(5,444) = 1.27, p=.28 >.05$)、福利與薪資 ($F(5,444) = 1.49, p=.19 >.05$)、工作環境 ($F(5,444) = 1.58, p=.16 >.05$) 三個構面上皆無顯著差異。在工作與個人衝突 ($F(4,445) = 2.42, p=.04 <.05$) 構面則達顯著差異。

經過 LSD 事後比較後發現在工作與個人衝突構面上，家庭年收入在 670,001~950,000 元 ($M = 3.52, SD = 0.56$) 之新北市居服員顯著高於 360,000 (含) 元以下 ($M=3.29, SD=0.54$) ($p=0.00$) 之居服員、家庭年收入在 1,300,001~2,200,000 元 ($M = 3.55, SD = 0.63$) 之新北市居服員顯著高於 360,000 (含) 元以下 ($M=3.29, SD=0.54$) ($p=0.03$) 之居服員。

表 4-2-7

家庭年收入對工作滿意度之差異單因子變異數分析

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | | ANOVA | |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------|------|
| | 360,000 (含)元 以下 (n=109) | 360,001~ 670,000 元 (n=156) | 670,001~ 950,000 元 (n=99) | 950,001~ 1,300,000 元 (n=50) | 1,300,001~2,200,000 元 (n=28) | 2,200,001 (含)元 以上 (n=8) | F | p |
| 整體工 作滿 意 度 | 3.19 ± 0.58 | 3.30 ± 0.49 | 3.36 ± 0.52 | 3.37 ± 0.45 | 3.39 ± 0.51 | 3.21 ± 0.20 | 1.65 | .14 |
| 單位制 度 | 3.30 ± 0.83 | 3.41 ± 0.67 | 3.35 ± 0.80 | 3.48 ± 0.69 | 3.48 ± 0.77 | 2.91 ± 0.75 | 1.27 | .28 |
| 福利與 薪資 | 2.99 ± 0.78 | 3.15 ± 0.65 | 3.22 ± 0.68 | 3.19 ± 0.69 | 3.12 ± 0.57 | 3.32 ± 0.43 | 1.49 | .19 |
| 工作環 境 | 3.19 ± 0.60 | 3.27 ± 0.52 | 3.34 ± 0.56 | 3.37 ± 0.53 | 3.38 ± 0.55 | 3.02 ± 0.31 | 1.58 | .16 |
| 工作與 個人衝 突 | 3.29 ± 0.54 | 3.38 ± 0.58 | 3.52 ± 0.56 | 3.45 ± 0.60 | 3.55 ± 0.63 | 3.58 ± 0.55 | 2.42 | *.04 |

在調查新北居服員在家庭年收入此項差異統計分析結果顯示：問卷調查中家庭年收入低於 36 萬元以下者為 109 份佔 24.2%，家庭年收入在 36 萬~67 萬元的調查份數為 156 份佔比 34.7%，家庭年收入在 67 萬~95 萬元的調查份數為 99 份佔比 22%，家庭年收入在 95 萬~130 萬元的調查份數為 50 份佔 11.1%，家庭年收入在 130 萬~220 萬調查份數為 28 份佔 6.2%，家庭年收入在 220 萬以上為 8 份，佔比為 1.8%，在此份調查中對於家庭年收入較高者在工作與個人衝突夠面上有顯著性差異。家庭年收入在 670,001~2,200,000 元的居服員，在「工作與個人衝突」構面上的得分顯著高於年收入在 360,000 元以下的居服員。這表明，隨著家庭年收入的增加，居服員感受到的工作與個人生活之間的衝突程度相對較低，可能是因為較高的家庭收入給予了居服員更多資源和選擇，以平衡工作和個人生活之間的需求。雖然在大部分構面上，不同家庭年收入層次的居服員工作滿意度沒有顯著差異，但在處理工作與個人生活衝突方面，較高家庭收入的居服員似乎擁有更好的能力或資源。這可能意味著提升家庭經濟狀況，可以在一定程度上幫助居服員更好地管理工作與生活之間的壓力和衝突。這一發現在考慮提升居服員的工作滿意度和生活品質時，不僅要關注提升其工資和福利，也需要考慮如何幫助他們更好地平衡工作和個人生活的關係，特別是對於那些家庭年收入較低的居服員。

八、居住地

本研究以單因子變異數分析不同居住地之新北市居服員對工作滿意度之差異，研究結果發現不同居住地在、福利與薪資 ($F(5,444) = 1.49, p = .19 > .05$)、工作環境 ($F(5,444) = 1.58, p = .16 > .05$) 以及工作與個人衝突 ($F(4,445) = 2.42, p = .14 > .05$) 三個構面上皆無顯著差異。在整體工作滿意度 ($F(5,444) = 1.82, p = .02 < .05$) 以及單位制度 ($F(5,444) = 1.27, p = .01 < .05$) 構面則達顯著差異。

經過 LSD 事後比較後發現在整體工作滿意度上，居住於板橋區 ($M = 3.41, SD = 0.50$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M = 3.04, SD = 0.43$) ($p = 0.02$)、永和區 ($M = 3.06, SD = 0.46$) ($p = 0.00$) 以及新店區 ($M = 3.09, SD = 0.54$) ($p = 0.01$) 之居服員；居住於中和區 ($M = 3.33, SD = 0.45$) 之新北市居服員顯著高於永和區 ($M = 3.06, SD = 0.46$) ($p = 0.01$) 以及新店區 ($M = 3.09, SD = 0.54$) ($p = 0.03$) 之居服員；居住於新莊區 ($M = 3.39, SD = 0.53$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M = 3.04, SD = 0.43$) ($p = 0.03$)、永和區 ($M = 3.06,$

SD=0.46) ($p=0.00$) 以及新店區 ($M=3.09$, $SD=0.54$) ($p=0.01$) 之居服員；居住於土城區 ($M=3.34$, $SD=0.66$) 之新北市居服員顯著高於永和區 ($M=3.06$, $SD=0.46$) ($p=0.02$) 之居服員；居住於五股區 ($M=3.55$, $SD=0.50$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M=3.04$, $SD=0.43$) ($p=0.03$)、永和區 ($M=3.06$, $SD=0.46$) ($p=0.01$)、新店區 ($M=3.09$, $SD=0.54$) ($p=0.02$) 以及泰山區 ($M=2.91$, $SD=0.52$) ($p=0.04$) 之居服員；居住於樹林區 ($M=3.41$, $SD=0.53$) 之新北市居服員顯著高於永和區 ($M=3.06$, $SD=0.46$) ($p=0.02$) 以及新店區 ($M=3.09$, $SD=0.54$) ($p=0.04$) 之居服員；三峽區 ($M=3.50$, $SD=0.31$) 之新北市居服員顯著高於永和區 ($M=3.06$, $SD=0.46$) ($p=0.03$) 之居服員。

在單位制度構面上，居住於板橋區 ($M=3.52$, $SD=0.74$) 之新北市居服員顯著高於汐止區 ($M=3.00$, $SD=0.74$) ($p=0.04$)、淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.00$)、永和區 ($M=3.13$, $SD=0.81$) ($p=0.01$) 以及新店區 ($M=3.01$, $SD=0.71$) ($p=0.00$) 之居服員；居住於中和區 ($M=3.45$, $SD=0.64$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.00$)、永和區 ($M=3.13$, $SD=0.81$) ($p=0.02$) 以及新店區 ($M=3.01$, $SD=0.71$) ($p=0.01$) 之居服員；居住於新莊區 ($M=3.37$, $SD=0.77$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.01$) 以及新店區 ($M=3.01$, $SD=0.71$) ($p=0.04$) 之居服員；居住於土城區 ($M=3.46$, $SD=0.93$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.01$) 以及新店區 ($M=3.01$, $SD=0.71$) ($p=0.02$) 之居服員；居住於五股區 ($M=3.55$, $SD=0.50$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.01$) 以及新店區 ($M=3.01$, $SD=0.71$) ($p=0.02$) 之居服員；居住於五股區 ($M=3.55$, $SD=0.50$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.03$) 之居服員；居住於樹林區 ($M=3.41$, $SD=0.53$) 之新北市居服員顯著高於汐止區 ($M=3.00$, $SD=0.74$) ($p=0.02$)、淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.00$)、永和區 ($M=3.13$, $SD=0.81$) ($p=0.01$) 以及新店區 ($M=3.01$, $SD=0.71$) ($p=0.00$) 之居服員；居住於三峽區 ($M=3.50$, $SD=0.31$) 之新北市居服員顯著高於淡水區 ($M=2.77$, $SD=0.75$) ($p=0.01$) 以及新店區 ($M=3.01$, $SD=0.71$) ($p=0.03$) 之居服員。

表 4-2-8

新北居服員在居住區域差異統計分析

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | | | | | |
|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 板橋 (n=82) | 中和 (n=109) | 新莊 (n=64) | 土城 (n=35) | 汐止 (n=9) | 鶯歌 (n=5) | 淡水 (n=12) | 五股 (n=8) | 林口 (n=6) | 萬里 (n=5) |
| 整體工作 滿意度 | 3.41 ± 0.50 | 3.33 ± 0.45 | 3.39 ± 0.53 | 3.34 ± 0.66 | 3.11 ± 0.49 | 3.15 ± 0.67 | 3.04 ± 0.43 | 3.55 ± 0.50 | 3.25 ± 0.14 | 3.06 ± 0.38 |
| 單位制度 | 3.52 ± 0.74 | 3.45 ± 0.64 | 3.37 ± 0.77 | 3.46 ± 0.93 | 3.00 ± 0.74 | 3.00 ± 1.08 | 2.77 ± 0.75 | 3.69 ± 0.59 | 3.29 ± 0.49 | 3.35 ± 0.42 |
| 福利與 薪資 | 3.31 ± 0.78 | 3.15 ± 0.62 | 3.17 ± 0.72 | 3.20 ± 0.75 | 2.80 ± 0.73 | 2.92 ± 0.74 | 3.03 ± 0.65 | 3.45 ± 0.66 | 2.93 ± 0.27 | 2.96 ± 0.62 |
| 工作環境 | 3.36 ± 0.52 | 3.33 ± 0.49 | 3.40 ± 0.54 | 3.28 ± 0.72 | 3.11 ± 0.48 | 3.30 ± 0.65 | 3.09 ± 0.31 | 3.47 ± 0.55 | 3.36 ± 0.19 | 2.97 ± 0.36 |
| 工作與 個人衝突 | 3.44 ± 0.50 | 3.38 ± 0.55 | 3.62 ± 0.53 | 3.43 ± 0.65 | 3.53 ± 0.81 | 3.36 ± 0.43 | 3.25 ± 0.59 | 3.60 ± 0.50 | 3.43 ± 0.50 | 3.96 ± 0.23 |

表 4-2-8

新北居服員在居住區域差異統計分析 (續)

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | | | | | ANOVA | |
|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|-------|
| | 三重 (n=14) | 永和 (n=37) | 新店 (n=25) | 蘆洲 (n=4) | 樹林 (n=17) | 三峽 (n=8) | 泰山 (n=4) | 八里 (n=2) | 三芝 (n=3) | F | P |
| 整體工作 滿意度 | 3.25 ± 0.46 | 3.06 ± 0.54 | 3.09 ± 0.54 | 3.14 ± 0.44 | 3.41 ± 0.53 | 3.50 ± 0.31 | 2.91 ± 0.52 | 3.46 ± 0.82 | 3.10 ± 0.39 | 1.83 | *.020 |
| 單位制度 | 3.39 ± 0.71 | 3.13 ± 0.81 | 3.01 ± 0.71 | 3.25 ± 0.50 | 3.74 ± 0.62 | 3.65 ± 0.64 | 3.00 ± 1.06 | 3.25 ± 1.06 | 2.91 ± 0.38 | 2.03 | *.008 |
| 福利與 薪資 | 3.02 ± 0.74 | 2.91 ± 0.51 | 2.92 ± 0.70 | 2.80 ± 0.52 | 3.19 ± 0.82 | 3.32 ± 0.30 | 2.75 ± 0.30 | 3.40 ± 0.85 | 3.00 ± 0.72 | 1.20 | .254 |
| 工作環境 | 3.26 ± 0.47 | 3.03 ± 0.64 | 3.09 ± 0.68 | 3.00 ± 0.68 | 3.30 ± 0.52 | 3.44 ± 0.39 | 2.79 ± 0.44 | 3.50 ± 0.94 | 3.11 ± 0.19 | 1.54 | .074 |
| 工作與 個人衝突 | 3.33 ± 0.61 | 3.19 ± 0.68 | 3.32 ± 0.59 | 3.50 ± 0.48 | 3.41 ± 0.63 | 3.70 ± 0.52 | 3.10 ± 0.66 | 3.70 ± 0.42 | 3.40 ± 0.53 | 1.38 | .137 |

在調查新北居服員在居住區域此項差異統計分析結果顯示：問卷調查居住中和區者為 109 份佔 24.2%，居住板橋區為 82 份佔 18.2%，居住新莊區 64 份佔 14.2%，永和區

37 份佔 8.2%，土城區 35 份佔 7.8%，新店區 25 份佔 5.6%，居住樹林區為 17 份佔比 3.8%，三重區 14 份佔比 3.1%，淡水區 12 份佔 2.7%，汐止區 9 份佔 2%。由此可見居服員在比較靠近市中心的居住地可能因為資源較豐富或是所服務的機構在薪資結構及員工福利上較優於新北偏遠地區。由上述統計分析居服員普大部分有 60% 家庭分布在新北的中和、永和、新店、板橋、新莊及土城，因為新北市政府的行政中心在板橋所以相對在於員工的支援及福利相較其他偏遠地區會來的較多資訊及不同單位間的相互交流。本研究透過單因子變異數分析 (ANOVA)，探討了新北市不同居住地區的居服員對其工作滿意度及相關構面的影響。結果顯示，在「福利與薪資」、「工作環境」以及「工作與個人衝突」等構面上，不同居住地區的居服員之間沒有顯著差異。然而，在「整體工作滿意度」和「單位制度」構面上，則有顯著差異。在整體工作滿意度上不同居住地的居服員在整體工作滿意度上呈現顯著差異 ($F=1.82, p=.02$)，尤其是居住於板橋區、中和區、新莊區、土城區、五股區、樹林區和三峽區的居服員，他們的工作滿意度顯著高於居住於淡水區、永和區、新店區和泰山區的居服員。這表明居住地區可能與工作條件、交通便利性及地區經濟發展水平等因素有關，進而影響居服員的工作滿意度。在「單位制度」構面上，也發現了顯著差異 ($F=1.27, p=.01$)，特別是居住於板橋區、中和區、新莊區、土城區和五股區的居服員，他們對單位制度的滿意度顯著高於居住於汐止區、淡水區、永和區和新店區的居服員。這可能反映了不同地區居服機構在管理制度、工作流程及組織文化等方面的差異。在「福利與薪資」、「工作環境」和「工作與個人衝突」構面雖然在這些構面上沒有發現顯著差異，但這並不意味著這些因素對居服員的工作滿意度無影響。可以解釋的是，這些構面受到多方面因素的影響，居住地區的差異可能被其他更為顯著的因素所掩蓋。本研究顯示，居住地對居服員的整體工作滿意度和對單位制度的滿意度有顯著影響，暗示居住地區的經濟發展、交通便利性及地區內的服務資源等可能對居服員的工作感受產生重要影響。對於管理者而言，了解這些差異有助於針對性地改善工作條件和制度，從而提升居服員的工作滿意度。

居住於板橋區、中和區、新莊區、土城區、五股區、樹林區和三峽區之居服員，在整體工作滿意度和單位制度構面上的滿意度顯著高於居住於其他地區的居服員。這可能與這些地區的經濟發展水平、交通便利性及服務資源的豐富程度有關。城市中心和經濟

發達地區通常擁有更完善的公共設施和更高的生活品質。雖然過去的研究 (李文君, 2016) 指出交通的時間並不影響其工作滿意度, 但該研究之研究地區為雲林縣, 期大眾運輸設施及民眾對於通勤時間的感受與本研究之新北市居民不盡相同, 或許交通的便利性與否, 一定程度的影響了前往服務地的時間成本, 未來研究可進一步深入探討交通方式或距離對居服員工作滿意度之影響。

九、宗教信仰

本研究以單因子變異數分析不同宗教信仰對工作滿意度之差異, 研究結果發現不同宗教信仰在整體工作滿意度 ($F(4,445) = 2.07, p = .08 > .05$) 以及單位制度 ($F(4,445) = 2.42, p = .05$)、福利與薪資 ($F(4,445) = 1.94, p = .10 > .05$)、工作環境 ($F(4,445) = 1.55, p = .19 > .05$) 和工作與個人衝突 ($F(4,445) = 1.17, p = .32 > .05$) 五個構面上皆無顯著差異。詳請參考表 4-2-9。

表 4-2-9
不同宗教信仰對工作滿意度之差異單因子變異數分析

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | ANOVA | |
|-------------|------------------|---------------|--------------|---------------|-------------------|-------|-----|
| | 無宗教信仰 (n=114) | 佛教 (n=161) | 道教 (n=91) | 基督教 (n=63) | 其他宗教信 仰 (n=21) | F | p |
| 整體工作 滿意度 | 3.24 ± 0.50 | 3.38 ± 0.51 | 3.31 ± 0.52 | 3.19 ± 0.57 | 3.33 ± 0.41 | 2.07 | .08 |
| 單位制度 | 3.27 ± 0.72 | 3.46 ± 0.74 | 3.48 ± 0.76 | 3.23 ± 0.77 | 3.23 ± 0.72 | 2.42 | .05 |
| 福利與薪 資 | 3.11 ± 0.65 | 3.23 ± 0.63 | 3.05 ± 0.77 | 3.01 ± 0.73 | 3.29 ± 0.73 | 1.94 | .10 |
| 工作環境 | 3.25 ± 0.55 | 3.34 ± 0.56 | 3.28 ± 0.53 | 3.16 ± 0.58 | 3.40 ± 0.39 | 1.55 | .19 |
| 工作與 個人衝突 | 3.34 ± 0.59 | 3.48 ± 0.57 | 3.44 ± 0.56 | 3.35 ± 0.61 | 3.41 ± 0.44 | 1.17 | .32 |

在調查新北居服員個人宗教信仰此項差異統計分析結果顯示：問卷調查中無宗教信仰為 114 份佔 25.3% 有宗教信仰調查份數為 357 份佔比 75.7%，在此份調查中對居服員有無宗教信仰或不同宗教信仰對整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境工作與個人衝突五個構面皆無顯著性差異。

十、從事居家服務年資

本研究以單因子變異數分析不同居家服務年資對工作滿意度之差異，研究結果發現不同居家服務年資在整體工作滿意度 ($F(5,444) = 1.01, p=.41 >.05$) 以及單位制度 ($F(5,444) = 1.79, p=.11 >.05$)、福利與薪資 ($F(5,444) = 1.29, p=.27 >.05$)、工作環境 ($F(4,445) = .67, p=.65 >.05$) 和工作與個人衝突 ($F(5,444) = .57, p=.72 >.05$) 五個構面上皆無顯著差異。詳請參考表 4-2-10。

表 4-2-10
從事居家服務年資對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | | ANOVA | |
|-------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|-------------------|-------|-----|
| | 未滿 1 年 (n=79) | 1~3 年 (n=128) | 3~5 年 (n=128) | 5~7 年 (n=48) | 7~10 年 (n=30) | 超過 10 年 (n=37) | F | p |
| 整體工作 滿意度 | 3.25 ± 0.56 | 3.28 ± 0.53 | 3.37 ± 0.42 | 3.23 ± 0.56 | 3.38 ± 0.47 | 3.25 ± 0.62 | 1.01 | .41 |
| 單位制度 | 3.30 ± 0.91 | 3.33 ± 0.78 | 3.49 ± 0.57 | 3.22 ± 0.72 | 3.59 ± 0.62 | 3.32 ± 0.87 | 1.79 | .11 |
| 福利與 薪資 | 3.08 ± 0.72 | 3.18 ± 0.64 | 3.21 ± 0.65 | 2.97 ± 0.73 | 3.15 ± 0.57 | 3.03 ± 0.87 | 1.29 | .27 |
| 工作環境 | 3.27 ± 0.59 | 3.25 ± 0.60 | 3.36 ± 0.45 | 3.25 ± 0.58 | 3.25 ± 0.46 | 3.24 ± 0.64 | .67 | .65 |
| 工作與 個人衝突 | 3.39 ± 0.53 | 3.36 ± 0.63 | 3.43 ± 0.50 | 3.48 ± 0.67 | 3.51 ± 0.61 | 3.42 ± 0.57 | .57 | .72 |

在調查新北居服員在從事居家服務年資上此項差異統計分析結果顯示不論居服員的工作年資是多少年，對整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境、工作與個人衝突五個構面皆無顯著性差異。大部分居服員的年資約在一年至五年間。

十一、每週平均服務總工時

本研究以單因子變異數分析每週不同平均服務總工時之新北市居服員對工作滿意度之差異，研究結果發現每週不同平均服務總工時在單位制度 ($F(4,445) = 1.26, p = .29 > .05$)、工作環境 ($F(4,445) = 1.53, p = .19 > .05$) 及工作與個人衝突 ($F(4,445) = 2.46, p = .05$) 三個構面上皆無顯著差異。在整體工作滿意度 ($F(4,445) = 3.31, p = .01 < .05$) 以及福利與薪資 ($F(4,445) = 6.04, p = .000 < .05$) 構面則達顯著差異。詳請參考表 4-2-11。

經過 LSD 事後比較後發現整體工作滿意度上，每週平均服務總工時為 30~40 小時 ($M = 3.34, SD = 0.48$) 之新北市居服員顯著高於未滿 20 小時 ($M = 3.16, SD = 0.56$) ($p = 0.02$) 之居服員、每週平均服務總工時為 40~50 小時 ($M = 3.43, SD = 0.47$) 之新北市居服員顯著高於未滿 20 小時 ($M = 3.16, SD = 0.56$) ($p = 0.00$) 及 20~30 小時 ($M = 3.24, SD = 0.47$) ($p = 0.01$) 之居服員；在福利與薪資構面上，每週平均服務總工時為 20~30 小時 ($M = 3.05, SD = 0.62$) 之新北市居服員顯著高於未滿 20 小時 ($M = 2.80, SD = 0.78$) ($p = 0.03$) 之居服員、每週平均服務總工時為 30~40 小時 ($M = 3.20, SD = 0.66$) 之新北市居服員顯著高於未滿 20 小時 ($M = 2.80, SD = 0.78$) ($p = 0.00$) 之居服員、每週平均服務總工時為 40~50 小時 ($M = 3.31, SD = 0.61$) 之新北市居服員顯著高於未滿 20 小時 ($M = 2.80, SD = 0.78$) ($p = 0.00$) 及 20~30 小時 ($M = 3.31, SD = 0.61$) ($p = 0.01$) 之居服員、每週平均服務總工時超過 50 小時 ($M = 3.18, SD = 0.78$) 之新北市居服員顯著高於未滿 20 小時 ($M = 2.80, SD = 0.78$) ($p = 0.00$) 之居服員。

表 4-2-11
每週平均服務總工時對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | ANOVA | |
|---------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-------|-------|
| | 未滿 20 小時 (n=62) | 20~30 小時 (n=104) | 30~40 小時 (n=141) | 40~50 小時 (n=95) | 超過 50 小時 (n=48) | F | p |
| 整體工作滿意度 | 3.16 ± 0.56 | 3.24 ± 0.47 | 3.34 ± 0.48 | 3.43 ± 0.47 | 3.25 ± 0.66 | 3.31 | *.01 |
| 單位制度 | 3.23 ± 0.90 | 3.33 ± 0.68 | 3.44 ± 0.72 | 3.45 ± 0.68 | 3.31 ± 0.87 | 1.26 | .29 |
| 福利與薪資 | 2.80 ± 0.78 | 3.05 ± 0.62 | 3.20 ± 0.66 | 3.31 ± 0.61 | 3.18 ± 0.78 | 6.04 | *.000 |

| | | | | | | | |
|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-----|
| 工作環境 | 3.27 ± 0.59 | 3.22 ± 0.51 | 3.29 ± 0.53 | 3.39 ± 0.51 | 3.20 ± 0.69 | 1.53 | .19 |
| 工作與個人衝突 | 3.32 ± 0.57 | 3.38 ± 0.51 | 3.43 ± 0.55 | 3.55 ± 0.55 | 3.29 ± 0.77 | 2.46 | .05 |

本研究透過單因子變異數分析 (ANOVA) 探討了新北市居服員每週平均服務總工時對其工作滿意度及相關構面的影響。分析結果顯示，在「單位制度」(F(4,445)=1.26, p = .29 > .05)、「工作環境」(F(4,445) = 1.53, p = .19 > .05) 及「工作與個人衝突」(F(4,445) = 2.46, p = .05 > .05) 三個構面上，不同工時的居服員之間沒有顯著差異。然而，在「整體工作滿意度」(F(4,445)=3.31, p = .01 < .05) 和「福利與薪資」(F(4,445)=6.04, p = .000 < .05) 構面上，有明顯顯著性差異。每週工作時間越長的居服員，其整體工作滿意度越高。具體來說，每週工作 40-50 小時的居服員相比於每週工作未滿 20 小時的居服員有較高的整體工作滿意度 (p = 0.00)。這可能反映了工作時間與工作參與度、職業成就感之間的正相關。在「福利與薪資」構面上，每週工作時間在 20-30 小時、30-40 小時、40-50 小時以及超過 50 小時的居服員，其福利與薪資滿意度顯著高於每週工作未滿 20 小時的居服員 (p < .05)。這表明工作時間的增加可能與較高的薪資收入及/或更好的福利待遇相關，從而提升了居服員對福利與薪資的滿意度。儘管在「單位制度」、「工作環境」及「工作與個人衝突」這些構面上沒有發現顯著差異，但這不意味著這些因素對居服員的工作滿意度無影響。可能的原因是這些構面受到多種因素的影響，而單一的工時變量不足以造成明顯差異。本研究顯示，工作時間與居服員的整體工作滿意度及福利與薪資滿意度密切相關，特別是在工作時間較長的群體中，這些滿意度顯著較高。這可能是因為較長的工作時間帶來了更多的工作機會、更高的收入以及對工作的更深投入。對於管理者而言，了解工作時間如何影響居服員的滿意度，將有助於合理安排工作計劃，平衡工作量與員工福利，提升服務品質和員工滿意度。

本研究結果發現每週平均服務總工時亦對工作滿意度有顯著影響，這與過往的研究部分一致。雲林縣居服員之研究 (李文君, 2016) 發現每週工作時常並不影響其工作滿意度。然而，本研究顯示，每週工作時間越長的居服員，其整體工作滿意度及福利與薪資滿意度越高，特別是在每週工作 40 至 50 小時的群體中，滿意度顯著較高。這可能是

由於較長的工作時間帶來了更多的工作機會和更高的收入，同時也讓員工感到自己在工作得到更多的參與和認可，工作時間長的員工往往對工作有更強的投入感和成就感，亦可能是因為不同縣市之薪資給付標準不同，導致不一致的研究結果，未來可針對不同縣市居服員之工作時間與薪資制度進行探究。

十二、家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩

以獨立樣本 t 檢定來考驗家中有同住且日常生活需要被照顧的長輩在工作滿意度之差異。結果顯示家中有同住且日常生活需要被照顧的長輩整體工作滿意度 ($F = .24, p = .23 > .05$) 以及「單位制度」構面 ($F = .01, p = .23 > .05$)、「福利與薪資」構面 ($F = 2.40, p = .35 > .05$)、「工作環境」構面 ($F = .17, p = .14 > .05$) 與「工作與個人衝突」構面 ($F = .48, p = .88 > .05$) 在變異數同質性的 Levene 檢定中均未達顯著差異，即本研究所有樣本之離散情形無明顯差異，由假設變異數相等之 t 值與顯著性為評判標準。

以假設變異數相等的 t 值與顯著性結果發現，不論家中是否有同住且需被照顧的長輩之新北市民眾在整體工作滿意度與其它構面上皆無發現差異。詳細資料如表 4-2-12 所示。

表 4-2-12

家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | 自由度 | t 值 | p | 效果量 (d) |
|---------|-------------|-------------|-----|-------|-----|---------|
| | 是 (n=101) | 否 (n=349) | | | | |
| 整體工作滿意度 | 3.25 ± 0.53 | 3.32 ± 0.51 | 448 | -1.19 | .23 | -0.11 |
| 單位制度 | 3.29 ± 0.77 | 3.40 ± 0.74 | 448 | -1.21 | .23 | -0.19 |
| 福利與薪資 | 3.08 ± 0.76 | 3.15 ± 0.66 | 448 | -.94 | .35 | -0.09 |
| 工作環境 | 3.21 ± 0.57 | 3.30 ± 0.54 | 448 | -1.48 | .14 | -0.14 |
| 工作與個人衝突 | 3.41 ± 0.56 | 3.42 ± 0.58 | 448 | -.16 | .88 | -0.02 |

在調查新北居服員家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩此項差異統計分析結果顯示：家中有同住且日常生活需要被照顧的長輩問卷調查份數為 101 份佔 22.4%，家中無同住且日常生活需要被照顧的長輩調查份數為 349 份佔比 77.6 為%，在此份調查

中對居服員家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩對整體工作滿意度、單位制度福利與薪資工作環境工作與個人衝突五個構面皆無顯著性差異。即新北市居服員家中是否有同住且日常生活需要被照顧的長輩並不影響其工作滿意度。大部分的居服員都屬於中高年齡層約 50 歲以上到 65 歲間，而他們的父母親也多半高於 80 歲以上的年紀，因此想要透過問卷了解是否居服員白天照顧長輩後，回到自己家裡還要再照顧長輩是否會因此而影響其工作滿意度，故設計了這個問題來調查。

十三、家中同住需照顧之長輩年齡

本研究以單因子變異數分析家中同住需照顧之長輩年齡對工作滿意度之差異，研究結果發現家中同住需照顧之長輩年齡在整體工作滿意度 ($F(3,97) = .32, p=.81 >.05$) 以及單位制度 ($F(3,97) = .46, p=.71 >.05$)、福利與薪資 ($F(3,97) = .71, p=.55 >.05$)、工作環境 ($F(3,97) = .34, p=.80 >.05$) 和工作與個人衝突 ($F(3,97) = 1.54, p=.21 >.05$) 五個構面上皆無顯著差異。詳請參考表 4-2-13。

表 4-2-13

家中同住需照顧之長輩年齡對工作滿意度之差異單因子變異數分析

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | ANOVA | |
|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------|-----|
| | 65 歲~75 歲 (n=32) | 75 歲~85 歲 (n=41) | 85 歲~95 歲 (n=23) | 95 歲~105 歲 (n=5) | F | p |
| 整體工作滿意度 | 3.27 ± 0.60 | 3.22 ± 0.50 | 3.30 ± 0.44 | 3.06 ± 0.76 | .32 | .81 |
| 單位制度 | 3.42 ± 0.85 | 3.20 ± 0.82 | 3.28 ± 0.51 | 3.25 ± 1.02 | .46 | .71 |
| 福利與薪資 | 3.15 ± 0.85 | 3.12 ± 0.79 | 2.98 ± 0.59 | 2.68 ± 0.64 | .71 | .55 |
| 工作環境 | 3.17 ± 0.66 | 3.19 ± 0.48 | 3.32 ± 0.57 | 3.17 ± 0.75 | .34 | .80 |
| 工作與個人衝突 | 3.34 ± 0.55 | 3.37 ± 0.49 | 3.61 ± 0.62 | 3.16 ± 0.79 | 1.54 | .21 |

在調查新北居服員家中是否有同住且也需要被照顧的長輩年齡不同此項差異統計分析結果顯示：在此份調查中居服員家中是否有需要被照顧的長輩年齡層不同的對整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境、工作與個人衝突五個構面皆無顯著性

差異。對於居服員同時白天照顧高齡長輩回家若面對不同年齡層的照顧家中長輩是否會因為長輩年齡不同而有所差異，結果表示並無因為不同年齡的家中長輩會影響其工作滿意度。

十四、自己家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務

以獨立樣本 t 檢定來考驗自己家中長輩有申請居家服務或喘息服務在工作滿意度之差異。結果顯示自己家中長輩有申請居家服務或喘息服務之居服員整體工作滿意度 ($F = .02, p = .32 > .05$) 以及「單位制度」構面 ($F = .37, p = .85 > .05$)、「福利與薪資」構面 ($F = .06, p = .36 > .05$)、「工作環境」構面 ($F = 1.12, p = .18 > .05$) 與「工作與個人衝突」構面 ($F = 1.72, p = .17 > .05$) 在變異數同質性的 Levene 檢定中均未達顯著差異，即本研究所有樣本之離散情形無明顯差異，由假設變異數相等之 t 值與顯著性為評判標準。

以假設變異數相等的 t 值與顯著性結果發現，不論新北市居服員的自己家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務，在整體工作滿意度與其它構面上皆無發現差異。詳細資料如表 4-2-14 所示。

表 4-2-14
自己家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | 自由度 | t 值 | p | 效果量 (d) |
|---------|---------------|---------------|-----|------|-----|---------|
| | 有申請 (n=50) | 無申請 (n=51) | | | | |
| 整體工作滿意度 | 3.30 ± 0.55 | 3.32 ± 0.51 | 99 | .99 | .32 | .20 |
| 單位制度 | 3.28 ± 0.77 | 3.31 ± 0.79 | 99 | -.19 | .85 | -.04 |
| 福利與薪資 | 3.15 ± 0.77 | 3.30 ± 0.75 | 99 | .92 | .36 | .18 |
| 工作環境 | 3.29 ± 0.61 | 3.14 ± 0.53 | 99 | 1.35 | .18 | .27 |
| 工作與個人衝突 | 3.48 ± 0.61 | 3.33 ± 0.50 | 99 | 1.39 | .17 | .28 |

在調查新北居服員自己家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務此項差異統計分析結果顯示：自己家中長輩有申請居家服務或喘息服務問卷調查份數為 50 份佔 11.1%，自己家中長輩無申請居家服務或喘息服務調查份數為 51 份佔比為 11.3%，在此份調查

中對自己家中長輩是否有申請居家服務或喘息服務對整體工作滿意度、單位制度福利與薪資工作環境工作與個人衝突五個構面皆無顯著性差異。居服員因多為中高齡族群故自己家中長輩當有照顧需求時若也同時接受其他居服員來照顧分擔照顧壓力時，是否可以增加其白天的工作滿意度也是值得調查研究的。問卷結果表示並不會因為是否有申請居家服務而有所工作滿意度之差異。

十五、家中是否有同住且需要照顧的幼童

本研究以單因子變異數分析家中是否有同住且需要照顧的幼童對工作滿意度之差異，研究結果發現家中是否有同住且需要照顧的幼童在整體工作滿意度 ($F(4,445) = .46, p = .77 > .05$) 以及單位制度 ($F(4,445) = .77, p = .54 > .05$)、福利與薪資 ($F(4,445) = .83, p = .51 > .05$)、工作環境 ($F(4,445) = .76, p = .55 > .05$) 和工作與個人衝突 ($F(4,445) = .11, p = .98 > .05$) 四個構面上皆無顯著差異。詳請參考表 4-2-15。

表 4-2-15
家中是否有同住且需要照顧的幼童對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | ANOVA | |
|---------|------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------|-------|-----|
| | 0 歲~2 歲 (n=7) | 2 歲~5 歲 (n=8) | 5 歲~7 歲 (n=12) | 7 歲~10 歲 (n=34) | 否 (n=389) | F | p |
| 整體工作滿意度 | 3.11 ± 0.66 | 3.40 ± 0.42 | 3.34 ± 0.63 | 3.30 ± 0.42 | 3.30 ± 0.52 | .46 | .77 |
| 單位制度 | 3.11 ± 0.98 | 3.47 ± 0.65 | 3.50 ± 0.89 | 3.37 ± 0.82 | 3.37 ± 0.73 | .34 | .85 |
| 福利與薪資 | 2.82 ± 0.95 | 3.30 ± 0.48 | 3.31 ± 0.77 | 3.04 ± 0.59 | 3.14 ± 0.69 | .83 | .51 |
| 工作環境 | 3.12 ± 0.74 | 3.48 ± 0.46 | 3.46 ± 0.63 | 3.31 ± 0.44 | 3.28 ± 0.56 | .76 | .55 |
| 工作與個人衝突 | 3.37 ± 0.27 | 3.35 ± 0.51 | 3.37 ± 0.47 | 3.46 ± 0.52 | 3.41 ± 0.59 | .11 | .98 |

在調查新北居服員家中是否有同住且需要照顧的幼童此項差異統計分析結果顯示：家中無同住且需要照顧的幼童問卷調查份數為 389 份佔 86.4%，有同住且需要照顧的幼童調查份數為 76 份佔比為 14.6%，所以大部分的問卷調查對象是沒有同住且需要照顧的幼童，在此份調查中對新北居服員來說是否有同住且需要照顧的幼童對整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境、工作與個人衝突五個構面皆無顯著性差異。

十六、提供居家服務時的交通工具

本研究以單因子變異數分析提供居家服務時使用不同的交通工具對工作滿意度之差異，研究結果發現提供居家服務時使用不同的交通工具在整體工作滿意度 ($F(4,445) = .77, p = .55 > .05$) 以及單位制度 ($F(4,445) = .77, p = .54 > .05$)、福利與薪資 ($F(4,445) = 1.18, p = .32 > .05$)、工作環境 ($F(4,445) = 1.22, p = .30 > .05$) 和工作與個人衝突 ($F(4,445) = .22, p = .92 > .05$) 五個構面上皆無顯著差異。詳請參考表 4-2-16。

表 4-2-16
提供居家服務時所使用的交通工具對工作滿意度之差異

| 變項 | 平均數 ± 標準差 | | | | | ANOVA | |
|---------|---------------|--------------|---------------|----------------|-------------|-------|-----|
| | 機車 (n=387) | 汽車 (n=11) | 腳踏車 (n=16) | 大眾運輸 (n=32) | 其他 (n=4) | F | p |
| 整體工作滿意度 | 3.31 ± 0.52 | 3.30 ± 0.36 | 3.36 ± 0.53 | 3.18 ± 0.55 | 3.58 ± 0.93 | .77 | .55 |
| 單位制度 | 3.37 ± 0.75 | 3.52 ± 0.69 | 3.53 ± 0.65 | 3.23 ± 0.78 | 3.69 ± 0.47 | .77 | .54 |
| 福利與薪資 | 3.15 ± 0.67 | 2.93 ± 0.87 | 3.20 ± 0.80 | 2.92 ± 0.72 | 3.25 ± 0.77 | 1.18 | .32 |
| 工作環境 | 3.27 ± 0.55 | 3.29 ± 0.38 | 3.39 ± 0.59 | 3.23 ± 0.61 | 3.83 ± 0.41 | 1.22 | .30 |
| 工作與個人衝突 | 3.41 ± 0.58 | 3.47 ± 0.35 | 3.34 ± 0.55 | 3.36 ± 0.58 | 3.55 ± 0.41 | .22 | .93 |

在居家服務員服務轉場的交通工具使用上，大部份是以摩托車作為轉場交通工具有 387 位占比 86%，其次為搭乘大眾交通運輸 32 位占比 7.1%，再者為騎腳踏車者 16 位占比 3.6%，自行開車為 11 位占比 2.4%，依據以上分析在整體工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境、工作與個人衝突五個構面上，皆不會因為交通工具不同而有顯著性差異。

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

經此研究發現新北市居服員在性別部分多為女性，年齡層多半為中高年齡族群約 50 歲以上，已婚佔多數，教育程度平均在高中到大專之間，月平均收入多數在 45000 以下佔將近 70%，交通工具多半為機車。但不論在工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境以及工作與個人衝突等五個構面上來說，特別是月收入在 45,001~75,000 元範圍內的居服員，在各項工作滿意度構面上的表現均顯著高於低收入群體，這與過去研究結果一致 (陳曉雯，2020)，此現象說明薪資水平是衡量工作滿意度的重要指標之一，高收入帶來的經濟安全感與生活質量的提高，對居服員的心理和情緒產生積極影響，進而提高他們對工作的滿意度。另外在工作喜惡項目中最不喜歡的項目為足部照護、協助排泄與家務整理，這可以提供政府思考未來如何將這些服務項目修改調整或例如家務整理這部份是否有機會可以委託專門清潔打掃的勞務專門公司來承接，而不要再把居服員當清潔人員來使用。這部份或許對於居服員的自尊來說會比較能夠更加顯示居服員的專業部份。

第二節 研究建議

本研究基於衛服部 (2022)《長期照顧服務申請及給付辦法》進行了居服員工作項目好惡調查，並分析了新北市居服員在工作滿意度、單位制度、福利與薪資、工作環境及工作與個人衝突等構面上的表現。結果顯示，居服員在薪資、工作時數和居住區域等方面的滿意度具有顯著差異。有鑑於此，提出以下建議：首先，制定合理的薪酬制度，提高居服員的收入水平，根據本研究的結果，最理想的薪資範圍為每月 45,001~75,000 元；其次，加大對偏遠地區居服員的支持，提供更多的交通補貼和資源支持，以克服工作中的交通困難或時間成本；再者，合理安排工作時間，避免過度工作，每週工作 40 至 50

小時可能是最合適的工作時長；最後，關注不同地區和工時的居服員需求，提供針對性的支持和幫助，針對經濟發達地區和偏遠地區，採取不同的管理措施。總結而言，透過制定合理的薪酬制度、安排合理的工作時間、並關注不同群體需求，或許可有效提升新北市居服員的工作滿意度，進而提高長期照顧服務的整體品質，實現更好的社會效益和經濟效益。



引用文獻

- 內政部 (2022, 2023)。戶政司全國人口資料庫統計地圖-人口年齡結構重要指標。
- 行政院 (2022)。性別平等會重要性別統計資料庫-國內指標：照顧服務員人數。
- 吳淑瓊 (2011)。我國居家服務政策發展與省思。發表於「居家服務單位因應長期照護保險策略. 研討會」。老人福利推聯盟辦理。
- 李文君 (2016)。居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究—以雲林縣居家照顧服務員為例 (未出版碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 林芸查 (2015)。工作滿意度研究。臺灣勞動學刊，27 (3)，1-25。
- 林靜瑜 (2007)。老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究 (未出版碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 邱泯科、徐伊玲 (2005)。老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討。衛生福利部社會及家庭署社區發展季刊，110，284-300。
- 陳明珍 (2009)。我國居家服務政策發展與省思。衛生福利部社會及家庭署社區發展季刊，127，287-303。
- 新北市政府 (2023)。112 年長照 2.0 整合型計畫。
- 新北市政府 (2023)。人口概況統計資料。
- 衛生福利部 (2022)。照顧服務員訓練計畫。
- 衛生福利部 (2023)。長期照顧服務申請及給付辦法。

衛生福利部統計處 (2022)。高齡及長期照顧統計專區。

鍾立君 (2008)。義工參與動機與工作滿意度之研究 - 以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例 (未出版碩士論文)。國立臺東大學，臺東縣。

鐘唯安 (2020)。長照機構居家照顧員對工作滿意之探討 (未出版碩士論文)。國立政治大學，臺北市。

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。台灣健康照顧研究學刊，(17)，143-166。

陳曉雯 (2020)。居家照顧服務員工作壓力、工作滿意度與離職傾向之研究—以南投市為例 (未出版碩士論文)。中臺科技大學。

