

護理之家照顧服務員工作成就感影響因素探討

翁永柱、陳月娥

E-mail: 381615@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討護理之家照顧服務員工作成就感影響因素。研究者採問卷調查法進行資料收集，將所得資料以描述性統計、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析及皮爾遜積差相關等統計方法，進行資料分析，研究發現如下：一、年齡、教育程度、年資、證照、在職訓練，與工作成就感，並無顯著差異。二、工作時數、休假、薪資、服務地區，與工作成就感有顯著差異。三、年齡、教育程度、年資、證照、工作時數、休假、薪資、在職訓練、服務地區，與工作成就感無中高度相關。四、年齡、教育程度、年資、證照、工作時數、休假天數、薪資、在職訓練、服務地區彼此之間，無中高度相關。但工作時數與休假有顯著負相關。最後建議，機構宜減輕工作量，鼓勵照顧服務員考取照服員之證照，證照取得與薪資結構應產生連結。如此可以激勵工作成就感，進而提升長期照護品質。

關鍵詞：護理之家、照顧服務員、工作成就感

目錄

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|----|-----|---|------|----|-----|------|-----|----|--------|---|-------------|---|----------|---|----------|---|----------|---|-----------------|---|------------|----|---------------|----|----------------|----|--------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|-----------|----|---------------|----|----------------|----|-------------|----|------------|----|---------------|----|--------------|----|------------|----|-----------|----|--------|----|--------|----|------|----|--------|----|--------|----|----------------|----|----------------------|-----|-------------------|-----|----------|-----|-----|------------|----|-----|----------------|----|--------------------|----|--------------------|----|---------------------|----|---------------------|----|---------------------|----|-------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|-------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------|----|-----------------|----|
| 內容目錄 | 簽名頁 | 中文摘要 | iii | 英文摘要 | iv | 誌謝辭 | v | 內容目錄 | vi | 圖目錄 | viii | 表目錄 | ix | 第一章 緒論 | 1 | 第一節 問題背景與動機 | 1 | 第二節 研究目的 | 4 | 第三節 名詞解釋 | 5 | 第二章 文獻探討 | 8 | 第一節 人口老化與長期照護需求 | 8 | 第二節 機構照護現況 | 13 | 第三節 照顧服務員工作現況 | 16 | 第四節 工作成就感之相關理論 | 22 | 第五節 照顧服務員工作成就感影響因素 | 26 | 第三章 研究設計 | 34 | 第一節 研究架構 | 34 | 第二節 研究假設 | 35 | 第三節 操作型定義 | 36 | 第四節 研究對象與抽樣設計 | 38 | 第五節 研究工具與信效度分析 | 40 | 第四章 研究結果與分析 | 45 | 第一節 樣本資料分析 | 45 | 第二節 研究變項變異數分析 | 57 | 第三節 研究變項相關分析 | 65 | 第四節 研究假設驗證 | 67 | 第五章 結論與建議 | 70 | 第一節 結論 | 70 | 第二節 建議 | 74 | 參考文獻 | 79 | 一、中文部分 | 79 | 二、英文部分 | 88 | 附錄 一. 護理機構設置標準 | 95 | 二. 照顧服務員訓練實施計畫及其相關事項 | 101 | 三. 照顧服務員技術士技能檢定規範 | 109 | 四. 問卷調查表 | 113 | 圖目錄 | 圖 3-1 研究架構 | 35 | 表目錄 | 表 3-1 問卷之抽樣分配表 | 40 | 表 3-2 工作成就感量表之因素分析 | 42 | 表 3-3 工作成就感量表之信度分析 | 44 | 表 4-1-1 樣本基本資料分配一覽表 | 48 | 表 4-1-2 樣本基本資料分區比較表 | 53 | 表 4-1-3 工作成就感之描述性統計 | 55 | 表 4-2-1 不同年齡在工作成就感之差異分析 | 58 | 表 4-2-2 不同教育程度在工作成就感之差異分析 | 59 | 表 4-2-3 不同工作年資在工作成就感之差異分析 | 59 | 表 4-2-4 不同資格取得在工作成就感之差異分析 | 60 | 表 4-2-5 不同工作時數在工作成就感之差異分析 | 61 | 表 4-2-6 不同休假天數在工作成就感之差異分析 | 62 | 表 4-2-7 不同薪資在工作成就感之差異分析 | 63 | 表 4-2-8 不同在職訓練在工作成就感之差異分析 | 64 | 表 4-2-9 不同服務地區在工作成就感之差異分析 | 65 | 表 4-3 各變項相關分析 | 66 | 表 4-4 研究假設之驗證結果 | 68 |
|------|-----|------|-----|------|----|-----|---|------|----|-----|------|-----|----|--------|---|-------------|---|----------|---|----------|---|----------|---|-----------------|---|------------|----|---------------|----|----------------|----|--------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|-----------|----|---------------|----|----------------|----|-------------|----|------------|----|---------------|----|--------------|----|------------|----|-----------|----|--------|----|--------|----|------|----|--------|----|--------|----|----------------|----|----------------------|-----|-------------------|-----|----------|-----|-----|------------|----|-----|----------------|----|--------------------|----|--------------------|----|---------------------|----|---------------------|----|---------------------|----|-------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|-------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------|----|-----------------|----|

參考文獻

一、中文部分 行政院衛生署(1998)老人長期照護三年計畫。行政院衛生署(1991)，護理人員法。行政院衛生署(1992)，護理人員法施行細則。行政院衛生署(1993)，護理機構設置標準。行政院衛生署(1994)，十五年長期照護中長期計畫。行政院衛生署(2003a)，修正護理機構設置標準。行政院衛生署(2003b)，照顧服務員訓練實施計畫及其相關事項。行政院內政部(1998)老人安養三年計畫。行政院內政部(2008)，內政統計通報。行政院內政部(2009)，內政統計通報。行政院內政部(2011)，內政統計通報。行政院內政部(2012)，內政統計通報。行政院內政部(2013a)，內政統計通報。行政院內政部(2013b)，臺灣地區老人福利機構資源分布表。行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組(2007)，我國長期照顧十年計畫 - 大溫暖社會福利套案之旗艦計畫。行政院勞工委員會(2007)，照顧服務員技術士技能檢定規範。行政院經濟建設委員會(2002)，照顧服務福利及產業發展方案。行政院經濟建設委員會(2009)，我國長期照護服務需求評估，受託單位國立臺灣大學人口與性別研究中心，計畫主持人王雲東，計畫編號(98)022.805。行政院經濟建設委員會(2010)，2010年至2060年臺灣人口推計報告。行政院衛生署國民健康局(2009)，老人健康促進計畫。行政院教育部(2010)，補助技專校院建立特色典範計畫要點。中華民國長期照護專業協會(2003)，我國護理之家訪查之沿革，長期照護雜誌，7(1)。王郁智、章淑娟、朱正一(2006)，升遷機會、社會支持、工作滿意度與留任意願之相關性研究。志為雜誌(慈濟護理雜誌)，5(4)，90-101。王雲東、薛承泰、鄧志松、陳信木、楊培珊、詹慶恩(2012)，我國失能與失智人口及其所需照顧服務員人力之推估，臺大社會工作學刊，25，51-102。李采娟、賴玫君、楊文惠、張麗雅、邱怡玟、李佳雲、呂美華、林正介(2001)，護理之家成本分析研究，Mid-Taiwan Journal of Medicine，中臺灣醫學科學雜誌(中&英文)，6(4)，223-232。李冠儀(2000)，國小教師對學校組織氣氛知覺、工作價值觀與專業承諾之相關，花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，花蓮縣。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，社會政策與社會工作學刊，13(1)，185-233。宋素霞(2009)，臺灣自來水公司員工工作壓力與滿意度之研究，中興大學國家政策與公共事務

研究所碩士論文，臺中市。吳明隆(2007)，SPSS操作與應用-問卷統計分析實務，臺北:五南。吳淑瓊(2005)，人口老化與長期照護政策，國家政策季刊，4(4)，5-24。吳淑瓊、戴玉慈、莊坤洋、張媚、呂寶靜、曹愛蘭、王正、陳正芬(2004)，建構長期照護體系先導計畫-理念與實踐，臺灣公共衛生雜誌，23(3)，249-258。吳淑瓊、莊坤洋、陳亮汝(2004)，建構長期照護體系先導計畫:實驗社區介入前的照護需求與自付費用，臺灣公共衛生雜誌，23(3)，209-220。吳淑瓊、徐慧娟、莊智、張明正(1996)，功能評估在估計臺灣社區老人長期照護需要之應用，中華衛誌，15(6)，533 - 544。杜美玲(2008)，居家照顧服務員訓練、服務品質與使用者滿意度，南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士，南投縣。周月清、傅凱祺、傅立葉、蔡宜思、高森永、邱泯科、鄭文輝、辛炳隆、謝佳宜(2005)，我國長期照顧服務輸送之初探:目標原則、服務對象、提供方式與服務項目，臺灣社會福利學刊，4(2)，97-138。邱淑玲(2009)，從護理之家實務工作者觀點探討照顧服務員培訓課程之適用性，中臺科技大學醫護管理研究所碩士論文，臺中市。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，社區發展季刊，110，284-300。邱浩政(2012)，量化研究與統計分析，臺北市:五南。林伶惠(2007)，新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究，玄奘大學社會福利學系碩士班，新竹市。林燕姿(2009)，照顧服務員感受之督導功能、工作滿意度與留職意願之關係研究-以臺灣南部七縣市為例，長榮大學社會工作學系碩士論文，臺南市。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，臺北醫學大學護理學研究所碩士論文，臺北市。胡月娟等(2004)，照顧服務員訓練指引(四版)，臺北:偉華。洪千閔(2006)，工作環境支持因素對成就動機與訓練動機干擾之研究，大葉大學人力資源暨公共關係研究所碩士論文，彰化縣。洪季庭(2005)，高雄市已婚職業婦女成就動機、工作價值觀與生涯自我效能關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。洪雅惠(2009)，屏東地區長期照護機構照顧服務員工作現況調查及工作成就之探討，美和科技大學健康照護研究所碩士論文，屏東縣。徐立忠(1989)，老人問題與對策，臺北市:匯華。陳月枝、劉淑娟、穆佩芬、趙可式、盧孳艷、徐亞瑛(2000)，護理研究方法，臺北市:護望。陳桂敏、鄭靜瑜、曾月霞、顧雅利、謝惠玲、王靜枝、顏妙芬、林惠賢、郭素珍譯(2002) Burns, N., & Grove, S. K. 實用護理研究:指引、評論及運用，臺中市:滄海。陳惠姿(2008)，老人及長期照護人力培育，護理雜誌，55(4)，11-16。許曉芸(2007)，照顧服務員人格特質與工作滿意度關係之研究，亞洲大學長期照護研究所碩士論文，臺中市。劉玉文(2010)，臺東縣國幼班教師工作滿意度與教師生涯發展之相關研究，國立台東大學幼兒教育學系碩士班碩士論文，臺東縣。張美枝(2009)，護理人員專業能力與工作成就感之相關研究，以南部護理之家為例，美和技術學院健康照護研究所碩士論文，屏東縣。張春興(2002)，心理學原理，臺北市:東華。張紹勳(1997)，技職院校資管科學生自我統整、讀書學習策略、成就動機及其相關因素之研究，全國技術及職業教育研討會論文集，209-219。黃金益(1998)，各國證照制度及技能檢定的特色，就業與訓練，16(3)，72-76。黃淑媛(2009)，護理之家照顧服務員對自身工作的看法，亞洲大學健康暨醫務管理學系碩士論文，臺中市。黃惠玲、林怡君、蕭世榮、朱翠萍(2005)，建置照顧服務員派班管理資訊系統之效益分析-以某區域教學醫院為例之個案研究，臺灣醫學資訊學會，14(3)，33-44。黃金旭(2003)，室內設計業者個人屬性、職業成熟、成就動機與工作滿足之關係研究，中原大學室內設計學系碩士論文，桃園縣。黃金梅(2006)，醫院護理人員之角色壓力之、工作滿足及領導型態與離職型傾向之相關性研究-以南部某區域教學醫院為例，南臺科技大學高階主管企管研究所碩士論文，臺南市。黃盈彰(2000)，國小教師的工作特質、學校組織氣候、制控信念與成就動機對工作滿意度影響之研究，臺東師範學院教育研究所碩士論文，臺東縣。葉淑惠、林麗味、王興耀、賀天蕙(2001)，護理之家護理人員對老人照護知識及老人照護在職教育之需求，護理研究，9(3)，300-310。葉淑惠、楊麗玉、楊麗珠、林麗味、葉明莉、曾錦花等(2003)，發展病患服務員與居家服務員整合性課程及配套措施，長庚護理，14(1)，31-41。楊青娥(2010)，試行磁力醫院要素以留任護理人員措施之成效探討 - 以國內某醫院為例，逢甲大學經營管理研究所碩士論文，臺中市。楊惠如、呂桂雲、陳宇嘉、張永源(2006)，社區獨居老人健康狀況與長期照護需求研究，實證護理，2(3)，229-240。蒼開強(2004)，組織氣候與工作滿足之探討 - 以中國青年救國團為例，銘傳大學公共事務學碩士在職專班碩士論文，臺北市。蔡淑鳳、吳濟華(2006)，臺灣第一個立案護理之家經營管理口述史研究，護理雜誌，53(3)，34-43。劉月琪(2010)，澎湖護理人員職家衝突對離職傾向之影響-以主管支持知覺為干擾變項，澎湖科技大學服務業經營管理研究所碩士論文，澎湖縣。劉秀枝(2011)，私立幼兒園教師職場幸福感與工作滿意度之關係研究，幼兒教保研究期刊，6，87-115。劉煒珮(2008)，長期照顧機構照顧服務員工作內容獨立性之相關因素探討，中國醫藥大學醫務管理學研究所碩士論文，臺中市。鄭建良(2002)，英、德與我國職業證照制度之比較分析，教育研究，10，137-146。賴惠玲(1994)，美國護理之家現況及相關議題，護理雜誌，41(3)，73-78。霍祥雲(2002)，工作價值觀、領導型態、工作滿足與自覺工作績效之相關研究-以內政部老人安養護機構為例，東華大學碩士論文，花蓮縣。潘依琳(1998)，醫院護理人員之工作特性、成就動機對工作投入、工作滿足、留職意願之影響，中華公共衛生雜誌，17(1)，48-58。鍾玉娟、李智鋒、張莉琴譯(2003)，護理質性研究-促進人道主義的權威，Streubert, H.J. & Carpenter, D.R. (1999)，臺北市:五南。戴玉慈、羅美芳(1996)，身體功能評估的概念與量表，護理雜誌，43(2)，63 - 68。竇秀花、許佩蓉、李世代(2005)，從護理之家談護理人員角色與工作壓力，長期照護雜誌，9(2)，144-151。二、英文部分 Adams, J.S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436. Acorn, S., Ratner, P.A., Crawford, M. (1997). Decentralization as a determinant of autonomy, job satisfaction, and organizational commitment among nurse managers. *Nurs Res*, 46, 52-58. Alexander, J.A., Lichtenstein, R., Oh, H.J., & Ullman, E. (1998). A causal model of voluntary turnover among nursing personnel in long-term psychiatric setting. *Research in Nursing & Health*, 21, 415-427. Ames, C. (1984). Conceptions of motivation within competitive and noncompetitive goal structures. In R. Schwarzer (Ed.), *Self-related cognitions in anxiety and Motivation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum. Blegen, M.A. (1993). Nurse's job satisfaction: A meta-analysis of re-lated variables. *Nurse Researcher*, 42, 36-41. Breda, S. & Brid, B. (2005). Supervisory actions, job satisfaction and turnover intentions of irish trainee accountants. *The Irish Accounting Review*, 12(2), 47-74. Buckwalter, K.C. (1999). Managing long-term care facilities three myths about nurse aide work. *Journal of Gerontological Nursing*, 52-55. Castle, N. G. (2007). Assessing job satisfaction of nurse aides in nursing homes. *Journal of Gerontological Nursing*, 33(5), 41- 47. Cohen, M. A., Tell, E. J., and Wallack, S. S. (1986) The life time risk and cost of nursing home use among the elderly. *Medical Care*, 124, 1161-1172. Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenological views. In R. S. Valle & M. King (Eds.), *Existential*

phenomenological alternatives for psychology. New York: Oxford University Press, 48-71. Cooper, J., Cronin, J. J. (2000). Internal Marketing: A Competitive Strategy for the Long-Term Care Industry. *Journal of Business Research*, 48, 177-181. Dweck, C.S. (1986). Motivational process affecting learning. *American Psychologist*, 41, 1040-1048. Fitzgerald, L. F. and J. O. Crites. (1980). Toward A Career psychology of Women : What do we know ? What do we need know ? *Journal of Counseling psychology*, 27(1) ,46-62. Goodell, Y.M., & Borerie, P.E. (1992) Stress and satisfaction as a result of and number of hours worked. *Nursing Administration*, 21, 10-14. Harris, R.B. (1989), Reviewing nursing stress according to a proposed coping adaptation framework. *Advances Nursing Science*, 11, 12-28. Harvey, T. J. (1985) Science in single-sex and mixed teaching groups, *Education Research*, 27(3), 179-182. Helmer, F.T., Olson, S.F., Heim, R.I. (1993). Strategies for nurse aide job satisfaction. *Journal of Long Term Care Adm*, 21, 10-14. Herzberg, F., Mansner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc. 2nd Ed. 136-142. Hoffman, H. (1989). A nurse retention program. *Nursing Economics*, 7 (2), 94-96. Hogstel, M. O., Robinson, N.B. (1989). Feeding the frail elderly. *Journal of Gerontological Nursing*, 15, 16-20. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Row, 271. Kane, R.A. & Kane, R.L. (1987). *Long-term care: Principles, programs, and policies*. NY: Springer Publishing Co. Kane, R. A. (2003). Long-term care. In A. Minahan, (ed.) *The encyclopedia of Social Work*. Silver Spring, MD : NASW, 59-72. Katz, S., Ford, A. B., & Moskowitz, R. W. (1963). Studies of illness in the aged. The index of ADLs. *Journal of American Medicine Association*, 10(4), 223 - 229. Leininger, M. M. (1994). Evaluation criteria and critique of qualitative research studies. In J. M. Morse (ed.). *Critical issues in qualitative research methods*. Thousand Oaks: Sage Publications. 95-115. Li, I. C. & Yin, T. J. (2005). Care needs of residents in community-based long-term care facilities in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing*, 14, 711-718. Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage. Locke, E, A. (1969), What is Job Satisfaction, *Organization Behavior and Human Performance*, *Journal of Applied Psychology*, 4, 309-336. Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2007). A model of job satisfaction of nurses : A reflection of nurses ' working lives in Mainland China. *Journal of Advanced Nursing*, 58(5), 468-479. Lucas, M.D. (1991). Management style and staff nurse job satisfaction. *Journal Professional Nursing*, 7(2), 119-125. Maslow, A. H. (1954), *Motivation and Personality*. New York: Harper & Brothers Pub, 146-150. McClelland, D.C., Atkinson, J.W., Clark, R. W., & Lowell, E.L. (1953). *The achievement motive*. New York: Appleton -Century - Crofts. McCrae, R. R. (1996). Monahan, R.S., McCarthy, S. (1992). Nursing home employment: The nurse ' s aides perspective. *Journal of Gerontol Nurs*, 18, 13-16. Nicholl, J. G. (1984). Achievement motivation : Conceptions of ability, subjective experience, task choice, and performance. *Psychological Review*, 91, 328-346. Nicholl, J. G. (1989). The competitive ethos and democratic education. Cambridge, MA : Harvard University Press. Paul, B. (2002). Employee perceptions of HRM and TQM, and the effects on satisfaction and intention to leave. *Managing Service Quality*, 12(3), 165-173. Porter, S. (1992). The Poverty of professionalization: A critical analysis of strategies for the occupational advancement of nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 17, 720-726. Robert, G.B., & Ian, N. (1997). Factors influencing turnover and absence of nurses: a research review. *Nurse study*, 34(6), 358-394. Robbins, S. P. (2001), *Organizational Behavior* (9th ed.) , New Jersey: Prentice Hall. Roedel, R.R., Nystrom, P.C. (1988). Nursing jobs and satisfaction. *Nursing Management*, 19, 34-38. Schultz (1993). Socioeconomic advantage and achievement motivation. *The Urban Review*, Springer Netherlands, 25, 221-232. Spence, J. T & Helmreich, R. L. (1983). *Achievement and Achievement motives : Psychological and Sociological Approaches*, San Francisco : W. H. Freeman. Steers, R. M. & Porter, L. W. (1991) *Motivation and Work Behavior*, New York : McGraw Hill Book Company. Wangnild, G., Manning, R.W. (1986). The high-turnover profile. Screening and selecting applicants for nurse ' s aide. *Journal of Long Term Care Adm*, 4, 2-4. Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, B.W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis Industrial Center, University of Minnesota. Wells, N., Roberts, L., Medlin, L.C. (2002). Issues related to staff retention and turnover. *Semin Nurse Management*, 10, 171-179. Williams, C. (1990) Job satisfaction: comparing cc and medical /surgical nurses. *Nursing Management*, 21(7), 104. William, S. J. (2005). *Essentials of health services*. Third Edition. Delmar Publishers. 96-108. Zweig, S. & Lawhorne, L. (2001). Improving the quality of nurse assistants in nursing homes: Report of an attending physician survey and an AMDA symposium. *Journal of the American Medical Directors Association*, 2(4), 141-145.