

# 老人安養機構服務品質之研究

朱宸誼、陳郁文

E-mail: 381844@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

隨著社會生活型態的改變，以往傳統上，老年人的老年照顧與安養，大部份都是在家庭中，如今這種觀念已面臨嚴酷的考驗，進入安養機構將是未來的趨勢。因為臺灣高齡化已是相當嚴重，若進住安養機構是未來的趨勢，機構的服務品質將是首先被注意。故本研究的目的在了解目前安養機構服務品質提供的情形：影響服務品質的主要因素、個人特質對不同服務品質的因素有何不同的差異。本研究對象是以北部及南部共四所安養機構裡頭的高齡住客，以問卷訪查及因素分析的方式，了解高齡住客對機構提供的服務所產生的評價。由結果顯示，高齡住客對機構所提供的服務還算滿意，其中分數最高的是「在社區中有足夠的安全感」，最低的項目為「機構站在住客的立場，以住客最大的利益為考量」及「服務人員了解住客的個別需求」；且從23個服務品質項目可以簡化成三個構面-機構的整體性、機構的信賴感及服務的安全感，並發現與個人因素有顯著差異的9個項目中，有7個是與健康因素有關，而且健康狀況良好者的平均數均大於健康狀況不好者，因此協助住客保持身體健康，將是提升服務品質相當重要的一環。統整本研究，希望政府能針對法規制訂及機構的經營情況同步加強審核，並建議安養機構業者能加強員工在職教育、善用老人志工及留意住客個別差異，希望藉此能改善目前安養機構已存在的問題，同時能提高安養機構業者的入住率，呈現共贏的局面。

關鍵詞：老人安養機構、服務品質、因素分析

## 目錄

封面內頁 簽名頁 中文摘要.....	iii	ABSTRACT.....	iii
.....iv 誌謝.....	iv	.....vi 目錄.....	vi
.....vii 圖目錄.....	vii	.....ix 表目錄.....	ix
.....x 第一章 緒論.....	x	.....1 1.1 研究背景與動機.....	1
.....1 1.1.1 研究背景.....	1	.....1 1.1.2 研究動機.....	1
.....3 1.2 研究目的.....	3	.....4 1.3 研究對象與範圍.....	4
.....5 1.3.1 研究對象.....	5	.....5 1.3.2 研究範圍.....	5
1.4 研究流程與內容.....	6	第二章 文獻探討.....	8
社會高齡化與老人安養機構.....	8	2.2 老人安養機構相關研究.....	14
2.1 社會高齡化與老人安養機構.....	21	2.3 PZB服務品質模式.....	viii
2.2 社會高齡化與老人安養機構.....	viii	2.4 因素分析之原理.....	31
2.3 社會高齡化與老人安養機構.....	31	2.5 因素分析在本研究中之應用.....	37
2.4 社會高齡化與老人安養機構.....	37	第三章 研究方法.....	38
2.5 社會高齡化與老人安養機構.....	38	3.1 研究架構.....	38
3.1 社會高齡化與老人安養機構.....	38	3.2 研究工具.....	39
3.2 社會高齡化與老人安養機構.....	39	3.3 研究限制.....	40
3.3 社會高齡化與老人安養機構.....	40	3.4 研究對象與取樣.....	40
3.4 社會高齡化與老人安養機構.....	40	3.5 資料分析方法.....	41
3.5 社會高齡化與老人安養機構.....	41	第四章 問卷調查結果與分析.....	43
4.1 社會高齡化與老人安養機構.....	43	4.1 研究之描述性統計分析.....	43
4.1.1 社會高齡化與老人安養機構.....	43	4.1.1 樣本之個人基本資料分析.....	43
4.1.2 社會高齡化與老人安養機構.....	43	4.1.2 服務品質項目分數高低之分析.....	45
4.2 社會高齡化與老人安養機構.....	46	4.2 研究對象之推論性統計分析.....	46
4.2.1 社會高齡化與老人安養機構.....	46	4.2.1 因素分析之主成份分析.....	46
4.2.2 社會高齡化與老人安養機構.....	46	4.2.2 ANOVA單因子變異數分析.....	46
4.3 社會高齡化與老人安養機構.....	48	第五章 結論與建議.....	55
4.4 社會高齡化與老人安養機構.....	55	5.1 結論.....	55
4.5 社會高齡化與老人安養機構.....	55	5.2 建議.....	58
4.6 社會高齡化與老人安養機構.....	58	5.3 未來研究方向.....	58
4.7 社會高齡化與老人安養機構.....	59	參考文獻.....	61
4.8 社會高齡化與老人安養機構.....	61	附錄一：住客訪談摘要.....	61
4.9 社會高齡化與老人安養機構.....	66	附錄二：服務品質問卷.....	69
4.10 社會高齡化與老人安養機構.....	69	ix - 圖目錄 圖1.1 研究流程圖.....	7
4.11 社會高齡化與老人安養機構.....	7	圖2.1 臺灣人口平均餘命推計.....	11
4.12 社會高齡化與老人安養機構.....	12	圖2.2 扶養比、扶老比及扶幼比之趨勢推計.....	12
4.13 社會高齡化與老人安養機構.....	12	圖2.3 服務品質缺口模式觀念性架構.....	24
4.14 社會高齡化與老人安養機構.....	28	圖2.4 顧客滿意與服務品質比較.....	28
4.15 社會高齡化與老人安養機構.....	35	圖2.5 驗證性因素分析路徑圖.....	34
4.16 社會高齡化與老人安養機構.....	35	圖2.6 探索性因素分析路徑圖.....	35
4.17 社會高齡化與老人安養機構.....	38	3.1 研究架構圖.....	38
4.18 社會高齡化與老人安養機構.....	x	x - 表目錄 表1.1 55歲以上國民認為65歲以後理想的居住方式.....	2
4.19 社會高齡化與老人安養機構.....	2	表1.2 55歲以上國民未來生活可自理時使用老人安養機構、老人公寓、老人住宅或安養堂意願.....	3
4.20 社會高齡化與老人安養機構.....	3	表2.1 主要國家人口高齡化推計.....	10
4.21 社會高齡化與老人安養機構.....	10	表2.2 100年國人零歲平均餘命初步統計結果.....	10
4.22 社會高齡化與老人安養機構.....	10	表2.3 三階段年齡分配百分表.....	13
4.23 社會高齡化與老人安養機構.....	16	表2.4 公私立安養機構概況.....	16
4.24 社會高齡化與老人安養機構.....	16	表2.5 服務品質之衡量構面.....	26
4.25 社會高齡化與老人安養機構.....	26	表2.6 SERQUAL量表的衡量構面及組成項目.....	27
4.26 社會高齡化與老人安養機構.....	27	表4.1 信度分析檢定.....	47

表4.2 服務品質項目的三構面.....	48	表 4.3 四家安養機構的概況.....	
...54	表5.1 服務品質項目與住客個人因素的顯著差異.....		57

## 參考文獻

- 一. 中文文獻: 1. 丁宗賢, 民94年, 影響老人住宅選擇因素及其程序性選擇之研究, 碩士論文, 國立屏東商業技術學院不動產經營系。 2. 內政部統計處, 民97年, 老人狀況調查性別統計分析。 3. 內政部統計處, 民98年, 老人狀況調查結果摘要分析。 4. 內政部統計處, 民100年, 100年我國老人生活照顧服務統計。 5. 內政部統計處, 民101年, 100年國人零歲平均餘命初步統計結果。 6. 內政部統計處, 民99年, 2010年世界主要國家零歲平均餘命排名。 7. 內政部統計處, 民100年, 人口結構分析。 8. 內政部戶政司, 民101年, 三階段人口年齡百分比。 9. 內政部, 民92年, 老人住宅綜合管理要點。 10. 內政部, 民93年, 促進民間參與老人住宅建設推動方案。 11. 行政院經濟建設委員會, 民97年, 新世紀第二期人力發展計畫(94-97年)-97年執行情形檢討報告。 12. 行政院經濟建設委員會, 民97年, 中華民國臺灣97年至145年人口推計。 13. 行政院經濟建設委員會, 民101年, 中華民國2012年至2060年人口推計。 14. 宋芝萍, 民97年, 南台灣社區老人公寓住民日常生活活動、自覺健康狀態與幸福感之相關性探討, 碩士論文, 輔英科技大學護理系。 15. 李金泉, 民100年, 易學易用SPSS PASW統計分析實務, 全華圖書。 16. 李孟羣, 民96年, 老人住宅居民的壓力感受與調適策略對健康生活品質的影響, 碩士論文, 長庚大學醫務管理學研究所。 17. 林一如, 民97年, 銀髮住宅產業關鍵成功因素與組織策略性資源之探討, 碩士論文, 東吳大學商學院企業管理學系。 18. 林學宜, 民93年, 老人住宅環境偏好相關因素研究-以潤福生活新象為例, 碩士論文, 中原大學室內設計研究所。 19. 邵金瑛, 民98年, 品管手法在提升老人安養服務品質上之應用研究, 碩士論文, 國立成功大學碩士在職專班。 20. 易曉吟, 民97年, 自費老人住宅居民之環境滿意度與其對生活品質之影響-以養生文化村為例, 碩士論文, 長庚大學護理學研究所。 21. 周柏宏、林秋瑾, 民90年, 建商開發老人住宅之財務分析, 2001年中華民國住宅學會第十屆年會暨論文研討會論文與摘要。 22. 翁崇雄, 民89年, 服務品質評量模式之比較研究, 中山管理評論, 第八卷, 第一期, 頁105-122。 23. 郭玉燕, 民82年, 機構老人生活滿意度與社會支持之研究-以臺灣省仁愛之家自費安養老人為例, 碩士論文, 國立中正大學社會福利研究所。 24. 郭登聰, 民94年, 再論營利性組織參與老人安養機構經營的可行性探非營利組織, 社區發展季刊, 第110期, 頁95-110。 25. 莊明德, 民90年, 「老人安養機構服務品質與使用者滿意度之研究-以高雄縣老人公寓為例」, 碩士論文, 國立中山大學公共事務管理研究所。 26. 陳樂屏, 民78年, 台灣老人自費安養機構「機構化」問題之探討-公立的頤年村個案研究, 碩士論文, 東海建築系研究所。 27. 陳寬政, 民74年, 人口轉型的形式動態, 臺灣大學人口學刊, 第八期, 頁1-23。 28. 陳茂男, 民93年, 民營老人安養機構永續經營關鍵成功因素之探討, 碩士論文, 私立中國文化大學觀光休閒事業管理研究所。 29. 陳莉華, 民96年, 老人住宅居住需求滿意度之探討-以長庚養生文化村為例, 碩士論文, 玄奘大學公共事務管理學系碩士在職專班。 30. 陳永華, 民95年, 某老人住宅用後評估之研究-以北部某安養中心為例, 碩士論文, 臺灣大學醫療機構管理研究所。 31. 許瓊芳, 民93年, 國人對老人養生村住宿意願之研究, 碩士論文, 國立嘉義大學管理學院碩士在職專班。 32. 張宏哲, 民91年, 社區老人使用福利服務的情形及相關因素之探討:以臺北縣為例, 東吳社會工作學報, 第8期, 頁183-232。 33. 曾思瑜, 民85年, 高齡者自費居住設施的生活空間設計與規畫研究-以老人公寓為例, 行政院國科會專題研究計畫成果報告。 34. 曾思瑜, 民97年, 仁愛之家入居者生活空間與活動領域之比較研究-以高雄市立仁愛之家自費廳舍為例, 建築學報, 第65期, 頁63-82。 35. 葉昭宏, 民101年, 公立老人安養機構經營管理之探討-行政管理者的觀點, 碩士論文, 國立台北大學社會工作學系。 36. 蔡幸樺, 民95年, 老人公寓入居者與獨居老人生活行為模式之比較-以高雄地區為例, 碩士論文, 國立雲林科技大學空間設計所。 37. 賴文茹, 民84年, 社區照顧福利服務模式之探討:以臺北市社區照顧實驗方案為例, 碩士論文, 國立臺灣大學社會學研究所。 38. 賴妙音, 民86年, 臺灣地區老人安養照顧社區服務網絡之研究, 碩士論文, 國立臺灣大學社會學研究所。 39. 賴文彬, 民92年, 台北都會區銀髮族住宅的市場區隔與定位分析, 碩士論文, 銘傳大學管理科學研究所在職專班。 40. 盧淵源譯, 民75年, 事業、營業、服務的品質管制, 中興管理顧問公司。 41. 謝依靜、丘宏昌, 民87年, SERVQUAL服務品質模型之介紹、應用與評論, 企銀季刊, 第二十二卷, 第一期, 頁53-72。 42. 蘇雲華, 民85年, 服務品質衡量方法之比較研究, 博士論文, 中山大學企業管理研究所。 43. 譯者:雷若琬、楊玉娥、林怡君、張淑敏、劉玉湘、張靜鳳、賴佑銘、王雅芬、蔡佳玲, 民85年, 人類發展學第九版, 滄海書局。 二. 西文文獻 1. Brown, T.J., G.A. Churchill, & J.P. Peter, "Improving the Measurement of Service Quality", *Journal of Retailing*, 69, pp.127-139, Spring 1993. 2. Juran J.M., "Universal approach to managing for quality", *Quality Progress*, 19, pp.10-24, 1986. 3. Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49, pp.41-50, Fall 1985. 4. Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64, pp.12-40, Spring 1988. 5. Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Leonard L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67, pp.420-450, Winter 1991. 6. Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Leonard L. Berry, "More on Improving Service Quality Measurement", *Journal of Retailing*, 69, pp.140-147, Spring 1993. 7. Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Leonard L. Berry, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 58, pp.111-124, January 1994a. 8. Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Leonard L. Berry, "Alternative Scale for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria", *Journal of Retailing*, 70, pp.201-230, 1994b.