

A Study on Service Quality of Senior-Care Facility

朱宸誼、陳郁文

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

ABSTRACT

As life styles of the society had changed, traditionally, the aged people mostly used to be cared and nursed in their families. However, such a concept has faced crucible challenges now. It is a trend for the aged to live in the senior-care facility in the future. Taiwanese population has almost turned into the aging-society. If it is a trend for the aged people to move in the senior-care facility, the service quality of the senior-care facility should be noticed first. The purpose of the study is to know the service quality of the senior-care facility including the following factors, the main factor to influence the service quality of the senior-care facility, and the differences of personal characteristics on the service of quality. This study subjects are the residents of the senior-care facility in north and south Taiwan. The questionnaires are used as a research tool with factor analysis in order to understand what evaluation residents will have for the service of the senior-care facility. From the results, normally speaking, residents in the senior-care facility are satisfied with the service. From the search, the highest score of the items is “ feeling safe enough in the community ” while the lowest scores is “ the facility stands in residents ’ position in order to benefit residents maximally ” and “ the service personnel to understand the individual needs of residents ” . And the 23 items can be simplified into 3 dimensions: the entirety of the facility, the reliability of the facility and the safety of service. In addition, the 9 items are distinguished with the residents ’ characteristics and 7 of those are related to the health factors. The response mean of the person in good health is larger than those who are in poor health. Thus helping residents keep healthy is a good manner to promote the service quality of the senior-care facility. In conclusion, hopefully, the senior-care law and facility operation should be strengthened the assessment by the government and facility can improve staff in-service training, furthermore, make good use of elderly volunteers and pay attention to customized service. Nevertheless, the problems of - v - the existing agencies and the occupancy rate of them could be improved in order to create a win-win situation.

Keywords : senior-care facility, service quality, factor analysis

Table of Contents

封面內頁 簽名頁 中文摘要.....	iii	ABSTRACT.....	iii
.....iv 誌謝.....	ivvi 目錄.....	vi
.....vii 圖目錄.....	viiix 表目錄.....	ix
.....x 第一章 緒論.....	x1 1.1 研究背景與動機...	1
.....1 1.1.1 研究背景.....	11 1.1.2 研究動機.....	1
.....3 1.2 研究目的.....	34 1.3 研究對象與範圍.....	4
.....5 1.3.1 研究對象.....	55 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	2.1 老人安養機構相關研究.....	14
2.2 老人安養機構相關研究.....	14	2.3 PZB服務品質模式.....	21
2.4 因素分析之原理.....	31	2.5 因素分析在本研究中之應用.....	37
第三章 研究方法.....	38	3.1 研究架構.....	38
3.2 研究工具.....	39	3.3 研究限制.....	40
3.4 研究對象與取樣.....	40	3.5 資料分析方法.....	41
第四章 問卷調查結果與分析.....	43	4.1 研究之描述性統計分析.....	43
4.1 研究之描述性統計分析.....	43	4.1.1 樣本之個人基本資料分析.....	43
4.1.2 服務品質項目分數高低之分析.....	45	4.2 研究對象之推論性統計分析.....	46
4.2 研究對象之推論性統計分析.....	46	4.2.1 因素分析之主成份分析.....	46
4.2.2 ANOVA單因子變異數分析.....	55	第五章 結論與建議.....	55
5.1 結論.....	55	5.2 建議.....	58
5.2 建議.....	58	5.3 未來研究方向.....	61
5.3 未來研究方向.....	61	附錄一：住客訪談摘要.....	61
參考文獻.....	66	附錄二：服務品質問卷.....	69
附錄一：住客訪談摘要.....	61	ix - 圖目錄 圖1.1 研究流程圖.....	11
附錄二：服務品質問卷.....	69	圖1.1 研究流程圖.....	11
ix - 圖目錄 圖1.1 研究流程圖.....	11	圖2.1 臺灣人口平均餘命推計.....	12
圖1.1 研究流程圖.....	11	圖2.2 扶養比、扶老比及扶幼比之趨勢推計.....	12
圖2.1 臺灣人口平均餘命推計.....	12	圖2.3 服務品質缺口模式觀念性架構.....	24
圖2.2 扶養比、扶老比及扶幼比之趨勢推計.....	12	圖2.4 顧客滿意與服務品質比較.....	28
圖2.3 服務品質缺口模式觀念性架構.....	24	圖2.5 驗證性因素分析路徑圖.....	34
圖2.4 顧客滿意與服務品質比較.....	28	圖2.6 探索性因素分析路徑圖.....	34
圖2.5 驗證性因素分析路徑圖.....	34		
圖2.6 探索性因素分析路徑圖.....	34		

徑圖.....	35	圖3.1 研究架構圖.....	38	- 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	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	表2.1 主要國家人口高齡化推計.....
表2.2 100年國人零歲平均餘命初步統計結果.....	10	表2.3 三階段年齡分配百分表.....	13	表2.4 公私立安養機構概況.....
表2.5 服務品質之衡量構面.....	16	表2.6 SERVQUAL量表的衡量構面及組成項目.....	27	表4.1 信度分析檢定.....
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.....

REFERENCES

- 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. 李孟霏, 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.