

外籍看護工與雇主對人力仲介公司服務滿意度之探討

金紹文、劉子歆

E-mail: 9701386@mail.dyu.edu.tw

摘要

我國人口老化速度超快，老人人口所占的比率，從1993年的7%預估到2017年將爬升到13.50%的期間只有24年。未來20年人口老化速度將加快，長期照顧需求人口數劇增，由於社會大眾認知中的看護工從事生活進食、大小便處理、家務照顧、清潔、身體活動等卑微的工作，極少國人願意從事此工作，造成對外籍看護工的依賴。然雇主及看護工最需要人力仲介公司提供何種服務，及人力仲介公司如何滿足顧客的需求進而佔有市場。基於此，本論文採質化研究方法，並以「深度訪談」來進行資料收集，經由個案分析探討服務滿意度之構成要素。最後對於人力仲介公司、雇主、外籍看護工三個部分提出具體建議。

關鍵詞：雇主；外籍看護工；人力仲介公司；照顧服務產業

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	6	第三節 研究流程	6
7 第二章 文獻探討	9	第一節 服務品質	9
9 第二節 顧客滿意	24	第三節 服務品質與顧客滿意度之整合	40
40 第三節 理論架構	43	第三章 研究方法	44
44 第一節 研究對象	44	第二節 名詞界定	44
44 第三節 個案研究方法	45	第四節 資料來源與彙整	46
46 第四節 資料分析方法	47	第四章 個案分析	48
48 第一節 社會及產業背景	48	第二節 A養護中心之個案分析	50
50 第三節 B養護中心之個案分析	52	第四節 C養護中心之個案分析	54
54 第五章 結論與建議	56	第一節 結論	56
56 第二節 建議	56	第三節 研究限制與未來研究建議	59
59 參考文獻	60		

參考文獻

- 一、中文部份 Patton, M. Q. (1995), 質的評鑑與研究(吳芝儀、李奉儒譯), 台北:桂冠。內政部社會司(2007), 我國十年長期照顧計劃[線上資料], 來源: <http://sowf.moi.gov.tw/newpage/tenyearsplan.htm> [2007, November, 27] 行政院經濟建設委員會(2006, June), 中華民國台灣地區95年至140年人口推計家庭看護統計表[線上資料], 來源: <http://www.cepd.gov.tw/> [2007, November, 25] 行政院勞工委員會(2006), 家庭看護統計表[線上資料], 來源: <http://www2.evta.gov.tw/evta/index.asp> [2007, November, 25] 余紅柑(1998), 老人養護機構監護工作者職業認同與工作倦怠之相關研究, 私立東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文, 台中。黃俊英, 林義屏, 董玉娟(1999), 非營利組織顧客滿意度模式之研究 - 以台南捐血中心為例, 亞太管理評論, 4(3), 323-339 黃俊英, 周泰華, 郭德寶(1999), 服務品質與顧客滿意度評量模式之比較研究, 輔仁管理評論, 6(1), 46。簡春安, 鄒平儀(1998), 社會工作研究法, 台北:巨流。二、英文部份 Anderson, E. W., Fornell, C., & Donald, R. L. (1994, July). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53-66. Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992, July). Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 56-68. Churchill, G. A., & Suprenant, C. (1982). An Investigation Into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504. Carman, J. M. (1990). Consumer Perception of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66, 33-35. Ruyter et al. (1997). erging service quality and service satisfaction: an empirical test of an integrative model? *Journal of Economic Psychology*, 18, 387-406. Lam, & Woo (1997). easuring service quality: a test-retest reliability investigation of SERVQUL? *Journal of Market Research Society*, 30(2), 383. National Quality Research Center(1994), 3. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry,

L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.