

**【金門縣領有照顧服務員證書未投入長照工作或離職因素調查計畫】**  
**成果報告**

投標廠商： 國立金門大學  
廠商負責人： 陳建民校長

計畫主持人： 護理學系教師 蘇貞瑛副教授

計畫共同主持人：健康護理學院院長 翁瑞宏教授

護理學系主任 謝秀芳 副教授

108 年 6 月 1 日

## 目錄

壹、結案報告摘要.....	1
貳、計畫內容.....	2
一、計畫緣起及目的.....	2
二、計畫目標.....	4
三、執行策略及方法.....	5
四、結果與討論.....	9
五、結論與建議.....	42
六、參考文獻.....	44
附錄一、金門縣領有照顧服務員證書未投入長照工作或離職因素調查計畫照顧服務員職場就業中間卷.....	46
附錄二、金門縣領有照顧服務員證書未投入長照工作或離職因素調查照顧服務員職場未投入/已離開職場問卷.....	52
附錄三、質性調查.....	58

## 壹、結案報告摘要

因應台灣人口老化以及社會福利需求增加的趨勢，照護人力的需求也隨之增加，但目前因為照顧服務員工作環境的不佳，工作壓力高、負荷重、待遇低等問題，使得照顧服務員人力招募困難且流動率高。面對政府推動長照2.0為高齡化社會鋪路之餘，更面臨照顧服務人力不足的窘境，金門地區從民國93年起開始進行照顧服務員訓練，但實際執業者甚少，面對逐年人口老化照顧人力需求增加，實有必要了解這些接受訓練的照顧服務員不執業之相關因素。

本調查針對金門地區完成照顧服務課程受訓後的照顧服務員進行調查，探討其背景資料、是否投入照顧職場、未投入或離開照護職場因素、對於照顧職場的福利、薪資期待及工作壓力源、工作疲倦及留任意願等之間的相關性探討。本調查採橫斷式質量性研究，量性問卷訪談目前執業者144名，未投入或離開照護職場者104名，質性訪談共10位，其中5位為目前執業者、5位為未執業者。照顧服務員職場執業者調查發現，填答者每月薪資期望以30,001~34,999元者最多(佔38.9%)，最期待福利的前三順位分別為：年節獎金、退休制度、績效獎金。填答者留任的主要原因前三項分別為：喜歡幫助別人的感覺、這份工作很有意義、上班時間符合我的需求。填答者所具備之條件與工作倦怠程度與留任意願呈現統計顯著差異，顯示出填答者一般身分有較高的工作壓力，榮民有較高的工作倦怠程度與留任意願；自覺健康程度不好者的工作倦怠程度較高。未投入或離開照護職場者調查發現，從未投入照顧職場者居多佔62.5%，而曾投入照顧職場者佔37.5%。未投入照顧職場的原因方面為：有其他工作、照顧家人、時間無法配合。曾投入照護職場離開的主要原因包括：照顧家人、有其他工作、健康因素、其他、時間無法配合等。而未來再投入的可能性方面，前三順位分別為：這份工作很有意義、上班時間符合我的需求、喜歡幫助別人的感覺。調查當初參加照服員訓練之動機前三順位分別為：這份工作很有意義、學習新知識、自我肯定。期望照服員工作之每月薪資以30,000~39,000元者最多，而在福利期待方面，最期待的前三順位分別為：退休制因素。

綜合以上結果提供金門地區衛生局及長照管理中心、長照機構未來作為改善或擬訂符合在地的照顧服務福利與政策、提升誘因增加照顧人力，供金門縣長照政策規劃之參考。

關鍵詞：照顧服務員、照顧職場、工作壓力源、工作倦怠程度、留任意願、離職因素

## 貳、計畫內容

### 一、計畫緣起及目的

台灣因醫療衛生進步、平均壽命延長及出生率下降，人口老化快速上升；雖人口老化程度不若先進國家嚴重，但速度卻較大多數國家為快，根據國家發展委員會統計台灣 2018 年邁入高齡社會，2026 年將再邁入「超高齡社會」(super-aged society)，2061 年預計高達 41%，與日本、韓國同為世界上最老化的國家(國家發展委員會，2016)。各個先進國家在 21 世紀必須面對的最重要問題之一是人口快速老化及所帶來的衝擊，臺灣也不例外，人口老化伴隨疾病型態慢性化、健康問題障礙化、照護內容複雜化、照護時間長期化等問題，長期照護服務的外援需求日益明顯，機構、社區及居家式服務需求增加。經建會老年失能人口推估 2011 年失能人口為全國人口之 1.9%，2016 年則升高為 2.3%，至 2036 年升高為 4.6% (如表一)；吳及林(1999)研究指出，我國老年人口中，因日常生活活動或認知障礙，需要長期照護約有 15-30 萬人，此項需求在未來三、四十年間將成長 4 倍。老人及身心障礙者等特定族群是長期照顧服務的主要對象，其服務內容多以生活照顧為主、醫療護理照護為輔。是一種融合醫療與社會服務領域的照顧，它兼具綜合性、連續性、多元性、複雜性的特質，因此除了需要醫學、護理、社工、職能治療、物理治療等直接照顧的專業人力之外，也需要大量照顧服務員的協助，才能減少醫療專業人員於非專業工作的負荷。照顧服務員不僅肩負起照顧病人的生活起居，也協助行動不便的病人或老人，在醫院或機構中與住民接觸最長，也是最密切的工作人員。所以照顧服務員之供需與素質的提升在未來 10 年期間，是推動長期照護政策成敗非常重要的因素。

表一：2011 年-2036 年失能人口推估

年別	失能人口總計	全國總人口數	失能人口/全國人口數
2011	448,528	23,296,248	1.9%
2016	542,271	23,634,537	2.3%
2021	641,342	23,853,101	2.7%
2026	758,541	23,930,657	3.4%
2031	900,494	23,832,371	3.8%
2036	1,078,821	23,502,833	4.6%

資料來源：經建會人力規劃處：我國長期照護需求推估及服務供給現況  
([www.ndc.gov.tw/dn.aspx?uid=8213](http://www.ndc.gov.tw/dn.aspx?uid=8213))

依據中華民國家庭照顧關懷總會推估目前台灣約七十六萬名失能、失智及身心障礙者，約兩成使用政府長照資源，近三成聘僱外籍看護工，逾五成完全仰賴家庭照顧亦產生有照顧壓力與離職的問題。勞動部自93年開辦「照顧服務員」單一級技能檢定，截至106年9月底止，累計已有64,196人報考，共核發40,327張照顧服務員技術士證，每年約五千人報考、每年平均核發三千張技術士證(勞動部，2017)。衛生福利部社會及家庭署及直轄市、縣(市)政府統計公布照顧服務員人數截至106年底，在各相關機構如老人長期照顧、安養機構、社區及居家式服務之照顧服務員，共計15,201人(衛生福利部統計處，2017)。花蓮門諾醫院副院長周恬宏先生更推估2016年全臺灣地區需要近6萬名照顧服務員，雖全國已完成照顧服務員訓練的人數計8萬餘人，但實際從事照顧服務員的人數卻只有 16%，約1萬多人，已明顯供需失衡。陳、吳、黃 (2012)的研究顯示，目前縣市政府及民間單位共同遭遇的困境是照顧服務員人力不足與人力流失。照顧服務員不論在醫院、安養護機構或家中，其工作都是以病人的生活照顧為主，包含有上下床、大小便、穿衣、沐浴、進食、服藥、拍背、陪同運動散步等等。雖然服務員所從事的照顧工作多為補足家人照顧人力之不足，但卻常扮演著危機介入的角色，協助偶發事件或緊急事件的處理，但是當處理不當或無法滿足需求時，常會受到責難，工作負荷重，導致照顧服務員受訓後投入照顧服務的意願受到很大的影響(杜、林、林，2007)。照顧服務員與住民的接觸時間長，互動密切，且須隨時面對住民及家屬的各種要求，工作壓力大，其壓力源會受到年齡、服務年資、薪資、國籍、身份、在職訓練、工作中歇息情形、是否輪值夜班、照顧住民時間與人數所影響(林，2000；林，2005；林、黃、徐、王、李，2009)。照顧人力不足且高流動原因中，與照顧服務員是第一線照顧提供者有關，照顧服務員多為女性受到家庭、工作壓力高、待遇低及社會形象低等影響，造成培訓後未能進入職場或不易留任(蔡、陳、林、梁，2013)，婚姻狀況、工作資歷、照顧住民數及社會支持會影響照顧服務員的離職意願(蔡、陳、林、梁，2013)。照顧服務員的工作壓力，會對其身心帶來負面影響(Cox, Griffiths, Barlow, Randall, Thomson, Rial-Gonzalez, 2000；蔡、陳、林、梁，2013)，造成健康亮紅燈，產生職業倦怠，離職意願增高，影響照顧品質(李、賴、楊、黃，2015；杜、林、林，2007)。當員工承擔照顧角色後，工作壓力會導致不好的生理和情緒反應，因而造成健康狀況不佳，工作表現不好，離職率增高(Montoro-Rodriguez & Small, 2006；杜、林、林，2007)。綜合以上文獻，照顧服務員工作過程不僅勞心又勞力、工作內容也是負荷沉重。這些有形與無形所造成的工作壓力，長期累積會造成身心俱疲、健康亮紅燈，工作士氣低、工作效率降低、不易集中注意力、請假率高、生病、離職等，

或者因疏忽和判斷錯誤而導致嚴重傷害和損失，引爆不可收拾的局面。

人口高齡化的照顧需求增加及照顧服務員工作環境的不佳，使得照顧服務員人力補充不易在短期內獲得解決，目前政府推動長照 2.0 為高齡化社會鋪路，更使照顧服務人力不足問題更加嚴重。依推估，20 年內台灣需要被照顧的失能者會超過 120 萬人，衛福部統計 2017 年照服人力缺口約五千六百人，2018 年預估增加到一點二萬人，補足照顧人力迫在眉睫。過去勞動部為了填補此一人力缺口，一直努力嘗試且積極調整國際移工政策，但台灣目前初階人力招募仍困難且流動率高，照服人力不足的困境仍將持續存在。長照機構照顧服務員服務對象多為老年人、失能者或失能的老年人，需要高度的情緒投入，照顧服務員的工作壓力及職業疲勞不僅影響照顧品質也影響照顧服務員的身心健康，導致執業或留任不易。金門地區近年來人口數不斷增加，截至 2017 年 3 月總人口數已經超過 13 萬 5342 人，65 歲以上長者的人數為 15,966 人，高齡長者比率為 11.80%，若刪除戶籍在人不在，僅計算實際居住或常住之人口，則高齡者的比率會更高。金門地區人口老化快速，長期照護問題更應該被重視。因此本計畫主要探討照顧服務員留任意願、與其背景資料、是否投入照顧職場之現況未投入或離開照顧職場的原因、對於照顧職場的薪資及福利期待、工作壓力及工作倦怠程度等之間的相關性，在政府現況所推展的長照系統，就顯得非常重要，本研究成果可了解金門地區已完成照顧服務員訓練者的就業與離職（含未投入照顧職場）之因素，以協助照顧服務員因應工作壓力及倦怠程度，並幫助提昇服務品質及穩定就業。

## 二、計畫目標

1. 瞭解金門地區照顧服務員個人基本資料變項
2. 瞭解金門地區照顧服務員是否投入照顧職場之現況
3. 瞭解金門地區照顧服務員未投入或離開照顧職場的原因
4. 瞭解金門地區照顧服務員對於照顧職場的薪資及福利期待
5. 瞭解金門地區照顧服務員工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願。
6. 探討金門地區照顧服務員不同個人背景與是否投入照顧職場情況、未投入或離開照顧職場的原因及對於照顧職場的薪資及福利期待之影響。
7. 探討金門地區照顧服務員基本資料變項與工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願之相關性。
8. 探討金門地區照顧服務員工作壓力源及工作倦怠程度與留任意願的相關性。

9. 了解照顧人力政策與本地供需差異性，以提供金門縣照顧人力之未來政策規劃參考。
10. 依據研究結果，提出具體建議供相關機構參考。

### 三、執行策略及方法

#### (一)研究對象與抽樣

本研究為一橫斷式質量性研究，量性調查以結構式問卷以面談方式進行，調查金門地區至107年底完成照顧服務員培訓計畫之人員，調查範圍包括金城鎮、金湖鎮、金沙鎮、金寧鄉、烈嶼鄉。照服員工作地點則包括長照機構(護理之家、安養機構、養護機構)、居家護理、居家服務等。本次調查對象依據金門地區衛生局提供完成照服員訓練所列之名冊，扣除戶籍遷出、拒訪、空號樣本或不再居住在金門或已死亡等人員，完成執業中144位，未執業中104位調查。

除了量化分析外，本研究亦進行質性訪談，由主持人及共同主持人採一對一個別訪談方式，收集照服員訓練者影響就業及留任意願之質性意見，共訪談10名，其中，執業者及未投入與離開照顧職場者各5名。而本研究為了切合研究目的且以受訪者能否提供必要的資訊能力作為抽樣的標準，執業者訪談選擇目前在各不同照顧服務場域工作者之照顧服務員，包括醫院1位、居服員2位、養護機構2位。

#### (二)研究工具

量化研究工具有兩份，分別是針對1. 照顧服務員職場就業中者及2. 未投入/已離開照顧職場者進行調查，問卷內容包括六個部分基本資料變項、投入照顧職場、照顧職場的期待、工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願之相關資料。

##### 1. 照顧服務員職場就業中者調查，問卷內容如下(附錄一):

###### (1) 基本資料變項

包括：性別、年齡、教育程度、福利身分別、慣用語言、居住地區、宗教、婚姻狀況、子女人數、月收入、是否為家中主要經濟來源者及自覺健康狀況等。

###### (2) 投入照護職場

包括投入照顧職場的時間及場所。

###### (3) 對於照顧職場的薪資、福利期待

包括目前薪資、期望薪資、福利期待。

(4) 工作壓力源

採用 Cheng 和 Luh 等人(2003)發展的工作內容問卷中譯版(C-JCQ)共 22 題，包括工作控制及社會支持兩部分。量表的信度及效度，已獲相關文獻證實(張、葉、陳、陳、石、鄭，2007；葉、鄭、陳、邱，2008a；葉、鄭、陳、邱，2008b；Cheng, Luh, Guo, 2003；Cheng, Huang, Li, Hsu, 2011；Yeh, Chen, Chen, Hu, Kristensen, 2007)。工作控制之題目包含「技能裁量」6 題及「工作自主權」3 題；「心理負荷量」5 題；社會支持則分兩大項，分別是「來自主管的支持」4 題與「同事的支持」4 題。以 Likert scale 4 點量表計分，依序為「非常不同意」1 分、「不同意」2 分、「同意」3 分及「非常同意」4 分。

(5) 工作倦怠程度

使用台大健康政策與管理研究所鄭雅文老師研發之職場疲勞量表包含個人疲勞、工作疲勞、對服務對象疲勞、工作過度投入四項共 21 題，。選項分總是(4 分)、常常(3 分)、有時(2 分)、不常(1 分)、從未(0 分)，滿分各 100 分，分數越高疲勞程度越高。

(6) 留任意願

參考護理人員的留任意願量表(蔡、盧，1998)及相關文獻修改，因問卷中的問題為反向問答，故受訪者所填答的留任意願得分以「總是如此」(幾乎 100%都是如此做)=1 分、「經常如此」(幾乎 75%都是如此做)=2 分、「有時如此」(幾乎 50%都是如此做)=3 分、「極少如此」(幾乎 25%都是如此做)=4 分、「從不如此」(從來都沒有如此做)=5 分來計分，四題問項之得分，最低分為 4 分，最高分為 20 分，如得分愈高，表示留任意願愈高，離職傾向愈低；反之，得分愈低，表示留任意願愈低，離職傾向愈高。

2. 照顧服務員職場未投入/已離開職場調查，問卷內容如下(附錄二):

(1) 基本資料變項

包括：性別、年齡、教育程度、福利身分別、慣用語言、居住地區、宗教、婚姻狀況、子女人數、月收入、是否為家中主要經濟來源者及自覺健康狀況等。

(2) 未投入/已離開職場

包括前職業目前執業、是否曾投入照護職場、當初參加照服員訓練的動機。



- (3) 當初參加照服員動機
- (4) 對於照顧職場的薪資、福利期待  
包括目前從事其他工作之薪資、期望照顧服務員之薪資、對於照服員工作福利期待
- (5) 親友對從事照服員的態度
- (6) 過去照顧職場工作時經驗(曾投入但已離開職場者作答)

#### A. 工作壓力源

採用 Cheng 和 Luh 等人(2003)發展的工作內容問卷中譯版(C-JCQ)共 22 題，包括工作控制及社會支持兩部分。量表的信度及效度，已獲相關文獻證實(張、葉、陳、陳、石、鄭，2007；葉、鄭、陳、邱，2008a；葉、鄭、陳、邱，2008b；Cheng, Luh, Guo, 2003；Cheng, Huang, Li, Hsu, 2011；Yeh, Chen, Chen, Hu, Kristensen, 2007)。工作控制之題目包含「技能裁量」6 題及「工作自主權」3 題；「心理負荷量」5 題；社會支持則分兩大項，分別是「來自主管的支持」4 題與「同事的支持」4 題。以 Likert scale 4 點量表計分，依序為「非常不同意」1 分、「不同意」2 分、「同意」3 分及「非常同意」4 分。

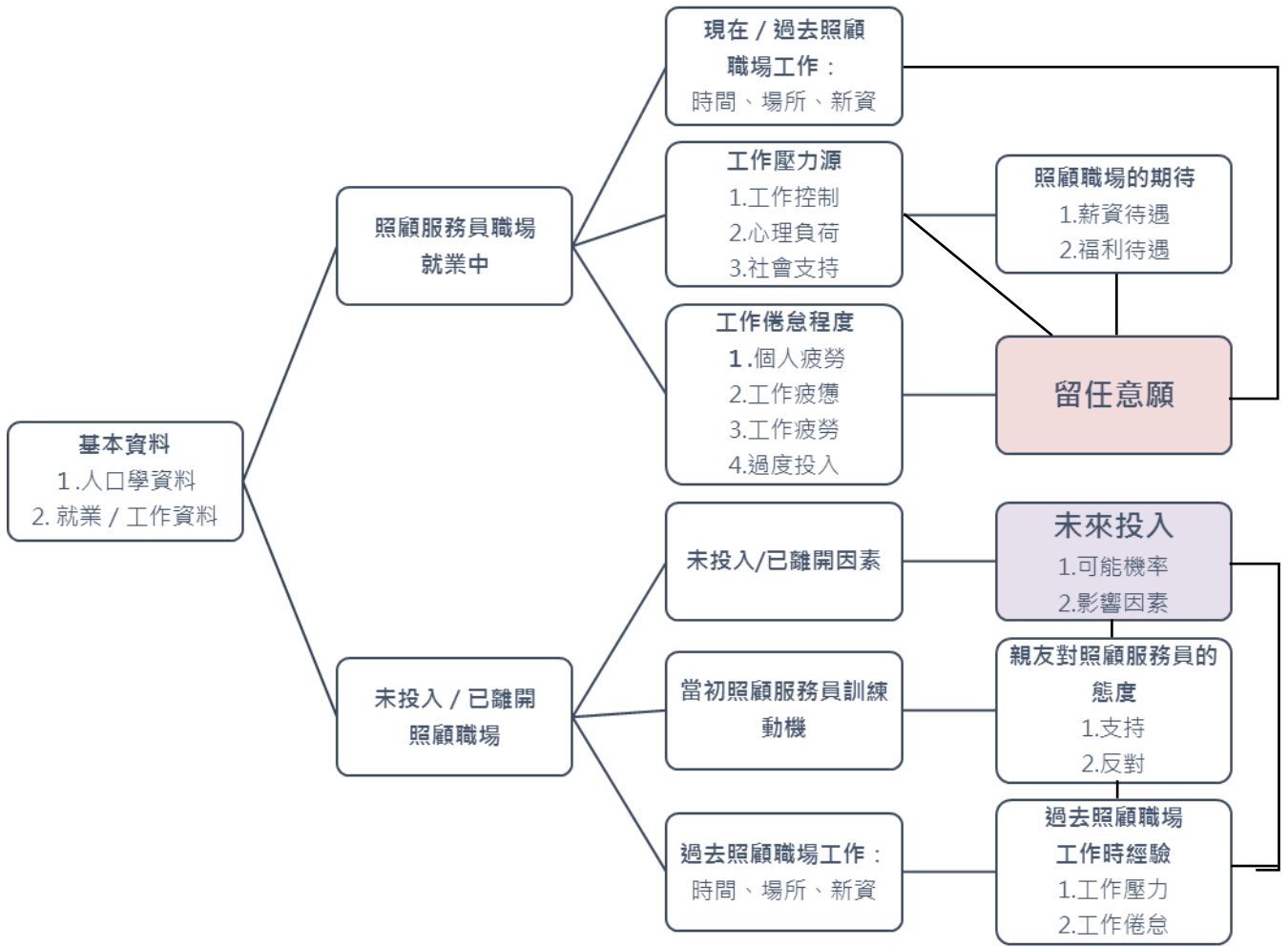
#### B. 工作倦怠程度

使用台大健康政策與管理研究所鄭雅文老師研發之職場疲勞量表包含個人疲勞、工作疲勞、對服務對象疲勞、工作過度投入四項共 21 題，。選項分總是(4 分)、常常(3 分)、有時(2 分)、不常(1 分)、從未(0 分)，滿分各 100 分，分數越高疲勞程度越高。

### 3. 質性研究部分

針對執業者及未投入與離開照顧職場者各五位訪談，除收集人口學變項外，以訪談大綱為基礎，採一對一個別訪談方式(經受訪者同意後錄音)收集資料，以瞭解此族群最初接受照顧服務員訓練的背後原因，完成照顧服務員訓練後投入、未投入照顧職場，或投入後再離開照顧職場的相關因素，訪談大綱如**附錄三**。

本計畫架構如下：



圖一、領有照顧服務員證書投入及未投入長照工作或離職因素相關因素

### (三) 統計資料分析

問卷資料經整理編譯後，以 SPSS 22.0 for Windows 進行統計分析，所有統計分析之檢定以  $\alpha=0.05$  為信賴水準。統計分析方法包括：描述性統計及推論性統計。描述性統計以平均值、標準差、百分比來描述樣本的基本資料變項、是否投入照顧職場及未投入或離開照顧職場的因素、工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願之現況呈現；在推論性統計以皮爾森積差相關探討基本資料變項中的年齡與工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願之相關性，及工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願之相關性；以卡方分析瞭解基本資料變項與是否投入照顧職場及未投入或離開照顧職場的因素之差異；以單因子變異數分析、獨立樣本 t 檢定瞭解基本資料變項與工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願之差異性分析。

質性研究部分，錄音訪談資料完成逐字稿，然後採質性內容分析法，分類與組織，依據最初接受照顧服務員訓練的背後原因，完成照顧服務員訓練後未投入照顧職場的因素，或投入後再離開照顧職場的相關因素等，歸納主題與次主題，並舉例說明。

#### 四、結果與討論

本研究針對照顧服務員投入照顧職場或未投入或離開照顧職場做調查，投入照顧職場共訪問 144 位，未投入或離開照顧職場共 104 位，質性訪談 10 位；以下就(1)照顧服務員職場就業中及(2)照顧服務員職場未投入/已離開職場 (3)質性訪談資料三部份進行統計分析。

##### (一)、 照顧服務員職場就業中

###### 1. 填答者個人背景資料

針對 144 位金門縣照顧服務員執業者填答個人背景資料，調查結果彙整如表 1-1 所示。在性別部分，以女性填答者居多，有 131 位，佔 91%；而男性填答者有 13 位，佔 9%。在年齡方面，144 位填答者平均年齡為 50.66 歲（標準差 11.75 歲），最小 22 歲，最大 79 歲。在最高學歷方面，以高中職學歷者最多，有 52 位，佔 36.1%，國中學歷者有 47 位，佔 32.6%，國小學歷者有 17 位，佔 11.8%。在身分別方面，填答者以一般戶者最多，有 140 位，佔 97.2%，而低收入戶與中低收入戶者有 2 位，佔 1.4%。在所具備之條件方面，以一般者最多，有 109 位，佔 75.7%，新住民者有 32 位，佔 22.2%。在婚姻狀況方面，已婚或同居者最多，有 88 位，佔 61.1%，未婚者有 19 位，佔 13.2%，離婚或喪偶者有 16 位，佔 11.1%。在慣用語言方面，以國語者為最多，有 122 位，佔 54.2%，台語者有 91 位，佔 40.4%。針對目前居住地區方面，以金門縣者為最多，有 142 位，佔 98.6%，而新北市、其他地區者有 1 位，佔 0.7%。針對有無撫養子女方面，以沒有撫養子女者為最多，有 41 位，佔 28.5%，撫養 2 名子女者有 39 位，佔 27.1%，撫養一名子女者有 23 位，佔 16.0%。針對家庭月收入方面，以 30,001~40,000 元者為最多，有 46 位，佔 31.9%，而 20,000~30,000 元，有 43 位，佔 29.9%，在 50,000 元以上者有 31 位，佔 21.5%。針對填答者是否為家中主要經濟來源部分，是與否各佔一半，各有 72 位填答者。針對自覺健康程度方面，以自覺健康程度為好者居多，有 78 位，佔 54.2%，自覺健康程度為很好者有 55 位，佔 38.2%。針對是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照方面，大部分填答者尚未考取，有 107 位，佔 74.3%，而有考取「丙級照顧服務技術士」證照者有 37 位，佔 25.7%。

表 1-1 填答者個人背景資料彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
性別	男	13	9.0	144
	女	131	91.0	
變數	最小值	最大值	平均數	標準差
年齡	22	79	50.66	11.75
變數	項目	人數	百分比	樣本總數
最高學歷	大學及以上	14	9.7	144
	專科	11	7.6	
	高中職	52	36.1	
	國中	47	32.6	
	國小	17	11.8	
	不識字	3	2.1	
身分別	低收入戶	2	1.4	144
	中低收入戶	2	1.4	
	一般戶	140	97.2	
具備之條件	一般	109	75.7	144
	榮民	2	1.4	
	原住民	1	0.7	
	新住民	32	22.2	
婚姻狀況	已婚或同居	88	61.1	144
	未婚	19	13.2	
	離婚	16	11.1	
	分居	4	2.8	
	喪偶	16	11.1	
	其他	1	0.7	
慣用語言	國語	122	54.2	
	台語	91	40.4	
	其他	12	5.3	
目前居住地區	金門縣	142	98.6	
	台灣新北	1	0.7	
	其他	1	0.7	
有無扶養子女	沒有	41	28.5	
	1名子女	23	16.0	
	2名子女	39	27.1	
	3名子女	20	13.9	
	4名子女以上	21	14.6	
家庭月收入	20,000元以下	5	3.5	144
	20,000~30,000元	43	29.9	
	30,001~40,000元	46	31.9	
	40,001~50,000元	19	13.2	
	50,000元以上	31	21.5	

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
是否為家中主要經濟來源	是	72	50.0	144
	否	72	50.0	
自覺健康程度	很好	55	38.2	144
	好	78	54.2	
	不好	11	7.6	
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	是	37	25.7	144
	尚未考取	107	74.3	

## 2. 投入照顧職場現況分析結果

現在投入照顧職場工作者主要以照服員居多，有 92 位，佔 63.9%，而居服員則有 52 位，佔 36.1%。針對目前工作單位名稱者，以松柏園、第一照顧、長照協會所佔人數最多，均佔 26 位，佔 18.1%，其次是金門醫院者有 24 位，佔 16.7%，福田家園則有 21 位，佔 14.6%。針對工作單位之年資部分，其平均值為 46.93 個月，約 3 年 10 月，標準差 56.20 個月。此外，針對以前工作單位方面，有工作經驗者人數最多有 82 位，佔 57.7%，而沒有工作者有 60 位，佔 42.3%。針對以前工作單位，包括：金門社會處、社會局、金寧鄉公所、醫院、居家看護、家庭主婦等，其中又以在金門縣社會處工作人數最多，有 21 位；而在工作年資方面，平均為 97.19 個月，約 8 年 2 個月，標準差 88.7 個月。最近三月雇用模式，以全職受雇者最多，有 95 位，佔 66.0%，而部分工時雇用者有 49 位，佔 34.0%。其中針對全職受雇者中，輪班工作制為 8 小時者有 67 位，12 小時者有 7 位。在部份工時受雇者中，工作時間平均為 27.30 小時，標準差 11.43 小時。有關投入照顧職場現況分析彙整如表 1-2 所示。

表 1-2 投入照顧職場現況分析彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
現在投入 照顧職場 工作	照服員	92	63.9	144
	居服員	52	36.1	
目前工作 單位名稱	大同之家	12	8.3	144
	列嶼日間照顧中心	4	2.8	
	列嶼青岐社區	1	0.7	
	松柏園	26	18.1	
	金門醫院	24	16.7	
	長照協會	26	18.1	
	晨光教養園	1	0.7	
	第一照顧	26	18.1	
	福田家園	21	14.6	
	蘭湖日照中心	3	2.1	
變數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作年資 (單位：月)	0.0	257.0	46.93	56.20
變數	項目	人數	百分比	樣本總數
以前工作 單位	無	60	42.3	142
	有	82	57.7	
	遺漏值	2		
變數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作年資 (單位：月)	2.0	360.0	97.19	88.70
最近三月 雇用模式	全職受雇者	95	66.0	144
	部份工時受雇者	49	34.0	

### 3. 對於照顧職場的薪資、福利期待

針對 144 位填答者其照顧職場的薪資、福利期待之意見彙整如表 1-3 所示。首先在薪資(現況)方面，填答者每月薪資為 30,001~34,999 元者最多，有 56 位佔 38.9%，25,000~29,999 元者有 35 位，佔 24.3%。而期望每月薪資方面，則以 30,000~39,000 元者最多，有 79 位，佔 54.9%；40,000~49,999 元者有 34 位，佔 23.6%。而在福利期待方面，最期待的前三順位分別為：年節獎金、退休制度、績效獎金。

表 1-3 填答者對照顧職場的薪資、福利期待彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
目前每月薪資	10,000 元以下	2	1.4	144
	10,000~14,999 元	7	4.9	
	15,000~19,999 元	5	3.5	
	20,000~24,999 元	22	15.3	
	25,000~29,999 元	35	24.2	
	30,001~34,999 元	56	38.8	
	35,000~39,999 元	8	5.6	
	40,000~44,999 元	6	4.2	
	45,000~49,999 元	1	0.7	
	50,000 元以上	2	1.4	
期望每月薪資	20,000~29,999 元	10	6.9	144
	30,000~39,000 元	79	54.9	
	40,000~49,999 元	34	23.6	
	50,000 元以上	21	14.6	
福利期待 (複選題)	工作規則與職責說明	55	11.1	
	退休制度	96	19.4	
	休假	61	12.3	
	年節獎金	104	21.0	
	績效獎金	87	17.5	
	員工旅遊	82	16.5	
	其它	11	2.2	

#### 4. 親友對從事照顧服務員的態度

144 位填答者認為親友對從事照顧服務員的態度調查結果彙整如表 1-4 所示，而親友對從事照顧服務員的態度以沒意見者最多，有 84 位，佔 58.3%；而很支持者，則有 57 位，佔 39.6%。

表 1-4 親友對從事照顧服務員的態度彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
親友對從事照顧 服務員的態度	很支持	57	39.6	144
	沒意見	84	58.3	
	反對	3	2.1	

#### 5. 研究變數描述性統計分析

144 位填答者對於工作壓力各研究變數描述性統計分析結果彙整如表 1-5 所示。結果顯示出，工作壓力各構面之平均分數介於 8.67 至 17.44 間，其中以「技能裁量」平均分

數最高，其次依序為：同事的支持、心理負荷量、來自主管的支持、工作自主權。而整體工作壓力的平均分數為 65.27 分。

表 1-5 工作壓力各變數描述性統計分析結果彙整表 (N=144)

變數	平均數	標準差	排序
技能裁量	17.44	1.75	1
工作自主權	8.67	1.23	5
心理負荷量	14.57	1.51	3
來自主管的支持	12.07	1.64	4
同事的支持	15.55	2.00	2
整體工作壓力	65.27	5.70	

此外，針對 144 位填答者對於工作倦怠程度、留任意願兩變數描述性統計分析結果彙整如表 1-6 所示。其中工作倦怠程度的平均分數為 47.29，標準差為 11.34；留任意願的平均分數為 7.23，標準差為 3.31。此外，有關工作壓力、工作倦怠程度、留任意願之 Cronbach' s 之  $\alpha$  信度值分別為 0.839、0.917、0.924。

表 1-6 工作倦怠程度、留任意願描述性統計分析結果彙整表 (N=144)

變數	平均數	標準差
工作倦怠程度	47.29	11.34
留任意願	7.23	3.31

針對 144 位填答者對於留任的原因進行調查，其留任的主要原因前三項分別為：喜歡幫助別人的感覺、這份工作很有意義、上班時間符合我的需求。有關支持填答者留任意願原因分析彙整如表 1-7 所示。



表 1-7 支持您留任的原因彙整表

變數	項目	人次	百分比
支持您留任 的原因	喜歡照護工作	63	7.6
	這份工作很有意義	91	11.0
	薪水合理	49	5.9
	上班時間符合我的需求	87	10.5
	自我肯定	71	8.5
	喜歡老人	53	6.4
	工作穩定	64	7.7
	離家近	35	4.2
	找不到其他工作	5	0.6
	學習新知識	69	8.3
	離家近	25	3.0
	需要這份薪水	64	7.7
	過去有照護工作的經驗	44	5.3
	喜歡幫助別人的感覺	94	11.3
	其它	17	2.0

6. 探討金門地區照顧服務員不同個人背景與是否投入照顧職場情況及對於照顧職場的薪資及福利期待之影響

此部分主要針對金門地區照顧服務員不同個人背景與是否投入照顧職場情況及對於照顧職場的薪資及福利期待之影響，並採用卡方分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行。

首先針對填答者不同背景資料對現在投入照顧職場工作差異性分析結果彙整如表 1-8 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在最高學歷、婚姻狀況、家庭月收入等三項對現在投入照顧職場工作差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者最高學歷、婚姻狀況、家庭月收入對現在投入照顧職場工作有差異。

表 1-8 填答者不同背景資料對現在投入照顧職場工作差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	1.052	1	0.305
最高學歷	22.500*	5	0.000
身分別	1.304	2	0.521
具備之條件	1.894	3	0.595
婚姻狀況	14.050*	5	0.015
目前居住地區	3.588	2	0.166
有無扶養子女	9.699	4	0.046
家庭月收入	17.867*	4	0.001
是否為家中主要經濟來源	0.120	1	0.729
自覺健康程度	0.097	2	0.952
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	0.295	1	0.589
檢定項目	t 值	顯著性	
年齡	-0.921	0.359	

\*p<0.05

針對填答者不同背景資料對以前工作單位差異性分析結果彙整如表 1-9 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在性別、年齡等二項對以前工作單位差異性分析結果達統計顯著差異(p<0.05)，其餘變數未達統計顯著差異(p>0.05)。顯示出，填答者性別、年齡對以前工作單位有差異。

表 1-9 填答者不同背景資料對以前工作單位差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	5.761*	1	0.016
最高學歷	9.014	5	0.109
身分別	3.012	2	0.222
具備之條件	3.804	3	0.283
婚姻狀況	8.996	5	0.109
目前居住地區	1.484	2	0.476
有無扶養子女	3.332	4	0.504
家庭月收入	3.135	4	0.536
是否為家中主要經濟來源	0.115	1	0.734
自覺健康程度	0.037	2	0.982
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	1.039	1	0.308
檢定項目	t 值	顯著性	
年齡	-2.451*	0.016	

\*p<0.05

針對填答者不同背景資料對最近三月雇用模式差異性分析結果彙整如表 1-10 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在最高學歷、婚姻狀況等二項對最近三月雇用模式差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者最高學歷、婚姻狀況對最近三月雇用模式有差異。

表 1-10 填答者不同背景資料對最近三月雇用模式差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	2.212	1	0.137
最高學歷	20.122*	5	0.001
身分別	1.263	2	0.532
具備之條件	3.334	3	0.343
婚姻狀況	13.402*	5	0.020
目前居住地區	3.932	2	0.140
有無扶養子女	9.066	4	0.059
家庭月收入	8.818	4	0.066
是否為家中主要經濟來源	0.031	1	0.860
自覺健康程度	0.386	2	0.824
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	0.410	1	0.522
檢定項目	t 值	顯著性	
年齡	-1.511	0.133	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對目前每月薪資差異性分析結果彙整如表 1-11 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在最高學歷、婚姻狀況、目前居住地區、家庭月收入、是否為家中主要經濟來源等變項對目前每月薪資差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者最高學歷、婚姻狀況、目前居住地區、家庭月收入、是否為家中主要經濟來源對目前每月薪資有差異。

表 1-11 填答者不同背景資料對目前每月薪資差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	8.888	9	0.448
最高學歷	44.151	45	0.508
身分別	12.317	18	0.830
具備之條件	13.335	27	0.987
婚姻狀況	90.050*	45	0.000
目前居住地區	31.118*	18	0.028
有無扶養子女	32.757	36	0.624
家庭月收入	54.257*	36	0.026
是否為家中主要經濟來源	17.399*	9	0.043

自覺健康程度	16.375	18	0.566
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	14.866	9	0.095
檢定項目	F 值	顯著性	
年齡	0.321	0.967	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對期望每月薪資差異性分析結果彙整如表 1-12 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在具備之條件變項對期望每月薪資差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者具備之條件對期望每月薪資有差異。

表 1-12 填答者不同背景資料對期望每月薪資差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	3.668	3	0.300
最高學歷	12.914	15	0.609
身分別	2.708	6	0.845
具備之條件	21.600*	9	0.010
婚姻狀況	16.792	15	0.331
目前居住地區	6.713	6	0.348
有無扶養子女	16.850	12	0.155
家庭月收入	16.655	12	0.163
是否為家中主要經濟來源	3.675	3	0.299
自覺健康程度	4.776	6	0.573
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	1.276	3	0.735
檢定項目	F 值	顯著性	
年齡	1.280	0.284	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對親友對從事照顧服務員的態度差異性分析結果彙整如表 1-13 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照變項對親友對從事照顧服務員的態度差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照對親友對從事照顧服務員的態度有差異。

表 1-13 填答者不同背景資料對親友對從事照顧服務員的態度差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	2.464	2	0.292
最高學歷	13.952	10	0.175
身分別	4.488	4	0.344
具備之條件	6.068	6	0.416
婚姻狀況	5.642	10	0.844
目前居住地區	2.242	4	0.691
有無扶養子女	6.281	8	0.616
家庭月收入	3.456	8	0.903
是否為家中主要經濟來源	0.962	2	0.618
自覺健康程度	7.257	4	0.123
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	6.504*	2	0.039
檢定項目	F 值	顯著性	
年齡	0.751	0.474	

\* $p < 0.05$

#### 7. 金門地區照顧服務員基本資料變項與工作壓力源、工作倦怠程度與留任意願之相關性

針對 144 位填答者性別對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用獨立樣本 t 檢定來進行，其分析結果彙整如表 1-14 所示。分析結果顯示，填答者性別與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p > 0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的性別不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生影響。

表 1-14 不同性別之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	T 值	P 值(雙尾)
工作壓力	男	64.77	7.13	-0.271	0.791
	女	65.32	5.57		
工作倦怠程度	男	47.54	15.00	0.064	0.950
	女	47.27	10.99		
留任意願	男	8.31	3.88	1.065	0.305
	女	7.12	3.25		

\* $p < 0.05$

針對 144 位填答者年齡對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的相關分析，採用皮爾森積差相關分析來進行，其分析結果彙整如表 1-15 所示。分析結果顯示，填答者年齡與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無相關( $p > 0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的年齡不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生相關性。

表 1-15 不同年齡之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願之相關分析

	年齡	
	相關	顯著性(雙尾)
工作壓力	0.016	0.847
工作倦怠程度	-0.048	0.567
留任意願	-0.001	0.987

\* $p < 0.05$

針對 144 位填答者最高學歷對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-16 所示。分析結果顯示，填答者最高學歷與工作壓力、工作倦怠程度間無差異( $p > 0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的最高學歷不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。此外，最高學歷與留任意願產生差異影響( $p < 0.05$ )，進一步經由雪費法進行事後比較結果發現，最高學歷類別間兩兩無差異。

表 1-16 不同最高學歷之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	大學及以上	66.79	7.39	1.170	--
	專科	68.45	9.72		
	高中職	64.65	5.82		
	國中	64.83	4.19		
	國小	65.47	3.84		
	不識字	63.00	3.61		
工作倦怠程度	大學及以上	51.79	11.90	0.735	--
	專科	48.36	11.53		
	高中職	47.10	12.83		
	國中	46.81	10.43		
	國小	44.35	9.09		
	不識字	50.00	3.61		
留任意願	大學及以上	10.14	3.63	2.968*	N. S.
	專科	6.73	4.15		
	高中職	6.94	3.44		
	國中	7.02	2.74		
	國小	6.29	2.49		
	不識字	9.00	3.46		

註：-- =  $p > 0.05$ ，無顯著差異 \* $p < 0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N. S.=組間無顯著差異

針對 144 位填答者身分別對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-17 所示。分析結果顯示，填答者身分別與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的身分別不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生差異。

表 1-17 不同身分別之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	低收入戶	65.50	0.71	0.856	--
	中低收入戶	70.50	9.19		
	一般戶	65.19	5.69		
工作倦怠程度	低收入戶	44.50	13.44	0.269	--
	中低收入戶	52.50	3.54		
	一般戶	47.26	11.42		
留任意願	低收入戶	4.00	0.00	1.984	--
	中低收入戶	4.00	0.00		
	一般戶	7.32	3.31		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異 \* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N.S=組間無顯著差異

針對 144 位填答者具備之條件對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-18 所示。分析結果顯示，填答者具備之條件與工作壓力間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的具備之條件不同，不會對工作壓力產生差異。此外，填答者所具備之條件與工作倦怠程度與留任意願呈現統計顯著差異( $p<0.05$ )，進一步經由雪費法進行事後比較結果發現，具備條件類別間兩兩無差異。

針對 144 位填答者婚姻狀況對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-19 所示。分析結果顯示，填答者婚姻狀況與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的婚姻狀況不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生差異。

表 1-18 不同具備之條件之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	一般	65.58	5.93	0.732	--
	榮民	61.50	0.71		
	原住民	61.00	.		
	新住民	64.59	4.97		
工作倦怠程度	一般	49.13	11.08	4.640*	
	榮民	50.00	5.66		
	原住民	41.00	.		
留任意願	一般	7.68	3.37	4.227*	
	榮民	10.00	1.41		
	原住民	4.00	.		
	新住民	5.63	2.59		

註：-- =  $p > 0.05$ ，無顯著差異 \* $p < 0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N.S=組間無顯著差異

表 1-19 不同婚姻狀況之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	已婚或同居	65.78	5.61	1.088	--
	未婚	64.63	7.02		
	離婚	63.06	5.86		
	分居	61.75	3.50		
	喪偶	66.31	4.38		
	其他	65.00	.		
工作倦怠程度	已婚或同居	46.76	10.99	1.068	--
	未婚	51.47	13.59		
	離婚	49.50	13.27		
	分居	42.25	11.81		
	喪偶	44.25	7.41		
留任意願	已婚或同居	6.89	3.01	1.784	--
	未婚	8.95	4.61		
	離婚	8.13	3.74		
	分居	5.75	2.06		
	喪偶	6.56	2.28		
	其他	7.00	.		

註：-- =  $p > 0.05$ ，無顯著差異 \* $p < 0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N.S=組間無顯著差異



針對 144 位填答者目前居住地區對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-20 所示。分析結果顯示，填答者目前居住地區與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的目前居住地區不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生差異。

表 1-20 不同目前居住地區之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	金門縣	65.23	5.69	1.263	--
	台灣新北	74.00	.		
	其他	63.00	.		
工作倦怠程度	金門縣	47.33	11.41	0.109	--
	台灣新北	42.00	.		
	其他	47.00	.		
留任意願	金門縣	7.23	3.33	0.095	--
	台灣新北	6.00	.		
	其他	8.00	.		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異 \* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N.S=組間無顯著差異

針對 144 位填答者有無扶養子女對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-21 所示。分析結果顯示，填答者有無扶養子女與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的有無扶養子女不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生差異。

針對 144 位填答者家庭月收入對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-22 所示。分析結果顯示，填答者家庭月收入與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的家庭月收入不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生差異。

表 1-21 不同有無扶養子女之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	沒有	64.10	6.05	1.042	--
	1 名子女	66.87	6.64		
	2 名子女	65.90	5.97		
	3 名子女	64.85	3.99		
	4 名子女以上	65.05	4.57		
工作倦怠程度	沒有	48.00	10.78	1.012	--
	1 名子女	48.30	13.94		
	2 名子女	44.69	12.16		
	3 名子女	46.50	8.49		
	4 名子女以上	50.38	9.90		
留任意願	沒有	7.95	3.65	1.139	--
	1 名子女	7.22	3.66		
	2 名子女	6.49	3.42		
	3 名子女	6.80	2.40		
	4 名子女以上	7.62	2.62		

註：-- =  $p > 0.05$ ，無顯著差異 \* $p < 0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N.S=組間無顯著差異

表 1-22 不同家庭月收入之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	20,000 元以下	66.40	2.97	0.706	--
	20,000~30,000 元	65.26	4.18		
	30,001~40,000 元	65.00	6.48		
	40,001~50,000 元	63.79	5.92		
	50,000 元以上	66.42	6.48		
工作倦怠程度	20,000 元以下	47.40	7.30	1.122	--
	20,000~30,000 元	48.67	12.11		
	30,001~40,000 元	45.59	10.52		
	40,001~50,000 元	51.05	12.98		
	50,000 元以上	45.58	10.70		
留任意願	20,000 元以下	7.40	3.71	0.344	--
	20,000~30,000 元	7.30	3.38		
	30,001~40,000 元	7.17	2.97		
	40,001~50,000 元	7.89	3.84		
	50,000 元以上	6.77	3.43		

註：-- =  $p > 0.05$ ，無顯著差異 \* $p < 0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N.S=組間無顯著差異

針對 144 位填答者是否為家中主要經濟來源對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用獨立樣本 t 檢定來進行，其分析結果彙整如表 1-23 所示。分析結果顯示，填答者是否為家中主要經濟來源與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員是否為家中主要經濟來源不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生影響。

表 1-23 不同是否為家中主要經濟來源之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	T 值	P 值(雙尾)
工作壓力	是	66.10	6.47	1.753	0.082
	否	64.44	4.70		
工作倦怠程度	是	46.75	11.74	-0.572	0.568
	否	47.83	10.98		
留任意願	是	6.85	3.00	-1.389	0.167
	否	7.61	3.57		

\* $p<0.05$

針對 144 位填答者自覺健康程度對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 1-24 所示。分析結果顯示，填答者自覺健康程度與工作壓力、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的自覺健康程度不同，不會對工作壓力、留任意願產生差異。此外，在填答者自覺健康程度與工作倦怠程度間呈現統計顯著差異( $p<0.05$ )，進一步採用雪費法分析，分析結果顯示自覺健康程度不好者比自覺健康程度為很好者在工作倦怠程度較高，顯示出，自覺健康程度不好者的工作倦怠程度較高。

表 1-24 不同自覺健康程度之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	很好	65.18	5.33	0.079	--
	好	65.41	6.09		
	不好	64.73	4.92		
工作倦怠程度	很好	44.95	12.08	4.779*	不好>很好
	好	47.71	10.22		
	不好	56.09	11.41		
留任意願	很好	6.60	2.88	1.671	--
	好	7.58	3.42		
	不好	7.91	4.28		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異 \* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異  
N.S=組間無顯著差異

針對 144 位填答者是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析，採用獨立樣本 t 檢定來進行，其分析結果彙整如表 1-25 所示。分析結果顯示，填答者是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度、留任意願產生影響。

表 1-25 不同是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	T 值	P 值(雙尾)
工作壓力	是	65.16	5.59	-0.136	0.892
	尚未考取	65.31	5.76		
工作倦怠程度	是	47.49	9.65	0.134	0.894
	尚未考取	47.22	11.91		
留任意願	是	6.92	3.17	-0.680	0.499
	尚未考取	7.34	3.37		

\* $p<0.05$

#### (八) 探討金門地區照顧服務員工作壓力源及工作倦怠程度與留任意願的相關性

針對 144 位填答者對於工作壓力、工作倦怠程度、留任意願之相關分析結果彙整於表 1-26 所示。分析結果顯示出留任意願與工作倦怠程度間呈現顯著正相關( $p<0.05$ )，其餘變數兩兩間未達統計顯著相關( $p>0.05$ )。

表 1-26 工作壓力、工作倦怠程度、留任意願之相關分析彙整表

	工作倦怠程度	留任意願
工作壓力	-0.034	-0.158
工作倦怠程度		0.608*

\* $p<0.05$

## (二)、照顧服務員職場未投入/已離開職場

### 1. 填答者個人背景資料

針對 104 位金門縣照顧服務員職場未投入/已離開職場填答者個人背景資料調查結果彙整如表 2-1 所示。在性別部分，以女性填答者居多，有 100 位，佔 96.2%；而男性填答者有 4 位，佔 3.8%。在年齡方面，104 位填答者平均年齡為 47.07 歲(標準差 9.24 歲)，最小 22 歲，最大 73 歲。在最高學歷方面，以高中職學歷者最多，有 36 位，佔 34.6%，國中學歷者有 25 位，佔 24.0%，大學及以上學歷者有 21 位，佔 20.2%。在身分別方面，填答者以一般戶者最多，有 98 位，佔 94.2%，而中低收入戶者有 5 位，佔 4.8%。在所具備之條件方面，以一般者最多，有 75 位，佔 72.1%，新住民者有 23 位，佔 22.1%。在婚姻狀況方面，已婚或同居者最多，有 85 位，佔 81.7%。在慣用語言方面，以國語者為最多，有 91 位，佔 62.8%，台語者有 52 位，佔 35.9%。針對有無撫養子女方面，以撫養 2 名子女者為最多，有 37 位，佔 35.6%，撫養 3 名子女者有 29 位，佔 27.9%。針對家庭月收入方面，以 50,000 元以上者為最多，有 38 位，佔 36.5%，而 20,000~30,000 元與 30,001~40,000 元，各有 20 位，佔 19.2%。針對填答者是否為家中主要經濟來源部分，以否者居多有 72 位，佔 69.2%，而是者有 32 位，佔 30.8%。針對自覺健康程度方面，以自覺健康程度為好者居多，有 22 位，佔 42.3%，自覺健康程度為好者有 55 位，佔 52.9%，很好者有 39 位，佔 37.5%。針對是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照方面，大部分填答者尚未考取，有 85 位，佔 81.7%，而有考取「丙級照顧服務技術士」證照者有 19 位，佔 18.3%。

表 2-1 照顧服務員職場未投入/已離開職場填答者個人背景資料彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
性別	男	4	3.8	104
	女	100	96.2	
變數	最小值	最大值	平均數	標準差
年齡	22	73	47.07	9.24
變數	項目	人數	百分比	樣本總數
最高學歷	大學及以上	21	20.2	104
	專科	13	12.5	
	高中職	36	34.6	
	國中	25	24.0	
	國小及不識字	9	8.7	
身分別	低收入戶	1	1.0	104
	中低收入戶	5	4.8	
	一般戶	98	94.2	

具備之條件	一般	75	72.1	104
	榮民	3	2.9	
	原住民	3	2.9	
	新住民	23	22.1	
婚姻狀況	已婚或同居	85	81.7	104
	未婚	10	9.6	
	其他	9	8.7	
慣用語言	國語	91	62.8	
	台語	52	35.9	
	其他	2	1.4	
有無扶養子女	沒有	16	15.4	104
	1名子女	13	12.5	
	2名子女	37	35.6	
	3名子女	29	27.9	
	4名子女以上	9	8.7	
家庭月收入	20,000元以下	13	12.5	104
	20,000~30,000元	20	19.2	
	30,001~40,000元	20	19.2	
	40,001~50,000元	13	12.5	
	50,000元以上	38	36.5	
是否為家中主要經濟來源	是	32	30.8	104
	否	72	69.2	
自覺健康程度	很好	39	37.5	104
	好	55	52.9	
	不好	10	9.6	
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	是	19	18.3	104
	尚未考取	85	81.7	

## 2. 未投入/已離開職場

針對 104 位填答者中，針對目前是否有工作方面，以有工作者最多，有 66 位，佔 63.5%，其目前有工作的職業包括：自開店、店員、服務業、社會處、保母、保全、特教助理、清潔人員、廚工、衛生局、臨時工等。待業中者有 38 位，佔 36.5%。針對是否曾投入照顧職場方面，以沒有投入照顧職場者居多，有 65 位，佔 62.5%，而有投入照顧職場者有 39 位，佔 37.5%。針對 39 位有投入照顧職場之填答者，針對工作單位之年資部分，其平均值為 55.31 個月，約 4 年 8 月，標準差 61.97 個月。針對工作的場所方面，前三順位分別為：其他、居家照護、養護機構。針對離開照顧職場因素的主要原因包括：照顧家人、有其他工作、健康因素、其他、時間無法配合等。針對未來再投入的可能性方面，前三順位分別為：這份工作很有意義、

上班時間符合我的需求、喜歡幫助別人的感覺。針對 65 位沒有投入照顧職場之填答者，未投入照顧職場的原因方面，前三順位分別為：有其他工作、照顧家人、時間無法配合。針對未來投入可能性方面，以未來會投入者有 34 位居多，佔 52.3%，而不會者有 31 位，佔 47.4%。有關未投入/已離開職場現況分析結果彙整如表 2-2 所示。

表 2-2 未投入/已離開職場現況分析彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
目前是否有工作	有	66	63.5	104
	待業中	38	36.5	
是否曾投入照顧職場	是	39	37.5	104
	否	65	62.5	
變數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作年資 (單位：月)	1.0	360.0	55.31	61.97
變數	項目	人數	百分比	樣本總數
工作的場所 (複選題)	養護機構	7	16.3	
	安養中心	4	9.3	
	居家照護	11	25.6	
	身心障礙機構	5	11.6	
	私人家中	3	7.0	
	其它	13	30.2	
離開照護職場 因素 (複選題)	照顧家人	9	20.0	
	有其他工作	7	15.6	
	照服員工作太累	4	8.9	
	健康因素	7	15.6	
	時間無法配合	6	13.3	
	薪資不合理	1	2.2	
	照服員工作壓力大	1	2.2	
	照服員工作倦怠	3	6.7	
其它	7	15.6		
未來再投入的 可能性 (複選題)	喜歡照護工作	12	13.0	
	這份工作很有意義	13	14.1	
	薪水合理	4	4.3	
	上班時間符合我的需求	13	14.1	
	自我肯定	6	6.5	
	喜歡老人	8	8.7	
	工作穩定	6	6.5	
	離家近	4	4.3	
	學習新知識	6	6.5	
	過去有照護工作的經驗	8	8.7	
喜歡幫助別人的感覺	11	12.0		

	其它	1	1.1		
未來投入可能性	會	34	52.3	65	
	不會	31	47.7		
從未投入照顧 職場：	照顧家人	26	28.3		
	有其他工作	33	35.9		
未投入照顧職 場的原因 (複選題)	照服員工作太累	5	5.4		
	無工作缺額(找不到工 作)	2	2.2		
	健康因素	1	1.1		
	時間無法配合	13	14.1		
	薪資不合理	1	1.1		
	照服員工作壓力大	5	5.4		
	其它	6	6.5		
	從未投入照顧 職場： 未來再投入的 可能性 (複選題)	喜歡照護工作	4	6.1	
		這份工作很有意義	16	24.2	
		薪水高	4	6.1	
上班時間符合我的需求		2	3.0		
自我肯定		6	9.1		
喜歡老人		3	4.5		
工作穩定		3	4.5		
離家近		3	4.5		
找不到其他工作		4	6.1		
學習新知識		6	9.1		
需要這份薪水		4	6.1		
過去有照護工作的經驗		1	1.5		
喜歡幫助別人的感覺		9	13.6		
其它	1	1.5			

針對 104 位填答者對當初參加照服員訓練之動機彙整如表 2-3 所示。調查結果顯示，動機前三順位分別為：這份工作很有意義、學習新知識、自我肯定。

表 2-3 當初參加照服員訓練之動機彙整表

變數	項目	人數	百分比
當初參加照服 員訓練之動機	喜歡照護工作	20	7.3
	這份工作很有意義	53	19.4
	薪水高	2	0.7
	上班時間符合我的需求	24	8.8
	自我肯定	36	13.2
	喜歡老人	20	7.3
	工作穩定	7	2.6
	離家近	10	3.7
	找不到其他工作	4	1.5



學習新知識	51	18.7
需要這份薪水	8	2.9
過去有照護工作的經驗	7	2.6
喜歡幫助別人的感覺	25	9.2
其它	6	2.2

針對 104 位填答者對照顧職場的薪資、福利期待之意見彙整如表 2-4 所示。首先在日前從事其他工作之每月薪資方面，填答者每月薪水以 50,000 元以上者最多，有 36 位，佔 34.6%，20,000~24,999 元者有 15 位，佔 14.4%。而期望照服員工作之每月薪資方面，則以 30,000~39,000 元者最多，有 60 位，佔 57.7%，40,000~49,999 元者有 27 位，佔 26.0%。而在福利期待方面，最期待的前五順位分別為：退休制度、休假、年節獎金、工作規則與職責說明、績效獎金。

表 2-4 對於照顧職場的薪資、福利期待彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
日前從事其他 工作之每月薪 資	待業	1	1.0	104
	10,000 元以下	3	2.9	
	10,000~14,999 元	11	10.6	
	15,000~19,999 元	13	12.5	
	20,000~24,999 元	15	14.4	
	25,000~29,999 元	14	13.5	
	30,001~34,999 元	5	4.8	
	35,000~39,999 元	2	1.9	
	40,000~44,999 元	2	1.9	
	45,000~49,999 元	2	1.9	
	50,000 元以上	36	34.6	
期望照服員工 作之每月薪資	20,000~29,999 元	5	4.8	104
	30,000~39,000 元	60	57.7	
	40,000~49,999 元	27	26.0	
	50,000 元以上	11	10.5	
	遺漏值	1	1.0	
對於照服員工 作之福利期待 (複選題)	工作規則與職責說明	63	15.8	
	退休制度	73	18.3	
	休假	71	17.8	
	年節獎金	69	17.3	
	績效獎金	61	15.3	
	員工旅遊	60	15.1	
	其它	1	0.3	

針對 104 位填答者認為親友對從事照顧服務員的態度描述性統計分析結果彙整如表 2-5 所示；結果顯示出，親友對從事照顧服務員的態度以沒意見者居多有 59 位，佔 58.4%，而很支持者有 31 位，佔 30.7%。

表 2-5 親友對從事照顧服務員的態度彙整表

變數	項目	人數	百分比	樣本總數
親友對從事照顧服務員的態度	很支持	31	30.7	101
	沒意見	59	58.4	
	反對	11	10.9	
	遺漏值	3		

### 3. 研究變數描述性統計分析

針對 39 位填答者對於工作壓力各研究變數描述性統計分析結果彙整如表 2-6 所示；結果顯示出，工作壓力各構面之平均分數介於 2.84 至 3.02 間，其中以「同事的支持」平均分數最高，其次依序為：來自主管的支持、工作自主權、心理負荷量、技能裁量。而整體工作壓力的平均分數為 2.90 分。

表 2-6 工作壓力各變數描述性統計分析結果彙整表

變數	平均數	標準差	排序
技能裁量	2.84	0.40	5
工作自主權	2.89	0.50	3
心理負荷量	2.86	0.43	4
來自主管的支持	2.96	0.36	2
同事的支持	3.02	0.45	1
整體工作壓力	2.90	0.37	

此外，針對 39 位填答者對於工作倦怠程度描述性統計分析結果彙整如表 2-7 所示。其中工作倦怠程度的平均分數為 2.27 分，標準差為 0.65 分。

表 2-7 工作倦怠程度描述性統計分析結果彙整表

變數	平均數	標準差
工作倦怠程度	2.27	0.65

#### 4. 探討金門地區照顧服務員不同個人背景與未投入或離開照顧職場的原因及對於照顧職場的薪資及福利期待之影響

此部分主要針對金門地區照顧服務員不同個人背景與未投入或離開照顧職場的原因及對於照顧職場的薪資及福利期待之影響，並採用卡方分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行。

首先針對填答者不同背景資料對目前是否有工作差異性分析結果彙整如表 2-8 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在是否為家中主要經濟來源此變項對目前是否有工作差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者是否為家中主要經濟來源對目前是否有工作有差異。

表 2-8 填答者不同背景資料對目前是否有工作差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	2.395	1	0.122
最高學歷	8.565	4	0.073
身分別	0.603	2	0.740
具備之條件	7.118	3	0.068
婚姻狀況	2.414	2	0.299
有無扶養子女	6.148	4	0.118
家庭月收入	7.553	4	0.109
是否為家中主要經濟來源	11.519*	1	0.001
自覺健康程度	2.641	2	0.267
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	2.596	1	0.107
檢定項目	t 值	顯著性	
年齡	-2.551*	0.013	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對是否曾投入照顧職場差異性分析結果彙整如表 2-9 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在年齡與具備之條件、是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照此兩變項對是否曾投入照顧職場差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者年齡與具備之條件、是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照對是否曾投入照顧職場有差異。

表 2-9 填答者不同背景資料對是否曾投入照顧職場差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	2.496	1	0.114
最高學歷	2.604	4	0.626
身分別	1.704	2	0.426
具備之條件	8.629*	3	0.035
婚姻狀況	0.094	2	0.954
有無扶養子女	3.296	4	0.510
家庭月收入	0.965	4	0.915
是否為家中主要經濟來源	0.193	1	0.661
自覺健康程度	2.925	2	0.232
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	9.483*	1	0.002
檢定項目	t 值	顯著性	
年齡	1.735	0.086	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對未來投入可能性差異性分析結果彙整如表 2-10 所示。填答者不同背景資料在年齡與自覺健康程度差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，**填答者年齡與自覺健康程度有差異。**

表 2-10 填答者不同背景資料對未來投入可能性差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	0.009	1	0.924
最高學歷	7.051	4	0.133
身分別	2.868	1	0.090
具備之條件	2.893	2	0.235
婚姻狀況	5.679	2	0.058
有無扶養子女	3.983	4	0.408
家庭月收入	0.926	4	0.921
是否為家中主要經濟來源	2.564	1	0.109
自覺健康程度	6.750*	2	0.034
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	0.546	1	0.460
檢定項目	t 值	顯著性	
年齡	-0.467	0.642	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對日前從事其他工作之每月薪資差異性分析結果彙整如表 2-11 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料在性別、最高學歷、婚姻狀況、家庭月收入此變

項對日前從事其他工作之每月薪資差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者性別、最高學歷、婚姻狀況、家庭月收入對日前從事其他工作之每月薪資有差異。

表 2-11 填答者不同背景資料對日前從事其他工作之每月薪資差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	19.611*	10	0.033
最高學歷	64.600*	40	0.008
身分別	9.433	20	0.977
具備之條件	24.164	30	0.764
婚姻狀況	33.925*	20	0.027
有無扶養子女	50.308	40	0.127
家庭月收入	90.497*	40	0.000
是否為家中主要經濟來源	14.056	10	0.170
自覺健康程度	12.739	20	0.888
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	11.142	10	0.347
檢定項目	F 值	顯著性	
年齡	1.350	0.216	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對期望照服員工作之每月薪資差異性分析結果彙整如表 2-12 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料有自覺健康程度此變項對期望照服員工作之每月薪資差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者自覺健康程度對期望照服員工作之每月薪資有差異。

表 2-12 填答者不同背景資料對期望照服員工作之每月薪資差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	1.593	3	0.661
最高學歷	6.937	12	0.862
身分別	3.853	6	0.697
具備之條件	7.901	9	0.544
婚姻狀況	3.771	6	0.708
有無扶養子女	11.108	12	0.520
家庭月收入	19.575	12	0.076
是否為家中主要經濟來源	7.008	3	0.072
自覺健康程度	13.140*	6	0.041
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	3.148	3	0.369
檢定項目	F 值	顯著性	
年齡	0.860	0.465	

\* $p < 0.05$

針對填答者不同背景資料對親友對從事照顧服務員的態度差異性分析結果彙整如表 2-13 所示。分析結果顯示，填答者不同背景資料有無扶養子女、自覺健康程度此變項對親友對從事照顧服務員的態度差異性分析結果達統計顯著差異( $p < 0.05$ )，其餘變數未達統計顯著差異( $p > 0.05$ )。顯示出，填答者有無扶養子女、自覺健康程度對親友對從事照顧服務員的態度有差異。

表 2-13 填答者不同背景資料對親友對從事照顧服務員的態度差異性分析彙整表

檢定項目	卡方值	自由度	顯著性
性別	0.694	2	0.707
最高學歷	10.953	8	0.204
身分別	3.038	4	0.552
具備之條件	8.115	6	0.230
婚姻狀況	3.742	4	0.442
有無扶養子女	16.568*	8	0.035
家庭月收入	11.600	8	0.170
是否為家中主要經濟來源	5.573	2	0.062
自覺健康程度	11.007*	4	0.026
是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照	0.010	2	0.995
檢定項目	F 值	顯著性	
年齡	2.283	0.107	

\* $p < 0.05$

#### 5. 金門地區照顧服務員未投入/已離開職場基本資料變項與工作壓力源、工作倦怠程度之相關性

針對 39 位填答者年齡對於工作壓力、工作倦怠程度的相關分析，採用皮爾森績差相關分析來進行，其分析結果彙整如表 2-14 所示。分析結果顯示，填答者年齡與工作壓力、工作倦怠程度間無相關( $p > 0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的年齡不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生相關性。

表 2-14 不同年齡之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願之相關分析

	年齡	
	相關	顯著性(雙尾)
工作壓力	0.225	0.168
工作倦怠程度	0.052	0.751

\*  $p < 0.05$

針對 39 位填答者最高學歷對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 2-15 所示。分析結果顯示，填答者最高學歷與工作壓力、工作倦怠程度間無差異( $p > 0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的最高學歷不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。

表 2-15 不同最高學歷之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	大學及以上	2.96	0.27	0.67	--
	專科	3.04	0.36		
	高中職	2.77	0.59		
	國中	2.89	0.15		
	國小及不識字	3.02	0.21		
工作倦怠程度	大學及以上	2.38	0.34	1.01	--
	專科	2.58	1.13		
	高中職	1.99	0.64		
	國中	2.28	0.56		
	國小及不識字	2.46	0.58		

註：-- =  $p > 0.05$ ，無顯著差異

\*  $p < 0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異

N. S=組間無顯著差異

針對 39 位填答者身分別對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 2-16 所示。分析結果顯示，填答者身分別與工作壓力、工作倦怠程度間無差異( $p > 0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的身分別不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。

表 2-16 不同身分別之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	低收入戶	3.00	.	0.07	--
	中低收入戶	2.98	0.16		
	一般戶	2.90	0.38		
工作倦怠程度	低收入戶	2.95	.	0.63	--
	中低收入戶	2.43	0.20		
	一般戶	2.24	0.66		

註：-- =  $p > 0.05$ ，無顯著差異

\* $p < 0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異

N. S=組間無顯著差異

針對 39 位填答者具備之條件對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 2-17 所示。分析結果顯示，填答者具備之條件與工作壓力間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的具備之條件不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。

表 2-17 不同具備之條件之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	一般	2.99	0.27	2.29	--
	榮民	2.68	0.13		
	原住民	3.11	0.34		
	新住民	2.70	0.50		
工作倦怠程度	一般	2.28	0.67	0.11	--
	榮民	2.02	0.10		
	原住民	2.37	0.55		
	新住民	2.27	0.72		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異

\* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異

N.S=組間無顯著差異

針對 39 位填答者婚姻狀況對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 2-18 所示。分析結果顯示，填答者婚姻狀況與工作壓力間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的婚姻狀況不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。

表 2-18 不同婚姻狀況之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	已婚或同居	2.91	0.40	0.17	--
	未婚	2.81	0.31		
	其他	2.95	0.08		
工作倦怠程度	已婚或同居	2.21	0.67	1.41	--
	未婚	2.32	0.54		
	其他	2.86	0.25		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異

\* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異

N.S=組間無顯著差異



針對 39 位填答者有無扶養子女對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 2-19 所示。分析結果顯示，填答者有無扶養子女與工作壓力、工作倦怠程度間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的有無扶養子女不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。

表 2-19 不同有無扶養子女之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	沒有	2.83	0.27	0.36	--
	1 名子女	2.81	0.72		
	2 名子女	2.89	0.31		
	3 名子女	2.99	0.10		
	4 名子女以上	3.02	0.23		
工作倦怠程度	沒有	2.31	0.47	0.44	--
	1 名子女	2.48	0.97		
	2 名子女	2.31	0.65		
	3 名子女	2.12	0.61		
	4 名子女以上	2.02	0.35		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異

\* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異

N. S=組間無顯著差異

針對 39 位填答者家庭月收入對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 2-20 所示。分析結果顯示，填答者家庭月收入與工作壓力、工作倦怠程度間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的家庭月收入不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。

表 2-20 不同家庭月收入之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	20,000 元以下	2.89	0.27	0.81	--
	20,000~30,000 元	2.74	0.57		
	30,001~40,000 元	2.93	0.36		
	40,001~50,000 元	3.13	0.31		
	50,000 元以上	2.94	0.23		
工作倦怠程度	20,000 元以下	2.20	0.74	0.37	--
	20,000~30,000 元	2.09	0.68		
	30,001~40,000 元	2.47	0.86		
	40,001~50,000 元	2.25	0.78		
	50,000 元以上	2.29	0.43		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異 \* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異

N. S=組間無顯著差異

針對 39 位填答者是否為家中主要經濟來源對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用獨立樣本 t 檢定來進行，其分析結果彙整如表 2-21 所示。分析結果顯示，填答者是否為家中主要經濟來源與工作壓力、工作倦怠程度間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員是否為家中主要經濟來源不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生影響。

表 2-21 不同是否為家中主要經濟來源之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	T 值	P 值(雙尾)
工作壓力	是	2.97	0.22	0.85	0.40
	否	2.88	0.42		
工作倦怠程度	是	2.54	0.44	2.00	0.05
	否	2.17	0.69		

\* $p<0.05$

針對 39 位填答者自覺健康程度對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)來進行，其分析結果彙整如表 2-22 所示。分析結果顯示，填答者自覺健康程度與工作壓力、工作倦怠程度間無差異( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員的自覺健康程度不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生差異。

表 2-22 不同自覺健康程度之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	很好	2.90	0.61	0.05	--
	好	2.89	0.24		
	不好	2.95	0.08		
工作倦怠程度	很好	2.19	0.79	0.30	--
	好	2.27	0.65		
	不好	2.44	0.30		

註：-- =  $p>0.05$ ，無顯著差異

\* $p<0.05$ ，有顯著相關、有顯著差異

N. S=組間無顯著差異

針對 39 位填答者是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照對於工作壓力、工作倦怠程度的差異分析，採用獨立樣本 t 檢定來進行，其分析結果彙整如表 2-23 所示。分析結果顯示，填答者是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照與工作壓力、工作倦怠程度間無差異

( $p>0.05$ )；顯示出，金門地區照顧服務員是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照不同，不會對工作壓力、工作倦怠程度產生影響。

表 2-23 不同是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照之填答者與工作壓力、工作倦怠程度、留任意願的差異分析摘要表

層面	類別	平均數	標準差	T 值	P 值(雙尾)
工作壓力	是	2.90	0.23	-0.08	--
	尚未考取	2.91	0.43		
工作倦怠程度	是	2.15	0.52	-0.86	--
	尚未考取	2.32	0.71		

\* $p<0.05$

#### 6. 探討金門地區照顧服務員工作壓力源與工作倦怠程度的相關性

針對 39 位填答者對於工作壓力、工作倦怠程度之相關分析結果顯示出工作壓力源與工作倦怠程度間未呈現顯著相關( $p>0.05$ )(相關係數為 0.185,  $p>0.05$ )。

表 2-24 工作壓力源與工作倦怠程度之相關分析彙整表

	工作壓力源	工作倦怠程度
工作壓力源	1.00	
工作倦怠程度	0.185	1.00

\* $p<0.05$

#### (三)、質性研究訪談分析

10 位受訪者中，有 7 名女性、3 名男性，綜合訪談結果發現當初選擇上照顧員課程訓練的動機多為為照顧家人、充實自己照護知識、想要一份工作(薪水)等。

五位未執業受訪者未執業原因為(1)擁有漁保身分，無法執業 (2)無法配合上班時間 (3)目前已有收入不錯的工作 (4)健康因素無法執業 (5)家中有小孩需照顧 (6)沒有經濟壓力 (7)覺得工作太辛苦 (8)地位較低。

五位目前執業者，其中 2 位擔任居服員，2 位在機構工作、1 位在醫院，五位均表示會繼續執業下去，留任意願高。訪談結果顯示居服員對目前工作滿意度較高，因為長照 2.0 政策中，他們的工作模式彈性、工時變短，且薪資增加(最高可到 5, 6 萬)。機構工作薪資雖僅 3 萬多，但已經習慣機構工作模式，且福利制度佳，有年節獎金，所以沒考慮轉換職場。醫院工作者因為有漁保身分，只能自己當老闆，無法選擇當居服員或到機構上班，在醫院照護個案採輪流分配，每天薪資 2200 元，薪資不固定，每個月約有 2-3 萬多，因為是自己接個案，所以沒有福利跟年節獎金。

## 五、結論與建議

### (1) 照顧服務員投入照顧職場的因素

研究結果發現受訪的照服員大部分為女性，為了兼顧家庭，而選擇了這份工作，從事照顧服務的動機以賺取薪資、維持家計為主要目的，每月薪資期望為3,000~39,000元。不同的照護職場中，以居家服務最具優勢，即是工作時間彈性自由、可兼顧家庭且薪資較高。最期待福利的前三順位分別為：年節獎金、退休制度、績效獎金。工作滿足上因可直接照顧及幫助老人，讓他們覺得這份工作很有意義，很有成就感及滿足感，並且覺得對社會有貢獻，增加留任意願。填答者一般身分有較高的工作壓力，榮民有較高的工作倦怠程度與留任意願；自覺健康程度不好者的工作倦怠程度較高。

在選擇照顧職場時會因對薪資的需求而有差異，長照2.0將居家服務工作薪資調高，增強了留在此照顧場域之意願。建議相關單位正視照服員在其它工作單位如醫院或養護機構之薪資，以增加其留任意願。此外，工作壓力及工作倦怠長期累積會造成身心俱疲，健康亮紅燈，也後續影響到請假率或留任意願。建議工作單位在職訓練課程中增加壓力調適或健康促進課程主題，提升照服員健康及體能，以改善上述的現象。

### (二) 照顧服務員未投入照顧職場的因素

調查104位參加受訓課程之動機前三順位分別為：這份工作很有意義、學習新知識、自我肯定，顯示需要這份工作或薪水並不在其主要考量範圍。其中從未投入照顧職場者居多，佔62.5%，其原因分析為：有其他工作、照顧家人、時間無法配合。37.5%曾投入照護職場後離開的主要原因包括：照顧家人、有其他工作、健康因素、其他、時間無法配合等，目前雖離開職場，但未來再投入的可能性分析為：這份工作很有意義、上班時間符合我的需求、喜歡幫助別人的感覺。對於每月薪資的期望以30,000~39,000元者最多；而在福利期待方面，最期待的前三順位分別為：退休制度、休假與年節獎金。質性訪談與量性資料有雷同之發現，顯示未投入照顧職場原因與個人需不需要這份薪資、家中是否有需要照顧者及時間無法配合佔重要因素。

### (三) 政策對照護職場人力的影響

1. 歷經多年來政府長照政策的變動，資深照服員雖然因為薪資不足而帶來不小的經濟壓力，

但讓這群服務員仍然堅守崗位的主要原因可能是在這特殊的照服領域職場中從自我肯定，找到自己的工作價值，提升自我的生命意義與定位。但也因為已具備較多的照顧技巧與知識，相對的也感受到投入與收入的不平衡。因此為留住這些具有豐富經驗與技術的優秀照顧(服)人才，本研究建議：配合國家長期照顧政策，鼓勵可獨當一面的照服員創業，發展在家創業的社區式家庭托顧新興服務；或組成一個服務社群或團體，相互支援相互合作，也兼顧自己的體能與生活品質；或者選擇需求高、需初備專業知識的服務項目自行創業，如陪同就醫等，讓照顧服務員除任職醫院或機構看護、居家服務外，有自主性或開創性的其他多元選擇，更因而帶動長照行業的蓬勃發展，有利因應未來超高齡化社會的來臨。

2. 長照2.0自推動以來，衛生福利部持續致力於充實本國照顧人力，提升照顧服務員薪資條件，目前已透過轉場交通津貼、專業證照加給等，將全職居家照顧服務員薪資提升至平均3萬元。但在退休制度或福利、年節獎金等，則依工作單位性質而有不同。

從訪談中了解退休制度多依照勞基法制定。在福利方面，居服員受訪者對兩項福利表示滿意(1)“轉程費”：針對兩個個案之間的路程給予費用補(2)“交通補貼費”：一天給予固定的油錢補貼或是一趟的補貼費用。而機構照服員對於每月全勤1000元獎勵金表示滿意。年節獎金、獎勵金或年終獎金部份，有的單位三節有禮金，有的單位三節給水果，醫院的照服員因為是屬於自己接個案的，所以無福利、禮金或獎勵金，而年終獎金有的單位有，有的沒有，但受訪者一致表示其重要性，此結果與量性調查結果雷同，年節獎金、獎勵金及年終獎金是照服員(居服員)所重視的福利，久任獎金應也列入考慮，建議相關單位將以上列入工作福利，以增加執業者留任意願及滿意度。

3. 金門大學目前在健康護理學院下設有長期照護系、社會工作系及護理學系，可提供金門地區優質長期照護人才。長照系教師群(蘇、朱、謝、及何，2017)調查發現學生投入照顧服務員工作意願高，此結果不僅符合社會期待與需求，同時也可落實政府相關教育政策，將長照人力提升至大學學歷，以提升長照相關服務與照護品質之目標。建議中央及當地政府相關單位詳加規劃未來如何優化長照照護整體工作環境，包含：薪資、升遷、工作場所及工作時間，尤其是離島之金門地區，或是提供獎學金，以提高金門大學畢業學生服務金門地區銀髮長者之意願，提供銀髮長者優質的照護。

## 六、參考資料

- 李昭憲、賴佳欣、楊燦、黃貞綺 (2015) · 長期照護機構照顧服務員職業疲潰及其相關因素之探討 · *美和學報*，34(2)，97-114。
- 杜麗珍、林藍萍、林金定 (2007) · 老人養護機構照護提供者工作壓力與健康初探 · *台灣老人保健學刊*，3，73-82。
- 林叔蔓(2000) · 安養護機構看護工之工作壓力源及工作滿足感之相關性探討—以士林、北投地區為例 · 台北：國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 林梅香、黃慈心、徐秀、王寶鈺、李金英(2009) · 原住民籍照顧服務員工作壓力源、工作生活品質、工作滿足感及其相關因素之研究 · *長庚護理*，20，180-91。
- 林鈺軒(2005) · 照顧服務員工作壓力及因應方式之研究 · 台中：台中健康暨管理學院長期照護研究所碩士論文。
- 吳淑瓊、林惠生(1999) · 台灣功能障礙老人家庭照護者的全國概況剖析 · *中華衛誌*，18，44-53。
- 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*，110，284-300。
- 陳正義、吳書昀、黃源協(2012) · 我國長期照顧管理實踐經驗之檢視 · *長期照護雜誌*，16(3)，257-272。
- 陳振盛、謝振裕 (2017) · 居家服務員受訓後投入工作與離職相關因素分析~以南部某縣市為例 · *社科法政論叢*，5，1-26。
- 曾慧萍、鄭雅文(2013) · 「負荷控制支持」與「付出回饋失衡」工作壓力模型之探討與其中文版量表信效度之檢驗：以電子產業員工為研究對象 · *台灣衛誌*，21，420-432。
- 張晏蓉、葉婉榆、陳春萬、陳秋蓉、石東生、鄭雅文 (2007) · 台灣受僱者疲勞狀況的分布狀況與相關因素 · *台灣衛誌*，26，75-87。
- 國家發展委員會(2016) · *中華民國人口推估 (105 至 150 年)* · 取自 [https://www.ndc.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=84223C65B6F94D72](https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=84223C65B6F94D72)
- 勞動部勞動力發展署(2017年, 10月) · *國家證照, 就業加分 106年已有 3,731人通過照服務員技能檢定* · 取自 [https://www.wda.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=7F220D7E656BE749&sms=E9F640ECE968A7E1&s=F0D7A844351D0DEC](https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=7F220D7E656BE749&sms=E9F640ECE968A7E1&s=F0D7A844351D0DEC)

- 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥(2008) · 職場疲勞量表的編製與信效度分析 · *台灣衛誌*, 27, 349-64。
- 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥 (2008) · 職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素：以台北市 36 家職場受雇員工為例 · *台灣衛誌*, 27, 463-477。
- 蔡淑鳳、陳文意、林育秀、梁亞文 (2013) · 台灣地區長期照護機構女性照服員工作壓力源與工作適應、離職意願之研究 · *台灣公共衛生雜誌*, 32(5), 476-490。
- 衛生福利部統計處(2018, 3 月) · 2.4.8 老人長期照顧、安養機構工作人員·取自 <https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2977-13855-113.html>
- 蘇永裕、朱僑麗、謝媽娉、何清松 (2017) · 長期照護學系學生對於長照 2.0 政策的認知與信念—以國立金門大學為例 · *國立金門大學學報*, 7(1), 212-222。
- Cheng Y, Luh WM, Guo YL. (2003). Reliability and validity of the Chinese version of the jobcontent questionnaire (C-JCQ) in Taiwanese workers. *International Journal Behavior Medicine*, 10, 15-30.
- Cheng Y, Huang HY, Li PR, Hsu JH. ( 2011). Employment insecurity, workplace justice and employees' burnout in Taiwanese employees: a validation study. *International Journal Behavior Medicine*, 18, 391-401.
- Cox T, Griffiths A, Barlow C, Randall R, Thomson LE, Rial-Gonzalez E. (2000) *Organizational Interventions for Work Stress: A Risk Management Approach*. Sudbury: SE Books.
- Montoro-Rodriguez, J. & Small, J. A. (2006). Role of conflict resolution styles on nursing staff morale, burnout, and job satisfaction in long-term care. *Journal of Aging and Health*, 18(3), 385-406.
- Yeh WY, Cheng Y, Chen CJ, Hu PY, Kristensen TS. (2007) Psychometric properties of the Chinese version of Copenhagen Burnout Inventory among employees in two companies in Taiwan. *International Journal Behavior Medicine*, 14, 126-33

附錄一、金門縣領有照顧服務員證書未投入長照工作或離職因素調查計畫  
照顧服務員職場就業中問卷

您好：

這是一份由金門縣衛生局補助調查接受訓練的照顧服務員執業或不執業之相關因素，調查對象為金門地區 93 年至 106 年底完成照顧服務員培訓計畫之人員。問卷內容共七個部分，約需 15-20 分鐘，感謝您撥冗填答。

本問卷採不記名及無法辨識個人的方式作答，紙本資料輸入電腦後即銷毀，電子資料保存至 110 年 12 月即刪除。研究團隊將盡力維護您的隱私及善盡保密責任，盡量減少可能的風險。填寫完畢後，請將問卷交給施測人員，問卷完成後會贈送精美禮物一份以表謝意。

此研究未來發表採整體分析，您不會被辨識出，將發表於期刊，亦無衍生的商業利益。

請您自由決定是否填寫，亦可中途不填寫，無需感到壓力，惟一旦繳交，本問卷無記名且無編碼，研究團隊將無法辨識本問卷，恕無法刪除您填寫的內容

若您想詢問本問卷內容，或有興趣得知研究結果，此研究將於 108 年 6 月底完成，歡迎您依照下述聯絡方式索取研究結果摘要（計畫主持/聯絡人：蘇貞瑛，電話：0973359862，email：[cysu@nqu.edu.tw](mailto:cysu@nqu.edu.tw)）。

國立金門大學大學護理學系、健康護理學院、護理學系  
蘇貞瑛老師、翁瑞宏院長、謝秀芳主任 敬上

108 年 2 月 21 日



## 一、基本資料

1. 性別： (1). 男  (2). 女
2. 出生日期：民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
3. 請問您最高學歷為？  
 (1). 大學及以上  (2). 專科  (3). 高中職  (4). 國中  (5). 國小  (6). 不識字
4. 請問您的身分別為何？  
 (1). 低收入戶  (2). 中低收入戶  (3). 一般戶
5. 請問您具下列哪項條件  
 (1). 一般  (2). 榮民  (3). 原住民  (4). 新住民
6. 請問您婚姻狀況為？  
 (1). 已婚或同居  (2). 未婚  (3). 離婚  (4). 分居  (5). 喪偶  (6). 其他：\_\_\_\_\_
7. 請問您的慣用語言為何？  
 (1). 國語  (2). 台語  (3). 其他：\_\_\_\_\_
8. 請問您目前居住地區為？  
 (1). 金門縣  (2). 台灣，\_\_\_\_\_市(縣)  (3). 其他：\_\_\_\_\_
9. 請問您有無扶養子女  (1). 沒有  (2). 1名子女  (3). 2名子女  (4). 3名子女  
 (5). 4名子女以上
10. 請問您的家庭月收入：  
 (1). 20,000 以下  (2). 20,000~30,000  (3). 30,001~40,000  (4). 40,001~50,000  
 (5). 50,000 以上
11. 您是否為家中主要經濟來源者： (1). 是  (2). 否
12. 您的自覺健康程度  (1). 很好  (2). 好  (3). 不好  (4). 很不好
13. 您是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照”  (1). 是  (2). 尚未考取

## 二、投入照顧職場

1. 現在投入照顧職場工作是  (1). 照服員  (2). 居服員  
目前工作單位：\_\_\_\_\_
- 在目前工作單位之年資：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

2. 以前工作單位  (1). 無  有(續填以下)

(1) 工作單位名稱: \_\_\_\_\_

工作單位之年資: \_\_\_\_年\_\_\_\_月

(2) 工作單位名稱: \_\_\_\_\_

工作單位之年資: \_\_\_\_年\_\_\_\_月

(3) 工作單位名稱: \_\_\_\_\_

工作單位之年資: \_\_\_\_年\_\_\_\_月

### 三、最近三月雇用模式

1. 全職受雇者: 輪班工作制 (1) 8 小時 (2) 12 小時

2. 部份工時受雇者: 每日工作時數\_\_\_\_\_小時

每週工作時數\_\_\_\_\_小時

### 四、對於照顧職場的薪資、福利期待

#### 1. 目前每月薪資

(1). 10,000 元以下  (2). 10,000~14,999  (3). 15,000~19,999

(4). 20,000~24,999  (5). 25,000~29,999  (6). 30,001~34,999

(7). 35,000~39,999  (8). 40,000~44,999  (9). 45,000~49,999

(10). 50,000 以上

#### 2. 期望每月薪資

(1). 20,000~29,999  (2). 30,000~39,999  (3). 40,000~49,999

(4). 50,000 以上

#### 3. 福利期待(可複選)

(1). 工作規則  (2). 工作職責說明  (3). 退休制度  (4). 休假

(5). 年節獎金  (6). 績效獎金  (7). 員工旅遊  (8). 其它: \_\_\_\_\_

### 五、親友對從事照顧服務員的態度

(1). 很支持  (2). 沒意見  (3). 反對

## 六、工作壓力

請依照您目前工作壓力情況，勾選出合適之情況「非常不同意」、「不同意」、「同意」及「非常同意」。

題目	非常不同意	不同意	同意	很同意
1. 在工作中，我需要學習新的事物。				
2. 我的工作內容，很多是重複性的工作。				
3. 在工作中，我必須具有創新的想法。				
4. 在工作中，很多事我可以自己作主。				
5. 我的工作需要高度的技術。				
6. 對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權。				
7. 我的工作內容是很多元的、多樣的。				
8. 對於工作上發生的事，我的意見具有影響力。				
9. 在工作中，我有機會發展自己特殊的才能。				
10. 我的工作步調很快				
11. 我的工作很辛苦。				
12. 我的工作不會過量。				
13. 我有足夠的時間來完成工作。				
14. 我的工作會需要我長時間集中注意力。				
15. 我的主管會關心部屬的福利。				
16. 我的主管會聽取我的意見。				
17. 我的主管對我的工作是有幫助的。				
18. 我的主管能成功的組織部屬一起工作。				
19. 我的同事能把份內的工作做好。				
20. 我的同事會關心我。				
21. 我的同事很友善。				
22. 我的同事在需要時，會幫忙我的工作。				

## 七、工作倦怠

請依照您目前工作倦怠情況，勾選出合適之情況「總是」、「常常」、「有時」、「不常」及「從未」。

題目	總是	常常	有時	不常	從未
1. 您常覺得疲勞嗎?					
2. 您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎?					
3. 您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?					
4. 您常會覺得,「我快要撐不下去了」嗎?					
5. 您常覺得虛弱,好像快要生病了嗎?					
6. 您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?					
7. 您的工作讓您覺得挫折嗎?					
8. 工作一整天之後,您覺得精疲力竭(累到完全沒有力氣)嗎?					
9. 上班前只要想到又要工作一整天,您就覺得沒力了嗎?					
10. 上班時您會覺得每一分鐘都很難熬(時時刻刻都覺得累)嗎?					
11. 您會覺得和服務對象互動有困難嗎?					
12. 服務對象會讓您感到很累嗎?					
13. 您會希望減少和服務對象接觸的時間嗎?					
14. 您對服務對象感到厭煩嗎?					
15. 您會覺得您為服務對象付出比較多,而得到回饋比較少嗎?					
16. 您會想要趕快把服務對象打發掉嗎?					
17. 早上一起床,您就會開始想著工作的事嗎?					
18. 下班回家後,您還會想著工作的事嗎?					
19. 上床睡覺時,您還想著工作的事嗎?					
20. 您會為了工作,犧牲其他的活動嗎?					
21. 您希望投入更多的時間精力在工作上嗎?					

#### 八、留任意願

題目	總是如此	經常如此	有時如此	極少如此	從不如此
1. 我考慮要辭去目前的工作					
2. 我對目前的照護工作感到不滿意，並且不願意繼續從事此項業務					
3. 如果有其它適合我的就業機會時，我不排除轉換目前工作的可能					
4. 我在目前的單位工作之後，曾經嘗試找過其它非照護的工作機會					

#### 九、支持您留任的原因(可複選)

- (1). 喜歡照護工作  (2). 這份工作很有意義  (3). 薪水合理  (4). 上班時間符合我的需求  
 (5). 自我肯定  (6). 喜歡老人  (7). 工作穩定  (8). 離家近  (9). 找不到其他工作  
 (10). 學習新知識  (11). 離家近  (12). 需要這份薪水  (13). 過去有照護工作的經驗  
 (14). 喜歡幫助別人的感覺  (15). 其它: \_\_\_\_\_

**非常感謝您的協助!! 祝您順心!**

附錄二、 金門縣領有照顧服務員證書未投入長照工作或離職因素調查  
照顧服務員職場未投入/已離開職場問卷

您好：

這是一份由金門縣衛生局補助調查接受訓練的照顧服務員執業或不執業之相關因素，調查對象為金門地區 93 年至 106 年底完成照顧服務員培訓計畫之人員。問卷內容共七個部分，約需 15-20 分鐘，感謝您撥冗填答。

本問卷採不記名及無法辨識個人的方式作答，紙本資料輸入電腦後即銷毀，電子資料保存至 110 年 12 月即刪除。研究團隊將盡力維護您的隱私及善盡保密責任，盡量減少可能的風險。填寫完畢後，請將問卷交給施測人員，問卷完成後會贈送精美禮物一份以表謝意。此研究未來發表採整體分析，您不會被辨識出，將發表於期刊，亦無衍生的商業利益。

請您自由決定是否填寫，亦可中途不填寫，無需感到壓力，惟一旦繳交，本問卷無記名且無編碼，研究團隊將無法辨識本問卷，恕無法刪除您填寫的內容

若您想詢問本問卷內容，或有興趣得知研究結果，此研究將於 108 年 6 月底完成，歡迎您依照下述聯絡方式索取研究結果摘要（計畫主持/聯絡人：蘇貞瑛，電話：0973359862，email：[cysu@nqu.edu.tw](mailto:cysu@nqu.edu.tw)）。

國立金門大學大學護理學系、健康護理學院、護理學系  
蘇貞瑛老師、翁瑞宏院長、謝秀芳主任 敬上

108 年 2 月 21 日

## 一、基本資料

1. 性別：  (1). 男  (2). 女
2. 出生日期：民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月
3. 請問您最高學歷為？  
 (1). 大學及以上  (2). 專科  (3). 高中職  (4). 國中  (5). 國小  (6). 不識字
4. 請問您的身分別為何？  
 (1). 低收入戶  (2). 中低收入戶  (3). 一般戶
5. 請問您具下列哪項條件  
 (1). 一般  (2). 榮民  (3). 原住民  (4). 新住民
6. 請問您婚姻狀況為？  
 (1). 已婚或同居  (2). 未婚  (3). 離婚  (4). 分居  (5). 喪偶  (6). 其他：\_\_\_\_\_
7. 請問您的慣用語言為何？  
 (1). 國語  (2). 台語  (3). 其他：\_\_\_\_\_
8. 請問您目前居住地區為？  
 (1). 金門縣  (2). 台灣，\_\_\_\_\_市（縣）  (3). 其他：\_\_\_\_\_
9. 請問您有無扶養子女  (1). 沒有  (2). 1 名子女  (3). 2 名子女  (4). 3 名子女  
 (5). 4 名子女以上
10. 請問您的家庭月收入：  
 (1). 20,000 以下  (2). 20,000~30,000  (3). 30,001~40,000  (4). 40,000~50,000  
 (5). 50,000 以上
11. 您是否為家中主要經濟來源者： (1). 是  (2). 否
12. 您的自覺健康程度  (1). 很好  (2). 好  (3). 不好  (4). 很不好
13. 您是否已考取「丙級照顧服務技術士」證照”  (1). 是  (2). 尚未考取

## 二、未投入/已離開職場

1. 您目前是否有工作？  
(1) 有，職業是\_\_\_\_\_
- (2) 待業中

2. 是否曾投入照顧職場（若是，直接填寫 2.1, 2.2, 2.3, 2.4）（從未投入照顧職場，則填寫 2.5, 2.6）

是：2.1 投入照顧職場的時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

2.2 工作的場所：（可複選）

1. 養護機構 2. 安養中心 3. 居家照護 4. 身心障礙機構 5. 私人  
家中 6. 其它：\_\_\_\_\_

2.3 離開照護職場因素（可複選）

1. 照顧家人 2. 有其他工作 3. 照服員工作太累 4. 健康因素  
5. 時間無法配合 6. 薪資不合理 7. 照服員工作壓力大  
8. 照服員工作倦怠 9. 其它：\_\_\_\_\_

2.4 未來再投入的可能性：不會（直接跳至三） 會（續填以下 2.4.1）

2.4.1 未來投入可能性的原因：

（1）. 喜歡照護工作 （2）. 這份工作很有意義 （3）. 薪水合理  
（4）. 上班時間符合我的需求 （5）. 自我肯定 （6）. 喜歡老人  
（7）. 工作穩定 （8）. 離家近 （9）. 找不到其他工作 （10）. 學習新知識  
（11）. 需要這份薪水 （12）. 過去有照護工作的經驗  
（13）. 喜歡幫助別人的感覺 （14）. 其它：\_\_\_\_\_

從未投入照顧職場

2.5 未投入照護職場因（可複選）

1. 照顧家人 2. 有其他工作 3. 照服員工作太累 4. 無工作缺額（找不到  
工作） 5. 健康因素 6. 時間無法配合 7. 薪資不合理 8. 照服員工作壓  
力大 9. 其它：\_\_\_\_\_

2.6 未來投入可能性：會（續填以下 2.6.1） 不會

2.6.1 未來投入可能性的原因：

（1）. 喜歡照護工作 （2）. 這份工作很有意義 （3）. 薪水高 （4）. 上班  
時間符合我的需求 （5）. 自我肯定 （8）. 喜歡老人 （9）. 工作穩定   
（10）. 離家近 （11）. 找不到其他工作 （12）. 學習新知識 （13）. 離家近  
（14）. 需要這份薪水 （15）. 過去有照護工作的經驗 （16）. 喜歡幫助別  
人的感覺 （17）. 其它：\_\_\_\_\_



三、當初參加照服員訓練之動機（可複選）

- (1). 喜歡照護工作  (2). 這份工作很有意義  (3). 薪水高  (4). 上班時間符合我的需求  (5). 自我肯定  (8). 喜歡老人  (9). 工作穩定  (10). 離家近  (11). 找不到其他工作  (12). 學習新知識  (13). 需要這份薪水  (14). 過去有照護工作的經驗  (15). 喜歡幫助別人的感覺  (16). 其它: \_\_\_\_\_

四、對於照顧職場的薪資、福利期待

1. 日前從事其他工作之每月薪資

待業中

- (1). 10,000 元以下  (2). 10,000~14,999  (3). 15,000~19,999  
 (4). 20,000~24,999  (5). 25,000~29,999  (6). 30,001~34,999  
 (7). 35,000~39,999  (8). 40,000~44,999  (9). 45,000~49,999  
 (10). 50,000 以上

2. 期望照服員工作之每月薪資

- (1). 20,000~29,999  (2). 30,000~39,999  (3). 40,000~49,999  
 (4). 50,000 以上

3. 對於照服員工作之福利期待(可複選)

- (1). 工作規則  (2). 工作職責說明  (3). 退休制度  (4). 休假  
 (5). 年節獎金  (6). 績效獎金  (7). 員工旅遊  (8). 其它: \_\_\_\_\_

五、親友對從事照顧服務員的態度

- (1). 很支持  (2). 沒意見  (3). 反對

## 六、過去照顧職場工作時經驗（曾投入但已離開職場者作答）

### 1. 工作壓力

請依照您之前照顧工作壓力情況，勾選出合適之情況「非常不同意」、「不同意」、「同意」及「非常同意」。

題目	非常不同意	不同意	同意	很同意
1. 在工作中，我需要學習新的事物。				
2. 我的工作內容，很多是重複性的工作。				
3. 在工作中，我必須具有創新的想法。				
4. 在工作中，很多事我可以自己作主。				
5. 我的工作需要高度的技術。				
6. 對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權。				
7. 我的工作內容是很多元的、多樣的。				
8. 對於工作上發生的事，我的意見具有影響力。				
9. 在工作中，我有機會發展自己特殊的才能。				
10. 我的工作步調很快				
11. 我的工作很辛苦。				
12. 我的工作不會過量。				
13. 我有足夠的時間來完成工作。				
14. 我的工作會需要我長時間集中注意力。				
15. 我的主管會關心部屬的福利。				
16. 我的主管會聽取我的意見。				
17. 我的主管對我的工作是有幫助的。				
18. 我的主管能成功的組織部屬一起工作。				
19. 我的同事能把份內的工作做好。				
20. 我的同事會關心我。				
21. 我的同事很友善。				
22. 我的同事在需要時，會幫忙我的工作。				

## 2. 工作倦怠

請依照您過去照顧職場工作倦怠情況，勾選出合適之情況「總是」、「常常」、「有時」、「不常」及「從未」。

題目	總是	常常	有時	不常	從未
1. 您常覺得疲勞嗎?					
2. 您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎?					
3. 您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?					
4. 您常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎?					
5. 您常覺得虛弱，好像快要生病了嗎?					
6. 您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?					
7. 您的工作讓您覺得挫折嗎?					
8. 工作一整天之後，您覺得精疲力竭(累到完全沒有力氣)嗎?					
9. 上班前只要想到又要工作一整天，您就覺得沒力了嗎?					
10. 上班時您會覺得每一分鐘都很難熬(時時刻刻都覺得累)嗎?					
11. 您會覺得和服務對象互動有困難嗎?					
12. 服務對象會讓您感到很累嗎?					
13. 您會希望減少和服務對象接觸的時間嗎?					
14. 您對服務對象感到厭煩嗎?					
15. 您會覺得您為服務對象付出比較多，而得到回饋比較少嗎?					
16. 您會想要趕快把服務對象打發掉嗎?					
17. 早上一起床，您就會開始想著工作的事嗎?					
18. 下班回家後，您還會想著工作的事嗎?					
19. 上床睡覺時，您還想著工作的事嗎?					
20. 您會為了工作，犧牲其他的活動嗎?					
21. 您希望投入更多的時間精力在工作上嗎?					

**非常感謝您的協助!! 祝您順心!**

### 附錄三、質性調查

## 研究參與者同意書(非藥品)

(屏基 IRB 2016-09-05 修訂)

- ◎「研究參與者同意書」之內容需包含以下十五大項，主持人可依個人計畫之需求修正。
- ◎「研究參與者同意書」之繕寫應以研究參與者明瞭其內容為原則。
- ◎研究執行完畢時，請將「研究參與者同意書簽名頁」(所有研究參與者)全部影印一份送至人體試驗審查委員會存查，以作為下次申請之考量。
- ◎計畫主持人姓名：蘇貞瑛

(一)研究機構名稱及經費來源：

國立金門大學/金門縣衛生局

(二)研究目的及方法：

研究目的：

本調查將進行金門地區照顧服務員其背景資料、是否投入照顧職場、未投入或離開照護職場因素、對於照顧職場的福利、薪資期待及工作壓力源、工作疲倦及留任意願等之間的相關性探討，期能發現影響照顧服務員就業、留任或不就業相關問題，以提供金門地區衛生局及長照管理中心、長照機構未來作為改善或擬訂符合在地的照顧服務福利與政策、提升誘因增加照顧人力，並期望能了解金門縣各鄉鎮照顧服務人力供需差異及資源分配情形，供金門縣長照政策規劃之參考。

方法：

採橫斷式質量性研究，主要是針對金門地區完成照顧服務課程受訓後的照顧服務員進行調查，量性調查以結構式問卷普查方式，調查金門地區 93 年至 106 年底完成照顧服務員培訓計畫之人員，包括未投入、曾投入但已離開職場或目前在職場就中之照顧服務員。工作地點包括長照機構(護理之家、安養機構、養護機構)、居家護理、居家服務、身心障礙福利機構、長照管理中心等，依據金門地區社會處完成照服員訓練所列之名冊，扣除戶籍遷出、拒訪、空號樣本或不再居住在金門或已死亡等人員，預計調查約 250 人。除了量化分析外(不需同意書)，本研究將採個別訪談方式，收集完成照服員訓練者對於影響就業及留任意願之質性意見，以深入了解未投入與離開照顧職場的相關因素，預計訪談人數 15 名。

(三)研究主持人之姓名、職稱及職責：

蘇貞瑛副教授

1. 計畫協調進度與掌控 2. 計畫資源規劃與人力分配 3. 整體計畫之實施、推動、整合與督導 4. 實驗活動的協調、溝通與執行 5. 實驗資料之評鑑、分析與探討 6. 分析結果之評估與論文撰

寫

(四)研究計畫聯絡人姓名及聯絡方式：

蘇貞瑛/0973359862

(五)招募及取得研究參與者同意的流程(過程)：

1.經由研究助理隨機電話詢問照服員(職業及未職業者)接受質性訪談意願後，由主持人蘇貞瑛或協同主持人謝秀芳前往訪談。

受試者之同意事項：

本計畫提供書面同意書，讓受測者充分了解實驗(研究)過程：

- (一) 本人已詳閱上列實驗計畫內容及相關資料。
- (二) 主持人業已將計畫之有關事項詳細解釋，本人已瞭解且無疑問。
- (三) 基於對研究之興趣及精神，本人在試驗期間願意配合主持人所規定之相關事項，以利研究調查之進行。
- (四) 本人同意接受質性訪談。
- (五) 本人知道調查結果將來會做為學術研究發表用。

(六)研究對象之權益及個人資料保護機制：

- (一) 計畫執行單位及主持人對受試者之個人人權及權益，應會加以尊重及保護。
- (二) 本研究採質性訪談，經個案同意後才進行訪談，測試地點在照服員工作地點或學校研究室，並不會侵犯參與者隱私。
- (三) 研究調查所得資料可發表於學術性雜誌，但不會在具有商業行為之場合公開。  
在發表時不會公佈受試者的姓名，且對受試者之隱私權應給予絕對之保密。
- (四) 研究過程中使用的個人資料及訪談錄音檔及紙本，均會鎖在主持人辦公室的書櫃內3年後銷毀，鑰匙只有主持人有。電子檔資料也會放置在設有密碼的桌上型電腦，妥善保存。

(七)研究對象得隨時撤回同意之權利及撤回之方式：

- (一) 受試者於訪談期間，如有身體不適或無意願者，可隨時撤回同意書並退出調查。

(八)可預見之風險及造成損害時之救濟措施：

無

(九)研究材料之保存期限及運用規劃：

訪談電子檔及紙本保存期限為三年，會鎖在主持人辦公室的書櫃內，3年後銷毀

(十)研究可能衍生之商業利益及應用之約定：

無

(十一)研究參與者的聲明：

以上的資訊我已詳讀與了解，並且同意參與此項研究計畫，如果我仍有疑問時，我可以與聯絡人詢問。

我 需要 不需要保留一份同意書副本。

研究參與者(簽名): \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_ 電話: \_\_\_\_\_

或 法定代理人(簽名): \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_ 電話: \_\_\_\_\_

我 同意 不同意 將我個人前述資料作為屏東基督教醫院人體試驗審查委員會後續追蹤管理之用。

(十二)解釋與取得同意之研究人員(簽名): \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

(十三)見證人: \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_ 電話: \_\_\_\_\_

(十四) 研究計劃主持人(簽名): \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

或 協同主持人(簽名): \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

(十五)您若對參與研究的相關權益有疑問，可以向下列單位詢問：

聯絡人：陳秀如

單位：屏東基督教醫院人體試驗審查委員會

電話：08-7368686 分機 2711

傳真：08-7381345

電子郵件：03549@ptch.org.tw

地址：屏東市大連路 60 號

## 質性訪談大綱

1. 您是什麼時候完成照顧服務員訓練呢？為什麼那時候會想要接受照顧服務員訓練呢？
2. 您接受照顧服務員訓練時，有工作嗎？若有，做什麼呢？那時，您想換工作（做照顧服務員）嗎？
3. 您接受照顧服務員訓練時，課程費是否有獲得補助呢？若有，相關條件？金額？
4. 在完成照顧服務員訓練之後，您是否曾經做過照顧服務員呢？  
若是，多久呢？在哪裡呢？為什麼離職呢？  
若否，為什麼沒有呢？
5. 您現在有無工作？若有，是什麼？若無，想找工作嗎？
6. 您未來是否可能再做照顧服務員？為什麼？
7. 您的親友對於您做照顧服務員有什麼態度/想法？支持或反對？
8. 您覺得我們臺灣社會對於照顧服務員的態度/印象如何？
9. 您覺得案主（照顧服務員服務的對象）對於照顧服務員的態度（友善？尊重？）如何？
10. 您對於照顧服務員的待遇（如薪資、福利、升遷、態度等）有什麼建議？
11. 您對於照顧服務員訓練有無意見（如時數、上課內容、學科考試、術科考試等）？
12. 其他任何關於照顧服務員的意見或建議？

**\*以上述訪談大綱為基礎，然後，根據受訪者的回復，更深入訪談。**