

台灣社區工作與社區研究學刊 第十二卷第一期

2022 年 4 月 頁 153-210

DOI: 10.53106/222372402022041201004

研究論文

居服員留任傾向之研究

詹麗珠*

財團法人切膚之愛社會福利慈善事業基金會執行長

陳怡靜

彰化基督教醫院體系人力資源處管理師

劉嘉雯

國立臺中科技大學智慧產業學院商業經營系助理教授

收稿日期：2022 年 3 月 17 日，接受刊登日期：2022 年 4 月 30 日。

* 通訊作者：4382@cch.org.tw

中文摘要

為了「在地老化」的觀點能得以實踐，長期照顧服務體系中的第一線居家照顧服務員的留任已成為當前要務。本研究從環境、組織、家庭、個人四個層面出發，探討吸引照顧服務員留任居家長照產業的相關因素。本研究以彰化縣現職居家照顧服務員為研究母體，總計發放350份問卷，有效樣本為220份，有效問卷回收率為62.86%，進行階層迴歸分析。研究結果顯示：(一) 工作環境風險性會負向影響留任傾向；(二) 內外在激勵會正向影響留任傾向；(三) 工作家庭衝突會負向影響留任傾向；(四) 利社會行為會正向影響留任傾向。最後，依據本研究之研究結果而提出管理意涵如下：降低工作環境風險性及工作家庭衝突；提升內外在激勵；招募或培養有利社會行為的員工。

關鍵字：居家照顧服務員、留任傾向、工作家庭

A Study on the Retention Factors of In-Home Caregivers

Li-Chu Chan

CEO, 'A Skin-Graft With Love' Foundation

I-Ching Chen

Administrator, Department of Human Resources ,

Changhua Christian Hospital

Jia-Wen Liou

Department of Business Management, College of Intelligence, National Taichung
University of Science and Technology

Abstract

Retention of in-home caregivers to resolve insufficient labor issues has become the primary obstacle in realizing the home care model of "Aging in Place." This study seeks to determine the factors affecting retention of in-home caregivers by examining their working environment, organization culture, family life, and personal viewpoint. The data were collected in 2018 from home care assistants working in the long-term home care service units in Changhua County. A total of 220 valid responses were obtained from the sample of 350 participants. To test the research hypotheses, hierarchical regression analysis was adopted. The results showed that: (a) the working environment has a negative impact on the tendency to stay; (b) internal and external factors have a positive impact on the tendency to stay; (c) work-family conflict has a negative impact on the tendency to stay; and (d) prosocial behavior has a positive impact on the tendency to stay. The findings of the study provide several management implications: 1. reduce the uncertainty of the environment factor in the work area; 2. enhance the internal and external incentive satisfaction; 3.

reduce work-family conflict; 4. prosocial behavior should be cultivated and encouraged during the recruitment process.

Keywords: In-Home Caregivers, Intention to stay, Work-family

壹、緒論

國家發展委員會（2020）人口重要指標指出，2020年我國老年人口達378萬人，2025年老年人口預估將成長至469萬人，老年人口占總人口比率達到20%，較原預測提前一年邁入「超高齡社會」。自2043年開始，預估至少長達23年時間，65歲以上的老年人口均維持在700萬人以上之規模，顯示未來高齡照護需求大幅增加，世界衛生組織曾在2008年推估每個人有8~10年的潛在長期照護需求（李世代，2010）。而依台灣人的疾病型態及平均壽命等變數估算的報告中顯示，台灣人大約在一生中有高達7.3年的長期照護需求（陳桂敏，2014）。

我國居家照顧服務發展可追溯 1981 年內政部設立「老人福利機構設立標準」中，明訂老人服務機構應有社會工作室之設施，並辦理老人諮詢服務、在宅服務、戶外活動服務及個案輔導，是以設立機構並由社會工作專業辦理在宅服務的開始（鄭美娟，2014）。截至2016年底，使用長照服務的已有19萬餘人（簡慧娟，2017），衛福部次長薛瑞元於2021年11月20日舉辦之「長照2.0總體檢暨長期照顧服務法修法」公聽會指出109年11月至110年10月長照服務使用人數已有37萬6275人，依據行政院衛生署預估至2026年長照需要人數將達到98萬人。為因應這龐大的照護需求，政府於2016年推動「長期照顧十年計劃2.0」（以下簡稱長照2.0）相較於長照1.0，在原有架構下調整了部分內容，包含服務對象擴大、服務項目增加及與使用者切身相關的「包裹式給付」打破過去「單一給付對應單一項目」的限制，並促使長期照顧資源多元化，使其可以得到更多元性的支援，在長期照顧中所提供的服務中使用率最高的就是居家照顧服務（楊筱慧，2011）。長照體系中，照顧服務員所佔的比例為最大宗的一群；然而，在老人福利推動過程中，對於照顧服務員的「人才儲備」與「勞動條件」及「專業的人力培訓」，總是粥多僧少，雖然政府投入相當多的精力，經費訓練以及龐大

的人力資源，然而真正投入職場的照顧服務員少之又少。故在長照服務領域中的人才在職涯發展更顯重要，如何留住人才、提升照顧品質是刻不容緩的議題（詹麗珠、劉嘉雯、龔钰穎，2021）。

居家照顧服務是屬於到宅服務，讓服務使用者能在自己的居住環境中，提供生活所需的照顧（黃睿紘，2021）主要由居家照顧服務員提供個案的照顧服務，而居家照顧服務員在長期照顧產業中係位居第一線的照顧服務提供者，亦是長期照顧服務品質與長照政策成功與否的重要關鍵與不可或缺的角色。但在過去研究上卻發現居家照顧服務員有許多工作困境造成流失率高（林家滄，2012；黃柏菁，2014）。而有文獻指出高離職率會使得照顧不連續，且案家需面臨的是不斷更換居家照顧服務員而造成的生心理及照護品質的衝擊（鄧之恆，2005），而流動率過高的現象除了會造成有經驗的員工流失外，同時亦會增加招募及訓練成本，Abelson（1986）認為員工在流動的過程中會受許多因素影響，包含個人的背景、組織制度、工作環境等因素均會影響員工的流動率，然而留任與離職是一體兩面的。雖然政府投入超過大量的經費在培訓照顧服務員，根據衛生福利部（2016）專案報告中，現在從事或曾從事過照顧工作者僅約58.8%，而其中又僅有8%的受訓後學員能實際投入居服工作（吳淑瓊、陳亮汝與張文瓊，2013），在2017年另有研究結果發現，結訓學員投入的長期照顧服務職場者以投入居家照顧服務產業的為最少（楊秀適，2017），長期照顧之服務人員為主要專業服務員之一，然而以流動率來看，目前也是長照服務中最缺乏的人力（趙燕琪，2021）。另依監察院資料顯示，居家照顧服務員的人力缺口從106年的2,600人（監察院，2018）快速成長到2019年的9,600人（監察院，2020），居家服務量增多，但是當前照顧人力流動率大，照顧人員替換率高，且在實務工作中，也不難發現居家照顧服務員流動率頻繁（詹麗珠、劉嘉雯、龔钰穎，2021）居家照顧服務員的相關研究顯得更為重要。

由過去的相關研究發現，居家照顧服務員經常需面臨著職場風險、居家照顧服務員的個人家庭因素與居家照顧服務員人身安全的顧慮等負面因素，這也導致了居家照顧服務員的高離職率（郭俊巖、李綉梅、胡慧葵、蔡盈修、周文蕊、賴秦瑩，2015；李文君，2016；王容瑄，2017），在國外亦有相似研究結果，部分學者指出第一線照顧者的工作環境是相對差的，諸如健康保險的不足、低薪、身體與情緒負荷、無合適的教育訓練機會、與督導關係不好、無晉升的機會、感受不到案家與社會的尊敬以及居家照顧服務產業長期缺乏人力等等，以上皆是過去研究發現造成居家照顧服務員離職率提高的相關原因（Barbarotta, 2010），而在過去研究有關影響留任意願的因素包含單位福利因素，但能得到服務對象的認同賞識對留任同樣具備影響，而其案主及案主家屬方面的支持肯定有助於增強其持續服務之意願（沈于新，2013；李文君，2016；林佳慧，2017），也有學者僅針對青年居家照顧服務員做相關研究，其研究結果，青年居家照顧服務員的留任意願會受工作滿意度與照顧負荷影響（張蕙穩，2017）。

綜合上述，先前研究的學者從不同領域及論點對居家照顧服務員的留任傾向、離職傾向及相關困境等作研究探討，但大多數僅針對某一特定組群或以質性研究做為研究工具，其研究對象範圍較被侷限；再者，雖有部分研究使用量化研究工具，但大多僅針對單一面向進行探討或以工作滿意度的概念進行研究。

因此，本研究嘗試透過量化調查方式，除了參閱過去研究與留任及與離職相關因素的研究結果，進而探討較積極面的留任傾向以及輔以研究者本身實際職場的經驗，透過四個自變項，分別從環境層面（工作環境風險性）、組織層面（內外激勵）、家庭層面（工作家庭衝突）、個人層面（利社會行為）等方向，本研究期能透過整體性的思維來探討影響居家照顧服務員之留任傾向的重要關鍵因素。

貳、文獻探討

欲瞭解居家照顧服務員概況及探討其「工作環境風險性」、「內外在激勵」、「工作家庭衝突」、「利社會行為」與「留任傾向」的相關文獻及研究結果。主要分別探討各變項之文獻，並針對各變項進行名詞定義及整理歸納相關理論，另一部分將探討各變項之間關連性作為本研究假設的理論根據。

一、工作環境風險性對留任傾向之影響

由於居家照顧服務員的工作場域是需要從A個案接到下一個B個案家中，每位個案的生活環境不盡相同，且服務的個案狀況不穩定、交通狀況及天氣狀況亦會增加其工作的疲累感及困難度（張正穎，2009），甚至還會為了縮短個案與個案間的移動時間忽略交通狀況而發生交通意外；對於在居家照顧服務與在機構場域服務的居家照顧服務員而言，最大的不同是居家照顧服務員須跨入個案的生活領域並進入個案的家庭生活空間，亦須單獨面對個案及其家屬，若遇到有照護上的問題通常需要照顧服務員一人獨自承擔張正穎（2009），本研究工作環境風險係為居家照顧服務員自出發服務至服務結束的過程中會接觸或經歷的環境風險，如交通、案家環境、個案本身及其家屬，或其周遭鄰居對居家照顧服務員有身理或心理的影響皆屬之。

由站在第一線的居家照顧服務員提供直接服務是居家服務的特色（游如玉，2003），接受居家照顧服務之對象、失能程度、疾病類型及家庭狀況都不盡相同，相對的居家照顧服務員的服務內容也會因個案狀況不同或需求不同而有所差異，而個案對於接受服務後的反應也會不同；居家照顧服務員與個案或個案家屬間的互動，可能是合作、衝突或是平行的關係，而這些照顧關係的差異也影響服務提供的過程（Eustis and Fischer，1991）。

鄭婕妤（2009）以照顧服務員為研究對象，其研究發現照顧服務員與被照顧者家屬之間的相處易產生摩擦，且家屬對照顧服務員的信任度與專業性較護理人員低及意外事故的發生容易造成照顧服務工作的壓力。而另有研究則以完成照顧服務員培訓者為研究對象，發現照顧服務員多數認為照顧服務工作易有職業傷害、排班時間不穩定等（李涂怡娟與吳鄭善明，2011）。

過去亦有研究發現居家照顧服務員除了投入職場的比例低以外，居家照顧服務員的流動率也高，而造成居家照顧服務員的流動、短缺的原因還包含偏誤的社會認知、惡劣的勞動環境、矛盾的服務關係（沈慶盈、龔煒媛、王幼蘭，2011）。有其他研究以訪談內容進行資料分析，研究結果發現，居家照顧服務員的工作困境來自於：一與案主有關的困境，包括居家照顧服務工作的不被尊重、性騷擾的問題，二與工作內容有關的困境，包括定位不清、服務案量不穩定、環境多樣化、交通意外等問題對居家照顧服務員而言確實是複雜又困難的挑戰（施秋蘭，2013）。

在服務個案的過程中無論國內外居家照顧服務員皆需面臨種種問題與困境，進而造成居家照顧服務員的流動率增加甚至已完成照顧服務員訓練者不願意投入的問題發生（劉富菁，2016）。另有研究中指出，照顧服務工作中，會產生很頻繁的肢體接觸，譬如上下輪椅、協助沐浴、移位、更換衣物，當個案對照顧服務員有語言、非語言及肢體等騷擾，會造成居家照顧服務員心理困擾或不舒服，通常會導致居家照顧服務員對工作動機的降低或離職念頭產生（楊培珊，2008）。根據上述過去研究文獻及研究者本身於工作職場上因工作需求有接觸居家照顧服務員之機會，經非正式談話中得知居家照顧服務員對於居家就業的工作環境相關因素會讓其對留任居家照護環境怯步，其相關因素與過去學者研究大致相符，綜合上述的文獻，本研究推論：**H1**：工作環境風險性對留任傾向有負向影響。

二、內外激勵對留任傾向之影響

激勵是一種心理過程，也是行為的誘因，主要是激發、引導和維持個體朝向某一特定的目標進行的一種內在歷程的行為（Steer，1994；張春興，1991）。而激勵理論中的內容理論係指瞭解驅使個人行為的因素到底是什麼，亦或是說，有哪些因素可以促使引發個人的行為，是從滿足人類生理和心理上的需要來著手激勵員工。Herzberg（1959）提出的雙因子理論中，Herzberg, Mausner, and Shydeman（1959）學者的研究結果認為：影響員工的工作滿足與否兩者的因素是可以分開的。其工作滿足包括成就感、責任感以及獲得賞識等內在的因素，又稱為「激勵因素」，如果呈現正面時對員工工作有積極性促進及增強員工作滿足的效果，另一方面的工作不滿足則包括人際關係、薪資、工作環境等外在的因素，又稱「保健因素」，它是維持員工生存的基本要件，倘若員工在此方面得不到滿足，將會直接影響其留任及間接對組織產生不良的影響（辛進祥，2006）。

而動機與行為的關係，周甘逢、劉冠麟（譯）（2002）將其分為四個學派來解釋，一、需仰賴外在的獎賞與刺激來形塑個體行為的行為學派（在此係指外在動機），二、強調個體思考影響行為的認知學派（在此係指內在動機），三、認為個體行為是經由個體的思考及外在環境的因素結合而產生動機的社會化學習學派，四、強調更高層次的動機以強調個體內在卓越的人本學派。從上述學派中顯示，雖行為產生的動機源頭不一致，但基本上可分為內在動機與外在動機。故本研究依據學者Herzberg（1959）提出的雙因子理論來解釋本研究之內外在激勵因素。

過去有學者使用經濟交易理論的觀點解釋外在激勵的部分，意指個體的行為都會對其本身有利，會受其所認知的價值及行為的利益所影響，而這種激勵方式通常是有外加於當事人的獎勵，可以加薪、獎金或是工作保障來加以衡量（Davenport and Prusak，1998；Hargadon，1998）。

內在激勵則以社會交易理論去解釋個體內心的滿足 (Deci, 1975)，其與工作者及工作本身有關，且通常是自發性的，例如來自於工作中所獲得的滿足感、成就感及自信等。傳統觀點僅將個體的感受分為滿足與不滿足，而 Herzberg 所提出的觀點則更加細膩的闡述個體的感受，將激勵因素分為滿足與不滿足，將保健因素分為沒有不滿足及不滿足，簡言之，外在保健因素之於個體就是若不提供，個體會不滿足；若要提高個體的滿意度，就須從內在激勵因素著手。

若以工作所得來看，服務於護理之家的照顧服務員以每日排3班，每班8小時的狀態下計算，平均月薪至少28,000元以上；而居家照顧服務員的薪資則多採時薪制計算，而其時薪會因各縣市居服機構的規定而有所不同，各居服中心給予居家照顧服務員的實領鐘點費用亦頗有差異 (吳玉琴, 2008)，其薪資所得與時薪、服務個案數及服務時數息息相關，以衛生福利部 (2018) 4月30日發函各地方政府，明定全職居家照顧服務員月薪至少3萬2,000元，採時薪制之居家照顧服務員時薪至少200元。考量案家間交通往返時間，每月居家照顧服務員的實際服務時數通常介於80~160小時之間 (王雲東、鄧志松, 2009)。由於服務個案數不穩定及交通費用，更會造成居家照顧服務員與其他照顧服務員薪資上的差異。過去張正穎 (2009) 研究發現薪資低仍是照顧服務員相當在意的事情，而游麗裡 (2013) 則表示台灣現今社會還是對照顧服務員的專業認知不足，個案經常將照顧服務員視為幫傭，將無法獲得自我成就感；外在與內在因素對照顧服務員的繼續留任有顯著影響，提高外在與內在因素的滿意度有助於提升照顧服務員的繼續留任 (楊秀適, 2017)，蘇憶涵 (2016) 的研究結果顯示，薪資福利對居家照顧服務員的持續服務有正向的影響關係。而影響居家照顧服務員之離職因素，大多是實質工作期望問題，例如收入太低和工作內容繁雜、社會對工作之觀感低等；而能留任因素則是體現在內在助人的自我滿足因素 (陳振盛、謝振裕, 2017)。

吳淑瓊等人（2013）發現，從事照顧服務相關產業者認為造成台灣地區完成照顧服務員訓練與投入職場比例不高的因素為專業形象（33.1%）、保障底薪（21.9%）及增進福利誘因（20.2%）。而Wood, Mento and Locke（1987）研究結果顯示，金錢為最有效的激勵方式，金錢不僅是最有用的激勵因素，同時也是工作職場中極為重要的誘因，過去有學者研究中發現雙因子理論中無論是激勵因素（內在）或保健因素（外在）皆與工作意願呈現正向影響（何珍、陳詳衡，2009）。回顧上述文獻，本研究認為，其雙因子理論同時涵蓋了外在環境及內在需求的因素，若能瞭解影響個體行為的關鍵因素，將激勵資源聚焦投入於關鍵因素中，才能將有限的資源做最有效運用，故本研究推論：H2：內外在激勵對留任傾向有正向影響。

三、工作家庭衝突對留任傾向之影響

隨著社會型態轉變，過去華人傳統思維中「男主外女主內」之家庭型態已不復存在，取而代之的是雙薪的職業家庭型態，有研究指出，有85%的工作者必須要同時負擔工作及家庭的雙重責任（Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux, and Brinley, 2005）。而家務不再是女性的專利，男性開始自覺或被要求須共同分擔家務，當工作與家庭的性別角色被模糊化後，有工作的男女雙方皆須同時扮演工作中的角色及家庭中的角色。

現今的社會中，在資源有限的狀況下，一個有工作的成年人的生活有著兩個重要的場域，就是工作場域及家庭場域（Butler, Grzywacz, Bass, and Linney, 2005），多數人將時間與精力大多分配於這兩個場域中，這兩個場域看似有所區別，但卻又有著密不可分的情形；當工作與家庭的角色產生不協調的衝突，而個體無法滿足多種角色時，就會產生所謂的工作家庭衝突（Robbins and Judge, 2001）。

1993)。「工作與家庭衝突」又稱為「職家衝突」，最早於 1964 年由 Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek 與 Rosenthal 等人提出，目前有關「工作與家庭衝突」的研究大多角色理論的觀點進行討論。角色理論認為無法兼顧工作角色與家庭角色之角色衝突，是因為工作和家庭兩個領域之間有部分程度的不相容 (Greenhaus and Beutell, 1985; Gutek, Searle and Klepa, 1991; Netemeyer, Boles and McMurrian, 1996)。

根據Greenhaus and Beutell (1985) 在工作及家庭角色之間衝突來源的研究中對職家衝突的文獻探討與研究整理，提出分有時間、壓力及行為等基礎的三種職家衝突類型，分別為三種：一、時間為基礎的衝突 (time-base conflict)：在有限的時間內，當個體將時間花費在一個特定的角色上時，相對的會直接減少花費在另一個角色上的時間，無法平均分配給每一個角色，就會導致被忽略的角色產生負面的影響 (林鈺琴、賴鳳儀、黃紹慶、潘慧韶與鍾潤富，2011)。二、壓力為基礎的衝突 (strain-base conflict)：在某個角色上所產生或感受到的壓力會影響或干擾到另一個角色的表現。三、行為為基礎的衝突 (behavior-base conflict)：兩個角色的行為被要求有不同的表現而造成的不適應，無法合宜的調整展現應有的行為。而Frone, Russell and Mills在1992年表示，「工作-家庭衝突」是一種雙向的概念，可分類為工作干擾家庭 (work interference with family) 及家庭干擾工作 (family interference with work) 的兩種情形，意指若個體在工作場域上產生的問題干擾到家庭中履行義務的責任時，就會在家庭場域中產生新的問題，而這些新的問題會反過來干擾工作場域的角色責任，反之亦然。主要是來自不同面向的角色要求、在同一個角色上投入的時間以及不同的角色所產生的角色壓力 (Netemeyer et al., 1996)。本研究的研究對象設定為現在職之居家照顧服務員，故本研究著重於探討家庭干涉工作此一面向。

鄭婕妤 (2009) 以照顧服務員為研究對象，研究發現家庭狀況容易影響照

顧服務員的工作意願，隔年林金立等人也以照顧服務員結訓者作為研究對象，研究結果發現曾經就業者但未從事照顧服務員工作的原因比例來看，最高為照顧自己家人，陳家瑜（2013）對居家照顧服務員進行訪談得知，家庭因素是居家照顧服務員抉擇工作的因素之一，而欲從事照顧服務員的工作最需要的就是來自家人的社會支持（李涂怡娟、吳鄭善明，2011）。

另有研究使用訪談內容進行資料分析，研究結果發現，居家照顧服務員的工作困境來自於工作與個人或家庭的困境，即多重角色的壓力問題（劉富菁，2016）。再參照有關工作家庭衝突的過往研究，雖已有相關的研究，但有多數的研究是來自於西方國家。研究發現對美國人來說，工作比家庭重要（Barnett and Hyde，2001）；但對華人社會而言，家庭場域相較其他場域而言是來得重要的（Grahame，2003）。參考美國著名心理學家Bronfenbrenner所提出的生態系統理論（Ecological Systems Theory）觀點，每個層次的系統皆會影響不同的個體發展，小至家庭大至國家社會；其職場特性、家庭生活、文化價值觀與其他國家都存在著很大的差異（Bowes，2005），綜合上述研究發現，家庭因素對照顧服務員而言，當工作家庭衝突越高者，留任傾向就越低，故本研究推論：H3：工作家庭衝突對留任傾向有負向影響。

四、利社會行為對留任傾向之影響

利社會行為（prosocial behavior）一般可分為廣義及狹義兩種定義，在許多社會心理學及組織行為學的領域中有過許多的探討，而國內外的研究人員大多採用廣義性定義，就廣義而言，利社會行為係指能對社會有積極影響利的行為（張春興，1990），利社會行為在許多社會心理學及組織行為學的領域中有過許多的探討，國內外的研究人員大多採用廣義性定義，Bar-Tal（1976）提出利社

會行為係指凡事其行為的結果對他人或群體者有利，如援助、分享、協助、捐助或救助等行為，甚至是合作及互惠皆屬之；亦有學者提出包括分享、合作、幫助他人以及自願性的社會行動來維護他人利益。(Brief and Motowidlo, 1986)。又有學者認為利社會行為的探討，與利他行為的概念重疊(Smith, Organ and Near, 1983; Farh, Podsakoff and Organ, 1990; Williams and Anderson, 1991)，Moore (1982) 認為只要表現出正向的社會行為，如幫助他人或與人分享等，不論其動機是否包含利他行為或需要自我犧牲，均可視為利社會行為，而組織中的利社會行為是指個人為促進或保護他人、團隊、組織福祉所採取角色內、外的主動或被動行為(Bolino and Grant, 2016)。

有國外相關的研究指出居家照顧服務員是基於幫助個案及個案家屬的動機而進入居家服務的場域，在工作過程中能感受到個案家屬及個案對居家照顧服務員的尊重、居家照顧服務員與案主間的關係融洽、居家照顧服務員喜歡關心別人、居家照顧服務員享有被需要的感覺、居家照顧服務員希望能夠幫助別人過得更好(Faul, Schapmire, Ambrosio, Feaster, Oak and Farley, 2010; Tourangeau, Patterson, Rowe, Saari, Thomson, Macdonald, Cranley and Squires, 2014)，另服務於高雄縣居服中心的居家照顧服務員，亦能認同居家照顧服務員是一項能幫助許多人(例如個案及個案家屬)的服務工作(張江清、林秋菊、蔡和綦、陳武宗, 2011)，也有許多居家照顧服務員則為了原有的家庭照顧者角色與經驗能得以延續，而加入照顧服務員的培訓，提升照護的技巧，讓自己在工作與家庭都可兼顧的情況下，再從工作中繼續去追求利人、利己的生命價值。而從居家照顧服務員服務個案的互動過程，不僅以行善為樂，也可真實改善個案及個案家屬的生活品質，被認為是一項利社會的服務工作極具有正向的工作意象。England (2005) 所言，照顧者是愛的禁錮者(prisoner of love)，意即照護提供者多是出於幫助他人、情感和愛的多元動機來從事照護活動，因此照護的行為

常被稱做是愛的勞務。居家照顧服務員除了必需具備專業知識及照顧技能外，被認為還應具備的條件與特質有：關懷、體諒而有同理心、誠實與盡責、可信任的、謙恭有禮與尊重別人、合作、熱心、歡愉、有自知與自覺（胡月娟、何文男、李復惠，2004），而有研究指出中等程度以上的同理心、具有良好的利社會行為（陳淑菁，2016），綜合上述的文獻，故本研究推論：**H4**：利社會行為會對留任傾向產生正向影響。

參、研究設計與執行

首先提出研究架構與假設，其次說明研究對象，並介紹所使用之研究工具，以及如何實施研究調查，最終闡述資料分析之方法。

一、研究架構與假設

本研究欲探討居家照顧服務員之工作環境風險性、內外在激勵、工作家庭衝突、利社會行為與留任傾向之間的影響，本研究架構如圖1所示：

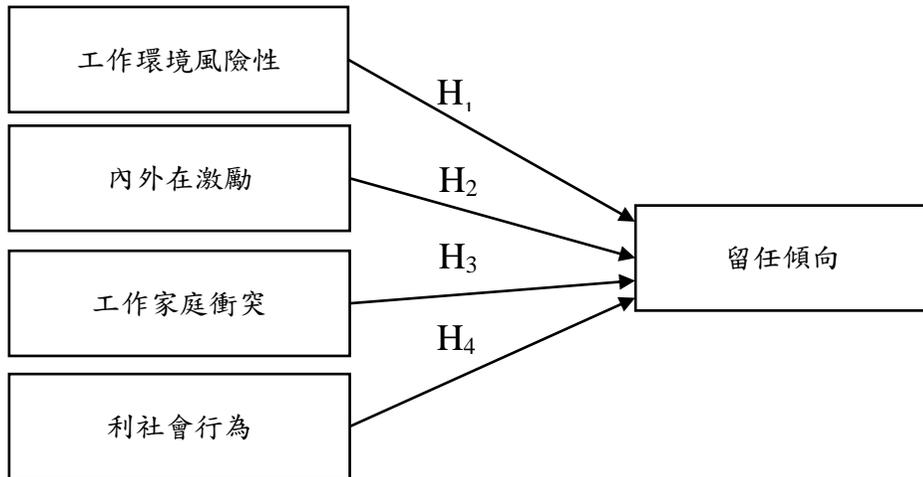


圖 1：研究架構

本節依據前述研究目的、文獻探討與研究架構，推論以下研究假設，並透過問卷發放及資料整理、分析，逐一驗證假設是否成立。

- H1：工作環境風險性對留任傾向產生負向影響。
- H2：內外在激勵對留任傾向產生正向影響。
- H3：工作家庭衝突對留任傾向產生負向影響。
- H4：利社會行為對留任傾向產生正向影響。

二、研究對象

本研究調查僅以彰化縣(市)106年度長期照顧居家服務單位之現任職本國籍居家照顧服務員作為問卷發放施測對象，故研究結果無法有效適用在全國長期照顧居家服務單位上。研究結果的解釋與應用，仍需顧及抽樣所造成的誤差，故推論上較為謹慎。以立意抽樣方式抽選8個單位之現在職本國籍居家照顧服務員，每單位發放40~50份問卷，總計發放350份問卷作為研究樣本。

三、研究工具

本研究以問卷調查作為研究資料蒐集工具，研究者以郵寄、親自送達或委請各長期照顧居家服務單位窗口，採用匿名方式發放問卷進行施測並於問卷回收整理後，針對所探討之研究問題進行實證分析。本研究之問卷可分為六個部分，第一部分為工作環境風險性量表；第二部分為內外激勵量表；第三部份為工作家庭衝突量表；第四部分為利社會行為量表；第五部分為留任傾向量表；第六部分為控制變項及個人資料。

(一) 工作環境風險性量表

本研究工作環境風險性量表，分為雇主相關因素（以下簡稱雇主）與居家照顧服務員個人因素（以下簡稱自身）等兩個構面，本量表為自編量表，量表編制係依據行政院勞工委員會之勞工安全衛生研究所102年工作環境安全衛生狀況認知調查，擷取工作環境部分之量表及過去有關居家照顧服務員之質性研究相關題項，參考學術界專家及實務界專業人士之意見，進行題項語意的修改調整，形成衡量本研究之工作環境風險性量表，該量表共包含九個題項，其測量題項如「居家照護途中會發生交通事故（包含路途遙遠）」。本問卷以Likert六等尺度來計分（1=非常不同意；6=非常同意）。由於本量表係研究者自編量表，故本研究透過探索性因素分析來檢測本量表之有效性及正確性，且以量表題項因素負荷量值.30以上為基準（Hair, Anderson, Tatham and Black, 1998），因素負荷量低於.30之題項不予採用。經探索性因素分析檢驗後，其雇主因素與自身因素構面之因素特徵值分別為4.692及1.067，可解釋總變異量為63.98%，且所有題項因素負荷量皆大於.30以上，故保留全部題項，其分析結果如表3-1所示。

表 1：工作環境風險性探索性因素分析結果

題 項	負荷量	
	雇主	自身
1 案主居家環境及周邊可能不安全	.73	
2 案主居家環境及周邊有攻擊性動物出沒	.74	
3 居家照護中遭受性騷擾	.76	
4 居家照護中遭受肢體暴力	.77	
5 居家照護中遭受心理暴力	.73	
6 居家照護中遭受言語暴力	.69	
7 居家照護途中會發生交通事故		.64
8 居家照護會因專業知識不足而感到壓力		.75
9 居家照護中會因為業務太廣而感到壓力		.84
特徵值	4.69	1.07
解釋總變異量 (%)	63.98%	

雇主因素與居家照服員自身因素構面研究結果顯示，本量表的Cronbach's α 值為.90，達可接受值.70以上，顯示量表內部一致性良好。本研究再採驗證性因素分析考驗量表的建構效度與信度，檢定結果顯示，雇主因素與照服員自身因素的組成信度分別為.89及.79，皆大於.60的標準（Fornell and Larcker, 1981），顯示該量表具有良好的內部一致性，其平均變異抽取量分別為.59及.56。

（二）內外激勸量表

本研究之內外在激勸量表係採用Amabile, Hill, Hennessey and Tighe (1994) 所發展之工作偏好量表，並參考房美玉 (2002) 翻譯後編制之量表，衡量本研究之內外在激勸，該量表共包含三十個題項。其內在激勸部分共計十五題，量表包含工作樂趣及工作挑戰等構面；外在激勸部分共計十五題，量表包含外向性及薪酬等構面。本問卷以原量表Likert六等尺度來計分（1=非常不同意； 6=非常同意）。研究結果顯示，Cronbach's α 值為.91，達可接受值.70以上，顯示內部一致性良好。本研究採驗證性因素分析考驗量表的建構效度與信度，檢定結果顯示，內在激勸及外在激勸的組成信度分別為.92及.88，皆大於.60的標準（Fornell and Larcker, 1981），顯示量表具良好內部一致性，平均變異抽取量為.45及.36。

(三) 工作家庭衝突量表

工作家庭衝突量表係採用 (Netemeyer et al., 1996) 所發展之量表, 衡量本研究之工作家庭衝突, 該量表共包含五個題項, 其測量題項如「我的工作會干擾我的家庭生活」。本問卷以原量表Likert六等尺度來計分 (1=非常不同意; 6=非常同意)。研究結果顯示, 工作家庭衝突的 Cronbach's α 值為.90, 達可接受值.70以上, 顯示內部一致性良好。本研究採驗證性因素分析考驗量表的建構效度與信度, 檢定結果顯示, 工作家庭衝突的組成信度為.90, 大於.60的標準 (Fornell and Larcker, 1981), 顯示該量表具良好內部一致性, 其平均變異抽取量為.65, 大於建議的.50標準 (Fornell and Larcker, 1981), 表示該量表的收斂效度良好。

(四) 利社會行為量表

利社會行為量表係採用Grant與Sumanth (2009) 所發展之量表, 衡量本研究之利社會行為, 該量表共包含五個題項, 其測量題項如「從事對他人有益的工作使我充滿活力」。本問卷以原量表Likert六等尺度來計分 (1=非常不同意; 6=非常同意)。研究結果顯示, 利社會行為的Cronbach's α 值為.94, 達可接受值.70以上, 顯示內部一致性良好。本研究採驗證性因素分析考驗量表的建構效度與信度, 檢定結果顯示, 利社會行為的組成信度為.94, 大於.60的標準 (Fornell and Larcker, 1981), 顯示該量表具良好內部一致性, 其平均變異抽取量為.77, 大於建議的.50標準 (Fornell and Larcker, 1981), 表示該量表的收斂效度良好。

(五) 留任傾向量表

留任傾向量表係採用Flood、Turner、Ramamoorthy與Pearson (2001) 所發展之量表, 衡量其留任傾向, 該量表共包含三個題項, 其測量題項如「我想長期留在這個工作裡」。本問卷以原量表Likert五等尺度來計分 (1=非常不同意; 5=非常同意)。研究結果顯示, 留任傾向量表的Cronbach's α 值為.93, 達可接受

值.70以上，顯示內部一致性良好。本研究採驗證性因素分析考驗量表的建構效度與信度，檢定結果顯示，留任意表的組成信度為.92，大於.60的標準（Fornell and Larcker, 1981），顯示該量表具良好內部一致性，其平均變異抽取量為.80，大於建議的.50標準（Fornell and Larcker, 1981），表示該量表的收斂效度良好。

（六）控制變項

為了避免外衍變項對模式產生干擾效果，參考過去照顧服務員留任傾向相關文獻，其年齡、婚姻狀態及家中有需要照顧的人（楊秀適，2017）等會影響留任傾向，因此本研究將年齡、婚姻狀態、家中有其他需要照顧的人等基本資料列入控制變項加以控制。但由於本研究設計為單一來源填答，亦即自變項與依變項填答者皆為同一人，本研究運用原量表尺度差異如工作家庭衝突量表為七等尺度；工作環境風險性因素量表、內外激勵量表、利社會行為量表為六等尺度進行隔離（Podsakoff, MacKenzie and Lee and Podsakoff, 2003）及填答者亦有可能在填答問卷時受到心理情境因素影響，依學者建議，將正向心情（positive affectivity）納為控制變項（彭台光、高月慈、林鈺琴，2006），本研究之正向心情量表採用Wu與Hu（2009）的量表，該量表共有四個題項，其測量題項如「興奮的」，該量表以原量表Likert五等尺度來計分（1=完全不是如此；5=完全是如此）。研究結果顯示，正向心情量表的 Cronbach's α 值為.87，達可接受值.70以上，顯示內部一致性良好。本研究採驗證性因素分析考驗量表的建構效度與信度，檢定結果顯示，正向心情量表的組成信度為.88，大於.60的標準（Fornell and Larcker, 1981），顯示該量表具良好內部一致性，其平均變異抽取量為.64，大於建議的.50標準（Fornell and Larcker, 1981），表示該量表的收斂效度良好。故本研究將年齡、婚姻狀態、家中有需要照顧的人及正向心情納為控制變項，並將含糊不清或描述複雜的問卷題項，加以精簡力求簡單明確，以期得以降低可能會存在共同方法變異（common method variance, CMV）之問題。

根據Podsadoff, Mackenzie and Podsadoff (2003) 與彭台光等人 (2006) 的研究，在同一份施測問卷中，不同的量表使用的測量量尺有些變化時，亦能減緩共同方法變異 (Common Method Variance, CMV) 的影響。因此本研究中四個自變項原量表採用Likert六點尺度、依變項原量表採用Likert五點尺度，應該也可以減緩共同方法變異對本研究結果的不利影響。

(七) 整體模式適配度

為確認本研究量表的各題項能否有效代表欲區分的構念，本研究針對工作環境風險性、內外在激勵、工作家庭衝突、利社會行為及留任傾向進行驗證性因素分析，結果如表3-2所示，整體題項的因素負荷量介於.48~.98間，皆符合標準值.30以上 (Hair et al., 1998)。在模式適配度指標方面，若CFI值、NFI值、NNFI值越大表示其模型適配度越佳，SRMR值、RMSEA值越小表示模型適配度越好，結果如表3-3所示，自由度為1238， χ^2/df 為1.976，符合小於3的標準，CFI為.83、NNFI為.83，各指標接近可接受標準，SRMR為.07、RMSEA為.06也皆有達到小於.08之建議值，總結以上，本研究工具之整體適配值大致仍在可接受範圍 (Baumgartner and Homburg, 1996; Bentler and Bonett, 1980; Hair et al., 1998)。

表 2：整體驗證性因素分析結果

構面	題 項	負荷量
工作 環境 風險 性	1 案主居家環境及周邊可能不安全	.68
	2 案主居家環境有攻擊性動物出沒（如流浪狗）	.73
	3 居家照護中遭受來自案主的性騷擾	.81
	4 居家照護中遭受來自案主的肢體暴力	.76
	5 居家照護中遭受來自案主的心理暴力	.84
	6 居家照護中遭受來自案主的言語暴力	.83
	7 居家照護途中會發生交通事故（如趕時間）	.86
	8 居家照護中因自身專業知識不足感到壓力	.64
	9 居家照護中因為業務太廣而感到壓力（如清潔）	.74
內外 在 激 勵	1 我喜歡簡單直接的工作	.84
	2 我喜歡解決複雜的問題	.70
	3 我喜歡處理完全陌生的問題	.78
	4 我寧願做確定的工作，而非做延伸能力的工作	.75
	5 問題越困難，我越想解決他	.63
	6 能夠滿足於得到新的工作經驗，不在意做得好	.60
	7 我想知道自己在工作上到底能做多好	.66
	8 我很在意我工作能否增進能力和知識的機會	.78
	9 對我而言，能做自己喜歡的工作是很重要	.51
	10 對我而言，工作樂在其中是最重要的	.54
	11 我比較傾向自己解決問題	.56
	12 好奇心是我大部分工作的驅動力	.60
	13 我常受工作的吸引，而忘了其他事情的存在	.54
	14 當我能為自己設定目標時，我感到較自在	.65
	15 對我而言，能有自我表現的機會很重要	.65
	16 我想要別人知道我在工作上能做多好	.63*
	17 我很在意薪資是否達到自己預期的水準	.67*
	18 繼續做我喜歡工作，不太在意能賺多少錢	.62
	19 金錢深深的激勵我努力工作	.55*
	20 我很少想到薪水和升遷的問題	.63*
	21 我很在意升遷是否達到自己設定的目標	.60*
	22 我不是很在意別人對我工作的看法	.48*
	23 工作表現得到認同，能使我工作更起勁	.52**
	24 我認為做好一件不為人知工作是無意義的	.62**
	25 我寧願別人幫我設定好清楚的工作目標	.57**
	26 我認為一分努力就要有一分報酬	.55**
	27 我不在意工作，而重視是否能學到新知	.59**
	28 我很在意別人對我意見的看法	.55**
	29 我認為成功的定義就是把工作做好	.53**
	30 我喜歡已有清楚計畫與流程的工作	.52**

表 2：整體驗證性因素分析結果（續）

構面	題 項	負荷量			
突 工 作 家 庭 衝 突	1 我的工作會干擾我的家庭生活	.78**			
	2 工作時間太長，我無法兼顧我的家庭責任	.90**			
	3 有太多的工作要完成，讓我無法完成家事	.85**			
	4 我工作壓力太大，讓我無法兼顧我的家庭	.79**			
	5 我曾因為工作而變更已計畫好的家庭活動	.69**			
利 社 會 行 為	1 從事對他人有益的工作時，讓我感到活力充沛	.98**			
	2 有機會發揮自己的能力去幫助他人是重要的	.84**			
	3 我喜歡從事對他人有正面影響的工作	.83**			
	4 我會盡全力於從事造福他人的工作	.73**			
	5 我喜歡從事對他人有幫助的工作	.85**			
傾 留 向 任	1 居家照顧產業狀況不佳，我還是不想要換工作	.97**			
	2 即使外面有其他工作機會，我還是不會換工作	.88**			
	3 我想長期留在這個工作裡	.83**			
測量模式適配指標					
χ^2/df	df	CFI	NNFI	SRMR	RMSEA
1.976	1238	.83	.83	.07	.06

四、調查實施

本研究調查係根據彰化縣(市)106年度長期照顧居家服務單位之現任職居家照顧服務員作為問卷發放施測對象，正式發放問卷前，研究者以非正式方式訪談數位居家照顧服務員，後進行問卷編制，並進行預試調整問卷，排除訪談及預試對象，正式問卷於發放問卷二個月內回收完畢。為確保填答問卷品質，本研究於事前不告知受測者研究之目的，避免受測者產生填答一致性動機（Podsakoff and Organ, 1986；Podsakoff et al., 2003）按年代排序。此外，本研究問卷皆採取匿名方式進行施測以期降低受測者產生防衛心態及社會期許造成之偏誤，於每份問卷附上正式問卷、說明信函及施測後可彌封之信封以及感謝小禮物。共發放350份問卷，回收之有效問卷為220份，有效回收率為62.8%，問卷回收狀況如表所示：

表 3：問卷發放與回收狀況統計

發放問卷數	有效回收問卷數	有效回收率
350	220	62.8%

五、資料分析

本研究使用SPSS22統計軟體進行敘述性統計分析、探索性因素分析、相關分析與階層迴歸分析；以統計軟體AMOS24進行驗證性因素分析。本研究採用相關研究方法如下：

（一）敘述性統計分析

本研究依據研究問卷中各個研究變項之施測結果，以研究問卷中的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、工作年資及家中是否有其他成員需照顧等個人基本資料執行敘述性統計分析，描述樣本特性及樣本組成，藉以瞭解各變項之標準差，平均數及變異數，說明各量表分數的集中與離散程度。

（二）相關分析

相關分析係用於檢視變項間線性關係強度的統計方法，以瞭解本研究基本資料、工作環境風險性、內外在激勵、工作家庭衝突及利社會行為各變項間的關係。本研究係採用皮爾森相關係數分析來檢驗各個變項彼此間的相關程度。

（三）探索性因素分析

本研究之工作環境風險性量表為研究者自編量表，藉由探索性因素分析來檢測此量表題項是否具備一定的效度及適配性，並由此結果檢視是否有不當的題項需刪除或修正。

(四) 驗證性因素分析

本研究透過驗證性因素分析檢測研究變項與潛在變項的假設關係，檢測研究變項是否能檢測到其他變項，檢驗是否有負荷量在不同潛在變項的複雜測量變項。本研究使用之研究工具多數為國外既有量表，因此驗證性因素分析以檢驗各量表的內部一致性、收斂效度及所有變項之適配指標。

(五) 信度分析

研究工具必須具備信度，其所收集的資料才能確切地反映出真實的狀況。故本研究採用信度分析來評估問卷所採用的量表可信度，信度分析是以Cronbach's α 值來檢視量表各構面是否具有穩定性與內部一致性，並用以適度修正與刪減題項之依據。

(六) 階層迴歸分析

本研究採用階層迴歸分析，迴歸模型的依變項是「留任傾向」，在第一層迴歸模型中放入的變項主要是四個控制變項，亦即是年齡、婚姻狀況、家庭照顧者及正向心情；在第二層的迴歸模型中放入的變項除了前述四個控制變項之外，也加入本研究四個主要的自變項，亦即是工作環境風險性、內外在激勵、工作家庭衝突、利社會行為。

承上，採用階層迴歸分析，在第一層迴歸模型分析結果中，可以單獨看出，這四個控制變項對依變項（留任傾向）的變異解釋程度（ R^2 ）為.22（F值13.95，* $p < .05$ ）；在第二層迴歸模型分析結果中，同時放入四個控制變項以及四個主要的自變項之後，整體模型對依變項的變異解釋程度（ R^2 ）為.73（F值64.20，* $p < .05$ ），也就是採用階層迴歸分析可以看出，在加入四個自變項之後，對依變項的變異解釋程度（ R^2 ）增加了.51（ $.73 - .22 = .51$ ）。亦即是在第二層模型中，在排除（控制）了四個控制變項的影響之後，可以單獨看出四個主要的自變項的影響力。

肆、研究分析與發現

根據本研究目的，本章分為下列五節針對研究的樣本資料進行統計分析，並將得出的研究結果與假設進行說明與討論，首先第一節為樣本資料描述說明樣本組成的特性；第二節探討工作環境風險性、內外在激勵、工作家庭衝突及利社會行為對留任傾向之影響。

一、樣本描述

本研究有效問卷中，以女性居家照顧服務員居多，佔86.8%，男性居家照顧服務員填答者佔13.2%；在年齡分佈方面，45歲以下及51-55歲居多各佔24.5%、其次為56-60歲佔20.9%、61歲以上佔16.4%、46-50歲佔13.6%；在教育程度方面，以高中職居多佔49.5%、其次為國中佔35.9%、專科佔9.1%、大學以上佔5.5%，婚姻狀況，以已婚者居多，佔62.3%，單身者佔37.7%，在工作年資方面，以1-2年居多，佔25.5%、其次為2-4年佔25.0%、10年以上佔20.9%、4-6年佔15.5%、6-10年佔13.2%，在是否有其他家庭成員需照顧方面，有其他家庭成員需照顧者居多佔76.8%，填答無者佔23.2%。顯示本研究樣本主要大多有其他家庭成員需照顧者，年齡大多分佈在51歲以上，且工作年資大多在4年以下，其教育程度大多為高中職以下。

表 1：樣本特性統計分析

N=220

變項	類別	人數	百分比
性別	男性	29	13.2%
	女性	191	86.8%
年齡	45 歲以下	54	24.5%
	46-50 歲	30	13.6%
	51-55 歲	54	24.5%
	56-60 歲	46	20.9%
	61 歲以上	36	16.4%
教育程度	國中	79	35.9%
	高中職	109	49.5%
	專科	20	9.1%
婚姻狀況	大學	12	5.5%
	單身	83	37.7%
	已婚	137	62.3%
工作年資（年）	1-2 年	56	25.5%
	2-4 年	55	25.0%
	4-6 年	34	15.5%
	6-10 年	29	13.2%
	10 年以上	46	20.9%
其他家庭成員需照顧	有	169	76.8%
	無	51	23.2%

此外，為了瞭解各變項之間的關係，本研究採用Pearson積差相關分析來檢視各變項間的相關程度，相關分析的結果如表4-2所示。由表中得知，工作環境風險性與留任傾向呈現顯著負相關（ $r=-.55, p<.01$ ）；內外在激勵與留任傾向呈現顯著正相關（ $r=.65, p<.01$ ）；工作家庭衝突與留任傾向呈現顯著負相關（ $r=-.61, p<.01$ ）；利社會行為與留任傾向呈現顯著正相關（ $r=.70, p<.01$ ）。

過去有學者解釋各變項之間的相關係數若達.80以上，表示兩者彼此存在高度相關的問題，而本研究各變項間的相關係數皆小於.80，因此，研究變項間多重共線性問題並不嚴重（Hair et al., 1998）。再者，檢測多元共線重疊的問題，常採用的方法有兩種，分別是變異數膨脹因素（Variance inflation factor, VIF）

以及容忍度 (Tolerance, TOL)，經由本研究採用階層迴歸分析檢測，四個自變項 (亦即是工作環境風險性、內外在激勵、工作家庭衝突、利社會行為) 的VIF值分別是1.427、1.748、1.716及1.493，至於TOL值則分別是.701、.572、.583及.670。依據Kutner、Nachtsheim、Neter and Li (2005) 所建議的標準，若VIF大於10或TOL小於 .10，則有多元共線重疊的疑慮。從上面的分析數據可知，在本研究中，VIF介於1.427~1.748之間，均小於10；TOL介於.583~.701之間，均大於.10，顯示多元共線重疊的問題對本研究的影響並不大。

表 5：各變項之敘述統計量與相關係數¹

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8
1 年齡	50.93	8.56	-							
2 工作年資 (年)	5.69	4.84	.17*	-						
3 正向心情	3.58	.77	.10	-.05	(.87)					
4 工作環境風險性	2.49	1.12	-.04	.07	-.21**	(.90)				
5 內外在激勵	4.35	.63	.09	-.15*	.35**	-.43**	(.91)*			
6 工作家庭衝突	2.55	1.16	-.05	.06	-.28**	.50**	-.55**	(.90)*		
7 利社會行為	5.00	1.66	.18**	-.16*	.31**	-.36**	.50**	-.40**	(.94)	
8 留任傾向	3.70	.95	.14*	-.08	.33**	-.55**	.65**	-.61**	.70**	(.93)

二、研究發現

依據統計分析結果，茲將本研究分析結果摘要如表 6，本研究發現分四個部分詳述之。

¹ 備註說明：本研究中另有以下三個控制變項：性別、婚姻狀況及家庭照顧者。三者均以虛擬變數 (dummy variables) 處理：在性別方面，男性為 1、女性為 0；在婚姻狀況方面，已婚者為 1、單身者為 0；在家庭照顧者方面，家庭中無成員需照顧者為 1、有成員需照顧者為 0。

表 6：研究假設檢驗結果摘要

假設	成立
H1 工作環境風險性會對留任傾向產生負向影響	是
H2 內外激勵對留任傾向產生正向影響	是
H3 工作家庭衝突對留任傾向產生負向影響	是
H4 利社會行為對留任傾向會產生正向影響	是

三、工作環境風險性、內外激勵、工作家庭衝突及利社會行為對留任傾向之影響

本節將分別說明工作環境風險性、內外激勵、工作家庭衝突及利社會行為對留任傾向之影響，其相關分析結果如表4-3所示。

表 7：工作環境風險性、內外激勵、工作家庭衝突及利社會行為對留任傾向之影響

預測變項	依變項：留任傾向	
	模式一	模式二
控制變項		
年齡	.15*****	.04*****
婚姻狀況	-.23*****	-.08*****
家庭照顧者	-.17*****	-.13*****
正向心情	.33*****	.02*****
自變項		
工作環境風險性		-.19*****
內外激勵		.23*****
工作家庭衝突		-.20*****
利社會行為		.41*****
R^2	.22*****	.73*****
ΔR^2		.51****
F	13.95*****	64.20*****

在表7階層迴歸分析模式一中，首先放入四個控制變項，結果顯示這四個變項對依變項（留任傾向）的變異解釋程度（ R^2 ）為.22（F值13.95， $p<.05$ ）；在模式二中，除了放入四個控制變項之外，再加入四個主要的自變項之後，整體模型對依變項的變異解釋程度（ R^2 ）為.73（F值64.20， $p<.05$ ），也就是從模式一到模式二，加入四個自變項之後，對依變項的變異解釋程度（ R^2 ）增加了.51（ $.73-.22=.51$ ）。這也表示在模式二中，排除（控制）了四個控制變項的影響之後，四個主要的自變項對依變項的解釋力增加 .51。

（一）工作環境風險性對留任傾向有負向影響

第一部分將檢驗工作環境風險性對留任傾向負向影響之假設，階層迴歸分析結果如表4-3所示。由表4-3的模式二可得知工作環境風險性對留任傾向呈負向顯著關係（ $\beta=-.19$, $p<.05$ ），表示當居家照顧服務員所處的工作環境風險性程度越高時，其留任傾向程度就越低，與本研究預期之方向相符，故本研究的假設一成立。

（二）內外激勵對留任傾向有正向影響

第二部分檢驗內外激勵對留任傾向負向影響之假設，階層迴歸分析結果如表4-3所示。由表4-3的模式二可得知內外激勵對留任傾向呈正向顯著關係（ $\beta=.23$, $p<.05$ ），表示當員工在意組織提供的內外激勵程度越高時，其留任傾向程度就越高，與本研究預期之方向相符，故本研究的假設二成立。

（三）工作家庭衝突對留任傾向有負向影響

第三部分檢驗工作家庭衝突對留任傾向負向影響之假設，階層迴歸分析結果如表4-3所示。由表4-3的模式二可得知工作家庭衝突對留任傾向呈負向顯著關係（ $\beta=-.20$, $p<.05$ ），表示當員工工作家庭衝突程度越高時，其留任傾向程度就越低，與本研究預期之方向相符，故本研究的假設三成立。

(四) 利社會行為對留任傾向有正向影響

第四部分檢驗利社會行為對留任傾向正向影響之假設，階層迴歸分析結果如表4-3所示。由表4-3的模式二可得知利社會行為對留任傾向呈正向顯著關係 ($\beta=.41, p<.05$)，表示當員工展現越高程度的利社會行為時，其留任傾向程度就越高，與本研究預期之方向相符，故本研究的假設四成立。

伍、研究結論與建議

本研究目的係從環境層面的工作環境風險性、組織層面的內外激勵、家庭層面的工作家庭衝突及個人層面的利社會行為來討論關於吸引居家照顧服務員的留任傾向之相關因素，並透過文獻探討與統計實證的分析，以期研究結果可作為實務界與後續學術研究之參考依據。

一、研究意涵

(一) 降低工作環境的不確定性

居家照顧服務員是居家照顧服務中最直接的提供者亦是服務供給中主要的人力資源之一對照護品質具有關鍵性的影響 (Atchison, 1998)，考量居家照顧服務員在執行居家照顧服務的過程中的環境，可能遭遇到的不安全，提出下列建議：

1.應建置友善工作環境：機構可設置開案的個案評估表格，表列應評估項目，應於照顧服務員在接案工作前，機構派居家督導員進行個案初次評估時善用機構表格工具，協助多方留意個案本身或其案家週邊環境安全性，如個案及其家屬是否有精神相關疾病或攻擊性傾向、個案家是否地處偏僻、鄰居是否有

其他攻擊性動物或個案家與鄰居友好情形等詳細記錄，於新派工作給居家服務員時可提供健全案家環境評估資訊讓居家照顧服務員瞭解與上工前之心理建設，及應委派專人更頻繁或不定期的再次評估其案主居家環境，並能適時的關心居家照顧服務員的身心理狀態，亦可考量派案原則，以區域分派工作避免舟車勞頓或趕時間而發生交通狀況或可考量移動時間斟酌給予補助交通津貼應可降低居家照顧服務員為了爭取多一個個案而趕時間發生交通狀況。

2.定期教育居家照顧服務員於工作場所遭遇問題之處理機制：定期提供更多適切的教育訓練及會議宣導來支持照顧服務員的工作需求，及培養居家照顧服務員瞭解工作職場意外發生處理之標準作業流程，如遇不合理服務情境及面臨暴力時具備因應能力，並建立職場風險通報機制，進而提升居家照顧服務工作安全，以建立居家照顧服務員於工作場合之強力後盾支援與保障。

3.居家照顧服務員在個案之家人無法隨伺照顧時提供了暫時性的替代照護，讓家屬能有喘息的機會得以安心工作，或許可須透過政府的公部門公信力，利用適當的機會介紹宣導居家照顧服務員的專業照護能力及及案件開案評估方式，工作不安全感對員工工作態度、留任意願及工作績效有著負面相關 (Sverke, Hellgren and Näswall, 2002)，故降低居家照顧服務員的工作不安全感及工作環境風險性以提升留任傾向。

(二) 提升內外激勵

本研究對於組織如何提升內外激勵部分分別提出下列建議：

1.外在激勵部分，例如薪資、工作環境等，本研究在發放問卷期間，正是政策跨越長照 1.0 及長照 2.0 時期，改採依照服務需求者可以獲得的長期照顧服務組合，意即「項目計費」的 2.0 新制，使用者付費的概念，惟實施新制度以來，有部分居家照顧服務員的薪水反而降低，故業務主管機關衛生福利部於 2018 年 6 月 22 日函請各居家服務提供單位應保障居家照顧服務員時薪最少應

每小時 200 元或以月薪計者最低應為 3 萬 2 千元，另除固定薪資外，組織可再設計工作津貼、交通津貼及績效獎金，以績效獎金為例，績效獎金制度可依照照顧個案對象需求不同，而規畫不同的績效獎金制度。居家服務單位可依『長期照顧給付及支付基準中照顧組合表』中之組合提供不同的加成補助金額，例如照顧困難服務（如失智症）、身體照顧困難（如有管路）或特殊照護須完成主管機關認可訓練之人員（如足部護理）等，並撥補部分補助金額供予居家照顧服務員作為額外之績效獎金，另亦可參考日本的照護福祉士晉升制度，制定居家照顧服務員的職涯升遷機制（李光廷，2009）。

2.內在激勵部分，例如成就感、認同感、責任感、成長與發展等，組織可定期於會議中提供宣導政府政策的新走向與未來計畫，使居家照顧服務員有更多的參與感提升其對組織的認同感與責任感，令雖可理解個案或其家屬不想看到居家照顧服務員手邊無事可做，但當居家照顧服務員被要求洗衣、打掃環境等非照顧服務專業的事，會使他們覺得被羞辱，更不可能從工作中得到成就感，故可教育個案及其家屬，居家照顧服務員是一份專業的工作，並可定期舉辦優良員工選拔，公開表揚其優良事蹟、榮譽榜，累計兩次優良員工選拔得獎者，可再推舉其參與全國性表揚活動，使其提升成就感，希望藉以使居家照顧服務員的留任傾向提升甚至可以吸引更多學有專長的人投入居家長照的行業。

（三）降低工作家庭衝突

過去有質性研究顯示，家庭是很重要的支持系統，家人若能對自己所從事的職業表達認同和支持，會使人更安心地走在職涯道路上，也願意付出更多心力於工作任務（黃睿紘，2021），當組織面臨留任或離職議題時，常會採取合適的策略性人力管理措施，本研究提出下列建議，

1.在組織中建置居家照顧服務員心理輔導機制：定期與居家照顧服務員進行個別輔導，瞭解居家照顧服務員在工作與家庭間之心理健康情形，亦可與心理諮商相關單位，對於高風險群進行後續輔導與提供協助。

2. 考量運用現今企業內普遍擁有的員工協助方案：在方案中思考導入更多有關家庭與生活構面的內容，例如員工家庭日，除了增進員工家屬對組織的認同感外亦可提升員工的向心力，居家照顧服務員工作性質大多為單獨作業，且多倚賴縱向關係的督導聯繫，較缺乏與同儕之間的橫向關係，可透過該協助性活動方案，能與同儕間有較多的接觸的機會，另外也可設置家庭關係諮詢窗口或是家暴協助方案等等，讓居家照顧服務員可以降低家庭相關的問題；當然應以組織角度考量合理成本及員工實質效益，尋找最合適的項目組合，幫忙員工解決困難，讓員工無後顧之憂，林佳慧（2001）指出，當組織人力資源措施實施的較完善者、員工的離職率較低，也顯現出人力資源管理措施對於員工留任扮演的重要角色，以期能降低居家照顧服務員工作家庭衝突並能提升其留任傾向。

（四）招募或培養利社會行為的員工

對組織而言，「選才」是一切人力資源管理的基礎，從本研究結果中得知，利社會行為程度越高者，其留任傾向亦越高，故本研究提出下列建議：

1. 在現今政府委辦照顧服務員培訓班及完訓學員越來越多的前提下，若應徵者受組織吸引而應聘，組織若能在招募遴選的過程中，利用行為式面談，來引導應徵者能以過去在學期間的實習經驗或以真實工作經驗來回答面試官的問題（Janz, 1982），此面談方法是用以應徵者過去的經驗來預測應徵者未來行為模式的指標（Janz, 1989），留意應徵者其利社會行為特質，聘用利社會行為高的員工，在員工留任方面應能事半功倍，並能降低用人及重複培訓的成本。

2. 在 Bandura(1995) 的社會學習理論一書中提到，學習是經由模仿而產出，透過模仿可以獲得新的知識，再經過意識而產生模仿的行為反應，當個體藉由觀察他人所採取的行為，並觀察到他人在採取行為後受到正面增強後，就會產生激勵作用，意即在社會情境中個體的行为因受別人的影響而改變。所以利社

會行為是可以被培養的，可以鼓勵居家照顧服務員參與組織社會活動：利社會行為之具體方案實踐可鼓勵員工參與組織活動，透過員工協助方案的組織活動過程中，讓居家照顧服務員可以體認到自我工作價值及工作利他之意義，更正向加強居家照顧服務員利社會行為之意識，透過團體交流互動與學習，培養其利社會行為，提高其留任傾向。

二、研究結論

(一) 工作環境風險性會負向影響留任傾向

本研究針對過去研究對象較少的質性研究及研究者臨床實務經驗的工作環境風險性對留任傾向的負向影響進行探討。根據本研究的實證結果顯示，當居家照顧服務員身處工作環境風險性越高時，對於留任傾向就會越低，研究結果與臨床實務狀況及過去研究相符，對於第一線的居家服務提供者而言，若能在安全的環境中工作，較無後顧之憂，可以專注在其專業照護上，也越能提供更良好的照護品質，其留任傾向也越高。

(二) 內外在激勵會正向影響留任傾向

以外在激勵的經濟交易理論解釋個體的行為都會對其本身有利，會受所認知的價值及行為的利益所影響及內在激勵以社會交易理論去解釋個體內心的滿足，期與工作者與工作本身有關。過去研究結果指出薪資和工作場所的人際互動關係是組成工作滿意度的主要因素（林春只、曾明月，2005），而工作滿意度又與留任有顯著影響；薪資與自我成就感等外在與內在因素對照服務員的繼續留任有顯著影響，提高外在與內在因素的滿意度有助於提升照顧服務員的繼續留任（張正穎，2009；游麗裡，2013；楊秀適，2017）。因此本研究針內外激勵對留任傾向的正向影響進行探討。

根據本研究的實證結果顯示，當居家照顧服務員對於得到越高的內外激勵時，其對於留任的傾向就會越高，本研究結果與過去研究相符，對於居家照顧服務員而言，除了薪資福利等外在因素，其成就感等等的內在因素也很重要，若能提升居家照顧服務員內外激勵的滿足時，便可使其留任傾向也提高。

（三）工作家庭衝突會負向影響留任傾向

本在時間資源有限的狀況下，居家照顧服務員的時間與精力大多分配於工作及生活場域中，通常在這兩個場域中須同時扮演兩種角色，且又希望在兩者間取得平衡，就可能有「工作與家庭衝突」問題產生（王美玲、蔡麗珍，2014）。過去研究結果發現，居家照顧服務員的工作困境來自於工作與個人或家庭的困境（劉富菁，2016）。因此本研究針工作家庭衝突對留任傾向的負向影響進行探討。

根據本研究的實證結果顯示，當居家照顧服務員的工作家庭衝突程度越高時，對於留任傾向就會越有負向影響，本研究結果與過去研究相符，若居家照顧服務員在工作場域上產生的問題干擾到家庭中履行義務的責任時，就會在家庭場域中產生新的問題，而這些新的問題會反過來干擾工作場域使其影響留任傾向，若能設法降低居家照顧服務員的工作家庭衝突，就能提升其留任傾向。

（四）利社會行為對正向影響留任傾向

個體之所以展現利社會行為是除了有高度的他人導向特質，也有高度的自我關注特質，他們不僅僅是熱心助人，亦注重個人的自我發展（Nauta, DeDreu and Van Der Vaart, 2002；DeDreu and Nauta, 2009），有國外研究指出居家照顧服務員在工作過程中能感受到被尊重、被需要，希望可以幫助別人過得更好（Faul et al., 2010；Tourangeau et al., 2014），另國內有研究指出居家照顧服務員抱持著本身有能力能成為一個照顧者及服務者，能享受助人為樂之感覺，視此為最大的滿足（鄭美娟，2014），也有居家照顧服務員認為該工作之薪資與勞

動程度不成正比，但卻因助人信念的實踐，而更能肯定個人勞動的價值（張江清等人，2011）。因此本研究針對利社會行為對留任傾向的正向影響進行探討。根據本研究的實證結果顯示，當居家照顧服務員本身的利社會行為程度越高時，對於留任傾向就會越有正向影響，此研究結果與過去研究相符。

三、研究限制與未來研究建議

本研究將研究限制與未來研究建議，說明如下：

（一）本次研究對象皆為本國居家照顧服務員，但因國際人才交流頻繁，外籍居家照顧服務員亦是其中的照護人力，因語言及文化差異，暫無法適用於本次研究收案對象，因此，本研究結果無法推論至外籍居家照顧服務員，建議後續研究可將研究對象擴及外籍居家照顧服務員。

（二）任何量化的研究架構，無法包含所有重要變項，例如受服務對象的失能程度會造成居家照顧服務員留任的問題。在本研究進行過程，已盡力蒐集相關先前研究，並未發現有受服務對象的失能程度對居家照顧服務員留任傾向造成影響的相關結果，故在本研究中並未將受服務對象的失能程度列為控制變項；此外，以目前臺灣居家照顧服務員的服務費用中，多已將受服務對象的失能程度列為收費高低的考量，亦即受服務對象的失能程度高者，居家照顧服務員收費會相對較高，以彌補其照顧時額外付出的心力，因此某種程度而言，也會略為提高居家照顧服務員的留任傾向。建議未來可進行探索性的研究，將受服務對象的失能程度列為研究變項，以讓研究結果更貼近居家照顧服務實際所需。

（三）本研究以居家照顧服務員的留任傾向為依變項，然而留任傾向與實際留任行為可能會有差異，因此對於本研究結果在預測居家照顧服務員實際留

任行為的推論，需特別留意，避免造成過度推論的謬誤。然依據 Ajzen (1985) 提出計畫行為理論 (Theory of Planned Behavior, TPB) 的主張，個人對行為的態度、主觀規範及行為控制知覺等三項因素會影響其行為傾向，進而影響真實行為的展現；換言之，當個人對行為的態度愈趨向於正向，其行為意圖表現也會愈高；亦即，依據此理論觀點，當居家照顧服務員表達較高的留任傾向時，他（她）的實際留任行為應該也會是趨向於正向的表現。因此，本研究如果採用留任傾向這個變項來預測實際留任行為，對研究結果的影響應可接受。

(四)臺灣在 2025 年將正式邁入超高齡的世代，超高齡加上少子化的衝擊，未來勢必需要龐大的居家照顧服務人力，故探討居家服務照顧員留任傾向的議題，的確有其必要性及急迫性。長照 1.0 施行是鐘點制，居服員每次到案家規定為 2 小時無彈性，且社經地位的感受較像是鐘點雇用，而長照 2.0 施行的是支付制度，依不同案家照護計畫需求給予服務，社經地位的感受是以專業服務人員提供，因此，長照 1.0 和 2.0 對於長照人員決定是否投入這項服務工作的意願的確會有較大的差異。然因本研究主要研究變項為工作環境風險性、內外激勵、工作家庭衝突及利社會行為與留任傾向的關係，雖此變項受到新舊制度變化的影響尚可接受，然建議未來的研究可以延續本研究的四個自變項，探討新舊制度對於居家服務照顧員是否願意繼續投入長照之服務意願的影響。

參考文獻

- 王美玲、蔡麗珍 (2014)。〈醫院護理人員的工作家庭衝突與工作績效－社會支持之干擾效果〉。《護理研究》，22(3)，200-207。(Wang, Mei-Ling and Li-Jane Tsai (2014). Work-Family Conflict and Job Performance in Nurses: The Moderating Effects of Social Support. *The Journal of Nursing Research*, 22(3), 200-207.)
- 王容瑄 (2017)。《居家照顧服務員的工作壓力、社會支持對留任意願之影響：以工作滿意度為中介效果》。臺中市：弘光科技大學健康事業管理研究所碩士論文。(Wang, jung-hsuan (2017). *The Influence of Job Stress and Social Support on Intention to Stay Among Home Care Worker: Mediating Effect of Job Satisfaction*. Taichung: Hunegkuang University Partment of Snior CitizenWelfare and Long-term Care Business(Master Thesis).)
- 王雲東、鄧志松 (2009)。《我國長期照護服務需求評估》。行政院經濟建設委員會，台北。(Wang, Yun-dong and Zhisong Deng (2009). *Long-Term Care Services Needs Assessment*. Council for Economic Planning And Development, Executive Yuan, Taipei City.)
- 何珍、陳詳衡 (2009)。〈大學生兼職工作現象之探討〉。《知識經濟學報》，5(1)，122-134。(Ho, Chen and Hsiang-Heng Chen (2009). Discussion on the Phenomenon of Part-Time Work of College Students. *Journal of Knowledge Economy*, 5(1), 122-134.)
- 吳玉琴 (2008)。〈台灣居家照顧服務員勞動困境與對策〉。《社區發展季刊》，122，200-214。(Wu, Yu-chin (2008). The Labor Problems and Their Solutions of

Home Care Workers in Taiwan. *Community Development Journal (Quartely)*, 122, 200-214.)

吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊 (2013)。〈臺灣居家服務人力:現況與未來發展〉。《社區發展季刊》，141，101-112。 (Wu, Shw-Chong, Liang-ju Chen and Wen-chiung Chang (2013). Home Care Workers in Taiwan: Overview and Future Development. *Community Development Journal (Quartely)*, 141, 101-112.)

李文君 (2016)。《居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究—以雲林縣居家照顧服務員為例》。嘉義：南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士論文。(Lee, Wen-Chun (2016). *The Study of Relationship Between Job Satisfaction and Intention to Stay: A Case of Home Care Workers in Yunlin County*. Chiayi : Department of Nonprofit Organization Management Nan Hua University (Master Thesis).)

李世代 (2010)。〈長期照護的發展與堆動〉。《台灣醫界》，53 (1)，44-50。(Lee, Shyh-Dye(2010). Development and Promotion of Long-Term Care. *Taiwan Medical Journal*, 53(1), 44-50.)

李光廷 (2009)。〈由德日兩國經驗看我國長期照顧保險制度規劃〉。《台灣經濟論衡》，10 (1)，33-53。(Lee, Kuang-ting (2009). The Planning of Taiwan's Long-Term Care Insurance: Viewed From the German and Japanese Experiences, *Taiwan Economic Forum*, 10(1), 33-53.) 李涂怡娟、吳鄭善明 (2011)。〈照顧服務員工作環境與社會印象之研究—以屏東縣為例〉。《台灣健康照顧研究學刊》，11 (1)，1-21。(Lee Tu, Yie-Juan and Shan-Ming Wu Cheng (2011). A Study of the Care Serviccers on the Working Environment and

Social Image: According to the Pingtung County, *The Journal of Taiwan Health Care Association*, 11(1), 1-21.)

沈于新 (2013)。《居家照顧服務員留任因素之研究》。桃園：長庚大學管理學院碩士學位學程在職專班經營管理組碩士論文。(Shen, Yu-Hsin (2013). *A Study on Retention Factors of Caregiver for Home Care Services*. CHANG GUNG UNIVERSITY College of Management Executive Master of Business Administration (Master Thesis) .)

沈慶盈、龔煒媛、王幼蘭 (2011)。《居家照顧服務人力聘用困境及其因應策略之研究》。臺北市政府社會局補助之研究成果報。(Shen, Qing-ying, Wei-yuan Gong and You-lan Wang (2011). *Research on the Employment Dilemma of Home Care Service Manpower and Its Coping Strategies*. A Report on Research Results Subsidized by the Taipei City Government Social Affairs Bureau.)

辛進祥 (2006)。《居家照顧服務員工作滿足與離職傾向關係之研究-以台東縣為例》。臺東：國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。(Sin, Jinn-Siang (2006). *A Study of Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intention of Home Care Workers-An Example of Taitung County*. Taitung: National Taitung University Regional Policy and Development Institute (Master Thesis).)

房美玉 (2002)。〈台灣半導體產品之組織文化對於內外工作動機與工作績效及工作滿意度間關聯性的影響〉。《管理評論》，21 (3)，69-96。(Fang, Mei-Yu (2002). A Study of the Interaction Effects of Work Motivation and Organizational Culture on Job Performance and Job Satisfaction in Taiwanese Semi-Conductor Industry, *Management Review*, 21(3), 69-96.)

- 林佳慧 (2001)。《組織管理措施與員工離職率關係之探討》。桃園：國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。(Lin, Chia-Hui (2001). *Discussion and Management of the Relationship Between Employee Employment and Turnover Rate*. Taoyuan: National Central University Graduate Institute of Human Resource Management (Master Thesis).)
- 林佳慧 (2017)。《居家照顧服務員持續服務因素之探究—以桃園市為例》。桃園：元智大學社會暨政策科學學系碩士論文。(Lin, Chia-Hui (2017). *A Study on Factors of Continuous Service for Home Caregivers- A Case of Taoyuan City*. Taoyuan: Yuan Ze University Social and Policy Sciences (Master Thesis).)
- 林春只、曾明月 (2005)。〈照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討〉。《長期照護雜誌》，9，349-360。(Lin, Chun-Chih and Ming-Yueh Tseng (2005) . *A Survey of Job Satisfaction and Its Related Factors Among Nurse Aides, The Journal of Long-Term Care*, 9, 349-360.)
- 林家滄 (2012)。《居家照顧服務員的工作壓力及其影響因素之研究》。台北：臺北大學社會工作學系碩士論文。(Lin, Jia-yu (2012). *A Study on the Affected Factors of Job Stress for Home Care Workers*. New Taipei City: National Taipei University Department of Sociology (Master Thesis).)
- 林鈺琴、賴鳳儀、黃紹慶、潘蕙韶、鍾潤富 (2011)。〈組織公民行為與工作家庭衝突之關聯分析〉。好士兵症候群?。《管理學報》，28 (1)，31-47。(Lin , Cheng-Chen, Fong-Yi Lai, Haw-Chin Huang, Hui-Shao Pan and Zen-Fu Cheng (2011). The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Work-Family Conflict: The Good Soldier Syndrome? *Journal of Management*, 28(1), 31-47.)

- 施秋蘭 (2013)。〈我國長期照顧專業人力培育現況與困境〉。《銀髮世紀》，56 (1)，1-6。(Shi, Qiu-lan (2013). Current Situation and Predicament of Cultivation of Long-term Care Professionals in My Country, *Silver Hair Century*, 56(1), 1-6.)
- 胡月娟、何文男、李復惠 (2004)。《照顧服務員訓練指引》。台北：偉華。(Hu, Yue-juan, Wen-nan He and Fu-hui Li (2004). *The Training Guide for Nursing Assistants*. Taipei. Wai Wah.)
- 國家發展委員 (2020)。《中華民國人口推估 2020 至 2070 年》。資料檢索日期：2020 年 8 月 18 日。網址：<https://moe.senior.edu.moe.gov.tw/UploadFiles/20220216090807782.pdf>。(National Development Commission (2020). *Population Forecast of the Republic of China 2022-2070*. August 18, 2020. Retrieved from <https://moe.senior.edu.moe.gov.tw/UploadFiles/20220216090807782.pdf>.)
- 張江清、林秋菊、蔡和藜、陳武宗 (2011)。〈困境向前行—高雄縣市居家照顧服務員服務經驗探究〉。《弘光學報》，64，70-89。(Chang, Chiang-Ching, Chiu-Chu Lin, Ho-Chen Tsai and Wu-Tsung Chen (2011). Working Through the Dilemma-Exploring the Service Experiences of Home Care Workers in Kaohsiung Area, *Hung kuang Academic Review*, 64, 70-89.)
- 張正穎 (2009)。《照顧服務員的就業與勞動條件之探討—以嘉義縣居家服務的照顧服務員為例》，嘉義：南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。(Chang, cheng-ying (2009). *Considers Service Person's Discussion of Employment and the Work Condition-Take the Chiayi County Home Care Service's Attendance Service Person as an Example*. Chiayi City: Department of Nonprofit Organization Management Nan Hua University (Master Thesis).)

- 張春興（1990）。〈從情緒發展理論的演辯論情意教育〉，《教育心理學報》，23，1-12。（Chang, Chun xing (1990). A Historical Review of the Development of Theories and Researches on Emotion and Cognition and Its Implication to School Education, *Bulletin of Educational Psychology*, 23, 1-12.）
- 張春興(1991)。《張氏心理學辭典》(第二版)。臺北：東華。(Chang, Chun-xi(1991). *Zhang Shi Xin Li Xue Ci Dian Psychology Dictionary* (2). Taipei: Don ghua.
- 張蕙穩（2017）。《青年居家照顧服務員工作動機與留任意願探討》。新台北：國立臺北大學社會工作學系碩士論文。（Chang, Hui-Wen (2017). *An Explorative Analysis of Young Nursing Assistants' Career Motivation and Their Willingness to Stay*. New Taipei City: National Taipei University Department of Sociology (Master Thesis) .）
- 郭俊巖、李綉梅、胡慧葵、蔡盈修、周文蕊、賴秦瑩（2015）。〈臺灣老人長期照顧體系下居家照顧服務員職場風險之研究〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，5（1），129-170。（Kuo, Chun-Yen, Hsiu-Mei Li, Hui-Ying Hu, Ying-Hsiu Tsai, Frances Chou and Chin-Ying Lai (2015). A Study on Work-Related Risks of Home Care Assistants in Taiwan's Long-Term Care System for the Elderly, *Journal of Community Work and Community Studies* 5(1), 129-170.）
- 陳家瑜（2013）。《照顧好我們的照顧者：我國照顧服務人員就業歷程及人力發展之探討》。嘉義：國立中正大學勞工關係學系暨研究所碩士論文。（Chen , Chia-Yu Jenny (2013). *Take Care of Our Caregiver: Taiwan Caregivers' Subjective Working Experience and Human Capital Development*. Chiayi City: National Chung Cheng University Department of Labor Relations Master Program (Master Thesis).）

陳振盛、謝振裕 (2017)。〈居家照顧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)，1-26。(Chen, Chen-Shang and Cheng-Yu Hsieh (2017). Home Care Staff Trained to Work and the Analysis of Related Factors of Resignation - A County in Southern Taiwan City as an Example, *Review of Social Science and Legal Policy*, 5(1), 1-26.)

陳桂敏 (2014)。〈臺灣長期照護發展的困境與出路〉。《高醫醫訊月刊》，33(11)，8。(Chen, Gui-min (2014). The Predicament and Way Out of the Development of Long-Term Care in Taiwan. *Kaohsiung Medical University Medical News Monthly*, 33(11), 8.)

陳淑菁 (2016)。《馬來西亞獨立中學學生服務學習態度、同理心與利社會行為之關係研究-以雪隆區為例》，彰化：國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。(Chen, shu-ching (2016). *Service-learning Attitude, Empathy and Prosocial Behavior in Kuala Lumpur and Klang Chinese Independent Schools in Malaysia*. Changhua: National Changhua University of Education Graduate Institute of Education (Master Thesis).)

彭台光、高月慈、林鈺琴 (2006)。〈管理研究中的共同方法變異：問題本質、影響、測試和補救〉。《管理學報》，23(1)，77-98。(Peng, T. K., Y. T. Kao and Cheng-Chen Lin (2006). Common Method Variance in Management Research: Its Nature, Effects, Detection, and Remedies. *Journal of Management*, 23(1), 77-98.)

游如玉 (2003)。《居家照顧服務督導操作手冊》。內政部，台北。(You, Ru-Yu (2003). *Home Care Manager Hand Book*. Ministry of the Interior, Taipei.)

游麗裡 (2013)。台灣居家服務之人力運用現況及相關議題。應對人口老齡化兩岸的理論與實踐學術研討會，兩岸的理論與實踐學術研討會，財團法人中

- 華文化社會福利事業基金會。(You, Li-li (2013). *The Current Status of the Utilization of Home Caretakers in Taiwan and Other Related Issues*. Seminar on the Cross-strait Theory and Practice of Coping Population Aging. Cross Strait Theory and Practice Seminar. Chinese Culture and Social Welfare Fund.)
- 黃柏菁 (2014)。《居家服務員工作壓力及壓力因應之探討》。台南：長榮大學社會工作研究所碩士論文。(Huang, Bo-Ching (2014). *The Study of Job Stress And Coping Strategies of Home Care Worker*. Tainan city: Chang Jung Christian University Department of Sociology (Master Thesis).)
- 黃睿紘 (2021)。〈男性居家照顧服務員的工作動機之研究〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，11 (3)，89-126。(Huang, Simon J. H. (2021). A Study on the Work Motivation of Male Home. *Journal of Community Work and Community Studies*,11(3), 89-126.)
- 楊秀適 (2017)。《照顧服務員投入長照職場與繼續留任的影響因素探討—以台南市 104 年度照顧服務員培訓班為例》。嘉南藥理大學醫務管理系碩士論文，未出版，嘉義。(Yang, Siou-Shih (2017). *The Influent Factors of Caregiver to Involve Long Term care Career and Remain— In Tainan City 104-Caregiver Training Courses as an Example*. Department of Hospital and Health Care Administration (Master Thesis) .)
- 楊培珊 (2008)。〈女性居家照顧服務員工作中遭受性騷擾之經驗探討〉。《臺大社會工作學刊》，2，97-149。(Yang, Pei-Shan (2008). A Study on the Female Home Attendants' Work-Related Experiences of Sexual Harassment. *NTU Social Work Review*, 2, 97-149.)
- 楊筱慧 (2011)。〈誰來照顧？居家服務方案對服務使用之影響〉。《台灣高齡服務管理學刊》，1 (2)，97-119。(Yang, Hsiao-Hui (2011). Who will Care?-The

Influence of Use Service from Home Care Service Program. *Journal of Senior Citizens Service and Management*, 1(2), 97-119.)

詹麗珠、劉嘉雯、龔珏穎 (2021)。〈淺談長照人員培訓制度及職能規劃－以切膚之愛基金會居服員為例〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，11 (3)，177-194。(Chan Li-Chu, Jia-Wen Liou, Chueh-Ying Kung (2021). A Discussion on the Training System and Career Planning of Long-Term Care Personnel- A Case Study of the A Skin-Graft With Love Foundation. *Journal of Community Work and Community Studies*, 11(3), 177-194.)

監察院 (2018)。《監察院 107 調查「國內照顧服務員之實際發展概況暨政府總體長照人力之具體規劃」案 25343 修》。資料檢索日期：2021.09.01。網址：<https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=6035>。(Control Yuan (2018). *Control Yuan 107 Investigation into the "Overview of the Concrete Developments of Domestic Caregivers and Specific Planning of the Government's General Long-Term Care Manpower" Case 25343 Revised*. Retrieved 01-09-2021, from <https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=6035>.)

監察院 (2020)。《長照 2.0 政策實施初探》。監察院，台北。(Control Yuan (2020). *A Preliminary Study on the Implementation of the "Long-term Care 2.0" Policy*. *Control Yuan*, Taipei.)

趙燕琪 (2021)。《探討影響臺灣居家照顧服務員忠誠度的因素》，臺北：國立臺北護理健康大學健康事業管理研究所碩士論文。(Chao, Yen-Chi (2021). *The Study of Influential Factors to Home Care Workers' Loyalty in Taiwan*. Taipei County: National Taipei University Of Nursing and Health Science and Health Care Management. (Master Thesis).)

劉富菁 (2016)。《居家照護服務員工作困境之探討—以 N 仁愛之家為例》，雲林：國立雲林科技大學企業管理系碩士論文。(Liu, Fu-Ching (2016). *The Working Dilemma of Resident Care Attendant in N Senior Citizens Home*. Yunlin County: National Yunlin University Science and Technology Business Administration. (Master Thesis).)

衛生福利部 (2016)。立法院第 9 屆第 1 會期社會福利及衛生環境委員會《長照人力發展之困境與挑戰—改善照顧服務員薪資及勞動條件、精進服務模式、強化人才培育、滿足原鄉及偏遠地區長照需求，並檢視外籍看護工進用政策之利弊與未來展望》。資料檢索日期：2022.06.16。網址：file:///C:/Users/user/Downloads/1050323-%E8%A1%9B%E7%92%B0-%E9%95%B7%E7%85%A7%E4%BA%BA%E5%8A%9B_0054167001.pdf。

(Ministry of Health and Welfare (2016). 9th Legislative Yuan Session 1 of the Social Welfare and Environmental Hygiene Committee of the Legislative Yuan. "The Difficulties and Challenges of Long-Term Care Manpower Development-Improving the Working Conditions and Salary of Caretakers, Enhancing Service Models, Developing Talent, Fulfilling the Long-Term Care Needs of Both Aboriginal and Rural Areas, and a Review of the Advantages and Future Prospects of the Accession of Foreign Caretaker" Retrieved 16-06-2022, from: file:///C:/Users/user/Downloads/1050323-%E8%A1%9B%E7%92%B0-%E9%95%B7%E7%85%A7%E4%BA%BA%E5%8A%9B_0054167001.pdf.)

衛生福利部 (2018)。長期照顧司。《吸引人才投入居家照服員月薪 3 萬 2 起跳》。資料檢索日期：2021.09.01。網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-41021-1.html>。(Ministry of Health and Welfare (2021) Department of Long-term

Care. *Attracting talent to be Nurse Aide' salary starting at NT32,000*. Retrieved 01-09-2021, from: <https://www.mohw.gov.tw/cp-16-41021-1.html>.)

鄧之恆 (2005)。《嘉義縣小型養護機構照顧服務員離職傾向探討-從組織文化觀點出發》。嘉義：國立中正大學社會福利所碩士論文。(Teng, Zhi-heng (2005). *A Discussion on the Turnover Tendency of Caregivers in Small Nursing Institutions in Chiayi County- From the Perspective of Organizational Culture-* .Chiayi County: National Chung Cheng University Department of Social Welfare (Master Thesis) .)

鄭婕妤 (2009)。《照顧服務員勞動條件影響工作意願之探討》，淡江大學保險學系保險經營碩士論文，未出版，台北。(Cheng, Chieh-Yu (2009). *The Study of The Relationship Between Working Conditions and Work Motivation for Nurse Aides in Long-term Care*. Tamkang University Department of Risk Management and Insurance (Master Thesis).)

鄭美娟 (2014)。〈居家服務員工作面貌之探討〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》，4 (2)，1-44。(Cheng, Mei-Chuan (2017). Exploration of Job Aspects of the Home Care Workers, *Journal of Community Work and Community Studies*, 4(2), 1-44.)

簡慧娟 (2017)。〈長照 2.0 新作為：前瞻、創新、整合--老人社區照顧政策〉，《國土及公共治理》，5 (3)，114-121。(Jian, Hui-juan (2017). New Actions of Long-Term Care 2.0: Forward-Looking, Innovative and Integrated--Community Care Policy for the Elderly. *Public Governance Quarterly*, 5(3), 114-121.)

蘇憶涵 (2016)。《從人格特質、薪資福利、與社會支持觀點探討影響居家照顧服務員持續服務之研究》。台北：中國科技大學企業管理系碩士論文。(SU,

- YI-HAN (2016) . *Investigating the Continuity of Home Care Worker Service From the Perspectives of Personality Traits, Compensation and Benefits, and Social Support*. Taipei: China University of Technology Department of Business Administration (Master Thesis.)
- Abelson, M. A. (1986). Strategic Management of Turnover : A Model for the Health Service Administrator. *Health Care Management Review*, 11(2), 61-67.
- Ajzen, I. (1985). *From Intention to Actions: A Theory of Planned Behavior*. In J. Kuhl and J. Beckman (Eds.), *Action Control: From Cognition to Behavior* (pp.11-39). New York: Springer-Verlag.
- Amabile, T. M., K. G. Hill, B. A., Hennessey and E. M. Tighe (1994). The Work Preference Inventory: Assessing intrinsic and Extrinsic Motivational Orientations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66 (5), 950-967.
- Atchison, J. H. (1998). Perceived Job Satisfaction Factors of Nursing Assistants Employed in Midwest Nursing Homes. *Geriatric Nursing*, 19(3), 135-137.
- Bandura, A. (1995). *Exercise of Personal and Collective Efficacy in Changing Societies. Self-Efficacy in Changing Societies*. New York: Cambridge University.
- Barbarotta, L. (2010). *Direct Care Worker Retention: Strategies for Success*, Retrieved From Institute for the Future of Aging Services and the American Association of Homes and Services for the Aging. Sep 1, 2021, from <https://www.leadingage.org/sites/default/files/Direct%20Care%20Workers%20Report%20%20FINAL%20%282%29.pdf>.
- Barnett, R. C. and J. S. Hyde. (2001). Women, Men, Work, and Family: Anexpansionist Theory. *American Psychologist*, 56 (1), 781-796.

- Bar-Tal, D. (1976). Prosocial behavior: Theory and research. John Wiley.
- Baumgartner, H. and C. Homburg (1996). Applications of Structural Equation Modeling in Marketing and Consumer Research: A Review. *International Journal of Research in Marketing*, 13(1), 139-161.
- Brathur, A. and J. M. Stephan (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *The Academy of Management Review*, 11(4), 710.
- Bentler, P. M. and D. G. Bonett (1980). Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures. *Psychological Bulletin*, 88(1), 588-606.
- Bolino, M. C. and A. M. Grant (2016). The Bright Side of Being Prosocial at Work, and the Dark Side, Too: A Review and Agenda for Research on Other-Oriented Motives, Behavior, and Impact in Organizations. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 599-670. Retrieved 14-06-2022, from <https://doi.org/10.1080/19416520.2016.1153260>.
- Bowes, J. M. (2005). Emphasizing the Family in Work-family Research: A Review of Current Research and Recommendations for Future Directions. *Work and Family: An International Research Perspective*: Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 415-438.
- Brief, A. P., and S. J. Motowidlo (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *The Academy of Management Review*, 11(4), 710-725. Retrieved 14-06-2022, from <https://doi.org/10.2307/258391>.
- Butler, A. B., J. G. Grzywacz, B. L. Bass and K. D. Linney (2005). Extending the Demands-Control Model: A Daily Diary Study of Job Characteristics,

- Work-Family Conflict and Work-Family Facilitation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 155-169.
- Davenport, T. H., and L. Prusak (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston: Harvard Business School.
- Deci, E. L. (1975). *Intrinsic Motivation*. New York: Plenum.
- DeDreu, C. K. W. and A. Nauta (2009). Self-Interest and Other-Oriented in Organizational Behavior: Implications for Job Performance, Prosocial Behavior, and Personal Initiative. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 913-926.
- Eby, L. W., C.A. Lockwood, C. Bordeaux and A. Brinley (2005). Work and Family Research in IO/ OB: Content Analysis and Review of the Literature(1980~2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66(1), 124-197.
- England, P. (2005). *Emerging Theories of Care Work*. *Annual Review of Sociology*, 31(1), 381-399.
- Eustis, N. N and L. R. Fischer (1991). Relationships Between Home Care Clients and Their Workers: Implications for Quality of Care, *The Gerontologist*, 31 (4), 447-456.
- Farh, J. L., P. M. Podsakoff and D. W. Organ (1990). Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction. *Journal of Management*, 16(4), 705-721. Retrieved 14-06-2022, from <https://doi.org/10.1177/014920639001600404>.
- Faul, A. C., T. J. Schapmire, J. D. Ambrosio, D. Feaster, C. S. Oak and A. Farley (2010). Promoting Sustainability in Frontline Home Care Aides: Understanding

- Factors Affecting Job Retention in the Home Care Workforce, *Home Health Care Management & Practice*, 22(6), 408-416.
- Flood P. C., T. Turner, N. Ramamoorthy and J. Pearson (2001). Causes and Consequences of Psychological Contracts Among Knowledge Workers in the High Technology and Financial Services Industries. *The International Journal of Human Resource Management*, 12(7), 1152-1165.
- Fornell, C. R and F. F. Larcker (1981), Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 9-51.
- Frone, M. R., M. Russell, and S. Mills (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-75.
- Grahame, K. M. (2003). For the Family: Asian Immigrant Women's Triple Day. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 30(1), 65-90.
- Grant, A. M. and J. J. Sumanth (2009). Mission Possible? The Performance of Prosocially Motivated Employees Depends on Manager Trustworthiness. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 927-944.
- Greenhaus, J. H. and N. J. Beutell (1985). Sources and Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gutek, B. A., S. Searle and L. Klepa (1991). Rational Versus Gender Role-Explanations for Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568.
- Greenhaus, J and J. B. Nichoalas (1985). Source of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review* 10(1), 76-88.

- Hair, T. F., R. E. Anderson, R. L. Tatham and W. C. Black (1998). *Multivariate Data Analysis (5thed.)*. UK: Prentice Hall.
- Hargadon, A. B. (1998). Firms as Knowledge Brokers: Lessons in Pursuing Continuous Innovation. *California Management Review*, 40(3), 209-227.
- Herzberg B. M. (1959). *The Motivation to Work*, New York: John Wiley.
- Herzberg, F., B. Mausner, and B. Shydemann, (1959). *The Motivation to Work*. New York, NY: Johnson Wiley & Sons.
- Janz, T. (1982). Initial Comparisons of Patterned Behavior Description Interviews Versus Unstructured Interviews. *Journal of Applied Psychology*, 67(5), 577-580.
- Kahn, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek and R. A. Rosenthal (1964) *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Wiley, New York.
- Kutner, M. H., C. J. Nachtsheim, J. Neter and W. Li (2005). *Applied Linear Statistical Models (5th ed.)*. Boston, MA: McGraw-Hill Irwin.
- Moore, R. W. (1982). Open mindedness and proof. *School Science and Mathematics*, 82(6), 478-480.
- Nauta, A., C. K. W. De Dreu and T. Van Der Vaart (2002). Social Value Orientation, Organizational Goal Concerns and Interdepartmental Problem-Solving Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(2), 199-213.
- Netemeyer, R. G., J. Boles and R. McMurrian (1996). Development and Validation of Work-family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(1), 400-410.

- Podsadoff, P. M., S. B. Mackenzie and N. P. Podsadoff (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 879-903.
- Philip, M., B. S. Podsakoff, B. MacKenzie, J.-Y. Lee and N. P. Podsakoff (2003). Common method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Podsakoff, P. and D. Organ(1986)Self-reports in Organizational Research: Problems and Prospects. *Journal of Management*, 12, 531-544.
- Robbins, S. P. and T. A. Judge (1993). *Organization Behavior* . London: Prentice Hall.
- Robert, J. S.W. and M. Williams (原著), 周甘逢、劉冠麟 (譯) (2002)。《教育心理學》。臺北市：天下。
- Smith, C. A., D. W. Organ and J. P. Near (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(1), 653-663.
- Steer, R. M. (1994). Introduction to Organization Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 423-434.
- Sverke, M., J. Hellgren and K. Näswall (2002). No Security: A Meta-Analysis and Review of Job Insecurity and its Consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 242-264.
- Tourangeau, A., E. A. Patterson, M. Rowe, H. Saari, G. Thomson, L. Macdonald, Cranley and M. Squires (2014). Factors Influencing Home Care Nurse

Intention to Remain Employed. *Journal of Nursing Management*, 22(8), 1015-1026.

Williams, L. J. and S. E. Anderson (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617. Retrieved 14-06-2022, from <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>.

Wood, R. E., A. J. Mento and E. A. Locke (1987). Task Complexity as a Moderator of Goal Effects: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 416-425.

Wu, T. Y., and C. Hu (2009). Abusive Supervision and Employee Emotional Exhaustion: Dispositional Antecedents and Boundaries. *Group and Organization Management*, 34 (2), 143-169.

