

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：王篤強 博士

寄養家長從事寄養服務的工作滿足與
持續服務意願之研究

**The Study of Relations between Job Satisfaction and Continuous
Willingness of Foster Parents**

研究生：李加心 撰

中華民國一百年六月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 李加心 碩士學位論文

寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務
意願之研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：王瑪欣 100年6月28日

審查教授：高迪理 100年6月28日

審查教授：張碧玉 100年6月28日

系主任：王瑪欣 100年8月8日

致 謝

念研究所的過程，對我來說是重新找回自己的過程，也是重新看見自己有不同可能性的過程。六年的時間，我從懵懂到理解，然後接受自己的能與不能，雖然這段路走得很慢、很久，但卻很充實。

誠摯地感謝孕育了我十年的東海社工系，在這裡我度過許多喜、怒、哀、樂、愛的日子，也學到我一輩子也受用無窮的專業知識和生活經驗。在這十年的日子裡，我要非常非常的感謝從單身、結婚到有女萬事足的王篤強老師，在您身上我看到了作學問的謹慎與面對知識的謙卑，亦師亦友的陪伴也讓我懂得做人的道理與處世的態度；而您的包容和鼓勵，讓我在研究所的路上能夠堅持不懈的完成自己的夢想，更要感謝的是您總是耐心的回應我許多無理的要求，以及很及時的請求；感謝張秀玉老師總是在我困惑或是面臨人生交叉路口時，給我當頭棒喝的提醒，雖然每次都一副不在乎的樣子回答我的問題，但總讓我感受到您最深切關心，讓我心頭總是暖暖的；感謝高迪理老師很阿莎力的答應擔任我的口委，並且給予我許多思考的方向和肯定，讓我重新思考並檢視許多在研究過程中沒有考慮到的面向，並且對於研究過程更加的謹慎和謙虛的學習。

在這些年的學習過程中，也要感謝許多老師給我的身教與言教。感謝曾華源老師讓我瞭解到理論對於實務工作的重要性以及反思華人文化對於社會工作的影響，這對我日後的工作有很大的提醒；感謝蔡啟源老師在老人知識的教導與生活經驗的分享，許多待人接物的道理與提醒讓我收穫良多也受用無窮，更要感謝您總是關心我的生活，並給我許多不同美好的生活體驗；感謝簡春安老師除了專業知識的教授外，也在在課堂上分享對於藝術的體驗，讓我重新檢視自己欣賞藝術的能力；感謝劉珠利老師給我機會分享工作經驗，並且在我低潮時給予我許多的鼓勵，我都還記得好多次的晚餐約會讓我重新提振自己的精神，而在學術上的堅持與認真是我一直想向您學習的精神；感謝吳秀照老師在我擔任其教學助理的過程中給予我很多不同思維的思考；最後感謝大霞助教、雅俐助教、培元助教、及目前在花蓮開心過生活的珮瑩助教，只要我出現在系辦都熱烈歡迎，而我很多不懂的地方也都熱情協助，真的很感謝助教們！

感謝小紅學姐一路走來的肯定與支持，沒有您在旁邊搖旗吶喊，我想我走到今天，而您總是優勢的看待我的缺點，讓一直沒自信的我也開始相信自己可以做到；感謝小白學姐，在擔任研究案助理的過程中麻煩您很多，您不厭其煩的教導，讓我學習到許多圓融的處事態度，也讓我學習到許多工作的方法，謝謝您；感謝

大學的好友們—怡伶、念恩、Baby、小酷、哲綺，感謝你們總是在我心情低落時聽我訴口水，感謝你們每次外出都不忘記拉我這個宅女，感謝你們總是在我身邊，尤其是怡伶和念恩總是忍受幼稚的我做很多不理智的事情，還不時把我從莫名的深淵中撿回來，謝謝你們；感謝我研究所同窗們—君培、小萱、志長、大餅和阿柯，研究所的生活因為有你們而有很多不同的思考，也因為有你們可以度過很多煩悶跟自我懷疑的日子，尤其是君培總是一通電話過去就很有義氣的幫我處理很多疑難雜症，跟你挑燈夜戰和喝咖啡的日子讓我現在還懷念不已；感謝高中同學—微微、管子和瓊羽，我的生活因為有妳們而精彩。

當然也要感謝苗栗家扶中心和苗栗的寄養家長們，這裡是我論文题目的發想，在這裡工作三年的日子讓我成長許多，寄養家長的故事和經驗分享形成我另外的人生價值，也讓我堅定自己未來的方向；感謝新北市家扶中心和新北市的寄養家長們，這是我實踐且完全我論文的地方，感謝大堯主任、順祥督導以及寄養組同工的幫忙，沒有你們論文不會進行的那麼順利，我也沒辦法寫下這篇致謝詞，感謝你們。另外要感謝勇於追尋夢想的于禾和欣怡、仍在寫下精彩人生的彩雲和妙妙、嫁做人妻的佩伶和怡芬、辛苦擔任人母的雅惠，以及梓仁、仕杰還有美芝，你們的鼓勵和工作上的激盪，是形成我能夠持續往下走的動力，沒有你們這篇論文可能也很難產出，謝謝你們。

最後，我必須感謝一路走來容忍我任性，給我最多包容的家人。在研究所學習的過程中，你們給予我極大的自由和支持，只要累了回到家，你們也都不多問的支持著我，在你們面前我可以自在做自己而不需要承載太多的壓力，尤其是二姐總是提供及時的收留，讓我在壓力大時有地方可以躲避，感謝你們我親愛的家人。而在天上的爸爸雖然不在身邊了，但是愛讀書、肯讀書是你留給我珍貴的人生資產，如果沒有你我想我當初應該也不會選擇讀大學跟研究所，爸爸謝謝你。當然，也要感謝我的另一半，寫論文過程中的情緒起伏的過程你全都包容，許多任性的要求你也都接受，如果沒有你的支持，我應該也沒辦法支撐下去，謝謝你。

對於那些我沒有提及的，你們若不在紙上，仍在我的心上。

加心於苗栗自宅 2011 年 8 月

| | | | |
|------|--------------------------|--------|----------|
| 論文名稱 | 寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願研究 | | |
| 校所組別 | 東海大學社會工作學系碩士班 | 頁數：119 | |
| 畢業時間 | 九十九學年度第二學期 | 提要別 | 碩士學位論文提要 |
| 研究生 | 李加心 | 指導教授 | 王篤強 |

論文摘要：

國外的研究中已經找出許多影響寄養家長持續服務的關鍵因素，其中工作滿足的概念預測已經被大量的運用在理解寄養家長於寄養服務中持續服務的意願與行為。然而綜觀國內文獻，僅有一篇在 1999 年的研究中探討工作滿足和持續服務之間的關係，然該篇論文至今已超過十年的時間，因此必須要重新檢視寄養家長工作滿足與持續服務之間的關係。本研究旨在探討寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願之研究，目的在於瞭解寄養家長工作滿足與持續服務的現況，並進行初步探討，以作為實務工作者在寄養服務規劃上及研究工作者在相關研究主題中，進一步探討的參考依據。

本研究針對財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所為施測單位，在該單位擔任寄養家長者則為施測對象，並採用自編問卷進行普查。共發出 157 份的問卷，回收 103 份問卷，回收率為 65.6%，其中無效問卷 1 份，有效問卷 102 份。問卷回收後，資料信效度處理採用因素分析、內部一致性信度檢驗，統計分析方法以次數分配、T 檢定、單因子變異數分析、相關分析、迴歸分析等統計方法，瞭解影響寄養家長工作滿足與持續服務之間的現況與相關性。

經資料分析與整理，本研究得到以下幾項結論與發現：

- 一、寄養家長的個人基本特質中呈現空巢期的已婚女性，教育程度為國、高中且家庭收入穩定者，是擔任寄養家庭中主要照顧寄養童的角色。而寄養家長的參與動機顯示出當寄養家長面對空巢期時，其照顧角色受到挑戰，寄養家長選擇透過照顧寄養童的方式延續其照顧角色，並且從中得到回饋社會與表達社會責任的滿足。
- 二、寄養家長的個人基本特質不同，其工作滿足程度不同。其中服務年資越久不論在工作滿足程度或是持續服務意願都較高，此與過往研究發現相同。

三、 寄養家長的在工作滿足面向中以外在滿足最高，但內在滿足與社會滿足是影響寄養家長持續服務的關鍵，而整體工作滿足越高則持續服務意願越強。此與相關研究中強調必須重視寄養家長的照顧經驗、機構必須給予相關福利支持，以及社工員在寄養服務過程中對於寄養家長的重要性等研究發現相呼應。

四、 寄養家長雖曾經有停止擔任寄養家庭的念頭，然因經濟層面、社會層面或是家人支持等因素，影響其仍舊願意持續從事寄養服務。

根據上述的研究結論與發現，提出本研究的建議：

一、 研究於實務應用的建議

- (一) 重視寄養家長的家庭資源對於寄養服務的影響。
- (二) 重視寄養家長在寄養服務過程中得到的自我成長，並增強其自身在照顧過程中的優勢與自我肯定。
- (三) 強化寄養家長同儕間的關係與聯繫，建立同儕支持系統。
- (四) 增進社會工作者的對於問題解決的能力與寄養家長的關係維繫。
- (五) 定期追蹤流失的寄養家庭人力資源。

二、 對未來研究的建議

- (一) 研究對象方面：建議未來對於此研究議題有興趣者能夠進一步針對全國寄養家庭作為研究對象的選取。
- (二) 研究構面與研究問題設計：建議未來研究者可先行以試測問卷進行信、效度分析與因素分析挑題，並且在論文第四章部份作信、效度分析過程的陳述。
- (三) 研究結果方面：建議未來的研究可以朝社會工作者與寄養家庭間的互動關係作進一步的研究與探討。

關鍵字：家庭寄養服務、寄養家庭、工作滿足、持續服務意願

Abstract

Many key factors have been found influential on foster parents' continuous willingness to provide the foster care service in many researches abroad. Among those factors, the prediction of job satisfaction has been greatly applied to understand the continuous willingness and behavior of foster parents. Comparatively, among the domestic researches, only Chen (1999) discussed their relations. However, their relations requires re-examinations since the research was conducted over ten years. To figure out the status quo of foster parents' job satisfaction and their continuous willingness to provide the foster care service, this paper aims to probe into the relation between the job satisfaction and the continuous willingness of foster parents. The paper, thus, further serves as a preliminary reference for the future planning of foster care service of social workers and the related studies of researchers.

A self-designed questionnaire survey was conducted among the foster parents in the New Taipei City Branch Office of Taiwan Fund for Children and Families (TFCF). Out of 157 copies of questionnaire distributed, 103 copies were collected. The questionnaire return-ratio is 65.6%. Among them, 102 surveys are returned as effective samples whereas one survey is invalid. After collecting the questionnaires, to investigate the status quo and the relation between foster parents' job satisfaction and their continuous willingness, the data is processed by applying factor analysis approach and internal consistency reliability test and statistically analyzed by frequency distribution, T-test, one-way ANOVA, correlation analysis, regression analysis and so on.

The findings are as follows.

1. The main roles taking care of foster children are mainly played by those who are married women in the empty-nest stage or those who graduated from junior or senior high school and have steady incomes. The motivation of the foster parents indicates that given the challenge of empty-nest, they regard taking care of the foster children as an extension of their parental roles and hence gain a sense of accomplishment from their responsibility and contribution to the society.
2. Foster parents' job satisfaction differs from one another in their personal characteristics. The longer length of service they are engaged in, the more satisfied and willing they are to provide foster care. The result confirms the previous research.
3. Among the different facets of foster parents' job satisfaction, the rating of ourter

satisfaction is the highest. However, internal satisfaction and social satisfaction are undoubtedly crucial to foster parents' continuous willingness since the higher the overall rating of their job satisfaction is, the more they will be willing to provide foster care service. This corresponds to the related studies which emphasize that foster parents' care experience should be taken seriously, the organization has to offer welfare support, and that the social workers play an important role in foster parents' service.

4. Factors, such as finance, social dimension, and family support, have positive impact on foster parents' continuous willingness to provide service despite the fact that they have attempted to terminate the foster care service.

Based on the findings above, some suggestions are listed below.

1. for practical application
 - a. Take account of the influences of foster parents' family resources on their foster care service.
 - b. Think highly of the self-development the foster parents gain and enrich their advantages and self-affirmation in the process of service.
 - c. strengthen the relationships and connection among foster carer peers and establish their peer support networks.
 - d. Enhance social workers' problem-solving ability and their associations with foster parents.
 - e. Keep track of the human resource loss of foster family regularly.
2. for future studies
 - a. Subjects: Those who are interested in the topic may further expand the scope of their subject to foster families nationwide.
 - b. Structure and questionnaire design: Future researcher may select a set of questions for surveys according to reliability, validity and factor analysis. In addition, the analysis of reliability and validity can be further stated in chapter four of the thesis.
 - c. Findings: Future studies may further explore the interaction and correlation between social workers and foster families.

Keywords: Foster Family Care, Foster Family, Job Satisfactions, Willingness of Continuous Service

目 錄

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 第一章 緒論..... | 1 |
| 第一節 問題陳述 | 1 |
| 第二節 研究動機與目的 | 4 |
| 第三節 名詞解釋 | 6 |
| 第二章 文獻探討..... | 7 |
| 第一節 家庭寄養服務的內涵與發展 | 7 |
| 第二節 家庭寄養服務的現況 | 15 |
| 第三節 寄養家庭工作滿足的意涵與相關理論 | 28 |
| 第四節 寄養家庭持續服務意願之意涵與相關理論 | 38 |
| 第五節 寄養家長持續服務之相關因素 | 45 |
| 第三章 研究設計與方法..... | 57 |
| 第一節 研究架構與問題 | 57 |
| 第二節 樣本設計 | 59 |
| 第三節 研究測量工具設計 | 60 |
| 第四節 研究資料收集與分析方法 | 66 |
| 第四章 研究結果分析..... | 69 |
| 第一節 寄養家長的個人基本特質 | 69 |
| 第二節 寄養家長的工作滿足與持續服務意願 | 73 |
| 第三節 寄養家長的個人基本特質對其工作滿足程度之間的關係 | 78 |
| 第四節 寄養家長的個人基本特質對其持續服務意願之間的關係 | 86 |
| 第五節 寄養家長的工作滿足與持續服務意願之間的關係 | 90 |
| 第五章 研究結論與建議..... | 93 |
| 第一節 研究結論 | 93 |
| 第二節 研究結果討論 | 97 |
| 第三節 研究建議 | 101 |
| 第四節 研究限制 | 104 |
| 參考書目..... | 105 |
| 中文部分..... | 105 |
| 西文部分..... | 112 |
| 附錄一 寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願研究問卷 | 115 |

表 目 錄

| | | |
|--------|--|----|
| 表 2-1 | 2003 年至 2009 年寄養兒童、少年安置個案量 | 16 |
| 表 2-2 | 各縣市寄養兒童、少年安置個案量 | 17 |
| 表 2-3 | 2003 年至 2009 年台北縣寄養兒童、少年安置個案量 | 18 |
| 表 2-4 | 2010 年台北縣寄養兒童、少年安置原因 | 19 |
| 表 2-5 | 各縣市提供寄養家庭服務之寄養家庭類別 | 20 |
| 表 2-6 | 寄養家庭申請戶數與核准戶數 | 21 |
| 表 2-7 | 台北縣寄養家庭申請戶數與核准戶數 | 22 |
| 表 2-8 | 歷年來寄養家庭提供服務與結束服務之戶數一覽表 | 23 |
| 表 2-9 | 台北縣歷年來寄養家庭提供服務與結束服務之戶數一覽表 | 24 |
| 表 2-10 | 98 年度寄養家庭參與寄養服務之服務動機 | 24 |
| 表 2-11 | 工作滿足定義一覽表 | 28 |
| 表 2-12 | 影響志願服務者持續服務意願因素的相關研究一覽表 | 41 |
| 表 2-13 | 研究構面與測量變項之整理 | 54 |
| 表 3-1 | 量表信度考驗與因素分析挑題結果 | 62 |
| 表 3-2 | 寄養家長工作滿足程度量表之因素分析及 Cronbach' s α 值摘要表 | 63 |
| 表 4-1 | 寄養家長個人狀況次數分配表(n=102) | 70 |
| 表 4-2 | 寄養家長家庭狀況次數分配表(n=102) | 71 |
| 表 4-3 | 寄養家長參與動機次數分配表(n=102) | 72 |
| 表 4-4 | 寄養家長工作滿足次數分配表(n=102) | 74 |
| 表 4-5 | 寄養家長工作滿足次數分配表(n=102) | 77 |
| 表 4-6 | 寄養家長個人狀況對工作滿足之差異分析(n=102) | 79 |
| 表 4-7 | 寄養家長家庭狀況對工作滿足之差異分析(n=102) | 82 |
| 表 4-8 | 寄養家長參與動機與工作滿足之相關分析(n=102) | 83 |
| 表 4-9 | 寄養家長個人狀況與家庭狀況對工作滿足之差異分析摘要表 | 85 |
| 表 4-10 | 寄養家長個人狀況對持續服務意願之差異分析(n=102) | 86 |
| 表 4-11 | 寄養家長家庭狀況對持續服務意願之差異分析(n=102) | 88 |
| 表 4-12 | 寄養家長參與動機與持續服務意願之相關分析(n=102) | 89 |
| 表 4-13 | 寄養家長工作滿足與持續服務意願之卡方分析(n=102) | 90 |
| 表 4-14 | 寄養家長工作滿足與持續服務意願之相關分析(n=102) | 92 |

圖 目 錄

| | | |
|-------|------------------|----|
| 圖 2-1 | 寄養家長服務工作流程 | 27 |
| 圖 3-1 | 研究架構圖 | 58 |
| 圖 3-2 | 修改後之研究架構圖 | 65 |

第一章 緒論

第一節 問題陳述

台灣社會經濟和工商業的快速發展，使國家經濟發展從開發中國家已漸漸邁向已開發國家之列，這樣子的發展除了帶來社會經濟結構的改變外，家庭結構亦隨之改變。例如，家庭組成人口減少使得家庭成員間的資源趨於薄弱、家庭結構趨於核心化與多元化使得傳統大家庭轉變為以核心家庭為主軸、傳統家族互助互惠與秩序制衡的功能逐漸沒落，以及家庭關係轉為傾向疏離和緊張等等(施教裕、宋麗玉，2006)。在這種情形下，一旦家庭遭遇諸如貧窮、疾病、失業等風險事故侵襲時，家庭關係容易緊張，而家庭中最需照顧的兒童少年，其基本需求不但很難被保全，甚或兒童虐待事件也將隨之而來(施教裕、宋麗玉，2006；鄭麗珍，2002)。

當兒童及少年虐待事件發生或是家庭遭遇變故，兒童及少年不再適合在家庭中生活時，兒童及少年的照顧就成了社會的問題。行政院在 2004 年頒布的社會福利政策綱領中即提出「當原生家庭不利於兒童與少年的身心健全發展時，政府應保護之，並協助其安置於其他適當之住所，以利其健康成長」。根據兒童及少年福利法施行細則第 8 條，直轄市、縣（市）主管機關必需依照下列順序安置兒童及少年：(1)寄養於合適之親屬家庭；(2)寄養於已登記合格之寄養家庭；(3)收容於經核准立案之兒童及少年安置及教養機構；(4)收容於其他安置機構。然而，內政部兒童局的統計數據中提出近五年接受寄養安置的兒童，32.53%的兒童保護個案仍以家庭寄養方式安置(內政部兒童局，2010)。這意味著當兒童及少年有安置需求時，寄養家庭是最優先安置場所，它也明白宣示著寄養家庭在兒童保護輸送系統中的重要角色。

家庭寄養服務是由寄養兒童或少年及其原生家庭、寄養家庭、社會福利機構等單位多層錯縱交互的關係所組成，在這個服務中最不可忽視的即為「寄養家庭」

與「寄養父母」，他們是家庭寄養服務推展的核心和關鍵(翁慧圓，1993；藍采風，1977)。因此作為家庭寄養服務中第一線的服務提供者，寄養家庭可以提供寄養兒童、少年的社會、心理健康和醫療方面的照顧，來滿足兒童、少年的基本需求，並且擔負著對於寄養兒童、少年的重要教養責任，他們使寄養兒童、少年能夠學習到社會規範與生活能力(Denby, Rindfleisch & Bean,1999；Brown & Calder,2000；Rhodes、Orme & Buehler,2001)。

此外，寄養家庭也扮演機構和福利輸送體系中重要的資源。對於政府和受託機構而言，寄養家庭所提供的安置服務能夠紓緩受虐兒童及少年在安置時的照顧問題，並且在寄養兒童及少年照顧的過程中，寄養家長也能夠替機構帶來其個人及家庭原有的經濟與社區資源(Denby, Rindfleisch, & Bean,1999；Rhodes, Orme & Buehler, 2001)。透過寄養父母個人及社區資源對於家庭寄養服務的投入，社會福利機構得以將機構服務推展至社區，而各縣市政府也藉此落實社會福利政策。

然而，寄養家長雖接受過專業的照顧訓練，但他們並非專業人員，他們經常面對寄養兒童、少年偏差行為和情緒起伏的衝擊、原生家庭的威脅、缺乏社會工作者給予的支持或是機構要求難以配合等原因時，常會感到挫折因而提早離開家庭寄養服務的行列(田美惠，2001；何素秋，1999；何依芳，2003；李佩芬，2007；楊素雲，2003)。根據台灣兒童暨家庭扶助基金會(2009)對於歷年來提供服務與終止服務之寄養家庭的統計，2003年結束家庭寄養服務之寄養家庭為71戶，佔所有寄養家庭的7.1%。至2007年結束服務的寄養家庭達到178戶，佔所有寄養家庭的14.4%。雖2008年與2009年結束服務的寄養家庭較2007年少，但仍有125戶與122戶，分別佔所有寄養家庭的9.99%和9.98%。

寄養家庭的流失對於寄養兒童、少年及社會福利機構都帶來極大的影響。首先對於寄養兒童、少年而言，寄養家庭的流失造成寄養家庭數量的不足，使得安置配對與寄養照顧受到了衝擊。當受虐兒童、少年有安置需求時，寄養社工員在安置配對時，應以寄養兒童、少年的需求為優先考量，然而因為寄養家庭數量的

限制，使得可運用的資源成爲安置配對的決定因素，造成安置配對是以家庭數量爲最大考量而非寄養兒童、少年的需求。此外，有限的寄養家庭數也使得一戶寄養家庭安置過多的寄養兒童、少年，限制了個案計畫的選擇，甚至危及了提供給寄養兒童、少年的照顧服務品質。甚或寄養家庭爲此提早結束安置，使兒童、少年面臨重新安置並且在安置系統中不斷的轉換，也對於兒童人格發展造成極大的負面影響(何素秋，1999；Brown & Calder, 2000；Rhodes, Orme & Buehler, 2001)。

再者，對於社會福利機構而言，一旦寄養家庭流失就意味著要增加心力、人力與經費重新招募和訓練新寄養家庭以確保寄養服務品質的工作。然而招募新寄養家庭的工作並不容易，機構與寄養社工員必須在繁重的寄養業務中，再額外提供專業人員及花費龐大的經費重新招募和訓練新的寄養家庭，這個過程需花費昂貴的成本而且耗費時間，更重要的是還不一定能夠產出足夠的寄養家庭來滿足安置配對的需求(何素秋，1999；Rhodes, Orme & Buehler, 2001)。根據 Fee 等人(1998)的研究即指出招募寄養家庭必須花費許多的時間鼓勵申請者，並等待其決定加入寄養家庭，即便申請者加入寄養服務，在加入的第一年因對於寄養家長的角色、與社工員的關係以及機構的規定尙未清楚，必須要耗費時間摸索和瞭解寄養服務的本質，而難以提供穩定的寄養照顧。MacGregor 等人(2010)的研究中也提出由於寄養家庭短缺，使得新進的寄養家庭尙未瞭解寄養服務體系與行政規定就必須立刻提供寄養兒童、少年的照顧，而無法有適應期的階段。

從上述可知，家庭寄養服務在兒童保護輸送系統中扮演著重要角色，而寄養家長作爲家庭寄養服務最前線的服務提供者，其家庭寄養服務的關鍵人物，也是照顧寄養兒童的主要人物。當寄養家長決定終止擔任寄養服務時，對於機構、寄養兒童、少年、乃至對於社會整體等方面，都帶來許多重大的負面影響，如何使寄養家庭留在家庭寄養服務系統且讓其持續提供服務，以減少機構招募與訓練寄養家庭的成本，並且降低社工員與新進寄養家庭彼此磨合的時間，讓寄養家庭累積經驗以滿足受寄養兒童、少年多元需求，提供一個有品質的、使受寄養者人格正向發展的家庭寄養服務，已經成爲各縣市政府與社會福利機構迫切，而且無法不重視的議題。

第二節 研究動機與目的

在研究者的實務工作經驗中，寄養家長為直接照顧寄養兒童、少年的第一線照顧者，除了提供 24 小時全年無休的照顧，面對寄養兒童、少年因原生家庭環境與成長背景較為複雜多元，在照顧上需要花費較多心思與精力，造成寄養家庭極大的壓力與挑戰。為使寄養家庭可面對此照顧挑戰，福利單位辦理招募說明會、招募審查會與職前訓練，讓新進寄養家庭能夠了解寄養服務內涵與相關照顧技巧；對於現任的寄養家庭則是提供專業的在職訓練，讓寄養家庭能夠學習專業之照顧技巧與獲得情緒抒發與喘息的機會，並由主管機關頒發證書以鼓勵其從事寄養服務。

然而，並非所有寄養家庭的主要照顧者都可以順利度過照顧寄養兒童、少年的種種考驗進而持續從事寄養家庭的服務。當寄養家庭退出寄養服務的行列，此不僅造成服務無法接續的問題，更會影響寄養童照顧的品質。尤其當寄養家長決定退出家庭寄養服務的過程中，不論影響因素來自於機構或是家庭，寄養家長都需經歷一系列決策的過程，在此過程中將影響寄養家長的情緒與照顧品質，寄養社工員也將花費時間與精力陪伴寄養家長度過此過程，並提供服務以滿足寄養家庭的需求，避免寄養家庭的流失。

國外已經發現諸如寄養家庭家長的優勢與復原力、寄養家庭所擁有的資源、寄養工作的適當準備與訓練、與個案社工員的溝通、對於個案計畫的投入與認同、機構與社工員的尊重與支持等因素都是非常重要的關鍵，其中工作滿足的概念預測以大量的運用於理解寄養家長於寄養服務中持續服務的意願與行為 (Brown and Calder, 2000；MacGregor, Rodger, Cummings & Leschied, 2006；Rhodes, Orme & Buehler, 2001；Rhodes, Orme, Cox & Buchler, 2003；Whenan, Oxlad & Lushington, 2009)。然而綜觀國內文獻，以寄養父母作為研究對象的研究大多是針對寄養父母壓力與調適、生活經驗的歷程、照顧歷程的回顧、持續從事寄養服務歷程與流失因素的探討(田美惠, 2001；何素秋, 1999；何依芳, 2003；李佩芬, 2007)。其中，僅有何素秋於 1999 年的研究中探討工作滿足和持續服務

之間的關係，然該篇論文至今已超過十年的時間，因此重新檢視寄養家長工作滿足與持續服務之間的關係將有其必要性，也是本研究首要的研究動機。

其次，重視服務對象之需求進而提供滿足其需求之服務亦是社會工作專業所強調之概念，本研究以寄養家長為研究對象，透過寄養家長填寫問卷過程，表達其在提供寄養家庭服務的過程中的工作滿足狀態，研究亦將呈現寄養家長在不同工作滿足面向之滿足程度，使福利單位得瞭解寄養家長的工作滿足需求，進而擬定適切之工作滿足方案。此為本研究之研究動機之二。

再者，本研究藉由探究工作滿足對於寄養家庭持續服務的意願和行為，以實證性研究發現此兩變項間的相關因素，使福利單位更有系統性的掌握寄養家庭需求與持續服務的相關資訊，並進一步提出穩定寄養家庭且滿足其需求的方案，以有效的擬定寄養家庭持續服務之步驟與策略，此為本研究之研究動機之三。

基於上述，研究者將以「寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願研究」為題，希望透過本研究以達成以下的目的：瞭解寄養家長工作滿足與持續服務的現況，並進行初步探討，以作為實務工作者在寄養服務規劃上及研究工作者在相關研究主題中，進一步探討的參考依據。

第三節 名詞解釋

為釐清本研究所使用概念名詞之意義，以利於分析討論，茲將有關的重要名詞，界定如下：

一、家庭寄養服務(foster family care)

為一種兒童與少年之替代性福利服務，主要是透過經由專業社會工作者或福利機構評定合格的寄養家庭提供給當家庭因發生重大變故，或是遭受父母疏忽、虐待等不當對待之兒童、少年一種在有計畫期間內的暫時性的家庭照顧服務，以待原生家庭重整後讓其返家。

二、寄養家庭(foster family)

自願參與家庭寄養服務，並經過政府或受託機構審查、篩選合格，合乎寄養家庭條件後，訓練通過，獲頒寄養家庭相關證明，並接受政府或受託之福利機構安排暫時照顧需要安置兒童或少年之家庭。

三、工作滿足 (job satisfactions)

本研究之「工作滿足」為依據工作滿足相關理論為基礎，並參考相關研究中對於工作滿足之測量，將寄養家長的工作滿足區分為外在滿足、內在滿足與社會滿足，並將寄養家長的工作滿足定義為寄養家長從事寄養服務過程中，對於寄養服務工作對其主觀知覺和客觀環境兩者的滿足程度。

四、持續服務意願(Willingness of Continuous Service)

本研究之「持續服務意願」為參考相關針對寄養家庭的研究中，對於持續服務意願之測量，將寄養家長的持續服務意願區分為終止寄養服務與持續服務的態度，並將寄養家長的持續服務意願定義為寄養家長對於繼續從事家庭寄養服務的行為傾向或動機。

第二章 文獻探討

本章文獻探討將針對國內外相關議題的研究文獻、相關理論、政府的法案、實務機構的工作狀況及報告等資料做回顧與整理。主要內容說明方式依序如下：於第一節「家庭寄養服務的內涵與發展」主要蒐集國內外家庭寄養服務的定義，以及從定義中可歸納出的服務特質與目的做一整理，並從中了解家庭寄養服務的發展歷程；第二節「家庭寄養服務的現況」將針對全國及台北縣的家庭寄養服務概況、安置類型、寄養家庭類型與寄養家庭參與動機等方面進行探討，並說明目前在台北縣的家庭寄養服務工作流程；第三節「寄養家庭工作滿足的意涵與相關理論」則是探討工作滿足的相關理論，並說明以工作滿足理論形成作為本研究對於持續服務相關因素的理論架構之考量；第四節「寄養家庭持續服務意願之意涵與相關理論」則是蒐集與離職相關的理論與研究，並形成本研究寄養家庭持續服務的意涵，從中也將討論工作滿足與持續服務之間的關聯；第五節「寄養家長持續服務之相關因素研究」將透過與寄養家長持續服務之相關研究找出影響寄養家長持續服務的原因，並以工作滿足理論作為基本架構，形成本研究之研究變項與架構。

第一節 家庭寄養服務的內涵與發展

一、 家庭寄養服務的內涵

(一)家庭寄養服務的定義

根據 Kadushin 及 Martin(1988)以服務輸送提供與家庭系統互動的目的及所產生的關係，將兒童福利服務分為三類：支持性、補充性及替代性的兒童福利。其中替代性的兒童福利服務目的在於針對兒童的個人需求，提供一部份或全部替代家庭照顧功能的福利服務，而寄養服務即屬於此類型之兒童福利服務。寄養服務可分為家庭寄養(foster family care)與機構寄養(institute care)，但大都以家庭寄養為考量，因此寄養服務亦可直接稱為家庭寄養服務(郭靜晃，2004)。

不少研究者提出家庭寄養服務的定義，本研究將其所定義之家庭寄養服務歸納下(何素秋，1999；余漢儀 1997；美國兒童福利聯盟，1959；引自郭美滿，1991；陳彥君，2005；陶蕃瀛，2003；蔡漢賢，1990、2000；Barbell, K. & Wright L.，1999)：

- 1、家庭寄養服務是一種替代性的兒童及少年福利，提供兒童及少年有限期的的家庭式照顧，以待原生家庭重組後孩子能返回的一種緩衝設計。不同於機構救濟院式的照顧或是永久領養，寄養家庭服務是提供在一計畫時間內暫時或長期的家庭照顧，而非永久取代原生家庭的照顧。
- 2、因家庭發生重大變故或是虐待、疏忽等原因親生父母無法再提供子女適當照顧與教養時，暫時將子女帶離原生家庭，安置在符合兒童需要的正常家庭環境中生活成長。
- 3、寄養家庭服務是由政府或專業社會工作者介入將兒童或青少年暫時安置於親生家庭以外的家庭。這些家庭被稱之為寄養家庭，在專業社會工作者與福利機構的支持協助下提供類似親人的照顧服務。

從上述可知，當家庭發生重大變故、虐待或是疏忽等狀況，經由政府的社會工作者評估家庭已失去原本的照顧與保護的功能，無法再提供兒童或少年適當照顧時，寄養家庭服務才能夠透過經由專業社會工作者或福利機構支持或協助的寄養家庭提供一種類似親人式的照顧。故此服務的推展必須經由法源依據或是專業體系的作為後盾與判斷準則才得以進行，寄養家庭亦必須經由專業社會工作者或是機構的協助和支持才能夠擔負照顧的責任。

(二)家庭寄養服務的特質

從前述定義中，不少研究者歸納出寄養服務之特質，研究者將其所歸納之特質整理如下(何素秋，1999；李佩芬，2007；周慧香，1992；楊葆茨，1998；郭靜晃，2001；藍采風，1977；Downs, Costin & McFadden, 1996；Kadushin & Martin, 1988)：

- 1、專業性的服務：寄養家庭服務是一種專業性及社會性的兒童福利工作，需由政府立法，透過公立或是志願性的社會福利機構所提供，並由該機構之社會工作者經由專業評估尋找適當之寄養家庭。
- 2、「家庭式」的替代性照顧：當父母不適任或無力撫育兒童時，兒童福利服務在支持與補充父母角色功能均不能滿足兒童需求時，造成兒童無法在家庭中獲得充分照顧時才將兒童暫時安置原生家庭以外的適當家庭之中。
- 3、有工作目標的家外安置計畫：寄養家庭服務是，提供的一種臨時性、暫時性且有計畫性的二十四小時全天候照顧的安置工作。此家外安置方式除基於孩子的最佳利益考量外，亦透過此全天候照顧讓原生家庭暫時放下其沈重的照顧責任，使其能有餘力面對家庭內外環環相扣的問題。並透過親子會面的安排與協助原生家庭重建，讓孩子能夠回到自己的家庭，或被領養、或達到法定年齡後終止安置。
- 4、重視家庭關係與功能對兒童及少年發展需求的滿足：兒童及少年於成長階段需要成人父母建立穩定持續且充分感情依附的關係以滿足其發展需求，但因原生家庭失功能之故無法提供此份關係。因此透過寄養父母的暫時性替代父母角色與功能，使寄養兒少獲得正向的成長與社會化影響，並希望藉由保護與治療功能補救兒童及少年在原生家庭中受阻礙的健康發展或實際身體傷害等問題。因此，家庭寄養服務不僅提供物質上的照顧，還提供兒童心理、情緒、生理等一切需求的滿足。
- 5、服務團隊模式的建立：寄養兒童並不是家庭寄養服務裡的唯一服務對象，在此服務裡的服務對象包含寄養兒少、寄養兒少原生家庭、寄養家庭和寄養家庭方案受託機構。社會工作者協助寄養父母解決寄養兒童生活適應上的困難、降低兒童及少年與原生家庭分離的負面情緒、增進寄養兒少與寄養家庭之間良好的適應關係、並提升寄養家庭對寄養兒少的接納與照顧能力，此外亦需對於原生父母提供親職教育以提升其教養能力，以發展對兒童長期計畫策略。

在家庭寄養服務的特質中能夠瞭解家庭寄養服務是專業性且家庭式的替代性服務，其重視家庭關係與服務團對在此服務中能夠達成對於兒童或少年最佳利益的工作目標。家庭寄養服務並非取代原生家庭裡對於兒童或少年的功能和角色，而是期望透過此服務的推展，原生家庭能夠抽離原本沈重的照顧壓力，而重新面對自己在照顧者的角色並非增加自我的親職能力。此外，透過寄養家庭對於正向家庭關係的示範與體現，使兒童或少年得以體驗正向的情感交流經驗，進而修復其與原生家庭的衝突關係。故家庭寄養服務必須有明確的擬定協助寄養兒童、少年修復其關係建立能力的照顧計畫，以發展短、中、長期之工作目標。

(三)家庭寄養服務的目的

根據家庭寄養服務的定義與特質可瞭解此服務之目的主要在於提供寄養兒童適切之照顧服務，而根據不同研究者所提出之服務目的，歸納整理如下(何依芳，2003；周慧香，1992；曾怡芳，2001；楊葆茨，1998)：

- 1、針對寄養兒童，提供其心理、生理與情緒的照顧：家庭寄養服務除了提供兒童生活起居的照顧以滿足其基本生理需求外，更給予愛與支持，以滿足兒童心理、情緒等一切的需求，以促進兒童正常之成長經驗。
- 2、針對寄養兒童，提供其不受原生家庭傷害的保護：保護兒童不會因為原生家庭無法提供適當的照顧，或父母親職能力不足而造成兒童進一步的傷害，亦需保護兒童於寄養期間的生命與生活的安全。
- 3、針對寄養兒童，提供其生理與心理需求的治療：寄養兒童可能因長期疏於管教，或生長於不正常的家庭環境中導致出現生理發展不足或行為或心理方面的偏差。寄養家庭除了幫助兒童建立良好的日常生活習慣外，亦需配合社會工作人員與相關專業人員的諮商輔導，共同處理寄養兒童的發展不足與偏差問題，促使寄養兒童因過度焦慮及不安全感而干擾寄養兒童學習與發展的狀況經由治療得以恢復正常，並改善因寄養前生活經驗所造成目前發展與學習的不足的狀況。

- 4、針對原生家庭，提供問題解決服務與親職功能提升：爲了完成寄養兒童返回原生家庭的最終目標，需幫助原生家庭解決其家庭變故或是改善父母的親職能力。
- 5、針對原生家庭功能無法重建時，需協助領養與獨立生活服務之進行：當親生家庭無法恢復養育子女的功能時，家庭寄養服務需協助寄養兒童安置於領養家庭或其他適當的替代場所，且需幫助寄養兒童培養獨立自主的能力，使寄養兒童在無法回歸親生家庭的狀況下，仍能在適切的环境中成長，並於成年後能有自立的技能。

從上述文獻的整理中可見，家庭寄養服務除了提供寄養兒童安置期間的照顧、保護與治療的目的外，其亦有助於兒童返回原生家庭或長遠安置計畫的進行。因此家庭寄養服務除了擬定對於寄養兒童、少年的照顧計畫外，亦需配合原生家庭的家庭重建處遇計畫配合與執行相關的返家計畫或是未來收出養等長遠計畫的進行。

(四)小結

從國內外之研究者對於家庭寄養服務的定義，本研究將家庭寄養服務的定義爲一種兒童與少年之替代性福利服務，主要是透過經由專業社會工作者或福利機構評定合格的寄養家庭提供給當家庭因發生重大變故，或是遭受父母疏忽、虐待等不當對待之兒童、少年一種在有計畫期間內的暫時性的家庭照顧服務，以待原生家庭重整後讓其返家。

此外，自從上述之家庭寄養服務之特質與目的中可得知家庭寄養服務之服務系統由寄養兒少、寄養兒少原生家庭、寄養家庭和寄養家庭方案受託機構構成一服務團隊，在兒童或少年寄養期間社會工作者需有計畫性的制訂安置目標與處遇方向，並與寄養家庭合作提供兒童、少年的生活照顧、保護、治療，並以寄養兒童與少年得以返家、領養或是獨立生活等最終目標，以維護寄養兒童及少年最佳利益。

二、 家庭寄養服務的發展

台灣地區家庭寄養服務早在 1946 年政府即開始提出「設立並改進特殊兒童寄養與領養辦法」且在 1973 年所頒布的兒童福利法中首見「家庭寄養」一詞出現進入法令規定中。然而家庭寄養服務實際推展是由家扶基金會主動構思提出，自 1981 年才開始由省政府委託該民間單位試辦此項業務(何素秋，2010)。因此欲了解台灣家庭寄養服務的發展除了從法制上的發展著手外，民間單位在家庭寄養服務的發展亦需納入考量。以下即分別整理出家庭寄養服務在法制上與民間單位階段性的發展，並整理出在各項發展上，家庭寄養服務的幾項改變。

(一)法制上的發展

1973 年兒童福利法第四條規定的「家遭變故兒童得申請家庭寄養安置」，同年該法施行細則中詳盡的規範家庭寄養的選擇順序、家庭寄養的條件、寄養費的來源及收費辦法、寄養安置人數等，使得在家庭寄養服務的執行有了法源的依據，能夠更明確的訂定在實務工作推展的辦法。1983 年元月，內政部頒佈「兒童寄養辦法」，1985 年發布了「台灣省兒童寄養業務輔導及收費辦法」，此兩辦法的頒布使得之後的幾年間台灣省政府社會處得以正式委託中華兒童暨家庭扶助基金會推展兒童寄養服務，該措施被視為國內政府首度以契約將服務方案委託非營利組織提供服務的創例。然此階段的家庭寄養服務仍侷限於兒童為主要的服務對象，少年並未納入寄養對象的範疇中。

至 1989 年元月少年福利法頒定，該法明定主管機關得對被虐待、惡意遺棄、押賣、強迫、引誘從事不正當職業或行為、濫用親權行為等，以公權力辦理家庭寄養安置；1990 年台灣省政府發佈「台灣省少年安置辦法」，明定家庭寄養安置為少年安置的方式之一，除了兒童外，少年正式被納入了家庭寄養服務服務對象的範疇中。而 1993 年兒童福利法修訂並頒佈，增加了法院轉向安置個案類型；1995 年兒童及少年性交易防治條例則規定有性交易之虞且不適合安置於中途學校之兒童少年可安置於寄養家庭。至 1997 年台灣省政府修訂兒童、少年寄養辦法，並將二法合併修訂，正式公佈為台灣省兒童少年家庭寄養辦法，將寄養父母

年齡放寬，單親家庭、專業人員亦可為寄養家庭。2003 年兒童福利法與少年福利法合併為兒童及少年福利法從中明定接受寄養家庭服務安置的對象以及委託民間單位辦理家庭寄養之相關辦法。

法令的變革因應時代潮流而改變，從上述與家庭寄養服務的相關法令中可見隨著保護議題愈被重視，家庭寄養服務的服務範疇也越來越廣泛。從原先的兒童增加至少年，而安置類型亦從原先一般安置而增加兒少保護安置與法院轉向安置，而寄養服務的性質與相關措施也隨之改變。

(二)民間單位家庭寄養服務的階段性發展

根據何素秋(2010)在台灣家庭寄養服務的歷史、現況與展望一文中指出家扶基金會為台灣家庭寄養服務的推手，並將基金會再家庭寄養服務的推動分為六個階段，分別為萌芽期、試驗期、試辦期、推動期、深耕期與延伸期。

在 1973 年至 1977 年的萌芽期階段，該基金會蒐集國外對於家庭寄養服務的推展辦法與成效，並邀請專家學者回國演講，且召開座談會並出版國內第一本寄養服務中文專書。在 1977 年至 1981 年試驗期階段則是在台北、桃園、台中與台東四個縣市嘗試將家庭遭到變故的兒童少年寄養於親屬家中，並提供其經濟協助，以累積家庭寄養服務的實務經驗。

在 1981 年至 1983 年的試辦期與 1983 年至 1988 年的推動期，家扶基金會開始嘗試與政府部門合作，主動提出家庭寄養服務的構想，經台灣省政府社會處評估後，著手尋找試辦單位。試辦期間因見法令之不足，難以保障寄養家庭與寄養兒童雙方的權益，因此著手倡議相關法令的修訂與推動，並將寄養費、醫療費等費用明確訂於寄養辦法中。至 1988 年，台灣已有多數縣市實施兒童家庭寄養服務。

而 1988 年至 2003 年的深耕期與 2003 年至今的延伸期，除了持續推定相關與兒童、少年有關的法令修改與變革，也因應法令的改變，服務對象從原先的兒童至少年，安置原因也從原本單純經濟問題轉變為受虐、性交易等多重問題，家

扶基金會因應不少兒童、少年因身心受到創傷而呈現出複雜的心理與行為問題，開始辦理心理諮詢治療服務，並開始著手進行相關的研究與發展更多元的服務，包含有團體傷害保險的投保、寄養家庭支持性服務等。

從上述的整理中可明顯的發現，家庭寄養服務的起源來自於親屬照顧，但在實務工作的推動上，親屬照顧涉及過廣尚無法明定其相關職權與委託關係，因此目前尚無法推行，而轉由以寄養家庭提供寄養服務為目前家庭寄養服務最主要的服務方式。此外，多元的安置對象與複雜的安置原因使得社會福利機構也必須提出相對的服務方案以滿足寄養兒童、少年的安置需求與寄養家庭的照顧需求。

第二節 家庭寄養服務的現況

本章節主要從相關統計數據、法令規定與文獻依照寄養兒童的安置類型與寄養家庭的條件、類型及參與動機描述目前台灣各地寄養家庭的分佈與目前寄養家庭目前的服務概況，並進一步說明目前在台北縣家庭寄養服務的現況。從中亦將介紹目前在台北縣家庭寄養服務中寄養家長的服務內容與工作流程。

一、 家庭寄養服務的現況

根據內政部兒童局委託財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會從 2003 年至 2009 年每年針對全國家庭寄養工作概況，提出的兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書(以下簡稱為寄養成果報告書)中，指出台灣地區共有二十四個縣市提供家庭寄養服務，除了金門縣政府因為個案數過少自行辦理外，其他二十三個縣市所提供的寄養服務均委託民間單位辦理，其中台北市政府委託台灣世界展望會與台北市南區家扶中心共同承辦，其他縣市均委由財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會各地分事務所承辦(財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，2003、2004、2005、2006、2007、2008、2009)。由於該份報告書的資料在涵蓋範圍上相當的全面，對本研究而言有很高的參考價值，故在描述全國的家庭寄養服務現況將參閱此報告書與相關文獻進行整理與討論，而台北縣的家庭寄養服務將參閱財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會台北縣分事務所所撰寫之服務成果報告進行整理與探討。

(一) 寄養兒童、少年之安置現況

目前國內將寄養兒童的安置類型依照不同法源依據而主要區分為保護安置、法院轉向安置與一般安置(何素秋，2005；財團法人兒童暨家庭扶助基金會，2002)。其中保護安置係指兒童、少年因受到不當對待不安置將為危及其安全，由各縣市政府根據兒童及少年福利法的規定強制安置兒童、少年，以維護其生命安全與滿足其基本需求；法院轉向安置係指由法院依照少年事件處理法的相關規定，委託寄養安置的兒童、少年；一般安置則是指因家庭變故，包含家庭經濟困

苦無依、父母雙亡、父或母因嚴重疾病需長期醫療、兒童或少年因不適宜在原生家庭教養等因素，導致兒童、少年短期無法於原生家庭中獲得穩定生活照顧，而接受安置者。

依據寄養成果報告書中指出，2009 年共有 2,711 位兒童、少年接受寄養安置服務，以服務類型而言以接受「兒童保護安置」者最多，共有 1,487 人，佔總人數的 54.9%。然自表 2-1 中可見，兒童保護安置個案自 2003 年起逐年增加，至 2007 年則稍趨緩，然自 2008 年又再次提高，至 2009 年為歷年最高達 54.9%，。相較於保護安置個案，兒童一般安置個案自 2003 年起即逐年遞減，至 2009 年僅剩下 26.9%，顯示了兒童保護安置個案有提高的趨勢，也顯示了在家庭寄養服務中以兒童為主要的安置對象。

表 2-1 2003 年至 2009 年寄養兒童、少年安置個案量

| 年份 | 兒童安置(人數/百分比) | | | 少年安置(人數/百分比) | | | 總計 |
|------|--------------|--------------|---------|--------------|------------|----------|------------|
| | 一般安置 | 保護安置 | 轉向安置 | 一般安置 | 保護安置 | 轉向安置 | |
| 2003 | 776(30.6%) | 1151(45.4%) | 6(0.2%) | 194(7.6%) | 399(15.7%) | 12(0.5%) | 2538(100%) |
| 2004 | 746(27.5%) | 1305(48.2%) | 4(0.2%) | 183(6.8%) | 460(16.9%) | 12(0.4%) | 2710(100%) |
| 2005 | 791(26.9%) | 1532(52.0%) | 1(0.1%) | 157(5.3%) | 458(15.5%) | 7(0.2%) | 2946(100%) |
| 2006 | 759(26.5%) | 1,458(50.9%) | 4(0.1%) | 164(5.7%) | 471(16.5%) | 8(0.3%) | 2864(100%) |
| 2007 | 794(28.1%) | 1429(50.5%) | 5(0.2%) | 155(5.5%) | 440(15.5%) | 7(0.2%) | 2830(100%) |
| 2008 | 763(27.6%) | 1441(52.2%) | 5(0.2%) | 168(6.1%) | 378(13.7%) | 4(0.1%) | 2759(100%) |
| 2009 | 729(26.9%) | 1487(54.9%) | 2(0.1%) | 126(4.6%) | 363(13.4%) | 4(0.1%) | 2711(100%) |

若將寄養兒童、少年的安置人數與安置類型依照不同縣市來區分，在表 2-2 所示安置量以台北縣為最高，佔全部安置量的 20.5%；其次則為台北市，佔 8.7%；再其次則為高雄縣，佔 7.4%。其中台北縣以一般安置兒童為最主要的安置的對象，佔 56.6%；其次則為保護安置兒童，佔 23.7%；再其次則為保護安置少年，佔 12.0%。相較於全國的安置分佈狀況，台北縣的一般安置兒童與少年高於保護安置的兒童、少年。

表 2-2 各縣市寄養兒童、少年安置個案量

| 縣市 | 兒童安置(人數/百分比) | | | 少年安置(人數/百分比) | | | 總計 |
|-----|--------------|--------------|---------|--------------|------------|---------|------------|
| | 一般安置 | 保護安置 | 轉向安置 | 一般安置 | 保護安置 | 轉向安置 | |
| 基隆市 | 22(40.7%) | 21(38.9%) | 0(0.0%) | 5(9.3%) | 6(11.1%) | 0(0.0%) | 54(2.0%) |
| 台北縣 | 315(56.6%) | 132(23.7%) | 0(0.0%) | 43(7.7%) | 67(12.0%) | 0(0.0%) | 557(20.5%) |
| 台北市 | 58(24.5%) | 110(46.4%) | 0(0.0%) | 22(9.3%) | 47(19.8%) | 0(0.0%) | 237(8.7%) |
| 桃園縣 | 36(27.9%) | 56(43.4%) | 0(0.0%) | 14(10.9%) | 23(17.8%) | 0(0.0%) | 129(4.8%) |
| 新竹縣 | 30(46.9%) | 21(32.8%) | 0(0.0%) | 4(6.2%) | 9(14.1%) | 0(0.0%) | 64(2.4%) |
| 新竹市 | 13(27.7%) | 30(63.8%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 4(8.5%) | 0(0.0%) | 47(1.7%) |
| 苗栗縣 | 16(15.0%) | 84(78.5%) | 0(0.0%) | 1(0.9%) | 6(5.6%) | 0(0.0%) | 107(3.9%) |
| 台中縣 | 16(12.3%) | 102(78.5%) | 0(0.0%) | 3(2.3%) | 9(6.9%) | 0(0.0%) | 130(4.8%) |
| 台中市 | 3(3.4%) | 77(88.5%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 7(8.1%) | 0(0.0%) | 87(3.2%) |
| 彰化縣 | 70(56.5%) | 40(32.3%) | 0(0.0%) | 6(4.8%) | 8(6.4%) | 0(0.0%) | 124(4.6%) |
| 南投縣 | 16(27.6%) | 31(53.5%) | 1(1.7%) | 1(1.7%) | 8(13.8%) | 1(1.7%) | 58(2.1%) |
| 雲林縣 | 9(10.9%) | 46(55.4%) | 0(0.0%) | 4(4.8%) | 22(26.5%) | 2(2.4%) | 86(3.2%) |
| 嘉義縣 | 12(31.6%) | 15(39.5%) | 0(0.0%) | 2(5.2%) | 9(23.7%) | 0(0.0%) | 38(1.4%) |
| 嘉義市 | 14(37.8%) | 17(46.0%) | 0(0.0%) | 1(2.7%) | 4(10.8%) | 1(2.7%) | 37(1.4%) |
| 台南縣 | 5(5.3%) | 71(74.7%) | 0(0.0%) | 1(1.0%) | 18(19.0%) | 0(0.0%) | 95(3.5%) |
| 台南市 | 24(33.8%) | 31(43.6%) | 0(0.0%) | 7(9.9%) | 9(12.7%) | 0(0.0%) | 71(2.6%) |
| 高雄縣 | 5(2.4%) | 176(83.8%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 29(13.8%) | 0(0.0%) | 201(7.4%) |
| 高雄市 | 0(0.0%) | 134(91.2%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 13(8.8%) | 0(0.0%) | 147(5.4%) |
| 屏東縣 | 0(0.0%) | 129(88.4%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 17(11.6%) | 0(0.0%) | 146(5.4%) |
| 宜蘭縣 | 18(39.1%) | 21(45.7%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 7(15.2%) | 0(0.0%) | 46(1.7%) |
| 花蓮縣 | 21(13.5%) | 99(63.9%) | 0(0.0%) | 7(4.5%) | 28(18.1%) | 0(0.0%) | 155(5.7%) |
| 台東縣 | 22(27.5%) | 41(51.3%) | 1(0.9%) | 3(3.7%) | 13(16.3%) | 0(0.0%) | 80(3.0%) |
| 澎湖縣 | 4(50.0%) | 3(37.5%) | 0(0.0%) | 1(12.5%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 8(0.3%) |
| 金門縣 | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 1(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 1(0.03%) |
| 總計 | 729(26.9%) | 1,487(54.9%) | 2(0.1%) | 126(4.6%) | 363(13.4%) | 4(0.1%) | 2711(100%) |

台北縣之寄養兒童、少年安置個案歷年來之變化可從表 2-3 一探究竟。自 2007 年起，一般安置兒童與保護安置兒童的比例即拉大了差距，超過半數的安置個案為一般安置兒童，而安置總數也自該年度有降低的趨勢。

表 2-3 2003 年至 2009 年台北縣寄養兒童、少年安置個案量

| 年份 | 兒童安置(人數/百分比) | | | 少年安置(人數/百分比) | | | 總計 |
|------|--------------|------------|---------|--------------|------------|---------|-----------|
| | 一般安置 | 保護安置 | 轉向安置 | 一般安置 | 保護安置 | 轉向安置 | |
| 2003 | 256(39.0%) | 239(36.4%) | 2(0.3%) | 63(9.6%) | 95(14.5%) | 1(0.2%) | 656(100%) |
| 2004 | 246(38.4%) | 216(33.8%) | 0(0.0%) | 60(9.4%) | 117(18.3%) | 1(0.2%) | 640(100%) |
| 2005 | 246(39.4%) | 241(36.2%) | 0(0.0%) | 52(7.8%) | 110(16.6%) | 0(0.0%) | 665(100%) |
| 2006 | 287(43.5%) | 220(33.3%) | 0(0.0%) | 51(7.7%) | 102(15.5%) | 0(0.0%) | 660(100%) |
| 2007 | 306(53.5%) | 145(25.4%) | 0(0.0%) | 47(8.2%) | 74(12.9%) | 0(0.0%) | 572(100%) |
| 2008 | 333(56.0%) | 141(23.7%) | 0(0.0%) | 52(8.7%) | 69(11.6%) | 0(0.0%) | 595(100%) |
| 2009 | 315(56.6%) | 132(23.7%) | 0(0.0%) | 43(7.7%) | 67(12.0%) | 0(0.0%) | 557(100%) |

然而，進一步探究 2010 年台北縣寄養個案安置的原因卻發現，截至 9 月份為止，台北縣寄養兒童、少年安置原因中，以「兒童虐待」的安置原因比例最高，佔了 35.9%；其次則為「經濟困難，無力撫養」，佔 21.3%；再其次則為「入獄」，佔 12.0%。此顯示了雖然台北縣寄養兒童、少年安置類型中以一般安置為最多，但就安置原因探究卻以保護安置佔最多，此顯示了雖然在安置的法源依據不同，可區分為不同的安置類型，但是寄養安置原因並非單一因素，而是顯示整個家庭系統面臨不平衡的狀態，因此即便是因為家庭經濟貧困而進入寄養家庭安置體系，但其可能伴隨著疏忽或是虐待的議題進入至寄養家庭，因此寄養家庭所提供的照顧不再像以往僅提供單一的生理需求滿足而已，而是需要回應寄養兒童、少年其生、心理與情緒滿足的需求。

表 2-4 2010 年台北縣寄養兒童、少年安置原因

| 項目 | 人次 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 兒童虐待 | 279 | 37.6% |
| 身體虐待 | 100 | 35.9% |
| 精神虐待 | 35 | 12.5% |
| 性虐待 | 43 | 15.4% |
| 疏忽 | 101 | 36.2% |
| 遺棄 | 65 | 8.7% |
| 入獄 | 89 | 12.0% |
| 經濟困難，無力撫養 | 158 | 21.3% |
| 罹患嚴重疾病獲身心障礙 | 53 | 7.1% |
| 死亡、離家或失蹤 | 38 | 5.1% |
| 酒癮或藥癮 | 27 | 3.6% |
| 其他 | 34 | 4.6% |
| 總計 | 743 | 100.0% |

(二) 寄養家庭的服務現況

在寄養家庭服務現況的探討中，將了解現階段目前寄養家庭各縣市與台北縣的分佈狀況，並依照寄養家庭類型、核准率與結束安置率等分項說明。

1、寄養家庭類型

寄養家庭類型的分類以婚姻狀況的不同可區分寄養家庭為雙親寄養家庭、單親寄養家庭與專業寄養家庭(財團法人兒童暨家庭扶助基金會，2002)。其中專業寄養家庭係指具備社會工作、心理諮商或是幼兒教育等相關專業背景訓練者，並實際從事相關領域工作滿兩年者，即便未婚亦可申請擔任寄養家庭。

依據寄養成果報告書中指出，2009 年共有 1,221 戶寄養家庭提供家庭寄養服務，相較於 2008 年 1,252 戶寄養家庭提供家庭寄養服務，2009 年提供服務的寄養家庭少了 31 戶。若以寄養家庭類別來區分，以「一般寄養家庭」為最多共有 1,110 戶，佔總服務戶數的 90.9%；「單親寄養家庭」則有 89 戶，佔總服務戶數的 7.3%；「專業寄養家庭」最少，僅有 22 戶，總服務戶數的 1.8%。相較 2008

年「一般寄養家庭」、「單親寄養家庭」與「專業寄養家庭」佔總服務戶數各為 90.9%、7.3%與 3.4%相比較，2009 年的「一般寄養家庭」略有增長，而「專業寄養家庭」則減少。各縣市依照寄養家庭類型來區分，以台北縣的寄養家庭數最多，佔全國總戶數的 17.3%，其次則為台北市佔 12.3%，再其次則為高雄市佔 7.2%。詳細分佈狀況如表 2-5 所示。

表 2-5 各縣市提供寄養家庭服務之寄養家庭類別

| 縣市 | 一般寄養家庭 | 單親寄養家庭 | 專業寄養家庭 | 合計(百分比) |
|-----|--------------|-----------|----------|---------------|
| 基隆市 | 29(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 29(100.0%) |
| 台北縣 | 210(95.9%) | 9(4.1%) | 0(0.0%) | 219(100.0%) |
| 台北市 | 127(84.7%) | 17(11.3%) | 6(4.0%) | 150(100.0%) |
| 桃園縣 | 48(88.9%) | 4(7.4%) | 2(3.7%) | 54(100.0%) |
| 新竹縣 | 14(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 14(100.0%) |
| 新竹市 | 27(90.0%) | 3(10.0%) | 0(0.0%) | 30(100.0%) |
| 苗栗縣 | 40(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 40(100.0%) |
| 台中縣 | 58(94.3%) | 5(5.7%) | 0(0.0%) | 63(100.0%) |
| 台中市 | 50(87.7%) | 6(10.5%) | 1(1.8%) | 57(100.0%) |
| 彰化縣 | 43(89.6%) | 5(10.4%) | 0(0.0%) | 48(100.0%) |
| 南投縣 | 23(92.0%) | 2(8.0%) | 0(0.0%) | 25(100.0%) |
| 雲林縣 | 27(84.4%) | 5(15.6%) | 0(0.0%) | 32(100.0%) |
| 嘉義縣 | 13(86.6%) | 1(6.7%) | 1(6.7%) | 15(100.0%) |
| 嘉義市 | 11(84.6%) | 2(15.4%) | 0(0.0%) | 13(100.0%) |
| 台南縣 | 31(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 31(100.0%) |
| 台南市 | 31(96.6%) | 1(3.1%) | 0(0.0%) | 32(100.0%) |
| 高雄縣 | 75(85.2%) | 6(6.8%) | 7(8.0%) | 88(100.0%) |
| 高雄市 | 64(95.5%) | 3(4.5%) | 0(0.0%) | 67(100.0%) |
| 屏東縣 | 64(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 64(100.0%) |
| 宜蘭縣 | 21(95.5%) | 0(0.0%) | 1(4.5%) | 22(100.0%) |
| 花蓮縣 | 66(81.5%) | 14(17.3%) | 1(1.2%) | 81(100.0%) |
| 台東縣 | 33(79.0%) | 6(14.0%) | 3(7.0%) | 43(100.0%) |
| 澎湖縣 | 3(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 3(100.0%) |
| 金門縣 | 1(100.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 1(100.0%) |
| 總計 | 1,110(90.9%) | 89(7.3%) | 22(1.8%) | 1,221(100.0%) |

2、寄養家庭申請、核准與結束服務之現況

(1) 寄養家庭申請與核准現況

各地縣市政府之寄養辦法與財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會之規定，目前寄養家庭的篩選與評估可分為初步篩選與審查會篩選。在初步篩選的部份，主要是針對寄養家庭的年齡、婚姻、健康、經濟狀況與教育程度等，透過申請家庭提供戶籍謄本、財稅證明與畢業證書等相關證明以作為審核的標準，並經由社會工作者透過家訪就申請者的婚姻狀況、經濟狀況、家人互動、作息安排、支持系統與教養理念等部份進行初步的了解與評估。為使寄養家庭的篩選更為客觀，除社會工作者的評估外，亦將邀請不同背景之專業人士擔任審查委員就社會工作者的評估與申請者所提供的資料，以篩選出適當之寄養家庭人選。

依據寄養成果報告書與何素秋(2010)針對台灣家庭寄養服務的歷史、現況與展望一文中指出，寄養家庭自 2003 年至 2009 年每年申請擔任寄養家庭的戶數至 2006 年達到高峰，總計有 646 戶家庭申請擔任寄養家庭。然核准戶數最多則在 2005 年，共計核准 279 戶的申請家庭。總計有意願申請的戶數為 2,896 戶，核准戶數為 1,275 戶，平均核准率約 44%。目前分佈狀況如表 2-6 所示。

表 2-6 寄養家庭申請戶數與核准戶數

| 年度 | 申請戶數 | 核准戶數 | 核准率 |
|------|------|------|-------|
| 2003 | 308 | 160 | 51.9% |
| 2004 | 296 | 180 | 60.8% |
| 2005 | 530 | 279 | 52.6% |
| 2006 | 646 | 193 | 29.9% |
| 2007 | 404 | 193 | 47.8% |
| 2008 | 350 | 154 | 44.0% |
| 2009 | 362 | 116 | 32.0% |

台北縣家扶中心在 2006 年以前並未明定寄養家長的申請條件，只要民眾提出申請，經由社會工作者訪視與評估，在空間與家庭接納度能夠讓寄養兒童、少

年入住，即可成為寄養家庭。然自 2007 年起，明訂寄養家庭申請條件，其中家庭若為雙親家庭，必須具備的基本條件為夫妻雙方年齡均在 30 歲至 65 歲之間、具備國中畢業學歷、身心健康無傳染病也無刑事犯罪紀錄、結婚三年以上且有教養自己子女的經驗、目前家中無三歲以下的幼童且 12 歲以下子女不超過四名、家庭有穩定收入且其中一方必須為全職照顧者、能夠配合接送會面探親就醫(指定地點)等事宜。申請家庭若為單親家庭除上述條件外，另需子女皆成年且未就學，家中有固定經濟收入，且有他人可以共同照顧寄養童。依據此條件，台北縣歷年來寄養家庭申請戶數與核准戶數如表 2-7 所示，其中申請戶數以 2006 年佔最多，核准戶數則以 2007 年為最多。進一步透過社會工作者瞭解 2005 年與 2006 年因透過媒體和政府單位的宣傳，使得更多民眾瞭解家庭寄養服務，並提出申請。然至 2007 年因明訂申請條件，使得申請戶數大幅減少。

表 2-7 台北縣寄養家庭申請戶數與核准戶數

| 年度 | 申請戶數 | 核准戶數 | 核准率 |
|------|------|------|-------|
| 2003 | 13 | 12 | 92.3% |
| 2004 | 8 | 8 | 100% |
| 2005 | 93 | 24 | 25.8% |
| 2006 | 97 | 17 | 17.5% |
| 2007 | 34 | 28 | 82.4% |
| 2008 | 28 | 15 | 53.6% |
| 2009 | 18 | 15 | 83.3% |

(3)結束家庭寄養服務之現況

從表 2-8 中可見 2007 年有諸多寄養家庭結束服務，主要因為該年度的寄養成果報告書中首見建構寄養家庭支持服務，穩定維持寄養家庭服務品質的建議，故在該年明定寄養家庭在訓練與照顧的評估指標，使得多數寄養家長因未符合訓練與照顧要求而終止寄養服務。

然自 2-9 中則可見，就台北縣而言，2009 年提供服務戶數為 219 戶，然結束服務的戶數達 17 戶，流失率達 7.8%，佔歷年來寄養家庭的流失率最高的一年。

從 2-7 中可見同年度核准的寄養家庭數僅有 15 戶，但有 17 戶的寄養家庭結束服務，此顯示了寄養家庭流失的速度大於增加的速度。就福利單位從人事管理的立場來看，流失有經驗的寄養家庭可說是人力資源的浪費，寄養家庭的流動率越高對福利單位損失越大，這些損失包含員工招募、訓練及新的寄養家庭加入時可能的不適應狀況等等；而對寄養社會工作者而言，有經驗的寄養家庭流失代表著其必須先花費極大的時間與精力釐清寄養家庭欲離開寄養服務的原因，並透過服務的提供以慰留寄養家庭，若寄養家庭仍決定離開，則寄養社會工作者必須再培訓新的寄養家庭，並且彼此謀合合作關係，並重新建立寄養家長對於寄養服務的認知與認同；對於寄養兒童、少年，有經驗寄養家庭的流失則意味著其必須轉換寄養家庭，重新適應新的寄養家庭，並再次經歷被遺棄的經驗(何素秋, 1999; Brown & Calder, 2000; Rhodes, Orme & Buehler, 2001)。因此，每流失一戶有經驗的寄養家庭對於機構、寄養社會工作者以及寄養兒童、少年都會有極大的影響。即便重新訓練新的寄養家庭，也不一定能夠有足夠的寄養家庭能夠滿足安置需求，更甚至在訓練過程中，寄養家庭中途退出者也不在少數，寄養家庭戶數減少也將影響寄養兒童、少年的安置需求。

表 2-8 歷年來寄養家庭提供服務與結束服務之戶數一覽表

| 年度 | 提供服務的戶數(戶) | 結束服務的戶數(戶) | 比例(%) |
|------|------------|------------|-------|
| 2003 | 996 | 71 | 7.1% |
| 2004 | 1,028 | 71 | 6.9% |
| 2005 | 1,204 | 94 | 7.8% |
| 2006 | 1,221 | 101 | 8.3% |
| 2007 | 1,234 | 178 | 14.4% |
| 2008 | 1,252 | 125 | 9.99% |
| 2009 | 1,221 | 122 | 9.98% |

表 2-9 台北縣歷年來寄養家庭提供服務與結束服務之戶數一覽表

| 年度 | 提供服務的戶數(戶) | 結束服務的戶數(戶) | 比例(%) |
|------|------------|------------|-------|
| 2003 | 194 | 10 | 5.2% |
| 2004 | 192 | 12 | 6.3% |
| 2005 | 201 | 9 | 4.5% |
| 2006 | 210 | 16 | 7.6% |
| 2007 | 216 | 11 | 5.1% |
| 2008 | 217 | 12 | 5.5% |
| 2009 | 219 | 17 | 7.8% |

3、寄養家庭的參與動機

依據內政部兒童局委託財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會之 98 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書中指出，98 年度曾提供家庭寄養服務之家庭的服務動機主要以「關懷不幸兒童」(74.9%)為最主要的動機，其次為「回饋社會」(51.7%)，再者是「做友作伴」(31.3%)，其他分別為「有空閒時間」(27.7%)、「增加家庭熱鬧氣氛」(26.4%)、「行善積德」(24.5%)與「增加家庭收入」(23.7%)。如表 2-10 所示。

表 2-10 98 年度寄養家庭參與寄養服務之服務動機

| 參與動機 | 戶次 | 百分比 |
|----------|-----|-------|
| 關懷不幸兒童 | 914 | 74.9% |
| 回饋社會 | 631 | 51.7% |
| 做友作伴 | 382 | 31.3% |
| 有空閒時間 | 338 | 27.7% |
| 增加家庭熱鬧氣氛 | 322 | 26.4% |
| 行善積德 | 299 | 24.5% |
| 增加家庭收入 | 289 | 23.7% |
| 補償心理 | 28 | 2.3% |
| 協助親友 | 24 | 2.0% |
| 其他 | 49 | 4.0% |
| 領養前寄養 | 11 | 0.9% |

二、 寄養家庭的服務內容與工作流程

目前的家庭寄養服務工作流程是以社會工作者的個案處遇與新進家庭招募流程兩部分為主，對於服務中的寄養家庭尚未有明確的工作流程供寄養家庭作為照顧的依據，本研究依照財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會台北縣分事務所之社會工作者的實務工作經驗與社會工作者工作手冊整理出台北縣家庭寄養服務方案於服務過程中，寄養家庭在提供寄養兒童、少年安置服務時所需進行的相關流程，流程說明如下：

(一) 安置配對

- 1、社會工作者在接收到寄養安置的通知時，去電向寄養家長說明寄養兒童、少年之背景資料，包含安置原因、健康狀況、生活習慣、行為問題與飲食問題等等，並徵詢其提供安置的意願。
- 2、寄養家長評估目前自身照顧能力與家庭狀況，回覆社會工作者是否提供安置服務。若同意安置則進入至安置準備，若不同意安置社會工作者徵詢其他寄養家長，此寄養家長則等候下一個寄養個案的配對。

(二) 安置準備

- 1、於安置配對成功後，寄養家長與機構簽訂寄養家庭照顧合約書，該合約書載明寄養家庭與機構之間的權利、義務，社會工作者需在簽訂時向寄養家長說明該合約書簽訂的用意和內容並強調寄養服務的意義。
- 2、配合社會工作者的安置計畫，協助寄養個案轉入學的安排，並且協助寄養個案進行健康檢查，以確保其健康狀況。

(三) 照顧媒合

- 1、進入寄養家庭後，寄養家長面對寄養個案，將自行評估自己能否寄養個案的發展階段、發展任務與需要學習的刺激內容；自己對於寄養個案在寄養安置的情緒反應能否接納程度；自己對於寄養個案的生活習慣與行為能否接受；

自己的照顧能力對於寄養個案的需求能否回應。

- 2、寄養個案若在寄養家庭能夠適應寄養家庭的照顧，寄養家庭亦可回應寄養個案的照顧需求，將進行至下一階段照顧計畫執行；若寄養家長或寄養個案彼此不適應，則寄養家長可提供終止照顧，並重新接受安置配對，然也有少數寄養家長在此階段即因接受到寄養個案的照顧衝擊而終止寄養服務。

(四) 照顧計畫執行

- 1、對於寄養個案：提供溫馨且穩定的家庭環境、照顧寄養個案的生活起居並供應營養均衡的三餐提供課業指導、培養寄養個案良好的生活習慣、關注寄養個案獲得應有的醫療服務、給予寄養個案情感上的支持與滿足、協助寄養個案與原生家庭的情感連結等。
- 2、對於社會工作者：配合社會工作者不定時的訪視與個案處遇計畫、對於寄養個案的處遇提出討論與建議但尊重社會工作者的決定、尊重社會工作者終止寄養安置的決策、於家庭異動或必須終止寄養服務事先告知社會工作者。
- 3、對於機構：將寄養費用有效運用於照顧寄養個案的花費、維護機構名譽與遵守機構申訴制度、尊重機構寄養家庭審查條件的規定、遵照機構寄養服務的制度。

(五) 結案準備：社會工作者於得知寄養個案即將結束安置時，同時也預告寄養家長個案結束安置的時間和原因，並適時說明寄養安置的意義。寄養家長需配合社會工作者的結案計畫，協助寄養個案調適即將與寄養家長分離的情緒與返家前生、心理的適應。適時寄養家長亦需配合撰寫個案照顧事項與製作照片集。

(六) 個案結案：個案結案後，寄養家庭需處理與寄養個案分離情緒，並對於投入下一段寄養照顧調適其心情。在此階段，社會工作者需陪伴並提供支持給予寄養家長。多數寄養家長可度過此分離階段，然有少數的寄養家長因無法面對分離的衝擊而決定終止寄養服務。

(七) 參與活動與在職訓練

寄養家長除了提供寄養兒童、少年的照顧外，在整個照顧的過程中，機構亦會定期舉辦寄養家長的聯誼活動或是在職訓練。以下即分別說明：

- 1、參與活動：機構不定期辦理聚會、聯誼或是招待性活動，寄養家長可自由選擇是否參加。
- 2、參與在職訓練：在職訓練係指寄養家庭在提供服務過程中，持續給予訓練。機構將配合寄養家長的照顧需求，以講座、團體、電影欣賞、個案研討、讀書會等不同形式辦理訓練課程，課程內容包含照顧技巧的培養、特殊兒童的認識、親職技巧的增加、助人技巧訓練、壓力紓解等。寄養家長可依照自身需求，配合機構訓練時數要求參與在職訓練。

上述這些工作的內涵即可構成寄養家長在提供服務時的工作流程，如圖 2-1 所示。

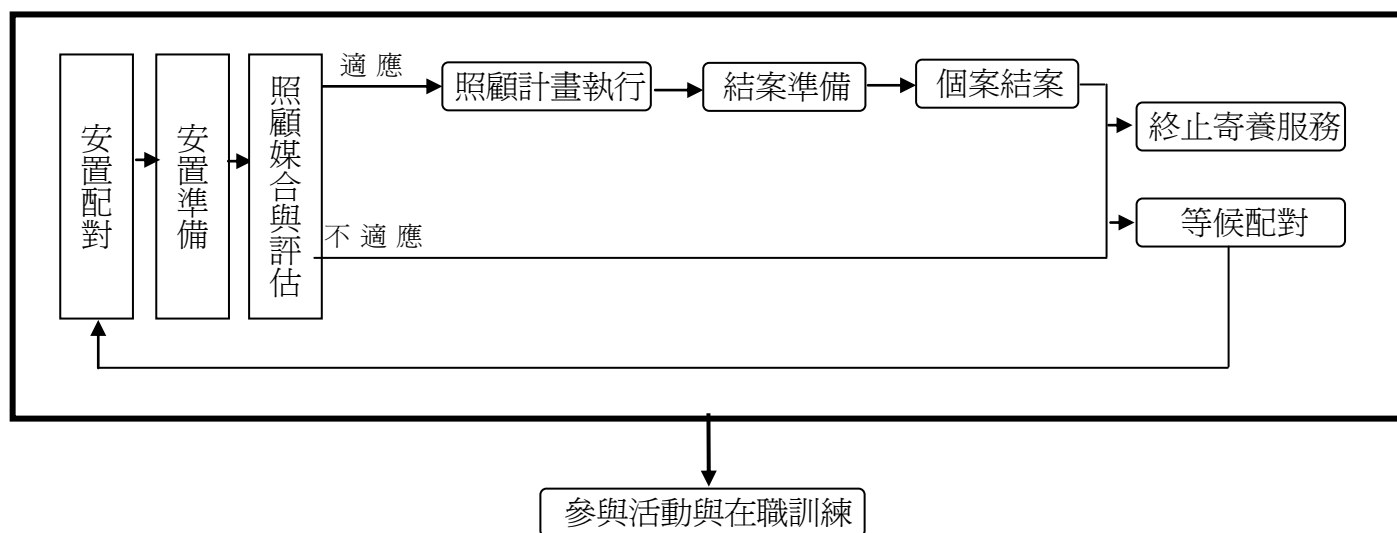


圖 2-1 寄養家長服務工作流程

第三節 寄養家庭工作滿足的意涵與相關理論

工作滿足的概念不論在國內或國外已有眾多研究者投入研究，相關研究也已經證實了工作滿足對於員工投入、離職意願及績效表現等有顯著的影響，工作滿足在不同的離職理論中扮演著工作上情感性反應的因素，進而影響了員工離職的意向或行爲。本章節將透過對於工作滿足的定義、相關理論的描述以及對於工作滿足的測量方式三方面的文獻進行整理，最後形成本研究對於工作滿足定義與測量面向。而工作滿足、離職理論與持續服務之間的關聯性將於第四節再詳細論述。

一、工作滿足的定義

工作滿足的研究開始於 Hoppock(1935)所著作的「工作滿足」一書，其首度提出了工作滿足的概念，並認為工作滿足是指工作者在心理和生理此兩方面面對環境時的滿意感受，也就是工作者對對工作情境的主觀反應，其致力證明在不同行業間的工作者於該工作領域的滿意程度。而後亦有大量的研究投入欲了解工作滿足在不同的行業間對於員工工作投入、績效或是持續服務等影響程度，然因研究對象與採用的理論架構不同，對於工作滿足的定義也就不盡相同。對於各研究對於工作滿足定義整理如下表：

表 2-11 工作滿足定義一覽表

| 學者 | 年代 | 定義 |
|---------------|------|--|
| Hoppock | 1935 | 工作滿足是指工作者在心理和生理此兩方面面對環境時的滿意感受，也就是工作者對對工作情境的主觀反應 |
| Vroom | 1964 | 工作滿足是一個人對於目前工作角色的正面評估。 |
| Lawler | 1968 | 工作滿足是指一個人在工作中，其實際獲得報酬與其認為應該獲得報酬的差距程度。 |
| Smith & Hulin | 1969 | 工作滿足是指個體對於工作的各項特徵加以解釋後得到的結果，而此解釋涉及個人的參考架構。也就是工作者在工作中對於工作情境的其他員工的互動或是工作分配程度等依據自己過往的經驗作解釋，而判定此工作的滿足程度。 |
| Locke | 1976 | 工作滿足是員工對於自己的工作即工作評價所得到的一種情緒狀態，包含了對於工作本身、升遷機會、上司督導、福利、組織參與以及同事相處等層面的整體性感受。 |

續表2-11 工作滿足定義一覽表

| 學者 | 年代 | 定義 |
|--|------|---|
| Davis | 1977 | 工作滿足是員工對其工作喜好的程度，若工作符合員工其帶則其將對工作感到滿足 |
| Bussing, Bissels, Fuchs& Perrar | 1999 | 工作滿足是員工基於渴望、需求與動機而對工作環境的感受。 |
| 許士軍 | 1990 | 工作滿足是指個人對於工作所具有的感覺或情感性支持，而滿足的程度取決於期望價值和實際價值之間的差距。 |
| 何素秋 | 1999 | 工作滿足是指寄養家長工作滿意的傾向，包含內在與外在的工作滿足 |
| 黃珊 王秀紅 | 2008 | 工作滿足是指個人對於工作喜歡或不喜歡的感覺 |
| 黃寶園 | 2009 | 工作滿足是指組織成員從工作中滿足自己需求的程度 |
| 翁招玉 | 2011 | 工作滿足指志願服務者在工作中所獲得的滿足感受，亦即志願服務者評價其工作或工作經驗而產生之正向的或愉悅的情緒狀況 |
| 陳世文 | 2011 | 工作滿足是個人對整體工作的感覺程度，包括對其工作喜好或不喜好。 |

資料來源：研究者自行整理

從上述定義中可發現，工作滿足涉及個人對於工作的感受、情緒或是喜好程度，是一種受到個人期望影響的主觀知覺，然而此主觀知覺又會受到工作環境中的薪資、組織管理方式等客觀因素的影響。參考上述不同學者及研究者對於工作滿足的定義，本研究對於工作滿足的定義為寄養家長從事寄養服務過程中，對於寄養服務工作對其主觀知覺和客觀環境兩者的滿足程度。

二、 工作滿足理論

自 1950 年代以後，關於工作滿足的理論相繼出現，包含需求理論、雙因子理論、ERG 需求理論、公平理論、期望理論、差距理論、參考團體理論等(翁招玉，2011)。僅就於工作滿足相關研究中最常被使用且具有代表性者進行說明，然就理論內涵及著重面向不同，可區分為內容理論與過程理論。

(一)內容理論：著重在需求理論，用來探討如何激勵、支持員工以引起其行為的理論。較常見的有 Maslow 的需求理論、ERG 需求理論及雙因子理論。

1、需求理論

Maslow 早期提出的需求理論中，將需求分為五個層次並以金字塔的方式呈現。此五個層次由下往上依次分為：生理需求(physiological needs)、安全的需求(safety needs)、歸屬與愛的需求(love and belonging needs)、尊重的需求(esteeem needs)和自我實現的需求(self-actualization needs)(周月清，1998)。其中，生理需求是指維持個體生存所需求的各種資源，且個體處於均衡的狀態；安全需求則是使個體免於害怕、焦慮、混淆、危險及緊張等情況，並使其覺得有秩序、有保障、安全、穩定與有原則等需求；歸屬與愛的需求則是建立在避免孤立、陌生、寂寞與疏離等的痛苦上，希望獲得他人接納而成為團隊的成員之一的需求；至於尊重需求指的是人的自尊與他尊的需求；自我實現需求主要是成全與展現個體的目標與個性，並且發揮自己的潛能，進而產生成長、成熟、健康與意志自由的感覺)(周月清，1998)。

Maslow 主張此五個層次之需求，必須循著一種條件或階段的方式，即從低層次之需求往高層次之需求移動，也就有在低層次之需求滿足後，人們才有可能感受或追求較高層次之需求(高迪理譯，1999)。因此，當個體的某層次的需求滿足後，該層次的需求即無法在激勵其產生某一特定行為，而必須以更高層次的行為才能夠成為該個體的激勵因素。羅家德與朱慶忠(2004)運用 Maslow 需求概念作為理論架構，將組織內員工需求分為三類，分別為成就、認可等內在需求，薪資、保障等外在需求，以及社交、尊嚴等社會需求。

2、ERG需求理論

ERG 需求理論由 Alderfer 於 1969 年提出，是為了解 Maslow 之理論能夠更契合實證的現狀，將 Maslow 所提之基本需求做了修正，並且提出生存(existence)需求、關係(relatedness)需求、成長(growth)需求為人所需的三種核心需求，因而稱其為 ERG 需求理論。簡單探究 ERG 需求理論之內容，生存需求指維持生存必要之

實體福利，相對應於 Maslow 需求理論中之生理與安全需求；關係需求指的是人際關係，相對應於 Maslow 的社會需求和外在尊重之需求；成長需求則包括了 Maslow 的內在尊重和自我實現需求。Alderfer 認為需求應該是有連續性的，而不是如 Maslow 所提之需求之有層級性之區別(曾柔鶯，1996)。因此，若僅考慮需求內容而忽略需求層級性問題，那麼 ERG 需求理論與 Maslow 需求層級理論中之需求內容可說是大致相同，其本質上仍脫離不了生理需求、安全的需求、歸屬與愛的需求、尊重的需求和自我實現的需求此五種需求的範疇。然而，這樣的需求內容比較偏向以生物決定論之說法，以生物性的內在驅力來談論需求，此容易忽略了人可以超越本身的需求、超越身體的需求而去強迫自己追求崇高境界的能力。

3、雙因子理論

雙因子理論由 Herzberg, Mausner 和 Snyderman 於 1959 年提出，為延續 Maslow 的需求理論所作的研究而提出的理論，又稱為「激勵—保健理論」。其認為工作滿足和工作不滿足是兩個不同的面向，並且有著不同的因素在影響這兩種不同的感受。其中影響工作滿足的稱之為激勵因子(motivator)，而影響工作不滿足的則稱之為保健因子(hygiene)。

- (1) 激勵因子：激勵因子與工作滿足有關，此強調心理成長的需求，主要與個人自我實現的高層次工作動機有關，是屬於工作內的因素。包括與工作有互動關係的成就、讚揚、器重、工作本職、責任、升遷、成長可能性和發展等，此對於追求職位的滿足有積極的效果，並且能夠提高工作的表現和效率。因此良好的激勵因子存在時，將使員工在工作中感到滿足，但是若缺乏激勵因子並不會導致員工的不滿足，只是會使員工減少獲得滿足的愉快經驗。
- (2) 保健因子：保健因子與工作不滿足有關，此強調個人生理保健的需求，主要與個人生理、安全與社會需求等外在環境有關，是屬於工作外的因素。包括公司政策和管理、與上司和同事的人際關係、薪資、工作環境、工作保障、個人生活和地位等。當良好的保健因子存在時，不見得會引起員工的滿足，但是當保健因子不存在時，勢必會引起員工的不滿足而導致工作效能低落，

此只能消極的避免不滿足而無法達到積極的滿足，因此又稱為維生因子 (maintenance factor)。

(二)過程理論：是指個體對自己目前和未來的行為的思考後，希望能夠找出並解釋個體行為的變項，並且敘述此變項將如何激勵、指揮、維持並且停止行為的過程，代表的理論有期望理論、公平理論和差距理論。

1、期望理論(Expectancy Theory)

期望理論由 Vroom 於 1964 年提出，其認為人類行為的產生是一種理性的意識選擇過程，個體之所以產生動力和行為以達成目標，是因為價值、期望和報酬三者的連結而成。期望是指預期該行為能達到目標的可行性，價值則是預期目標對工作者的重要性，而報酬則是行為完成後所能得到的回饋。當個體對工作力求表現時，其期望能夠得到相對的報酬和獎賞，但當期待的報酬和獎賞未能實現時，將會影響未來趨使個體努力的誘因。因此工作者對於行為結果的「期望」與對該結果所認定的「價值」將是影響工作滿足的重要因素。而激勵個人行為的強弱將是個人的期望與對於結果所認定價值的乘積，而個人工作動機與工作情緒則為期望和價值的乘積和。

2、公平理論(Equity Theory)

公平理論由 Adams 於 1965 年提出，又稱為「社會比較理論」(social comparison theory)，此理論強調公平感的重要性，其主張若個體覺得受到不公平的待遇，其將會受到激勵而去爭取並且重建其公平性(丁明勇譯，1994)。此理論提出工作滿足取決於個人知覺到投入和產出之間的平衡，而工作滿足的程度取決於「個人工作產出對於工作投入的比例」與「一位或多位參考人物工作產出和工作投入的比例」所作比較的結果。當個體認為其工作投入與工作產出之間產生了差距，則心理上的不公平感將會導致不滿足的原因(張荳雲，1986；黃蒂，1988；何素秋，1999；翁招玉，2011)。

公平理論中的「投入」是指個人在工作過程中的付出和貢獻，如：工作時數、

教育程度、工作經驗、工作績效、付出的心力等；「產出」則是個人從工作中得到的價值，如：薪資、升遷、福利、成就感、地位等；而「參考人物」則是指組織內或外的同群體或是組織內或外的不同群體但同地位的人(黃蒂，1988；黃淑霞，1989；陳世文，2011)。

Rodger, Cummings 和 Leschied(2006)將公平理論運用研究寄養家庭的參與動機中，其發現寄養家長認為其投入了相對的心力和時間照顧寄養童，並且願意接受有挑戰的照顧工作，但是卻沒有得到應有的尊重和津貼，尤其不被納入寄養童的決策過程，讓寄養家長認為投入寄養照顧並未得到公平的對待，因而使得其離開寄養家庭的行列。因此使寄養家長留任的重要因素即是改變其在寄養照顧工作感受到的公平程度。

綜合上述對於不同理論的介紹可以得知，內容理論主要將工作滿足區分為兩個部份，一為工作外的因素，主要是指從事工作的過程中，機構提供的福利、薪資、公司政策與管理、人際與工作關係等，另一部份則工作內的因素，主要是指自己在工作過程中得到的成就感、讚賞、責任感、認可等。前者包含 Maslow 需求理論中所提及的生理需求、安全需求及社會需求，ERG 理論提及的生存需求和關係需求，以及雙因子理論的保健因子；後者則包含 Maslow 需求理論中所提及的自我實現需求與自尊需求，ERG 理論提及的成長需求，以及雙因子理論的激勵因子。而過程理論則是認為工作滿足為兩個不同變項間差異的程度，像是期望理論提及的期望和價值間的差距，以及公平理論提及的投入和產出的差距，此差距越大則個體對於工作滿足感將越低。

本研究將參考內容理論的理論架構，將寄養家長的工作滿足區分為內在滿足、外在滿足與社會滿足三個構面。其中內在滿足為工作內的因素，為 Maslow 需求理論中所提及的自我實現需求與自尊需求、ERG 理論提及的成長需求，以及雙因子理論的激勵因子，是指寄養家長對學習新事物、成就感、自我評價等內在需求的滿足程度。而外在滿足與社會滿足為工作外的因素，源自於 Maslow 需求理論中所提及的生理需求、安全需求及社會需求、ERG 理論提及的生存需求和關

係需求，以及雙因子理論的保健因子。前者是指對於機構給予寄養家長的福利、工作保障及寄養費用等外在需求的滿足程度；後者則指擔任寄養家長的過程中，與機構、督導及其他寄養家長等人彼此相處關係的滿足程度。

三、工作滿足的測量

工作滿足的研究一開始是以受薪階級的員工為主要研究對象，而後才開始轉而以志願服務者為研究對象。考量志願服務者與受薪階級員工多半有不同的工作心態以及參與動機，即使兩者從事的同樣都是服務性質的工作，但彼此之間仍存在著差異，其中最大的不同在於志願服務者不是受財物誘因的影響，而是工作滿足程度會特別影響志願服務者持續服務的意願(吳佳燕，2002)。Morrow-Howell & Mui(1987)即提出組織若無法提供一個令人滿足的工作環境，將會降低志工留任率。在國內的家庭寄養服務的制度，雖有寄養費用的給予，然在寄養合約中明訂該費用為照顧兒童所需之用，而非給予寄養家庭的薪資，因此寄養家長仍屬於志願服務者的一環，只是不同於其他的志願服務者，寄養家長的服務場域是在寄養家庭而非機構，服務對象則是在寄養家長的家中照顧而非在服務對象家中提供服務。因此本研究將參考針對志願服務工作者的工作滿足進行的測量，並歸納為本研究對於寄養家長工作滿足的測量變項。

- 1、Aves (1969) 認為志願服務人員奉獻自己的時間、精力、金錢，從事志願服務工作的過程中所得到的滿足為：(1)回饋的滿足：志工最大的滿足是工作的回饋，透過服務使自己感覺到自己是有用的人；(2)人際關係的滿足：透過參與服務工作認識更多的人，結交更多的朋友，擁有良好的人際關係；(3)自我成長的滿足：透過服務使自己學習瞭解專長知能，反省自己、面對人生，使自己更成熟；(4)工作本身的滿足：工作內容具有變化，從工作中獲得更多的興趣。
- 2、Telep (1986) 以美國威斯康辛大學的志工為研究對象，其將志工的工作滿足區為：(1)知識與技能的滿足：指領導、決策、解決問題、組織、人際相處等知識技能的獲得與應用的滿足；(2)自我尊重的滿足：指透過服務工作使自己感覺到具有能力幫助他人，獲得自己價值肯定的滿足；(3)社會化的滿足：結

交新朋友、發現新興趣、實現家庭的期望及社會的認同之滿足；(4)生涯的滿足：指參與服務之後，增加工作機會，有助於自己工作的執行等方面的滿足；(5)家庭的滿足：指參與服務工作之後，促使個人家庭更和諧的滿足。

3、黃蒂(1988)將志工的工作滿足區分為：(1)學習訓練的滿足；(2)工作表現的滿足；(3)案主回饋的滿足；(4)督導關係的滿足；(5)人際關係的滿足；(6)社會地位的滿足；(7)能力發揮的滿足；(8)自我成長的滿足。

4、黃淑霞(1989)針對在台北市兒童福利機構擔任志工的研究中將工作滿足區分為：(1)專業督導的滿足；(2)互動關係的滿足；(3)使用資源的滿足；(4)工作責任的滿足；(5)發揮專長的滿足。

5、Fees 等人(1998)為評估寄養家長在參與職前訓練後的一年其對於寄養照顧的滿足感，將寄養家長的工作滿足區分為：(1)角色要求的滿足：包含訓練、合格授予證書的議題、照顧與家庭責任的平衡，以及與寄養童關係之間的關係；(2)社會服務支持的滿足：來自機構對於寄養兒童的資訊和協助、與其他寄養家庭交流的機會；(3)個人需求的滿足：瞭解寄養家長的責任和義務、來自於重要他人的認可和欣賞、寄養費用，以及與原生家人的關係。Whenan, Oxlad 和 Lushington 於 2009 年針對寄養家長的幸福感、滿足感和持續服務三者間的相關性進行研究，其參考 Fees 等人對於工作滿足的區分，也將寄養家長的工作滿足區分為角色要求的滿足、社會服務支持的滿足以及個人需求的滿足。

6、Denby, Rindfleisch 和 Bean(1999)為了瞭解影響寄養家長的滿足和持續服務的關係，將寄養家長的工作滿足區分為：(1)參與動機的滿足；(2)自我效能和訓練的滿足；(3)寄養家庭的壓力和支持的滿足；(4)機構提供社會服務的滿足。

7、何素秋（1999）以寄養家長為研究對象，採取內外在工作滿足說，將寄養家長的工作滿足區分為：(1)內在工作滿足：意指工作者對的興趣、情感、自我成長、自我肯定和成就感等從工作層面中獲得的滿足，可歸納為自我成長的滿足、情感的滿足和自我肯定的滿足三個測量面向；(2)外在工作滿足：意指工作以外的層面，如：督導型式、督導關係、社會地位聲望與工作表現是否被

肯定等，可歸納為工作表現的滿足、督導關係的滿足、社會地位的滿足三個測量面向。

- 8、吳忠宏（2001）將玉山國家公園解說志工的工作滿意度分為：(1)自我成長的滿足：意指解說志工對自我肯定、人格成長及才能發展之滿足；(2)社會需求的滿足：意指解說志工對獲得友誼、與人互動、發現新興趣及社會肯定之滿足；(3)知識技能的滿足：指解說志工對服務工作中獲取新知、技能及進修訓練經驗之滿足；(4)工作特性的滿足：志工對工作多樣性、自主性、重要性、挑戰性之滿足；(5)組織氣氛的滿足：指對國家公園的實質環境、管理方式及解說志工的歸屬感之滿足；(6)整體的滿足：解說志工對參與服務工作全面性評價與滿足程度等六構面。
- 9、潘淑蘭（2006）將國立自然科學博物館解說志工工作滿意度分為(1)自我成長滿足；(2)社會互動滿足；(3)知識技能滿足；(4)工作特性滿足；(5)組織氣氛滿足等五個構面。
- 10、吳許暄(2007) 參考吳忠宏與潘淑蘭的工作滿足構面，採用(1)自我成長滿足：指工作者在工作上可以運用自己達成自我目標，而從中獲得成就感的滿足程度；(2)社會互動滿足：組織成員之間互動與合作的滿足；(3)知識技能滿足：對於工作中獲得的新知、技能等之滿足程度；(4)工作特性滿足:志工對工作多樣性、自主性、重要性、挑戰性之滿足；(5)組織氣氛滿足：工作福利、工作份量及服務內容等五個構面以作為衡量志願服務者工作滿足之理論依據。
- 11、翁招玉(2011) 對工作滿足的層面分類主要參考 Aves（1969）對工作滿足的分類，將志願服務人員的工作滿足分為(1)自我肯定：指志工對於工作本身帶來的心理感受，如快樂、增廣見聞自信心與獲得成就感的滿足；(2)社會認同：指志工受到外在評價的因素，如家人朋友的支持、服務對象與社會大眾對於志工正面的肯定；(3)伙伴互助：指志工之間的互動協助、支持的滿足；(4)機構福利：指組織提供完善的福利制度、良好的團隊氛圍和對志

工制度重視與支持的滿足；(5)樂趣生活：工作內容具有變化，志工能從工作中獲得更多的生活樂趣。

從上述對於志願服務工作者和寄養家長的工作滿足研究中，可將工作滿足的測量面向分為幾個部份：

- 一、自我的滿足：包含自我成長的滿足、自我尊重的滿足、能力或專長發揮的滿足、生涯的滿足、個人需求的滿足、自我效能的滿足、自我肯定的滿足與樂趣生活等。
- 二、人際關係間的滿足：人際關係的滿足、社會化的滿足、社會地位的滿足、互動關係的滿足、社會需求的滿足、社會互動的滿足、社會認同的滿足與伙伴互助的滿足等。
- 三、上司督導的滿足：督導關係的滿足、專業督導的滿足等。
- 四、與工作有關的滿足：工作本身的滿足、工作表現的滿足、工作責任的滿足、角色要求的滿足、工作特性的滿足與組織氣氛的滿足等。
- 五、知識與技能的滿足：訓練的滿足、知識技能的滿足等
- 六、機構福利的滿足：社會服務支持的滿足、機構提供社會服務的滿足、機構福利制度的滿足等。

本研究依照本研究之研究目的與研究場域，綜合上述工作滿足的測量面向的面向，並且考量能構測量較為完善的工作滿足內涵，從上述相關理論中整理出內在滿足、外在滿足與社會滿足三個工作滿足構面。並且將外在滿足則區分為知識技能的滿足與機構福利的滿足，社會滿足區分為人際關係的滿足社會互動的滿足、社會認同的滿足、上司督導相處的滿足。

第四節 寄養家庭持續服務意願之意涵與相關理論

現有文獻中，多數研究者都以離職意願或是離職傾向作為人力資源管理議題的衡量標準，多數學者亦認為持續服務意願與離職傾向是一體兩面的情形，因此在探討員工持續服務或是留任時，多以離職意願和離職傾向取代持續服務意願的內涵(Black & Stevens, 1989; Johnston, 1995)。雖然持續服務意願與離職意願同樣都是用來預測成員留任行為的重要指標，但是兩者的不同在於持續服務意願關心的不僅是保留組織關鍵的人力成本，也是較為正面的態度去思考員工待在組織內的意願和可能性，研究者基本上也傾向採取後者的立場，探討寄養家長的持續服務意願。從上一節中探討了工作滿足的相關理論，從中瞭解了影響工作滿足的原因。本節將探討與持續服務意願有關之理論與影響因素，並且進一步探討工作滿足與持續服務之關係。

一、 持續服務意願之相關理論

持續服務意願是需要一段時間和評估過程才會產生，在評估的過程中將會有許多的因素影響著個人作出決定。目前對於持續服務意願的探討仍以離職意願作為主軸，從離職意願中找出個體願意繼續從事工作或服務的可能因素，因此在討論持續服務意願時，多數研究都以離職的相關模式作為理論基礎。以下將整理在不同研究中提出與離職意願與行為相關的模式(石守正，2010；江孟哲，2009；林哲瑩，2003；林慧芝，2005；許佳安，2006；黃蘭淳，2000；黃郁丞，2007；謝舜安，2007；蘇守謙，2000)：

(一) Mobley(1977)的離職決策過程模式：根據工作滿足與離職之間的假設性連結提出了員工離職的模式，主要描述從工作不滿足到離職中間員工的思考歷程。此模式提出員工在思考離職的過程中，將會對於現有的工作進行評估，若對於工作感到不滿足，則會有離職念頭的產生，並對於離職成本和找尋新的工作效益進行評估，當離職成本過高，員工就會重新評估工作的價值進而產生留任傾向，反之，若離職成本低，員工則會有尋找其他工作的傾向和行為，並且將新工作與目前工作比較，而產生離職與留任的傾向進而

產生離職或留任的行為。簡言之，員工的離職決策歷程與影響員工離職的因素可歸納為：工作滿意與否、考慮離職、評估離職代價、思考及尋找工作之行動、比較各工作得失、續職意向、真正離職等過程。

- (二) Mobley 等(1979)離職綜合因素模型：從續職意向的角度建立離職模式，整個歷程著重於個人知覺、期望、價值觀上的差異。影響面向包含：工作滿意與否、內部工作的期望效益（機構因素：報酬、工作內容、機構氣氛等）、外部工作機會期望效益（環境因素：勞動市場認知、工作機會）與個人因素（職業因素：專業性、地位；個人特質：如年齡、年資、教育）。
- (三) Szilagyi(1979)的離職過程模式：此模式試圖從個人特質工作特質、員工關係、組織業務、個人特質、薪酬獎賞制度、工作滿足、外在工作機會等變項解釋離職意願與離職行為。其中工作特性、員工關係、組織業務及酬賞制度為影響員工離職的重要變項，而工作滿足則作為其中介變項，與外在工作機會會直接影響員工離職的意願與行為。
- (四) Price 和 Mueller(1981)的離職因果模式：指出其他工作機會、例行性工作、參與程度、與組織的溝通、夥伴的融洽度、薪資、分配的公平性與升遷機會影響工作滿足進而影響留職意願，而專業化程度、一般訓練與家庭責任則直接影響留職意願，而留職意願影響了離職行為。
- (五) Abelson(1986)整合式過程流動模式：影響離職原因是個人背景、組織方面與環境因素。個人背景為個人基本資料，組織方面則是組織氣氛、組織結構及制度運作，環境因素則有地理位置、經濟狀況及設施等。這些因素在不同時間影響員工想法，但在流動過程的初期對員工最具影響力的是個人背景和個人想法。
- (六) Steers 和 Mowday (1981)的工作影響模型：提出一個幾乎無所不包的離職模型，包括 Price (1977) 的「就業機會」和「工作滿足」；Porter 等(1974) 的「組織承諾」；Mobley (1977) 和 Mobley 等(1979) 的「離職意向」、「環境及經濟因素」，以及「非工作相關」和「情感因素」等因素。此模型認為

員工進入組織後對於工作產生期望，此期望影響組織承諾，組織承諾又會影響到個人離職意願和離職行為，因此個人特質、工作及組織相關訊息、工作績效、工作期望、工作上情感性反應（工作滿足、組織承諾、工作投入）、非工作因素（家庭）與其他工作機會將影響員工的離職意願與離職行為。Steers 和 Mowday 提出一些前人所未提及的變數和觀念，如 (1) 對工作及組織相關資訊的了解會影響其對工作的期望；(2) 工作績效會影響對該工作的情緒反應；以及 (3) 提出不滿意員工可能在離職之前先試圖調整自己的看法等。

(七) Parasuraman 和 Alutto(1984)的工作壓力與離職成因影響模型：此模型主要探討影響離職行為產生的因素，此模型提出次系統轉換的前後關係、角色關係和個人變項、工作壓力源、工作壓力感與工作績效之間的關係以及其對於離職行為的影響。

(八) Igharia 和 Greenhaus(1992)的離職意向決策模式：此模式指出個人年齡、教育程度、個人在組織中年資等個人統計變項，與角色壓力及生涯經驗對於工作滿足、生涯滿足與組織承諾之間的關係對於離職意向的影響。

從上述不同的模式中，可整理出影響離職的意向或是行為的因素主要有：

- 1、個人背景因素：包含個人特質與個人職業因素。前者為年齡、年資、興趣、個性、薪資、教育水準、婚姻狀態、家庭責任、養育子女數等，後者則為、工作服務年限、相關工作經驗、工作期望、工作價值、工作壓力、工作專業性等。
- 2、組織因素：報酬、升遷機會、工作內容、組織結構、組織氣氛、及制度運作、參與程度、與組織的溝通、夥伴的融洽度。
- 3、環境因素：勞動市場認知、工作機會、經濟因素。
- 4、工作上情感性反應：工作滿足、組織承諾、工作投入。

以上這些因素是研究職離意願與離職行為時不可忽略的重點。其中，前三者的因素除了可能直接影響離職意願與離職行為外，也會以工作上情感性反應作為中介變項瞭解各因素間影響離職意願與離職行為的相關性。從前述對於離職理論的相關論述，工作滿足在不同理論中扮演著工作上情感性反應的因素，影響著個體是否持續從事其目前工作。多數學者認為持續服務的意願與行為與離職的意願與行為是一體兩面的情形，因此在探討員工持續服務時，多以離職意願來探討持續服務意願的內涵。然而持續服務意願與離職意願雖然同樣都是用來預測成員留任行為的重要指標，但是兩者的不同在於持續服務意願關心的不僅是保留組織關鍵的人力成本，也是較為正面的態度去思考員工待在組織內的意願和可能性，研究者基本上也傾向採取後者的立場，因此本研究主要是以寄養家庭持續服務的意願作為探討主軸。以下即將相關研究中提出影響持續服務意願因素的作一整理。

二、 影響持續服務意願的因素

從離職理論中，已提出了個人背景因素、組織因素、環境因素與工作情感性反應將會影響員工或志願服務者持續服務的意願。而國內已有眾多研究針對志願服務者持續服務意願進行研究，試圖找出影響志願服務者持續服務意願的因素。以下就國內相關研究者之研究進行整理。

表 2-12 影響志願服務者持續服務意願因素的相關研究一覽表

| 研究者 | 年代 | 研究對象 | 研究結果 |
|-----|------|----------|---|
| 黃淑霞 | 1989 | 兒童福利機構志工 | 1、志工年齡、婚姻狀況不同，其持續服務意願也不同，而服務年資越久顯示其持續服務意願越高。 2、參與動機、工作滿足與持續服務意願三者間有顯著的相關。 |
| 許素梅 | 1992 | 台北市圖書館志工 | 1、年齡與離職傾向無關；已婚者離職傾向較低；服務年資越久，離隊意願越低。 2、工作滿意愈高，離職傾向愈低。 3、影響離職傾向的最佳預測變項為：機構認同、福利獎賞、服務年資與婚姻狀況。 |

續表 2-12 影響志願服務者持續服務意願因素的相關研究一覽表

| 研究者 | 年代 | 研究對象 | 研究結果 |
|-----|------|------------|--|
| 方祥明 | 1995 | 文教、醫院、企業志工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、性別、教育程度、宗教信仰、婚姻狀況、服務年資、成就動機與離職意願無關；職業、年齡會影響志工離職意願。 2、工作滿意與離職意願呈負相關。 3、留職承諾、訓練滿意與工作本身滿意對志工留職意願最具預測力，且呈負相關。 |
| 王培志 | 1997 | 醫院義工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、年齡、職業不同，離職意願有顯著差異；性別、教育程度、宗教信仰不同，離職意願無顯著相關。 2、參與動機對於離職無顯著相關，但整體工作滿意度與是否離職呈顯著的負相關。 |
| 石淑惠 | 1997 | 公共圖書館義工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、離職意願與工作滿意度有顯著差異；沒有離職意願的義工其工作滿意度比有離職意願者來的滿足高。 2、參與動機與工作滿意度呈顯著正相關。 |
| 何素秋 | 1999 | 兒童寄養父母 | <ol style="list-style-type: none"> 1、年齡、教育程度、職業、宗教信仰與持續服務意願無明顯關係。 2、工作滿足與持續服務意願有顯著正相關。 |
| 梁慧雯 | 1999 | 老人居家服務志工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、組織融入、內在滿足因素中之自我成長與是否擔任幹部最能有效解釋志工持續參與服務的年資。 2、參與動機與滿意度呈顯著相關。 |
| 朱夏萍 | 2003 | 環保志工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、義工持續服務意願高，且與參與動機、工作滿意度呈顯著相關。經逐步迴歸分析顯示，「自我成長動機」、「個人利益動機」、「義工服務年資」、「管理機關滿意度」、「工作特質滿意度」與「義工服務地區」等項，可解釋與預測義工持續服務意願。 |
| 朱錦源 | 2005 | 義勇消防人員 | <ol style="list-style-type: none"> 1、義消參與動機多元化，隨個人變項不同而有所差異。 2、義消之工作滿意度為甚高，對管理機關與福利獎賞有所期待。 3、義消持續服務意願高，與工作滿意度達顯著正相關。 |
| 郭淑卿 | 2005 | 文化機構志工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、因年齡、有無固定宗教信仰之不同，在參與動機上有顯著差異；職業、有無固定信仰及志工身份等變項之不同在工作滿足上而有顯著差異。 2、志工持續服務意願高，且會因年齡、職業與有無固定宗教信仰等變項之不同而有顯著差異。 3、志工之參與動機與工作滿足、參與動機與持續服務意願以及工作滿足與持續服務意願之間均有顯著正相關。 |

續表 2-12 影響志願服務者持續服務意願因素的相關研究一覽表

| 研究者 | 年代 | 研究對象 | 研究結果 |
|-----|------|----------------|---|
| 陳冠英 | 2005 | 國小志工家長 | <ol style="list-style-type: none"> 1、志工家長的參與動機與工作滿意度，因性別、年齡、婚姻、教育程度、工作情形、服務時數、信仰、服務年資、曾參與其他志工機構及離開志工念頭而有不同。 2、志工家長的參與動機和工作滿意度有密切相關的關係。 |
| 吳許暄 | 2007 | 台灣自然中心退休志工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、年齡、退休前職業、曾擔任其他單位的志工與服務年資對於不同方面的工作滿足感有正相關。 2、可能導致退休志工不再續任的因素，主要是他們不被重視、其次才為個人因素及組織因素，若志工感覺不被重視，將會是主要阻礙退休志工持續參與及造成流失的主因。 3、經逐步迴歸分析顯示，影響自然中心退休志工持續服務意願的重要因素包括「組織氣氛滿足感」、「自我型參與動機」。意即退休志工追求組織氣氛滿足感及自我型參與動機愈強，則持續服務的意願也就愈高。 |
| 許維芳 | 2007 | 自然保育解說志工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、性別、年齡、婚姻、有無子女、職業、宗教、健康狀況與服務時間等對於離職傾向並無顯著。 2、志工的參與動機與離職傾向呈現負向關係，而參與動機與工作滿足則呈現正向關係，工作滿足與離職傾向亦呈現負向關係，工作滿足則為參與動機及離職傾向的中介變項。 |
| 黃琦茹 | 2009 | 紅十字會水上安全工作大隊志工 | <ol style="list-style-type: none"> 1、不再持續服務因素依序為「時間無法配合」、「健康狀況不佳」以及「交通不方便」與「組織管理制度不健全或不認同」。 2、參與動機以「社會接觸」、「社會責任」與「自我成長」等三個為最重視因素，工作滿意度以「工作特質」因素最重視。 3、志工年齡、月收入與服務年資對於參與動機、工作滿意度與持續服務意願均有相關。 4、參與動機與工作滿意度對持續服務意願有顯著預測力。 |

資料來源：研究自行整理

從上表相關研究中，可以得知在志願服務者持續服務意願的實證研究，除了以個人特質與社會經濟背景作為研究的主要變項外，亦有不少研究是以參與動機與工作滿足來預測志願服務工作者持續服務意願或離職意願的變項。黃淑霞(1989)、何素秋(1999)、朱夏萍(2003)、朱錦源(2005)、郭淑卿(2005)、黃琦茹(2009)的研究均顯示了工作滿足對於持續服務意願有顯著的正相關，而許素梅(1992)、方祥明(1995)、王培志(1997)、石淑惠(1997) 許維芳(2007)的研究則呈現了工作滿足對於離職傾向的負相關，此顯示了對於志願服務者而言，工作滿足越高，則持續服務的意願越高，離職傾向則越低。參考上述研究結果，本研究將於下一節整理寄養家長相關之研究，並依照為「個人特質與社經背景」、「參與動機」與「工作滿意度」、「持續服務意願」等變項探討影響寄養家長持續服務因素。

第五節 寄養家長持續服務之相關因素

從上述各章節的討論中，我們整理了家庭寄養服務的內涵與在台灣的發展，以及寄養家長在家庭寄養服務中的服務內容和工作流程，此有助於我們瞭解寄養家長所處的背景脈絡以及可能面臨的困難。此外，透過工作滿足理論的探討，使我們理解寄養家長在服務的過程中可能得到內在滿足、外在滿足與社會滿足三種型式的工作滿足內涵。許多研究者已經提出許多工作滿足對於持續服務的影響，而國內外相關文獻也提出影響寄養家長持續服務的可能因素，本章節將以工作滿足理論作為基本架構，並歸納其他有關寄養家長持續服務的相關研究，以及研究者實務經驗的觀察與整理，進一步說明寄養家長的基本特質、內在滿足、外在滿足與社會滿足的內涵，最終形成本研究之研究變項與架構。

一、 寄養家長的基本特質

關於寄養家長的基本特質對於持續服務的影響，可分為三個面向進行探討。第一個面向為寄養家長的個人特質，此部分包含年齡、性別、與教育程度。首先從寄養家長的年齡來看，國內外的研究都指出寄養家長的年齡以 40-50 歲為主；再者，從性別來看，擔任寄養家長的主要照顧者都以女性，即寄養母親的角色為主；在教育程度部分，國內寄養家長的教育程度主要以高中職居多，國外亦然(田美惠,2001；何素秋,1999；張燕華,1993；Denby, Rindfleisch & Bean,1999； Hendrix & Ford,2003；Rodger, Cummings & Leschied,2006；Whenan, Oxlad & Lushington,2009)。其中 Rhodes, Orme 和 Buehler(2001)在其研究中則提出寄養家長所擁有的資源越多，則其工作滿足與留任的意願越高，其中屬於寄養家長個人的資源包含已婚、教育程度、家庭收入、從事兼職工作或全職擔任寄養家長、個人的親職經驗與寄養親職經驗等。Denby, Rindfleisch 和 Bean(1999)的研究中則是指出寄養父親的年齡與家中子女的男童數將會影響寄養家長持續服務的的意願。Gibbs 和 Wildfire(2007)的研究提出年紀越大的寄養家長其傾向持續服務的意願越高。

第二個部分則為寄養家長的家庭特質，此部分包含寄養家長的婚姻狀況、子

女的資訊、家庭月收入 and 服務的資歷。在子女狀況中，研究指出寄養家庭的子女數與子女目前的年齡對於寄養家長持續服務有所影響，然影響程度如何卻未進一步說明。而在收入部分，Wildfire(2007)的研究顯示高收入與將寄養費當作收入的寄養家長其留任意願則相較小康家庭留任意願更低。此外，雖目前尚未有相關研究指出其與寄養家長持續服務意願之相關性，但黃淑霞(1989)、陳冠英(2005)、吳許暄(2007)與黃琦茹(2009)的研究中指出服務年資對於志願服務者的持續服務意願有正相關，即服務年資越久者，其持續服務意願越高；許素梅(1992)的研究則是指出服務年資與離職傾向有負相關，即服務年資越久者其離職傾向越低。而就研究者的實務經驗中發現寄家長的服務年資越久，其越能夠勝任照顧責任，並適應社工員不斷的轉換，因此其持續服務的意願高且樂於向新進的寄養家長分享其照顧經驗，因此寄養家長的服務年資也將納入瞭解寄養父母留任意向之因素。

第三部份則為寄養家長的參與家庭寄養服務之動機。國內相關對於寄養家庭的研究(何素秋，1999；田美惠，2001 田依芳，2003)，將寄養家庭的參與動機區分為求得知識和技巧、表達社會責任、得到社會認可、讓寄養童與子女作伴、寄養家長想要寄養童陪伴、宗教信仰的支持、增加家庭收入、為收養作準備等原因。其中，何素秋(1999)在其研究中發現社會責任影響與寄養家庭持續服務的意願有其相關性。

在國外文獻中則是將寄養家庭參與家庭寄養服務的動機進一步進行概念化定義。依據 Rodger, Cummings 和 Leschied(2006)與 MacGregor, Rodger, Cummings 和 Leschied(2006)對於寄養家庭服務動機、支持與持續服務的相關性研究中，將寄養家庭服務動機區分為內在動機與外在動機，並定義內在動機主要是依據個人內在影響力如價值等的影響，而外在動機則是受到環境的期望和獎賞的影響，從中也提出了受到個人價值影響的內在動機對於工作的穩定度和滿意度有其相關性。其進一步將寄養家庭內在動機區分為填滿空巢期、領養小孩、替自己的孩子找伴、對孩子的親屬感到有責任、希望能夠協助寄養童並回饋社區的利他主義、宗教連結此六個動機；在外在動機部份則為增加家庭收入。

Hampson 和 Tavormina(2001)從寄養母親的照顧類型中區分個人動機與社會動機，其提出持有個人動機的寄養母親期望在照顧角色中得到東方女性照顧角色的滿足，其傾向照顧幼童，並希望在此照顧過程中達到為子女找伴與找尋收養的對象；而持有社會動機的寄養母親則期望能夠得到好母親的社會形象，並且對於整個家庭寄養服務感到興趣並積極了解方案內容與寄養童的獨特性。並進一步指出傾向個人動機的寄養母親傾向照顧短期安置的幼童，且其照顧以滿足私人動機為主，因此提供的安置並不穩定，相反地，傾向社會動機的寄養母親則傾向照顧長期安置的學齡兒童，其期望透過孩童的學業表現來達到自己社會形象的滿足，因此提供的照顧較為穩定且成功。

從上述的說明可以得知寄養家庭在提供服務的過程中，期望得到尊重和認同，也希望在投入時間和金錢在寄養服務時也能夠得到適當的津貼，社會福利單位與社會工作者必須了解寄養家庭的參與動機並適時的回應其動機，才能夠使寄養家庭的到公平的對待而增加其留任的意願。

綜上所述，本研究將寄養家長的基本特質區分為個人特質與家庭特質，其中在個人特質部分，包含年齡、性別與教育程度；而在家庭特質部分則包含婚姻狀況、子女的資訊、家庭年收入與服務資歷。至於寄養家長的參與動機是了解寄養家長之所以從事家庭寄養服務意願的重要變項，因此整理上述各研究者對於參與動機的概念化與操作化定義，研究者將參照上述相關研究的研究結果，將參與動機區分內在動機與外在動機。其中對寄養家長的內在動機是指在照顧寄養兒童、少年的過程中，寄養家長個人覺察到自己所得到的收穫，此包含寄養家長想要寄養童陪伴、為收養作準備、宗教連結、求知識與技巧、打發時間、替自己孩子找伴；而外在動機則包含增加家庭收入、回饋社會、表達社會責任、得到社會認可。

二、 寄養家長的內在工作滿足

依據工作滿足理論對於內在工作滿足的探討可知，寄養家長的內在工作滿足是指寄養家長對於學習新事物、成就感、自我評價等內在需求滿足描述的認同程度。何素秋(1999)在其研究中將寄養家長的內在滿足區分為自我肯定、情感與自

我成長三方面，研究結果發現寄養家長內在滿足程度越高則持續服務的意願也越高，而從問卷開放性問題中，其亦歸納出寄養家長從未停止擔任寄養家庭的原因是因為從寄養服務中得到成就感、自我成長、有孩童陪伴、自己的孩子也有成長等原因。田美惠(2001)在其研究中發現寄養家長的自我肯定越高，則其持續留任的意願也越高。何依芳(2003)的研究中則是發現加入寄養家庭的行列後，寄養兒童對寄養家長雖帶來了許多壓力，但也帶來正向的影響，這些影響包含：增加家庭歡樂與熱鬧的氣氛、增加生活豐富性、使生活更有樂趣等影響。

此外，Rodger 等人(2006)指出寄養家長若感受到寄養服務為有挑戰的，自己在過程中能夠克服困難並有所學習，並且感受到自己在此服務中為有價值的，將會影響寄養家長於寄養服務中持續服務的意願。Brown(2008)也提出寄養家長的個人特質與技巧與自我覺察為其在服務過程中必備的能力，在個人特質與技巧中，其認為寄養家長需要具備仁慈、愛、承諾、耐心、彈性、接受挑戰、展開心房、幽默感、智慧與熱情等特質；而自我覺察則意指寄養家長必須在寄養服務的過程中看見自己，學習壓力管理和情緒抒發的技巧，並且能夠自我肯定與成長。MacGregor 等人(2010)的研究提出當寄養家長在寄養服務的過程中感受到有價值並且能夠發揮所能，則其持續服務的意願將會提高。

綜合上述，可以得知寄養家長的內在滿足來自於從寄養服務的過程中感受到自己有所成長，並且能夠肯定自我在此服務過程中的學習。由於何素秋(1999)於內在滿足的分類區分為自我肯定與自我成長的滿足，其所包含的概念較為完整，亦與本研究所預測量的內在滿足內涵較為吻合，因此本研究將參考該研究將內在滿足區分為自我肯定與自我成長的滿足。其中自我肯定所指的是寄養家長在提供寄養服務過程中認為自己得到的成就感、生活樂趣、自信心等，自我成長則是在提供寄養服務過程中學習到的技巧、發揮自我長才等。

三、 寄養家長的外在滿足

依據工作滿足理論對於外在滿足的定義可知，寄養家長於寄養服務工作的外在滿足是指對於機構給予其的福利、工作保障及寄養費用等外在需求滿足描述的

認同程度。

相關研究已經指出寄養家長與機構的關係和支持、個別與支持性服務與在職訓練將是影響寄養家長是否持續服務的重要因素。何素秋(1999)的研究結果發現機構訓練與福利水準與寄養家長的工作滿足有顯著正相關，顯示機構訓練越多、福利水準越好，則寄養家長的工作滿足也越高。余漢儀(2000)探討台灣地區寄養照顧服務的研究中，研究結果顯示 51.6%的寄養家長認為福利機構應該提供孩童問題行為技巧的訓練，此研究者提出，寄養家長並非專業人員，在其面對受虐孩童的身心症狀，又得拿捏投入情感的分際時，福利機構若連孩童的基本資料、寄養時間長短、適時的情緒支持與建議與相關訓練都無法給予的話，寄養家長將如同受虐孩童般都是寄養經驗的受害者。蕭琮琦(2001)在其「寄養家庭支持系統建立之探討」一文中提及來自政府單位的證照制度與表揚、服務機構提供的社會工作者專業督導、支持性服務和完善的訓練制度以及寄養家長之間的相互支持將是維繫寄養家長服務意願和熱情最有效的方法。

Denby, Rindfleisch 和 Bean(1999)在預測寄養家長的滿意度和留任意向的相關性研究中指出寄養家長認為機構主管應該要關心他們的努力，並將其視為機構員工般給予工作承諾，並維持與寄養家長良好的工作關係。Brown 和 Calder(2000)則認為寄養家長在服務過程中的需求包含與社會工作者保持良好的關係與來自於機構的支持。其中，來自機構的支持包含寄養費的給予與對於寄養家長子女的支持，此將有助於提升寄養家長持續服務意願。

Rhodes, Orme 和 Buehler(2001)則是提出寄養家長在提供服務的過程中，若機構能夠提供職前與在職訓練、支持性服務的提供以及核發證書並減少媒合時間將有助於寄養家長留任。其中在在職訓練部分，持續留任的寄養家長比起即將離開的寄養家長與已經離開寄養家長，持續留任的寄養家長參與的課程較多，且以偏重於與原生家長的合作、青少年、身心障礙兒童以及不同種族的照顧技巧訓練；在支持性服務部分，寄養家長提出最需要的支持性服務為兒童與寄養家長的諮商服務、交通接送以及補貼醫療費用，其中持續留任的家長比起已經離開的寄養家

長其更需要日間照顧的服務。Rhodes 等人(2003)在其研究中提出寄養家長所擁有的資源越多，則其持續服務的意願越高，其指出機構給予的多元支持性服務將可增加家庭現有資源，並預防寄養家長中斷服務，但機構繁雜的行政程序則會使寄養家長受挫而中斷服務。

Gibbs 和 Wildfire(2007)針對新墨西哥州、俄克拉荷馬州、奧勒崗州三州的寄養家長進行調查，瞭解在不同的地理和福利政策下，影響寄養家長留任的因素。其指出不論寄養家長身處何地，寄養家長決定留任或是離開毫不疑問的受到兒童福利機構的影響。

Brown(2008)則說明寄養童有關的資訊、和機構的關係、個別化服務、社區支持、寄養家庭網絡與支持性的家庭等，是寄養家長評估其是否能成為成功寄養家長的重要因素。其中，和寄養童有關的訊息是指讓寄養家長瞭解寄養童的資訊有助於寄養家長評估其自身照顧能力可否滿足寄養童的照顧；和機構的關係則指協助寄養家長明確自己在服務中的角色，並且能夠和其他專業對話；個別化服務則為讓寄養家長瞭解服務的本質，讓他們能夠得到在適當時機合適的服務；社區支持則是讓寄養家長能夠得到社區中各專業的支持，包含醫院、學校和其他福利機構的社工員等；寄養家庭網絡則指出與其他寄養家長和寄養童互動；支持性的家庭代表著支持性服務的提供，也就是當寄養家長需要休息時，能夠有其他寄養家庭暫時取代其照顧角色，讓其有喘息的機會。

此外，Edelstein, Burge 和 Waterman (2001)的研究指出，當寄養父母面臨寄養童離開將會產生失落情緒，若其失落情緒未被處理或是妥善的引導，將會引起寄養家庭內部的衝突與困擾，因而使寄養家長終止寄養服務。周大堯(2010)則指出當寄養兒童離去時，寄養家庭的家庭成員關係面臨重新組合，如此的生活轉變讓寄養家長感受到分離情緒的痛苦之苦，若沒有得到適當的抒發、協助和支持，那麼分離情緒的干擾將會構成寄養家長的困擾，並且影響寄養家長投入下一段的寄養照顧，甚至暫時或是永久退出家庭寄養服務系統。因此，機構也必須提供寄養家長相關失落情緒處理的服務，才能夠避免寄養家長因無法度過情緒低潮階段

而退出寄養家庭的行列。

從寄養家長的外在滿足的定義中可知，寄養家長的外在滿足來自於寄養服務的過程中感受到機構給予服務與訓練，而整理上述研究研究者將外在滿足分為知識技能的滿足與機構福利的滿足。知識技能的滿足是指寄養家長在服務過程中對於機構提供的在職訓練的滿意程度，此部份將參考張燕華(1993)針對寄養父母對親職教育之需求研究，將寄養家長的在職訓練區分「寄養兒童問題處理」、「家庭生活管理」、「寄養服務團隊工作」、「子女教養和家庭調適」等課程；機構福利的滿足則指福利單位在寄養家長提供寄養服務過程中所提供的福利，此部份參考何素秋(1999)的研究，並整理現階段福利單位提供的相關福利，將寄養家長所得到的機構福利區分為「寄養管理制度」、「寄養費用」、「寄養童日間照顧」、「寄養童交通接送」、「安排諮商」等服務。

四、 寄養家長的社會滿足

依據工作滿足對於社會滿足的定義可知，寄養家長的社會滿足是指寄養家長在擔任寄養家長的過程中，與機構、督導及其他寄養家長等人彼此相處關係滿足描述的程度，以及在服務過程中得到認同的程度。

相關研究已經指出寄養家長與社會工作者的關係將影響寄養家長是否持續服務的重要因素。何素秋(1999)的研究結果發現社會工作者的督導方式與寄養家長的工作滿足有顯著正相關，顯示寄養家長對於社會工作者督導方式越民主、開放，則寄養家長的工作滿足也越高。Denby, Rindfleisch 和 Bean(1999)在預測寄養家長的滿意度和留任意向的相關性研究中指出寄養家長在持續在寄養服務中努力與付出的原因來自於他們期望能夠得到社會工作者的欣賞與肯定。寄養家長希望在寄養服務中被認同，並期待社會工作者能夠將其視為半專業人員，與其共享資訊，並且尊重和正向回饋寄養家長在照顧寄養個案所付出的努力與辛勞。此外，寄養家長認為機構主管應該要關心他們的努力，並將其視為機構員工般給予工作承諾，並維持與寄養家長良好的工作關係。Rodger, Cummings 和 Leschied(2006)提出社會工作者與寄養家長的合作關係，以及社會工作者是否具

備照顧寄養童的知識與行政管理的能力，以及兒童福利機構建立在寄養服務方案的職責和權威是影響寄養家長持續服務的重要因素。Brown 和 Calder(2000)則認為寄養家長在服務過程中的需求包含與社會工作者保持良好的關係與來自於機構的支持。其中，與社會工作者保持良好關係包含三個方面，一為社會工作者具有足夠的能力和知識協助處理寄養個案的特殊需求、二為社會工作者可以保持開放的溝通並連結其他寄養父母或是專業的資源、三則為社會工作者本來能夠與寄養父母連結並建立信念關係。

再者，也有研究指出寄養家長與其他寄養家長之間的關係也將影響寄養家長是否持續服務的重要因素。蕭琮琦(2001)提出除了來自政府單位的證照制度與表揚與服務機構提供的社會工作者專業督導、支持性服務和完善的訓練制度外，寄養家長之間的相互支持將是維繫寄養家長服務意願和熱情最有效的方法。莊淑惠(2001)則提出在專業人力有限的情況下，福利單位應該運用寄養家長資源協助寄養家長，透過支持性團體的交流，增進彼此的支持力量，在遭遇困難時彼此協助將會提升寄養家長持續服務的意願。Denby, Rindfleisch 和 Bean(1999)的研究中指出與其他寄養家長分享經驗與寄養家長持續服務的意願有顯著的相關性。其中其指出，透過與機構、社會工作者和其他寄養家長分享訊息，並且得到尊重與正向回饋時，其認為自己的角色被認同，並且自己的長處也被看見。Brown(2008)則說明寄養家庭網絡與支持性的家庭等，是寄養家長評估其是否能成為成功寄養家長的重要因素。

最後，則是寄養家長在從事寄養服務過程中，家人或是朋友等他人對於其擔任寄養家長的看法與認同程度也會影響寄養家長持續服務意願之原因。田美惠(2001)在其研究中指出寄養家長的家人反對其從事寄養服務是與寄養家長離開寄養服務有呈現正相關，即家人反對程度越高，寄養家長離開寄養服務的比例也越高。Brown(2008)則說明寄養童有關的資訊、和機構的關係、個別化服務、社區支持、寄養家庭網絡與支持性的家庭等，是寄養家長評估其是否能成為成功寄養家長的重要因素。其中，社區支持是指讓寄養家長能夠在社區中得到支持，包含醫院、學校、其他福利機構的社工員與鄰里朋友等

從社會滿足的定義與上述研究的整理，研究者將社會滿足分為社會互動的滿足、社會認同的滿足與上司督導的相處。社會互動的滿足是指寄養家長在服務過程中與其他人或寄養家長互動的滿意程度，包含結交其他行業的朋友、與其他寄養家長彼此解決困難、重視與其他寄養家長相處的感受等；社會認同的滿足則是寄養家長認為別人對於其從事寄養服務看法的滿意程度，包含寄養家長願意向他人說明寄養服務、家人對於寄養家長從事寄養服務的認同程度等；上司督導的相處則是指寄養家長與社會工作者互動的滿意程度，包含社會工作者能夠提供情緒的支持、即時回應寄養家長的需求並替其解決問題等。

五、 寄養家長持續服務的意願

已有許多研究對於寄養家長持續服務意願的進行研究，何素秋(1999)透過瞭解寄養家長「曾經想過停止擔任寄養家長」與「從未想過停止擔任寄養家長」兩項透過「從來沒有」、「很少」、「有時」、「經常」、「一直有此打算」五個選項來測量寄養家長持續服務的意願。余漢儀(2000)則透過詢問寄養家長「是否續當寄養家長」，以「會」、「不會」、「不一定」三個選項測量寄養家長持續擔任寄養家庭的意願。田美惠則透過測量寄養家長「有沒有認真考慮不要擔任寄養家長」與「停止服務想法的頻率」兩項測量寄養家長持續服務的意願，前者以「有」、「沒有」進行測量，後者則以「總是出現」、「經常出現」、「有時出現」、「偶爾出現」、「很少出現」五個選項來測量。Denby, Rindfleisch 和 Bean(1999)在其研究中提出「從現在開始到一年後，你持續擔任寄養家庭的可能性有多高？」詢問寄養家長，並以「完全不可能」到「非常可能」的三點量表測量寄養家長的留任意願。Rhodes 等人(2003)則以「你是否計畫繼續在寄養服務裡提供服務？」的問項詢問寄養父母的留任意向，並以「是」、「不確定」與「否」三者進行測量。Whenan, Oxlad 和 Lushington(2009)則透過「在未來我非常願意持續提供寄養服務」的問項，並以「是」或「否」詢問寄養長的留任意向。

從上述可知，相關研究主要透過瞭解寄養家長可能持續寄養服務或是離開寄養服務的傾向來瞭解寄養家長持續服務的態度，或是從寄養家長可能持續或暫停

其擔任寄養家長的行為來瞭解寄養家長的持續服務的意願。由此可知，寄養家長持續服務意願的測量可分為態度與行為兩方面進行。而測量方式則從五點量表、三點量表均有。本研究主要是瞭解寄養家長的持續服務意願，參考上述研究並考量研究題目較能夠被理解，且研究問項較能夠符合現實狀況，將透過瞭解寄養家長認為自己對於可能停止服務的態度和持續服務此行為的可能性兩方面，瞭解寄養家長的持續服務的意願。

六、 小結

本章節研究者將寄養家庭持續服務意願之相關研究，透過工作滿足理論的架構進行討論，並提出本研究將測量之相關變項與內涵。為使讀者能夠更容易瞭解本研究即將測量之變項與內涵，研究者將研究構面、測量變項與測量內涵整理如表 2-13。

表 2-13 研究構面與測量變項之整理

| 研究構面 | 測量變項 | 測量內涵 |
|-----------|---------|---|
| 寄養家長的基本特質 | 個人特質部分 | 年齡、性別、教育程度、參與動機、服務年資 |
| | 家庭特質部分 | 婚姻狀況、子女的資訊、家庭年收入 |
| 內在滿足 | 自我成長的滿足 | 擔任寄養家長使我學習到很多待人處世的技巧、擔任寄養家長使我增進獨立思考判斷的能力、擔任寄養家長使我越來越肯定自我、擔任寄養家長使我的生活更充實、擔任寄養家長可以使我發揮自己的長才 |
| | 自我肯定的滿足 | 擔任寄養家長可增進生活的愉悅感、擔任寄養家長讓我的生活更為多采多姿、我對於在寄養照顧工作中所得到的成就感感到滿意、我生活中最大的樂趣來自於寄養照顧工作、從事寄養照顧工作可充分展現個人才華或潛能、經由擔任寄養家長可獲得自我的肯定、經由擔任寄養家長使我對自己更有信心 |

續表 2-13 研究構面與測量變項之整理

| 研究構面 | 測量變項 | 測量內涵 |
|--------------|---------|---|
| 外在滿足 | 知識技能的滿足 | 家庭生活管理、寄養兒童問題行為的處理、寄養服務團隊工作、寄養兒童的調適、子女教養與家庭調適 |
| | 機構福利的滿足 | 對機構的寄養制度、日間照顧服務、喘息服務、照顧保險投保服務、健康檢查補助服務、交通協助服務、諮商服務、養費用的給予 |
| 社會滿足 | 社會互動的滿足 | 當寄養家長能使我結交各行各業的朋友、當寄養家長能使我與他人建立良好的友誼、當寄養家長使我能和他人分享生活經驗、當寄養家長能使我回饋社會、我會主動幫忙其他寄養家長解決工作上的問題、我會蒐集工作上所需的相關資料和其他寄養家長分享、當面臨工作困境時我會請教其他寄養家長、當遇到照顧困難時其他寄養家長回協助我、我會重視與其他寄養家長相處時彼此的感受與反應 |
| | 社會認同的滿足 | 我樂於向別人說明我的工作內容、我在工作中經常可以獲得讚美、家人支持我從事寄養服務工作、寄養家庭的身份讓我覺得很光榮 |
| | 上司督導的相處 | 適時讓寄養家長參與個案處遇的決策、讓寄養家長感到放心和信任、讓寄養家長感到溫暖與支持、讓寄養家長感到自己照顧的角色被認同、寄養家長是否能夠在需要時隨時找到社會工作者、處理寄養童的行為問題、與其他專業溝通、處理原生家長帶來的困擾 |
| 寄養家長的持續服務的意願 | | 停止擔任寄養家長、計畫持續擔任寄養家長 |

第三章 研究設計與方法

本研究乃是以實證研究的方式，檢視寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願之研究。本章將以問題陳述與文獻探討為基礎，說明本研究的研究設計與使用的研究方法，內容包括：研究架構與問題、研究對象、研究測量工具設計、研究資料收集與分析方式等部分。

第一節 研究架構與問題

透過前一章的相關理論與研究的整理，發現寄養家長的個人與家庭基本特質、參與動機與工作滿足將會影響其持續從事寄養服務的意願，研究者從文獻探究中逐步建構本研究之架構，並依照研究架構形成研究問題，相關說明如下。

一、研究架構

本研究透過文獻探討與研究者的實務觀察，歸納出影響寄養家長持續服務的相關因素為「寄養家長的基本資料」與「工作滿足」兩個變項，其中工作滿足又可區分為內在滿足、外在滿足與社會滿足等三個因素。本研究除了探討上述因素與「寄養家長持續服務意願」的關聯性外，進一步亦會探討寄養家長的基本特質與的相關性。依據上述變項形成本研究的研究架構如 3-1 所示，並經由研究架構形成研究問題。研究架構中，各變項內涵說明如下：

首先，寄養家長的基本資料區分為個人狀況、家庭狀況與參與動機，其中在個人狀況部分，包含年齡、性別與教育程度；在家庭狀況部分則包含婚姻狀況、子女的資訊、家庭年收入與服務資歷；參與動機部份則分為內、外在動機。其次，寄養家長的工作滿足包含內在滿足、外在滿足與社會滿足。其中內在滿足包含「自我成長的滿足」與「自我肯定的滿足」，外在滿足包含「知識技能的滿足」與「機構福利的滿足」，最後社會滿足包含「社會互動的滿足」、「社會認同的滿足」與「上司督導相處的滿足」。除了探討上述寄養家長的工作滿足外，本研究另一重要變項「寄養家長持續服務的意願」則包含為「寄養家長持續服務意願的態度」。

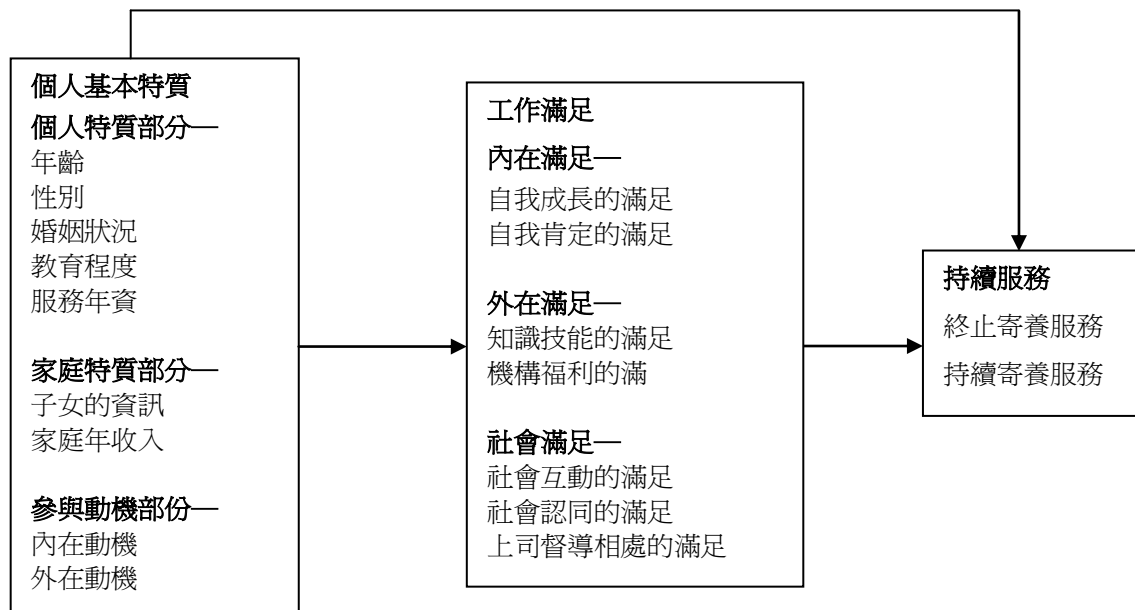


圖 3-1 研究架構圖

二、研究問題

根據研究架構與文獻探討之探討，並配合第一章的研究問題，研究者提出以下的研究問題：

- (一)寄養家長的個人基本特質為何？寄養家長個人基本特質與寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足及工作滿足的關係為何？寄養家長個人特質與持續服務意願之間的關係為何？
- (二)寄養家長的內在滿足、外在滿足與社會滿足及整體工作滿足為何？寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足及整體工作滿足與持續服務意願的相關性為何？
- (三)寄養家長的持續服務的意願為何？

第二節 樣本設計

本研究是以仍在提供家庭寄養服務的寄養家長為研究樣本，然考量時間、經費與人力的限制，且新北市的寄養家長為全國戶數最多，本研究以財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所為施測單位，在該單位擔任寄養家長者則為施測對象，並採取普查的方式進行研究。

研究者於問卷發放前，已先行詢問財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所之合作意願。該單位初步同意研究者向寄養家長進行問卷的發放後，經由家扶基金會的論文審查程序，發文至財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所以取得正式合作。

本研究採取郵寄問卷方式對新北市之寄養家庭採取全面普查方式，但因郵寄問卷有問卷回收率低的限制，因此研究者在處理問卷與回收過程中請財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所的社工員協助電話聯繫，催收問卷回收，以提高問卷回收率與信度。

本研資料蒐集時間從民國一百年五月十四日至五月二十八日，為期約兩週的時間蒐集問卷。截至 2011 年 4 月底該單位寄養家庭數為 157 戶，本研究共發出 157 份的問卷，回收 103 份問卷，回收率為 65.6%，其中無效問卷 1 份，有效問卷 102 份。無效問卷是指填答者有一半以上的問卷內容未答者。

第三節 研究測量工具設計

一、研究工具之編訂

本研究以結構式問卷調查為資料收集方法，研究者根據研究架構、文獻探討及參考何素秋(1999)寄養父母工作滿足與持續服務意願之研究問卷、Denby、Rindfleisch 與 Bean(1999)寄養家長的滿意度與持續服務意願調查、Brown 和 Calder(2000)針對寄養家長需求的觀念構圖以及 Rodger、Cummings 和 Leschied(2006)寄養家長服務滿意度調查問卷，自編「寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願研究問卷」(附錄一)作為本研究工具。為使問卷內容與語句能夠符合研究目的，於問卷初步完成後，研究者除了與指導教授進行討論外，於正式施測前，研究者請 5 位寄養家長與 3 位從事寄養服務的社會工作者針對問卷題目之題義進行討論與建議，以確認受試者對問卷題目的意義與研究者所欲測量的意義有一致性的認知。其中 5 位寄養家長中 4 位為女性、1 位為男性，平均年齡為 51.5 位，學歷為國中至高中，服務年資平均為 14.6 年；3 位從事寄養服務的社會工作者中，2 位為新北市家扶中心的社工員協助社工員修改機構福利相關之問項，1 位則為台北市南區的社工員協助修改問卷題目的用詞。

「寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願研究問卷」共計六部分，第一部分為寄養家長的參與動機，第二部分為寄養家長的內在滿足，第三部分為寄養家長的外在滿足，第四部分為寄養家長的社會滿足，第五部份為寄養家長持續服務的意願，第六部份為個人基本資料，共計 64 題。問卷題目以封閉性問題為主，除了個人基本資料以類別尺度與順序尺度測量外，其他各量表包含行為與態度量表。採取參與動機、內在滿足、外在滿足與社會滿足為五點量表，分為完成同意、大致同意、有些同意、不同意與非常不同意，以測量寄養家長對於問題描述之同意程度；寄養家長持續服務意願亦為五點量表，分為總是出現、常常出現、有時出現、偶爾出現、從未出現，以測量寄養家長持續服務的態度。所有問卷題目都以正向方式描述，並未有負向方式描述之題目。

在本研究中，研究變項包括寄養家長個人基本特質、寄養家長的工作滿足與

寄養家長持續服務的意願，為將各變項概念具體化，以下逐一說明各變項之操作性定義：

「個人基本資料」，包括：

- 1、性別：寄養家長的性別為男性或女性。即問卷第六部分的第 1 題加以測量。
- 2、年齡：由寄養家長依其出生年次來填寫。即問卷第六部分的第 2 題加以測量。
- 3、教育程度：指寄養家長之最高教育程度，分別為：小學、國中、高中(職)、專科/大學、研究所以上、其他等六類。即問卷第六部分的第 3 題加以測量。
- 4、經濟狀況：指寄養家長的經濟情形，由寄養家長填寫家庭每月平均收入。即問卷第六部分的第 4 題加以測量。
- 5、婚姻狀況：指寄養家長的個人婚姻狀況，分別為已婚、未婚、離婚、喪偶、其他等五類。即問卷第六部分的第 5 題加以測量。
- 6、子女的資訊：指寄養家長依照家中子女數填寫，並且填入子女的教育程度，分別為未入學、幼稚園、國小、國中、高中、大學以上與已就業等七類。即問卷第六部份的第 6 題加以測量。
- 7、服務年資：指寄養家長的服務年限，由寄養家長填寫服務的年資。即問卷第六部份的第 7 題加以測量。
- 8、參與動機：指寄養家長對於其加入寄養服務原因的認同程度。即問卷第一部份的第 1-10 題。

「工作滿足」包括：

- 1、內在滿足：指寄養家長對於學習新事物、成就感、自我評價等內在需求滿足描述的認同程度。即第二部份的第 1-11 題。
- 2、外在滿足：指寄養家長對於機構給予其的福利、工作保障及寄養費用等外在需求滿足描述的認同程度。為第三部份的第 1-17 題。
- 3、社會滿足：指寄養家長在擔任寄養家長的過程中，與機構、督導及其他寄養家長等人彼此相處關係滿足描述的程度。為第四部份的第 1-21 題。

「寄養家長持續服務的意願」包含：

- 1、離職念頭：指寄養家長有過離開寄養服務的念頭，即問卷第五部份第 1 題。
- 2、持續服務：指寄養家長計畫持續擔任寄養家長的態度，即問卷第五部份第 2 題。

二、測量工具之信效度

信度是指依據相同的測量步驟重複測量同一現象時，能夠得到相同結果的可能性，也就是問卷重複施測能夠得到一致性的結果(李美華等譯，1998)。因此當問卷回收後，進行信度考驗與因素分析，進行挑題和資料分析，以作為刪題及進行資料分析之依據。在社會及行為科學研究中，信度評估可分為四種指標，即再測信度(test-retest reliability)、複本信度(alternative-form reliability)、折半信度(split-half reliability)以及內部一致性信度(internal consistency reliability)。再測信度、複本信度以及折半信度，皆可稱為內部一致性信度，並且內部一致性信度中的 Cronbach' s α 可以說是目前採行最廣的信度指標(邱皓政,2006)。本研究將運用社會科學統計套裝軟體(SPSS 12.0 中文版)，考驗測量工具之內在一致性(Cronbach' s α)，本研究在問卷中每個構面的 Cronbach' s α 值介於.8807 至 .9265 之間，顯示問卷的內在一致性達到可信的程度，正式問卷與刪題後之 Cronbach' s α 結果請參閱表 3-1。

表 3-1 量表信度考驗與因素分析挑題結果

| 量表名稱(題數) | 正式量表 Cronbach' s α 值 | 挑題結果 |
|----------|--------------------------------|---|
| 內在滿足(11) | .9265 | 原量表Cronbach's α 值為.927，經因素分析後未刪題，故量表Cronbach's α 值仍為.9265 |
| 外在滿足(15) | .8832 | 原量表 Cronbach's α 值為.883，經因素分析刪除題項 9、10、11 題，量表 Cronbach's α 值降低為.8913 |
| 社會滿足(21) | .8807 | 原量表 Cronbach's α 值為.8807，經因素分析刪除題項 1、2、3、4、12 題，量表 Cronbach's α 值降低為.8455 |

除了信度分析外，因素分析的進行有助於將複雜的共變結構予以簡化，並確定同一構念(因素)間的變向彼此相關，而不同構念的變項間則彼此相互獨立，以求得測量工具之建構效度。本研究的因素分析方法是利用主成份分析法(principal components)抽取共同的因素，依據特徵值(eigenvalue)大於1者，並且每題因素負荷量須大於.05為顯著負荷量，並且選擇直交轉軸法中的最大變異法(varimax)，讓所有變項在同一因素的負荷量平方之變異量最大，以簡化對因素的解釋。因素分析的結果如表 3-2 所示。

表 3-2 寄養家長工作滿足程度量表之因素分析及 Cronbach's α 值摘要表

| 因素名稱 | 題目 | 因素負荷量 | 解釋變異量(%) | 總解釋變異量(%) | Cronbach α 值 |
|---------|------------------------------|-------|----------|-----------|---------------------|
| 內在滿足 | 1.擔任寄養家長使我學習到很多待人處世的技巧 | .641 | | | 0.9265 |
| | 2.擔任寄養家長使我增進獨立思考判斷的能力 | .663 | | | |
| | 3.擔任寄養家長使我越來越肯定自我 | .821 | | | |
| | 4.擔任寄養家長使我的生活更充實 | .815 | | | |
| | 5.擔任寄養家長可以使我發揮自己的長才 | .806 | | | |
| | 6.擔任寄養家長可增進生活的愉悅感 | .773 | 58.370 | 58.370 | |
| | 7.擔任寄養家長讓我的生活更為多采多姿 | .796 | | | |
| | 8.我在寄養照顧工作中得到成就感 | .789 | | | |
| | 9.我生活中最大樂趣來自於寄養照顧工作 | .771 | | | |
| | 10.從事寄養照顧工作充分展現個人才華或潛能 | .664 | | | |
| | 11.經由擔任寄養家長使我對自己更有信心 | .833 | | | |
| 知識技能的滿足 | 1.我對機構提供寄養照顧的相關訓練感到滿意 | .702 | | | 0.9112 |
| | 2.我對機構舉辦「寄養兒童問題處理」的訓練課程感到滿意 | .870 | | | |
| | 3.我對機構舉辦「家庭生活管理」的訓練課程感到滿意 | .916 | | | |
| | 4.我對機構舉辦「寄養服務團隊工作」的訓練課程感到滿意 | .790 | 55.313 | 55.313 | |
| | 5.我對機構舉辦「子女教養和家庭調適」的訓練課程感到滿意 | .861 | | | |
| | 6.我對機構舉辦的「成長團體」的訓練課程感到滿意 | .592 | | | |

續表 3-2 寄養家長工作滿足程度量表之因素分析及 Cronbach' s α 值摘要表

| 因素名稱 | 題目 | 因素負荷量 | 解釋變異量(%) | 總解釋變異量(%) | Cronbach α 值 |
|-----------|---------------------------|-------|----------|-----------|---------------------|
| 機構福利的滿足 | 7.我對機構的寄養管理制度感到滿意 | .713 | | | 0.7512 |
| | 8.我對機構提供的寄養費用感到滿意 | .649 | | | |
| | 12.我對機構補助我「健康檢查費用」感到滿意 | .734 | | | |
| | 13.我對機構安撫我「分離情緒」的服務感到滿意 | .828 | 13.061 | 68.373 | |
| | 14.我對機構提供我「安排諮商」的服務感到滿意 | .732 | | | |
| | 15.我對機構協助「處理寄養童行為」的服務感到滿意 | .743 | | | |
| 社會互動的滿足 | 5.我會主動幫忙其他寄養家長解決工作上的問題 | .771 | | | 0.8148 |
| | 6.我會蒐集寄養的相關資料和其他寄養家長分享 | .869 | | | |
| | 7.當面臨工作困境時我會請教其他寄養家長 | .834 | | | |
| | 8.當遇到照顧困難時其他寄養家長會協助我 | .859 | 37.158 | 37.158 | |
| | 9.我重視與其他寄養家長相處時彼此的感受與反應 | .754 | | | |
| | 14.社工員會讓我參與寄養童處遇的決策 | .568 | | | |
| | 20.社工員能夠協助我與其他專業溝通 | .538 | | | |
| 社會認同的滿足 | 10.我樂於向別人說明我的工作內容 | .802 | | | 0.6936 |
| | 11.我在工作中經常可以獲得讚美 | .822 | 20.428 | 57.586 | |
| | 13.寄養家長的身分讓我覺得很光榮 | .626 | | | |
| 上司督導相處的滿足 | 15.社工員讓我感到放心和信任 | .875 | | | 0.8565 |
| | 16.社工員讓我感到溫暖與支持 | .879 | | | |
| | 17.社工員讓我感到自己照顧的角色被他認同 | .776 | 9.717 | 67.303 | |
| | 18.在我有需要時，我能夠找得到社工員 | .728 | | | |
| | 19.社工員會協助我處理寄養童的行為問題 | .704 | | | |
| | 21.社工員會協助我處理原生家長帶來的困擾 | .668 | | | |

三、修改過後的研究架構

本研究於工作滿足內涵區分為內在滿足、外在滿足與社會滿足。其中內在滿足分為自我肯定與自我成長兩因素，共計 11 題，然經過因素分析後，內在滿足僅有一因素，因此直接以內在滿足的變項名稱作為此因素的內涵。

外在滿足區分為知識技能的滿足與機構福利的滿足，共計 13 題，經過因素分析後，刪除 9、10、11 題，共 3 題，剩下 10 題進入統計分析。其中，知識技能滿足與機構福利的滿足分別有 5 題。

社會滿足區分為社會互動的滿足、社會認同的滿足與上司督導相處的滿足，共計 21 題，經過因素分析後，刪除 1、2、3、4、12，共 5 題，剩下 16 題進入統計分析。其中，原本 14 題與 21 題本歸類於上司督導相處的滿足，然經過因素分析，此兩題歸納於社會互動的滿足。因此，社會互動的滿足有 7 題，社會認同的滿足有 3 題，上司督導相處的滿足有 6 題。

依據上述之因素分析結果，本研究修改後之研究架構如圖 3-2 所示，第四章將以此架構進行各項統計分析的，以回應本研究之研究問題與假設。

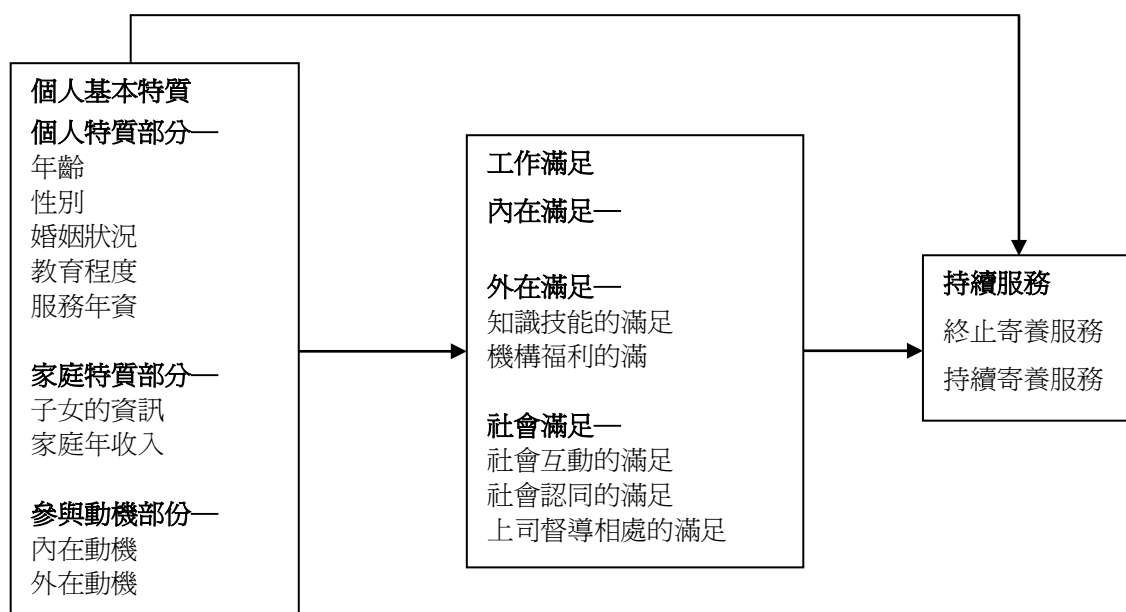


圖 3-2 修改後之研究架構圖

第四節 研究資料收集與分析方法

一、資料收集方法

本研究以郵寄問卷方式進行資料收集。經由與財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會新北市分事務所聯繫後，取得寄養家長地址由研究者自行郵寄問卷給寄養家長。而後當問卷回收後進行登錄、統計與分析。

二、資料分析方法

本研究選用了次數分配、百分比、卡方檢定、獨立樣本 t 檢定、變異數分析、相關性分析等統計方法，來探討變項間之關係。以下分別介紹各要項之資料分析計劃：

(一) 寄養家長的基本資料

1、寄養家長的個人狀況與家庭狀況

寄養家長的個人狀況與家庭狀況為人口屬性變項，個人狀況包含年齡，性別、婚姻狀況、教育程度與服務年資，家庭狀況則包含子女資訊與家庭年收入。此部分變項資料是以次數分配和百分比來呈現研究對象基本屬性之概況。

2、寄養家長的參與動機

此部分先逐題以次數分配、百分比、評均述與標準差來呈現寄養家長參與動機的分佈狀況。參與動機的整體得分是由本問卷【第一部分】第 1 至 10 等題項加總而成，其中內在動機的得分是由本問卷【第一部分】第 1、2、3、4、8、9 等題項加總而成，機構福利的滿足度是由本問卷【第一部分】第 5、6、7、10 等題項加總而成。

(二) 寄養家長的工作滿足

此部分先逐題以次數分配、百分比、評均述與標準差來呈現寄養家長工作滿

足的分佈狀況。寄養家長內在滿足程度的整體得分是由本問卷【第二部分】第 1 至 11 等題項加總而成。寄養家長的外在滿足程度的整題得分是由本問卷【第三部分】第 1 至 15 等題項加總而成，其中知識技能滿足度的得分是由本問卷【第三部分】第 1、2、3、4、5、6 等題項加總而成，機構福利的滿足度是由本問卷【第三部分】第 7、8、12、13、14、15 等題項加總而成。寄養家長的社會滿足程度的整題得分是由本問卷【第四部分】第 1 至 21 等題項加總而成，其中社會互動滿足度的得分是由本問卷【第四部分】第 5、6、7、8、9、14、20 等題項加總而成，社會認同的滿足度是由本問卷【第四部分】第 10、11、13 等題項加總而成，上司督導的滿足度是由本問卷【第四部分】第 15、16、17、18、19、21 等題項加總而成。

(三)寄養家長的持續服務意願

此部分先逐題以次數分配、百分比、評均述與標準差來呈現寄養家長持續服務意願的分佈狀況。其中，寄養家長離職念頭的得分是由本問卷【第五部分】第 1 題項加總而成，寄養家長持續服務態度的得分是由本問卷【第五部分】第 2 題項加總而成。

(四)寄養家長基本資料與工作滿足之間的關係

在基本人口特性方面，在本研究中將分析寄養家長個人基本特質中的性別、婚姻狀況與其內在滿足、外在滿足、社會滿足與整體工作滿足做獨立樣本 t 檢定分析；寄養家長的年齡、教育程度、服務年資、子女就學與就業狀況與其內在滿足、外在滿足、社會滿足與整體工作滿足做變異數分析。寄養家長的參與動機則與其內在滿足、外在滿足、社會滿足與整體工作滿足做相關性分析。隨後再進一步細分成不同工作滿足，重新分析各個變項之間的關係。

(五)寄養家長基本資料與持續服務意願之間的關係

在基本人口特性方面，在本研究中將分析寄養家長個人基本特質中的性別、婚姻狀況與其持續服務意願做獨立樣本 t 檢定分析；寄養家長的年齡、教育程

度、服務年資、子女就學與就業狀況與其持續服務意願做變異數分析。寄養家長的參與動機則與其持續服務意願做相關性分析。

(六)寄養家長工作滿足與持續服務意願之間的關係

將寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足與整體工作滿足與其持續服務意願做相關性分析，隨後再進一步細分成不同工作滿足，重新分析各個變項之間的關係。此外，亦把寄養家長在內在滿足、外在滿足、社會滿足與持續服務意願等面向的問卷量表區分為兩個類別，並且逐題進行卡方檢定以瞭解各題目間的關係。

第四章 研究結果分析

本章根據所蒐集之問卷資料，進行統計分析，並依據研究結果分為五節進行探討。第一節為寄養家庭個人狀況、家庭狀況與參與動機之分析，第二節為寄養家長工作滿足與持續服務意願之分析，第三節為寄養家長個人狀況與家庭狀況對工作滿足之差異分析，第四節為寄養家庭個人狀況與家庭狀況對持續服務意願之差異分析，第五節為寄養家長參與動機、工作滿足與持續服務意願之相關分析。統計結果及其分析將分述於後。

第一節 寄養家長的個人基本特質

本節針對研究樣本 102 位寄養家長所填寫之「寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願研究問卷」的填寫結果進行統計之描述分析，分為寄養家長的個人特質、家庭特質與參與動機三部份進行分析。

一、寄養家長之個人狀況

從表 4-1 中可得知，接受問卷訪問之 102 位寄養家長中，男性佔 4.9%，女性佔 95.1%。在年齡方面，以「45 歲至 50 歲」和「51 歲至 55 歲」者居多，均佔 32.3%，「56 歲至 60 歲」者次之，佔 32.0%；「40 歲以下」者最少，佔 17.0%。在婚姻狀況方面，已婚者佔 95.1%，離婚者佔 3.9%，喪偶者佔 1.0%。在教育程度方面，以高中(職)者為最多，佔 42.2%；國中者次之，佔 43.1%；專科或大學最少，佔 14.7%。在服務年資方面，平均的服務年資為 9.11 年，年資最久為 27 年，年資最少為 1 年。其中以服務 5 年至 10 年為最多，佔 40.2%；10 年至 15 年次之，佔 29.4%。

綜合以上資料得知，寄養家長之性別以女性居多，年齡方面以 45 歲至 55 歲之間的寄養家長為多數，婚姻狀況則以已婚為主。在教育程度方面，寄養家長教育程度分配於國中至大學/專科，而服務年資也多分佈於 5 年-15 年。

表 4-1 寄養家長個人狀況次數分配表(n=102)

| 變項名稱 | 次數(百分比) | 變項名稱 | 次數(百分比) |
|---------|----------|-----------------------|----------|
| 性別 | | 教育程度 | |
| 男 | 5(4.9) | 小學 | 0(0.0) |
| 女 | 97(95.1) | 國中 | 43(42.2) |
| | | 高中 | 44(43.1) |
| 年齡 | | 專科/大學 | 15(14.7) |
| 40 歲以下 | 3(3.0) | 研究所以上 | 0(0.0) |
| 41~45 歲 | 8(7.8) | 其他 | 0(0.0) |
| 46~50 歲 | 33(32.3) | | |
| 51~55 歲 | 33(32.3) | | |
| 56~60 歲 | 16(15.7) | 服務年資 | |
| 61 歲以上 | 7(6.9) | 最大值=27 最小值=1 平均值=9.11 | |
| 遺漏值 | 2(2.0) | 5 年以下 | 26(25.5) |
| | | 5~10 年 | 41(40.2) |
| 婚姻狀況 | | 10 年~15 年 | 30(29.4) |
| 已婚 | 97(95.1) | 15 年以上 | 5(5.9) |
| 未婚 | 0(0.0) | | |
| 離婚 | 4(3.9) | | |
| 喪偶 | 1(1.0) | | |
| 其他 | 0(0.0) | | |

二、寄養家長之家庭狀況

從表 4-2 中可得知，接受問卷訪問之 102 位寄養家長中，家庭月收入為「8 萬元以上」者為最多，佔 28.4%；「5 萬至 6 萬」者次之，佔 17.6%；「4 萬元以下」者最少，佔 5.9%。在家庭子女數方面，家中子女有 2 名者為最多，佔 47.1%；家中子女有 3 名者次之，佔 29.4%。

表 4-2 寄養家長家庭狀況次數分配表(n=102)

| 變項名稱 | 次數(百分比) | 變項名稱 | 次數(百分比) |
|---------|----------|-------|----------|
| 家庭月收入 | | 家庭子女數 | |
| 4 萬以下 | 6(5.9) | 1 人 | 13(12.7) |
| 4 萬~5 萬 | 14(13.7) | 2 人 | 48(47.1) |
| 5 萬~6 萬 | 18(17.6) | 3 人 | 30(29.4) |
| 6 萬~7 萬 | 12(11.8) | 4 人 | 11(10.8) |
| 7 萬~8 萬 | 15(14.7) | | |
| 8 萬以上 | 29(28.4) | | |

三、寄養家長之參與動機

在本研究中，寄養家長的參與動機分為內在動機與外在動機。由表 4-3 可知，寄養家長參與家庭寄養服務的動機以外在動機動機為主，其平均為 3.19；其次為內在動機，其平均為 2.74。整體來看，寄養家長參與家庭寄養服務的動機以「我加入寄養家庭是為了回饋社會」為最多，平均數為 4.08；「我加入寄養家庭是因為透過照顧寄養童表達對社會的責任」次之，平均數為 4.01；「我加入寄養家庭是因為想要學習更多照顧孩子相關的知識和技巧」再次之，平均數為 3.75。而以「我加入寄養家庭是為收養作準備」的參與動機為最少，平均數為 1.78。從上述可知，寄養家長加入家庭寄養服務的行列主要是希望能夠回饋與表達對社會的責任。此外，雖仍有部份寄養家長同意加入寄養家庭是為收養作準備，但大多數的寄養家長對此是持不同意的看法。

表 4-3 寄養家長參與動機次數分配表(n=102)

| 變項名稱(題目) | 完全不同意 | 不同意 | 有些同意 | 大致同意 | 完全同意 | 遺漏值 | 平均數 (標準差) |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|----------------|
| | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | |
| 內在動機 | | | | | | | 2.74 (.68) |
| 1.我加入寄養家庭是爲了想要寄養童陪伴 | 13(12.7) | 18(17.6) | 24(23.5) | 28(27.5) | 18(17.6) | 1(1.0) | 3.25 (1.40) |
| 2.我加入寄養家庭是爲收養作準備 | 47(46.1) | 44(43.1) | 7(6.9) | 2(2.0) | 0(0.0) | 2(2.0) | 1.78 (1.24) |
| 3.我加入寄養家庭是爲了實踐宗教的精神 | 16(15.7) | 43(42.2) | 19(18.6) | 13(12.7) | 11(10.8) | 0(0.0) | 2.61 (1.21) |
| 4.我加入寄養家庭是因爲想要學習更多照顧孩子相關的知識和技巧 | 1(1.0) | 7(6.9) | 39(38.2) | 24(23.5) | 31(30.4) | 0(0.0) | 3.75 (1.00) |
| 8.我加入寄養家庭是因爲子女已經長大不在家中，照顧寄養童打發時間 | 12(11.8) | 19(18.6) | 37(36.6) | 20(19.6) | 14(13.7) | 0(0.0) | 3.05 (1.19) |
| 9.我加入寄養家庭是爲了替自己的孩子找伴 | 24(23.5) | 43(42.2) | 22(21.6) | 8(7.8) | 5(4.9) | 0(0.0) | 2.28 (1.07) |
| 外在動機 | | | | | | | 3.19 (.54) |
| 5.我加入寄養家庭是爲了回饋社會 | 1(1.0) | 1(1.0) | 28(27.5) | 35(34.3) | 36(35.3) | 1(1.0) | 4.08 (1.00) |
| 6.我加入寄養家庭是因爲透過照顧寄養童表達對社會的責任 | 4(3.9) | 2(2.0) | 18(17.6) | 45(44.1) | 32(31.4) | 1(1.0) | 4.03 (1.09) |
| 7.我加入寄養家庭是因爲藉由照顧寄養童可以得到別人的認同 | 23(22.5) | 42(41.2) | 25(24.5) | 9(8.8) | 2(2.0) | 1(1.0) | 2.32 (1.18) |
| 10 我加入寄養家庭是因爲可以增加家庭收入 | 24(23.5) | 29(28.4) | 33(32.4) | 11(10.8) | 5(4.9) | 0(0.0) | 2.45 (1.11) |

第二節 寄養家長的工作滿足與持續服務意願

一、寄養家長之工作滿足

在本研究中，寄養家長的工作滿足包含：內在滿足、外在滿足與社會滿足。由表 4-4 可知，寄養家長的工作滿足以「外在滿足」為最高，平均數為 4.17；內在滿足」次之，平均數為 3.89；而「社會滿足」滿足程度最低，平均數為 3.82。進一步探究，於外在滿足部份，「知識技能的滿足」平均數為 4.21，其滿足程度高於機構福利的滿足的平均數 4.09；社會滿足部份，則以「上司督導相處的滿足」的程度為最高，平均數為 4.42；其次為「社會互動的滿足」，平均數為 3.56；而以「社會認同的滿足」為最低，平均數為 3.28。

整體來看，寄養家長在內在滿足以「擔任寄養家長使我的生活更充實」為最高，平均數為 4.17；「擔任寄養家長使我學習到很多待人處世的技巧」次之，平均數為 4.12；「擔任寄養家長使我越來越肯定自我」再次之，平均數為 4.08。在外在滿足部份，以「我對機構補助我健康檢查費用感到滿意」為最高，平均數為 4.39；「我對機構舉辦寄養服務團隊工作的訓練課程感到滿意」次之，平均數為 4.28；「我對機構舉辦寄養兒童問題處理的訓練課程感到滿意」再次之，平均數為 4.26。在社會滿足部份，以「在我有需要時，我能夠找得到社工員」為最高，平均數為 4.58；「社工員會協助我處理原生家長帶來的困擾」次之，平均數為 4.51；「社工員會協助我處理寄養童的行為問題」再次之，平均數為 4.50。

從上述可知，寄養家長在內在滿足的滿足程度主要來自於擔任寄養家長後帶給他個人生活的充實感、待人處事的技巧與自我肯定；在外在滿足的滿足程度則來自於機構給予健康檢查的補助，以及團隊工作和寄養兒童問題處理的訓練；在社會滿足的滿足程度則來自於對於社工員能夠隨時可找到，且協助寄養家長解決原生家長的困擾和寄養童的行為問題。而從中可發現，處理寄養兒童的問題不論在訓練課程中或是對社工員的期待均會影響寄養家長的滿足程度。

表 4-4 寄養家長工作滿足次數分配表(n=102)

| 變項名稱(題目) | 完全不同意 | 不同意 | 有些同意 | 大致同意 | 完全同意 | 遺漏值 | 平均數 |
|-----------------------------|--------|----------|----------|----------|----------|--------|-----------------------|
| | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | (標準差) |
| 內在滿足 | | | | | | | 3.89 (.65) |
| 1.擔任寄養家長使我學習到很多待人處世的技巧 | 1(1.0) | 1(1.0) | 19(18.6) | 45(44.1) | 36(35.3) | 0(0.0) | 4.12 (.81) |
| 2.擔任寄養家長增進我獨立思考判斷的能力 | 0(0.0) | 2(2.0) | 22(21.6) | 51(50.0) | 27(26.5) | 0(0.0) | 4.01 (.75) |
| 3.擔任寄養家長使我越來越肯定自我 | 0(0.0) | 2(2.0) | 22(21.6) | 44(43.1) | 34(33.3) | 0(0.0) | 4.08 (.79) |
| 4.擔任寄養家長使我的生活更充實 | 0(0.0) | 2(2.0) | 17(16.7) | 45(44.1) | 38(37.3) | 0(0.0) | 4.17 (.77) |
| 5.擔任寄養家長使我發揮自己的長才 | 1(1.0) | 5(4.9) | 25(24.5) | 44(43.1) | 27(26.5) | 0(0.0) | 3.89 (.89) |
| 6.擔任寄養家長增進我生活的愉悅感 | 0(0.0) | 7(6.9) | 29(28.4) | 43(42.2) | 23(22.5) | 0(0.0) | 3.80 (.87) |
| 7.擔任寄養家長讓我的生活更為多采多姿 | 0(0.0) | 3(2.9) | 31(30.4) | 46(45.1) | 22(21.6) | 0(0.0) | 3.85 (.79) |
| 8.我在寄養照顧工作中得到的成就感 | 0(0.0) | 1(1.0) | 33(32.4) | 32(31.4) | 36(35.3) | 0(0.0) | 4.01 (.85) |
| 9.我生活中最大的樂趣來自於寄養照顧工作 | 1(1.0) | 13(12.7) | 39(38.2) | 27(26.5) | 22(21.6) | 0(0.0) | 3.55 (1.00) |
| 10.從事寄養工作充分展現我個人的才華或潛能 | 4(3.9) | 7(6.9) | 43(42.2) | 35(34.3) | 13(12.7) | 0(0.0) | 3.45 (.94) |
| 11.經由擔任寄養家長使我對自己更有信心 | 0(0.0) | 7(6.9) | 30(29.4) | 34(33.3) | 31(30.4) | 0(0.0) | 3.87 (.93) |
| 外在滿足 | | | | | | | 4.17 (.61) |
| 知識技能的滿足 | | | | | | | 4.21 (.62) |
| 1.我對機構提供寄養照顧的相關訓練感到滿意 | 0(0.0) | 0(0.0) | 21(20.6) | 45(44.1) | 36(35.3) | 0(0.0) | 4.15 (.74) |
| 2.我對機構舉辦「寄養兒童問題處理」的訓練課程感到滿意 | 0(0.0) | 0(0.0) | 13(12.7) | 49(48.0) | 40(39.2) | 0(0.0) | 4.26 (.67) |
| 3.我對機構舉辦「家庭生活管理」的訓練課程感到滿意 | 0(0.0) | 5(4.9) | 9(8.8) | 51(50.0) | 36(35.3) | 1(1.0) | 4.22 (.92) |

續表 4-4 寄養家長工作滿足次數分配表(n=102)

| 變項名稱(題目) | 完全不同意 | 不同意 | 有些同意 | 大致同意 | 完全同意 | 遺漏值 | 平均數 |
|------------------------------|--------|----------|----------|----------|----------|--------|----------------|
| | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | (標準差) |
| 外在滿足 | | | | | | | |
| 知識技能的滿足 | | | | | | | |
| 4.我對機構舉辦「寄養服務團隊工作」的訓練課程感到滿意 | 0(0.0) | 1(1.0) | 9(8.8) | 52(51.0) | 39(38.2) | 1(1.0) | 4.28 (.67) |
| 5.我對機構舉辦「子女教養和家庭調適」的訓練課程感到滿意 | 0(0.0) | 3(2.9) | 7(6.9) | 59(57.8) | 33(32.4) | 0(0.0) | 4.20 (.69) |
| 6.我對機構舉辦的「成長團體」的訓練課程感到滿意 | 0(0.0) | 1(1.0) | 15(17.4) | 54(52.9) | 32(31.4) | 0(0.0) | 4.15 (.70) |
| 機構福利的滿足 | | | | | | | |
| 7.我對機構的寄養管理制度感到滿意 | 0(0.0) | 2(2.0) | 22(21.6) | 53(52.0) | 24(23.5) | 1(1.0) | 3.98 (.73) |
| 8.我對機構提供的寄養費用感到滿意 | 0(0.0) | 7(6.9) | 22(21.6) | 49(48.0) | 24(23.5) | 0(0.0) | 3.88 (.85) |
| 12.我對機構補助我「健康檢查費用」感到滿意 | 0(0.0) | 5(4.9) | 14(13.7) | 35(34.3) | 44(43.1) | 4(3.9) | 4.39 (1.27) |
| 13.我對機構安撫我「分離情緒」的服務感到滿意 | 1(1.0) | 3(2.9) | 16(15.7) | 47(46.1) | 32(31.4) | 3(2.9) | 4.22 (1.17) |
| 14.我對機構提供我「安排諮商」的服務感到滿意 | 1(1.0) | 6(5.9) | 23(22.5) | 42(41.2) | 27(26.5) | 3(2.9) | 4.04 (1.25) |
| 15.我對機構協助「處理寄養童行為」的服務感到滿意 | 1(1.0) | 4(3.9) | 23(22.5) | 44(43.1) | 30(29.4) | 0(0.0) | 3.96 (.88) |
| 社會滿足 | | | | | | | |
| 社會互動的滿足 | | | | | | | |
| 5.我會主動幫忙其他寄養家長解決工作上的問題 | 6(5.9) | 11(10.8) | 42(41.2) | 36(35.3) | 7(6.9) | 0(0.0) | 3.26 (.95) |
| 6.我會蒐集寄養的相關資料和其他寄養家長分享 | 7(6.9) | 13(12.7) | 41(40.2) | 34(33.3) | 7(6.9) | 0(0.0) | 3.21 (.99) |
| 7.當面臨工作困境時我會請教其他寄養家長 | 5(4.9) | 13(12.7) | 33(32.4) | 39(38.2) | 10(9.8) | 2(2.0) | 3.47 (1.26) |
| 8.當遇到照顧困難時其他寄養家長會協助我 | 7(4.9) | 16(15.7) | 28(27.5) | 44(43.1) | 7(6.9) | 0(0.0) | 3.27 (1.04) |

續表 4-4 寄養家長工作滿足次數分配表(n=102)

| 變項名稱(題目) | 完全不同意 | 不同意 | 有些同意 | 大致同意 | 完全同意 | 遺漏值 | 平均數 |
|-------------------------|---------|----------|----------|----------|----------|--------|----------------|
| | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | (標準差) |
| 社會滿足 | | | | | | | |
| 社會互動的滿足 | | | | | | | |
| 9.我重視與其他寄養家長相處時彼此的感受與反應 | 0(0.0) | 11(10.8) | 24(23.5) | 46(45.1) | 21(20.6) | 0(0.0) | 3.75 (.91) |
| 14.社工員會讓我參與寄養童處遇的決策 | 10(9.8) | 9(8.8) | 25(24.5) | 34(33.3) | 22(21.6) | 2(2.0) | 3.60 (1.43) |
| 20.社工員能夠協助我與其他專業溝通 | 0(0.0) | 1(1.0) | 18(17.6) | 37(36.3) | 46(45.1) | 0(0.0) | 4.25 (.75) |
| 社會認同的滿足 | | | | | | | |
| 10.我樂於向別人說明我的工作內容 | 9(8.8) | 39(38.2) | 21(20.6) | 21(20.6) | 12(11.8) | 0(0.0) | 2.88 (1.19) |
| 11.我在工作中經常可以獲得讚美 | 3(2.9) | 17(16.7) | 40(39.2) | 31(30.4) | 11(10.8) | 0(0.0) | 3.29 (.97) |
| 13.寄養家長的身分讓我覺得很光榮 | 3(2.9) | 10(9.8) | 33(32.4) | 29(28.4) | 27(26.5) | 0(0.0) | 3.66 (1.07) |
| 上司督導的滿足 | | | | | | | |
| 15.社工員讓我感到放心和信任 | 0(0.0) | 2(2.0) | 15(14.7) | 36(35.3) | 49(48.0) | 0(0.0) | 4.29 (.79) |
| 16.社工員讓我感到溫暖與支持 | 0(0.0) | 2(2.0) | 12(11.8) | 39(38.2) | 49(48.0) | 0(0.0) | 4.32 (.76) |
| 17.社工員讓我感到自己照顧的角色被他認同 | 0(0.0) | 0(0.0) | 14(13.7) | 43(42.2) | 45(44.1) | 0(0.0) | 4.30 (.70) |
| 18.在我有需要時，我能夠找得到社工員 | 0(0.0) | 0(0.0) | 1(1.0) | 41(40.2) | 60(58.8) | 0(0.0) | 4.58 (.52) |
| 19.社工員會協助我處理寄養童的行為問題 | 0(0.0) | 1(1.0) | 4(3.9) | 40(39.2) | 57(55.9) | 0(0.0) | 4.50 (.63) |
| 21.社工員會協助我處理原生家長帶來的困擾 | 0(0.0) | 0(0.0) | 7(6.9) | 40(39.2) | 54(52.9) | 1(1.0) | 4.51 (.77) |

二、寄養家長之持續服務意願

在本研究中，寄養家長的持續服務的意願分為兩部份，一部份是瞭解寄養家長是否曾經有過停止擔任寄養家庭的念頭，另一部份則是瞭解寄養家長繼續擔任寄養家庭的意願。於表 4-5 中可知，有時會出現停止擔任寄養家庭念頭的寄養家長為最多，佔 47.1%；而從未出現停止擔任寄養家庭念頭的寄養家長次之，佔 27.5%。對於是否計畫繼續擔任寄養家庭，有 41.2%的寄養家長完全同意將會持續從事寄養服務，有 28.4%的寄養家長大致同意從事寄養服務，有 24.5%的寄養家長則有些同意持續從事寄養服務。此顯示了雖然有多數的寄養家長曾經有過停止擔任寄養家庭的念頭，但是現階段其仍願意持續從事寄養服務。

表 4-5 寄養家長工作滿足次數分配表(n=102)

| 變項名稱(題目) | 從未出現 | 偶爾出現 | 有時出現 | 常常出現 | 總是出現 | 遺漏值 | 平均數 (標準差) |
|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|----------------|
| | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | |
| 1. 我有過停止擔任寄養家庭的念頭 | 28(27.5) | 18(17.6) | 48(47.1) | 6(5.9) | 2(2.0) | 0(0.0) | 2.37 (1.01) |
| 變項名稱(題目) | 完全不同意 | 不同意 | 有些同意 | 大致同意 | 完全同意 | 遺漏值 | 平均數 (標準差) |
| | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | 次數(%) | |
| 2. 我有計畫繼續擔任寄養家庭 | 1(1.0) | 5(4.9) | 25(24.5) | 29(28.4) | 42(41.2) | 0(0.0) | 4.04 (.97) |

第三節 寄養家長的個人基本特質對其工作滿足程度之間的關係

本節是以 t-test 及單因子變異數分析，分別將寄養家長的個人狀況(性別、年齡、婚姻狀況、教育程度與服務年資)與家庭狀況(家庭月收入、家庭子女數)對工作滿足是否呈現出差異進行差異顯著性考驗，並將寄養家長的參與動機與工作滿足之間的相關性進行皮爾遜積差相關。其中，在寄養家長個人狀況部份，寄養家長的年齡依照次數分配結果，將其分為 40 歲以下、41 歲至 50 歲、51-60 歲與 61 歲以上四個面向，並採用單因子變異數分析進行差異分析；在婚姻狀況則是再次數分配結果得知並未有寄養家長的婚姻狀況為未婚與其他，而離婚與喪偶分別僅佔 3.9%與 1.0%，因此重新定義寄養家長婚姻狀況為已婚與離婚/喪偶，並採用 t-test 進行差異分析；而在教育程度部份，於次數分配結果得知並未有寄養家長的教育程度為國小、研究所以上與其他，因此於單因子變異數分析的結果也未呈現；至於在服務年資亦重新歸類為 10 年以下、10 年至 15 年予 15 年以上三個面向，並採取單因子變異數分析進行差異分析。

此外，在寄養家長的家庭狀況部份，為更了解寄養家長的家庭子女就學和就業狀況對於寄養家長的工作滿足的影響，將寄養家長家庭子女就學和就業狀況重新定義為家庭子女均在就學、家庭子女部分就學部份就業，以及家庭子女均已就業三面向，並採用單因子變異數分析進行差異分析。

詳細之分析結果如下：

一、寄養家長個人狀況對工作滿足之差異分析

從表 4-6 中可得知，整體而言，寄養家長的個人狀況對於社會滿足、社會認同的滿足與上司督導的滿足並無顯著差異。在各分量表中，寄養家長性別與工作滿足各面向均無顯著差異。在年齡部份，寄養家長年齡對於內在滿足(F 值=4.311**， $p < .01$)、外在滿足(F 值=2.960*， $p < .05$)、知識技能的滿足(F 值

=4.620**， $p < .01$)與整體工作滿足(F 值=4.312**， $p < .01$)有顯著差異。經過 Scheffe 事後檢定並比較平均數發現，在內在滿足、外在滿足、知識技能的滿足與整體工作滿足三部份，「51 歲至 60 歲」的寄養家長其對於知識技能的滿足和整體工作滿足都高於「40 歲以下」的寄養家長。在婚姻狀況部份，婚姻狀況對於機構福利的滿足(t 值=2.056*， $p < .05$)有顯著差異。教育程度部份，寄養家長的教育程度對於內在滿足(F 值=4.348*， $p < .05$)、社會互動的滿足(F 值=6.314**， $p < .01$)與整體工作滿足(F 值=3.772*， $p < .05$)有顯著差異。經過 Scheffe 事後檢定並比較平均數發現，教育程度為「國中」的寄養家長其內在滿足高於教育程度為「大學/專科」的寄養家長；在機構福利的滿足與整體工作滿足兩部分部份，教育程度為「國中」的寄養家長高於教育程度為「高中」的寄養家長。在服務年資部份，寄養家長的服務年資對於外在滿足(F 值=4.166*， $p < .05$)與知識技能的滿足(F 值=5.895**， $p < .01$)有顯著差異。經過 Scheffe 事後檢定並比較平均數發現，在外在滿足部份，服務年資為「15 年以上」的寄養家長其對於外在滿足高於服務年資「10 年以下」與「10 年至 15 年」的寄養家長；而在知識技能的滿足部份，服務年資為「15 年以上」的寄養家長其對於外在滿足高於服務年資「10 年以下」和「10 年至 15 年」的寄養家長。

表 4-6 寄養家長個人狀況對工作滿足之差異分析(n=102)

| 變項名稱 | 內在滿足 平均數 | 外在滿足 平均數 | 知識技能 的滿足 平均數 | 機構福利 的滿足 平均數 | 社會滿足 平均數 | 社會互動 的滿足 平均數 | 社會認同 的滿足 平均數 | 上司督導 的滿足 平均數 | 工作滿足 平均數 |
|------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 3.80 | 4.30 | 4.40 | 4.20 | 4.01 | 3.77 | 4.00 | 4.30 | 4.04 |
| 女 | 3.90 | 4.15 | 4.20 | 4.08 | 3.81 | 3.53 | 3.24 | 4.42 | 3.93 |
| t 值 | 1.809 | .538 | .704 | 1.171 | .812 | .699 | 1.977 | -.506 | .468 |

續表 4-6 寄養家長個人狀況對工作滿足之差異分析(n=102)

| 變項名稱 | 內在滿足 平均數 | 外在滿足 平均數 | 知識技能 的滿足 平均數 | 機構福利 的滿足 平均數 | 社會滿足 平均數 | 社會互動 的滿足 平均數 | 社會認同 的滿足 平均數 | 上司督導 的滿足 平均數 | 工作滿足 平均數 |
|---------------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 40 歲以下(G1) | 3.56 | 3.36 | 3.33 | 3.39 | 3.46 | 3.57 | 2.56 | 3.78 | 3.26 |
| 41~50 歲(G2) | 3.77 | 4.06 | 4.04 | 4.08 | 3.80 | 3.47 | 3.28 | 4.44 | 3.87 |
| 51~60 歲(G3) | 4.19 | 4.28 | 4.38 | 4.15 | 3.91 | 3.66 | 3.42 | 4.45 | 4.07 |
| 61 歲以上(G4) | 3.77 | 4.02 | 4.19 | 3.86 | 3.61 | 3.40 | 2.86 | 4.24 | 3.74 |
| F 值 | 4.311** | 2.960* | 4.620** | 1.207 | 1.307 | .629 | 1.759 | 1.798 | 4.312** |
| 事後檢定 | G3>G1 | G3>G1 | G3>G1 | | | | | | G3>G1 |
| 婚姻狀況 | | | | | | | | | |
| 已婚 | 3.87 | 4.18 | 4.21 | 4.12 | 3.81 | 3.53 | 3.27 | 4.42 | 3.94 |
| 離婚/喪偶 | 4.25 | 3.80 | 4.17 | 3.43 | 3.99 | 3.91 | 3.40 | 4.37 | 4.00 |
| t 值 | .034 | 1.348 | .457 | 2.056* | -.705 | -1.147 | -.328 | .221 | -.296 |
| 教育程度 | | | | | | | | | |
| 國中(G1) | 4.07 | 4.28 | 4.36 | 4.19 | 3.96 | 3.80 | 3.32 | 4.47 | 4.09 |
| 高中(G2) | 3.84 | 4.08 | 4.10 | 4.03 | 3.70 | 3.27 | 3.33 | 4.38 | 3.85 |
| 專科/大學(G3) | 3.53 | 4.03 | 4.11 | 3.94 | 3.80 | 3.64 | 3.00 | 4.39 | 3.79 |
| F 值 | 4.348* | 1.484 | 2.168 | .822 | 2.782 | 6.314** | .942 | .387 | 3.772* |
| 事後檢定 | G1>G3 | | | | | G1>G2 | | | G1>G2 |
| 服務年資 | | | | | | | | | |
| 10 年以下(G1) | 3.87 | 4.12 | 4.12 | 4.10 | 3.80 | 3.49 | 3.21 | 4.47 | 3.92 |
| 10 年~15 年(G2) | 3.96 | 4.12 | 4.28 | 3.95 | 3.85 | 3.63 | 3.48 | 4.29 | 3.96 |
| 15 年以上(G3) | 3.74 | 4.90 | 5.03 | 4.77 | 3.93 | 3.83 | 3.00 | 4.50 | 4.17 |
| F 值 | .323 | 4.166* | 5.895** | 2.651 | .173 | .753 | 1.327 | 1.154 | .711 |
| 事後檢定 | | G3>G2 | G3>G1 | | | | | | |
| | | G3>G1 | G3>G2 | | | | | | |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

二、寄養家長的家庭狀況對工作滿足之差異分析

從表 4-7 中可得知，寄養家長的家庭狀況中，家庭月收入與外在滿足(F 值=5.590**， $p<.01$)、機構福利滿足(F 值=6.499**， $p<.01$)與整體工作滿足(F 值=2.755*， $p<.05$)有顯著差異。經過 Scheffe 事後檢定並比較平均數發現，在外在滿足部份，家庭月收入為「4 萬元至 6 萬元」、「6 萬元至 8 萬元」與「8 萬元以上」的寄養家長其外在滿足高於家庭月收入「4 萬元以上」的寄養家長；在機構福利滿足部份，家庭月收入為「4 萬元至 6 萬元」、「6 萬元至 8 萬元」與「8 萬元以上」的寄養家長其外在滿足高於家庭月收入「4 萬元以上」的寄養家長；在整體工作滿足部份，家庭月收入為「6 萬元至 8 萬元」的寄養家長其外在滿足高於家庭月收入「4 萬元以上」的寄養家長。在家庭子女數部份與工作滿足各指標均無顯著差異。而在寄養家長的家庭子女就學與就業狀況，家庭子女就學與就業狀況與外在滿足(F 值=4.587*， $p<.05$)、知識技能的滿足(F 值=6.892**， $p<.01$)、社會滿足(F 值=3.782*， $p<.05$)、社會互動的滿足(F 值=3.281*， $p<.05$)及整體的工作滿足(F 值=5.395**， $p<.01$)呈現顯著差異。經過 Scheffe 事後檢定並比較平均數發現，在外在滿足、社會互動的滿足與整體工作滿足部份，子女均已就業和子女部份就學部份就業的寄養家長其滿足程度高於子女均仍在就學的寄養家長；在知識技能的滿足部份，子女都已就業的寄養家長其滿足程度高於子女都仍在就學中的寄養家長；在社會滿足部份，子女部份就學部份就業的寄養家長其滿足程度高於子女都仍在就學的寄養家長。

表 4-7 寄養家長家庭狀況對工作滿足之差異分析(n=102)

| 變項名稱 | 內在滿足 平均數 | 外在滿足 平均數 | 知識技能 的滿足 平均數 | 機構福利 的滿足 平均數 | 社會滿足 平均數 | 社會互動 的滿足 平均數 | 社會認同 的滿足 平均數 | 上司督導 的滿足 平均數 | 工作滿足 平均數 |
|------------------|-------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| 家庭月收入 | | | | | | | | | |
| 4 萬以下(G1) | 3.72 | 3.32 | 3.64 | 3.00 | 3.73 | 3.64 | 3.17 | 4.11 | 3.54 |
| 4 萬~6 萬(G2) | 3.97 | 4.19 | 4.26 | 4.13 | 3.84 | 3.53 | 3.24 | 4.51 | 3.99 |
| 6 萬~8 萬(G3) | 3.66 | 4.38 | 4.36 | 4.33 | 4.01 | 3.84 | 3.42 | 4.52 | 4.13 |
| 8 萬以上(G4) | 4.02 | 4.22 | 4.21 | 4.24 | 3.76 | 3.41 | 3.25 | 4.42 | 3.93 |
| F 值 | 1.597 | 5.590** | 2.197 | 6.499** | 1.317 | 1.930 | .286 | 1.118 | 2.755* |
| 事後檢定 | | G2>G1 G3>G1 G4>G1 | | G2>G1 G3>G1 G4>G1 | | | | | G3>G1 |
| 家庭子女數 | | | | | | | | | |
| 1 人(G1) | 3.94 | 3.85 | 3.90 | 3.76 | 3.86 | 3.51 | 3.54 | 4.42 | 3.88 |
| 2 人(G2) | 3.82 | 4.16 | 4.17 | 4.14 | 3.82 | 3.55 | 3.23 | 4.43 | 3.92 |
| 3 人(G3) | 3.92 | 4.18 | 4.35 | 4.00 | 3.82 | 3.63 | 3.30 | 4.31 | 3.96 |
| 4 人(G4) | 4.08 | 4.40 | 4.35 | 4.45 | 3.80 | 3.35 | 3.12 | 4.68 | 4.07 |
| F 值 | .567 | 1.619 | 1.907 | 1.930 | .023 | .390 | .584 | 1.207 | .342 |
| 事後檢定 | | | | | | | | | |
| 家庭子女就學與就業狀況 | | | | | | | | | |
| 均在就學(G1) | 3.72 | 3.93 | 3.95 | 3.92 | 3.65 | 3.30 | 3.06 | 4.35 | 3.76 |
| 部分就學(G2) 部份就業 | 3.97 | 4.30 | 4.29 | 4.28 | 3.97 | 3.70 | 3.43 | 4.55 | 4.07 |
| 均已就業(G3) | 4.02 | 4.30 | 4.45 | 4.12 | 3.90 | 3.70 | 3.40 | 4.39 | 4.06 |
| F 值 | 2.299 | 4.587* | 6.892** | 2.070 | 3.782* | 3.821* | 2.130 | 1.230 | 5.395** |
| 事後檢定 | | G2>G1 G3>G1 | G3>G1 | | G2>G1 | G2>G1 G3>G1 | | | G2>G1 G3>G1 |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

三、寄養家長參與動機與工作滿足之相關分析

從表 4-11 中可以發現，寄養家長的參與動機與內在滿足 ($r=.465^{**}$ ， $p < .01$)、外在滿足 ($r=.237^*$ ， $p < .05$)、社會滿足 ($r=.388^{**}$ ， $p < .01$) 與整體工作滿足 ($r=.456^{**}$ ， $p < .01$) 均有顯著相關，此顯示了寄養家長參與寄養服務的動機越強烈，則其工作滿足以及在工作滿足各面向的程度就越高。此外，寄養家長的參與動機亦與知識技能的滿足 ($r=.277^{**}$ ， $p < .01$)、社會互動的滿足 ($r=.419^{**}$ ， $p < .01$) 與社會認同的滿足 ($r=.292^{**}$ ， $p < .01$) 呈現顯著相關，此顯示了寄養家長參與寄養服務的動機越強烈，則其在知識技能的滿足、社會互動滿足與社會認同的滿足程度越高。

從表 4-8 中也可發現，寄養家長的內在動機與外在動機不同，其不同方面的滿足也有所不同。其中，寄養家長的內在動機與內在滿足 ($r=.430^{**}$ ， $p < .01$)、外在滿足 ($r=.221^*$ ， $p < .05$)、知識技能的滿足 ($r=.267^{**}$ ， $p < .01$)、社會滿足 ($r=.392^{**}$ ， $p < .01$)、社會互動的滿足 ($r=.416^{**}$ ， $p < .01$)、社會認同的滿足 ($r=.271^{**}$ ， $p < .01$) 與整體工作滿足 ($r=.436^{**}$ ， $p < .01$) 均呈現顯著差異。而外在動機則與內在滿足 ($r=.289^{**}$ ， $p < .01$)、社會滿足 ($r=.268^{**}$ ， $p < .01$)、社會互動的滿足 ($r=.282^{**}$ ， $p < .01$)、社會認同的滿足 ($r=.244^{**}$ ， $p < .01$) 與整體工作滿足 ($r=.294^{**}$ ， $p < .01$) 均呈現顯著差異。內在動機較強的寄養家長比起外在動機較強的寄養家長，其多了在外在滿足和知識技能的滿足兩方面的相關性。

表 4-8 寄養家長參與動機與工作滿足之相關分析($n=102$)

| 變項名稱 | 內在滿足 r 值 | 外在滿足 r 值 | 知識技能 的滿足 r 值 | 機構福利 的滿足 r 值 | 社會滿足 r 值 | 社會互動 的滿足 r 值 | 社會認同 的滿足 r 值 | 上司督導 的滿足 r 值 | 工作滿足 r 值 |
|------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| 參與動機 | .465** | .237* | .277** | .168 | .388** | .419** | .292** | .128 | .456** |
| 內在動機 | .430** | .221* | .267** | .147 | .392** | .416** | .271** | .161 | .436** |
| 外在動機 | .289** | .141 | .166 | .105 | .268** | .282** | .244* | .070 | .294** |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

四、小結

綜合上述資料，研究者將寄養家長的個人狀況與家庭狀況對於工作滿足各因素的差異整理為表 4-9。從表 4-9 中得知，寄養家長的個人狀況中，寄養家長的性別對於內在滿足有顯著差異；寄養家長的年齡對知識技能的滿足與整體工作滿足有顯著性差異；寄養家長的婚姻狀況對於機構福利的滿足有顯著差異；寄養家長的教育程度對於社會互動的滿足與整體工作滿足有顯著差異；寄養家長的服務年資對於外在滿足與知識技能的滿足有顯著差異。

而寄養家長的家庭狀況中，寄養家長的家庭月收入對於外在滿足、機構福利的滿足與整體工作滿足有顯著差異；寄養家長的子女就學和就業狀況對於外在滿足、知識技能的滿足、社會滿足、社會互動的滿足與整體工作滿足有顯著差異。

最後，在寄養家長的參與動機部份，寄養家長的內在動機與整體參與動機一致，均與內在滿足、外在滿足、社會滿足與整體工作滿足均有顯著相關；進一步探討，寄養家長的參與動機與內在動機在外在滿足部份在知識技能的滿足呈現顯著相關，而在社會滿足部份則與社會互動的滿足與社會認同的滿足呈現顯著相關。而寄養家長的外在動機則僅與內在滿足、社會滿足、與整體工作滿足呈現顯著相關，其中在社會滿足部份，寄養家長的外在動機與社會互動的滿足、社會認同的滿足呈現顯著相關。

表 4-9 寄養家長個人狀況與家庭狀況對工作滿足之差異分析摘要表

| 變項名稱 | 內在滿足 平均數 | 外在滿足 平均數 | 知識技能 的滿足 平均數 | 機構福利 的滿足 平均數 | 社會滿足 平均數 | 社會互動 的滿足 平均數 | 社會認同 的滿足 平均數 | 上司督導 的滿足 平均數 | 工作滿足 平均數 |
|-----------------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| 性別 | | | | | | | | | |
| 年齡 | 4.311** | 2.960* | 4.620** | | | | | | 4.312** |
| 婚姻狀況 | | | | 2.056* | | | | | |
| 教育程度 | 4.348* | | | | | 6.314** | | | 3.772* |
| 服務年資 | | 4.166* | 5.895** | | | | | | |
| 家庭月收入 | | 5.590** | | 6.499** | | | | | 2.755* |
| 家庭子女數 | | | | | | | | | |
| 家庭子女就學與 就業狀況 | | 4.587* | 6.892** | | 3.782* | 3.821* | | | 5.395* |
| 參與動機 | .465** | .237* | .277** | | .388** | .419** | .292** | | .456** |
| 內在動機 | .430** | .221* | .267** | | .392** | .416** | .271** | | .436** |
| 外在動機 | .289** | | | | .268** | .282** | .244* | | .294** |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

第四節 寄養家長的個人基本特質對其持續服務意願 之間的關係

本節是以 t-test 及單因子變異數分析，分別將寄養家長的個人狀況(性別、年齡、婚姻狀況、教育程度與服務年資)與家庭狀況(家庭月收入、家庭子女數、家庭子女就學及就業狀況)與參與動機對持續服務意願是否呈現出差異進行差異顯著性考驗，並將寄養家長的參與動機與持續服務意願之間的相關性進行皮爾遜積差相關。

一、寄養家長的個人狀況對持續服務意願之差異分析

從表 4-10 中可得知，整體而言，寄養家長的個人狀況中，僅有寄養家長性別(t 值=-2.669*, $p < .05$)與服務年資(F 值=2.989*, $p < .05$)對於停止擔任寄養家庭的念頭有顯著差異，其他寄養家長的個人狀況對於持續服務意願各指標並無顯著差異。其中經過 Scheffe 事後檢定發現，服務年資為 15 年以上的寄養家長，其停止擔任寄養家長的念頭低於服務年資為 10~15 年的寄養家長。

表 4-10 寄養家長個人狀況對持續服務意願之差異分析(n=102)

| 變項名稱 | 停止擔任寄養家庭的念頭 | 計畫繼續擔任寄養家庭 | 整體持續服務意願 |
|-------------|-------------|------------|----------|
| | 平均數 | 平均數 | 平均數 |
| 年齡 | | | |
| 40 歲以上(G1) | 2.33 | 4.00 | 3.17 |
| 41~50 歲(G2) | 2.41 | 3.98 | 3.20 |
| 51~60 歲(G3) | 2.29 | 4.14 | 3.21 |
| 61 歲以上(G4) | 2.57 | 3.86 | 3.21 |
| F 值 | .221 | .313 | .030 |
| 事後檢定 | | | |
| 性別 | | | |
| 男 | 1.80 | 4.60 | 3.20 |
| 女 | 2.40 | 4.01 | 3.21 |
| t 值 | -2.669* | 1.325 | -.036 |

續表 4-10 寄養家長個人狀況對持續服務意願之差異分析(n=102)

| 變項名稱 | 停止擔任寄養家庭的念頭 | 計畫繼續擔任寄養家庭 | 整體持續服務意願 |
|---------------|-------------|------------|----------|
| | 平均數 | 平均數 | 平均數 |
| 婚姻狀況 | | | |
| 已婚 | 2.38 | 4.03 | 3.21 |
| 離婚/喪偶 | 2.20 | 4.20 | 3.20 |
| t 值 | .389 | -.377 | 0.36 |
| 教育程度 | | | |
| 國中 | 2.28 | 4.07 | 3.17 |
| 高中 | 2.41 | 4.05 | 3.23 |
| 專科/大學 | 2.53 | 3.93 | 3.23 |
| F 值 | .395 | .109 | .260 |
| 事後檢定 | | | |
| 服務年資 | | | |
| 10 年以下(G1) | 2.36 | 4.03 | 3.19 |
| 10 年~15 年(G2) | 2.57 | 3.90 | 3.23 |
| 15 年以上(G3) | 1.40 | 5.00 | 3.20 |
| F 值 | 2.989* | 2.841 | .113 |
| 事後檢定 | | | |
| | G3 > G2 | | |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

二、寄養家長的家庭狀況對持續服務意願之差異分析

從表 4-11 中可得知，寄養家長的家庭狀況對於停止擔任寄養家庭的念頭、計畫持續擔任寄養家庭與整體持續服務意願均無顯著差異。此顯示了寄養家長的家庭狀況並不影響寄養家長持續從事寄養服務的意願。

表 4-11 寄養家長家庭狀況對持續服務意願之差異分析(n=102)

| 變項名稱 | 停止擔任寄養家庭的念頭 | 計畫繼續擔任寄養家庭 | 整體持續服務意願 |
|------------------|-------------|------------|----------|
| | 平均數 | 平均數 | 平均數 |
| 家庭月收入 | | | |
| 4 萬以下(G1) | 2.17 | 4.17 | 3.17 |
| 4 萬~6 萬(G2) | 2.31 | 4.19 | 3.25 |
| 6 萬~8 萬(G3) | 2.51 | 4.33 | 3.24 |
| 8 萬以上(G4) | 2.52 | 3.79 | 3.16 |
| F 值 | .631 | 1.587 | .386 |
| 事後檢定 | | | |
| 家庭子女數 | | | |
| 1 人 | 2.31 | 4.00 | 3.15 |
| 2 人 | 2.50 | 3.94 | 3.22 |
| 3 人 | 2.40 | 4.03 | 3.22 |
| 4 人 | 1.82 | 4.55 | 3.18 |
| F 值 | 1.390 | 1.178 | .123 |
| 事後檢定 | | | |
| 家庭子女就學與就業狀況 | | | |
| 均在就學(G1) | 2.51 | 2.37 | 3.21 |
| 部分就學(G2) 部份就業 | 2.31 | 3.88 | 3.19 |
| 均已就業(G3) | 2.27 | 4.07 | 3.22 |
| F 值 | 1.615 | .760 | 1.052 |
| 事後檢定 | | | |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

三、寄養家長的參與動機對持續服務意願之相關分析

從表 4-12 中則發現，寄養家長的參與動機與持續服務意願並無顯著相關。此顯示了不論寄養家長的參與動機是高或低，並不影響寄養家長持續從事寄養服務意願。

表 4-12 寄養家長參與動機與持續服務意願之相關分析(n=102)

| 變項名稱 | 停止擔任寄養家庭的念頭 | 計畫繼續擔任寄養家庭 | 整體持續服務意願 |
|------|-------------|------------|----------|
| | r 值 | r 值 | r 值 |
| 參與動機 | .014 | .071 | .112 |
| 內在動機 | .020 | -.015 | .008 |
| 外在動機 | .055 | .030 | .112 |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

四、小結

綜合分析結果，寄養家長的個人基本特質對於寄養家長是否持續從事寄養服務，僅有性別與服務年資呈現出顯著差異，其他項目均無顯著差異。此顯示了寄養家長的個人基本特質對於寄養家長持續從事寄養服務影響程度低。

第五節 寄養家長的工作滿足與持續服務意願之間的關係

本節的目的是在探討寄養家長的工作滿足與持續服務意願間之間的相關程度，以卡方檢定與皮爾遜積差相關進行分析，各變項之相關性分析結果如下：

一、寄養家長工作滿足與持續服務意願之卡方分析

為瞭解寄養家長在每一題項的工作滿足與持續服務意願的關係，把工作滿足的每一題題目與持續服務意願的每一題題目進行卡方分析，分析結果如表 4-13 所呈現。其中在內在滿足部份，「生活中最大樂趣來自於寄養工作」($\chi^2=8.812^*$ ， $p<.05$) 的滿足程度不同，其停止擔任寄養家庭的念頭有差異；社會滿足部份則「我會蒐集寄養的相關資料和其他寄養家長分享」($\chi^2=4,521^*$ ， $p<.05$)、「當面臨工作困境時我會請教其他寄養家長」($\chi^2=13,055^{***}$ ， $p<.001$)、「當遇到照顧困難時其他寄養家長會協助我」($\chi^2=9.582^{**}$ ， $p<.01$)、「社工員會讓我參與寄養童處遇的決策」($\chi^2=6.362^*$ ， $p<.05$) 的滿足程度不同，其停止擔任寄養家庭的念頭有差異。其他工作滿足與持續服務之卡方分析，由於各表格中細格之期望次數少於 5，此影響其卡方考驗的效果，即便依照研究目的把此數格予以合併，其期望次數仍少於 5，此統計結果並未有其統計意義，因此此處不予呈現。

表 4-13 寄養家長工作滿足與持續服務意願之卡方分析(n=102)

| | | n(%) | 我有停止擔任寄養家庭的念頭 | | |
|----------|----------------------|-----------|---------------|-------------|-----------|
| | | | 不同意 | 同意 | |
| 內在 滿足 | 生活中最大樂趣來自於寄養工作 | 不同意 | 9(8.82) | 5(4.90) | 14(13.73) |
| | | 同意 | 22(21.57) | 66(64.71) | 88(86.27) |
| | 總和 | 31(30.39) | 71(69.61) | 100(100.00) | |
| | 卡方值 | | | 8.812* | |
| 社會 滿足 | 我會蒐集寄養的相關資料和其他寄養家長分享 | 不同意 | 10(9.80) | 10(9.80) | 20(19.61) |
| | | 同意 | 21(20.60) | 61(59.80) | 82(80.39) |
| | 總和 | 31(30.39) | 71(69.61) | 100(100.00) | |
| | 卡方值 | | | 4,521* | |

續表 4-13 寄養家長工作滿足與持續服務意願之卡方分析(n=102)

| | | 我有停止擔任寄養家庭的念頭 | | | |
|----------|--------|---------------|-----------|-----------|-------------|
| | | n(%) | 不同意 | 同意 | |
| 社會 滿足 | 當面臨工作困 | 不同意 | 12(12.00) | 6(6.00) | 18(18.00) |
| | 境時我會請教 | | | | |
| | 其他寄養家長 | 同意 | 19(19.00) | 63(63.00) | 82(82.00) |
| | 總 和 | | 31(31.00) | 71(71.00) | 100(100.00) |
| | | | | 卡方值 | 13,055*** |
| 社會 滿足 | 當遇到照顧困 | 不同意 | 13(12.75) | 10(9.80) | 23(22.55) |
| | 難時其他寄養 | | | | |
| | 家長會協助我 | 同意 | 18(17.65) | 61(59.80) | 79(77.45) |
| | 總 和 | | 31(30.39) | 71(69.61) | 100(100.00) |
| | | | | 卡方值 | 9.582** |
| 社會 滿足 | 社工員會讓我 | 不同意 | 10(10.00) | 9(9.00) | 19(19.00) |
| | 參與寄養童處 | | | | |
| | 遇的決策 | 同意 | 19(19.00) | 62(62.00) | 81(81.00) |
| | 總 和 | | 31(31.00) | 71(71.00) | 100(100.00) |
| | | | | 卡方值 | 6.362* |

註：*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

二、寄養家長工作滿足與持續服務意願之相關分析

從表 4-14 中可知，寄養家長的內在滿足對於其停止擔任寄養家庭的念頭 ($r=-.196^*$, $p<.05$)與計畫繼續擔任寄養家長 ($r=.305^{**}$, $p<.01$)呈現顯著相關。此外，寄養家長的社會滿足對於其停止擔任寄養家庭的念頭 ($r=-.262^{**}$, $p<.01$)與計畫繼續擔任寄養家長 ($r=.369^{**}$, $p<.01$)呈現顯著相關。此顯示寄養家長的內在滿足與社會滿足度越高，則其停止擔任寄養家庭的念頭越低，而計畫繼續擔任寄養家庭的意願越高。寄養家長的社會互動滿足亦與其停止擔任寄養家庭的念頭 ($r=-.271^{**}$, $p<.01$)與計畫繼續擔任寄養家長 ($r=.372^{**}$, $p<.01$)呈現顯著相關，亦即寄養家長的社會互動滿足度越高，其停止擔任寄養家庭的念頭越低，而計畫繼續擔任寄養家庭的意願越高。

此外，寄養家長與上司督導相處的滿足也和其停止擔任寄養家庭的念頭

($r = -.205^*$, $p < .05$)與計畫繼續擔任寄養家長($r = .269^{**}$, $p < .01$)呈現顯著相關,也就是寄養家長與上司督導相處的滿足度越高,其停止擔任寄養家庭的念頭越低,而計畫繼續擔任寄養家庭的意願越高。整體而言,寄養家長的整體工作滿足度也與其停止擔任寄養家庭的念頭($r = -.266^{**}$, $p < .01$)和計畫繼續擔任寄養家庭的意願($r = .364^{**}$, $p < .01$)呈現顯著相關,此顯示了寄養家長的工作滿足度越高,其停止擔任寄養家庭的頭念越低,計畫繼續擔任寄養家庭的意願也就越高。

表 4-14 寄養家長工作滿足與持續服務意願之相關分析($n=102$)

| 變項名稱 | 停止擔任寄養家庭的念頭 | 計畫繼續擔任寄養家庭 | 整體持續服務意願 |
|-----------|-------------|------------|----------|
| | r 值 | r 值 | r 值 |
| 內在滿足 | -.196* | .305* | .131 |
| 外在滿足 | -.178 | .187 | .006 |
| 知識技能的滿足 | -.131 | .179 | .058 |
| 福利機構的滿足 | -.151 | .144 | -0.16 |
| 社會滿足 | -.262** | .369** | .125 |
| 社會互動的滿足 | -.271** | .372** | .116 |
| 社會認同的滿足 | -.072 | .146 | .093 |
| 上司督導相處的滿足 | -.205* | .269** | .073 |
| 整體工作滿足 | -.266** | .364** | .120 |

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

三、小結

在探討寄養家長的工作滿足與持續服務意願之間的相關性,分析結果顯示寄養家長的整體的工作滿足與停止寄養服務的念頭和計畫持續擔任寄養家長的意願呈現顯著相關。進一步分析,寄養家長在內在滿足、外在滿足與社會滿足三方面,僅有內在滿足與社會滿足與停止寄養服務的念頭和計畫持續擔任寄養家長的意願呈現顯著相關,其中社會互動的滿足與上司督導相處的滿足與停止寄養服務的念頭和計畫持續擔任寄養家長的意願呈現顯著相關。此顯示主要影響寄養家長停止寄養服務的念頭和計畫持續擔任寄養家長的意願的因素為除了寄養家長個人內在的滿足外,還與社會互動的滿足程度與上司督導相處的滿足程度有關。

第五章 研究結論與建議

本研究旨在瞭解寄養家長在從事寄養服務其工作滿足與持續服務意願之相關性，以作為提升寄養家長持續服務意願之參考。本章係針對第四章之研究結果，回答研究問題，彙整主要發現並參酌相關文獻進一步形成討論與結論，並針對本研究之發現提出建議，並說明本研究之限制。

第一節 研究結論

本節係根據第四章之統計分析結果，回答本研究所欲探討之問題，歸納並整理本研究結論，茲說明如下：

一、寄養家長的個人基本特質為何？寄養家長個人基本特質與寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足及工作滿足的相關性為何？寄養家長個人特質與持續服務意願之間的相關性為何？

(一)寄養家長的個人基本特質

本研究將寄養家長的個人基本特質分為個人狀況、家庭狀況與參與動機。透過第四章統計分析所得到的結果，寄養家長在個人狀況部份以女性居多，且年齡在 45 歲至 55 歲之間，並且多數為已婚，教育程度從以國、高中為主，服務年資多分佈於 5 年-15 年之間。在家庭狀況部份，多數寄養家長的家庭月收入高達 8 萬元以上，但仍有少部份的寄養家長其家庭月收入未達 4 萬元；寄養家長的家中子女約有 2-3 名，且多數子女都已大學或外出就業。在參與動機部份，寄養家長加入家庭寄養服務的行列主要是希望能夠回饋與表達對社會的責任，以及希望能夠學習更多照顧孩子相關的知識和技巧，雖仍有部份寄養家長同意加入寄養家庭是為收養作準備，但大多數的寄養家長對此是持不同意的看法。

(二)寄養家長個人基本特質與工作滿足的關係

寄養家長的個人狀況部份，其性別、年齡、婚姻狀況、教育程度和服務年資的不同對於其不同的工作滿足均有影響。在性別方面，寄養家長的性別不同對於

內在滿足的滿足程度有所不同；在年齡方面，51 歲至 60 歲的寄養家長在外在滿足、知識技能的滿足、與整體的工作滿足的滿足程度高於 40 歲以下的寄養家長；在婚姻狀況方面，寄養家長為已婚或離婚與喪偶對於其機構福利的滿足有所不同。在教育程度方面，寄養家長的教育程度為國中者其在社會互動的滿足與整體工作滿足的滿足程度高於教育程度為高中者；在服務年資部份，寄養家長的服務年資越高則其外在滿足和知識技能滿足也較高。

寄養家長的家庭狀況部份，其家庭月收入、家庭子女就學與就業狀況的不同對於其不同的工作滿足均有影響，但家庭子女數部份與工作滿足各指標則無顯著差異。在家庭月收入部份，家庭月收入較高的寄養家長，其在外在滿足、機構福利滿足與整體工作滿足高於月收入較低的寄養家長；在寄養家長的家庭子女就學與就業狀況，子女均已就業和子女部份就學部份就業的寄養家長在外在滿足、社會互動的滿足與整體工作滿足其滿足程度高於子女均仍在就學的寄養家長，在知識技能的滿足部份，子女都已就業的寄養家長其滿足程度高於子女都仍在就學中的寄養家長，在社會滿足部份，子女部份就學部份就業的寄養家長其滿足程度高於子女都仍在就學的寄養家長。從上述的分析結果可發現，寄養家長子女若仍在就學，其不同工作滿足的滿足程度都比子女均已就業或是子女部份就學或部份就業，然寄養家長子女就學或就業使得家庭月收入的增或減，可能也是影響其不同工作滿足滿足程度的因素。

寄養家長參與動機部份，寄養家長的參與動機越強烈，則其在內在滿足、外在滿足、知識技能的滿足、社會滿足、社會互動的滿足與社會認同的滿足之滿足程度也越高。若將寄養家長的參與動機區分為內在動機與外在動機，內在動機較強烈的家長比起外在動機較強烈的家長，除了在內在滿足、社會滿足、社會互動滿足與社會認同的滿足的滿足程度高外，其還多了在外在滿足與知識技能的滿足。

(三)寄養家長個人基本特質與持續服務意願的關係

整體而言，寄養家長的個人狀況中，僅有寄養家長性別與服務年資對於停止

擔任寄養家庭的念頭有顯著差異，其他寄養家長的個人狀況對於持續服務意願各指標並無顯著差異。在服務年資部份，服務 15 年以上的寄養家長，其停止擔任寄養家長的念頭低於服務年資為 10~15 年的寄養家長。

而寄養家長的家庭狀況與參與動機對於停止擔任寄養家庭的念頭、計畫持續擔任寄養家庭與整體持續服務意願均無影響。此顯示了寄養家長的家庭狀況與參與動機並不影響寄養家長持續從事寄養服務的意願。

二、寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足及整體工作滿足為何？寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足及整體工作滿足與持續服務意願的相關性為何？

(一)寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足及整體工作滿足

在本研究中，寄養家長的工作滿足包含：內在滿足、外在滿足、社會滿足與整體工作滿足。其中寄養家長的工作滿足以「外在滿足」為最高，「內在滿足」次之，「社會滿足」最低。在外在滿足部份，「知識技能的滿足」的滿足程度高於機構福利的滿足；社會滿足部份，則以「上司督導相處的滿足」的程度為最高，其次為「社會互動的滿足」，以「社會認同的滿足」為最低。

整體來看，寄養家長在內在滿足以「擔任寄養家長使我的生活更充實」為最高，「擔任寄養家長使我學習到很多待人處世的技巧」次之，「擔任寄養家長使我越來越肯定自我」再次之。在外在滿足部份，以「我對機構補助我健康檢查費用感到滿意」為最高，「我對機構舉辦寄養服務團隊工作的訓練課程感到滿意」次之，「我對機構舉辦寄養兒童問題處理的訓練課程感到滿意」再次之。在社會滿足部份，以「在我有需要時，我能夠找得到社工員」為最高，「社工員會協助我處理原生家長帶來的困擾」次之，「社工員會協助我處理寄養童的行為問題」再次之。

從上述可知，寄養家長在內在滿足的滿足程度主要來自於擔任寄養家長後帶給他個人生活的充實感、待人處事的技巧與自我肯定；在外在滿足的滿足程度則來自於機構給予健康檢查的補助，以及團隊工作和寄養兒童問題處理的訓練；在社會滿足的滿足程度則來自於對於社工員能夠隨時可找到，且協助寄養家長解決

原生家長的困擾和寄養童的行為問題。

(二) 寄養家長的內在滿足、外在滿足、社會滿足及整體工作滿足與持續服務意願之關係

整體而言，寄養家長的整體的工作滿足與停止寄養服務的念頭和計畫持續擔任寄養家長的意願呈現顯著相關。進一步分析，寄養家長在內在滿足、外在滿足與社會滿足三方面，寄養家長的內在滿足與社會滿足兩者對於停止寄養服務的念頭和計畫持續擔任寄養家長的意願呈現顯著相關。在社會滿足的社會互動、社會認同與上司督導相處滿足三方面，分析結果顯示社會互動的滿足與上司督導相處的滿足兩方面與持續服務意願有顯著相關，此顯示寄養家長的內在滿足、社會互動滿足與上司督導相處滿足此三方面的滿足程度越高，其停止擔任寄養家庭的念頭越低，而計畫繼續擔任寄養家庭的意願越高。

三、寄養家長的持續服務的意願為何？

在本研究中，寄養家長的持續服務的意願分為兩部份，一部份是瞭解寄養家長是否曾經有過停止擔任寄養家庭的念頭，另一部份則是瞭解寄養家長繼續擔任寄養家庭的意願。其中，以「有時會出現」停止擔任寄養家庭念頭的寄養家長為最多，而「從未出現」停止擔任寄養家庭念頭的寄養家長次之。對於是否計畫繼續擔任寄養家庭，多數寄養家都同意將會持續從事寄養服務，僅有少數家長對於是否持續從事寄養服務有所遲疑。此顯示了雖然有多數的寄養家長曾經有過停止擔任寄養家庭的念頭，但是現階段其仍願意持續從事寄養服務。

第二節 研究結果討論

根據上述研究結果，針對研究問題與發現探討其原因，並與過去相關文獻與實證研究加以比較，進一步分析與討論，內容如下：

- 一、寄養家長的個人基本特質中呈現空巢期已婚的女性，教育程度為國、高中且家庭收入穩定者，是擔任寄養家庭中主要照顧寄養童的角色。而其參與動機顯示出面對空巢期對其照顧角色挑戰，其選擇已照顧寄養童延續其照顧角色，並且從中得到回饋社會與表達社會責任的滿足。

本研究發現，寄養家長以女性居多，年齡在 45 歲至 55 歲之間，並且多數為已婚，教育程度從以國、高中為主，服務年資多分佈於 5 年-15 年之間，多數寄養家長的家庭月收入高達 8 萬元以上，寄養家長的家中子女約有 2-3 名且多數子女都已大學或外出就業。在內在參與動機主要是「想要有寄養童陪伴」、「學習更多照顧孩子的技巧」與「打發時間」為主，而外在參與動機則是想回饋社會與表達社會責任。從中可發現，寄養家長的主要照顧者多為處於中年階段且其子女多已是大學或外出就業的女性，此與何素秋(1999)、Roger 等人(2006)的研究結果一致。依據成人生命週期此家庭階段為「空巢期」(Harkins,1978；Junge & Maya,1985)。傳統上，婦女一直是以家庭為中心，認同於家庭中的主婦與母親的角色，女性可從家庭關係中獲取最大的滿足與快樂，面對逐漸空巢的家庭，婦女一生最重要的角色—母親角色，因而發生改變(張璣如，1990)。Raup 與 Myers (1989)則是提到在面臨空巢期到來的同時，女性的母親角色如果沒有其他角色替代或有其他生活議題，空巢期只是比預期來得早或晚而已。因此擔任寄養家長的主要照顧者通常都以中年女性為主，此階段其面臨自己的子女皆已長大，但其並未準備好卸下自己的照顧角色，加入寄養家長的行列得以使得能夠延續照顧角色，但此照顧角色同時又可給予其實現社會責任的動機。

- 二、寄養家長的個人基本特質不同，其工作滿足程度不同。其中服務年資越久不論在工作滿足程度或是持續服務意願都較高，此與過往研究發現相同

年齡較大、已婚、教育程度為國中、服務年資較久、家庭月收入較高之寄養

家長在不同工作滿足面向的滿足程度較高，參與動機較為強烈的寄養家長其在各方面的工作滿足程度都較高，而服務年資較久者其在持續服務的意願也較高。Rhodes, Orme 和 Buehler(2001)在其研究中提出寄養家長已婚、教育程度、家庭收入、從事兼職工作或全職擔任寄養家長、個人的親職經驗與寄養親職經驗等都可以作為其在從事寄養服務時的資源，而其所擁有的資源越多，則其工作滿足與持續留任的意願越高。Gibbs 和 Wildfire(2007)的研究提出年紀越大的寄養家長其傾向持續服務的意願越高。雖本研究結果僅顯示服務年資對於持續服務意願有所影響，然可發現的是其他寄養家長的個人基本特質仍會影響其不同方面工作滿足程度，而工作滿足程度進一步又會影響寄養家長持續服務的意願。因此針對不同個人和家庭狀況的寄養家長如何在使其工作滿足程度提高也會是需要重視與關注。此外，服務年資與持續服務意願有所影響，此顯示了服務年資即為持續服務意願的行動展現。

三、 寄養家長的在工作滿足面向中以外在滿足最高，但內在滿足與社會滿足是影響寄養家長持續服務的關鍵，而整體工作滿足越高則持續服務意願越強。此與相關研究中強調必須重視寄養家長的照顧經驗、機構必須給予相關福利支持，以及社工員在寄養服務過程中對於寄養家長的重要性等研究發現相呼應

本研究結果中發現，寄養家長在外在滿足最高，內在滿足次之，社會滿足再次之。此外寄養家長的整體工作滿足程度將會影響寄養家長的持續服務意願，尤其是對於自己在寄養服務工作中得自我的成長和得到的成就、與其他寄養家長的社會互動滿足，以及和福利機構、社工員上司督導相處滿足是影響寄養家長持續服務意願的關鍵。MacGregor 等人(2010)的研究提出當寄養家長在寄養服務的過程中感受到有價值並且能夠發揮所能，則其持續服務的意願將會提高；Rodger 等人(2006)也指出寄養家長若感受到寄養服務為有挑戰的，自己在過程中能夠克服困難並有所學習，並且感受到自己在此服務中為有價值的，將會影響寄養家長於寄養服務中持續服務的意願；而本研究亦證實了寄養家長的在從事寄養服務的過程中若對於自我能夠肯定，並認同在此過程獲得的成就感，則其持續服務的意

願會提高。此外，寄養家長在從事寄養服務的過程中，由於此照顧責任不同於照顧自己的兒女，其必須得到更多的支持和資源來協助其照顧寄養童，因此來自於寄養家長間的同儕支持和福利機構、社工員的協助將更為重要。Brown(2008)提出了寄養童有關的資訊、和機構的關係、個別化服務、社區支持、寄養家庭網絡與支持性的家庭等，是寄養家長評估其是否能成為成功寄養家長的重要因素。而和機構關係、個別化服務、來自於社工員的支持，以及和其他寄養家長的互動以及其他寄養家庭暫時取代其照顧角色，讓其有喘息的機會就佔了成功寄養家長因素的大部份。Denby, Rindfleisch 和 Bean(1999)也指出寄養家長在持續在寄養服務中努力與付出的原因來自於他們期望能夠得到社會工作者的欣賞與肯定。

Rodger, Cummings 和 Leschied(2006)提出社會工作者與寄養家長的合作關係，以及社會工作者是否具備照顧寄養童的知識與行政管理的能力，以及兒童福利機構建立在寄養服務方案的職責和權威是影響寄養家長持續服務的重要因素。Brown 和 Calder(2000)則認為寄養家長在服務過程中的需求包含與社會工作者保持良好的關係與來自於機構的支持。其中，與社會工作者保持良好關係包含三個方面，一為社會工作者具有足夠的能力和知識協助處理寄養個案的特殊需求、二為社會工作者可以保持開放的溝通並連結其他寄養父母或是專業的資源、三則為社會工作者本來能夠與寄養父母連結並建立信念關係。由研究結果與相關文獻均支持寄養家長間與社工員對於寄養家長的互動關係都是支持寄養家長是否持續從事寄養服務的重要因素。

四、 寄養家長雖曾經有停止擔任寄養家庭的念頭，然因經濟層面、社會層面或是家人支持等因素，影響其仍舊願意持續從事寄養服務

在本研究結果中，顯示了雖然有多數的寄養家長曾經有過停止擔任寄養家庭的念頭，但是現階段其仍願意持續從事寄養服務。由於擔任寄養家庭的動機與影響因素眾多，包含有經濟層面、社會層面以及家人間的支持等，因此雖有多數寄養家長曾經停止擔任寄養家庭，但其並未立即停止，而是需要一段時間的考量，並評估其目前生活層面的考量，在評估擔任寄養家庭對於其個人或家庭帶來的負向影響高於正向影響，寄養家長才有可能停止從事寄養服務。因此在曾經有停止

寄養家庭的念頭與是否願意持續擔任寄養家庭兩者間，才會有所差距，此也顯現出了在是否持續從事寄養服務的想法與實際行動中仍有差距。

第三節 研究建議

本節將針對本研究之分析結果及發現，從實務應用與未來研究提供相關建議。

一、於實務應用的建議

(一)重視寄養家長的家庭資源對於寄養服務的影響

研究結果中顯示，寄養家長的年齡、婚姻、教育程度與家庭月收入等對於其工作滿足均有影響。相關研究中也指出此可視為支持寄養家長從事寄養服務的家庭資源，當其所擁有的家庭資源越多，則其工作滿足與持續服務的意願也將越高。因此福利機構應該重視寄養家庭的家庭資源，並在招募過程中將此家庭資源作為評估寄養家庭申請資格的一環。而社會工作者與寄養家長合作的過程中，也需看重寄養家庭的家庭資源對於寄養家長從事寄養服務的影響，除關心寄養童的照顧品質外，也需追蹤寄養家庭家庭資源的變化，並適時給予支持與協助維持其家庭資源。

(二)重視寄養家長在寄養服務過程中得到的自我成長，並增強其自身在照顧過程中的優勢與自我肯定

研究結果顯示，寄養家長若在從事寄養服務的過程中其內在滿足感對於持續服務的意願有所影響。相關研究也指出寄養家長若感受到寄養服務為有挑戰的，自己在過程中能夠克服困難並有所學習，並且感受到自己在此服務中為有價值的，將會影響寄養家長於寄養服務中持續服務的意願。因此，福利單位與社工員必須重視寄養家長在從事寄養服務的過程中，其在照顧過程的優勢，並肯定其在此過程中自我的成長與個人優勢，將可促使寄養家長持續從事寄養服務。

(三)強化寄養家長同儕間的關係與聯繫，建立同儕支持系統

研究結果中顯示寄養家長間的互動關係對於其工作滿足或是持續服務均有影響。因此，在機構有限的社工人力下，善用寄養家長間的互動力量，並建立其

支持系統，將能夠彌補社工支持的不足。寄養家長間由於照顧經驗或是遭遇到的照顧困境的相似，透過經驗分享與學長制的帶領，將可使得新進的寄養家長的照顧困境得到立即的解決，並透過經驗的分享能夠得到較為可行的解決方式。此將有助於延續寄養家長的服務意願。

(四)增進社會工作者的對於問題解決的能力與寄養家長的關係維繫

研究結果中顯示，與社會工作者的相處關係是影響寄養家長工作滿足和持續服務意願的重要關鍵。相關研究也已經指出，社會工作者必須具有足夠的能力和知識協助處理寄養個案的特殊需求，並且保持開放的溝通，替寄養家長連結其他寄養父母或是專業的資源，並且為寄養家長建立從事寄養服務的信念關係。因此福利機構必須增進社會工作者對於問題解決的能力以能夠及時回應寄養家長的照顧需求，並且強調社會工作者在寄養服務方面必須重視與寄養家長關係的維繫。由於寄養家長並非專業人員，當其面對寄養童的行為偏差和心理創傷的狀況時，急需要社會工作者提供專業的督導支持系統，因此從事寄養服務的社會工作者必須發揮督導職責與督導功能，以延長寄養家長服務的意願與持續性。

(五)定期追蹤流失的寄養家庭人力資源

有經驗寄養家庭的流失是福利機構的損失，而其決定離開寄養服務的歷程對於福利機構的福利改善的參考亦有其重要價值。然目前對於已經流失的寄養家庭人力並未有明確的追蹤機制，而對於其確切離開寄養服務的原因也並未有所瞭解，此使得對於寄養家庭流失的研究難以進行，而福利機構也難以再次運用這些流失的寄養家庭人力再為福利機構服務。

二、對未來研究的建議

(一) 研究對象方面：由於本研究僅以單一縣市作為研究對象的選取，難以一探全國寄養家長的樣貌，亦難以比較在不同和文化、城鄉差距與地方政策等鉅視面對於寄養家長從事寄養服務的影響。因此建議未來對於此研究議題有興趣者能夠進一步針對全國寄養家庭作為研究對象的選取。

- (二) **研究構面與研究問題設計**：本研究主要以受測者回收後的問卷進行信、效度檢測，並且以因素分析進行挑題。然此部份容易造成問卷回收後的區辨力不足，也會影響問卷設計時的信、效度與回收後問卷的信、效度。因此建議未來研究者可先行以試測問卷進行信、效度分析與因素分析挑題，並且在論文第四章部份作信、效度分析過程的陳述。
- (三) **研究結果方面**：本研究結果提出寄養家庭間與社會工作者的互動關係為影響寄養家長工作滿足與持續服務意願的重要變項，然而其如何影響仍缺乏實證性的研究證實，因此建議未來的研究可以朝社會工作與寄養家庭間的互動關係作進一步的研究與探討。

第四節 研究限制

本研究在時間、經費與人力均有限的研究條件下，有其研究限制，簡要分述如下：

- (一)本研究僅能針對新北市家扶中心之寄養家長進行普查，並未能夠普及於全國性的寄養家長，因此本研究結果並未能推論至其他的縣市之寄養家長。此外，問卷並未完全回收，使得回收率低，因此在統計方面的應用與解釋會受到一定的限制。
- (二)雖問卷的問題經由參考相關文獻，並透過實務工作者的經驗建議進行設計，但顧及填答者的耐性與時間，問卷題目盡量簡化且題目數亦有所刪除，使得問卷題目對於變項的統計解釋力有其限制。
- (三)由於本研究是以「在職」的寄養家長作為研究對象，因此僅能以持續服務意願作為研究主軸，然持續服務意願至其終止服務之間有所差距。若能以終止寄養服務的寄養家長與持續服務的寄養家長進行研究並相互比較，則對於持續服務的將可找出更明確之影響因素。然考量終止寄養家長的資料建檔不全且追蹤不易，因此仍選擇以「在職」寄養家長作為本研究對象。

參考書目

中文部分

.丁明勇譯(1994)。 *管理學*。臺北：麥格羅希爾。

內政部兒童局(2010)。 *兒童及少年保護案件受虐人數分析*。台中：內政部兒童局。

上網日期：2010年12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(1973)。 *兒童福利法*。台中：內政部兒童局。上網日期：2010年

12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(1989)。 *少年福利法*。台中：內政部兒童局。上網日期：2010年

12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(1983)。 *兒童寄養辦法*。台中：內政部兒童局。上網日期：2010年

12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(2000)。 *少年及兒童保護事件執行辦法*。台中：內政部兒童局。上

網日期：2010年12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(1990)。 *台灣省少年安置辦法*。台中：內政部兒童局。上網日期：

2010年12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(1997)。 *台灣省兒童少年家庭寄養辦法*。台中：內政部兒童局。上

網日期：2010年12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(1995)。 *兒童及少年性交易防治條例*。台中：內政部兒童局。上網

日期：2010年12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

內政部兒童局(2003)。 *兒童及少年福利法*。台中：內政部兒童局。上網日期：2010

年12月1日。 <http://www.cbi.gov.tw>

行政院(2004)。 *社會福利政策綱領*。台北：內政部。上網日期：2011年5月1日。

<http://www.cbi.gov.tw>

- 方祥明(1995)。不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究。靜宜大學管理科學研究所碩士論文。台中：靜宜大學。
- 王培志(1997)。義工參與的決策因素、工作滿足、離職傾向之研究-以高雄地區醫院義工為例。國立中山大學企業管理學系碩士論文。高雄：國立中山大學。
- 田美惠(2001)。影響寄養家庭流失因素之探討。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。花蓮：慈濟大學。
- 石淑惠(1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。淡江大學教育科技研究所碩士論文。台北：淡江大學。
- 石守正(2010)。公部門社會工作人員工作壓力、專業承諾與離職意願之研究—以台北縣市政府社會局為例。國立台灣師範大學社會教育學研究所碩士論文。台北：台灣師範大學。
- 朱夏萍(2003)。中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文。台中：國中台中師範大學。
- 朱錦源(2005)。義勇消防人員參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究—以台中縣義勇消防人員為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。嘉義：南華大學。
- 何素秋(1999)。兒童寄養父母之工作滿足與持續服務意願之研究—以中華兒童暨家庭服務基金會之寄養家庭為例。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。台中：靜宜大學。
- 何素秋(2005)。發展多型式兒童及少年家庭寄養服務之初探。兒童及少年福利期刊, 8, 153-170。
- 何素秋(2010)。台灣家庭寄養服務的歷史、現況與展望。深耕60 創新未來：兒童福利發展的歷史回顧與展望國際研討會論文集(p.193-214)。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。

- 何依芳(2003)。寄養家庭的壓力與調適。東海大學社會工作碩士論文。台中：東海大學。
- 李美華等譯 (1998)。社會科學研究方法。台北：時英。
- 李佩芬(2007)。寄養家庭主要照顧者持續從事寄養家庭服務歷程之探討。東吳大學社會工作學研究所碩士論文。台北：東吳大學。
- 余漢儀(1997)。家庭寄養照護—受虐孩童的幸抑不幸。台大社會學刊, 25, 107-14。
- 余漢儀(2000)。台灣地區寄養家庭照護服務之探討。台中：內政部兒童局。
- 林哲瑩(2003)。探討護理人員人格特質、流動因素與離職意向之關係—以東部醫院為例。國立東華大學國際企業學系研究所碩士論文。花蓮：東華大學。
- 林慧芝(2005)。激勵制度對留任意願影響之探討—以內部稽核人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。桃園：中央大學。
- 吳佳燕(2003)。國家公園志工解說員離職因素之探討。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。台北：中國文化大學。
- 吳忠宏(2002)。以重要表現程度分析法探討玉山國家公園解說志工參與動機與工作滿足之研究。第二屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會論文集 (p.67-80)。高雄：國立高雄餐旅學院。
- 吳許暄(2007)。台灣自然中心退休志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之研究。國立台中教育大學環境教育研究所碩士論文。台中：國立台中教育大學。
- 邱皓政(2006)。量化研究與統計分析-SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南。
- 周慧香(1992)。社會工作過程對寄養兒童生活適應影響之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，台北：中國文化大學。
- 周月清 (1998)。身心障礙者福利與家庭社會工作—理論、實務與研究。台北：五南。

- 周大堯(2010)。體制下的忽視—探討寄養家長之分離與失落。 *深耕60 創新未來：兒童福利發展的歷史回顧與展望國際研討會*(p.215-244)。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 莊淑惠(2001)。寄養家庭招募集寄養家庭支持系統之建立。 *家庭寄養服務工作研討會*。台中：財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會主辦。
- 施教裕、宋麗玉(2006)，「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」執行狀況初探。 *社區發展季刊*，114。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2003)。 *92 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書*。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2004)。 *93 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書*。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2005)。 *94 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書*。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2006)。 *95 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書*。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2007)。 *96 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書*。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2008)。 *97 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書*。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2009)。 *98 年度兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書*。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 翁慧圓(1993)。兒童寄養服務的理論基礎。李欽湧主編， *社會工作實務—兒童暨養專業服務特輯*。台中：中華兒童福利基金會。
- 高迪理譯 (1999)。 *服務方案之設計與管理*。台北：揚智。

- 梁慧雯(1999)。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討—以祥和計畫為例。東海大學社會工作研究所碩士論文。台中：東海大學。
- 許士軍(1990)。管理學。台北：華泰書局。
- 許素梅(1992)。圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究-以臺北市立圖書館為例。中國文化大學史學研究所碩士論文。台北：中國文化大學。
- 許佳安(2006)。影響南部大專院校學生志工留任意願因訴之探討。南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文。台南：南台科技大學。
- 許維芳(2007)。自然保育解說志工參與動機、工作滿足與離職傾向關係之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。台北：中國文化大學。
- 郭淑卿(2005)。文化機構志工參與動機、工作滿足與持續服務意願關係之研究—以高雄市立圖書館為例。國立中山大學教育研究所碩士論文。高雄：國立中山大學。
- 張璣如(1980)。中年憂鬱症婦女母親角失落感之相宜社會性素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。台中：東海大學。
- 張燕華(1993)。寄養父母對親職教育之需求研究。國立台灣師範大學家政教育研究所碩士論文。台北：台灣師範大學。
- 黃蒂(1988)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。東海大學社會研究所碩士論文。台中：東海大學。
- 黃淑霞(1989)。臺北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。台北：中國文化大學。
- 黃蘭淳(2000)。高雄地區公營廣播電台從業人員離職傾向及離職行為因素之研究。國立中山大學傳播管理研究所碩士論文。高雄：中山大學。
- 黃郁丞(2007) 薪酬制度知覺、工作投入、組織承諾與留任意願間關係研究—以航空業為例。輔仁大學餐飲管理學研究所碩士論文。台北：輔仁大學。

- 黃珊、王秀紅(2008)。臨床護理人員組織承諾與工作滿足感之相關性探討。《長庚護理》，19(4)，472-481。
- 黃琦茹(2010)。紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作滿意度對持續服務意願之研究~以臺北縣分會為例。台北教育大學體育學系體育碩士學位班職進修專班碩士論文。台北：台北教育大學。
- 黃寶園(2009)。工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究。《國立台灣師範大學教育心理學報》，40(3)，439-462。
- 曾怡芳(2001)。家庭寄養服務之社會工作處遇模式探討。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。南投：暨南大學。
- 曾柔鶯(1996)。現代管理學。台北：安慶。
- 翁招玉(2011)。成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究。國立中正大學成人成人及繼續教育所博士論文。嘉義：中正大學。
- 楊素雲(2003)。寄養家庭困擾因應之研究—提前終止後並持續寄養服務之角色調適。東海大學社會工作學研究所碩士論文。台中：東海大學。
- 楊葆茨(1998)。寄養兒童社會行爲、社工處遇與安置穩定性、內外控信念之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。台北：文化大學。
- 郭靜晃(2004)。兒童福利。台北：揚智文化。
- 郭美滿(1991)。寄養服務。周震歐主編，兒童福利。台北：巨流文化。
- 陳彥君(2005)。寄養家庭照顧受性侵兒童及少年之經驗探討。東海大學社會工作學研究所碩士論文。台中：東海大學。
- 陳冠英(2005)。國小志工家長參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。國立花蓮師範學院學校行政碩士班碩士論文。花蓮：國立花蓮師範學院。
- 陳世文(2011)。兩岸員工工作價值觀、工作滿足與組織承諾之差異性探討。南台科技大學人力資源管理研究所碩士論文。台南：南大科技大學。

- 陶蕃瀛 (2003)。 *家外安置過程與寄養服務指標之研究*。台中：內政部兒童局。
- 潘淑蘭(2006)。 *志願服務者工作滿意度影響因素之關係研究：以國立自然科學博物館解說志工為例*。國立台中教育大學環境教育研究所碩士論文。台中：國立台中教育大學。
- 蔡漢賢主編(1990)。 *社會工作辭典(第二版)*。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 蔡漢賢主編(2000)。 *社會工作辭典(第四版)*。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 謝舜安(2007)。 *人格特質、心理契約、組織承諾與離職傾向之相關性研究*。靜宜大學企業管理研究所碩士論文。台中：靜宜大學。
- 羅家德、朱慶忠(2004)。人際網絡結構因素對工作滿足之影響。 *中山管理評論*，12 (4)，795-823。
- 鄭麗珍(2002)。家庭社會工作。呂寶靜主編， *社會工作與台灣社會*(p.391~433)。台北，巨流。
- 蕭琮琦(2001)。寄養家庭支持系統建立之探討。 *家庭寄養服務工作研討會*，台中：財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會主辦。
- 藍采風(1977)。 *寄養服務與社會工作*。台中：台灣基督教兒童福利基金會。
- 蘇守謙(2000)。 *資訊人員職業焦崩與離職決策研究*。國立中央大學資訊管理學研究所博士論文。桃園：中央大學。

西文部分

- Alderfer, C. P. (1969). *Existence Relatedness and Growth Need in Organizational Setting*. New York: The Free Press.
- Aves, G. M. (1969). *The Voluntary Worker in the Social Services*. London: The Bedford Square Press.
- Barbell, K. & Wright, L. (1999). Family foster care in the next century. *Child Welfare*, 78(1), 3-12.
- Black, J. S., & Stevens, G. K. (1989). The influence of spouse on expatriate adjustment and intent to stay in overseas assignments. *International Journal of Human Resource Management*, 3 (3), 585–592.
- Brown(2008). Foster parents' perceptions of factors needed for successful foster placements. *J Child Stud*,17,538-554.
- Brown, J. & Calder, P.(2000). Concept mapping the needs of foster parents. *Child Welfare*, 79(6), 729-746.
- Bussing A, Bissels, T., Fuchs, V., & Perrar, K. (1999). A Dynamic Model of Work Satisfaction: Qualitative Approaches. *Human Relations*, 52, 999-1028.
- Denby, B., Rindfleisch, N. & Bean, G.(1999). Predictors of foster parents' satisfaction and intent to continue to foster. *Child Abuse & Neglect*, 23(3), 287-303.
- Downs, S. W., Costin, L. B. & McFadden, E. J.(1996). *Child welfare and family service(5thed)*. Longman Publishers USA.
- Edelstein, S. B., Burge, D. & Waterman ,J(2001). Helping foster parents cope with separation, loss, and grief. *Child welfare*,80(1),5-25.
- Fee, B. S., Stockdale, D. F., Crase, S. J., Riggins-Caspers, K., Yates, A. M., Lekies, K.

- S. & Gillis-Arnold, R.(1998). Satisfaction with foster parenting: assessment one year after training. *Children and Youth Services Review*,(4), 347-363.
- Gibbs, D. & Wildfire, J.(2007). Length of service for foster parents: Using administrative data to understand retention. *Children and Youth Services Review*,29,588-99.
- Hampson, R. B. & Tavormina, J. B.(2001). Feedback from the expertd: a study of foster mothers. *Social Work*,25(2),108-112.
- Hendrix, S. K. & Ford, J.(2003). Hardiness of foster families and the intent to continue to foster. *Journal of Family Social Work*, 7(2),25-34.
- Herzberg, F., B. Mausner, & B. Snyderman. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiely.
- Hoppock, R(1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Johnston, J. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*, 6 (5), 53–71.
- Kadushin, A. & Martin, J. A.(1988). *Child welfare services(4thed)*. New York: Macmillan Publishing Company.
- MacGregor, T. E., Rodger, S., Cummings, A. E. & Leschied, A. W.(2006). The needs of foster parents: A qualitative study of motivation, support, and retention. *Qualitative Social work*, 5(3), 351-368.
- Locke. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaciton*. Handbooks of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally.
- Morrow-Howell, N. & Mui, A. (1987). Elderly volunteers: Reasons for initiating and terminating service. *Journal of Gerontological Social Work*, 13, 21-34.

- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes & Performance*. Illinois:Homewood Company.
- Raup, J. L., & Myers, J. E.(1989). The empty nest syndrome : Myth or reality? *Journal of Counseling & Development*, 68(2), 180-184.
- Rhodes, K. W., Orme, J. G. & Ruehler, C.(2001). A comparison of family foster parents who quit, consider quitting, and plan to continue fostering. *Social Service Review*, 75(1), 84-114.
- Rhodes, K. W., Orme, J. G., Cox, M. E. & Ruehler, C.(2003). Foster family resources, psychosocial functioning, and retention. *Social Work Research*, 27(3), 135-150.
- Rodger S., Cummings, A. & Leschied, A. W.(2006). Who is caring for our most vulnerable children? The motivation to foster in child welfare. *Child Abuse & Neglect*, 30, 1129-1142.
- Smith, C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L.(1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rend McNally.
- Vroom, V. H.(1964). *Work and motivation*, John and Wiley and Sons Inc. New York: New York.
- Whenan, R. ,Oxlad, M. & Lushington, K.(2009). Factors associated with foster carer well-being, satisfaction and intention to continue providing out-of-home care. *Children and Youth Services Review*, 31(7), 752-760.

附錄一 寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願 研究問卷

親愛的寄養家長，您好：

我是東海大學社會工作系碩士班學生，目前正在進行有關「寄養家長從事寄養服務的工作滿足與持續服務意願研究」，希望透過以下問卷的填寫，能更瞭解寄養家長在服務的過程中的滿意程度，以及持續服務的意願。本研究的結果將提供未來規劃寄養家長相關服務的參考依據，以提升寄養家長留任的意願。問卷資料不涉及個人隱私，問卷答案沒有對或錯，只要按照現實生活的狀況填寫即可。此外，您填寫之資料僅供本論文及學術研究之用，研究者將善盡資料保密義務，請安心依您真實情況作答，謝謝您的協助！

東海大學社會工作研究所
指導教授：王篤強 教授
研究生：李加心 敬上
民國一〇〇年五月

【第一部分 參與動機】

| | 完 全 同 意 | 大 致 同 意 | 有 些 同 意 | 不 同 意 | 完 全 不 同 意 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 這一部份是有關於 <u>您參與寄養家庭服務原因</u> 的描述，請您仔細看完題目後，依照您對於此描述的同意程度在後面的□打√，敬請每題都答，謝謝您！ | | | | | |
| 1. 我加入寄養家庭是為了想要寄養童陪伴 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我加入寄養家庭是為收養作準備 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我加入寄養家庭是為了實踐宗教的精神 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我加入寄養家庭是因為想要學習更多照顧孩子相關的知識和技巧 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我加入寄養家庭是為了回饋社會 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我加入寄養家庭是因為透過照顧寄養童表達對社會的責任 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我加入寄養家庭是因為藉由照顧寄養童可以得到別人的認同 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我加入寄養家庭是因為子女已經長大不在家中，照顧寄養童打發時間 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我加入寄養家庭是為了替自己的孩子找伴 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 我加入寄養家庭是因為可以增加家庭收入 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

【第二部分 內在滿足】

| | 完 全 同 意 | 大 致 同 意 | 有 些 同 意 | 不 同 意 | 完 全 不 同 意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 這一部份是有關於您參與寄養家庭服務工作，對於 <u>自己在這份工作得所獲得內在滿足</u> 的描述，請您仔細看完題目後，依照您對於此描述的同意程度在後面的 <input type="checkbox"/> 打√，敬請每題都答，謝謝您！ | | | | | |
| 1. 擔任寄養家長使我學習到很多待人處世的技巧 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 擔任寄養家長增進我獨立思考判斷的能力 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 擔任寄養家長使我越來越肯定自我 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 擔任寄養家長使我的生活更充實 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 擔任寄養家長使我發揮自己的長才 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 擔任寄養家長增進我生活的愉悅感 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 擔任寄養家長讓我的生活更為多采多姿 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我在寄養照顧工作中得到的成就感 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我生活中最大的樂趣來自於寄養照顧工作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 從事寄養工作充分展現我個人的才華或潛能 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 經由擔任寄養家長使我對自己更有信心 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

【第三部分 外在滿足】

這一部份是有關於您參與寄養家庭服務工作，對於機構給予的相關訓練與福利滿足的描述，請您仔細看完題目後，依照您對於此描述的同意程度在後面的□打✓，敬請每題都答，謝謝您！

完 大 有 不 完
全 致 些 同 全
同 同 同 意 不
意 意 意 意 同
意 意 意 意 意

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我對機構舉辦的整體在職訓練感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對機構舉辦「寄養兒童問題處理」的訓練課程感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我對機構舉辦「家庭生活管理」的訓練課程感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我對機構舉辦「寄養服務團隊工作」的訓練課程感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我對機構舉辦「子女教養和家庭調適」的訓練課程感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我對機構舉辦的「成長團體」訓練課程感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我對機構的寄養管理制度感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我對機構提供的寄養費用感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我對機構提供的「寄養童日間照顧」的服務感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我對機構提供的「喘息服務」感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我對機構替我加保「照顧意外險」的服務感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我對機構補助我「健康檢查費用」的服務感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我對機構安撫我「分離情緒」的服務感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我對機構提供「安排諮商」服務感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我對機構協助「處理寄養童行為」的服務感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. 除了上述的訓練外，您認為機構辦理的哪些訓練讓你也覺得滿意? _____

17. 除了上述的服務外，您認為機構提供的哪些服務讓你也覺得滿意? _____

【第四部分 社會滿足】

| | 完 全 同 意 | 大 致 同 意 | 有 些 同 意 | 不 同 意 | 完 全 不 同 意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 這一部份是有關於您參與寄養家庭服務工作，對於 <u>和別人互動滿足</u> 的描述，請您仔細看完題目後，依照您對於此描述的同意程度在後面的 <input type="checkbox"/> 打√，敬請每題都答，謝謝您！ | | | | | |
| 1. 當寄養家長能使我結交各行各業的朋友 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 當寄養家長能使我和他人建立良好的友誼 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 當寄養家長使我能和他人分享生活經驗 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 當寄養家長能使我回饋社會 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我會主動幫忙其他寄養家長解決工作上的問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我會蒐集寄養的相關資料和其他寄養家長分享 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 當面臨工作困境時我會請教其他寄養家長 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 當遇到照顧困難時其他寄養家長會協助我 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我重視與其他寄養家長相處時彼此的感受與反應 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我樂於向別人說明我的工作內容 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我在工作中經常可以獲得讚美 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 家人支持我從事寄養服務的工作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 寄養家長的身分讓我覺得很光榮 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 社工員會讓我參與寄養童處遇的決策 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 社工員讓我感到放心和信任 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 社工員讓我感到溫暖與支持 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 社工員讓我感到自己照顧的角色被他認同 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 在我有需要時，我能夠找得到社工員 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 社工員會協助我處理寄養童的行為問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 社工員能夠協助我與其他專業溝通 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 社工員會協助我處理原生家長帶來的困擾 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

【第五部分 持續服務】

以下問題想了解您持續服務的行為與想法，請您就下列問題依照您目前的服務現況進行作答。

1. 我有過停止擔任寄養家庭的念頭

- 一直都有此念頭 常常出現此念頭 有時出現此念頭
很少有此念頭 從未出現此念頭

2. 我有計畫繼續擔任寄養家庭

- 完全同意 大致同意 有些同意 不同意 非常不同意

【第六部分 個人基本資料】

以下問題是有關您的基本資料，請您在中勾選適當的答案。此資料僅供電腦統計分析使用，無須具名，敬請安心作答！並請針對下列題目勾選合適的答案。謝謝您

1. 您的性別是： ①男 ②女

2. 您是民國_____年生。

3. 您的教育程度是？

- ①小學 ②國中 ③高中(職)
 ④專科/大學 ⑤研究所以上 ⑥其他(請說明)_____

4. 每月平均家庭的收入約？_____元

5. 您目前的婚姻狀況是？

- ①已婚 ②未婚 ③離婚 ④喪偶
 ⑤其他(請說明)_____

6. 您有幾名子女_____名，

他們分別是未入學_____名，幼稚園_____名，國小_____名，
國中_____名，高中_____名，大學以上_____名，已就業_____名

7. 您從事寄養服務的年資是_____年

為避免漏答狀況發生，請您寫完後再檢查一次。再次謝謝您的協助！

