

國立政治大學勞工研究所碩士論文

政府基金運用績效指標建構之研究—

德菲法之應用



指導教授：成之約 教授

研究生：楊惠茹

中華民國九十九年六月

## 摘要

近年來，台灣女性婚配觀念的改變、台灣弱勢男性覓偶不易和產業外移等影響，跨國婚姻、外籍配偶家庭成為台灣男性成家的另一項選擇，因此「外籍配偶」已成為台灣社會第五大族群。根據內政部入出國及移民署與戶政司的統計，自 1987 年 1 月至 2009 年 12 月止，在台的外籍配偶和大陸配偶人數共計 429,495 人。

外籍配偶來台後，通常會面臨到一些問題，如：生活適應不良、社會歧視問題、家庭暴力問題、子女教養問題、語言溝通問題及就業問題等，為協助外籍配偶與台灣社會融合並保障其權益，政府自民國 92 年起即訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，擬具 56 項具體措施。為更進一步強化新移民協助體系，爰規劃 10 年籌措成立 30 億「外籍配偶照顧輔導基金」，以有效整合各界資源，完善外籍配偶照顧輔導網絡。

然而，「外籍配偶照顧輔導基金」運作是否達成預期的效益與績效？基於基金管理運用績效的考量，實有建構基金運用績效評估指標之必要。參考其他政府機關所主管的基金，指標的建構與績效的評估早已經成為一常規，如行政院勞工委員會所主管的「就業安定基金」即為一例。據此，本研究即針對「外籍配偶照顧輔導基金」建構績效指標，並據以用於日後評估「外籍配偶照顧輔導基金」運用的績效。

本研究藉由文獻的蒐集、探討與分析，作為研究之依據，並且採用「德菲法」(Delphi Method) 建構「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標。首先，先探討「外籍配偶照顧輔導基金」成立之背景；其次，透過 CIPP 評鑑模式規劃出指標初步構想；再者，經由 3 個回合「德菲法」問卷調查方式彙整出 12 項已達成專家共識之指標。

最後，本研究提出 5 項研究建議，以供相關單位未來評估「外籍配偶照顧輔導基金」績效之參考。研究建議包含：設計指標評分表、徵求專家學者意見修改評分表、指標需經過實際試測、指標尚不足應另新增指標項目，以及部分指標執行不易，須再做進一步考量。

關鍵字：外籍配偶照顧輔導基金、德菲法 (Delphi Method)。

# 目次

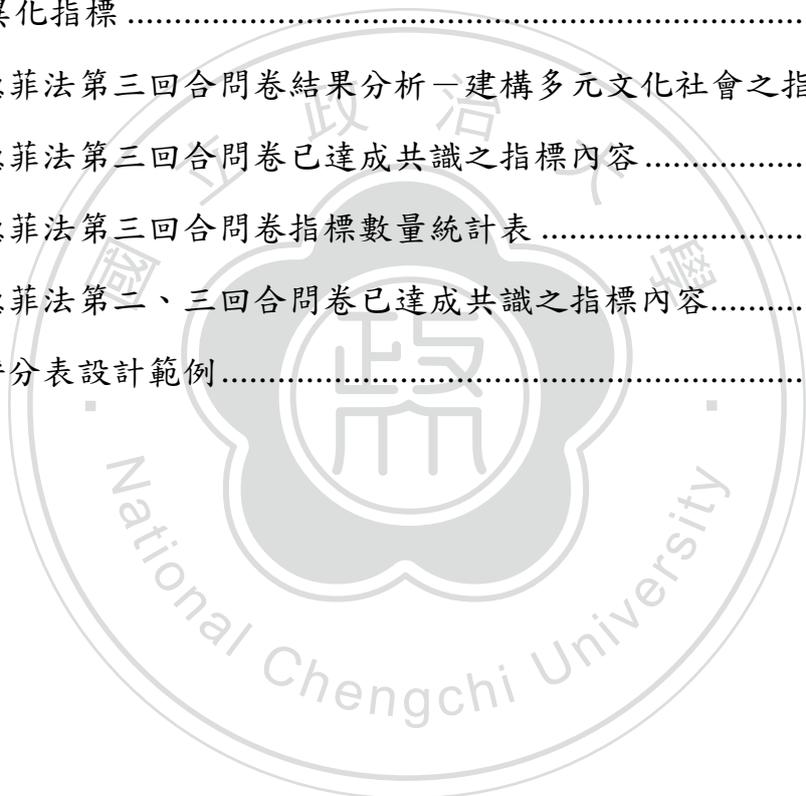
<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究背景與目的 .....	1
第二節 研究方法與流程 .....	4
第三節 研究範圍與限制 .....	6
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>9</b>
第一節 政府特種基金績效評估實施現況 .....	9
第二節 外籍配偶照顧輔導基金之實施背景與外籍配偶照顧輔導措施之發展 .....	30
<b>第三章 研究方法與設計</b> .....	<b>46</b>
第一節 CIPP 評估模式之意涵與應用 .....	46
第二節 德菲法 (Delphi Method) 之意涵與應用 .....	65
第三節 問卷設計與架構 .....	81
<b>第四章 實證研究與結果分析</b> .....	<b>88</b>
第一節 德菲法問卷調查流程 .....	88
第二節 德菲法問卷調查執行情況 .....	89
第三節 德菲法第一回合問卷調查結果分析 .....	94
第四節 德菲法第二回合問卷調查結果分析 .....	113
第五節 德菲法第三回合問卷調查結果分析 .....	134
<b>第五章 研究結論與建議</b> .....	<b>143</b>
第一節 研究結論 .....	143
第二節 研究建議 .....	149
<b>參考文獻</b> .....	<b>152</b>
<b>附件一 問卷受訪者對於第一回合問卷之建議</b> .....	<b>158</b>

## 表次

表 1-3-1	德菲法問卷受訪對象 .....	7
表 2-1-1	近七年各項業務決算數.....	16
表 2-1-2	評鑑指標、權重及項目說明 .....	20
表 2-1-3	身心障礙者就業基金專戶餘額 .....	25
表 2-1-4	臺中市 97 年度身心障礙者就業基金補助辦理方案一覽表 .....	27
表 2-1-5	評鑑指標、權重及項目說明 .....	28
表 2-2-1	1994-2008 年核發國人東南亞各國配偶簽證數量統計表.....	32
表 3-1-1	CIPP 評估模式四種評估之類型 .....	55
表 3-1-2	CIPP 四類評估類型於形成性與總結性評估之角色 .....	56
表 3-1-3	評估設計大綱.....	59
表 3-1-4	決定何時進行背景、投入、過程或成果評估及應蒐集何種新資訊之指導原則.....	61
表 3-1-5	CIPP 評估模式在學術論文研究之應用情形 .....	63
表 3-1-6	CIPP 評估模式在學術期刊研究之應用情形 .....	64
表 3-2-1	學者對德菲法之定義 .....	66
表 3-2-2	德菲法運用之類型 .....	70
表 3-2-3	1975-1994 年間應用德菲法之文獻分類 .....	76
表 3-2-4	國內外德菲法相關文獻.....	77
表 4-2-1	問卷寄送及回收情形 .....	90
表 4-2-2	專家回覆情形.....	91
表 4-3-1	德菲法第一回合問卷結果分析—三大目標之適切性調查 .....	94
表 4-3-2	德菲法第一回合問卷結果分析—提供外籍配偶照顧輔導服務之共同指標 .....	95

表 4-3-3	德菲法第一回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之差異化 指標.....	97
表 4-3-4	德菲法第一回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之共 同指標.....	101
表 4-3-5	德菲法第一回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之差 異化指標.....	103
表 4-3-6	德菲法第一回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標.....	106
表 4-3-7	德菲法第一回合問卷修改與新增之指標.....	110
表 4-3-8	德菲法第一回合問卷指標數量統計表.....	113
表 4-4-1	德菲法第二回合問卷結果分析.....	114
表 4-4-2	德菲法第二回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之共同指 標.....	114
表 4-4-3	德菲法第一回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之差異化 指標.....	117
表 4-4-4	德菲法第二回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之共 同指標.....	118
表 4-4-5	德菲法第二回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之差 異化指標.....	121
表 4-4-6	德菲法第二回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標.....	124
表 4-4-7	德菲法第二回合問卷新增指標調查結果分析.....	127
表 4-4-8	德菲法第二回合問卷指標修改內容.....	131
表 4-4-9	德菲法第二回合問卷已達成共識之目標.....	132
表 4-4-10	德菲法第二回合問卷已達成共識之指標內容.....	133
表 4-4-11	德菲法第二回合問卷指標數量統計表.....	133
表 4-5-1	德菲法第三回合問卷結果分析.....	134

表 4-5-2	德菲法第三回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之共同指標 .....	135
表 4-5-3	德菲法第三回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之差異化指標.....	136
表 4-5-4	德菲法第三回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之共同指標 .....	137
表 4-5-5	德菲法第三回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之差異化指標 .....	139
表 4-5-6	德菲法第三回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標.....	139
表 4-5-7	德菲法第三回合問卷已達成共識之指標內容 .....	141
表 4-5-8	德菲法第三回合問卷指標數量統計表 .....	142
表 5-1-1	德菲法第二、三回合問卷已達成共識之指標內容.....	144
表 5-2-1	評分表設計範例.....	150



## 圖 次

圖 1-2-1	研究流程圖 .....	5
圖 2-1-1	99 年度非營業特種基金構成體系圖 (一) .....	12
圖 2-1-2	99 年度非營業特種基金構成體系圖 (二) .....	13
圖 2-1-3	99 年度非營業特種基金構成體系圖 (三) .....	14
圖 2-1-4	就業安定基金構成體系圖 .....	15
圖 3-1-1	PDK 委員會 1971 年擴展的 CIPP 評估模式 .....	49
圖 3-1-2	CIPP 評估模式扮演有效系統改良角色的流程圖 .....	50
圖 3-1-3	CIPP 評估模式圖 .....	51
圖 3-2-1	德菲法之構成要素 .....	68
圖 3-2-2	德菲法之研究步驟圖 .....	72
圖 3-3-1	本研究導入 CIPP 評鑑模式之指標構想 .....	84
圖 3-3-2	「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標之架構 .....	87

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與目的

我國跨國婚姻所組成的外籍配偶家庭，早期大多肇因於留學、移民或工作等因素自然形成。至 1970 年代中期，跨國婚姻開始產生質變，不肖商人販賣人口，以假工作之名引介泰國、印尼新娘來台，因而產生很多非自願性婚配的泰國、印尼新娘出現在台灣農村；至 1980 年代，開始有商業性質的婚姻仲介，自願性的跨國婚姻日漸增加；1990 年代，政府的「南向政策」使得台灣資金流動，在婚姻仲介媒合的推波助瀾下，台灣男子迎娶東南亞女性的趨勢日趨普遍。近年來又加上台灣女性婚配的觀念改變、台灣的弱勢男性覓偶不易、經濟自由化和產業外移等種種因素之影響，跨國婚姻、外籍配偶家庭已成為台灣男性成家的另一項選擇（林瑞勳，2006）。

根據內政部入出國及移民署與戶政司的統計，自 1987 年 1 月至 2009 年 12 月止，在台的外籍配偶和大陸配偶人數共計 429,495 人，其中，大陸配偶（含港澳）人數為 285,793（男 17,280 人、女 268,513 人），東南亞及其他外籍配偶人數則為 143,702 人（男 11,631 人、女 132,071 人），目前台灣的外籍與大陸配偶人數已接近原住民人數（約 48 萬人）。由於跨國通婚仍持續進行中，因此，台灣外籍與大陸配偶所構成的另一族群，有學者估計經過若干年後，其人數將會逼近台灣原住民人數。

以上數據透露出，不論是來自大陸，還是越南、印尼、泰國、菲律賓、緬甸、柬埔寨或其他國家，這些來自「異鄉」的外籍配偶所建立的「跨國婚姻」，已經是台灣社會的特色之一。在大量外籍配偶家庭數量逐年增長之情況下，內政部已於 2003 年 8 月 6 日正式將此台灣社會第五大族群正名為「外籍配偶」，希望能融入台灣社會並受到公平對待。然而，外籍配偶離開母國來台後，適應在台生活的期間卻也常面臨到一些問題，這些問題包含（張菁芳，2008）：

### 一、生活適應問題

外籍配偶在缺乏原生家庭親友系統的照顧與依靠之下，在陌生的台灣環境中建立新

家庭，於是許多文化、生活適應的問題便隨之產生。

## 二、社會歧視問題

大多數的外籍配偶都是來自東南亞，社會大眾對於東南亞國家會有貧窮、落後的刻板印象，因而產生歧視現象，甚至視其為次等公民。加上商品化跨國婚姻的本質，使得外籍配偶的丈夫會有著「你是我用錢買來的，我可以任意對待你」的態度，因此外籍配偶進入台灣的家庭與社會後，通常得不到應有的尊重和地位。

## 三、子女教養問題

外籍配偶的夫家若為社經地位較低或社會弱勢家庭，則他們孩子的家庭教育和學校教育亦會相對弱勢。

## 四、語言溝通問題

外籍配偶初到台灣時，無法將本土語言流利上口，因此，許多的溝通便容易產生誤會。多數研究結果均指出，語言和識字是外籍配偶進入本國後，所面臨到的最大阻礙。

## 五、家庭暴力問題

外籍配偶常因婚姻感情薄弱、婆家親友環境不友善、家務無法達到要求或丈夫情緒不穩定等原因而遭受到家暴。加上其身分的特殊性、處境的邊緣化以及家庭支持系統缺乏，更突顯了外籍配偶家庭暴力問題的嚴重性。

## 六、求職困難

依 2008 年外籍與大陸配偶生活需求調查結果，外籍配偶求職時，主要遭遇到的困難為：「雇主以無身分證為由不願僱用」占 30.7%，其次為「語言溝通能力較弱」占 21.9%，再者為「中文識字及書寫能力較弱」占 13.8%、「雇主以口音為理由不願僱用」占 12.8%。整體而言，國人對其信任感不足，多數外籍配偶謀職易遭拒絕或受到歧視，能順利就業者實屬不易。

## 七、社會支持網絡薄弱

由於外籍配偶的夫家會擔心一旦外籍配偶與外界接觸太多時自我意識會提高，因

此，便刻意限制其對外聯繫，將他們的生活侷限在家庭內。另一方面，外籍配偶的語言溝通能力有限、行為模式與價值觀也與台灣民眾不同，導致初來台灣的外籍配偶不易與社區居民建立良好的互動關係，這些情況皆使得他們無法獲得更多的社會資源，進而產生社會支持網絡薄弱的問題。

以上種種問題均顯示外籍配偶在台生活不易，有鑑於此，為協助外籍配偶與台灣社會融合並保障其權益，政府自 2003 年起即持續從生活適應輔導、保障就業權益、協助子女教養、人身安全保護等方面加以關注，訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，擬具五十六項具體措施。為更進一步強化新移民協助體系，爰規劃十年籌措三十億成立「外籍配偶照顧輔導基金」，以有效整合各界資源，完善外籍配偶照顧輔導網絡。

然而，「外籍配偶照顧輔導基金」運作之績效如何？是否能達到預期的效益？基於基金管理運用績效的考量，實有建構基金運用績效評估指標之必要，以評估基金之績效。參考其他政府機關所主管的基金，指標的建構與績效的評估早已經成為一常規，如行政院勞工委員會所主管的「就業安定基金」即為一例。據此，本研究即針對「外籍配偶照顧輔導基金」建構績效指標，以作為相關單位日後評估「外籍配偶照顧輔導基金」運用績效之參考。

另一方面，根據「外籍配偶照顧輔導基金收支保管及運用辦法」第四條規定，「外籍配偶照顧輔導基金」的用途共包含以下十二項：

- 一、 外籍配偶及其子女照顧輔導服務之研究支出。
- 二、 強化外籍配偶入國前之輔導支出。
- 三、 發展地區性外籍配偶關懷訪視及相關服務措施支出。
- 四、 外籍配偶設籍前之醫療補助及社會救助支出。
- 五、 辦理外籍配偶參加各類學習課程與其宣導、鼓勵及提供其子女托育等事項之支出。
- 六、 外籍配偶籌設社團組織之輔導支出。
- 七、 外籍志願服務者之培訓支出。
- 八、 直轄市、縣（市）政府設立外籍配偶家庭服務中心之補助支出。

- 九、 強化多元文化觀念之宣導、課程及活動支出。
- 十、 外籍配偶法律服務之支出。
- 十一、 管理及總務支出。
- 十二、 其他有關支出。

據此，本研究的研究目的即為依據上述基金用途建構績效指標，期望可作為政府日後評估該基金運用績效之參考。由於基金的用途共計有十二項之多，故在建構績效指標時，本研究將先依據用途之間的關聯性加以整合，再據以建置評估指標。

## 第二節 研究方法與流程

本研究藉由文獻的蒐集、探討與分析，作為研究之依據，並且採用「德菲法」建構「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標。首先，先探討「外籍配偶照顧輔導基金」成立之背景；其次，透過 CIPP (context, input, process, product) 評鑑模式規劃出指標初步構想；再者，經由「德菲法」問卷調查方式彙整出達成專家共識之指標；最後，提出本研究之研究建議，以供相關單位未來評估「外籍配偶照顧輔導基金」績效之參考。茲述如下：

### 一、文獻分析法

本研究首先將透過外籍配偶的形成因素以及來台遭遇到之問題等文獻資料進行探討與分析，以了解「外籍配偶照顧輔導基金」之成立背景。其次，分別探討就業安定基金、身心障礙者就業基金補助計畫相關評鑑文獻，以明瞭政府特種基金績效評估實施之現況。再者，本研究亦參考 Stufflebeam 所提出的 CIPP 評鑑模式，建構「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標之初步構想。

### 二、德菲法 (Delphi method)

本研究將透過「德菲法」來建構「外籍配偶照顧輔導基金」最適的績效評估指標，藉由三個回合德菲法問卷調查的實施，取得專家對各指標內容的一致性看法，並依專家群所提供的意見據以修正各項指標內容，最後篩選出已達成專家共識之指標。此外，本

研究在專家的遴選上，將以適當性與代表性為考量原則。

綜合上述，本研究之研究流程，如下：

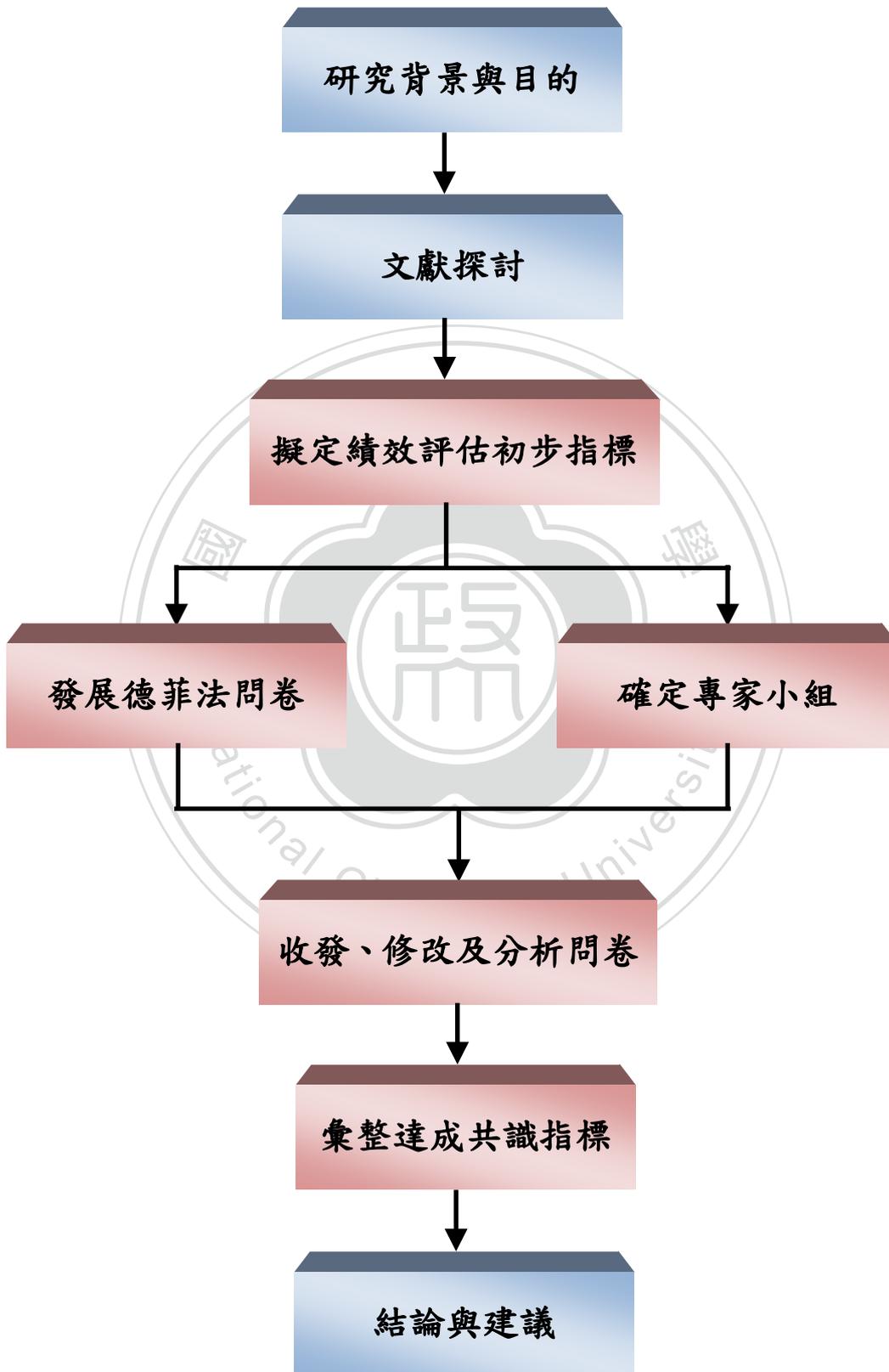


圖 1-2-1 研究流程圖

## 第三節 研究範圍與限制

本研究以「外籍配偶照顧輔導基金績效指標之建構」為核心，以下將分別說明研究範圍與研究限制。其中，研究範圍主要係以研究主題與研究對象來加以闡述，如下：

### 壹、研究範圍

#### 一、研究主題

為了評估「外籍配偶照顧輔導基金」運作之績效，本研究盼為「外籍配偶照顧輔導基金」建構績效指標，指標包括了照顧輔導面、人力資源之培訓與發展面及建構多元文化社會面等三大面向，期望研究成果可作為相關單位未來評估基金效益之參考。

#### 二、研究對象

德菲法（Delphi Method）主要的目的在於使專家們對於研究主題能有一致意見，以達成問題的共識。因此，為使研究結果具最佳的品質及前瞻性，專家群的選擇是第一要務，所以在選樣時應考慮下列四大因素（康龍魁、許順發，2004）：

- （一） 關心研究問題。
- （二） 對研究問題有足夠的認識和學識。
- （三） 在調查期間能完成問卷填答的工作。
- （四） 對德菲法蒐集資料的方式具有信心並認為有其價值性。

據此，本研究一開始審慎的選出三十位專家為研究對象，這些專家們除了長期關注「外籍配偶照顧輔導基金」的發展外，本身對於「外籍配偶照顧輔導基金」亦有相當程度的了解。因此，問卷發放對象以「外籍配偶照顧輔導基金管理會」上屆或現任的委員為主，包含行政部門三人、學者專家六人、民間基金（協）會十四人，共計二十三人；另有七人非屬「外籍配偶照顧輔導基金管理會」委員，包含「社會福利及衛生環境委員會」第七屆第二會期委員的辦公室主任三人、民間基金（協）會二人、行政部門二人。

然而，在第一回合（Round I）問卷發放後，陳○○、葉○○、李○○、陳○○經問卷催收後，分別告知公務繁忙無法撥冗填寫問卷，為避免擔誤研究進度，本研究最後以二十六份問卷進行分析。研究之成員仍以「外籍配偶照顧輔導基金管理會」上屆或現任的委員為主，包含行政部門一人、學者專家五人、民間基金（協）會十三人，共計十九人；另有七人非屬「外籍配偶照顧輔導基金管理會」委員，包含「社會福利及衛生環境委員會」第七屆第二會期委員的辦公室主任三人、民間基金（協）會二人、行政部門二人。各專家之職稱如表 1-3-1，在此再次感謝各專家的熱心參與，提供寶貴的意見以利研究順利進行。

表 1-3-1 德菲法問卷受訪對象

編號	機構屬性	受訪者	職稱
1	行政部門	謝○○	○○部○○司第○科 科長
2	行政部門	黃○○	○○院○○署○○局○○組 組長
3	行政部門	李○○	○○縣政府○○局○○科 科長
4	立法部門	何○○	林○○立法委員國會辦公室 主任
5	立法部門	江○○	黃○○立法委員國會辦公室 主任
6	立法部門	江○○	廖○○立法委員國會辦公室 主任
7	學者專家	王○○	國立○○科技大學○○系 教授
8	學者專家	吳○○	國立○○科技大學○○學系 教授
9	學者專家	劉○○	國立○○大學○○研究所 教授
10	學者專家	何○○	國立○○大學○○研究所 教授
11	學者專家	葉○○	國立○○大學○○學系暨研究所 教授
12	民間基金（協）會	吳○○	○○會○○處 高級專員
13	民間基金（協）會	葛○○	○○總會 理事長
14	民間基金（協）會	吳○○	財團法人○○社會福利基金會○○處 副處長
15	民間基金（協）會	李 ○	中華民國○○協會 秘書長
16	民間基金（協）會	吳○○	○○姐妹會 理事
17	民間基金（協）會	黃○○	○○縣○○文教發展協會 主任

編號	屬性	受訪者	職稱
18	民間基金（協）會	柯○○	財團法人○○市○○基金會 執行長
19	民間基金（協）會	姚○○	○○婦女基金會 執行長
20	民間基金（協）會	韋 ○	財團法人○○服務中心 主任
21	民間基金（協）會	李○○	○○縣○○愛心基金會 執行長
22	民間基金（協）會	林○○	財團法人○○基金會○○分會 執行秘書
23	民間基金（協）會	曾○○	財團法人○○公會 主任
24	民間基金（協）會	王○○	財團法人○○縣○○婦幼文教基金會 執行長
25	民間基金（協）會	謝○○	中華國際○○福利發展學會 理事長
26	民間基金（協）會	李○○	○○基金會 執行長

## 貳、研究限制

- 一、礙於專家們本身的填答意願，本研究在遴選「德菲法」專家小組時，須以願意協助填寫三個回合問卷者為主，導致各類別研究對象之人數無法平均。
- 二、根據「德菲法」之研究步驟，其問卷調查可進行至第四回合，但礙於研究時間的緊迫，本研究中「德菲法」問卷調查過程僅能簡化實行至第三回合，至第三回合問卷填答並分析後，雖然有部分指標尚未達成共識，仍須刪除之。
- 三、由於問卷題目設計較多，因此容易造成參與者填答時產生疲憊現象，甚至影響到問卷的回收率。
- 四、本研究「德菲法」問卷調查共實施三個回合，若專家因工作繁忙中途放棄填寫任一回合的問卷，將影響到問卷的回收率。
- 五、本研究的研究方法採用「德菲法」問卷調查，在調查過程中受限於專家對題目文字敘述的理解程度，一旦專家對於題目有所疑惑時，本研究無法立即解釋之，進而影響到部分題目的調查結果。
- 六、雖然各回合的問卷是寄發給各專家本人收，然而各回合的問卷是否皆由專家本人填寫，非本研究所能掌控，勢必影響研究品質。

## 第二章 文獻探討

本章將探討政府特種基金績效評估實施現況、外籍配偶照顧輔導基金之實施背景與外籍配偶照顧輔導措施之發展。其中，政府特種基金績效評估實施現況係以就業安定基金及身心障礙者就業基金補助計畫之評鑑為主要探討對象，茲分別說明如下：

### 第一節 政府特種基金績效評估實施現況

為因應經濟、交通、農業與高等教育發展、社會安全與健全金融環境暨提升資源使用效率等需要，我國政府歷年來依據相關法律及《預算法》第 4 條第 1 項第 2 款<sup>1</sup>之規定，設置各類特種基金，以辦理相關業務。上述特種基金分為營業基金、信託基金、債務基金、作業基金、特別收入基金及資本計畫基金等 6 大類，除營業基金及信託基金外，其餘通稱為非營業特種基金。

特種基金在政府預算體系中，主要係協助政府提供人民所需之服務，以達成各項政策目標之角色。因此，每一基金均有其特定之任務，綜觀 99 年度非營業特種基金附屬單位預算之編製內容，各基金均能配合政府之振興經濟、促進就業、救災與復建等施政重點工作。99 年度編製附屬單位預算之非營業特種基金，計有 105 單位，茲按作業基金、債務基金、特別收入基金及資本計畫基金等 4 類，分述如下：

- 一、作業基金：凡經付出仍可收回，而非用於營業者為作業基金，共有 80 單位，包括：
  - (一) 行政院主管：計有行政院國家發展基金 1 單位。
  - (二) 內政部主管：計有營建建設基金、國民年金保險基金及中央都市更新基金等 3 單位。

<sup>1</sup> 稱基金者，謂已定用途而已收入或尚未收入之現金或其他財產。基金分左列二類：

- 一、普通基金：歲入之供一般用途者，為普通基金。
- 二、特種基金：歲入之供特殊用途者，為特種基金，其種類如左：
  - (一) 供營業循環運用者，為營業基金。
  - (二) 依法定或約定之條件，籌措財源供償還債本之用者，為債務基金。
  - (三) 為國內外機關、團體或私人之利益，依所定條件管理或處分者，為信託基金。
  - (四) 凡經付出仍可收回，而非用於營業者，為作業基金。
  - (五) 有特定收入來源而供特殊用途者，為特別收入基金。
  - (六) 處理政府機關重大公共工程建設計畫者，為資本計畫基金。

- (三) 國防部主管：計有國軍生產及服務作業基金及國軍老舊眷村改建基金等 2 單位。
- (四) 財政部主管：計有地方建設基金及國有財產開發基金等 2 單位。
- (五) 教育部主管：計有國立臺灣大學校務基金等 58 單位。
- (六) 法務部主管：計有法務部監所作業基金 1 單位。
- (七) 經濟部主管：計有經濟作業基金及水資源作業基金等 2 單位。
- (八) 交通部主管：計有交通作業基金 1 單位。
- (九) 國軍退除役官兵輔導委員會主管：計有國軍退除役官兵安置基金及榮民醫療作業基金等 2 單位。
- (十) 國家科學委員會主管：計有科學工業園區管理局作業基金 1 單位。
- (十一) 農業委員會主管：計有農業作業基金 1 單位。
- (十二) 衛生署主管：計有醫療藥品基金、管制藥品製藥工廠作業基金及全民健康保險基金等 3 單位。
- (十三) 國立故宮博物院主管：計有故宮文物藝術發展基金 1 單位。
- (十四) 原住民族委員會主管：計有原住民族綜合發展基金 1 單位。
- (十五) 考試院考選部主管：計有考選業務基金 1 單位。

二、債務基金：依法定或約定之條件，籌措財源供償還債本之用者，為債務基金，僅有 1 單位，即財政部主管之中央政府債務基金。

三、特別收入基金：有特定收入來源而供特殊用途者，為特別收入基金，共有 23 單位，包括：

- (一) 行政院主管：計有行政院國家科學技術發展基金、離島建設基金及行政院公營事業民營化基金等 3 單位。
- (二) 內政部主管：計有社會福利基金、外籍配偶照顧輔導基金、研發替代役基金及警察消防海巡空勤人員及協勤民力安全基金等 4 單位。
- (三) 教育部主管：計有學產基金 1 單位。
- (四) 經濟部主管：計有經濟特別收入基金、核能發電後端營運基金及地方產業發展基金等 3 單位。

- (五) 交通部主管：計有航港建設基金 1 單位。
- (六) 原子能委員會主管：計有核子事故緊急應變基金 1 單位。
- (七) 農業委員會主管：計有農業特別收入基金 1 單位。
- (八) 勞工委員會主管：計有就業安定基金 1 單位。
- (九) 衛生署主管：計有健康照護基金 1 單位。
- (十) 環境保護署主管：計有環境保護基金 1 單位。
- (十一) 大陸委員會主管：計有中華發展基金 1 單位。
- (十二) 金融監督管理委員會主管：計有金融監督管理基金及行政院金融重建基金等 2 單位。
- (十三) 國家通訊傳播委員會主管：計有通訊傳播監督管理基金及有線廣播電視事業發展基金（配合業務移撥，由新聞局主管改隸國家通訊傳播委員會主管）等 2 單位。
- (十四) 體育委員會主管：計有運動發展基金 1 單位。

四、資本計畫基金：處理政府機關重大公共工程建設計畫者，為資本計畫基金，僅有 1 單位，即國防部主管之國軍老舊營舍改建基金。

綜合上述，99 年度編製附屬單位預算之非營業特種基金，如圖 2-1-1、2-1-2、2-1-3。本研究之研究目的係為「外籍配偶照顧輔導基金」建構績效指標，以作為相關單位日後評估「外籍配偶照顧輔導基金」運用績效之參考。然而，「外籍配偶照顧輔導基金」乃屬非營業特種基金中的特別收入基金之一，因此，在建構「外籍配偶照顧輔導基金」績效指標之前，本研究將先探討其他特別收入基金績效評估實施現況，以作為後續研究之參考，據此，本研究將「就業安定基金」及「身心障礙者就業基金」補助計畫之評鑑列為文獻研究之一。

此外，本研究之研究成果主要係用以評估「外籍配偶照顧輔導基金」運作之績效，該基金之任務係為推動整體外籍配偶照顧輔導服務，有效整合政府及民間資源，提高外籍配偶教育水平與素養，完善外籍配偶照顧輔導網絡，達成新人力資源開發及多元文化社會目標。在這些任務的基礎下，本研究所建構之績效指標評估範圍較為廣泛，並非所

有的特別收入基金皆能適用，僅有少數幾項指標亦能用以評估其他基金之績效，如：「人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度」及「接受培訓後之就業率」等。

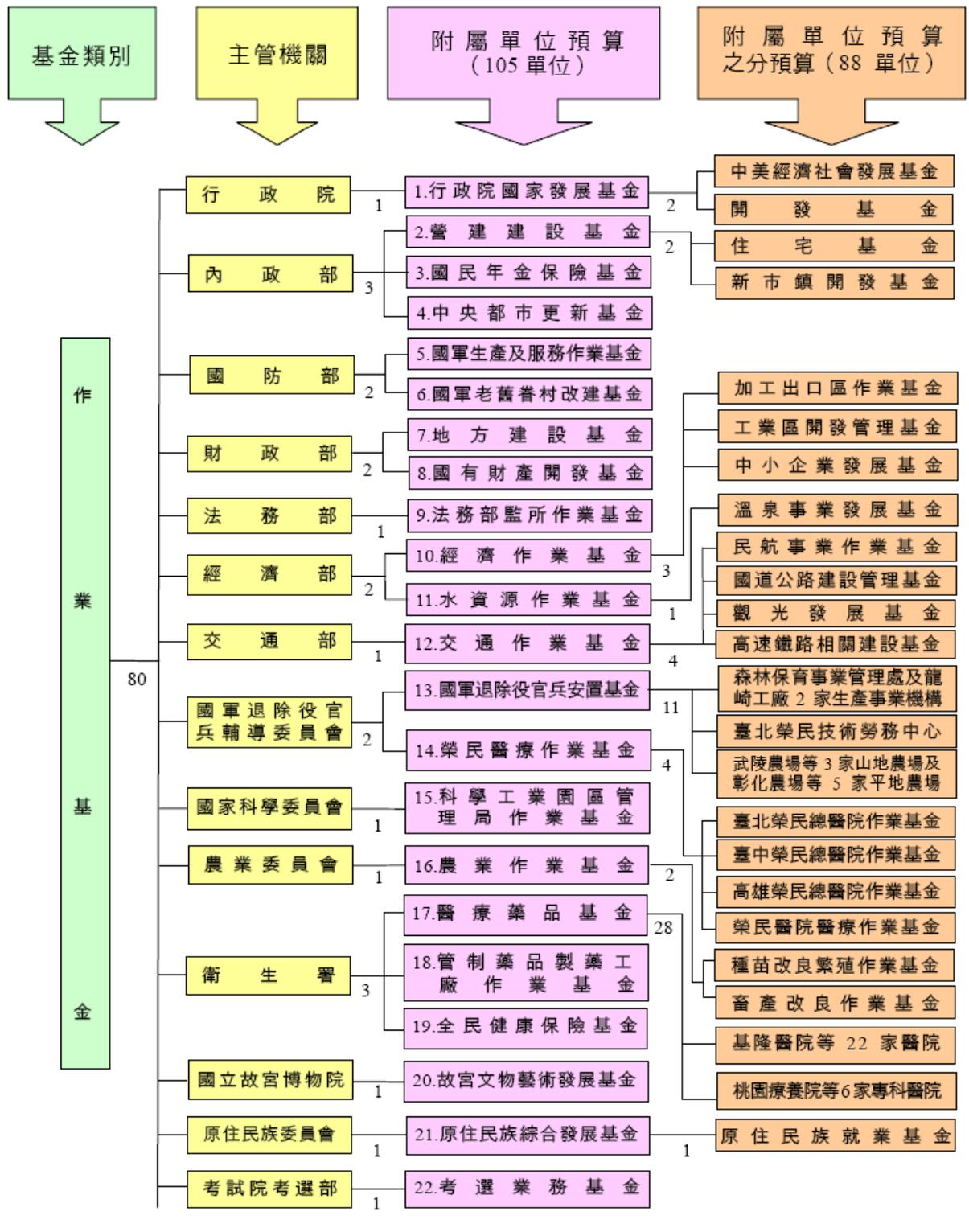


圖 2-1-1 99 年度非營業特種基金構成體系圖 (一)

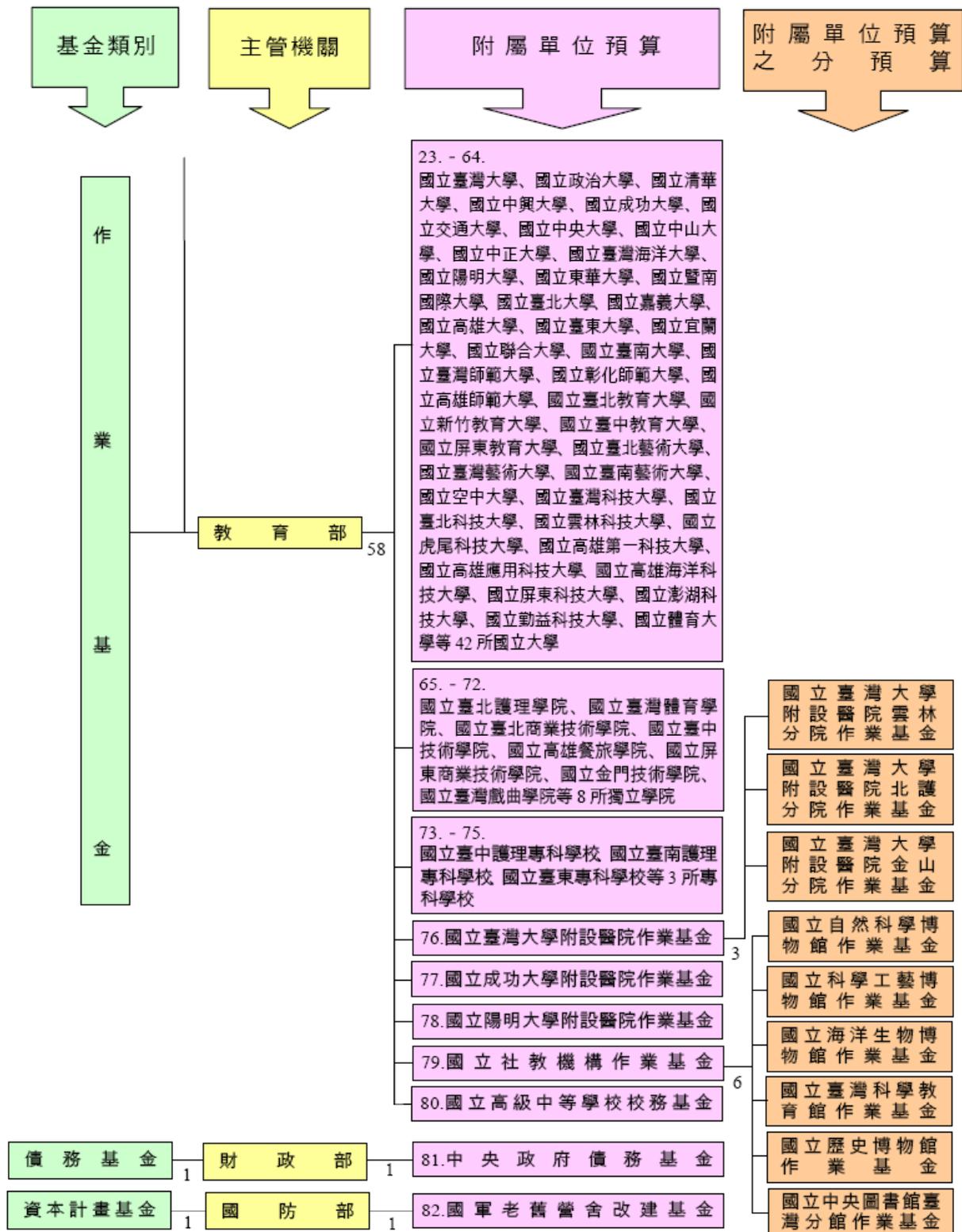


圖 2-1-2 99 年度非營業特種基金構成體系圖 (二)

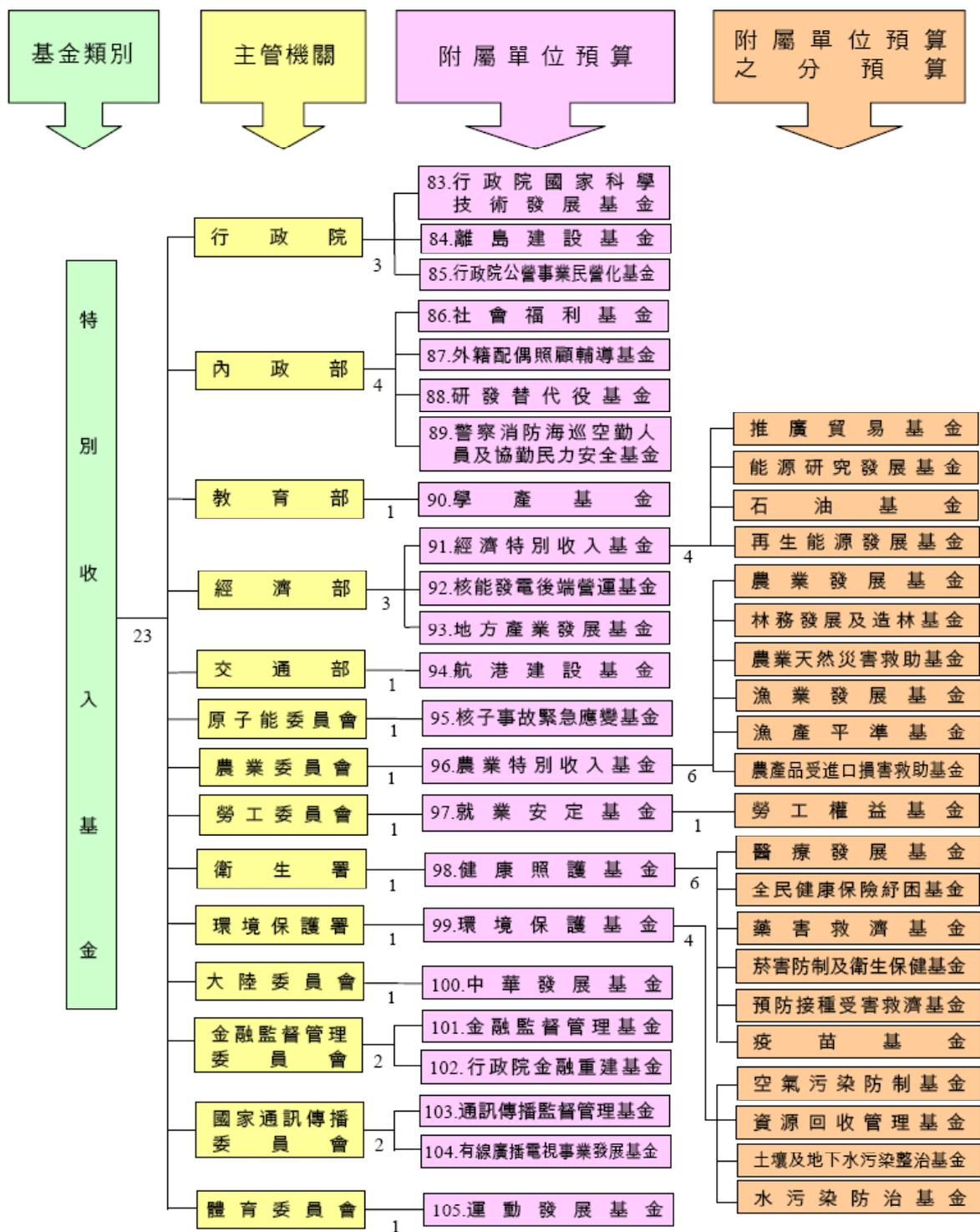


圖 2-1-3 99 年度非營業特種基金構成體系圖 (三)

資料來源：行政院主計處網站，查詢日期 2010 年 7 月 11 日，取自於 <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=25054&ctNode=5209>。

# 壹、就業安定基金補助計畫之評鑑

## 一、就業安定基金緣起及來源

我國政府為維持勞動供需平衡及促進國民就業之安定，於《就業服務法》第 5 章規定，雇主經中央主管機關或目的事業主管機關許可，得聘僱外國人，惟雇主聘僱外國人從事《就業服務法》第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定（海洋漁撈工作、家庭幫傭、為因應國家重要建設工程或經濟社會發展需要，經中央主管機關指定）之工作，應繳交就業安定費（Employment Stability Fee）。為平衡雇主聘僱外國人從事《就業服務法》第 43 條第 1 項第 7 款或第 8 款規定之工作所衍生之社會成本，以及妥善地運用就業安定費，乃於 1994 年依《就業服務法》及《預算法》規定設置本基金，並且自 1998 年起預算改列為非營業基金及編製附屬單位預算。

依據民國 86 年 3 月 26 日行政院勞工委員會台八十六勞職業字第 011352 號令、財政部台財庫字第 861856364 號令及行政院主計處台（86）處忠字第 02746 號令會銜修正發布之「就業安定基金收支保管及運用辦法」規定，本基金係以指定之就業安定費及就業保險提撥收入等為特定收入來源，供辦理特定政務所需，屬《預算法》第 4 條所定之特別收入基金。

另外，為加強推動視障者之職業訓練、就業服務與安置、創業貸款及示範按摩中心（院）補助等各項業務，於 1999 年依《身心障礙者保護法》第 65 條規定，在本基金之下設置視覺障礙者就業分基金，編製附屬單位預算之分預算，將該預算併入該基金。該基金之構成體系如下圖：

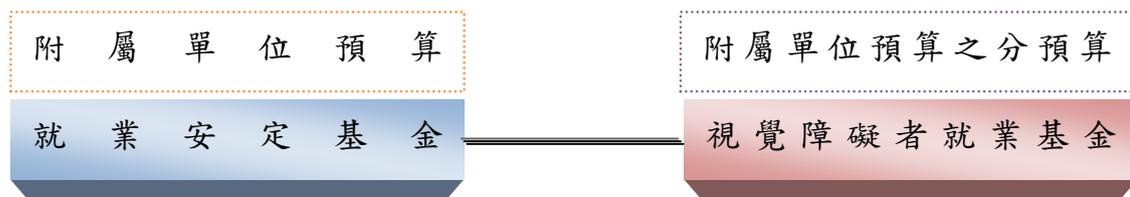


圖 2-1-4 就業安定基金構成體系圖

## 二、就業安定基金之用途

依據「就業安定基金收支保管及運用辦法」第 5 條之規定，基金之用途為：

- (一) 辦理加強實施職業訓練及就業資訊等事項。
- (二) 辦理加強實施就業安定及就業促進等事項。
- (三) 辦理創業貸款事項。
- (四) 辦理失業輔助及失業保險規劃事項。
- (五) 獎助雇主配合推動就業安定事項。
- (六) 辦理提升勞工福祉事項。
- (七) 辦理外國人聘僱管理事項。
- (八) 辦理技能檢定及就業甄選等事項。
- (九) 補助直轄市及縣(市)政府辦理有關促進國民就業、職業訓練及外國人在中華民國境內工作管理事項。
- (十) 管理本基金有關費用。
- (十一) 其他有關事項。

## 三、業務計畫及預算說明

本基金主要業務項目為辦理促進國民就業、外籍勞工管理、提昇勞工福祉及促進視障者就業等。最近 7 年各項業務決算數如下表：

表 2-1-1 近七年各項業務決算數

單位：新台幣千元

項 目	2003 年 決算數	2004 年 決算數	2005 年 決算數	2006 年 決算數	2007 年 決算數	2008 年 決算數	2009 年 決算數
促進國民就業計畫	5,490,343	6,853,215	9,140,708	6,982,647	7,805,055	10,115,723	9,626,299
外籍勞工管理計畫	316,196	387,742	412,564	463,508	625,040	813,163	939,646

項 目	2003 年 決算數	2004 年 決算數	2005 年 決算數	2006 年 決算數	2007 年 決算數	2008 年 決算數	2009 年 決算數
提昇勞工福祉計畫	29,289	7,074	6,111	141,826	373,132	154,047	129,780
促進視障者就業計畫	51,788	50,467	43,330	47,216	52,507	—	—

資料來源：中華民國 98 年度就業安定基金附屬單位預算，就業安定基金管理會編。

促進國民就業計畫乃為辦理促進原住民、身心障礙者、婦女、中高齡、生活扶助戶、被資遣勞工及一般國民就業之職業訓練、就業服務、促進就業、技能檢定、身心障礙者就業訓練與服務等業務，所需經費 96 億 2,629 萬 9 千元，較上年度預算減少 4 億 8,942 萬 4 千元，主要係因減列產業人才投資方案、減列辦理就業促進津貼實施辦法及相關僱用獎助津貼、減列協助企業人力資源提升等計畫所致。

其次，辦理外籍勞工管理及輔導等經費 9 億 3,964 萬 6 千元，較上年度預算數增加 1 億 2,648 萬 3 千元，主要係增列補助入出國及移民、衛生等機關辦理外勞管理相關業務、增列辦理外勞政策研擬及管理等相关事項等計畫。期望將外籍看護工審核評估機制納入國內社政及衛政評估機制，避免診斷證明書開具不實、偽造或非法使用之情形，以利國內照顧服務產業健全發展。

再者，提升勞工福祉計畫乃為協助勞工子女發展技藝能助學金計畫、協助地方勞工行政主管機關協處勞資爭議、辦理大量解僱勞工訴訟補助計畫等經費共 1 億 2,978 萬元，較上年度預算數減少 2,426 萬 7 千元。

本基金截至 2009 年 11 月底止，現金總收入為新臺幣 1,051 億 5,850 萬 9,484 元，總支出 875 億 570 萬 5,886 元，現金餘額新臺幣 176 億 5,280 萬 3,598 元。此外，截至 2009 年 11 月底止，預付費用 30 億 9,262 萬 4,729 元。

#### 四、 2010 年施政計畫重點及經費編列額度

就業安定基金 2010 年概算計有 11 個單位研提 34 項來源（收入）計畫，計新臺幣 93 億 1,666 萬 9 千元概算；25 個單位研提 196 項用途（支出）計畫共計新臺幣 88 億 1,294

萬 6 千元概算，另外亦補助地方政府依用途預算扣除收支併列後計算 10%（計 8 億 6,437 萬 1 千元），外加補助地方政府擴充外勞檢查員 240 名及外勞諮詢人員 100 名所需經費新臺幣 1 億 2,907 萬 6 千元，總計 99 年度合計共提列用途（支出）支出計畫 198 項，金額計新臺幣 98 億 0,639 萬 3 千元整。主要業務項目如下：

### （一） 促進國民就業

業務重點包含發展職業訓練措施、提升訓練品質、加強青少年就業準備訓練、規劃多元類別的職前訓練崗位、推動在職勞工進修訓練、提升在職勞工職場競爭力及企業人力資源水準、健全身心障礙者職業重建體系、統合就業服務通路。此外，亦提供客製化的求才求職服務，並提供特定對象個別化就業服務措施，以提升就業競爭力，進而強化就業服務政策研究等目的。2010 年合計共研提經費 80 億 1,025 萬 9 千元，占總經費 81.68%。

### （二） 外籍勞工管理

主要為補助入出國及移民、衛生等機關辦理外勞管理相關業務、辦理外勞政策研擬及管理，及外勞法令及相關業務推廣等。2010 年合計共研提經費 5 億 2,851 萬 2 千元，占總預算 5.39%，

### （三） 提升勞工福祉

主要為失業勞工子女就學補助（0.8 億）、維護勞工權益暨提升勞工生活品質計畫（0.4 億）、協助地方勞工行政主管機關協處勞資爭議（0.2 億），及協助弱勢勞工爭取權益、穩定就業輔導計畫等。2010 年合計共研提經費 1 億 5,591 萬 8 千元，占總預算 1.59%。

### （四） 其他項目

1. 一般建築及設備：主要為購置辦公室什項設備，共計 30 萬元，占總預算 0.003%。
2. 一般行政管理：主要為辦理就業安定基金業務基本行政管理服務、租用辦公房舍、檔案儲存空間及工作正常運作之水電、房屋修繕等費用，共計 1 億 1,795 萬 7 千元，占總預算 1.2%。

3. 補助地方政府：係補助地方政府辦理促進國民就業及外籍勞工管理等業務費用。依前述預算（扣除收支併列部分）提列 10% 為 8 億 6,437 萬 1 千元；另外加擴充外勞檢查員 240 名及外勞諮詢人員 100 名所需經費新臺幣 1 億 2,907 萬 6 千元，合計 9 億 9,344 萬 7 千元，占總預算 10.13%。

## 五、各項補助計畫績效之評鑑

### （一）評鑑目的

就業安定基金是政府依《就業服務法》向僱用外勞的雇主收取就業安定費所設立的特種基金，該基金的編列與執行即是促進國民就業的政策白皮書，其工作重點在於延續性業務及新興計畫或重大施政措施。簡言之，我國就業安定基金在整體政策設計上比較傾向於「社會成本之沖抵」或「負面效應之防禦」性質（林建山，1996）。

政府基於政策需要而設立的基金，除了應達成基金設置目的之外，亦應以追求資源使用的最高效益為原則。若政府基金執行成效明顯不彰時，理應當立即檢討改進，據此，就業安定基金經費使用之適當性必須與當初政府收取就業安定費的目的相互緊扣。為了有效評估就業安定基金之辦理績效，以及落實「地方政府辦理就業服務及職業訓練事項經費補助要點」之精神，並作為補助直轄市及各縣市政府預算額度分配之參考依據，訂定「就業安定基金補助直轄市及各縣市政府辦理各項計畫績效評鑑計畫」便有其重要性。

### （二）評鑑重點項目

一般政策方案評估之目的是為了瞭解： 1. 政策方案做了什麼？ 2. 政策方案是否順利推動？ 3. 政策方案對標的人口的實質效果如何？ 4. 政策方案之成本及其對標的人口的效益，兩者之間關係如何？簡言之，評估的目的即在於瞭解政策方案規劃執行之成果，可包括政策方案產出（即政策方案做了什麼？）及政策方案影響（即此種政策方案的實施，造成了何種結果與影響？），以作為修正或另訂適當政策方案的參考依據。對就業安定基金政策方案的評估而言，無論是政策方案產出或政策方案影響的評估均具有同等的重要性，因此這兩項執行成果皆應同時被評估並積極進行之。（郭振昌，2003）

就業安定基金對於補助直轄市及各縣市政府辦理各項計畫之績效評鑑，乃採用書面審查及實地訪視方式辦理，評鑑範圍包含就業安定基金統籌分配 10% 補助範圍之計畫，評鑑指標則分為「行政性」、「專業性」及「綜合評量」三大類，其權重分別為 20%、70% 及 10%，各項評鑑指標之評鑑項目，如表 2-1-2：

**表 2-1-2 評鑑指標、權重及項目說明**

評鑑指標	權重	評鑑項目及其權重	說明
行政性	20%	年度計畫依限提報(15%)	係指年度計畫之提報作業是否於規定期限內完成。
		年度計畫之修正比例(10%)	係指所屬年度計畫之修正次數占其所有計畫之比例。
		會計作業(30%)	係指計畫結案核銷作業是否於規定期限內完成及其核銷過程有無退件修正情事。
		年度預算執行率(45%)	係指其年度預算總執行率。
專業性	70%	職業訓練(35%)	學員資料庫之上網建置率(15%)
			結訓學員就業率(40%)
			目標人數達成率(10%)
			落實對承訓單位不定期訪查次數機制及處理結果(10%)
			學員滿意度(10%)
			開班期程均勻配置於年度之各月份(15%)

評鑑指標	權重	評鑑項目及其權重	說明
專業性	—	就業服務 (35%)	就業服務或就業服務臺績效執行 (40%)
			特定對象就業促進 (30%)
			就業服務宣導 (30%)
		外勞管理 (30%)	依「直轄市及縣(市)政府『加強查察違法外籍勞工』實施計畫績效考評方案」暨「直轄市及縣(市)政府辦理外籍勞工諮詢服務中心績效考評方案」兩項計畫考評方案之結果，直接轉換運用。
綜合評量	10%	經費使用情況	年度補助經費運用之整體規劃。
		計畫檢討及創新	如規劃辦理之訓練內容是否符合就業市場之人力需求及檢討報告；是否規劃辦理創新性就業服務計畫等。
		「促進國民就業」相關業務	是否針對轄區特性、特定對象需求規劃辦理「促進國民就業」相關業務。
		人力運用	進用人數及人力運作情形。
		其他可加分之事實	如前次評鑑建議改進事項、依上一年度獎勵額度所提計畫執行績效良好、配合中央推動各項政策之情形或特殊具體表現等。

資料來源：作者自行整理。

就業安定基金之評鑑小組乃由就業安定基金管理會委員、勞委會職訓局相關單位（訓練發展組、就業服務組、外勞管理組）派員組成，必要時邀請專家學者參與，每小組人數原則上為 4~6 人。預定於每年 5 月底前完成評鑑報告，除了將評鑑結果提報至就業安定基金管理會報告之外，另依照「就業安定基金補助直轄市及各縣市政府辦理各項計畫績效評鑑獎懲要點」獎懲受評單位，此外，對於未能配合執行或執行成效不佳之直轄市或縣市政府，得視其情節輕重，減列其下一年度補助額度，最高以分配額度之 50% 為限。

## 貳、身心障礙者就業基金補助方案之評鑑

根據內政部統計處統計，至 2009 年 9 月底止，領有身心障礙手冊者計 106 萬 804 人，其中以肢體障礙者 39 萬 5,778 人最多，其餘依序為重要器官失去功能者 11 萬 5,118 人、聽覺機能障礙者 11 萬 3,992 人、慢性精神病患者 10 萬 5,810 人、多重障礙者 10 萬 5,630 人、智能障礙者 9 萬 4,612 人等。

另依據行政院勞工委員會職業訓練局於 2009 年 6 月所辦理的「98 年身心障礙者勞動狀況調查報告」得知，勞動力人數為 197,288 人，占 32.1%，其中就業者 163,112 人（占 26.5%），失業者 34,176 人（占 5.6%）；非勞動力 416,765 人，占 67.9%。就性別分析，男性勞動力人數為 134,732 人，女性為 62,556 人；男性就業人數為 110,782 人，女性為 52,330 人。

為維護身心障礙者之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展，特制定《身心障礙者權益保障法》，另依該法之規定，直轄市、縣（市）勞工主管機關應設立「身心障礙者就業基金」，茲說明如下：

### 一、法源依據

我國《身心障礙者權益保障法》（以下簡稱身權法）於 2007 年 6 月 5 日經立法院三讀修正通過（原名身心障礙者保護法），並於同年 7 月 11 日由總統公布實施。依本法第

43 條之規定：「為促進身心障礙者就業，直轄市、縣（市）勞工主管機關應設身心障礙者就業基金；其收支、保管及運用辦法，由直轄市、縣（市）勞工主管機關定之。」由此可知，身心障礙者就業基金專戶不列入政府年度預算，其專戶之收支、保管及運用辦法，乃由直轄市及縣（市）政府自行訂定之。

## 二、基金屬性

依《身心障礙者權益保障法施行細則》<sup>2</sup>第 18 條規定：「本法第四十三條第一項所定身心障礙者就業基金屬預算法第四條所定之特種基金，編製附屬單位預算，專款專用；其會計事務，應由直轄市、縣（市）政府之主計機構或人員，依相關法令規定辦理。」目前 25 縣市中，有 14 個縣市基金訂有會計制度，17 個縣市基金專戶係依照會計制度執行（邱滿艷，2007）。

## 三、基金用途

依身權法第 44 條之規定，身心障礙者就業基金之用途如下：

- （一）補助進用身心障礙者達一定標準以上之機關（構），因進用身心障礙者必須購置、改裝、修繕器材、設備及其他為協助進用必要之費用。
- （二）核發超額進用身心障礙者之私立機構獎勵金。
- （三）其他為辦理促進身心障礙者就業權益相關事項。

前項第二款核發之獎勵金，其金額最高按超額進用人數乘以每月基本工資二分之一計算。

## 四、經費來源

依身權法第 43 條第 1 項之規定：「進用身心障礙者人數未達第三十八條第一項、第二項標準之機關（構），應定期向所在地直轄市、縣（市）勞工主管機關之身心障礙者就業基金繳納差額補助費；其金額，依差額人數乘以每月基本工資計算。」

<sup>2</sup> 本細則中華民國 98 年 7 月 7 日修正條文，自 98 年 7 月 11 日施行。

第 43 條第 2 項之規定：「直轄市、縣（市）勞工主管機關之身心障礙者就業基金，每年應就收取前一年度差額補助費百分之三十撥交中央勞工主管機關之就業安定基金統籌分配；其提撥及分配方式，由中央勞工主管機關定之。」

第 98 條之規定：「違反第四十六條第一項者，由直轄市、縣（市）勞工主管機關處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰；其於營業場所內發生者，另處罰場所之負責人或所有權人新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰，並令限期改善；屆期未改善者，按次處罰。前項罰鍰之收入，應納入直轄市、縣（市）政府身心障礙者就業基金，專供作促進視覺功能障礙者就業之用。」

第 103 條之規定：「各級政府勞工主管機關對於違反第三十八條第一項或第二項之規定者，得公告之。未依第四十三條第二項規定定期繳納差額補助費者，自期限屆滿之翌日起至完納前一日止，每逾一日加徵其未繳差額補助費百分之零點二滯納金。但以其未繳納之差額補助費一倍為限。前項滯納金之收入，應繳入直轄市、縣（市）政府身心障礙者就業基金專款專用。」

身心障礙者就業基金之經費來源除上述規定之外，另有其他經費來源，大致上經費來源可分為以下 6 項：

- （一） 企業、機關不足額進用的罰款。
- （二） 勞委會的統籌分配。
- （三） 非法按摩的罰款。
- （四） 其他身心障礙就業促進違法事項的罰款。
- （五） 基金的孳息及運用收益。
- （六） 捐贈收入。

## 五、各縣市經費使用情形

至 2008 年 12 月止，台閩地區身心障礙者就業基金專戶餘額共 5,175,590,000 元，而台北市高達 3,387,518,000 元約佔台閩地區的 65.46%（如表 2-1-3）。在台北市方面，根據內政部統計處統計，截至 2009 年 9 月底止，台北市身心障礙人口共 111,985 人，

佔台閩地區身心障礙總人口的 12.05%（內政部，2009），雖只有餘十分之一的身心障礙人口，但卻擁有超過全台閩地區 50% 的身心障礙者就業基金的資源。

表 2-1-3 身心障礙者就業基金專戶餘額

單位：千元

縣市別	當年度累計 已繳納差額 補助費	應繳納差額補助費 (自開辦以來累計數)		身心障礙者就業 基金專戶經費已 運用數 (自開辦以來累 計數)	身心障礙者就業 基金專戶餘額 97 年 12 月底止
		已繳納	未繳納		
台灣省	367,053	10,290,220	50,735	7,835,149	5,175,590
台北縣	43,741	1,539,175	3,996	1,406,589	352,412
宜蘭縣	346	156,716	104	128,448	80,166
桃園縣	86,340	2,146,860	5,028	1,124,799	1,671,742
新竹縣	64,126	771,399	9,349	329,549	545,063
苗栗縣	10,385	307,167	1,210	208,137	153,235
台中縣	10,869	534,023	9,168	538,064	61,666
彰化縣	2,177	79,878	2,369	261,461	61,196
南投縣	400	203,051	896	167,009	115,329
雲林縣	8,700	252,273	4,180	215,986	120,537
嘉義縣	2,523	53,607	467	59,971	40,475
台南縣	30,292	606,851	4,102	492,303	247,430
高雄縣	4,189	470,246	1,090	482,597	121,644
屏東縣	379	257,477	35	281,809	61,960
台東縣	69	61,819	17	60,871	23,279
花蓮縣	674	135,053	17	118,823	59,174
澎湖縣	86	46,113	—	67,022	27,137
基隆市	346	274,937	17	304,390	69,339
新竹市	86,016	906,836	6,862	410,127	651,820
台中市	10,285	838,261	1,211	553,408	565,365
嘉義市	756	154,705	17	136,568	33,336
台南市	4,355	493,772	600	487,217	113,285
台北市	248,466	7,354,819	50,522	7,439,577	3,387,518

縣市別	當年度累計 已繳納差額 補助費	應繳納差額補助費 (自開辦以來累計數)		身心障礙者就業 基金專戶經費已 運用數 (自開辦以來累 計數)	身心障礙者就業 基金專戶餘額97 年12月底止
		已繳納	未繳納		
高雄市	13,769	1,453,421	4,754	1,326,223	495,540
福建省	121	16,729	35	8,442	11,924
金門縣	121	15,533	35	7,342	11,381
連江縣	0	1,196	—	1,100	543

資料來源：行政院勞工委員會網站，取自於：[http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/download/AP\\_Data/.../4/49ae27f9:6ea/49ae4a1f.pdf](http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/download/AP_Data/.../4/49ae27f9:6ea/49ae4a1f.pdf)，瀏覽日期99年2月5日。

從上述內容可得知，目前相關法規對於本基本之執行是否需要受議會監督、預算是否需要獨立送議會審查、是否需要成立身心障礙者就業基金管理委員會、中央勞工主管機關是否有權責加以監督或指導，皆無說明。導致身心障礙者就業基金專戶不需列入政府公務預算，亦不必受到議會預算之監督，雖然如此一來基金專戶得以運用的更合宜、更有彈性，但是少了監督機制，各縣市政府如何管理、運用該基金及其執行成效如何，便難以評估（林賢文，2001）。

由於目前身心障礙者就業基金之收支、保管及運用辦法，甚至本基本補助方案之評鑑，皆由各直轄市、縣（市）政府自行訂定之，故本研究僅能以某縣市為例進行探討。因此，本研究將以台中市身心障礙者就業基金之收支、保管及運用現況為例進行分析，以瞭解台中市政府如何評估該基金之效益。

## 六、台中市身心障礙者就業基金補助方案評鑑

### （一）評鑑目的

台中市政府於2009年1月23日公布實施「臺中市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法」，同時廢止「臺中市身心障礙者就業基金收支保管及運用自治條例」。依據「臺中市身心障礙者就業基金收支保管及運用辦法」第6條之規定：「本府對於本基金各項

補助應定期辦理評鑑，並加強監督考核，評估成效；各項補助項目用途與核定項目不符者，本府應令其限期改善，逾期未改善者，追回補助經費。」據此，台中市身心障礙者就業基金補助方案評鑑之目的為加強監督考核及評估其成效，進而評估身心障礙者就業基金之效益。

## (二) 評鑑重點項目

台中市 98 年度身心障礙者就業基金補助方案之評鑑，主要係評估 97 年度身心障礙者就業基金補助辦理方案之成效，各項方案名稱及其執行機構，如下：

表 2-1-4 臺中市 97 年度身心障礙者就業基金補助辦理方案一覽表

方案類型	執行機構	方案名稱
社區化支持性就業服務	財團法人伊甸社會福利基金會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	社團法人臺中市聲暉協進會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	社團法人臺中市盲人福利協進會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	社團法人臺中市智障者家長協會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	社團法人臺中市殘障福利協進會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	社團法人臺中市自閉症教育協進會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	財團法人天主教會臺中教區附設立達啟能訓練中心	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	財團法人瑪利亞社會福利基金會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
	臺中市康復之友協會	臺中市身心障礙者社區化支持性就業服務
職業訓練	財團法人愛盲基金會	丙級按摩職訓班
	社團法人臺中市智障者家長協會	資源回收班
	日華金典國際酒店股份有限公司	飯店房務清潔人員培訓班
	臺中私立慈愛智能發展中心	餐飲製作行銷推廣班
	僑光技術學院	網路商品拍賣行銷班
庇護性就業服務	財團法人伊甸社會福利基金會	臺中市迦南園烘焙庇護工場
職業輔導評量	中山醫學大學	臺中市身心障礙者職業輔導評量
就業諮商	中山醫學大學	臺中市身心障礙者就業諮商服務

資料來源：台中市工業會，取自於：<http://tccia.org.tw/>，瀏覽日期：99 年 2 月 5 日。

依據台中市 98 年度身心障礙者就業基金補助方案評鑑之資料得知，台中市政府對於身心障礙者就業基金補助各項方案之績效評鑑，乃採用書面審查及實地訪視方式辦理。評鑑指標分為「行政管理」、「專業服務」、「過程管理」及「方案效益」四大類，其權重分別為 20%、20%、20% 及 40%，各項評鑑指標之評鑑項目，如下表 2-1-5：

**表 2-1-5 評鑑指標、權重及項目說明**

評鑑指標	權重	評鑑項目	配分
行政管理	20%	1. 方案執行人員穩定性高	4
		2. 方案經費專款專用、帳目紀錄詳實	4
		3. 與方案有關資料建檔完善與妥善保存	4
		4. 方案具備特色與創新之處	4
		5. 其他補充（如：按時繳交統計資料等）	4
專業服務	20%	1. 提供方案執行者專業訓練、提昇專業知能的次數或時數	5
		2. 本方案的軟硬體設備適切 （含電話、會談室、輔具、無障礙空間）	4
		3. 外部資源開發、聯結、運用等情況	5
		4. 前次評鑑建議改善程度	6
過程管理	20%	1. 有明確的方案目標並確實執行需求評估	4
		2. 有清楚服務流程及擬定差異性服務計畫	4
		3. 相關紀錄完整詳實	4
		4. 建立督導系統並確實評估案主改善狀況（或就業表現）	4

評鑑指標	權重	評鑑項目	配分
過程管理	—	5. 保障案主或雇主（廠商）之權益（含申訴管道）並實施案主滿意度評量	4
方案效益	40%	1. 年度參與職訓個案數達成率（即本年度實際參與人數／人次與預期人數／人次比）	4
		2. 年度進行個案管理人數達成率（即實際進行個案管理人數與原先預設個案管理開案數之比值）	5
		3. 年度成功推介就業人數（穩定就業 3 個月並追蹤輔導 3 個月，比例達 35% 以上）	5
		4. 成功就業機會 ÷ 潛在就業機會之開發數比	4
		5. 依個案能力調整訓練之進度	4
		6. 訓練與推介就業職種吻合度（與訓練課程有關之已就業者 ÷ 總就業者）	5
		7. 個案確實與整體就業流程銜接（即與職輔評量、職務再設計、一般就業、支持性就業、創業等連結度佳）	5
		8. 確實進行追蹤輔導（含就業型態與薪資）	5
		9. 其他	4
總計			100

資料來源：作者自行整理。

由表 2-1-5 可得知，台中市政府對於身心障礙者就業基金補助方案績效評估著重於方案之效果、效益分析，其比重佔整體分數之 40%，其餘 60% 則用於評鑑行政面，包括行政管理、專業服務及過程管理。評鑑方式則由方案執行機構備妥書面資料並自行評分後，再由評鑑委員依其個人意見及參考書面資料後給予評分，除了前述的書面資料評鑑之外，整體評鑑過程亦包含實地訪視評鑑。

## 第二節 外籍配偶照顧輔導基金之實施背景與外籍 配偶照顧輔導措施之發展

本小節所謂的「外籍配偶」包含「外籍與大陸配偶」，且以女性的外籍配偶為主要的探討對象。在內容安排上，首先先釐清外籍配偶之定義，之後分別分析外籍配偶來台之沿革、外籍配偶之家庭成因以及外籍配偶在台面臨之問題。以上述文獻探討外籍配偶照顧輔導基金之成立背景，接下來則進一步分析外籍配偶照顧輔導措施之發展，以瞭解台灣外籍配偶照顧輔導措施之全貌。

### 壹、外籍配偶之定義

1990 年代以後，隨著外籍配偶人數漸增，台灣媒體便以「新娘」來稱呼這樣的女性配偶，例如：「印尼新娘」、「越南新娘」、「大陸新娘」，並以「外籍新娘」來統稱這個群體。後來，媒體在縮短新聞標題的壓力之下，便將上述名稱簡化為「印娘」、「越娘」、「陸娘」等。事實上，台灣官方都以「外籍配偶」稱呼之，例如：「印尼配偶」、「越南配偶」、「大陸配偶」等。

所謂的「外籍配偶」泛指與本國籍人士締結婚姻的非本國籍人士，此定義並非台灣獨有，世界各地都是如此，本質上不具貶義，但是在台灣的外籍配偶卻常被誤認為係指嫁至台灣的東南亞及中國的女性，此一解釋明顯與實際定義不符。換言之，根據部分台灣人的刻板印象，外籍配偶又被窄化成「東南亞或大陸地區國籍」、「女性」、「嫁至台灣而非其他地方」的一群人。加上「外籍配偶」一詞在大眾媒體等不當渲染造成社會大眾對之鄙視，甚至將其視為社會問題，使社會與民眾視其為問題的製造者(夏曉鶯, 2001)。

幸好，部分台灣人民開始思考這些用語可能帶有歧視，認為不應該因為外籍配偶的原國籍而使他們被冠上如此刻板化的稱呼。因此在 2003 年時，婦女新知基金會曾舉辦「請叫我——，讓新移民女性說自己徵文活動」，以表達這些女性希望社會能稱呼她們為「新移民女性」的訴求。不過在字面上，「外籍新娘」、「外籍配偶」、「新移民女性」這三個名詞，顯而易見地是三個僅有部分定義重疊的名詞，容易產生混淆。有鑑於此，政

府機關、學者專家大多以較不具意識色彩的「外籍配偶」取代上述一詞；另外，內政部亦於 2003 年 8 月 6 日正式將此台灣社會第五大族群正名為「外籍配偶」，藉此希望他們能融入台灣社會並受到公平的對待（黃盟琇，2006）。

## 貳、外籍配偶來台之沿革

「醜男人也有春天，不用再看著美麗的女子走在街上，而怨嘆自己一輩子取不到美麗的老婆，不用再覺得自己的條件不好，而一輩子看色貼圖；不用再被台灣的女人拋棄了，在越南一堆美女讓我選，越南美女新娘的優點：越南的女性多很漂亮，身材好，臉蛋俏，是標準的東南亞美女（某仲介業者廣告，2001/8/29）。」（引自王宏仁、張書銘，2003）

台灣的某些地方隨處可見「越南新娘 30 萬」、「專辦越南、柬埔寨新娘」之類的噴漆廣告，甚至是類似上述的廣告詞，這樣的景象在街頭上顯得格外突兀。「外籍新娘」早已成為台灣社會現象之一，整體而言，我國跨國婚姻的產生，大致上約略可分成下列三個時期：

### 一、1970 年代中期至 1980 年代初期

台灣外籍配偶的起始淵源，係 1970 年代中期至 1980 年代初期。1970 年代中期開始，部份婚姻受挫的美濃青年經由仲介安排與來自泰國、菲律賓的女性相親結婚，這些女性多持偽造之觀光護照來台並誤以為只是來台打工，然而，到了台灣之後，有些被仲介商人賣身，有些則被帶到農村嫁人。1980 年代初期，隨著台灣與印尼經濟來往的日漸頻繁，開始有少數青年與印尼女性結婚，與過去娶泰國、菲律賓新娘不同的是，台灣農村青年是由媒人介紹，親自到印尼相親，經雙方同意後擇日訂婚及辦理結婚登記，需花費約 30 萬至 40 萬元不等（夏曉鶯，1995）。

由於早期男女雙方彼此缺乏感情基礎，加上文化、語言的隔閡，因此，經常發生外籍新娘逃婚的事件。如夏曉鶯（1995）在「外籍新娘在美濃」一文中論及：

「不少受騙嫁來美濃的泰國、菲律賓新娘因文化、語言上的隔閡，或因無法忍受夫

家的苦作而逃家不知去向。這些男女雙方受害而仲介商人獲利的不幸事件，使得娶泰國、菲律賓新娘的人逐漸減少。」

## 二、 1980 年代至 1990 年代初期

根據黃森泉、張雯雁（2003）的研究，此時期我國跨國婚姻的成長主要受到政府政策的影響。1980 年代中期，台灣的資金開始外流，隨著資金的外流，台灣男性迎娶外籍配偶的趨勢也逐漸增加。此外，由於東南亞各國開放觀光、經濟投資的時期不同，加上國內法規的限制，使得台灣男性迎娶的外籍配偶的國籍也隨之變動，在 1980 年代中期，以泰國和菲律賓的新娘最為普遍。

## 三、 1990 年代至今

在此時期，根據外交部領事事務局核發的簽證數，可得知各國外籍配偶之人數及其增減趨勢（參見表 2-2-1）。探討其中原因發現，從 1990 年代開始，在國際政經結構下，台灣和東協國家間的互動關係，隨著亞太經濟的興起益形密切與頻繁，因此促使外籍配偶人數逐年增加（鍾德馨，2005）。一開始「外籍新娘」在台灣大量出現時，以「印尼新娘」為最多且多為華人，但是自 1996 年以後，越南新娘開始躍升為我國第一大外籍配偶族群，這是因為台灣與越南間完整的仲介機制，以及仲介業者對「越南新娘」的行銷手段，使得「越南新娘」很快地成為當前跨國婚姻市場中最为活絡的（王仁宏、沈倬如，2003）。

表 2-2-1 1994-2008 年核發國人東南亞各國配偶簽證數量統計表

時間	印尼	菲律賓	泰國	緬甸	越南	柬埔寨	總計
1994	2,247	1,183	870		530	NA	4,830
1995	2,409	1,757	1,301		1,969	NA	7,436
1996	2,950	2,085	1,973		4,113	NA	11,121
1997	2,464	2,128	2,211		9,060	NA	15,863

時間	印尼	菲律賓	泰國	緬甸	越南	柬埔寨	總計
1998	2,331	542	681	503	4,630	NA	8,687
1999	3,643	603	937	293	6,790	656	12,922
2000	4,381	487	965	294	12,327	875	19,329
2001	3,230	377	1,250	139	12,340	567	17,903
2002	2,602	389	1,556	108	12,823	632	18,110
2003	2,746	193	1,780	217	11,566	644	17,146
2004	2,683	260	1,523	250	11,953	890	17,559
2005	1,757	278	1,123	339	7,062	366	10,925
2006	1,258	217	618	264	3,864	47	6,268
2007	902	239	561	246	4,435	3	6,386
2008	737	469	526	156	3,846	4	5,738
合計	26,270	4,054	11,520	2,809	91,636	4,684	140,973

資料來源：外交部領事事務局核發國人東南亞各國配偶簽證數量統計表。

## 參、外籍配偶之家庭成因

本小節將進一步探究這些跨國婚姻、外籍配偶家庭形成的原因，其成因大致上可歸納為六大因素，如下（林瑞勳，2006；黃森泉、張雯雁，2003）：

### 一、女性婚配觀念的改變

台灣教育普及、社會開放，女性自主意識提高且經濟獨立，導致對於婚姻依賴程度降低，婚姻價值觀亦不同於以往，許多適婚女性在無適當對象之下，便被迫或主動選擇不婚。

### 二、傳統婚配觀念的影響

主要是受到傳統婚配觀念與傳宗接代的壓力所影響，尤其是「不孝有三，無後為大」

的傳統價值觀。為了永續家族生命的旺盛，使家族的「子子孫孫無窮盡」，「傳宗接代」的責任顯得特別重要，因而婚姻與傳宗接代的任務就成為傳統家庭中，男性必經的人生歷程。然而，處於台灣社會階級中的弱勢族群，在找不到合適的婚姻對象的情況下，便選擇了國際的婚姻管道，造成外籍配偶的人數急速增加。

### **三、 台灣弱勢男性覓偶不易**

許多工、農、漁業為主的鄉村及經濟弱勢或身心障礙的男性，在傳統「門當戶對」、「上嫁婚配」的觀念下，出現難以尋覓婚姻對象的情形，加上迫於傳宗接代的壓力，國際婚嫁管道因此成為他們最後的選擇。

### **四、 經濟自由化、產業外移的影響**

1994 年開始的南向政策及 1987 年大陸政策開放以來，我國產業大幅外移至大陸及東南亞地區，連帶地使國人與東南亞籍和大陸籍女性接觸的機會大增，進而提高國內外籍通婚的比例。

### **五、 外籍新娘的原鄉生活貧困**

多數學者（如夏曉鵬，1997；王宏仁，1999）的研究均指出，來自東南亞的外籍配偶人數逐年增加的因素，大部分是因為原鄉生活環境較差。東南亞地區因政治動盪，經濟發展受限，人民生活困苦，因此，外籍配偶們希望藉由跨國婚姻外嫁至他國，使自己家中經濟能獲得改善。加上因我國與東南亞國家在文化及地理上較接近，生活習慣相對西方國家亦相近，故無形之中成為東南亞經濟落後地區跨國婚姻市場的供應地。

### **六、 婚姻仲介的推波助瀾**

在媒體的宣傳、廣告及大量報導之下，如：「越南新娘來台，近 3 年倍數成長，勤勞顧家受青睞，離婚率僅 1%」、「守著台幣守著你，越南姑娘排隊等嫁台灣郎」、「新娘國際化，越南妞最搶手」等，使得台灣社會逐漸對跨國婚姻投以注意力。此外，台灣地區男性透過婚姻仲介娶了外籍配偶後，在一傳十十傳百的口耳相傳下，台灣男性迎娶外

籍配偶便形成一股風潮，造就外籍配偶遍佈在全台各地。

## **肆、外籍配偶在台面臨之問題**

### **一、生活適應不良，衍生家庭社會問題**

根據「外籍新娘與大陸配偶照顧輔導相關問題案之調查報告」資料，可得知外籍配偶因文化差異、風俗習慣不同及語言隔閡，無法在短時間融入我國生活環境；大陸配偶雖然沒有語言障礙，但因社會制度、價值觀等差異，仍有適應不良的問題。其次，異國或兩岸婚姻多透過仲介媒合，部分外籍配偶被視為傳宗接代的工具及廉價的勞動力，造成他們家庭地位低落，極易影響家庭和諧進而影響到婚姻。再者，外籍配偶之生活方式及價值觀不同，在台又無親友，不易建立社區或親友支持網絡，當婚姻不順遂時或生活發生問題時即缺乏求助對象。

### **二、生育及優生保健問題**

對外籍配偶的夫家而言，外籍配偶遠嫁台灣最重要的任務通常是傳宗接代。因此，外籍配偶在嫁到台灣不久後，幾乎都被鼓勵生育，平均結婚半年後即懷孕（黃盟琇，2006）。惟其國人配偶部分多屬中高齡、社經地位較低或身心障礙者，如未重視優生保健，恐導致其生育之子女在身心疾病影響下，容易成為先天性缺陷或發展遲緩之高危險群（黃森泉、張雯雁，2003）。

### **三、在台期間就業不易，難以改善家計**

多數外籍配偶所嫁的家庭係屬低社經地位，因此往往需要她們工作養家，或者原生家庭需要她們寄錢回去。雖然行政院勞委會於 2003 年 5 月已修改《就業服務法》，修法後外籍配偶在取得外僑居留證後，即可從事不必取得證照便可工作的勞務性工作。然而外籍配偶受到歧視的事件仍層出不窮，許多雇主往往要求外籍配偶必須具備台灣的身分證，才願意提供工作機會，原因在於雇主擔心遇上偷渡來台或是假結婚真工作的外籍配偶，一位免洗筷工廠的老闆就說：「出代誌的時候，誰又會來幫我們講話？」加上國人

對外籍配偶的信任感產生存疑，使得大多數外籍配偶在台謀職屢遭拒絕，能順利就業者確屬不易（劉祥蝶，2006；邱汝娜、林維言，2004）。

#### **四、 家庭成立背景特殊，教養子女困難**

在台灣會與外籍女子婚配者，通常有著較為特殊的背景條件，其家庭組成因子亦較特殊，許多資料皆顯示其子女是發展遲緩的高危險群。因此，這些新台灣之子先天的條件就與本地婚生子女有一段相當的落差。其次，外籍配偶言語的隔閡，無法正確地使用台灣的語言及文字來教導他們。再者，其平均結婚年齡較輕，缺乏育兒的正確觀念，又加上社會資源使用能力的欠缺，使得其子女很難完全的融入台灣的生活，對其人格養成便產生重大的影響。當子女就學後，外籍配偶因不熟悉我國文字及語言，不但無法協助其子女解決課業上的疑惑，甚至無法與老師有效溝通，其子女在先天不足又後天失調的情形下，更無法與其他小孩競爭，導致學習成就不高（王文瑛、李瑞金、邱方晞、謝玉英、林燕宗，2005）。

#### **五、 遭受家庭暴力，社會支持網絡薄弱**

外籍配偶遭受家庭暴力通常係因婚姻感情薄弱、婆家親友環境不友善、家務無法達到要求或丈夫情緒不穩定等，隨著外籍配偶家暴案件的增加，且其身分的特殊性、處境的邊緣化及缺乏家庭支持系統，也突顯了外籍配偶家庭暴力問題的嚴重性。此外，由於外籍配偶離開母國後，便中斷與娘家及過去支持系統的關係，另一方面家人擔心他們與外界接觸太多而提高自我意識，因而刻意限制其對外聯繫，將他們生活侷限在家庭。再者，其語言溝通能力亦有所限制，無法獲得更多的生活資訊及社會資源，以上狀況皆導致她們的社會支持網絡薄弱。又因其社會支持網絡薄弱，若未能尋求適當之協助，更容易持續受到家庭暴力而處境艱難（許德便，2007）。

#### **六、 種族歧視與媒體印象，對外籍配偶污名化**

外籍配偶常常被標籤為來自落後的東南亞地區、買賣的婚姻模式等負面說辭，在進入家庭及婚姻中自然被曲解與矮化，使之無法獲得婚姻及家庭中應得的尊重與地位。加

上我國媒體對於東南亞之報導多環繞於「髒亂、落後及災難」等印象，以致形成社會大眾視其為次等公民的國際歧視。而此國際歧視所衍生的社會污名桎梏著外籍配偶的生活，使得外籍配偶受到許多不平等的待遇與污名化的處境（鍾德馨，2005）。

## 伍、外籍配偶照顧輔導措施之內涵

針對外籍與大陸配偶個人及家庭的權益及需求，內政部特別訂定了「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，依生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提昇教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度及落實觀念宣導等八大重點工作，訂定五十六項具體措施，分別由中央十二個部會（內政部、教育部、外交部、法務部、交通部、財政部、行政院衛生署、新聞局、文化建設委員會、勞工委員會、大陸委員會、國軍退除役官兵輔導委員會）及地方政府等相關機關積極辦理，實施的措施說明如下：

### 一、生活適應輔導

- （一）全面辦理外籍與大陸配偶生活狀況調查。
- （二）加強推廣生活適應輔導班，加強種子教師培訓。
- （三）編印外籍與大陸配偶在臺生活相關資訊簡冊，並規劃拍攝宣導短片。
- （四）提供外籍與大陸配偶生活適應輔導相關諮詢窗口。
- （五）結合民間團體之資源，發展地區性外籍與大陸配偶服務措施。
- （六）研議外籍與大陸配偶及其家庭之輔導與服務措施。
- （七）提供民事刑事訴訟法律諮詢服務。
- （八）輔導外籍與大陸配偶取得駕駛執照，並規劃製作多國語言之試題影片。
- （九）促請相關國家駐華機構對外籍配偶之諮詢、協助，並提供國內相關資訊。
- （十）建立入國前輔導機制與各該國政府合作，提供來台相關資訊，縮短來台後適應期。

## 二、 醫療優生保健

- (一) 輔導外籍與大陸配偶加入全民健康保險。
- (二) 提供符合「優生保健措施減免或補助費用辦法」之外籍與大陸配偶輔助產前遺傳診斷、子宮內避孕器及結紮經費。
- (三) 繼續實施外籍配偶入境前健康檢查。
- (四) 辦理外籍及大陸配偶逐一建卡及健康照護管理。
- (五) 辦理外籍與大陸配偶生育健康相關調查。

## 三、 保障就業權益

- (一) 提供外籍與大陸配偶就業諮詢服務。
- (二) 推介、媒合取得工作權之外籍與大陸配偶就業。
- (三) 規劃取得工作權之受暴外籍與大陸配偶，專案給予免費職業訓練或推介就業。
- (四) 研議相關法規，使無居留證之受暴大陸配偶得於一定期限內工作。
- (五) 研修就業服務法，放寬外籍配偶申請工作許可規定。
- (六) 提供相關訓練，協助外籍與大陸配偶提升就業及創業能力。

## 四、 提昇教育文化

- (一) 辦理外籍配偶成人教育班，並分等級開設。
- (二) 辦理外籍配偶家庭學習活動，加強族群、性別平等與文化尊重之觀念宣導。
- (三) 提供外籍配偶子女學習服務措施。

## 五、 協助子女教養

- (一) 將外籍與大陸配偶子女全面納入嬰幼兒健康保障系統。
- (二) 加強辦理外籍與大陸配偶子女之兒童發展篩檢工作。
- (三) 對外籍與大陸配偶子女有發展遲緩者，提供早期療育服務。
- (四) 加強輔導外籍與大陸配偶子女之語言及社會文化學習，提供課後輔導。

- (五) 委請專家學者就「東南亞外籍配偶家庭兒童生活狀況」予以研究。
- (六) 辦理外籍與大陸配偶子女生活適應研討會。
- (七) 結合民間團體，補助辦理外籍配偶弱勢兒童外展服務及親職教育研習活動。
- (八) 編印多國語文之「四至六歲親職教養秘笈手冊」。
- (九) 外籍與大陸配偶之子女優先進入公立幼稚園、托兒所。
- (十) 定期辦理教育方式研討會，並組成「計畫績效訪視小組」。

## **六、 人身安全保護**

- (一) 整合相關服務資源，加強受暴外籍與大陸配偶之保護扶助措施。
- (二) 加強受暴外籍與大陸配偶緊急救援措施。
- (三) 結合運用民間團體建立通譯人力資料庫，開發民間外語諮詢服務資源。
- (四) 落實家庭暴力通報制度及單一通報窗口，並試辦外籍配偶保護諮詢專線。

## **七、 健全法令制度**

- (一) 研議我國移民政策。
- (二) 規劃設立入出國及移民專責機構。
- (三) 研議規範外籍與大陸配偶入籍前應具備之基本學歷及強制接受教育內容。
- (四) 研擬相關規範與配套措施，加強婚姻媒合業及廣告之管理。
- (五) 研議修法對逾期居留之外籍配偶得於繳納行政罰鍰後免出境。
- (六) 持續蒐集並建立相關統計資料，作為未來政府制定相關政策之依據。
- (七) 連結建置外籍與大陸配偶資料系統。
- (八) 每三個月檢討各機關辦理情形，並規劃辦理整體績效評估。
- (九) 建立移入人口時點管控及預警數量機制，及訂定非經濟性移入之評核點數標準。

## **八、 落實觀念宣導**

- (一) 加強外籍配偶申請來臺審查機制，並提供及時服務資訊。

- (二) 加強宣導肯定不同文化族群之正向積極態度，並提供多元文化及生活資訊。
- (三) 選定實驗縣市，規劃辦理外籍與大陸配偶照顧輔導措施示範計畫。
- (四) 整合規劃多元文化教材，宣導多元社會發展，促使積極接納外籍與大陸配偶。
- (五) 於「社區總體營造獎助須知」納入有關外籍與大陸配偶議題。

上述各具體措施由中央十二個部會及地方政府分別辦理，並由內政部定期召開「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」辦理情形檢討會議，截至 2009 年 10 月，共計召開十七次檢討會議，並將結果陳報行政院。

## 陸、外籍配偶照顧輔導基金大型計畫推動之現況

2005 年 3 月為進一步強化新移民協助體系，爰規劃十年籌措三十億成立「外籍配偶照顧輔導基金」，以有效整合各界資源，提高外籍配偶的教育水平與素養，並完善外籍配偶照顧輔導網絡，開發新移入人力資源。本基金除了執行中央政府、直轄市、縣（市）政府及非營利之民間團體所申請補助的計畫或研究案之外，2006 年亦訂定了「外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫」及「內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫」，二項大型計畫案分別由全國各地方政府全面推動。各計畫之依據、重點工作及預期效益，說明如下：

### 一、外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫

#### (一) 依據

1. 2006 年 3 月 15 日行政院第 2982 次會議內政部報告「外籍配偶照顧輔導措施執行成效」院長提示。
2. 2006 年 4 月 12 日行政院第 2984 次會議教育部報告「保障受教權益」院長提示。

#### (二) 目的

為落實外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧，提升外籍配偶及其子

女在臺生活適應能力，使能順利適應我國生活環境，共創多元文化和諧社會。

### **(三) 具體目標**

1. 以生活適應輔導互動交流，提升外籍配偶在臺生活適應能力，並鼓勵其共同生活親屬一起參與為重點；協助外籍配偶語言學習，俾期快速獲得基本語言能力及溝通能力，增進其生活機能。
2. 提供外籍配偶子女家庭作業寫作、團康與體能活動及生活照顧等課後照顧服務，促進多元文化認同，縮短學習落差，提升其課業基本能力。
3. 增加本國人（家庭）與外籍配偶（家庭）文化交流機會，並協助建立家庭凝聚力與良好學習氛圍。
4. 運用相關人力資源，積極協助外籍配偶家庭更便利性、親近性之學習與諮詢管道。

### **(四) 主辦機關**

1. 中央為內政部及教育部。
2. 地方為直轄市、縣（市）政府。

### **(五) 輔導對象**

1. 外籍配偶生活輔導、語言學習
  - (1) 臺灣地區 3 年內入境之外籍配偶約 6 萬人。
  - (2) 入境 3 年以上之外籍配偶有意願並且未曾參與學習任何政府機關或民間團體舉辦的生活輔導或語言學習課程者。

#### **2. 子女課後照顧**

外籍配偶子女就讀國民小學者，由各直轄市、縣（市）政府篩選需補助之學生。

## **(六) 輔導活動**

### **1. 外籍配偶生活輔導班**

以提升外籍配偶在臺生活適應能力為重點，施以生活輔導、居留與定居、地方民俗風情、就業、衛生、教育、子女教養、人身安全、基本權益及其他有關生活適應輔導等課程。

### **2. 外籍配偶語言學習輔導班**

培養外籍配偶具有聽、說、讀、寫能力，增進語文溝通知能，適應現代社會生活。

### **3. 國小課後照顧班**

#### **(1) 攜手計畫**

教育部針對外籍配偶子女具有學習成就低落之公立國小學生，都會地區如直轄市、省轄市及縣轄市，以班級成績後 5%；非都會地區以班級成績後 25% 學生為需補救教學對象。

#### **(2) 課後照顧**

課後照顧辦理內容主要為家庭作業寫作、團康與體能活動及生活照顧，並由各直轄市、縣（市）政府基於實際需要指定或核定由學校辦理，可強化外籍配偶子女生活及學習適應。

## **(七) 預期效益**

1. 提升外籍配偶在臺生活適應能力，使能順利適應我國生活環境，共創多元文化社會，與國人組成美滿家庭，避免因適應不良所衍生之各種家庭與社會問題。
2. 強化外籍配偶識字教育，加強基本語言訓練，提升教養子女能力。
3. 提供外籍配偶子女平價、安全、高品質的課後照顧，強化外籍配偶子女生活適應能力，學習內容兼顧家庭作業寫作、團康與體能活動及生活照顧，縮短學習落差，增加自我認同適應，並彌補家庭功能之不足。

## 二、內政部設置外籍配偶家庭服務中心實施計畫

### (一) 依據

外籍配偶照顧輔導基金收支保管及運用辦法第 4 條規定。

### (二) 重點工作

本計畫自民國 2005 年 3 月至 2014 年 12 月止，以十年為期程，分三階段辦理：

期程	2005.03-2007.12	2008.01-2111.12	2112.01-2014.12
階段	開辦宣導階段	擴充協調階段	整合完備階段
重點工作	<p>1.輔導、補助各地方政府分別於轄區內設置一處外籍配偶家庭服務中心：</p> <p>(1) 強化各家庭服務中心個案發掘、個案處遇與提供個案管理服務之能力，並建立執行績效之評估量化指標。</p> <p>(2) 完成現有外籍配偶相關資源之盤點與統整等工作，並持續建置相關服務方案與資源網絡，提供整合性之服務。</p> <p>2.推動設置外籍配偶社區服務據點：</p> <p>(1)為使家庭服務中心之服務觸角得以深入社區，家庭服務中心應連結、整合轄內外籍配偶服務據點之設置，建立完整與社區化之服務輸送網絡；使服務據點除提供休閒、聯誼等功能外，更成為家庭服務中心個案諮詢、服務與轉介之窗口。</p> <p>(2)推動全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 2007 年，預計設置 120 個服務據點。</p>	<p>1.持續推動全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 2011 年，預計設置 250 個服務據點。</p> <p>2.協助各地方政府持續建置並整合以外籍配偶及其家庭需求為導向之社會福利資源與服務方案網絡。</p> <p>3.建立外籍配偶家庭服務中心之溝通聯繫網絡，促進相關資源、訊息、服務經驗之傳遞與連結。</p>	<p>1.完成全國各鄉鎮設置外籍配偶社區服務據點，至 2014 年，預計設置 368 個服務據點（平均每個鄉鎮設置 1 處），並與家庭服務中心形成整體之服務輸送網絡。</p> <p>2.協調、整合各項服務網絡體系，建立科技整合服務網絡及公私部門夥伴式服務機制。</p> <p>3.合理分配服務資源，縮短各地方政府推動外籍配偶相關工作的城鄉差距。</p> <p>4.培植各地方政府規劃與執行能力；並輔導各地方政府逐步接手辦理未來外籍配偶家庭服務中心之持續運作與發展。</p>

### (三) 預期效益

1. 提升各地方政府以外籍配偶家庭為中心之服務人力與能力，並達成各項處遇與方案服務之執行指標績效。
2. 設立 25 個外籍配偶家庭服務中心與 368 個外籍配偶社區服務據點，建立全國之服務輸送網絡，提升資源的便利性與可近性。
3. 建立科技整合服務網絡及公私部門夥伴式服務機制，強化外籍配偶家庭服務中心跨部門之間橫向與縱向的統合協調與資源整合工作。
4. 縮短外籍配偶服務與資源分配使用之城鄉差距，更有效並積極地滿足外籍配偶及其家庭之多元需求、提升其解決問題與生活適應能力。

## 柒、小結

一般而言，「外籍配偶」多數指的是越南、印尼等東南亞國家嫁至台灣的外籍新娘或指大陸配偶。而這些外籍配偶起始於 1970 年代中期，從文獻資料發現，女性婚配觀念的改變、傳統婚配觀念的影響、產業外移的影響、外籍新娘的原鄉生活貧困及婚姻仲介的推波助瀾成為台灣外籍配偶之家庭成因。尤其是弱勢的台灣男性大多在成家生子的壓力下，選擇跨國婚姻來了結長輩的施壓。

當外籍配偶嫁至台灣時，同時會面臨到一些生活上的問題。為照顧這些新移民，政府自 2002 年起，內政部全面推動外籍與大陸配偶之整體照顧輔導機制，訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，另於 2007 年 1 月 2 日規劃成立「內政部入出國及移民署」。經由跨部會的整合與分工，期能解決外籍配偶面臨的生活困境，而如何落實外籍配偶照顧輔導措施，則成為移民署的重點工作之一。

此外，當時的行政院院長游錫堃於 2003 年 2 月 21 日召開行政院婦女權益促進委員會第 16 次委員會議時明確裁示：「目前我國的外籍新娘及大陸新娘已達二十三萬餘人，對於這些來到這裡，也擔負著照顧養育我們下一代的女性，政府對於她們個人或家庭的基本權益及需求，應視為一項重要的政策來加以面對，同時應提出具體的措施，並編列預

算來執行。」該項裁示不僅成為內政部彙整訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導政策及實施方案」的依據，也是各相關機關逐年爭取擴編預算的憑藉。

總而言之，強化對新移民之照顧與輔導、加強婚姻媒合管理及透過宣導強調族群平等與相互尊重觀念是政府近年來的努力目標，期盼透過各單位資源的整合，建構多元照顧輔導措施，使新移民順利適應我國社會，與國人共創美滿婚姻生活。



## 第三章 研究方法與設計

本章主要在探討本研究所運用的研究方法及問卷的設計架構。第一節研究 CIPP 評估模式之意涵與應用情況；第二節則研究德菲法（Delphi Method）之意涵與應用情況。在探討研究方法後，第三節則運用 CIPP 評估模式發展指標構想，進而建構本研究之問卷架構。

### 第一節 CIPP 評估模式之意涵與應用

Daniel L. Stufflebeam 自提出 CIPP（context, input, process, product）評估模式後，這些年來亦一直持續地發表一些修改或補充性的看法，在實務應用上值得我們關切，並同時改進對 CIPP 評估模式之認知。本小節嘗試整理 Stufflebeam 對 CIPP 評估模式之一系列論述。從簡述 CIPP 評估模式之發展歷程說明，繼之 CIPP 評估模式之四大類型－背景、投入、過程與成果、CIPP 評估模式之流程與設計、CIPP 評估模式之應用等。期望藉由本小節的陳述與探討，對後續研究的執行有所助益。

#### 壹、CIPP 評估模式之發展

為協助美國各學區教育人員申請 1965 年美國國會通過的「初等及中等教育法案」（Elementary and Secondary Education Act，簡稱 ESEA）所補助的全美各學區數十億美元，以及聯邦政府要求所有接受該法案補助的方案（projects）都必須加以評鑑，以達成 ESEA 對於教育的要求。在此背景之下，一些大學及服務性機構紛紛提出一些方案來協助各學區達成 ESEA 評鑑的要求。

於是，學者 Stufflebeam 即受命於俄亥俄州立大學（Ohio State University）並領導了一個評鑑中心，從事評鑑理論與實務改進的工作。一開始受補助方案之評鑑工作，乃採用眾所認可的研究設計及具有效度的測驗，但 Stufflebeam 試圖發展一套較好的評鑑方法以更符合所需，因此逐漸發展出 CIPP 評估模式。

CIPP 評估模式之發展，在較大幅度的修正上，迄今約可劃分為五個階段，茲將其

演進過程簡述如下：(曾淑惠，2004；游進年，1999)

## 一、CIPP 評估模式之草創期

為協助俄亥俄州哥倫布城 (Columbus, Ohio) 的公立中小學向 ESEA 申請教育補助，並發展該地區的評鑑系統，Stufflebeam 所領導的評鑑中心與他們簽訂為期三年的契約。該中心首先運用 Tyler 式評鑑原理 (Tylerian evaluation rationale) 進行評鑑，然而卻發現這個方法不足以評鑑該方案，因此，Stufflebeam 及其幕僚皆認為有必要發展新的評鑑方式 (Stufflebeam & Shinkfield, 1985)。Stufflebeam 認為要真正落實評鑑的功能，首先必需先釐清評鑑的意義。據此，將評鑑定義重新界定為「提供有用資訊以協助作決定的過程」，該定義獲得美國聯邦政府教育部及數個學區與研究單位的廣泛支持。

依此定義及其在哥倫布城 (Columbus) 的經驗，Stufflebeam 重新建構二個部分的評鑑：一為過程評估 (process evaluation)，主要是在引導方案的實施 (implementation)；二為成果評估 (product evaluation)，用來協助作成「循環性決定」(recycling decision)。就評估的領域而言，前者是一項創新的觀念，而後者則與 Tyler 目標獲取的評鑑模式相似，這種重視過程與成果的新評估模式，改變了傳統的評估觀念。

## 二、CIPP 評估模式之完整概念期

不久之後，Stufflebeam 在俄亥俄州立大學舉辦的師生討論會 (faculty-student colloquium) 上發表了上述新的評估構想，當時與會學者認為此一評估方式忽略對目標 (goals) 的評估，為了改善這項缺點及彌補哥倫布城方案目標的缺陷，於是建議評估人員先行評估學生的需求及系統面臨的問題，以協助教育人員選擇適當的目標。換言之，即勸告評估人員實施「背景評估」(context evaluation)，以供「計畫性決定」。

此外，新的評估模式仍有其缺點，它並未考慮到採取哪些方法能達成目標的決定，即這類決定在於選擇一種計畫，而捨棄其他的可能計畫，Stufflebeam 稱之為「結構性決定」(structuring decision)，並建議經由「投入評估」(input evaluation) 來提供所需之資訊。這種評估能確認並評估各個替代方案設計 (alternative project designs) 的相對優點，

有助於評估者對方案結構進一步深入了解（Stufflebeam & Shinkfield，1985）。

至此，CIPP 評估模式的基本架構已經完成。就模式發展的時間先後，依序為「過程評估」、「成果評估」、「背景評估」與「投入評估」；就評估的程序來看則為「背景評估」、「投入評估」、「過程評估」與「成果評估」；而四種評估模式的功能分別是：以背景評估形成計畫性決定，以投入評估做成結構性決定，以過程評估達成實施性決定，以成果評估達成循環性決定。為方便記憶，乃採用這四類評估的第一字母，以代表「CIPP」此一新模式的名稱（引自曾淑惠，2004；游進年，1999；黃光雄，1989）。

### 三、PDK 委員會對 CIPP 評估模式之擴展

1969 年美國 Phi Delta Kappa 委員會（簡稱 PDK）成立「全國評鑑委員會」（national study committee on evaluation），以評估當時的教育評鑑工作，並提供實施健全評鑑的綜合性建議。PDK 委員會對 CIPP 評估模式之擴展，主要係透過全國評鑑委員會，針對當時教育評鑑進行評估之後，於 1971 年出版的《教育評鑑與作決定》報告書為基礎（引黃光雄，1989）。

PDK 委員會認為要改進評鑑方式，必需先解決五個問題：定義的問題、作決定的問題、價值的問題、層次的問題及研究設計的問題。因此，全國評鑑委員會對評鑑的定義重新界定為「描繪、獲得及提供敘述性與判斷性資訊的過程；考慮某些對象的優點，並依據其目標、設計與實施來呈現，其目的則在於作決定與績效」，Stufflebeam 等人（1971）將此評鑑的定義簡化為「描繪、獲得及提供有用的資訊，以判斷決定的取捨過程」（Stufflebeam & Shinkfield，1985）（引自游進年，1999）。

根據重新界定的評鑑定義，PDK 委員會進一步分析作決定的過程和情境，提出四種決定的類型，即計畫性、結構性、實施性及循環性決定，分別與 CIPP 的背景、投入、過程及成果評估四種評估類型相對應（引自曾淑惠，2004），其關係如圖 3-1-1。



目的上，強調決策也重視績效責任，並突顯評估目的「不在證明而在改進」(not to proof, but to improve) 的重要理念。換言之，此一時期的 CIPP 評估模式說明了模式如何能夠用於形成性與總結性評估的特點（引自曾淑惠，2004；游進年，1999）。

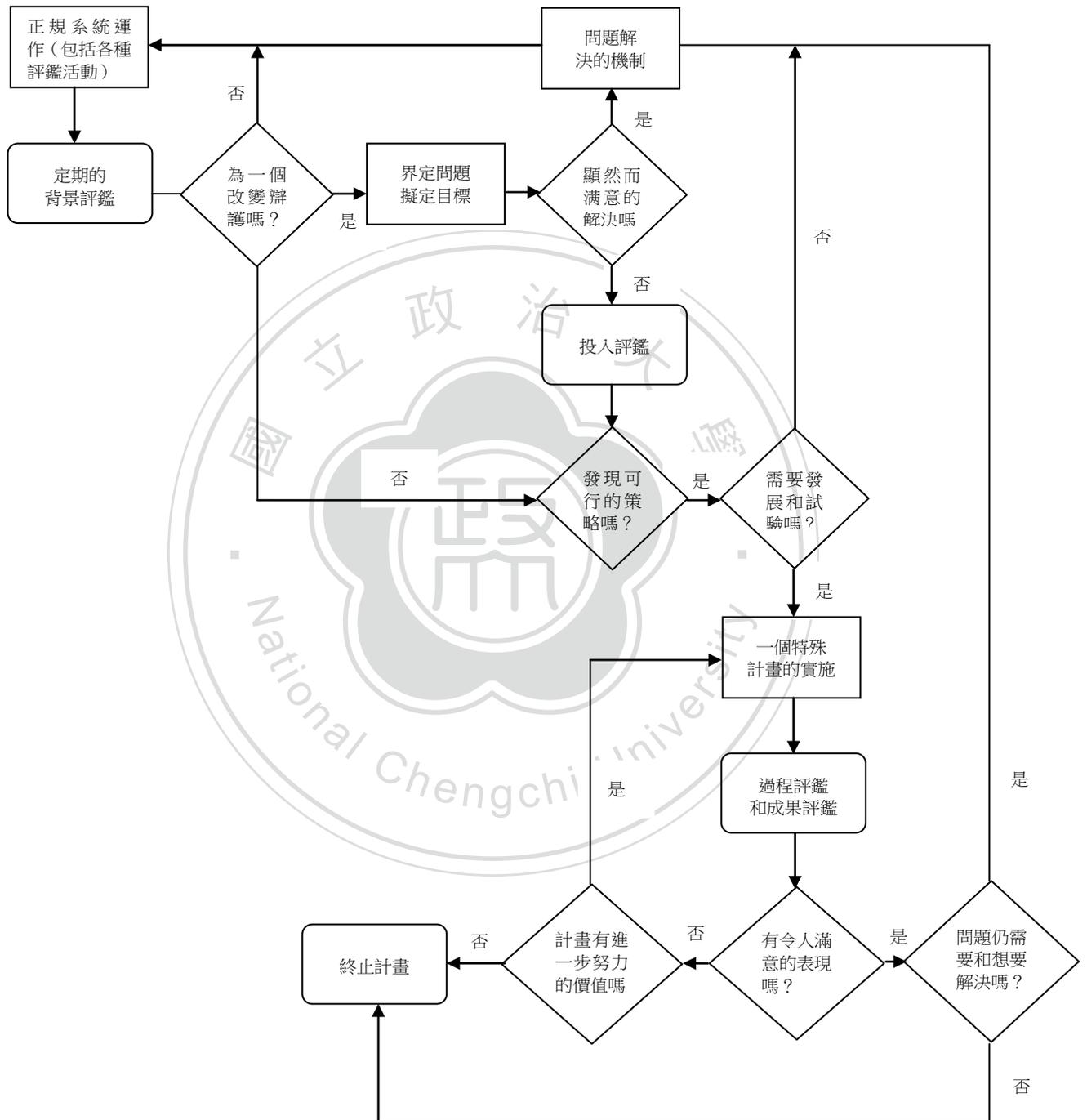


圖 3-1-2 CIPP 評估模式扮演有效系統改良角色的流程圖

資料來源：Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1985). *Systemic evaluation* (p167). Boston: Kluwer-Nijhoff.

## 五、CIPP 評估模式在新世紀之革新觀點

Stufflebeam 於 2000 年再次補充 CIPP 評估模式的精義及詮釋摘要；2002 年發展 CIPP 評估模式的檢核表時，再度提出第五期 CIPP 評估模式的論述；直到 2003 年第五期 CIPP 評估模式才有完整解讀。目前，Stufflebeam (2003) 將評估的定義修正為：「是一種描述、獲取、報告，並應用有關受評對象價值、重要性等描述性與判斷性資訊，以指引決策、支持績效責任、增進對研究對象的了解。」，其代表性的模式如圖 3-1-3。

圖中所呈現出 CIPP 評估模式的主要元素，代表 CIPP 四類評估所關注的不同焦點；四類評估亦同時都環繞著一個核心的價值理念來執行（曾淑惠，2004）。以單箭號表示核心價值向外延伸影響著目標、計畫、行動和成果；至於目標、計畫、行動和成果與背景評估、投入評估、過程評估和成果評估因彼此相互影響，故以雙箭號來表示（王全興，2006）。

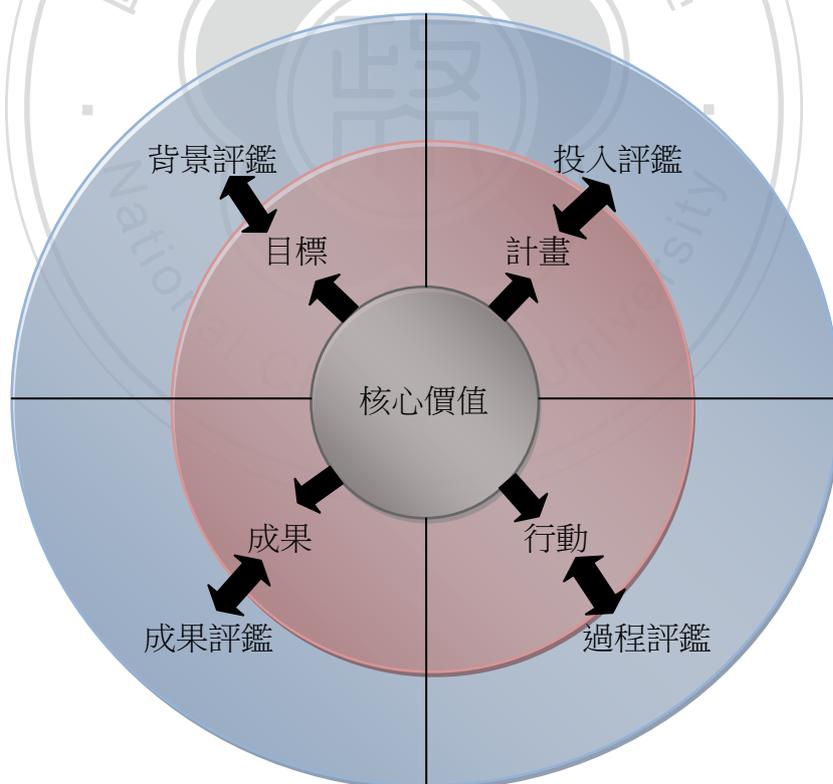


圖 3-1-3 CIPP 評估模式圖

資料來源：Stufflebeam, D. L. (2003). *The CIPP model for evaluation.* (p7) Paper presented at the 2003 annual conference of the Oregon program evaluator network. October 3, 2003. Portland, Oregon.

## 貳、CIPP 評估模式之類型

Stufflebeam 於 CIPP 評估模式設計後，乃歷經數次的修改與發展，雖然如此，但其主體仍以背景、投入、過程及成果評估四類評估類型為主，茲將四類評估內涵說明如下：  
(Wiles & Bondi, 2001; Stufflebeam, 2000; Stufflebeam & Shinkfield, 1985; 王文科, 2006; 黃曙東, 2005; 曾淑惠, 2004; 游進年, 1999)

### 一、背景評估 (Context evaluation, 以 C 表之)

背景評估是最基本的評估，其主要在確認接受評估的機構所處的地位與環境。換言之，乃為某特定的環境中，評估其需求、問題、資產與機會。「需求」包括完成一個可辯護目的中所需或有用的事務；「問題」係指機構滿足目前與預設需求的所有障礙；「資產」則指用來幫助實踐目標，且可取得的專家意見與服務；「機會」則特別包括那些可強化滿足需求並解決相關問題的經費補助方案。另根據 Stufflebeam (1971) 的觀點，他認為進行背景評估時，應考慮下列四項問題：

- (一) 受評鑑機構有哪些需求要達成？
- (二) 為達成這些需求應訂定哪些目標？
- (三) 這些目標是否能得到各種資源的支持與配合？
- (四) 這些目標之中哪一些是最有可能達成？

一般而言，被評鑑單位可為一個機構、計畫或是一群人。背景評估可在計畫、方案或其他服務「之前」、「之中」或「之後」來實施。背景評估的方法論包括蒐集有關目標群體成員及其周遭環境的各種資訊並進行分析。而背景評估之主要目標有五項：

- (一) 描述想要達成服務的背景。
- (二) 確認預期受益者並評估其需求。
- (三) 確認符合需求的問題或障礙。
- (四) 確認可用來強調目標需求的區域性資產和經費之機會。
- (五) 評估方案、計畫或其他服務等目標之明確度和合適度。

此外，就背景評估之功能而言，其能提供許多建設性的功能，以協助個人或團體訂定改進缺失的先後順序。其次，亦可用於決定方案是否削減、改革的先後順序及目標的有效性的辯護等。

## 二、投入評估 (Input evaluation, 以 I 表之)

投入評估的主要目的在確定如何運用資源以達成方案目標，這些資源包括所需投入的人力、物力與財力等。簡而言之，其主要目的即在審查需投入的人力、物力與財力是否能夠配合（引自秦夢群，2006）；其次則在為方案指示行動方針，尋求各種可能的途徑並嚴加考察。Stufflebeam（1971）認為在進行投入評估時，應考慮下列五項問題：

- （一）根據受評鑑單位的環境需求所擬定的策略或方案，是否能達成預期的目標？
- （二）所擬定的策略或方案是否合理可行？
- （三）受評鑑單位原有的其它策略，是否能滿足預期達成的目標？
- （四）策略或方案執行所需的時間與流程為何？
- （五）其它可用策略的實施條件與成效為何？

投入評估能夠預先顯示一項變革的成敗及效率，因為各種變革方案無不受制於起初對資源分配的決定。基本上，投入評估的全部功能在於幫助委託人在其需求及環境的前提下，考慮各種可能的方案策略並發展一種適用的計畫。其次，另一重要功用在於幫助委託人避免將時間金錢浪費在一個會失敗或浪費資源的方案上。其所運用的方法包含數個階段，但在實施上並無嚴格之順序及步驟。首先，檢視符合特定需求目標方面的實際狀況，包括檢視相關文獻等；其次，聘請特定的研究小組參與資訊的組織與分析；再者，評估人員要向決策者提出有關尋求解決途徑的建議。

## 三、過程評估 (Process evaluation, 以 P 表之)

過程評估係是為了確認或預測在程序設計或執行過程中的缺失，以及紀錄與判斷程序上各種事件和活動，其主要目的有四項：

- （一）提供評估者有關計畫實施的進度與資源利用的情形。

- (二) 視實際需要修改計畫內容。
- (三) 對於參與評估人員的審視，適時適度調整。
- (四) 產生計畫進行的記錄，以利成果評估時使用。

為達成上述目的，Stufflebeam（1971）認為在實施過程評估時，應考慮四項問題：

- (一) 方案是否按計畫如期進行？
- (二) 在現行方案結束進入下個循環週期以前，人員是否需要再接受訓練或輔導？
- (三) 現有的資源與設備是否適度而有效地加以利用？
- (四) 現行的方案在實施上最大的障礙為何？

就 Stufflebeam 的觀點而言，過程評估的健全與否，關鍵在於評估者的專業能力與訓練。又論其功用，首先，係在獲取回饋，以協助受評估者依原計畫或方案繼續執行；其次，可協助外界了解方案實施情形，提供類似方案籌畫的參考；再者，過程評估亦能協助成果評估所需資訊的解釋，唯有對方案內容的實施過程有所了解，才能有助於客觀且深入地詮釋成果。

#### **四、成果評估（Product evaluation，以 P 表之）**

成果評估主要是為了測量、解釋與判斷方案的結果，以比較結果與目標之間的差異。換言之，主要目的係在確定方案符合需求的程度，並廣泛地檢視方案的效果，包含預期的、非預期的及正面的、負面的效果。為達成這些目的，評估者應運用有關質或量的評估技術與方法進行評估。在成果評估所蒐集的資訊方面，可用期中報告（interim reports）、期末報告（end-of-cycle reports）與追蹤報告（follow-up reports）的方式來呈現。

就其功用而言，共有五項：（一）決定方案是否繼續、重複或另案實施；（二）提供方案修正的方向，使評估資訊應用者的需求得到更好的服務，並提高其成本效益；（三）協助有意採用此方案者，衡量其利弊；（四）成果評估具有心理上的暗示作用，亦即方案結果的優劣消長，會影響工作人員與方案實施對象的士氣；（五）評估結果所得資訊是績效報告不可或缺的部分，這些成敗的紀錄，是該方案能否繼續受到支持，或成為類

似方案參考的重要依據。

綜合上述，CIPP 評估模式之四種評估類型皆各有其評估目標、方法及其在變革過程中與做決定的關係，綜合歸納如表 3-1-1。由表中可得知，不同評估類型使用不同的評估方法，以達成預期的各項目標，而經由這四種評估類型亦可形成決定與做成績效紀錄，前者乃形成性取向的評估，後者則屬總結性取向的評估，如表 3-1-2。

**表 3-1-1 CIPP 評估模式四種評估之類型**

分析層面 \ 評估類型	背景評估	投入評估	過程評估	成果評估
目標	界定機構的背景；確認對象及評估其需求；確認達成需求的方法；依據需求診斷問題；判斷所提出的目標是否反應已知的需求。	確認並評估系統的性能、各種變通的策略、實施這些策略的程序設計、預算與進度。	確認或預測程序設計或實施的缺點；記錄與判斷程序上的各種事件與活動。	蒐集對結果的描述和判斷，並探討其與目標及背景、投入過程、資訊的相關，以及解釋其價值與優點。
方法	應用系統分析、調查、文獻探討、聽證會、訪問、診斷測驗及德菲法等方法。	將現在的人力及物力資源、解決策略與程序設計等列出清單，並分析其合適性、可行性及經濟性；使用文獻探討、訪問類似的成功的方案、建議小組與小型試驗室等方法。	檢視活動過程中可能的障礙，並對非預期的障礙保持警覺；獲得決定所需的描述性資訊；描述真實的歷程；不斷與方案內的人員保持互動並觀察其活動。	將測量結果的標準賦予操作性定義並加以測量；蒐集與方案有關人員對於結果的判斷，進行質與量的分析。
在改變過程中與做決定的關係（功用）	用於決定實施的環境、目標和方針，以促使需求能獲得滿足，問題得以解決；亦即能提供判斷結果的基礎。	用於選擇支持性的資源、解決問題的策略和程序設計；提供判斷方案實施狀況的基礎。	用於實施和改善方案設計及程序，亦即有效地控制實施過程；並提供一份真實過程的紀錄，以供日後解釋結果之用。	用於決定繼續、中止、修正或調整活動的取向，並提供一份清晰且包含正面與負面、預期與非預期效果的紀錄。

資料來源：Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1985). Systemic evaluation. (p.170-171)

Boston: Kluwer-Nijhoff.

表 3-1-2 CIPP 四類評估類型於形成性與總結性評估之角色

評估角色	背景評估	投入評估	過程評估	成果評估
形成性評估： 期望運用 CIPP 資訊以 輔助決策並確 定品質。	在評估需求、 問題、資產及 機會的基礎 上，提供定義 研究的需求， 以及選擇與排 序目標的指 引。	在評估另類策 略與資源配置 計畫的基礎 上，提供選擇 方案或其他策 略，並檢驗工 作計畫。	在監督與判斷 活動的基礎 上，提供實施 工作計畫的指 引，並做週期 性的評估回 饋。	在評估成果與 邊際效益的基 礎上，提供延 續、修正、採 用或終止的指 引。
總結性評估： 期望運用 CIPP 資訊以 總結方案的優 點、價值及重 要性。	比較目標及優 先順序，以評 估需求、問 題、資產及機 會。	對評論性的競 爭者及受益人 的需求，比較 方案的策略、 設計及預算。	完整描述真正 的過程及成本 紀錄，比較設 計與真正的過 程及成本。	對目標群體的 需求，比較成 果與邊際效 益，可能的話 也和競爭性的 方案相比，依 背景、投入、 過程及成果的 努力解釋結 果。

資料來源：Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for evaluation. (p.6) Paper presented at the 2003 annual conference of the Oregon program evaluator network. October 3, 2003. Portland, Oregon.

## 參、CIPP 評估模式之流程與設計

為達成系統改良的評估取向，CIPP 評估模式特別強調邏輯順序與循環改良的流程。以下將分別說明 CIPP 模式之評估流程及設計：

### 一、CIPP 評估模式之流程

Stufflebeam 以流程圖的方式，如圖 3-1-2 (頁 30)，說明 CIPP 評估模式如何維持及改良機構運作的品質 (Stufflebeam & Shinkfield, 1985)。據此，CIPP 評估模式所強調的是一種系統性的改良，應用前述的四種評估類型對受評鑑的機構進行週而復始的評鑑。

雖然，本模式強調改良的評估取向，但對於那些沒有改良價值的方案，仍有必要終止其執行，將其可利用的資源投注在其他值得進行的方案，如此才具有改良的功效。這也說明了 CIPP 評估模式的四種評估並非需要同時或完全實施，可視受評估的方案或機構之需求而定。

由本圖得知，背景評估的結果可以決定系統是否需要改變？若不需要改變，則機構的成員可以維持以往的運作方式。反之，則需要由問題的界定與目標的策劃為首，開始著手進行投入評估（Stufflebeam & Shinkfield, 1985）。而投入評估的結果可作為是否實施過程與成果評估的參考依據。若透過投入評估能發現可行的策略，便可進一步評估其發展的可能性，以作為實施某種特殊計畫的基礎，然後進行過程與成果評估，以找尋讓人滿意的結果並確定問題是否已經解決。

如果沒有尚未解決的問題，便將所獲得的解決策略或方法納入原有的系統之中，繼續系統的運作。如此週而復始所形成的循環性的評估過程，即可提供系統定期的改良。相反地，如果經由投入評估無法得到可行的策略，則必需重新檢視系統是否需要再做改變，繼續實施另一階段的投入評估，以獲得確實可行的方法。再者，若經過過程與成果評估之後，仍無法得到令人滿意的結果時，便要考慮計畫是否有繼續實施的必要。如果要繼續進行，則需再次重新實施過程與成果評估，反之，則將計畫予以終止，並將其資源提供其他值得進行的計畫或方案。

綜合上述，此一評估流程的特點在於：（一）在求新求變的過程中，評估具有重要的地位；（二）一個機構在平時就應具有各種評鑑活動，而不是要進行革新時，才有評鑑活動，CIPP 評估途徑的實施，也只是一個機構所有評鑑活動的一部分而已；（三）選用 CIPP 評估模式的評估種類，要依資訊的需求而定，不一定要全部實施；（四）CIPP 評估模式的評估目的，主要是在提供資訊以供決定者作決定之用，而不必去作決定（游進年，1999）。

## 二、CIPP 評估模式之設計

為了引導評估的實施，不論是單獨實施背景、投入、過程或成果評估，或是同時合

併實施數種評估，評估者均需設計所要做的評估工作。這些工作包括擬定初步計畫等，並在計畫實施時不斷地加以修正和釐清。Stufflebeam 根據其 CIPP 評估模式的概念，擬定一份評估設計大綱，如表 3-1-3，以作為設計評估工作之用（Stufflebeam & Shinkfield，1985）。茲述如下：

- （一）審查評估的任務：擬定評估設計需要評估者與當事人共同合作，彼此必需對評估的任務有所共識。
- （二）獲取資訊的計畫：基本上，獲取資訊的計畫應由評估人員來設計，但需經委託人仔細地審查及修正，評估人員必需概述所欲運用之一般策略（如調查、個案研究等）與蒐集、組織及分析所需資訊的技術性計畫。
- （三）報告結果的計畫：在評估設計中，報告評估結果最主要的目的是在促進評估的結果之利用。整體而言，報導結果的計畫應透過各種可行的方法（如聽證會、發佈新聞等），期能增進評估的影響力。
- （四）實施評估的計畫：實施評估的計畫是評估設計的最後一部分，此計畫的目的主要是將概念性和技術性的計畫化為實際的運作。評估人員必需考慮委託人的需求與有關實際的限制後，確認評估所要完成的事項並安排進度。此外，對於評估工作的執行人員及特殊的資源（如資料處理設備）亦需加以確認。

以上的陳述雖是概括性的，但分析 Stufflebeam 所擬定的設計大綱可得知，其將評估視為動態而非靜態過程。同時，亦潛藏著五項評估的蘊義（江啟昱，1993）：

- （一）評估設計是一項複雜的工作。
- （二）評估設計是動態的過程。
- （三）評估設計強調評估者和當事人持續合作的重要性。
- （四）在評估工作中，必須注重專業誠信。
- （五）建立後設評估的標準，以管制評估的品質。

表 3-1-3 評估設計大綱

---

**確認評估任務**

界定評估的對象

確認評估的委託者與資訊提供的對象

評估的目的（即方案的改良、績效責任或了解）

評估的種類（例如：採用背景、投入、過程或成果評估）

遵守健全評估的準則（例如：效用、可行、適當和準確）

**獲取資訊的計畫**

一般的策略（例如：調查、個案研究、建議小組或實地實驗）

引導測量、分析與解釋可行的假設

資訊的蒐集（即抽樣、設計工具及資料蒐集）

資訊的組織（即編碼、建檔與應用）

資訊的分析（包括質與量的分析）

結果的解釋（即確認標準和處理判斷）

**報導結果的計畫**

報告的準備

報告的傳播

提供追蹤活動以增進評估的影響力

**實施評估的計畫**

評估進度的概述

滿足工作人員和資源需求的計畫

後設評估的提供

評估設計的定期更新

預算

備忘錄或合約

---

資料來源：Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1985). Systemic evaluation. (p.181)

Boston : Kluwer-Nijhoff.

## 肆、CIPP 評估模式之應用

對於 CIPP 評估模式之應用，本研究將其分成四大部分加以陳述，分別為 CIPP 評估模式之基本倫理與準則、CIPP 評估模式之入門問題與指導原則及 CIPP 評估模式於國內應用的情形，如下所述：

### 一、CIPP 評估模式之基本倫理與準則

CIPP 評估模式必需根植於公正、公平的民主原則。除此之外，多數學者都一致認為，評估人員必須與評估關係人一起參與釐清評估的問題，並界定評估的優點及價值準則，以有助於貢獻所需的資訊。Stufflebeam (2000) 對評估模式的詮釋中，另提出評估人員應考量的七個層次的價值觀與準則，陳述如下 (曾淑惠, 2004)：

- (一) 基本的社會價值觀：評估人員必需促進並評估基本的社會價值觀，包含法律上的平等機會、滿足人員需求並保障其安全、不浪費任何資源及努力追求卓越。
- (二) 優點與價值：評估必需評估對象的優點與價值。優點在於強調方案或服務之理念等之完善；價值則指有效地滿足受益族群的需求。
- (三) CIPP 準則：背景、投入、過程及成果等四類資訊必需符合評估準則，此準則即為受益者的評估需求、計畫的品質與可行性、計畫對評估需求的回應性、計畫與活動的一致性及成果的品質、重要性、安全性及成本效益。
- (四) 機構價值：所有的機構都有其任務、目標等，評估人員必需先了解組織之價值。
- (五) 技術標準：目前有許多技術與專業領域的標準正持續被發展中，而這些標準包括法規、執照標準及專業與技術社群的標準。評估人員在評估規劃時，同時應了解這些相關已發表的標準與法規。
- (六) 人員職責：乃指個人的職責，如專業責任與組織職責。組織可透過人員的職責來作為其表現的評估準則。
- (七) 特定準則：Michael Scriven 稱此準則為地平面準則 (ground-level criteria)。指評估者無法事前界定之準則，必需在考量被評方案的特質後，才能協商訂定。

## 二、CIPP 評估模式之入門問題與指導原則

Stufflebeam (2000) 曾指出，評估很少是勻整、有次序、單純性的活動，委託人可能只要求進行不同次序的評估研究或只要求做其中的幾項評估研究，因此，評估人員若依背景、投入、過程及成果此次序建構評估的假設，則可能產生錯誤結果。這種 CIPP 建構的邏輯順序與真實世界的矛盾，就稱為入門問題 (point-of-entry problem)，包括何時開始一項評估、要強調哪些評估的問題、可以蒐集什麼樣的新資料以強調評估的問題。總而言之，入門問題會因委託人與評估者的不同觀點與看法而有所不同 (曾淑惠，2004)。

評估應以改善服務為首要目的，故以改進服務為主要設計目的之評估應考慮：(一) 引導未來決策或檢視過去決策的適當性時，需要什麼樣的評估型態？(二) 以現有可用之證據或蒐集新的證據來展開評估工作？以下表 3-1-5 說明應決定何時進行哪一類評估，以及應蒐集哪些新資訊之指導原則 (黃曙東，2005)。

表 3-1-4 決定何時進行背景、投入、過程或成果評估及應蒐集何種新資訊之指導原則

指標	評估模式	背景評鑑	投入評鑑	過程評鑑	成果評鑑
適切的指標		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 委託人需要一份需求評估做經費之申請。</li> <li>◆ 機構董事必須針對機構運作實況提出報告。</li> <li>◆ 一個認可團體將審查機構。</li> <li>◆ 機構必須更新其使命與目標。</li> <li>◆ 服務或其人員資源可能不公平、公正。</li> <li>◆ 機構表現遭受攻擊。</li> <li>◆ 資源分配形態需重新改變。</li> <li>◆ 機構無法證明所規劃的涉入方案是正當的。</li> <li>◆ 機構需要確認其所發動的方案是理智的。</li> <li>◆ 預期受益者的需求完全不被瞭解。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 機構已經界定需求之問題，但尚未發現一個適當的解決方案。</li> <li>◆ 機構政策制定者不知道其他組織是如何重視並處理相似領域的需求。</li> <li>◆ 機構已經發現一個有成功可能的解決方案，但必須設計該方案可在特定情境下順利運作。</li> <li>◆ 有兩個或兩個以上成功可能且符合特定目標之解決策略，但其相關優點仍未明朗。</li> <li>◆ 解決策略的選擇可能發生爭議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 所選擇的策略，需要進行實地測試，並經補強以利機構使用。</li> <li>◆ 機構針對經費補助計畫，必須提交一份過程進度報告，說明計畫執行情形。</li> <li>◆ 針對計畫執行情形，方案工作人員及其視導團體要求定期回饋。</li> <li>◆ 閱讀評估報告者要求瞭解方案或服務執行的進一步資訊，以協助評估結果之闡釋。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 機構在策略發動前，需要確認所選擇方案之策略是正確的。</li> <li>◆ 機構必須向經費補助組織證明，其方案結果是符合績效責任的要求。</li> <li>◆ 需要確認並評估各種不同範圍的結果。</li> <li>◆ 方案工作人員與視導團體需要結果的定期回饋。</li> </ul>

指標	評估模式	背景評鑑	投入評鑑	過程評鑑	成果評鑑
不適切的指標		<ul style="list-style-type: none"> <li>在重新進行需求問題評估前，方案或其他涉入已經在運作過程中，且必須運轉至一個完整的循環。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>機構尚未建構一個規劃涉入的需求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>涉入計畫的執行沒有需要特殊資訊。</li> <li>在缺乏評估回饋情況下，機構需要瞭解涉入計畫究竟可以產出什麼。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>涉入方案之有效性已經十分明顯。</li> </ul>
現在資訊已充足的指標		<ul style="list-style-type: none"> <li>機構已有足夠相關背景資訊，例如：受益者需求、相關議題、區域有利條件及經費提供或其他機會等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>所考慮研究之途徑已有大量現場測試之報告。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>方案員工已定期記錄、分享並討論方案之工作進度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結果資訊可定期從其他資源中獲得。</li> </ul>
需要新資訊的指標		<ul style="list-style-type: none"> <li>機構具備一些相關可用資訊，但該資訊係屬過期的或存疑的。</li> <li>機構最近尚未進行相關背景評估。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>選擇方案已有一些可用的需求資訊，但該資訊係屬過期的或在某種程度是不足的。</li> <li>機構必須投資且評估新的解決策略。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協調者需要關於方案員工是如何完成工作分派之客觀資訊，但該資訊並未從現有資料庫中獨立區分出來。</li> <li>除非實施過程評估，否則機構並無一些相關員工是如何執行涉入方案的可信資訊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現存產出評估作為，無法顯示會有負作用之資料，或所觀察結果是否可以回應需求評估。</li> </ul>

資料來源：Stufflebeam, D. L. (2000) The CIPP model for evaluation. p306-307.

黃曙東譯 (2005)，評估模式：教育及人力服務的評估觀點，台北市：高等教育文化，頁 367-368。

### 三、CIPP 評估模式國內應用情形

目前，CIPP 評估模式於國內應用的方式主要有兩種：一為學術論文研究，另一為教育實務評鑑的運用。CIPP 評估模式在教育評鑑實務方面的應用相當廣泛，以教育層次來看，其範圍從初等教育到高等教育；以教育內容來看，其範圍包含教育行政、課程與教學、心理與輔導、特殊教育和其他教育領域的方案評鑑在內。其應用主要可分為三大項，一是教育機構的評鑑，二是教育方案的評鑑，三是教育人員的評鑑(游進年，1999；江啟昱，1993)。

在學術論文研究及期刊研究方面，其應用領域亦相當廣大，範圍遍及學校教育、教育訓練、知識管理指標建構和成效評估、學校社會工作人員輔導方案、壽險業導入 360

度回饋績效評估可能性等。至 2009 年 1 月 21 日止，在全國碩博士論文資訊網內共有 58 篇論文<sup>3</sup>、中華民國期刊論文資料庫則共有 43 篇期刊<sup>4</sup>，合計 101 篇。僅臚列數篇探討教育層次以外的著作，如下：

**表 3-1-5 CIPP 評估模式在學術論文研究之應用情形**

研究者	研究主題	CIPP 模式應用方式
張雪碧 (2002)	有機農業教育訓練之成效評估—CIPP 評估模式之應用	應用 CIPP 評估模式，分別由環境、投入、過程與成果評估來衡量教育訓練辦理的成效。
王瑞堦 (2004)	學校知識管理指標建構與實證分析之研究	分別以 CIPP 模式所轉化的 CIPO 模式（背景、投入、過程、成果）指標建構而成，初步形成 82 項指標，並且可彙整為 17 項指標。藉由德懷術之評估，最後形成 49 個指標，並且將之彙整為 15 項指標。
古孟平 (2004)	以 CIPP 評估模式評估「新竹市學校社會工作人員輔導方案」	依據研究目的與文獻探討，研究者採用 CIPP 評估模式，針對此方案的背景、投入、過程與成果四方面進行全面性的考核評估；使用的研究方法包括：深度訪談、焦點團體與問卷調查。
林志宏 (2005)	高科技企業教育訓練系統衡量模式建構之研究	本研究主題以高科技產業為範圍，觀念性架構整合了六標準差 DMAIC 與 PDCA 品質循環的理念，輔以 IPO 和 CIPP 管理控制循環，並引用 ISD 教學系統設計之模式，作為衡量模型發展主軸。
楊侃慈 (2006)	國立臺灣科學教育館教育效能研究	本研究兼採理論探討與實徵分析，首先探討科學博物館與科學教育的理論基礎與 CIPP 評鑑模式的方法論基礎，最後，採用問卷調查及訪談法，探討國立臺灣科學教育館的教育效能。
黃恩慶 (2007)	組織推動知識管理成效評估之研究—以某政府主計部門為例	本研究參照 CIPP 模式，內容架構完整，包括背景投入選項等均具有良好信度。受訪者對整體成效評估，以「背景評鑑指標」的看法偏低。

資料來源：作者自行整理

<sup>3</sup> 全國碩博士論文資訊網，2009 年 1 月 21 日，取自：[http://etds.ncl.edu.tw/theabs/site/sh/search\\_result.jsp](http://etds.ncl.edu.tw/theabs/site/sh/search_result.jsp)。

<sup>4</sup> 中華民國期刊論文資料庫，2009 年 1 月 21 日，取自：<http://140.119.115.32/ncl-cgi/hypage51.exe>。

表 3-1-6 CIPP 評估模式在學術期刊研究之應用情形

研究者	研究主題	期刊名稱
黃晶瑩（1996）	農業推廣人員職前訓練考評研究	農林學報
林元淑（1997）	探討臨床護理專家模式指導二專實習之可行性	元培學報
黃明聖（2000）	專科學校財稅科評鑑之研究	經社法制論叢
王景翰、陳創立、陳怡靜（2001）	運用 CIPP 評鑑模式評鑑網路化教育訓練	能力雜誌
楊聰財、李明濱、吳英璋、魯中興、陳謙、吳文正（2004）	臺中與南投社區心理衛生中心運作型態之比較研究	北市醫學雜誌
林興復（2007）	探討壽險業導入 360 度回饋績效評估之可行性--以個案壽險公司為例	中華民國全國教育會月刊
邱怡薇（2008）	運用 CIPP 評鑑模式反思神學教育	神學與教會

資料來源：作者自行整理

## 陸、小結

何謂評估？Stufflebeam 對其界定 40 多年來一直持續不斷發展並修改之。儘管 CIPP 評估模式歷經數次的修改與發展，但其主體仍以背景、投入、過程及成果評估四類評估類型為主。歷年來，CIPP 評估模式總是受到廣泛的運用，此評估模式不只展現 Stufflebeam 及其團隊在學術研究領域之貢獻，更代表 CIPP 對於評估實務工作之重要性。在我國，特別是在教育領域的評估實務上大量運用了 CIPP 評估模式，除教育評鑑外，在學術論文研究及期刊研究方面，其應用領域亦相當廣大，範圍遍及教育訓練、知識管理指標建構和成效評估等，由此可見，CIPP 評估模式對於評鑑實務之影響力。

## 第二節 德菲法 (Delphi Method) 之意涵與應用

宋文娟 (2001) 的研究指出，關於 Delphi 的相關論文、研究，各研究者對其中文名稱翻譯頗多，有以德菲法、德爾菲法、德爾斐法、德懷法、達菲法、德惠法、得懷術稱之；亦有將其翻譯為疊慧術 (陸早行，1985) 或專家效度法 (陳琇玲等，1994)。參考過去文獻大多將 Delphi 譯為德菲法，故本研究以「德菲法」稱之。

### 壹、德菲法之介紹

#### 一、德菲法之起源與發展

Delphi 是希臘古城，傳說中太陽神阿波羅 (Appol Pythios) 曾居住在此城阿波羅神殿之 Omphalos 石上。因其具有預測未來及傳承神旨之能力，哲學家 Abraham Kaplan 因而以此名稱命名，故「Delphi」代表著預言、預測之意 (Linston & Turoff, 1975)。最早將德菲法 (Delphi Method) 當成預測工具是在 1948 年，到了 1950 年時才由美國 RAND 公司的科學家 Olaf Helmer 及 Norman Dalkey 等人發展出來，當時主要運用在軍事及國防上的預測，但是這些國防相關研究資料卻很少被發表，直到 1963 年 RAND 公司才公開發表了這項預測方法。

1964 年 Helmer 和 Gorden 首次正式發表了一篇「長期預測的研究報告」(Report on a Long-Range Forecasting Study)，這篇報告將德菲法運用於非軍事用途之外，從此以後，德菲法逐漸被大學、政府與民間機構採用，廣泛應用在科技、商業、人力需求、教育、醫藥發展及政策擬定上等各種領域，成為最常被使用的技術預測方法，在美國、加拿大、歐洲與日本等國家形成一股研究潮流。(林志凡，2003；邱淑芬、蔡欣玲，1996；謝思慧，1995；謝臥龍等，2004；Linston & Turoff, 1975；Gupta & Clarke, 1996)。

#### 二、德菲法之定義

德菲法是一種兼具量化與質化性質之研究方法，乃針對機構內所面臨的問題，在研

究過程中針對特定議題，透過專家匿名不斷地以書面方式進行討論，使專家群能以其專業知識、經驗和意見建立共識，進而解決複雜議題（簡春安、鄒平儀，2004）。各學者對德菲法之定義，如下：

**表 3-2-1 學者對德菲法之定義**

學者	年份	定義
Linstone	1975	一種結構性的團體溝通過程，過程中允許每位成員就某議題充分表達其意見並受到同等重視，以求得在該複雜議題上意見的共識。
Weaver and Connolly	1988	主要目的在於針對一特定問題，集合該領域中專家們的知識與經驗，經由特定的程序與步驟，以達到專家們的一致性意見。
Murray and Hammons	1995	德菲法是一種集體決策技術，經由對受訪者進行多回合的程序步驟，整合所有專家群對此議題的意見，以獲得收斂、趨於一致的共識。依此理論背景，經由群體成員討論所產生的決策，應會比個人的意見更為周延有效。
陳敬寬	1991	一種集體決策技術，是針對某一特定問題，集合專家的知識和想像力，經由特定的程序步驟，達到一致性而非妥協的結論。
徐淵靜	1992	一種系統化運用專家學者意見的社會科學研究方法，詳言之，其乃是一種團體意見之徵詢，透過事先設計之問卷私下個別訪問，並以正確資料之提供，連續訪問及回饋方式，以尋求最具代表性之公論。
黃俊雄	1995	針對研究的議題，進行「溝通討論-回饋-再溝通討論-再回饋-獲得結果」的一個流程。
唐研理	1998	一種直覺判斷法，它依賴參與者的經驗與認知，以及直覺和價值的判斷，採用反覆郵寄問卷調查的方式，來獲取各個領域專家一致的觀點。
古家諭	1998	是集思廣益以探詢對一個議題的共識，藉由徵詢一些與研究議題相關的學者專家及實務人員，彼此匿名且尊重其個別意見的表達，及公正進行連續、回饋的問卷施測。

資料來源：裴文、鄭永燦（2006），利用蟻元系統模擬德菲法之決策機制，中華管理學報，第7卷第1期。

## 貳、德菲法之內涵

### 一、德菲法之構成要素

德菲法乃由六個要素所構成，說明如下：

#### (一) 專家小組 (Expert panel)

參與研究的專家乃是德菲法研究的靈魂所在，專家的組成決定德菲法研究最後的結果，因此，專家的遴選是研究的關鍵相當重要。由於德菲法研究主要是針對各式主題進行探討，所以這些專家需對某個議題具有相當的專業知識，能代表多元向度的意見，並且有意願分享、提供彼此的經驗，如此一來才能對研究有所貢獻，故建議應由不同背景、領域、經驗的人士共同組成專家小組（宋文娟，2001；謝臥龍，2004）。

#### (二) 信度與效度 (reliability, validity)

所謂的信度，是指測量工具的正確性 (accuracy) 與精確性 (precision)，它有兩方面的意義，一是穩定性 (stability)，二是一致性 (consistency)。而所謂的效度，則是指一種衡量工具真正能夠測出研究人員想要衡量之事物的程度，一個良好的衡量工具應具有足夠的效度與信度（黃俊英，1994）。德菲法研究過程中，因採重覆施測且有回饋控制，可避免部分誤差變異的發生，故信度與效度可達相當水準（宋文娟，2001）。

#### (三) 匿名性 (anonymity)

為了避免傳統面對面討論情境中所引起的從眾效應 (bandwagon effect) 及威權式服從 (authoritarian submission) 等心理因素，採用匿名方式能讓專家成員自由表達意見，並誘導出不同層次的考量。另外由於專家之間將無接觸的機會，亦可避免起鬨式的盲目附和現象 (bandwagon effect)，同時增加研究結果的可信度（邱淑芬、蔡欣玲，1996）。

#### (四) 回饋控制 (feedback control)

德菲法對研究工具的使用，不同於一般問卷的單向溝通。在第一回合專家問卷回收後，隨即開始進行統計工作，並於第二回合問卷中呈現出第一回合專家的個人看法及問

卷的統計結果，目的在使專家們了解自己上次的填答及群體中之填答傾向，若專家原始意見與群體意見不一致，但後來對群體意見表贊同，可於第二次修正意見；但若對自己原先意見表達堅定立場，亦可於問卷中陳述原因（Duffield，1993）。此乃德菲法的研究精神所在，不但可以匯集多方意見進而形塑共識，同時又可以維持專家獨力判斷的能力。

### （五）一致性（consensus）

德菲法是以科學的方式彙整專家們的意見，以取得共同的想法（consensus）（盧美秀、林佳靜、林秋芬、廖美南、張丹蓉，1999），使受爭論性的議題得到共識，但若說一致性是德菲法主要的目的並不恰當，如政策型及決策型德菲法的用意就不在此，不同的意圖需選擇不同的研究焦點（宋文娟，2001）。

### （六）研究者的角色扮演（the role of the researcher）

研究者有責任對專家解說德菲法的目的與程序，使專家對於研究主題能提供個人的見解，簡言之，雙方採用一種互動的合作方式（宋文娟，2001）。

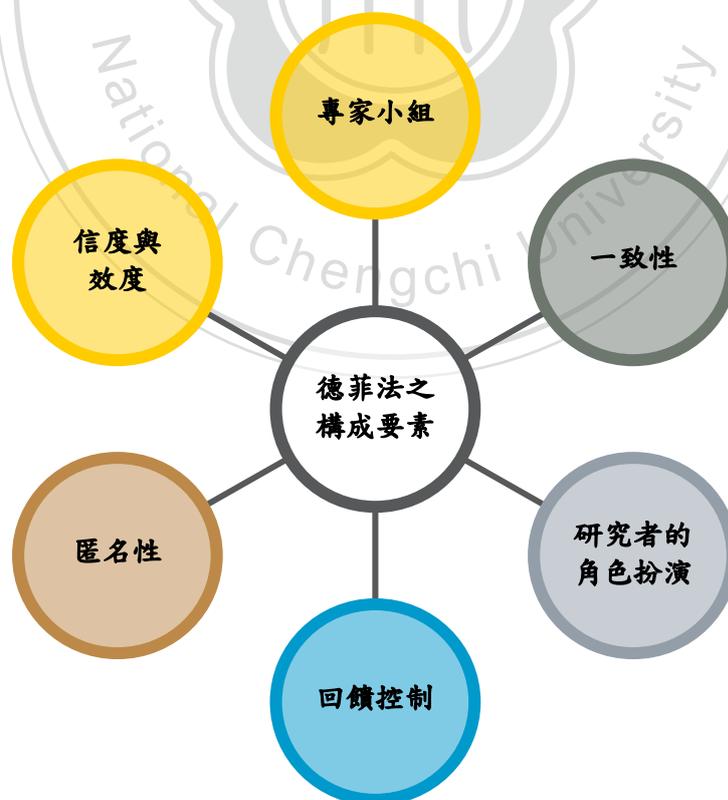


圖 3-2-1 德菲法之構成要素

## 二、德菲法運用之類型

德菲法經過多次的改良後發展出不同的類型，一般自 1960 年為基準，可分成古典型德菲法與政策型德菲法兩種；亦有將其區分為古典型德菲法、政策型德菲法及決策型德菲法三種類型。以下將依德菲法之運用所分成的三種類型，說明之並簡列如表 2-3-2。

### (一) 古典型德菲法 (Classical Delphi)

此方法主要應用於對事實的討論。專家小組 (expert panel) 的人數較多，用來預測或預知未來的事件，這種方法需要專家以匿名及反覆回饋的方式，來了解群體的反應，以得知群體間對議題意見的集中趨勢與變異程度 (宋文娟，2001)。

### (二) 政策型德菲法 (Policy Delphi)

1960 年代之後，為因應多變的公共政策，以及克服過去德菲法的限制，產生了政策型德菲法。此方法除採取複述原則與控制回饋原則外，再加上 (1) 選擇性匿名 (Selective Anonymity)；(2) 訊息的多元倡導 (Informed Multiple Advocacy)；(3) 回答統計的兩極化 (Polarized Statistical Response)；(4) 衝突的建構 (Structure Conflict)；(5) 電腦的輔助 (Computer Conferencing) (葉晉嘉、翁興利、吳濟華，2007)。

此種方法主要應用於對計畫、謀略的討論，由專家小組的成員拋出不同的觀點並產生相互作用的影響，故其乃「分析議題的工具，並非用來決策議題」。在政策型德菲法中，最重要的目的不在於尋求專家小組意見的一致性，而在於了解多數人的立足點 (standpoint)。如同古典型德菲法一樣需要專家匿名與回饋控制，但當爭議替選方案時，他們則必須公開為其論點辯護 (宋文娟，2001)。

### (三) 決策型德菲法 (Decision Delphi)

用於對議題的決定。此方法有二點不同於前述所提的古典型德菲法與政策型德菲法。第一點不同點為其專家小組並不需匿名，僅意見表達不公開。第二個不同點則在於結果的產生，專家處於決策者的地位，並透過反覆的過程尋求一致性。

表 3-2-2 德菲法運用之類型

類型	應用	特點
古典型德菲法 (Classical Delphi)	應用在對事實的討論，用於預測或預知未來事件。	需要專家匿名及反覆回饋，以得知群體間對議題意見的集中趨勢與變異程度。
政策型德菲法 (Policy Delphi)	用於對計畫、謀略的討論。	目的不在於尋求專家小組意見的一致性，乃在於了解多數人的立足點。
決策型德菲法 (Decision Delphi)	用於對議題的決定。	特點一：專家不需匿名，僅意見表達並且不公開。 特點二：對於結果的產生，專家處於決策者地位，並透過反覆的過程尋求一致性。

資料來源：褚柏菁（2007），全民健保中醫住院項目支付標準訂定之研究，中國醫藥大學中國醫學研究所碩士論文，頁 24。

## 參、德菲法之實施

### 一、德菲法參與之人員

除了負責研究的人員之外，參與的專家是決定德菲法成功與否的關鍵，因此，專家的遴選相當重要，應依專家們的經驗、教育背景等條件來選擇，同時，每位專家必須對研究問題具有高度的專業知識與能力。至於專家小組需由多少人組成，目前並無嚴格規定，根據 Geschka (1978) 等學者研究，一般邀請專家人數約 10~15 人就已足夠，Brooks (1979) 認為最多邀請 25 人，另依據 Whitman (1990) 研究，若研究主題有其特定的母群體且群體大或探討對象包括不同階層群體時，參與的專家人數應為研究母群體的 10%~15%，如此一來才能使研究結果具有公信力。

### 二、德菲法研究之步驟

德菲法的實施程序主要在發放問卷數回合，因此與一般調查法有所不同，以下將各

個步驟分別說明之：

- (一) 界定主題：在進行預測或是意見溝通之前，首先需確認要探討的主題與目標，然後依其設計問卷。
- (二) 遴選參與之專家：如何選定合適的專家是德菲法中相當重要的一環，其攸關專案研究之成敗。一般而言，所遴選的專家須具有與議題相關的專長、工作或研究經驗、了解相關技術和分析能力等，亦須具有高度的客觀性和理性，同時對於研究過程要有時間投入並全程參與 (Tersine & Riggs, 1976)。此外，亦需廣邀不同專業領域的專家一同參與，以全面性地徵詢各專家的意見。
- (三) 進行第一回合 (Round 1) 問卷調查：設計開放性問卷並經過效度測驗後，發給參與研究的專家們，專家們對問卷中所界定的主題，將表達意見於問卷中。工作小組於問卷回收後，進行內容分析 (content analysis)，即依專家們的意見歸類分項，將結果彙整後，製作成第二回合的問卷。
- (四) 進行第二回合 (Round 2) 問卷調查：此回合的目是在於使專家們了解彼此的看法，同時對於的不同意見尋求團體共識，故本階段需請專家審視問卷內容涵蓋其意見，並回覆是否同意工作小組所歸類的項目，通常採用「是或否」二分法，請專家們對主題表示「贊成」或「反對」、「應該」或「不應該」、「可以」或「不可以」等意見方式來表決 (王志鵬, 2008)。同時也請專家對各項目進行評量，一般使用「量表評分法<sup>5</sup>」(Likert scale)。工作小組於問卷回收後，以意見分佈 (frequency Distribution)、平均數 (mean)、中數 (medium)、眾數 (mode) 或四分位數 (quartile deviation) 等統計方法，分析專家們對分類項目的「同意程度」及「重要性」的看法。最後，將分析的結果再製作成第三回合的問卷 (邱淑芬、蔡欣玲, 1996)。
- (五) 進行第三回合 (Round 3) 問卷調查：請專家們審閱第二回合問卷調查的彙整

---

<sup>5</sup> 由 R.Likert 最早發展出來，故又稱為李克綜合尺度。其設計是將一系列要衡量態度有關的意見要求受測者在一個五點 (或七點或更多點) 尺度上指出他同意或不同意各意見的程度 (黃俊英, 1994)。

結果，並對各項目進行重要性及等級評量，一般常採用「等級評量法」(ranking) 評鑑項目的等級。另外，若專家認為在兩極端的項目也很重要，則需請其說明支持的理由。除了運用第二回合的統計方法外，亦可以「等級」來分析專家們對各個項目的看法。最後，再將彙集的結果，製作成第四回合的問卷。

- (六) 進行第四回合 (Round IV) 問卷調查：請專家們再一次對彙整意見加以評鑑，此回合進行方式與第三回合相同，主要的目的在於使專家們有再一次表達自己看法的機會，並減少專家之間的差異，讓專家們的意見能趨於一致、獲得共識。
- (七) 結果分析：當最後一回合的問卷統計結果顯示專家小組的意見已趨於一致或穩定時，研究者便開始針對最後一回合的問卷結果進行資料分析，並將獲得共識的問卷項目作一優先順序或重要性排序 (莊庭豪，2007)。在統計上通常以平均數 (平均數愈大，相對重要性愈大)、標準差 (標準差愈小，專家意見的離散程度愈小) 及眾數 (作為最後結論的代表，亦即採取多數決定的原則) 等資料來加以分析 (耿慶瑞、黃森煌、劉佳麟，2003)。



圖 3-2-2 德菲法之研究步驟圖

<sup>6</sup> 係指要求專家將研究主題按照態度或意見劃分等級，以顯示其重要性 (陳淑玲，2005)。

德菲法原則上依上述研究步驟，反覆地運用書面溝通與意見的表達，以獲得專家們一致性的看法。但在過程中如果因為時間、人力及經費等因素，則會將進行的過程略做修改或刪減，以使研究能順利進行，此修正稱為「修正型德菲法」(modified Delphi technique)。常見修正方式有下列二種(邱淑芬、蔡欣玲，1996)：

- (一) 省略第一回合開放式徵詢的步驟：即研究結果的歸類分項來源，不是使用開放式問卷徵詢專家意見。而是依據文獻中相關研究結果或研究者的經驗擬定出各項目，再請專家依據定項目表達其個人的意見。此修正方法可減少因參與者難以回答開放式問卷，而降低問卷的回收率。
- (二) 合併第三回合與第四回合：研究過程只有三個階段，將第二回合整理的結果發給專家，請其依分類項目進行「重要性」及「等級」評量，減少一次專家再次審視意見的機會，以節省時間、人力及經費。

### 三、德菲法之優點與缺點

駱慧文等人(1992)認為德菲法研究利多於弊，其主要有以下五項優點：

- (一) 對於尚未有明確結論的特定議題或事件，可運用此方法來廣泛徵詢不同階層或領域專家的意見，可達到集思廣益之效果，並能凝聚意見及提供正確、可信的資料。
- (二) 彙整專家們對特定政策或制度的不同意見，並提供不同意見的人有辯護的機會，研究者可藉此了解專家成員的意見，此外，回饋訊息的提供，有助達成共識，以作為決策的參考依據。
- (三) 透過問卷方式進行意見彙整，可節省時間及經費，並能打破時空隔離的困境，排除無法齊聚一堂面對面討論的問題。再者，因研究結果具有科學性數據，因此也是一種經濟有效的預測方法。
- (四) 採用匿名方式，參與專家彼此無接觸的機會，能夠使專家在不受社會因素影響下，提出個人的見解，可維持專家獨立判斷的能力及可避免從眾效應(bandwagon effect)，並防止對立及來自他人的壓力，即避免受權威人士的

影響造成威權式服從( *authoritarian submission* ),故能維持研究結果之公信力。

- (五) 僅利用描述性統計顯示專家意見的一致性與離散性，不需應用到高等複雜的統計技術。

縱使德菲法具有多項優點，然而該研究方法亦有下列九項缺點：

- (一) 德菲法的理論基礎十分薄弱，很少人知道影響其過程之因素，因此，缺乏理論基礎架構是德菲法的主要弱點，亟待系統化的研究計畫來決定為何使用德菲法以及如何彰顯德菲法之功能。
- (二) 在專家遴選方面，一般會選擇具有豐富學識或經驗的人，使得專家的同質性往往較高，容易導致缺乏不同見解的現象，以及容易造成研究結果的涵蓋性不足和錯誤假象。此外，參與人士被冠上「專家」頭銜時，很容易造成所謂「專家錯覺」的現象( *illusory expertise* )<sup>7</sup>，如此則容易影響資料的正確性。
- (三) 由於參與專家不具名，有些專家為符合大眾意見而修改己見，或為突顯自己的意見，而給予其他專家意見的評分偏低，使得德菲法研究結果的可信度受到質疑。
- (四) 德菲法僅能看到所有專家的評估結果，並不能深入探討原因，亦缺乏了專家們共聚一堂腦力激盪而衍生的累積效果。
- (五) 德菲法無法產生會議評鑑之效果，即個人經過開會所產生的創新意見。
- (六) 當問卷回收數少時，調查樣本便失去代表性，將使得結果失去意義；當專家代表性不足時，偏見便會產生，將可能左右整個研究結果的選擇。
- (七) 缺乏信效度之鑑定判斷；德菲法所運用的統計原理內部一致性考驗係指題目的信度，而非意義的信度。
- (八) 德菲法僅能就未來事件做可能發生的判斷評估，未能考慮不可預料的事件。
- (九) 德菲法會發生不同專家小組意見整合困難，而且對於模稜兩可的問題亦難以劃分一定看法。

---

<sup>7</sup> 即認為自己應發表符合眾人所期望的專家論點，而未能真實地表達個人本身的見解。

## 肆、德菲法之應用

### 一、德菲法適用之情境

王志誠（2004）認為最適合採用德菲法的研究情境如下：

- （一） 為了提高面對面會議的效率，希望在會前先找出共同可接受的討論主題。
- （二） 研究問題的本身不需要精細的分析技術，而著重在集合一群人的主觀判斷。
- （三） 為避免受到權威人士的影響或排除集團力量的干擾，以確保每個成員具有平均參與的機會和具備相同的影響力。
- （四） 在經費或時間有限情況下，無法舉行專家面對面的會議時，或人數太多而無法有效地面對面溝通時。
- （五） 參與者有不同的背景、不同的觀點、不同的經驗和專業能力時。
- （六） 參與者有嚴重的意見衝突或政治對立，使得溝通過程必須採用匿名的方式，以去除權威和利害關係的影響。

### 二、德菲法於國內外應用之情形

德菲法是政策科學中重要的預測與決策方法之一，其操作的概念是以專家判斷為基礎，利用多回合的意見反饋以解決複雜且須要共識的政策議題。在發展之初，即針對科學創新、人口膨脹、自動化、戰爭可能性、戰爭防止、未來武器系統等六大領域進行探究，其他例如政策的分析、方案的選擇等亦可使用德菲法。從上述得知，自 1948 年以來，迅速應用在公共政策、軍事、科學、管理等相關的研究領域上。

於 1960 年後，德菲法之應用逐漸擴及到其它領域，如教育、預算、環境與生活品質等問題之預測及評價。Lintone & Turoff 等人亦認為，德菲法可用於歷史事件、經費預算、都市規劃、教育、政治、社會、心理等人文社會現象的研究，包括：

- (一) 蒐集無法正確得知或取得的現行資料和歷史資料。
- (二) 檢視歷史事件的重要性。
- (三) 評鑑預算的可能分配。
- (四) 探討都市和區域規劃方案。
- (五) 規劃大學校園和課程發展。
- (六) 整合模式的架構。
- (七) 描述與未來可能的政策方案有關的正面和反面意見。
- (八) 在複雜的經濟和社會現象中探索因果關係。
- (九) 區分和澄清真正的與知覺到的人類動機。
- (十) 揭開個人價值、社會目的之優先性。

反觀國內，1986 年國立成大環工所林素貞教授曾以本研究方法來權重「垃圾掩埋場址」評估各環境之參項（包括物性、經濟、環境及社會四大類共 24 項）。同年，台大心理系黃榮村教授與陳寬政博士亦曾以本法來計算專家對「中運量木柵線捷運系統」之各個環境參項所評定之相對權重（參項共 12 項）。

此外，Gupta and Clarke（1996）曾對於 1975 年至 1994 年出版的文獻進行大規模的調查，整理出與德菲法相關之方法論及其應用研究的所有文獻。在這期間，共有 463 篇文章是以德菲法為主要或次要的研究方法。Gupta and Clarke 將其中以德菲法為主要研究方法之文獻加以分類後發現，其應用領域可說是包羅萬象，而最常使用德菲法的領域為教育、商業及保健事業，如下表所示：

**表 3-2-3 1975-1994 年間應用德菲法之文獻分類**

分類	數目
教育	54
商業	43
管理	12
行銷	12
製造	7

分類	數目
財務	6
經濟	3
人力資源	3
保健事業	27
資訊管理	9
房地產	7
國際性組織	5
社會科學	5
工程	4
休閒和觀光旅遊	4
環境	3
運輸	3
其他	12

資料來源：Gupta, U. G., Clarke, R. E., “Theory and Applications of the Delphi Technique : A Bibliography (1975-1994)”, *Technological Forecasting and Change*, 53, pp.189, 1996.

另依作者林志凡（2003）蒐集國際知名期刊之統計發現，德菲法被應用在不同的研究中，各個研究者會依照自己的研究需求，對德菲法進行的流程或方式做了某種程度之修改，以利研究之進行，將各文獻整理如下表：

表 3-2-4 國內外德菲法相關文獻

篇名	作者	年份	國別	類別	研究方法或特色
<b>Forecast of Development Trends in Taiwan's Machinery Industry</b>	Chang et al.	2002	台灣	機械	10 位專家，三回合問卷。預測 2010 年的發展趨勢，請專家列出各產品的成長率分析及建議。
<b>Development Trends in Taiwan's Opto-electronics Industry</b>	Chang et al.	2002	台灣	光電	11 位專家，二回合問卷。針對六類光電產品進行三個時期的成長率預測。並提出對該產業的分析意見及策略建議。

篇名	作者	年份	國別	類別	研究方法或特色
<b>Delphi Study about the Future of B2B Marketplaces in Germany</b>	Holzmuller and Schluchter	2002	德國	B2B 電子商務	以兩回合線上問卷的方式，專家分為三組，分別代表潛在參與者與專家。研究未來五年 EC 的角色。
<b>The Future of Hotel Electronic Distribution: Expert and Industry Perspectives</b>	O'connor and Frew	2002	歐洲	旅館	三回合的問卷，加上旅館業者的調查，互相印證。專家分為五類，用 E-mail 進行問卷調查。
<b>Disaggregative Policy Delphi: Using Cluster Analysis as a Tool for Systematic Scenario Formation</b>	Tapio	2002	芬蘭	運輸	二回合的問卷，不取共識，求出不同情境；專家由 14 個利益團體推代表。第一回取得量化資料，第二回合用訪談得到定性描述。
<b>Oracles on "Advertising": Searching for a Definition</b>	Richards and Curran	2002	美國	廣告	邀請 14 位專家，利用 Online Delphi Data-collection method 進行三回合的問卷調查。透過 E-mail 發送問卷，研究目的在對 "Advertising" 一字下定義。
<b>An Integrative Approach to Tourism Forecasting: A Glance in the Rearview Mirror</b>	Tideswell et al.	2001	澳洲	觀光業	時間序列（定量）與德菲法（定性）結合。26 位專家作答，郵寄問卷。專家挑出不同時間序列方法中，其認為最可能的一種。之後集合專家及研究者做小組討論，得到預測的共識。
<b>Quantifying Weighted Expert Opinion: The Future of Interactive Television and Retailing</b>	Dransfeld et al.	2000	英國	互動電視	改良式的德菲法。問卷包括四大類 30 個問題，問題類型有三種，YES/NO 問題的結果以機率的方式表現。專家以四種不同的標準評定專業程度，針對各問題而將專家分類。

篇名	作者	年份	國別	類別	研究方法或特色
<b>Using Delphi for a Long-Range Technology Forecasting, and Assessing Directions of Future R&amp;D Activities: The Korean Exercise</b>	Shin	1998	韓國	全國性調查	針對 1174 項技術議題，進行全國性的調查，步驟如下：1.專家腦力激盪出議題。2.成立委員會、篩選議題。3.進行二回合專家問卷。
<b>Modified Delphi Methodology for Technology Forecasting: Case Study of Electronics and Information Technology in India</b>	Chakravarti et al.	1998	印度	電子資訊	首先一小組的專家將電子資訊產業分 10 個群組，並描述可能情境。接著請 370 位專家填寫問卷，回卷率為 35%。最後召開研討會，探討問卷的結果。
<b>Key Issues in Information Systems Management: A Delphi Study in Slovenia</b>	Dekleva and Zupancic	1996	斯洛維尼亞	資訊系統	第一回合：郵寄問卷給 330 家公司的資訊部門主管，要求列出重要議題。第二回合：評等整理過後的議題之重要性並可加入新議題。共進行四回合。最後與美國相同的研究比較、分析兩國的差異。
<b>Theory and Applications of the Delphi Technique: A Bibliography (1975-1994)</b>	Gupta and Clarke	1996	美國	文獻整理	作者蒐集 1975-1994 年的德菲法文獻，加以分析整理。
<b>Prospects for External Sources of Vehicle Propulsion: Results of a Delphi Study</b>	Mulder et al.	1996	荷蘭	車輛動力	45 位專家，為求得到廣泛的見解，邀請分別來自歐洲、北美、遠東共 15 個產官學研各界專家，共進行三回合，結果剩 12 位專家全程作答。

篇名	作者	年份	國別	類別	研究方法或特色
<b>Decision Variables for Selecting Prototyping in Information Systems Development: A Delphi Study of MIS Managers</b>	Doke and Swanson	1995	美國	資訊系統	提供變數供各行業的 41 位 MIS 經理排序，進行了三回合電話訪談，最後有 27 位全程作答。

資料來源：林志凡(2003)，以德菲法預測台灣三五族半導體產業之發展趨勢，國立交通大學科技管理研究所碩士論文，頁 25-29。

## 伍、小結

德菲法是由專家針對特定問題提供意見，透過匿名方式經多次反覆問卷收集資料後，以描述性統計方法來呈現專家們的共識。其乃由專家小組、信度與效度、匿名性、回饋控制、一致性以及研究者的角色扮演等六個要素所構成。此外，德菲法之特性包含：由專家小組提供意見、採用匿名方式、使用反覆循環的問卷方式及以描述性統計方法呈現團體意見。

德菲法實施程序主要在發放問卷數回合，其研究步驟依序為：界定主題、遴選參與之專家、進行第一回合問卷調查、進行第二回合問卷調查、進行第三回合問卷調查以及最後的結果分析。在應用方面，自 1950 年代初期發展至今，已將近六十年歷史，教育、商業或政治、社會、心理等人文社會現象的研究，皆已廣泛運用此研究方法，可說是最常被使用的一種技術預測方法。

## 第三節 問卷設計與架構

本小節首先運用 CIPP 評估模式中的背景評估、投入評估、過程評估及成果評估規劃問卷指標之構想。其次，探討外籍配偶照顧輔導基金相關辦法及其業務計畫，以及藉由文獻探討瞭解外籍配偶在台之困境，以作為設計績效評估指標內涵之參考。再者，依據外籍配偶照顧輔導基金之各項用途發展績效評估指標之架構。

### 壹、運用 CIPP 評估模式發展指標構想

由於 CIPP 評估模式可用來指引計畫、專案、人力資源、產品、制度及系統的評估 (Stufflebeam, 2003)，適用環境較其他評估模式更為廣博，因此本研究藉由 CIPP 評估模式的指引，發展出「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標之構想，茲述如下：

#### 一、背景評估

為協助外籍配偶與台灣社會融合並保障其權益，政府自 2003 年起即持續從生活適應輔導、保障就業權益、協助子女教養、人身安全保護等方面加以關注，訂定「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，擬具五十六項具體措施。之後，為更進一步強化新移民協助體系，特依行政院 2004 年 7 月 28 日第 2900 次會議指示，規劃十年籌措三十億（即每年籌編三億元），自 2005 年起以附屬單位基金之方式於內政部設立「外籍配偶照顧輔導基金」。

依「外籍配偶照顧輔導基金補助作業要點」第四項之規定，「外籍配偶照顧輔導基金」之用途如下：

- (一) 外籍配偶及其子女照顧輔導服務之研究事項。
- (二) 強化外籍配偶入國前之輔導事項。
- (三) 發展地區性外籍配偶關懷訪視及相關服務措施事項。

- (四) 外籍配偶設籍前之醫療補助及社會救助事項。
- (五) 辦理外籍配偶參加各類學習課程與其宣導、鼓勵及提供其子女托育等事項。
- (六) 外籍配偶籌設社團組織之輔導事項。
- (七) 外籍配偶照顧輔導志工之培訓事項。
- (八) 直轄市、縣(市)政府設立外籍配偶家庭服務中心事項。
- (九) 強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項。
- (十) 外籍配偶法律服務事項。
- (十一) 其他事項。

## 二、投入評估

「外籍配偶照顧輔導基金」以內政部為主管機關，負責本基金收支、保管、運用及年度預算、決算之審議、運用執行情形之考核及其他有關事項。在經費方面，「外籍配偶照顧輔導基金」基金之來源如下：

- (一) 由政府循預算程序之撥款，分十年編列預算撥入。
- (二) 受贈收入。
- (三) 本基金之孳息收入。
- (四) 其他有關收入。

依內部政公布的資料所示，自「外籍配偶照顧輔導基金」成立的五年來，各年度主要的業務計畫共可分為四大類型，分別為「辦理醫療補助、社會救助及法律服務計畫」、「辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫」、「辦理家庭服務中心及籌組社團計畫」、「辦理輔導、服務或人才培訓及活化社區服務計畫」。而每年度四大計畫的總投入成本，分別為：2009年 279,150,000 元(預算數)、2008年 239,767,580 元(決算數)、2007年 93,494,000 元(決算數)、2006年 226,030,000 元(決算數)及 2005年 84,385,000 元(決算數)。

另依「外籍配偶照顧輔導基金收支保管及運用辦法」第五條之規定，本基金應設立「外籍配偶照顧輔導基金管理會」，其所設置的人力包含：委員三十一人，任期二年，其中一人為召集人，由內政部部長兼任；一人為副召集人，由內政部次長兼任；其餘委員，由內政部就下列人員聘兼之：

- (一) 外交部代表一人。
- (二) 教育部代表一人。
- (三) 行政院主計處代表一人。
- (四) 行政院衛生署代表一人。
- (五) 行政院大陸委員會代表一人。
- (六) 行政院勞工委員會代表一人。
- (七) 直轄市、縣（市）政府代表二人。
- (八) 專家、學者十人。
- (九) 民間團體代表十一人。

此外，依本法第七條規定，本會設置執行秘書一人，副執行秘書二人及幹事若干人，均由內政部及所屬機關相關業務人員派兼之；必要時視業務需要，聘僱工作人員六人至十人。

另一方面，為有效整合中央各部會資源，各項外籍配偶照顧輔導措施分別由內政部、教育部、衛生署、勞工委員會、法務部、交通部、外交部、大陸委員會及地方政府等相關機關加強辦理，以完善外籍配偶照顧輔導之網絡，進而共創多元文化社會。

### 三、過程評估

自 2005 年至 2009 年 5 月為止，外籍配偶照顧輔導基金所核定的補助案，受補助的單位共可區分為中央主管機關、縣（市）政府及民間團體三大類別。中央主管機關包含外交部、內政部、教育部、行政院勞工委員會職業訓練局桃園職業訓練中心等；縣（市）政府則包含台南市政府、台中縣政府、高雄市政

府等；民間團體則包含財團法人伊甸社會福利基金會、財團法人宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心、中華救助總會等。

受本基金補助的單位，其辦理相關活動或計畫的能力及品質，或辦理照顧輔導服務的能力及品質等構面，皆為過程評估所需評估的，此外，受補助單位能力的提升，如資源整合、體系建立，亦為過程評估所評估各執行機構的重點項目之一。

#### 四、成果評估

為評估各補助計畫目標達成的情形，需進行成果評估。為此，本研究在設計問卷時，即訂定了三大目標：提供外籍配偶照顧輔導服務、外籍配偶人力資源之培訓與發展及建構多元文化社會，並依三大目標分別設計執行成果之評估指標。例如：接受輔導者對於課程設計之滿意度、接受培訓者之就業率、接受培訓者之證照通過率、多元文化相關活動的參與者對於活動設計之滿意度、多元文化相關活動的參與者之出席率等。

綜合上述，本研究依據 CIPP 評估模式所規劃的指標架構，如下圖所示：

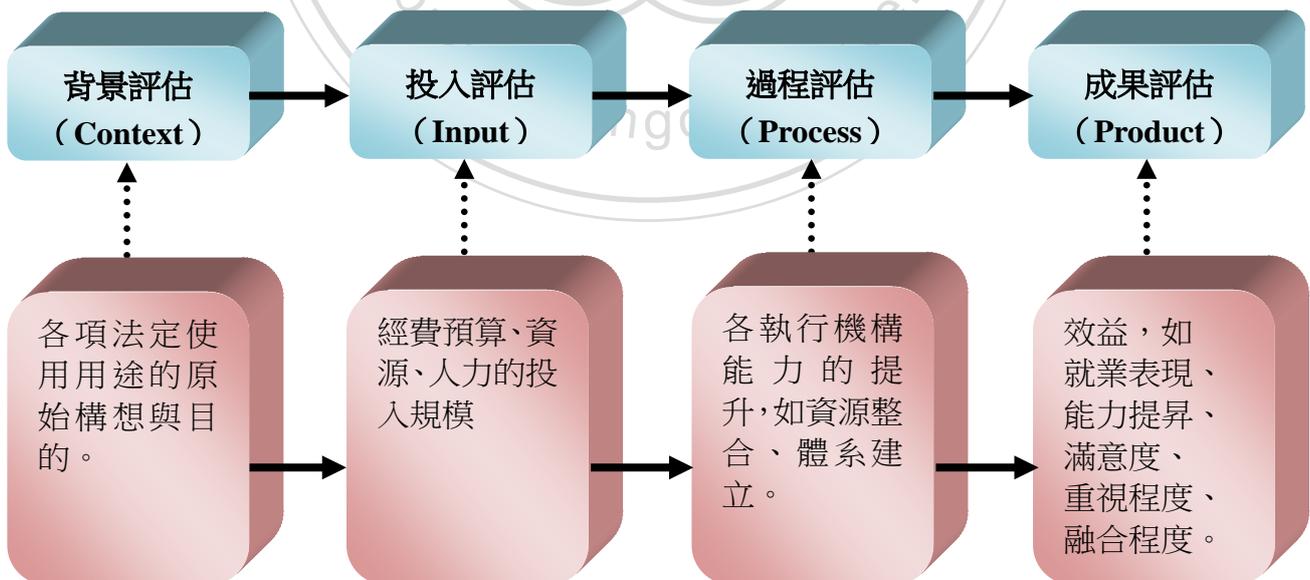


圖 3-3-1 本研究導入 CIPP 評鑑模式之指標構想

## 貳、指標設計之參考來源

本研究所設計的指標內容，其參考來源可分為二大方面：

### 一、依據外籍配偶照顧輔導基金相關辦法及其業務計畫

本研究依據的辦法包含「外籍配偶照顧輔導基金收支保管及運用辦法」、「外籍配偶照顧輔導基金補助作業要點」及「外籍配偶照顧輔導基金補助經費申請補助項目及基準」。在設計各項指標前，必需對「外籍配偶照顧輔導基金」相關辦法及其業務計畫完全清楚。首先，可依各辦法之規定了解本基金之用途及釐清其服務對象；其次，則可依「外籍配偶照顧輔導基金補助經費申請補助項目及基準」了解各補助計畫之補助對象、補助原則、補助項目及基準。在明瞭各項用途後，便可將各項用途歸為三大方面，本研究將其歸為三大目標，分別為：

- (一) 提供外籍配偶照顧輔導服務。
- (二) 外籍配偶人力資源之培訓與發展。
- (三) 建構多元文化社會。

### 二、藉由文獻探討瞭解外籍配偶在台之困境

外籍配偶嫁至台灣後，普遍會遭遇到下列八項問題：

- (一) 生活適應不良，衍生家庭社會問題。
- (二) 醫療優生保健問題。
- (三) 就業問題。
- (四) 子女教養問題。
- (五) 家庭暴力問題。
- (六) 遭受國人歧視。
- (七) 遭受媒體污名化。
- (八) 社會支持網絡薄弱。

以上這些問題如未妥善處理，將對我國社會現在及未來發展產生長遠不利之影響。爰此，政府各部門及民間團體皆已投入資源，進行外籍配偶照顧輔導工作，以協助外籍配偶處理其所面臨之各項問題。然而各單位所投入的資源能否有效充分發揮其作用，值得探討。因此，本研究以檢視上述各項問題的改善程度作為各項指標設計之標準。

## 參、 績效評估指標之架構

本研究依據外籍配偶照顧輔導基金之各項用途，歸納出三大目標，分別為提供外籍配偶照顧輔導服務、外籍配偶人力資源之培訓與發展及建構多元文化社會。在不同目標下，分別設計出可用來評估績效之指標，指標之架構如圖 3-3-2。此外，各目標之評估指標，亦區分為共同指標及差異化指標。所謂的「共同指標」及「差異化指標」兩者間之差異，說明如下：

- 一、 共同指標：係指在同一目標下，依「外籍配偶照顧輔導基金」中，基金的各項用途所歸納出的共同指標。換言之，共同指標適用於評估各項計畫，係為各項計畫評核績效時，均可衡量之指標。
- 二、 差異化指標：係指在同一目標下，依「外籍配偶照顧輔導基金」中，基金的各項用途分別設計的績效評估指標。換言之，差異化指標係為考量各項計畫之不同特性，而彈性設計適切之指標，以評核各項計畫之績效。

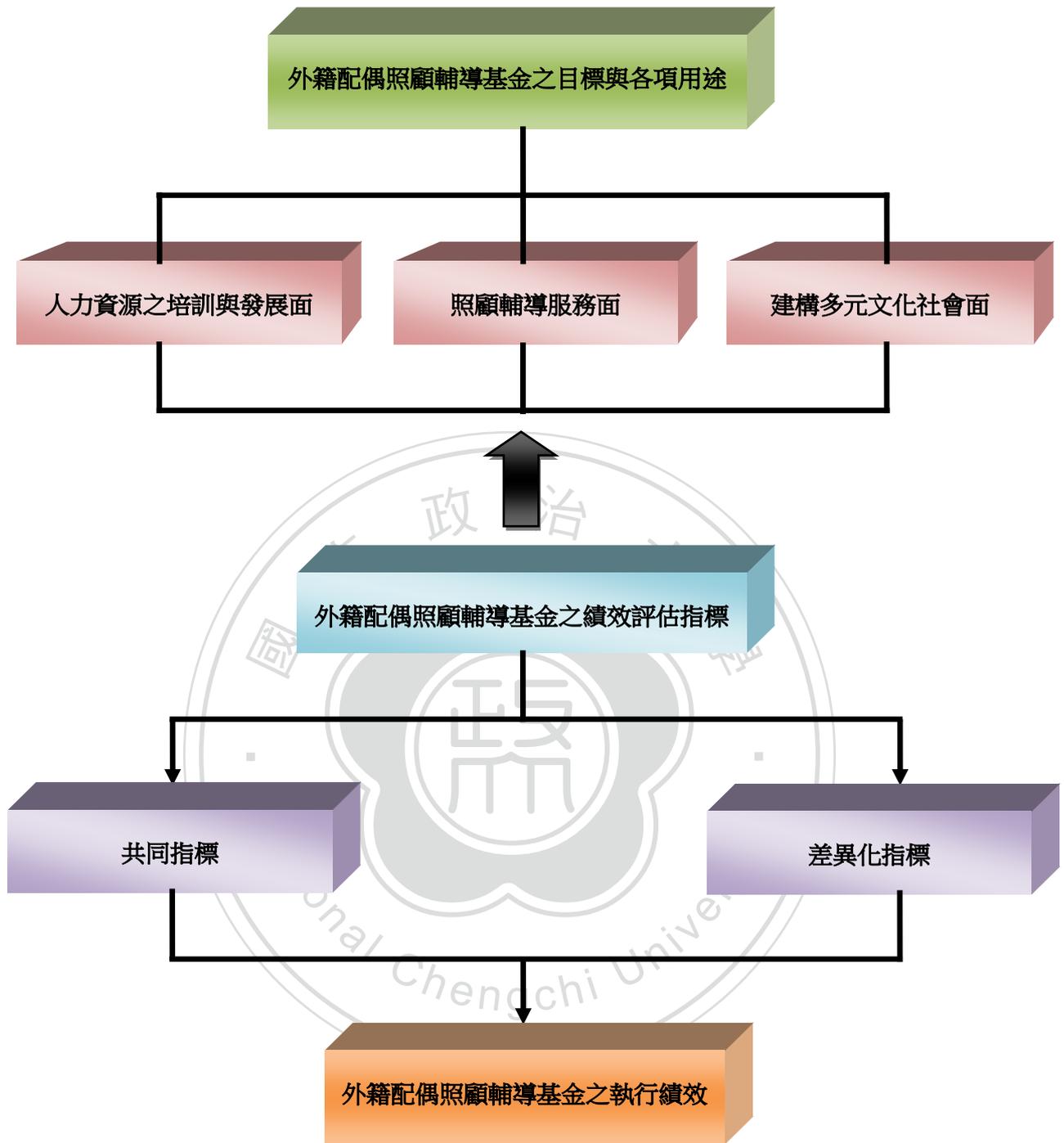


圖 3-3-2 「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標之架構

## 第四章 實證研究與結果分析

本研究共實施三回合德菲法問卷調查，因此，本章節共分為五小節說明實證結果。首先，第一節先敘述德菲法問卷調查流程；第二節說明德菲法問卷調查執行情況；第三節乃分析德菲法第一回合問卷調查結果；第四節則分析德菲法第二回合問卷調查結果；第五節則分析德菲法第三回合問卷調查結果。

### 第一節 德菲法問卷調查流程

本研究的主要目的為建構外籍配偶照顧輔導基金績效指標，以便於有效評估我國外籍配偶照顧輔導基金之績效。由於德菲法（Delphi Method）適合對特定的議題，利用數回合問卷調查方式，匯集專家們的專業知識與經驗，以達成一致性具體共識。因此，在國內研究中被廣泛使用於各領域，故本研究以德菲法蒐集專家共識。

德菲法在實施上仍有時間的限制存在。因此，在考量時間、人力等客觀因素後，本研究決定採用「修正型德菲法」（Modified Delphi Method），以方便研究順利進行。而常見之修正方式有二種（邱淑芬、蔡欣玲，民 85）：

- 一、省略第一回合開放式徵詢步驟：不使用開放式問題徵詢專家意見，而是依據文獻中相關研究結果或研究者之經驗擬出各項目，再請專家依據擬定之題項表達個人意見，以提高問卷回收率。
- 二、合併第三回合與第四回合問卷：研究過程只有三階段，將第二回合整理之結果寄予專家，請其依照研究者之分類項目進行「重要性」及「等級」評量，減少一次專家再次審視意見之過程。

本研究因採用修正型德菲法，因此省略第一回合開放式問卷，先以文獻探討、資料彙整結果作為封閉式問卷之資料來源，設計完成後便發放本研究第一回合問卷，由專家學者對第一回合問卷內容提供意見，問卷回收經修改後再進行第二次和第三次的反覆調查。

自 2009 年 5 月起至 2009 年 7 月止，本研究共進行三回合德菲法問卷調查，實施步驟如下：

步驟一：選定問卷發放對象。選擇各個不同領域的專家，以電話聯絡並針對研究主題做溝通，在專家們了解情況後，確認是否願意協助填寫問卷。

步驟二：發放問卷給願意協助填寫問卷的專家，進行第一回合德菲法問卷調查，並且蒐集專家們的個別意見，以作為製作第二回合問卷的參考依據。

步驟三：將第一回合德菲法問卷整理、分析，除呈現專家們的意見之外，並根據調查結果進行問卷修正。

步驟四：進行第二回合德菲法問卷。本回合問卷提供第一回合德菲法問卷的統計結果摘要，以供專家們參考。

步驟五：將第二回合德菲法問卷整理、分析，並根據本回合之調查結果進行第三回合德菲法問卷修正。

步驟六：進行第三回合德菲法問卷。本回合問卷提供第二回合德菲法問卷的統計結果摘要，以供專家們參考。

步驟七：將第三回合德菲法問卷整理、分析，並且將專家意見加以統整，使之成為趨於一致的共識結果。

## 第二節 德菲法問卷調查執行情況

### 一、問卷回收率

第一回合 (Round I) 問卷於 2009 年 4 月 30 日寄出 30 份，至 2009 年 5 月 25 日止，共回收 26 份，回收之問卷皆為有效問卷，回收率為 86.66% (如表 4-2-1)。26 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協會) 15 人、行政部門 3 人、立法部門 3 人 (如表 4-2-2)。問卷回收後，依序進行五項工作：(一) 統計每一題所圈選的項目；(二) 計算每一題之平均數與標準差；(三) 以平均數為標準

刪除指標；(四) 整理問卷受訪者之意見；(五) 依各建議新增指標。

第二回合 (Round II) 問卷於 2009 年 6 月 1 日寄出 26 份，至 2009 年 6 月 26 日止，共回收 24 份，回收之問卷皆為有效問卷，回收率為 92.31% (如表 4-2-1)。24 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協) 會 14 人、行政部門 2 人、立法部門 3 人 (如表 4-2-2)。問卷回收後，依序進行六項工作：(一) 統計每一題所圈選的項目；(二) 計算每一題之平均數與標準差；(三) 以平均數為標準刪除指標；(四) 整理問卷受訪者之意見；(五) 依各建議修改指標；(六) 彙整出已達成共識之指標。

第三回合 (Round III) 問卷則於 2009 年 7 月 2 日寄出 26 份，至 2009 年 7 月 27 日止，共回收 25 份，回收之問卷皆為有效問卷，回收率為 96.15% (如表 4-2-1)。25 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協) 會 14 人、行政部門 3 人、立法部門 3 人 (如表 4-2-2)。問卷回收後，依序進行四項工作：(一) 統計每一題所圈選的項目；(二) 計算每一題之平均數與標準差；(三) 以平均數為標準刪除指標；(四) 彙整出已達成共識之指標。

表 4-2-1 問卷寄送及回收情形

問卷次數	第一回合	第二回合	第三回合
寄送日期	2009 年 4 月 30 日	2009 年 6 月 01 日	2009 年 7 月 02 日
回收日期	2009 年 5 月 25 日	2009 年 6 月 26 日	2009 年 7 月 27 日
寄送份數	30 份	26 份	26 份
回收份數	26 份	24 份	25 份
未回收份數	4 份	2 份	1 份
回收率(%)	86.66%	92.31%	96.15%

表 4-2-2 專家回覆情形

編號	機構屬性	受訪者	第一回合	第二回合	第三回合
1	行政部門	謝○○	✓	✓	✓
2	行政部門	黃○○	✓	×	✓
3	行政部門	李○○	✓	✓	✓
4	立法部門	何○○	✓	✓	✓
5	立法部門	江○○	✓	✓	✓
6	立法部門	江○○	✓	✓	✓
7	學者專家	王○○	✓	✓	✓
8	學者專家	吳○○	✓	✓	✓
9	學者專家	劉○○	✓	✓	✓
10	學者專家	何○○	✓	✓	✓
11	學者專家	葉○○	✓	✓	✓
12	民間基金（協）會	吳○○	✓	✓	✓
13	民間基金（協）會	葛○○	✓	✓	✓
14	民間基金（協）會	吳○○	✓	✓	✓
15	民間基金（協）會	李 ○	✓	✓	✓
16	民間基金（協）會	吳○○	✓	✓	✓
17	民間基金（協）會	黃○○	✓	×	×
18	民間基金（協）會	柯○○	✓	✓	✓
19	民間基金（協）會	姚○○	✓	✓	✓
20	民間基金（協）會	韋 ○	✓	✓	✓
21	民間基金（協）會	李○○	✓	✓	✓
22	民間基金（協）會	林○○	✓	✓	✓
23	民間基金（協）會	曾○○	✓	✓	✓
24	民間基金（協）會	王○○	✓	✓	✓
25	民間基金（協）會	謝○○	✓	✓	✓
26	民間基金（協）會	李○○	✓	✓	✓

## 二、德菲法專家意見收斂

德菲法執行過程中專家意見是否收斂，可以各回合問卷間意見分配之穩定性為依據，但穩定性指標以何者最佳，迄今無定論。一般可用客觀的統計方法來評估其意見收斂之情形，如：眾數、中位數、四分位數、平均數、標準差等，而各項指標取捨的標準則由研究人員自行決定。故本研究在參考眾多文獻之後，決定以平均數及標準差作為指標篩選準則，同時將平均數及標準差二項統計數據列為指標之取捨標準，以嚴格的標準執行研究過程。

本研究在第一回合至第三回合問卷中，每項指標依其同意程度，採 Likert 五點量尺(黃俊英, 1994)<sup>8</sup>，從非常不同意到非常同意，分別可得到 1 分至 5 分。各專家可就其觀點，依指標的同意程度分別勾選 1 分(非常不同意)、2 分(不同意)、3 分(普通)、4 分(同意)、5 分(非常同意)五大項目。換言之，當統計數據的平均數愈高，代表受測者主觀上對該因素之認同程度較高，反之亦然。本研究採取之資料分析方法分述如下：

- (一) 平均數 (Mean)：資料加總的平均值。
- (二) 標準差 (Standard deviation)：資料的離散程度，越小表示越集中。

在研究的過程中，本研究首先分別統計出第一回合至第三回合三個回合裡各項指標的選項填答次數分配(單位：%)、平均數與標準差等數據，若所有項目中有三分之二之平均數較前次提高，標準差較前次縮小，本研究即認定專家意見已收斂並達成共識。反之，各項指標在每一回合經統計後的平均數，若未達到該回合的選取標準以上(第一回合平均數高於 3.75；第二回合平均數高於 4.0；第三回合平均數高於 4.25)，則該項指標即遭刪除。在分析第三回合問卷結果時，同時亦將達成共識的各項指標，依其平均數之高低依序排序，以得知最終各項指標的重要性。

---

<sup>8</sup> 量表評分法 (Likert Scale)：由 R.Likert 最早發展出來，故又稱為李克綜合尺度。其設計是將一系列要衡量態度有關的意見要求受測者在一個五點(或七點或更多點)尺度上指出他同意或不同意各意見的程度。

### 三、指標取捨標準

問卷中各項指標之取捨標準，乃依據各項指標平均數的高低為選取原則，並且以平均數的高低來判斷各項指標之重要性（平均數越大，相對重要性越大）。其次，為計算各項指標之平均數及標準差，本研究採用 SPSS 15.0 for Windows Evaluation Version 統計軟體計算之。

在第一回合（Round I）問卷中，凡每一題圈選同意程度達 75% 以上者（即平均數高於 3.75），則視為該題已達一致性，予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查；反之，低於 75% 以下者（即平均數低於 3.75），則將之刪除。為了使研究過程完全透明化，第一回合（Round I）遭刪除的指標仍呈現在第二回合（Round II）問卷中，而僅以刪除線標示之。

在第二回合（Round II）問卷中，凡每一題圈選同意程度達 80% 以上者（即平均數高於 4.00），則視為該題已達一致性，予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查，但該題之平均數與標準差若分別較前次提高與縮小，本研究即認定該項目已達成共識；反之，低於 80% 以下者（即平均數低於 4.00），則將之刪除。為了使研究過程完全透明化，遭刪除的指標亦呈現在第三回合（Round III）問卷中，而僅以刪除線標示之。

在第三回合（Round III）問卷中，凡每一題圈選同意程度達 85% 以上者（即平均數高於 4.25），則視為該題已達一致性。再者該題之平均數與標準差若分別較前次提高與縮小，本研究即認定該項目已達成共識；反之，低於 85% 以下者（即平均數低於 4.25），則將之刪除。

綜合上述，三個回合問卷指標取捨的標準分別為 75%（即平均數低於 3.75）、80%（即平均數低於 4.00）及 85%（即平均數高於 4.25），第二、三回合指標的取捨標準皆高於上一回合，以最嚴謹的標準篩選出最適合評估「外籍配偶照顧輔導基金」績效之指標。

### 第三節 德菲法第一回合問卷調查結果分析

本研究根據研究目的與文獻探討，將初擬的指標以德菲法第一回合問卷的形式寄發給專家群。本回合問卷內容的主要目的在於，由各專家檢視初擬之各項指標，並針對這些指標提出個人看法與意見。其次，每部分的指標皆設有專家意見欄，專家們可提供個人建議，以做為德菲法第二回合問卷新增指標之參考。

根據第一回合問卷填答的結果，各位專家對於本問卷初擬的外籍配偶照顧輔導基金目標適切性之看法，有 22 位（即 88% 的填答者圈選 4 分或 5 分）贊同以「提供外籍配偶照顧輔導服務」為目標之一；有 18 位（即 75% 的填答者圈選 4 分或 5 分）同意以「外籍配偶人力資源之培訓與發展」為目標之一；另有 14 位（即 60.9% 的填答者圈選 4 分或 5 分）贊成以「建構多元文化社會」為目標之一（如表 4-3-1）。由下表得知，目標二及目標三之標準差均大於 1 且目標三「建構多元文化社會」之平均數小於 3.75，因此分別將之列入第二回合調查階段，以繼續觀察第二回合二項目標的平均數及標準差與第一回合相較之下的變化。

表 4-3-1 德菲法第一回合問卷結果分析—三大目標之適切性調查

目標	選項填答次數分配（單位：%）						平均數	標準差
	無適切性 0分	適切性 極低 1分	適切性 低 2分	適切性 中 3分	適切性 高 4分	適切性 極高 5分		
提供外籍配偶照顧輔導服務	0	0	0	12.0	36.0	52.0	4.40	0.707
外籍配偶人力資源之培訓與發展	0	0	20.8	4.2	45.8	29.2	3.83	1.090
建構多元文化社會	0	4.3	13.0	21.7	34.8	26.1	3.65	1.152

本研究採用 SPSS 15.0 for Windows Evaluation Version 統計軟體計算各指標之平均數與標準差。本回合問卷凡每一題圈選同意程度達 75%以上者（即平均數高於 3.75），則視為該題已達一致性，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查；反之，低於 75%以下者（即平均數低於 3.75），則將之刪除，被刪除的指標以刪除線加上灰底標示之。

根據上述選取原則，第一回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷依各大目標，所初擬的各項共同指標及差異化指標之看法與意見，以下將分別依序呈現之，並針對其意見進行彙整、修正與說明。

**表 4-3-2 德菲法第一回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之共同指標**

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-1-1 中央主管機關間資源整合之程度越高，輔導績效越好	0	0	3.8	42.3	53.8	4.50	0.583
	2-1-2 外籍配偶照顧輔導機構改善內部程序之機制越完善，輔導績效越好	0	0	7.7	46.2	46.2	4.38	0.637
	2-1-3 外籍配偶照顧輔導機構自我監督之機制越完善，輔導績效越好	0	0	7.7	53.8	38.5	4.31	0.618
	2-1-4 外籍配偶照顧輔導對象之遴選機制越完善，輔導績效越好	0	8.3	12.5	41.7	37.5	4.08	0.929
	2-1-5 外籍配偶照顧輔導機構組織內部之協調性越高，輔導績效越好	0	4.0	8.0	44.0	44.0	4.28	0.792
	2-1-6 外籍配偶照顧輔導期間之長短，會影響到輔導績效	0	11.5	19.2	50.0	19.2	3.77	0.908

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-1-7 外籍配偶照顧輔導機構之地點越便利，輔導績效越好	0	7.7	7.7	57.7	26.9	4.04	0.824
	2-1-8 地方政府對照顧輔導措施越重視，輔導績效越好	0	3.8	0	38.5	57.7	4.50	0.707
	2-1-9 照顧輔導人數與照顧輔導需求量間供需平衡之程度越高，輔導績效越好	0	0	19.2	61.5	19.2	4.00	0.632
	2-1-10 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，輔導績效越好	0	3.8	23.1	53.8	19.2	3.88	0.766
	2-1-11 外籍配偶對自身權益之認知程度越高，輔導績效越好	0	7.7	15.4	61.5	15.4	3.85	0.784
	2-1-12 工作人員平均個案量之多寡，會影響到輔導績效	0	7.7	7.7	57.7	26.9	4.04	0.824
	2-1-13 外籍配偶得知輔導服務之管道越多，輔導績效越好	0	7.7	7.7	65.4	19.2	3.96	0.774
	2-1-14 外籍配偶申請照顧輔導、救助、補助及學習課程越便利，輔導績效越好	0	0	8.0	60.0	32.0	4.24	0.597
	2-1-15 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫執行之進度越合理，輔導績效越好	0	0	16.0	60.0	24.0	4.08	0.640
	2-1-16 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫各項經費運用情形及執行比率越高，輔導績效越好	0	4.0	32.0	48.0	16.0	3.76	0.779

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-1-17 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫行政管理之程序越完善，輔導績效越好	0	0	15.4	61.5	23.1	4.08	0.628
	2-1-18 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫資源整合之程度越高，輔導績效越好	0	0	0	46.2	53.8	4.54	0.508

上述 18 項指標之平均數均大於 3.75 且標準差均小於 1，各題皆已達一致性，因此，將之予以保留至第二回合問卷中，進行第二回合調查。另依提供外籍配偶照顧輔導服務目標初擬各項差異化指標，各專家之看法與意見，如表 4-3-3 所示：

**表 4-3-3 德菲法第一回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之差異化指標**

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-2-1 研究計畫與業務推動之需求越相關，基金執行績效越好	0	0	7.7	57.7	34.6	4.27	0.604
	2-2-2 研究計畫執行團隊之行政效率越高，基金執行績效越好	0	0	7.7	69.2	23.1	4.15	0.543
	2-2-3 外籍配偶入國前輔導之服務人員專業訓練時數越多，輔導績效越好	0	3.8	15.4	69.2	11.5	3.88	0.653
	2-2-4 外籍配偶入國前接受輔導之比率越高，輔導績效越好	0	11.5	11.5	42.3	34.6	4.00	0.980

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：％）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-2-5 外籍配偶入國前接受輔導之人數越多，輔導績效越好	0	11.5	26.9	42.3	19.2	3.69	0.928
	2-2-6 外籍配偶入國後尋求協助之人數越多，輔導績效越好	0	26.9	34.6	34.6	3.8	3.15	0.881
	2-2-7 外籍配偶入國後接受輔導之人數越多，輔導績效越好	0	23.1	23.1	46.2	7.7	3.38	0.941
	2-2-8 個案管理之開發服務數越多，輔導績效越好	0	19.2	38.5	38.5	3.8	3.27	0.827
	2-2-9 個案管理之服務人數越多，輔導績效越好	3.8	34.6	30.8	30.8	0	2.88	0.909
	2-2-10 個案管理之服務次數越多，輔導績效越好	0	26.9	34.6	38.5	0	3.12	0.816
	2-2-11 個案管理之服務件數越多，輔導績效越好	3.8	26.9	34.6	34.6	0	3.00	0.894
	2-2-12 個案管理轉介之人數越多，輔導績效越好	3.8	38.5	42.3	15.4	0	2.69	0.788
	2-2-13 個案管理轉介之次數越多，輔導績效越好	0	42.3	42.3	15.4	0	2.73	0.724
	2-2-14 個案管理轉介之件數越多，輔導績效越好	0	42.3	42.3	15.4	0	2.73	0.724
	2-2-15 外籍配偶之自殺率越低，輔導績效越好	3.8	15.4	23.1	53.8	3.8	3.38	0.941
	2-2-16 外籍配偶接受輔導後，家暴率越低輔導績效越好	0	19.2	15.4	57.7	7.7	3.54	0.905
	2-2-17 每位外籍配偶子女生育之人數減少，輔導績效越好	23.1	46.2	23.1	7.7	0	2.15	0.881

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：％）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-2-18 外籍配偶中途停止接受輔導之比率越低，輔導績效越好	7.7	30.8	19.2	42.3	0	2.96	1.038
	2-2-19 外籍配偶接受輔導後與家人關係改善之程度越高，輔導績效越好	0	0	8.0	64.0	28.0	4.20	0.577
	2-2-20 個案管理醫療補助之人數越多，輔導績效越好	3.8	42.3	42.3	11.5	0	2.62	0.752
	2-2-21 個案管理社會救助之人數越多，輔導績效越好	3.8	50.0	30.8	15.4	0	2.58	0.809
	2-2-22 外籍配偶尋求法律協助之比率越高，輔導績效越好	0	50.0	34.6	15.4	0	2.65	0.745
	2-2-23 外籍配偶尋求法律協助之人數越多，輔導績效越好	0	46.2	34.6	19.2	0	2.73	0.778
	2-2-24 外籍配偶尋求法律協助之次數越多，輔導績效越好	0	42.3	34.6	23.1	0	2.81	0.801
	2-2-25 外籍配偶尋求法律協助之件數越多，輔導績效越好	0	42.3	34.6	23.1	0	2.81	0.801
	2-2-26 外籍配偶之學習成就越高，輔導績效越好	0	3.8	7.7	65.4	23.1	4.08	0.688
	2-2-27 外籍配偶中途停止上學習課程之比率越低，輔導績效越好	0	0	3.8	69.2	26.9	4.23	0.514
	2-2-28 外籍配偶子女托育與其學習意願，越呈現正向關係，輔導績效越好	3.8	7.7	15.4	53.8	19.2	3.77	0.992

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-2-29 外籍配偶子女托育與其學習成就，越呈現正向關係，輔導績效越好	3.8	7.7	15.4	46.2	26.9	3.85	1.047
	2-2-30 外籍配偶對學習課程設計之滿意度越高，輔導績效越好	0	0	3.8	65.4	30.8	4.27	0.533
	2-2-31 外籍配偶輔導課程品質改善之機制越完善，輔導績效越好	0	4.0	0	64.0	32.0	4.24	0.663
	2-2-32 外籍配偶之識字率越高，輔導績效越好	0	3.8	7.7	53.8	34.6	4.19	0.749
	2-2-33 外籍配偶得知各類學習課程之管道越多，輔導績效越好	0	0	3.8	65.4	30.8	4.27	0.533
	2-2-34 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與實際需求之結合程度越高，輔導績效越好	0	0	0	61.5	38.5	4.38	0.496
	2-2-35 外籍配偶接受輔導後生活品質改善之程度越高，輔導績效越好	0	3.8	3.8	50.0	42.3	4.31	0.736

由表 4-4-3 得知， 2-2-5、2-2-6、2-2-7、2-2-8、2-2-9、2-2-10、2-2-11、2-2-12、2-2-13、2-2-14、2-2-15、2-2-16、2-2-17、2-2-18、2-2-20、2-2-21、2-2-22、2-2-23、2-2-24、2-2-25 這些指標的平均數皆小於 3.75，故刪除之，其他平均數大於 3.75 的差異化指標共計有 15 項，將予以保留至第二回合問卷中繼續調查。

另依外籍配偶人力資源之培訓與發展目標初擬各項共同指標，各專家之看法與意見，如表 4-3-4 所示：

表 4-3-4 德菲法第一回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之共同指標

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：％）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3-1-1 中央主管機關間資源整合之程度越高，培訓績效越好	0	0	7.7	42.3	50.0	4.42	0.643
	3-1-2 外籍配偶人力資源培訓機構自我監督之機制越完善，培訓績效越好	0	0	0	65.4	34.6	4.35	0.485
	3-1-3 外籍配偶人力資源培訓機構改善內部程序之機制越完善，培訓績效越好	0	0	0	73.1	26.9	4.27	0.452
	3-1-4 外籍配偶人力資源培訓期間之長短，會影響到培訓之績效	0	0	19.2	61.5	19.2	4.00	0.632
	3-1-5 外籍配偶之失業率越低，培訓績效越好	0	15.4	11.5	61.5	11.5	3.69	0.884
	3-1-6 外籍配偶接受培訓後生活品質改善之程度越高，培訓績效越好	0	3.8	3.8	61.5	30.8	4.19	0.694
	3-1-7 外籍配偶個人所得成長率越高，培訓績效越好	0	7.7	26.9	50.0	15.4	3.73	0.827
	3-1-8 外籍配偶人力資源培訓對其經濟能力提昇程度越高，培訓績效越好	0	0	26.9	53.8	19.2	3.92	0.688
	3-1-9 外籍配偶接受培訓之比率越高，培訓績效越好	0	4.0	24.0	60.0	12.0	3.80	0.707
	3-1-10 外籍配偶接受培訓之人數越多，培訓績效越好	0	7.7	30.8	46.2	15.4	3.69	0.838

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：％）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3-1-11 外籍配偶接受培訓之件數越多，培訓績效越好	0	11.5	34.6	42.3	11.5	3.54	0.85
	3-1-12 每位外籍配偶接受培訓之次數越多，培訓績效越好	0	7.7	53.8	26.9	11.5	3.42	0.809
	3-1-13 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，培訓績效越好	0	0	7.7	61.5	30.8	4.23	0.587
	3-1-14 培訓人數與培訓需求量間供需平衡之程度越高，培訓績效越好	0	0	7.7	73.1	19.2	4.12	0.516
	3-1-15 地方政府對培訓措施越重視，培訓績效越好	0	0	3.8	53.8	42.3	4.38	0.571
	3-1-16 外籍配偶申請人力資源培訓輔導及學習課程越便利，培訓績效越好	0	0	15.4	57.7	26.9	4.12	0.653
	3-1-17 外籍配偶人力資源培訓機構之地點越便利，培訓績效越好	0	0	15.4	50.0	34.6	4.19	0.694
	3-1-18 工作人員平均個案量之多寡，會影響到培訓之績效	0	0	26.9	50.0	23.1	3.96	0.720
	3-1-19 外籍配偶人力資源培訓機構組織內部之協調性越高，培訓績效越好	0	0	15.4	65.4	19.2	4.04	0.599
	3-1-20 外籍配偶人力資源培訓對象之遴選機制越完善，培訓績效越好	0	4.0	12.0	68.0	16.0	3.96	0.676
	3-1-21 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫執行之進度越合理，培訓績效越好	0	0	19.2	57.7	23.1	4.04	0.662

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶 人力資源之 培訓與 發展	3-1-22 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫各項經費運用情形及執行比率越高，培訓績效越好	0	0	34.6	46.2	19.2	3.85	0.732
	3-1-23 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫行政管理之程序越完善，培訓績效越好	0	0	15.4	61.5	23.1	4.08	0.628
	3-1-24 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫資源整合之程度越高，培訓績效越好	0	0	7.7	65.4	26.9	4.19	0.567

由表 4-3-4 得知，3-1-5、3-1-7、3-1-10、3-1-11、3-1-12 這些指標的平均數皆小於 3.75，故刪除之，其他平均數大於 3.75 的共同指標共計有 19 項，將予以保留至第二回合問卷中繼續調查。

另依外籍配偶人力資源之培訓與發展目標初擬各項差異化指標，各專家之看法與意見，如表 4-3-5 所示：

**表 4-3-5 德菲法第一回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之差異化指標**

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶 人力資源之 培訓與 發展	3-2-1 外籍配偶接受培訓後，個人之就業穩定度越高，培訓績效越好	0	0	11.5	53.8	34.6	4.23	0.652
	3-2-2 外籍配偶接受培訓後之就業率越高，培訓績效越好	0	0	11.5	53.8	34.6	4.23	0.652

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3-2-3 外籍配偶接受培訓後之再就業率越高，培訓績效越好	0	0	25.0	58.3	16.7	3.92	0.654
	3-2-4 外籍配偶接受培訓後，職能提升之程度越高，培訓績效越好	0	0	7.7	50.0	42.3	4.35	0.629
	3-2-5 外籍配偶接受培訓後之學習成就越高，培訓績效越好	0	0	7.7	65.4	26.9	4.19	0.567
	3-2-6 外籍配偶接受培訓後之證照通過率越高，培訓績效越好	0	0	3.8	65.4	30.8	4.27	0.533
	3-2-7 外籍配偶接受培訓後之證照通過人數越多，培訓績效越好	0	3.8	11.5	57.7	26.9	4.08	0.744
	3-2-8 外籍配偶接受培訓後之證照報考率越高，培訓績效越好	0	3.8	34.6	50.0	11.5	3.69	0.736
	3-2-9 外籍配偶接受培訓後擁有之證照數越多，培訓績效越好	0	3.8	30.8	34.6	30.8	3.92	0.891
	3-2-10 外籍配偶接受培訓後之生產力越高，培訓績效越好	0	0	16.0	56.0	28.0	4.12	0.666
	3-2-11 外籍配偶接受培訓後之顧客投訴率越低，培訓績效越好	0	7.7	26.9	57.7	7.7	3.65	0.745
	3-2-12 外籍配偶接受培訓後，加薪之幅度越大，培訓績效越好	0	15.4	30.8	46.2	7.7	3.46	0.859
	3-2-13 外籍配偶接受培訓後之升遷率越高，培訓績效越好	0	19.2	19.2	50.0	11.5	3.54	0.948

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3-2-14 外籍配偶接受培訓後對公司之貢獻率越高，培訓績效越好	0	11.5	11.5	57.7	19.2	3.85	0.881
	3-2-15 外籍配偶接受培訓後之就業尋職期間越短，培訓績效越好	0	11.5	11.5	57.7	19.2	3.85	0.881
	3-2-16 外籍配偶接受培訓後之工作價值觀改變越大，培訓績效越好	0	11.5	19.2	46.2	23.1	3.81	0.939
	3-2-17 外籍配偶接受培訓後對於家庭經濟提昇之程度越高，培訓績效越好	0	3.8	15.4	53.8	26.9	4.04	0.774
	3-2-18 外籍配偶相關就業學習課程與外籍配偶就業能力提昇越呈現正向關係時，培訓績效越好	0	0	3.8	65.4	30.8	4.27	0.533
	3-2-19 實施外籍配偶就業學習課程對就業率之正面影響越大時，培訓績效越好	0	0	0	69.2	30.8	4.31	0.471
	3-2-20 外籍配偶提昇就業能力相關學習課程課程設計越完整，培訓績效越好	0	0	3.8	80.8	15.4	4.12	0.431
	3-2-21 外籍配偶人力資源培訓課程品質改善之機制越完善，培訓績效越好	0	0	7.7	76.9	15.4	4.08	0.484
	3-2-22 外籍配偶中途停止上學習課程之比率越低，培訓績效越好	0	3.8	15.4	69.2	11.5	3.88	0.653

由表 4-3-5 得知，3-2-8、3-2-11、3-2-12、3-2-13 這些指標的平均數均小於 3.75，故刪除之，其他平均數大於 3.75 的共同指標共計有 18 項，將予以保留至

第二回合問卷中繼續調查。

另依建構多元文化社會目標初擬各項指標，各專家之看法與意見，如表 4-3-6 所示：

**表 4-3-6 德菲法第一回合問卷結果分析—建構多元文化社會之指標**

目標	指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-1 中央主管機關間資源整合之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	19.2	38.5	42.3	4.23	0.765
	4-2 辦理多元文化觀念之宣導、課程及活動事項之機構，組織內部之協調性越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	15.4	50.0	34.6	4.19	0.694
	4-3 辦理多元文化觀念之宣導、課程及活動事項之機構，自我監督之機制越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	0	19.2	53.8	26.9	4.08	0.688
	4-4 辦理多元文化觀念之宣導、課程及活動事項之機構，改善內部程序之機制越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	0	23.1	50.0	26.9	4.04	0.720
	4-5 國人對於外籍配偶文化之接受度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	0	50.0	46.2	4.38	0.697
	4-6 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	19.2	57.7	19.2	3.92	0.744

目標	指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-7 外籍配偶對學習課程設計之滿意度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	26.9	57.7	11.5	3.77	0.710
	4-8 辦理各類學習課程品質改善之機制越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	0	20.0	68.0	12.0	3.92	0.572
	4-9 國人歧視外籍配偶改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	7.7	0	3.8	53.8	34.6	4.08	1.055
	4-10 外籍配偶自我形象改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	11.5	61.5	26.9	4.15	0.613
	4-11 多元文化課程設計越完整，建構多元文化社會的績效越好	0	0	11.5	76.9	11.5	4.00	0.490
	4-12 多元文化課程設計越適宜，建構多元文化社會的績效越好	0	0	11.5	76.9	11.5	4.00	0.490
	4-13 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與社區居民關係改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	0	61.5	38.5	4.38	0.496
	4-14 外籍配偶對於多元文化相關活動之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	15.4	73.1	7.7	3.85	0.613
	4-15 外籍配偶對於多元文化相關活動，活動辦理之滿意度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	19.2	69.2	7.7	3.81	0.634

目標	指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-16 外籍配偶對於社會福利服務相關措施得知之管道越多，建構多元文化社會的績效越好	0	0	34.6	50.0	15.4	3.81	0.694
	4-17 多元文化宣導活動辦理之方式越多元化，建構多元文化社會的績效越好	0	0	11.5	73.1	15.4	4.04	0.528
	4-18 多元文化宣導活動辦理之場次越多，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	50.0	42.3	3.8	3.46	0.647
	4-19 外籍配偶對相關學習課程之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	30.8	53.8	15.4	3.85	0.675
	4-20 外籍配偶之家人對相關學習課程之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	11.5	50.0	38.5	4.27	0.667
	4-21 外籍配偶中途停止上學習課程之比率越低，建構多元文化社會的績效越好	3.8	7.7	30.8	50.0	7.7	3.50	0.906
	4-22 外籍配偶開課期間與學習績效越呈現正向關係，建構多元文化社會的績效越好	3.8	3.8	15.4	57.7	19.2	3.85	0.925
	4-23 國人對於多元文化相關活動之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	0	50.0	50.0	4.50	0.510
	4-24 外籍配偶宣導期間與宣導績效越呈現正向關係，建構多元文化社會的績效越好	3.8	7.7	3.8	57.7	26.9	3.96	0.999

目標	指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-25 辦理相關課程及活動事項時，工作人員辦理的平均個案量之多寡，會影響到建構多元文化社會的績效	3.8	3.8	30.8	50.0	11.5	3.62	0.898
	4-26 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫執行之進度越合理，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	23.1	57.7	15.4	3.85	0.732
	4-27 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫各項經費運用情形及執行比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	23.1	61.5	11.5	3.81	0.694
	4-28 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫行政管理之程序越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	3.8	26.9	57.7	11.5	3.77	0.710
	4-29 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫資源整合之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	11.5	65.4	23.1	4.12	0.588

由表 4-3-6 得知，4-18、4-21、4-25 這些指標的平均數均小於 3.75，故刪除之，其他平均數大於 3.75 的指標將予以保留至第二回合問卷中繼續調查，共計有 26 項指標。此外，另依各專家之看法與意見，分別修改與新增指標並將之列入第二回合問卷調查，各目標下所修改與新增的指標內容如表 4-3-7 所示：

表 4-3-7 德非法第一回合問卷修改與新增之指標

目標	指標類別	性質	指標內容
提供外籍配偶 照顧輔導服務	共同指標	修改	2-1-15 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其計畫執行之進度越合理，輔導績效越好
		修改	2-1-16 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其計畫中各項經費執行比率越高，輔導績效越好
		修改	2-1-17 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其行政管理之程序越完善，輔導績效越好
		修改	2-1-18 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，單位內部資源整合之程度越高，輔導績效越好
		新增	2-1-19 地方政府對於外籍配偶在台之家庭輔導措施越多，輔導績效越好
		新增	2-1-20 地方政府對於外籍配偶的輔導措施越多，輔導績效越好
		新增	2-1-21 外籍配偶入國後輔導之服務人員，其相關輔導經驗的年資越多，輔導績效越好
		新增	2-1-22 外籍配偶學習意願越高，輔導績效越好
		新增	2-1-23 外籍配偶的同儕越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好
		新增	2-1-24 外籍配偶的丈夫越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好
	新增	2-1-25 外籍配偶的公婆越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好	
	差異化指標	新增	2-2-50 外籍配偶入國前輔導之服務人員，其相關輔導經驗的年資越多，輔導績效越好
外籍配偶人力 資源之培訓與 發展	共同指標	修改	3-1-21 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其計畫執行之進度越合理，輔導績效越好
		修改	3-1-22 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其計畫中各項經費執行比率越高，輔導績效越好
		修改	3-1-23 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其行政管理之程序越完善，輔導績效越好

目標	指標類別	性質	指標內容
外籍配偶人力資源之培訓與發展	共同指標	修改	3-1-24 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，單位內部資源整合之程度越高，輔導績效越好
		新增	3-1-25 外籍配偶培訓後，登記求職人數越多，培訓績效越好
		新增	3-1-26 外籍配偶培訓之相關課程，越符合外籍配偶之性向或興趣，培訓績效越好
	差異化指標	新增	3-1-27 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場之需要，培訓績效越好
		新增	3-2-23 外籍配偶接受培訓後，能投入志願服務工作之人數越多，培訓績效越好
		新增	3-2-24 外籍配偶參與培訓後，參加社區活動的比率越高，培訓績效越好
建構多元文化社會	指標	修改	4-22 建構多元文化相關課程，其開課期間與外籍配偶及其家人學習成果越呈現正向關係，建構多元文化社會的績效越好
		修改	4-24 強化多元文化觀念之宣導期間與宣導績效越呈現正向關係，建構多元文化社會的績效越好
		修改	4-26 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其計畫執行之進度越合理，輔導績效越好
		修改	4-27 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其計畫中各項經費執行比率越高，輔導績效越好
		修改	4-28 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，其行政管理之程序越完善，輔導績效越好
		修改	4-29 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，單位內部資源整合之程度越高，輔導績效越好
		新增	4-30 國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與社區活動的比率越高，建構多元文化社會的績效越好
		新增	4-31 各機構的工作人員或志願服務人員，由外籍配偶擔任的比率越高，建構多元文化社會的績效越好
		新增	4-32 建構多元文化社會相關活動中，由外籍配偶負責主導之機會越多，建構多元文化社會的績效越好

目標	指標類別	性質	指標內容
建構多元文化社會	指標	新增	4-33 多元文化相關活動中，使用外籍配偶本國語言的比率越高，建構多元文化社會的績效越好
	指標	新增	4-34 多元文化相關活動中，納入外籍配偶國家的習俗越多，建構多元文化社會的績效越好
	指標	新增	4-35 同一多元文化活動中，國人與外籍配偶二者參與的總人數越均等，建構多元文化社會的績效越好
	指標	新增	4-36 外籍配偶與其家庭成員一同出席社區活動，出席的比率越高，建構多元文化社會的績效越好
	指標	新增	4-37 外籍配偶與其家庭成員一同出席社區活動，出席的次數越多，建構多元文化社會的績效越好
	指標	新增	4-38 外籍配偶求職過程遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好
	指標	新增	4-39 外籍配偶工作上遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好

上述指標修改原因分別為：2-1-15、2-1-16、2-1-17、2-1-18、3-1-21、3-1-22、3-1-23、3-1-24、4-26、4-27、4-28、4-29 這些指標由於評鑑對象範圍過大，難以評估，因此有專家建議將範圍縮小至受補助的單位。其次，4-22 指標內容並未指出開設什麼樣的課程，且開課對象僅為外籍配偶，而未將其家人的學習成果列入評估內容，因此建議將改之。再者，4-24 指標內容文意不夠清楚，有受訪者表示看不懂，因此將之修改。此外，新增之指標乃依各專家的意見分別增設，而各專家的看法與意見，詳細內容請參見附件一。

本回合問卷各大目標原訂指標的題數及其刪除、新增指標的題數，如表 4-3-8，其中提供外籍配偶照顧輔導服務目標下刪除的指標數最多，這是因為該目標包含較多的計畫措施，因而其差異化指標所擬定的題數亦較多，加上原先設計的構想乃以多項指標內容供專家群篩選出較合適者，因此導致刪除的題數高達 20 項。

表 4-3-8 德菲法第一回合問卷指標數量統計表

項 目	提供外籍配偶照顧輔導服務	外籍配偶人力資源之培訓與發展	建構多元文化社會
原訂指標(含共同指標及差異化指標)	53 項	46 項	29 項
刪除指標	20 項	9 項	3 項
剩餘指標	33 項	37 項	26 項
新增指標(含共同指標及差異化指標)	8 項	5 項	10 項
總指標數	41 項	42 項	36 項

#### 第四節 德菲法第二回合問卷調查結果分析

由於第一回合問卷已設計開放性意見欄供專家群填寫意見，故本回合問卷不再提供開放性意見欄，僅針對第一回合問卷調查結果所歸納出的專家意見修改及新增指標，並將平均數低於 4.00 的指標予以刪除。目標一「提供外籍配偶照顧輔導服務」，由於第二回合該項的平均數較前一回合低且標準差較前一回合高，因此，並未達成共識，將列入第三回合問卷繼續調查；目標二「外籍配偶人力資源之培訓與發展」，其第一回合平均數為 3.83、標準差為 1.090，因此第二回合的平均數較前一回合高且標準差較前一回合低，已達成共識；目標三「建構多元文化社會」，其第一回合平均數為 3.65、標準差為 1.152，因此第二回合的平均數較前一回合高且標準差較前一回合低，亦達成共識（如表 4-4-1）。

表 4-4-1 德菲法第二回合問卷結果分析

目標	選項填答次數分配（單位：%）						平均數	標準差
	無 適切性 0分	適切性 極低 1分	適切性 低 2分	適切性 中 3分	適切性 高 4分	適切性 極高 5分		
提供外籍配偶照顧 輔導服務	0	0	0	16.7	37.5	45.8	4.29	0.751
外籍配偶人力資源 之培訓與發展	0	0	4.2	8.3	66.7	20.8	4.04	0.690
建構多元文化社會	0	0	4.2	20.8	41.7	33.3	4.04	0.859

本回合問卷凡每一題圈選同意程度達 80% 以上者（即平均數高於 4.00），則視為該題已達一致性，予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查，但該題之平均數與標準差若分別較前次提高與縮小，本研究即認定該項目已達成共識；反之，低於 80% 以下者（即平均數低於 4.00），則將之刪除。

根據上述選取原則，第二回合問卷填答的結果，以及專家們對於本問卷依各大目標，所擬定的各項共同指標及差異化指標之看法與意見，以下將分別依序呈現之，並針對其意見進行指標修正。

表 4-4-2 德菲法第二回合問卷結果分析—提供外籍配偶照顧輔導服務之共同指標

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常 不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常 同意 (5分)		
提供 外籍 配偶 照顧 輔導 服務	2-1-1 中央主管機關間資源整合之程度越高，輔導績效越好	0	0	0	45.8	54.2	4.54	0.509

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-1-2 外籍配偶照顧輔導機構改善內部程序之機制越完善，輔導績效越好	0	0	8.3	54.2	37.5	4.29	0.624
	2-1-3 外籍配偶照顧輔導機構自我監督之機制越完善，輔導績效越好	0	0	4.2	70.8	25.0	4.21	0.509
	2-1-4 外籍配偶照顧輔導對象之遴選機制越完善，輔導績效越好	0	4.2	16.7	62.5	16.7	3.92	0.717
	2-1-5 外籍配偶照顧輔導機構組織內部之協調性越高，輔導績效越好	0	0	8.3	62.5	29.2	4.21	0.588
	2-1-6 外籍配偶照顧輔導期間之長短，會影響到輔導績效	0	4.2	37.5	50.0	8.3	3.63	0.711
	2-1-7 外籍配偶照顧輔導機構之地點越便利，輔導績效越好	0	0	37.5	33.3	29.2	3.92	0.830
	2-1-8 地方政府對照顧輔導措施越重視，輔導績效越好	0	0	0	29.2	70.8	4.71	0.464
	2-1-9 照顧輔導人數與照顧輔導需求量間供需平衡之程度越高，輔導績效越好	0	0	29.2	45.8	25.0	3.96	0.751
	2-1-10 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，輔導績效越好	0	4.2	20.8	66.7	8.3	3.79	0.658
	2-1-11 外籍配偶對自身權益之認知程度越高，輔導績效越好	0	0	25.0	58.3	16.7	3.92	0.654

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-1-12 工作人員平均個案量之多寡，會影響到輔導績效	0	0	12.5	58.3	29.2	4.17	0.637
	2-1-13 外籍配偶得知輔導服務之管道越多，輔導績效越好	0	0	12.5	66.7	20.8	4.08	0.584
	2-1-14 外籍配偶申請照顧輔導、救助、補助及學習課程越便利，輔導績效越好	0	0	8.3	66.7	25.0	4.17	0.565
	2-1-15 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫執行之進度越合理，輔導績效越好	0	0	20.8	70.8	8.3	3.88	0.537
	2-1-16 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫各項經費運用情形及執行比率越高，輔導績效越好	0	8.3	45.8	45.8	0	3.38	0.647
	2-1-17 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫行政管理之程序越完善，輔導績效越好	0	0	20.8	62.5	16.7	3.96	0.624
	2-1-18 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫資源整合之程度越高，輔導績效越好	4.2	0	0	50.0	45.8	4.33	0.868

由表 4-4-2 得知，上述 18 項指標中，有 9 項指標之平均數均大於 4.00 且標準差均小於 1，各題皆已達一致性，因此將之予以保留至第三回合問卷中，進行第三回合調查。然而，其餘 9 項指標（2-1-4、2-1-6、2-1-7、2-1-9、2-1-10、2-1-11、2-1-15、2-1-16、2-1-17）之平均數均小於 4.00，未達選取標準，故刪除之。另依提供外籍配偶照顧輔導服務目標擬定的各項差異化指標，各專家之看法與意見，如表 4-4-3。

表 4-4-3 德菲法第一回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之差異化指標

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：％）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-2-1 研究計畫與業務推動之需求越相關，基金執行績效越好	0	0	0	79.2	20.8	4.21	0.415
	2-2-2 研究計畫執行團隊之行政效率越高，基金執行績效越好	0	0	20.8	58.3	20.8	4.00	0.659
	2-2-3 外籍配偶入國前輔導之服務人員專業訓練時數越多，輔導績效越好	0	4.3	30.4	56.5	8.7	3.70	0.703
	2-2-4 外籍配偶入國前接受輔導之比率越高，輔導績效越好	0	0	20.8	75.0	4.2	3.83	0.482
	2-2-27 外籍配偶接受輔導後與家人關係改善之程度越高，輔導績效越好	4.2	12.5	12.5	33.3	37.5	3.88	1.191
	2-2-40 外籍配偶之學習成就越高，輔導績效越好	0	0	20.8	62.5	16.7	3.96	0.624
	2-2-41 外籍配偶中途停止上學習課程之比率越低，輔導績效越好	0	4.2	4.2	75.0	16.7	4.04	0.624
	2-2-42 外籍配偶子女托育與其學習意願，越呈現正向關係，輔導績效越好	0	16.7	37.5	37.5	8.3	3.38	0.875
	2-2-43 外籍配偶子女托育與其學習成就，越呈現正向關係，輔導績效越好	0	20.8	45.8	25.0	8.3	3.21	0.884
	2-2-44 外籍配偶對學習課程設計之滿意度越高，輔導績效越好	0	0	12.5	70.8	16.7	4.04	0.550

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-2-45 外籍配偶輔導課程品質改善之機制越完善，輔導績效越好	0	0	8.3	75.0	16.7	4.08	0.504
	2-2-46 外籍配偶之識字率越高，輔導績效越好	0	8.3	8.3	62.5	20.8	3.96	0.806
	2-2-47 外籍配偶得知各類學習課程之管道越多，輔導績效越好	0	0	12.5	62.5	25.0	4.13	0.612
	2-2-48 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與實際需求之結合程度越高，輔導績效越好	0	0	8.3	50.0	41.7	4.33	0.637
	2-2-49 外籍配偶接受輔導後生活品質改善之程度越高，輔導績效越好	0	12.5	29.2	45.8	12.5	3.58	0.881

由表 4-4-3 得知，2-2-3、2-2-4、2-2-27、2-2-40、2-2-42、2-2-43、2-2-46、2-2-49 這些指標的平均數均小於 4.00，故刪除之；其餘 7 項差異化指標的平均數均大於 4.00，因此將之予以保留至第三回合問卷中繼續調查。

另依外籍配偶人力資源之培訓與發展目標所擬定的各項共同指標，各專家之看法與意見，如表 4-4-4 所示：

**表 4-4-4 德菲法第二回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之共同指標**

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3-1-1 中央主管機關資源整合之程度越高，培訓績效越好	0	0	0	58.3	41.7	4.42	0.504

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	3-1-2 外籍配偶人力資源培訓機構自我監督之機制越完善，培訓績效越好	4.2	0	8.3	45.8	41.7	4.21	0.932
	3-1-3 外籍配偶人力資源培訓機構改善內部程序之機制越完善，培訓績效越好	0	0	16.7	45.8	37.5	4.21	0.721
	3-1-4 外籍配偶人力資源培訓期間之長短，會影響到培訓之績效	0	4.2	33.3	58.3	4.2	3.63	0.647
	3-1-6 外籍配偶接受培訓後生活品質改善之程度越高，培訓績效越好	0	8.3	29.2	50.0	12.5	3.67	0.816
	3-1-8 外籍配偶人力資源培訓對其經濟能力提昇程度越高，培訓績效越好	0	0	29.2	66.7	4.2	3.75	0.532
	3-1-9 外籍配偶接受培訓之比率越高，培訓績效越好	0	4.2	29.2	66.7	0	3.63	0.576
	3-1-13 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，培訓績效越好	0	0	12.5	70.8	16.7	4.04	0.550
	3-1-14 培訓人數與培訓需求量間供需平衡之程度越高，培訓績效越好	0	0	16.7	66.7	16.7	4.00	0.590
	3-1-15 地方政府對培訓措施越重視，培訓績效越好	0	0	0	70.8	29.2	4.29	0.464

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	3-1-16 外籍配偶申請 人力資源培訓輔導及 學習課程越便利，培 訓績效越好	0	0	12.5	70.8	16.7	4.04	0.550
	3-1-17 外籍配偶人力 資源培訓機構之地點 越便利，培訓績效越 好	0	0	25.0	54.2	20.8	3.96	0.690
	3-1-18 工作人員平均 個案量之多寡，會影 響到培訓之績效	4.2	4.2	25.0	50.0	16.7	3.71	0.955
	3-1-19 外籍配偶人力 資源培訓機構組織內 部之協調性越高，培 訓績效越好	0	4.2	12.5	62.5	20.8	4.00	0.722
	3-1-20 外籍配偶人力 資源培訓對象之遴選 機制越完善，培訓績 效越好	0	12.5	29.2	54.2	4.2	3.50	0.780
	3-1-21 外籍配偶照顧 輔導基金業務計畫執 行之進度越合理，培 訓績效越好	0	0	20.8	75.0	4.2	3.83	0.482
	3-1-22 外籍配偶照顧 輔導基金業務計畫各 項經費運用情形及執 行比率越高，培訓績 效越好	0	4.2	45.8	50.0	0	3.46	0.588
	3-1-23 外籍配偶照顧 輔導基金業務計畫行 政管理之程序越完 善，培訓績效越好	0	4.2	20.8	66.7	8.3	3.79	0.658

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	3-1-24 外籍配偶照顧 輔導基金業務計畫資 源整合之程度越高， 培訓績效越好	0	0	12.5	66.7	20.8	4.08	0.584

由表 4-4-4 得知，3-1-4、3-1-6、3-1-8、3-1-9、3-1-17、3-1-18、3-1-20、3-1-21、3-1-22、3-1-23 這些指標的平均數均小於 4.00，故刪除之；其餘 9 項差異化指標的平均數均大於 4.00，因此將之予以保留至第三回合問卷中繼續調查。另依外籍配偶人力資源之培訓與發展目標擬定的各項差異化指標，各專家之看法與意見，如表 4-4-5 所示：

**表 4-4-5 德菲法第二回合問卷結果分析—外籍配偶人力資源之培訓與發展之差異化指標**

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	3-2-1 外籍配偶接受 培訓後，個人之就業 穩定度越高，培訓績 效越好	0	4.2	4.2	70.8	20.8	4.08	0.654
	3-2-2 外籍配偶接受 培訓後之就業率越 高，培訓績效越好	0	0	4.2	62.5	33.3	4.29	0.550
	3-2-3 外籍配偶接受 培訓後之再就業率越 高，培訓績效越好	0	0	16.7	70.8	12.5	3.96	0.550
	3-2-4 外籍配偶接受 培訓後，職能提升之 程度越高，培訓績效 越好	0	0	0	70.8	29.2	4.29	0.464

目標	差異化指標	選項填答次數分配 (單位：%)					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3-2-5 外籍配偶接受培訓後之學習成就越高，培訓績效越好	0	0	8.3	70.8	20.8	4.13	0.537
	3-2-6 外籍配偶接受培訓後之證照通過率越高，培訓績效越好	0	4.2	0	62.5	33.3	4.25	0.676
	3-2-7 外籍配偶接受培訓後之證照通過人數越多，培訓績效越好	0	8.3	4.2	58.3	29.2	4.08	0.830
	3-2-9 外籍配偶接受培訓後擁有之證照數越多，培訓績效越好	0	8.3	29.2	54.2	8.3	3.63	0.770
	3-2-10 外籍配偶接受培訓後之生產力越高，培訓績效越好	0	4.2	25.0	54.2	16.7	3.83	0.761
	3-2-14 外籍配偶接受培訓後對公司之貢獻率越高，培訓績效越好	4.2	0	45.8	45.8	4.2	3.46	0.779
	3-2-15 外籍配偶接受培訓後之就業尋職期間越短，培訓績效越好	0	12.5	29.2	58.3	0	3.46	0.721
	3-2-16 外籍配偶接受培訓後之工作價值觀改變越大，培訓績效越好	0	25.0	45.8	29.2	0	3.04	0.751
	3-2-17 外籍配偶接受培訓後對於家庭經濟提昇之程度越高，培訓績效越好	0	4.2	0	87.5	8.3	4.00	0.511

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	3-2-18 外籍配偶相關 就業學習課程與外籍 配偶就業能力提昇越 呈現正向關係時，培 訓績效越好	0	4.2	8.3	58.3	29.2	4.13	0.741
	3-2-19 實施外籍配偶 就業學習課程對就業 率之正面影響越大 時，培訓績效越好	0	4.2	4.2	62.5	29.2	4.17	0.702
	3-2-20 外籍配偶提昇 就業能力相關學習課 程課程設計越完整， 培訓績效越好	0	0	12.5	70.8	16.7	4.04	0.550
	3-2-21 外籍配偶人力 資源培訓課程品質改 善之機制越完善，培 訓績效越好	0	0	12.5	75.0	12.5	4.00	0.511
	3-2-22 外籍配偶中途 停止上學習課程之比 率越低，培訓績效越 好	4.2	8.3	37.5	41.7	8.3	3.42	0.929

由表 4-4-5 得知，3-2-3、3-2-9、3-2-10、3-2-14、3-2-15、3-2-16、3-2-22 這些指標的平均數均小於 4.00，故刪除之；其餘 11 項差異化指標的平均數均大於 4.00，因此將之予以保留至第三回合問卷中繼續調查。

另依建構多元文化社會目標所擬定的各項指標，各專家之看法與意見，如表 4-4-6 所示：

表 4-4-6 德菲法第二回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標

目標	指標	選項填答次數分配（單位：％）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-1 中央主管機關間資源整合之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	4.2	62.5	29.2	4.17	0.702
	4-2 辦理多元文化觀念之宣導、課程及活動事項之機構，組織內部之協調性越高，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	12.5	66.7	16.7	3.96	0.690
	4-3 辦理多元文化觀念之宣導、課程及活動事項之機構，自我監督之機制越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	16.7	66.7	12.5	3.88	0.680
	4-4 辦理多元文化觀念之宣導、課程及活動事項之機構，改善內部程序之機制越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	16.7	66.7	12.5	3.88	0.680
	4-5 國人對於外籍配偶文化之接受度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	0	33.3	66.7	4.67	0.482
	4-6 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	20.8	75.0	4.2	3.83	0.482
	4-7 外籍配偶對學習課程設計之滿意度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	37.5	58.3	0	3.54	0.588
	4-8 辦理各類學習課程品質改善之機制越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	0	16.7	79.2	4.2	3.88	0.448

目標	指標	選項填答次數分配 (單位：%)					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-9 國人歧視外籍配偶改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	25.0	58.3	16.7	3.92	0.654
	4-10 外籍配偶自我形象改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	20.8	58.3	16.7	3.88	0.741
	4-11 多元文化課程設計越完整，建構多元文化社會的績效越好	0	0	4.2	87.5	8.3	4.04	0.359
	4-12 多元文化課程設計越適宜，建構多元文化社會的績效越好	4.2	0	8.3	79.2	8.3	3.88	0.741
	4-13 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與社區居民關係改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	13.0	43.5	43.5	4.30	0.703
	4-14 外籍配偶對於多元文化相關活動之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	8.3	25.0	62.5	4.2	3.63	0.711
	4-15 外籍配偶對於多元文化相關活動，活動辦理之滿意度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	37.5	62.5	0	3.63	0.495
	4-16 外籍配偶對於社會福利服務相關措施得知之管道越多，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	41.7	54.2	0	3.50	0.590
	4-17 多元文化宣導活動辦理之方式越多元化，建構多元文化社會的績效越好	0	0	12.5	75.0	12.5	4.00	0.511

目標	指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-19 外籍配偶對相關學習課程之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	41.7	54.2	0	3.50	0.590
	4-20 外籍配偶之家人對相關學習課程之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	4.2	50.0	45.8	4.42	0.584
	4-22 外籍配偶開課期間與學習績效越呈現正向關係，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	12.5	79.2	4.2	3.83	0.565
	4-23 國人對於多元文化相關活動之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	0	37.5	62.5	4.63	0.495
	4-24 外籍配偶宣導期間與宣導績效越呈現正向關係，建構多元文化社會的績效越好	0	0	20.8	62.5	16.7	3.96	0.624
	4-26 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫執行之進度越合理，建構多元文化社會的績效越好	0	0	33.3	62.5	4.2	3.71	0.550
	4-27 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫各項經費運用情形及執行比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	54.2	45.8	0	3.46	0.509
	4-28 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫行政管理之程序越完善，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	37.5	54.2	4.2	3.58	0.654

目標	指標	選項填答次數分配 (單位：%)					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-29 外籍配偶照顧輔導基金業務計畫資源整合之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	12.5	79.2	8.3	3.96	0.464

由表 4-4-6 得知，4-2、4-3、4-4、4-6、4-7、4-8、4-9、4-10、4-12、4-14、4-15、4-16、4-19、4-22、4-24、4-26、4-27、4-28、4-29 這些指標的平均數均小於 4.00，故刪除之；其餘 7 項差異化指標的平均數均大於 4.00，因此將之予以保留至第三回合問卷中繼續調查。此外，依各專家之看法與意見於本回合問卷新增的指標，各指標問卷調查結果如下表所示：

**表 4-4-7 德菲法第二回合問卷新增指標調查結果分析**

目標	指標類型	新增指標	選項填答次數分配 (單位：%)					平均數	標準差
			非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	共同指標	2-1-19 地方政府對於外籍配偶在台之家庭輔導措施越多，輔導績效越好	0	4.2	16.7	75.0	4.2	3.79	0.588
		2-1-20 地方政府對於外籍配偶的輔導措施越多，輔導績效越好	0	0	29.2	62.5	8.3	3.79	0.588
		2-1-21 外籍配偶入國後輔導之服務人員，其相關輔導經驗的年資越多，輔導績效越好	0	4.2	25.0	66.7	4.2	3.71	0.624

目標	指標類型	新增指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
			非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	共同指標	2-1-22 外籍配偶學習意願越高，輔導績效越好	4.3	0	8.7	73.9	13.0	3.91	0.793
		2-1-23 外籍配偶的同儕越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好	8.3	0	8.3	54.2	29.2	3.96	1.083
		2-1-24 外籍配偶的丈夫越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好	4.2	0	0	50.0	45.8	4.33	0.868
		2-1-25 外籍配偶的公婆越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好	4.2	0	0	50.0	45.8	4.33	0.868
	差異化指標	2-2-50 外籍配偶入國前輔導之服務人員，其相關輔導經驗的年資越多，輔導績效越好	4.2	8.3	20.8	62.5	4.2	3.54	0.884
外籍配偶人力資源之培訓與發展	共同指標	3-1-25 外籍配偶培訓後，登記求職人數越多，培訓績效越好	0	12.5	33.3	50.0	4.2	3.46	0.779
		3-1-26 外籍配偶培訓之相關課程，越符合外籍配偶之性向或興趣，培訓績效越好	0	4.2	16.7	45.8	33.3	4.08	0.830
		3-1-27 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場之需要，培訓績效越好	0	4.2	4.2	66.7	25.0	4.13	0.680

目標	指標類型	新增指標	選項填答次數分配 (單位：%)					平均數	標準差
			非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	差異化指標	3-2-23 外籍配偶接受培訓後，能投入志願服務工作之人數越多，培訓績效越好	0	12.5	41.7	45.8	0	3.33	0.702
		3-2-24 外籍配偶參與培訓後，參加社區活動的比率越高，培訓績效越好	0	12.5	8.3	75.0	4.2	3.71	0.751
建構多元文化社會	指標	4-30 國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與社區活動的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	0	58.3	41.7	4.42	0.504
		4-31 各機構的工作人員或志願服務人員，由外籍配偶擔任的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	20.8	58.3	16.7	3.88	0.741
		4-32 建構多元文化社會相關活動中，由外籍配偶負責主導之機會越多，建構多元文化社會的績效越好	0	8.3	29.2	41.7	20.8	3.75	0.897
		4-33 多元文化相關活動中，使用外籍配偶本國語言的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	12.5	33.3	37.5	16.7	3.58	0.929

目標	指標類型	新增指標	選項填答次數分配 (單位：%)					平均數	標準差
			非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	指標	4-34 多元文化相關活動中，納入外籍配偶國家的習俗越多，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	4.2	70.8	20.8	4.08	0.654
		4-35 同一多元文化活動中，國人與外籍配偶二者參與的總人數越均等，建構多元文化社會的績效越好	0	12.5	16.7	50.0	20.8	3.79	0.932
		4-36 外籍配偶與其家庭成員一同出席社區活動，出席的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	0	62.5	37.5	4.38	0.495
		4-37 外籍配偶與其家庭成員一同出席社區活動，出席的次數越多，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	12.5	58.3	25.0	4.04	0.751
		4-38 外籍配偶求職過程遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好	0	8.3	4.2	58.3	29.2	4.08	0.830
		4-39 外籍配偶工作上遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好	0	4.2	12.5	54.2	29.2	4.08	0.776

由表 4-4-7 得知，2-1-19、2-1-20、2-1-21、2-1-22、2-1-23、2-2-50、3-1-25、3-2-23、3-2-24、4-31、4-32、4-33、4-35 這些指標的平均數均小於 4.00，故刪除之；其餘 10 項指標的平均數均大於 4.00，因此將之予以保留至第三回合問卷中繼續調查。此外，另依各專家之看法與意見修改指標並將之列入第三回合問卷調查，各目標下所修改的指標內容如下表所示：

表 4-4-8 德菲法第二回合問卷指標修改內容

目標	指標類別	指標內容
提供外籍配偶照顧輔導服務	共同指標	2-1-1 承辦機構與其他輔導機構間資源整合之程度越高，輔導績效越好
		2-1-2、2-1-3 合併修正為： 外籍配偶照顧輔導機構，照顧輔導服務品質改善之機制越完善，培訓績效越好
		2-1-13 輔導機關推廣輔導服務資訊的管道越多，輔導績效越好
		2-1-14 輔導機關受理申請照顧輔導、救助、補助及學習課程，申辦越便利，輔導績效越好
	差異化指標	2-2-1 計畫執行與業務推動之關聯性越大，執行績效越好
		2-2-47 輔導機構推廣各類學習課程資訊之管道越多，輔導績效越好
外籍配偶人力資源之培訓與發展	共同指標	3-1-1 承辦機構與其他培訓機構間資源整合之程度越高，培訓績效越好
		3-1-2、3-1-3 合併修正為： 外籍配偶人力資源培訓機構，培訓品質改善之機制越完善，培訓績效越好
		3-1-13 外籍配偶對培訓與發展實施之滿意度越高，培訓績效越好
		3-1-16 培訓機構受理外籍配偶申請人力資源培訓輔導及學習課程之程序越便利，培訓績效越好
		3-1-24 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，單位內部資源整合之程度越高，輔導績效越好
建構多元文化社會	共同指標	4-1 承辦機構與其他承辦機構間資源整合之程度越高，培訓績效越好
		4-11 多元文化課程設計越符合需求，建構多元文化社會的績效越好

上述指標修改原因分別為：2-1-1、3-1-1、3-1-24、4-1 這些指標由於評鑑對象範圍過大，難以評估，因此有專家建議將範圍縮小至受補助的單位。其次，2-1-2、2-1-3、3-1-2、3-1-3 有專家認為這些指標內容太模糊，因此修改之並將2-1-2、2-1-3 合併為一指標，3-1-2、3-1-3 合併為一指標。再者，指標 2-1-13 由於外籍配偶如何得知輔導服務的管道難以得知，因此專家建議將之改成以輔導機關推廣資訊的管道為指標。指標 2-1-14 與 2-1-13 情況雷同，外籍配偶申請輔導服務的管道亦難以得知，故建議改成以輔導機關推廣資訊的便利性為指標；指標 2-2-47 與 2-1-13 情況亦雷同，外籍配偶如何得知課程的管道難以得知，故修改之。

指標 2-2-1 因為研究計畫僅為外籍配偶照顧輔導基金用途之一，所以建議修改為各計畫執行與業務推動之關聯性，以擴大指標評估範圍；指標 3-1-13 有專家建議將「計畫」修改為「培訓與發展」；指標 3-1-16 專家建議將原指標內容「外籍配偶申請.....」改為「培訓機構受理.....」；指標 4-11 專家建議將「越完整」修改為「越符合需求」。

本回合問卷有部分目標及其指標的平均數較前一回合高、標準差較前一回合低，顯然已達成共識，表 4-4-9、4-4-10 將分別列出已達成共識的各目標及其指標之第一、二回合平均數與標準差。

**表 4-4-9 德菲法第二回合問卷已達成共識之目標**

項 目 標	第一回合問卷分析		第二回合問卷分析		結果分析
	平均數	標準差	平均數	標準差	
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3.83	1.090	4.04	0.690	已達成共識
建構多元文化社會	3.65	1.152	4.04	0.859	已達成共識

表 4-4-10 德菲法第二回合問卷已達成共識之指標內容

目標	指標類別	指標內容	第一回合問卷分析		第二回合問卷分析	
			平均數	標準差	平均數	標準差
提供外籍配偶照顧輔導服務	共同指標	2-1-8 地方政府對照顧輔導措施越重視，輔導績效越好	4.50	0.707	4.71	0.464
		2-1-12 工作人員平均個案量之多寡，會影響到輔導績效	4.04	0.824	4.17	0.637
外籍配偶人力資源之培訓與發展	差異化指標	3-2-2 外籍配偶接受培訓後之就業率越高，培訓績效越好	4.23	0.652	4.29	0.550
建構多元文化社會	指標	4-5 國人對於外籍配偶文化之接受度越高，建構多元文化社會的績效越好	4.38	0.697	4.67	0.482
		4-20 外籍配偶之家人對相關學習課程之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	4.27	0.667	4.42	0.584
		4-23 國人對於多元文化相關活動之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	4.50	0.510	4.63	0.495

本回合問卷中三大目標原訂指標的題數及其刪除、已達成共識指標的題數，如下表所示：

表 4-4-11 德菲法第二回合問卷指標數量統計表

項目	提供外籍配偶照顧輔導服務	外籍配偶人力資源之培訓與發展	建構多元文化社會
原訂指標(含共同指標及差異化指標)	41 項	42 項	36 項
刪除指標	23 項	25 項	24 項
已達成共識指標	2 項	1 項	3 項
剩餘指標	15 項	15 項	9 項
備註	2-1-2、2-1-3 合併修正為一項指標	3-1-2、3-1-3 合併修正為一項指標	無

第一回合指標選取的標準為每一題圈選同意程度需高達 75% 以上者(即平均數高於 3.75)，才視為該題已達一致性；第二回合指標選取的標準則為每一題圈選同意程度需高達 80% 以上者（即平均數高於 4.00），才視為該題已達一致性。相較之下，第二回合指標選取的標準較為嚴苛，故刪除的指標數量明顯地多於第一回合刪除的指標數。

## 第五節 德菲法第三回合問卷調查結果分析

目標一「提供外籍配偶照顧輔導服務」，第一回合問卷該項的平均數為 4.40、標準差為 0.707；第二回合問卷該項的平均數則為 4.29、標準差則為 0.751，相較之下，第二回合的平均數較第一回合低且標準差較第一回合高，因此，並未達成共識，將之列入第三回合問卷繼續調查。然而，第三回合問卷該項的平均數為 4.36、標準差為 1.036，雖然本回合的平均數較前一回合高，但是標準差卻過高，導致此目標至第三回合問卷結束時，仍無法達成共識。

表 4-5-1 德菲法第三回合問卷結果分析

目標	選項填答次數分配（單位：%）						平均數	標準差
	無 適切性 0 分	適切性 極低 1 分	適切性 低 2 分	適切性 中 3 分	適切性 高 4 分	適切性 極高 5 分		
提供外籍配偶 照顧輔導服務	0	4.0	0	16.0	16.0	64.0	4.36	1.036

本回合問卷凡每一題圈選同意程度達 85% 以上者（即平均數高於 4.25），則視為該題已達一致性，此外，該題之平均數與標準差若分別較前次提高與縮小，本研究即認定該項目已達成共識；反之，低於 85% 以下者（即平均數低於 4.25），則將之刪除。根據上述選取原則，第三回合問卷填答的結果，如下：

表 4-5-2 德菲法第三回合問卷結果分析－提供外籍配偶照顧輔導服務之共同指標

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-1-1 承辦機構與其他輔導機構間資源整合之程度越高，輔導績效越好	0	0	4.0	60.0	36.0	4.32	0.557
	2-1-2 外籍配偶照顧輔導機構，照顧輔導服務品質改善之機制越完善，培訓績效越好	0	4.0	12.0	56.0	28.0	4.08	0.759
	2-1-5 外籍配偶照顧輔導機構組織內部之協調性越高，輔導績效越好	0	0	16.0	68.0	16.0	4.00	0.577
	2-1-9 照顧輔導人數與照顧輔導需求量間供需平衡之程度越高，輔導績效越好	0	4.0	24.0	64.0	8.0	3.76	0.663
	2-1-13 輔導機關推廣輔導服務資訊的管道越多，輔導績效越好	0	8.0	16.0	60.0	16.0	3.84	0.800
	2-1-14 輔導機關受理申請照顧輔導、救助、補助及學習課程，申辦越便利，輔導績效越好	0	8.0	12.0	60.0	20.0	3.92	0.812
	2-1-18 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，單位內部資源整合之程度越高，輔導績效越好	0	0	30.4	60.9	8.7	3.78	0.600
	2-1-24 外籍配偶的丈夫越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好	0	0	16.0	48.0	36.0	4.20	0.707
	2-1-25 外籍配偶的公婆越支持外籍配偶接受輔導，輔導績效越好	0	4.0	16.0	44.0	36.0	4.12	0.833

由表 4-5-2 得知，上述 9 項指標中，指標 2-1-1 之平均數大於 4.25 且標準差均小於 1，已達一致性，然而，該項指標之平均數低於前一回合（4.54）、標準差則高於前一回合（0.509），顯然無法達成共識。其餘 8 項共同指標（2-1-2、2-1-5、2-1-9、2-1-13、2-1-14、2-1-18、2-1-24、2-1-25）之平均數均小於 4.25，未達選取標準，故刪除之。

另依提供外籍配偶照顧輔導服務目標擬定的各項差異化指標，各專家之看法如表 4-5-3 所示：

**表 4-5-3 德菲法第三回合問卷結果分析—提供外籍配偶照顧輔導服務之差異化指標**

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
提供外籍配偶照顧輔導服務	2-2-1 計畫執行與業務推動之關聯性越大，執行績效越好	0	8.3	16.7	54.2	20.8	3.88	0.850
	2-2-41 外籍配偶中途停止上學習課程之比率越低，輔導績效越好	0	0	12.5	75.0	12.5	4.00	0.511
	2-2-44 外籍配偶對學習課程設計之滿意度越高，輔導績效越好	0	0	16.7	62.5	20.8	4.04	0.624
	2-2-45 外籍配偶輔導課程品質改善之機制越完善，輔導績效越好	0	0	12.5	70.8	16.7	4.04	0.550
	2-2-47 輔導機構推廣各類學習課程資訊之管道越多，輔導績效越好	4.0	0	12.0	68.0	16.0	3.92	0.812
	2-2-48 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與實際需求之結合程度越高，輔導績效越好	0	0	4.0	32.0	64.0	4.60	0.577

由表 4-5-3 得知，2-2-1、2-2-41、2-2-44、2-2-45、2-2-47、這些指標的平均數均小於 4.25，故刪除之；另一項指標 2-2-48 的平均數為 4.60、標準差為 0.577，因平均數大於 4.25 且標準差均小於 1，已達一致性。此外，該項指標第二回合的平均數為 4.33、標準差為 0.637，由此得知，第三回合的平均數（4.60）高於第二回合且標準差（0.577）小於第二回合，故該項指標已達成共識。

另依外籍配偶人力資源之培訓與發展目標所擬定的各項共同指標，各專家之看法，如表 4-5-4 所示：

**表 4-5-4 德菲法第三回合問卷結果分析—外籍配偶人力資源之培訓與發展之共同指標**

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍 配偶 人力 資源 之培 訓與 發展	3-1-1 承辦機構與其他培訓機構間資源整合之程度越高，培訓績效越好	0	0	8.3	70.8	20.8	4.13	0.537
	3-1-2 外籍配偶人力資源培訓機構，培訓品質改善之機制越完善，培訓績效越好	0	0	4.0	68.0	28.0	4.24	0.523
	3-1-13 外籍配偶對培訓與發展實施之滿意度越高，培訓績效越好	0	0	8.0	72.0	20.0	4.12	0.526
	3-1-14 培訓人數與培訓需求量間供需平衡之程度越高，培訓績效越好	0	4.0	20.0	64.0	12.0	3.84	0.688
	3-1-15 地方政府對培訓措施越重視，培訓績效越好	0	0	8.0	48.0	44.0	4.36	0.638
	3-1-16 培訓機構受理外籍配偶申請人力資源培訓輔導及學習課程之程序越便利，培訓績效越好	0	0	24.0	64.0	12.0	3.88	0.600

目標	共同指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍配偶人力資源之培訓與發展	3-1-19 外籍配偶人力資源培訓機構組織內部之協調性越高，培訓績效越好	0	0	16.0	84.0	0	3.84	0.374
	3-1-24 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，單位內部資源整合之程度越高，輔導績效越好	0	0	12.0	80.0	8.0	3.96	0.455
	3-1-26 外籍配偶培訓之相關課程，越符合外籍配偶之性向或興趣，培訓績效越好	0	0	8.0	56.0	36.0	4.28	0.614
	3-1-27 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場之需要，培訓績效越好	0	0	0	60.0	40.0	4.40	0.500

由表 4-5-4 得知，3-1-1、3-1-2、3-1-13、3-1-14、3-1-16、3-1-19、3-1-24 這些指標的平均數均小於 4.25，故刪除之；其餘 3 項共同指標（3-1-15、3-1-26、3-1-27）的平均數均大於 4.25，已達一致性。其中，指標 3-1-15 第二回合的平均數為 4.29、標準差為 0.464，第三回合的標準差高於第二回合的標準差，故無法達成共識；指標 3-1-26 第二回合的平均數為 4.08、標準差為 0.830，由此得知，第三回合的平均數（4.28）高於第二回合且標準差（0.614）小於第二回合，故該項指標已達成共識；指標 3-1-27 第二回合的平均數為 4.13、標準差為 0.680，第三回合的平均數（4.40）高於第二回合且標準差（0.500）小於第二回合，故該項指標亦達成共識。

另依外籍配偶人力資源之培訓與發展目標擬定的各項差異化指標，各專家之看法，如表 4-5-5 所示：

表 4-5-5 德菲法第三回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源之培訓與發展之差異化指標

目標	差異化指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
外籍 配偶 人力 資源 之培 訓與 發展	3-2-1 外籍配偶接受培訓後，個人之就業穩定度越高，培訓績效越好	0	8.0	12.0	52.0	28.0	4.00	0.866
	3-2-4 外籍配偶接受培訓後，職能提升之程度越高，培訓績效越好	0	0	12.0	36.0	52.0	4.40	0.707
	3-2-5 外籍配偶接受培訓後之學習成就越高，培訓績效越好	0	0	12.0	52.0	36.0	4.24	0.663
	3-2-6 外籍配偶接受培訓後之證照通過率越高，培訓績效越好	0	4.0	12.0	40.0	44.0	4.24	0.831
	3-2-17 外籍配偶接受培訓後對於家庭經濟提昇之程度越高，培訓績效越好	0	8.0	20.0	60.0	12.0	3.76	0.779

由表 4-5-5 得知，3-2-1、3-2-5、3-2-6、3-2-17 這些指標的平均數均小於 4.25，故刪除之；指標 3-2-4 的平均數大於 4.25，已達一致性。唯第二回合的平均數為 4.29、標準差為 0.464，第三回合的標準差高於第二回合的標準差，故無法達成共識。另依建構多元文化社會目標所擬定的各項指標，各專家之看法，如下：

表 4-5-6 德菲法第三回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標

目標	指標	選項填答次數分配（單位：%）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-1 承辦機構與其他承辦機構間資源整合之程度越高，培訓績效越好	0	0	4.2	83.3	12.5	4.08	0.408

目標	指標	選項填答次數分配（單位：％）					平均數	標準差
		非常不同意 (1分)	不同意 (2分)	普通 (3分)	同意 (4分)	非常同意 (5分)		
建構多元文化社會	4-11 多元文化課程設計越符合需求，建構多元文化社會的績效越好	0	0	10.0	80.0	10.0	4.00	0.459
	4-13 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與社區居民關係改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	4.0	40.0	56.0	4.52	0.586
	4-17 多元文化宣導活動辦理之方式越多元化，建構多元文化社會的績效越好	0	0	12.0	72.0	16.0	4.04	0.539
	4-30 國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與社區活動的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	0	48.0	52.0	4.52	0.500
	4-34 多元文化相關活動中，納入外籍配偶國家的習俗越多，建構多元文化社會的績效越好	4.2	0	12.5	62.5	20.8	3.96	0.859
	4-36 外籍配偶與其家庭成員一同出席社區活動，出席的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	0	0	8.0	52.0	40.0	4.32	0.627
	4-38 外籍配偶求職過程遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好	0	0	4.0	60.0	36.0	4.32	0.557
	4-39 外籍配偶工作上遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好	0	0	4.0	72.0	24.0	4.20	0.500

由表 4-5-6 得知，4-1、4-11、4-17、4-34、4-39 這些指標的平均數均小於 4.25，故刪除之；其餘 4 項指標（4-13、4-30、4-36、4-38）的平均數均大於 4.25，已達一致性。其中，指標 4-13 第二回合的平均數為 4.30、標準差為 0.703，由此得知，第三回合的平均數（4.52）高於第二回合且標準差（0.586）小於第二回合，故該項指標已達成共識；指標 4-30 第二回合的平均數為 4.42、標準差為 0.504，第三回合的平均數（4.52）高於第二回合且標準差（0.500）小於第二回合，故該項指標亦達成共識；指標 4-36 第二回合的平均數為 4.38、標準差為 0.495，第三回合的平均數（4.32）低於第二回合且標準差（0.627）大於第二回合，故無法達成共識；指標 4-38 第二回合的平均數為 4.08、標準差為 0.830，第三回合的平均數（4.32）高於第二回合且標準差（0.557）小於第二回合，故該項指標亦達成共識。

綜合上述，本回合問卷共有 6 項指標達成共識，其平均數分別較前一回合高、標準差較前一回合低，表 4-5-7 分別列出已達成共識的各項指標之第二、三回合平均數與標準差。

**表 4-5-7 德菲法第三回合問卷已達成共識之指標內容**

目標	指標類別	指標內容	第二回合問卷分析		第三回合問卷分析	
			平均數	標準差	平均數	標準差
提供外籍配偶照顧輔導服務	差異化指標	2-2-48 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與實際需求之結合程度越高，輔導績效越好	4.33	0.637	4.60	0.577
外籍配偶人力資源之培訓與發展	共同指標	3-1-26 外籍配偶培訓之相關課程，越符合外籍配偶之性向或興趣，培訓績效越好	4.08	0.830	4.28	0.614
		3-1-27 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場之需要，培訓績效越好	4.13	0.680	4.40	0.500

目標	指標類別	指標內容	第二回合問卷分析		第三回合問卷分析	
			平均數	標準差	平均數	標準差
建構多元文化社會	指標	4-13 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與社區居民關係改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	4.30	0.703	4.52	0.586
建構多元文化社會	指標	4-30 國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與社區活動的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	4.42	0.504	4.52	0.500
		4-38 外籍配偶求職過程遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好	4.08	0.830	4.32	0.557

本回合問卷中三大目標原訂指標的題數及其刪除、已達成共識指標的題數，如下表所示：

**表 4-5-8 德菲法第三回合問卷指標數量統計表**

目 標 項 目	提供外籍配偶照顧輔導服務	外籍配偶人力資源之培訓與發展	建構多元文化社會
原訂指標(含共同指標及差異化指標)	15 項	15 項	9 項
刪除指標	14 項	13 項	6 項
已達成共識指標	1 項	2 項	3 項

第三回合指標選取的標準為每一題圈選同意程度需高達 85% 以上者（即平均數高於 4.25），才視為該題已達一致性；第二回合指標選取的標準則為每一題圈選同意程度需高達 80% 以上者（即平均數高於 4.00），才視為該題已達一致性。相較之下，第三回合指標選取的標準更為嚴苛，僅有少數指標的平均數能高於 4.25。

## 第五章 研究結論與建議

本研究主要之研究目的在於建構「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估之指標，藉由文獻分析研擬績效評估指標之內涵，並透過三個回合德菲法問卷調查的統計與分析，取得對「外籍配偶照顧輔導基金」有深入研究或實務經驗之學者專家群的共識，共同建構「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估之指標。本章將依據研究結果彙整出績效評估指標，並進一步提出相關建議，以供相關單位將來評估「外籍配偶照顧輔導基金」績效之參考。

### 第一節 研究結論

#### 壹、績效評估之指標：

本研究採用「修正型德菲法」(Modified Delphi Method) 進行研究，即省略第一回合開放式徵詢步驟，以及將第三回合與第四回合問卷合併成一個回合，總共經過三次的反覆問卷調查，調查期間自 2009 年 5 月起至 2009 年 7 月為止。

在問卷內容設計方面，首先，先以 CIPP 評估模式發展出指標構想；其次，將指標分為三大構面(即三大目標)，並將各目標之評估指標區分為共同指標及差異化指標；再者，分別設計績效評估指標之內容，其參考來源主要有二大方面，一為依據「外籍配偶照顧輔導基金」相關辦法及其業務計畫，二為依文獻探討所得知的外籍配偶在台困境。

在問卷發放對象方面，問卷受訪者共計 26 位，包含政府部門執行者、學者專家及民間基金(協)會執行者。第一回合(Round I)問卷的回收率為 86.66%，第二回合(Round II)問卷的回收率則為 92.31%，至於第三回合(Round III)問卷的回收率則為 96.15%。由問卷的回收率得知，雖然三次問卷皆無法全數回收，但第二回合問卷(Round II)的回收率高於第一回合(Round I)問卷的回收率；第三回合問卷(Round III)的回收率亦高於第二回合(Round II)問卷的回收率。

問卷實施至第二回合為止，共有 6 項指標已達成共識。其餘 39 項指標(包含共同指標及差異化指標)因為第二回合之平均數較第一回合之平均數低，且第二回合之標準差較

第一回合之標準差高，因此將這些指標列入第三回合問卷繼續調查。然而，第三回合問卷中，各指標的遴選標準必須同意程度達 85% 以上者（即平均數高於 4.25），才能予以保留，同時，這些達到遴選標準的指標，其平均數與標準差須分別較前一回合提高與縮小，才能視為該指標已達成共識。

在嚴謹的遴選標準之下，第三回合問卷共有 6 項指標達成共識，因此，第二回合及第三回合問卷合計 12 項指標達成共識（如表 5-1-1），目標一「提供外籍配偶照顧輔導服務」有 3 項（2 項共同指標及 1 項差異化指標）指標達成共識；目標二「外籍配偶人力資源之培訓與發展」亦有 3 項（2 項共同指標及 1 項差異化指標）指標達成共識；目標三「建構多元文化社會」則有 6 項指標達成共識。

總合上述，本研究三個回合問卷中，各指標的遴選標準分別為 3.75、4.00 及 4.25，每一回合指標篩選的標準皆高於前一回合，故通過三個階段的淘汰後，最後能留下的指標才能被列入研究結果，至第三回合問卷調查結束後，已達成共識之指標如表 5-1-1 所示。

**表 5-1-1 德菲法第二、三回合問卷已達成共識之指標內容**

目標	指標類別	指標內容	第一回合問卷分析		第二回合問卷分析		第三回合問卷分析	
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
提供外籍配偶照顧輔導服務	共同指標	2-1-8 地方政府對照顧輔導措施越重視，輔導績效越好	4.50	0.707	4.71	0.464	—	—
		2-1-12 工作人員平均個案量之多寡，會影響到輔導績效	4.04	0.824	4.17	0.637	—	—
	差異化指標	2-2-48 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與實際需求之結合程度越高，輔導績效越好	—	—	4.33	0.637	4.60	0.577

目標	指標類別	指標內容	第一回合問卷分析		第二回合問卷分析		第三回合問卷分析	
			平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
外籍配偶人力資源之培訓與發展	共同指標	3-1-26 外籍配偶培訓之相關課程，越符合外籍配偶之性向或興趣，培訓績效越好	—	—	4.08	0.830	4.28	0.614
		3-1-27 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場之需要，培訓績效越好	—	—	4.13	0.680	4.40	0.500
	差異化指標	3-2-2 外籍配偶接受培訓後之就業率越高，培訓績效越好	4.23	0.652	4.29	0.550	—	—
建構多元文化社會	指標	4-5 國人對於外籍配偶文化之接受度越高，建構多元文化社會的績效越好	4.38	0.697	4.67	0.482	—	—
		4-13 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與社區居民關係改善之程度越高，建構多元文化社會的績效越好	—	—	4.30	0.703	4.52	0.586
		4-20 外籍配偶之家人對相關學習課程之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	4.27	0.667	4.42	0.584	—	—
		4-23 國人對於多元文化相關活動之參與率越高，建構多元文化社會的績效越好	4.50	0.510	4.63	0.495	—	—
		4-30 國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與社區活動的比率越高，建構多元文化社會的績效越好	—	—	4.42	0.504	4.52	0.500
		4-38 外籍配偶求職過程遭到國人歧視的案例越少，建構多元文化社會的績效越好	—	—	4.08	0.830	4.32	0.557

本研究依據第四章的問卷調查與分析，分別針對研究結果中三大目標項下的各指標，提出以下研究發現：

### 一、目標一：提供外籍配偶照顧輔導服務

第一回合問卷中，該目標的平均數為 4.40、標準差為 0.707；第二回合問卷中，該目標的平均數為 4.29、標準差為 0.751；至第三回合問卷，該目標的平均數則為 4.36、標準差則為 1.036。雖然在三個回合的問卷調查裡，該目標的平均數分別高於三回合的遴選標準值，但是至第三回合時，其標準差顯然高於第二回合，最終仍舊無法達成共識。然而本項目標之訂定乃根據內政部 2009 年 8 月 6 日內授字第 0980960347 號函，「內政部外籍配偶照顧輔導基金中程推動業務計畫」之目標，故本項目標仍有其參考價值。

為強化外籍配偶之生活照顧與關懷，提昇其生活品質。政府應協助外籍配偶適應在台生活，除建立各項計畫外，更應創造支持性的環境，建構各資源支持服務網絡，協助輔導外籍配偶早日融入我國生活環境，並與國人共組美滿家庭，以避免因適應不良而衍生各種家庭與社會問題。其各項因應措施包括：外籍配偶及其子女照顧輔導服務、強化外籍配偶入國前之輔導、發展地區性外籍配偶家庭關懷訪視及相關服務措施、外籍配偶設籍前之醫療補助及社會救助、外籍配偶法律服務事項、辦理外籍配偶參加各類學習課程與其宣導、鼓勵及提供其子女托育等。

在此目標下，本研究中專家群已達成共識之指標共有三項：2-1-8「地方政府對照顧輔導措施重視的程度」、2-1-12「工作人員月平均照顧輔導之服務量」及 2-2-48「外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合之程度」。其中，指標 2-1-8 有 7 位（即 29.2%）填答者表示「認同」本項指標，另有 17 位（即 70.8%）填答者表示「非常認同」本項指標。指標 2-1-12 有 14 位（即 58.3%）填答者表示「認同」本項指標，另有 7 位（即 29.2%）填答者「非常認同」本項指標，但有 3 位（即 12.5%）填答者對本項指標僅給予 3 分（圈選「普通」項目）。指標 2-2-48 有 8 位（即 32%）填答者表示「認同」本項指標，另有 16 位（即 64%）填答者

表示「非常認同」本項指標，僅有 1 位（即 4%）填答者對本項指標僅給予 3 分（圈選「普通」項目）。

## 二、目標二：外籍配偶人力資源之培訓與發展

為培訓外籍配偶人力資源，相關單位除開設相關學習課程外，更應建立相關諮詢管道，以提供不同文化背景的外籍配偶擁有均等的學習機會，進而提升外籍配偶的學習、工作成就，並且協助外籍配偶發展個人的技能，提供職業訓練和就業輔導等服務，以協助其爭取經濟獨立自主，積極投入參與我國勞動市場。其各項因應措施包括：外籍配偶就業輔導、開設外籍配偶提昇就業能力相關學習課程、外籍配偶參與暨籌設社團組織之輔導及外籍配偶照顧輔導志願服務人員之培訓等。

目標二的平均數為 4.04、標準差為 0.690。在此目標下，本研究中專家群已達成共識之指標共有三項：3-1-26「外籍配偶培訓之相關課程符合外籍配偶的性向或興趣」、3-1-27「外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度」及 3-2-2「外籍配偶接受培訓後之就業率」。其中，指標 3-1-26 有 14 位（即 56%）填答者表示「認同」本項指標，另有 9 位（即 36%）填答者表示「非常認同」本項指標，但有 2 位（即 8%）填答者對本項指標僅給予 3 分（圈選「普通」項目）。指標 3-1-27 有 15 位（即 60%）填答者表示「認同」本項指標，另有 10 位（即 40%）填答者表示「非常認同」本項指標。指標 3-2-2 有 15 位（即 62.5%）填答者表示「認同」本項指標，另有 8 位（即 33.3%）填答者表示「非常認同」本項指標，僅有 1 位（即 4.2%）填答者對本項指標僅給予 3 分（圈選「普通」項目）。

## 三、目標三：建構多元文化社會

為建構多元文化社會，我國除了應加強國人及外籍配偶的家人對於多元文化之接受度外，亦應強化外籍配偶的社區化教育及組織能量，協助外籍配偶開拓更寬廣的互動交流空間，以共創多元文化社會價值的精神，平等對待外籍配偶。其

因應措施包括強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項等。

目標三的平均數為 4.04、標準差為 0.859。在此目標下，本研究中專家群已達成共識之指標共有六項：4-5「國人對於外籍配偶文化接受之程度」、4-13「多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與社區居民關係改善之程度」、4-20「外籍配偶家人參與相關學習課程之程度」、4-23「國人參與多元文化相關活動之程度」、4-30「國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與社區活動之程度」及 4-38「外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度」。

其中，指標 4-5 有 8 位（即 33.3%）填答者表示「認同」本項指標，另有 16 位（即 66.7%）填答者表示「非常認同」本項指標。指標 4-13 有 10 位（即 40%）填答者表示「認同」本項指標，另有 14 位（即 56%）填答者表示「非常認同」本項指標，僅有 1 位（即 4%）填答者對本項指標僅給予 3 分（圈選「普通」項目）。指標 4-20 有 12 位（即 50%）填答者表示「認同」本項指標，另有 11 位（即 45.8%）填答者表示「非常認同」本項指標，僅有 1 位（即 4.2%）填答者對本項指標僅給予 3 分（圈選「普通」項目）。指標 4-23 有 9 位（即 37.5%）填答者表示「認同」本項指標，另有 15 位（即 62.5%）填答者表示「非常認同」本項指標。指標 4-30 有 12 位（即 48%）填答者表示「認同」本項指標，另有 13 位（即 52%）填答者表示「非常認同」本項指標。指標 4-38 有 15 位（即 60%）填答者表示「認同」本項指標，另有 9 位（即 36%）填答者表示「非常認同」本項指標，僅有 1 位（即 4%）填答者對本項指標僅給予 3 分（圈選「普通」項目）。

## 貳、績效評估指標之重要程度評定：

根據德菲法問卷調查分析結果，各目標項下中各指標重要程度之排序如下：

目標一「提供外籍配偶照顧輔導服務」中所達成共識的三項指標，其重要程度依序為：「地方政府對照顧輔導措施重視的程度」（平均數為 4.71；標準差為 0.464）、「外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合之程度」（平均數為 4.60；標準差為 0.577）、「工作人員月平均照顧輔導之服務量」（平均數為 4.17；標準差

為 0.637)。

目標二「外籍配偶人力資源之培訓與發展」中所達成共識的三項指標，其重要程度依序為：「外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度」(平均數為 4.40；標準差為 0.500)、「外籍配偶接受培訓後之就業率」(平均數為 4.29；標準差為 0.550)、「外籍配偶培訓之相關課程符合外籍配偶的性向或興趣」(平均數為 4.28；標準差為 0.614)。

目標三「建構多元文化社會」中所達成共識的六項指標，其重要程度依序為：「國人對於外籍配偶文化接受之程度」(平均數為 4.67；標準差為 0.482)、「國人參與多元文化相關活動之程度」(平均數為 4.63；標準差為 0.495)、「國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與社區活動之程度」(平均數為 4.52；標準差為 0.500)、「多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與社區居民關係改善之程度」(平均數為 4.52；標準差為 0.586)、「外籍配偶家人參與相關學習課程之程度」(平均數為 4.42；標準差為 0.584)、「外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度」(平均數為 4.32；標準差為 0.557)。

## 第二節 研究建議

根據本研究之研究過程與結論，本研究針對「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估之指標提出研究建議，以供日後評鑑「外籍配偶照顧輔導基金」績效之參考。

### 一、設計指標評分表

為使各指標更具體化將來評鑑時能真正使用，後續應設計評分表分別建立指標之衡量標準、評分標準及說明其應檢附的佐證資料。所謂的衡量標準係指每項指標各別建立數個衡量準則，每個衡量標準各有其評分標準及應檢附的佐證資料。其中，評分標準可採用五分法，達成率越高者分數越高，反之，達成率越低者分數越低。評分表設計樣式如下：

表 5-2-1 評分表設計範例

目標一	指標內容	衡量標準	評分標準					佐證資料
			5分	4分	3分	2分	1分	
提供外籍 配偶照顧 輔導服務	1-1 地方 政府對照 顧輔導措 施重視的 程度							

## 二、徵求專家學者意見修改評分表

評分表研擬後應徵求專家群意見修改之，以使各指標之衡量標準、評分標準及佐證資料更適切。而所謂的專家學者應包含外籍配偶照顧輔導基金補助對象，即致力於推動、執行外籍配偶照顧輔導相關措施的各地方政府及民間團體。除了可以訪談各地方政府和民間團體的主管之外，也需要訪問該機構執行這方面措施的承辦人員，以了解實際執行情形，藉由實務經驗得知目前所設計的評分表將來真正執行時會遭遇哪些問題以及哪些地方需加強或改善，最後參考專家群的意見修改內容。

## 三、指標需經過實際試測

為確保指標將來能夠適用，各指標需經過實際試測。透過實際試測了解指標衡量標準之設計是否適宜、評分標準是否過高或過低、佐證資料在準備上有無困難性等，藉由試測發掘問題並進而改善之，以提升指標設計之品質，使其將來評鑑時更具有評鑑效力。

## 四、指標尚不足，應另新增指標項目

由於本研究採用德菲法進行問卷調查，研究成果乃為專家共識之呈現。各回合問卷中的指標需達到各自篩選的標準值才得以保留，在嚴格的標準之下，最後

能被列入研究結果的指標數就相當有限，因此這些指標仍不足以評鑑「外籍配偶照顧輔導基金」之績效。此外，「外籍配偶照顧輔導基金」之三大目標「提供外籍配偶照顧輔導服務」、「外籍配偶人力資源之培訓與發展」、「建構多元文化社會」範圍極廣，相較之下各目標項下之指標明顯不足，故未來應另尋求其他途徑增加績效評估指標，以使指標架構更加完善。

## 五、部分指標執行不易，須再做進一步考量

部分指標雖然有其重要性但是卻不易執行，尤其是目標三「建構多元文化社會」項下的各項指標，如指標 4-5「國人對於外籍配偶文化接受之程度」，若將之交給受補助的民間團體負責調查，恐怕會加重其業務負擔，甚至影響往後相關計畫的申請件數，因此需再做進一步考量，思考如何評估這些績效評估指標。



# 參考文獻

## 壹、中文部分

- 王宏仁、張書銘(2003),〈商品化的跨國婚姻市場:以台越婚姻仲介業運作為例〉,《台灣社會學》,第6期,頁177-221。
- 王雅玄(1998),〈德懷術(Delphi)在課程評鑑上之應用〉,《教育資料與研究》,第25期,頁45。
- 王全興(2006),〈Stufflebeam之CIPP評鑑模式的發展歷程與比較〉,《國民教育》,第46卷第6期,頁72。
- 王志誠(2004),〈生理機能障礙者就醫環境品質指標之建立〉,中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文。
- 王志鵬(2008),〈桃米生態社區發展成功經營因子之探討〉,靜宜大學管理碩士在職專班碩士論文,頁37。
- 王文科(2006),《課程與教學論》,台北市:五南出版。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2009),〈98年身心障礙者勞動狀況調查報告〉。
- 李大偉、王婉亭(2006),〈教育訓練評鑑之後設評鑑〉,《T&D飛訊》第44期,頁8。
- 李庚霽(2004),《就業安全理論與實務》,台北市:揚智文化出版。
- 江啟昱(1993),〈CIPP評鑑模式之研究〉,國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 宋文娟(2001),〈一種質量並重的研究法—德菲法在醫務管理學研究領域之應用〉,《醫務管理期刊》,第2卷第2期,頁12。
- 林志凡(2003),〈以德菲法預測台灣三五族半導體產業之發展趨勢〉,國立交通大學科技管理研究所碩士論文。

- 林建山（1996），〈就業安定基金之定性定位及其政策抉擇〉，《勞工行政》，第 10 期，頁 35-41。
- 林劭仁（2000），〈我國高級中學後設評估指標之研究〉，國立政治大學教育研究所博士論文。
- 林賢文（2001），〈台北市身心障礙者就業促進政策研究執行之探討〉，國立中正大學社會福利學系碩士論文。
- 夏曉鶻（2001）。〈外籍新娘現象之媒體建構〉，《台灣社會研究季刊》，第 43 期，頁 154。
- 秦夢群（2006），《教育行政－實務部分》，台北市：五南圖書出版。
- 張菁芳（2008），〈台灣地區外籍配偶適應生活之社會需求初探〉，《中華行政學報》，第 5 期，頁 169-170。
- 張火燦（1998），《策略性人力資源管理》，台北：揚智文化出版。
- 康龍魁、許順發（2004），〈技專院校經營效率評鑑指標建構之研究〉，《教育政策論壇》第 7 卷第 1 期，頁 71。
- 許德便（2007），〈澎湖縣執行外籍配偶照顧輔導政策分析〉，《學校行政雙月刊》，第 52 期，頁 247。
- 邱淑芬、蔡欣玲（1996），〈德爾菲預測術——一種專家預測的護理研究方法〉，《護理研究》，第 4 卷第 1 期，頁 92-96。
- 邱汝娜、林維言（2004），〈邁向多元與包容的社會——談現階段外籍與大陸配偶的照顧與輔導措施〉，《社區發展》，第 105 期，頁 11。
- 邱滿艷（2007），〈我國各地方政府推動身心障礙者就業概貌〉，《就業安全半年刊》。
- 曾淑惠（2004），《教育評鑑模式》，台北市：心理出版社出版。
- 黃俊英（1994），《企業研究方法》，台北市：東華書局出版。
- 黃光雄編譯（1989），《教育評鑑的模式》，台北市：師大書苑出版。

- 黃曙東譯（2005），《評鑑模式：教育及人力服務的評鑑觀點》，台北市：高等教育文化出版。
- 黃森泉、張雯雁（2003），〈外籍新娘婚姻適應與子女教養問題之探討〉，《社會科學教育研究》，第8期，頁140。1
- 游家政（1996），〈得懷術及其在課程研究上的應用〉，《花蓮師院學報》，第六期，頁2。
- 游進年（1999），〈CIPP 模式在臺灣省國民中學訓輔工作評鑑應用之研究—以宜蘭縣為例〉，國立臺灣師範大學教育學系博士學位論文。
- 游家政（1994），〈國民小學後設評鑑標準之研究〉，國立臺灣師範大學教育研究所博士論文。
- 褚柏菁（2007），〈全民健保中醫住院項目支付標準訂定之研究〉，中國醫藥大學中國醫學研究所碩士論文。
- 莊庭豪（2007），〈應用模糊多準則決策於台灣半導體零組件代理商方案評估之研究〉，華梵大學資訊管理學系碩士論文。
- 監察院編印（2004），〈外籍新娘與大陸配偶照顧輔導相關問題案之調查報告〉，台北：監察院。
- 裴文、鄭永燦（2006），〈利用蟻元系統模擬德菲法之決策機制〉，《中華管理學報》，第7卷第1期，頁99。
- 葉晉嘉、翁興利、吳濟華（2007），〈德菲法與模糊德菲法之比較研究〉，《調查研究—方法與應用》，第21期，頁33-35。
- 郭振昌（2003），〈就業安定基金執行與評估之研究—「政策分析」的觀點〉，《空大行政學報》，第13期。
- 盧美秀、林佳靜、林秋芬、廖美南、張丹蓉（1999），〈發展專科護理師角色之可行性—德爾菲研究〉，《護理研究》，第7卷第4期，頁350。
- 陳淑玲（2005），〈國民中學經營績效評估之研究—以臺灣地區某縣市國民中學為例〉，國立東華大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。

- 駱慧文、謝臥龍、王興耀、張永源（1992），〈醫學教育主管心目中的良好醫者特質：德懷研究法之運用〉，《高雄醫學科學雜誌》，第8卷第3期，頁168-174。
- 謝思慧（1995），〈全民健康保險最適方法評選－德菲法與層級分析法之應用〉，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 謝臥龍等（2004），《質性研究》，台北市：心理。
- 鍾德馨（2005），〈我國外籍配偶子女教育問題及因應策略之探討〉，《學校行政雙月刊》，第40期，頁217。
- 簡春安、鄒平儀（2004），《社會工作研究法（修訂版）》，台北市：巨流圖書。
- 鄭先佑（1992），《生態環境影響評估學》，台北縣：財團法人徐氏基金會。

## 貳、英文部分

- Beech, I. B. (2001). *The Delphi approach: Recent applications in health care*. Nurse Researcher, 8(4), 38-47.
- Bowles, J. N. (1999). *The Delphi technique*. Nursing Standard, 13(3), 32-36.
- Duffield, C. (1993). *The Delphi technique: A comparison of results obtained using two panels*. International Journal of Nursing Studies, 30(3), 227-237.
- Gupta, U. G. & Clarke, R. E. (1996). *Theory and applications of the Delphi technique: A bibliography*. Technological Forecasting And Social Change, 53(2), 185-211.
- Gracht, Heiko A (2008). *The Future of Logistics : Scenarios for 2025*, Wiesbaden : Gabler.
- Linstone, H.A., Turoff, M. (1975). *The Delphi method : techniques and applications*. (3rd ed) . MA : Addison-Wesley.
- Stufflebeam, D. L., et al. (1971) . *Educational evaluation & decision making*. Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers.

- Stufflebeam, D. L., (Eds.) (1983) . *Evaluation models : Viewpoints on educational and humanservices evaluation*. Boston : Kluwer-Nijhoff Publishing.
- Stufflebeam, D. L.,& Shinkfield, A. J. (1985) . *Systemic evaluation*. Boston: Kluwer-Nijhoff.
- Stufflebeam, D. L. (2000) . *The CIPP model for evaluation*. In D. L. Stufflebeam & G.F. Madaus (Eds.).
- Tersine, Richard J., & Riggs, Walter E. (1976) .*The Delphi Technique:A long- range planning tool*. Business Horizons, 19 (2) ,51-56.
- Whitman, N. I. (1990) . *The committee meeting alternative: using the Delphi technique*. The journal of nursing administration,20 (4) ,30-36.
- Wiles, J. & Bondi, J. (2001) . *Curriculum development : A guide to practice* (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, N. J.: Prentice Hall.

## 參、網站資料

- 內政部 (2005) ,〈外籍與大陸配偶照顧輔導措施實施績效〉, 內部部入出國及移民署全球資訊網, 查詢日期 2009 年 3 月 31 日, 取自於: <http://www.immigration.gov.tw/OutWeb/ch9/0940601b.doc>。
- 內政統計通報, 查詢日期 2009 年 3 月 31 日, 取自於: [http://www.moi.gov.tw/files/news\\_file/week9803.doc](http://www.moi.gov.tw/files/news_file/week9803.doc)。
- 內政部戶政司網站, 查詢日期 2009 年 3 月 11 日, 取自於: <http://www.ris.gov.tw>。
- 行政院勞工委員會網站, 查詢日期 2010 年 2 月 5 日, 取自於: [http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/download/AP\\_Data/.../4/49ae27f9:6ea/49ae4a1f.pdf](http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/download/AP_Data/.../4/49ae27f9:6ea/49ae4a1f.pdf)。
- 行政院主計處網站, 查詢日期 2010 年 7 月 11 日, 取自於 <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=25054&ctNode=5209>。

王宏仁、沈倬如（2003），〈「融入」或「逃離」？越南新娘的在地反抗策略〉，《文化研究月報》，第二十九期，查詢日期 2010 年 1 月 26 日，取自於：[http://hermes.hrc.ntu.edu.tw/csa/journal/29/journal\\_park232.htm](http://hermes.hrc.ntu.edu.tw/csa/journal/29/journal_park232.htm)。

台中市工業會網站，查詢日期 2010 年 2 月 5 日，取自於：<http://tccia.org.tw/>。

林瑞勳（2006），〈台灣的外籍女性配偶的生活適應問題〉，《臺灣月刊》4 月號，查詢日期 2009 年 3 月 14 日，取自於：<http://www.tpg.gov.tw/taiwan/content9504.htm>。

夏曉鵬（1995），〈外籍新娘在美濃〉，中時晚報，查詢日期 2009 年 3 月 27 日，取自於：<http://mpa.ngo.org.tw/culture/min24.htm>。

黃盟琇（2006），〈新台灣之子—外籍配偶子女教養問題〉，《網路社會學通訊期刊》，第五十五期，查詢日期 2009 年 3 月 11 日，取自於：[www.nhu.edu.tw/~society/e-j/55/55-68.htm](http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/55/55-68.htm)。

維基百科，查詢日期 2009 年 3 月 11 日，取自於：[zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6&variant=zh-tw](http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6&variant=zh-tw)。

劉祥蝶（2006），〈外籍配偶找工作 困難重重〉，生命力新聞，查詢日期 2009 年 4 月 1 日，取自於：[www.newstory.info/2006/06/\\_13.html](http://www.newstory.info/2006/06/_13.html)。

## 附件一 問卷受訪者對於第一回合問卷之建議

以下內容為問卷受訪者針對第一回合問卷所提供之建議，本研究將建議新增的共同指標及差異化指標分別列出，以使研究過程的資料公開、透明化。惟部分建議因考量實際運作時若要求提供佐證資料恐有困難，以致最後無法將之列入新增指標。各專家依三大目標分別提供的建議，如下：

### 一、提供外籍配偶照顧輔導服務

#### 共同指標：

- 
- (一) 地方政府挹注於外籍配偶照顧輔導服務之經費越多，輔導績效越好（地方政府挹注的經費多寡，可做為績效指標之一）。

---

  - (二) 國人迎娶外籍配偶亦應接受迎娶前跨國文化課程、語言課程、婚姻教育、法律常識輔導。

---

  - (三) 外籍配偶離婚率越低，輔導績效越好。

---

  - (四) 外籍配偶認同度越高，輔導績效越好。

---

  - (五) 民間或地方政府自籌款比例越高，照顧輔導績效越好：因基金有成立期限，目標係藉由基金成立這幾年，建立及引導民間團體及地方政府重視及投入外配照顧輔導工作，若民間或地方政府自籌經費比例越高，表示其重視程度，及未來續辦之可能性較高，即使未來基金裁撤，對外配之照顧輔導仍能繼續辦理。

---

  - (六) 建構外籍配偶支持系統與資源（含家庭及社區）。

---

#### 差異化指標：

- 
- (一) 外籍配偶參加學習課程的人數比例逐年提高，輔導績效越好（參加學習的人數比例，亦可做為績效指標之一）。

---

  - (二) 外籍配偶家庭子女隔代教養人數越少，輔導績效越好。

---

  - (三) 外籍配偶家庭子女學校成績越好，輔導績效越好。

---

---

(四) 婚姻諮商。

---

(五) 家族治療。

---

(六) 許多指標只針對外籍配偶，建議增加外配之家人的指標。

---

(七) 認識生活環境、人文特色越多、越深，輔導績效越佳。

---

(八) 與鄰居、社區互動越多，輔導績效越好。

---

(九) 主動運用資源以解決問題，輔導績效越好。

---

(十) 外籍配偶原生家庭教育程度、經濟能力。

---

(十一) 外籍配偶本身學歷及學習意願。

---

(十二) 丈夫之學歷、經濟能力。

---

(十三) 同儕之支持性、外配朋友同質性。

---

## 二、外籍配偶人力資源之培訓與發展

### 共同指標：

---

(一) 外籍配偶接受培訓後，自信心越強，培訓績效越好（藉由自我價值的肯定提昇與否，做為績效指標之一）。

---

(二) 企業僱用外籍配偶人數越多，培訓績效越好。

---

(三) 外籍配偶就業人數越多，培訓績效越好。

---

(四) 指標應包含擔任社工、助理等面向，而非僅止於普通就業。

---

(五) 培訓與性向、興趣之關係。

---

---

(六) 民間或地方政府自籌款比例越高，培訓績效越好：因基金有成立期限，目標係藉由基金成立這幾年，建立及引導民間團體及地方政府重視及投入外配人力資源培訓工作，若民間或地方政府自籌經費比例越高，表示其重視程度，及未來續辦之可能性較高，即使未來基金裁撤，對人力資源之培訓仍能繼續辦理。

---

(七) 培訓與近程、中程、長程就業市場之需要。

---

### **差異化指標：**

---

(一) 外籍配偶接受培訓後，能成為教育單位的運用人力人數越高，培訓績效越好（將他助後成為助人者之人數指標納入，應可更直接顯示人力培訓與發展之績效）。

---

(二) 外籍配偶登記求職人數越多，培訓績效越好。

---

(三) 外籍配偶家庭存款越多，培訓績效越好。

---

(四) 投入志願工作。

---

(五) 參與社區活動。

---

(六) 同等學歷之考試檢定通過率。

---

### **三、建構多元文化社會**

---

(一) 國人與外籍配偶家庭共同參與社區活動的比例越高，建構多元文化社會的績效越好（國人與外籍配偶家庭如能經常共同參與社區相關活動，對彼此文化差異應可更為瞭解）。

---

(二) 國人越喜歡東南亞物品，建構多元文化社會績效越好。

---

(三) 國人與外籍配偶相處越融洽，建構多元文化社會績效越好。

---

(四) 上述題項目國人部分僅有三項，外配題項有九項。建構多元文化社會對象不應只是外籍配偶，請檢查為何這部分沒有區分共同指標與差異指標。（回覆：「外籍配偶照顧輔導基金」之用途中，與建構多元文化社會目標相符者，僅有「強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項」這一

---

---

項，故第四部分不再區分共同指標與差異化指標。)

---

(五) 在建構多元文化社會的指標上，許多問題可以不必問外配，而是問國人。唯有國人接受相關多元文化的訓練後，台灣的多元文化氛圍才有長遠改善。

---

(六) 建構多元文化社會應由國人與外配共同努力，所以應鼓勵國人多參與、瞭解身邊外配之文化，相互包容，才可達到真正的多元化社會。

---

(七) 民間或地方政府自籌款比例越高，建構多元文化社會的績效越好：因基金有成立期限，目標係藉由基金成立這幾年，建立及引導民間團體及地方政府重視及投入建構多元文化工作，若民間或地方政府自籌經費比例越高，表示其重視程度，及未來續辦之可能性較高，即使未來基金裁撤，對建構多元文化社會之工作仍可繼續推動。

---

(八) 建構多元文化社會包括許多變數(函數)，不能只靠外配單方的參與及學習。

---

(九) 多元文化社會也不是只靠課程、宣導而發展。

---

(十) 主流族群的參與、改變才是關鍵。

---

(十一) 大多媒體的正向報導、政府政策及多元文藝的展示、互相學習。

---

(十二) 各機構服務人員由外配擔任的比例，與多元文化社會的建構很有關。

---

(十三) 活動中外配為主角或平等與本地人互動有助建構多元文化社會。

---

(十四) 使用中文、南洋文解說。

---

(十五) 納入南洋習俗於公共設備中。

---