

內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告

外籍配偶照顧輔導基金 績效指標建構之研究

計畫執行單位：財團法人國家政策研究基金會

計畫主持人：成之約 研究員

協同主持人：林國榮 研究員

研究期間：98年1月1日至98年12月31日

中華民國九十八年十二月

目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與目的.....	1
第二節 指標建構之構想.....	4
第三節 研究方法.....	6
第四節 研究期程.....	7
第二章 CIPP 評估模式之意涵與應用.....	8
第一節 CIPP 評估模式之發展.....	8
第二節 CIPP 評估模式之類型.....	14
第三節 CIPP 評估模式之流程與設計.....	18
第四節 CIPP 模式之後設評估.....	21
第五節 CIPP 評估模式之應用.....	25
第六節 本章小結.....	33
第三章 德菲法 (Delphi Method) 之意涵與應用.....	34
第一節 德菲法之介紹.....	34
第二節 德菲法之內涵.....	36
第三節 德菲法之實施.....	42
第四節 德菲法之應用.....	48
第五節 本章小結.....	53
第四章 「外籍配偶照顧輔導基金」實施背景與外籍配偶照顧輔導措施之發展.....	55
第一節 外籍配偶之定義.....	55
第二節 外籍配偶來台之沿革.....	56

第三節	外籍配偶之家庭成因	58
第四節	外籍配偶在台面臨之問題.....	59
第五節	外籍配偶照顧輔導措施之發展	62
第六節	本章小結.....	70
第五章	研究設計與實施.....	71
第一節	問卷流程.....	71
第二節	問卷設計與架構	72
第三節	研究對象之遴選	79
第四節	問卷調查執行情況	81
第五節	本章小結.....	85
第六章	實證結果分析.....	86
第一節	德菲法專家意見收斂	86
第二節	德菲法第一回合問卷調查結果分析	87
第三節	德菲法第二回合問卷調查結果分析	108
第四節	德菲法第三回合問卷調查結果分析	128
第五節	本章小結.....	136
第七章	指標衡量標準及評分標準	138
第一節	初擬指標衡量標準及其評分標準	138
第二節	第一次專家諮詢座談會決議事項	147
第三節	深度訪談受訪者之意見與建議	159
第四節	第二次專家諮詢座談會決議事項	164

第八章 結論與建議	173
第一節 研究發現與結論	173
第二節 建議	180
第三節 研究限制.....	181
參考文獻.....	182
附錄一 問卷受訪者對於第一回合問卷之建議	186
附錄二 德菲法第一至第三回合問卷內容.....	190
附錄三 第一次專家諮詢座談會會議逐字稿.....	273
附錄四 第二次專家諮詢座談會會議逐字稿.....	314

表次

表 2-1	CIPP 評估模式四種評估之類型.....	17
表 2-2	CIPP 四類評估類型於形成性與總結性評估之角色.....	18
表 2-3	評估設計大綱.....	21
表 2-4	後設評估之架構.....	23
表 2-5	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	30
表 2-6	CIPP 評估模式在學術論文研究之應用情形.....	31
表 2-7	CIPP 評估模式在學術期刊研究之應用情形.....	32
表 3-1	學者對德菲法之定義.....	35
表 3-2	德菲法運用之類型.....	39
表 3-3	1975-1994 年間應用德菲法之文獻分類.....	50
表 3-4	國內外德菲法相關文獻.....	51
表 4-1	1994-1999 年 2 月核發國人東南亞各國配偶簽證數量統計表.....	57
表 5-1	德菲法問卷受訪對象.....	80
表 5-2	問卷收發情形.....	82
表 5-3	專家回覆情形.....	83
表 6-1	德菲法第一回合問卷結果分析－三大目標之適切性調查.....	87
表 6-2-1	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.....	88
表 6-2-2	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差異化指標..	90
表 6-3-1	德菲法第一回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源培訓與發展共同指標.....	95
表 6-3-2	德菲法第一回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源培訓與發展差異化指標...	98
表 6-4	德菲法第一回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標.....	101

表 6-5 德菲法第一回合問卷修改與新增之指標.....	104
表 6-6 德菲法第一回合問卷指標數量統計表.....	107
表 6-7 德菲法第二回合問卷結果分析.....	108
表 6-8-1 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.....	109
表 6-8-2 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差異化指標.....	111
表 6-9-1 德菲法第二回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源培訓與發展共同指標.....	113
表 6-9-2 德菲法第二回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源培訓與發展差異化指標.....	116
表 6-10 德菲法第二回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標.....	118
表 6-11 德菲法第二回合問卷新增指標調查結果分析.....	121
表 6-12 德菲法第二回合問卷指標修改內容.....	125
表 6-13 德菲法第二回合問卷已達成共識之目標.....	126
表 6-14 德菲法第二回合問卷已達成共識之指標內容.....	127
表 6-15 德菲法第二回合問卷指標數量統計表.....	127
表 6-16 德菲法第三回合問卷結果分析.....	128
表 6-17-1 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共同指標.....	129
表 6-17-2 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差異化指標.....	130
表 6-18-1 德菲法第三回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源培訓與發展共同指標.....	131
表 6-18-2 德菲法第三回合問卷結果分析－外籍配偶人力資源培訓與發展差異化指標.....	133
表 6-19 德菲法第三回合問卷結果分析－建構多元文化社會之指標.....	133
表 6-20 德菲法第三回合問卷已達成共識之指標內容.....	135
表 6-21 德菲法第三回合問卷指標數量統計表.....	136
表 7-1 各指標之衡量標準及其評分標準（初稿）.....	142

表 7-2	各指標之衡量標準及其評分標準（一修版）	153
表 7-3	各指標之衡量標準及其評分標準（二修版）	162
表 7-4	各指標之衡量標準及其評分標準（定稿）	169
表 8-1	德菲法問卷達成共識之指標	174
表 8-2	經專家座談會決議各績效評估之指標內容及其衡量標準	178

圖 次

圖 1-1	本研究導入 CIPP 評估模式之指標架構	5
圖 1-2	研究期程甘特圖	7
圖 2-1	PDK 委員會 1971 年擴展的 CIPP 評估模式.....	11
圖 2-2	CIPP 評估模式扮演有效系統改良角色的流程圖	12
圖 2-3	CIPP 評估模式圖	13
圖 3-1	德菲法之構成要素	37
圖 3-2	德菲法之研究步驟圖.....	44
圖 5-1	「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標之架構	74

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

我國跨國婚姻形成的外籍配偶家庭，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，跨國婚姻開始出現質變，不肖商人以販賣人口假工作之名引介泰國、印尼新娘來台，因此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「南向政策」，隨著台灣資金的流動，台灣男子迎娶東南亞女性的趨勢，在婚姻仲介媒合的推波助瀾下日趨普遍。近年來，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¹。

截至 2008 年底止，台灣外籍配偶人數約達 386,329 人²，已接近台灣原住民的人數（約 48 萬人），由於跨國通婚將持續進行，台灣外籍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。根據內政部 2004 年公佈之數據資料顯示，台灣每 4 對新婚夫婦中，就有 1 對的配偶來自國外；而每 7 名新生嬰兒中就有 1 位為外籍配偶所生。在大量外籍配偶家庭數量逐年增長之情況下，內政部於 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的對待。

然而，外籍配偶來台後，適應在台生活的期間卻也常面臨一些問題，包含³：

一、生活適應問題

陌生的環境，加上新建立的家庭，外籍配偶缺乏原生家庭親友系統的照顧與依靠，因此，許多文化、生活適應的問題便隨之產生。

¹ 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，<http://www.tpg.gov.tw/taiwan/content9504.htm>，瀏覽日期：98 年 3 月 14 日。

² 內政部戶政司網站，<http://www.ris.gov.tw/>，瀏覽日期：97 年 3 月 11 日

³ 張菁芳（2008），台灣地區外籍配偶適應生活之社會需求初探，中華行政學報第五期，頁 169-170。

二、社會歧視問題

大多數的外籍配偶都是來自東南亞，而社會大眾都對東南亞有貧窮、落後的刻板印象，而會對其加以歧視，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，在其進入台灣家庭與社會後，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便將成為相對弱勢。

四、語言溝通問題

外籍配偶初到台灣時，無法將在地語言流利上口，很多的溝通便會產生誤解。許多研究結果均指出，語言和識字是外籍配偶進入本國所面臨的最大阻礙。

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受到家暴，且其身分的特殊性、處境的邊緣化以及家庭支持系統缺乏，也突顯了外籍配偶家庭暴力問題的迫切性。

六、就業權益問題

大部分的外籍配偶必須在取得身分證後，才能如願享有與其他公民一樣的工作權、健康保險與各項社會福利措施。此外，國人對其信任感不足，多數外籍與大陸配偶謀職易遭拒絕，能順利就業者實屬不易。

有鑑於此，為協助外籍配偶與台灣社會融合，並保障其權益，政府自民國 92 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 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。

另根據「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」的用途包括以下十二項：

- 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。

因此，本研究的目的，即在依據前述基金運用用途來建構績效指標，並據以評估基金運用的績效。由於運用用途共計有十二項之多，在建構績效指標時，將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 指標建構之構想

本研究主要的目的係針對「外籍配偶照顧輔導基金」的運用成效，建構適當的評估指標。據此，本研究在評鑑體系的選擇上，採用教育界及企業界應用較廣之 **Stufflebeam** 的 **CIPP** 評估模式。目前國內教育部辦理之大學校院系所評鑑、高職校務評鑑等多項評鑑計畫均採用此模式。

CIPP 評估模式包含背景評估 (**Context evaluation**，以 **C** 表之)、投入評估 (**Input evaluation**，以 **I** 表之)、過程評估 (**Process evaluation**，以 **P** 表之) 以及成果評估 (**Product evaluation**，以 **P** 表之) 四種評估，除了可以指導決策，即形成性評估，亦可以判斷績效，即總結性評估。余源情 (2003) 指出背景評估包含尋找尚未符合的需求與機會以及未解決的問題；投入評估即企劃與分析各種程序的設計；過程評估為監測計畫運作；成果評估則在於辨識與評估計畫成果⁴。

CIPP 評估模式四種類型分述如下⁵：

一、背景評估 (**Context evaluation**)：

一般係針對政策、環境及需求背景加以檢視，如「外籍配偶照顧輔導基金」的使用能反映外籍配偶需求與照顧協助的程度。以訓練評估為例，有關訓練的先前作業，如訓練的需求分析等，主要是界定相關的環境，說明環境的需要與目前實際的狀況，指出何種需要尚未達成，並診斷問題的所在，據以擬定目標。

二、投入評估 (**Input evaluation**)：

投入評估的項目涵蓋：組織協調、經費來源和運用、設備和人力、程序等，目的在審視資源使用的合理性。就訓練評估而言，主要檢視可供訓練利用的資源，如訓練預算的多寡、訓練所需的軟體、硬體設備等，目的在確定如何運用資源以達成目標。

三、過程評估 (**Process evaluation**)：

過程評估則就「外籍配偶照顧輔導基金」使用過程加以評估，範圍可包含：監督機

⁴ 余源情 (2003)，服務業訓練評鑑實施層次的影響因素。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義。

⁵ 張火燦 (1998)，策略性人力資源管理。台北：揚智文化。

制、回饋機制、執行狀況、記錄狀況及調整作為等項目。在訓練評估方面，過程評估即從訓練的實施至完成，完整評估訓練過程，目的在於提供定期的回饋資訊給訓練計畫的負責人。整體而言，過程評估有三項目標：偵測或預測在實施階段中程序設計或實施方法上的缺失、提供資料協助方案作成決策、保留過程的記錄。

四、成果評估 (Product evaluation)：

成果評估係就「外籍配偶照顧輔導基金」的使用有哪些正面效果、待改善的問題與始料未及的結果加以檢視，主要是從內政部、外籍配偶、社會等層面對基金使用成效作判斷，特別是外籍配偶的受益程度。同樣以訓練為例，評估訓練的實施所帶來的效益、訓練目標達成的程度，都是成果評估的重點；此項評估可提供相關資訊，讓決策者決定訓練方案是否繼續、終止或修改。

本研究依據 CIPP 評估模式規劃評估指標建構，如下圖所示：

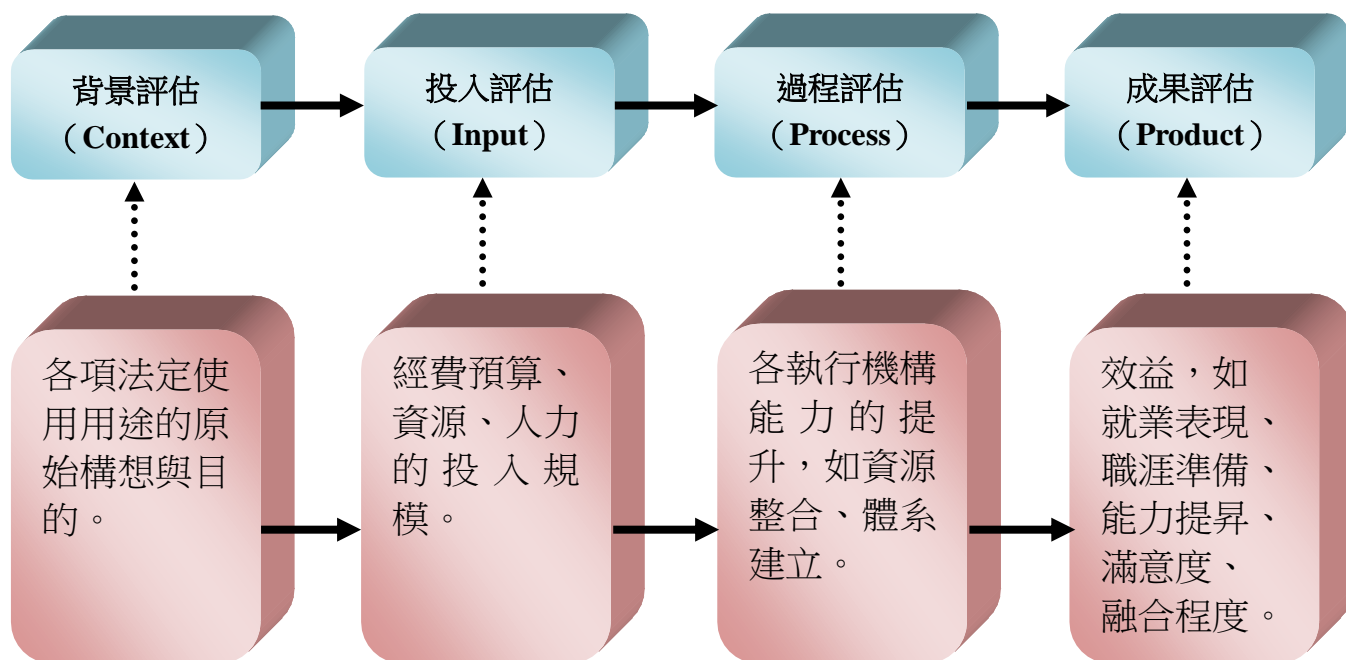


圖 1-1 本研究導入 CIPP 評估模式之指標架構

第三節 研究方法

一、文獻分析

本研究將透過外籍配偶的定義、形成因素以及來台遭遇到之問題等文獻資料進行探討、分析，以了解「外籍配偶照顧輔導基金」之成立背景。此外，本研究亦參考 Daniel L. Stufflebeam 所提出的 CIPP (context, input, process, product) 評估模式來發展「外籍配偶照顧輔導基金」運用的績效指標。

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」運用的績效指標。由於「德菲法」是一種尋求專家共識的過程，本研究預計尋求 30 位專家的協助，以建構出「外籍配偶照顧輔導基金」運用最適的績效評估指標。其次，本研究在專家的遴選上，將以適當性與代表性為考量原則。

三、專家諮詢座談

透過「德菲法」(Delphi method) 建構「外籍配偶照顧輔導基金」運用的績效指標之後，本研究預計召開兩次專家諮詢座談會，研擬各績效指標之衡量標準、評分標準及其佐證資料，以期使績效指標能更符合需要。而兩次座談會所邀請的專家，亦會考量到適當性與代表性，同時，在專家座談會舉辦之前，將把名單事先呈報內政部移民署核備。

四、指標試測

為確保研擬完成的績效指標能夠適用，本研究在研究的最後階段將進行指標試測。但是，因顧及時間與經費的限制，試測的規模將予以限縮。

第四節 研究期程

本研究預計以一年（自 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日）的時間來完成，執行步驟與進度如下：

- 一、1 月~3 月進行相關文獻與資料的蒐集與分析。
- 二、4 月~7 月個月透過「德菲法」進行意見蒐集。
- 三、8 月擬定各指標之衡量標準及其佐證資料。
- 四、9 月初及 10 月下旬各進行一次專家諮詢座談會。
- 五、9 月中~10 月中進行指標試測。
- 六、11 月~12 月進行期末報告之撰寫、校對、修改與印製。

項目	月份											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
文獻與資料蒐集與分析	■											
進行德菲法				■								
擬定各指標之衡量標準及其佐證資料								■				
專家諮詢座談會									■			
指標試測									■			
期末報告之撰寫、校對、修改與印製											■	

圖 1-2 研究期程甘特圖

第二章 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。

本章乃嘗試整理 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 模式之後設評估、CIPP 評估模式之應用等。期望藉由本章的陳述，對往後專案的執行有所助益。

第一節 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) 組織並領導一個評鑑中心，從事評鑑理論與實務的改進。一開始評鑑工作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符合所需，於是逐漸發展出 CIPP 評估模式⁶。

CIPP 評估模式的發展，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：

一、CIPP 評估模式之草創期

Stufflebeam 所領導的評鑑中心與俄亥俄州哥倫布城 (Columbus, Ohio) 的公立中小

⁶ 參閱曾淑惠 (2004)，教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 80。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，頁 14。

學簽訂為期三年的契約，以協助他們向 ESEA 申請教育補助，並發展該地區的評鑑系統。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。有鑑於此，Stufflebeam 及其幕僚皆認為有必要發展新的評鑑方式以取代 Tyler 式評鑑原理 (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 (Stufflebeam, 1966)。

依此定義及其在哥倫布城 (Columbus) 的經驗，Stufflebeam 重新建構兩部分的評鑑：一為過程評估 (process evaluation)，旨在引導方案的實施 (implementation)；一為成果評估 (product evaluation)，用以協助作成「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，改進了傳統的評估觀念⁷。

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，為改善與會學者認為此一評估方式忽略對目標 (goals) 的評估，加上為了彌補哥倫布城方案目標的缺陷，乃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」(Stufflebeam, 1967)。

此外，新的評估模式仍有其缺點，它並未考慮到關於採取哪些方法以達成目標的決定，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

⁷ 參閱曾淑惠 (2004)，教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 81。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，頁 15-17。

優點，有助於評估者對方案結構進一步深入了解（Stufflebeam & Shinkfield，1985）⁸。

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（Stufflebeam，1983）⁹。

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。

PDK 委員會認為要改進評鑑方式，有必要先解決五個問題：定義的問題、作決定的問題、價值的問題、層次的問題、研究設計的問題。故全國評鑑委員會首先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）¹⁰。

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，其關係如圖 2-1（Stufflebeam, et. al. 1971, 236.）¹¹。

⁸ 參閱 Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1985). *Systemic evaluation*. (155-157) Boston: Kluwer-Nijhoff.

⁹ 參閱黃光雄編譯（1989），教育評鑑的模式，台北市：師大書苑，頁 187-188。曾淑惠（2004），教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 81-82。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，頁 17-18。

¹⁰ 同註 3，p158-159.

¹¹ 參閱游進年（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，頁 18-22。曾淑惠（2004），教育評鑑模式，台北市：心理出版社，

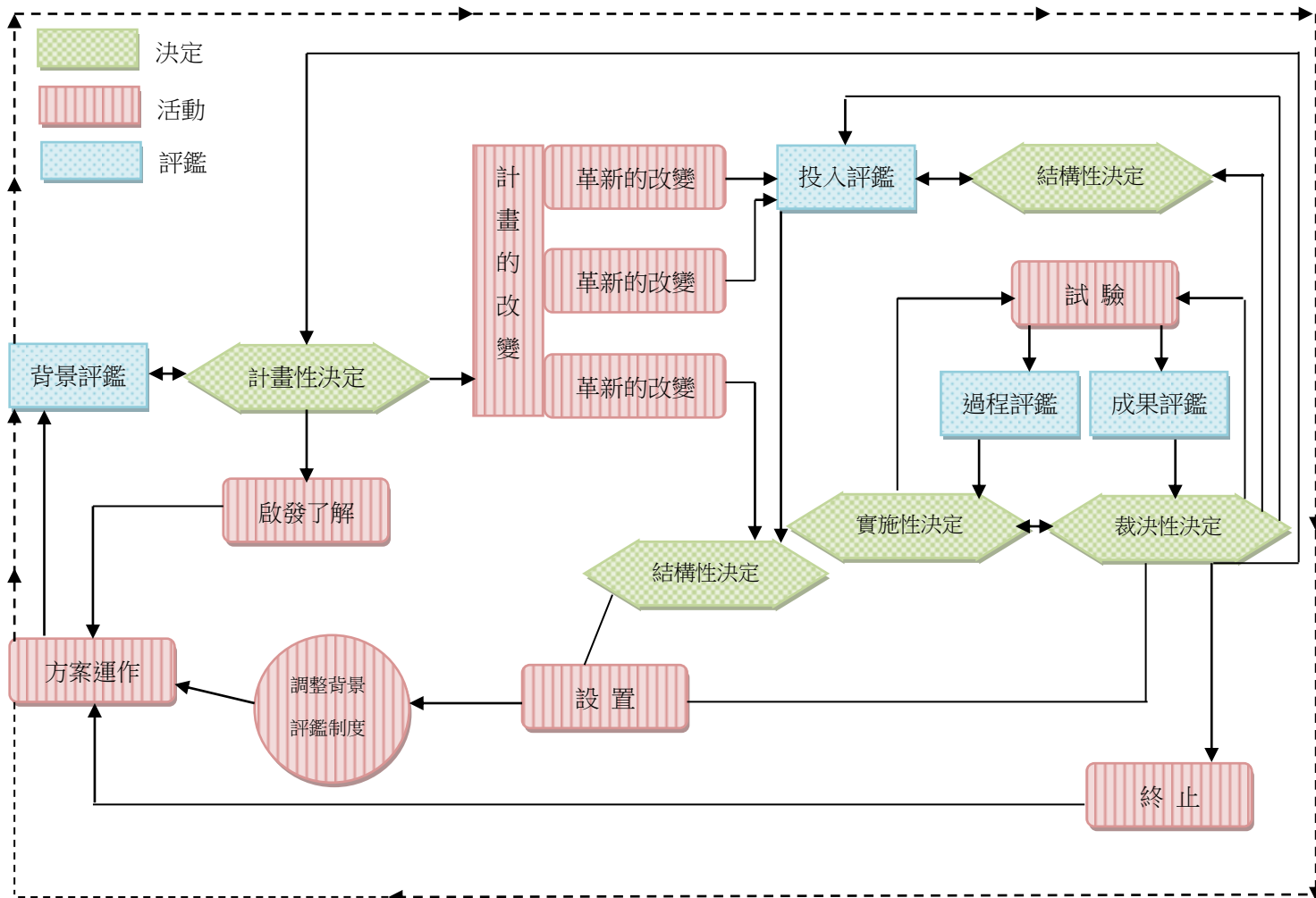


圖 2-1 PDK 委員會 1971 年擴展的 CIPP 評估模式

資料來源：Stufflebeam, D. L., Foley, W. J., Gephart, W. J., Guba, E. G., Hammond, R. L., Mreeiman, H. O., & Provus, M. M. (1971). *Educational evaluation and decision making* (p.236). Itasca, IL: Peacock.

四、CIPP 評估模式系統改良之策略觀點

1985 年 Stufflebeam 與 Anthony J. Shinkfield 共同出版《系統評鑑：理論與實務的自我教學指引》(Systematic Evaluation: A Self-Instructional Guide to Theory and Practice)，進一步將評鑑定義為：「一種描繪、獲取與提供描述性與判斷性資訊的過程，以便指導作決定、滿足績效責任的需求並增進對評鑑對象的了解，這些資訊包括評鑑目標、設計、實施與影響之價值及優點。」¹² (Stufflebeam & Shinkfield, 1985)。據此定義，提出 CIPP 評估模式有效系統改良角色的流程圖，如圖 2-2 所示。至此，CIPP 評估模式在評估的目

頁 82-83。黃光雄編譯 (1989)，教育評鑑的模式，台北市：師大書苑，頁 188-193。

¹² 同前註 3，p159。

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而且必須用於形成性與總結性評估的特點¹³。

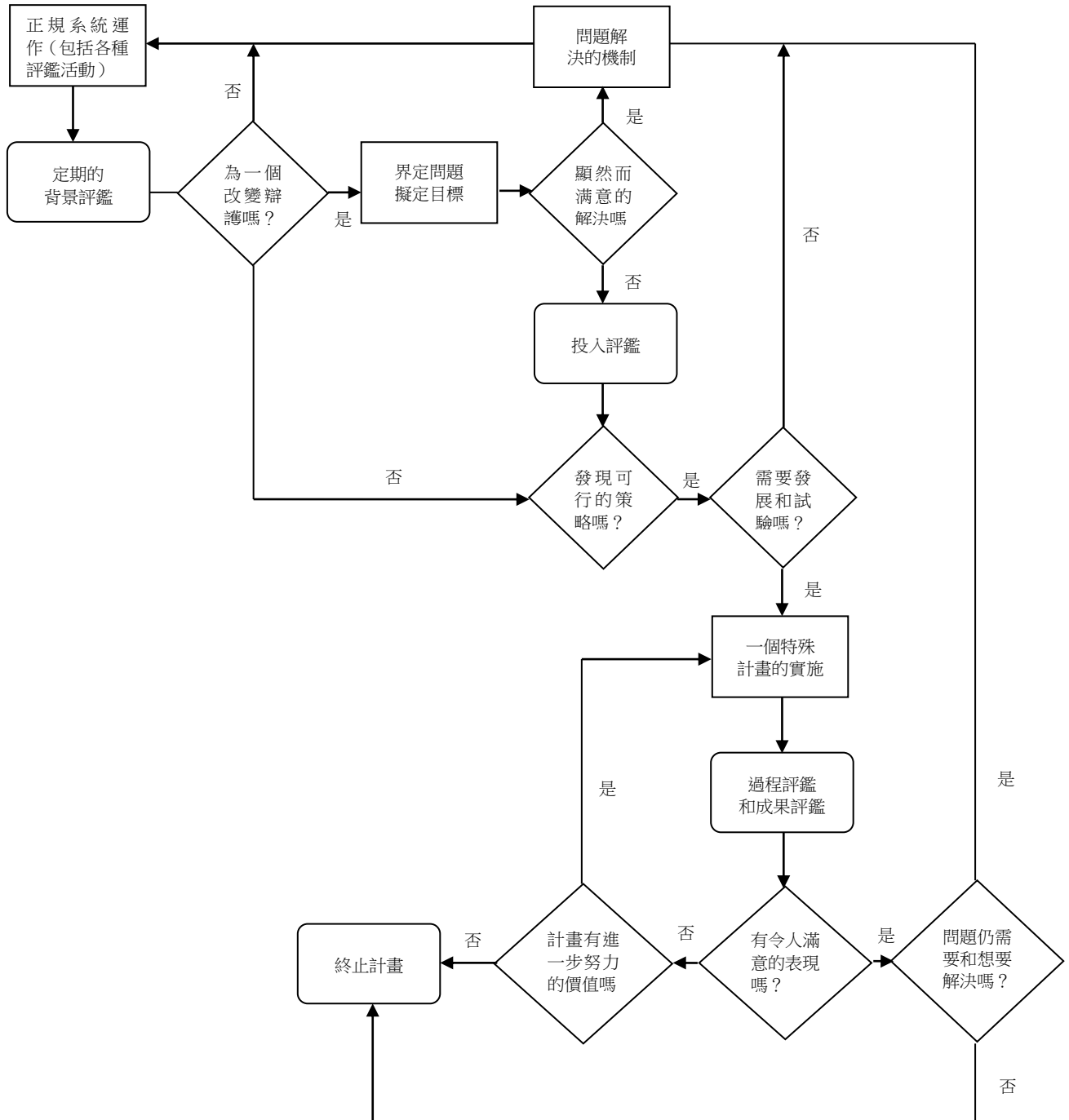


圖 2-2 CIPP 評估模式扮演有效系統改良角色的流程圖

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

¹³ 參閱曾淑惠 (2004)，教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 83-85。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，頁 22-23。

五、 CIPP 評估模式在新世紀之革新觀點

Stufflebeam 在 2000 年又針對 CIPP 評估模式的精義加以補充與摘要詮釋；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。」而其代表性的模式如圖 2-3 所示。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¹⁴。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、過程過鑑和成果評估因彼此相互影響，故以雙箭號來表示¹⁵。

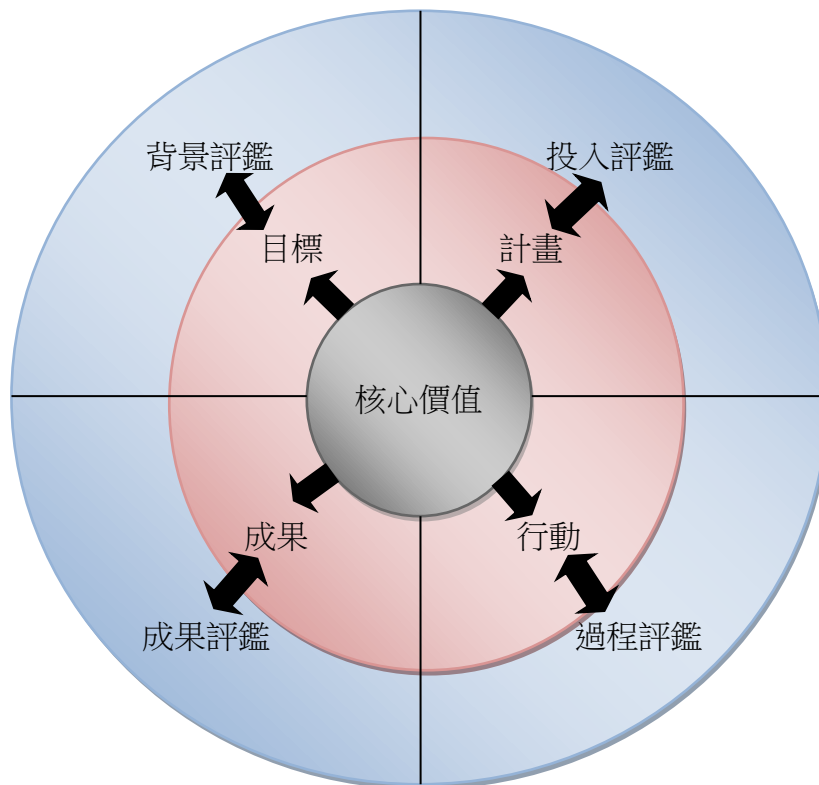


圖 2-3 CIPP 評估模式圖

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.

¹⁴ 參閱曾淑惠 (2004)，教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 80、86-87。

¹⁵ 參閱王全興 (2006)，Stufflebeam 之 CIPP 評鑑模式的發展歷程與比較，國民教育 46 卷 6 期，頁 72。

第二節 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，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：

一、背景評估

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，應考慮下列問題：

- (一) 受評估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) 這些目標之中哪些最有可能達成？

一般而言，被評估單位可為一個機構、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種種資訊，並進行各種分析。而背景評估之主要目標有：

(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¹⁶。

¹⁶ 參閱游進年 (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，頁 26-27。曾淑惠 (2004)，教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 89-90。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，頁 342-343。

二、投入評估

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¹⁷；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，應考慮下列問題：

- (一) 根據受評估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) 受評估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，因為種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。其所運用的方法包括數個階段，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¹⁸。

三、過程評估

過程評估主要的目的有四項：(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；

Stufflebeam, D. L. (2000) The CIPP model for evaluation. p287-289.

¹⁷ 秦夢群 (2006)，教育行政－實務部分，台北市：五南圖書出版，頁 393。

¹⁸ 參閱游進年 (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，頁 27-28。黃光雄編譯 (1989)，教育評鑑的模式，台北市：師大書苑，頁 204-205。曾淑惠 (2004)，教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 91-92。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，頁 349-351。Stufflebeam, D. L. (2000) The CIPP model for evaluation. p291-293.

(四)產生計畫進行的記錄,以利成果評估時使用¹⁹。為達成上述目的,Stufflebeam(1971)認為在實施過程評估時,應考慮以下問題:

- (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得資訊的解釋,其乃由於透過對方案內容的實施過程有所了解,有助於客觀且深入地詮釋成果²⁰。

四、成果評估

成果評估旨在測量、解釋與判斷方案的結果,以比較評估結果與目標之間的差異情形。換言之,其主要目標係在確定方案符合需求的程度,並廣泛地檢視方案的效果,包括預期的與非預期的及正面的與負面的效果。為達成這些目的,評估者應運用有關質的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,其可以期中報告(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

¹⁹ 同前註 11,頁 394。

²⁰ 參閱游進年(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,頁 29-30。

似方案參考的重要依據²¹（Stufflebeam & Shinkfield，1985）。

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，可綜合歸納如表 2-1。此外，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 2-2²²。

表 2-1 CIPP 評估模式四種評估之類型

評鑑類型 分析層面	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、診斷測驗及德懷術等方法。	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.

²¹ 同前註 3，p176-179.

²² 參閱游進年（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，頁 30-31。黃光雄編譯（1989），教育評鑑的模式，台北市：師大書苑，頁 208-211。

表 2-2 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, Oreigon.

第三節 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。

以下將分別說明本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 2-2（頁 12），說明 CIPP 評估模式如何維持及改良機構運作的品質²³（Stufflebeam & Shinkfield，1985）。據此，CIPP 評估模式所強調

²³ 同前註 3，p166.

的是一種系統性的改良，應用前述的四種評估類型對受評估的機構進行週而復始的評估。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²⁴（Stufflebeam & Shinkfield，1985）。而投入評估的結果可以做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，以做為實施某種特殊計畫的基礎，然後進行過程與成果評估，以找尋令人滿意的結果並確定問題是否已經解決。

如果沒有尚待解決的問題，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。如此週而復始形成的循環性的評估過程，即能夠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，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，則再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估活動，而不是要進行革新時，才有評估活動，CIPP 評估途徑的實施，也只是一個機構所有評估活動的一部分而已；（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²⁵。

²⁴ 同前註 3，p172-173.

²⁵ 參閱游進年（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，頁 33-35。

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，抑或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，並在計畫實施之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 2-3 所示，以作為設計評估工作之用²⁶（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，但須經委託人仔細地審查及修正，評估人員必須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，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：1.評估設計是一項複雜的工作；2.評估設計是動態的過程；3.評估設計強調評估者和當事人持續合作的重要性；4.在評估工作中，必須注重專業誠信；5.建立後設評估的標準，以管制評估的品質²⁷。

²⁶ 同前註 3，p179-180.

²⁷ 參閱江啟昱（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，頁 117-121。

表 2-3 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.

第四節 CIPP 模式之後設評估

後設評估是評估的實施過程中不可或缺的一環，透過形成性的後設評估，能導正評估的實施，避免評估被誤導或偏離目標；而總結性的後設評估則有助於提昇評估結果的可信度，故為進一步了解 CIPP 評估模式之後設評估，本節將以分為定義、內涵及標準三方面來探討，茲述如下：

一、後設評估之定義

後設評估的概念最早是由 Orata 於 1940 年提出「評估的評估」的概念而來，而後 1969 年 Scriven 正式提出「後設評估」(metaevaluation) 一詞，他認為後設評估就是第二層次的評估 (second-order evaluation)，並將後設評估定義為「對評估、評估系統或評估機制的評估」，亦即評估的評估²⁸。

Stufflebeam (1978) 則採用 Scriven 的定義，認為後設評估即是評估的評估，並進一步將後設評估定義為：「針對一項評估的技術之適當性、利用性、倫理性和實用性，進行描述、獲取和使用敘述性和判斷性資訊的過程，藉以指出該項評估的技術及其報告的優缺點。」²⁹

Cook 和 Gruder (1978) 將後設評估限定在對總結性評估進行評估。Straw 和 Cook (1990) 則承續前述觀點，認為後設評估係泛指對一項評估或一組評估的技術品質及其結果進行評估的各種活動。由以上的定義得知，學者普遍將「後設評估」視為「評估的評估」，即對「原級評估」進行「較高層級評估」或「次層評估」的「歷程」³⁰。

二、後設評估之內涵

Stufflebeam 認為後設評估的任務有二：一為「做決定」(decision making) 服務；二為「績效責任」(accountability) 服務。首先，就做決定服務而言，指的是由內部人員所實施的「形成性後設評估」，在評估進行之前或實施中，對評估的設計與實施提供適時的建議，藉以確保評估結果的品質。其次，就為績效責任服務而言，係指「總結性後設評估」，亦即由外部人員對已完成的評估工作，提出優缺點的判斷，藉以確認評估者的績效與評估結果的可靠性³¹。

²⁸ 參閱李大偉、王婉亭 (2006)，教育訓練評鑑之後設評鑑，T&D 飛訊第 44 期，頁 8。

²⁹ 參閱游進年 (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，頁 39-40。

³⁰ 參閱游家政 (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，頁 44。

³¹ 參閱游家政 (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，頁 45-46。
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，頁 41。

Stufflebeam 認為後設評估也是一種評估的形式，其概念必須和評估概念相互契合。而一般評估計畫的焦點包括了方案的目標、設計、實施和結果。因此，後設評估的焦點應放在：評估目標的重要性、評估設計的合適性、評估實施的妥當性、以及評估結果的品質與重要性等³²。

其次，依 Stufflebeam (1974) 之看法，CIPP 評估模式的後設評估扮演兩種角色，一為事前的後設評估，旨在為評估工作的決定服務，通常由內容人員實施；二是回溯的後設評估，目的在為評估工作的績效服務，一般係由外部人員來實施；前者屬於形成性評估，後者則為總結性評估。但不管後設評估所扮演的角色為何，整個後設評估過程所採取的步驟皆為資訊的描述、獲得與應用，而評估對象則係原級評估的目的、設計、過程與結果，如表 2-4 所示。

表 2-4 後設評估之架構

後設評估的角色功能	後設評估過程之步驟	後設評估的對象			
		評估目的	評估設計	評估過程	評估成果
行動前的後設評估做為評估工作決策之用（此即形成性後設評估，經常由內部人員實施）	描述資訊的要件	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 當事者可能的評估目的。 ◆ 評定評估目的的標準。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 變通性評估設計。 ◆ 評定評估設計的標準。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選定之評估設計的工作分析和程序。 ◆ 使用檢核表評論評估設計。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估目標成本、品質和影響的標準。 ◆ 評估的預定使用者。
	獲得所需的資訊	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估目的之邏輯分析。 ◆ 評定評估的目標。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 變通性評估設計之評定。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估設計的評論。 ◆ 評估過程的監控。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估報告品質的評定。 ◆ 利用評估做決策和績效的證據。 ◆ 評估報告品質的評定。 ◆ 監控評估的經費。
	應用獲得的資訊	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 對應選評估目的之建議。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 對應選評估設計之建議。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定時的進度和例外的報告。 ◆ 修正評估設計或程序的建議。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估品質、影響和成本／效益的定期報告。 ◆ 改進評估結果的建議。

³² 參閱李大偉、王婉亭 (2006)，教育訓練評鑑之後設評鑑，T&D 飛訊第 44 期，頁 13。

後設評估的角色功能	後設評估過程之步驟	後設評估的對象			
		評估目的	評估設計	評估過程	評估成果
回溯的後設評估做為評估工作績效之用(此即總結性後設評估,經常由外資人員實施)	描述資訊的要件	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 當事者目標的選定。 ◆ 判斷評鑑目標之標準。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選定的設計。 ◆ 主要的競爭者。 ◆ 評定評鑑設計之標準。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選定之評鑑設計的工作分析和程序。 ◆ 使用檢核表評論評鑑設計。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評鑑目標成本、品質和影響的標準評鑑的預定使用者。
	獲得所需的資訊	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評鑑需求的調查。 ◆ 當事者對選定目的的評定。 ◆ 相關標準、需求和當事者評定之評鑑目的的分析。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 變通性評鑑設計之評定。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估過程的個案研究。 ◆ 評估過程與選定的評估設計之間的差距。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估報告品質的評定。 ◆ 利用評估做決策和績效的證據。 ◆ 評估報告品質的評定。 ◆ 評估的成本分析。
	應用獲得的資訊	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選定的評估目的之判斷。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選定的評估設計之判斷。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估設計實施之判斷。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 對評估活動的品質、利用和成本/效益的分析。

資料來源：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，頁 58。

三、後設評估之標準

根據 Stake(1981)、Worthen 和 Sanders(1987)、Sanders 和 Nafziger(1976)、Cordray (1982) 及美國教育評鑑標準委員會 (Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, 1981) 等研究指出，後設評估標準具有指引與判斷的作用，包括判斷評估績效、改進評估技術、發展評估架構、追蹤評估過程、確保評估倫理、顯示評估現況、促進評估溝通與合作及提升評估公信力等功能³³。

此外，CIPP 評估模式之後設評估標準，係由 Guba、Stufflebeam 及 PDK 研究委員會 (Phi Delta Kappa Study Committee) 提出，共有以下 11 個標準 (Stufflebeam, 1978)：

- (一) 內部效度 (Internal Validity)：係在探討評估資料的真實性，即評估資料與預期描述的現象要能一致。
- (二) 外部效度 (External Validity)：指評估資料的普遍性與推廣應用的程度。
- (三) 信度 (Reliability)：指評估資料的正確性與內部一致性。

³³ 參閱游家政(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，頁 56-58。

- (四) 客觀性 (Objectivity)：指評估資料的公開性程度，亦即評估結果是否能讓具有相同背景的評估者所接受？是否能不受評估者個人主觀經驗或偏好所影響？
- (五) 相關性 (Relevance)：指評估結果與評估目的符合的程度。
- (六) 重要性 (Importance)：指評估報告呈現的資料的重要程度。
- (七) 範圍 (Scope)：指評估資料應針對評估問題加以蒐集而不可踰越其範疇。
- (八) 評估者的公信力 (Credibility)：指評估者受到委託者及社會大眾信服的程度，包括能力、操守、價值中立性與獨立客觀性等。
- (九) 時效性 (Timeliness)：指評估資料能及時提供參考與應用。
- (十) 流通性 (Pervasiveness)：係指與評估有關的人員都能順利取得評估資料的情形。
- (十一) 效率 (Efficiency)：指評估所花費的時間、人力與經費能達成預期的評估目的的程度。

上述第一至第四項屬於評估技術的適用性 (technical adequacy)，第五至第十項則為評估的效用性 (utility)，第十一項則涉及評估的成本效益 (cost-effect) ³⁴。

第五節 CIPP 評估模式之應用

對於 CIPP 評估模式之應用，本章節將其分成四大部分加以陳述，分別為 CIPP 評估模式與其他評估模式之比較、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：

一、CIPP 評估模式與其他評估模式之比較

(一) CIPP 評估模式與全貌模式之比較

Robert Stake 於 1967 提出「全貌模式³⁵」(countenance of evaluation approach)，隨

³⁴ 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，頁 43-44。

³⁵ 所謂評鑑的整體形貌，Stake 主張包括：(1) 評鑑方案的描述與判斷；(2) 各種不同的資料來源；(3) 對於關聯性和一致性的分析；(4) 對互相衝突的標準作適當的界定；(5) 評鑑的多元運用等。

後於 1975 年併入他的「反應途徑」(responsive approach)。Stufflebeam 與 Stake 兩人在 1966 年雙方交換草稿，以相互了解彼此的評估模式，因此，兩者間的發展有密切關係。兩者間相同處與相異處，如下³⁶：

相同處：

1. 兩者皆主張對結果加以評估，但 Stake 強調除了預期的效果外，尚需找出有無非預期的效果，這影響 Stufflebeam 後來發展出來的成果評估。
2. Stake 主張觀察及分析「方案的執行情況」，這與 CIPP 評估模式中的過程評估相似。
3. Stake 主張對「事前狀況³⁷」加以評估及確認，這與 CIPP 評估模式中的背景和投入評估雷同。
4. CIPP 評估模式與全貌模式都強調改良的功能，皆不贊成在方案結束後，才進行評估，以鑑定成功或失敗的原因。

相異處：

1. 全貌模式將需求及方案計畫的評估歸為潛在因素，而假定評估者是在實施階段才實行；而 CIPP 評估模式則容許評估者在方案開始前或方案進行中，評估者可視評估對象的需求而決定進行單一種類的評估或進行兩種以上的評估。
2. CIPP 評估模式和全貌模式均協助某些特定對象使用評估資訊，以執行其工作。但 CIPP 評估模式較顧及方案計畫及行政人員的需求；而全貌模式則對方案工作人員和教師們最為適用。
3. 兩種模式對判斷方案是否成功所採用的依據有所不同。全貌模式是蒐集所有對方案有興趣之人員或團體加以判斷，並分析之；而 CIPP 評估模式則比較注重已知的需求是否得到滿足。

³⁶ 參閱江啟昱（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，頁 122-126。黃光雄編譯（1989），教育評鑑的模式，台北市：師大書苑，頁 193-194。

³⁷ 指在方案開始以前及評鑑人員登場以前的那些狀況。

(二) CIPP 評鑑模式與消費者導向評估途徑之比較

Michael Scriven 是一位科學的哲學家，以消費者評估觀念為其基本的哲學立場，所以將其評估觀點稱為消費者導向評估途徑（consumer-oriented evaluation approach）（Scriven, 1983）。其與 CIPP 評估模式間之相同處與相異處，如下³⁸：

相同處：

1. 就評估的定義而言，Scriven 界定評估是對研究對象的價值或優點以作為系統客觀的評估，係一種涉及系統程序的專業活動。這與 CIPP 評估模式相同，兩者間均強調要對受評估對象的價值與優點進行系統上客觀的價值判斷。
2. 就評估的功能而言，Scriven 認為總結性評估（summative evaluation）比形成性評估³⁹（formative evaluation）來得重要，兩者皆有其重要性。這與 CIPP 評估模式應用於四類評估類型與作決定及績效責任的關係之觀點（如表 2-2，頁 18）是相似的。
3. 就評估的範圍而言，Scriven 主張評估具有複雜的多樣性，要採用多觀點、多方法來進行評估，並注重預期的和非預期的、正面的和負面的、長期的和短期的結果，不應只局限於目標達成與否。這與 CIPP 評估模式的四類評估類型要求相同。
4. 就後設評估方面而言，Scriven 認為評估本身應接受評估，且無論評估中或評估後均要隨時對自己的評估工作加以評估。而 Stufflebeam 也採用 Scriven 之觀點，主張以「教育評估標準聯合委員會」（the Joint Committee on Standards for Educational Evaluation）所提的 30 項指標作為後設評估的標準。

相異處：

1. 由於 Scriven 的主張是屬於消費者導向的評估意識型態，因此注重方案的成本效益分析、價值判斷和比較，以迎合消費者的需要。換言之，其較重視總結性、

³⁸ 參閱江啟昱（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，頁 126-137。黃光雄編譯（1989），教育評鑑的模式，台北市：師大書苑，頁 193-194。

³⁹ 所謂形成性評鑑是由評鑑人員蒐集並報導資料與判斷，以協助評鑑對象作進一步的發展。

比較性和價值判斷的評估。而 CIPP 評估模式則是以改良為導向，主張在方案發展或同意某項服務之前，評估應是比較的；但正當方案發展時，則評估應是非比較的；而在方案發展之後或為了求取進步而持續使用時，則評估應是定期比較的⁴⁰（Stufflebeam & Shinkfield，1985）。

2. Scriven 界定需求為「任何有助於滿意生存方式的主要事物，如沒有該事物，則生存方式或表現層次將落在滿意的水準之下。」而 Stufflebeam 對於需求的界定則係指「理想與實際間存有差距時才有需求存在」，由此可見，雙方對需求的認定有極大的差異。

二、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，Guba 與 Lincoln（1989）、Joint Committee（1994）、House 與 Howe（2000）及 Patton（2000）都一致認為，評估人員必需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 7 個層次的價值觀與準則，陳述如下⁴¹：

- （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。

⁴⁰ 同前註 3，p7.

⁴¹ 參閱曾淑惠（2004），教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 99-104。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，頁 334-337、369-374。

- (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。

三、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者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⁴²。

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 2-5 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⁴³。

⁴² 參閱曾淑惠 (2004)，教育評鑑模式，台北市：心理出版社，頁 97-99。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，頁 363。

⁴³ 參閱黃曙東譯(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，頁 363-369。Stufflebeam, D. L. (2000) The CIPP model for evaluation. p301-305.

表 2-5 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"> ◆ 委託人需要一份需求評估做經費之申請。 ◆ 機構董事必須針對機構運作實況提出報告。 ◆ 一個認可團體將審查機構。 ◆ 機構必須更新其使命與目標。 ◆ 服務或其人員資源可能不公平、公正。 ◆ 機構表現遭受攻擊。 ◆ 資源分配形態需重新改變。 ◆ 機構無法證明所規劃的涉入方案是正當的。 ◆ 機構需要確認其所發動的方案是理智的。 ◆ 預期受益者的需求完全不被瞭解。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 解決策略的選擇可能發生爭議。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 所選擇的策略，需要進行實地測試，並經補強以利機構使用。 ◆ 機構針對經費補助計畫，必須提交一份過程進度報告，說明計畫執行的情形。 ◆ 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。 ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 機構在策略發動前，需要確認所選擇方案之策略是正確的。 ◆ 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。 ◆ 需要確認並評估各種不同範圍的結果。 ◆ 方案工作人員與視導團體需要結果的定期回饋。
不適切的指標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 機構尚未建構一個規劃涉入的需求。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 涉入計畫的執行沒有需要特殊資訊。 ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 涉入方案之有效性已經十分明顯。
現在資訊已充足的指標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 所考慮研究之途徑已有大量現場測試之報告。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 方案員工已定期記錄、分享並討論方案之工作進度。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 結果資訊可定期從其他資源中獲得。
需要新資訊的指標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 機構最近尚未進行相關背景評估。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 機構必須投資且評估新的解決策略。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 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任資訊。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。

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。

四、CIPP 評估模式國內應用情形

目前，CIPP 評估模式在國內應用方式主要有兩種：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⁴⁴。

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⁴⁵、中華民國期刊論文資料庫則共有 43 篇期刊⁴⁶，合計 101 篇。僅臚列數篇探討教育層次以外的著作，如下：

表 2-6 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。

⁴⁴ 參閱江啟昱（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，頁 162-164。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，頁 49-57。

⁴⁵ 全國碩博士論文資訊網，http://etds.ncl.edu.tw/theabs/site/sh/search_result.jsp，瀏覽日期：2009 年 1 月 21 日。

⁴⁶ 中華民國期刊論文資料庫，<http://140.119.115.32/ncl-cgi/hypage51.exe>，瀏覽日期：2009 年 1 月 21 日。

研究者	研究主題	CIPP 模式應用方式
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

表 2-7 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

第六節 本章小結

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。從最早 1966 年的草創期將評估定義界定為「提供有用資訊以協助作決定的過程」，自此改變了傳統的評估觀念。之後，於 1983 年正式提出 CIPP 評估模式之完整概念。至今，在 2003 年，Stufflebeam 已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點、價值、正直、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。」

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。在評估目的方面，除了強調決策也重視績效責任，並提倡評估的目的「不在證明而在改進」的重要理念。然而，在評估的過程中，這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的需求而定。此外，評估乃為動態而非靜態的過程，評估人員亦應考量基本的社會價值觀等 7 個層次的價值觀與準則。

除了 CIPP 評估模式以外，CIPP 後設評估亦是評估的實施過程中不可或缺的一環。在這方面，Stufflebeam 採用 Scriven 的定義，認為後設評估是「評估的評估」，並進一步將後設評估定義為：「針對一項評估的技術之適當性、利用性、倫理性和實用性，進行描述、獲取和使用敘述性和判斷性資訊的過程，藉以指出該項評估的技術及其報告的優缺點。」其次，依 Stufflebeam 之看法，CIPP 評估模式的後設評估扮演兩種角色，一為事前的後設評估；二是回溯的後設評估。再者，CIPP 後設評估包含內部效度、外部效度等 11 項評估標準。

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。

第三章 德菲法 (Delphi Method) 之意涵與應用

各研究者對於 Delphi 所發表之相關論文、研究，中文的翻譯名稱不一，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（王秀紅，1994；邱淑芬等，1996；宋文娟等，1999；陳歆華，1997；謝潮儀，1983；林振春，1992；蔡炳坤，1992）；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）⁴⁷，由於參考過去之文獻，大多將 Delphi 譯為德菲法，故本文中對 Delphi 皆以「德菲法」稱之。

第一節 德菲法之介紹

一、德菲法起源與發展

Delphi 此字源自於古希臘，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，故「Delphi」代表著預言、預測之意（Linston & Turoff，1975）⁴⁸。

德菲法 (Delphi Method) 源於 1950 年代初期，美國 RAND 公司的科學家 Olaf Helmer 及 Norman Dalkey 所發展出來的，當時主要運用在軍事及國防上的預測。直到 1963 年 RAND 公司才公開發表了這項預測方法。1964 年 Helmer 和 Gorden 發表了一篇「長期預測的研究報告」，首先將德菲法運用於非軍事用途之外，從此以後，德菲法逐漸被廣泛應用在科技、商業、人力需求、教育、醫藥發展及政策擬定上等各種領域，如休閒趨勢的預測（Chai，1977）、方案規劃與評估的適當性（Mullen and Gold，1988）及教育相關研究（Zoski，1989）等，同時也是最常被使用的一種技術預測方法⁴⁹。

⁴⁷ 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。

⁴⁸ 同註 47。

⁴⁹ Linstone, H.A., Turoff, M. (1975). *The Delphi method: techniques and applications*. (3rd ed) .Ma : Addison-Wesley, p10. 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 16。邱淑芬、蔡欣玲（1996），德爾菲預測術——一種專家預測的護理研

二、德菲法之定義

德菲法是一種兼具量化與質化性質之科技整合研究方法，並且是集合專家意見的集體決策技術，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，使專家能以其專業知識、經驗和意見建立共識，進而解決複雜議題⁵⁰。各學者對德菲法之定義，如下表 1。

表 3-1 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，頁 99-100。

究方法，護理研究，第 4 卷第 1 期，頁 92。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，頁 56。

⁵⁰ 簡春安、鄒平儀（2004），社會工作研究法（修訂版），台北市：巨流圖書，頁 376。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。

第二節 德菲法之內涵

一、德菲法之構成要素

德菲法乃由 6 個要素所構成，茲述如下⁵¹：

(一) 專家小組 (Expert panel)

專家的組成決定德菲法研究的最後結果。因此，專家的遴選相當重要。由於是針對受議主題探討，故建議應有不同背景、領域、經驗的人士參與。特別一提的是，此專家係指非內容效度 (content validity) 之專家，前者為參與研究的對象，後者則為研究指導者，二者並不相同。

(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，一般而言，可分為內容效度 (content validity)、準則效度 (criterion related validity) 和構念效度 (construct validity) 等三類。其中，內容效度係指該衡量工具能夠足夠地涵蓋研究主題的程度⁵²。於德菲法研究過程中，因採重覆施測且有迴饋控制，所以可避免部分誤差變異的發生，故信度與效度可達相當水準。

(三) 匿名性 (anonymity)

為了避免團體中領導人物引起從眾效應 (bandwagon effect) 及威權式服從 (authoritarian submission) 等心理因素，採用匿名方式使專家成員自由表達意見，並誘導出不同層次的考量，進而使其看法更兼具公平性。

(四) 回饋控制 (feedback control)

德菲法對研究工具之使用，不同於一般問卷的單向溝通。在第一回合專家

⁵¹ 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 13。

⁵² 黃俊英 (1994)，企業研究方法，台北市：東華書局，頁 185-186。

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的專家個人看法及小組意見趨勢的統計結果，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。此為德菲法的研究精神所在，不但可以集思廣益，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)⁵³，使受爭論性的議題獲得共識。但若說一致性是德菲法主要的目的則並不恰當，如政策型及決策型德菲法的用意就不在此。不同的意圖需擇定不同的研究焦點。

(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。

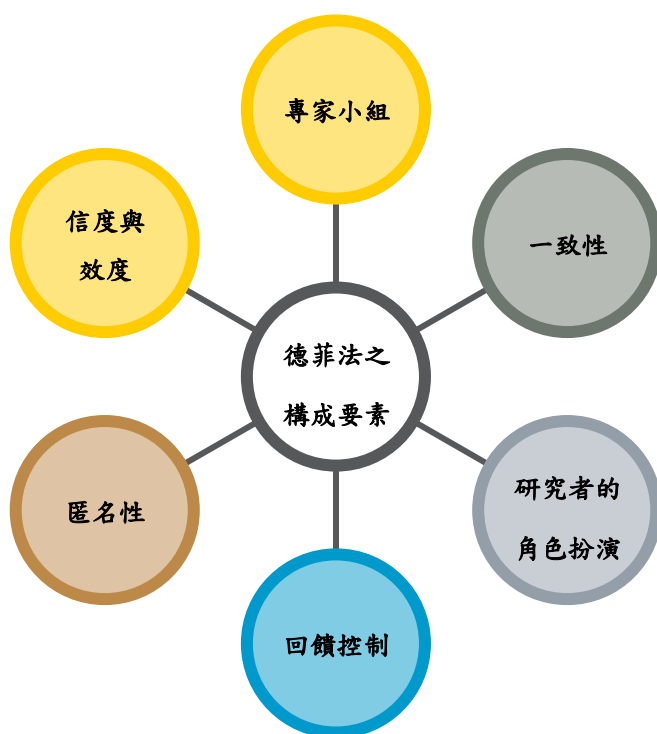


圖 3-1 德菲法之構成要素

⁵³ 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，第 7 卷第 4 期，頁 350。

二、德菲法運用之類型

德菲法在經過多次的改良而發展出不同的類型，一般自 1960 年為基準，可分成傳統型德菲法與政策型德菲法兩種；亦有將其區分為傳統型德菲法、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⁵⁴：

(一) 古典型德菲法 (Classical Delphi)

此方種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。

(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)。

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。值得一提的是，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辨護。

(三) 決策型德菲法 (Decision Delphi)

用於對議題的決定。此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。

⁵⁴ 同註 51，頁 13-14。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，中央研究院人文社會科學研究中心、調查研究專題中心，頁 34-35。

將以上所述，簡列如下表。

表 3-2 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。

三、德菲法之特性

德菲法與一般的研究調查法有所不同，Goodman（1987）與 Whitman（1990）等人認為德菲法具有以下 4 項特性⁵⁵：

（一）由專家小組提供意見（panel of experts）

德菲法的專家小組不同於研究調查中建立研究工具效度所邀請的專家。內容效度的專家，乃是評鑑研究工具是否能夠真正測量研究內容，主要是針對研究工具提供建議。而德菲法則是邀請對議題具有代表性的專家組成小組成員（Delphi Panel）參與研究，參與的專家針對研究主題提供個人精闢的見解後，最後將專家們的意見彙整為研究結果，其研究結果是建立在與議題相

⁵⁵ 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 23。簡春安、鄒平儀（2004），社會工作研究法（修訂版），台北市：巨流圖書，頁 376-377。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 93-94。劉協成（2006），德懷術之理論與實務初探，教師之友，第 47 卷第四期，頁 92。

關領域的專家專業知能與經驗的基礎上。因此，專家所扮演的角色係研究對象，並非是建立內容效度之專家，此乃德菲法之一大特色。

關於專家小組成員的部分，原則上宜採小樣本，一般而言，如為異質性小組以 5~10 位即可，如為同質性小組，則約 15~30 人；德菲法小組成員至少在 10 人以上時，其群體誤差最低，可信度最高。

(二) 採用匿名方式 (anonymity)

德菲法是藉由問卷調查方式讓專家們表達意見，對於參與研究的專家姓名採用匿名方式予以保密，如此一來可避免專家們因公眾壓力導致不願提供真實建議的弊病，專家們在面對具有爭議性的問題時，便可以暢所欲言，而不受限於人情等因素。此外，也間接消除專家們的接觸機會，可避免起鬨式的盲目附和現象 (bandwagon effect)，可增加研究結果的可信度。

(三) 使用反覆循環的問卷方式 (iteration with controlled feedback)

德菲法在第一次資料分析完成後，便將結果彙整後寄給參與的專家們，請其依據結果提供意見。第二次以後的問卷，均提供專家們上一回問卷的統計結果，參與者可以從中了解別人的想法，用來啟發自己並對自己原先的意見提出修正。研究者經過多次整理問卷結果後，最後呈現出專家們的意見。

此外，由於問卷多次往返，具有相互激盪與啟發的效果，所得的結論也較為完善，其次，藉由每次問卷回收，所做出的簡單的統計結果，如平均數或眾數等，讓專家學者獲知別人意見的訊息，可讓所得到的結論更為接近問題的核心。

(四) 以描述性統計方法呈現團體意見 (statistical group response)

此研究方法常用眾數 (mode)、中位數 (median)、等級 (rank)、四分位數 (quartile) 等方法分析資料，以顯示各專家對研究主題的看法。「眾數」可以了解多數專家所贊成的項目為何；「中位數」可代表專家意見的集中情形；「等級」可顯示事件的優先順序，以做為政策執行的參考；「四分位數」則是指一個團體中，25%、50%、75% 三個分割點的人數，運用此方法可呈現專家

意見分佈情形，以做為擬定政策的評估工具。

四、德菲法之基本假設

德菲法是一種結構化的溝通過程，整個過程的合理與否，主要包含以下 5 項假設⁵⁶：

- (一) 團體的判斷優於個人的判斷：團體要比個人具有更多的資訊，且透過團體間的互動，能產生激盪的氣氛。
- (二) 透過匿名的作業方式，可消除面對面所產生的心理因素，能使專家的答案更為理性。此外，適當的問卷設計，仍可發生與公開場合下相似的潛在互動效果。
- (三) 透過團體的壓力，可使各參與者的意見趨於統合，以降低彼此的差異並獲取團體的共識。並且在團體的共識下，仍尊重少數者的意見立場。
- (四) 運用重複進行的回饋，使參與者能夠重新檢視自己的原始意見。
- (五) 以機率、百分比或態度量值來表達結果，可以消除結果傾向一致的壓力，且從德菲法分析所得到的意見，可回饋至每一原作答者，給予修正答案及提出理由的機會，並保持某種程度的匿名過程，與一般的問卷調查不同。

此外，亦有學者認為德菲法對於研究者與專家們的要求，應符合以下 8 項假設⁵⁷：

- (一) 協調者的態度應是公正且客觀。
- (二) 研究者與專家們之間的語言溝通是暢通且無障礙。
- (三) 研究者與專家們在溝通的過程中保持原有結構化的關係。
- (四) 專家們所表達的內容是真實且符合外界的實際狀況。
- (五) 專家們的態度是誠懇而為他人所瞭解。

⁵⁶ 王維群 (2006)，老人安養設施空間之研究，明道管理學院環境規劃暨設計研究所碩士論文，頁 20-21。

⁵⁷ 陸早行 (1985)，疊慧術在策略趨勢預測上的應用－以人身保險理賠策略為例，國立台灣大學商學研究所碩士論文，頁 12。

- (六) 專家們同享均等表達意見的機會。
- (七) 專家們具有值得信賴的專業知識。
- (八) 專家們的人品是可靠且值得信賴的。

第三節 德菲法之實施

一、德菲法參與人員

除負責研究之人員以外，參與的專家們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。

一般邀請專家人數約 10~15 人，但假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，則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⁵⁸。

二、德菲法之研究步驟

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⁵⁹：

- (一) 界定主題：在進行預測或是意見溝通之前，首先需確認所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。一般遴選的標準是以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。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。

⁵⁸ 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 94。

⁵⁹ 同註 56，頁 94-95。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，頁 33-36。耿慶瑞、黃森煌、劉佳麟（2003），顧客關係管理的衡量指標研究，2003 知識與價值管理學術研討會，頁 312。

- (三) 進行第一回合 (Round I) 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 II) 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是否涵蓋其意見，並回覆是否同意工作小組所歸類的項目，通常採用「是或否」的二分法。此外，也請專家對各項目進行評量，一般使用「量表評分法」(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。
- (五) 進行第三回合 (Round III) 問卷調查：請專家們審閱第二回合問卷調查的彙整結果，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，並可減少專家之間的差異，讓專家們的意見能一致而獲得共識。
- (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。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。此外，亦得排序各題各項目的優先順序或重要性，並將調查結果以圖表表示，同時說明專家們最終達成的共識為何，以及意見分歧的項目與其所堅持

的理由為何。



圖 3-2 德菲法之研究步驟圖

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⁶⁰：

- (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。

⁶⁰ 同註 56，頁 95。

三、德菲法之問卷設計與統計分析

德菲法之問卷設計，一般採用三種方式，茲述如下⁶¹：

- (一) 開放式問題：通常在第一回合問卷時，研究小組人員會以開放方式讓專家就研究的主題自由發表意見，以避免侷限其思考。
- (二) 意見歸類：於第一回合問卷後，經資料分析將專家意見歸類，發展出第二回合的問卷。
- (三) 以二分法表示：以「是與否」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。

在統計分析方面，則有以下二種統計方法：

- (一) 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 5 點 (或 7 點或更多點) 尺度上指出他同意或不同意各意見的程度⁶²。
- (二) 等級評量法 (Ranking)：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⁶³。

四、德菲法之優點與缺點

德菲法主要有以下 5 項優點⁶⁴：

- (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，提供正確、可信的資料。

⁶¹ 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。

⁶² 黃俊英 (1994)，企業研究方法，台北市：東華書局，頁 184。

⁶³ 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，頁 40。

⁶⁴ 同註 56，頁 95。同前註，頁 41。

- (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。且研究結果具有科學性數據，為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，並防止對立及來自他人的壓力，即避免受權威人士的影響，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。

然而德菲法亦有其缺點⁶⁵，如下：

- (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，一般選擇具有豐富學養或經驗的人士，則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)，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，如此則容易影響資料的正確性。

⁶⁵ 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。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，頁 41。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 95-96。Linstone, H.A., Turoff, M. (1975). The Delphi method: techniques and applications. (3rd ed). Ma: Addison-Wesley, p581-582.

- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 由於第一回合的問卷屬於開放式問卷，大多數的專家較難以回答，所以容易造成問卷回收率偏低的現象。此外，整個研究過程需進行三至四回合，研究期間長亦容易造成參與者疲乏現象而影響到問卷的回收率。若問卷回收少，調查樣本便失去了代表性，亦將使得結果失去意義。此外，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。
- (六) 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。
- (七) 德菲法會發生不同專家小組意見整合的困難，例如在 S-P 表分析對教學行為改進的德菲法調查與分析（陳騰祥，民 78），其中分別對「專家學者組、中研學員組、實作後一年組、立即實作組、實作後二年組、特教研究組、師大工研組」進行德菲法的意見收斂與比較。上述研究係將不同專家小組分開實施德菲法之研究，未來若欲整合不同專家小組的意見，尤其在課程評鑑或課程發展方面，欲兼顧教育專家、實務工作者與學生群的意見，其整合困境有待解決。
- (八) 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，因此，有些學者會質疑德菲法研究結果的可信度。故研究者在分析資料時需小心謹慎，應避免被參與者誤導，而影響到結果的可信度。
- (九) 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。
- (十) 對於模稜兩可的問題難以劃分一定看法。

第四節 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況如下⁶⁶：

- （一） 當人數太多，無法有效地作面對面溝通的時候。
- （二） 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。
- （三） 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狀況下。
- （四） 為了避免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。
- （五） 在經費或時間有限情況下，無法舉行專家面對面的會議時。
- （六） 參與者未曾有過順暢溝通經驗，或分別來自不同背景、不同觀點的經驗和專業能力時。
- （七） 參與者有嚴重的意見衝突或不同的政治對立，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。
- （八） 為改善不常參加聚會的團體成員對團體問題的關心，並提升其對團體的參與感。

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

⁶⁶ 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，頁。

上⁶⁷。

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&Tuoff 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⁶⁸：

- (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德菲法來權重「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德菲法來計算專家對「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）⁶⁹。

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

⁶⁷ 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，中央研究院人文社會科學研究中心、調查研究專題中心，頁 33。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 24。

⁶⁸ 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。

⁶⁹ 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，頁 80-81。

使用德菲法的領域為教育、商業及保健事業，如下表所示⁷⁰。

表 3-3 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
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⁷¹：

⁷⁰ 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 24。

⁷¹ 同前註，頁 25-29。

表 3-4 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
Forecast of Development Trends in Taiwan's Machinery Industry	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。
Development Trends in Taiwan's Opto-electronics Industry	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。
Delphi Study about the Future of B2B Marketplaces in Germany	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。
The Future of Hotel Electronic Distribution: Expert and Industry Perspectives	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。
Disaggregative Policy Delphi: Using Cluster Analysis as a Tool for Systematic Scenario Formation	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。
Oracles on "Advertising": Searching for a Definition	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。
An Integrative Approach to Tourism Forecasting: A Glance in the Rearview Mirror	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。

篇名	作者	年份	國別	類別	研究方法或特色
Quantifying Weighted Expert Opinion: The Future of Interactive Television and Retailing	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。
Technology Forecasting Activities in Japan	Kuwahara	1999	日本	全國性調查	介紹日本各部會進行技術預測的方法。日本的 Science and Technology Agency 自 1971 年開始採用德菲法進行全國性的技術預測，至 1997 年已進行了 6 次。
Delphi Study of Digital Libraries	Kochtanek and Hein	1999	美國	數位圖書館	9 位學者就 13 個問題提出 118 意見，接下來以網路或傳真的方式進行三回合問卷，就 118 議題達成共識。
Analysis of the Market for Access to Broadband Telecommunications in the Year 2000	Wright	1998	加拿大	寬頻通訊	採用改良式的德菲法，以七種不同的觀點來預測，一個專家可同時以不同觀點預測。共進行二回合。結果求出不同觀點之下所預測的市場量。
Using Delphi for a Long-Range Technology Forecasting, and Assessing Directions of Future R&D Activities: The Korean Exercise	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。
Modified Delphi Methodology for Technology Forecasting: Case Study of Electronics and Information Technology in India	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，探問卷的結果。

篇名	作者	年份	國別	類別	研究方法或特色
Key Issues in Information Systems Management: A Delphi Study in Slovenia	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。
Prospects for External Sources of Vehicle Propulsion: Results of a Delphi Study	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。
Theory and Applications of the Delphi Technique: A Bibliography (1975-1994)	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。
Decision Variables for Selecting Prototyping in Information Systems Development: A Delphi Study of MIS Managers	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。

第五節 本章小結

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 6 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 60 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。

第四章 「外籍配偶照顧輔導基金」實施背景與 外籍配偶照顧輔導措施之發展

本章節所謂的「外籍配偶」包含「外籍及大陸配偶」，且以女性的外籍配偶為主要的探討對象。在章節安排上，首先先了解外籍配偶之定義，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。以上述之文獻來探討「外籍配偶照顧輔導基金」實施背景，在探討實施背景後，則進一步分析外籍配偶照顧輔導措施之發展，以明瞭台灣外籍配偶照顧輔導措施之全貌。

第一節 外籍配偶之定義

1990 年代以後，台灣外籍配偶人數漸增，台灣媒體對女性配偶，冠以「新娘」的稱呼，例如：印尼籍者稱呼為「印尼新娘」，越南籍者稱呼為「越南新娘」，中華人民共和國籍者則稱呼為「大陸新娘」，並以「外籍新娘」統稱這個群體。後來，媒體在縮短新聞標題的壓力之下，有時更會將上述名稱簡化為「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⁷²。

「外籍配偶」一詞在大眾傳媒等不當渲染造成社會大眾對之鄙視，台灣媒體更透過相互抄襲的報導內容，輔之以官方說法、捏造的統計數據、模稜兩可的文字，將「外籍新娘」現象定性為社會問題，使社會與民眾視之為問題的製造者⁷³；然而，部分台灣人民開始思考這些用語可能帶有歧視的意思，他們認為同樣住在台灣的人，不應該因為其原國籍而被冠上如此刻板化的稱呼。

因此於 2003 年，婦女新知基金會曾舉辦「請叫我——，讓新移民女性說自己

⁷² 維基百科，<http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6&variant=zh-tw>，瀏覽日期：97 年 3 月 11 日。

⁷³ 夏曉鵬（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。

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，因此對象易生混淆。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⁷⁴。

歸納結果，「外籍配偶」的定義是：「透過婚姻仲介管道而與台灣地區的男性正式辦理結婚登記的外籍女子，它包括中華人民共和國、越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨、緬甸、馬來西亞等國籍的女子。」⁷⁵

第二節 外籍配偶來台之沿革

我國跨國婚姻的產生，約略可分成下列 3 個時期：

一、1970 年代至 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、菲律賓的婦女相親結婚，這些女性多持偽造之觀光護照來台，並誤以為是來台打工，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，總共花費約 30 萬至 40 萬元不等⁷⁶。

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

⁷⁴ 黃盟琇 (2006)，新台灣之子—外籍配偶子女教養問題，嘉義大學家庭教育研究所，網路社會學通訊期刊第五十五期，<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-i/55/55-68.htm>，瀏覽日期：97 年 3 月 11 日。

⁷⁵ 張菁芳 (2008)，台灣地區外籍配偶適應生活之社會需求初探，中華行政學報第五期，頁 168。

⁷⁶ 夏曉鵬 (1995)，外籍新娘在美濃，10 月 17 日中時晚報，<http://mpa.ngo.org.tw/culture/min24.html>，瀏覽日期：97 年 3 月 27 日。

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做而逃家不知去向。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

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⁷⁷。

三、1990 年代至今

在此時期，根據外交部統計所核發的簽證數，可得知各國外籍配偶之人數及其增減趨勢（參見表 4-1）。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⁷⁸。其中，自 1991 年印尼新娘才開始明顯增加，到了 1996 年時，越南新娘則躍升為我國第一大外籍配偶族群。

表 4-1 1994-1999 年 2 月核發國人東南亞各國配偶簽證數量統計表

時間	印尼	馬來西亞	菲律賓	泰緬	新加坡	越南	總計
1994	2247	55	1183	870	14	530	4899
1995	2409	86	1757	1301	52	1969	7574
1996	2950	73	2085	1973	18	4113	11212
1997	2464	96	2128	2211	50	9060	16009
1998	2331	102	544	1173	85	4644	8879
1999	455	16	91	166	19	1033	1780

⁷⁷ 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。

⁷⁸ 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。

時間	印尼	馬來西亞	菲律賓	泰緬	新加坡	越南	總計
合計	12856	428	7788	7694	238	21349	50353

資料來源：王仁宏（1999）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（1999 年只包括 1-2 月份的統計）

第三節 外籍配偶之家庭成因

此章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 6 大因素，如下⁷⁹：

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，婚姻價值觀亦異於往昔，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：

主要是受到中國傳統婚配觀念與傳宗接代的壓力所影響。中國的家庭向來特別重視「不孝有三，無後為大」的傳統價值觀，因此只有在「子子孫孫無窮盡」的前提之下，才能永續家族生命的旺盛，所以「傳宗接代」的責任更顯重要，因而婚姻與傳宗接代的任務就成為傳統家庭中的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，國際婚姻管道的選擇便使得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

⁷⁹ 林瑞勳（2006），台灣的外籍女性配偶的生活適應問題，台灣月刊 4 月號，<http://www.tpg.gov.tw/taiwan/content9504.htm>，瀏覽日期：97 年 3 月 11 日。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，社會科教育研究第八期，頁 140-143。

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國際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，台灣社會逐漸對跨國婚姻投以注意力。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。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碑下，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台灣各地。

第四節 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

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⁸⁰。

二、生育及優生保健問題

外籍配偶遠嫁台灣，最重要的任務即是傳宗接代。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⁸¹。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⁸²。

三、在台期間就業不易，難以改善家計

由於多數外籍配偶所嫁的家庭係屬低社經地位，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，才能提供工作機會。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？」加上國人因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⁸³。

四、家庭成立背景特殊，教養子女困難

由於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

⁸⁰ 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，頁 7。

⁸¹ 同註 3。

⁸² 同註 6。

⁸³ 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，台北：內政部，頁 11。劉祥蝶（2006），外籍配偶找工作 困難重重，生命力新聞，<http://www.newstory.info/2006/06/13.html>，瀏覽日期：98 年 4 月 1 日。

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，其先天的條件，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，且因其文化背景不同，教養方式及觀念亦與台灣人不同。

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⁸⁴。

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，以上狀況皆致使她們的社會支持網絡薄弱⁸⁵。又因其社會支持網絡薄弱，使其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。

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

⁸⁴ 同註 5。

⁸⁵ 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。

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⁸⁶。

第五節 外籍配偶照顧輔導措施之發展

針對外籍與大陸配偶個人及家庭的權益及需求，內政部訂定「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 8 大重點工作，訂定 56 項具體措施，分別由中央 12 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。

此外，內政部亦定期召開「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」辦理情形檢討會議，截至民國 98 年 10 月，共計召開 17 次檢討會議，並將結果陳報行政院。實施的措施說明如下⁸⁷：

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。

⁸⁶ 同註 7。

⁸⁷ 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，www.immigration.gov.tw/OutWeb/ch9/0940601b.doc，瀏覽日期：98 年 3 月 31 日。

- (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。

2005年3月為進一步強化新移民協助體系，爰規劃分10年籌措編列總額30億成立「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以外，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」，2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，俾能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 10 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	1.輔導、補助各地方政府分別於轄區內設置 1 處外籍配偶家庭服務中心： (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。	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。 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。	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。 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。

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>(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>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>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。

第六節 本章小結

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，同時面臨一些生活上的問題，常見的問題包含：一、生活適應問題；二、生育及優生保健問題；三、在台就業問題；四、子女教養問題；五、遭受家庭暴力問題；六、種族歧視與媒體印象，對外籍配偶污名化等。為照顧這些新移民，政府自 2002 年起，內政部全面啟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 96 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 23 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。2005 年 3 月為進一步強化新移民協助體系，期盼透過資源的整合，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。

第五章 研究設計與實施

本章節首先陳述本研究三個回合之問卷流程，其次，進行問卷設計與架構之探討，再者，簡述研究對象之遴選方式，最後才彙整出問卷調查之執行情況。

第一節 問卷流程

本研究的主要目的為外籍配偶照顧輔導基金建構績效指標，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、空間、人力與經費等客觀因素，本研究採用「修正型德菲法」（Modified Delphi Method），以方便研究能順利進行。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機會。

本研究採修正型德菲法，省略第一回合開放式問卷，先以文獻探討、資料檢索結果作為封閉式問卷之資料來源，設計完成後經專家學者先行對問卷內容作審查，經修改後再進行三次的反覆問卷調查。

自 98 年 5 月起至 98 年 7 月止，本研究共進行三回合德菲法問卷調查，其實施步驟如下：

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：進行第一回合德菲法問卷，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 問卷設計與架構

一、績效評估指標設計之參考來源

本研究所設計的指標，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括「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1.提供外籍配偶照顧輔導服務；2.外籍配偶人力資源之培訓與發展；3.建構多元文化社會（如圖 5-1）。

（二）依文獻探討得知外籍配偶在台之困境

外籍配偶嫁至台灣，普遍會遇到幾種問題：1.生活適應不良，衍生家庭社會問題；2.醫療優生保健問題；3.就業問題；4.子女教養問題；5.家庭暴力問題；6.遭受國人歧視；7.遭受媒體污名化；8.社會支持網絡薄弱。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指標設計之標準。

二、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，分別設計其評估績效之指標。此外，各目標之評估指標，亦區分為共同指標及差異化指標，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。

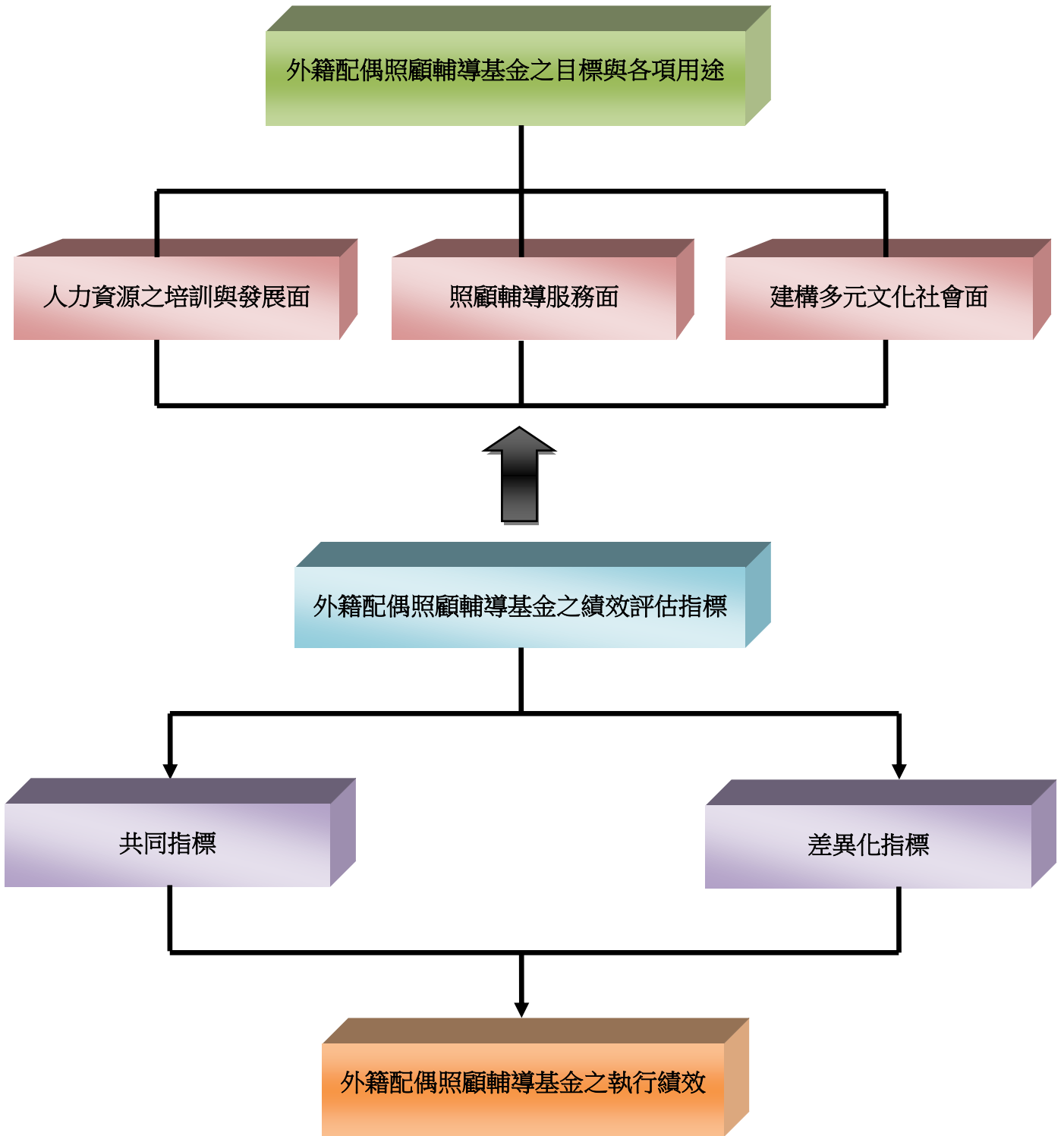


圖 5-1 「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標之架構

由於 CIPP 評估模式可用來指引計畫、專案、人力資源、產品、制度以及系統的評估（Stufflebeam，2003），適用環境較其他評估模式更為廣博，因此本研究亦藉由 CIPP 評估模式的指引，做為發展「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估指標的參考架構，並依其意旨分別設計出三大目標中績效評估指標的內涵，茲述如下：

（一）背景評估（Context evaluation，以 C 表之）

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 56 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 93 年 7 月 28 日第 2900 次會議指示，規劃 10 年籌措 30 億，即每年籌編 3 億元，自 94 年度起設置「外籍配偶照顧輔導基金」，其以附屬單位基金之方式設立於內政部。

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：

1. 外籍配偶及其子女照顧輔導服務之研究事項。
2. 強化外籍配偶入國前之輔導事項。
3. 發展地區性外籍配偶關懷訪視及相關服務措施事項。
4. 外籍配偶設籍前之醫療補助及社會救助事項。
5. 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。
6. 外籍配偶籌設社團組織之輔導事項。
7. 外籍配偶照顧輔導志工之培訓事項。
8. 直轄市、縣（市）政府設立外籍配偶家庭服務中心事項。
9. 強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項。
10. 外籍配偶法律服務事項。
11. 其他事項。

(二) 投入評估 (Input evaluation, 以 I 表之)

「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：

1. 由政府循預算程序之撥款，分 10 年編列預算撥入。
2. 受贈收入。
3. 本基金之孳息收入。
4. 其他有關收入。

依內政部公布的資料所示，自「外籍配偶照顧輔導基金」成立的 5 年來，各年度主要的業務計畫共可分為 4 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 4 大計畫的總投入成本，各為：98 年度 279,150,000 元(預算數)、97 年度 239,767,580 元(決算數)、96 年度 93,494,000 元(決算數)、95 年度 226,030,000 元(決算數)及 94 年度 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「外籍配偶照顧輔導基金管理會」，其所設置的人力包含：置委員 31 人，任期 2 年，其中 1 人為召集人，由內政部部長兼任；1 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：

1. 外交部代表 1 人。
2. 教育部代表 1 人。
3. 行政院主計處代表 1 人。
4. 行政院衛生署代表 1 人。
5. 行政院大陸委員會代表 1 人。
6. 行政院勞工委員會代表 1 人。

7. 直轄市、縣（市）政府代表 2 人。
8. 專家、學者 10 人。
9. 民間團體代表 11 人。

此外，依本法第 7 條規定，本會置執行秘書 1 人，副執行秘書 2 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 6 人至 10 人。

另一方面，為有效整合中央各部會資源，外籍配偶照顧輔導之各項措施分別由內政部、教育部、衛生署、勞委會、法務部、交通部、外交部、陸委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網絡，進而共創多元文化社會。

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

自 94 年度至 98 年度 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，亦為過程評估應評估各執行機構的重點項目之一。

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

為評估各補助計畫目標達成的情形，需進行成果評估。為此，針對本問卷的三大目標：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，分別設計可評估各大目標的執行成果之指標。例如：接受輔導者對於課程設計的滿意度、接受培訓者之就業率、接受培訓者之證照通過

率、多元文化相關活動之參與者對於活動設計的滿意度、多元文化相關活動之參與者的出席率等。

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：

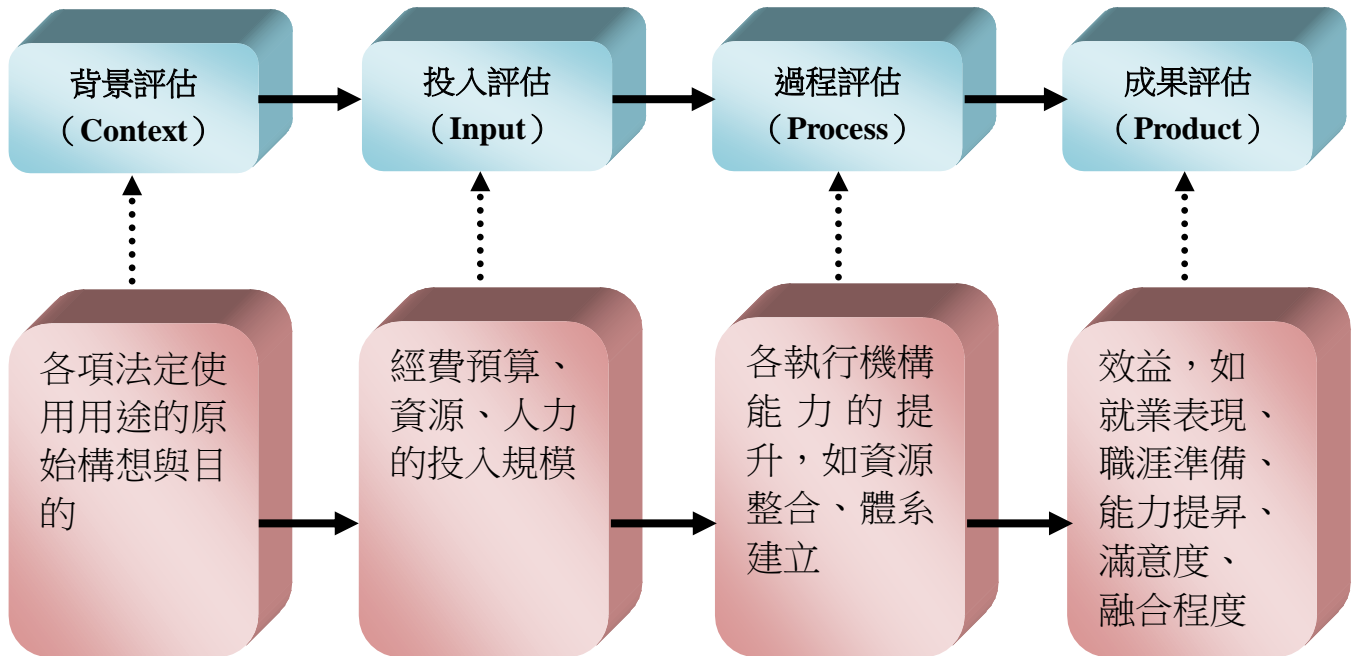


圖 1-1 本研究導入 CIPP 評鑑模式之指標架構

第三節 研究對象之遴選

德菲法（Delphi Method）主要的目標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⁸⁸：

- 一、關心研究問題
- 二、對研究問題有足夠的認識和知識
- 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價值性

據此，本研究一開始審慎的選出 30 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。本研究之成員以「外籍配偶照顧輔導基金管理會」上屆或現任的委員為主，包含政府部門執行者 4 人、學者專家 6 人、民間基金（協）會執行者 13 人，共計 23 人；另有 7 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 7 屆第 2 會期委員的辦公室主任 3 人、民間基金（協）會執行者 2 人、政府部門執行者 2 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空填寫問卷，為避免擔誤研究進度，本研究案最後以 26 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，包含政府部門執行者 2 人、學者專家 5 人、民間基金（協）會執行者 12 人，共計 19 人；另有 7 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 7 屆第 2 會期委員的辦公室主任 3 人、民間基金（協）會執行者 2 人、政府部門執行者 2 人。各專家之職稱如下表 5-1。在此再次感謝各專家的熱心參與，提供寶貴的意見以利問卷順利進行。

⁸⁸ 康龍魁、許順發（2004），技專院校經營效率評鑑指標建構之研究，教育政策論壇七卷一期，頁 71。

表 5-1 德菲法問卷受訪對象

編號	屬性	受訪者	職稱
1	政府部門執行者	謝○○	○○部○○司第○科 科長
2	政府部門執行者	黃○○	○○院○○署○○局○○組 組長
3	政府部門執行者	李○○	○○縣政府○○局○○科 科長
4	政府部門執行者	吳○○	○○會○○處 高級專員
5	政府部門執行者	何○○	林○○立法委員國會辦公室 主任
6	政府部門執行者	江○○	黃○○立法委員國會辦公室 主任
7	政府部門執行者	江○○	廖○○立法委員國會辦公室 主任
8	學者專家	王○○	國立○○科技大學○○系 教授
9	學者專家	吳○○	國立○○科技大學○○學系 教授
10	學者專家	劉○○	國立○○大學○○研究所 教授
11	學者專家	何○○	國立○○大學○○研究所 教授
12	學者專家	葉○○	國立○○大學○○學系暨研究所 教授
13	民間基金(協)會執行者	葛○○	○○總會 理事長
14	民間基金(協)會執行者	吳○○	財團法人○○社會福利基金會○○處 副處長
15	民間基金(協)會執行者	李 ○	中華民國○○協會 秘書長
16	民間基金(協)會執行者	吳○○	○○姐妹會 理事
17	民間基金(協)會執行者	黃○○	○○縣○○文教發展協會 主任
18	民間基金(協)會執行者	柯○○	財團法人○○市○○基金會 執行長
19	民間基金(協)會執行者	姚○○	○○婦女基金會 執行長
20	民間基金(協)會執行者	韋 ○	財團法人○○服務中心 主任
21	民間基金(協)會執行者	李○○	○○縣○○愛心基金會 執行長
22	民間基金(協)會執行者	林○○	財團法人○○基金會○○分會 執行秘書
23	民間基金(協)會執行者	曾○○	財團法人○○公會 主任
24	民間基金(協)會執行者	王○○	財團法人○○縣○○婦幼文教基金會 執行長
25	民間基金(協)會執行者	謝○○	中華國際○○福利發展學會 理事長
26	民間基金(協)會執行者	李○○	○○基金會 執行長

第四節 問卷調查執行情況

一、德菲法三個回合問卷執行過程

(一) 問卷回收率

第一回合 (Round I) 問卷於 98 年 4 月 30 日寄出 30 份，至 98 年 5 月 25 日止，共回收 26 份，回收之問卷均為有效問卷，回收率為 86.66% (如表 5-2)。26 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協) 會 14 人、政府部門 7 人 (如表 5-4)。問卷回收後，依序進行 5 項工作：1.統計每一題所圈選的項目；2.計算每一題之平均數與標準差；3.以平均數為標準刪除指標；4.整理問卷受訪者之意見；5.依各建議新增指標。

第二回合 (Round II) 問卷於 98 年 6 月 1 日寄出 26 份，至 98 年 6 月 26 日止，共回收 24 份，回收之問卷均為有效問卷，回收率為 92.31% (如表 5-2)。24 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協) 會 13 人、政府部門 6 人 (如表 5-4)。問卷回收後，依序進行 6 項工作：1.統計每一題所圈選的項目；2.計算每一題之平均數與標準差；3.以平均數為標準刪除指標；4.整理問卷受訪者之意見；5.依各建議修改指標；6.彙整出已達成共識之指標。

第三回合 (Round III) 問卷於 98 年 7 月 2 日寄出 26 份，至 98 年 7 月 27 日止，共回收 25 份，回收之問卷均為有效問卷，回收率為 96.15% (如表 5-2)。25 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協) 會 13 人、政府部門 7 人 (如表 5-3)。問卷回收後，依序進行 4 項工作：1.統計每一題所圈選的項目；2.計算每一題之平均數與標準差；3.以平均數為標準刪除指標；4.彙整出已達成共識之指標。

表 5-2 問卷收發情形

問卷次數	第一回合	第二回合	第三回合
寄送日期	98 年 4 月 30 日	98 年 6 月 1 日	98 年 7 月 2 日
回收日期	98 年 5 月 10 日 (實際催收至 5 月 25 日止)	98 年 6 月 12 日 (實際催收至 6 月 26 日止)	98 年 7 月 10 日 (實際催收至 7 月 27 日止)
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%

(二) 指標取捨標準

本問卷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，以嚴謹的標準來訂定最適合「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估之指標。

表 5-3 專家回覆情形

編號	屬性	受訪者	第一回合	第二回合	第三回合
1	政府部門執行者	謝○○	✓	✓	✓
2	政府部門執行者	黃○○	✓	×	✓
3	政府部門執行者	李○○	✓	✓	✓
4	政府部門執行者	吳○○	✓	✓	✓
5	政府部門執行者	何○○	✓	✓	✓
6	政府部門執行者	江○○	✓	✓	✓
7	政府部門執行者	江○○	✓	✓	✓
8	學者專家	王○○	✓	✓	✓
9	學者專家	吳○○	✓	✓	✓
10	學者專家	劉○○	✓	✓	✓
11	學者專家	何○○	✓	✓	✓
12	學者專家	葉○○	✓	✓	✓
13	民間基金（協）會執行者	葛○○	✓	✓	✓
14	民間基金（協）會執行者	吳○○	✓	✓	✓

編號	屬性	受訪者	第一回合	第二回合	第三回合
15	民間基金（協）會執行者	李 ○	✓	✓	✓
16	民間基金（協）會執行者	吳○○	✓	✓	✓
17	民間基金（協）會執行者	黃○○	✓	×	×
18	民間基金（協）會執行者	柯○○	✓	✓	✓
19	民間基金（協）會執行者	姚○○	✓	✓	✓
20	民間基金（協）會執行者	韋 ○	✓	✓	✓
21	民間基金（協）會執行者	李○○	✓	✓	✓
22	民間基金（協）會執行者	林○○	✓	✓	✓
23	民間基金（協）會執行者	曾○○	✓	✓	✓
24	民間基金（協）會執行者	王○○	✓	✓	✓
25	民間基金（協）會執行者	謝○○	✓	✓	✓
26	民間基金（協）會執行者	李○○	✓	✓	✓

第五節 本章小結

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，而調查期間則從 98 年 5 月起至 98 年 7 月為止。

在績效評估指標設計之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；二為依文獻探討得知外籍配偶在台之困境，本研究分別從上述資料來源來建構指標。除此之外，本研究之問卷設計乃依三大目標，分別設計其評估績效之指標。而各目標之評估指標，亦將之區分為共同指標及差異化指標，另外，以 CIPP 評鑑模式發展出指標內涵。

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。

第六章 實證結果分析

本研究共實施三次德菲法問卷調查，因此，本章節共分為四節說明實證結果，首先，第一節先說明專家意見收斂的標準；第二節乃分析德菲法第一回合問卷之結果；第三節乃分析德菲法第二回合問卷之結果。

第一節 德菲法專家意見收斂

德菲法之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。故本研究將第一回合與第二回合問卷做比較，若某一項目之平均數與標準差分別較前次提高與縮小，本研究即認定該項目已達成共識。此外，若問卷中有三分之二的項目已達成共識，本研究亦即認定專家們的意見已達成一致性的共識⁸⁹。

本研究在第一與第二兩回合之問卷中，每項指標依其同意程度，採五點量尺，從非常不同意到非常同意，分別得 1 到 5 分。各專家可就其觀點，依指標的同意程度分別勾選 1（非常不同意）、2（不同意）、3（普通）、4（同意）、5（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：

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

研究的流程中，本研究首先分別統計出第一至第三回合三個回合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或平均數之變動不具顯著性的差異；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

⁸⁹ 謝臥龍主編，質性研究，台北：心理出版社，頁 373-375。

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；第二回合平均數高於 4.25），則該項指標即遭刪除。而最後一回合選取後的各項指標，亦將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。

第二節 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修改之意見。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 6-1）。由下表得知，目標二及目標三之標準差皆大於 1 且平均數小於 4，因此，列入第二回合調查階段，以繼續觀察第二回合該目標的平均數及標準差與第一回合相較之下的變化。

表 6-1 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

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		
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 6-2-1 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

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	2-1-4 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
	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

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	2-1-14 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
	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 項指標之平均數皆大於 3.75 且標準差皆小於 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 6-2-2 所示：

表 6-2-2 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

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	2-2-2 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
	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 外籍配偶入國前接受輔導之件數越多，輔導績效越好	0	15.4	34.6	34.6	15.4	3.50	0.949
	2-2-7 每位外籍配偶入國前接受輔導之次數越多，輔導績效越好	0	15.4	26.9	46.2	11.5	3.54	0.905
	2-2-8 外籍配偶入國後尋求協助之比率越高，輔導績效越好	0	26.9	30.8	38.5	3.8	3.19	0.895
	2-2-9 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
	2-2-10 外籍配偶入國後尋求協助之件數越多，輔導績效越好	0	26.9	38.5	30.8	3.8	3.12	0.864
	2-2-11 每位外籍配偶入國後尋求協助之次數越多，輔導績效越好	0	0	26.9	42.3	30.8	3.04	0.774
	2-2-12 外籍配偶入國後接受輔導之比率越高，輔導績效越好	0	15.4	19.2	61.5	3.8	3.54	0.811

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	2-2-13 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
	2-2-14 外籍配偶入國後接受輔導之件數越多，輔導績效越好	0	30.8	26.9	38.5	3.8	3.15	0.925
	2-2-15 每位外籍配偶入國後接受輔導之次數越多，輔導績效越好	0	30.8	26.9	30.8	11.5	3.23	1.032
	2-2-16 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
	2-2-17 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
	2-2-18 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
	2-2-19 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
	2-2-20 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
	2-2-21 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
	2-2-22 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
	2-2-23 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
	2-2-24 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
	2-2-25 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	2-2-26 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
	2-2-27 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	0	0	8.0	64.0	28.0	4.20	0.577
	2-2-28 個案管理醫療補助之比率越高，輔導績效越好	3.8	50.0	30.8	15.4	0	2.58	0.809
	2-2-29 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
	2-2-30 個案管理醫療補助之次數越多，輔導績效越好	7.7	38.5	38.5	15.4	0	2.62	0.852
	2-2-31 個案管理醫療補助之件數越多，輔導績效越好	7.7	38.5	34.6	19.2	0	2.65	0.892
	2-2-32 個案管理社會救助之比率越高，輔導績效越好	3.8	50.0	23.1	23.1	0	2.65	0.892
	2-2-33 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
	2-2-34 個案管理社會救助之次數越多，輔導績效越好	3.8	42.3	30.8	23.1	0	2.73	0.874
	2-2-35 個案管理社會救助之件數越多，輔導績效越好	3.8	42.3	30.8	23.1	0	2.73	0.874
	2-2-36 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

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	2-2-37 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
	2-2-38 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
	2-2-39 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
	2-2-40 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
	2-2-41 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	3.8	69.2	26.9	4.23	0.514
	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	3.8	7.7	15.4	53.8	19.2	3.77	0.992
	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	3.8	7.7	15.4	46.2	26.9	3.85	1.047
	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	3.8	65.4	30.8	4.27	0.533
	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	4.0	0	64.0	32.0	4.24	0.663
	2-2-46 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
2-2-47 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	3.8	65.4	30.8	4.27	0.533	

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	2-2-48 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	0	61.5	38.5	4.38	0.496
	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	3.8	3.8	50.0	42.3	4.31	0.736

由表 6-2-2 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、2-2-19、2-2-20、2-2-21、2-2-22、2-2-23、2-2-24、2-2-25、2-2-26、2-2-28、2-2-29、2-2-30、2-2-31、2-2-32、2-2-33、2-2-34、2-2-35、2-2-36、2-2-37、2-2-38、2-2-39 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 的指標將予以保留至第二回合問卷中繼續調查，共計有 15 項差異化指標。

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 6-3-1 所示：

表 6-3-1 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

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	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
	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

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	3-1-13 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
	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

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	3-1-23 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 6-3-1 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 的指標將予以保留至第二回合問卷中繼續調查，共計有 19 項共同指標。

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 6-3-2 所示：

表 6-3-2 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
	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

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	3-2-4 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
	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

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	3-2-15 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 6-3-2 得知，3-2-8、3-2-11、3-2-12、3-2-13 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 的指標將予以保留至第二回合問卷中繼續調查，共計有 18 項共同指標。

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 6-4

所示：

表 6-4 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
	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

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	4-8 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
	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

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	4-17 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
	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

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	4-26 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 6-4 得知，4-18、4-21、4-25 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下表所示：

表 6-5 德菲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

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	2-1-17 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
		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
		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

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	差異化指標	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
	差異化指標	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
		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
		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
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		

目標	指標類別	性質	指標內容
建構多元文化社會	指標	新增	4-36 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，詳細內容請參見附錄一。

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 6-6，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 34 項。

表 6-6 德菲法第一回合問卷指標數量統計表

項 目 \ 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
原訂指標（含共同指標及差異化指標）	67 項	46 項	29 項
刪除指標	34 項	9 項	3 項

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
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

第三節 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 6-7）。

表 6-7 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

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		
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 6-8-1 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
	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

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	2-1-5 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
	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

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	2-1-15 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 6-8-1 得知，上述 18 項指標中，有 9 項指標之平均數皆大於 4.00 且標準差皆小於 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）之平均數皆小於 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 6-8-2 所示：

表 6-8-2 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

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	2-2-2 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
	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	

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	2-2-47 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 6-8-2 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 這些指標的平均數皆小於 4.00，故刪除之；其餘 7 項差異化指標的平均數皆大於 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 6-9-1 所示：

表 6-9-1 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 中央主管機關間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
	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

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	3-1-18 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
	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 6-9-1 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 這些指標的平均數皆小於 4.00，故刪除之；其餘 9 項差異化指標的平均數皆大於 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 6-9-2 所示：

表 6-9-2 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
	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

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	3-2-15 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
	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 6-9-2 得知，3-2-3、3-2-9、3-2-10、3-2-14、3-2-15、3-2-16、3-2-22 這些指標的平均數皆小於 4.00，故刪除之；其餘 11 項差異化指標的平均數皆大於 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 6-10 所示：

表 6-10 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 6-10 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 這些指標的平均數皆小於 4.00，故刪除之；其餘 7 項差異化指標的平均數皆大於 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 6-11 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 6-11 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 這些指標的平均數皆小於 4.00，故刪除之；其餘 10 項差異化指標的平均數皆大於 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 6-12 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 6-13、6-14 將分別列出已達成共識的各項目標及其指標之第一、二回合平均數與標準差。

表 6-13 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 6-14 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 6-15 德菲法第二回合問卷指標數量統計表

項目 \ 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
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。

第四節 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 6-16 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，以下將分別依序呈現之。

表 6-17-1 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 6-17-1 得知，上述 9 項指標中，指標 2-1-1 之平均數大於 4.25 且標準差皆小於 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）之平均數皆小於 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 6-17-2 所示：

表 6-17-2 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 6-17-2 得知，2-2-1、2-2-41、2-2-44、2-2-45、2-2-47、這些指標的平均數皆小於 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 且標準差皆小於 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 6-18-1 所示：

表 6-18-1 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 6-18-1 得知，3-1-1、3-1-2、3-1-13、3-1-14、3-1-16、3-1-19、3-1-24 這些指標的平均數皆小於 4.25，故刪除之；其餘 3 項共同指標（3-1-15、3-1-26、3-1-27）的平均數皆大於 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 6-18-2 所示：

表 6-18-2 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 6-18-2 得知，3-2-1、3-2-5、3-2-6、3-2-17 這些指標的平均數皆小於 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，如表 6-19 所示：

表 6-19 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 6-19 得知，4-1、4-11、4-17、4-34、4-39 這些指標的平均數皆小於 4.25，故刪除之；其餘 4 項指標（4-13、4-30、4-36、4-38）的平均數皆大於 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。

此外，本回合問卷共有 6 項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 6-20、6-21 將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 6-20 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
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

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	4-30 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 6-21 德菲法第三回合問卷指標數量統計表

項 目 \ 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
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。

第五節 本章小結

本研究三回合問卷中，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。這些達到遴選標準的指標，其平均數與標準差須分別較前次提高與縮小，才能視為該指標已達成共識。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。

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，第二回合及第三回合問卷共計 12 項指標達成共識。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。經過三個階段的淘汰後，最後未遭刪除而保留下來的指標，將進入 9 月初第一次專家諮詢座談會繼續審查之。

第七章 指標衡量標準及其評分標準

本研究依據三個回合的德菲法問卷調查結果，將三大目標下各個績效評估指標，擬定其衡量標準、評分標準及其佐證資料。首先，預計召開第一次專家諮詢座談會，討論初擬的指標衡量標準、評分標準及其佐證資料，並以專家意見修改之。之後，將修正後的各指標衡量標準、評分標準及其佐證資料，訪問曾受「外籍配偶照顧輔導基金」補助的地方政府及民間團體，藉以試測各指標之衡量標準是否可行？最後，將試測結果召開第二次專家諮詢座談會，以確認各指標衡量標準、評分標準及其應具備的佐證資料並定案。

第一節 初擬指標衡量標準及其評分標準

依據三個回合的德菲法問卷調查結果，三大目標績效評估指標如下：

- ◆ 目標一「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
 - 2-1 工作人員月平均照顧輔導之服務量
 - 2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合之程度
- ◆ 目標二「外籍配偶人力資源之培訓與發展」
 - 1-1 外籍配偶培訓之相關課程符合外籍配偶的性向或興趣
 - 1-2 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度
 - 2-1 外籍配偶接受培訓後之就業率
- ◆ 目標三「建構多元文化社會」
 - 1-1 國人對於外籍配偶文化接受之程度
 - 1-2 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
 - 1-3 外籍配偶家人參與相關學習課程之程度
 - 1-4 國人參與多元文化相關活動之程度
 - 1-5 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
 - 1-6 外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度

以下將分別說明各指標之衡量標準：

一、地方政府對照顧輔導措施重視的程度

地方政府對照顧輔導措施重視的程度，可從各地方政府年度申請補助的案件數及其受補助的案件數得知。從兩者的案件數進而能分別獲知其申請案件數占全台地方政府合計申請補助案件數之比率，及其受補助之案件數占全台地方政府合計受補助案件數之比率。當申請補助案件數或受補助案件數之比率越高，代表該地方政府極力推動相關照顧輔導措施，換言之，該地方政府對照顧輔導措施越重視，故比率越高，所獲得的評分亦相對較高。

二、工作人員月平均照顧輔導之服務量

本項指標以服務比率（即總案件數／工作人員數）作為衡量標準，簡言之，即以工作人員照顧輔導服務量來評估績效。然而，服務量雖然是衡量績效的方式之一，但是工作人員照顧輔導服務之品質會隨著服務量的增加而遞減，服務的個案量越多，品質便會下降，為此，在評估本項績效時，應特別考量服務品質，並將之列為評分標準，當工作人員的月平均服務量達 10 件以上者，每增加 1 件應扣 1 分，至 0 分為止。

三、外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合之程度

本項指標以外籍配偶對課程設計感到滿意的人數比率作為衡量標準，當外籍配偶對課程設計越滿意，表示外籍配偶照顧輔導機構的課程安排，越符合外籍配偶的需求，而滿意之人數占受訪人數的比率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

四、外籍配偶培訓之相關課程符合外籍配偶的性向或興趣

本項指標以外籍配偶認為上課後，對其生活有幫助的人數比率作為衡量標準，而所謂的生活上的幫助包含個人成長、家庭生活、人際關係等。當外籍配偶覺得上課後有助於生活的人數越多，表示外籍配偶培訓之相關課程，越符合外籍配偶的性向或興趣，而認為有幫助之人數占受訪人數的比率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

五、外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度

本項指標以認為受培訓後，有助於求職的外籍配偶人數比率作為衡量標準，當外籍配偶人力資源培訓之規劃，越符合就業市場之需求，則越有助於外籍配偶求職，而認為有幫助之人數占受訪人數的比率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

六、外籍配偶接受培訓後之就業率

本項指標以外籍配偶結訓後一個月、三個月及六個月之就業率作為衡量標準，當外籍配偶結訓後之就業率越高，代表外籍配偶人力資源培訓之成效越好，故就業率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

七、國人對於外籍配偶文化接受之程度

本項指標透過本年度國人對外籍配偶文化認知之調查問卷結果來評分，當國人越能接受外籍配偶文化，表示建構多元文化社會成效越好，而認同外籍配偶文化者占受訪人數的比率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

八、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

本項指標以認為比以前更了解社區居民的外籍配偶人數比率、認為比以前更了解外籍配偶的社區居民人數比率作為衡量標準，當透過多元文化相關宣導、活動及課程實行，外籍配偶與社區居民彼此若能比以前更了解對方，他們之間的關係便能改善。因此，認為比以前更了解的人數占受訪人數的比率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

九、外籍配偶家人參與相關學習課程之程度

本項指標以本年度外籍配偶家人參與各學習課程出席之比率作為衡量標準，當外籍配偶家人對於相關學習課程參與率越高時，表示建構多元文化社會成效越好，因此，本年度外籍配偶家人出席之人次占本年度總出席人次之比率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

十、國人參與多元文化相關活動之程度

本項指標以本年度國人參與多元文化各活動出席之比率作為衡量標準，當國人對於多元文化相關活動的參與率越高時，表示建構多元文化社會成效越好，因此，本年度國人出席之人次占本年度總出席人次之比率越高，本項所獲得的評分亦相對較高。

十一、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

本項指標以本年度國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與各社區活動出席之比率作為衡量標準，當國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員對於社區活動共同參與之比率越高時，表示建構多元文化社會成效越好，因此，共同出席的比率越高，本項所獲得的評分

亦相對較高。

十二、外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度

本項指標以本年度外籍配偶求職過程遭國人歧視之比率作為衡量標準，當外籍配偶求職過程中遭到國人歧視人次越多，代表建構多元文化社會成效不佳，因此，外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之比率越低，本項所獲得的評分相對較高。

表 7-1 「外籍配偶照顧輔導基金績效指標之建構」各指標之衡量標準及其評分標準（初稿）

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	1. 地方政府申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請案件數占全台地方政府合計申請補助案件數之比率	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 10% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以下者。	1. 本年度申請補助計畫案清冊。 2. 本年度全台申請補助計畫案清冊。
		2. 地方政府申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之案件數占全台地方政府合計受補助案件數之比率	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以下者。	1. 本年度核定補助計畫案清冊。 2. 本年度全台核定補助計畫案清冊。
	2-1 工作人員月平均照顧輔導之服務量	服務比率（總案件數／工作人員數）	月輔導案件數達 10 件以上者。★	月輔導案件數達 8 件以上者。	月輔導案件數達 6 件以上者。	月輔導案件數達 4 件以上者。	月輔導案件數達 2 件以上者。	1. 本年度工作人員每月輔導案件清冊。 2. 本年度案件清冊。 3. 本年度每月工作人員名冊。
			★工作人員照顧輔導服務之品質將隨著服務量的增加而遞減，因此，當工作人員的月平均服務量達 10 件以上者，每增加 1 件扣 1 分，至 0 分為止。					

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	2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合之程度	(對課程設計感到滿意的外籍配偶人數/受訪的總人數)×100%	滿意之人數占受訪人數 80% 以上。	滿意之人數占受訪人數 70% 以上。	滿意之人數占受訪人數 60% 以上。	滿意之人數占受訪人數 50% 以上。	滿意之人數未達受訪人數 50%。	1. 本年度外籍配偶對課程的滿意度調查問卷與統計資料。 2. 本年度問卷調查名冊。
目標二	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	
外籍配偶人力資源之培訓與發展	1-1 外籍配偶培訓之相關課程符合外籍配偶的性向或興趣	【外籍配偶認為上課後，對其生活（如個人成長、家庭生活、人際關係）有幫助的外籍配偶人數/受訪的總人數】×100%	認為有幫助之人數占受訪人數 80% 以上。	認為有幫助之人數占受訪人數 70% 以上。	認為有幫助之人數占受訪人數 60% 以上。	認為有幫助之人數占受訪人數 50% 以上。	認為有幫助之人數未達受訪人數 50%。	1. 本年度培訓之相關課程是否有助於外籍配偶生活的調查問卷與統計資料。 2. 本年度外籍配偶認為培訓之相關課程對其生活上幫助的程度調查問卷與統計資料。 3. 本年度問卷調查名冊。
	1-2 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度	(認為受培訓後，有助於求職的外籍配偶人數/受訪的總人數)×100%	認為有幫助之人數占受訪人數 80% 以上。	認為有幫助之人數占受訪人數 70% 以上。	認為有幫助之人數占受訪人數 60% 以上。	認為有幫助之人數占受訪人數 50% 以上。	認為有幫助之人數未達受訪人數 50%。	1. 本年度受訓是否有助於外籍配偶求職的調查問卷與統計資料。 2. 本年度對外籍配偶求職幫助的程度調查問卷與統計資料。 3. 本年度問卷調查名冊。

目標二	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	
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	2-1 外籍配 偶接受培訓 後之就業率	外籍配偶結訓後一個月 之就業率	就業率達 80%以上。	就業率達 60%以上。	就業率達 40%以上。	就業率達 20%以上。	就業率未達 20%。	1. 本年度外籍配偶結訓後 一個月就業情形追蹤統 計資料(含就業單位、職 類、薪資等)。 2. 本年度外籍配偶結訓後 三個月就業情形追蹤統 計資料(含就業單位、職 類、薪資等)。 3. 本年度外籍配偶結訓後 六個月就業情形追蹤統 計資料(含就業單位、職 類、薪資等)。
		外籍配偶結訓後三個月 之就業率	就業率達 80%以上。	就業率達 60%以上。	就業率達 40%以上。	就業率達 20%以上。	就業率未達 20%。	
		外籍配偶結訓後六個月 之就業率	就業率達 80%以上。	就業率達 60%以上。	就業率達 40%以上。	就業率達 20%以上。	就業率未達 20%。	

目標三	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	
建構多元文化社會	1-1 國人對於外籍配偶文化接受之程度	(國人對外籍配偶文化之接受度/受訪的總人數)×100%	認同外籍配偶文化者占受訪人數 50%以上。	認同外籍配偶文化者占受訪人數 40%以上。	認同外籍配偶文化者占受訪人數 30%以上。	認同外籍配偶文化者占受訪人數 20%以上。	認同外籍配偶文化者未達受訪人數 10%。	1. 本年度國人對外籍配偶文化認知之調查問卷與統計資料。 2. 本年度問卷調查名冊
	1-2 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	(認為比以前更了解社區居民的外籍配偶人數/受訪的總人數)×100%	認為比以前更了解的人數占受訪人數 80%以上	認為比以前更了解的人數占受訪人數 60%以上	認為比以前更了解的人數占受訪人數 40%以上	認為比以前更了解的人數占受訪人數 20%以上	認為比以前更了解的人數未達受訪人數 20%。	1. 本年度外籍配偶是否比以前更了解社區居民之調查問卷與統計資料。 2. 本年度社區居民是否比以前更了解外籍配偶之調查問卷與統計資料。 3. 本年度外籍配偶對社區居民了解的程度之調查問卷與統計資料。 4. 本年度社區居民對外籍配偶了解的程度之調查問卷與統計資料。 5. 本年度問卷調查名冊。
		(認為比以前更了解外籍配偶的社區居民人數/受訪的總人數)×100%	認為比以前更了解的人數占受訪人數 80%以上	認為比以前更了解的人數占受訪人數 60%以上	認為比以前更了解的人數占受訪人數 40%以上	認為比以前更了解的人數占受訪人數 20%以上	認為比以前更了解的人數未達受訪人數 20%。	
1-3 外籍配偶家人參與相關學習課程之程度	(本年度外籍配偶家人參與各學習課程出席之人次/本年度總出席人次)×100%	本年度外籍配偶家人出席之人次占本年度總出席人次 50%以上	本年度外籍配偶家人出席之人次占本年度總出席人次 40%以上	本年度外籍配偶家人出席之人次占本年度總出席人次 30%以上	本年度外籍配偶家人出席之人次占本年度總出席人次 20%以上	本年度外籍配偶家人出席之人次占本年度總出席人次 20%以下	1. 本年度各課程每堂課外籍配偶家人出席名冊。 2. 本年度各課程每堂課出席名冊。 3. 本年度各課程每堂課之上課紀錄。	

目標三	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	
建構多元文化社會	1-4 國人參與多元文化相關活動之程度	(本年度國人參與多元文化各活動出席之人次/本年度總出席人次)×100%	本年度國人出席之人次占本年度總出席人次50%以上。	本年度國人出席之人次占本年度總出席人次40%以上。	本年度國人出席之人次占本年度總出席人次30%以上。	本年度國人出席之人次占本年度總出席人次20%以上。	本年度國人出席之人次占本年度總出席人次20%以下。	1. 本年度各活動國人出席名冊。 2. 本年度各活動出席名冊。 3. 本年度各活動之活動紀錄。
	1-5 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	(本年度國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與各社區活動出席之人次/本年度各活動總出席人次)×100%	本年度出席之人次占活動總出席人次50%以上。	本年度出席之人次占活動總出席人次40%以上。	本年度出席之人次占活動總出席人次30%以上。	本年度出席之人次占活動總出席人次20%以上。	本年度出席之人次未達活動總出席人次20%	1. 本年度各活動出席名冊。 2. 本年度各活動之活動紀錄。
	1-6 外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度	(本年度外籍配偶求職過程遭國人歧視之人次/本年度外籍配偶求職總人次)×100%	外籍配偶求職過程遭歧視之人次占年度求職總人次10%以下。	外籍配偶求職過程遭歧視之人次占年度求職總人次10%以上。	外籍配偶求職過程遭歧視之人次占年度求職總人次20%以上。	外籍配偶求職過程遭歧視之人次占年度求職總人次30%以上。	外籍配偶求職過程遭歧視之人次占年度求職總人次40%以上。	1. 本年度外籍配偶求職總人次書面資料。 2. 本年度外籍配偶求職過程是否遭受歧視之調查問卷與統計資料。 3. 說明個案遭受歧視之情況。

第二節 第一次專家諮詢座談會決議事項

為研擬績效指標之衡量標準、評分標準及其佐證資料，本研究於 9 月 18 日召開第一次專家諮詢座談會，以討論初擬的績效指標之衡量標準及評分標準，本次座談會由財團法人國家政策研究基金會成之約研究員主持，另邀請中華民國職訓研發中心桂正權顧問、財團法人臺北市賽珍珠基金會柯宇玲執行長、海基會法律服務處吳怡靜高級專員、國立虎尾科技大學財稅金融學系吳樹欉教授、龍華科技大學資管系張吉成教授，共有五位專家學者與會。本次會議討論結果如下：

一、指標衡量標準及其評分標準修改內容

目標一：提供外籍配偶照顧輔導服務

(一) 原指標內容：1-1 地方政府對照顧輔導措施重視的程度

修改後指標內容：1-1 各縣市對照顧輔導措施重視的程度

原衡量標準：1. 地方政府申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請案件數占全台地方政府合計申請補助案件數之比率。

2. 地方政府申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之案件數占全台地方政府合計受補助案件數之比率。

修改後衡量標準：1. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請的總案件數占全台各縣市合計申請補助總案件數之比率。

2. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之總案件數占全台各縣市合計受補助總案件數之比率。

3. 在年度預算中，各縣市地方政府自籌款占預算總額之比率。

說明：原指標設計僅為「地方政府對照顧輔導措施重視的程度」，考量民間團體所申請的案件也要經過地方政府審查、送件，因此將之以總歸庫的概念修改為「各縣市對照顧輔導措施重視的程度」。換言之，本項指標係將各地

方政府和民間 NGO 團體所申請的外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，依其計畫執行的所在地予以歸納之，以統計各縣市轄區內申請及受補助的總案件數。此外，由於「外籍配偶照顧輔導基金」即將於五年後結束，屆時照顧輔導措施最重要的發動者還是在地方政府，故有專家學者建議新增一項以地方政府對於外籍配偶照顧輔導自籌經費，作為本項指標的衡量標準，評分標準則視其每一年度編列預算的金額相較於前一年度增長的比率而定。

(二) 原指標內容：2-1 工作人員月平均照顧輔導之服務量

修改後指標內容：2-1 工作人員平均照顧輔導之服務量

原衡量標準：服務比率（總案件數／工作人員數）

原評分標準：月輔導案件數達 10 件以上者（5 分）、8 件以上者（4 分）、6 件以上者（3 分）、4 件以上者（2 分）、2 件以上者（1 分）。

修改後衡量標準：服務比率（個案服務每月平均案件數／社工人員每月平均人數）

修改後評分標準：平均輔導案件數達 30 件以上者（5 分）、20 件以上者（4 分）、10 件以上者（3 分）、5 件以上者（2 分）、5 件以下者（1 分）。

說明：由於工作人員每月輔導服務的數量並不一定，故有專家學者建議應以整年度的照顧輔導服務量作為計算基礎較為合理，故修改之。此外，亦有專家學者提出每位社工人員每月平均輔導的案件數約為 30 件，多者甚至有 50 件，故評分標準由原來的達 10 件以上者給予 5 分，調高至達 30 件以上者才給予 5 分。

(三) 原指標內容：2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合之程度

修改後指標內容：2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度

原衡量標準：（對課程設計感到滿意的外籍配偶人數／受訪的總人數）×100%

原評分標準：滿意之人數占受訪人數 80% 以上（5 分）、70% 以上（4 分）、60% 以上（3 分）、50%（2 分）以上、未達 50%（1 分）。

修改後衡量標準：外籍配偶對照顧輔導機構課程或活動設計之滿意度

修改後評分標準：滿意度達 80% 以上（5 分）、70% 以上（4 分）、60% 以上（3 分）、50%（2 分）以上、未達 50%（1 分）。

說明：由於指標 2-1 評鑑範圍僅為照顧輔導相關措施，並不涵蓋辦理外籍配偶參加各類學習課程與其宣導等活動，因此，將原指標內容另新增「活動」項目。當複評的對象所執行的計畫是屬於活動類時，將以本項指標評鑑之。其次，一般而言指標會以「滿意度」的調查作為一衡量標準，原衡量標準文字敘述上應更明確、具體，故修改之。

目標二：外籍配偶人力資源之培訓與發展

（一）原指標內容：1-1 外籍配偶培訓之相關課程符合外籍配偶的性向或興趣

修改後指標內容：1-1 相關課程符合性向、興趣或**一般能力**

新增衡量標準：【志工認為上課後，對他提升服務能力有幫助的志工人數／受訪的總人數】×100%

新增評分標準：認為有幫助之人數占受訪人數 80% 以上（5 分）、70% 以上（4 分）、60% 以上（3 分）、50%（2 分）以上、未達 50%（1 分）。

說明：因外籍配偶的目標是人力資源的培訓，而培訓與能力會有關聯，因此將指標內容另新增「能力」的部分，然而本項指標是屬於比較軟性方面的評估，故指標內容的描述應更清楚明瞭，故修改之。所謂的能力係指「一般能力」個人的核心能力，即就業能力以外的部分，包含人格特質、專業倫理、解決問題的能力、做事態度等。此外，由於現階段大部分相關申請計畫多屬於外籍配偶照顧輔導志願服務人員之培訓，故針對此方面應增加衡量標準以評估之。基本上，志工培訓的重點仍然在於提升他一般能力的部分而非就業能力。簡言之，志工的培訓指的是協助或志願服務人力的培訓。

（二）指標內容：1-2 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度

新增衡量標準：外籍配偶受訓後的考照率

新增評分標準：考照率達 80% 以上（5 分）、60% 以上（4 分）、40% 以上（3 分）、20%（2 分）以上、未達 20%（1 分）。

說明：本項指標除原來的衡量標準外，另新增一項受訓後的考照率作為證照課程的衡量標準。第一項衡量標準是主觀、感覺式的評量；第二項衡量標準則為客觀的評量，各計畫需依其計畫內容選擇適用的衡量標準。

（三）指標內容：2-1 外籍配偶接受培訓後之就業率

原衡量標準：外籍配偶結訓後一個月、三個月及六個月之就業率

原評分標準：就業率達 80% 以上（5 分）、60% 以上（4 分）、40% 以上（3 分）、20%（2 分）以上、未達 20%（1 分）。

修改後衡量標準：外籍配偶結訓後一個月及三個月之就業率

修改後評分標準：【結訓後一個月】就業率達 40% 以上（5 分）、30% 以上（4 分）、20% 以上（3 分）、10%（2 分）以上、未達 10%（1 分）。

【結訓後三個月】就業率達 60% 以上（5 分）、50% 以上（4 分）、40% 以上（3 分）、30%（2 分）以上、未達 30%（1 分）。

說明：所謂的「就業」包含自行創業或受雇於他人。一般而言，從結訓後一至三個月的就業率可得知參訓者就業速度，結訓後六個月的就業率則用來觀察參訓者就業的穩定度。然而，若要求計畫執行單位調查參訓者的就業穩定度，恐怕不易執行而加重其業務負擔，故本次會議決議將結訓後六個月的就業率刪除之。其次，原評分標準就業率需達 80% 以上才能獲得 5 分，考量標準過高，因而調降之。再者，在佐證資料方面新增一個項目，外籍配偶若為受雇者，需附上勞保投保資料證明；若為自行就業者，則需簽立就業切結書或提供營利事業登記證。

目標三：建構多元文化社會

原指標內容：1-1 國人對於外籍配偶文化接受之程度

1-2 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

1-4 外籍配偶家人參與相關學習課程之程度

1-5 國人參與多元文化相關活動之程度

1-6 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

1-7 外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度

新增指標內容（專家諮詢座談會決議新增指標）：

1-3 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與其家人關係改善之程度

說明：上述指標大多著重於外籍配偶與社會的融合程度，但是有專家學者表示外籍配偶與家裡面的關係不好、婆媳關係不好等情況常讓外籍配偶感到困擾的，故其認為外籍配偶與其家人之關係是最重要的，因此建議新增本項指標，以檢視外籍配偶與其家庭成員之間互動的和諧程度。

二、專家學者之建議

- （一）指標 2-2「外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度」，其衡量標準為「外籍配偶對照顧輔導機構課程或活動設計之滿意度」。建議由「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」統一設計滿意度調查表，以統一基本面向的調查項目，其他調查項目則可由各計畫執行單位，依其活動內容、活動目的各自增加其問卷問項。
- （二）為了評鑑計畫執行單位在指標 2-1「外籍配偶接受培訓後之就業率」的執行成果，本次會議建議「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」需要求承辦外籍配偶職業導向的職業訓練課程單位，未來必需將學員結訓後的就業情況登錄至職訓局的 TIMS 系統，如此一來，無論是承訓單位或是主管機關，將來便能透過 TIMS 系統彙整參訓者就業情形的相關資料，並將之作為外籍配偶職業訓練成果上的佐證資料。

(三) 由於目標三的各项指標皆需藉由問卷調查來作為評估執行成果之佐證資料，若要求各計畫執行單位分別進行調查，除了會加重執行單位業務負擔之外，甚至會影響各機構對於這方面計畫案的申請意願，使得往後相關計畫的申請案件數逐年減少。據此，本次會議建議目標三中的各项指標應由「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」進行調查，「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」未來需定期發表建構多元文化之成果，並參考本研究目標三「建構多元文化社會」中的七項指標設計適當的問卷，以實行多元文化社會發展成果之調查。

表 7-2 「外籍配偶照顧輔導基金績效指標之建構」各指標之衡量標準及其評分標準（一修版）

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 各縣市對照顧輔導措施重視的程度	1. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請的總案件數占全台各縣市合計申請補助總案件數之比率。★	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 10% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以下者。	1. 本年度各縣市申請補助計畫案清冊。 2. 本年度全台申請補助計畫案清冊。
		★ 指將各地方政府和民間 NGO 團體所申請的外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，依其計畫執行的所在地予以歸納之，以統計各縣市轄區內申請的總案件數。						
		2. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之總案件數占全台各縣市合計受補助總案件數之比率。★	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以下者。	1. 本年度各縣市核定補助計畫案清冊。 2. 本年度全台核定補助計畫案清冊。
		★ 指將各地方政府和民間 NGO 團體所申請的外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，依其計畫執行的所在地予以歸納之，以統計各縣市轄區內受補助的總案件數。						
		3. 在年度預算中，各縣市地方政府自籌款占預算總額之比率。	自籌款占預算總額 30% 以上者。	自籌款占預算總額 20% 以上者。	自籌款占預算總額 10% 以上者。	自籌款占預算總額 5% 以上者。	自籌款占預算總額 5% 以下者。	1. 本年度各縣市地方政府經費預算表

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	2-1 工作人員平均照顧輔導之服務量	服務比率（個案服務每月平均案件數／社工人員每月平均數）	平均輔導案件數達 30 件以上者。 ★	平均輔導案件數達 20 件以上者。	平均輔導案件數達 10 件以上者。	平均輔導案件數達 5 件以上者。	平均輔導案件數達 5 件以下者。	1. 本年度社工人員每月輔導案件清冊。 2. 本年度照顧輔導案件清冊。 3. 本年度每月社工人員名冊。
			★社工人員照顧輔導服務之品質將隨著個案服務量的增加而遞減，因此，當社工人員的月平均服務量達 30 件以上者，每增加 1 件扣 1 分，至 0 分為止。 ★社工人員：指專職工作人員。 個案輔導案件數：包含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等服務項目。					
	2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度	外籍配偶對照顧輔導機構課程或活動設計之滿意度	滿意度達 80% 以上。	滿意度達 70% 以上。	滿意度達 60% 以上。	滿意度達 50% 以上。	滿意度未達 50%。	1. 本年度外籍配偶對課程或活動安排的滿意度調查問卷與統計資料。 2. 本年度問卷調查名冊。

目標二	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	
外籍配偶人力資源培訓與發展	1-1 相關課程符合性向、興趣或一般能力★	【外籍配偶認為上課後，對其生活（如個人成長、家庭生活、人際關係）有幫助的外籍配偶人數／受訪的總人數】×100%	認為有幫助之人數占受訪人數80%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數70%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數60%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數50%以上。	認為有幫助之人數未達受訪人數50%。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度培訓之相關課程是否有助於外籍配偶生活的調查問卷與統計資料。 2. 本年度外籍配偶認為培訓之相關課程對其生活上幫助的程度調查問卷與統計資料。 3. 本年度問卷調查名冊。
		【志工認為上課後，對他提升服務能力有幫助的志工人數／受訪的總人數】×100%	認為有幫助之人數占受訪人數80%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數70%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數60%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數50%以上。	認為有幫助之人數未達受訪人數50%。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度培訓之相關課程是否有助於志工提升服務能力的調查問卷與統計資料。 2. 本年度志工認為培訓之相關課程有助於提升服務能力的調查問卷與統計資料。 3. 本年度問卷調查名冊。
★ 所謂的一般能力係指個人的核心能力，即就業能力以外的部分，包含人格特質、專業倫理、解決問題的能力、做事態度等。								

目標二	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	
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	1-2 外籍配 偶人力資源 培訓之規 劃，符合就 業市場需求 程度	(認為受培訓後，有助於求職的外籍配偶人數／受訪的總人數) ×100%	認為有幫助之人數占受訪人數80%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數70%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數60%以上。	認為有幫助之人數占受訪人數50%以上。	認為有幫助之人數未達受訪人數50%。	1. 本年度受訓是否有助於外籍配偶求職的調查問卷與統計資料。 2. 本年度培訓課程對外籍配偶求職幫助的程度調查問卷與統計資料。 3. 本年度問卷調查名冊。
		外籍配偶受訓後的考照率	考照率達80%以上。	考照率達60%以上。	考照率達40%以上。	考照率達20%以上。	考照率未達20%。	1. 本年度各課程外籍配偶的考照率。 2. 本年度外籍配偶通過檢定者之名冊及其考取的證照名稱。

目標二	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	
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	2-1 外籍配 偶接受培訓 後之就業率	外籍配偶結訓後一個月 之就業率★	就業率達 40%以上。	就業率達 30%以上。	就業率達 20%以上。	就業率達 10%以上。	就業率未達 10%。	1. 本年度外籍配偶結訓後 一個月就業情形追蹤統 計資料(含就業單位、職 類、薪資等)。 2. 本年度外籍配偶結訓後 三個月就業情形追蹤統 計資料(含就業單位、職 類、薪資等)。 3. 外籍配偶若為受雇者,需 附上勞保投保資料證 明;若為自行就業者,則 需簽立就業切結書或提 供營利事業登記證。
		★ 就業包含自行創業或受雇於他人。						
		外籍配偶結訓後三個月 之就業率★	就業率達 60%以上。	就業率達 50%以上。	就業率達 40%以上。	就業率達 30%以上。	就業率未達 30%。	
		★ 就業包含自行創業或受雇於他人。						

目標三	指標內容	衡量標準
建構多元文化社會	1-1 國人對於外籍配偶文化接受之程度	(國人對外籍配偶文化之接受度/受訪的總人數)×100%
	1-2 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	(認為比以前更了解社區居民的外籍配偶人數/受訪的總人數)×100%
		(認為比以前更了解外籍配偶的社區居民人數/受訪的總人數)×100%
	1-3 【專家諮詢委員會決議新增指標】 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與其家人關係改善之程度	(認為比以前更了解家人的外籍配偶人數/受訪的總人數)×100%
		(認為比以前更了解外籍配偶的外籍配偶家人人數/受訪的總人數)×100%
	1-4 外籍配偶家人參與相關學習課程之程度	(本年度外籍配偶家人參與各學習課程出席之人次/本年度總出席人次)×100%
	1-5 國人參與多元文化相關活動之程度	(本年度國人參與多元文化各活動出席之人次/本年度總出席人次)×100%
	1-6 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	(本年度國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與各社區活動出席之人次/本年度各活動總出席人次)×100%
1-7 外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度	(本年度外籍配偶求職過程遭國人歧視之人次/本年度外籍配偶求職總人次)×100%	

第三節 深度訪談受訪者之意見與建議

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。然而，考量實地試測執行不易，因此本研究採用深度訪談方式，期望達到實際試測之同等效果。本研究已於 98 年 10 月 8 日上午 10:00 訪談中華救助總會葛兩琴理事長、10 月 16 日上午 9:00 訪談台北縣政府社會局社區發展與婦女福利科吳佳益科長，兩位專家針對我們的問題皆給予精闢見解，兩位專家之意見與建議如下：

訪談時間：10 月 8 日上午 10：00

受訪者：中華救助總會 葛兩琴 理事長

意見：

一、指標 2-1 的衡量標準僅以量化評估，忽略了質化的部分

- ◇ 說明：量是一個基礎的要求，要有服務量出現，可是服務量拿數字來比較績效又不是那麼合理。有一個工作人員你給他五分，相較下另一位工作人員才做五件，可是這五件卻是社會真正的需求，可是可能才給他二分，這是不太公平的。一個量跟一個量不是等質，它的質不等，衡量標準只用量來評分的時候會把質的部分忽視了。

建議：

一、指標 2-1 的佐證資料可附上機構輔導個案之檔案，作為加分評分依據

- ◇ 個案的檔案都是一案一案的，而全部的活動則是一件一件的，不同的檔案都可以作為佐證資料。從個案的檔案中可明瞭服務的過程，進而得知其服務的品質，個案自開始到結案所花的時間不一定是越快速就一定越好，其中間流程是很重要

的，這牽涉到品質問題。雖然一開始在執行上初步只能先以量來做為評分標準，但是如果各個單位可以提出他們服務品質的資料，可將之列入加分項目，如此一來亦可加強質化方面的評估。

訪談時間：10月16日上午9：00

受訪者：台北縣政府社會局社區發展與婦女福利科 吳佳益 科長

建議：

一、指標 1-1 的衡量標準不能只看申請量、補助量，內部資源整合應納入評鑑範圍

- ◇ 說明：台北縣政府在網絡上架構局處之間的合作，設立一個委員會及新住民文教輔導科，各局處定期討論工作事宜，這些措施是指標 1-1「各縣市對照顧輔導措施重視的程度」看不到的一面，可是它像資源整合的部分，所以指標 2-1-1「中央主管機關資源整合之程度越高，輔導績效越好」、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」比 1-1「各縣市對照顧輔導措施重視的程度」更關鍵，指標 1-1 只是看量而已，而且只是基金的量，基金的量沒有辦法代表他們重不重視，用這個量真的不適合，因為衡量標準又是看佔全台地方政府的總案件數之比例。

只看量的話，做的好不好看不到，如果申請五件有四件成績都很差，執行的成果可能都沒有結案，到現在都還有爭議的案件在那邊擺著，那個量能代表重視嗎？

以縣市來說，資源整合這一塊必需要被看到，才能完整呈現它在地的定位、方向、特色及因應的策略，對台北縣政府而言，它是以資源網絡平台中心的概念來執行相關措施，因此這個部分應納入評鑑範圍。

二、指標 1-1 衡量標準之項目仍不足，量化的部分需新增或以質化的方式補充之

- ◇ 說明：指標 1-1 的三個衡量標準沒有辦法完全回應指標 1-1，如果只看各縣市政府申請外籍配偶照顧輔導基金的量、補助量、自籌經費會有問題。在量化的部分要想出更多的衡量指標或以質化的方式來補充，不然結果會引起爭議。

三、 指標 1-1 衡量標準中的「自籌款」應有明確的定義

- ◇ 說明：自籌款要有明確的定義，否則有些模糊地帶的經費也可能被計入。台北縣政府如果自行定義外籍配偶的預算，可能就把所有婦女的預算都定位成外籍配偶預算。例如老人科中跟常照有關的預算，或是兒照科保母、兒童托育的部分會有模糊地帶，如果要將經費最大化，到時候這些都會被納入。

四、 指標 2-1 衡量標準中的「社工人員」應有明確的定義

- ◇ 說明：社工人員要有明確的定義，是否需要社工相關背景才認定其為社工人員，否則有些可能只是稱他為社工，但實際上可能只是志工。

五、 指標 2-1 衡量標準中的「服務量」應有明確的定義

- ◇ 說明：服務量是指實際開案的個案數還是每個月的服務數，要有明確的定義。這個月可能開五案，可是卻服務三十案，因為上個月有二十五案還沒結案，所以加上這個月新開的五案共服務三十案。每個月的服務數可以真實的呈現一個社工人員的服務狀況，因為有考慮到他服務時間長短的問題，可是卻無法真實呈現他一年到底處理幾個個案，但是如果以整年的案件數來看，則看不到他每個月的負荷量。一般而言，社工人員每個月可負荷的案件量是二十案到二十五案之間。

本研究依兩位受訪者之意見與建議分別修改或新增指標之衡量標準與其評分標準，修改內容如下：

指標內容：2-1 工作人員平均照顧輔導之服務量

修改評分標準之說明：社會工作人員係指社工師或相關科系畢業之社工員等，包含全時及部分工時有給薪從事社會工作之人員。

新增衡量標準：個案輔導紀錄內容完整詳實程度。

新增評分標準：非常詳實（5分）、詳實（4分）、普通（3分）、不詳實（2分）、非常不詳實（1分）。

新增佐證資料：個案服務紀錄之檔案。

說明：除原有量化部分的衡量指標之外，亦將「個案輔導紀錄內容完整詳實程度」列為衡量指標之一，另以質化方式評估指標 2-1。

表 7-3 「外籍配偶照顧輔導基金績效指標之建構」各指標之衡量標準及其評分標準（二修版）

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 各縣市對照顧輔導措施重視的程度	1. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請的總案件數占全台各縣市合計申請補助總案件數之比率。★	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 10% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以下者。	1. 本年度各縣市申請補助計畫案清冊。 2. 本年度全台申請補助計畫案清冊。
		★ 指將各地方政府和民間 NGO 團體所申請的外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，依其計畫執行的所在地予以歸納之，以統計各縣市轄區內申請的總案件數。						
		2. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之總案件數占全台各縣市合計受補助總案件數之比率。★	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以下者。	1. 本年度各縣市核定補助計畫案清冊。 2. 本年度全台核定補助計畫案清冊。
		★ 指將各地方政府和民間 NGO 團體所申請的外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，依其計畫執行的所在地予以歸納之，以統計各縣市轄區內受補助的總案件數。						
		3. 在年度預算中，各縣市地方政府自籌款占預算總額之比率。	自籌款占預算總額 30% 以上者。	自籌款占預算總額 20% 以上者。	自籌款占預算總額 10% 以上者。	自籌款占預算總額 5% 以上者。	自籌款占預算總額 5% 以下者。	1. 本年度各縣市地方政府經費預算表

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	2-1 工作人員平均照顧輔導之服務量	服務比率（個案服務每月平均案件數／社工人員每月平均人數）	平均輔導案件數達 30 件以上者。 ★	平均輔導案件數達 20 件以上者。	平均輔導案件數達 10 件以上者。	平均輔導案件數達 5 件以上者。	平均輔導案件數達 5 件以下者。	1. 本年度社工人員每月輔導案件清冊。 2. 本年度照顧輔導案件清冊。 3. 本年度每月社工人員名冊。
			★社工人員照顧輔導服務之品質將隨著個案服務量的增加而遞減，因此，當社工人員的月平均服務量達 30 件以上者，每增加 1 件扣 1 分，至 0 分為止。					
	★社工人員：社會工作人員係指社工師或相關科系畢業之社工員等，包含全時及部分工時有給薪從事社會工作之人員。 個案輔導案件數：包含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等服務項目。							
		個案輔導紀錄內容完整詳實程度	非常詳實	詳實	普通	不詳實	非常不詳實	1. 個案服務紀錄之檔案。
	2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度	外籍配偶對照顧輔導機構課程或活動設計之滿意度	滿意度達 80% 以上。	滿意度達 70% 以上。	滿意度達 60% 以上。	滿意度達 50% 以上。	滿意度未達 50%。	1. 本年度外籍配偶對課程或活動安排的滿意度調查問卷與統計資料。 2. 本年度問卷調查名冊。

第四節 第二次專家諮詢座談會決議事項

本研究於 11 月 5 日召開第二次專家諮詢座談會，依受訪者之意見修改績效指標之衡量標準及評分標準，本次座談會由財團法人國家政策研究基金會成之約研究員主持，另邀請中華民國職訓研發中心桂正權顧問、財團法人臺北市賽珍珠基金會柯宇玲執行長、海基會法律服務處吳怡靜高級專員、國立虎尾科技大學財稅金融學系吳樹欉教授、龍華科技大學資管系張吉成教授，共有五位專家學者與會。本次會議主要討論目標一「提供外籍配偶照顧輔導服務」中各指標之衡量標準及其評分標準，討論結果如下：

一、指標內容：1-1 各縣市對照顧輔導措施重視的程度

衡量標準一：各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請的總案件數占全台各縣市合計申請補助總案件數之比率。

原評分標準：年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 10% 以上者。(5 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。(4 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。(3 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。(2 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以下者。(1 分)

修改後評分標準：年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 10% 以上者。(5 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 8%~9.9% 者。(4 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 6%~7.9% 者。(3 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4%~5.9% 者。(2 分)

年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數未滿 4% 者。(1 分)

衡量標準二：各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之總案件數占全台各縣市合計受補助總案件數之比率。

原評分標準：年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。(5 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 6% 以上者。(4 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 4% 以上者。(3 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以上者。(2 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2% 以下者。(1 分)

修改後評分標準：年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。(5 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 6%~7.9% 者。(4 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 4%~5.9% 者。(3 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2%~3.9% 者。(2 分)

年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數未滿 2% 者。(1 分)

衡量標準三：在年度預算中，各縣市地方政府自籌款占預算總額之比率。

原評分標準：自籌款占預算總額 30% 以上者。(5 分)

自籌款占預算總額 20% 以上者。(4 分)

自籌款占預算總額 10% 以上者。(3 分)

自籌款占預算總額 5% 以上者。(2 分)

自籌款占預算總額 5% 以下者。(1 分)

修改後評分標準：自籌款占預算總額 30% 以上者。(5 分)

自籌款占預算總額 20%~29.9% 者。(4 分)

自籌款占預算總額 10%~19.9% 者。(3 分)

自籌款占預算總額 5%~9.9% 者。(2 分)

自籌款占預算總額未滿 5% 者。(1 分)

說明：衡量標準一、二、三，原來的評分標準易造成文字上的誤解，如 20% 以上是否包含 20%，因此專家建議將原數值修改成一範圍值，如「20% 以上」修改為「20%~29.9%」。

二、新增指標內容：1-2 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，資源整合之程度

新增衡量標準一：高階管理階級重視的程度

新增評分標準：非常重視（5 分）、重視（4 分）、普通（3 分）、不重視（2 分）、非常不重視（1 分）。

新增佐證資料：會議紀錄

說明：本次會議決議接受台北縣政府之建議，將受評單位資源整合的部分納入評鑑範圍。在衡量標準方面，首先應評估「高階管理階級重視的程度」，以各機構內部會議主持人的層級來評估該機構的高階管理階級對於相關會議是否重視。若會議主持人的層級不足以裁定重大會議決策時，該會議相較之下亦失去應有的成效，因此會議主持人的層級高低有其重要性。故當 內部會議主持人的層級越高時，表示高階管理階級對於相關會議越重視，本項得分應相對越高。

新增衡量標準二：經費整合運用的程度

新增評分標準：經費整合程度非常高（5分）、經費整合程度高（4分）、經費整合程度普通（3分）、經費整合程度低（2分）、經費整合程度非常低（1分）。

新增佐證資料：本年度各縣市地方政府經費預算表

說明：受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的地方政府，其內部各局、處間外籍配偶照顧輔導相關經費，若經費整合的程度越高，表示其資源整合的程度亦越高，本項得分應相對越高。

新增衡量標準三：利益關係人參與的程度

新增評分標準：參與的程度非常高（5分）、參與的程度高（4分）、參與的程度普通（3分）、參與的程度低（2分）、參與的程度非常低（1分）。

新增佐證資料：聯繫會報會議紀錄

說明：本項衡量標準乃以各縣市政府、各縣市當地民間團體及中央相關部會是否一同出席參與聯繫會報為評分準則。一般聯繫會報的列席者多為縣市政府內部各單位人員以及當地的民間團體，因此當聯繫會報所邀請出席的對象擴及至中央相關部會時，表示利益關係人參與的程度越高，本項得分應相對越高。

新增衡量標準四：會議決議事項落實的程度

新增評分標準：決議事項已落實執行 70%以上者。（5分）

決議事項已落實執行 60%~69%者。(4分)

決議事項已落實執行 50%~59%者。(3分)

決議事項已落實執行 40%~49%者。(2分)

決議事項已落實執行未滿 40%者。(1分)

新增佐證資料：1. 會議紀錄

2. 會議決議事項執行情況相關文件

說明：為強化會議效能，應加強會議決議事項的追蹤管考，以確保相關決議得以落實執行，故增列本項衡量標準。

三、指標內容：2-1 工作人員平均照顧輔導之服務量

原衡量標準一：服務比率（個案服務每月平均案件數／社工人員每月平均人數）

修改後衡量標準一：社工人員每人每月服務量（個案服務每月平均案件數／社工人員每月平均人數）

原評分標準：平均輔導案件數達 30 件以上者。(5分)

平均輔導案件數達 20 件以上者。(4分)

平均輔導案件數達 10 件以上者。(3分)

平均輔導案件數達 5 件以上者。(2分)

平均輔導案件數達 5 件以下者。(1分)

修改後評分標準：平均輔導案件數達 30 件以上者。(5分)

平均輔導案件數達 21~30 件者。(4分)

平均輔導案件數達 11~20 件者。(3分)

平均輔導案件數達 5~10 件者。(2分)

平均輔導案件數未達 5 件者。(1分)

說明：本次會議決議所謂的「照顧輔導服務」係指個案服務及親訪，並不包含電訪。其次，個案服務之案件數，其計算單位為「人」而非「人次」。再者，將原數值修改成一範圍值，如「20 件以上」修改為「21~30 件」，以避免文字上的誤解。

衡量標準二：個案輔導紀錄內容完整詳實程度

原評分標準：非常詳實（5分）、詳實（4分）、普通（3分）、不詳實（2分）、非常不詳實（1分）。

修改後評分標準：非常詳實（紀錄六項）（5分）、詳實（紀錄五項）（4分）、普通（紀錄四項）（3分）、不詳實（紀錄三項）（2分）、非常不詳實（紀錄二項）（1分）。

說明：為使評分標準更加完整，另規範個案輔導紀錄內容應包含下列六項：

1. 個案的基本資料
2. 個案的家庭狀況
3. 個案的家庭系統圖
4. 個案的主述問題
5. 處遇計畫
6. 個案的執行狀況

除上述六項內容之外，凡有實施個案後續追蹤並紀錄「個案的追蹤考核情況」者，本項評分予以加1分，換言之本項評分最高可得6分。

新增衡量標準三：開案需求的適當性

新增評分標準：70%以上的案件需要開案。（5分）

60%~69%的案件需要開案。（4分）

50%~59%的案件需要開案。（3分）

40%~49%的案件需要開案。（2分）

未滿40%的案件需要開案。（1分）

說明：為避免地方政府及民間團體所統計的開案數虛而不實，各個個案服務應具有開案的適當性，才得以列入各機構每月的個案服務量。因此特增列本項評分項目，屆時將由評鑑委員抽查評鑑各機構的個案輔導紀錄，抽查比例為總開案數之10%，由評鑑委員幫忙判定各個案件是否真的需要開案，以為個案的開案品質把關。

表 7-4 「外籍配偶照顧輔導基金績效指標之建構」各指標之衡量標準及其評分標準（定稿）

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 各縣市對照顧輔導措施重視的程度	1. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請的總案件數占全台各縣市合計申請補助總案件數之比率。★	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 10% 以上者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 8%~9.9% 者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 6%~7.9% 者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數 4%~5.9% 者。	年度申請補助之案件數占全台地方政府總案件數未滿 4% 者。	1. 本年度各縣市申請補助計畫案清冊。 2. 本年度全台申請補助計畫案清冊。
		★ 指將各縣市政府和民間 NGO 團體所申請的外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，依其計畫執行的所在地予以歸納之，以統計各縣市轄區內申請的總案件數。						
		2. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之總案件數占全台各縣市合計受補助總案件數之比率。★	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 8% 以上者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 6%~7.9% 者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 4%~5.9% 者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數 2%~3.9% 者。	年度受補助之案件數占全台地方政府總案件數未滿 2% 者。	1. 本年度各縣市核定補助計畫案清冊。 2. 本年度全台核定補助計畫案清冊。
		★ 指將各縣市政府和民間 NGO 團體所申請的外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，依其計畫執行的所在地予以歸納之，以統計各縣市轄區內受補助的總案件數。						
		3. 在年度預算中，各縣市地方政府自籌款占預算總額之比率。	自籌款占預算總額 30% 以上者。	自籌款占預算總額 20%~29.9% 者。	自籌款占預算總額 10%~19.9% 者。	自籌款占預算總額 5%~9.9% 者。	自籌款占預算總額未滿 5% 者。	1. 本年度各縣市地方政府經費預算表

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	1-2 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，資源整合之程度	1. 高階管理階級重視的程度	非常重視	重視	普通	不重視	非常不重視	1. 會議紀錄
		★ 內部會議主持人的層級越高，表示高階管理階級對於相關會議越重視，得分相對越高。						
		2. 經費整合運用的程度	經費整合程度非常高	經費整合程度高	經費整合程度普通	經費整合程度低	經費整合程度非常低	1. 本年度各縣市地方政府經費預算表
		★ 地方政府整合內部各局、處間外籍配偶照顧輔導相關經費，整合的程度越高，得分越高。						
		3. 利益關係人參與的程度	參與的程度非常高	參與的程度高	參與的程度普通	參與的程度低	參與的程度非常低	1. 聯繫會報會議紀錄
		★ 所謂的「利益關係人」包含各縣市政府、各縣市當地民間團體及中央相關部會。 ★ 所謂的「參與的程度」係指是否出席聯繫會報。當聯繫會報的出席者除縣市政府內部各單位人員、當地民間團體之外，所邀請出席的對象若擴及至中央相關部會時，表示利益關係人參與的程度越高，得分相對越高。						
		4. 會議決議事項落實的程度	決議事項已落實執行70%以上者。	決議事項已落實執行60%~69%者。	決議事項已落實執行50%~59%者。	決議事項已落實執行40%~49%者。	決議事項已落實執行未滿40%者。	1. 會議紀錄 2. 會議決議事項執行情況相關文件

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	2-1 工作人員平均照顧輔導之服務量 ◎	社工人員每人每月服務量 （個案服務每月平均案件數／社工人員每月平均人數）★	平均輔導案件數達30件以上者。	平均輔導案件數達21~30件者	平均輔導案件數達11~20件者	平均輔導案件數達5~10件者。	平均輔導案件數未達5件者。	1. 本年度社工人員每月輔導案件清冊。 2. 本年度照顧輔導案件清冊。 3. 本年度每月社工人員名冊。
		◎ 照顧輔導服務係指個案服務及親訪，不包含電訪。 ★ 個案服務之案件數，其計算單位為「人」而非「人次」。 ★ 社工人員：社會工作人員係指社工師或相關科系畢業之社工員等，包含全時及部分工時有給薪從事社會工作之人員。 個案輔導案件數：包含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等服務項目。						
		個案輔導紀錄內容完整詳實程度	非常詳實 (紀錄六項)	詳實 (紀錄五項)	普通 (紀錄四項)	不詳實 (紀錄三項)	非常不詳實 (紀錄二項)	1. 個案服務紀錄之檔案。
		★ 個案輔導紀錄內容應包含：(1)個案的基本資料；(2)個案的家庭狀況；(3)個案的家庭系統圖；(4)個案的主述問題；(5)處遇計畫；(6)個案的執行狀況。 ★ 凡有紀錄「(7)個案的追蹤考核情況」者，本項評分予以加1分，即最高可得6分。						
		開案需求的適當性	70%以上的案件需要開案。	60%~69%的案件需要開案。	50%~59%的案件需要開案。	40%~49%的案件需要開案。	未滿40%的案件需要開案。	1. 個案服務紀錄之檔案。
★ 由評鑑委員抽查評鑑，抽查比例為總開案數之10%。								

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	2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度	外籍配偶對照顧輔導機構課程或活動設計之滿意度	滿意度達80%~100%	滿意度達70%~79%。	滿意度達60%~69%。	滿意度達50%~59%。	滿意度未達50%。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度外籍配偶對課程或活動安排的滿意度調查問卷與統計資料。 2. 本年度問卷調查名冊。

第八章 結論與建議

本研究的研究目的為建構「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之指標，並經由三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的學者專家的共識，以建構「外籍配偶照顧輔導基金」績效評估之指標。本章將分述研究發現與結論，並進一步提出建議，以供「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」將來制定績效評估標準之參考。

第一節 研究發現與結論

一、三回合德菲法問卷調查結果：

本研究採用「修正型德菲法」(Modified Delphi Method) 進行研究，即問卷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 98 年 4 月 30 日起至 98 年 7 月 27 日為止。問卷設計乃依三大目標，分別設計其績效評估指標。而各目標之評估指標，則依「外籍配偶照顧輔導基金」中基金的各項用途區分為共同指標及差異化指標，換言之，共同指標係為各項計畫評核績效時，均可衡量之指標。差異化指標則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。此外，以 CIPP 評鑑模式發展出各指標之內涵。

三個回合的問卷過程中，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%。由於施測時間冗長，少數幾位專家中途時即放棄填答，使得三次問卷皆無法全數回收，進而影響到問卷的回收率。

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需同意程度達 85% 以上者(即平均數高於 4.25)，才能予以保留。

而這些達到遴選標準的指標，其平均數與標準差須分別較前次提高與縮小，才能將之視為已達成共識之指標。

在如此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共計 12 項指標達成共識（如表 8-1），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 8-1 所示。

表 8-1 德菲法問卷達成共識之指標

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
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

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	3-1-27 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

二、指標重要程度評定：

在進行德菲法問卷調查結果分析時，可將獲得共識的問卷項目作一重要性排序，排序的方式則依統計上的方法，通常以平均數作為比較基準，當平均數愈大，相對重要性亦愈大，據此，本研究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）。

三、專家諮詢座談會討論結果：

為研擬各績效指標之衡量標準、評分標準及其佐證資料，本研究於 98 年 9 月 18 日與 11 月 5 日分別召開第一次專家諮詢座談會及第二次專家諮詢座談會。二次專家諮詢座談會皆由財團法人國家政策研究基金會成之約研究員主持，並邀請中華民國職訓研發中心桂正權顧問、財團法人臺北市賽珍珠基金會柯宇玲執行長、海基會法律服務處吳怡靜高級專

員、國立虎尾科技大學財稅金融學系吳樹欉教授、龍華科技大學資管系張吉成教授五位專家學者與會。

二次專家諮詢座談會主要討論內容為研擬各績效指標之衡量標準及其評分標準。然而，第一次專家諮詢座談會討論過程中基於某些因素，乃將德菲法問卷結果中達成共識之指標做一文字上的修改，修改的指標內容分別為：目標一「提供外籍配偶照顧輔導服務」之指標 1-1「地方政府對照顧輔導措施重視的程度」修改為「各縣市對照顧輔導措施重視的程度」、2-1「工作人員月平均照顧輔導之服務量」修改為「工作人員平均照顧輔導之服務量」、2-2「外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合之程度」修改為「外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度」。

目標二「外籍配偶人力資源之培訓與發展」之指標 1-1「外籍配偶培訓之相關課程符合外籍配偶的性向或興趣」修改為「相關課程符合性向、興趣或一般能力」，此外，目標三「建構多元文化社會」，由於學者專家認為外籍配偶與其家人之關係是最基本、最重要的，因此建議新增指標 1-3「多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與其家人關係改善之程度」，以檢視外籍配偶與其家庭成員之間互動的和諧程度。

經過第一次專家諮詢座談會決議修改、新增指標內容後，第一次專家諮詢座談會同時亦訂定各指標之衡量標準及評分標準。之後，本研究為確保所擬定之各指標衡量標準及評分標準將來的可行性，於是將第一次專家諮詢座談會決議修正的各指標衡量標準、評分標準及其佐證資料，分別訪問台北縣政府及中華救助總會。在深度訪談後，本研究最後召開第二次專家諮詢座談會，再度確認各指標衡量標準、評分標準及其應具備的佐證資料並定案。

第二次專家諮詢座談會決議接受受訪者之建議，於目標一「提供外籍配偶照顧輔導服務」中新增指標 1-2「受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，資源整合之程度」，並以四項衡量標準「高階管理階級重視的程度」、「經費整合運用的程度」、「利益關係人參與的程度」及「會議決議事項落實的程度」評估之。另外，依受訪者之建議，將指標 2-1「工作人員平均照顧輔導之服務量」新增一衡量標準，以「個案輔導紀錄內容完整詳實程度」評量之。二次專家諮詢座談會討論結果，如表 8-2 所示。

表 8-2 經專家座談會決議各績效評估之指標內容及其衡量標準

目標	指標內容	衡量標準
提供外籍配偶照顧輔導服務	1-1 各縣市對照顧輔導措施重視的程度	1. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其申請的總案件數占全台各縣市合計申請補助總案件數之比率。
		2. 各縣市申請外籍配偶照顧輔導服務相關補助計畫，其受補助之總案件數占全台各縣市合計受補助總案件數之比率。
		3. 在年度預算中，各縣市地方政府自籌款占預算總額之比率。
	1-2 受外籍配偶照顧輔導基金經費補助的單位，資源整合之程度	1. 高階管理階級重視的程度
		2. 經費整合運用的程度
		3. 利益關係人參與的程度
		4. 會議決議事項落實的程度
	2-1 工作人員平均照顧輔導之服務量	1. 社工人員每人每月服務量 (個案服務每月平均案件數/社工人員每月平均人數)
		2. 個案輔導紀錄內容完整詳實程度
		3. 開案需求的適當性
2-2 外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度	1. 外籍配偶對照顧輔導機構課程或活動設計之滿意度	

目標	指標內容	衡量標準
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	1-1 相關課程符合性向、興趣或一般能力	1. 【外籍配偶認為上課後，對其生活（如個人成長、家庭生活、人際關係）有幫助的外籍配偶人數／受訪的總人數】×100%。
		2. 【志工認為上課後，對他提升服務能力有幫助的志工人數／受訪的總人數】×100%。
	1-2 外籍配偶人力資源培訓之規劃，符合就業市場需求程度	1. （認為受培訓後，有助於求職的外籍配偶人數／受訪的總人數）×100%。
		2. 外籍配偶受訓後的考照率。
	2-1 外籍配偶接受培訓後之就業率	1. 外籍配偶結訓後一個月之就業率。
		2. 外籍配偶結訓後三個月之就業率。
建構多元 文化社會	1-1 國人對於外籍配偶文化接受之程度	1. （國人對外籍配偶文化之接受度／受訪的總人數）×100%。
	1-2 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	1. （認為比以前更了解社區居民的外籍配偶人數／受訪的總人數）×100%。
		2. （認為比以前更了解外籍配偶的社區居民人數／受訪的總人數）×100%。
	1-3 多元文化相關宣導、活動及課程對外籍配偶與其家人關係改善之程度	1. （認為比以前更了解家人的外籍配偶人數／受訪的總人數）×100%。
		2. （認為比以前更了解外籍配偶的外籍配偶家人人數／受訪的總人數）×100%。
	1-4 外籍配偶家人參與相關學習課程之程度	1. （本年度外籍配偶家人參與各學習課程出席之人次／本年度總出席人次）×100%。
	1-5 國人參與多元文化相關活動之程度	1. （本年度國人參與多元文化各活動出席之人次／本年度總出席人次）×100%。
	1-6 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	1. （本年度國人、外籍配偶及外籍配偶家庭成員共同參與各社區活動出席之人次／本年度各活動總出席人次）×100%。
1-7 外籍配偶求職過程中遭到國人歧視之程度	1. （本年度外籍配偶求職過程遭國人歧視之人次／本年度外籍配偶求職總人次）×100%。	

第二節 建議

經專家諮詢座談會之討論，本研究提出以下三項建議，以供相關單位未來決策之參考。

一、統一設計課程或活動之滿意度調查表

指標 2-2「外籍配偶照顧輔導機構課程或活動安排與需求結合之程度」，其衡量標準為「外籍配偶對照顧輔導機構課程或活動設計之滿意度」，故需要藉由問卷調查來得知外籍配偶對於課程或活動設計的滿意度。因此本研究建議滿意度調查表由「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」統一設計，以統合問卷基本面向的調查項目，若計畫執行單位欲調查其他項目時，則可自行依照活動的內容、活動的目的額外增加其他的問卷題目。

二、將就業結果登錄至 TIMS 系統

指標 2-1「外籍配偶接受培訓後之就業率」之衡量標準為「外籍配偶結訓後一個月及三個月之就業率」。為評鑑本項指標的執行成果，本研究建議承辦外籍配偶職業導向的職業訓練課程單位，未來必需將學員結訓後的就業情況登錄至行政院勞工委員會職業訓局的「職業訓練業務資訊管理系統」（TIMS 系統）（網址：<https://tims.etraining.gov.tw/>）。如此一來，無論是承訓單位或是主管機關，將來便能透過 TIMS 系統統整出參訓者就業情形的相關資料，再者這些資料亦可成為指標 2-1 外籍配偶職業訓練成果上的佐證資料。

三、實施多元文化社會發展成果之調查

由於目標三的各项指標皆需藉由問卷調查來作為評估執行成果之佐證資料，若要求各計畫執行單位分別進行調查，除了會加重執行單位業務負擔之外，甚至會影響到各機構對於這方面計畫案的申請意願，使得往後相關計畫的申請案件數逐年減少。據此，本研究建議目標三中的各項指標應由「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」進行調查。此外，同時建議「外籍配偶照顧輔導基金管理委員會」參考本研究目標三「建構多元文化社會」中的七項指標設計適當的問卷，以實施多元文化社會發展成果之調查，並於未來定期發表建構多元文化之成果。

第三節 研究限制

本研究以德菲法（Delphi Method）為主要的研究方法，因此研究過程中受限於德菲法之缺點，茲分述如下：

- 一、研究者與問卷填答者缺乏親身接觸與意見溝通，造成問卷填答者對於某些問題及專家意見的解釋容易導致偏差或誤解。
- 二、專家彼此間無法面對面溝通，容易產生認知差異。
- 三、三個回合的問卷寄發、回收及整理分析作業，約耗費三個月的時間，大部分的問卷皆須經過數次的催收才得以回收，使得研究進度受到耽擱。
- 四、施測時間過長，參與的專家可能因此失去動力，少數幾位專家中途時即放棄填答，影響問卷的回收率。
- 五、施測時間過長，導致專家意見出現前後矛盾的情形。
- 六、由於專家背景、經驗不同，對於同一題目會有不同的看法，難以達成共識，造成大部分指標遭到刪除。

參考文獻

一、中文部分

- 王全興（2006），Stufflebeam 之 CIPP 評鑑模式的發展歷程與比較，國民教育 46 卷 6 期。
- 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。
- 王維群（2006），老人安養設施空間之研究，明道管理學院環境規劃暨設計研究所碩士論文。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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，台北：內政部。
- 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。
- 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。
- 余源情（2003），服務業訓練評鑑實施層次的影響因素。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 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。
- 林劭仁（2000），我國高級中學後設評鑑指標之研究，國立政治大學教育研究所博士論文。
- 夏曉鵬（2001）。「外籍新娘」現象之媒體建構。台灣社會研究季刊第 43 期。

- 秦夢群（2006），教育行政－實務部分，台北市：五南圖書出版。
- 陸早行（1985），疊慧術在策略趨勢預測上的應用－以人身保險理賠策略為例，國立台灣大學商學研究所碩士論文。
- 耿慶瑞、黃森煌、劉佳麟（2003），顧客關係管理的衡量指標研究，2003 知識與價值管理學術研討會。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 黃曙東譯（2005），CIPP 評鑑模式，評鑑模式：教育及人力服務的評鑑觀點（頁 333-383），台北市：高等教育文化。
- 黃光雄編譯（1989），教育評鑑的模式，台北市：師大書苑。
- 黃俊英（1994），企業研究方法，台北市：東華書局。
- 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。
- 張火燦（1998），策略性人力資源管理。台北：揚智文化。
- 張菁芳（2008），台灣地區外籍配偶適應生活之社會需求初探，中華行政學報第五期。
- 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。
- 曾淑惠（2004），教育評鑑模式，台北市：心理出版社。
- 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，中央研究院人文社會科學研究中心、調查研究專題中心。
- 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。

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。

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。

劉協成（2006），德懷術之理論與實務初探，教師之友，第 47 卷第四期。

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。

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。

謝臥龍主編，質性研究，台北：心理出版社。

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，第 7 卷第 4 期。

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。

簡春安、鄒平儀（2004），社會工作研究法（修訂版），台北市：巨流圖書。19

二、英文部分

Gupta, U. G., Clarke, R. E. (1996), "Theory and Applications of the Delphi Technique : A Bibliography (1975-1994)", *Technological Forecasting and Change*, 53.

Linstone, H.A., Turoff, M. (1975). *The Delphi method : techniques and applications*. (3rd ed) .Ma : Addison-Wesley.

Stufflebeam, D. L., Foley, W. J., Gephart, W. J., Guba, E. G., Hammond, R. L., Mreeiman, H. O., & Provus, M. M. (1971) . *Educational evaluation and decision making*. Itasca, IL: Peacock.

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, & Thomas Kellaghan (Eds.) , *Evaluation Models : Viewpoints on Educational and*

Human Services Evaluation (2nd ed.) (p.279-317) . Kluwer Academic Publishers.

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

三、網路部分

全國碩博士論文資訊網，http://etds.ncl.edu.tw/theabs/site/sh/search_result.jsp，瀏覽日期：2009年1月21日。

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

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，<http://www.immigration.gov.tw/OutWeb/ch9/0940601b.doc>，瀏覽日期：98年3月31日。

內政部戶政司網站，<http://www.ris.gov.tw/>，瀏覽日期：97年3月11日。

林瑞勳（2006），台灣的外籍女性配偶的生活適應問題，台灣月刊4月號，<http://www.tpg.gov.tw/taiwan/content9504.htm>，瀏覽日期：97年3月11日。

夏曉鵬（1995），外籍新娘在美濃，10月17日中時晚報，<http://mpa.ngo.org.tw/culture/min24.html>，瀏覽日期：97年3月27日。

黃盟琇（2006），新台灣之子—外籍配偶子女教養問題，嘉義大學家庭教育研究所，網路社會學通訊期刊第五十五期 <http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/55/55-68.htm>，瀏覽日期：97年3月11日。

劉祥蝶（2006），外籍配偶找工作困難重重，生命力新聞，<http://www.newstory.info/2006/06/13.html>，瀏覽日期：98年4月1日。

維基百科，<http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6&variant=zh-tw>，瀏覽日期：97年3月11日。

附錄一 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：

1. 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）。
2. 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。
3. 外籍配偶離婚率越低，輔導績效越好。
4. 外籍配偶認同度越高，輔導績效越好。
5. 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。
6. 建構外籍配偶支持系統與資源（含家庭及社區）。

差異化指標：

1. 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）。
2. 外籍配偶家庭子女隔代教養人數越少，輔導績效越好。
3. 外籍配偶家庭子女學校成績越好，輔導績效越好。

-
4. 婚姻諮商。

 5. 家族治療。

 6. 許多指標只針對外籍配偶，建議增加外配之家人的指標。

 7. 認識生活環境、人文特色越多、越深，輔導績效越佳。

 8. 與鄰居、社區互動越多，輔導績效越好。

 9. 主動運用資源以解決問題，輔導績效越好。

 10. 外籍配偶原生家庭教育程度、經濟能力

 11. 外籍配偶本身學歷及學習意願

 12. 丈夫之學歷、經濟能力

 13. 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：

-
1. 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)。

 2. 企業僱用外籍配偶人數越多，培訓績效越好。

 3. 外籍配偶就業人數越多，培訓績效越好。

 4. 指標應包含擔任社工、助理等面向，而非僅止於普通就業。

 5. 培訓與性向、興趣之關係。
-

6. 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。

7. 培訓與近程、中程、長程就業市場之需要。

差異化指標：

1. 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）。

2. 外籍配偶登記求職人數越多，培訓績效越好。

3. 外籍配偶家庭存款越多，培訓績效越好。

4. 投入志願工作。

5. 參與社區活動。

6. 同等學歷之考試檢定通過率。

三、建構多元文化社會

1. 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）。

2. 國人越喜歡東南亞物品，建構多元文化社會績效越好。

3. 國人與外籍配偶相處越融洽，建構多元文化社會績效越好。

4. 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。）

5. 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。

-
6. 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。

 7. 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。

 8. 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。

 9. 多元文化社會也不是只靠課程、宣導而發展。

 10. 主流族群的參與、改變才是關鍵。

 11. 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。

 12. 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。

 13. 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。

 14. 使用中文、南洋文解說。

 15. 納入南洋習俗於公共設備中。

附錄二 德菲法第一至第三回合問卷內容

德菲法第一回合 (Round I) 問卷

外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究

各位先進：

您好！感謝您百忙之中撥冗參與，本研究乃受內政部「外籍配偶照顧輔導基金管理會」補助，進行「外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究」該計畫之最終目的是針對外籍配偶照顧輔導基金的執行成效訂定適當之績效評估指標，以做為後續評估的依據。

素仰 您對於外籍配偶照顧輔導措施之專業素養，希望藉由您對於本研究學者專家調查之參與，就本研究所提出的外籍配偶照顧輔導基金執行績效評估指標，提供您寶貴的意見。

本研究採用 CIPP 來建構外籍配偶照顧輔導基金績效之指標，並以 Delphi Method，預計進行三回合之問卷調查，藉以徵詢各位專家學者的意見。次一回合之問卷將根據前一回合之調查結果進行修正，並提供前一回合之統計結果摘要，以供學者專家們參考。

本研究預定三次意見諮詢的進度如下：

日 次 數 期	第一次	第二次	第三次
------------------	-----	-----	-----

問卷發放日期	98 年 4 月 30 日	98 年 5 月 30 日	98 年 6 月 30 日
問卷回收日期	98 年 5 月 10 日	98 年 6 月 10 日	98 年 7 月 10 日

茲奉寄第一回合問卷，由衷地懇請您鼎力相助。由於研究進度的關係，導致問卷的發放時間與回收時間相當緊迫，若造成各位諮詢委員的困擾與不便，研究團隊深感抱歉，懇請見諒，在此感謝您的支持與配合。

另外，您的意見僅供學術研究與政策制定之用，不會個別對外公開，敬請依您的真實感受放心填答。在回答問卷之前，煩請您先參考第三頁至第四頁的說明，並由第五頁開始填答。若您在填答過程中有任何問題或您需要電子檔填答，敬請與我們聯絡，我們將儘快提供協助。

為了感謝您對於本研究的協助，我們將於第三回合問卷寄發時，敬附三個回合的問卷填答費—新台幣貳仟元整（匯票）。本次僅先敬附三個回合的問卷填答費之收據（請填寫打✓處），煩請於填答完問卷後，將收據與本問卷於 98 年 5 月 10 日前以回郵信封寄回。敬祝 平安健康，萬事如意！

計畫主持人：成之約教授（國立政治大學勞工研究所）

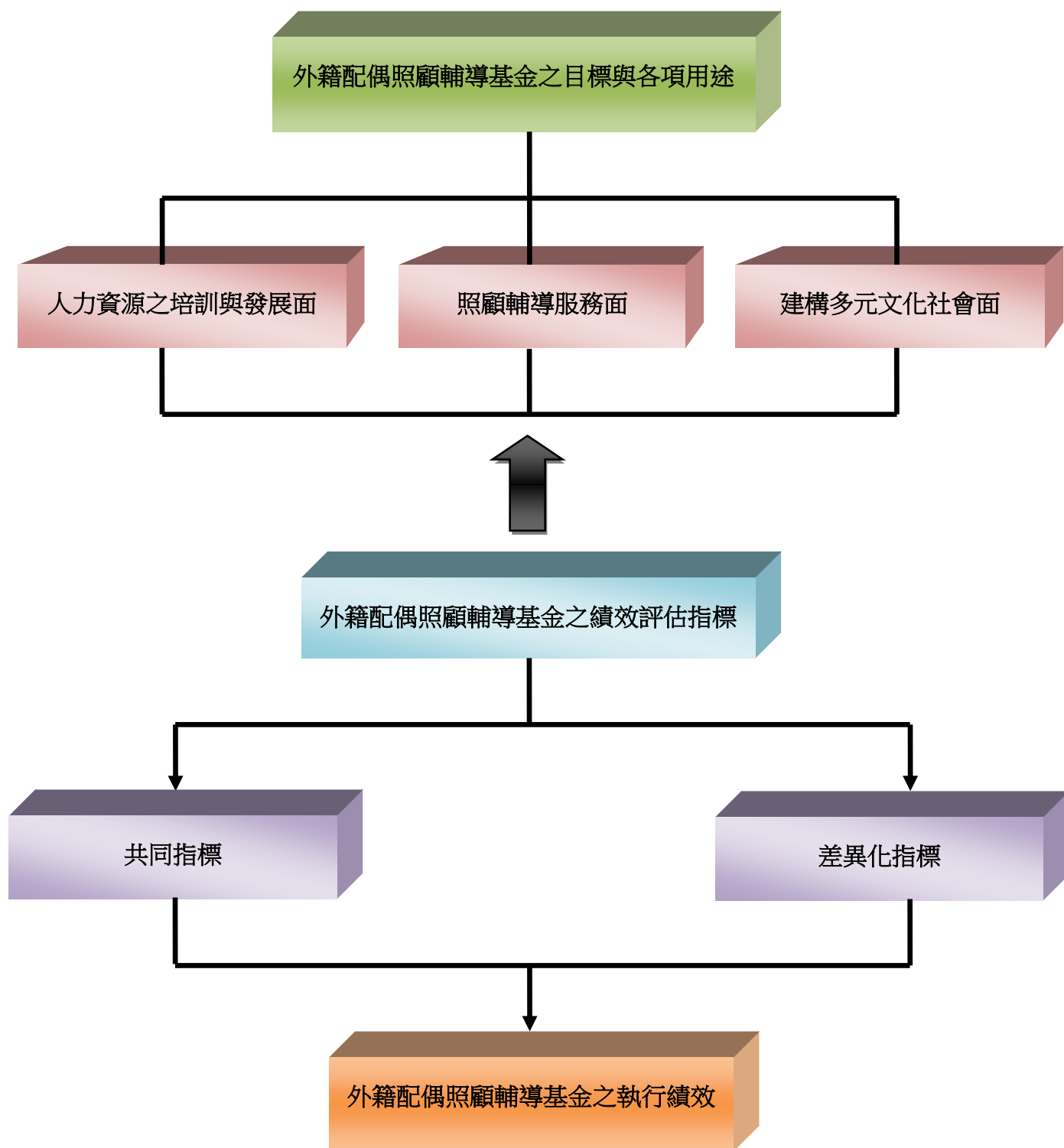
協同主持人：林國榮教授（致理技術學院教務長）

聯絡人：楊惠茹 助理

聯絡地址：11605 台北市文山區指南路二段 64 號勞工研究所

中華民國九十八年四月

壹、外籍配偶照顧輔導基金績效評估指標建構之架構



貳、名詞釋義

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。例如：在「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標下，「工作人員之平均個案量」為評估「外籍配偶照顧輔導基金」績效之共同指標。

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。例如：在「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標下，「個案管理醫療補助之比率」乃「外籍配偶照顧輔導基金」之第四項用途，即「外籍配偶設籍前之醫療補助及社會救助」績效評估之指標。

【問卷填答正式開始】

第一部份 「外籍配偶照顧輔導基金」目標之適切性調查

一、填答說明

請您依照您個人的意見，評估並圈選下列「三大目標」對「外籍配偶照顧輔導基金」目標的適切性程度。評分「0分」表示適切性極低，評分「5分」表適切性極高，中間分數則按其適切性高低，分別以「1、2、3、4」加以評定。

二、對「外籍配偶照顧輔導基金」目標適切性之意見

外籍配偶照顧輔導 基金之目標	目標說明	適切性					
		低	中		高		
		0分	1分	2分	3分	4分	5分
1.提供外籍配偶照 顧輔導服務	<p>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。</p> <p>而各項因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 辦理外籍配偶參加各類學習課程 	0	1	2	3	4	5

外籍配偶照顧輔導 基金之目標	目標說明	適切性					
		低	中		高		
		0分	1分	2分	3分	4分	5分
2.外籍配偶人力資源之培訓與發展	<p>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。而各項因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 外籍配偶照顧輔導志願服務人員之培訓 	0	1	2	3	4	5
3.建構多元文化社會	<p>除加強國人及外籍配偶的家人對於多元文化之接受度外，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。而各項因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項。 	0	1	2	3	4	5

第二部份 照顧輔導服務

一、共同指標：

為達到「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標，以下有一些依基金的各項用途所歸納出的共同指標，請您勾選適當的選項。

目標	共同指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	中央主管機關間資源整合之程度越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶照顧輔導對象之遴選機制越完善，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶照顧輔導期間之長短，會影響到輔導績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶照顧輔導機構之地點越便利，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	地方政府對照顧輔導措施越重視，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶對自身權益之認知程度越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
工作人員平均個案量之多寡，會影響到輔導績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

目標	共同指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	外籍配偶得知輔導服務之管道越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、差異化指標：

為達到「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標，以下有一些依基金的各項用途分別設計的績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	差異化指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	研究計畫與業務推動之需求越相關，基金執行績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	研究計畫執行團隊之行政效率越高，基金執行績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	外籍配偶入國前接受輔導之比率越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國前接受輔導之人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國前接受輔導之件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	每位外籍配偶入國前接受輔導之次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國後尋求協助之比率越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國後尋求協助之人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國後尋求協助之件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	每位外籍配偶入國後尋求協助之次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國後接受輔導之比率越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國後接受輔導之人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶入國後接受輔導之件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	每位外籍配偶入國後接受輔導之次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理之開發服務數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理之服務人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理之服務次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理之服務件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	個案管理轉介之人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理轉介之次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理轉介之件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶之自殺率越低，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受輔導後，家暴率越低，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	每位外籍配偶子女生育之人數減少，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶中途停止接受輔導之比率越低，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理醫療補助之比率越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理醫療補助之人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理醫療補助之次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理醫療補助之件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理社會救助之比率越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理社會救助之人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理社會救助之次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	個案管理社會救助之件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	外籍配偶尋求法律協助之比率越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶尋求法律協助之人數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶尋求法律協助之次數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶尋求法律協助之件數越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶之學習成就越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶中途停止上學習課程之比率越低，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶對學習課程設計之滿意度越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶輔導課程品質改善之機制越完善，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶之識字率越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶得知各類學習課程之管道越多，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、其他指標說明

為達到「照顧輔導服務」之目標，除上述指標外，您認為還有哪些共同的或差異化的指標？請分別說明之。

共同指標：

差異化指標：

第三部份 人力資源之培訓與發展

一、共同指標：

為達到「外籍配偶人力資源之培訓與發展」之目標，以下有一些依基金的各項用途所歸納出的共同指標，請您勾選適當的選項。

目標	共同指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
外籍配偶人力資源之培訓與發展	中央主管機關間資源整合之程度越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶人力資源培訓期間之長短，會影響到培訓之績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶之失業率越低，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶個人所得成長率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓之比率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓之人數越多，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓之件數越多，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	每位外籍配偶接受培訓之次數越多，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	共同指標	(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
外籍配偶人力資源之培訓與發展	外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	地方政府對培訓措施越重視，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶人力資源培訓機構之地點越便利，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	工作人員平均個案量之多寡，會影響到培訓之績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、差異化指標：

為達到「外籍配偶人力資源之培訓與發展」之目標，以下有一些依基金的各項用途分別設計的績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	差異化指標	(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
外籍配偶人力資源之培訓與發展	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之就業率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之再就業率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後，職能提升之程度越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之學習成就越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之證照通過率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之證照通過人數越多，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之證照報考率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後擁有之證照數越多，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之生產力越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之顧客投訴率越低，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後，加薪之幅度越大，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之升遷率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後對公司之貢獻率越高，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶接受培訓後之就業尋職期間越短，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
外籍配偶人力資源之培訓與發展	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	外籍配偶中途停止上學習課程之比率越低，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、其他意見說明

為達到「人力資源之培訓與發展」之目標，除上述指標外，您認為還有哪些共同的或差異化的指標？請分別說明之。

共同指標：

差異化指標：

第四部份 建構多元文化社會

一、指標：

為達到「建構多元文化社會」之目標，以下有一些績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
建構多元 文化社會	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
建構多元 文化社會	多元文化課程設計越完整，建構多元文化社會的績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	多元文化課程設計越適宜，建構多元文化社會的績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
建構多元 文化社會	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、其他意見說明

為達到「建構多元文化社會」之目標，除上述指標外，您認為還有哪些指標可作為績效評估之指標？請說明之。

第五部份 其他

一、其他指標：

若您認為第一部份尚有其他目標可作為「外籍配偶照顧輔導基金」之目標，請您提供目標並說明在該目標下應訂定的共同的或差異化的指標。

目標	共同指標	差異化指標

問卷到此結束，感謝您撥冗協助！

德菲法第二回合 (Round II) 問卷

外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究

各位先進：

您好！感謝您百忙之中撥冗參與，本研究乃受內政部「外籍配偶照顧輔導基金管理會」補助，進行「外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究」該計畫之最終目的是針對外籍配偶照顧輔導基金的執行成效訂定適當之績效評估指標，以做為後續評估的依據。

素仰 您對於外籍配偶照顧輔導措施之專業素養，希望藉由您對於本研究學者專家調查之參與，就本研究所提出的外籍配偶照顧輔導基金執行績效評估指標，提供您寶貴的意見。

本研究採用 CIPP 來建構外籍配偶照顧輔導基金績效之指標，並以 Delphi Method，預計進行三回合之問卷調查，藉以徵詢各位專家學者的意見。第二回合之問卷乃根據第一回合之調查結果進行修正，並提供第一回合之統計結果摘要，以供學者專家們參考。

本研究預定三次意見諮詢的進度如下：

日 次 數 期	第一次	第二次	第三次
問卷發放日期	98 年 4 月 30 日	98 年 6 月 01 日	98 年 6 月 30 日
問卷回收日期	98 年 5 月 10 日	98 年 6 月 12 日	98 年 7 月 10 日

茲奉寄第二回合問卷，由衷地懇請您鼎力相助。由於研究進度的關係，導致問卷的發放時間與回收時間相當緊迫，若造成各位諮詢委員的困擾與不便，研究團隊深感抱歉，懇請見諒，在此感謝您的支持與配合。

另外，您的意見僅供學術研究與政策制定之用，不會個別對外公開，敬請依您的真實感受放心填答。在回答問卷之前，煩請您先參考第三頁至第五頁的說明，並由第六頁開始填答。若您在填答過程中有任何問題或您需要電子檔填答，敬請與我們聯絡，我們將儘快提供協助。

為了感謝您對於本研究的協助，我們將於第三回合問卷寄發時，敬附三個回合的問卷填答費—新台幣貳仟元整（匯票）。煩請於填答完問卷後，將本問卷於98年6月12日前以回郵信封寄回。

敬祝 平安健康，萬事如意！

計畫主持人：成之約 教授（國立政治大學勞工研究所）

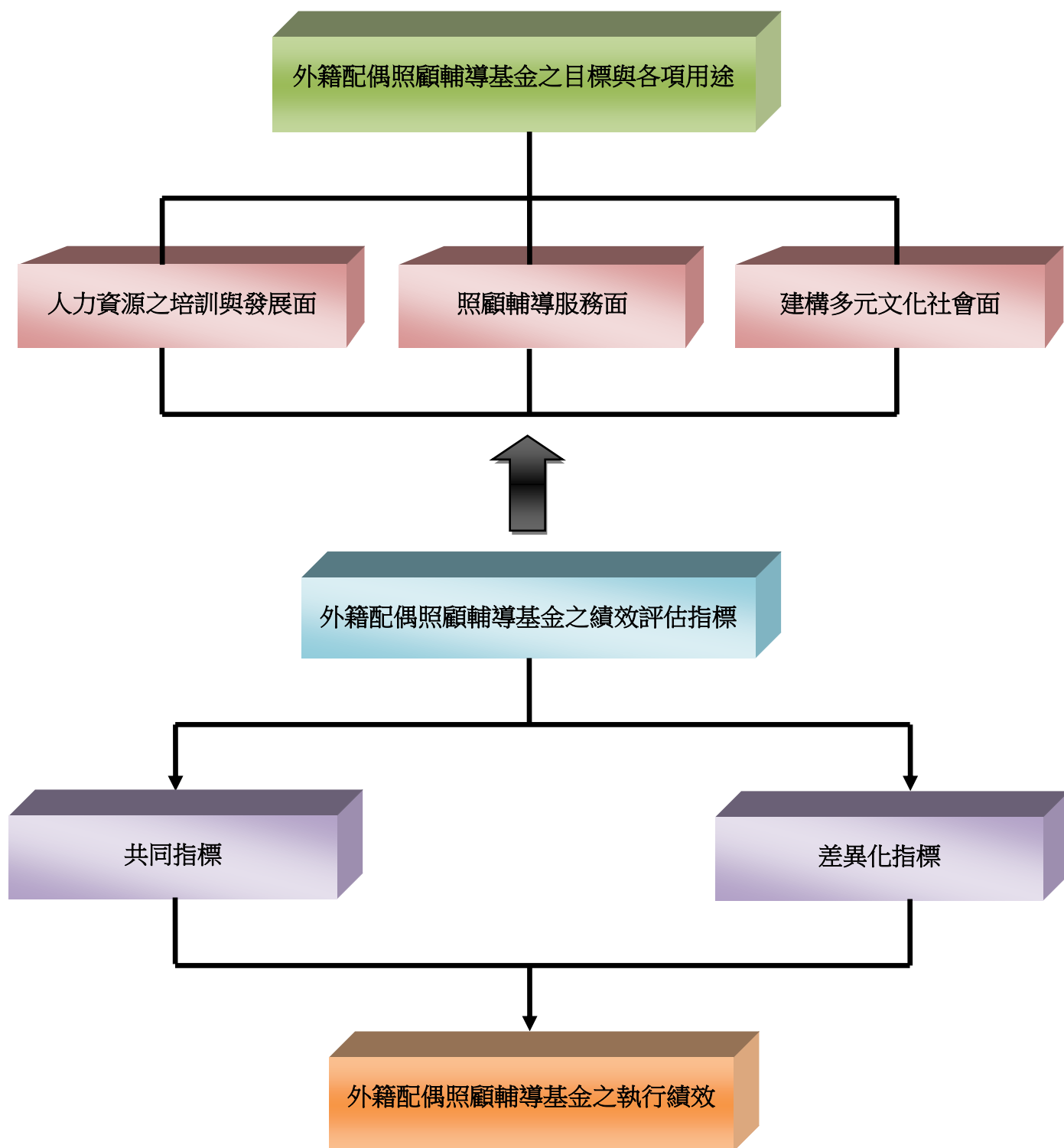
協同主持人：林國榮 教授（致理技術學院教務長）

聯絡人：楊惠茹 助理

聯絡地址：11605 台北市文山區指南路二段 64 號勞工研究所

中華民國九十八年六月

壹、外籍配偶照顧輔導基金績效評估指標建構之架構



貳、名詞釋義

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。例如：在「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標下，「外籍配偶照顧輔導基金業務計畫資源整合之程度」為評估「外籍配偶照顧輔導基金」績效之共同指標。

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。例如：在「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標下，「外籍配偶對學習課程設計之滿意度」乃「外籍配偶照顧輔導基金」之第五項用途，即「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」績效評估之指標。

參、德菲法第一回合 (Round I) 問卷執行及分析過程

一、問卷回收率

第一回合問卷於 98 年 4 月 30 日寄出 30 份，至 98 年 5 月 25 日止，共回收 26 份，回收之問卷均為有效問卷，回收率為 86.66% (如表一)。26 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協) 會 13 人、政府部門 8 人。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。

表一 問卷收發情形

問卷次數	第一回合
寄送日期	98 年 4 月 30 日
回收日期	98 年 5 月 10 日 (實際催收至 5 月 25 日止)
寄送份數	30 份
回收份數	26 份
未回收份數	4 份
回收率(%)	86.66%

二、指標取捨標準

本問卷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。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，遭刪除的指標仍呈現在本次問卷中，而僅以刪除線標示之。

【問卷填答正式開始】

第一部分 「外籍配偶照顧輔導基金」目標之適切性調查

一、填答說明

請您依照您個人的意見，評估並圈選下列「三大目標」對「外籍配偶照顧輔導基金」目標的適切性程度。評分「0分」表示適切性極低，評分「5分」表適切性極高，中間分數則按其適切性高低，分別以「1、2、3、4」加以評定。

二、對「外籍配偶照顧輔導基金」目標適切性之意見

外籍配偶照顧輔導基金之目標	目標說明	第一回合統計		適切性					
		平均數	標準差	低	中		高		
				0分	1分	2分	3分	4分	5分
1.提供外籍配偶照顧輔導服務	<p>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。</p> <p>而各項因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 	4.40	0.707	0	1	2	3	4	5

外籍配偶照顧輔導基金之目標	目標說明	第一回合統計		適切性					
		平均數	標準差	低	中		高		
				0分	1分	2分	3分	4分	5分
2.外籍配偶人力資源之培訓與發展	<p>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。而各項因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 外籍配偶照顧輔導志願服務人員之培訓 	3.83	1.090	0	1	2	3	4	5
3.建構多元文化社會	<p>除加強國人及外籍配偶的家人對於多元文化之接受度外，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。而其因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項。 	3.65	1.152	0	1	2	3	4	5

第二部分 照顧輔導服務

一、共同指標：

為達到「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標，以下有一些依基金的各項用途所歸納出的共同指標，請您勾選適當的選項。

目標	共同指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
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	4.50	0.583	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.38	0.637	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.31	0.618	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.08	0.929	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.28	0.792	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-1-6 外籍配偶照顧輔導期間之長短，會影響到輔導績效	3.77	0.908	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.04	0.824	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.00	0.632	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	共同指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	2-1-10 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，輔導績效越好	3.88	0.766	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.85	0.784	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-1-13 外籍配偶得知輔導服務之管道越多，輔導績效越好	3.96	0.774	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.24	0.597	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.08	0.640	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							
	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	3.76	0.779	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							
	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	4.08	0.628	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正後：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	共同指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	4.54	0.508	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							

二、差異化指標：

為達到「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標，以下有一些依基金的各項用途分別設計的績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
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	4.27	0.604	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.15	0.543	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.88	0.653	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.00	0.980	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.69	0.928	平均數低於 3.75，故刪除				

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	2-2-6 外籍配偶入國前接受輔導之件數越多，輔導績效越好	3.50	0.949	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-7 每位外籍配偶入國前接受輔導之次數越多，輔導績效越好	3.54	0.905	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-8 外籍配偶入國後尋求協助之比率越高，輔導績效越好	3.19	0.895	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-9 外籍配偶入國後尋求協助之人數越多，輔導績效越好	3.15	0.881	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-10 外籍配偶入國後尋求協助之件數越多，輔導績效越好	3.12	0.864	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-11 每位外籍配偶入國後尋求協助之次數越多，輔導績效越好	3.04	0.774	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-12 外籍配偶入國後接受輔導之比率越高，輔導績效越好	3.54	0.811	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-13 外籍配偶入國後接受輔導之人數越多，輔導績效越好	3.38	0.941	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-14 外籍配偶入國後接受輔導之件數越多，輔導績效越好	3.15	0.925	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-15 每位外籍配偶入國後接受輔導之次數越多，輔導績效越好	3.23	1.032	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-16 個案管理之開發服務數越多，輔導績效越好							
	問卷受訪者之意見： 個管服務量要有限制，否則服務品質堪慮	3.27	0.827	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-17 個案管理之服務人數越多，輔導績效越好							
	問卷受訪者之意見： 1. 可能代表社工員檔案過高 2. 個管服務量要有限制，否則服務品質堪慮	2.88	0.909	平均數低於 3.75，故刪除				

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	2-2-18 個案管理之服務次數越多，輔導績效越好	3.12	0.816	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 個管服務量要有限制，否則服務 品質堪慮							
	2-2-19 個案管理之服務件數越多，輔導績效越好	3.00	0.894	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 個管服務量要有限制，否則服務 品質堪慮							
	2-2-20 個案管理轉介之人數越多，輔導績效越好	2.69	0.788	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 資源整合提供需求越多，績效才 會好							
	2-2-21 個案管理轉介之次數越多，輔導績效越好	2.73	0.724	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 資源整合提供需求越多，績效才 會好							
	2-2-22 個案管理轉介之件數越多，輔導績效越好	2.73	0.724	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 資源整合提供需求越多，績效才 會好							
	2-2-23 外籍配偶之自殺率越低，輔導績效越好	3.38	0.941	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 1. 與外配中心績效無關 2. 此題有污名化、預設立場之 嫌							

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	2-2-24 外籍配偶接受輔導後，家 暴率越低，輔導績效越好 問卷受訪者之意見： 不好的前提	3.54	0.905	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-25 每位外籍配偶子女生育之 人數減少，輔導績效越好 問卷受訪者之意見：偏見	2.15	0.881	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-26 外籍配偶中途停止接受輔 導之比率越低，輔導績效越好	2.96	1.038	平均數低於 3.75，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見：不易測量	4.20	0.577	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-2-28 個案管理醫療補助之比率 越高，輔導績效越好	2.58	0.809	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-29 個案管理醫療補助之人數 越多，輔導績效越好 問卷受訪者之意見： 有可能是濫用，未必是有效使用	2.62	0.752	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-30 個案管理醫療補助之次數 越多，輔導績效越好	2.62	0.852	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-31 個案管理醫療補助之件數 越多，輔導績效越好	2.65	0.892	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-32 個案管理社會救助之比率 越高，輔導績效越好	2.65	0.892	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-33 個案管理社會救助之人數 越多，輔導績效越好	2.58	0.809	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-34 個案管理社會救助之次數 越多，輔導績效越好	2.73	0.874	平均數低於 3.75，故刪除				

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	2-2-35 個案管理社會救助之件數 越多，輔導績效越好	2.73	0.874	平均數低於 3.75，故刪除				
	2-2-36 外籍配偶尋求法律協助之 比率越高，輔導績效越好	2.65	0.745	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見：視需求							
	2-2-37 外籍配偶尋求法律協助之 人數越多，輔導績效越好	2.73	0.778	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見：視需求							
	2-2-38 外籍配偶尋求法律協助之 次數越多，輔導績效越好	2.81	0.801	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見：視需求							
	2-2-39 外籍配偶尋求法律協助之 件數越多，輔導績效越好	2.81	0.801	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見：視需求							
	2-2-40 外籍配偶之學習成就越 高，輔導績效越好	4.08	0.688	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.23	0.514	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.77	0.992	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見： 1. 二者不見得有關 2. 家中成員可協助照顧子女							
	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	3.85	1.047	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問卷受訪者之意見： 兩者無必要之關聯性								

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	4.27	0.533	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.24	0.663	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-2-46 外籍配偶之識字率越高，輔導績效越好	4.19	0.749	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.27	0.533	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.38	0.496	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.31	0.736	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見： 1. 複雜的變項 2. 太空泛							

三、第二回合問卷新增之指標

依第一回合各問卷受訪者所提供的建議，分別設計可評估「提供外籍配偶照顧輔導服務」目標績效之共同指標及差異化指標。

目標	共同指標	(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	共同指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-1-22 外籍配偶學習意願越高，輔導績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、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，本次問卷將建議新增的共同指標及差異化指標分別列出，以供各位受訪者填寫第二回合問卷之參考。

共同指標：

1. 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）。
2. 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。
3. 外籍配偶離婚率越低，輔導績效越好。
4. 外籍配偶認同度越高，輔導績效越好。
5. 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。
6. 建構外籍配偶支持系統與資源（含家庭及社區）。

差異化指標：

1. 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）。
2. 外籍配偶家庭子女隔代教養人數越少，輔導績效越好。
3. 外籍配偶家庭子女學校成績越好，輔導績效越好。
4. 婚姻諮商。
5. 家族治療。
6. 許多指標只針對外籍配偶，建議增加外配之家人的指標。
7. 認識生活環境、人文特色越多、越深，輔導績效越佳。

8. 與鄰居、社區互動越多，輔導績效越好。

9. 主動運用資源以解決問題，輔導績效越好。

10. 外籍配偶原生家庭教育程度、經濟能力

11. 外籍配偶本身學歷及學習意願

12. 丈夫之學歷、經濟能力

13. 同儕之支持性、外配朋友同質性

第三部分 人力資源之培訓與發展

一、共同指標：

為達到「外籍配偶人力資源之培訓與發展」之目標，以下有一些依基金的各项用途所歸納出的共同指標，請您勾選適當的選項。

目標	共同指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意	
		平 均 數	標 準 差						
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	4.42	0.643	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.35	0.485	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.27	0.452	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.00	0.632	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3-1-5 外籍配偶之失業率越低，培訓績效越好	3.69	0.884	平均數低於 3.75，故刪除					
	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	4.19	0.694	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	問卷受訪者之意見：太抽象								
	3-1-7 外籍配偶個人所得成長率越高，培訓績效越好	3.73	0.827	平均數低於 3.75，故刪除					
	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	3.92	0.688	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

目標	共同指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
外籍配偶人力 資源之培訓與 發展	3-1-9 外籍配偶接受培訓之比率 越高，培訓績效越好	3.80	0.707	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3-1-10 外籍配偶接受培訓之人數 越多，培訓績效越好	3.69	0.838	平均數低於 3.75，故刪除				
	3-1-11 外籍配偶接受培訓之件數 越多，培訓績效越好	3.54	0.859	平均數低於 3.75，故刪除				
	3-1-12 每位外籍配偶接受培訓之 次數越多，培訓績效越好	3.42	0.809	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 若是指同一人的培訓次數，則次 數越多反而可能表示培訓出了 問題							
	3-1-13 外籍配偶對計畫實施之滿 意度越高，培訓績效越好	4.23	0.587	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.12	0.516	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3-1-15 地方政府對培訓措施越重 視，培訓績效越好	4.38	0.571	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.12	0.653	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.19	0.694	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3-1-18 工作人員平均個案量之多 寡，會影響到培訓之績效	3.96	0.720	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	4.04	0.599	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

目標	共同指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
外籍配偶人力 資源之培訓與 發展	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	3.96	0.676	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：如何遴選							
	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	4.04	0.662	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							
	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	3.85	0.732	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							
	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	4.08	0.628	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							
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	4.19	0.567	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
修正後：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								

二、差異化指標：

為達到「外籍配偶人力資源之培訓與發展」之目標，以下有一些依基金的各項用途分別設計的績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意	
		平 均 數	標 準 差						
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	4.23	0.652	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	3.92	0.654	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.35	0.629	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.19	0.567	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.27	0.533	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.08	0.744	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	3.69	0.736	平均數低於 3.75，故刪除					
	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	3.92	0.891	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3-2-10 外籍配偶接受培訓後之生產 力越高，培訓績效越好	4.12	0.666	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	問卷受訪者之意見：不易偵測								
	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	3.65	0.745	平均數低於 3.75，故刪除					

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
外籍配偶人力 資源之培訓與 發展	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	3.46	0.859	平均數低於 3.75，故刪除				
	3-2-13 外籍配偶接受培訓後之升遷 率越高，培訓績效越好	3.54	0.948	平均數低於 3.75，故刪除				
	問卷受訪者之意見：非控制的因素							
	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	3.85	0.881	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：非控制的因素							
	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	3.85	0.881	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.81	0.939	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見： 1. 不明確 2. 這題有道德上的考量，會不會問 不出真實情況							
	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	4.04	0.774	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.27	0.533	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.31	0.471	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	4.12	0.431	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

目標	差異化指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
外籍配偶人力 資源之培訓與 發展	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	4.08	0.484	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.88	0.653	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、第二回合問卷新增之指標

依第一回合各問卷受訪者所提供的建議，分別設計可評估「外籍配偶人力資源之培訓與發展」目標績效之共同指標及差異化指標。

目標	共同指標	(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
外籍配偶人力資 源之培訓與發展	3-1-25 外籍配偶培訓後，登記求職人數 越多，培訓績效越好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
外籍配偶人力資	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
源之培訓與發展	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、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，本次問卷將建議新增的共同指標及差異化指標分別列出，以供各位受訪者填寫第二回合問卷之參考。

共同指標：

1. 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）。

2. 企業僱用外籍配偶人數越多，培訓績效越好。

3. 外籍配偶就業人數越多，培訓績效越好。

4. 指標應包含擔任社工、助理等面向，而非僅止於普通就業。

5. 培訓與性向、興趣之關係。

6. 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。

7. 培訓與近程、中程、長程就業市場之需要。

差異化指標：

1. 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）。
 2. 外籍配偶登記求職人數越多，培訓績效越好。
 3. 外籍配偶家庭存款越多，培訓績效越好。
 4. 投入志願工作。
 5. 參與社區活動。
 6. 同等學歷之考試檢定通過率。
-

第四部分 建構多元文化社會

一、指標：

為達到「建構多元文化社會」之目標，以下有一些績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
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	4.23	0.765	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.19	0.694	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.08	0.688	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.04	0.720	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.92	0.744	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
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	3.77	0.710	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.92	0.572	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見： 給誰的課程？國人或外配？							
	修正後：辦理外籍配偶及其家人各類學習課程，品質改善之機制越完善，建構多元文化社會的績效越好							
	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	4.08	1.055	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：不易偵測							
	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	4.15	0.613	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.00	0.490	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.00	0.490	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：不易評定							
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	4.38	0.496	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

目標	指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
建構多元 文化社會	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	3.85	0.613	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.81	0.634	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.81	0.694	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.04	0.528	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.46	0.647	平均數低於 3.75，故刪除				
	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	3.85	0.675	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.50	0.906	平均數低於 3.75，故刪除				
	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							
	問卷受訪者之意見：什麼課程 修正後：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	3.85	0.925	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
建構多元 文化社會	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.96	0.999	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：看不懂							
	修正後：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	3.62	0.898	平均數低於 3.75，故刪除				
	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							
	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	3.85	0.732	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							
	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	3.81	0.694	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正後：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								

目標	指標	第一回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
建構多元 文化社會	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	3.77	0.710	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後: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							
	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	4.12	0.588	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後: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							

二、第二回合問卷新增之指標

依第一回合各問卷受訪者所提供的建議,分別設計可評估「建構多元文化社會」目標績效之共同指標及差異化指標

目標	指標	(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
建構多元 文化社會	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	指標	(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
建構多元 文化社會	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、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，本次問卷將建議新增的指標列出，以供各位受訪者填寫第二回合問卷之參考。

1. 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）。
2. 國人越喜歡東南亞物品，建構多元文化社會績效越好。
3. 國人與外籍配偶相處越融洽，建構多元文化社會績效越好。
4. 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。）
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 多元文化社會也不是只靠課程、宣導而發展。
10. 主流族群的參與、改變才是關鍵。
11. 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。
12. 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。
13. 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。
14. 使用中文、南洋文解說。
15. 納入南洋習俗於公共設備中。

問卷到此結束，感謝您撥冗協助！

德菲法第三回合 (Round III) 問卷

外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究

各位先進：

您好！感謝您百忙之中撥冗參與，本研究乃受內政部「外籍配偶照顧輔導基金管理會」補助，進行「外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究」該計畫之最終目的是針對外籍配偶照顧輔導基金的執行成效訂定適當之績效評估指標，以做為後續評估的依據。

素仰 您對於外籍配偶照顧輔導措施之專業素養，希望藉由您對於本研究學者專家調查之參與，就本研究所提出的外籍配偶照顧輔導基金執行績效評估指標，提供您寶貴的意見。

本研究採用 CIPP 來建構外籍配偶照顧輔導基金績效之指標，並以 Delphi Method，預計進行三回合之問卷調查，藉以徵詢各位專家學者的意見。第三回合之問卷乃根據第二回合之調查結果進行修正，並提供第二回合之統計結果摘要，以供學者專家們參考。

本研究預定三次意見諮詢的進度如下：

日 次 數 期	第一次	第二次	第三次
問卷發放日期	98 年 4 月 30 日	98 年 6 月 01 日	98 年 7 月 02 日
問卷回收日期	98 年 5 月 10 日	98 年 6 月 12 日	98 年 7 月 10 日

茲奉寄第三回合問卷，由衷地懇請您鼎力相助。由於研究進度的關係，導致問卷的發放時間與回收時間相當緊迫，若造成各位諮詢委員的困擾與不便，研究團隊深感抱歉，懇請見諒，在此感謝您的支持與配合。

另外，您的意見僅供學術研究與政策制定之用，不會個別對外公開，敬請依您的真實感受放心填答。在回答問卷之前，煩請您先參考第三頁至第五頁的說明，並由第六頁開始填答。若您在填答過程中有任何問題或您需要電子檔填答，敬請與我們聯絡，我們將儘快提供協助。

為了感謝您對於本研究的協助，我們於本次問卷寄發時，敬附三個回合的問卷填答費—新台幣貳仟元整（匯票）。煩請於填答完問卷後，將本問卷及匯票簽收單於98年7月10日前以回郵信封寄回。

敬祝 平安健康，萬事如意！

計畫主持人：成之約 教授（國立政治大學勞工研究所）

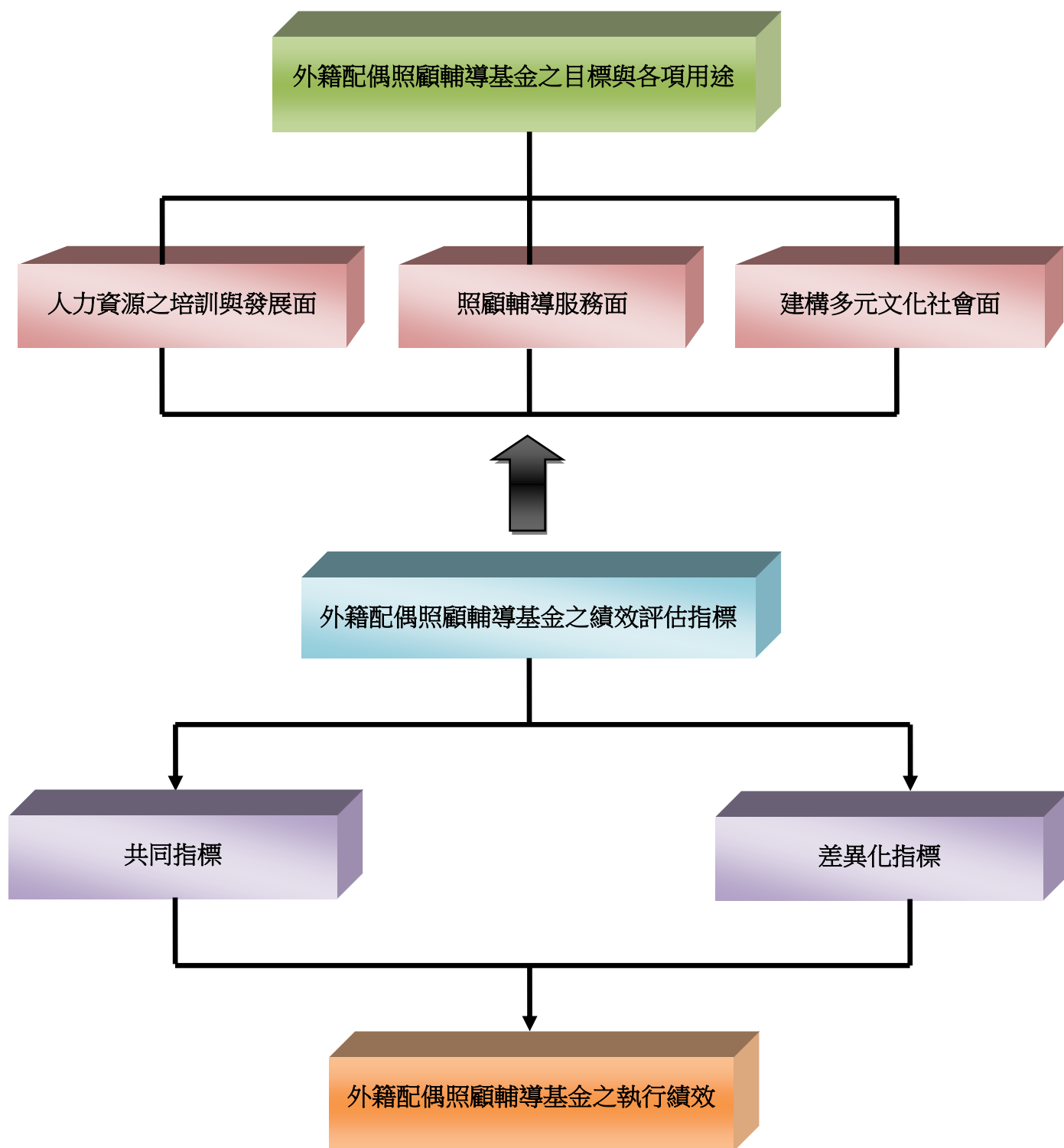
協同主持人：林國榮 教授（致理技術學院教務長）

聯絡人：楊惠茹 助理

聯絡地址：11605 台北市文山區指南路二段 64 號勞工研究所

中華民國九十八年六月

壹、外籍配偶照顧輔導基金績效評估指標建構之架構



貳、名詞釋義

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。

參、德菲法第三回合 (Round III) 問卷執行及分析過程

一、問卷回收率

第二回合問卷於 98 年 6 月 1 日寄出 26 份，至 98 年 6 月 26 日止，共回收 24 份，回收之問卷均為有效問卷，回收率為 92.31% (如表一)。24 份問卷中，學者專家 5 人、民間基金 (協) 會 13 人、政府部門 6 人。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) 依各建議修改指標；(六) 彙整出已達成共識之指標。

表一 問卷收發情形

問卷次數	第一回合	第二回合
寄送日期	98 年 4 月 30 日	98 年 6 月 1 日
回收日期	98 年 5 月 10 日 (實際催收至 5 月 25 日止)	98 年 6 月 12 日 (實際催收至 6 月 26 日止)
寄送份數	30 份	26 份
回收份數	26 份	24 份
未回收份數	4 份	2 份
回收率(%)	86.66%	92.31%

二、指標取捨標準

本問卷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。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。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，遭刪除的指標仍呈現在本次問卷中，而僅以刪除線標示之。

【問卷填答正式開始】

第一部分 「外籍配偶照顧輔導基金」目標之適切性調查

一、填答說明

請您依照您個人的意見，評估並圈選下列「三大目標」對「外籍配偶照顧輔導基金」目標的適切性程度。評分「0分」表示適切性極低，評分「5分」表適切性極高，中間分數則按其適切性高低，分別以「1、2、3、4」加以評定。

二、對「外籍配偶照顧輔導基金」目標適切性之意見

外籍配偶照顧輔導基金之目標	目標說明	第二回合統計		適切性					
		平均數	標準差	低	中		高		
				0分	1分	2分	3分	4分	5分
1. 提供外籍配偶照顧輔導服務	<p>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。</p> <p>而各項因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 	4.29	0.751	0	1	2	3	4	5

外籍配偶照顧 輔導基金之目 標	目標說明	第二回合統計		結果分析
		平 均 數	標 準 差	
2. 外籍配偶人 力資源之培 訓與發展	<p>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。</p> <p>而各項因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 外籍配偶照顧輔導志願服務人員之培訓 	4.04	0.690	<p>第一回合 3.83/1.090</p> <p>第二回合 達成共識</p>
3. 建構多元文 化社會	<p>除加強國人及外籍配偶的家人對於多元文化之接受度外，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。而其因應措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 強化多元文化觀念之宣導、課程及活動事項。 	4.04	0.859	<p>第一回合 3.65/1.152</p> <p>第二回合 達成共識</p>

第二部分 照顧輔導服務

一、共同指標：

為達到「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標，以下有一些依基金的各項用途所歸納出的共同指標，請您勾選適當的選項。

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
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 問卷受訪者之意見：難以評鑑，建議將機構範圍縮小 修正後：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	4.54	0.509	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	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 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	4.21	0.509	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.92	0.717	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.21	0.588	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-1-6 外籍配偶照顧輔導期間之長短，會影響到輔導績效	3.63	0.711	平均數低於 4.0，故刪除				

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
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	3.92	0.830	平均數低於 4.0，故刪除				
	2-1-8 地方政府對照顧輔導措施 越重視，輔導績效越好	4.71	0.464	第一回合 4.50 / 0.707 第二回合達成共識				
	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	4.00	0.739	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-1-10 外籍配偶對計畫實施之滿 意度越高，輔導績效越好	3.79	0.658	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.92	0.654	平均數低於 4.0，故刪除				
	2-1-12 工作人員平均個案量之多 寡，會影響到輔導績效	4.17	0.637	第一回合 4.04 / 0.824 第二回合達成共識				
	2-1-13 外籍配偶得知輔導服務之 管道越多，輔導績效越好							
	問卷受訪者之意見：外籍配偶如 何得知輔導服務的管道難以得 知，建議改以輔導機關推廣資訊 的管道為指標	4.08	0.584	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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 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							
	問卷受訪者之意見：外籍配偶申 請輔導服務的管道難以得知，建 議改以輔導機關推廣資訊的便 利性為指標	4.17	0.565	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正後：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								

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	3.88	0.537	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							
	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	3.38	0.647	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							
	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	3.96	0.624	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							
	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	4.33	0.868	□ □ □ □ □				
修正後：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								
問卷受訪者之意見：這些民間團體內部本身資源有限，因此談不上「資源整合」這件事								

二、差異化指標：

為達到「提供外籍配偶照顧輔導服務」之目標，以下有一些依基金的各项用途分別設計的績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
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 問卷受訪者之意見：研究計畫僅為外籍配偶照顧輔導基金用途之一，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 修正後：計畫執行與業務推動之關聯性越大，執行績效越好	4.21	0.415	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.96	0.638	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.70	0.703	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.83	0.482	平均數低於 4.0，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見：不易測量	3.88	1.191	平均數低於 4.0，故刪除				
	2-2-40 外籍配偶之學習成就越高，輔導績效越好	3.96	0.624	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.04	0.624	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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 問卷受訪者之意見： 3. 二者不見得有關 4. 家中成員可協助照顧子女 5. 是子女托育的需求，還是子女托育的人數，還是受託組織有提供子女托育的服務，還是子女托育的滿意度，定義不清楚 6. 視個別情形，有托育需求者，學習意願較高 7. 要說明課程安排托育服務	3.38	0.875	平均數低於 4.0，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見： 甲、 兩者無必要之關聯性 乙、 要說明課程安排托育服務	3.21	0.884	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.04	0.550	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.08	0.504	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2-2-46 外籍配偶之識字率越高，輔導績效越好	3.96	0.806	平均數低於 4.0，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見：外籍配偶如何得知課程的管道難以得知，建議修改 修正後：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	4.13	0.612	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.58	0.881	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 3. 複雜的變項 4. 太空泛							

三、第二回合問卷新增之指標

依第一回合各問卷受訪者所提供的建議，分別設計可評估「提供外籍配偶照顧輔導服務」目標績效之共同指標及差異化指標。

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	3.79	0.588	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：不見得							
	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	3.79	0.588	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.71	0.624	平均數低於 4.0，故刪除				

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	2-1-22 外籍配偶學習意願越高，輔導績效越好 問卷受訪者之意見：外配基金能做的主動性不大，除非外配這些家人親友也納入被輔導系統，否則以此問題來測量外配基金效率，不合理！	3.91	0.793	平均數低於 4.0，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見：外配基金能做的主動性不大，除非外配這些家人親友也納入被輔導系統，否則以此問題來測量外配基金效率，不合理！	3.96	1.083	平均數低於 4.0，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見：外配基金能做的主動性不大，除非外配這些家人親友也納入被輔導系統，否則以此問題來測量外配基金效率，不合理！	4.33	0.868	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 問卷受訪者之意見：外配基金能做的主動性不大，除非外配這些家人親友也納入被輔導系統，否則以此問題來測量外配基金效率，不合理！	4.33	0.868	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
提供外籍配偶 照顧輔導服務	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	3.54	0.884	平均數低於 4.0，故刪除				

第三部分 人力資源之培訓與發展

一、共同指標：

為達到「外籍配偶人力資源之培訓與發展」之目標，以下有一些依基金的各项用途所歸納出的共同指標，請您勾選適當的選項。

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
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	4.42	0.504	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：難以評鑑， 建議將機構範圍縮小							
	修正後：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 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	4.21	0.932	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：太模糊							
	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	4.21	0.721	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	問卷受訪者之意見：太模糊							
	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							
3-1-4 外籍配偶人力資源培訓期 間之長短，會影響到培訓之績效	3.63	0.647	平均數低於 4.0，故刪除					

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
外籍配偶人 力資源之培 訓與發展	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 問卷受訪者之意見：太抽象	3.67	0.816	平均數低於 4.0，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見：如何測量	3.75	0.532	平均數低於 4.0，故刪除				
	3-1-9 外籍配偶接受培訓之比率越高·培訓績效越好	3.63	0.576	平均數低於 4.0，故刪除				
	3-1-13 外籍配偶對計畫實施之滿意度越高，培訓績效越好 問卷受訪者之意見：建議將「計畫」修改為「培訓與發展」	4.04	0.550	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：外籍配偶對培訓與發展實施之滿意度越高，培訓績效越好							
	3-1-14 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	4.00	0.590	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3-1-15 地方政府對培訓措施越重視，培訓績效越好	4.29	0.464	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 問卷受訪者之意見：建議修改為培訓機構受理.....	4.04	0.550	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正後：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							
	3-1-17 外籍配偶人力資源培訓機構之地點越便利，培訓績效越好	3.96	0.690	平均數低於 4.0，故刪除				

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
外籍配偶 人力資源 之培訓與 發展	3-1-18 工作人員平均個案量之多寡，會影響到培訓之績效	3.71	0.955	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.00	0.722	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.50	0.780	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：如何遴選							
	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	3.83	0.482	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							
	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	3.46	0.588	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							
	問卷受訪者之意見：但若執行無效的活動，即使經費執行比率高，也不見得會有預期之績效							
	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	3.79	0.658	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							
	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	4.08	0.584	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正後：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								

二、差異化指標：

為達到「外籍配偶人力資源之培訓與發展」之目標，以下有一些依基金的各項用途分別設計的績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
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	4.08	0.654	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3-2-2 外籍配偶接受培訓後之就業率越高，培訓績效越好	4.29	0.550	第一回合 4.23 / 0.652 第二回合達成共識				
	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	3.96	0.550	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.29	0.464	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.13	0.537	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.25	0.676	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	4.08	0.830	與 3-2-6 重複，故刪除				
	問卷受訪者之意見：與 3-2-6 重複，建議刪除							
	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	3.63	0.770	平均數低於 4.0，故刪除				
	3-2-10 外籍配偶接受培訓後之生產力越高，培訓績效越好	3.83	0.761	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：不易偵測							
	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	3.46	0.779	平均數低於 4.0，故刪除				
問卷受訪者之意見： 1. 非控制的因素——2. 如何得知 5. 與 3-2-10「生產力」有意義上的重疊								

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
外籍配偶人 力資源之培 訓與發展	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 問卷受訪者之意見：視職業別或許 有影響，不易有客觀指標	3.46	0.721	平均數低於 4.0，故刪除				
	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 問卷受訪者之意見： 3. 不明確 4. 這題有道德上的考量，會不會問 不出真實情況 5. 工作價值觀不易界定	3.04	0.751	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.00	0.511	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 問卷受訪者之意見：難以評估，建 議刪除	4.13	0.741	刪除				
	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 問卷受訪者之意見：難以評估，建 議刪除	4.17	0.702	刪除				
	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 問卷受訪者之意見：難以評估，建 議刪除	4.04	0.550	刪除				

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
外籍配偶人 力資源之培 訓與發展	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	4.00	0.511	與 3-1-2、3-1-3 合併修正後 之指標重複，故刪除				
	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	3.42	0.929	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：這件事的發 生，可能與其家庭情況生變有關， 培訓單位很難有效介入							

三、第二回合問卷新增之指標

依第一回合各問卷受訪者所提供的建議，分別設計可評估「外籍配偶人力資源之培訓與發展」目標績效之共同指標及差異化指標。

目標	共同指標	第二回合統計		(1) 非 常 不 同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
外籍配偶人力 資源之培訓與 發展	3-1-25 外籍配偶培訓後，登記求 職人數越多，培訓績效越好	3.46	0.779	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：指向就服中 心登記嗎？							
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標	差異化指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平 均 數	標 準 差					
外籍配偶人力 資源之培訓與 發展	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	3.33	0.702	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.71	0.751	平均數低於 4.0，故刪除				

第四部分 建構多元文化社會

一、指標：

為達到「建構多元文化社會」之目標，以下有一些績效評估指標，請您勾選適當的選項。

目標	指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
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 問卷受訪者之意見：難以評鑑，建議 將機構範圍縮小 修正後：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	4.17	0.702	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 問卷受訪者之意見：非常模糊！協調 性好與機構有無正確的多元文化觀 念是二回事	3.96	0.690	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.88	0.680	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.88	0.680	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.67	0.482	第一回合 4.38 / 0.697 第二回合達成共識				

目標	指標	第二回合統計		(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
建構多元 文化社會	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	3.83	0.482	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.54	0.588	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.88	0.448	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 給誰的課程？國人或外配？							
	修正後：辦理外籍配偶及其家人各 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							
	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	3.92	0.654	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見： 1. 不易偵測 2. 建議將「歧視」修正為「不子 —解」、過於抽象							
	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	3.88	0.741	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：過於抽象							
	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	4.04	0.359	□ □ □ □ □				
問卷受訪者之意見：建議將「越完 整」修改為「越符合需求」								
修正後：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								

目標	指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
建構多元 文化社會	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 <hr/> 問卷受訪者之意見：不易評定	3.88	0.741	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.63	0.711	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.63	0.495	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.50	0.590	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.00	0.511	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.50	0.590	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	4.42	0.584	第一回合 4.27 / 0.667 第二回合達成共識				
	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 <hr/> 問卷受訪者之意見：什麼課程 <hr/> 修正後：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	3.83	0.565	平均數低於 4.0，故刪除				

目標	指標	第二回合統計		(1) 非常 不同 意	(2) 不 同 意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
建構多元 文化社會	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	4.63	0.495	第一回合 4.50 / 0.510 第二回合達成共識				
	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							
	問卷受訪者之意見：看不懂	3.96	0.624	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							
	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							
	修正後：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	3.71	0.550	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：什麼方面的計畫							
	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							
	修正後：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	3.46	0.509	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：那要看計畫內容是什麼							
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								
修正後：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	3.58	0.654	平均數低於 4.0，故刪除					

目標	指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
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	3.96	0.464	平均數低於 4.0，故刪除				
	修正後：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							

二、第二回合問卷新增之指標

依第一回合各問卷受訪者所提供的建議，分別設計可評估「建構多元文化社會」目標績效之共同指標及差異化指標

目標	指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意
		平均 數	標 準 差					
建構多元 文化社會	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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	3.88	0.741	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.75	0.897	平均數低於 4.0，故刪除				
	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	3.58	0.929	平均數低於 4.0，故刪除				
	問卷受訪者之意見：可能溝通不良							

目標	指標	第二回合統計		(1) 非常 不同意	(2) 不 同意	(3) 普 通	(4) 同 意	(5) 非 常 同 意	
		平均 數	標 準 差						
建構多元 文化社會	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	4.08	0.654	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	3.79	0.932	平均數低於 4.0，故刪除					
	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	4.38	0.495	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	4.04	0.751	與 4-36 重複，故刪除					
	問卷受訪者之意見：與 4-36 重複，建議刪除								
	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	問卷受訪者之意見：建議將「歧視」修改為「拒絕」或「排斥」								
	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	4.08	0.776	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
問卷受訪者之意見：(建議將「歧視」修改為「拒絕」或「排斥」)									

問卷到此結束，感謝您撥冗協助！

「外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究」

附錄三 第一次專家諮詢座談會 會議逐字稿

第一次專家諮詢座談會 簽到表

會議時間：9月18日上午9：30

姓名	單位	簽到
成之約研究員	財團法人國家政策研究基金會	成之約
桂正權顧問	中華民國職訓研發中心	桂正權
吳樹欉教授	國立虎尾科技大學財稅金融學系	吳樹欉
柯宇玲執行長	財團法人臺北市賽珍珠基金會	柯宇玲
吳怡靜高級專員	海基會法律服務處	吳怡靜
張家春教授	中國文化大學勞動暨人力資源學系	請假
張吉成教授	龍華科技大學資管系	張吉成
楊惠茹助理	國立政治大學勞工研究所	楊惠茹

會議時間：9月18日上午9：30

會議地點：財團法人國家政策研究基金會七樓

主持人：成之約研究員

出席者：桂正權顧問、吳樹權教授、吳怡靜高級專員、張吉成教授、柯宇玲執行長

成之約研究員：各位與會來賓，非常謝謝各位今早撥冗來參加座談會，我想各位都已經交換過意見，我就不再一一的介紹。因為有幾位來賓不是外配基金管理委員會的委員，所以，我就把這個座談會召開的主要的背景、目的與各位來賓做一些說明，這樣在待會討論的過程中才能夠切中重點。

這是內政部外籍配偶照顧輔導基金管理會所委託的計畫，主要在針對外籍配偶照顧輔導基金績效建構一些績效評估的指標，這個基金的主要目的是在針對外籍配偶提供一些照顧輔導的措施或方案，然後希望能夠有助於外籍配偶融入台灣社會，因此有一些比較積極面的方案在，我們這個計畫基本上大概進行的過程就是透過德菲法問卷調查的模式，前後做了三次，依照德菲法的要求來執行，這三次過程中，有些專家中途沒有填答問卷或沒有再繼續參與下去，各位手上有第三回合的問卷，這是最後調查的問卷，各位可以看到在問卷裡，其實我們針對外籍配偶照顧輔導基金，基本上它的三大重點的主軸或目標，提供外籍配偶照顧輔導服務、外籍配偶人力資源的培訓與發展及建構多元文化社會，這幾個是今年裡，外籍配偶照顧輔導基金管理委員會大家在討論過程中，所集思廣義定的外籍配偶照顧輔導基金三個主要的目標，根據這三個主要的目標，我們大概就相對應研擬了許多的績效評估的指標。

各位可以看到問卷裡，針對每項目標都預先設計好很多的評估指標，當然藉由德菲法問卷調查的過程中，我們大概就逐漸去形成一些共識，也就是給各位的資料。因為經過德菲法的過程，大家對績效的指標應該是越來越有共識，我們才會把它選進來，所以各位看到的這幾頁裡，在第一個目標評估的績效指標只有三項，第二個外籍配偶人力資源的培訓與發展，它的衡量指標只剩下三項，然後，建構多元文化社會的部分，我不太清楚為什麼大家都覺得這個很重要，最後反而這個目標的指標相較於其他目標的指標較多，但是我想這也沒有什麼關係，某個程度上反應出這些接受調查的專家對這個部分重視的程度。不管如何，我們今天將討論三個回合初步得到的共識指標，在每一個目標它所對應的指標內容，然後去找到它的衡量標準，每個衡量標準都還有它的評分標準，在指標評估的過程中，這些受評估的單位也需提供一些佐證資料。

今天請各位來的主要目的，是請各位幫我們審查我們目前所規劃的初步結果，看看有什麼地方需要再補充或加強，讓這些績效指標將來執行的時候，對於這些受評鑑的單位，在執行上面不會有太多的問題。以上簡單的把整個計畫的背景，還有目前進展到的階段以及它初步研擬的部分，跟大家做一些說明，待會以一個一個目標的方式來進行討論，我把每個評估指標的設計再跟大家做個說明，原則上，會議時間控制在二個小時以內結束是最有效率的，我們在三個評鑑目標中，每個目標分配二十到三十分鐘討論，當然時間可以彈性調整、分配的。

目標一在座的幾位先進很清楚這是我們中長程發展計畫裡所討論出來的一個結果，這是針對外籍配偶照顧輔導基金主要的目標之一「提供外籍配偶照顧輔導服務」，當初在籍由專家問卷調查中，最後提到的共識就是各位所看到的1-1、2-1、2-2這三個評估的指標，但是評估指標相較之下不是那麼具體，需要透過衡量的標準讓評估指標可以進行評估，例如在1-1地方政府對照顧輔導措施重視的程度，我們提出了二個衡量的

標準。不管是每二個月或是每一年，地方政府都會向基金申請相關的方案，希望基金能給予補助，這二個衡量標準有點像那個我們學校在衡量系所、老師的表現，例如說我們所裡頭專任的教師有五位，五位每年都要向國科會提出研究計畫，提出研究計畫的比率應該是百分之百，但是還有一個問題，除了向國科會提出研究計畫申請之外，重要還要有通過率。我提出計畫就表示我認為我應該透過計畫的申請，努力去爭取相關的研究計畫、研究的資源。我們1-1的衡量標準意思是我們地方政府向基金管理委員會提出多少計畫，表示它想要爭取更多的計畫、經費去從事這個外籍配偶照顧輔導的工作。但是有些人亂提計畫，如果計畫提的不好只是虛應故事。我剛提到我們老師去申請國科會計畫申請率是百分之百，但是通過率有多少？就顯示出你的計畫有沒有用心去寫、用心去提，我們當初的設計大概是這樣子，也就是說藉由這二個衡量標準，希望能夠反應出、呈現出地方政府對於外籍配偶照顧輔導措施重視的程度，當然文字上也可以再修正。

2-1工作人員月平均照顧輔導的服務量，我們在設計這個指標時，不太清楚該如何呈現，希望各位專家可以給我們一些建議，2-2的指標外籍配偶照顧輔導機構課程安排與需求結合的程度，結合的程度主要是指外籍配偶對於參與輔導機構的課程的滿意度來呈現，我大概就簡單的介紹，現在比較大的問題是2-1的衡量標準還是有點模糊，不是那麼具體，所以，待會請各位給我們一點建議，我就把目標一下面各個指標內容、衡量的標準等等，當然如果各位待會看到評分標準覺得不OK，也可以給我們一些建議，我就先針對目標一評估的指標提出這些說明，看看各位先進對於目前規劃的狀況有沒有什麼可以提供我們參考的地方。

柯宇玲執行長：我現在看到這個把地方政府擺在第一個，怎麼這麼剛好篩下來地方政府擺在評量指標的第一個。因為我會想到之前不是有立委曾經也有叫移民

署的人他們去備詢，他們就問說為什麼這個外配基金大部分都是給政府而不是給民間，可是現在這個指標篩下來就只剩下地方政府，那會不會又變成給一些立委抓到說你只評地方政府，這個是我一個考量。

第二個想法，若只是針對地方政府這個部分，其實有的地方政府如果經費都是他自己自籌的，他根本也沒來申請，那我們也看不出來。例如台北市政府他們其實在這一塊的著力其實是很認真的，可是因為他們幾乎很大的一個部分，都是他們自己用台北市政府的經費了，那你看像台南，我覺得其實並不是那麼用心，可是他們把一個案子拆成十四件，我們後來不是說叫他併成一件嗎？我會覺得這樣子...嗯....。

成之約研究員：我會覺得或許從另一個角度來講，也不是說地方政府申請，有一點像總歸庫的概念就是在這個縣市所提出來的，因為民間所申請的也要經過地方政府審查、送件，我的意思就是說我們可能在指標內容的措詞上面、文字的敘述上面再修改。

吳樹欉教授：我補充一點，指標內容建議是地方政府對照顧輔導重視的程度，剛剛宇玲所講的大概也有一些重點，但是我們不要忘了，這個基金五年後就結束了，所以最重要的發動者還是在地方政府，所以我建議我們的指標再一個地方政府對於外籍配偶照顧輔導自籌經費，或者是自己編列預算經費的這種預算數，去做一個評分指標其中的一個參考，衡量標準的地方，分數就是看他每一年度編列的預算金額相較於前一年度增長的比率。其實放這個指標在這裡也是無可厚非，因為你一定是要政府去發動，地方政府不去發動你說NGO團體，像你們和幾個其他大團體以外，你說NGO團體會很努力的往外爭取一些資源來執行外籍配偶的照顧輔導，其實不會太多啦！我們在這邊已經好多年，我們所看到的大部分都是仰賴這個基金，萬一將來這個基金沒有了，那NGO團體不是都清掉了嗎？所以還是要地方政府對這

一塊的未來來規劃，所以我是補充宇玲所講的，指標內容把它改成照顧輔導的重視，衡量標準再加一個地方政府在年度預算裡面編列照顧輔導的經費，做一個衡量標準，那分數就是看它每一年編列成長的情形。

成之約研究員：我想剛才宇玲所提到的，是不是要把那個縣市政府總歸庫的概念，不要光看地方政府所申請的，而是就這個縣市裡面，它總共申請了多少的件數，我覺得這樣是不是會比較好。

吳樹欉教授：對！沒有錯！是加一個這個縣市，一方面我們基金總補助多少案件，比如說全國性不一定要透過地方政府啊！它直接到我們基金來，但是它可能是做某一個縣市，比如說黃理事長的，他就是雲林嘉義嘛！那他不需要經過雲林嘉義縣市政府的轉呈，他直接向我們基金申請，但是他卻在雲林嘉義，所以我們每一年核定的時候都有說歸屬在哪一個縣市，用那個也可以做一個.....。

成之約研究員：你現在的意思是說地方政府跟縣市政府總歸庫的概念是分開的嗎？還是一起的？

吳樹欉教授：一起的，不是說NGO團體透過地方政府，而是說我們這個基金補助它這個縣市，執行地點是在這個縣市做一個總歸庫這樣。

成之約研究員：所以它就是歸納在縣市政府，不管它是直接向中央或者是轉呈上來的，所以這個變成等於是1-1的指標就變成縣市政府對於照顧輔導的重視程度，然後我們到時候就把第一項跟第二項變成總歸庫的概念，再加上剛剛吳教授所提到的，第三項自籌經費的比率。

桂正權顧問：因為我第一次接觸這個，不知道細節，但我從直覺上給些建議。第一個就是剛剛所提到的三個項目，講到最後一個項目因為比較多元，但是因為多元所以有比較多的項目，我想是蠻配合的。但是就是因為它項目很多，將來可能要考慮將來這三個大項的配重問題。要不然那項目很多會集中，如果單項是五分的話，但是我分不清楚這三大項的權重。這是等下再討論沒有關係，這是我提出來的，這幾個裡面第一個，也就是1-1後面的第一項，目前後面的評分標準是用案件的比率，但是我是考慮到每個縣市可能外籍配偶的人數會不同，那有沒有辦法是它的總人數做分母，用它的申請案件做分子，假設台東縣說不定外配的人數很少（說不定很多我不知道），那它跟另外一個縣市的人數差異就會很大，如果用這個申請案件來比，那它永遠說不定是最後的。它如果有一百個外籍配偶，它說不定一百個都服務了。我們在幫內政部做身心障礙的案件時，他們也是用服務對象的人數來做。這裡的五分法，我個人建議，假設你在平均值以內的前百分之二十，就給你五分，或類似這樣的方式來給分，為了讓人數的比率看起來好看，所以人數底下可以用一百人的人數來看，我是不曉得它的服務比率，從身心障礙來講，它可能是十萬上面只有一百，像起來這比率就只有零點幾很小，那就會用千人或百人來計算，這是第一個上面的這個部分。那第二個我在想1-1二的部分，只看成功率後面的五四三二一可能也不能這樣子講，就是要從申請數跟成功率來看，那成功率到多少或者用百分比來看，因為第二個談的是成功率。

那第三個2-1的後面，其實這個東西有一個先決條件可以考慮，到底縣市政府或者是縣市政府自己的人還是民間團體，含不含民間，因為其實前面已經涵蓋民間的部分，那這裡的服務人員是只談縣市政府還是談總數，這是一個疑問。另外就是還有它設多少人，也是不是跟它的服務量來比較，就是我縣市政府是設一個人還是設十個人，那我一個人如果服務十件、服務一百件，它好像在這裡目前看起來它是一個服務很高的比率，但是如果

從縣市政府的設入來看，它是不足的，那有些縣市政府可能設五個人、有些設十個人或者它做委外、或者跟民間團體簽合約，這裡其實有它的複雜度，但因為我不知道細節，相關它執行的情況，這是提出來讓大家看有沒有可能可以討論。

那還有2-2後面的這個五分法，是不是可以用滿意度超過多少來做衡量，因為這裡滿意的人數是用三分法做的還是五分法做的，是占多少受訪人數做的，這裡的敘述可能需要再清楚一點，以上大概是這樣。不好意思，因為是第一次接觸，可能不太了解細節。

張吉成教授：我是覺得說如果是比較從尊重德菲法專家的角度來看這個結果，我是比較關心後面的權重比例，到底我們如果說增加很多的東西進去的時候，會不會跟原來的東西差太多了，在實務執行上會不會就把原來的架構打散了，那這樣子的話，如果是尊重原來研究架構的主體性的話，那我是建議是不是在每一個目標下，它的權重這塊恐怕也要透過今天的討論能夠有一些初步的權重分配，是不是也能夠一併出來，這是我的建議。

成之約研究員：我記得上次在做期中報告審查的時候，吳教授好像也提到同樣的問題，我那時候的回答是說，因為我們在訪視評鑑的時候已經有一些行政性的指標，也有一些結果面的指標，因為我們現在都是從Outcome的角度來看，我們比較不會去看他們行政面的東西，所以可能到時候這個指標應該要現在已經在進行的績效評鑑，某個程度上做一結合，然後，把我們現在規劃出來的結果面的指標，去跟現在委員會在執行的部分去做結合，那我忘記我們好像在結果面那個部分大概占的比重有百分之三十還是四十。

我們基金主要有這三大項的工作重點與目的，它不是一項計畫就Cover所有的目標，所以到時候如果這個指標是可以被接受的話，如果你的計

畫重點是在提供外籍配偶照顧輔導服務，那你的權重就要占百分之五十。因為不是一個人或一個項目它含括三個目標，它是不同的目標，比如今天可能職訓研發中心來申請案子，你的重點是在第二個目標，你的重點不會在多元文化社會這上面，所以三個大項間是可以單獨處理的。

吳樹欉教授：我來幫主席補充一下，因為內政部這個部分它是每一年有一個複評，那複評裡面它就有把某一些東西把它切割權重，比如說Outcome的部分大概是占多少，我上次有問過成教授他將來這個部分怎麼做連結。

成之約研究員：不是我說要連結，這個部分如果將來討論這些指標可以接受的話，就把它拿進去做一連結。

吳樹欉教授：所以大項就不是問題了。

成之約研究員：如果職訓研發中心要來向我們基金申請經費的話，你的目標應該是在第二項，如果我們的指標是被接受的話，這個權重就占你到時候的績效評估Outcome的部分百分之三十、四十或五十，我忘記那個權重是多少，但是這所有的項目就一起看，最後得到的結果就是五十分，所以不會一個計畫涵蓋三種目標。

不過，我是覺得有時候在做德菲法的時候會有個盲點，因為大家對於指標重視的程度不一樣，當然我們尊重德菲法這樣的一個結果，最後在這個目標下面有這三項指標，這三項指標我覺得第一個指標我覺得是OK，因為將來在執行上面其實是OK的。當然要不要去按照所謂的案件數或服務人數，可能需要有平均值這個東西，高於平均值基本上當然分數越高，我是說那個評分標準用平均值來看，可能可以當作一個分水嶺，但是不是要考量到外籍配偶或大陸配偶在當地的人口數，我覺得這

個很複雜。

桂正權教授：是比較複雜，但是我只是在想同樣在別的，像身心障礙它也會碰到這個問題，假設在這個區域內它只有一千個人，另外一個區域有五千個人，結果一千個人中只服務一百個人，只有十分之一；五千個人卻服務了二百個人，它其實是較弱的，所以這個講起來除了人數還有財力的問題。

成之約研究員：你現在是考慮人數，但如果是從案件數來講的話，其實我不太清楚為什麼案件數要去跟人數做比較，一個當分母一個當分子，這個意涵是什麼？你剛講的是你們在討論身心障礙那一塊，案件數跟人數之間一個當分母一個當分子的意涵是什麼？

桂正權顧問：它主要是這樣，假如我縣市有人口大小，它的身心障礙者的人數就會不同，假設我這個地方我有五千個身心障礙者，那我只做了五十件，和其他地區比起來，五十件好像不少，但如果跟另外一個縣市比，它的身心障礙者只有一千個人，那我這個五千個人所做的比率占服務的比率是低的。那如果從外籍配偶的人數來講，如果這個縣市的人數很多，結果只服務了一百件，比隔壁那個八十件的看起來比較強，這是不對的。

成之約研究員：我剛才講的我們要尊重專家，但是有時候指標的規劃有它的一些窒礙難行的部分，我們可以做個修改，比如說像剛才桂顧問這邊所談到，我就干脆去修改2-1的指標內容算了，你的通過案件數跟你的外籍配偶人數，這也是一種指標，這個指標可能是當初我們在規劃過程中沒有想到的，這會比工作人員服務量更具體，我覺得可以修改這個部分。那原來這個地方，我覺得可以照舊，比如說1-1有三個衡量標準，到了2-1就把它改成剛才桂顧問所建議的，通過的案件數跟地區外籍配偶跟大陸配偶的人

口數。

桂正權顧問：因為只放工作人員也有一個問題，你只看縣市政府的工作人員有時候不見得是對的。

成之約研究員：但是又沒有辦法把所有的人數都加總起來。

桂正權顧問：對！那個困難度很高。

吳樹欉教授：我們在看那些成果的時候，每一個人都很會寫成果，事實上你去看的時候是有一些問題的。

成之約研究員：我覺得基本上申請案件數1-1的一二三，剛剛可能按照那個方向去設計，坦白講當初在看到工作人員這個指標內容，我們要去思考衡量的標準時，不知道要怎麼訂定。我知道從社工的角度，其實工作人員跟服務的案件數是很有關聯性的，但是問題是要從績效的呈現上，那我要怎麼去做那個衡量標準的設計，我是要把縣市政府所有的工作人員加總起來，然後再去算它服務的總案件數嗎？有點怪啦！

桂正權顧問：而且它是會變動的，有時候專職，有時候是兼職。

柯宇玲執行長：因為這裡我們這個第一大項裡面，接受的這些Program它所做的事情差別很大，有的是做個案的服務，那有的只是辦活動，如果這個Program的服務是辦活動，辦的活動可能是一千人、二千人了，如果做個案，搞不好它個案的問題很複雜，它一個月就花了好多的精神就Focus在那裡。所以我剛也在想，因為這裡星星寫的是說當工作人員平均服務量達十件

以上者，每增加一件扣一分，我知道現在目前各地方政府如果像外配中心，每個地方政府不太一樣，但是通常他們給社工員的量，可能都三十件左右並不是十件。

成之約研究員：當然要訂多少件，其實找宇玲過來是要給點意見，我們對有些實際操作狀況不了解，你說三十件是一個平均值，OK！那我就訂三十件。但是現在的重點在於說這個有什麼意義，第一個這個指標所規劃的衡量的標準有什麼意義？如果不是能夠突顯外配基金成果面的話，或許我剛講的通過的案件數它所Cover的跟外籍配偶的人口數做個比較，是不是也有它的一些意涵在裡面？

柯宇玲執行長：因為我們這邊寫的、做的東西真的有個案服務也有活動，我覺得很難用這樣子來評估。因為如果是辦活動類的可以比照剛剛桂顧問講的，就用案件數除以我這個地區的總人口數，可是它如果是個案服務類別的，比如說像法律服務等就可以用這種案件數除以工作人員，可是如果這個工作人員的定義，我現在就可以想像了，有的人可能只提專職人員，搞不好領通譯費的也列入，那它的素質就不是那麼均勻，在工作人員的定義上會有問題。

桂正權顧問：我想當時德菲法專家學者會選擇這個，他就大概是想要了解說這樣的照顧輔導每一個參與的人員，如果服務量越大，就代表照顧輔導的績效越好。

成之約研究員：如果平均值是三十的話，那你越超過其實品質是會下降的，所以我們那時候才會假設十件是平均值，那每超過一件反而要扣分或超過多少比率要扣分，因為已經Overload。

吳樹欉教授：不過像我們會的委員他就不見得有這樣的想法，像黃乃輝他去看，他一定要看每個人的標準量是多少，他覺得說這樣的績效是好的。就像宇玲所說的，每一個案子的狀況不一樣，所以這個很困難。

柯宇玲執行長：因為當初在填的時候，我並不知道篩出來會變成只剩下這一條，我們是逐筆一直勾一直勾，我只是就我直覺反應我覺得這個合乎就勾選，我並不知道出來，哇！怎麼只剩下這一條。

成之約研究員：對！沒錯，因為它一定是標準越來越高，然後共識的東西才會篩選出來。所以今天請大家來，其實也不是要完全推翻德菲法的結果，但是必要的修改還是可以的吧！因為最後的結果你有時候會覺得，大家因為不是一起討論出來的，而是大家各憑他自己的專業、他的認知等去勾選出來的，勾選出來的結果要實際去操作、執行的時候，可能會有一定程度的困難，就像我們剛才講的，因為你在問的時候不可能問到具體的東西而只是一個概念性的東西，那我們就要把指標內容變成這幾個衡量的標準或是有人講的次指標，那現在就是2-1這個工作人員月平均照顧輔導的服務量，這個要怎麼去修改。

吳樹欉教授：因為我們這個東西進來是明年的複評會用得到，我們在還沒開始去進行這個實地的執行之前，我們不曉得這樣的指標是不是過於嚴謹，那如果說我們明年，假設我們暫時用這個成教授所思考出來的評分標準去測試，如果明年我們實地去複評的結果，覺得有一些好像不宜的或是有覺得一些偏頗的，我們在基金會裡面我們自然而然可以去修正它。我建議是用這個你也比較好說明啦！要不然也講不清楚，而且越說越複雜。

吳怡靜高級專員：可是我覺得這個無法評估耶！因為像用這樣子的文字來講，月輔導案件好像比較趨向於個案輔導，不太像說是宇玲所講的。

吳樹欉教授：應該是個案輔導。

吳怡靜高級專員：所以我覺得說辦大型活動那當然是你要看你當地的人數或者是號召力怎麼樣的，但是如果說是月輔導的話，那才是真正有一些個案需要去用心、去輔導，我是覺得說那個可以去做個區別，是屬於個案的。那個指標在評是屬於個案的，這個指標在評的時候是指個案，像法律的服務或者是家庭關懷訪視、設籍前的醫療補助，就這幾項案件就是。

柯宇玲執行長：一二三四五六，因為這裡總共有六項嘛！如果符合這一個的就是三項。

桂正權顧問：其實這個就是把工作人員做個定義、案件數做個定義就好，就可以解決了。那案件數已經有三項了，再把工作人員做個定義。

成之約研究員：基本上工作人員應該是指那些專職的社工吧！

吳怡靜高級專員：那些通譯是不是也算入。

成之約研究員：這個很複雜。

吳樹欉教授：他有時候是臨時性的，不能這樣做。有時候通譯他跑到法院、地方衛生所去支援，那這個是沒有辦法做一個很客觀的。

吳怡靜高級專員：應該是看他們實際在接案的時候，他們是用什麼樣的方式去接案，然後，NGO實際在處理的時候是什麼樣子。

張吉成教授：那就已經進到工作分析了。

吳怡靜高級專員：如果一個社工是指One by One的這樣子處理，這樣子叫一個案件，還是說可能有二三個社工共同來處理一個案件。

柯宇玲執行長：我剛提到有三個，家庭關懷訪視、特境的醫療補助還有法律服務，這個比較有可能是關懷訪視還有法律服務，有可能服務一個人需要用到二個人。

成之約研究員：這沒關係，反正我是算它有多少的專職工作人員、多少的服務案件，去做個比率的計算。

吳樹欉教授：其實那個量是有客觀的，為什麼呢？因為它比如說NGO團體你沒有辦法處理就要轉介到縣市政府去，那縣市政府它不管是主動發掘的或者轉介接受的，它一定會有記錄。所以這樣的一個指標它是蠻客觀的，而且是有所依據的，而且是比較單純化的。你如果還要涵蓋到通譯等其他那些輔助性的，那一些成果的話，其實那變成是很廣的，而且是變成很胖、不實的，所以出來的結果可能就是比較不客觀。所以，我們是不是暫時先以成教授的構想。

成之約研究員：所以，你還是要總歸庫嗎？

吳樹欉教授：對啊！對啊！

成之約研究員：所以，現在或將來評鑑的對象都是縣市政府，我們沒有個別的NGO，都是總歸庫。

柯宇玲執行長：可是這個特境跟法律，它沒有辦法去說一定達到三十件或十件，因為那個縣市政府它不可能說這個月我這裡就很多人被打或者是遭受什麼困難，那個是縣市政府沒有辦法控制的，有時候它可能這個月搞不好只有五件，下個月搞不好什麼事情，它突然就變二十件、三十件，沒有辦法用一個準則來就數量評估。

吳樹欉教授：那如果用年的，用月的話反而不平均。

柯宇玲執行長：對！用月的反而不好。

成之約研究員：這我們可以修，這倒沒有什麼關係。就是工作人員平均照顧輔導服務量也可以，就把月拿掉，我的意思它可能按月來計算不是好的基礎，當然我們可以把月拿掉，用整年度來看。但是，現在會有一個盲點就是我們是針對縣市政府來評，還是到時候我們還是要去針對個別的計畫執行單位。

吳樹欉教授：其實如果說到複評，那複評的團體所申請的計畫是有這項，才有評的可能性。如果沒有的話，你這個根本就不必去評它。如果是縣市政府，那就一定要評這個，因為它是一個家庭服務中心，所以它一定要評。

成之約研究員：那就把這個註記，因為你對象不同，它就會有一些變動。

柯宇玲執行長：那如果這個只是要評個案服務不是去評個案類型的，我比較建議再給社會司看看，因為畢竟我接觸到的只有個別幾個縣市，我才會知道說他們有的可能規定三十件，我知道有的縣市政府規定到五十件，社會司那裡它畢竟看全台灣的，它比較能夠知道平均是幾件。

吳樹欉教授：是不是我們期末報告的時候再請社會司來，或者是要用的時候，我們委員會要通過的時候，再請它來就可以了。

成之約研究員：2-1到時候可能做個註記來看，如果是縣市政府的話，那要看的是什麼，然後，個別NGO的話，是看它的個案服務量，社工跟個案服務量之間的關係。

吳怡靜高級專員：所以這裡其實蠻大一部分是在辦活動，那個部分就不列在這裡面了。

吳樹欉教授：不是！如果我們剛好抽到的複評的對象是活動類的計畫，那這個就不做了，這個部分就不必去評它的分數，因為它沒有做個案輔導的東西，你這一項用來評它也沒有意義，只能用後面這一項課程設計的滿意度。

成之約研究員：課程跟活動的滿意度，倒不是只有課程。所以指標內容2-2應該把它變成「照顧輔導機構課程或活動安排與需求的結合程度」，可能再敘述上面再更清楚一點，然後，衡量標準其實就是要看它滿意的程度。剛剛桂顧問講的是.....。

桂正權顧問：我剛講的是滿意人數占受訪人數80%以上，應該要改成「滿意度占80%以上」。

吳樹欉教授：我覺得這樣做是會有一個客觀的因素出來，但是這種滿意度其實都有一點假。像職訓局每一個職業補助的活動最後一定都要做滿意度調查，那滿意度調查都是舉辦單位自己在做，而不是補助單位在做，所以它做的滿意度一定是非常高的。

桂正權顧問：現在是由職訓局在做已經不是由單位來做，它要看你做的程度有沒有去回饋應用，所以是職訓局自己做。

吳樹欉教授：我不知道，像我們的系就接了三個，它其實都是由我們自己在做，但是職訓局一個最客觀的就是說你訓練出去以後他的就業率。

成之約研究員：2-2指標內容就把它修改成「課程或活動的安排與需求結合的程度」，一般來講大概都是用滿意度的調查做一個衡量指標，除非你說你要再進一步調查參加活動的人，認為這個活動對他有沒有幫助，這是另外一個面。滿意度裡面其實是一個直覺對內容、活動等各方面服務他可以接受，你要再繼續問他覺得這個活動對他有沒有幫助，但是那個部分就會加重這些受評估單位的負擔。

桂正權顧問：滿意度現在都用五分法，那這裡面是要用四分、三點五分以上就好，還是要換算成百分比都OK。

成之約研究員：這個是滿意程度，滿意程度一定要達到百分之八十才會有五分。

張吉成教授：那滿意度的這個表格是基金會這邊統一做的還是個別做的。

吳樹欉教授：各個主辦單位自己做、自己設計。

成之約研究員：不過，我們將來可以要求他們有一個統一的設計。

吳樹欉教授：但是如果活動性質不一樣，有時候也很難統一。

成之約研究員：問卷調查有一些基本的面向一定要包括在裡面，他們可以依照他們的內容、活動的目的等等自己再去增減。

張吉成教授：如果是上網填答的話，那比較不容易作弊，那如果是紙筆的話，就比較容易造假。

吳樹欉教授：但是，坦白講我們是沒有看過每一份成果報告，有一些主辦單位也不見得會做，我們每一年不是會有初評嗎？假如回饋的部分很低，就是他沒有做這個滿意度調查。所以這個指標進來以後，他就一定要做，或者是基金會的幕僚就一定要要求，沒有滿意度調查的就要退回去。

成之約研究員：因為評鑑的主要目的就是它的影響，讓這些受評單位為達到你評估指標的要求，他就必需要去做。所以我們大概看看有關於目標一的部分，除了剛剛1-1增加一項之外，2-1分為縣市政府跟個別團體，在那衡量標準裡其實可以分，上面是衡量縣市政府，下面是衡量NGO團體，共分為二項，就在衡量標準裡面分，第一個標準適用縣市政府，第二個標準適用NGO團體。然後，2-2的部分就把它改成「課程或活動安排」，衡量標準到時候他們就要呈現滿意度的調查的結果，就是對課程感到滿意度的外籍配偶的人數的百分比。看看各位對於這個目標一的部分，有沒有什麼需要再提供我們做參考的。

吳怡靜專員：我有一個問題想請教，就是在一般像類似這種活動的滿意度調查表裡面，可能設計你對今天活動的場地、老師的安排等各項滿意度的問卷，我不知道在這邊的滿意度調查表是說只要其中有幾項，我可能不滿意或者是怎麼樣的話，它那個滿意度是怎麼算出來的，整合起來的滿意度或者是說哪些東西其實是我們真正外配基金所要的東西。

可能他的問卷裡面，他會問你今天的場地好不好？今天的用餐好不好？或者是老師設計、課程安排這些東西，其實有些東西可能跟我們外配基金一點關係都沒有。那這樣子的一個滿意度調查表設計出來，那到底是不是我們要的，我的想法是說有沒有可能就是說，既然我們要評鑑的時候，會需要這樣的滿意度調查表，那有沒有可能請幕僚單位可以去設計一個我們基金會要的東西的調查表，基本上你在執行單位，你要問一些比較細節的事情那是你的事，但是我基金會要的東西你至少這些項目要呈現出來。我要評的也是這些項目，其他吃飯好不好跟我們沒有關係，所以我是建議是不是幕僚單位去做一個最基本的，不管是一個課程安排也好或者是一個活動，去做一個基本的調查項目，讓我們在做評鑑的時候，各些的滿意度可以呈現給我們看。

成之約研究員：到時候我們把它列入研究報告的建議事項，因為如果我們要他呈現出滿意度的調查結果，確實是需要一些我們基金會想要呈現的結果、調查項目相對應要呈現的結果，要不然如果大家都亂設計問卷，其實會有一些問題，到時候我們就設計一些可以反應出顧客端的問卷項目。目標一還有沒有什麼需要補充說明的地方？請各位看看有沒有什麼需要再提出意見的。如果暫時沒有的話，我們就跳到目標二。

目標二其實是過去外配基金比較少著墨的部分，因為過去以往到現在，其實外配基金大概比較著墨在多元文化還有照顧輔導的部分，雖然多元文化也不是那麼地多，但是人力資源的培訓與發展幾乎是沒有。

吳樹欉教授：它是有一些近程。

成之約研究員：我們基金只剩下四、五年的時間，因為十年為期，所以從現在到未來很重要的重點就是提升外籍配偶的人力資源，他在就業市場上的競爭力，所以我們把外籍配偶人力資源的培訓與發展當作一個重要的目標。我們也是根據調查的結果，大家對於1-1、1-2、2-1的指標是比較有共識的，我們就相對應規劃一些衡量的標準，第一個就是課程符合他的性向或興趣，第二個就是課程符合就業市場的需求，第三個是外籍配偶培訓的結果，大概指的是就業率，就業率的部分有分一個月、三個月、六個月，看看這部分有沒有需要修改的地方。

張吉成教授：主席！我是覺得1-1後面的性向、興趣這裡恐怕要加個「能力」，因為外籍配偶的目標是培訓，培訓跟能力會有關聯，那麼同時1-2這裡也是說要符合就業市場的需求，所以我們看到後面是有幫助...有幫助什麼的，所以我是建議1-1外籍配偶培訓的相關課程符合外籍配偶的性向、能力或興趣，把「能力」這個名詞加進去，我是比較建議這樣子。

成之約研究員：所以認為他有能力的提升。可是我在想人力的部分其實已隱含在1-2裡面，對他的求職有幫助。我們這邊談的是培訓與發展，有些課程它不一定是專注在能力提升的部分，有些課程可能有助於他的家庭生活、人際關係那方面的一些課程，我的意思是說它的目標是培訓與發展，但課程不一定要跟就業市場、企業能力結合，它可能有一些比較軟性一點的，可能有助於親子關係諸如此類的。

柯宇玲執行長：我有一個想法，就是這個人力培訓裡面的1-1和1-2，1-1比較是去問他們自己主觀的感受，那有沒有可能在1-2符合就業市場的那個部分，不要再去問他主觀的感受了，改採一個比較客觀的標準。

成之約研究員：客觀的標準在2-1，那個大概是最客觀的標準。這邊坦白講，符不符合他的興趣、能不能有助於他能力的提升或找到工作，其實這個有時候都是一些只能就外籍配偶來做調查或掌握的。

柯宇玲執行長：因為我覺得他們一定都會說很有幫助，我們做這個下來最後是沒有結果，已經有一個滿意度了我們就用滿意度，那如果這個後面可以實際去衡量到指標，我是一直在想有什麼方法可以衡量到指標內容，我會覺得如果第一個是問他們主觀的，那二個可以看.....。

成之約研究員：忘記了！這邊符合就業市場的需求，證照應該要把它擺進去。

桂正權顧問：滿意度、證照、就業，大部分都用這三個。那是不是都會辦到有證照我就不清楚。

成之約研究員：反正基本上把它納入做為一個標準，證照課程就要看考照率，如果沒有證照的話，我們也沒有辦法看它的考照率。我的意思是這個指標其實有時候還是要因單位的辦訓課程當初所要達到的目標會有一些不同，可能這些指標可以用在它身上，可能這些指標不能用在它身上，但是符合就業市場需求其實某個程度上，證照也是需要的。

吳樹欉教授：但是這邊會有一個盲點，像我們最近不是補助了二個學校去辦，它那個班級數它如果沒有跟職訓局考證的時數在一起的話，它是不能考證照的，所

以你這邊如果放一個證照率，那評估的結果幾乎都等於零。

成之約研究員：所以我的意思是說它有證照才評分，沒有證照它就不要用這個指標。

桂正權顧問：就是1-2放二個指標，一個是感覺式的，第二個是考試的，如果他不符考試的，那它只有一項，就評一項，那二項就二項的平均值還是其他方式來處理，只是在這個衡量的標準內，我在想前面的標準是對他的生活、人際關係評分，是軟性的，那底下是專業的，可能敘述要再清楚一點。後面2-1指標的就業率有這麼高嗎？平均值可能要參考過去的。

成之約研究員：就業率是高，大概百分之五十就算不錯了。

張吉成教授：地方政府的評鑑不是百分之三十五到五十之間。

成之約研究員：對！標準要再降低。

吳樹欉教授：另外一項，就業率是以受薪為計算的範疇，還是說它不是受薪的，比如說有些外籍配偶比較喜歡美容、美髮的。

成之約研究員：對！就業包括自行就業跟受雇二種，所以這個可能再說明一下。

吳怡靜高級專員：另外有些人他開這個課程之後，可是他的課程不見得就是上到這樣的職業。

成之約研究員：我們沒有去算那個部分。

桂正權顧問：那些相關的程度有時候也很難界定。我們像那個職業分類本來也不齊全，相關的分類也很難。

成之約研究員：如果按照你剛所講的要有連結性的話，我看那些單位大概都不會申請。

吳樹欉教授：職業培訓活動培訓完以後，他可以勇於進到社會，不管找到的工作有沒有跟培訓有關都是一種就業。

吳怡靜高級專員：那另外就是說，如果培訓之後六個月才找到工作，這樣的一個成效、一個培訓可以做連結嗎？已經半年了。

桂正權顧問：三到六個月就做穩定，越來越穩定。

吳樹欉教授：因為外籍配偶他在就業的市場上是有他的困難度，像我的學生在劍*山世界當財務長，他們劍*山世界外面擺了很多外賣的攤販，我說你們可以僱用當地的外籍配偶，他說很麻煩。

桂正權顧問：一般一到三個月是看他找工作的快速程度。

吳樹欉教授：所以六個月是可以接受的。

成之約研究員：其實我在想說我們要不要這麼在意他就業的穩定度，因為這些單位你要再幫他了解穩不穩定，有點困難。所以，我在想說這邊的衡量標準是不是就以時間的快速一個月、三個月，但是嚴格來講一個月是比較低，比如說最高五分大概就百分之五十，那三個月要拿到五分可能就要高一點，要百分之七十，因為時間比較長，他找到工作的機率應該比較高一

點，我這樣想應該是沒錯吧！

吳怡靜高級專員：我想請問它的可行性在哪裡？也就是說我們今天如果補助一個單位，我可能已經先給你錢了，那你什麼時候再去做一個就業調查，你可能是事後，依六個月的衡量標準，你可能要活動結果之後的第七個月或第八個月的時候還要再做一個就業率的調查，然後才能夠做一個評估。

成之約研究員：對啦！所以我剛才講說六個月我是建議把它拿掉，我只看它一個月、三個月的部分。

桂正權顧問：那個在技術面不會有太大的問題。

成之約研究員：職訓單位一般來講它都這樣做，它會有電話或其他來記錄。

吳樹欉教授：基本上是這樣，因為我們系上辦過，我們受訓出去以後，在一個月內我們一定要回報給職訓單位說我這一批學生在這段時間受訓以後，就業意願與就業實際的總績效會給它，然後職訓單位會打電話去抽查，比如說今天吳委員聘僱了一位外籍配偶，我基金會就會打電話問說這個人有沒有在你這邊，它會用這樣子來抽查。

成之約研究員：另外我們要配合這個指標的就是要向我們外配基金申請的職訓單位，它一定要上TIMS登錄，登錄後那個數據是跑不掉的。

吳樹欉教授：我們這次不是補助了二個學校嗎？黃委員不是不同意嗎？我們不要一下子就拒絕人家，後來會議記錄我幫他們改了一下，第一個你要看它目前有沒有

有人失業，就叫參加的人檢附他勞保的證明，一看就知道了嘛！然後就業率有沒有達到百分之四十，就看它有沒有在職單位或是他自己創業的證明就可以了。

成之約研究員：其實就叫承訓單位上TIMS登錄就好了。

吳怡靜高級專員：那個不是每個人都可以上去吧！

成之約研究員：不會啦！其實承訓單位很容易，不是個人，個人它就不會讓他去登錄。

吳樹欉教授：那個要內政部跟勞委會去協調。

成之約研究員：反正我們就在委員會做個決議，以後要承辦外籍配偶職業導向的職業訓練的課程單位，你就是要上TIMS系統去登錄，這樣的話就業率一下就勾稽出來了。

吳樹欉教授：這個是更方便的，沒錯啦！

成之約研究員：不用我們去傷腦筋，也不用讓受評單位去傷腦筋。你三十個人，對不起你今天所有的課程三十個人的就業率多少，勞保的資料就告訴你是多少了。

柯宇玲執行長：對外籍配偶可能不能這樣做，因為外配都是比較中下階層的，或是去受人家聘僱那個老闆可能沒有幫他保勞保。

成之約研究員：可是那樣就會有問題了，因為你怎麼去證明，要拿切結書嗎？這樣就會

有問題，我知道有些人是自行就業，其實應該鼓勵他們至少到職業工會去投保，你算是受雇於個別的家庭你也可以到職業工會去投保啊！

柯宇玲執行長：我現在看到大部分的外籍太太有在工作的，除非他是在工廠，不然我看到大部分受雇於清潔打掃或是做早餐店、一般的麵店都沒有保險。

成之約研究員：這就是我們要宣導的部分，你應該都要到職業工會去投保，因為你投保才有保障，雖然可能自付額比較高一點，但是今天不管是受聘於公司、企業去投保或是職業工會去加保，勞保資料只要勾稽出來都會有，因為它只要查你的身分證字號這些東西。

張吉成教授：那這樣子的話，執行單位在請款那一塊是不是有跟就業率連在一起？

吳樹欉教授：目前沒有。

成之約研究員：我們以後其實要參照職訓局的部分，這筆錢前面是你的訓練費用，後面是你的就業輔導。

柯宇玲執行長：我剛就在想說如果規定這麼嚴格，我們要不要來申請。

吳樹欉教授：因為職訓局那塊真的很複雜、很複雜，所以我們系裡拿了二年就不再拿了，浪費太多的人力。

桂正權顧問：那就分為一個月、三個月就好，然後那個比率可能要再查一下。如果沒有資料證明就要用切結，以前職訓局沒有TIMS的時候就用切結。

成之約研究員：所以佐證資料就是勞保資料或是參訓學員的切結書。我們就把六個月刪掉，然後，1-2的部分除了主觀的調查這部分之外，我們再把證照、考照率擺進去。

桂正權顧問：後面就註明適合考照的部分就增加這一項。

成之約研究員：目標二看看有沒有其他需要提出來給我們建議的部分。

柯宇玲執行長：成老師，我有一個疑惑，我們這一項人力資源的培訓，其實會來申請的這些計畫方案總共我們有列了四大類。有就業的、有只是培養他基礎能力的課程的、有組社團的還有培訓輔導人員，可是我們現在這些評估的指標內容都只Focus在就業輔導。

成之約研究員：沒有呀！我們在第一項是性向跟興趣，就比較軟性的，比如說他申請希望能夠提升他的人際關係的，我們也把它歸類到性向或興趣的部分，或是他只是提升他的語言，那我們也可以把他放在這邊。我想還是參考剛剛張教授提到的，把它改成「性向、興趣或一般能力」，就是指標內容寫得清楚一點，不是屬於就業的部分。

吳樹欉教授：像李萍不是要規劃一個數位學習，那個就可以放到一般能力去。

成之約研究員：那個也可能是就業能力，要看它的性質來定，如果他是要從事電腦的工作，那可能就必需要到就業能力的部分，看它當初它提計畫它的預期的效益或目標是什麼。

柯宇玲執行長：還有現階段這些申請的計畫其實是申請志工的部分比較多，就是在這個項下大部分現在來申請的都是去培養志工，那這個志工可能大部分都是台灣一般的志工，那如果就這三項評估的指標，其實是沒有辦法去評估到現在目前申請最多的案件的培訓志工這個部分。

成之約研究員：那個就變成是志工應該著重在照顧輔導，對不對？

柯宇玲執行長：我剛講的是說我們這一項裡面要做的事情，不是還有一個外籍配偶照顧輔導志願服務人員之培訓，那時候我們在講說可以放到這一項來的這個所謂的志願服務人員，有包含台灣一般的志願服務者、外籍太太的志願服務者，那目前是申請這個會比較多，可是現在申請比較多的這個在我們目前討論的，好像沒有辦法去評估它。

桂正權顧問：志工的對象就不是外籍配偶了，變成社會多元的部分。除非就單獨一項，現在這幾個都是針對外籍配偶給他的人力。

成之約研究員：或者是說就變成我們在1-1指標的內容把那個「外籍配偶」這四個字劃掉或是「外籍配偶或志工的培訓」，然後在衡量標準就分二個，一個是外籍配偶的部分，另一個是志工的部分。這樣的話可以考量到剛剛宇玲所建議的，因為我們確實沒有反應到志工，但是志工的培訓基本上可以提升他能力一般的部分，但還不屬於就業的能力。我們就把志工他的培訓設定在他的人力的部分，就是協助或志願服務的人力的部分，就不是興趣，沒有興趣、性向，它不再是做興趣、性向或一般能力。

吳怡靜高級專員：我們那時候志工放在這裡有點怪怪。

成之約研究員：對！應該放到多元或照顧輔導的部分。

吳樹欉教授：它原來是放在照顧輔導，後來因為有人建議不要放在那裡，所以尊重大家意見。

成之約研究員：先這樣子，剛剛1-1的部分我們就把「外籍配偶」這四個字拿掉，然後在衡量標準我們就分為二項，一個是外籍配偶對於他的幫助，另外就是志工認為對他服務的能力的提升的幫助程度，就大概把衡量標準分為二項。然後1-2就是衡量標準也是二項，一個是主觀的認知的部分，另外一個就是考照率，2-1的部分就把六個月的就業率刪除，評分標準我們再向下修正，這個是太高了。嚴格來講的話，一個月大概最高百分之四十就很好了，然後三個月我看可以提高到百分之六十，大概是這樣子。

吳樹欉教授：原則上回去查一下過去的比率。

成之約研究員：對對對！我知道一般差不多三十、四十，美容、美髮大概都比較高。如果各位對目標二的部分相關指標的內容暫時沒有其他意見或看法，我們是不是就看到目標三。

目標三其實也會變成我們外配基金的重要工作項目，這裡頭其實當初大家在調查的過程中，好像大家都覺得這個部分很重要，當然建構一個多元化社會大家都覺得很重要，所以再怎麼刪還是剩下這些。這六個指標，我個人認為既然六個指標就六個指標，因為還是要尊重專家意見，指標的內容跟衡量的標準、評分標準的部分，看看各位與會的來賓對於我們目前規劃的結果，有沒有要修正的地方。其實有些東西很難做，比如說國人對於外配文化的接受程度，我也不知道要怎麼去做調查，但大家都覺得很重要，經過分析的結果要把它保留下來。

桂正權顧問：因為我接觸比較少一點，我還是針對評分標準的人數，是不是可以改成「認同度」的百分比等等。其中有一二個我也搞不清楚，那個真的很難處理，比如1-1、1-6。

成之約研究員：都很難做，指標內容都很難處理，有些是主觀的認定，當然就會有一些風險，搞不好不順利他就認為受到歧視。

桂正權顧問：雇主一定說我不會歧視。

成之約研究員：這個當然就是問外籍配偶，多元文化的指標很多，但是要真的呈現它的一個指標相對應的結果，其實不容易啦！因為他可能要做很多的調查，我們搞不好要設計一堆的調查問卷去執行指標的評估。

桂正權顧問：這個歧視我們可不可以用說，外籍配偶到各個職業求職單位登記求職，最後被錄用或不被錄用的這樣一個指標來看看。

成之約研究員：不行！那個是會有爭議性的。

桂正權顧問：那也有風險。

成之約研究員：對！求職成功與否，不能這樣講，搞不好真的是因為他人力不符合事業單位需求而不錄用他，那個會造成很大的爭議。

柯宇玲執行長：可是我們現在是要評估方案耶！我覺得好像都變成總體的。

成之約研究員：社會面的調查，沒辦法！那你今天建構多元文化社會你能夠做什麼，比如說國人對外籍配偶文化接納的程度，那你就必需來參加活動的這些人
你要做調查。

吳怡靜高級專員：會來的人大部分都會接受。

成之約研究員：這個指標的建構跟評分標準的設計會變成好像我們要做總體社會的調查
那種結果。

柯宇玲執行長：我現在就想到，比如說1-1國人對外籍配偶文化接受程度，如果我們這
個衡量變成我辦的這一項Program，現在的Program大部分是辦活動或是
宣導，那有沒有可能去問說來參加我這個活動的人，這個接受調查的受
訪者，你有沒有能力去影響一位國人去改變他的接受外籍配偶的觀念。

成之約研究員：宇玲你講的更是mission impossible。

柯宇玲執行長：可是這樣很難耶！

成之約研究員：我知道很難啊！但是...怎麼講，我的意思其實就是變成說國人對於外籍
配偶文化的接受程度，其實這邊接受程度就像評分標準可能要再修成比
率，比如我們今天參加活動，假定來講一百個人裡有一半是非外籍配偶
的，那你可能要針對他們去做調查，但是我覺得對這些執行單位來講都
是一種負擔，因為我們要叫他做很多的調查，得到這方面的一些佐證。

柯宇玲執行長：我們那時候在勾選的時候沒有想到這一點，就勾的很高興。

成之約研究員：因為你覺得這指標很重要，在建構多元文化社會衡量指標很重要，但是重點在於說執行單位在執行過程中要做這麼多的調查、要呈現這麼多調查的結果。我看我們甘脆基金會自己來做算了，我們對自己的要求、對基金本身的要求。

吳樹欉教授：像報告一樣去做一個定期的調查。

成之約研究員：對！我們可以說建構多元文化是看整體社會的東西，我們應該對於管理委員會做一個期許或做為一個工作項目，我們每年要做多元文化的進展成果的報告，對基金會來要求、對管理委員會來做要求，不是對個別來要求。

吳樹欉教授：不是對這個受補助單位，因為對受補助單位來做這個，其實到最後大概都接受、都滿意，有這種可能，第二個沒有人敢。

成之約研究員：對！沒有人會來做的，因為我們要做那麼多的滿意度調查或認知程度的調查，他們是不會做的。

吳樹欉教授：所以這個部分把它寫成建議，由基金會去做每年的評估。

吳怡靜高級專員：因為我們基金有補助外配家服中心，其實外配家服中心它要做的、在地方上要做的就是這些東西。

成之約研究員：一樣啊！你就要把經費給它。

柯宇玲執行長：倒是這個可以變成研究案裡面，這個地區比如說可以去調查全台灣每一個縣市。

成之約研究員：我會認為其實它可以是一個計畫案或一個研究案，你就把多元文化的進步或成長的指標弄好問卷，就要求家服中心每年要去做調查，或者是委員會應該去做調查。

吳樹欉教授：就有二個面向，就是說我們以後在補助家庭服務中心那三百萬的時候，額外給它，然後它一定要做地區性的多元文化進步指標的調查。

吳怡靜高級專員：因為外配中心除了被動的在等人家來問它們，或者是它自己辦活動，其他的話它其實要做的就是這些，就是國人跟外配的一個融合，那你這個的話就是我們基金會要求每一年給我拿那麼多的錢，那你總是要讓我看到說你現在的國人跟外配到底融合多少？我倒是覺得說這一點是可以要求外配中心它們去做。

柯宇玲執行長：如果說是現有的體制下，這樣聽起來我倒想到另外一個另符合的，是那個教育部的社教司，它現在全台灣有一些學習中心，那些學習中心教育部給它的使命就是要去宣導多元文化、去深入每一個社區的一般民眾，其實這樣子就是教育部社教司做的。

成之約研究員：可是它的經費不是我們給的啊！

柯宇玲執行長：因為我會想到外配中心比較不一樣是，外配中心是做個案的。

成之約研究員：我們是可以說，當然不一定要外配家服中心做啦！它也可以由縣市政府做。

吳樹欉教授：因為我們給錢的是縣市政府。

成之約研究員：我們可以請縣市政府做，我們可以按照它的服務員、人數的多寡，我們可能給它一百五十萬或八十萬，請它直接要做每年的多元文化發展的報告，那我們給它問項、給它評估指標請它做，這樣你辦這麼多活動才能夠知道成效。我覺得這個指標或評鑑不是去對個別單位來做，可是我們覺得建構多元文化社會有那麼多的指標可以去呈現的話，我們就要求縣市政府去做，按照我們指標去做問卷進行調查，這樣的話可以比較輕鬆一點，才不會對執行單位太苛刻。

吳怡靜高級專員：像地方團體它要來申請我們這個基金的時候，它也是透過縣市政府來轉呈，那縣市政府它要做一個初步的審查，所以地方政府在接受這樣一個申請案的時候，其實它就可以去評估說這樣子的案件對於建構多元文化社會它到底它能夠做到什麼樣的目標，之後的話，針對這樣的東西我們每一年請縣市政府針對它們地方性每一年所呈報上來所辦的活動，它們去做一個總體的一個評估，到底對於它們當地國人跟多元文化的推展是什麼，我是覺得對於這個是OK的，否則的話，它們每一年針對個案來跟我們申請，那到底成效在哪裡，有沒有真正達到我們要的目標，我倒覺得它們可以這樣去做。

成之約研究員：大家如果覺得這方面有共識的話，我們可以把這個衡量指標、評分的標準，會不會有評分標準也沒有什麼關係，比如你的接受程度應該占你的調查報告要達到百分之七十以上的水準，但是它如果有逐年的話，每一

年要有成長、進步諸如此類的，要要求縣市政府去做。但是我覺得我們應該要把經費給它們，而不是說你們今天就去做，但它可能沒有錢去執行這個方案，辦那麼多多元文化相關的一些活動，那都是一個過程而已，都是一個Input的東西，我們怎麼去看那個結果，那個結果其實就是縣市政府每年或年度終了的那三個月之內，你希望能夠得到的一個多元文化發展的評估報告，評估報告要呈現的評估指標或評估的內容大概是這些，因為感覺上真的很難要求各執行單位去做。

吳樹欉教授：像多元文化我們大概都不太可能，除非是拍片的啦！或者是像上次九百多萬那個基金會的，除非那種那麼大的，才有可能會有這樣的結果呈現，那你如果只有十幾萬的，它連申請都不想申請。

成之約研究員：就算那個九百萬、一千萬我也會要求你要做個調查報告出來，對不對？

吳樹欉教授：對啦！我在建議一個，其實基金會本身的功能不是被動的，自從之前做的一個生活調查以外，到了移民署以後好像就沒有，所以我們對建構多元文化沒有看到結果。

柯宇玲執行長：它有委託全國意向做需求調查。

成之約研究員：我知道它那天有說要開座談會，你不是審查委員？

吳樹欉教授：我不是審查委員，當時他們要去做那個問卷項目的時候，有要我去過一次，後來我就沒空就沒有去了。我的意思是說，多元文化如果是一種社會運動的顯學的話，那基金會本身也要不定期去做一個評估，整體社會的評估，其實這些評估就像績優縣市政府的評估意思一樣。

成之約研究員：我們其實不一定要到縣市政府去做，確實是管理委員會可以納入建構多元文化社會指標的報告，就拿這些指標設計好問卷，問卷一定是會抽樣，比如說今天在雲林縣，我們可以把雲林縣的結果拿出來看，我們可以把台北縣的結果拿出來看。

吳樹欉教授：像我們學地政的，我們建築研究所它就每一年會發表一個不動產的價值指標。

成之約研究員：對！沒錯。

吳怡靜高級專員：這個蠻好的。

成之約研究員：我覺得我們就參考指標內容把衡量標準再具體化、再明確化，評分標準其實不一定要有，只要這一年度比上一年度成長，它就是有進步，這個就不要有佐證資料，因為我覺得這個部分不適合去針對個別的提案單位。

吳樹欉教授：除非它的金額很大。

成之約研究員：除非像剛吳委員所講的，除非金額很大那我們會要求也要做類似的評估報告，參考我們的評估指標來做評估報告。

吳樹欉教授：你這種多元文化社會指標的發表，像每一年營建署在發表不動產的那種紅燈、綠燈、黃燈，它會引起一種社會的關注。

柯宇玲執行長：你給他們一個很好的Idea。

成之約研究員：我覺得這很好，我們做建議，參考我們調查的結果，然後設計適當的問卷進行多元文化社會發展或進步的報告。

吳樹欉教授：它每一年或每二年固定發表一下。

成之約研究員：每一年民間團體在做這些相關的活動，應該也不少。

吳樹欉教授：大概都是大型的宣導。

成之約研究員：應該有上億吧！

吳樹欉教授：不曉得99年度編列多少。

成之約研究員：過去以往跟多元文化社會建構.....。

柯宇玲執行長：沒有到上億，沒有！

吳樹欉教授：很少，因為這些案子都要經過文建會。

成之約研究員：文建會也在做、各部會都在做，這種東西基本上也是對各部門的查考。基本上我們就針對指標的內容或文字的部分再來思考一下、修正一下，評分標準其實我就建議把它空白，只要經過年度的比較有進步，我覺得基本上就算是OK的，或者請各位再花一點時間，幫我們把指標內容跟衡量標準部分，在文字上面看看有沒有需要再修正的地方，再給我們一點建議。

我想基本上如果確定的話，我們到時候在整個成果報告的時候，再把這部分剛各位所提的建議把它納入。其實這個有一些是出席人次，都是一些主觀的認知，其實你在做調查的時候，它是一個外籍配偶在求職過程中有沒有受到一些不公平對待。

吳樹欉教授：我們要不要把它放一個教育面向，比如說對文化的這樣一個概念放在各級學校的教學課程當中，要不要放一個在整個學習過程的教育面，對這樣一個重視的程度來做一個評估。

吳怡靜高級專員：其實現在國小的課本裡面，它們都有一個單元就是多元文化，因為我女兒現在小學，他現在六年級，五年級、六年級都有這樣的一個課程，像台北縣政府不是一人發一套嗎？我就拿給他們，他們老師就放在班上當成他們的輔助教材，其實我覺得台北縣的成績我有看到，它們有積極在做多元文化的教育部分，所以這一塊我是覺得您講的是教育部該做的東西。

但是我在看指標內容裡面，我覺得好像有缺一項。因為我常在接聽電話的時候，他們都會跟我們講說，他們跟家裡面的關係不好、婆媳關係不好，但是這裡面看不到，那我們這邊著重在說這個外籍配偶跟社會的融合，但是我覺得從家庭這個部分才是最重要，如果你家不合，那你更何況是跟社區，在1-5裡，它講到的是外籍配偶跟社區共同參與活動，但是是不是有可能設計一個指標內容是說外籍配偶跟家庭成員之間的互動的和諧度。

成之約研究員：改善程度啦！就有點像參考1-2那個指標，就是這些活動對於改善外籍配偶與家人的關係。可以啦！我是建議剛剛所提到的，跟家人關係改善的程度也單獨列一個指標，就是多元文化相關活動的課程對於外籍配偶

與家人關係改善程度，我想這個可以把它當作一個指標。另外，剛剛吳教授所談到的各級學校與訓練機構，其實都應該要有一些多元文化授課的時數，如果說不考慮訓練機構，只考慮各級學校多元文化相關的授課時數。

柯宇玲執行長：這個應該蠻難調查的。

吳樹欉教授：可以啦！像大學裡面大概就是通識教育。

柯宇玲執行長：因為我們這個現在想的是說到時候縣市政府要去整理調查，到時候我們一定所有的民間組織還有政府各級組織，都會去問我們說，請問你們今年度你們總共多少時數？台北市政府常常做這種事情。就是都會三不五時就來一張請你們填多少時數。

成之約研究員：那個其實都是Input面，其實都還OK啦！

張吉成教授：那個就業安定基金它們補助地方縣市政府，好像有一項特定對象職業訓練那一塊也有這個部分，就是培訓對多元文化那一塊有一項，所以，基本上這個部分再把那一塊放進來，承訓單位會不會壓力越來越大。

成之約研究員：有可能啦！沒關係，因為我們是從結果面來看，看它將來請它們要再做調查，應該還是從結果面，比如說對於多元文化了解程度的成長。我想剛剛談到與家人關係改善的程度，其實是可以把它納入進去的，多增加一個指標內容。

吳樹欉教授：教育方面那是要有數據出來，那個不是感受的問題。

柯宇玲執行長：因為學校是比較好做的，可是如果碰到這個大的社區要做就不容易。

吳樹欉教授：所以還是用感受度啦！像那個什麼第一名縣市長也是用感受度啊！

柯宇玲執行長：其實這個問卷我填到後來我有一點花了。

成之約研究員：建構多元文化社會本來就是很抽象的東西，有賴各位專家去填寫問卷。

今天的會議就達成以上共識，謝謝各位今天的參與。

「外籍配偶照顧輔導基金績效指標建構之研究」

附錄四 第二次專家諮詢座談會 會議逐字稿

第二次專家諮詢座談會 簽到表

會議時間：11月5日上午9：30

姓名	單位	簽到
成之約研究員	財團法人國家政策研究基金會	成之約
桂正權顧問	中華民國職訓研發中心	桂正權
吳樹欉教授	國立虎尾科技大學財稅金融學系	吳樹欉
柯宇玲執行長	財團法人臺北市賽珍珠基金會	柯宇玲
吳怡靜高級專員	海基會法律服務處	吳怡靜
張吉成教授	龍華科技大學資管系	張吉成
楊惠茹助理	國立政治大學勞工研究所	楊惠茹

會議時間：11月5日上午9：30

會議地點：財團法人國家政策研究基金會七樓

主持人：成之約研究員

出席者：桂正權顧問、吳樹欉教授、吳怡靜高級專員、張吉成教授、柯宇玲執行長

成之約研究員：各位先進，歡迎各位來參加這個計畫第二次的專家諮詢座談會，我們在第一次的專家諮詢座談會聽取了各位先進的意見後，將指標的衡量標準、評分標準做一些修正，修正完後我們進行了二次的訪談，分別拜訪了葛雨琴理事長、台北縣政府社會局社區發展與婦女服務科的吳佳益科長，這二個單位他們對於照顧輔導的指標這方面的衡量標準、評分標準可以提供一些意見或建議。至於有關於人力資源發展的那個部分爭議性不高，另外在多元文化的部分，上次在座談會裡各位都有共識希望建議移民署將來能夠定期來進行多元文化發展的調查，所以我們訪談就著重在照顧輔導的指標衡量標準及評分標準這些部分討論。在經過訪談之後，大概就有得到下面幾個Feedback，今天請各位來是希望藉由各位的經驗、專業的知識，能夠針對這幾個討論事項提供我們一些參考。

第一個是指標1-1的部分「各縣市對照顧輔導措施重視的程度」是否需要新增質化方面的衡量指標？地方政府資源整合的部分是否要納入評鑑的範圍？我們在過去應該有這樣的指標，後來在調查過程中並沒有得到共識就把它排除了，如果大家覺得應該考量受訪單位的意見，要把地方政府資源整合的部分納入評鑑的項目的話，那我們就考慮把受外籍配

偶照顧輔導基金經費補助的單位，單位內部資源的整合程度越高，當然不一定要內部，「單位資源整合的程度越高，輔導績效越好」這個指標就把它拿回來，然後我們到時候如果沒有什麼不同的看法或意見的話，我們再把它配合這個指標增定一些衡量標準、評分標準。至於在質化的部分，後來我有請助理再新增一個評分的項目。給各位的指標衡量標準及佐證資料第二頁的部分，他們就反應有關於工作人員照顧輔導的工作，我們當初所提出來的指標內容、項目及評分標準都比較著重於量化的部分，所以他們就希望能有一些質化的部分，針對工作人員照顧輔導服務的部分，那時候我大概就提出來一個想法就是看看能不能針對個案輔導紀錄的內容完整、詳實的程度來納入衡量的標準，當然後面也要有一些評分的標準，如果把個案輔導紀錄的內容的部分列入一個衡量標準的可行性如何。先就第一個討論事項的部分請各位先進提供一些看法，如果各位沒有其他意見的話，我們就針對三項討論事項逐一來交換意見，我把整個過程、討論事項一的部分跟大家做一個說明，請大家表示不同的看法或意見。

吳樹欉教授：我就先提供一些淺見，在1-1這個部分，資源整合在我們目前複評表裡隱隱約約有這樣一個複評的項目，就在後面的部分，它對當地相關團體的聯繫其實那個就是一種資源整合，這個部分當然進去的話有它的客觀性，比如說內部縱向的資源整合，現在大概都是在社政單位，其實它還有教育單位、其他勞工單位，我是講政府部分，如果是團體的部分，也應該有這樣一個可能性。另外一個就是外部的聯繫，比如說相關團體的聯繫，台北縣除了台北縣政府本身的資源以外，台北縣也應該有很多的民間團體一起在幫台北縣做外籍配偶輔導，這樣的一個整合也是一個可以衡量的，所以這一項我個人是認為納入是可以的。

成之約研究員：這項是在調查過程中被排除，因為大家沒有共識，當然也不一定都反對，只是在德菲法的過程中有個標準，沒有達到標準我們就排除掉了，上次我們開會給大家看的是經過三次的最後調查結果，我們經過訪談之後，受訪單位提出這樣一個建議。我覺得如果要把內部跟外部資源的整合的程度納入指標其實也無妨，因為坦白講專家問卷難免考量的不盡然那麼周延，雖然我們必需要Follow專家問卷調查的過程，只是為了彌補可能產生所謂的失誤或不夠周延這樣的問題，所以我們才會透過訪談來了解受訪單位對這個評鑑指標他們的看法或意見，剛吳委員基本上是表示支持的。

吳樹欉教授：我還有一個小小的補充，如果納進去的話，「單位內部」這幾個字要把它去掉。

成之約研究員：對！然後我們會分成二個項目，就是「外部」跟「內部」，外部的資源整合，另一個是對內的資源整合，除了政府之外，民間團體大概就比較著重在外部。

吳樹欉教授：以我在政府部門過去的經驗，這個是可以的。

柯宇玲執行長：我是看到可以加入質化跟政府的資源整合，可是如果就資源整合它有沒有開聯繫會報的部分來講的話，我會覺得有沒有看那個聯繫會報不見得，因為現在幾乎各地方政府都有開聯繫會報，可是我覺得很多都只是流於形式比如說桃園縣，那要看主持人的層級還有會議主持人他的重視與否，我去開過一、二次，後來他們叫我去我就都不要去了，因為他就開半個小時就說大家有沒有什麼事情，然後有人可能他們的局處室要發表，他就說那是個案什麼的，我們現在會議結束了，半個小時就結束了

而且他的層級並不高。如果教育局長跟社會局長有不同的意見，這個主持人又不到那麼高的層級可以去整合、統合他們，所以我覺得像桃園縣就是一個很不好的例子，他們定期在開，所以光以這樣子來評分的話，我覺得.....。

成之約研究員：這樣子好了，因為我們過去參與一些教育訓練評鑑的過程，衡量的標準其實是可以克服的，我們希望可以看到它資源整合的程度，一個當然是看它所謂的高階管理階級重視的程度，這是一個衡量的標準，講的不好聽一點，如果翻開會議紀錄是你剛講的那些問題，一個局處首長就來主持的話，表示你的重視程度不高，這是一個考量，另外一個就是.....。

吳樹欉教授：我個人想法是其實資源整合不是只有看它聯繫會報，除了聯繫會報以外，我們要看它內部比如說他在外籍配偶輔導裡面也有經費的編列，勞工輔導也有勞工輔導經費的編列啊！那它內部有沒有把這些資源統整運用，這是一個很重要的觀察指標。

成之約研究員：剛剛吳委員所講的，經費整合運用的程度還有剛剛高階重視的程度，我覺得我們不一定要分對內或對外，因為有時候他們搞不好是內部跟外部單位一起邀請，我覺得其實看它這個所謂的.....當然有時候利害關係人參與的程度該怎麼去衡量，但是至少我剛講的比如說外配的工作可能涉及到教育的單位、勞工的單位及民間的團體的參與，我們是把它稱為利害關係人參與的程度或參與的狀況，這是第三個，第四個就是會議紀錄。

桂正權顧問：就是看它的問題有沒有解決。

成之約研究員：看它會議決議的事項與落實的程度、有沒有進行管考，類似這樣子。初步是不是就以這四個衡量標準來看它的資源整合的程度，我們初步能夠想到的大概是這些。

張吉成教授：我是很贊成這樣的指標當作評鑑的指標，事實上這幾年我們看到國外的文獻是講說社會資本已經變成衡量一個機構績效的具體指標之一。那我剛剛的想法是是不是我們在評鑑一個機構的時候是從概念、策略、方法、機制、步驟，完整的一個邏輯的角度來看，這樣子機構本身它應該要呈現出一個架構圖，這整個架構圖、這個機構或這個縣市政府它本身跟哪些協會有關聯的，它會完成一個圖，一個圖出來之後，它策略面是怎麼去做的，方法面是怎麼做的，機制度它是怎麼樣，平時它有一些來往怎麼樣的，我是這樣建議是不是有這樣的一個架構圖。

成之約研究員：對他們來講要求太高了，所以我認為還是從結果來看，其實剛剛張教授講的我也同意，政府機關本來就應該要做一些策略的規劃，方向的思考，讓他們呈現Output就不容易了，更何況要呈現Outcome。就像我最近看他們在規劃職訓發展的策略、工作項目，呈現的都是Output，就是我要去開多少次會、我要去做多少次的檢查等，這些都是Output沒有Outcome的東西，實在很難要求政府機關來配合，我還是謝謝張教授的建議。如果大家對剛剛所討論資源整合的部分要呈現出來那四個衡量標準沒有意見的話，我回去會再跟助理討論評分標準的部分，各位對這些還有沒有要補充的。

吳怡靜高級專員：我可不可以講一下我去台中參加的聯繫會報，他們算是蠻認真的，他除了會找地方上的民間團體、他們本身局處室的人員出席之外，他把移民署、陸委會等一些與外籍配偶有關的中央主管機關，他們也請他

們去表示中央政府有什麼樣的資源、政策宣導，我覺得這樣的東西不是光只有地方政府本身或者當地的民間團體，也要整合中央的部分，這樣政策才會連貫。

成之約研究員：有關於利害關係人參與的部分，考量吳委員的意見，到時候除了地方層級、各單位還有民間的參與之外，如果他們能夠把中央一些相關的部會能夠要求他們來出席的話，我覺得分數應該更高一點，評分的分數會更高一些，我就把這個記下來好了。

桂正權顧問：利害關係人稍微做個說明，包含哪些面向。

成之約研究員：對對對！沒錯！主管重視程度、經費整合運用的程度、利害關係人參與的程度、會議決議事項落實的程度，我們會說明說清楚，要看些什麼說清楚。

桂正權顧問：平常有開會就一分，其他的部分就往上加。

成之約研究員：會議的追蹤考核、落實的程度。針對討論事項一還有沒有其他要補充的意見。如果暫時沒有的話，就進行到第二個討論事項，指標2-1裡面關於「工作人員照顧輔導的服務量」，請惠茹說明一下它的定義跟後面的討論事項要進一步了解的重點、方向跟大家說明一下。

楊惠茹助理：我到台北縣政府訪談吳佳益科長時，他有提到一項問題，如果以每個月的服務數來計算，他可能這個月服務三十件，但是這三十件中有幾件可能是上個月留下來的，所以他建議我們這個部分要定義清楚，說明指標指的是這個月的開案數還是服務數。

柯宇玲執行長：因為個案服務裡會有比如說這個月台北縣派給我們十案開案，台北縣派來的一定是鐵定要開案的就十案，這十案裡可能我這一個月裡面有二案比較簡單，我就把它問題很快的處理了，那這二個就結案了，我仍然剩下來八案，下一個月時台北縣又會派另外十案鐵定要開案的給我們，所以我就會十加八變成十八案，還沒結案的，所以他剛講的就是到底要算開案還是結案哪一個數字。至於什麼時候要結案那個很難說，複雜程度不一樣而且不能去預估。

成之約研究員：要不然這樣子好了，我覺得就是用開案，用開案應該比較合理。

柯宇玲執行長：有時候也會碰到一個問題，就是它可能這個月全部派過來的都是很簡單的，只是問居留、定居，我大概一個案子一個小時就處理完。

成之約研究員：因為我是認為說服務案件的難易程度不同，今天可能來的十個案子都很簡單，我在一個禮拜就結束了，開案量結案量就是十案，可是有些案子必需要追蹤的可能要延續好一段時間之後才能夠結束。

柯宇玲執行長：我們也處理過有的案子持續了二年，因為那個是要不斷地跟另外一個國家的大使館不斷地溝通，那個就很複雜。

成之約研究員：但是如果只考慮開案不考慮結案，坦白講也有它需要考量的地方，你就很難定得出來到底開案跟結案之間怎麼衡量它的效率及效能的問題，因為結案才表示它有效能，但效率是從開案到結案的過程他所有花費的時間或成本等，但怎麼去衡量，我也不能去幫他計算，每個案子的難易程度不同。

桂正權顧問：有沒有可能案子一進來的時候，收的這些主管就馬上以難易程度分類。

柯宇玲執行長：有，但是每一個人分的，就同一個組織裡面不同的人分也都不一樣，
那我這個組織跟別的組織的分法又不一樣。

桂正權顧問：初期可能覺得很簡單，做一做後發現不對。

柯宇玲執行長：那個家庭可能又有別的問題產生了，或是那個國家可能又會有不同的法令出來了影響到這個人。

張吉成教授：把它的難易度分成幾個等級。

柯宇玲執行長：有。

張吉成教授：最難的、中等的、最低的。

柯宇玲執行長：大部分都有，直接做個管的都有。

成之約研究員：他們有自己分，就像剛剛講的每個人判斷的標準不一樣，機構、團體之間判斷的標準也不同。

吳樹欉教授：用開案數有它一個盲點，假設今天把開案數納入衡量指標的話，將來我們去考評的時候會看到很多的開案的資料。

成之約研究員：沒有，那個叫他做統計的。

柯宇玲執行長：像那個雲林就是這樣，它把不需要開案的它全部都算開案，它只要人家打電話進來它就算它的個案。

吳樹欉教授：對！那這樣子就變成太浮爛了，這個指標變成不客觀，如果能夠把它變成說開案到結案之間服務時間的長短，我不知道這樣做將來容不容易。

成之約研究員：或者這樣子，我會建議我們這邊用開案數，2-1的指標其實也會涉及到後面的部分，就是我們在量化的部分是開案數，但是在質化的部分我們除了看它的輔導紀錄之外，也要顧及到評鑑委員的責任，他們要幫忙抽驗一下、判斷一下值不值得開案。

吳樹欉教授：對！沒有錯。

成之約研究員：了解我的意思嗎？

桂正權顧問：開案需求的適當性。

成之約研究員：變成也是一個質化的指標。

吳樹欉教授：就像宇玲講得雲林的部分。

成之約研究員：所以我會建議，如果是這樣子考慮的話，大概也很難去訂開案跟結案之間要用什麼樣的衡量標準或評分標準來加以考量，需不需要開案還有個案服務的紀錄等，我覺得就變成質化的項目，但是那些就必需要看。

柯宇玲執行長：我覺得如果要去判斷需不需開案，應該去判斷說這個案主他有沒有自述表達需要組織協助很具體的一件、二件事情，像雲林那個就不是，他即便打電話去給人家他都算這個是我的案主。

吳樹欉教授：他是把電訪當作是開案。

柯宇玲執行長：對！他就電話問說你在這裡有沒有什麼問題，那個人大概就被志工感動，就說我在這裡心情不好，他們就把它寫說心情不好需要心理支持，所以這個是開案的原因。

張吉成教授：有沒有標準作業程序，比如四個過程、四個要素，進來第一個、第二個要開案的話，要符合這些要件。

吳樹欉教授：有，有要求各地方政府要訂定開案的指標。

柯宇玲執行長：明明就是投機取巧嘛！就是打電話給人家，人家說我心情不太好，一般來說我們這種是去關懷人家一下就掛斷電話，這只是電訪，這不叫個案的開案，人家開案是他有具體的、很困難的事情，他明確的講我需要解決什麼困難、什麼困境，那你實際有幫我把困境達到解決。

成之約研究員：如果要看它需不需要開案，要不要就是說請委員去抽檢，抽十個也可以或一定比率。因為你不能只看一個，這個不必開案就給它零分。

吳樹欉教授：要設定一個說假定它今年呈現的是開案十個，那它要抽多少比例。

成之約研究員：我覺得基本上你要抽一定的比率，如果今天經過你審視之後，比如說十案裡頭有五件是不需要開案的它開案了，那就給他一分或是……，可以把它從質化轉為量化的指標，但是那個輔導紀錄的內容就必需真的要看了，也可以抽個三件、五件你自己去評量它服務紀錄內容詳實的程度，我們可以附註說明建議委員抽一定的比率，如果抽樣的比率沒有達到一個標準就應該給它多少分這樣子，這是一個方法，另外一個就是服務的紀錄，因為我們評鑑不可能那麼長的時間，所以建議委員就抽個三、五件，你看看它紀錄的詳實程度，就判斷給它一個主觀的分數，大概以這個方式來處理，所以需不需要開案可以把它變成量化的指標加以衡量。看看還有沒有其他需要我們多注意、多考量的部分。

柯宇玲執行長：還有這個個案數、服務量在我們評判下來，每一個組織定義都不一樣，很多人就是投機取巧為了充數字，他就以人次來算，但是比如說他講服務一千人次，實際上如果算人頭大概就是十個人，那我覺得這個是要算人頭還是人次可能都要定義清楚那個單位，我比較建議說如果這邊的開案數量應該要算人頭，而不是算我服務的人次，不然一般服務的人次他們就會算說我打一次電話去，即便他不在家我也算服務一次。

張吉成教授：有沒有可能發展一個檢核表，檢核表就是案子進來我勾勾幾個檢核要項。

柯宇玲執行長：可以，我覺得做得最好是澎湖，我覺得澎湖那一套其實是可以拿來做大家的參考。

成之約研究員：就案件數是指每一人不是每人次，後面大概要說清楚案件數。

吳樹欉教授：人次有時候會有重覆，比如說一個個案要服務好久，那每一次服務就算一個人次就不準確，所以是要算人頭沒有錯。

柯宇玲執行長：我再說一項，輔導的服務量我覺得要區分開來，如果是像我們一些要開案要個管的，那些要算人頭，可是因為外配中心裡面另外有一項服務是電訪的，那電訪的是算「通」那個就可以算「次」。

成之約研究員：所以這邊就變成說我們這個服務的個案到底是要通通都算，比如說電訪、親訪及個案。

吳怡靜高級專員：我覺得電話的不要算。

吳樹欉教授：電訪的把它排除掉，因為它的電訪如果是外包的.....。

成之約研究員：所以我們就算親訪及個案。

吳樹欉教授：因為這個可以測試它的人力到底足不足夠。

成之約研究員：所以這邊所謂照顧輔導服務基本上只限定社工人員親自訪視及個案服務，把範圍限縮下來。執行長還有什麼要提醒我們注意的嗎？

吳樹欉教授：另外有一個我補充一下，結案這邊可能要把它定義說不是把案子送出去，有些認為案子送出去就是結案，應該是還要有回覆這樣一個最後的結果。

成之約研究員：現在沒有考慮結案。

柯宇玲執行長：就只考慮開案的數量。

成之約研究員：個案的部分我們只考慮開案。

柯宇玲執行長：因為我們這個是叫外籍配偶，我們如果光討論服務量的時候，是只有考量外籍配偶家庭服務中心，對不對？還是要考量整體的所有外配基金的所有不同的方案別。

成之約研究員：各縣市我們是用總歸庫的方式。

吳樹欉教授：那時候我們有把它分類啊！有一些是屬於縣市政府的部分大概就回到家庭服務中心，如果是一般的補助案它有時候不會用到這個部分，比如說它辦技能訓練的部分，那你不能去算。

柯宇玲執行長：對！我現在是.....我有點忘記了，所以我要問說這個工作人員平均照顧輔導之服務量，我們是要衡量整體的還是只衡量外籍配偶家庭服務中心，因為我剛講的那個是家庭服務中心的例子，我忘記上次我們這個是普遍General的量嘛！

成之約研究員：我們那時候我印象中是把它歸到縣市政府，以縣市政府為單位，當然縣市政府裡頭就會有他們自己家服中心還有委託其他民間團體在做類似的工作的話，它可能不會只有家服中心在做這件事情。

吳樹欉教授：執行長他的意思是說到底我們這一項是所有的補助案通通要納入這樣的評量，還是只有指家庭服務中心的部分。

成之約研究員：我還是不太懂你們的問題是什麼，因為照顧輔導就這個計畫別來講是把所有的都把它納入，以照顧輔導這個項目，然後去看縣市政府的總歸庫，這個總歸庫裡頭當然就包括它民間團體、家服中心或是其他的，只要在照顧輔導這個部分。

柯宇玲執行長：我的意思是說因為我們現在是外籍配偶基金的績效指標，那我這個基金裡面總共有十幾大項的計畫別。

成之約研究員：我們是按照目標來看，我們是用中長程計畫.....。

柯宇玲執行長：那人家提出來的計畫書有可能活動類、有可能是直接的服務需要輔導輔助的，我剛剛發表的那些的意見都只是直接的服務輔導的，可是還有很大一部分是他們辦活動的。

成之約研究員：那就不同的目標放到不同的評鑑項目，因為目前給大家看到的這些是只有照顧輔導，因為人力資源培訓與發展那個基本上大家上次比較有共識，就看證照率、就業率諸如此類的或是他的技能提升等等，多元那個部分上次大家討論到因為看得是比較整體面的呈現。所以，後來我們建議由移民署每年來定期做一個多元文化社會發展的進步指標的調查，這樣就不會限制到各別的活動，你要呈現那麼多的資料會讓那些受補助單位感到困擾，我今天辦個活動還要去呈現那麼多到底它多元文化的觀念有沒有提昇或各方面進步的提昇，要他們報告呈現具體的績效，我覺得對他們來講是一種負擔。所以，我們就把多元文化的部分，整個進步或發展的東西，我們在報告裡就請移民署每年去做多元文化社會發展的意向調查，我覺得這樣就好了。

柯宇玲執行長：那我們這個照顧服務裡面，不知道有哪幾項的類別可以讓人家申請。

吳怡靜高級專員：特殊境遇、家暴、外配中心也可以用我們剛剛討論的。

柯宇玲執行長：我在想有沒有其他的。

成之約研究員：其他像健保的我們要去看嗎？它不是花這個的錢。

柯宇玲執行長：健保那個也可以算人頭。

成之約研究員：可是我覺得那個東西有需要去看它嗎？因為它就是有人來申請我就給他補助。

柯宇玲執行長：那個比較不會，因為那個是衛生署那邊。

吳樹欉教授：那問題不大啦！

成之約研究員：對！所以我們今天看的是.....。

吳樹欉教授：像李修女那邊會申請比較特殊的那種個案的補助經費，那個就可以算進去，以前高雄不是有愛滋病的嗎？

柯宇玲執行長：又會發生一個問題，這些照顧服務比如說家暴的或者是外配中心裡面的，可能我總共開了比如說二十個案子，那這二十個案子裡面我另外還會想一些小團體，我叫他們來參加，那些小團體是去幫助他們心裡的復原、復健讓他們更健康，所以如果像剛剛提到修女那樣放出來，他在整

體的服務量除了去產生服務多少的人頭數，它另外還會有一個我辦了幾梯次的小團體，那總共有多少人次的人來參加，目前一般的組織就連我們，我們都會把我剛的那二個數字把它增加，可是我把它加起來實際我還是只有服務這二十個人頭啊！

成之約研究員：這要從頭說起了，我們當初一定會把類似這樣的評量指標放在問卷裡，只是大家都把它排除而我們只能尊重大家的意見，後來我們按照我們討論的結果去問這些受訪單位說有什麼不足的地方、需要調整的地方，他們就提出這些討論事項、建議，剛執行長講得那我要從頭去把那些被人家排除的東西又把它拿回來，我覺得那變成沒完沒了的循環了，我不是說你剛講得不對，我們當初一定都有考慮把這些放到評量指標裡頭去，但是因為大家沒有共識所以就把它除掉了，目前經過三個回合問卷的結果是這些，然後拿這個結果來看。

柯宇玲執行長：好，我們就Focus看這個就好。

成之約研究員：我覺得指標的修正確實很困難啦！有時候指標的定義確實很困難，大家都考慮到很多不同的面向，或考慮的觀點其實都不同，但是沒辦法，經過這樣所謂的三回合專家問卷，一定是有一些遺珠之憾。

張吉成教授：成教授我可不可以提其他的，就是說評分標準裡面，我看到一分跟二分、以上、以下。

成之約研究員：這個我們會再修，我們到時候會用Range放在這邊。

張吉成教授：如果是剛好在四分的話，不曉得要放哪邊。

成之約研究員：那個就是四，四以上是含四。

張吉成教授：對，我的意思是要不要加個「含」。

成之約研究員：沒關係！我們會把它改成4%到百分之多少，我剛有跟助理講了，我後來發現要有個Range就四到多少。

張吉成教授：包括第二頁三十案以上就已經五分了，結果底下附註十件以上每增加一件扣一分，我不曉得這個是不是要重新修改一下比較好。

成之約研究員：沒關係！三十案以上就不要再扣分了，本來是想說按照道理來講也不希望他接案接太多，太多會造成品質不好，所以有一些懲罰性的味道在裡面，不能每增加一件扣一分啦！

柯宇玲執行長：所以這個要刪掉，對不對？

成之約研究員：我覺得大概就三十件以上，因為我們沒有辦法再去考慮它效率或效能的部分，效能因為看到的是它服務的紀錄，還有其他剛談到的詳實程度，我的意思是說我們就不要再扣分了。

吳怡靜高級專員：我想請問一下，就是說這個三十案件數的標準對社工人員接案算是高標了嗎？還是說它是一個平均值。

楊惠茹助理：台北縣政府吳佳益科長他說他們每位社工人員每月可負荷的量約二十五件。

吳樹欉教授：那個是社會司給的一個客觀標準。

柯宇玲執行長：沒有哦！有地方給三十五件哦！

成之約研究員：真的啊！所以標準還不一樣。

吳樹欉教授：那個是招標契約裡訂定的。

柯宇玲執行長：對！

吳樹欉教授：客觀標準每一個人的服務量如果是二十五件的話，那是剛剛好。

成之約研究員：其實我真的不了解，所以才要去問一些民間單位或是政府機關他們給我們一個比較具體的數據。

吳樹欉教授：那是一般General的東西，其實有很多複雜的東西，你光是一、二件他就一個月處理不完了。

成之約研究員：對！我們以一般的狀況來考量。

吳怡靜高級專員：因為我考慮到的是有的縣市政府或者民間團體，他們聘用的社工人員人數不一致，有的多有的少，那如果少的話，他們可能負擔的案件量就相對多，所以才會想說這三十案是高標還是一個平均值。如果它是一個平均值的話那三十案就達到五分是OK的，但是如果他們本來僱用的人就只有社工一位，然後督導一位，只有二位在服務的話，這樣

子三十案的量可能對它來說是不是能達到。

成之約研究員：如果是這樣子的話那就參考社會司的標準降到最多二十五件。

柯宇玲執行長：但是我會覺得太少。

吳怡靜高級專員：所以你覺得三十案OK？

柯宇玲執行長：差不多。那你就多加一個，這裡是寫社工人員嘛！當每位社工員的平均月服務量達三十件以上者。

成之約研究員：我們這邊是把它算成每個月的平均數除以每個月的社工人員，因為它有時候投入會有一些變動，然後算出它服務的比率，其實不能寫服務的比率要再修改。算出來應該還是案件，那我們就初步先這樣子好了，五到十、十到二十、二十到三十，因為其實也很難拿捏具體的案件數，我們會把評分的標準再稍微調整。

柯宇玲執行長：一般來講都會派二十五案給一位社工員，可是二十五個案子社工員還可以另外再接幾個比較簡單的Case。

吳樹欉教授：我們剛剛最後一個我是建議紀錄的詳實度，非常詳實、詳實這都是主觀的，要不要把它分成非常詳實、詳實要紀錄哪些主要項目，這樣會比較好判斷。

柯宇玲執行長：對對對！

成之約研究員：那個案輔導要紀錄哪些項目。

柯宇玲執行長：最詳實的要有基本的資料、家庭基本的資料、概況、家庭的經濟收入的狀況，然後要有他們家庭的結構圖、家裡主要的問題、案主的主述問題，這個組織或是社工員提供了哪些處遇的計畫，以及實際做了哪些。

成之約研究員：處遇計畫還有追蹤，對不對？

柯宇玲執行長：對！可是大部分很少做到這樣啦！

成之約研究員：剛剛執行長說有基本資料、家庭狀況、家系圖、主述問題、處遇計畫、執行狀況、追蹤考核共七點，有追蹤就五分沒有追蹤就四分。

桂正權顧問：這裡提到詳實質化的部分，因為前面有提到開案的適當性要不要進來這裡，還有最後追蹤有沒有結案。

成之約研究員：就是在輔導紀錄裡面。

桂正權顧問：不然做了很多，但最後沒有成效、沒有做對。

成之約研究員：記下來。個案的基本資料、個案的家庭狀況、個案的家庭系統圖、主述問題、處遇計畫、執行狀況、追蹤考核。

柯宇玲執行長：如果是地方政府目前的家暴的系統有，但一般的民間不會去弄這些系統，因為我也知道有的地方政府有，有的地方政府沒有，因為家暴的有花了上千萬去制定這套系統，可是我們現在講的這個不見得都是刑事家暴的受害人所以就沒有，各地方政府會自行去開發，目前我知道有幾個

地方政府有，有一些比較沒經費的就沒有。

吳怡靜高級專員：這個指標如果以後送委員會那邊確定之後，我們可能什麼時候會開始做評分。

吳樹欉教授：大概是後年吧！

成之約研究員：因為明年中程計畫還在實施，後年才會去用到這個。

吳怡靜高級專員：如果它通過的話，應該也會通知各個受評單位，告訴他們我們將會用這些標準來評分。

成之約研究員：大概明年下半年再做就可以了，所以如果大家同意這個方向，內部大家再進行一些討論之後，大概到明年下半年就可以把資料提供給受補助單位了，後年可以開始實施。基本上七項中六項都有的就給四分，有追蹤考核就給五分。

桂正權顧問：總共七項，有六項以上就算完整了。

成之約研究員：我們可以在後面講說六項就非常詳實，有追蹤就加一分就變成六分，可以補其他掉下來的分數。我們去看外勞的一些申訴電話，外勞的那些個案的輔導人員他會追蹤，其實比率也不多。

柯宇玲執行長：家暴的那個要追蹤，那個大概一個星期或十天要再去.....，像我們外籍配偶專線的轉出去的那個都還要再去追蹤，如果像我們做這種個案管理的

一般大家都沒有心力再去做那一些。

吳樹欉教授：要不然就是特殊的社會新聞也一定會去追蹤，像彰化那一件。

吳怡靜高級專員：我想請問一下，就是在這個衡量標準及佐證資料第二頁裡，2-2「外籍配偶對於機構課程或活動設計的滿意度」，在2-1照顧輔導這塊有可能讓被關懷的人也有一個滿意度的衡量標準嗎？就是他的一個回饋。

柯宇玲執行長：他一定會說滿意，即便我們沒給他什麼他都說很滿意。

成之約研究員：我印象中其實原先的指標當初都一定會有啦！就是沒有共識就會被排除掉，這是一個考慮。第二個考慮其實就是因為這些人被服務，所以應該滿意度的程度算高吧！要不然他已經被服務、被照顧，已經那麼完整的一個過程，他應該滿意程度也會高啦！

柯宇玲執行長：就是有比沒有好，不管你這個有只是輕輕的摸一摸，所以我們問起來大部分都很滿意、很滿意。

成之約研究員：我在想要這樣做也可以，只是當初這些指標就被排除掉了。各位對今天討論的事項還有沒有要補充的地方，沒有的話今天的會議就到此為止，謝謝各位。

柯宇玲執行長：成老師，我還想到一點，因為剛講的服務個案量如果我們用這個來評特境的，我覺得不是那麼恰當，因為特殊境遇婦女的申請有可能不是主辦的單位所能控制的，他有可能一個月來的量只有五件，哇！那他就變成

只有一分，通通都不及格。

吳樹欉教授：不是啦！是所有項目都會加在一起，要不然你看，我們特境的經費有時候給的很多，有時候又剩餘，因為它的量不一定，它是加總的。

柯宇玲執行長：所有的量要加總。

成之約研究員：我們現在是縣市政府總歸庫。

柯宇玲執行長：我現在在想說如果全部加總，那這樣會不會又太少。

成之約研究員：因為我們是算他一個人的平均，是按照社工人數每個月的案件數加總起來跟社工人員平均的人數去算的。月平均是比如說你一年假設三千件除以十二個月，每個月三百件，那你社工人員每月算起來也是一個平均數，就是三百件除以十位社工人員，一位社工人員就是三十件，這樣的概念啦！

柯宇玲執行長：那這樣是差不多啦！

成之約研究員：我只是舉例，我不敢講是不是那麼精準。

吳樹欉教授：因為是用總歸庫的概念那問題就不大，如果是用各別的那就有問題。

成之約研究員：如果各位沒有其他意見的話，今天的會議就到此結束，謝謝各位！