

東海大學社會工作學系碩士班碩士論文

指導教授：曾華源 教授

南投縣早期療育服務輸送與滿意度探討

A Study of Relationship between Early Intervention Service Delivery and
Client Satisfaction in Nantou County



研究生：張韶文

中華民國九十四年七月

致 謝

終於到了要寫致謝詞的階段！這一年來論文的寫作路程，可說是崎嶇坎坷、峰迴路轉、人仰馬翻啊！不過能夠有目前暫時性地劃上句點，所要感謝的貴人真的不少，而我也在此對這些我生命中的貴人誠摯地說聲：謝謝！

首先感謝指導教授曾華源老師，在重視概念的討論之下，使我能夠經常反覆思考自己對研究主題的理解與認識，更深刻地體認何為應有的學習態度與精神。此外，更加不厭其煩地教導我待人處世的方法與道理，讓我瞭解態度與細心的重要性，以及對於尋找解決問題方法的堅持，即使在課業外也能獲得啟迪。同時，也要感謝兩位口試委員，施教裕老師和王篤強老師，以及統計課程的授課老師劉麗雯老師。感謝老師們的包容與指正，耐心且認真的給予我許多修改研究的建議，釐清我對於問題的盲點與寫作上的缺漏，使我的論文內容能更趨完善。

感謝南投縣政府社會局願意支持本研究之進行，更感謝南投縣早期療育通報及轉介中心督導與諸位社工先進的付出，使我能夠順利取得研究樣本之資料，並願意協助保管回收之資料。再者感謝每位家長，謝謝您們在問卷填答上的協助，您們寶貴的意見，成就了這份論文，也豐富了其價值。再次感謝陳順隆督導的協助與意見、淑梅、采穎以及東海大學部學妹的協助，使我在艱困的時刻能夠看見一線曙光。

這篇論文可以順利完成，最需感謝俐婷學姊，在前三章與我討論及指導，不斷地被我疲勞轟炸後，還能耐心地協助我掌握住論文的方向及重點；也要感謝倩如學姊在統計上的指導和金敦學長的勉勵，讓我的壓力能夠暫時找到一個出口。當然，還要感謝我的兩位戰友，映伊和婉婷，不厭其煩地成為我詢問的對象，糾正我的缺失並提供新的想法，更時時給予鼓勵及扶持，才能讓我勇敢的走下去。除此之外，還要感謝我碩士班同學們之間的鼓勵及支持，尤其是佩怡、怡瑋、響芳、雅玲、怡真、家蓀、春梅姐和寶中哥，感謝你們豐富了我碩士求學的生涯，共同在課業上和生活中的點滴，我不會忘記。另外，也要感謝我大學的好友阿雪、小鄉和璧卉，溫暖且熱情的加油打氣聲，使我充滿信心完成學業。

最後，感謝我的父母，讓我能夠衣食無憂地致力於學業，沒有您們對我的愛護與付出，不會有今日的我。另外，還要感謝兩位姊姊、華姨、瑤姨、五姨爹、易修和小凱，一方面代替我孝順雙親，一方面也給予我另類的支持與鼓勵，使我在歡笑後又能充滿電力。若沒有您們，此篇論文可能無法順利完成，謝謝您們。

韶文 2005.盛夏 東海大度山

論文名	南投縣早期療育服務輸送與滿意度探討		
校系組	私立東海大學社會工作系碩士班	總頁數 114 頁	
畢業時	九十三年度第二學期	提要別	碩士學位論文提要
研究生	張韶文	指導教授	曾華源

論文提要

走向社會福利民營化是必然的趨勢，因此政府於 1990 年代時期開始著手於推動社會福利民營化委託要點、辦法的擬定，逐漸注意到服務輸送的缺失問題。然而由於地方自治之緣故，使得全台灣早期療育通報及轉介中心與個案管理中心之服務輸送方式迥異。因此，在社會福利民營化的前提下，針對在接受服務的過程中，服務使用者所知覺的服務滿意度表現如何，為一個值得注意的研究問題。本研究目的旨在：(1)瞭解南投縣發展遲緩兒童家長服務輸送知覺狀況，以及滿意度狀況。(2)瞭解南投縣發展遲緩兒童家長人口特質、服務輸送知覺表現，以及滿意度彼此之間的關聯性。(3)瞭解南投縣通報及轉介中心在早期療育的健康照顧體系中，所面臨到的問題及未來需求，以做未來規劃之參考。

本研究針對南投縣早期療育通報及轉介中心，目前以個案管理方式服務未滿兩年之個案，為研究對象，採用自編問卷進行調查，發出 156 份問卷，回收 58 份，回收率 37.2%，扣除無效問卷 2 份，有效問卷 56 份。

經資料分析與整理，本研究得到以下幾項結論與發現：

- 一、以通報服務反應性的知覺和滿意度表現最好，而轉介資源可近性知覺、諮詢資源可靠性滿意度和轉介資源可近性滿意度表現最差。
- 二、發展遲緩兒童家長部分個人特質中，對於服務輸送知覺具有差異存在
 - (一) 關於社會工作者在通報服務反應性的表現上，母親教育程度為高中職之家庭明顯比國小程度之家庭知覺來的好。
 - (二) 在諮詢資訊完整性方面，對社會工作者的表現，則母親教育程度為高中職之家庭明顯比大學以上程度之家庭知覺來的好。
- 三、發展遲緩兒童家長部分基本特質中，對於服務輸送的滿意度有差異存在。
 - (一) 關於社會工作者在諮詢資訊完整性的表現上，母親教育程度為國中之家庭滿意程度明顯比大學以上程度之家庭好。
 - (二) 關於社會工作者在活動資訊充分性的表現上，母親不是照顧者之家庭滿意度明顯比母親是照顧者之家庭好。
- 四、服務輸送知覺與服務輸送的整體滿意度有關聯性。
- 五、諮詢資訊完整性知覺、轉介服務保證性知覺、家庭服務適切性知覺，為預測服務輸送滿意度之關鍵因素。

根據上述的研究結論與發現，提出本研究的建議：

- 一、提升家長對早期療育社會工作之認知。
- 二、提供其他定點服務之方案。
- 三、針對居住地遠近不同的個案，提出不同的服務策略。
- 四、架構資訊平台。

關鍵字：南投縣、早期療育、服務輸送、滿意度