

# 106 年度自行研究成果報告

題目：服務機構配合政府推動長期照顧 2.0  
-以彰化縣地區為例

年度：106

編號：833

單位：彰化縣榮民服務處

研究人員：李柏宏、莊志宇



彰化縣榮民服務處 106 年度自行研究成果報告摘要表

研 究 題 目	服務機構配合政府推動長期照顧 2.0-以彰化縣地區為例
研究單位及人員	彰化縣榮民服務處 李柏宏、莊志宇
研 究 期 程	106 年 1 月至 106 年 8 月

內 容 摘 要

本研究為瞭解彰化縣榮民服務處配合政府構推動長期照顧 2.0 之現況，分析背景變項、政策認知與政策實踐之差異性及相關性，以達政策推動效能，使榮民眷瞭解長期照顧政策，進而提出長期照顧服務需求。

為達上述之目的，本研究透過文獻探討與蒐集政府出版品、政府資訊公開數據及相關研究報告，設計調查問卷，以彰化縣榮民、遺眷與榮眷為研究母群，採立意抽樣，共發放 90 份問卷，有效問卷 86 份。所得資料經統計分析後，依研究目的，本研究獲致結果如下：

- 一、不同背景變項（身分別、年齡、月收入與教育程度）的榮民、遺眷與榮眷，對政策認知部分達顯著差異。
- 二、不同背景變項（身分別、年齡與教育程度）的榮民、遺眷與榮眷，對政策實踐部分達顯著差異。
- 三、彰化縣榮民服務處政策認知與政策實踐之間呈現正相關。

依據上述結果，本研究提出以下建議：深化服務機構外住榮民眷訪視工作；重視榮民眷年齡差異，善用衰弱篩選工具。

**關鍵詞：**彰化縣榮民服務處、長期照顧、高齡化社會

# 目錄

彰化縣榮民服務處 106 年度自行研究成果報告摘要表 .....	I
目錄 .....	III
圖目錄 .....	V
表目錄 .....	VII
<b>第一章 緒論</b> .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	2
第三節 研究假設 .....	2
第四節 研究方法與步驟 .....	4
第五節 研究範圍與限制 .....	6
第六節 名詞釋義 .....	8
<b>第二章 文獻探討</b> .....	11
第一節 榮民服務處輔導業務 .....	11
第二節 長期照顧政策 .....	18
第三節 政府推動政策之相關研究 .....	26
<b>第三章 研究設計與實施</b> .....	33
第一節 研究架構 .....	33
第二節 研究對象 .....	34

第三節 研究工具 .....	34
第四節 研究實施 .....	37
第五節 資料處理與分析 .....	44
<b>第四章 資料分析與討論 .....</b>	<b>47</b>
第一節 個人背景資料描述性統計 .....	47
第二節 政策認知與政策實踐之現況分析 .....	50
第三節 政策認知之差異分析 .....	51
第四節 政策實踐之差異分析 .....	62
第五節 政策認知與政策實踐之相關分析 .....	73
第六節 研究發現與討論 .....	75
<b>第五章 結論與建議 .....</b>	<b>79</b>
第一節 結論 .....	79
第二節 建議 .....	81
<b>參考文獻 .....</b>	<b>85</b>
壹、中文部分 .....	85
貳、英文部分 .....	89

## 圖目錄

圖 1- 1 研究流程。 .....	5
圖 3- 1 研究架構。 .....	34





## 表目錄

表 2-1 輔導會各地區榮民服務處類型一覽。	12
表 2-2 輔導會對退除役官兵分類說明一覽。	14
表 2-3 我國長期照顧 1.0 之服務對象。	19
表 2-4 長照 2.0 服務項目內容。	24
表 2-5 長照 2.0 服務對象。	25
表 2-6 不同構面相關問題探討。	30
表 3-1 政策認知項目分析摘要表。	39
表 3-2 政策認知量表之信度分析表。	40
表 3-3 政策實踐項目分析摘要表。	41
表 3-4 政策實踐量表之信度分析表。	41
表 3-5 正式問卷各量表之題數分配。	42
表 4-1 研究樣本之個人背景資料分析 (N=86)。	48
表 4-2 政策認知之描述性統計分析摘要表。	50
表 4-3 政策實踐之描述性統計分析摘要表。	51
表 4-4 不同身分別之榮民、遺眷與榮眷對政策認知之差異分析。	53
表 4-5 不同性別在政策認知之差異分析。	54
表 4-6 不同年齡在政策認知之差異分析。	56
表 4-7 不同婚姻狀況在整體政策認知之差異分析。	57

表 4- 8 不同月收入狀況在政策認知之差異分析。.....	60
表 4- 9 不同教育程度在整體政策認知之差異。.....	62
表 4- 10 不同身分別之榮民、遺眷與榮眷對政策實踐之差異分析。.....	64
表 4- 11 不同性別在政策實踐之差異分析。.....	65
表 4- 12 不同年齡在政策實踐之差異分析。.....	67
表 4- 13 不同婚姻狀況在整體政策實踐之差異分析。.....	68
表 4- 14 不同月收入狀況在政策實踐之差異分析。.....	69
表 4- 15 不同教育程度在整體政策實踐之差異。.....	72
表 4- 16 政策認知與政策實踐之相關係數分析。.....	73
表 4- 17 政策認知與政策實踐之相關係數分析。.....	74
表 4- 18 研究假設結果彙整表。.....	77

# 第一章 緒論

隨著時代進步，醫療技術的日新月異，在加上現代人越來越注重養身的觀念，促使先進國家人民平均壽命提高。行政院衛生福利部統計，我國老年人口已於 1993 年邁向「高齡化社會」，老人照顧的部分逐漸受到重視，而我國近年來也積極推展「長期照顧(以下簡稱長照)政策」，為老年人口爭取應有的權利。

本章共分六節，第一節為研究背景與動機、第二節為研究目的、第三節為研究假設、第四節為研究方法與步驟、第五節為研究範圍與限制、第六節為名詞釋義。

## 第一節 研究背景與動機

進入全球化時代，先進國家對國際分工的概念越來越注重，不管在貿易、工廠生產與機關內部行政等都會將案件分給不同部門同時進行，使公司的執行效率提高。我國政府也不例外，將通過的政策由各管轄機構執行，由本論文題目可知，行政院衛福部所通過的長期照顧 2.0 政策將分由各地區公私立服務機構同時進行，並藉由地區資源整合，進一步提高對受照顧者的權利與福利。本研究將以國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱輔導會)彰化縣榮民服務處為研究的服務機構，探討配合政府推動長期照顧 2.0

政策之現況，瞭解榮民、遺眷與榮眷對長期照顧 2.0 的認知與實踐情形。

## 第二節 研究目的

基於上述研究背景與動機，本研究經由文獻探討，並透過問卷調查與統計分析，瞭解彰化縣榮民服務處長照政策的政策認知與政策使用之現況，並探討不同背景變項的榮民，其長照政策上的認知與實踐間的相關性。研究目的如下：

- 壹、探討不同背景變項的榮民對長期照顧政策的認知。
- 貳、探討不同背景變項的榮民對長期照顧政策的實踐。
- 參、探討彰化縣榮民服務處推動長期照顧使榮民對政策認知與實踐上之影響。

## 第三節 研究假設

根據上述之研究動機與目的，研擬研究假設如下：

$H_{01}$ ：不同背景變項之榮民、榮眷與遺眷對長期照顧政策之認知無顯著差異。

$H_{01-1}$ ：不同身分別對長期照顧政策之認知無顯著差異。

$H_{01-2}$ ：不同性別對長期照顧政策之認知無顯著差異。

$H_{01-3}$ ：不同年齡對長期照顧政策之認知無顯著差異。

$H_{01-4}$ ：不同婚姻對長期照顧政策之認知無顯著差異。

H<sub>01-5</sub>：不同月收入對長期照顧政策之認知無顯著差異。

H<sub>01-6</sub>：不同教育程度對長期照顧政策之認知無顯著差異。

H<sub>02</sub>：不同背景變項之榮民、榮眷與遺眷對長期照顧政策之實踐無顯著差異。

H<sub>02-1</sub>：不同身分別對長期照顧政策之實踐無顯著差異。

H<sub>02-2</sub>：不同性別對長期照顧政策之實踐無顯著差異。

H<sub>02-3</sub>：不同年齡對長期照顧政策之實踐無顯著差異。

H<sub>02-4</sub>：不同婚姻對長期照顧政策之實踐無顯著差異。

H<sub>02-5</sub>：不同月收入對長期照顧政策之實踐無顯著差異。

H<sub>02-6</sub>：不同教育程度對長期照顧政策之實踐無顯著差異。

H<sub>03</sub>：長期照顧政策認知與政策實踐無相關。

## 第四節 研究方法與步驟

為達成上述之研究目的，本研究使用下列研究方法與步驟，摘陳如次：

### 壹、研究方法

研究方法採問卷調查法，透過文獻探討與蒐集政府出版品、政府資訊公開數據及相關研究報告，設計本研究調查問卷，以立意抽樣方式，對彰化縣榮民、遺眷與榮眷予以施測，再使用相關統計方法分析與解釋資料，依據分析之結果，撰擬研究報告，並提出具體建議。

### 貳、研究步驟

本研究之研究步驟，依下列說明進行，研究流程如圖 1-1 所示，分述如下：

#### 一、進行文獻探討

本研究經由國內外與政策認知、政策實踐之相關資料進行探討，以做為後續研究之參考及理論依據。

#### 二、建立研究架構

依據文獻探討之結果，建立本研究架構，採用問卷調查法，探討各變項間之關係。

### 三、實施問卷調查

問卷完成後，以彰化縣榮民、遺眷與榮眷為問卷施測對象，採立意抽樣，實施問卷調查。

### 四、統計資料分析

問卷回收後，扣除無效之問卷，將獲得之資料進統計分析。

### 五、提出研究報告與建議

依據統計分析結果，歸納出研究結論，提出研究報告與具體建議。

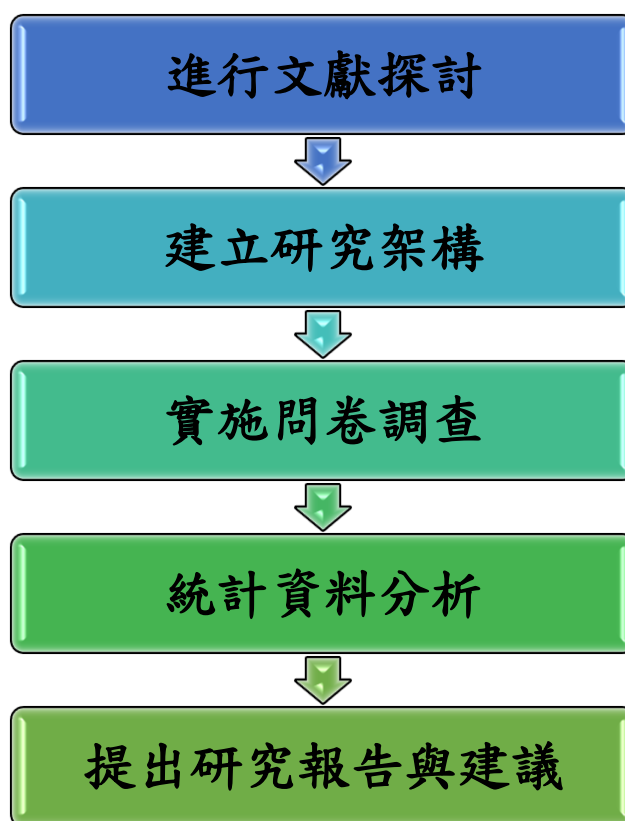


圖 1- 1 研究流程。

## 第五節 研究範圍與限制

### 壹、研究範圍

本研究範圍，分為研究地區、研究對象及研究變項等三部分，茲分述如下：

#### 一、研究地區

本研究以彰化縣榮民服務處服務居住在彰化市、員林市、和美鎮、鹿港鎮、溪湖鎮、二林鎮、田中鎮、北斗鎮、花壇鄉、芬園鄉、大村鄉、永靖鄉、伸港鄉、線西鄉、福興鄉、秀水鄉、埔心鄉、埔鹽鄉、大城鄉、芳苑鄉、竹塘鄉、社頭鄉、二水鄉、田尾鄉、埤頭鄉、溪州鄉等 26 個行政區域的榮民、遺眷與榮眷。

#### 二、研究對象

本研究以居住於彰化縣榮民、遺眷與榮眷為研究對象，因本研究以服務機構為研究單位，故已居住於安養機構(中彰榮譽國民之家及彰化榮譽國民之家)之榮民、遺眷與榮眷則不列入本研究範圍。

#### 三、研究變項

本研究所探討的自變項、依變項範圍分述如下：

- (一) 個人背景變項：關於個人背景變項，包含年齡、教育程度、就業狀況、退伍階級、退除給與、軍職服役年數等六項。



(二) 自變項：本研究自變項為政策認知。

(三) 依變項：本研究依變項為政策實踐。

## 貳、研究限制

本研究係服務機構配合政府推動長照 2.0 之探討，因輔導會各服務機構分別設置在各縣市，其範圍過大，囿於時間、勞力、經費等各種因素而有其限制，因此將研究限制於彰化地區之服務機構，分別依「研究對象」、「研究變項的構面」、「研究方法」三方面予以說明：

### 一、研究對象

因長照 2.0 自 106 年度施行，且經文獻探討彰化地區並無相關之探討及研究，因此研究結果只能推論到彰化縣榮民、遺眷與榮眷，不宜做研究地區以外之推論。

### 二、研究變項的構面

本研究由相關文獻及理論，歸納出政策認知與政策實踐兩個構面，然而影響政策認知與政策實踐的構面因素甚多，未能將更多的構面納入探討，僅以本研究歸納出之構面加以探討，因此研究的周延性有其限制。

### 三、研究方法

本研究採用「問卷調查法」為主，透過文獻探討與蒐集政府出版品、政府資訊公開數據及相關研究報告，設計問卷，實難周全，若輔以質性的研究，將更臻完備。

## 第六節 名詞釋義

為使本研究使用名詞意義明確，針對研究所提及之主要名詞加以定義，說明如下：

### 壹、彰化縣榮民服務處（Changhua County Veterans Service Office）

輔導會設榮民服務處，除馬祖地區劃分由基隆市榮民服務處提供輔導服務外，餘各榮民服務處名稱冠以所在地地區，定為四級行關機關，稱為服務機構，受輔導會指揮及監督，並依所在地地區服務照顧退除役官兵人數，區分五種類型，彰化縣榮民服務處屬於丁種服務機構。

### 壹、長期照顧(Long-term care)

鄒孟庭（2009）長期照顧係指個人認知受損或因身體產生失能的狀態，其生活無法自理而須長期受他人照顧者，長期照顧對象主要居住於社區住家或機構，服務內容主要在提供預防、治療、支持、復健或彌補其不足能力，可經由不同類型公私機關（構）提供。

## 貳、高齡化社會(Aging society)

高齡化社會又稱人口高齡化或人口老齡化社會，係指全國總人口中老年人口總人數所佔比例達到一定程度，即稱為高齡化社會（高君哲，2000）。聯合國衛生組織定義65歲以上人口數佔總人口數，比例達7%即邁向高齡化社會，而我國依行政院主計總處統計說明，於1993年邁向高齡化社會。



## 第二章 文獻探討

本研究旨在探討榮民、遺眷與榮眷對長期照顧政策認知及政策實踐進行相關文獻探討，本章共分三節，第一節榮民服務處輔導業務、第二節長期照顧政策、第三節政府推動政策之相關研究。

### 第一節 榮民服務處輔導業務

#### 壹、榮民服務處編制

為因應全球化的變革，政府著手規劃組織改造工程以提升國家整體競爭力。行政院國軍退除役官兵輔導委員會秉持政府的指導，2013年11月1日更名為「國軍退除役官兵輔導委員會」，調整組織系統架構，執行員額精簡、組織再造及業務整併，並承接國防部退除給與業務，擴大退除役官兵服務對象及範疇。

輔導會為服務照顧退除役官兵，特設榮民服務處，除馬祖地區劃分由基隆市榮民服務處提供輔導服務外，餘各榮民服務處名稱冠以所在地地區，屬服務機構，為四級行政機關，受輔導會指揮及監督。參考國軍退除役官兵輔導委員會各榮民服務處組織準則（2015）。

榮民服務處依所在地地區服務照顧退除役官兵人數，區分為甲、乙、丙、丁、戊五種類型，主要業務辦理退

除役官兵就學、就業、就醫、就養資源連結與轉介，及其他退除役官兵服務照顧及退除給與等事項。參考國軍退除役官兵輔導委員會各榮民服務處組織準則（2015）。整理輔導會各地區榮民服務處如表 2-1 所示。

表 2- 1 輔導會各地區榮民服務處類型一覽。

榮民服務處名稱	類型
臺北市榮民服務處	甲種
新北市榮民服務處	
桃園市榮民服務處	
臺中市榮民服務處	
臺南市榮民服務處	
高雄市榮民服務處	
新竹榮民服務處	乙種
屏東縣榮民服務處	
基隆市榮民服務處	
嘉義榮民服務處	丙種
花蓮縣榮民服務處	
臺東縣榮民服務處	
宜蘭縣榮民服務處	
苗栗縣榮民服務處	
彰化縣榮民服務處	丁種
南投縣榮民服務處	
雲林縣榮民服務處	

（接下頁）

表 2-1 輔導會各地區榮民服務處類型一覽（續）

榮民服務處名稱	類型
澎湖縣榮民服務處	戊種
金門縣榮民服務處	

資料來源：整理自國軍退除役官兵輔導委員會（2016）。

各榮民服務處類型一覽表。取自

<http://law.vac.gov.tw/vaclaw/LawContent.aspx?id=GL000114&KeyWord=%e5%90%84%e6%a6%ae%e6%b0%91%e6%9c%8d%e5%8b%99%e8%99%95%e7%b5%84%e7%b9%94%e6%ba%96%e5%89%87>

榮民服務處係依據國軍退除役官兵輔導條例辦理退除役官兵之輔導業務及安置措施，依退除役官兵之服役年資、因公致傷、病或因作戰或身心障礙程度、參加戰役、年齡、工作能力、家庭狀況等情形，實施分類分級輔導措施。參考國軍退除役官兵輔導條例（2015）。而輔導條例所稱退除役官兵區分為第一類退除役官兵（榮譽國民，以下簡稱榮民）及第二類退除役官兵。參考國軍退除役官兵輔導條例施行細則（2016）。彙整退除役官兵分類說明如表 2-2 所示。

表 2- 2 輔導會對退除役官兵分類說明一覽。

類型	說明
<p style="text-align: center;">第一類 退除役官兵 (榮譽國民)</p>	<p>志願服軍官、士官、士兵役，其服役滿十年，或服役現役，先後合計滿十年，志願留營、除役或再入營或解</p>
	<p>志願服軍官、士官役，於中華民國七十九年二月九日前已入營服役；志願服軍官、士官役，於中華民國七十九年九月九日前已入營服役，各依本條例修正施行召集者。</p>
	<p>服軍官、士官、士兵役，因作戰或因公致病、傷或身心障礙，於退伍除役後，致生計艱難需長期醫療或就養者。</p>
	<p>服軍官、士官、士兵役，曾參加民國四十七年八二三臺海保衛戰役及其他經國防部核定之關係國家安全之重要戰役者。</p>
	<p>金門馬祖民防自衛隊，曾參加民國四十七年八二三臺海保衛戰役及其他經國防部核定之關係國家安全之重要戰役者。</p>
<p style="text-align: center;">第二類 退除役官兵</p>	<p>志願服軍官、士官、士兵役，其服役滿十年，或服役現役，先後合計滿十年，志願留營、除役或再入營或解</p>

資料來源：本研究整理



## 貳、輔導業務項目

榮民服務處依法定職權，推展各項輔導業務，概略可區分為「服務照顧」、「就業」、「就學」、「就醫」、「就養」及「退除給與」等六項，內容摘述如后：

### 一、在服務照顧方面

各地區榮民服務處依輔導會外住榮民及遺眷訪視服務作業要點，對非居住於輔導會所屬安養機構者之榮民及遺眷，予以親自聯繫訪問身分別或其家屬，或採親自以電話聯繫身分別或其家屬。對訪視可能發現之問題，依所在地區資源及特性，預擬處理程序，以有效解決問題。提供訪視照顧、急難救助、推介就業、糾紛調處、善後處理、權益維護及地方政府、社福團體轉介工作。參考國軍退除役官兵輔導委員會外住榮民及遺眷訪視服務作業要點（2014）。

### 二、在就業服務方面

退除役官兵之輔導就業，主要係由輔導會安置於附屬各事業機構或由各地區榮民服務處有效整合國防部、勞動部及結合地方政府就業資源，具體提供屆退及退除役官兵就業媒合、職業訓練、就業轉換等多元管道，拓展退後出路，有效促進就業。參考國軍退除役官兵輔導條例（2015）。

### 三、在就學服務方面

為提升退除役官兵人力素質，對國內公立或已立案私立專科、大學(含日間部、進修部及進修學院)、研究所或符合教育部所定辦理國外學歷採認相關規定之國外研究所核發學雜費補助或成績優異獎勵，並提供中低(低)收入戶資格之退除役官兵申請就學生活津貼。參考國軍退除役官兵就學補助及獎勵辦法(2014)及志願役退除役軍人就學生活津貼發給辦法(2016)。

### 四、在就醫服務方面

對於未就業之榮民或遺眷，蒞臨非輔導會所屬全民健康保險醫事服務機構就醫時，應自行負擔之費用，由輔導會補助。另至輔導會所屬醫療機構就醫時，依全民健康保險法及其施行細則，應自行負擔之費用及不在該保險給付範圍之費用，均由輔導會補助。然為實現全民健康保險之精神，在法規的制定上，對於已就業之榮民及遺眷，無健保費相關補助與一般國民無異。參考國軍退除役官兵就醫辦法(2016)。

### 五、在就養服務方面

榮民於服現役期間因作戰或因公致身心障礙，或服現役期間因作戰或因公致身心障礙，退伍除役後，其身心障礙情形惡化，或非服現役期間之以外身心障礙，或年滿六十一歲。符合上述情形之一者，得於榮民服務處或榮譽國

民之家申請全部供給制安置就養。亦已可選擇自付服務費進住榮譽國民之家，屬於部分供給制安置就養。參考國軍退除役官兵就養安置辦法（2016）。

#### 六、在退除給與方面

各地區榮民服務處自 2013 年 11 月 01 日起，依國防部陸海空軍軍官士官服役條例及國軍退除役官兵退除給與發放作業規定等法規，承接各項退除給與申請案件之審查、轉核及發放，擴大服務退除役官兵及榮眷範疇。參考國軍退除役官兵退除給與發放作業規定（2014）。

綜上所述，榮民服務處係辦理服務照顧、就業、就學就醫、就養及退除給與等業務之服務機構，其目的在實踐政府照顧退除役官兵及遺眷之輔導業務及安置政策，而各地區榮民服務處持續不間斷的提供退除役官兵及遺眷就養、就醫的相關管道，由此可知長照政策在榮民服務處占了重要一環。因此榮民服務處配合長照之政策，值得深入探討與研究。

## 第二節 長期照顧政策

近年來由於醫療技術的蓬勃發展，使得先進國家的人民平均壽命持續上升，我國老年人口總數於民國 82 年達 7.0%，已進入聯合國定義之高齡化社會，101 年達 11.2%，老人人數已超過 260 萬，也因為人口老化及結構變遷，我國需長照之人口也隨之增加。

根據衛生署於民國 1995 年預防與治療層面之定義：長照是針對需長照者提供綜合且連續性之服務；其服務內容可從預防、診斷、治療、復健、支持性、維護性、社會性之服務；服務對象不僅需包括個案本身，更應考慮到被照顧者的需求。

長照涵蓋一系列的照護服務，依照失能者所保有的功能，以合理價格，合適場所，由適當的服務者，在適當的時間，提供被照顧者所需之服務；其目的是為了使失能者保有尊嚴，使其能自主地享有優質的生活。

長照之理念包含照護功能缺損之對象，建立多元化之照護範疇，具有連續性之照護特性，並依個案的個別化為照護導向，以人性化的照護精神，並建立社區化的照護體系。

綜上所述，我國於 1995 年開始即對老人的長期照顧有相當的重視，至今政府還是持續對這部份持續推動，也

依序定下了長期照顧 1.0 與長期照顧 2.0 政策，以將分別對長照 1.0 與長照 2.0 政策作探討。

## 壹、長期照顧 1.0 政策

基於我國長照服務需求的增加，行政院於民國 96 年 4 月 3 日核定通過「我國長期照顧十年計畫」，其服務對象分為：

- 一、以老人為主要服務對象。
- 二、身心障礙、地區因素而導致提早老化需照顧之對象，包括 55 至 64 歲山地原住民，以及 50 至 64 歲的身心障礙者。
- 三、僅 IADL 失能且獨居老人，因容易缺乏家庭社會支持協助，而無法於家中獨自生活。

服務內容為協助日常生活活動，提供輔具和環境改善，提供評估、處置等專業服務，整理如表 2-3 所示。

表 2-3 我國長期照顧 1.0 之服務對象。

項目	長期照顧 1.0 之服務對象
法條	長期照顧服務法
適用對象	1.50 歲以上身心障礙者 2.55 歲以上失能山地原住民 3.65 歲以上失能者 4.無自理能力的獨居者 5.照顧失能者的家庭照顧者

簡慧娟、莊金珠與楊雅嵐三人（2013）分析我國長照十年計畫目前的重要推動成果如下：

### 一、發展多元長照服務模式

包含協助日常生活活動功能為主之照顧服務；維持獲改善個案之身心功能之醫事照護服務；增進失能者在家中自主活動能力之輔具購買、租借及住宅無障礙環境改善服務；協助經濟弱勢失能老人獲得日常營養補充之老人營養品服務等。

### 二、建立階梯式補助及部分負擔機制

為提升民眾使用長照服務，同時發揮資源有效運用，依老人失能程度及家庭經濟狀況，提供不同的補助比率及額度。分為輕度、中度、重度三級之失能程度。然而失能者在補助額度內使用各項服務時，除低收入戶者外，均負擔部分費用，分為一般戶政府補助 70%、民眾部分負擔 30%；中低收入戶者政府補助 90%、民眾部分負擔 10%。

### 三、提供便民單一服務窗口

考量長照需求多元複雜，為了有效使民眾運用所需服務，整合社政及衛政等服務資源，並於各縣市政府成立長照管理中心，進行失能者為中心之照顧管理（簡稱照管中心），凡有長照需求之民眾均可向照管中心提出申請，進而評估、審定、照顧計畫擬定、連結服

務資源，達到簡政便民之施政目標。

#### 四、引進民間參與長期照顧服務

結合民間資源與力量，協助長照服務提供，從補助經費、檢討法令等策略提供協助，增加服務意願。

## 貳、長期照顧 2.0 政策

政府於民國 106 年實施長照 2.0，其政策目標主要為服務對象擴大、服務項目增加、服務提供單位掛牌、核銷規定鬆綁，其中服務對象及服務項目的增加最為突出，詳細增加項目如表 2-4 與表 2-5。衛福部（2016）所提出的政策來瞭解長照 2.0 之願景，總目標如下。

- 一、建立優質、平價、普及的長照服務體系，發揮社區主義精神，讓失能的國民可以獲得基本服務，在自己熟悉的環境安心享受老年生活，減輕家庭照顧負擔。
- 二、實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到機構式照顧的多元連續服務，普及照顧服務體系，建立關懷社區，期能提升失能者與照顧者之生活品質。
- 三、向前端優化初級預防功能，啣接預防保健、活力老化、減緩失能，促進老人健康福祉，提升生活品質。
- 四、向後端提供多目標社區式支持服務，轉啣在宅臨終

安寧照顧，減輕家屬照顧壓力，減少長照負擔。

行政院衛福部長長期照顧專區（2016）提出幾點相關的施政策略，茲說明如下：

- 一、建立以服務使用者為中心的服務體系
- 二、整合衛生、社會福利、退輔等部門，促進政府公部門科際整合。
- 三、培訓以社區為基礎的健康與長照團隊。
- 四、向前銜接預防失能、向後發展在宅臨終安寧照顧，期以壓縮失能期間，減少長期照顧需求。
- 五、發展以社區為基礎的整合型服務中心。
- 六、以在地化原則，提供失能者綜合照顧服務；並藉由友善 APP 資訊系統及交通服務，降低服務使用障礙。
- 七、提高服務補助效能與彈性。
- 八、鬆綁服務提供之限制、擴大服務範圍、增加新型服務樣式、提高服務時數，以滿足失能老人與身心障礙者的長照需求。
- 九、鼓勵服務資源發展因地制宜與創新。
- 十、透過專案型計畫鼓勵發展創新型整合式服務模式，並因地制宜推動維繫原住民族文化與地方特色之照顧服務模式。
- 十一、開創照顧服務人力資源職涯發展策略。



- 十二、透過多元招募管道、提高勞動薪資與升遷管道，將年輕世代、新移民女性、中高齡勞動人口納入，落實年輕化與多元化目標。
- 十三、健全縣市政府照顧管理中心組織定位與職權。
- 十四、補足照顧管理專員與督導員額，降低照顧管理專員個案量，進行照顧管理專員職務分析，建立照顧管理專員訓練與督導體系，俾利建立專業照顧管理制度。
- 十五、增強地方政府發展資源之能量。
- 十六、縣市應推估鄉鎮市區需求人口分布，盤點鄉鎮市區長照資源，釋出在地可用公共空間。定期分析各縣市鄉鎮市區長照服務需求、服務發展以及使用狀況。透過資源發展策略縮短照顧需求與服務供給之落差，且與服務提供單位共同研商品質提升機制。
- 十七、強化照顧管理資料庫系統。
- 十八、分析與掌握全國各區域長照需求與服務供需落差，與地方政府共享，作為研擬資源發展與普及之依據。
- 十九、建立中央政府管理與研發系統。
- 二十、落實行政院跨部會長照推動小組之權責 - 成立國家級研究中心，發揮管理與研發功能，以供政策

修正與調整之依據。

表 2- 4 長照 2.0 服務項目內容。

	長期照顧 1.0	長期照顧 2.0 擴大項目
服務項目	1. 照顧服務(居家服務、日間照顧及家庭托顧)	9. 失智症照顧服務
	2. 交通接送	10. 原住民族地區社區整合型服務
	3. 餐飲服務	11. 小規模多機能服務
	4. 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善	12. 家庭照顧者支持服務據點
	5. 居家護理	13. 成立社區整合型服務中心、複合型日間服務中心與巷弄長照站
	6. 居家及社區復健	14. 社區預防性照顧
	7. 喘息服務	15. 預防失能或延緩失能之服務(如肌力強化運動、功能性復健自主運動、吞嚥訓練、膳食營養、口腔保健)
	8. 長期照顧機構服務	16. 延伸至出院準備服務
		17. 居家醫療

表 2- 5 長照 2.0 服務對象。

	長期照顧 1.0	長期照顧 2.0 擴大項目
服務對象	1. 65 歲以上失能老人	5.50 歲以上失智症患者
	2. 55 歲以上山地原住民	6.55 歲以上失能平地原住民
	3. 50 歲以上身障者	7.49 歲以下失能身障者
	4. 65 歲以上僅 IADL 需協助之獨居老人	8.65 歲以上衰弱(frailty)老人

鄧素文（2013）所提出的長照服務體系規劃及建置，可以知道政府為了建置完備的長照服務體系、服務網路，提出相關策略如下：

- 一、規劃推動長照服務網計畫。
- 二、偏遠地區（含山地離島）設置在地且社區化長照服務據點。
- 三、長照人力資源發展。
- 四、長照機構品質管理與整合。

綜上所述，長照 1.0 雖有不錯的推動成果，但仍然有許多不足的地方，譬如政策宣導的部分，大多以中老年人口較為瞭解，反觀年輕族群對於長照政策瞭解程度相對較低。然而政府於今年(106)開始施行長照 2.0，其政策推動的部分就必須做出調整。下節進行政府推動政策的相關探討，瞭解政府如何推動政策，並有效實施。

### 第三節 政府推動政策之相關研究

本節主要為探討政府政策實踐之相關研究，包含政策推動各構面以及個人背景因素之相關研究，茲說明如下：

#### 壹、政策認知相關概念的探討

國家文官學院(2014)推出的「公共關係與政策溝通」，指出要有效推動政府政策有 4 項條件，公共關係、政策溝通、政策行銷、政策宣導，其詳細定義如下：

##### 一、公共關係

政府「公共關係」的定義為：政府機關或人員，以大眾利益為前提，以本身之優良表現為基礎，運用各種溝通途徑，有計畫地宣傳自己，以爭取或維持公眾對本人或本機關之瞭解、信心與支持（吳定，2011）。由此可知，「政府公共關係」可理解為協助「政府」透過溝通管道和技巧，與不同的公眾建立良好關係的相關理論與活動。

##### 二、政策溝通

「政策溝通」則可從兩方面定義之，（一）政策溝通是一種有目的的活動：政府部門的成員，透過良好的溝通與公關，一方面進行彼此資訊的傳遞與交換，藉以瞭解彼此的立場與共同的目標，以及減低溝通的磨擦與建立情感的基礎；另一方面，經由溝通協調的過程，激勵個體動機與

組織士氣，使其產生集體學習與行動，更讓共同的目標與彼此的任務可以順利達成。(二)政策溝通是一種互動的雙向溝通：政策溝通的思維則是民眾本位的，政府必須要運用各種可用且適合的行銷溝通工具和民眾進行雙向溝通。不只要讓民眾知曉政策或措施的內容，還要說明採行的原因，爭取民眾的認同和支持。

### 三、政策行銷

「政策行銷」亦指政府利用行銷的觀念及手法，使公共政策讓民眾接受、支持並提高公共利益。成功的政策行銷在於以顧客為導向的策略方式，採取區隔市場與設定目標市場，並確認內、外部競爭對手，使用行銷4P的組合概念，行銷之後需檢視評估效果並回溯檢視行銷的成效。因此，公部門從事政策行銷主要基於下列目的：

- (1) 加強公共政策的競爭力。
- (2) 建立良好的公共形象。
- (3) 促使公共服務價格的符號化。
- (4) 創造民眾的需求。
- (5) 減少營運成本。
- (6) 擴大服務範圍。

### 四、政策宣導

「政策宣導」目的包括：告知民眾，使其瞭解政府服務和表現、回應民眾要求等這三項目的。以告知民眾來說，

主要是有鑒於民眾有權知道他想要且應該知道的資訊；政府也有責任採雙向溝通的模式，主動詢問民眾的意見，藉由反饋機制，瞭解政策以及施政的民意支持度。為了回應人民需求，政府也應規劃有效的政策宣導，才能迅速、正確以及完整的滿足民眾需求（卜正珉，2003）。

陳琇惠、黃俞禎（2015）指出，要有效推動政策，必須具備政策認知及政策實踐。經歸納與分析得知：政策認知即為政策宣導部分；政策實踐包含政策溝通及政策行銷。以下就政策認知與政策實踐分別進行探討：

#### 一、政策認知相關概念的探討

陳玉清、林晏州（2003）指出，認知指個體對事物的瞭解，亦表示個體對事物認同與反對的觀點；Kahan(2008)研究指出認知為對事物的瞭解，進而會影響行為。

研究指出，認知包含直覺認知與分析認知兩種類別，對於政策的宣導來說，分析認知較優於直覺認知，應增加民眾對於政策因分析而瞭解的認知，較直覺的認知具有影響力（馬群傑、陳建寧、汪明生，2006；馬群傑，2011）。

學者將政策推動歸納出內容認知、認同態度與使用瞭解程度三大類進行調查（隋安莉、陳青浩、高猷琇、薛硯文、徐慧穎；2006）。

政策認知因素涵蓋到個人對政策內容之認識、實質效益及正、負面影響（江香樺、顏家芝，2004；林薇、陳惠

欣、李靜慧、林宜親、陳聖惠，2001；薛文義、成之約，2007)。

綜上所述，本研究所定義之政策認知為個體對於政策內容的瞭解，參考上述相關研究可分為兩類，第一類「意義認知」即對長照政策的基本意涵認知；第二類「內容認知」即長照的相關內容，包括申請資格、服務項目、補助條件等。

## 貳、政策實踐相關概念的探討

吳恩婷(2009)認為日常生活中，人們常會面臨「應該如何行為」與「實際上的行為」的差異，而實踐泛指為所扮演角色實際表現出的行為。

為了有效實踐政府政策，國家文官學院(2014)提到的「政策行銷」是很重要的一環，在行銷過程中，行銷人員必須採適當的行銷工具，透過多元參與、溝通對話、宣傳說服等方式，取得服務對象支持，其目的在增加政策執行成功的機率。吳定(2011)指出有良好的政策行銷來帶動政策的實踐，在本研究對應到為本服務處透過活動宣傳、訪視溝通等使榮民瞭解長照相關政策，並進一步說服、鼓勵使用長照資源，而提高榮民對政策的運用率。

綜上所述，本研究所定義之政策實踐為透過多元管道，參與或推展政策之行為，就服務機關而言可分為「政策

推展」與「政策運用」兩部分，「政策推展」即本服務處對長期照顧政策的宣傳、推廣等；「政策運用」即榮民對長期照顧資源的運用現況。經上述總結，據以發展本研究問卷，主要區分為「個人基本資料」、「政策認知」及「政策實踐」三大構面。茲整理本論文問卷之政策實踐構面題目如下表 2-6。

表 2-6 不同構面相關問題探討。

變項	構面	問項內容
個人基本資料	身分別	榮譽國民、遺眷、榮眷
	性別	男、女
	年齡	44 歲以下、45-54 歲、55-64 歲、65 歲以上
	婚姻	已婚、未婚、其他
	月收入	3 萬元以下、3-5 萬元、5 萬元以上
	教育程度	高中職以下、大專院校（含研究所）以上
政策認知	意義認知	長期照顧政策是一種服務政策，是為了因應我國高齡化的一種政策
		長期照顧政策是協助現今年輕人照顧老人的一種服務政策
		長照政策除了針對老人的服務照顧，另外也對特殊族群進行協助
	內容認知	長照 2.0 政策新增加了服務對象，例如：失智症患者、身心障礙者、獨居者、衰弱者等
		長照政策是由公私立機關(構)合力推展
		我瞭解長期照顧 2.0 相關內容
		對於家庭經濟狀況較弱者，政府有補助較高的費用
		符合長照 2.0 對象者政府有提供補助
		彰化縣榮服處有提供轉介榮譽國民之家服務
		彰化縣榮服處有提供就醫、就養、輔具申請服務

(接下頁)



表 2- 6 不同構面相關問題探討 ( 續 )

變項	構面	問項內容	
政策 實踐	政策 推展	自榮服處辦理各項業務、參加各項集會活動時，榮服處職員曾給予長照相關資訊	
		榮服處訪視員曾經至家中訪視，並給予長照相關資訊	
		自榮院就醫出院後，榮服處訪視員給予長照相關資訊	
		曾在榮服處之公布欄、全球資訊網或相關地方得知長照相關資訊	
	政策 實踐	政策 推展	曾在政府相關機構之公布欄、官方網站或相關地方得知長照相關資訊
			曾經榮服處訪視員提供榮服處之就養、就醫、輔具申請服務之協助
		政策 運用	榮服處提供轉介安養機構服務很有幫助
			榮服處提供之就醫服務很有幫助
			榮服處提供之輔具服務很有幫助
			長照政策所提供之申請補助對我在長照資源使用上很有幫助



### 第三章 研究設計與實施

本研究旨在探討彰化縣榮民服務處服務品質與機構認同度的現況，以彰化縣榮民、遺眷及榮眷為研究對象，參考文獻探討後之結論，建立研究架構，再依據研究架構設計問卷，採用問卷調查法，抽取樣本數 90 人，並以蒐集之問卷進行分析，驗證研究假設是否成立。

本章共分五節，第一節為研究架構、第二節為研究對象、第三節為研究工具、第四節為研究實施、第五節為資料處理與分析。

#### 第一節 研究架構

本節依研究動機與目的，及對背景變項、政策認知、政策實踐相關文獻探討後之研究結果，據以建立本研究架構，藉以瞭解彰化縣榮民服務處推動長照 2.0 的現況。

本研究「背景變項」為個人背景因素，包括榮民的身分別、性別、年齡、婚姻、月收入及教育程度等六項因素，「自變項」為政策認知，「依變項」為政策實踐，其中政策認知包括「意義認知」與「內容認知」兩個構面，政策實踐則以「政策推展」與「政策運用」兩個構面，如圖 3-1 所示。

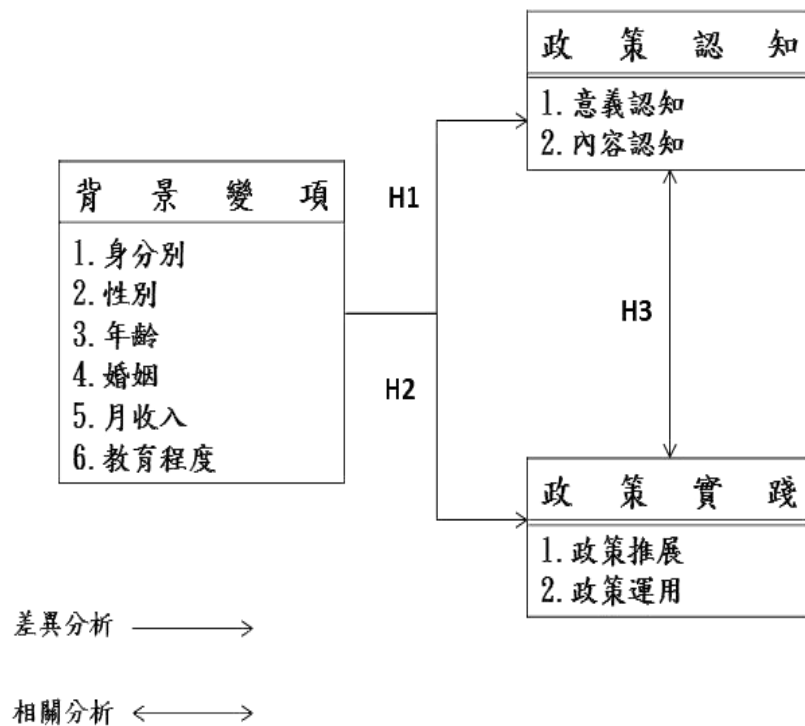


圖 3- 1 研究架構。

## 第二節 研究對象

本研究以居住於彰化縣等 26 個行政區域之榮民、遺眷與榮眷為研究對象，不包括已入住中彰、彰化榮譽國民之家之榮民、遺眷與榮眷。

## 第三節 研究工具

### 壹、個人背景資料

一、身分別：榮譽國民、遺眷、榮眷等三個類別。

二、性別：男、女等兩個類別。

三、年齡：44 歲以下、45-54 歲、55-64 歲、65 歲以上等四個類別。

四、婚姻：已婚、未婚、其他等三個類別。

五、月收入：3 萬元以下、3-5 萬元、5 萬元以上等三個類別。

六、教育程度：高中職以下、大專院校含研究所以上等兩個類別。

## **貳、政策認知**

研究問卷的第二部分為政策認知問卷，旨在瞭解榮民、遺眷與榮眷對長照政策的認知度，包括意義認知（1 至 5）及內容認知（6 至 10），問卷題數合計 10 題。問卷採李克特式（Likert type）五點量表方式填答，由受試者依照其實際的情況與感受的程度，選擇最適切的選項，計分方式為非常同意給 5 分、同意給 4 分、普通給 3 分、不同意給 2 分、非常不同意給 1 分。

## **參、政策實踐**

研究問卷的第三部分為政策實踐問卷，旨在瞭解榮民對長照政策實踐程度，包括政策推展（11 至 15）及內容政策運用（16 至 20），問卷題數合計 10 題。問卷採李克特式（Likert type）五點量表方式填答，由受試者依照其

實際的情況與感受的程度，選擇最適切的選項，計分方式為非常同意給 5 分、同意給 4 分、無意見給 3 分、不同意給 2 分、非常不同意給 1 分。

## 第四節 研究實施

本研究區分為兩個階段實施，依序為建立實施問卷預試以及正式問卷調查，茲說明如下：

### 壹、預試實施

#### 一、研究樣本

本研究問卷首先進行預試，以瞭解問卷是否適當，預試對象係以立意抽樣為原則，選取彰化縣榮民 15，遺眷與榮眷各 10 人，發出預試問卷共 35 人，實施問卷預試，於 106 年 3 月 14 日發出，106 年 4 月 10 全部收回。

#### 二、預試統計分析

為建構有效的問卷以及品質良好試題，於預試問卷回收後，進行統計分析，對問卷量表及各構面進行項目分析及信度分析，作為正式問卷編製之參考依據。分析方法說明如下：

##### (一)項目分析

吳明隆、涂金堂（2014）指出量表採用的是李克特式（Likert type）量表填答者，項目分析可採「極端組檢核法」。亦即將所有受試者在量表中所得總分，依分數高低分別排序，選取總人數最高分往下及最低分往上各 27% 為高、低分組，並以高低分組 27% 的分數，作為觀察值，進行

獨立樣本 t 檢定，分別求出量表各題項決斷值（Critical Ratio），若 t 值顯著水準（ $p < .05$ ），即表示此題項具鑑別度；反之，若 t 值未達顯著水準（ $p > .05$ ），則表示此題項未具鑑別度。

## (二)信度分析

預試問卷經項目分析後，為瞭解每個題項之間是否高度相關，另題項與問卷量表總分間是否也呈現高度相關，可一致性考驗方法（吳明隆、涂金堂，2014）。本研究以 Cronbach's  $\alpha$  值檢驗量表的內部一致性，相關係數總量表在 .70 以上為可接受的範圍，信度係數在 .80 以上則較佳，分量表的信度係數在 .60 以上則是可接受的範圍，藉以分析刪題前、後對總量表的內部一致性程度。

## 三、預試統計分析結果

本研究各項預試量表經項目分析及信度分析後，整理分析結果說明如下：

### (一)政策認知量表

#### 1.項目分析

為瞭解量表鑑別度，本研究採「極端組檢核法」進行項目分析，將所有受試者在預試「政策認知」量表平均數最高分及最低分各 27% 為高低分組，採用獨立樣本 t 的程序，分別求得每一題 t 值及絕對值（critical ratio；CR），依此判斷量表各題項的鑑別度。經分析結果第 1 題至第 10



題的 CR 值在 -3.596 至 -7.866 間，10 題均達統計上的顯著水準 ( $p < .01$ ) 以上，表示各題項具鑑別度；在同質性檢測中，第 1 題至第 10 題與總量表的相關係數在 .524 至 .741 之間，且呈現中度相關 ( $p < .01$ )，故各題項予以保留採用，整理如表 3-1 所示。

表 3-1 政策認知項目分析摘要表。

題項	CR 值	與量表總分之相關係數	刪除此題後的 Cronbach's $\alpha$ 值	選題結果
1	-7.866***	.658**	.759	保留
2	-3.596**	.524**	.799	保留
3	-5.233***	.576**	.784	保留
4	-6.713***	.619**	.771	保留
5	-7.866***	.629**	.767	保留
6	-5.882***	.741**	.805	保留
7	-6.803***	.741**	.805	保留
8	-5.175***	.568**	.853	保留
9	-4.243***	.603**	.841	保留
10	-5.175***	.702**	.816	保留

註：1.  $N = 35$ ；\*\* $p < .01$ ，\*\*\* $p < .001$

2. 未刪題總量表  $\alpha$  值為 0.901

## 2. 信度分析

本研究「政策認知」量表經項目分析後，為瞭解問卷之穩定性與可靠性，進行內部一致性  $\alpha$  係數考驗，探討各構面及總量表之間的  $\alpha$  值， $\alpha$  係數愈高，則表示信度愈佳。「政策認知」量表部分整體量表的  $\alpha$  係數為 .901；「意義認知」構面的  $\alpha$  係數為 .813；「內容認知」構面的  $\alpha$  係數為 .855，依此可知本量表的內部一致之信度均屬良好，

整理如表 3-2 所示。

表 3-2 政策認知量表之信度分析表。

構面	$\alpha$ 係數	總量表 $\alpha$ 值
意義認知	.813	.901
內容認知	.855	

註：N = 35

## (二) 政策實踐量表

### 1. 項目分析

為瞭解量表鑑別度，本研究採「極端組檢核法」進行項目分析，將所有受試者在預試「政策認知」量表平均數最高分及最低分各 27% 為高低分組，採用獨立樣本 t 的程序，分別求得每一題 t 值及絕對值（critical ratio；CR），依此判斷量表各題項的鑑別度。經分析結果第 1 題至第 10 題的 CR 值在 -3.178 至 -7.762 間，10 題均達統計上的顯著水準（ $p < .01$ ）以上，表示各題項具鑑別度；在同質性檢測中，第 1 題至第 10 題與總量表的相關係數在 .514 至 .777 間，且呈現中度相關（ $p < .01$ ），故各題項予以保留採用，整理如表 3-3 所示。

表 3- 3 政策實踐項目分析摘要表。

題項	CR 值	與量表總分之相關係數	刪除此題後的 Cronbach's $\alpha$ 值	選題結果
1	-5.203***	.514**	.863	保留
2	-7.059**	.744**	.795	保留
3	-5.203***	.756**	.794	保留
4	-5.914***	.756**	.794	保留
5	-4.026***	.562**	.843	保留
6	-7.762***	.569**	.775	保留
7	-5.407***	.589**	.767	保留
8	-3.178**	.398**	.828	保留
9	-5.499***	.674**	.739	保留
10	-6.366***	.777**	.717	保留

註：1.N = 35；\*\* $p < .01$ ，\*\*\* $p < .001$

2.未刪題總量表  $\alpha$  值為 0.904

## 2.信度分析

本研究「政策實踐」量表經項目分析後，為瞭解問卷之穩定性與可靠性，進行內部一致性  $\alpha$  係數考驗，探討各構面及總量表之間的  $\alpha$  值， $\alpha$  係數愈高，則表示信度愈佳。「政策實踐」量表部分整體量表的  $\alpha$  係數為 .904；「政策推展」構面的  $\alpha$  係數為 .850；「政策運用」構面的  $\alpha$  係數為 .804，依此可知本量表的內部一致之信度均屬良好，整理如表 3-4 所示。

表 3- 4 政策實踐量表之信度分析表。

構面	$\alpha$ 係數	總量表 $\alpha$ 值
政策推展	.850	.904
政策運用	.804	

註：N = 35

#### 四、編製正式問卷

預試問卷經項目分析及信度分析後，編製成正式調查問卷。正式問卷共分為「個人背景資料」、「政策認知量表」與「政策實踐量表」三大部分，茲分述如下：

##### 一、第一部分：個人背景資料

本研究正式問卷個人基本資料共區分為 6 類，分別為身分別（榮譽國民、遺眷、榮眷）；性別（男、女）；年齡（44 歲以下、45-54 歲、55-64 歲、65 歲以上）；婚姻（已婚、未婚、其他）；月收入（3 萬元以下、3-5 萬元、5 萬元以上）；教育程度（高中職以下、大專院校含研究所以上）。

##### 二、第二部分：量表部分

量表部分區分為「政策認知量表」、「政策實踐量表」，各分量表構面及題項分配如表 3-5。

表 3-5 正式問卷各量表之題數分配。

變項	構面名稱	題數	小計	合計
政策認知	意義認知	第 1 至 5 題	5	10
	內容認知	第 6 至 10 題	5	
政策實踐	政策推展	第 11 至 15 題	5	10
	政策運用	第 16 至 20 題	5	
合計				20

## 貳、實施正式問卷調查

本研究編製問卷後，先進行預試，再經項目分析、信度分析之結果，刪除不適宜之題目，編製成正式問卷，最後將正式問卷依立意抽樣方式發送彰化縣各地的榮民、遺眷與榮眷填答。

正式問卷分為三部分，第一部分為填答者個人基本資料；第二部分為長照政策的政策認知，內含「意義認知」、「內容認知」兩個構面，問卷題數共計 10 題；第三部分為長照政策的政策實踐，內含「政策推展」、「政策運用」兩個構面，問卷題數共計 10 題。

本研究於問卷回收後，逐一檢視、剔除無效問卷後，進行資料整理編碼、建檔。運用統計軟體進行資料分析，並依據研究目的與待答問題使用合適之統計方法。

## 第五節 資料處理與分析

本研究問卷回收後，針對有效問卷資料予以編碼及整理，分析工具使用 EXCEL、SPSS 統計軟體，依本研究假設使用描述性統計分析（Descriptive Statistics）、t 考驗（t-test）、單因子變異數分析（one-way ANOVA）及皮爾森積差相關分析（The Pearson product-moment correlation）等統計方法。資料分析中使用之統計方法分述如下：

### 壹、描述性統計分析（Descriptive Statistics）

對個人背景變項進行敘述性統計分析，針對研究樣本來分析個人基本資料特性，例如：身分別、性別、年齡、婚姻、月收入、教育程度等資本資料，透過平均數（mean）與標準差（standard deviation）分析研究樣本之現況。

### 貳、t 考驗（t-test）

主要用來檢定不同背景變項（性別、教育程度）之榮民，所感受到服務品質期望度、滿意度及機構認同度有無顯著差異。

### 參、單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

本研究利用單因子變異數分析來檢定不同背景變項（身分別、年齡、婚姻、月收入）之研究對象，其不同自變項對政策認知與政策實踐有無顯著性差異。若單因子變異數分析若達顯著差異時，則以雪費法（Scheffé method）進行事後比較考驗，以瞭解各組的平均差異是否達到統計上的顯著性。

### 肆、皮爾森積差相關分析 (The Pearson Product-moment correlation)

本研究以皮爾遜積差相關分析政策認知與政策實踐之間的相關程度。吳明隆、涂金堂（2014）提出相關係數有二特性，第一：相關係數絕對值愈大，表示關聯性愈強；相關係數絕對值愈小，則表示關聯性愈弱。第二：相關係數若為正，一變數增加時，則另一變數也增加，此相關方向稱為正相關（順向關係）；反之，相關係數若為負，一變數減少時，另一變數則增加，稱為負相關（反向關係）。





## 第四章 資料分析與討論

本研究旨在探討彰化縣榮民服務處推動長照 2.0 政策之現況，透過「服務機構配合政府提供長期照顧 2.0-以彰化縣地區為例調查問卷」進行研究。本研究正式調查問卷於 106 年 4 月 24 日，以親送方式共計發出 90 份問卷，截至 106 年 5 月 18 日回收完成 90 份，剔除無效問卷 4 份後，共計回收 86 份有效問卷，以便統計分析之進行，另統計檢定之顯著水準定為  $\alpha = .05$ 。

本章共分為五節：第一節為個人背景資料描述性統計；第二節為政策認知與政策實踐之現況分析；第三節為政策認知之差異分析；第四節為政策實踐之差異分析；第五節為政策認知與政策實踐之相關分析等五部分。

### 第一節 個人背景資料描述性統計

本節依據回收之 86 份有效問卷，分別就研究樣本之個人背景，包括身分別、性別、年齡、婚姻、月收入與教育程度等六項個人背景資料進行分析整理如表 4-1 所示。

表 4- 1 研究樣本之個人背景資料分析 ( N=86 )。

項目	組別	人數	百分比 %
身分別	榮譽國民	40	46.5
	遺眷	16	18.6
	榮眷	30	34.9
性別	男生	50	58.1
	女生	36	41.9
年齡	44 歲以下	6	7.0
	45-54 歲	20	23.3
	55-64 歲	30	34.9
	65 歲以上	30	34.9
婚姻	已婚	60	69.8
	未婚	20	23.3
	其他	6	7.0
月收入	3 萬元以下	36	41.9
	3-5 萬元	26	30.2
	5 萬元以上	24	27.9
教育程度	高中職以下	40	46.5
	大專院校 ( 含研究所 ) 以上	46	53.5

### 壹、身分別

本研究樣本身分別為榮民的有 40 人 ( 46.5% )，遺眷有 16 人 ( 18.6% )，榮眷 30 人 ( 34.9% )，身分以榮民較多。

### 貳、性別

本研究樣本性別為男性有 50 人 ( 58.1% )，女性有 36 人 ( 41.9% )，顯示研究對象以男性居多。

### 參、年齡

本研究樣本年齡 44 歲以下有 6 人 (7.0%)，45-54 歲有 20 人 (23.3%)，55-64 歲有 30 人 (34.9%)，65 歲以上有 30 人 (34.9%)，顯示彰化縣榮民、遺眷與榮眷近 7 成年齡在 55 歲以上。

### 肆、婚姻

本研究樣本婚姻狀況為已婚的有 60 人 (69.8%)，未婚的有 20 人 (23.3%)，其他狀況者有 6 人 (7.0%)，顯示彰化縣榮民、遺眷與榮眷已婚者近 7 成。

### 伍、月收入

本研究樣本月收入為 3 萬元以下的有 36 人 (41.9%)，3-5 萬元的有 26 人 (30.2%)，5 萬元以上的有 24 人 (27.9%)，顯示彰化縣榮民、遺眷與榮眷 7 成以上月收入不足 5 萬元。

### 陸、教育程度

本研究樣本高中職以下有 40 人 (46.5%)，大專院校 (含研究所) 以上有 46 人 (53.5%)，顯示彰化縣榮民、遺眷與榮眷 5 成以上具備中高學歷。

## 第二節 政策認知與政策實踐之現況分析

本節依有效問卷量表所得之資料，運用平均數、標準差對政策認知與政策實踐進行現況分析，以瞭解彰化縣榮民、遺眷與榮眷對政策認知與政策實踐整體及各構面感受程度。

資料分析區分為三部分，第一部分為政策認知之現況分析，第二部分為政策實踐之現況分析，茲說明如下。

### 壹、政策認知之現況

政策認知共分為意義認知與內容認知等兩個構面，依據調查資料進行平均數與標準差分析，政策認知整體平均數為 3.81，標準差為 0.602，各構面的平均數介於 3.79 至 3.83 之間，標準差介於 0.531 至 0.870，平均數以「內容認知」最高，「意義認知」為最低。顯見政策認知以內容認知最為顯著，分析結果如表 4-2 所示。

表 4-2 政策認知之描述性統計分析摘要表。

構面名稱	人數	平均數	標準差	題數	排序
意義認知	86	3.79	.531	5	2
內容認知	86	3.83	.870	5	1
整體政策認知	86	3.81	.602	10	

## 貳、政策實踐之現況

政策實踐共分為政策推展與政策運用等兩個構面，依據調查資料進行平均數與標準差分析，政策實踐整體平均數為 3.43，標準差為 0.331，各構面的平均數介於 3.42 至 3.43 之間，標準差介於 0.343 至 0.432，平均數以「政策推展」與「政策運用」相近。顯見政策實踐以政策推展與政策運用均表示同意以上，分析結果如表 4-3 所示。

表 4-3 政策實踐之描述性統計分析摘要表。

構面名稱	人數	平均數	標準差	題數	排序
政策推展	86	3.43	.343	5	1
政策運用	86	3.42	.432	5	2
整體政策實踐	86	3.43	.331	10	

### 第三節 政策認知之差異分析

本研究以 t 考驗或單因子變異數分析進行統計分析，探討不同背景變項（身分別、性別、年齡、婚姻、月收入、教育程度等六項），對政策認知感受程度是否有顯著差異。若單因子變異數分析之 F 值達顯著水準 ( $p < .05$ )，則以雪費法 (Scheffé method) 進行事後比較考驗，藉以瞭解各組的平均差異是否達到統計上的顯著性。

## 壹、不同身分別在政策認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同身分別（榮民、遺眷與榮眷）對於政策認知感受程度之差異情形，根據表 4-4 分析結果，說明如下：

### 一、不同身分別在整體政策認知之差異

就整體政策認知而言，不同身分別，在整體政策認知上達顯著差異水準（ $F=5.83$ ， $p<.01$ ），顯示不同身分別在整體政策認知，因其身分不同而有所差異。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：身分別為遺眷者，在整體政策認知上得分，顯著高於榮眷。

### 二、不同身分別在整體政策認知各構面之差異

不同受訪者身分，在政策認知各構面之分析結果，「內容認知」（ $F=5.67$ ， $p<.01$ ）達顯著水準。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：在「內容認知」構面中：身分別為「遺眷」者顯著高於「榮眷」。

表 4-4 不同身分別之榮民、遺眷與榮眷對政策認知之差異分析。

構面	身分別	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
意義認知	榮民	40	3.87	.54	組間	1.581	2	.791	2.93
	遺眷	16	3.94	.33	組內	22.367	83	.269	
	榮眷	30	3.61	.57	總和	23.948	85		
內容認知	榮民	40	3.84	.54	組間	7.734	2	3.87	5.67** 2 > 3
	遺眷	16	4.39	1.52	組內	56.627	83	.682	
	榮眷	30	3.53	.61	總和	64.361	85		
整體政策認知	榮民	40	3.85	.48	組間	3.828	2	1.91	5.823** 2 > 3
	遺眷	16	4.16	.82	組內	27.264	83	.328	
	榮眷	30	3.57	.54	總和	31.093	85		

註：N=86；\* $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

身分別：1：榮民，2：遺眷，3：榮眷

## 貳、不同性別在政策認知之差異分析

本研究以  $t$  考驗進行統計分析，探討不同性別（男、女）的榮民、遺眷與榮眷，對於政策認知之差異情形，根據表 4-5 分析結果，說明如下：就整體政策認知而言，性別為「男生」的標準差（ $SD=.709$ ）高於性別為「女生」的標準差（ $SD=.422$ ），代表兩者在整體政策認知上之感受差異較大；就平均數而言，「男生」的平均數（ $M=3.85$ ）高於「女生」的平均數（ $M=3.75$ ），但  $t=.806$ 、 $p=.42$  顯著性（ $p>.05$ ）未達顯著水準，故不同性別之榮民、遺眷與榮眷在整體政策認知上無差異。

表 4-5 不同性別在政策認知之差異分析。

構面	性別	人數	平均數	標準差	$t$ 值
意義認知	男	50	3.84	.570	1.064
	女	36	3.72	.469	
內容認知	男	50	3.87	.601	.472
	女	36	3.78	.555	
整體政策 認知	男	50	3.85	.709	.806
	女	36	3.75	.422	

註：N = 86



## 參、不同年齡在政策認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同年齡（44歲以下、45-54歲、55-64歲與65歲以上）的榮民、遺眷與榮眷對於政策認知感受程度之差異情形，根據表4-6分析結果，說明如下：

### 一、不同年齡在整體政策認知之差異

就整體政策認知而言，不同年齡，在整體政策認知上達顯著差異水準（ $F=12.51$ ， $p<.01$ ），顯示身分別在整體政策認知，因其年齡不同而有所差異。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：身分別為年齡為「65歲以上」，在整體政策認知上得分，顯著高於「45-54歲」與「44歲以下」；年齡為「55-64歲」顯著大於「45-54歲」。

### 二、不同年齡在整體政策認知各構面之差異

不同年齡之榮民、遺眷與榮眷，在政策認知各構面之分析結果，「意義認知」（ $F=27.44$ ， $p<.01$ ）與「內容認知」（ $F=4.01$ ， $p<.05$ ）兩個構面達顯著水準。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：

（一）在「意義認知」構面中：年齡為「65歲以上」者，顯著高於「45-54歲」與「44歲以下」者；年齡為「55-64歲」者顯著大於「45-54歲」者。

（二）在「內容認知」構面中：年齡為「65歲以上」者，顯

著高於「45-54 歲」者。

表 4-6 不同年齡在政策認知之差異分析。

構面	年齡	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
意義 認知	44 歲 以下	6	3.37	.320	組間	12.00	3	4.00	27.44** 3 > 2 4 > 1 4 > 2
	45-54 歲	20	3.29	.220	組內	11.95	82	.146	
	55-64 歲	30	3.76	.384	總和	23.95	85		
	65 歲 以上	30	4.23	.464					
內容 認知	44 歲 以下	6	3.50	.629	組間	8.23	3	2.74	4.01* 4 > 2
	45-54 歲	20	3.34	.441	組內	56.14	82	.685	
	55-64 歲	30	3.94	1.21	總和	64.36	85		
	65 歲 以上	30	4.11	.516					
整體 政策 認知	44 歲 以下	6	3.43	.432	組間	9.76	3	3.25	12.51** 3 > 2 4 > 1 4 > 2
	45-54 歲	20	3.32	.246	組內	21.33	82	.260	
	55-64 歲	30	3.85	.694	總和	31.09	85		
	65 歲 以上	30	4.17	.427					

註：N=86；\* $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

年齡：1：44 歲以下，2：45-54 歲，3：55-64 歲，4：65 歲以上。

#### 肆、不同婚姻狀況在政策認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同婚姻狀況（已婚、未婚與其他）的榮民、遺眷與榮眷對於政策認知之差異情形，根據表 4-7 分析結果，不同婚姻狀況在整體政策認知差異說明如下：就整體政策認知而言，不同婚姻狀況，在整體政策認知上未達顯著差異水準（ $F = 1.179$ ， $p > .05$ ），顯示整體政策認知不因婚姻狀況不同而有所差異。

表 4-7 不同婚姻狀況在整體政策認知之差異分析。

構面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
意義認知	已婚	60	3.81	.545	組間	.124	2	.062	1.215
	未婚	6	3.73	.555	組內	23.83	83	.287	
	其他	20	3.73	.301	總和	23.95	85		
內容認知	已婚	60	3.82	.454	組間	.523	2	.262	1.340
	未婚	6	3.93	.570	組內	63.84	83	.769	
	其他	20	3.60	.557	總和	64.36	85		

（接下頁）

表 4-7 不同婚姻狀況在整體政策認知之差異分析。(續)

構面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
整體政策認知	已婚	60	3.82	.660	組間	.134	2	.067	1.179
	未婚	6	3.83	.493	組內	30.96	83	.373	
	其他	20	3.67	.350	總和	31.09	85		

註：N = 86

## 伍、不同月收入在政策認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同月收入狀況（3萬元以下、3-5萬元及5萬元以上）的榮民、遺眷與榮眷對於政策認知之差異情形，根據表4-8分析結果，說明如下：

### 一、不同月收入狀況在整體政策認知之差異

就整體政策認知而言，不同月收入狀況，在整體政策認知上達顯著差異水準（ $F=2.76$ ， $p<.05$ ），顯示身分別在整體政策認知，因其月收入狀況不同而有所差異。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：身分別為月收入「5萬元以上」者，在整體政策認知上得分，顯著高於「3萬元以下」。

### 二、不同月收入狀況在整體政策認知各構面之差異

不同月收入狀況，在政策認知各構面之分析結果，「意義認知」（ $F=3.762$ ， $p<.05$ ）構面達顯著水準。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：在「意義認知」構面中：月收入「5萬元以上」者，顯著高於「3萬元以下」者。

表 4-8 不同月收入狀況在政策認知之差異分析。

構面	月收入	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較	
					變異來源	SS	df			MS
意義認知	3 萬元以下	36	3.76	.517	組間	.086	2	.043	3.76*	3 > 1
	3-5 萬元	26	3.83	.533	組內	23.86	83	.288		
	5 萬元以上	24	3.79	.567	總和	23.95	85			
內容認知	3 萬元以下	36	3.72	.456	組間	.232	2	.466	1.62	
	3-5 萬元	26	3.96	.328	組內	63.43	83	.764		
	5 萬元以上	24	3.86	.539	總和	64.36	85			
整體政策認知	3 萬元以下	36	3.74	.502	組間	.395	2	.197	2.76*	3 > 1
	3-5 萬元	26	3.89	.800	組內	30.70	83	.370		
	5 萬元以上	24	3.83	.505	總和	31.09	85			

註：N=86；\* $p < .05$

月收入：1：3 萬元以下，2：3-5 萬元，3：5 萬元以上

## 陸、不同教育程度在政策認知之差異分析

本研究以 t 考驗進行統計分析，探討不同教育程度（高中職以下、大專院校（含研究所）以上）的榮民、遺眷與榮眷，對於政策認知之差異情形，根據表 4-9 分析結果，說明如下：

### 一、不同教育程度在整體政策認知之差異

就整體政策認知而言，教育程度在「高中職以下」的標準差（ $SD=.401$ ）與教育程度在「大專院校（含研究所）以上」的標準差（ $SD=.643$ ）分數差異不大，代表兩者在整體政策認知上之感受差異程度相近；就平均數而言，「高中職以下」的平均數（ $M=3.56$ ）小於「大專院校（含研究所）以上」的平均數（ $M=4.10$ ）， $t=4.58$ 、 $p=.002$  差異達  $p < .01$  之顯著水準，故表示「大專院校（含研究所）以上」之榮民、遺眷與榮眷相較於「高中職以下」榮民、遺眷與榮眷，在整體政策認知有較高認知程度。

### 二、不同教育程度在政策認知各構面之差異

不同教育程度的榮民、遺眷與榮眷，在政策認知各構面之分析結果，在「意義認知」（ $t=6.94$ 、 $p=.001$ ）與「內容認知」（ $t=2.40$ 、 $p=.019$ ）均達顯著水準，達  $p < .05$  顯著水準，表示「大專院校（含研究所）以上」之榮民、遺眷與榮眷相較於「高中職以下」榮民、遺眷與榮眷，有較

高認知程度。

表 4-9 不同教育程度在整體政策認知之差異。

構面	教育程度	人數	平均數	標準差	t 值
意義認知	高中職以下	40	3.49	.468	6.94**
	大專院校（含 研究所）以上	46	4.13	.386	
內容認知	高中職以下	40	3.63	.507	2.40*
	大專院校（含 研究所）以上	46	4.07	1.06	
整體政策 認知	高中職以下	40	3.56	.401	4.58**
	大專院校（含 研究所）以上	46	4.10	.643	

註：N=86；\*  $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

#### 第四節 政策實踐之差異分析

本研究以 t 考驗或單因子變異數分析進行統計分析，探討不同背景變項（身分別、性別、年齡、婚姻、月收入、教育程度等六項），對政策實踐感受程度是否有顯著差異。若單因子變異數分析之 F 值達顯著水準 ( $p < .05$ )，則以雪費法 (Scheffé method) 進行事後比較考驗，藉以瞭解各組的平均差異是否達到統計上的顯著性。



## 壹、不同身分別在政策實踐之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同身分別（榮民、遺眷與榮眷）對於政策實踐之差異情形，根據表 4-10 分析結果，說明如下：

### 一、不同身分別在整體政策實踐之差異

就整體政策實踐而言，不同身分別，在整體政策實踐上達顯著差異水準（ $F=4.60$ ， $p<.05$ ），顯示身分別在整體政策實踐，因其身分不同而有所差異。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：身分別為「遺眷」，在整體政策實踐上得分，顯著高於「榮眷」。

### 二、不同身分別在整體政策實踐各構面之差異

不同受訪者身分，在政策實踐各構面之分析結果，「政策運用」（ $F=8.00$ ， $p<.01$ ）達顯著水準。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：在「政策運用」構面中：身分為「遺眷」者，顯著高於「榮眷」與「榮民」。

表 4-10 不同身分別之榮民、遺眷與榮眷對政策實踐之差異分析。

構面	身分別	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
政策推展	榮民	40	3.47	.383	組間	.243	2	.121	.901
	遺眷	16	3.48	.262	組內	11.186	83	.135	
	榮眷	30	3.36	.391	總和	11.429	85		
政策運用	榮民	40	3.39	.432	組間	2.563	2	1.28	8.003** 2 > 1 2 > 3
	遺眷	16	3.79	.305	組內	13.292	83	.160	
	榮眷	30	3.31	.399	總和	15.855	85		
整體政策實踐	榮民	40	3.43	.328	組間	.927	2	.464	4.6* 2 > 3
	遺眷	16	3.63	.185	組內	8.365	83	.101	
	榮眷	30	3.33	.356	總和	9.292	85		

註：N=86；\* $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

身分別：1：榮民，2：遺眷，3：榮眷

## 貳、不同性別在政策實踐之差異分析

本研究以 t 考驗進行統計分析，探討不同性別（男、女）的榮民、遺眷與榮眷，對於政策實踐之差異情形，根據表 4-11 分析結果，不同性別在整體政策實踐之差異說明如下：就整體政策實踐而言，性別為「男生」的標準差（SD=.331）高於性別為「女生」的標準差（SD=.327），代表兩者在整體政策實踐上感受差異較大；就平均數而言，「男生」的平均數（M=3.39）接近於「女生」的平均數（M=3.49），但  $t=1.319$ 、 $p=.191$  之顯著性（ $p>.05$ ）未達顯著水準，故不同性別之榮民、遺眷與榮眷在整體政策實踐上無差異。

表 4- 11 不同性別在政策實踐之差異分析。

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值
政策推展	男	50	3.38	.362	1.58
	女	36	3.51	.366	
政策運用	男	50	3.41	.441	.678
	女	36	3.47	.423	
整體政策實踐	男	50	3.39	.331	1.319
	女	36	3.49	.327	

註：N=86

## 參、不同年齡在政策實踐之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同年齡（44歲以下、45-54歲、55-64歲與65歲以上）的榮民、遺眷與榮眷對於政策實踐之差異情形，根據表4-12分析結果，說明如下：

### 一、不同年齡在整體政策實踐之差異

就整體政策實踐而言，不同年齡，在整體政策實踐上達顯著差異水準（ $F=13.95$ ， $p<.01$ ），顯示身分別在整體政策實踐，因其年齡不同而有所差異。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：身分別為年齡為「65歲以上」者，在整體政策實踐上得分，顯著高於「45-54歲」者與「44歲以下」者；「55-64歲」在政策實踐上顯著大於「45-54歲」。

### 二、不同年齡在整體政策實踐各構面之差異

不同年齡之榮民、遺眷與榮眷，在政策實踐各構面之分析結果，「政策推展」（ $F=7.85$ ， $p<.01$ ）與「政策運用」（ $F=10.11$ ， $p<.01$ ）構面達顯著水準。以雪費法（Scheffé method）進行事後比較顯示：

（一）在「政策推展」構面中：年齡為「65歲以上」者，顯著高於「55-64歲」者。

（二）在「政策運用」構面中：年齡為「65歲以上」及「55-64

歲」者，均顯著高於「45-54歲」者。

表 4-12 不同年齡在政策實踐之差異分析。

構面	填表人	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
政策推展	44歲以下	6	3.23	.388	組間	2.55	3	.850	7.85** 4 > 2
	45-54歲	20	3.22	.372	組內	8.88	82	.108	
	55-64歲	30	3.40	.302	總和	11.43	85		
	65歲以上	30	3.65	.314					
政策運用	44歲以下	6	3.17	.408	組間	4.28	3	1.43	10.11** 3 > 2 4 > 2
	45-54歲	20	3.08	.327	組內	11.58	82	.141	
	55-64歲	30	3.55	.382	總和	15.86	85		
	65歲以上	30	3.61	.393					
整體政策實踐	44歲以下	6	3.20	.297	組間	3.14	3	1.05	13.95** 3 > 2 4 > 1 4 > 2
	45-54歲	20	3.15	.293	組內	6.15	82	.075	
	55-64歲	30	3.47	.292	總和	9.29	85		
	65歲以上	30	3.63	.235					

註：N=86；\* $p < .05$ ，\*\* $p < .01$

年齡：1：44歲以下，2：45-54歲，3：55-64歲，4：65歲以上

#### 肆、不同婚姻在政策實踐之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同婚姻狀況（已婚、未婚與其他）的榮民、遺眷與榮眷對於政策實踐感受程度之差異情形，根據表 4-13 分析結果，在整體政策實踐上未達顯著差異水準( $F=0.042, p>.05$ )，顯示在整體政策實踐上，不因婚姻狀況不同而有所差異。

表 4-13 不同婚姻狀況在整體政策實踐之差異分析。

構面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
政策推展	已婚	60	3.42	.365	組間	.020	2	.010	.073
	未婚	20	3.46	.373	組內	11.41	83	.137	
	其他	6	3.43	.427	總和	11.43	85		
政策運用	已婚	60	3.46	.431	組間	.113	2	.056	.297
	未婚	20	3.37	.437	組內	15.74	83	.190	
	其他	6	3.43	.480	總和	15.86	85		
整體政策實踐	已婚	60	3.44	.332	組間	.010	2	.010	.042
	未婚	20	3.42	.336	組內	9.28	83	.112	
	其他	6	3.43	.361	總和	9.29	85		

註：N=86

## 伍、不同月收入在政策實踐之差異分析

本研究以單因子變異數分析進行統計分析，探討不同月收入狀況（3萬元以下、3-5萬元與5萬元以上）的榮民、遺眷與榮眷對於政策實踐之差異情形，根據表 4-14 分析結果，在整體政策實踐上未達顯著差異水準（ $F = .563$ ， $p > .05$ ），顯示在整體政策實踐，不因月收入狀況不同而有所差異。

表 4-14 不同月收入狀況在政策實踐之差異分析。

構面	月收入	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
政策推展	3萬元以下	36	3.40	.364	組間	.075	2	.038	.275
	3-5萬元	26	3.47	.362	組內	11.35	83	.137	
	5萬元以上	24	3.44	3.87	總和	11.43	85		
政策運用	3萬元以下	36	3.38	.450	組間	.213	2	.107	.566
	3-5萬元	26	3.46	.395	組內	15.64	83	.188	
	5萬元以上	24	3.49	.449	總和	15.86	85		

（接下頁）

表 4-14 不同月收入狀況在政策實踐之差異分析。(續)

構面	月收入	人數	平均數	標準差	變異分析摘要表			F 值	事後比較
					變異來源	SS	df		
整體政策實踐	3 萬元以下	36	3.39	.324	組間	.124	2	.062	.563
	3-5 萬元	26	3.47	.303	組內	9.17	83	.110	
	5 萬元以上	24	3.47	.372	總和	9.29	85		

註：N=86



## 陸、不同教育程度在政策實踐之差異分析

本研究以 t 考驗進行統計分析，探討不同教育程度（高中職以下、大專院校（含研究所）以上）的榮民、遺眷與榮眷，對於政策實踐之差異情形，根據表 4-15 分析結果，說明如下：

### 一、不同教育程度在整體政策實踐之差異

就整體政策實踐而言，教育程度在「高中職以下」的標準差（ $SD = .215$ ）與教育程度在「大專院校（含研究所）以上」的標準差（ $SD = .345$ ）分數差異大，代表兩者在整體政策實踐之差異程度不相近；就平均數而言，「大專院校（含研究所以上）」的平均數（ $M = 3.60$ ）高於「高中職以下」的平均數（ $M = 3.29$ ），且  $t = 5.156$ 、 $p = .01$  差異達  $p < .01$  之顯著水準，故不同教育程度之榮民、遺眷與榮眷在整體政策實踐上有顯著差異。

### 二、不同教育程度在政策實踐之差異

不同教育程度的榮民、遺眷與榮眷，在政策實踐各構面之分析結果「政策推展」（ $t = 4.033$ 、 $p < .01$ ）與「政策運用」（ $t = 3.896$ 、 $p < .01$ ），表示「政策推展」與「政策運用」均顯著差異。表示「大專院校（含研究所）以上」之榮民、遺眷與榮眷相較於「高中職以下」榮民、遺眷與榮眷，有較高實踐程度。

表 4- 15 不同教育程度在整體政策實踐之差異。

構面	教育程度	人數	平均數	標準差	t 值
政策推展	高中職以下	40	3.30	.307	4.033**
	大專院校（含 研究所）以上	46	3.59	.362	
政策運用	高中職以下	40	3.28	.360	3.896**
	大專院校（含 研究所）以上	46	3.61	.431	
整體政策實踐	高中職以下	40	3.29	.215	5.156**
	大專院校（含 研究所）以上	46	3.60	.345	

註：N = 86 ； \*\* $p < .01$

## 第五節 政策認知與政策實踐之相關分析

本研究以皮爾遜積差相關分析自變項政策認知與依變項政策實踐之相關性是否顯著，相關係數越高則變項關聯程度越高，反之，相關係數越低則變項關聯程度越低。分析顯示政策認知與政策實踐之間均呈現中度正相關，分析結果如表 4-16 所示。

表 4-16 政策認知與政策實踐之相關係數分析。

變項	政策認知	政策實踐
政策認知	1	
政策實踐	.532**	1

註：N = 86；\*\* $p < .01$ （雙尾）相關顯著

### 壹、政策認知與政策實踐之相關分析

本研究旨在分析政策認知與政策實踐整體及構面的相關程度，以皮爾遜積差相關方法分析兩者之相關係數，探討其相關的程度。

從各構面分析得知政策認知與政策實踐皆呈現正相關，且各變項之相關情形均達顯著相關（ $p < .05$ ），顯示為政策認知感受程度越高，則政策實踐感受也越高，如表 4-17 所示。

表 4- 17 政策認知與政策實踐之相關係數分析。

變項	構面	政策認知		政策實踐	
		意義認知	內容認知	政策推展	政策運用
政策認知	意義認知	1			
	內容認知	.459**	1		
政策實踐	政策推展	.524**	.432*	1	
	政策運用	.384**	.399**	.367**	1

註：N = 86；\*\* $p < .01$ （雙尾）相關顯著，\* $p < .05$ （雙尾）相關顯著

## 第六節 研究發現與討論

本章研究透過描述性統計分析 ( Descriptive Statistics )、t 考驗 ( t-test )、單因子變異數分析 ( one-way ANOVA ) 及皮爾森積差相關分析 ( The Pearson product-moment correlation ) 等統計方法，分析個人背景變項、各變項差異及相關情形，以獲得統計結果，藉以檢定研究假設。

### 壹、政策認知與政策實踐之現況分析討論

政策認知與政策實踐分別區分為意義認知、內容認知、政策推展與政策運用等四個構面，在政策認知平均數以「內容認知」最高 (  $M=3.83$  )，「意義認知」為最低 (  $M=3.79$  )；而政策實踐平均數以「政策推展」最高 (  $M=3.43$  )，「政策運用」為最低 (  $M=3.42$  )。

### 貳、政策認知與政策實踐之差異分析討論

一、本研究透過資料分析及彙整，不同背景變項在「政策認知」之差異上，「身分別」 (  $F=5.83$ ， $p<.01$  )、「年齡」 (  $F=12.51$ ， $p<.01$  )、「月收入」 (  $t=2.76$ ， $p<.05$  ) 以及「教育程度」 (  $F=4.58$ ， $p<.01$  ) 等四個變項，在整體政策認知上均有顯著差異。另「性別」 (  $t=0.806$ ，

$p > .05$ ) 與「婚姻」( $F = 1.18, p > .05$ )，在整體政策認知上未達顯著差異。

二、本研究透過資料分析及彙整，不同背景變項在「政策實踐」之差異上，「身分別」( $F = 4.6, p < .05$ )、「年齡」( $F = 13.95, p < .01$ )以及「教育程度」( $F = 2.25, p < .05$ )等三個變項，在整體政策實踐上均有顯著差異。另「性別」( $t = 1.32, p > .05$ )、「婚姻」( $F = 0.042, P > .05$ )、「月收入」( $t = 0.503, p > .05$ )，在整體政策實踐上未達顯著差異。

### 參、政策認知與政策實踐之相關分析討論

一、本研究透過資料分析及彙整，「政策認知」與「政策實踐」均呈現正相關 ( $p < .05$ )。

二、本研究透過資料分析及彙整，「政策認知」與「政策實踐」各變項之相關情形均達顯著正相關 ( $p < .05$ )。

綜上所述，本研究個人背景變項、各變項差異及相關情形，假設內容部分達顯著水準，獲得統計上支持，彙整研究假設結果如表 4-18 所示。

表 4- 18 研究假設結果彙整表。

研究假設	假設內容	假設結果
H <sub>01</sub>	不同背景變項之榮民、榮眷與遺眷對長期照顧政策之認知無顯著差異。	◎
H <sub>01-1</sub>	不同身分別對長期照顧政策之認知無顯著差異	※
H <sub>01-2</sub>	不同性別對長期照顧政策之認知無顯著差異	V
H <sub>01-3</sub>	不同年齡對長期照顧政策之認知無顯著差異	※
H <sub>01-4</sub>	不同婚姻對長期照顧政策之認知無顯著差異	V
H <sub>01-5</sub>	不同月收入對長期照顧政策之認知無顯著差異	◎
H <sub>01-6</sub>	不同教育程度對長期照顧政策之認知無顯著差異	※
H <sub>02</sub>	不同背景變項之榮民、榮眷與遺眷對長期照顧政策之實踐無顯著差異。	◎
H <sub>02-1</sub>	不同身分別對長期照顧政策之實踐無顯著差異	◎
H <sub>02-2</sub>	不同性別對長期照顧政策之實踐無顯著差異	V
H <sub>02-3</sub>	不同年齡對長期照顧政策之實踐無顯著差異	※
H <sub>02-4</sub>	不同婚姻對長期照顧政策之實踐無顯著差異	V
H <sub>02-5</sub>	不同月收入對長期照顧政策之實踐無顯著差異	V
H <sub>02-6</sub>	不同教育程度對長期照顧政策之實踐無顯著差異	※
H <sub>03</sub>	長期照顧政策認知與政策實踐無相關。	※

註：V 表示接受、◎表示部分接受、※表示拒絕





## 第五章 結論與建議

本研究目的在探討彰化縣榮民服務處服務配合政府推動長期照顧 2.0 政策認知與政策實踐之關係，經由文獻探討發展問卷，實施預試及正式問卷施測，透過資料分析，彙整研究結果，瞭解政策認知與政策實踐之重要性。本章歸納研究發現與討論，提出結論與建議，作為榮民服務處及未來研究之參考。

### 第一節 結論

依研究目的及資料分析與討論，撰寫本節研究結論，茲說明如下：

#### 壹、政策認知中最受榮民、遺眷與榮眷重視的是內容認知

「內容認知」強調的是榮民、遺眷與榮眷對於申請資格、服務項目、輔助條件等長照相關資訊的認知，應該使榮民、遺眷與榮眷瞭解自己能夠享有的福利。政府對於此部分也進行許多資訊推廣，促使榮民、遺眷與榮眷能夠更瞭解自己所擁有的權利。因此，在現況調查分析中，「內容認知」平均數是最高的，也最受重視。

## 貳、榮民、遺眷與榮眷反映出服務機構對長期照顧政策之推展已有成效

在整體政策實踐中，榮民、遺眷與榮眷對於政策實踐之調查，其中以「政策推展」最高，指出榮民、遺眷與榮眷對於彰化縣榮民服務處及政府機關之推廣、宣傳長照相關資訊之影響較為明顯，其中透過訪視員至家中訪視或辦理各項業務，參與集會活動時，為獲得長照相關資訊主要方式。

## 參、不同背景之榮民、遺眷與榮眷對政策認知與政策實踐之間持中高度肯定態度

依據調查分析結果，從身分別、性別、年齡、婚姻、月收入與教育程度，說明如下：

- 一、不同年齡之榮民、遺眷與榮眷，其研究結果發現，不論是政策認知或政策實踐，65歲以上的受訪者顯著性均高於65歲以下者。其原因分析為年齡較年長者因身體因素則需要更多的醫療照護資源，因此相對於年輕族群而言，在長照的認知與運用上就更加熟悉。
- 二、就讀過大專院校（含研究所）之榮民、遺眷與榮眷，受過的多元化教育，相對於高中職畢業者在政策上的瞭解也相對較完整，因此在本研究所得到的結果，大

專院校（含研究所）之榮民、遺眷與榮眷顯著性高於高中職之榮民、遺眷與榮眷。

### 三、政策認知與政策實踐之間有顯著正相關

依據調查分析中發現，榮民、遺眷與榮眷不論是在政策認知構面或政策實踐各構面，皆有顯著正相關，榮民、遺眷與榮眷對於政策認知越高，政策實踐度也將越高。探究原因，行政院自 2007 年核定通過「我國長期照顧十年計畫」，在推動長照十年計畫的過程中，我國相關部會政策與資源逐漸整合，建立單一便民窗口，並藉由媒體、文章、報導及訪視人員等來多做宣傳、推廣。因此，在政策認知與政策實踐上，榮民、遺眷與榮眷普遍知道長期照顧，且根據各項需求提出長期照顧申請。

## 第二節 建議

本節依據相關文獻及研究發現及結果，就榮民服務處政策推展作業，期能對服務機構長照政策推展有所助益，並提供未來研究之參考。

### 一、深化服務機構外住榮民眷訪視工作

國軍退除役官兵輔導委員會外住榮民及遺眷訪視服務作業要點（2014），主要區分為特需照顧，較需照顧及一般照顧等三類。其中特需照顧包括遺有精神異常、失智、

弱智或失能現象，且特需照顧需符合單身、有眷獨居或乏人照顧；較需照顧需年滿 65 歲以上，與長照服務對象之目標群相符。

隨著高齡化社會來臨，慢性病及失能狀況人口日益增加，如何建構家庭照顧者支持網路，以服務機構為例，透過服務體系（責任區輔導員、社區服務組長、榮欣志工）建立與榮民、遺眷與榮眷彼此間的信賴關係，加強宣導長期照顧服務措施，對於訪視中有符合長期照顧對象，應鼓勵及協助失能者與家庭照顧者向地方政府申請長照服務，減輕家庭照顧者壓力，恢復家庭應有的功能。

## 二、重視榮民眷年齡差異，善用衰弱篩選工具

長期照顧 2.0 服務對象新納入衰弱老人，衰弱被視為由身體功能健全到身體功能開始衰退之間的轉變狀態，在臨床上為造成失能（disability）的因素之一，若能及早發現、及早介入，有機會可以預防或延緩失能的發生（曾惠瑜，2016）。

截至 2016 年 3 月份以年齡區分全國 65 歲以上榮民計 19 萬 8006 人，占榮民人數 49.8%，為推展長期照顧，訪視年長一般榮民應與青壯一般榮民有所不同，在深度訪視中，主動發掘訪視對象是否為衰弱老人潛在族群，可參考「長照十年計畫 2.0」以 SOF（Study of Osteoporotic Fractures）篩選工具（體重減輕，下肢功能，降低精力三個

指標構成)，為老年衰弱的界定，以協助長者提早預防或減緩失能的發生。

### 三、後續研究的建議

#### (一) 擴大研究對象

本研究僅以彰化縣榮民、遺眷與榮眷為調查研究對象，不包括已入住安養機構之服務對象，故研究之推論性及代表性受限制。後續可擴大研究對象，分別比較服務、安養或醫療機構推展長期照顧之間，對政策認知與政策實踐之差異及相關性，使研究資料更完整、周延，未來研究者可以本研究架構及研究結果，進行後續的研究。

#### (二) 輔以質性方式進行研究

本研究在進行問卷分析時瞭解，問卷題項發展雖經過文獻探討、問卷預試及信效度考驗，然榮民、遺眷及榮眷因家庭或個人身體狀況不同，訪視週期也會有所不同，對於各項感受程度有所差異，若輔以質性的研究，發展非結構式的問項或針對樣本數較少的對象，進行深入訪談，產生特定的研究資料，進行分析，將更具代表性。



## 參考文獻

### 壹、中文部分

- 卜正珉（2003）。公共關係-政府公共議題與決策管理。揚智。
- 王澄筑（2009）。家戶有需長期照顧者之家庭成員與主要照顧者生活品質影響因素探討。亞洲大學健康產業管理系碩士論文，未出版，台中市。
- 江香樺、顏家芝（2004）。北投居民對觀光再發展影響之認知與態度研究。觀光研究學報，10（1），39-62。
- 吳定（2011）。公共政策。新北市：空大。
- 吳明隆、涂金堂（2014）。SPSS與統計應用分析。台北：五南。
- 吳思婷（2009）。高中職生子職角色知覺、子職角色實踐與實踐阻礙因素之研究。國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 吳淑瓊、莊坤洋（2001）。在地老化：台灣二十一世紀長期照護的政策方向。台灣公共衛生雜誌，20（3），192-201。
- 李昱叡（2005）。策略聯盟應用在海洋運動政策推展實務分析—以獨木舟在味全埔心牧場推展為例。中華體育季刊，19（3），34-42。
- 李柏宏（2017）。服務品質與機構認同度之相關研究-以彰化縣榮民服務處為例。國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文，

未出版，彰化縣。

林薇、陳惠欣、李靜慧、林宜親、陳聖惠（2001）。消費者對食品標示的認知、態度與其選購行為之關係研究。家政教育學報，3，35-52。

馬群傑（2011）。地方文化創意產業政策的公眾參與認知研究。公共行政學報，40，1-39。

馬群傑、陳建寧、汪明生（2006）。認知研究：高雄地方發展之公眾認知。公共行政學報，21，115-161。

高君哲（2000）。社會工作辭典（4<sup>ed</sup>）。內政部社區發展雜誌社。

國軍退除役官兵輔導委員會（2014）。國軍退除役官兵輔導委員會外住榮民及遺眷訪視服務作業要點。

國家文官學院(2014)。取自

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVs dGRvbWFpbnuYWNzMTAzYTEyfGd4OjczZjk0ZjA2MjczMWJh MzM>

陳正芬、官有垣（2011）。台灣機構式長期照顧服務組織屬性與政府相關政策演變之探討。社會政策與社會工作學刊，15（1），91-135。

陳玉清、林晏州（2003）。生態旅遊地選擇行為之研究。戶外遊憩研



究，16（3），23-40。

陳琇惠、黃俞禎（2015）。國保女性被保險人政策認知與政策順服之研究。當代社會工作學刊，7，1-27。

曾中明（2006）。台灣老人與身心障礙者長期照顧之現況與規劃。長期照護雜誌，10（2）。

曾惠瑜（2016）。預防衰弱症，就先動起來。台灣老年學論壇，32。

隋安莉、陳青浩、高猷琇、薛硯文、徐慧穎（2006）。民眾對健康保險IC卡的認知與使用情況之研究。嘉南學報，32，317-333。

楊淑為（2016）。從長照需求家庭角度評估我國長照十年計劃之施行成效與問題-以高雄市為例。國立中山大學公共事務管理研究所，未出版，高雄市。

鄒孟庭（2009）。長期照護簡介。馬偕院訊，2（299）。

衛生福利部長照政策專區（2016）。取自

[http://www.mohw.gov.tw/cht/LTC/DM1\\_P.aspx?f\\_list\\_no=976&fod\\_list\\_no=0&doc\\_no=55616](http://www.mohw.gov.tw/cht/LTC/DM1_P.aspx?f_list_no=976&fod_list_no=0&doc_no=55616)

鄧素文（2013）。我國長期照護政策之規劃。社區發展季刊，141。

薛文義、成之約（2007）。公營銀行員工對民營化之認知與態度分析：以某公營銀行為例。政大勞動學報，22，1-33。

簡慧娟、莊金珠、楊雅嵐（2013）。我國長期照顧十年計畫現況與檢

討。社區發展季刊，141。

## 貳、英文部分

Kahan and D. M. (2008) . Two conceptions of emotion in risk regulation. *University of Pennsylvania Law Review*, 156, 741-766.