

大學特殊教育中心提供大專校院支持服務之 調查研究

鄭浩宇*

國立東華大學
教育與潛能開發學系
特殊教育組博士生

陳介宇

國立臺北教育大學
特殊教育學系
副教授

林坤燦

國立東華大學
特殊教育學系
教授

謝麗蓉

國立東華大學
教育與潛能開發學系
特殊教育組博士生

摘要

本研究旨在以自編之調查問卷為主要研究工具，透過隨機抽樣調查200名大專校院資源教室輔導人員對特殊教育中心提供支持服務之需求程度、滿意度與兩者間之差異情形，探討大學特殊教育中心提供支持服務之概況。研究結果如下：

- 一、整體量表與行政、評量與輔導三層面需求程度均介於「需要」與「非常需要」之間，且各層面之得分呈現顯著差異；整體量表與各層面滿意程度均介於「不太滿意」與「滿意」之間，但各層面之得分未達顯著差異，但可見各層面均有加強空間。
- 二、從背景變項分析發現，不同對象在各層面中有不同程度之需求，且對於滿意度感受也有落差，顯示不同學制學校、輔導人員專業背景與工作經驗，對於支持服務之需求與滿意度存在差異。
- 三、需求與滿意度之間存在中度相關，且需求程度顯著高於其獲得後之滿意度，顯見特教中心提供之支持服務仍有提升改善之空間。

最後根據研究結論，建議行政單位應健全支持網絡、建立培訓制度並提供人力與資源以及積極督導大專校院；特殊教育中心應根據輔導人員需求提供完善諮詢管道、增能機會、建立區域策略聯盟及大專輔導團。

關鍵詞：大專校院資源教室、支持服務、特殊教育中心

壹、緒論

一、背景

基於身心障礙者特質給予的特殊教育，應蘊含社會公義與人道精神，其進步程度為國家文明與教育發展的重要指標（國家教育研究院，2013）。Winzer（1993）彙整了特殊教育的演變，身心障礙者從最開始完全沒

有教育機會，演變到早期須倚靠基於宗教或人道理念的團體、慈善機構之安置或教育外，只有極少數的身心障礙者能進入一般教育體系，甚至20世紀著名的倫理學家Bernard Bard與Joseph Fletcher在1968年大西洋月刊提及：「將唐氏症寶寶送走，無論送走指的是藏在療養院，還是更盡責、更一了百了，都無需為此歉疚。很令人難過，沒錯。很可怕。但毫不

*通訊作者：鄭浩宇 hao_yu0117@mail.moe.gov.tw

罪惡。傷害一個人才需要歉疚，而唐氏兒不是人。」(Bard & Fletcher, 1968)。但是在國際上對於人權及身心障礙者教育權益的重視下，聯合國於1994年發表薩拉曼卡宣言及特殊需求教育行動綱領(The Salamanca Statement and Framework for Action on Special Needs Education)開始強調融合教育，發展至2006年發布身心障礙者權利公約(Convention on the Rights of Persons with Disabilities)再次強調身心障礙者在融合環境中的受教權及各項社會參與權利，皆一再影響臺灣的特殊教育政策。

從臺灣特殊教育法的歷年法規條文中可以明顯發現，於2009年修正發布「特殊教育法」以前，特殊教育政策仍以高中以下教育階段為發展重點，有關大專校院特殊教育則較少著墨，但發展至今，已拓展到高等教育階段，臺灣針對大專校院之特殊教育政策最早始於1963年教育部頒定之「盲聾學生升學大專校院保送制度」，類似專責單位的概念則至1992年方訂立「大專校院輔導身心障礙學生實施要點」(教育部，2011)。而於2009年修正發布「特殊教育法」中的第30-1條始明定高等教育階段之身心障礙教育應符合學生需求，以特殊教育方案實施。爾後，教育部又陸續訂定「教育部補助大專校院招收及輔導身心障礙學生實施要點」、「高等教育階段學校特殊教育專責單位設置及人員進用辦法」及「大專校院特殊教育推行委員會組成與運作方式參考原則」等法規，明定大專校院應設有專責單位、每學期召開特殊教育推行委員會、為每位身心障礙學生訂定個別化支持計畫(Individualized Support Plan, 簡稱ISP)等規範，至此，大專校院特殊教育政策才有完整的雛形。

雖然從法制面看來大專校院特殊教育支持網絡已有相關規範，然而大專校院基於「大學法」及「專科學校法」保有學術自主權利，因此即使是教育部亦無法介入教學方式及學校政策。但是依據「身心障礙者權益保障法」及

「特殊教育法」各級主管機關及學校仍應保障身心障礙者基本權益。目前大專校院提供身心障礙之支持服務看似相當豐富，但實際推動特殊教育的單位僅有「資源教室」，是大專校院中唯一的特殊教育窗口單位(林坤燦、羅清水、林銘欽，2011)。而依據特殊教育行政支持網絡聯繫及運作辦法(2011)規定，特殊教育中心屬於特殊教育行政支持網絡中的一個單位，其工作為協助有關特殊教育學生之鑑定、教學、諮詢及輔導，而在協助學校相關工作時，均會牽涉到各項行政作業，可見其對於大專校院而言，肩負了行政支援之責任。在此服務模式下，「大學特殊教育中心」扮演一個資源提供者的角色，其所提供的支持服務是否符合且滿足「大專校院資源教室輔導員」的專業需求成為了重要的課題。

二、名詞解釋

(一) 大專校院資源教室：本研究稱大專校院資源教室係指大專校院依據「高等教育階段學校特殊教育專責單位設置及人員進用辦法」與「教育部補助大專校院招收及輔導身心障礙學生實施要點」申請補助經費設置，以提供身心障礙學生特殊教育支持服務之專責單位，以下簡稱資源教室。

(二) 大專校院資源教室輔導人員：本研究稱大專校院資源教室輔導人員係指大專校院資源教室為執行特殊教育業務聘任之專任輔導人員，以下簡稱輔導員。

(三) 大學特殊教育中心：指教育部依據特殊教育法委託設有特殊教育系之大學，提供各教育階段特殊教育專業諮詢與支持服務之中心。

(四) 需求程度：本研究稱需求程度係指大專校院資源教室輔導員為執行特殊教育業務，認為需要特殊教育中心提供支持服務之程度。

(五) 滿意度：本研究稱滿意度係指大專

校院資源教室輔導員認為特殊教育中心提供之支持服務，足以妥善執行特殊教育業務之程度。

三、待答問題

本研究以大專校院資源教室輔導人員為對象，以自編問卷進行調查，主要目的是透過調查輔導員對特教中心提供支持服務之需求程度與滿意程度，探討特殊教育中心提供大專校院支持服務之現況。具體待答問題如下：

(一) 輔導員對於特教中心所提供之支持服務，其需求程度為何？

1. 需求程度是否因輔導員之背景變項不同而有所差？

2. 需求程度是否因輔導員之服務學校背景變項不同而有所差？

(二) 輔導員對於特教中心所提供之支持服務，其滿意度為何？

1. 滿意度是否因輔導員之背景變項不同而有所差？

2. 滿意度是否因輔導員之服務學校背景變項而有所差？

(三) 資源教室輔導人員對於特教中心所提供之支持服務，其需求程度與滿意度間，是否有關聯性？

貳、文獻探討

一、大專校院資源教室

依臺灣現行教育制度，高中以下教育階段均有特殊教育教師員額編制，並有特殊教育學校或班級可提供專業特殊教育服務，但大專校院並未有相關制度，可謂是最接近融合教育的環境，而融合教育不是把特殊學生放進普通班而已，應是提供相關支持，讓每一個人接受平等對待，不因個體差異有所差別，讓所有學生共同互動與參與學習，以促使所有學生在普通教育環境中獲得教育並有所進步為目標，並且

應包含：尊重多元性與個體的獨特性或能力、符合特殊需求的課程調整、專業人員間的合作與責任共享、以及支持服務應不限於特殊學生等要素，以達到有教無類、因材施教及適性揚才之目標（林佳靖，2019；林坤燦、鄭浩宇、林育辰，2021；蔡明富，1998；蔡昆瀛，2000；邱上真，2001；鈕文英，2008；Cross, Traub, Hutter-Pishgahi & Shelton, 2004；Hitchcock, Meyer, Rose & Jackson, 2002；Khaleel, Alhosani & Duyar, 2021；Kirk, Gallagher & Anastasiow, 2003）。臺灣為提供大專校院身心障礙學生適性教育並確保其受教權，特殊教育法第30-1條第2項規定：「高等教育階段之身心障礙教育，應符合學生需求，訂定個別化支持計畫，協助學生學習及發展；訂定時應邀請相關教學人員、身心障礙學生或家長參與。」（特殊教育法，2019），這些政策都是為了達到融合教育的目標。

臺灣於1992年教育部公布之大專校院輔導身心障礙學生實施要點，明訂了臺灣大專校院輔導身心障礙學生目的、內容及相關經費補助之依據，也確立了臺灣現行大專校院推動特殊教育之方向與方式。教育部在過去30年內針對大專校院特殊教育專責單位之設置與補助規定，陸續訂定或修定大專校院推動特殊教育相關法規，明確規範大專校院為辦理特殊教育業務應設立或指定一級單位擔任特殊教育專責單位、應由校長兼任或指派一級單位主管兼任特殊教育推行委員會召集人，明確規範了輔導員的聘用資格以及業務職掌內容，以及各大專校院應依身心障礙學生個別需求訂定ISP等規定。

大專校院資源教室之重要程度與其接受教育部大筆經費補助成正比，近年諸多研究均不約而同的提出輔導員之角色像是資源的協調、整合與轉介中心，且對於大專校院身心障礙學生而言是非常重要的角色（林坤燦，2008；許紋華，2017；Milsom & Hartley, 2005）。因此

臺灣針對大專校院特殊教育之相關法規自2013年陸續發布，教育部也因應法規政策在同年首次提高輔導員之費用至每人每年48萬4,000元，並於2016年再次調高輔導人員費用至每人每年60萬元，顯示對大專校院特殊教育之重視。

另為瞭解學校端接受大筆補助金額後之特殊教育落實狀況，本研究以教育部2015年起委託高教評鑑中心辦理之大專校院統合視導（2017年起改為書面審查）為參考，其中項目9：「大專校院輔導身心障礙學生工作辦理情形」抽訪了158所公私立大專校院（財團法人高等教育評鑑中心，2019）。雖然教育部對大專校院統合視導因大專校院數量過多導致無須四年始能完成所有學校之視導作業，造成部分研究限制，但視導指標項目均係參考相關法規訂定，且視導學校名單均於正式視導前一年即公告，各校應有充足時間於視導前依法完成相關事項，因此研究者仍將各年度統合視導結果一併分析。另因2022年視導結果亦尚未公告，故本研究僅能參採2015年至2018年之視導結果，

暫無法取得最新數據。

而本研究係以行政支持網絡角度探討輔導員對特教中心提供支持服務之需求與滿意度，因此「學習與輔導」、「支持與服務」及「經費與設施」等3大項有關大專校院對身心障礙學生提供協助之部分暫不列入本次分析參考，本研究僅參考第1大項「行政與運作」中的「學校成立特殊教育推行委員會」、「特殊教育推行委員會由校長或指定一級單位主管擔任主任委員」、「學校設置或指定一級單位為特殊教育專責單位」及「特殊教育專責單位輔導人員專職身心障礙教育有關事項」等4個與行政支持相關之指標項目為分析標的。另外，為了使研究結果更加明確，研究者依據統合視導結果之訪視結果說明將「學校設置或指定一級單位為特殊教育專責單位」整理調整為「明文規定（公告）設置或指定一級單位為特教專責單位」，各指標項目經研究者彙總整理如下表1。

表1

2015至2018年度大專校院特殊教育推行委員會及專責單位執行概況表

	符合指標校數 (公立)	符合指標校數 (私立)	符合指標校數 合計 (A)	符合指標校數百分比 (A/視導總校數158)
成立特殊教育推行委員會	52	106	158	100%
由校長或指派一級主管擔任特推會主任委員	52	106	158	100%
明文規定（公告）設置或指定一級單位為特教專責單位	16	17	33	21%
特教專責單位輔導人員專辦特教事項	43	85	128	81%

資料來源：高等教育評鑑中心大專校院統合視導及書面審查結果（研究者彙整）

經過整理教育部對大專校院統合視導結果後可以發現，各大專校院成立特殊教育推行委員會的達成率已達100%，而且由校長或指派一級單位主管擔任主任委員的比率達100%，但是在設置或指定一級單位為特殊教育專責單位的比率僅21%，雖然在統合視導結果說明中，有部分學校是於行政會議記錄中說明由學務處擔任或是於特殊教育方案中載明，但是這些方式都僅限於校內公告，學生及家長難以接觸，所以在統合視導結果中專家學者仍建議應於學校組織章程等明訂並公告。

另外，在特殊教育專責單位輔導人員（即資源教室輔導員）專辦特殊教育事項之比率為81%，此數據看似相當高，但是依據特殊教育法專款專用之概念，及「教育部補助大專校院招收及輔導身心障礙學生實施要點」之規定，這類輔導人員不得挪用辦理非特殊教育之事項，所以此項目達成比率未達100%即表示有學校仍挪用特殊教育之人力及資源，進而影響身心障礙學生之權益，也表示由一級單位以上主管甚至校長主持之特教推行委員會之成效並未彰顯，特教專責單位亦未達到協調其他單位落實分工之功能，顯見大專校院特殊教育仍有待加強之處。

二、大專校院特殊教育行政支持網絡

過去數十年，大專校院「資源教室」之法源依據僅限於《大專校院輔導身心障礙學生實施要點》，其餘法規均未提及，因此造成資源教室在學校中沒有明確組織定位，並衍生與校內其他單位間業務協調之問題。Barens（2007）曾提到，在21世紀將會有越來越多身心障礙者進入高等教育階段就學，而臺灣近年大專校院身心障礙學生人數亦如Barnes所說逐年增加，並且未因少子化影響而減少，反而逆勢成長，大幅增加資源教室辦理特殊教育業務之困難。

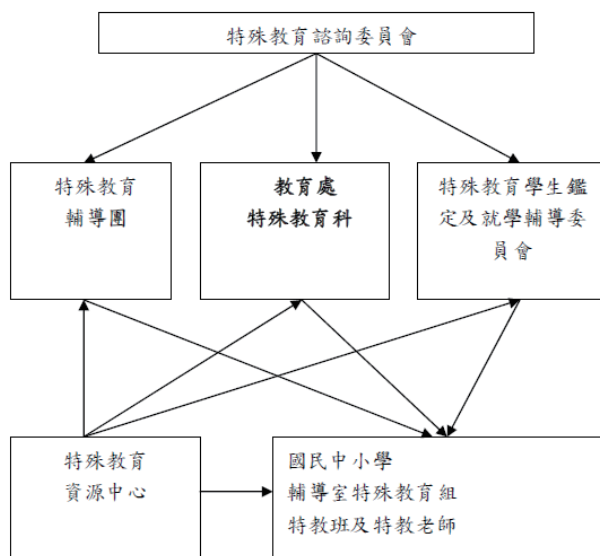
教育部於2009年將高等教育階段正式納入特殊教育法中，以因應大專校院身心障礙學生之特殊教育輔導問題，使臺灣各學制之特殊教育制度更加完整，其中有關大專校院特殊教育之相關法規條文，主要可分為「設置特殊教育專責單位」及「設立特殊教育推行委員會」等兩項。

從現行法規來看，教育部所規劃的大專校院於校內的特殊教育服務脈絡，主要是希望透過校長或一級主管召集特殊教育推行委員會，綜理規劃全校特殊教育方案及未來方向，再由特殊教育專責單位作為主要窗口，並協調校內相關單位共同依據身心障礙學生需求提供必要之支持服務。但在目前大專校院普遍特殊教育專業及資源不足的情況下，仍需要教育部及特教中心提供相關支持服務。

另外，林坤燦（2004）與林坤燦、林銘欽（2009）依據特殊教育相關法規所訂之內涵，提出縣市特殊教育資源中心為特殊教育行政支持系統中提供專業支持的單位，蔡逸勳及林坤燦（2011）依據支持服務現況繪製出高中以下教育階段學校特殊教育行政支持網絡圖如圖1，但是研究者參照目前大專校院運作現況以及蔡逸勳及林坤燦（2011）之研究，繪製出大專校院特殊教育支持網絡圖如圖2，由此可以發現大專校院階段比高中以下特殊教育行政支持網絡少了特殊教育輔導團，而這也讓特教中心成了行政機關以外，唯一提供大專校院資源教室支持服務的專業單位。而特殊教育是為了使身心障礙學生能夠在一般教育體系中就讀，是一個提供支持與服務的系統，提供身心障礙學生相關支持服務，保障其在一般學校的受教品質的關鍵就在於支持系統是否完善，遠比單純提供安置服務更重要（McLaughling, 1995；Zigmond & Baker, 1995），可見特教中心在大專校院提供特殊教育服務的過程中扮演相當重要的角色。

圖1

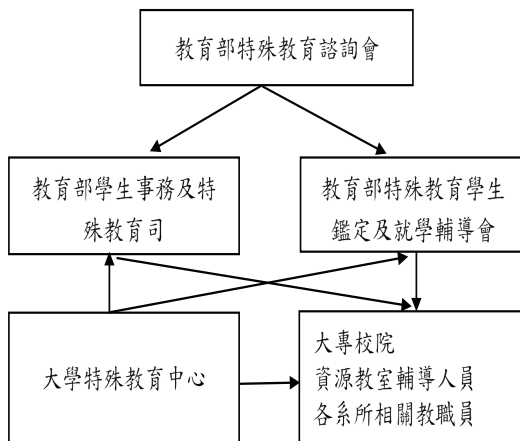
高中以下教育階段學校特殊教育行政支持網絡圖



資料來源：蔡逸勳、林坤燦（2011）

圖2

大專校院階段特殊教育行政支持網絡圖



資料來源：研究者修改自蔡逸勳、林坤燦（2011）

三、大學特教中心

大學特教中心之設置，係教育部依據特殊教育法（2019）第43條規定，每年編列經費委託13所設有特殊教育系之大學設置，由各特教中心提供輔導區內大專校院有關特殊教育之輔導與諮詢服務。依據各特教中心網頁之簡介，

整理特教中心負責有關大專校院特殊教育之業務為：辦理特殊教育學生之鑑定與輔導工作、辦理資源教室特殊教育知能研習、提供特殊教育學生之學習與轉銜諮詢服務、提供特殊教育專業諮詢、及加強特殊教育宣導與推廣。13所特教中心負責之縣市輔導區彙整如下表2。

表 2

各特教中心負責輔導區域彙整表

特教中心	負責縣市
國立臺北教育大學特教中心	基隆市、宜蘭縣
國立臺灣師範大學特教中心	臺北市、金門縣
臺北市立大學特教中心	新北市
中原大學特教中心	桃園市
國立清華大學特教中心	苗栗縣、新竹縣
國立臺中教育大學特教中心	臺中市
國立彰化師範大學特教中心	南投縣、彰化縣、雲林縣
國立嘉義大學特教中心	嘉義縣、嘉義市
國立臺南大學特教中心	臺南市、澎湖縣
國立高雄師範大學特教中心	高雄市
國立屏東大學特教中心	屏東縣
國立臺東大學特教中心	臺東縣
國立東華大學特教中心	花蓮縣

資料來源：研究者自行整理

另外，根據高等教育評鑑中心接受教育部委託辦理之統合視導指標可以發現，各項指標均係依據特殊教育相關法規及大專校院身心障礙學生ISP之內容訂定，而且自前述探討文獻中提出之大專校院階段特殊教育行政支持網絡圖可以發現，特教中心既然接受教育部委託扮演了取代縣市特殊教育資源中心的角色，提供大專校院特殊教育專業諮詢與輔導，理應提供相對應之支持服務，因此我們可以從ISP之內涵合理推論出特教中心應提供大專校院的支持服務內涵。

綜上所述，特教中心在大專校院特教育支持網絡中取代縣市特殊教育資源中心，加上根據ISP內容應提供的支持服務又是參考IEP演變

而來，ISP卻又高度依賴輔導員，由此可見特教中心提供輔導員支持服務的重要性。

參、研究方法

本研究以各公私立大專校院資源教室輔導員為研究對象，除瞭解特教中心提供輔導員之支持服務內涵為何外，並探討輔導員對特教中心之支持服務的需求程度與滿意度，以及兩者間是否存在關聯。

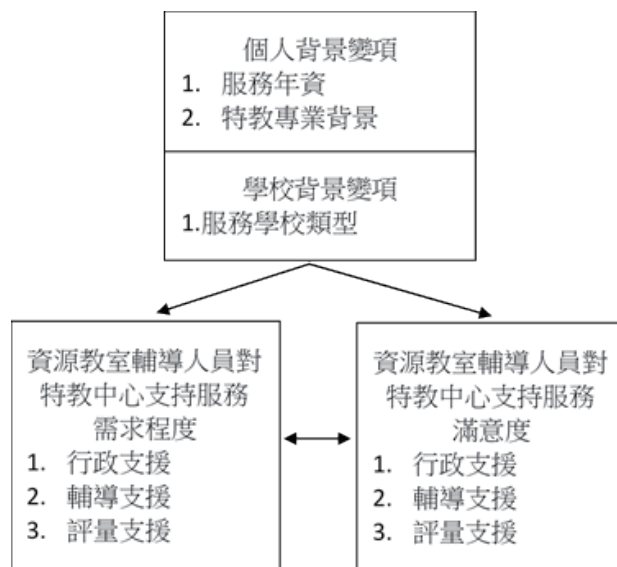
一、研究架構

為透過資源教室對於特教中心所提供之支持服務的需求與滿意度瞭解特教中心提供大專

校院特殊教育支持服務之現況，本研究依據研究動機、研究目的與待答問題，蒐集國內外相關文獻，再依文獻探討結果編製成問卷，調查各公私立大專校院輔導員對於特殊教育中心提

供之支持服務需求程度與滿意度的看法。研究者在資源教室對特教中心提供支持服務需求與滿意度調查部分整理出本研究架構如圖3所示：

圖3
研究架構圖



二、研究對象

本研究以教育部補助大專校院聘任之資源教室專任輔導人員為問卷發放對象。為確保輔導員對特教中心提供支持服務之瞭解程度，取樣方式先以分層隨機抽樣方式，由北中南東四區分別抽取學校，再以立意取樣方式隨機抽取200名服務年資累計1年以上且曾接受過特教中

心支持服務之輔導員為正式問卷發放對象，並以電話、電子郵件或即時通訊軟體訪問，確認意願及填寫方式後，寄發電子問卷連結。本次問卷共發出200份，回收200份，回收率100%。剔除0份無效問卷（漏答題數1題以上），有效問卷共200份，有效回收率達100%，正式樣本基本資料統計如表3。

表3

正式樣本之基本資料統計表

背景變項	類別	人數	百分比
資源教室服務年資 (含跨校服務年資)	1-2年	46	23.0%
	3-4年	49	24.5%
	5-6年	31	15.5%
	7-8年	26	13.0%
	9年(含)以上	49	24.5%

(續下頁)

表3

正式樣本之基本資料統計表(續)

N=200

背景變項	類別	人數	百分比
個人特教專業背景	特殊教育系(所)畢業	24	12.0%
	復健諮商、心理、輔導、社會工作等相關系(所)畢業「且曾修習」特教3學分	56	28.0%
	復健諮商、心理、輔導、社會工作等相關系(所)畢業「但從未修習」過特教學分	99	49.5%
	其他系(所)畢業「曾修習」特教3學分	6	3.0%
	其他系(所)畢業「從未修習」過特教學分	15	7.5%
	目前服務學校之類型	公立大學	56
	私立大學	60	30.0%
	公立技職校院	13	6.5%
	私立技職校院	56	28.0%
	公立專科學校	5	2.5%
	私立專科學校	10	5.0%

三、研究工具

(一) 問卷架構

本研究以自編之「大專校院資源教室輔導人員對大學特教中心支持服務需求與滿意度調查問卷」為主要研究工具，題目參採蔡逸勳與林坤燦(2011)之研究及透過與輔導員研商共同擬定，再由專家學者進行題目審視後定案，共分為行政支援、輔導支援與評量支援三個層面，內容再細分為支持服務之需求程度與滿意度，得分高低分別代表所需的支持服務程度與滿意度之高低，以瞭解輔導員對於特教中心支持服務之需求程度與滿意度。

(二) 作答與計分方式

本研究之問卷以Likert四點量表計分，有關需求程度部份，分為很不需要、不太需要、需要與非常需要4個選項，分別各得1到4分；在滿意度之部份，分為很不滿意、不滿意、滿意與非常滿意4個選項，分別各得1到4分。

另外考量問卷填答之極端值代表性及平均分數介於中間值之解釋，本研究將平均分數再細分為4等分進行解釋，「1分以上未滿1.75分」為低度需求或滿意、「1.75分以上未滿2.5分」

為中度需求或滿意、「2.5分以上未滿3.25分」為中高程度需求或滿意、「3.25分以上至4分」為高度需求或滿意；另有關特教中心之資料處理部分，因本研究旨在分析現況並提供建議，並非刻意營造各中心間之比較排名，故以下特教中心已隨機以代號稱之，並無任何順序安排。

(三) 資料處理與分析

本研究之資料處理與分析步驟，係於調查問卷回收後予以編碼，篩選剔除無效問卷後於統計分析套裝軟體SPSS 25進行資料處理、分析與假設考驗。在個人基本資料及各變相間的分布情形以次數分配表與百分比進行排序；在填答者對於特教中心支持服務提供需求與滿意度之看法以平均數、標準差進行分析，並以本研究欲探討輔導員對特教中心提供支持服務之整體需求程度及不同層面與各題項間是否存在顯著差異，故依據研究問卷第二部分填答情形，以平均數及標準差說明輔導員對於特教中心支持服務之整體及各分量表的需求程度與滿意度，另以單因子變異數分析(One-Way ANOVA)之統計方法探討三個層面間之差異情形，

若經分析 F 值達顯著水準($p<.05$)，則以雪費法(Scheffe method)進行事後比較，以了解各層面間之差異情形及探討填答者個人機資料中不同變相對需求與滿意度之個別關聯情形。

肆、結果與討論

一、輔導員對特教中心所提供支持服務需求程度分析

本研究依據研究問卷所得之資料，以回答待答問題「資源教室輔導人員對於特教中心所提供之支持服務，其需求程度為何？需求程度是否因輔導員之個人或服務學校背景變項而有所差？」，並對結果進行綜合分析討論。

(一) 輔導員對特教中心提供支持服務之整體需求程度分析

研究結果顯示無論在全量表或各層面支援服務，輔導員的需求程度均偏高。由表5可以發現，輔導員在支持服務需求程度全量表平均

得分為3.29，以四點量表而言，顯示輔導員對於特教中心所提供支持服務之整體需求相當高，介於需要與非常需要之間，依本研究之平均分數分類已達高度需求；而在研究問卷的三個層面中，以平均數由高至低依序為評量支援($M=3.45$, $SD=.45$)、行政支援($M=3.22$, $SD=.56$)、輔導支援($M=3.20$, $SD=.50$)，各層面之得分均相當高，顯示輔導員相當希望能得到特教中心提供之支持服務。

另外以相依樣本單因子變異數分析後如表4，可以發現輔導員在不同層面之需求程度上已達顯著差異($F=80.80$, $p<.05$)。進一步進行事後比較分析，可以發現輔導員在行政支援與輔導支援間之需求程度未達顯著差異($p=.69$)，而在行政支援與評量支援間($p=.00$)、評量支援與輔導支援間($p=.00$)均已達顯著差異，可見輔導員在評量支援層面之需求程度明顯高於行政支援及輔導支援。

表4

各層面間之需求程度分析摘要表

N=200

支持服務需求各層面	平均數	標準差	層面	平均差	標準誤	變異數分析					
						變異來源	平方和	df	均平	F值	事後比較
1. 行政	3.22	.45	行政	.19	.03	組間	73.82	2	36.90	80.80***	1,2<3
2. 輔導	3.20	.56		評量	-.23*	.03	組內	2739.58	5997	.46	
3. 評量	3.45	.50	輔導	-.02	.03	總計	2813.40	5999			
				評量	-.24*	.04					
全量表	3.29	.50	評量	.23*	.03						
				輔導	.24*	.04					

註：平均數、標準差、平均差、標準誤、顯著性、平方和、均平及 F 值均採四捨五入後取小數點後二位

(二) 不同背景變項對於支持服務需求程度之差異分析

本研究欲探討服務年資與服務學校類型的不同是否對支持服務的需求程度產生差異，故以獨立樣本單因子變異數分析探討不同背

景變項在支持服務需求程度各層面與整體平均得分之差異情形，若經分析 F 值達顯著水準($p<.05$)，再以雪費法進行事後比較分析，以了解各組間之差異情形。另外，除了各層面的分析之外，為探討各層面中題項之差異情形。

1.不同服務年資對於支持服務需求程度之差異分析

研究者針對不同服務年資之輔導員對支持服務需求程度差異之統計分析結果發現不同服務年資之輔導員對於支持服務之需求程度相似，且大多介於「需要」至「非常需要」之間，僅9年（含）以上之輔導人員對於行政支援類的支持服務需求程度是介於「不太需要」至

「需要」之間。另外，行政支援層面的需求程度可以發現是與年資明顯呈現反比，推測原因應為輔導人員在行政方面之熟悉程度隨著年資累積，已逐漸無須特教中心提供額外之支持服務。從各層面及整體之平均得分來看，不同服務年資之輔導員對於支持服務需求程度均達顯著差異，分析摘要如表5。

表5

不同服務年資之輔導員對支持服務需求程度之分析摘要表

N=200

支持服務需求程度	平均值	標準差	變異數分析				事後比較	
			變異來源	平方和	自由度	均方		F
一、行政支援								
1.1-2年	3.38	0.65	組間	46.17	4	11.54	22.66***	1>4>5
2.3-4年	3.31	0.68	組內	1016.15	1995	0.51		2,3>5
3.5-6年	3.27	0.73	總計	1062.32	1999			
4.7-8年	3.16	0.78						
5.9年（含）以上	2.98	0.76						
總計	3.22	0.73						
二、輔導支援								
1.1-2年	3.31	0.70	組間	28.93	4	7.23	16.55***	1,2,3,4>5
2.3-4年	3.21	0.64	組內	872.06	1995	0.44		
3.5-6年	3.33	0.61	總計	900.99	1999			
4.7-8年	3.21	0.73						
5.9年（含）以上	3.01	0.63						
總計	3.20	0.67						
三、評量支援								
1.1-2年	3.47	0.59	組間	9.43	4	2.36	6.14***	1,3>5
2.3-4年	3.44	0.57	組內	766.84	1995	0.38		
3.5-6年	3.57	0.58	總計	776.28	1999			
4.7-8年	3.45	0.61						
5.9年（含）以上	3.35	0.72						
總計	3.45	0.62						
四、整體								
1.1-2年	3.38	0.65	組間	70.10	4	17.52	38.30***	1>3>4>5
2.3-4年	3.32	0.64	組內	2743.30	5995	0.46		2>5
3.5-6年	3.39	0.66	總計	2813.40	5999			

(續下頁)

表5

不同服務年資之輔導員對支持服務需求程度之分析摘要表(續)

N=200

支持服務需求程度	平均值	標準差	變異數分析				事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	
4.7-8年	3.27	0.72					
5.9年(含)以上	3.11	0.73					
總計	3.29	0.68					

註：*** $p<.001$ ；平均數、標準差、平方和、均方及F值均採四捨五入至小數點後二位

2.不同專業背景對於支持服務需求程度之差異分析

研究者針對不同專業背景輔導員對於支持服務需求程度差異之統計分析結果顯示，「其他系(所)畢業「從未修習」過特教學分」之輔導員在整體支持服務($F=16.89$, $p<.001$)、行政支援($F=6.02$, $p<.001$)、輔導支援($F=8.74$, $p<.001$)及評量支援($F=17.86$, $p<.001$)等層面之需求度均顯著高於特殊教育系(所)畢業之輔導人員。進一步以雪費法進

行事後比較分析發現，在整體支持方面「其他專業無特教學分」之輔導員的需求程度顯著高於「特教專業」、「相關專業加特教3學分」及「其他專業加特教3學分」；「相關專業加特教3學分」及「相關專業無特教學分」之輔導員的需求程度高於「其他專業加特教3學分」者，顯見未有特教專業相關背景者之需求程度明顯高於有特教專業相關背景者，此結果亦合於常理，分析摘要表如表6。

表6

不同專業背景之輔導員對支持服務需求程度分析摘要表

N=200

支持服務需求程度	平均值	標準差	變異數分析				事後比較	
			變異來源	平方和	自由度	均方		F
一、行政支援								
1.特教專業	3.06	0.78	組間	12.67	4	3.17	6.02***	3,5>1
2.相關專業加特教3學分	3.17	0.75	組內	1049.65	1995	0.53		
3.相關專業無特教學分	3.28	0.70	總計	1062.32	1999			
4.其他專業加特教3學分	3.15	0.71						
5.其他專業無特教學分	3.33	0.70						
總計	3.22	0.73						
二、輔導支援								
1.特教專業	3.05	0.84	組間	15.52	4	3.88	8.74***	2,3,5>1
2.相關專業加特教3學分	3.19	0.63	組內	885.47	1995	0.44		1,2,3,4<5
3.相關專業無特教學分	3.22	0.65	總計	900.99	1999			
4.其他專業加特教3學分	3.02	0.57						
5.其他專業無特教學分	3.42	0.61						
總計	3.20	0.67						

(續下頁)

表6

不同專業背景之輔導員對支持服務需求程度分析摘要表(續)

N=200

支持服務需求程度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
三、評量支援								
1.特教專業	3.56	0.66	組間	26.84	4	6.71	17.86***	1,2,3,5>4
2.相關專業加特教3學分	3.42	0.61	組內	749.44	1995	0.38		
3.相關專業無特教學分	3.45	0.61	總計	776.28	1999			
4.其他專業加特教3學分	2.85	0.61						
5.其他專業無特教學分	3.57	0.58						
四、整體								
1.特教專業	3.22	0.80	組間	31.35	4	7.84	16.89***	3>1
2.相關專業加特教3學分	3.26	0.68	組內	2782.05	5995	0.46		5>1,2,3>4
3.相關專業無特教學分	3.32	0.66	總計	2813.40	5999			
4.其他專業加特教3學分	3.01	0.64						
5.其他專業無特教學分	3.44	0.64						
總計	3.29	0.68						

註：*** $p<.001$ ；1.平均數、標準差、平方和、均方及F值均採四捨五入至小數點後二位 2.表中特教專業為「特教系(所)畢業」、相關專業為「復健諮商、心理、輔導、社會工作等相關系(所)畢業」、其他專業為「非特教或相關系(所)畢業」

3.不同學校類型對於支持服務需求程度之差異分析

研究者針對不同學校類型之輔導員對支持服務需求程度差異之統計分析結果發現在整體得分($F=8.02$, $p<.001$)、行政支援($F=3.60$, $p<.01$)及輔導支援層面($F=8.24$, $p<.001$)均達顯著差異,評量支援層面則未達顯

著差異,分析摘要表如表7。研究者進一步以雪費法進行事後比較分析發現,行政支援層面中私立大學之需求程度顯著高於私立技職校院;在輔導支援層面中私立專科學校之需求程度顯著高於公立大學及公立技職校院、私立大學顯著高於私立技職校院,顯示私立學校之需求程度高於公立學校。

表7

不同學校類型之輔導員對支持服務需求程度之分析摘要表

N=200

支持服務需求程度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
一、行政支援								
1.公立大學	3.19	0.76	組間	9.50	5	1.90	3.60**	2>4
2.私立大學	3.32	0.72	組內	1052.82	1994	0.53		
3.公立技職校院	3.20	0.73	總計	1062.32	1999			
4.私立技職校院	3.16	0.71						
5.公立專科學校	3.26	0.60						
6.私立專科學校	3.15	0.72						
總計	3.22	0.73						

(續下頁)

表7

不同學校類型之輔導員對支持服務需求程度之分析摘要表(續)

N=200

支持服務需求程度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
二、輔導支援								
1.公立大學	3.18	0.71	組間	18.23	5	3.65	8.24***	2>4
2.私立大學	3.26	0.67	組內	882.76	1994	0.44		6>1,3,4
3.公立技職校院	3.07	0.56	總計	900.99	1999			
4.私立技職校院	3.12	0.64						
5.公立專科學校	3.42	0.54						
6.私立專科學校	3.48	0.64						
總計	3.20	0.67						
三、評量支援								
1.公立大學	3.40	0.66	組間	3.19	5	0.64	1.65	
2.私立大學	3.49	0.61	組內	773.08	1994	0.39		
3.公立技職校院	3.40	0.51	總計	776.28	1999			
4.私立技職校院	3.45	0.64						
5.公立專科學校	3.58	0.50						
6.私立專科學校	3.44	0.57						
總計	3.45	0.62						
四、整體								
1.公立大學	3.26	0.72	組間	18.71	5	3.74	8.02***	2>1,3,4
2.私立大學	3.36	0.67	組內	2794.69	5994	0.47		
3.公立技職校院	3.22	0.62	總計	2813.40	5999			
4.私立技職校院	3.24	0.68						
5.公立專科學校	3.42	0.56						
6.私立專科學校	3.36	0.66						
總計	3.29	0.68						

註：* $p<.05$ ，** $p<.01$ ，*** $p<.001$ ；平均數、標準差、平方和、均方及F值均採四捨五入至小數點後二位

二、輔導員對特教中心所提供支持服務滿意度分析

本研究依據研究問卷所得之資料，以回答待答問題「資源教室輔導人員對於特教中心所提供之支持服務，其滿意度為何？各層面與

題項間是否有統計上的顯著差異？滿意度是否因輔導員之個人或服務學校背景變項而有所差？」，並對結果進行綜合分析討論。

(一) 輔導員對特教中心提供支持服務之整體需求程度分析

研究結果顯示，從表8可以發現，輔導員對特教中心提供支持服務的滿意度全量表平均得分為2.93，依本研究之平均分數分類已達中高程度。另外以相依樣本單因子變異數分析，可以發現從三個不同層面來看，以平均數高低排序

為行政支援（ $M=2.95$ ， $SD=0.40$ ）、評量支援（ $M=2.93$ ， $SD=0.46$ ）、輔導支援（ $M=2.91$ ， $SD=0.46$ ），三個層面得分皆為中上程度，顯示輔導員對特教中心提供之支持服務尚屬滿意，但各層面間均未達顯著差異。

表8

各層面間之滿意度分析摘要表

N=200

層面	平均數	標準差	層面	平均差	標準誤	變異數分析						
						變異來源	平方和	自由度	均方	F	顯著性	
1.行政	2.95	0.40	行政	輔導	0.04	0.02	組間	1.73	2	0.86	1.57	0.21
2.輔導	2.91	0.46		評量	0.02	0.02	組內	3295.73	5997	0.55		
3.評量	2.93	0.46	輔導	行政	-0.04	0.02	總計	3297.46	5999			
				評量	-0.02	0.02						
全量表	2.93	0.44	評量	行政	-0.02	0.02						
				輔導	0.02	0.02						

註：平均數、標準差、平均差、標準誤、顯著性、平方和、均平及F值均採四捨五入後取小數點後二位

（二）不同背景變項對於支持服務需求程度之差異分析

本研究欲探討服務年資與服務學校類型的不同是否對支持服務的滿意度產生差異，故以獨立樣本單因子變異數分析探討不同背景變項在支持服務需求程度各層面與整體平均得分之差異情形，若經分析F值達顯著水準（ $p<.05$ ），再以雪費法進行事後比較分析，以了解各組間之差異情形。另外，除了各層面的分析之外，為探討各層面中題項之差異情形。

1.不同服務年資對於支持服務滿意度之差異分析

研究顯示從整體及各層面得分來看不

同服務年資的輔導員在整體支持服務2.93分（ $F=23.78$ ， $p<.001$ ）、行政支援層面2.95分（ $F=9.51$ ， $p<.001$ ）、輔導支援層面2.91分（ $F=15.75$ ， $p<.001$ ）、評量支援層面2.93（ $F=31.17$ ， $p<.001$ ）均達顯著水準。研究結果顯示年資較淺的輔導員在整體支持服務的滿意度分數顯著高於資深輔導人員，而且在行政支援及輔導支援層面之滿意度分數明顯與年資成反比，在評量支援層面中雖然「1-2年」的滿意度落低於「3-4年」及「5-6年」，但是仍可看出年資較淺的輔導員滿意度顯著高於資深輔導員，分析摘要表如表9。

表9

不同服務年資之輔導員對支持服務滿意度之分析摘要表

N=200

支持服務滿意度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
一、行政支援								
1.1-2年	3.10	0.68	組間	20.84	4	5.21	9.51***	1>3,4,5
2.3-4年	2.99	0.70	組內	1092.64	1995	0.55		2>4
3.5-6年	2.92	0.82	總計	1113.49	1999			
4.7-8年	2.80	0.78						
5.9年(含)以上	2.86	0.76						
總計	2.95	0.75						
二、輔導支援								
1.1-2年	3.08	0.65	組間	30.32	4	7.58	15.75***	1>3,4,5
2.3-4年	2.98	0.64	組內	960.00	1995	0.48		2>4,5
3.5-6年	2.84	0.79	總計	990.33	1999			
4.7-8年	2.75	0.78						
5.9年(含)以上	2.79	0.67						
總計	2.91	0.70						
三、評量支援								
1.1-2年	3.01	0.67	組間	70.12	4	17.53	31.17***	1,2,3>4,5
2.3-4年	3.10	0.67	組內	1121.80	1995	0.56		
3.5-6年	3.10	0.74	總計	1191.92	1999			
4.7-8年	2.70	0.77						
5.9年(含)以上	2.68	0.88						
總計	2.93	0.77						
四、整體								
1.1-2年	3.06	0.67	組間	95.11	4	23.78	44.51***	1>3>4,5
2.3-4年	3.02	0.67	組內	3202.35	5995	0.53		2>4,5
3.5-6年	2.95	0.79	總計	3297.46	5999			
4.7-8年	2.75	0.78						
5.9年(含)以上	2.78	0.78						
總計	2.93	0.74						

註：*** $p < .001$ ；平均數、標準差、平方和、均方及F值均採四捨五入至小數點後二位

2.不同特殊教育專業背景對於支持服務滿意度之差異分析

研究結果顯示不同特殊教育專業背景之輔導員在整體支持服務 ($F=48.56, p<.001$)、行政支援層面 ($F=11.93, p<.001$)、輔導支援層面 ($F=27.34, p<.001$)、評量支援層面 ($F=20.57, p<.001$)，研究結果顯示在整體及各層面支持服務滿意度上均達顯著差異，分析摘要表如表10。

整體來看，不同特殊教育專業背景輔導員的滿意度由高至低排序為「其他專業無特教學分」、「其他專業加特教3學分」、「相關專業無特教學分」、「相關專業加特教3學分」、

「特教專業」。

在輔導支援層面，「特殊教育系(所)畢業」者的滿意度顯著低於其他背景者，且「其他專業無特教學分」者的滿意度亦顯著高於「相關專業加特教3學分」及「相關專業無特教學分」之輔導人員。

在評量支援層面，「其他專業無特教學分」者的滿意度顯著高於其他所有背景者。

故研究結果顯示，沒有特殊教育相關專業背景的輔導員，明顯對於特教中心提供之輔導支援層面支持服務感到滿意，可能與未具特殊教育相關專業背景之輔導人員對此方面需求程度較高有關。

表10

不同特教專業背景之輔導員對支持服務滿意度分析摘要表

N=200

支持服務滿意度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
一、行政支援								
1.特教專業	2.76	0.89	組間	26.01	4	6.50	11.93***	5>4
2.相關專業加特教3學分	2.96	0.72	組內	1087.47	1995	0.55		5>2,3>1
3.相關專業無特教學分	2.94	0.71	總計	1113.49	1999			
4.其他專業加特教3學分	2.83	0.69						
5.其他專業無特教學分	3.28	0.72						
總計	2.95	0.75						
二、輔導支援								
1.特教專業	2.55	0.90	組間	51.47	4	12.87	27.34***	4>1
2.相關專業加特教3學分	2.95	0.59	組內	938.86	1995	0.47		5>2,3>1
3.相關專業無特教學分	2.90	0.69	總計	990.33	1999			
4.其他專業加特教3學分	3.05	0.50						
5.其他專業無特教學分	3.27	0.66						
總計	2.91	0.70						
三、評量支援								
1.特教專業	2.85	0.88	組間	47.22	4	11.80	20.57***	5>1,2,3,4
2.相關專業加特教3學分	2.82	0.77	組內	1144.70	1995	0.57		
3.相關專業無特教學分	2.93	0.73	總計	1191.92	1999			
4.其他專業加特教3學分	2.93	0.66						
5.其他專業無特教學分	3.44	0.68						
總計	2.93	0.77						

(續下頁)

表10

不同特教專業背景之輔導員對支持服務滿意度分析摘要表(續)

N=200

支持服務滿意度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
四、整體								
1.特教專業	2.72	0.90	組間	103.48	4	25.87	48.56***	5>2,3,4>1
2.相關專業加特教3學分	2.91	0.70	組內	3193.98	5995	0.53		
3.相關專業無特教學分	2.93	0.71	總計	3297.46	5999			
4.其他專業加特教3學分	2.94	0.63						
5.其他專業無特教學分	3.33	0.69						
總計	2.93	0.74						

註：*** $p<.001$ ；1.平均數、標準差、平方和、均方及F值均採四捨五入至小數點後二位 2.表中特教專業為「特教系(所)畢業」、相關專業為「復健諮商、心理、輔導、社會工作等相關系(所)畢業」、其他專業為「非特教或相關系(所)畢業」

3.不同學校類型對於支持服務滿意度之差異分析

研究結果顯示整體來看「私立專科學校」之滿意度高於「公立專科學校」、「公立技職校院」之滿意度高於「私立技職校院」、「公立大學」之滿意度高於「私立大學」，各類型學校綜合比較後滿意度排序為「私立專科學校」、「公立大學」、「私立大學」、「公立技職校院」、「私立技職校院」、「公立專科學校」。另外，不論在行政支援($F=4.37$, $p<.01$)、輔導支援($F=7.75$, $p<.001$)及評量支援($F=7.18$, $p<.001$)層面均達顯著差異，研

究者以雪費法進行事後比較後發現，在行政支援層面中，私立專科學校滿意度顯著高於私立技職校院；在輔導支援層面中，私立專科學校的滿意度顯著高於公立專科學校及私立技職校院、公立專科學校之滿意度顯著高於私立大學及私立技職校院；在評量支援層面中，公立大學之滿意度顯著高於公立專科學校、私立專科學校之滿意度顯著高於其他各類型學校、私立技職校院之滿意度顯著高於公立專科學校，此結果除了特教中心提供之服務外，可能與不同類型學校提供予特教業務之資源有關，分析摘要表如表11。

表11

不同學校類型之輔導員對支持服務滿意度之分析摘要表

N=200

支持服務滿意度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
一、行政支援								
1.公立大學	3.00	0.77	組間	12.06	5	2.41	4.37***	6>4
2.私立大學	2.96	0.74	組內	1101.42	1994	0.55		
3.公立技職校院	2.86	0.68	總計	1113.49	1999			
4.私立技職校院	2.88	0.75						
5.公立專科學校	2.80	0.61						
6.私立專科學校	3.19	0.71						
總計	2.95	0.75						

(續下頁)

表11

不同學校類型之輔導員對支持服務滿意度之分析摘要表 (續)

N=200

支持服務滿意度	平均值	標準差	變異數分析					事後比較
			變異來源	平方和	自由度	均方	F	
二、輔導支援								
1.公立大學	2.92	0.74	組間	18.88	5	3.78	7.75***	5,6>2,4
2.私立大學	2.90	0.76	組內	971.45	1994	0.49		
3.公立技職校院	2.95	0.60	總計	990.33	1999			
4.私立技職校院	2.81	0.64						
5.公立專科學校	3.24	0.43						
6.私立專科學校	3.18	0.59						
總計	2.91	0.70						
三、評量支援								
1.公立大學	2.97	0.77	組間	21.08	5	4.22	7.18***	1,4>5
2.私立大學	2.87	0.81	組內	1170.84	1994	0.59		6>1,2,3,4,5
3.公立技職校院	2.88	0.70	總計	1191.92	1999			
4.私立技職校院	2.94	0.76						
5.公立專科學校	2.56	0.54						
6.私立專科學校	3.26	0.68						
總計	2.93	0.77						
四、整體								
1.公立大學	2.96	0.76	組間	32.05	5	6.41	11.77***	6>1>4
2.私立大學	2.91	0.77	組內	3265.41	5994	0.55		6>2,3,5
3.公立技職校院	2.90	0.66	總計	3297.46	5999			
4.私立技職校院	2.88	0.72						
5.公立專科學校	2.87	0.60						
6.私立專科學校	3.21	0.66						
總計	2.93	0.74						

註：*** $p < .001$ ；平均數、標準差、平方和、均方及F值均採四捨五入至小數點後二位

三、需求程度與滿意度之關聯性分析

以支持服務各層面的需求程度與滿意度進行t檢定，以了解資源教室輔導人員對特教中心所提供的支持服務之需求程度與滿意度間之差異。經統計分析後，在全量表 ($t=14.49$, $p < .001$)、行政支援層面 ($t=16.54$, $p < .001$)、輔導支援層面 ($t=25.42$, $p < .001$) 之需求程度與滿意度均呈現顯著差異，分析結果如表12。

根據研究結果顯示，資源教室輔導人員對特教中心提供之支持服務的需求程度偏高

($M=3.29$)，但在滿意度上則只有中等偏高程度 ($M=2.93$)，而在行政支援、輔導支援及評量支援三個層面中，其需求程度 ($M=3.20\sim 3.45$) 與滿意度 ($M=2.91\sim 2.95$) 也都存在相同之顯著差異情形 ($t=14.49\sim 25.42$)。顯示資源教室輔導人員對於特教中心提供之支持服務需求程度顯著高於其獲得後之滿意度。另外，研究者以皮爾森積差相關分係探討需求程度與滿意度間之相關性，分析結果顯示相關係數為0.441，顯著性為0.000，顯示兩變項之間為中度相關。

表 12

資源教室輔導人員於支持服務各層面之需求程度與滿意度t檢定摘要表

N=200

支持服務各層面	需求程度		滿意度		t值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
行政支援	3.22	0.73	2.95	0.75	14.49***
輔導支援	3.20	0.67	2.91	0.70	16.54***
評量支援	3.45	0.62	2.93	0.77	25.42***
全量表	3.29	0.68	2.93	0.74	32.64***

註：*** $p < .001$ ；平均數、標準差與t值均採四捨五入後取至小數點後二位

四、小結

本研究因係臺灣首篇大專校院資源教室對特教中心支持服務之需求程度與滿意度之研究，故研究結果尚無從比較，但根據文獻探討可知，特教中心之於資源教室猶如縣市特教資源中心之於高中以下教育階段學校，故研究者將此研究結果與高中以下之相關研究進行比較後發現，本研究結果與蔡逸勳、林坤燦（2011）針對花蓮縣教師對縣市特教資源中心之需求程度排序不同，該研究指出高中以下教師對縣市特教資源中心之需求程度高低依序為評量支援、教學支援、行政支援；與潘廣祐（2005）針對國小普通班教師調查支援需求之研究結果相比，其調查後發現國小普通班教師之支援服務需求程度高低依序為行政支援、評量支援、教學支援與本研究結果不同；另與丁宗豪（2008）、李翠蘭（2006）提出資源班教師之支援服務需求程度排序為行政支援、教學支援與評量支援之研究結果亦不同。在資深人員對支援服務需求程度較低的部分與朱惠甄（2019）之研究結果相同。

推測差異原因為研究對象不同，本研究之研究對象為大專校院輔導員，非特殊教育教師，且在支持服務的提供者為教育部委託大學設置之特教中心，與縣市政府正式成立之資源中心其設置目的與資源挹注程度仍有差別，加上大專校院輔導員無法直接介入教學，主要之業務偏重在積極發掘具特殊教育需求之身心障礙學生後提供個別化支持服務，故造成研究結

果有所不同。

伍、結論與建議

一、結論

傅秋馨（2020）彙整文獻後提出推動融合教育的必定面臨對特殊教育理念的差異、普通教育缺乏彈性且尚未建立普特合作基礎、缺乏完整配套措施與支援體系等困境，而大專校院階段已是沒有隔離教育的融合學習環境，且並未配置特殊教育教師，各系所間專業要求差別極大，課程選修極具彈性，導致身心障礙學生之需求相當多樣，而大專校院內唯一的特殊教育專責單位—「資源教室」需要應對如此多元的樣態，更提升其對特教中心支援服務之需求程度，又針對輔導員工作職責分析可知，其工作偏重於協助身心障礙學生提報鑑定及相關行政作業，與本研究發現支持服務內涵比較，發現輔導員獲得之支持服務以特教專業增能服務（研習）最多，與其需求最高之「評量支援」仍存在部分落差。

不同服務年資及不同特教專業背景之輔導員對於特教中心所提供支持服務之需求程度呈現顯著差異，年資較淺的輔導人員之需求程度顯著高於較資深的輔導人員，未有特教專業背景之輔導員之需求程度顯著高於具有特教專業背景之輔導人員，顯見輔導人員之專業背景與工作累積之經驗會影響個人對於需求程度與滿意度之認知。

不同學校類型之輔導員對於特教中心所提供支持服務之需求程度呈現顯著差異，將相似類型之學校分為公立及私立進行比較之結果為：私立大學需求程度高於公立大學、私立技職校院需求程度高於公立技職校院、公立專科學校高於私立專科學校，可見學校對於支持服務之需求可能因學制不同而有所差異。

從關聯性分析結果可以發現，資源教室輔導人員對於特教中心提供之支持服務的需求與滿意度之間存在中度相關，且需求程度顯著高於其獲得後之滿意度，顯見特教中心提供之支持服務仍有提升補強之空間。

二、建議

考量特教中心推動特殊教育工作之經費與資源多為各教育階段之主管機關依特殊教育法提供，因此針對特教中心可改進之建議，與行政單位有密不可分之關聯，以下針對研究結論與發現，提出對行政單位與特教中心之建議。

(一) 對行政單位之建議

1.健全支持服務網絡，提供多元服務內容

高中以下教育階段之特殊教育自1984年特殊教育法訂定發布後執行至今已逾30年，而高等教育階段之特殊教育遲至2009年始於特殊教育法中明定，且高等教育階段之特殊教育多為參考高中以下教育階段之模式，但是根據本研究發現，高等教育階段特殊教育支持網絡較高中以下缺少特殊教育輔導團之機制，致使特教中心必須獨自肩負提供大專校院特殊教育支持服務之重擔，考量特教支持服務之多元性及必要性，支持網絡應參照高中以下教育階段，建立類似特殊教育輔導團之機制，以分攤特教中心之責任，並提供更加多元之支持服務內容以及彈性之服務模式。

2.強化特教中心角色，配置充足人力資源

目前教育部委託特教中心在高等教育階段推動之業務內容主要為協助教育部辦理特殊教育鑑定作業、大專校院到校輔導訪視、提供

特殊教育專業諮詢以及辦理特殊教育知能研習等，但是根據各特教中心之網頁簡介發現，特教中心除主任外，僅有1至5名左右之專任助理人員，以目前服務對象包含各公私立大專校院、1萬4千多名身心障礙學生、500多名之輔導員以及所有身心障礙學生家長來看，此等人力資源之規模在推動相關業務上似乎仍有強化之空間，建議教育部檢討目前配置之人力以及每年提供之資源，以強化特教中心在高等教育階段特殊教育支持網絡中之角色及功能，始能提升大專校院特殊教育推動之成效。

3.落實特殊教育法規，積極督導大專校院

本研究發現仍有大專校院未落實特殊教育法規規定之專款專用及專人專用，仍有學校挪用專任輔導人員辦理非特殊教育業務，教育部為改善此情形，已於2018年修正發布之教育部補助大專校院招收及輔導身心障礙學生實施要點中明定挪用人力或經費之罰則，建議教育部儘早清查大專校院辦理特殊教育工作之情形，並積極督導大專校院落實相關法規之規定，以確保身心障礙學生之學習權益及輔導人員之工作權益。

4.建立專業培訓及認證制度，提升資源教室專業

本研究發現，較資深之輔導員對於相關支持服務之需求程度較低，顯示資深輔導人員較能獨立推動特殊教育工作，故建議針對輔導員建立專業培訓與認證制度，以提升輔導員在學校內之專業角色、自我認同及繼續留任之意願。

(二) 對特教中心之建議

1.確實依據輔導員之需求提供相關支持服務

本研究調查顯示，輔導員對於特教中心所提供之各層面支持服務均具有高度需求，但是各校之輔導員因其特教專業背景、服務年資以及服務學校類型等差異，對於需要之支持服務內容亦有所差異，因此建議特教中心應定期調查輔導員之需求，針對其需求適時調整支持服務之提供方式與內容，以確保所提供之支持服

務是即時且有效的。

2. 提供新進輔導員即時且足夠之增能機會

本研究發現，年資較淺之輔導員對於各項支持服務之需求程度顯著高於資深輔導人員，但是礙於人員流動及聘用無法預期，特教中心辦理研習亦須配合講師、學校以及既定行政業務之排程等，導致新進輔導員並非隨時有機會參與相關研習，因此建議特教中心除考慮增加初階研習之場次外，應參考教育部編製之大專校院特殊教育資源手冊，依各輔導區內之學校特性及需求，彙編新進人員知能手冊，綜整大專校院推動特殊教育工作所需之基本知能及常見問題，並錄製影音課程置於教育部特殊教育數位課程平臺中，讓新進人員能不受時間或場地等限制，第一時間獲取資訊並提升知能。

3. 強化輔導大專校院身心障礙學生之相關諮詢管道

身心障礙學生就讀大專校院期間，資源教室輔導人員提供學生最有效且密集之支持服務就在於輔導工作，因此特教中心身為高等教育階段特殊教育行政支持網絡中唯一一個非行政機關之專業學術單位，其提供之專業諮詢與建議對大專校院而言相當重要，因此建議各特教中心應強化相關諮詢管道，以增加各大專校院即時獲得專業建議之機會，期能在最關鍵的時刻提供最有效的支持服務。

4. 建構區域策略聯盟，促進特教中心與輔導員間之交流

特教中心與資源教室之設置目的、工作內容以及服務對象均有差異，因此各大專校院遭遇之問題或困境也許在鄰近學校的過往經驗中能獲得更加適切的解決方案，且特教中心為瞭解輔導員之需求，應與輔導員間建立密切之聯繫，因此建議特教中心應與大專校院建立區域策略聯盟，辦理特教聯繫會報等活動，以促進各校交流。

5. 建立高等教育階段特殊教育輔導團

高等教育階段學校資源教室不提供教學介

入以及沒有特殊教育教師編制等現行制度，顯示大專校院內特殊教育有別於高中以下教育階段學校，因此除了特殊教育相關學者專家外，資深輔導員之經驗也是相當寶貴的，因此建議比照高中以下教育階段，邀請專家學者、資深輔導員及相關專業人員建立特殊教育輔導團，針對不同學校體系或不同區域之問題提供專業諮詢及經驗分享，將可有效分攤特殊教育中心之重任，亦有助於臺灣大專校院特殊教育之發展與傳承。

參考文獻

一、中文部分

- 丁宗豪（2008）。**桃、竹縣市國民小學身心障礙資源班教師支援服務期望需求與實得供給之研究**（未出版之碩士論文）。臺北市立教育大學。
- 朱惠甄（2019）。**國小身心障礙資源班教師對特教行政支持網絡支援服務現況與需求之調查研究**（未出版之碩士論文）。國立清華大學。
- 李翠蘭（2006）。**臺北市國小身心障礙資源班教師支援服務期望需求與實得供給之研究**（未出版之碩士論文）。臺北市立教育大學。
- 林佳靖（2019）。融合教育之我見—以合作學習為輔助之教學策略。**臺灣教育評論月刊**，8(1)，261-269。
- 林坤燦（2004）。特殊教育法之修訂：修法保障、實務推展、與特殊教育品質的提昇。**中華民國特殊教育學會九十三年度年刊：特殊教育的績效與評鑑**，317-334。
- 林坤燦（2008）。**大專校院身心障礙學生特殊教育服務需求調查報告**。國立東華大學。
- 林坤燦、林銘欽（2009）。**花蓮縣特殊教育行政組織架構及其定位權責之研究**。國立東華大學。

林坤燦、鄭浩宇、林育辰（2021）。特殊教育研究的趨勢與展望。在高新建、林佳芬主編 **臺灣教育研究趨勢第六章**，139-156。

林坤燦、羅清水、林銘欽（2011）。我國大專校院身心障礙教育推動沿革探究。**中華民國特殊教育學會年刊**，2011，1-17。

邱上真（2001）。普通班教師對特殊需求學生之因應措施、所面對之困境以及所需之支持系統。**特殊教育研究學刊**，21，1-26。

特殊教育法（2019年4月24日）。

特殊教育行政支持網絡聯繫及運作辦法（2011年2月17日）。

紐文英（2008）。建構生態的融合教育支持模式。**中華民國特殊教育學會年刊：邁向成功的融合**，2009，31-56。

財團法人高等教育評鑑中心（2019）。教育部大專校院特殊教育、學輔經費及性別平等教育業務辦理情形書面審查結果公告。<https://www.heeact.edu.tw/1151/1196/1362/1390/1394/>

國家教育研究院（2013）。**中華民國教育年報**。國家教育研究院。

教育部（2011）。**臺灣特殊教育百年史話**。教育部。

許紋華（2017）。**大專資源教室輔導人員角色知覺、特教專業知能與角色實踐之研究**（未出版之博士論文）。國立彰化師範大學。

傅秋馨（2020）。**融合教育下國中普通班教師班級經營困境及支援服務之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺中教育大學。

潘廣祐（2005）。**臺北縣國小普通班教師融合教育支援服務供需調查研究**（未出版之碩士論文）。臺北市立教育大學。

蔡昆瀛（2000）。融合教育理念的剖析與省思。**國教新知**，47(1)，50-57。

蔡明富（1998）。融合教育及其對班級經營的啟示。**特殊教育與復健學報**，6，349-380。

蔡逸勳、林坤燦（2011）。花蓮縣特殊教育資

源中心支持服務現況調查研究。**東臺灣特殊教育學報**，13，127-154。

二、英文部分

Barnes, C. (2007). Disability, higher education and the inclusive society. *British Journal of Sociology of Education*, 28(1), 135-145.

Bernard B. & Joseph F. (1968). The Right to Die. *The Atlantic Monthly*.221, 59-64.

Cross, A. F., E. D., Hutter-Pisgahi, L., & Shelton, G.(2004).Elements of successful inclusion for children with significant disabilities. *Topics in Early Childhood Special Education*, 24(3), 169-183.

Hitchcock, C., Meyer, A., Rose, D., & Jackson, R.(2002). Providing new access to the general curriculum: Universal design for learning. *Teaching Exceptional Children*, 35(2).

Khaleel, N., Alhosani, M., and Duyar, I. (2021). The role of school principals in promoting inclusive schools: a teachers' perspective. *Front. Educ.* 6:603241. doi: 10.3389/educ.2021.603241

Kirk, S. A., Gallagher, J.J., & Anastasiow, N. T.(2003). Educating exceptional children (10th ed). Boston: Houghton Mifflin Company.

McLaughlin, M.J.(1995). Defining special education: A response to Zigmond and Baker. *The Journal of Special Education*, 29(2), 200-208.

Milsom, A., &Hartley, M.T.(2005). Assisting students with learning disabilities transitioning to college: What school counselor should know. *Professional School*

Winzer, M.A. (1993). The History of Special Education: From Isolation to Integration.

Gallaudet University Press.

Zigmond, N., Baker, J.M. (1995). Concluding comments: Current and future practices in inclusive schooling. *The Journal of Special Education*, 29 (2), 245-250.

An investigation of special education support services for universities and colleges provided by special education centers

Hao-Yu Cheng

Department of Education
and Human Potentials
Development, National
Dong-Hwa University

Chieh-Yu Chen

Department of Special
Education, National Taipei
University of Education

Kun-Tsan Lin

Department of Special
Education, National Dong
Hwa University

Li-Jung Hsieh

Department of Education
and Human Potentials
Development, National
Dong-Hwa University

Abstract

This research aims to use the self-made questionnaire as the main research tool and to explore the special education support services provided by the special education center by investigating the requirement, satisfaction, and differences. The results are as follows:

1. The requirement level of support services provided by the special education centers for the resource room counselors is between “necessary” and “very necessary” in the overall scale and each aspect. The scores of each level show a significant difference. The satisfaction level of the support services provided by the special education center is between “not satisfied” and “satisfied” in the overall scale and each aspect. It shows that support services can still be improved.
2. Analyzing different variables shows that different people have different requirements at different levels. There are also gaps in how they feel about satisfaction. It shows that there are differences in the demand and satisfaction of support services in different schools, counselors’ professional backgrounds, and work experience.
3. There is a moderate correlation between requirement and satisfaction, and the level of requirement is significantly higher than the level of satisfaction, which shows that there is still room for improvement in the support services provided by the special education centers.

Finally, according to the research conclusions, it is suggested that administrative units should establish a training system and provide resources. Special education centers should provide consultation and establish college counseling groups under the requirements of counselors.

According to the research conclusions, it is suggested that administrative units should improve the support network, establish a training system, provide human resources and resources, and actively supervise colleges and universities. Special education centers should provide consulting channels and empowerment opportunities and establish regional strategic alliances and college counseling groups under the requirements of counselors.

Keywords: university and college resource room, support service, special education center