

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：鄭怡世 博士

台灣民間社會福利組織
社會工作人員工作內容之探究

The Work Content of Social Workers in Non-government
Social Welfare Organization in Taiwan

研究生：陳玟蓓

中華民國九十九年六月

謝 誌

「寫『限制』的時候，『謝誌』就不遠了」，這是自己口試前有感而發的一句話。這表明了我的論文進度，更傳達了我這三年體會的人生觀。三年的時光，恍如隔日，回首三年前的自己，彷彿初生的嬰兒。一路走來，相信每件事情都是最好的安排，隨著時間的醞釀在我心中根深蒂固，即便是那不堪回首的夢靨。在碩班的這段日子裡，凡瓶頸必昇華成長，如今，這新生命茁壯長大，倚靠的除了自己的努力，更多各界的照顧與提攜。因此，遇到「限制」是轉機，轉個彎柳暗花明，抱持著感謝的心情邁向前程。

感謝東海社工系的全體助教及老師們，尤其是大霞助教，雖然不時會被您的氣勢震懾，但經由您的安排，事情總能井然有序不慌亂；謝謝雅俐助教、培元助教、宜椿助教無私的傾聽與協助。感謝我們的導師曾老師，您的處世及思辨的哲學是我碩士課程中最大的學習。謝謝簡老師的引導與支持，使我在這三年當中，除了課業也懂得生活。謝謝武老師讓我有個美好的助教時光，還有那受用無窮的 REBT 課程。蔡老師是我在老人領域的啟蒙，謝謝您給予的一切學習機會，以及過程中的照顧與指教。謝謝吳老師、黃老師、劉老師的關心，以及高老師、王老師、陳老師在我論文過程中的支持。特別的是，社會系莊老師的 SPSS 課程及統計上耐心的指引更是我完成論文的一大助益。最要感謝的是我口試場上的三位老師，謝謝韓老師不辭辛勞的遠從台北驅車前來，使我備感窩心；謝謝彭老師的三年來的支持與肯定，使我更有信心；最須感謝的，是我的指導老師：怡世老師，非常感謝老師在論文上的耐心指導，當我在轉換指導老師、論文方向徬徨無助時，是老師給予我最大的支持與鼓勵，使我重新燃起希望，也因為老師無私的在百忙之中耐心的給予指教，使我一年後順利完成論文。除了論文上的受益，老師接納與包容的處世態度，是我一直以來最敬佩與尊敬的，我，以身為老師的學生為榮。

曾經，有人說過，研究的道路上是寂寞的。這個預言，很慶幸在我身上並未實現；社工背景的我，有幸將連結資源的技能發揮得淋漓盡致。當我研究生涯及論文遭遇瓶頸時，是你們的陪伴和鼓勵，讓我知道，我並不孤單。明君，飯友兼機要秘書，伴我度過碩一實習與碩二的學校生活，是我忠實的聽眾和支持者。之翔，飯友兼玩耍顧問，一舉一動皆能讓人樂趣無窮，頭上陰霾一掃而空。幸蓉，早起班太極拳友，永遠記得那東海牧場旁嚎啕大哭的女孩，身旁的安慰與鼓勵。你們是我心中的「三人行」，謝謝你們和我共創的美好回憶。另外，我也要特別感謝同門的文鎂，我們研究相近的議題，你也給了我許多協助，是論文進行的一大助力；雅惠、秀芳也遠從南部傳遞了無限的關心。還要感謝 319 的所有成員們，baby、貞誼、佳盈、小美、安捷、糖糖---，謝謝你們的包容和鼓勵。也謝謝我身

邊的親朋好友，包括大學同學、社團夥伴、陳式太極拳東海場安師與眾教練及師兄姐的關照與鼓勵。最後，還要謝謝堪稱 319 外聘督導的小紅學姊，謝謝你讓我重新找到了飯友和運動走路的夥伴，謝謝你無私的協助和溫暖的鼓勵。祝福我的這些朋友們都能有好的發展，健康、平安。

雖然，三年來，我多半的時光都在學校度過，但我的家人，永遠是我最大的依靠。謝謝我最親愛的劉同學，感謝你無盡的關愛及支持，以及這段時間對我緊張焦慮情緒的包容。謝謝哥哥，一直是我最佳的玩伴、習武教練；謝謝爸爸，總不辭辛勞的開車往返台中嘉義、並在我回家時定期接送我到恐怖的牙醫診所報到；謝謝媽媽，由於媽媽在生活和食材上的精心準備和料理，全家人得以擁有健康的身體，媽媽的辛勞是難以言喻的，再多的言語也難以表達我對媽媽的感謝；我們大家長，阿嬤，從小和我特別親密的阿嬤，對我們總有擔心不完的事情，我知道，那是阿嬤愛的表現。若我能有所成就，家人的付出和照顧是最大的功勞，我願將我的喜悅獻給我最敬愛的家人，祝福他們都能平安快樂。

玫蓓 書於蛙鳴田埂旁
2010 年 酷暑

摘要

民間社會福利組織社會工作人員的工作內涵，近十年來因著政府大量採取公辦民營、契約委託等措施，而有了重大的改變；但近年來對於民間社會福利組織社會工作人員的工作內容這個議題的探究甚為缺乏。有鑑於此，本研究採量化研究的研究取向，針對接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織，以在這些組織中任職的社會工作人員為研究對象進行郵寄問卷調查，希望能了解其工作內容的現況。

本研究將民間社會福利組織社工員的工作內容分為「服務性工作」（是指由社會工作使命所衍生出來的核心工作，包括個案工作、團體工作、社區工作、社會立法與倡導），以及「支援性工作」（是指為使所提供服務更為完善，維繫組織的運作，支援核心服務的相關工作，包括方案規劃與評估、社會工作研究、公關、督導、志工管理、會務行政）兩大類共十項的工作內容，並將這十項工作內容化為 47 個實務行動，每個實務行動以 0 至 10 的等級變項由受訪者勾選最能代表其平時工作的比重。本研究期待能透過這樣的工作內容分類架構，來具體呈現民間社會福利組織社會工作人員工作內容及其執行實況。也期待研究結果能對於民間社會福利組織在人力培訓運用上有所助益，同時也能作為反思社會工作教育內容的參考。

本研究採分層隨機抽樣，共發出 402 份問卷，回收 240 份問卷，其中有效問卷為 236 份，有效回收率為 59%。經統計分析後有下列幾點研究發現：

- 一、受訪者個人基本資料方面：八成為女性、年齡以 25-29 歲居多、教育背景有八成以上為大學畢業、職業年資平均 5 年、在目前組織任職年資平均 3.5 年、職業年資 5 年以下者達六成、在目前組織任職年資 5 年以下者近八成、

基層社工佔七成、正職人員佔八成、未具備社工師證照者佔九成。

二、受訪者所屬組織特質方面：社團法人佔 54.2%、機構/公設民營佔 28%、財團法人佔 17.8%、辦公室所在地區為北部地區者佔 40.7%、受訪者所在組織的總會成立年數以 11 至 20 年佔最多數，成立年數平均為 18.2 年。57.2% 的受訪者其所在辦公室有區分部門，有區分部門的機構當中，78.2% 有獨立的社工部門、有 85.4% 的受訪者表示是屬於社工或社福部門的員工。整體正職員工人數以 6 至 30 人居多、辦公室社工人員人數以 0 至 4 人居多。

三、受訪者執行各項工作內容的狀況方面：服務性工作與支援性工作的執行比重沒有差異；方案規劃與評估在受訪者實務工作中佔最多的執行比重，佔 16%；個案工作次之，佔 14%；會務行政位居第三，佔 12%。

四、受訪者個人基本資料與其執行工作內容的狀況的關聯性：受訪者未受過社工教育、職稱屬於「其他人員」、年齡越高、從事社工的年資越久、任職於同一組織的時間越久，較多的工作內容是在執行「支援性工作」。受訪者年齡越高、從事社工的年資越久，其工作內容也越多樣、各項工作的比重越重。

五、受訪者所屬組織特質與其執行工作內容的狀況的關聯性：受訪者組織屬於社團法人、辦公室位於南部地區、整體組織中正職員工數較少、所在辦公室設有獨立社工組/部門者，其工作內容也越多樣、各項工作的比重越重。受訪者組織屬於社團法人、辦公室位於南部地區、組織中正職員工數較少、所在辦公室的社工人員人數越少，執行「支援性工作」的比重也較高。辦公室位於東部地區、辦公室設有獨立社工組/部門者，在「服務性工作」上的執行比重較高。

而根據研究結果，提出下列幾點建議：

- 一、 對民間社會福利組織人力運用的建議：工作分派上，可將工作任務設定優先目標，並刪除無效的業務；可考慮使年齡較高、工作經歷較豐富的社工人員執行個案工作或安排提供新進人員督導協助；組織內部應進行社工人員員工工作時間分析；規模較小的組織，建議仍設置財務管理的專門人員，並創造多元財務來源。

- 二、 對社會工作專業的建議：學校課程宜加強方案規劃及評估的相關訓練，培養獨立進行方案的能力；未來研究可將社區工作及社會倡導與立法以我國民眾更熟悉的詞彙及概念呈現，亦可研究社工本科系畢業的學生，在各主要工作的因應能力。

關鍵字：民間社會福利組織；工作內容

Abstract

During the recent decade, the R.O.C. government massively taking measure to purchase service contracting, has changed the work content of the social workers in non-government social welfare organization; however, in recent years, the study of the work content of social workers in Non-government social welfare organization is deficient. Therefore, this study is a quantitative research- mailing questionnaire to the interviewees who are the social workers working in the non-government social welfare organization supported by United Way of Taiwan to understand the content of their work status.

In this study, I divided the work content of the social workers in non-government social welfare organization into "service work," (that is derived from the social work out of the core mission work, including casework, group work, community work, social legislation and advocacy), and "support work;" (refer to the services provided to enable a more complete, to maintain operation of the organization to support the core services of the related work, including program planning and evaluation, social work research, public relations, supervision, volunteer management, conference and administration) 10 work in two kinds of content in total, and I subdivided content of this work into 47 practical actions, practical actions for each level 0 to 10 variables in check by the interviewees were most representative of the proportion of their routine work. The research is expected to present specific work content and its implementation of social workers in non-government social welfare organization by examining this framework. The research is also expected to benefit non-government social welfare organizations in the human resources and training; meanwhile, as a content reference, helps us think over social work education.

After statistics analysis, there are several research discoveries:

1. Interviewees' personal information: female beyond 80%, age by 25-29 year old are the majority, university graduation beyond 80%, occupation seniorities are average 5 years, present organization's seniorities are average 3.5 years, occupation seniorities under 5 years beyond 60%, present organization's seniorities under 5 years almost 80%, basic level social workers are 70%, full-time

workers are 80%, non-license worker are 90%.

2. Characteristic of interviewees' organization: corporation associations are 54.2%, agency or purchase of service contracting are 28%, foundations are 17.8%, offices located in the northern region are 40.7%, the year number in headquarters' establishes of the organization from 11 to 20 years to occupy most, headquarters' establishes of the organization are average 18.2 years. There are 57.2% interviewee has differentiate departments in their office, interviewee whose office has differentiate departments are 78.2% has an independent social work group / department, 85.4% interviewee are social work or social welfare department worker. The overall number of full-time workers mostly of 6 to 30, office of the number of social workers mostly from 0 to 4.
3. The status of implementation of the work content of the interviewee: "service work" and "support work" are no difference in the proportion of implementation. Program planning and evaluation of practical work in the interviewee accounted for the largest proportion of implementation, accounting for 16%; social casework second, accounting for 14%; conference and administrative ranks third, accounting for 12%.
4. The relevance of the interviewees' personal information and the status of implementation of the work content: the interviewees are not trained social workers education or job belongs to "other personnel" or the higher the age or the more seniority in social work or longer time working in the same organization, the more work content is in the implementation of "support work". The higher age of the interviewees or engaged in social work longer years of service, the more diverse and high proportion their work content are.
5. The relevance of the characteristic of interviewees' organization and the status of implementation of the work content: the organizations are corporation associations or offices located in the southern region or the lesser overall number of employees in organization or where the office has an independent social group / department, the more diverse work content and high proportion their work content are. The organizations are corporation associations or office is located in the southern region or organization fewer full-time workers or the lesser social workers the office has, do "support work" proportion is higher. Offices located in the eastern region or the office has an independent social work group / department,

the implementation of the “service work” on the higher ratio.

Based on our results, some recommendations:

1. To non-government social welfare organization: made priority in work assignment, and remove invalid task; let the worker who's higher ages, more experience to take charge of social casework or supervision; the organizations should make work analysis of employees; the smaller organizations should set financial management specialists either, and create multiple sources of finance.
2. To social work profession: the school curriculum should strengthen program planning and evaluation of relevant training, the ability to independent carry out programs; future research could made “community work” and “social advocacy and legislation” presented more familiar with the vocabulary and concepts to our people, but also the coping situation how the graduated social work students work.

Key word: non-government social welfare organization; work content

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	V
第一章 緒論.....	1
第一節 問題陳述.....	1
第二節 研究動機與目的.....	5
第三節 重要概念界定.....	7
第二章 文獻探討.....	9
第一節 相關研究的探析.....	9
第二節 社會工作人員工作內容.....	14
第三節 民間社會福利組織.....	34
第四節 工作內容執行狀況的相關變項.....	38
第三章 研究方法.....	43
第一節 研究概念與研究問題.....	43
第二節 研究設計.....	45
第三節 研究嚴謹的掌控（信、效度分析）.....	50
第四節 研究資料的分析方式.....	52
第四章 研究發現.....	55
第一節 受訪者個人基本資料的描述.....	55
第二節 受訪者所屬組織特質的描述.....	62
第三節 受訪者執行各項工作內容的狀況.....	66
第四節 受訪者個人基本資料及所屬組織特質與其執行工作內容狀況的描述.....	74
第五章 研究結果的討論與建議.....	105
第一節 研究結果的討論.....	105

第二節 建議	111
第三節 研究的限制	113
參考書目	115
【附錄一】社會工作人員工作內容執行狀況的相關變項	122
【附錄二】過去文獻中提及的工作內容	123
【附錄三】研究問卷	124
【附錄四】受訪者個人基本資料	128
【附錄五】受訪者所屬組織特質	129
【附錄六】填答者所在的部門	130
【附錄七】受訪者所屬組織規模與組織專門化的交叉分析表	131
【附錄八】受訪者所屬組織特質與組織性質的交叉分析表	132

表目錄

表 2-2-1	社會工作人員工作內容	32
表 2-4-1	相關文獻主題、主要內容及其目的與用意整理表	42
表 3-2-1	研究進度及時程	45
表 3-2-2	組織性質與樣本數	46
表 3-2-3	問項內容之變項及題項說明	48
表 3-3-1	研究工具量表之信度分析	52
表 3-4-1	研究工具之工作內容題數一覽表	53
表 3-4-2	問卷設計總彙表	54
表 4-1-1	受訪者性別分佈及百分比一覽表	55
表 4-1-2	受訪者年齡分佈及百分比一覽表	56
表 4-1-3	受訪者年齡統計量	56
表 4-1-4	受訪者教育背景分佈及百分比一覽表	57
表 4-1-5	受訪者學歷分佈及百分比一覽表	57
表 4-1-6	受訪者年資分佈及百分比一覽表	58
表 4-1-7	受訪者年資統計量	58
表 4-1-8	受訪者職稱分佈及百分比一覽表	59
表 4-1-9	受訪者職稱	59
表 4-1-10	受訪者受僱型式分佈及百分比一覽表	60
表 4-1-11	受訪者有無具備社工師證照分佈及百分比一覽表	61
表 4-2-1	受訪者所屬組織性質分佈及百分比一覽表	62
表 4-2-2	受訪者所屬辦公室所在地區分佈及百分比一覽表	63
表 4-2-3	受訪者所屬辦公室是否區分組別分佈及百分比一覽表	63
表 4-2-4	受訪者所在組別分佈及百分比一覽表	63
表 4-2-5	受訪者所屬組織正職員工數分佈及百分比一覽表	64
表 4-2-6	受訪者所屬辦公室社工人員人數分佈及百分比一覽表	64
表 4-2-7	受訪者所屬辦公室社工人員人數統計量	65
表 4-2-8	受訪者所在組織年齡分佈及百分比一覽表	65
表 4-2-9	受訪者所在組織年齡統計量	65
表 4-3-1	各工作內容執行平均比重分析	66
表 4-3-2	工作性質執行平均比重分析	68
表 4-4-1	受訪者教育背景與工作內容執行比重之變異數分析	75
表 4-4-2	受訪者工作職稱與工作內容執行比重之變異數分析	76
表 4-4-3	受訪者年齡與工作內容執行比重之相關分析	76
表 4-4-4	受訪年資與工作內容執行比重之相關分析	77
表 4-4-5	受訪者性別與工作內容執行比重之 t 檢定	78
表 4-4-6	受訪者受僱型式與工作內容執行比重之 t 檢定	78
表 4-4-7	受訪者是否具備社會工作師證照與工作內容執行比重之 t 檢定	79
表 4-4-8	受訪者是否畢業於社工系與工作內容執行比重之 t 檢定	79
表 4-4-9	受訪者個人基本資料與受訪者工作內容執行比重間之關聯性	80
表 4-4-10	受訪者組織性質與工作內容執行比重之變異數分析	81
表 4-4-11	受訪者辦公室所在地區與工作內容執行比重之變異數分析	81
表 4-4-12	受訪者組織整體正職員工數與工作內容執行比重之變異數分析	82
表 4-4-13	受訪者組織年齡與工作內容執行比重之相關分析	83
表 4-4-14	受訪者辦公室社工人員人數與工作內容執行比重之相關分析	83

表 4-4-15	受訪者所在辦公室有無獨立社工部門與工作內容執行比重之 t 檢定	84
表 4-4-16	受訪者所在部門與工作內容執行比重之 t 檢定	84
表 4-4-17	受訪者所屬組織特質與工作內容執行比重間之關聯性	85
表 4-4-18	受訪者教育背景與各工作內容執行比重之變異數分析	86
表 4-4-19	受訪者工作職稱與各工作內容執行比重之變異數分析	87
表 4-4-20	受訪者年齡與各工作內容執行比重之相關分析	89
表 4-4-21	受訪者年資與各工作內容執行比重之相關分析	90
表 4-4-22	受訪者性別與各工作內容執行比重之 t 檢定分析	91
表 4-4-23	受訪者受僱型式與各工作內容執行比重之 t 檢定分析	92
表 4-4-24	受訪者有無具備社工師證照與各工作內容執行比重之 t 檢定分析	93
表 4-4-25	受訪者教育背景與各工作內容執行比重之 t 檢定分析	93
表 4-4-26	受訪者個人基本資料與受訪者各工作內容執行比重之間的關聯性	94
表 4-4-27	受訪者組織性質與各工作內容執行比重之變異數分析	96
表 4-4-28	受訪者辦公室所在地區與各工作內容執行比重之變異數分析	97
表 4-4-29	受訪者整個組織的正職員工數與各工作內容執行比重之變異數分析	99
表 4-4-30	受訪者組織年齡與各工作內容執行比重之相關分析	100
表 4-4-31	受訪者辦公室社工人員人數與各工作內容執行比重之相關分析	101
表 4-4-32	受訪者辦公室有無獨立社工部門與各工作內容執行比重之 t 檢定分析	101
表 4-4-33	受訪者所在部門與各工作內容執行比重之 t 檢定分析	102
表 4-4-34	受訪者所屬組織特質與受訪者各工作內容執行比重之間的關係	103

圖目錄

圖 2-1-1	基層社工每週平均工作時間運用	12
圖 2-2-1	不同工作層次的關係	17
圖 3-1-1	本研究概念架構圖	43
圖 4-3-1	各工作內容平均執行比重	68
圖 4-3-2	個案工作之執行比重	69
圖 4-3-3	團體工作之執行比重	69
圖 4-3-4	社區工作之執行比重	70
圖 4-3-5	社會立法與倡導之執行比重	70
圖 4-3-6	方案規劃與評估之執行比重	71
圖 4-3-7	社會工作研究之執行比重	71
圖 4-3-8	公關之執行比重	72
圖 4-3-9	督導之執行比重	72
圖 4-3-10	志工管理之執行比重	73
圖 4-3-11	會務行政之執行比重	73

第一章 緒論

第一節 問題陳述

回顧社會工作的歷史演進，淵源於貧民救濟及慈善事業，從最初無組織的個人施捨或慈善事業，逐漸發展成有組織的社會救濟或社會服務工作。其中，倫敦慈善組織會社(The London Charity Organization Society，亦簡稱 COS)與睦鄰組織運動(the social settlement movement, settlement & neighborhood centers)對於社會工作專業化的建立有極大的貢獻。COS 於 1869 年成立，主要工作為訪視、調查、記錄；在工作方法上，則是透過對求助者本身能力、收支、社會網絡資源的調查，進行個別化的援助，且只有在確定可以帶給個案永久性福利的情況下，才施以短期性的協助，這些工作原則為現今社會個案工作提供了重要的指引（引自 Powell, 2001: 34）；此外，其採取協調合作的步驟，促進各救濟機構、慈善組織解決社區問題，也為社區組織工作的發展奠定了基礎（李增祿，2009）。而睦鄰組織運動則以完全不同於 COS 的理念與方法來從事貧民服務的慈善運動，其強調社區參與，提倡「住進」貧民區，與貧民建立友誼、從事貧民教育的理念；為解決貧窮問題，睦鄰組織運動鼓勵及維持社區中富有者與貧窮者、有權力者與無權力者、以及專業者與受服務者有意義的對話，來維持社區的凝聚力與互助精神，而部分成員認為，唯有透過制度的變遷，才能解決貧窮問題（Wenocur & Reisch, 1989；Gilchrist & Jeffs, 2001；Powell, 2001）。簡言之，睦鄰組織運動說明工作之目的為追求個人與社會生活之改善；工作方式上，應自個人與社會雙方同時入手，隨時依據社區實際需要計畫工作，並發動、組織或配合社會力量共同實踐；工作對象方面，應以整個社區為工作對象，以促進社區全面的福利為目的。整體而言，睦鄰組織運動不僅運用社會個案工作方法，並發展了社會團體工作與社區組織兩種工作方法（李增祿，2009）。從上述歷史脈絡中，我們瞭解社會工作發展最初，工作人員的工作內涵主要在於服務象的訪視、資源的連結、以及發動、組織或配合社會力量，以達成個人與社會生活改善的使命。

在社會工作發展的演進中，社會工作逐漸轉變為一門以組織/機構為基礎的專業，社會工作人員任職於各種不同類型的組織/機構中，提供各項專業服務。因此，社會工作人員的工作內容，除了有來自於傳統使命所賦予的工作內容外，尚包括組織所加諸的期待與要求。也就是說，社會工作人員的工作內容除了有核心使命強調的對人提供照顧、治療、與改變社會之外(Morales & Sheafor,1998)，為了協助核心服務能更順利的運作，還要肩負著組織使命、承接方案、組織生存、組織關係、會務運作---等，由組織期待與要求伴隨而來的工作。因此，社會工作人員的工作日形繁雜。

國內一些文獻即呈現出這樣的趨勢，描述社會工作人員的工作內容日形繁雜，造成社會工作人員工作負荷量大、工作壓力倍增，此現象似乎已成為整個專業普遍存在的問題（高迪理，1994；王秀蘭，1997；方婷，1997；黃碧霞，1999；黃蒂，2000；許祖維，2007），曾華源譯（1986）也提及，社會工作人員被賦予「通才社工人員」的期待¹，扮演直接服務、間接服務與合併服務等多重角色。依中華民國社會工作專業人員協會²於1996年所進行的「社會工作專業人力運用調查」指出，社會工作人員被期待要做太多的事情，除了從事個案、團體、社區工作外，同時也需要開發、連繫、並運用社會資源，設計活動服務方案，還須處理種種的庶務性工作，以及間接的服務（方婷，1997）。

組織理論當中，認為組織的工作設計太單純不一定是好的（李再長譯，2006：261），但事實顯示，工作太繁雜也為人詬病。許祖維（2007）探討社工人員離職原因的研究中，也呈現了工作負荷量大、角色定位不明確的問題，某些社工人員主觀認為在職場上所從事的工作與專業並無太大關聯，包括被指派執行總務、設施器材維修、或認為做許多行政雜事---等。英國 Jones（2001）藉由開放式訪談探討英國公部門（state social work）第一線社工人員的工作狀況，也呈現了上述的問題，其研究結果發現社會工作人員將工作時間花費在服務對象直接服務的時間越來越少，進行照顧管理的預算、文書工作則不斷增加；過去文書工作只佔社工人員30%的工作時間，到該研究的年代已佔社工人員90%的工作時間，

¹ 即指擁有和個人、團體與社區一起處理問題的技巧、以反映出服務對象的實際需要

² 現名為「台灣社會工作專業人員協會」

社工人員有做不完的文書工作、必須填寫一堆表格，使社工人員對訪視後的服務對象無能為力，且認為這樣的工作只是為了向政府顯示有在做事，對服務對象的幫助並不明確。

從上述這些研究的結果，我們可以發現社會工作人員除了須執行與社會工作存在的主要核心使命或宗旨發展而來的工作外，還有許多支援性的工作（例如：行政、文書等）。而這就出現了頗值得探討的問題，那就是現今台灣社會福利組織的工作樣貌究竟為何？是何種工作情況使社會工作人員覺得工作負荷量大、工作繁雜？是否在社會工作的專業養成教育中，傳達給我們的核心價值³：主要的服務目的應在於協助有需要的人群，並處理社會中之各種問題；工作之重心應聚焦於對於服務對象為核心的事情---等；但許多社工人員在實務中從事這些事務的時間似乎少於做行政、文書此類的支援工作，因此讓許多社工人員產生了困惑、甚至對專業產生了不信任與懷疑？

近來國內對社會福利組織社會工作人員工作內容執行狀況之相關研究較為缺乏，唯對公部門近期業務的調查中，有呈現高比例的行政工作：2007 年中央對直轄市、縣（市）政府推動社會工作制度績效考核報告，顯示社會工作人員從事直接服務的比例達 70% 者僅有 12 縣市⁴，顯示過半數以上縣市政府之社會工作人員須兼辦較高比例的社會行政業務，甚至影響個案處遇等直接服務工作之執行（曾中明、蔡適如，2007：13）。然而在過去的幾份研究中，除趙善如（1992）調查台灣地區社會福利機構社工人員平均工作時間之分配狀況，顯示社工人員從事電話聯絡、公關、批閱與寫公文、填寫轉介、閱讀各項記錄、整理資料、交通往返等一般事務性工作的時間佔 26.3%，在工作內容項目中排行第一，而直接服務案主佔 20%，居於第二；詹火生、王麗容（1992）探討當時社區社會工作人員的工作範圍及內容，亦發現受訪社工人員日常的工作時間中，有將近一半的時間在處理行政協調、文書處理與規劃性工作，其他研究卻顯示社工人員的工作內容皆以直接服務居多（詹火生，王麗容，1992；高迪理、陳宇嘉、陶蕃瀛，1993；

³ 全美社會工作專業人員協會所頒定的《倫理守則》當中，明確指出應以六大核心價值觀為依據，來引導社工人員之各種決策和活動：服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人群關係的重要性、正直、稱職。

⁴ 2007 年，台灣有二十五個縣市，未來為三都十五縣。

Whitaker, and Arrington, 2008)。

上述研究，大致可歸納有以下問題：

第一，時代背景的差異：某些研究距今年代已久（詹火生，王麗容，1992；高迪理、陳宇嘉、陶蕃瀛，1993），缺乏近年來的研究，2000年後，因政府大量採取公辦民營、契約委託，改變了過去民間社會福利組織的運作生態，在與政府合作的過程中，民間社會福利組織常會遇到一些困擾，包括：受委託組織為符合政府公設民營/委託契約，必須調整組織結構或組織目標，使得機構原有使命與價值受到了很大的衝擊；或政府對設施設備的財物保管或經費補助之會計核銷等相關程序過度繁瑣，使機構疲於應付---等（黃慶讚，2000）。而近來愈趨重視的服務「責信」，使得民間社會福利組織為了能獲取政府單位、贊助單位、經費補助單位的認同，除了在實務工作上要講求一定的「績效」，每年更有各單位定期舉行的評鑑工作、方案申請等任務須完成，層層的審核、考評與填寫製作大量的表格與書面資料，雖看似更為謹慎，卻增加了工作的繁雜度。這些都是近來台灣社會福利組織環境的變化，這些變化也許會造成社工人員在工作內容上的改變。

第二，問卷設計方式的差異：過去所做的研究在問卷設計上也許是從工作方法的層面做詢問，而當中概念與實務行動的區分方式，可能造成填答者在填答時的困難，這也可能影響研究的結果。因為若以概念的層次進行調查訪問，實務工作者對於同一概念的理解也許不同，如此可能造成研究結果的改變。趙善如（1992）、Jones (2001)、許祖維（2007）透過概念上更詳細的說明或是透過開放式的訪談讓受訪者表述意見，也許是造成研究結果與他人相異的原因之一。

綜合上述二個原因，由於過去研究呈現出時代背景、問卷設計的限制，本研究希望以有別於過去研究社會工作人員工作內容的分類方式，將第一線社工人員的工作內容分為「與服務對象直接互動相關的服務性工作」，以及「支援服務性工作的支援性工作」兩大類，期望以一個新的角度去檢視當今民間實務工作的面貌；再者，在這兩類的工作底下，再區分十項工作方法，並針對每項工作方法所從事的實務行動予以陳述，設計出本研究的結構式問卷，由受訪者填答各工作的執行時間頻率，期望對於近來社會工作實務界普遍存在的工作龐雜問題能有更清晰的呈現與釐清。

第二節 研究動機與目的

壹、研究動機

一、實習過程之觀察及體會

研究者於大學及研究所實習階段中，接觸不同領域之非營利組織社會工作服務，所觀察到普遍的工作狀況—雖然社會工作人員竭盡所能的為服務對象提供服務，每天從早到晚馬不停蹄工作，卻往往發現工作永遠做不完—庶務工作、文書工作繁雜及評鑑壓力，使工作者有假休不得、個案訪視、個案記錄延宕---等現象，甚至對社會工作專業定位及工作使命感到茫然。

二、文獻之不足

社會工作工作繁雜、什麼都做，但什麼都不精，此類問題不斷被許多文獻提及。但國內於公部門、醫療社工有較多探討工作內容的研究，近來一般民間私部門的福利單位較少明確被提出討論。

1973年，Maria Colwell 這位女孩受虐致死的重大案件，使英國社會工作的社會形象受重創，引發全國對社會工作的反省與檢視。1980年，保守黨政府委任巴克萊 (Peter M. Barclay)組成一個工作小組，為釐清地方政府社會服務部門裡社工員的角色與任務，以及與地方志願組織間的關係，調查區域包括英格蘭及威爾斯兩個區域。1982年，這個工作小組出版了《社工人員：其角色與任務》(*Social Workers: Their Role and Tasks*)一書，蒐集並分析各領域社會工作員每天的工作記錄，釐清每個工作場域社會工作人員的角色及任務，研究結果發現，當時的社會工作人員最主要是從事「社會照顧的規劃」以及「提供直接服務」這兩種類型的工作 (Barclay, 1982)。此為英國進行全國性的社會工作工作內容調查，由於此報告書的完成，剖析了當時英國公部門社會工作人員的工作狀況，並影響其後的社會工作發展。研究者受此研究啟發，認為台灣民間社會福利組織在此方面亦值得探究。本研究雖然是一個小規模、探索性的研究，但採取與以往研究不同的觀點與取向來進行，期許這樣的研究能作為針對此議題進行研究的基礎，對台灣社

會工作發展有綿薄的助益。

綜合上述，本研究希望以探索性研究的取向，來瞭解民間社會福利組織的第一線社會工作人員在組織中所執行的工作與任務。更希望藉由此研究的呈現，作為教育界教學內容方向的參考，使學生的期望、想像、準備與實務狀況更為貼近；並提供社會工作實務工作內容規劃與任務分配之參考。

故，本研究之研究目的如下：

- (一) 將工作內容分為「服務性工作」及「支援性工作」兩大類，以期從一個新的取向瞭解民間社會福利組織社會工作人員之工作內容及執行實況。
- (二) 藉由此研究的結果呈現，期望能作為社會工作教育界教學內容方向的參考，及對社會福利組織人力運用有所貢獻。

第三節 重要概念界定

本節是針對研究題目之主要變項「民間社會福利組織」與「社會工作人員工作內容」加以定義，作為整體研究發展的依據。

壹、民間社會福利組織

本研究研究樣本取自中華社會福利聯合勸募協會公告補助的組織，依「中華社會福利聯合勸募協會2010年社會福利服務方案補助作業手冊--方案計畫補助辦法」規定，「符合申請資格之社會福利服務組織」包括下列一至三款：『凡認同本會宗旨者、登記有案非以營利為目的之社會福利服務組織、具有行政經費自籌能力，且組織信譽及服務績效良好者。其他特殊因素，須由本會委員會三分之二以上委員提名建議，並經理事會通過之社會福利服務組織』。本文將樣本組織分為「財團法人」、「機構/公設民營」、「社團法人」三類，其中，「機構」係指附屬於財團法人的機構，其服務性質較可能有安置、庇護等服務者；「公設民營」係指「設施委託經營」，即政府提供場地設施，委託民間社福組織經營管理級提供服務。綜而言之，本研究所指的民間社會福利組織是指凡被社政主管機關認定，且符合聯勸規定，以社會服務、慈善之公益目的為主的民間非營利組織，包括財團法人、機構/公設民營、社團法人三類。

貳、社會工作人員工作內容

本文將社會工作人員之工作內容分為兩大類，分別為「服務性工作」與「支援性工作」。「服務性工作」是指由社會工作核心使命發展而來的社工傳統工作核心的工作方法，目的是促成個人和社會增強社會功能，改善生活品質，包括個案工作、團體工作、社區工作、社會倡導與立法；另外，為了協助「服務性工作」更順利運作，並使組織能因應環境的變化與競爭，社工人員須協助完成組織的使命與期待、維繫組織的生存，支援組織提供的服務更臻完善，此些工作內容包括方案規劃與評估、社會工作研究、社會工作管理、會務行政，本研究將上述工作總稱為「支援性工作」。

第二章 文獻探討

本研究之主旨在探討民間社會福利部門社會工作人員的工作內容現況，本章將整理相關之文獻，共四節，分別為：第一節 有關社會工作人員工作內容相關研究之探析；第二節 社會工作人員工作內容；第三節 民間社會福利組織人力運用；第四節 工作內容執行狀況的相關變項。

第一節 相關研究的探析

趙善如（1992）針對台灣地區社會福利機構的所有社會工作實務者，以機構為單位，透過集體施測與郵寄問卷二種方式進行資料之蒐集。此篇研究論述的主旨是社會工作人員運用研究的情形，其將運用研究分為查閱文獻資料、撰寫評估報告和文章、實際參與研究等三個層次。整體而言，這份研究將社工人員的工作內容分為：一般事務性工作、填寫紀錄、直接服務案主、活動設計與準備、個案/活動/業務討論、參加相關的業務會議、在職訓練、查閱一般性書報文章、查閱專業性書報文章報告、撰寫評估報告與文章/參與研究、社交活動、其他等十二項，由受訪者自行針對填答前一天的工作內容進行填答。研究結果顯示，社會福利機構的社會工作人員以「一般事務性工作」所花費的時間比例最多，「直接服務案主」次之。但由於這份研究是詢問受訪者受訪前一天的工作執行狀況，我們無法據此推論這樣的結果是否為受訪者常態的工作狀況。

詹火生、王麗容（1992）將中華民國社會工作專業人員協會以及中華民國醫務社會工作員協會所有會員（扣除重複者）當成母群體，採普查的方式蒐集研究資料。這份研究將社會工作人員的服務內容分為：個案的處理和服務、資源的發掘/聯繫和運用、督導（社會工作員）工作、庶務性/支援性工作、志願服務規劃和訓練、社會行政和福利規劃、組織之發展和規劃、休閒娛樂活動設計與推

動、成長教育規劃和執行、研究以及發展工作、社會福利工作之倡導和呼籲、社區組織與發展工作、受助者職業訓練與輔導工作等十三項，研究結果計算出各服務內容的百分比，其中以個案的處理和服務最高，佔 76.7%；資源的發掘、聯繫和運用工作次之，佔 40.0%；而以受助者職業訓練及輔導工作最少，僅佔 6.7%。然，這份研究有概念與行動混淆的情形，例如：個案的處理和服務可以涵括多種工作，例如資源的發掘、聯繫和運用也是個案服務當中的工作之一。

高迪理、陳宇嘉、陶蕃瀛、鄧明賢（1993）調查了國內 304 家社會福利機構，欲探究社會福利機構轉介系統的建立，以瞭解社會福利機構之業務、工作服務項目。這份研究將機構之服務方式分爲：個案輔導、家庭訪視、團體工作、社區服務工作（例如居家服務、寄養服務、休閒活動、休閒活動、旅遊、志願工作、糾紛調解、勞軍等）、經濟補助（含急難救助、醫療補助、社會保險、獎助學金等）、轉介服務/諮詢服務、收養（含收容、養護、安養、教養、日間照顧等）、教育訓練（含教育推廣、講座、學生實習、課業輔導、設置圖書室等）、研究/發展/出版、職業介紹/就業輔導與訓練/代訓、社會行動/倡導/倡議、復健（職能訓練、物理治療）/健康檢查/婦幼保健、福利行政（含和作行政、平價住宅、社會基金管理、福利機構管理等）、其他。研究結果顯示，個案輔導是各機構最主要的服務提供方式，八成以上的福利機構皆表示有提供此服務；轉介服務、諮詢服務次之，佔百分之 74.0%；社會行動、倡導、倡議最少，佔 9.9%。在此研究中，我們可以了解社會福利機構最主要服務方式之狀況，以及執行各服務方式的機構數與百分比內容，但在這些服務方式中，有些是概念的層次，如福利行政、社區服務工作，但同時有些是執行行動的層次，如家庭訪視、健康檢查。亦即研究的問卷也呈現概念與行動混淆的情形。

方婷（1997）以郵寄問卷法收集社福機構的工作現況，在問卷中將社會工作人員的工作內容區分爲：個案輔導、團體輔導、社區服務、方案設計與評估、擬定年度工作計畫、資源整合運用、案主權益倡導、志工督導、專業督導、教育訓練、研究發展、行政管理、財務管理、社教宣導、政策分析等十五類。研究結果發現社工人員除了從事個案、團體、社區工作外，還有設計活動方案、整合社區資源等工作。此研究對社會福利機構工作人員工作內容分類頗爲詳盡，可做爲

吾人工作內容研究之參考。然而在此研究中有幾個議題並未清楚釐清，可能因此影響了研究結果：首先是研究對象是工作者或機構？而其所分類的十五類工作是屬於社會工作人員的工作？還是機構所提供的服務？第二，依此進行研究的結果是社會工作人員的工作樣貌還是機構服務概況的樣貌？

黃蒂（2000）採郵寄問卷調查法，對台灣地區醫院社會工作部門社工人員進行工作現況的瞭解（不含全職精神醫療社會工作人員的工作內容），該研究將樣本醫院特質以及社會工作人員特質與各項工作內容進行分析。其中，工作內容變項包含：個案工作執行程度、團體工作執行程度、社區工作執行程度以及其他工作項目執行程度等四大類，而在其他工作項目之下又可分為：特殊服務、教學研究、健保業務、諮詢服務、內部行政、對外關係、員工服務與其他等七項工作內容。其研究結果發現，規模大的醫院在個案處置與團體工作的執行程度較高，社區工作及行政工作則以中小型醫院執行程度較高，教學研究方面，在大型醫院的社會工作人員進行較多；資深者的臨床工作參與較少；在個案處置頻率上，以醫療及福利諮詢、協助醫療適應的執行最高；團體工作中在各項內容中比例均相當；社區工作的項目中以辦理志願工作及節慶活動最多；行政工作執行上，以文書工作、電腦操作及檔案管理多；在開放式問題的意見則最常提及行政工作的繁忙、專業工作未獲重視---等。透過此研究，我們可以了解醫院組織規模、受訪者的服務年資與其工作內容的執行是有某些的關聯性。此篇研究在醫院工作內容的列舉上堪稱詳盡，但檢視問卷的過程中發現，各問項有重疊的情形，例如「醫療情緒適應」這個面向中，「協助病患或家屬了解醫療服務程序」與「說明有關醫療收費之問題」看似難以一分為二，卻列舉在相異的二個類別下。如此之情形也許要對部分題目進一步的篩選，更能精確的探究工作執行的內涵。

NASW(2008)於 2007 年八月至十一月間，針對 NASW 會員參與電子報的線上填答，調查社工人員的工作狀況，包括實務工作的焦點：微視、中介或巨視；以及每週花費多少時間在哪種工作，包括：直接的個案服務、行政管理、督導、諮商、訓練/教育、計畫、教學、研究、方案管理、政策/立法、募款、社區組織、其他等十三項。此調查研究之工作內容分類，可做為我們在進行工作內容分類的參考，在調查結果方面，顯示直接的個案服務花費最多時間，花費每週 51%的工

作時間，而行政管理只佔 18%，其餘工作項目皆不超過每週 5% 的工作時間，與實務工作焦點多為微視層面相呼應（詳見圖 2-1-1）。

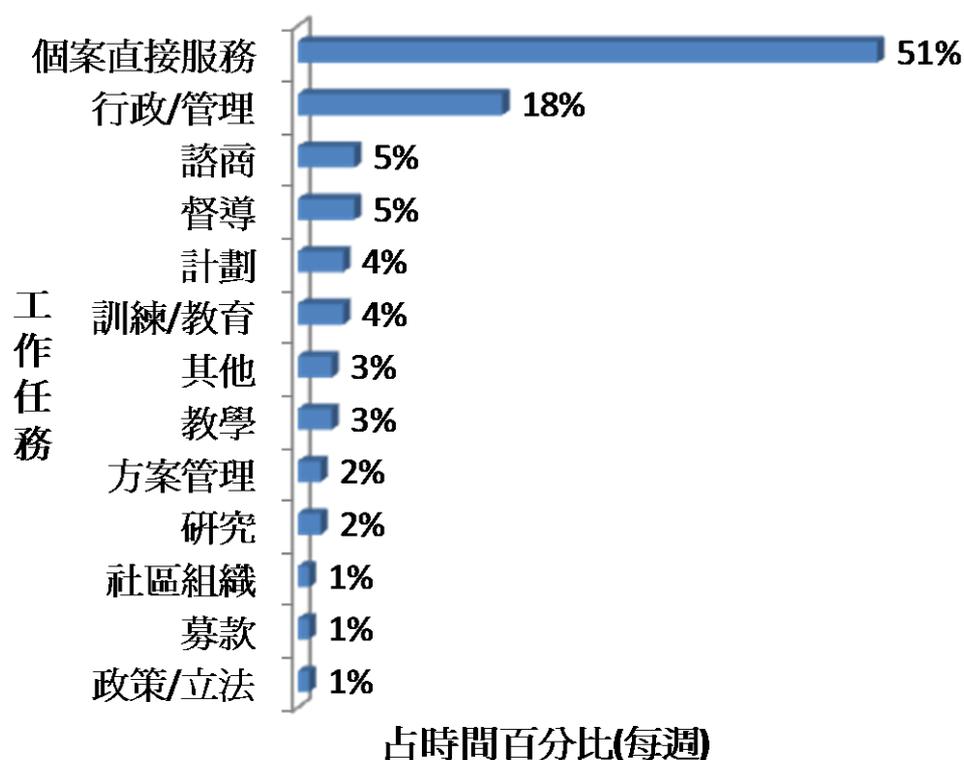


圖 2-1-1 基層社工每週平均工作時間運用(截取自 NASW,2008)

綜合上述各篇社工人員工作內容相關之文獻發現，我國進行社會工作工作內容探究的文獻確實不多，而針對綜合性社會福利機構工作內容相關研究距今業已十幾年、甚至將近二十年，較近十年內的也只有醫療領域的探究。近年來，社會變遷快速，新興的社會問題層出不窮，社會工作對於社會問題的複雜多元與福利措施政策日新月異，社工人員工作的面貌也許隨著整體環境而產生諸多的變化，且 1997 年社工師法通過後，更為我國社會工作體系產生重大的改變，因此，相關研究或調查的必要性可見一斑。過去相關研究當中，試圖將社工人員的工作內容予以呈現，提供了我們許多有利的線索，譬如當時社會福利機構之工作職稱狀況、社會工作人員一日之工作內容、各工作內容大致之執行比重---等。但當中卻也有許多吾人可以繼續努力之方向，其中，研究者認為對於工作內容變項陳述

的方式，影響受訪者填答時判斷的容易度與準確性，因此在本研究中試圖將工作內容的概念化為更具體的行動任務，作為瞭解受訪者實際執行工作的問項，以提高受訪者回覆狀況的準確性。

社會工作的特質是各機構間存在多元的服務取向與服務項目，因著各機構的服務使命與社區環境、服務對象而選擇相異的服務內容，因此，不同機構屬性間工作內容的關係亦為本研究欲了解的面向之一。雖然各機構、領域有不同的服務內容，但社工人員在服務輸送的過程中，任何社會工作實施領域都必須立基於社會工作的基本元素，再結合該領域的特質（林萬億，2006），因此，社會工作中，各單位雖有不同的計畫或方案、不同的服務項目，但工作者使用服務輸送的方法實際上是離不開社會工作基本服務方法的論點。有鑑於此，本研究將依據社會工作概論等文獻中所描述的各基本工作方法，進一步討論社工人員進行之工作內容。

第二節 社會工作人員工作內容

經由相關文獻的探討，我們發現社會工作人員工作內容相關研究頗為缺乏，且缺乏對近來民間社會福利機構工作內容全面性的探究，再者，在有限的研究當中，工作方法概念與行動層次有混淆的情形。因此接下來將針對社會工作人員的工作內容做進一步的探究。

國內社會工作師法第十二條將社工師執行業務規範為以下七點：(1) 行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。(2) 各相關社會福利法規所定之保護性服務。(3) 對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。(4) 社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。(5) 社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行、社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等。(6) 人民社會福利權之倡導。(7) 其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。在上述規範中，描述了社會工作的服務對象、實施場域，並概略提及社工人員主要負責的工作內涵，從這七點的業務規定中，我們可以看到國家與社會工作專業社群對於專業社會工作師/者工作事項的共識，但從中並無法進一步了解這些事項中具體的「行動內容」，例如「社會暨心理評估與處置」的具體行動/工作有哪些？而釐清這些具體的「行動內容」才是清楚了解第一線社會工作人員會做什麼事、各工作內容執行狀況的探討途徑。

為瞭解社工人員平日之工作內容，本文須將各基本內容逐一分類陳述。一般社會工作教科書當中，常將社會工作方法分為「微視」(macro)、「中介」⁵ (mezzo)、「巨視」(micro)三個層次(莫藜藜，2003；廖榮利，1996；林萬億，2000；呂勻琦，2006；Whitaker & Arrington, 2008)，將服務對象系統化分為小從個人大至社區組織及服務計畫(呂勻琦，2006)；或將社會工作實施方法分為「直接服務」與「間接服務」兩大主軸(廖榮利，1996；Barclay, 1982；李增祿，2009)，前者包括個案、團體、社區，後者則以行政與政策立法為主(許展耀，2005)。

⁵ 或譯作「中視」

但我們仔細地去檢視直接與間接服務各別的內容，發現原本被歸類為直接服務的工作項目中，實際上也有「間接的」服務的工作內容；「間接」服務也不一定只單純存在於「間接的」服務當中，例如個案工作當中也需要撰寫紀錄、進行資源連結、也需要開會進行協調；團體工作也需要事前的準備與規劃，活動結束也需要撰寫評估報告；而社區工作有學者將其歸類於直接服務，亦有將其歸類於間接服務者⁶。由於有些實務行動無法明確定位為直接服務或間接服務的範疇，若單以「直接服務」及「間接服務」將社會工作工作方法分類，較難貼近第一線社工人員執行服務的現況。

為回應上述的問題，本研究以社會工作存在的主要使命作為工作內容分類的依據。Morales & Sheafor 認為對人提供照顧、治療、與改變社會是社會工作者存在的三個主要核心使命或宗旨（引自林萬億，2006：37），藉由這些核心工作內容的執行，社會工作存在的價值得以彰顯，也是社會工作存在的主要目的，促成個人和社會增強社會功能，改善生活品質。本研究將社會工作的核心工作稱為「服務性工作」，表示這些工作內容是社會工作傳統使命發展而來的主要服務核心。近年來國內非營利組織發展快速，組織之間在服務與社會資源取得的競爭加劇，加上 1990 年代受英美國家新管理主義影響，福利提供政策轉向公辦民營、購買服務，對於服務的責信、績效也越趨重視，這樣的趨勢影響了社會工作服務方法的發展（內政部，2010；曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。由於社會工作人員多受僱於組織中，在上述的發展趨勢下，為使提供的服務更為完善，並使組織能因應環境的變化與競爭，社工人員須執行部分非社會工作核心使命的工作，這些工作的重要性在於能協助完成組織的使命與期待、維繫組織的生存，支援組織提供的服務更臻完善，故，本研究將其命名為「支援性工作」，本文將工作內容分為上述二類，以期更接近實務工作之情境脈絡。

一般教科書對於社會工作方法的分類包含下列幾項：社會個案工作、社會團體工作、社區工作、社會工作行政/社會福利行政、社會工作研究、社會工作督導與諮詢、社會工作管理（徐震、林萬億，1983；江亮演，1987；Farley, Smith

⁶ 賴比(Leiby)認為直接服務認為個案、團體、社區等以個人關係為服務核心的工作。莫勒斯與西佛(Morales & Sheafor)也持這種看法。但黑普渥斯、陸尼與拉森(Hepworth, Rooney & Larsen)則不把社區組織放在直接的社會工作實施內（林萬億，2009：48）。

& Scott, 2006；李增祿，2009)。而過去也有相關研究將社工人員工作內容進行分類（詹火生、王麗容，1992；趙善如，1992；高迪理等，1993；周海娟，1996；方婷，1997；NASW, 2008）（如【附錄二】），其中有些內容較多學者提及，雖使用名稱不太一致，但將某些較過時、不符現今狀況及使用詞語等名稱修飾後，這些內容大致上可歸納為：個案工作、團體工作、社區工作、資源整合與應用、推廣教育、社會工作研究、職業訓練、倡導、行政管理、督導、庶務性工作、志工管理、組織發展、方案、活動設計與準備、會議、發展政策立法、財務管理、其他等；而部分較少人提及的內容則包括：家庭訪視、轉介服務、諮詢服務、收養、收容、安養、社教宣導、復健、健康檢查等。本研究是以社會工作基本工作方法作為工作內容的分類依據，探討民間社會福利組織社工人員的工作內容執行狀況，因此將不納入上述部分較特定領域或明顯為其他專業執行的工作。

在討論工作內容前，須先釐清我們要探討的工作內容層次，工作內容中，「工作」(job)一詞有許多的意義，依時間及使用者而有所不同，而且常與「職位」(position)及「任務」(task)交換使用。工作最基本的單位為「微量動作」(micromotion)，即對物體所有相關的動作，例如拿、抓、放等；兩個或兩個以上的動作組成「元素」(element)，元素是一完整動作，例如搬運、撿起一物品等；一組工作元素則構成一「工作任務」(work task)，與工作任務有關者為「職務」(duties)（詳見下圖 2-2-1）；例如總經理秘書之職務是負責總經理的所有排程與文書工作，而其中一項任務即是接聽電話（韓德華，2006）。本研究所探究工作內容焦點屬於上述之「工作任務」層次，研究之目的在於了解工作人員「做了哪些事」、「從事了哪些實務行動」，而非探究微量動作及元素的工作技巧與進行流程。

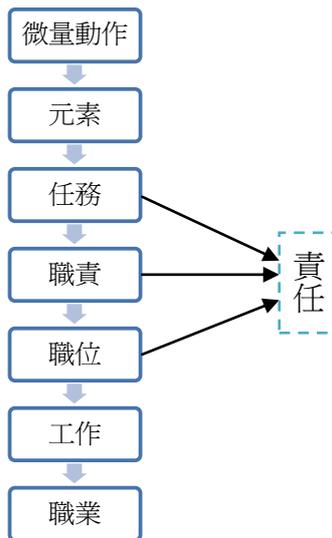


圖 2-2-1 不同工作層次的關係（截取自：韓德華，2006）

綜合上述，本研究將個案工作、團體工作、社區工作、社會倡導與立法等社會工作核心工作內容總稱為「服務性工作」；另外，為了協助「服務性工作」更順利運作，社會工作人員必須從事方案規劃與評估、社會工作研究、社會工作管理（含公共關係、督導、志工管理）、會務行政---等工作，本研究將這些工作稱為「支援性工作」。以下便針對「服務性工作」與「支援性工作」的工作內容及實務行動詳加說明。

壹、服務性工作

社工人員例行工作中，有些是社會工作主要的核心使命發展出來的工作內容，我們稱此些工作內容為「服務性工作」。涵括個案工作、團體工作、社區工作、社會立法與倡導：

一、個案工作(social casework)

諸多學者對個案工作下了定義，Bowers(1950:127) 定義，個案工作是一種藝術，它使用人類關係的科學知識與改善人際關係的專業技術，以啟發與運用個人的潛能和社區的資源，促使案主與其所處的環境之間有較佳的調適關係。Perlman (1986:254)則以六個要素來說明個案工作：「一個人(person)帶著一個問題(problem)來到一個場所(place)，在那裡遇到了一個專業者(professional person)，提供了一套過程(process)和供給品(provisions)幫助他。」所以，個案工作流程大

致上是有：1.接案(intake)：亦稱申請或開案，包括會談、家庭訪視等。2.調查(investigation)：蒐集求助者之各種資料，加以研究、分析、整理。3.診斷(diagnosis)：是尋求求助者問題所在及決定採用幫助求助者之方法。4.治療計畫(treatment and planning)：是要經過討論或建議的方法，擬定工作計畫，作為治療或解決求助者困難之途徑。5.個案服務(case service)：經過以上步驟後，用適當的物質援助，心理治療或社會諮詢。6.個案紀錄(case recording)：是個案工作最後步驟，也是個案工作人員執行工作時的唯一根據，事先應擬定各種表格，詳細記載，研究討論分析，應該妥善保存及保密，認為有價值之個案或研究，可提供學術界或政府施政參考之用（丁碧雲，2000：295）。事實上，社工人員提供服務受機構功能的影響，因此社工人員須配合服務機構之功能，透過專業關係的運用，及經由物質的援助或心理的支持與治療，以協助服務對象澄清其問題、發揮其潛能，並結合社會資源、協調社會環境，以恢復或增強社會功能，適當的解決其問題（莫藜藜，2003：5）。

綜合上述，本文將個案工作定義為：社工人員透過接案、開案、調查、診斷、處遇計畫、進行干預、記錄、評估等過程，啟發運用個人潛能和社區資源，以協助服務對象調整家庭環境、解決其社會關係中的問題。

個案工作的具體行動，基本上是由服務流程產生，但部分工作者，由於服務場域的特殊性，須額外執行幾項行動。從以上的定義，我們進一步將個案工作的行動區分為：1.平時工作者於電話或櫃檯提供簡短服務或服務之諮詢。2.當判斷是否予以開案時，須審查其福利資格。3.當服務進入調查、診斷過程，工作人員須與服務對象進行會談、或與服務對象重要他人會談/討論、家庭訪視。4.藉由會談訪視的過程，與服務對象共同擬訂服務計畫、為服務對象尋求並連結/運用適當的資源，最後評估是否繼續提供服務。5.平時舉辦、參與服務對象有關的活動，如寄養家庭活動日。6.參與個案研討會等服務對象的相關會議也是服務過程中的重要工作任務。7.服務過程及結案後須進行電話關懷或追蹤。8.而整個服務過程中都必須撰寫個案記錄。此外，若有安置機構者，其工作內容會增加服務對象入住適應輔導、日常生活訓練等工作。

二、團體工作(social group work)

Trecker 認為團體工作是個人在各種社區機構的團體中，藉團體工作人員的協助，引導他們在團體活動中互動，以使他們彼此建立關係，並以個人能力與需求為基礎，獲致成長的經驗，達成個人、團體、社區發展的目標（徐震、林萬億，1983：169）。社會工作辭典中將團體工作定義為工作者運用其專業知識和技術，透過專業關係的作用或團體工作者的引導，進而使團體成員依據其本身的需求和能力，而獲得與他人建立關係的能力和促進個人的成長(廖榮利，2000b)。Toseland & Rivas(2001:12)認為團體工作是在小型的治療性與任務性團體中，運用目標導向的活動，來滿足社會情緒的需求與任務的完成。

上述團體工作的定義可以幫助我們了解團體的性質與特徵，但若要探討社工人員在團體工作中的實務行動，研究者認為，從團體工作階段的說明中能較清楚的剖析。許多學者對團體工作從開始到結束的階段作不同的定義（Hartford, 1972; Trecker, 1972; Sarri, & Galinsky, 1974; Garland, Jones, & Kolodny, 1976; Herry, 1981; Northen, & Kurland, 2001; Toseland, & Rivas, 2001），但本研究認為 Toseland 與 Rivas 界定之團體工作四階段較能清楚呈現團體工作的行動任務，此四階段包含：計畫、開始、中間、結束，其中包括預估與評估的過程（Toseland & Rivas, 2001:92）。社會工作人員在團體的計畫過程中要確立團體的主題與內涵、籌募團體的經費、招募團體成員、準備團體活動的器材與場地、與其他工作人員討論團體的帶領等；團體開始至結束階段，社工人員在團體中主要負責團體的帶領與記錄，此時多需團體帶領技巧的介入，較不屬於本研究探討的範圍。

綜合上述，本研究將團體工作定義為：社工人員在小型治療性或任務性團體中，籌畫團體方案，透過目標導向的活動，歷經開始、中間、結束等階段的發展，引導成員在團體中互動，達成情緒的需求與任務的完成。

從上述的討論中，我們將社會工作人員在團體工作中的具體行動歸納為：籌備團體所需之各項工作，包括招募成員、行前講習、準備設備與器材等；帶領團體，包括擔任 leader 或 co-leader；撰寫團體記錄。

三、社區工作(community work)

徐震（1980）定義「社區工作」是一種「組織」與「教育」的行動過程，包括社區設計、社區組織、及社區行動的全部過程，過程中，社區工作者協助居民組織起來，參與行動；經由研究社區共同需要、協調社區各界力量、動員社區內外資源、及採取自助行動計畫等步驟，以達成解決社區共同問題、發展社區合作精神、提高居民生活素質與促進國家整體建設為目標。此定義既說明了社區工作主要的內涵，也論述了過程中工作者須進行的行動任務。而蘇景輝（1996）引用 Ross 對社區工作的定義，也提供了明確的行動方針：社區工作是社工人員協助社區經由認定其問題、排定問題的優先順序、發展解決問題的意願與自信、發掘並運用社區內/外資源，然後採取行動解決問題，並培養社區民眾互助合作的態度。社會工作辭典亦對社區工作下了定義，但對於工作者如何著手進行的層面較少提及，其認為：社區工作係以社區的人為對象的社會工作方法，以社會工作知識體系為基礎，透過社會工作專業工作者對社區人民的協助的一種專業活動（廖榮利、王培勳，2000）。

社區可進一步分為地緣性/地理性社區、心理互動性的社區、以及社會組織與發展計畫的社區（林萬億，2006；徐震，2007），以及利益社區、信仰社區、組織社區/工作社區，利益社區是指人們因共同利益社區而結合成一個社區感，如運動、志願服務；信仰社區是指因共同信仰、認同、種族、文化而構成的社區；組織社區是指因共同的活動而形成的社區，如工廠、工業區等（林萬億，2006）。社區的界定依組織的服務目的而異，本文將社區界定於地緣性的社區，定義社區工作為：社工人員協助社區居民組織起來，經由參與研究社區共同的需要及問題，協調社區各界力量，發掘並運用社區內、外資源，以採取行動解決社區問題，並培養社區居民互助合作的態度。

由上述定義中進一步列舉出社區工作中的實務行動：工作者平時即須透過非正式的活動與社區居民培養感情；組織動員社區居民時，工作者須拜會社區人士，如社區鄰里長、或社區發展主要負責人、管理員---等，或透過正式的會議召開、或一連串需求調查的過程，研究社區的共同需要及問題；使社區居民透過參與社區活動、或特定的社區行動，培養對社區的共識及解決社區問題。

四、社會立法(social legislation)與倡導(advocacy)

社會工作的主要功能之一為「改變社會」(林萬億, 2006), 當微視層面的治療或照顧功能、以及現有服務無法滿足服務對象的需求時, 社工人員須扮演創造與支持新資源的角色, 或透過制定法律以保障弱勢群體及社會大眾之生活及安全, 此為「社會立法」(Barclay, 1982)。陳國鈞(1998)認為:「社會立法是制定社會的法律, 用以保護及改進社會中某些有特殊需要的個人、團體的利益或社會大眾的福利」。我國《社會工作辭典》將社會立法分為狹義與廣義之定義: 狹義的社會立法著眼於解決與預防社會問題, 用以保護處於經濟劣勢狀況下一群弱者的生活安全所制定的社會法規; 廣義的社會立法乃著眼於增進社會大眾的福利、用以改善大眾生活及促進社會進步發展而制定的有關法規均屬之(張學鶚, 2000: 282)。陳武雄(2003)將社會立法定義為:「國家為解決社會問題, 落實執行社會政策, 透過立法程序, 以保護社會中某些特殊需要族群的群益, 及改進社會大眾一般的福利, 所制定的各種法案。」

綜合上述, 本文將社會立法定義為: 為解決與預防社會問題、保護社會中某些特殊需要族群的利益, 或增進社會大眾的福利、改善大眾生活所制定的相關法規。

倡導 (advocacy)或譯為倡議、辯護, 在方法應用上, 它可以從消極的不合作到積極的引發衝突而有各式各樣的不同戰術組合(曾華源, 1995 轉引自 王篤強, 2009: 95)。當服務對象的需求無法滿足時, 就組織層面而言, 社工人員應瞭解組織運作的正式與非正式的規章及程序, 以改善服務輸送體系上的障礙; 在政策層面, 可運用聯盟、遊說、競選、政策研究、及草擬法案等方式, 來影響社會政策立法與政府的決策, 以確保服務使用者獲得資源與服務的權利(張英陣、秦文力, 2000)。Schneider 與 Lester (2001:59)整理九十多項倡議定義之後發現, 社會工作倡議基本上涉及了「為他人請願、辯護或說話」、「代理他人」、「採取行動」、「促進變遷」、「為他人謀取權力與好處」、「照顧支持者」、「展現影響的以及政治的技巧」、「確保社會正義」、「為案主增進權能」、「引用司法判例」等特徵。而綜合這些特徵, 它們對倡議提出界定如下: 社會工作倡議是既唯一卻又相互地

⁷代表論壇中某一主張(exclusive and mutual representation of a clients or a cause in a forum)，在一個不公義的或不能夠給予適切回應的體系內，試圖系統性影響決策的行動(attempting to systematically influence decision making in an unjust or unresponsive system(s))。影響以致能夠改變的方法，包含組織案主團體、形成聯盟、教育公眾、說服行政者與督導者、和立法者與決策者談判交涉、蒐集資料、進行研究、使用媒體、請願、採取抗議等行動。以上方法不侷限一種，只要可以發生影響效果的都可以拿來混用。

至於，倡導有哪些種類？在林萬億《當代社會工作：理論與方法》(2006：41)一書中提及，通常包括個案辯護(case advocate)、政策辯護(policy advocate)、立法辯護(legislation advocate)。個案辯護是社工人員為服務對象的利益，在機構或社會不提供服務，或提供服務不當時，站出來為服務對象爭取應得的服務。進行個案辯護時，包括蒐集資訊、尋求支援，甚至不惜挑戰不提供服務或提供不當服務的機構，為服務對象發聲。政策辯護是為有利於弱勢者的政策進行遊說、爭取、倡議等，例如，社工人員主張全民健康保險、普及的國民年金、社會住宅政策、兩性平權、社會權、反雛妓、反人口販運、反種族歧視、反全民健保民營化等。立法辯護是社工人員為了爭取有利於弱勢者的社會立法，而進行的遊說、爭取、辯解等工作，如老人福利法修正、兒童及少年福利法修正、身心障礙者權益保障法修正、住宅法修正等。另外，「社會工作電子倡議」是近來資訊發展後的倡議途徑之一，王篤強(2009)引用 Chandler 對電子倡議的定義：「電子倡議與倡議目標相同，但更強調專門當代電子通訊技術工具的使用，以便提高達成並促使政策變遷的壓力。」可運用的方式如：使用網頁、電子郵件、討論團體、新聞群組等方式公告訊息教育大眾。

綜合上述，本文將倡導定義為：當機構或社會不提供服務，或提供服務不當，社工人員透過個案倡導、政策倡導、或立法倡導，試圖系統性影響決策的行動，以確保服務使用者獲得資源與服務的權利。

⁷ 所謂「唯一」指服務對象與倡議者的關係，它是一種獨特的、具排他性的協商代表關係，服務對象的需求是提倡者最優先的考量。所謂「相互」指的是服務對象與倡議者彼此互補互惠、互賴、平等、參與、分享觀念、共同計畫的意思(王篤強，2009：97)。

從上述社會立法與倡導的定義，我們發現，社會倡導與立法二者相輔相成，彼此相互連貫，因此，本文將這兩方面的行動界定為一工作內容項目：當服務對象的權益受損或服務過程有障礙時，社工人員透過倡導的方式或是立法的途徑尋求問題的改善。倡導的工作包括：聯盟、爭取、遊說、辯解、競選、草擬法案等；社工人員透過這些途徑為服務對象尋求支援或發聲，在整個過程中，工作者須參與服務對象權益有關的立法制定的討論或會議，包括公聽會、座談會、討論會等。

貳、支援性工作

除了上述社會工作的核心工作外，為了使提供的服務更為完善，以及維繫組織的運作，社工人員尚須執行支援核心服務的相關工作，本文將此些工作稱為「支援性工作」，涵括方案規劃與評估、社會工作研究、社會工作管理、會務行政：

一、方案規劃與評估(program planning and evaluation)

「社會服務方案」係以一套有系統的服務設計方式，運用各項資源、執行各種相關可行的服務活動，來達成事先決定之目標的計畫文件，其另外名稱有「措施」、「計畫」、「活動」，甚至「企劃」等（高迪理，1992）。Kettner 等人（高迪理譯，1999）認為社會服務方案是一系列的設計步驟，使我們能夠清楚地了解所要解決的社會問題，因此，問題的分析 and 需求的評量是整個方案規劃過程中，首要的幾個相關活動，受服務的對象或案主進入服務體系時，須對其問題做預估或評量（assessment），提供相關服務處遇（intervention）；案主離開服務體系時，對問題解決的程度做評估（evaluation）；方案執行完畢後，也要選定適當的指標進行追蹤檢視（review）或研究（study）以便確認服務所產生的中長程效果（outcome）或效益（effectiveness），此過程中，工作者須蒐集資料、填寫報告表格。社會服務方案是社會工作專業提供服務的方法之一，是採行一種計劃或企劃的形式，係針對社會問題，評量社會需求，選擇適當服務處遇策略，設定目的與目標，設計有效之服務內容，建立評估考核方式的計畫過程文件均可稱之，是社工人員常使用的服務手段，透過方案的規劃與設計，適時對方案做評估、處遇、評鑑與結案，期使服務發揮最大的效果（黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維，2008）。

評估是藉由產生與方案成功或失敗相關之資訊，以強化管理決策及方案的運作，增進或擴大服務對象的利益。廣義而言，評估至少包括兩大類型：形成性評估與總結性評估，前者是方案仍在實際執行時所進行的評估，後者通常是在方案的最後階段或結束後進行（高迪理譯，1999；魏希聖、鄭怡世譯，2005）。社會工作辭典定義，評估是一套有目標、有系統的社會工作方法，用以了解問題之本質、成因、進展、個人特質、特殊情境，以及可能的改變或解決之道（王玠，2000：599）。方案評估(program evaluation)係指應用不同的研究方法及計畫，以評鑑及改善社會干預及服務方案，從而使所提供的服務得以改善，提高服務效率及效果。評估常包括三個組成的部分：1.準則之建立：評估最初的步驟就是制定準則，以評鑑「服務介入」達至成功的程度。2.達成之評鑑：透過系統和嚴謹的調查，以決定準則被達成之程度為何。3.善用效果：充分利用在評估過程上及評估後所得到之資料，改善服務之設計與發展（詹火生，2000：81）。

綜合上述，本文將方案規劃與評估定義為：方案規劃與評估係指針對服務對象設計與規畫合適的服務方案，以進行服務處遇及一連串執行與評估的行動。

承上，筆者認為方案規劃與評估的實務行動包括：社工人員在機構中不論是承接政府方案或申請方案，或內部大型的方案，除了蒐集資料或實地進行需求評估，必要時會與其他工作人員或主管進行擬訂或執行方案的討論，完成撰寫方案的任務；為了使方案順利進行，工作者須向機構或方案主辦/贊助單位申請足夠的經費；前置工作完成後，隨即須親自或安排工作人員執行一次或多次的方案活動內容；執行完成後，為講求服務的責信，工作者須將方案其間及方案結束後的服務評估以文書形式輸出、最後核銷完成，總算完成一系列方案規劃的工作內容。

二、社會工作研究(social work research)

Fink 定義社會工作研究為：有系統的尋求尚未知悉的答案，或有系統的驗證某些假設，而這些過程之用於社會工作領域者（江亮演，1987：278；李增祿，2009：279）。趙善如（1992）則將運用研究的定義具體化，細分為七項：1.查閱和閱讀社會工作有關的一般性期刊文章、書籍。2.查閱與閱讀社會工作專業性的

期刊文章、書籍。3.查閱和閱讀與社會工作有關的論文研究報告。4.撰寫方案、活動評估報告。5.撰寫文章 6.親自參與研究 7.親自主持研究等。李增祿（2000）認為，社會工作研究係將社會福利工作計畫、組織或機構之功能與方法之效果，加以精密的探索與科學的檢定，尋求一般原理法則，以發展社會工作的學識、技能、觀念及理論。石志偉等譯（2001）與簡春安、鄒平儀（2004）二書對社工人員在研究中扮演的角色說明亦提供我們對社會工作研究具體化的參考，包含：1.研究的使用者、消費者：有能力進行研究或能判別與應用研究。2.知識的創造者、生產者與傳播者：能謹慎的將實務經驗透過研究，發現知識，或與他人相互交流、介紹、應用。3.對各學科的知識分享者：與相關學科相互配合、相互應用。

綜合上述，本文將社會工作研究定義為：實務工作者將社會福利工作計畫、組織或機構之功能與方法之效果，經由假設、調查、資料蒐集、分析，發現知識、並加以應用；或蒐集、查閱專業性書報文章，加以研判及應用；甚至與同僚或其他領域工作人員相互分享、交流專業知識，皆屬於社會工作研究或研究發展的範圍。

因此，實務工作者在社會工作研究進行的行動包括：蒐集資料、閱讀專業期刊、雜誌、書籍，或進一步的進行分析、給予詮釋和應用，獨立撰寫評估報告與文章，或參與研究，而近來各組織為增進實務工作人員的專業知識，時有讀書會的活動，本研究將上述界定為實務工作者參與社會工作研究的行動內容。

三、社會工作管理

管理是社會工作的後勤工作，也是每個工作人於的工作，整體而言，社會工作管理是一種社會工作方法與過程，旨在將管理的知識運用於人群服務組織或機構，透過規劃、組織、領導、任用、控制與決策等職能，有效整合組織的各項人力物力資源，並選擇最有效的方式協助機構提供最佳服務給與服務對象（黃源協，2008）。若從行動層面來剖析，社工管理須執行哪些任務？彭懷真（2009）認為，管理不只是處理事情，管理與人、與事、與資訊密切相關，包括在任務環境中進行規劃與分工、人力資源管理、財務管理以及資訊管理；黃源協（2008）整理社工管理者應具備的技巧與能力中也提及：掌握社會和公共政策議題、公關

與行銷、治理、規劃、組織、領導、人力資源管理、方案評估和管理、決策、財務管理、溝通、維持個人的均衡等，皆為社工管理者應習得的技巧及能力。本研究主要是探究社工人員在實務工作中的實務行動內容執行狀況，綜合上述，以下將社工管理的主要實務工作內涵分為「人」、「事」、「物」的管理：

(一)「人」的管理

在社會福利組織中的人力資源管理，因應的是多元化的人力，包括專業人員、即將成為專業的人員、當地的非專業人員、支援性人員、志工等（彭懷真，2009）。本文將人事管理內容分為專業人員與即將成為專業人員的督導、志工管理兩部分，其餘人力較不屬於本研究認定的研究對象工作範圍，說明如下：

1.社會工作督導(supervision in social work)

Brown A. & Bourne I. (1996) 認為督導是指兩個人所形成的關係，一位是督導者，另一位是受督導者，主要透過正式安排的定期會議，以個人或集體的方式，使受督導者因督導過程而發揮最佳的工作能力，並且確保機構政策的確實執行。Skidmore 亦認為督導可以團體或個別方式行之，是一項教學、學習、教育、行政、及使能之過程（Skidmore,1995）。黃源協（2008）則將督導過程作較清楚的說明，他認為督導是一種透過互動過程的專業訓練方法，由機構指定的資深工作者對機構內的新進工作者或學生，藉由個別或團體之定期或持續的互動方式，傳授專業服務的知識與技術，以增進被督導者的專業技巧，並充分發揮其所能，進而確保機構政策的實踐，且提昇服務對象服務品質。社會工作辭典更進一步的指出了督導的模式，包括：(1) 個別督導模式：採用一對一的方式 (2) 現場督導模式：督導者實際參與受督導者提供服務過程，現場予以介入指導 (3) 團體督導模式：以小團體方式 (4) 同儕督導模式：由一起工作的受督導者組成 (5) 專家諮詢：邀請專家學者對個案或方案提供參考意見或建議 (6) 科際整合團隊督導：由分工細密的服務團隊進行團隊合作的討論（翁慧圓，2000）。

本文主要參考黃源協老師的定義，將社會工作督導定義為：督導是由機構指定的資深工作者對機構內的新進工作者或學生，藉由個別或團體之方式，傳授專業服務的知識與技術，以增進被督導者的專業技巧，協助被督導者發揮最佳的工作能力，進而確保機構政策的實踐，且提昇服務對象服務品質。

總而言之，不論形式或討論內容，實務工作者在督導方面須進行的行動任務主要包括接受督導，為被督導者的角色；或是擔任督導者的角色，進行部屬、實習生或志工的督導；而不論是身為何種角色，督導過後通常需要將督導過程的學習加以整理、吸收，以記錄方式呈現。

2. 諮詢(consultation)

社會工作辭典定義的諮詢對象主要是服務對象，而非工作人員，認為諮詢主要是透過面談或電話服務，提供當事人資訊與建議。諮詢服務按照服務對象主動提出的問題與需要進行回答，工作多停留在認知層面，與服務對象討論解決問題的方法、或進行其他資源轉介，原則上不提供行動上的服務，但針對服務對象的問題討論回答，討論內容不深入服務對象個人心理層面的困擾，也不激起強烈的情緒釋放（鄭玉英，2000：745）。

本文參考上述之定義，將諮詢定義為：工作人員透過電話或面對面的方式，提供資訊與建議給當事人，針對服務對象的問題作認知層面的討論回答。

根據上述定義的說明，我們可以瞭解，第一線實務工作者在諮詢的工作中扮演民眾或其他專業的被諮詢者，透過電話或面對面的提供服務對象必要的資訊，即提供個案簡短服務。

3. 志工管理

曾華源、曾騰光（2003）認為，管理志工的工作事實上就是人力資源管理，但由於志工與職員在機構組織中的角色相異⁸，因此兩者的管理方式不全然相同，志工人力管理為一連續的過程，配合管理四項機能，內涵如下：規劃方面，包括進行需求評定（如瞭解機構對志工人力需求之面向、調查目前志工參與動機和形態）、規劃志工方案、管理經費（如編列志工預算、募款、財務管理）、行銷、創新、網絡合作（如宣導、創新方案、區域網絡的連繫）。組織方面，包括設計

⁸ Stenzel 和 Feeney 指出志工和專職員工有五種不同面向：1. 志工並不是一個職業工作者，志工是無酬勞的，可以自由決定對組織提供多少的服務時間 2. 志工提供的服務是不支薪的：原則上僅能申請交通補助費、餐費或參加研討會與訓練之費用 3. 志工與機構內的工作人員有不同的責任 4. 志工不像機構內的工作人員須要有在這個職位上工作所需要具備的學經歷 5. 志工對於組織的認同程度不同。

與訂定志工相關的規範、規劃志工工作、進行招募及甄選（如志工招募甄選的規定）、舉辦教育訓練（如個人成長、職前訓練、在職訓練）。領導方面，包括督導志工、處理人際間的溝通協調、運用福利及激勵（如保險、表揚、其他志工聯誼活動）。控制方面，包括建立志工工作評估標準及方法（如服務瑕疵、出勤狀況）、建檔基本資料（如時數登錄、參加訓練記錄）、滿意度的評估。林勝義（2008）運用管理的原理原則，從規劃、組織、任用、領導、控制等流程說明志工管理的內涵：包括擬定志願服務運用計畫、志工招募、志工訓練、志工團隊經營、志工督導、志工激勵。

綜合上述，本研究將志工管理定義為：志工管理係指從志工招募、培訓、維繫、至評量等一系列管理志工人力的過程。

本研究之志工管理實務行動包含：從事與志工招募有關的工作、從事聯繫志工感情的相關工作，如帶領或參與志工活動。

（二）「事」的管理

所謂「事」的管理，本文將此界定為維繫組織運作、組織形象的事物上，主要以公共關係、行銷的工作表示。

1.公共關係

社福組織了解公共關係的用意在於爭取有效的社會關係（Skidmore, 1995），使社區對組織有所了解及認同。Kotler & Andreasen(1996)認為公關(public relation)是一種管理功能，以評估重要大眾的態度；公關係將組織的政策與公眾利益結合，執行行動方案以爭取大眾的了解與接受。公共關係常採用的媒介包括：大眾傳播媒介、個體傳播媒介、專題活動、企業自辦的媒介等—報紙、雜誌、電視、廣播為大眾傳播媒介；口頭演講、面談、電話接洽、及書面信函為個體傳播媒介；參觀日活動、展覽會、贊助、頒獎儀式、聯誼活動、廣告宣傳為專題活動；而企業刊物則屬於企業自辦的媒介（王鳳璋、方宏進，1980）。近年來，由於網路傳播的快速、傳播遍及全球、成本低廉等特性（吳幸玲譯，2002），使得網路公關成為非營利組織的重要訊息傳播媒介。

為爭取弱勢者的社會福利資源，社會工作人員扮演代言人、公眾發言人 (public speaker) 的角色 (林萬億, 2006: 44); 為使社會福利服務更廣為人知，社工人員須進行社區或學校的教育宣導，或運用不同途徑對社區成員介紹機構，包括：電視、收音機、報紙、手冊、書籍、個別接觸、網路等。與公關相近的另一概念為「行銷」，公關與行銷是有差異的，公共關係主要是一種溝通工具，主要讓大眾知道組織的成就 (吳來信, 黃源協, 廖榮利, 2004)，而 Herron(1997) 定義行銷是為獲得和維持我們所服務的顧客所做的每件有目的的事，如捐款；但公關與行銷是相輔相成也難以分離的，二者皆在於塑造有利於組織的形象，而較佳的公關有利於組織的行銷，因此，本研究謹就公關的實務行動狀況加以探究。

公關的實務行動如：聯繫媒體，包括聯繫辦記者會、發新聞稿；接受報紙、電台、電視等訪問；辦理或參與宣導相關活動；接待或安排機構外人士進行組織參觀；製作組織文宣品，包括簡介、刊物、電子報。

(三)「物」的管理

關於社福組織中的「物」，此處主要針對實體的財務及虛擬的資訊進一步討論。

1.財務管理

在財務領域範圍內，所有工作人員必須為機構爭取預算與擴大財源，且針對預算提出建議，以幫助財務計畫之執行能有效率與效果 (Skidmore, 1995; 彭懷真, 2009)。在社福機構中，財務運作包括：(1) 取得財務資源 (2) 編列預算及計畫 (3) 花用既得之財源 (Skidmore, 1995)。而黃源協 (2008) 將社會服務的財務管理歸納為下列六項：(1) 規劃和預測財務需求與取得 (2) 募集或開發財源 (3) 適當的分配或配置財源 (4) 記錄財務和方案的執行狀況 (5) 控制開銷和管理財源 (6) 報告和解釋財務運用狀況。Lohmann(2008:1028) 也提出相近的看法，認為社會服務機構中有關服務輸送方案所需之財務資源的確認和獲取，以及確保這些資源能被有效使用和適切的記載即為財務管理，過程包括財務的規劃、募集、配置、財務控制、評估等五要素。

從上述文獻歸納，財務管理的範圍亦包括了募款的部分，由於這些工作包含在方案規劃與執行、及會務行政的任務中，較屬於實務工作中的「元素」層次，會重覆出現於各工作內容中，故不將財物管理置於獨立之工作內容。

2. 資訊管理

資訊管理方面，工作者主要的工作任務是將一些雜亂無章的社工資訊，轉為一套有意義、有架構、有分類、有組織的資訊的過程與方法，如運用法令規章、圖書期刊系統、行政管理系統、表單管理系統---等資訊系統，以及善用資料庫強化管理（彭懷真，2009）。此外，管理、維修或研發組織軟硬體設備亦是社會工作人員在組織中可能協助執行的部分。

於此，本文將資訊管理定義為：社會工作人員管理、研發、使用與資訊軟硬體設備相關的工作。由於資訊管理於社福組織中屬於工作「元素」的層次，會重覆出現於各工作內容中，且非主要之工作任務，故不將其置於獨立之工作內容。

四、會務行政

社會工作辭典當中提及社會工作發展至今，社會工作管理、非營利組織管理等，已取代社會工作行政的論點（廖榮利，2000a）。研究者在整理社會工作行政時亦發現社會工作行政定義與社會工作管理內涵有所重疊的情況。例如崔克爾（Trecker）引述齊德乃（Kidneigh）的說法，以兩個主要過程定義社會工作行政：1. 轉化社會政策成具體社會服務的過程，及 2. 利用經驗以建議修正政策（Trecker, 1971: 22-23 引自 徐震、林萬億，1983）；Skidmore 主張社會工作行政是機構內工作人員將機構政策轉換成服務提供之行動過程，最常使用之方法為：計畫、組織、人事、指導、控制等活動（Skidmore, 1995）。這些對社會工作行政的定義皆包含在上述社會工作管理的工作內容當中，因此，本文不將社會工作行政列為工作方法之一，而將社會工作人員在組織中執行的其餘行政工作稱為「會務行政」。工作內容如下：

- （一） 報表填寫：填寫或製作與會務或服務有關的報表
- （二） 組織外的相關會議：指與其他組織共同進行的協調會、討論會、研討會等
- （三） 評鑑：參與組織評鑑的相關工作

- (四) 公文處理：收發組織的公文、撰寫組織的公文
- (五) 組織內的會議準備與參與：準備董/理事會（含協會的會員大會）的相關資料、參與董/理事會（含協會的會員大會）的開會、整理製作董/理事會（含協會的會員大會）的會議記錄、參與組織內的相關會議（例如週會、月會、行政會議---等）
- (六) 會員管理：處理會員相關事項（如：會員問題諮詢、會員資料管理---等）
- (七) 其他庶務：從事組織採購的相關工作、管理場地、執行其他執行組織/長官交辦工作、其他工作

總而言之，本研究以社會工作存在的主要使命作為工作內容分類的依據，將社會工作人員的實務工作內容分為社工核心使命的「服務性工作」以及支援服務性工作運作的「支援性工作」。由於個案工作、團體工作、社區工作及社會立法與倡導是傳統社會工作用以促成個人和社會增強社會功能、改善生活品質的主要核心工作內涵，因此將這四項工作內容歸納為「服務性工作」；而方案規劃與評估、社會工作研究、公關、督導、志工管理、會務行政是社工人員協助核心工作運作的相關工作內容，故將這六項工作內容歸納為「支援性工作」。為使受訪者能更真確的填答各工作內容的執行比重，遂於各工作內容下再細分為具體的實務行動，作為研究的測量工具（詳見表 2-2-1）。

表 2-2-1 社會工作人員工作內容

性質	工作內容	實務行動	題號	
服務性	個案工作	提供服務諮詢（包括電話諮詢、告知服務內容---等）	15	
		審查服務對象是否符合福利資格	33	
		進行服務對象或其關係人的會談（包括家訪、電話---等）	3	
		參與與服務對象有關的活動（如一日遊、夏令營---等）	5	
		參與與服務對象有關的會議（例如個案研討會---等）	32	
		擬定服務對象的服務計畫	18	
		為服務對象尋求並連結適當的資源（如尋求其他服務、補助、轉介、安置---等）	13	
		進行電話追蹤（包括問安）	1	
		對服務對象進行日常生活照顧（包括生活訓練）	2	
		撰寫個案記錄	24	
	團體工作	籌備團體所需之各項工作（如招募成員、行前講習、準備設備與器材---等）	26	
		帶領團體（如擔任 leader 或 co-leader）	4	
		撰寫團體紀錄	23	
	社區工作	與社區居民培養感情（此處所指的社區是指組織所在的地緣性社區）	7	
		參與社區事務有關的會議	8	
		進行社區的需求調查	46	
		組織社區居民從事特定的行動	9	
	社會立法與倡導	從事與倡導有關的工作（如聯盟、遊說、辯論、助選、遊行、草擬法案---等）	14	
		參與與倡導有關的政策/立法討論或會議（如參與公聽會、座談會、討論會---等）	10	
	支援性	方案規劃與評估	進行方案執行前的需求評估（包含蒐集規劃方案所需的資料）	16
			撰寫方案計畫書（包含構思、與他人討論方案內容）	27
執行方案內容			20	
進行執行中或執行完畢的方案之評估（包括蒐集評估所需資料、撰寫評估報告---等）			19	
進行方案的經費核銷			21	
社會工作研究		撰寫研究報告或文章	25	
		參與研究（如進行訪談、問卷調查、資料分析等）	28	
		參與讀書會	40	
公關		從事組織與媒體連繫的相關工作（包括寫新聞稿，或聯繫寄者、舉辦記者會---等）	34	
		接受媒體（如報紙、電視、電台---等）訪問	36	
		接待組織外人士參觀組織（包括聯繫或安排）	35	

	製作組織相關的文宣品（如組織的簡介、年報、刊物、電子報---等）	37
	從事教育宣導相關活動	6
督導	接受督導	30
	進行督導（包括對部屬、實習生或志工---等的督導）	31
	撰寫督導記錄（包括被督導記錄）	22
志工管理	從事與志工招募有關的工作	12
	從事維繫志工感情的相關工作（如帶領或參與志工活動）	11
會務行政	參與組織外的相關會議（如協調會、討論會、研討會---等）	45
	參與組織內部的相關會議（如週會、月會、行政會議---等）	44
	填寫或製作與服務有關的報表	17
	收發組織的公文	43
	準備董/理事會（含協會的會員大會）的會議資料	41
	參與組織評鑑的相關工作	38
	處理與會員（含捐款者）有關的事務（如會員問題諮詢、會員資料管理---等）	42
	從事組織採購的相關工作	29
	管理場地（包括辦公室或服務場地）	39
	執行組織/長官臨時交辦工作	47
其他	其他：（受訪者自填）	48

※此表中以「服務對象⁹」取代傳統所稱呼的「個案」或「案主」

⁹ 從福利國家所強調的社會權的概念，到福利消費權意識的抬頭，福利專業工作者不僅要體會所服務的對象是「案主」，也要瞭解所服務的對象是服務的使用者(users)，更是服務產業的消費者或顧客(consumers)（黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維，2008）。

第三節 民間社會福利組織

由於本研究是探究民間社會福利組織社工人員之工作內容執行狀況，故本節文獻即針對民間社會福利組織此概念，以及民間社會福利組織人力運用的概況進一步的討論，作為研究工具中組織特質變項及整體研究脈絡的參考。

壹、民間社會福利組織

若以組織的性質來區分民間社會福利組織，非營利部門可分為以會員為組織核心的「社團法人」以及以基金會為構成核心的「財團法人」（蕭新煌，2000）；「社團法人」係結合「社員」的團體組織，需有一定人數的發起人才能組成；「財團法人」成立的基礎在於財產，須有一筆可供特定目的使用之財產，方能組成一個財團法人。一般認為在固定目的與組織下，財團法人的穩定性較高（馮燕，2000）。

財團法人與社團法人是民間社會福利組織的主要二種分類，然內政部為有效結合民間資源、委託民間共同推展社會福利服務，於民國八十六年一月定頒「推動社會福利民營化實施要點及委託契約書範本」，確立公設民營此新興之政府與民間合作模式。目前政府與民間合作共同推動社會福利約可分為三種類型：第一種類型為「個案委託」、第二種類型為「方案委託」、第三種類型為「公設民營」，其中第一、二種類型是由政府將福利服務方案委託民間社會福利機構執行，將特定問題之案主群或個案委託民間社會福利機構提供福利服務（劉邦富，2000），可合稱為「專案委託辦理」（施教裕，1997）；而第三種類型為政府提供硬體設施，委託民間非營利或營利組織經營管理及生產服務（劉邦富，2000），可稱為「設施委託經營」（施教裕，1997）。相較於承接第一、二種類型業務的民間社會福利組織，負責公設民營業務之社會工作人員較獨立於財團法人之外，為探究公設民營之社工人員工作內容的執行狀況，本研究遂將公設民營界定為獨立之機構屬性。公設民營（Public Owned But Private Run Approach）指的是公部門委託民間經營或管理公有資產，或是代為提供社會服務；主要目的在於將政府資產的

所有權與經營權分離，政府握有所有權並承擔社會福利與服務之職責，民間取得經營權以提高效率並避免行政僵化（薛承泰、黃文鳳，2005）。除了將組織之性質分為上述提及的「財團法人」、「社團法人」及「公設民營」外，有鑑於「公設民營」及財團法人「附屬機構」的工作內容及組織運作型態與財團法人有所區別—「財團法人」、「社團法人」較屬於「機關」層次；「公設民營」及財團法人「附屬機構」較屬於「機構」層次，較可能有安置及庇護服務，遂將組織性質增加「機構/公設民營」一項，其中「機構」係指附屬於財團法人下的社會福利機構。

從團體的性質而言，我國「人民團體法」第四條將人民團體分為職業團體、社會團體、政治團體三類。其中「社會團體」係以推展文化、學術、醫療、衛生、宗教、慈善、體育、聯誼、社會服務或其他以公益為目的，由個人或團體組成之團體。本研究之研究對象根據中華社會福利聯合勸募協會補助辦法說明，屬於上述「社會服務」、「慈善」之公益目的為主之單位¹⁰團體。

自 1980 年代以後，台灣的非營利組織數量急遽成長（蕭新煌，2000），至今，根據內政部最新統計，至 2009 年底，我國人民團體中，社會團體共計 3 萬 4,173 個，佔 76.5%；職業團體共計 1 萬 284 個，佔 23.0%；政治團體共計 201 個；近十年以社會團體增加最快速，所佔比重增加 11.9 個百分點，而社會團體中以社會服務及慈善團體的數量最多，共計 1 萬 801 個，佔 31.6%（內政部，2010）。蕭新煌（2000）認為台灣的財團法人雖蓬勃發展，數量不斷增加，但許多組織也面臨了一些問題，包括：（1）組織內部的自我規範（2）提昇管理的品質與專業化的程度（3）財政來源的不穩定。不只是財團法人面臨上述這些問題，許多社團法人更是面臨如上的挑戰，在這樣的大環境下，社工人員在財團法人、社團法人、機構/公設民營等組織中的工作狀況究竟如何、他們的工作內容執行狀況與僱用的組織是否有所關聯等問題是本研究關切的問題。

¹⁰根據公益勸募條例，「公益」是指社會上不特定多數人的利益（或社會全體的利益），而所謂以公益為目的，係指其終極目的是為公益，可有經營事業與投資營利事業之盈餘，只要未將其收益分配給有關人員，就不算違反其公益目的（馮燕，2000）。

貳、組織的人力運用

台灣非營利組織面對的問題中，蕭新煌（2000）認為，提升其管理的品質與增進專業化的程度是必須處理的問題，許多非營利組織的人力資源不穩定、且沒有一套制度用以提昇管理人員的素質。李禮孟（2000）認為，組織在時間、人力、財力、物力、專業能力等資源有限的情形下，必須權衡輕重緩急，優先做重要而緊迫的事，並避免讓次要而不緊迫的事情成為干擾。因此，管理良好的非營利組織必須能夠做到「設定優先目標」與「刪除無效業務」。反之，不分優先順序而想要一次解決所有的問題，或是讓無效的事務佔據太多的心力，則會因為缺乏效果的忙亂，導致員工對組織解決問題或實現願景的能力失去信心。

在人力資源管理中，強調「工作分析」，「工作分析」(job analysis)是確認工作元素的過程，將工作內容之資訊、員工需求和目標做系統性的分析，以期透過招募、選才、訓練與評估的功能，建立組織中每項職位的具體資格與條件；其以職位為中心，並由此界定該職位的工作內容、特性、進行這些工作所應表現的行為，以及執行人員所應具備的知識、技能和能力，使組織的人力資源適才適所，主要蒐集四類資料：工作人員做何事？如何做？為何做？所需技術為何？（吳美連，2005）。但本研究之目的並非探究單一的組織運作狀況、人力分派，使工作人員適才適所，而是想了解目前台灣民間社會福利組織的整體概況，探討整體民間社會福利組織社工人員執行各工作內容的比重，因此並不適用工作分析的概念。

欲設計有績效及效能的組織，須了解組織的結構及脈絡構面，「結構構面」(structural dimensions)描述組織的內部特徵，「脈絡構面」(contextual dimensions)描述組織環境的影響（李再長譯，2006：22），雖然本研究主要關切的不是如何提高績效與效能，而是著重於探討整體實務運作概況。然，探究組織概況的過程中，亦離不開組織結構與脈絡的分析，故以下將進一步討論組織的結構與脈絡，以作為研究工具組織特質變項的參考依據。根據李再長譯（2006）提及，組織的「結構構面」包括六個構面：「制式化」、「專門化」、「權威階層」、「集權化」、「專業化」、「人員比率」。分別說明如下：1.「制式化」：指組織中書面規定、各種說

明或手冊的多寡；2.「專門化」：組織工作分工的程度、員工是做小範圍的工作或多樣的工作；3.「權威階層」：即每個管理者報告時的上下關係及控制範圍的大小；4.「集權化」：即有權作決策的層級，當只有高階才有權作決策，組織是集權的。5.「專業化」：即員工接受正式教育或訓練的程度；6.「人員比率」：即不同功能部門的人員配置，人員比率是以某類員工數除以總員工數而得。在大部分的組織中，類似與相關的角色會被集成次級單位，組織中主要的次級單位便是功能或部門（departments）；組織擁有多少的部門和事業部是衡量組織結構複雜度（complexity）的指標（楊仁壽、許碧芬、俞慧芸譯，2006），因此本研究將組織的「專門化」以部門分工的問項呈現，與「人員比率」的內涵納為本研究組織特質變項討論的內容。

組織的「脈絡構面」包括五個構面：「規模」、「組織技術」、「環境」、「組織目標與策略」、「組織文化」。分別說明如下：1.「規模」：組織內人員的多寡，或用總資產表示；2.「組織技術」：包括組織從輸入到輸出轉變過程的工具、技術；3.「環境」：包括組織外界的元素，如產業、政府、顧客、供應商及財經狀況；4.「組織目標與策略」：與其他組織不同的目的及競爭技術；5.「組織文化」：為員工分享的重要價值、信念、理解以及規範（李再長譯，2006：19）。當組織規模大時，組織的「支援性功能（support function）」可促進組織控制與環境和利害關係團體間的關係（譬如採購、行銷、公關等功能）（楊仁壽、許碧芬、俞慧芸譯，2006），由於本研究也將其中一類工作內容設定為支援性工作，因此「組織規模」此構面亦列入本研究的探討變項中。

組織內層次可分為三個層次，其一為領導層，主要任務在於做對的決策、引導方向；第二層為管理層，主要負責擅用組織內外資源，以有效的達成目標；第三層為執行層，其工作內容即為將工作完成（陸宛蘋，2000），本研究主要是針對第一線社會工作人員之工作進行探討，亦即上述之執行層的角色。在蒐集組織員工工作內容的資料方面，「問卷法」係讓員工自己填寫問卷描述所從事的工作；結構式的問卷設計較適合基層人員，開放式的問卷較適合中高層人員，一般調查工作內容的結構式問卷，受試者須回答他執行哪些工作職務，甚至把執行每項工作職務所需的時間填上（方世榮編譯，2001；廖文志，2007）。本研究採結

構式問卷詢問第一線社會工作人員，是想了解民間社會福利組織社會工作人員的整體工作內容狀況，非針對單一組織進行工作分析，故不探討個別工作所需的時間，而是探究各工作佔其所有工作的比重為何。

第四節 工作內容執行狀況的相關變項

經由上述三節的討論，我們整理了社工人員工作內容的相關文獻，討論了各工作內容的內涵及定義，且針對民間社會福利組織定義加以說明及討論組織人力的問題與相關的組織概念。本節將綜合討論上述三節相關研究及組織文獻中提及之重要變項（參見【附錄一】），說明探究社工人員工作內容執行的比重時，將採用哪些組織特質變項以及受訪者個人基本資料變項，並且將第二章的文獻架構摘述於後。

壹、組織特質與工作內容

綜合上述文獻提及影響工作內容的組織特質包括：組織規模、組織服務領域或服務對象、組織支持、組織脈絡等變項（Barclay,1982；趙善如，1992；高迪理等，1993；黃蒂，2000），進一步探究各變項的定義，發現，組織脈絡是一個較廣泛的概念，可為整個組織特質的概念架構，因其可包含上述其他的變項。根據組織理論，組織脈絡包含組織規模(size)、組織技術(organizational technology)、環境(environment)、目標與策略(goals and strategy)、組織文化(culture)，這些構面提供測量及分析組織特徵的基礎，顯示有關組織的重要資訊（李再長編譯，1999）。由此可知，組織脈絡是一個很大的概念，Barclay(1982) 書中雖提及組織脈絡的重要性，但並未清楚說明其所界定之組織脈絡包含哪些具體的面向，因此研究者僅以其他相關文獻中較具體被提及之相關變項加以說明，作為測量工具發展之參考。綜合上述，茲將組織特質說明如下：

一、組織規模：係指組織部門的大小，因組織是一個社會實體，所以通常以員工數目表示規模大小（李再長編譯，1999）。黃蒂（2000）探究醫院社會工作

人員工作內容分析結果發現，組織規模與工作內容的執行程度有所關聯。此類似於組織結構中「人員比率」的構面，即不同功能部門的人員配置，人員比率是以某類員工數除以總員工數而得。但由於本研究訪問之訪問對象屬於組織中任一社工人員，該受訪者可大致了解整個組織的正職員工數，以及其所屬辦公室中的社工人員數，但難以掌握整個組織的社工人員人數，因此本研究將以整個組織的正職員工數以及辦公室中的社工人員數探究組織規模此概念。

二、服務範圍：服務範圍係指組織提供服務涵蓋的地區。高迪理、陳宇嘉、陶蕃瀛、鄧明賢（1993）探討社會福利機構轉介系統建立之狀況，發現服務範圍在轉介系統實施的狀況中為重要的變項。本研究並不探究組織服務的範圍。

三、組織所在地區：組織所在地區係指服務地區。高迪理、陳宇嘉、陶蕃瀛、鄧明賢（1993）探討社會福利機構轉介系統建立之狀況，發現組織座落的地區與轉介系統實施的狀況有所關聯。服務地區的不同與工作者執行工作內容的關聯性為何，是本研究欲探討的部分，本文將以辦公室所在地區表示。

四、服務領域：英國巴克萊（Barclay）爵士領導的小組所出版的《社工人員：其角色與任務》（*Social Workers: Their Role and Tasks*）一書（以下簡稱「巴克萊報告書」）中提及，工作的設境（setting）¹¹以及特殊的服務對象團體（particular client group）會影響社會工作內容及角色。而趙善如（1992）研究實務工作者運用研究的情況亦發現，所屬機構領域與運用研究的原因有關。但檢視本研究母群體（中華社會福利聯合勸募協會）組織的服務領域往往不止於單一的服務領域，故不將此變項納入討論。

五、組織支持：趙善如（1992）研究實務工作者運用研究的情況中，發現機構支持研究的看法在實務工作者運用研究為一個重要的因素。但由於本研究是將社會工作人員之工作內容作一全面性的調查，並非針對特定工作內容的執行狀況深入瞭解與分析，因此，組織支持雖可能為影響工作內容執行之重要變項，但此非本研究欲關切之層面，故暫時不加以考慮。

¹¹ 即林萬億（2009）所稱之「實施領域」，本研究採林萬億的觀點，以「實施領域」來指稱社會工作方法實施的場域，例如兒童與少年服務、身心障礙者服務、濫用藥物---等。之所以會採取這樣的觀點是因為 1950 年代，設施的概念常指特定的社會個案工作設施，如醫院、精神病院等，而忽略了該設施之外的環境，所以被「實施領域」所取代（林萬億，2000），而領域的概念是指社工人員在一組實施設施中，處理相似的案主的問題。

六、組織性質：從相關文獻的整理中，雖然沒有直接提到組織性質對工作人員工作內容執行狀況有所影響，但本研究中認為，組織性質（是指組織為財團法人、社團法人、附屬機構/公設民營）也是組織的重要特色之一，或許也是與組織選擇工作內容有關的變項之一，故值得探討。

七、組織年齡：相關文獻中雖未提及組織年齡與工作內容有特別的關聯性，但研究者嘗試加入組織年齡，作為組織特質的變項之一。

八、組織專門化：組織結構構面中，組織「專門化」是可與本研究工作內容共同探究的另一個重要構面，組織專門化指的是組織工作分工的程度，此亦為本研究想探討的變項。

綜合上述，本研究將組織特質分為組織性質、辦公室所在地區、組織專門化、組織年齡、組織規模等五個變項。

貳、社會工作人員之基本資料

過去文獻提及影響工作內容的個人基本資料包括了年齡、職稱、年資、僱用型式、參與在職訓練次數、最高學歷、工作職等變項，茲將說明如下：

一、年齡：詹火生、王麗容（1992）研究指出受訪者年齡與執行之工作內容有顯著的相關。因此，受訪者之年齡與工作內容執行狀況之關聯性為何，是本研究欲探討的部分。

二、職稱：詹火生、王麗容（1992）於研究中探討社會工作人員工作時間分配，經由變異數分析，發現受訪者在工作人員特質中，職稱（社工員、督導或社工行政人員）與其執行工作的時間分配有顯著的關聯性。本研究雖將受訪者限定為機構之社會工作人員，但社會工作人員在各機構中的職稱不盡相同，故，職稱之變項亦列入研究變項中。

三、年資：年資可分為幾個層面，包括公司年資、先前年資、及職業年資，用以瞭解工作者在同一組織或不同組織、或同一職業中之工作經歷。黃蒂（2000）將年資分為「從事醫務社會工作的年資」以及「擔任目前工作的年資」，與醫院社會工作人員工作內容分析結果發現，受訪者年資的差異，與工作內容的執行程

度有所關聯。本研究將年資分為於社工行業工作的職業年資，以及於同組織工作的公司年資。

四、受僱型式：詹火生、王麗容（1992）於研究中探討社會工作人員工作時間分配，發現受訪者僱用型式（正式編制或約聘）為一個重要的相關變項。本研究以民間社會福利組織社會工作人員為研究對象，將受僱型式分為正職人員、兼職人員、其他。

五、參與在職訓練次數：詹火生、王麗容（1992）於研究中探討社會工作人員工作時間分配，發現受訪者參加在職訓練次數的不同，其執行工作的時間分配有顯著的差異。但，由於在職訓練此變項的變異甚大，我們無法認定參與在職訓練次數較多者，其訓練時數必定較多、內容必定較為豐富充實，而受訪者往往也不容易記得自己參加在職訓練地時數，故，本研究不將此變項列入討論。

六、最高學歷：趙善如（1992）研究實務工作者運用研究的情況中，發現最高學歷為其運用研究情況的重要變項。本研究想了解受訪者接受社工教育的背景與其工作內容的關係，將學歷此變項設定為社會工作教育背景。

七、工作職等：趙善如（1992）研究實務工作者運用研究的情況中，發現工作職等為研究結果中重要的相關變項。本研究研究對象為民間社會福利組織中基層社會工作人員為主，若有不同職等的狀況，以職稱該變項判別之，故職等此變項在本研究中並不適用。

八、性別：從相關文獻的整理中，並未直接提及工作者性別變項在工作人員執行工作內容中的重要性，然工作者性別也是受訪者個人的重要特質之一：根據內政部社會司調查，2009年社會工作人員計6,233人，其中女性5,267人，佔84.5%，男性966人，僅佔15.5%，兩性比例歷年來異動不大(內政部社會司，2008)，在本研究樣本中的狀況如何，亦值得加以探討。

九、社會工作師證照：研究者認為，是否具備社會工作師證照在社會工作實務工作中亦是個人的基本特質之一，也可能與其被組織賦予的工作有關，因此也將此變項列入受訪者基本特質中。

綜合上述，本研究將個人基本資料分為性別、年齡、教育背景、年資、工作職稱、受僱型式、社會工作師證照等七個變項。

參、其他變項

在相關文獻中，尚提及工作者可用時間、立法架構為影響工作人員執行工作內容的重要因素，因本文是探討民間社會福利組織社會工作人員整體狀況，工作內容的立法架構皆以社會工作師法為依據，故立法架構在本研究中不成為變項。至於工作者可運用的時間，主要說明較緊急的服務須優先實施（Barclay, 1982），研究者認為此變項較適合用於探討執行工作的先後順序，而本研究並無探究工作內容執行先後狀況，故此變項不於本研究中使用。

肆、本章摘要

對於任何研究而言，探討相關的文獻主要有兩個目的：其一為在構思該研究進行方向之際，能夠具備某種程度的學理依據；其二為以相關文獻整理的結果形塑該研究的概念架構，來引導研究測量工具的發展、以及測量工作的實施。茲以表 2-4-1 簡要陳列本章所探討的相關文獻主題、內容、與用意，做為本章的摘要，並以此形成本研究的概念架構。

表 2-4-1 相關文獻主題、主要內容及其目的與用意整理表

文獻主題	主要內容	目的與用意
有關社會工作人員工作內容相關研究之探析	探討相關文獻的工作內容分類	作為本研究研究架構之參考，以及界定本研究之相關變項。
社會工作人員工作內容	闡述各工作內容的定義，加以分類並說明實際行動	作為本研究測量工具發展之依據
民間社會福利組織人力運用	探討民間社會福利組織的定義及組織人力運用的相關問題及解決方法	作為本研究研究架構之參考，以及界定本研究之相關變項。
工作內容執行狀況的相關變項	整理相關文獻提及之研究變項	界定本研究之相關變項

第三章 研究方法

第一節 研究概念與研究問題

壹、研究之概念架構

透過第二章所整理的相關文獻，本研究採用了下列的概念架構作為此研究的設計與進行的依據，其內容如下：



圖 3-1-1：本研究概念架構圖

貳、主要研究問題

由於本研究是屬於描述性的研究，因此並沒有特定的研究假設，取而代之以下列五項問題作為引導本研究之方向：

- 一、 受訪者的個人基本資料為何？
- 二、 受訪者所屬組織特質為何？
- 三、 受訪者執行各項工作內容的狀況為何？
- 四、 受訪者個人基本資料及受訪者所屬組織特質與其執行工作內容的狀況有何關聯性？

第二節 研究設計

本研究屬於描述性的研究，其主要目的是為了呈現目前社會工作人員的工作內容執行狀況、各工作內容的執行比重。研究設計方法敘述如下：

壹、研究之程序

本研究自 2009 年 9 月起，開始進行相關文獻資料的蒐集，透過整理社會工作人員工作內容相關議題的各種文獻，藉此提出能呈現社會工作人員執行工作內容的面向，並依此作為問卷設計的依據。在 2009 年 12 月完成問卷初稿後，於 2010 年 2 月上旬開始進行問卷試測，邀請與本研究對象相同性質之民間社會福利組織一線社工人員以及專家學者針對問卷內容進行填答及提供修改意見；試測的結果加以分析並修改問卷。於問卷定稿後，於同年 3 月底寄發問卷，進行正式的施測，經由電話聯繫與催收後，於 4 月中截止問卷回收，其後進行問卷的分析與撰寫。本研究的進度及時程如下：

表 3-2-1 研究進度及時程

	2009 年至 2010 年										
	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	
文獻蒐集	*	*	*	*							
研究設計			*	*							
問卷設計				*	*						
試 測						*					
試測分析						*					
問卷修訂						*	*				
正式施測							*				
資料分析							*	*			
撰寫報告								*	*		
初稿修訂									*		
完成報告											*
印刷											*

貳、研究對象與選樣過程

本研究主要探討民間社會福利組織社會工作人員的工作內容執行狀況，研究對象主要為全台民間社會福利組織之基層社會工作人員，透過結構式問卷進行研究調查。但一方面社會工作人員在組織中的職務名稱不盡相同，例如在有些單位中稱為輔導員，另一方面國內目前並無完整的民間社會福利組織名單，為解決此問題，研究者知悉國內民間福利組織多向中華社會福利聯合勸募協會（以下簡稱聯勸）申請方案補助，故，本研究是以聯勸公告的所有補助單位（網址 <https://www.unitedway.org.tw/wedo/default.asp>）為母全體，截至 2009 年 12 月，共計有 819 個組織，經名單整理查明聯絡方式後，餘 802 個組織，作為本研究之母群體。本研究抽樣方法是以分層隨機抽樣之方式，依其組織特質分為財團法人、社團法人、附屬機構/公設民營，共三個層級，分別算出各層級之組織數目佔母全體之比例，從每個層級中依此比例以系統隨機抽樣法進行抽樣，以確保樣本的代表性，使蒐集的資料可推論至母群。每個組織選取一位社工人員進行施測，共計 402 位社會工作人員成本研究的樣本（請見表 3-2-2）。

完成樣本之篩選後，研究者原透過電話向各受訪組織詢問，請該組織提供一位社會工作人員的姓名，隨後將問卷寄給這位社工人員，盼能藉此使研究對象對此研究有初步的瞭解，並提高問卷之回收率。然，許多組織皆表示組織內已有特定之問卷回覆流程，盼研究者問卷寄達後再予以處理。故研究者改由問卷寄發後再輔以電話確認，二週後進行催收，於四月中截止回收問卷。

表 3-2-2 組織性質與樣本數

	母全體	佔母全體之比例 (%)	抽取樣本數
財團法人（基金會）	163	20 (%)	82
附設機構/公設民營	196	24 (%)	98
社團法人	443	55 (%)	222
總計	802	100 (%)	402

參、測量工具之發展與設計

依據本研究所發展之概念架構、所欲回答的研究問題，參考第二章相關文獻的整理，並藉由向實務界之社會工作人員請益，以瞭解實務工作者的看法；以及專家學者的建議，綜合參閱後作為本研究問卷設計之基礎，進而設計出本研究之問卷，作為本研究的測量工具（詳見【附錄三】）。

本研究的問卷共分為三個部分，第一部分為「執行各實務行動的比重」，以 0 至 10 表示受訪者平時執行各工作內容的多寡。第二部分為「受訪者所屬組織特質」，包括了組織性質、辦公室所在地區、組織專門化、組織年齡、組織規模。第三部分為「受訪者個人基本資料」，包括了性別、年齡、教育背景、年資、工作職稱、受僱型式、社會工作師證照。針對上述變項說明如下（詳如表 3-2-3）：

一、執行各實務行動的比重

- （一）工作內容：指受訪者在現機構聘雇期間，其職位以及組織期待所賦予的各項任務（詳如【附錄三】）。
- （二）各工作執行的比重：指受訪者自認為平時各項任務執行的時間比重。

二、受訪者所屬組織特質

- （一）組織性質：財團法人（基金會）、附設機構/公設民營、社團法人。以問卷顏色判別。（「公設民營」及財團法人「附屬機構」的工作內容及組織運作型態與財團法人有所區別—「財團法人」、「社團法人」較屬於「機關」層次；「公設民營」及財團法人「附屬機構」較屬於「機構」層次，較可能有收容及安置服務，遂將組織性質增加「機構/公設民營」一項，其中「機構」係指附屬於財團法人下的社會福利機構）
- （二）辦公室所在地區：以問卷編號判別。（北：台北縣/市、基隆市、新竹縣/市、桃園縣/市、苗栗縣；中：台中縣/市、彰化、南投、嘉義、雲林；南：台南、高雄、屏東；東：宜蘭、台東、花蓮；外島：金門、馬祖、澎湖）
- （三）組織專門化：詢問組織是否區分部門、辦公室是否設有獨立社工/社福部（組）。

- (四) 組織年齡：即組織總會成立的時間，詢問組織總會成立於民國幾年。
- (五) 組織規模：詢問整個組織正職員工數以及辦公室內社會工作人員數。

三、受訪者個人基本資料

- (一) 性別：分為男、女兩個選項。
- (二) 年齡：受訪者自行填寫。
- (三) 教育背景：是否受過社工教育、畢業及就讀科系。
- (四) 年資：可分為從事社工經驗之職業年資及任職同組織之公司年資，皆由受訪者自行填寫。
- (五) 工作職稱：請受訪者自行填寫。
- (六) 受僱型式：正職人員、約聘人員（含兼職人員）、其他。
- (七) 社會工作師證照：分為有、沒有兩個選項。

表 3-2-3 問項內容之變項及題項說明

概念	變項	主要題項
工作內容	※詳見表 2-2-1	※詳見【附錄三】
組織特質	組織性質 辦公室所在地區 組織專門化 組織年齡 組織規模	*以問卷顏色判別 *以問卷編號判別 請問您的組織是否有區分部門/組 請問您目前任職的組織成立於民國____年 請問您目前任職組織的正職人員大約有幾人 請問您的組織社會工作人員共____人
個人基本資料	性別 年齡 教育背景 年資 工作職稱 受僱型式 社會工作師證照	請問您的性別是 請問您的出生年為 請問您的教育背景 請問您至今在社會工作實務界共服務了____年____個月 請問您在目前任職的組織共服務了____年____個月 受訪者自行填寫 請問您在組織中的受僱型式為 請問您是否領有社會工作師證照

註：※為請參照表格及問卷內容 有*者不呈現在問卷中

肆、資料蒐集方法

本研究所使用的問卷大致以結構式、封閉性之題目為主，研究者因基於時間及經費的限制，無法以面對面訪問法進行資料蒐集工作。因此，在考量各種資料蒐集的優缺點之後，決定採用郵寄問卷方式作為主要資料蒐集的方法。郵寄問卷的方式可涵蓋的研究範圍較為廣泛、在短時間內取得大量資料，對於平時工作繁忙的社工人員而言，郵寄問卷方式有助於其更有彈性選擇合宜的時間回覆問卷。

但相對地，採用郵寄問卷方式之回收率可能較低，為提高回收率，研究者於問卷正式施測後以電話確認收件狀況，並回覆疑問；二週後，以電話聯繫催收或再次寄出問卷，以克服回收率可能較低的問題。

伍、研究倫理

社會工作研究中，所須面對的是真實的個人，現實的問題，確定的機構環境（高迪理，2006），因此我們必須特別注重研究時應遵守的規範，主要包括尊重個人的意願、確保個人隱私、不危害研究對象的身心、遵守誠信原則，以及客觀分析及報告等。由於本研究採用郵寄問卷的方式蒐集資料，在謹慎遵守研究倫理守則下，本研究可以達到的研究倫理如下：

- 一、研究進行前，事先給予充分消息並取得研究對象的同意。
- 二、研究對象的匿名，其研究對象受到保密的保護。
- 三、資料保密，有關研究對象的相關資料，除經過本人同意，其應予以妥善保管與保密。
- 四、從研究開始至結束都遵守誠信原則，不欺瞞研究對象。
- 五、在資料回收後，研究者將以客觀的態度進行資料的分析及報告。

第三節 研究嚴謹的掌控（信、效度分析）

在進行量化研究時，研究工具的嚴謹度將會影響整體研究的結果，故本研究係依據發展的概念架構，欲回答的研究問題，再以第二章文獻探討內容的整理，與論文指導老師討論後，作為本研究問卷設計的基礎。

在測量工具初步完成後，透過相關領域專家學者的指導及討論（即口試委員）後，進而修正測量工具不足之處，藉以提高問卷的效度。另外，本研究於2010年3月完成問卷內容的修訂，後再針對目前任職於民間社會福利組織中的十位基層社會工作人員進行試測及深入討論，最後再參酌專家學者的意見修正問卷的內容與題項，以期問卷的內容能更符合本研究所欲達成之目的，並增加問卷的表面效度、內容效度、專家效度。

在邀請基層實務工作者參與試測前，考量問項的原則是將題目以「做什麼事」為詢問目的的核心，而非「服務項目」，以及「資訊管理」會在其他工作中使用，難以抽出；「財務管理」與核銷工作有所重疊；「諮詢」可能在非刻意安排下進行這些工作，或已包含在個案工作的流程當中，故將財務管理、資訊管理、諮詢刪除。

針對目前任職於民間社會福利組織中的十位基層社會工作人員進行試測及深入討論後，參酌受測者的意見，將問卷格式及題目加以修改，題目修改方面主要有：「提供簡短服務（如福利服務諮詢、福利資格認定等）」修改為「提供服務諮詢（包括電話諮詢、告知服務內容---等）」；「填寫或製作與會務或服務有關的報表」改為「填寫或製作與服務有關的報表」；「管理場地」補充說明「包括辦公室或服務場地」；「執行組織/長官交辦工作」改為「執行組織/長官臨時交辦工作」；「對服務對象進行日常生活訓練或照顧」改為「對服務對象進行日常生活照顧（包括生活訓練）」；「進行部屬、實習生或志工---等督導」改為「進行督導（包括對部屬、實習生或志工---等的督導）」；「進行方案的評估（含蒐集評估所需資料、撰寫評估報告---等）」與「進行方案的需求評估（含蒐集規劃方

案所需的資料/訊) 太像，兩者有重疊」，因此改為「進行方案執行前的需求評估(包括蒐集規劃方案所需的資料)」和「進行執行中或執行完畢的方案之評估(包括蒐集評估所需資料、撰寫評估報告---等)」；「進行服務對象或其重要他人的會談(於機構、家訪、線上等)」改為「進行服務對象或其關係人的會談(包括家訪、電話---等)」；為更明確定義「社區」，將社區定義為「地緣關係」的社區(機構附近社區)，而醫院、學校等單位的活動納入「從事教育宣導相關活動」的範疇；「參與社區非正式的活動」改為「與社區居民培養感情(此處所指的社區是指組織所在的地緣性社區)」；「準備董/理事會(含協會的會員大會)的相關資料」改為「準備董/理事會(包括協會會員大會)的會議資料」，除以上題項，更加强修飾同一單選題中有二選一問法的題項，使題項更為明確。另有刪增題目為：刪除「宣傳社區活動」、「執行董/理事會(含協會的會員大會)的決議事項」等題項；增加「審查服務對象是否符合福利資格」、「進行社區的需求調查(此處所指的社區是指組織所在的地緣性社區)」、「組織社區居民從事特定的行動」、「執行方案內容」等題項。將試測後的意見修改問卷後，隨後參酌專家意見將問卷第二部分增加「組織年齡」與「組織規模」二變項。由於本研究研究社會工作工作內容，係從社會工作工作方法逐一發展而來的研究工具，較不適用因素分析作為篩選題項的方式，故採上述過程使問卷能夠精確測得欲測量的問題，提高問卷之效度。

在研究工具信度掌握上，本研究採 Cronbach's α 係數檢測量表中各工作內容問題的內部一致性，從表 3-3-1 得知 Cronbach's α 係數高於 0.6 以上，顯示每項工作內容是具有一致性的 ($\alpha > .6$)。報表中的數值僅是統計的判準，當統計值都符合要求時，最後還是要回歸到這組概念或變項在論文中的意義和重要程度。由於「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」與刪題前的 Cronbach's α 值僅在於 .05 甚至 .005 以下小數點的差異，差別意義不大，決定將題項刪除或是留下，取決於這概念或變項在論文中的重要性，故研究者決定保留施測題項。

表 3-3-1 研究工具量表之信度分析

工作內容	題數	Cronbach's Alpha 值
個案工作	10	.810
團體工作	3	.701
社區工作	4	.886
社會立法與倡導	2	.736
方案規劃與評估	5	.858
社會工作研究	3	.670
公關	5	.813
督導	3	.647
志工管理	2	.921
會務行政	10	.865
其他	1	.853

第四節 研究資料的分析方式

本研究以問卷方式來蒐集資料，問卷回收後，研究者將取得資料運用社會科學統計軟體 (SPSS for WINDOWS 17.0) 作為分析工具，進行資料處理與分析，並依據研究目的及變項的測量層次為基礎，選擇適當的資料分析方法以回答本研究的研究問題。其說明如下：

一、受訪者的個人基本資料

受訪者個人基本資料包括了性別、年齡、教育背景、年資（任職同組織的年資以及從事社工經驗的年資）、工作職稱、受僱型式、社會工作師證照。此部分係由問卷【第三部分】第 53 至 60 題加以測量，並以次數分配及百分比呈現研究問卷之結果。

二、受訪者所屬組織特質

受訪者所屬組織特質包括了組織性質、辦公室所在地區、組織專門化、組織年齡、組織規模。此部分係由問卷編號以及【第二部分】第 49 至 52 題加以測

量，並以次數分配及百分比呈現研究問卷之結果。

三、受訪者各工作內容執行比重

此部分包含了各工作內容的實務行動，以 0-10 詢問受訪者各項實務行動佔其工作之比重，0 代表完全沒有執行，10 代表幾乎每天都有從事這項實務行動。而此部分由問卷【第一部分】1 至 48 題加以測量，詳細題數如表 3-4-1 所示。問卷第一分量表中，將工作內容分為：個案工作、團體工作、社區工作、社會倡導與立法等「服務性工作」；以及方案規劃與評估、社會工作研究、公關、督導、志工管理、會務行政等「支援性工作」。為避免填答者的「定性反應」，研究者遂將不同工作內容打散於量表的不同位置中：個案工作的部分係由問卷第 1、2、3、5、13、15、18、24、32、33 題加以測量；團體工作則由問卷第 4、23、26 題加以測量；社區工作由問卷第 7、8、9、46 題加以測量；社會倡導或立法由問卷第 10、14 題加以測量；方案規劃與評估的部分係由問卷第 16、19、20、21、27 題加以測量；社會工作研究則由問卷第 25、28、40 題加以測量；公關則由問卷第 6、34、35、36、37 題加以測量；督導則由問卷第 22、30、31 題加以測量；志工管理則由問卷第 11、12 題加以測量；會務行政由問卷第 17、29、38、39、41、42、43、44、45、47 題加以測量。由於各工作內容之題數不盡相同，在比較各工作內容的執行狀況時，乃將各工作內容之答題總分除以題數，求出各工作內容的平均執行比重，並算出各工作內容平均執行比重佔全數工作內容平均比重的百分比，以進行各工作內容執行比重的比較。

表 3-4-1 研究工具之工作內容題數一覽表

性質	工作內容	題數	題號
服務性	個案工作	10	1、2、3、5、13、15、18、24、32、33
	團體工作	3	4、23、26
	社區工作	4	7、8、9、46
	社會立法與倡導	2	10、14
支援性	方案規劃與評估	5	16、19、20、21、27
	社會工作研究	3	25、28、40
	公關	5	6、34、35、36、37
	督導	3	22、30、31
	志工管理	2	11、12
	會務行政	10	17、29、38、39、41、42、43、44、45、47

四、受訪者個人基本資料及所屬組織特質與其執行工作內容的狀況有何關聯性？

針對不同受訪者所屬組織特質、受訪者個人基本資料的受訪者的工作內容執行狀況差異進行 t 檢定分析、變異數分析，以及皮爾森相關係數分析，以探究受訪者所屬組織特質、個人基本資料與工作內容執行狀況的關聯性。

表 3-4-2 問卷設計總彙表

題號	問題內容	變數		資料尺度					分析	
		自變數	依變數	類別	次序	等距	等比	其他	敘述統計	統計檢定
第一部份	如上表	個案工作	✓		✓				✓	✓
		團體工作		✓		✓			✓	✓
		社區工作		✓		✓			✓	✓
		社會倡導或立法		✓		✓			✓	✓
		方案規劃與評估		✓		✓			✓	✓
		社會工作研究		✓		✓			✓	✓
		公關		✓		✓			✓	✓
		督導		✓		✓			✓	✓
		志工管理		✓		✓			✓	✓
		會務行政		✓		✓				✓
第二部份	49	組織部門	✓		✓				✓	✓
	50	組織年齡	✓				✓		✓	✓
	51	整個組織正職員工數	✓		✓				✓	✓
	52	辦公室社工人員數	✓				✓		✓	✓
第三部份	53	性別	✓		✓				✓	✓
	54	年齡	✓				✓		✓	✓
	55	教育背景	✓		✓			✓	✓	✓
	56、57	年資（年/月）	✓				✓		✓	✓
	58	職稱	✓		✓			✓	✓	✓
	59	受僱型式	✓		✓				✓	✓
編號	編號	組織性質	✓		✓				✓	✓
		辦公室所在地區	✓		✓				✓	✓

第四章 研究發現

本章針對回收問卷加以整理並進行統計分析。本研究母群體共計 802 個組織，從中選取 402 個組織，每個組織選取一位受訪者（原則上希望是該組織的基層社工人員填答），總計 402 位受訪者成為本研究的樣本進行郵寄問卷調查。共回收 240 份問卷，扣除 4 份無效問卷（非民間部門、填答不完全者），總計 236 份有效問卷，有效問卷回收率為 59%。本章將以四節分別呈現資料分析的結果：第一節呈現樣本受訪者的個人基本資料，第二節呈現樣本受訪者所屬組織的特質，第三節呈現樣本受訪者執行工作內容的狀況，第四節呈現樣本受訪者個人基本資料及所屬組織特質與其執行工作內容狀況的描述。

第一節 受訪者個人基本資料的描述

本節主要是針對 236 份有效問卷的個人基本資料進行分析，將本研究中民間社會福利組織受訪者的基本資料加以說明（綜合表格資料如【附錄四】）。

一、性別

在性別方面，從表 4-1-1 可知，樣本受訪者中女性佔大多數，高達 83.8%，男性只佔 16.2%，此亦應證了民間社會福利組織社會工作人員以女性居多的普遍現象。

表 4-1-1 受訪者性別分佈及百分比一覽表 N=235

性別	次數分配	百分比 %
男	38	16.2
女	197	83.8
總計	235	100

未填答：1

二、年齡

根據表 4-1-2，受訪者年齡分佈主要以 25 歲至 29 歲者居多，達 41.9%；30 至 34 歲次之，佔 34.8%；其次 24 歲以下，佔 12.3%，平均年齡為 32.3 歲。此外，受訪者年齡分佈狀況中，偏態為正偏態（1.533）、峰度高於常態分配（2.230），顯示樣本受訪者的年齡集中於較低年齡層（如表 4-1-3）。這樣的數據較行政院主計處所公佈的「民營廠商受僱員工之平均年齡」37.1 歲（行政院主計處，2009）低 4.8 歲。

表 4-1-2 受訪者年齡分佈及百分比一覽表 N=236

年齡	次數分配	百分比 %
24 歲以下	29	12.3
25-29 歲	99	41.9
30-44 歲	82	34.8
45-59 歲	22	9.3
60 歲以上	4	1.7
總計	236	100

表 4-1-3 受訪者年齡統計量

變項	平均數	標準差	最小值	最大值	偏態	峰度
受訪者年齡	32.31	9.138	22	71	1.533	2.230

三、教育背景

在教育背景中，根據表 4-1-4，受訪者畢業於社工本科系者居多，佔 68.1%；而有 27.2% 是畢業於相關科系，如諮商、心理、社會學等科系。進一步針對樣本受訪者中 131 位有填答學歷者進行分析後發現，其中大多數為大學畢業，達 51.9%；其次為科技大學（含四技二專）畢業者，佔 24.4%；學分班或在職進修者位居第三，佔 15.3%，碩士學歷者佔 7.6%，顯示樣本受訪者是以大學及科技大學社會工作本科系畢業者居多（如表 4-1-5）。

表 4-1-4 受訪者教育背景分佈及百分比一覽表 N=232

教育背景	次數分配	百分比 %
畢業於社工系	158	68.1
畢業於社工相關科系	63	27.2
從未受過社工教育	11	4.7
總計	232	100

未填答：4

表 4-1-5 受訪者學歷分佈及百分比一覽表 N=131

教育學制	次數分配	百分比 %
碩士	10	7.6
大學	68	51.9
四技二專	32	24.4
學分班/在職進修	20	15.3
三專	1	0.8
總計	131	100

未填答：27

四、年資

探討受訪者工作年資方面，本研究將年資分為職業年資以及公司年資，計算時間自受訪者個人開始任職於社會工作至 2010 年 3 月為止。職業年資係指受訪者從事社會工作的時間，根據表 4-1-6 所示，從事社會工作於 10 年以下（含滿 10 年）者即佔八成以上，達 85.6%，其中任職 5 年以下（含滿 5 年）者即超過半數，佔 65.3%（其中以第 3 年至滿 5 年最多，佔 35.2%；1 個月至滿 1 年次之，佔 16.5%）。從職業年資次數分配來看，投入社會工作第 11 年以上之人數有銳減的趨勢；此外從職業年資的平均數來看（詳如表 4-1-7），受訪者的平均職業年資為 63.82 個月（標準差 68.982），顯示社會工作人員平均投入社會工作的年數約 5 年，年資分佈偏低，但年資差距大，據此可推論年資少者流動率高，而留任時間較長者，則較可能繼續留任。公司年資係指受訪者任職於目前組織的時間，從統計分析得知，任職於目前組織 5 年以下者居多，達 78.8%（其中以第 3 年至第 5 年居多，佔 36.0%；任職 1 個月至滿 1 年次之，佔 26.3%）；其次為任職第 6 年至滿 10 年者，佔 13.1%。整體而言，平均公司年資為 42.56 個月（標準差 42.578），約 3.5 年（如表 4-1-7），這樣的數據較行政院主計處公佈的「各業

民營單位受僱員工在同一場所之服務年資」5.9 年少 2.4 年（行政院主計處，2009），顯示樣本受訪者任職於同一組織的年資是偏低的。

表 4-1-6 受訪者年資分佈及百分比一覽表 N=236

	年資	次數分配	百分比 %
職業年資	第 1 年-滿 5 年	154	65.3
	1 個月-滿 1 年	39	16.5
	第 2 年-滿 2 年	32	13.6
	第 3 年-滿 5 年	83	35.2
	第 6 年-滿 10 年	48	20.3
	第 11 年-滿 20 年	30	12.8
	第 20 年-滿 30 年	1	0.4
	第 31 年-滿 40 年	3	1.2
總計		236	100
公司年資	第 1 年-滿 5 年	186	78.8
	1 個月-滿 1 年	62	26.3
	第 2 年-滿 2 年	39	16.5
	第 3 年-滿 5 年	85	36
	第 6 年-滿 10 年	31	13.1
	第 11 年-滿 20 年	19	8.1
總計		236	100

表 4-1-7 受訪者年資統計量

變項	平均數	標準差	最小值	最大值	偏態	峰度
受訪者職業年資(月)	63.82	68.982	1	480	2.693	10.292
受訪者公司年資(月)	42.56	42.578	1	216	1.739	2.784

五、職稱

在受訪者職稱方面，採受訪者自填的方式來蒐集資料，研究者針對受訪者填答結果將受訪者職稱分為主管職（總幹事、執行長、主任---等）、基層社工人員（社工員、社會工作師、居家服務督導---等）、中階職位社工人員（社工督導、社福副督導、社工組長）、以及其他人員（行政專員、社工助理、專案經理---等）四大類，每大類下之分類職稱詳如表 4-1-9 所示。根據表 4-1-8 所示，受訪者職

稱的屬性以基層社工人員居多，佔 70.5%；中階職位社工人員次之，佔 12.8%；而除了社工人員外，尚有 10.3%的其他人員，以及 6.4%的主管職。本研究原希望探討民間社會福利組織「社工人員」之工作內容，選取之樣本理應是聘有社工人員的民間社會福利組織，但由於某些組織實際上並無聘用社工人員，或對於社工人員職務之定位並不明確，導致某些填答者自認為是執行社工人員之職務，卻與其職稱不符的狀況。研究者認為此為台灣現階段許多小型民間社會福利組織之現況，故除將遺漏值過多及非民間部門之間卷作為無效問卷外，其餘仍作為有效問卷加以分析，並不受「社工人員」相關職稱之限制，以反應現階段台灣民間社會福利組織的現況。

表 4-1-8 受訪者職稱分佈及百分比一覽表 N=234

職稱	次數分配	百分比 %
主管職	15	6.4
基層社工人員	165	70.5
中階職位社工人員	30	12.8
其他人員	24	10.3
總計	234	100

未填答：2

表 4-1-9 受訪者職稱 N=234

	職稱	人數	百分比
主管職	總幹事	8	3.42
	執行長	2	0.85
	行政主任	1	0.43
	主任	3	1.28
	企劃主任	1	0.43
基層社工	社工員	123	52.56
	社會工作師	2	0.85
	居家服務督導	2	0.85
	社會工作專員	26	11.11
	個案管理員	6	2.56
	就業服務員	4	1.71
	社區關懷訪視員	1	0.43
	社會服務方案執行人員	1	0.43
中階社工	社工督導	20	8.55

	社福副督導	1	0.43
	社工組長	9	3.85
其他人員	行政專員	4	1.71
	社工助理	1	0.43
	專案經理	1	0.43
	教牧協談師	1	0.43
	活動組組長	1	0.43
	秘書長	2	0.85
	計劃管理人	1	0.43
	幹事	3	1.28
	總務	2	0.85
	行政組長	2	0.85
	秘書兼會務	1	0.43
	秘書/執行秘書	5	2.14
總計		234	100

未填答：2

六、受僱型式

受訪者受僱型式方面，將受訪者受僱型式分為「正職人員」、「約聘人員」以及「其他」三類，其中正職人員係指全職之工作人員，而兼職人員屬約聘人員，其他人員則包括志工等。根據表 4-1-10 顯示，樣本受訪者的受僱型式以正職人員居多，佔 88.1%；有 10.6% 為兼職及約聘人員；而填答「其他」者佔 1.3%，主要是無給資的志工。

表 4-1-10 受訪者受僱型式分佈及百分比一覽表 N=235

受僱型式	次數分配	百分比 %
正職人員	207	88.1
約聘人員	25	10.6
其他	3	1.3
總計	235	100

未填答：1

七、社工師證照

在受訪者有無具備社工師證照方面，根據表 4-1-11 顯示，大多數樣本受訪者皆未具備社工師證照，達 92.3%；只有 7.7%的填答者表示具備社工師證照，顯示具備社工師證照之社工人員在民間社會福利組織中仍佔少數，此現象在社工人員的勞動條件中是值得被關注的，但並非本研究主要關切的面向，故不加以贅述。

表 4-1-11 受訪者有無具備社工師證照分佈及百分比一覽表 N=235

有無具備社工師證照	次數分配	百分比 %
有	18	7.7
沒有	217	92.3
總計	235	100

未填答：1

第二節 受訪者所屬組織特質的描述

本節主要是針對 236 份有效問卷的受訪者所屬組織特質加以分析，以呈現本研究民間社會福利組織之組織特質（綜合表格資料如【附錄五】）。

一、組織性質

組織性質方面，從表 4-2-1 得知，受訪者之組織性質以社團法人佔最多數，佔 54.2%；機構/公設民營次之，佔 28%；財團法人佔總樣本數量最少，佔 17.8%。為使樣本的代表性提高，本研究以組織性質作為分層抽樣的依據，因此組織性質的次數分配明顯與各類型組織在母體中的比例有關。

表 4-2-1 受訪者所屬組織性質分佈及百分比一覽表 N=236

組織性質	次數分配	百分比 %
財團法人	42	17.8
機構/公設民營	66	28.0
社團法人	128	54.2
總計	236	100

二、受訪者辦公室所在地區

組織辦公室所在地區方面，從表 4-2-2 中顯示，受訪者辦公室所在地區以北部地區最多，佔 40.7%；中部地區次之，佔 28.4%，南部地區佔 21.2%。在問卷回覆的有效樣本中，辦公室據點位於西半部地區佔了 90.3%的組織數，此亦呈現了台灣地區民間社會福利資源分佈並非均等，多集中於西半部地區，北部地區資源尤其集中。

表 4-2-2 受訪者所屬辦公室所在地區分佈及百分比一覽表 N=236

辦公室所在地區	次數分配	百分比 %
北	96	40.7
中	67	28.4
南	50	21.2
東	20	8.5
外島	3	1.3
總 計	236	100

三、組織專門化

爲了解組織的專門化情形，本研究藉由探究組織內部是否區分部門/組別（以下僅稱部門）以判別組織是否有專門化的分工。表 4-2-3 統計資料顯示，有 57.2% 的受訪者其所在辦公室有區分部門；在有區分部門的機構當中，78.2% 有獨立的社工部門（詳如【附錄五】），且有 85.4% 的受訪者表示是屬於社工或社福部門的員工（如表 4-2-4，詳細填答組別請見【附錄六】）。

表 4-2-3 受訪者所屬辦公室是否區分組別分佈及百分比一覽表 N=236

辦公室是否區分組別	次數分配	百分比 %
否	101	42.8
是	135	57.2
總 計	236	100

表 4-2-4 受訪者所在組別分佈及百分比一覽表 N=130

受訪者所在組別	次數分配	百分比 %
社工/社福	111	85.4
其他	19	14.6
總 計	130	100

未填答：5

四、組織規模

爲了解組織的規模，本研究分別分析受訪者整體組織的正職員工人數（如表 4-2-5），以及受訪者所在辦公室社工人員人數（如表 4-2-6）。在受訪者整個組織的正職員工數方面，正職員工人數以 6 至 30 人居多，佔 44.0%；5 人以下

之，佔 29.9%；顯示受訪者組織的正職員工多為 30 人以下。進一步分析受訪者所在辦公室的社工人員人數，辦公室社工人員人數以 0 至 4 人居多，佔 68.2%（其中，受訪者回答只有 1 人社工者有 14.4%）；5 至 9 人次之，佔 24.2%。上述結果顯示，受訪者辦公室社工人員人數是偏少的。整體而言，我們可以了解，接受中華社會福利聯合勸募協會（以下簡稱聯勸）補助的組織中，有七成三是 30 人以下的組織；其中有六成八的受訪者所在的辦公室僅有 4 人以下的社工人員，整體辦公室社工數平均為 4 人；人數最少為沒有社工人員，最多有 35 位社工人員；偏態為正偏態（3.348），峰度高於常態分佈（14.602），顯示接受聯勸補助的社福組織多為員工人數較少的組織（如表 4-2-7）。

表 4-2-5 受訪者所屬組織正職員工數分佈及百分比一覽表 N=234

整個組織正職員工數	次數分配	百分比 %
5 人以下	70	29.9
6-30 人	103	44.0
31-99 人	34	14.5
100 人以上	27	11.5
總 計	234	100

未填答：2

表 4-2-6 受訪者所屬辦公室社工人員人數分佈及百分比一覽表 N=236

辦公室社工人員人數	次數分配	百分比 %
0-4 人	161	68.2
無社工人員	3	1.3
1 人	34	14.4
2-4 人	124	52.5
5-9 人	57	24.2
10-19 人	12	5.1
20-29 人	5	2.1
30 人以上	1	0.4
總 計	236	100

表 4-2-7 受訪者所屬辦公室社工人員人數統計量

變項	平均數	標準差	最小值	最大值	偏態	峰度
社工人員人數	4	4.520	0	35	3.348	14.602

五、組織年齡

從表 4-2-8 統計分析資料顯示，受訪者所在組織的總會成立年數以 11 至 20 年佔最多數，佔 39.8%；6 至 10 年次之，佔 21.2%；21 至 30 年位居第三，佔 19.1%。組織總會成立年數平均為 18.2 年，標準差 13.642，最年輕的組織是成立 1 年或不到 1 年，最年長的組織有 85 年之久，顯示聯勸補助的組織，組織年齡以 11-20 年居多，但年齡差異頗大（如表 4-2-9）。

表 4-2-8 受訪者所在組織年齡分佈及百分比一覽表 N=236

總會年齡	次數分配	百分比 %
1-5 年	20	8.5
6-10 年	50	21.2
11-20 年	94	39.8
21-30 年	45	19.1
31-40 年	9	3.8
41-50 年	6	2.5
51 年以上	12	5.1
總計	236	100

表 4-2-9 受訪者所在組織年齡統計量

變項	平均數	標準差	最小值	最大值	偏態	峰度
組織年齡	18.20	13.642	1	85	1.991	4.915

第三節 受訪者執行各項工作內容的狀況

本節將呈現問卷中各項實務工作執行比重的狀況，根據受訪者答題分數算出各工作內容的平均執行比重，並換算為百分比，以描述各工作內容佔所有工作的比重。接著，將各工作內容平均執行比重分為四組，以長條圖呈現資料的分佈狀況，以利讀者了解各工作內容的分佈趨勢。

各工作內容執行比重資料的分析，包括問卷第一部分的 47 個題項，而問卷第 48 題「其他」題項設為開放性問題，若填寫內容與 1 至 47 題之題項相似者，則予以合併；另有其他受訪者描述之其他工作內容，如：會計等非社工專業、行政庶務、募款、中階主管事務、郵務、請款、辦理在職進修等，此題不列入統計分析中。此外本研究所欲調查的十項工作內容，由於測量各項工作內容的題數不一，無法透過原始統計資料比較各項工作執行比重的多寡，因此研究者算出各項工作內容執行比重的平均數，以使每項工作內容在相同的基準下進行比較，並列出各工作內容平均執行比重的最大值與最小值，以及執行比重平均分數的標準差，用以說明受訪者在執行各工作內容比重上的差異性（結果詳如表 4-3-1）。以個案工作這項工作內容為例，測量個案工作這個工作項目的題數共 10 題，將樣本受訪者填答個案工作的 10 題分數加總後除以 10，求得平均數為 5.95，意謂著個案工作平均每題回答的分數為 5.95 分。表示樣本受訪者執行個案工作平均分數 5.95 分，比重是中間程度偏高的。

表 4-3-1 各工作內容執行平均比重分析

	工作內容	題數	平均數	最小值	最大值	標準差
服務性 工作	個案工作	10	5.95	0	10	1.845
	團體工作	3	4.40	0	10	2.456
	社區工作	4	2.82	0	10	2.466
支援性 工作	社會立法與倡導	2	2.65	0	10	2.350
	方案規劃與評估	5	6.89	0	10	2.163
	社會工作研究	3	3.00	0	9	2.252
	公共關係	5	3.62	0	10	2.203
	督導	3	4.78	0	10	2.392
	志工管理	2	4.46	0	10	3.076
	會務行政	10	5.20	1	10	2.111

從表 4-3-1 中我們可以看出，樣本受訪者執行團體工作的平均分數是 4.40，比重是中間程度偏低的；執行社區工作的平均分數是 2.82，比重是偏低的；執行社會立法與倡導的平均分數是 2.65，比重較低；執行方案規劃與評估的平均分數是 6.89，比重偏高；執行社會工作研究的平均分數是 3.00，比重偏低；執行公關的平均分數是 3.62，比重是中間偏低的；執行督導的平均分數是 4.78，比重中等；執行志工管理的平均分數是 4.46，比重是中間偏低的；執行會務行政的平均分數是 5.20，比重中等。

另外，如果我們將上述結果以圖 4-3-1 來顯示，我們會發現在這十項工作內容中，以方案規劃與評估在受訪者實務工作中佔最多的執行比重，佔 16%；個案工作次之，佔 14%；會務行政位居第三，佔 12%。而執行最少的為社會倡導與立法、社區工作，各佔 6%。這樣的結果當然部分是因為本研究的母群體是以接受中華聯合勸募協會補助的組織為主，這些組織都有撰寫方案、執行方案，但也反映出民間社會福利組織必須透過撰寫、申請方案來維持其組織營運的事實。個案工作位居第二則顯示受訪者仍花費許多的工作比重在個案工作的進行，包括個案記錄的撰寫。會務行政工作位居第三，顯示評鑑、參與及籌備組織會議、報表的製作與撰寫---等工作，亦是受訪者平日主要的工作內容。社會倡導與立法與社區工作所進行的比重相對較少，則反映了現今台灣民間社會福利組織在這二種工作方法上的運用不普遍。再者，若以個案工作、團體工作、社區工作相互比較，以社區工作的服務比重最少，此與張韜於 2003 年調查我國私部門一線社會工作人員工作內容之狀況相同（張韜，2003）。

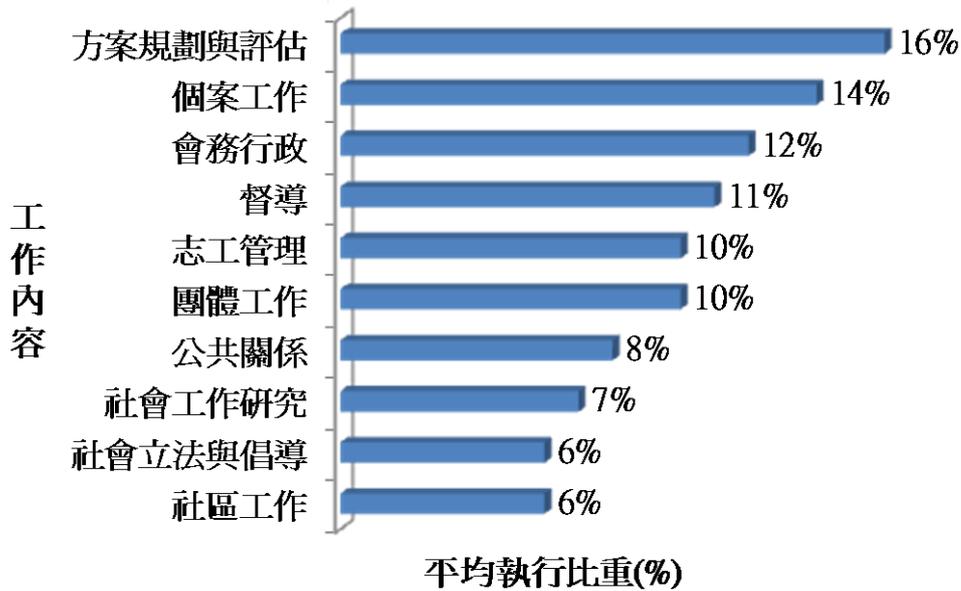


圖 4-3-1 各工作內容平均執行比重

依第二章所述，本研究將十項工作內容區分為以社會工作傳統使命發展而來的「服務性工作」，為社會工作的服務核心；以及協助維持組織運作、支援組織提供服務更臻完善的「支援性工作」兩大類。為比較本研究定義的服務性工作與支援性工作執行比重的差異，我們將 19 題「服務性工作」相加再除以 19，28 題「支援性工作」相加再除以 28，以求出「服務性工作」與「支援性工作」的平均分數（詳如表 4-3-2，顯示「服務性工作」與「支援性工作」執行比重的平均分數僅在於小數上小於 0.2 的差異，實際上並無明顯差異，也就是說，民間社會福利組織社工人員在「服務性工作」與「支援性工作」的執行比重上是沒有顯著差異的。

表 4-3-2 工作性質執行平均比重分析

工作內容	題數	平均數	標準差	最小值	最大值
服務性工作	19	4.69	1.688	0.37	8.68
支援性工作	28	4.88	1.792	1.43	9.79

為便於讀者了解各工作內容之執行狀況，遂將各工作內容平均執行比重分為四個組別，以長條圖呈現各工作內容的答題狀況，平均數 0-2.99 為第一組、3.0-5.99 為第二組、6.0-8.99 為第三組、9.0-10 為第四組，圖示如下：

一、個案工作之執行

從表 4-3-1 及圖 4-3-2 得知，個案工作執行比重的標準差較其他工作內容小（1.845），表示受訪者個案工作執行比重相對於其他工作，差異性不大；平均比重集中於 3.0-8.99 二組中，以 6.0-8.99 佔最多數，顯示多數受訪者執行個案工作的比重偏中高。

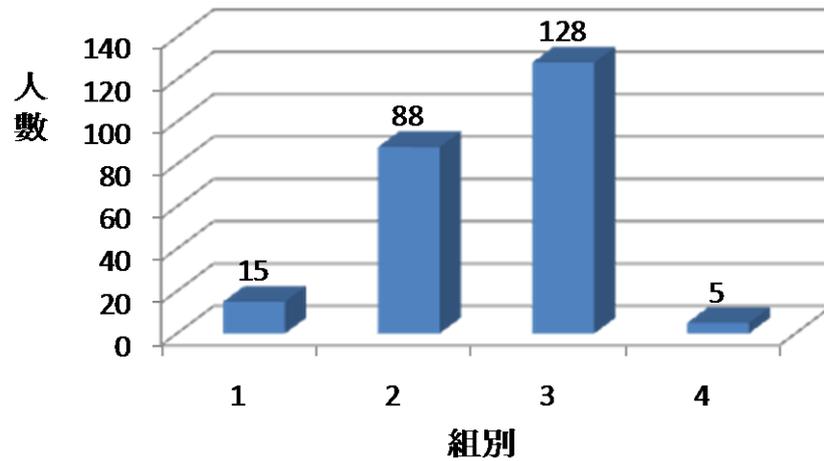


圖 4-3-2 個案工作之執行比重

二、團體工作之執行

從圖 4-3-3 可看出，受訪者執行團體工作的平均比重集中以 3.0-5.99 居多，9.0 以上比重有銳減的現象。

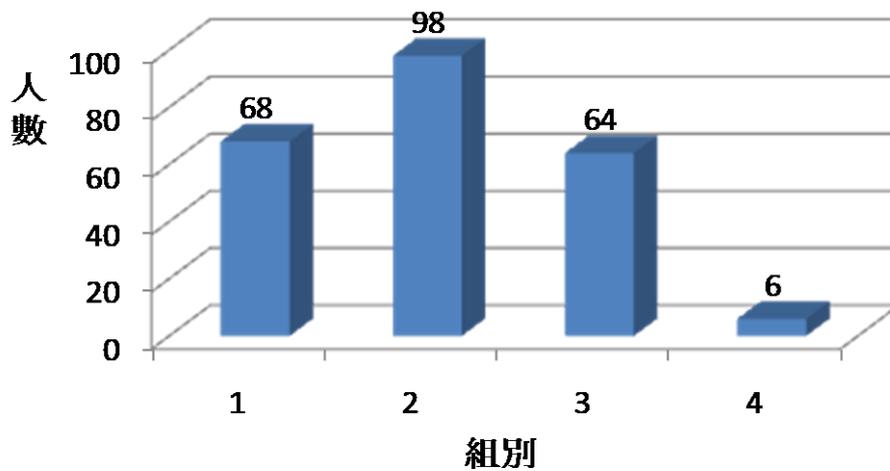


圖 4-3-3 團體工作之執行比重

三、社區工作之執行

依據圖 4-3-4 的分佈狀況，我們可以發現社區工作隨執行比重的上升，人數大幅的遞減，且集中於最低組之執行比重，亦即大多數的受訪者自陳較少執行社區工作。

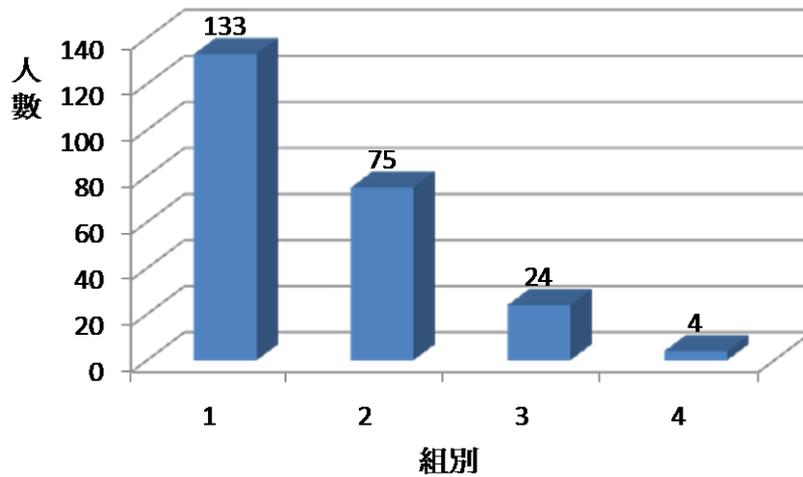


圖 4-3-4 社區工作之執行比重

四、社會立法與倡導之執行

依據圖 4-3-5，顯示大多數的受訪者自陳較少執行社會立法與倡導，且執行比重少於社區工作（且各組間比重下降的坡度更大）。

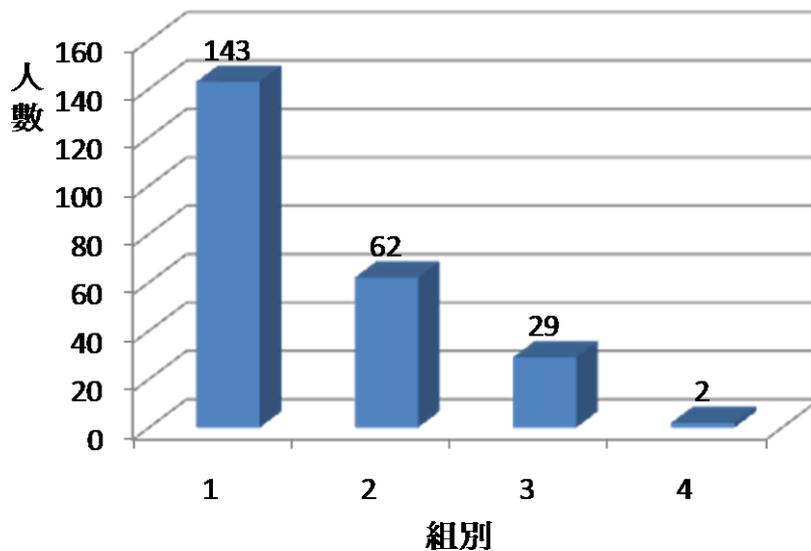


圖 4-3-5 社會立法與倡導之執行比重

五、方案規劃與評估之執行

下圖 4-3-6 顯示，大多數受訪者執行方案規劃與評估的平均比重偏高，尤其集中於 6.0-8.99 的組別中，呼應表 4-3-1 的平均數分析，顯示受訪者執行方案規劃與評估的比重偏中高。

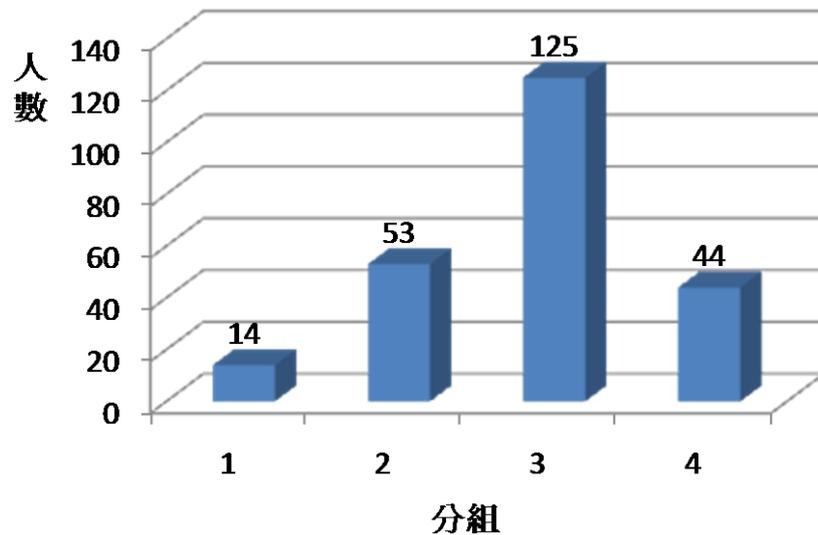


圖 4-3-6 方案規劃與評估之執行比重

六、社會工作研究之執行

從圖 4-3-7 得知，受訪者自陳其執行社會工作研究的比重是偏低的，平均比重集中於 0-2.99 之間，顯示各機構普遍較少執行社會工作研究。

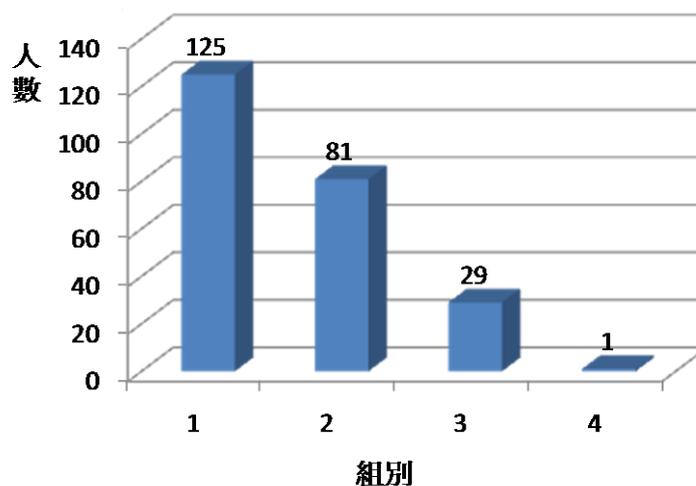


圖 4-3-7 社會工作研究之執行比重

七、公關之執行

依據圖 4-3-8 的分佈狀況中，我們發現，受訪者執行公關的比重偏中低組別，平均比重集中在 0-5.99 二組別中，顯示受訪者雖有執行公關的實務行動，但執行比重不高。

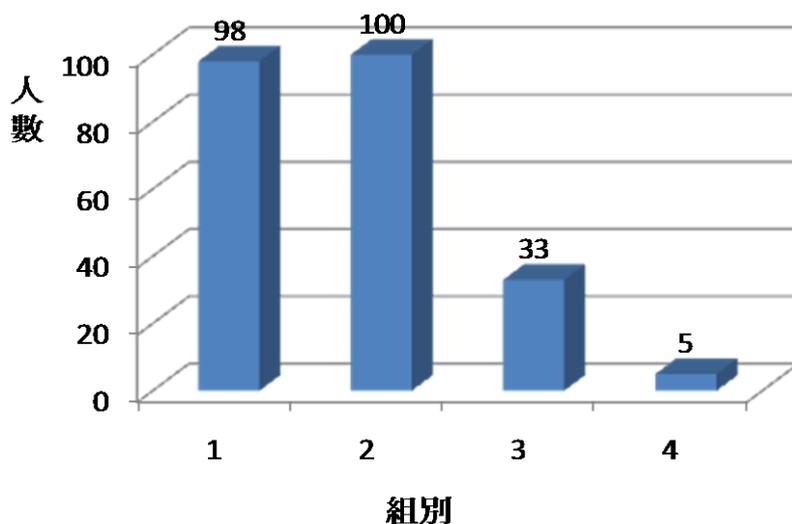


圖 4-3-8 公關之執行比重

八、督導之執行

從圖 4-3-9 檢視，發現督導執行平均比重集中於 3.0-5.99 的組別中，表示多數受訪者執行督導的比重是中間偏低的。

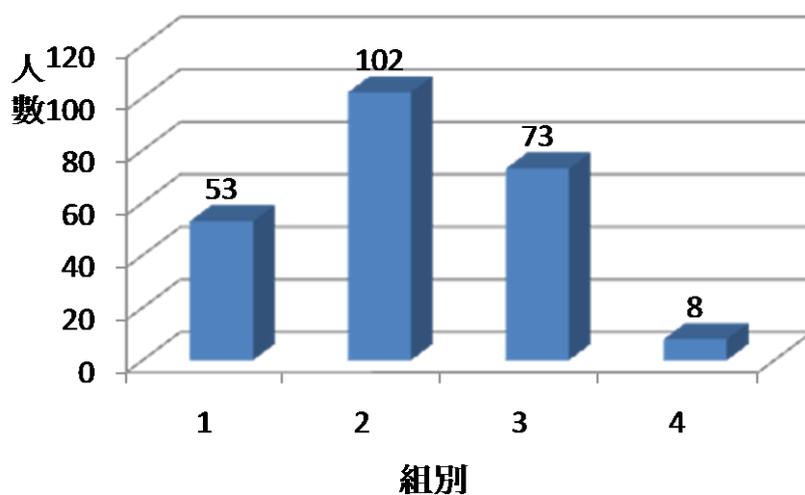


圖 4-3-9 督導之執行比重

九、志工管理之執行

從表 4-3-1 及圖 4-3-10 得知，受訪者於志工管理的平均執行比重之標準差較大，表示受訪者執行志工管理的比重相對於其他工作內容差異性較大，意謂著志工管理的執行比重在不同受訪者間有較大的差異。

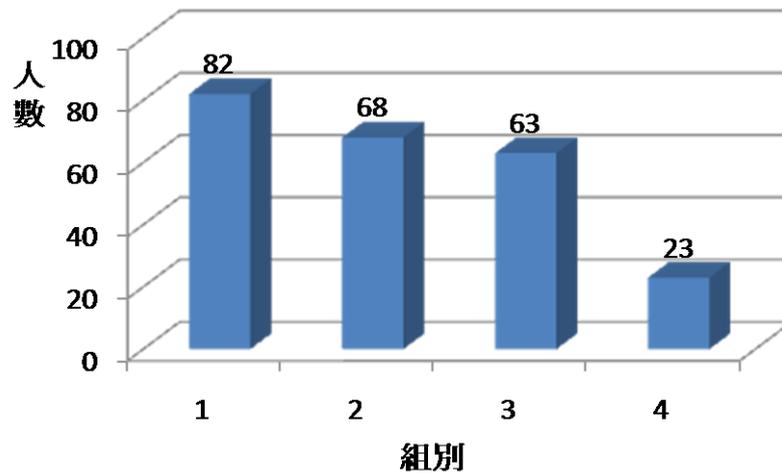


圖 4-3-10 志工管理之執行比重

十、會務行政之執行

從表 4-3-1 及圖 4-3-11 得知，會務行政平均執行比重的標準差僅大於個案工作，表示受訪者會務行政的執行相對於其他工作內容，差異性不大，平均比重集中於 3.0-5.99。

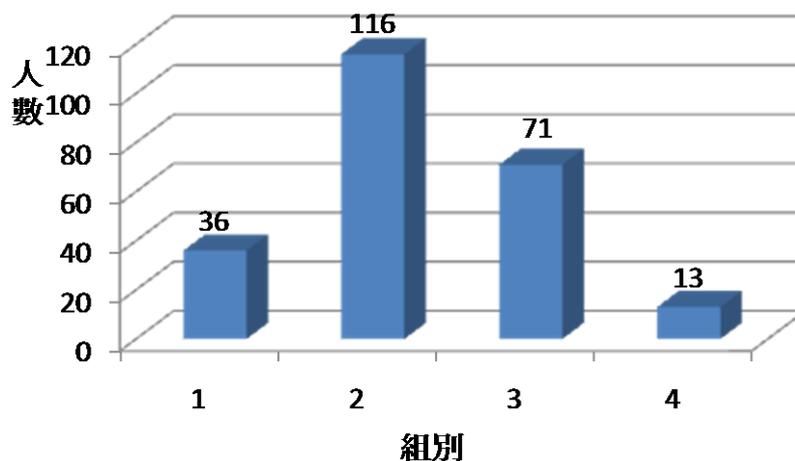


圖 4-3-11 會務行政之執行比重

第四節 受訪者個人基本資料及所屬組織特質與其執行工作內容狀況的描述

根據文獻探討的內容顯示，與本研究使用相近的變項中，在個人基本資料方面，年齡、職稱、年資、僱用型式、最高學歷、工作職等等變項會與社會工作人員執行工作內容的狀況有關；在組織特質方面，辦公室所在地區、組織規模等變項與社會工作人員執行工作內容的狀況有關。為了解本研究各變項與樣本受訪者執行工作內容的狀況是否有所關聯，本節將以變異數分析、t 檢定、以及相關分析來進行樣本受訪者個人基本資料、所屬組織特質與各工作內容執行比重關聯性的檢定。

本研究將工作內容執行的比重分為「整體實務工作內容」、「服務性工作」、與「支援性工作」。「整體實務工作內容」係指服務性工作的得分加上支援性工作的得分，即全數工作內容執行的比重；「服務性工作」係指個案工作、團體工作、社區工作、社會立法與倡導等工作內容執行比重得分的加總；「支援性工作」係指方案規劃與評估、社會工作研究、公關、督導、志工管理、會務行政等工作內容執行比重得分的加總。

壹、受訪者個人基本資料與工作內容執行比重的關聯性

以下將針對樣本受訪者回覆問卷中的個人基本資料（性別、年齡、教育背景、年資、工作職稱、受僱型式、社工師證照），分別以變異數分析、相關檢定、t 檢定等統計分析方式，探討受訪者個人基本資料與其工作內容執行比重間的關聯性。

一、受訪者個人基本資料與工作內容之變異數分析

（一）受訪者教育背景與工作內容執行比重

本研究針對受訪者的教育背景此變項（畢業於社會工作系、畢業於社會工作相關科系、從未接受過社工教育）這個變項，與「整體實務工作內容」、「服務

性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-1 所示。這樣的結果顯示，從未受過社工教育者執行「支援性工作」的比重高於畢業於社工系者（ $F=3.31$ ， $p<.05$ ）。而不同教育背景者在「整體實務工作內容」的執行比重與「服務性工作」的執行比重上則未達顯著差異。這意謂著未受過社工教育的受訪者，較多的工作內容是在執行「支援性工作」。

表 4-4-1 受訪者教育背景與工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
教育背景(N=232)			
畢業於社工系(G1)	223.08	88.72	134.36
畢業於社工相關科系(G2)	228.31	90.58	137.73
從未受過社工教育(G3)	271.02	96.57	174.45
F 檢定	1.995	.347	3.314*
事後比較			G3>G1

註：* $p<.05$

(二) 受訪者工作職稱與工作內容執行比重

針對不同工作職稱此變項（主管職、基層社工人員、中階職位社工人員、其他人員）這個變項，與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-2 所示。這樣的結果顯示，職稱屬「其他人員」者（即與社工較無直接相關的職稱）在「支援性工作」的執行比重高於職稱屬基層社工人員者（ $F=5.25$ ， $p<.01$ ）。而不同的職稱屬性在「整體實務工作」及「服務性工作」的執行比重上未達顯著差異。這意謂著職稱屬於「其他人員」者，較多的工作內容是在執行「支援性工作」。

表 4-4-2 受訪者工作職稱與工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
工作職稱(N=234)			
主管職(G1)	257.53	93.33	164.20
基層社工人員(G2)	219.48	89.39	130.09
中階職位社工人員(G3)	223.47	85.24	138.23
其他人員(G4)	257.05	92.05	165.00
F 檢定	2.556	.294	5.248**
事後比較			G4>G2

註：**p<.01

二、受訪者個人基本資料與工作內容執行比重之相關分析

(一) 受訪者年齡與工作內容執行比重

針對受訪者年齡此變項與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-3 所示。這樣的結果顯示，受訪者年齡的多寡與「整體實務工作內容」存在著低度的正相關（Pearson's $r = .174$ ， $p < .01$ ），與「支援性工作」亦存在著低度的正相關（Pearson's $r = .204$ ， $p < .01$ ），與「服務性工作」則未達顯著的相關。其意謂著當受訪者年齡越高，其需要執行的工作內容越不集中、執行比重越重，且須要執行「支援性工作」的比重也越重。

表 4-4-3 受訪者年齡與工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
年齡(N=236)	.174**	.100	.204**

註：**p<.01

(二) 受訪者年資與工作內容執行比重

年資與工作內容執行比重方面，將年資分為從事社工經驗的「職業年資」與任職於同組織的「公司年資」。針對職業年資此變項與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-4 所示。這樣的結果顯示，受訪者職業年資的多寡與「整體實務工作內容」存在著低度的正相關 (Pearson's $r = .130$, $p < .05$)，與「支援性工作」亦存在著低度的正相關 (Pearson's $r = .172$, $p < .01$)，與「服務性工作」則未達顯著相關。其意謂著當受訪者從事社工經驗的時間越久，其整體工作越多樣、執行比重越重，須要執行「支援性工作」的比重也越重。

針對公司年資此變項與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-4 所示。這樣的結果顯示，受訪者公司年資的多寡與「支援性工作」存在著低度的相關 (Pearson's $r = .166$, $p < .05$)，與「整體實務工作內容」以及「服務性工作」之間並未達顯著相關。其意謂著當受訪者任職於同一組織的時間越久，其須執行「支援性工作」的比重也越重。

表 4-4-4 受訪年資與工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
年資			
職業年資(N=236)	.130*	.045	.172**
公司年資(N=236)	.104	-.010	.166*

註：* $p < .05$ ** $p < .01$

三、受訪者個人基本資料與工作內容執行比重之 t 檢定分析

(一) 受訪者性別與工作內容執行比重

針對受訪者性別此變項與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-5 所示。這樣的結果顯示，受訪者的性別在「整體實務工作內容」、「服務性工作」及「支援性工作」三者的執行比重上，並未達顯著差異；亦即不同性別在工作內容的執行上並無明顯的差異。

表 4-4-5 受訪者性別與工作內容執行比重之 t 檢定

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
性別(N=235)			
男	237.12	94.80	142.33
女	224.37	88.37	136.00
t 值	.931	1.132	.711

(二) 受訪者受僱型式與工作內容執行比重

針對受訪者受僱型式此變項與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-6 所示。這樣的結果顯示，受訪者的受僱型式在「整體實務工作內容」、「服務性工作」及「支援性工作」三者的執行比重上，並未達顯著差異；亦即不同受僱型式在工作內容的執行狀況上並無明顯的差異。

表 4-4-6 受訪者受僱型式與工作內容執行比重之 t 檢定

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
受僱型式(N=235)			
正職人員	227.69	89.33	138.36
約聘人員	209.36	87.96	121.40
t 值	1.117	.200	1.599

(三) 受訪者是否具備社會工作師證照與工作內容執行比重

針對受訪者是否具備社會工作師證照此變項與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-7 所示。這樣的結果顯示，受訪者是否具備社會工作師證照在「整體實務工作內容」、「服務性工作」及「支援性工作」三者的執行比重上，並未達顯著差異；亦即受訪者是否具備社會工作師證照在工作內容的執行上並無明顯的差異。

表 4-4-7 受訪者是否具備社會工作師證照與工作內容執行比重之 t 檢定

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
具備社會工作師證照(N=235)			
有	195.17	76.17	119.00
無	228.93	90.50	138.43
t 值	-1.786	-1.830	-1.582

(四) 受訪者是否畢業於社工系與工作內容執行比重

針對受訪者是否畢業於社工系此變項與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-8 所示。這樣的結果顯示，受訪者是否畢業於社工系在「整體實務工作內容」、「服務性工作」及「支援性工作」三者的執行比重上，並未達顯著差異；顯示受訪者是否畢業於社工系在工作內容的執行上並無明顯的差異。

表 4-4-8 受訪者是否畢業於社工系與工作內容執行比重之 t 檢定

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
教育背景(N=232)			
畢業於社工系	223.08	88.72	134.36
畢業於非社工系	234.66	91.47	143.19
t 值	-1.059	-.608	-1.150

整體而言，在個人基本資料與工作內容執行比重中，根據表 4-4-9 的資料顯示，「整體實務工作」的執行比重與年齡、職業年資兩個變項有關；執行「支援性工作」的比重與年齡、教育背景、職業年資、公司年資、工作職稱等五個變項有關；而「服務性工作」的執行比重與受訪者個人基本資料各變項間並未達顯著的關聯性。

表 4-4-9 受訪者個人基本資料與受訪者工作內容執行比重間之關聯性

變項	工作內容執行比重		
	實務工作 內容	服務性 工作	支援性 工作
年齡	*		*
教育背景			*
職業年資	*		*
公司年資			*
工作職稱			*

註：*表示兩變項間至少達到 $p < .05$ 的水準

貳、受訪者所屬組織特質與工作內容執行比重的關聯性

以下將針對樣本受訪者回覆問卷中的組織特質變項（組織性質、辦公室所在地區、組織專門化、組織年齡、組織規模），分別以變異數分析、相關檢定、t 檢定等統計分析方式，探討受訪者所屬組織特質與其工作內容執行比重間的關聯性。

一、受訪者所屬組織特質與工作內容執行比重之變異數分析

（一）組織性質與工作內容執行比重

針對樣本受訪者回覆的問卷，本研究針對不同的組織性質（財團法人、機構/公設民營、社團法人）這個變項，與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-10 所示。這樣的結果顯示，社團法人在「整體實務工作內容」的執行比重高於財團法人（ $F=6.97$ ， $P<.01$ ），且社團法人在「支援性工作」的執行比重也高於財團法人及機構/公設民營（ $F=9.86$ ， $P<.001$ ）。這意謂著在社團法人這類型組織中工作的受訪者，所執行的工作內容也較財團法人及機構/公設民營的組織顯得較多樣、未明顯集中，各項實務工作都佔較重的比重，其執行「支援性工作」的比重也較高。

表 4-4-10 受訪者組織性質與工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
組織性質(N=236)			
財團法人(G1)	196.39	79.72	116.67
機構、公設民營(G2)	213.88	88.74	125.15
社團法人(G3)	242.04	92.68	149.36
F 檢定	6.972**	2.629	9.856***
事後比較	G3>G1		G3>G2 G3>G1

註：**p<.01 ***p<.001

(二) 辦公室所在地區與工作內容執行比重

針對不同辦公室所在地區（北、中、南、東、外島）這個變項，與「整體實務工作內容」、「服務性工作」及「支援性工作」這三個變項進行單因子變異數分析及事後比較，結果詳如表 4-4-11 所示。位於南部機構的受訪者，在「整體實務工作」以及「支援性工作」上，其比重高於北部機構（ $F=5.06$ ， $p<.01$ ； $F=4.33$ ， $p<.01$ ）；位於東部機構的受訪者，其「服務性工作」執行比重高於北部地區（ $F=79.58$ ， $p<.001$ ）。亦即，位於南部機構的受訪者其須執行各項工作內容的比重相對較高，且執行「支援性工作」的比重也較高；而東部地區的組織則是在「服務性工作」上的執行比重較高。

表 4-4-11 受訪者辦公室所在地區與工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
辦公室所在地區(N=236)			
北(G1)	202.08	79.58	122.50
中(G2)	232.03	91.55	140.48
南(G3)	249.34	96.01	153.33
東(G4)	252.14	107.29	144.85
外島(G5)	296.88	116.21	180.67
F 檢定	5.059**	79.58***	4.326**
事後比較	G3>G1	G4>G1	G3>G1

註：**p<.01 ***p<.001

(三) 組織整體正職員工數與工作內容執行比重

不同組織整體正職員工數在「整體實務工作內容」以及「支援性工作」的執行比重上是有差異的。整體組織的正職員工數低於 5 人者，在「整體實務工作內容」以及「支援性工作」的執行比重皆高於 100 人以上的組織 ($F=3.34, p<.05$; $F=6.16, p<.001$) ; 但組織正職員工數在「服務性工作」的執行上並沒有差異。也就是說，組織中正職員工數較少的組織，工作較未明顯集中，須執行各項工作內容的比重相對較高，且其執行「支援性工作」的比重也較高 (詳如表 4-4-12)。

表 4-4-12 受訪者組織整體正職員工數與工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
組織正職員工數			
5 人以下(G1)	243.01	88.75	154.26
6-30 人(G2)	226.91	92.16	134.75
31-99 人(G3)	211.38	85.49	125.89
100 人以上(G4)	192.20	81.30	110.90
F 檢定	3.343*	.995	6.164***
事後比較	G1>G4		G1>G4

註：* $p<.05$ *** $p<.001$

二、受訪者所屬組織特質與工作內容執行比重之相關分析

(一) 組織年齡與工作內容執行比重

針對樣本受訪者所回覆的問卷，本研究針對組織總會成立年數與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-13 所示。結果顯示，受訪者組織總會成立年數與工作內容執行比重間，並無顯著的關聯性；亦即組織年齡並不會影響工作內容的執行狀況。

表 4-4-13 受訪者組織年齡與工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
組織年齡 (N=236)	-.032	-.009	-.044

(二) 受訪者辦公室社工人員人數與工作內容執行比重

針對受訪者所在辦公室的社工人員人數與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行相關檢定，結果如表 4-4-14。這樣的結果顯示，樣本受訪者所在辦公室社工人員人數的多寡與「支援性工作」之間存在著低度的負相關 (Pearson's $r=.14$, $p<.05$)，其意謂著當工作人員所在辦公室的社工人員人數越少，其需要執行「支援性工作」的比重也越重。

表 4-4-14 受訪者辦公室社工人員人數與工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容 平均數	服務性工作 平均數	支援性工作 平均數
組織規模 辦公室社工人數(N=236)	-.092	-.002	-.141*

註：* $p<.05$

三、受訪者所屬組織特質與工作內容執行比重之獨立樣本 t 檢定分析

(一) 受訪者所在辦公室有無獨立社工部 (組) 與工作內容執行比重

針對樣本受訪者所回覆的問卷，本研究針對受訪者所在辦公室有無獨立社工組/部門這個變項，與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-15 所示。這樣的結果顯示，樣本受訪者所在辦公室內有獨立社工組的社工人員，在「整體實務工作內容」的執行比重高於無獨立社工部 (組) 者 ($t = -2.45$, $p<.05$ ；無獨立社工部 (組) 為第一組、有獨立社工部 (組) 為第二組)；而在「服務性工作」的執行比重上，樣本受訪者所在辦公室有獨立社工部 (組) 者，亦高於沒有獨立社工部 (組) 者 ($t = -3.48$, $p<.01$)；在「支援性工作」的執行比重上，兩者並未達顯著差異。這意謂著受訪者組織所在辦公室設有獨立社工部 (組) 者，其整體的工作內容是較

未明顯集中，須執行各項工作內容的比重相對較高，但在這樣組織中工作的受訪者，其有較大比重的工作內容是在執行「服務性工作」。

表 4-4-15 受訪者所在辦公室有無獨立社工部門與工作內容執行比重之 t 檢定

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容	服務性工作	支援性工作
	平均數	平均數	平均數
有無獨立社工組(N=133)			
無	183.92	70.54	113.39
有	224.16	92.87	131.29
t 值	-2.447*	-3.477**	-1.660

註：*p<.05 **p<.01

(二) 受訪者所在部門與工作內容執行比重

針對受訪者所在部門這個變項，與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-16 所示。這樣的結果顯示，受訪者屬於社工/社福/部（組）或非社工/社福部（組），兩者在「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」的執行比重上皆未達顯著差異。意謂著受訪者受訪者的工作內容執行比重並不因為其是否在社工/社福部門而有所不同。

表 4-4-16 受訪者所在部門與工作內容執行比重之 t 檢定

變項	工作內容執行比重		
	實務工作內容	服務性工作	支援性工作
	平均數	平均數	平均數
受訪者所在部門(N=130)			
社工/社福	212.19	88.94	123.26
非社工/社福	243.30	88.51	154.79
t 值	-1.277	.054	-1.970

整體而言，受訪者所屬組織特質與「整體實務工作內容」、「服務性工作」以及「支援性工作」這三個變項之間的關聯性，詳如表 4-4-17。執行「整體實務工作內容」的比重與組織性質、辦公室所在地區、有無獨立社工部（組）、組織

正職員工數等四個變項有關；執行「服務性工作」的比重與辦公室所在地區、有無獨立社工部（組）兩個變項有關；執行「支援性工作」的比重與組織性質、辦公室所在地區、組織正職員工數、受訪者辦公室社工人員人數等四個變項有關。

表 4-4-17 受訪者所屬組織特質與工作內容執行比重間之關聯性

變項	工作內容執行比重		
	實務工作 內容	服務性 工作	支援性 工作
組織性質	*		*
辦公室所在地區	*	*	*
有無獨立社工組	*	*	
組織正職員工數	*		*
受訪者辦公室社工數			*

註：*表示兩變項間至少達到 $p < .05$ 的水準

參、受訪者個人基本資料與各工作內容執行比重的關聯性

以下將針對樣本受訪者回覆問卷中的個人基本資料（性別、年齡、教育背景、年資、工作職稱、受僱型式、社工師證照），分別以變異數分析、相關檢定、t 檢定等統計分析方式，探討受訪者個人基本資料與其各工作內容（個案工作、團體工作、社區工作、社會倡導與立法、方案規劃與評估、社會工作研究、公關、督導、志工管理、會務行政）執行比重間的關聯性。

一、受訪者個人基本資料與各工作內容之變異數分析

（一）受訪者教育背景與各工作內容執行比重

針對不同教育背景的受訪者（畢業於社工系、畢業於社工相關科系、從未受過社工教育）這個變項，與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-18 所示。這樣的結果顯示，從未受過社工教育者在「社區工作」的執行比重高於畢業於社工相關科系者，也高於畢業於社工科系者 ($F=3.81, p < .05$)；在「公關」的執行比重高於畢業於社工相關科系者，也高於畢業於社工科系者 ($F=4.60$ ，

p<.05)；在「會務行政」的執行比重高於畢業於社工相關科系者，也高於畢業於社工科系者 (F=5.85, p<.01)。這意謂著未受過社工教育的受訪者，其執行「社區工作」、「公關」、「會務行政」的可能性較大。

表 4-4-18 受訪者教育背景與各工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
教育背景(N=232)				
畢業於社工系(G1)	59.58	13.17	10.93	5.05
畢業於社工相關科系(G2)	61.09	13.06	10.97	5.46
從未受過社工教育(G3)	54.57	16.55	19.27	6.18
F 檢定	.618	1.126	3.809*	.428
事後比較			G3>G1 G3>G2	

註：*p<.05

表 4-4-18 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與 評估 平均數	社會工作 研究 平均數	公關 平均數	督導 平均數	志工管理 平均數	會務行政 平均數
	教育背景(N=232)					
畢業於社工系(G1)	34.01	8.95	17.51	14.15	14.15	50.87
畢業於社工相關科系(G2)	35.79	8.83	17.94	14.92	14.92	51.43
從未受過社工教育(G3)	34.73	11.73	27.82	15.18	15.18	73.00
F 檢定	.620	.905	4.602*	.325	1.368	5.845**
事後比較			G3>G1 G3>G2			G3>G1 G3>G2

註：*p<.05 **p<.01

(二) 受訪者工作職稱與各工作內容執行比重

針對受訪者工作職稱（主管職、基層社工人員、中階職位社工人員、其他人員）這個變項，與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-19 所示。這樣的結果顯示，職稱屬性為其他人員者，其「公關」的執行比重高於基層社工人員（ $F=4.64$ ， $p<.01$ ）；其「會務行政」的執行比重高於基層社工人員，也高於中階職位的社工人員（ $F=7.74$ ， $p<.001$ ）；主管職的「會務行政」執行比重高於基層社工人員；此外，不同工作職稱的受訪者在「社區工作」的執行比重上是有差異的，然事後比較並未能顯示各組比較的差異（ $F=3.89$ ， $p<.05$ ）。這意謂著職稱屬性屬其他人員者，其執行「公關」、「會務行政」的可能性較大；而職稱為主管職的受訪者，其執行「會務行政」的可能性亦較高。

表 4-4-19 受訪者工作職稱與各工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作 平均數	團體工作 平均數	社區工作 平均數	社會倡導與立法 平均數
工作職稱(N=234)				
主管職(G1)	55.87	14.60	17.07	5.80
基層社工人員(G2)	61.22	13.16	10.08	4.93
中階職位社工人員(G3)	56.52	11.65	11.53	5.53
其他人員(G4)	55.58	15.08	15.13	6.26
F 檢定	1.298	1.153	3.889*	.744
事後比較			無差異	

註：* $p<.05$

表 4-4-19 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	與評估 平均數	研究 平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
工作職稱(N=234)						
主管職(G1)	38.93	9.40	23.07	17.60	10.07	65.13
基層社工人員(G2)	34.13	8.36	16.46	13.72	8.47	48.95
中階職位社工人員(G3)	32.97	9.80	19.90	16.17	8.90	50.50
其他人員(G4)	36.92	12.04	23.54	14.21	11.29	67.00
F 檢定	1.538	2.300	4.640**	2.118	1.670	7.739***
事後比較			G4>G2			G4>G2 G4>G3 G1>G2

註：**p<.01 ***p<.001

二、受訪者個人基本資料與各工作內容之相關檢定

(一) 受訪者年齡與各工作內容執行比重

針對受訪者年齡這個變項與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-20 所示。這樣的結果顯示，受訪者年齡的高低與「團體工作」(Pearson's $r = .13$, $p < .05$)、「社區工作」(Pearson's $r = .238$, $p < .01$)、「社會倡導與立法」(Pearson's $r = .155$, $p < .05$)、「社會工作研究」(Pearson's $r = .153$, $p < .05$)、「公關」(Pearson's $r = .277$, $p < .01$)、「督導」(Pearson's $r = .169$, $p < .01$)、「志工管理」(Pearson's $r = .144$, $p < .05$)、「會務行政」(Pearson's $r = .163$, $p < .05$) 之間皆存在著低度的正相關。其意謂著當受訪者年齡越高，其執行「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」等工作的機會也越大。

表 4-4-20 受訪者年齡與各工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
年齡(N=236)	-.045	.130*	.238**	.155*

註：*p<.05 **p<.01

表 4-4-20 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	平均數	平均數
	平均數	平均數				
年齡(N=236)	.056	.153*	.277**	.169**	.144*	.163*

註：*p<.05 **p<.01

(二) 受訪者年資與各工作內容執行比重

年資與工作內容執行比重方面，將年資分為從事社工經驗的職業年資與任職於同組織的公司年資。針對職業年資此變項與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-21 所示。這樣的結果顯示，受訪者職業年資多寡與「社區工作」(Pearson's $r = .161$, $p < .05$)、「社會工作研究」(Pearson's $r = .132$, $p < .05$)、「公關」(Pearson's $r = .242$, $p < .01$)、「督導」(Pearson's $r = .178$, $p < .01$)、「會務行政」(Pearson's $r = .138$, $p < .05$) 之間皆存在著低度的正相關。這意謂著當受訪者職業年資越高，須執行「社區工作」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「會務行政」等工作的可能性也越高。

公司年資方面，針對受訪者公司年資此變項與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-21 所示。這樣的結果顯示，樣本受訪者公司年資的多寡與「社會工作研究」(Pearson's $r = .139$, $p < .05$)、「公關」(Pearson's $r = .188$, $p < .01$)、「督導」(Pearson's $r = .147$, $p < .05$)、「會務行政」(Pearson's $r = .150$, $p < .05$) 之間皆存在著低度的正相關。

這意謂著，受訪者公司年資越久，其所需執行「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「會務行政」的機會也越大。

表 4-4-21 受訪者年資與各工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
年資				
職業年資(N=236)	-.055	.045	.161*	.117
公司年資(N=236)	-.084	-.018	.086	.109

註：*p<.05

表 4-4-21 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	平均數	平均數
	平均數	平均數				
年資						
職業年資(N=236)	.027	.132*	.242**	.178**	.097	.138*
公司年資(N=236)	.057	.139*	.188**	.147*	.078	.150*

註：*p<.05 **p<.01

三、受訪者個人基本資料與各工作內容之 t 檢定

(一) 受訪者性別與各工作內容執行比重

針對受訪者性別這個變項與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行 t 檢定分析，結果詳如表 4-4-22 所示。這樣的結果顯示，男性樣本受訪者在「社會倡導與立法」的執行比重高於女性（ $t=2.016$, $p<.05$ ；男性為第一組、女性為第二組）。這意謂著男性比女性更有機會執行「社會倡導與立法」這項工作。

表 4-4-22 受訪者性別與各工作內容執行比重之 t 檢定分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作 平均數	團體工作 平均數	社區工作 平均數	社會倡導與立法 平均數
性別(N=235)				
男	60.56	14.11	13.42	6.71
女	59.33	13.10	10.90	5.04
t 值	.376	.774	1.445	2.016*

註：*p<.05

表 4-4-22 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與 評估 平均數	社會工作 研究 平均數	公關 平均數	督導 平均數	志工管理 平均數	會務行政 平均數
性別(N=235)						
男	32.92	10.11	20.05	14.38	9.79	55.08
女	34.82	8.80	17.77	14.38	8.78	51.45
t 值	-.994	1.090	1.168	-.002	.923	.969

(二) 受訪者受僱型式與各工作內容執行比重

針對受訪者受僱型式這個變項與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行 t 檢定分析，結果詳如表 4-4-23 所示。這樣的結果顯示，正職人員在「公關」的執行比重高於約聘人員 ($t=2.094$, $p<.05$ ；正值人員為第一組，約聘人員為第二組)。這意謂著受僱型式為正職人員的受訪者，其執行「公關」這項工作的機會較大。

表 4-4-23 受訪者受僱型式與各工作內容執行比重之 t 檢定分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
受僱型式(N=235)				
正職人員	59.54	13.21	11.26	5.31
約聘人員	59.80	12.80	10.68	4.68
t 值	-.067	.266	.277	.277

表 4-4-23 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	平均數	平均數
	平均數	平均數				
受僱型式(N=235)						
正職人員	34.84	9.05	18.49	14.45	9.15	52.40
約聘人員	32.00	8.28	13.64	13.00	7.04	47.44
t 值	1.244	.533	2.094*	.951	1.621	1.111

註：*p<.05

(三) 受訪者是否具備社會工作師證照與各工作內容執行比重

針對受訪者是否具備社會工作師證照此變項與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行 t 檢定分析，結果詳如表 4-4-24 所示。這樣的結果顯示，未具備社工師證照者執行「會務行政」的比重高於具備社工師證照者 (t= -2.408, p<.05；有社工師證照者為第一組，無社工師證照者為第二組)。這意謂著未具備社工師證照者，執行「會務行政」的可能性較大。

表 4-4-24 受訪者有無具備社工師證照與各工作內容執行比重之 t 檢定分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
社會工作師證照(N=235)				
有	53.39	11.00	8.06	3.72
無	60.14	13.45	11.54	5.36
t 值	-1.503	-1.364	-1.364	-1.452

表 4-4-24 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	平均數	平均數
	平均數	平均數				
社會工作師證照(N=235)						
有	32.17	8.39	16.83	13.94	7.06	40.61
無	34.73	9.06	18.17	14.40	9.10	52.97
t 值	-.976	-.405	-.493	-.257	-.257	-2.408*

註：*p<.05

(四) 受訪者教育背景與各工作內容執行比重

針對教育背景(畢業於社工系、畢業於非社工系)此變項,與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行 t 檢定分析,結果詳如表 4-4-25 所示。這樣的結果顯示,受訪者是否為社工系畢業,其與各工作內容的比重並不具顯著的差異。

表 4-4-25 受訪者教育背景與各工作內容執行比重之 t 檢定分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
教育背景(N=232)				
畢業於社工系	59.58	13.17	10.93	5.05
畢業於非社工系	60.12	13.58	12.20	5.57
t 值	-.210	-.398	-.916	-.794

表 4-4-25 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與 評估 平均數	社會工作 研究 平均數	公關 平均數	督導 平均數	志工管理 平均數	會務行政 平均數
	教育背景(N=232)					
畢業於社工系	34.01	8.95	17.51	14.15	8.87	50.87
畢業於非社工系	35.64	9.26	19.41	14.96	9.30	54.64
t 值	-1.074	-.324	-1.213	-.800	-.494	-1.259

整體而言，從表 4-4-26 的資料得知，受訪者執行「團體工作」的比重與受訪者的年齡有關；執行「社區工作」的比重與受訪者於社工教育背景的差異、工作職稱、年齡、職業年資有關；執行「社會倡導與立法」的比重與受訪者年齡、性別有關；執行「社會工作研究」的比重與受訪者的年齡、職業年資、公司年資有關；執行「公關」的比重與受訪者的社工教育背景、工作職稱、年齡、職業年資、公司年資、受僱型式有關；執行「督導」的比重與受訪者年齡、職業年資、公司年資有關；執行「志工管理」的比重與受訪者的年齡、職業年資有關；執行「會務行政」的比重與受訪者的社工教育背景、工作職稱、年齡、職業年資、公司年資、是否具備社工師證照有關。

表 4-4-26 受訪者個人基本資料與受訪者各工作內容執行比重之間的關聯性

變項	工作內容執行比重			
	個案工作 平均數	團體工作 平均數	社區工作 平均數	社會倡導與立法 平均數
教育背景			*	
工作職稱			*	
年齡		*	*	*
職業年資			*	
公司年資				
性別				*
受僱型式				
具備社會工作師證照				

註：*表示兩變項間至少達到 $p < .05$ 的水準

表 4-4-26 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與 評估 平均數	社會工作 研究 平均數	公關 平均數	督導 平均數	志工管理 平均數	會務行政 平均數
	教育背景			*		
工作職稱			*			*
年齡		*	*	*	*	*
職業年資		*	*	*	*	*
公司年資		*	*	*		*
性別						
受僱型式			*			
具備社會工作師證照						*

註：*表示兩變項間至少達到 $p < .05$ 的水準

肆、受訪者所屬組織特質與各工作內容執行比重的關聯性

以下將針對樣本受訪者回覆問卷中的組織特質變項（組織性質、辦公室所在地區、組織專門化、組織年齡、組織規模），分別以變異數分析、相關檢定、t 檢定等統計分析方式，探討受訪者所屬組織特質與其各工作內容（個案工作、團體工作、社區工作、社會倡導與立法、方案規劃與評估、社會工作研究、公關、督導、志工管理、會務行政）執行比重間的關聯性。

一、受訪者所屬組織特質與各工作內容執行比重之變異數分析

（一）組織性質與各工作內容執行比重

針對樣本受訪者所回覆的問卷，本研究針對不同性質的組織（財團法人、公設民營/機構、社團法人）這個變項，與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-27 所示。這樣的結果顯示，社團法人的「團體工作」($F=5.86, p < .01$) 與「社區工作」($F=5.04, p < .01$) 執行比重高於財團法人；社團法人的「社會倡導與立法」($F=12.45, p < .001$)、「方案規劃與評估」($F=5.69, p < .01$)、「公關」

($F=7.49$, $p<.49$)、「會務行政」($F=14.67$, $p<.001$)也高於財團法人，高於機構與公設民營。這意謂著，在社團法人這類型組織中工作的受訪者，其執行「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「公關」、「會務行政」的可能性較高。

表 4-4-27 受訪者組織性質與各工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作 平均數	團體工作 平均數	社區工作 平均數	社會倡導與立法 平均數
組織性質(N=236)				
財團法人(G1)	58.29	10.43	7.60	3.40
機構、公設民營(G2)	61.99	12.33	10.48	3.92
社團法人(G3)	58.59	14.57	12.90	6.63
F 檢定	.848	5.860**	5.040**	12.446***
事後比較		G3>G1	G3>G1	G3>G1 G3>G2

註：** $p<.01$ *** $p<.001$

表 4-4-27 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃 與評估 平均數	社會工作 研究 平均數	公關 平均數	督導 平均數	志工 管理 平均數	會務行政 平均數
	組織性質(N=236)					
財團法人(G1)	31.88	7.45	14.55	14.24	8.38	40.17
機構、公設民營(G2)	31.91	8.35	15.61	13.55	7.97	47.76
社團法人(G3)	36.57	9.83	20.57	14.77	9.60	58.02
F 檢定	5.689**	2.393	7.492**	.627	1.745	14.671***
事後比較			G3>G1			G3>G1 G3>G2

註：** $p<.01$ *** $p<.001$

(二) 辦公室所在地區與各工作內容執行比重

針對不同辦公室所在地區（北、中、南、東、外島）這個變項，與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-28 所示。這樣的結果顯示，南部地區的組織在「團體工作」(F=3.40, p<.05)、「公關」(F=3.82, p<.01)、及「督導」(F=5.49, p<.001)等工作內容的執行比重高於北部地區；而東部地區、南部地區、及中部地區在「社區工作」(F=8.47, p<.001)的執行比重皆高於北部地區；而不同地區的組織在「會務行政」(F=2.74, p<.05)的執行比重雖有差異，但變異數分析之事後比較未能顯示地區間的差異情形。這意謂著辦公室位於南部地區的組織，其執行「團體工作」、「公關」、及「督導」等工作的比重較重；而辦公室位於北部地區的組織，其執行「社區工作」的比重較輕。

表 4-4-28 受訪者辦公室所在地區與各工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作 平均數	團體工作 平均數	社區工作 平均數	社會倡導與立法 平均數
組織所在地區(N=236)				
北(G1)	55.84	11.49	7.47	4.78
中(G2)	60.66	13.04	12.64	5.20
南(G3)	61.08	15.59	13.62	5.72
東(G4)	67.84	15.50	17.55	6.40
外島(G5)	67.88	16.67	22.00	9.67
F 檢定	2.331	3.401*	8.471***	1.330
事後比較		G3>G1	G4>G1 G3>G1 G2>G1	

註：*p<.05 ***p<.001

表 4-4-28 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃	社會工作	公關	督導	志工	會務行政
	與評估 平均數	研究 平均數	平均數	平均數	管理 平均數	平均數
組織所在地區(N=236)						
北(G1)	32.47	7.84	15.03	12.16	7.79	47.22
中(G2)	34.21	9.36	19.46	14.42	9.76	53.27
南(G3)	37.73	9.64	20.95	16.92	10.02	58.08
東(G4)	35.70	10.50	19.85	17.10	8.55	53.15
外島(G5)	39.00	17.00	27.67	20.33	11.00	65.67
F 檢定	2.206	2.213	3.820**	5.485***	5.485	2.738*
事後比較			G3>G1	G3>G1		無差異

註：*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(三) 整個組織正職員工數與各工作內容執行比重

針對整個組織正職員工數此變項，與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行單因子變異數分析以及事後比較，結果詳如表 4-4-29 所示。這樣的結果所示，整體組織正職員工於 5 人以下者，在「團體工作」的執行比重高於 100 人以上者、以及 31-99 人者 ($F=8.25, p<.001$)；在「方案規劃與評估」($F=6.82, p<.001$) 及「會務行政」($F=10.47, p<.001$) 的執行比重高於 6-30 人者，也高於 31-99 人者，更高於 100 人以上者；在「公關」的執行比重高於 100 人以上者 ($F=3.43, p<.05$)。整體組織正職員工於 6-30 人者，執行「團體工作」的比重大於 31-99 人者。這意謂著整體組織正職員工於 5 人以下者，其執行「團體工作」、「方案規劃與評估」、「公關」、「會務行政」等的比重較重；而整體組織正職員工於 6-30 人者，其執行「團體工作」的比重較重。

表 4-4-29 受訪者整個組織的正職員工數與各工作內容執行比重之變異數分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
組織正職員工數(N=234)				
5 人以下(G1)	55.43	15.60	11.45	6.27
6-30 人(G2)	61.56	13.50	11.99	5.12
31-99 人(G3)	61.11	9.59	10.12	4.68
100 人以上(G4)	59.04	9.56	8.48	4.22
F 檢定	1.656	8.251***	1.067	1.729
事後比較		G1>G4		
		G1>G3		
		G2>G3		

註：***p<.001

表 4-4-29 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	管理	平均數
	平均數	平均數			平均數	
組織正職員工數(N=234)						
5 人以下(G1)	38.77	9.47	20.55	13.67	9.84	61.96
6-30 人(G2)	33.57	9.30	18.37	15.00	8.52	49.98
31-99 人(G3)	31.62	8.31	15.65	14.21	8.62	47.50
100 人以上(G4)	29.81	7.11	13.44	13.05	8.44	39.04
F 檢定	6.824***	.999	3.432*	.780	.749	10.472***
事後比較	G1>G2		G1>G4			G1>G2
	G1>G3					G1>G3
	G1>G4					G1>G4

註：*p<.05 ***p<.001

二、受訪者所屬組織特質與各工作內容執行比重之相關分析

(一) 組織年齡與各工作內容執行比重

針對受訪者組織總會成立年數與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-30 所示。這樣的結果顯示，組織總會成立的年數與各項工作內容的執行比重在統計上皆未達顯著相關，意謂著組織年齡與各工作內容執行比重未具有顯著的關聯性。

表 4-4-30 受訪者組織年齡與各工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
組織年齡 (N=236)	.057	-.053	-.039	-.118

表 4-4-30 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	平均數	平均數
	平均數	平均數				
組織年齡 (N=236)	.022	-.052	-.086	.056	.092	-.101

(二) 受訪者辦公室社工人員人數與各工作內容執行比重

針對受訪者辦公室社工人員人數與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行相關檢定，結果詳如表 4-4-31 所示。這樣的結果顯示，樣本受訪者辦公室社工人員人數的多寡與「方案規劃與評估」的執行比重存在著低度的負相關 (Pearson's $r = -.203$, $p < .01$)；與「會務行政」亦為低度的負相關 (Pearson's $r = -.191$, $p < .01$) 其意謂著當受訪者辦公室社工人員人數越少，其須執行「方案規劃與評估」及「會務行政」的比重也越重。

表 4-4-31 受訪者辦公室社工人員人數與各工作內容執行比重之相關分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
辦公室社工人數(N=236)	.058	-.085	-.014	-.080

表 4-4-31 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	平均數	平均數
	平均數	平均數				
辦公室社工人數(N=236)	-.203**	.009	-.110	.074	-.036	-.191**

註：**p<.01

三、受訪者所屬組織特質與各工作內容執行比重之 t 檢定

(一) 有無獨立社工部(組)與各工作內容執行比重

針對辦公室有無獨立社工組此變項，與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-32 所示。這樣的結果顯示，樣本受訪者所在辦公室有獨立社工部(組)者，在「個案工作」的執行比重高於沒有獨立社工部(組)者 ($t=-5.03$, $p<.001$ ；無獨立社工部(組)者為第一組、有獨立社工部(組)者為第二組)，在「督導」的執行比重也高於沒有獨立社工部(組)者 ($t=-2.55$, $p<.05$)。這意謂著受訪者辦公室有獨立社工部(組)的組織，其須執行「個案工作」以及「督導」的可能性較大。

表 4-4-32 受訪者辦公室有無獨立社工部門與各工作內容執行比重之 t 檢定分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
有無獨立社工組(N=133)				
無	46.50	10.17	9.21	4.66
有	64.20	12.35	11.25	5.07
t 值	-5.025***	-1.399	-1.015	-.432

註：***p<.001

表 4-4-32 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與	社會工作	公關	督導	志工	會務行政
	評估	研究	平均數	平均數	管理	平均數
	平均數	平均數			平均數	
有無獨立社工組(N=133)						
無	28.76	6.90	17.24	11.14	6.79	42.56
有	33.01	9.47	17.04	14.93	8.64	48.21
t 值	-1.724	-1.785	.084	-2.548*	-1.441	-1.332

註：*p<.05

(二) 受訪者所在部門與各工作內容執行比重

針對受訪者所在部門這個變項，與「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」、「社會倡導與立法」、「方案規劃與評估」、「社會工作研究」、「公關」、「督導」、「志工管理」、「會務行政」這十個變項進行獨立樣本 t 檢定，結果詳如表 4-4-33 所示。這驗的結果顯示，樣本受訪者為非社工/社福/部(組)者，在「社區工作」(t=-2.03, p<.05)、「公關」(t=-3.29, p<.01)、「會務行政」(t=-3.05, p<.01) 的執行比重高於社工/社福部(組)者(社工/社福部(組)為第一組、非社工/社福部(組)為第二組)。這意謂著，在非社工/社福部(組)的受訪者，有較大的機會執行「社區工作」、「公關」以及「會務行政」這些工作內容。

表 4-4-33 受訪者所在部門與各工作內容執行比重之 t 檢定分析

變項	工作內容執行比重			
	個案工作	團體工作	社區工作	社會倡導與立法
	平均數	平均數	平均數	平均數
受訪者所在部門(N=130)				
社工/社福	62.02	11.90	10.30	4.72
非社工/社福	55.19	12.58	15.16	5.58
t 值	1.557	-.365	-2.031*	-.804

註：*p<.05

表 4-4-33 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃與 評估 平均數	社會工作 研究 平均數	公關 平均數	督導 平均數	志工 管理 平均數	會務行政 平均數
	受訪者所在部門(N=130)					
社工/社福	32.13	8.80	15.68	14.29	8.07	8.07
非社工/社福	32.32	10.53	24.63	14.84	9.26	9.26
t 值	-.050	-1.007	-3.288**	-.309	-.778	-3.048**

註：**p<.01

整體而言，從表 4-4-34 的資料中得知，受訪者「個案工作」的執行比重與辦公室中有無獨立社工部（組）有關；執行「團體工作」的比重與組織性質、組織所在地區、整個組織的正職員工數有關；執行「社區工作」的比重與組織性質、組織所在地區、受訪者所在部門有關；執行「社會倡導與立法」的比重與組織性質有關；執行「方案規劃與評估」的比重與組織性質、整個組織的正職員工數、辦公室社工人數有關；執行「公關」的比重與組織性質、組織所在地區、組織正職員工數、受訪者所在部門有關；執行「督導」的比重與組織所在地區、有無獨立社工部（組）有關；執行「會務行政」的比重與組織性質、組織所在地區、整個組織的正職員工數、辦公室社工人數、受訪者所在部門有關；而執行「社會工作研究」與「志工管理」的比重則未與任何問卷中提及的組織特質有所關聯。

表 4-4-34 受訪者所屬組織特質與受訪者各工作內容執行比重之間的關係

變項	工作內容執行比重			
	個案工作 平均數	團體工作 平均數	社區工作 平均數	社會倡導與立法 平均數
組織性質		*	*	*
組織所在地區		*	*	
組織正職員工數		*		
辦公室社工人數				
有無獨立社工組	*			
受訪者所在部門			*	

註：*表示兩變項間至少達到 p<.05 的水準

表 4-4-34 (續)

變項	工作內容執行比重					
	方案規劃	社會工作	公關	督導	志工管理	會務行政
	與評估 平均數	研究 平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
組織性質	*		*			*
組織所在地區			*	*		*
組織正職員工數	*		*			*
辦公室社工人數	*					*
有無獨立社工組				*		
受訪者所在部門			*			*

註：*表示兩變項間至少達到 $p < .05$ 的水準

第五章 研究結果的討論與建議

本研究分析了民間社會福利組織社工人員的工作內容，經過問題的討論、文獻分析，將社工人員所執行的工作內容分為兩大類、十項，並將這十項工作內容具體操作化為 47 題實務行動，詢問樣本受訪者執行各題項實務行動的比重。此外，也分別探究樣本受訪者的個人基本資料與組織特質，並與執行工作內容的比重進行關聯性的探討，來獲得對民間社會福利組織社工人員工作內容執行現況的初步了解。

本章針對研究發現和研究結果做綜合性的陳述與討論，並依據這些研究結果與討論提出相關建議，以提供從事於民間社會福利組織的社工人員、組織管理人員政策或人力規劃的參考，以及提供社會工作教育反思教學內容的參考。最後簡要陳述本研究在設計執行時所面臨的一些限制，以及未來在運用這些研究發現時須注意的事項。

第一節 研究結果的討論

本節將依據研究問題與研究目的，以及第四章當中研究發現的整理，摘要重要的研究結果，提出相關的討論如下：

本研究的研究結果與過去文獻的研究結果不盡相同，過去相關研究結果中，多呈現社工人員以「個案工作」的執行比重最高，但本研究結果發現，民間社福組織社工人員以「方案規劃與評估」佔平時最重之工作比重，佔平日工作比重的 16%，推測這樣的結果也許是因為本研究的母群體是以接受中華聯合勸募協會補助的組織為主，這些組織必須撰寫方案、執行方案以申請人事或活動相關費用的補助；這也反映出近十年來由於民間社會福利組織的大幅成長，這些組織必

須透過撰寫、申請方案來維持其組織營運的事實；或可能是組織和政府合作在權力不對等的狀況下，被動承接的政府合作方案增加；另外，這樣的結果也顯示出台灣民間社會福利組織在近年來的工作內容發展有所變化，方案的撰寫、執行與評估等能力已成為現今民間社福組織社工人員在民間部門職場中須具備或培養的技能。「個案工作」的執行比重在本研究調查中的比重僅次於「方案規劃與評估」，佔所有工作的 14%，顯示個案工作在有獲得聯合勸募補助的民間社會福利組織中，仍是重要的工作任務之一，但執行的比重少於方案規劃與評估。「會務行政」在本研究調查結果中顯示為執行比重的第三位，佔所有工作的 12%，顯示民間社福組織社工人員平日在進行組織中的會議、報表的填寫與製作、評鑑、以及長官臨時交辦等工作的比重上，仍花費不少的時間與心力。而「社會倡導與立法」及「社區工作」佔所有工作內容最低的比重（6%），也許反映出台灣民間社福組織在社區工作、社會立法與倡導的執行較少，或是二者在實務運作中有些重疊的部分，使受訪者較難填答社區工作及社會立法與倡導的執行比重；或「社區」此名詞對台灣的民眾而言是個外來的詞彙，並非一般人所熟悉的用語與概念（林萬億，2006），這些是未來研究可進一步探討或修正的面向。

此外，相較於第二章文獻提及之美國 NASW(2008)針對基層社工進行的「每週平均工作時間運用」調查¹²（詳如本文第二章第一節圖 2-1-1），雖本研究分類之工作內容項目少於 NASW(2008)之調查項目，分類項目也不全然相同，且該調查中，民間部門之非營利組織社工人員僅佔 42%（其餘包括 28%的營利機構，28%的政府部門、2%軍事），但研究結果有兩處明顯的差異：其一，我國民間社會福利組織在直接服務方面，（將個案工作與團體工作的比重相加）並未超過 25%，明顯少於 NASW(2008)所進行的調查結果（直接個案服務佔工作比重的 51%）；其二，NASW(2008)調查之工作內容中，除直接個案服務與行政管理（18%）二者執行比重較為突出外，其餘工作內容皆於 1%至 5%之間；而我國民間社會福利組織社工人員執行狀況則顯示各工作內容執行比重皆低於 20%，各佔 7%以上，顯示我國民間社會福利組織社工人員各工作內容的執行比重並未有明顯集中的狀況，各項工作內容皆佔有一定的執行比重。

¹² 該調查是採網路問卷，使 NASW 會員自由參與填寫，共回收 3,653 份回覆，因為非隨機取樣，故該研究之結果不能推論至全體的 NASW 會員（NASW，2008）。

在本研究初始，我們思索為何國內社工人員會覺得工作量大、工作繁雜？是否是文書行政工作佔據太多的工作時間，使社工人員對專業產生困惑與懷疑、認為有違教育養成中的社工形象與價值？在研究最後的結果中，我們發現，事實上，民間社會福利組織的社工人員在個案服務的執行比重上仍佔多數，只是方案規劃與評估的執行比重更勝於個案工作；整體而言，若將工作內容分為與社會工作核心使命發展而來的「服務性工作」與協助完成組織的使命與期待、維繫組織的生存、支援組織提供的服務更臻完善的「支援性工作」，則發現「服務性工作」與「支援性工作」二者執行比重實際上並無差異，意即，若回應是否文書行政工作的時間多於聚焦在服務對象為核心的工作上，從本研究結果看來，此種說法是不全然正確，也許是個人在情境中較為主觀的看法，未能代表全面的工作樣貌。

在工作內容的相關檢定方面，本研究是將工作內容分為「服務性工作」、「支援性工作」兩大工作性質，並將全數工作內容之得分加總成為「整體實務工作內容」，將此三個層面與個人基本資料、組織特質的各變項進行統計檢定；同時也將十項工作內容分別與個人基本資料、組織特質進行統計檢定。由於本研究研究工具之設計是假定受訪者執行工作的比重越重，整體執行的得分就越高，因此，若整體得分越高，也意謂著執行工作內容無明顯集中於特定的項目中，且執行各項工作內容皆達一定的比重。綜合本研究發現，在受訪者「個人基本資料」與工作內容執行比重中，年齡、職業年資與「整體實務工作」的執行比重有關；年齡、教育背景、職業年資、公司年資、工作職稱與「支援性工作」的執行比重有關；而性別、受僱型式、是否具備社工師證照與「整體實務工作」、「服務性工作」、「支援性工作」三類的執行比重無明顯關聯。在受訪者所屬「組織特質」與工作內容執行比重中，組織性質、辦公室所在地區、辦公室有無獨立社工部（組）、整個組織正職員工數、受訪者辦公室社工人員數與「整體實務工作」的執行比重有關；受訪者辦公室所在地區及有無獨立社工組與「服務性工作」的執行比重有關；受訪者組織性質、辦公室所在地區、整個組織正職員工數、辦公室社工人員數與「支援性工作」的執行比重有關；而受訪者所屬組織的組織年齡、受訪者所在部門與「整體實務工作」、「服務性工作」、「支援性工作」三類的執行比重無明顯關聯。

針對上述的重要發現進一步討論於後。首先，從相關檢定中我們發現，雖

然統計呈現受訪者執行「支援性工作」的比重與年齡、從事社工的職業年資、任職於同組織的年資呈現正相關，但統計上並未顯示年齡、年資越高的受訪者，其執行「服務性工作」有明顯的下降（詳如表 4-4-3、4-4-4），唯個案工作的執行有較為下降的趨勢（詳如表 4-4-20、4-4-21），這表示年資較深的受訪者除了支援性工作的比重增加外，整體工作內容亦更為多樣、且各工作須執行的比重也更為增加，這樣的情形也呼應了本研究統計「整體實務工作內容」與受訪者年齡、職業年資有顯著正相關的結果（詳如表 4-4-3、4-4-4）。這意謂著，本研究結果發現，諸多文獻提及社工人員工作壓力大、工作量多、工作負荷重，實際上確有此情形，且隨年資越久越有呈現工作量增加的趨勢，因此，若從人力資源策略的角度檢視，隨年資提高員工必要的加給與福利是組織須面對的課題。但財源不足向來是台灣非營利組織在經營上的主要困難（何素秋，2010），如何改變工作份量重、人員不足、薪資報酬低、職業生涯較無保障等問題造成社工人員離職率高的現況，是許多組織須面臨的一大挑戰（曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。另外，「個案工作」這項工作內容與受訪者年齡、年資呈現低度負相關，雖未達統計上的顯著差異，但多少也意謂著受聯勸補助的民間社會福利組織比較傾向安排年齡較低、年資較淺的社會工作人員去從事「個案工作」。曾華源、白倩如、李仰慈（2010）認為，國內各體系社會工作學校所教授的專業方法，絕大多數學生只有「知」，而無能力「行」之，社會工作學生在提供直接服務過程中漸失信心，或常轉介心理諮商從事一般性的服務。可見經驗及能力的累積對個案工作有很大的幫助，若使年輕、資淺的社工人員從事個案工作，一方面，組織有必要提供適切的督導支持，以提供服務對象更佳的服務品質；另一方面，學校也應該檢視教育的方向與內涵，思考如何使學校畢業的學生更能因應個案工作的挑戰。

第二，在接受聯勸補助的民間社會福利組織中，組織整體正職員工數及工作人員所在辦公室社工人員較少的組織，社工人員有較大的工作比重是在執行「支援性工作」，與第四章第四節表 4-4-29 及 4-4-31 對照，整體組織正職員工數越少的組織，執行「團體工作」、「方案規劃與評估」、「公關」、「會務行政」的比重較高；而辦公室社工人員數越少，須執行「方案規劃與評估」及「會務行政」的比重較高，若我們將受訪者所屬組織整體正職員工數及所在辦公室社工人員數視為組織規模，則此結果反映了組織規模較小的組織，執行支援性工作的可能性

較高，社工人員在工作上有較多的比重在協助完成組織的使命與期待、維繫組織的生存，以及支援組織提供服務更臻完善的相關工作，其中「方案規劃與評估」及「會務行政」二者明顯有較高的執行比重。何素秋（2010）認為組織仰賴政府經費補助的程度通常與組織治理策略及規模大小有關，大型組織透過有效的策略規劃，通常具備較多優勢，對政府的資源依賴性較低，較有能力聘用充足的專業人力推展服務。本研究無法從研究結果中得知規模較小的組織是否對政府的資源依賴性較高，唯能了解其社工人員工作內容的執行狀況，但上述的研究結果也反映出，若組織欲擴大規模，須檢視組織對政府資源的依賴情況，並針對組織的策略規劃進行調整。

第三，受訪者辦公室設有獨立社工/社福部（組）的組織有較大比重是在執行「服務性工作」，且其執行「個案工作」及「督導」工作的可能性較大。如果我們將辦公室設有獨立社工/社福部（組）的組織視為專門化程度較高的組織，那我們會發現，在接受聯勸補助的組織中，專門化程度較高的組織，其社工人員較有機會從事服務性工作（尤其是「個案工作」、「督導」工作）。由於社會工作督導已經被視為影響社會工作人員工作滿意度及服務品質最重要的決定因素之一（陳秋山，2008），因此，督導乃是社會福利組織中不可或缺的工作內容。上述結果呈現專門化程度較高的組織，社工人員較有機會從事督導或被督導的工作，因此，組織可考量提高組織的專門化程度，使社福業務運作更朝向專業化的部門發展，建立更有制度化的專業人員培訓管道，提升服務的品質。此外，研究者分別針對本研究受訪者所屬組織「整體組織員工數」、「辦公室社工人員數」與「組織專門化」進行交叉分析後，並未發現有明顯的關聯（詳如【附件七】），表示本研究中，組織的規模與組織專門化之間並無關聯。

第四，在接受聯勸補助的組織中，社團法人、整體組織正職員工數較少、辦公室有獨立社工/社福部（組）的組織，社工人員執行工作內容的比重較未明顯集中，且各工作內容皆佔有一定的執行比重。進一步將社團法人與組織整體正職員工數、有無獨立社工/社福部（組）進行卡方檢定，發現社團法人的整體組織正職員工數確實較財團法人與附屬機構/公設民營少（ $\chi^2=73.099$ ， $p<.001$ ），整體組織正職員工數於 5 人以下的社團法人即佔 91.4%；而辦公室有無獨立社工/

社福部（組）與組織性質（財團法人、機構/公設民營、社團法人）並無關聯（詳如【附錄八】），意謂著社團法人普遍的組織規模較小，社工人員須負責的工作較為多樣；且從表 4-4-10 中發現，社工人員於社團法人的組織中，執行「支援性工作」的比重也高於財團法人及機構/公設民營，這也表示，多數社團法人在有限的人力下，賦予社工人員工作任務，且多安排協助完成組織的使命與期待、維繫組織生存、支援組織提供的服務更臻完善的相關事務。聯勸若希望採取鼓勵規模較小的組織提昇專業或服務品質，上述現象是不容忽視的，應思考是否有何配套措施。但為何辦公室有獨立社工/社福部（組）、專門化程度較高的組織，社工人員執行的工作內容也較不集中？從表 4-4-15 發現，可能是專門化較高的組織除了須執行較多的服務性工作，與辦公室無獨立社工/社福部（組）的組織相較之下，事實上，社工人員在「支援性工作」上並未較少執行。這也呼應了上述提及的我國民間社福組織社會工作人員工作內容多樣、無明顯集中，各項工作內容皆有一定比重的樣貌。

綜合本節的討論，從實務工作者的工作內容執行狀況中顯示幾個重要的訊息。第一，在社工人員各工作內容的執行比重的結果中，一方面提醒我們方案的撰寫、執行與評估等能力已成為現今民間社福組織社工人員在民間部門職場中須具備或培養的技能，另一方面也反映了我國民間社福組織的社工人員工作內容的執行比重並未有明顯集中的狀況，各項工作內容皆佔有一定的執行比重的樣貌。第二，在相關變項與工作內容執行比重的結果中，應證了諸多文獻提及的社工人員工作壓力大、工作量多、工作負荷重的狀況，且隨年資越久越有呈現工作量增加的趨勢。第三，從「組織規模」、「組織專門化」與工作內容執行比重的關聯中，引發我們針對組織應如何檢視組織的人力資源管理策略、規劃組織的專門化分工，以促進專業人員的發展的問題欲有進一步的思考。第四，由於多數社團法人在有限的人力下，呈現傾向安排社工人員協助完成組織的使命與期待、維繫組織的生存、支援組織提供的服務更臻完善的相關事務的情況，期許聯勸在方案補助方法中，能擬定協助組織更朝向經濟獨立、專業成熟發展的政策。

第二節 建議

依據本研究所發現的結果，以及研究結果的綜合討論，研究者就社會福利組織人力規劃、政策、社會工作專業方面，提出下列建議以供參考。

一、對民間社會福利組織人力運用的建議

(一) 組織工作分派上，可將工作任務設定優先目標，並刪除無效的業務

由於本研究的結果呈現社工人員在工作的執行上，各工作內容執行比重皆低於 20%，各佔 7% 以上，社工人員的工作多元、不明顯集中，因此，可採李禮孟（2000）對非營利組織策略規劃的建議，其建議組織在時間、人力、財力、物力、專業能力等資源有限的情形下，必須權衡輕重緩急，優先做重要而緊迫的事，並避免讓次要而不緊迫的事情成為干擾。因此，民間社會福利組織宜針對組織的服務宗旨，使社工人員儘可能減少旁支的工作任務，安排社工人員將工作時間有效的運用在重要的服務及工作上。

(二) 可考慮使年齡較高、工作經歷較豐富的社工人員執行個案工作或加強提供新進員工督導協助

由於「個案工作」這項工作內容與受訪者年齡、年資呈現低度負相關，雖未達統計上的顯著差異，但多少也意謂著受聯勸補助的民間社會福利組織比較傾向安排年齡較低、年資較淺的社會工作人員去從事「個案工作」。然個案工作除了基本的服務知識外，由於經驗的累積有助於服務過程中的應變能力的提昇，若交由年齡較低、年資較淺的社工人員執行個案工作，應加強督導的協助，否則使新進社工人員單打獨鬥，獨當一面，而未加以提供協助，恐會降低社工人員對個案工作服務的熱誠與信心，使服務經驗更不易傳承與提昇。

(三) 組織內部應進行社工人員員工工作時間分析

社會工作服務性工作需要分工明確、高度密集的人力，此外，社工人員在工作中鮮少只須進行服務性工作，因此，組織在案量的安排上除考量成本的花費外，亦須要衡量社工人員的理想接案量、及整體工作時間的安排，可藉組織內部

的員工工作時間分析，了解合理的工作安排方式。

(四) 組織規模較小的組織，建議仍設置財務管理的專門人員，並創造多元財務來源

研究結果顯示，組織規模較小的組織，社工人員的工作重心主要是在協助完成組織的使命與期待、維繫組織的生存、支援組織提供的服務更臻完善的相關事務，雖然這是組織維持生存的重要元素，但在整體社福工作中，應只是「手段」而非「目的」，若忽視社福工作主要的目的，則可能導致社工人員角色負荷過多、工作缺乏效率、提早耗竭，因而使方案也隨之停擺，落入「社工耗竭→方案中斷→經費中斷」的惡性循環中。為避免上述的惡性循環狀況，建議組織仍須設置財務管理的專員，如會計人員，主責與統籌組織財務的運作，並創造多元的財務來源，避免將財務收入只限於政府或方案的補助上，拓展資源，也減低風險。

二、對社會工作專業的建議

(一) 學校課程宜加強方案規劃及評估的相關訓練，培養獨立進行方案的能力

學校教育的目的之一是為了讓學生能具備足夠的能力以運用於實務場域中，因此必須了解社福組織的運作現況。本研究結果顯示，民間社福組織社工人員以「方案規劃與評估」佔平時最多的工作比重，故學校應加強學生此方面的基本能力，使學生進入職場後較能回應組織之要求、並增加工作的效率。

(二) 未來研究可將社區工作及社會倡導與立法以我國民眾更熟悉的詞彙及概念呈現

由於本研究結果呈現社區工作、社會立法與倡導佔最少的執行比重，可能是事實的呈現，也可能是此二者在研究工具上的限制，故未來的研究可以我國民眾更熟悉的詞彙及概念詢問，進一步驗證。

(三) 未來的研究可研究社工本科系畢業的學生，在各主要工作的因應能力

社工教育下的學生，畢業後即能獨力應付這些多元的工作要求嗎？又，需要哪些實務工作者的協助？這是值得進一步探究的問題。

第三節 研究的限制

本研究主要目的在探討民間社會福利組織社會工作人員的工作內容執行現況，透過郵寄問卷的方式彙集資料，故僅能以一初探、廣泛的層面出發，難以兼顧深入的問題探究。因此，在本節當中，研究者將提出一些本研究所面臨的困境和限制，以提醒讀者在閱讀本研究報告、或是未來在運用本研究之結果時，須加以注意之處。

一、文獻資料的限制

由於社會工作的工作內容是一個鮮少為人探究的主題，國內外與此議題相關的研究並不多見，且我國社工師法規範之業務僅列舉概括性的內容，因此本研究除了參酌有限的研究報告，僅能參考社會工作基本工作方法以及組織理論的相關論述，來發展研究架構，在資料的蒐集可能仍有未盡詳盡之處。此外，社會工作因著不同的服務領域而有不同的服務內容，為探究民間社會福利組織的整體概況，本研究在發展測量工具上，僅能就社會工作的共同工作方法操作化為測量工作內容之間項，而無法藉由各領域的特殊用語或服務項目進行詢問，也由於是探究整體的概況，較無法顧及個別領域執行狀況的討論。期待未來的相關研究能針對個別的服務領域探究社工人員工作內容的執行內涵。

二、資料蒐集的限制

由於研究經費及時間方面的限制，本研究資料蒐集方法乃採用郵寄問卷方式，並以電話再次聯繫研究對象，最後透過電話催覆，以增加資料蒐集的一致性與提高回覆率。但最後仍礙於社福組織工作繁忙無法如期回覆，再加上研究時間的緊迫，並未能完全摧覆問卷後才進行分析工作，故研究樣本數仍未盡完善。此外，本研究母群體的組織理應聘有社工人員，問卷回覆的對象也明訂為組織的基層社工人員，但部分組織有其既定之問卷回覆流程，甚或未有專責之社工人員，因此影響問卷的回覆率、或導致回覆之受訪者雖有執行社工人員的工作內容，但職稱未全然為社工人員的狀況（有實無名），使本研究樣本對象的一致性較不可

控，故嚴格來說，研究者建議讀者要在我國社福組織運用社工人員的脈絡下詮釋研究結果。但本研究為求回應目前國內民間社會福利組織社會工作人員的角色定位現況，亦將非社工相關職稱的受訪者列入有效樣本中，期能反應實務工作中社工人員的工作樣貌。

三、研究工具的限制

本研究主要針對「社工人員工作內容的執行比重」進行探究，採取量化的研究方法，透過結構式問卷作為研究工具，詢問工作人員主觀之執行感受，故有些能測量到實際的執行狀況，但也可能有高估的傾向。此外，工作內容實際上可分為「人」、「事」、「物」三方面，但由於採郵寄問卷，須控制問卷題項的數量，故本研究較聚焦於探討工作內容中「事」的部分。

四、資料分析的限制

從統計分析中我們可以得知，年齡越高，工作內容越多樣、未明顯及中、且各項工作的比重越重，執行支援性工作的機會越多，但我們無法從中得知其執行服務性工作是否減少，這是個值得探究的問題。此外，本研究為一初探性的研究，僅究現況之發現做描述及初步的討論，但研究者深信研究結果中有許多值得進一步探究的問題，期待未來研究能做更深入的探討。

參考書目

中文

- 丁碧雲（2000）。社會個案工作，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁 295）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 方世榮編譯（2001）。*現代人力資源管理*（Dessler, G.原著）。台北：華泰。
- 方婷（1997）。社工相關職類工作內容分析。*社工實務*，1，70-76。
- 王秀蘭（1997）。推行社工員制度的危機與轉機。*社會工作實務季刊*，2，64-66。
- 王玠（2000）。評估，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁 599）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 王鳳璋、方宏進（1980）。*公共關係實務*。台北：書泉。
- 王篤強（2009）。社會工作電子倡議的應用與省思。*社區發展季刊*，126，95-109。
- 石志偉等譯（2001）。*社會工作研究方法*（Marlow, C.原著）。台北：洪葉。
- 江亮演（1987）。*社會工作概要*。台北：五南。
- 何素秋（2010）。台灣非營利組織與政府競合間的社工人力資源管理策略。*社區發展季刊*，129，267-280。
- 吳來信、黃源協、廖榮利（2004）。*社會工作管理*。台北：空大。
- 吳幸玲譯（2002）。*企業游擊公關：出奇制勝打贏低成本宣傳戰*（Michael Levine 原著）。台北：麥格羅希爾。
- 吳美連（2005）。*人力資源管理：理論與實務*。台北：智勝文化。
- 呂勻琦譯（2006）。社會工作的挑戰。載於曾華源、李自強主編，*社會工作直接服務：理論與技巧*（頁 1-29）（Hepworth, H. D., Rooney, R. H., & Larsen, J. A. 原著）。台北：洪葉。
- 李再長編譯（1999）。*組織理論與管理*（Daft, R. L.原著）。台北：華泰。
- 李增祿（2000）。社會工作研究，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*（第四版）（頁 271）。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 李增祿（2009）。社會工作研究，載於李增祿主編，*社會工作概論*（修訂六版）（頁 277-308）。台北：巨流。
- 李禮孟（2000）。非營利組織的策略規劃，載於蕭新煌主編，*非營利部門組織與*

- 運作(頁 117-204)。台北：巨流。
- 周海娟(1996)。挪威社工人員：福利服務的萬事通？*社區發展季刊*，76，137-142。
- 林勝義(2008)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。台北：五南。
- 林萬億(2000)。我國社會工作與社會福利教育的發展。*社會工作學刊*，6，123-161。
- 林萬億(2006)。當代社會工作：理論與方法(第二版)。台北：五南。
- 徐震(2007)。徐震教授論社區工作。台北：松慧。
- 徐震、林萬億(1983)。當代社會工作。台北：五南。
- 翁慧圓(2000)。社會工作督導，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*(第四版)(頁 276)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 高迪理(1992)。社會工作服務方案需要的理論架構。*當代社會工作學刊*，2，33-45。
- 高迪理(1994)。臺灣地區社會福利組織體系及人力配置之規劃。*社區發展季刊*，67，47-52。
- 高迪理(2006)。社會工作研究法上課講義：研究之倫理守則。台中：東海大學。社會工作研究方法。
- 高迪理、陳宇嘉、陶蕃瀛、鄧明賢(1993)。臺灣地區社會福利機構轉介系統建立之研究。台北：行政院發展考核委員會。
- 高迪理譯(1999)。服務方案之設計與管理(Kettner, P. M.等原著)。台北：楊智文化。
- 張英陣、秦文力(2000)。社會立法，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*(第四版)(頁 473)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 張韜(2003)。世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究。台北：內政部中部辦公室社會司委託台灣社會工作專業人員協會。
- 張學鶚(2000)。社會立法，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典*(第四版)(頁 282)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 莫藜藜(2003)。社會個案工作的過程，載於許臨高主編，*社會個案工作：理論與實務*(頁 5)。台北：五南。
- 許展耀(2005)。台灣社會工作專業教育發展：以 1990-2003 年碩博士論文分析為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 許祖維(2007)。解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程。國立暨

- 南國際大學社會政策與社會工作學系研究所碩士論文。
- 許臨高 (1999)。《社會個案工作：理論與實務》。台北：五南。
- 陳秋山 (2008)。《社會工作督導：脈絡與概念》(Ming-Tsui 原著)。台北：心理。
- 陳國鈞 (1998)。《社會政策與社會行政》。台北：三民。
- 陸宛蘋 (2000)。非營利組織的人力資源規劃與管理，載於蕭新煌主編，*非營利部門組織與運作* (頁 205-226)。台北：巨流。
- 彭懷真 (2009)。社會工作管理，載於李增祿主編，*社會工作概論* (修訂六版) (頁 309-340)。台北：巨流。
- 曾中明、蔡適如 (2007)。健全社會工作專業制度：談現階段充實公部門社會工作人力措施。*社區發展季刊*，120，8-20。
- 曾華源、白倩如、李仰慈 (2010)。社會工作人力質量需求與專業人力資源養成制度之省思。*社區發展季刊*，129，76-94。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。《志願服務概論》。台北：揚智文化。
- 曾華源譯 (1986)。社會工作者為多重角色通才實務工作者。*社區發展季刊*，34，97-106。
- 馮燕 (2000)。非營利組織的法律規範與架構，載於蕭新煌主編，*非營利部門組織與運作* (頁 75-108)。台北：巨流。
- 黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維 (2008)。《社會工作方案設計與管理》。台北：華都文化。
- 黃源協 (2000)。社會工作管理，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版) (頁 279)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 黃源協 (2008)。《社會工作管理》。台北：揚智文化。
- 黃蒂 (2000)。台灣地區醫院社會工作部門工作現況之研究。*中華醫務社會工作學刊*，8，137-166。
- 黃碧霞 (1999)。臺灣省各縣市社會工作專業體制與社會工作倫理。*社區發展季刊*，86，12-20。
- 黃慶讚 (2000)。從社會福利的發展看非營利機構與政府間之互動關係，載於蕭新煌主編，*非營利部門：組織與運作* (頁 291-313)。台北：巨流。
- 楊仁壽、許碧芬、俞慧芸譯 (2006)。《組織理論與管理：理論與個案》(Jones, G. R. 原著)。台北：台灣培生教育。

- 詹火生 (2000)。方案評估，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版) (頁 81)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 詹火生、王麗容 (1992)。提升社區社會工作者專業素質之研究。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 廖文志 (2007)。人力招募與遴選，載於吳秉恩審校，*人力資源管理：理論與實務* (頁 115-230)。台北：華泰。
- 廖榮利 (1996)。社會工作概要。台北：三民。
- 廖榮利 (2000a)。社會工作行政之原則與實施，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版) (頁 266)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 廖榮利 (2000b)。社會團體工作，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版) (頁 314)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 廖榮利、王培勳 (2000)。社區工作，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版) (頁 314)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 趙善如 (1992)。社會工作實務者運用研究之情形。東海大學社會工作研究所碩士論文。台中：東海大學社會工作研究所。
- 劉邦富 (2000)。公設民營。載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版)。台北市：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 鄭玉英 (2000)。諮詢，載於蔡漢賢主編，*社會工作辭典* (第四版) (頁 745)。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 蕭新煌 (2000)。台灣非營利組織的現況與特色，載於蕭新煌主編，*非營利部門組織與運作* (頁 109-128)。台北：巨流。
- 薛承泰、黃文鳳 (2005)。臺北市社會局推動公設民營二十年。*社區發展季刊*，108，22-31。
- 韓德華 (2006)。職位分析與工作設計。台北：憲業企管。
- 簡春安、鄒平儀 (2004)。社會工作研究法。台北：巨流。
- 魏希聖、鄭怡世譯 (2005)。方案評估：原理與實務 (Robson, C. 原著)。台北：洪葉。
- 蘇景輝 (1996)。社區工作：理論與實務。台北：巨流。

英文

- Barclay, P. M. (1982). *Social workers: Their role and tasks*. London: Bedford Square Press of the National Council for Voluntary Organization.
- Bowers, S. (1950). The nature and definition of social work. In Kasuius, C., *Principles and techniques in social casework* (pp.97-127). New York: Family Service Association of America.
- Brown A., & Bourne I. (1996). *The social work supervisor: Supervision in community, day care, and residential settings*. Buckingham: Open University Press.
- Farley, O. W., Smith, L. L., & Boyle, S. W. (2006). *Introduction to social work* (10th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Garland, J. A., Jones, H. E., & Kolodny, R. L. (1976). A model for stages of development in social work. In Bernstein, S., *Explorations in group work: Essays in theory and practice*. Boston: Charles River Books, Inc.
- Gilchrist, R., & Jeffs, T. (2001). Introduction. in Gilchrist, R., & Jeffs, T. (eds.), *Settlements, social change and community action: Good neighbours*, pp. 9-18. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hartford, M. E. (1972). *Groups in social work: Application of small group theory and research to social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Henry, S. (1981). *Group skills in social work: a four-dimensional approach*. Itasca, Illinois: F.E. Peacock.
- Herron, D. B. (1997). *Marketing nonprofit programs and services-proven and practical strategies to get more customers*. members and donors, San Francisco: Jossey-Bass publishers.
- Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and new labour. *British Journal of Social Work*, 31: 547-562.
- Kotler, P. & Andreasen, A.R.(1996). *Strategic marketing for nonprofit organization*. New: Prentice Hall.
- Lohmann, R. A. (2008). Financial management. In Edwards, R. L. (19th ed.), *Encyclopedia of social work* (pp. 1028-1037). Washington: NASW.
- Morales, A. T., & Sheafor, B. W. (1998). *Social Work: a profession of many faces*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Northen, H., & Kurland, R. (2001). *Social work with groups* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.

- Perlman, H. H. (1986). The problem-solving model. In Turner, F. J. (3rd ed.), *Social work treatment* (pp.245-266). New York: Free Press.
- Powell, F. (2001). *The politics of social work*. London: Sage.
- Sarri, R. C., & Galinsk, M. J. (1974). A conceptual framework for group development. In Glasser, P., Sarri, R., & Vinter, R.. *Individual change through small groups* (pp.71-88). New York: Free Press.
- Schneider, R. L., & Lester, L. (2001). *A new framework for action: Social work advocacy*. Belmont, CA: Book/Cole.
- Skidmore, R. A. (1995). *Social work administration: Dynamic management and human relationship*. Boston: Allyn & Bacon.
- Skidmore, R. A., Thackeray, M. G., & Farley, O. W. (1997). *Introduction to social work* (6th Ed.). Englewood Cliff, N. J.: Prentice-Hall, Inc.
- Toseland, R. W., & Rivas, R. F. (2001). *An introduction to group work practice* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Trecker, H. B. (1972). *Social group work: principles and practices*. New York: Association Press.
- Wenocur, S., & Reisch, M. (1989). *From charity to enterprise: The development of American social work in a market economy*. Urbana: University of Illinois Press.
- Whitaker, T., & Arrington, P. (2008). *Social Work at Work*. NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers.

網路資料

- 中華社會福利聯合勸募協會 (2009)。中華社會福利聯合勸募協會 99 年補助作業手冊--方案計畫補助辦法。上網日期：2009 年 12 月 31 日，檢自：
<http://www.unitedway.org.tw/org/download.asp>。
- 中華社會福利聯合勸募協會 (2009)。補助機構。上網日期：2009 年 12 月 29 日，檢自：
<https://www.unitedway.org.tw/wedo/default.asp>。
- 內政部社會司 (2010)。社工專職人員數。上網日期：2010 年 5 月 25 日，檢自：
<http://sowf.moi.gov.tw/08/new08.htm>。
- 內政部統計處 (2010)。九十九年第十四週內政統計通報(98 年底人民團體概況)。

上網日期：2010年5月25日，檢自：
http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=4003。

行政院主計處（2009）。97年受僱員工動向調查統計結果綜合分析。上網日期：
2010年5月26日，檢自：<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>）

【附錄一】社會工作人員工作內容執行狀況的相關變項

		變項														
		個人基本資料							組織特質					其他		
作者	年	年齡	職稱	年資	僱用型式	參與在職訓練次數	最高學歷	工作職等	所在地區	組織規模	服務範圍	組織服務領域/對象	組織支持	組織脈絡	工作者可用時間	立法的架構
Barclay	1982											◎		◎	◎	◎
趙善如	1992						◎	◎				◎	◎			
詹火生/ 王麗容	1992	◎	◎		◎	◎										
高迪理 等	1993								◎		◎					
黃蒂	2000			◎						◎						

研究者自行整理製表

【附錄二】過去文獻中提及的工作內容

資料來源		工作內容																								
作者	年	個案工作	家庭訪視	團體工作	社區工作	資源整合與應用	轉介、諮詢	收容、收養、安養	推廣教育	社教宣導	研究發展	職業訓練	倡導	行政管理	督導	庶務性工作	志工管理	組織發展	活動設計與準備	方案規劃	會議	發展政策立法	財務管理	復健、健檢	其他	
高迪理等	1993	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎										◎		
詹火生/ 王麗容	1992	◎			◎	◎			◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎							
趙善如	1992	◎		◎							◎			◎					◎		◎				◎	
Whitaker/ Arrington	2008	◎			◎				◎		◎			◎	◎			◎		◎		◎			◎	
方婷	1997	◎		◎	◎	◎			◎	◎	◎		◎	◎	◎		◎	◎		◎		◎	◎			
周海娟	1996	◎	◎	◎									◎						◎		◎	◎				
總計		6	2	4	4	3	1	1	4	1	5	2	4	5	3	1	2	3	2	3	1	3	2	1	2	

研究者自行整理製表

台灣民間社會福利組織社會工作人員工作內容之探究

問卷

【第一部分】各項實務行動佔您工作之比重

說明：下列每項工作的實務行動，請依您的實際工作狀況（不考慮特殊的旺季，如：準備評鑑、準備核銷、帶營隊---等），從 0 至 10 的數字中，**圈選**一個可以代表這項實務行動佔您所有工作之比重的數字。0 代表完全沒有從事這項實務行動；10 代表幾乎每個工作天都有從事這項實務行動。

所佔比重 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 (沒有做)(少) —————→ (幾乎每天都做)

例如：

實務行動	所佔的比重
進行電話追蹤（包括問安）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

實務行動	所佔的比重
1.進行電話追蹤（包括問安）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.對服務對象進行日常生活照顧（包括生活訓練）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.進行服務對象或其關係人的會談（包括家訪、電話---等）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4.帶領團體（如擔任 leader 或 co-leader）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.參與與服務對象有關的活動（例如一日遊、夏令營---等）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6.從事教育宣導相關活動	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7.與社區居民培養感情（此處所指的社區是指組織所在的地緣性社區）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8.參與與社區事務有關的會議	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.組織社區居民從事特定的行動	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10.參與與倡導有關的政策/立法討論或會議（例如參與公聽會、座談會、討論會---等）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11.從事維繫志工感情的相關工作（如帶領或參與志工活動）	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12.從事與志工招募有關的工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
實務行動	所佔的比重										
13.為服務對象尋求並連結適當的資源（如尋求其他服務、補助、轉介、安置---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.從事與倡導有關的工作（如聯盟、遊說、辯論、助選、遊行、草擬法案---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.提供服務諮詢（包括電話諮詢、告知服務內容---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.進行方案執行前的需求評估（包括蒐集規劃方案所需的資料）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.填寫或製作與服務有關的報表	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.擬定服務對象的服務計畫	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

19.進行執行中或執行完畢的方案之評估（包括蒐集評估所需資料、撰寫評估報告---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.執行方案內容	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.進行方案的經費核銷	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22.撰寫督導記錄（包括被督導記錄）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23.撰寫團體紀錄	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24.撰寫個案記錄	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.撰寫研究報告或文章	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26.籌備團體所需的各項工作（如招募成員、行前講習、準備設備與器材---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27.撰寫方案計畫書（包括構思、與他人討論方案內容）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

28.參與研究（例如進行訪談、問卷調查、資料分析---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29.從事組織採購的相關工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30.接受督導（包括接受外聘督導的督導）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31.進行督導（包括對部屬、實習生或志工---等的督導）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32.參與與服務對象有關的會議（例如個案研討會---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

33.審查服務對象是否符合福利資格	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34.從事組織與媒體連繫的相關工作（包括寫新聞稿，或聯繫記者、舉辦記者會---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
實務行動	所佔的比重										
35.接待組織外人士參觀組織（包括聯繫或安排）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36.接受媒體（例如報紙、電視、電台---等）訪問	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37.製作組織的文宣品（例如組織的簡介、年報、刊物、電子報---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38.參與組織評鑑的相關工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
39.管理場地（包括辦公室或服務場地）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
40.參與讀書會	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
41.準備董/理事會（包括協會會員大會）的會議資料	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42.處理與會員（包括捐款者）有關的事務（例如會員問題諮詢、會員資料管理---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

43.收發組織的公文	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
44.參與組織內部的相關會議（例如週會、月會、行政會議---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
45.參與組織外的相關會議（例如協調會、討論會、研討會---等）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
46.進行社區的需求調查（此處所指的社區是指組織所在的地緣性社區）	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
47.執行組織/長官臨時交辦工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
48.其他：_____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

【第二部分】您組織的特質（請在適當位置勾選或填寫）

49. 請問您的組織（就您工作的辦公室而言）是否有區分部門/組？

否

是

2-1 是否有獨立的社會工作部門/組

否 是

2-2 您所在的部門/組是 _____

50. 請問您目前任職的組織成立於民國 _____ 年（請以整個組織成立時間為主，例如如果您是在某家扶中心工作，請您填寫家扶基金會總會成立的時間）

51. 請問您目前任職組織的正職人員大約有幾人？（計算基準請以整個組織的工作人員來計算，例如如果您是在某家扶中心工作，請您勾選家扶基金會總會與各地方家扶中心之所有正職工作人員總數）

5 人以下 6-30 人 31-99 人 100 人以上

52. 請問您的組織（就您工作的辦公室而言）社會工作人員（含督導）共_____人

【第三部分】您個人基本資料（請在適當位置勾選或填寫）

53. 請問您的性別是： 男 女

54. 請問您的出生年為：民國 _____ 年

55. 請問您的教育背景：

有受過社會工作教育
 畢業於社會工作學系

畢業（或受教育）學校 _____
畢業（或受教育）科系 _____
學歷（如：學分班、四技二專、大學、碩士班、博士班） _____

畢業於社會工作相關科系
（例如：社會學、諮商、
心理---等系、科、所）

畢業（或受教育）學校 _____
畢業（或受教育）科系 _____

從未接受過社工教育

畢業（或受教育）學校 _____
畢業（或受教育）科系 _____

56. 請問您至今在社會工作界共服務了____年____個月（少於一個月者填一個月，請計算至民國 99 年 3 月底）

57. 請問您在目前任職的組織共服務了____年____個月（少於一個月者填一個月，請計算至民國 99 年 3 月底）

58. 請問您目前的職稱是：_____（請儘可能寫出全名，例如：社會工作專員、個案管理員---等）

59. 請問您在組織中的受僱型式為：

正職人員 約聘人員 其他_____

60. 請問您是否領有社會工作師證照？ 有 沒有

非常謝謝您細心和耐心地完成這份問卷！
請您將完成的問卷對折後，放入回郵信封中寄回，謝謝您！



【附錄四】受訪者個人基本資料 (N=236)

變項	次數(%)	變項	次數(%)
受訪者性別(N=235)		受訪者職業年資	
男	38(16.2)	第 1 年-滿 5 年	154(65.3)
女	197(83.8)	1 個月-滿 1 年	39(16.5)
受訪者年齡		第 2 年-滿 2 年	32(13.6)
20-24	29(12.3)	第 3 年-滿 5 年	83(35.2)
25-29	99(41.9)	第 6 年-滿 10 年	48(20.3)
30-34	42(17.8)	第 11 年-滿 15 年	19(8.1)
35-39	19(8.1)	第 16 年-滿 20 年	11(4.7)
40-44	21(8.9)	第 26 年-滿 30 年	1(.4)
45-49	12(5.1)	第 31 年-滿 35 年	2(.8)
50-54	6(2.5)	第 36 年-滿 40 年	1(.4)
55-59	4(1.7)	受訪者公司年資	
60-64	3(1.3)	第 1 年-滿 5 年	186(78.8)
65 歲以上	1(.4)	1 個月-滿 1 年	62(26.3)
受訪者教育背景(N=232)		第 2 年-滿 2 年	39(16.5)
畢業於社工系	158(68.1)	第 3 年-滿 5 年	85(36.0)
畢業於社工相關科系	63(27.2)	第 6 年-滿 10 年	31(13.1)
從未受過社工教育	11(4.7)	第 11 年-滿 15 年	16(6.8)
*受訪者社工系畢業學歷(N=131)		第 16 年-滿 20 年	3(1.3)
碩士	10(7.6)	受訪者職稱(N=234)	
大學	68(51.9)	主管職	15(6.4)
四技二專	32(24.4)	基層社工人員	165(70.5)
學分班/在職進修	20(15.3)	中階職位社工人員	30(12.8)
三專	1(.8)	其他人員	24(10.3)
受訪者具備社工師證照(N=235)		受訪者受僱型式(N=235)	
有	18(7.7)	正職人員	207(88.1)
沒有	217(92.3)	約聘人員	25(10.6)
		其他	3(1.3)

※總數未達總樣本數者為扣除遺漏值

*表示有跳答之選項

【附錄五】受訪者所屬組織特質 (N=236)

變項	次數(%)	變項	次數(%)
<u>就受訪者辦公室</u>		<u>就受訪者辦公室</u>	
組織性質		社工人員人數	
財團法人	42(17.8)	0-4 人	161(68.2)
機構/公設民營	66(28.0)	無社工人員	3(1.3)
社團法人	128(54.2)	1 人	34(14.4)
		2-4 人	124(52.5)
辦公室所在地區		5-9 人	57(24.2)
北	96(40.7)	10-14 人	7(3.0)
中	67(28.4)	15-19 人	5(2.1)
南	50(21.2)	20-24 人	3(1.3)
東	20(8.5)	25-29 人	2(.8)
外島	3(1.3)	35-39 人	1(.4)
是否區分部門/組		<u>就整個組織</u>	
否	101(42.8)	正職員工數(N=234)	
是	135(57.2)	5 人以下	70(29.9)
		6-30 人	103(44.0)
*獨立社工部門/組(N=133)		31-99 人	34(14.5)
否	29(21.8)	100 人以上	27(11.5)
是	104(78.2)		
		總會成立年數	
*受訪者所在部門/組(N=130)		1-5 年	20(8.5)
社工/社福	111(85.4)	6-10 年	50(21.2)
其他	19(14.6)	11-20 年	94(39.8)
		21-30 年	45(19.1)
		31-40 年	9(3.8)
		41-50 年	6(2.5)
		51 年以上	12(5.1)

※總數未達總樣本數者為扣除遺漏值

*表示有跳答之選項

【附錄六】填答者所在的部門

社工、社福 (N=130)

組/部門別	人數(%)	組/部門別	人數(%)
社工	67(51.54)	長照組	1(0.77)
社服組/社會服務	6(4.62)	老人事工	1(0.77)
早療/早療個管	4(3.08)	兒童社服	1(0.77)
收出養/兒少收出養	2(1.54)	家庭資源	1(0.77)
經濟扶助	2(1.54)	家暴	1(0.77)
居家服務	2(1.54)	弱勢青少	1(0.77)
安置/安置輔導	2(1.54)	兒童家庭服務	1(0.77)
個案管理	2(1.54)	婦幼	1(0.77)
高風險	2(1.54)	專業部	1(0.77)
兒童保護	1(0.77)	就業服務	2(1.54)
社區組	1(0.77)	精神類組	1(0.77)
社區暨就服	1(0.77)	臨床	1(0.77)
服務組	1(0.77)	雙老家庭	1(0.77)
病患服務組	1(0.77)	邊青組	1(0.77)
成人社工	1(0.77)	關懷部	1(0.77)
社工類組合計	111(85.38)		

※總數未達總樣本數者為扣除遺漏值及跳答

填答者所在的部門：其他 (N=130)

組/部門別	人數(%)	組/部門別	人數(%)
社教組	1(0.77)	行政/行政中心/行政管理	9(6.92)
活動組	1(0.77)	跨部門	1(0.77)
秘書處	2(1.54)	管理部	1(0.77)
基金會	1(0.77)	總會	3(2.31)
其他類組	19(14.62)		
合計			

※總數未達總樣本數者為扣除遺漏值及跳答

【附錄七】受訪者所屬組織規模與組織專門化的交叉分析表

組織整體正職員工數與半工是是否區分部門之交叉分析表

組織正職員工數	辦公室是否區分部門			卡方值
	否 次數(%)	是 次數(%)	總計 次數(%)	
				4.144
5 人以下	3(33.3) <10.3>	6(66.7) <5.8>	9(100.0) <6.8>	
6-30 人	19(27.1) <65.5>	51(72.9) <49.5>	70(100.0) <53.0>	
31 人以上	7(13.2) <24.1>	46(86.8) <44.7>	53(100.0) <40.2>	
總計	29(22.0) <100.0>	103(78.0) <100.0>	132(100.0) <100.0>	

組織整體正職員工數與半工是是否區分部門之交叉分析表

辦公室社工數	辦公室是否區分部門			卡方值
	否 次數(%)	是 次數(%)	總計 次數(%)	
				5.458
1 人	5(41.7) <17.2>	7(58.3) <6.7>	12(100.0) <9.0>	
2-4 人	16(25.4) <55.2>	47(74.6) <45.2>	63(100.0) <47.4>	
5-9 人	6(14.3) <20.7>	36(85.7) <34.6>	42(100.0) <31.6>	
10 人以上	2(12.5) <6.9>	14(87.5) <13.5>	16(100.0) <12.0>	
總計	29(21.8) <100.0>	104(78.2) <100.0>	133(100.0) <100.0>	

【附錄八】受訪者所屬組織特質與組織性質的交叉分析表

組織性質與整體組織正職員工數之交叉分析表

組織性質	整體組織正職員工數			總計 次數(%)	卡方值
	5 人以下 次數(%)	6-30 人 次數(%)	31 人以上 次數(%)		
財團法人	2(4.9) <2.9>	24(58.5) <23.3>	15(36.6) <24.6>	41(100.0) <17.5>	73.099***
機構/公設民營	4(6.2) <5.7>	27(41.5) <26.2>	34(52.3) <55.7>	65(100.0) <27.8>	
社團法人	64(50.0) <91.4>	52(40.6) <50.5>	12(9.4) <19.7>	128(100.0) <54.7>	
總計	70(29.9) <100.0>	103(44.0) <100.0>	61(26.1) <100.0>	234(100.0) <100.0>	

組織性質與辦公室有無獨立社工/社福部/組之交叉分析表

組織性質	有無獨立社工部/組			卡方值
	否 次數(%)	是 次數(%)	總計 次數(%)	
財團法人	7(21.9) <24.1>	25(78.1) <24.0>	32(100.0) <24.1>	1.662
機構/公設民營	8(16.3) <27.6>	41(83.7) <39.4>	49(100.0) <36.8>	
社團法人	14(26.9)	38(73.1)	52(100.0)	
總計	29(21.8) <100.0>	104(78.2) <100.0>	133(100.0) <100.0>	