

附錄：問卷

社會工作碩士班研究生行銷認知與方案規劃取向之相關性研究

問卷編號：_____

親愛的研究生，您好：

這份問卷主要目的在於瞭解您對社會工作行銷的認知情形，對社會服務方案規劃取向的影響。希望本研究的結果，能作為提供台灣社會工作相關系所開設社會工作行銷課程之參考。本研究謹作整體之統計分析，不須填寫姓名，資料完全保密，絕不挪為他用。以下的問題，並沒有對或錯的答案，故您只需要針對實際的情況回答即可。您的意見十分寶貴，再次懇請、感謝您撥冗回答這份問卷。敬祝 學業進步、闔家平安！

東海大學社會工作學系碩士班
指導老師 曾華源 教授
研究生 郭世豐 敬上
中華民國 95 年 3 月

第一部分：社會工作行銷認知

- 一、社會工作行銷的定義：係指社會工作人員基於社會服務組織使命，運用行銷的核心概念與基本觀念，在社會服務方案的規劃、執行到控制方案中，運用行銷的策略，將社會工作理念或服務輸送到服務對象身上，使其自願接受、放棄、修正或拒絕某項行為或創造服務價值與交換，以促進個人、團體或社會整體福祉與發展的連續活動。
- 二、社會工作行銷的認知，係指在社會服務方案規劃中，社會工作人員必須要瞭解的社會工作行銷的基本核心概念。

說明：我們的目的是想知道「您對社會工作行銷所瞭解的程度」。所以，請您針對下列的陳述，圈選最符合您看法的選項，例如：完全同意請您在數字「5」的上面打圈，如「⑤」。	完 全 不 同 意	大 致 不 同 意	普 通	大 致 同 意	完 全 同 意
1. 提供服務時要先講清楚機構的規定。	1	2	3	4	5
2. 服務對象所提出的問題，不一定要立即的回應。	1	2	3	4	5
3. 對服務對象和工作人員，要抱持一樣的對待方式。	1	2	3	4	5
4. 提供服務時，要接受有其他競爭對手存在的事實。	1	2	3	4	5

5. 一個好的服務不需要瞭解有多少競爭對手。	1	2	3	4	5
6. 只要競爭對手做什麼我們跟著做，就是好的服務。	1	2	3	4	5
7. 在服務前不清楚服務對象是誰，也可以做好服務。	1	2	3	4	5
8. 可以滿足越多服務對象的需求才是好的服務。	1	2	3	4	5
9. 對不同的服務對象要分別提供不同的服務。	1	2	3	4	5
10. 好的服務要符合組織使命。	1	2	3	4	5
11. 能解決服務對象的問題才是好的服務。	1	2	3	4	5
12. 好的服務要特別強調服務內容。	1	2	3	4	5
13. 要不計成本代價提供好的服務。	1	2	3	4	5
14. 要向服務對象收費才能有好的服務。	1	2	3	4	5
15. 要讓服務對象知道服務經費的來源。	1	2	3	4	5
16. 要用專有名詞來呈現專業性。	1	2	3	4	5
17. 宣傳單要詳細介紹機構的服務項目。	1	2	3	4	5
18. 只要能吸引社會大眾捐款就好。	1	2	3	4	5
19. 提供服務的地點越多越好。	1	2	3	4	5
20. 組織專屬的網頁內容愈多愈好。	1	2	3	4	5
21. 好的服務就是能用電子郵件聯絡服務對象。	1	2	3	4	5

第二部分：社會服務方案規劃取向

所謂社會服務方案規劃取向，係指社工人員為滿足社會服務組織、社會大眾以及服務對象之需求，配合社會服務組織使命與宗旨，在從事社會服務方案規劃時，如何考量相關的理論原則與技術、實務工作經驗與方案預算經費來源等相關因素後，所做出或完成的社會服務方案規劃決策方向。

說明：我們的目的是在於想瞭解「您在規劃一個社會服務方案時會考慮那些因素為主」。請依您過去的經驗，在看完每一題考慮因素後，請您圈選最符合您考慮的情況，如：完全考慮「④」。	不考慮	不太考慮	次要考慮	主要考慮
1. 方案要能被經費補助單位所接受。	1	2	3	4
2. 組織要能繼續生存下去。	1	2	3	4
3. 方案的成本能夠降到最低。	1	2	3	4
4. 要能符合組織的服務宗旨。	1	2	3	4
5. 要遵從組織上級單位的指示。	1	2	3	4
6. 方案最後對機構是有好處的。	1	2	3	4
7. 能隨著服務對象需求改變而改變。	1	2	3	4

8. 讓社會大眾都能對組織有好的印象。	1	2	3	4
9. 讓所有的服務對象都能夠感到滿意。	1	2	3	4
10. 能吸引媒體記者來採訪。	1	2	3	4
11. 能得到社會大眾的認同。	1	2	3	4
12. 能達到專業倫理的要求。	1	2	3	4

第三部份：基本資料

說明：請您在看完每一題後，在最符合您看法的選項裡打勾或填入空格。

一、性別：男性 女性。

二、實際年齡：_____歲（請自填足歲年齡）。

三、目前就讀的系所別： 社會工作學系(組) 社會政策與社會工作學系 社會福利學系 醫學社會學與社會工作學系 青少年兒童福利學系 其他（請自填）_____。

四、報考研究所時的身份： 應屆畢業生 已畢業，但沒有任何從事社會工作職務的經驗 已畢業，且有從事任何社會工作職務的經驗。

五、宗教信仰： 無信仰 佛道等傳統信仰 基督教 天主教 其他（請自填）_____。

六、大學畢業科系： 社會工作學系（組） 社會政策與社會工作學系 社會福利學系 醫學社會學與社會工作學系 青少年兒童福利學系 其他科系（請自填）_____。

七、碩士班期間選修與行銷有關之課程： 無 有（請自填課程名稱）_____、_____、_____。

八、已考取社工師證照： 1年 2年 3年 4年 5年 6年 無。

九、目前有無參加任何社工專業人員協會： 無 有（請填寫協會名稱）_____。

十、大學畢業後實際任職從事社會工作經驗之總年數： 無 有（請自填）共_____年_____月。

（本題如選答無者，作答到此結束，請勿繼續向下作答）

十一、目前(或離職前)的工作職務： 社工員 社工督導 社工主任
執行長 秘書長 董事 其他(請自填)_____。

十二、目前(或離職前)所服務的場所：

- 政府社會福利機關：如各縣市政府社會局、各鄉鎮市公所社會課。
- 公立社會福利機構：如公立育幼院、老人安養院、社會福利中心等。
- 私立社會福利機構：如私立育幼院、老人安養院、身心障礙機構等。
- 慈善公益團體：如慈善會、福利促進會、社工專協、基金會等。
- 社區或鄰里組織：如社區發展協會、社區長壽俱樂部、村里辦公處。
- 學校：各級學校人員、教師等
- 其他：(請自填)_____。

十三、目前(或離職前)所服務的類型(以造成原因區分)：(本題可複選)

- 能力不足者：如身心障礙者、老人或失依兒童。
- 準備未臻妥當者：如未婚懷孕之少女、文盲。
- 災害受難者：如 921 地震受災戶、颱風受災戶。
- 不願循規蹈矩者：如虞犯青少年、入獄服刑者。
- 缺乏動機者：如志願失業者。
- 其他：(請自填)_____。

十四、目前(或離職前)所服務的對象：(本題可複選)

- 兒童：如育幼院兒童、受到疏忽虐待之兒童。
- 少年：如行為偏差之青少年、課業成績不佳之青少年。
- 老人：如獨居老人、養老院之老人。
- 身心障礙者：如福利機構收容之身心障礙者、獨居之身心障礙者。
- 婦女：如受虐婦女、單親媽媽。
- 原住民：如都市原住民、生活習性不佳之原住民。
- 勞工：如失業勞工、工作適應不良之勞工。
- 農民：如經濟狀況欠佳之農民、教育程度不高之農民。
- 遊民：如無家可歸之遊民、乞丐。
- 受刑人：如慰問受刑人、更生保護者。
- 其他：(請自填)_____。

十五、目前(或離職前)的組織規模：(請填工作人員數)約_____人。

十六、目前(或離職前)的組織每月服務的對象總人數：約_____人。

★ 煩請您再次核對是否所有題目均已填答，並請將填完的問卷交給發送問卷的同學，非常謝謝您的填答，本問卷所列之題目至此為止。最後，為能保密，如您有需本研究論文，請用E-Mail(pw77172@mail2000.com.tw)跟我聯絡，我將立即跟您聯繫！再次感謝您的配合，謝謝！！