

衛生福利部

108 年度「社會工作人力發展計畫」

研究報告

國立臺灣大學

計畫主持人

古允文教授 國立臺灣大學社會工作學系

協同主持人

劉康慧副教授 國立臺灣大學政治學系

葉崇揚副教授 東吳大學社會學系

中華民國 109 年 12 月

摘要

社會工作人力是社會福利服務輸送體系重要的一環，不論是公部門或者是非營利組織部門。然而，臺灣社會結構逐漸改變，加上人民的福利需求更加多元化及複雜化，這些因素導致社會工作人員不僅工作負荷量大，在工作環境上也面臨低薪資結構、流動率高、過勞、甚至許多保護性業務的社會工作人員面臨人身安全等等問題。本研究希望能夠(1)瞭解全國社會工作學系(所)畢業生投入社會工作領域之狀況；(2)統計全國社會工作人力分佈領域及人數；(3)瞭解在職社會工作師之工作滿足、培訓需求及留任條件，以利提出社工人力問題的因應；(4)規劃社會工作人力發展之相關策略。我們採用了系統性回顧研究方法發現幾個可能影響社會工作者留任意願的因素，包括公共服務動機、專業認同、工作條件、壓力與滿足、以及情緒耗竭與社會支持。

本研究使用三種方法，包含問卷、焦點座談、次級資料分析。研究發現社會工作學系畢業生，之所以願意或是有比較高的意願進入社會工作的職場中，並非是因為熱忱或是工作條件較好，而是因為其對於社會工作專業的專業認同以及認為從社會工作的相關工作中，可以有較高的成就感以及自我實現。根據在職社工調查，社工領域的分布人數最多為綜合服務（家庭服務中心、社福中心），次之的兒少福利服務與第三的保護性業務。社工是否留任與專業性、政策與職位相關，擁有自我犧牲的特質會減少離職傾向，在公部門會較想離職，情緒耗竭也會增加離職意願，其中組織支持是留任的重要因素。另外，不論是離職意願或是離開社工意願，最重要的解釋變項皆為工作成就感，工作參與次之。

本研究提出一套結合社工專業成長歷程的人力發展策略，不同階段有相對的策略，其規劃依據如下：首先我們將社工的專業成長歷程區分為「專業養成期」（畢業前2年）、「專業鞏固期」（擔任社工前3年）、「專業深化期」（擔任社工4-10年）以及「專業成熟期」（擔任社工10年以上）。再來，不同社工專業成長歷程會有特別的任務(tasks)，而為讓這些任務能夠順利完成，則需要相當多的支持，因此同問卷架構，我們將這些支持區分為個人面、組織面、與環境面三大面向。最後，從研究發現中可以瞭解組織面因素（包含社工核心能力、工作壓力與參與、工作滿意、耗竭）對離職的重要影響，而這又關係到社工勞動市場的治理議題，政府固然必須扮演重要的角色，但也不能只仰賴政府來處理，因此當代治理模式越來越強調網絡治理(network governance)，透過不同的供給者、生產者以及使用者的合作關係來共同制訂與規劃遊戲規則，形成有效的福利市場秩序，透過互相監督讓具備良善治理的組織成為服務提供的主力。

目錄

第一章 前言	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究目的.....	2
第二章 文獻探討與既有次級資料分析	4
第一節 文獻的系統性回顧	4
一、中文文獻的系統性回顧.....	4
二、英文文獻的系統性回顧.....	11
第二節 影響社會工作離職／留任意願的因素	15
一、公共服務動機.....	16
二、社會工作教育與核心能力.....	18
三、專業認同.....	21
四、工作條件、壓力與滿足.....	23
五、情緒耗竭與社會支持.....	30
六、離職傾向的實證模型.....	34
第三節 東亞福利國家的社會工作制度的比較分析.....	35
一、日本.....	36
二、韓國.....	38
三、香港.....	39
第三章 研究方法—混合研究方法	43
第一節 量化—調查分析	44
第二節 質化—焦點座談	50
第四章 次級資料分析	53
第一節 社會工作人力管理資料庫簡介	53
第二節 社會工作人力管理資料庫分析	54
一、資料庫與變項摘要.....	54
二、社工人力資源分析.....	63
三、社工核心能力訓練情況分析.....	68
四、社政福利法規盤點.....	75
五、資料庫改善建議.....	83
第三節 相關議題.....	83

第四節 社會工作系（所）畢業生流向調查	84
一、描述統計分析.....	85
二、交叉統計分析.....	90
第五章 在職社工調查分析.....	105
第一節 描述統計以及社會工作核心能力的認知	105
一、基本描述統計.....	106
二、在職社工對於社會工作核心能力的認知.....	110
第二節 公共服務動機	111
第三節 工作自主性、工作條件認知與情緒耗竭	117
一、工作自主性.....	117
二、工作條件滿意度的認知.....	122
三、情緒耗竭.....	126
第四節 社會支持與專業認同	131
一、社會支持.....	131
二、專業認同.....	135
第五節 結論	138
第六章 社會工作畢業生調查分析.....	138
第一節 描述統計以及社會工作核心能力的認知	140
一、基本變項描述統計.....	140
二、社會工作畢業生對於社會工作核心能力的認知.....	145
第二節 公共服務的動機	146
第三節 對社會工作職業的工作條件與工作成就感認知	150
第四節 社會工作專業認同	155
第五節 結論	158
第七章 焦點座談	160
第一節 社會支持的重要性	163
一、組織支持.....	163
二、督導支持.....	164
三、同儕支持.....	164
第二節 勞動條件及環境的改善	165
一、薪資.....	165
二、升遷機會／職務轉調機會較少.....	167

三、工作時間長、工作內容繁重.....	168
第三節 社會工作專業的認同與實踐	170
一、專業認同.....	170
二、專業自主性.....	171
三、社會工作核心能力培訓及教育訓練.....	172
第八章 結論	173
第一節 研究發現摘錄	173
第二節 社會工作人力發展策略建議.....	175
一、短期政策建議.....	178
二、中期政策建議.....	180
三、長期政策建議.....	181
第三節 政府作為標準的制訂者與仲裁者	182
參考文獻	183
中文文獻.....	183
英文文獻.....	188
附件.....	198
附件一、期末報告審查意見修正說明表.....	198
附件二、社會工作學系畢業生調查問卷.....	202
附件三、社會工作者調查問卷.....	216
附件四、在職社工各變項描述統計.....	238
附件五、畢業生各變項描述統計.....	255
附件六、碩博士論文統整.....	269
附件七、National Social Work Competency Framework.....	275

圖 目 錄

圖 2-1 中文文獻的系統性回顧整理流程--社會工作教育與核心能力發展	6
圖 2-2 中文文獻的系統性回顧整理流程—影響從事社會工作職業意願之因素	9
圖 2-3 英文文獻的系統性回顧整理流程	11
圖 2-4 社會工作人員大學學歷薪資水準	27
圖 2-5 社會工作人員碩士學歷薪資水準	28
圖 2-6 影響在職社工人員離職傾向架構圖	35
圖 3-1 研究流程與架構圖	43
圖 4-1 個人資料管理資料庫與其他資料庫之交集（包含專科證書）	57
圖 4-2 個人資料與其他資料庫之交集（不包含專科證書）	58
圖 4-3 個人資料管理與社工人力資料管理之交集	59
圖 4-4 個人資料管理與社工人力資料管理各項目之交集	59
圖 4-5 各年度一般社工訓練課程次數	69
圖 4-6 一般社工訓練課程時間分布	70
圖 4-7 一般社工訓練課程課程科別、課程級別次數分布	72
圖 4-8 各年度保護性社工訓練課程次數	73
圖 4-9 保護性社工訓練課程時間分布	73
圖 4-10 保護性社工訓練課程課程科別、課程級別次數分布	75
圖 5-1 台灣各縣市人口數與社會工作專職人數的比例	107
圖 5-2 在職社工對於社會工作核心能力的認知	111
圖 6-1 社會工作畢業生對於社會工作核心能力的認知	145
圖 7-1 焦點座談討論架構	160
圖 7-2 焦點座談關鍵詞分析	162

表目錄

表 2-1 社會工作人員的平均薪資範圍（2018 年）	25
表 2-2 東北亞社會工作教育資格制度比較表	41
表 3-1 焦點座談基本資料表	51
表 4-1 資料庫項目摘要	55
表 4-2 資料庫變項摘要	56
表 4-3 資料庫合併後的遺漏值分布	61
表 4-4 訓練課程科別、級別類別	62
表 4-5 職業狀態與在職狀態交叉表	64
表 4-6 年資與在職狀態交叉表	65
表 4-7 性別與在職狀態交叉表	65
表 4-8 證照與在職狀態之交叉表	66
表 4-9 保護性社工身分與在職狀態交叉表	66
表 4-10 在職狀態與職級（合併）交叉表	67
表 4-11 執業區域與在職狀態交叉表	67
表 4-12 各年度一般社工訓練課程次數統計	69
表 4-13 一般訓練課程科別、課程級別交叉表	71
表 4-14 各年度保護性社工訓練課程次數統計	72
表 4-15 保護性社工訓練課程課程科別、課程級別交叉表	74
表 4-16 社政福利法規盤點	77
表 4-17 核心能力與對應關鍵字	79
表 4-18 社安網核定本與社政福利法規對應社工核心能力	80
表 4-19 一般社工訓練課程與核心能力統計	81
表 4-20 保護性社工訓練課程與核心能力統計	82
表 4-21 畢業系所分類與畢業年限	85
表 4-22 工作地點與畢業年限	86
表 4-23 現在工作職業類型（畢業一年、三年）	87
表 4-24 現在工作職業類型（畢業五年）	87
表 4-25 連續變項的描述統計	89
表 4-26 社工畢業生從事社工職業的比例推估	90
表 4-27 不同科系對連續變項的平均數檢定，以畢業年限為區分	92

表 4- 28 不同畢業科系與目前工作地點	95
表 4- 29 不同畢業科系畢業一年及三年與目前工作職業類型	99
表 4- 30 不同畢業科系畢業五年與目前工作職業類型	100
表 4- 31 不同畢業科系與找工作時間	101
表 4- 32 不同畢業科系轉換工作次數	102
表 4- 33 不同畢業科系轉換工作主要原因	104
表 5- 1 在職社工基本描述統計	108
表 5- 2 連續變項：基本描述統計	109
表 5- 3 公共服務動機的描述統計	112
表 5- 4 迴歸分析結果：公共服務動機	114
表 5- 5 工作自主性的描述統計	119
表 5- 6 迴歸分析結果：工作自主性	120
表 5- 7 工作滿意度的描述統計	123
表 5- 8 迴歸分析結果：工作條件認知	125
表 5- 9 情緒耗竭與年資交叉分析的描述統計	128
表 5- 10 迴歸分析結果：情緒耗竭	130
表 5- 11 社會支持的基本描述統計	132
表 5- 12 迴歸分析結果：社會支持	133
表 5- 13 在職社工的專業認同基本描述統計	136
表 5- 14 迴歸分析結果：專業認同	137
表 6- 1 社會工作畢業生基本描述統計	142
表 6- 2 公共服務動機的基本描述統計	147
表 6- 3 迴歸分析結果：公共服務動機	149
表 6- 4 社會工作畢業生對社會工作狀況認知的基本描述統計	151
表 6- 5 迴歸分析結果：工作條件與成就感的認知	154
表 6- 6 專業認同的基本描述統計	155
表 6- 7 迴歸分析結果：專業認同	157
表 8- 1 社會工作人力發展策略架構	178

第一章 前言

第一節 研究背景

社會工作人力是社會福利服務輸送體系重要的一環，不論是公部門或者是非營利組織部門（Flexner, 2001；Shaw, 2016；Tham, 2017；吳玉琴、呂寶靜，2010；呂寶靜，2013；呂寶靜、陳正芬，2009；林萬億，2010；王卓聖，2004；莫藜藜 2007；黃培潔、古允文，2014）。臺灣的社會工作體系隨著社會工作人員在政府部門的需求及擴編，不僅其重要性逐漸在近年來越來越重要，同時這也使得臺灣社會工作專業制度也受到重視。這從近來社會工作師考試與及格人數看出（林萬億，2010；王卓聖，2004；蔡漢賢，2010）。從 1997 年社會工作師法通過至 2019 年底，社會工作師考試及格人數 12,999 人，領有執照人數目前已達 7,774 人。¹然而，臺灣社會結構逐漸改變，加上人民的福利需求更加多元化及複雜化，這些因素導致社會工作人員不僅工作負荷量大，在工作環境上也面臨低薪資結構、流動率高、過勞、甚至許多保護性業務的社會工作人員面臨人身安全等等問題（Geisler, Berthelsen, and Muhonen, 2019；Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011；H. Kim, Ji, and Kao, 2011；H. Kim and Stoner, 2008；Leider et al., 2016；Lizano and Mor Barak, 2015；McFadden, 2018；Tam and Mong ,2005；2005；Tham, 2017；Tham and Lynch, 2014；Tham and Meagher, 2008；王永慈、劉一龍、邱湘婷與吳庭，2017；賴宏昇，2014；陳政智、王柏軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、陳建廷與楊雅婷，2005；顧美俐、劉一龍 2018；黃麗錚，2017）。然而，作為福利輸送體系基礎的社會工作人力的不足，往往反映在社會福利服務的品質。社會工作專業人力的配置會影響社會工作人員的工作負荷，以及福利服務提供的品質。

目前針對當前地方政府社工人力普遍不足之困境，政府開始自 2006 年起總計增加地方政府 510 名兒少保護及家暴性侵害防治約聘社工；而 2010 年實施「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」，於 2011 年增加進用 366 名約聘社工員，並且於 2012 年至 2015 年進用 1,490 名正式編制社工員；此外，2017 年運用公彩回饋金協助地方政府增加 1,227 名約用社工。而目前的「強化社會安全網計畫」，也預計於 2018 年至 2020 年分 3 年新增 2,145 名社工人力。這些計畫或是措施的實施，目的即是希望能夠逐年增加補助社工人數，降低工作負荷，進

¹ 資料來源：衛生福利部社會救助及社工司統計資料，（<https://dep.mohw.gov.tw/dosaasw/lp-541-103.html>）。

而提供福利服務品質、以及打造一個完善的社會安全網體系，打造一個安居樂業的社會。

而衛生福利部做為社會工作專業制度業務主管機關，在過去幾年也投入相關的資源進行「社工人力供需及人身安全研究」、「社會工作勞動薪資調查研究」、「推估未來十年臺灣社會工作專業人力需求 2.0」等研究。從過去這些研究以及其他研究，可以發現未來臺灣社會工作人數需求呈現逐漸增長的趨勢，但也顯示因社工的高工作負荷、高壓力及高風險，以致於缺工的狀況也愈嚴重。

基本上，推動福利措施是需要相對應的社會工作人力方可執行，但實際的福利服務的人力需求和供給或是目前社會工作人力培育是否足以回應社會快速變遷下的人力需求。再者，專業人才的培育往往需要超過 4 年或 5 年以上的時間來完成，且每年大專院校社會工作學系學士總計招收約 2,700 人，依詢訪推估僅有 25% 畢業生投入社工領域，惟各大學畢業生實際投入情形又是如何？有何策略可吸引更多的人力投入社工職場？尚待實證。工作職場中社會工作師、社會工作人員職務並未區分，薪資待遇與工作內容、專業性並無明顯差異，人力發展規劃及社會工作師相關法規是需要對此明確規範。

此外，社會工作服務經驗需要完善訓練制度及年資的累積，如何將讓社工人力留任並累積經驗及發展實務模式，社會工作師依規定每 6 年至少繼續教育 120 點以上，然依實務情形仍有部份社會工作師無法達成此時數，再者社會工作員的在職教育訓練，在公部門社工有規定每年 20 小時，並於社會福利績效考核列管，惟民間單位社工員在職訓練均仰賴民間單位自行辦理，其受訓頻率？培訓內容是否符合專業或政策所需？所規劃時數是否足夠？此類議題均涉及社工人力能否精進及在領域內學習成長等，也是社工專業制度面對的課題。此外，社工具專業品質及專業久任是為社工專業制度重要目標，未來如何吸引人力、留任人才，需從人力資源管理制度中之訓練、激勵、升遷、賞罰等方向，瞭解在職社會工作人員之工作滿足及留任需求。

第二節 研究目的

雖然過去二、三十年以來，臺灣社會工作專業制度與體系已經越來越完善，但是受限於既有的結構限制，社會工作工作人力依然面臨許多挑戰與問題，從流動率高、低薪到人身安全以及過勞等等問題，使得臺灣的社會工作體系受到挑戰與限制，進而使得福利輸送體系以及福利服務的品質面臨挑戰與質疑。為此，基於目前臺灣社會工作人力與專業發展所面臨的挑戰與困境，以及希望能夠提出相

關的政策建議改善社會工作人員勞動條件、保障其人身安全、提升其工作滿足、滿足培訓需求，進而改善社會工作人力問題，並且藉此規劃社工人力發展之策略。因此，本研究希望能夠著眼於底下四點主要的目的。

- (一) 瞭解全國社會工作學系（所）畢業生投入社會工作領域之狀況。
- (二) 統計全國社會工作人力分佈領域及人數。
- (三) 瞭解在職社會工作師之工作滿足、培訓需求及留任條件，以利提出社工人力問題的因應。
- (四) 規劃社會工作人力發展之相關策略。

本研究的章節安排，如下。在第二章的部分，主要著重於有關影響社會工作專業人員的離職意願的理論與解釋觀點的討論與整理。此部分主要會透過系統性回顧(systematic review)的研究方法進行文獻探討的整理與分析。此外，在第二章的部分，我們同時會進行對既有次級資料的分析，包括針對目前衛生福利部既有有關目前社會工作專業人員的分布、以及社會工作學系畢業生的流向調查，主要是透過教育部的畢業生流向調查以及各大專院校的社會工作學系的畢業生流向調查為主。在第三章的部分，主要是說明本研究的研究方法。本研究主要是會進行兩個調查研究，分別是社會工作在職人員的離職意願的調查分析，以及社會工作學系畢業生從事社會工作意願的調查。因此，此部分會進一步說明問卷的形成以及調查研究步驟。

第二章 文獻探討與既有次級資料分析

在第二章的部分，主要分為兩個部分。首先，著重於有關影響社會工作專業人員的離職意願的理論與解釋觀點的討論與整理。此部分主要會透過系統性回顧(systematic review)的研究方法進行文獻探討的整理與分析。其次，在第二章的部分，我們同時會進行對既有次級資料的分析，包括針對目前衛生福利部既有有關目前社會工作專業人員的分布、以及社會工作學系畢業生的流向調查，主要是透過教育部的畢業生流向調查以及各大專院校的社會工作學系的畢業生流向調查為主。

第一節 文獻的系統性回顧

在此一部分，我們採用了系統性回顧研究方法(systematic review method)，整理有關台灣社會工作專業發展、社會工作教育以及核心能力與社會工作人力相關之研究。系統性回顧研究方法常用在針對特定主題的文獻回顧與整理上。主要是透過系統性以及透明的資料收集過程，加以開放和歸納的過程，進而分析既有相關文獻的資訊(Gough, Oliver, and Thomas, 2012；Petticrew and Roberts, 2005；Victor, 2008)。

一、中文文獻的系統性回顧

在中文文獻與研究上，我們主要是以期刊為主，碩博士論文為輔。主要是因為目前台灣的期刊大多數都會經過雙向的匿名審查，因此保證期刊文章出版的品質。而目前主要查詢台灣期刊文章的資料庫，主要是國家圖書館的台灣期刊論文索引以及華藝線上圖書館的中文電子期刊資料庫(Chinese Electronic Periodicals Service [CEPS])。前者，國家圖書館的台灣期刊論文索引，基本上包括所有的台灣能夠找到的期刊文獻，不論是學術性或是一般性的期刊文章皆可；而且其搜尋系統較為妥善，也可以透過指令搜尋的方式進行 Boolean 分析。但是，最大的問題在於台灣期刊論文索引僅能找尋篇名的部分，其搜尋以及搜尋結果的欄位並非每一篇都包含摘要部分。這將會讓研究者即便搜尋到了相關文獻，但是卻依然無法仔細判斷期刊文章與本研究的相關性予適當性。

後者，主要是以已經上線的電子期刊為主，並且主要包括的期刊文獻資料大多是以學術性具有雙向匿名審查機制的期刊為主。因此，所能搜尋到的

文章，其品質具有一定程度的保證。但是，其期刊的年限大多是從 2000 年之後，因此至今大約僅有 20 年左右，在 2000 年以前的期刊文章大多會被忽略。不過，時間並非是一個大問題，主要是因為社會工作專業發展、社會工作教育與核心能力和社會人力相關之研究，大多是 2000 年之後才開始慢慢地發展的。使用華藝線上圖書館的中文電子期刊資料庫的另外一個問題是非學術性的期刊文章將會被遺漏，譬如許多社會工作相關的研究都會發表在半學術性的社區發展季刊，也包括許多社會工作人力發展相關之研究。因此，我們針對中文文獻進行社會工作發展與人力發展進行系統性回顧時，主要採取的資料庫即是華藝線上圖書館的中文電子期刊資料庫。而在社區發展季刊的部分，則是會特別針對社區發展季刊進行搜尋。

在系統性回顧時，我們主要搜尋的策略與步驟，主要如下。首先，我們會以「社會工作」做為第一個關鍵字，在 CEPS 中總共可以篩出 1,042 篇，這是僅包括台灣的中文期刊以繁體中文撰寫之期刊文章。其次，根據不同的研究主題，在分別在其篇名/摘要中附加不同的關鍵字。在底下，每一部分都分別詳細說明了經過此一文獻篩選過程之後，所要回顧的文獻有多少篇。

有關台灣社會工作教育與核心能力的部分。首先，依然是以「社會工作」作為主要的關鍵字，在限制條件之後，也就是台灣的中文期刊以繁體中文撰寫之期刊文章，剩下 1,042 篇。分別加入「社會工作教育」與「核心能力」／「專業能力」，分別剩下 42 篇，以及 6 篇和 19 篇。排除重複出現之期刊文章，以及仔細檢視摘要之後文章的主要研究主題並非是社會工作教育或是核心能力發展之文獻，總共剩下 18 篇。但是，有兩篇文章是以「專業知能」做為篇名，而非核心能力或是專業能力（呂季芳、郭俊巖，2017；林佩瑾、古允文，2018）。因此，另外再加入這兩篇文章，總共有 20 篇文章。



圖 2-1 中文文獻的系統性回顧整理流程--社會工作教育與核心能力發展

歸納上述 20 篇文獻，可以發現對於目前台灣社會工作教育的制度發展大多著重於社會工作應具備何種核心能力，但是大多數的研究與文章往往會著重於不同領域。國內社會工作學者，林萬億（2010）嘗試探討台灣從 1997 年社會工作師法通過施行以來，大學社會工作教育的發展。他發現過去二、三十年來，台灣大專院校社會工作系所呈倍數成長，且學生數則增加到 2.5 倍。雖然社會工作師資數量隨系所增加而成長，但是社會工作相關專長（包括社會政策與社會福利）師資占總師資的比率卻沒有提高。同時，他檢視各大專院校社會工作系所的核心課程設計，發現目前核心課程的設計出現專門職業與技術人員考試領導社會工作教育的趨勢，且此一趨勢越來越明顯。另一方面，雖然專長課程模組規劃已經有所改變，但也未普遍實施。他總結台灣目前社會工作教育仍然面臨四個問題，分別是師資質量不足、課程地圖規劃不完整、核心專長課程群組化不完整以及課程層次不明的困境。同樣從宏觀面檢視台灣社會工作教育的問題，余漢儀（2013）嘗試將社工教育組織當為主軸，試圖分析目前社會工作教育中資源競逐、社工實習、本土化、倫理與性別／文化敏感教學的師生互動，以了解目前台灣社會工作教育的困境。他指出目前台灣培育未來專業助人者的大專院校社工系所的教師聘僱標準、升等／表現評鑑會直接或是間接影響師生互動關係以及社會工作教育品質。他的研究，基本上是從目前的大專院校社會工作學系的教育制度反省台灣社會工作專業能力的養成問題。

除了，上述整體性地檢視台灣社會工作教育的研究之外，目前台灣相關

的研究大多著重於特定社會工作領域中社會工作員應該具備何種專業或是核心能力。譬如，林佩瑾與古允文（2018）與張貴傑（2015）雖然研究方法與對象不一樣，但是都是針對社會團體工作的社會工作者應該具備何種專業知能以及社會工作教育如何提升社會團體工作者的核心能力。另外，有關老人社會工作者的核心能力上，也有三篇文章，分別使用了質化與量化的方式進行分析與了解老人社會工作者應該具備何種核心能力（蕭文高，2017；陳伶珠，2011；2013）。陳伶珠（2013）同時也指出在教學上如果透過與社區老人合作，將會有助於大學生藉由社區服務經驗進而統整課程上所學到的理論與實務技巧，並增強學生畢業後投入老人社會工作的信心與能力。陳伶珠（2011）以質性研究進行4場焦點團體與3場個別訪談，共26位服務於長期照顧機構與社區服務組織的老人社會工作人員與管理者參與，並從訪談資料中歸納出老人社會工作人力與專業能力的建構包括四個面向，分別是老人社會工作者執行的角色、老人社會工作能力期待、老人社會工作職場困境與壓力、對老人社會工作教育的期待。

其中，比較多的研究著重是在醫務相關社會工作者，了解與分析醫務相關的社會工作者在進行社會工作實務時應該具備何種社會工作的核心能力（侯建州，2014；侯建州、溫信學與施睿誼，2018；溫信學、侯建州，2019；陳佳妤、林琬瑜、莫藜藜、游靜宜與林秀峰，2013）。譬如，溫信學與侯建州（2019）進行多場焦點團體之後，歸納病友組織社會工作人員的核心能力包含四大面向。第一，病友背景及需求面向，如(1)運用疾病醫療與照護知識的能力以及(2)瞭解病友特殊文化之能力。第二，個案處遇面向，包括(1)執行個案會談的能力、(2)發揮陪伴與初階介入的能力、(3)催化家庭、催化病友志工之能力、(4)供福利諮詢的能力、(5)獲得病友喜愛的能力。第三，團體工作面向，則是包括(1)實施團體活動設計與帶領之能力和(2)運作病友團體之能力。最後，則是團隊整合面向。陳佳妤等人（2013）則是運用醫學的「客觀結構式臨床測驗（Objective Structured Clinical Examination, OSCE）」，並以焦點團體為主要研究方法了解醫務社會工作者在會談技巧、資料蒐集、文化敏感度及評估、處遇與介入策略之四大核心能力。

除了醫務相關社會工作者的核心能力的建構之外，另外也有少許的研究真對特定的社會工作領域，如鄭如雅與李易駿（2011）即是針對社區工作者應該具備何種核心能力進行研究，他們認為專業社區工作者在提供專業服務中所應具備的專業能力，包括認識社區及與社區建立關係、對社區情況進行評估判斷、組織的能力、與社區居民團體協力、資源統合的能力、行政能力

以及與自省與成長的能力。針對兒少保社會工作督導與新進社會工作者的核心能力研究，呂季芳與郭俊巖（2017）發現兒少保社會工作督導應該有效地督導新進社工員能夠具備下列核心能力，(1)教導新進社工保護性相關法令、(2)督促新進兒少保社工掌握時效性、(3)培養新進兒少保社工獨立撰寫公文、(4)幫助新進兒少保社工網絡資源的整合、(5)擔任新進兒少保社工網絡協調的橋梁。

此外，在這些文獻中，另外一個比較常被提及的即是社會工作者核心能力培養的過程中所應該具備的性別與文化敏感度。在社會工作實務過程中，勢必會面臨性別認同議題與文化差異問題所帶來的影響，尤其目前對於跨性別或是跨文化的議題已經成為當代社會中重要的議題之一，因此在社工實務的過程中社會工作者勢必要具備高度的性別與文化敏感度。因此，如何在社會工作教育的場域中，透過教學與實習或實務過程，讓社會工作者具備高度的性別與文化敏感度就變成主要的研究主題之一（廖美蓮，2012；游美貴，2012；莊曉霞，2012；陳心怡、童伊迪與唐宜楨，2014）。在性別敏感度上，廖美蓮（2012）研究台灣北部五所大學社工系的學生，以了解他們對性別議題的認知與覺察能力以及在性別敏感度的形塑過程中，影響因素包括那些。她發現社工系學生性別社會化過程中，家庭、學校和社會期待都是重要的強化機制，因此受訪者對性別議題的認識和性別敏感度相當缺乏，因此她認為未來社會工作教育中應該課程編排將相關的訓練與教育納入，以期未來能提升社工系學生性別意識知覺能力與性別敏感度。在文化敏感度上，譬如，莊曉霞（2012）的研究就指出文化敏感度是社會工作中重要的專業能力之一，然而目前台灣有關原住民社會工作文化能力卻十分匱乏。她透過質化的深度訪談，發現部落社會工作文化能力，包括具有(1)文化認同與文化排除機制的語言、(2)以歷史情感脈絡及部落整體為考量的關係、(3)以人本和文化尊重為基礎的態度價值、(4)重視專業、文化知識和知識整合、(5)強調專業與文化反應的技術策略、(6)以原住民族權利、生存發展為考量的文化安全。因為文化敏感度不僅會影響服務的品質，同時在服務的過程中，更是能在政策、專業和實務等層面上反映原住民族主體性。

綜觀透過系統性回顧所蒐集到的文獻，除了少數幾篇從宏觀面討論台灣社會工作教育之外，大多數的文章都是集中不同場域中的社會工作應該具備的核心能力；以及社會工作者應該在性別與文化敏感度上更加著重，並且在社會工作教育的場域中，應該強化性別與文化敏感度的訓練。而且除了少數文章之外，大多數文章大多是用質化深度訪談或是焦點團體的方式了解不同

場域中的社會工作者應該具備何種核心能力，因此往往只是初步探索性與描述性的研究；同時也由於是針對不同場域社會工作者的核心能力，因此都很難有對目前台灣社會工作者應具備的核心能力有全面性的了解。

其次，社會工作相關科系的畢業生是否願意從事社會工作相關工作以及社會工作從業人員繼續留任（／或者是離職願意）社會工作員的意願的影響因素，是本研究的重點之一。不過，也是目前台灣相關研究中，最為缺乏的。透過系統性回顧的方式，同樣以「社會工作」當作主要的關鍵字，總共出現 1,042 篇。首先，留任做為關鍵詞，總共出現 4 篇文章；並且為考慮到各篇文章可能使用的關鍵字不一，因此也另外以「離職」（剩下 3 篇）、「留職」（0 篇）等關鍵字。並仔細檢視過摘要，僅剩下三篇文章（王智勇，2017；蕭文高，2017；謝美娥，2017）。因為留任或是離職會涉及到工作流動，因此，再加以「流動」當作關鍵字，總共出現 15 篇，但是大多數都與社會工作者留職或是工作流動意向無關，在仔細檢視過摘要之後，僅留下兩篇（鄭怡世、鐘文鎂，2014；顧美俐、劉一龍，2018）。總共五篇。

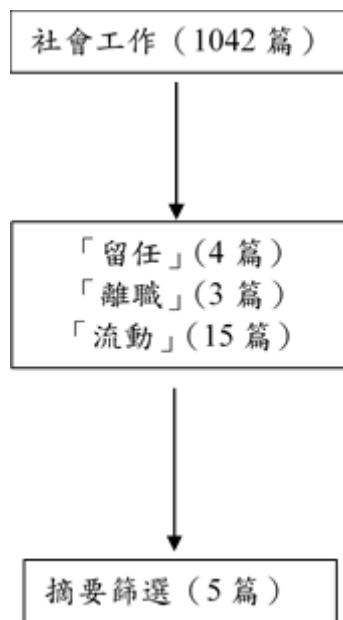


圖 2-2 中文文獻的系統性回顧整理流程—影響從事社會工作職業意願之因素

王智勇（2017）是以質化研究方法為基礎；而鄭怡世等人（2014）、蕭文高（2017）、謝美娥（2017）則是以量化研究方法為基礎；而顧美俐等人（2018）則是以。王智勇（2017）的研究發現影響社工人員留任意願的工作相關考量主要除了包括人力資源管理制度與職場性靈、參與式（或僕人式）的管理方式，也包括心理契約、職業承諾、價值觀等，不過他也發現宗教的

力量能讓社工人員精神、心理狀態感到滿足，願意留任為組織效力。而謝美娥（2017）則是以居家照顧服務員為研究對象，雖然並非是社會工作者，但是我們依然將其納入。她是以量化的方式，調查居家照服員的留任醫院，研究發現工作意義與工作條件為主要影響留任之因素。她的量化分析指出當居服員能投入工作且受到肯定、認同工作專業度、勝任工作、且工作界限能畫分清楚、得到居服督導的協助與支持、且有穩定並足夠的薪資，其留任意願會愈高。鄭怡世等人（2014）調查任職於台灣聯勸所補助組織的社工員，他們發現台灣民間部門的社工員是處於不友善的勞動處境、不確定的勞動感受中，包括如超時工作卻沒有獲得合理的薪資與調薪機制，且社工員明顯有女性化、單身化、高流動化的趨向；因此有約一半的社工員想離開現職，顯示部份社工員對目前的工作及職涯有著高度的不確定感。蕭文高（2017）則是調查老人社會工作者，他的研究結果發現，社會工作員的知識職能、技巧職能與成就感會顯著影響社會工作員的離職意願。最後，則是顧美俐等人（2018）的研究則是量化與質化並用的混合研究，他們的研究發現在不同的層面上，社會工作員分別面臨不同的問題，包括在個人層面上，社工對工作態度的要求高、無法顧及家庭、超工時而導致健康亮紅燈；職場層面上，工作負荷量大、付出與回饋不對秤、工作被取代性高、專業遭質疑，缺乏同儕支持等；機構管理面，有主管和評鑑問題，社工自覺處處被打壓。而且他們在量化分析上，發現擁有社工師證照或年資越長越不容易離開現職。

由於上述的文獻主要是以離職意願為主，而非離開社會工作專業。因此，我們重新以「離開社會工作」作為關鍵字，在華藝論文網以及全國碩博士論文網中進行搜尋。僅獲得一篇碩士論文（許祖維，2007）。換句話說，目前台灣尚未有針對離開社會工作專業的相關研究。他的研究發現，離開社會工作專業主要是因為社會工作本身的工作特性，包括其勞動條件不佳、社會支持不足等等原因。雖然個人因素與外在環境因素，也扮演一定的角色，但是都不如社會工作本身的工作特性。

二、英文文獻的系統性回顧

本研究以 Web of Science 文獻資料庫搜尋 Human resource management AND social service，搜尋出 989 篇文章；去除醫學研究、環境科學、管理類相關期刊，保留公共行政、社會行政、護理相關期刊，篩出 94 篇文章。接著再去除非社工人力相關文章，例如客戶和服務管理，並保留與社工的招聘、留職率、在職訓練、離職率等相關文獻後，最終篩選出 18 篇文章。

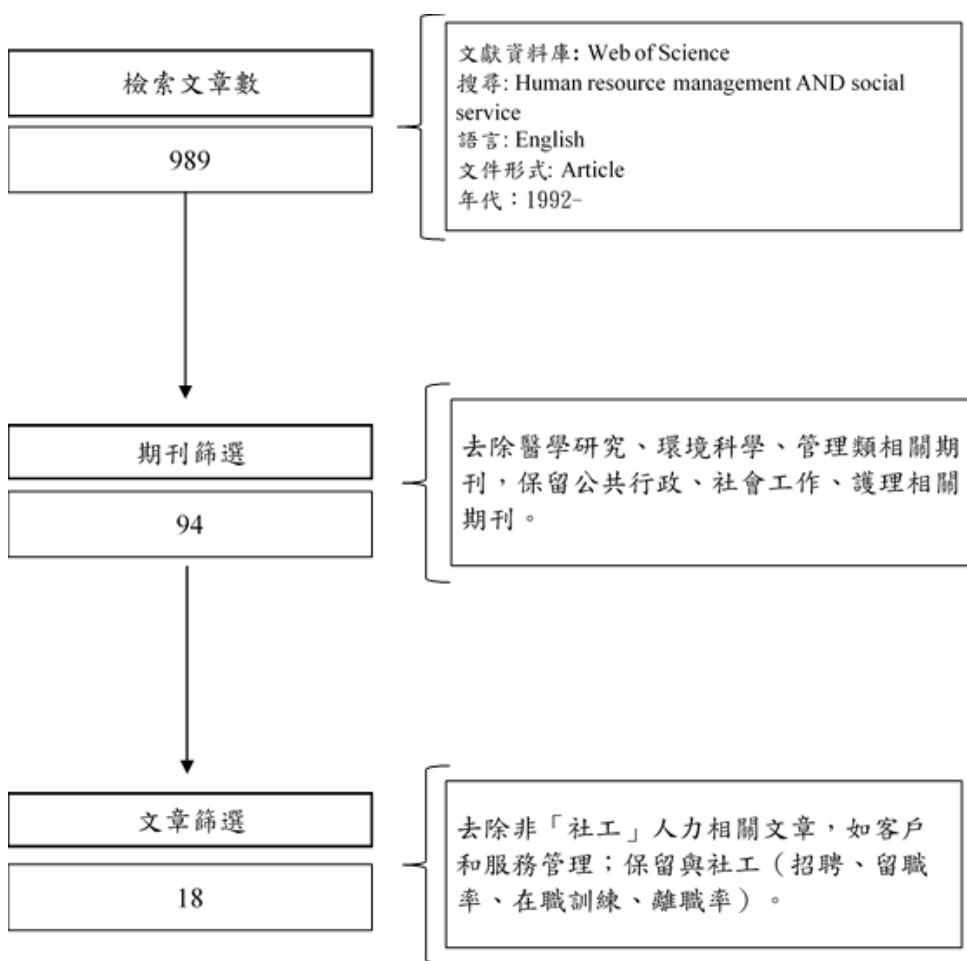


圖 2-3 英文文獻的系統性回顧整理流程

從上述 18 篇文獻中可以發現，國際文獻使用了幾個重要理論來解釋社會工作者的留職／離職因素，這些理論包括社會支持理論(Social Support)、組織支持理論 (Organizational Support Theory)、組織文化理論 (Organizational Culture theory)、公共服務動機(Public Service Motivation)。

針對社會工作者留職／離職因素討論，公共服務動機、專業認同、個人心理素質、壓力與滿足、專業核心能力視為重要因素。長期以來，第一線社

會工作人員被視為在高壓力環境下工作，不僅直接暴露在個案的情緒下且經常接觸不同創傷與負面情緒。例如，Smith (2004)、Tham (2007) 和 Tham & Meagher (2009) 比較兒童社會工作者與其他工作環境差異，討論兒童工作者所面對的組織文化和工作期待與留職率低間的關係。Thompson 等人 (1996) 針對社會工作中的「壓力文化」進行討論。現有文獻研究指出激勵員工、增加責任感與專業認同對於理解個人與集體層面的績效表現乃至於研究工作者留任意願至關重要。公共服務動機(Public Service Motivation)被視為影響個人從事社會服務性質的工作的重要因素，具有較高公共服務動機的個人將較願意從事社會工作。Kim 等人(2015)以調查法研究發現，專業重要程度、專業認同、專業工作參與感和皆會影響公共服務動機的程度，至於如何維持或是提高公共服務動機，此研究則認為直接與受服務者接觸互動、接收服務質量與影響的回饋能有效助長其服務動機。專業認同、個人心理素質、壓力與滿足、專業核心能力是社會工作留職或離職文獻中探討的重要因素。長期以來，第一線社會工作人員被視為在高壓力環境下工作，不僅直接暴露在個案的情緒下且經常接觸不同創傷與負面情緒(Smith, 2004 ; Tham, 2007 ; Thompson et al., 1996)。

除了公共服務動機外，Thaden 等人(2010)、Lizano 等人(2014) 和 McNeil 等人(2018)則檢視社會工作者工作環境隨之而來的心理壓力和其影響，與其支持網絡。Lizano 等人(2014) 利用量化方式研究兒童社會工作者的工作耗竭與心理健康影響與其支持網絡；而 McNeil 等人(2018) 則以訪談研究方式探討老人社會工作者個人韌性對於其心裡素質的影響，並討論照顧品質「良好」是否能助長社會工作員個人的「成就感」等，亦即專業程度和個人幸福感間(social well-being)的關係。至於社會工作者所承受的社會壓力，Thaden 等人(2010)利用混合研究方法發現社會工作者受制於社會的既定印象，經常被要求「做更多，付出多一點」，因此工作代換率和工作耗竭程度非常高；量化數據分析則發現組織文化的改變是提高社會工作者留任意願的重要可能因素。

社會支持(social support)扮演一個重要的中介角色，可以顯著調節壓力 (Aronsson, 1990 ; Johnson, 1989 ; Koeske and Koeske, 1989)並且有效影響在職員工的留任意願(Pia Them, 2017 ; Alexander et al., 1998 ; Jinnet and Alexander, 1999 ; Nissly et al., 2005 ; Schafer and Moos, 1996)，研究並指出獲得越高程度的社會支持的在職員工離職或離開社工專業的意願越低。另外，過去研究服務性組織的文獻曾強調上級或是同事給予員工回饋的重要

性(O' Driscoll and Cooper, 1996)，例如 Lee and Ashforth (1996)透過整合分析(meta-analysis)發現上級支持的缺乏，與工作以及情緒耗竭(burnout)有相關，尤其是當社會工作者面臨高工作負荷量時，上級主管正面的評價、支持將對於員工有更大的影響力。本研究將社會支持區分為四個層次，而不同層次的支持對於離職的意願亦有不同影響：家庭支持、同事支持、督導支持以及高階主管支持。

組織支持(Organizational Support)是社工續留另一個重要因素，理論指出員工會基於互惠原則，當組織給予更多資源、員工感到更被重視以及更高的責任感時，員工會付出更多並降低員工對於工作壓力負荷的感受。換言之，員工是否願意付出更多的努力來實現組織的利益視員工知覺到組織意願且組織能夠給予員工所想要的非個人與社會情感資源的程度而定(Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986)。知覺組織支持(Perceived Organizational Support)一詞指的則是員工對組織如何看待其貢獻並關心其福祉的整體知覺，具體而言指的是員工是否感受到組織對其的器重以及關心(Eisenberger, Huntington, and Hutchison, 2002)。Brenda (2004)透過問卷調查發現組織是否中是工作生活的平衡、上級主管的支持與員工留任意願有正向關係。知覺組織支持將影響職業承諾，並進而影響員工留任意願。

組織文化理論(Organizational Culture)也被認為為一個可能提升在職社會工作者的留任意願的因素，其涵義是指某一特定團體所創造、發現或發展出的一套基本假定模式(Schein, 1990)。組織的重要性更進一步的在 Balloch 等人 (1998) 的研究中突顯。研究比較社會服務中四個團體時發現，比起其他團體，社會工作者更常對組織因素顯得不滿意，例如社工對於組織管理的模式不滿。

此外許多研究提到工作壓力、情緒壓力會影響人員續留意願，也是導致社會工作人力高流動率的因素之一，而專業自主性將會降低員工所承受的壓力。Tham & Meagher (2009)比較其兒童社會工作者與其他工作環境（社會福利、醫院、幼兒園）時發現儘管兒保社工須面對高工作量以及高技術性的任務，但員工同時對工作決策擁有更大的掌控力，有較高的專業自主性。此發現和 Lipsky (1980)對基層官僚的描述吻合，文獻提到瑞典社會工作人員對於如何進行他們的工作內容有相當大的自主權。另外，Karasek & Theorell (1990)提出的工作要求—工作控制模型(demand-control model)指出除了高工作負荷外，握有高掌控力的員工會承受較少的壓力，而低掌控度則會對健

康和員工福祉產生更大的負面影響。

國外有豐富能力導向的研究，包括績效管理、以能力為基礎的教育體系等，本文獻回顧針對社會工作者、護理體系與公共管理政策，爬梳專業核心能力的養成。Lehmann (2005)針對農村地區的社會福利工作者進行研究，以訪談方式搜集資源汲取、訓練和工作者間的關係等資料，並發現農村地區與都市地區的社會工作管理經驗有許多不同。另外，Foth 與 Holmes (2016)、Lyncg-Cerullo 等人(2011)和 Treiger 與 Fink-Samnick 雖然研究對象不同，但同以專業核心能力為主軸進行討論。Forth 與 Holmes 以核心能力為基礎的護理教育體系的發展切入，Treiger 與 Fink-Samnick (2017) 則針對以醫療照顧者的專業核心能力為導向的績效管理模式設計進行分析，強調個案管理工作者員應具備的靈活的專業知識與技術能力，因應不同個案管理進行不同的處置。進而言，許多文獻研究不同社會工作場域的工作者理應具備的不同的專業能力，但綜觀而言，人力資源研究分面卻缺乏理論研究與實務的橋樑。McBeath 等人(2019)發現過去文獻多有探討如何提升人力服務和組織的專業能力，卻少見理論與實務間的連結，知識轉移管理實務。故以大數據方法和多層次統計模型梳理人力服務組織從理論研究到實務經驗間的缺口。Moulton & Sandfort (2017) 根據公共政策、社會學和組織理論等架構歸納出策略行動場域 (Strategic Action Fields, SAFs) 的政策執行理論，將政策場域、個別組織和第一線執行者環環相扣，降低理論和執行間的認知落差。

第二節 影響社會工作離職／留任意願的因素

此部分主要會著重於探討社會工作離職與留任意願的影響因素。基本上，相較於其他職業，社會工作者的流動率是很高，而社會工作人力高流動率將會使得社會工作人力與非營利組織人力大量流失而且經驗與技術無法繼續維持。如此一來在累積經驗這一方面有所困難，因為資深的社會工作者難以在社會工作單位長期的任職，機構不僅需要擔心人力資源不足的問題，每當招募新的社會工作者後還須不斷的訓練新進人員。因此，社會工作人力高流動率背後代表著兩個問題，無法持續著經驗的傳承，因為這不僅影響機構的運作，也相對的影響個案的權益以及服務品質。

因此，了解為何社會工作人力高流動率的因素，包括像是專業認同、工作滿足、工作壓力、情緒壓力、人身安全和工作條件等等因素，就成為社工人力管理的重要任務之一 (Barck-Holst et al., 2015 ; Denhardt et al., 2018 ; Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011 ; H. Kim, Ji, and Kao, 2011 ; H. Kim and Stoner, 2008 ; McFadden, 2018 ; Miner, 2005 ; Tam and Mong, 2005 ; Vyas and Luk, 2010 ; 張晉芬, 2011 ; 林俊佑、黃君瑜, 2014 ; 沈慶鴻, 2008 ; 蕭文高, 2017 ; 賴宏昇 2014 ; 黃毓華等人, 2015)。過去最重要的理論即是美國心理學與人力資源管理專家 Frederick Herzberg 所提出來的雙因子理論(two-factor theory)，或稱激勵—保健因子理論(Motivation-Hygiene Theory)，其中激勵因子主要使勞工感到滿意的工作本身或工作內容方面的因素；而保健因子則是指使員工感到不滿的工作環境或工作關係方面的因素(Denhardt et al., 2018 ; Herzberg, 1966 ; 1971 ; 2017 ; Miner, 2005)。而在 Frederick Herzberg 所提出來的激勵—保健因子理論中，保健因素包括公司的管理措施、勞動條件以及薪資和福利等等因素，當這些影響因素低於一般員工認為可以接受的水準以下時，就會產生對工作的不滿意；但是，即便員工認為這些勞動條件、薪資、福利和管理政策非常好，這也只是消除了工作上的不滿，但並不會導致積極的工作態度。而為了促進員工的積極工作態度，即必須仰賴激勵因素，這是能滿足個人自我實現需要的因素，包括成就、賞識、挑戰性的工作、增加的工作責任，以及成長和發展的機會等等。

目前許多相關的研究也都建立在此一基礎上進而延伸發展，譬如在保健因素的討論上，如在人力資源管理上的勞動條件，不論是最為直接的薪資和工時等等，還是職業福利，如退休金等等，都是影響員工留任和工作滿足的重要因素(P. Brown, Green, and Lauder, 2001 ; Dulebohn et al., 2009 ; Graham, Shier, and Nicholas 2015 ; Green, 2013 ; D.-O. Kim and Bae, 2004 ; Levine and Kawada,

1980 ; Ng, 2010 ; 沈慶鴻，2008；賴宏昇，2014)。另外，有關激勵因素的部分，個人工作留任意願以及工作滿足，也會受到工作時所產生的工作、情緒壓力以及專業認同等的因素影響，特別是社會工作者是助人的專業，其所面對的壓力是直接暴露在個案的情緒下，因此可能特別會面臨相關工作壓力或情緒壓力的問題，而影響其留任意願，甚至其生理健康(Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011 ; H. Kim, Ji, and Kao, 2011 ; H. Kim and Stoner, 2008 ; Leider et al., 2016 ; Tam and Mong, 2005 ; Vyas and Luk, 2010)。因此，過去的研究中，已經指出工作滿足會直接影響個人的離職/留任意願（Geisler, Berthelsen, and Muhonen, 2019 ; Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011 ; Leider et al., 2016 ; Lizano and Mor Barak, 2015 ; 蕭文高，2017）。因此，此部分將會針對幾個可能影響社會工作者留任意願的因素進行討論，主要會著重五個部分，分別是公共服務動機、社會工作教育與核心能力、專業認同、工作條件、壓力與滿足、以及情緒耗竭與社會支持。

一、公共服務動機

公共服務動機是會影響個人是否願意從事社會服務相關工作的重要因素之一。基本上，在影響個人行為與動機時，也包括選擇職業與工作時，大概都可以從兩個方面著重，分別是個人的自利行為以及利他動機(Bangcheng Liu et al., 2011 ; Cho and Song, 2017 ; Herzberg, 1971 ; 2017 ; Homberg and Costello, 2019 ; G. Lee and Choi, 2013 ; Liu, 2009 ; Osteen, 2011 ; Svallfors, 2006 ; Wright and Pandey, 2008)。前者，強調個人自利行為與理性思考對於個人的動機與行動的影響，因此個人在考慮進行某件事情前，一定會完全以自我利益最大化為基礎原則作為行動的準則。但是，個人對於職業與工作的選擇以及其他行動的準則並不見得會完全以個人自我利益最大化為原則，而是會受到個人的價值觀與利他行為的動機所影響，這種我們稱為道德經濟(moral economy)(Svallfors 2006)。

同樣地，此一觀點應用在從事公共服務或者是社會服務的工作時，就必須要考慮到個人的公共服務動機。公共服務動機是目前公共管理的前沿主題之一(Behn, 1995 ; Homberg and Costello, 2019 ; Liu, 2009)。有關公共服務動機對於個人選擇公共與社會服務職業與工作的研究可以追溯到 Rainey (1982)的研究。他的研究發現政府機構的管理人員都會比私人企業的管理人員更重視為社會大眾服務與貢獻，認為因為社會大眾服務的信念而從事公共與社會服務的人，非常重視幫助他人、造福社會和自我奉獻的精神，同時也

注重責任感以及正直的精神。並且他認為這些公共服務動的動機是一個相對廣泛且具有多層次的面向，因此可以應用於不僅止於公共部門，也包括非營利組織的員工。

不過，公共服務動機的概念要一直到 Perry and Wise (1990)的研究才正式被提出。他們認為公共服務動機是「個人對於公共機構重要或特有目標做出反應的心理傾向」。不過對於公共服務的動機，因為各自的研究目的不同，而有不同的定義(Bright, 2008；Buelens and Van den Broeck, 2007；Homberg and Costello, 2019；Liu, 2009；Perry, Hondeghem, and Wise, 2010；Perry and Wise, 1990；Rainey and Steinbauer, 1999)。不過，Rainey and Steinbauer (1999)則是將公共服務動機定義為一種服務於團體、地方、國家或全人類社會的利他主義動機。這種動機不僅可以足以激發個人從事或是致力於公共與社會服務，同時也可以不斷地提升其積極性。

在過去的研究中，公共服務動機的確會影響一個人是否願意從事或是致力於公共與社會服的工作(Bangcheng Liu et al., 2011；Bright, 2008；Buelens and Van den Broeck, 2007；Homberg and Costello, 2019；G. Lee and Choi, 2013；Liu, 2009；Perry, Hondeghem, and Wise, 2010；Rainey, 1982；1982；Wright and Pandey, 2008)。一般來說，如果個人是具有較高的公共服務動機的話，那麼他們通常會比較願意從事志願性工作、社會服務等具有社會公益性的工作(Buelens and Van den Broeck, 2007；Homberg and Costello, 2019)。過去的相關研究不僅指出從事公共與社會服務的人員對於一些實質的物質獎勵的偏好是低於私部門的員工，也就是從事公共與社會服務的人員主要是因為其利他行為的公共服務動機所致。而且公部門與私部門之間的公共服務動機也有所不同，發現處於公部門的員工，會有較強的公共服務動機。最後，公共服務動機較為強烈的員工，比起自利導向的員工在公共與社會服務部門中具有更高的工作生產力，因此往往能較有效率地提供公共與社會服務(Buelens and Van den Broeck, 2007；Francois, 2000)。

Bright (2008)則是研究公共服務動機對於公部門員工離職/留任意願以及工作滿意度的影響。他發現在個人與組織之間的適合度在公共服務動機以及工作滿意度和離職意願存在著中階的作用，亦即當個人具有較高的公共服務動機時，且能夠符合組織的特性時（也就是在公共與社會服務部門時），那麼工作滿意度就會相對較高，而且離職意願就會相對較低，但是公共服務動機並不能保證個人與組織之間具有一定的適合度。Wright and Pandey (2008)的研究則是發現，員工的認知以及所處的組織的價值是否具有一致性

對於公共服務的動機和工作滿意度一樣會具有中介效果。因此，如何讓員工與組織之間的價值具有一致性是留住員工的一項任務。

不過，另一方面，也有研究顯示公共服務動機並非是個人選擇公共服務與社會服務的決定性因素。Lee and Choi (2013)從公共服務動機的理論觀點研究韓國大學畢業是否願意進入公共服務部門。他們利用 Perry 的公共服務動機量表、工作價值和利社會(prosocial)的行為作為公共服務動機的變項，來探討公共服務動機對於部門選擇的影響。他們的實證資料發現公共服務動機和利社會(prosocial)行為並沒有顯著的效果，只有工作穩定才是大學畢業生願意進入公部門服務的主要影響因素。

基本上，公共服務的動機是一個難以界定的概念，對公共服務動機的測量也會涉及到複雜的因素。目前常使用的即是 Perry 的公共服務動機量表。此研究也延續此一作法。

二、社會工作教育與核心能力

社會工作專業人力所需要的核心能力(competence)是什麼？一般而言，核心能力指得係作好某些事務的能力，也就是在各個專業領域中，其實務工作者能夠運用其核心能力，不論是知識、價值或是技巧，發揮其功能並完成任務 (Gamble and Weil, 2010；陳惠姿、李光廷, 2012)。因此，社會工作者應該具備基本核心能力，不僅因為這是助人專業的基礎之一，同時也是因為如此，社會工作者應具備基本的核心能力也被美國社會工作倫理納入其六
大核心價值之一，明確地指出「社會工作者應該發揮其本職的核心能力，拓展及提升專業性」(Council on Social Work Education, 2015; 林萬億, 2010; 蕭文高, 2017)。不僅，美國社會工作倫理守則將其納入其核心價值之一，同樣的台灣的社會工作倫理守則也指出身為「社會工作師，應該不斷進修努力，提升社會工作知能，以服務案主及推展社會福利服務」。因此，核心能力是社會工作實務的必要指標。

社會工作實務工作所應具備的核心能力，係指社會工作必須具備必要的技巧與能力，讓社工員能夠有效地與案主一起工作、面對問題與解決問題。Evans (1997)將社會工作能力定義為「有能力轉換技巧與知識到新的情境，包括組織和規劃工作、創新與應付非例行性的活動，以及人事的效能」。一般來說，核心能力有包括知識和價值，而這是其展現技巧的基礎。知識主要是用來各種執行社會工作所需的概念架構與訊息；而價值是來自於專業倫理，

並且用於個人及專業價值判斷，最後形成協助案主之技巧(H. Brown, 1996；Kirst-Ashman and Hull, 2017；Pearce, 1996)。

在過去幾年已經開始有所討論，國外學者也有開始針對於此進行相關的研究(Birnbaum and Silver, 2011；H. Brown, 1996；Hurley and Taiwo, 2019；Manzanera-Ruiz and Marín-Sánchez, 2018；Pearce, 1996)。譬如 Manzanera-Ruiz and Marín-Sánchez (2018)針對西班牙的非營利組織的社工員所進行的社會工作專業人員應該具備的專業能力和技術是甚麼，他們指出社會工作是為了提供社會福利服務以及預防社會排除，因此社會工作人員必須具備分析性和思考性的專業能力，以便在他們所處的環境脈絡中能夠運用社會排除的預防與降低不平等的程度。美國社會工作教育協會就定義社會工作者所需之核心能力，包括：(1)展現倫理和專業行為；(2)體現實務之多元性與差異；(3)增進人權及社會、經濟與環境正義；(4)參與實務性研究與具研究支持之實務；(5)參與政策實務；(6)與個人、家庭、團體、組織及社區共同投入；(7)評量個人、家庭、團體、組織和社區；(8)介入個人、家庭、團體、組織及社區；(9)評估個人、家庭、團體、組織及社區之實務(Council on Social Work Education, 2015)。

不單只是國外的學者有針對社會工作核心能力的研究與討論，國內學者也有相關的討論，不過討論相對來講較晚。如國內學者陳麗欣(2002)就有探討臺灣社會工作教育中的能力指標(林萬億, 2010)；陳伶珠(2011)針對老人社會工作專業核心能力所作的研究中，她透過針對長照機構及社區服務組織老人社工與管理者的訪談，歸納老人社會工作專業應該具備社會工作的基本能力、多專業的合作能力以及管理和領導能力(陳伶珠, 2011)；林萬億(2010)在其討論台灣社會工作教育的發展時，就指出目前可以歸納十種社會工作的能力指標，涵括轉換知識到實務、介入計畫與執行、提升服務效能等三個主要面向(林萬億, 2010)：

- 1.界定與評估情境。
- 2.發展與執行計畫。
- 3.強化人民解決問題、抗衡與發展的能量。
- 4.連結人與其資源、服務與機會體系。
- 5.有效地進行介入。
- 6.促進服務、資源與機會系統的有效且人道的運作。

7. 積極參與他人共同促進服務、資源與機會體系的創新、修正與改進。

8. 評鑑介入的效果。

9. 評鑑個人專業成長與發展。

10. 貢獻知識以提升服務輸送的標準。

上述這些概略性的討論主要是針對社會工作專業所應具備的核心能力，但是因為社會工作專業本身即會面對不同的情境以及不同的案主群，因此各實務情境所需的核心能力與角色即會有所有差異；而且雇主與實務工作對於核心能力的認知也不盡相同（蕭文高，2017；陳惠姿、李光廷，2012）。譬如，在老人照顧服務社會工作者的核心能力，就會特別強調如何透過跨專業的合作擬定照顧服務計畫。不過，就如國內學者林萬億（2010）所言，他在文中指出目前國內各社會工作系所並未發展出較為完整的社會工作學生以及工作人員應該具備的基本能力指標，因此更遑論目前有關不同領域社會工作專業的核心能力的思考。

而目前有關社會工作核心能力的測量上，美國社會工作教育協會特別強調核心能力的整體面，因此認為評量應該兼顧多面向與整體性(Council on Social Work Education, 2015)。美國社會工作教育協會提出了九大面向的社會工作核心能力，主要是美國社會工作教育協會在2008年的時候，嘗試以核心能力為基礎的社工教育架構。主要是因為有關健康以及社會服務的專業過去的教育架構的課程設計主要著重課程內容（學生應該學到甚麼）、以及結構（教育的型態和組織），並且著重於學生學習的結果。但是，對於美國社會工作教育協會而言，是希望發展出一個以核心能力為基礎的取向，可以辨認以及評估學生如何在實務過程中是具備這些核心能力。因此，核心能力為基礎的取向，就會涉及如何評估學生的核心能力。

而以核心能力為基礎的教育架構，主要是建立在專業實務中共同認同的核心能力為何。社會工作核心能力，在美國社會工作教育協會的定義下，主要是指能夠整合與應用社會工作知識、價值和技巧於實務的情況，並且有目的地、有意圖地以及專業地去促進人類和社區福祉。而且，核心能力為基礎的教育主要是透過以結果為導向作為其課程設計的基礎。此種方式主要是確保學生能夠整合應用核心能力於實務過程中。

而在美國社會工作教育協會認為核心能力包含九個互相相關的面向，包括了知識、價值、技巧、認知和影響過程等。九大面向：(1)倫理和專業行為；

(2)參與實務中的多元和差異；(3)促進人權和社會、經濟與環境正義；(4)參與實務為基礎的研究以及以研究為基礎的實務；(5)參與政策實務；(6)參與個人、家庭、團體、組織和社區；(7)評估個人、家庭、團體、組織和社區；(8)干預個人、家庭、團體、組織和社區；(9)評量個人、家庭、團體、組織和社區。基本上，前兩項，主要涉及到社會工作的倫理與價值方面；第三面向到第五面向，則是涉及到對於整體社會以及政策實務的能力；第六面向到第九面向，則是涉及到實務工作的技巧與能力。

而 Rosen 等人(2000)針對老年照顧社會工作專業的核心能力進行分析，他們篩選出 13 個面向，總共 128 題的相關問項，最後著重於三個主要的面向，包括老人及其家庭的知識、專業技巧、以及專業實務。基本上，綜觀他們的研究，可以發現各個面向基本上與過去研究對於社會工作專業所應具備的核心能力的定義類似，同樣包括了知識、技巧和價值。不過，他們主要在於特別針對老年照顧社會工作專業，因此多了許多相關專業的問項。他們進一步進行量表調查發現，在知識方面，包括像是老年的正常生理、心理和社會面改變、老化、精神疾病與家庭角色之多元態度、老化對家庭動力的影響等方面是比較重要的；而在技巧方面，則是包括如何運用個案管理技巧以連結老人及其家庭的資源與服務，蒐集個案的社會史、如何跨專業合作等方面，是比較核心的技巧；最後在專業實務上，審視個人對老化、死亡、臨終的價值與偏誤、消除個人對於老人的迷思、接受理解並認可老人自決的權利與需求，是相對較為顯著的變項。

社會工作專業的核心能力的討論與研究，不僅涉及到未來非營利組織以及社會工作相關組織對於社會工作專業人力的能力的期待為何，也會涉及到社會工作專業教育如何培養非營利組織與社會工作相關組織所需之能力。

我們在此部分討論目前臺灣社會工作人力以及專業能力與發展的基本背景以及可能面臨的問題，也就涉及到本研究的研究目的，瞭解全國社會工作學系（所）畢業生投入社會工作領域之狀況、以及社會工作者如何看待社會工作專業所應該具備的核心能力為何以及涉及到這些核心能力的認知是否會影響到其離職/留任意願。

三、專業認同

專業認同，做為激勵因素，是影響專業工作者留職意願的主要因素之一，特別是對於某些新興專業工作而言更是如此(Denhardt et al., 2018；

Herzberg, 1971, 2017 ; Miner, 2005)。從 Flexner 在 1915 年〈Is Social Work a Profession?〉一文中（後來在 2001 年再版）開始，社會工作作為一種專業化的職業就常常被討論(Flexner, 2001)。雖然在台灣也有不少針對社會工作專業化的研究與討論，特別是在社會工作師證照化之後，同時在專業化的過程中，也遇到許多難題與困境 (Huang and Ku, 2014；林萬億，2010；林萬億、沈詩涵，2008；莫藜藜，2007, 2010；黃培潔、古允文，2014)，但是本研究並沒有打算針對此進行討論。相對地，本研究即是要討論社會工作人員的專業認同是否影響社會工作者的留職/離職意願。

一般而言，專業認同是基於專業角色所產生的自我界定(Burke and Reitzes, 1981；Ibarra, 1999)。專業認同是一種社會認同的形式，涉及到專業場域中的人與人之間、團體與團體之間的互動，以及人們如何與其他專業團體的比較以及區隔。而專業認同的形成應該是要透過倫理規範、知識訓練體系及實務上的互動，不同的專業者會逐漸形成對其所從事的專業工作與角色形成認同。因此，不同專業的專業認同最初都是來自於學校與實務場域逐漸建構出來的共享的社會認同以及論述，接著進入實務場域之後，個人在實務過程中所經驗以及所執行的專業角色、價值與倫理的實踐，專業認同逐漸強化以及變動(Hunt et al., 2017；Parker and Doel, 2013；Tham, 2017；Tham and Lynch, 2014；Wheeler, 2017)。不過，台灣社會工作專業認同多是「運用特權合法性策略、透過國家權力介入所奠定，而非專業者實際的特質；專業組織希望建立一個有法律效力（合法性）的壟斷，並運用教育和技能的操縱作為市場控制的手段，且這個過程為的是保持此專業的集體向上流動，而與專業本身解決問題的能力及被社會大眾認可程度似乎沒有太大關連（黃培潔、古允文，2014）。」

目前在專業認同研究上，多以質化研究為主，相關的量化的研究則是相對較少。譬如，Wheeler (2017)以及 Tham and Lynch (2014)針對社會工作學生如何產生專業進行質化的訪談，都傾向社會工作教育以及核心能力的設計都會影響到社會工作專業的認同；Osteen (2011)同樣訪談社會工作碩士班學生建立的個人與專業認同整合模式，他指出專業認同會到專業價值的影響，且會必須與個人價值的衝突進行調和，因此社會工作專業認同是一種雙重建構的過程。Beddoe (2013)針對 40 位的社會工作實務工作者的質性訪談，發現受訪者認為透過持續性的在職教育可以強化其核心能力，同時也能夠深化其社工的專業認同。Bolin 等人(2014)所做的研究，社會工作者的專業認同可以分為三種取向，分別是，強調個人內在與自我成長的自我取向、

關注外在改變和行動的外部取向以及整合個人和專業之實現與自主的整合取向。Levy, Shlomo, and Itzhaky (2014)的研究，也認同依各具備社會工作核心能力的社會工作者會產生較高的堅定感，而這有助於解決各種專業角色的挑戰。也就是說，當核心能力越完整，就可能有越高的專業認同感。

一般而言，專業認同不僅是單純的專業社會化過程中所形成的社會認同而已，同時專業認同也具備其他的效益，即是強化自我滿意度，降低情緒耗竭和離職意願。Sabanciogullari and Dogan (2015)的前導研究，就發現具備高度的專業認同，是可以產生兩種效益，分別是提供更具效能與品質的服務，同時增加被服務對象的滿意度；其次，可以強化自我滿意度，同時降低情緒上的耗竭以及離職意願。不過，他們的研究主要是針對護理相關的專業，並非是社會工作專業。Mcmichael (2000)則是針對在醫院工作的社會工作師進行訪談，在高度專業化的實務場域中，社會工作者往往會產生自覺性認同危機，而必須依賴其專業知識與技巧的強化作為專業認同的基礎。就量化實證上，Adams 等人(2006)針對不同專業人員的專業認同進行調查，其中包含了醫學、護理、職能治療、藥學、物理治療、社會工作等等專業，結果發現在所有的專業中，社會工作者的專業認同最低，而且同時發現女性、年資和自評專業較為充足者，專業認同的分數較高。而許多研究也指出專業認同越高的社會工作者或是專業工作者，會與個人的工作滿足夠有正相關，而這會使得他們的離職意願相對較低(Sabanciogullari and Dogan, 2015)。不過，國內學者蕭文高 (2017)針對老人社會工作者的調查，發現專業認同對於離職意願並不顯著，反而是成就感會顯著影響離職意願。莫藜藜 (2010)在探討醫務社工在工作場域中所面臨的困境時，就指出醫務社工的專業認同並沒有完全被其他專業所認可。

基本上，透過服務過程所創造的自我專業價值與認同，當個人越能認可其專業的價值與服務動機，即能發展出高度的專業認同，進而影響其離職意願。

四、工作條件、壓力與滿足

影響個人工作意願和工作滿足的主要因素之一，即是其勞動條件與安全，也就是所謂的保健因素 (Chandler, 2009 ; Denhardt et al., 2018 ; Facchini and Lorenz, 2013 ; Green, 2013 ; Herzberg, 1971, 2017 ; D.-O. Kim and Bae, 2004 ; Ng, 2010 ; Ng and Sim, 2012 ; 張晉芬, 2011 ; 賴宏昇, 2014)。一般來講，社會服務部門的社工員因為工作環境的關係，正面臨高工作負荷、

高壓力和高流動率、低報酬、低成就與低士氣的三高三低問題。在實務運作上，社工專業人員有許多勞動條件上的困境，包括福利民營化以及勞務契約採購的模式下，會影響社工員的勞動權益；同時，其任職的機構規模太小、人力資源管理不完善以及財務狀況不穩定的話，那麼社工員所任職的福利機構就可能無法承擔勞動成本，而使得社工員的勞動權益受到損害（賴宏昇，2014）。2019 年年初以及 2018 年，社工員薪資過低的議題再度被提出。

在 2019 年年初，監察院提出報告指出：

「全台社會工作人員職業工會調查顯示，臺灣社工身處高壓工作環境，但勞動條件不佳，常加班卻沒有加班費，難以吸引專業資深社工人員投入。……發現社工普遍有低薪、強迫回捐、超時工作卻沒有加班費等問題，使服務弱勢民眾的社工，反成為弱勢的一群。……現行全國社工有六成都在民間組織服務，據調查，約 52% 的社工月薪，落在 2 萬 5 千元至 3 萬 5 千元之間。另，衛福部 2015 年委託辦理的「社會工作者勞動薪資調查研究」結果也顯示，有超過 21.2% 的社工，實際領到的薪資低於應領到的薪資。（自由時報，2019/03/03）²。」

上述新聞所呈現出來的社工員薪資過低，並非是最近才有的事情，一直以來社工員薪資過低的問題一直存在（Ng, 2010；Ng and, Sim 2012；NG, SIM, and TAN 2010；沈慶鴻，2008）。從 1980 年代，廖榮利和藍采風（1983）的研究、1990 年代初期曾華源（1993）以及 2000 年代沈慶鴻（2002；2008）的研究，都指出社工員薪資過低的問題。這使得社會工作學系的學生有相當高的比例，在畢業之後，未來不願意從事社會工作相關的工作；即便進入社會工作領域的工作場域中，任職三年後，因為職業不穩定、缺乏社會地位、資源不足、工作時間長等等因素，人才流失率也高達三成（沈慶鴻，2008；賴宏昇，2014）。

基本上，從過去的研究，可以發現約有二分之一的大學畢業生的薪資落在二萬五千元到三萬元之間，平均薪資 30,653 元，不過然有少數的學士級社工員的薪資低於二萬五千元；而碩士級的社工員，薪資則是集中在三萬到三萬五千元之間，而碩士級的社工員平均薪資為 34,161 元（沈慶鴻，2008）。基本上，學士級與碩士級的社工人員平均薪資大約差 3,500 元左右。

沈慶鴻的研究是在 2004 年所做的調查，然而，經過十數年之後，臺灣

² 資料來源：〈社工勞動條件差、薪資低 監院糾正衛福部〉，自由時報，2019 年 3 月 3 日
(<https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/2714839>)。

社工員的薪資並沒有太多的提升。我們以薪資公秤的資料為基礎（見表 2-1），可以發現大學畢業生，如果是剛畢業的社工員，大約在 29,598 元；1~3 年則是上升到 30,172 元，之後，到 7~9 年時，才上升 35,585 元；研究所畢業的社工員，一年以內的為 31,336 元，有 7~9 年的任職經驗的碩士級社工員，薪資也才為 38,644 元。換句話說，基本上與十幾年前的社工員薪資水準並沒有太大的差異。

表 2-1 社會工作人員的平均薪資範圍（2018 年）³

	1 年以下	1~3 年	3~5 年	5~7 年	7~9 年
大學平均薪資	29,598	30,172	32,036	34,019	35,585
研究所平均薪資	31,336	31,917	34,415	36,787	38,644
博士平均薪資	32,177	33,551	36,596	39,572	41,818

而這樣的薪資水準，放在全臺灣的脈絡下進行比較，是如何呢？基本上，也是屬於偏低的狀況。社會工作學系大學剛畢業的社工員，第一年僅贏過臺灣全體勞工薪資的 30%左右；5~7 年年資的社工員，其薪資也僅贏過 35% 左右臺灣勞工薪資（見圖 2-4）。換句話說，臺灣學士級的社會工作人員，薪資其實遠低於臺灣的中位數所得，僅贏過全體臺灣勞工的 35%左右而已，而且還要至少工作五年左右或以上。

圖 2-5 則是呈現碩士級的社工員。碩士剛畢業的社工員，平均薪資 31,336 元而平均年薪為 408,228 元，但是其薪資水準就接近臺灣全體勞工的 40%左右。而一但工作五年~七年之間，那麼其薪資水準會提升到 45%左右。但是不論是大學畢業或是碩士畢業，資深員工依然都無法超過每月四萬的薪資水準，這一點與新聞報導的結果類似：

「普遍過勞的社工，薪水卻常常和工作量不對等，而且很難隨著年資成長，缺乏職涯發展的期待與可能性。我們訪談 30 名受訪者中，有 20 名社工年資在 5 年以下，薪資從 24K~38K 不等；但 10 名投入社工界 6~13 年的資深社工，平均薪資竟也不到 4 萬元。」⁴

雖然過去有些研究指出社工員的薪資，特別是起薪，並不算低，因此雖然薪資相對較低，但是依然保有一定的優勢(沈慶鴻, 2008; 賴宏昇, 2014)。

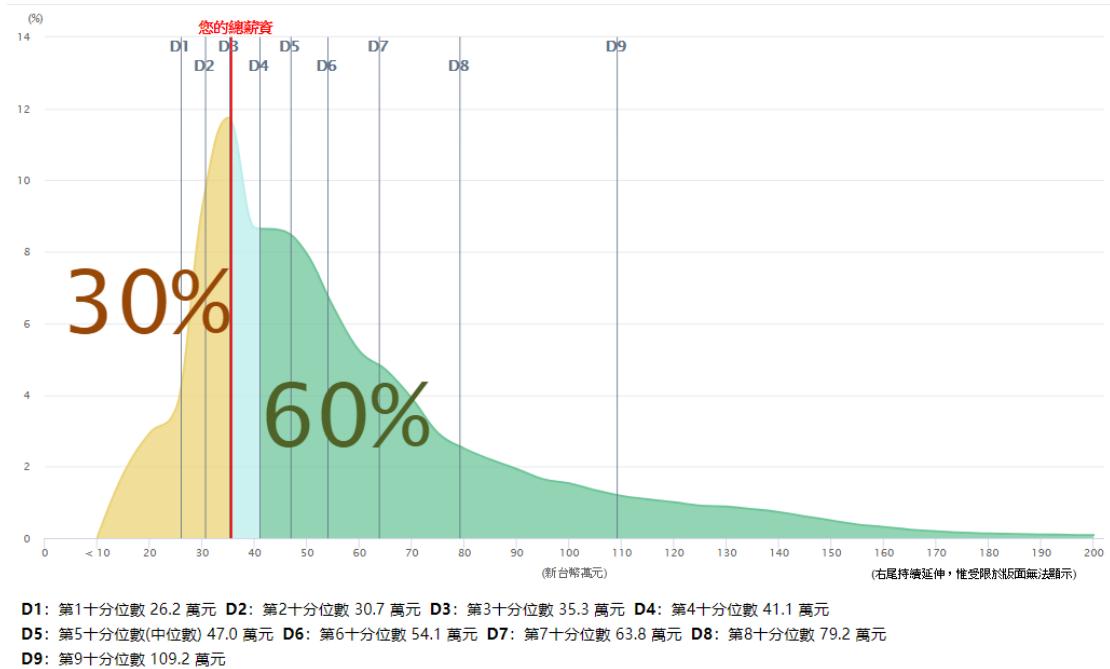
³ 資料來源：1111 人力銀行，薪資公秤：社會工作人員。

(<https://www.jobssalary.com.tw/salarysummary.aspx?codeNo=280114>)

⁴ 資料來源：〈潛藏的社工殺手和社福危機：政府 33K 定價政策〉，報導者，2018 年 8 月 30 日 (<https://www.twreporter.org/a/social-worker-turnover>)。

但是從這個統計看來，臺灣社工員的薪資，除非碩士畢業，並且累積 7 年以上的年資，否則很難超過中位數所得。總體而言，社工員的薪資是相對較低的。

大學平均薪資，一年以下： $29,598 \times 12$ 個月 = 355,176。



大學平均薪資，5~7 年： $34,019 \times 12$ 個月 = 376,032。

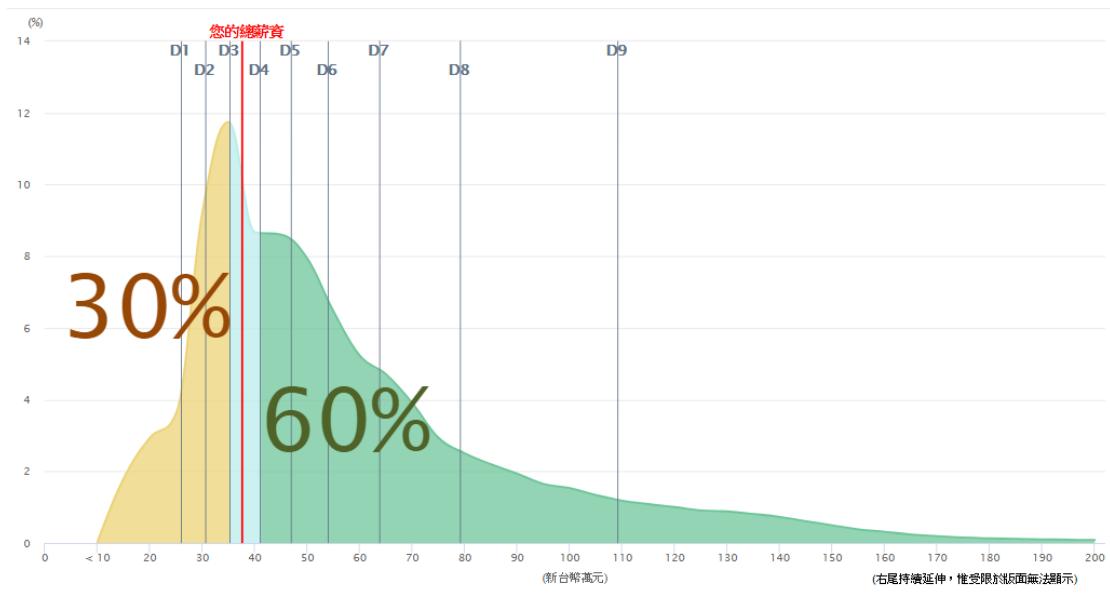
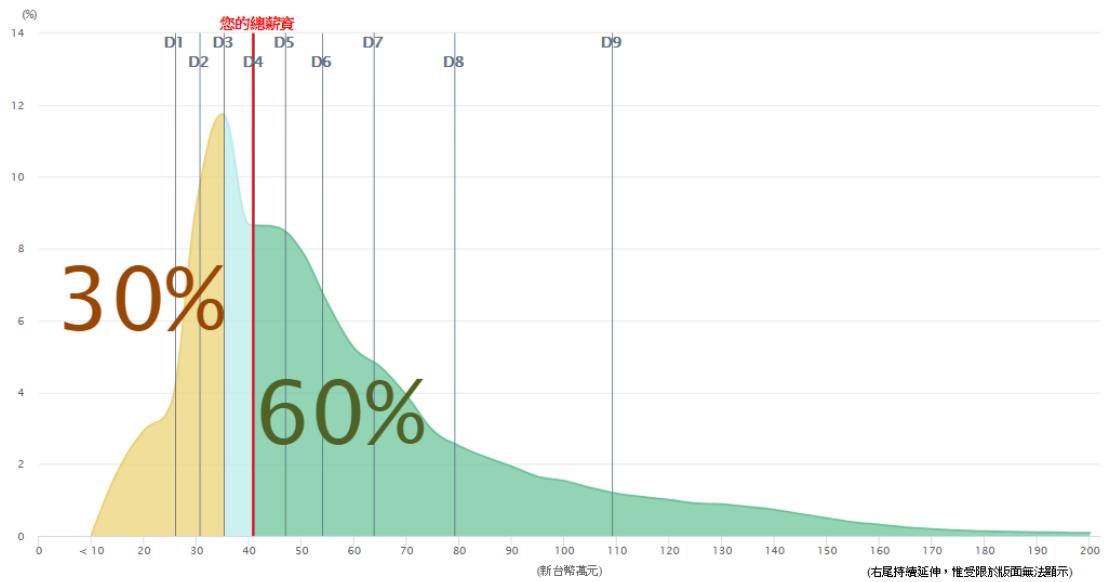


圖 2-4 社會工作人員大學學歷薪資水準⁵

⁵ 資料來源：行政院主計總處，薪情平台 (<https://earnings.dgbas.gov.tw/>)。

研究所平均薪資，1年以下： $31,336 \times 12 = 408,228$ 。



研究所平均薪資，5~7年： $36,787 \times 12 = 441,444$ 。

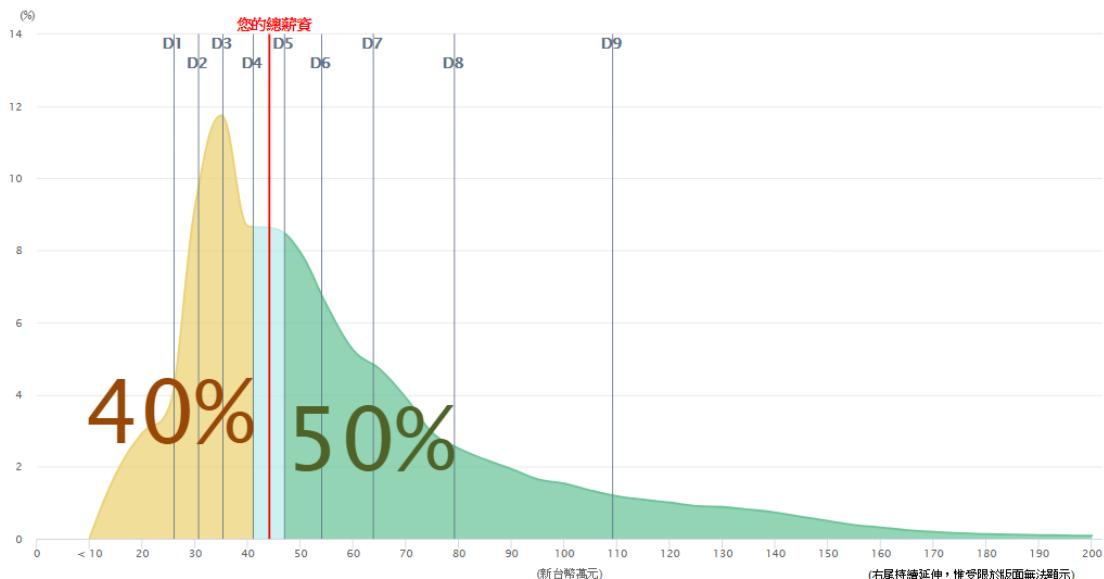


圖 2-5 社會工作人員碩士學歷薪資水準⁶

問題即是，薪資過低，特別是起薪過低的話，會造成社會工作學系的畢業生對於進入社會工作專業領域的工作有所遲疑，甚至根本不願意投身於社

⁶ 資料來源：行政院主計總處，薪情平台 (<https://earnings.dgbas.gov.tw/>)。

會工作的工作；而且也會讓在職的社會工作人員在考慮到實際薪水時，而對於是否繼續從事社會工作是會有負面影響(Chandler, 2009；2009；Ng and Sim, 2012；NG, SIM, and TAN, 2010)。而這不僅造成社會工作專業人力的流失，同時也造成教育資源的浪費以及對福利機構的組織運作以及人力資源管理上造成困擾，並且影響服務品質以及績效。而這是社會工作發展上的危機之一（沈慶鴻，2008；賴宏昇，2014）。

除了薪資的問題之外，社會工作人員往往會面臨其他勞動條件的困境，包括像是高工時、高壓力、高風險及高負荷的勞動環境，而且國外許多研究都指出這些勞動條件對於社會工作人員的留任意願以及工作滿足都會有負面的影響（Barck-Holst et al., 2015；Chandler, 2009；賴宏昇，2014）。譬如，在目前許多社會工作人員都是女性的狀況，女性勞工很容易面對工作與家庭照顧責任平衡的問題，如果在低薪，且缺乏家庭支持或社會政策支持其平衡工作與家庭照顧責任的問題，那麼就有可能使得女性社工員容易退出勞動市場(Bonoli, 2013；Esping-Andersen, 2009；Geisler, Berthelsen, and Muhonen, 2019)。國內研究也指出，兒少保護性業務的社工員會面臨勞動條件不佳的困境，特別是缺乏福利保障與升遷管道，主要是因為目前為了因應龐大服務案量，不足之編制員額僅能以約聘的方式增加社工人力，不過因為缺乏福利保障因此常常難以久任或者是常隨專案計畫的結束而使原有社工人力流失。

另外，高風險也是一個嚴峻的挑戰，特別是對保護性業務的社會工作者而言，更是如此（吳玉琴、呂寶靜，2010；周清玉、曾冠鈞，2011；嚴祥鸞，2010；孫智辰，2012；張杏如，2008；王秀燕，2008；郭俊明、葉玉如，2010）。郭俊明與葉玉如（2010）在討論保護性社工員所面臨的困境時，就指出目前從事保護性業務的社工主要面臨的問題之一，即是人身安全受到威脅。這主要是因為目前實務上都會要求兒少保護社工員在第一線、第一時間擔任起兒少保護案件的調查工作，以及後續的保護工作與家庭維繫等處遇，社工員須直接面對加害人，使其人身安全暴露於高危險之工作環境。在此狀況下，將會使得從事保護性業務的社工員流動率高，社工員流動率高，平均兒少保護社工年資淺，造成資深社工人力流失。周清玉與曾冠鈞（2011）從相關的研究文獻探討著手，討論保護性社會工作者工作條件問題，包括人力不足、人身安全威脅等情形，並針對彰化市、新竹市、台北市的保護性社會工作者進行訪談，發現舊有的問題如人力不足仍然存在外，中央方案及會議的過多亦是造成工作量過多的主因。嚴祥鸞（2010）的研究，透過，針對

各縣市政府的家庭暴力及性侵害防治中心的管理階層或資深社工員，熟悉人力運用的行政人員為輔，在北、中、南三區進行焦點團體，結果發現保護性業務的社工員多面臨高風險的勞動情況，因此需要個人方面提供相關的支持，如提供意外險/危險津貼/危險加給、調整薪資結構、建構情緒支持體系、落實人身安全計畫、以及靈活的經費運用。

而工時長也是一個嚴峻的問題。根據臺北市社會工作人員職業工會、新北市社會工作人員職業工會等臺灣各地社工工會在 2018 年所做的「臺灣社會工作服務產業勞動權益調查」，就發現在工時方面，臺灣社工平均出勤紀錄的工時約 8.5 小時，但實際上約 9 小時又 40 分鐘，主要原因是由於 21% 的社工被迫打卡，另有 36% 的社工會把工作帶回家。全台「工時最長」是「臺東縣」，平均長達 10 小時。六都中則是「高雄市」居冠，約 9.8 小時，第二、三名分別是「新北市」和「臺北市」，都超過 9.5 小時。⁷而陳政智等人（2005）所做的調查，也是發現有高達 74.6% 的社工員有加班的現象，而且每月加班 20 小時者最多。社員工時長的問題，普遍是因為社工界存在著人力不足的現象，服務量大與身兼行政工作等等因素。鍾伊玲（2014）的研究也指出社會工作者的勞動條件會顯著影響社工員的離職意願。她的研究主要採取量化方式分析社工人員勞動條件、人際關係及離職傾向之間的關係，研究發現如果社工員的勞動條件越好，其離職傾向就會越低，特別是如薪資、工時和解雇保護等等條件。

基本上，社會工作作為一種助人的專業，是需要專業的教育與長時間的在職訓練。如果勞動條件無法提供足夠的誘因，讓社會工作專業人員產生足夠的工作滿足感以及高留任意願，那麼可能會使得社會工作專業人力流失，且也無法培養具有經驗的社會工作專業人才。就如激勵—保健雙因子理論所提到的，這些勞動條件作為保健因素，如果低於一定程度的話。而除了勞動條件之外，社會工作作為一種情緒性的勞動，社會工作人員也可能會面臨情緒和工作壓力上的問題，而使社工員面臨情緒耗竭的問題，而造成社工員的留任意願和工作滿足降低。

五、情緒耗竭與社會支持

從事助人專業之社會工作員任職於各個領域提供服務，並且需要面對各

⁷ 資料來源：〈近貧救赤貧？社工勞動權益調查 六都中高雄市最慘〉，公民行動影音紀錄資料庫，2018 年 4 月 2 日（<https://www.civilmedia.tw/archives/75179>）。

式各樣的服務對象，社會工作者所面對的壓力是直接暴露在個案的情緒下。因為社會工作者之工作性質經常接觸不同類型的創傷事件，所以社會工作者再暴露再這樣的環境下，可能會因為如此使社會工作者產生負面情緒，也因為這樣的壓力影響社會工作者對於本身工作的態度和專業熱忱。如保護性社工員即是一例，因為他們所要面對的不單只是個案的期待，背後還需處理來自於自我的價值觀衝突、面臨遵守機構規範和外界的壓力等等問題(孫智辰，2012)。

而在過去的文獻中，大多會提到幾點影響社工員留任意願的因素，包括像是情緒壓力、工作壓力、耗竭、人身安全等等因素。首先，情緒壓力產生會影響工作的效能，甚至可能影響工作者在工作上的專業判斷能力，譬如解決工作上衝突之能力、與工作夥伴的人際關係、工作之間題解決能力等等(Fisher, 1985；H. Kim, Ji, and Kao, 2011；H. Kim and Stoner, 2008)。且在一個組織中，其員工之正向情緒與負向情緒皆會影響組織之運作，若是一組織的員工大多有正向的情緒，而其員工對於該組織的認同感或是對於本身之工作滿意度就會較高，對於組織的運作也會有利，並且可能可以藉此使整個團隊的工作績效提升(Geisler, Berthelsen, and Muhonen, 2019；2019；Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011；Lizano and Mor Barak, 2015)。

而近來越來越多的研究，都顯示情緒壓力會影響社工人員的留任意願(Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011；H. Kim, Ji, and Kao, 2011；H. Kim and Stoner, 2008；Lizano and Mor Barak 2015；Tam and Mong, 2005)。一般來說，因為工作性質之不同，工作方面之情緒壓力的來源也會所不同。社會工作者因為工作之特性是一個需要頻繁與人接觸與互動的工作，這些與個案互動過程時所產生的壓力，也會帶給社會工作者情緒上之負擔。例如：面對個案時，必須接收個案之情緒反應。因此，社會工作者在面對個案工作時，也會從與服務對象的接觸、服務的過程中造成社會工作者的身心影響。國內的研究，如林俊佑與黃君瑜(2014)的研究就顯示以關懷訪視員而言，當工作者的心理負荷增加，也就是情緒壓力提高時，工作者的情緒耗竭程度與職業倦怠感或因此而有所提高，不過他們也發現如果社會支持程度越高，情緒耗竭與職業倦怠的程度就會下降，並提高工作滿意度。如黃麗錚(2017)對於社會工作者壓力來源的探討中，社會工作者行政工作多於個案工作，是一項對於社會工作者來說工作負荷繁重的主因，因工作者不僅要兼顧原有的個案工作，還包括：募款、辦理活動等其他工作。從此可知社會工

作者所面臨之情緒壓力不僅只在來自與個案工作所承受的情緒，因此本研究在探討社會工作者之情緒壓力來源時，針對的不只是來自個案所造成之工作者的情緒耗竭，還涵蓋各方面的因素。

此種情緒壓力就會產生情緒上的耗竭。一般來說，社會工作者情緒耗竭的產生，是由工作者自一開始對服務工作完全投入，在面對各方面的壓力下，長期以來缺少改善或是抒發之管道，進而使得社會工作者在從事助人工作時，因為常年累積之情緒壓力而對於服務的對象開始失去關心，而轉為漠不關心，並且對於自身之工作有著負向之情緒。(H. Kim and Stoner, 2008 ; Travis, Lizano, and Mor Barak, 2015)。而此造成社會工作人員的專業熱忱倦怠，進而降低其工作意願。

一般而言，社會工作人員在投入個案工作的服務過程中，會面臨許多工作過程中所產生的壓力或是負作用，例如：社會工作者之工作本身可能具有高創傷、高壓力、高負荷量，而呈現出不同的身心反應，而使得社會工作人員在生理、心理和行為方面，或多或少產生負面的影響，如頭痛、胃痛、睡眠品質、憤怒、悲傷、失落、失去服務動力、變得易怒等等(H. Kim, Ji, and Kao, 2011 ; Lizano and Mor Barak, 2015 ; Travis, Lizano, and Mor Barak, 2015)。且社會工作者失去專業熱忱，除了會影響社會工作者本身之身、心狀況之外，還可能會影響社會工作者所任職之組織對於個案的服務品質與組織之形象。對其服務之組織而言，可能會使組織中的人員流動率升高、組織內之社會工作者工作效率下降。而對於服務對象而言，可能會使社會工作者服務品質下降，影響服務對象之權益。

國內學者黃毓華、黃英忠、陳錦輝與杜佩蘭（2015）針對護理人員所作之研究結果也顯示，若是工作者感到壓力之負荷較高時，其情緒的耗竭也相對的較高；當工作者處於較高的情緒耗竭時，也會使工作者在面對工作時更容易感受到情緒壓力。因此，可以推測出若工作者長時間處於工作負荷較高的壓力情境又無法紓解時，容易導致工作者的專業耗竭，而專業耗竭能得到減緩時，能將低工作者對於工作壓力之負荷的感受。而國外相關研究，也都指出類似的結果(H. Kim, Ji, and Kao, 2011 ; H. Kim and Lee, 2009 ; Lizano and Mor Barak, 2015 ; 2015 ; Travis, Lizano, and Mor Barak, 2015)。因此，不僅情緒壓力會造成社會工作者情緒的耗竭，當社會工作者面臨專業熱忱減少時，相對地受到壓力的影響也更為廣泛與明顯。

而除了情緒壓力以及所造成的情緒耗竭之外，工作壓力也是常常被提及影響社會工作專業人員留職意願和工作滿意度的重要因素之一(Barck-Holst

et al., 2015；Boyas, Wind, and Kang, 2012；H. Kim and Stoner, 2008；Travis, Lizano, and Mor Barak, 2015；Vyas and Luk, 2010；羅新興、周慧珍, 2006；蔡淑鳳、陳文意、林育秀與梁亞文, 2013)。譬如蔡淑鳳等人(2013)針對長期照護機構之照服員的研究，探討照服員之心理負荷方面是否會影響其留職意願。他們指出由於照服員之工作職務為長期與個案相處，是一個持續性照護的角色，並以多層次線性迴歸和多層次邏輯斯迴歸模型，探討工作壓力源對工作適應及離職意願的影響。結果發現平均月收入、機構開業年數、機構類型、工作控制、心理負荷及社會支持顯著影響照服員的工作適應；而且也顯示婚姻狀況、工作資歷、照顧住民數、社會支持顯著影響照服員的離職意願。因此，他們認為工作壓力源會影響照服員的工作適應及離職意願。

不過，根據 Hombrados-Mendieta 等人(2011)針對西班牙社會工作人員情緒壓力和職場工作支持對工作滿意度的影響的研究，情緒壓力對於工作滿意，甚至對於留任意願的影響可能是一個間接的關係，如果工作場域中能夠提供更多的社會支持，那麼將會有效地降低情緒壓力對於工作滿意度以及留任意願的影響。因此，他們研究就點出一個問題，即是社會工作的工作場域中，如果能夠透過督導以及其他社會支持，將會有效地改善社會工作人員的工作滿意程度以及留任意願。這一點，其實也可以從 Kim 等人 (2009)的研究中發現，社工督導與社會工作人員之間的溝通以及社工督導對於社會工作人員的支持，是對於留任意願非常重要的因素。換句話說，情緒壓力或者是工作壓力，對於社會工作人員的工作滿意以及繼續從事社工的意願／留任意願，是會透過職場中的制度或者是社會支持體系中介，而非呈現直接性的影響。

不僅是國外的研究對於中介變項，也就是社會支持對於留職意願的影響，國內也有類似的研究。譬如，林俊佑與黃君瑜 (2014) 的研究也指出自殺關懷訪視員心理負荷增加時，情緒耗竭和職業倦怠的感受會明顯的提高，且降低工作滿意度，進而影響其留職的意願；不過，他們認為其中有一點非常重要的即是，如果自殺關懷訪視員能夠獲得足夠的社會支持，那麼就會使得情緒耗竭和職業倦怠下降，並提高工作滿意度。另外，劉玉鈴 (2014) 在其研究中，也指出因為社會工作是一個助人的專業，但是在保護性業務的案量負荷及工作壓力下，社會工作者常呈現挫折及耗竭，需要仰賴社工督導經由督導關係的過程，發揮支持、教育、行政、網絡協調的功能；而且她認為需要正向觀點滲入保護性工作的督導關係中，譬如針對個別社工員的需要，提供多元彈性的督導模式、從實務工作的挫折中發展正向思考的能力與建構正向

互動的循環等等方式與策略，提供保護性社工的社會支持，而這將有助於他們的留職意願以及降低其情緒耗竭。因此，應該將中介因素考慮進來。黃麗鏗(2017)的研究主要在探討社會工作者工作壓力、專業資源與離職傾向之間的關係，並且著重於專業資源對社會工作者工作壓力及離職傾向的調節作用。她發現目前社工的壓力主要是來自機構而且有過多的文書工作，而且這些工作壓力對社工的離職意願有顯著的影響，不過，專業資源的多寡會有有效地調節工作壓力對於社工的離職意願。另外一個有趣的研究則是鍾伊玲(2014)的研究。她的研究發現如果社工員與主管關係越好，離職意願就會越低，且社工員與主管關係對於勞動條件(薪資收入、解雇保護與特別休假)和離職意願之間具有部分中介效果。也就是說，她的研究發現證實了組織內的支持對於社工員的離職意願是有中介的效果。基本上，從上述的研究中，都可以發現組織的支持或是社會支持將會扮演對於社工離職意願的中介或是調節效果。

六、離職傾向的實證模型

Mobley 等人(1978)認為分析離職傾向是了解離職行為的關鍵，其中工作滿意度、求職意願、求職成功率為主要變項，而個人的年齡或年資又分別對工作滿意度、求職成功率產生影響。Bluedorn(1982)除了個人因素外，也加入組織因素(各種勞動條件，如薪資、升遷機會、勞資關係、勞資協商機制等)、環境機會因素分析(組織過去及現在提供的職缺數目和品質)離職傾向與行為。Jackofsky(1984)將離職分為自願性與非自願性兩類，就前者而言，整體勞動市場、個人年資、工作績效與任務難易度等因素影響離職意願；就後者而言，則受組織的決策影響，例如：開除、降級、調職等。Abelson(1984)認為影響離職傾向的因素包括：個人、組織與環境三種屬性，並認為選擇離職與否必須和留職、離職的成本進行比較。綜合上述，個人層面、組織層面及環境層面皆會影響個人離職傾向，本研究歸納架構如圖 2-6。屬於在職社工人員個人層面的因素包含公共服務動機，以及社會工作教育的核心能力；屬於組織層面的因素為工作條件、工作壓力、社會工作核心能力以及工作滿意……等變項；屬於環境層面的變項為社會支持，以及專業認同。

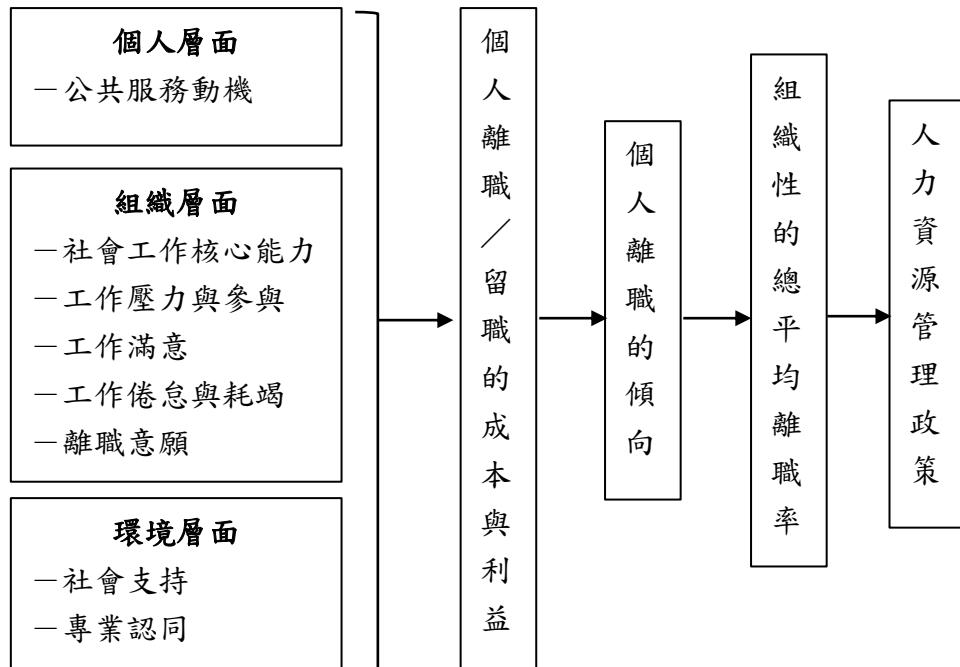


圖 2-6 影響在職社工人員離職傾向架構圖

第三節 東亞福利國家的社會工作制度的比較分析

此部分會介紹日本、韓國(南韓)以及香港的社會工作制度與社會工作教育體系的發展。東亞福利國家的日本、韓國、台灣與香港（以及新加坡），在國際比較社會政策與制度中，往往都會被視為同一種體制或是類型，稱為生產性福利國家體制 (productivist welfare state regime)（或稱為發展型福利國家 (developmental welfare state regime)）(Holliday 2000, Y. J. Lee and Ku, 2007)。東亞發展型福利國家體制，主要的特色即是社會政策是從屬於總體經濟發展目標底下，也就是為了促進經濟發展與追趕，社會政策的制度設計往往會是建立在侍從主義(Clientelism)以及殘補主義(residualism)的制度基礎上。就此，社會工作就會扮演一個重要的角色，不論是從公部門或者是從自願部門，進入民間協助需要被幫助的個案，以彌補社會政策的不足(Asano and Tokoro, 2020 ; Ku 2020; Shaw, 2020 ; Shaw and O'Neill 2020 ; Yang, 2017)。為此，我們並沒有大範圍的比較了先進福利國家的社會工作制度與社會工作教育體系的差異與發展，而是著重於與台灣社會政策體系相近的日本、韓國與香港。不過，我們並不會特別詳細、深入的介紹各國的社會工作制度以及社會工作教育體系，因為這並非是本研究的重點與核心，所以我們會從鉅觀層次瞭解各國的社會工作制度的發展。

一、日本

日本的社會工作制度發展雖然可以追溯回 19 世紀末期，許多慈善救濟的組織開始提供食物和避難所給予窮人。不過，正式的社會工作制度一直要到 20 世紀初期，首先在 1908 年時，建立「中央慈善會社」，正式制度化和組織慈善活動（小栗勝也, 2001）。不過，有關社會工作的立法，要一直到 1938 年時，才正式通過社會工作法案，制度化由公部門補貼私人慈善組織進行慈善活動(Asano and Tokoro, 2020)，不過在這段期間公部門與私部門之間是上下的從屬關係。

不過二次世界大戰之後，日本的 GHQ 政府，雖然要求日本政府建立社會服務體系以確保所有日本國人的最低生活水準，並確保這是一種權利而非慈善。但是，GHQ 同時禁止中央和地方政府透過補貼的方式讓非營利組織提供服務。但是，這樣的措施不僅限制了國家的責任無法轉移到私部門，同時私部門也無法獲得來自於公部門的補貼。為此，日本政府在 1951 年通過新的社會服務法案，以實施公共轉介體系(public referral system)。在此一公共轉介體系下，社會服務的提供者，不論是公部門或是自願部門，都在政府的控制底下，因此必須遵守嚴格的規範。同時，需求的評估是透過地方政府的福利官員；之後，地方政府在將有需要服務的個案轉介給自願部門的服務提供者。爾後，國家最低社會服務的標準就此被建立，包括對於兒童、老人以及身心障礙者的日間照顧以及機構照顧服務。不過，這樣的方式，卻造成自願部門喪失其獨立性，同時變成公部門的一部分(Asano and Tokoro, 2020)。

在此體系下，社會工作與社工的角色是非常清楚的。地方政府建立社會服務和福利部門，同時委任的公務員可以提供個人社會服務。而在 1980 年代末期，國家認證的社會工作師（社會福祉士）以及照顧工作者才正式制度化。社會工作專業工作者大多在這些公共機構中工作，包括居住型的照顧機構、醫院和社區組織，以提供直接服務。他們必須負責個人社會服務輸送的評估、決策和協調工作。不過，在 1990 年代之後，日本也開始學英國，希望逐漸地改變社會服務的結構，從原本由公部門所掌控的資源配置體系轉變成為自由市場導向的體系，讓多元服務提供者可以直接與服務使用者建立服務契約關係。

法定上，日本的社會工作專業被定義為一種藉由諮詢和支持弱勢者的專業，並且可以協調社會服務。因此，在公共的社會福利體系中，社會工作者

必須要能夠評估個人的需求、並且提供適當的支持(Asano and Tokoro, 2020)。日本的社工員因而特別著重於如何支持個人的自立生活，因而對於個人需求是非常敏感，卻忽略了個案所面對的社會與結構問題，因此社工員並不會著重於改變結構性問題。

與此相關的即是，日本社會工作專業非常著重於社區工作。除了因為1980年代開始鼓勵社區照顧之外，也是因為財政問題，而導致日本的社會工作常常著重社區工作，包括針對老人、身心障礙者的社區照顧問題。而且對於日本社工員而言，社區照顧並非是在社區內提供照顧(*care in the community*)，而是由社區照顧(*care by the community*)。因此，社工員的角色即是如何促進老人或是個案的自立生活。不過，由於消費主義以及社會服務市場化的興起，開始讓傳統社會工作中的個案的概念改變成為消費者；因此，日本社會工作的專業開始轉變成為協助服務使用者的決策以及社會服務的契約。

另一方面，由於日本在1990年代之後，勞動市場開始去管制化、社會服務開始市場化。因此，為了節省支出，許多機構會開始將服務轉包出去，或者是聘任兼職的社工員。結果，即是社工員的勞動條件的惡化，包括低薪和短期契約(Asano and Tokoro, 2020)。

而日本的社會工作教育體系在戰前就開始了，不過專業認證的部分，主要是在1980年代晚期才開始發展的。1990年代之後，越來越多的大學開始提供社會工作教育的專業課程，主要是因為日本大學認為在人口老化的情況下，社會工作專業工作者越多越好。日本社會工作的專業認證主要是端看個人是否能夠完成認證的課程，目前，大約有270個以上的大學或是學院，提供這些國家認真的課程。而且所有接受過認證課程的人，都必須通過國家檢定。因此，日本的社會工作教育是直接與認證課程以及國家檢定相關聯的。與台灣類似，日本的社會工作理論與技術訓練都是美國式的，而主要課程也都是著重於個人層次的直接服務課程，因此鉅觀層次的相關課程大多會被忽略。

不過，新任社工員的職涯會因為在不同的機構中，有所不同，公私部門之間的差異、社會安全管理和醫院以及照顧機構的差異。不過日本個人服務部門往往會僱用一些非經過認證的社工員和照顧工作者，不過她們往往從事和經過認證的社工員所從事的工作一樣，因此在這個脈絡底下，社會工作者的專業就會受到挑戰。

二、韓國

韓國（南韓），在二次大戰前，是屬於日本的殖民地；二次戰後，才成為獨立的國家。其社會工作教育制度也是在戰後 1947 年時於基督教的梨花女子大學成立第一個基督社會工作學系，爾後於 1957 年改為社會工作學系。基本上，在 1950 年代和 1960 年代，由於韓戰以及其後進福利國家的經濟追趕體制，透過國外援助而成立的自願服務組織，透過社會工作協助需要協助的個案，就變得非常重要。不過，這也代表著對於接受專業訓練的社會工作者的需求是逐漸增加的。因此，為了提供大量的具有專業訓練的社會工作者，韓國許多大學在 1950 年代後期開始成立社會工作學系。這些大學所成立社會工作學系，大概有三個特色。第一，大多是由基督教相關的大學所成立的，主要是因為這些基督教大學直接從國外引進社會工作的概念。第二個特色即是大多數的社會工作教育都是以大學為基礎，因此，社會工作領域在韓國是很早就開始發展的專業學科。第三個特色，即是社會工作教育大多是建立在美國式的社會工作教育基礎上。主要是因為韓國在戰後即與美國建立起緊密的合作關係，使他們在高等教育體系上，接受了美國式的高等教育，同時也按照了美國式的社會工作教育體系打造了其社會工作的課程。不過，美國式的社會工作的課程主要著重於慈善式、殘補式、以及臨床式的社會工作方法，因此韓國的社會工作教育並沒有發展出對於社會政策的重視(Yang et al., 2020)。

而韓國的社會工作體系以及社會工作教育制度的一個重大的轉折點在於 1970 年通過了社會福利服務法案，並且在 1983 年進一步修訂。此一法案，被視作是為了鞏固其威權軍事統治的合法性基礎，同時也是為了配合其建立福利國家的口號，所通過的。在此一法案通過之後，包括兒童福利法、老人和身心障礙福利法等相關法案都被進一步通過或是修正。而此社會福利服務法案也對社會工作發展有重大的影響。首先，在法案中，社會工作者被視為社會福利服務的員工，因此被衛生福利部承認為是政府的公務員。而此一法案，同時也讓社會福利服務中心變成實施社會工作方案的主要機構，在 2017 年時，全國已經有 464 個社會福利服務中心。不過，衛生福利不可以認證大學社會工作學系畢業生為第一級的社工員；如果非本科系畢業，但是接受過政府認證的社會工作教育課程，那麼會被認證為第二及或是第三級的社會工作員。另一方面，則是社會福利與社會工作之間的融合。因為在 1980 年代之後，歐洲社會福利為基礎的教育被引進韓國。因此，開始與美國實務導向的社會工作教育融合。在 1980 年代開始，有 15 間大學開辦社會福利

系所。

在 1990 年代之後，韓國因為民主化以及 1997 年的金融危機的衝擊，許多人面臨失業問題，而失業家庭也開始面臨各式各樣的社會問題。因此，韓國大幅的擴張社會福利學系，同時也產生了許多緊急的紓困方案(Yang et al., 2020 ; Yang, 2017)。首先，最低生活水準保障法被國家基本生活安全法(National Basic Security Act)所取代。這個改變，主要是為了協助在金融危機中被解雇的勞工和破碎的家庭。社會福利服務因此可以積極的提供服務，而且也因此創造了大量的社會工作相關的工作機會。在這時期，很多社會工作人員是受雇於公共福利辦公室和社會福利服務中心，來提供相關的社會服務和諮詢服務。這段時期使得韓國的社會工作專業開始更加著重於貧窮議題，同時公部門的社會工作者，不論是被地方政府所雇用或者是被其他公部門所雇用的，都要開始著重與解決貧窮議題。

另一方面，韓國的社會工作認證制度也因為 1998 年的社會福利服務法的修正而有所改變。社會福利或是社會工作學系的畢業生，不再能夠自動享有社工師的認證；所有完成所需要的社會工作教育課程的人都會被認證為第二級的社會工作人員，並且能夠參與國家考試，但是必須要通過國家考試，才能被認證為第一級的社會工作師。而這些課程包括了 10 門的核心課程，以及 20 門的選修課程。因此，韓國社會工作教育協會積極的參與核心課程以及選修課程的認證，同時發表標準化的社會工作教育課程。

三、香港

香港社會工作專業的發展大約可分為兩個時期：第二次世界大戰後至 1970 年代初期以及 1970 年代開始至現今(Chow, 2008)。1950 年代第二次世界大戰後，戰亂引發的移民潮使香港人口快速膨脹，香港社會普遍貧窮、市民生活水準低，面臨著失業、生活環境惡劣及兒童失學等社會問題。為因應此情況，香港的教會、慈善社團及外國慈善團體以慈善為出發點提供緊急的救濟以應付沉重的社會服務需求。此階段的社會福利主要基於宗教和傳統救濟的觀念，還未發展為專業服務，但已經開始有曾接受西方專業社會工作訓練的社工投入社會服務中，運用社區發展來協助市民爭取權益，並建立香港的社會服務聯會及社會工作人員協會（王卓聖，2004）。1970 年代前，社會福利工作主要由香港本土人士組成的傳統志願團體以及外國教會組成的外來志願團體負責（林昭寰、周永新，1998）。志願團體/機構在香港社會福利中扮演重要角色，但此時香港社會對於社會工作的認識為個人受雇於國際

救濟組織，僅擔任服務提供者且不需經過專業培訓及可獲得薪資報酬，社會地位並不高。直到 1965 年，香港政府發布了第一份《社會福利白皮書》，提供社會福利服務始成為政府發展議程的重要議題(Chow, 2008)。隨著香港經濟發展，外來捐款減少，使志願機構開始重新檢討本身任務及發展方向，而政府也必須面對社會福利方面的承擔（周永新, 1985）。

1970 年代後，由於中國移民及資金的湧入，促進經濟高度發展，香港成為工業、貿易和金融中心使政府財政較為充裕。由於教育逐漸普及，社會意識提升，社會問題也漸形複雜，加上當時政府的「福利傾向」(pro-welfare)思潮，在政府財政能力許可下大力推動社會福利服務，而社會工作的專業地位也逐步發展並建立。1972 年，香港政府宣布只有具有社會工作學位的大學畢業生，才能在政府和其他政府補助的福利機構中申請社會福利人員的職位。1973 年，香港政府發布的另一項《社會福利白皮書》，進一步強調建立穩固志願部門的重要性，以便使其能夠籌措更多資金以代替政府有限的補貼，並可以與政府合作以提高服務效率，使社會工作者的專業地位進一步提高，1970 年代無疑是香港社會福利發展的黃金時期(Chow, 2008)。

隨著 1970 年代至 1980 年代社會福利服務的擴展，香港的社會工作者逐漸獲得了專業地位。1980 年代初期，香港的社會福利已經涵蓋了幾乎所有年齡階段的社會和經濟需求，所提供的服務範圍可與大多數開發國家社會相提並論(Chow, 2008)。1980 年代，社會福利資源充裕及服務單位的不斷增加，香港社會福利以鞏固及倡導服務為主導，並開始討論專業社工制度之可行性。此時社會工作主要是朝著政府資助的服務項目繼續發展，少有創新的社會服務出現(王卓聖, 2004)。1990 年代，香港特別行政區政府成立後，關於社會福利的發展並未有明顯的進展，亞洲金融危機使申請失業補助的人數急遽增加，在財政預算有限的情況下，社會福利的擴展計畫陷於癱瘓。

綜合以上，經過約 20 年，社會工作逐漸被認為是需要培訓的專業。至 1990 年 12 月「香港社會工作者註冊局」正式成立，欲從事社會工作者，都必須要經過學歷的審核，只要具社會工作相關學歷及從業人員，即必須向「香港註冊局」註冊及登記，成為「註冊社會工作者」才可使用社會工作者的稱號。透過強制註冊制度，香港社會工作專業形象及地位被確立，也反映出社會對社會工作專業的日益重視。

表 2-2 東北亞社會工作教育資格制度比較表

	日本	韓國	香港	臺灣
養成課程的設置要求（招收學生數、教師數、教師資格、有無實習助手等）	<p>1. 招收學生數教師數(短期養成機構(日間・夜間課程))</p> <ul style="list-style-type: none"> 教授養成課程需要一定數量的教師，且依招收總學生數不同，配置一定數量以上的專任教師人數 專任教師當中，其中1人教授諮詢服務理論與方法或諮詢服務演習，另1人教授諮詢服務實習指導或諮詢服務實務 教授實習、演習課程的教師數，規定學生每20人配置教師1人以上 有專任的事務職員 <p>2. 諮詢服務演習、諮詢服務實習、諮詢服務實習指導</p> <ul style="list-style-type: none"> 在大學擔任該課程的教授、副教授、助教或講師(包括兼任教師)必須有5年以上該課程教學經驗者 作為專科學校的專任教師·必須有5年以上該課教學經驗者 取得社會福祉士資格後，從事諮詢援助業務5年以上經驗者 接受社會福祉士實習演習任課教師講習且結業者 	<p>• 包括社會福祉學科，各大學校定員教師內新設專攻科系組別時，自動向教育部申告，並報告各專攻教育的專任教師、學生數，專任教員確保率等。(4年制、2年制、Cyber University 網路大學共通)</p> <p>• 此外，透過國家生涯教育振興院與教育部認定的學分點數銀行制(經學分認定取得學位制度)提示養成課程。</p> <p>• 指導社會福祉實習的專任教員應持有社會福祉士資格。</p>	<p>• 1960年代，香港大學與香港中文大學，成立社會工作學系，開始頒授社會工作學士學位。</p> <p>• 社會工作專業教育學校扮演重要的社會工作專業訓練養成之責。</p> <p>• 不同的層次，有明確的教育訓練課程設計以及未來出路規劃，養成學生畢業之後，即成為助理級社工、主任級社工、或是學校老師。</p>	<p>• 教育部審查大學、專科、研究所等設置社會工作相關學系科組時，經教育部同意，招收學生人數(20~50人左右)亦由教育部規定。</p> <p>• 教員資格 各學校自己決定。</p> <p>• 擔任實習指導教師具有社會工作師資格證照。</p> <p>• 各校增設、調整院、系、所、學位學程及招生名額，應依下列原則規劃：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 配合國家整體建設及社會發展需要。 ■ 依據學校中長程校務發展計畫重點及特色。 ■ 考量現有基礎及規模、學校整體資源之合理分配及使用效益。 ■ 具備師資、教學與研究所需之圖書、儀器、設備及空間。 ■ 符合各該領域之發展趨勢及科技整合之需要。 ■ 針對社會變遷及人力需求、學術發展需要、學校發展特色主動調整。

	日本	韓國	香港	臺灣
應試條件	<ul style="list-style-type: none"> •修滿 4 年制大學指定課程的畢業生 •修滿 2 年制(或 3 年制)短期大學指定課程，且畢業後在指定機構從事諮詢援助業務達2年以上（或1年以上）者 •社會福祉士短期養成機構(6個月以上)畢業（結業）者 •社會福祉士一般養成機構(1年以上)畢業（結業）者 	<p>1.高等教育法認可的4年制大學以上學歷與取得2級社會福祉士資格者—取得2級資格及大學畢業後，可參加應試。</p> <p>2.高等教育法認可的2年制大學以上學歷與取得2級社會福祉士資格者可參加考試</p> <p><u>2級社會福祉士</u></p> <p>在大學專攻社會福祉學，或者在學分銀行制、終生教育院取得學分者，可取得應試資格。若修滿一定學分(14門課)與滿足現場實習(120小時)等條件，可取得2級社會福祉士資格。（出處：效用勞動部、2015年韓國職業展望）</p> <p>•取得資格的條件：大專以上學位+修滿14門必修課大專以上學位與取得2級社會福祉士資格證照所需的必修課學分被認可時，即可從社會福祉士協會領取社會福祉士的國家資格證。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •註冊制：1990年12月「香港社會工作者註冊局」正式成立，欲從事社會工作者，都必須要經過學歷的審核，只要具社會工作相關學歷及從業人員，即必須向「香港註冊局」註冊及登記，成為「註冊社會工作者」才可使用社會工作者的稱號。 	<p>凡國民具有下列資格之一者，得應本考試：</p> <p>一、公私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以上學校社會工作相當科、系、組、所、學位學程畢業，曾修習社會工作（福利）實習或實地工作，領有畢業證書。所稱社會工作相當科、系、組，所、學位學程係指開設之必修課程包括下列五領域各課程，每一學科至多採計 3 學分，合計 15 學科 45 學分以上，且經考選部審議通過並公告。</p> <p>二、公私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以上學校社會工作相當科、系、組、所、學位學程畢業，曾修習社會工作（福利）實習或實地工作，領有畢業證書，且其修習之課程符合前款規定之五領域課程，有證明文件。</p> <p>前二項實習或實地工作認定標準由考選部另定之。</p> <p>2013年以後畢業者，實習以課堂外實習為限，應至少實習二次且合計400小時以上。</p>

第三章 研究方法—混合研究方法

在研究方法與步驟上，主要會依據本研究四個研究目的，設計適當的研究方法與規劃研究步驟。這四個研究目的分別為：(1)瞭解全國社會工作學系（所）畢業生投入社會工作領域之狀況；(2)統計全國社會工作人力分佈領域及人數；(3)瞭解在職社會工作師之工作滿足、培訓需求及留任條件，以利提出社工人力問題的因應；(4)規劃社會工作人力發展之相關策略。依據上述這四個研究目的，本研究主要會以量化研究為基礎，並輔以質化訪談和焦點座談的方式。在量化調查的部分，主要會進行兩個調查，分別是在職社工的調查以及社會工作系（所）畢業生的流向調查。

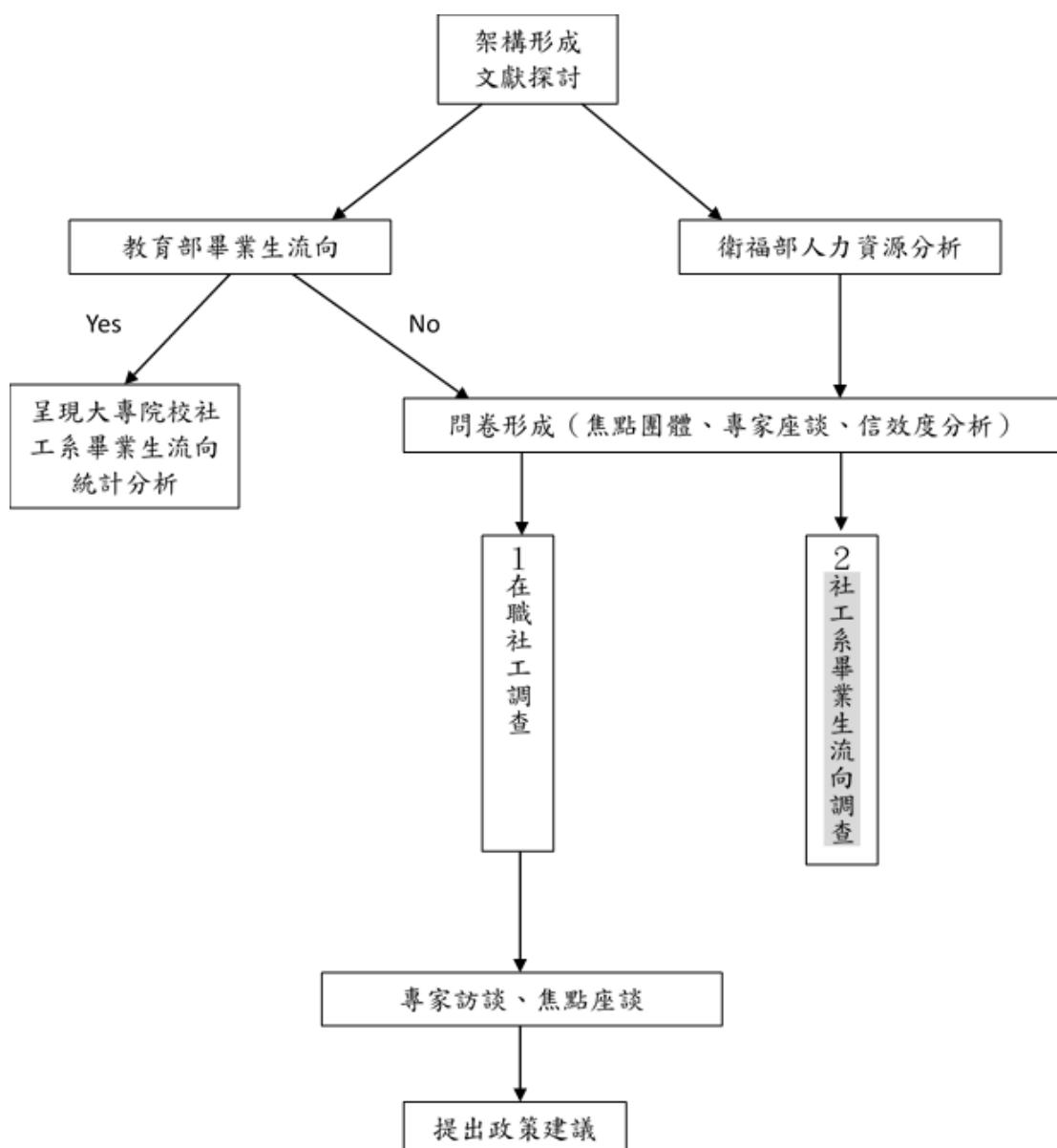


圖 3-1 研究流程與架構圖

第一節 量化一調查分析

這個研究主要包含兩個階段進行量化調查與分析，包括分析次級資料庫的部分以及問卷調查的部分。次級資料分析的部分，主要是利用衛生福利部的社會工作在職人員的既有統計以及教育部畢業生流向調查。衛生福利部的社會工作人力資源資料庫，主要是由台灣目前的在職社工自願式或是被要求到網站填答相關的問題與資訊。因此，並非是每位在職社工都會上網填答。而教育部的畢業生流向調查，主要是教育部針對大專院校畢業生進行的流向調查，主要會調查畢業一年、畢業三年以及畢業五年的畢業生的狀況。有關這兩個次級資料庫的分析，主要會在第四章的部分。因此，在第四章的部分，有更詳細的說明。

本研究在調查研究部分，其流程規劃如下。首先，設定調查研究目的以及形成研究假設：主要是透過系統性回顧的方式，進行文獻整理與探討，藉此進一步讓分析架構更為完整，並且透過文獻探討形成對應的研究假設。此部分已經在第二章的第一節和第二節的部分，已有討論與分析，未來會隨著研究的持續進行，讓整體文獻與理論探討更為細緻化與完整。

其次，在職社工以及社會工作系（所）畢業生流向調查研究：第一個為在職社工的調查，主要針對在職社工的公共服務動機、專業認同、核心能力、工作條件、壓力與滿足、情緒耗竭與社會支持和離職意願進行詳細的調查，不僅藉此了解影響社會工作者應該具備的核心能力為何，以作為未來社會工作教育與專長培養的基礎資料。其次，另外一個調查，則是針對全國社會工作相關學系、所畢業生的調查。

問卷調查的部分，主要是透過網路進行問卷調查。主要是因為目前網路已經非常普及，也讓許多社會科學研究人員開始將問卷放置網路上進行網路調查成為一種新興的調查方式。目前在台灣，幾種傳統社會調查方式，不但施行成本較高，且執行的困難度也越來越困難、且成效往往不佳。主要是因為傳統調查都是透過電話調查或是實地面訪的方式，但是由於社會移動頻繁，各項人口基本資料往往存在著因就業、遷移而使得透過各種方式所得到的個人資料，未必真實符合實際的現況；再加上因現代社會中存著多元的勞動就業型態，人們的生活坐息時間差異頗大與生活忙碌，以及近年來詐騙集團利用訪問施行詐騙，使得傳統的調查方式，包括面訪、電訪的樣本使用率（找不到正式樣本）、拒訪率均偏高，郵寄問卷的回收率偏低。在這種情況下，透過網路方式進行問卷調查，乃成為另一種替代性的選擇。此外，另外一個重要的考量即是目前因為新型冠狀病毒疫情的影響，直接發放問卷讓受訪者自我填答或者是面訪，有可能會造成拒訪率增加的情況。

同樣地，網路調查有其優點與缺點。一般來說，網路調查的優點包括：網路傳遞快速、調查直接成本低廉、掌控傳遞狀況、可於任何時間地點回答、問卷回覆方式之彈性。但是，網路調查也可能面臨底下的幾項缺點，1.樣本代表性與涵蓋誤差(coverage error)。2.缺乏有效的抽樣架構。3.未回應的偏誤(non-response error)。4.受訪樣本來自願受訪的偏誤與樣本與網路、該網頁的接近性偏誤(李政忠 2004)。其中，有關受訪樣本的抽樣偏誤上，主要來自於網路調查缺乏抽樣架構進行隨機抽樣的程序，這樣的缺失將會讓研究者無法計算涵蓋誤差或是估計抽樣誤差的強度，不僅無法有效地計算回覆率，也無法分析回覆者與非回應者之間的差異為何。而且，由於缺乏抽樣架構，也無法透過資料比對的方式，了解抽樣架構所涵蓋的範圍為何，也缺乏這些數據資料，因此無法透過事後的統計程序對樣本做適當的加權調整。因此，當調查的主體為自願性樣本時，往往會產生調查上的偏誤(李政忠, 2003; 2004)。此外，在抽樣偏誤上，國內學者李政忠(2003)發現以隨機抽樣為基礎的電話調查以及線上自由填答的網路調查，進行檢定，發現兩種抽樣方式在人口結構有顯著差異，也就是說主要的誤差主要來自於人口變項的結構的不同，如果控制人口變項之後，兩種抽樣方式的變項平均值會消失。

不過，如果研究議題所涉及的對象，乃係社會中的少數人口、即使透過全面的抽樣也未必得以發現研究對象，或研究對象有著高度的流動性，即使透過傳統的抽樣及派員面訪仍不易找到受訪者的情況下，或研究對象並不存在著明確的母體或樣本清冊時，網路調查乃成為替代性、退而求其次的次佳選擇。本次研究的研究對象，社會工作者，即是一例。就本研究以衛生福利部的社會工作人員資料庫來看，目前台灣並沒有掌握全國社會工作人員的名單，而無法發展一個適當的抽樣架構。因此，傳統以隨機抽樣為基礎的抽樣架構是不可行的，而必須採取網路調查。為了解決抽樣偏誤的問題，有兩個主要的方式。第一，即是盡可能增加樣本。增加樣本數，將會有助於抽樣誤差的減少。其次，即是控制人口變項。前者，主要是在於調查時，盡可能廣納網路調查的樣本；後者，則是透過統計處理時，控制人口結構變項，讓抽樣誤差的影響盡可能減少(李政忠, 2003; 2004)。

一般來說，網路調查的執行過程可以包括：1.設定調查研究目的；2.建構電子問卷。3.決定分派問卷的網絡形式；4.問卷前測與網路測試；5.資料收集；6.資料分析。因此，在此問卷調查研究的進行上，我們會依據此一步驟進行，並以此步驟說明之。

一、設定調查研究目的與形成研究假設：此部分與傳統調查研究一樣，主要是透過相關的文獻與資料的蒐集與整理，進而形成分析架構與研究假設，並根據分析架構與研究假設。此部分已經在第二章有所討論。

二、建構問卷：將可能的相關變項進行概念化與操作化，形成初步的問卷。

根據第二章的文獻回顧與理論討論，本研究在調查研究的部分，除了基本資料的部分，還將會特別著重幾個部分，分別是公共服務動機、社會工作核心能力、工作條件、壓力與滿足、專業認同、情緒耗竭與社會支持、社會工作的離職意願。

問卷形成的部分，為了避免信度、效度過低的問題，本研究的問卷所設計的問題主要是採取過去研究已經用過的問題為主。因此，公共服務動機的問卷主要是採取 Perry 的 PSM 量表(Perry, Hondeghem, and Wise 2010)；社會工作核心能力則是採取美國社會工作教育學會所發表的九大核心能力；工作條件、壓力與滿足，則是整理過去的許多研究的問卷所形成；專業認同的部分則是採取國內學者陳金英與湯誌龍 (2006)針對台灣社會工作學系學生所作的調查；情緒耗竭則是以 Copenhagen Burnout Inventory 為基礎(Kristensen et al., 2005)；社會支持的部分則是參考過去許多研究整理而成(Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011；H. Kim and Stoner, 2008)。

目前針對在職社會工作人員的問卷題數為 167 題；而針對社會工作系(所)畢業生調查的問卷則為 128 題。本研究進行了兩次專家焦點座談的方式，進一步修改問卷使其更為完善與完備。由於無法在此一一說明每一題項以及相關變項的概念化與操作化定義。詳細的問卷，請參考附件二及附件三的在職社工調查問卷以及社工系畢業生調查問卷。

三、網路測試與前測：此部分包括三個部分，分別是認知訪談、網路測試以及調查前測。首先，認知訪談。認知訪談主要是為了讓研究者對於研究概念的概念化與操作化能夠在問題上的認知盡可能地與受訪者能夠一致。譬如，雖然公共服務動機是一個完整的量表，但是考慮到其問卷是從英文翻譯過來，因此，在翻譯上以及用字上，可能會與台灣脈絡與中文脈絡有所不同，而造成研究者與受訪者在概念的概念化與操作化的認知有所不同。為了避免此一情況，我們針對兩份問卷分別找 5–10 位背景有所差異的潛在受訪者進行認知訪談。讓受訪者能夠直接填答問卷，同時藉由此一過程提出其對問題認知的疑問，讓研究者能夠據此進一步修改問卷的用字遣詞，以便讓絕大多數的受訪者在填答問卷過程時，都能順利完成。其中，在認知訪談的部分，受訪者所提出的建議，主要集中在對於語句不順以及翻譯用詞上的落差。這主要是因為問卷的建構主要是以過去國外的文獻所既有的問卷為主，像是公共服務動機、或是情緒耗竭的量表……等。

其次，網路測試。本研究主要採取網路調查，因此會將問卷實際上線之後，邀請數位潛在受訪者直接進行施測，了解整份問卷填答的時間以及確認問卷網頁（站）的運作以及網路是否存在問題，以避免受訪者填答過程出現任何網路或是技術上的問題。因此，此部分僅是確認網路問卷是可以有效地讓受訪者填答。

第三，進行前測。此部分，將會實際調查 30—50 份的樣本數，並進一步進行信度與效度分析，以確認變項的信、效度，以便刪掉信度與效度較低的變項。進行認知訪談過後，並進一步修改問卷的用字遣詞之後，我們主要是透過網路調查進行施測。在職社工以及社工系畢業生兩份調查，分別收集了約 40 份以及 32 份的問卷。之後，我們進行了描述統計分析、以及信度和效度分析，剔除掉變異過小、以及信度和效度過低的題目。此一過程，約剔除了 50 題左右的題目，最後形成實際施測的問卷（請見附件一及附件二）。

四、資料蒐集：在確定問卷可執行之後，決定分派問卷的網絡形式之後，開始進行調查。本研究進行兩項問卷調查，第一個為在職社工的調查。其次，則是進行全國社會工作相關學系、所畢業生的調查。兩項調查的資料蒐集的時間為 2020 年 8 月 1 日開始，但是問卷填答情況而有不同的結束時間。在職社工的調查主要於 2020 年 8 月底截止；而社工系畢業生調查的結束時間為 2020 年 9 月底。

（一）問卷發放方式

1. 在職社工調查

針對在職社工者的問卷調查，由於研究的主要目的在於了解何種因素會影響台灣在職社會工作人員的離職（／留任）意願，因此受訪者主要是目前台灣（包括離島）在職的社會工作人員，不論是否具有社會工作師證照。本研究預計從「衛生福利部社工人力資源管理系統」上取得在職社工所登錄的電子郵件信箱資料，並透過電子郵件方式發送網路問卷連結給所有能取得資料的在職社工。然而，根據 109 年 1 月 17 日焦點座談討論內容，多數在職社工僅在考取社會工作師證照時才會於系統登錄資料，資料並不會隨時更新。本研究預計在正式發放問卷前，請主管單位協助告知在職社工上網更新登錄資料，使研究進行較順利。另外，此系統建置目的原非為了全國在職社工人力管理，而是因政府委外之保護性業務之社工須有相關教育訓練，

必須於系統上登錄個人資料使得執業。因此，本研究無法透過該系統接觸並發放問卷予未登錄系統之在職社工，故須委請中華民國社會工作師公會全國聯合會、台灣社會工作專業人員協會、中華民國醫務社會工作協會以及桃園市社會工作人員職業工會……等機構協助發放調查問卷，透過此方式將問卷發放至全國在職社工使調查分析更精準。

2. 社會工作系（所）畢業生流向調查

而有關於社會工作系（所）畢業生流向調查的部分，主要的受訪者為台灣大專院校社會工作系（所）的最近三個年度的畢業生，也就是於 2017 年到 2019 年畢業於社會工作系（所）的學生，不論是大學、碩士或是博士。本研究日前透過台灣社會工作教育學會請全國社會工作學系、所協助提供畢業生流向資料。因各校各系所做調查、定義並不一致，所取得資料存有分析上的困難，故預計針對社會工作學系畢業生進行網路問卷調查。本研究希望透過各校社會工作學系取得畢業生電子郵件信箱資料，以電子郵件方式發送網路問卷連結給社會工作學系畢業生。

本研究期待填寫的樣本數量越多，則其平均就越趨近期望值，而且就統計上，樣本越多，標準誤就會越小。

（二）網路問卷建置

本研究使用 SurveyMonkey 線上問卷調查平台作為本研究網路問卷調查工具。此平台可以建立問卷類型多元，包括選擇題及文字框且可設定跳答跳頁題項，版面配置亦可以設定與傳統紙本問卷相似，方便填答者填答。另外，此平台可以取得已建置完成之間卷網路連結，並透過電子郵件方式發送至特定填答者，符合本研究需求。

1. 付費方案

本研究團隊預計使用商務方案中的「特優型團隊」付費方案，每月新台幣 2,020 元整，依研究計畫進度預計使用 4 個月。與其他付費方案相比較，此方案可以設定三位使用者權限編輯問卷，且每月可以回收查閱 12,000 份問卷回覆，符合本研究時間限制需求。

2. 問卷建置

網路問卷之版面設計依照傳統紙本問卷樣式進行編排，且選項按鍵設置

也有利手機用戶填寫，避免版面過於複雜而使填答者有填答上的困難。

針對在職社工人員之「社會工作人力發展調查問卷」，本研究先以 SurveyMonkey 系統發送電子郵件邀請函至在職社工的公務用電子信箱。在職社工人員的電子郵件信箱由衛生福利部「社工人力資源管理系統」內取得，總共發出 4,616 封問卷填答邀請函。另外，本研究亦建置網路問卷連結：<https://zh.surveymonkey.com/r/108SWSURVEY1>，並請衛生福利部及國立臺灣大學協助發函至各縣市政府、相關機構及社團法人，敬請各單為能協助轉知所屬機構、單位及在職社工人員。本研究於 109 年 8 月 31 日關閉網路問卷，總共有 3,512 人線上填答知情同意書，其中有 3,492 人同意繼續填答問卷，而有 20 人不願意繼續填答。3,492 人中，填答到最後的僅剩 1,882 人，有效問卷為 53.89%。詳細請參閱第五章。

針對社會工作學系畢業生之「社會工作學系畢業生發展調查問卷」，因無法取得 106 年至 109 年間社會工作學系畢業生的電子郵件信箱，本研究僅建置網路問卷連結：<https://zh.surveymonkey.com/r/108SWSURVEY2>。並請衛生福利部及國立臺灣大學協助發函至各大專院校社會工作學系(所)，敬請各系(所)能協助轉知畢業生上網填寫。本研究於 109 年 9 月 30 日關閉網路問卷，總共有 1,009 人填答，其中，有 1,002 人願意繼續填答，7 人不願意繼續填答。在清過資料之後，樣本數僅剩下 540 人。詳細請參閱第六章。

(三) 問卷填寫抽獎方式

1. 抽獎組合

為增加填答意願、提高問卷回收率，以利研究順利進行，本研究欲提供抽獎活動。獎項以符合研究對象需求以及地區狀況為考量，提供統一超商禮券新臺幣伍佰元，共 400 份，各項問卷分別抽出 200 份。

2. 抽獎方式

本研究已在兩份問卷最後敘明抽獎獎品及總份數，以提高填答率，並請填答者提供其聯絡信箱以便後續得獎處理事宜。問卷回收結束，本言分別於於 109 年 9 月 22 日及 109 年 10 月 22 日從有效問卷且有提供聯絡信箱者中隨機抽出得獎者，在職社工 200 名、社工系畢業生 200 名，共計 400 名，對於重複填答者並重複中獎者將其排除。並進行聯絡事宜，通知得獎者並寄

予領據，請其簽名掃描回傳，最後依據領據資料寄出獎品。

五、資料整理與清理：在調查資料回來之後，研究團隊會開始清理與整理統計資料。主要會以 SPSS 統計軟體進行資料的建立以及清理資料，並且會一一清查所有回來的調查問卷，剔除無效問卷。同時，為避免重複填答的問題，在問卷中，我們採取以填答 email 作為受訪者的 ID。

六、統計分析：本研究針對量化的調查研究，在分析上，除了基本的描述統計之外，主要會視依變項的類型而有不同的統計方法，但是主要會採取迴歸方式，如果依變項為類別（二項式或是多項式）或是順序類型，將會採取邏輯斯(logistic)迴歸分析；如果是連續變項，則是採取 OLS 線性迴歸分析。由於會調查機構情況，因此在迴歸分析中，將會採取適當的方法，多層迴歸分析(multilevel regression analysis)或者是多層次的結構方程式(multilevel structural equation modelling)。此部分統計方法的決定，將會視問卷以及調查資料的結構與品質，才做最後的決定。

第二節 質化—焦點座談

之後，研究團隊將會以量化分析所得之資料與圖像作為基礎，透過專家訪談以及焦點座談的方式，邀請專家學者，提供相關的意見以及政策建議，作為研究團隊提出政策建議的基礎。

本研究進行 8 場焦點團體座談，每場邀請之人數約 6 至 8 人。其中，第 1 場和第 2 場焦點座談，討論的焦點為有關問卷設計的部分，討論問卷設計的適當性與可行性。兩場焦點座談將會在台北舉行。另外 4 場焦點座談，主要則是側重於調查資料分析結果的討論以及最後的政策建議的部分。最後 2 場焦點座談邀請專家學者針對上述四場交座談的討論內容，並針對目前研究進度給予相關意見及政策建議。四場焦點座談的部分，原預計為考慮地域性差別及不同領域的專家學者建議之多元化因素，這四場焦點座談將會分別在北、中、南、東區各開一場焦點座談。但因「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情影響，最後皆在臺北舉行，研究團隊配合國立臺灣大學防疫政策，要求與會者在座談開始前測量體溫，並以實名制登入自主健康聲明……等動作。

在焦點座談參與對象上，每場焦點座談都有邀請學術研究領域的相關學者、社會工作相關組織人員、相關政府單位、以及各式各類的雇用社會工作人員之非營利組織。出席名單簡要基本資料詳列如表 3-1。

表 3-1 焦點座談基本資料表

第一場：公部門主管			
編號	性別	職稱	縣市
PBM1	女	科長	直轄市
PBM2	女	股長	直轄市
PBM3	女	科長	直轄市
PBM4	男	科長	直轄市
PBM5	女	股長	直轄市
PBM6	女	科長	非直轄市
PBM7	女	科長	非直轄市
PBM8	女	科長	非直轄市
PBM9	女	科長	非直轄市
第二場：全國型民間組織主管			
編號	性別	職稱	組織型態
PVM1	女	秘書長	社團法人
PVM2	女	主任	財團法人
PVM3	男	主任	財團法人
PVM4	女	秘書長	社團法人
PVM5	男	處長	財團法人
PVM6	女	秘書長	社團法人
PVM7	男	主任	財團法人
PVM8	男	理事長	社團法人
第三場：地方型民間組織社工及社工督導			
編號	性別	職稱	組織型態
PVSW1	男	理事長	社團法人
PVSW2	男	理事長	社團法人
PVSW3	女	社工督導	財團法人
PVSW4	女	社工督導	財團法人
PVSW5	女	社工督導	財團法人
PVSW6	男	理事長	社團法人
PVSW7	女	社工員	財團法人
PVSW8	男	理事長	社團法人
第四場：脆弱家庭社工督導			
編號	性別	職稱	縣市
PBSW1	女	高級社會工作師	直轄市
PBSW2	女	社會工作師	非直轄市
PBSW3	女	社會工作師	直轄市
PBSW4	男	社工督導	非直轄市
PBSW5	男	社工督導	非直轄市
PBSW6	女	社工督導	直轄市
PBSW7	女	社工督導	非直轄市

在焦點座談完之後，研究者將依照質化分析方法步驟，進行資料的整理與分析：

一、編號：依照焦點團體受訪者進行編號。

二、過錄：將所有的訪談錄音帶，以忠於原受訪談者的口語，謄寫為文字稿。

三、概念編碼：詳細閱讀過文字稿之後，依照研究目的及研究者的理解，先將重點、需要分析或有意義的句子部分用筆畫下作為標示，並在旁邊寫下概念編碼、註解以及關鍵字。所有的文字稿均做完上述動作之後，再將全部的文字稿作一統整，依照所有已事先註解的重點部分，加以整合並區分出類型與組型，分析其共通及差異之處。

四、分析與整合：研究者將就研究發現與文獻的理論作進一步的結合，加以詮釋與闡述，並提出研究結果。除了傳統的內容分析方法外，本研究亦嘗試應用文字探勘技術，分析焦點座談內容出現的重要因素。各場次的發言資料合計 423 段，本研究使用 jiebaR 套件執行中文資料斷詞 (segmentation)，設定一元語法(unigram)、與社會工作相關的自訂詞庫共 188 筆⁸，然後刪除斷詞結果中的停用字詞(stopword)⁹、英文、數字及僅有一個字元的項目。斷詞後共有 62,842 個字詞，經預處理後剩餘 14,819 筆字詞（約保留 23.58%），再計算各場次「最常使用字詞」、標註字詞相關的概念主題，繪製成圖表。

⁸ 例如「社工」、「社會工作」、「差異」等。

⁹ 所謂停用字即是出現次數高但不具檢索價值的詞彙，例如「的」、「部分」。

第四章 次級資料分析

此部分會藉由分析級資料庫了解目前社會工作人力的現況以及社會工作學系畢業生的流向。因此，主要會以衛生福利部目前既有的人力資源資料庫以及教育部的畢業生流向調查為主。衛生福利部的社會工作人力資源資料庫含有豐富社會工作工相關資訊，包括（專科）社會工作師接受繼續教育狀況、分級分科訓練課程、社會工作師證書發放、執業登記等資訊，也將以該資料庫為基礎，建立資料及資料間之關聯分析，以呈現目前臺灣社會工作人力現況及未來可能改善方向。教育部畢業生流向的資料庫主要在於分析目前臺灣大專院社會工作學系、所畢業生的流向，是否投入社工。但是並考慮到教育部的畢業生流向調查中的科系並不能足以分辨出社會工作學系的畢業生的流向，因此我們再加上台灣各大專院校社會工作系（所）畢業生流向的調查。

第一節 社會工作人力管理資料庫簡介

為健全社會工作專業制度，有效運用及整合社會工作人力資源，衛生福利部開發之社工人力資源管理系統於 104 年 6 月 1 日啟用，開放公部門及民間單位登錄社工師之基本資料。此外，為因應社會工作專業發展，於 105 年始陸續增加不同子項目，以「（專科）社工師證書管理」為例，登錄考試類別、名稱、年度、（證書）核發機關、日期、人員、公文字號與證書補換發紀錄等，登錄的變項相當豐富；於應用層面，「專科社工師繼續教育管理」除了提供開課申請功能，亦紀錄訓練課程名稱、訓練類型，及是否核可（訓練）、核可分數等，供主管機關追蹤；108 年度配合「社會工作人員執行風險工作專案計畫」，提供民間單位登錄被保險在職社工人員資料，簡化行政流程。社會工作人力資料庫在社工管理和行政，都扮演相當重要的工具，而本節希望分析社工人力資源管理系統的資料庫，回答下列問題：

- 1.社工人力現況分析：有多少社工還在職？有多少社工已離職？
- 2.在職社工的特性是什麼？
- 3.離職社工的特性是什麼？
- 4.社工核心能力訓練的現況如何？

第二節 社會工作人力管理資料庫分析

社會工作人力資源管理系統所登錄的資料分為兩種：一種是社工人力或證書資料，例如最早建置的社工人力資料庫與「（專科）社工師證書管理」，紀錄個別社工之基本資料、證書核發與變更、服務單位等。另一種則是訓練課程的開設紀錄。由於研究問題的核心乃盤點社工人力及核心能力養成現況，因此我們使用以下 8 個資料庫進行分析：

社工人力資料類別：社工人力資料庫、社工師證書管理、專科社工師證書管理、社工師執業登記管理、社工人力管理及分科分級訓練、保護性社工人力教育訓練專區，共 6 項。這些資料庫的內容不同，例如證書管理與執業登記管理的主要變項是證書字號、發照日期、到期日，與其他資料庫登錄社工人力資料不同；而兩個證書管理的登錄對象分別為非專科、專科社工；它們的共通點是都有身分證字號，所以可用來比對資料庫的涵蓋性或合併資料做分析。

社工訓練課程類別：社工人力管理及分科分級訓練、保護性社工人力教育訓練專區，共 2 項。這兩個資料庫紀錄訓練課程的開課單位、上課地點、課程名稱、課程科別（類型，例如社會工作、兒少保護、家庭暴力防治等）與級別（基礎課程、進階課程、專業課程等）、開課時間等，而後者的目標對象是保護性社工。

一、資料庫與變項摘要

為分析社工人力與能力訓練現況，我們從社工人力管理資料庫匯出 8 個相關的資料庫分析。在分析之前，先列出各個資料庫（含子項目）的名稱、原始樣本數、交叉分析後去除重複樣本數。表 4-1 為資料庫的項目與樣本數統計，這些資料是 2020 年 4 月 16 日所匯出的資料，其中個人資料管理、證書發放管理、專科證書發放管理、執業登記管理有重複樣本，其他則不變。根據社會工作人力管理資料庫，至 2020 年中，社會工作師有紀錄在數據庫為 12,303 人，其中有 11,501 人填寫社會工作人力管理資料庫，提供此研究做初步分析。因社會工作人力管理資料庫為社工自行填寫，與衛生福利部社會救助及社工司收集直轄市、縣（市）政府公告數據略有差異。

表 4-1 資料庫項目摘要

編號	資料庫	子項目	原始樣本數	去除重複樣本數
A1	社工人力資料庫	個人資料管理	17,261	11,501
B1	社工師證書管理	證書發放管理	12,426	12,303
B2	社工師證書管理	考試合格名單查詢	6,353	6,353
C1	專科社工師證書管理	專科證書發放管理	644	570
D1	社工師執業登記管理	執業登記管理	12,300	9,204
E1	社工人力管理及分科分級訓練	人力資料管理與維護 _離職	4,186	4,186
E2	社工人力管理及分科分級訓練	人力資料管理與維護 _在職	12,503	12,503
F1	保護性社工人力教育訓練專區	人力資料管理與維護 _離職	4,186	4,186
F2	保護性社工人力教育訓練專區	人力資料管理與維護 _在職	12,505	12,505
E3	社工人力管理及分科分級訓練	訓練課程管理	12,789	12,789
F3	保護性社工人力教育訓練專區	教育訓練課程管理	4,330	4,330

表 4-2 進一步列出與研究問題相關的資料庫中，在授權範圍內所能存取的變項名稱和數目，社工人力資料類別主要有背景資料（性別）、證書資料（證書字號、專科證書字號、考試類別等）、服務狀態資料（到職日期、執業縣市、是否離職等）；社工訓練課程類別則為課程開設的時間、地點、名稱等。詳細的資料庫與變項清單，則收錄在「社工人力資源管理系統資料庫清單」中（衛生福利部，2018）。

表 4-2 資料庫變項摘要

變 項 數 目	變項名稱	資料庫名稱	編號
11	姓名、身分證字號、性別、人力分類、證書字號、執業執照字號、執照核發日期、執業行政區域、服務狀態、專科領域、現行服務類型	個人資料管理	A1
6	姓名、身分證字號、社工師證書字號、考試類別、考試年度、核發日期	證書發放管理	B1
4	姓名、身分證字號、考試類別、考試年度	考試合格名單查詢	B2
9	姓名、身分證字號、專科領域、專科證書編號、證書狀態、備查狀態、甄試年度、有效日期、核發日期	專科證書發放管理	C1
6	姓名、身分證字號、執業執照字號、有效日期、執業狀態、目前執業縣市	執業登記管理	D1
7	姓名、身分證字號、科（課室）、職稱、到職日期、是否為保護性社工、是否離職	社工人力資料管理維護	E2 F1
9	開課編號、辦理單位、上課地點、課程科別、課程級別、訓練名稱、課程名稱、開課日期、結束日期	訓練課程管理	E3
9	保護司文號、辦理單位、辦理日期、辦理地點、課程科別、課程級別、課程分類、課程名稱、衛福部保護司核准日期	教育訓練課程管理	F3

(一) 社工人力資料分析

從八個資料庫中匯出六個社工人力資料後，為了更全面地分析社工人力資源現況，必須先評估哪些資料庫可以合併，以及合併後有哪些變項可用，和極端值數目。將「社工人力資料」類別的六個資料庫篩選出一個人最新的紀錄、刪除極端值後進行交集分析。首先，合併專科證書資料並不適合。圖 4-1 顯示取得專科證書資格且在其他資料庫有紀錄者僅 6 名，因此分析時不會合併專科社工項目。

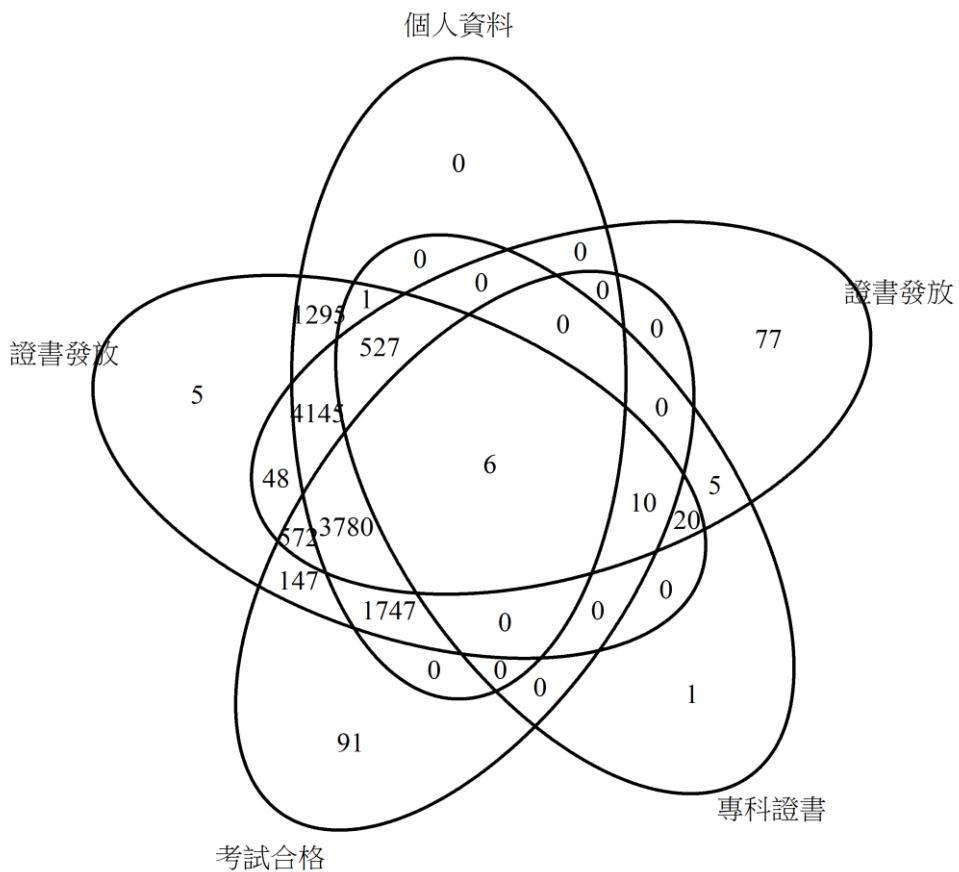


圖 4-1 個人資料管理資料庫與其他資料庫之交集（包含專科證書）

圖 4-2 為排除專科社工後，有 3,786 名社工的資料被登錄在四個資料庫下，然而這不代表合併後每個變項都可用來分析，因為一名社工可能在所有資料庫都完整建檔，也可能有全部或一部的缺漏，例如圖片顯示：

1. 個人資料包含在證書發放管理內，代表並非所有取得證書者都有登錄個人資料。例如有 893 人未登記個人資料，其中 582 人具考試合格、證書發放、執業登記的紀錄；
2. 有 4,672 人具個人資料、證書發放與執業登記紀錄，但未登錄在考試合格名單中；相反的，未登錄證書發放資料的人卻很少。這是因為考試合格名單的紀錄主要集中在民國 100 年之後。
3. 有 1,747 人具個人資料，且被登錄在考試合格、證書發放名單，但沒有執業登記資料。

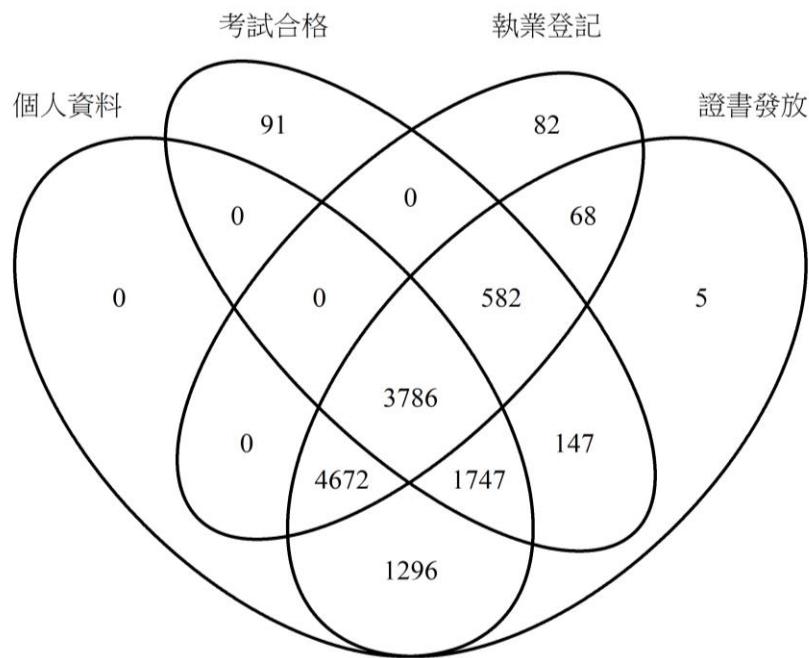


圖 4-2 個人資料與其他資料庫之交集（不包含專科證書）

圖 4-3 和 4-4 是比對個人資料與人力資料管理維護的結果，首先，人力資料項目下可分別匯出「在職」與「離職」的人力清單，但比對發現有 2,245 名社工同時被系統紀錄為在職和離職，且資料庫亦沒有其他資料可判斷這些紀錄是否有效，故予以刪除。在職和離職的社工，分別各只有 3,267 名、809 名有紀錄個人資料，占資料庫不到 30%，所以「人力資料管理與維護」與「個人資料管理」兩個資料庫的同步狀況不佳。

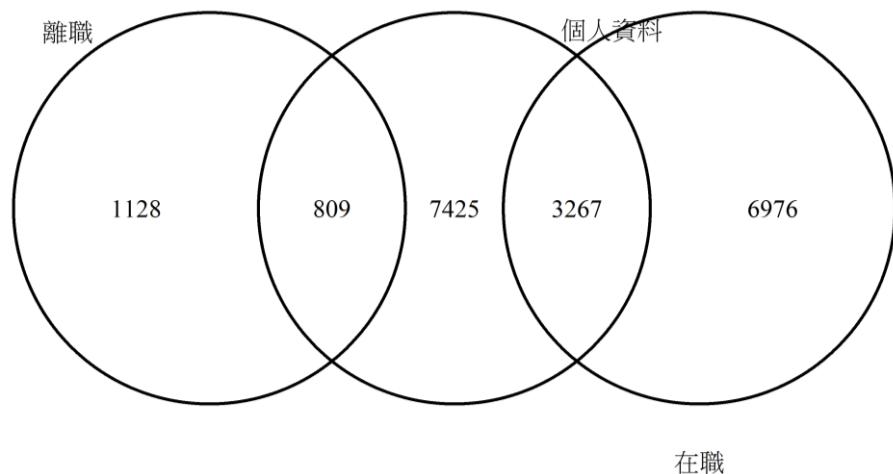


圖 4-3 個人資料管理與社工人力資料管理之交集

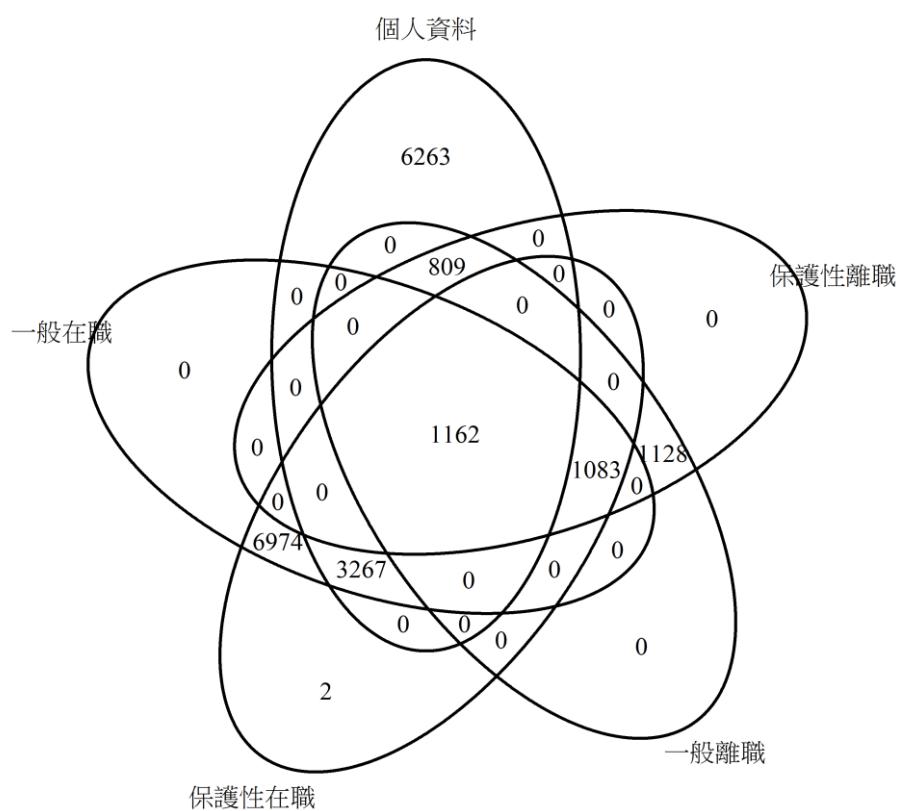


圖 4-4 個人資料管理與社工人力資料管理各項目之交集

各變項的遺漏值分布，見表 4-3。合併後（觀察值總共 18,281 筆），各變項的遺漏值分布。表格顯示遺漏值數有高有低，排除相對少數的專科社工，在 27 個變項之中，有 16 個變項遺漏值超過 50%，遺漏值相對較多（逾 50%）的變數分成兩大類：

1. 證書資料：考試類別、考試年度、執照字號、執照核發日期、執照有效期限；
2. 服務狀態資料：現行服務類型、人力分類、是否在職、執業區域、職稱。

其他的變項遺漏值介於 39 至 46% 之間，仍然是相當高的數字，顯示有相當多的社工並未在資料庫完整建檔。就現有資料進行分析，使用的主要變項包括：「個人資料管理」的性別、「人力資料管理與維護」的是否具保護性社工身分、服務單位、職稱、年資（以到職日期計算）、是否離職。

(二) 社工訓練課程類別

分析訓練課程資料，可推估過去對一般社工和保護性社工的訓練狀況及內容。系統提供給一般社工、給保護性社工地開課紀錄，使用的主要變項包括：辦理日期、課程科別／級別／分類、課程名稱，共 5 個變項。首先，對於辦理日期、課程科別／級別／分類進行描述統計；再者，分析課程名稱的文字內容，可以了解現行課程著重培養哪些社工的專業知能。表 4-4 為訓練課程科別、級別的項目。

表 4-3 資料庫合併後的遺漏值分布

欄位名稱	筆數		遺漏值	
	N	占比	n	占比
姓名	20,369	100	0	0
身分證字號	20,369	100	0	0
執業區域	9,301	45.66	11,068	54.34
A1_性別	11,105	54.52	9,264	45.48
A1_人力分類	4,746	23.30	15,623	76.70
A1_證書字號	11,635	57.12	8,734	42.88
A1_執業執照字號	8,565	42.05	11,804	57.95
A1_執照核發日期	8,564	42.04	11,805	57.96
A1_服務狀態	4,752	23.33	15,617	76.67
A1_專科領域	11,635	57.12	8,734	42.88
A1_現行服務類型	4,741	23.28	15,628	76.72
B1_姓名	12,440	61.07	7,929	38.93
B1_社工師證書字號	12,440	61.07	7,929	38.93
B1_考試類別	11,595	56.92	8,774	43.08
B1_考試年度	7,441	36.53	12,928	63.47
B1_核發日期	12,348	60.62	8,021	39.38
B2_考試類別	6,364	31.24	14,005	68.76
B2_年度	6,364	31.24	14,005	68.76
D1_執業執照字號	9,301	45.66	11,068	54.34
D1_有效日期_起	9,300	45.66	11,069	54.34
D1_有效日期_訖	9,301	45.66	11,068	54.34
D1_執業狀態	9,301	45.66	11,068	54.34
EF_保護性社工	9,562	46.94	10,807	53.06
EF_科(課室)	12,025	59.04	8,344	40.96
EF_職稱	9,667	47.46	10,702	52.54
EF_到職日期	9,674	47.49	10,695	52.51
EF_離職	12,220	59.99	8,149	40.01

表 4-4 訓練課程科別、級別類別

一般訓練課程		保護性訓練課程		
課程科別	課程級別	課程科別	課程級別	
心理衛生	加害人處遇教育訓練	在職訓練	共通性	家庭暴力防治
老人保護	在職社工教育訓練	老人保護	共通性課程	家庭暴力防治個別性課程
老人福利	老人福利機構社會工作人員在職訓練	身心障礙者保護	在職訓練	核心課程(新進人員)
身障保護	基礎課程	兒童及少年保護	多元服務對象與文化能力的省思	專業知識應用進階課程
身障福利	專業課程	性侵害防治	老人保護	專題課程(在職人員)
兒少性交易防制	專題教育訓練	社工督導專題	身心障礙者保護	處遇技巧精進
兒少保護	進階課程	保護性社工在職訓練	兒童及少年保護	創新服務模式
兒少福利	新進社工教育訓練	保護性社工督導訓練	兒童及少年保護個別性課程	新進人員培訓
性侵害防治		家庭暴力防治	兒童及少年保護專題訓練課程	督導培訓
性騷擾防治		新進保護性社工	性侵害防治	督導專題訓練
社會工作		新進保護性社工訓練	性侵害防治個別性課程	精進課程
社會救助		督導專題訓練	社安網 Level-2 個別性課程	網絡的分工與合作—實務探討
家庭暴力防治			保護性工作與相關法律實務應用探討	職前教育
婦女福利			個別性課程	
醫務			個案研討	
其他			個案處遇暨督導養成專題	

二、社工人力資源分析

(一) 在職狀態分析

首先說明資料的「離職」如何定義。由資料庫的變項可以歸納出兩類指標，一是資料庫本身的標示，例如「個人資料管理」項目的「服務狀態」、「執業登記管理」項目的「執業狀態」、「社工人力資料管理維護」的「離職」變項；二是由證書有效日期判斷，例如「考試合格名單查詢」、「專科證書發放管理」所記錄的證書有效日期，依據這兩類標準，可以判斷哪些社工尚在職，或已經離職。分析後發現這些變項的登錄方式與意義不同，必須加以說明：

「個人資料管理」項目紀錄社工的服務歷程，一個人可能只有 1 筆紀錄，也可能有超過 1 筆紀錄，所以此項的「不在職」可能代表社工更改服務單位或機構，也可能代表離職。「執業登記管理」項目的「執業狀態」分為 4 種：有效、無效（未生效）、無效（停業）、無效（歇業）、無效（逾期）、無效（變更行政區域）。此項目紀錄的（執照）無效理由較多，包括服務機構停業或歇業，也包括社工變更服務單位、執照過期，不過只有此項目登錄因服務單位停業或歇業導致的執照無效。「社工人力資料管理維護」則是記錄社工最新的身分與服務單位，匯出資料時可勾選服務狀態是否為「離職」，但資料庫有重複登記的現象，因此必須刪除不合理的項目。綜上，採用個人資料管理（只留下最新一筆）之服務狀態、執業登記管理之執業狀態與證書有效日期（只留下最新一筆）綜合判斷：服務狀態分為「在職」與「離職」兩類；證書狀態分為「有效」、「逾期」、「變更行政區域」、「無效」四類，未填寫登錄為遺漏值。

表 4-5 為在職狀態的統計結果，在 18,281 筆資料中，有 7,529 名（41.18%）社工還在職、1,912 名（10.46%）已經離職，但有高達 8,840 筆（48.36%）資料無紀錄。對照 2019 年底領有社會工作師執照人數共 7,774 人（衛福部統計處，2019）¹⁰，此結果已經和核發執照的數量相當接近。¹¹再者，有 62% 在職社工師的執照狀態需要更新，其中 163 人逾期、6 人行政區域已變更、72 人無效、5,005 人未登錄¹²，未來若欲運用資料庫進行人

¹⁰ 資料庫目前登錄領有執照人數為 11,356 人。

¹¹ 沒有同步更新的資料會產生偏誤，但是資料庫沒有標註最後更新時間，無法進一步篩選。

¹² 遺漏值過多的原因除了不知道或忘記登錄外，可能還有很多種因素，必須進一步了解資料庫

力整合運用，必須通知社工師上網登錄最新資訊。

表 4-5 職業狀態與在職狀態交叉表

執業狀態	在職	離職	NA	總計	占比
有效	2,283	373	4,464	7,120	38.95
逾期	163	294	847	1,304	7.13
變更行政區域	6	7	53	66	0.36
無效（停業）	59	82	380	521	2.85
無效（歇業）	9	40	228	277	1.52
無效（未生效）	4	2	7	13	0.07
NA	5,005	1,114	2,861	8,980	49.12
總計	7,529	1,912	8,840	18,281	100
占比	41.18	10.46	48.36	100	

（二）離職原因的探索性分析

1. 年資

以下載資料的 2020 年 4 月 16 日減去「到職日期」計算「服務年資」，刪除極端值，再以 5 年為區間分組、與在職狀態交叉分析的結果如表 6。

第一，在 9,441 名有登錄在職狀態的社工之中，年資為 0 到 5 年者最多，共 6,262 名 (34.25%)；其次為 5 到 10 年者，共 2,320 名 (12.69%)；剩下為年資 10 年以上者，共 859 名 (4.7%)。由此可見，如果人力資料庫登錄的到職日期正確，目前的資料應是以剛進入社工界服務的年輕或新進社工為主。

第二，服務年資為「0 到 5 年」、「5 到 10 年」的離職者比例佔 30%-40%，這是相當可觀的數目；在職者的平均年資為 4.29 年、標準差 4.10，離職者的平均年資 4.49 年、標準差 3.25，t 檢定結果顯示兩者平均年資都顯著低於 5 年 ($p < 2.2e-16$, $p = 5.92e-12$)。一個相當值得關注的問題是：為何新進社工人員選擇離職？以下分析性別、有無證照、是否為保護性社工、職級、執業區域等變項。

建置的脈絡（例如：建置時間與登錄方式）才能確定。例如合併不同時間點的資料，便有可能產生遺漏值；而即使時間點相似，若一個人的資料要到數個不同位置登錄，也難免顧此失彼。綜上所述，由於資料的限制，以下只能分析有登錄服務狀態的樣本。

表 4-6 年資與在職狀態交叉表

年資	在職	離職	NA	總計
0 到 5 年	5,089 (81.27)	1,173 (18.73)	0	6,262 (34.25)
6 到 10 年	1,683 (72.54)	637 (27.46)	0	2,320 (12.69)
11 到 15 年	544 (86.49)	85 (13.51)	0	629 (3.44)
16 到 20 年	207 (92.83)	16 (7.17)	0	223 (1.22)
21 到 25 年	6 (85.71)	1 (14.29)	0	7 (0.04)
26 到 30 年	0	0	0	0
超過 30 年	0	0	0	0
NA	0	0	8,840 (100)	8,840 (48.36)
總計	7,529 (41.18)	1,912 (10.46)	8,840 (48.36)	18,281 (100)

2. 性別

表 4-7 為職狀態與性別之交叉表。女性社工合計 9,341 名 (51.1%) 佔大多數，男性僅有 1,764 名 (9.65%)，兩者人數差距相當懸殊。卡方檢定結果顯示性別與是否離職互相獨立 ($\chi^2=2.24$, $p=0.13$)。

表 4-7 性別與在職狀態交叉表

性別	在職	離職	NA	總計
男性	445 (25.23)	116 (6.58)	1,203 (68.20)	1,764 (9.65)
女性	2,235 (23.93)	694 (7.43)	6,412 (68.64)	9,341 (51.10)
NA	4,849 (67.57)	1,102 (15.36)	1,225 (17.07)	7,176 (39.25)
總計	7,529 (41.18)	1,912 (10.46)	8,840 (48.36)	18,281

3. 有無證照

若社工師證照字號欄位有紀錄則定義為「有證照」，反之為「無證照」，與在職狀態做交叉分析的結果如表 4-8。有證照者大多沒有辦法判斷其在職或離職（8,680 人），導致表格上看來相對多數的社工屬於「在職、無證照」的類別。卡方檢定結果顯示有無證照與是否離職相關 ($\chi^2=38.77$, $p=4.775e-10$)。

表 4-8 證照與在職狀態之交叉表

證照	在職	離職	NA	總計
有證照	2,879 (23.14)	881 (7.08)	8,680 (69.77)	12,440 (68.05)
	4,650 (79.61)	1,031 (17.65)	160 (2.74)	5,841 (31.95)
無證照	7,609 (41.62)	1,930 (10.56)	8,843 (48.37)	18,281 (100)

4. 保護性社工身分

表 4-9 是保護性社工身分與在職狀態的交叉表。有登錄資料的保護性社工人數接近非保護性社工的一半，卡方檢定結果顯示是否為保護性社工和在職狀態相關 ($\chi^2=21.72$, $p=3.152e-06$)。雖然初步的證據顯示保護性社工身分可能是影響社會不會離職的因素，但資料庫並未有相關資料可供分析，詳細的原因須分析問卷才能進一步得知。

表 4-9 保護性社工身分與在職狀態交叉表

保護性社工	在職	離職	NA	總計
是	2,263 (77.08)	673 (22.92)	0	2,936 (16.06)
	5,204 (81.26)	1,200 (18.74)	0	6,404 (35.03)
NA	62 (0.69)	39 (0.44)	8,840 (98.87)	8,941 (48.91)
	7,529 (41.18)	1,912 (10.46)	8,840 (48.36)	18,281 (100)
總計				

5. 職級

表 4-10 為各職級與在職狀態的交叉表，將職級合併為高層（科長、主任、副主任、社會工作督導、組長、高級社會工作師、秘書）、基層（社會

工作員、社會工作師、社工助理、科員)。卡方檢定的結果為職級高低與是否離職相關 ($\text{chi-squared}=18.72$, $p=1.515e-05$)。

表 4-10 在職狀態與職級(合併)交叉表

職級	在職	離職	NA	總計	占比
高層	874	155	0	1,029	5.63
基層	6,644	1,751	0	8,395	45.92
NA	11	6	8840	8,857	48.45
總計	7,529	1,912	8,840	18,281	100
占比	41.18	10.46	48.36	100	

6. 執業區域

職業區域和在職狀態的交叉結果如表 4-11。首先，直轄市的在職人員相對非直轄市多，反映社工人力資源分配可能有城鄉差距；另一個有趣的現象是直轄市離職的人數也相對較多，但因為遺漏值過多無法再加入其他變項進一步分析。卡方檢定結果顯示是否在直轄市工作和是否離職相互獨立 ($\text{chi-squared}=1.85$, $p=0.17$)。

表 4-11 執業區域與在職狀態交叉表

執業區域	在職	離職	NA	總計	占比
直轄市	1,553	464	3,783	5,800	31.73
非直轄市	777	263	1,720	2,760	15.10
NA	5,199	1,185	3,337	9,721	53.18
總計	7,529	1,912	8,840	18,281	100
占比	41.18	10.46	48.36	100	

綜上，使用社工人力資料庫合併社工基本資料分析的困難在於，合併後的遺漏值過多使推估是有偏的，可能無法確切掌握社工人力的分布與特性。而使用現有的資料分析發現，現有的紀錄大多是服務年資在 10 年以下的年輕或新進人員，更引人思考的問題是，為什麼這些社工人員離職的比率偏高？經過上述分析發現，與離職相關的變數包括：有無證照、是否為保護性社工、職位高低，無關的是性別和是否在直轄市工作。初步看來，專業身分與勞動條件是影響離職的因素。但可惜的是，無法從資料庫取得更豐富的勞動條件資料，例如薪資；且資料庫能解釋的程度有限，例如我們無法得知社工的工作滿意度、工作壓力等。這方面須透過問卷分析才能進一步解答。

三、社工核心能力訓練情況分析

(一) 一般社工訓練課程

首先是一般社工的訓練課程，各年度訓練課程次數如表 4-12。資料庫紀錄訓練課程是 2010 年開始，次數僅 2 次，這可能是系統甫建置完成尚在推廣使用所致。不過，2016 年開始的訓練課程明顯增加，隨後下降。

將開課時間依照年度（右方縱軸，由上到下為 2010 到 2020 年）、月份（上方橫軸，左到右為 1 月到 12 月）、週次（左方縱軸，由上到下為週一到週六）統計次數繪製成圖 4-6，左邊縱軸代表顏色愈深代表開課次數愈多。在 2016 年的開課次數明顯較多，是因為強化社會安全網計畫招募許多新進社工的關係。表 4-13 為一般社工訓練課程科別與級別的交叉表，前 3 高的類別為：社會工作的基礎課程、其他專業課程、身障福利專業課程。

表 4-12 各年度一般社工訓練課程次數統計

年度	次數	占比
2010	2	0.02
2013	178	1.39
2014	329	2.57
2015	1,046	8.18
2016	4,677	36.57
2017	3,222	25.19
2018	2,104	16.45
2019	1,210	9.46
2020	21	0.16
總計	12,789	100

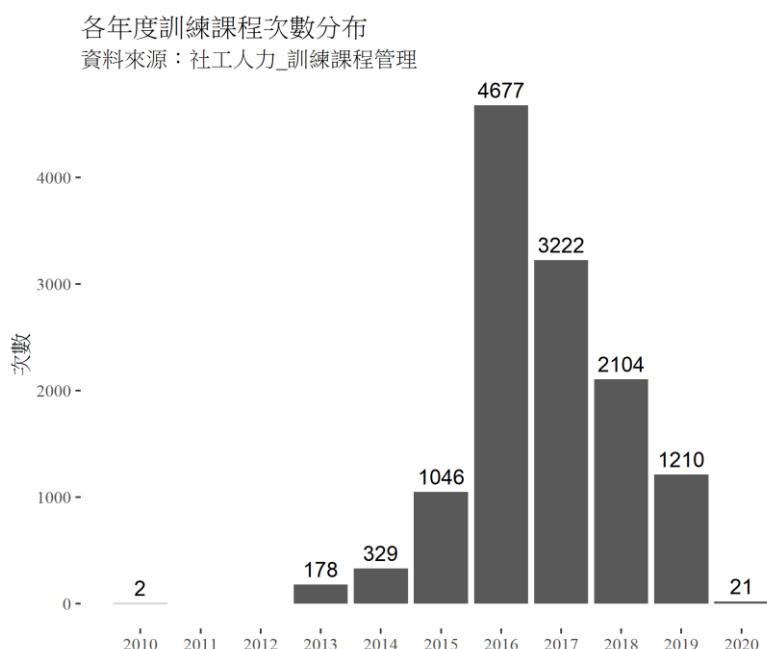


圖 4-5 各年度一般社工訓練課程次數

訓練課程時間分布
單位：日

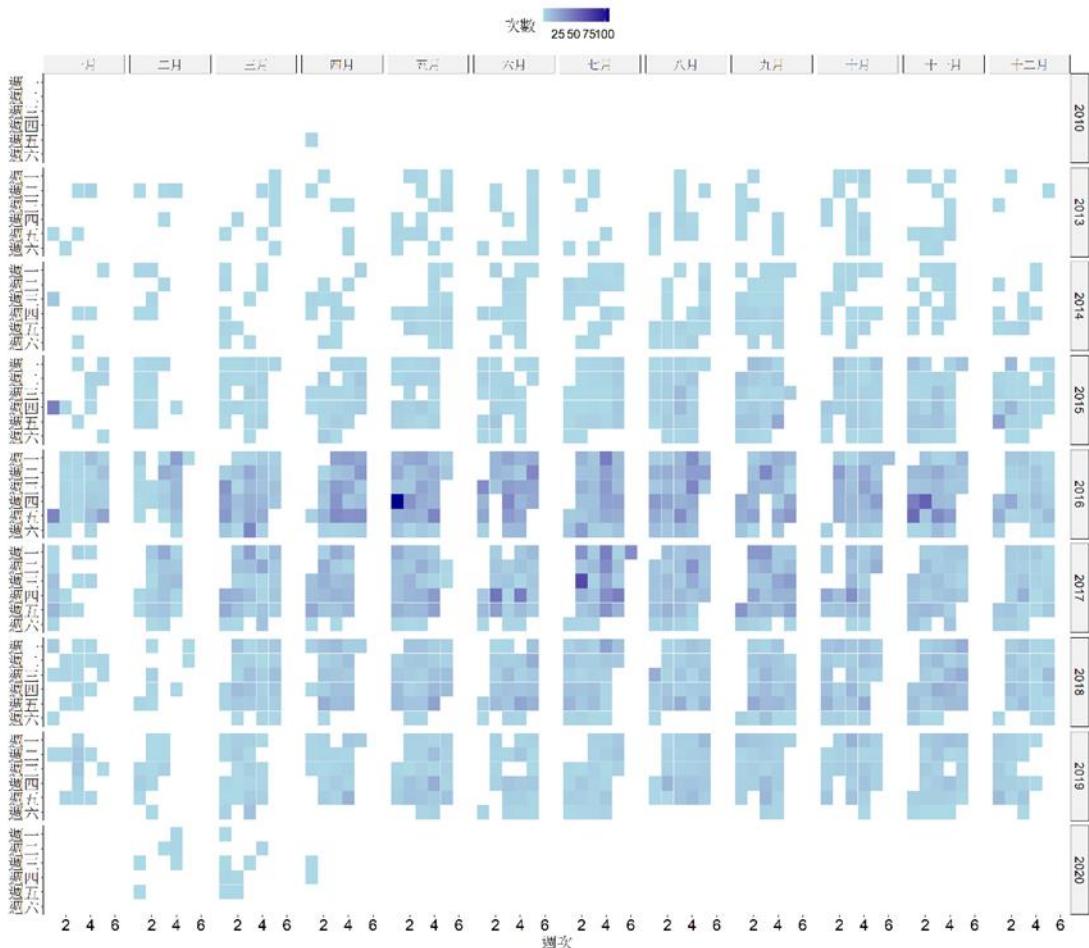


圖 4-6 一般社工訓練課程時間分布

表 4-13 一般訓練課程科別、課程級別交叉表

課程科別／級別	專業課程	基礎課程	在職社工	進階課程	專題教育	新進社工	老人福利機構	加害人處遇	NA	總計	占比
社會工作	6	3,357	228	1,080	23	7	0	3	3	4707	36.79
其他	1399	3	19	34	22	7	0	1	0	1485	11.61
身障福利	1226	1	127	0	1	10	0	0	1	1366	10.68
兒少福利	723	0	11	0	122	1	0	0	0	857	6.70
兒少保護	5	1	356	12	194	219	0	0	0	787	6.15
家庭暴力防治	7	11	353	3	185	178	0	29	0	766	5.99
婦女福利	535	1	18	0	9	1	0	0	0	564	4.41
老人福利	27	1	11	2	2	1	477	0	0	521	4.07
性侵害防治	3	0	265	0	107	92	0	1	0	468	3.66
社會救助	417	1	13	0	5	0	0	0	0	436	3.41
老人保護	0	0	90	0	69	66	0	0	0	225	1.76
心理衛生	153	0	1	0	2	0	0	0	0	156	1.22
性騷擾防治	0	20	63	5	35	25	0	0	0	148	1.16
身障保護	0	0	110	0	19	1	0	0	0	130	1.02
兒少性交易防制	0	0	56	0	18	14	0	0	0	88	0.69
醫務	64	4	0	0	11	2	0	0	0	81	0.63
NA	0	0	3	0	1	0	0	0	4	8	0.06
總計	4,565	3,400	1,724	1,136	825	624	477	34	8	12,793	100
占比	35.68	26.58	13.48	8.88	6.45	4.88	3.73	0.27	0.06	100	

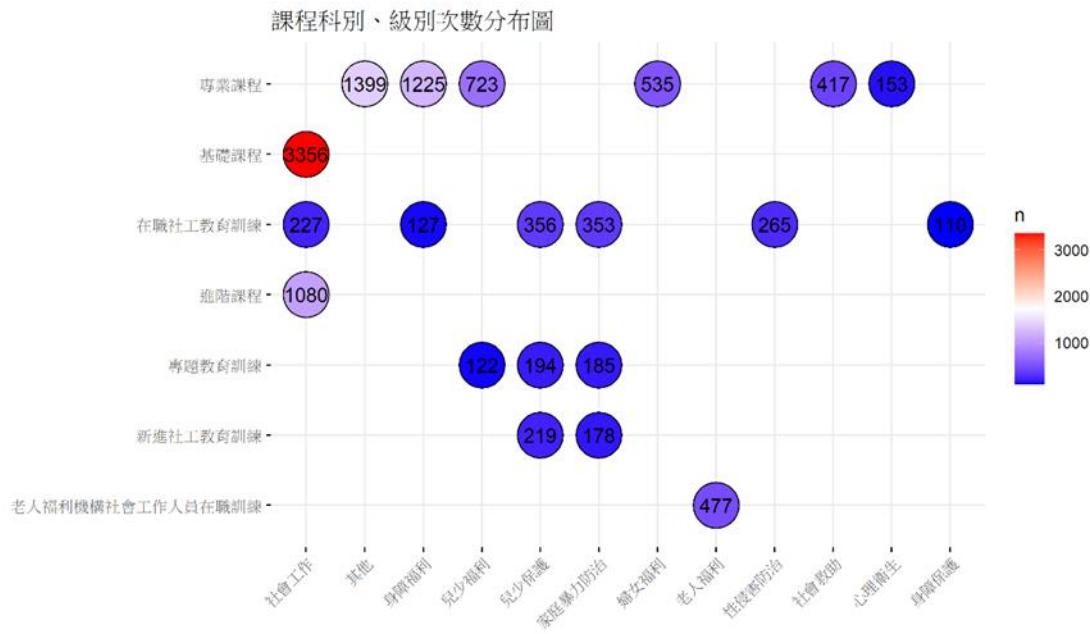


圖 4-7 一般社工訓練課程課程科別、課程級別次數分布

(二) 保護性社工訓練課程

保護性社工訓練課程的紀錄多在 2016 年之後，但各年度的次數大約在 1,000 次左右，分布較為均勻。將開課時間依照年度（右方縱軸，由上到下為 2010 到 2020 年）、月份（上方橫軸，左到右為 1 月到 12 月）、週次（左方縱軸，由上到下為週一到週六）繪製成圖 4-9，可以發現 2016 年的次數也明顯較多，同樣也是招募新進人員訓練的緣故。表 4-15 為保護性社工訓練課程科別、級別的交叉表¹³，次數最多的 3 項為兒童及少年保護、家庭暴力防治的在職訓練，以及兒童及少年保護的新進人員訓練。

表 4-14 各年度保護性社工訓練課程次數統計

年度	次數	占比
2015	10	0.23
2016	1239	28.61
2017	971	22.42
2018	1036	23.93
2019	1021	23.58
2020	53	1.22
總計	4330	100

¹³ 由於類別過多，因此只呈現次數較多者。

各年度訓練課程次數分布

資料來源：保護性_教育訓練課程管理

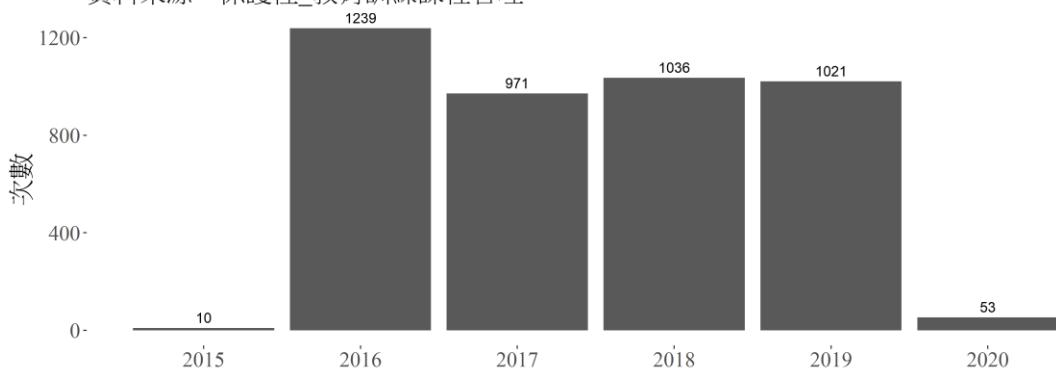


圖 4-8 各年度保護性社工訓練課程次數

保護性社工訓練課程訓練課程時間分布
單位：日

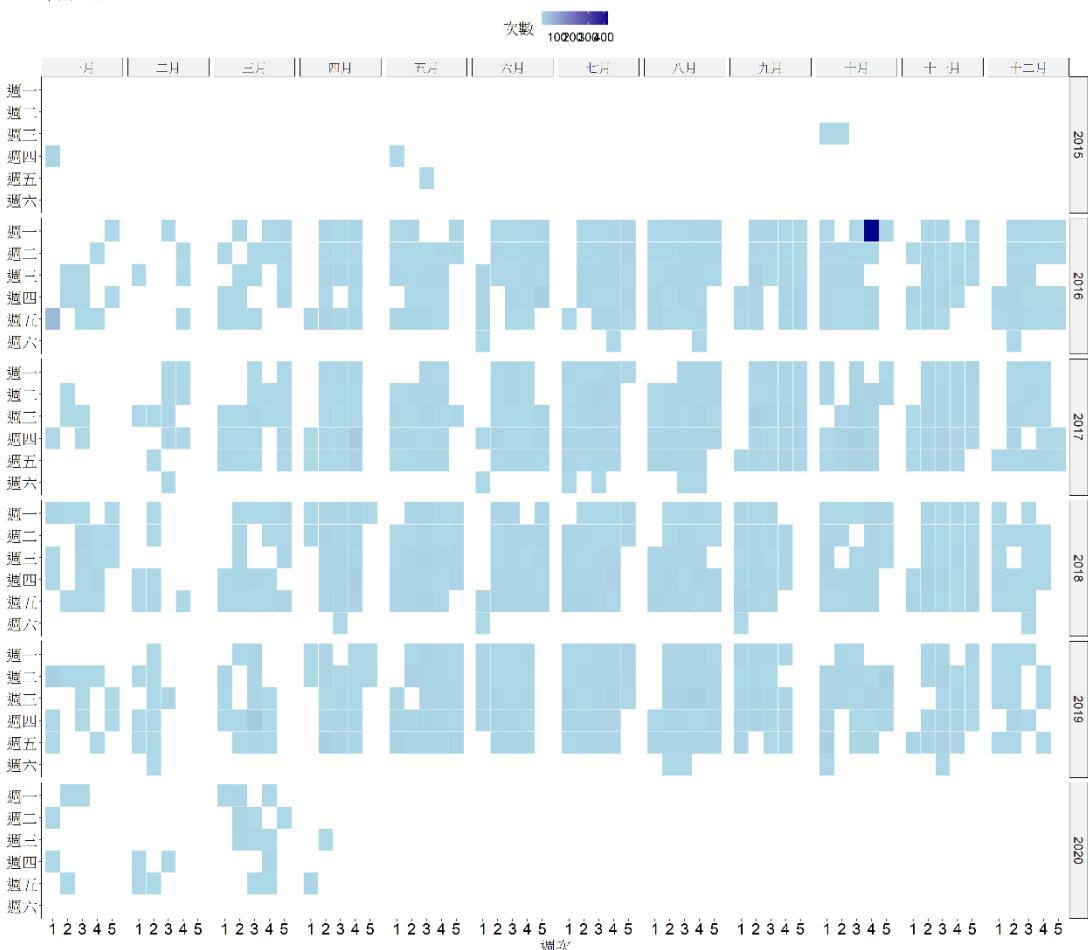


圖 4-9 保護性社工訓練課程時間分布

表 4-15 保護性社工訓練課程課程科別、課程級別交叉表

課程科別／級別	兒童及少年保 護	家庭暴力防治	在職訓練	性侵害防治	新進保護性社 工	老人保護	身心障礙者保 護	總計	占比
在職訓練	707	530	0	341	0	85	62	1,725	40.41
新進人員培訓	464	0	0	0	0	0	0	464	10.87
處遇技巧精進	0	0	336	0	0	0	0	336	7.87
個別性課程	90	58	0	63	0	10	11	232	5.43
專題課程(在職人員)	0	202	0	0	0	0	0	202	4.73
核心課程(新進人員)	0	129	0	62	0	0	0	191	4.47
共通性	0	0	0	0	189	0	0	189	4.43
個案處遇暨督導養成 專題	0	0	0	148	0	0	0	148	3.47
保護性工作與相關法 律實務應用探討	0	0	99	0	0	0	0	99	2.32
創新服務模式	0	0	97	0	0	0	0	97	2.27
多元服務對象與文化 能力的省思	0	0	94	0	0	0	0	94	2.20
個案研討	0	0	84	0	0	0	0	84	1.97
網絡的分工與合作— 實務探討	0	0	76	0	0	0	0	76	1.78
NA	0	5	1	7	1	14	13	41	0.96
總計	1,261	924	787	621	190	109	86	3,978	93.18
占比	29.54	21.64	18.44	14.55	4.45	2.55	2.01	93.18	



圖 4-10 保護性社工訓練課程課程科別、課程級別次數分布

四、社政福利法規盤點

為解決十九世紀中葉歐陸興起工業革命及資本主義後，助長資本集中和貧富差距急遽增大，及接踵而來的各項社會問題，社會國原則隨之興起。社會國原則之理念在於國家應防止個人自由過度擴張，並致力於人民生活的照顧，以扶助、救濟、分配、給付等方式積極介入經濟社會領域，以消弭現存社會下不平等之現象，以建構人民之安全、穩定之基本生存條件與社會分配之正義。(許育典, 2020)¹⁴

我國憲法於 1946 年制定之際，仿效德國威瑪憲法體例，制定諸多具社會國家理念之規範，例如憲法前言、第一條、第十三章基本國策及憲法增修條文第十條等規定，揭橥憲法促進民生福祉之基本原則。其中基本國策第四節「社會安全」部分，規定國家應保障人民勞動權益、實施社會保險制度、提供扶助與救濟、實施婦女兒童福利政策普遍推行衛生保健事業及公醫制度；增修條文第十條則規定國家應推行全民健康保險、促進性別平等、保障身心障礙者生活、重視社會救助、福利服務、國民就業、社會保險及醫療保健等社會福利工作，可見我國憲法雖未明文規定「社會國家」，實已將社會國原

¹⁴ 許育典, 2020, 憲法, 元照出版, 頁 74。

則入憲。

政府對社會福利事務的介入即社會國原則之實踐，其主要的內涵包括：一、政府建立「普遍性」的福利服務模式(universal social services)，接受福利服務成為全民共享的一種「社會權利」(social rights)；二、政府提供更多的福利服務項目，涵蓋了「社會安全制度」(失業、疾病、殘障、死亡等各種社會保險，社會救助，家庭補助，所得補助及老年年金保險)、「國民健康服務」、「教育福利」、「住宅福利」、「個人福利服務」(老人、兒童、殘障、青少年、婦女)等項目；三、政府福利服務涵蓋人口的日益擴充，從起初只針對特定的人口群，到盡可能將大部分的人口納入福利保障的範疇；四、政府福利支出比例的不斷增加。(古允文，1988)

就社會安全制度層面而言，引領社會福利發展方針的「社會福利政策綱領」歷經 2004、2011 年修正後主要分為六大方向：一、社會救助與津貼；二、社會保險；三、福利服務；四、健康與醫療照護；五、就業安全；六、居住正義與社區營造。2018 年為從治安、教育、心理健康、社會工作等面向，強化社會網絡跨體系的合作以保障日常生活的安全、互助與信任，衛生福利部、教育部、勞動部、內政部提出「強化社會安全網計畫」，推動社會救助及社會福利等各項服務之整合。由以上簡要的回顧可以發現，我國的福利服務模式除了制度涵蓋面向更加完整、廣泛之外，也引入「網絡治理(network governance)」的概念，強調社會安全的實踐需要各個行為者的合作互動。茲摘要相關社政福利法規如下（見表 4-16）：

表 4-16 社政福利法規盤點

法規名稱	公布日期	最後修正日期	立法目的
身心障礙者權益保障法	59/6/2	104/12/16	維護身心障礙者之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展，特制定本法。
社會救助法	59/6/14	104/12/30	照顧低收入戶、中低收入戶及救助遭受急難或災害者，並協助其自立。
老人福利法	69/1/26	109/5/27	維護老人尊嚴與健康，延緩老人失能，安定老人生活，保障老人權益，增進老人福利。
精神衛生法	79/12/7	109/1/15	促進國民心理健康，預防及治療精神疾病，保障病人權益，支持並協助病人於社區生活。
兒童及少年性剝削防制條例	84/8/11	107/1/3	防制兒童及少年遭受任何形式之性剝削，保護其身心健全發展。
性侵害犯罪防治法	86/1/22	104/12/23	防治性侵害犯罪及保護被害人權益。
社會工作師法	86/4/2	109/1/15	建立社會工作專業服務體系，提昇社會工作師專業地位，明定社會工作師權利義務，確保受服務對象之權益。
家庭暴力防治法	87/6/24	104/2/4	防治家庭暴力行為及保護被害人權益。
特殊境遇家庭扶助條例	89/5/24	109/1/15	扶助特殊境遇家庭解決生活困難，給予緊急照顧，協助其自立自強及改善生活環境。
志願服務法	90/1/20	109/1/15	整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。
性別工作平等法	91/1/16	105/5/18	保障性別工作權之平等，貫徹憲法消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神。
兒童及少年福利與權益保障法	92/5/28	109/1/15	促進兒童及少年身心健全發展，保障其權益，增進其福利。
公益勸募條例	95/5/17	109/1/15	有效管理勸募行為，妥善運用社會資源，以促進社會公益，保障捐款人權益。

法規名稱	公布 日期	最後 修正日期	立法目的
國民年金法	96/8/8	109/6/3	確保未能於相關社會保險獲得適足保障之國民於老年、生育及發生身心障礙時之基本經濟安全，並謀其遺屬生活之安定。
長期照顧服務法	104/6/3	108/6/19	健全長期照顧服務體系提供長期照顧服務，確保照顧及支持服務品質，發展普及、多元及可負擔之服務，保障接受服務者與照顧者之尊嚴及權益；保障獲得長期照顧服務之平等權。
長期照顧服務機構法人條例	107/1/31	-	健全長期照顧服務機構法人之設立、組織及管理。
兒童及少年未來教育與發展帳戶條例	107/6/6	-	提升兒童及少年平等接受良好教育與生涯發展之機會，建立兒童及少年未來教育與發展帳戶制度，協助資產累積、教育投資及就業創業，以促進其自立發展。

(一) 社工核心能力分析

為瞭解政府規劃社工人員之訓練課程，本研究採用美國社會工作教育協會定義之核心能力分類標準為主，並參考上述社政福利法規建立社會工作核心能力對應表，分析社政福利法規、社會安全網計劃及訓練課程資料庫分別重視的核心能力。表格 4-16 為核心能力分類與對應的關鍵詞。

表 4-17 核心能力與對應關鍵字

社會工作核心能力	對應關鍵字
展現倫理和專業行為	倫理、專業、專業行為、訪視、通報、安置、輔導、服務、防治、保護、照顧、照護
體現實務之多元性與差異	實務、多元、差異
增進人權及社會、經濟與環境正義	正義、權利、永續環境、環境議題、環境教育、補助、救助、弱勢、老人、兒童、殘障、身心障礙、青少年、婦女
參與實務性研究與具研究支持之實務	研究、研討
參與政策實務	主管機關、法院、政府、制定、政策、法律、法規、提升
與個人、家庭、團體、組織及社區共同投入	參與、家庭、社區、網絡、合作、協力、整合、協調、分工
評量個人、家庭、團體、組織和社區	規劃（畫）、評量
介入個人、家庭、團體、組織及社區	介入、執行、辦理、推動
評估個人、家庭、團體、組織及社區之實務	評估
社工人員心理素質培養與自我保護	自我成長、壓力調適、減壓、紓壓、情緒管理

表 4-18 為上開社政福利法規與社安網核定本的內容比較，由於法律條文之目的係規範政府、人民及人民團體之權利義務，因此在「參與政策實務」及（專業人員）「展現倫理和專業行為」比重較高¹⁵；而社會安全網計畫則強調專業人士之倫理及能力，還有行為者之間的合作行為。

¹⁵ 各法規所對應的核心能力明細，置於附錄。

表 4-18 社安網核定本與社政福利法規對應社工核心能力

社會工作核心能力	社政福利法規		社安網核定本	
	筆數	占比	筆數	占比
展現倫理和專業行為	1,534	36.42	1,917	45.51
體現實務之多元性與差異	18	0.43	64	1.52
增進人權及社會、經濟與環境正義	764	18.14	323	7.67
參與實務性研究與具研究支持之實務	28	0.66	47	1.12
參與政策實務	1,584	37.61	353	8.38
與個人、家庭、團體、組織及社區共同投入	428	10.16	1,106	26.26
評量個人、家庭、團體、組織和社區	106	2.52	43	1.02
介入個人、家庭、團體、組織及社區	460	10.92	250	5.94
評估個人、家庭、團體、組織及社區之實務	101	2.40	109	2.59
社工人員心理素質培養與自我保護	-	-	-	-
總計	5,023	100	4,212	100

分析結果如表 4-18、4-19，說明如下：就一般社工而言，各核心能力對應前三高的課程科別分別為「社會工作」、「身障福利」、「社工人員心理素質培養與自我保護」，其中又以社會工作科別為主；核心能力則以「展現倫理和專業行為」為主(34.53%)，「與個人、家庭、團體、組織及社區共同投入」(15.66%)、「增進人權及社會、經濟與環境正義」(14.56%)分別居次。顯示一般社工員的訓練課程內容以主要業務之能力養成為主。

保護性社工訓練的課程科別與一般性社工不同，其前三高的科別分別是「兒童及少年保護」占 37.70%最多，「在職訓練」(16.24%)、「家庭暴力防治」(14.30%) 分別位居第二、第三。就核心能力而言，前二高的核心能力類型與一般社工相同，分別是「展現倫理和專業行為」為主(37.70%)，「與個人、家庭、團體、組織及社區共同投入」(16.24%)，第三高則是「體現食物之多元性與差異」(14.30%)，顯示保護性社工亦注重其所司業務之相關能力訓練，但相較一般社工，更注重如何因應不同情境及服務對象需求，提供相應的服務。

根據上述分析，不論是社政法規、社會安全網計畫，或是現行資料庫的已開設課程清單，都相當強調社會政策保障人民各項福祉之目的，以及相關領域的專業人士應秉持倫理及專業，因應服務對象所處之情境提供適當的協助。然而對訓練課程的分析顯示，在評量、介入與評估，還有社工人員心理素質的培養與自我保護方面比重較低，因此未來在如何執行和社工人員的情緒支持仍有再繼續努力的空間。

表 4-19 一般社工訓練課程與核心能力統計

一般訓練課程 核心能力	展現倫理 和專業行為	與個人、家庭、團體、組織及社區共同投入	增進人權及社會、經濟與環境正義	參與政策實務	體現實務之多元性與差異	評估個人、家庭、團體、組織及社區之實務	參與實務性研究與具研究支持之實務	介入個人、家庭、團體、組織及社區	評量個人、家庭、團體、組織和社區	社工人員心理素質培養與自我保護	總計	占比
社會工作	1,820	981	326	820	810	269	292	120	67	64	5,569	32.19
身障福利	679	199	871	165	76	362	77	47	29	19	2,524	14.59
其他	551	297	129	204	157	67	106	48	21	26	1,606	9.28
兒少保護	545	227	171	59	84	174	48	32	4	1	1,345	7.77
兒少福利	463	199	282	111	87	25	47	16	10	2	1,242	7.18
家庭暴力防治	424	325	55	104	54	62	51	3	-	3	1,081	6.25
老人福利	325	78	109	64	92	16	75	26	15	5	805	4.65
婦女福利	229	144	103	98	44	32	15	39	11	1	716	4.14
性侵害防治	265	69	49	49	32	36	52	4	-	1	557	3.22
社會救助	137	65	159	34	66	20	30	21	5	6	543	3.14
老人保護	154	31	142	40	44	17	17	1	-	3	449	2.60
身障保護	92	12	77	13	21	4	8	1	2	-	230	1.33
心理衛生	79	49	-	3	5	21	14	1	-	25	197	1.14
性騷擾防治	111	16	1	33	16	2	9	-	-	-	188	1.09
醫務	64	9	4	5	8	10	20	-	-	-	120	0.69
兒少性交易防制	33	4	41	8	17	5	6	-	1	1	116	0.67
NA	3	4	1	6	-	-	-	-	-	-	14	0.08
總計	5,974	2,709	2,520	1,816	1,613	1,122	867	359	165	157	17,302	100
占比	34.53	15.66	14.56	10.50	9.32	6.48	5.01	2.07	0.95	0.91	100	

表 4-20 保護性社工訓練課程與核心能力統計

保護性社工 訓練課程科別	與個人、 家庭、團 體、組織 之多元性 及社會共 同投入			增進人權 及社會、 經濟與環 境正義	評估個人、 家庭、團 體、組織及 社區之實務	參與實務 性研究與 具研究支 持之實務	參與政 策實務	介入個 人、家 庭、團 體、組織 及社區	評量個 人、家 庭、團 體、組織 和社區	社工人員 心理素質 培養與自 我保護	總計	占比
	展現倫理 和專業行 為	家庭、團 體、組織	體現實務 之多元性 與差異									
兒童及少年保護	1,014	341	384	349	318	149	131	6	-	-	2,692	32.63
在職訓練	781	360	115	387	119	57	81	12	1	2	1,915	23.21
家庭暴力防治	481	351	338	33	55	177	74	13	1	2	1,525	18.49
性侵害防治	346	118	184	77	37	119	45	8	-	-	934	11.32
新進保護性社工	224	73	14	33	35	-	21	1	-	2	403	4.89
老人保護	93	26	64	79	5	13	33	2	-	-	315	3.82
身心障礙者保護	70	21	48	52	-	10	20	4	-	-	225	2.73
保護性社工在職訓練	48	31	25	12	6	20	8	-	-	-	150	1.82
社工督導專題	22	7	-	-	5	-	1	-	-	-	35	0.42
督導專題訓練	23	6	4	-	-	-	-	-	-	-	33	0.40
保護性社工督導訓練	6	4	4	-	-	4	-	-	-	-	18	0.22
新進保護性社工訓練	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0.05
總計	3,110	1,340	1,180	1,022	580	549	414	46	2	6	8,249	100
占比	37.70	16.24	14.30	12.39	7.03	6.66	5.02	0.56	0.02	0.07	100	

五、資料庫改善建議

歸納次級資料分析的限制，主要肇因於：部份變項存在許多遺漏值、部份變項僅有最新紀錄而非歷程記錄（例如執業單位），以及資料庫之間不同步等三項主要原因。為了增加社工人力資料庫之實用性，擬提出改善建議如下：

1. 以「個人」而非「資料類型」為人力資料庫建構基礎：現行資料庫分為個人資料、證書資料、服務狀態等不同入口，開放不同身份之社工人員到各系統提交資料，如此設計的缺點包括：系統太多或太複雜，降低填寫意願、類似性質的系統未同時更新（例如個人資料管理之服務狀態，與執業登記管理之執業狀態）、未到所有系統填寫資料，產生遺漏值等問題。由於建構人力資源管理系統之目的，乃盤點、運用現有社會工作人力，因此建議整合現行社工人力資料庫、執業登記管理、教育訓練專區，開放社工只要進入一個系統填寫資料，應填項目之架構再細分為個人基本資料、證書資料、服務單位資料、已參加訓練資料等，透過整合式設計便於社工操作外，亦有助於解決資料分散與不同步的問題。
2. 填寫程序標準化：目前各單位不一定有「人力資源人員」專責維護資料，故人力資料庫之建構主要係個人上網自填，因此若要增加資料庫在人力資源管理上的實用性，除了宣導或提供誘因之外，建議各單位應定期或在資料異動前後更新資料，例如在轉調、離職申請核准後、訓練課程結束後便上網新增異動紀錄，可增加資料之完整性、即時性。此外，建議系統顯示資料填寫時間，以協助使用者確認。
3. 新增管理報表輸出功能：單位主管登入系統後台，可依據服務單位代出現有之正職／約聘人員數、最近調職／離職人數、新進人員數、現有人力清單，協助主管規劃進行中、預定執行專案之人力配置。

第三節 相關議題

該次級分析資料根據之社會工作人力資源管理系統資料庫，資料有豐富變項資料，包括社工的性別、教育程度、執業區域、年資等資料，但部分變項存在許多遺漏值，成為本分析的研究限制。

- (一) 社工人員的性別分布為女性多於男性，在考量職務、職級、執業區域、教育程度等變項後，兩者人數仍有一定差距，因此性別是不是影響個人選擇社會工作為業的因素，有待探究。
- (二) 分布於直轄市、都會區之社工人力明顯多過非直轄市，且檢定結果顯示執業區域與職稱、職級相關。對於社工人力分布為何存在城鄉差距，值得深入探討。
- (三) 就畢業學校類別而言，雖然整體為私立綜合大學居多，但考量職稱與職級後，人數分布趨勢與整體情況並不一致，且檢定結果顯示畢業學校類別與職級相關，因此畢業學校或教育程度如何影響社工從業或升遷，值得進一步分析。
- (四) 就執照登錄比率而言，普遍的趨勢為國立多於私立、綜合大學多於技職大學的現象，從教育資源分配的角度來說，畢業學校是不是影響社工人員取得執照的因素，且不同的學校類別之間呈現什麼差異，有待探究。
- (五) 強化社會安全網計畫的實施在社工人力資源的占比頗高，若能取得更多資料並對這些新進人員做專門、深入的分析，將有助於形成政策建議。

雖然對社會工作人力資源管理系統資料庫的分析，有助於建構研究問題，對研究問題進行更深入的分析。問卷將著重於社會服務動機、社會工作核心能力、工作條件、壓力與滿足、專業認同、情緒耗竭與社會支持、社會工作的離職（職業選擇）意願等因素。

第四節 社會工作系（所）畢業生流向調查

在此，我們分析教育部畢業生流向調查的次級資料。資料分別分為畢業一年、畢業三年和畢業五年的部分。畢業一年和畢業三年的資料中，問項大多一樣或者是類似的，因此是可以進行比較。但是，畢業五年的資料中，除了基本資料之外，許多變項都是與畢業一年和畢業三年有所落差，因此往往會獨立出來。

此處，會分為兩個部分。第一部分，主要是以單變量的描述統計為主，包括畢業系所、工作地點、工作職業類型、以及呈現了以連續變項或是順序變項的描述統計分析。除了上述之外，我們同時利用此一資料，結合三個條件推估社工系畢業生從事社會工作相關工作的比例。第二部分，則是雙變量的交叉分析與平均

數檢定。主要的變項為畢業系所與其他變項的分析，如果是畢業系所與其他連續變項或是順序變項的雙變量分析，主要是採用平均數檢定(ANOVA)；如果是類別變項的話，那麼就會採用交叉分析以及卡方分析。

一、描述統計分析

此部分為主要描述統計分析，皆是以畢業一年、畢業三年和畢業五年為比較的基礎，畢業一年的部分，有 10.3% 漏答，但是由於填答人數眾多，因此樣本數依然有高達十四萬以上；而畢業三年的部分，填答人數即有下降，但是依然有將近 13 萬的樣本；但是，畢業五年之後，樣本數僅剩 7 萬出頭。首先，表 4-21 呈現畢業系所的狀況。主要合併為四大類，如果是社會工作系所畢業的樣本（包括社會福利系所），都會被涵蓋在社會工作類別中。而社會服務的部分，則是包括幼保相關科系、老人長期照顧相關科系等等社會服務相關的科系。護理的類別僅包括護理系。而醫療保健的類別，則是包括相關醫療相關的科系，如醫學系、牙醫系、公衛相關科系等等。基本上，畢業一年、畢業三年和畢業五年，社會工作的類別皆在 7% 到 9% 左右。

表 4-21 畢業系所分類與畢業年限

畢業年限	社工	社會服務	護理	醫療保健	遺漏值	總計
畢業一年	12,543	22,029	70,094	44,003	17,101	148,669
	(7.6)	(13.3)	(42.3)	(26.5)	(10.3)	(89.7)
畢業三年	11,877	19,454	52,181	46,130		129,642
	(9.2)	(15.0)	(40.3)	(35.6)		(100.0)
畢業五年	5,554 (7.8)	11,145	28,676	25,938		71,313
		(15.6)	(40.2)	(36.4)		(100.0)

表 4-22 呈現工作地點。基本上，我們是以六都為主，其他縣市則是合併為其他。一般來講，由於六都的預算相對較高，特別是台北市。因此我們預期六都會有較高的比例就業比例。我們發現在台北市的比例，有將近 17% 左右。其次為台中市的 15% 上下；而再其次者為高雄市，約為 13%~14% 之間。第四名到第六名，則分別為新北市、臺南市和桃園市。同時，畢業年限的差異，也沒有看到一個很清楚的變化，也就是畢業越久就業會逐漸地往大都市流動的趨勢並沒有出現。但是，這是總體畢業生的流動趨勢，如果著重於社會工作系學系畢業生的工作地點，就可以發現社會工作學系畢業生是逐漸地往六都集中。

表 4-22 工作地點與畢業年限

畢業年限	新北市	台北市	桃園市	台中市	臺南市	高雄市	其他	總計
畢業一年	12,196 (10.3)	20,147 (17.1)	9,010 (7.6)	18,525 (15.7)	10,581 (9.0)	15,910 (13.5)	31,567 (26.8)	117,936 (100)
畢業三年	10,515 (9.4)	18,831 (16.8)	8,899 (7.9)	17,171 (15.3)	10,542 (9.4)	15,622 (13.9)	30,811 (27.4)	112,391 (100)
畢業五年	6,101 (9.6)	10,531 (16.6)	5,084 (8.0)	9,698 (15.3)	5,521 (8.7)	8,911 (14.1)	17,532 (27.7)	63,378 (100)
總計	28,812 (9.8)	49,509 (16.9)	22,993 (7.8)	45,394 (15.5)	26,644 (9.1)	40,443 (13.8)	79,910 (27.2)	293,705 (100)

接下來的部分，主要是呈現工作職業類型的部分。但是，工作職業類型並沒有細分，因此並沒有專門指涉社會工作的職業類別。為此，我們將相關的部分，重新合併為四大類，分別是「科技、工程類」、「醫療保健類」、「一般服務」、以及「社會服務」。社會工作則是主要屬於社會服務類。不過，這樣的分類僅限畢業一年和畢業三年的部分，因為畢業年五年的工作職業類型區分又不一樣。

首先，表 4-23 呈現畢業年限分為一、三年的工作職業類型。工作職業類型區分為科技工程類（有關科技、製造業等都被歸為此類）、醫療保健（醫療和公共衛生等相關職業都屬於此類）、服務類（則是包括餐飲、物流等服務業）和個人及社會服務類。畢業一年且現在工作職業類型為科技工程類的次數為 7,301，佔總平均 4.4%；畢業一年且現在工作職業類型為醫療保健的次數為 75,893，佔總平均 45.8%；畢業一年且現在工作職業類型為服務類的次數為 23,025，佔總平均 13.9%；畢業一年且現在工作職業類型為個人及社會服務類的次數為 11,719，佔總平均 7.1%；遺漏值次數為 47,832，佔 28.9%；畢業一年的現在工作職業類型總次數為 117,938，總計 71.1%。畢業三年且現在工作職業類型為科技工程類的次數為 9,293，佔總平均 7.2%；畢業三年且現在工作職業類型為醫療保健的次數為 71,782，佔總平均 55.4%；畢業三年且現在工作職業類型為服務類的次數為 22,277，佔總平均 17.2%；畢業三年且現在工作職業類型為個人及社會服務類的次數為 9,039，佔總平均 7.0%；遺漏值次數為 17,251，佔 13.3%，畢業三年的現在工作職業類型總次數為 112,391，總計 86.7%。從畢業一年和畢業三年的比較，從事個人與社會服務類的比例並沒有明顯的差異。反倒是，最大的差異來自於醫療保健的比例。

表 4-23 現在工作職業類型（畢業一年、三年）

畢業 年限	科技、工程 類	醫療保健	服務類	個人及社會 服務類	遺漏值	總計
畢業	7,301	75,893	23,025	11,719	47,832	117,938
一年	(4.4)	(45.8)	(13.9)	(7.1)	(28.9)	(71.1)
畢業	9,293	71,782	22,277	9,039	17,251	112,391
三年	(7.2)	(55.4)	(17.2)	(7.0)	(13.3)	(86.7)

畢業五年的工作職業類型與畢業一年和畢業三年的工作職業類型區分又不一樣，因此，我們僅能就所提供的資料重新分類。在畢業五年畢業生流向調查的資料中，醫療保健和社會工作服務業是合併一類，因此無法將社會工作單獨列出。因此，我們重新編碼將其區分三大類，分別是「農林漁牧、製造業與營造」、「其他服務業」以及「醫療保健與社工服務業」。

表 4-24 呈現畢業年限為五年的現在工作職業類型。由於畢業五年的工作職業類型區分與畢業一年和畢業三年的不同，因此重新區分為農林漁牧製造業與營造業、其他服務業、醫療保健與社工服務業。社會工作無法從醫療保健與社工服務業中單獨區分出來。畢業五年且現在工作職業類型為農林漁牧製造業與營造的次數為 3,958，佔總平均 5.6%；畢業五年且現在工作職業類型為其他服務的次數為 18,333，佔總平均 25.7%；畢業五年且現在工作職業類型為醫療保健與社工服務的次數為 41,088，佔總平均 57.6%；遺漏值次數為 7,934，佔 11.1%；畢業五年的現在工作職業類型總次數為 117,938，總計 88.9%。

表 4-24 現在工作職業類型（畢業五年）

畢業 年限	農林漁牧、製 造業與營造	其他服務	醫療保健與社 工服務	遺漏值	總計
畢業	3,958	18,333	41,088		
五年	(5.6)	(25.7)	(57.6)	7,934(11.1)	63,379(88.9)

表 4-25 呈現了統計中連續變項和順序變項的描述統計，包括了收入、專業能力與工作要求相符程度、工作滿意度、工作內容與學業訓練相符程度、學業訓練對工作的幫助程度。在收入的部分，收入的變項原本是一級距的順序變項，我們在此變項的處理上，主要是採取將收入的各個級距轉換成各個級距的中位數，以便將其當作連續變項處理。首先，畢業一年的樣本數為 115,625、其收入的平均數為 39,278.47、中位數為 35,500.00、標準差為 18,011.785。畢業三年的收入樣本數為 112,391、平均數為 42,428.82、中

位數為 38,500.00、標準差為 19,972.078。畢業五年的收入樣本數為 63,378、平均數為 46,320.7659、中位數為 41,500.00、標準差為 25,669.76037。基本上，畢業年數越久，收入就會越高。但是，同時也可以發現其標準差相當大，顯示內部差距相當明顯，這有可能是因為不管甚麼樣的工作職業類型都納入分析，而且收入往往會受到極端值的影響，包括像是醫療相關職業，其收入都相對較高。

在專業能力與工作要求相符程度上，這是五點量表的順序變項。畢業一年的專業能力與工作要求相符程度的平均數為 2.82、中位數為 3.00、標準差為 1.812。畢業三年的專業能力與工作要求相符程度之平均數為 4.12、中位數為 4.00、標準差為 .869。從統計分析上，可以發現畢業一年在此部分的認知上，是遠低於畢業三年。畢業越久，就越認為自己的專業能力與工作要求的相符程度是越高的。這可能是因為工作越久越穩定，工作時間越久，專業能力與工作要求相符程度之間的落差就會降低，因此才能夠有較長的工作時間。且標準差也顯示，畢業一年的標準差遠高於畢業三年，表示工作越久，專業能力與工作要求相符程度的落差就會減少。不過，畢業一年和畢業三年之間的落差，依然需要進一步的了解與分析。

類似的狀況，也出現在工作內容與學業訓練相符程度。畢業一年的工作內容與學業訓練相符程度之平均數為 2.84、中位數為 3.00、標準差為 1.803。畢業三年的工作內容與學業訓練相符程度之平均數為 4.03、中位數為 4.00、標準差為 .989。同樣的原因，可能是因為工作時間越久，工作內容與學業訓練相符的程度就會因為慢慢地找到適合學業訓練的工作，因此使得工作內容與學業訓練相符程度的認知增加，同時標準差也降低。

工作滿意度的部分。畢業一年的工作滿意度之樣本數為平均數為 2.34、中位數為 1.00、標準差為 1.575。畢業三年的工作滿意度之平均數為 3.93、中位數為 4.00、標準差為 .786。類似的原因，這一現象顯示，畢業越久，工作滿意度越高。可能是因為工作越久，就會找到對於工作內容和條件越滿意的工作。

最後有關學業訓練對工作的幫助程度，這只有畢業五年才有調查這個問題。其中，畢業五年者回答學業訓練對工作的幫助程度之樣本數為 63,377、平均數為 4.15、中位數為 4.00、標準差為 .878。也就是說，大多數的人都認為學業訓練對於工作的幫助程度是高的。

表 4-25 連續變項的描述統計

	樣本數	平均數	中位數	標準差
收入				
畢業一年	115,625	39278.47	35500.00	18011.785
畢業三年	112,391	42428.82	38500.00	19972.078
畢業五年	63,378	46320.7659	41500.0000	25669.76037
專業能力與工作要求相符程度				
畢業一年	117,936	2.82	3.00	1.812
畢業三年	112,391	4.12	4.00	.869
工作滿意度				
畢業一年	117,936	2.34	1.00	1.575
畢業三年	112,391	3.93	4.00	.786
工作內容與學業訓練相符程度				
畢業一年	117,937	2.84	3.00	1.803
畢業三年	112,391	4.03	4.00	.989
學業訓練對工作的幫助程度				
畢業五年	63,377	4.15	4.00	.878

最後，表 4-26 呈現估計社會工作學系畢業生是否從事社會工作職業。由於教育部的統計資料，在畢業科系上，雖然有填寫畢業科系，因此可以篩選出是否為社會工作學系畢業的部分。但是，在是否從事社會工作相關職業時，卻沒單獨獨立出來一項社會工作職業類別，不是被歸類為個人與社會服務類（畢業一年和畢業三年）、要不就是醫療保健與社會工作服務業（畢業五年）。為了推估有多少社會工作學系畢業的學生，是否畢業之後依然從事社會工作職業，我們採取了一個不得不的作法。我們設定三個條件。首先，社會工作學系畢業的學生，以剔除非社工系畢業的學生。其次，從事個人與社會服務業者。第三，所從事的工作是有專業證照的需求。根據這三個條件，我們可以發現大約會有 15%左右的社會工作學系畢業的學生在畢業之後會從事社會工作。這一點與以前的文獻的估計相比（呂寶靜,, 2013；吳玉琴、呂寶靜, 2010；呂寶靜，2013；鄭麗珍、黃泓智，2010；蔡漢賢,, 2010），是相對較低的。

表 4-26 社工畢業生從事社工職業的比例推估

畢業年限	畢業科系為社工 & 從事個人社會服務 & 工作需要證照			總計
	畢業科系為社工	事個人社會服務 & 工作需要證照		
畢業一年	10,576(84.32)	1,967(15.68)		12,543(100.00)
畢業三年	9,935(83.65)	1,942(16.35)		11,877(100.00)

二、交叉統計分析

在此部分，我們進一步進行雙變量的交叉分析。首先，是以平均數檢定（變異數分析，ANOVA）為主，也就是以畢業科系當成自變項，其他連續/順序變項當成依變項，同樣地是區分為畢業一年、畢業三年、畢業五年，以進行比較。

首先，在收入的部分。畢業一年，發現不同科系在收入上有顯著差異。Scheffe 法事後比較結果顯示，毫無意外，畢業科系為醫療保健的收入高於護理的收入，護理的收入又高於社工的收入，社工的收入又再高於社會服務的收入。不同畢業科系在畢業三年之收入有顯著差異，Scheffe 法事後比較結果顯示也是一樣的順序。畢業五年的收入，在不同畢業科系之間，亦是有顯著差異。基本上，社工系畢業一年之後，平均收入約為 31,311 元；畢業三年，約為 34,000 元；畢業五年之後，則約為 38,000 元。此一數據，跟我們上述以薪情平台（碩士畢業生）為基礎所呈現的數據幾乎是類似的，畢業一年的薪資約為 31,336 元、而畢業五年以上者，則為 36,787 元。呈現逐年增加的情況。但是，一般認知，社會工作職業的薪資在升到一定的程度之後，增加的幅度就相對有限。換句話說，即是天花板相對較低。

其次，專業能力與工作要求相符程度的部分。畢業一年和畢業三年的畢業生，不同畢業科系在之專業能力與工作要求相符程度的認知程度上有顯著差異。我們都分別進行 Scheffe 法事後比較。結果顯示，護理的專業能力與工作要求相符程度高於醫療保健的程度，醫療保健的專業能力與工作要求相符程度高於社會服務的程度，社會服務的程度又高於社工之專業能力與工作要求相符程度。護理專業的部分，其分類完全是以護理科系為主，而護理系有著強烈的學業訓練與專業能力的連結，也就是他們的專業就是未來要從事護理相關專業工作。醫療保健亦是如此，不過醫療保健專業分類中，就包括醫學系、公共衛生、健康管理等等科系，因此有許多科系並沒有那麼強烈的職業連結。雖然社會工作學系有著非常明顯的職業取向與工作導向，但是在

這一方面上比起其他科系卻沒有相對較高的分數。這一現象很值得深究，但是某種程度上可能是因為社會工作專業並沒有像護理或是醫療專業那樣，被視作一種高度專業化的專業；或者是目前台灣大專院校的社會工作教育並沒有強烈的專業意識以及缺乏核心能力的訓練。

此外，畢業一年和畢業三年之間的平均分數差異很大，標準差亦然。同樣的原因，可能是因為工作越久，就越能找到與專業能力相符的工作。而且從事社會工作相關工作越久，那麼可能越能培養其專業能力，使其工作要求相符合。

有關工作滿意度的部分。在畢業一年畢業生的工作滿意度，顯示不同畢業科系在畢業一年之工作滿意度有顯著差異。Scheffe 法事後比較結果顯示，護理之工作滿意度高於社會服務的程度，社會服務的工作滿意度又高於社工之程度，社工的工作滿意度又高於醫療保健之程度。同樣的，畢業三年的畢業生的工作滿意度，也有科系上的差異。Scheffe 法事後比較結果顯示，護理系之工作滿意度與社會服務相關科系的工作滿意度並沒有顯著的差異，且前兩者的工作滿意度又高於醫療保健之程度，而醫療保健的工作滿意度又高於社工之程度。換句話說，在工作時限增長之後，社會工作學系畢業的人，在工作滿意度上反而變成最低的。從此一統計分析來看，工作滿意度跟上述的收入與專業能力和工作要求相符程度並不一致，表示工作滿意度並非是由收入或是專業能力和工作要求相符程度所影響的。因此，收入高，並不見得會導致更高的工作滿意度。

有關工作內容與學業訓練相符程度的部分。不同畢業科系在畢業一年和畢業三年之工作內容與學業訓練相符程度有顯著差異。進行 Scheffe 法事後比較之後，結果顯示，護理科系之工作內容與學業訓練相符程度高於醫療保健相關科系的程度，醫療保健相關科系的工作內容與學業訓練相符程度又高於社會服務相關科系的程度，社會服務相關科系的工作內容與學業訓練相符程度又高於社工科系的程度。也就是說，社會工作科系的畢業生，畢業之後在工作上，認為其工作內容與學業訓練相符程度有較大的差異。但是，就如同我們在表 4-19 的估計，可能僅有 15% 的社會工作學系畢業生，從事社會工作相關職業，因此可能使得他們認為工作內容與學業訓練的相符程度是有較大的落差。

表 4-27 不同科系對連續變項的平均數檢定，以畢業年限為區分

	社工	社會服務	護理	醫療保健	總計	F 值	Post hoc
收入							
畢業一年	31311.34 (7071.459)	29552.82 (9742.288)	38772.96 (10099.871)	47794.92 (24895.221)	104347	6031.915***	4>3>1>2
畢業三年	34713.50 (11647.316)	32450.48 (12274.124)	41600.72 (10163.183)	49908.33 (28896.113)	111480	4048.222***	4>3>1>2
畢業五年	38794.1777 (18441.29058)	34198.0526 (13727.12853)	43604.9915 (11626.06295)	56251.8635 (36872.87562)	63378	2294.329***	4>3>1>2
專業能力與工作要求相符程度							
畢業一年	2.53 (1.622)	2.58 (1.729)	2.97 (1.880)	2.83 (1.801)	106491	298.757***	3>4>2>1
畢業三年	3.81 (0.943)	3.93 (0.929)	4.31 (0.718)	4.03 (0.936)	112391	1680.531***	3>4>2>1
工作滿意度							
畢業一年	2.33 (1.488)	2.36 (1.602)	2.38 (1.607)	2.27 (1.544)	106491	33.577***	3>2>1>4
畢業三年	3.79 (0.770)	4.00 (0.727)	4.00 (0.779)	3.85 (0.810)	112391	418.639***	2=3>4>1
工作內容與學業訓練相符程度							
畢業一年	2.61 (1.627)	2.71 (1.705)	2.99 (1.891)	2.81 (1.780)	106492	205.656***	3>4>2>1
畢業三年	3.62 (1.138)	3.83 (1.052)	4.30 (0.768)	3.88 (1.071)	112391	2463.232***	3>4>2>1
科系與學業訓練對工作幫助程度							
畢業五年	3.93 (0.926)	4.01 (0.946)	4.34 (0.739)	4.03 (0.942)	63377	770.494***	3>4>2>1

最後，則是學業訓練對工作幫助程度。此一變項僅有畢業五年的畢業生才有的變項。統計結果顯示，不同畢業科系在畢業五年之科系與學業訓練對工作幫助程度有顯著差異。Scheffe 法事後比較結果顯示，護理之科系與學業訓練對工作幫助程度高於醫療保健相關科系的程度，醫療保健相關科系在學業訓練對工作幫助程度又高於社會服務相關科系的程度，社會服務相關科系在科系與學業訓練對工作幫助程度又高於社會工作學系的程度。也就是說，社工系畢業五年的工作者，相較於其他科系畢業的工作者，會認為科系與學業訓練對於工作幫助程度不高。這一點反應了上述所說，也就是社會工作專業程度可能相較於其他科系，是相對被忽略或是相對較為不足的；或者，至少目前社會工作教育缺乏核心能力的教育。

(一) 畢業科系與工作地點

而有關畢業科系與工作地點的部分。首先，在畢業一年的部分。其卡方值為 2371.248，達顯著水準。意即不同畢業科系的工作地點會有顯著差異。工作地點位於新北市的社工 8.1%、社會服務 13.7%、護理 10.2%、醫療保健 9.8%，總計佔 10.5%；工作地點位於台北市的社工 14.0%、社會服務 11.5%、護理 16.5%、醫療保健 20.3%，總計佔 16.5%；工作地點位於桃園市的社工 5.2%、社會服務 12.2%、護理 7.1%、醫療保健 6.9%，總計佔 7.7%；工作地點位於台中市的社工 17.7%、社會服務 12.4%、護理 15.8%、醫療保健 16.2%，總計佔 15.6%；工作地點位於臺南市的社工 7.3%、社會服務 9.6%、護理 8.7%、醫療保健 10.3%，總計佔 9.2%；工作地點位於高雄市的社工 11.7%、社會服務 12.3%、護理 13.6%、醫療保健 15.0%，總計佔 13.6%；工作地點位於其他(即六都以外)的社工為 36.0%、社會服務 28.3%、護理 28.0%、醫療保健 21.5%，總計佔 27.1%。此外，以上四種畢業科系在六都內工作比例較高的為台北市、台中市、高雄市。

畢業三年的部分，卡方值也達顯著水準。意即不同畢業科系的工作地點會有顯著差異。工作地點位於新北市的社工 11.3%、社會服務 12.0%、護理 8.6%、醫療保健 8.6%，總計佔 9.4%；工作地點位於台北市的社工 17.2%、社會服務 10.7%、護理 16.4%、醫療保健 19.7%，總計佔 16.8%；工作地點位於桃園市的社工 5.8%、社會服務 13.6%、護理 7.5%、醫療保健 6.6%，總計佔 7.9%；工作地點位於台中市的社工 14.6%、社會服務 11.6%、護理 15.1%、醫療保健 17.3%，總計佔 15.3%；工作地點位於臺南市的社工 6.0%、社會服務 9.6%、護理 9.6%、醫療保健 19.9%，總計佔 9.4%；工作地點位

於高雄市的社工 12.1%、社會服務 11.6%、護理 14.5%、醫療保健 14.7%，總計佔 13.9%；工作地點位於其他（即六都以外）的社工為 32.9%、社會服務 30.9%、護理 28.3%、醫療保健 23.3%，總計佔 27.4%。

表 4-28 不同畢業科系與目前工作地點

	工作地點							
	新北市	台北市	桃園市	台中市	臺南市	高雄市	其他	總計
畢業一年 ($\chi^2=2371.248^{***}$)								
社工	810	1392	521	1761	731	1169	3588	9972
	(8.1%)	(14.0%)	(5.2%)	(17.7%)	(7.3%)	(11.7%)	(36.0%)	(100%)
社會服務	2375	1993	2129	2161	1671	2143	4926	17398
	(13.7%)	(11.5%)	(12.2%)	(12.4%)	(9.6%)	(12.3%)	(28.3%)	(100%)
護理	5130	8321	3549	7959	4382	6847	14094	50282
	(10.2%)	(16.5%)	(7.1%)	(15.8%)	(8.7%)	(13.6%)	(28.0%)	(100%)
醫療健保	2814	5860	2002	4685	2966	4313	6199	28839
	(9.8%)	(20.3%)	(6.9%)	(16.2%)	(10.3%)	(15.0%)	(21.5%)	(100%)
總計	11129	17566	8201	16566	9750	14472	28807	106491
	(10.5%)	(16.5%)	(7.7%)	(15.6%)	(9.2%)	(13.6%)	(27.1%)	(100%)
畢業三年 ($\chi^2=2531.249^{***}$)								
社工	1157	1769	600	1503	620	1242	3376	10267
	(11.3%)	(17.2%)	(5.8%)	(14.6%)	(6.0%)	(12.1%)	(32.9%)	(100%)
社會服務	1977	1775	2246	1917	1590	1922	5115	16542
	(12.0%)	(10.7%)	(13.6%)	(11.6%)	(9.6%)	(11.6%)	(30.9%)	(100%)
護理	4125	7813	3564	7197	4600	6906	13495	47700
	(8.6%)	(16.4%)	(7.5%)	(15.1%)	(9.6%)	(14.5%)	(28.3%)	(100%)
醫療健保	3256	7474	2489	6554	3732	5552	8825	37882
	(8.6%)	(19.7%)	(6.6%)	(17.3%)	(9.9%)	(14.7%)	(23.3%)	(100%)
總計	10515	18831	8899	17171	10542	15622	30811	112391
	(9.4%)	(16.8%)	(7.9%)	(15.3%)	(9.4%)	(13.9%)	(27.4%)	(100%)

工作地點

	新北市	台北市	桃園市	台中市	臺南市	高雄市	其他	總計
畢業五年($\chi^2=1759.922^{***}$)								
社工	529 (10.8%)	971 (19.8%)	307 (6.3%)	782 (16.0%)	330 (6.7%)	461 (9.4%)	1515 (30.9%)	4895 (100%)
社會服務	1457 (15.3%)	1006 (10.6%)	1301 (13.7%)	1068 (11.2%)	698 (7.3%)	1164 (12.3%)	2806 (29.5%)	9500 (100%)
護理	2272 (8.6%)	4127 (15.6%)	1977 (7.5%)	3867 (14.6%)	2457 (9.3%)	4047 (15.3%)	7698 (29.1%)	26445 (100%)
醫療健保	1843 (8.2%)	4427 (19.6%)	1499 (6.7%)	3981 (17.7%)	2036 (9.0%)	3239 (14.4%)	5513 (24.5%)	22538 (100%)
總計	2496 (9.6%)	4132 (16.6%)	1428 (8.0%)	4046 (15.3%)	1681 (8.7%)	2872 (14.1%)	8479 (27.7%)	25134 (100%)

畢業五年的部分，其卡方檢定也達顯著水準。意即不同畢業科系的工作地點會有顯著差異。工作地點位於新北市的社工 10.8%、社會服務 15.3%、護理 8.6%、醫療保健 8.2%，總計佔 9.6%；工作地點位於台北市的社工 19.8%、社會服務 10.6%、護理 15.6%、醫療保健 19.6%，總計佔 16.6%；工作地點位於桃園市的社工 6.3%、社會服務 13.7%、護理 7.5%、醫療保健 6.7%，總計佔 8.0%；工作地點位於台中市的社工 16.0%、社會服務 11.2%、護理 14.6%、醫療保健 17.7%，總計佔 15.3%；工作地點位於臺南市的社工 6.7%、社會服務 7.3%、護理 9.3%、醫療保健 9.0%，總計佔 8.7%；工作地點位於高雄市的社工 9.4%、社會服務 12.3%、護理 15.3%、醫療保健 14.4%；總計佔 14.1%；工作地點位於其他（即六都以外）的社工為 30.9%、社會服務 29.5%、護理 29.1%、醫療保健 24.5%；總計佔 27.7%。

透過表格可得知，社會工作學系畢業生，畢業年限越久，會越來越多的人會往六都流動。這一點與目前的認知是一致的，因為六都佔有較多的資源，且也有較高的社會工作人員的需求。因此，社工員會逐漸地往大都市地區流動。

（二）畢業科系與目前工作類型

畢業 1 年的部分，卡方檢定達到顯著水準。意即不同畢業科系的現在工作職業類型會有顯著差異。目前工作職業類型為科技工程類的社工系畢業生為 6.0%、社會服務相關科系畢業生為 6.3%、護理科系畢業生為 1.2%、醫療保健相關科系畢業生為 12.0%，總計佔 5.4%。而目前工作職業類型為醫療保健的社工科系畢業生為 9.5%、社會服務相關科系為 11.3%、護理科系為 94.1%、醫療保健科系為 70.7%，總計佔 66.3%。也就是說，大多數的醫療保健和護理科系畢業生大多會從事醫療保健相關的工作。目前工作職業類型為一般服務類的社工科系畢業生為 32.0%、社會服務為 62.7%、護理則為 3.6%、醫療保健為 14.0%，總計佔 18.7%。也就是說，大多數社會服務相關科系畢業生會從事一般服務業，同時社會工作科系畢業生有約三分之一的比例會從事一般服務業的工作。目前工作職業類型為個人及社會服務類的社工科系畢業 52.5%、社會服務為 19.8%、護理為 1.1%、醫療保健為 3.4%，總計佔 9.6%。換句話說，有超過一半的社會工作學系的畢業生會從事個人及社會服務類的工作。

畢業 3 年的部分，卡方檢定亦達顯著水準。目前工作職業類型為科技工程類的社工系畢業生為 7.0%、社會服務相關社會畢業生為 7.8%、護理系畢

業生 1.9%、醫療保健相關科系畢業生為 16.9%，總計佔 8.3%。目前工作職業類型為醫療保健的社工科系畢業生為 6.1%、社會服務科系畢業生為 15.4%、護理科系畢業生為 93.5%、醫療保健相關科系畢業生則為 63.3%，總計佔 63.9%。目前工作職業類型為一般服務類的社工科系畢業生為 40.6%、社會服務相關科系的為 58.3%、護理科系畢業生為 3.7%、醫療保健相關科系畢業生為 17.7%，總計佔 19.8%。可以發現，社會工作科系畢業生在畢業三年之後，從事一般服務類的比例增加了。可能是因為退出了社會工作相關職業。目前工作職業類型為個人及社會服務類的社工科系畢業生為 46.3%、社會服務相關科系畢業生為 18.5%、護理科系畢業生為 0.8%、醫療保健相關科系畢業生 2.1%，總計佔 8.0%。畢業一年和畢業三年的部分，可以發現畢業一年有 52.5% 的社會工作學系畢業生從事個人與社會服務類；但是到了畢業三年之後，比例只剩 46.3%；但是從事一般服務類的比例增加了。換句話說，可能是因為社會工作學系的畢業生在從事社會工作相關職業之後，而因為某種因素而不再從事或者是暫時不從事社會工作相關工作。這一點實際上符合我們的想像，也就是過去的文獻以及我們次級資料的分析，大多指出社會工作者在工作三年之後，會有一個較為明顯的職涯轉換(Hunt et al., 2017)。

表 4-29 不同畢業科系畢業一年及三年與目前工作職業類型

您現在工作職業類型為何？

	科技、工程 類	醫療保健	一般服務類	個人及社會 服務類	總計
畢業一年($\chi^2=74090.327^{***}$)					
社工	603 (6.0%)	946 (9.5%)	3192 (32.0%)	5232 (52.5%)	9973 (100.0%)
社會服務	1092 (6.3%)	1961 (11.3%)	10900 (62.7%)	3445 (19.8%)	17398 (100.0%)
護理	613 (1.2%)	47322 (94.1%)	1801 (3.6%)	546 (1.1%)	50282 (100.0%)
醫療保健	3454 (12.0%)	20378 (70.7%)	4030 (14.0%)	978 (3.4%)	28840 (100.0%)
總計	5762 (5.4%)	70607 (66.3%)	19923 (18.7%)	10201 (9.6%)	106493 (100.0%)
畢業三年($\chi^2=70353.663^{***}$)					
社工	719 (7.0%)	626 (6.1%)	4166 (40.6%)	4756 (46.3%)	10267 (100.0%)
社會服務	1286 (7.8%)	2548 (15.4%)	9642 (58.3%)	3066 (18.5%)	16542 (100.0%)
護理	902 (1.9%)	44614 (93.5%)	1779 (3.7%)	405 (0.8%)	47700 (100.0%)
醫療保健	6386 (16.9%)	23994 (63.3%)	6690 (17.7%)	812 (2.1%)	37882 (100.0%)
總計	9293 (8.3%)	71782 (63.9%)	22277 (19.8%)	9039 (8.0%)	112391 (100.0%)

另外，畢業五年的部分，由於職業分類的不同，因此獨立於畢業一年和畢業三年之外。畢業 5 年的部分，畢業科系與工作職業類型的卡方檢定亦達顯著水準。意即不同畢業科系的工作類別會有顯著差異。工作類別為農林漁牧、製造業與營造業的社工科系畢業生為 5.3%、社會服務相關科系畢業生為 7.5%、護理科系畢業生為 1.8%、醫療保健相關科系畢業生為 11.1%，總計佔 6.2%。這一點與之前畢業一年和畢業三年的情況類似。而工作類別為其他服務業的社工科系畢業生為 45.0%、社會服務相關科系畢業生為 76.0%、護理科系畢業生為 9.0%、醫療保健相關科系畢業生為 29.0%，總計佔 28.9%。這一點亦與畢業一年和畢業三年的狀況類似。工作類別為醫療保健與社工服

務類的社工科系的畢業生為 49.7%、社會服務相關科系畢業生為 16.5%、護理科系畢業生為 89.2%、醫療保健相關科系業生為 59.9%，總計佔 64.8%。

表 4- 30 不同畢業科系畢業五年與目前工作職業類型

工作類別				
	農林漁牧、製造業與營造業	其他服務業	醫療保健與社工服務業	總計
畢業五年($\chi^2=19144.976^{***}$)				
社工	258 (5.3%)	2203 (45.0%)	2434 (49.7%)	4895 (100.0%)
社會服務	714 (7.5%)	7218 (76.0%)	1568 (16.5%)	9500 (100.0%)
護理	484 (1.8%)	2379 (9.0%)	23583 (89.2%)	26446 (100.0%)
醫療保健	2502 (11.1%)	6533 (29.0%)	13503 (59.9%)	22538 (100.0%)
總計	3958 (6.2%)	18333 (28.9%)	41088 (64.8%)	63379 (100.0%)

由於缺乏直接的社會工作的職業類型，因此無法推估社會工作學系的學生在畢業之後從事社會工作相關工作的比例。但是，如果單從社會工作系畢業生以及從事工作職業類別來看的話，畢業三年似乎是一個比較明顯的轉折點。而這一點也與之前的研究有相仿的結果(Hunt et al., 2017 ; Cho and Song, 2017 ; Tham, 2017 ; Grant et al., 2016 ; Grant et al., 2014)。不過，在缺乏直接證據的情況下，我們認為這無法推估多少人從事社會工作的比例，雖然在前述我們估計約為 15–16%左右，也因此無法分析隨著時間的變化，從事社會工作相關職業的比例的變化也無法推估與了解。這需要進一步的資料。

(三) 畢業科系與找工作時間（畢業一年）

一般認為社會工作學系畢業生找工作的時間會相對較快一點，因此為了檢證此一論點，我們進行了畢業科系與找工作時間的交叉分析。發現，卡方檢定達顯著水準。意即不同畢業科系的畢業後找到第一份工作所花的時間會有顯著差異。這僅有畢業一年的部分。花費找工作時間約一個月內的社工系畢業生約為 34.6%、社會服務 33.2%、護理相關科系畢業生約為 47.7%、

醫療保健相關科系畢業生為 43.9%，總計佔 43.1%。而再加上畢業前已有專職工作者，總計 21.9%。換句話說，也就是約有三分之二的畢業生會在畢業後一個月內找到工作。

為了進一步了解不同畢業科系在畢業之後找到第一份工作的時間為多少。我們嘗試將其轉換成連續變項，重新編碼 1 個月內的為 1，1 個月以上至 2 個月內的為 2，以此類推。而 6 個月以上者，編碼為 6；而畢業前已有專職工作者編碼為 0。重新計算平均數，並進行平均數檢定（具有統計上的顯著， p 值小於 0.001），發現社會工作科系畢業生找到第一份工作的時間為 1.70 個月、社會服務相關科系畢業生的找工作時間為 1.44 個月、護理系畢業生為 1.36 個月、而醫療保健科系畢業生為 1.77 個月。換句話說，社會工作學系畢業生並沒有特別快找到工作。

表 4-31 不同畢業科系與找工作時間

您畢業後花了多久時間找到第1份工作？								
	約1個月 內	約1個月 以上至2 個月內	約2個月 以上至3 個月內	約3個月 以上至4 個月內	約4個月 以上至6 個月內	約6個月 以上	畢業前已 有專職工 作	總計
畢業一年 ($\chi^2=3459.720^{***}$)								
社工	3451 (34.6%)	1833 (18.4%)	949 (9.5%)	498 (5.0%)	545 (5.5%)	385 (3.9%)	2312 (23.2%)	9973 (100.0%)
社會服務	5783 (33.2%)	2921 (16.8%)	1940 (11.2%)	781 (4.5%)	503 (2.9%)	331 (1.9%)	5139 (29.5%)	17398 (100.0%)
護理	23991 (47.7%)	8057 (16.0%)	2926 (5.8%)	1374 (2.7%)	1542 (3.1%)	1095 (2.2%)	11297 (22.5%)	50282 (100.0%)
醫療健保	12658 (43.9%)	4737 (16.4%)	2723 (9.4%)	1343 (4.7%)	1545 (5.4%)	1273 (4.4%)	4561 (15.8%)	28840 (100.0%)
總計	45883 (43.1%)	17548 (16.5%)	8538 (8.0%)	3996 (3.8%)	4135 (3.9%)	3084 (2.9%)	23309 (21.9%)	106493 (100.0%)

（四）畢業科系與轉換工作次數與原因（畢業三年）

此處，我們分析畢業科系與轉換工作的次數與原因。一般認為，社會工作者會較容易轉換工作，背後的原因可能很多。為了檢證此一說法，我們進行了分析。首先是畢業科系與轉換工作次數，其卡方檢定達顯著水準，意即不同畢業科系的截至目前轉換工作次數會有顯著差異。截至目前轉換工作次數為約 1 份工作的社工科系畢業生為 23.0%、社會服務相關科系畢業生為

16.7%、護理科系畢業生為 14.4%、醫療保健相關科系畢業生為 21.1%，總計佔 17.8%。不過，目前畢業三年之後，都無轉換工作的比例是相對較高的。轉換一次和無轉換比例相加，已經超過 85%。其中，社會工作相關科系畢業生轉換一次以及無轉換工作的比例約為 80%，略低於總體平均。

同樣地，我們將其轉換成連續變項，重新編碼為 0-5，無轉換者為 0，到轉換五份工作以上者為 5。進行平均數檢定之後，發現不同科系在轉換工作次數上有顯著差異。轉換工作次數最高的為社會工作相關科系畢業生，平均每人在畢業三年之後會轉換 0.72 次；次高者為社會服務相關科系的畢業生，平均數為 0.64 次；護理與醫療保健分別為 0.37 次與 0.6 次。換句話說說，社會工作學系畢業生較容易轉換工作。

表 4-32 不同畢業科系轉換工作次數

截至目前轉換工作次數							
	約 1 份 工作	約 2 份 工作	約 3 份 工作	約 4 份 工作	約 5 份 工作以 上	無	總計
畢業三年 ($\chi^2=3051.138^{***}$)							
社工	2363 (23.0%)	1291 (12.6%)	568 (5.5%)	110 (1.1%)	62 (0.6%)	5873 (57.2%)	10267 (100.0%)
社會服務	2769 (16.7%)	2076 (12.5%)	778 (4.7%)	227 (1.4%)	75 (0.5%)	10617 (64.2%)	16542 (100.0%)
護理	6863 (14.4%)	2975 (6.2%)	1014 (2.1%)	322 (0.7%)	81 (0.2%)	36445 (76.4%)	47700 (100.0%)
醫療保健	7985 (21.1%)	4108 (10.8%)	1429 (3.8%)	386 (1.0%)	138 (0.4%)	23836 (62.9%)	37882 (100.0%)
總計	19980 (17.8%)	10450 (9.3%)	3789 (3.4%)	1045 (0.9%)	356 (0.3%)	76771 (68.3%)	112391 (100.0%)

最後，則是畢業科系與轉換工作的理由。基本上，卡方檢定亦有顯著。總體而言，轉換工作的原因，主要是集中在工作條件（薪資與福利較好）、工作穩定性以及工作地點，這三個主要的原因。社會服務相關科系畢業生轉換工作最重要的理由即是工作條件，次之為工作穩定和工作地點的考量；而護理科系畢業生轉換工作的主要考慮則是工作地點，次之為工作條件，再次之為工作穩定性；而醫療保健相關科系畢業生前三名依序為工作條件、工作地點和工作穩定性。最後，社會工作科系畢業生，最主要的考慮為工作條件，次之為與個人興趣相符合、再次之為可累積不同的工作經驗。也就是說，社

會工作者對於工作的考慮，並非只著重工作穩定性或是工作條件，更多會著重於個人發展。這一點對於未來政策思考上有莫大的影響。

小結：在教育部畢業生流向調查資料中，最主要的問題在於沒有細分所從事的職業與工作類型，因此無法知道社會工作學系畢業的學生是否有從事社會工作相關的職業。雖然，工作職業類型有大略地區分為幾大類型，其中社會工作相關職業大概會被歸於社會服務/醫療與社會服務類型；但是，這樣的歸類方法過於粗糙。因此，我們無法知道有多少從事社工的社會工作學系畢業的學生，也無法知道從事社工的人對於工作滿意度、學校訓練與工作內容的相符程度等等，只能大略的推估社會工作學系畢業學生的狀況。因此，次級資料並沒有辦法有效地回應研究問題與目的。

表 4-33 不同畢業科系轉換工作主要原因

轉換工作主要的原因												
	工作地點 較方便	工作較穩 定	工作具挑 戰性及自 主性	薪資及福 利較高	有升遷機 會	與個人興 趣較符合	與個人 合			家庭因 素	其他	總計
畢業三年($\chi^2=1540.295^{***}$)												
社工	433 (9.9%)	449 (10.2%)	372 (8.5%)	952 (21.7%)	97 (2.2%)	546 (12.4%)	165 (3.8%)	254 (5.8%)	496 (11.3%)	210 (4.8%)	420 (9.6%)	4394 (100.0%)
社會服務	893 (15.1%)	920 (15.5%)	406 (6.9%)	1272 (21.5%)	176 (3.0%)	697 (11.8%)	259 (4.4%)	303 (5.1%)	485 (8.2%)	252 (4.3%)	264 (4.5%)	5927 (100.0%)
護理	2588 (23.0%)	1278 (11.4%)	653 (5.8%)	2067 (18.4%)	176 (1.6%)	1273 (11.3%)	218 (1.9%)	363 (3.2%)	826 (7.3%)	816 (7.3%)	997 (8.9%)	11255 (100.0%)
醫療保健	1929 (13.7%)	1412 (10.1%)	1316 (9.4%)	3570 (25.4%)	400 (2.8%)	1249 (8.9%)	524 (3.7%)	819 (5.8%)	1353 (9.6%)	513 (3.7%)	960 (6.8%)	14045 (100.0%)
總計	5843 (16.4%)	4059 (11.4%)	2747 (7.7%)	7861 (22.1%)	849 (2.4%)	3765 (10.6%)	1166 (3.3%)	1739 (4.9%)	3160 (8.9%)	1791 (5.0%)	2641 (7.4%)	35621 (100.0%)

第五章 在職社工調查分析

在職社工調查部分，主要是採取網路線上調查。總共有 3,512 人，線上填答知情同意書，其中有 3,492 人同意繼續填答問卷，而有 20 人不願意繼續填答。3,492 人中，填答到最後的僅剩 1,882 人，有效問卷為 53.89%。

此部分主要是著重於在職社工調查分析，特別聚焦於影響在職社工離職意願的解釋變項。由於可能的解釋變項相當多，如果全部一次放進迴歸模型中，將會降低調整過後的 R^2 解釋量，而可能損害了簡約性原則(parsimony)(謝宇, 2013)。因此，在統計分析策略上，我們主要將其分為數個部分分別探討。其中，包括公共服務動機、職場相關的變項（工作滿意度、壓力、衝突以及情緒耗竭等）、社會支持以及專業認同的部分。並藉由迴歸分析，了解與分析不同的解釋變項是否會影響在職社工的離職意願。最後，從各種不同部分的解釋變項，根據其係數以及 R^2 解釋量的變化決定各個解釋變項的重要性，從各個部分選擇重要的變項放進最後的迴歸模型中。

因此，在此部分，將會分為五大部分。第一部分，將會著重於描述統計的部分，也就是有關社會人口特徵以及相關畢業系所等描述統計，同時也會將在職社工對於社會工作核心能力的認知納入此部分討論。不過，礙於篇幅的關係，並且為了讓報告正文能夠聚焦，因此調查中的每一題的描述都會置於附錄中，詳細的描述統計都可見於附錄。第二部分，則是著重於公共服務動機對於在職社工離職意願的影響。第三部分，則是著重於職場方面相關的解釋變項，包括職場中的工作條件、工作壓力、滿意度以及情緒耗竭等解釋變項。第四部分，則是著重於社會支持以及專業認同的重要性。第五部分，則是總結的部分。

第一節 描述統計以及社會工作核心能力的認知

此部分，我們主要分為兩個部分。第一個部分，主要針對基本資料進行描述統計。但是，為了避免影響主要論點的論述，因此我們並沒有打算把所有的題項的描述都放進來，而主要是包含了主要的控制和解釋變項部分而已。其他的部分，則是可以參考附錄。第二個部分，則是針對在職社工如何看待社會工作者應該具備的核心能力為何。

一、基本描述統計

首先，在性別的部分，在職社工的男性為 364 人占 19.37%，女性為 1,515 人占 80.63%，女性的比例超過八成，且遠大於男性。這一比例，大致符合我們對於社工職業性別區隔的想像，也就是從事社工的人大多數是女性。此一比例，與上述衛福部所提供的在職社工的填報系統資料相比較，差異也非常小。即便納入權重¹⁶的考慮之後，依然差別不大。

其次，在年齡的部分。年齡的變項原本是連續變項，平均數為 35.2 歲，標準差為 8.95。之後，我們將年齡根據以 10 歲為一年齡群組，將其分為 20-30 歲、31-40 歲、41-50 歲以及 51 歲以上（因為數量相對較少，因此僅能將 51 歲以上者當為一個年齡群組）。目前在調查中的在職社工的年齡分佈，各個年齡群組的分布，分別為 20-30 歲的 684 人占 36.34%；31-40 歲的 736 人占 39.11%；41-50 歲的 335 人占 17.8%；51 歲以上 127 人占 6.75%。同樣地，考慮權重之後，其比例也沒有明顯的改變。

第三，在工作地點的部分則是跟衛福部所提供的資料有較大的差距。首先，我們將縣市重新分為北部、中部、南部以及東部與離島四個部分。在職社工的分佈為北部 783 人占 41.6%，中部 398 人占 21.15%，南部 463 人占 24.6%，東部與離島 238 人占 12.65%，以北部為多數。可是在考慮權重的影響之後，北部的比例從 41.6%，下降到 35.76%；南部的比例則是從 24.6% 上升到 30.33%。換句話說，本次調查的部分，主要集中在北部，相較之下，南部填答的在職社工相對較少。另外，如果我們將其分為直轄市與其他兩類時，有 1,172 在直轄市工作，約為 62.27%；而在非直轄市（其他）工作的人有 710，約是 37.73%。考慮權重後，前者為 58.41%，後者為 41.59%。顯示填答問卷的在職社工主要是以大都會地區為主，在非直轄市的在職社工填答得比例相對較少。因此，在底下的迴歸分析中，會將工作地點當成控制變項。

此外，我們各個縣市的人口數以及社會工作專職人員數的比例進行分析。基本上，圖 5-1 中的數值，代表著每一個縣市平均一個社會工作專職人員必須要負擔多少人口。總體而言，全台灣，目前每個社工員大約要負擔 1,574

¹⁶ 加權的方式，主要是以事後分層(Post-stratification)加權方法為主。主要是根據衛福部的有關全國社會工作者的所在區域以及性別兩個變項，所構成的矩陣組合，並計算兩個變項矩陣組合的每一個組合在母體中所佔的比例，進而轉換成樣本的權值，利用這些權值將樣本的結構調整到和母體的比例一致。

人。除了台北市與高雄市之外，另外四個直轄市都超過平均值。嘉義縣和彰化縣、以及新竹縣，也都高於或是略高於平均值。其他縣市都低於平均值，特別是南投縣、台東縣、花蓮縣、澎湖縣以及連江縣都低於 1,000 人。

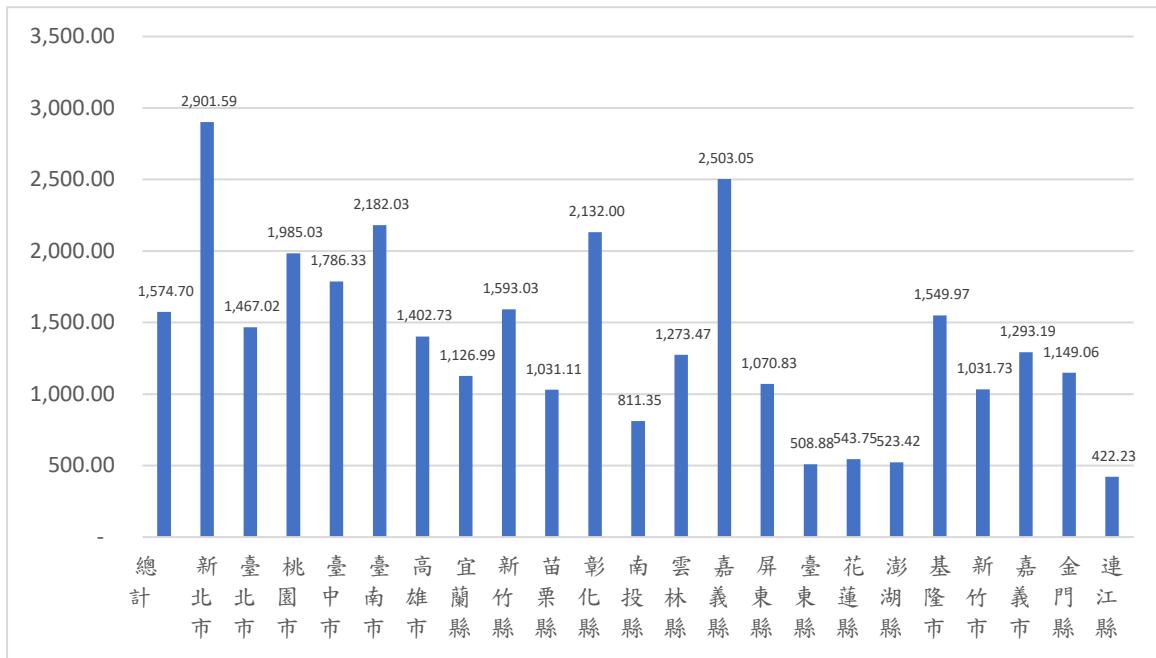


圖 5-1 台灣各縣市人口數與社會工作專職人數的比例¹⁷

在教育程度的部分，在教育程度的部分，在職社工專科為 14 人占 0.74%，大學 1338 人占 71.09%，碩士 509 人占 27.05%，博士 17 人占 0.9%，其他 4 人占 0.2%，教育程度為大學者為多數，有七成左右的在職社工教育程度為大學。而且在考慮權重後，基本上其比例並沒有太多的改變。

在畢業學校的部分，我們主要是將其分為四大類。國立綜合大學、私立綜合大學、國立科技大學以及私立科技大學。在此次針對在職社工的調查中，在職社工是從國立綜合大學畢業的人有 463 人占 24.6%；從私立綜合大學取得學位的人，有 1,063 人占 56.48%；但是，從國立科技大學畢業的人，僅有 70 人占 3.72%；而從私立科技大學取得學位的人，則有 245 人占 13.02%；最後，其他則是 41 人占 2.18%。基本上，在職社工畢業學校超過半數為私立綜合大學。

¹⁷ 資料來源：衛生福利部以及內政部統計資料以及自行計算。

表 5-1 在職社工基本描述統計

	次數	未加權 比例	加權後 比例
總計	1,879		
性別			
男	364	19.37%	18.7%
女	1,515	80.63%	81.3%
年齡			
20-30 歲	684	36.34%	36.83%
31-40 歲	736	39.11%	38.18%
41-50 歲	335	17.80%	18.30%
51 歲以上	127	6.75%	6.68%
工作地點			
北部	783	41.60%	35.76%
中部	398	21.15%	22.11%
南部	463	24.60%	30.33%
東部與離島	238	12.65%	11.80%
教育程度			
專科	14	0.74%	0.66%
大學	1,338	71.09%	71.31%
碩士	509	27.05%	26.87%
博士	17	0.9%	0.93%
其他	4	0.21%	0.23%
畢業學校			
國立綜合大學	463	24.6%	24.11%
私立綜合大學	1,063	56.48%	55.17%
國立科技大學	70	3.72%	4.58%
私立科技大學	245	13.02%	13.81%
其他	41	2.18%	2.32%
目前工作狀況			
全職工作	1,835	97.5%	97.64%
部分工時	47	2.5%	2.36%
社會工作師證書			
有	1,431	76.04%	75.58%
無	451	23.96%	24.42%
目前任職單位			
公部門	794	42.19%	42.09%
私部門，且為政府委外或補助的方案社工	590	31.35%	31.75%
私部門，非政府委外或補助的方案社工	498	26.46%	26.16%

有關目前的工作狀況，在本次調查中的在職社工，大多數皆為全職工作者，有 1,835 人占 97.5%，僅有非常少部分的人是從事部分工時的工作，僅有 47 人，約占 2.5%。因此，在職社工有極高比例都從事全職工作，非典型就業並非是社會工作從業人員會遇到的問題。

而在是否考取社會工作師證照上，在職社工擁有證書者為 1,431 人占 76.04%，並無擁有證書者為 451 人占 23.96%。換句話說，大多數的在職社工都還是會考取社工師證照。

目前在任職部門的區分，主要區分為是否為公部門以及私部門中是否會政府委外或是補助的方案社工。其中，在公部門工作的在職社工為 794 人占 42.19%；在私部門工作，但是為政府委外或補助的方案社工為 590 人占 31.35%；在私部門工作，不過並非是政府委外或補助的方案社工為 498 人占 26.46%。基本上，由政府部門所資助的在職社工佔了 73% 以上。

在表 5-2 中，我們呈現了年齡、收入、每周工作時數、總社會工作年資以及在目前機構工作年資的基本描述統計。首先，年齡的部分，原本即是連續變項。在本次調查中的在職社工的平均年齡為 35.2 歲，中位數為 34 歲，標準差為 8.95。而收入的部分，原本是類別變項，我們採取每一個類別的中位數，將其轉換成為連續變項，以便計算出平均數以及中位數。收入的平均數為 41,083.95 元，而中位數為 42,500 元，標準差為 7,766.68。一般而言，所得分配應該會呈現右偏峰的狀況，也就是平均數會受到極端高所得者的影響，使得其平均數會高於中位數。但是，在此可以發現中位數是高於平均數的。換句話說，不僅是在職社工比較少極端高所得者，同時也是因為較低所得者拉低平均數，使其低於中位數。因此，雖然平均數與中位數都高於 4 萬元，但是必須要注意的是，所得較低者也是有一部分。

表 5-2 連續變項：基本描述統計

	樣本數	平均數	中位數	標準差
年齡	1,882	35.20	34.00	8.95
收入	1,882	41083.95	42,500	7766.68
工作時數	1,882	45.05	45.00	11.29
總工作年資	1,882	8.64	7.00	6.62
機構工作年資	1,882	5.04	3.00	5.60

另外，有關每周工作時數的部分。平均數為 45.05 小時，中位數為 45 小時，標準差為 11.29。換句話說，平均而言，大概在職社工每周都會加班

5個小時左右。不過，這邊的在職社工不見得是全職勞工，也可能是兼職的身分。因此，可能會拉低每週工時平均。而在年資方面，我們區分了社工總年資以及機構總年資。前者，係指至今從事社會工作相關工作的總年資；後者，則是在目前任職機構的年資。社工總年資部分，平均數為 8.64 年、中位數為 7 年，標準差為 6.62。顯示目前在職社工的社工總年資相對較為年輕，也有可能是因為資深社工員可能就會直接退出社工相關工作。當然也有可能是因為資深社工比較少填答。而在機構總年資的部分，平均數為 5.04 年、中位數為 3 年，標準差為 5.60。顯示，很大一部分的人，大概在 3 年到 5 年之間就可能會轉換機構。

二、在職社工對於社會工作核心能力的認知

此部分，主要著重於在職社工如何認知社會工作核心能力。在職社工已經進入職場，與尚未進入職場或者是剛進入職場的剛畢業的社工系畢業生，可能會有不一樣的認知。對於那些已經進入職場的在職社工，他們社會工作專業人員所應該具備的核心能力，應該會是更為貼近社會工作職場上的現實。

首先，在職社工對於社會工作核心能力的認知，最高者是實務上重視多元與差異、其次為直接參與個人、家庭、團體、組織與社區的實務、再次之為倫理和專業行為。基本上，尊重多元以及差異以及對於基本社工倫理守則的重視，也就是學習和尊重社會工作中基本的核心價值是其核心能力的基礎。此外，也可以發現，在職社工非常重視直接服務的技巧，包括如何與服務對象互動、以及如何與服務對象一起工作（處遇與介入）、以及如何評量與評估其處遇和介入的方式。換句話說，在職社工比較重視的直接參與的社工實務的相關核心能力，不僅需要參與和服務對象(不論是個人、家庭、團體、組織或是社區)工作時的互動過程，同時也必須具備對於多元與差異的價值重視，也需具備基本的社會工作倫理。這一點，與過去的研究大致類似（蕭文高, 2017；溫信學、侯建州, 2019；鄭如雅、李易駿, 2011；陳佳妤，等人., 2013；侯建州, 2014；Barter, 2012；Evans, 1997）。

對於基本價值與倫理守則的重視，基本上是社會工作人員必須具備的。而對於直接服務技巧與能力的重視，則可能是因為目前台灣的社會工作發展與社會工作教育所影響。目前在台灣的社會工作實務，比較著重於直接服務的實務，因此就會著重於相關的核心能力。而為了培養直接服務相關的核心能力，台灣的社會工作教育就會著重於此。因此，在社工系畢業生的調查中，也呈現此一狀況，對於直接服務的核心能力是相對較為重視的。

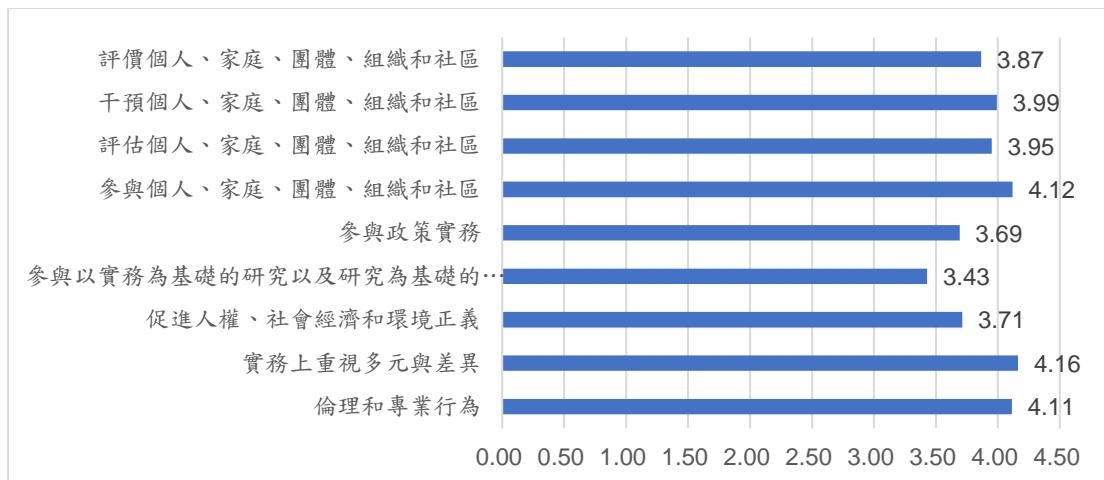


圖 5-2 在職社工對於社會工作核心能力的認知

相反地，對於間接服務的政策實務、或者是對於社會倡議以及研究實務等核心能力，就相對不重視。在本次的調查中，在職社工對於社會工作核心能力的認知，最低的部分，是屬於參與以實務為基礎的研究以及以研究為基礎的實務、參與政策實務以及促進人權、社會經濟與環境正義。這些核心能力，主要是著重於對政策的了解、對於社會結構的重視與改變促進。這也就代表著，在職社工對於這些核心能力是相對比較不重視的。

第二節 公共服務動機

就過去有關公共服務動機對於公共服務或是社會服務人員的離職意願或者是從事相關工作的意願，大多可以追溯回 Rainey (1982)對於政府機構管理人員對於公共服務動機的重視。他的研究，發現比起一般的私部門企業的管理人員，政府機構的人員，有比較強的公共服務動機，因此願意從事公共服務的工作以服務社會與人群。

首先，根據過去的文獻，大多將公共服務動機分為六大類，分別是對政策制定的熱情、對公共利益的承諾、社會正義的認知、對於公民責任的認知、對於公共服務的熱忱、以及自我犧牲的認知。這六大類的公共服務動機的題項，總共有 40 題。在統計處理上，我們根據過去文獻的討論，將 40 題分別歸類於六大類的公共服務動機中，進行了信度與效度分析之後，剔除掉 alpha 值以及因素負載量較低的題項，並將六大類中所剩下的題項相加之後除於題數，所得之值即是受訪者對於六大類公共服務動機的認知，分數越高者，表示有較強的此類的公共服務動機。有關上述每一題項的描述統計以及六類公共服務動機的信度與效度分析，可見於附件四。

表 5-3，顯示了六類公共服務動機的基本描述統計資料。從在職社工對於公共服務動機的認知來看，其平均數從高至低，分別是社會正義、公共利益的承諾、對於公民責任的認知、對於自我犧牲的認知、熱忱以及最低的對政策制定的熱情。也就是說，對於大多數的在職的社會工作人員而言，他們在公共服務動機方面上，對於社會正義是具有最高的認同、其次才是對於公共利益的承諾，而最低的則是對政策制定的熱情。

台灣的在職社工對於公共服務動機的認知上，最低的公共服務動機類型是對於政策制定的熱情。可能是因為台灣社會工作者受到的核心能力訓練主要是針對微視面的個案社會工作和團體社會工作方法（蕭文高, 2017; 溫信學 and 侯建州, 2019; 鄭如雅 and 李易駿, 2011; 林萬億, 2010），而對於參與政策制定的服務動機就會相對較為薄弱。因為對在職社工而言，參與政策制定並非是一項重要的動機，也並非是其核心能力的一部分。這一點從本次的調查中就可以發現，台灣在職社工對於社會工作者應該具備何種核心能力，其實大多著重於實務性的個案社會工作的訓練，而對於間接服務的核心能力認知，包括研究與政策制定方面的核心能力，都是相對較低的。

表 5-3 公共服務動機的描述統計

	樣本數	平均數	中位數	標準差
對政策制定的熱情	1,882	2.50	2.33	0.736
對公共利益的承諾	1,882	3.48	3.50	0.599
社會正義	1,882	3.77	3.75	0.521
公民責任	1,882	3.46	3.50	0.558
熱忱	1,882	2.69	2.67	0.644
自我犧牲	1,882	3.25	3.33	0.608

另外一個在職社工相對較低的公共服務動機則是對於公共服務的熱忱。一般來講，社會工作者或是從事公共服務相關工作的人，應該會具備較高的熱忱 (Perry and Wise, 1990; Bangcheng Liu et al., 2011)。可是，從描述統計來看，並沒有出現這樣的狀況。而且相較於剛畢業的社會工作學系畢業生而言，在職社工對於公共服務的熱忱是更低的。這可能反映了資深社工人員，可能在進入職場之後，其對於公共服務的熱忱會慢慢地隨著工作現實，而逐漸地被消磨。

為了分析何種公共服務動機會影響在職社會工作人員的離職意願以及離開社會工作職業的意願，我們進行了 OLS 的迴歸分析，見表 5-3。此一迴歸結果主要是針對公共服務動機的影響，並且為了分析各類公共服務動機對於離職意願以及離開社工職業的意願的影響，採取階層迴歸的方式，分別檢視各類公共服務動

機的重要性。因此，針對在職社工離職意願以及離開社會工作職業意願的迴歸模型各有七個模型。在模型 1 中，分別是只放了主要的控制變項，包括性別、年齡、居住地、部門、工時和目前機構的工作年資。在模型 2 到模型 7 的部分，則是逐漸地增加六類公共服務的動機，依序分別為社會正義、對政策制定的熱情、對公共利益的承諾、公民責任、熱忱與自我犧牲。

首先，對於職社工的離職意願的迴歸分析結果。在模型 1 中，顯示有顯著的變項為年齡、部門、收入和工時。年齡越大的，離職意願越低，這基本上與過去的文獻相差不遠(Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011; Kim et al., 2018; Kim and Stoner, 2008; Wang et al., 2019)。這可能是因為幾個因素。第一，年紀越大的，會比較偏好穩定的就業型態，因此在離職意願上就會相對較低；第二，年紀越大的，對於相關社會工作職業的專業認同會較高；第三，年紀越長者，可能越能調適工作條件、工作環境和壓力所帶來的情緒耗竭的問題。而在實質的工作條件上，而收入越高以及工時越低會降低離職意願，這符合過去研究的發現，在此不多加說明(Tham and Meagher, 2008; Geisler et al., 2019)。

比較特別，也是過往文獻幾乎未提的，是在任職於不同的部門對於離職意願的影響。相較於私部門工作的在職社工，不論是否為政府方案委託，在公部門工作的在職社工的離職意願相對較高。一般而言，我們都會認為在公部門的在職社工可能會因為就業穩定和薪水較高等勞動條件較好的因素，而比較不會願意離開現職。但是，迴歸分析卻呈現相反的結果。這可能是因為台灣的特殊狀況，因為許多目前在公部門任職的社工員並非是公部門內正式的編制，往往是就業不穩定的非正式編制人員，再加上公部門任職的社工員往往可能會面臨較高的工作負擔，包括像是夜間輪班等等，而使他們有較高的離職意願。這一點，在焦點座談中，也有相關的討論。也就是說，其實在公部門工作的在職社工可能組成是相對複雜的，而可能有很大的一部分是非正式的編制人員，且可能是被忽略的一群人，未來如何保障他們的勞動權益以及降低他們的離職意願可能是未來另外一個重點。

表 5-4 迴歸分析結果：公共服務動機

依變項	離職意願							離開社工意願						
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
性別 (參照組:男)	-0.131 (0.192)	-0.159 (0.192)	-0.225 (0.192)	-0.210 (0.191)	-0.182 (0.191)	-0.164 (0.191)	-0.167 (0.191)	-0.029 (0.066)	-0.050 (0.065)	-0.074 (0.065)	-0.063 (0.064)	-0.043 (0.064)	-0.034 (0.064)	-0.035 (0.0633)
年齡	-0.030** (0.010)	-0.028** (0.010)	-0.032** (0.010)	-0.025* (0.010)	-0.025* (0.010)	-0.022* (0.010)	-0.017 (0.010)	-0.025*** (0.003)	-0.024*** (0.003)	-0.025*** (0.003)	-0.021*** (0.003)	-0.020*** (0.003)	-0.019*** (0.003)	-0.017*** (0.003)
直轄市/其他 (參照組:直轄市)	0.166 (0.157)	0.171 (0.156)	0.135 (0.156)	0.158 (0.156)	0.177 (0.156)	0.187 (0.156)	0.213 (0.156)	-0.026 (0.054)	-0.022 (0.053)	-0.035 (0.053)	-0.019 (0.052)	-0.004 (0.052)	0.001 (0.052)	0.012 (0.052)
部門(參照組:公部門)														
私部門，且為政府委外或補助的方案社工	-0.876*** (0.194)	-0.856*** (0.194)	-0.805*** (0.193)	-0.760*** (0.193)	-0.770*** (0.193)	-0.768*** (0.192)	-0.757*** (0.192)	-0.276*** (0.066)	-0.261*** (0.066)	-0.243*** (0.066)	-0.210** (0.065)	-0.216** (0.064)	-0.216** (0.064)	-0.211** (0.064)
私部門，非政府委外或補助的方案社工	-0.731*** (0.208)	-0.711** (0.208)	-0.659** (0.208)	-0.604** (0.207)	-0.606** (0.207)	-0.608** (0.207)	-0.586** (0.207)	-0.260*** (0.071)	-0.244** (0.071)	-0.225** (0.070)	-0.184** (0.069)	-0.186** (0.069)	-0.187** (0.069)	-0.178** (0.069)
收入	-1.567** (0.498)	-1.542** (0.497)	-1.410** (0.500)	-1.494** (0.495)	-1.481** (0.495)	-1.441** (0.494)	-1.436** (0.494)	-0.356* (0.170)	-0.335* (0.169)	-0.289 (0.168)	-0.351* (0.165)	-0.341* (0.165)	-0.321 (0.164)	-0.319 (0.164)
工時	0.023** (0.007)	0.023** (0.007)	0.023** (0.007)	0.024*** (0.007)	0.024*** (0.007)	0.024*** (0.007)	0.024*** (0.007)	0.004 (0.002)	0.004 (0.002)	0.004 (0.002)	0.005* (0.002)	0.005* (0.002)	0.005* (0.002)	0.005* (0.002)
機構工作年資	-0.031 (0.016)	-0.033* (0.016)	-0.035* (0.016)	-0.034* (0.016)	-0.032* (0.016)	-0.032* (0.016)	-0.029 (0.016)	0.007 (0.006)	0.005 (0.006)	0.004 (0.005)	0.005 (0.005)	0.006 (0.005)	0.006 (0.005)	0.008 (0.005)
社會正義	-0.413** (0.145)	-0.255 (0.150)	0.105 (0.178)	0.198 (0.186)	0.268 (0.186)	0.280 (0.188)	0.280 (0.187)	-0.327*** (0.049)	-0.271*** (0.051)	-0.004 (0.060)	0.064 (0.062)	0.099 (0.062)	0.104 (0.062)	
對政策制定的熱情		0.432*** (0.107)	0.446*** (0.107)	0.433*** (0.107)	0.316** (0.117)	0.347** (0.117)		0.154*** (0.036)	0.164*** (0.036)	0.154*** (0.036)	0.096* (0.039)	0.109** (0.039)		
對公共利益的承諾			-0.571*** (0.154)	-0.359 (0.195)	-0.302 (0.196)	-0.064 (0.211)				-0.423*** (0.051)	-0.268*** (0.065)	-0.240*** (0.065)	-0.138* (0.070)	
公民責任				-0.378 (0.213)	-0.405 (0.213)	-0.250 (0.219)					-0.277*** (0.071)	-0.290*** (0.071)	-0.224** (0.073)	
熱忱					0.337 (0.135)	0.325* (0.135)					0.168*** (0.045)	0.162*** (0.045)		
自我犧牲						-0.538*** (0.178)						-0.229*** (0.059)		
con(常數項)	24.842 (5.226)	26.086 (5.235)	23.201 (5.262)	24.359 (5.253)	24.400 (5.251)	22.896 (5.278)	22.913 (5.266)	7.507 (1.790)	8.492 (1.775)	7.446 (1.784)	8.324 (1.756)	8.354 (1.750)	7.608 (1.755)	7.615 (1.748)
N(樣本數)	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879
R ² (模型解釋力)	0.043	0.047	0.056	0.062	0.064	0.067	0.072	0.053	0.075	0.083	0.115	0.123	0.129	0.136

其次，離職意願的模型 2 中，主要是加入社會正義的公共服務動機。就如同上述，社會正義的公共服務動機是在職社工普遍的認知。亦即，大多數在職社工都具有較為強烈的對於社會正義的認同感。雖然在模型 2 中，迴歸分析結果顯示社會正義認同越高的在職社工，其離職意願越低。可是，一旦加入其他公共服務動機之後，其對離職意願的影響就不再顯著了。

再者，在模型 3 的部分，則是加入了對於政策制定的熱情。一般而言，就如同上述，在台灣社會工作教育脈絡中，對於微視面的能力相對而言是較為重視的，反而對於鉅視面的能力與公共服務動機是比較不重視的。因此，在模型 3 中，以及加入其他類型的公共服務動機的模型 4 到模型 7，對政策制定的熱情對於離職意願都有顯著的正向影響。亦即，對於政策制定有越高的熱情與認同，那麼其離職意願就會越高。在目前台灣的脈絡中，大多社會工作多事著重於個案與團體等微視面的工作方法，並不期待社會工作者從事倡議和運動等鉅視面的工作，也鮮少有社會工作相關的科系有結構式社會工作相關的課程，也鮮少將社會政策倡議與制定當成主要的核心能力。因此，如果想要從事政策制定與倡議的話，那麼就可能希望離開以微視面方法為主的職位。

對於公共利益的承諾以及對於公民責任的認知，則是前者在模型 4 中呈現顯著的負向關係，也就是說對於公共利益的承諾越高，那麼其離職意願就會越低。但是，在模型 5 中，對於公民責任的認知則是沒有顯著，且對於公共利益的承諾也無顯著關係。其中，可能的原因是對於公共利益的承諾以及對於公民責任的認知兩者呈現高度的線性關係，其相關係數高達 0.7451。因此，兩者同時放在迴歸模型中，有可能造成共線性的問題，而使得兩者同時呈現不顯著的狀況。

在模型 6 和模型 7 中，分別放入熱忱和自我犧牲的公共服務動機。在模型 6 中，熱忱並沒有顯著；不過，在模型 7 中，熱忱對於離職意願的影響，其 P 值略低於 0.05 的水準，其係數為正，代表熱忱越高的，其離職意願越高。同時，在模型 7 中，再放入自我犧牲的公共服務動機，其係數高達 -0.538。也就是說，自我犧牲的認知越高，會降低在職社工的離職意願。

從公共服務動機對於離職意願的影響來講，簡單地從係數和 R^2 的改變量來判斷，公共服務動機的六大類型中，影響離職意願最重要的公共服務動機分別是自我犧牲、對於政策制定的熱情以及對於公共利益的承諾(/對於公民責任的認知)。其他類型的公共服務動機雖然重要，但是其重要性相較較低。

除了離職意願之外，我們同時進行了六類公共服務動機對於離開社會工作職業的影響的迴歸分析。迴歸分析模型同樣具有七個模型。模型 1，主要是控制變

項，其顯著的變項依然有年齡、部門與收入。年齡越大，越不會想要離開社會工作的職業，理由可能與離職意願類似。而有關工作部門的影響，其結果也與離職意願的結果類似，在公部門工作的在職社工比較想要離開社會工作的職業，其理由也可能是因為在公部門工作的在職社工，不僅可能是就業相對不穩定的非正式編制人員，同時期工作負擔也相對較高，而使得他們對於離開社會工作職業的意願相對較高。收入，則是一個非常重要的考慮因素。台灣的社會工作職場面臨最大的批評或是問題即是收入太低，而且因為垂直的升遷層級太少，而使得社會工作的職涯過程也無大幅增加薪水的可能性。因此，許多人往往會想要離開社會工作的職業，另尋薪水更為優渥的工作。而此迴歸分析也證明了一結果，也就是薪資越低，就越想離開社會工作的職業，而此也與過去的文獻類似(Kim and Stoner, 2008; Leider et al., 2016; Cho and Song, 2017; Chandler, 2009; 顧美俐、劉一龍, 2018；謝美娥, 2017；王智勇, 2017；王永慈等人, 2017；賴宏昇, 2014；陳政智等人, 2005)。

在針對離開社會工作職業意願的迴歸分析結果上，模型 2 主要加入了公共服務動機的社會正義，結果也顯示個人如果公共服務動機是為了實現社會正義的話，那麼就有較高的意願繼續從事社會工作的相關工作；反之，就會想要離開社會工作的職業。而且在模型 3 中，加入對政策制定的熱情之後，社會正義的公共服務動機對於離開社會工作相關工作的意願依然有顯著的負面影響，雖然其係數降低了。而模型 3~7 中，也顯示對於政策制定有熱情的人，會有比較高的離開社會工作相關工作的意願。基本上，其理由可能與上述相同，也就是台灣的社會工作並不會，也不太可能實質影響公共或社會政策的制定，而大多著重於微視面的個案與團體工作方法。因此，如果想要改變政策的人，通常就不會願意從事社會工作相關的工作。

在模型 4 和模型 5 依序加入了對於公共利益的承諾以及對於公民責任的認知。模型 4 顯示如果個人對於公共利益的承諾越高，個人就會越願意繼續留在社會工作相關的工作中。雖然對於公共利益的承諾以及對於公民責任的認知，兩類公共服務動機有高度的相關，但是在模型 5 中，即便加入公民責任的認知，兩者依然都是呈現負向的顯著關係，也就說對於公共利益的承諾越高、以及對於公民責任的認知越高，就越願意留在社會工作的崗位上繼續為弱勢族群努力。

在模型 6 與模型 7 依序加入了熱忱以及自我犧牲兩類公共服務動機。兩個公共服務動機都呈現負向的顯著關係。也就是說，熱忱越高以及越願意自我犧牲的人，會比較願意繼續留在社會工作的相關工作中。

在公共服務動機對於離職意願以及離開社工意願的影響。我們大略可以發現對於政策制定的熱情是一個重要的公共服務動機，越想要改變政策，從鉅視面進行結構性的改變，就會越想離開現職甚至是離開社工的崗位。而對於公共服務的承諾、以及對於公民責任的認知也會對離職意願以及離開社工意願有顯著的負面影響。熱忱雖然會對離開社工意願有顯著影響，但是其影響相對之下，是相對較小的。最後，自我犧牲的自我認知，不論是對離職意願或是離開社工的意願，都有顯著的影響。

第三節 工作自主性、工作條件認知與情緒耗竭

此部分，主要會涉及到工作衝突、工作與家庭衝突、工作條件、工作滿意度、工作壓力以及情緒耗竭(burnout)等解釋變項對於離職意願以及離開社工意願的影響(Cordes and Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001; Kim and Stoner, 2008; Kim et al., 2018; Wang et al., 2019)。我們將這些有關工作場域所產生的相關解釋變項分為三大部分，分別是工作自主性(job autonomy)、對於工作條件的認知以及情緒耗竭。

一、工作自主性

工作自主性(job autonomy)，做為影響在職社工的離職意願，主要係指是否能夠有效地控制其工作上的時程安排以及任務(Kim and Stoner, 2008; Kim et al., 2018; Wang et al., 2019)。一般而言，個人對於工作自主性的認知，會直接影響到個人的心理狀況，也包括其情緒耗竭。因此，過去的文獻就有提及缺乏工作自主性會直接降低個人在工作上的成就感，而且引起個人對於工作的解離/異化(Cordes and Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001; Byrne et al., 2017; Leider et al., 2016; Geisler et al., 2019; Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011; Glass and McKnight, 1996)。且情緒上的耗竭，往往會是因為對於工作缺乏控制所產生的無力感、以及無法有效地參與決策所造成的(Glass and McKnight, 1996)。

研究顯示，工作設計可以提高社會工作者的積極性(Grant, 2006)、工作滿意度(Jaskyte, 2004)、工作績效(Ang and Slaughter, 2001)、工作成果(Hill, 2006)、減輕壓力和倦怠(Bennett, Evans, and Tattersall, 1993)和離職率(Simons and Jankowski, 2007)。工作設計是指員工執行的工作的內容和結構，也就是說，工作設計研究的重點是在某些特定工作特徵是成功工作表現

所必需的情況下，工作者執行的日常任務和活動(Oldham, 1996; Morgeson & Humphrey, 2008)。例如，工作設計包括在機構或組織中採用品質管理系統。例如，Melão 和 Guia (2015) 發現，在社會服務機構中實施 ISO 9001 可以增強員工的積極性、內部溝通和工作設計，以及根據用戶的特定需求組織和訂製社會服務工作的能力。

工作設計對管理者、工作者及組織具有重要意義(Morgeson et al., 2012)，並提高了工作的品質和效率(Oldman, 1976)。工作設計文獻中的主要發現之一是工作場所關係的重要性，它涵蓋了非正式工作以及監督關係引起的與工作相關的社會關係(Morgeson & Humphrey, 2008)。經驗證據顯示，有策略的工作設計可以產生五種結果：態度結果包括工作滿意度、組織承諾和工作參與(Griffin, 1991)；行為結果包括營業額和績效數量(Humphrey et al., 2007)；認知成果包括角色感知、離職感知和團隊認同；幸福的結果包括超負荷、壓力和倦怠(Janssen, 1999)；組織成果包括組織績效、培訓需求。

研究顯示，通過增加工作自主性來重新設計工作可以防止社會工作者產生倦怠感並留住社會工作者(Kim & Stoner, 2008)。換句話說，工作自主性會影響社會工作者保留的意願(Galletta et al., 2011)。例如，允許社會工作者將實踐經驗帶入決策的過程(Tims and Bakker, 2014)。

一般而言，在工作自主性中，往往會用工作內容量表(job content questionnaire)進行測量。不過，過去的工作自主性的測量大多著重於是否能夠有效地決定或是控制自己的工作內容以及決策制定、是否會與主管或是其他同事在工作上的認知有所衝突，而導致其對於工作內容無法控制或是決定，甚至是目標以及價值上的衝突(Kim and Stoner, 2008)。不過，這樣的測量缺乏個人因為其他因素而無法擁有其工作上的自主性，譬如因為家庭照顧責任的因素。因此，我們特別在測量中加入工作與家庭的衝突。

因此，工作自主性，在本研究主要包括四個概念，分別是工作衝突，也就是主要探討個人對於工作是否會面臨價值或是與同事或是主管之間對於工作任務認知上的衝突；工作-家庭衝突，則是測量個人在工作與家庭生活之間是否面臨衝突以及其程度；工作參與，則是強調是否能夠參與工作內容的安排與決策；最後，則是工作成就感的部分，則是測量個人對於工作是否有相關的成就感。我們根據信度與效度的結果，剔除信度與效度較低的題目。之後，將特定概念中的題目分數相加除於題數。各個題項的描述統計以及信度與效度的分析結果，請見附錄。

表 5-5，是工作自主性的基本描述統計。工作衝突的部分，平均數為 3.42，中位數為 3.50，標準差為 0.762。這顯示表示許多在職社工面臨相對較高的工作衝突，但是其狀況也較有高度差異。換句話說，可能某些工作類型或是職位可能會面臨較高的工作衝突，但是有些工作類型或是衝突就可能面臨較低的工作衝突，內部差異相對較明顯。而在工作與家庭衝突的部分，平均數為 2.92、中位數為 3.00、而標準差為 0.636。同樣地，雖然其平均數較低，但是其標準差依然高達 0.636，顯示可能是因為是否家中有協助照顧小孩或是老人的責任，會使得此一認知相對有較大的差異。另外兩個解釋變項為工作參與與工作成就感，其平均數分別 3.15 以及 3.71，而標準差則為 0.502 和 0.671。工作參與的個體差異可能相對較小，工作成就感有較大的個體差異。

表 5-5 工作自主性的描述統計

工作自主性				
	樣本數	平均數	中位數	標準差
工作衝突	1,882	3.42	3.50	0.762
工作—家庭衝突	1,882	2.92	3.00	0.636
工作參與	1,882	3.15	3.00	0.502
工作成就感	1,882	3.71	3.83	0.671

上述主要是基本的描述統計，表 5-6 則是呈現了工作自主性四個自變項對於離職意願以及離開社工意願的線性迴歸分析結果。同樣，模型 1 的部分，都是主要的控制變項對各自依變項的迴歸結果，上述已經提過，在此就省略不提，但是可供讀者與其他模型進行對照。在離職意願的模型 2 中，主要放入工作衝突進入迴歸模型中，其模型解釋力(R^2)大幅增加，而且係數也高達 1.415。換句話說，工作衝突對於離職意願而言是一個重要的解釋變項。基本上，此一結果符合過去研究的發現，也就是如果個人在工作上面臨更多的衝突，不論是價值上的衝突或者是因為同事之間、主管之間、或者是機構之間對於工作目標與安排的認知差異所造成的衝突，那麼個人就可能會有較高的離職意願(Kim and Stoner, 2008; Maslach et al., 2001; Wang et al., 2019; Kim et al., 2018; Hermon and Chahla, 2018)。而模型 3 則是加入工作與家庭衝突的解釋變項，亦呈現顯著。也就是說，在職社工如果面臨較高的工作與家庭之間的衝突，那麼就越可能離職現職，而此也與過去的研究結果大致相同(Baines, 2011; Wang et al., 2019)。

表 5-6 迴歸分析結果：工作自主性

依變項	離職意願					離開社工意願				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
性別	-0.131 (0.192)	-0.054 (0.181)	-0.052 (0.180)	-0.482 (0.163)	-0.062 (0.158)	-0.029 (0.066)	-0.014 (0.065)	-0.014 (0.064)	-0.013 (0.062)	-0.014 (0.062)
(參照組:男)										
年齡	-0.030** (0.010)	-0.219** (0.010)	-0.024** (0.009)	-0.002 (0.008)	-0.104 (0.008)	-0.025*** (0.003)	-0.024*** (0.003)	-0.024*** (0.003)	-0.019*** (0.003)	-0.019*** (0.003)
直轄市/其他	0.166 (0.157)	0.156 (0.148)	0.128 (0.147)	0.049 (0.134)	0.285 (0.129)	-0.262 (0.054)	-0.028 (0.053)	-0.034 (0.053)	-0.054 (0.050)	-0.056 (0.050)
(參照組:直轄市)										
部門(參照組:公部門)										
私部門，且為政府委外或補助的方案社工	-0.876*** (0.194)	-0.698*** (0.184)	-0.638*** (0.182)	-0.159 (0.167)	-0.013 (0.162)	-0.276*** (0.664)	-0.243*** (0.066)	-0.230*** (0.066)	-0.110 (0.063)	-0.100 (0.063)
私部門，非政府委外或補助的方案社工	-0.731*** (0.208)	-0.540** (0.197)	-0.500* (0.196)	-0.129 (0.179)	-0.188 (0.173)	-0.259*** (0.071)	-0.224** (0.070)	-0.215** (0.070)	-0.121 (0.067)	-0.125 (0.067)
收入	-1.567** (0.498)	-1.392** (0.471)	-1.465** (0.467)	-0.648 (0.426)	-0.159 (0.414)	-0.356* (0.170)	-0.323 (0.168)	-0.339* (0.167)	-0.133 (0.161)	-0.099 (0.161)
工時	0.023** (0.007)	0.022** (0.006)	0.018** (0.006)	0.016** (0.006)	0.012* (0.006)	0.004 (0.002)	0.004 (0.002)	0.003 (0.002)	0.003 (0.002)	0.002 (0.002)
機構工作年資	-0.031 (0.016)	-0.013 (0.015)	-0.012 (0.015)	-0.020 (0.139)	-0.016 (0.013)	0.007 (0.006)	0.010 (0.005)	0.010 (0.005)	0.008 (0.005)	0.008 (0.005)
工作衝突		1.415*** (0.095)	1.219*** (0.100)	0.820*** (0.093)	0.553*** (0.093)		0.264*** (0.034)	0.221*** (0.036)	0.121* (0.035)	0.103** (0.036)
工作-家庭衝突			0.712*** (0.120)	0.162*** (0.058)	0.530*** (0.107)			0.153*** (0.043)	0.165*** (0.041)	0.149*** (0.042)
工作成就感				-1.959*** (0.098)	-1.657*** (0.098)				-0.494*** (0.037)	-0.473*** (0.038)
工作參與					-0.966*** (0.083)					-0.066* (0.032)
con(常數項)	24.842 (5.226)	17.650 (4.968)	17.276 (4.923)	16.303 (4.473)	15.050 (4.319)	7.507 (1.790)	6.168 (1.770)	6.088 (1.765)	5.842 (1.687)	5.757 (1.686)
N(樣本數)	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879
R ² (模型解釋力)	0.043	0.144	0.160	0.307	0.355	0.053	0.082	0.089	0.168	0.170

有關工作自主性另外兩個解釋變項，分別是工作參與和工作成就感。首先，在模型 4 的部分，我們先加入的工作成就感進入迴歸模型之中。結果顯示工作成就感對於離職意願有顯著的影響，且係數為 -1.959，同時模型解釋力也從 0.16 躍升至 0.307。同時在迴歸模型 4 中，可以發現工作衝突以及工作與家庭衝突的係數也呈現下降的情況。換句話說，工作成就感越高的人，其離職意願就會降低。此點也與過去的研究發現大致一致(Wang et al., 2019; Kim et al., 2018; Kim and Stoner, 2008; Leider et al., 2016)。在模型 5 中，則是再加入工作參與，雖然其結果也呈現顯著，但是其係數為 -0.966。此一結果顯示，在工作過程中，如果能夠有效地參與工作內容的設計、制定甚至是決策時，那麼就會顯著地降低在職社工的離職意願(Kim et al., 2018; Wang et al., 2019; Kim and Stoner, 2008; Senreich et al., 2020; Byrne et al., 2017)。

另一方面，則是離開社工的意願。在表 5-5 的迴歸分析結果中，也包括對於離開社工崗位的意願的迴歸分析結果。在模型 2 中，不同於對離職意願的影響，工作衝突雖然顯著地會讓在職社工有更強烈的離開社工的意願，但是從其係數以及模型解釋力的改變來觀察，其影響力相對較低。同樣的，工作與家庭衝突，在模型 3 中，同樣也呈現顯著，但是其係數以及模型解釋力的改變都相對較低。換句話說，工作衝突與工作和家庭衝突，兩個解釋變項雖然都會對離開社工意願有顯著的影響，但是相較於離職意願，其解釋力相對較弱。這背後可能有很多的原因，其中的可能原因是受訪者認為工作衝突與工作和家庭衝突是起因於目前的工作內容、設計以及安排等等，因此透過離開現職也許就可以解決其所面臨的衝突與問題，而不需要離開社工崗位。不過在過去的文獻，鮮少提及以離開社會工作當作被解釋變項。

此外，工作成就與工作參與，依序在模型 4 與模型 5 中放入迴歸模型之中。工作參與雖然顯著，但是其係數以及模型解釋力的變化都不大。最重要的解釋變項依然是工作成就感，其係數以及模型解釋力的變化也相對較大。換句話說，如果工作成就感越高，那麼就會越不願意離開社工。

基本上，此一統計分析的結果來看的話，工作自主性會對離職意願和離開社工意願都有顯著的影響，且四個主要的解釋變項都有顯著的影響。其中，不論是離職意願或是離開社工意願，最重要的解釋變項皆為工作成就感，工作參與次之。相較於負面的工作衝突和工作與家庭衝突，工作成就感越高以及工作參與度越高，就能夠留在在職社工，且減少離開社工崗位的意願。

二、工作條件滿意度的認知

工作條件，一直以來，普遍被認為是台灣社會工作專業所面臨的最大困境之一（顧美俐、劉一龍，2018；周清玉、曾冠鈞，2011；孫智辰，2012；鄭怡世、鐘文鎂，2014；嚴祥鸞，2010；郭俊明、葉玉如，2010；陳政智等人，2005；沈慶鴻，2008；賴宏昇，2014）；當然，國外的社會工作專業也一樣面臨類似的問題(Tham and Meagher, 2008; Geisler et al., 2019; Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011; Kim et al., 2018)。在過去的討論中，常常指出目前台灣社會工作者在職場上面臨的主要問題即是工作條件相對較差的問題，不只是單純的薪資較低、工時和升遷等等，也包括了對於工作方法、工作安全和環境是否滿意、工作是否穩定(就業穩定性)等問題。

因此，在此一工作滿意度的認知，主要分為四個部分。工作方法／環境滿意度，主要涉及個人對於有關工作方法的選擇、工作環境等的認知與滿意度；工作條件滿意度，則是涉及到工時、薪資、其他實質工作條件的滿意度。另外一個重要的工作條件的考量，則是工作穩定性。最後一個解釋變項則是對於目前整體工作狀況的滿意度。在測量上，工作穩定性和工作滿意度皆為單一題項；而工作方法/環境滿意度以及工作條件滿意度，則是經過信度與效度分析之後，剔除掉因素附載量較低的題項，將相關題項的分數相加之後，除於題數。

表 5-7 為工作滿意度的基本描述統計。在工作條件相關的滿意度上，平均數都超過 3，且中位數也都在 3 以上，顯示普遍對於工作條件滿意度都是相對較為高的。首先，工作方法/環境的滿意度上，平均數為 3.51，中位數 3.6，標準差為 0.710。而工作條件滿意度的分數是最低的，其平均為 3.31，且中位數為 3.33，標準差為 0.677。這顯示在職社工普遍對於工作條件的滿意度相對較低。但是，對於工作穩定性卻有相對較高的滿意度，雖然標準差也高達 0.850。而對於整體工作狀況的滿意度，平均數為 3.41，但是標準差為 0.914，顯示個體差異相對較大。

表 5-7 工作滿意度的描述統計

工作滿意度				
	樣本數	平均數	中位數	標準差
工作方法/環境滿意度	1,882	3.51	3.60	0.710
工作條件滿意度	1,882	3.31	3.33	0.677
工作穩定性	1,882	3.83	4.00	0.850
整體工作滿意度	1,882	3.41	4.00	0.914

表 5-8，則是呈現了工作滿意度對離職意願和離開社工意願的影響進行迴歸分析之後的結果。同樣模型 1 的部分都是僅有控制變項，因此在此就不多加說明。在模型 2 的部分，主要是加入了工作方法／環境的滿意度，主要是涉及到對於工作方法以及環境的相關條件是否滿意。工作方法/環境滿意度，呈現了對於離職意願相當重要且顯著的影響。其係數為 -2.210，且模型解釋力的變化從 0.043 跳升到 0.269。換句話說，對於工作方法與環境滿意度越高者，其離職意願就會越低，而且係數顯示這是一個很重要的影響。一般而言，工作方法/環境會涉及到工作方法是否能夠自己選擇、是否適當、工作環境是否舒適、安全等等。而過去常常被批評的問題即是許多台灣社會工作者往往會面臨人身安全挑戰，特別是從事保護性業務的社會工作者(周清玉 and 曾冠鈞, 2011; 嚴祥鸞, 2010; 劉玉鈴, 2014; 郭俊明 and 葉玉如, 2010; Baldschun et al., 2019; Boyas et al., 2012; Yu and Liao, 2020)。因此，有此一結果，並沒有出乎意料。

在模型 3 的部分，則是將工作條件滿意度納入迴歸分析之中。就如上述，一直以來都是台灣社會工作專業發展的困境之一，尤其因為薪資太低和工時太長，而使在職社工想要離職、甚至是離開社會工作的崗位（賴宏昇，2014；沈慶鴻，2008；顧美俐、劉一龍，2018；謝美娥，2017；王永慈等人，2017；陳政智等人，2005；Tham and Meagher, 2008; Geisler et al., 2019）。研究結果，也的確呈現此一現象。在模型 3 中，顯示工作條件滿意度是一個顯著影響的解釋變項。工作條件滿意度越高，其離職意願就會越低。同時，從係數以及模型解釋力的變化來看的話，其重要性不言可喻。

此外，在模型 4 和模型 5 中，依序加入工作穩定性以及整體工作滿意度。在模型 4 中，工作穩定性，也就是所謂的就業安全(employment security)，也呈現對離職意願有顯著的影響，這一點也與之前的研究類似(Geisler et al., 2019; Kim et al., 2018; Kim and Stoner, 2008; Anderson and Pontusson, 2007)。工作穩定性越高的話，就會降低其離職意願，不過其效果並沒有前

面兩個解釋變項來的那麼重要。另外一個重要的解釋變項即是在模型 5 中才加入的整體工作滿意度。從模型 5 中，可以發現整體工作滿意度的係數是最高的，而且其模型解釋力也有明顯的提升。

從模型 5 來看，影響離職意願最重要的兩個解釋變項是勞動條件滿意度以及整體工作滿意度。基本上，而且都會大幅提升模型解釋力。相較於，其他解釋變項，工作滿意度相關的解釋變項是相對較為重要的解釋變項。而類似的狀況，也可見於離開社工的意願。

表 5-8 回歸分析結果：工作條件認知

依變項	離職意願					離開社工意願				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
性別	-0.131 (0.192)	-0.150 (0.168)	-0.009 (0.160)	0.009 (0.159)	-0.011 (0.155)	-0.029 (0.066)	-0.031 (0.064)	-0.003 (0.063)	0.002 (0.063)	-0.003 (0.062)
(參照組:男)										
年齡	-0.030** (0.010)	-0.029** (0.009)	-0.027** (0.008)	-0.030*** (0.008)	-0.023** (0.008)	-0.025*** (0.003)	-0.025*** (0.003)	-0.025*** (0.003)	-0.026*** (0.003)	-0.024*** (0.003)
直轄市/其他	0.166	0.075	0.166	0.164	0.179	-0.026	-0.040	-0.022	-0.022	-0.018
(參照組:直轄市)	(0.157)	(0.137)	(0.131)	(0.130)	(0.126)	(0.054)	(0.052)-	(0.052)	(0.052)	(0.051)
部門(參照組:公部門)										
私部門，且為政府委外或補助的方案社工	-0.876*** (0.194)	-0.212 (0.172)	-0.164 (0.164)	-0.197 (0.163)	-0.227 (0.158)	-0.276*** (0.066)	-0.175** (0.066)	-0.165* (0.065)	-0.175** (0.065)	-0.183** (0.064)
私部門，非政府委外或補助的方案社工	-0.731*** (0.208)	-0.292 (0.183)	-0.318 (0.174)	-0.275 (0.173)	-0.258 (0.169)	-0.260*** (0.071)	-0.192** (0.070)	-0.197** (0.069)	-0.185** (0.069)	-0.180** (0.068)
收入	-1.567** (0.498)	-0.520 (0.437)	0.826 (0.427)	0.854* (0.425)	0.404 (0.416)	-0.356* (0.170)	-0.196 (0.167)	0.078 (0.169)	0.086 (0.169)	-0.042 (0.168)
工時	0.023** (0.007)	0.013* (0.006)	0.010 (0.06)	0.008 (0.006)	0.006 (0.005)	0.004 (0.002)	0.003 (0.002)	0.002 (0.002)	0.002 (0.002)	0.001 (0.002)
機構工作年資	-0.031 (0.016)	-0.020 (0.014)	-0.028* (0.014)	-0.023 (0.013)	-0.023 (0.013)	0.007 (0.006)	0.008 (0.005)	0.007 (0.005)	0.008 (0.005)	0.008 (0.005)
工作方法/環境滿意度	-2.210*** (0.092)	-1.245*** (0.112)	-1.160*** (0.112)	-0.673*** (0.119)		-0.338*** (0.035)	-0.142** (0.044)	-0.117** (0.045)	0.022 (0.045)	-0.228*** (0.048)
工作條件滿意度		-1.467*** (0.105)	-1.360*** (0.107)	-0.973*** (0.110)			-0.298*** (0.042)	-0.267*** (0.043)	-0.157*** (0.045)	
工作穩定性			-0.389*** (0.082)	-0.244** (0.081)				-0.113** (0.032)	-0.071* (0.032)	
整體工作滿意度				-0.997** (0.096)					-0.284*** (0.039)	
con (常數項)	24.842 (5.226)	21.623 (4.572)	8.485 (4.453)	9.177 (4.430)	13.691 (4.330)	7.507 (1.790)	7.015 (1.748)	4.347 (1.765)	4.547 (1.761)	5.834 (1.745)
N(樣本數)	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879
R ² (模型解釋力)	0.043	0.269	0.338	0.346	0.382	0.053	0.097	0.121	0.127	0.152

關於離開社工的意願，同樣的在模型 2 中，放入工作方法/環境的滿意度，其係數僅為 -0.338，模型解釋力也提升至 0.097。雖然工作方法/環境的滿意度會顯著影響離開社工的意願，但是其效果相對有限。在模型 3 之中，再加入工作條件滿意度的解釋變項，顯示工作條件滿意度的確會顯著影響離開社工的意願，而且其影響力是相對重要的。

在模型 4 和模型 5 之間，分別再依序加入工作穩定性以及整體工作滿意度的解釋變項。在模型 4 中，工作穩定性加入之後，工作穩定性在迴歸模型中是一個顯著的解釋變項，但是相較之下，工作條件的滿意度依然是一個相對重要的解釋變項。不過，依然可以得出工作穩定性高的在職社工，比較不會想要離開社工的崗位。模型 5，則是再加入整體工作滿意度。加入之後，工作方法/環境滿意度的影響力就消失了，且最重要的解釋變項為整體工作滿意度，次之為工作條件滿意度，最後則是工作穩定性。這一點與離職意願的迴歸分析結果一致。

基本上，不論是離職意願或者是離開社工意願，主要的解釋變項為整體工作的滿意度，次之為工作條件滿意度。這一結果，符合過去研究的發現。

三、情緒耗竭

情緒耗竭，被視作是影響在職社工離職意願的最重要因素之一(Boyas et al., 2012; Glass and McKnight, 1996; Maslach et al., 2001; Cordes and Dougherty, 1993; Lloyd et al., 2002)。情緒耗竭，主要是係指個人在工作中，其對於慢性工作壓力的反應結果，而且此一回應可能會對個人和組織有負面影響(Lloyd et al., 2002; Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011)。而過去的研究中，對於情緒耗竭的定義很多元，有關乎其過程或是關乎其關係面向。前者，指涉的是因為個人對於工作壓力的回應，而產生對於個人在專業上的態度與行為有負面的影響(Cherniss, 1980)；或者是個人為了適應職場上的壓力環境，而使個人產生因為專業成就感的缺乏和情緒上的隔離等因素，所引起的失敗的感覺、專業上的迷失、情緒上的耗竭、以及衝突情緒和罪惡感(Price and Murphy, 1984)。雖然情緒耗竭大多提出不同的定義，但是大多在概念上都並非是很清楚。

一直要到 Maslach et al. (2001) 在 1980 年代所提出情緒耗竭量表，才有一個被廣泛所使用的情緒耗竭定義與量表，而且在 1990 年代中，這個定義與量表是普遍被使用的。他們定義情緒耗竭為生理上、情緒上以及互動過

程上的徵兆，而這些徵兆是與工作壓力有關，包括情緒上的消耗、缺乏個人成就感以及對於客戶或是個案的解離化。不過，我們在情緒耗竭的量表上，主要是採取勞動部所採用的情緒耗竭量表，這是根據丹麥的研究所製成的量表。

表 5-9，主要是呈現在職社工的情緒耗竭的分數。整體平均而言為 3.12，中位數為 3.16，標準差為 0.919。我們認為情緒耗竭可能會因為年資上的差異，而有所不同。因此雖然社會工作總年資原本是一個連續變項，我們重新將其編為五類，分別是 1 年以內、1 年以上到 3 年以內、3 年以上到 6 年以內、6 年以上到 10 年以內以及 10 年以上者。主要是認為 3 年是一個專業社會工作者培養的關鍵時限，而通常會不會繼續從事社會工作者，在 6 年左右也會是一個關鍵點。這樣的區分，是有其意義的。一方面，主要是因為 1 年以內是屬於剛畢業的在職社工，依然可能會有較強的動機繼續從事社會工作。而 1-3 年之間，則是屬於核心能力與技術培養期；但是 3 年以上到 6 年以內，可能會面臨轉換許多生涯的抉擇，包括像是結婚、對於工作的倦怠感、情緒耗竭的累積等等。6 年以上到 10 年以內，則是屬於開始適應社會工作的職業，但是同時也可能面臨家庭生育、養育小孩以及照顧家裡老人的負擔；社會工作總年資 10 年以上的在職社工可能對於社會工作職業所面臨的困境以及情緒耗竭都能夠相對較為有效地回應與調適。區分年資之後，我們以年資為自變項、情緒耗竭為依變項，進行了變異數分析(ANOVA)。其中，有 8 個樣本在社工總年資是遺漏值，因此排除。

首先，社工總年資在 1 年以下在職社工中，其情緒耗竭的程度為 3.04，是低於整體平均值。而情緒耗竭的確會隨著年資增加而有所增長，1 年以上到 3 年以內的情緒耗竭程度為 3.21，也就是高於整體平均。社工總年資 3 年以上到 6 年以內的在職社工，其情緒耗竭的程度是最高的。因此，社工總年資 3-6 年的在職社工，有可能面臨較高的離職意願以及離開社工的意願。不過，情緒耗竭的程度，在超過社工總年資超過 6 年以上之後，就逐漸地下降。在 6 年以上到 10 年以內的區間，情緒耗竭的程度就下降到 3.17，雖然依然比整體平均高。但是社工總年資如果在 10 年以上者，那麼情緒耗竭的程度就會大幅地，顯著下降到 2.96。也就是說，情緒耗竭的程度是呈現一個倒 U 字型的趨勢。

表 5-9 情緒耗竭與年資交叉分析的描述統計

情緒耗竭				
	次數	平均值	中位數	標準差
總和	1,882	3.12	3.17	0.919
年資(N=1,874)(F=8.86***)				
1 年以下	190	3.04	3.08	0.965
1 年以上到 3 年以內	317	3.21	3.33	0.900
3 年以上到 6 年以內	359	3.28	3.33	0.890
6 年以上到 10 年以內	399	3.17	3.17	0.904
10 年以上	609	2.96	2.92	0.915

在進行 Bonferroni 事後檢定之後，可以發現社工總年資 1 年以下與 3 年以上到 6 年以內的社工，在情緒耗竭上有統計上的顯著差異($p=0.031$)；而社工總年資在 10 年以上者，與 1 年以上到 3 年以內、3 年以上到 6 年以內以及 6 年以上到 10 年以內者相比，也有統計上的顯著差異（ p 值均達到 0.01 水準）。換句話說，3 年以上到 6 年以內之間是一個重要的轉折點，是社工是否想要離職的一個重要的關鍵轉折點。而這從迴歸結果也可以發現。

在迴歸分析結果上。在此處的迴歸分析，主要是測試情緒耗竭對於離職意願和離開社會工作意願的影響，同時將從事社會工作的總年資的影響納入。同樣分為兩個部分，分別是針對離開現職的離職意願以及離開社會工作執業的意願進行迴歸分析。首先，在離職意願上的迴歸分析結果。可以發現，在模型 1 中，主要包括了控制變項，年齡、部門、收入以及工時都會影響離職意願，同時年資也可以看的出來，是有顯著影響的。在年齡方面，年齡越大的越不會想要離職，這跟之前的討論是一致的，因為年紀較大者，比較偏好穩定的生活。相較於公部門的在職社工，私部門的在職社工，不論是否是政府委外或是補助的方案社工，都比較願意留在現職。而且社會工作總年資，也會有顯著的影響。相較於 1 年以下的在職社工，年資較長的在職社工都更想要離職；而且從係數來看，社工總年資在 3 年以上到 6 年以內的在職社工的離職意願，比起 1 年以下的在職社工，差異最為明顯。

模型 2，主要是納入情緒耗竭的影響。將情緒耗竭的影響納入之後，可以發現情緒耗竭是一個非常重要影響離職意願的因素，不僅係數高達 1.73，同時模型解釋力也大幅增加至 0.26。換句話說，情緒耗竭很重要地決定在職社工的離職意願。從整體模型來看，不僅年齡的效果就消失了、且工時的效果也消失。同時，公部門在職社工與私部門之中非政府補助或是委託的方案

社工之間的離職意願的差異也消失了。另外一項重點，即是社工總年資的影響，僅剩社工總年資 6 年以上到 10 年以內的在職社工會有與社工總年資在 1 年以內的新進社工有顯著的差異。換句話說，如果考慮進情緒耗竭的影響之後，那麼僅社工總年資在 6 年以上到 10 年以內的在職社工，會顯著地有較高的離職意願，主要是因為其情緒耗竭的程度可能是相對於其他年資群組的在職社工更為明顯。

因此，為了檢證此一論點，我們在模型 3 中加入社工總年資以及情緒耗竭的互動項。模型 3 中，部門、所得依然是重要的影響離職意願的因素，情緒耗竭也依然扮演重要的角色。不過，社會工作總年資的影響已經消失。取而代之的是社會工作總年資以及情緒耗竭的互動項，在社工總年資在 3 年以上到 6 年以內的在職社工中，其情緒耗竭程度是相對較高的，同時這一群在職社工，相較於其他不同社工總年資群組的在職社工，其離職意願也是最為顯著的。這也就是說，台灣的在職社工在進入職場之後，從事 3 年以上到 6 年以內的社會工作之後，其情緒耗竭會累積到頂點，如果他們無法有效的調適其情緒耗竭的問題時，或者是有效地從組織或是家庭給予任何支持的話，那麼就有可能產生較高的離職意願。

但是，情緒耗竭以及社工總年資是否會影響離開社工的意願呢？

為了研究此一問題，我們針對離開社工意願進行迴歸分析。同樣地，針對離開社工意願的迴歸分析，總共有三個模型。第一個模型，主要是控制變項。年齡、部門以及社工總年資是顯著的影響因素。年齡越高者，越不會離開社工的相關工作。同樣地，理由是一樣的，因為年紀越大者，會更偏好穩定的工作型態與生活，因此離開社會工作專業，會對工作型態以及生活造成更大的衝擊。其次，部門，也是公部門的在職社工，有較高的離開社工專業的意願。社工總年資的部分，僅有社工總年資在 6 年以上到 10 年以內的在職社工有顯著地想離開社會工作專業。

模型 2 中，可以發現離開社工的意願，大多是被情緒耗竭這個解釋因素所解釋。而且加入情緒耗竭之後，離開社工的意願的顯著影響因素就只剩年齡以及部門兩個因素。在模型 3 中，主要加入社工總年資以及情緒耗竭的互動項。主要的顯著是社工總年資 10 年以上的在職社工，當其情緒耗竭越高的話，那麼就有越高的離開社工意願。這是合理的。主要是因為如果從事社工的年資越高，一般而言應該越來調適或是解決其情緒耗竭的問題，可是如果當從事社工的年資越高，但是卻無法有效調節其情緒耗竭的問題時，其離開社工的可能性就越高。這一點是值得政策規畫者注意之處。

表 5-10 迴歸分析結果：情緒耗竭

	離職意願			離開社工意願		
	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
性別(參照組：男性)	-0.16 (0.19)	-0.21 (0.17)	-0.21 (0.17)	-0.02 (0.07)	-0.3 (0.06)	-0.03 (0.06)
年齡	-0.05*** (0.01)	-0.02 (0.01)	-0.02 (0.01)	-0.02*** (0.00)	-0.02*** (0.00)	-0.02*** (0.00)
地區(參照組：直轄市)	0.19 (0.16)	0.26 (0.14)	0.27* (0.14)	-0.02 (0.05)	-0.00 (0.05)	-0.00 (0.05)
部門(參照組：公部門)						
私部門						
(政府委外或補助的方案社工)	-0.95*** (0.19)	-0.48** (0.17)	-0.46** (0.17)	-0.24*** (0.07)	-0.14* (0.06)	-0.12 (0.06)
私部門						
(非政府委外或補助的方案社工)	-0.86*** (0.2)	-0.33 (0.18)	-0.32 (0.18)	-0.21** (0.07)	-0.09 (0.07)	-0.08 (0.07)
所得	-2.25*** (0.51)	-1.82*** (0.45)	-1.8*** (0.45)	-0.27 (0.17)	-0.17 (0.17)	-0.13 (0.17)
工時	0.02*** (0.01)	0.01 (0.01)	0.01 (0.01)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)
社工總年資						
(參照組：0-1 年)						
1 年以上到 3 年以內	0.84** (0.3)	0.5 (0.27)	-0.3 (0.92)	0.04 (0.10)	-0.03 (0.10)	-0.25 (0.34)
3 年以上到 6 年以內	0.75* (0.3)	0.14 (0.27)	-1.72 (0.91)	0.13 (0.10)	-0.00 (0.10)	-0.26 (0.34)
6 年以上到 10 年以內	1.24*** (0.31)	0.74** (0.28)	0.46 (0.88)	0.22* (0.11)	0.11 (0.10)	-0.22 (0.33)
10 年以上	0.98** (0.34)	0.54 (0.3)	-0.39 (0.83)	0.03 (0.12)	-0.06 (0.11)	-0.72* (0.31)
情緒耗竭		1.73*** (0.08)	1.46*** (0.22)		0.39*** (0.03)	0.27*** (0.08)
社工總年資*情緒耗竭				0.27 (0.28)		0.07 (0.1)
1 年以上到 3 年以內				0.59** (0.28)		0.08 (0.1)
3 年以上到 6 年以內				0.1 (0.27)		0.11 (0.1)
6 年以上到 10 年以內				0.31 (0.25)		0.21* (0.09)
10 年以上				31.72	21.44	22.08
con(常數項)					6.48	4.16
N(樣本數)					4.16	4.14
R ² (模型解釋力)					1,871	1,871
						1,871

第四節 社會支持與專業認同

上面的部分，基本上，大多討論的是那些工作相關的因素是如何影響個人的離職意願，像是對於工作條件、工作-家庭平衡問題、情緒耗竭、工作穩定性、整體工作滿意度等等因素。過去的文獻大概都會提到這些因素可能會影響或是提高社會工作者的離職意願、甚至是離開社工的意願，比較少提到一些能夠降低在職社會工作者離職意願的因素，包括像是個人來自於家庭、同儕或是機構的支持、或者是對於社會工作專業的認同感。這也就是，比較類似 Herzberg (1971)所提及的保健因子。因此，此部分就會特別針對社會支持以及專業認同進行探討與分析，瞭解這兩個因素是否會影響在職社工的離職意願以及離開社工的專業。

一、社會支持

在 Herzberg 的雙因子理論，主要是提及影響個人工作或是離職意願的因素，大概可以區分為兩類，分別是激勵因子(motivation)以及保健因子(Hygiene)，因此又稱激勵保健理論(Motivator-Hygiene Theory)(Herzberg, 1971; Herzberg, 2017; Herzberg, 1966)。激勵因子，主要是指能夠激勵或是協助個人提供工作意願的因素，包括像是提供薪水或是額外的報酬之類的。保健因子，則是像是社會支持、或者是專業認同、或者是既定的工作條件等等因素，主要是在於能夠維持或是降低個人的離職意願，以避免員工的不滿。因此，社會支持就會被視作一種保健因子，而且是可以有效地降低個人的離職意願。

對於社會工作者的離職意願或是留任意願的研究中，也有些研究指出社會支持能夠有效地影響在職社工的離職或是留任意願(Kim and Stoner, 2008; Hombrados-Mendieta and Cosano-Rivas, 2011; Fisher, 1985)。他們大多指出在職社工如果面臨較高的情緒耗竭或是其他工作條件較差的問題時，就會有比較高的離職意願，因此如果為了降低在職社工的離職意願，那麼社會支持就可以扮演一個中介或是重要的角色。因此，一般都會假設，如果在職社工的社會支持越高，離職意願就會越低。

在本研究中，我們將社會支持分為四大類，分別是家庭支持、同事支持、督導支持以及高階主管支持。這四類分別列屬不同的層次，可能會對離職意願以及離開社工的意願有不同的支持。底下表 5-11，主要列了四類社會支持類屬的基本描述統計。同樣地，有關相關的信度與效度分析，請詳見附錄。在社會支持中，最高的是同事支持(3.64)，次之為督導的支持(3.34)，再次之

則是家庭支持(2.94)，而高階主管支持(2.50)則是最低的。標準差，督導支持、高階主管支持以及家庭支持大約都 1.1 左右，而標準差最低的則是同事支持。換句話說，大多數的在職社工員都能夠有效地獲得同事的支持。

表 5-11 社會支持的基本描述統計

社會支持				
	樣本數	平均數	中位數	標準差
家庭支持	1,882	2.94	3.00	1.093
同事支持	1,882	3.64	3.67	0.908
督導支持	1,882	3.34	3.67	1.104
高階主管支持	1,882	2.50	2.33	1.100

基本上，我們認為社會支持程度越高的人，將會有效地降低在職社工的離職意願以及離開社會工作專業工作的意願。在模型 1 中，主要以控制變項為主，基本上跟之前的一樣。年齡、收入、部門以及工時是比較重要的影響變項。在模型 2 中，我們加入家庭支持，可以發現家庭支持是可以有效地的降低離職意願。但是，從模型解釋力(R^2)的改變來看，家庭支持並非是一個重要的因素。

表 5-12 迴歸分析結果：社會支持

	離職意願					離開社工意願				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
性別 (參照組:男)	-0.131 (0.192)	-0.111 (0.192)	-0.044 (0.188)	-0.140 (0.179)	-0.147 (0.175)	-0.029 (0.066)	-0.188 (0.066)	-0.008 (0.065)	-0.018 (0.065)	-0.020 (0.065)
年齡	-0.030** (0.010)	-0.289** (0.010)	-0.043*** (0.010)	-0.047** (0.009)	-0.038*** (0.009)	-0.025*** (0.003)	-0.025*** (0.003)	-0.027*** (0.003)	-0.028*** (0.003)	-0.026*** (0.003)
直轄市/其他 (參照組:直轄市)	0.166 (0.157)	0.176 (0.157)	0.136 (0.153)	0.106 (0.146)	0.113 (0.143)	-0.026 (0.054)	-0.022 (0.054)	-0.028 (0.053)	-0.031 (0.053)	-0.030 (0.053)
部門 (參照組:公部門)										
私部門，且為政府委外或補助的方案社工	-0.876*** (0.194)	-0.890*** (0.194)	-0.829*** (0.190)	-0.729*** (0.181)	-0.702*** (0.177)	-0.276*** (0.066)	-0.283*** (0.066)	-0.274*** (0.066)	-0.263*** (0.066)	-0.257*** (0.065)
私部門，非政府委外或補助的方案社工	-0.731*** (0.208)	-0.751*** (0.209)	-0.759*** (0.204)	-0.770*** (0.194)	-0.695*** (0.190)	-0.260*** (0.071)	-0.269*** (0.071)	-0.270*** (0.071)	-0.271*** (0.071)	-0.255*** (0.070)
收入	-1.567** (0.498)	-1.564** (0.497)	-1.105* (0.449)	-0.898 (0.465)	-0.810 (0.456)	-0.356* (0.170)	-0.354* (0.170)	-0.282 (0.170)	-0.261 (0.170)	-0.242 (0.169)
工時	0.023** (0.007)	0.022** (0.007)	0.019** (0.007)	0.019** (0.006)	0.016** (0.006)	0.004 (0.006)	0.004 (0.002)	0.004 (0.002)	0.003 (0.002)	0.003 (0.002)
機構工作年資	-0.031 (0.016)	-0.030 (0.016)	-0.023 (0.016)	-0.021 (0.051)	-0.019 (0.015)	0.007 (0.006)	0.007 (0.006)	0.008 (0.006)	0.008 (0.005)	0.009 (0.005)
家庭支持		-0.138* (0.070)	0.041 (0.071)	0.076 (0.067)	0.125 (0.066)		-0.067** (0.024)	-0.039 (0.025)	-0.035 (0.025)	-0.024 (0.024)
同事支持			-0.804*** (0.086)	-0.162 (0.094)	-0.092 (0.092)			-0.126*** (0.030)	-0.059 (0.034)	-0.044 (0.034)
督導支持				-1.050*** (0.075)	-0.767*** (0.080)				-0.109*** (0.027)	-0.049 (0.030)
高階主管支持					-0.635*** (0.074)					-0.137*** (0.027)
con(常數項)	24.842 (5.226)	25.186 (5.225)	23.265 (5.112)	22.360 (4.863)	21.422 (4.773)	7.507 (1.790)	7.673 (1.787)	7.372 (1.781)	7.278 (1.774)	7.075 (1.763)
N(樣本數)	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879	1879
R ² (模型解釋力)	0.043	0.045	0.088	0.175	0.206	0.053	0.057	0.066	0.074	0.086

模型 3，加入社會支持的同事支持之後，就可以發現家庭支持的影響力就消失了，同事支持成為主要的影響因素。在進行相關係數的統計分析之後，也並沒有發現兩者有高度的相關。而且觀察模型解釋力的變化，同事支持相較於家庭支持，是一個更為重要的解釋變項。但是，其解釋力依然有限，雖然同事支持的平均數是最高的。

在模型 4 和模型 5，分別加入督導支持以及高階主管的支持。首先，在模型 4 中，加入督導支持之後，模型解釋力大幅地從 0.088 躍昇到 0.175。督導支持一加入模型之後，家庭支持以及同事支持的影響力就消失不見，督導支持成為影響離職意願最重要的變項，其係數也高達-0.804。模型 5，再加入高階主管支持之後，模型解釋力則是再次提升到 0.206。在模型 5 中，即便再加入高階主管的支持之後，不僅高階主管的支持是顯著影響在職社工離職意願，督導的支持依然是一個重要的影響離職意願的解釋變項，且督導支持的係數是稍微高於高階主管支持。這顯示了督導的支持是非常重要的一個影響在職社工離職意願的解釋變項，因此督導是可以有效地減少社工的離職意願。

此外，在過去的文獻中，也有發現社會支持可以有效地降低情緒耗竭對於離職意願的影響。因此，在模型 6 和模型 7 之間，我們進一步將社會支持當成調節變項(moderate variable)。在模型 6 中，放入情緒耗竭的影響，發現，情緒耗竭對於離職意願是具有顯著的影響，這一點並沒有改變。但是，一旦將社會支持，在此我們是以督導支持，視作情緒耗竭與離職意願的調節變項時，督導支持與情緒耗竭的互動項對於離職意願有負面的影響(見模型 7)。也就是說，督導支持有助於降低情緒耗竭對於離職意願的影響，甚至會使得影響成為負面的。

而有關於社會支持對於在職社工是否有會有意願離開社會工作職業的影響。離開社工的意願，主要有五個模型。模型 1，也是主要是以控制變項為主。年齡、部門與收入會是顯著的影響變項。我們在此就不在重複可能的原因。而模型 2 的部分，則是加入了家庭支持。模型 2，顯示家庭支持是影響個人離開社工意願的顯著變項。不過，同樣地，模型 1 和模型 2 之間的模型解釋力的變化，差異並不大。這表示家庭支持對於離開社工意願的影響是相對有限的，即使迴歸模型中，家庭支持顯示具有統計上的顯著差異。模型 3，則是加入同事支持。同事支持加入之後，家庭支持就呈現不顯著，而僅有同事支持是顯著的。而且加入同事支持之後，收入對於離開社工的影響也就不顯著了。也就是說，同事支持越高者，離開社工的意願就會越低。

在模型 4 中，則是再加入督導支持。督導支持加入之後，同事支持就呈現不顯著的狀況，而督導支持就成為主要的顯著影響變項，係數也為 -0.109。在模型 5 中，再加入高階主管支持之後，督導支持的顯著性就消逝了，而僅剩高階主管支持是顯著的。

同樣地，我們將模型 6 和模型 7，分別放入情緒耗竭以及高階主管支持以及情緒耗竭的互動項，也就是將高階主管支持當成調節變項。模型 6，顯示情緒耗竭有顯著影響；但是，模型 7 顯示情緒耗竭和高階主管支持的互動項並沒有顯著關係。高階主管支持作為情緒耗竭以及離開社工意願的調節效果是沒有顯著的，也就是說社會支持無法減少情緒耗竭對於離開社工的意願。

基本上，社會支持會影響離職意願以及離開社工意願。但是，從迴歸模型中，可以發現家庭支持以及同事支持都並非是最重要的變項。對於離職意願而言，社會支持中，最重要的是督導和支持。而離開社工的意願而言，則是高階主管是否會支持在職社工。而且在迴歸分析，我們進一步將社會支持當作情緒耗竭以及離職意願的調節變項，發現社會支持（督導支持和高階主管支持）有助於降低離職意願，但是對於離開社工的意願，卻沒有多大的幫助。

二、專業認同

除了社會支持可以有效地降低離職意願以及離開社工意願之外，另外一個在文獻中常常會被提及的重要影響因素即是「專業認同」（陳金英，湯誌龍，2006；蕭文高，2017；Asano and Tokoro, 2020；Wheeler, 2017；Wiles, 2017；Moorhead et al., 2019；Jiang et al., 2017；Hunt et al., 2017；Moorhead et al., 2016；Sabancıogullari and Dogan, 2015；Parker and Doel, 2013；Adams et al., 2006；Mcmichael, 2000；Lloyd et al., 2002）。在過去的文獻中，大多都會指出社工員對於社會工作的專業認同越高的話，或者是對於自己所從事的職業的專業認同越高，那麼就會有效地降低個人的離職意願以及離開這個專業工作的意願。主要是因為，如果個人對於專業工作的認同感越高的話，那麼可能對於從事這個專業的相關工作時，就會有比較較高的優越感，或者是自我認同感，因此，將會有效地降低負面影響因子的影響，像是較差的工作條件、環境或是壓力以及可能連帶產生的情緒耗竭問題。

因此，在專業認同的相關研究中，尤其是對離職意願的影響的研究中，就發現專業認同的確可以影響個人的離職意願，而且效果是相對顯著的

(Jiang et al., 2017; 蕭文高, 2017)。這一點，不僅顯示在已經工作許久的在職社工之間，也對社會工作畢業生是否從事社會工作有顯著的影響。不過，對於社會工作畢業生是否從事社會工作專業的影響，我們會留待下一章進行討論。

首先，在表 5-13 中，呈現了在職社工的專業認同的基本描述統計。在職社工的專業認同，其平均數為 3.73，中位數為 3.86，顯示這個分配是一個稍微左偏峰的情況，也就是說，所調查的在職社工中，其專業認同是相對偏高的。而專業認同的標準差為 0.633。

表 5-13 在職社工的專業認同基本描述統計

專業認同				
	樣本數	平均數	中位數	標準差
專業認同	1,882	3.73	3.86	0.633

在表 5-14 中，呈現了專業認同對於離職意願以及離開社工意願的影響。針對離職意願上，在模型 1 中，同樣放入了主要的控制變項，年齡、部門、收入和工作會影響離職意願。我們就不再贅述可能的原因，請參考上述。主要的討論部分，請看模型 2。模型 2，加入了專業認同對於離職意願的影響。首先，我們可以發現，模型 1 和模型 2 的模型解釋力，有很明顯的差異，從 0.043 增加到 0.151。同時，專業認同對於離職意願的影響，也呈現統計上的顯著差異。換句話說，專業認同越高的人，就越不會想要離職。且其系數高達 -1.77，這代表專業認同對於離職意願的效果是非常大的。

表 5-14 迴歸分析結果：專業認同

	離職意願		離開社工意願	
	(1)	(2)	(1)	(2)
性別 (參照組:男)	-0.131 (0.192)	0.942 (0.181)	-0.286 (0.066)	0.077 (0.585)
年齡	-0.030** (0.010)	-0.014 (0.009)	-0.254*** (0.003)	-0.018*** (0.003)
直轄市/其他 (參照組:直轄市)	0.166 (0.157)	0.256 (0.148)	-0.262 (0.537)	0.016 (0.048)
部門(參照組:公部門)				
私部門，且為政府委外或補助的方案社工	-0.876*** (0.194)	-0.623** (0.183)	-0.276*** (0.066)	-0.158** (0.059)
私部門，非政府委外或補助的方案社工	-0.731*** (0.208)	-0.543** (0.197)	-0.259*** (0.071)	-0.171** (0.063)
收入	-1.567** (0.498)	-1.267** (0.469)	-0.356* (0.170)	-0.215 (0.151)
工時	0.023** (0.007)	0.024*** (0.063)	0.042 (0.002)	0.005* (0.002)
機構工作年資	-0.031 (0.016)	-0.028 (0.015)	0.006 (0.006)	0.008 (0.005)
社工專業認同		-1.770*** (0.115)		-0.832*** (0.037)
con(常數項)	24.842 (5.226)	27.294 (4.927)	7.507 (1.789)	8.660 (1.589)
N(樣本數)	1879	1879	1879	1879
R ² (模型解釋力)	0.043	0.151	0.053	0.254

專業認同除了對離職意願有顯著影響之外，對於離開社工意願也有影響。針對離開社工意願的迴歸模型中，在模型 1 中，主要是控制變項，年齡、部門以及收入對於離開社工意願有顯著的影響。在模型 2 中，加入專業認同之後，模型解釋力跳升到 0.254。而且社會工作專業認同對於離開社工的意願是具有統計上的顯著影響。換句話說，社會工作專業認同越高，就越不會離開社會工作的專業工作。

基本上，從表 5-14 來看，專業認同對於離開社工意願的影響是較為明顯的，或者是應該說對於在職社工是否要離開社會工作專業工作而言，有一定的程度是會受到其專業認同的影響。但是，專業認同對於離職意願也會有顯著影響，不過其影響似乎沒有其他情緒耗竭或是其他工作條件的影響那麼大。

第五節 結論

本章，以在職社工的調查為基礎，了解與分析了在職社工的離職意願以及離開社工意願的可能影響因素，同時也包括在職社工如何認知社會工作應具備何種核心能力。首先，在核心能力的認知上。基本上，在職社工對於社會工作應該具備的基本核心價值以及倫理守則，有較高的共識；而對於直接服務所應該具備的核心能力也有比較高度的共識。但是，在職社工對於間接服務的核心能力，如政策實務、社會倡議能力以及研究實務能力，有較低的共識。

其次，我們針對影響在職社工離職意願以及離開社工意願的解釋因素進行分析。主要針對公共服務動機、工作自主性、情緒耗竭以及專業認同等因素進行對離職意願以及離開社工意願的迴歸分析。在公共服務動機對於離職意願以及離開社工意願的影響上，我們發現對於政策制定的熱情是一個重要的公共服務動機，越想要改變政策，從鉅視面進行結構性的改變，就會越想離開現職甚至是離開社工的崗位。同時對於公共服務的承諾以及對於公民責任的認知也會對離職意願以及離開社工意願有顯著的負面影響，也就是說對於公共服務承諾較高、較正向者、以及對於公民責任認知較高者，會比較願意待在現職或是繼續從事社工。而自我犧牲的自我認知，不論是對離職意願或是離開社工的意願，都有統計上的顯著影響。

再者，對於工作自主性、工作條件認知、情緒耗竭等影響因素的討論。在工作自主性的部分，統計結果呈現工作自主性會對離職意願和離開社工意願都有顯著的影響，且四個主要的解釋變項都有顯著的影響。其中，不論是離職意願或是離開社工意願，最重要的解釋變項皆為工作成就感，工作參與次之。相較於負面的工作衝突和工作與家庭衝突，工作成就感越高以及工作參與度越高，就能夠留下在職社工，且減少離開社工崗位的意願。而對於工作條件的認知上，不論是離職意願或者是離開社工意願，主要的解釋變項為整體工作的滿意度，次之為工作條件滿意度。最後，在情緒耗竭上，情緒耗竭對於離職意願以及離開社工意願都呈現顯著的影響。而且我們進一步發現在社工總年資在 3 年以上到 6 年以內的在職社工其情緒耗竭程度是相對較高的，其離職意願也是最為顯著的；但是，對於離開社工意願來說，社工總年資 10 年以上的在職社工，情緒耗竭越高就有越高的離開社工意願。

最後，則是社會支持以及專業認同對於離職意願以及離開社工意願的影響。在社會支持方面，社會支持會影響離職意願以及離開社工意願。對於離職意願而言，社會支持中，最重要的是督導和高階主管的支持。而離開社工的意願而言，

則是高階主管是否會支持在職社工。此外，如果把社會支持當作情緒耗竭以及離職意願以及離開社工意願的調節變項時，可以發現督導支持可以有效地降低情緒耗竭對於在職社工離職意願的影響；但是，社會支持對於離開社工的意願卻沒有調節的效果存在。而在專業認同方面，專業認同對於離開社工意願的影響是較為明顯的，但是對於離職意願的影響似乎沒有其他解釋變項那麼明顯。

第六章 社會工作畢業生調查分析

上一章，主要針對在職社工的調查分析，特別是針對其離職意願以及離開社工的意願進行迴歸分析。此章，主要會針對近三年社會工作畢業生的調查進行描述和迴歸分析。在此次社會工作畢業生的調查中，總共有 1,009 人填答，其中，有 1,002 人願意繼續填答，7 人不願意繼續填答。之後，在清過資料之後，樣本數僅剩下 540 人。

此章，主要會四個部分，第一個部分主要著重於基本的描述統計以及對於核心能力的說明與分析。第二個部分，則是將會把焦點放在公共服務動機對於社會工作畢業生是否願意從事社會工作相關工作的意願的影響。第三部分，則是著重於社會工作畢業生對於社會工作職業的工作條件認知以及工作成就感認知，是否會影響從事社工意願進行迴歸分析與討論。第四部分，則是著重於社會工作畢業生對於社會工作專業認同，以及其如何影響他們是否願意從事社工。

第一節 描述統計以及社會工作核心能力的認知

此部分會著重於對於基本變項的描述統計以及核心能力的認知。基本變項，包括了像是性別、工作地點、教育程度、畢業年份等等類別變項。只有年齡的部分，是連續變項，但是我們重新將其編為 10 歲為一組的年齡群組。另外，此部分，還會涉及到社會工作畢業生對於社會工作核心能力的認知，了解他們認為社會工作應該具備何種核心能力，或者是何種核心能力是比較重要的。這一點，可能會與在職社工的認知是不一樣的。

一、基本變項描述統計

此次調查總共有 540 位社會工作畢業生完成問卷。比起在職社工而言，相對較少。背後的原因，可能是因為社會工作畢業生的部分，是由台灣各大專院校內的社會工作相關系所轉發給畢業生，因此填答人數相對較少。

首先，有關社會工作畢業生的性別部分。相較於本次調查的在職社工的比性別例以及社會工作人力資源資料庫的性別比例，在此次社工畢業生的調查中，性別比例為男性為 23%、女性為 77%，也接近上述兩個調查和資料庫的兩成對八成的比例。基本上，從性別比例來看，此次調查並沒有太多的偏誤。

其次，年齡的部分，其平均數為 28.54 歲，中位數為 24 歲，而標準差為 9.685。平均數年齡較大，主要是因為有年齡較高的畢業生填答所致。因此，我們將年齡以 10 歲為一個組別，分為 20-30 歲、31-40 歲、41-50 歲以及 51 歲以上四個年齡組別。20-30 歲有 77.9%、其他三個群組則是都低於 10%。基本上，大學或是碩士畢業，一般都是在 30 歲前。不過，在社會工作專業中，有許多人可能是因為在職進修、或者重新回到大學進修獲得社會工作專業學位、或者是帶職進修碩士學位等等因素，因此也有高達 22% 左右的填答者，是高於 30 歲甚至更高。

再者，在工作地點的部分。我們將其工作地點根據不同的區域分為北部、中部、南部、東部與離島四大類。北部與南部，都約占了三分之一；而中部僅約 22%、剩下為東部與離島的部分，僅約 13.3%。此種比例可能反映了目前台灣的都市化程度，或者是區域發展的差異。北部與南部，主要是因為其直轄市就總共佔了五個，南部包括了高雄市與臺南市兩個直轄市、而北部則是有台北市、新北市以及桃園市三個直轄市。因此，可能對於社會工作畢業生而言，是相對較好找工作的地點。而中部僅有一個台中市，因此人口較少的情況下，工作機會也可能相對較少。

在此次社會工作畢業生的調查中，有關教育程度、畢業學校以及畢業年度的部分。絕大多數填答的社會工作畢業生，皆為學士學位，有約 8 成左右；而研究所畢業者約為 17% 左右，僅有兩位為博士畢業者。而在畢業學校的部分，主要是私立綜合大學為主，總共佔了將近一半的 49.8%；次之，則是私立科技大學，約為 24.4%；而國立綜合大學，則占了 17% 左右；國立科技大學則是僅 6.3%。而有關畢業年度而言，填答人數則是隨著畢業年度越久則越少。最近一年畢業者（109 年度），佔了 36.9%；而在 108 年度畢業者，僅剩 29.8%；107 年度畢業者，則是僅剩 19.8%；106 年度畢業者則為 13.5%。

表 6-1 社會工作畢業生基本描述統計

	次數	比例
總計	540	
性別		
男	124	23%
女	416	77%
年齡		
21-30 歲	420	77.9%
31-40 歲	43	7.98%
41-50 歲	49	9.09%
51 歲以上	27	5.01%
工作地點		
北部	167	30.9%
中部	119	22%
南部	169	31.2%
東部與離島	72	13.3%
教育程度		
大學	434	80.4%
碩士	91	16.9%
博士	2	0.4%
畢業學校		
國立綜合大學	92	17%
私立綜合大學	269	49.8%
國立科技大學	34	6.3%
私立科技大學	132	24.4%
畢業年份		
106	73	13.5%
107	107	19.8%
108	161	29.8%
109	199	36.9%
目前工作狀況		
全職工作	354	65.6%
部分工時	45	8.3%
目前非就業	139	25.7%
家管/料理家務者	2	0.4%
是否從事社會工作相關工作		
是	283	52.4%
否	117	21.7%

	次數	比例
社會工作師證書		
有	151	28%
無	376	69.6%
目前任職單位		
公部門	116	21.5%
非營利部門	173	32%
私人營利部門	111	20%
目前未就業原因		
進修中	42	7.8%
服役中或等待服役中	13	2.4%
準備考試	40	7.4%
尋找工作中	43	8%
其他	2	0.4%

在工作狀況上。首先，從事全職工作者，約為 65.6%，也就是佔了全體的三分之二。也就是，大多數的社會工作畢業生都可以找到全職穩定的工作。其次，則是部分工時的部分，僅約 8.3%。剩下的則是非就業的狀況或者是屬於家管/料理家務者，則是總共 26.1%。

不過，在此次社會工作畢業生的調查中，有約 52.4%的填答者，從事社會工作相關的工作；明確回答並非是社會工作相關工作的填答者，則有 21.7%。剩下的則是屬於遺漏值，也就未填答或者是不適合回答者。但是，這是否可以說社會工作相關科系畢業生有高達五成以上的會從事社會工作。可能答案是不行的。因為，可能本次的填答者，可能會因為從事社會工作相關工作的人才比較有意願填答；如果是從事非相關工作的話，填答意願可能就會相對較低。在是否有考取社會工作師專業證照的部分，則是有高達七成左右的填答者，是回答沒有的；僅有三成左右的人已經獲得社工師證書。此一數據顯示，相對之下，本次填答的人口群中，主要是以未來或是現在已經在從事社會工作的畢業生為主；如果是非從事社會工作相關之職業的畢業生，可能就不會有特別高的意願填答。因此，此一數據，可能高估了社會工作相關科系畢業生從事社會工作的比例。

這一數據，跟上述我們以教育部畢業生流向調查推估以及社會工作教育學會的推估數據是明顯有所不同。社會工作教育學會的推估主要是詢問各系所的概略狀況所進行的推估。而教育部的畢業生流向調查並沒有從事社會工作相關工作的變項，因此我們僅能利用三個變項交叉之後，進行推估。三者

之間，社會工作學系畢業生從事社會工作相關工作的比例最高、次之為社會工作教育學會的推估（約落在 25%左右）、最低為我們利用教育部畢業生流向調查所做的推估。這樣的推估差異，可能是因為本次調查並無法強迫所有畢業生填答，而使得調查的數據呈現相對較高的狀況；但是，教育部的畢業生流向調查，由於條件限定過於嚴格，因此可能低估了從事社會工作相關的比例。不過，可以發現的，不論是教育部畢業生流向調查，或者是本調查，社會工作學系畢業生，都有約五成的比例，從事社會服務相關的工作。這一點是值得我們注意的。

其中，填答者中，有工作的話，而且工作於公部門者，約佔了全體的 21.5%；而在非營利部門者，則是有將近三分之一；最後，在私人營利部門的部分，則是 20%左右。最後，如果無工作者，大多數還是在進修中或者是準備考試中、抑或是尋找工作中。服役中或是等待服役中，則是相對較少的情況。

二、社會工作畢業生對於社會工作核心能力的認知

同樣的，針對社會工作系所畢業生對於社會工作核心能力的認知，我們依然採取與在職社工調查一樣的概念，主要都是美國社會工作教育學會對於社會工作核心能力的認定，共九大類。前面四種，主要針對服務對象（個案、團體、組織和社區）的評估、介入方式、處遇評估、互動方式；第五種到第七種社會工作核心能力，則是著重於藉由研究以及結構方面，針對社會結構進行倡議或是參與政策實務，改變社會結構。第八種社會工作核心能力，則是針對對於多元與差異性的重視；以及第九種的核心能力是對於社會工作倫理的了解重視。

基本上，與在職社工類似。尊重多元與差異性以及對於社會工作倫理的重視，都是最重要的社會工作核心能力。這主要可能是因為對於這些基本價值的重視，是大家共同認知的，也可以被視作是大家普遍認為應該具備的社會工作核心能力。過去的研究，也有指出這些價值是相對較為重要的(Brown, 1996 ; Pearce, 1996 ; Evans, 1997; Rosen et al., 2000 ; 廖美蓮，2012 ; 游美貴，2012 ; 余漢儀，2013 ; 陳心怡等人，2014 ; Hurley et al., 2019)。因此，基本上，我們可以認為不論是畢業生或是在職社工，對於社工專業倫理以及基本價值的重視，是最為核心且最為重要的核心能力。



圖 6-1 社會工作畢業生對於社會工作核心能力的認知

次之，社會工作畢業生也會特別重視與服務對象的關係。最高的部分，則是如何與服務對象互動；其次則是如何介入與評估社工對於服務對象的處遇。最後，則是如何評量社工如何處遇服務對象。過去的研究，也大概都指

出這樣的看法，也就是社會工作者如何服務對象對象互動、如何評估服務對象的問題以及能力、如何處遇與介入服務對象、以及最後如何評量處遇和介入的效果等等，都是最被看重的核心能力(Brown, 1996；Evans, 1997；鄭如雅等人，2011；陳惠姿等人，2012；陳佳妤等人，2013；溫信學等人，2019)。這部分核心能力的認知，其實與在職社工相比，也毫不遜色。這有可能是因為目前台灣的社會工作教育主要是以實務技巧為主，包括如何評估、干預和與工作對象建立關係等等。

另一方面，間接服務，包括像是參與研究實務或實務研究，或者是針對政策的倡議實務以及人權、社會、經濟與環境正義的倡議，則都是相對較低的社會工作核心能力項目。這些社會工作核心能力在台灣社會工作教育中，往往是不被重視的，甚至是直接被忽略(林萬億，2010；鄭如雅等人，2011；陳惠姿等人，2012；侯建州，2014；蕭文高，2017；溫信學等人，2019)。台灣的社會工作教育，並不重視政策倡議相關的技巧，因此不論是在職社工或是畢業生，都可能在這一方面的相關核心能力認知都相對較低。

簡單地說，社會工作畢業生對於社會工作核心能力的認知，大致與在職社工類似。價值與倫理，被視作是最重要、也是最基礎的核心能力。基本上，這一點不論在職社工還是社會工作畢業生，都是一致的。次之的社會工作核心能力，則是有關社會工作方法的部分，包括對於社會工作者如何與服務對象（個案、團體、組織與社區）之間的互動和評估等。這些工作方法是相對較為貼近實務工作內容以及與服務對象之間的關係。最不被重視的則是間接服務的能力以及社會倡議的核心能力，不論是研究、或者是政策實務，都不被視作專業社會工作者應該具備的核心能力，或者是不需要特別重視這些核心能力。此種對於實務工作方法與技巧的重視，以及對於政策倡議相關能力的不重視，可能是因為是目前台灣社會工作教育的內容所導致。因為台灣的社會工作教育中，非常重視社會工作的實務工作方法以及技巧；但是，相較於政策倡議的能力，卻是相對缺乏的，因此可以發現不論是在職社工或是畢業生，對於自評有關政策倡議的能力與技巧，都是相對較低的。

第二節 公共服務的動機

在過去的文獻中，公共服務動機被視作會影響個人是否會參與社會服務或是公共服務相關工作的主要解釋變項之一(Perry et al., 1990, 2010; Bright, 2008; Wright et al., 2008; Liu, 2009; Bangcheng Liu et al., 2011; Lee et al., 2013; Homberg et al., 2019)；或者是如本研究利用公共服務動機來解釋其離職意願。

但是，公共服務動機鮮少用來解釋社會工作畢業生是否願意從事社會工作相關工作的意願。因此，此部分，就會特別利用公共服務動機的概念加以解釋社工畢業生從事社工的意願。

表 6-2，顯示了社會工作畢業生在不同公共服務動機的認知的基本描述統計。基本上，公共服務動機分為六類，分別是對政策制定的熱情、對公共利益的承諾、社會正義、公民責任、熱忱以及自我犧牲。首先，分數最高的公共服務動機是社會正義，平均數高達 3.78，標準差為 0.57；其次，則為公民責任、對公共利益的承諾、以及自我犧牲，平均數分別為 3.53、3.49 以及自我犧牲。最低的兩類公共服務動機，則是對於政策制定的熱情與從事公共服務的熱忱，其平均數則是分別為 2.48 以及 2.13。前者標準差為 0.76，後者標準差為 0.5。熱忱的標準差相對較低，代表著內部差異相對較小；而前者的標準差較大，代表著內部差異較大，表示社會工作畢業生也有一定的數量希望能夠透過政策的制定改變社會結構。

表 6-2 公共服務動機的基本描述統計

公共服務的動機			
	觀察值	平均數	標準差
對政策制定的熱情	540	2.4759	0.76085
對公共利益的承諾	540	3.4963	0.62138
社會正義	540	3.7833	0.56678
公民責任	540	3.5315	0.61272
熱忱	540	2.1310	0.49985
自我犧牲	540	3.2929	0.65012

從社會工作畢業生的公共服務動機來看，基本上大多數的公共服務動機主要依然集中在對於基本核心價值的認同，包括對於社會正義、公民責任的認同以及對於公共利益的承諾。基本上，這可能是因為受到社會工作教育的影響所導致的(Brown, 1996; 陳金英等人, 2006; 游美貴, 2012; 余漢儀, 2013)。但是，同樣地，社會工作畢業生的熱忱，是相對較低，這可能是因為對於社會工作專業的認同所導致，認為社會工作不應該被視為一項以熱忱為主的工作，而是一項具有專業性的工作。最後，則是對於政策制定的熱情。與核心能力的認知一樣，社會工作的畢業生，對於間接服務的核心能力的認知以及熱情，都相對較低，並不覺得社會工作是可以透過政策改變社會結構的。這很有可能是因為台灣的社會工作教育並沒有將間接服務或者是對於政策制定以及倡議當作其核心能力的一部分，而僅是著重於個人與服務對象互動的直接服務技巧上。因此，相較之下，政策實務等公共動機是相對較低的。

為了瞭解與分析公共服務動機是否會影響社會工作畢業生從事社會工作相關職業的意願，我們進行了 OLS 迴歸分析，見表 6-3。依變項是「我未來考慮從事或繼續社會工作相關工作」，這是一個五點的順序變項。基本上，控制變項主要包括了性別、年齡、教育程度、畢業學校、地區、以及是否有社工師執照。解釋變項，則是包括了六類公共服務動機。總共我們進行了七個迴歸分析模型。在模型 1 中，主要放入了控制變項。在控制變項中，除了畢業學校之外，其餘控制變項都呈現不顯著的狀況。而在畢業學校中，參照組為國立綜合大學，其中，只有私立科技大學畢業的社會工作學系畢業生，會有較高的意願在未來從事社會工作相關的工作。其中，比較有趣的是，即便有考上社工師證照，也並沒有比那些沒有考上社工師證照的人有更高的意願從事社會工作相關工作的意願；或者應該反過來說，那些沒有考上社工師證照的人也有很高的意願從事社會工作的職業。

在模型 2 中，首先加入了社會正義的公共服務動機。這是社會工作畢業生中，公共服務動機平均數最高的類型。而從模型 2 中，也可以發現社會正義是一項非常重要的影響因素，社會正義的公共服務動機越高分者，越願意從事助人的社會工作專業。這一點，其實與上述的核心能力有一致的發現。因為，社會工作畢業生，認為基本的核心價值以及倫理守則是專業社會工作者應該具備的核心能力之一，也是最重要的核心能力。因此，對於社會正義有更多的認同感時，那麼就會更願意投入專業的社會工作行業之中。

其次，在模型 3 中，我們加入了對於政策制定的熱情的公共服務動機類型。模型 3，顯示此一公共服務動機類型並不具有顯著性。就如上述，社會工作畢業生，其實對於政策制定的熱情是相對較低的；而且在核心能力的討論中，也發現社會工作畢業生對於政策實務以及相關研究實務等間接服務的核心能力認知是相對較低的。這反映了台灣的社會工作教育，並不把這些政策實務以及制定當作社會工作教育的一環，或者是大多僅是重視直接服務的技巧。這一點是值得我們進一步省思的。

表 6-3 迴歸分析結果：公共服務動機

	是否願意從事社工						
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
性別 (參照組:男)	0.063 (0.103)	0.125 (0.100)	0.149 (0.100)	0.163 (0.099)	0.137 (0.098)	0.124 (0.097)	0.124 (0.097)
年齡	0.005 (0.005)	0.005 (0.005)	0.006 (0.005)	0.004 (0.005)	0.002 (0.005)	0.000 (0.005)	-0.000 (0.005)
教育程度 (參照組:大學)							
碩士	0.194 (0.126)	0.133 (0.122)	0.128 (0.122)	0.102 (0.120)	0.140 (0.119)	0.144 (0.118)	0.137 (0.117)
博士	1.364 (0.700)	1.033 (0.678)	1.078 (0.677)	0.945 (0.669)	0.720 (0.661)	0.698 (0.654)	0.611 (0.653)
畢業大學 (參照組:國立綜合大學)							
私立綜合大學	0.134 (0.122)	0.167 (0.118)	0.180 (0.118)	0.157 (0.117)	0.131 (0.115)	0.133 (0.114)	0.141 (0.114)
國立科技大學	0.126 0.200	0.081 (0.194)	0.100 (0.193)	0.023 (0.192)	-0.016 (0.189)	0.018 (0.188)	0.024 (0.187)
私立科技大學	0.306** (0.153)	0.324** (0.148)	0.348** (0.148)	0.259 (0.148)	0.243 (0.146)	0.256 (0.144)	0.214 (0.145)
地區 (參照組:直轄市)	0.023 (0.093)	0.063 (0.090)	0.081 (0.090)	0.062 (0.090)	0.053 (0.088)	0.053 (0.087)	0.061 (0.087)
社工師執照 (參照組:有)	-0.061 (0.105)	-0.039 (0.101)	-0.036 (0.101)	-0.060 (0.100)	-0.075 (0.100)	-0.066 (0.098)	-0.080 (0.097)
社會正義		0.463*** (0.076)	0.418*** (0.079)	0.210** (0.096)	0.081 (0.099)	-0.013 (0.102)	-0.029 (0.102)
對政策制定的熱情			-0.109 (0.060)	-0.116** (0.058)	-0.088 (0.058)	-0.012 (0.616)	-0.110 (0.061)
對公共利益的承諾				0.319** (0.085)	0.058 (0.014)	0.051 (0.103)	-0.483 (0.112)
公民責任					0.454*** (0.108)	0.415*** (0.108)	0.367** (0.110)
熱忱						-0.341** (0.101)	-0.329** (0.101)
自我犧牲							0.208* (0.512)
con(常數項)	3.351 (0.200)	1.513 (0.357)	1.886 (0.409)	1.682 (0.408)	1.503 (0.404)	2.587 (0.513)	2.520 (0.512)
N(樣本數)	526	526	526	526	526	526	526
R ² (模型解釋力)	0.027	0.093	0.099	0.123	0.152	0.171	0.178

模型 4 中，再加入對於公共利益的承諾。發現，社會正義、對政策制定的熱情以及對公共利益的承諾都對未來從事社工意願有顯著的影響。社會正義以及對公共利益的承諾都呈現正向的相關，代表這兩類的公共服務動機將會有助於他們未來選擇助人的社會工作專業。但是，政策制定的熱情對於從事社工意願的影響，則是呈現負向的效果。這一點與在職社工的研究發現類似。這代表著越想透過政策改變社會結構的人，越不會想要從事社工。就如我們上述，這一點可能是跟我

們台灣的社會工作教育過度重視直接服務的技巧有關，而輕忽了對於政策實務的了解與教學。

在模型 5 中，加入的公民責任的公共服務動機類型。模型 5，顯示一旦加入公民責任，這就變成最具影響力，且唯一顯著的公共服務動機類型。這顯示了公民責任的認知，是會顯著影響是否從事社工的意願。模型 6，再加入熱忱的公共服務動機類型。模型 6 中，顯示公民責任以及熱忱都顯著地影響從事社工的意願。但是公民責任認知越高者，從事助人的社工專業職業的意願是相對較高的；但是，熱忱越高者，卻越不願意從事社工職業。這一點，可能值得政策規畫者以及社會工作教育者注意。為何，熱忱越高者，越不願意從事社工呢？這可能是因為社工無法達成其想要改變之處。

最後，則是模型 7 的部分，加入了自我犧牲的公共服務動機類型。此一模型 7 顯示，公民責任、熱忱以及自我犧牲，都是重要的影響從事社工意願的公共服務動機類型；而社會正義、對政策制定的熱情以及對公共利益的承諾都非顯著的解釋變項。公民責任以及自我犧牲認知越高者，則是會有較高的意願從事社會工作職業；而熱忱越高者，則是其從事社工的意願就會越低。

基本上，從表 6-3 的迴歸分析中，可以發現，公共服務動機的確對是否從事社會工作的意願是一個重要的解釋變項。其中，三個重要的公共服務動機類型，則是公民責任、熱忱以及自我犧牲。其中，熱忱越高者，越不會從事社工。這一點是值得我們深入探討與了解。

第三節 對社會工作職業的工作條件與工作成就感認知

是否了解自己的職涯規劃以及對於社會工作相關職業的工作條件以及工作成就感的了解與認知，我們認為是會影響到社會工作畢業生是否會願意從事社會工作的主要因素。一般而言，如果個人能夠清楚未來自己的職涯規劃，或者是未來想從事的相關工作的工作條件大概會如何，以及可能的工作成就感是高或是低，就可以清楚規劃自己的職涯規劃，也會影響個人是否會願意從事相關的工作(陳金英 et al., 2006; Tham et al., 2014; Beddoe et al., 2018; McSweeney et al., 2019; Senreich et al., 2020)。

但是，過去三年內的社會工作系所畢業生，可能有些填答者尚未進入社會工作勞動市場，或者是從事社會工作的時間尚短，因此可能會無法了解目前台灣社會工作相關職業的工作條件以及成就感等。不過，在目前的台灣社會工作教育以及考取社會工作師專業證照的相關規定下，幾乎所有社會工作畢業生都必須經歷

過社會工作的機構實習以及方案實習等課程。因此，相信大多數的填答者都可以在某種程度上了解社會工作相關職業的工作條件以及成就感。

基本上，在此部分，我們主要針對三個變項。第一個，是否清楚自己的職涯規劃，這是單一題項的部分。第二個解釋變項則是對於社會工作條件的認知，主要是詢問填答者覺得目前台灣社會工作職業地工作條件，包括像是工時、薪資、工作環境等等的認知。信度與效度的結果請見附錄。第三個，則是對於社會工作職業的工作是否有成就感的認知。首先，對於清楚自己職業規劃上，是一個五點尺度的題項，平均數為 3.65，標準差為 0.964。這顯示社會工作畢業生並非那麼確定自己的職涯規劃，因為他們已經是從學校畢業，準備進入勞動市場或者是準備繼續進修，依然有相當高的比例，不是很清楚的自己的職涯規劃。因此，我們認為社會工作的畢業生，如果有較清楚的職涯規劃，那麼比較有可能有較高的意願從事社會工作相關的職業。

表 6-4 社會工作畢業生對社會工作狀況認知的基本描述統計

對社會工作的工作狀況認知			
變項名稱	樣本數	平均數	標準差
清楚自己職涯規劃	540	3.65	0.964
工作條件認知	540	2.0565	0.75458
工作成就	540	3.2690	0.73302

其次，在工作條件認知上。在社會工作畢業生的調查中，主要是近三年從各大專院校社會工作系畢業的學生，不論是學士、碩士或是博士畢業皆是調查對象。因此，填答者可能尚未進入社會工作相關的職場或者是剛進入職場。不過，因為台灣的社會工作教育，不僅可以透過實習課程讓學生能夠接觸到第一線的社會工作人員，並且實際了解第一線社工所遭遇或是面臨的工作條件狀況；而且加上社會工作職場中的工作條件，也常常可以聽到過去學長姐的分享。因此，社工畢業生會清楚地了解台灣社會工作職場中的工作條件的優劣，而此也就會影響他們是否選擇從事社會工作。就如同對於離職意願的影響，我們認為如果社會工作畢業生認為社工的工作條件是很差的話，那麼就會顯著地降低其從事社會工作職業的意願(Tham et al., 2008; Kim et al., 2008; Grant et al., 2016; Grant, 2017; Cho et al., 2017; Hermon et al., 2018; Geisler et al., 2019; McSweeney et al., 2019; Wang et al., 2019; Senreich et al., 2020)。不過，就基本的描述統計看來，社會工作畢業生對於社會工作職場上的工作條件的認知，是普遍認為較差的。平均數為 2.06，而標準差為 0.755。換句話說，大概社會工作職場上的工作條件，是普

遍被認為較差的。而此可能會影響社會工作的畢業生以及學生作職涯規劃以及從事社工專業的意願。

第三，則是對於工作成就感的認知。一般來說，在社會工作職場中，往往會有較高的工作成就感(Birnbaum et al., 2011; Yang et al., 2016; McCulloch et al., 2018)，而且許多從事社會工作專業之勞工，往往會因為社會工作是助人的專業，因此比較願意從事社會工作相關工作。在工作成就感上，社工畢業生的平均為3.27，而標準差為0.733。換句話說，社會工作畢業生普遍認知社會工作職場可以獲得較高的工作成就感。

為了檢證上述的假設，我們針對職涯規劃、工作條件認知、以及工作成就感認知進行了OLS迴歸分析。在模型1中，主要是控制變項，同樣僅有畢業學校有顯著差異。因此，就不再重複。在模型2的部分，則是加入了是否清楚了解自己的職涯規劃一解釋變項。結果顯示，清楚自己未來的職涯規劃，就越有可能從事社會工作。但是，此一解釋變項，可能需要小心解釋。因為，此次調查的對象是社會工作系畢業生，因此如果他們有比較清楚的職涯規劃，那就有可能比較容易從事社會工作；但是，如果他們沒有比較清楚的職涯規劃時，那麼當然就表示他們不會想要從事社會工作，而是想要從事社會工作以外的工作，所以就會不清楚自己的職涯規劃。另一方面，有較清楚的職涯規劃，也可能是因為學校方面能夠協助學生進行清楚的生涯與職涯規劃，使得他們對於進入社會工作職場有較少疑惑。因此，如果學校端能夠協助學生有更清楚的職涯或是生涯規劃，那麼就可以增加社會工作畢業生從事社會工作的相關工作。

其次，在模型3中，加入了工作條件認知的解釋變項。過去的研究，大概都發現如果覺得工作條件越不好，當然就越不會想要進入相關的職場，同時也會提高社員的離職意願或甚至讓他們不願意再從事社會工作(Tham et al., 2008; Hunt et al., 2017; Grant, 2017; Geisler et al., 2019; Baldschun et al., 2019; Battaglia et al., 2019; Wang et al., 2019; Senreich et al., 2020)。基本上，這也符合一般的看法。在模型3，我們也發現，如果覺得社會工作的相關工作的工作條件越好的話，那麼就會越願意從事社會工作。這符合過去的研究發現與一般看法，並沒有甚麼特殊之處。不過，這也就引起了一個問題，也就是說普遍社會工作系畢業生都覺得社會工作的工作條件其實是不好的，因此這將會使得他們更不願意進入社會工作職場。不過，我們也發現工作條件的認知，並沒有是一個非常重要的因素，因為其模型解釋力並沒有大幅的增加。

與此相對的，對於未來從事社會工作的意願而言，更為重要的解釋變項工作成就感的認知。模型4，加入了對於工作成就感的認知。在模型4中，其模型解

釋力大幅的增加，且工作成就感認知是一個顯著的解釋變項，同時係數高達 1.12。換句話說，對於社會工作畢業生而言，他們是否選擇或是未來考慮從事社會工作，有很大的一部分是取決於其對於工作成就感的認知。基本上，過去許多研究也都指出工作成就感會影響社工或是工作者的離職意願或是從事相關工作的意願 (Herzberg, 1971, 2017; 羅新興 et al., 2006; Tham et al., 2014; Hunt et al., 2017; 蕭文高, 2017; Grant, 2017; McSweeney et al., 2019)。同時，從模型 4 中，也可以發現加入工作成就感認知之後，工作條件認知的影響就消失了。這代表著工作成就感認知對於未來從事社會工作的意願的影響力，遠比工作條件認知的影響力來的重要。

表 6-5 迴歸分析結果：工作條件與成就感的認知

	未來考慮從事社會工作			
	(1)	(2)	(3)	(4)
性別 (參照組:男)	0.63 (0.10)	0.09 (0.10)	0.08 (0.10)	0.05 (0.09)
年齡	0.00 (0.01)	0.00 (0.01)	0.00 (0.01)	-0.00 (0.00)
教育程度(參照組:大學)				
碩士	0.19 (0.13)	0.08 (0.12)	0.11 (0.12)	0.10 (0.11)
博士	1.36 (0.70)	0.89 (0.66)	0.80 (0.66)	0.41 (0.61)
畢業大學 (參照組:國立綜合大學)				
私立綜合大學	0.13 (0.12)	0.11 (0.12)	0.09 (0.12)	0.08 (0.11)
國立科技大學	0.13 (0.20)	0.02 (0.19)	-0.03 (0.19)	-0.09 (0.18)
私立科技大學	0.31* (0.15)	0.22 (0.14)	0.16 (0.15)	0.07 (0.14)
地區	0.02 (0.09)	0.05 (0.09)	0.03 (0.09)	0.07 (0.08)
社工師證照 (參照組:有)	-0.06 (0.10)	-0.11 (0.10)	-0.11 (0.10)	-0.11 (0.09)
職涯規劃		0.34* (0.04)	0.32*** (0.04)	0.22*** (0.04)
工作條件認知			0.16** (0.06)	-0.04 (0.06)
工作成就感認知				1.12*** (0.25)
con(常數項)	3.35	2.27	2.08	1.12
N(樣本數)	526	526	526	526
R ² (模型解釋力)	0.0272	0.1321	0.1448	0.2667

此節的部分，主要著重於三個有關社會工作職場以及個人職涯規劃相關的解釋變項，分別是清楚自己的職涯規劃、工作條件的認知、工作成就感的認知。我們認為越清楚自己職涯規劃、對於工作條件認知越正向、對於工作成就感認知越正向，那麼就越有可能從事社會工作。基本上，統計分析也證明了這些假設，但是我們也發現相對於工作條件的認知，清楚自己職涯規劃以及工作成就感認知是更為重要的變項。特別是工作成就感認知越高，那麼就會越願意進入社會工作職場中。

第四節 社會工作專業認同

上兩節，我們著重於公共服務動機以及對於社會工作未來職場的認知與想像，兩組解釋變項對於未來從事社會工作相關工作的影響。而此節的部分，則是著重於社會工作學系畢業生對於社會工作專業的認同感，以及其對於從事社會工作意願的影響。專業認同，就如上述，比較接近雙因子理論中所提到的保健因素(Herzberg, 1971, 2017)。就過去的研究中，大概都可以知道專業認同對於是否從事這些專業工作有顯著的影響，對特定職業的專業認同越高，那麼就越可能從事相關的工作，有關社會工作的研究中，就呈現了這樣的結果(陳金英 et al., 2006; Adams et al., 2006; Beddoe, 2011; Osteen, 2011; Parker et al., 2013; Wiles, 2013, 2017; Levy et al., 2014; Sabanciogullari et al., 2015; Moorhead et al., 2016, 2019; 蕭文高, 2017; Wheeler, 2017; Jiang et al., 2017)。

在專業認同的部分，我們主要有五個解釋變項，分別是專業認同、負面社工認同、社工的工作成就與自我實現的認知、對於社工師專業證照的認知、以及工作與專業相符程度。首先，在專業認同的部分，主要是對於社會工作專業的認同感，因此分數越高者，就越認同社會工作的專業。其平均數為 3.61、而標準差為 0.75。換句話說，社會工作系畢業生對於社會工作的專業認同感，僅約略高於 3。相較於其他專業科系，如醫學或是護理，這可能是相對較低的。其次，則是對於社會工作的負面認同與看法，如果分數越高，就越覺得越不認為社會工作是一項專業。此項上，平均數是相對較低的 2.30、但是標準差則是 0.84。

表 6-6 專業認同的基本描述統計

變項名稱	專業認同		
	樣本數	平均數	標準差
專業認同	540	3.6059	0.74781
負面社工認同	540	2.2988	0.83967
社工的工作成就與自我實現	540	3.8537	0.72117
社工師專業證照	540	3.1251	0.99814
工作與專業相符程度	540	4.2796	1.22987

第三，則是對於社會工作的成就感與自我實現的認知與看法。就如上述，普遍而言，社工系畢業生對於社會工作是具有成就感以及可以自我實現的，大多不會有太多的差異。其標準差僅為 0.72，就可以證實此種說法，且平均數也高達 3.85。第四，則是對於社工師專業證照的認知與認同。基本上，分數越高者，則是越認為社工師證照是專業的基礎，也是比較支持社工師證照制度。不過，從平

均數為 3.13 以及標準差為 1.00 來看的話，相較於其他變項而言，社會工作系畢業生對於社工師證照的認同與認知是較為分歧的。第五，有關覺得自己工作與專業所學是否有相符，也是具有較為分歧的看法。雖然平均數高達 4.28，但是同時標準差也高達 1.23。換句話說，有許多人覺得自己所學專業以及工作基本上是不符合的。

我們上述五種專業認同相關的解釋變項中，選取四個主要的解釋變項，包括專業認同、社工的工作成就與自我實現的認知、對於社工師專業證照的認知以及工作與專業相符程度。我們在迴歸分析中剔除了負面的社工專業認同，除了是因為對從事社工的意願沒有顯著影響之外，同時也是因為專業認同與負面的社工專業認同，可能只是單純的正面與負面的差異而已。因此，我們最後只選擇專業認同。

而根據過去的文獻以及研究(陳金英等人, 2006; Adams et al., 2006; Osteen, 2011; Parker et al., 2013; Levy et al., 2014; Moorhead et al., 2016, 2019; 蕭文高, 2017; Wheeler, 2017; Jiang et al., 2017)，我們認為專業認同程度越高的、社工的工作成就與自我實現認知越高、對社工師專業證照的認知越正向、越認為工作與專業相符程度越高者，就會越願意從事社會工作。

在模型 1 中，主要是控制變項。在模型 2 的部分，則是首先加入了工作與專業的相符程度的變項。此一工作與專業相符程度對於是否從事社工的意願是有顯著的影響。也就是說，認為工作與專業相符程度越高者，就有較高的意願從事社工。同樣的，此一統計上的顯著關係，需要小心地看待。因為這可能是因為如果個人本來就是從事社工或是想要從事社工的話，就會覺得所學之專業跟工作所需之能力是相符合的；如果反之，他們本來就不想從事社工的話，那麼社工系畢業生可能就會有很高的機率認為工作和所學之專業有很大的落差。

其次，在模型 3 中，主要加入對於社工師專業證照的認知與認同這個解釋變項。基本上，社工師專業證照的認知或認同越正向者，代表著他們對於社會工作專業有較高的認同，而且也可能有較高的意願考取社工師專業證照，因為證照可能是一個專業工作的認證與表徵。因此，模型 3 的迴歸分析結果，發現社工師專業證照的認知或認同越正向者，未來從事社工的意願就越高，而且也可能更願意考取社工師專業證照。而且在模型 3 中，工作與專業能力相符程度也呈現顯著的關係。不過，模型 2 和模型 3 的模型解釋力都不高。

表 6-7 迴歸分析結果：專業認同

	未來考慮從事社會工作				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
性別 (參照組:男)	0.063 (0.103)	0.078 (0.101)	0.079 (0.100)	0.072 (0.089)	0.069 (0.078)
年齡	0.005 (0.005)	0.007 (0.005)	0.007 (0.005)	0.007 (0.005)	0.003 (0.004)
教育程度 (參照組:大學)					
碩士	0.194 (0.126)	0.162 (0.124)	0.175 (0.123)	0.036 (0.120)	-0.011 (0.096)
博士	1.364 (0.700)	1.294 (0.686)	1.090 (0.685)	0.543 (0.612)	0.128 (0.537)
畢業大學 (參照組:國立綜合大學)					
私立綜合大學	0.134 (0.122)	0.114 (0.120)	0.101 (0.119)	0.111 (0.106)	0.023 (0.093)
國立科技大學	0.126 (0.200)	0.132 (0.196)	0.085 (0.196)	0.025 (0.174)	-0.153 (0.153)
私立科技大學	0.306** (0.153)	0.286 (0.150)	0.224 (0.150)	0.190 (0.134)	0.024 (0.118)
地區 (參照組:直轄市)	0.023 (0.093)	0.020 (0.091)	0.009 (0.091)	0.077 (0.081)	0.078 (0.071)
社工師證照 (參照組:有)	-0.060 (0.105)	-0.057 (0.103)	-0.018 (0.103)	-0.009 (0.092)	-0.057 (0.080)
工作與專業的相符 程度		0.158*** (0.343)	0.148*** (0.034)	0.083** (0.031)	0.032 (0.028)
社工師專業證照			0.125** (0.043)	0.030 (0.039)	-0.026 (0.034)
社工的工作成就與 自我實現				0.643*** (0.055)	0.172** (0.061)
專業認同					0.747*** (0.060)
con(常數項)	3.351	2.606	2.272	0.358	0.141
N(樣本數)	526	526	526	526	526
R ² (模型解釋力)	0.027	0.065	0.081	0.272	0.443

模型 4 中，則是加入社會工作的工作成就與自我實現的認知，主要是認為社會工作相關職業可以有較高的工作成就以及促進自我實現。因此，如果對於社工的工作成就與自我實現有較高較正向的認知與認同的話，那麼就會有較高的意願從事社工。的確，在模型 4 中，此一假設也獲得驗證。在模型 4 中，社工的工作成就與自我實現的認知與認同與從事社工意願呈現正向的關係，而且係數高達 0.643。當此一解釋變項加入之後，社工師專業證照認知的影響就消逝了。同時，模型 4 的模型解釋力，相較於模型 3，呈現大幅增加的情況。代表著此一解釋變

項，相較於前面兩個解釋變項（工作與專業能力相符程度、社工師專業證照的認同），對於未來是否從事社工的意願有更重要的解釋力。

除了對於社會工作成就感與自我實現的認知與認同是重要的解釋變項之外，對於未來是否從事社工的意願來講，社工專業認同是非常重要的解釋變項。在模型 5 中，我們加入了社工專業認同的解釋變項。在模型 5 中，模型解釋力從 0.272 大幅上升到 0.443。而僅剩下社會工作的工作成就感以及自我實現的認知以及專業認同兩個解釋變項有顯著地影響從事社工的意願。同時，專業認同的係數也高達 0.747，遠高於其他解釋變項。社工專業認同越高，未來越願意從事社工。這一點與過去的研究類似。

第五節 結論

本章，主要是針對社會工作學系畢業的調查進行分析與討論。在此部分，就針對上述的討論與分析進行了一些摘要。首先，在核心能力的部分。社會工作學系的畢業生對於社會工作應該具備何種核心能力的認知，基本上，是與在職社工的認知類似的。最重要的部分，就是對於社會工作基本核心價值以及倫理守則的重視。次之的部分，則是認為社會工作的核心能力應該著重於與服務對象之間的互動、工作方法、評估與評量等等。基本上，這也就是比較強調直接服務的技巧與能力。第三，最不被重視的核心能力則是政策實務、社會倡議以及研究能力等間接服務的技巧與工作方法。我們認為，某種程度上，此種差異以及對於不同核心能力重視的差異主要是來自於台灣社會工作教育。台灣目前的社會工作教育比較著重於直接服務的技巧與工作方法，包括像是工作方法、互動與評估等等能力；相較之下，較為間接的政策實務、倡議能力以及研究能力就被忽視、或者至少並非是主要的教學內容。

其次，在影響從事社工意願的解釋變項中，我們針對公共服務動機、對工作條件與成就感的認知以及專業認同三大部分進行迴歸分析。我們發現在公共服務動機中，最重要的公共服務動機為公民責任、熱忱以及自我犧牲。其中，熱忱越高者，越不會從事社工，也就是說有熱忱的人並不會比較願意從事社工。但是，公民責任認知越高以及越具有自我犧牲精神的人，會更有意願從事社工。不過，公共服務動機的對從事社工的意願的影響力，不如對於工作條件與成就感的認知以及專業認同。在工作條件與成就感的認知中，我們發現，相較於工作條件，認為社會工作比較能夠有工作成就感的人，就會更願意進入社工的職場中。再者，在專業認同中，也發現專業認同以及社會工作的工作成就感與自我實現兩個解釋變項是主要的解釋變項。

從上述的結果中，可以發現社會工作學系畢業生，之所以願意或是有比較高的意願進入社會工作的職場中，並非是因為熱忱或是工作條件較好，而是很大的一部分，是因為其對於社會工作專業的專業認同、以及認為從社會工作的相關工作中，可以有較高的成就感以及自我實現。因此，應該未來如要提升社會工作學系的畢業生進入社會工作的職場中，應該要提升其專業認同、同時也要改變他們對於工作條件的認知。

第七章 焦點座談

本研究以量化分析所得之資料與圖像作為焦點座談的基礎，邀請社政單位主管、全國型民間組織、地方型民間組織及社會安全網社工督導、主管，著重討論臺灣社會工作人員離職與留任的影響因素，以及社會工作學系畢業生選擇進入社工職場的推力及拉力，並提供相關經驗分享及政策建議。在研究過程中，各場座談以社工離職與留任的可能影響因素做為出發，對於社工在勞動環境所面臨的問題及社會工作具備的核心能力進行探討，且分別呈現出不同的圖像及脈絡，大致摘要整理如圖 7-1。質性資料顯示社工人員的離職及留任因素與勞動條件、社會支持及專業認同密切相關。社會支持方面，組織給予的支持尤為重要，主管、督導及同儕間的支持也在社工人員選擇留任上扮演重要角色；另外，勞動條件方面，較常被討論到的部分為社工薪資條件的改善，以及社工職場的升遷機會或職務轉調機會；而在社工人員的專業認同方面，不論是社會大眾對社會工作專業能力的了解與認可；或是社工人員本身對自我專業能力、核心能力的建立或認同，都會是影響社工人員選擇離職或留任的重要因素。最後，本研究請各場與會者針對社會工作學系畢業生進入社工職場後應具備哪些核心能力提出具體建議，以利改善社會工作人力需求問題、有效規劃社會工作人力發展策略。

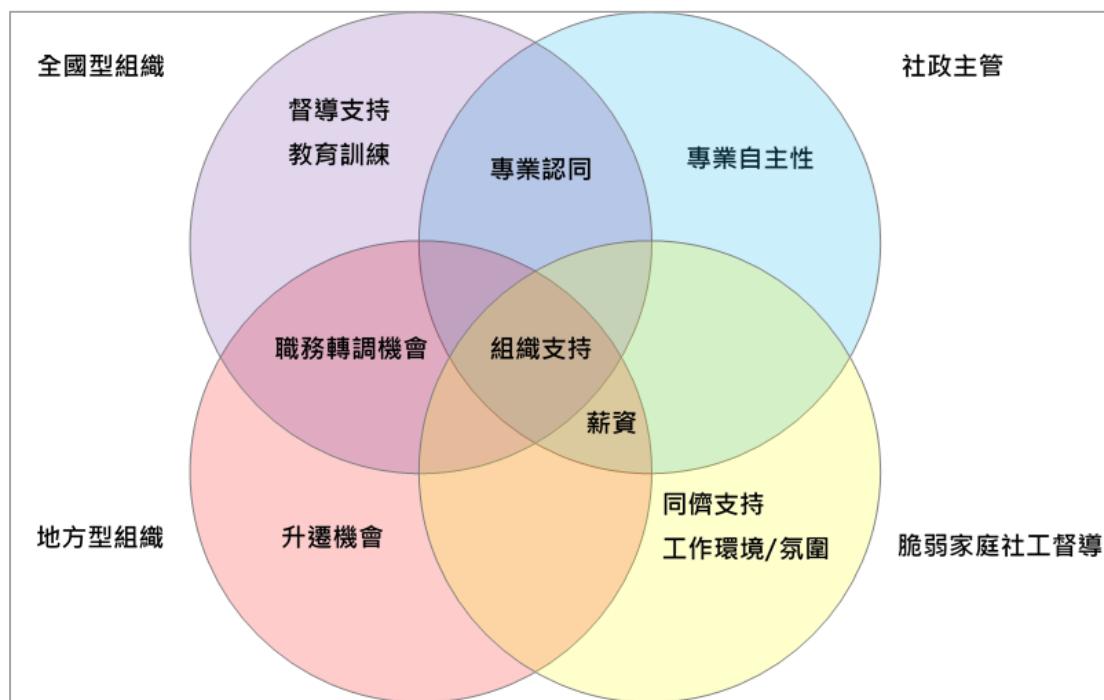


圖 7-1 焦點座談討論架構

研究者在焦點座談結束後將訪談結果謄寫為文字稿，運用文字探勘(text mining)之詞頻(term frequency)分析、關鍵詞擷取(keyword extraction)技術，整合分析座談中論及之重要因素如圖 7-2，橫軸依照焦點座談參與者的身份，分為全國型／地方型民間組織、在職社工、社政單位及專家學者五類，縱軸則依照議題性質，分為工作壓力與參與、服務動機、核心能力、專業認同、勞動條件。

首先，參與者對工作壓力與工作參與、勞動條件、專業認同和實踐有較多的討論，顯示社會工作不只具有利他與奉獻性，社工在當代更被視為提供專業服務的勞動者，因此其專業能力、情緒和勞動條件皆受關注。其次，社工隸屬的組織並不與服務過程脫鉤，因為社會工作需要整合現有資源協助服務對象，過程中組織內同事、主管提供工作上或心理上的支持，對於社工的工作體驗有正面影響。第三，參與者都擁有相當豐富的實務經驗，他們認為社會工作作為一門專業，除了通過訓練或測驗提升工作的知能外，更提到當代社會工作所面臨的議題有一定的複雜性，因此社工能與組織內各部門，或與不同組織合作、協調、建構適當的方案，將能更妥善地達成服務目標。最後，在勞動條件層面，雖然多數意見同意提高薪資對於招募及留住社工人力有正面的影響，然而薪資高低是重要但不是唯一的因素，參與者亦指出一開始給予高薪但後續調幅少的缺點，除了衝擊組織既有的職級、職別權責分工外，亦不利於規畫社工職涯的升遷歷程。



圖 7-2 焦點座談關鍵詞分析

第一節 社會支持的重要性

社會工作是一項助人的專業，社工人員在投入個案服務的過程中，常會面臨工作過程中所產生的壓力或是對其本身產生的負向的作用。根據文獻探討，若長時間處於工作負荷較高的壓力情境又無法紓解時，容易導致工作者的專業耗竭，而專業耗竭能得到減緩時，能降低工作者對於工作壓力之負荷的感受。從量化資料及質性資料中皆顯示，如果工作職場中能夠提供更多的社會支持，可以減緩社工人員的情緒壓力，並對於留任意願有所影響。組織與主管的支持或是社工人員與主管間和諧的關係可以調節社工人員的離職傾向。

一、組織支持

組織支持因素在各場焦點座談中都皆有被提及，且被認為是影響社工人員留任重要的因素。在公部門的討論中，基層社會工作人員在第一線服務過程中往往會遇到外在環境的壓力。特別是脆弱家庭業務的案件，通常較被大眾所關注，組織或是主管出面協助與媒體或是民眾協調，對於社工人員而言是重要的後盾及支持。另外，社工人員在服務過程中可能會在資源較為匱乏的偏鄉、原鄉環境，較多的不確定性即需要較多的彈性，組織或主管可以提供實質上的協助或是支持，包含盤點及整合資源以及較彈性的提供社工人員福利或是交通費、誤餐費……等項目上的補貼，對社工人員來說會是影響留任的因素之一。

「對於能有效使社工久任的措施，我想到的是組織支持，在提供偏鄉服務時，幫忙盤點及整合資源，都是讓社工有武器去工作、相當重要的。」(PBM8)

「實務上原鄉地區幅員廣闊、人力稀少且交通成本高昂，但體制內並沒有看到，因此社工要自行吸收交通成本，當這個脈絡被忽略又放到績效主義中思考，社工的KPI就不高，他們其實會產生很大的壓力，這個問題應該被正視。」(PVM1)

「組織支持的程度很重要，包含福利、獎勵、工作內容調整等部份，且組織能在社工遇到問題協助處理，比較能給社工安定的感覺。」(PBM6)

在私部門的討論中，社工人員的工作成就感可能來自組織或主管的支持。社工人員投入時間在方案設計並實際執行的過程中，和諧的團隊合作以及組織的認同及支持很重要。加上，在民間機構的討論中，組織願意支持可能會使社工人員有較高的工作參與，進而滿足工作成就感，甚至對組織忠誠感會有所提升，影響社工人員選擇留任。

「工作的成就感，只是工作成就感其實就來自於主管跟團隊之間的支持，就是我覺得它是、大家下面的因素其實還是會回歸到主管的彈性跟支持。然後還有團隊能不能跟你、有沒有同樣的方向可以一起往前，去實踐你們工作的理想這樣子。」(PBSW6)

「主管態度相當積極，社工只要提出服務方案或服務對象的需求，幾乎不會被組織拒絕，因此組織支持服務的倡議及創新度是我們機構的優勢。」(PVM2)

「社工知道組織還去借錢來發他薪水，只是為了要幫你加薪，就更不願意走了。就是他會覺得……這樣讓他覺得其實我在這個組織裡面就感覺到很多的工作參與、工作成就或是那個其實很多……對，組織忠誠度就會很強。」(PVSW3)

二、督導支持

社會工作督導在社會工作職場中扮演非常重要的角色，社工督導須包含行政、教育、支持及調節的功能，在焦點座談討論中也多次與前部分的組織支持一起被論及，為影響社工留任意願的因素。社工督導需要提供第一線社工人員實務現場的教育訓練、增進社工人員的專業能力、提升技術與自信，並同時給予情緒上的支持，以維護案主權益及確保機構的服務品質。甚至在幾場座談討論內容中，社工督導不僅擔任培訓及支持社工人員的角色，其累積的實務經驗、專業知識及工作能力已然成為機構不可或缺的人力需求。

「有效能的管理與領導風格是我們所關心的，一個有效能的督導可以激發社工的服務熱忱。」(PVM2)

「我認為把督導視為職場的保護因子相當關鍵，好的督導有助於社工提供良好的服務，但實務現場常反應具備良好督導能力者沒有行政權，所以有時候無法處理社工面對的困難，甚至督導的情緒耗竭比社工嚴重，所以後來督導培訓時也加入督導的自我照顧課程。」(PVM4)

「至於久任，我認為督導制度相當重要。OO（機構）有一套自己訓練督導的路徑，現在全國OO（機構）的督導都是從臨床、第一線社工升任。而擔任督導一定要涉獵事行政工作，包括經營管理服務處、帳務核銷及財務觀念，所以我們現在要求督導不能只做專業，也要親自做行政工作，會本部則負責督導要發揮專業職能。」(PVM3)

三、同儕支持

社工人員在服務的過程中容易面臨負面情緒的議題，高創傷、高壓力、高負荷量的工作環境，對於社工人員的心理及行為上都會產生負面影響，進而可能會使社工人員失去服務的熱忱。不論是在公部門或是私部門的討論中，當社工人員面臨挫折及壓力時，若可以提供適時抒發壓力的機會並同時給予同儕間實際或是情緒上的支持或同理，就會是影響社工人員選擇留任的重要因素。另外，較資深的社工也會帶領新進社工，提供經驗分享及建議，這種同儕間的鼓勵與支持，對於剛畢業有剛進入社會工作職場的社工人員非常重要。

「其實他在上班前可以跟同仁傾訴、抒發，他罵完了、他宣洩完了，通常他又會待很久；反而不罵的人、不講的人，他反而很容易突然離職。通常是那種一直罵說我要離職！我要離職！他都不離職，他還做很久。所以我們後來發現有這種現象。他會懂得抒發，而且他通常抒發，同仁就會給他支持、一起罵，就會有一種同儕的支持的感覺。」(PBSW3)

「那我覺得同儕的支持非常重要，就是大家會彼此就是常會討論，討論個案這些。那另外，其中還是會有一些中生代，比如說非常資深的同仁，他們也會帶著這些就是剛畢業的孩子們一起去訪視，或是也常會給他們很多的支持，那我覺得這些東西對這些社工來說是非常重要的。」(PBSW1)

第二節 勞動條件及環境的改善

實務經驗上，社工人員有許多勞動條件上的困境，包括福利民營化以及勞務契約採購的模式下，會影響社工員的勞動權益；同時，其任職的機構規模太小、人力資源管理不完善以及財務狀況不穩定的話，那麼社工員所任職的福利機構就可能無法承擔勞動成本，使社工人員的勞動權益受到損害。本研究假定如果勞動條件無法提供足夠的誘因，讓社會工作專業人員產生足夠的工作滿足感以及高留任意願，那麼可能會使得社會工作專業人力流失，且也無法培養具有經驗的社會工作專業人才。因此，於此部分著重探討勞動環境及條件對於社工人員留任及離職意願的影響，各場焦點座談較常被提及討論的因素包含薪資條件、升遷機會或職務轉調機會、工作時間及工作內容繁重……等因素。

一、薪資

根據文獻回顧，社工人員薪資過低的問題一直存在，社工因為工作環境的關係，容易面臨高工作負荷、高壓力和高流動率，但卻有低報酬、低成

就……等問題。在焦點座談討論中，薪資因素時常被提出討論並被認為是「最有感」的因素，具體的影響社工人員選擇留任或離職意願。在幾場座談分享經驗中，有多數提到其單位新進同仁需要面對學貸壓力的狀況。當社工人員或剛從社工系畢業的學生需要面對學貸壓力時，在選擇工作單位或職業時，可能會優先選擇待遇較高的機會。在公部門的討論內容中，薪資的改善多次被提及，甚至有社政主管認為：提供較高且穩定的薪資是能否成功招募及留任的因素。其他也有提到薪資可能是反映組織對於專業及學歷重視程度的依據。

「學貸，我們有很多新進同仁身上都背著學貸，他們就會覺得說他們一定要在短期內把學貸還完，不然他們就是一個壓力在那裡。所以他們就會先選擇待遇高的，那至於說壓力、理想、抱負就先放著，等學貸還完再說。」(PBSW4)

「我也覺得薪資滿重要的，因為像我們同時有保護性社工，然後跟一般社區型社工。我們都覺得他不會去做保護性社工，尤其又剛畢業，但統統跑去保護性業務。因為薪資一加就加 6 千，他其實也不太在意說他是否足夠可以去做保護性社工，可是他一看到薪水比他同學多 6 千，講出去可能就覺得很開心，而且甚至只是在同一個單位裡面。」(PVSW3)

「對於薪資面我的建議是，在考量公部門或私部門、保護性及非保護性社工的薪資必須要把差距分得更大，因為我覺得脆弱家庭的業務非常多，所以薪資能否提升便成為社工願不願意留任的原因。」(PBM9)

另外，在座談討論中，2020 年一月開始實施的「社工薪資新制」也為薪資因素的討論重點，探討社工師薪資新制對於社工人員的影響。根據質性內容顯示，針對「起薪」及「年資累計」做相關規劃及保障的「社工薪資新制」實施之後，可能會造成新進員工的起薪超過現任員工甚至是督導的薪資，但工作量卻相對較少，進而造成機構內人事管理的衝擊。或是，只有在薪資質量上提升，但忽略對升遷制度嚴謹的設計及考核，也會影響社工在現職的留任意願。

「其實我們有接到一些私部門的委辦單位反應，社工薪資新制對於 OO (機構)、OO (機構) 造成很大的衝擊，因為很多新進員工的薪資已經超過督導，工作量卻比督導少，造成機構內人事管理的衝擊。」(PBM3)

「至於久任部份，我要批判一下政府現在的制度，因為他只是加錢，就沒了；但一個好的薪資結構要有考核、有晉升，才有久任。」(PVM3)

「我會建議擁有經費自主性的單位要發展自己的特色，OO（機構）目前也不斷在調整。之前政府實施社安網，它的特色是一開始把薪資拉得很高，但坦白說，不是很完善的薪資結構設計，因為它一次給很多、一年加八千塊，總共加八千塊，沒了。所以 OO（機構）開放員工選擇 OO（機構）或政府的薪資制度，沒有半個員工選擇政府的制度，幾乎都是選 OO（機構）的制度。」(PVM3)

最後，根據量化資料結果及質性資料內容，皆有顯示薪資不一定是唯一影響社工人員留任或離開的因素，例外包含自我實踐、工作負荷以及工作複雜程度都需要納入考量。

「OO 中心很看重家庭這一塊，我們一年大概辦六十幾場員工訓練，包括給新進員工、資深員工都有。我們也曾對年資三年以內的新進員工調查為何選擇 OO 中心，很多人說「因為可以學到東西」，再來才是薪資。」(PVM3)

二、升遷機會／職務轉調機會較少

社會工作往往會被認為是缺乏職涯發展期待與可能性的工作，社工人員的晉升機會較少，若是在公部門可以由公職社工師開始，往上升遷成為高級社工師、社會工作督導、科長……等職位；但在公部門內約聘雇的社工以及私部門機構中的社工，較缺乏職等晉升的機會，甚至是升遷至社工督導職位後，職涯發展可能就會開始停滯。因此，有些對於透過工作成就感追求自我實踐的社工人員而言，社會工作的職業結構扁平、缺乏升遷機會，可能就會影響他們選擇不繼續留任社工。

「晉升管道也是考慮的因素之一，以公職而言的晉升路徑是：公職社工師、高級社工師、社會工作督導、科長，愈到上層缺額愈少，所以大部分公職社工都集中在六到七職等，約聘則只剩下社工跟督導兩個選項。」(PBM4)

「我自己覺得升遷制度很重要，因為我自己在想我自己的時候，我會覺得我現在升到督導，我沒有辦法再升上去了，大概督導做到一個階段，我應該也會離開社工這樣的職位，因為畢竟他沒有辦法有更多的調整。如果說我對這個業務很熟悉，也覺得有點疲乏的話，那我就會離開，因為畢竟我自己做的事情都一樣的話，也沒有辦法到其他地方去的話，可是這是我個人經驗。」(PBSW5)

再者，根據座談討論內容，有些社工可能會考量職務升遷成為主管職後，需要面對更多工作壓力及負荷，為了要維持家庭及自我生活品質而選擇不繼續升遷。此部分也會於前述的薪資條件有相呼應的討論，當升遷成為管理職

後，工作負荷及工作責任、壓力提高，但實際社工督導的薪資與社工的薪資並未有明顯的差異。這也成為選擇不繼續升遷的考量因素，進而顯示實務現場對於社工人力管理需求的斷層。

「我覺得我們的社工跟督導的薪水落差其實也沒有很大，大家當社工都是六等二階、三階、四階，再上去，他如果在社工待兩年，兩年可以升督導，那兩年待下去之後他其實升督導的薪水的落差其實是很小的。我記得我那時待兩年升上來，好像差 3,000 塊吧！其實對大家來說吸引力不是很大，所以我覺得這個升遷好像又拉回來一開始「收入、薪水」的議題，我會不會為了這 3,000 塊犧牲掉我更多的日常生活時間。」(PBSW4)

另外，在生命歷程的討論中，社會工作的性別結構通常以女性為主，女性在其生命歷程中往往需考量到家庭照顧的責任，並對其在現職留任或離職的選擇上有所影響。在此情況下，升遷制度的完整或是以升遷提升薪資不一定是最類型社工的首要考量；反而是職務轉調制度或是機會的完善，可以使女性在面臨工作與家庭照顧的兩難時，有更多元的選擇機會，例如轉換至其他縣市繼續從事社工，而非僅以或是被迫選擇離開社會工作為唯一考量。

「之前還沒有結婚生小孩的時候，晚上你想加班你就加班，假日如果有需要支援你都可以隨時的去，等於說你就可以自己安排你自己的時間。但是在結婚之後，甚至是生了小孩之後……，變得比較沒辦法去安排自己彈性的時間。」(PBSW7)

三、工作時間長、工作內容繁重

社工的壓力主要是來自機構而且有過多的文書工作，而且這些工作壓力對社工的離職意願有顯著的影響。個案紀錄的壓力在本研究的次級資料及問卷調查中並未直接獨立出來著重討論，但是焦點座談過程中時常被提及，這項工作內容在社工職場中多數被認為是社工主要的壓力來源。討論內容顯示，社工在職場中需要面對較多臨時、突發的狀況，加上服務對象數量的增加，一位社工人員往往需要負責多項個案紀錄。如何更有效率的讓社工完成個案紀錄，不會讓積累的紀錄成為社工壓力的來源為此部分的討論重點。

「可是其實服務的過程有時候我們會想像他其實是很線性的，好像是我去服務，服務回來然後來寫紀錄，寫紀錄之後可能就來做下次的服務計畫。可是其實你服務的過程你會發現我出去服務，可能下一個案子要來了，你實際沒辦法照著這個線性的流程去做。其實這中間的事是很零散、很破碎的，比如說我紀錄打到一半，下一個案家又出了什麼事情，我再出去，然後再去追追追到你……，追完回來又有一份新

的紀錄要寫，那時候舊的紀錄都還沒有寫完，所以其實很多時候我們的社工是被記錄追著跑，被這些應該要記載、記錄下來的東西追著跑。」(PBSW5)

另外，在工作內容討論中，新進社工在學校教育及訓練中可能會對社會工作有些基本想像，社會工作可能多是以直接服務為主，但社工職場也會包含行政文書工作、帳務核銷業務、方案設計及舉辦活動，繁雜的工作內容以及與原先想法相衝突，可能會對於新進社工造成適應上的壓力及耗竭。加上，多數社會工作職場環境會有「責任制」的情形，當工作除了個案服務之外，還需要面對上述其他的工作事項，使社工工時增加。而公部門社工可能還需要處理長官交辦的臨時事項、行政文書的繕打，且相對私部門的社工人員更容易面臨社會大眾或是代表民意的政治人物給予的壓力。

「我覺得公部門會有另外的壓力就是來自於，像是議員或者是一些陳情案件非常多，尤其是在OO市。有時候這種事情我們立刻就要處理，然後議員的索資……等等的非常多，那我覺得這個對同仁來說都是很大的壓力。」(PBSW1)

「但我認為社工想要離開公部門的原因是業務負擔比私部門高太多，民間單位可以選擇自己想做的方案，且容有彈性，而公部門需要處理專業以外的事務，當社工沒有做好心理準備就會失望，便產生離開公部門的想法。」(PBM9)

「工時，有一次在行政院和教育、社政單位開會討論偏差行為少年，提到若有學籍則屬教育單位負責，國教署長官居然說老師只負責上課時間，不負責放學，我那時就很感謝衛政部門長官的回應，他說放學時間老師做不到，社政、社工部門難道就做得到？社政、社工部門也需要休息。社會安全網應是各單位協力的網絡，可是現在看起來是社政主導操作、其他單位只是配合，希望在2.0能加強網絡單位之間相互的支持度。」(PBM7)

「降低工時，我覺得社工實質上是責任制，工作量真的很高。」(PBM6)

「就工作內容而言，雖然社工強調「直接服務」，但行政工作不可避免，例如填寫報表跟登打紀錄，同時行政工作也規定在一定時間內完成，所以也聽過同仁忙完已經很累，但還是要完成今日必填的報表而感到無力。」(PBM4)

「行政業務繁雜，例如核銷、撰寫方案、舉辦活動等等，占用超過一半的工作時間，所以他們沒有辦法專心地照預定進度安排個案服務。」(PBM7)

「脆弱家庭及社會安全網的新進社工，其流動率比較明顯。我也覺得社工高度被期待具備通才，目前政策是在較狹長的行政區成立區域型家庭福利中心，希望他們扮演小型的社會處，他們不是只能做個案服務，還被賦予經營在地社區活動方案、行

政核銷，因此新進社工比較難適應此種職場環境。」(PBM8)

第三節 社會工作專業的認同與實踐

社會工作專業在服務過程中即會面對不同的情境以及不同的案主，因此各實務情境所需的核心能力與角色即會有所有差異；而且機構與實務工作對於核心能力的認知也不盡相同。當被問及認為社工人員應具備哪些核心能力時，在各場焦點作談討論中，都提供了不同的答案及圖像。而，專業認同是影響專業工作者留職意願的主要因素之一，社會工作作為一項專業，在此部分也時常被提出討論。

一、專業認同

專業認同是影響專業工作者留職意願的主要因素之一，根據座談討論內容，對專業認同的理解與定義會分為社會大眾對社工專業的了解與認同；以及社工人員對自我專業能力的認同與覺察。當社工人員的專業被認同，有時可以使社工人員在工作成就感上得到滿足，減緩社工想要離職的傾向。而當社工對於自我專業能力的懷疑，或是組織給予的教育訓練較不充足時，社工容易在服務過程中遇到挫折或感到不安全感，進而影響留任與離職的選擇。

「我覺得我的專業能夠被認同，就是這個包含我的長官、我的同事、或者是我服務的個案，只要專業能夠被認同，我覺得就能繼續走下去。」(PBSW5)

「對自我專業的認同，來自於對自己工作的熱忱，自己有沒有辦法找到工作的價值。因為對人的服務是彈性且多元的，所以對自我專業的認同是相當重要的核心能力。」(PBM8)

「我覺得公部門想離職可能也跟他的工作性質也有關係，通常公部門就代表公權力要介入，那公權力要介入就表示這件事已經進到最後一道防線了，所以你在公部門就是說，那我今天已經通報政府，那政府就是要處理，那公部門處置的時候，就會帶有社會期待，那需要公權力介入就代表本身的案情已經非常危險了，那如果我覺得這種心理壓力再加上社會如果不認同、不支持的話就很容易身心耗竭。」(PBSW3)

另外，關於社工師證書的討論內容中，可以看到有無考取社工師證書會與對自身專業認同相聯想。社工人員在面對職涯規劃的不確定性時，社工師證書對於其在擁有穩定工作上是一項依據。但也可以看到，社工系的畢業生在面對社工師考試時，可能會有不一樣的挑戰。以原住民社會工作的角度來看，社工師考試對於一些原住民背景的社工人員會是一個明顯的壓力；而考

取社工師證書與實務服務品質之間的因果關係還是一項需要謹慎討論的課題。需考慮若社工人員在社工師考試無法獲得成就，可能會影響自身專業的認同與懷疑，進而影響社工對於職涯規劃。

「如果你沒有想法，那至少你社工師先考上，對於你專業的認同，至少要考個證書。那包含就是說如果這個方案結束了，那上面一定會先砍誰？一定是先砍沒有證書的啊！有證書的話因為社福考核會加分嘛！他一定會先留下來。」(PBSD4)

「在原民社工領域的證照議題，我們注意到許多有能力貼近部落族人的資深社工員，歷經多年仍無法考取證照，讓他們在機構中較難贏得尊重（實務上，機構內具有社工師身份者通常較受尊重），甚至產生自我否定；雖然這可能不會致使社工離職，但可能會動搖繼續在同一領域工作的意願。」(PVM1)

「所以我還是會一直在思考證書跟專業能力之間的比重，就像剛督導也有提到，好像沒有拿證書的不代表他的能力是不充足的，甚至可能因為沒有證書，他在別的地方比有證照的更認真，我覺得好像是一種補償。所以其實我就會覺得說的確我們有時候也是不太敢就是很二分法說拿了就是好，不拿就是不好。」(PVSW3)

二、專業自主性

在專業自主性因素的討論中多集中於公部門的座談討論內容中。公部門的社工較容易面臨行政長官或是社會大眾施加的壓力，當對於社會工作專業不瞭解，但同時具有可以約束社工人員的權力時，對於社工人員專業自主上會成為很大的阻礙。而根據座談討論內容，「社會安全網」的實施促進了不同專業領域間的互相合作，但社工專業若沒有被其他專業所認同，容易讓社工人員在執業的過程處處受阻，缺乏其自身對於專業的自主性。

「專業能力與專業自主性，執業時才不會無所適從。」(PBM8)

「改變社會對社工的看法，社工不只是有愛心、有耐心的人，而是負責補救的專業人員，因此希望提高專業自主性，並改變大眾及媒體對社工的看法。」(PBM9)

「提高專業自主性，並減少政治力的介入。」(PBM3)

「提高社工專業地位，社工專業常常是跨網絡的團隊，但目前看到有時跟衛政、警政或教育單位合作時，社工比較不會去投入專業對話。另外是提高社工的正面形象，例如OO市有一些重大家暴案件使區內社工壓力很大，其實社工該做的都有做，但事情發生就會摧毀整個團隊的努力。另外則是減少非專業的干擾，例如政治力或媒

體的過度期待，讓社工執業較順利。」(PBM4)

三、社會工作核心能力培訓及教育訓練

社會工作實務工作所應具備的核心能力，係指社會工作必須具備必要的技巧與能力，讓社工人員能夠有效地與案主一起工作、面對問題與解決問題。在座談討論中，著重詢問以主管及督導的角度出發，希望社會工作學系的畢業生應該要具備那些能力，才能應對社會工作實務現場或職場。一方面，學校教育可以再強化能力的訓練；另一方面，了解社工在職場中應要具備那些能力有助於社工個人職涯探索及上述所提到社工自我對專業的認同與自信。根據座談內容，顯示多數督導、主管希望社工系畢業生具有溝通協調、表達的能力，社工在工作場域中時常需要與不同的網絡合作，有好的溝通協調能力可以減少不論是對上、對下或對外之間的衝突，有效達成工作目標。另外，民間機構則認為社工需具備更多元的能力，以因應其所面臨的問題及風險。

「有脈絡性、持續深化的專業訓練，而不是針對不同議題分散地訓練。」(PBM1)

「我們也較少討論第一線工作者的自我照顧，雖然這是學校會談論的議題，但篇幅相對較少。很多學生懷抱滿腔熱血和正義進入實務現場，但服務對象的處境無法一夕扭轉，便產生情緒耗竭，因此學校教育和在職訓練加強自我照顧是重要的。」(PVM1)

「至於社工人員應具備哪些核心能力？從OO中心的角度來看，必須具備利他（以他人為思考出發點，不是只想到自己）、能有條理地整理文書（有些人不會寫紀錄）、有能力解決問題，而不是只會批判或不斷拋出問題、有面對衝突和因應不確定風險的能力、願意承擔責任、跨專業合作（有辦法企劃專案、效益評估以對外募款）、能深入了解事物發展的脈絡，不僅是追求速食化、碎片化的知識、自我覺察及反省的能力，這些我們也不斷在跟主管溝通。」(PVM3)

「需要的是一個溝通協調的能力，因為其實我們的工作常常需要跟網絡合作，那有些同仁如果他們溝通表達能力不是很好的話，會讓比如說跟網絡就會有一些衝突，所以我覺得溝通能力，這可能因為他不是所謂的專業的東西，所以感覺這東西（溝通表達的能力）就是……有些新進同仁對這東西（溝通表達的能力）需要再練習。」(PBSW1)

第八章 結論

本章的部分，主要分為兩個部分。第一個部分，主要針對上述的研究發現進行摘錄，包括從對衛生福利部社會工作人力資料庫的整理與統計分析、針對教育部畢業生流向調查資料庫的統計分析、本研究中所做的在職社工以及社會工作學系畢業生的調查分析、以及焦點座談所做的質性分析。第二個部分，則是針對本研究的研究發現以及參考焦點座談的質性分析所得之發現，提出相關的社會工作人力發展策略建議。

第一節 研究發現摘錄

首先，針對衛生福利部社會工作人力資源管理系統資料庫的分析。基本上，此一社會工作人力資源管理系統資料庫，資料有豐富變項資料，包括社工的性別、教育程度、執業區域、年資等資料，但是因為是自願填答，而且問項填答過程中，也可以省略不填，因此遺漏值過高成為本分析的研究限制。不過，也可以從其看出台灣社會工作人力的基本分布狀況。第一，目前社工人員的性別分布為女性多於男性，在考量職務、職級、執業區域、教育程度等變項後，兩者人數仍有一定差距。第二，分布於直轄市、都會區之社工人力明顯多過非直轄市，且檢定結果顯示執業區域與職稱、職級相關。就畢業學校類別而言，整體為私立綜合大學居多；不過將職稱與職級考慮之後，其人數分布趨勢與整體情況並不一致。就執照登錄比率而言，普遍的趨勢為國立多於私立、綜合大學多於技職大學的現象。強化社會安全網計畫的實施在社工人力資源的占比頗高，若能取得更多資料並對這些新進人員做專門、深入的分析，將有助於形成政策建議。

其次，有關於教育部的畢業生流向調查分析。基本上，此一畢業生流向調查分析存在許多問題，最主要的問題在於沒有細分所從事的職業與工作類型，因此無法知道社會工作學系畢業的學生是否有從事社會工作相關的職業。因此，往往是社會服務業或是醫療社會服務業等。無法確定社會工作系畢業生是否從事社會工作職業。其中社會工作相關職業大概會被歸於社會服務/醫療與社會服務類型；但是，這樣的歸類方法過於粗糙。因此，我們無法知道有多少從事社工的社會工作學系畢業的學生，也無法知道從事社工的人對於工作滿意度、學校訓練與工作內容的相符程度等等，只能大略的推估社會工作學系畢業學生的狀況。再者，這個畢業生流向調查分別調查第一年、第三年和第五年畢業生的就業狀況，但是卻並非是一致的問題與選項，往往會無法進行比較。

不過，從中，也有一些有趣的發現。社工系畢業一年之後，平均收入約為 31,311 元；畢業三年，約為 34,000 元；畢業五年之後，則約為 38,000 元。此一數據，跟我們上述以薪情平台（碩士畢業生）為基礎所呈現的數據幾乎是類似的，畢業一年的薪資約為 31,336 元、而畢業五年以上者，則為 36,787 元。呈現逐年增加的情況。且發現社會工作科系畢業生找到第一份工作的時間為 1.70 個月、社會服務相關科系畢業生的找工作時間為 1.44 個月、護理系畢業生為 1.36 個月、而醫療保健科系畢業生為 1.77 個月。換句話說，社會工作學系畢業生並沒有特別快找到工作。且轉換工作次數最高的為社會工作相關科系畢業生，平均每人在畢業三年之後會轉換 0.72 次；次高者為社會服務相關科系的畢業生，平均數為 0.64 次；護理與醫療保健分別為 0.37 次與 0.6 次。換句話說說，社會工作學系畢業生較容易轉換工作。最後，社會工作科系畢業生，最主要的考慮為工作條件，次之為與個人興趣相符合、再次之為可累積不同的工作經驗。也就是說，社會工作者對於工作的考慮，並非只著重工作穩定性或是工作條件，更多會著重於個人發展。這一點對於未來政策思考上有莫大的影響。

第三，有關在職社工調查與社會工作學系畢業生的調查。在在職社工調查的部分，本研究主要著重於影響在職社工離職意願以及離開社工意願的解釋變項。在研究中，我們發現於公共服務承諾較高、較正向者、以及對於公民責任認知較高者，會比較願意待在現職或是繼續從事社工。而自我犧牲的自我認知，不論是對離職意願或是離開社工的意願，都有統計上的顯著影響。但是，公共服務動機對於離職意願和離開社工意願的影響不如其他因素。不論是離職意願或是離開社工意願，最重要的解釋變項皆為工作成就感，工作參與次之。在情緒耗竭上，情緒耗竭對於離職意願以及離開社工意願都呈現顯著的影響，且社工總年資 3 年以上 6 年以內的在職社工其情緒耗竭程度是相對較高的，其離職意願也是最為顯著的；但是，對於離開社工意願來說，社工總年資 10 年以上的在職社工，情緒耗竭越高就有越高的離開社工意願。最後，則是社會支持以及專業認同對於離職意願以及離開社工意願的影響。對於離職意願而言，最重要的是督導和高階主管的支持；就離開社工的意願而言，則是高階主管是否會支持在職社工。而在專業認同方面，專業認同對於離開社工意願的影響是較為明顯的，但是對於離職意願的影響似乎沒有其他解釋變項那麼明顯。

而針對社會工作學系畢業生的調查統計分析，我們主要針對其未來是否願意從事社工的意願進行迴歸分析，以了解影響其從事社工意願的影響因素。研究發現社會工作學系畢業生，之所以願意或是有比較高的意願進入社會工作的職場中，並非是因為熱忱或是工作條件較好，而是很大的一部分，是因為其對於社會工作

專業的專業認同、以及認為從社會工作的相關工作中，可以有較高的成就感以及自我實現。

最後，在核心能力的認知中，不論是在職社工或是社工系畢業生，都認為最重要的社會工作核心能力是其核心價值以及基本的倫理守則。這構成了社會工作核心能力的基礎價值。其次，則是直接服務的技巧，包括如何與服務對象互動、如何建立關係、如何設定處遇和介入方法、如何評量與評估。最後，才是間接服務的技巧，包括政策實務、社會倡議以及研究實務。我們認為這很大一部分是受到目前台灣社會工作制度發展以及教育所致。

第二節 社會工作人力發展策略建議

前述的研究發現中，我們可以歸納社會工作人力市場上的諸多特色。首先，在社工的養成教育數量上是足夠的，每年 3,000 位左右的社工系所畢業學生相較於 13,000 的現行在職社工人數，即使依照最新的社工人力需要推估，預計到了 2030 年台灣不分領域之社工人力之中推估需求數為 31,301 人(高推估為 65,359 人，低推估為 21,284 人)(陳毓文等人，2018：119)，基本上並不存在養成數量不足的問題。既然沒有養成數量不足的問題，那為何會有人力不足議題？陳毓文等人的研究對此有相當中肯的評論：「在人力不容易招募、人才留不住、資深人才又外流的情況下，許多參與焦點團體的受訪者都認為，台灣社工界未來所面臨的挑戰已經不是需要有多少人力問題了，而是要如何讓年輕人願意投入社工專業以及繼續留任 …」(2018：116)。我們的實證研究也呼應這樣的看法！影響社工人力供給的關鍵不在於養成數量的不足、也不在於社工系所畢業學生缺乏公共服務的熱誠、更不在於在職社工專業認同不高，而是在於社工勞動市場條件與服務組織的治理問題。

如果從單純的人力供需角度出發，人力供給不足最直接的人力發展策略就是「增加供給」，而這又可以區分三種方式：增加社工系所學生、激勵社工系所畢業生進入社工職場、培力進入社工職場的社工留任發展。由於社工教育養成學生數量已經足以因應需求，增加社工系所學生並無法解決現在的問題，雖然增加更多元的社工養成管道（例如學士後社工系）的確可以解決燃眉之急，但若勞動市場條件沒有明顯改善的情況下，流失的情形依然會居高不下。當代人力資源管理理論都傾向將人放在「資產」的位置上，強調對員工成長的培育、創造員工工作價值與成就感、營造友善與溝通的正向職場環境、以及與員工表現連結的報酬等，因此社工人力發展的策略重點應該置於激勵社工系所畢業生進入社工職場，以及

培力進入社工職場的社工留任發展之上。而一個友善的社工勞動市場環境則更是重中之重。

不論從當代社會投資(social investment)理論或人力資源管理理論來看，人力作為一種「資產」都是需要持續投入資源與累積的，而且會與人的生命歷程緊密相關。例如社會投資理論強調三個互補功能(Hemerijck, 2015)：「流動(flow)」、「緩衝(buffer)」和「存量(stock)」。第一，流動(flow)的功能，這主要係指讓勞動市場轉銜(如失業或是轉換工作)或是生命歷程轉型(如從教育進入勞動市場或進入婚育階段等)的過程能夠更為順暢。這個流動的功能主要是在於透過國家協助個人進行生命歷程各個階段的資源再分配與重新配置，使個人能夠在生命歷程整個過程中能夠具高生產性(高度勞動參與)，且能夠協助剛畢業的青年、失業者、中高齡勞工和身心障礙者、特別是有著家庭照顧責任的職業婦女能夠重新被整合進入勞動市場。而緩衝的功能主要在於能夠透過社會保障體系提供普及式的最低所得保障，以能夠在長期的動態歷程中維持個人與家庭的經濟安全與穩定。譬如說，當個人或是家庭主要的勞動者面臨失業困境時，如果失業給付如果無法足以保障個人或是家庭的經濟安全時，那麼最低所得保障政策所提供的最低所得給付即可讓個人或是家庭能夠維持最低程度的生活水準。就如社會投資觀點所言，適當的所得保障體系是實施社會投資政策的基礎條件，同時也能夠減緩不平等以及促進經濟穩定。最後，「存量(stock)」，這主要係指透過人力資本的累積提高其人力資本的品質以及能力。此一功能是與個人未來的生產力相關連，且是強化維持個人的人力資本以及個人生命歷程中的勞動產出。因此從兒童托育、義務教育、職業和大學訓練與教育和終生學習都是促進人力資本累積的基礎政策。

社工作為勞動人力之一，事實上也脫離不了前述的「流動」、「緩衝」和「存量」三個過程：「流動」意味著青年社工的教育養成與轉銜進入社工的勞動市場；「緩衝」意味著一份合理的薪資以維持其生活，相應的工作負荷與穩定性讓青年社工可以繼續走下去；「存量」則指涉專業經驗與培訓的累積，讓社工能夠不斷深化專業知能，成為一位成熟而合格的專業社工。所以，綜融本研究的重要研究發現，搭配當代社會投資與人力資源管理的理論要點，我們提出一套結合社工專業成長歷程的人力發展策略，如表 8-1，其規劃依據如下：

一、從社工的專業成長歷程來看，我們區分為「專業養成期」(畢業前 2 年)、「專業鞏固期」(擔任社工前 3 年)、「專業深化期」(擔任社工 4-10 年)、以及「專業成熟期」(擔任社工 10 年以上)。「專業養成期」與「專業鞏固期」主要是青年社工從教育到職場的轉銜階段，而且教育部的次級資料顯示社工系學生在畢業 3 年會有一波較明顯的工作轉換；「專業深化

期」設定在擔任社工 4-10 年，則是考量 80% 的社工為女性，這段期間常面臨婚姻與生育抉擇，因此工作與家庭平衡將是重要議題；至於「專業成熟期」設定為擔任社工 10 年以上，則是問卷分析資料顯示 10 年以上年資在職場已經駕輕就熟，而且已經上升至督導與小主管層級，離開社工職場的可能性將大幅降低，此時選擇離職多為追尋不同的自我實現。

二、如同人的生命歷程，在不同的社工專業成長歷程會有特別的任務(tasks)需要完成，才能順利轉銜到下一個階段；而為讓這些任務能夠順利完成，則需要相當多的支持，這些支持採用我們的問卷架構，區分為個人面、組織面、與環境面三大面向，以便與問卷分析呼應。

三、從研究發現中可以瞭解組織面因素（包含社工核心能力、工作壓力與參與、工作滿意、耗竭）對離職的重要影響，而這又關係到社工勞動市場的治理議題，政府固然必須扮演重要的角色，但也不能只仰賴政府來處理，因此當代治理模式越來越強調網絡治理(network governance)，透過不同的供給者、生產者以及使用者的合作關係來共同制訂與規劃遊戲規則，形成有效的福利市場秩序，透過互相監督讓具備良善治理的組織成為服務提供的主力，因此在策略中我們也特別指出可以與政府協力的制度與組織。

表 8-1 社會工作人力發展策略架構

任務 Tasks		•知能技能 •職場體驗 •專業認同	•專業執照 •職場融合 •專業認同	•專業認同 •長任久任 •職涯發展	•人生發展 •自我實現
人力發展策略	個人面	•激勵從事社工的意願	•學習動機 •初任的薪資水準	•合理薪資成長 •職務升遷 •合理的工時	•自我認可 •地位與尊重
	組織面	•實習機構的安排與培力 •正向的職場經驗	•在職培訓 •團隊建立 •主管(督導)支持	•工作參與和成就 •工作/家庭平衡 •主管(督導)支持 •組織治理	•工作自主性 •工作/家庭平衡 •組織治理
	環境面	•教師引導 •教學改進 •執照考試準備	•執照考試 •社工團體的支持	•社工團體的支持 •專業執照 •耗竭的復原	•社會認可 •累積與傳承
協力組織		•系所 •機構 •台灣社工教育學會	•公會 •工會 •機構 •各社工專業學會 •社福贊助組織	•公會 •各社工專業學會 •台灣社工教育學會	•公會 •各社工專業學會 •台灣社工教育學會
社工年資	-2 年	-1 年	0 年	3 年	10 年
		專業養成期	專業鞏固期	專業深化期	專業成熟期

立基在表 8-1 的策略架構，我們進一步區分短、中、長的政策建議如下：

一、短期政策建議：以穩定現有社工人力為目標，包含：

(一) 私部門社工人力

數據顯示我國約有三分之二的社工是在私部門工作，而研究也顯示私部門社工面臨較多薪資條件較低、工作因計畫年度而產生不穩定、與福利組織管理不善所產生的回捐問題，雖然 109 年開始的社工薪資新制已經帶來正

面的改善，但仍有部分福利組織或因本身薪資制度的限制、或因財務能力不足而無法有效提升社工整體薪資水準。為解決這問題可以採行分級補助的方式，對著有績效的福利組織提供多年期（不超過 5 年）的計畫補助，以穩定社工就業，並對留任社工逐年依年資與資歷提高補助；另一方面，則培力發展中的福利組織，建立區域督導（例如委由全國性社工組織、學校系所、或資深學者執行的分區輔導計畫）的方式，協助組織與社工的專業成長。

（二）公部門社工人力

研究顯示公部門社工雖然較不會遭遇前述私部門社工的問題，但統計資料卻發現離職意願相當高，在焦點座談中確認公部門社工面臨較大專業自主性容易受到外部干預（尤其是地方民意代表與媒體）的問題，形成不同的壓力來源。然而，這種現象在民主社會中相當常見，不容易有解決的方式，這時候組織的支持（尤其是督導與主管）相當重要，若能搭配統一的發言人制度，減少一線社工直接面對地方民意代表與媒體，以利社工在最少干預的情況下進行專業判斷。

（三）青年社工人力

研究資料顯示年資 3 年的青年社工會有轉換工作與情緒耗竭達到峰值的現象，此時的政策建議重點應在協助其融入社工職場與考取社工執照兩方面。就融入社工職場方面，機構本身的督導或前述區域督導制度的建立至為重要，可以與社工全國性組織（如社工專協與社工師全國聯合會）合作制訂督導訓練與任用標準；執照考試的部分則可以與當地社工系所（與臺灣社會工作教育學會）合作，藉由講座與讀書會方式提升應考能力，另搭配專業執照考試的檢討改進（參見「長期政策建議」）。

（四）脆弱家庭社工人力

在「強化社會安全網計畫」下我國進用相當多社工擔負脆弱家庭的服務工作，衛福部社工人力資料庫統計截至 2020 年 11 月社安網全體人力有 2,399 人，其中 50.15% 的社工年資在 3 年以下、學士學歷佔 85%，顯示這一群社工兼具年輕、剛從學校畢業、專業經驗不足、個案問題多重而複雜、工作負荷沉重、擔心服務對象出問題、難以應對外部干預等特性，可以說是最易受傷害而退出社工職場的社工群體。從焦點座談可以發現，在面臨如此

高度壓力的工作環境下，同儕支持與工作環境氛圍是支持他們走下去的重要力量，但不是所有的服務據點都具備這方面的條件，因此政策重點應置於全國分區輔導計畫的推動，一方面強化專業知能的提升、另一方面提供職務轉換機會給面臨耗竭的社工。

（五）專業成熟期與深化期的社工人力

專業成熟期與深化期的社工基本上已經融入社工職場、考上執照、甚至已經扮演督導的角色，此時選擇離職多是因為人生轉型（例如婚育）或職涯升遷面臨瓶頸，較不是專業知能的問題，因此主管（而非督導）的支持相對重要，政策建議重點在強化其內、外部支持系統，包含對處於婚育階段的社工提供轉換職務的機會，以平衡工作與家庭；對職涯升遷面臨瓶頸的社工提供進一步培訓的機會（如專科社工或碩士學位），累積專業人力資本；對成熟的社工提供參與專業社群（如工會、公會、學會）的機會，強化社會認可與尊重。上述措施可以有效降低耗竭的可能性，而福利組織是否願意增加對其員工的人力資本投資將是重要關鍵，可以透過計畫補助來增強福利組織的誘因。社工職涯發展與職能設計也是確保資深社工長任的要素，這部分建議請參考長期政策建議部分。

二、中期政策建議：以增進社工畢業生投入社工為目標，包含：

（一）建立不同層級社工教育核心能力

研究發現我國社工所需具備的主要核心能力在於直接服務的評量、介入、處遇、與評估，以及所需的價值倫理考量，加上進入社工職場的青年社工多是大學畢業生，國內社工教育已具備學士、碩士、與博士三個層級，這些均顯示我國社工教育可以走向分級訓練的模式，社工學士班的核心能力應該置於直接服務部分，行政管理與政策研究宜置於研究所，增強大學部畢業生進入職場的順利銜接，降低學用落差的情形。

（二）創新教學方案的推廣

鑑於社會變遷趨勢日益快速複雜，社工需要具備即時的回應能力，而研究也發現在專業養成階段時的正向實習經驗對學生是否決定進入社工職場有相當影響。因此臺灣社會工作教育學會自 2015 年以來即實驗性推動社工

翻轉教育，以「能量培育」、「資源整合」、「社工教育創新與深化」為目標，媒合社會工作課程（如方案規劃與評估、社區工作、社會工作概論、老人社會工作等課程），由師生共同發想與協助 NPOs 發展社會工作創新方案，作為學生實習與觀摩的場域，增進學生實作的能力，同時也培力福利組織的方案規劃與執行能力，形成可持續的發展能量，可以合作推廣。

（三）激勵社工學生的專業認同

林育筠（2019）運用敘事研究方法，透過訪談七位在職青年社工應考社工師考試的歷程以及職涯經驗，呈現社會工作者與社會工作專業間的互動關係。研究結果發現當前社會工作者對當前社會工作專業體制與社工師考試，仍舊存在著質疑與討論，例如實務經驗與考試題目的落差、備考與工作的衝突、久試不第的挫折、社工師的光環與壓力、以及執業登記與否的考量等，加上當前社會工作者的職場環境，亦存在著機構與組織制度的不完善、薪資結構偏低、案量過高、專業焦慮等問題，都構成社工學生步入社工的障礙。我們的調查也顯示約五成的社工都有聽過回捐的問題，但對政府近年來的社工制度改革（如薪資調整）所知不多，容易形成偏頗的刻板印象，因此可以強化公會與社工教育系所之合作，舉辦社工就業論壇與聯合徵才博覽會，積極進入校園。

三、長期政策建議：以創造良性福利勞動市場為目標，包含：

（一）社工分軌分級與工作設計

工作設計(job design)是指員工執行的工作的內容和結構，也就是說工作設計的重點是為實現成功的工作績效而必須執行某些工作特徵的工作者日常工作和活動(Morgeson & Humphrey, 2008)。許多研究發現工作設計可以提高社會工作者的積極性、工作滿意度、工作績效、與工作成果，減輕壓力、倦怠與離職率(Simons & Jankowski, 2007)。在香港與新加坡，社工職場的層級有相當清楚的規範，不同軌道與層級的社工具有清楚區隔的工作職責、任務、培訓與核心能力、資歷標準、與薪資等，這一方面確保社工職場的縱深，讓社工清楚知道其未來升遷路徑與需要的訓練，也讓社工的橫向流動有所依據，不會因轉換社工職位而讓資歷無法連續；另一方面，也確保擔任該職位的社工是受過適當的訓練，避免青年萬能社工的剝削現象，進而保證服務的品質。附件七呈現新加坡社工核心能力與職涯發展路線的指引，

從中可以發現新加坡走不同路線（直接服務、政策立法、研究評估、組織領導）的社工，均有完整的職涯發展規劃與不同階段的核心能力要求，可以作為我們規劃臺灣社工分軌分級與工作設計的參考。

（二）專業執照考試的改進

社工執照考試的通過率不高一直是社工界討論的議題，也是社工職場的壓力來源，甚至引發反對證照考試的社工運動，因此如何建立相對友善的專業執照考試制度常成為討論的焦點。考選部自 2019 年開始改以建置題庫取代臨時命題之後，通過率大約在 20% 上下，雖較穩定、但仍趕不上社工的需求，因此適當修改考試制度有其必要。從我們的問卷調查顯示社工的核心能力集中在直接服務知能與所需的政策法規，現行社工師考試的七科包含「國文（作文）」、「社會工作」、「人類行為與社會環境」、「社會工作直接服務」、「社會工作研究方法」、「社會工作管理」與「社會政策與社會立法」，在國內專業執照考試中屬於較多的一類，部分非專業科目，以及基層社工較少運用的科目（例如「社會工作研究方法」與「社會工作管理」）或許可以置於後續社工的進階訓練，簡化執照考試以聚焦在基層社工所需的核心能力上，有助於通過率的適度提高。

第三節 政府作為標準的制訂者與仲裁者

政府作為社會工作的主管機關，有能治理(enabling governance)的重要性遠高於事事躬親，而有能治理取決於兩個要素：協力網絡與標準制訂。協力網絡亦即政府將相關組織納入其治理的一環、分攤政府的負荷，例如社工職場所產生的各種回捐惡習其實並不需要政府派員散彈打鳥般的不定期查核，可以結合公會與工會透過其會員的廣泛監督，來杜絕相關情事的產生，而公會與工會也可以藉由扮演外部監督的角色來增加會員的向心力與入會意願，某種程度強化了社工的外部支持系統；而標準制訂則是政府應該致力的重點，就像前面所提到的社工的工作職責、任務、培訓與核心能力、資歷標準、與薪資等，並透過社福補助作為制高點引導社福組織的良善治理與服務市場的正常化，政府在必要時候扮演仲裁者的角色，讓財源與人力流向有責信的組織，而組織也必須以強化自身體質來爭取資源，達到良善治理的理想。

參考文獻

中文文獻

- 王永慈、劉一龍、邱湘婷、吳庭葦（2017）。臺灣新進社會工作者的職場經驗初探。臺灣社會工作學刊，19，77+79-106。
- 王秀燕（2008）。案主暴力與兒少福利社會工作者工作安全：現況探討。兒童及少年福利期刊，13，25-43。
- 王卓聖（2004）。臺灣與香港社會工作專業發展的比較分析。臺大社會工作學刊，9，137-82。
- 王智勇（2017）。基督教型非營利組織社會工作人員留任意願影響因素探討。社會工作實務與研究學刊，5，117+119+121-137。
- 吳玉琴、呂寶靜（2010）。老人保護社會工作人力之探討。社區發展季刊，129，200-214。
- 呂季芳、郭俊巖（2017）。兒少保督導功能與新進社工員專業知能養成之研究。台灣社區工作與社區研究學刊，1，69-112。
- 李政忠（2003）。從抽樣與統計方法探討網路問卷調查的可行性：比較電話訪談與網路問卷樣本的實質差異性。廣播與電視，21，55-94。
- 李政忠（2004）。網路調查所面臨的問題與解決建議，資訊社會研究，6，1-24。
- 余漢儀（2013）。社會工作教育反思：承諾抑或背叛？。聯合勸募論壇，2，1-18。
- 沈慶鴻（2008）。老問題、新思索：台北市社會工作者薪資現況和期望薪資之探索性研究。東吳社會工作學報，18，35-66。
- 呂寶靜（2013）。長期照顧社會工作人力資源發展之展望。社區發展季刊，141，86-100。
- 呂寶靜、陳正芬（2009）。我國居家照顧服務員職業證照與培訓制度之探究：從英國和日本的作法反思台灣。社會政策與社會工作學刊，1，185-233。
- 周清玉、曾冠鈞（2011）。保護性社工人力與工作條件之研究。亞洲家庭暴力

- 與性侵害期刊，1，47-77。
- 林育筠（2019）。《社會工作實務與證照考試的碰撞：以青年在職社工應考經驗為例》。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。
- 林佩瑾、古允文（2018）。臺灣社會團體工作者專業知能之養成歷程。社會政策與社會工作學刊，2，181-223。
- 林俊佑、黃君瑜（2014）。工作壓力與社會支持對職業倦怠、工作滿意及生活品質之影響—以台灣地區自殺關懷訪視員為例。臨床心理學刊，1，67-68。
- 林萬億（2010）。我國社會工作教育的發展：後專業主義的課題。臺大社會工作學刊，22，153-96。
- 林萬億、沈詩涵（2008）。1980 年代以來台灣社會工作與社會福利學術的發展。社會政策與社會工作學刊，1，219-280。
- 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碩士論文。南投：國立暨南國際大學。
- 侯建州（2014）。健康照顧社會工作專業發展之研究—病友組織社會工作者核心能力之探討。玄奘社會科學學報，12，127-146.
- 侯建州、溫信學、施睿誼（2018）。病友組織社會工作的倫理困境。社會發展研究學刊，22，1-29。
- 陳心怡、童伊迪、唐宜楨（2014）。大學社會工作課程的性別能力教學與學習。當代社會工作學刊，6，50-85。
- 陳伶珠（2011）。老人社會工作人員專業能力建構之探究。台灣高齡服務管理學刊，2，33-53。
- 陳伶珠（2013）。老人社會工作專業才能建構之課程行動研究省思—以某科大老照系學生社區服務經驗為例。台灣高齡服務管理學刊，1，52-82。
- 陳佳妤、林琬瑜、莫藜藜、游靜宜、林秀峰（2013）。以客觀結構式臨床測驗（OSCE）建構醫務社會工作核心能力評估之初探—以兒童虐待個案為例。醫療品質雜誌，3，47-52。
- 陳金英、湯誌龍（2006）。專業生涯認同：影響社會工作系學生生涯選擇之相關因素。社會政策與社會工作學刊，1，151-187。

陳政智、王柏軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、…楊雅婷（2005）。社會工作師勞動條件之探討～以高雄市社會工作師公會會員為例【專論】。社區發展季刊，109，475-486。

陳惠姿、李光廷（2012）。長期照護專業人員核心能力與培育。護理雜誌，6，12-18。

陳毓文等（2018）。《社會工作建置 100 週年暨我國推行社工師法 20 週年-「推估未來十年台灣社會工作專業人力需求 2.0」》。台北：社團法人台灣老人學學會。

郭俊明、葉玉如（2010）。論兒少保護社工人力之困境與因應以高雄市為例。社區發展季刊，129，186-199。

孫智辰（2012）。社工卸甲：一位保護性社工對其社工存在本質之反思【專論】。社區發展季刊，137，188-98。

張杏如（2008）。社工人身安全議題之探討。兒童及少年福利期刊，14，173-182。

張晉芬（2011）。勞動社會學。台北：政大出版社。

張貴傑（2015）。架構理論與實務知能的教與學：社會團體工作的教學設計與反思。臺大社會工作學刊，31，217-239。

莊曉霞（2012）。原住民社會工作文化能力內涵之初探：以花蓮縣為例。社會政策與社會工作學刊，1，133-182。

莫藜藜（2007）。台灣社會工作學科教育的發展與變革的需求。社區發展季刊，120，30-47。

莫藜藜（2010）。爹不疼，娘不愛的醫院社工？需要再被肯定與支持的專業社工人力。社區發展季刊，129，231-248。

游美貴（2012）。反思與實踐—連結多元文化的社會工作教育。臺灣社會工作學刊，10，97+99-118。

黃培潔、古允文（2014）。在思考台灣的社會工作專業制度發展。東吳社會工作學報，27，129–154。

黃毓華、黃英忠、陳錦輝、杜佩蘭（2015）。護理人員之社會心理工作特性、工作倦怠與身心健康相互影響—固定樣本追蹤研究。台灣公共衛生雜誌，2，204-217。

黃麗錚（2017）。社會工作者工作壓力、專業資源與離職傾向之相關研究。取自臺灣博碩士論文系統。(檢索碼：105CYUT0201001)

溫信學、侯建州（2019）。病友組織社會工作人員核心能力之研究。慈濟大學人文社會科學學刊，23，2-33。

鄭如雅、李易駿（2011）。社區工作者核心能力之探討：專業社會工作者之經驗與觀點。台灣社區工作與社區研究學刊，1，1-42。

鄭怡世、鐘文鎂（2014）。不友善的勞動處境、不確定的勞動感受：台灣民間社會福利組織社工員勞動現況之探究。當代社會工作學刊，6，86-123。

廖美蓮（2012）。性別與社會建構：初探社會工作系學生性別意識形塑。臺大社會工作學刊，25，1-50。

劉玉鈴（2014）。正向觀點的社工督導關係－以保護性業務為例。臺灣社會工作學刊，13，101+103-126。

蔡漢賢（2010）。社會工作師國家考試與社工人力供需探討。社區發展季刊，129，52-63。

蔡淑鳳、陳文意、林育秀、梁亞文（2013）。台灣地區長期照護機構女性照顧服務員工作壓力源與工作適應、離職意願之研究。台灣公共衛生雜誌，5，476-490。

蕭文高（2017）。老人照顧服務社會工作者之職能、專業認同、成就感與離職傾向。社會政策與社會工作學刊，1，149-195。

賴宏昇（2014）。社會工作專業人員薪資保障問題之探討【專論】。社區發展季刊，147，220-232。

鍾伊玲（2014）。社工人員之勞動條件、人際關係及離職傾向之研究（碩士論文）。取自臺灣博碩士論文系統。(檢索碼：103NTNU5201011)

謝宇（2013）。迴歸分析。台北，五南。

謝美娥（2017）。居家照顧服務員工作留任意願影響因素探討。東吳社會工作學報，33，27-62。

羅新興、周慧珍（2006）。組織成員知覺主管支持對其離職傾向之影響－探討工作負荷與成就動機之干擾作用。人力資源管理學報，4，67-80。

嚴祥鸞（2010）。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊，129，153-65。

顧美例、劉一龍（2018）。社工員的困境與流動意向：個人因素、工作環境與外部環境之探討。財務社會工作與貧窮研究學刊，1，153-202。

英文文獻

- Adams, Kim, Sarah Hean, Patrick Sturgis, & Jill Macleod Clark. (2006). Investigating the Factors Influencing Professional Identity of First-Year Health and Social Care Students. *Learning in Health and Social Care*, 5(2), 55-68.
- Anderson, C. J. and Pontusson, J. (2007) 'Workers, Worries and Welfare States: Social Protection and Job Insecurity in 15 OECD Countries', *European Journal of Political Research*, 46, 211–235.
- Asano, Takahiro, & Michihiko Tokoro. (2020). Professional Uncertainty among Japanese Social Workers. In Ian Shaw & Rosaleen Ow. (Eds.), *Asian Social Work: Professional Work in National Contexts* (pp. 133-148). London: Routledge.
- Baines, D. (2011) "It Was Just Too Hard to Come Back": Unintended Policy Impacts on Work-Family Balance in the Australian and Canadian Non-Profit Social Services', *Community, Work & Family*, 14, 233–248.
- Baldschun, A., Hääläinen, J., Töötö, P., Rantonen, O. and Salo, P. (2019) 'Job-Strain and Well-Being among Finnish Social Workers: Exploring the Differences in Occupational Well-Being between Child Protection Social Workers and Social Workers without Duties in Child Protection', *European Journal of Social Work*, 22, 43–58.
- Bangcheng Liu, Jin Hu, Wensheng Yang, & Xinli Yu. (2011). How Well Can Public Service Motivation Connect with Occupational Intention? *International Review of Administrative Sciences* 77(1), 191-211.
- Barck-Holst, Peter, Åsa Nilsonne, Torbjörn Åkerstedt, & Carina Hellgren. (2015). Reduced Working Hours and Stress in the Swedish Social Services: A Longitudinal Study. *International Social Work*, 60(4), 897-913.
- Barter, K. (2012) 'COMPETENCY-BASED STANDARDS AND REGULATING SOCIAL WORK PRACTICE: Liabilities to Professional Sustainability', *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 29, 229–245.
- Beddoe, Liz. (2013). Continuing Education, Registration and Professional

- Identity in New Zealand Social Work. *International Social Work*, 58(1), 165-174.
- Behn, Robert D. (1995). The Big Questions of Public Management. *Public Administration Review*, 55(4), 313-324.
- Birnbaum, Rachel, & Richard Silver. (2011). SOCIAL WORK COMPETENCIES IN CANADA: The Time Has Come. *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 28(2), 299-303.
- Bolin, Brien L, Douglas A Crews, Karen I Countryman-Roswurm, & Natalie Grant. (2014). Six-Word Memoirs: A Reflection of Social Work Professional Competency and Identity. *Professional Development*, 17(1), 28-38.
- Bonoli, G. (2013). *The Origins of Active Social Policy: Labour Market and Childcare Policies in a Comparative Perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Boyas, Javier, Leslie H. Wind, & Suk-Young Kang. (2012). Exploring the Relationship between Employment-Based Social Capital, Job Stress, Burnout, and Intent to Leave among Child Protection Workers: An Age-Based Path Analysis Model. *Children and Youth Services Review*, 34(1), 50-62.
- Bright, Leonard. (2008). Does Public Service Motivation Really Make a Difference on the Job Satisfaction and Turnover Intentions of Public Employees? *The American Review of Public Administration*, 38(2), 149-166.
- Brown, Helen. (1996). Social Work Competences: Core Knowledge, Values and Skills. In A. A. Vass (Eds.), *Social Work Competences: Core Knowledge Values and Skills* (pp. 8-35). London: Sage.
<http://sk.sagepub.com/books/social-work-competences>.
- Brown, P., A. Green, & H. Lauder. (2001). *High Skills: Globalization, Competitiveness, and Skill Formation*. Oxford: Oxford University Press.
- Buelens, Marc, & Herman Van den Broeck. (2007). An Analysis of Differences in Work Motivation between Public and Private Sector Organizations. *Public Administration Review*, 67(1), 65-74.

- Burke, Peter J., & Donald C. Reitzes. (1981). The Link Between Identity and Role Performance. *Social Psychology Quarterly*, 44(2), 83-92.
- Byrne, Z. S., Hayes, T. L. and Holcombe, K. J. (2017) 'Employee Engagement Using the Federal Employee Viewpoint Survey', *Public Personnel Management*, 46, 368–390.
- Chandler, Susan Kerr. (2009). Working Hard, Living Poor: Social Work and the Movement for Livable Wages. *Journal of Community Practice*, 17(1-2), 170-183.
- Cherniss, C. (1980) Staff Burnout: Job Stress in the Human Services, Beverly Hills, CA, Sage.
- Cho, Yoon Jik, & Hyun Jin Song. (2017). Determinants of Turnover Intention of Social Workers: Effects of Emotional Labor and Organizational Trust. *Public Personnel Management*, 46(1), 41-65.
- Council on Social Work Education. (2015). *Educational Policy and Accreditation Standards*. Alexandria: Council on Social Work Education.
- Denhardt, Robert B, Janet V Denhardt, Maria P Aristigueta, & Kelly C Rawlings. (2018). *Managing Human Behavior in Public and Nonprofit Organizations*. London: CQ Press.
- Dulebohn, J. H., J. C. Molloy, S. M. Pichler, & B. Murray. (2009). Employee Benefits: Literature Review and Emerging Issues. *Human Resource Management Review*, 19(2), 86-103.
- Esping-Andersen, G. (2009). *The Incomplete Revolution: Adapting to Women's New Roles*. Cambridge: Polity Press.
- Evans, D. (1997). Demonstrating Competence in Social Work. In M. Davis. (Eds.), *The Companion to Social Work*. Oxford: Blackwell, 360-80.
- Facchini, Carla, & Walter Lorenz. (2013). Between Differences and Common Features: The Work of Social Workers in Italy. *International Social Work*, 56(4), 439-54.
- Fisher, Cynthia D. (1985). Social Support and Adjustment to Work: A Longitudinal Study. *Journal of Management*, 11(3), 39-53.

- Flexner, Abraham. (2001). Is Social Work a Profession? *Research on Social Work Practice*, 11(2), 152-65.
- Francois, Patrick. (2000). Public Service Motivation' as an Argument for Government Provision. *Journal of Public Economics*, 78(3), 275-99.
- Gamble, Dorothy N, & Marie Weil. (2010). *Community Practice Skills: Local to Global Perspectives*. New York: Columbia University Press.
- Geisler, Martin, Hanne Berthelsen, & Tuija Muhonen. (2019). Retaining Social Workers: The Role of Quality of Work and Psychosocial Safety Climate for Work Engagement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 43(1), 1-15.
- Glass, D. C. and McKnight, J. D. (1996) 'Perceived Control, Depressive Symptomatology, and Professional Burnout: A Review of the Evidence', *Psychology & Health*, 11, 23–48.
- Gough, David, Sandy Oliver, & James Thomas. (2012). *An Introduction to Systematic Reviews*. London: Sage.
- Graham, John R., Micheal L. Shier, & David Nicholas. (2015). Workplace Congruence and Occupational Outcomes among Social Service Workers. *The British Journal of Social Work*, 46(4), 1096-1114.
- Green, F. 2013. *Skills & Skilled Worker: An Economic and Social Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Hemerijck, A. (2015). The Quiet Paradigm Revolution of Social Investment. *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society*, 22(2): 242-256.
- Hermon, S. R. and Chahla, R. (2018) 'A Longitudinal Study of Stress and Satisfaction among Child Welfare Workers', *Journal of Social Work*, 19, 192–215.
- Herzberg, Frederick. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Pub. Co.
- Herzberg, Frederick. (1971). The Motivation-Hygiene Theory. *Work and the nature of man* 4.

- Herzberg, Frederick. (2017). *Motivation to Work*. London: Routledge.
- Holliday, I. (2000). Productivist Welfare Capitalism: Social Policy in East Asia. *Political Studies*, 48(4), 706-23.
- Homberg, Fabian, & Joyce Costello. (2019). *Public Service Motivation and Civic Engagement*, Basingstoke: Palgrave.
- Hombrados-Mendieta, Isabel, & Francisco Cosano-Rivas. (2011). Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Satisfaction among Social Workers in Spain: A Structural Equation Model. *International Social Work*, 56(2), 228-46.
- Huang, Pei Jie, & Y.-W. Ku. (2014). Social Work in Taiwan. In C. Aspalter (Eds.) *Social Work in East Asia* (pp. 53-74). Surrey: Ashgate.
- Hunt, S., Tregurtha, M., Kuruvala, A., Lowe, S., & Smith, K. (2017). Transition to Professional Social Work Practice: The First Three Years. *Advances in Social Work and Welfare Education*, 19(2), 139-54.
- Hurley, Dermot, & Akin Taiwo. (2019). Critical Social Work and Competency Practice: A Proposal to Bridge Theory and Practice in the Classroom. *Social Work Education*, 38(2), 198-211.
- Ibarra, Herminia. (1999). Provisional Selves: Experimenting with Image and Identity in Professional Adaptation. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 764-91.
- Jiang, H., Wang, Y., Chui, E. and Xu, Y. (2017) 'Professional Identity and Turnover Intentions of Social Workers in Beijing, China: The Roles of Job Satisfaction and Agency Type', *International Social Work*, 62, 146–160.
- Kim, D.-O., & J.-S. Bae. (2004). *Employment Relations and HRM in South Korea*. Aldershot: Ashgate.
- Kim, Hansung, Juye Ji, & Dennis Kao. (2011). Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study. *Social Work*, 56(3), 258-68.
- Kim, Hansung, & Sun Young Lee. (2009). Supervisory Communication, Burnout, and Turnover Intention Among Social Workers in Health Care

- Settings. *Social Work in Health Care*, 48(4), 364-85.
- Kim, Hansung, & Madeleine Stoner. (2008). Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Kirst-Ashman, Karen K, & Grafton H Hull. (2017). *Understanding Generalist Practice*. Boston: Cengage Learning.
- Kristensen, Tage S., Marianne Borritz, Ebbe Villadsen, & Karl B. Christensen. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Ku, Y.-W. (2020). Social Work in Taiwan: State Programming and the Search for an Empowered Profession. In Ian Shaw and Rosaleen Ow (Eds.) *Asian Social Work: Professional Work in National Contexts*(pp. 166-81). London: Routledge.
- Lee, Geon, and Do Lim Choi. (2013). Does Public Service Motivation Influence the College Students' Intention to Work in the Public Sector? Evidence From Korea. *Review of Public Personnel Administration*, 36(2), 145-63.
- Lee, Y. J., and Y. W. Ku. (2007). East Asian Welfare Regimes: Testing the Hypothesis of the Developmental Welfare State. *Social Policy & Administration*, 41(2), 197-212.
- Leider, Jonathon P., Elizabeth Harper., Ji Won Shon., Katie Sellers., & Brian C. Castrucci. (2016). Job Satisfaction and Expected Turnover Among Federal, State, and Local Public Health Practitioners. *American Journal of Public Health*, 106(10), 1782-88.
- Levine, S. B., & H. Kawada. (1980). *Human Resources in Japanese Industrial Development*. Princeton: Princeton University Press.
- Levy, Drorit, Shirley Ben Shlomo, & Haya Itzhaky. (2014). The 'Building Blocks' of Professional Identity among Social Work Graduates. *Social Work Education*, 33(6), 744-59.
- Liu, Bangcheng. (2009). Evidence of Public Service Motivation of Social Workers in China. *International Review of Administrative Sciences*, 75(2), 349-66.

- Lizano, Erica L., & Michalle Mor Barak. (2015). Job Burnout and Affective Wellbeing: A Longitudinal Study of Burnout and Job Satisfaction among Public Child Welfare Workers. *Children and Youth Services Review*, 55, 18-28.
- Lloyd, C., King, R. and Chenoweth, L. (2002) 'Social Work, Stress and Burnout: A Review', *Journal of Mental Health*, 11, 255–265.
- Manzanera-Ruiz, Roser, & Isabel Marín-Sánchez. (2018). Professional Competencies in Social Work Education for the Third Sector in Southern Spain. *Social Work Education*, 37(1), 92-107.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001) 'Job Burnout', *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- McFadden, Paula. (2018). Two Sides of One Coin? Relationships Build Resilience or Contribute to Burnout in Child Protection Social Work: Shared Perspectives from Leavers and Stayers in Northern Ireland. *International Social Work*, 63(2), 164-176.
- Mcmichael, Alison. (2000). Professional Identity and Continuing Education: A Study of Social Workers in Hospital Settings. *Social Work Education*, 19(2), 175-83.
- Miner, John B. (2005). *Organizational Behavior1: Essential Theories of Motivation and Leadership*. New York: ME Sharpe.
- Moorhead, B., Bell, K. and Bowles, W. (2016) 'Exploring the Development of Professional Identity with Newly Qualified Social Workers', *Australian Social Work*, 69, 456–467.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2008). Job and team design: Toward a more integrative conceptualization of work design. *Research in personnel and human resources management*, 27, 39.
- Ng, Irene Y. H. (2010). What If Social Workers Were Paid More? *Administration in Social Work*, 34(4), 351-60.
- Ng, Irene Y. H., & Helen Sim. (2012). Funding and Remuneration in Social Services: Lessons from Singapore. *Administration in Social Work*, 36(3), 280-301.

- Ng, Irene Y. H., & Helen Sim., Rebecca S. Y. Tan. (2010). The Pay Challenge. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 20(2), 36-48.
- Osteen, Philip J. (2011). Motivations, values, and conflict resolution: Students integration of personal and professional identities. *Journal of Social Work Education*, 47(3), 423-44.
- Parker, Jonathan, & Mark Doel. (2013). Professional Social Work and the Professional Social Work Identity. In Mark Doel, & Jonathan Parker. (Eds.) *Professional Social Work* (pp.1-18). London: Sage.
- Pearce, Jennifer. (1996). The Values of Social Work. In A. A. Vass. (Eds.) *Social Work Competences: Core Knowledge, Values and Skills* (pp. 36-61). London: Sage.
- Perry, James L., Annie Hondeghem, & Lois Recascino Wise. (2010). Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future. *Public Administration Review*, 70(5), 681-90.
- Perry, James L., & Lois Recascino Wise. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-73.
- Petticrew, Mark, & Helen Roberts. (2005). *Systematic Reviews in the Social Sciences: A Practical Guide*. John Wiley & Sons.
- Price, D. M. and Murphy, P. A. (1984) 'Staff Burnout in the Perspective of Grief Theory', *Death Education*, 8, 47–58.
- Rainey, Hal G. (1982). Reward Preferences among Public and Private Managers: In Search of the Service Ethic. *The American Review of Public Administration*, 16(4), 288-302.
- Rainey, Hal G., & Paula Steinbauer. (1999). Galloping Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Government Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 9(1), 1-32.
- Rosen, AL, Joan Levy Zlotnik, Angela L Curl, & Robert G Green. (2000). *CSWE SAGE-SW National Competencies Survey and Report*. Alexandria: Council on Social Work Education.
- Sabanciogullari, Selma, & Selma Dogan. (2015). Effects of the Professional

- Identity Development Programme on the Professional Identity, Job Satisfaction and Burnout Levels of Nurses: A Pilot Study." *International Journal of Nursing Practice*, 21(6), 847-57.
- Senreich, E., Straussner, S. L. A. and Steen, J. (2020) 'The Work Experiences of Social Workers: Factors Impacting Compassion Satisfaction and Workplace Stress', *Journal of Social Service Research*, 46, 93–109.
- Shaw, Ian. (2016). *Social Work Science*. New York: Columbia University Press.
- Shaw, Ian. (2020). Introduction: Point of Entry. In Ian Shaw and Rosaleen (Eds.), *Asian Social Work: Professional Work in National Contexts* (pp. 1-14). Ow. London: Routledge.
- Shaw, Ian, & Patricia O'Neill. (2020). Social Work within Governmental, Social and Cultural Regimes. In Ian Shaw & Rosaleen (Eds.), *Asian Social Work: Professional Work in National Contexts* (pp. 15-34). Ow. London: Routledge.
- Simons, K. V., & Jankowski, T. B. (2007). Factors influencing nursing home social workers' intentions to quit employment. *Administration in Social Work*, 32(1), 5-21.
- Svallfors, S. (2006). *The Moral Economy of Class: Class and Attitudes in Comparative Perspective*. Stanford: Stanford University Press.
- Tam, Tony S.K., & Lilian P.K. Mong. (2005). Job Stress, Perceived Inequity and Burnout among School Social Workers in Hong Kong. *International Social Work*, 48(4), 467-83.
- Tham, Pia. (2017). A Professional Role in Transition: Swedish Child Welfare Social Workers' Descriptions of Their Work in 2003 and 2014. *The British Journal of Social Work*, 48(2), 449-67.
- Tham, Pia, & Deborah Lynch. (2014). Prepared for Practice? Graduating Social Work Students' Reflections on Their Education, Competence and Skills. *Social Work Education*, 33(6), 704-17.
- Tham, Pia, & Gabrielle Meagher. (2008). Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare? *The British Journal of Social Work*, 39(5), 807-27.

- Travis, Dnika J., Erica Leeanne Lizano, & Michàlle E. Mor Barak. (2015). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *The British Journal of Social Work*, 46(4), 1076-95.
- Victor, Liz. (2008). Systematic Reviewing in the Social Sciences: Outcomes and Explanation. *Enquire*, 1(1), 32-46.
- Vyas, Lina, & Sabrina Luk. (2010). Frazzled Care for Social Workers in Hong Kong: Job Stress Circumstances and Consequences. *International Social Work*, 54(6), 832-51.
- Wang, E., Jiang, W. and Mao, S. (2019) 'Job Autonomy and Turnover Intention among Social Workers in China: Roles of Work-to-Family Enrichment, Job Satisfaction and Type of Sector', *Journal of Social Service Research*, 1-15.
- Wheeler, Julia. (2017). Shaping Identity? The Professional Socialisation of Social Work Students. In Stephen A. Webb. (Eds.), *Professional Identity and Social Work* (pp.183-96). London: Sage.
- Wiles, F. (2017) 'Developing Social Work Students' Professional Identity: The Role of England's Professional Capabilities Framework', *European Journal of Social Work*, 20, 349–360.
- Wright, Bradley E., & Sanjay K. Pandey. (2008). Public Service Motivation and the Assumption of Person—Organization Fit: Testing the Mediating Effect of Value Congruence. *Administration & Society*, 40(5), 502-21.
- Yang, Jae-Jin. (2017). *The Political Economy of the Small Welfare State in South Korea*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Yu, M.-K. and Liao, M.-Y. (2020) 'Taiwanese Protective Social Workers Meeting Elected Representatives: Perspectives of Protective Social Workers', *Journal of Social Service Research*, 46, 571–585.
- Yang, Jae-Jin. (2017). *The Political Economy of the Small Welfare State in South Korea*. Cambridge: Cambridge University Press.

附件

附件一、期末報告審查意見修正說明表

108 年度社會工作人力發展計畫期末報告

審查意見修正說明表

項次	審查意見	修正說明 (未能採納之意見應敘明理由)	頁次
一、 (一)	建議補充有關構問卷時所進行之「認知訪談」、「網路測試」及「前測」所得相關結果之摘要。	已補充。	見第三章第一節。(p.46-p.47)
一、 (二)	建議於第三章研究方法或八結論中加入有關本研究使用網路調查限制之探討。	已補充。	見第三章第一節。(p.46-p.47)
一、 (三)	建議將第七章有關研究方法論之描述段落移至第三章一併呈現，並針對文字探勘之詞頻分析法與關鍵擷取技術操作方式加以說明。	已說明。	見第三章第二節。(p.52)
二、 (一)	1. 建議補充國內外有關社工人員離開原專門職業領域相關文獻探討。	已說明。	見第二章第一節。(p.10)
	2. 建議補充與我國社會工作制度類似之外國社會工作核心能力(職能)相關文獻；其中建議補充美國社會工作教育委員會(CSWE)曾探討有關如何建構(培育)核心能力之相關文獻探討，提供社工人員專業倫理、勞動權益及人身安全核心能力之系統性訓練架構之參考。	已補充。	見第二章第一節。(p.11-14)
二、 (二)	次級資料分析：建議修正第四章第二節二、社工人力資源分析表 4-6 年資與在職狀態交叉表其年資編碼方式及欄位。	已修改。	見第四章第二節。(p.65)

項次	審查意見	修正說明 (未能採納之意見應敘明理由)	頁次
二、 (三)	<p>問卷調查：</p> <p>1. 在職社工：</p> <p>(1)建議於第五章表 5-1「在職社工基本描述統計」附註加權方式；補充本案調查所得各縣市在職社工與所在縣市人口比，併對照衛生福利部社會福利公務統計「社會工作人員專職人員」其各縣市在職社工與所在縣市人口比。</p> <p>(2)建議進一步探討本案問卷調查、教育部畢業生流向調查及社工教育學會所詢訪推估之畢業生從事社會工作相關工作百分比其差異來源可能因素及方法學上之限制。</p> <p>(3)建議修正第五章第三節三、情緒耗竭之社工人員總年資編碼方式。</p> <p>(4)有關第四節一、社會支持，研究假定社會支持對情緒耗竭與離職意願或留任意願之間所產生的中介效應，故建議進行相關統計分析加以檢驗其中介作用。</p> <p>2. 社工學系畢業生：針對本案調查畢業生其自評對於社會工作核心能力認知整體得分偏高，補充探討本案調查所得結果與實務所見自身專業能力之自我效能感較低之差異的可能因素。</p>	已補充。	見第五章第一節。(p.106-p.107)
		已補充。	見第六章第一節。(p.143)
		已修改。	見第五章第三節。(p.127-p.130)
		已補充。	見第五章第四節。(p.134-p.135)
		已補充。	見第六章第一節。(p.145-p.146)
三、 (一)	<p>整體建議：</p> <p>1. 本案需求說明書所定四項研究目的均諸於結論與建議此章節逐項述明，有關「盤點社政福利法規、政策，對於社會工作人力需備專長調查」需求之達成情形及相關討論，亦請列入。</p>	已補充。	見第四章第二節。(p.75-p.82)

項次	審查意見	修正說明 (未能採納之意見應敘明理由)	頁次
	2. 建議將本案所提政策建議以現有資料及所呈現之結果，區分出於短、中、長期之政策目標或戰略建議，併補充有關公部門與私部門之社工人力發展策略。	已補充。	見第八章第二節。(p.175-p.182)
三、 (二)	次級資料分析：建議將第四章四、資料庫改善建議補充呈現於第八章之中。	資料庫改善建議已簡要呈現於第八章之中，詳細建議維持呈現於第四章第四節。	見第四章二節五節。(p.83) 見第八章第一節。(p.173)
三、 (三)	問卷調查： 1. 以生命歷程理論所述成人初顯期 (emerging adulthood) 階段，針對本案調查所得資料分析顯示年資 3 年係轉換工作比例及情緒耗竭比例達到峰值現象，進一步補充具體可行政策建議；其中可根據第五章有關分析社會支持對情緒耗竭與離職意願或留任意願之間所產生的中介效應，補充有關不同年資者(尤其是 3-6 年離職意願顯著者及 10 年以上離開社工意願顯著者)其社會支持樣態（尤其是督導及高階主管之支持）之具體可行策政策建議。	已補充。	見第八章第二節。
	2. 建議強化引用香港、新加坡及我國社工制度相關文獻及研究，補充有關改善我國現行社工人員職場職務升遷制度（含組織治理、職場組織結構、職務轉調方式、薪資階層設計、年資及考核晉階標準等）之具體可行政策建議，其中可特別針對公私部門之受僱者、「專業深化期」（擔任社工 4-10 年）年資者加以論述。	已補充。	見第八章第二節。見附件七。

項次	審查意見	修正說明 (未能採納之意見應敘明理由)	頁次
	3. 建議補充有關社會工作學系學生自畢業、參與專技高考、取得社會工作師證書至辦理執業登記等各環節之論述；另有關社會工作學系畢業生調查，可納入探討有關「強化社會安全網計畫」進用甫於社會工作學系畢業人員之現象。	已補充。	見第八章第二節。
	4. 建議於第八章表 8-1 社會工作人力發展策略架構所述「專業養成期」補充有關本案調查所得及相關文獻所呈顯之社會工作核心能力教育訓練之策略建議。	已補充。	見第八章第二節。
三、 (四)	焦點座談：建議將關鍵詞分析相關結果補充呈現於第八章之中並加以探討；其中建議尤可針對詞頻較高之「支持」、「專業」、「證照」及「薪資」此四項結果，及針對政策意涵較高之「勞動條件」關鍵詞分析結果，併對照國內外相關文獻，補充具體可行政策建議。	已補充。	見第八章第二節。

附件二、社會工作學系畢業生調查問卷

社會工作學系畢業生發展調查問卷

問卷說明

女士/先生，您好：

為了解臺灣社會工作人力狀況與經驗，本研究團隊接受衛生福利部委託設計此問卷進行調查，以作為規劃社會工作人力發展參考之用。首先感謝您在百忙之中，能夠抽空填寫這份問卷，此份問卷題目總共為 128 題，填寫時間約為 20~30 分鐘。請您針對每題所述狀況，勾選一項最能夠反映您經驗的選項即可。您所填寫的一切資料，本研究皆會予以保密，未經您同意之前，不會公開任何個人資料或做為其他用途，敬請您放心填寫。

敬祝 平安健康！事事順心！

國立臺灣大學社會工作學系教授 古允文

國立臺灣大學政治學系副教授 劉康慧

東吳大學社會學系助理教授 葉崇揚

敬上

1. 請問您的性別為：

- (1)男
 (3)其他：_____

(2)女

2. 請問您是什麼時候出生的（以身分證上的為主）？ 民國 ____ 年（已改為下拉式選單 30-100）

3. 請問您是什麼時候畢業的？ 民國 ____ 年（已改為下拉式選單 106-109）

4. 您目前的工作狀況為何？（本題選答 1、2、4 項者，第 7 題無須填答。）

- (1)全職工作
 (3)目前非就業中（請跳至第 7 題開始作答）
 (2)部分工時
 (4)家管/料理家務者（請跳至 A 部分第 1 題開始作答）

5. 承上題，請問您目前是否從事社會工作相關工作？（職稱為社工、督導、或符合《社會工作師法》所界定之職責範圍。）

- (1)是
 (2)否

6. 目前任職單位屬於：

- (1)公部門
 (3)私人營利部門
 (2)非營利部門

7. 承第 4 題，您目前未就業原因為何？

- (1)進修中
 (3)準備考試
 (5)其他：____（請註明）
 (2)服役中或等待服役中
 (4)尋找工作中

A. 社會服務的動機

本部分主要在於瞭解您的社會服務動機，請問您同意或不同意下列問題的敘述呢？

	非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同意	同 意	非常 同 意
1. 對我而言，對社會有貢獻比個人成就更重要。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
2. 我很少因為弱勢族群的困難而被影響。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
3. 大多數社會政策都至關重要。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
4. 當我看到人們陷入困境時，我很難控制自己的情緒。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
5. 我認為社會責任應該優先於自我。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
6. 對我而言，賺錢絕對比做善事更重要。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
7. 人們可能會談論公共利益，但實際上他們只關心自己的利益。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
8. 我所做的大部分事情都不是為了自己。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
9. 我很少考慮我不認識的人的福祉。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
10. 「政治」是一個骯髒的詞。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
11. 為社會大眾服務會讓我開心，即便這是不賺錢的。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
12. 日常生活的事物會提醒我們人類是互相依賴的。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

13. 我相信專業人員就職後會履行他的義務。 (01) (02) (03) (04) (05)
14. 我尊重能夠將好的政策理念實踐於立法的專業人員。 (01) (02) (03) (04) (05)
15. 對我來說，很難對社區正在發生的事情產生強烈興趣。 (01) (02) (03) (04) (05)
16. 我認為施比受更有福。 (01) (02) (03) (04) (05)
17. 我平常會跟他人八卦是非。 (01) (02) (03) (04) (05)
18. 我相信有許多值得倡導的公共事務。 (01) (02) (03) (04) (05)
19. 我是會冒著個人損失風險去幫助別人的人。 (01) (02) (03) (04) (05)
20. 我不認為政府還可以做更多事情來使社會更加公平。 (01) (02) (03) (04) (05)
21. 我願意竭盡全力履行對國家的義務。 (01) (02) (03) (04) (05)
22. 專業人員的道德與能力同等重要。 (01) (02) (03) (04) (05)
23. 我會無私地為我的社區做出貢獻。 (01) (02) (03) (04) (05)
24. 我比較不同情那些不願意改變自己困境的服務對象。 (01) (02) (03) (04) (05)
25. 公共服務是公民身分的最高形式之一。 (01) (02) (03) (04) (05)
26. 我願意為社會的利益作出巨大的犧牲。 (01) (02) (03) (04) (05)
27. 公共政策的成敗與我無關。 (01) (02) (03) (04) (05)

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

28. 我相信不論有多忙，每個人對公眾事務都有道德上的承諾。 (01) (02) (03) (04) (05)
29. 我有義務照顧弱勢族群。 (01) (02) (03) (04) (05)
30. 對社會有貢獻的社會服務對我來說非常重要。 (01) (02) (03) (04) (05)
31. 我不太關心政治人物。 (01) (02) (03) (04) (05)
32. 如果有任何一群人沒有分享到社會成長的果实，那麼我們所有人的處境都會更糟。 (01) (02) (03) (04) (05)
33. 我願意竭盡全力使世界變得更加公正。 (01) (02) (03) (04) (05)
34. 即使損害自我利益，我更希望看到公務人員為社區做出最大貢獻。 (01) (02) (03) (04) (05)
35. 「責任、榮譽和國家」一詞，會激起我深深的情感。 (01) (02) (03) (04) (05)
36. 我有責任去解決人群之間互助共存的問題。 (01) (02) (03) (04) (05)
37. 政府官員對公眾的義務應該優先於對上級忠誠。 (01) (02) (03) (04) (05)
38. 即使被嘲笑我也不怕為他人權利而抗爭。 (01) (02) (03) (04) (05)
39. 我認為社會服務是我的公民義務。 (01) (02) (03) (04) (05)
40. 我很少全心全意支持公共政策。 (01) (02) (03) (04) (05)

B. 社會工作核心能力

有關您在學校的學習過程中，請問您同意或不同意自己具備下列有關社會工作的核心能力？

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同意
---------------	-------------	----------------	--------	--------------

- | | | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. 我可以遵守《社會工作倫理守則》的標準和規範，並做出符合倫理規範的處遇與研究。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 2. 我在實務過程能夠反思和自我規範，以管理個人價值與維持專業。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 3. 我能夠於行為、外在、口語、書面和電子通訊上表現出專業形象。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 4. 我能夠以符合倫理且適當的方式使用科技協助實務工作。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 5. 我能夠透過督導和諮詢引導專業判斷和行為。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 6. 我能夠在實務過程中從微觀、中介和宏觀層面理解多元和差異在個人生命經驗中的重要性。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 7. 我能夠在工作過程中把自己當做學習者，並從個案的自身經驗中學習。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 8. 我與不同案主共同工作時，可以運用自我覺察和自我規範來管理個人偏見和價值的影響。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 9. 我在個人和系統層面上，可以應用對社會、經濟和環境正義的知識來倡導人權。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

10. 我能夠利用實務經驗和理論去做科學的調查及研究。 (01) (02) (03) (04) (05)
11. 我有能夠從事促進社會、經濟和環境正義的實務工作的能力。 (01) (02) (03) (04) (05)
12. 我能運用批判性思維於量化和質化的研究方法和研究分析。 (01) (02) (03) (04) (05)
13. 我可以透過研究了解與改進實務工作、政策和服務的提供。 (01) (02) (03) (04) (05)
14. 我了解從地方到中央層級的社會政策如何影響個人福祉、服務輸送與取得 (01) (02) (03) (04) (05)
15. 我有能夠評估社會福利和經濟政策如何影響社會服務供給和取得的能力。 (01) (02) (03) (04) (05)
16. 我能夠運用批判性思維來分析、制定和倡導促進人權、社會、經濟及環境正義的政策。 (01) (02) (03) (04) (05)
17. 與個案共同工作時，我能夠應用人類行為和社會環境，以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)
18. 我能夠運用同理心、反思和人際關係技巧有效地與不同個案互動。 (01) (02) (03) (04) (05)
19. 我能夠收集和整理數據，並運用批判性思維來詮釋從個案所獲得的信息。 (01) (02) (03) (04) (05)
20. 進行個案評估時，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

21. 根據對個案的優勢、需求和挑戰的評估，我能夠制定互相同意的處遇目的和目標。 (01) (02) (03) (04) (05)
22. 根據評估、理論知識以及個案的價值觀和偏好選擇，我能夠制定適當的處遇策略。 (01) (02) (03) (04) (05)
23. 我能夠謹慎選擇和實施處遇措施，以達成實務上的目標並強化個案的能力。 (01) (02) (03) (04) (05)
24. 在個案的處遇中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)
25. 我能夠適當地透過跨領域的合作，達成有益的實務結果。 (01) (02) (03) (04) (05)
26. 我能夠與不同的個案進行協調、調解和倡導。 (01) (02) (03) (04) (05)
27. 我能夠藉由好的改變和結果，實踐當初互相同意的目標。 (01) (02) (03) (04) (05)
28. 我能夠選擇並使用適當的方法評估結果。 (01) (02) (03) (04) (05)
29. 於結果評估過程中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)
30. 我能夠謹慎地分析、監督和評估處遇措施、計劃過程和結果。 (01) (02) (03) (04) (05)
31. 我能夠透過評估結果提高在微觀、中介和宏觀層面中的實務效率。 (01) (02) (03) (04) (05)

C. 對社會工作的工作狀況認知

不論您是否正在從事社會工作相關的工作，有關您對於社會工作的工作條件與狀況的認識，請問您同意或不同意以下說法？

	非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
1. 社會工作的工作條件相較其他工作好。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
2. 社會工作相較其他工作更能自由選擇工作方法。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
3. 社會工作相較其他工作更能 在工作上獲得他人認可。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
4. 社會工作的工作量相較其他工作少。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
5. 社會工作的薪資相較其他工作高。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
6. 從事社會工作相較其他工作更有機會展現自己的工作能力。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
7. 從事社會工作相較其他工作更有升遷的機會。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
8. 社會工作的工作時間相較其他工作固定。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
9. 社會工作的工作多樣性相較其他工作高。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
10. 社會工作相較其他工作更穩定。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
11. 社會工作的回捐問題嚴重。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		

請問您同意或不同意下列關於社會工作參與的情形？

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同 意	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	---------------------	--------	------------------

12. 我覺得從事社會工作很有個人成就感。 (01) (02) (03) (04) (05)

13. 我的才能在社會工作的工作場所中得到很好的發揮。 (01) (02) (03) (04) (05)

14. 社會工作相較於其他工作需要接受更多的教育訓練。 (01) (02) (03) (04) (05)

請問您同意或不同意下列情形？

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同 意	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	---------------------	--------	------------------

15. 我對自己的生活感到滿意。 (01) (02) (03) (04) (05)

16. 我清楚自己的職涯規劃。 (01) (02) (03) (04) (05)

17. 我未來考慮從事或繼續社會工作相關工作。 (01) (02) (03) (04) (05)

D. 專業認同

有關社會工作專業人員的專業認同，請問您同意不同意下列關於社會工作的說法？

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

1. 我認為社會工作是被人尊敬的專業。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
2. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
3. 我認為社會工作是一個值得投入的行業。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
4. 我有屬於社會工作專業一份子的感受。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
5. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
6. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著於社會工作。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
7. 我會用工作以外的時間充實與此專業的知識和技能。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
8. 我覺得我與社會工作專業的成員有緊密的聯繫。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
9. 我常常以承認自己正在學習社會工作為恥。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
10. 我發覺自己會找理由說明為什麼從事社會工作。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
11. 我試圖隱瞞自己正在學習成為社會工作專業的一部份。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

12. 我期待社會工作專業生涯可以滿足自我實現的目標。 (01) (02) (03) (04) (05)
13. 我期待社會工作專業生涯對於自己的挑戰。 (01) (02) (03) (04) (05)
14. 我期待從事社會工作能讓我覺得在社會中具有價值感。 (01) (02) (03) (04) (05)
15. 我期待從事社會工作能讓我覺得在社會中受到尊敬。 (01) (02) (03) (04) (05)
16. 我期待從事社會工作能讓我獲得成就感。 (01) (02) (03) (04) (05)
17. 我覺得社會工作師證書有助於專業角色之提升。 (01) (02) (03) (04) (05)
18. 我認為社會工作師證書是社會對於社會工作專業及社會工作者的認可。 (01) (02) (03) (04) (05)
19. 我認為社會工作師證書代表社會工作者在社會的地位提高。 (01) (02) (03) (04) (05)
20. 我認為社會工作師證書是對從事社會工作者的保障。 (01) (02) (03) (04) (05)
21. 我認為社會工作師證書的實施，讓我更期待社會工作生涯。 (01) (02) (03) (04) (05)
22. 我認為社會工作師證書能夠提高社會工作者的專業水準。 (01) (02) (03) (04) (05)
23. 我覺得社會工作師證書的取得可以提高社會工作者的收入。 (01) (02) (03) (04) (05)

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	--------------

24. 我覺得身為社會工作者一定要取得社會工作師證書。 (01) (02) (03) (04) (05)

25. 考取社會工作師證書會造成您的壓力。 (01) (02) (03) (04) (05)

請問下列情形與您目前相符程度為何？

非常 不符 合	不 符 合	普 通	符 合	非 常 符 合	<u>目前</u> <u>無工 作</u>
---------------	-------------	--------	--------	------------------	------------------------------

26. 您目前的工作內容與原就讀系、所、學位學程之專業訓練課程，其相符程度為何？ (01) (02) (03) (04) (05) (06)

27. 您目前所具備的專業能力與工作所要求的相符程度為何？ (01) (02) (03) (04) (05) (06)

E. 基本資料

1. 請問您的教育程度是：

- | | |
|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 專科 | <input type="checkbox"/> (2) 大學 |
| <input type="checkbox"/> (3) 碩士 | <input type="checkbox"/> (4) 博士 |
| <input type="checkbox"/> (5) 其他：(請註明) _____。 | <input type="checkbox"/> |

2. 請問您的畢業學校是：

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 國立綜合大學 | <input type="checkbox"/> (2) 私立綜合大學 |
| <input type="checkbox"/> (3) 國立科技大學 | <input type="checkbox"/> (4) 私立科技大學 |
| <input type="checkbox"/> (5) 其他：(請註明) _____。 | |

3. 請問您有無考取社會工作師證書？

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 有 | <input type="checkbox"/> (2) 無 |
|--------------------------------|--------------------------------|

4. 目前居住地點在哪裡：_____縣/市。

5. 感謝您填寫本問卷，我們將提供抽獎機會，請留下能夠通知您得獎訊息的 Email：_____。

獎品內容：《7-ELEVEN 商品卡 500 元》，共 200 份。

領獎方式：若幸運中獎，本研究團隊會透過您留下的 Email 通知您。請您寄送「回郵信封」至國立臺灣大學社會工作學系（地址：106319 臺北市大安區羅斯福路四段 1 號），研究團隊會將商品卡回寄給您。

附件三、社會工作者調查問卷

社會工作人力發展調查問卷

問卷說明

女士/先生，您好：

為了解臺灣社會工作人力狀況與經驗，本研究團隊接受衛生福利部委託設計此問卷進行調查，以作為規劃社會工作人力發展參考之用。首先感謝您在百忙之中，能夠抽空填寫這份問卷，此份問卷題目總共為 167 題，填寫時間約為 20~30 分鐘。請您針對每題所述狀況，勾選一項最能夠反映您經驗的選項即可。您所填寫的一切資料，本研究皆會予以保密，未經您同意之前，不會公開任何個人資料或做為其他用途，敬請您放心填寫。

敬祝 平安健康！事事順心！

國立臺灣大學社會工作學系教授 古允文

國立臺灣大學政治學系副教授 劉康慧

東吳大學社會學系助理教授 葉崇揚

敬上

1. 請問您的性別為：

- (1)男
 (3)其他：_____

- (2)女

2. 請問您是什麼時候出生的（以身分證上的為主）？ 民國____年（下拉式選單 30-100）

3. 目前主要的工作領域：(請以最主要工作領域為主，可複選至多三項)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 保護性業務 | <input type="checkbox"/> (2) 兒少福利服務（含早療） |
| <input type="checkbox"/> (3) 身心障礙者福利服務（含 ICF） | <input type="checkbox"/> (4) 老人福利服務 |
| <input type="checkbox"/> (5) 婦女福利服務 | <input type="checkbox"/> (6) 社會救助（含脫貧方案、平宅方案、災變服務等） |
| <input type="checkbox"/> (7) 綜合服務（家庭服務中心、社福中心） | <input type="checkbox"/> (8) 心理衛生社會工作 |
| <input type="checkbox"/> (9) 加害人處遇協調及個案管理 | <input type="checkbox"/> (10) 醫務社會工作 |
| <input type="checkbox"/> (11) 原住民家庭支持服務 | <input type="checkbox"/> (12) 性別相關（包括跨性別） |
| <input type="checkbox"/> (13) 議題倡導工作 | <input type="checkbox"/> (14) 新住民福利服務 |
| <input type="checkbox"/> (15) 其他 | |

A. 社會服務的動機

本部分主要在於瞭解您的社會服務動機，請問您同意或不同意下列問題的敘述呢？

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. 對我而言，對社會有貢獻比個人成就更重要。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 2. 我很少因為弱勢族群的困難而被影響。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 3. 大多數社會政策都至關重要。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 4. 當我看到人們陷入困境時，我很難控制自己的情緒。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 5. 我認為社會責任應該優先於自我。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 6. 對我而言，賺錢絕對比做善事更重要。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 7. 人們可能會談論公共利益，但實際上他們只關心自己的利益。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 8. 我所做的大部分事情都不是為了自己。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 9. 我很少考慮我不認識的人的福祉。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 10. 「政治」是一個骯髒的詞。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 11. 為社會大眾服務會讓我開心，即使這是不賺錢的。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |
| 12. 日常生活的事物會提醒我們人類是互相依賴的。 | <input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05) |

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

13. 我相信專業人員就職後會履行他的義務。 (01) (02) (03) (04) (05)
14. 我尊重能夠將好的政策理念實踐於立法的專業人員。 (01) (02) (03) (04) (05)
15. 對我來說，很難對社區正在發生的事情產生強烈興趣。 (01) (02) (03) (04) (05)
16. 我認為施比受更有福。 (01) (02) (03) (04) (05)
17. 我平常會跟他人八卦是非。 (01) (02) (03) (04) (05)
18. 我相信有許多值得倡導的公共事務。 (01) (02) (03) (04) (05)
19. 我是會冒著個人損失風險去幫助別人的人。 (01) (02) (03) (04) (05)
20. 我不認為政府還可以做更多事情來使社會更加公平。 (01) (02) (03) (04) (05)
21. 我願意竭盡全力履行對國家的義務。 (01) (02) (03) (04) (05)
22. 專業人員的道德與能力同等重要。 (01) (02) (03) (04) (05)
23. 我會無私地為我的社區做出貢獻。 (01) (02) (03) (04) (05)
24. 我比較不同情那些不願意改變自己困境的服務對象。 (01) (02) (03) (04) (05)
25. 公共服務是公民身分的最高形式之一。 (01) (02) (03) (04) (05)
26. 我願意為社會的利益作出巨大的犧牲。 (01) (02) (03) (04) (05)
27. 公共政策的成敗與我無關。 (01) (02) (03) (04) (05)

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	--------------

28. 我相信不論有多忙，每個人對公眾事務都有道德上的承諾。 (01) (02) (03) (04) (05)
29. 我有義務照顧弱勢族群。 (01) (02) (03) (04) (05)
30. 對社會有貢獻的社會服務對我來說非常重要。 (01) (02) (03) (04) (05)
31. 我不太關心政治人物。 (01) (02) (03) (04) (05)
32. 如果有任何一群人沒有分享到社會成長的果实，那麼我們所有人的處境都會更糟。 (01) (02) (03) (04) (05)
33. 我願意竭盡全力使世界變得更加公正。 (01) (02) (03) (04) (05)
34. 即使損害自我利益，我更希望看到公務人員為社區做出最大貢獻。 (01) (02) (03) (04) (05)
35. 「責任、榮譽和國家」一詞，會激起我深深的情感。 (01) (02) (03) (04) (05)
36. 我有責任去解決人群之間互助共存的問題。 (01) (02) (03) (04) (05)
37. 政府官員對公眾的義務應該優先於對上級忠誠。 (01) (02) (03) (04) (05)
38. 即使被嘲笑我也不怕為他人權利而抗爭。 (01) (02) (03) (04) (05)
39. 我認為社會服務是我的公民義務。 (01) (02) (03) (04) (05)
40. 我很少全心全意支持公共政策。 (01) (02) (03) (04) (05)

B. 社會工作核心能力

您在從事社會工作的過程當中，請問您同意或不同意自己具備下列有關社會工作的核心能力？

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

- | | | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. 我可以遵守《社會工作倫理守則》的標準和規範，並做出符合倫理規範的處遇與研究。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 2. 我在實務過程能夠反思和自我規範，以管理個人價值與維持專業。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 3. 我能夠於行為、外在、口語、書面和電子通訊上表現出專業形象。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 4. 我能夠以符合倫理且適當的方式使用科技協助實務工作。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 5. 我能夠透過督導和諮詢引導專業判斷和行為。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 6. 我能夠在實務過程中從微觀、中介和宏觀層面理解多元和差異在個人生命經驗中的重要性。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 7. 我能夠在工作過程中把自己當做學習者，並從個案的自身經驗中學習。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 8. 我與不同案主共同工作時，可以運用自我覺察和自我規範來管理個人偏見和價值的影響。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 9. 我在個人和系統層面上，可以應用對社會、經濟和環境正義的知識來倡導人權。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

10. 我能夠利用實務經驗和理論去做科學的調查及研究。 (01) (02) (03) (04) (05)
11. 我有能夠從事促進社會、經濟和環境正義的實務工作的能力。 (01) (02) (03) (04) (05)
12. 我能運用批判性思維於量化和質化的研究方法和研究分析。 (01) (02) (03) (04) (05)
13. 我可以透過研究了解與改進實務工作、政策和服務的提供。 (01) (02) (03) (04) (05)
14. 我了解從地方到中央層級的社會政策如何影響個人福祉、服務輸送與取得 (01) (02) (03) (04) (05)
15. 我有能夠評估社會福利和經濟政策如何影響社會服務供給和取得的能力。 (01) (02) (03) (04) (05)
16. 我能夠運用批判性思維來分析、制定和倡導促進人權、社會、經濟及環境正義的政策。 (01) (02) (03) (04) (05)
17. 與個案共同工作時，我能夠應用人類行為和社會環境，以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)
18. 我能夠運用同理心、反思和人際關係技巧有效地與不同個案互動。 (01) (02) (03) (04) (05)
19. 我能夠收集和整理數據，並運用批判性思維來詮釋從個案所獲得的信息。 (01) (02) (03) (04) (05)
20. 進行個案評估時，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

21. 根據對個案的優勢、需求和挑戰的評估，我能夠制定互相同意的處遇目的和目標。 (01) (02) (03) (04) (05)
22. 根據評估、理論知識以及個案的價值觀和偏好選擇，我能夠制定適當的處遇策略。 (01) (02) (03) (04) (05)
23. 我能夠謹慎選擇和實施處遇措施，以達成實務上的目標並強化個案的能力。 (01) (02) (03) (04) (05)
24. 在個案的處遇中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)
25. 我能夠適當地透過跨領域的合作，達成有益的實務結果。 (01) (02) (03) (04) (05)
26. 我能夠與不同的個案進行協調、調解和倡導。 (01) (02) (03) (04) (05)
27. 我能夠藉由好的改變和結果，實踐當初互相同意的目標。 (01) (02) (03) (04) (05)
28. 我能夠選擇並使用適當的方法評估結果。 (01) (02) (03) (04) (05)
29. 於結果評估過程中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。 (01) (02) (03) (04) (05)
30. 我能夠謹慎地分析、監督和評估處遇措施、計劃過程和結果。 (01) (02) (03) (04) (05)
31. 我能夠透過評估結果提高在微觀、中介和宏觀層面中的實務效率。 (01) (02) (03) (04) (05)

C. 工作壓力與參與

從事社會工作的過程中，可能會面臨有關工作上或是角色上的壓力。請問您同意或不同意下列說法？

	非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
1. 我經常在矛盾的政策和準則下工作。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
2. 在工作中，我發現很難面對同事間不同的要 求。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
3. 我會收到兩個或更多人提出的矛盾要求。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
4. 我會接到一項任務，但是卻沒有足夠的資源來 執行與完成任務。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
5. 在組織中，我會被鼓勵去提出新的且更好的做 事方法。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
6. 我知道我對這份工作有什麼期望。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
7. 我的工作使我擁有個人成就感。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
8. 我清楚我的工作與機構目標及優先順序之間的 關係。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
9. 我的才能在工作場所中得到很好的發揮。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
10. 我信任我的主管並對他有信心。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		
11. 在工作單位中，主管會支持員工去接受教育訓 練。			<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)		

	非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同意	非常 同 意
12. 我的工作讓我無法跟家人常在一起。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
13. 我的休假無法配合其他家庭成員的行程。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
14. 我可以有效安排我的工作和家庭生活。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
15. 當我在工作時，我會擔心我的家人/小孩無法受到適當的照顧。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
16. 在工作過程中，我感受到合作機構的支持。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
17. 我從個案上獲得了足夠的支持，以繼續付出我的專業。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
18. 工作單位關心獲利更甚於關心我	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
19. 工作單位不關心是否有支付我應得的報酬。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
20. 工作單位希望給我適合的工作。	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)

D. 工作滿意

請問您滿意不滿意下列關於您目前工作狀況的情形？

非常
不滿
意

不滿
意

無所
謂滿
不滿

滿意

非常
滿意

1. 我目前的工作條件。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
2. 我可以自由選擇工作方法。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
3. 我與同事的分工合作。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
4. 我在工作上獲得認可。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
5. 我目前的督導。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
6. 我目前的薪資。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
7. 我升遷的機會。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
8. 我工作單位的管理方式。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
9. 我目前工作時間。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
10. 我工作的穩定性。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
11. 我目前的辦公環境。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
12. 我目前的工作滿意度。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)
13. 我生活的滿意度。	<input type="checkbox"/> (01) <input type="checkbox"/> (02) <input type="checkbox"/> (03) <input type="checkbox"/> (04) <input type="checkbox"/> (05)

E. 工作倦怠與耗竭

當在從事社會工作的過程中，可能會面臨工作倦怠與耗竭。請問您常不常有下列情形？

	從未 如此	偶爾 如此	普通	有時 如此	總是 如此
1. 你常感到疲倦嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
2. 你常感到體力透支嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
3. 你常感到情緒耗竭/ 心力交瘁嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
4. 你常有「我沒辦法再承受了」的想法嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
5. 你常感到精疲力盡嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
6. 你常會感到虛弱，好像快要生病了嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
7. 你的工作會令你在情緒上感到耗竭嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
8. 你的工作會讓你覺得挫折嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
9. 工作一整天後，你覺得筋疲力竭嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
10. 上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得無力嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
11. 上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
12. 不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
13. 你覺得與個案合作很困難嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
14. 你覺得與個案合作很挫折嗎？	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)

從未	偶爾	普通	有時	總是
如此	如此	如此	如此	如此

15. 與個案合作時，會使你精力耗竭嗎？ (01) (02) (03) (04) (05)

16. 與個案合作時，你覺得自己付出比回報多
嗎？ (01) (02) (03) (04) (05)

17. 你會厭倦與個案合作嗎？ (01) (02) (03) (04) (05)

18. 你有時不知道自己將還能夠與個案繼續合作
多長時間嗎？ (01) (02) (03) (04) (05)

F. 社會支持

當在從事社會工作的過程中，可能會獲得身邊家人或同事的支持。請問您常不常有下列情形？

1. 你的____會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？

	從未如此	偶爾如此	普通	有時如此	總是如此
a. 家人	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
b. 同事	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
c. 督導	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
d. 高階管理階層	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)

2. 你的____會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎？

	從未如此	偶爾如此	普通	有時如此	總是如此
a. 家人	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
b. 同事	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
c. 督導	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
d. 高階管理階層	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)

3. 你的____會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎？

	從未如此	偶爾如此	普通	有時如此	總是如此
a. 家人	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
b. 同事	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
c. 督導	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)
d. 高階管理階層	<input type="checkbox"/> (01)	<input type="checkbox"/> (02)	<input type="checkbox"/> (03)	<input type="checkbox"/> (04)	<input type="checkbox"/> (05)

4. 請問您所在單位或機構曾提供何種督導方式？（可複選）

- (1)個別督導
- (2)團體督導
- (3)外聘督導

(4)其他：(請註明) _____

(5)以上皆非(未提供任何督導方式)

5. 請問您每個月平均接受幾小時的督導？_____小時。

6. 請問您偏好何種督導的方式？

(1)個別督導

(2)團體督導

(3)同儕督導

7. 請問您比較偏好督導時採取何種類型？

(1)指導式督導(督導著重教導的角色)

(2)訓練式督導(督導著重於教育的功能)

(3)管理式督導(督導著重提供行政督導的功能)

(4)諮詢式督導(督導著重提供諮詢的功能)

8. 您認為社會工作督導應該特別著重於何種功能？

(1)行政性(督導者應協助被督導者處理行政上的問題)

(2)教育性(督導者應在一旁施以機會教育並協助提供必要的學習)

(3)支持性(督導者應協助被督導者紓解其壓力並給予支持)

(4)調解性(督導者應協助調解被督導者和體系間的關係)

G. 專業認同

有關社會工作專業人員的專業認同，請問您同意或不同意下列關於社會工作的說法？

非常 不同 意	不 同 意	無所 謂同 不同	同 意	非 常 同 意
---------------	-------------	----------------	--------	------------------

- | | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. 我認為社會工作是被人尊敬的專業。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 2. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 3. 我認為社會工作是一個值得投入的行業。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 4. 我有屬於社會工作專業一份子的感受。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 5. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 6. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 7. 我會用工作以外的時間充實社會工作專業的知識和技能 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 8. 我發現自己的技能和知識在工作中不夠。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 9. 我發現自己的技能和知識在工作中綽綽有餘。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |
| 10. 我發現自己的技能和知識在工作中剛剛好。 | <input type="checkbox"/> (01) | <input type="checkbox"/> (02) | <input type="checkbox"/> (03) | <input type="checkbox"/> (04) | <input type="checkbox"/> (05) |

H. 離職意願

當在從事社會工作的過程中，請問您同意或不同意下列關於您目前離職意願的說法？

1. 如果可以，我馬上就想離職。

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 | <input type="checkbox"/> (2)不同意 | <input type="checkbox"/> (3)無所謂同不同意 |
| <input type="checkbox"/> (4)同意 | <input type="checkbox"/> (5)非常同意 | |

2. 在接下來的幾個月中，我打算離開這個職位。

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 | <input type="checkbox"/> (2)不同意 | <input type="checkbox"/> (3)無所謂同不同意 |
| <input type="checkbox"/> (4)同意 | <input type="checkbox"/> (5)非常同意 | |

3. 在接下來的幾個月中，我打算離開這個組織。

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 | <input type="checkbox"/> (2)不同意 | <input type="checkbox"/> (3)無所謂同不同意 |
| <input type="checkbox"/> (4)同意 | <input type="checkbox"/> (5)非常同意 | |

4. 在接下來的幾年中，我打算離開這個職位。

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 | <input type="checkbox"/> (2)不同意 | <input type="checkbox"/> (3)無所謂同不同意 |
| <input type="checkbox"/> (4)同意 | <input type="checkbox"/> (5)非常同意 | |

5. 在接下來的幾年中，我打算離開這個組織。

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 | <input type="checkbox"/> (2)不同意 | <input type="checkbox"/> (3)無所謂同不同意 |
| <input type="checkbox"/> (4)同意 | <input type="checkbox"/> (5)非常同意 | |

6. 未來考慮離開社會工作相關工作。

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 | <input type="checkbox"/> (2)不同意 | <input type="checkbox"/> (3)無所謂同不同意 |
| <input type="checkbox"/> (4)同意 | <input type="checkbox"/> (5)非常同意 | |

7. 「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，我認為我所在的組織有受到嚴重影響。

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 | <input type="checkbox"/> (2)不同意 | <input type="checkbox"/> (3)無所謂同不同意 |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|

(4)同意

(5)非常同意

8. 「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，我會擔心我目前工作的穩定性。

(1)非常不同意

(2)不同意

(3)無所謂同不同意

(4)同意

(5)非常同意

9. 「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，由於疫情關係要求的自主健康管理、分流上班或是社交距離，影響我在工作時與個案的互動。

(1)非常不同意

(2)不同意

(3)無所謂同不同意

(4)同意

(5)非常同意

I. 基本資料

1. 請問您的教育程度是：

- (1) 專科
 (3) 碩士
 (5) 其他：(請註明) ____。

- (2) 大學
 (4) 博士

2. 請問您是否畢業於社會工作學系？（亦即取得該系畢業證書即具備報考社工師資格，不必另外送審學分證明。）

- (1) 是 (2) 否：(請註明系所) ____。

3. 請問您的畢業學校是：

- (1) 國立綜合大學
 (3) 國立科技大學
 (5) 其他：(請註明) ____。

- (2) 私立綜合大學
 (4) 私立科技大學

4. 請問您是否具備社會工作師的應考資格？

- (1) 是 (2) 否

5. 請問您有無考取社會工作師證書？

- (1) 有 (2) 無

6. 請問您有無具有專科社工師證書？

- (1) 醫務領域
 (3) 兒童、少年、婦女及家庭領域
 (5) 身心障礙領域

- (2) 心理衛生領域
 (4) 老人領域
 (6) 無

7. 您目前的工作狀況為何？

- (1) 全職工作 (2) 部分工時

8. 請問您目前的婚姻狀況是？

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) 單身且從沒結過婚 | <input type="checkbox"/> (2) 已婚且與配偶同住 |
| <input type="checkbox"/> (3) 已婚但沒有與配偶同住 | <input type="checkbox"/> (4) 同居 |
| <input type="checkbox"/> (5) 離婚 | <input type="checkbox"/> (6) 分居 |
| <input type="checkbox"/> (7) 配偶去世 | <input type="checkbox"/> (8) 其他：_____。 |

9. 目前工作地點在哪裡：_____縣/市。

10. 您目前平均每月薪資為何？

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 約新臺幣 25,000 元以下 | <input type="checkbox"/> (2) 約新臺幣 25,001–30,000 元 |
| <input type="checkbox"/> (3) 約新臺幣 30,001–35,000 元 | <input type="checkbox"/> (4) 約新臺幣 35,001–40,000 元 |
| <input type="checkbox"/> (5) 約新臺幣 40,001–45,000 元 | <input type="checkbox"/> (6) 約新臺幣 45,001–50,000 元 |
| <input type="checkbox"/> (7) 約新臺幣 50,001–55,000 元 | <input type="checkbox"/> (8) 約新臺幣 55,001–60,000 元 |
| <input type="checkbox"/> (9) 約新臺幣 60,001 元以上。 | |

11. 包含加班在內，請問您目前平均每週工作幾小時？：_____小時。

12. 請問您社會工作總年資為幾年：_____年。

13. 目前任職單位屬於：

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 公部門 |
| <input type="checkbox"/> (2) 私部門，且為政府委外或補助的方案社工 |
| <input type="checkbox"/> (3) 私部門， <u>非</u> 政府委外或補助的方案社工 |

14. 目前任職機構的所有員工人數：

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 5 人以下 | <input type="checkbox"/> (2) 6–10 人 |
| <input type="checkbox"/> (3) 11–20 人 | <input type="checkbox"/> (4) 21–30 人 |
| <input type="checkbox"/> (5) 31–40 人 | <input type="checkbox"/> (6) 41–50 人 |
| <input type="checkbox"/> (7) 51–100 人 | <input type="checkbox"/> (8) 101 人以上 |

15. 目前任職機構年資：_____年。

16. 請問您周圍是否有人遇過社會工作的回捐問題？

(1) 是

(2) 否

17. 請問您擔任現職曾接受過或正在接受哪些教育訓練課程（可複選）：

- (1) 家庭福利服務中心社工人員分級訓練課程
- (2) 家庭暴力防治法社工人員訓練計畫
- (3) 性侵害防治法社工人員訓練計畫
- (4) 兒童及少年保護社工人員資格與訓練實施計畫
- (5) 社會工作人員分級訓練課程
- (6) 兒童及少年福利機構專業人員訓練實施計畫
- (7) 老人福利機構社會工作人員在職訓練課程
- (8) 身心障礙需求評估人員教育訓練實施計畫
- (9) 長期照護社會工作人員專業課程培訓計畫
- (10) 其他：(請註明) _____

18. 請問您是由於下列何種原因曾接受或正在接受上述教育訓練課程？（可複選）

- (1) 依專業人員規定
- (2) 依服務場域法規規定
- (3) 依機關規劃
- (4) 依實務工作上的要求
- (5) 其他：(請註明) _____

19. 請問您認為目前正在接受的教育訓練課程是否足夠？（若選擇「足夠」，請跳至第 20 題）

(1) 足夠（跳答第 21 題）

不足夠

20. 承上題，若您認為目前正在接受的教育訓練課程不足夠，原因為何？

21. 請問您認為目前正在接受的教育訓練課程未來可以加強的方向為何？

22. 感謝您填寫本問卷，我們將提供抽獎機會，請留下能夠通知您得獎訊息的 Email：_____。

獎品內容：《7-ELEVEN 商品卡 500 元》，共 200 份。

領獎方式：若幸運中獎，本研究團隊會透過您留下的 Email 通知您。請您寄送「回郵信封」至國立臺灣大學社會工作學系（地址：106319 臺北市大安區羅斯福路四段 1 號），研究團隊會將商品卡回寄給您。

附件四、在職社工各變項描述統計

I. 在職社工類別變項

	次數	未加權比例	加權後比例
總計	1879		
性別			
男	364	19.37%	18.7%
女	1515	80.63%	81.3%
年齡			
18-30 歲	684	36.34%	36.83%
31-40 歲	736	39.11%	38.18%
41-50 歲	335	17.80%	18.30%
51 歲以上	127	6.75%	6.68%
工作地點			
北部	783	41.60%	35.76%
中部	398	21.15%	22.11%
南部	463	24.60%	30.33%
東部與離島	238	12.65%	11.80%
教育程度			
專科	14	0.74%	0.66%
大學	1338	71.09%	71.31%
碩士	509	27.05%	26.87%
博士	17	0.9%	0.93%
其他	4	0.21%	0.23%
畢業學校			
國立綜合大學	463	24.6%	24.11%
私立綜合大學	1063	56.48%	55.17%
國立科技大學	70	3.72%	4.58%
私立科技大學	245	13.02%	13.81%
其他	41	2.18%	2.32%
目前工作狀況			
全職工作	1835	97.5%	97.64%
部分工時	47	2.5%	2.36%
社會工作師證書			
有	1431	76.04%	75.58%
無	451	23.96%	24.42%
目前任職單位			

	次數	未加權比例	加權後比例
公部門	794	42.19%	42.09%
私部門，且為政府委外或補助的方案社工	590	31.35%	31.75%
私部門，非政府委外或補助的方案社工	498	26.46%	26.16%

II. 在職社工連續變項

	樣本數	平均數	中位數	標準差
年齡	1882	35.20	34.00	8.946
收入	1882	41083.95	42500	7766.657
工作時數	1882	45.0524	45.0000	11.28934
總工作年資	1882	8.6375	7.0000	6.62416
機構工作年資	1882	5.0409	3.0000	5.60057

III. 在職社工題組

A 社會服務的動機

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 對我而言，對社會有貢獻比個人成就更重要。	1882	3.50	4.00	0.879
2. 我很少因為弱勢族群的困難而被影響。	1882	2.62	2.00	0.990
3. 大多數社會政策都至關重要。	1882	4.05	4.00	0.797
4. 當我看到人們陷入困境時，我很難控制自己的情緒。	1882	2.72	2.00	0.970
5. 我認為社會責任應該優先於自我。	1882	3.22	3.00	0.958
6. 對我而言，賺錢絕對比做善事更重要。	1882	2.90	3.00	1.027
7. 人們可能會談論公共利益，但實際上他們只關心自己的利益。	1882	3.63	4.00	0.970
8. 我所做的大部分事情都不是為了自己。	1882	3.04	3.00	0.994
9. 我很少考慮我不認識的人的福祉。	1882	2.20	2.00	0.816
10. 「政治」是一個骯髒的詞。	1882	2.60	3.00	1.092
11. 為社會大眾服務會讓我開心，即使這是不賺錢的。	1882	3.35	4.00	1.064
12. 日常生活的事物會提醒我們人類是互相依賴的。	1882	4.29	4.00	0.618
13. 我相信專業人員就職後會履行他的義務。	1882	3.44	4.00	0.929
14. 我尊重能夠將好的政策理念實踐於立法的專業人員。	1882	4.23	4.00	0.686

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
15. 對我來說，很難對社區正在發生的事情產生強烈興趣。	1882	2.43	2.00	0.896
16. 我認為施比受更有福。	1882	3.85	4.00	0.804
17. 我平常會跟他人八卦是非。	1882	2.79	3.00	1.061
18. 我相信有許多值得倡導的公共事務。	1882	4.30	4.00	0.599
19. 我是會冒著個人損失風險去幫助別人的人。	1882	3.15	3.00	0.947
20. 我不認為政府還可以做更多事情來使社會更加公平。	1882	2.32	2.00	1.119
21. 我願意竭盡全力履行對國家的義務。	1882	3.51	4.00	0.807
22. 專業人員的道德與能力同等重要。	1882	4.43	5.00	0.696
23. 我會無私地為我的社區做出貢獻。	1882	3.15	3.00	0.840
24. 我比較不同情那些不願意改變自己困境的服務對象。	1882	3.25	3.00	1.059
25. 公共服務是公民身分的最高形式之一。	1882	3.62	4.00	0.782
26. 我願意為社會的利益作出巨大的犧牲。	1882	2.45	2.00	0.943
27. 公共政策的成敗與我無關。	1882	2.10	2.00	0.783
28. 我相信不論有多忙，每個人對公眾事務都有道德上的承諾。	1882	3.88	4.00	0.668
29. 我有義務照顧弱勢族群。	1882	3.41	4.00	0.864
30. 對社會有貢獻的社會服務對我來說非常重要。	1882	3.74	4.00	0.758
31. 我不太關心政治人物。	1882	2.79	3.00	1.138
32. 如果有任何一群人沒有分享到社會成長的果實，那麼我們所有人的處境都會更糟。	1882	3.64	4.00	0.842
33. 我願意竭盡全力使世界變得更加公正。	1882	3.57	4.00	0.798
34. 即使損害自我利益，我更希望看到公務人員為社區做出最大貢獻。	1882	3.34	3.00	0.987
35. 「責任、榮譽和國家」一詞，會激起我深深的情感。	1882	2.94	3.00	0.976
36. 我有責任去解決人群之間互助共存的問題。	1882	3.40	4.00	0.835
37. 政府官員對公眾的義務應該優先於對上級忠誠。	1882	3.98	4.00	0.881
38. 即使被嘲笑我也不怕為他人權利而抗爭。	1882	3.57	4.00	0.797
39. 我認為社會服務是我的公民義務。	1882	3.67	4.00	0.740
40. 我很少全心全意支持公共政策。	1882	2.61	2.00	0.910

B 社會工作核心能力

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 我可以遵守《社會工作倫理守則》的標準和規範，並做出符合倫理規範的處遇與研究。	1882	4.18	4.00	0.582
2. 我在實務過程能夠反思和自我規範，以管理個人價值與維持專業。	1882	4.24	4.00	0.549
3. 我能夠於行為、外在、口語、書面和電子通訊上表現出專業形象。	1882	4.00	4.00	0.632
4. 我能夠以符合倫理且適當的方式使用科技協助實務工作。	1882	4.08	4.00	0.563
5. 我能夠透過督導和諮詢引導專業判斷和行為。	1882	4.06	4.00	0.655
6. 我能夠在實務過程中從微觀、中介和宏觀層面理解多元和差異在個人生命經驗中的重要	1882	4.08	4.00	0.629
7. 我能夠在工作過程中把自己當做學習者，並從個案的自身經驗中學習。	1882	4.29	4.00	0.604
8. 我與不同案主共同工作時，可以運用自我覺察和自我規範來管理個人偏見和價值的影響	1882	4.11	4.00	0.571
9. 我在個人和系統層面上，可以應用對社會、經濟和環境正義的知識來倡導人權。	1882	3.77	4.00	0.739
10. 我能夠利用實務經驗和理論去做科學的調查及研究。	1882	3.43	4.00	0.898
11. 我有能夠從事促進社會、經濟和環境正義的實務工作的能力。	1882	3.66	4.00	0.787
12. 我能運用批判性思維於量化和質化的研究方法和研究分析。	1882	3.34	4.00	0.947
13. 我可以透過研究了解與改進實務工作、政策和服務的提供。	1882	3.51	4.00	0.874
14. 我了解從地方到中央層級的社會政策如何影響個人福祉、服務輸送與取得	1882	3.85	4.00	0.753
15. 我有能夠評估社會福利和經濟政策如何影響社會服務供給和取得的能力。	1882	3.71	4.00	0.777
16. 我能夠運用批判性思維來分析、制定和倡導促進人權、社會、經濟及環境正義的政策。	1882	3.51	4.00	0.886
17. 與個案共同工作時，我能夠應用人類行為和社會環境，以及其他跨學科的知識。	1882	4.01	4.00	0.650
18. 我能夠運用同理心、反思和人際關係技巧有效地與不同個案互動。	1882	4.23	4.00	0.578

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
19. 我能夠收集和整理數據，並運用批判性思維來詮釋從個案所獲得的信息。	1882	3.82	4.00	0.757
20. 進行個案評估時，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	1882	4.03	4.00	0.626
21. 根據對個案的優勢、需求和挑戰的評估，我能夠制定互相同意的處遇目的和目標。	1882	3.99	4.00	0.625
22. 根據評估、理論知識以及個案的價值觀和偏好選擇，我能夠制定適當的處遇策略。	1882	3.96	4.00	0.599
23. 我能夠謹慎選擇和實施處遇措施，以達成實務上的目標並強化個案的能力。	1882	3.97	4.00	0.590
24. 在個案的處遇中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	1882	4.00	4.00	0.623
25. 我能夠適當地透過跨領域的合作，達成有益的實務結果。	1882	4.03	4.00	0.630
26. 我能夠與不同的個案進行協調、調解和倡導。	1882	3.98	4.00	0.610
27. 我能夠藉由好的改變和結果，實踐當初互相同意的目標。	1882	4.00	4.00	0.557
28. 我能夠選擇並使用適當的方法評估結果。	1882	3.97	4.00	0.582
29. 於結果評估過程中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	1882	3.91	4.00	0.649
30. 我能夠謹慎地分析、監督和評估處遇措施、計劃過程和結果。	1882	3.86	4.00	0.675
31. 我能夠透過評估結果提高在微觀、中介和宏觀層面中的實務效率。	1882	3.73	4.00	0.725

C 對社會工作的工作狀況認知

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 我經常在矛盾的政策和準則下工作。	1882	3.60	4.00	0.967
2. 在工作中，我發現很難面對同事間不同的要求。	1882	2.94	3.00	1.041
3. 我會收到兩個或更多人提出的矛盾要求。	1882	3.45	4.00	0.994
4. 我會接到一項任務，但是卻沒有足夠的資源來執行與完成任務。	1882	3.71	4.00	1.043
5. 在組織中，我會被鼓勵去提出新的且更好的做事方法。	1882	3.71	4.00	0.929

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
6. 我知道我對這份工作有什麼期望。	1882	3.85	4.00	0.854
7. 我的工作使我擁有個人成就感。	1882	3.73	4.00	0.941
8. 我清楚我的工作與機構目標及優先順序之間的關係。	1882	3.89	4.00	0.743
9. 我的才能在工作場所中得到很好的發揮。	1882	3.55	4.00	0.924
10. 我信任我的主管並對他有信心。	1882	3.37	4.00	1.153
11. 在我的工作單位中，主管會支持員工去接受教育訓練。	1882	3.88	4.00	0.996
12. 我的工作讓我無法跟家人常在一起。	1882	2.79	3.00	1.203
13. 我的休假無法配合其他家庭成員的行程。	1882	2.64	2.00	1.168
14. 我可以有效安排我的工作和家庭生活。	1882	3.42	4.00	1.038
15. 當我在工作時，我會擔心我的家人/小孩無法受到適當的照顧。	1882	2.81	3.00	1.162
16. 在工作過程中，我感受到合作機構的支持。	1882	3.33	4.00	0.958
	1882	3.56	4.00	0.914
17. 我從個案上獲得了足夠的支持，以繼續付出我的專業。	1882	3.09	3.00	1.186
	1882	2.82	3.00	1.174
	1882	3.36	3.00	0.934

□ 專業認同

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 我目前的工作條件。	1882	3.42	4.00	0.935
2. 我可以自由選擇工作方法。	1882	3.53	4.00	0.974
3. 我與同事的分工合作。	1882	3.61	4.00	0.936
4. 我在工作上獲得認可。	1882	3.63	4.00	0.872
5. 我目前的督導。	1882	3.37	4.00	1.091
6. 我目前的薪資。	1882	3.18	3.00	1.069
7. 我升遷的機會。	1882	2.81	3.00	0.991
8. 我工作單位的管理方式。	1882	3.04	3.00	1.092
9. 我目前工作時間。	1882	3.45	4.00	1.041
10. 我工作的穩定性。	1882	3.83	4.00	0.850
11. 我目前的辦公環境。	1882	3.54	4.00	1.038
12. 我目前的工作滿意度。	1882	3.41	4.00	0.914
13. 我生活的滿意度。	1882	3.40	4.00	0.948

E 工作倦怠與耗竭

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 你常感到疲倦嗎？	1882	3.69	4.00	1.035
2. 你常感到體力透支嗎？	1882	3.35	4.00	1.104
3. 你常感到情緒耗竭/ 心力交瘁嗎？	1882	3.36	4.00	1.151
4. 你常有「我沒辦法再承受了」的想法嗎？	1882	2.81	3.00	1.237
5. 你常感到精疲力盡嗎？	1882	3.15	3.00	1.192
6. 你常會感到虛弱，好像快要生病了嗎？	1882	2.79	3.00	1.209
7. 你的工作會令你在情緒上感到耗竭嗎？	1882	3.23	3.00	1.200
8. 你的工作會讓你覺得挫折嗎？	1882	3.19	3.00	1.082
9. 工作一整天後，你覺得筋疲力竭嗎？	1882	3.47	4.00	1.135
10. 上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得無力嗎？	1882	3.09	3.00	1.234
11. 上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎？	1882	2.50	2.00	1.112
12. 不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎？	1882	3.48	4.00	1.026
13. 你覺得與個案合作很困難嗎？	1882	2.82	3.00	0.990
14. 你覺得與個案合作很挫折嗎？	1882	2.75	3.00	0.981
15. 與個案合作時，會使你精力耗竭嗎？	1882	2.83	3.00	1.047
16. 與個案合作時，你覺得自己付出比回報多嗎？	1882	3.07	3.00	1.142
17. 你會厭倦與個案合作嗎？	1882	2.36	2.00	1.049
18. 你有時不知道自己將還能夠與個案繼續合作多長時間嗎？	1882	2.77	3.00	1.148

F 社會支持

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 你的__會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？a. 家人	1882	3.45	4.00	1.220
1. 你的__會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？b. 同事	1882	3.71	4.00	1.023
1. 你的__會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？c. 督導	1882	3.38	4.00	1.200
1. 你的__會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？d. 高階管理階層	1882	2.55	2.00	1.175

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
2. 你的____會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎? a. 家人	1882	2.44	2.00	1.268
2. 你的____會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎? b. 同事	1882	3.73	4.00	1.023
2. 你的____會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎? c. 督導	1882	3.50	4.00	1.190
2. 你的____會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎? d. 高階管理階層	1882	2.61	3.00	1.212
3. 你的____會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎? a. 家人	1882	2.92	3.00	1.343
3. 你的____會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎? b. 同事	1882	3.49	4.00	1.057
3. 你的____會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎?	1882	3.15	3.00	1.213
3. 你的____會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎? d. 高階管理階層	1882	2.35	2.00	1.181

G 專業認同

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 我認為社會工作是被人尊敬的專業。	1882	3.52	4.00	1.150
2. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性。	1882	4.36	4.00	0.613
3. 我認為社會工作是一個值得投入的行業。	1882	3.71	4.00	0.956
4. 我有屬於社會工作專業一份子的感受。	1882	3.87	4.00	0.876
5. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難。	1882	3.86	4.00	0.767
6. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作。	1882	3.06	3.00	1.120
7. 我會用工作以外的時間充實社會工作專業的知識和技能	1882	3.76	4.00	0.887
8. 我發現自己的技能和知識在工作中不夠。	1882	3.70	4.00	0.891
9. 我發現自己的技能和知識在工作中綽綽有餘。	1882	2.62	2.00	0.909
10. 我發現自己的技能和知識在工作中剛剛好。	1882	2.95	3.00	0.900

H 離職意願

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 如果可以，我馬上就想離職。	1882	2.69	2.00	1.150
2. 在接下來的幾個月中，我打算離開這個職位。	1882	2.43	2.00	1.262
3. 在接下來的幾個月中，我打算離開這個組織。	1882	2.41	2.00	1.194
4. 在接下來的幾年中，我打算離開這個職位。	1882	3.11	3.00	1.194
5. 在接下來的幾年中，我打算離開這個組織。	1882	3.14	3.00	1.221
6. 未來考慮離開社會工作相關工作。	1882	2.88	3.00	1.228
7. 「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，我認為我所在的組織有受到嚴	1882	2.84	3.00	1.150
8. 「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，我擔心我目前工作的穩定性。	1882	2.05	2.00	1.194
9. 「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，由於疫情關係要求的自主健康	1882	2.83	3.00	0.942

IV. 在職社工量表描述統計

	觀察值	平均數	標準差
社會服務的動機			
對政策制定的熱情	1882	2.4961	0.73559
對公共利益的承諾	1882	3.4778	0.59855
社會正義	1882	3.7694	0.52079
公民責任	1882	3.4601	0.55816
熱忱	1882	2.6861	0.64448
自我犧牲	1882	3.2517	0.60793
社會工作核心能力			
實踐社會工作專業倫理守則	1882	4.1134	0.45197
參與多元及不同的實務	1882	4.1628	0.48804
增進人權、社會、經濟和環境正義	1882	3.7120	0.66543
參與以實務指導的研究以及以研究指導的實務	1882	3.4290	0.78413
參與政策實務	1882	3.6915	0.66176
與個人、家庭、團體、組織及社區進行互動	1882	4.1174	0.53607
對個人、家庭、團體、組織及社區進行評估	1882	3.9506	0.52567
介入個人、家庭、團體、組織及社區	1882	3.9927	0.48550
與個人、家庭、團體、組織和社區對實務進行評估	1882	3.8661	0.55875
工作壓力與參與			
工作衝突	1882	3.4238	0.76213
工作成就感	1882	3.7566	0.69465
工作—家庭衝突	1882	2.9166	0.63555
工作參與	1882	3.1488	0.86583
工作滿意			
工作方法/環境滿意度	1882	3.5324	0.73404
工作條件滿意度	1882	3.1118	0.79328
工作倦怠與耗竭			
情緒耗竭	1882	3.1228	0.91893
社會支持			
家庭支持	1882	2.9385	1.09281

	觀察值	平均數	標準差
同事支持	1882	3.6435	0.90756
督導支持	1882	3.3418	1.10393
高階主管支持	1882	2.5027	1.09963
專業認同			
社工專業認同	1882	3.7345	0.63272
技能專業認同	1882	3.0893	0.48942
離職意願			
離開現職意願	1882	2.5099	1.11352
嚴重特殊傳染性肺炎 (武漢肺炎)	1882	2.5749	0.84499

V.信效度表格一在職社工

A部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
對政策制定的熱情	10.「政治」是一個骯髒的詞。	0.7450	0.5448
	27.公共政策的成敗與我無關。	0.6365	
	31.我不太關心政治人物。	0.7837	
對公共利益的承諾	23.我會無私地為我的社區做出貢獻。	0.7217	0.6817
	30.對社會有貢獻的社會服務對我來說非常重要。	0.7677	
	34.即使損害自我利益，我更希望看到公務人員為社區做出最大貢獻。	0.6021	
	39.我認為社會服務是我的公民義務。	0.7984	
社會正義	18.我相信有許多值得倡導的公共事務。	0.6202	0.6142
	32.如果有任何一群人沒有分享到社會成長的果實，那麼我們所有人的處境都會更糟。	0.6307	
	33.我願意竭盡全力使世界變得更加公正。	0.7803	
	38.即使被嘲笑我也不怕為他人權利而抗爭。	0.6924	
公民責任	21.我願意竭盡全力履行對國家的義務。	0.6865	0.7606
	25.公共服務是公民身分的最高形式之一。	0.6514	
	28.我相信不論有多忙，每個人對公眾事務都有道德上的承諾。	0.5563	
	29.我有義務照顧弱勢族群。	0.7210	
熱忱	35.「責任、榮譽和國家」一詞，會激起我深深的情感。	0.6928	0.4502
	36.我有責任去解決人群之間互助共存的問題。	0.7334	
	9.我很少考慮我不認識的人的福祉。	0.7378	
	24.我比較不同情那些不願意改變自己困境的服務對象。	0.6362	
自我犧牲	40.我很少全心全意支持公共政策。	07056	0.7259
	1.對我而言，對社會有貢獻比個人成就更重要。	0.6832	
	5.我認為社會責任應該優先於自我。	0.6647	
	11.為社會大眾服務會讓我開心，即便這是不賺錢的。	0.6708	
	16.我認為施比受更有福。	0.6236	
	19.我是會冒著個人損失風險去幫助別人的人。	0.5917	
	26.我願意為社會的利益作出巨大的犧牲。	0.6689	

B 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
實踐社會工作專業倫理守則	1.我可以遵守《社會工作倫理守則》的標準和規範，並做出符合倫理規範的處遇與研究。	0.7694	
	2.我在實務過程能夠反思和自我規範，以管理個人價值與維持專業。	0.7969	
	3.我能夠於行為、外在、口語、書面和電子通訊上表現出專業形象。	0.7754	0.8128
	4.我能夠以符合倫理且適當的方式使用科技協助實務工作。	0.7866	
	5.我能夠透過督導和諮詢引導專業判斷和行為。	0.6682	
參與多元及不同的實務	6.我能夠在實務過程中從微觀、中介和宏觀層面理解多元和差異在個人生命經驗中的重要性。	0.7669	
	7.我能夠在工作過程中把自己當做學習者，並從個案的自身經驗中學習。	0.8294	0.7389
	8.我與不同案主共同工作時，可以運用自我覺察和自我規範來管理個人偏見和價值的影響。	0.8384	
	9.我在個人和系統層面上，可以應用對社會、經濟和環境正義的知識來倡導人權。	0.8718	
增進人權、社會、經濟和環境正義	11.我有能夠從事促進社會、經濟和環境正義的實務工作的能力。	0.8718	
	10.我能夠利用實務經驗和理論去做科學的調查及研究。	0.8578	
	12.我能運用批判性思維於量化和質化的研究方法和研究分析。	0.8867	0.8314
參與以實務指導的研究以及以研究指導的實務	13.我可以透過研究了解與改進實務工作、政策和服務的提供。	0.8497	
	14.我了解從地方到中央層級的社會政策如何影響個人福祉、服務輸送與取得	0.8075	
參與政策實務	15.我有能夠評估社會福利和經濟政策如何影響社會服務供給和取得的能力。	0.8612	0.7558
	16.我能夠運用批判性思維來分析、制定和倡導促進人權、社會、經濟及環境正義的政策。	0.7968	
與個人、家庭、團體、	17.與個案共同工作時，我能夠應用人類行為和社會環境，以及其他跨學科的知識。	0.8726	

因素	題目	Factor loadings	Alpha
組織及社區 進行互動	18.我能夠運用同理心、反思和人際關係技巧有效地與不同個案互動。	0.8726	
	19.我能夠收集和整理數據，並運用批判性思維來詮釋從個案所獲得的信息。	0.7017	
對個人、家庭、團體、組織及社區	20.進行個案評估時，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	0.8371	
組織及社區 進行評估	21.根據對個案的優勢、需求和挑戰的評估，我能夠制定互相同意的處遇目的和目標。	0.8500	0.8164
	22.根據評估、理論知識以及個案的價值觀和偏好選擇，我能夠制定適當的處遇策略。	0.8496	
	23.我能夠謹慎選擇和實施處遇措施，以達成實務上的目標並強化個案的能力。	0.8194	
介入個人、家庭、團體、組織及社區	24.在個案的處遇中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	0.7921	
	25.我能夠適當地透過跨領域的合作，達成有益的實務結果。	0.7917	0.8650
	26.我能夠與不同的個案進行協調、調解和倡導。	0.8079	
	27.我能夠藉由好的改變和結果，實踐當初互相同意的目標。	0.8235	
	28.我能夠選擇並使用適當的方法評估結果。	0.8454	
與個人、家庭、團體、組織和社區 對實務進行評估	29.於結果評估過程中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	0.8438	
組織和社區 對實務進行評估	30.我能夠謹慎地分析、監督和評估處遇措施、計劃過程和結果。	0.8697	0.8690
	31.我能夠透過評估結果提高在微觀、中介和宏觀層面中的實務效率。	0.8390	

C 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
工作衝突	1.我經常在矛盾的政策和準則下工作。 2.在工作中，我發現很難面對同事間不同的要求。 3.我會收到兩個或更多人提出的矛盾要求。 4.我會接到一項任務，但是卻沒有足夠的資源來執行與完成任務。	0.7738 0.7054 0.8025 0.7341	0.7457
工作成就感	6.我知道我對這份工作有什麼期望。	0.7260	0.8049

因素	題目	Factor loadings	Alpha
工作—家庭 衝突	7.我的工作使我擁有個人成就感。	0.8019	
	8.我清楚我的工作與機構目標及優先順序之間的關係。	0.6733	
	9.我的才能在工作場所中得到很好的發揮。	0.8089	
	10.我信任我的主管並對他有信心。	0.6803	
	11.在工作單位中，主管會支持員工去接受教育訓練。	0.6020	
	12.我的工作讓我無法跟家人常在一起。	0.8717	
	13.我的休假無法配合其他家庭成員的行程。	0.8655	
	14.我可以有效安排我的工作和家庭生活。	0.7649	0.8300
	15.當我在工作時，我會擔心我的家人/小孩無法受到適當的照顧。	0.7493	
	16.在工作過程中，我感受到合作機構的支持。	0.6502	
工作參與	18.工作單位關心獲利更甚於關心我	0.7598	
	19.工作單位不關心是否有支付我應得的報酬。	0.7894	0.7037
	20.工作單位希望給我適合的工作。	0.7068	

D 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
工作方法/ 環境滿意度	1.我目前的工作條件。	0.7343	
	2.我可以自由選擇工作方法。	0.7524	
	3.我與同事的分工合作。	0.7313	0.7882
	4.我在工作上獲得認可。	0.7896	
	5.我目前的督導。	0.6879	
	6.我目前的薪資。	0.6723	
	7.我升遷的機會。	0.7255	
	8.我工作單位的管理方式。	0.7143	
	9.我目前工作時間。	0.6162	0.7484
	10.我工作的穩定性。	0.6304	
工作條件滿 意度	11.我目前的辦公環境。	0.6335	

E 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
情緒耗竭	1.你常感到疲倦嗎？	0.7789	
	2.你常感到體力透支嗎？	0.8180	0.9493

因素	題目	Factor loadings	Alpha
	3.你常感到情緒耗竭/ 心力交瘁嗎？	0.8589	
	4.你常有「我沒辦法再承受了」的想法嗎？	0.8455	
	5.你常感到精疲力盡嗎？	0.8870	
	6.你常會感到虛弱，好像快要生病了嗎？	0.8120	
	7.你的工作會令你在情緒上感到耗竭嗎？	0.8464	
	8.你的工作會讓你覺得挫折嗎？	0.7779	
	9.工作一整天後，你覺得筋疲力竭嗎？	0.8241	
	10.上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得無力嗎？	0.8045	
	11.上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎？	0.7525	
	15.與個案合作時，會使你精力耗竭嗎？	0.5920	

F 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
家庭支持	1a.你的家人會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？	0.8258	
	2a.你的家人會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎？	0.8716	0.8163
	3a.你的家人會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎？	0.8681	
同事支持	1b.你的同事會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？	0.8438	
	2b.你的同事會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎？	0.9008	0.8504
	3b.你的同事會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎？	0.8873	
督導支持	1c.你的督導會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？	0.9111	
	2c.你的督導會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎？	0.9320	0.9082
	3c.你的督導會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎？	0.9146	
高階主管支持	1d.你的高階管理階層會對於你在工作中所面臨的問題表示關心嗎？	0.9044	
	2d.你的高階管理階層會幫助你解決工作中所面臨的問題嗎？	0.9421	0.9152
	3d.你的高階管理階層會為你提供實際的幫助以解決你的工作壓力嗎？	0.9273	

G 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
	1.我認為社會工作是被人尊敬的專業。	0.5484	
	2.我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性。	0.5032	
	3.我認為社會工作是一個值得投入的行業。	0.8112	
	4.我有屬於社會工作專業一份子的感受。	0.7988	
社工專業認同	5.我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難。	0.7926	0.8091
	6.將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作。	0.7623	
	7.我會用工作以外的時間充實社會工作專業的知識和技能	0.5960	
技能專業認同	8.我發現自己的技能和知識在工作中不夠。	0.7083	
	9.我發現自己的技能和知識在工作中綽綽有餘。	0.8554	0.7144
	10.我發現自己的技能和知識在工作中剛剛好。	0.8262	

H 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
離開社工意願	1.如果可以，我馬上就想離職。	0.8486	
	2.在接下來的幾個月中，我打算離開這個職位。	0.9545	0.9029
	3.在接下來的幾個月中，我打算離開這個組織。	0.9456	
武漢肺炎	7.「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，我認為我所在的組織有受到嚴重影響。	0.7870	
	8.「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，我會擔心我目前工作的穩定性。	0.7815	0.6547
	9.「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）」疫情發生「後」，由於疫情關係要求的自主健康管理、分流上班或是社交距離，影響我在工作時與個案的互動。	0.7469	

附件五、畢業生各變項描述統計

I. 畢業生類別變項

	次數	比例
總計	540	
性別		
男	124	23%
女	416	77%
年齡		
18-30 歲	420	88.8%
31-40 歲	43	8%
41-50 歲	49	9.1%
51 歲以上	27	5%
工作地點		
北部	167	30.9%
中部	119	22%
南部	169	31.2%
東部與離島	72	13.3%
教育程度		
大學	434	80.4%
碩士	91	16.9%
博士	2	0.4%
畢業學校		
國立綜合大學	92	17%
私立綜合大學	269	49.8%
國立科技大學	34	6.3%
私立科技大學	132	24.4%
畢業年份		
106	73	13.5%
107	107	19.8%
108	161	29.8
109	199	36.9%
目前工作狀況		
全職工作	354	65.6%
部分工時	45	8.3%
目前非就業	139	25.7%
家管/料理家務者	2	0.4%

	次數	比例
是否從事社會工作相關工作		
是	283	52.4%
否	117	21.7%
社會工作師證書		
有	151	28%
無	376	69.6%
目前任職單位		
公部門	116	21.5%
非營利部門	173	32%
私人營利部門	111	20%
目前未就業原因		
進修中	42	7.8%
服役中或等待服役中	13	2.4%
準備考試	40	7.4%
尋找工作中	43	8%
其他	2	0.4%

II. 畢業生連續變項

	樣本數	平均數	中位數	標準差
年齡	539	28.54	24.00	9.685

III. 畢業生題組

A 社會服務的動機

	樣本數	平均數	中位數	標準差
	連續變項			
1 對我而言，對社會有貢獻比個人成就更重要。	540	3.44	4.00	0.943
2 我很少因為弱勢族群的困難而被影響。	540	2.54	2.00	0.990
3 大多數社會政策都至關重要。	540	4.14	4.00	0.800
4 當我看到人們陷入困境時，我很難控制自己的情緒。	540	2.95	3.00	1.039
5 我認為社會責任應該優先於自我。	540	3.27	3.00	0.991
6 對我而言，賺錢絕對比做善事更重要。	540	2.88	3.00	1.055
7 人們可能會談論公共利益，但實際上他們只關心自己的利益。	540	3.64	4.00	0.969
8 我所做的大部分事情都不是為了自己。	540	2.82	3.00	0.947

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
9 我很少考慮我不認識的人的福祉。	540	2.26	2.00	0.811
10 「政治」是一個骯髒的詞。	540	2.54	2.00	1.098
11 為社會大眾服務會讓我開心，即便這是不賺錢的。	540	3.34	4.00	1.053
12 日常生活的事物會提醒我們人類是互相依賴的。	540	4.23	4.00	0.617
13 我相信專業人員就職後會履行他的義務。	540	3.54	4.00	0.934
14 我尊重能夠將好的政策理念實踐於立法的專業人員。	540	4.19	4.00	0.735
15 對我來說，很難對社區正在發生的事情產生強烈興趣。	540	2.54	2.00	0.958
16 我認為施比受更有福。	540	3.88	4.00	0.858
17 我平常會跟他人八卦是非。	540	2.88	3.00	1.084
18 我相信有許多值得倡導的公共事務。	540	4.29	4.00	0.655
19 我是會冒著個人損失風險去幫助別人的人。	540	3.19	3.00	0.993
20 我不認為政府還可以做更多事情來使社會更加公平。	540	2.43	2.00	1.127
21 我願意竭盡全力履行對國家的義務。	540	3.56	4.00	0.823
22 專業人員的道德與能力同等重要。	540	4.38	4.00	0.723
23 我會無私地為我的社區做出貢獻。	540	3.20	3.00	0.886
24 我比較不同情那些不願意改變自己困境的服務對象。	540	3.30	4.00	1.035
25 公共服務是公民身分的最高形式之一。	540	3.66	4.00	0.790
26 我願意為社會的利益作出巨大的犧牲。	540	2.64	3.00	0.955
27 公共政策的成敗與我無關。	540	2.07	2.00	0.828
28 我相信不論有多忙，每個人對公眾事務都有道德上的承諾。	540	3.99	4.00	0.688
29 我有義務照顧弱勢族群。	540	3.42	4.00	0.935
30 對社會有貢獻的社會服務對我來說非常重要。	540	3.77	4.00	0.752
31 我不太關心政治人物。	540	2.81	3.00	1.173
32 如果有任何一群人沒有分享到社會成長的果實，那麼我們所有人的處境都會更糟。	540	3.56	4.00	0.903
33 我願意竭盡全力使世界變得更加公正。	540	3.64	4.00	0.831

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
34 即使損害自我利益，我更希望看到公務人員為社區做出最大貢獻。	540	3.29	3.00	1.005
35 「責任、榮譽和國家」一詞，會激起我深深的情感。	540	3.03	3.00	1.029
36 我有責任去解決人群之間互助共存的問題。	540	3.52	4.00	0.900
37 政府官員對公眾的義務應該優先於對上級忠誠。	540	3.89	4.00	0.979
38 即使被嘲笑我也不怕為他人權利而抗爭。	540	3.64	4.00	0.835
39 我認為社會服務是我的公民義務。	540	3.73	4.00	0.788
40 我很少全心全意支持公共政策。	540	2.63	2.00	0.964

B 社會工作核心能力

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1 我可以遵守《社會工作倫理守則》的標準和規範，並做出符合倫理規範的處遇與研究。	540	4.15	4.00	0.679
2 我在實務過程能夠反思和自我規範，以管理個人價值與維持專業。	540	4.19	4.00	0.590
3 我能夠於行為、外在、口語、書面和電子通訊上表現出專業形象。	540	3.93	4.00	0.722
4 我能夠以符合倫理且適當的方式使用科技協助實務工作。	540	4.08	4.00	0.585
5 我能夠透過督導和諮詢引導專業判斷和行為。	540	4.05	4.00	0.697
6 我能夠在實務過程中從微觀、中介和宏觀層面理解多元和差異在個人生命經驗中的重要性。	540	4.10	4.00	0.639
7 我能夠在工作過程中把自己當做學習者，並從個案的自身經驗中學習。	540	4.26	4.00	0.653
8 我與不同案主共同工作時，可以運用自我覺察和自我規範來管理個人偏見和價值的影響。	540	4.07	4.00	0.662
9 我在個人和系統層面上，可以應用對社會、經濟和環境正義的知識來倡導人權。	540	3.81	4.00	0.812

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
10 我能夠利用實務經驗和理論去做科學的調查及研究。	540	3.58	4.00	0.909
11 我有能夠從事促進社會、經濟和環境正義的實務工作的能力。	540	3.75	4.00	0.796
12 我能運用批判性思維於量化和質化的研究方法和研究分析。	540	3.59	4.00	0.891
13 我可以透過研究了解與改進實務工作、政策和服務的提供。	540	3.74	4.00	0.818
14 我了解從地方到中央層級的社會政策如何影響個人福祉、服務輸送與取得	540	3.89	4.00	0.762
15 我有能夠評估社會福利和經濟政策如何影響社會服務供給和取得的能力。	540	3.78	4.00	0.796
16 我能夠運用批判性思維來分析、制定和倡導促進人權、社會、經濟及環境正義的政策。	540	3.71	4.00	0.835
17 與個案共同工作時，我能夠應用人類行為和社會環境，以及其他跨學科的知識。	540	3.96	4.00	0.693
18 我能夠運用同理心、反思和人際關係技巧有效地與不同個案互動。	540	4.19	4.00	0.677
19 我能夠收集和整理數據，並運用批判性思維來詮釋從個案所獲得的信息。	540	3.88	4.00	0.758
20 進行個案評估時，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	540	3.97	4.00	0.689
21 根據對個案的優勢、需求和挑戰的評估，我能夠制定互相同意的處遇目的和目標。	540	3.96	4.00	0.708
22 根據評估、理論知識以及個案的價值觀和偏好選擇，我能夠制定適當的處遇策略。	540	3.91	4.00	0.699
23 我能夠謹慎選擇和實施處遇措施，以達成實務上的目標並強化個案的能力。	540	3.91	4.00	0.687
24 在個案的處遇中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	540	3.92	4.00	0.712
25 我能夠適當地透過跨領域的合作，達成有益的實務結果。	540	3.94	4.00	0.700
26 我能夠與不同的個案進行協調、調解和倡導。	540	3.87	4.00	0.735
27 我能夠藉由好的改變和結果，實踐當初互相同意的目標。	540	3.99	4.00	0.640

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
28 我能夠選擇並使用適當的方法評估結果。	540	3.96	4.00	0.629
29 於結果評估過程中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	540	3.90	4.00	0.723
30 我能夠謹慎地分析、監督和評估處遇措施、計劃過程和結果。	540	3.89	4.00	0.728
31 我能夠透過評估結果提高在微觀、中介和宏觀層面中的實務效率。	540	3.79	4.00	0.750

C 對社會工作的工作狀況認知

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
1. 社會工作的工作條件相較其他工作好。	540	2.16	2.00	0.978
2. 社會工作相較其他工作更能自由選擇工作方法。	540	2.97	3.00	1.042
3. 社會工作相較其他工作更能在工作上獲得他人認可。	540	2.59	2.00	1.082
4. 社會工作的工作量相較其他工作少。	540	1.56	1.00	0.777
5. 社會工作的薪資相較其他工作高。	540	1.82	2.00	0.933
6. 從事社會工作相較其他工作更有機會展現自己的工作能力。	540	3.14	3.00	1.038
7. 從事社會工作相較其他工作更有升遷的機會。	540	2.13	2.00	0.968
8. 社會工作的工作時間相較其他工作固定。	540	2.12	2.00	1.054
9. 社會工作的工作多樣性相較其他工作高。	540	3.94	4.00	0.925
10. 社會工作相較其他工作更穩定。	540	2.90	3.00	1.085
11. 社會工作的回捐問題嚴重。	540	3.61	4.00	0.962
12. 我覺得從事社會工作很有個人成就感。	540	3.76	4.00	0.935
13. 我的才能在社會工作的工作場所中得到很好的發揮。	540	3.58	4.00	0.874
14. 社會工作相較於其他工作需要接受更多的教育訓練。	540	4.15	4.00	0.821
15. 我對自己的生活感到滿意。	540	3.51	4.00	0.962
16. 我清楚自己的職涯規劃。	540	3.65	4.00	0.964
17. 我未來考慮從事或繼續社會工作相關工作。	540	3.69	4.00	0.980

D 專業認同

	樣本數	平均數	中位數	標準差
	連續變項			
1 我認為社會工作是被人尊敬的專業。	540	3.39	4.00	1.202
2 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性。	540	4.27	4.00	0.714
3 我認為社會工作是一個值得投入的行業。	540	3.79	4.00	0.947
4 我有屬於社會工作專業一份子的感受。	540	3.83	4.00	0.902
5 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難。	540	3.83	4.00	0.859
6 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著於社會工作。	540	2.94	3.00	1.115
7 我會用工作以外的時間充實與此專業的知識和技能。	540	3.77	4.00	0.867
8 我覺得我與社會工作專業的成員有緊密的聯繫。	540	3.65	4.00	0.943
9 我常常以承認自己正在學習社會工作為恥。	540	1.89	2.00	1.019
10 我發覺自己會找理由說明為什麼從事社會工作。	540	2.99	3.00	1.126
11 我試圖隱瞞自己正在學習成為社會工作專業的一部分。	540	2.01	2.00	1.036
12 我期待社會工作專業生涯可以滿足自我實現的目標。	540	3.85	4.00	0.842
13 我期待社會工作專業生涯對於自己的挑戰。	540	3.86	4.00	0.817
14 我期待從事社會工作能讓我覺得在社會中具有價值感。	540	3.98	4.00	0.795
15 我期待從事社會工作能讓我覺得在社會中受到尊敬。	540	3.64	4.00	0.979
16 我期待從事社會工作能讓我獲得成就感。	540	3.95	4.00	0.800
17 我覺得社會工作師證書有助於專業角色之提升。	540	3.38	4.00	1.221
18 我認為社會工作師證書是社會對於社會工作專業及社會工作者的認可。	540	3.46	4.00	1.159
19 我認為社會工作師證書代表社會工作者在社會的地位提高。	540	2.97	3.00	1.259
20 我認為社會工作師證書是對從事社會工作者的保障。	540	3.36	4.00	1.200

	樣本數	平均數	中位數	標準差
連續變項				
21 我認為社會工作師證書的實施，讓我更期待社會工作生涯。	540	2.92	3.00	1.247
22 我認為社會工作師證書能夠提高社會工作者的專業水準。	540	3.00	3.00	1.256
23 我覺得社會工作師證書的取得可以提高社會工作者的收入。	540	3.44	4.00	1.150
24 我覺得身為社會工作者一定要取得社會工作師證書。	540	2.79	3.00	1.182
25 考取社會工作師證書會造成您的壓力。	540	3.66	4.00	1.137
26. 您目前的工作內容與原就讀系、所、學位學程之專業訓練課程，其相符程度為何？	540	4.33	4.00	1.315
27. 您目前所具備的專業能力與工作所要求的相符程度為何？	540	4.23	4.00	1.282

IV. 畢業生量表描述統計

	觀察值	平均數	標準差
社會服務的動機			
對政策制定的熱情	540	2.4759	0.76085
對公共利益的承諾	540	3.4963	0.62138
社會正義	540	3.7833	0.56678
公民責任	540	3.5315	0.61272
熱忱	540	2.1310	0.49985
自我犧牲	540	3.2929	0.65012
社會工作核心能力			
實踐社會工作專業倫理守則	540	4.0778	0.52798
參與多元及不同的實務	540	4.1426	0.56164
增進人權、社會、經濟和環境正義	540	3.7815	0.72103
參與以實務指導的研究以及以研究指導的實務	540	3.6389	0.76072
參與政策實務	540	3.7938	0.66719
與個人、家庭、團體、組織及社區進行互動	540	4.0731	0.60817
對個人、家庭、團體、組織及社區進行評估	540	3.9292	0.59134
介入個人、家庭、團體、組織及社區	540	3.9274	0.57511
與個人、家庭、團體、組織和社區對實務進行評估	540	3.8843	0.60841
對社會工作的工作狀況認知			
工作條件認知	540	2.0565	0.75458
工作成就	540	3.2690	0.73302
專業認同			
專業認同	540	3.6059	0.74781
負向社工認同	540	2.2988	0.83967
社工的工作成就與自我實現	540	3.8537	0.72117
社工師專業證照	540	3.1251	0.99814
工作與專業相符程度	540	4.2796	1.22987

V. 畢業生信效度表格

A 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
對政策制定的熱情	10.「政治」是一個骯髒的詞。	0.7092	0.5592
	27.公共政策的成敗與我無關。	0.6706	
	31.我不太關心政治人物。	0.8048	
對公共利益的承諾	23.我會無私地為我的社區做出貢獻。	0.7266	0.6902
	30.對社會有貢獻的社會服務對我來說非常重要。	0.7373	
	34.即使損害自我利益，我更希望看到公務人員為社區做出最大貢獻。	0.6569	
社會正義	39.我認為社會服務是我的公民義務。	0.7799	0.6509
	18.我相信有許多值得倡導的公共事務。	0.7320	
	32.如果有任何一群人沒有分享到社會成長的果實，那麼我們所有人的處境都會更糟。	0.5962	
公民責任	33.我願意竭盡全力使世界變得更加公正。	0.7766	0.7989
	38.即使被嘲笑我也不怕為他人權利而抗爭。	0.7080	
	21.我願意竭盡全力履行對國家的義務。	0.7207	
熱忱	25.公共服務是公民身分的最高形式之一。	0.6432	0.4641
	28.我相信不論有多忙，每個人對公眾事務都有道德上的承諾。	0.6195	
	29.我有義務照顧弱勢族群。	0.7744	
自我犧牲	35.「責任、榮譽和國家」一詞，會激起我深深的情感。	0.6739	0.7573
	36.我有責任去解決人群之間互助共存的問題。	0.8076	
	3.大多數社會政策都至關重要。	0.5998	
熱忱	9.我很少考慮我不認識的人的福祉。	0.6472	0.4641
	12.日常生活的事物會提醒我們人類是互相依賴的。	0.6962	
	40.我很少全心全意支持公共政策。	0.5551	
自我犧牲	1.對我而言，對社會有貢獻比個人成就更重要。	0.6646	0.7573
	5.我認為社會責任應該優先於自我。	0.6631	
	11.為社會大眾服務會讓我開心，即使這是不賺錢的。	0.7083	
自我犧牲	16.我認為施比受更有福。	0.6741	0.7573
	19.我是會冒著個人損失風險去幫助別人的人。	0.6441	
	26.我願意為社會的利益作出巨大的犧牲。	0.6825	

B 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
實踐社會工作專業倫理守則	1.我可以遵守《社會工作倫理守則》的標準和規範，並做出符合倫理規範的處遇與研究。	0.8150	
	2.我在實務過程能夠反思和自我規範，以管理個人價值與維持專業。	0.8499	
	3.我能夠於行為、外在、口語、書面和電子通訊上表現出專業形象。	0.7603	0.8629
	4.我能夠以符合倫理且適當的方式使用科技協助實務工作。	0.8341	
	5.我能夠透過督導和諮詢引導專業判斷和行為。	0.7827	
參與多元及不同的實務	6.我能夠在實務過程中從微觀、中介和宏觀層面理解多元和差異在個人生命經驗中的重要性。	0.8543	
	7.我能夠在工作過程中把自己當做學習者，並從個案的自身經驗中學習。	0.8757	0.8271
	8.我與不同案主共同工作時，可以運用自我覺察和自我規範來管理個人偏見和價值的影響。	0.8562	
	9.我在個人和系統層面上，可以應用對社會、經濟和環境正義的知識來倡導人權。	0.8966	
增進人權、社會、經濟和環境正義	11.我有能夠從事促進社會、經濟和環境正義的實務工作的能力。	0.8966	
	10.我能夠利用實務經驗和理論去做科學的調查及研究。	0.8835	
	12.我能運用批判性思維於量化和質化的研究方法和研究分析。	0.8635	0.8403
參與以實務指導的研究以及以研究指導的實務	13.我可以透過研究了解與改進實務工作、政策和服務的提供。	0.8664	
	14.我了解從地方到中央層級的社會政策如何影響個人福祉、服務輸送與取得	0.8079	
參與政策實務	15.我有能夠評估社會福利和經濟政策如何影響社會服務供給和取得的能力。	0.8812	0.7840
	16.我能夠運用批判性思維來分析、制定和倡導促進人權、社會、經濟及環境正義的政策。	0.8187	
與個人、家庭、團體、	17.與個案共同工作時，我能夠應用人類行為和社會環境，以及其他跨學科的知識。	0.8875	

因素	題目	Factor loadings	Alpha
組織及社區 進行互動	18.我能夠運用同理心、反思和人際關係技巧有效地與不同個案互動。	0.8875	
	19.我能夠收集和整理數據，並運用批判性思維來詮釋從個案所獲得的信息。	0.7530	
對個人、家庭、團體、組織及社區 進行評估	20.進行個案評估時，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	0.8515	0.8474
	21.根據對個案的優勢、需求和挑戰的評估，我能夠制定互相同意的處遇目的和目標。	0.8462	
	22.根據評估、理論知識以及個案的價值觀和偏好選擇，我能夠制定適當的處遇策略。	0.8686	
	23.我能夠謹慎選擇和實施處遇措施，以達成實務上的目標並強化個案的能力。	0.8518	
介入個人、家庭、團體、組織及社區	24.在個案的處遇中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	0.8217	
	25.我能夠適當地透過跨領域的合作，達成有益的實務結果。	0.8366	0.8844
	26.我能夠與不同的個案進行協調、調解和倡導。	0.8127	
	27.我能夠藉由好的改變和結果，實踐當初互相同意的目標。	0.8157	
	28.我能夠選擇並使用適當的方法評估結果。	0.8200	
與個人、家庭、團體、組織和社區 對實務進行評估	29.於結果評估過程中，我能夠應用人類行為和社會環境以及其他跨學科的知識。	0.8652	0.8808
	30.我能夠謹慎地分析、監督和評估處遇措施、計劃過程和結果。	0.8905	
	31.我能夠透過評估結果提高在微觀、中介和宏觀層面中的實務效率。	0.8589	

C 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
工作條件認知	1.社會工作的工作條件相較其他工作好。	0.8014	0.7661
	5.社會工作的薪資相較其他工作高。	0.8055	
	7.從事社會工作相較其他工作更有升遷的機會。	0.7473	
工作成就	8.社會工作的工作時間相較其他工作固定。	0.7174	0.7306
	3.社會工作相較其他工作更能在工作上獲得他人認可。	0.6250	
	6.從事社會工作相較其他工作更有機會展現自己的工作能力。	0.7530	
	12.我覺得從事社會工作很有個人成就感。	0.7929	0.8193
	13.我的才能在社會工作的工作場所中得到很好的發揮。		

D 部分

因素	題目	Factor loadings	Alpha
專業認同	3.我認為社會工作是一個值得投入的行業。	0.8076	0.8405
	4.我有屬於社會工作專業一份子的感受。	0.8172	
	5.我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難。	0.8493	
負向社工認同	6.將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著於社會工作。	0.7284	0.7011
	8.我覺得我與社會工作專業的成員有緊密的聯繫。	0.7307	
	9.我常常以承認自己正在學習社會工作為恥。	0.8714	
社工的工作成就與自我實現	10.我發覺自己會找理由說明為什麼從事社會工作。	0.6249	0.9032
	11.我試圖隱瞞自己正在學習成為社會工作專業的一部份。	0.8770	
	12.我期待社會工作專業生涯可以滿足自我實現的目標。	0.8683	
	13.我期待社會工作專業生涯對於自己的挑戰。	0.8669	
	14.我期待從事社會工作能讓我覺得在社會中具有價值感。	0.8899	
	15.我期待從事社會工作能讓我覺得在社會中受到尊敬。	0.7764	
社工師專業	16.我期待從事社會工作能讓我獲得成就感。	0.8689	0.9184
	17.我覺得社會工作師證書有助於專業角色之提升。	0.8548	

因素	題目	Factor loadings	Alpha
證照	18. 我認為社會工作師證書是社會對於社會工作專業及社會工作者的認可。	0.8528	
	19. 我認為社會工作師證書代表社會工作者在社會的地位提高。	0.7840	
	20. 我認為社會工作師證書是對從事社會工作者的保障。	0.8145	
	21.我認為社會工作師證書的實施，讓我更期待社會工作生涯。	0.8784	
	22.我認為社會工作師證書能夠提高社會工作者的專業水準。	0.8354	
	24.我覺得身為社會工作者一定要取得社會工作師證書。	0.7153	

附件六、碩博士論文統整

I. 專業發展

年份	作者	篇名	畢業系所
2008	陳欣怡	縣市政府社會工作人員角色壓力、工作倦怠及社會支持之相關性研究	國立新竹教育大學人力資源發展研究所
2016	蔣瀚霆	心理衛生社會工作者與照顧者相互期待之角色內涵探討	國立政治大學社會工作研究所
1995	呂勻琦	社會工作者專業生涯承諾影響因素之研究	東海大學社會工作學系
1996	翁淑卿	督導行為取向與社會工作者職業倦怠感關係之研究-以台灣省縣市政府社會工作員為例	東海大學社會工作學系
1996	鍾美智	社會工作系畢業生任職專業工作及離職因素之研究	東海大學社會工作學系
1998	楊政瑩	台灣社會工作專業化之研究--社會工作專業人員制度建立過程與評析	東吳大學社會工作學系
2001	蘇淑芬	社會工作員提供 24 小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究	高雄醫學大學行為科學研究所
2005	陳奎林	精神醫療社會工作專業角色與困境探討—實務工作者的觀點	國立陽明大學衛生福利研究所
2006	涂筱菁	老人安養護、長期照護機構社會工作者工作困擾影響因素之探討	慈濟大學社會工作研究所
2007	霍志豪	南台灣社會服務事業工作者對社會工作證照制度態度之研究	國立中山大學中山學術研究所
2007	林家德	從組織文化觀點探討醫務社會工作人員之專業自主性～以企業型財團法人醫院為例	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2007	許祖維	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
2007	張玳菱	社工新人無法拋置的生命經驗---我在康復之家從事精神社會工作的反思	東吳大學社會工作學系
2008	李宜珊	兒童福利社會工作人員職涯發展狀況之探究	東海大學社會工作學系
2010	蕭雅丰	早期療育專業團隊社會工作者專業才能之研究	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士班
2010	李錦鳳	精神醫療社會工作者工作壓力與因應策略之研究	長榮大學社會工作學系碩士班
2011	周怡秀	社會工作者處遇高風險家庭介入歷程與困境之研究	玄奘大學社會福利學系碩士班

年份	作者	篇名	畢業系所
2011	曾永富	生命中不能承受之輕 — 三位男性直接服務社會工作者生涯抉擇與實踐歷程之敘說	國立臺北大學社會工作學系
2011	高珮熏	學校社會工作者角色期望、角色關係與團隊合作相關之研究—以中輟服務為例	東海大學社會工作學系
2011	溫文傑	大台北地區機構社會工作人員幸福感之探討	淡江大學教育心理與諮商研究所碩士班
2011	鐘文鎂	台灣民間部門社會工作人員勞動現況之探究：以接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織為例	東海大學社會工作學系
2011	楊秀玲	社會工作受督導者知覺督導關係、督導者權力表現與專業服務自主性之相關研究	東海大學社會工作學系
2011	李宛亭	政府科層組織與社會工作專業之結合—以台北縣市區域社福中心為例	國立臺灣師範大學社會工作學研究所
2012	李姵霖	醫務社會工作者之工作困境與心理調適	國立成功大學教育研究所
2012	陳麗雲	身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力與組織承諾之研究-以新北市為例	國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班
2012	侯建州	管理主義下的醫務社會工作之研究	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2013	張蘭蘭	當前制度下醫務社會工作者轉職之初探-以台中市為例	東海大學第三部門碩士在職專班
2013	洪雅琳	台灣多元文化社會工作專業能力建構之初探：以中部某縣市外籍配偶服務為例	朝陽科技大學社會工作系碩士班
2013	黃立婷	我在社會工作的誤讀與漂流	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系
2014	馮莉淳	社會工作者的工作特性、社會資本與知識管理意願之研究—以高雄市政府社會局為例	國立高雄師範大學人力與知識管理研究所
2014	閻正道	社會工作者之核心職能模型探討	逢甲大學合作經濟學系
2014	黃培潔	台灣社會工作專業建制化過程研究：權力結構的歷史分析	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2014	洪莉娟	兒童及少年社會工作者的社會支持對工作適應影響之研究	朝陽科技大學社會工作系碩士班
2015	蔡世彥	台灣社會工作員多元文化能力之探討—以台中地區的社會工作員與社會工作系學生比較研究為例	中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系碩士班
2015	翁亞寧	公民素養與社會工作專業認同之研究	東吳大學社會工作學系

年份	作者	篇名	畢業系所
2015	梁汕禎	中部地區社會工作督導角色關係焦慮、督導風格與權力運用策略之相關性研究	東海大學社會工作學系
2015	周珀妘	社會工作的「薪」時代？臺灣、香港社工勞動派遣實踐經驗之探討	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2016	杜明珍	社會工作督導者工作困境因應之研究	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系
2016	胡嘉宜	來自社工的你—社會工作者生涯策略	朝陽科技大學社會工作系
2017	徐振生	社會工作實務困境探討：二十學分班社工的觀點	玄奘大學社會工作學系 碩士在職專班
2017	王姝淳	高雄地區社會工作人員勞動現況、薪酬制度及薪資決定因素之初探	東海大學社會工作學系
2018	吳政杰	社會工作者生涯轉換之研究	亞洲大學社會工作學系
2018	蘇文忻	大學生對社會工作專業形象之認知研究	朝陽科技大學社會工作系
2019	鄭雅云	社會工作專業的角色實踐－李雲裳的生命史研究	中國文化大學青少年兒童福利碩士學位學程

II.核心能力

年份	作者	篇名	畢業系所
2004	柯智慧	醫務社會工作者應具備之醫務社會工作核心能力初探～以醫學中心為例	東海大學社會工作學系
2017	蘇福明	社會工作的意象：社會大眾如何看社會工作人員	國立臺灣師範大學社會工作學研究所
2005	洪梓恩	非營利組織早療社會工作員勞動控制與主體性之研究－以伊甸社會福利基金會附設中區服務中心為例	國立中正大學勞工研究所
2005	蘇映伊	早期療育社會工作者工作阻礙與工作成就感相關性之研究	東海大學社會工作學系
2006	林淑萍	組織變革下情緒勞務、工作滿足與組織承諾之研究以臺北市立聯合醫院醫務社會工作者為例	東吳大學社會工作學系
2008	高偉琴	醫務社會工作者在醫療轉型中的角色反思與因應	輔仁大學社會工作學系
2008	洪千惠	急診社會工作服務模式之探討—以北台灣區域級以上醫院為例	東吳大學社會工作學系

年份	作者	篇名	畢業系所
2009	李惠英	醫務社會工作者自我效能與決定因素之研究-以台北縣市為例	國立臺北大學社會工作學系
2009	劉芷吟	兒童保護社會工作者人際關係與工作壓力之研究	東海大學社會工作學系
2011	陳惠雯	醫務社會工作的安身與立命	長榮大學社會工作學系(所)
2011	高嘉宏	社會工作督導功能與社會工作專業能力之相關研究—以住宿型身心障礙機構為例	朝陽科技大學社會工作系碩士班
2012	劉貞誼	早期療育社會工作者核心能力之建構	東海大學社會工作學系
2012	陳香君	臺灣學校社會工作人員專業知能探討	國立臺灣大學社會工作學研究所
2013	翁于雯	醫療團隊中社會工作者的角色及其困境探討	東吳大學社會工作學系
2013	陳淑媛	醫務社會工作者參與專業團隊之困境與調適策略研究	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系
2013	葉秀芳	台灣地區區域醫院醫務社會工作人員工作負荷之探討	東海大學社會工作學系
2013	呂佳蓉	急診社會工作者在急診醫療團隊中之角色探討	亞洲大學社會工作學系碩士班
2014	林秋瑩	跨專業團隊合作照護中醫務社會工作角色之研究	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2016	董國光	置身學校脈絡中社會工作師的行動	東海大學社會工作學系
2016	葛少綸	醫務社會工作者工作與生活之考察	國立中正大學勞工關係研究所
2018	謝文中	變遷環境中主體性的重構：臺灣醫務社會工作之建制民族誌研究	國立臺灣大學社會工作學研究所
2018	黃資茵	社會工作者投入社區工作之經歷-以萬華某社區網絡合作經驗為例	東吳大學社會工作學系
2019	閻羿斐	探討醫務社會工作者參與醫院行銷之服務經驗—以衛生福利部所屬醫院為例	中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系
2019	黃怡君	他為什麼出不了院？醫務社會工作者協助困難出院個案之工作經驗	國立陽明大學衛生福利研究所
2019	黃淑惠	公部門社會工作督導知能養成之研究	國立臺灣大學社會工作學研究所
2019	徐琛婷	社區安寧療護跨專業團隊合作之醫務社會工作者經驗初探	輔仁大學社會工作學系碩士班
2019	蔡曼家	從醫務社會工作觀點看公醫責任與病患手足扶養責任執行之困境	國立東華大學社會學系

III. 留職意願、工作條件

年份	作者	篇名	
1993	李美珍	臺灣地區醫院社會工作者之組織承諾與專業承諾之研究	東吳大學社會工作研究所
2001	劉雅雲	兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究	東海大學社會工作學系
2007	蔡涵宇	一個社工，多個世界？社會工作勞動市場階層化現象初探	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2011	黃順妹	身心障礙福利機構資深社會工作人員的工作壓力與因應方式之探析	慈濟大學社會工作學系碩士班
2011	汪苓如	婚姻暴力防治社會工作者工作壓力之研究—以各縣市家暴中心為例	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2012	鄧凱倫	社會工作的人力資本與社工服務品質之探討-以大台南地區小型養護機構為例	國立中正大學社會福利學系暨研究所
2012	李姵霖	醫務社會工作者之工作困境與心理調適	國立成功大學教育研究所
2013	邱瑞文	公部門兒童保護社會工作者工作滿足、專業承諾與留職意願之相關研究	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系
2013	梁靜怡	讀夢團體運用於保護性社會工作者之實踐	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2013	謝盛瑛	台灣社會工作實務者發展增強權能策略之探討	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
2014	宋人豪	社會工作人員專業承諾、社會支持、人格特質與離職傾向之關係研究	國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系
2014	洪莉娟	兒童及少年社會工作者的社會支持對工作適應影響之研究	朝陽科技大學社會工作系碩士班
2014	李宜珍	保護性社會工作者督導經驗與督導關係之研究	長榮大學社會工作研究所
2014	鄭慧敏	高雄市保護性社會工作人員職場代間學習之研究	國立中正大學高齡者教育研究所
2015	林思汝	身心障礙福利機構社會工作人員工作特性、工作滿足與留任意願之研究—以住宿、日間服務機構為例	高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系碩士班
2015	陳加修	激勵制度對社會工作者組織承諾影響之研究-以南投縣為例	國立暨南國際大學非營利組織經營管理碩士學位學程在職專班

年份	作者	篇名	
2015	陳佳君	領導風格對社會工作者工作績效及離職意圖影響之研究	大葉大學人力資源暨公共關係學系
2015	施巧儀	兒少保護社會工作者安置態度與安置決策之相關性探究	國立臺灣大學社會工作學研究所
2016	項慶武	社會工作者工作適應關聯因素之研究—以雙北市社會福利服務中心社會工作者為例	國立臺北大學社會工作學系
2017	李新民	民間社會福利組織社會工作人員的心理資本測量及其與工作滿足感、離職傾向之間的關聯	美和科技大學社會工作系碩士班
2017	陳雅蓮	兒少保護社會工作者之受督經驗之探究	國立屏東科技大學社會工作系所
2017	杜咏恩	影響早期療育社會工作者職業生涯規劃因素之研究	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系
2018	盧妤璇	社會工作者之工作壓力、工作使命及工作情緒之交互影響分析	南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班
2019	蔡易宸	我照顧你家，誰照顧我家——論保護性社會工作者就業與母職的矛盾	國立政治大學社會工作研究所
2019	黃毓恬	被壓迫的專業？—台灣社會工作者壓迫感受之主體經驗初探	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系

附件七、National Social Work Competency Framework



The logo features a large orange circle with a white border. Inside the circle, the words "NATIONAL SOCIAL WORK COMPETENCY FRAMEWORK" are written in white, sans-serif capital letters. The text is arranged in three lines: "NATIONAL", "SOCIAL WORK", and "COMPETENCY FRAMEWORK".

NATIONAL
**SOCIAL
WORK**
COMPETENCY
FRAMEWORK

Contents

- 3 Foreword**
- 4 Introduction to the National Social Work Competency Framework**
- 5 Social Work Practice Tracks**
- 6 Job Roles, Career Progression and Key Responsibility Areas**
- 6 Social workers in Direct Practice**
- 20 Social workers in Policies and Legislation track of Indirect Practice**
- 28 Social workers in Research and Evaluation track of Indirect Practice**
- 40 Social workers in Leadership track of Indirect Practice**
- 50 Competencies**
- 50 What are competencies?**
- 50 Proficiency levels of competencies**
- 51 Knowledge and skill competencies for social workers in Direct Practice**
- 60 Behavioural competencies for all social workers**
- 68 Acknowledgements**

Foreword

The social work profession has over the years, gained recognition for its value in addressing complex societal issues. Nevertheless, social workers need to be clearer and sharper in their articulation of their roles and the skills and perspectives they bring to their organisations and to the multi-disciplinary teams they collaborate with. The National Social Work Competency Framework (NSWCF) which is a joint initiative of the Ministry of Social and Family Development and the Ministry of Health, aims to provide this clear articulation of social work roles across the profession with the corresponding knowledge and skills required for effective delivery of interventions, be it in the areas of casework, group work or community work. With this clarity, the fraternity can now take bigger strides forward in meeting future challenges.

To be future-ready, social workers need to be grounded in core competencies. The NSWCF is forward-looking as it considers the larger roles that social workers play in a changing and more complex social landscape. It creates a progressive career structure which gives social workers opportunities to develop domain expertise and broad-based skills while equipping them for related areas of practice such as policy making and research; all of which enrich social work practice and enable effective interventions for vulnerable groups in our society.

In providing a common unifying articulation of roles, knowledge and skills across the profession, the NSWCF enables cross-sector mobility of workers as there is recognition of the experience and competencies of the workers across settings. Whether you are an individual social worker in an agency or a team member of a group of social workers, this guide aims to help you chart your social work journey, building on valuable knowledge, skills and experience to benefit clients. Cross sector movements broaden perspectives and enable social workers to influence policies and strengthen interventions across the continuum of services. Such movements benefit the profession as a whole as it allows us to retain the social work expertise within the growing social service and healthcare sector.

With the competencies laid out at various levels of job scope and complexity, the NSWCF will provide strategic guidance to the development of sector-wide competency-based training for social workers. At beginner level, the NSWCF serves as reference for Institutes of Higher Learning to determine their curriculum to prepare social work students well to apply theories into effective practice. At continuing education level, it guides training providers in competency-based training for social workers.

The NSWCF is the outcome of rigorous deliberation by a Steering Committee comprising senior social workers from various practice settings and in consultation with stakeholders. Their contributions have been invaluable.

The NSWCF is a guide in your social work journey as you deepen your skills, enlarge your role and influence practice.

Ms Chee Liee Chin

Senior Principal Social Worker, Ministry of Social and Family Development

Ms Long Chey May

Senior Project Manager for Medical Social Work, Ministry of Health

Co-Chairs, Steering Committee for the National Social Work Competency Framework

Introduction to the National Social Work Competency Framework

In 2013, a steering committee comprising senior professionals from the social service and healthcare sectors was formed to develop the National Social Work Competency Framework (NSWCF), which sets out the knowledge, skills and behavioural attributes required of social workers.

OBJECTIVES OF THE NSWCF

Establish competency-based training for continuing education

Guide career progression based on competencies and job roles

Facilitate job mobility for social workers within the social sector

WHAT DOES THE NSWCF CONTAIN?

The NSWCF provides the following:



Practice tracks for social workers

Types of careers, job roles and career progression pathways available to social workers.

Key responsibility areas (KRAs)

Job responsibilities of social workers in relation to their job roles.

Knowledge and skill competencies

Knowledge and skill requirements of social workers in Direct Practice to effectively perform their key responsibility areas in each job role.

Behavioural competencies

Attitude and traits that social workers should have to excel in their job roles.

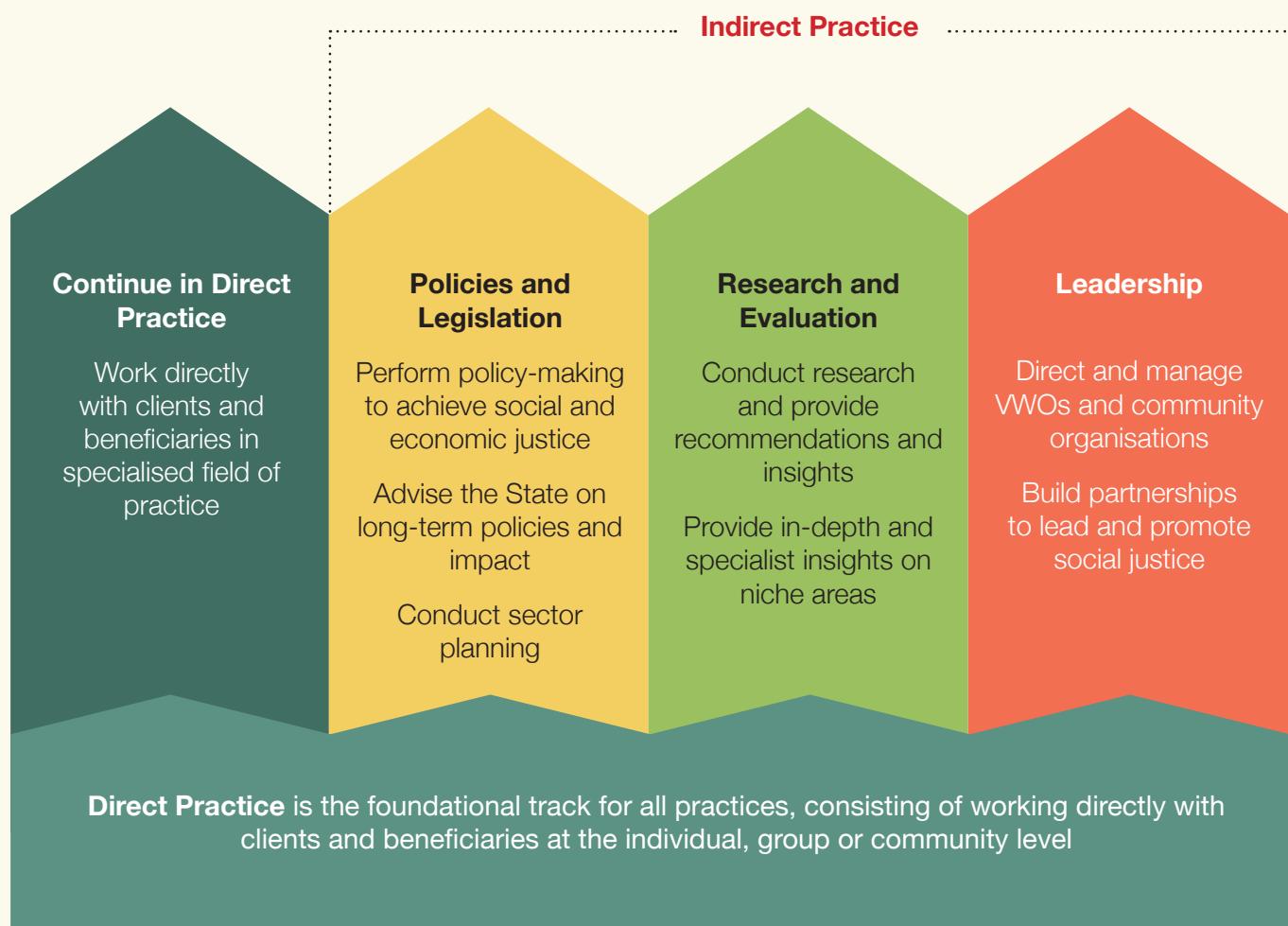
Social Work Practice Tracks

DIRECT PRACTICE

Direct Practice refers to the practice track that involves direct contact with clients and beneficiaries at the individual, group or community level to address their needs. Social workers work in different settings such as voluntary welfare organisations (VWOs) and hospitals, and specialise in different fields of practice such as disability, eldercare, family, healthcare, and youth and children. Most social workers start their careers in Direct Practice, as this track forms the base of social work competencies.

INDIRECT PRACTICE

Indirect Practice is comprised of Policies and Legislation, Research and Evaluation and Leadership practice tracks. Social workers may move into Indirect Practice tracks after demonstrating proficiency in their foundational-level and intermediate-level competencies. These tracks often have an impact on the organisation, sector and/ or national level.

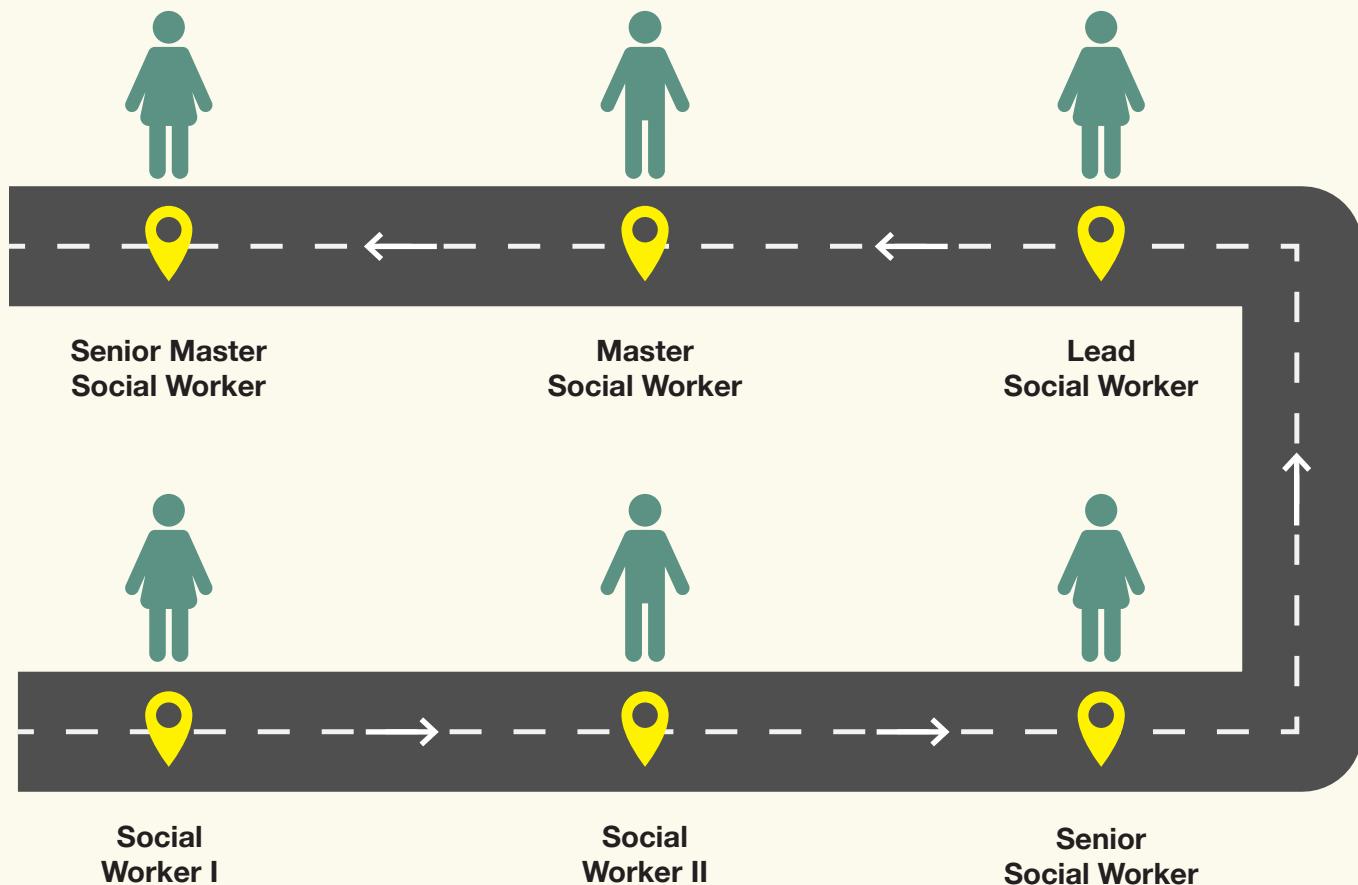


A social worker may assume multiple roles across different practice tracks.

Career Progression and Key Responsibility Areas

Social workers in Direct Practice

The typical job roles and career progression pathway within Direct Practice are as follows:



Organisations may have their own job roles, titles and career progression pathways which may not be identical to the above. For example, Lead Social Worker may correspond to job titles such as Principal Medical Social Worker in some public healthcare institutions. Please refer to the “Understanding the Roles and Competencies of Medical Social Workers” handbook for more details on the mapping of job roles for Medical Social Workers.

The progression of a social worker as he or she moves within Direct Practice can be seen in two dimensions: the impact and influence that the social worker is able to contribute within the sector, and the ability to manage higher levels of sophistication and complexity for cases.

As a social worker progresses in seniority, he or she will be responsible for doing fewer cases, but will be in charge of more complex cases. He or she will then have to contribute more greatly to systemic areas such as community development, ecosystem integration and development of the profession.

Overview of key responsibility areas (KRAs)

There are seven categories of KRAs in Direct Practice.



Casework

Provide end-to-end case management support and appropriate level of care through assessment, care planning and interventions. Provide evaluation of care.



Group Work

Develop, conduct and facilitate group therapy sessions to build social support systems and networks for targeted groups.



Community Work

Develop new community support systems which bring about enhanced psycho-social well-being of the community.



Professional Development and Education

Engage in continual learning and professional sharing to stay current and relevant in practice. Provide guidance to fellow social workers to enhance skills, knowledge and expertise.



Programme Development and Implementation

Develop new service delivery models, programmes and care protocols to promote better integration of services within the organisation or sector.



Professional Leadership

Provide leadership to facilitate the development of profession as a whole, including coaching and mentoring skills for capability development.



Research

Engage in research and evaluation activities to generate new/ applied knowledge for practice.

Social workers in Direct Practice may not necessarily have responsibilities in all seven categories listed, as their fields of practice may differ. In such scenarios, the KRAs of social workers will be identified from the categories which are covered within his or her job role.

The KRAs for Direct Practice are common across all social work fields of practice and constitute approximately 80% of the job responsibilities of social workers in Direct Practice. KRAs specific to fields of practice constitute the remaining 20% of the job responsibilities in Direct Practice. These fields of practice include disability, eldercare, family, healthcare*, and youth and children.

*Medical social workers in the healthcare setting may refer to the "Understanding the Roles and Competencies of Medical Social Workers" handbook for healthcare-specific KRAs.

Key responsibility areas of a Social Worker I in Direct Practice



Casework – Engagement & Assessment

- Assess referral cases to ensure that they are suitable for intake
- Establish rapport and build professional relationship with client and significant others (e.g. family, caregivers, etc.)
- Identify and clarify the key issues to the problem situation, gather relevant information from clients and conduct needs and intake assessment to assess and identify severity, key risks and protective factors for intervention
- Use different modes of engagement (e.g. home visit, telephone interview, face-to-face interview, etc.) for the purpose of assessment, intervention and monitoring



Casework – Case Review & Documentations

- Follow up and review care/ case plans and provide recommendations to modify care/ case plans where necessary
- Evaluate the process as well as the outcome objectively and recommend possible ways for future improvement
- Document and maintain case files and prepare reports according to the required documentation standard
- Conduct closure of cases upon achieving sustainable service outcomes for clients, families and communities



Casework – Goal Setting & Intervention Plans

- Analyse and evaluate different courses of action in terms of both their immediate and long-term consequences
- Formulate appropriate strategies for action
- Conduct care/ case planning and goal setting with client based on standard guidelines and professional assessments
- Set clear contracts and goals with clients
- Engage client to sustain efforts in problem-solving
- Network with other agencies and tap on community resources to provide intervention support to client
- Participate in intra-case conferences as part of a multi-disciplinary team



Group Work

- Assist in the planning, implementation, monitoring and evaluation of group work and provide recommendations for consideration
- Lead psycho-education groups that aim to provide information to and/ or educate groups of target audience
- Assist in therapeutic groups that aim to develop target groups of clients



Community Work

- Assist in the conduct of environmental scanning and assessment of community needs through data collection and the conduct of basic analysis (e.g. collation of social data, conducting interviews or surveys, community mapping, analysis of social trends, etc.)



Professional Development & Education

- Participate in developmental programmes and supervision for personal and professional growth and development



Programme Development & Implementation

- Assist in the development of programmes through data collection and the conduct of basic analysis (e.g. collation and analysis of relevant data, conduct feasibility studies, etc.)
- Assist in the implementation of programmes
- Assist in the promotion of programmes to target client groups or other stakeholders/ partners/ agencies (e.g. understanding of the various services and programmes available) and advise stakeholder to undertake relevant programmes and services



Research

- Keep abreast of current research and trends
- Assist in data collection and support action research activities

Key responsibility areas of a Social Worker II in Direct Practice



Casework – Engagement & Assessment

- Engage client and significant others (e.g. family, caregivers, etc.) in a therapeutic manner to understand their needs
- Manage and overcome reluctance and resistance to change



Casework – Case Review & Documentations

- Implement and follow up on care/ case plans and interventions to determine the suitability of care/ case plans in addressing client's needs and modify them where necessary
- Draft social reports for complex cases to be reviewed by supervisor



Casework – Goal Setting & Intervention Plans

- Conceptualise and identify appropriate approaches to develop care/ case plan for client
- Help clients to develop and choose strategies and formulate viable plans
- Represent case in case conference



Group Work

- Target and reach out to individuals and/ or targeted groups who may benefit from group work conducted by organisations/ agencies
- Plan, implement, monitor, evaluate and modify therapeutic group work to address issues of target groups
- Facilitate high risk therapeutic group work under supervision



Community Work

- Conduct environmental scans and assess community needs
- Design, develop and implement community-specific development programmes (e.g. aging community in a specific neighbourhood)
- Participate in community development initiatives and provide recommendations for consideration



Professional Development & Education

- Engage in learning opportunities (e.g. participate in community of practice meetings to develop skills and capabilities)
- Attend professional development courses to acquire professional knowledge and skills
- Supervise interns and/ or students on placement
- Guide fresh/ junior social workers



Programme Development & Implementation

- Participate/ implement programmes (e.g. strengthening activities appropriate to clients' profile)
- Review and refine programmes to target client groups or other stakeholders/ partners/ agencies
- Identify service gaps in response to client needs and make recommendations to improve service provision of programmes



Research

- Participate and support research
- Engage in multi-disciplinary team research projects

Key responsibility areas of a Senior Social Worker in Direct Practice



Casework – Engagement & Assessment

- Develop professional and engaged relationship with clients and other key service stakeholders (e.g. doctors, nurses, counsellors, Family Service Centres (FSCs), Homes, etc.)
- Conduct needs assessment and risk assessment for complex cases by taking into account the integration of a range of information independently



Casework – Case Review & Documentations

- Prepare social reports and ensure documentations are in place



Casework – Goal Setting & Intervention Plans

- Work closely with multi-disciplinary team and/ or agencies to deliver care/ case plans
- Lead case conferences as part of a multi-disciplinary team



Group Work

- Lead therapeutic group work for targeted groups, i.e. support group, therapy group, task group (e.g. group work for victims of child abuse cases)
- Formulate and outline outreach programmes for individuals and/ or targeted groups, based on outreach strategies



Community Work

- Strategise and lead environmental scanning and assessment of community needs
- Initiate, design, develop and implement new community development initiatives by mobilising community resources, other social service providers and volunteers
- Organise and evaluate community development programmes, taking into account the broader perspectives



Professional Development & Education

- Seek out continuous learning opportunities such as participating in case review meetings, cross-functional or Ministry-level assignments, practice research and development to further develop skills and capabilities
- Share new practice knowledge with others to encourage a culture of learning and continuous improvements
- Supervise and guide Social Worker I and II in their work (e.g. casework, group work, community development, etc.)
- Monitor the application of principles and protocols as guided by professional Code of Ethics and identify and respond to ethical concerns in practice
- Plan and conduct/ provide guidance for the development of education and training programmes in the area of practice
- Conduct skill-based education and trainings for fresh/ junior social workers and other related professions



Programme Development & Implementation

- Advocate for and lead the development of specific programmes targeted at service gaps and service delivery issues
- Design programme and conduct outcome-based evaluation to ensure that programmes are able to support the needs of gaps identified/ key clients
- Manage and oversee the end-to-end development and delivery of programmes



Professional Leadership

- Guide the delivery of social services by team to ensure adherence to Code of Ethics, Standard of Practice, governance and agenda at system level



Research

- Identify gaps and trends in research and/ or practice that deserves systematic studies
- Design and conduct research under guidance

Key responsibility areas of a Lead Social Worker in Direct Practice



Casework – Engagement & Assessment

- Lead and conduct case assessment and risk assessment for complex cases with high risk by taking into account the integration of a range of information independently



Casework – Case Review & Documentations

- Monitor and review case progress and evaluate the effectiveness of care/ case plans and interventions for specific programmes/ domain expertise
- Prepare and/ or maintain social reports and other documents for complex and high-risk cases
- Review social reports and other documents prepared by social workers to ensure quality standard



Casework – Goal Setting & Intervention Plans

- Foster partnership with multi-disciplinary team and/ or agencies to deliver care/ case plans
- Lead the delivery of domain-specific interventions
- Lead high risk case conferences in domain area



Group Work

- As a domain expert, review and provide advice to guide the development of group work by social workers
- Strategise outreach plans, review and provide advice to guide the design and execution of outreach plans for individuals and/ or target groups
- Conduct therapeutic group work and therapies for the community and track outcomes and collect data to ensure effectiveness



Community Work

- Lead the conduct of local demographic profiling and other relevant analyses
- Initiate and develop campaigns for new community development programmes in response to emerging needs
- Work closely with key influencers to co-create community development programmes
- Mobilise resources to support the execution of community development programmes (e.g. leverage on networks to gather support from sponsors and donors, initiate volunteer programmes, etc.)



Professional Development & Education

- Establish best practices for the provision of social services for the field of practice
- Chart the overall professional development plan for social workers within a department/ organisation, provide development opportunities and develop field of practice-specific development programmes for social workers
- Supervise and mentor social workers in their professional development
- Develop curriculum and deliver education and training programmes and provide guidance to various social service providers on the planning and development of education and training programmes
- Provide clinical supervision, mentoring, continuing education and professional development within the organisation/ cluster



Programme Development & Implementation

- Spearhead the development of domain-specific programmes and best practices
- Audit, evaluate and modify delivery of services at department/ organisation level to ensure care/ case plans and programmes meet the needs of the social service provider and its clients
- Identify and work in professional partnerships with key influencers and decision-makers to bridge service gaps



Professional Leadership

- Provide guidance to organisation for the development of standardisation of social work practice in the field
- Provide guidance to organisation on how to plan for and implement social work services and practice in the field of practice
- Contribute to shaping Code of Ethics, Standard of Practice, governance and agenda at system level for area of domain expertise
- Represent social work profession in inter-department and/ or inter-agency work



Research

- Lead, design and conduct research on current programs/ specified issues
- Disseminate and act as knowledge base for relevant research projects to guide better practice
- Apply domain knowledge to trends within the social service sector

Key responsibility areas of a Master Social Worker in Direct Practice



Casework

- Oversee the delivery of social services by social workers to ensure high standard of practice
- Identify emerging trends that require domain attention (e.g. community/ social issues, new types of intervention, etc.) and guide the development of social service interventions
- Provide a multi-disciplinary perspective to guide the development of holistic interventions
- Work closely with key stakeholders (e.g. social service providers) to ensure the successful execution of social worker intervention plans
- Co-create theories and intervention approaches with key stakeholders
- Build and leverage on network with senior practitioners outside the community to derive integrated care/ case plans for clients with multi-faceted issues that require interventions delivered across settings



Group Work

- Work with key groups of clients or support groups to provide support for group work targeted at various client profiles
- Work closely with social workers within the community to reach out and enable key group work
- Co-create solutions as part of a key member in a multi-disciplinary team/ case conferences



Community Work

- Provide strategic leadership to develop community strength that supports the delivery of community development initiatives and programmes
- Work closely with key players in the social sector to develop community re-integration plans/ networks/ services
- Work closely with policy makers to deliver community development initiatives and programmes
- Actively promote strategies to improve overall psycho-social well-being and family/ community care/ case support for clients



Professional Development & Education

- Chart the professional development plan for social workers within the organisation/ cluster
- Work closely with relevant stakeholders to advise on mobility and development of social workers across the clusters
- Highlight development and mobility needs for social workers within the cluster/ organisation
- Design, develop and execute capability-building initiatives and programmes for social workers (e.g. training and development of the sector)
- Lead the discussion of sensitive or emergent unique cases to the larger social worker fraternity
- Advise sector planners of the training initiatives and programmes for social workers
- Provide guidance to plan and develop education and training roadmap for the cluster
- Design and provide education and training on professional areas in social work to wide variety of audiences



Programme Development & Implementation

- Oversee the development of sector-wide/ multi-disciplinary programmes and best practices
- Develop cross-settings/ agencies programmes for implementation at various social service providers
- Build key social worker community and leverage on synergies between various social service providers to ensure programmes are customised to deliver overall delivery outcomes



Professional Leadership

- Develop strategies to spearhead the development of sector-wide programmes and best practices
- Outline frameworks and professional guidance to organisations for the development, planning, implementing and auditing of social work services and practice
- Provide inputs to inform policy changes and development
- Influence, inform, initiate and coordinate changes to the social service delivery model in cluster



Research

- Provide research direction, commission research initiatives and highlight impact on practice
- Act as a bridge between research and educational networks
- Contribute to research supervision in collaboration with research experts

Key responsibility areas of a Senior Master Social Worker in Direct Practice



Casework

- Provide guideline and supervision to social service providers to ensure high standard of practice
- Chart key priorities for the social service sector based on the identified new areas that require domain attention (e.g. community/ social issues, new types of intervention, etc.) and ensure that social workers in community develop the capabilities and processes to meet these demands
- Foster partnership with key stakeholders (e.g. social service providers) to support the successful execution and integration of social worker intervention plans across the sector/ settings



Group Work

- Formulate strategies to form and leverage on strong partnership with key groups of clients or support groups to provide support for group work targeted at various client profiles
- Act as a bridge to pull resources within the community to enable key group work
- Initiate and develop group work and therapies for the community and strategise means to track outcomes and collect data to ensure effectiveness



Community Work

- Identify and conceptualise key needs and plans for community prevention and reintegration and provide guidance for the development of community strength that supports the delivery of community development initiatives and programmes
- Foster partnership to influence key players in the social service sector to develop community development and re-integration plans/ networks/ services to support the integration of clients
- Advise policy makers in order to deliver community development initiatives and programmes
- Strategise and outline key plans to lead the integration of system level information and available social data for the purpose of developing new community development programmes



Professional Development & Education

- Chart the professional development plan for social workers across the social service sector
- Work closely with relevant stakeholders to advise on mobility and development of social workers across the social service sector
- Provide leadership for the development and mobility needs for the social service sector
- Outline key priorities to guide the design, development and execution of capability-building initiatives and programmes for social workers
- Contribute to the formulation of education and training requirements for the social service sector
- Design and provide education and training about professional areas in social work to a wide variety of audiences



Programme Development & Implementation

- Integrate community-wide programmes and best practices that cut across different social service providers with long-term national impact
- Outline key focus areas for the development of emergent and cross-settings/agencies programmes to be rolled out at various social service providers within community focusing on targeted client segments
- Develop comprehensive intervention plans for key priority groups of clients to be used at the sector/ national level



Professional Leadership

- Provide frameworks and best practices to guide clinical supervision, mentoring, continuing education and professional development for the social work practice in Singapore
- Advocate policies and governance, frameworks, standards to the social work practice in Singapore
- Influence to increase the allocation of resources through advocacy and collaboration with resource holders, e.g. government, businesses and community, etc.
- Build network of external influence to spearhead change in the social service delivery model
- Serve as a role model and represent the social work profession to raise visibility and the social work profession and practice

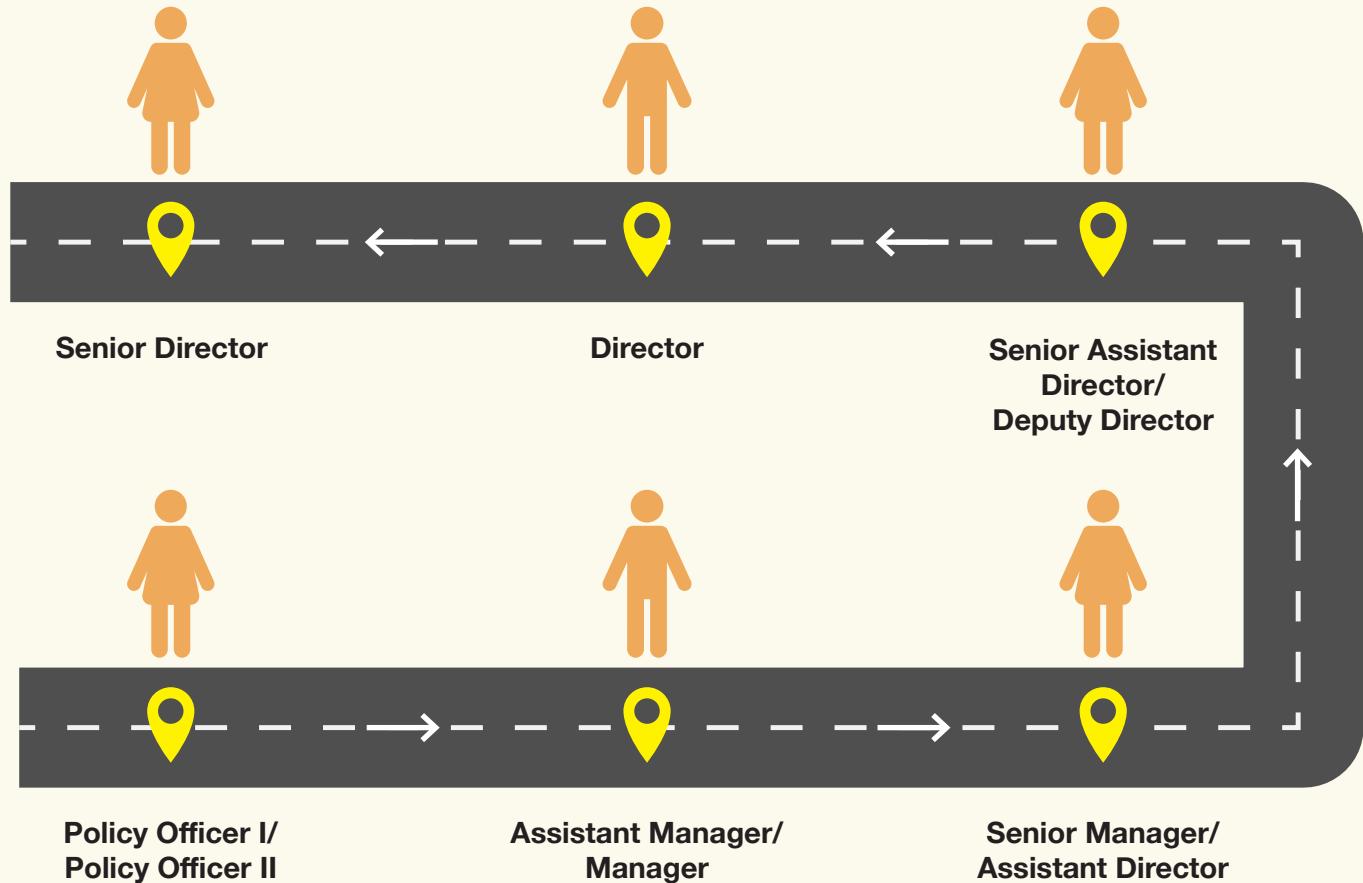


Research

- Outline key priorities and focus for research based on national needs
- Foster partnership with educational networks with aim to provide resources to guide research led by the fraternity

Social Workers in the Policies and Legislation Track of Indirect Practice

The typical job roles and career progression pathway within the Policies and Legislation track are as follows:



Organisations may have their own job roles, titles and career progression pathway which may not be identical to the above.

Overview of KRAs

There are four KRA categories in the Policies and Legislation track of Indirect Practice.



Policy Formulation

Research and analysis of social trends and client expectations of programmes and services provided. Use research findings to crystallize policy issues and implications.



Policy Development

Formulate and analyse policies, recommend policy actions and evaluate its impact financially and administratively. Consult with programme owners and stakeholders to identify needs as to guide the development of policy.



Policy Implementation

Creating stakeholder engagement plans to influence stakeholder groups (e.g. VWOs, public, inter-ministry, etc.) to obtain consensus for policy, including the tailoring of messaging for groups. Work collaboratively with stakeholders to identify any issues post-implementation.



Policy Evaluation

Review current legal provisions to ensure that policies proposed are in line with existing legislation.

Key responsibility areas of a Policy Officer I/ Policy Officer II in the Policies and Legislation Track of Indirect Practice



Policy Formulation

- Analyse policy issues and trends in a holistic, comprehensive and extensive manner
- Conduct scans of internal and external environment to keep abreast of latest developments, changes and initiatives in the ministry and social service sector
- Monitor relevant trends and topics and the impact of developments so as to anticipate any emerging issues that may have an impact on current policies
- Collect on-ground information that will impact the formulation of policies



Policy Development

- Draft policy papers under supervision and guidance of managers and directors
- Propose appropriate policy actions or solutions to managers/ directors for approval



Policy Implementation

- Identify and act as first-point contact with relevant stakeholders for policy implementation
- Manage end-to-end activities for the policy implementation process
- Support the planning, preparation and execution of public consultation activities
- Manage work streams within the entire project



Policy Evaluation

- Support the data collection process based on an approved evaluation design framework
- Contribute towards the creation of data collection protocols required for evaluating the success of a policy
- Analyse and evaluate current policies and services by leveraging on research data
- Support meetings that facilitate the gathering of guidance and feedback from management and other stakeholders

Key responsibility areas of an Assistant Manager/ Manager in the Policies and Legislation Track of Indirect Practice



Policy Formulation

- Review and analyse policies taking into consideration policy outcomes, cross-department needs and inter-ministry implications
- Conduct forums and discussions with stakeholders (e.g. frontline staff, beneficiaries, advocates etc.) so as to better understand impact of policies



Policy Development

- Draft policy papers under supervision and guidance from directors
- Propose appropriate policy actions or solutions to managers/ directors for approval
- Ensure that policies undergo the correct legislation process when undergoing evaluation



Policy Implementation

- Implement strategies in accordance with policy guidelines
- Review media articles for policies tabled to ensure messaging and pitch is correct
- Work with agencies to ensure optimal allocation of resources that will allow successful implementation of policy



Policy Evaluation

- Review current policy issues and table for discussion with senior management for enhancement
- Propose measures and matrices for evaluating the effectiveness of current policies for the intended beneficiary groups

Key responsibility areas of a Senior Manager/ Assistant Director in the Policies and Legislation Track of Indirect Practice



Policy Formulation

- Leverage on different information sources to obtain a holistic view from research to drive policy
- Conduct or leverage on research and environmental scanning to synthesise potential areas that will allow knowledge transfer and inform policy decision-making
- Gather feedback and perspectives from intended end-user stakeholders involved in the operationalising of policies to guide the policy drafting process



Policy Development

- Draft policy papers that require a higher level of analysis (e.g. cross-sector legislation requirement, multiple beneficiaries, potential trade-offs required for implementation)
- Propose recommendations for policies drafted or enhanced to director and/ or senior management for approval
- Evaluate and shortlist inputs by stakeholders to initiate the policy creation process



Policy Implementation

- Supervise policy officers in implementing strategies under the framework set out by the branch/ department
- Formulate communication materials and messaging related to policy for dissemination in public domain
- Propose responses and prepare interventions and responses required by senior management to feedback provided by external stakeholders
- Create platforms and new avenues for active stakeholder engagement and consultation
- Oversee the disbursement of resources to aid the community development and/ or community development initiatives set out by the policy
- Design and review communications plan and messaging for policies that are to be implemented



Policy Evaluation

- Consult with key stakeholders to ensure applicability of current policies and services
- Supervise policy officers in analysing current policies and services
- Review legislative amendment to acts and gazettes taking into account cross-department needs and inter-ministry implications
- Evaluate policy for positive externalities to beneficiaries, with mid- to long-term impact

Key responsibility areas of a Senior Assistant Director/ Deputy Director in the Policies and Legislation Track of Indirect Practice



Policy Formulation

- Develop key outcome indicators/ readiness settings for the social service area of focus
- Develop strategic planning framework for the branch/ department
- Identify service and policy gaps through the directing of environmental scanning or sector research studies
- Commission research study/ environmental scan in the absence of data required for the development of mid- to long-term sector plans



Policy Development

- Perform authoritative role representing the ministry when conducting policy consultation initiatives
- Lead cross-agency reviews to ensure successful buy-in for policies impacting multiple sectors/ beneficiary groups
- Identify and obtain policy acceptance with stakeholders crucial for successful implementation
- Work with relevant legislative parties (e.g. Attorney General's Chambers (AGC)) on drafting of legislative amendments and introduction of new legislation



Policy Implementation

- Formulate change and implementation plan for policy
- Advocate for capability-building through the initiating of community action and community development programmes, ranging from short-term to long-term initiatives
- Define messaging and positioning for ministry/ agency position for the implementation of a set policy
- Guide department on agency's stand and approve corporate communications guidelines when communicating policy-related activities to stakeholders
- Interface between Ministry of Social and Family Development (MSF) and other ministries and external stakeholders (e.g. media, VVOs) to communicate and explain policy rationale and intent



Policy Evaluation

- Oversee consultation process with partners, key stakeholders and public
- Synthesise perspectives from various stakeholders and ministries to recommend areas for policy improvement
- Identify policy gaps through consultation with key stakeholders and partners
- Act on preliminary recommendations from policy feedback provided by stakeholders

Key responsibility areas of a Director in the Policies and Legislation Track of Indirect Practice



Policy Formulation

- Guide the medium- to long-term formulation of sector research and planning framework
- Drive the policy planning process to ensure relevance to current initiatives being undertaken
- Guide direction of research by providing a whole of government perspective to how social policies interact with political and economic environment
- Commission research on activities impacting the regional or global community to ascertain its social impact to Singapore



Policy Development

- Review and develop mitigation and adaptation measures for sector policies in anticipation of changes in social-economic developments
- Review policy in relation to other policies, legislation and programmes (inter-ministry and intra-ministry)
- Play a leading role to achieve consensus on policy issues amongst relevant stakeholders and other influencers



Policy Implementation

- Lead discussion on policy operationalisation to ensure that community development or community action initiatives are in line with policy intent
- Devise and facilitate engagement strategies with stakeholders involved in policy implementation such as government leaders, activists, the public, VWOs, media etc.
- Review and approve capacity-building initiatives taking into consideration possible divergent priorities among different departments



Policy Evaluation

- Initiate policy review, development and implementation strategies in response to or in anticipation of underlying political and economic considerations and constraints
- Assess impact of development plans done at the national level on social service sector strategy for the medium- to long-term so as to better coordinate development plans
- Review and approve proposed policy feedback mechanisms, including indicators or measurement tools, for evaluation of policy/ program effectiveness

Key responsibility areas of a Senior Director in the Policies and Legislation Track of Indirect Practice



Policy Formulation

- Oversee and direct department in terms of environmental scanning, research and analysis and sharing of findings
- Review and approve research framework to support policy-making for a long-term timeframe
- Review and approve research framework best suited to allow past policy outcomes to support future policy-making
- Ensure relevance of Acts and Regulations to changing social-economic landscape
- Guide identification of regional/ national trends and factors that will result in a long-term national impact, and spearhead task forces involving research, public and private sectors to further clarify implications and impact



Policy Development

- Review and ensure coherence of policy from a whole of government perspective and that policy drafted is of a long-term orientation
- Ensure coherence for planned policies within and across ministries from a whole of government perspective
- Engage with key stakeholders during consultation sessions to obtain and integrate perspectives within policy drafting process
- Present policy for legislative approval and ensure its integration across various sectors (where applicable)



Policy Implementation

- Decide on the adequate amount of resources required for the successful implementation of policy
- Spearhead operational committees with representatives from VWOs, ministries and relevant stakeholders to implement policies on the ground
- Act as proponent for intended benefits of the policy, and facilitate alignment at leadership level of VWOs and civil society
- Highlight long-term issues that may arise as a result of the policy, and keep political leadership and senior management up-to-date with potential changes in economic and social landscape
- Review capacity-building initiatives, taking into consideration inter and intra-ministry priorities

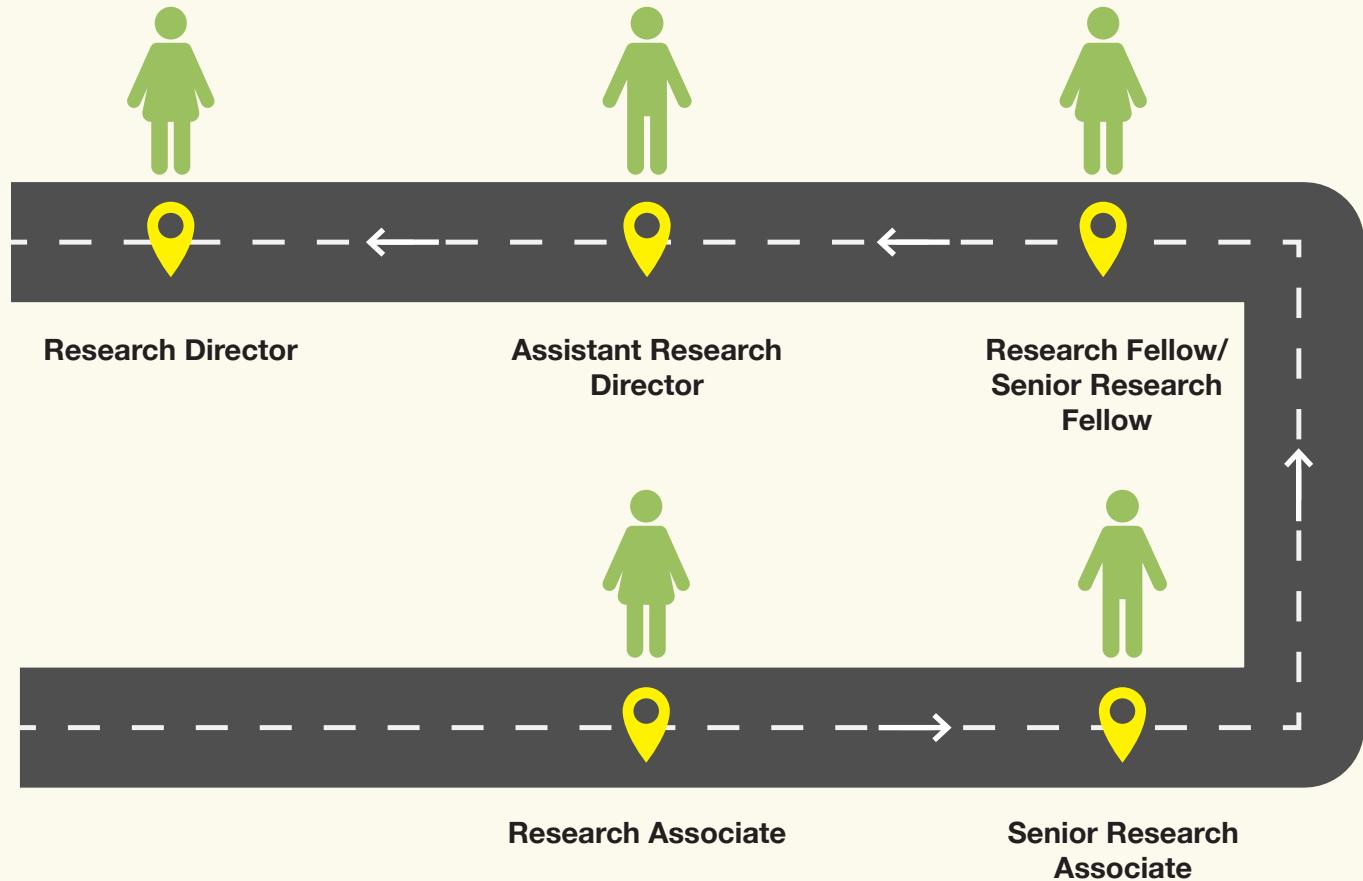


Policy Evaluation

- Approve evaluation design framework for policy review and enhancement
- Oversee key policy perspective sharing across ministries and sectors
- Ensure strategic direction and adherence to original intent when undertaking enhancements to policy
- Provide perspective and recommendations for policy amendments and ensure that they are aligned to strategic intent
- Play leading role in inter-ministerial policy restructures and subsequent implementation at the national level

Social Workers in the Research and Evaluation Track of Indirect Practice

The typical job roles and career progression pathway within the Research and Evaluation track are as follows:



Organisations may have their own job roles, titles and career progression pathway which may not be identical to the above.

Overview of KRAs

There are six KRA categories in the Research and Evaluation track of Indirect Practice.



Consultation and Advisory

Provide recommendations for initiatives or guidelines that have direct relevance to the social work practice.



Conduct of Studies and Knowledge Dissemination

Conduct ethical and accurate applied research that addresses topics of inherent interest to the wider social work community.



Resource and Project Management

Assess, allocate and monitor resources needed for research studies.



Strategic Foresight

Project future needs and challenges and engage in appropriate simulations for advisory and research.



Stakeholder Management and Policy Networking

Conduct professional sharing and education forum for local, regional and international communities.



Evaluation

Evaluate current programmes based on research findings and formulate structured feedback processes.

Key responsibility areas of a Research Associate* in the Research and Evaluation Track of Indirect Practice



Consultation & Advisory

- Compile current practices in Singapore's social service landscape to understand key topics and/ or emerging trends that are relevant to Singapore's needs for a comprehensive formulation of research and evaluation initiatives
- Perform detailed literature review to understand current consensus in a specific topic that is of policy or practice significance



Conduct of Studies & Knowledge Dissemination

- Liaise with editorial offices from production to publication
- Ensure ethical guidelines are being followed during conduct of research
- Collect relevant data via appropriate channels (interviews, data mining, policy review etc.)
- Perform basic statistical analysis
- Perform literature review appropriate for the framing of research/ evaluative output
- Maintain database to ensure academic information is readily accessible for all research pipeline
- Liaise with external consultants and/ or survey companies to ensure proper implementation of commissioned projects



Resource & Project Management

- Manage fundamental resource needs of research (e.g. sufficient surveys for questionnaire administration, voice recorders and transcribing needs for qualitative research)
- Maintain data and data classification standards, and enact appropriate systems and processes to support the integration and sharing of data for research analytics

* Postgraduate training that addresses specific knowledge gaps or emerging fields of study will be applicable from this level onwards



Stakeholder Management & Policy Networking

- Identify agencies, divisions, hospitals, organisations and communities of practice, and perform liaison on ground level for stakeholder engagement



Evaluation

- Prepare datasets for evaluative analysis
- Maintain databases of local, regional and international information for proper benchmarking in evaluative analysis

Key responsibility areas of a Senior Research Associate in the Research and Evaluation Track of Indirect Practice



Consultation & Advisory

- Identify spectrum of topics and areas relevant for literature reviews to be performed for policy and practice advisory that will impact Singapore's social service landscape
- Perform comparative analysis to identify gaps in alignment with research insights and current policy and practice in designated areas (e.g. risk assessment protocols, health policies)
- Develop knowledge database and documented perspectives particular to designated areas that are of policy or practice significance



Conduct of Studies & Knowledge Dissemination

- Conceptualise and design tools (scales, questionnaires etc.) for specific research projects
- Perform intermediate statistical analysis in accordance to project needs
- Participate in knowledge sharing of research findings or perspectives with internal and external communities (e.g. via periodicals and/ or annual reports)



Resource & Project Management

- Project resources needed for implementation of specific studies
- Manage project manpower deployment to ensure progress of research is on track
- Develop and oversee data and data classification standards and enact appropriate standards, systems and processes to support the integration and sharing of data for research analytics



Strategic Foresight

- Conduct landscape scanning and analysis to identify emerging trends that are specific to areas with policy or practice significance



Stakeholder Management & Policy Networking

- Conduct networking on ground level with agencies, hospitals, organisations and communities of practice to create influencer maps outlining stakeholders, policy-makers and academics for knowledge dissemination and advisory work
- Facilitate information sharing from external studies on emerging social trends or international benchmarks via standard dissemination channels for internal research pipeline



Evaluation

- Perform evaluative analysis between research findings and current programs and practices to discern gaps
- Collate findings from analysis to streamline topics/ areas for proper programme and scientific evaluation

Key responsibility areas of a Research Fellow/ Senior Research Fellow in the Research and Evaluation Track of Indirect Practice



Consultation & Advisory

- Assimilate research findings and implications across studies in area of domain expertise to articulate consensual perspectives on focal topics/ issues
- Synthesise viewpoints to express support or highlight gaps for current practice, guidelines and/ or policies relevant to professional practice of social workers
- Advise specific agencies, hospitals or organisations on specific policy domains (e.g. social, health or economic policies), and fields of practice (e.g. mental health) that are of significance to local social service landscape



Conduct of Studies & Knowledge Dissemination

- Conceptualise and implement research designs and frameworks to yield research findings of relevance to social workers' practice
- Articulate research questions and prepare proposals to oversee proper conduct of commissioned research projects
- Perform advanced statistical analysis, results interpretation and critical reviews of research findings and outputs
- Perform critical revisions of manuscripts for peer-reviews in journals or related publication platforms
- Present research and evaluative findings at international conferences and symposiums



Resource & Project Management

- Perform financial budgeting for specific research streams
- Deploy and monitor research manpower and resources to ensure needs for project implementation are met
- Implement staff development initiatives to ensure researchers' talent pipeline and continuous upgrading of skills and knowledge
- Enhance research capability through guidance, continuous learning programmes and formal teaching both internally at center and externally at academic institutions



Strategic Foresight

- Conduct scenario simulation studies to anticipate impact on social service landscape based on proposed policy or practice initiatives
- Conduct advanced data mining and policy analysis to identify emerging trends in both local and global context
- Conduct global benchmarking to identify gaps warranting research initiatives
- Formulate recommendations on potential areas for future research pipelines



Stakeholder Management & Policy Networking

- Conduct outreach to relevant agencies, hospitals, organisations and communities of practice for collaborative research and evaluative initiatives
- Conduct outreach to peer academic communities via professional networks for dissemination of findings and articulation of evidence-based practices, policies and programme implementation
- Lead collaborations with other domestic research/ statistical agencies for inter-organisational studies
- Identify topics for periodicals and/ or annual reports on research initiatives while documenting impact
- Conduct professional training in relevant research topics for external agencies (e.g. VWOs)



Evaluation

- Conceptualise scope of evaluations while supervising its implementation
- Design feedback mechanisms, including indicators or measurement tools, for evaluation of policy/ program effectiveness
- Interpret analysis from evaluations, and formulate preliminary recommendations for policy makers' action

Key responsibility areas of an Assistant Research Director in the Research and Evaluation Track of Indirect Practice



Consultation & Advisory

- Assume a key advisory role in the formulation of systemic initiatives that will impact the practice or policy in national social service landscape
- Advise ministries, agencies, hospitals and professional fraternity on alignment between evidence-based findings from perspectives of particular domains of expertise, policy and practice in the social service landscape



Conduct of Studies & Knowledge Dissemination

- Spearhead collaborative research/ data-sharing among local academic institutions, centres or other relevant agencies
- Integrate practice outcomes, research findings from partners in social service landscape for evidence-based thought leadership in practice, policy and/ or programme design
- Organise local symposia or educational forums for knowledge exchange and dissemination, and collaborative research activities
- Provide subject matter expertise at relevant engagement and academic platforms to enhance practice and policy
- Develop and review ethical frameworks to ensure highest professional standards in research activities



Resource & Project Management

- Oversee fund management/ budgeting for entire centre (i.e. across all research projects and pipelines)
- Design staff development initiatives to ensure efficient talent management and pipelining of researchers in accordance to projected needs
- Oversee major administrative and operational functions of research centre
- Enhance centre and team's research capability through development of state-of-art research methodologies, curating tools/ resources, devising specific training programs and to oversee its implementation while reviewing training roadmap



Strategic Foresight

- Perform advanced levels of strategic foresight analysis with key opinion leaders, professional fraternities and communities of practice to identify relevant and emerging trends in social services
- Formulate impending research strategies (in terms of approach, type and number of research projects) based on foresight to meet future needs
- Review current standards of research rigour at centre and integrate techniques or research innovations from international benchmarks or other professional communities (e.g. business analytics, visual designers) to improve quality of research output



Stakeholder Management & Policy Networking

- Build capability in stakeholders for informed understanding of cross-cutting social issues via research guidance and knowledge exchange
- Spearhead knowledge network with relevant ministries, agencies, hospitals and communities of practice to establish comprehensive stakeholder networks in social service landscape
- Formulate informed viewpoints and content for discussions at multi-disciplinary high-level committee meetings, including policy and practice stakeholders
- Act as centre representative at local community outreach and/ or policy-related initiatives
- Provide research guidance to related ministries, governmental agencies to ensure protocols are aligned with outcomes required
- Devise and facilitate engagement strategies with diverse audience groups, such as government leaders, activists, the public, VVOs, media, etc.



Evaluation

- Formulate validated perspectives on practice, programme or policy evaluations in conjunction with local, regional and international benchmarking
- Formulate White Papers to articulate viewpoints related to evaluations of social work policy, practice and/ or programmes

Key responsibility areas of a Research Director in the Research and Evaluation Track of Indirect Practice



Consultation & Advisory

- Assume a key advisory role as a steering committee member in the formulation of systemic initiatives that will impact on practice or policy in international, regional and national social service landscapes
- Advise ministries, agencies, hospitals and professional fraternity on alignment between evidence-based findings and current practices



Conduct of Studies & Knowledge Dissemination

- Spearhead international and regional research collaborations with academic institutions, centers or other related agencies
- Act as peer-reviewer for recognised academic journals or periodicals to portray world-class thought leadership
- Commission research projects based on strategic foresight and global benchmarking for continuous research pipeline



Resource & Project Management

- Secure large-scale funding for research projects from governmental agencies, private donors and/ or academic institutions
- Formulate masterplan for research centre based on projected funding needs, manpower and other related resources



Strategic Foresight

- Advocate for key and informed changes needed in policy and practice projecting into Singapore's long-term needs in the social service landscape
- Act as advocate for conclusions from strategic foresight at international and regional levels to forge thought leadership on future focuses in research, practice and policy
- Represent Singapore in global summits or conferences on research perspectives on research and practice needs with a future orientation



Stakeholder Management & Policy Networking

- Spearhead committees combining representatives from Direct Practice, Policy and Legislation and Leadership tracks, other organisations and communities of practice to align research and evaluation perspectives with current policy and practices relevant to Singapore's social service landscape
- Articulate from an authoritative position on social sector issues, causes and policies at multiple engagement platforms, internationally and locally

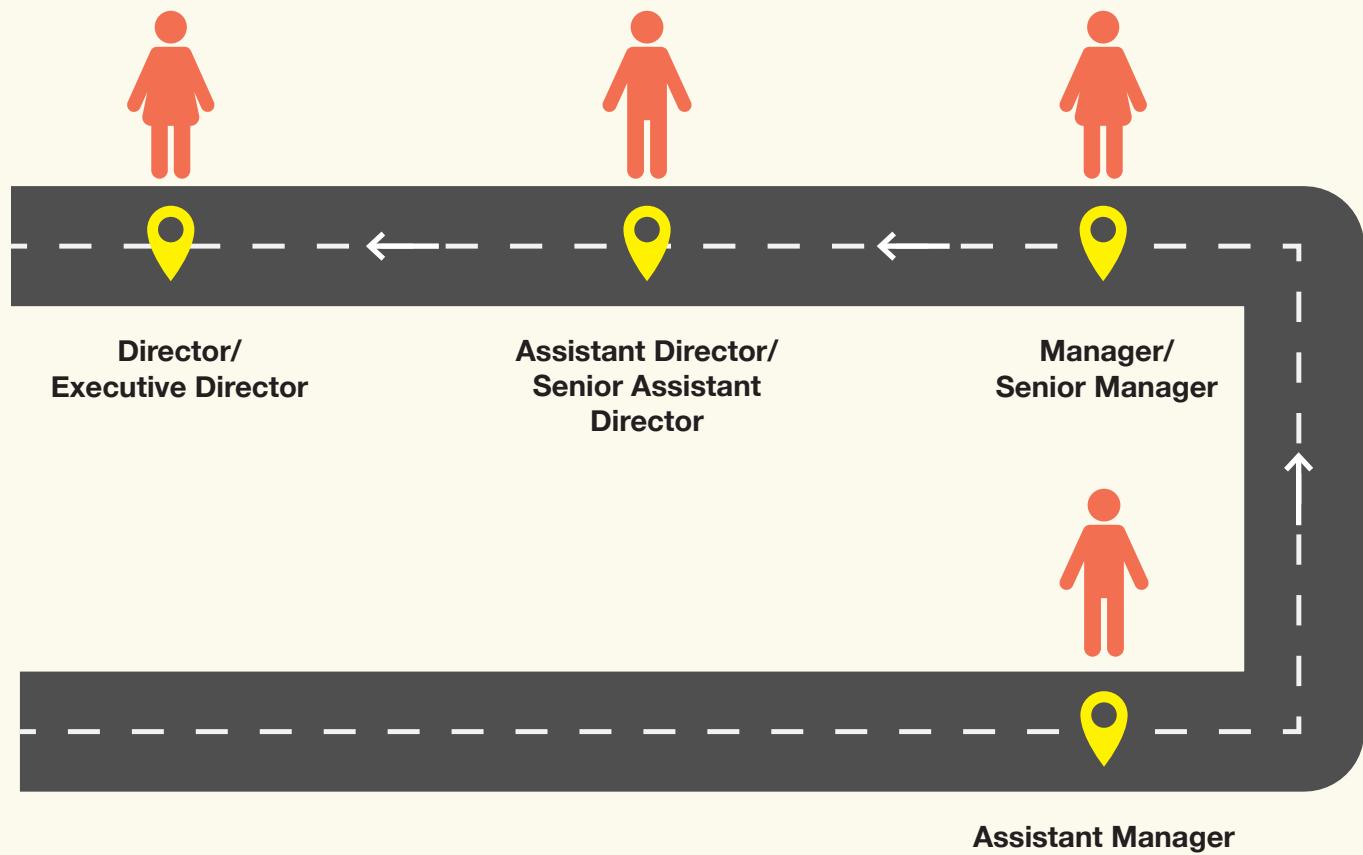


Evaluation

- Act as advocate for White Paper perspectives and facilitate alignment at leadership level of VWOs and policy domains
- Represent Singapore at regional or international levels for practice/ programme evaluation initiatives to exhibit world-class thought leadership

Social Workers in the Leadership Track of Indirect Practice

The typical job roles and career progression pathway within the Leadership track are as follows:



Organisations may have their own job roles, titles and career progression pathway which may not be identical to the above.

Overview of KRAs

There are six KRA categories in the Leadership track of Indirect Practice.



Strategic Initiatives

Define and review strategies, including operational and tactical strategies, to ensure alignment with the overall mission and vision of the agency.



Corporate Governance

Define governance framework, policy, procedures and guidelines to ensure consistency and integrity of operation.



Operational Efficiency

Lead the development and implementation of operational strategies to ensure efficient delivery of social services.



Resource Management

Manage resources (i.e. financial and manpower) to ensure optimal usage.



Organisation and Capability Development

Identify capability gaps and manage professional development and resources.



Collaboration

Build and leverage on community network to encourage social service integration.

Key responsibility areas of an Assistant Manager in the Leadership Track of Indirect Practice



Strategic Initiatives

- Direct team to achieve goals while ensuring alignment with overall directions and objectives of the unit/ organisation
- Support cross-unit/ team programmes and initiatives of the agency/ division



Corporate Governance

- Supervise the consolidation of management reports/ documents to ensure accuracy and completeness
- Oversee team to ensure that work is being carried out in accordance with standard operating procedures (SOPs) and guidelines (e.g. requirements of various legal entities and structures such as limited liability, non-profit, etc.)



Operational Efficiency

- Lead a team of staff
- Highlight areas of enhancement and provide inputs to improve the operational efficiency and quality of social service provided
- Recommend service delivery improvements to senior management
- Monitor the delivery of services to ensure that they adhere to service standards, performance indicators and operating guidelines
- Evaluate the efficiency of service delivery through the use of performance matrix and key performance indicators (KPIs)



Resource Management

- Monitor the use of resources and highlight recommendations for effective mobilisation of resources to meet the needs of the delivery of specific services
- Support the recruitment of new hires by coordinating logistics, reviewing of resumes and potentially co-conducting interviews
- Manage a group of volunteers to ensure effective delivery of quality services for specific service/ project
- Allocate and manage resources such that staff can perform their work assignments effectively and within schedule
- Draft proposals for funding requirement needed for delivery of services
- Contribute to performance appraisal process
- Engage and oversee volunteers and outline rule of engagement and coordinate projects and monitor the quality of service provided



Organisation and Capability Development

- Highlight capability gaps
- Implement developmental programmes for team and provide coaching and mentoring to team
- Conduct professional development planning sessions for team
- Conduct specific training programmes for staff (i.e. general programmes, e.g. orientation programme)
- Support the agency to cultivate values and communicate the vision/ mission of the agency to the team



Collaboration

- Foster professional partnership across agencies (e.g. police and prison, courts, hospitals, schools, etc.)
- Participate in cross-centre/ unit/ agency project work
- Foster professional working relationship across departments/ functions within the agency
- Provide advice to other centres/ units with regard to agency or division-specific services

Key responsibility areas of a Manager/ Senior Manager in the Leadership Track of Indirect Practice



Strategic Initiatives

- Oversee the implementation of mid- to long-term operational strategy for department/ centre work based on understanding of local and community context
- Provide recommendation and/ or support the planning of mid-/ long-term operation i.e. SOPs, guidelines, etc.
- Develop service standards, performance indicators and operating guidelines to be used by the department/ centre



Corporate Governance

- Review management reports/ documents to ensure integrity and accuracy
- Outline and implement governance policies and procedures to be implemented for the department/ centre



Operational Efficiency

- Oversee a multi-disciplinary team of staff (e.g. a team of social workers, counsellors, nurses, admin staff, etc.)
- Review work processes for centre/ department to ensure operational efficiency and quality of social service provided
- Identify priority service areas and introduce changes to ensure efficiency in delivery for the centre/ department
- Provide leadership to solve operational issues for a range of programmes or work within department/ centre
- Oversee the implementation of all the programmes and services by the department/ centre (e.g. therapeutic, educational and vocational, etc.)



Resource Management

- Budget and monitor the use of resources and highlight recommendation for effective mobilisation of resources to meet the needs of the centre, within the allocated budget
- Conduct and endorse recruitment (e.g. review resumes, conduct interviews, etc.)
- Oversee the budgeting and drafting of funding requirement needed for the delivery of services and flag funding requirement for agency's consideration
- Identify new funding requirement and draft funding documents for stakeholders (e.g. Board of Directors, donors, fundraisers, etc.)
- Source for new volunteer pool to ensure sufficient resources for the delivery of services within the community



Organisation and Capability Development

- Develop and oversee implementation of professional development programmes for team
- Support the agency in the change management process to cultivate values and communicate the vision/ mission of the agency to the team
- Identify resource gaps to support planning, recruitment and training initiatives



Collaboration

- Build and initiate professional partnership across agencies (e.g. police and prison, courts, hospitals, schools, etc.)
- Establish and manage relationship with stakeholders for effective community networking
- Lead small-scale cross-departments/ centres project work

Key responsibility areas of an Assistant Director/ Senior Assistant Director in the Leadership Track of Indirect Practice



Strategic Initiatives

- Strategise operation to serve the need of the client group in the centre(s)/ department
- Ensure alignment with the overall vision, mission and direction of the agency/ ministry, taking into account competing priorities
- Provide oversight to the rolling-out of service lines and review existing service lines to ensure that they comply with all legal and regulatory requirements and best practices
- Lead the evaluation of services rendered by the centre(s)/ department
- Provide appropriate and satisfactory systems to be implemented at the centre/ department to monitor performance against plans and budget



Corporate Governance

- Set direction for governance policies and procedures to be implemented for the centre(s) while ensuring alignment with the overall governance framework of the agency
- Oversee the implementation of governance policies and procedures for the centre(s)/ department to ensure integrity of operation and reporting



Operational Efficiency

- Plan and outline mid-/ long-term operational directions that support the overall strategy of the organisation which provide a variety of services and programmes
- Provide leadership to address operational issues arising across centres/ departments
- Set and review the standard of care and service-level agreement provided by the centre(s)/ department to ensure that it adheres to guidelines set by the government/ other regulatory bodies (e.g. Children and Young Persons Act)
- Review and monitor administrative processes and procedures to streamline efficiency of processes and procedures for the centre(s)
- Provide guidance and advice to centre managers to resolve complex client issues (e.g. resident who has violated centre's rules/ regulations, matters relating to the management of centre/ department, etc.)



Resource Management

- Oversee and monitor funding (e.g. preparation of requirement, sourcing, acquisition, utilisation, etc.) to ensure optimisation and compliance to established guidelines and policies
- Oversee the development of SOPs related to volunteer management to be used at the centre(s) whilst ensuring alignment to the overall volunteer management framework
- Monitor the use of resources and develop strategies for optimisation and the effective mobilisation of resources to meet the needs of the centre, within the allocated budget



Organisation and Capability Development

- Set direction for capability development initiatives; and to develop and oversee implementation of professional development programmes within the centre(s)/ departments
- Assess the capability requirement to ensure the successful delivery of the services provided by the centre(s)/ departments
- Define and provide oversight to the change management process to cultivate values and communicate the vision/ mission of the agency to the team



Collaboration

- Build and leverage on community network (e.g. other VWOs, Government agencies) to provide seamless social services to target clientele
- Work with various community partners and agencies to develop programmes to cater to the target clientele
- Act as a representative of the agency to engage and address queries from external stakeholders (e.g. media, public, grassroots leaders, other agencies, etc.) based on the agency's positioning

Key responsibility areas of a Director/ Executive Director in the Leadership Track of Indirect Practice



Strategic Initiatives

- In consultation with the Board/ Management Team, review and plan the goals and strategic focus for the agency
- Develop framework for service standards, performance indicators and operating guidelines
- Oversee the evaluation of services provided by the agency and division and identify priority service areas
- Plan, strategise and lead change management process to direct the agency to accomplish its future objectives, vision and mission
- Review centre/ division-specific plans and targets to ensure that they support the vision and mission of the agency/ ministry (e.g. monitoring and evaluating centre-specific programmes and achievements, etc) and make recommendations to Board/ Management Team on practices and policy changes



Corporate Governance

- Set direction and outline governance framework to ensure compliance with governance guidelines and regulations
- Oversee the implementation of agency-wide governance policies and procedures to ensure integrity of operation and reporting



Operational Efficiency

- Define strategy and oversee the operation of agency or MSF division providing a variety of services lines for clientele of diverse demographic types (e.g. aging, children, youth, family, etc.)
- Strategise operation to ensure that the operation of the agency/ division runs efficiently and effectively (i.e. programmes and services are made accessible to serve the target clientele), taking into account the quality of services provided



Resource Management

- Approve allocation of resources and define outcomes required of each centres, taking into account competing priorities of the agency
- Build network with prospective fund providers and lead the sourcing of funds and assessment of funding potential
- Strategise and build up infrastructure and other resources to fulfil the present and future needs of the agency/ division
- Provide framework and guideline for the development of SOPs related to volunteer management to be used at the agency/ division
- Determine, with the various centre heads, the manpower/ skills requirements needed for each additional position, keeping in mind the annual operating costs
- Identify and assess internal and external issues that impede the agency/ division from becoming a more efficient and cost-effective organisation and thereafter carry out corrective measures to address the issues
- Develop a robust mobilisation framework to support the agency/ division in the deployment of its staff



Organisation and Capability Development

- Develop a robust human resource management system and framework to recruit and retain talent within the agency/ division
- Assess developmental needs and expertise required of staff and ensure training opportunities for their growth and development for the agency/ division and set direction for capability development initiatives
- Define framework, develop policies and guidelines for volunteer programme to be used by the agency



Collaboration

- Collaborate with external bodies (e.g. Government authorities, National Council of Social Service (NCSS), MSF, etc.) on matters relating to the setting up/ review/ diversification of programmes and service lines
- Co-strategise service lines with other associated agencies (e.g. NCSS, MSF), taking into account the different agendas, directions, operating models, etc.
- Create shared platforms for the collaboration and integration of social services between VWOs/ Ministry and external bodies
- Build network collaboration with other agencies/ divisions to develop and provide cross-agency/ division offering that promotes the integration of social services
- Act as a representative of the agency to communicate the larger purpose of the agency to external stakeholders (e.g. media, public, grassroots leaders, other agencies, etc.)
- Present agency's view on social services and other sector-related issues to influence the national agenda, taking into account the current social issues, etc.

Competencies

What are competencies?

Competencies are measurable or observable **knowledge**, **skills** and **behavioural** attributes that enable individuals to perform their job responsibilities effectively.



KNOWLEDGE AND SKILLS



BEHAVIOURAL COMPETENCIES

Proficiency levels of competencies

Knowledge, skills and behavioural competencies are differentiated for job roles by **proficiency levels**.

There are four proficiency levels set out within the National Social Work Competency Framework (NSWCF) – **Foundational**, **Intermediate**, **Advanced** and **Expert**. The level of proficiency a social worker is expected to demonstrate is typically determined by his or her job role.

Proficiency levels...	typically apply to the following social worker roles			
	Direct Practice	Indirect Practice		
		Policies and Legislation	Research and Evaluation	Leadership
Expert (most proficient)	<ul style="list-style-type: none">• Senior Master Social Worker• Master Social Worker	<ul style="list-style-type: none">• Senior Director• Director• Deputy Director• Senior Assistant Director	<ul style="list-style-type: none">• Research Director• Assistant Research Director	<ul style="list-style-type: none">• Executive Director• Director
Advanced	<ul style="list-style-type: none">• Lead Social Worker	<ul style="list-style-type: none">• Assistant Director• Senior Manager	<ul style="list-style-type: none">• Senior Research Fellow• Research Fellow	<ul style="list-style-type: none">• Senior Assistant Director• Assistant Director
Intermediate	<ul style="list-style-type: none">• Senior Social Worker	<ul style="list-style-type: none">• Manager• Assistant Manager	<ul style="list-style-type: none">• Senior Research Associate	<ul style="list-style-type: none">• Senior Manager• Manager
Foundational	<ul style="list-style-type: none">• Social Worker II• Social Worker I	<ul style="list-style-type: none">• Policy Officer II• Policy Officer I	<ul style="list-style-type: none">• Research Associate	<ul style="list-style-type: none">• Assistant Manager

The job titles adopted by organisations may differ from that used in the table above. Social workers and employers should refer to the job roles and competencies in the NSWCF to identify the position that most closely resembles your current job specifications and competencies required. For example, a Principal Medical Social Worker would require an advanced level of proficiency for the required competencies.

Knowledge and skill competencies for social workers in Direct Practice

OVERVIEW OF KNOWLEDGE AND SKILL COMPETENCIES

The NSWCF has identified the knowledge and skill competencies required of social workers within Direct Practice. The nine categories below cover the possible knowledge and skill competencies required of social workers in all social work fields of practice in Direct Practice.

Casework	Group Work	Community Work
Knowledge and ability to assess psycho-social needs and provide intervention for individuals via planning, exploring, assessing and intervening	Knowledge and ability to assess group processes and specialised intervention strategies to bring about successful therapeutic outcomes	Knowledge and ability to identify issues and mobilise community resources (volunteer management, funding, donors, community resources) to address community issues
Environmental Systems and Social Policies	Ethics, Values and Legislation	System Linkage, Analysis and Development
Knowledge of the socio-economic-political system within a multi-cultural context and relevant policies	Knowledge and application of social work ethics and values, legislation and international conventions	Knowledge and application of strategies and instruments to advocate for beneficiaries
Social Work/ Clinical Supervision	Professional Leadership	Research and Program Evaluation
Knowledge to provide educative, supportive, and administrative functions to supervisees to enhance their work with clients	Knowledge and ability to provide leadership to facilitate the development of profession as a whole, including coaching and mentoring skills for capability development	Knowledge to use applied research, theoretical framework and client profiling techniques to evaluate current programmes, or to develop new programmes for users

A social worker in Direct Practice may not necessarily find all nine categories of knowledge and skill competencies to be useful in his or her job role, as it varies across job roles and fields of practice. In such a scenario, the social worker may focus on the knowledge and skills which are relevant to his or her job role and the setting he/ she works in.

The NSWCF details approximately 80% of the knowledge and skills required of all social workers in the Direct Practice. Knowledge and skills specific to fields of practice constitute the remaining 20%*. Social workers practicing in Indirect Practice may still use the NSWCF to identify the behavioural attributes relevant to them.

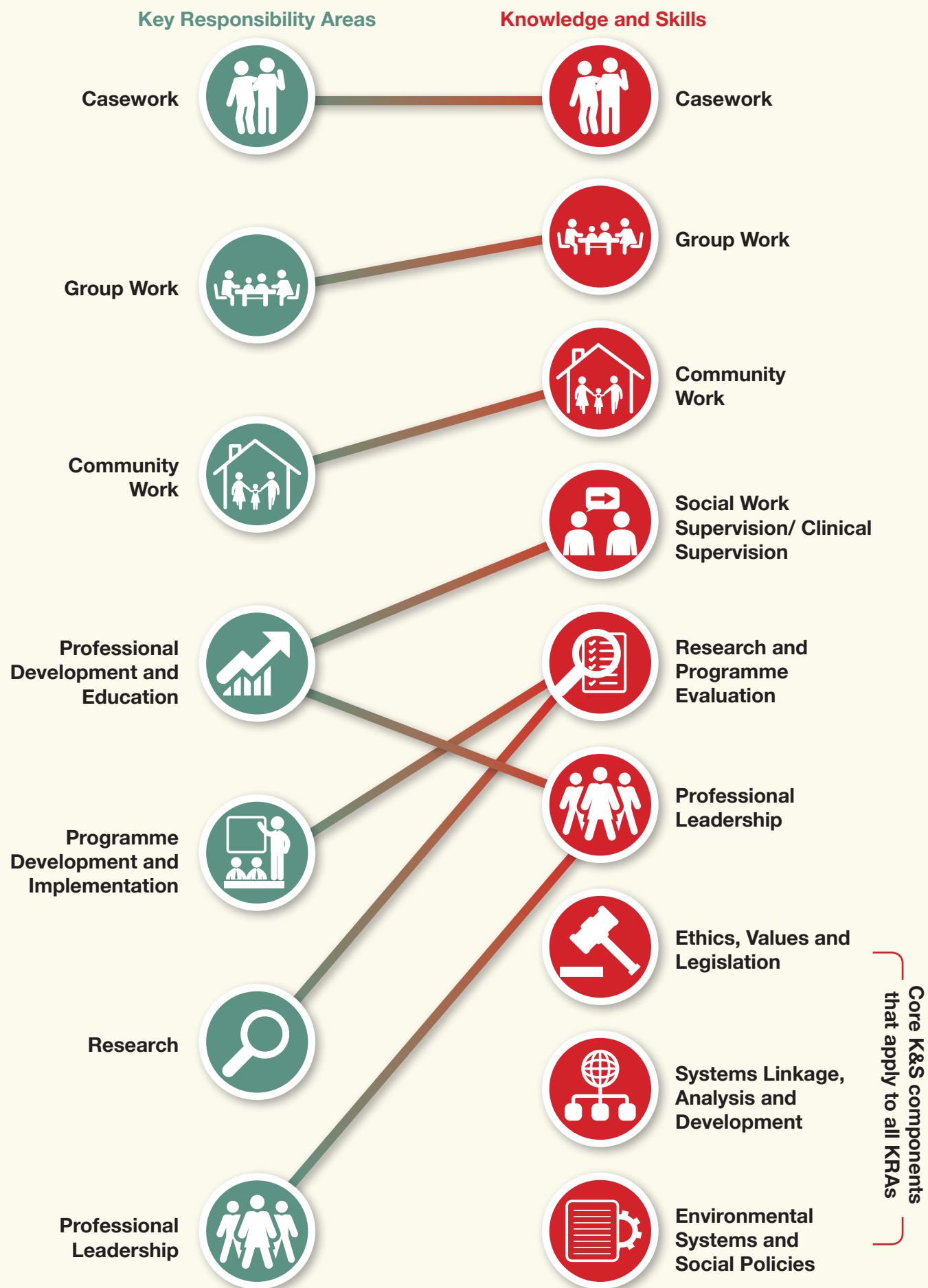


Level of proficiency required for each competency

The level of proficiency required of a social worker in Direct Practice for each knowledge and skill competency identified will correspond to the set of KRAs most relevant to him or her.

*Medical social workers in the healthcare setting may refer to the "Understanding the Roles and Competencies of Medical Social Workers" handbook for healthcare-specific knowledge and skills.

Knowledge and skill competencies articulate what is required of social workers in order to deliver on their key responsibility areas, and therefore can be mapped to the KRAs.



Knowledge and skill competencies required of a social worker in Direct Practice

	Foundational	Intermediate
 Casework	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge and ability to engage, assess, provide intervention and evaluate practice • Knowledge and ability to assess client's level of functioning • Ability to assess client's needs for social functioning • Ability to assess system intervention for clients • Ability to understand client groups and manage associated risk and protective factors • Ability to draw and apply relevant theories in direct casework for appropriate care plans • Ability to demonstrate reflective practice (e.g. case/ care plans, social reports) 	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge of specialised theories and techniques (with advanced knowledge) in particular domain, and to customise the use of tools and approaches for therapeutic outcomes • Knowledge of facilitation skills to lead high-risk case conferences in multi-disciplinary settings • Knowledge and ability to manage ethical dilemmas while taking into account range of information independently
 Group Work	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge of underlying theories that inform group work practice • Knowledge and ability in formation of groups • Knowledge and ability to assess whether group is apt (type, composition, structure, needs and purpose) • Knowledge of basic facilitation skills and ability to co-facilitate with senior or experienced workers • Ability to conduct support groups (psycho-educational) • Ability to articulate clinical outcomes to deliver, monitor and evaluate group work 	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge and ability to assess patterns of group behaviours • Ability to use appropriate approaches in different groups/ settings • Ability to assess group dynamics • Ability to run therapeutic groups for specific outcomes • Ability to integrate experiences from previous group interventions to current group work

Advanced	Expert
<ul style="list-style-type: none"> Knowledge in clinical skills in areas of focus (i.e. subject matter expert with clinical breadth) Knowledge and ability to assess and manage risk at the agency or institution level Ability to take holistic clinical view and be an authority in specialised fields/ settings or issues Ability to formulate trends and issues that need to be escalated at the systems level 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge and ability to assess and manage risk at the systems or national level, including micro to macro spectrum to ensure high standards of practice Ability to predict emerging trends in casework practice for holistic interventions, and draw those requiring domain attention (e.g. new types of intervention) Ability to appraise best practices in domains Ability to set up documentation and platforms for knowledge dissemination of best practices
<ul style="list-style-type: none"> Ability to use appropriate intervention strategies relevant to domain expertise Ability to articulate clinical outcomes while strategising design and execution of outreach plans Ability to use group processes to effect change via development of group work therapies 	<ul style="list-style-type: none"> Ability to use insights from dynamics of key groups of clients/ support groups to formulate intended therapeutic outcomes for various client profiles Ability to articulate group clinical outcomes to track outcomes and collect data for effectiveness and evaluation Ability to supervise social workers in understanding group dynamics and processes

	Foundational	Intermediate
 Community Work	<ul style="list-style-type: none"> Ability to conduct needs assessment for service users at the community level Ability to conduct environmental scanning to understand existing landscape community needs, and to identify community-specific issues Ability to tap on and utilise community resources and funding schemes (i.e. where and how to make them available for clients) Ability to engage stakeholders and partners to develop solutions in community work 	<ul style="list-style-type: none"> Ability to plan, implement and evaluate programmes at the community level Ability to set up programme protocols and processes to respond to emerging needs and/ or achieve desired outcomes Ability to navigate complex stakeholder/ influencer relations for common solutions in community work programmes Ability to highlight social emerging trends in the community
 Environmental Systems and Social Policies	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of local community, context, political, and larger system impacting clients/ families/ community Knowledge and ability to interpret relevant policies/ schemes that impact on client groups 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of interdependencies between policies with respect to application to client groups Ability to anticipate emerging trends and gaps in the environment (e.g. health access, special needs of families in the community)
 Ethics, Values and Legislation	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge and application of professional values and ethics Knowledge and application of legislations Ability to apply policies, legislations and conventions to direct practice Ability to understand and apply ethical decision-making process/ model in social work 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of principles and reason underlying ethics/ legislation (moral and ethical) Knowledge of principles underpinning ethical/ decision-making Knowledge in hierarchy of principles to guide the resolution of ethical dilemmas
 System Linkage, Analysis and Development	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of systems and availability of resources with a view to represent clients' needs Knowledge and ability to empower clients to access needed resources Knowledge and ability to apply social justice frameworks in the client system 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge and ability to identify service gaps and represent the needs at the agency or institution level Ability to influence change at agency level to enhance client access to needed resources Knowledge of dynamics within organisations that social workers are appealing to, and ability to integrate that with representations of case to frame appeals for beneficiaries Ability to facilitate and initiate collaborative activities for advocacy

Advanced	Expert
<ul style="list-style-type: none"> Ability to create/ pilot new programmes and mobilise the community to meet emergent needs via plans/ networks/ services Ability to build and negotiate collaborations/ partnerships with agencies, funders/ sponsors and stakeholders in social sector for community development and re-integration 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of asset-based community development and ability to assess community strengths and deficits to support community needs (including micro-communities) Ability to set up protocols and emerging programmes at national level for community improvements to effect on long-term individual psycho-social well-being
<ul style="list-style-type: none"> Ability to identify policy implementations' unintended consequences to vulnerable groups Ability to contribute to policy enhancement by identifying limitations of current policy interventions and tabling for discussion Ability to identify new and emerging societal trends and communicate service and policy gaps to the right platform 	<ul style="list-style-type: none"> Ability to critically analyse policies in context of complex system and changing social trends to suggest revisions, highlight gaps, articulate cohesive perspective and recommend solutions Ability to address gaps and ensure that social system is able to support the community safety net Ability to influence policy-making through feedback and advocacy
<ul style="list-style-type: none"> Knowledge and skills to appraise and manage personal and professional boundaries in situations that call for ethical reasoning/ decisions Ability to analyse cases and provide expert advice/ opinion in a multi-disciplinary team, in court or Board of Inquiry (BOI) 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge and understanding of the social landscape to contribute and influence legislation and policies Ability to critically analyse the philosophical underpinnings in situations of ethical dilemmas
<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of conflict management and negotiation skills to manage and resolve inter-agency conflict Ability to adopt appropriate strategies to negotiate and influence changes in specialised practice settings (e.g. youths, disabled, aged) Ability to appraise power relationships and multiple agenda/ positions of different parties in the system 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge and ability to analyse service gaps and represent the needs at the system-owner level Knowledge of collaboration at the systems level and advocacy, and the ability to establish long-term relationship with key partners Ability to strategise to bring relevant stakeholders and agencies together for meaningful social action

	Foundational	Intermediate
 Social Work Supervision/ Clinical Supervision	<ul style="list-style-type: none"> Ability to define agenda for supervision and describe clear personal development goals during professional supervision Ability to identify practice to goals in personal/ professional development Ability to recognise and articulate ethical dilemmas to discuss the application of ethics in practice Ability to seek external supervision for the social work practice (in case of non-social work settings) 	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of supervisory phases, and ability to supervise social workers in practice, and social work students/ interns during placements Knowledge of social work theoretical frameworks and skills in domain area while working with clients Ability to engage in peer supervision and debriefing
 Professional Leadership	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of Code of Ethics and governance of practice Knowledge of basic leadership styles, group dynamics theories and self-awareness to impact on/ motivate other people Ability to acquire adequate resources to build a conducive environment for team members to perform their roles
 Research and Program Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> Knowledge of research protocols for supervision and collaboration Ability to identify available social programmes, social gaps and conduct relevant analyses based on domain knowledge Knowledge of care plan/ programme implementation skills and techniques for evaluation Ability to identify, profile and prioritise clients based on needs-evaluation at organisation/ department level 	<ul style="list-style-type: none"> Ability to design programme and conduct outcome-based evaluation (e.g. capture relevant data) by using theories/ evidence as backbone Ability to manage programmes (i.e. from concept formation to delivery evaluation) Ability to apply knowledge of qualitative and quantitative methods in practice

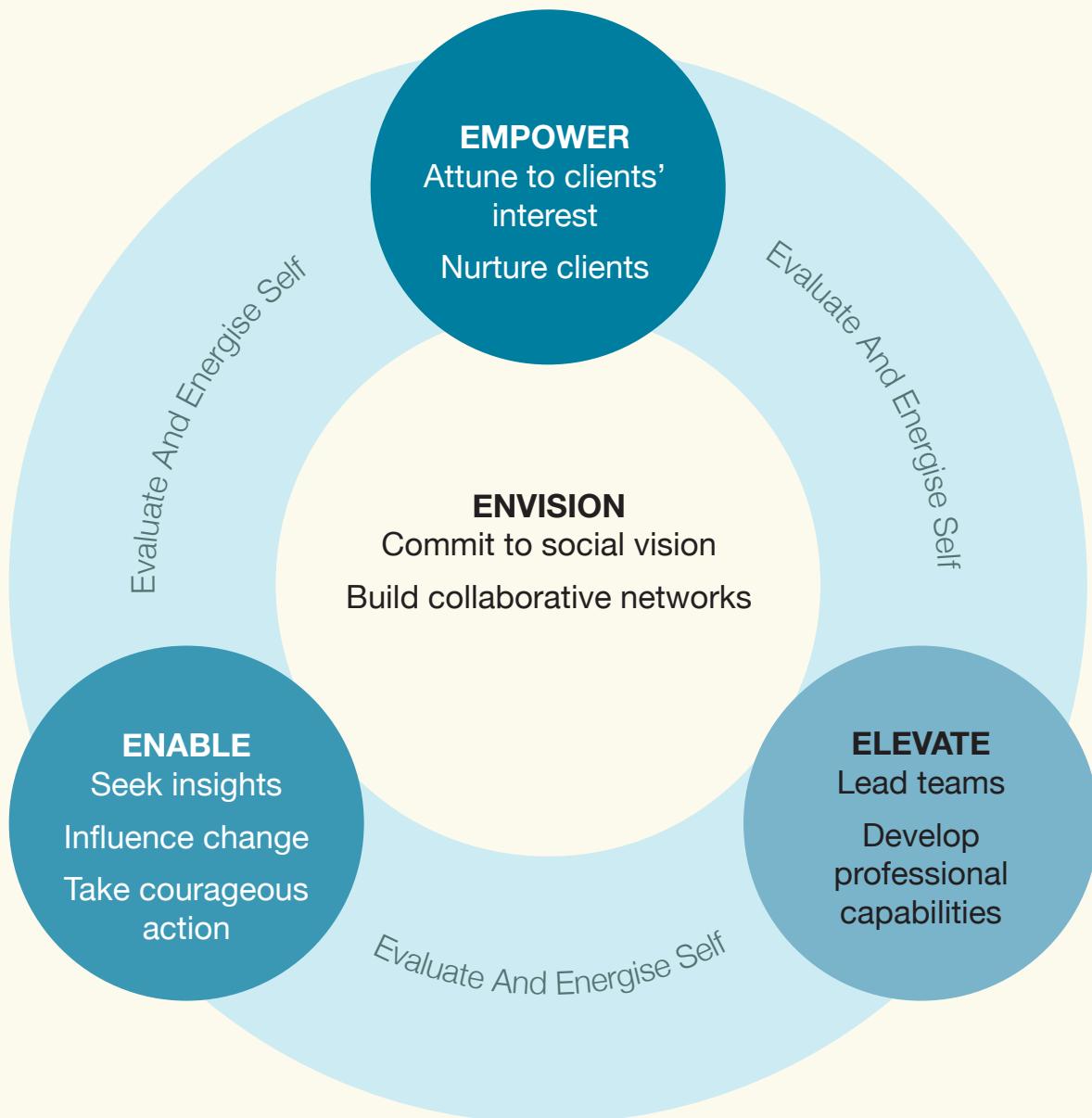
Advanced	Expert
<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge of educative, supportive and administrative functions • Ability to assess and formulate supervisees' developmental needs within agency or institution • Ability to adapt supervision strategies according to supervisees' needs • Ability to facilitate and provide safe/ conducive environments for clinical supervision 	<ul style="list-style-type: none"> • Ability to appraise and implement overall supervision structure/ guides and clinical governance relevant to entire social service landscape • Ability to develop and ensure adoption of clinical/ practice guidelines • Ability to enhance supervisors' supervisory knowledge and skills in practice
<ul style="list-style-type: none"> • In-depth knowledge of coaching skills • Ability to integrate different knowledge domains to provide timely and constructive feedback to junior social workers • Ability to model after leadership characteristics that represent organisation and social work profession • Ability to construct team environments with self-sustaining innovative cultures 	<ul style="list-style-type: none"> • Ability to justify needs to senior management and sectorial leadership to provide support systems for social workers • Ability to establish a vision, and articulate new directions and programmes for effective communication • Ability to mentor people through change and provide meaning through this process • Ability to help people acquire new capabilities and in succession planning
<ul style="list-style-type: none"> • Ability to articulate best practices and standards for sector-wide programme evaluation • Ability to critically analyse academic literature for evidence-based approaches and practice enhancement 	<ul style="list-style-type: none"> • Ability to oversee design and development of community-wide programmes to derive evaluative outcomes for long-term national impact • Ability to review and provide advice to practice guideline development • Ability to appraise practice research and disseminate relevant findings • Ability to use relevant theories and research to inform and enhance practice

BEHAVIOURAL COMPETENCIES FOR ALL SOCIAL WORKERS

The NSWCF has identified the behavioural competencies required of all social workers, both in Direct and Indirect Practice.

Overview of behavioural competencies

There are ten behavioural competency categories, classified into five clusters: Envision, Empower, Enable, Elevate, and Evaluate and Energise Self.



The five clusters represent the following aspects of a social worker's job scope:

ENVISION

Community and Networks

Committed individuals and networks who possess a vision of social and community impact and the desire to work together and combine extensive efforts to create new ways of providing social work services that break the status quo barrier.

EMPOWER

Client-Focus

Compassionate social workers who are driven by deep values and beliefs, who advocate for clients and work to obtain needed resources to support client's capacity to learn and develop their own systems.

ENABLE

Enable Solutions

Individual takes a series of actions and strategies to enable clients to achieve solutions, e.g. actively fights for the rights of the vulnerable even when it is hard to do so.

ELEVATE

Leadership

Leaders to inspire and drive team effectively to deliver quality outcomes to impact a client or community and ensure development of professional capabilities for social workers.

EVALUATE AND ENERGISE SELF

Self-Management

Individual is able to manage emotions and stay composed and positive under difficult circumstances and responding to conflict. Ability to think clearly and stay focused under pressure, adapts to harsh environment and thrives on continuous personal learning.

Each behavioural competency category falls within one of the five clusters, as shown below.

ENVISION		EMPOWER
Commit to Social Vision	Build Collaborative Networks	Attune to Clients' Interest
Commit to the social vision and is not afraid to break the status quo in creating new ways of providing social services.	Build, sustain and work collaboratively with network of social service partners to deliver the outcomes that are aligned to the overall social vision.	Champion the rights of client and community by addressing needs faced by clients who are vulnerable or marginalised. Take an active interest in understanding client's underlying needs.
EMPOWER	ENABLE	
Nurture Clients	Seek Insights	Influence Change
Foster self-sufficiency and long-term growth of clients with a strong belief that they can be developed. Empower them to gain control of their own lives and overcome barriers to solve problems independently.	Actively engage in research, investigation and evaluation to gather information to make accurate balanced assessments, employ interventions and identify opportunities in practice, service or policy.	Understand strategic and power relationships in the organisation or system to identify, persuade and/ or influence a target individual, group or network with maximum impact to ensure project success and social justice.
ELEVATE		
Take Courageous Actions	Lead Teams	Develop Professional Capabilities
Act consistently according to social vision and translate it into action to do what is right under challenging circumstances and in the event of a conflict between the client and system.	Build and bring resources together and provide leadership for practices, align processes and articulate direction and goals to support the delivery of social service outcomes.	Develop professional capabilities to build ready resource to meet demand of the social service sector.
EVALUATE AND ENERGISE SELF		
Develop self-awareness and emotional self-control when faced with difficult situations.		



Level of proficiency required for each behavioural competency

The level of proficiency required of a social worker for each behavioural competency identified above is dependent on his/ her job role. However, social workers are also encouraged to excel in the various behavioural competencies.

Behavioural competencies required of a social worker in Direct Practice and Indirect Practice

	Foundational	Intermediate
 <p>Commit to Social Vision</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Align to social work values and ethics • Understand how one's practice contributes to the overall social service profession 	<ul style="list-style-type: none"> • Act in accordance with and model social work values and ethics • Act to promote the larger purpose of the social service sector
 <p>Build Collaborative Networks</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Build and sustain collaborative working relationship with team members/ key social service partners • Cooperate with team members/ key social service partners to deliver social service outcomes 	<ul style="list-style-type: none"> • Establish network of key partners to build resource pool of expertise • Tap on network to garner resources to deliver social service outcomes
 <p>Attuned to Clients' Interest</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Take personal responsibility in helping clients address short-term needs • Possess cultural understanding and social sensitivity 	<ul style="list-style-type: none"> • Understand underlying issues and context of client beyond those expressed • Show sensitivity and take action beyond normal expectations with the will to improve the situation of client by addressing underlying needs
 <p>Nurture Clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Believe that client can be developed and learn to be independent without judgement on their level of vulnerability • Explain basic rights and tools for client to access sources of information, services and benefits available • Give instructions or suggestions to prompt client on certain actions to be taken independently 	<ul style="list-style-type: none"> • Identify client's strengths and vulnerabilities • Enhance client's capacity to improve problem solving abilities towards self-reliance • Set up basic support systems to create an environment that allows client to exercise independence with ease.
 <p>Seek Insights</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assess the immediate situation faced by clients or service issues through inquiry beyond routine questioning of the people who are directly involved, and consult multiple sources of information and resources 	<ul style="list-style-type: none"> • Actively investigate and probe deeper to get to the root of situation/ issues • Apply new knowledge, practice knowledge and theories to make balanced assessment of situation/ issues

Advanced	Expert
<ul style="list-style-type: none"> Under difficult circumstances, set priorities based on the overall social service outcomes Communicate social vision to others 	<ul style="list-style-type: none"> Articulate a framework for social justice and long-term framework for the social service sector Display and apply understanding of macro-micro-mesoperspectives into the articulation of social service outcomes and frameworks Take initiatives, that may be new and untested, to improve the social service outcomes
<ul style="list-style-type: none"> Establish network with key influencers to enhance resource pool of expertise Leverage on resources/ support from key influencers and partners to deliver and enhance social service outcomes 	<ul style="list-style-type: none"> Establish close ties with key sector influencers and thought leaders to build resource pool for the sector Work to build commitment with key sector influencers and thought leaders to drive change and enhance the delivery of social service outcomes
<ul style="list-style-type: none"> Develop deep understanding of client's needs to get to the root cause that client does not know or could not articulate Look after long term interest of client/ groups, and address underlying needs through identifying service gaps and sourcing for solution that may be ambiguous 	<ul style="list-style-type: none"> Anticipate and identify emerging client and/or social issues that has impact on marginalised groups, and strategise long-term solution to increase access to services and resources Act as a long-term advocate for the clients/ beneficiaries
<ul style="list-style-type: none"> Motivate and support client to change his underlying mind-set and attitudes that hinder personal development Help client to analyse his situation independently and provide opportunities for client to take active ownership in long-term personal development 	<ul style="list-style-type: none"> Define and implement strategy to help client develop long-term knowledge and skills for critical thinking and the ability to assume responsibility for change and control of his life Create long-term sustainable support system for client's continuous growth, where he is able to make educated decisions and develop future plan for action
<ul style="list-style-type: none"> Analyse relationships among several parts of situation/issues that may be interdependent Conduct in-depth formal research and make systematic effort to collect and gather needed data to understand abstract underlying situation/ issues (e.g. observes and monitors trends) 	<ul style="list-style-type: none"> Identify multiple elements of situation/ issues and break down each of those elements in details. Showing causal relationship between them Establish on-going process/ setup to gather and analyse information to identify opportunities or loopholes in the system, and proactively track patterns to observe and identify emerging trends/ issues

	Foundational	Intermediate
 Influence Change	<ul style="list-style-type: none"> Understand structure of organisation/system (i.e. formal and informal channels) and recognise key influencers Show awareness of who to approach to create specific impact and effect when formal structure does not work as well as desired 	<ul style="list-style-type: none"> Recognise limitations and unspoken rules and time one's action appropriately Use facts, reason, concrete examples, demonstration and appropriate argument to directly persuade decision-makers, taking into account the context of the operating environment
 Take Courageous Actions	<ul style="list-style-type: none"> Act consistently according to social work values and share honest information/ comments about the situation even when the message may not be especially welcomed Make requirements and needs clear, and firmly object unreasonable behaviour 	<ul style="list-style-type: none"> Lead and promote adherence to values, ethics and social objectives Advocate for required resources to close service and social gaps
 Lead Teams	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Create conditions to enable team to perform at its best; and take action to improve team effectiveness/ morale Promote best practice standards in the delivery of programmes/ services
 Develop Professional Capabilities	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Make specific suggestions to help others learn and grow professionally Identify strengths and facilitate learning gaps and learning development at individual and team level
 Evaluate and energise self	<ul style="list-style-type: none"> Understand self, personal values, beliefs and the way these impact the working relationship with clients Understand own limits and when to seek help Engage in self-care and active learning 	<ul style="list-style-type: none"> Be self-aware and develop a reflective practice Manage emotions and respond appropriately even in emotionally-charged situations

Advanced	Expert
<ul style="list-style-type: none"> • Recognise and understand complex political and power relationships within community, system and client support dynamics • Use calculated impact of action and words which are highly-customised to influence decision makers 	<ul style="list-style-type: none"> • Leverage on knowledge of networks' underlying opportunities and political forces to indirectly influence and assemble partnerships • Apply in-depth understanding of interactions to develop complex influence strategies to frame and move social agenda
<ul style="list-style-type: none"> • Take responsibility and act on values for the good of the client, even when it is hard to do so (e.g. action may damage trusted relationship) • Actively monitor adherence of interventions plans and standards 	<ul style="list-style-type: none"> • Gather moral courage and act on values to challenge networks/ system • Willing to take risks to enforce consequences and advocate for policies and programmes to support wellbeing of clients
<ul style="list-style-type: none"> • Manage team dynamics and take action to ensure that others buy into the social vision • Monitor team performance against clear standards and take actions to address performance problems 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspire confidence and generate commitment to social vision • Generate excitement, enthusiasm, and commitment to the profession and social vision
<ul style="list-style-type: none"> • Give specific feedback for development purposes • Reassure and/ or express positive expectations for future performance • Provide individualised suggestion for improvement 	<ul style="list-style-type: none"> • Arrange appropriate and helpful assignments/ trainings for the purpose of fostering person's learning and development • Understand and identify training/ developmental needs and establish new programmes or materials to meet the needs of the system
<ul style="list-style-type: none"> • Contribute to life-long learning and development of self and others • Controlled emotional involvement in highly volatile and challenging situations and retain objectivity 	<ul style="list-style-type: none"> • Pursue deeper understanding through reflection and perspectives-taking • Develop new insights and perspective to deepen one's personal conviction and professional development • Model, influence and inspire others towards renewal of self and others

Acknowledgements

We would like to thank the following steering committee members who have developed the National Social Work Competency Framework.

Ms Ang Bee Lian (Advisor)	Director of Social Welfare, Ministry of Social and Family Development (MSF)
Ms Chee Liee Chin (Co-Chairperson)	Senior Principal Social Worker, Office of the Director of Social Welfare, Ministry of Social and Family Development (MSF)
Ms Long Chey May (Co-Chairperson)	Senior Assistant Director, Allied Health & Head, Medical Social Services, Jurong Health Services
Ms Linda Auyong	Director, Social and Community Services, The Salvation Army
Ms Cheung Siew Li	Assistant Director, Care and Integration Department, St Luke's Hospital
Ms Agnes Chia	President, Singapore Association of Social Workers (SASW); Group Director, Family and Community Services, Care Corner Singapore
Ms Chua Ee Cheng	Principal Medical Social Worker, Yishun Community Hospital
Ms Julia Lee	Director, Department of Social Work & TOUCH Senior Cluster Network, Touch Community Services
Ms Lee Yean Wun	Principal Social Worker, Kampong Kapor Family Service Centre
Ms Cheryl Lim Wan Cheng	Senior Medical Social Worker, Institute of Mental Health
Mrs Sylvia Mun	Chief Medical Social Worker, KK Women's and Children's Hospital
Dr Vincent Ng	Chief Executive Officer, Ang Mo Kio Family Service Centre (AMKFSC) Community Services
Dr Rosaleen Ow	Head, Department of Social Work, National University of Singapore (NUS)
Ms Peh Kim Choo	Director, Hua Mei Centre for Successful Ageing, Tsao Foundation
Mrs Tan-Wu Mei Ling	Executive Director, Students Care Service
Ms Tan Sze Wee	Director, Corporate Services, Rainbow Centre



Copyright © 2015 by Ministry of Health, Ministry of Social and Family Development and National Council of Social Service. All rights reserved.
Soft copy of the document can be downloaded from SSI website: www.socialserviceinstitute.sg
For enquiries & feedback, please email: Sector_Manpower@ncss.gov.sg