

第五章 結論與建議

本研究的目的主要在探討影響社會工作專業人員（以台北縣市社福中心社工員為例）參與專業繼續教育之相關因素，以瞭解社會工作人員參與專業繼續教育之狀況。為達成研究目的，首先蒐集有關文獻與理論，建立研究架構，最後提出研究發現，進而給予政策與後續研究建議，以期作為相關政策實施及後續研究之方向，期盼能夠為社會工作人員在未來面對專業繼續教育活動時，設計更完善的學習活動與課程。

第一節 研究發現

本節依據研究目的，將所得結果分述如下：

壹、社會工作人員之特性分析

- 一、性別：女性社會工作人員人數遠高於男性社會工作人員，且比例差異大。
- 二、年齡：以 23 32 歲這個年齡層人數最多，約佔二分之一；33 42 歲的社會工作人員亦不在少數（34.8%）；而以 53 歲（1.7%）以上這個年齡層的受試者最少。
- 三、婚姻狀況：以未婚者為最多（60%），其次為已婚，而離婚、喪偶及分居則佔少數。
- 四、教育程度：以大學者所佔比率最高（74%），其次則為研究所以上，專科以下為少數。
- 五、畢業科系：畢業科系者以社工本科系者居多（76.5%），其次為社工相關科系，非相關科系則佔少數。
- 六、年資：以1年以下者為最多（33.9%），其次為6 9年，2年分別佔18.3%和17.4%，其餘則佔少數。
- 七、平均月收入：以四萬以上至五萬元者所佔比率最高（40.0%），其次則

- 為三萬以上至四萬元，而二萬以上至三萬元及五萬元以上則佔少數。
- 八、工作職稱：工作職稱則以社工員所佔的比率最高（84.3%），其次則為督導和社工師佔少數。
- 九、服務地區：台北市佔56.5%，而台北縣則佔43.5%。
- 十、社工師執照：已沒有考取社工師執照者佔多數（63.5%），其餘則為考取社工師執照者。

貳、社會工作人員參與專業繼續教育頻率之分析

就整體專業繼續教育學習活動頻率來看，社會工作人員在低頻率當中，最少參與的是機構外學術研討會，可能因為學術研討會屬於大型活動較少辦理，尤其又是以機構外所辦理，而且在實用性上可能不是那麼必須性跟立即性的，因此社工員在面對這一類的學習活動時，選擇參與的意願性可能就會較低，因此相對的參與頻率也較低。而在高頻率當中，最常參與前三名依序是機構內個案研討會、機構內專題演講、機構外專題演講，機構內個案研討會偏向社工員為解決案主之多重問題所開之研討會，因此社工員為維持案主權益，並且能夠有效的運用機構資源，同儕之間也可以腦力激盪，因此常會參與機構內所開之個案研討會。在者機構內的專題演講，對機構內之社工員來講，一來可能是機構所安排必須要參與，再者再在報名或參與方面，對機構內的社工員阻礙力會比較小，因此其參與的頻率也相對的會比較高。最後機構外的專題演講，社工員對於社會問題的敏感度，絕對不能只待在自身的工作環境，這樣無法瞭解整個大環境的改變，因此當有新的議題出現，或者新的社會問題產生，社工員在面對這樣的機構外所舉辦之專題演講，參與之頻率也會相對的提高。

參、社會工作人員學習動機與學習阻礙單題之分析

一、就學習動機層面單題分析結果來看，在求知興趣這個層面的單題得分最高，單題得分都有超過 3 分，表示社會工作人員在學習動機上較傾向此一層面，且其中又以自我成長與發展較高（3.38）。而在職業進展層面，單題得分最高者則為解決工作上的問題（3.29），在外界期望當中，單題得分最高者則為確保案主權益與服務品質（3.25），社工人員在服務案主時，以社會工作倫理裡面確保案主最高權益，與維持其服務品質為其工作主要規條。而在社交關係中，以充實生活（2.83）得分最高，在逃避與刺激這一層面則以課程吸引力（3.21）得分最高，因此也可以知道，專業繼續教育學習活動的課程需要能夠切合社工人員的需要，進而吸引他們參與。在社會服務方面則以解決社會問題（2.55）為較高的得分題目。

二、就學習阻礙層面單題分析結果來看，在意向阻礙中，以工作壓力太大（2.89）得分最高，也因此顯示在意向阻礙當中，社工人員知覺到自己工作壓力太大時，最阻礙其參與專業繼續教育學習活動。而在情境阻礙當中，又以業務量太龐大（3.43）位居最高得分位，社工人員人手力不足一直是長久以來的問題，因此以少少的人力需要去負擔這麼多個案量，業務量的龐大因而阻礙社工人員參與專業繼續教育活動又不言而喻了。最後在機構阻礙這個層面當中，單題得分其實都不高，最高者是上課地點交通不便（2.22），這也顯示說，在公部門中的社會工作人員，因為政府推動『終身學習』政策，因此各機構部門都可以依此一政策，鼓勵機構內部員工參與專業繼續教育進修活動。

肆、社會工作人員學習動機與學習阻礙各層面之分析

一、學習動機：就整體學習動機來看，社會工作人員對學習動機的認同度

都很高分，由高至低的排分分別為「求知興趣」、「外界期望」、「職業進展」、「社交關係」、「社會服務」、「逃避與刺激」。其中以「求知興趣」得分最高，而以「逃避與刺激」的得分最低。

二、學習阻礙：就整體學習阻礙來看，社會工作人員在這個變項的得分也不低，也就表示社會工作人員對於其學習阻礙的認同程度不低，由高至低依序為「情境阻礙」、「意向阻礙」、「機構阻礙」。其中又以「情境阻礙」的得分最高。

伍、社會人口變項對學習動機的預測力

社會人口變項中的「執照有無」對學習動機中的「逃避與刺激」的預測力達顯著，可以解釋 12.7% 的變異量，另外社會人口變項中的「執照有無」也與在學習動機中「社交關係」對學習動機的預測達顯著，可以解釋 10.1% 的變異量。。社會工作專業人員在「逃避與刺激」這個因素裡面，執照有無（0 沒有執照、1 擁有執照）這個人口變項達顯著，其 B 值為負，這也可以推論說，未擁有社工師執照之社工員，會藉由專業繼續教育的學習活動，來獲得抒解其煩悶的生活，或為了有效利用其閒暇的時間，因此，專業繼續教育學習課程對這些未擁有社工師執照之社工員較有吸引力，相對的其學習動機也會高於擁有社工師執照之社工員。而學習動機「社交關係」因素，F 值 = 3.003，其結果達顯著 ($p < .01$)，可得到以下的結果：社會工作專業人員在「社交關係」這個因素裡面，執照有無（0 沒有執照、1 擁有執照）這個人口變項達顯著，其 B 值為負，這也可以推論說，未擁有社工師執照之社工員，為了獲得同儕的支持，並且能夠拓展生活圈、充實生活，因此在社交關係這個因素層面裡面，未擁有社工師執照的社工員其動機會高於擁有社工師執照的社工員。

陸、社會人口變項對學習阻礙的預測力

社會人口變項在對學習阻礙的預測當中，所投入之教育程度變項能夠有效預測意向阻礙。社會工作人員在面對意向阻礙這個學習阻礙因素時，只有教育程度達顯著，而又因為其B值為正，因此可以顯示，教育程度為大專以下之社工員，在意向阻礙上會大於擁有研究所以上學歷的社工員，擁有研究所以上學歷的社工員，在學習上多半已有一套自己的學習的方式，因此較不會害怕在學習上會有所失敗，也能對專業繼續教育內容擁有較多的興趣，因此面對專業繼續教育的學習活動時，阻礙力會來得比擁有大專以下學歷之社工員低。

柒、整體學習動機對於參與專業繼續教育之頻率

一、不同的求知興趣程度對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

二、不同的職業進展程度對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

三、不同的逃避與刺激程度對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

四、不同的社會服務程度對於社工人員參與專業繼續教育之外專題演講頻率有顯著的影響。

五、不同的外界期望程度對於社工人員參與專業繼續教育之頻沒有顯著的影響。

六、不同的社交關係程度對於社工人員參與專業繼續教育之外聘督導會議頻率有顯著的影響。

綜合以上可以得知：

在這學習動機和專業繼續教育參與頻率這一個分析當中，我們可以看

到，只有社交關係與機構外聘督導會議，社會服務與機構外專題演講達到顯著，這也表示說，在社會工作人員面對參與專業繼續教育學習活動時，社交關係得分較高者對於機構外聘督導會議的頻率會較高，而社會服務得分較高者也會對於機構外專題演講的頻率會較高。社工人員在面對機構外聘督導會議時，就如同前面所提到的，機構外聘督導會議多半會聯合幾個不同的社福中心一起舉辦，督導會議的過程中，不僅可以得到督導的情感支持，也可以得到不同社福中心的同儕支持，在社會工作人員面對多元又複雜的案主群時，這不失為一個又可以得到支持，又可以藉此解決工作上問題的學習活動。而在社會服務方面，也可以在表 4-3 當中看到，以解決社會問題的得分最高，因此也可以推知，社會工作人員的終極目標就是可以解決社會問題，讓人民都可以過得安和樂利，因此在參與機構外所舉辦之專題演講時，社會工作人員可以更詳細的了解目前社會所遭遇的問題為何，有什麼是必須要注意，並且可以獲得更多更新的知識和技術，因此社工人員參與的頻率也會較高。

另外在這學習動機和專業繼續教育參與頻率分析當中，求知興趣、職業進展、外界期望、逃避與刺激並不能有效預測社工人員參與專業繼續教育之學習活動。可能因為所受訪之對象同質性高，並且在求知興趣、職業進展、外界期望和逃避與刺激在整個層面的標準差當中，皆屬於差異性不大狀況，因此可以知道社工人員對這幾個層面學習動機差異不大，因此未達顯著。

捌、整體學習阻礙對於參與專業繼續教育之頻率

一、不同的機構阻礙程度對於社工人員參與專業繼續教育之機構外學術研討會頻率有顯著的影響。

二、不同的情境阻礙對於社工人員參與機構內工作坊之頻率有顯著的影

響。

三、不同的意向阻礙對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

綜合以上可以得知：

在這學習阻礙和專業繼續教育參與頻率這一個分析當中，我們可以看到，只有情境阻礙與機構內工作坊，機構阻礙與機構外學術研討會達到顯著，這也表示說，在社會工作人員面對參與專業繼續教育學習活動時，情境阻礙較高者，參與機構內工作坊的頻率相對也會比較低，而機構阻礙得分較高者，則對於參與機構外學術研討會的頻率較低。社工人員在面對機構內工作坊時，就如同前面所提到的，可能因為個案量無法減少，因此無法參與，也有可能因為機構內舉辦之工作坊本來就偏少數，因而也較少參與。而在機構阻礙方面，也可以知道，因為上課地點交通的不方便，與專業教育課程內容不符合工作需要，讓社工人員無法抵達上課會場，或覺得不適合自己的領域，多多少少會減少社工人員參與機構外所舉辦之學術研討會。

另外在這學習阻礙和專業繼續教育參與頻率這一個分析當中，意向阻礙的高低並不能影響社工人員參與專業繼續教育之學習活動。可能因為所受訪之對象同質性高，並且意向阻礙在整個層面的標準差當中，屬於差異性不大狀況，因此可以知道社工人員對這個層面學習阻礙差異不大，因此未達顯著。

玖、社會人口變項對於參與專業繼續教育之頻率之預測力

一、不同的年齡對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

二、不同的婚姻狀況社工人員對於參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

三、不同的教育程度對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

四、不同的社工師執照有無對於社工人員參與專業繼續教育之機構內個案研討會有顯著的影響。

五、不同的工作職稱對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

六、不同的服務縣市對於社工人員參與專業繼續教育之機構外工作坊頻率有顯著的影響。

七、不同的服務年資對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

綜合以上可以得知：

表示執照有無這一個自變項與高、低參與機構內個案研討會之頻率有顯著關聯，可以有效預測社工員參與機構內個案研討會之頻率。並且執照有無這一個自變項的B值為正，表示擁有社工師執照之社工員，其參加機構內個案研討會的頻率越高。另外也可以從表4-6看出，整體學習動機來講，也是執照有無在逃避與刺激與社交關係這兩個學習動機項目達到顯著，並且沒有執照者比較傾向這樣的學習動機，這也可以解釋說，因為機構內個案研討會較不符合逃避與刺激與社交關係這兩個學習動機，相對的沒有擁有社工師執照之社工員參與的頻率也會低於擁有社工師執照之社工員。

另外在服務縣市這一個自變項與高、低參與機構外工作坊之頻率有顯著關聯，可以有效預測社工員參與機構外工作坊之頻率。並且服務縣市這一個自變項的B值均為負，表示在台北市服務之社工員，其參加機構外工作坊的頻率越高。這也可以說明在服務縣市這個部分中，台北縣可能因為資源較缺乏，而較少辦理機構外工作坊之學習活動。並且台北縣腹地廣大，卻只有八個社福中心，人力不足一直是長久以來的問題，因此要克服

人力問題而參與機構外所舉辦之工作坊也可能較為困難。

拾、社會人口變項+學習動機對於參與專業繼續教育之頻率之預測力

一、不同的學習動機對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

二、不同的年紀對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

三、不同的婚姻狀況社工人員對於參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

四、不同的社工師執照有無對於對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

五、不同的工作職稱對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

六、不同的服務縣市對於社工人員參與專業繼續教育之機構外工作坊頻率有顯著的影響。

七、不同的服務年資對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

綜合以上可以得知：

在加入學習動機之後，在服務縣市這一個自變項與高、低參與機構外工作坊之頻率依舊有顯著關聯，顯示可以有效預測社工員參與機構外工作坊之頻率。並且服務縣市這一個自變項的 B 值均為負，表示在台北市服務之社工員，其參加機構外工作坊的頻率越高。這也可以說明在服務縣市這個部分中，台北縣可能因為資源較缺乏，而較少辦理機構外工作坊之學習活動。並且台北縣腹地廣大，卻只有八個社福中心，人力不足一直是長久以來的問題，因此要克服人力問題而參與機構外所舉辦之工作坊也可能較為困難。

拾壹、社會人口變項+學習動機+學習阻礙+學習交互作用對於參與專業繼續教育之頻率之預測力

- 一、不同的學習動機對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。
- 二、不同的學習阻礙對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。
- 三、不同的年紀對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。
- 四、不同的婚姻狀況對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。
- 五、不同的社工師執照有無對於對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。
- 六、不同的工作職稱對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。
- 七、不同的服務縣市對於社工人員參與專業繼續教育之機構外工作坊頻率有顯著的影響。
- 八、不同的服務年資對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。
- 九、不同的學習交互作用對於社工人員參與專業繼續教育之頻率沒有顯著的影響。

綜合以上可以得知：

在加入學習動機、學習阻礙與學習交互作用之後，在服務縣市這一個自變項與高、低參與機構外工作坊之頻率也依舊有顯著關聯，表示可以有效預測社工員參與機構外工作坊之頻率。並且服務縣市這一個自變項的 B 值均為負，表示在台北市服務之社工員，其參加機構外工作坊的頻率越

高。這也可以說明在服務縣市這個部分中，台北縣可能因為資源較缺乏，而較少辦理機構外工作坊之學習活動。並且台北縣腹地廣大，卻只有八個社福中心，人力不足一直是長久以來的問題，因此要克服人力問題而參與機構外所舉辦之工作坊也可能較為困難。

第二節 結論

以下所指之社工員皆以台北縣市社福中心之社工員為例。

因此綜合前章研究結果，本研究可得下列結論：

壹、社會工作人員的學習動機沒有太大的差異

社會工作人員在學習動機的整體平均數為2.70，標準差為.306，顯示社會工作人員在面對學習活動時，不論是整體或是六個層面，都有差不多認同程度，換句話說，也就是社會工作人員在面對學習活動時，都抱持沒有太大差異的學習動機，因為社會工作人員現在所需要面對的不在只是單一的案主或單一的問題，而是多元的案主群與複雜的案主問題，因此再面對專業繼續教育的學習活動時，社會工作人員難免會對學習活動抱持著高度的學習動機。而從各細項來看，以「求知興趣」為居第一，而「逃避刺激」居末位，顯示社會工作人員對於參與專業繼續教育的動力，多來自本身的求知欲望及對於獲取新的知識和技術的偏好。而「逃避與刺激」的動機較低則與一般大眾預期心態一致，顯示問卷設計讓受試者在填答時受到過多社會期待心態的影響，做出符合預期的回答。

貳、社會工作人員的學習阻礙沒有太大的差異

社會工作人員在學習阻礙的整體平均數為2.26，標準差為.434，顯示社會工作人員在面對學習阻礙時，不論是整體或是三個層面，都有差不多認知程度，換句話說也就是社會工作人員在面對學習活動時，其認知上的阻礙程度上沒有太大的差異。社會工作人員最常面對的問題就是，個案量一直無法縮減，也就是每一個社工身上都背負著大量的個案量，而每一個案主，每一個個案都必須社工員依賴全心全意去維護案主的最佳權益，當工作量太大，或者壓力太大時，社會工作人員在面對專業繼續教育的學習活動時，多半會因此而有所阻礙無法完成。從細項來看，以「情境阻礙」

為最高，「機構阻礙」為最低，這顯示阻礙社會工作人員參與專業繼續教育學習活動，多半是因為工作時間無法配合，業務量太龐大因而導致社工人員無法參與。而「機構阻礙」最低的原因可能是因為，所訪問的對象均為公務人員，而公務人員在職進修是政府目前大力提倡的終身教育政策，因此公務機構多半跟著政府的政策，所以阻礙力也會降低至最低，使得社會工作人員在面對專業繼續教育學習活動時，這一方面的阻礙較不成問題。

參、未擁有社工師執照者在面對逃避與刺激、社交關係動機高於擁有社工師執照者

在學習動機當中發現，未擁有社工師執照之社工員，在面對逃避與刺激動機裡高於擁有社工師執照之社工員，亦即未擁有社工師執照者在決定是否參與專業繼續教育學習活動時，逃避與刺激這一個項目的動機較會驅使其參與專業繼續教育學習活動。而在社交關係中，也可能是因為未擁有社工師執照之社工員，需要同儕的支持，並且也希望藉由參與專業繼續教育學習活動能夠拓展其生活圈與人際關係，並且能夠充實其生活。

肆、在學習阻礙整體預測力當中，只有在意向阻礙中教育程度一項達到顯著

在學習阻礙當中發現，社會工作人員在面對意向阻礙這個學習阻礙因素時，只有教育程度達顯著，而又因為其B值為正，因此可以顯示，教育程度為大專以下之社工員，在意向阻礙上會大於擁有研究所以以上學歷的社工員，擁有研究所以以上學歷的社工員，在學習上多半已有一套自己的學習

的方式，因此較不會害怕在學習上會有所失敗，也能對專業繼續教育內容擁有較多的興趣，因此面對專業繼續教育的學習活動時，阻礙力會來得比擁有大專以下學歷之社工員低。

伍、不同的社交關係動機程度高低，會影響社會工作人員參與機構外聘督導會議頻率

根據研究顯示社交關係會影響社工人員參與機構外聘督導會議。也就是說當社會工作人員在參與外聘督導會議時，他所期待的是能夠獲得更多的社工相關的知識與技術，獲能經由外聘督導的協助解決其個案之問題，並且機構外聘督導會議多半會聯合幾個不同的社福中心一起舉辦，督導會議的過程中，不僅可以得到督導的情感支持，也可以得到不同社福中心的同儕支持，在社會工作人員面對多元又複雜的案主群時，這不失為一個又可以得到支持，又可以藉此解決工作上問題的學習活動。

陸、不同的社會服務動機程度高低，會影響社會工作人員參與機構外專題演講頻率

而在社會服務方面，也可以在表 4-3 當中看到，以解決社會問題的得分最高，因此也可以推知，社會工作人員的終極目標就是可以解決社會問題，讓人民都可以過得安和樂利，因此在參與機構外所舉辦之專題演講時，社會工作人員可以更詳細的了解目前社會所遭遇的問題為何，有什麼是必須要注意，並且可以獲得更多更新的知識和技術，因此社工人員參與的頻率也會較高。

柒、不同的機構阻礙程度高低，會影響社會工作人員參與機構外學術研討會頻率

因此可以得知在機構阻礙方面，因為上課地點交通的不方便，與專業教育課程內容不符合工作需要，現今之社工人員教育學習活動有一些理論之課程內容，且較無法與實務工作做連結，因此將會減低社工員參與此一教育學習活動的動機。再者，教育活動之場地，有時因交通因素不便，讓社工人員無法抵達上課會場，或覺得不適合自己的領域，多多少少都會減少社工人員參與機構外所舉辦之學術研討會。

捌、社工師執照有無可以有效預測參與機構內個案研討會頻率

表示執照有無這一個自變項與高、低參與機構內個案研討會之頻率有顯著關聯，可以有效預測社工員參與機構內個案研討會之頻率。並且執照有無這一個自變項的B值為正，表示擁有社工師執照之社工員，其參加機構內個案研討會的頻率越高。另外也可以從表4-6看出，整體學習動機來講，也是執照有無在逃避與刺激與社交關係這兩個學習動機項目達到顯著，並且沒有執照者比較傾向這樣的學習動機，這也可以解釋說，因為機構內個案研討會較不符合逃避與刺激與社交關係這兩個學習動機，相對的沒有擁有社工師執照之社工員參與的頻率也會低於擁有社工師執照之社工員。

玖、服務縣市可以有效預測參與機構外工作坊之頻率

服務於台北市之社會工作人員，在面對機構外工作坊之參與率來說，高於台北縣之社會工作人員。目前台北縣共有八個社會福利服務中心服務

整個大台北地區，而社工人員總數只有55位，因此人力不足絕對是社工員常面對的難題，因此在面對機構外所舉辦之相關工作坊學習活動時，台北縣社工人員常常可能因為工作量過大，人手不足之窘困下，而被迫無法參與。再者，在第四章分析學習阻礙、學習動機時，不管是台北縣或台北市之社會工作人員，在學習動機上都有很高的認同程度，且在自己所認知的阻礙程度上，並無太大的差別，但是在實際行為上，卻可以發現，台北縣的社工人員的困境還是大於台北市的社工人員。

第三節 建議

依據本研究的結果與綜合討論，提出相關的具體建議，以供參考。就台北縣市社工人員在專業繼續教育的學習動機上，均有高度的認同度，且在學習阻礙上也都認知到阻礙程度不小，因此，歸納前面的討論，對於台北縣市社會福利機構與相關單位，未來在規劃專業繼續教育之發展建議如下：

壹、對社福機構相關單位的建議

一、社會福利機構提供完善的學習資訊管道

針對社會工作人員參與專業繼續教育的學習資訊管道，機構能夠在第一時間內就能提供社會工作人員相關資訊。讓社會工作人員在面對龐大的個案量，與工作壓力時，不必再費心去搜尋相關的資訊，而是由機構統一發佈相關的專業繼續教育學習活動，使社會工作人員能夠輕易明瞭並且規劃在工作之餘，也能夠進行相關的專業繼續教育學習活動，進而提昇工作知能，維護機構高度的服務品質，並且增進案主的權益。

二、社會福利機構應提供持續性的學習督導服務制度

機構提供完善的學習環境不僅是要定期舉辦專業學習制度，更要持續性的提供學習之後的督導或幫助制度。除了提供專業學習的方式與內容，為學習成效的重要關鍵之一，並且，在社會工作人員參加完學習活動之後，能夠回到機構內分享，並且經由完善的規劃制度，能夠將其所學習到之知能與技術在機構內得到最佳的發展與應用。讓社會工作人員在學習上不僅獲得成就感，而且在學習過後，也能善用這些知識與技能，進而提升下一次的學習動機。再者也可以結合實務者與研究者一起做研究，讓實務工作者與學術研究者距離可以拉近，使學術能真正應用到實務上，而實務經驗也可以推動學術新的發展，但這全有賴於機構在規劃學習方案時，能

夠將此一後續環節規劃進在職訓練制度中，相信對於社會工作人員在學習上能有更進一步的幫助。

三、增進課程的實用性與多元性

機構在設計專業繼續教育的課程時，應增強實務性、啟發性且多元性的實用內容，朝專業化的人力資源發展為目標，社工人員一方面能獲得專業成長的充實感，另一方面也能提昇服務輸送的品質。社會工作人員所需要面對的是多樣化的案主群，以及複雜多變的社會問題，因此若能夠先瞭解社工人員所需要的課程，根據其需要規劃課程，並且增進其實務個案流程技術，一方面也能提高機構的服務品質與聲譽，尤其在越來越強調責信制度(accountability)的趨勢下，完善且有系統的在職訓練能促進社工人員與機構達雙贏的局面。因此可知，機構提供完善的學習環境，不僅是為了因應「終身學習」的時代潮流變遷，更重要的是促進社工人員專業知能成長，提昇服務品質與人力素質，能夠直接或間接的提昇機構品質與效能。再者也可以設計一些減壓的課程，因為社工員在學習阻礙單題得分最高者為：『業務量太龐大』，因此在減低工作量跟壓力量時，可以安排設計一些不再只是為了工作上所需要的課程，而是可以針對社工員身心平衡發展的課程，擁有健康的身心才能在工作上有更佳表現，因此可以建議相關單位在課程的多元性上面，也可多舉辦類似之學習活動。

四、社福機構應該鼓勵社工人員參與專業繼續教育，設置配套措施

社福機構應發展完善的機構學習環境，鼓勵社工人員參加專業繼續教育，並提供參加學習活動的配套措施（包含職務代理、給予公假等），政府相關單位應該設想一套完善的人力分配方案，不只是編制應有的人力，並且讓社工人力流動不在那麼迅速，另外更應該編制應有的經費，讓社工人員在參與相關的學習活動時，不再擔心案主的權益受到損傷，讓社工人

員在參與學習活動時，案主的權益亦能受到保障，這些皆是值得機構加以重視。另外或許可以考慮像教師一樣，因為教師在每一個禮拜的禮拜三下午都安排專業繼續教育學習的機會，而這一個方案或許也能夠應用在社工人員身上，若能一個禮拜當中，有一個半天是安排社工人員接受專業繼續教育學習活動，不管是參加機構內或機構外所舉辦之活動，都能夠增進社工員參與學習活動的機會。再者，教育學習活動也可安排在晚間時段，社工員可利用下班之時間，進行教育學習活動，此一安排也可讓社工員在假日得到充分之休息。

五、社福機構應減少社工員外出上課的成本，並建立時數認證制度

整體而言，社會福利機構在辦理目前社工員的學習活動時，其機構提供的學習環境普遍皆是不充足的情況，機構提供的學習環境一方面也會受社工人員人數與機構經費的限制，如機構只有一位社工人員的情況下，機構又該何如辦理專業訓練課程呢？研究者嘗試建議可透過社工專協、社工師公會、市政府、內政部社會福利工作人員研習中心等單位，來共同規劃跨機構的學習訓練課程。並且讓學習的課程能夠透過網路視訊會議的方式進行，以減少社工人員出外上課的限制，或者相關單位在辦理這些專業繼續教育學習活動時，能夠在活動結束之後，將其不管是影音檔或者是會議之PPT、上課講義都能上傳至網路，提供未能抵達會場之社工人員下載，而真正實行終身學習中的『E-Learning』，讓學習不再有場地、時間、空間的限制，才能真正落實終身學習的理想。再者，在學習時數的認證，不再只限於某些政府或學校單位所舉辦之學習活動，而是當社工員參與自身認為有意義且有幫助的學習活動時，即使是私人單位所舉辦之專業繼續教育學習活動，其學習時數皆能得到認證許可。

貳、研究限制及對未來研究的建議

一、研究限制

(一) 研究範圍的限制

由於本研究在時間、人力與經費限制下，取樣範圍僅限於台北縣市地區，其分析結果也僅代表台北縣市地區性的學習特性，另外所得之研究發現也僅限於台北縣市社福中心之社工員之學習特性。

(二) 問卷設計的限制

由於本研究在時間、人力、經費的限制下，對於問卷設計有些許不當的設計，在規劃專業繼續教育參與頻率時，未能將 0 這個特別的次數獨立出來，使得所得之資料無法更進一步被分析。並且在問卷的題意設計，未能完整將其表達，引此導致信度不佳。

二、對於未來研究的建議

(一) 研究方法：

因本研究是以量化方式進行研究分析，無法了解受訪者真正內心的想法，只能大概就其所表現出來的資料，做大方向的推論。未來的研究可以輔以質化方式，除了了解大致上表面大家所表現出來的學習特性之外，也能深入了解其個別特性的因素，使其研究更為完整。

(二) 研究對象：

因本研究被研究經費、人力、時間所限制，因而所能探討之對象只限於台北縣市地區之社福中心社工員，若未來研究可以擴大研究的對象，甚至可以做北、中、南、東之比較，才可以進一步了解不同地區，不同都市發展型態之下，使否有其不同的學習特性。亦或者是可以針對民間與公部門做相對性之比較，藉以瞭解性質不同的社工單位，對於學習特性是否也不相同。

(三) 研究主題

本研究只了解社工人員在參與支頻率與學習阻礙、學習動機有無相關。若未來研究能夠更進一步了解在學習過後，其學習滿意度是否有增加，或者對於工作是否能夠更得心應手，都可以做進一步的研究探討。