

107 年度員工協助方案推動力之滿意度問卷調查結果分析摘要

一、前言

為瞭解公務同仁對服務機關推動員工協助方案（以下簡稱 EAP）之知悉程度、使用情形及滿意度，本總處前於 107 年度針對行政院暨所屬二、三級機關（構）、直轄市、縣市政府暨所屬一級機關及直轄市、縣市議會同仁進行問卷調查（問卷題項請參見附錄一），總計施測 78,323 份、回收 52,138 份，總填答率為 66.57%。

二、調查結果摘要（問卷各題項統計結果請參見附錄二）

（一）EAP 知悉程度

經統計，本部分各題項均獲超過 85%之受訪者表示知悉服務機關有提供 EAP 服務、宣導作為或 EAP 服務聯繫管道，並經差異性檢定發現，男性、簡任人員、擔任主管職務、年齡¹、年資較長²及有 EAP 服務使用經驗³等類別之受訪者知悉程度較高。

表 1 知悉率較高者態樣表

題項	受訪者類別						
	性別	官等	主管	年齡	年資	機關	經驗 ⁴
服務提供知悉程度	男性	簡任	主管	較長	較長	議會	有經驗
機關宣導作為知悉程度		簡任	主管	較長	較長	議會	有經驗
聯繫管道知悉程度	男性	簡任	主管	較長	較長	議會	有經驗

說明：空白者表示群體間無顯著差異性。

（二）EAP 使用情形

1、EAP 活動參與率及服務使用率

經統計，有 51.49%之受訪者，表示最近 1 年曾參與服務機關

¹所稱年齡較長之受訪者知悉程度較高，係指問卷區分之 5 個年齡區間受訪者（29 歲以下、30 歲至 39 歲、40 歲至 49 歲、50 歲至 59 歲及 60 歲以上），對服務機關 EAP 表示知悉比率，呈現年齡越長之區間，知悉比率越高之趨勢，且達顯著性（以下各題項統計結果解讀方式亦同）。

²所稱年資較長之受訪者知悉程度較高，係指問卷區分之 6 個服務年資區間受訪者（5 年以下、6 年至 10 年、11 年至 15 年、16 年至 20 年、21 年至 25 年及 26 年以上），對服務機關 EAP 表示知悉之比率，呈現年資越長之區間，知悉比率越高之趨勢，且達顯著性（以下各題項統計結果解讀方式亦同）。

³所稱有 EAP 服務使用經驗受訪者知悉程度較高，係指曾經使用過服務機關各項 EAP 服務（如心理諮商、健康醫療諮詢或法律諮詢等）之受訪者，其知悉程度較無使用經驗者更高且達顯著性。

⁴同註解 3。

辦理之 EAP 活動，15.02%之受訪者則有 EAP 服務使用經驗，並經差異性檢定發現，男性、簡任人員、擔任主管職務及年齡、年資較長等類別之受訪者活動參與率或服務使用率較高。

表 2 EAP 活動參與率及服務使用率較高者態樣表

題項	差異性檢定					
	性別	官等	主管	年齡	年資	機關
EAP 活動參與經驗	男性	簡任	主管	較長	較長	議會
EAP 服務使用經驗	男性	簡任	主管	較長	較長	議會

2、EAP 服務使用傾向分析

經統計各類有使用經驗之受訪者使用各項服務之比率並進行檢定，發現各受訪者群體傾向使用之 EAP 服務項目，大致與其所任職務性質或本身年齡、年資具相關性。

表 3 受訪者對各項 EAP 服務使用傾向分布表

服務類別	受訪者類別					
	性別	官等	主管	年齡	年資	機關
心理諮商	男性			較輕	較輕	直轄市
健康醫療諮詢		簡任		較長	較長	議會
法律諮詢	男性	薦任 委任		較輕	較輕	縣市
財務諮詢	男性		非主管		較輕	議會
管理諮詢	男性	簡任	主管	較長	較長	縣市 議會
危機個案處理	男性				較長	

說明：空白者表示群體間無顯著差異性。

3、未使用 EAP 服務原因分析

經統計分析受訪者未使用 EAP 服務原因之填答結果，發現在「服務內容與個人需求不符」、「個人隱私考量」及「服務時間、地點無法配合」等選項，以女性、官等較低及擔任非主管職務等受訪者群體勾選比率較高且達顯著性，顯示部分機關之 EAP 服務內容可能未切合前開群體需求。

表 4 受訪者未使用 EAP 服務原因分布表

原因類別	受訪者類別					
	性別	官等	主管	年齡	年資	機關
沒有相關需求		簡任	主管	較長	較長	
服務內容與個人需求不符	女性	薦任 委任	非主管	較輕	11-15 年 21-25 年	中央
個人隱私考量	女性	薦任 委任	非主管	30-39 歲	6-10 年 11-15 年	中央
無法解決問題		薦任 委任	非主管	30-39 歲	6-10 年 11-15 年	中央 縣市
承辦單位專業不足	女性	薦任 委任	非主管	較輕	較輕	中央
服務時間、地點無法配合	女性	薦任 委任	非主管	較輕	較輕	中央

說明：未使用原因尚有「未聽過或不知道 EAP」，該項並經統計發現調查效度不佳，爰未列入；空白者表示各類受訪者於該項未使用服務原因勾選比率上無顯著差異性。

(三) EAP 使用者滿意度

經統計，在「隱私保護滿意度」、「服務可及性滿意度」、「服務內容滿意度」、「再次使用意願」及「建議同仁使用程度」等 5 個題項，均有超過 90% 的使用者給予正向評價（按：指該 5 題填答「非常同意」及「同意」者）；而在「對機關 EAP 整體評分」題項，有 60.95% 之使用者將機關 EAP 評為 90 分以上，27.81% 評為 80 至 89 分，合計占全體使用者之 88.76%，並經差異性檢定發現，男性、簡任人員、擔任主管職務及年齡、年資較長等類別之使用者滿意度較高。

表 5 EAP 使用滿意度較高者態樣表

題項	差異性檢定					
	性別	官等	主管	年齡	年資	機關
隱私保護滿意度	男性	簡任	主管	較長	較長	議會
服務可及性滿意度	男性	簡任	主管	較長	較長	議會
服務內容滿意度	男性	簡任	主管	較長	較長	議會
再次使用意願	男性	簡任	主管	較長	較長	議會
建議同仁使用程度	男性	簡任	主管	較長	較長	議會
對機關 EAP 整體評分	男性	簡任	主管	較長	較長	議會

三、公務機關 EAP 推動建議

- (一) **加強 EAP 宣導：**針對不同受訪者群體在 EAP 知悉程度的落差，建議各機關未來除持續積極辦理 EAP 宣導，深化宣導內容外，並建議將機關內知悉程度較低之群體列為重點加強宣導對象，以提升同仁整體知悉程度。
- (二) **依同仁需求規劃 EAP 服務內容及方式：**針對部分機關 EAP 服務可能未切合部分同仁需求部分，建議各機關在規劃未來 EAP 服務內容時，可再多注意不同群體之服務需求，並多從同仁使用服務的角度，設計 EAP 服務流程及提供方式。
- (三) **透過事後滿意度調查改善 EAP 服務內容：**針對不同受訪者群體在 EAP 使用滿意度的落差，建議各機關除在 EAP 服務內容可再嘗試回應不同同仁需求外，並可於每次提供服務後，對同仁進行滿意度調查，將調查結果做為未來改善與規劃服務之參據。
- (四) **落實使用者隱私保護及加強宣導：**針對部分受訪者對於 EAP 使用隱私之疑慮，建議各機關可針對使用者相關之機敏資料，訂定資料保存及調閱等規定，並將相關規定公告週知，及加強宣導同仁知悉。
- (五) **主動關懷、積極發掘潛在個案：**另調查發現有部分受訪者建議 EAP 承辦單位應更主動關懷同仁，發現其中非自願個案，以及時介入或提供協助等。故建議各機關 EAP 承辦單位可透過定期派員走動訪視，或組成關懷小組等方式，主動關懷機關內各單位同仁，及時發覺同仁異狀並提供相應協助，以達早期發現早期處理之預防效果。

附錄一、107 年度員工協助方案推動力之滿意度問卷

1. 請問您知道本機關有提供員工協助方案服務？（如心理諮商或健康醫療、法律、財務、管理等諮詢或危機個案處理等）
☐相當清楚 ☐約略知道 ☐不知道
2. 請問最近 1 年內，您曾接到本機關透過公文、電子郵件、宣導品、專題演講、訓練課程或其他方式，告知同仁員工協助方案的服務訊息？
☐有 ☐無
3. 請問您知道本機關員工協助方案的聯繫管道（如承辦單位窗口或特約機構服務專線等）？
☐相當清楚 ☐約略知道 ☐不知道
4. 請問您最近 1 年內曾參加過本機關辦理的員工協助方案相關活動？（如專題演講、工作坊或訓練課程等）
☐有 ☐無
5. 請問您最近 2 年內曾使用過本機關員工協助方案的下列服務？（可複選）
☐心理諮商（如家庭關係、人際關係或壓力管理）
☐健康醫療諮詢（如疾病醫療、藥品、健康生活諮詢）
☐法律諮詢（如車禍、婚姻等法律議題）
☐財務諮詢（如稅務、債務處理）
☐管理諮詢（如管理溝通、不適任員工處理、離職或留任面談）
☐危機個案處理（如創傷輔導、意外事件、性騷擾、自傷與緊急事件處理）
☐都沒有
6. 請就您在本機關使用員工協助方案服務的經驗，回答下列問題：（第 5 題選填「都沒有」者，本題免填）

題項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法判斷
6-1. 您對本機關員工協助方案保護使用者隱私相關規範感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6-2. 您對本機關員工協助方案服務申請的便利性感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6-3. 您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6-4. 您未來有需求時，願意再使用本機關員工協助方案服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6-5. 當同仁有需求時，您會建議同仁使用本機關員工協助方案服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6-6. 您對本機關員工協助方案的整體評分爲	90 分以上 ☐	80-89 分 ☐	70-79 分 ☐	60-69 分 ☐	未滿60 分 ☐	無法判斷 ☐

7. 請問您未使用過本機關員工協助方案服務的原因為：(本題限第 5 題選填「都沒有」者填答，可複選)

- ☐ 未聽過或不知道員工協助方案
- ☐ 沒有相關需求
- ☐ 服務內容與個人需求不符
- ☐ 個人隱私考量
- ☐ 無法解決問題
- ☐ 承辦單位專業不足
- ☐ 服務時間、地點無法配合
- ☐ 其他：_____

8. 您對本機關員工協助方案的其他意見：_____

※受訪者基本資料

編號	題項	選項說明
1	性別	☐ 男性 ☐ 女性
2	任職官等	☐ 簡任 ☐ 薦任 ☐ 委任
3	擔任主管職務	☐ 是 ☐ 否
4	年齡	☐ 29 歲以下 ☐ 30 歲至 39 歲 ☐ 40 歲至 49 歲 ☐ 50 歲至 59 歲 ☐ 60 歲以上
5	任職本機關之公務年資	☐ 5 年以下 ☐ 6 年至 10 年 ☐ 11 年至 15 年 ☐ 16 年至 20 年 ☐ 21 年至 25 年 ☐ 26 年以上

～填答到此結束，感謝您的協助！～

附錄二、問卷各題項統計結果

題項	選項	比率	平均值	標準差
1. 服務提供知悉程度	相當清楚	46.21%		
	約略知道	45.91%		
	不知道	7.88%		
2. 機關宣導作為知悉程度	有	86.02%		
	無	13.98%		
3. 聯繫管道知悉程度	相當清楚	46.38%		
	約略知道	39.90%		
	不知道	13.72%		
4. EAP 活動參與經驗	有	51.49%		
	無	48.51%		
5. EAP 服務使用經驗	有	15.02%		
	無	84.98%		
5-1. 各項 EAP 服務使用統計	心理諮商	11.48%		
	健康醫療諮詢	10.15%		
	法律諮詢	10.18%		
	財務諮詢	3.79%		
	管理諮詢	4.09%		
	危機個案處理	2.40%		
6-1. 隱私保護滿意度	非常同意	64.44%	4.57	0.65
	同意	27.65%		
	普通	6.13%		
	不同意	0.47%		
	非常不同意	0.21%		
	無法判斷	1.10%		
6-2. 服務可及性滿意度	非常同意	64.00%	4.55	0.67
	同意	27.49%		
	普通	7.18%		
	不同意	0.42%		
	非常不同意	0.30%		
	無法判斷	0.61%		
6-3. 服務內容滿意度	非常同意	64.52%	4.55	0.68
	同意	27.00%		

題項	選項	比率	平均值	標準差
	普通	7.18%		
	不同意	0.61%		
	非常不同意	0.34%		
	無法判斷	0.35%		
6-4. 再次使用意願	非常同意	65.04%	4.57	0.67
	同意	27.35%		
	普通	6.40%		
	不同意	0.56%		
	非常不同意	0.31%		
	無法判斷	0.34%		
6-5. 建議同仁使用程度	非常同意	66.04%	4.58	0.66
	同意	26.76%		
	普通	6.05%		
	不同意	0.53%		
	非常不同意	0.27%		
	無法判斷	0.35%		
6-6. 對機關 EAP 整體評分	90 分以上	60.95%	4.48	0.76
	80-89 分	27.81%		
	70-79 分	8.57%		
	60-69 分	1.60%		
	未滿 60 分	0.49%		
	無法判斷	0.58%		
7. 未使用機關 EAP 服務原因	未聽過或不知道員工協助方案	34.80%		
	沒有相關需求	72.69%		
	服務內容與個人需求不符	21.32%		
	個人隱私考量	14.27%		
	無法解決問題	6.91%		
	承辦單位專業不足	7.32%		
	服務時間、地點無法配合	5.02%		
	其他	2.74%		