

檔 號：
保存年限：

行政院人事行政總處 函

地址：臺北市濟南路一段2-2號10樓
傳真：2396-3518
承辦人：吳佳安
電話：02-23979298#235
E-Mail：r05343009@dgpa.gov.tw

受文者：教育部人事處

發文日期：中華民國109年1月7日
發文字號：總處綜字第1090024483號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (109B000106_1_071535161450001.pdf)

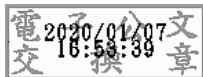
主旨：檢送108年度員工協助方案推動力之滿意度問卷調查結果
分析摘要1份，請查照。

說明：

- 一、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、使用情形及滿意度等，本總處前於108年7月4日至24日辦理「108年度員工協助方案推動力之滿意度問卷」調查，調查結果並於同年9月24日以總處綜字第1080044269號函送貴人事機構在案。
- 二、嗣經本總處就所有受測機關之填答資料進行統計分析，製作旨揭調查結果分析摘要，以供各人事機構作為精進EAP服務品質之參考。

正本：行政院各部會行總處署人事機構(不含中央銀行人事室及促進轉型正義委員會人事室)、國家運輸安全調查委員會人事室、各直轄市政府人事機構、各縣市政府人事機構、各直轄市議會人事機構、各縣市議會人事機構(不含連江縣議會人事管理員)

副本：



108 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 108 年度針對行政院暨所屬二、三、四級機關（構）與直轄市、縣（市）政府暨所屬一級、二級機關、公所及直轄市、縣（市）議會同仁進行問卷調查（問卷題項請參見附錄一）。

與 107 年度調查範圍相較，本次新增「行政院所屬四級機關（構）與直轄市、縣（市）政府所屬二級機關及公所」，總計施測 129,239 份、回收 91,968 份，總填答率為 71.16%，較 107 年度填答率 66.57%略增。

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 88%之受訪者表示知悉服務機關有提供 EAP 服務及聯繫管道，另有超過 6%之受訪者表示不知道服務機關提供 EAP 服務或聯繫管道。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
服務提供知悉程度	男性	簡任	主管	較長	較長
聯繫管道知悉程度	男性	簡任	主管	較長	較長

說明：107 年度知悉率以男性、簡任人員、擔任主管職務及年齡、年資越長等類別知悉率較高。空白者表示受訪者群體間無顯著差異性。

107 年度與 108 年度調查結果皆以男性、簡任人員、擔任主管職務、年齡、年資越長知悉比率較高，可能係因該類受訪者多為機關高

¹所稱年齡較長之受訪者知悉程度較高，係指問卷區分之 8 個年齡區間受訪者（29 歲以下、30 歲至 34 歲、35 歲至 39 歲、40 歲至 44 歲、45 歲至 49 歲、50 歲至 54 歲、55 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）。

階人員，或擔任主管職務，較容易被設定為 EAP 重點宣導對象外，同時亦為 EAP 政策推動關鍵職位，對於 EAP 服務內容及聯繫方式可能較為熟悉，從而造成於服務提供及聯繫管道知悉率之差異；至有關「聯繫管道」該題，107 年度與 108 年度皆以官等越低、擔任非主管職務、年齡越輕、年資越短之受訪者，相較其他類別填答「不知道」比率較高。

表 2 表達「不知道服務機關提供 EAP 服務」或「不知道聯繫管道」者之態樣分析表

類別	項目	Q1 填答「不知道」者			Q2 填答「不知道」者		
		比率	占全體受訪者比率	占該類別受訪者比率	比率	占全體受訪者比率	占該類別受訪者比率
性別	男性	45.92%	3.13%	6.50%	42.04%	4.89%	10.13%
	女性	54.08%	3.69%	7.13%	57.96%	6.74%	13.02%
官等	簡任	32.62%	2.22%	2.88%	2.02%	0.14%	2.88%
	薦任	65.36%	4.45%	6.58%	65.36%	4.45%	6.58%
	委任	32.62%	2.22%	8.05%	32.62%	2.22%	8.05%
職務性質	主管	9.35%	0.64%	3.23%	9.35%	0.64%	3.23%
	非主管	90.65%	6.19%	7.71%	90.65%	6.19%	7.71%
年齡	29 歲以下	13.85%	0.94%	9.77%	13.93%	1.62%	16.75%
	30-34 歲	17.24%	1.18%	8.17%	17.87%	2.08%	14.43%
	35-39 歲	19.68%	1.34%	8.45%	19.30%	2.24%	14.12%
	40-44 歲	14.82%	1.01%	6.93%	14.54%	1.69%	11.58%
	45-49 歲	12.67%	0.86%	5.65%	12.90%	1.50%	9.79%
	50-54 歲	12.13%	0.83%	5.18%	12.05%	1.40%	8.77%
	55-59 歲	7.14%	0.49%	4.84%	6.96%	0.81%	8.03%
	60 歲以上	2.49%	0.17%	4.18%	2.44%	0.28%	6.99%
服務機關任職年資	5 年以下	40.49%	2.76%	7.67%	41.18%	4.79%	13.29%
	6-10 年	22.79%	1.55%	7.10%	23.59%	2.74%	12.53%
	11-15 年	13.45%	0.92%	7.09%	12.70%	1.48%	11.40%
	16-20 年	7.41%	0.51%	5.67%	7.43%	0.86%	9.70%
	21-25 年	8.13%	0.55%	5.61%	7.57%	0.88%	8.90%
	26 年以上	7.74%	0.53%	5.11%	7.54%	0.88%	8.48%

說明：107 年度是否「知道聯繫管道」以官等越低、擔任非主管職務、年齡越輕之受訪者等類別，相較其他類別填答「不知道」比率較高。

(二) EAP 使用情形

經統計，有 8.27% 之受訪者，表示最近 1 年有 EAP 服務使用經驗，並經差異性檢定發現，男性、擔任主管職務及年齡、年資較長等類別之受訪者服務使用率較高。

與 107 年度調查結果相較之下，得以發現 108 年度簡任人員與其他二類官等人員於服務使用上並無顯著差異。有可能係因機關於規劃 EAP 活動或提供服務，已考量各類官等人員需求並提供不同類型之服務，進而提升較低官等人員使用服務之情形，造成服務使用率於官等此一類別未出現顯著差異。

表 3 EAP 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
EAP 服務使用經驗	男性		主管	較長	較長

說明：107 年度服務使用率以男性、簡任人員、擔任主管職務及及年齡、年資越長等類別服務使用率較高。空白者表示群體間無顯著差異性。

(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 94% 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），並經差異性檢定發現，男性、簡任人員、擔任主管職務等類別之使用者滿意度較高。

與 107 年度結果相較，108 年度已較無因年齡或年資差距而有滿意度表現之明顯差異。此可能因為機關配置 EAP 服務資源時，已考量各年齡層及不同年資之人員需要，並依該二類人員之需要進行服務規劃及資源配置，從而滿意度於此二類別未出現顯著差異。

表 4 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
隱私保護滿意度	男性	簡任	主管	較長	
服務可及性滿意度	男性	簡任	主管	較長	
服務內容滿意度	男性	簡任	主管		
再次使用意願	男性	簡任	主管		
建議同仁使用程度	男性	簡任	主管		

說明：107 年度滿意度各題項均以男性、簡任人員、擔任主管職務及年齡、年資越長等類別使用者滿意度較高。空白者表示群體間無顯著差異性或相關性。

三、公務機關 EAP 推動建議

- (一) **持續落實 EAP 宣導：**針對不同受訪者群體在 EAP 知悉程度的落差，建議未來各機關除利用多元媒介持續辦理 EAP 宣導外，亦可透過整合機關 EAP 服務資源及資訊，例如：建置一站式服務，藉由服務便利化、資訊即時化，提升同仁們知悉程度及使用率。
- (二) **提高各群體之 EAP 服務使用率：**針對受訪者群體於 EAP 服務使用率出現群體間的落差，建議各機關可於年度結束時針對未使用同仁進行問卷調查或個別訪談，以瞭解未使用原因並可藉此提出因應措施，改善使用率偏重特定群體之情形。
- (三) **服務措施力求扣合各群體同仁之需求：**針對不同受訪者群體在 EAP 使用滿意度的落差，建議各機關訂定計畫前落實辦理需求調查，並注意各群體間之需求差異，俾於資源許可範圍內提供符合多元群體之服務措施。此外，於每次提供服務後，對同仁進行滿意度調查，針對滿意度相對較高及較低之群體進行部分同仁之個別訪談以瞭解落差原因，從而提出改善措施。

附錄一、108 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

3. 請問您最近一年內有無使用本機關員工協助方案服務的經驗？

☐無，下列問題免填。

☐有，請回答下列問題：

題項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法判斷
3-1. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-2. 您對本機關員工協助方案服務申請的便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-3. 您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-4. 您未來有需求時，願意再使用本機關員工協助方案服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-5. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※受訪者基本資料

編號	題項	選項說明
1	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
2	任職官等	<input type="checkbox"/> 簡任 <input type="checkbox"/> 薦任 <input type="checkbox"/> 委任
3	擔任主管職務	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
4	年齡	<input type="checkbox"/> 29 歲以下 <input type="checkbox"/> 30 歲至 34 歲 <input type="checkbox"/> 35 歲至 39 歲

編號	題項	選項說明
		<input type="checkbox"/> 40 歲至 44 歲 <input type="checkbox"/> 45 歲至 49 歲 <input type="checkbox"/> 50 歲至 54 歲 <input type="checkbox"/> 55 歲至 59 歲 <input type="checkbox"/> 60 歲以上
5	任職本機關之 公務年資	<input type="checkbox"/> 5 年以下 <input type="checkbox"/> 6 年至 10 年 <input type="checkbox"/> 11 年至 15 年 <input type="checkbox"/> 16 年至 20 年 <input type="checkbox"/> 21 年至 25 年 <input type="checkbox"/> 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
1. 服務提供知悉程度	相當清楚	49.23%
	約略知道	43.97%
	不知道	6.80%
2. 聯繫管道知悉程度	相當清楚	46.84%
	約略知道	41.54%
	不知道	11.62%
3. EAP 服務使用經驗	有 ³	8.27%
	無	91.73%
3-1. 隱私保護滿意度 ⁴⁵	正向評價	94.57%
	中立評價	3.54%
	負向評價	0.99%
	無法判斷	0.90%
3-2. 服務可及性滿意度	正向評價	94.56%
	中立評價	3.85%
	負向評價	1.11%
	無法判斷	0.48%
3-3. 服務內容滿意度	正向評價	94.22%
	中立評價	4.00%
	負向評價	1.38%
	無法判斷	0.40%
3-4. 再次使用意願	正向評價	94.78%
	中立評價	3.36%
	負向評價	1.43%
	無法判斷	0.43%
3-5. 建議同仁使用程度	正向評價	94.68%
	中立評價	3.52%
	負向評價	1.36%
	無法判斷	0.44%

³ 本部分「有」係統計有勾選使用過 EAP 各項服務且未勾選「都沒有」之受訪者比率。

⁴ 「正向評價」，係指 Q3-1 至 Q3-5 選項填答填答「非常同意」及「同意」之使用者，「中立評價」係指填答「普通」者，「負向評價」則係指填答「不同意」及「非常不同意」者。

⁵ 第 3-1 至 3-5 題係統計有 EAP 服務使用經驗受訪者之填答比率，並扣除各題未填答人數。