

宜蘭縣政府 109 年員工及主管需求調查分析報告

壹、前言

本府於 108 年 12 月 4 日至同年 10 日辦理「109 年度『員工協助方案』員工及組織需求問卷調查」，為使 EAP 方案與管理效能的聯繫更為緊密，本年度分「員工協助方案 109 年度需求調查問卷」及「各級主管對員工協助方案建議問卷調查」等二種問卷，由本府及所屬機關學校各級主管及同仁於登入員工入口網時進行填答，依據其實際認知與感受，在適當選項勾選填答。經統計，「員工協助方案 109 年度需求調查問卷」有效問卷共計 1,985 份，「各級主管對員工協助方案建議問卷調查」有效問卷共計 165 份。有效問卷共計 2,150 份。

貳、問卷分析

基於組織資源有限及其合理分配之考量，獲得最高總分之選項即代表同仁對該議題的整體需求程度最高。

一、同仁對各服務類別的需求程度

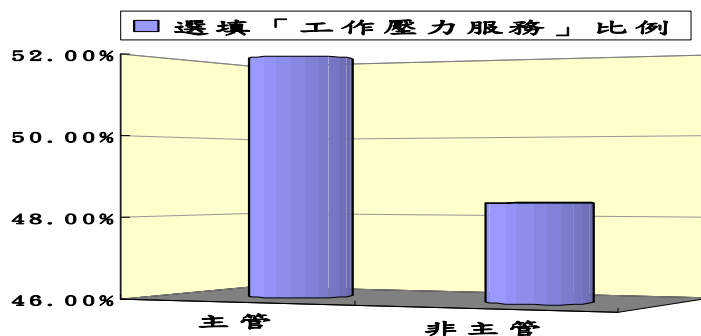
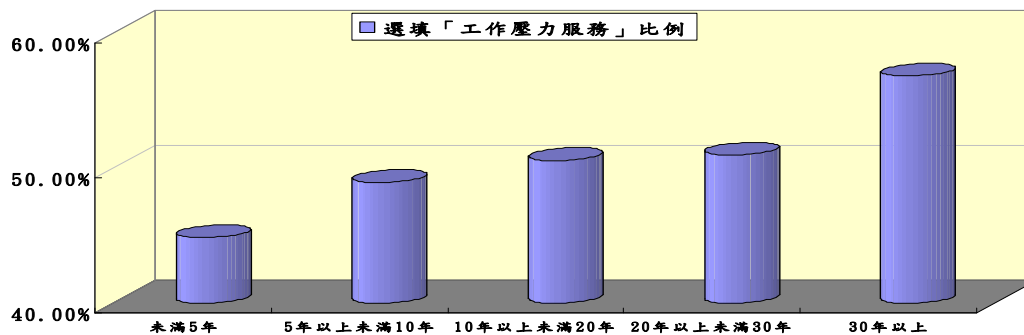
(一) 調查結果顯示，在服務類別方面，有 49.07% 的同仁對「工作壓力」服務需求程度最高，其次為「醫療保健」服務的需求，有 36.93%，而「家庭關係」服務需求程度最低，僅 7.10%。同仁對於各類服務需求程度如下圖所示。

各項服務類別	得票數	百分比	需求程度
工作壓力服務	974	49.07%	1
醫療保健服務	733	36.93%	2
法律諮詢服務	712	35.87%	3
心理健康服務	535	26.95%	4
財務諮詢服務	505	25.44%	5
組織及管理諮詢服務	361	18.19%	6
家庭關係服務	141	7.10%	7

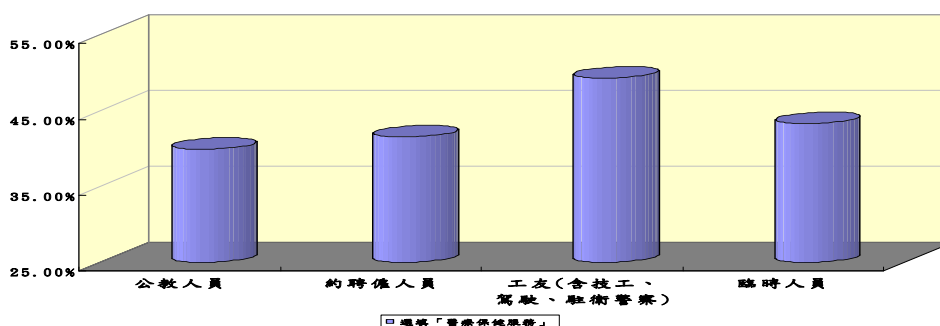
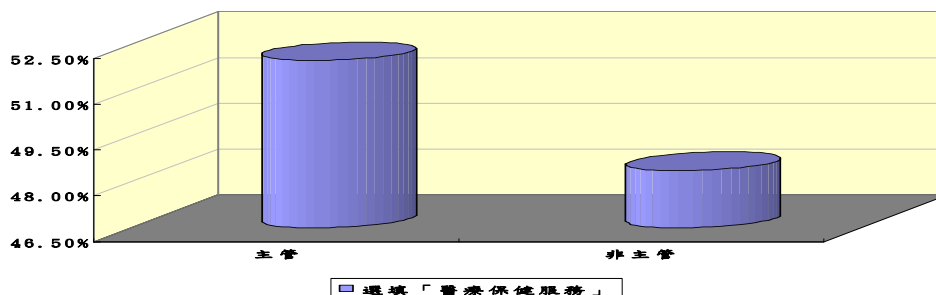
註：本題項為複選題，無選擇限制

(二) 經分析各項服務類別需求與填答者背景結構

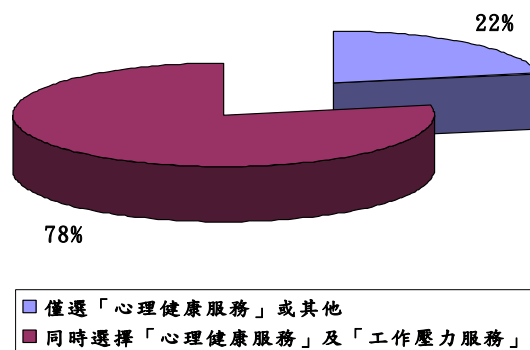
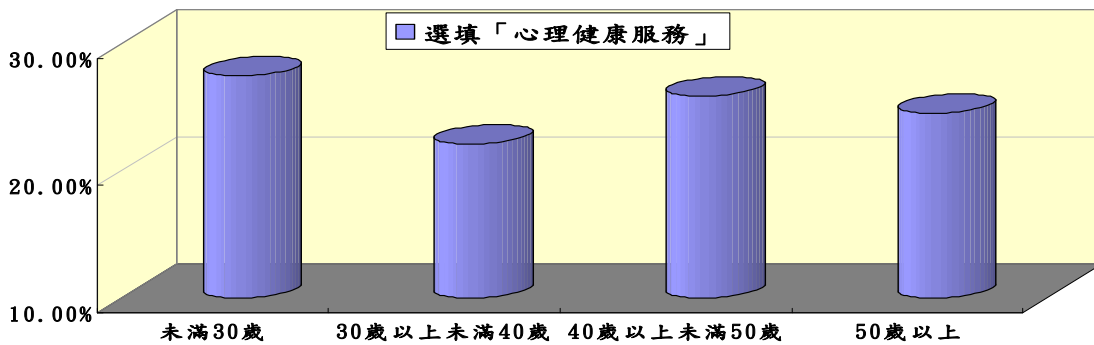
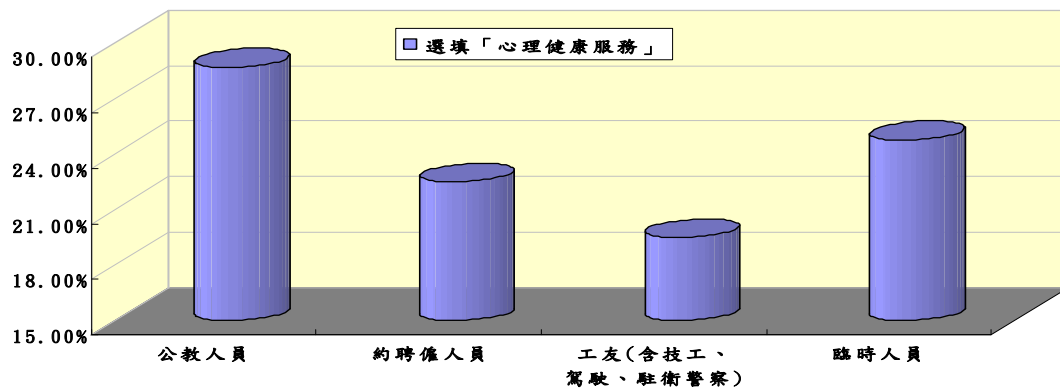
1. 對各項服務類別中選填「工作壓力服務」者，分析其結構，與性別、各年齡層、單位類別等無顯著差異性（詳如下圖）。另分析其任職年資長短，以年資達30年以上之同仁，選填本項需求比例較高。其次，非擔任主管職務者，選填本項需求比例亦較少。



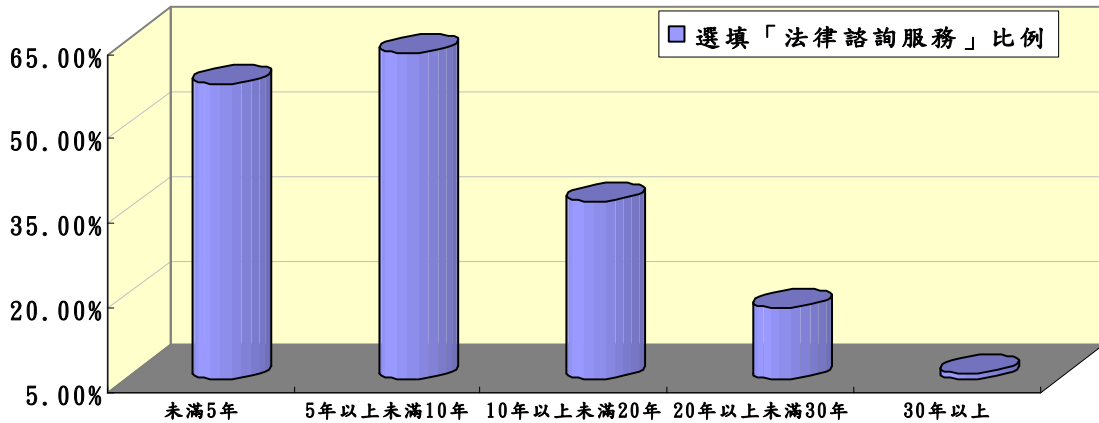
2. 對各項服務類別中選填「醫療保健服務」，分析其結構，與性別、各年齡層、單位類別等無顯著差異性（詳如下圖）。另分析「是否擔任主管職務」，非擔任主管職務者，選填本項需求比例較低；分析「人員類別」，其中擔任工友者選填本項需求比例較大。



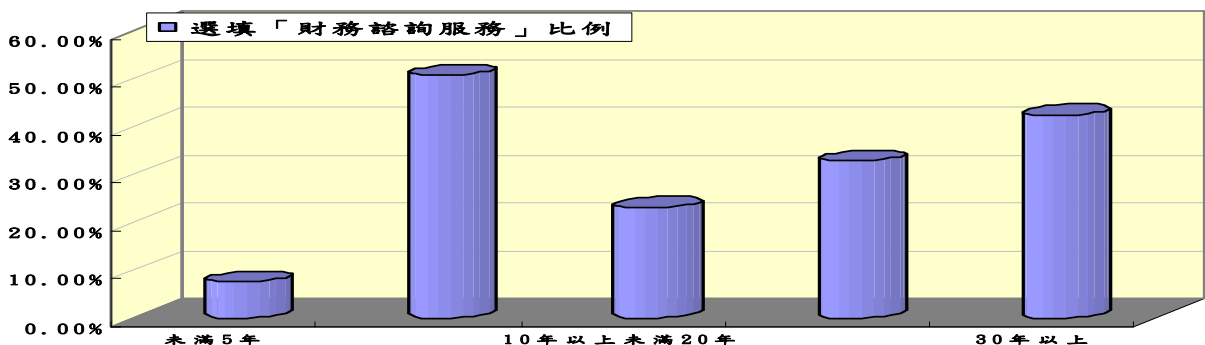
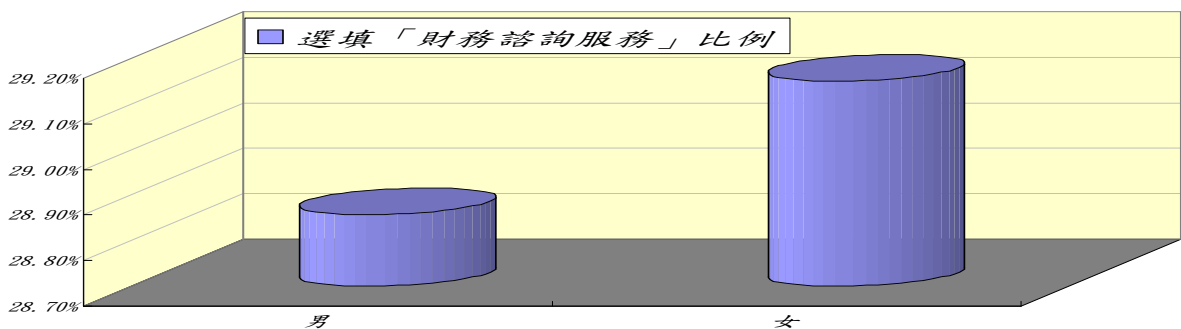
3. 對各項服務類別中選填「心理健康服務」，分析其結構，與性別、任職年資長短、單位類別及是否擔任主管職等無顯著差異性（詳如下圖）。另分析其各年齡層，各層年資選填比例大致相符，惟30歲以上至40歲之同仁，選填本項需求比例較低。其次，非擔任主管職務者，選填本項需求比例亦較少。分析「人員類別」，其中擔任工友者選填本項需求比例較大。並經分析選填本項服務者，78%同仁同時選填工作壓力。



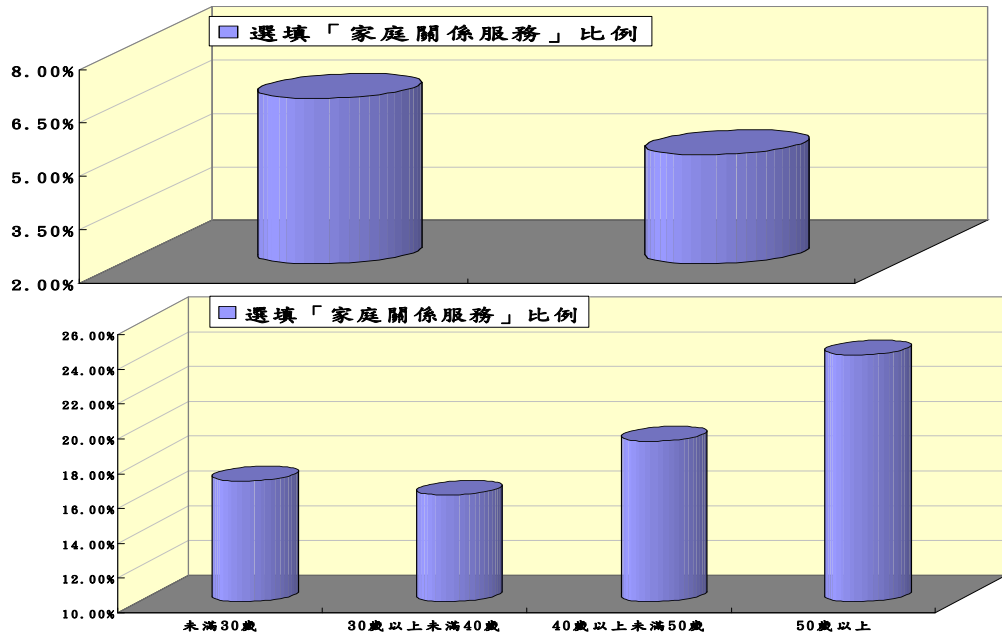
4. 對各項服務類別中選填「法律諮詢服務」，分析其結構，與性別、單位類別、人員類別及各年齡層等無顯著差異性（詳如下圖）。另分析其任職年資，任職年資越長者，選填本項需求比例較低。



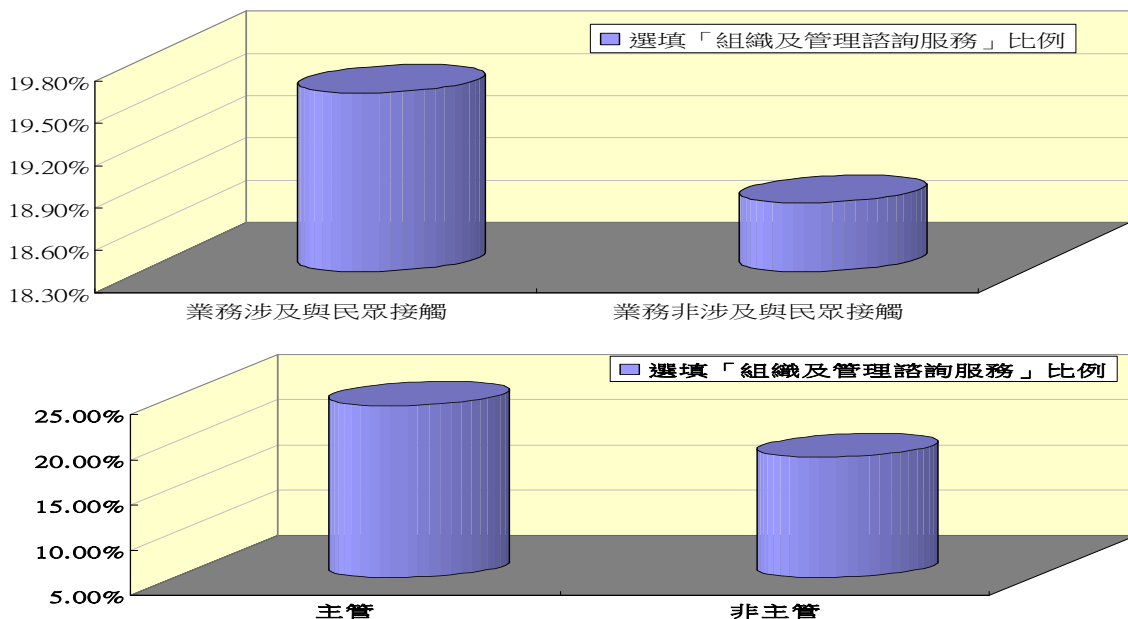
5. 對各項服務類別中選填「財務諮詢服務」，分析其結構與單位類別及是否擔任主管職等無顯著差異性（詳如下圖）。分析「性別」結構，以女性選填本項需求比例較高；分析其「各年齡層」結構，以50歲以上同仁選填本項需求比例較高。分析「年資」結構，以任職5年至10年以上及任職30年以上之同仁選填本項需求比例較高。



6. 對各項服務類別中選填「家庭關係服務」，分析其結構與「單位類別」、「業務是否涉及與民眾接觸」及「是否擔任主管職」等無顯著差異性(詳如下圖)。另分析「性別」結構，以男生選填本項需求比例較高者外；分析其「各年齡層」結構，以50歲以上同仁選填本項需求比例較高。



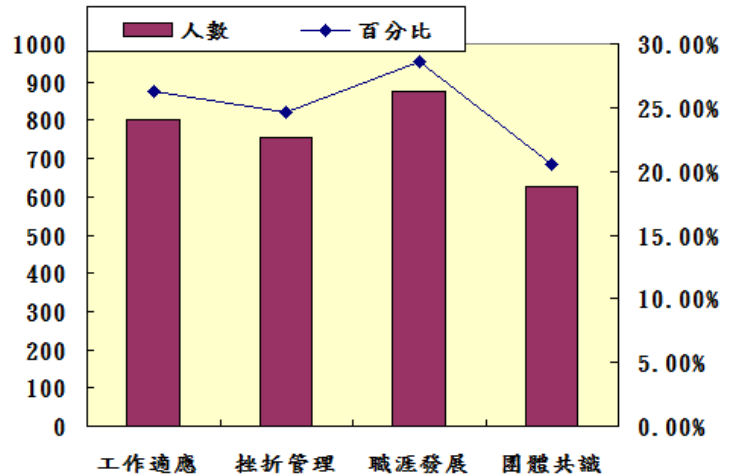
7. 對各項服務類別中選填「組織及管理諮詢服務」，分析其結構與「性別」、「年齡」、「年資」等無顯著差異(詳如下圖)，另分析「單位類別」結構，以業務非涉及與民眾接觸者之同仁選填本項需求比例較高;分析「是否擔任主管職」結構，以擔任主管職之同仁選填本項需求比例較高。



二、工作壓力

調查結果顯示，在「工作壓力」面向中，有 874 位，佔 28.57% 的同仁對「職涯發展」此一選項需求程度最高。同仁對於「工作壓力」各議題需求程度如下圖。

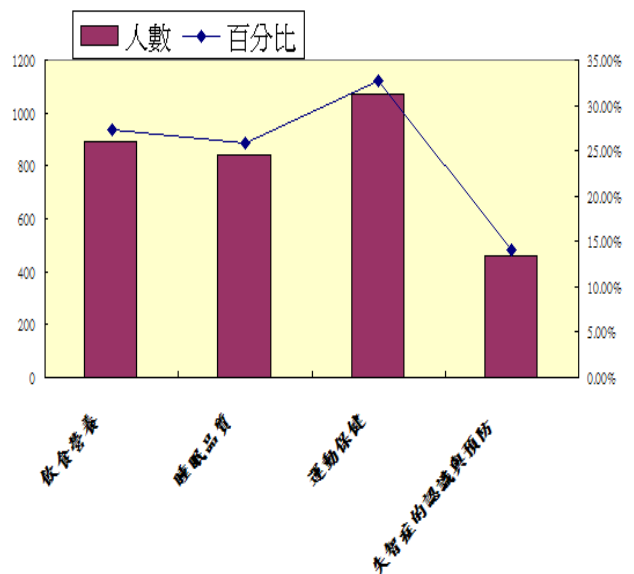
同仁對「工作壓力」各選項的需求比例	人數	百分比	需求程度
工作適應	803	26.25%	2
挫折管理	754	24.65%	3
職涯發展	874	28.57%	1
團體共識	628	20.53%	4



三、醫療保健

調查結果顯示，在「醫療保健」面向中，有 1,069 位，佔 32.73% 的同仁對「運動保健」此一選項需求程度最高。同仁對於「醫療保健」各議題之需求程度如下圖所示。

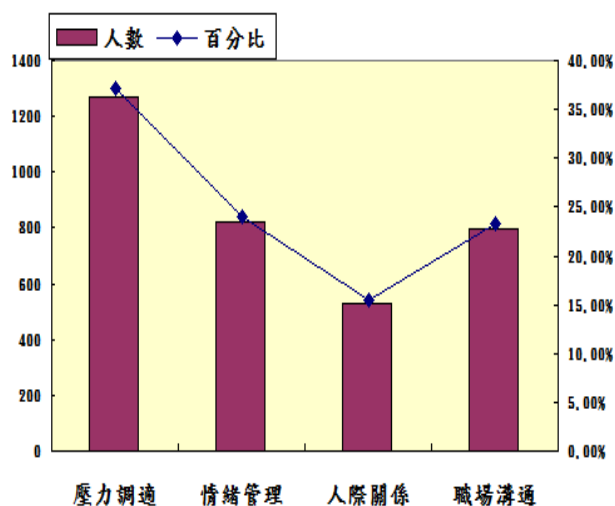
同仁對「工作壓力」	人數	百分比	需求程度
飲食營養	894	27.37%	2
睡眠品質	842	25.78%	3
運動保健	1069	32.73%	1
失智症的認識與預防	461	14.12%	4



四、心理健康

調查結果顯示，在「心理健康」面向中，有 1,268 位，佔 37.18% 的同仁對「壓力調適」此一選項需求程度最高。同仁對於「心理健康」各議題之需求程度如下圖所示。

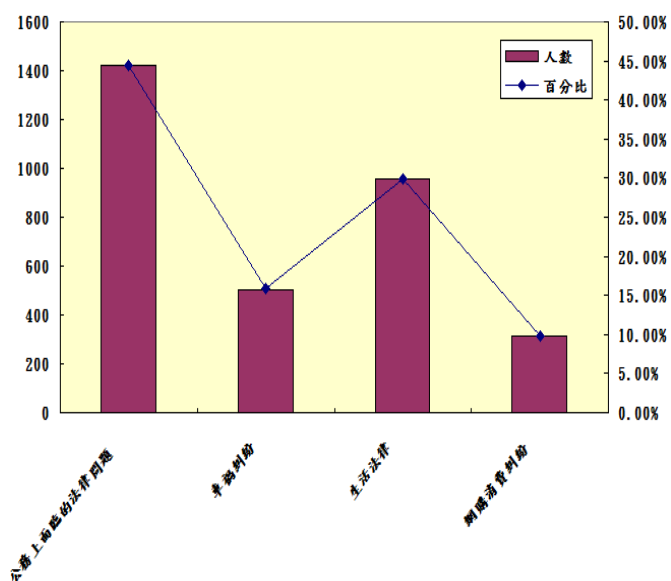
同仁對「心理健康」各議題的需求比例	人數	百分比	需求程度
壓力調適	1268	37.18%	1
情緒管理	819	24.02%	2
人際關係	528	15.48%	4
職場溝通	795	23.32%	3



五、法律諮詢

調查結果顯示，在「法律諮詢」面向中，有 1,420 位，佔 37.18% 的同仁對「公務上面臨的法律問題」此一選項需求程度最高。同仁對於「法律諮詢」各議題需求程度如下圖所示。

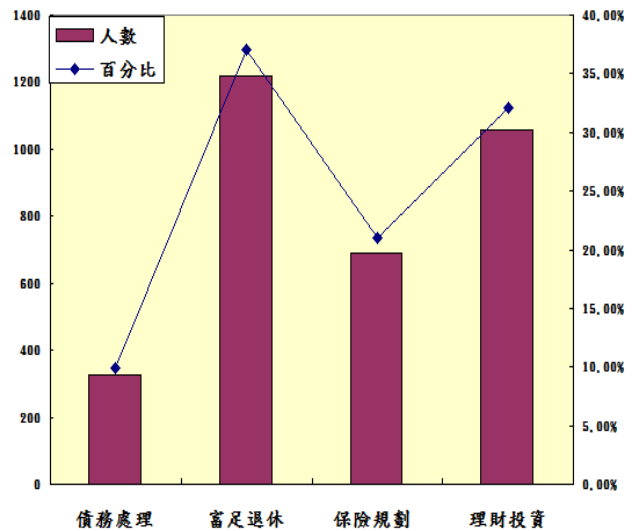
同仁對「法律諮詢」各議題的需求比例	人數	百分比	需求程度
公務上面臨的法律問題	1420	44.43%	1
車禍糾紛	505	15.80%	3
生活法律	956	29.91%	2
網購消費糾紛	315	9.86%	4



六、財務諮詢

調查結果顯示，在「財務諮詢」面向中，有 1,217 位，佔 37% 的同仁對「理財規劃」此一選項需求程度最高。同仁對於「財務諮詢」各議題議題需求程度如下圖所示。

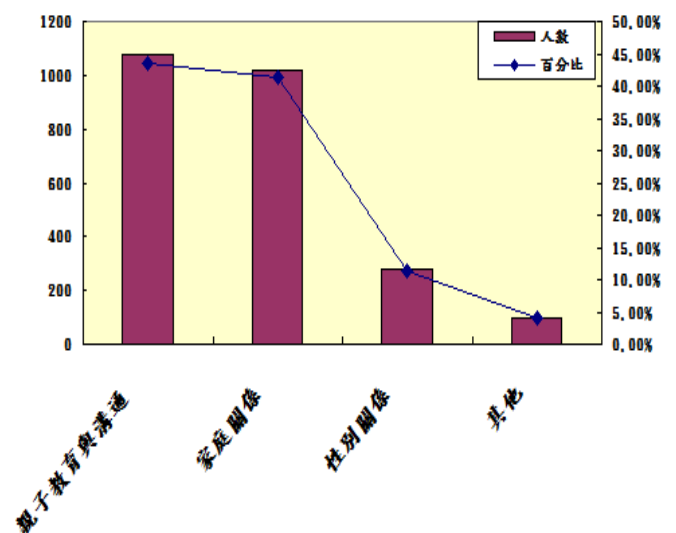
同仁對「財務諮詢」各議題的需求比例	人數	百分比	需求程度
債務處理	326	9.91%	4
富足退休	1217	37.00%	1
保險規劃	689	20.95%	3
理財投資	1057	32.14%	2



七、家庭關係

調查結果顯示，在「家庭關係」面向中，有 1,076 位，佔 43.56% 的同仁對「親子教育與溝通」此一選項需求程度最高。同仁對於「家庭關係」各議題需求程度如下圖所示。

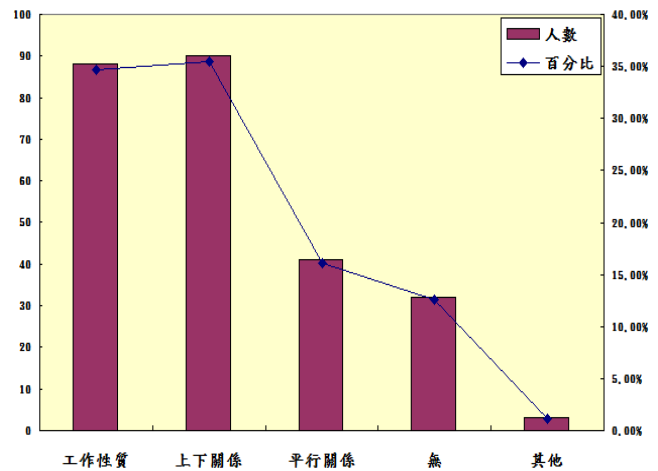
同仁對「家庭關係」各議題的需求比例	人數	百分比	需求程度
親子教育與溝通	1076	43.56%	1
家庭關係	1019	41.26%	2
性別關係	278	11.26%	3
其他	97	3.93%	4



八、工作上的困境與壓力（主管問卷部份）

調查結果顯示，在「工作上的困境與壓力」面向中，有 90 位，佔 35.43% 主管及 88 位，佔 34.56% 主管工作上的困境與壓力主要來自「工作性質」及「上下關係」。主管對「工作上困境與壓力來源」選擇如下圖所示。

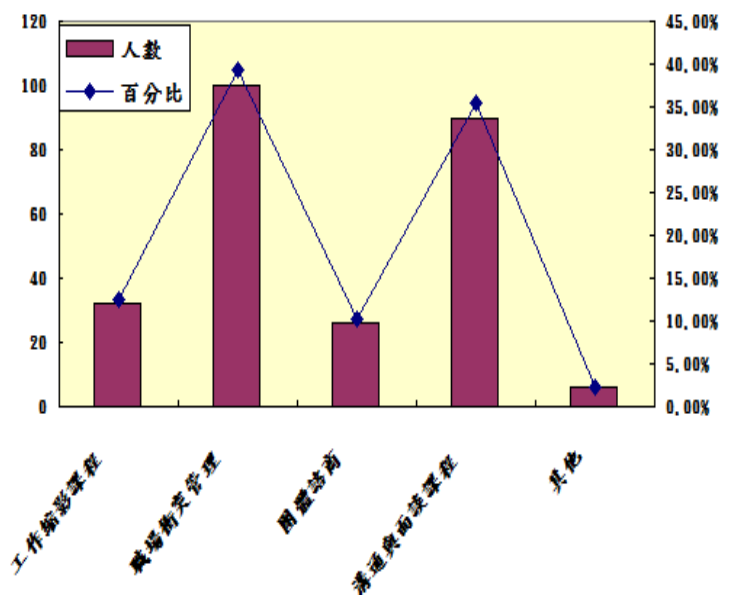
主管在「工作上的困境與壓力」主要來源	人數	百分比	需求程度
工作性質	88	34.65%	1
上下關係	90	35.43%	1
平行關係	41	16.14%	3
無	32	12.60%	4
其他	3	1.18%	5



九、工作紓壓（主管問卷部份）

調查結果顯示，在「工作紓壓」面向中，有 100 位，佔 39.37% 主管對「職場衝突管理」此一選項需求程度最高。主管對於「工作紓壓」各項議題議題需求程度如下圖所示。

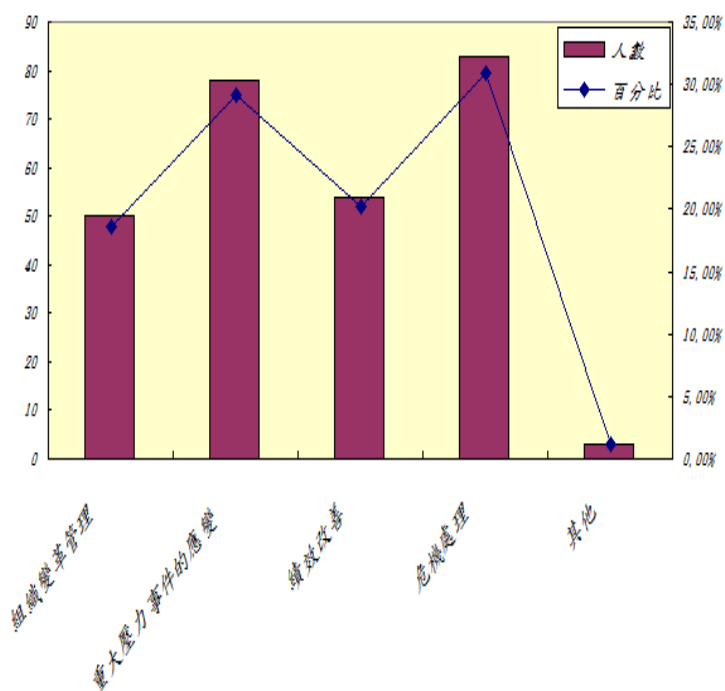
主管在「工作紓壓」各議題的需求比例	人數	百分比	需求程度
工作縮影課程	32	12.60%	3
職場衝突管理	100	39.37%	1
團體諮商	26	10.24%	4
溝通與面談課程	90	35.43%	2
其他	6	2.36%	5



十、組織管理（主管問卷部份）

調查結果顯示，在「組織管理」面向中，有 83 位，佔 30.97% 主管對「危機管理」此一選項需求程度最高。主管對「組織管理」各項議題需求程度如下圖所示。

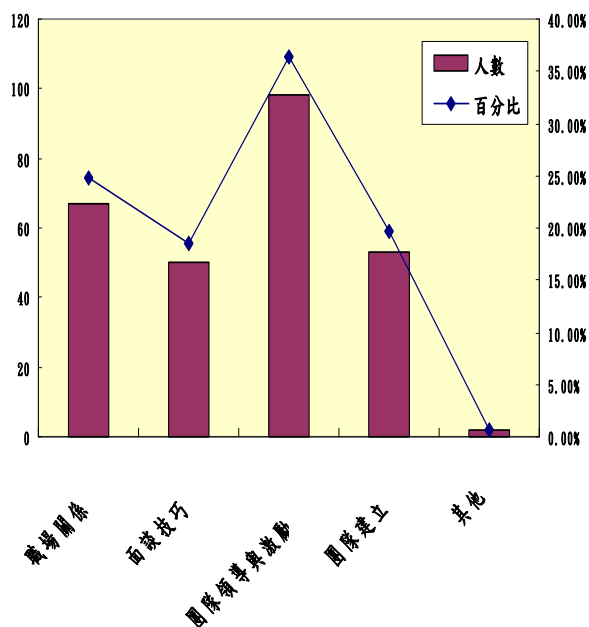
主管在「組織管理」各議題的需求比例	人數	百分比	需求程度
組織變革管理	50	18.66%	4
重大壓力事件的應變	78	29.10%	2
績效改善	54	20.15%	3
危機處理	83	30.97%	1
其他	3	1.12%	5



十一、管理技巧（主管問卷部份）

調查結果顯示，在「管理技巧」面向中，有 98 位，佔 36.30% 主管對「團隊領導與激勵」此一選項需求程度最高。主管對「管理技巧」各項議題需求程度如下圖所示。

主管在「管理技巧」各議題的需求比例	人數	百分比	需求程度
職場關係	67	24.81%	2
面談技巧	50	18.52%	4
團隊領導與激勵	98	36.30%	1
團隊建立	53	19.63%	3
其他	2	0.74%	5



參、結論

一、經統計結果顯示，分析如下：

(一) 在個人問卷方面：

1. 在各服務類別面向，有高達 49.07% 同仁對「工作壓力」服務需求程度最高，且以年資 30 年以上及擔任主管職填答比例較高；另經分析，選填「心理健康」服務需求者，有 78% 同時選填「工作壓力」，顯示「心理健康」與「工作壓力」有相關性，且為 49.07% 同仁所需。鑑此，持續提供心理諮商服務及開設「都是壓力惹的禍~職場的壓力管理」、「走過人生轉角~珍愛生命」等相關教育訓練課程。
2. 在「法律諮詢服務」面向，經分析其任職年資越長者，選填本項比例越低；其相關議題面向，有 37.18% (1,420 位) 同仁對「公務上面臨的法律問題」議題選填比例較高。鑑此，持續提供法律諮詢服務，並為避免同仁公事繁忙，增加與宜蘭地方法院連線「訴訟程序視訊諮詢」的數位服務，免去同仁奔波及具時效性，並開設「影響公務法治的可能」等法律教育訓練課程，另於新進人員訓練課程中加強相關課程。
3. 在「財務諮詢服務」面向，經分析以男性、50 歲以上任職 30 年以上之同仁，選填本項比例較高；其相關議題面向，有 37% (1,217 位) 同仁對「富足退休」議題選填比例較高。鑑此，開設「投資與退休」等財務教育訓練課程，以供有興趣同仁參與。
4. 在「醫療保健」面向，經分析以擔任主管職務者，選填本項比例較高；其相關議題面向，有 32.73% (1,069 位) 同仁對「運動保健」議題選填比例較高。鑑此，持續與醫療院所合作至本府免費為同仁提供身體健康檢查，並開設「3C 時代腰酸背痛預防」等健康教育訓練課程，以供有興趣同仁參與。
5. 在「家庭關係」面向，經分析以男生選填本項比例較高者外；分析其「各年齡層」結構及「年資」結構，各組需求人數均不高。其相關議題面向，有 37.18% (1,076 位) 同仁對「親子教育與溝通」議題選填比例較高。鑑此，開設「3C 時代挑戰~幼童安全上網與家庭網路安全意職」等教育訓練課程，以供有興趣同仁參與。

(二) 在主管問卷方面：

1. 主管工作上的困境與壓力，主要來自「工作性質」及「上下關係」。在「工作紓壓」面向，有 39.37% 主管對「職場衝突管理等」議題需求比例較高。鑑此，規劃「跨部門溝通與口語肢體表達技巧」、「中高階主管教育訓練」等課程，以符合主管之需求。
 2. 在「組織管理」面向，有 30.97% 主管對「危機關理」議題需求比例較高。鑑此，規劃「風險與危機管理」等教育訓練課程。
 3. 在「管理技巧」面向，有 36.30% 主管對「團隊領導與激勵」議題需求比例較高。鑑此，規劃「團隊領導與激勵」等教育訓練課程。
 4. 另外，有主管建議「可再多辦對主管講習」、「團體諮商等課程能納入中高階主管研習」、「員工通常不善表達心理壓力，需要同仁和主管主動關心」、「聘請的老師及設計課程可以延聘更好、更當代的師資，以符合當前需求，也更具吸引力」，爰加強辦理「鑽石團體~從人資角度協助職涯發展」、「EAP 專業人員訓練進階課程」等相關教育訓練課程。
- 二、綜觀本次調查結果，填答者對於員工協助方案的期待頗高，對各項服務類別投票率踴躍，基於組織資源分配考量，除辦理相關教育訓練課程，另輔以團體諮商課程及心理、法律、財務、醫療、家庭關係等各類諮詢服務，以提升工作士氣、營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。