

宜蘭縣政府108年員工協助方案實施成效調查分析報告

壹、前言

本府於108年12月4日至同年10月10日辦理「108年度『員工協助方案』實施成效問卷調查」，以瞭解108年推動員工協助方案之成效，為使EAP方案與管理效能的聯繫更為緊密，分「員工協助方案108年度實施成效」及「各級主管對員工協助方案推動效力與建議問卷調查」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108年度實施成效」有效問卷共計1,985份，「各級主管對員工協助方案推動效力與建議問卷調查」有效問卷共計165份。

貳、「員工協助方案108年度實施成效」問卷分析

一、填答者背景結構描述

(一) 性別資料的次數分配表分析

在本次調查樣本中，男性有901人，占有有效樣本數的45.39%；女性有1,084人，占有有效樣本數的54.61%，女性填答者多於男性。詳如右表所示。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	901	45.39	45.39	45.39
	女	1084	54.61	54.61	100
	總和	1985	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		1985	100		

(二) 年齡資料的次數分配表分析

在本次調查樣本的年齡資料中，年齡層分布詳如右表所示。其中以青壯年口30歲以上未滿50歲者為主要，有1,151人，占有有效樣本數的57.98%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	未滿30歲	313	15.77	15.77	15.77
	30-未滿40歲	583	29.37	29.37	45.14
	40-未滿50歲	568	28.61	28.61	73.75
	50歲以上	521	26.25	26.25	100
	總和	1985	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		1985	100		

(三) 人員類別資料的次數分配表分析

在本次調查樣本的人員類別資料中，其分布詳如右表。其中以公教人員人數最多，有1,265人，占有有效樣本數的63.73%；最少的是工友(含技工、駕駛、駐衛警察)，有77人，占有有效樣本數的3.88%；約聘僱人員、臨時人員各約占有有效樣本數的16.12%、16.27%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	公教人員	1265	63.73	63.73	63.73
	約聘僱人員	320	16.12	16.12	79.85
	工友(含技工、駕駛、駐衛警察)	77	3.88	3.88	83.73
	臨時人員	323	16.27	16.27	100
	總和	1985	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		1985	100		

(四) 服務年資資料的次數分配表分析

在本次調查樣本的服務年資未滿5年者有604人，占有有效樣本數的30.43%，比例上最高；比例上最低為服務年資30年以上者，有132人，占有有效樣本數的6.65%。顯示本次填答者，以服務年資未滿5年者居多。詳如右表。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	未滿5年	604	30.43	30.43	30.43
	5年以上未滿10年	325	16.37	16.37	46.8
	10年以上未滿20年	455	22.92	22.92	69.72
	20年以上未滿30年	469	23.63	23.63	93.35
	30年以上	132	6.65	6.65	100
	總和	1985	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		1985	100		

(五) 擔任主管職務與否的次數分配表分析

在本次調查樣本中，擔任主管職務者有304人，占有有效樣本數的15.31%；擔任非主管職務者有1,681人，占有有效樣本數的84.69%，擔任非主管職務者填答多於擔任主管職務者。詳如右表。鑒於主管樣本數較少不易突顯其主要需求，另以「本府各級主管對員工協助方案推動效力與建議問卷調查」調查以主管為主之實施效力與需求調查。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	主管	304	15.31	15.31	15.31
	非主管	1681	84.69	84.69	100
	總和	1985	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		1985	100		

(六) 單位類別的次數分配表分析

在本次調查樣本中，單位類別為第一線人員者有1,160人，占有有效樣本數的58.44%；其單位類別非第一線人員者有825人，占有有效樣本數的41.56%，詳如右表。

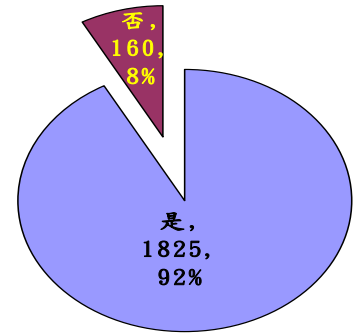
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	業務涉與民眾接觸	1160	58.44	58.44	58.44
	業務非涉與民眾接觸	825	41.56	41.56	100
總和		1985	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		1985	100		

二、填答者各項認知與結構分析

(一) 員工對本方案的基本認知

1. 對員工協助方案知曉的分析

(1) 總體分析：在本次調查樣本中，員工大致知道本府有辦理員工協助方案，填答「是」者達91.94%，較前一年度提升4%。至於「否」者，亦即不知道本府有辦理員工協助方案者達8.06%。詳如右圖所示。

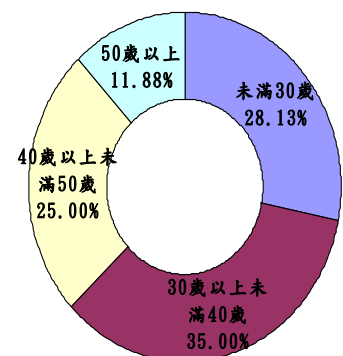


(2) 各項結構背景分析：

A. 性別、人員類別對員工協助方案知曉的差異性，經分析無顯著相關性。

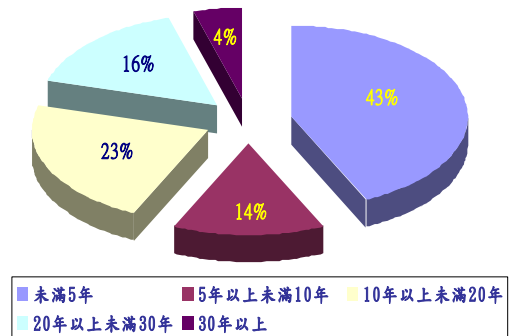
B. 各年齡層對員工協助方案知曉的差異性：

在本次調查樣本中，對員工協助方案答「否」者，分析其年齡層分佈，未滿30歲者，占28.13%；30歲至40歲者，占35%；40歲以上至50歲者，占25%；50歲以上者占11.88%（50歲以上同仁佔本次調查樣本數比例26.25%），顯示出50歲以上同仁對員工協助方案較為知悉。



C. 服務年資對員工協助方案知曉的差異性

在本次調查樣本中，對員工協助方案答「否」者，經分析其服務年資，以年資未滿五年者佔 43%，而其樣本數僅佔全體 16.37%，可得新進人員較不易得知本方案。

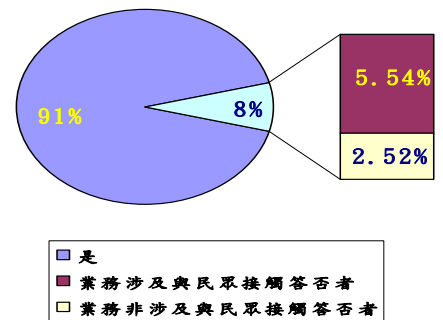


D. 擔任主管職務與否對員工協助方案知曉的差異性

在本次調查樣本中，對「員工協助方案知曉的差異性」答「否」者，同時擔任主管職者，均為警政單位主管。

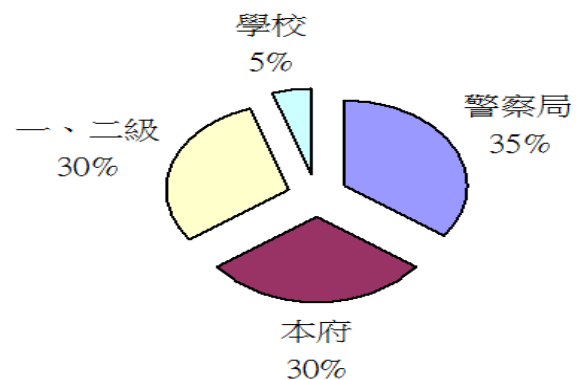
E. 業務涉及與民眾接觸與否對「員工協助方案知曉的差異性」在本次調查樣本中，對員工協助方案答「否」者計 160 人，經分析其職務性質與單位類別：

(A) 其中業務涉及與民眾接觸者，答「否」比例為 110 人，佔 5.54%，業務非與民眾接觸者為 50 人，佔 2.52%；依填答者背景結構比例分析，業務涉及直接面對民眾之同仁較為不知員工協助方案。



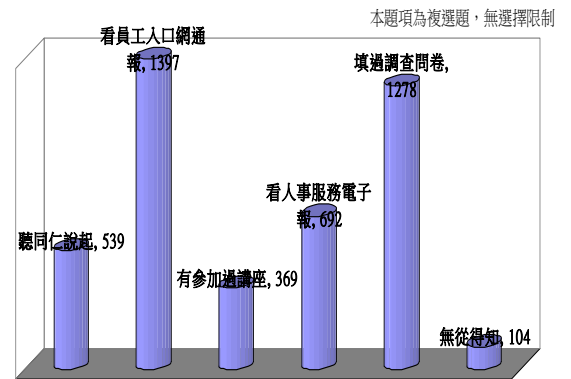
(B) 進一步分析，答「否」者，各單位比例

如右圖，警察局佔所有比例最高，35%，較本府、一、二級機關及學校皆為高，且其樣本比例佔全體屬較低者，故警政單位於員工協助方案推動上較不彰顯。



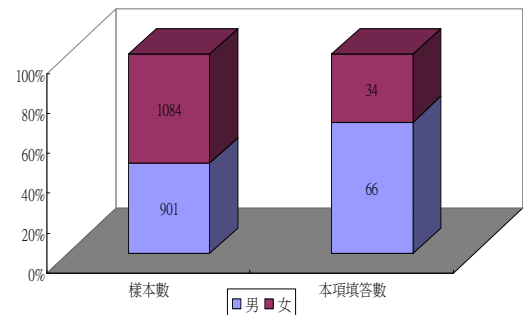
2. 員工得知本方案的途徑

(1) 在本次調查樣本中，員工對於得知員工協助方案的途徑中，填答「聽同仁說起」者，占 12.31%；填答「看員工入口網通報」者，占 12.31%；填答「有參加過講座」者，占 12.31%；填答「看人事服務電子報」者，占 12.31%；填答「填過調查問卷」者，占 12.31%；總體以「員工入口網通報」為最主要資訊來源。

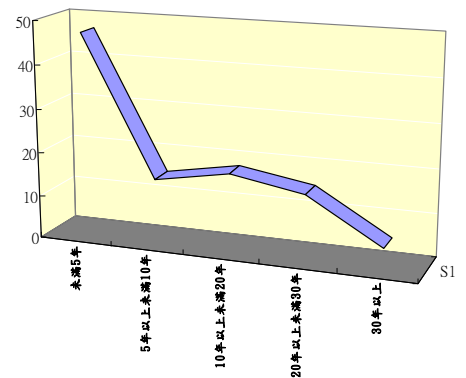


(2) 此外，填答「無從得知」者有 104 人勾選，進一步分析如下：

A. 填答「無從得知」者，其中有 4 人填答無從得知卻又於題目 4「我知道員工協助方案的服務內容」中選答「是」，此 4 人於本題較無可參酌性。

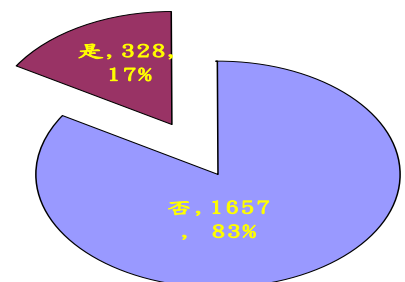


B. 分析此 100 名同仁背景結構，其中發現男性佔 66.7%；填答者為主管而選填「無從得知」，皆為警政單位主管，餘皆非主管職；且服務年資越久，其「無從得知」情況越低。詳如右圖。



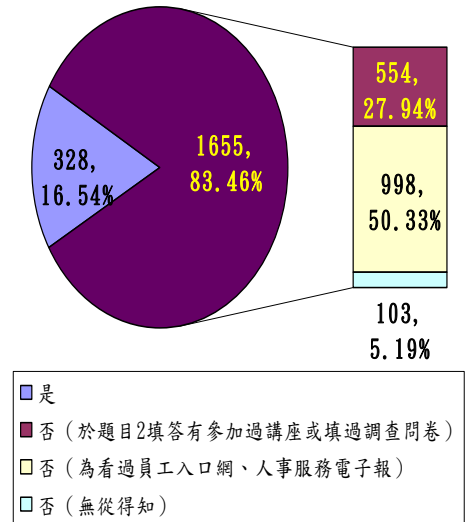
3. 對員工協助方案的使用程度

(1) 總體分析：在本次調查樣本中，員工對於員工協助方案的使用程度，填答「是」者達 16.54%。至於「否」者，亦即沒有運用過

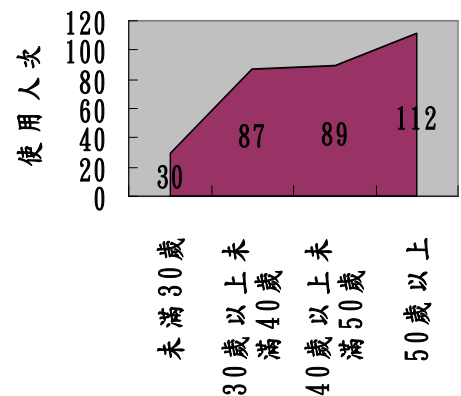


員工協助方案者達83%。詳如右圖。

(2) 經分析填答「否」者，即沒有使用過員工協助方案者，分析其同時填答「從何得知本府有員工協助方案」，選填有「有參加過講座或填過調查問卷者」計有 554 人次，佔 27.94%，選填「看過員工入口網通報或看過人事電子報」者亦有 998 人次，佔 50.33%。綜上，填答同仁對是否使用員工協助方案的定義模糊，本題「是」、「否」比例較不具參酌性。

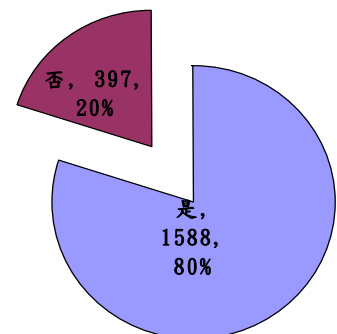


(3) 另分析其背景結構，男性使用率較高，是否擔任主管職務比例符合樣本數比例，無顯著差異性。惟經分析年齡越大者，「員工協助方案」使用人次越高。

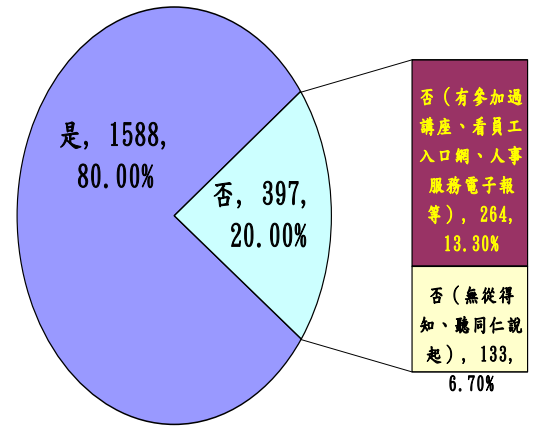


4. 對員工協助方案服務內容的瞭解

(1) 在本次調查樣本中，員工對於員工協助方案服務內容的瞭解，填答「是」者達80%，較前一年度提升0.33%。答「否」者，亦即不知員工協助方案服務內容者約達20%。詳如右圖所示。



(2) 進一步對填答「否」者，即沒有使用過員工協助方案者，分析其結構，與性別、各年齡層、服務年資、人員類別、是否擔任主管職務等無顯著差異性，惟分析其對本題填答「否」者，對題目「我從何得知本府有員工協助方案」填答「看員工入口網通報、參加過講座、看人事服務電子報」等佔 13%，餘僅 7%無從得知或是聽同仁說起，得知應為員工入口網、人事服務電子報之相關宣導過於片面，致同仁較不知員工協助方案的內容。

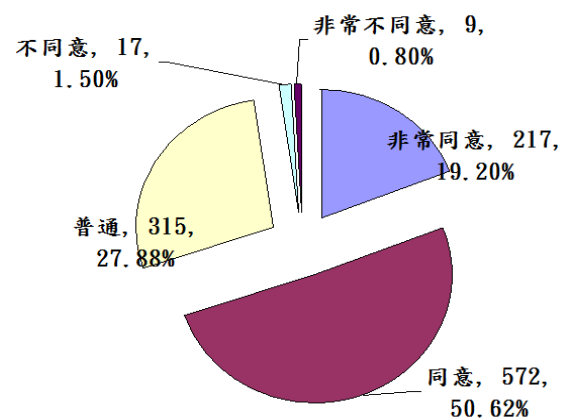


5. 對員工協助方案便利性感到滿意

(1) 在本次調查樣本中，員工對於員工協助方案便利性，填答「普通」以上者達97.7%。答「不同意、非常不同意」者，計26人，佔樣本數2.3%。詳如右表所示。

	票數	百分比	有效百分比	累積百分比
未曾參與	855	滿意度為百分比，分母已扣除未曾參與者。		
非常同意	217	19.20%	19.20%	19.20%
同意	572	50.62%	50.62%	69.82%
普通	315	27.88%	27.88%	97.70%
不同意	17	1.50%	1.50%	
非常不同意	9	0.80%	0.80%	

(2) 進一步對26位填答「不同意、非常不同意」者，即對員工協助方案便利性感到不滿意或非常不滿意者，分析其結構，與性別、各年齡層、服務年資、人員類別、是否擔任主管職務等均無顯著差異性，另分析其同時填答題目3有使用本府員工協助方案者，僅3人，亦即曾使用本府員工協助方案，且對本方案



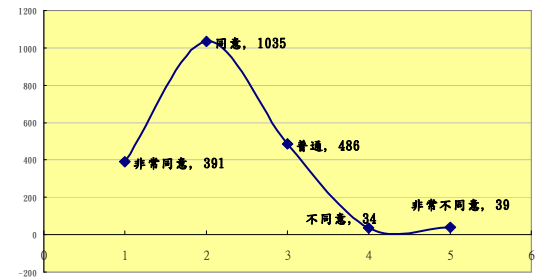
便利性感到不同意或非常不滿意。惟因樣本數過低，無進一步分析。

6. 對員工協助方案為重要關懷措施之一的認知

(1) 在本次調查樣本中，員工對於員工協助方案是重要關懷措施之一的認知，填答「普通」以上者達96.32%。至於「不同意、非常不同意」者，亦即不知道或不認同員工協助方案是重要關懷措施之一者，計73位，佔3.67%。詳如右表所示。

重要關懷措施之一的認知	票數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常同意	391	19.70%	19.70%	19.70%
同意	1035	52.14%	52.14%	71.84%
普通	486	24.48%	24.48%	96.32%
不同意	34	1.71%	1.71%	
非常不同意	39	1.96%	1.96%	

(2) 進一步對74位填答「不同意、非常不同意」者，亦即不知道或不認同員工協助方案是重要關懷措施之一者，分析其結構，與性別、各年齡層、服務年資、人員類別、是否擔任主管職務等均無顯著差異性。

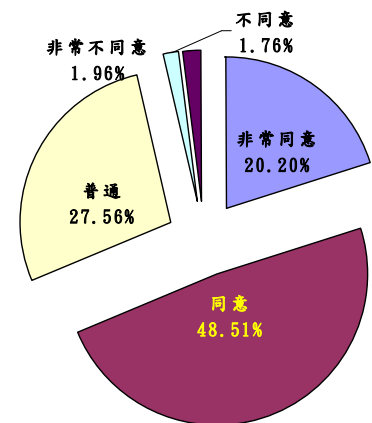


7. 尋求員工協助方案幫助的可能

(1) 在本次調查樣本中，員工對於在需要時會尋求員工協助方案幫助，填答「普通」以上者達96.17%，與去年均維持95%以上。填答「非常不同意」者，亦即不會尋求員工協助方案幫助者，計39人，佔1.96%。詳如右表所示。

尋求員工協助方案幫助的可能	票數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常同意	401	20.20%	20.20%	20.20%
同意	963	48.51%	48.51%	68.71%
普通	547	27.56%	27.56%	96.27%
不同意	35	1.76%	1.76%	
非常不同意	39	1.96%	1.96%	

(2) 進一步對填答「非常不同意」者，亦即倘有需求，非常不同意尋求員工協助方案的協助之39位同仁，分析其結構，與性別、各年齡層、服務年資、人員類別、是否擔任主管職務等均無顯著差異性。惟進一步分析同時填答題目3使用過員工協助方案但倘日後有需要協助時，非常不同意會尋求「員工協助方案」的幫助者，僅6



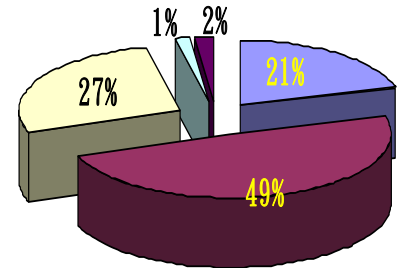
人，分析其背景結構，以男性且年齡於40歲至50歲以上之非主管同仁為主。

8. 對「員工協助方案」訂有保護使用者隱私相關規範感到滿意

(1) 在本次調查樣本中，員工對於「員工協助方案」訂有保護使用者隱私相關規範，填答「普通」以上者達96.77%。填答「非常不同意」者，亦即不會尋求員工協助方案幫助者，計40人，佔2.02%。詳如右表所示。

對訂有保護使用者隱私相關規範感到滿意	票數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常同意	407	20.50%	20.50%	20.50%
同意	973	49.02%	49.02%	69.52%
普通	541	27.25%	27.25%	96.77%
不同意	24	1.21%	1.21%	
非常不同意	40	2.02%	2.02%	

(2) 進一步對64位填答「不同意、非常不同意」者，即對員工協助方案訂有保護使用者隱私相關規範感到不滿意或非常不滿意者，分析其結構，與性別、各年齡層、服務年資、人員類別、是否擔任主管職務等均無顯著差異性，另分析其同時填答題目3有使用本府員工協助方案者，僅7人，亦即曾使用本府員工協助方案，且對訂有保護使用者隱私相關規範感到不同意或非常不滿意。惟因樣本數過低，無法進一步分析。



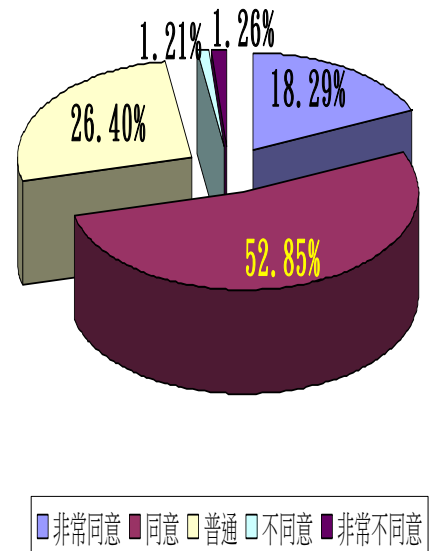
■ 非常同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

9. 當身邊同仁有需求時，會建議使用「員工協助方案」服務

(1) 在本次調查樣本中，員工對於當身邊同仁有需求時，會建議使用「員工協助方案」服務，填答「普通」以上者達97.53%。填答「非常不同意」者，亦即不會建議有需求之同仁使用「員工協助方案」者，計25人，1.26%。詳如右表所示。

會建議身邊有需求的同仁使用 EAP	票數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常同意	363	18.29%	18.29%	18.29%
同意	1049	52.85%	52.85%	71.14%
普通	524	26.40%	26.40%	97.53%
不同意	24	1.21%	1.21%	
非常不同意	25	1.26%	1.26%	

(2) 進一步對49位填答「不同意、非常不同意」者，即當身邊同仁有需求時，不同意或非常不同意建議使用「員工協助方案」服務，分析其結構，與性別、各年齡層、服務年資、人員類別、是否擔任主管職務等均無顯著差異性，另分析其同時填答題目3有使用本府員工協助方案者，為17人，亦即曾使用本府員工協助方案，且當身邊同仁有需求時，不同意或非常不同意建議使用「員工協助方案」服務。分析其背景結構，不會建議身邊有需求的同仁使用員工協助方案者，以女性且年齡於40歲至50歲以上之同仁為主，餘無差異性。



(二) 員工對本方案的使用率及滿意度

1. 對「法律諮詢」服務的參與及滿意度

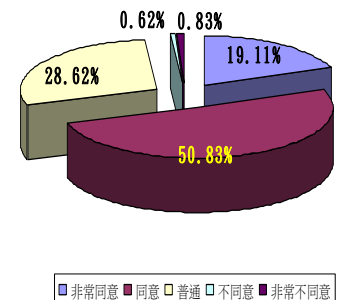
(1) 參與情形

在本次調查樣本中，員工未曾參與「法律諮詢」服務者有 1,017 人，占有有效樣本數的 51.23%，較去年 52.42%，員工參與「法律諮詢」服務提升 1.19%，使用人次較去年增 163 人。詳如右表所示。

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	滿意度
未曾參與	1017	51.23	51.23	51.23	-----
非常同意	185	9.32	9.32	60.55	19.11
同意	492	24.79	24.79	85.34	50.83
普通	277	13.95	13.95	99.29	28.62
不同意	6	0.3	0.3	99.59	0.62
非常不同意	8	0.4	0.4	100	0.83
總和	1985	100	100		

(2) 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「法律諮詢」服務且感到非常滿意、滿意者達 69.94%，較去年 71.06%，員工對「法律諮詢」服務滿意度下降 1.12%。感到普通者有 28.62%，感到不滿意及非常不滿



意者有 1.45%。詳如右圖所示。

2. 對「財務諮詢」服務的參與及滿意度

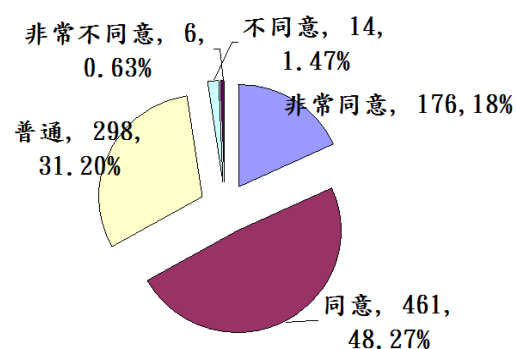
(1) 參與情形

在本次調查樣本中，員工未曾參與「財務諮詢」服務者有 1,030 人，占有有效樣本數 51.89，較去年 51.12%，員工參與「財務諮詢」服務率下降 0.77%，使用人次較去年高 128 人次。詳如右表所示。

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	滿意度
未曾參與	1030	51.89	51.89	51.89	----
非常同意	176	8.87	8.87	60.76	18.00
同意	461	23.22	23.22	83.98	48.27
普通	298	15.01	15.01	98.99	31.2
不同意	14	0.71	0.71	99.70	1.47
非常不同意	6	0.30	0.30	100	0.63
總和	1985	100	100		

(2) 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「財務諮詢」服務且感到非常滿意、滿意者達 66.27%，較去年 69.65%，員工對「財務諮詢」服務滿意度下降 3.38%。感到普通者有 31.2%，感到不滿意及非常不滿意者有 2.10%。詳如右圖所示。



3. 對「心理健康諮詢」服務的參與及滿意度

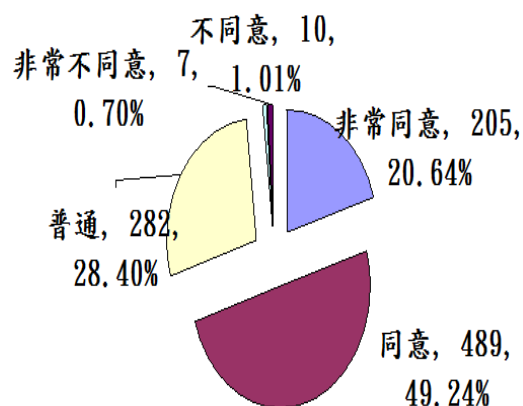
(1) 參與情形

在本次調查樣本中，員工未曾參與「心理健康諮詢」服務者有 992 人，占有有效樣本數 49.97，較去年 51.36%，員工參與「心理健康諮詢」服務率提升 1.39%，使用人次較去年高 170 人次。詳如右表所示。

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	滿意度
未曾參與	992	49.97	49.97	49.97	----
非常同意	205	10.33	10.33	60.30	20.64
同意	489	24.63	24.63	84.93	49.24
普通	282	14.21	14.21	99.14	28.4
不同意	10	0.50	0.50	99.64	1.01
非常不同意	7	0.35	0.35	100	0.7
總和	1985	100	100		

(2) 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「心理健康諮詢」服務且感到非常滿意、滿意者達 69.88%，較去年 66.27% 提升 3.61%，感到普通者有 28.4%，感到



不滿意及非常不滿意者有 1.71%。詳如右圖所示。

4. 對「醫療保健諮詢」服務的參與及滿意度

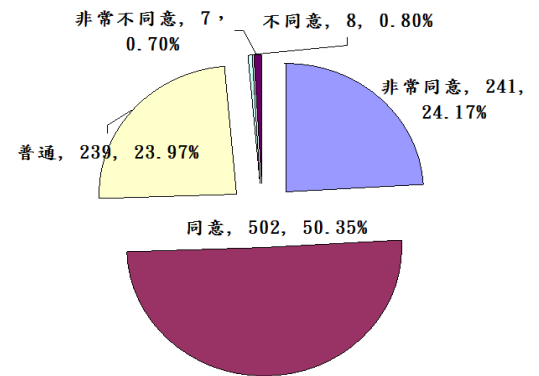
(1) 參與情形

在本次調查樣本中，員工未曾參與「醫療保健諮詢」服務者有 988 人，占有有效樣本數 49.77%，較去年 51.36%，員工參與「心理健康諮詢」服務率提升 1.59%，使用人次較去年高 169 人次。詳如右表所示。

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	滿意度
未曾參與	988	49.77	49.77	49.77	-----
非常同意	241	12.14	12.14	61.91	24.17
同意	502	25.29	25.29	87.20	50.35
普通	239	12.04	12.04	99.24	23.97
不同意	8	0.40	0.40	99.64	0.80
非常不同意	7	0.35	0.35	100	0.70
總和	1985	100	100		

(2) 滿意度

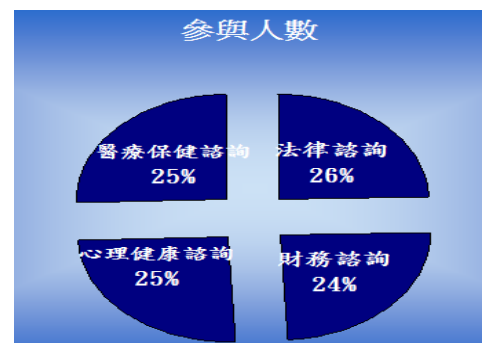
在本次調查樣本中，曾參與「醫療保健諮詢」服務且感到非常滿意、滿意者達 74.52%，較去年 72.10% 提升 2.42%，感到普通者有 23.97%，感到不滿意及非常不滿意者有 1.5%。詳如右圖所示。

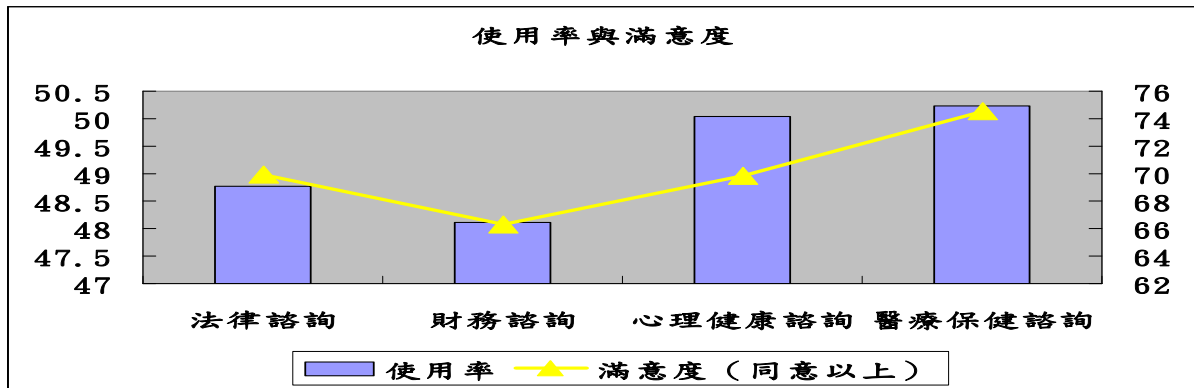
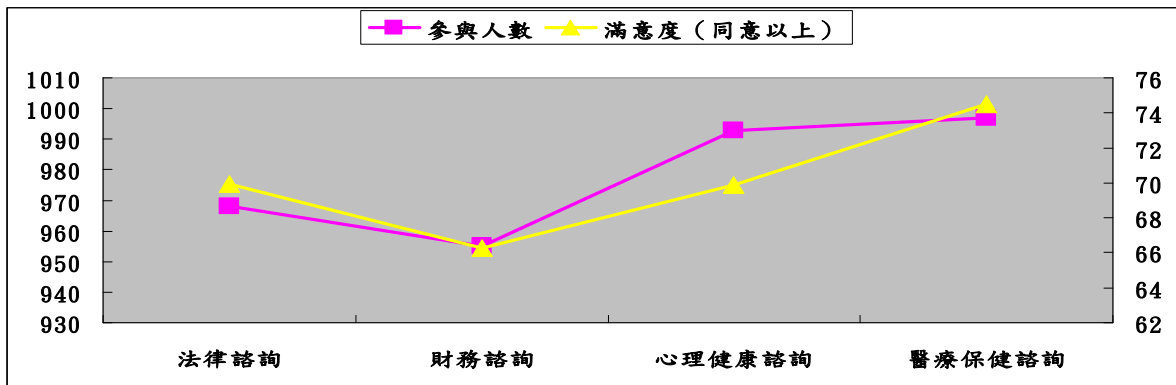


5. 員工對各類服務的參與率、使用率及滿意度分析

在本次調查樣本中，員工參與員工協助方案各類服務人數為 24% 至 26%，無顯示差異，其中「醫療保健諮詢」服務者有 997 人，占有有效樣本數 50.23%，為所有類別最高者，使用滿意度也是最高。經分析各類別使用率與滿意度均為正相關，惟心理健康諮詢方面，使用人數為 993，滿意度略低為 69.88%。

滿意度(同意以上)	69.94	66.27	69.88	74.52
	法律諮詢	財務諮詢	心理健康諮詢	醫療保健諮詢
參與人數	968	955	993	997
使用率	48.77	48.11	50.03	50.23





參、「各級主管對員工協助方案推動效力與建議」問卷調查分析

一、填答者背景結構描述

(一) 性別資料的次數分配表分析

在本次調查樣本中有效問卷，男性有106人，占有效樣本數的64.24%；女性有59人，占有效樣本數的35.76%。詳如右表所示。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	106	64.24	64.24	64.24
	女	59	35.76	35.76	100
	總和	165	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		165	100		

(二) 年齡資料的次數分配表分析

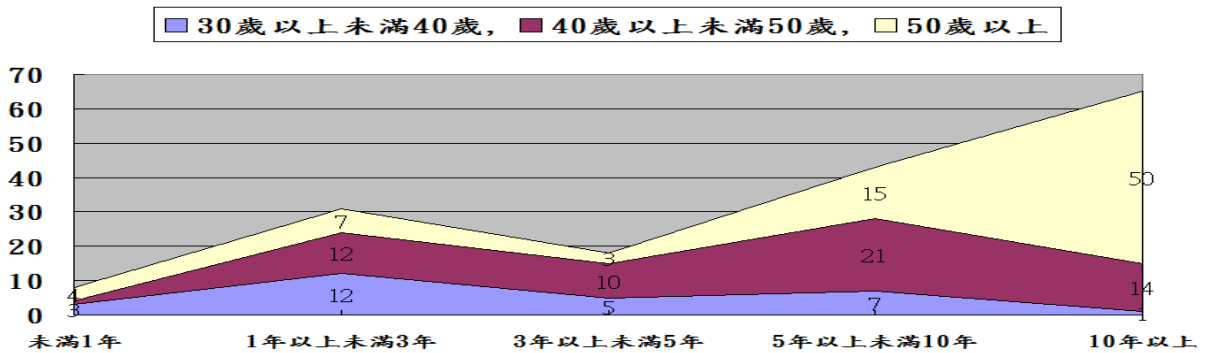
在本次調查樣本的年齡資料中，年齡層分布詳如右表所示。其中以壯年人口50歲以上者為主要，有78人，占有效樣本數的48%。

		總和	164	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0			
總和		165	100			
		次數	百分比	百分比	百分比	
有效的	未滿30歲	0	0	0	0	
	30-未滿40歲	28	17	17	17	
	40-未滿50歲	58	35	35	52	
	50歲以上	78	48	48	100	

(三) 擔任主管年資分析

在本次調查樣本資料，分析其擔任主管年資以 10 年以上較多，有 64 人，占有有效樣本數的 38.78%；最少的是未滿 1 年，有 8 人，占有有效樣本數的 4.85%；經分析擔任主管年資 5 年以上者，佔 64.84%。

擔任主管年資		人數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	未滿 1 年	8	4.85	4.85	4.85
	1 年以上未滿 3 年	31	18.79	18.79	23.64
	3 年以上未滿 5 年	19	11.52	11.52	35.16
	5 年以上未滿 10 年	43	26.06	26.06	61.22
	10 年以上	64	38.78	38.78	100
總和		165	100	100	



經分析擔任主管年資與年紀有相關性

(四) 單位類別的次數分配表分析

在本次調查樣本中，單位類別有 79 人，占有有效樣本數的 47.88%；業務非涉與民眾接觸者有 86 人，占有有效樣本數的 52.12%。詳如右表。

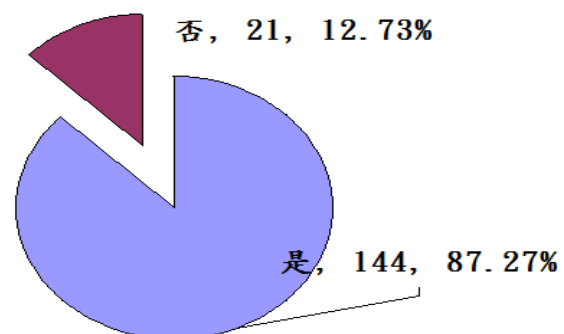
單位類別的次數分配表		票數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	業務涉與民眾接觸	79	47.88	47.88	47.88
	業務非涉與民眾接觸	86	52.12	52.12	100
	總和	165	100	100	
遺漏值	遺漏值	0	0		
總和		165	100		

二、填答者各項認知與結構分析

(一) 各級主管對本方案的基本認知

1. 對主管也是「員工協助方案」關懷聯絡員的認知

(1) 總體分析：在本次調查樣本中，各級主管大致知道「主管也是員工協助方案的關懷聯絡員」，填答「是」者達 87.27%；填答「否」者，亦即



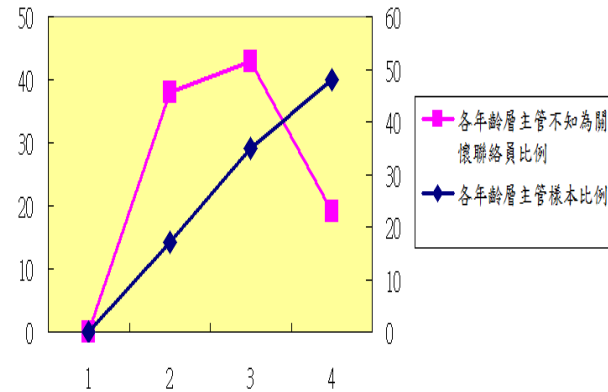
不知道主管是員工協助方案的關懷聯絡員者，有 21 人，佔 12.73%。詳如右圖所示。

(2) 各項結構背景分析：

A. 性別經分析無顯著相關性。

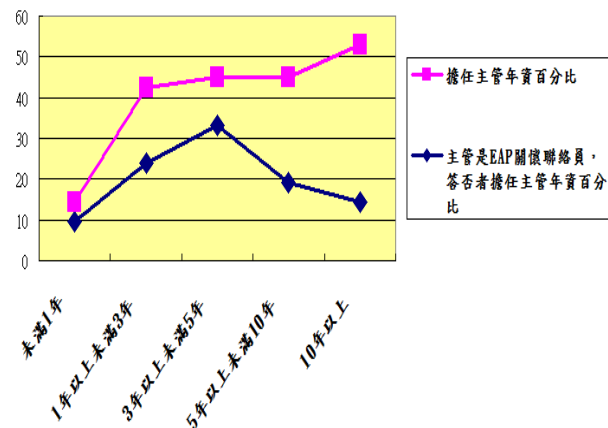
B. 各年齡層對「主管也是員工協助方案關懷聯絡員的認知」相關性：

在本次調查樣本中，答「否」者，即不知主管是員工協助方案關懷聯絡員者，分析其年齡層分佈，50歲以上答「否」比例最低，但佔總體樣本數最高，進一步分析應與其服務年資較長，較為知悉各項計畫有關。



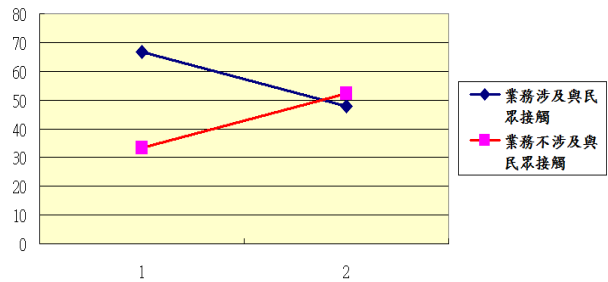
C. 擔任主管年資對「主管也是員工協助方案關懷聯絡員的認知」相關性：

在本次調查樣本中，答「否」者，即不知主管是員工協助方案關懷聯絡員者，分析其擔任主管年資分佈，10年以上者樣本數最高，但答「否」比例最低，即擔任主管年資達10年以上的主管對「主管也是員工協助方案關懷聯絡員」認知度較高，應與其服務年資較長，較為知悉各項計畫有關。



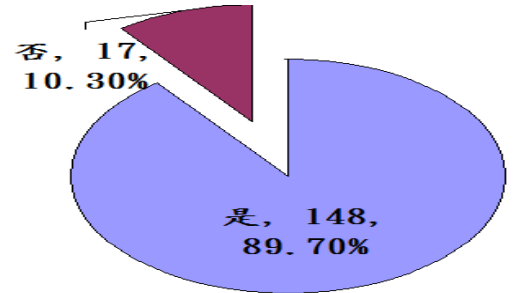
D. 業務涉及與民眾接觸之主管對「主管也是員工協助方案關懷聯絡員的認知」

在本次調查樣本中，答「否」者，經分析其單位類別，發現業務涉及與民眾接觸之主管，較業務非涉及與民眾接觸之主管，不知主管也是員工協助方案的關懷聯絡員。



2. 對主管可為有異常狀況屬員轉介「員工協助方案」的心理諮詢的認知

(1) 總體分析：在本次調查樣本中，各級主管大致知道「主管也是員工協助方案的關懷聯絡員」，填答「是」者達 87.27%；填答「否」者，亦即不知道主管是員工協助方案的關懷聯絡員者，有 21 人，佔 12.73%。詳如右圖所示。

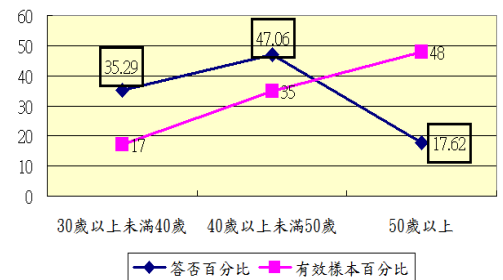


(2) 各項結構背景分析：

A. 性別經分析無顯著相關性。

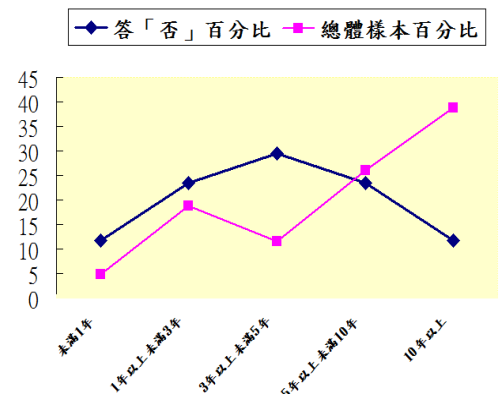
B. 各年齡層對「主管可轉介有異常狀況屬員申請心理諮詢」的認知

在本次調查樣本中，答「否」者，即不知主管是員工協助方案關懷聯絡員者，分析其年齡層分佈，50歲以上樣本數最高，惟其答「否」比例最低，進一步分析應與其服務年資較長，較為知悉各項計畫有關。



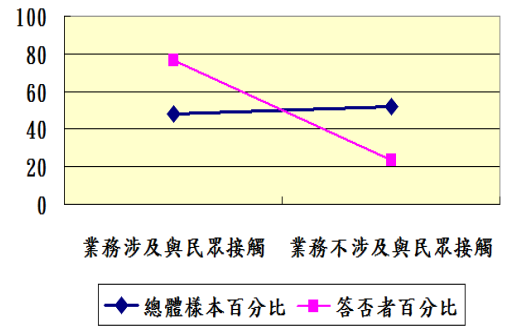
C. 分析擔任主管年資對「主管可轉介有異常狀況屬員申請心理諮詢」的認知

在本次調查樣本中，答「否」者，即不知主管可轉介有異常狀況屬員心理諮詢的認知，分析其擔任主管年資分佈，10年以上者樣本數最高，但答「否」比例最低，即上的主管對「主管可轉介有異常狀況屬員申請心理諮詢」認知度較高，應與其服務年資較長，較為知悉各項計畫有關。



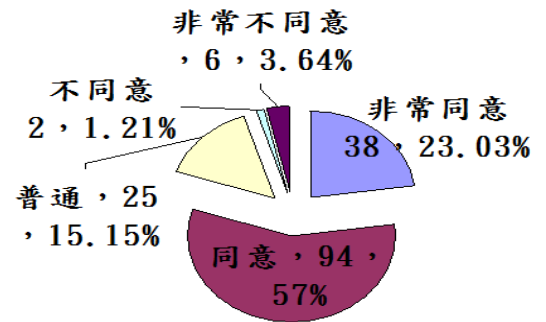
D. 業務涉及與民眾接觸之主管對「主管也是員工協助方案關懷聯絡員的認知」

在本次調查樣本中，答「否」者，經分析其單位類別，發現業務涉及與民眾接觸之主管，較業務非涉及與民眾接觸之主管，不知主管也是員工協助方案的關懷聯絡員。



3. 同仁有需求時，會建議或轉介同仁使用「員工協助方案」服務

(1) 在本次調查樣本中，主管對於同仁有需求時，會建議使用「員工協助方案」服務，填答「普通」以上者達 95.15%。填答「非常不同意」者，亦即不會建議有需求之同仁使用「員工協助方案」者，計 6 人，3.64%。詳如右圖所示。



(2) 進一步對 8 位填答「不同意、非常不同意」者，即同仁有需求時，不同意或非常不同意建議或轉介同仁使用「員工協助方案」服務，分析其結構，因樣本數過低與性別、各年齡層、服務年資、人員類別等均無顯著差異性，惟經分析其是否有參與，此 8 位主管中 1 位有參與，並填答參與意見為「普通」。

(二) 員工對本方案的使用率及滿意度

1. 對「組織管理」服務的參與及滿意度

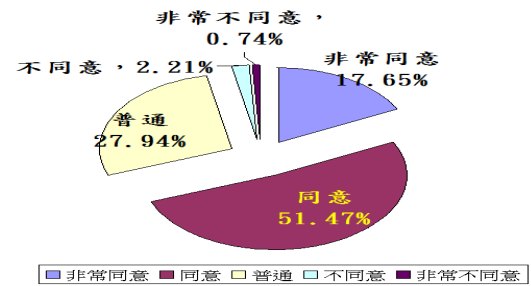
(1) 參與情形

在本次調查樣本中，主管參與「組織管理」服務者有 136 人，占有有效樣本數的 82.42%，較一般員工於各類服務平均參與率 49.28%，主管參與「組織管理」服務類別高出 33.14%。

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	滿意度
未曾參與	29	17.58	17.58	17.58	-----
非常同意	24	14.55	14.55	32.13	24.17
同意	70	42.42	42.42	74.55	50.35
普通	38	23.03	23.03	97.58	23.97
不同意	3	1.82	1.82	99.40	0.80
非常不同意	1	0.61	0.61	100	0.70
總和	165	100	100		

(2) 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「組織管理」服務感到非常滿意、滿意者達 74.52%，感到普通者有 23.97%，感到不滿意及非常不滿意者有 1.5%。詳如右圖所示。



2. 對「管理技巧」服務的參與及滿意度

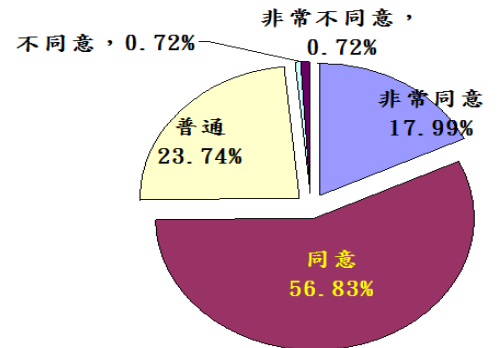
(1) 參與情形

在本次調查樣本中，主管參與「管理技巧」服務者有 139 人，占有效樣本數的 84.24%，較一般員工於各類服務平均參與率 49.28%，主管參與「管理技巧」服務類別高出 34.96%。

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比	滿意度
未曾參與	26	15.76	15.76	15.76	-----
非常同意	25	15.15	15.15	30.91	17.99
同意	79	47.88	47.88	78.79	56
普通	33	20.00	20.00	98.79	23.74
不同意	1	0.61	0.61	99.40	0.72
非常不同意	1	0.61	0.61	100	0.72
總和	165	100	100		

(2) 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「管理技巧」服務感到非常滿意、滿意者達 74.82%，感到普通者有 23.74%，感到不滿意及非常不滿意者有 1.44%。詳如右圖所示。



肆、調查發現與政策建議

一、調查發現

(一) 對本方案的基本認知

- 1、在基本認知、服務內容面向，填答「是」者百分比均較前一年度上升，顯示越來越多同仁都知道員工協助方案。
- 2、對使用上的便利性與隱私性面向，同仁滿意度近七成，顯示同仁對員工協助方案的保密性感到滿意。

- 3、在認同員工協助方案是重要的關懷措施之一面向，且必要時會尋求協助者滿意度均達七成以上，顯見填答者對員工協助方案有高度的認同。
- 4、在「主管也是關懷聯絡員，並可為有異常狀況屬員轉介心理諮詢」面向，達 8 成以上主管填答「是」，顯示主管對其為關懷聯絡員之角色有充分的認知。
- 5、依本次調查結果顯示同仁得知本方案的途徑顯以「員工入口網通報」為主要資訊來源，調查結果占 8%問卷填查不知本方案，惟對「對員工協助方案服務內容的瞭解」填答「否」者，占 20%，顯見本方案之宣導內容不夠全面，致同仁對方案內容不瞭解。
- 6、另分析對本方案基本認知答「否」者的背景結構，即不知或不瞭解本方案者，以單位類別分析，顯示警政單位答「否」比例顯高於其他單位；以任職年資分析，顯示新進人員答「否」比例顯高於年資較長者，且年資越長答「否」比例越低；以年齡分析，顯示年齡越高者，答「否」比例越低。餘無較顯著差異。

(二) 對本方案的參與及滿意度

- 1、整體參與率達 44.48%，滿意度達 74.52%。以各類服務參與度分析人員類別，主管於各類服務參與度及滿意度均高於一般員工。
- 2、同仁對於員工協助方案的實際參與，無論在職涯發展、法律諮詢、財務諮詢、心理健康或醫療保健上，均有約 5 成的人並未實際參與過，顯見對於各項服務內容的推廣，仍有很大的空間。
- 3、主管對於員工協助方案的實際參與，無論在組織管理或管理技巧服務面向，均高達 7 成 5 的主管有實際參與過，顯見主管對於員工協助方案有高度的參與。
- 4、同仁實際參與員工協助方案者，無論在職涯發展、法律諮詢、財務諮詢、心理健康或醫療保健上，表示滿意者約 7 成，且均有接約一成的人表示不滿意，而有約 3 成的人表示普通，顯見對於各項服務內容的精進，仍有很大的空間。
- 5、主管實際參與員工協助方案者，無論在組織管理或管理技巧服務面向，表示滿意者約 7 成，且均約 1 成 5 的主管表示不滿意，而約有 2 成 5 的人表示普通，惟因不同意以上人數僅個位數，無進一步分析。

二、政策建議

(一) 強化「員工入口網」宣導內容

經 108 年實施成效調查，「員工入口網」為同仁知悉本方案的主要資訊來源，強化員工入口網通報內容，以增進同仁對本方案的認知。

(二) 增加主管需求問卷

為使 EAP 方案與管理效能的聯繫更為緊密，本年度分別對本府及所屬機關學校各級主管及同仁施測需求調查，依實際認知及需求填答「員工協助方案 109 年需求調查問卷」及「各級主管對員工協助方案建議問卷調查」等二種問卷，使 EAP 方案符合主管及同仁需求，以提高使用者滿意度。

(三) 導入各類人員需求

- 1、鑑於警政單位知悉度較低，且其工作具有強度的高壓性及危險性，為期適時發現同仁身心潛在問題，加強與警政單位協助推廣本方案，有助於發覺潛在個案，建立溫馨的工作環境，提升服務效能。
- 2、對關懷聯絡員、主管人員、新進人員及業務涉及與民眾接觸人員等不同身份別之需求提供不同的教育課程與協助。

(四) 增進組織健康

- 1、經由主管視組織需求主動或被動申請，以 1 至 2 科室同仁參與為主，透過小團體諮商服務，增加各局處同仁團體凝聚力，提升團隊合作力，並促進屬員間相互關懷和支持，建立支持性環境。
- 2、為建構組織面預警性健康管理措施，由本府消防局、衛生局與陽明大學合作先行試辦，透過線上健康風險檢測，適時預警同仁健康潛在問題，以提升職場健康促進工作效能。