宜蘭縣政府 112 年員工協助方案實施成效調查分析報告（含主管）

壹、前言

本府於 112 年 11 月 14 日至同年月 20 日辦理「112 年度『員工協助方案[1]』實施成效問卷調查」，以瞭解 112 年推動 EAP 之成效。為使 EAP 與管理效能的聯繫更為緊密，分「各級主管對員工協助方案推動效力與建議調查」及「員工協助方案 112 年度實施成效」2 種問卷，由本府及所屬機關學校各級主管同仁分別於本府 ODF 雲端文件表單系統，及於員工入口網之問卷調查系統進行填答，依據其實際認知與感受，在適當選項勾選填答。經統計，「各級主管對員工協助方案建議調查」有效問卷共計 218 份，「員工協助方案 112 年度實施成效」有效問卷共計 1,014 份。

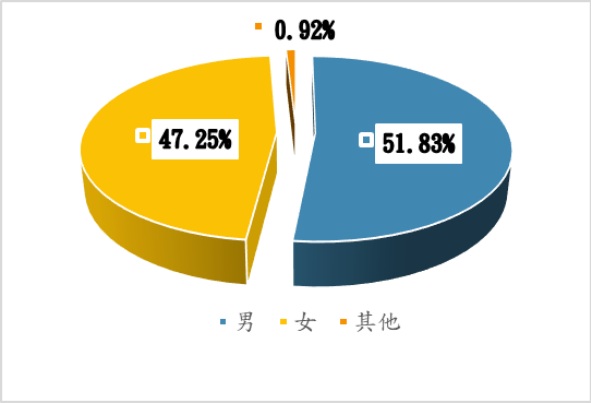
貳、「各級主管對員工協助方案推動效力與建議」調查分析

一、各項結構與滿意度[2]分析

（一）依「性別」分析對 EAP 認知與滿意度的差異

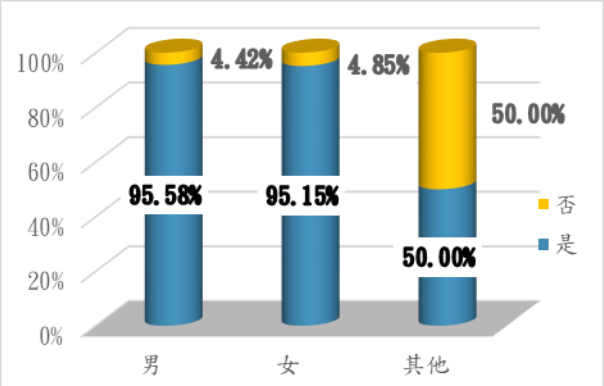
1. 在本次調查樣本中，男性有 113 人占有效樣本數的 51.83%；女性有 103 人，占有效樣本數 47.25%。男性填答者多於女性，男女填答比例約 52：47。本年度首次加列「其他」性別選項。詳如下表所示。

選項		次數	百分比	累積百分比
有效的	男	113	51.83%	51.83%
	女	103	47.25%	99.08%
	其他	2	0.92%	100.00%
	總和	218	100.00%	100.00%
遺漏值		-	0.00%	0.00%
總和		218	100.00%	100.00%



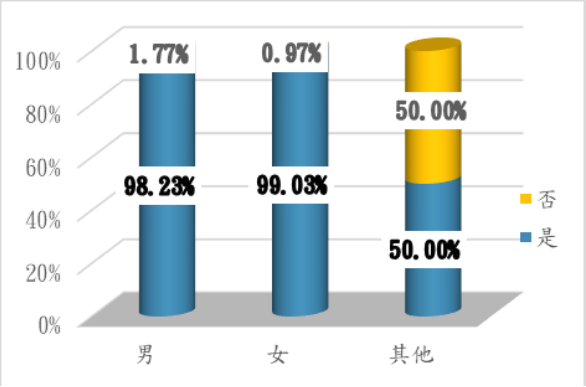
2. 各項填答分析

Q1我知道主管是「員工協助方案」的關懷聯絡員。						
選項	男		女		其他	
是	108	95.58%	98	95.15%	1	50.00%
否	5	4.42%	5	4.85%	1	50.00%

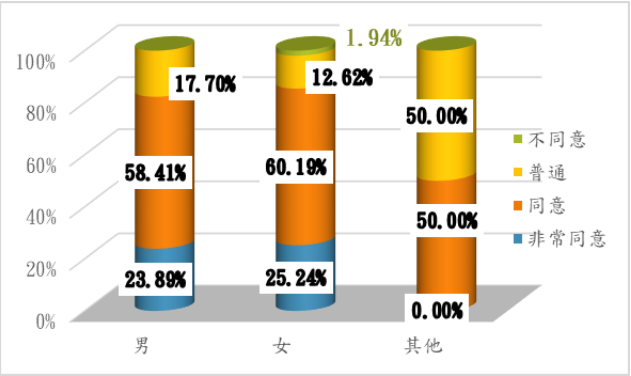


1以下除問卷名稱外，以英文 EAP 簡稱代替「員工協助方案」。
2以下「滿意度」即針對問卷題型：「對於員工協助方案各項服務感到滿意」中，選填「同意」及「非常同意」者，加總後為分子，選填「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」加總後為分母，再以百分比方式呈現。

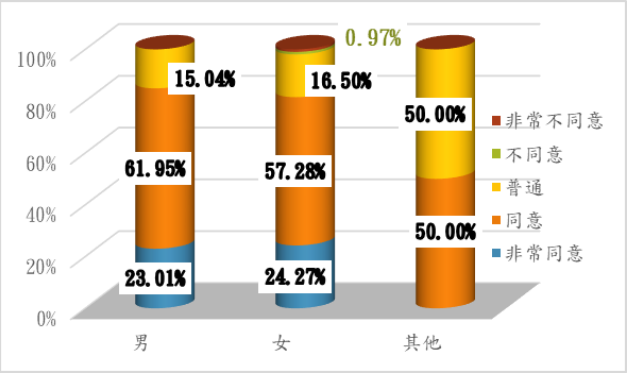
Q2我知道主管可為有異常狀況屬員轉介「員工協助方案」的心理諮商？						
選項	男		女		其他	
是	111	98.23%	102	99.03%	1	50.00%
否	2	1.77%	1	0.97%	1	50.00%



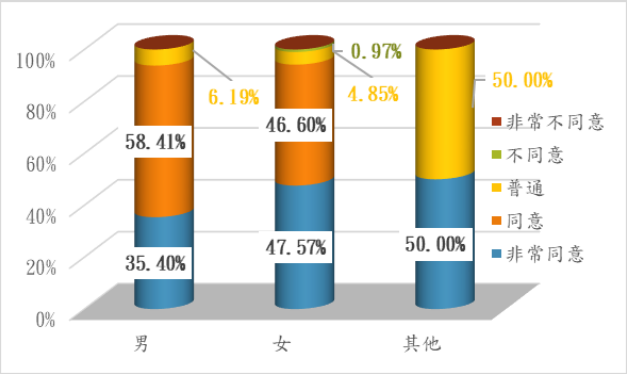
Q3我對於「員工協助方案」所提供的「組織管理」服務感到滿意。						
選項	男		女		其他	
非常同意	27	23.89%	26	25.24%	0	0.00%
同意	66	58.41%	62	60.19%	1	50.00%
普通	20	17.70%	13	12.62%	1	50.00%
不同意	0	0.00%	2	1.94%	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%



Q4我對於「員工協助方案」所提供的「管理技巧」服務感到滿意。						
選項	男		女		其他	
非常同意	26	23.01%	25	24.27%	0	0.00%
同意	70	61.95%	59	57.28%	1	50.00%
普通	17	15.04%	17	16.50%	1	50.00%
不同意	0	0.00%	1	0.97%	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%	1	0.97%	0	0.00%



Q5當同仁有需求時我會建議或轉介同仁使用本府「員工協助方案」服務。						
選項	男		女		其他	
非常同意	40	35.40%	49	47.57%	1	50.00%
同意	66	58.41%	48	46.60%	0	0.00%
普通	7	6.19%	5	4.85%	1	50.00%
不同意	0	0.00%	1	0.97%	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%



3. 如上統計資料分析，男女主管比例約略 52：47，依調查結果可得：

（1）「知道主管是 EAP 的關懷聯絡員」：女性主管答否為 5 人（比率為 4.85%），較前一年度減少 3 人。男性主管答否為 5 人（比率為 4.42%），較前一年度減少 3 人。

（2）「知道主管可為有異常狀況屬員轉介 EAP 心理諮商」：女性主管僅 1 人答否（比率為 0.97%），男性主管 2 人答否（比率為 1.77%），其他性別主管 1 人答否（比率為 50%）。

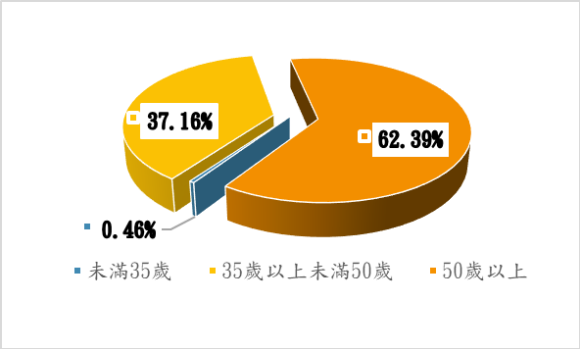
（3）「當同仁有需求時，不同意建議或轉介同仁使用本府 EAP 服務」：僅 1 名答不同意，不建議比率僅 0.97%。

（4）對於 EAP 所提供的「組織管理」服務感到不滿意者，僅 2 名女性主管答不同意；「管理技巧」服務感到不滿意者，女性主管答不同意及非常不同意者各 1 名；以上兩項服務不滿意比率各為 1.94%。

（二）依「年齡」分析對 EAP 認知與滿意度的差異

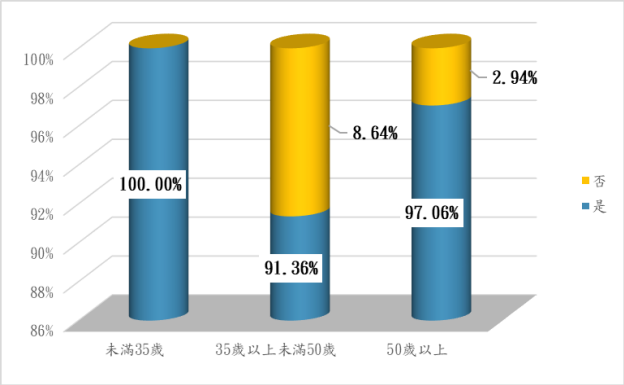
1. 在本次調查樣本的年齡資料中，以壯年人口 50 歲以上者為主要，有 136 人，占有效樣本數的 62.39%，較前一年度（64.80%）略降。

年齡		次數	百分比	累積百分比
有效的	未滿35歲	1	0.46%	0.46%
	35歲以上未滿50歲	81	37.16%	37.61%
	50歲以上	136	**62.39%**	100.00%
	總和	218	100.00%	100.00%
遺漏值		-	0.00%	0.00%
總和		218	100.00%	100.00%

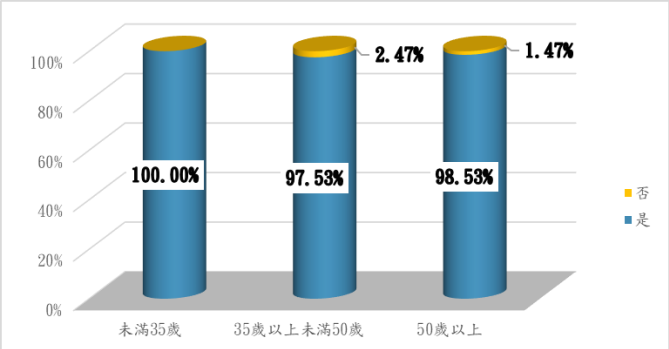


2. 依年齡分析對 EAP 認知及滿意度的差異

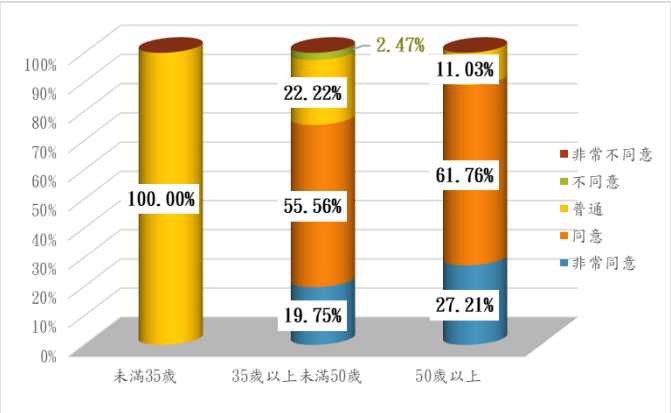
Q1我知道主管是「員工協助方案」的關懷聯絡員。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
是	1	**100.00%**	74	**91.36%**	132	**97.06%**
否	0	0.00%	7	8.64%	4	2.94%



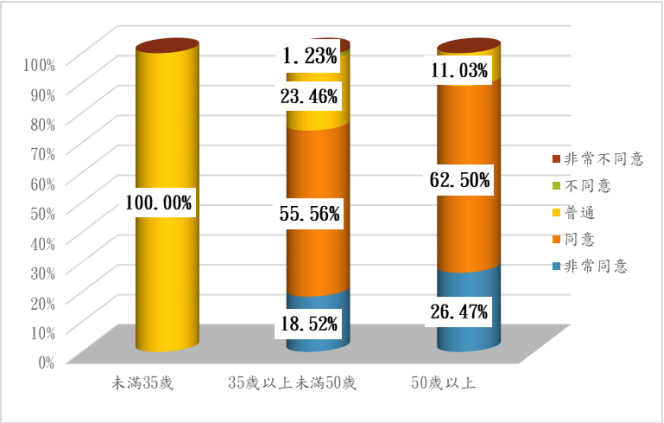
Q2我知道主管可為有異常狀況屬員轉介「員工協助方案」的心理諮商？						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
是	1	**100.00%**	79	**97.53%**	134	**98.53%**
否	0	0.00%	2	2.47%	2	1.47%



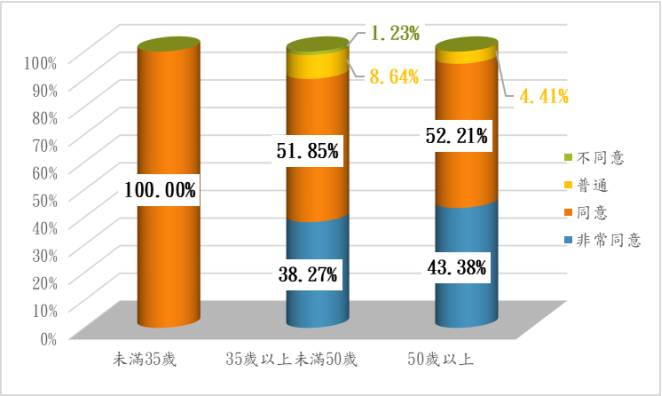
Q3我對於「員工協助方案」所提供的「組織管理」服務感到滿意。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	0	0.00%	16	19.75%	37	27.21%
同意	0	0.00%	45	**55.56%**	84	**61.76%**
普通	1	**100.00%**	18	22.22%	15	11.03%
不同意	0	0.00%	2	2.47%	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%



Q4我對於「員工協助方案」所提供的「管理技巧」服務感到滿意。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	0	0.00%	15	18.52%	36	26.47%
同意	0	0.00%	45	**55.56%**	85	**62.50%**
普通	1	**100.00%**	19	23.46%	15	11.03%
不同意	0	0.00%	1	1.23%		0.00%
非常不同意	0	0.00%	1	1.23%		0.00%



Q5當同仁有需求時我會建議或轉介同仁使用本府「員工協助方案」服務。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	0	0.00%	31	38.27%	59	43.38%
同意	1	**100.00%**	42	**51.85%**	71	**52.21%**
普通	0	0.00%	7	8.64%	6	4.41%
不同意	0	0.00%	1	1.23%	0	0.00%
非常不同意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%



3. 如上統計資料分析，調查樣本各年齡層主管比例約略 0.46：37：62，依調查結果：(未滿 35 歲主管填答僅 1 人，本項省略與其他年齡層分析)

(1) 主管多為壯年人口 50 歲以上（佔 62.39%），較前一年度（64.8%）略升。

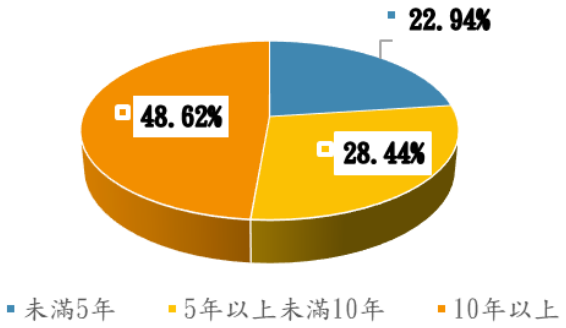
(2) 「知道主管是 EAP 的關懷聯絡員」、「知道主管可為有異常狀況屬員轉介 EAP 心理諮商」主管認知分別達 90%、97%以上。

(3) 對 EAP 所提供的「組織管理」、「管理技巧」服務等主管滿意度皆達 74%以上，其中 50 歲以上主管各項滿意度較 35 歲以上未滿 50 歲主管略高，滿意度皆達 88.97%。

(三) 依「擔任主管年資」分析對 EAP 認知與滿意度的差異

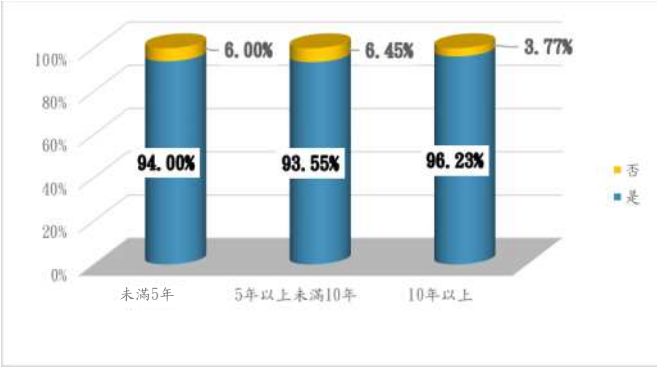
1. 在本次調查樣本資料，分析擔任主管年資以「10 年以上」較多，占有效樣本數的 48.62%，較前一年度（46.37%）略升 2.25%。「未滿 5 年」者較前一年度（25.7%）略降 2.76%。「5 年以上未滿 10 年」者較前一年度（27.93%）略升 0.51%。

服務年資		次數	百分比	累積百分比
有效的	未滿5年	50	22.94%	22.94%
	5年以上未滿10年	62	28.44%	51.38%
	10年以上	106	**48.62%**	100.00%
	總和	218	100.00%	100.00%
遺漏值		–	0.00%	0.00%
總和		218	100.00%	100.00%

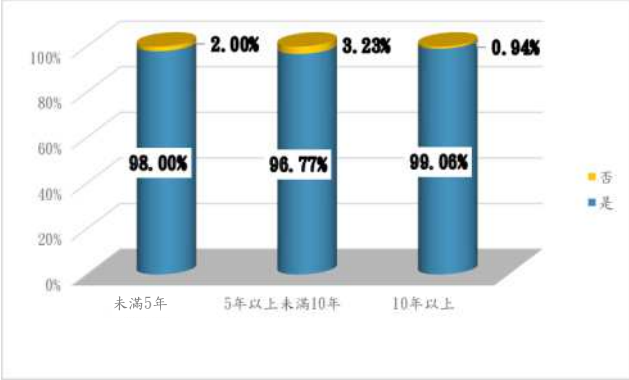


2. 依擔任主管年資分析各題填答差異

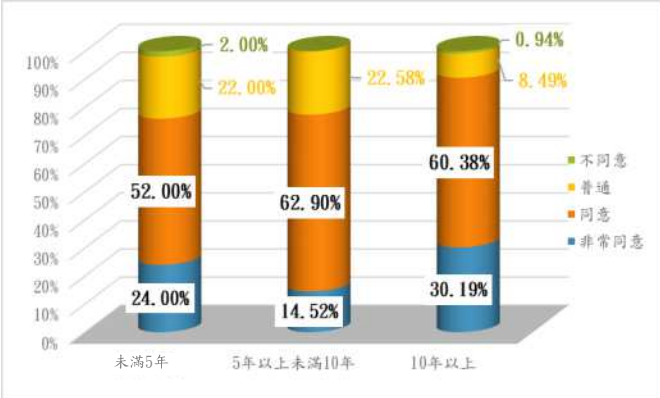
Q1我知道主管是「員工協助方案」的關懷聯絡員。						
選項	未滿5年		5年以上未滿10年		10年以上	
是	47	**94.00%**	58	**93.55%**	102	**96.23%**
否	3	6.00%	4	6.45%	4	3.77%



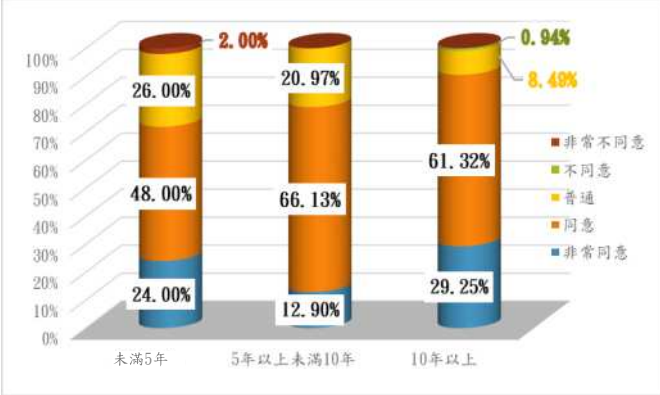
Q2我知道主管可為有異常狀況屬員轉介「員工協助方案」的心理諮商？						
選項	未滿5年		5年以上未滿10年		10年以上	
是	49	**98.00%**	60	**96.77%**	105	**99.06%**
否	1	2.00%	2	3.23%	1	0.94%



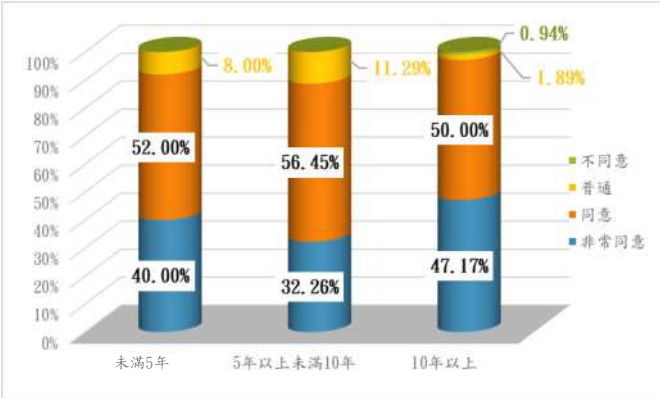
Q3我對於「員工協助方案」所提供的「組織管理」服務感到滿意。						
選項	未滿5年		5年以上未滿10年		10年以上	
非常同意	12	24.00%	9	14.52%	32	30.19%
同意	26	**52.00%**	39	**62.90%**	64	**60.38%**
普通	11	22.00%	14	22.58%	9	8.49%
不同意	1	2.00%	0	0.00%	1	0.94%
非常不同意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
未曾參與	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%



Q4我對於「員工協助方案」所提供的「管理技巧」服務感到滿意。						
選項	未滿5年		5年以上未滿10年		10年以上	
非常同意	12	24.00%	8	12.90%	31	29.25%
同意	24	**48.00%**	41	**66.13%**	65	**61.32%**
普通	13	26.00%	13	20.97%	9	8.49%
不同意	0	0.00%	0	0.00%	1	0.94%
非常不同意	1	2.00%	0	0.00%	0	0.00%



Q5當同仁有需求時我會建議或轉介同仁使用本府「員工協助方案」服務。						
選項	未滿5年		5年以上未滿10年		10年以上	
非常同意	20	40.00%	20	32.26%	50	47.17%
同意	26	**52.00%**	35	**56.45%**	53	**50.00%**
普通	4	8.00%	7	11.29%	2	1.89%
不同意	0	0.00%	0	0.00%	1	0.94%
非常不同意	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%



3. 如上統計資料分析，調查樣本擔任主管年資比例約略 23：28：49，依調查結果：

（1）「知道主管是 EAP 的關懷聯絡員」及「知道主管可為有異常狀況屬員轉介 EAP 心理諮商」各年資層主管認知皆達 93%以上。

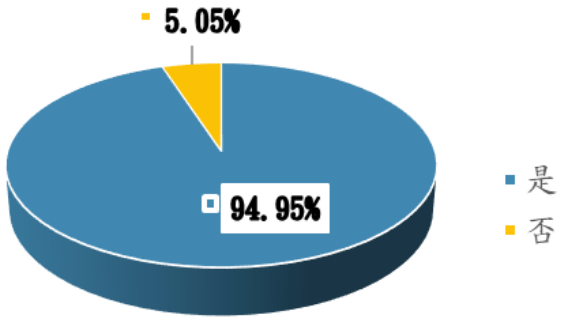
（2）對 EAP 所提供的「組織管理」、「管理技巧」服務：「組織管理」服務，各年資層主管滿意度達 76%以上；「管理技巧」服務主管滿意度達 72%以上。兩服務皆以年資「10 年以上」主管滿意度尤高，皆達 90.57%。

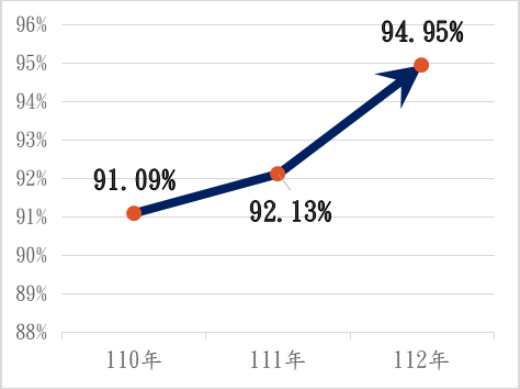
二、填答者各項認知、參與度、滿意度與年度分析

（一）本年度主管填答人數 218 人較去年多 39 人，填答率達 64.31%（去年度填答人數 179 人，填答率 59.67%），連兩年提升。進一步分析，係因本問卷透過員工入口網之問卷調查發布，且未填答時會持續以跑馬燈、電子郵件等途徑提醒填答對象，促進主管填答意願。

（二）對「知道主管也是 EAP 關懷聯絡員」的認知與年度分析

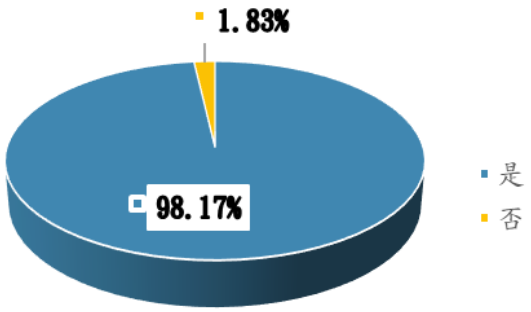
在本次調查樣本中，填答「是」者達 94.95%較去年（92.13%）認知略升 2.82%；填答「否」者，亦即不知道主管是 EAP 的關懷聯絡員者，有 11 人，占 5.05%（去年為 15 人，占 7.87%）。詳如下圖所示。

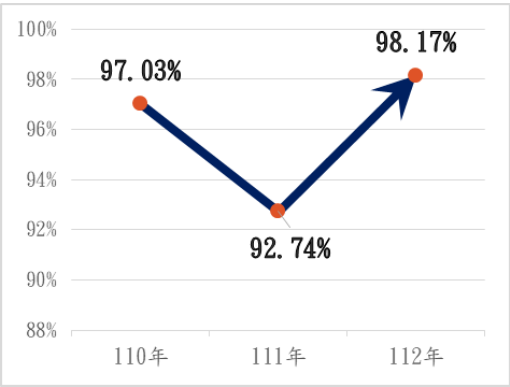




（三）對「主管可為有異常狀況屬員轉介 EAP 心理諮商」的認知與年度分析

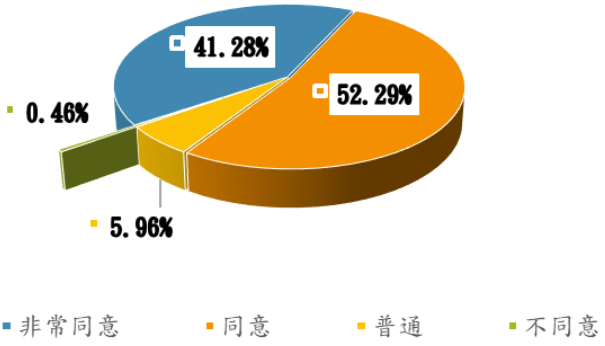
在本次調查樣本中，填答「是」者達 98.17%，連四年達 92%以上，且較去年（92.74%）提升 7.4%，顯見主管大多知曉能透過轉介 EAP 心理諮商以避免因同仁個人身心狀況影響工作士氣及組織環境。填答「否」者，亦即不知道可為有異常狀況屬員轉介 EAP 的心理諮詢者有 4 人，僅占 1.83%。詳如下圖所示。

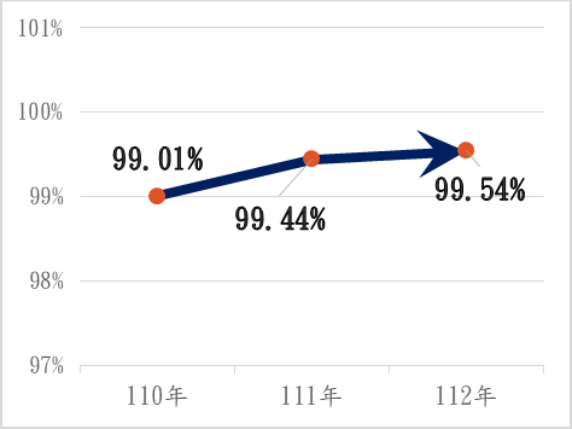




（四）對「同仁有需求時，會建議使用 EAP 服務」的認知與年度分析

在本次調查樣本中，填答「普通」以上者達 99.54%，較去年（99.44%）微升 0.1%，連續三年皆超過 99%。填答「不同意」者，亦即不會建議有需求之同仁使用 EAP 者，僅 1 人，占 0.46%。詳如下圖所示。



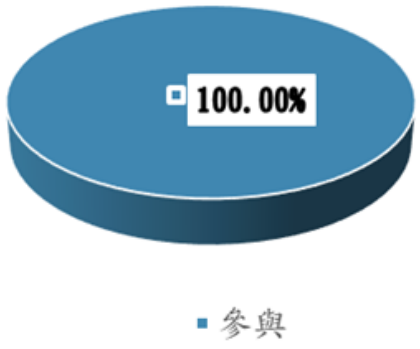


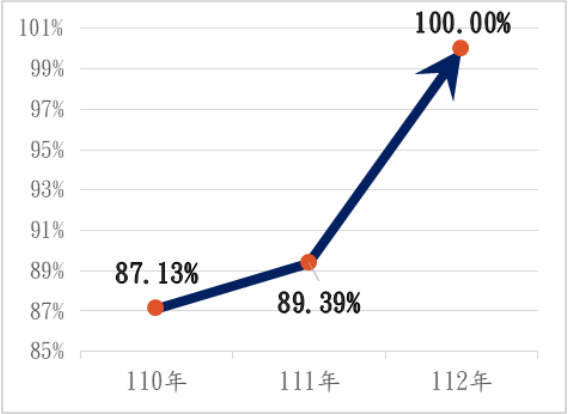
（五）主管對本方案的使用率及滿意度

1. 對「組織管理」服務的參與及滿意度

（1）參與情形

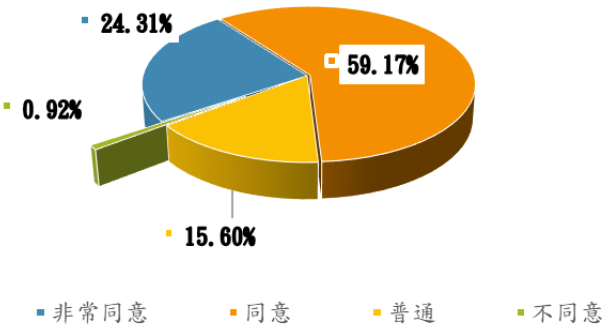
在本次調查樣本中，主管參與「組織管理」服務者有 218 人（前一年度為160人），占有效樣本數的100%，較去年（89.39%）提升10.61%，連四年主管參與率皆達 87%以上。與本年度一般員工於各類服務平均參與率 59.99%，主管參與「組織管理」服務類別高出 40.01%。

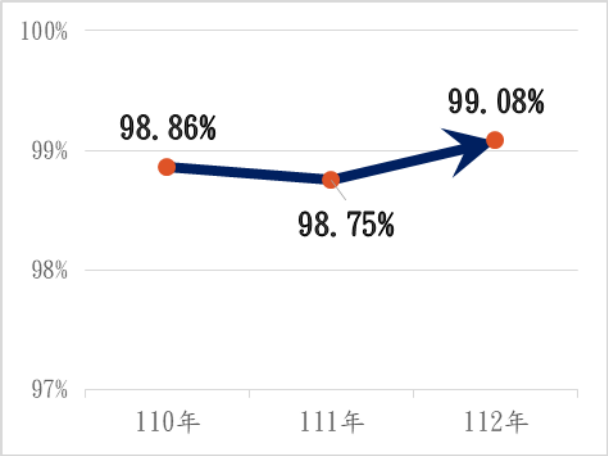




（2）滿意度

填答「普通」以上者達 99.08%較去年（98.75%）略升 0.33%。填答「不同意」者，占 0.92%，僅 2 人。填答「非常不同意」者 0 人（皆同前一年度人數），詳如右下圖所示。

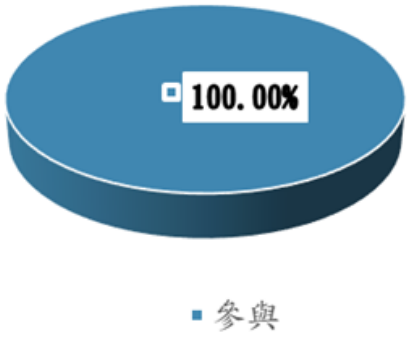


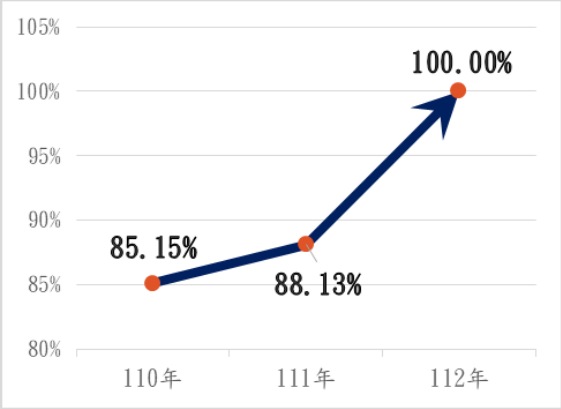


2. 對「管理技巧」服務的參與及滿意度

（1）參與情形

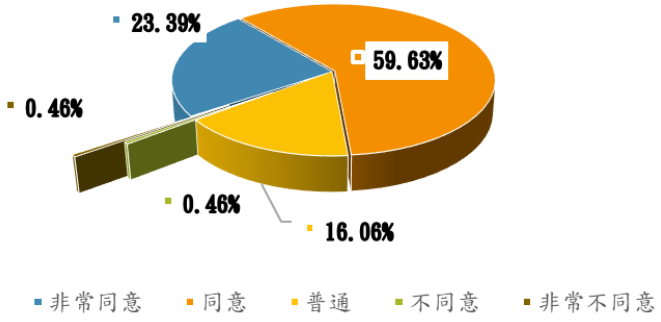
在本次調查樣本中，主管參與「管理技巧」服務者有 218 人，占有效樣本數的 100%，較前一年度（88.13%）上升 11.87%，連四年主管參與率皆達 85%以上，與本年度一般員工於各類服務平均參與率 59.99%，主管參與「管理技巧」服務類別高出 40.01%。

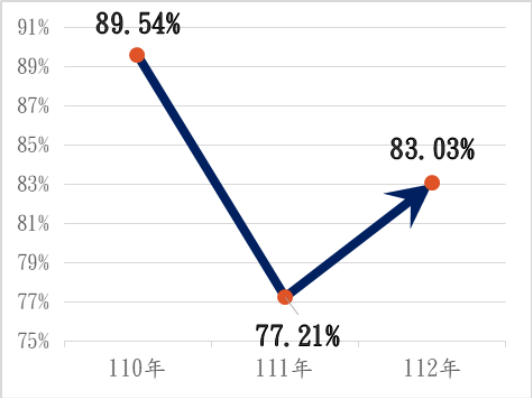




（2）滿意度

填答「同意以上」者達 83.03%，較前一年度（77.21%）提升 5.82%，填答「不同意」、「非常不同意」者僅 2 人（同前二年度人數）（占 0.92%）。詳如下圖所示。





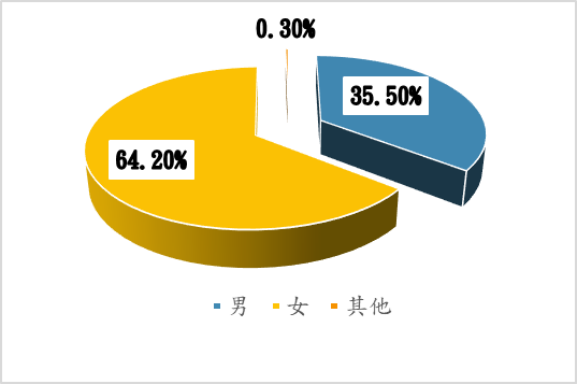
參、「員工協助方案 112 年度實施成效」問卷分析

一、填答者各項結構分析與滿意度

（一）性別資料的次數分配表分析

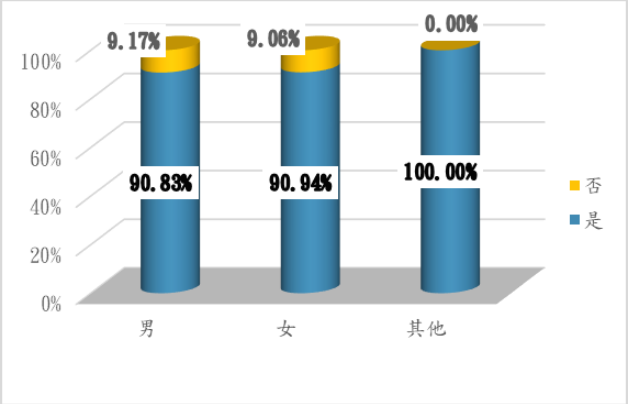
1. 在本次調查樣本中，男性有 360 人，占有效樣本數的 35.5%；女性有 651 人，占有效樣本數的 64.2%，女性填答者多於男性。性別選項，僅 3 人，占比 0.3%。

選項		次數	百分比	累積百分比
有效的	男	360	35.50%	35.50%
	女	651	64.20%	99.70%
	其他	3	0.30%	100.00%
	總和	1,014	100.00%	100.00%
遺漏值		-	0.00%	0.00%
總和		1,014	100.00%	100.00%

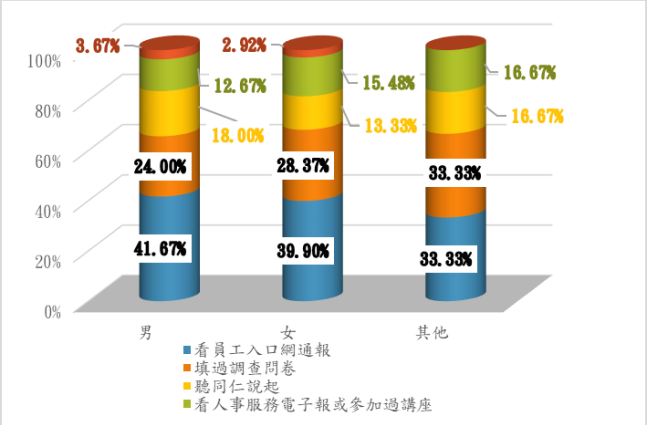


2. 依性別分析對 EAP 認知與滿意度

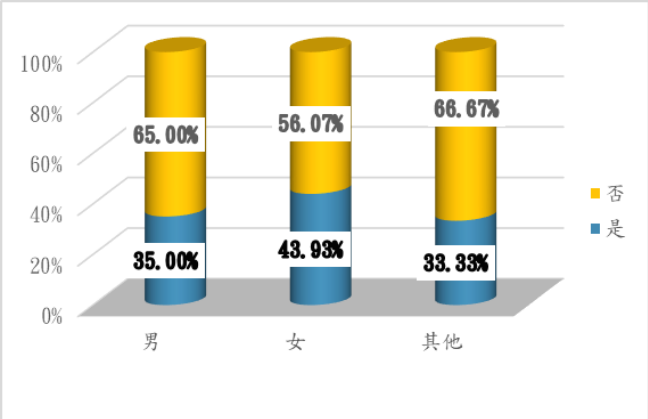
Q1我知道本府有提供「員工協助方案」服務？						
選項	男		女		其他	
是	327	90.83%	592	90.94%	3	100.00%
否	33	9.17%	59	9.06%	0	0.00%



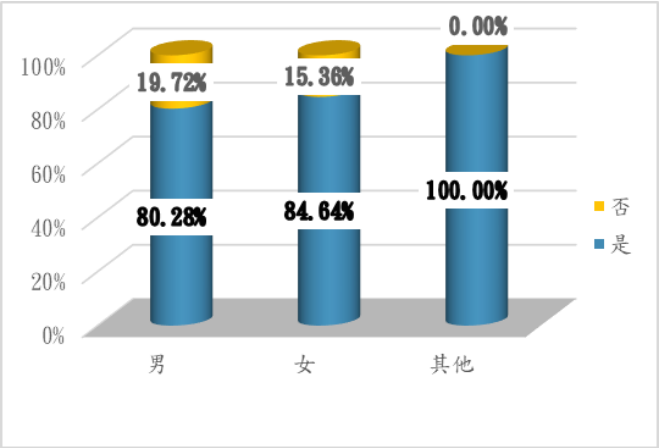
Q2我從何得知本府有「員工協助方案」？（可複選）						
選項	男		女		其他	
看員工入口網通報	250	41.67%	464	39.90%	2	33.33%
填過調查問卷	144	24.00%	330	28.37%	2	33.33%
聽同仁說起	108	18.00%	155	13.33%	1	16.67%
看人事服務電子報或參加過講座	76	12.67%	180	15.48%	1	16.67%
無從得知	22	3.67%	34	2.92%	0	0.00%



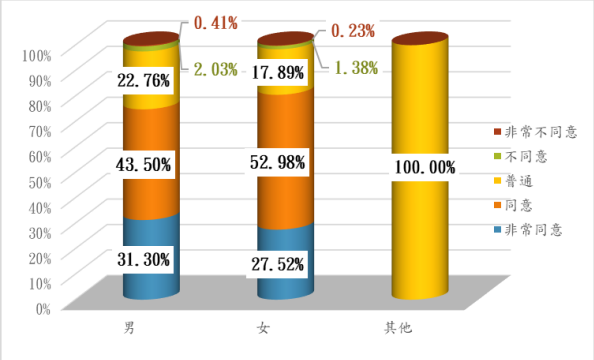
Q3我曾經使用本府「員工協助方案」？						
選項	男		女		其他	
是	126	35.00%	286	43.93%	1	33.33%
否	234	65.00%	365	56.07%	2	66.67%



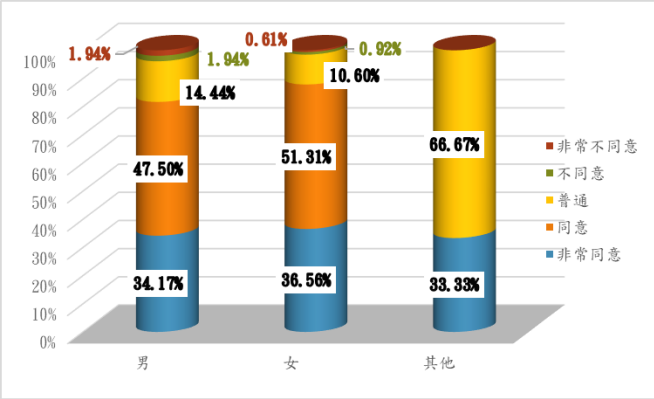
Q4我知道「員工協助方案」的服務內容。						
選項	男		女		其他	
是	289	**80.28%**	551	**84.64%**	3	**100.00%**
否	71	19.72%	100	15.36%	0	0.00%



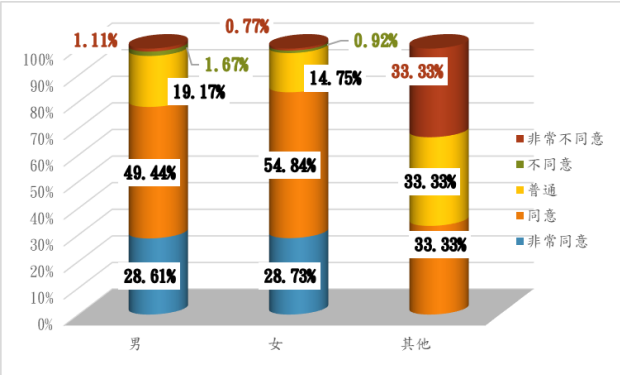
Q9我對於「員工協助方案」的便利性感到滿意。						
選項	男		女		其他	
非常同意	77	21.39%	120	18.43%	0	0.00%
同意	107	29.72%	231	**35.48%**	0	0.00%
普通	56	15.56%	78	11.98%	1	33.33%
不同意	5	1.39%	6	0.92%	0	0.00%
非常不同意	1	0.28%	1	0.15%	0	0.00%
未曾參與	114	**31.67%**	215	33.03%	2	**66.67%**



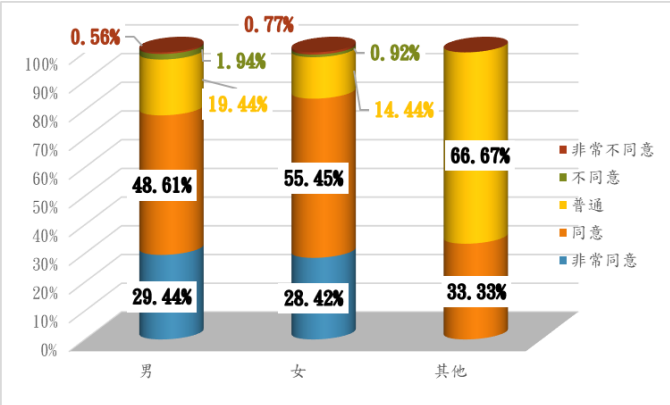
Q10我認為「員工協助方案」是機關重要的關懷措施之一。						
選項	男		女		其他	
非常同意	123	34.17%	238	36.56%	1	33.33%
同意	171	**47.50%**	334	**51.31%**	0	0.00%
普通	52	14.44%	69	10.60%	2	**66.67%**
不同意	7	1.94%	6	0.92%	0	0.00%
非常不同意	7	1.94%	4	0.61%	0	0.00%



Q11倘日後有需要協助時我會尋求「員工協助方案」的幫助。						
選項	男		女		其他	
非常同意	103	28.61%	187	28.73%	0	0.00%
同意	178	**49.44%**	357	**54.84%**	1	**33.33%**
普通	69	19.17%	96	14.75%	1	**33.33%**
不同意	6	1.67%	6	0.92%	0	0.00%
非常不同意	4	1.11%	5	0.77%	1	**33.33%**



Q12當身邊同仁有需求時，我會建議他（她）使用「員工協助方案」服務。						
選項	男		女		其他	
非常同意	106	29.44%	185	28.42%	0	0.00%
同意	175	**48.61%**	361	**55.45%**	1	33.33%
普通	70	19.44%	94	14.44%	2	**66.67%**
不同意	7	1.94%	6	0.92%	0	0.00%
非常不同意	2	0.56%	5	0.77%	0	0.00%



如上統計資料分析，調查樣本男：女：其他比例約 35：64：1，依調查結果可得：

（1）「知道本府有提供 EAP 服務」：本年度男性不知 EAP 比例較女性高出 0.11%，另從問題 2「如何得知本府有 EAP」也有 3.67%男性填答「無從得知」。然本年度男性知悉率較去年度提高 4.38%，女性知悉率提高 0.08%。

（2）「得知 EAP」來源：所有性別皆以「看員工入口網通報」及「填過調查問卷」為主，另男性選填「無從得知」比例較女性高略高 0.75%。

（3）「認為 EAP 是機關重要的關懷措施之一」：男性認同感較去年度（83.46%）略低 1.79%；女性認同感較去年度（83.41%）略升 4.25%；「其他」性別有 1 名選填非常同意。

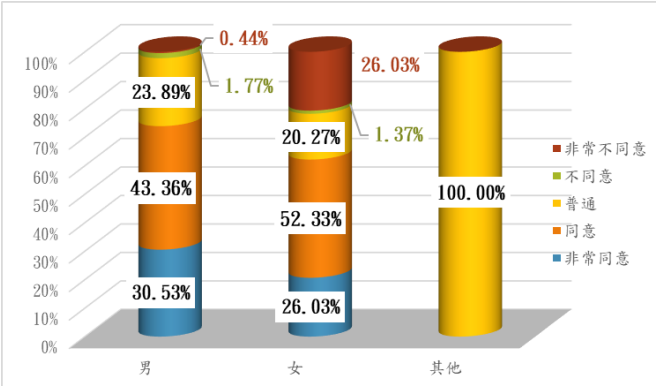
（4）「倘日後有需要協助時，我會尋求 EAP 的幫助」：男性選填同意以上百分比為 78.06%，較前一年度略降 0.04%。女性選填同意以上百分比為 83.56%，較前一年度高 5.1%。男性不認同比率較去年度（1.5%）略高 1.28%、女性不認同比率較去年度（2.83%）略低 1.14%。「其他」性別 3 票中各選填同意、普通、非常不同意。

（5）「對於 EAP 的便利性感到滿意」：男性選填同意以上比例 74.8%，較去年度（73.52%）略升 1.28%；女性選填同意以上比例 80.5%，較去年度（75.29%）略升 5.21%；「其他」性別僅 1 人選填「普通」。

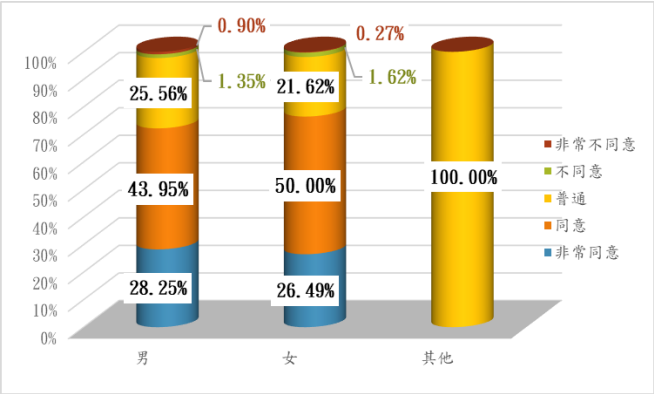
（6）「當身邊同仁有需求時，我會建議他（她）使用 EAP 服務」：男性選填同意以上比例 78.06%，較去年度（78.1%）略降 0.04%；女性選填同意以上比例 83.87%，較去年度（78.46%）略升 5.41%。「其他」性別僅 1 人選填「普通」。

3. 依「性別」分析各項服務滿意度

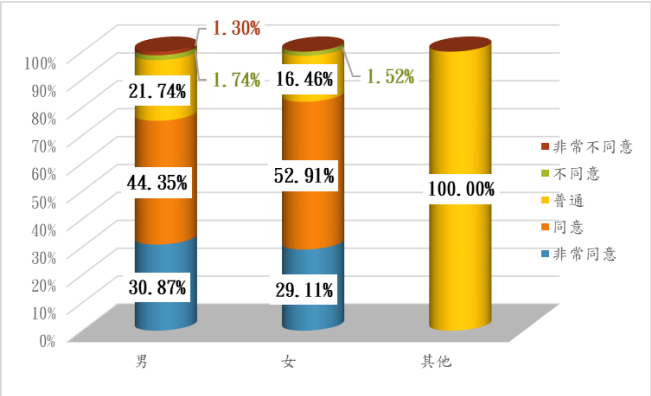
Q5我對於「員工協助方案」所提供的「法律面向」服務感到滿意。						
選項	男		女		其他	
非常同意	69	30.53%	95	26.03%	0	0.00%
同意	98	**43.36%**	191	**52.33%**	0	0.00%
普通	54	23.89%	74	20.27%	1	**100.00%**
不同意	4	1.77%	5	1.37%	0	0.00%
非常不同意	1	0.44%	0	0.00%	0	0.00%



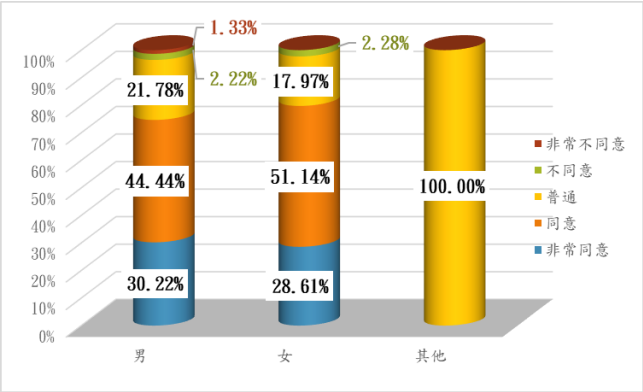
Q6我對於「員工協助方案」所提供的「財務面向」服務感到滿意。						
選項	男		女		其他	
非常同意	63	28.25%	98	26.49%	0	0.00%
同意	98	**43.95%**	185	**50.00%**	0	0.00%
普通	57	25.56%	80	21.62%	1	**100.00%**
不同意	3	1.35%	6	1.62%	0	0.00%
非常不同意	2	0.90%	1	0.27%	0	0.00%



Q7我對於「員工協助方案」所提供的「心理健康面向」服務感到滿意。						
選項	男		女		其他	
非常同意	71	30.87%	115	29.11%	0	0.00%
同意	102	**44.35%**	209	**52.91%**	0	0.00%
普通	50	21.74%	65	16.46%	1	**100.00%**
不同意	4	1.74%	6	1.52%	0	0.00%
非常不同意	3	1.30%	0	0.00%	0	0.00%



Q8我對於「員工協助方案」所提供的「醫療保健面向」服務感到滿意。						
選項	男		女		其他	
非常同意	68	30.22%	113	28.61%	0	0.00%
同意	100	**44.44%**	202	**51.14%**	0	0.00%
普通	49	21.78%	71	17.97%	1	**100.00%**
不同意	5	2.22%	9	2.28%	0	0.00%
非常不同意	3	1.33%	0	0.00%	0	0.00%



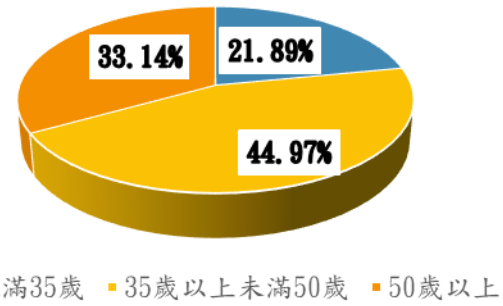
各面向服務滿意度	男	女	其他
法律	73.89%	78.36%	皆僅1人選填普通
財務	72.20%	76.49%	
心理健康	75.22%	82.03%	
醫療保健	74.67%	79.75%	
平均	74.00%	79.16%	

如上統計資料分析，依調查結果可得，男性與女性對於各服務面向滿意度，填答「同意」以上皆達 72%以上。(詳如左表)惟男性於各服務面向的不滿意或非常不滿意比例皆較女性（皆小於 1.5%）略高。

（二）依「年齡」分析各項服務滿意度

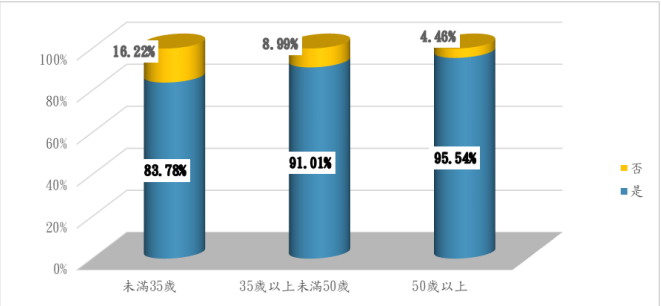
1. 在本次調查樣本的年齡資料中，年齡層分布詳如下圖表所示。其中以 35 歲以上未滿 50 歲者為主要，有 456 人，占有效樣本數的 44.97%。

年齡		次數	百分比	累積百分比
有效的	未滿35歲	222	**21.89%**	21.89%
	35歲以上未滿50歲	456	**44.97%**	66.86%
	50歲以上	336	**33.14%**	100.00%
	總和	1,014	100.00%	100.00%
遺漏值		-	0.00%	0.00%
總和		1,014	100.00%	100.00%

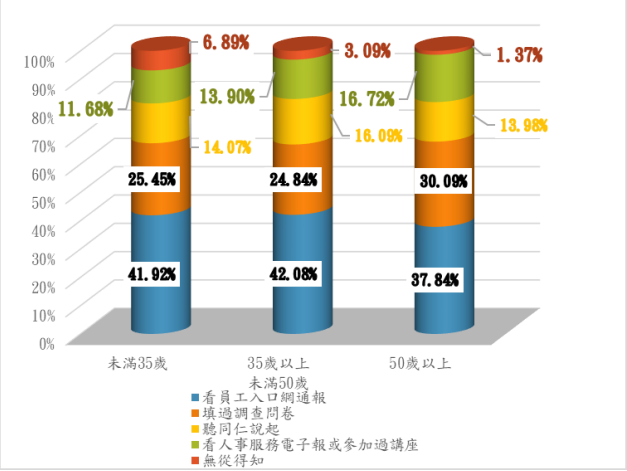


2. 依年齡層分析對 EAP 認知與滿意度

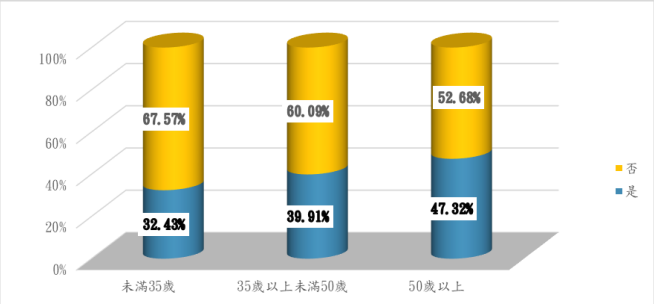
Q1我知道本府有提供「員工協助方案」服務？						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
是	186	**83.78%**	415	**91.01%**	321	**95.54%**
否	36	16.22%	41	8.99%	15	4.46%



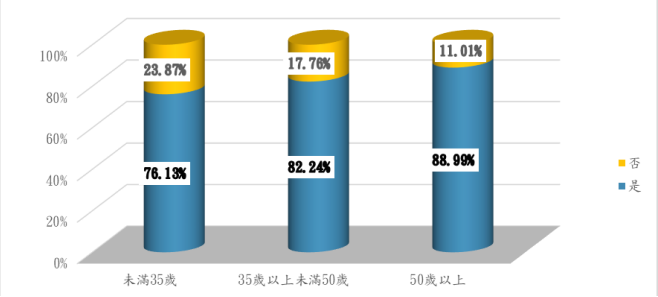
Q2我從何得知本府有「員工協助方案」？（可複選）						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
看員工入口網通報	140	**41.92%**	327	**42.08%**	249	**37.84%**
填過調查問卷	85	25.45%	193	24.84%	198	30.09%
聽同仁說起	47	14.07%	125	16.09%	92	13.98%
看人事服務電子報或參加過講座	39	11.68%	108	13.90%	110	16.72%
無從得知	23	6.89%	24	3.09%	9	1.37%



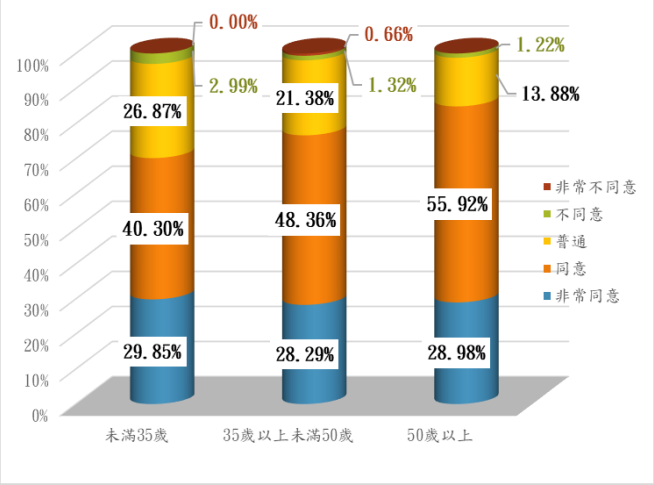
Q3我曾經使用本府「員工協助方案」？						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
是	72	32.43%	182	39.91%	159	47.32%
否	150	**67.57%**	274	**60.09%**	177	**52.68%**



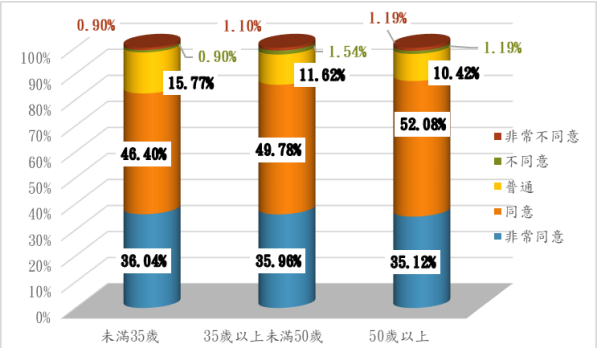
Q4我知道「員工協助方案」的服務內容。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
是	169	**76.13%**	375	**82.24%**	299	**88.99%**
否	53	23.87%	81	17.76%	37	11.01%



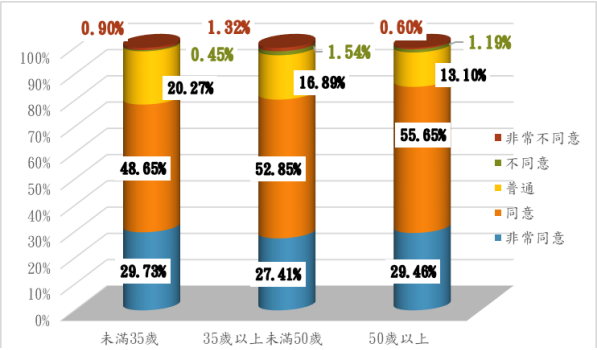
Q9我對於「員工協助方案」的便利性感到滿意。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	40	29.85%	86	28.29%	71	28.98%
同意	54	**40.30%**	147	**48.36%**	137	**55.92%**
普通	36	26.87%	65	21.38%	34	13.88%
不同意	4	2.99%	4	1.32%	3	1.22%
非常不同意	0	0.00%	2	0.66%	0	0.00%



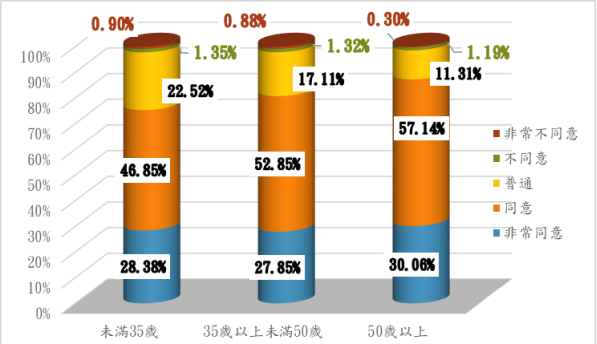
Q10我認為「員工協助方案」是機關重要的關懷措施之一。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	80	36.04%	164	35.96%	118	35.12%
同意	103	**46.40%**	227	**49.78%**	175	**52.08%**
普通	35	15.77%	53	11.62%	35	10.42%
不同意	2	0.90%	7	1.54%	4	1.19%
非常不同意	2	0.90%	5	1.10%	4	1.19%



Q11倘日後有需要協助時我會尋求「員工協助方案」的幫助。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	66	29.73%	125	27.41%	99	29.46%
同意	108	**48.65%**	241	**52.85%**	187	**55.65%**
普通	45	20.27%	77	16.89%	44	13.10%
不同意	1	0.45%	7	1.54%	4	1.19%
非常不同意	2	0.90%	6	1.32%	2	0.60%



Q12當身邊同仁有需求時，我會建議他（她）使用「員工協助方案」服務。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	63	28.38%	127	27.85%	101	30.06%
同意	104	**46.85%**	241	**52.85%**	192	**57.14%**
普通	50	22.52%	78	17.11%	38	11.31%
不同意	3	1.35%	6	1.32%	4	1.19%
非常不同意	2	0.90%	4	0.88%	1	0.30%



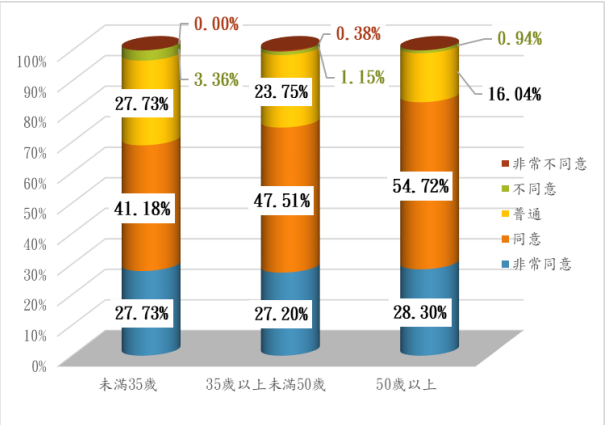
如上統計資料分析，依調查結果可得：

（1）年齡與使用率正相關，對 EAP 的知悉度、使用率、「EAP 便利性」之滿意度、「EAP 是重要的關懷措施之一」的認同度、「有需要會尋求 EAP 的幫助」的認同度、「同仁有需求時會建議 EAP 服務」之認同度，皆以 50 歲以上同仁最高。

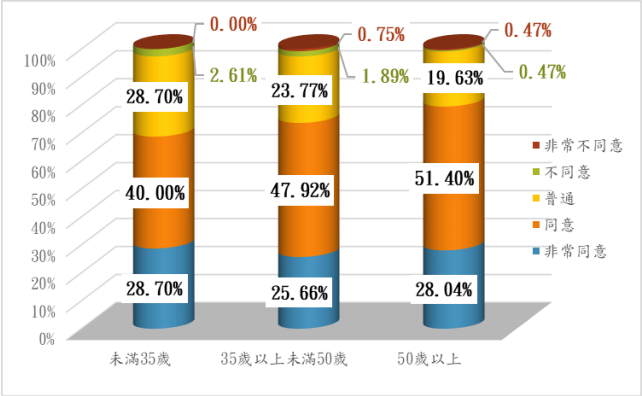
（2）未滿 35 歲人員於問卷填答率、知悉率、對 EAP 之使用率、「EAP 便利性」之滿意度、「EAP 是重要的關懷措施之一」的認同度、「有需要協助時會尋求 EAP 的幫助」、「同仁有需求時會建議 EAP 服務」之認同度，均較低於其他年齡層。

3. 依年齡分析各項服務滿意度

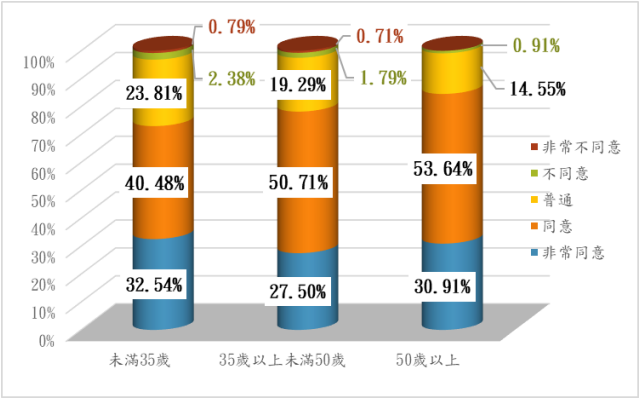
Q5我對於「員工協助方案」所提供的「法律面向」服務感到滿意。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	33	27.73%	71	27.20%	60	28.30%
同意	49	**41.18%**	124	**47.51%**	116	**54.72%**
普通	33	27.73%	62	23.75%	34	16.04%
不同意	4	3.36%	3	1.15%	2	0.94%
非常不同意	0	0.00%	1	0.38%	0	0.00%



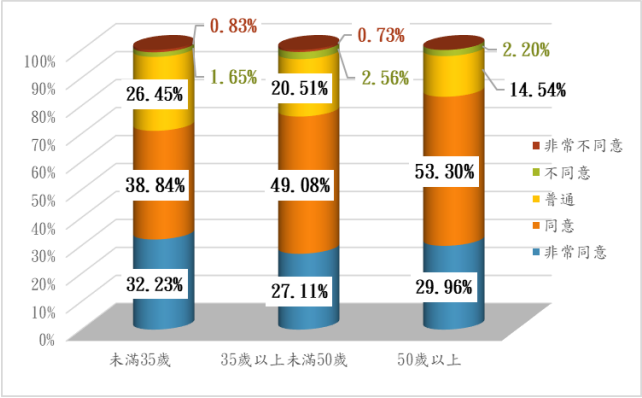
Q6我對於「員工協助方案」所提供的「財務面向」服務感到滿意。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	33	28.70%	68	25.66%	60	28.04%
同意	46	**40.00%**	127	**47.92%**	110	**51.40%**
普通	33	28.70%	63	23.77%	42	19.63%
不同意	3	2.61%	5	1.89%	1	0.47%
非常不同意	0	0.00%	2	0.75%	1	0.47%



Q7我對於「員工協助方案」所提供的「心理健康面向」服務感到滿意。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	41	32.54%	77	27.50%	68	30.91%
同意	51	**40.48%**	142	**50.71%**	118	**53.64%**
普通	30	23.81%	54	19.29%	32	14.55%
不同意	3	2.38%	5	1.79%	2	0.91%
非常不同意	1	0.79%	2	0.71%	0	0.00%



Q8我對於「員工協助方案」所提供的「醫療保健面向」服務感到滿意。						
選項	未滿35歲		35歲以上未滿50歲		50歲以上	
非常同意	39	32.23%	74	27.11%	68	29.96%
同意	47	**38.84%**	134	**49.08%**	121	**53.30%**
普通	32	26.45%	56	20.51%	33	14.54%
不同意	2	1.65%	7	2.56%	5	2.20%
非常不同意	1	0.83%	2	0.73%	0	0.00%



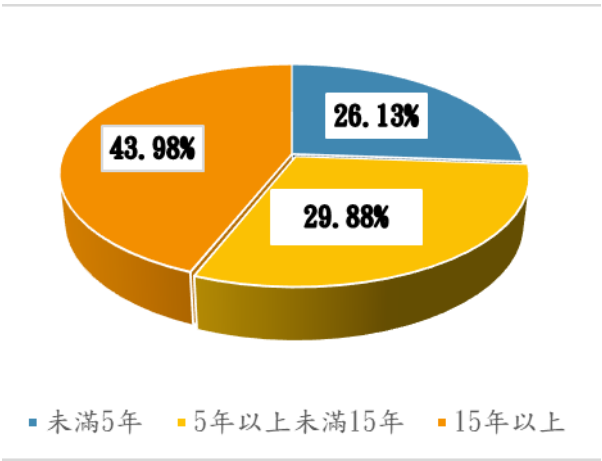
各面向服務滿意度	未滿35歲	35歲以上未滿50歲	50歲以上
法律	**68.91%**	74.71%	**83.02%**
財務	**68.70%**	73.58%	**79.44%**
心理健康	**73.02%**	78.21%	**84.55%**
醫療保健	**71.01%**	76.19%	**83.26%**
平均	**70.41%**	75.67%	**82.57%**

如上統計資料分析，依調查結果可得，年齡與各項服務滿意度正相關，年齡越高者，滿意度越高。(詳如左表)

（三）依「服務年資」分析對 EAP 認知及滿意度的差異

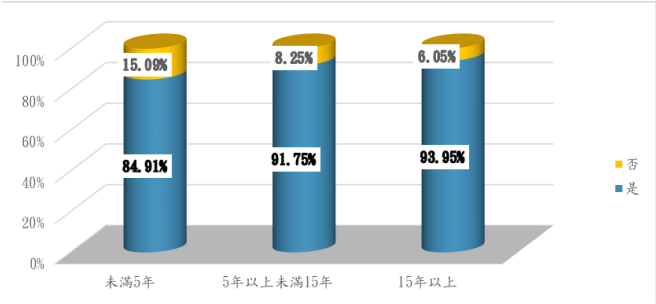
1. 在本次調查樣本以年資「10 年以上」者 446 人為主要，占有效樣本數的 43.98%，較前一年度（42.33%）比例增加 1.65%。年資「5 年以上未滿 15 年」者居次，有 303 人，占有效樣本數的 29.88%，較前一年度（29.54%）微降 0.34%。「未滿 5 年」者有 265 人，占有效樣本數的 26.13%，較前一年度（28.13%）比例略降 2%；詳如下圖表。

服務年資		次數	百分比	累積百分比
有效的	未滿5年	265	26.13%	26.13%
	5年以上未滿15年	303	29.88%	56.02%
	15年以上	446	43.98%	100.00%
	總和	1,014	100.00%	100.00%
遺漏值		-	0.00%	0.00%
總和		1,014	100.00%	100.00%

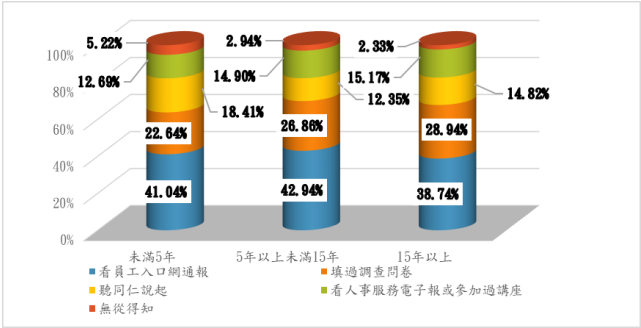


2. 依服務年資分析分析對 EAP 認知與滿意度

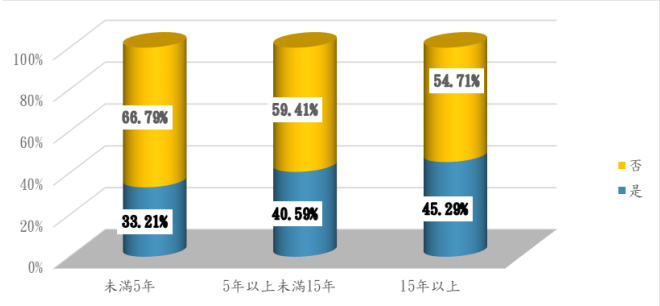
Q1我知道本府有提供「員工協助方案」服務？						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
是	225	84.91%	278	91.75%	419	93.95%
否	40	15.09%	25	8.25%	27	6.05%



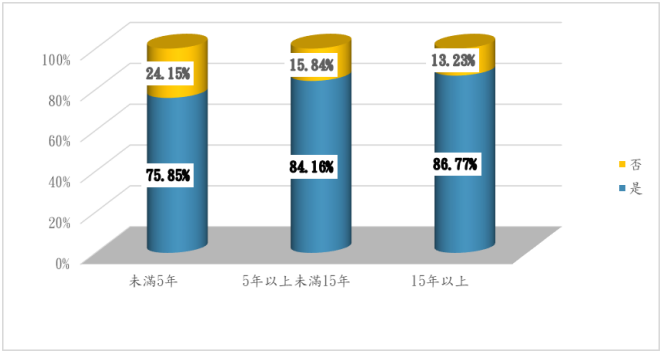
Q2我從何得知本府有「員工協助方案」？（可複選）						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
看員工入口網通報	165	41.04%	219	42.94%	332	38.74%
填過調查問卷	91	22.64%	137	26.86%	248	28.94%
聽同仁說起	74	18.41%	63	12.35%	127	14.82%
看人事服務電子報或參加過講座	51	12.69%	76	14.90%	130	15.17%
無從得知	21	5.22%	15	2.94%	20	2.33%



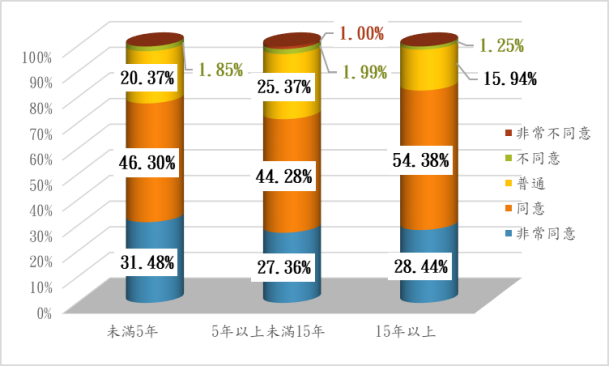
Q3我曾經使用本府「員工協助方案」？						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
是	88	33.21%	123	40.59%	202	45.29%
否	177	66.79%	180	59.41%	244	54.71%



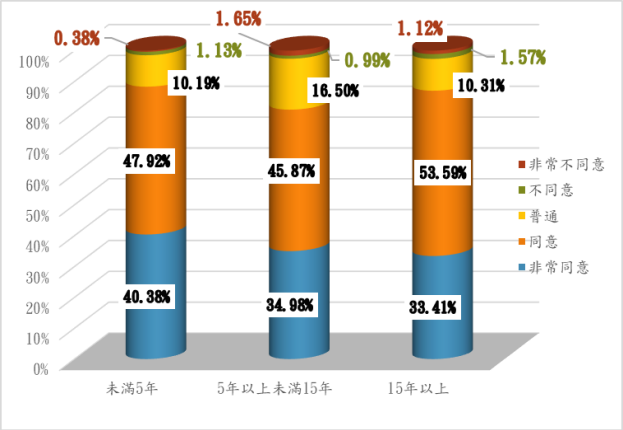
Q4我知道「員工協助方案」的服務內容。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
是	201	75.85%	255	84.16%	387	86.77%
否	64	24.15%	48	15.84%	59	13.23%



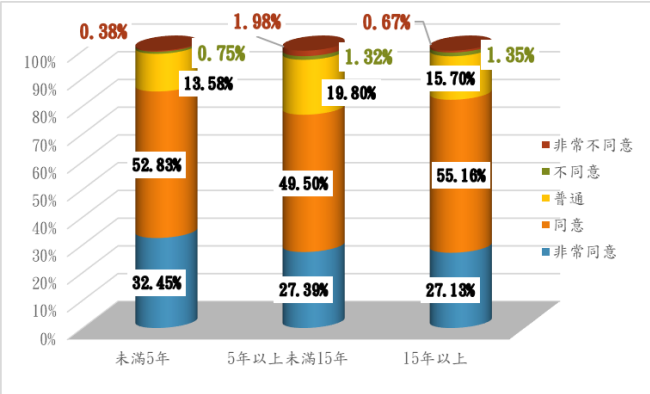
Q9我對於「員工協助方案」的便利性感到滿意。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	51	31.48%	55	27.36%	91	28.44%
同意	75	**46.30%**	89	**44.28%**	174	**54.38%**
普通	33	20.37%	51	25.37%	51	15.94%
不同意	3	1.85%	4	1.99%	4	1.25%
非常不同意	0	0.00%	2	1.00%	0	0.00%



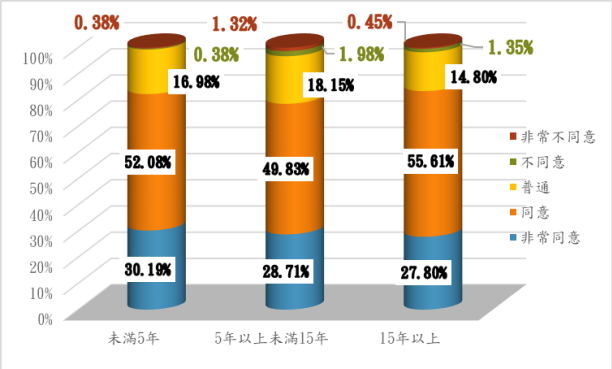
Q10我認為「員工協助方案」是機關重要的關懷措施之一。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	107	40.38%	106	34.98%	149	33.41%
同意	127	**47.92%**	139	**45.87%**	239	**53.59%**
普通	27	10.19%	50	16.50%	46	10.31%
不同意	3	1.13%	3	0.99%	7	1.57%
非常不同意	1	0.38%	5	1.65%	5	1.12%



Q11倘日後有需要協助時我會尋求「員工協助方案」的幫助。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	86	32.45%	83	27.39%	121	27.13%
同意	140	**52.83%**	150	**49.50%**	246	**55.16%**
普通	36	13.58%	60	19.80%	70	15.70%
不同意	2	0.75%	4	1.32%	6	1.35%
非常不同意	1	0.38%	6	1.98%	3	0.67%



Q12當身邊同仁有需求時，我會建議他（她）使用「員工協助方案」服務。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	80	30.19%	87	28.71%	124	27.80%
同意	138	**52.08%**	151	**49.83%**	248	**55.61%**
普通	45	16.98%	55	18.15%	66	14.80%
不同意	1	0.38%	6	1.98%	6	1.35%
非常不同意	1	0.38%	4	1.32%	2	0.45%



如上統計資料分析，依調查結果可得：

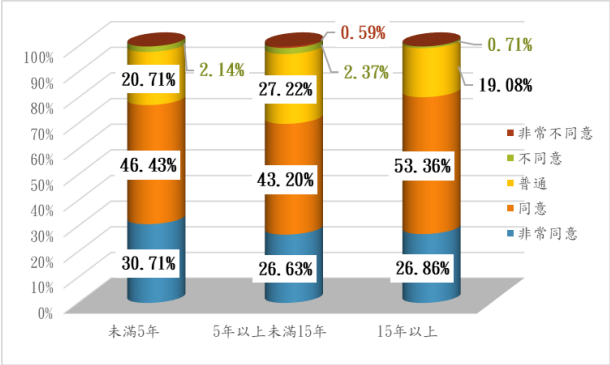
（1）年資越長的對 EAP 之「知悉率」、「使用率」、及「講座參與率」等越高。其中年資 15 年以上同仁知悉率最高（93.95%），較去年度（89.04%）提高 4.91%；使用率最高(202 人，45.29%)，較去年度(193 人，21.37%)提高；

（2）「如何得知本府有 EAP」：各組主要得知來源皆為「員工入口網通報」及「填答問卷」，其中年資未滿 5 年者，「聽別人說起」及「無從得知」比例較其他年資組略高。

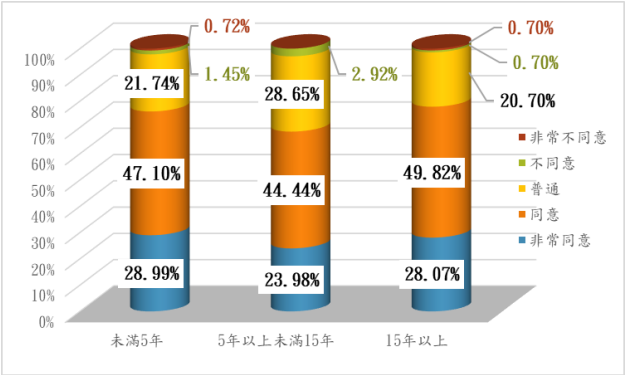
（3）年資 5 年以上未滿 10 年同仁對「EAP 便利性」之滿意度、「EAP 是重要的關懷措施之一」的認同度、「有需要協助時會尋求 EAP 的幫助」、「同仁有需求時會建議 EAP 服務」之認同度皆較其他組略低。

3. 依服務年資分析各項服務滿意度

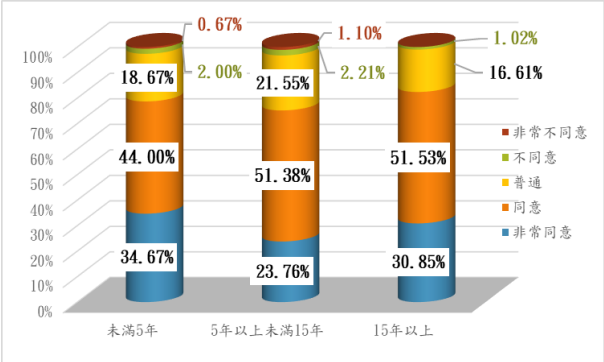
Q5我對於「員工協助方案」所提供的「法律面向」服務感到滿意。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	43	30.71%	45	26.63%	76	26.86%
同意	65	**46.43%**	73	**43.20%**	151	**53.36%**
普通	29	20.71%	46	27.22%	54	19.08%
不同意	3	2.14%	4	2.37%	2	0.71%
非常不同意	0	0.00%	1	0.59%	0	0.00%



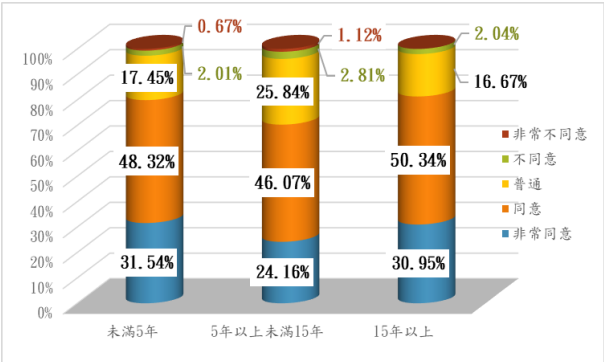
Q6我對於「員工協助方案」所提供的「財務面向」服務感到滿意。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	40	28.99%	41	23.98%	80	28.07%
同意	65	**47.10%**	76	**44.44%**	142	**49.82%**
普通	30	21.74%	49	28.65%	59	20.70%
不同意	2	1.45%	5	2.92%	2	0.70%
非常不同意	1	0.72%	0	0.00%	2	0.70%



Q7我對於「員工協助方案」所提供的「心理健康面向」服務感到滿意。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	52	34.67%	43	23.76%	91	30.85%
同意	66	**44.00%**	93	**51.38%**	152	**51.53%**
普通	28	18.67%	39	21.55%	49	16.61%
不同意	3	2.00%	4	2.21%	3	1.02%
非常不同意	1	0.67%	2	1.10%	0	0.00%



Q8我對於「員工協助方案」所提供的「醫療保健面向」服務感到滿意。						
選項	未滿5年		5年以上未滿15年		15年以上	
非常同意	47	31.54%	43	24.16%	91	30.95%
同意	72	**48.32%**	82	**46.07%**	148	**50.34%**
普通	26	17.45%	46	25.84%	49	16.67%
不同意	3	2.01%	5	2.81%	6	2.04%
非常不同意	1	0.67%	2	1.12%	0	0.00%



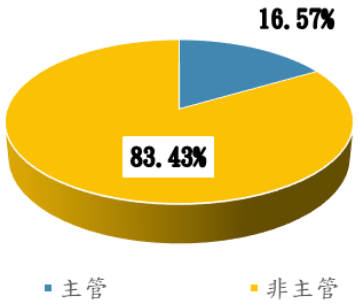
各面向服務滿意度	未滿5年	5年以上未滿15年	15年以上
法律	77.14%	**69.82%**	**80.21%**
財務	76.09%	**68.42%**	**77.89%**
心理健康	78.67%	**75.14%**	**82.37%**
醫療保健	79.87%	**70.22%**	**81.29%**
平均	77.94%	**70.90%**	**80.44%**

如上統計資料分析，調查結果可得，對於「法律」、「財務」、「心理健康」、「醫療保健」等各項服務滿意度亦以年資 15 年以上者最高，年資 5 年以上未滿 15 年者則相較其他兩個年資層低。

（四）擔任主管職務與否的次數分配表分析

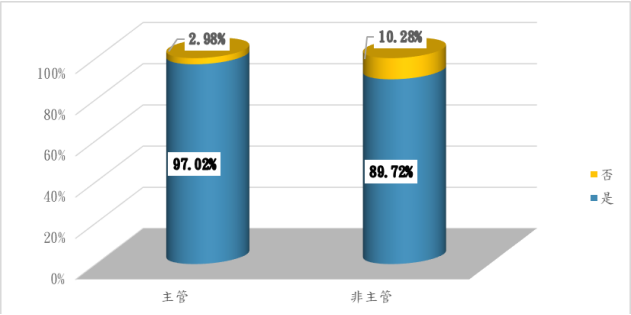
1. 在本次調查樣本中，擔任主管職務者有 168 人，占有效樣本數的 16.57%；擔任非主管職務者有 846 人，占有效樣本數的 83.43%。詳如下表。鑒於主管樣本數較少不易突顯其主要需求，另以「本府員工協助方案對各級主管推動效力與建議」問卷調查主管實際需求。

擔任主管與否		次數	百分比	累積百分比
有效的	主管	168	**16.57%**	16.57%
	非主管	846	**83.43%**	100.00%
	總和	1,014	100.00%	100.00%
遺漏值		-	0.00%	0.00%
總和		1,014	100.00%	100.00%

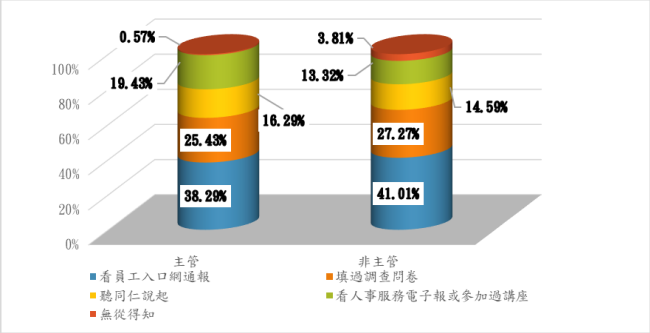


2. 依擔任主管職務與否分析對 EAP 認知與滿意度

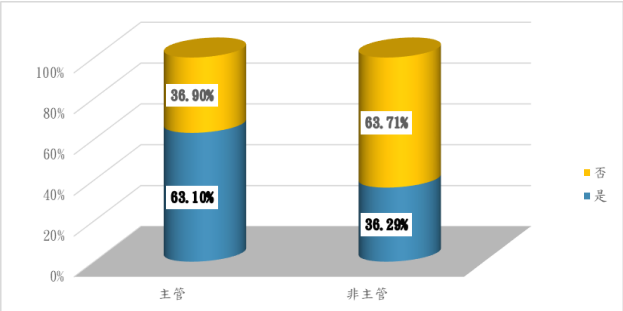
Q1我知道本府有提供「員工協助方案」服務？				
選項	主管		非主管	
是	163	**97.02%**	759	**89.72%**
否	5	2.98%	87	10.28%



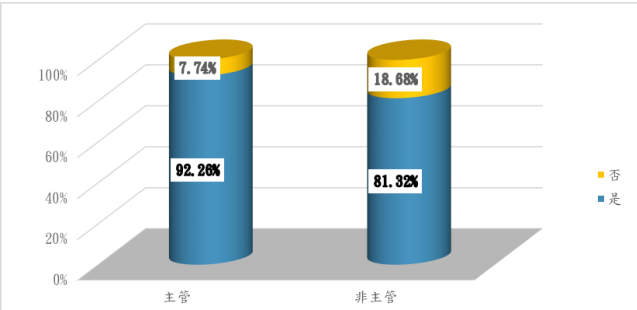
Q2我從何得知本府有「員工協助方案」？（可複選）				
選項	主管		非主管	
看員工入口網通報	134	**38.29%**	582	**41.01%**
填過調查問卷	89	25.43%	387	27.27%
聽同仁說起	57	16.29%	207	14.59%
看人事服務電子報或參加過講座	68	19.43%	189	13.32%
無從得知	2	0.57%	54	3.81%



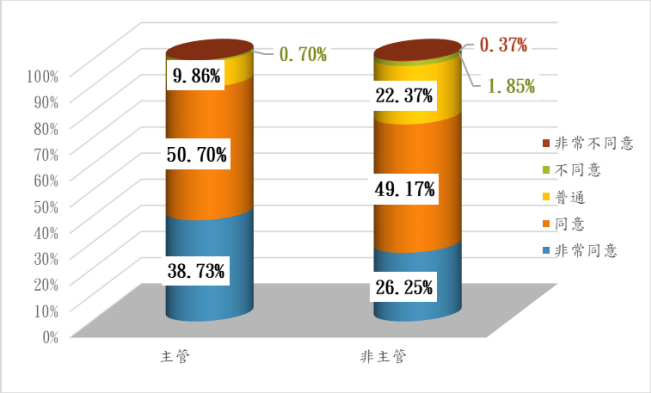
Q3我曾經使用本府「員工協助方案」？				
選項	主管		非主管	
是	106	**63.10%**	307	36.29%
否	62	36.90%	539	**63.71%**



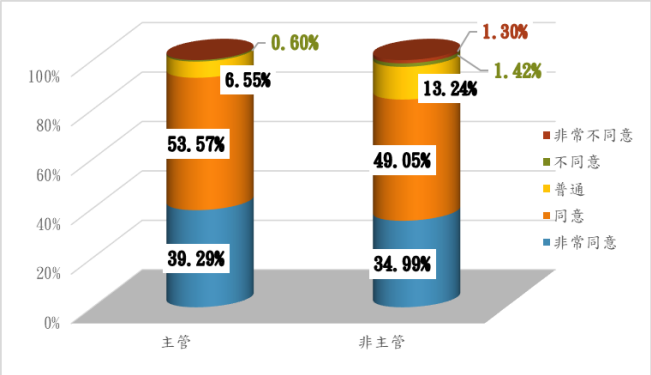
Q4我知道「員工協助方案」的服務內容。				
選項	主管		非主管	
是	155	**92.26%**	688	**81.32%**
否	13	7.74%	158	18.68%



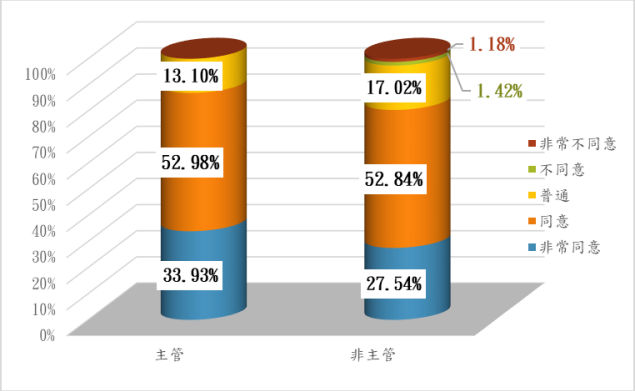
Q9我對於「員工協助方案」的便利性感到滿意。				
選項	主管		非主管	
非常同意	55	38.73%	142	26.25%
同意	72	**50.70%**	266	**49.17%**
普通	14	9.86%	121	22.37%
不同意	1	0.70%	10	1.85%
非常不同意	0	0.00%	2	0.37%



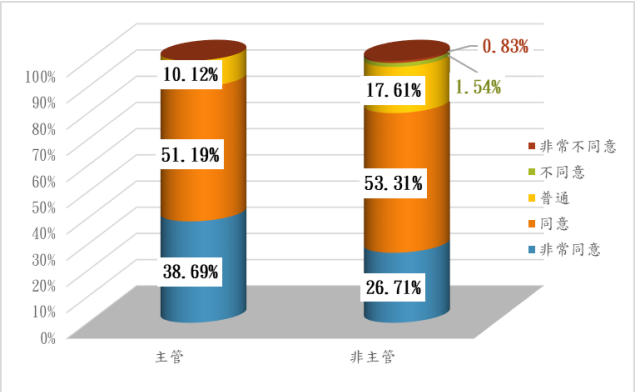
Q10我認為「員工協助方案」是機關重要的關懷措施之一。				
選項	主管		非主管	
非常同意	66	39.29%	296	34.99%
同意	90	**53.57%**	415	**49.05%**
普通	11	6.55%	112	13.24%
不同意	1	0.60%	12	1.42%
非常不同意	0	0.00%	11	1.30%



Q11倘日後有需要協助時我會尋求「員工協助方案」的幫助。				
選項	主管		非主管	
非常同意	57	33.93%	233	27.54%
同意	89	**52.98%**	447	**52.84%**
普通	22	13.10%	144	17.02%
不同意	0	0.00%	12	1.42%
非常不同意	0	0.00%	10	1.18%



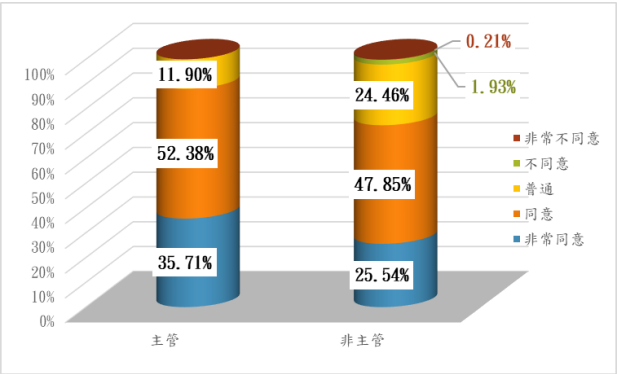
Q12當身邊同仁有需求時，我會建議他（她）使用「員工協助方案」服務。				
選項	主管		非主管	
非常同意	65	38.69%	226	26.71%
同意	86	**51.19%**	451	**53.31%**
普通	17	10.12%	149	17.61%
不同意	0	0.00%	13	1.54%
非常不同意	0	0.00%	7	0.83%



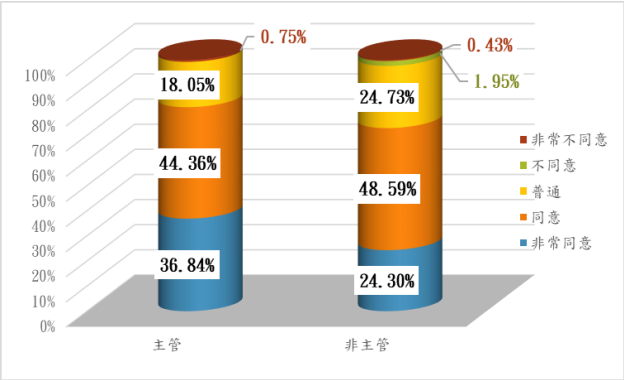
如上統計資料分析，調查樣本主管與非主管比例約 17：83，依調查結果可得擔任主管者對 EAP 之「知悉率」、「使用率」、「便利性」之滿意度較高外，另對「有需求會尋求協助」及「同仁有需求時會建議同仁使用 EAP」的比例明顯較非擔任主管之同仁高。

3. 依擔任主管職務與否分析各項服務滿意度

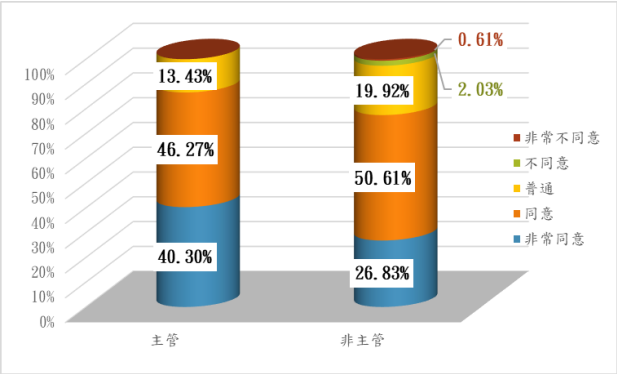
Q5我對於「員工協助方案」所提供的「法律面向」服務感到滿意。				
選項	主管		非主管	
非常同意	45	35.71%	119	25.54%
同意	66	**52.38%**	223	**47.85%**
普通	15	11.90%	114	24.46%
不同意	0	0.00%	9	1.93%
非常不同意	0	0.00%	1	0.21%



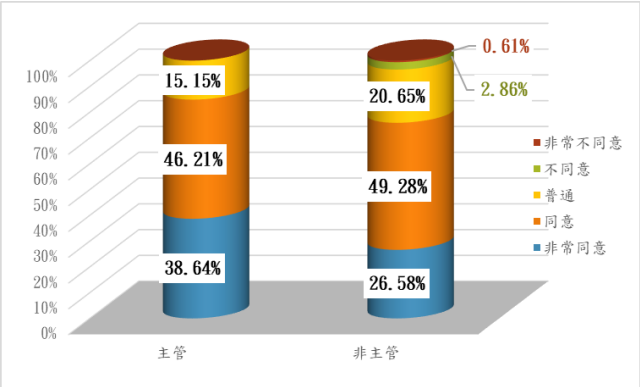
Q6我對於「員工協助方案」所提供的「財務面向」服務感到滿意。				
選項	主管		非主管	
非常同意	49	36.84%	112	24.30%
同意	59	**44.36%**	224	**48.59%**
普通	24	18.05%	114	24.73%
不同意	0	0.00%	9	1.95%
非常不同意	1	0.75%	2	0.43%



Q7我對於「員工協助方案」所提供的「心理健康面向」服務感到滿意。				
選項	主管		非主管	
非常同意	54	40.30%	132	26.83%
同意	62	**46.27%**	249	**50.61%**
普通	18	13.43%	98	19.92%
不同意	0	0.00%	10	2.03%
非常不同意	0	0.00%	3	0.61%



Q8我對於「員工協助方案」所提供的「醫療保健面向」服務感到滿意。				
選項	主管		非主管	
非常同意	51	38.64%	130	26.58%
同意	61	**46.21%**	241	**49.28%**
普通	20	15.15%	101	20.65%
不同意	0	0.00%	14	2.86%
非常不同意	0	0.00%	3	0.61%



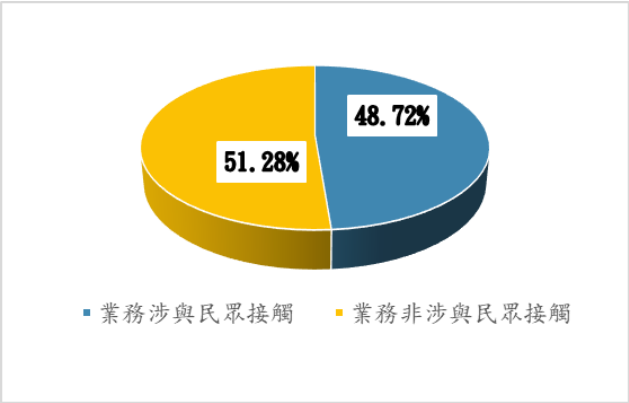
各面向服務滿意度	主管	非主管	差異比率
法律	88.10%	73.39%	15%
財務	81.20%	72.89%	8%
心理健康	86.57%	77.44%	9%
醫療保健	84.85%	75.87%	9%
平均	85.18%	74.90%	10%

如上統計資料分析，依調查結果可得，擔任主管者對於各項服務平均滿意度85.18%，高於非擔任主管職者平均滿意度 74.9%（去年度71.28%）。

（五）單位類別的次數分配表分析

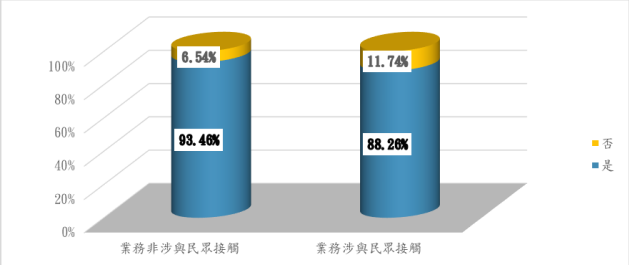
1. 在本次調查樣本中，單位類別為業務涉與民眾接觸同仁有 494 人，占有效樣本數的 48.72%；其單位類別為業務非涉與民眾接觸同仁有 520 人，占有效樣本數的 51.28%，詳如下表。

單位類別		次數	百分比	累積百分比
有效的	業務涉與民眾接觸	494	**48.72%**	48.72%
	業務非涉與民眾接觸	520	**51.28%**	100.00%
	總和	1,014	100.00%	100.00%
遺漏值		-	0.00%	0.00%
總和		1,014	100.00%	100.00%

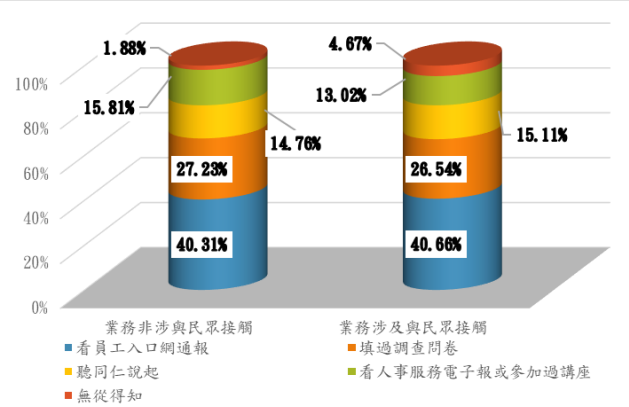


2. 依單位類別分析對 EAP 認知與滿意度

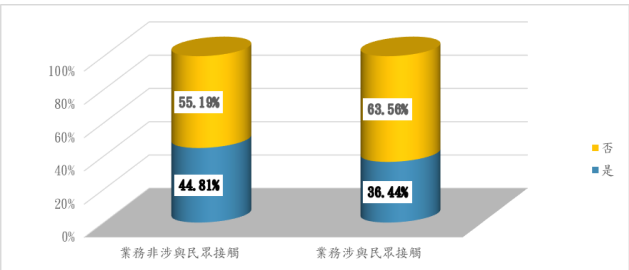
Q1我知道本府有提供「員工協助方案」服務？				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
是	486	**93.46%**	436	**88.26%**
否	34	6.54%	58	11.74%



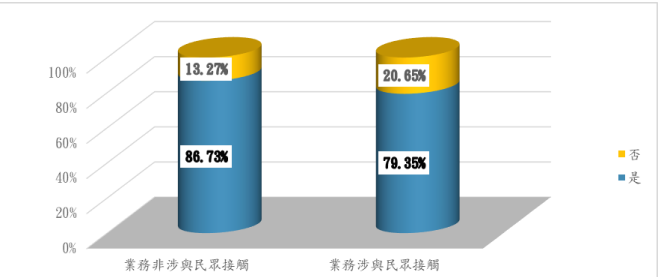
Q2我從何得知本府有「員工協助方案」？（可複選）				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉及與民眾接觸	
看員工入口網通報	385	**40.31%**	331	**40.66%**
填過調查問卷	260	27.23%	216	26.54%
聽同仁說起	141	14.76%	123	15.11%
看人事服務電子報或參加過講座	151	15.81%	106	13.02%
無從得知	18	1.88%	38	4.67%



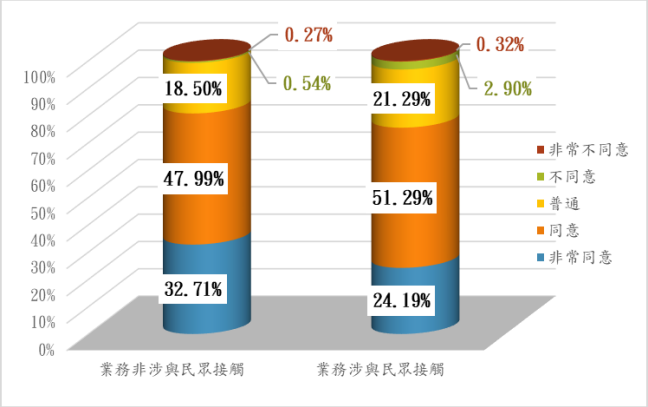
Q3我曾經使用本府「員工協助方案」？				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
是	233	44.81%	180	36.44%
否	287	**55.19%**	314	**63.56%**



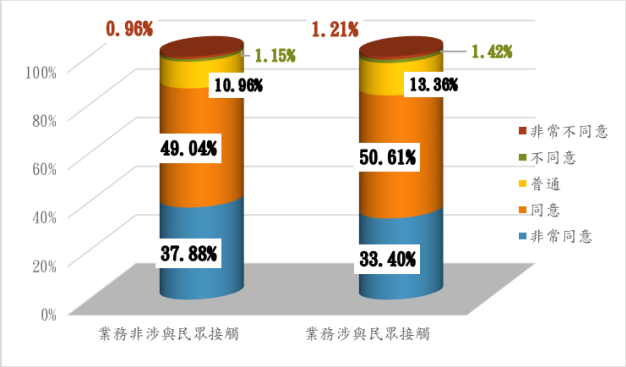
Q4我知道「員工協助方案」的服務內容。				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
是	451	**86.73%**	392	**79.35%**
否	69	13.27%	102	20.65%



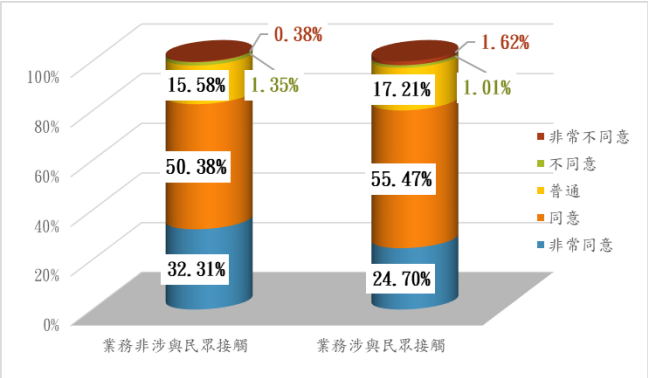
Q9我對於「員工協助方案」的便利性感到滿意。				
選項	業務**非**涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	122	32.71%	75	24.19%
同意	179	**47.99%**	159	**51.29%**
普通	69	18.50%	66	21.29%
不同意	2	0.54%	9	2.90%
非常不同意	1	0.27%	1	0.32%



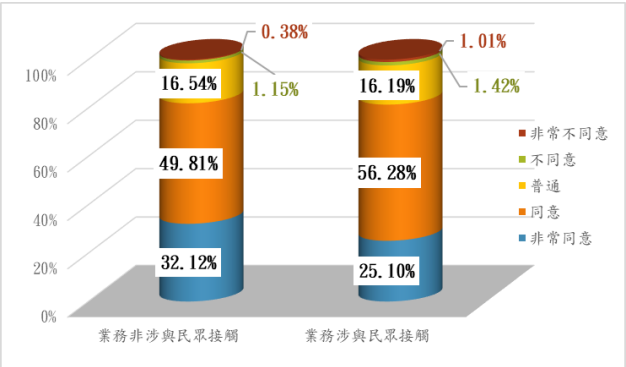
Q10我認為「員工協助方案」是機關重要的關懷措施之一。				
選項	業務**非**涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	197	37.88%	165	33.40%
同意	255	**49.04%**	250	**50.61%**
普通	57	10.96%	66	13.36%
不同意	6	1.15%	7	1.42%
非常不同意	5	0.96%	6	1.21%



Q11倘日後有需要協助時我會尋求「員工協助方案」的幫助。				
選項	業務**非**涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	168	32.31%	122	24.70%
同意	262	**50.38%**	274	**55.47%**
普通	81	15.58%	85	17.21%
不同意	7	1.35%	5	1.01%
非常不同意	2	0.38%	8	1.62%



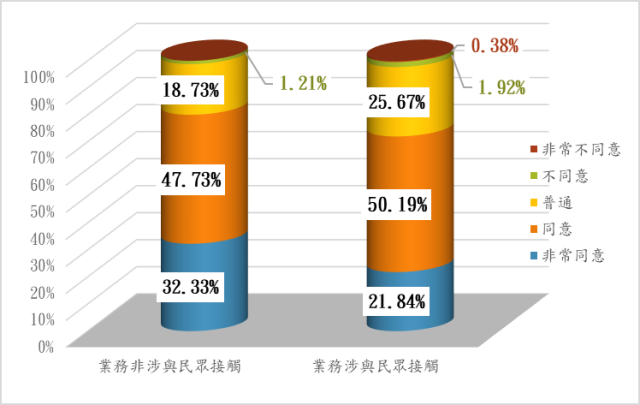
Q12當身邊同仁有需求時，我會建議他（她）使用「員工協助方案」服務。				
選項	業務**非**涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	167	32.12%	124	25.10%
同意	259	**49.81%**	278	**56.28%**
普通	86	16.54%	80	16.19%
不同意	6	1.15%	7	1.42%
非常不同意	2	0.38%	5	1.01%



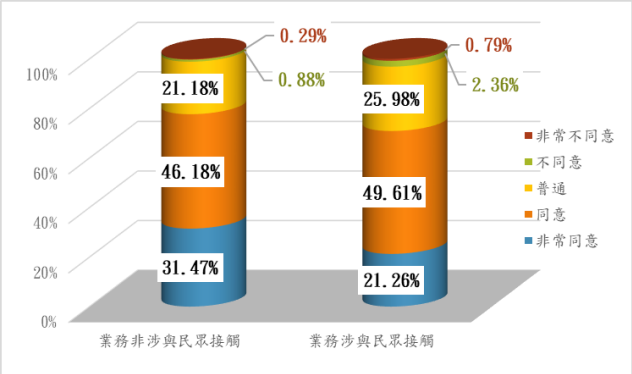
如上統計資料分析，業務涉與民眾接觸及非涉與民眾接觸之同仁比例約為 49：51，經分析業務非涉與民眾接觸之同仁對 EAP 之「知悉率」、「使用率」、「便利性」之滿意度，及「EAP 是機關重要的關懷措施之一」、「有需要協助時會尋求 EAP 的幫助」、「同仁有需求時會建議 EAP 服務」之認同度，皆較業務涉外者略高。

3. 依單位類別分析各項服務滿意度

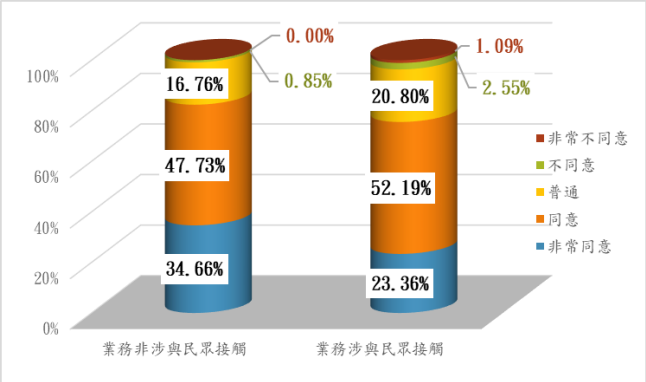
Q5我對於「員工協助方案」所提供的「法律面向」服務感到滿意。				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	107	32.33%	57	21.84%
同意	158	**47.73%**	131	**50.19%**
普通	62	18.73%	67	25.67%
不同意	4	1.21%	5	1.92%
非常不同意	0	0.00%	1	0.38%



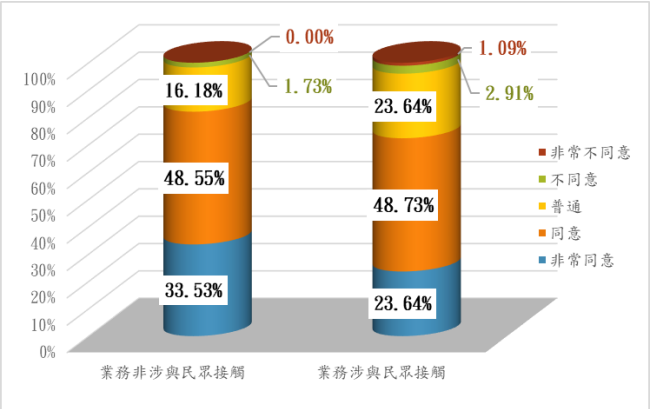
Q6我對於「員工協助方案」所提供的「財務面向」服務感到滿意。				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	107	31.47%	54	21.26%
同意	157	**46.18%**	126	**49.61%**
普通	72	21.18%	66	25.98%
不同意	3	0.88%	6	2.36%
非常不同意	1	0.29%	2	0.79%



Q7我對於「員工協助方案」所提供的「心理健康面向」服務感到滿意。				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	122	34.66%	64	23.36%
同意	168	**47.73%**	143	**52.19%**
普通	59	16.76%	57	20.80%
不同意	3	0.85%	7	2.55%
非常不同意	0	0.00%	3	1.09%



Q8我對於「員工協助方案」所提供的「醫療保健面向」服務感到滿意。				
選項	業務非涉與民眾接觸		業務涉與民眾接觸	
非常同意	116	33.53%	65	23.64%
同意	168	**48.55%**	134	**48.73%**
普通	56	16.18%	65	23.64%
不同意	6	1.73%	8	2.91%
非常不同意	0	0.00%	3	1.09%



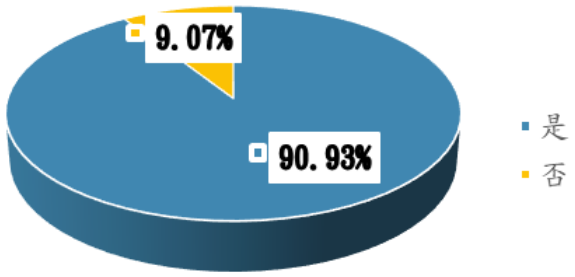
各面向服務滿意度	業務 非涉與民眾接觸	業務 涉與民眾接觸	差異比率
法律	**80.60%**	**72.03%**	8.57%
財務	**77.65%**	**70.87%**	6.78%
心理健康	**82.39%**	**75.55%**	6.84%
醫療保健	**82.08%**	**72.36%**	9.72%
平均	**80.68%**	**72.70%**	7.98%

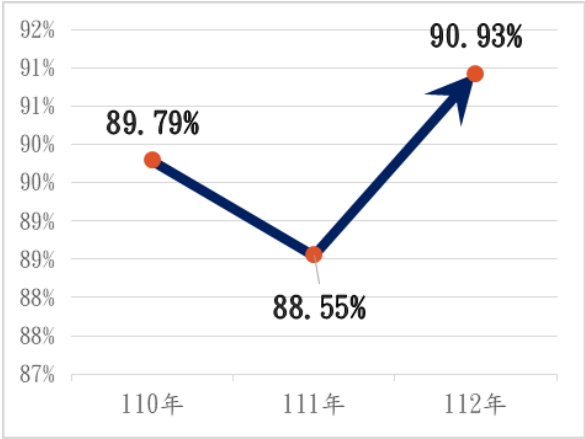
如上統計資料分析，依調查結果可得，業務非涉與民眾接觸者之滿意度均較業務涉與民眾接觸同仁高，差距 6.78 至 9.72%間。（詳如左表）

二、填答者各項認知與年度分析

（一）同仁對本方案的認知與年度分析

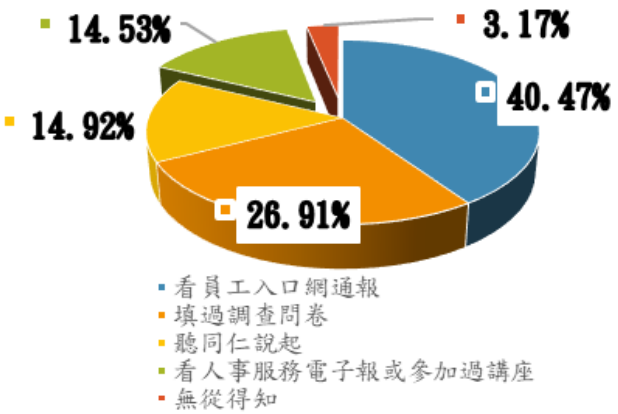
在本次調查樣本中，同仁大致知道本府有辦理 EAP，填答「是」者達 90.93%，較前一年度（88.55%）提升 1.24%。至於「否」者，亦即不知道本府有辦理 EAP 者為 9.07%。詳如下圖所示。

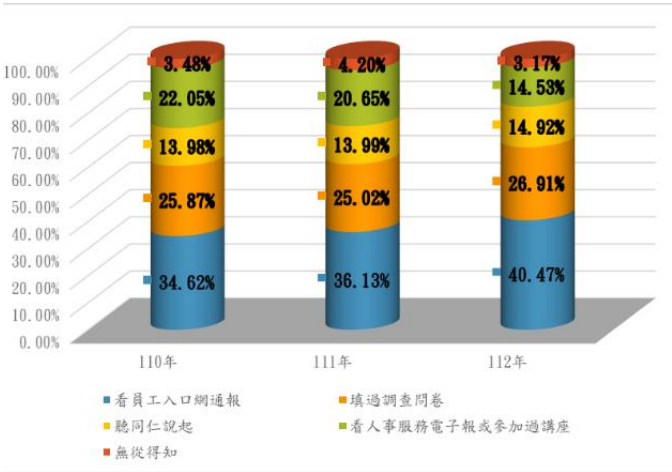




（二）同仁得知本方案的途徑

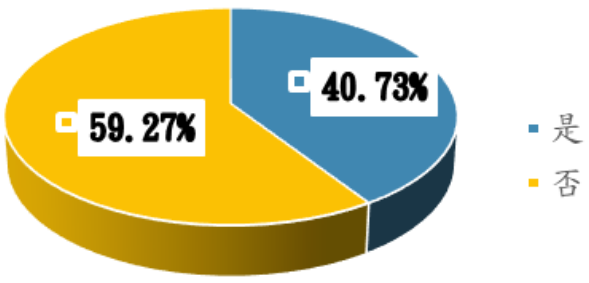
在本次調查樣本中，同仁對於得知 EAP 的途徑中，以「看員工入口網通報」與「填過調查問卷」者，各占 40.47%及 26.94%（同去年度各途徑中最高與次高）；「看人事服務電子報或參加過講座」者，為各途徑中最低，占 14.53%（同去年度各途徑中最低為「有參加過講座」）；總體以「員工入口網通報」為最主要資訊來源。詳如下圖所示。

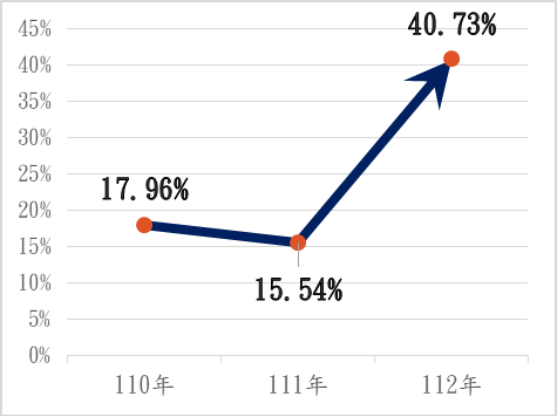




（三）對 EAP 的使用程度

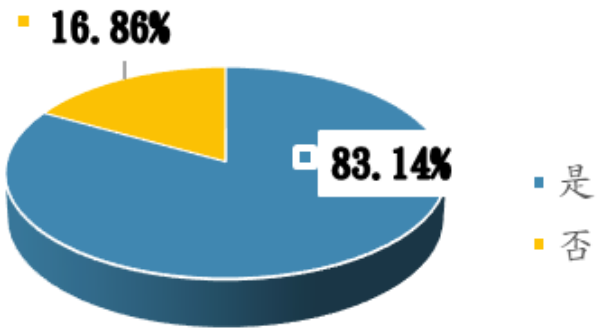
在本次調查樣本中，員工對於 EAP 的使用程度，填答「是」者達 40.73%，較前一年度（15.54%）大幅提升 25.19%；詳如下圖所示。

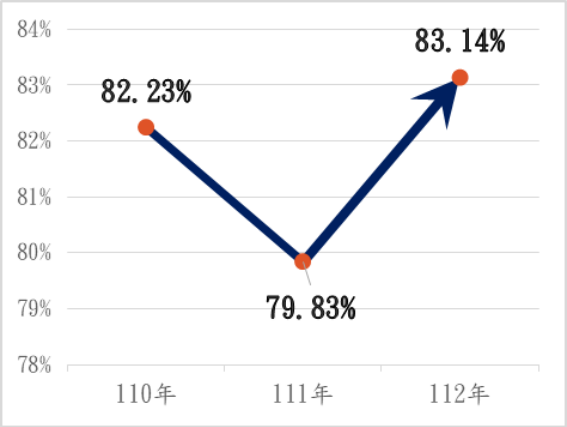




（四）對 EAP 服務內容的瞭解

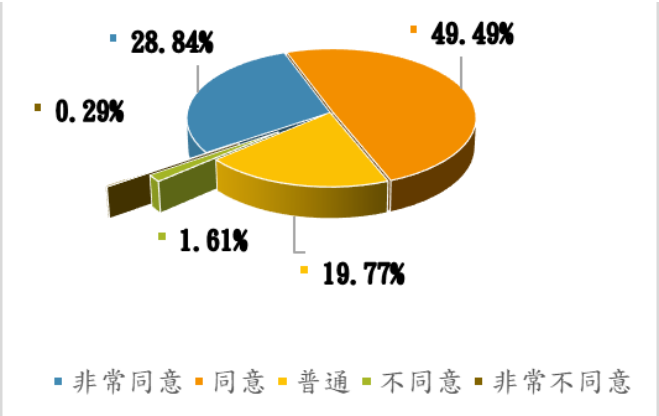
在本次調查樣本中，員工對於 EAP 服務內容的瞭解，填答「是」者達 83.14%，較前一年度（79.83%）提升 3.31%。答「否」者，亦即不知 EAP 服務內容者達 16.88%；詳如下圖所示。

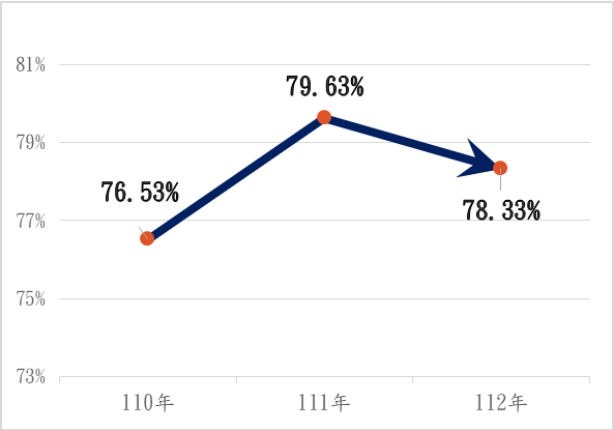




（五）對 EAP 便利性感到滿意

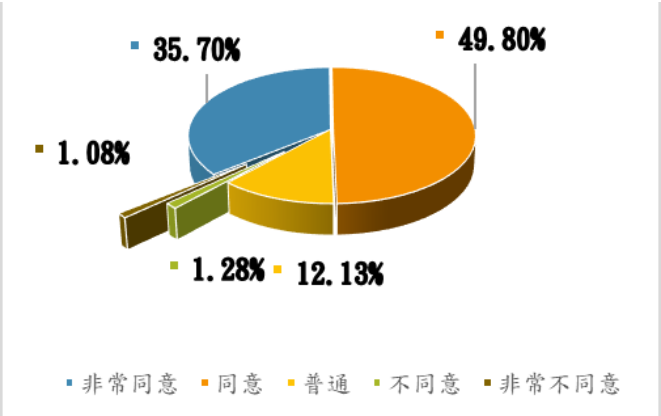
在本次調查樣本中，員工對於 EAP 便利性，填答「同意」以上者達 78.33%，較前一年度（79.63%）略降 1.3%。詳如下圖所示。

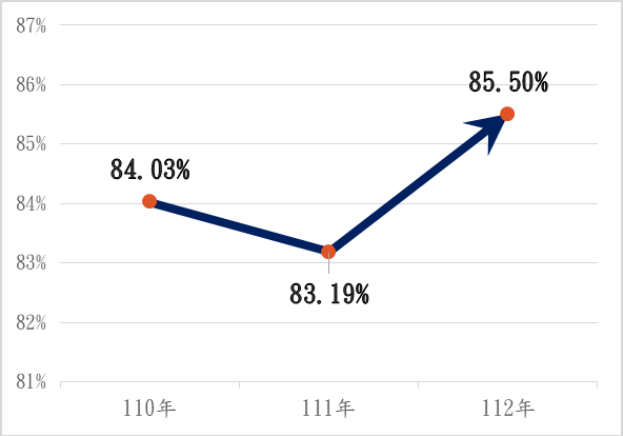




（六）對 EAP 為重要關懷措施之一的認知

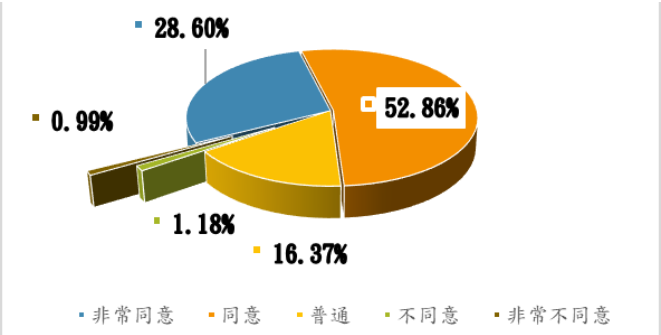
在本次調查樣本中，員工對於 EAP 是重要關懷措施之一的認知，填答「同意」以上者達 85.5%，較前一年度（83.19%）略降 2.31%。詳如下圖所示。

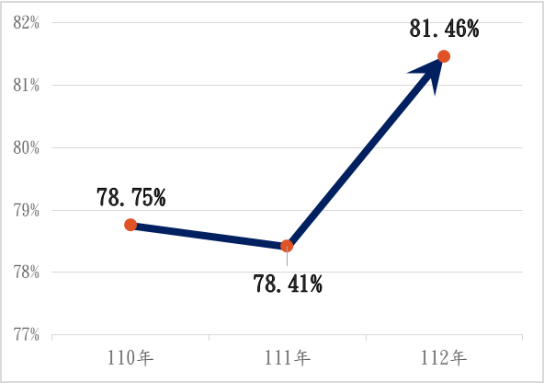




（七）尋求 EAP 幫助的可能

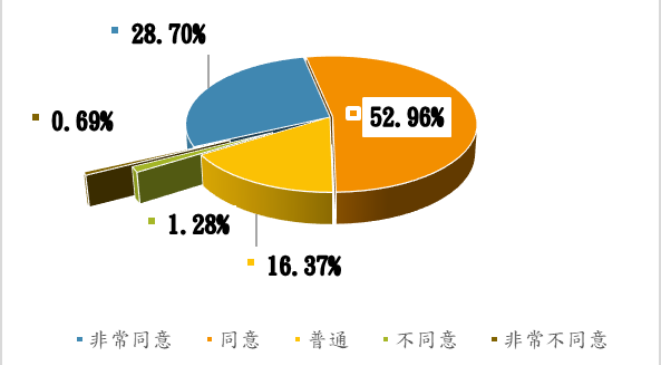
在本次調查樣本中，對於在需要時會尋求 EAP 幫助，填答「同意」以上者達 81.46%，較前一年度（78.41%）略升 3.05%。詳如下圖所示。

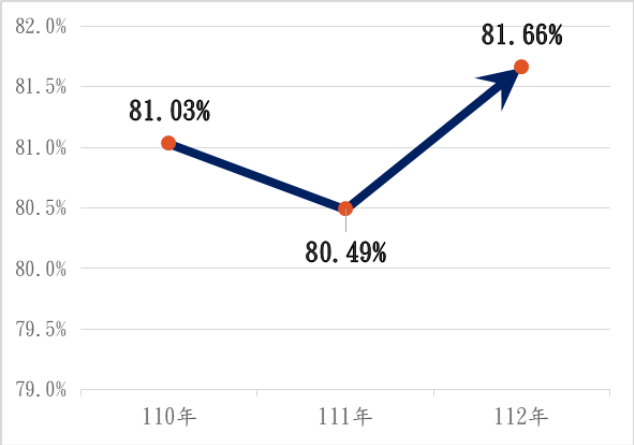




（八）當身邊同仁有需求時，會建議使用 EAP 服務

在本次調查樣本中，員工對於EAP便利性，填答「同意」以上者達81.66%，較前一年度（80.49%）略升 1.17%。詳如下表所示。



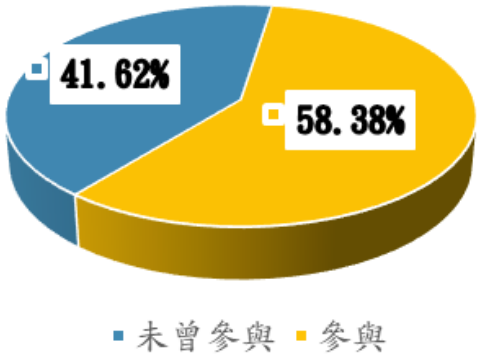


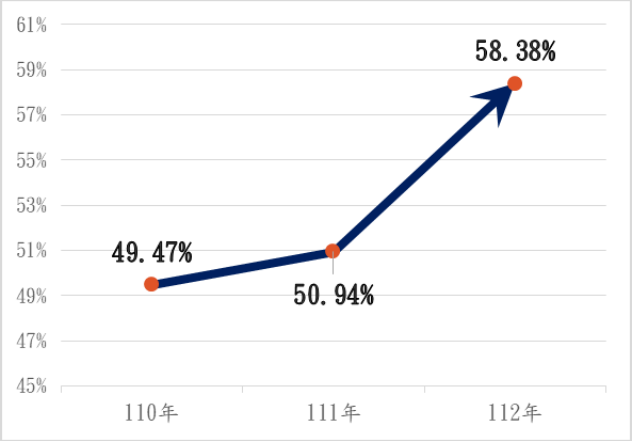
三、同仁對本方案的使用率及滿意度

（一）對「法律」服務的參與及滿意度

1. 參與情形

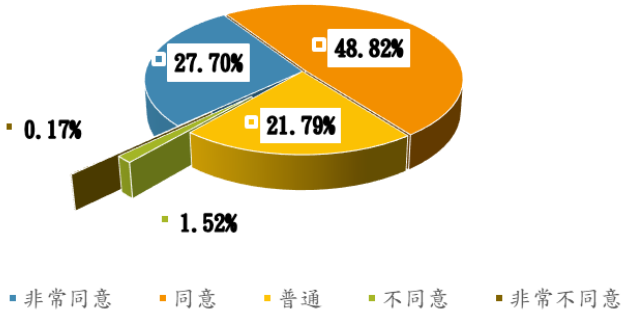
在本次調查樣本中，員工曾參與「法律」服務者占有效樣本數的 58.38%，較前一年度（50.94%）提升 7.44%。詳如下表所示。

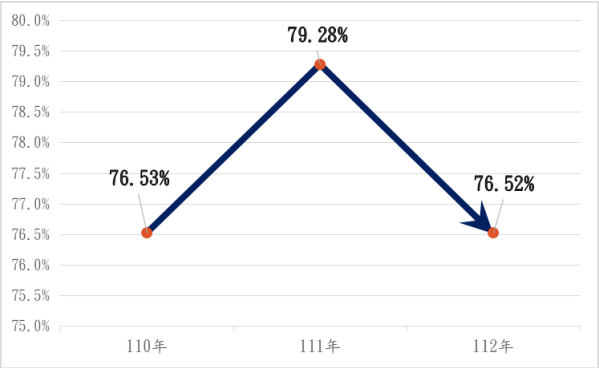




2. 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「法律」服務且填答「同意」以上者達 76.52%，較前一年度（79.28%）下降 2.76%。詳如下圖所示。

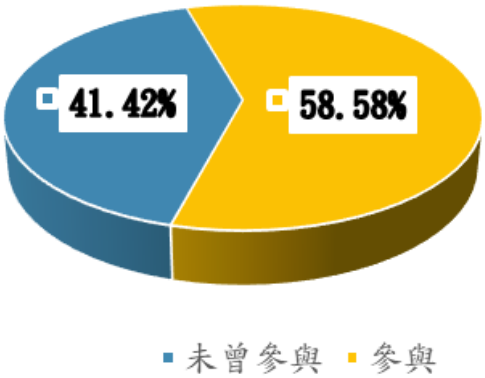


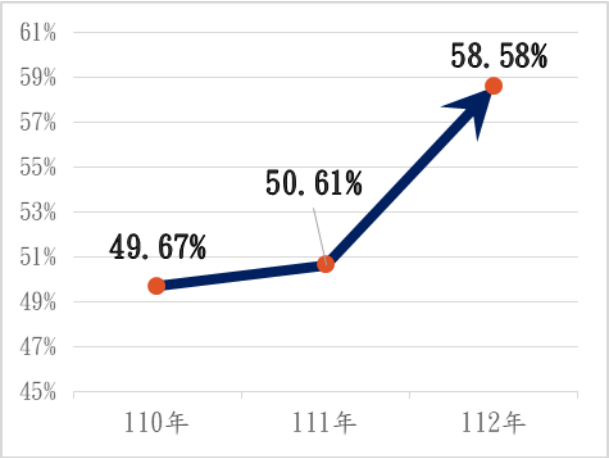


（二）對「財務」服務的參與及滿意度

1. 參與情形

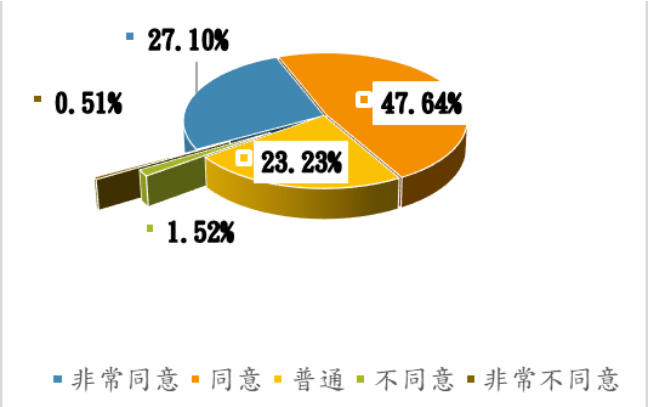
在本次調查樣本中，員工曾參與「財務」服務者占有效樣本數的 58.58%，較前一年度（50.61%）提升 7.97%。詳如下圖所示。

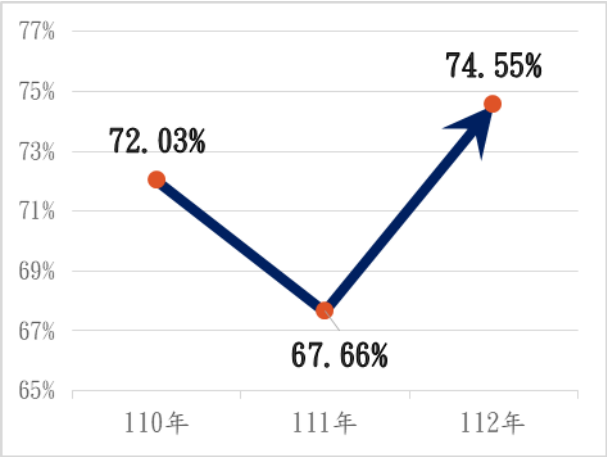




2. 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「財務」服務且填答「同意」以上者達 74.55%，較前一年度（67.99%）對「財務」服務滿意度上升 6.89%。

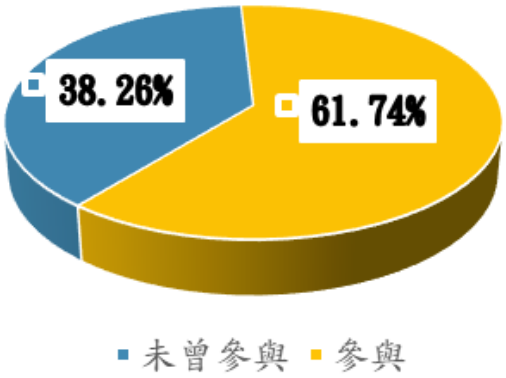


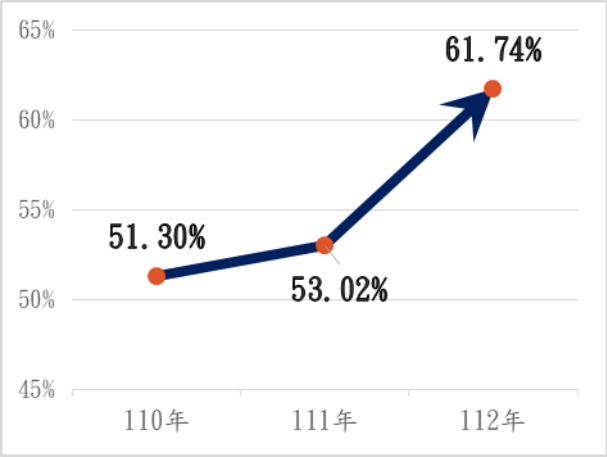


（三）對「心理健康」服務的參與及滿意度

1. 參與情形

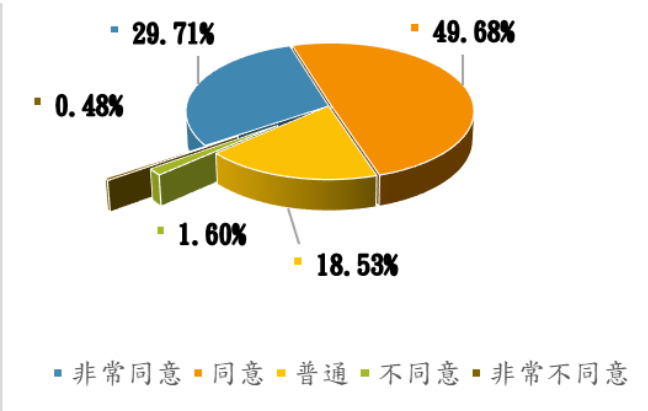
在本次調查樣本中，員工曾參與「心理健康」服務者占有效樣本數 61.74%，較前一年（53.02%）同仁參與「心理健康」服務率上升 8.72%。詳如下圖所示。

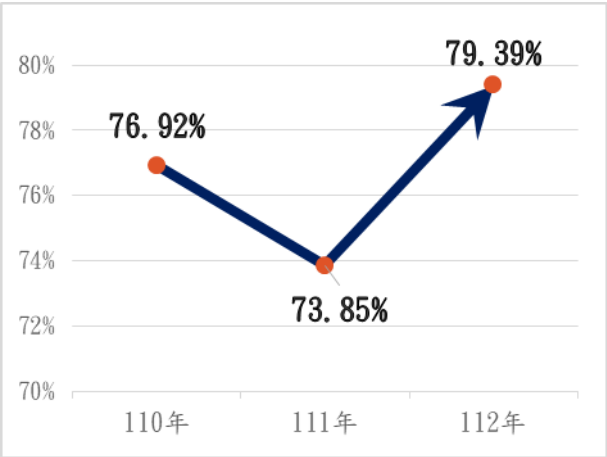




2. 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「心理健康」服務且填答「同意」以上者達 79.39%，較前一年度（73.85%）同仁對「心理健康」服務滿意度提升 5.54%。詳如下圖所示。

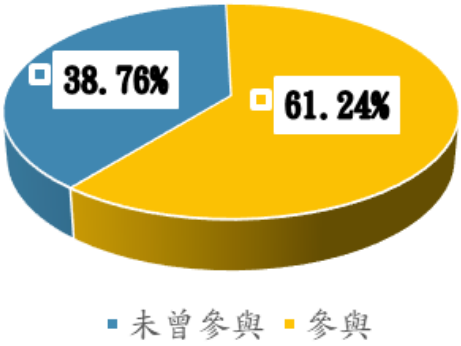


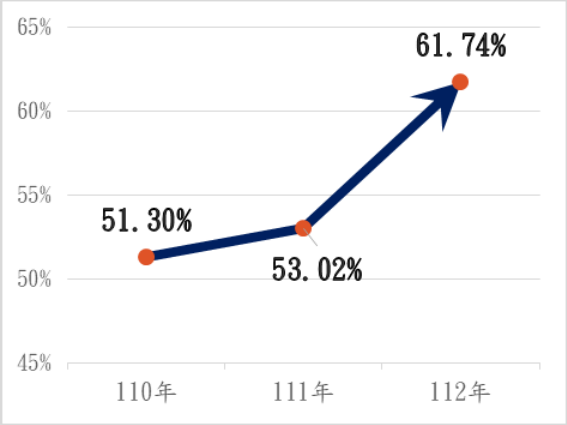


（四）對「醫療保健」服務的參與及滿意度

1. 參與情形

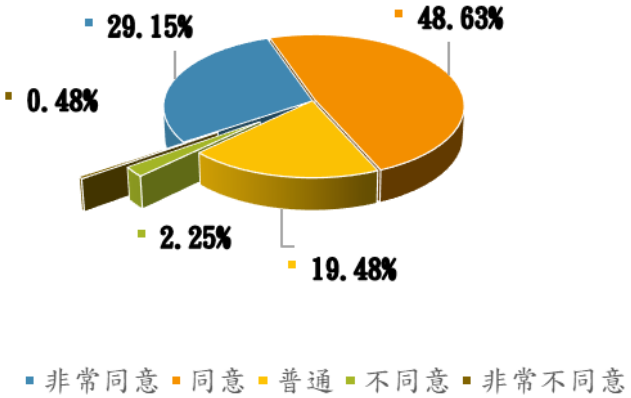
在本次調查樣本中，員工曾參與「醫療保健」服務者占有效樣本數 61.24%，較前一年（53.02%）同仁參與「醫療保健」服務率上升 8.72%。詳如下圖所示。

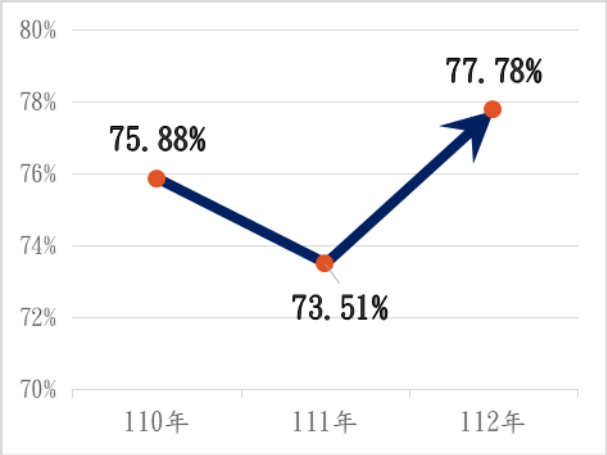




2. 滿意度

在本次調查樣本中，曾參與「醫療保健」服務且填答「同意」以上者達 77.78%，較前一年度（73.51%）同仁對「醫療保健」服務滿意度略升 4.27%。詳如下圖所示。

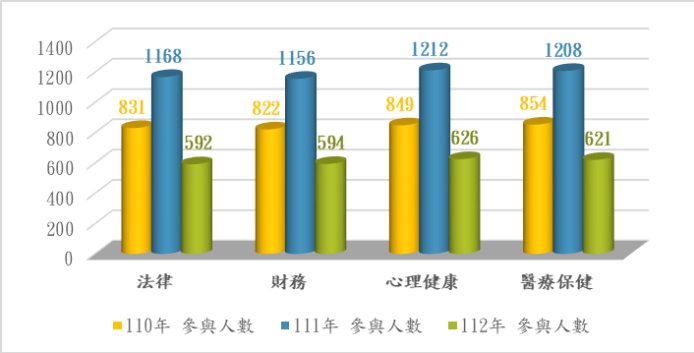


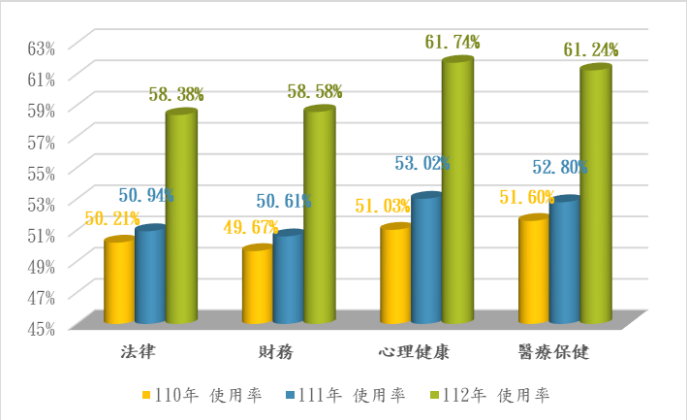


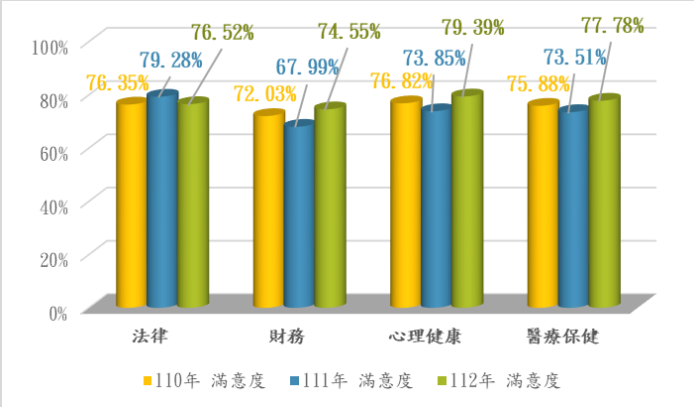
（五）各類服務的參與率、使用率及滿意度分析

在本次調查樣本中，員工參與 EAP 各類服務人數皆達 592 人以上，較前二年度下滑，推測因本年度問卷有效樣本數 1,014 份，較 110 年度有效樣本數 1,663 份、111 年度 2,133 份減少，故本年度偏重以使用度及滿意度之百分比分析。員工參與 EAP 各類服務使用率皆達 58%以上，為近三年調查最高；其中「心理健康」服務之使用率為 61.74%、滿意度為 61.74%，皆為各類別最高者；使用率最低者為「法律」服務，達 58.38%，較前一年度（50.94%）上升 7.44%。員工對 EAP 之滿意度皆達 74%以上；滿意度最低者為「財務」服務，達 74.55%，較前一年度（67.99%）上升 6.55%。詳如下圖表。

年度	各類別服務	法律	財務	心理健康	醫療保健	平均
110年	參與人數	831	822	849	854	839
	使用率	50.21%	49.67%	51.03%	51.60%	50.63%
	滿意度	76.35%	72.03%	76.82%	75.88%	75.27%
111年	參與人數	1168	1156	1212	1208	1186
	使用率	50.94%	50.61%	53.02%	52.80%	51.84%
	滿意度	79.28%	67.99%	73.85%	73.51%	73.66%
112年	參與人數	592	594	626	621	608
	使用率	58.38%	58.58%	61.74%	61.24%	59.99%
	滿意度	76.52%	74.55%	79.39%	77.78%	77.06%







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. 同仁在各項基本認知面向，填答「是」者或「同意」以上之百分比 83.14%至 90.93%，以「知道本府有辦理 EAP」知悉率最高（90.93%）較去年上升 2.38%。

2. 在「認同 EAP 是重要的關懷措施之一」面向，且「必要時會尋求協助者」及「當身邊同仁有需求時，會建議他（她）使用 EAP 服務」等，同仁滿意度均達 80%以上並皆較前一年度略升，顯見填答者對 EAP 有高度的認同；擔任主管職對 EAP 為本府重要關懷措施之一填答「不同意、非常不同意」僅 11 人。

3. 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，連續 3 年高達 90%以上，並逐年上升。顯示主管對其為關懷聯絡員之角色有充分的認知。

（二）對本方案的參與及滿意度

1. 主管對於 EAP 的實際參與，無論在組織管理或管理技巧服務面向，有效問卷均高達 100%的主管實際參與過，其中「管理技巧」參與率提升，滿意度較前一年度（77.21%）亦提升至 83.03%。

2. 同仁對於 EAP 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，有約 40.01%同仁並未實際參與過，較前一年度（48.11%）上升 8.1%參與率，顯見仍應持續推廣各項服務內容。

3. 同仁整體參與率達 59.99%，較前一年（51.84%）上升 8.15%；平均滿

意度 77.06%，較前一年（73.66%）略升 3.4%，整體的參與率與滿意度皆提升。另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。

二、政策建議

（一）友善職場工作條件-擴大彈性上班（列入 113 年度 EAP 實施計畫第 3 頁）

經調查分析，同仁最需要的是擴大彈性上班時間。為讓同仁兼顧職場與家庭，除已有的育嬰留停制度外，員工本人或配偶懷孕或養育學齡前或就讀國民小學之幼兒，皆可申請彈性上班時間（早上 7 時至 9 時，下午 16 時至 18 時）。

（二）友善職場工作環境-創造友善職場（列入 113 年度 EAP 實施計畫第 6 頁）

減少或降低同仁刻板印象，如男性一定要負責搬運、女性著裙裝為美或身障同仁工作能力一定較低弱等因性別、身體因素造成的職場霸凌狀況，宣導同仁尊重他人自我性別之認同，及身體缺陷不等同能力等職場觀念，塑造多元友善的職場文化。

（三）過勞預警機制（列入 113 年度 EAP 實施計畫第 5 頁）

每月加班超過 20 小時者，由本處寄關懷 mail 予加班同仁、其單位主管及處長，除提醒同仁多加注意身體狀況，亦讓主管瞭解屬員加班情形，必要時適當調整業務或工作流程再設計。

（四）主動發掘個案（列入 113 年度 EAP 實施計畫第 4 頁）

主動至各處進行醫療保健諮詢服務，偕同醫師至同仁辦公場所發掘影響同仁身體之可能性因素，例如同仁辦公坐姿調整等。

（五）協助身障同仁職場適應（列入 113 年度 EAP 實施計畫第 8 頁）

1. 硬體設備

透過工作環境、工作設備及工作條件的改善，提供友善的職場環境，協助身心障礙員工克服外在環境的不利因子，充分發揮其才。配合勞動部勞動力發展署之推動職務再設計服務計畫，本處轉介協請本府勞工處受理申請書。

2. 關懷協助

依對「身障同仁的潛在需求」調查分析，以「協助身障者的職場適應與保護」為排名第 1，且女性的「心理健康服務需求」逐年上升（今年漲幅達 3.2%，為所有需求中漲幅最高者），建議透過同仁必修之線上課程開設「女性身心障礙之就醫與支持」等課程，提高同仁對身心障礙者的理解與協助。