

# 112 年度員工協助方案滿意度問卷調查結果分析摘要

## 一、前言

為瞭解各機關職員對服務機關推動員工協助方案（以下簡稱 EAP）之知悉、使用情形及滿意度等，俾促進健康友善之公務職場環境，本總處本（112）年度辦理問卷調查（問卷題項請參見附錄一），作為未來精進公務機關 EAP 推動之參據，並協助各機關自我檢視，以提供更貼近職員需求之 EAP 服務內容及更優質之服務品質。

## 二、調查結果摘要（問卷各題項統計結果請參見附錄二）

### （一）填答率

本次調查範圍為行政院暨所屬二、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。問卷應填答人數為 140,461 人，總計回收 78,854 份問卷，總填答率為 56.14%。

### （二）知悉率

經統計，本部分各題項均獲超過 91% 之受訪者表示知悉服務機關有提供 EAP 服務及聯繫管道，高於 108 年度。本年度調查結果以女性、簡任（含相當）、主管、年齡較長、年資較長者之群體知悉程度較高，與 108 年度調查結果相較，本年度女性知悉程度較高，推測近年持續將性別友善概念融入 EAP 之政策略有成效。

### （三）使用率

經統計，有 31.76% 之受訪者表示最近 1 年有 EAP 服務（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動）使用經驗，大幅高於 108 年度，推測係因本年度問卷擴

大「EAP 服務定義」範疇，不限於 108 年度問項所列各類諮商、諮詢。另本年度調查結果以女性、簡任(含相當)、主管、年齡較長、年資較長之群體使用率較高，與 108 年度相同。

#### (四) 滿意度

經統計，各題項之有使用經驗者正向評價<sup>1</sup>分別為 93.44%、93.34%、93.07%及 91.40% (平均 92.81%)，略低於 108 年度，推測其與本年度問卷擴大「EAP 服務定義」範疇，部分服務內容(例如演講、訓練)切身受助之感受較 108 年問項之諮商(詢)為低所致。另本年度調查結果以男性、簡任(含相當)、主管、年齡較長、年資較長之群體使用者正向評價較高<sup>2</sup>，與 108 年度相同。

此外分析發現，各題項中以「友善職場營造程度」使用者正向評價相對較低(91.40%)，並以非二元性別、委任(含相當)、非主管、35 歲至 39 歲、服務機關任職年資 15 年以下群體之滿意度評價較低，群體態樣與本總處 110 年度試辦公務人員心理健康調查分析報告(以下簡稱心理健康報告)中，簡式健康量表(Brief Symptom Rating Scal，簡稱 BSRS-5)平均分數較高(按：分數愈高，情緒困擾愈嚴重)之群體<sup>3</sup>趨向一致。

### 三、公務機關 EAP 推動建議

#### (一) 鎖定特定群體加強 EAP 服務之宣傳及推廣：

雖各機關 EAP 之宣傳推廣有一定成效，惟仍有少數

---

<sup>1</sup> 正向評價為填答非常同意、同意者，中立評價為填答普通者，負向評價為填答非常不同意、不同意者。

<sup>2</sup> 以獨立樣本 T 檢定或單因子變異數分析結果，P 值均小於 0.01，達顯著差異。

<sup>3</sup> BSRS-5 平均分數較高之群體為女性、基層、非主管、年齡較輕及服務機關任職年資較短者。

受訪者表示不清楚機關有提供 EAP 服務或不知悉聯繫管道，建議各機關可特別針對知悉程度較低之群體（例如基層、年齡較輕、年資較短之群體）加強宣導。

**(二) 增進各機關職員 EAP 服務使用認知及意願：**

本年度 EAP 使用率雖較 108 年度大幅提升，惟以整體使用率仍屬偏低，為增進職員對 EAP 服務之認識及正向協助內涵之理解，進而願意使用 EAP 服務，建議各機關宜持續推廣、宣傳 EAP 多樣化之服務面向，促進職員 EAP 使用認知及意願。

**(三) 針對特定族群提供客製化服務：**

建議各機關於設計 EAP 服務前所做之需求調查，宜就填答者資料進行交叉分析，亦可更進一步針對本年度滿意度調查中負向評價較高之群體進行質化訪談，或善用各種管道發掘職員或組織潛在需求，以瞭解特定群體間之需求差異，俾據以整合內外部資源提供亮點式顧客導向作為，以深化友善健康職場。



## 附錄一、112 年度員工協助方案滿意度問卷

1. 請問您知道本機關有提供員工協助方案服務（如各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動）？
  - 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 1 年內有無使用本機關員工協助方案服務（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動）的經驗？
  - 有
  - 無
  
4. 針對本機關提供的員工協助方案服務，請依您的感受回答以下問題：

題項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法判斷
4-1. 您對本機關員工協助方案的服務內容（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動，以下同）感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-2. 您未來會願意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"/>
4-3. 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"/>
4-4. 您認為本機關員工協助方案服務內容有助於營造友善的職場環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4-5. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合不同性別同仁的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-6. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容符合身心障礙同仁的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7. 您認為本機關在疫情期間透過員工協助方案提供相關因應措施或服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※填答者基本資料

編號	題項	選項說明
1	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 非二元性別 <input type="checkbox"/> 不願意回答
2	官等	<input type="checkbox"/> 簡任（含相當簡任） <input type="checkbox"/> 薦任（含相當薦任） <input type="checkbox"/> 委任（含相當委任）
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 <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

～問卷到此結束，感謝您的協助～

## 附錄二、112 年度調查概況

題項	選項	比率
Q1. 服務提供知悉程度	相當清楚	57.49%
	約略知道	38.86%
	不知道	3.65%
Q2. 聯繫管道知悉程度	相當清楚	54.52%
	約略知道	36.81%
	不知道	8.67%
Q3. EAP 服務使用經驗	有	31.76%
	無	68.24%
Q4-1 服務內容滿意度 <sup>4</sup>	正向評價	93.44%
	中立評價	5.01%
	負向評價	0.54%
	無法判斷	1.01%
Q4-2 再次使用意願	正向評價	93.33%
	中立評價	5.06%
	負向評價	0.54%
	無法判斷	1.07%
Q4-3 建議同仁使用程度	正向評價	93.07%
	中立評價	5.26%
	負向評價	0.59%
	無法判斷	1.08%
Q4-4 友善職場營造程度	正向評價	91.40%
	中立評價	6.08%
	負向評價	1.25%
	無法判斷	1.27%
Q4-5 服務內容符合不同性別者需求	正向評價	90.33%
	中立評價	6.71%
	負向評價	0.75%
	無法判斷	2.21%
Q4-6 服務內容符合身心障礙者需求	正向評價	87.78%
	中立評價	8.04%
	負向評價	0.61%
	無法判斷	3.57%
Q4-7 疫情期間提供相應服務	正向評價	90.20%
	中立評價	6.82%
	負向評價	0.94%
	無法判斷	2.04%

<sup>4</sup> 題項 Q4-1 至 Q4-7 係統計有 EAP 服務使用經驗之填答者；「正向評價」指填答「非常同意」及「同意」之使用者，「中立評價」指填答「普通」之使用者，「負向評價」指填答「不同意」及「非常不同意」之使用者。