

# 114 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）之知悉率、使用率及滿意度等，期形塑健康、友善之公務職場環境，本總處間年辦理 EAP 滿意度問卷調查，前次係於 112 年辦理。為賡續協助各機關自我檢視精進，俾提供更貼近同仁需求之 EAP 服務內容及更優質之服務品質，本總處本（114）年啟動 EAP 滿意度問卷調查作業（問卷題項請參見附錄一）。

## 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；但排除學校、警察機關（構）<sup>1</sup>、消防機關（構）<sup>2</sup>、派出單位<sup>3</sup>、醫療院所（含各級醫院、衛生所及健康服務中心）、國（公）營事業機構、檢察機關及駐外機構。問卷應填答人數為 118,726 人，總計回收 68,159 份問卷，總填答率為 57.41%。

### （二）知悉率

經統計，共有超過 92.79%受訪者表示知悉其服務機關有提供 EAP 服務及 EAP 之聯繫管道；另為瞭解受訪者對衛生福利部 1925 安心專線、青壯世代心理健康支持

<sup>1</sup> 係指排除內政部警政署所屬機關（構）、各地警察局暨所屬機關（構）及派出單位（內政部警政署仍需填答）。

<sup>2</sup> 係指排除內政部消防署所屬機關（構）及各地消防局所屬派出單位（內政部消防署、地方政府消防局仍需填答）。

<sup>3</sup> 係指排除各機關（構）之派出單位；派出單位以各機關於人力資源管理資訊系統（WebHR）組織編制系統設定之「單位性質」為認定依據。

方案或各地社區心理衛生中心等外部資源之知悉情形，本年度新增調查外部資源知悉程度之題項，經統計，共有 74.65%受訪者表示知悉上開資源。另依整體群體態樣分析結果顯示，以男性、簡任（含相當）、主管職、年齡較長及任職年資較長群體之知悉程度較高。

### （三）使用率

經統計，共有 32.22%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）之使用經驗。另依群體態樣分析結果顯示，以女性、簡任（含相當）、主管職、年齡較長及任職年資較長群體之使用率較高。

### （四）滿意度

本問卷計算使用者滿意度之題項包括「服務符合需求度」（Q5-1）、「服務滿意度」（Q5-2）、「再次使用意願」（Q5-3）、「建議同仁使用程度」（Q5-4）及「營造友善職場程度」（Q5-5）等 5 題項。經統計，各題項給予正向評價<sup>4</sup>之使用者分別為 92.37%、91.89%、92.69%、92.03% 及 91.57%（平均 92.11%）。另依群體態樣分析結果顯示，以男性及簡任（含相當）群體之使用者滿意度較高，達統計顯著差異（ $P < 0.01$ ）<sup>5</sup>。

此外，在滿意度 5 個題項中，以「營造友善職場程度」（Q5-5）題項使用者正向評價占比最低（91.57%）。另依群體態樣分析結果顯示，以非二元性別、薦任（含相當）以下、非主管、年齡 35 歲至 39 歲及任職年資 15 年以下群體之評價相對較低。

---

<sup>4</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>5</sup> 以獨立樣本 T 檢定或單因子變異數分析結果，P 值小於 0.01 達顯著差異。

### **(五) 不同性別及身心障礙群體使用者實際感受**

本問卷「服務內容符合不同性別者需求」(Q5-6)題項中，男性使用者正向評價(91.64%)較女性使用者(89.28%)為高，至非二元性別使用者正向評價占比較兩性為低(65.85%);另「服務內容符合身心障礙者需求」(Q5-7)題項中，身心障礙使用者之正向評價占比(82.35%)低於全體使用者(87.87%)。上開2題項有關非二元性別及身心障礙使用者正向評價，經差異性檢定結果顯示達統計顯著差異( $P<0.01$ )。

## **三、公務機關 EAP 推動建議**

### **(一) 提升外部多元身心健康資源知悉率**

承上統計結果，各機關在 EAP 宣傳推廣有其成效，至外部身心健康協助資源如衛生福利部 1925 安心專線、青壯世代心理健康支持方案或各地社區心理衛生中心等知悉率較低，顯示同仁可能仍尚不熟悉外部資源管道，鑒於各機關 EAP 內部資源有限，外部資源整合日顯重要，建議未來可持續強化各機關對外部資源宣導之深度及廣度，以利同仁有更多元之求助選擇。

### **(二) 持續營造正向支持文化**

本年度女性群體在 EAP 之使用率相較男性與非二元性別群體為高，顯示不同性別可能因社會期待或性別刻板印象以致在 EAP 使用行為上有所差異。建議各機關持續推廣正向求助觀念與支持措施，使不同性別群體均能安心且無礙地表達需求及運用 EAP 資源尋求協助，建立其對 EAP 服務之信賴度與可近性，進而營造多元、開放、包容之友善職場文化與互助氛圍。

### **(三) 關注公務同仁需求並適時予以關懷及協助**

本年度滿意度題項分析中，顯示非二元性別使用者及中階非主管同仁對友善職場認同之感受度較低，或在工作或生活中面臨相關壓力，爰鼓勵各機關持續細緻化 EAP 服務需求調查，提供公務同仁適切之 EAP 服務，同時持續發展關懷文化及提供促進工作與生活平衡相關措施。

### **(四) 形塑多元平等及共融的公務職場**

本年度在不同性別及身心障礙群體使用者實際感受分析中，顯示 EAP 服務可能仍需強化對女性、非二元性別及身心障礙使用者需求之發現及回應，爰建議未來各機關宜持續精進對上開使用者之需求評估機制及意見回饋管道、培養 EAP 服務人員敏感度、增進對上開群體之心理支持，確保 EAP 能切實回應並符合該群體之實際需要，以營造多元、平等及共融之友善公務職場。

## 附錄一、114 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 除了本機關員工協助方案外，請問您是否也知道衛生福利部 1925 安心專線、青壯世代心理健康支持方案或各地社區心理衛生中心等資源？

☐ 有

☐ 無

4 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

5 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                     |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5-1. 您認為本機關提供的員工協助方案服務內容（含各類諮商、諮詢、專題演講、訓練課程等相關活動，以下同）符合您的需求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5-2. 您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意。                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5-3. 您未來願意再嘗試使用本機關提供的員工協助方案服務。       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5-4. 您會嘗試建議同仁使用本機關提供的員工協助方案服務。       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5-5. 您認為本機關推動員工協助方案，有助於營造友善健康的職場環境。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5-6. 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"/> |
| 5-7. 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"/> |

※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<br><input type="checkbox"/> 非二元性別                                                                                                                                                                                                        |
| 2  | 官等         | <input type="checkbox"/> 簡任（含相當簡任）<br><input type="checkbox"/> 薦任（含相當薦任）<br><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<br><input type="checkbox"/> 35 歲至 39 歲 <input type="checkbox"/> 40 歲至 44 歲<br><input type="checkbox"/> 45 歲至 49 歲 <input type="checkbox"/> 50 歲至 54 歲<br><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<br><input type="checkbox"/> 11 年至 15 年 <input type="checkbox"/> 16 年至 20 年<br><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、114 年度調查概況

| 題項                        | 選項   | 114 年度比率 |
|---------------------------|------|----------|
| Q1 服務提供知悉程度               | 相當清楚 | 61.78%   |
|                           | 約略知道 | 35.33%   |
|                           | 不知道  | 2.89%    |
| Q2 聯繫管道知悉程度               | 相當清楚 | 58.45%   |
|                           | 約略知道 | 34.34%   |
|                           | 不知道  | 7.21%    |
| Q3 外部資源知悉程度               | 相當清楚 | 39.19%   |
|                           | 約略知道 | 35.46%   |
|                           | 不知道  | 25.35%   |
| Q4 EAP 服務使用經驗             | 有    | 32.22%   |
|                           | 無    | 67.78%   |
| Q5-1 服務符合需求度 <sup>6</sup> | 正向評價 | 92.37%   |
|                           | 中立評價 | 4.75%    |
|                           | 負向評價 | 0.82%    |
|                           | 無法判斷 | 2.05%    |
| Q5-2 服務滿意度                | 正向評價 | 91.89%   |
|                           | 中立評價 | 4.98%    |
|                           | 負向評價 | 0.97%    |
|                           | 無法判斷 | 2.16%    |
| Q5-3 使用意願                 | 正向評價 | 92.69%   |
|                           | 中立評價 | 4.36%    |
|                           | 負向評價 | 0.79%    |
|                           | 無法判斷 | 2.16%    |
| Q5-4 建議同仁使用程度             | 正向評價 | 92.03%   |
|                           | 中立評價 | 4.89%    |
|                           | 負向評價 | 0.91%    |
|                           | 無法判斷 | 2.17%    |
| Q5-5 營造友善職場程度             | 正向評價 | 91.57%   |
|                           | 中立評價 | 4.92%    |
|                           | 負向評價 | 1.31%    |
|                           | 無法判斷 | 2.20%    |
| Q5-6 服務內容符合不同性別者需求        | 正向評價 | 90.22%   |
|                           | 中立評價 | 5.76%    |
|                           | 負向評價 | 0.87%    |
|                           | 無法判斷 | 3.15%    |
| Q5-7 服務內容符合身心障礙者需求        | 正向評價 | 87.87%   |
|                           | 中立評價 | 6.84%    |
|                           | 負向評價 | 0.81%    |
|                           | 無法判斷 | 4.48%    |

<sup>6</sup> 題項 Q5-1 至 Q5-7 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。