

花蓮縣政府 112 年員工協助  
方案服務認知回饋及需求問  
卷調查分析報告

Hualien

花蓮縣政府員工協助方案工作圈製作

中華民國 112 年 1 月 5 日

# 花蓮縣政府 112 年度『員工協助方案』服務認知回饋及需求 問卷調查分析報告

## 壹、目的

以「依性別、身心障礙同仁需要提供服務」、「強化關懷同仁身心健康」、「疫情期間主動因應」及「重視同仁滿意度回饋」等四大面向，緊扣「臺灣永續發展目標」的核心指標，打造共融共好的環境，主動規劃推展員工身心健康促進措施，達成人力資本永續發展的目標。落實人性關懷，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其服務效能。藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

## 貳、分析方法

本研究對象為花蓮縣政府及所屬機關學校職員，人員類別包含公務人員、約聘(僱)人員、技工、工友、駕駛、測量助理及臨時人員(含約用人員)等使用者，111 年 11 月 14 日起 12 月至 7 日止採網路問卷調查，共回收 1,284 份，有效樣本 1,284 份，有效樣本率為 100%。

本研究控制變數的衡量受訪者性別、是否為主管、官等、年資、年齡等，分別採用名目及尺度。以 excel 建立資料庫，統計分析方法以 SPSS 統計軟體進行分析工作，除進行平均數統計外，並利用 T 檢定、卡方檢定、單因子變異數分析 (ANOVA) 來檢測答卷者屬性是否有顯著差異，以期獲得客觀的實徵數據，作為問卷的結論。

## 參、問卷調查分析

### 一、基本資料統計分析：

受訪者中以女性 720 人 (56.07%) 略多於男性；服務機關以一級機關、學校及縣政府計 939 人 (73.13%) 居多；其中服務機關類別以警消類、學校類及環衛社政類共有 899 人 (70.01%)；現職單位性質以業務單位 1,022 人 (79.60%) 多於幕僚單位；職別以非主管 1,063 人 (82.79%) 多於主管；身份以公務人員 971 人 (75.62%) 佔多數；官等則有薦任 477 人 (37.15%)、委任 319 人 (24.84%) 及無官等分類 437 人 (34.03%) 為多數填答者；在年資方面，未滿 5 年為多數計有 392 人 (30.53%)，其次為 20 年以上計有 317 人 (24.69%)；年齡有 30~未滿 40 歲 380 人 (29.60%)，40~未滿 50 歲 320 人 (24.92%) 及 50 歲以上 363 人 (28.27%) 為多數填答者；婚姻狀況以已婚 725 人 (56.46%) 佔半數以上；有

1,241人(96.65%)未領有身心障礙證明；有785人(61.14%)撫養眷屬；又以撫養子女有490人(61.02%)多於撫養尊親屬；在「親屬有重大傷病情形或近1年曾經侍親留職停薪」題目中，回答「否」有1,195人(93.07%)；在「目前懷孕中或近1年曾經育嬰留職停薪」題目中，回答「否」有1,263人(98.36%)，如表1。

表1：基本資料統計表

項目	人數	百分比(%)
<b>性別</b>		
男	564	43.93
女	720	56.07
<b>服務機關</b>		
縣政府	259	20.17
一級機關	385	29.98
二級機關	209	16.28
學校	295	22.98
其他	136	10.59
<b>服務機關類別</b>		
民政類	139	10.83
財稅類	97	7.55
環衛社政類	259	20.17
觀光建設類	87	6.78
文教類	62	4.83
警消類	372	28.97
學校類	268	20.87
<b>現職單位性質</b>		
業務單位	1,022	79.60
幕僚單位(如行研處、主計、人事或政風等)	262	20.40
<b>職別</b>		
主管	221	17.21
非主管	1,063	82.79
<b>身份</b>		
公務人員	971	75.62

約聘(僱)人員	97	7.55
技工、工友、駕駛及測量助理	20	1.56
臨時人員(含約用人員)	179	13.94
<b>官等</b>		
簡任	51	3.97
薦任	477	37.15
委任	319	24.84
無官等分類(如教師、醫事人員等)	437	34.03
<b>年資</b>		
未滿5年	392	30.53
5~未滿10年	248	19.31
10~未滿15年	173	13.47
15~未滿20年	154	11.99
20年以上	317	24.69
<b>年齡</b>		
未滿30歲	221	17.21
30~未滿40歲	380	29.60
40~未滿50歲	320	24.92
50歲以上	363	28.27
<b>婚姻</b>		
已婚	725	56.46
未婚	541	42.13
其他	18	1.40
<b>是否領有身心障礙證明</b>		
是	43	3.35
否	1,241	96.65
<b>是否撫養眷屬</b>		
是	785	61.14
否	499	38.86
<b>撫養眷屬為</b>		
子女	490	61.02
尊親屬	313	38.98

親屬有重大傷病情形 或近 1 年曾經侍親留職停薪		
是	89	6.93
否	1,195	93.07
目前懷孕中 或近 1 年曾經育嬰留職停薪		
是	21	1.64
否	1,263	98.36

資料來源：本府人事處員工協助方案工作圈整理

## 二、員工協助方案服務認知回饋

### (一)性別變項：問卷 Q1、Q3 至 Q6 等題項之獨立樣本 T 檢定

表 2 性別變項 EAP 認知回饋獨立樣本檢定

性別	Levene 的變異數相等測試		針對平均值是否相等的 t 測試					
	F	顯著性	T	df	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差	
Q1. 您清楚了解機關有提供 EAP 服務 (如工作、心理、健康醫療、法律、財務、管理等諮詢嗎?)	採用相等變異數	10.979	0.001	0.662	1281	0.508	0.036	0.054
	不採用相等變異數			0.652	1133.315	0.514	0.036	0.055
Q3. 您清楚了解縣府網頁有設置「員工協助方案」專區，便於查詢方案提供之服務?	採用相等變異數	1.215	0.270	-.078	1282	0.937	-.004	0.057
	不採用相等變異數			-.078	1180.339	0.938	-.004	0.057
Q4. 您清楚了解機關委託顧問公司提供「員工協助方案」諮詢服務及 24 小時免費電話 0800-025-008 預約聯繫	採用相等變異數	0.175	0.676	-1.357	1282	0.175	-.082	0.060
	不採用相等變異數			-1.357	1210.422	0.175	-.082	0.060
Q5. 您清楚了解機關委託僱問公司設有「員工身心關懷平台」線上諮詢、工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務?	採用相等變異數	0.001	0.974	-1.556	1282	0.120	-.091	0.058
	不採用相等變異數			-1.555	1206.521	0.120	-.091	0.058
Q6. 您清楚了解個別諮詢服務的方式為安排電話諮詢方	採用相等變異數	0.242	0.623	-2.386	1282	0.017***	-.140	0.059

式、視訊諮詢方式及電子郵件諮詢方式?	不採用相等變異數			-2.384	1205.917	0.017	-.140	0.059
--------------------	----------	--	--	--------	----------	-------	-------	-------

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表 3 性別群組統計資料

性別	N	平均數	標準偏差	標準錯誤平均值
Q6.您清楚了解個別諮詢服務的方式為安排電話諮詢方式、視訊諮詢方式及電子郵件諮詢方式?	女	720	3.17	1.042
	男	564	3.31	1.049

男女性別兩組樣本變異數相等 (Levene檢定)：在表3中，F檢定後的結果如下：

1. 問卷Q1，顯著性p值 $0.001 < 0.05$ ，兩組變異數有顯著，所以屬於第二列(不採用相等變異數)。

**結果：**雙尾顯著性p值 $=0.051 > 0.05$ ，接受虛無假說。**即分析Q1與性別無顯著性差異。**

2. 問卷Q3至Q5題項，各顯著性p值 $> 0.05$ ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

**結果：**雙尾顯著性各p值 $> 0.05$ ，接受虛無假說。**即分析Q3至Q5與性別無顯著性差異。**

3. 問卷Q6題項，顯著性p值 $=0.623 > 0.05$ ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

**結果：**雙尾顯著性p值 $=0.017 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。**即分析Q6與性別有顯著性差異，且男性>女性(男性比女性更清楚了解諮詢以視訊及電子郵件方式)。**

## (二)職別變項：問卷 Q1、Q3 至 Q6 等題項之獨立樣本 T 檢定

表 4 職別變項 EAP 認知回饋獨立樣本檢定

職別	Levene 的變異數相等測試	針對平均值是否相等的 t 測試						
		F	顯著性	T	df	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差
Q1. 您清楚了解機關有提供 EAP 服務 (如工作、心理、健康醫療、法律、財務、管理等諮詢嗎?)	採用相等變異數	34.798	0.000	-8.033	1281	0.000	-.561	0.070
	不採用相等變異數			-8.902	354.816	0.000***	-.561	0.063

	異數							
Q3. 您清楚了解縣府網頁有設置「員工協助方案」專區，便於查詢方案提供之服務？	採用相等變異數	12.598	0.000	-7.490	1282	0.000	-.548	0.073
	不採用相等變異數			-7.954	339.227	0.000***	-.548	0.069
Q4. 您清楚了解機關委託顧問公司提供「員工協助方案」諮詢服務及24小時免付費電話0800-025-008預約聯繫	採用相等變異數	3.310	0.069	-8.317	1282	0.000***	-.640	0.077
	不採用相等變異數			-8.776	336.793	0.000	-.640	0.073
Q5. 您清楚了解機關委託僱問公司設有「員工身心關懷平台」線上諮詢、工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務？	採用相等變異數	5.367	0.021	-7.485	1282	0.000	-.562	0.075
	不採用相等變異數			-7.971	340.355	0.000***	-.562	0.071
Q6. 您清楚了解個別諮詢服務的方式為安排電話諮詢方式、視訊諮詢方式及電子郵件諮詢方式？	採用相等變異數	0.036	0.850	-7.425	1282	0.000***	-.563	0.076
	不採用相等變異數			-7.571	324.531	0.000	-.563	0.074

資料來源：花蓮縣政府EAP小組問卷調查SPSS統計系統彙整。

主管與非主管兩組樣本變異數相等 (Levene檢定)：在表4中，F檢定後的結果如下：

1. 問卷Q1、Q3，顯著性p值 $0.000 < 0.05$ ，兩組變異數有顯著，所以屬於第二列(不採用相等變異數)。

結果：(1)雙尾顯著性p值 $= 0.000 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q1、Q3題項中，主管與非主管有顯著性差異。

(2)Q1主管平均數為4>非主管平均數3.43，即主管比非主管清楚了解EAP之6大諮詢服務及縣府網頁提供EAP服務訊息。

2. 問卷Q4題項，顯著性p值 $= 0.069 > 0.05$ ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

結果：(1)雙尾顯著性p值 $= 0.000 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q4題項中，主管與非主管有顯著性差異。

(2)Q4主管平均數為3.80>非主管平均數3.16，即主管比非主管清楚了解EAP之諮詢服務(心理、財務、健康、法律、管理等諮詢)，並提供24小時免付費電話。

3. 問卷Q5題項，顯著性p值 $= 0.021 < 0.05$ ，兩組變異數有顯著，所以屬於第二列(不採用相等變異數)。

結果：(1)雙尾顯著性p值=0.000<0.05，拒絕虛無假說。即分析Q5題項中，主管與非主管有顯著性差異。

(2)Q5主管平均數為3.77>非主管平均數3.21，即主管比非主管清楚了解EAP之線上諮詢、工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務。

4. 問卷Q6題項，顯著性p值=0.850>0.05，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

結果：(1)雙尾顯著性p值=0.000<0.05，拒絕虛無假說。即分析Q6題項中，主管與非主管有顯著性差異。

(2)Q5主管平均數為3.70>非主管平均數3.14，即主管比非主管清楚了解EAP之諮詢服務的方式為安排電話、視訊諮詢及電子郵件諮詢等方式。

(三)年齡變項：Q2 題項複選，交叉表分析

表 5 年齡變項 Q2 題項交叉表

Q2 請問您從哪一種宣傳方式得知本府員工協助方案相關服務、訓練課程或活動訊息？(最多可複選3項)		(1)宣傳影片、海報、每月文章等文宣品	(2)人事處網頁(員工協助方案專區)	(3)公文	(4)訓練課程或活動	(5)服務機關人事人員	(6)同事(或關懷員)	(7)其他	總計	
年齡	未滿30歲	計數	67	61	47	54	75	60	10	221
		年齡內的%	30.3%	27.6%	21.3%	24.4%	33.9%	27.1%	4.5%	
		佔總計的百分比	5.2%	4.8%	3.7%	4.2%	5.8%	4.7%	.8%	17.2%
	30~未滿40歲	計數	111	106	114	87	154	69	18	380
		年齡內的%	29.2%	27.9%	30.0%	22.9%	40.5%	18.2%	4.7%	
		佔總計的百分比	8.6%	8.3%	8.9%	6.8%	12.0%	5.4%	1.4%	29.6%
	40~未滿50歲	計數	85	111	108	69	158	61	4	320
		年齡內的%	26.6%	34.7%	33.8%	21.6%	49.4%	19.1%	1.3%	
		佔總計的百分比	6.6%	8.6%	8.4%	5.4%	12.3%	4.8%	.3%	24.9%
	50歲以上	計數	105	130	126	86	192	35	9	363
		年齡內的%	28.9%	35.8%	34.7%	23.7%	52.9%	9.6%	2.5%	
		佔總計的百分比	8.2%	10.1%	9.8%	6.7%	15.0%	2.7%	.7%	28.3%
總計	計數	368	408	395	296	579	225	41	1284	
	佔總計的百分比	28.7%	31.8%	30.8%	23.1%	45.1%	17.5%	3.2%	100.0%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

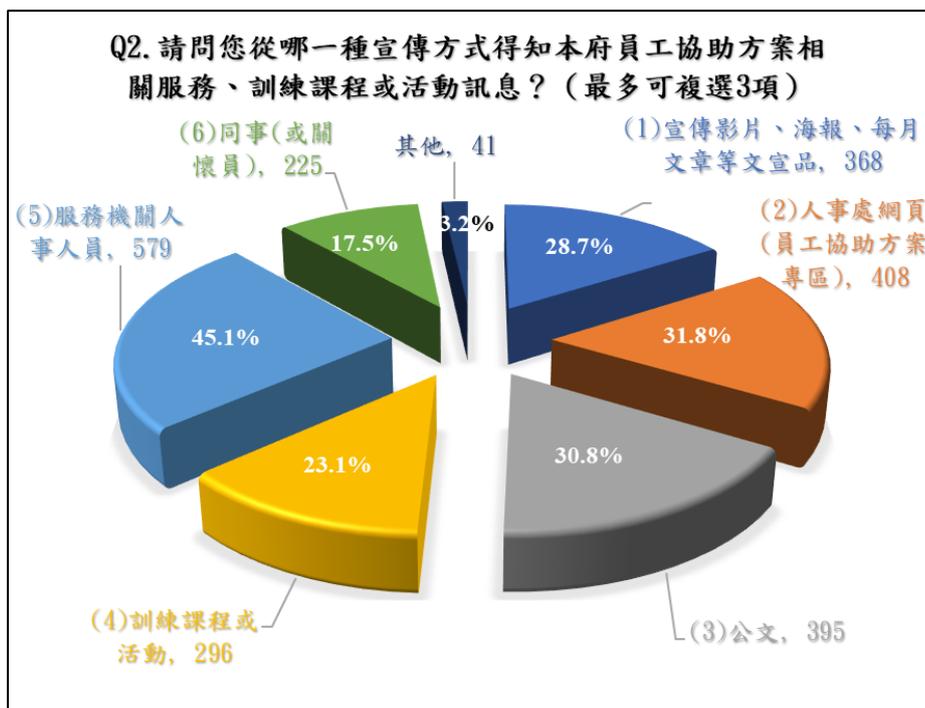


圖 1 Q2 題項複選-年齡層得知 EAP 宣導方式統計圖

由表5中可以得知，Q2複選題項中，受訪者年齡層獲悉EAP服務、訓練及活動訊息分析如下：

1. 在各個年齡層均以服務機關人事人員宣傳為最高，占總計的45.1%；人事處網頁(員工協助方案專區)31.8%次之；第3為公文占30.8%。
2. 受訪者愈年輕者未滿30歲年齡層，獲悉來源最高為宣導影片、海報，占30.3%，反之年齡層愈高則降低。即年輕者偏好觀看影片及圖像，資深者偏向實體宣導及公文。
3. EAP服務宣導來自關懷員選項占總計17.5%為偏低，機關內關懷員作用不大，顯示應有成長努力空間。

#### (四)性別變項：Q2 題項複選，交叉表分析

表 6 性別變項 Q2 題項交叉表

Q2 請問您從哪一種宣傳方式得知本府員工協助方案相關服務、訓練課程或活動訊息？（最多可複選3項）		(1) 宣傳影片、海報、每月文章等文宣品	(2) 人事處網頁(員工協助方案專區)	(3) 公文	(4) 訓練課程或活動	(5) 服務機關人事人員	(6) 同事(或關懷員)	(7) 其他	總計	
性別	女	計數	201	233	250	159	341	124	24	720
	女	性別內的%	27.9%	32.4%	34.7%	22.1%	47.4%	17.2%	3.3%	
		佔總計的百分比	15.7%	18.1%	19.5%	12.4%	26.6%	9.7%	1.9%	56.1%
	男	計數	167	175	145	137	238	101	17	564

	性別內的 %	29.6%	31.0%	25.7%	24.3%	42.2%	17.9%	3.0%	
	佔總計的百分比	13.0%	13.6%	11.3%	10.7%	18.5%	7.9%	1.3%	43.9%
總計	計數	368	408	395	296	579	225	41	1284
	佔總計的百分比	28.7%	31.8%	30.8%	23.1%	45.1%	17.5%	3.2%	100.0%

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

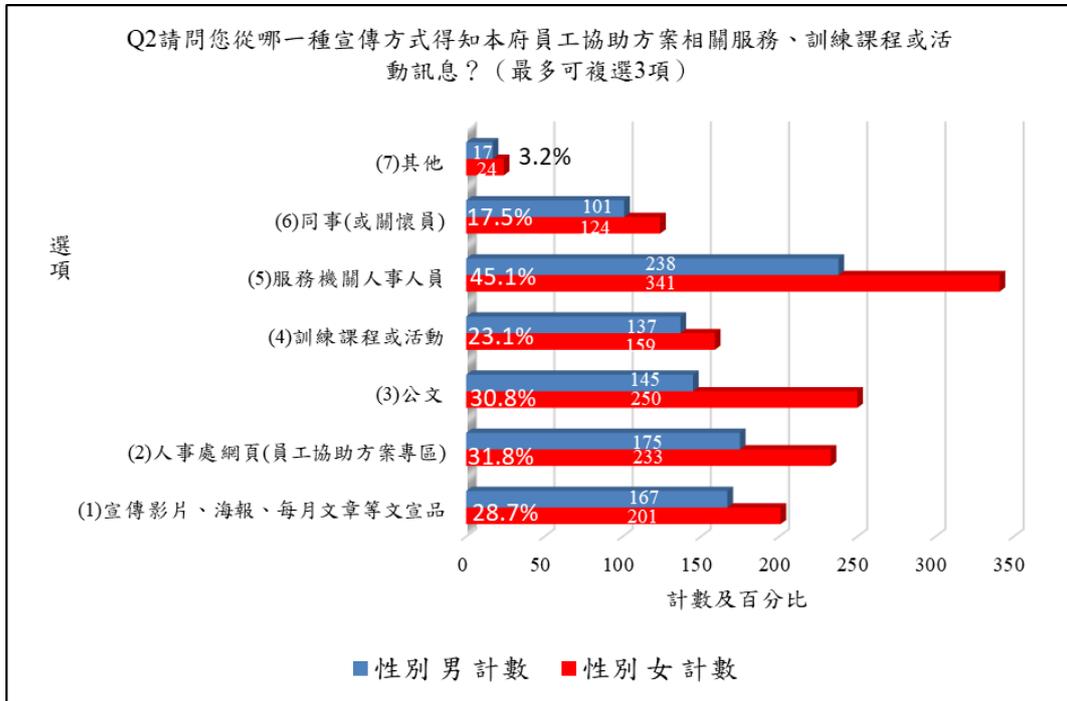


圖 2 Q2 題項複選-性別變項得知 EAP 宣導方式統計圖

由表6中可以得知，Q2複選題項中，受訪者性別變項獲悉EAP服務、訓練及活動訊息分析如下：

1. 在性別受訪者均以服務機關人事人員宣傳得知為最高，占總計45.1%；人事處網頁得知次之，占31.8%，如圖2。
2. 何種宣傳方式得知EAP服務、訓練、活動訊息，在性別男女變項受訪者中，顯示得知宣導方式(1)、(4)、(6)為男性性別內的百分比高於女性性別內的百分比；(2)、(3)、(5)、(7)為女性性別內的百分比高於男性性別內的百分比，如表5。

#### (五)職別變項：Q2 題項複選，交叉表分析

表 7 職別變項 Q2 題項交叉表

Q2 請問您從哪一種宣傳方式得知本府員工協助方案相關服務、訓練課程或活動訊息？(最多可複選3項)			(1) 宣傳影片、海報、每月文章等文宣品	(2) 人事處網頁(員工協助方案專區)	(3) 公文	(4) 訓練課程或活動	(5) 服務機關人事人員	(6) 同事(或關懷員)	(7) 其他	總計
職	非	計數	290	316	313	225	449	208	39	1063

別	主管	職別內的%	27.3%	29.7%	29.4%	21.2%	42.2%	19.6%	3.7%	
		佔總計的百分比	22.6%	24.6%	24.4%	17.5%	35.0%	16.2%	3.0%	82.8%
	主管	計數	78	92	82	71	130	17	2	221
		職別內的%	35.3%	41.6%	37.1%	32.1%	58.8%	7.7%	.9%	
總計		佔總計的百分比	6.1%	7.2%	6.4%	5.5%	10.1%	1.3%	.2%	17.2%
		計數	368	408	395	296	579	225	41	1284
		佔總計的百分比	28.7%	31.8%	30.8%	23.1%	45.1%	17.5%	3.2%	100.0%

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

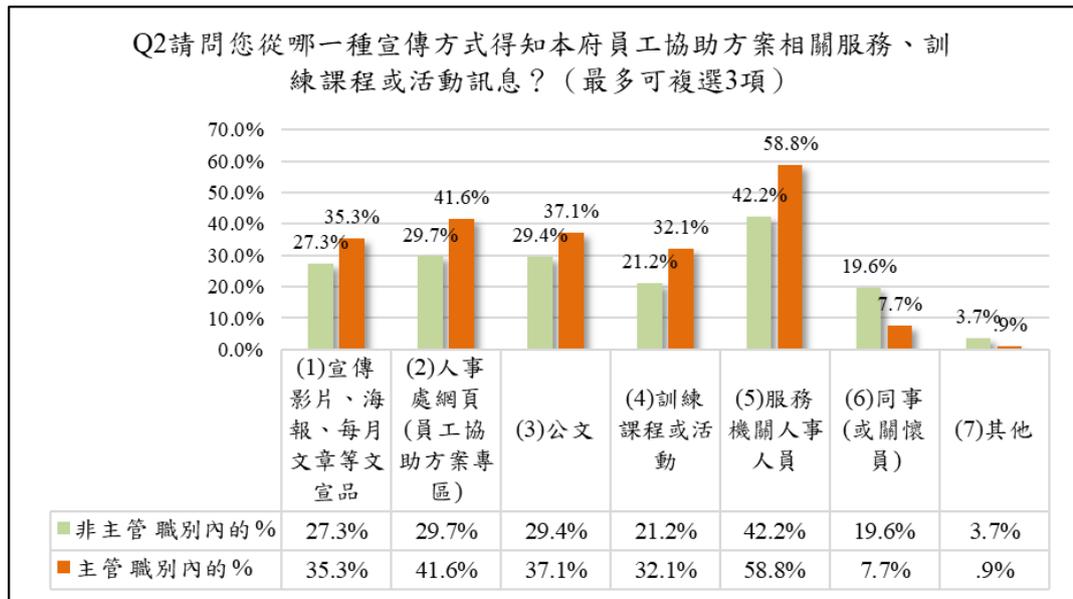


圖 3 Q2 題項複選-職別變項得知 EAP 宣導方式統計圖

由表7中可以得知，Q2複選題項中，受訪者職別變項獲悉EAP服務、訓練及活動訊息分析如下：

1. 在職別受訪者均以服務機關人事人員宣傳得知為最高，占總計45.1%；人事處網頁得知次之，占31.8%。
2. 何種宣傳方式得知EAP服務、訓練、活動訊息，在職別-主管與非主管變項受訪者中，顯示得知宣導方式(1)至(5)為主管職別內的百分比高於非主管職別內的百分比；(6)至(7)為非主管職別內的百分比高於主管職別內的百分比，如圖3。

#### (六)年資變項：Q2 題項複選，交叉表分析

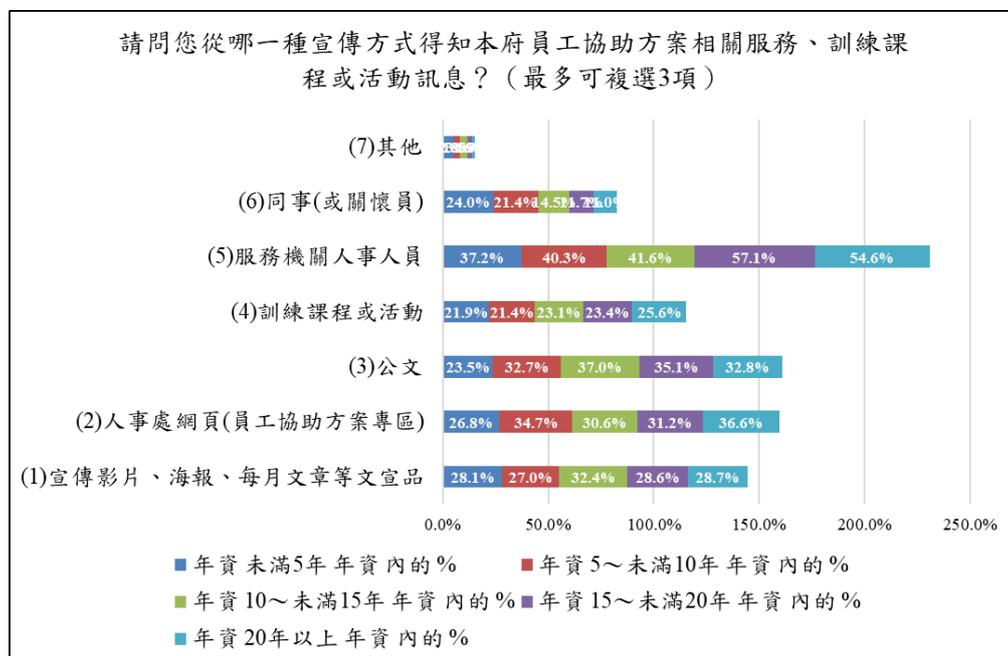
表 8 年資變項 Q2 題項交叉表

Q2 請問您從哪一種宣傳方式得知本府員工協助方案相關服務、訓練課程或活動訊息？（最多可複選3項）		(1)宣傳影片、海報、每月文章等文宣品	(2)人事處網頁(員工協助方案專區)	(3)公文	(4)訓練課程或活動	(5)服務機關人事人員	(6)同事(或關懷員)	(7)其他	總計	
年	未滿	計數	110	105	92	86	146	94	20	392

資	5年	年資內的%	28.1%	26.8%	23.5%	21.9%	37.2%	24.0%	5.1%	
		佔總計的百分比	8.6%	8.2%	7.2%	6.7%	11.4%	7.3%	1.6%	30.5%
	5~未滿10年	計數	67	86	81	53	100	53	7	248
		年資內的%	27.0%	34.7%	32.7%	21.4%	40.3%	21.4%	2.8%	
	10~未滿15年	佔總計的百分比	5.2%	6.7%	6.3%	4.1%	7.8%	4.1%	.5%	19.3%
		計數	56	53	64	40	72	25	6	173
	15~未滿20年	年資內的%	32.4%	30.6%	37.0%	23.1%	41.6%	14.5%	3.5%	
		佔總計的百分比	4.4%	4.1%	5.0%	3.1%	5.6%	1.9%	.5%	13.5%
	20年以上	計數	44	48	54	36	88	18	4	154
		年資內的%	28.6%	31.2%	35.1%	23.4%	57.1%	11.7%	2.6%	
	總計	佔總計的百分比	3.4%	3.7%	4.2%	2.8%	6.9%	1.4%	.3%	12.0%
		計數	91	116	104	81	173	35	4	317
	總計	年資內的%	28.7%	36.6%	32.8%	25.6%	54.6%	11.0%	1.3%	
		佔總計的百分比	7.1%	9.0%	8.1%	6.3%	13.5%	2.7%	.3%	24.7%
	總計	計數	368	408	395	296	579	225	41	1284
		佔總計的百分比	28.7%	31.8%	30.8%	23.1%	45.1%	17.5%	3.2%	100.0%

由表8及圖4中可以得知，Q2複選題項中，受訪者年資變項獲悉EAP服務、訓練及活動訊息分析如下：

1. 在各年資層受訪者均以服務機關人事人員宣傳得知為最高，占總計45.1%；人事處網頁得知次之，占31.8%。
2. 若以年資層以15、20年以上占最高，分別為(57.1%、54.6%)，其次為網頁專區及公文。顯示年資愈高，實體宣導獲悉率愈高。
3. 反之，年資未滿5年受訪者以宣傳影片、海報等獲悉率高於其他年資層，顯示年輕世代訊息來自網路影片、媒體居多。人事人員推廣EAP除實體宣導外應加重網路短片、圖像媒體，這將是未來推廣趨勢。



## (七)小結論分析：員工協助方案了解程度(Q1 至 Q6 統計)

## 1. 年齡變數以ANOVA事後測試多重比較，採Scheffe法檢測。

表 9 年齡變數 ANOVA 多重比較表

年齡 員工協助方案了解程度 因變數	Scheffe 法	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性
未滿 30 歲	30~未滿 40 歲	-0.1153	0.08058	0.563
	40~未滿 50 歲	-0.1834	0.08332	0.184
	50 歲以上	-0.3253*	0.08128	0.001** *
30~未滿 40 歲	未滿 30 歲	0.1153	0.08058	0.563
	40~未滿 50 歲	-0.0681	0.07227	0.829
	50 歲以上	-0.2100*	0.06991	0.029**
40~未滿 50 歲	未滿 30 歲	0.1834	0.08332	0.184
	30~未滿 40 歲	0.0681	0.07227	0.829
	50 歲以上	-0.1420	0.07304	0.287
50 歲以上	未滿 30 歲	0.3253*	0.08128	0.001** *
	30~未滿 40 歲	0.2100*	0.06991	0.029**
	40~未滿 50 歲	0.1420	0.07304	0.287

\* 平均值差異在 .05 層級顯著。

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

## 表 9 中顯示：

- (1) 未滿30歲與50歲以上受訪者，對員工協助方案的了解程度，其值為0.001<0.05，有顯著性的差異。
- (2) 30歲至未滿40歲與50歲以上受訪者，對員工協助方案的了解程度，其值為0.029<0.05，有顯著性的差異。
- (3) 即最資深受訪者與年輕受訪者，對員工協助方案的了解程度產生顯著性的差異，應予以加尋求落差性。

## 2. 官等變數以ANOVA事後測試多重比較，採Scheffe法檢測。

表 10 官等變數 ANOVA 多重比較表

官等 員工協助方案了解 程度 因變數	Scheffe 法	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性
簡任	薦任	-0.5125*	0.13873	0.004***
	委任	-0.1587	0.14201	0.741
	無官等分類	-0.1424	0.13935	0.790
薦任	簡任	0.5125*	0.13873	0.004***
	委任	0.3538*	0.06811	0.000***

	無官等分類	0.3701*	0.06236	0.000***
委任	簡任	0.1587	0.14201	0.741
	薦任	-0.3538*	0.06811	0.000***
	無官等分類	0.0163	0.06935	0.997
無官等分類	簡任	0.1424	0.13935	0.790
	薦任	-0.3701*	0.06236	0.000***
	委任	-0.0163	0.06935	0.997

\*. 平均值差異在 .05 層級顯著。

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表 10 中顯示：

- (1) 簡任與薦任受訪者，對員工協助方案的了解程度，其值為  $0.004 < 0.05$ ，有顯著性的差異。
- (2) 薦任與簡任、委任及無管等者受訪者，對員工協助方案的了解程度，其值為  $0.004 < 0.05$ ，有顯著性的差異。
- (3) 即薦任受訪者與各官等，對員工協助方案的了解程度產生顯著性的差異，即表示薦任受訪者對方案了解程度較為分散。

### 三、員工協助方案使用狀態及滿意度

(一) 年齡、性別、職別及年資對於問卷 Q7、Q9、Q11、Q15 題：使用狀態交叉表分析及皮爾森 (Pearson) 卡方獨立性檢定

表 11 年齡、性別、職別及年資

題項內的%分析結果變項	Q7：曾否使用 EAP 方案 24 小時免付費電話諮詢服務？	Q9：曾否使用 EAP 方案「員工身心關懷平台」線上諮詢工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務？	Q11：曾否前往本府員工健身紓壓室並使用所提供之健身器材？	Q15：曾否參加 EAP 方案訓練講座或團體工作坊等相關活動？
年齡層	50 歲以上年齡層使用占 3.6% 為最高，30 至未滿 40 歲年齡層使用占 1.1% 為最低。	50 歲以上年齡層使用占 3.9% 為最高，40 至未滿 50 歲年齡層使用占 0.9% 為最低。	30 至未滿 40 歲年齡層使用占 6.6% 為最高，未滿 30 歲年齡層使用占 2.7% 為最低。	30 至未滿 40 歲年齡層有參加占 22.6% 為最高，未滿 30 歲年齡層有參加占 19% 為最低。
	顯示 50 歲以上年齡層使用率大於其他各年齡層。	顯示 50 歲以上年齡層使用率大於其他各年齡層。	顯示 30 至未滿 40 歲年齡層 (中壯年) 最喜歡健身紓壓，其使用率大於其他各年齡層。	顯示 30 至未滿 40 歲年齡層參加講座、工作坊最高，其參加率大於其他各年齡層。
皮爾森 (Pearson) 卡方獨立性檢定：以上題項均無顯著差異。				

性別	女性使用占 2.6%，男性使用占 2.3%。	女性使用占 2.8%，男性使用占 1.8%。	女性使用占 5.8%，男性使用占 5.5%。	女性參加占 23.5%，男性參加占 20%。
	以上題項顯示女性使用及參加率均高於男性。			
	皮爾森 (Pearson)卡方獨立性檢定：以上題項均無顯著差異。			
職別	主管使用占 2.7%，非主管使用占 2.4%。	主管使用占 4.1%，非主管使用占 2%。	主管使用占 9%，非主管使用占 5%。	主管使用占 28.5%，非主管使用占 20.6%。
	以上題項顯示主管使用及參加率均高於非主管。			
	皮爾森 (Pearson)卡方獨立性檢定：以上題項均無顯著差異。			
年資	年資 10 至未滿 15 年及 20 年以上使用最高占 3.5%，未滿 5 年 2.3%最低。	年資 20 年以上使用最高占 4.1%，10 至未滿 15 年 0.6%最低。	年資 10 至未滿 15 年及 20 年以上使用最高占 8.1%，未滿 5 年 3.6%最低。	年資 5 至未滿 10 年參加最高占 26.2%，未滿 5 年 17.3%最低。
	顯示年資高者使用電話服務率高。	顯示年資中、高者使用線上諮詢工作、生活與健康資源比率愈高。	顯示年資中、高者使用健身器材率高於年資最淺者。	顯示以中、高年資者參加 EAP 方案訓練高於年資最淺者。
	皮爾森 (Pearson)卡方獨立性檢定：以上題項均無顯著差異			

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整製表。

## 1. 年齡變項：Q19題項複選，交叉表分析

表 12 年齡變項 Q19 題項交叉表

Q19.請問您未使用「員工協助方案」服務的因素是？(最多可複選3項)		不知道有此服務	沒時間去使用	害怕個人隱私會被機關知道	對該方案服務缺乏信任感	覺得丟臉、害怕而不敢使用	擔心服務的專業度	不慣用電話和人論自己的問題	我自己可以解決自己的問題	沒有使用該方案的需求	其他	總計	
年齡	計數	82	68	18	23	7	4	27	64	61	7	221	
	未滿 30 歲	年齡內的 %	37.1%	30.8%	8.1%	10.4%	3.2%	1.8%	12.2%	29.0%	27.6%	3.2%	
		佔總計的百分比	6.4%	5.3%	1.4%	1.8%	.5%	.3%	2.1%	5.0%	4.8%	.5%	17.2%
	30~未滿 40 歲	計數	108	129	49	32	22	6	56	99	133	22	380
		年齡內的 %	28.4%	33.9%	12.9%	8.4%	5.8%	1.6%	14.7%	26.1%	35.0%	5.8%	
		佔總計的百分比	8.4%	10.0%	3.8%	2.5%	1.7%	.5%	4.4%	7.7%	10.4%	1.7%	29.6%

40~ 未滿 50 歲	計數	65	104	32	28	11	7	62	86	136	11	320
	年齡內的 %	20.3%	32.5%	10.0%	8.8%	3.4%	2.2%	19.4%	26.9%	42.5%	3.4%	
	佔總計的百 分比	5.1%	8.1%	2.5%	2.2%	.9%	.5%	4.8%	6.7%	10.6%	.9%	24.9%
50 歲以 上	計數	47	103	23	35	15	10	76	117	175	15	363
	年齡內的 %	12.9%	28.4%	6.3%	9.6%	4.1%	2.8%	20.9%	32.2%	48.2%	4.1%	
	佔總計的百 分比	3.7%	8.0%	1.8%	2.7%	1.2%	.8%	5.9%	9.1%	13.6%	1.2%	28.3%
總計	計數	302	404	122	118	55	27	221	366	505	55	1284
	佔總計的百 分比	23.5%	31.5%	9.5%	9.2%	4.3%	2.1%	17.2%	28.5%	39.3%	4.3%	100.0%

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

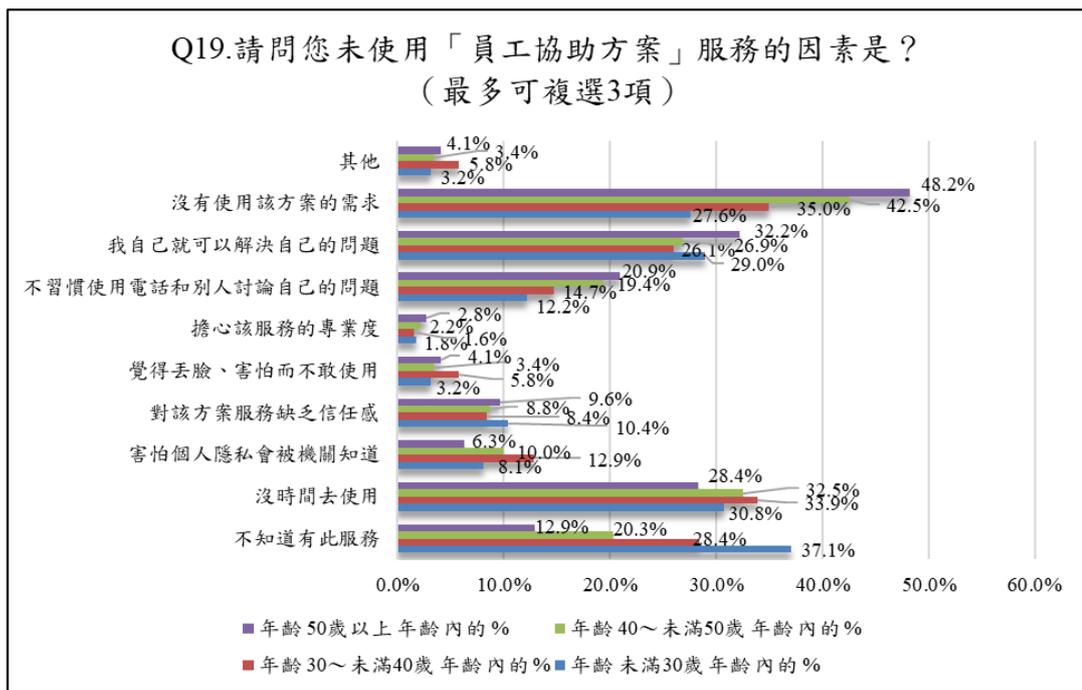


圖 5 Q19 題項複選-年齡變項未使用 EAP 服務因素統計圖

表12及圖5中可得知，各年齡層受訪者未使用「員工協助方案」服務的因素分析如下：

- (1) 除了未滿 30 歲於年齡層內占 37.1%受訪者認為未使用「員工協助方案」服務-不知道有此服務為最高，餘各齡層為沒有使用該方案的需求為最高。建議各機關於新進人員訓練中增加

「員工協助方案」服務介紹宣導課程。

- (2) 各年齡層認為沒時間去使用為次高占總計 31.5%，顯示公務員忙碌於公務，卻也表現出無迫切需求。
- (3) 值得慶賀的是，每個年齡層均認為並不擔心該服務的專業度（勾選數及占百分比最少，占總計 2.1%），同時也反應出承辦的人事人員用心尋求專業領域的人員推介與諮詢服務。
- (4) 各年齡層受訪者勾選數及占百分比次低者為覺得丟臉、害怕不敢使用，表現出尋求心理諮商服務是健康的，不再是有歧視與丟臉，也是現代人的進步。

## 2. 性別變項：Q19題項複選，交叉表分析

表 13 性別變項 Q19 題項交叉表

Q19. 請問您未使用「員工協助方案」服務的因素是？(最多可複選 3 項)		不知道有此服務	沒時間去用	害怕個人隱私被機關知道	對該方案服務缺乏信任感	覺得丟臉、害怕而不敢使用	擔心服務的專業度	不慣用電話和別人討論自己的問題	我自己可以解決自己的問題	沒有使用方的需求	其他	總計	
性別	女	計數	153	209	78	72	30	15	149	188	311	30	720
		性別內的 %	21.3%	29.0%	10.8%	10.0%	4.2%	2.1%	20.7%	26.1%	43.2%	4.2%	
		佔總計的百分比	11.9%	16.3%	6.1%	5.6%	2.3%	1.2%	11.6%	14.6%	24.2%	2.3%	56.1%
	男	計數	149	195	44	46	25	12	72	178	194	25	564
		性別內的 %	26.4%	34.6%	7.8%	8.2%	4.4%	2.1%	12.8%	31.6%	34.4%	4.4%	
		佔總計的百分比	11.6%	15.2%	3.4%	3.6%	1.9%	.9%	5.6%	13.9%	15.1%	1.9%	43.9%
總計	計數	302	404	122	118	55	27	221	366	505	55	1284	
	佔總計的百分比	23.5%	31.5%	9.5%	9.2%	4.3%	2.1%	17.2%	28.5%	39.3%	4.3%	100.0%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

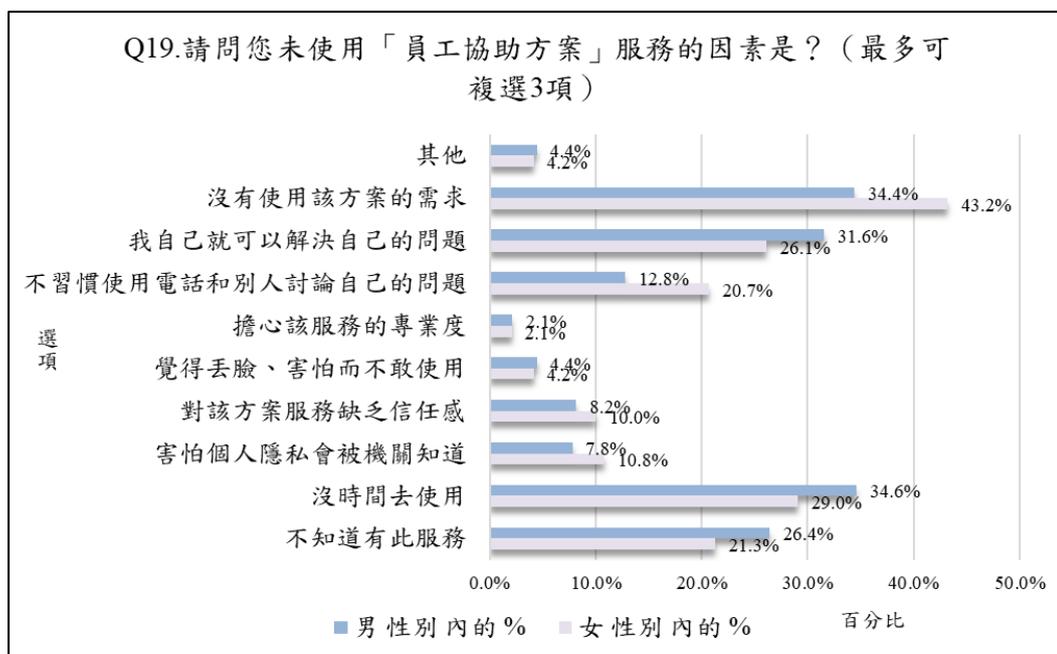


圖 6 Q19 題項複選-性別變項未使用 EAP 服務因素統計圖

表13及圖6中可得知，性別變項分析未使用「員工協助方案」服務的因素如下：

- (1) 男女性別受訪者均認為未使用「員工協助方案」服務-沒有使用該方案的需求為最高占總計 39.3%，認為沒時間去使用為次高占總計 31.5%，第 3 認為我自己就可以解決自己的問題占總計 28.5%，在性別變項中男女性別，對未使用原因是一致的。
- (2) 女性(43.28%)沒使用需求大於男性(34.4%)；
- (3) 男性(31.6%)自己可以解決問題大於女性(26.1%)。
- (4) 男性(34.6%)沒時間去使用大於女性(29.0%)。
- (5) 男性(26.4%)不知道有此服務大於女性(21.3%)。
- (6) 女性(10.8%)害怕隱私被機關知道大於男性(7.8%)
- (7) 女性(10.0%)對該方案服務缺乏信任感大於男性(8.2%)
- (8) 男性(4.4%)覺得丟臉、害怕而不敢使用大於女性(4.2%)。

### 3. 職別變項：Q19題項複選，交叉表分析

表 14 職別變項 Q19 題項交叉表

Q19. 請問您未使用「員工協助方案」服務的因素是？(最多可複選3項)		不知道有此服務	沒時間去使用	害怕個人隱私會被機關知道	對該方案服務缺乏信任感	覺得丟臉、害怕而不敢使用	擔心該服務的專業度	不習慣使用電話和別人討論自己的問題	我自己就可以解決自己的問題	沒有使用該方案的需求	其他	總計	
職別	非主管	計數	277	342	106	105	47	24	187	291	382	47	1063
		職別內的%	26.1%	32.2%	10.0%	9.9%	4.4%	2.3%	17.6%	27.4%	35.9%	4.4%	
		佔總計的百分比	21.6%	26.6%	8.3%	8.2%	3.7%	1.9%	14.6%	22.7%	29.8%	3.7%	82.8%
	主管	計數	25	62	16	13	8	3	34	75	123	8	221
		職別內的%	11.3%	28.1%	7.2%	5.9%	3.6%	1.4%	15.4%	33.9%	55.7%	3.6%	
		佔總計的百分比	1.9%	4.8%	1.2%	1.0%	.6%	.2%	2.6%	5.8%	9.6%	.6%	17.2%
總計	計數	302	404	122	118	55	27	221	366	505	55	1284	
	佔總計的百分比	23.5%	31.5%	9.5%	9.2%	4.3%	2.1%	17.2%	28.5%	39.3%	4.3%	100.0%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

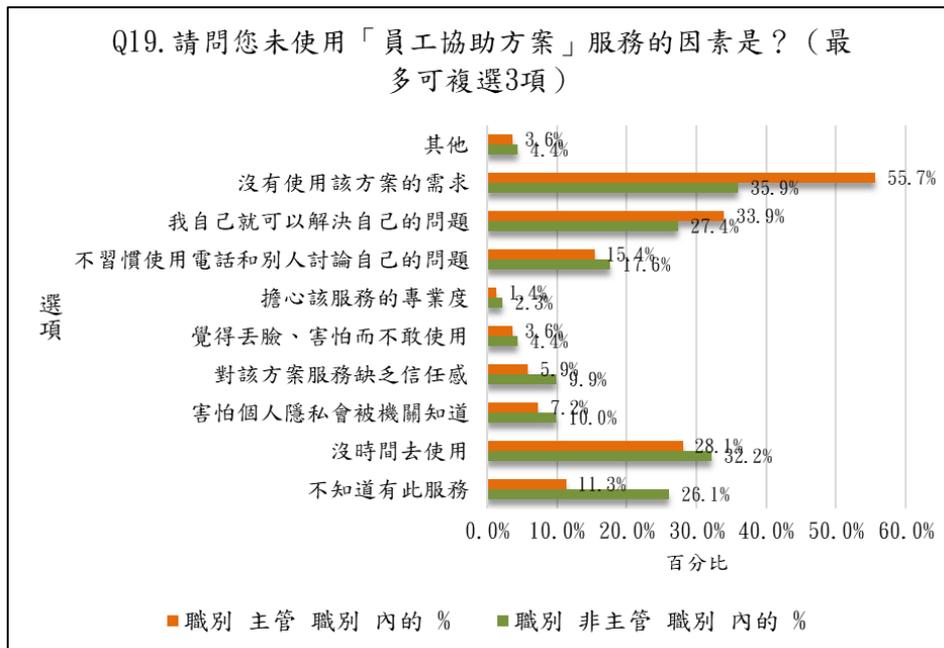


圖 7 Q19 題項複選-職別變項未使用 EAP 服務因素統計圖

表14及圖7中可得知，職別變項主管與非主管未使用「員工協助方案」服務的因素分析如下：

- (1) 主管與非主管受訪者均認為未使用「員工協助方案」服務-沒有使用該方案的需求為最高佔總計 39.3%，認為沒時間去使用為次高佔總計 31.5%，第 3 認為我自己就可以解決自己的問題

占總計 28.5%，在職別變項中主管與非主管對未使用原因是一致的。

- (2) 主管(55.7%)沒使用需求大於非主管(35.9%)。
- (3) 主管(33.9%)自己可以解決問題大於非主管(27.4%)。
- (4) 非主管(32.2%)沒時間去使用大於主管(28.1%)。
- (5) 非主管(26.1%)不知道有此服務大於主管(11.3%)。
- (6) 非主管(10.8%)害怕隱私被機關知道大於主管(7.2%)
- (7) 非主管(9.9%)對該方案服務缺乏信任感大於主管(5.9%)
- (8) 非主管(4.4%)覺得丟臉、害怕而不敢使用大於主管(3.6%)。

(二)問卷 Q8、Q10、Q12 至 Q14、Q16 至 18 等題項之獨立樣本 T 檢定

1. 性別變項：

表 15 性別變項 EAP 使用滿意度獨立樣本檢定

性別		Levene 的變異數相等測試		針對平均值是否相等的 t 測試				
		F	顯著性	T	df	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差
Q8.您使用過 24 小時免付費電話諮詢服務，您是否滿意？	採用相等變異數	0.530	0.471	-0.375	35	0.710	-0.112	0.299
	不採用相等變異數			-0.356	24.661	0.725	-0.112	0.315
Q10.您使用過「員工身心關懷平台」，您是否滿意？	採用相等變異數	1.666	0.205	-0.109	36	0.914	-0.028	0.261
	不採用相等變異數			-0.104	26.245	0.918	-0.028	0.274
Q12.您使用過員工健身紓壓室，對設備環境是否滿意？	採用相等變異數	0.047	0.829	-2.798	76	0.007	-0.483	0.173
	不採用相等變異數			-2.728	63.396	0.008	-0.483	0.177
Q13.曾運用網頁「員工協助方案」專區查閱資訊或利用網站資源，您是否滿意？	採用相等變異數	8.959	0.003	-0.725	1281	0.468	-0.032	0.044
	不採用相等變異數			-0.714	1125.551	0.475	-0.032	0.044
Q14.員工協助方案資源地圖，提供心理、法律、財務、醫療及其他類等是否滿意？	採用相等變異數	11.606	0.001	0.164	1281	0.870	0.007	0.044
	不採用相等變異數			0.161	1104.251	0.872	0.007	0.044
Q16.您參加過員工協助方案訓練講座(壓力調適、財務健康、護心專題、花藝、手作療癒小物等)是否滿意？	採用相等變異數	0.037	0.848	2.582	272	0.010	0.227	0.088
	不採用相等變異數			2.486	207.662	0.014	0.227	0.091
Q17. 您認為本府提供之員工協助方案，能幫助同仁解決問題。	採用相等變異數	13.024	0.000	-0.204	1282	0.839	-0.009	0.046
	不採用相等變異數			-0.200	1102.966	0.842	-0.009	0.047
Q18.整體而言，您對本府或服務機關提供之員工協助方案感到滿意？	採用相等變異數	17.779		0.534	1282	0.593	0.023	0.044
	不採用相等變異數			0.523	1089.242	0.601	0.023	0.045

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

男女性別兩組樣本變異數相等 (Levene檢定)：在表15中，F檢定後的結果如下：

- (1)問卷Q12，顯著性p值0.829>0.05，兩組變異數無顯著，所以屬於

第一列(採用相等變異數)。

結果：雙尾顯著性 $p$ 值 $=0.007 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q12與性別有顯著性差異，即男女性別對健身紓壓室設備環境之滿意度有顯著性差異，且男性滿意度(平均數3.31)大於女性(平均數3.17)。

(2)問卷Q16題項，顯著性 $p$ 值 $0.848 > 0.05$ ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

結果：雙尾顯著性 $p$ 值 $=0.010 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q16與性別有顯著性差異，即男女性別對參加過員工協助方案訓練講座之滿意度有顯著性差異，且女性滿意度(平均數4.31)大於男性(平均數4.08)。

(3)男女性別受訪者對問卷Q8、Q10、Q13、Q14、Q17、18等題項，無顯著差異。

## 2. 職別變項：問卷Q8、Q10、Q12至Q14、Q16至18等題項之獨立樣本T檢定

表 16 職別變項 EAP 使用滿意度獨立樣本檢定

職別		Levene 的變異數相等測試		針對平均值是否相等的 t 測試				
		F	顯著性	T	df	顯著性(雙尾)	平均差異	標準誤差
Q8. 您使用過 24 小時免付費電話諮詢服務，您是否滿意？	採用相等變異數	2.663	0.112	-0.951	35	0.348	-0.352	0.371
	不採用相等變異數			-1.396	18.197	0.180	-0.352	0.252
Q10. 您使用過「員工身心關懷平台」，您是否滿意？	採用相等變異數	4.662	0.038	-1.332	36	0.191	-0.395	0.296
	不採用相等變異數			-1.832	26.813	0.078	-0.395	0.215
Q12. 您使用過員工健身紓壓室，對設備環境是否滿意？	採用相等變異數	0.854	0.358	-0.292	76	0.771	-0.060	0.206
	不採用相等變異數			-0.313	37.539	0.756	-0.060	0.193
Q13. 曾運用網頁「員工協助方案」專區查閱資訊或利用網站資源，您是否滿意？	採用相等變異數	0.846	0.358	-5.954	1281	0.000	-0.337	0.057
	不採用相等變異數			-6.068	324.486	0.000	-0.337	0.056
Q14. 員工協助方案資源地圖，提供心理、法律、財務、醫療及其他類等是否滿意？	採用相等變異數	1.667	0.197	-5.790	1281	0.000	-0.328	0.057
	不採用相等變異數			-6.041	332.654	0.000	-0.328	0.054
Q16. 您參加過員工協助方案訓練講座(壓力調適、財務健康、護心專題、花藝、手作療癒小物等)是否滿意？	採用相等變異數	0.024	0.876	-1.881	272	0.061	-0.198	0.106
	不採用相等變異數			-2.052	108.405	0.043	-0.198	0.097
Q17. 您認為本府提供之員工協助方案，能幫助同仁解決問題。	採用相等變異數	1.929	0.165	-5.341	1282	0.000	-0.317	0.059
	不採用相等變異數			-5.444	324.417	0.000	-0.317	0.058
Q18. 整體而言，您對本府或服務機關提供之員工協助方案感到滿意？	採用相等變異數	9.729	0.002	-5.415	1282	0.000	-0.308	0.057
	不採用相等變異數			-5.690	335.167	0.000	-0.308	0.054

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

職別主管與非主管兩組樣本變異數(Levene檢定)：在表16中，F檢定

後的結果如下：

(1)問卷Q13，顯著性p值 $0.358 > 0.05$ ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

**結果：**雙尾顯著性p值 $=0.000 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q13與職別有顯著性差異，即主管與非主管對EAP服務專區查閱資訊及資源之滿意度有顯著性差異，且主管滿意度(平均數3.69)大於非主管(平均數3.35)。

(2)問卷Q14題項，顯著性p值 $0.197 > 0.05$ ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

**結果：**雙尾顯著性p值 $=0.000 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q14與職別有顯著性差異，即主管與非主管對EAP資源地圖，提供心理、法律…等之滿意度有顯著性差異，且主管滿意度(平均數3.76)大於非主管(平均數3.44)。

(3)問卷Q17題項，顯著性p值 $0.165 > 0.05$ ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

**結果：**雙尾顯著性p值 $=0.000 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q17與職別有顯著性差異，即主管與非主管對EAP能幫助同仁解決問題之滿意度有顯著性差異，且主管滿意度(平均數3.82)大於非主管(平均數3.50)。

(4)問卷Q18題項，顯著性p值 $0.002 < 0.05$ ，兩組變異數有顯著，所以屬於第二列(不採用相等變異數)。

**結果：**雙尾顯著性p值 $=0.000 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析Q18與職別有顯著性差異，即主管與非主管對整體而言，對本府或服務機關提供EAP之滿意度有顯著性差異，且主管滿意度(平均數3.85)大於非主管(平均數3.54)。

(5)職別受訪者對問卷Q8、Q10、Q12、Q16等題項，無顯著差異。

### (三)年齡、官等變項ANOVA事後測試多重比較，採Scheffe法分析差異性

表17 年齡變項ANOVA多重比較分析表

(I) 年齡 / 官等	Q13.運用 EAP 專區資源滿意度			Q14.使用 EAP 資源地圖滿意度			Q17.認為 EAP 能解決問題滿意度			Q18.整體機關提供 EAP 服務滿意度		
	平均差	標準	顯著	平均差	標準	顯著	平均差	標準	顯著	平均	標準	顯著

		異 (I-J)	錯誤	性	異 (I-J)	錯誤	性	異 (I-J)	錯誤	性	差異 (I-J)	錯誤	性
未滿 30 歲	30~未滿 40歲	-0.09	0.065	0.588	-0.11	0.065	0.454	-0.13	0.068	0.326	-0.15	0.066	0.175
	40~未滿 50歲	0-.11	0.068	0.471	-0.13	0.067	0.274	-0.15	0.071	0.234	-0.14	0.068	0.229
	50歲以上	-0.22*	0.066	0.014	-0.25*	0.066	0.002	-0.27*	0.069	0.002	-0.25*	0.066	0.003
30~ 未滿 40 歲	未滿30歲	0.09	0.065	0.588	0.11	0.065	0.454	0.13	0.068	0.326	0.15	0.066	0.175
	40~未滿 50歲	-0.02	0.059	0.994	-0.03	0.059	0.974	-0.02	0.061	0.992	0.01	0.059	1.000
	50歲以上	-0.12	0.057	0.189	-0.15	0.057	0.080	-0.14	0.059	0.130	-0.10	0.057	0.385
40~ 未滿 50 歲	未滿30歲	0.11	0.068	0.471	0.13	0.067	0.274	0.15	0.071	0.234	0.14	0.068	0.229
	30~未滿 40歲	0.02	0.059	0.994	0.03	0.059	0.974	0.02	0.061	0.992	-0.01	0.059	1.000
	50歲以上	-0.11	0.059	0.351	-0.12	0.059	0.251	-0.12	0.062	0.275	-0.10	0.059	0.379
50 歲以 上	未滿30歲	0.22*	0.066	0.014	0.25*	0.066	0.002	0.27*	0.069	0.002	0.25*	0.066	0.003
	30~未滿 40歲	0.12	0.057	0.189	0.15	0.057	0.080	0.14	0.059	0.130	0.10	0.057	0.385
	40~未滿 50歲	0.11	0.059	0.351	0.12	0.059	0.251	0.12	0.062	0.275	0.10	0.059	0.379
簡任	薦任	-0.43*	0.113	0.002	0.39*	0.113	0.009	-0.396*	0.119	0.011	-0.36*	0.114	0.019
	委任	-0.22	0.116	0.316	-0.13	0.116	0.760	-0.207	0.121	0.408	-0.17	0.117	0.571
	無官等分 類	-0.29	0.114	0.085	-0.25	0.114	0.199	-0.362*	0.119	0.027	-0.24	0.114	0.211
薦任	簡任	0.43*	0.113	0.002	0.39*	0.113	0.009	0.396*	0.119	0.011	0.36*	0.114	0.019
	委任	0.21*	0.056	0.002	0.26*	0.056	0.000	0.189*	0.058	0.015	0.20*	0.056	0.007
	無官等分 類	0.14	0.051	0.057	0.14	0.051	0.053	0.034	0.053	0.940	0.12	0.051	0.155
委任	簡任	0.22	0.116	0.316	0.13	0.116	0.760	0.207	0.121	0.408	0.17	0.117	0.571
	薦任	-0.21*	0.056	0.002	-0.26*	0.056	0.000	-0.189*	0.058	0.015	-0.20*	0.056	0.007
	無官等分 類	-0.07	0.057	0.629	-0.12	0.057	0.212	-0.155	0.059	0.077	-0.08	0.057	0.596
無官 等分 類	簡任	0.29	0.114	0.085	0.25	0.114	0.199	0.362*	0.119	0.027	0.24	0.114	0.211
	薦任	-0.14	0.051	0.057	-0.14	0.051	0.053	-0.034	0.053	0.940	-0.12	0.051	0.155
	委任	0.07	0.057	0.629	0.12	0.057	0.212	0.155	0.059	0.077	0.08	0.057	0.596

資料來源：花蓮縣政府EAP小組問卷調查SPSS統計系統彙整。

ANOVA 事後測試多重比較年齡及官等具顯著性差異計有 Q13、Q14、Q17、Q18，如表 17，分析如下：

### 1. 年齡變項：

- (1) Q13. 對運用 EAP 專區資源滿意度，未滿 30 歲與 50 歲以上受訪者，其值為 0.014 < 0.05，有顯著性的差異，且 50 歲以上滿意度(平均值 3.51)高於未滿 30 歲(平均值 3.30)。
- (2) Q14. 使用 EAP 資源地圖滿意度，未滿 30 歲與 50 歲以上受訪者，其值為 0.002 < 0.05，有顯著性的差異，且 50 歲以上滿意度(平

均值 3.61)高於未滿 30 歲(平均值 3.36)。

(3) Q17. 認為 EAP 能解決問題滿意度，未滿 30 歲與 50 歲以上受訪者，其值為  $0.002 < 0.05$ ，有顯著性的差異，且 50 歲以上滿意度(平均值 3.67)高於未滿 30 歲(平均值 3.41)。

(4) Q18. 整體機關提供 EAP 服務滿意度，未滿 30 歲與 50 歲以上受訪者，其值為  $0.003 < 0.05$ ，有顯著性的差異，且 50 歲以上滿意度(平均值 3.69)高於未滿 30 歲(平均值 3.44)。

(5) 小結論：

A. 綜上，4 個題項滿意度一致性顯示年齡最資深受訪者高於年齡最資淺者，確實反應兩極化差異，顯示不同時代所產生接受服務的價值觀，新生代或許認為機關提供最好的服務、關懷是理所當然的，而資深前輩認為現在公務體系能有如此的 EAP 服務已經不錯且進步了。

B. EAP 運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題，增進身心健康、減少工作壓力、改善各項人際關係、以及促進工作與生活間平衡發展。此管理制度由企業引進公部門，有其歷史演變，出現世代兩級化差異是必然，EAP 的永續將拉近世代認知降低差異。

2. 官等變項：

(1) Q13. 對運用 EAP 專區資源滿意度，簡任與薦任受訪者，其值為  $0.002 < 0.05$ ，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值 3.53)高於簡任(平均值 3.10)；另薦任與委任受訪者，其值為  $0.002 < 0.05$ ，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值 3.53)高於委任(平均值 3.32)。

(2) Q14. 使用 EAP 資源地圖滿意度，簡任與薦任受訪者，其值為  $0.000 < 0.05$ ，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值 3.62)高於簡任(平均值 3.24)；另薦任與委任受訪者，其值為  $0.002 < 0.05$ ，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值 3.62)高於委任(平均值 3.36)。

(3) Q17. 認為 EAP 能解決問題滿意度，簡任與薦任受訪者，其值為  $0.015 < 0.05$ ，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值 3.63)高

於簡任(平均值3.24)；另薦任與委任受訪者，其值為0.002<0.05，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值3.63)高於委任(平均值3.44)。

(4) Q18. 整體機關提供EAP服務滿意度，簡任與薦任受訪者，其值為0.007<0.05，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值3.69)高於簡任(平均值3.33)；另薦任與委任受訪者，其值為0.002<0.05，有顯著性的差異，且薦任滿意度(平均值3.69)高於委任(平均值3.50)。

(5) 小結論：

A. 綜上，4個題項滿意度一致性顯示，薦任官等滿意度>委任官等>簡任官等。

B. 在簡薦委官等中，薦任較屬儲備主管及中階主管，業務屬性偏向政策擬訂推動與管理，於推EAP服務過程中較具同理心且認同付出辛勤予以肯定。然在簡任官等中，屬首長領導管理階層，推動計畫與成效要求嚴謹，於受訪答卷自然滿意度不會太高，亦表示人事業務推動EAP各項服務，對於長官的期望值仍有努空間。

#### (四) 服務機關EAP受訪者滿意度分析

##### 1. 各項EAP服務滿意度(Q8、Q10、Q12至Q14、Q16至Q18)

表18 各項EAP服務滿意度

滿意度尺度 題項		(1)非常 滿意	(2)滿意	(3)普通	(4)不滿 意	(5)非常 不滿意	小計
Q8.使用付費電話諮詢滿意度	次數	12	15	8	2	0	37
	百分比	32.43%	40.54%	21.62%	5.41%	0.00%	100.00%
Q10.使用員工身心關懷平台滿意度	次數	9	18	10	1	0	38
	百分比	23.68%	47.37%	26.32%	2.63%	0.00%	100.00%
Q12.使用健身設備滿意度	次數	13	32	30	3	0	78
	百分比	16.67%	41.03%	38.46%	3.85%	0.00%	100.00%
Q13.運用 EAP 專區資源滿意度	次數	123	369	729	39	23	1283
	百分比	9.59%	28.76%	56.82%	3.04%	1.79%	100.00%
Q14.使用 EAP 資源地圖滿意度	次數	135	433	665	30	20	1283
	百分比	10.52%	33.75%	51.83%	2.34%	1.56%	100.00%
Q16.參加 EAP 訓練講座滿意度	次數	99	140	31	2	2	274
	百分比	36.13%	51.09%	11.31%	0.73%	0.73%	100.00%
Q17.認為 EAP 能解決問題滿意度	次數	149	512	547	57	19	1284
	百分比	11.60%	39.88%	42.60%	4.44%	1.48%	100.00%
Q18.整體機關提供 EAP 服務滿意度	次數	153	516	569	29	17	1284
	百分比	11.92%	40.19%	44.31%	2.26%	1.32%	100.00%

資料來源：花蓮縣政府EAP小組問卷調查SPSS統計系統彙整。

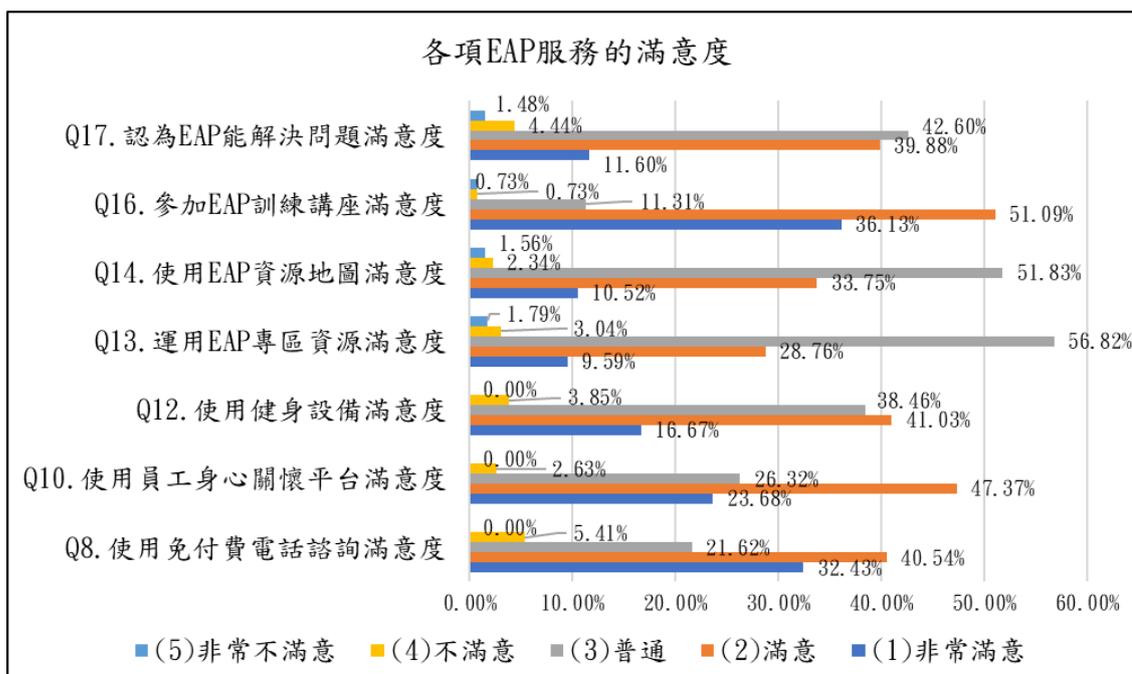


圖8 各項EAP服務滿意度統計圖

問卷滿意度採用李克特量表(Likert Scale)，並採用五個回應等級。量表計分方式按照滿意程度，由高至低分別為「非常滿意」5分、「滿意」4分、「普通」3分、「不滿意」2分、「非常不滿意」1分。經統計如表18、圖8等，各項EAP服務滿意度分析如下：

- (1) Q8. 使用免付費電話諮詢滿意度：受訪者該項使用人次37人，感到滿意以上為72.97%，不滿意有5.41%(2人)。
- (2) Q10. 使用員工身心關懷平台滿意度：受訪者該項使用人次38人，感到滿意以上為71.05%，不滿意有2.63%(1人)。
- (3) Q12. 使用健身設備滿意度：受訪者該項使用人次78人，感到滿意以上為57.7%，不滿意有3.85%(3人)。
- (4) Q13. 運用EAP專區資源滿意度：受訪者人次1,283人，感到滿意以上為38.35%，不滿意有3.04%(39人)，非常不滿意有1.79%(23人)。
- (5) Q14. 使用EAP資源地圖滿意度：受訪者人次1,283人，感到滿意以上為44.27%，不滿意有2.34%(30人)，非常不滿意有1.56%(20人)。
- (6) Q16. 參加EAP訓練講座滿意度：受訪者參加人次274人，感到滿意以上為87.22%，不滿意有0.73%(2人)，非常不滿意有1.56%(20人)。
- (7) Q17. 認為EAP能解決問題滿意度：受訪者人次1,283人，感到滿意以上為51.48%，不滿意有4.44%(57人)，非常不滿意有1.48%(19人)。

人)。

### 小結論：

- A. 參加EAP訓練講座滿意度達87.22%，為各項EAP服務中滿意度最高，服務機關可持續辦理與精進。
- B. 使用免付費電話諮詢滿意度達72.97%，顯示電話諮詢逐漸被接受，免除面對面的壓力及不受距離限制之便利性。
- C. 運用EAP專區資源滿意度達38.35%，為各項EAP服務中滿意度最低，建請對資源專區重新檢視與互動性。
- D. 使用EAP資源地圖滿意度達44.27%為次低，可再檢視地圖直覺設計及圖代表文字述，讓人簡明易瞭。

### 2. 整體機關提供EAP服務滿意度

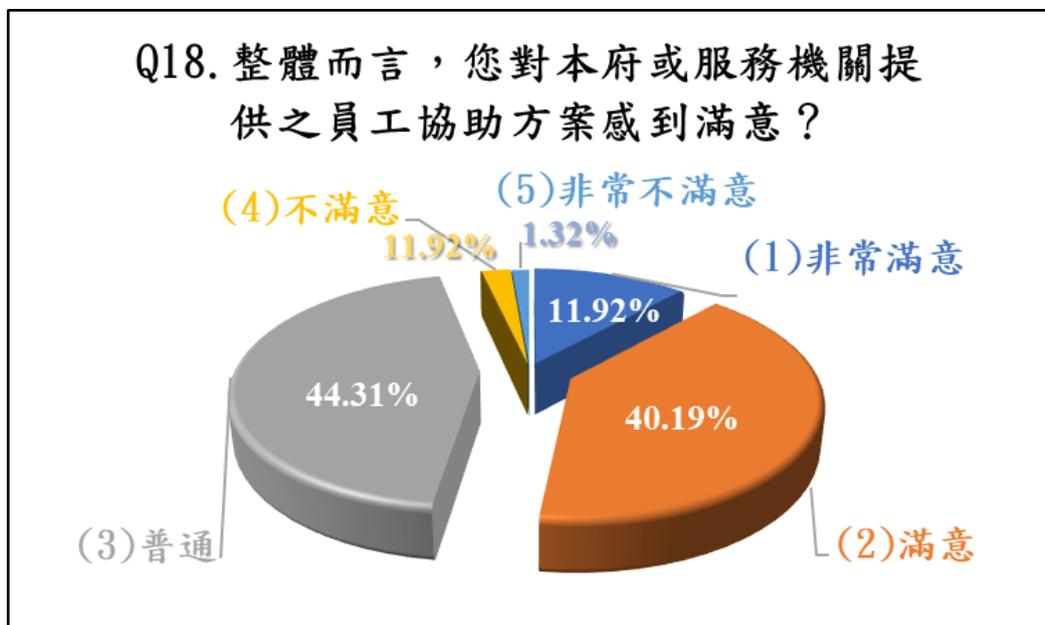


圖9 Q18題項-機關EAP服務整體滿意度統計圖

經統計受訪者整體對本府或服務機關提供之EAP服務滿意度，於1,284有效樣本中，感到滿意以上計669件占總體52%(非常滿意11.92%、滿意40.19%)；感到普通為44.31%；不滿意11.92%；非常不滿意1.32%，如圖9。

以平均值(mean)是填答者的算術平均值(arithmetic mean)。此平均值由所有填答者[x]加總計算， $[x]=(n1*1)+(n2*2)+(n3*3)+(n4*4)+(n5*5)$ 且除以填答人數 $[y]=(n1+n2+n3+n4+n5)$ 。平均值： $=x/y$ ，本題項得出平均值3.59，稍顯偏低，有成長努力空間，另有13%的受訪者不滿意亦不容忽視。

#### 四、員工協助方案服務需求

第四部分針對同仁對本府員工協助方案服務需求進行調查，內容包含有需求時，尋求員工協助方案各項資源或管道及另外對周圍同仁有需求時，建議同仁尋求本府提供員工協助方案意向及未來在「工作面」、「生活面」、「健康面」、「財務面」、「法律面」、「新進人員」、「家庭面」及「身心障礙」等各面向的需求，結果如下。

- (一)針對有需求時，同仁願意尋求本府提供員工協助方案各項資源或管道(題項 20)，受訪者中各衡量問項平均數介於 3.49~3.88，首先以年齡觀察，平均數最高為 50 歲以上 3.80，最低為未滿 30 歲的同仁 3.56；有關性別的部份，男性較女性為高；職別則以主管 3.88 優於非主管 3.66；年資的部份最高為年資 15~未滿 20 年的有 3.81，最低為未滿 5 年 3.65；官等的部份係以薦任 3.79 最高，最低則為簡任 3.49，如表 19。

表 19 題項 20 之平均數及標準差統計表

衡量問項	平均數	標準差	平均數排序
<b>年齡</b>			
未滿 30 歲	3.56	0.805	4
30~未滿 40 歲	3.67	0.829	3
40~未滿 50 歲	3.70	0.777	2
50 歲以上	3.80	0.712	1
<b>性別</b>			
女	3.67	0.755	2
男	3.73	0.819	1
<b>職別</b>			
非主管	3.66	0.788	2
主管	3.88	0.735	1
<b>年資</b>			
未滿 5 年	3.65	0.789	5
5~未滿 10 年	3.66	0.815	4
10~未滿 15 年	3.68	0.820	3
15~未滿 20 年	3.81	0.768	1
20 年以上	3.74	0.736	2
<b>官等</b>			
簡任	3.49	0.880	4

薦任	3.79	0.749	1
委任	3.61	0.817	3
無官等分類	3.68	0.774	2

資料來源：本府人事處員工協助方案工作圈整理

(二)當周圍同仁有需求時，我會建議同仁尋求本府提供員工協助方案(題項 21)，受訪者中各衡量問項平均數介於 3.61~4.05，就以年齡來論，平均數最高為 50 歲以上 3.94，最低為未滿 30 歲的同仁 3.61；性別的問項，女性較男性高；職別則以主管 4.05 優於非主管 3.74；年資的部份最高為年資 20 年以上，有 3.93，最低為 5~未滿 10 年 3.68；志於官等係以薦任 3.91 最高，最低則為委任 3.67，如表 20。

表 20 題項 21 之平均數及標準差統計表

衡量問項	平均數	標準差	平均數排序
<b>年齡</b>			
未滿 30 歲	3.61	0.822	4
30~未滿 40 歲	3.73	0.808	3
40~未滿 50 歲	3.83	0.757	2
50 歲以上	3.94	0.603	1
<b>性別</b>			
女	3.82	0.691	1
男	3.76	0.826	2
<b>職別</b>			
非主管	3.74	0.756	2
主管	4.05	0.685	1
<b>年資</b>			
未滿 5 年	3.73	0.780	4
5~未滿 10 年	3.68	0.797	5
10~未滿 15 年	3.80	0.792	3
15~未滿 20 年	3.87	0.711	2
20 年以上	3.93	0.659	1
<b>官等</b>			
簡任	3.43	0.985	3
薦任	3.91	0.715	1
委任	3.67	0.813	4
無官等分類	3.80	0.692	2

資料來源：本府人事處員工協助方案工作圈整理

(三)就工作面，何者是員工最需要「員工協助方案」協助(題項 22)，受訪者回應前 5 名分別為促進工作與生活平等 507(14%)、提升專業能力及工作效能 485(14%)、其他 485(14%)、職場人際溝通 447(12%)與職場工作適應之輔導及協助 385(11%)，如圖 10。

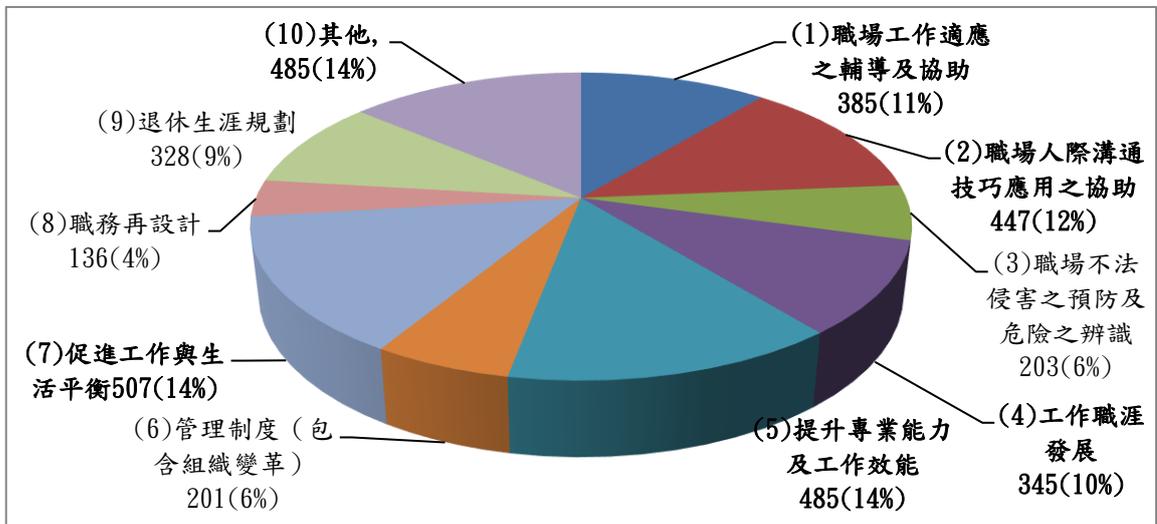


圖 10 工作面(題項 22)最需要之員工協助方案圓形圖

再以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性在工作面之員工協助服務需求前 3 名分別為對促進工作與生活平等、提升專業能力及工作效能與其他；男性在工作面之員工協助服務需求前 3 項為促進工作與生活平衡、其他與提升專業能力及工作效能，如圖 11。

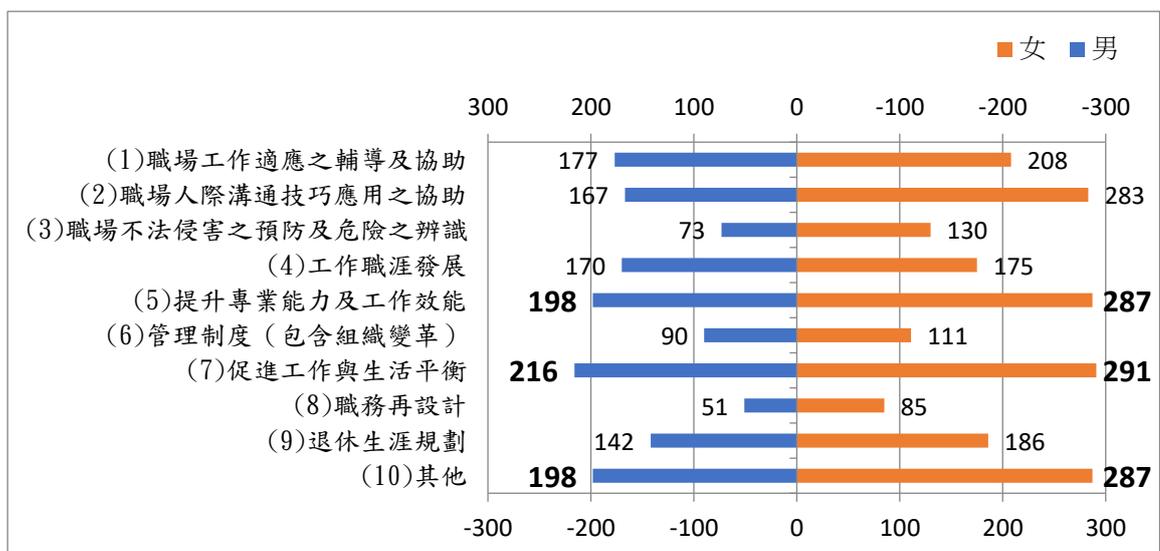


圖 11 工作面最需要之員工協助方案性別對比圖

## 2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，年資未滿 5 年與 20 年以上的員工對促進工作與生活平衡需求較高，另外年資未滿 5 年的員工亦對提升專業能力及工作效能亦有高度的需求；年資 20 年以上的員工在職場人際溝通技巧應用之協助亦有較高之需求，如圖 12。

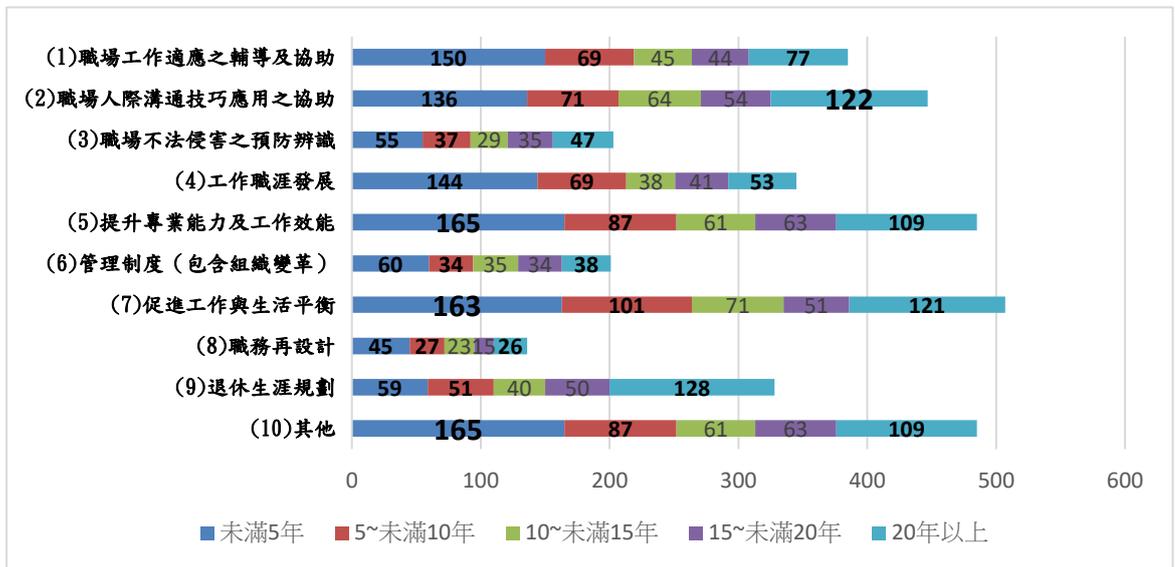


圖 12 工作面最需要之員工協助方案年資圖

## 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，年齡 30~未滿 40 歲的員工對促進工作與生活平等需求較高；40~未滿 50 歲的員工對提升專業能力及工作效能需求高；年齡 50 歲員工之職場人際溝通技巧應用之協助有高度的需求，如圖 13。

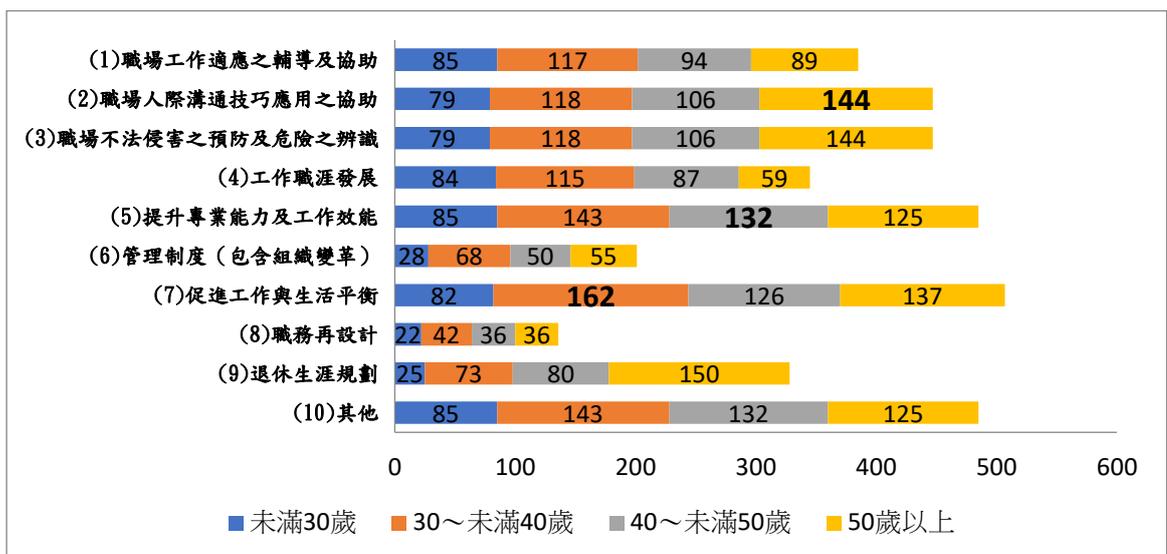


圖 13 工作面最需要之員工協助方案年齡圖

#### 4. 職別

本題項有關職別之調查樣本結果，非主管對促進工作與生活平等、其他與提升專業能力及工作效能有較高的需求；主管則對職場人際溝通技巧應用之協助與促進工作與生活平衡需求較高，如圖 14。

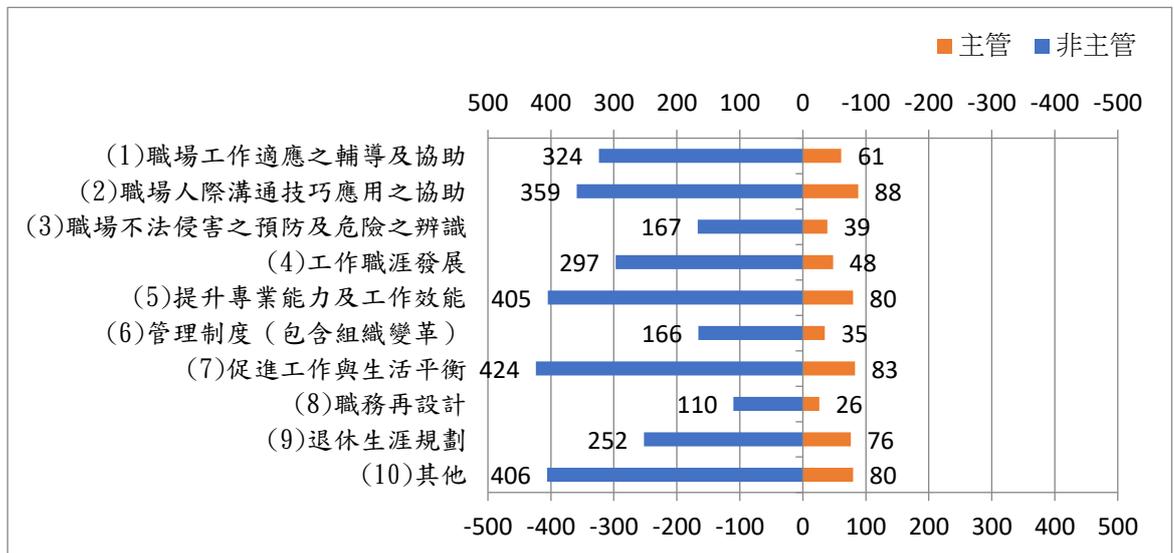


圖 14 工作面最需要之員工協助方案職別對比圖

(四)就生活面，何者是員工最需要「員工協助方案」協助(題項 23)，受訪者回應前 5 名分別為生活人際關係問題 (兩性關係、溝通技巧、衝突管理等) 589(24%)、社會福利資訊 529(22%)、長者照顧問題之協助 315(13%)、其他 254(11%)與幼兒托育問題之協助 254(10%)，如圖 15 所示。

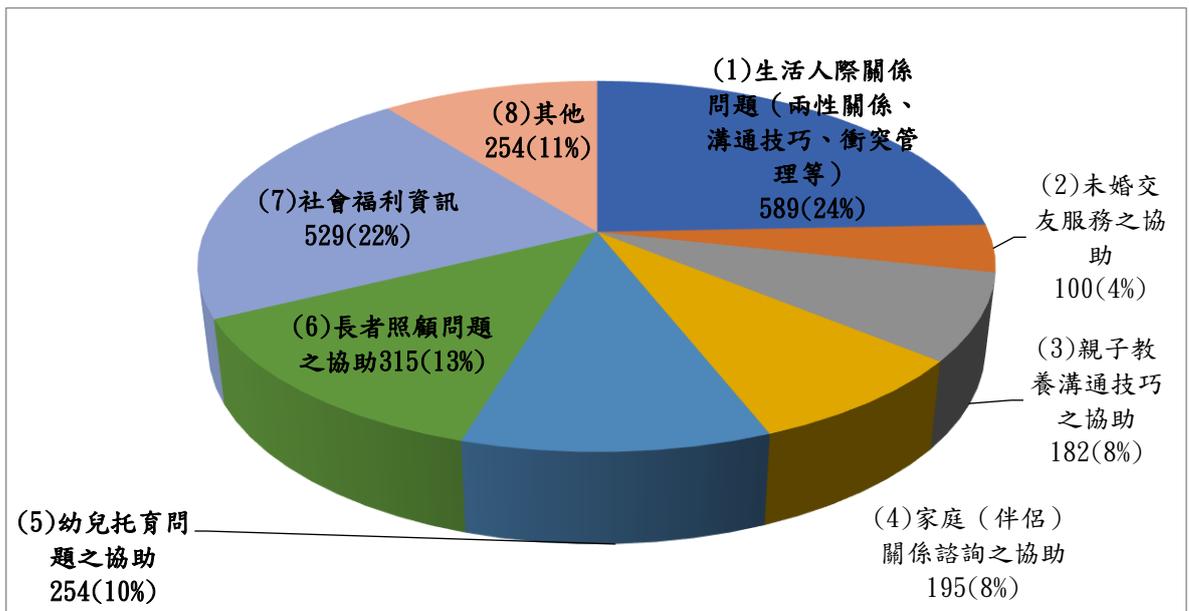


圖 15 生活面(題項 23)最需要之員工協助方案圖

再以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

## 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性在生活面之員工協助服務需求前3名分別生活人際關係問題、社會福利資訊與長者照顧問題之協助；男性在生活面之員工協助服務需求前3項為生活人際關係問題、社會福利資訊及幼兒托育問題之照顧，如圖 16。

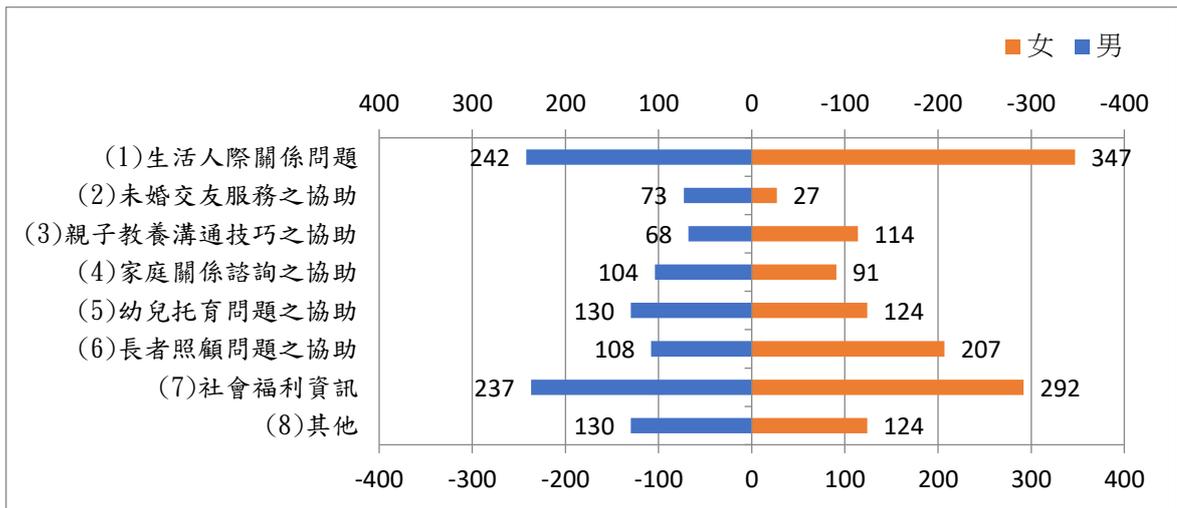


圖 16 生活面最需要之員工協助方案性別對比圖

## 2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，員工皆對生活人際關係服務普遍需求高，年資 20 年以上的員工則又對社會福利資訊服務與長者照顧問題之協助有較高之需求，如圖 17。

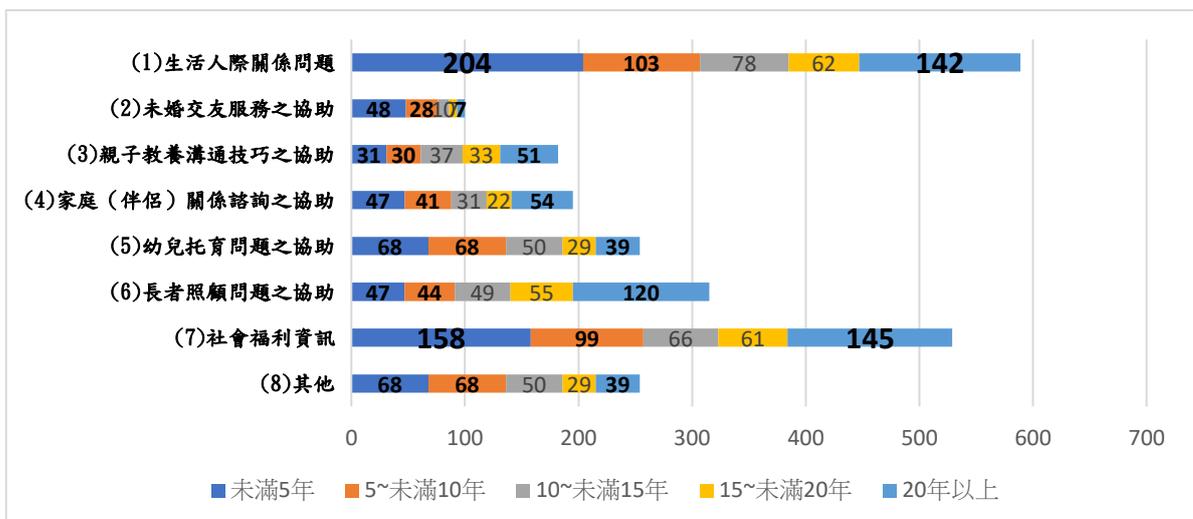


圖 17 生活面最需要之員工協助方案年資圖

### 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡層的員工對生活人際關係問題與社會福利資訊服務普遍為高，另外 50 歲以上員工也對長者照顧問題之協助服務有較高之需求，如圖 18。

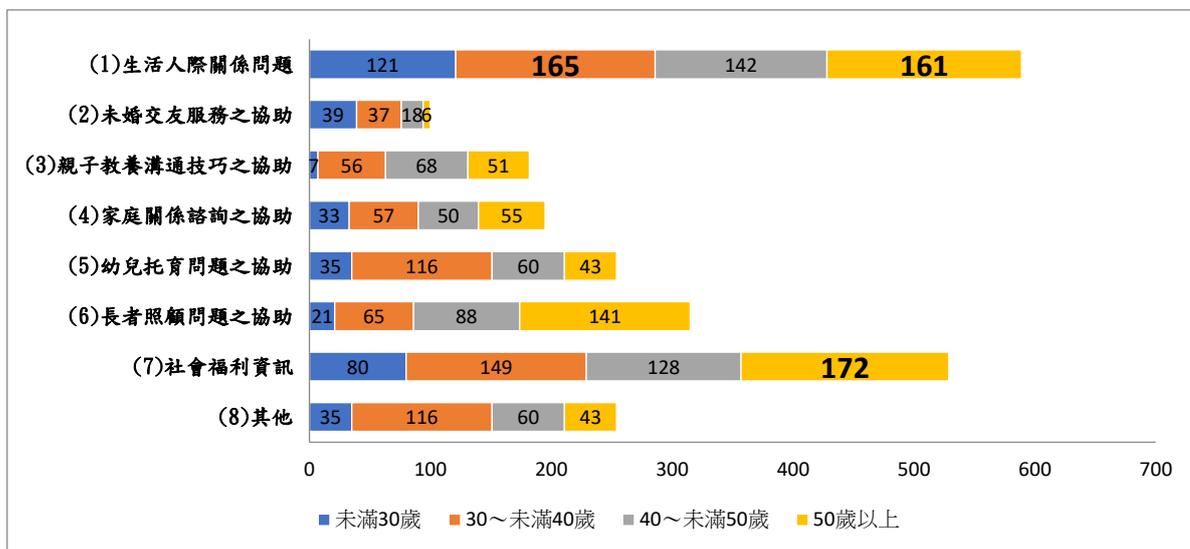


圖 18 生活面最需要之員工協助方案年齡圖

### 4. 職別

針對本題項有關職別之調查樣本結果，非主管與主管皆對生活人際關係問題、社會福利資訊與長者照顧問題之協助服務需求為高；另外也發現非主管對幼兒托育問題之協助服務有較高之需求，如圖 19。

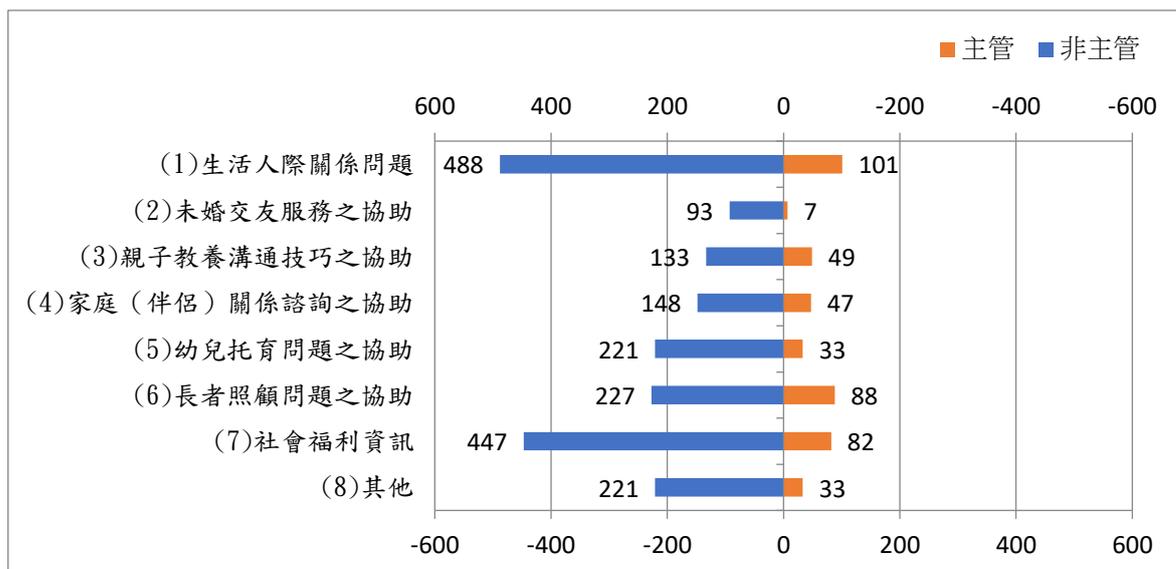


圖 19 生活面最需要之員工協助方案職別對比圖

(五)就**健康面**，何者是員工最需要「員工協助方案」協助(題項 24)，受訪者回應前 5 名分別為壓力管理(壓力測量)663(18%)、心理諮商(詢)之服務 483(13%)、休閒旅遊與聯誼活動之規劃 373(10%)、其他 383(10%)與醫療諮詢之協助 383(10%)，如圖 20 所示。

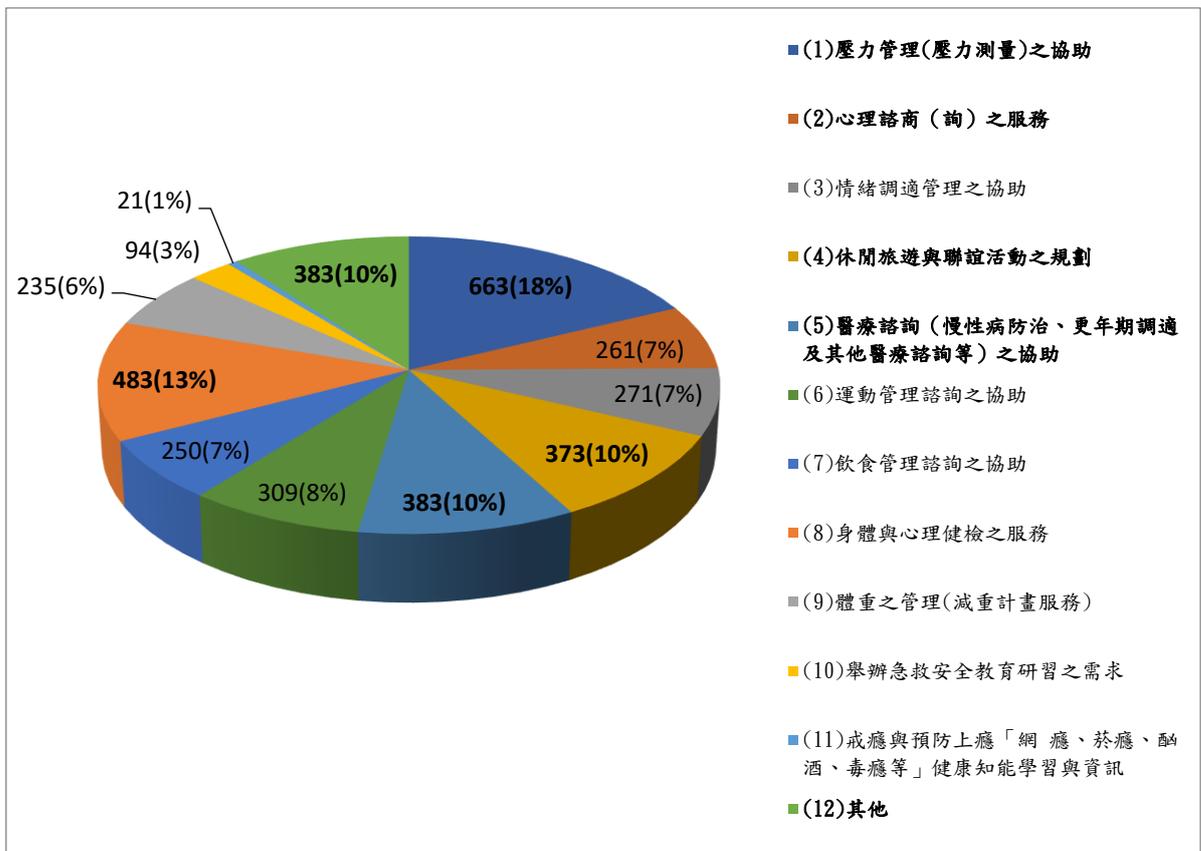


圖 20 健康面(題項 24)最需要之員工協助方案圖

複以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性與男性在健康面之員工協助服務需求前 3 名相同，分別為壓力管理(壓力測量)、身體與心理健檢與醫療諮詢之協助等服務，如圖 21。

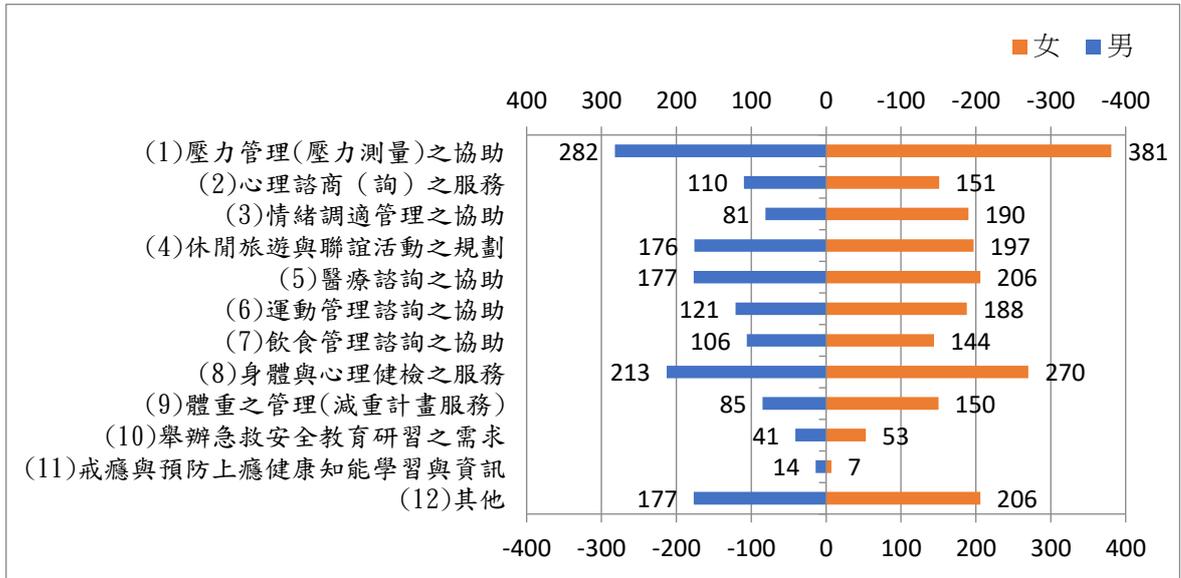


圖 21 健康面最需要之員工協助方案性別對比圖

## 2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，員工普遍對壓力管理(壓力測量)之協助需求高，年資未滿5年之員工對身體與心理健檢之服務之需求也較高，如圖 22。

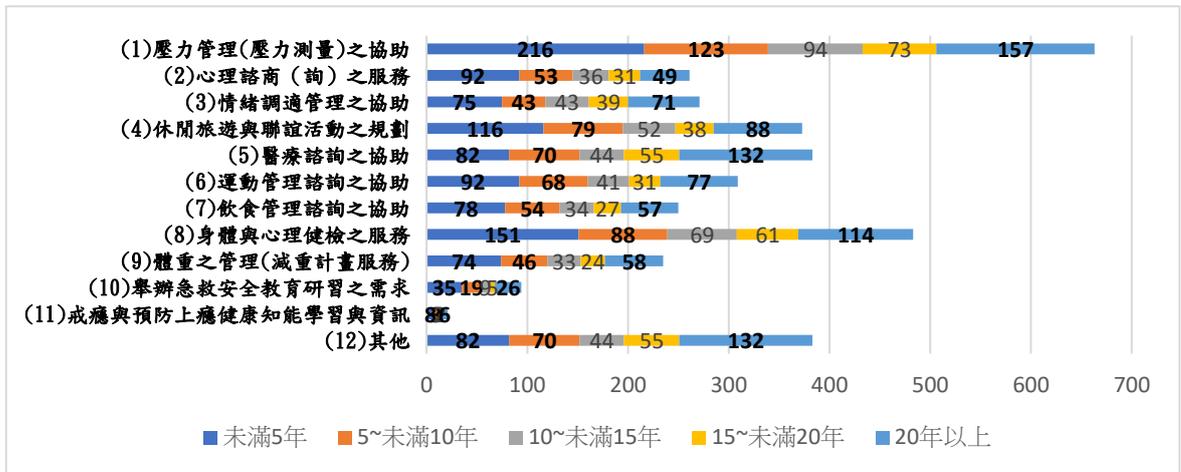


圖 22 健康面最需要之員工協助方案年資圖

## 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡層的員工普遍對壓力管理(壓力測量)之協助較高，另外 30~未滿 40 歲及 40~未滿 50 歲之員工對身體與心理健檢之服務需求也有較多之需求，如圖 23。

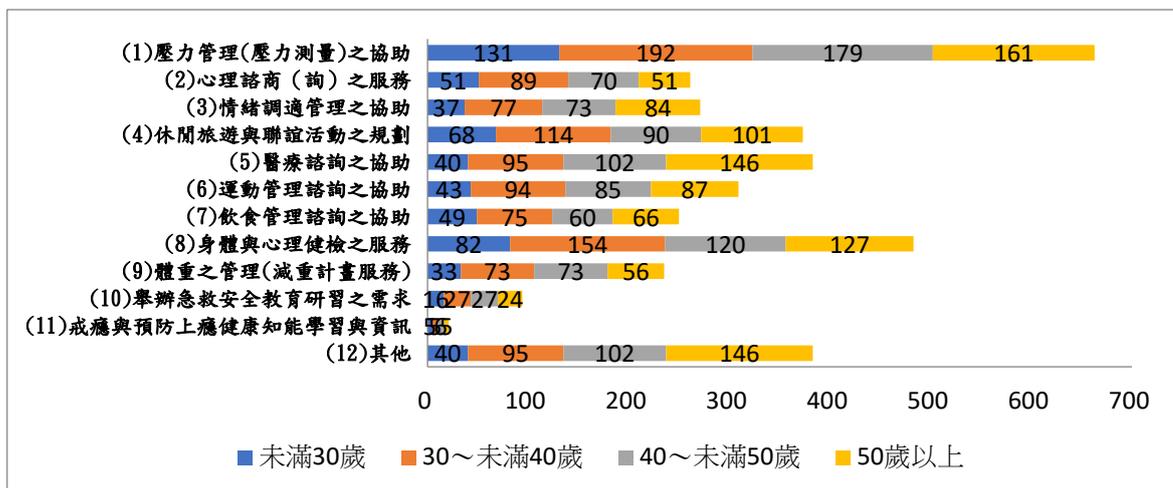


圖 23 健康面最需要之員工協助方案年齡圖

#### 4. 職別

針對本題項有關職別之調查樣本結果，非主管與主管普遍對壓力管理(壓力測量)與身體與心理健檢之服務需求為高；另外也發現主管對醫療諮詢(慢性病防治等服務)有較高之需求，如圖 24。

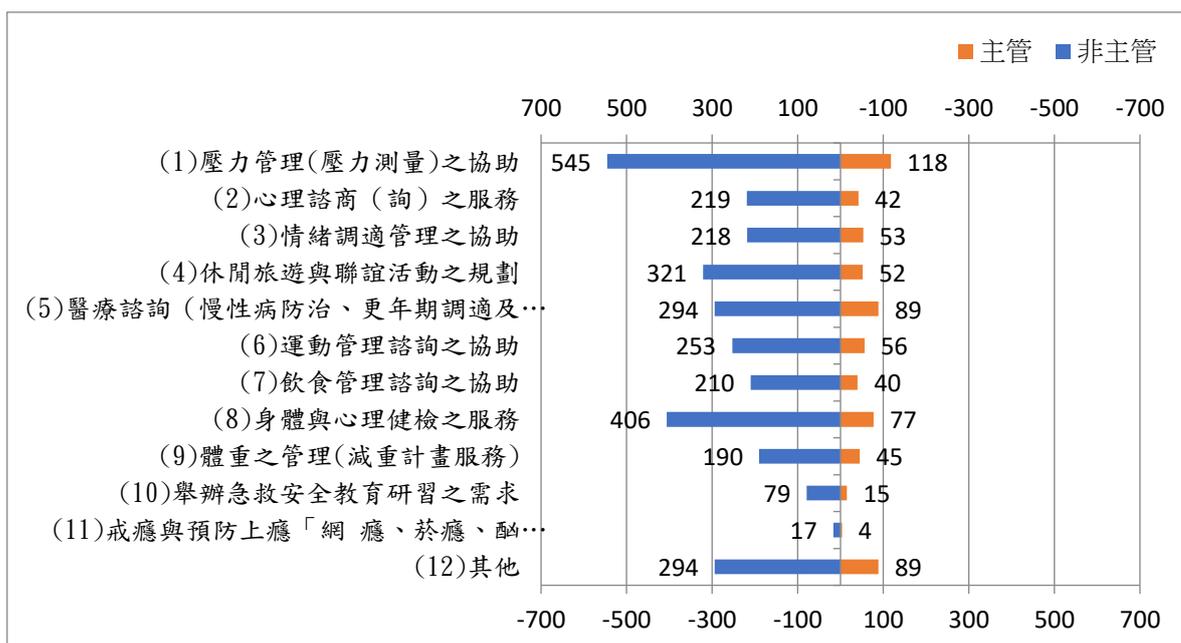


圖 24 健康面最需要之員工協助方案職別對比圖

(六)針對財務面，何者是員工最需要「員工協助方案」協助(題項 25)，受訪者回應前 3 名分別為理財投資規劃 836(39%)、健康財務觀念建立 629(29%)與稅務處理(所得稅、遺產、贈與等)之協助 320(15%)，如圖 25 所示。

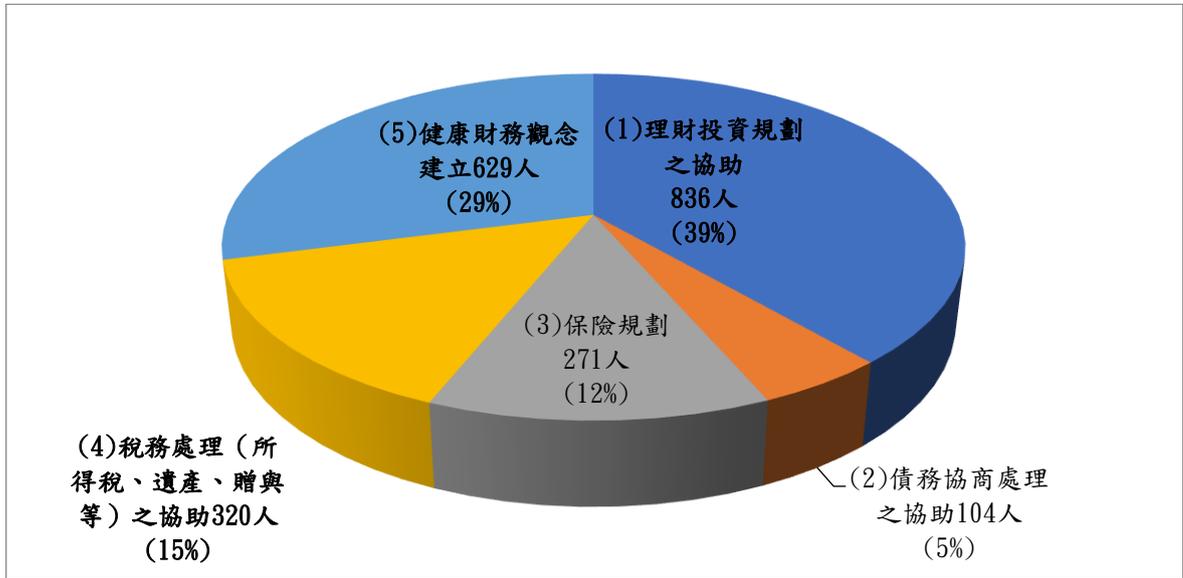


圖 25 財務面(題項 25)最需要之員工協助方案圖

次以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性與男性在財務面之員工協助服務需求前 3 名相同，分別為理財投資規劃之協助、健康財務觀念建立與身體與稅務處理之協助等服務，如圖 26。

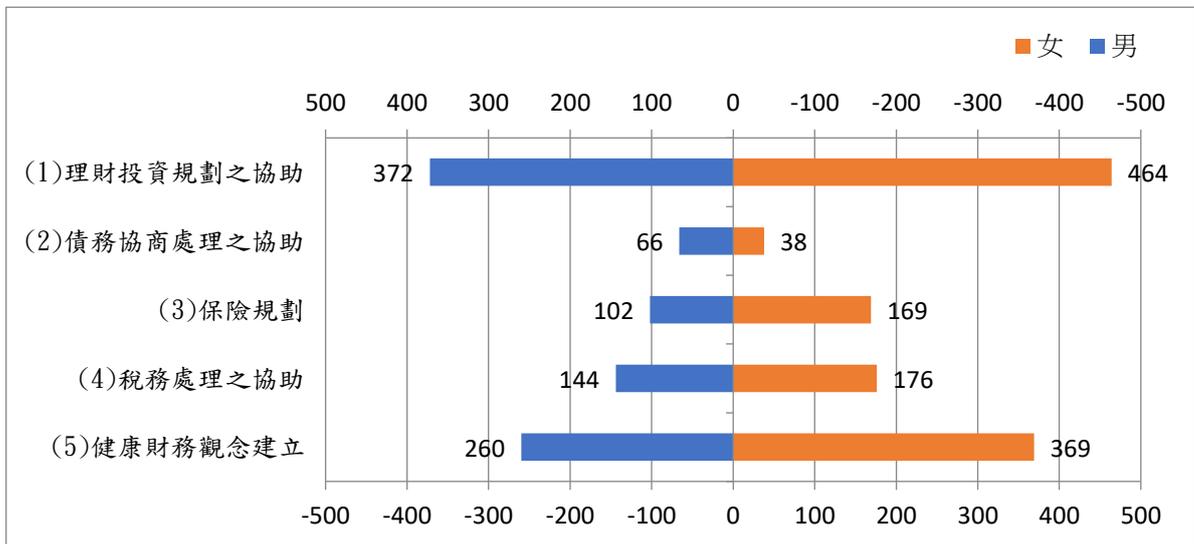


圖 26 財務面最需要之員工協助方案性別對比圖

### 2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，員工對理財投資規劃之協助有高度的服務需求，年資未滿 5 年及 20 年以上之員工對健康財務觀念建立服務之需求也較高，如圖 27。

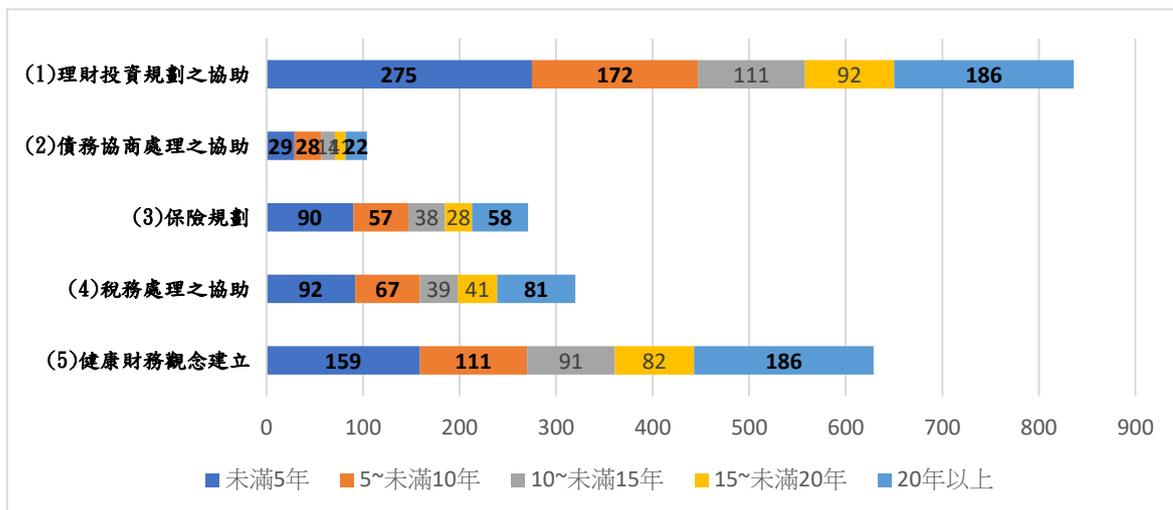


圖 27 財務面最需要之員工協助方案年資圖

### 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡層的員工普遍對理財投資規劃之協助需求較高，另外 30~未滿 40 歲、40~未滿 50 歲及 50 歲以上之員工對健康財務觀念建立之服務需求也有較高之需求，如圖 28。

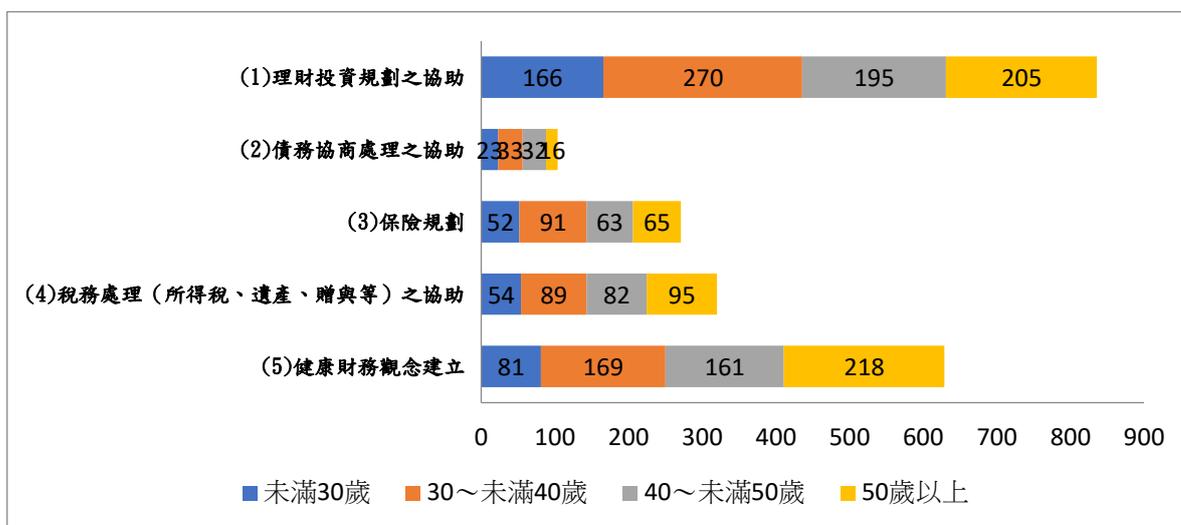


圖 28 財務面最需要之員工協助方案年齡圖

### 4. 職別

針對本題項有關職別之調查樣本結果，非主管與主管普遍皆對理財投資規劃之協助、健康財務觀念建立與稅務處理(所得稅)、遺產、贈與等之服務需求為高；另外也發現部分非主管之員工對保險規劃亦有其需求，如圖 29。

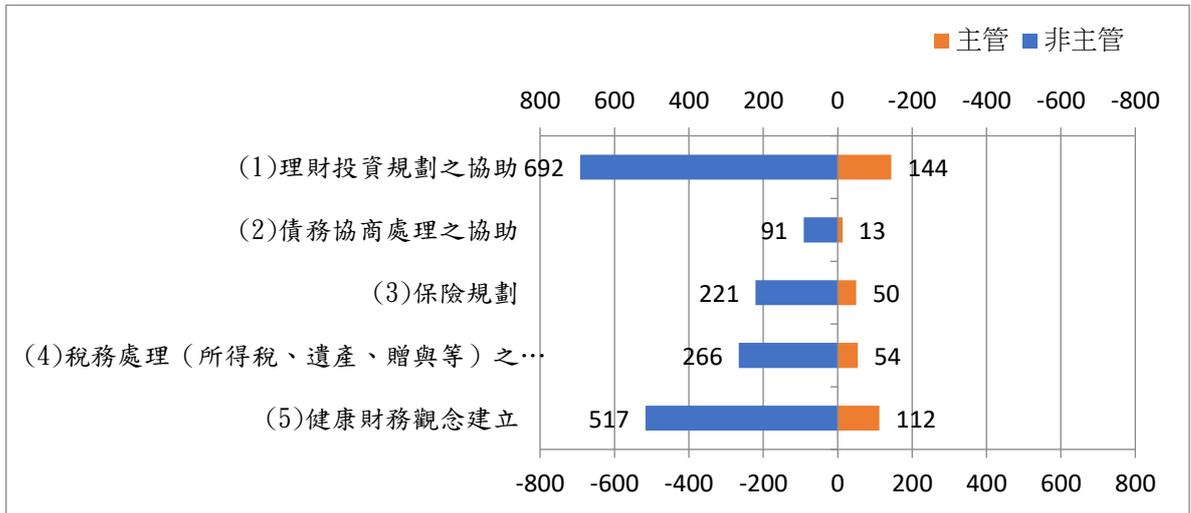


圖 29 財務面最需要之員工協助方案職別對比圖

(七)針對**法律面**，何者是員工最需要「員工協助方案」協助(題項 26)，受訪者回應前 3 名分別為買賣房屋、汽機車等消費糾紛法律問題 673(36%)、民刑事訴訟程序等法律問題 529(28%)與調解業務、訴願、國家賠償、因公涉訟補助等法律問題 438(23%)，如圖 30 所示。

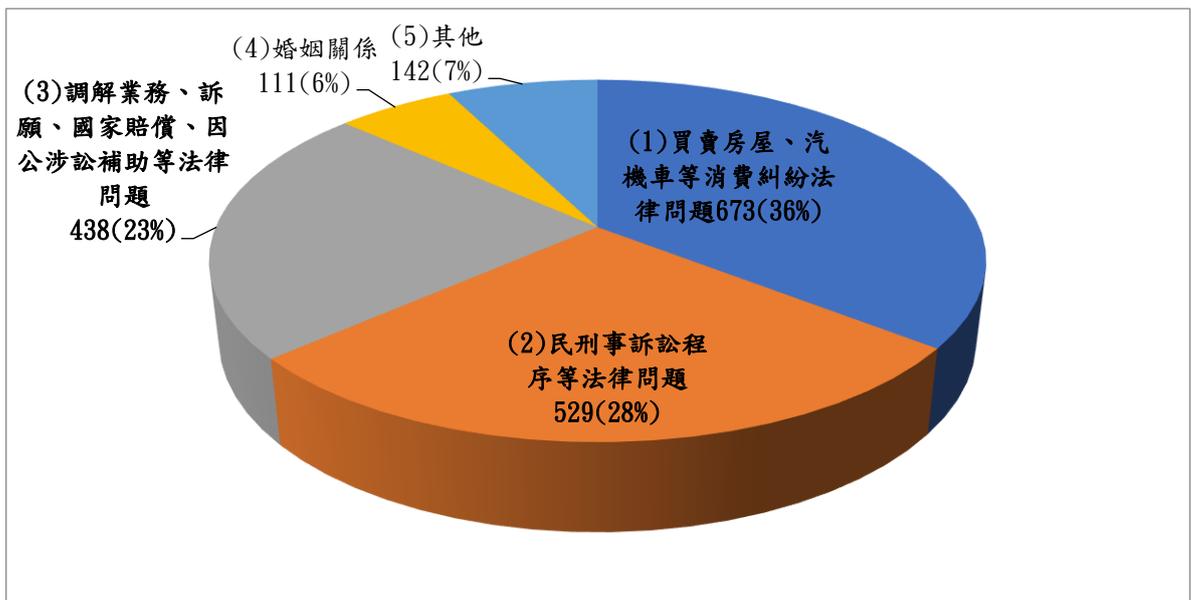


圖 30 法律面(題項 26)最需要之員工協助方案圖

複以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性與男性在財務面之員工協助服務需求前 3 名皆相同，分別為買賣房務、汽機車等消費糾紛法律問題、民刑事訴訟程序等法律問題與調解業務、訴願、國家賠償、因公

涉訟補助等法律問題等服務，如圖 31。

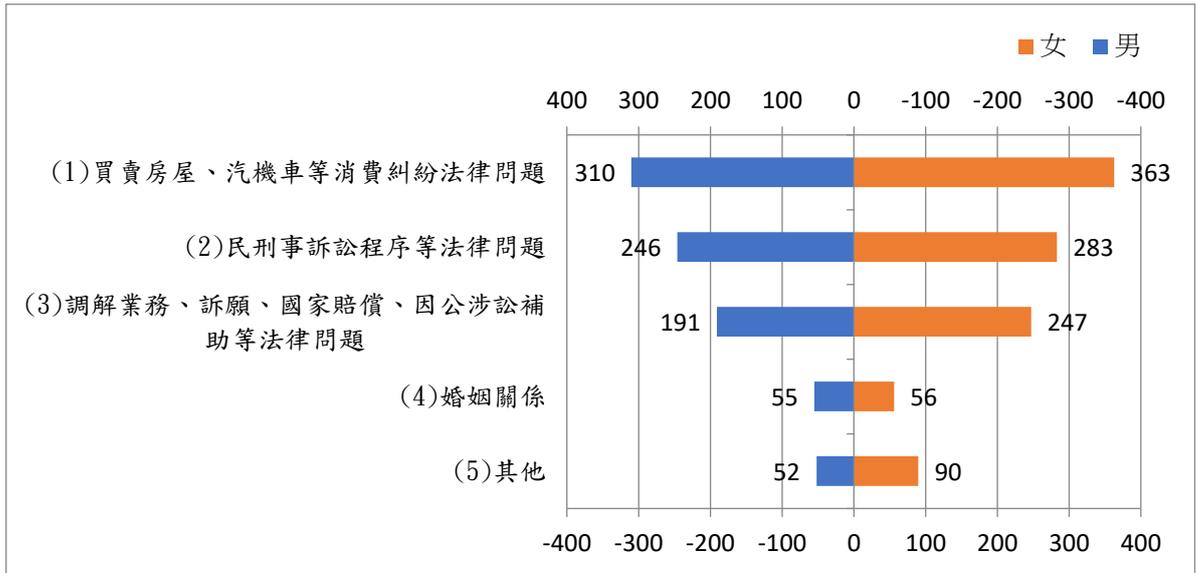


圖 31 法律面最需要之員工協助方案性別對比圖

## 2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，員工普遍對買賣房屋、汽機車等消費糾紛法律問題有高度的服務需求，年資未滿 5 年對民刑事訴訟程序等法律問題服務之需求也較高，另外年資未滿 5 年及 20 年以上之員工對調解業務、因公涉訟補助等法律問題亦有其服務需求，如圖 32。

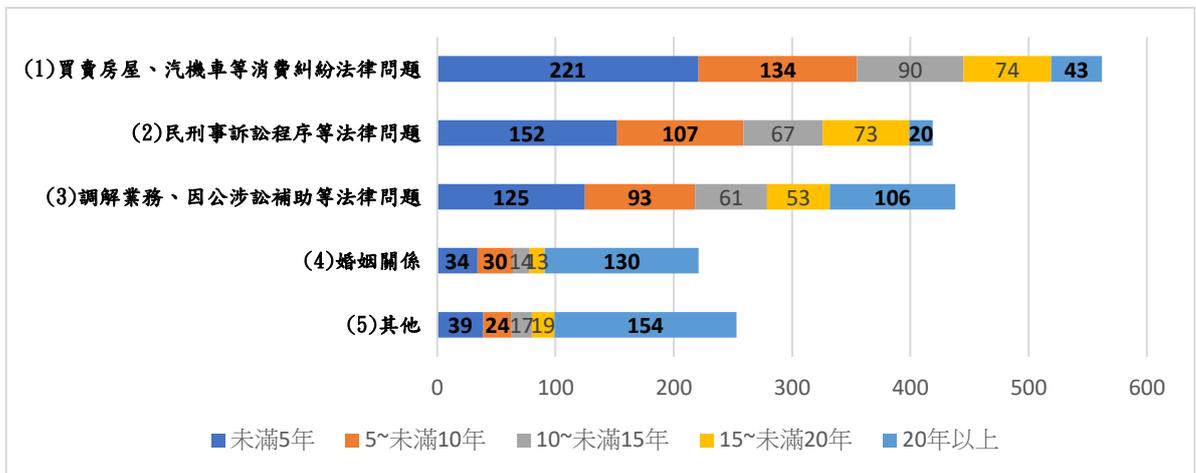


圖 32 法律面最需要之員工協助方案年資圖

## 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡層的員工普遍對買賣房務、汽機車等消費糾紛法律問題之協助需求較高，另外 30~未滿 40 歲與 50 歲以上對民刑事訴訟程序等法律問題之服務需求也有較高之

需求，如圖 33。

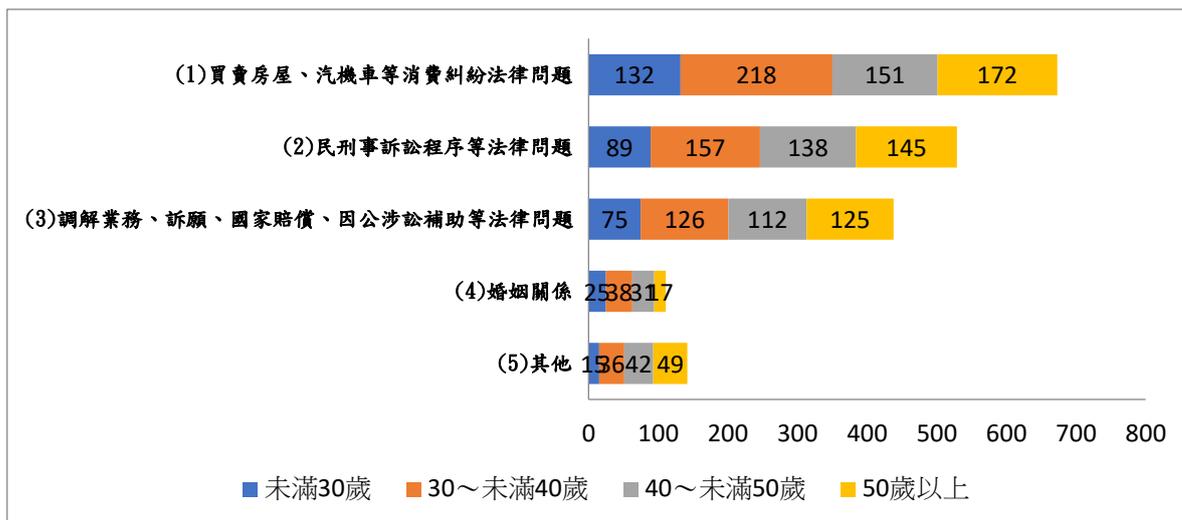


圖 33 法律面最需要之員工協助方案年齡圖

#### 4. 職別

針對本題項有關職別之調查樣本結果，非主管與主管普遍皆對買賣房屋、汽機車等消費糾紛法律問題、民刑事訴訟程序等法律問題與調解業務、訴願、國家賠償、因公涉訟補助等法律問題之服務需求為高，如圖 34。

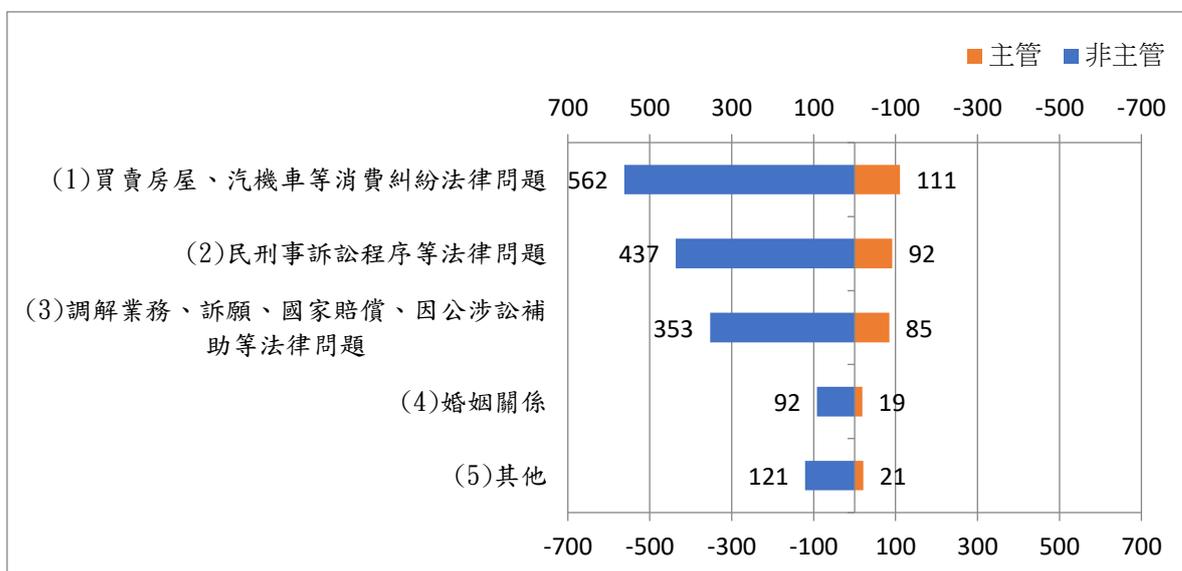


圖 34 法律面最需要之員工協助方案職別對比圖

(八)針對個人經驗，建議提供新進人員的員工協助方案措施（題項 27），受訪者回應前 3 名分別為辦理新進人員研習 765(39%)、問卷調查新進人員適應情形提供相關協助極輔導 467(23%)與建立「師徒制」夥伴關懷 410(21%)，如圖 35 所示。

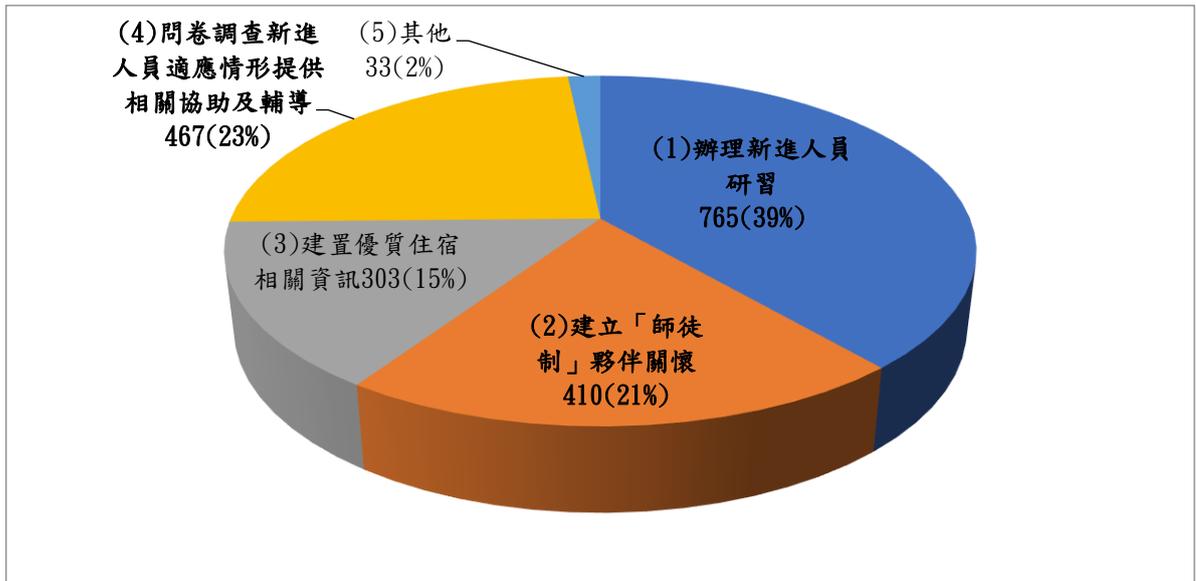


圖 35 員工認為新進人員(題項 27)最需要之員工協助方案措施圖  
次以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性與男性在新進人員協助服務需求前 3 名皆相同，分別為辦理新進人員研習、問卷調查新進人員適應情形與建立「師徒制」夥伴關懷等服務，如圖 36。

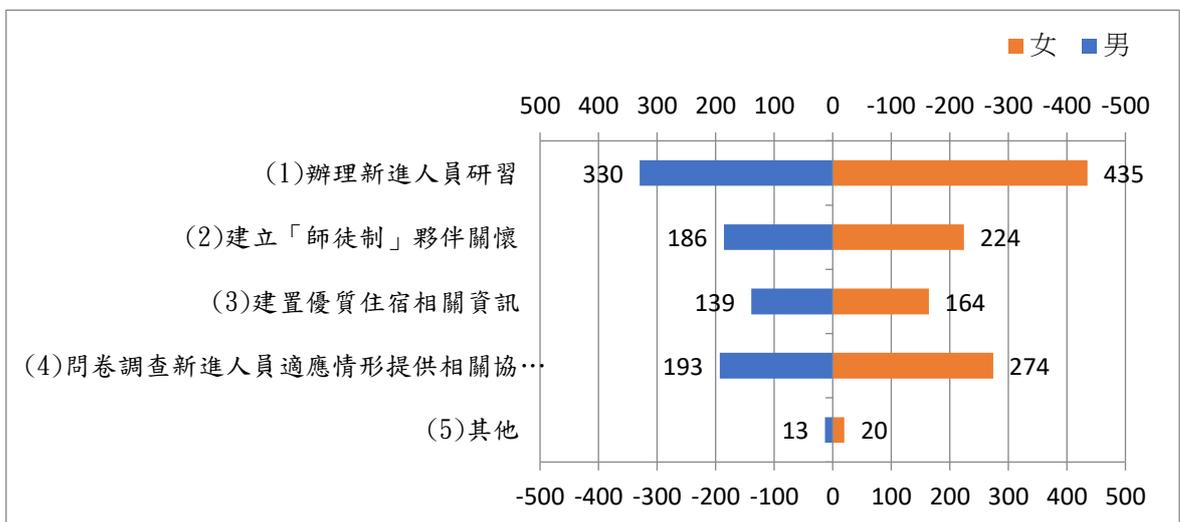


圖 36 員工認為新進人員最需要之員工協助方案性別對比圖

### 2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，員工普遍認為辦理新進人員研習、問卷調查新進人員適應情形與建立「師徒制」夥伴關懷有高度的服務需求，另外也發現年資未滿 5 年對建置優質住宿相關資訊亦有其

服務需求，如圖 37。

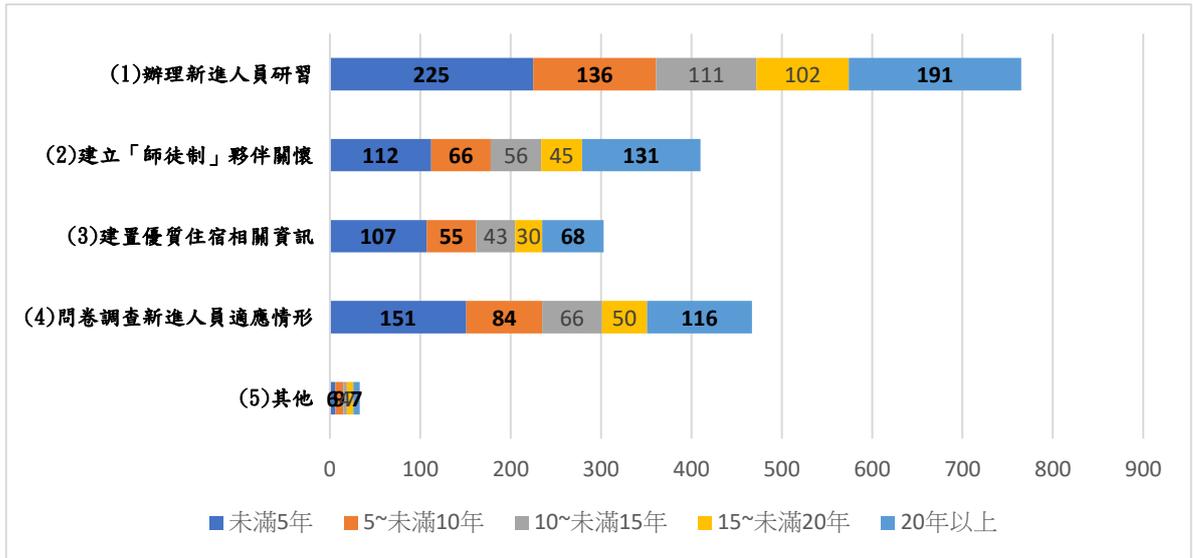


圖 37 員工認為新進人員最需要之員工協助方案年資圖

### 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡層的員工普遍對辦理新進人員研習、問卷調查新進人員適應情形與建立「師徒制」夥伴關懷有高度的服務需求，如圖 38。

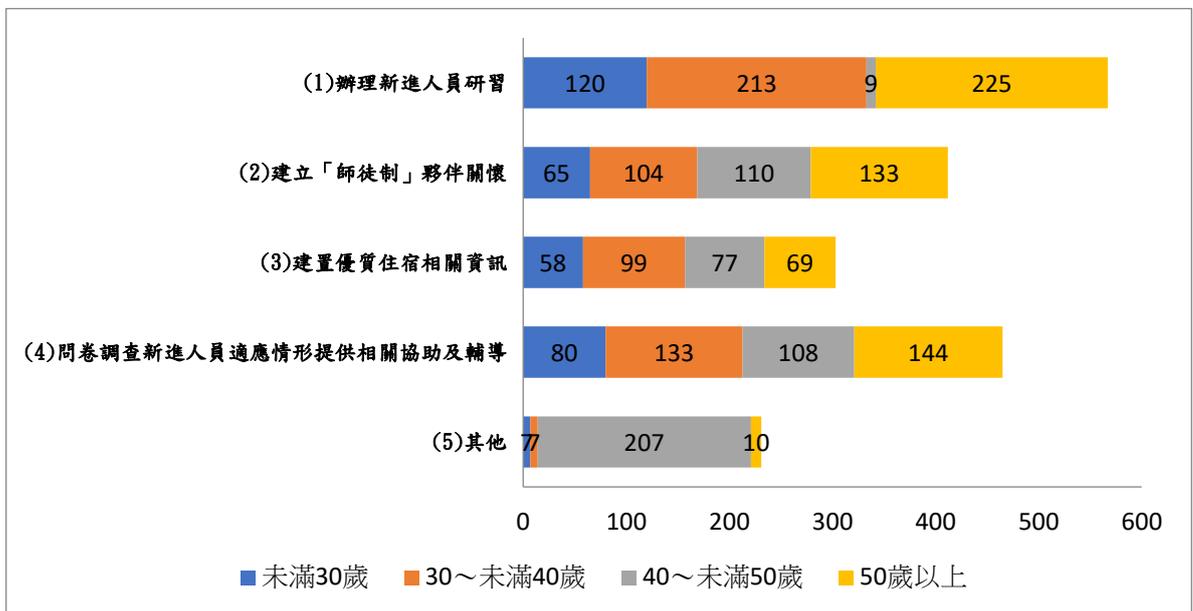


圖 38 員工認為新進人員最需要之員工協助方案年齡圖

### 4. 職別

針對本題項有關職別之調查樣本結果，非主管與主管普遍皆對辦理新進人員研習、問卷調查新進人員適應情形與建立「師徒制」夥伴

關懷有高度的服務需求，另外也發現非主管對建置優質住宿相關資訊亦有較高之服務需求，如圖 39。

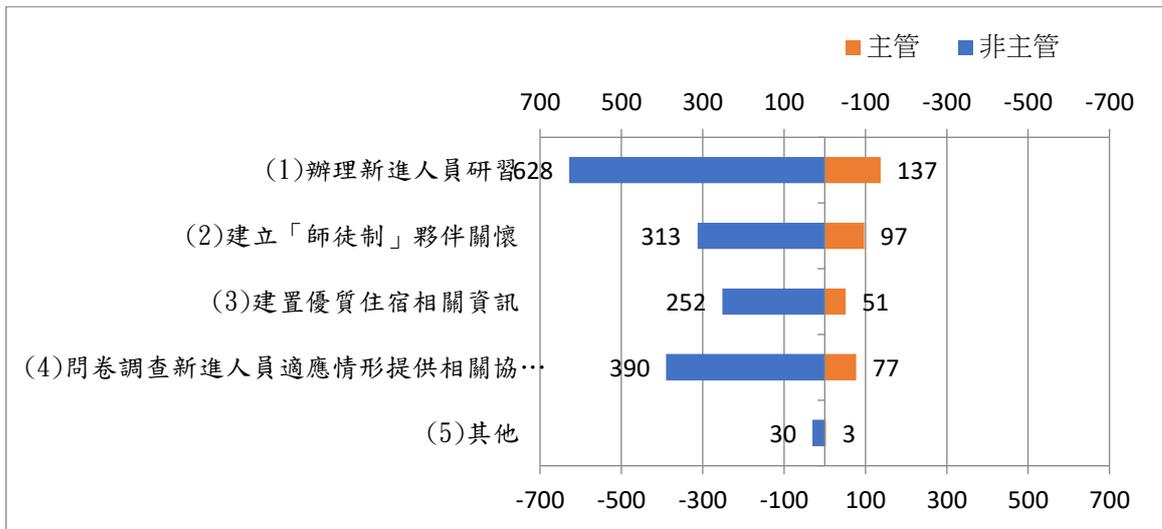


圖 39 員工認為新進人員最需要之員工協助方案職別對比圖

(九)針對**家庭面**，何者是員工最需要「員工協助方案」協助(題項 28)，受訪者回應前 5 名分別為目前無需求 414(21%)、友善職場性別平等措施 373(19%)、托育或安親班的特約優惠 272(14%)、利用節日(如婦女節、母親節、父親節、情人節)舉辦關懷活動或講座 274(14%)與父母成長團體 157(8%)，如圖 40 所示。

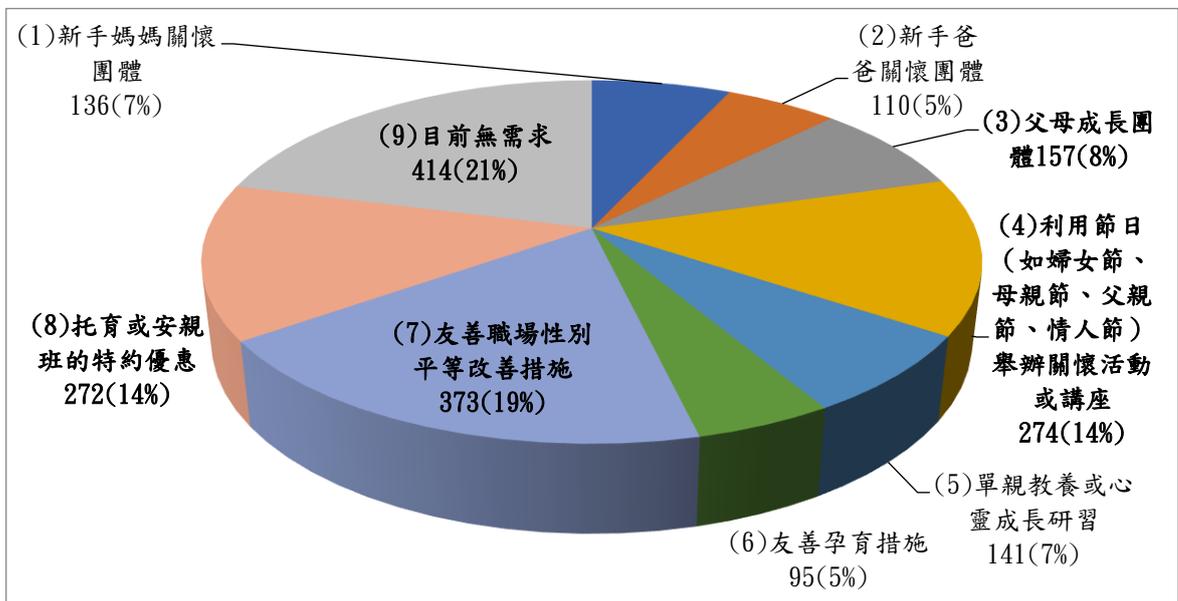


圖 40 家庭面(題項 27)最需要之員工協助方案圖

次以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性與男性在財務面之員工協助服務需求前4名皆相同，分別為目前無需求、友善職場性別平等改善措施、托育或安親班的特約優惠與利用節日(如婦女節、母親節、父親節、情人節)舉辦關懷活動或講座，如圖 41。

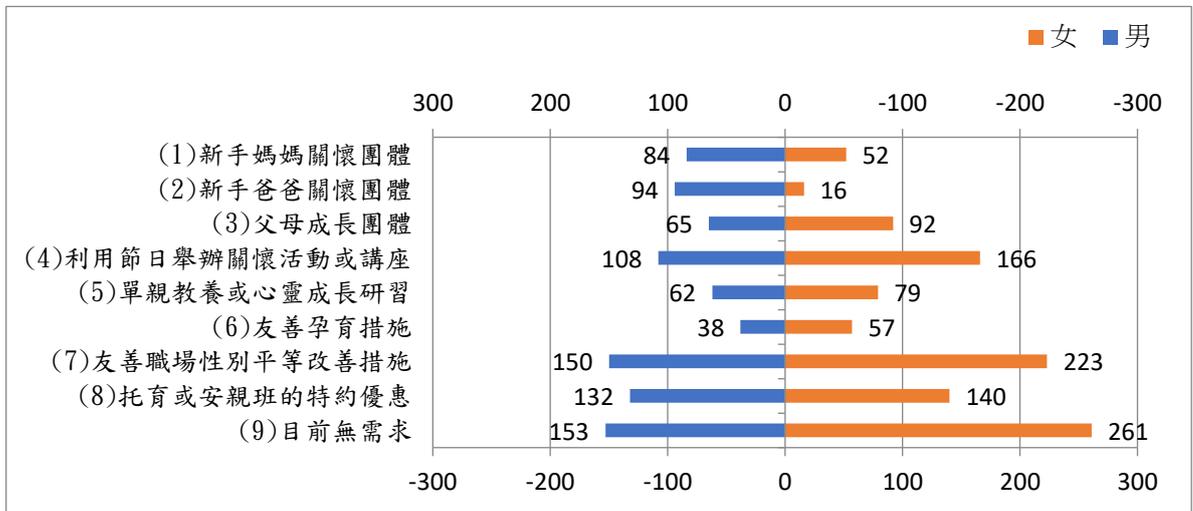


圖 41 家庭面最需要之員工協助方案性別對比圖

## 2. 年資

對於本題項有關年資之調查樣本結果，參與問卷調查之員工普遍以目前無需求、友善職場性別平等改善措施與利用節日(如婦女節、母親節、父親節、情人節)舉辦關懷活動或講座需求較多，如圖 42。

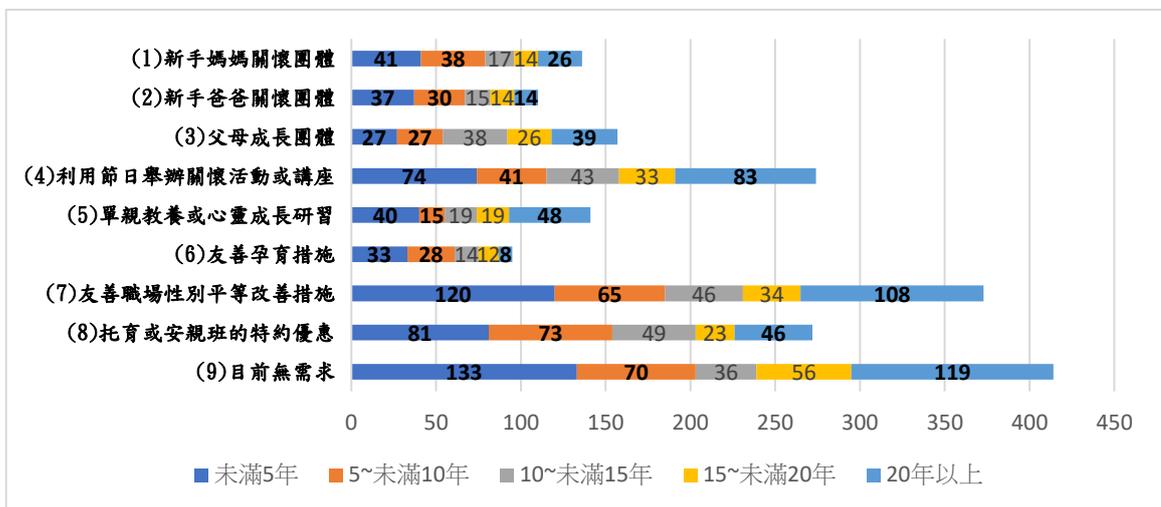


圖 43 家庭面最需要之員工協助方案年資圖

## 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡層的員工普遍對以目前無需求、友善職場性別平等改善措施與利用節日(如婦女節、母親

節、父親節、情人節)舉辦關懷活動或講座需求較高，如圖 44。

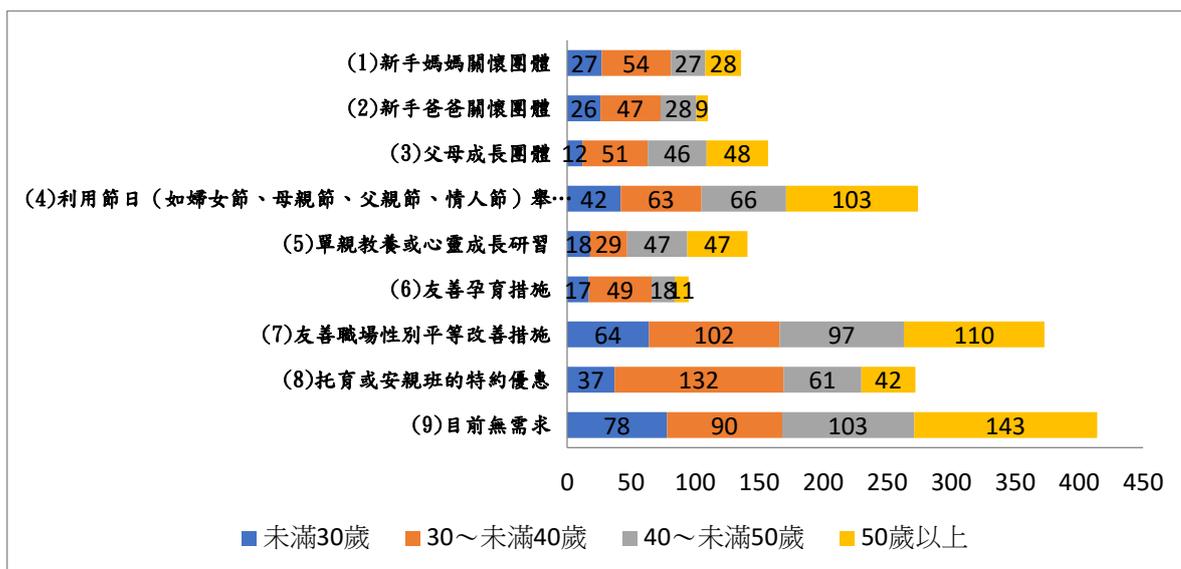


圖 44 家庭面最需要之員工協助方案年齡圖

#### 4. 職別

針對本題項有關職別之調查樣本結果，非主管與主管普遍對以目前無需求、友善職場性別平等改善措施與利用節日(如婦女節、母親節、父親節、情人節)舉辦關懷活動或講座需求較高；另外非主管對於托育與安親班的特約優惠也較有需求，如圖 45。

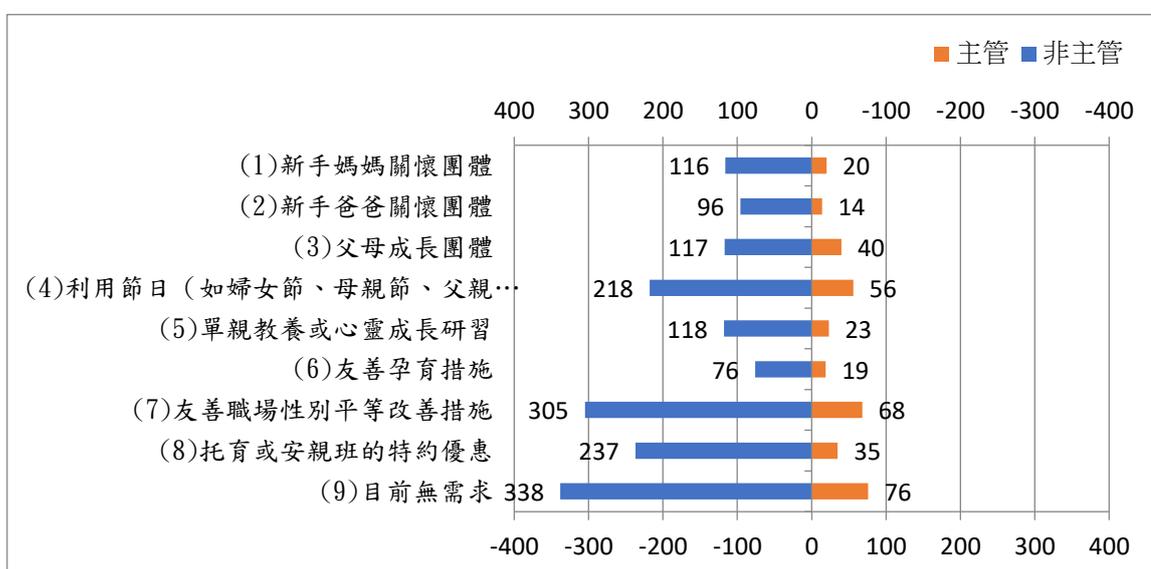


圖 45 家庭面最需要之員工協助方案職別對比圖

(十)針對有關「身心障礙者需求」，希望或建議優先提工的措施依序為職務再設計 138(11%)、關懷活動或講座 120(9%)、友善停車措施 112(9%)與成立支持關懷成長團體 106(8%)，如表 46。

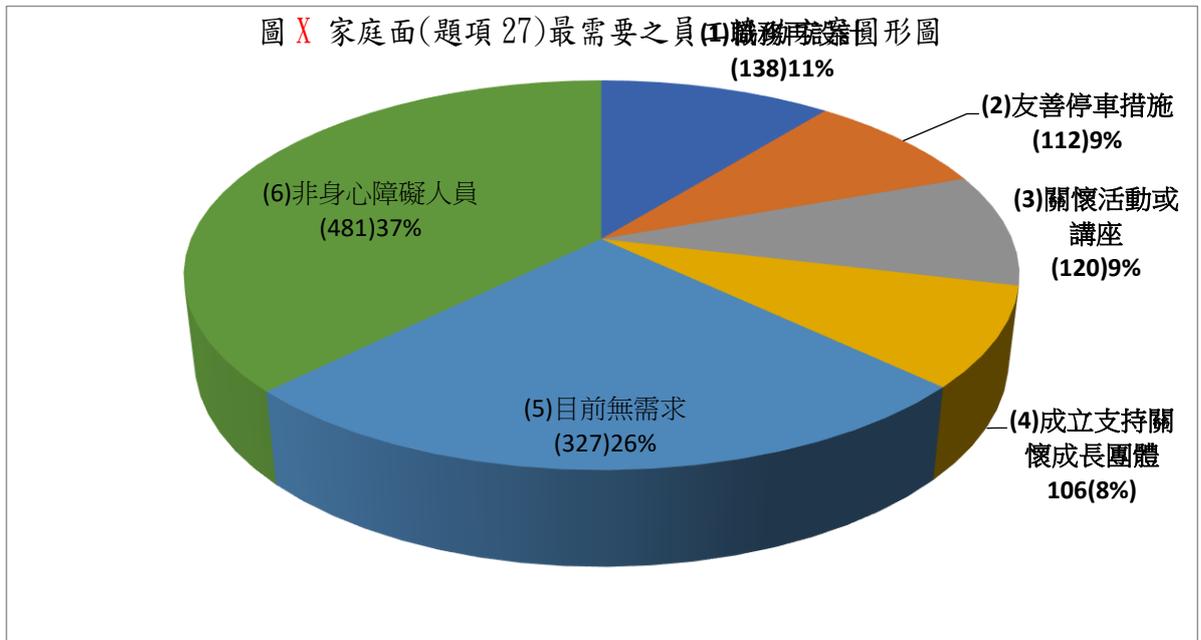


圖 46 身心障礙者需求(題項 28)建議優先提供措施圖

次以性別、年資、年齡與職別進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，身心障礙者之女性與男性需要的措施優先順序分別為目前無需求、職務再設計、友善停車措施、關懷活動或講座與成立支持關懷成長團體，如圖 47。

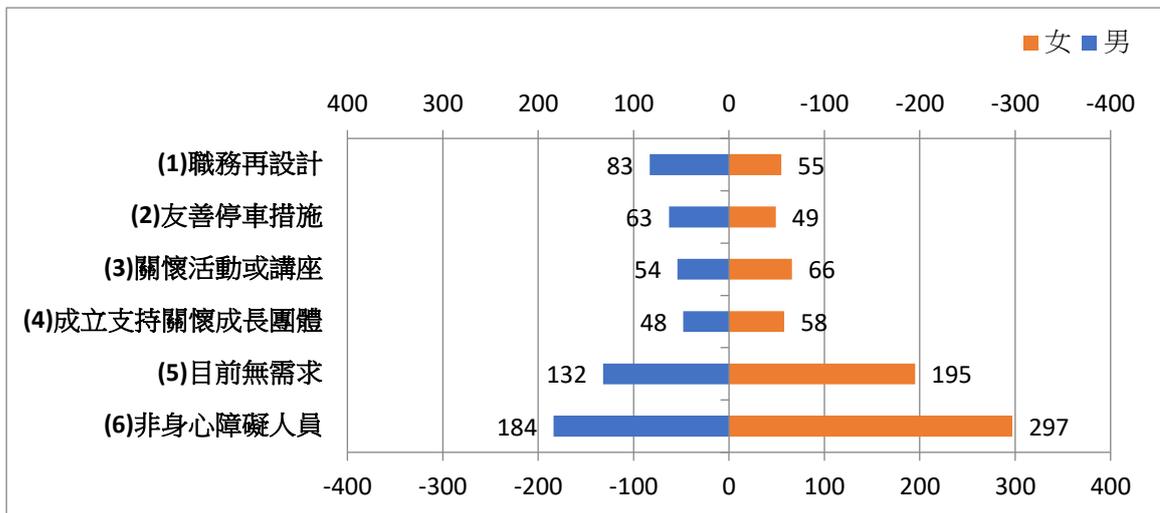


圖 47 身心障礙者最需要之員工協助方案性別對比圖

### 2. 年資

對於本題項有關年資之調查樣本結果，參與問卷調查之員工認為優先提供的順序分別為目前無需求、職務再設計、關懷活動或講座、

友善停車措施與成立支持關懷成長團體，如圖 48。

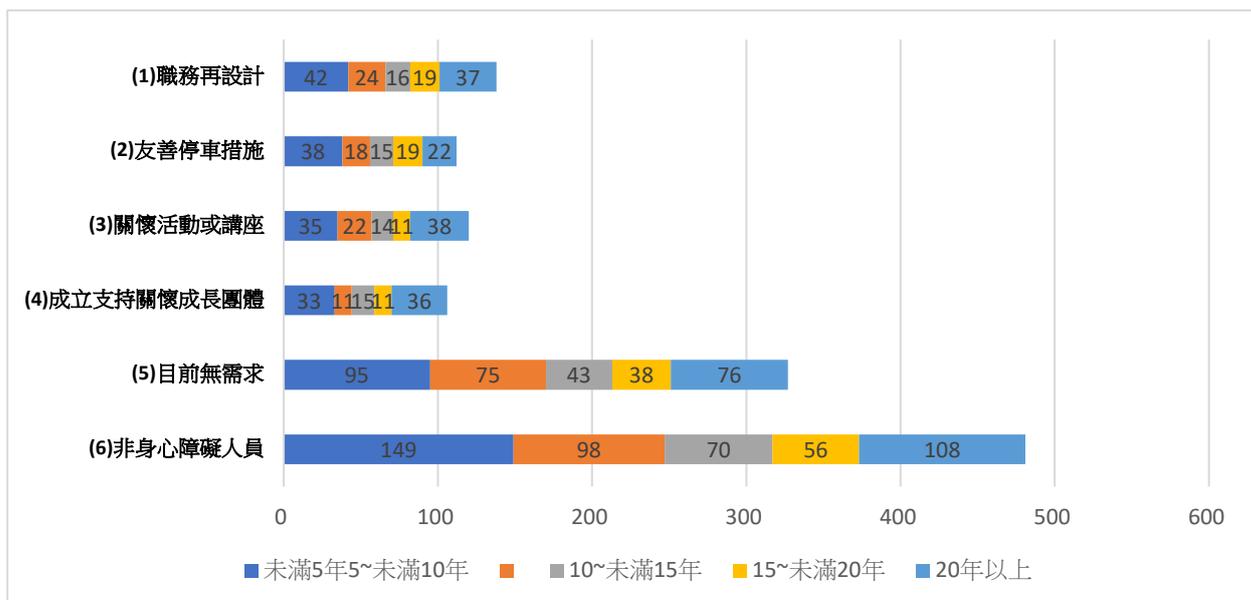


圖 48 身心障礙者最需要之員工協助方案年資圖

### 3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，各個問項年齡層之身心障礙者建議優先提供的措施依序為職務再設計、關懷活動或講座、友善停車措施與成立支持關懷成長團體，如圖 49。

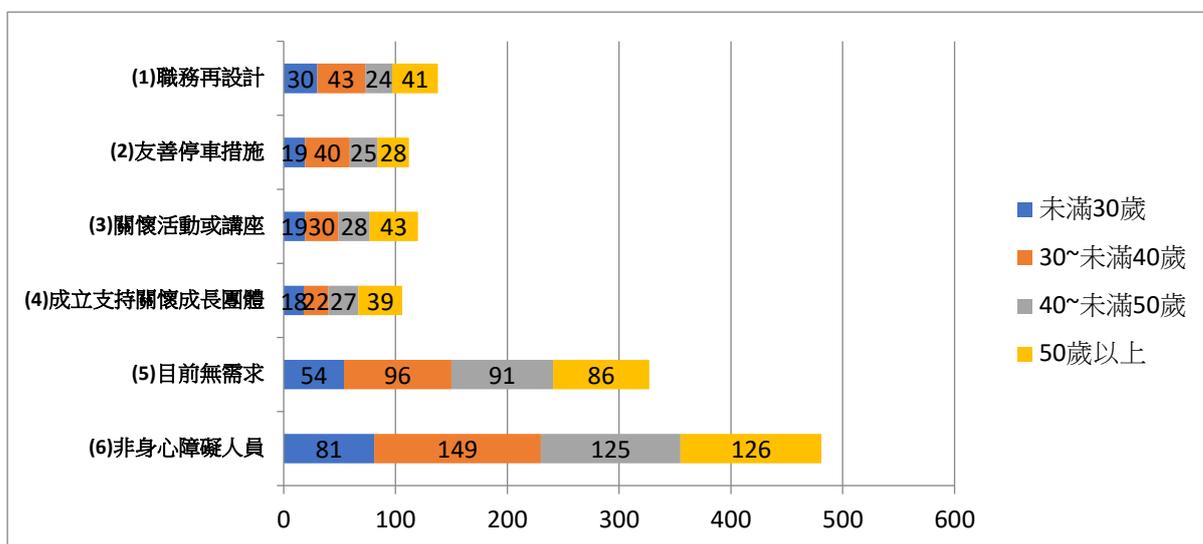


圖 49 身心障礙者最需要之員工協助方案年齡圖

### 4. 職別

針對本題項有關職別之調查樣本結果，非主管與主管之身心障礙者普遍建議優先提供措施為職務再設計、關懷活動或講座、友善停車

措施與成立支持關懷成長團體，如圖 50。

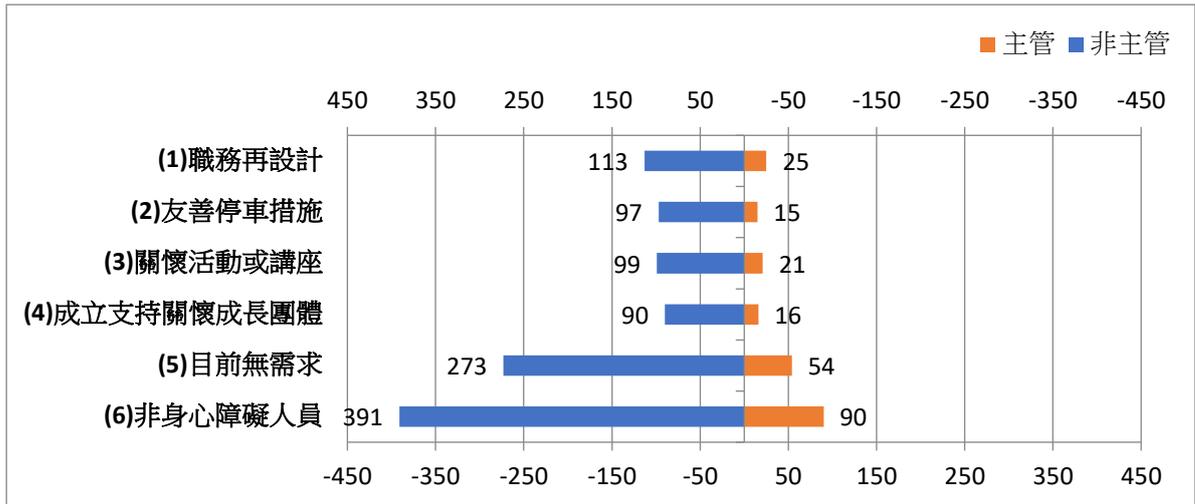


圖 50 身心障礙者最需要之員工協助方案職別對比圖

### 五、主管需求調查分析

第五部分針對主管之需求進行調查，內容計有是否瞭解本府員工協助方案有提供「管理諮詢」服務及在「組織面」與「管理面」認為需要及優先辦理的員工協助方案主題各面向的需求，其分析結果如下。

(一)針對主管是否瞭解本府員工協助方案有提供「管理諮詢」服務(題項 30)，受訪者中各衡量問項平均數介於 2.83~3.85，首先以年齡觀察，平均數最高為 50 歲以上 3.77，最低為未滿 30 歲的同仁 2.83；有關性別的部份，男性較女性為高；婚姻則以已婚 3.88 優於未婚 3.66；年資的部份最高為年資 20 年以上的有 3.83，最低為未滿 5 年 3.00，如表 X。

表 21 題項 30 之平均數及標準差統計表

衡量問項	平均數	標準差	平均數排序
<b>年齡</b>			
未滿 30 歲	2.83	0.983	4
30~未滿 40 歲	3.56	0.735	3
40~未滿 50 歲	3.85	0.884	1
50 歲以上	3.77	0.827	2
<b>性別</b>			
女	3.64	0.891	2
男	3.81	0.808	1
<b>婚姻</b>			

未婚	3.66	0.788	2
已婚	3.88	0.735	1
<b>年資</b>			
未滿 5 年	3.00	0.926	5
5~未滿 10 年	3.54	0.706	4
10~未滿 15 年	3.69	0.821	3
15~未滿 20 年	3.83	1.002	1
20 年以上	3.83	0.816	2

資料來源：本府人事處員工協助方案工作圈整理

(二)就**組織面**，認為最需要辦理的員工協助方案主題是員工最需要「員工協助方案」協助(題項 31)，受訪者回應依序為重大壓力事件管理 77(41%)、團隊合作共識 63(33%)、組織變革管理 27(14%)、績效改善 18(10%)其他 3(2%)，如圖 51。

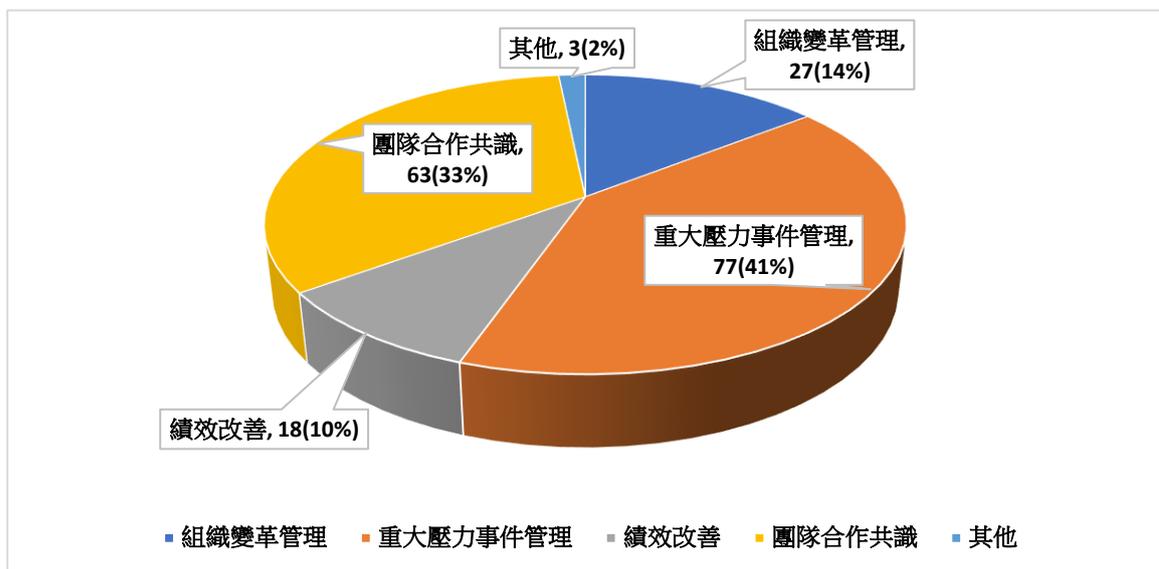


圖 51 主管就組織面認為最需要辦理的員工協助方案(題項 31)圖

次以性別、年資與年齡進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，主管認為就組織面最需要辦理的員工協方案，男性與女性普遍有相同回應，依序為重大壓力事件管理、團隊合作共識、組織變革管理與績效改善，如圖 52。

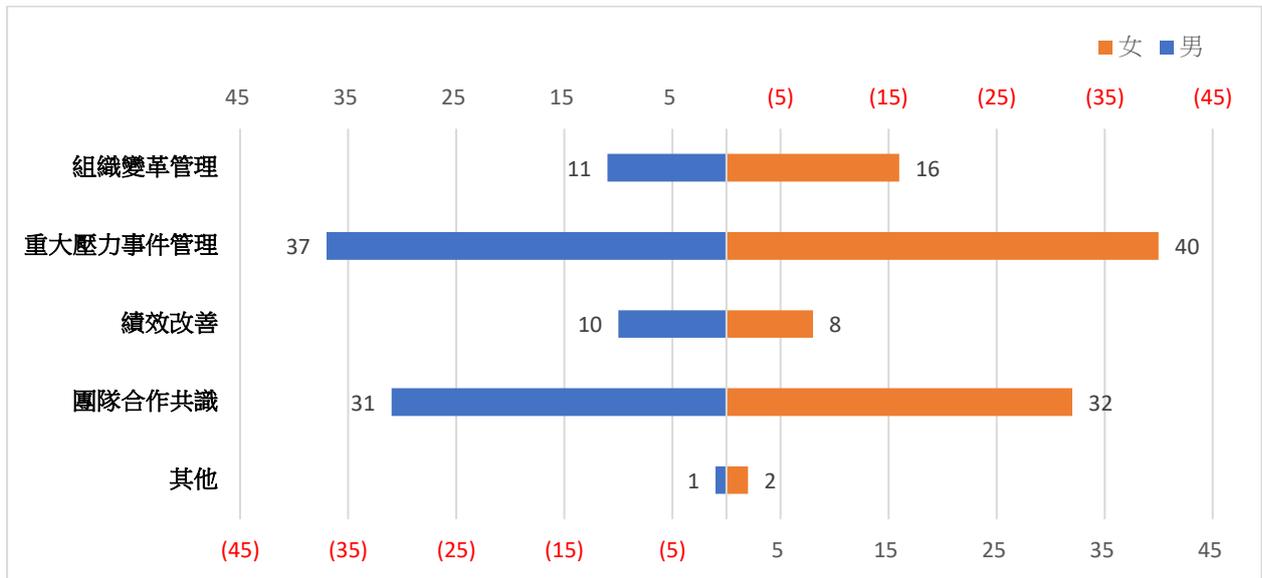


圖 52 主管就組織面認為最需要辦理的員工協助方案性別對比圖

## 2. 年資

對於本題項有關年資之調查樣本結果，參與問卷調查之主管普遍認為重大壓力事件管理是最優先辦理之員工協助方案；年資 5~未滿 10 年、年資 10~未滿 15 年與 20 年以上也認為團隊合作共識與組織變革管理也應優先辦理，如圖 53。

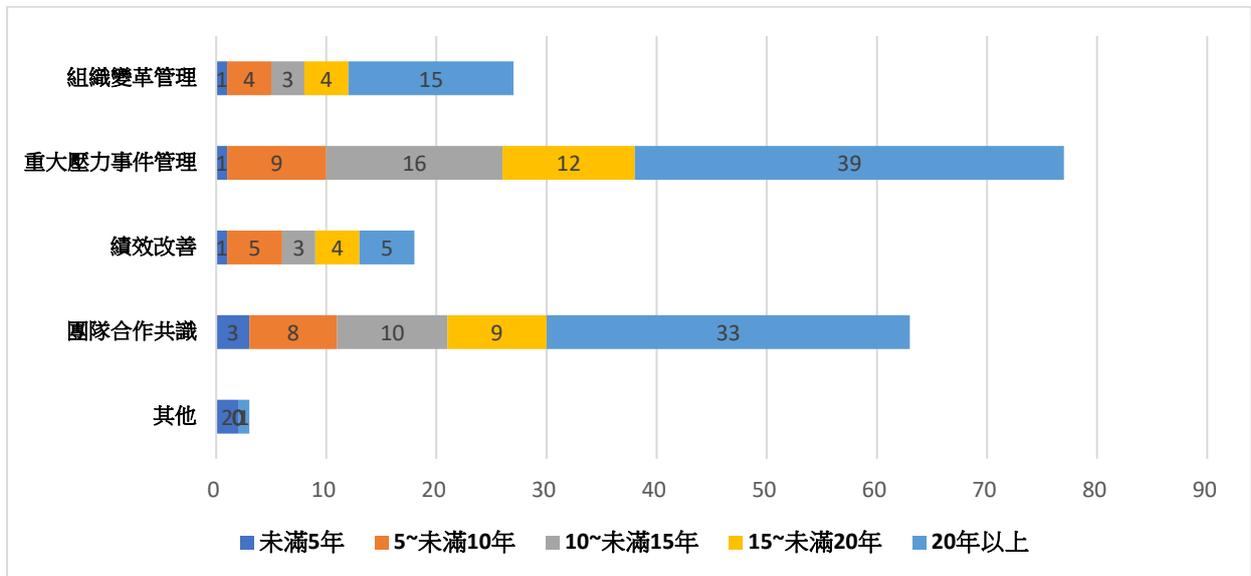


圖 53 主管認為就組織面最需要之員工協助方案年資圖

## 3. 年齡

本題項有關主管年齡之調查樣本結果，50 歲以上、40~未滿 50 歲與 30~未滿 40 歲皆認為重大壓力事件管理及團隊合作共識之員工協助方案應優先辦理；另外也發現 50 歲以上之主管也認為組織變革管理也應優先辦理，如圖 54。

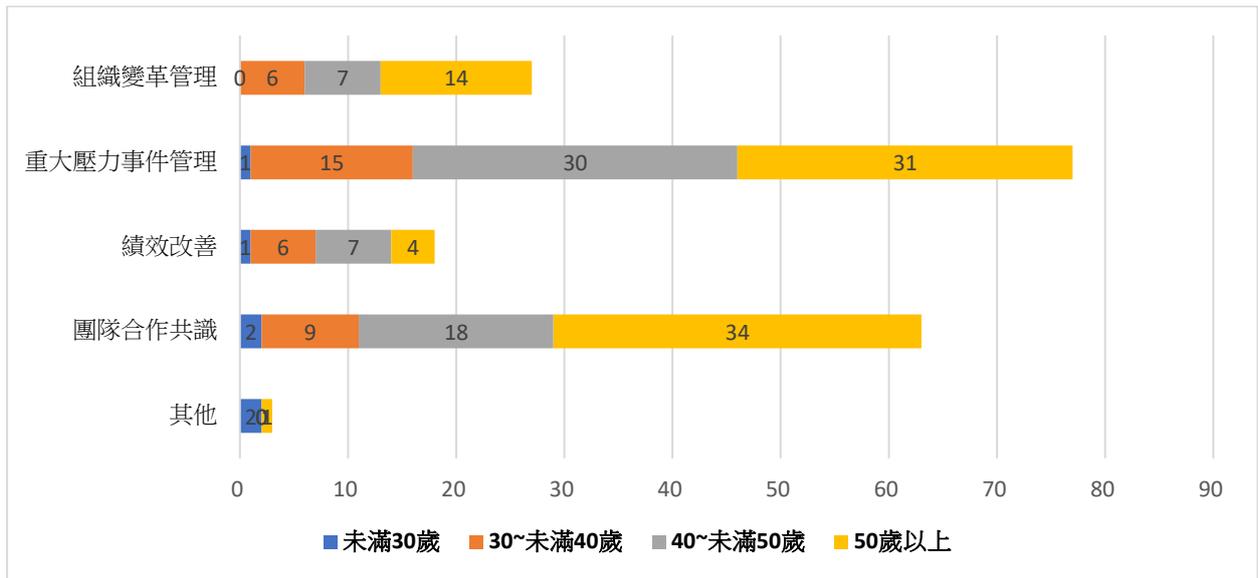


圖 54 主管認為就組織面最需要之員工協助方案年齡圖

(三)就**管理面**，主管認為優先辦理的員工協助方案服務主題(題項 32)，受訪者回應依序為溝通技巧 86(46%)、危機處理 39(21%)、職場衝突管理 35(19%)、領導統御 25(13%)與其他 3(1%)，如圖 55。

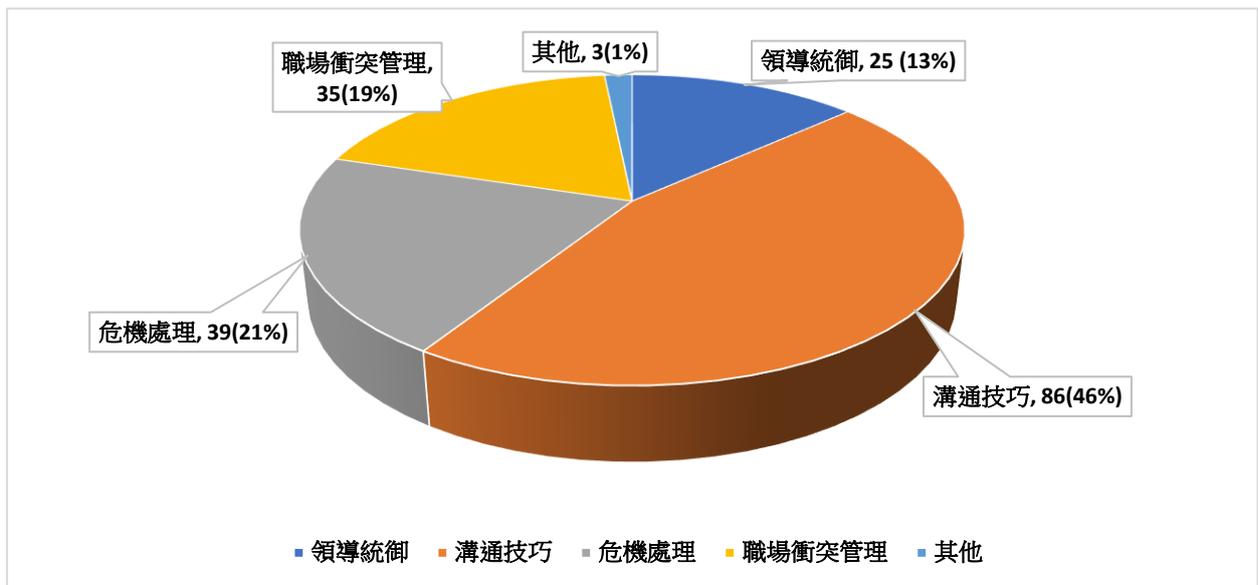


圖 55 主管就管理面認為最需要辦理的員工協助方案(題項 31)圖

再以性別、年資與年齡進行個別分析，分述如下：

### 1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，主管就管理面應優先辦理的員工協助方案之女性與男性需要為溝通技巧與職場衝突管理；另外女性較男性為多數認為就管理面應有先辦理危機處理之員工協助方案，如圖 56 所示。

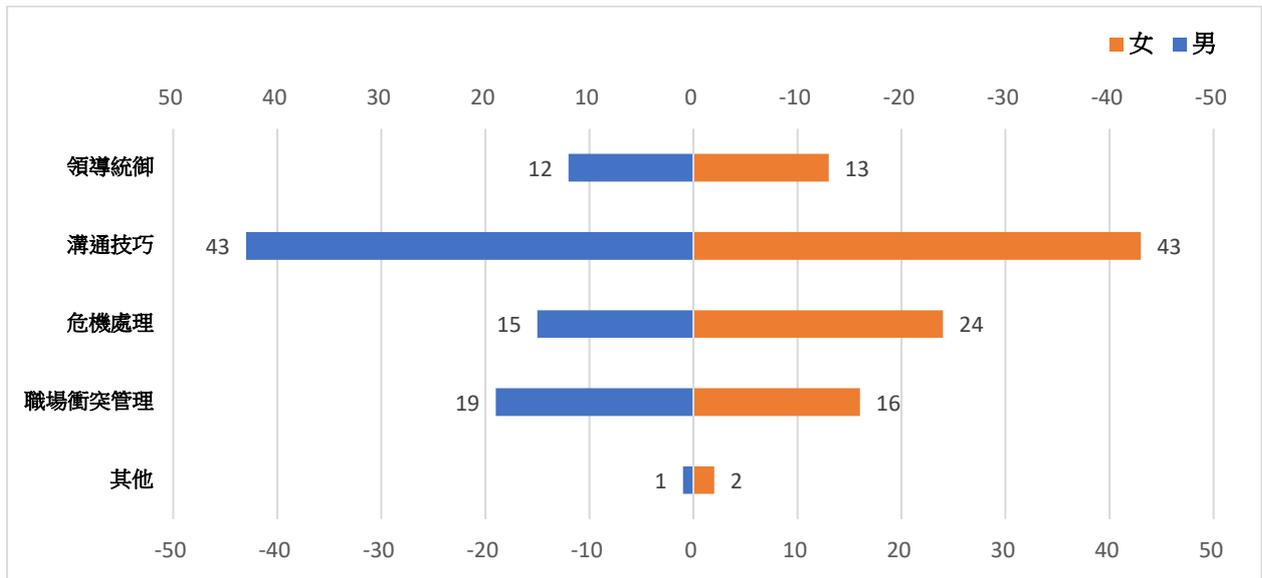


圖 56 主管就管理面認為最需要辦理的員工協助方案性別對比圖

## 2. 年資

對於本題項有關年資之調查樣本結果，參與問卷調查之主管以年資來論，認為管理面應優先辦理的員工協助方案為溝通技巧、危機處理與職場衝突管理認為重大壓力事件管理是最優先辦理之員工協助方案；另外年資 20 年以上主管認為辦理領導統御之員工協助方案有助於提升管理能力，如圖 57。

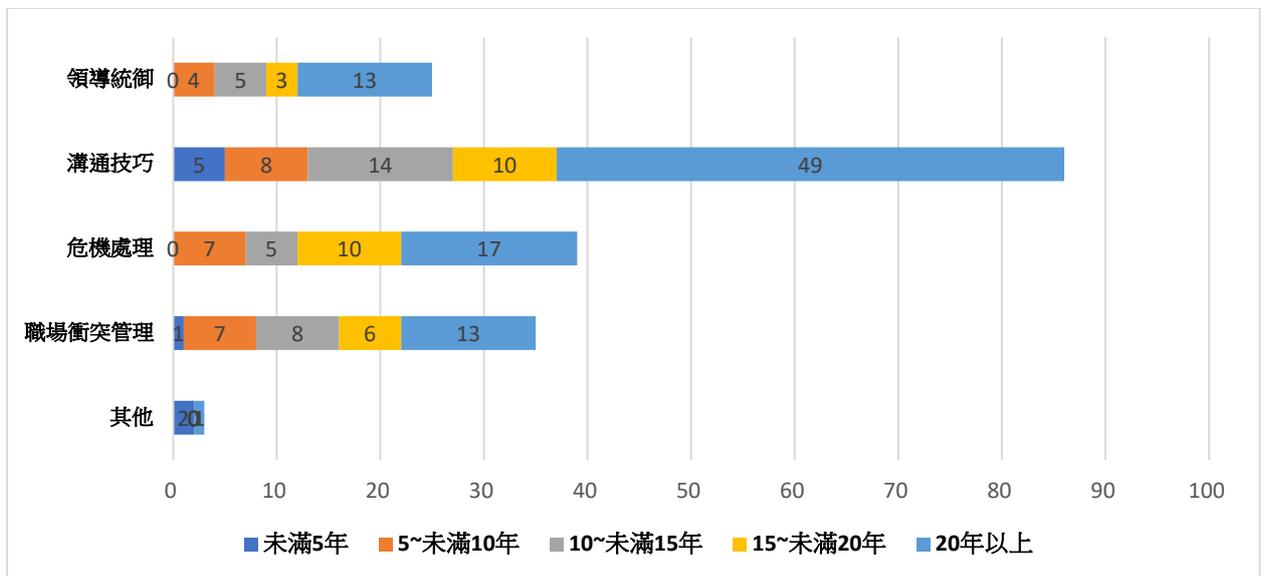


圖 57 主管認為就管理面最需要之員工協助方案年資圖

## 3. 年齡

本題項有關主管年齡之調查樣本結果，50 歲以上、40~未滿 50 歲與 30~未滿 40 歲皆認為溝通技巧、危機處理與職場衝突管理之員工協助方案應優先辦理，如圖 58。

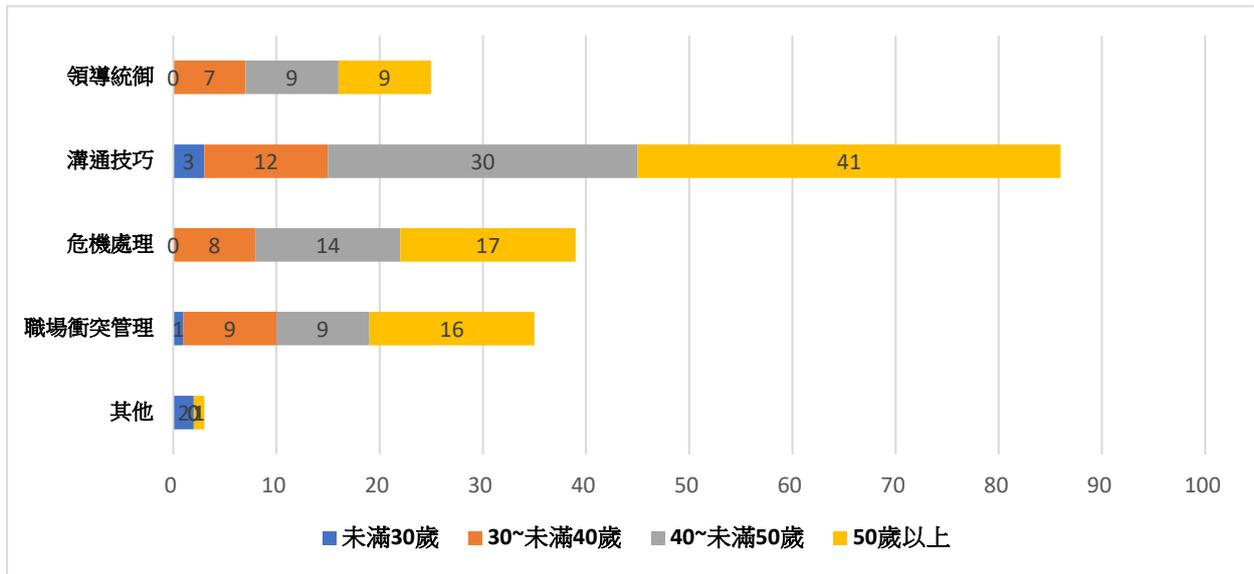


圖 58 主管認為就管理面最需要之員工協助方案年齡圖

## 六、心情溫度計-簡式健康量表檢測結果

### (一)本府心情溫度計-簡式健康量表基礎分析

經調查，本府職員之心情溫度計-簡式健康量表檢測結果如表 22 所示。

表 22 員工簡式健康量表檢測成果表

項目	人數	百分比 (%)
睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒		
完全沒有	387	30.16
輕微	514	40.06
<b>中等程度</b>	<b>255</b>	<b>19.88</b>
<b>厲害</b>	<b>96</b>	<b>7.48</b>
<b>非常厲害</b>	<b>31</b>	<b>2.42</b>
覺得容易苦惱或動怒		
完全沒有	330	25.72
輕微	607	47.31
<b>中等程度</b>	<b>272</b>	<b>21.20</b>
<b>厲害</b>	<b>49</b>	<b>3.82</b>
<b>非常厲害</b>	<b>25</b>	<b>1.95</b>
感覺憂鬱、心情低落		
完全沒有	445	34.68

輕微	550	42.87
<b>中等程度</b>	<b>225</b>	<b>17.54</b>
<b>厲害</b>	<b>37</b>	<b>2.88</b>
<b>非常厲害</b>	<b>26</b>	<b>2.03</b>
覺得比不上別人		
完全沒有	590	45.99
輕微	474	36.94
<b>中等程度</b>	<b>167</b>	<b>13.02</b>
<b>厲害</b>	<b>35</b>	<b>2.73</b>
<b>非常厲害</b>	<b>17</b>	<b>1.33</b>
有自殺(傷)的想法		
完全沒有	1086	84.65
輕微	118	9.2
<b>中等程度</b>	<b>64</b>	<b>4.99</b>
<b>厲害</b>	<b>8</b>	<b>0.62</b>
<b>非常厲害</b>	<b>7</b>	<b>0.55</b>
因疫情因素感到困擾或苦惱的程度 (10分為最困擾或苦惱)		
1分	316	24.61
2分	206	16.04
3分	233	18.15
4分	109	8.49
5分	181	14.1
6分	87	6.78
<b>7分</b>	<b>63</b>	<b>4.91</b>
<b>8分</b>	<b>51</b>	<b>3.97</b>
<b>9分</b>	<b>13</b>	<b>1.01</b>
<b>10分</b>	<b>25</b>	<b>1.95</b>

資料來源：花蓮縣政府工作圈整理

本府受訪者目前自評有睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒，分別為中等程度 255 人 (19.88%)、厲害 96 人 (7.48%) 及非常厲害 31 人 (2.42%)，如圖 59。

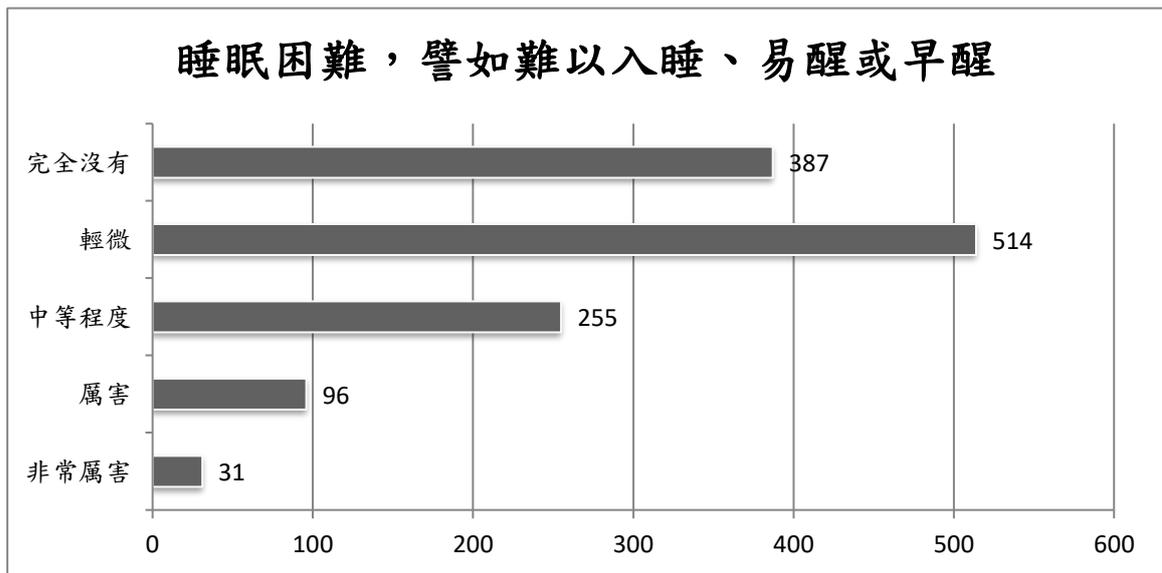


圖 59 本府職員有睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒問題圖

資料來源:花蓮縣政府員工協助工作圈繪製

受訪者覺得容易苦惱或動怒部分，中等程度有 272 人，佔 21.20 %、厲害 49 人(3.82%)及非常厲害 25 人(1.95%)，如圖 60 所示。

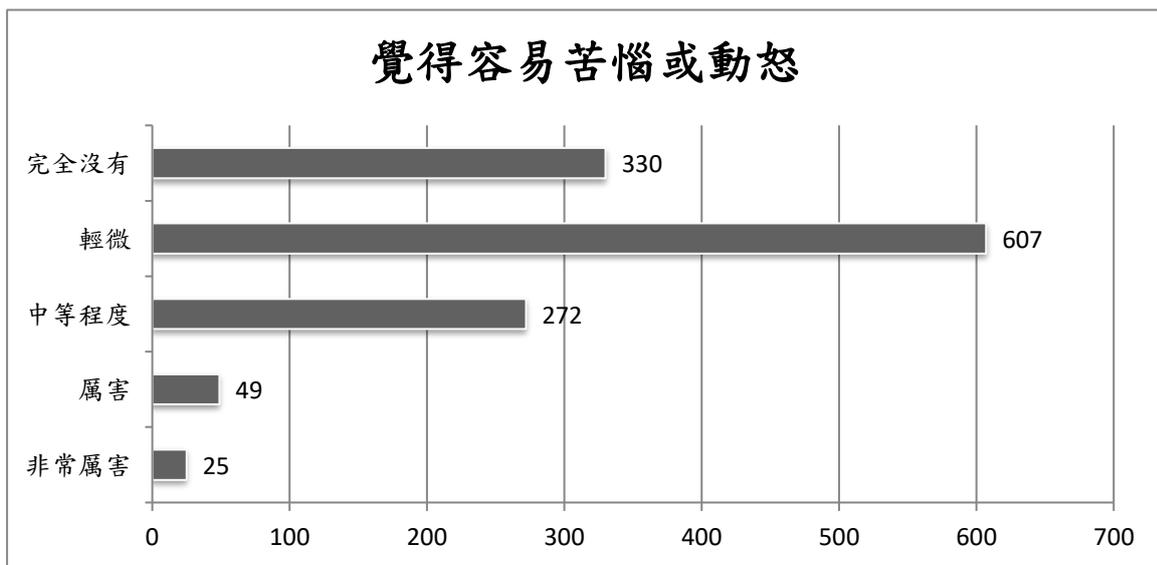


圖 60 本府職員覺得容易苦惱或動怒問題圖

資料來源:花蓮縣政府員工協助工作圈繪製

受訪者感覺憂鬱、心情低落分別有中等程度 225 人，佔 17.54%、厲害 37 人(2.88%)與非常厲害 26 人(2.03%)，如圖 61。

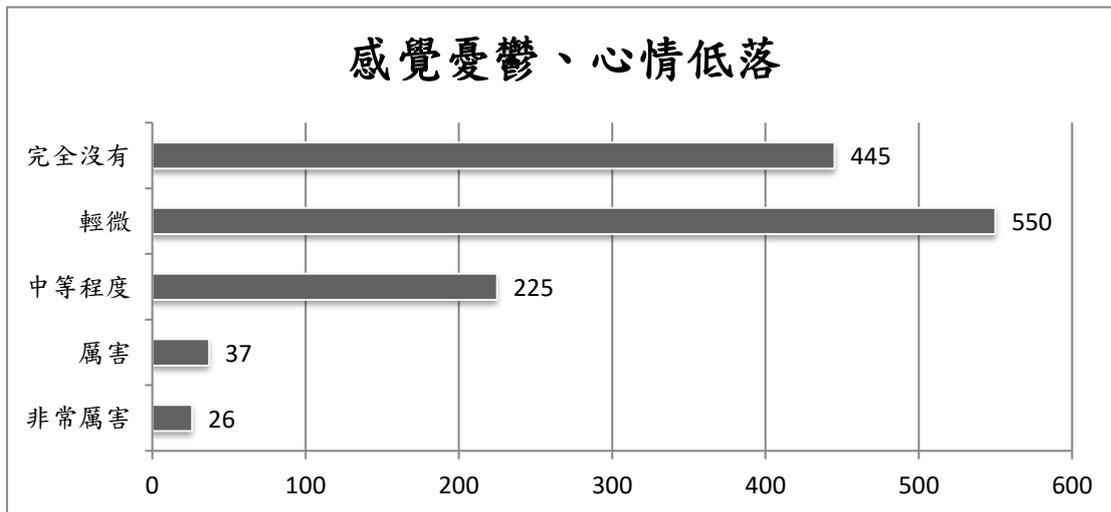


圖 61 本府職員感覺憂鬱、心情低落問題圖

資料來源:花蓮縣政府員工協助工作圈繪製

本府受訪者覺得比不上別人有中等程度 167 人，佔 13.02%、厲害 35 人 (2.73%) 及非常厲害 17 人(1.33%)，如圖 62 所示。

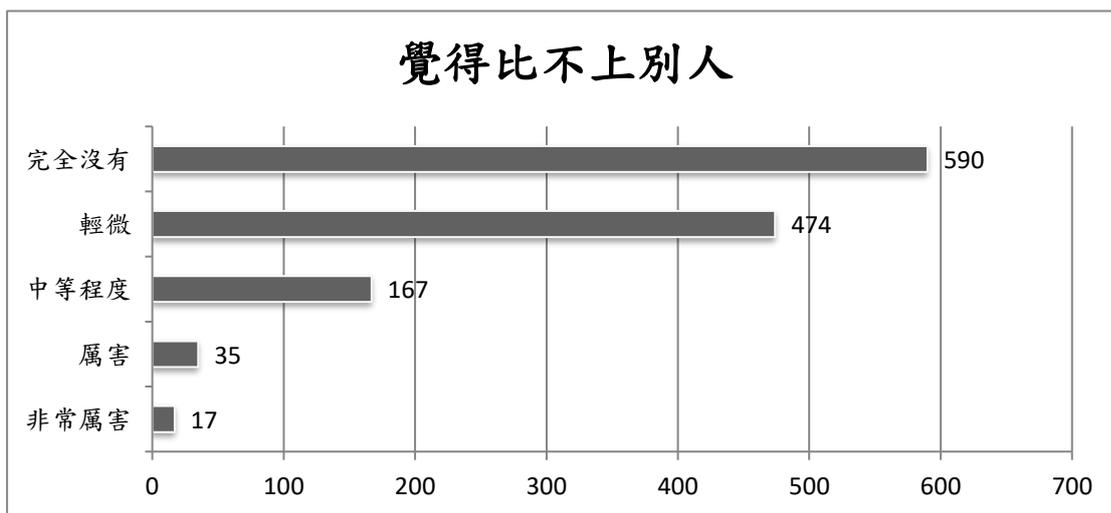


圖 62 本府職員覺得自己比不上別人問題圖

資料來源:花蓮縣政府員工協助工作圈繪製

本府受訪者有自殺(傷)的想法之中等程度有 64 人(4.99%)、厲害 8 人 (0.62%) 及非常厲害 7 人(0.55%)。有自殺想法非常厲害與厲害雖佔少數，但仍合計有 15 人，佔 1.17%，如圖 63 所示。

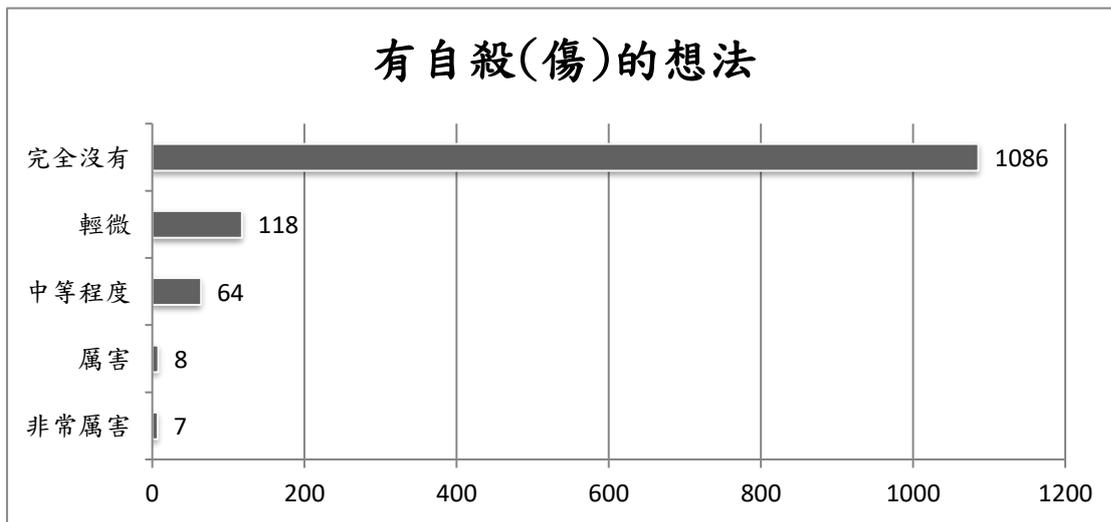


圖 63 本府職員有自殺的想法檢測結果圖

資料來源:花蓮縣政府員工協助工作圈繪製

本府受訪者最近因疫情因素感到困擾或苦惱的程度 7 分有 63 人 (4.91%)、8 分有 51 人 (3.97%)、9 分有 13 人 (1.01%) 及 10 分 25 人 (1.95%)，因疫情因素而感到明顯困擾的合計有 152 人，共佔 11.84%，如圖 64 所示。

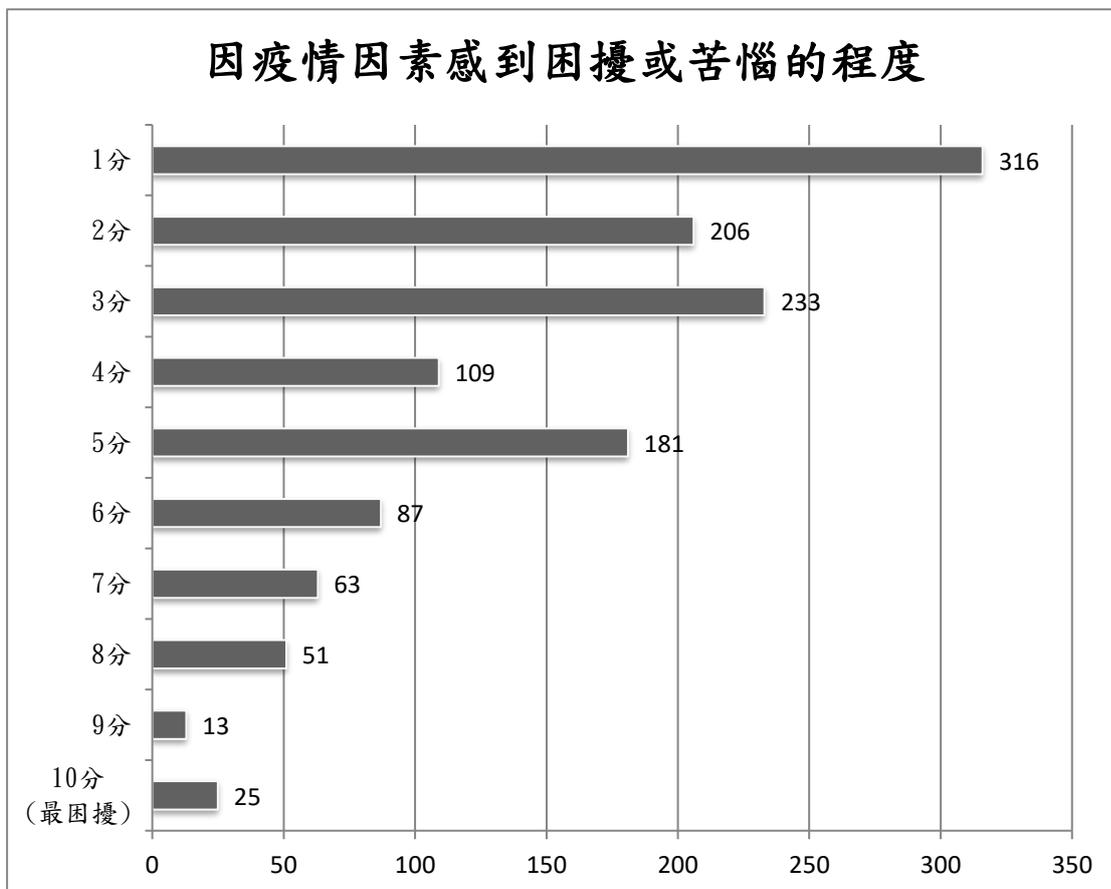


圖 64 本府職員因疫情因素感到困擾或苦惱的程度圖

## (二) 本府心情溫度計-簡式健康量表進階分析

經本府員工協助工作圈進一步分析，分別針對職別、性別及年齡做平均值及變異性差異檢定，結果如表 23 所示：

表 23 本府職員簡式健康量表進階分析結果  
(表列為顯著最大值之群體)

變項	平均值	變異性
職別	非主管	非主管
性別	無顯著差異	男性
年齡	無顯著差異	未滿 30 歲

資料來源：本府員工協助工作圈整理。

1. 不同職別之心情溫度計總分平均值及變異性有顯著差異，非主管的心情溫度計總分平均值(4.24)大於主管(3.7)，非主管變異性(標準差3.545)也大於主管(標準差2.729)，表示可能非主管情緒困擾程度平均較主管高，且非主管中自評情緒好壞程度的落差也比較大。
2. 心情溫度計總分在性別方面，男女的平均值沒有顯著差異，但男性變異性(標準差3.689)大於女性(標準差3.200)，顯示在男性中自評情緒的好壞程度落差大於女性。
3. 最後心情溫度計總分中不同年齡群體間的平均值沒有顯著差異，但不同年齡的總分變異性存在顯著差異，顯示年齡愈年輕者自評情緒好壞程度的落差愈大(未滿30歲標準差3.853，30~未滿40歲標準差3.544，40~未滿50歲標準差3.392，50歲以上標準差3.020)。
4. 總結：本府受訪者中，非主管、年輕、男性，可能是最需要留意的族

群，其自評情緒顯著較極端，意即部分非主管年輕男性較可能因壓力而陷入高風險危機狀態。

### (三)建議與做法

1. 員工電影院及正念課程對所有員工皆身心有益，尤其非主管年輕男性可能因為凡事憋在心裡及男兒有淚不輕彈等觀念，不願意對外尋求幫助。本府員工協助方案對於本府非主管年輕男性的情緒困擾，建議使用較輕鬆的員工電影院方式及全球正風行的正念潮流以避免阻抗。
  - (1)員工電影院：可撥放類似「腦筋急轉彎」這類探討情緒的電影吸引非主管年輕男性參與，並於影片後搭配講座說明及討論情緒相關議題，以此增進男性情緒辨識與表達能力。
  - (2)正念課程：「正念」英文為Mindfulness，其定義為「有意識地覺知當下身心與環境，並保持客觀、允許、不評判的態度」，亦即以開放接納的心去覺察每個當下的意思。生活中發生的大小事，合理擔憂是正常的，但過度擔憂就會形成慢性壓力，正念課程簡單的說，就是訓練自己在陷入情緒漩渦時，利用專注力回到當下的此時此刻並覺察到自己可能已經被情緒綁架，使用例如正念呼吸等技巧降低情緒困擾，讓自己清楚知道下一件事該如何做。經大腦神經科學研究證實，經常練習正念可有效減壓，改善睡眠、負向思考、慢性疼痛、人際互動品質、工作效能等，不止醫療教育界，國內外各領域知名成功人士都在練習倡導正念，較不會有被標籤的疑慮，也有機會發展為長期性同儕支持團體。
2. 對於部分員工可能有較強烈的情緒困擾或自殺想法，建議本府員工協助方案可導入推廣幸福捕手(自殺防治)課程，提升全體同仁面對壓力轉念互助的能力，並從中調訪吸引、進一步訓練有助人特質的員工或主管培訓初階同理心等基本助人技巧，以協助找出不會主動求助但有危機的員工，陪伴及鼓勵其使用本府員工協助方案。
3. 可請顧問公司利用個案管理服務概念模式，來追蹤上述有情緒困擾且願意使用本府員工協助方案的同仁，其使用後續成效如何，並可視情況適度轉介需更多協助的同仁至相關社福資源團體或專門醫療機構諮詢。
4. 因疫情因素感到明顯困擾的員工，本府員工協助方案可推廣幽默相關課程，例如即興劇、大笑瑜珈等。幽默是人類特有的正向情緒，是一

種可以瞬間將負向情緒提升至正向情緒的心理機制，也是面對環境變化時的一種因應能力，透過在情緒、思考與行為上的流動，讓氣氛變得和諧而友善。故面對疫情困擾，建議透過幽默相關課程幫助大家創造生活中的幽默，為自己和身邊的人帶來更安全的環境、更安心的感覺，巧妙地轉化情緒為正向來面對疫情中生活的變動與挑戰。