

# 110 年度連江縣政府員工協助方案 服務認知暨 111 年度需求調查問卷分析



分析期程：110 年 07 月 01 日至 110 年 07 月 21 日  
分析報告廠商：宇聯管理顧問有限公司

## 目 錄

壹、連江縣政府 110 年度員工協助方案服務需求暨 111 年員工協助方案滿意度調查分析項目摘要.....	3
一、基本資料統計分析 .....	4
二、110 年度員工協助方案服務需求調查分析.....	11
第二部分 110 年度員工協助方案諮詢需求調查.....	25
第三部分 110 年度員工協助方案諮詢滿意度調查.....	37
第四部分 滿意度調查分析建議與回饋 .....	45

# 壹、連江縣政府 110 年度員工協助方案服務需求暨 111 年 員工協助方案滿意度調查分析項目摘要

## 一、施測人數

參與問卷調查共計 226 人，回收有效份數 226 份、無效份數為 0 份(漏答題數超過 5 題之問卷視為無效問卷)。

## 二、調查過程

本年度問卷調查以線上問卷發送，透過網路媒介來發放問卷以減低遺漏率及提高問卷有效率和便利性。

線上問卷由連江縣政府 EAP 員工協助方案承辦人以公文、Email 方式將問卷轉發至連江縣政府各單位同仁進行線上填答，問卷統一交由宇聯管理顧問有限公司統計。

## 三、調查問卷說明

本調查問卷分為「基本資料」、「服務需求」、「諮詢需求」、「服務滿意」四大部分來了解同仁的需求。調查問卷題型可分為：單選題、複選題、開放題型，為不記名的調查問卷。

#### 四、問卷結果分析

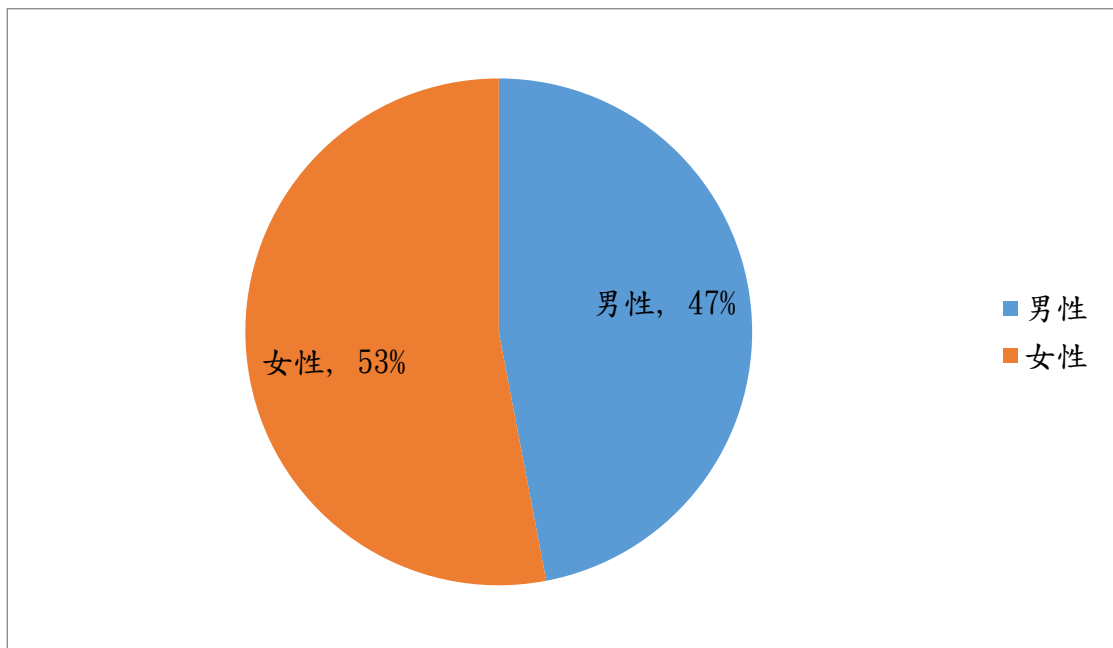
##### ➤ 填表者基本資料統計

本年度問卷填答時間為 110 年 07 月 01 日至同年 07 月 21 日止，針對同仁使用狀況及明年度期待進行調查。本次調查為讓同仁皆可以便利的方式進行填寫，持續以線上問卷填答為主。而回收問卷按填表者基本資料之分類，統計如下：

#### 一、基本資料統計分析

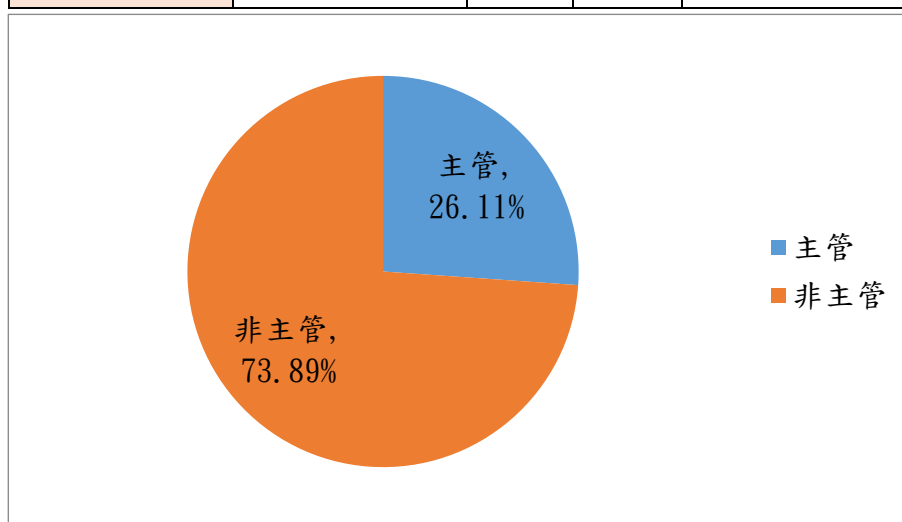
##### (一) 性別

單位	女性	男性	總計
人數	120	106	226
百分比%	53	47	100



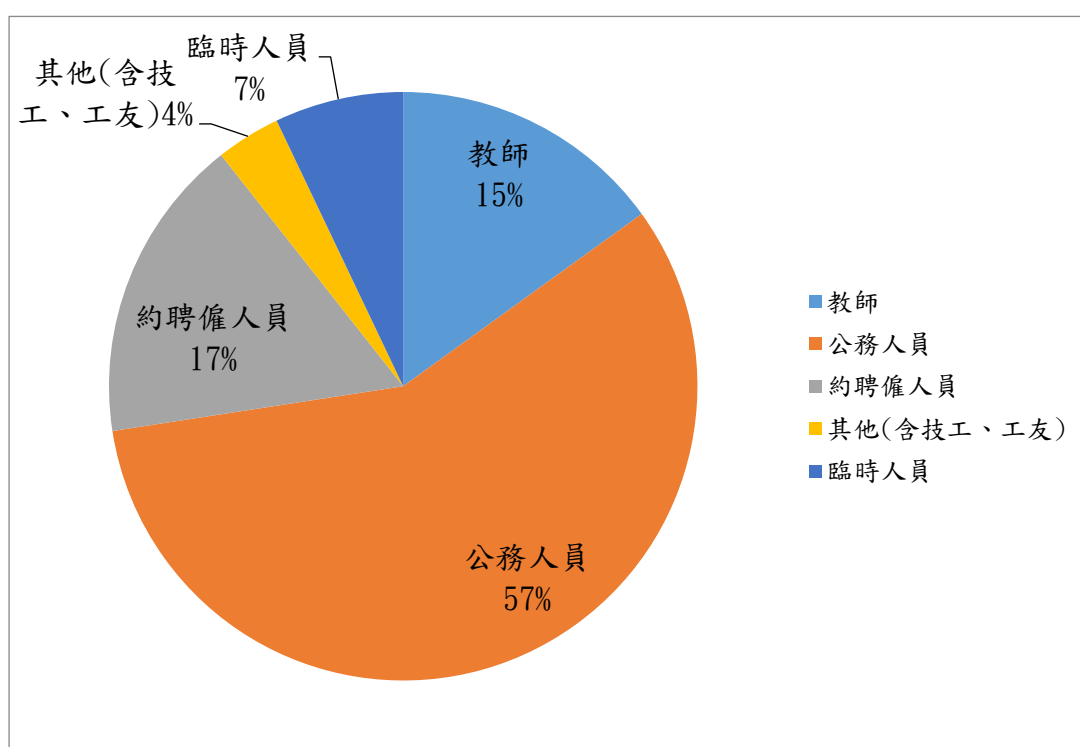
## (二) 職別

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
主管	59	36	23	26
非主管	167	70	97	74
總計	226	106	120	100



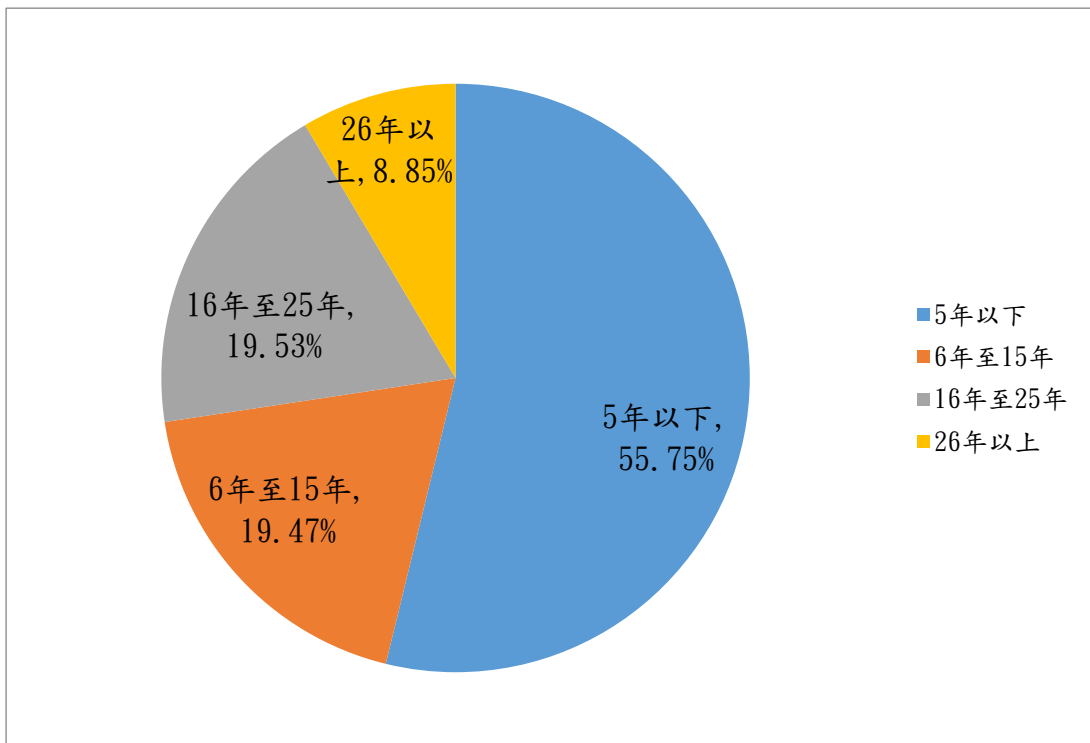
### (三) 身分別

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
教師	34	8	26	15%
公務人員	130	81	49	57%
約聘僱人員	38	6	32	17%
臨時人員	16	5	11	7%
其他(含技工、工友)	8	6	2	4%
總計	226	106	120	100



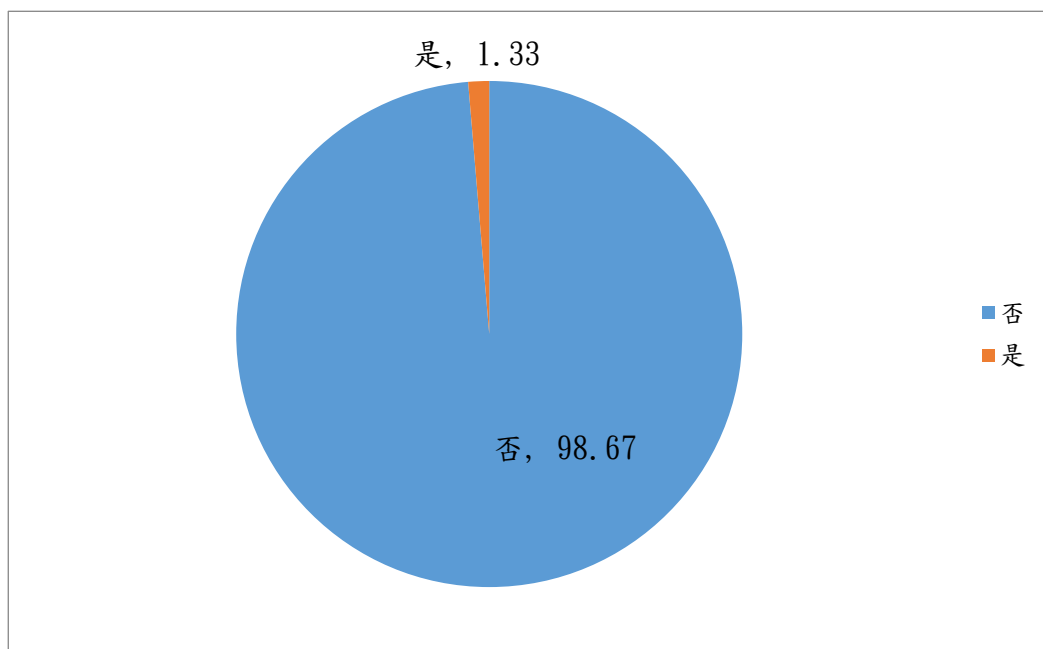
(四) 任職本機關之公務年資統計分析

公務年資	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
5 年以下	126	56	70	55.75%
6 年至 15 年	44	22	22	19.47%
16 年至 25 年	36	15	21	19.53%
26 年以上	20	13	7	8.85%
總計	226	106	120	100%



(五) 是否領有身心障礙手冊

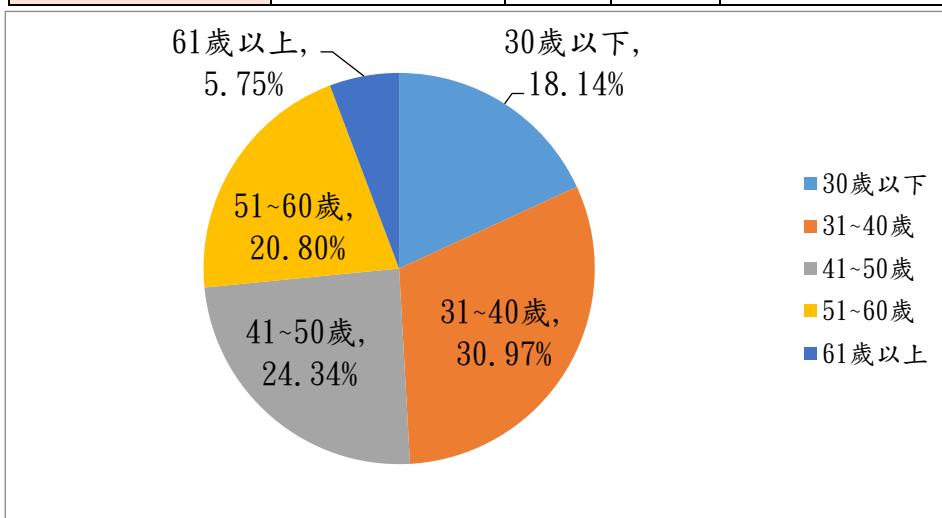
是否領有身心障礙手冊	人數	性別		百分比
		男	女	
否	223	103	120	98.67
是	3	3	0	1.33
總計	226	106	120	100.00





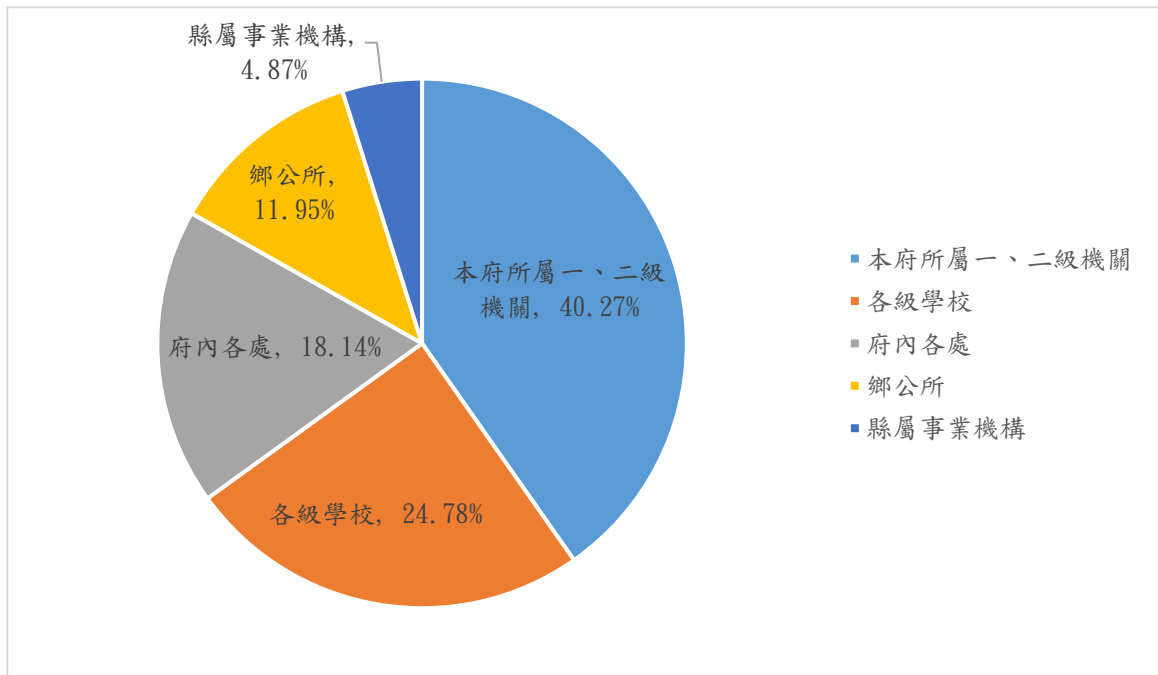
(六) 年齡分布

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
30歲以下	41	14	27	18.14
31~40歲	70	31	39	30.97
41~50歲	55	31	24	24.34
51~60歲	47	23	24	20.80
61歲以上	13	7	6	5.75
總計	226	106	120	100.00



(七) 機關別

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
本府所屬一、二級機關	91	53	38	40.27
各級學校	56	12	44	24.78
府內各處	41	20	21	18.14
鄉公所	27	12	15	11.95
縣屬事業機構	11	9	2	4.87
總計	226	106	120	100.00



## 二、110 年度員工協助方案服務需求調查分析

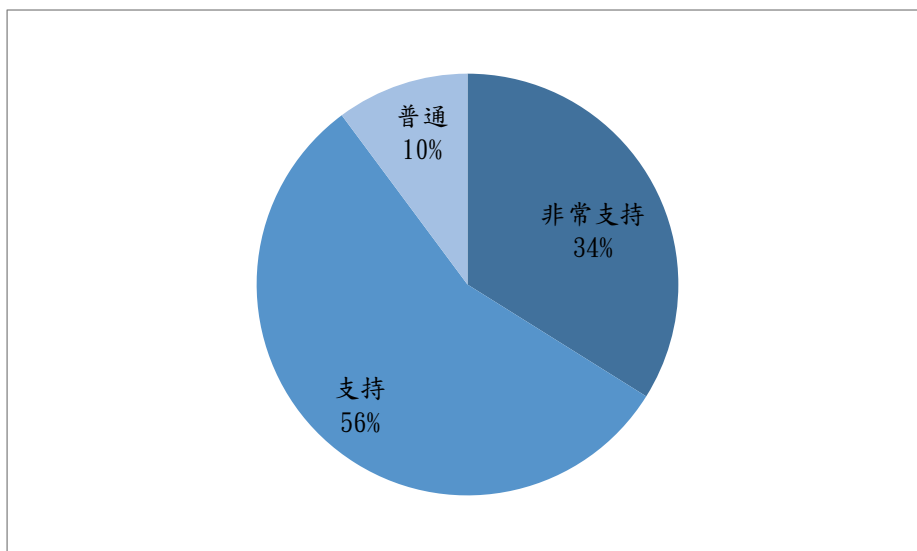
第一部分員工個人 EAP 服務需求，共計 10 題，第 1-2 題針對主管階層進行需求調查。第 3-7 題則詢問同仁針對五大面向進行需求詢問。第 8 題針對同仁詢問可能對員工協助方案產生的疑慮是什麼。第 9 題針對同仁在對於宣傳使用 EAP 方面透過哪個管道最有感進行了解；第 10 題以簡答題方式進行開放式問題設計，了解同仁可能需求卻未提供的議題與協助，以作為來年辦理課程參考重要參考方向。

第二部分第 1-4 題了解同仁對於提供諮詢方式的需求程度，區分為 0800 專線、EAP 電子郵件、一對一面對面及電話諮詢服務；第 5-10 題針對六大面向諮詢議題進行需求程度調查，作為優先提供未來講座規劃及課程訓練參考依據；第 11 題以開放式問句了解同仁對於個別諮詢服務建議，提供 EAP 做為調整與更新方向依據。



(一) 請問您是否支持連江縣 111 年持續推動員工協助方案?(限主管填答)

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常支持	20	14	6	8.85%
支持	33	19	14	14.60%
普通	6	3	3	2.65%
不支持	0	0	0	0%
非常不支持	0	0	0	0%
總計	59	36	23	100%



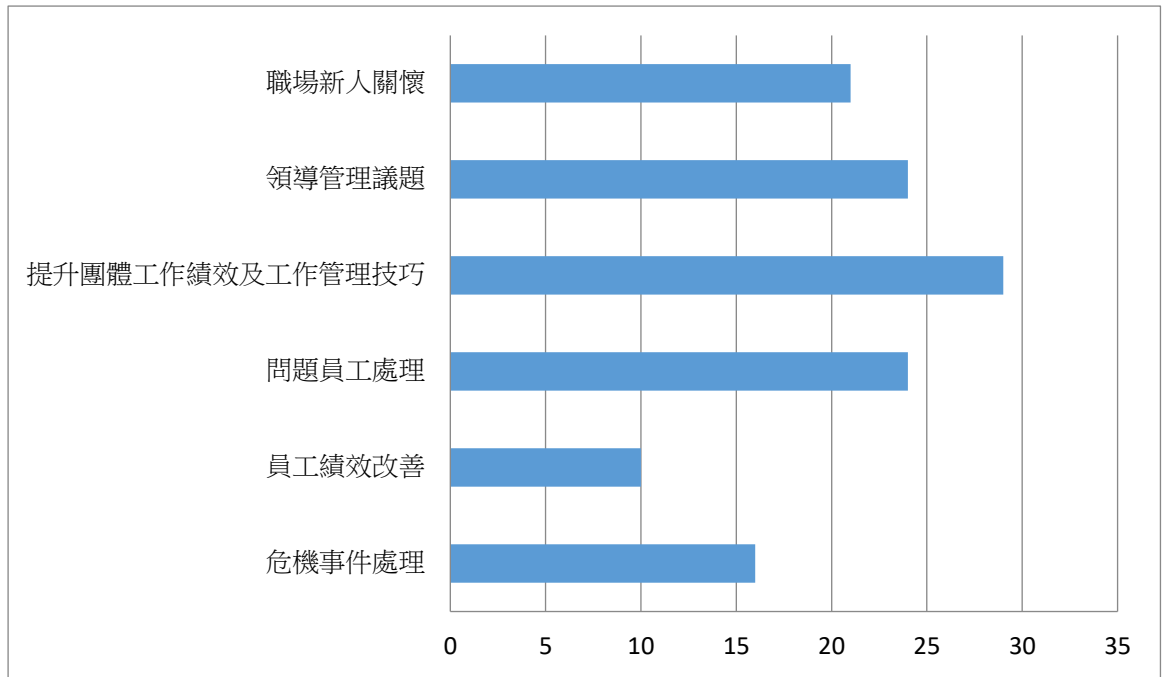
(二) 請問您覺得在工作議題中有下列哪些服務需求 (限主管填答)：

複選結果下共得到 124 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：

提升團體工作績效及工作管理技巧 > 問題員工處理 > 領導管理議題。

選項	百分比 (%)	計次	性別	
			男	女
危機事件處理	12.90	16	8	8
員工績效改善	8.06	10	8	2
問題員工處理	19.35	24	16	8
提升團體工作績效及工 作管理技巧	23.39	29	20	9
領導管理議題	19.35	24	13	11
職場新人關懷	16.94	21	13	8
總計	100.00	124	78	46



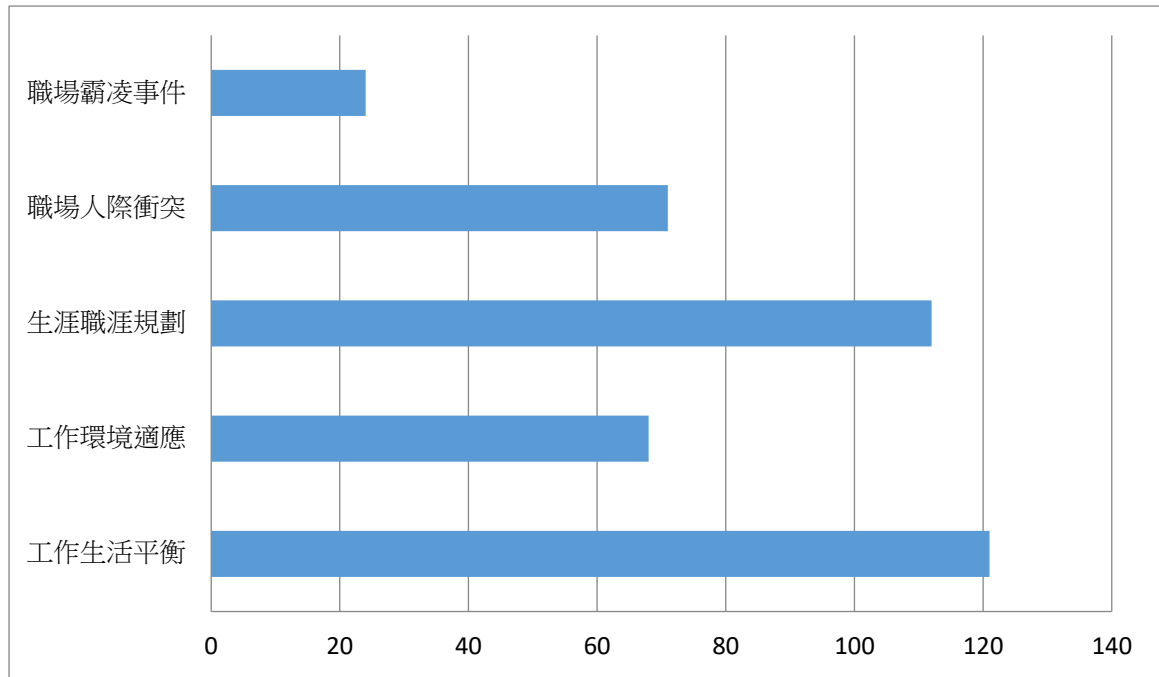


(一) 請問您覺得在工作議題中有下列哪些服務需求 (複選題) :

複選結果下共得到 396 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：  
 工作生活平衡 > 生涯職涯規劃 > 職場人際衝突。

選項	百分比 (%)	計次	性別	
			男	女
工作生活平衡	30.56	121	53	68
工作環境適應	17.17	68	33	35
生涯職涯規劃	28.28	112	52	60
職場人際衝突	17.93	71	35	36
職場霸凌事件	6.06	24	27	26
總計	100.00	396	200	424





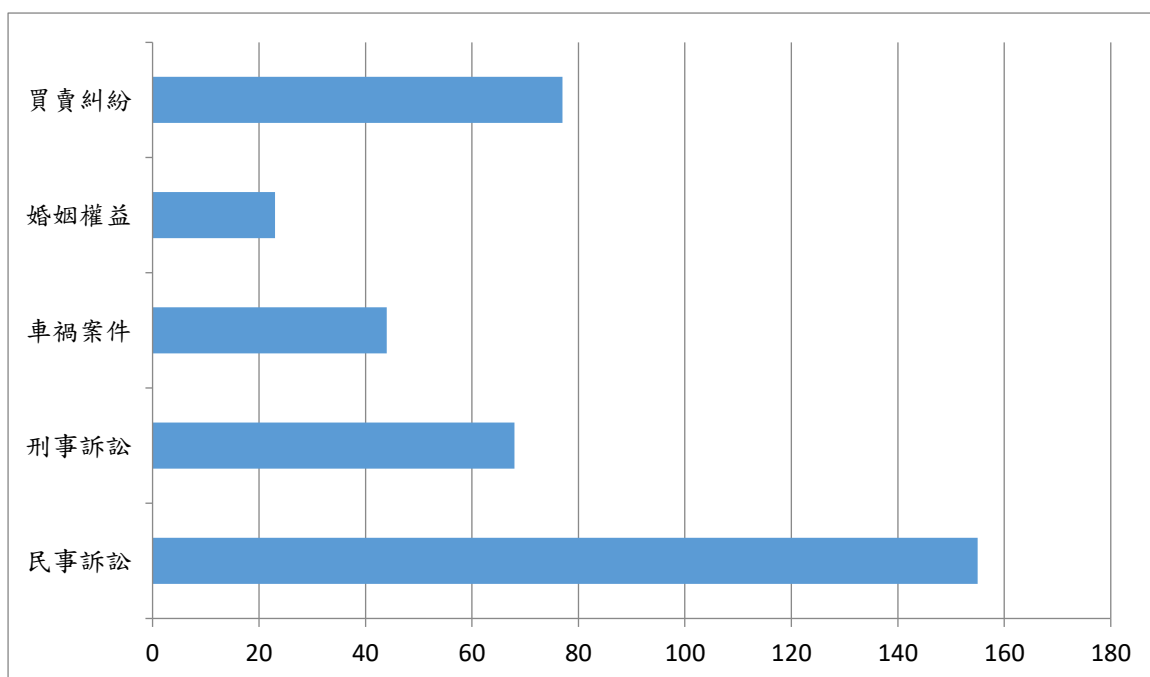


(二) 請問您認為「法律諮詢」議題最需要提供哪一項服務：

複選結果下共得到 367 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：民

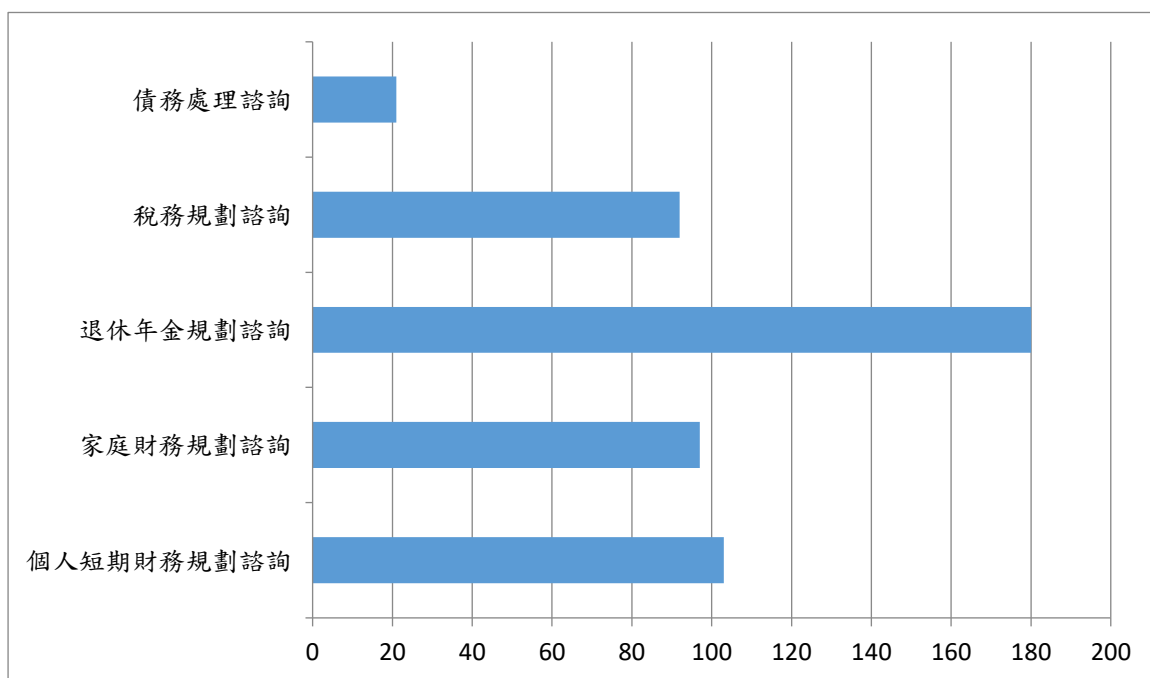
事訴訟>買賣糾紛>刑事訴訟。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
民事訴訟	155	73	82	42.23%
刑事訴訟	68	34	34	18.53%
車禍案件	44	20	24	11.99%
婚姻權益	23	12	11	6.27%
買賣糾紛	77	34	43	20.98%
總計	367	173	194	100.00%



(三) 請問您認為「財務諮詢」議題最需要提供哪一項服務：

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
個人短期財務規劃 諮詢	103	39	64	20.89
家庭財務規劃諮詢	97	36	61	19.68
退休年金規劃諮詢	180	82	98	36.51
稅務規劃諮詢	92	41	51	18.66
債務處理諮詢	21	15	6	4.26
總計	493	213	280	100

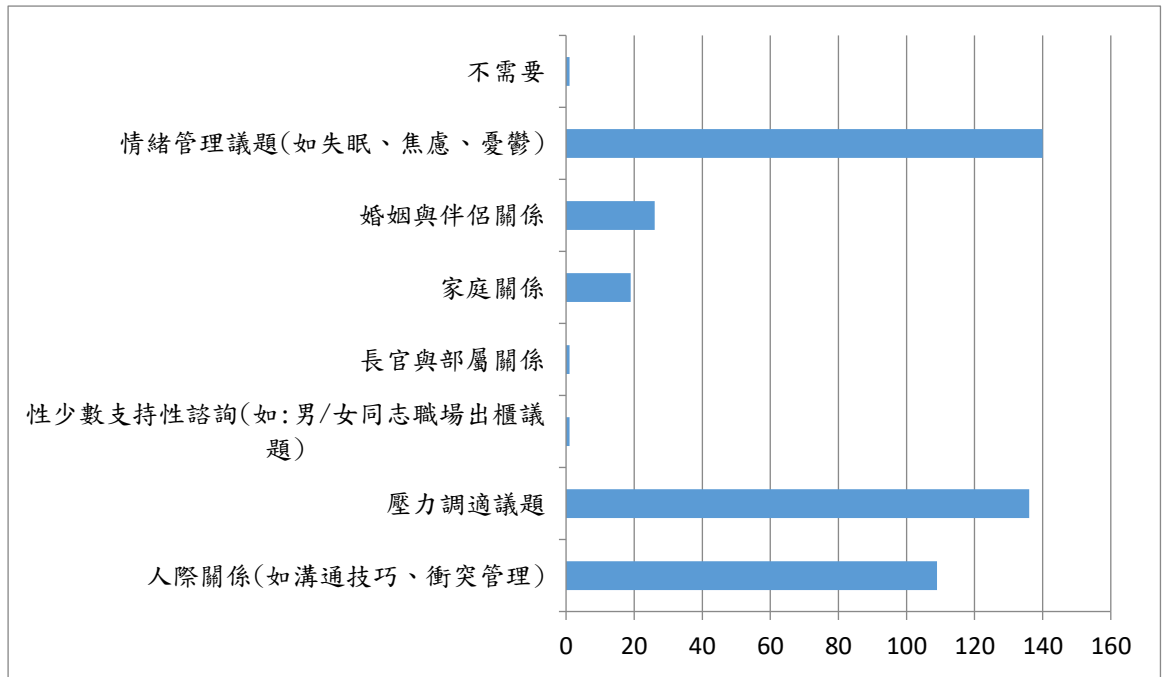


(四) 請問您認為「心理健康」議題最需要提供哪一項服務：

複選結果下共得到 433 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：  
情緒管理議題 > 壓力調適議題 > 人際關係。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
人際關係(如溝通技巧、衝突管理)	109	45	64	25.17
壓力調適議題	136	56	80	31.41
性少數支持性諮詢(如:男/女同志職場出櫃議題)	1	1	0	0.23
長官與部屬關係	1	1	0	0.23
家庭關係	19	13	6	4.39
婚姻與伴侶關係	26	13	13	6.00
情緒管理議題(如失眠、焦慮、憂鬱)	140	59	81	32.33
不需要	1	0	1	0.23%
總計	433	188	245	100

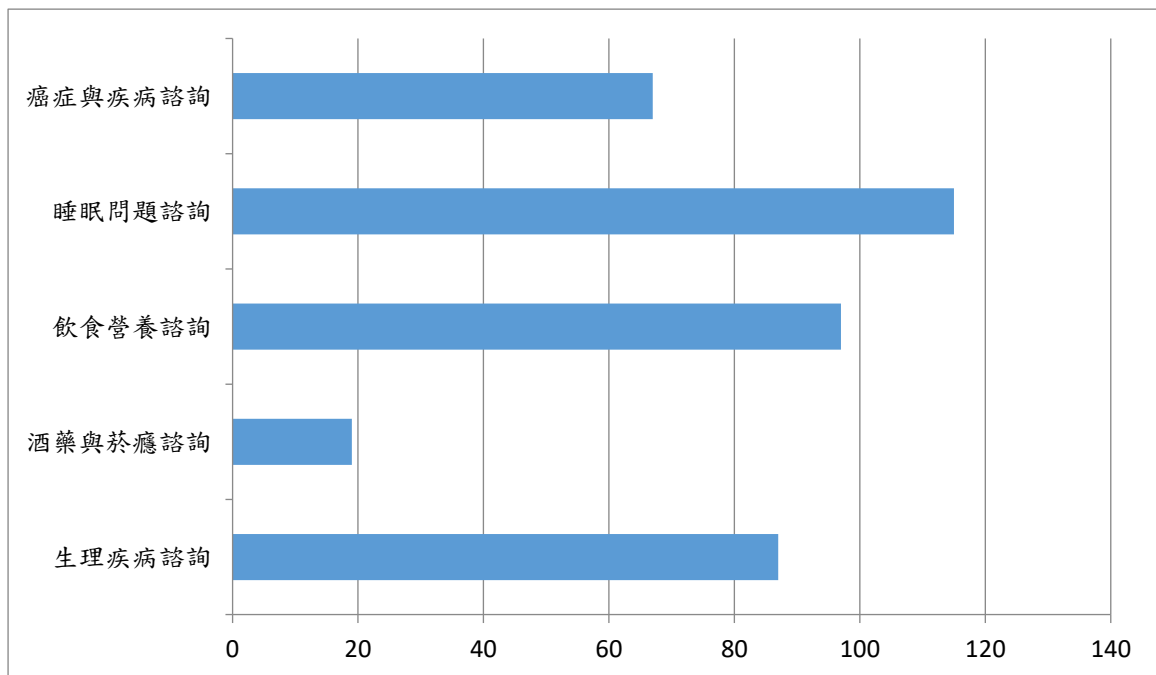




(五) 請問您認為「醫療保健」議題最需要提供哪一項服務：

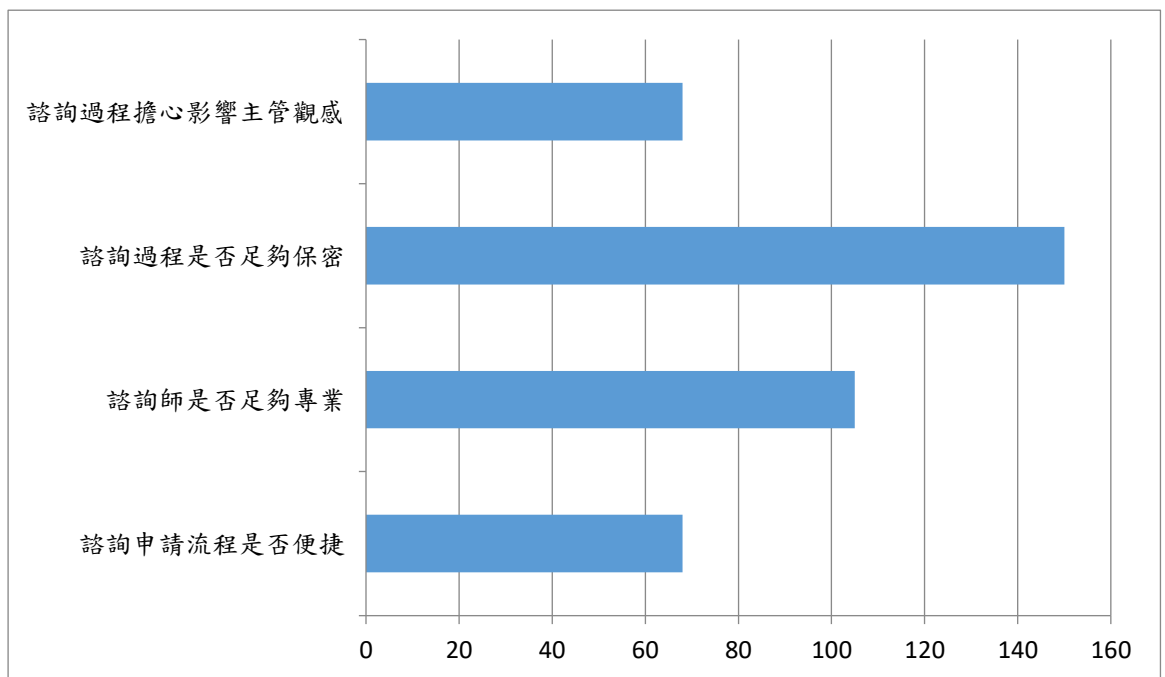
複選結果下共得到 385 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：  
睡眠問題諮詢 > 飲食營養諮詢 > 生理疾病諮詢。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
生理疾病諮詢	87	43	44	22.60%
酒藥與菸癮諮詢	19	12	7	4.94%
飲食營養諮詢	97	38	59	25.19%
睡眠問題諮詢	115	54	61	29.87%
癌症與疾病諮詢	67	28	39	17.40%
總計	385	175	210	100



(六) 請問您覺得目前對使用「EAP 個人諮詢服務」可能產生什麼顧慮？

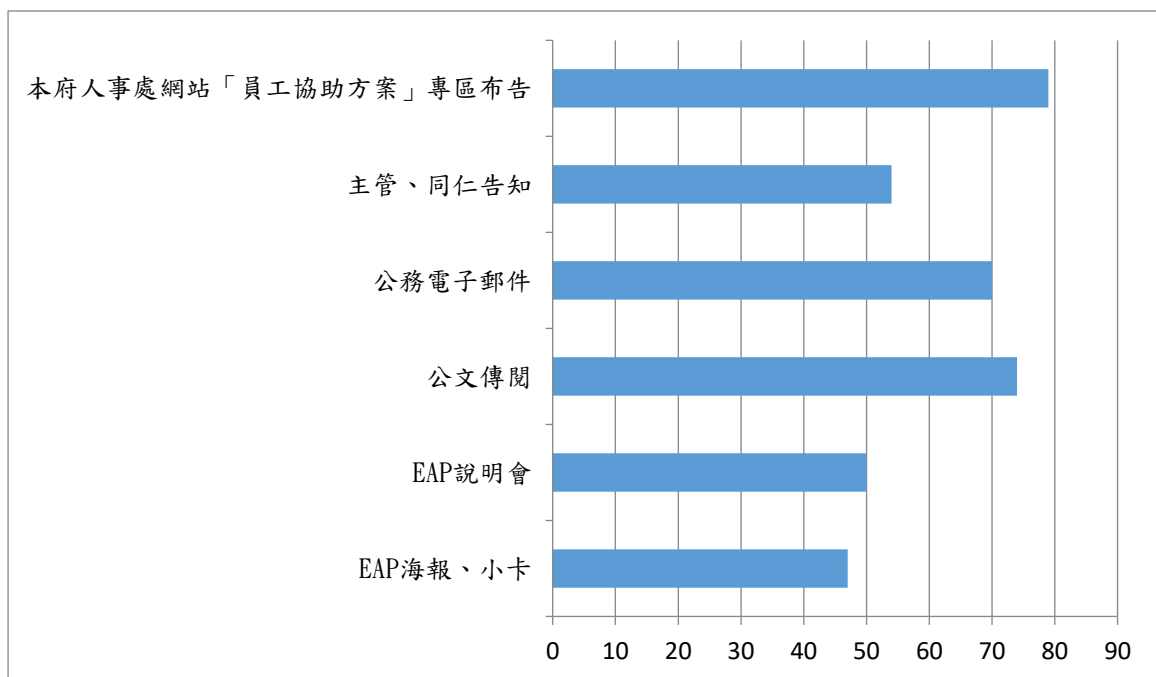
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
諮詢申請流程是否便捷	68	31	37	17.39
諮詢師是否足夠專業	105	47	58	26.85
諮詢過程是否足夠保密	150	62	88	38.36
諮詢過程擔心影響主管觀感	68	28	40	17.39
總計	391	168	223	100



(七) 請問若 111 年度欲宣傳 EAP 諮詢服務，您認為何種「管道」最合適？

複選結果下共得到 550 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：  
本府人事處網站「員工協助方案」專區布告>公文傳閱>公務電子郵件。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
EAP 海報、小卡	47	22	25	12.57%
EAP 說明會	50	27	23	13.37%
公文傳閱	74	35	39	19.79%
公務電子郵件	70	22	48	18.72%
主管、同仁告知	54	30	24	14.44%
本府人事處網站「員工協助方案」專區布告	79	34	45	21.12%
總計	374	170	204	100



(八) 請問您是否有其他 EAP 需求 (請於下方簡要說明)

序	簡述 EAP 回饋/建議
1	可請縣府規畫行政相關法規之授課予縣府同仁
2	如果有 App 的話更好





## 第二部分 110 年度員工協助方案諮詢需求調查

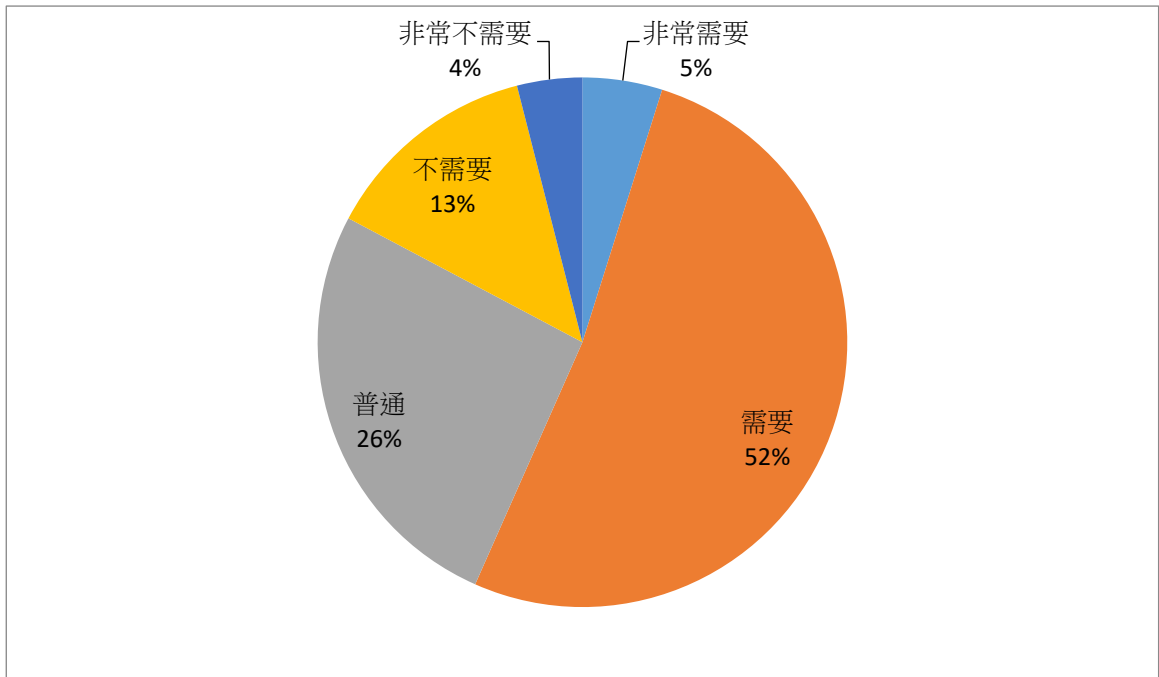
(一) 請問您對於提供諮詢「方式」的需求程度？

1-1 使用 0800 電話專線諮詢服務需求程度(提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務)：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：  
普通 > 需要 > 不需要。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	11	7	4	4.87
需要	<b>59</b>	28	31	51.77
普通	<b>117</b>	54	63	26.11
不需要	<b>30</b>	14	16	13.27
非常不需要	9	3	6	3.98
總計	226	106	120	100.00

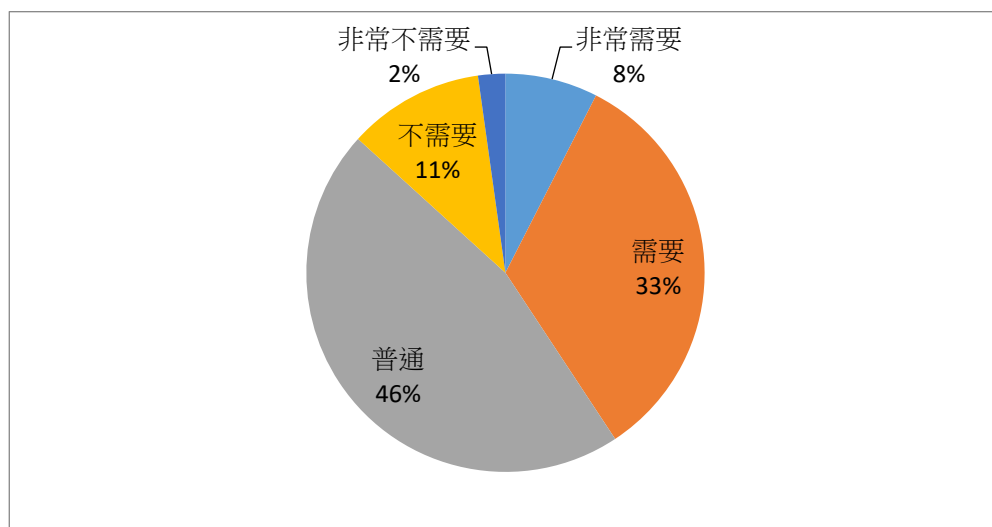




1-2 使用電子郵件、通訊軟體諮詢服務需求程度(提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務)：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：普通 > 需要 > 不需要。

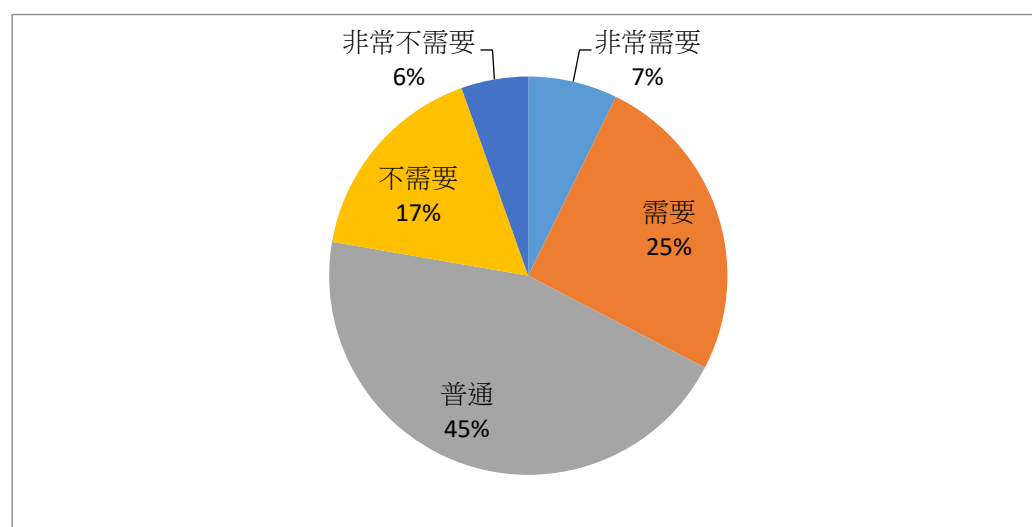
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	17	10	7	7.52
需要	75	38	37	33.19
普通	104	44	60	46.02
不需要	25	11	14	11.06
非常不需要	5	3	2	2.21
總計	226	106	120	100.00



1-3 使用 1 對 1 面談諮詢服務需求程度(由專業證照諮詢師負責 1 次 1 小時諮詢服務)：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：  
普通 > 需要 > 不需要。

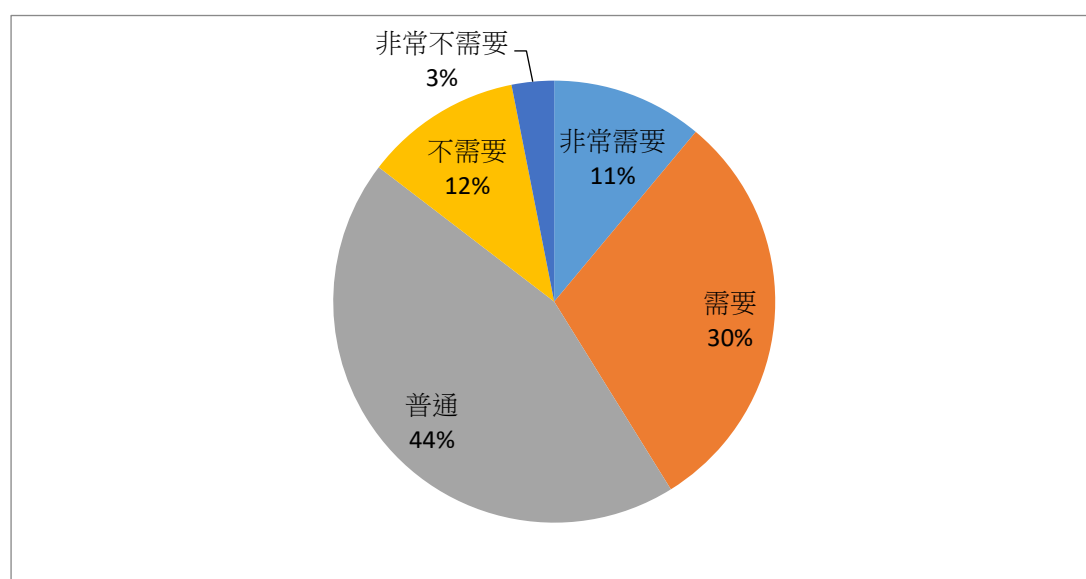
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	29	10	19	7.25
需要	67	33	34	25.39
普通	99	47	52	45.08
不需要	29	10	19	16.84
非常不需要	6	3	3	5.44
總計	226	106	120	100.00



1-4 使用 1 對 1 電話諮詢服務需求程度(由專業證照諮詢師負責 1 次 1 小時諮詢服務)：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度分為三部分排序為：  
 非常需要與需要佔 41.15%；普通佔 44.25%；不需要與非常不需要佔 14.60%。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	25	13	12	11.06
需要	68	32	36	30.09
普通	100	50	50	44.25
不需要	26	8	18	11.50
非常不需要	7	3	4	3.10
總計	226	106	120	100.00



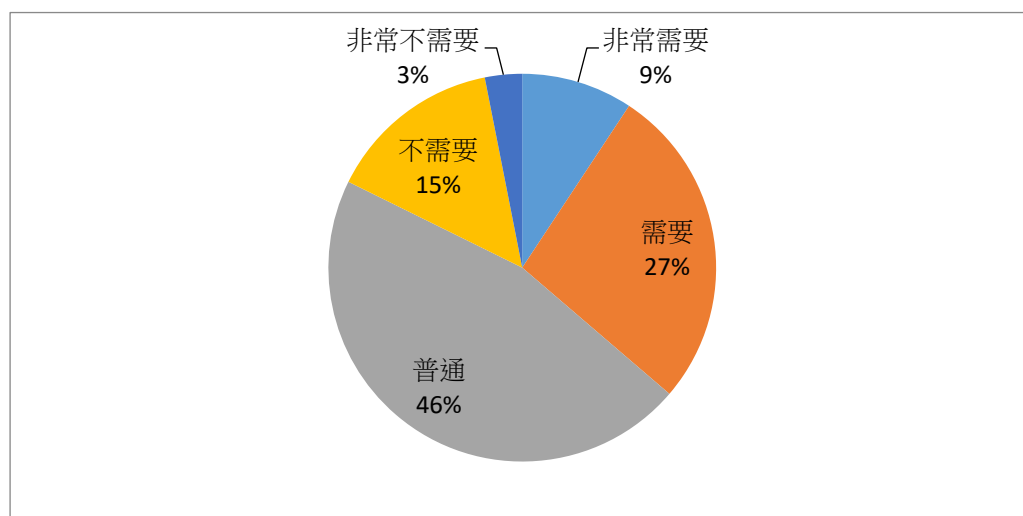
(二) 請問以下為 EAP 擬談的諮詢類別，您對於以下「諮詢議題」的需求程度？

2-1 對於心理議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：

普通 > 需要 > 不需要。

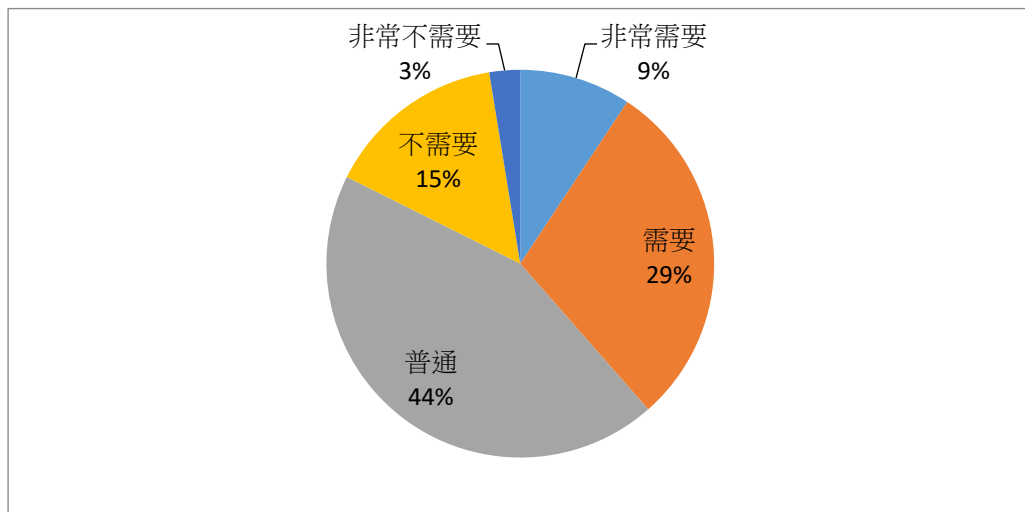
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	21	11	10	9.29
需要	61	30	31	26.99
普通	104	49	55	46.02
不需要	33	13	20	14.60
非常不需要	7	3	4	3.10
總計	226	106	120	100.00



2-2 對於工作議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：  
普通 > 需要 > 不需要。

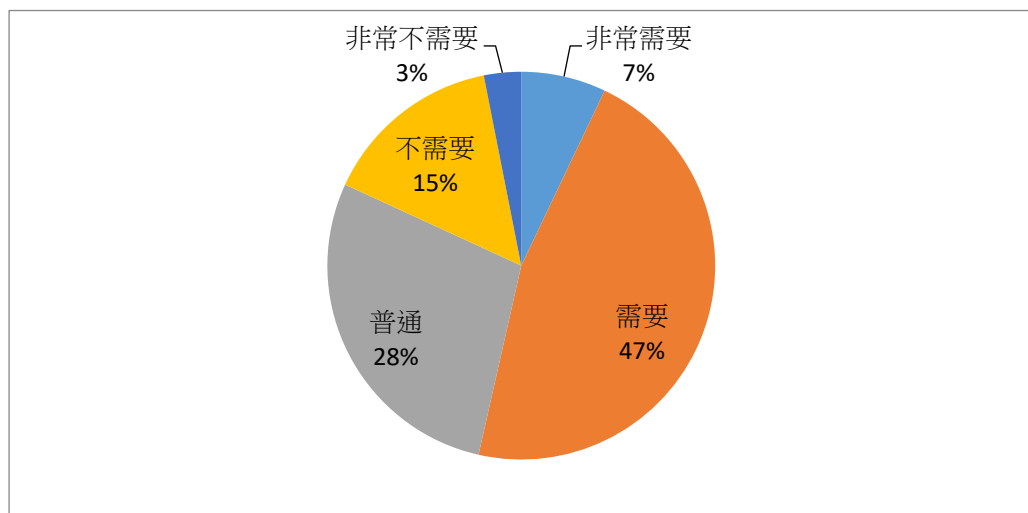
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	21	13	7	9.29
需要	66	37	29	29.20
普通	99	46	53	43.81
不需要	34	12	22	15.04
非常不需要	6	3	3	2.56
總計	226	106	120	100.00



2-3 對於管理議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：  
普通 > 需要 > 不需要。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	16	6	10	7.08
需要	64	35	29	46.46
普通	105	49	56	28.32
不需要	34	13	21	15.04
非常不需要	7	3	4	3.10
總計	226	106	120	100.00

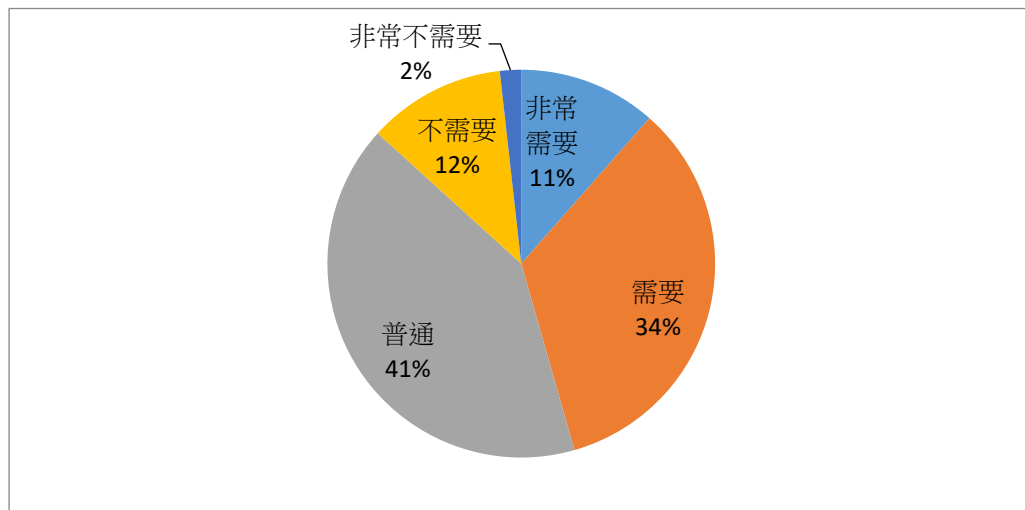




2-4 對於醫療議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：  
普通 > 需要 > 不需要。

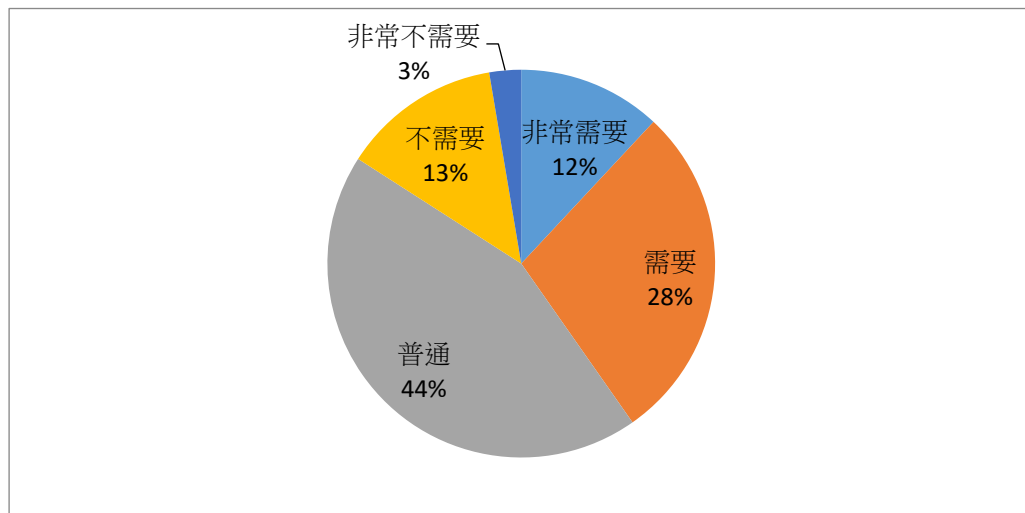
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	26	15	11	11.50
需要	77	33	44	34.07
普通	93	46	47	41.15
不需要	26	9	17	11.50
非常不需要	4	3	1	1.77
總計	226	106	120	100.00



2-5 對於法律議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：  
普通 > 需要 > 不需要。

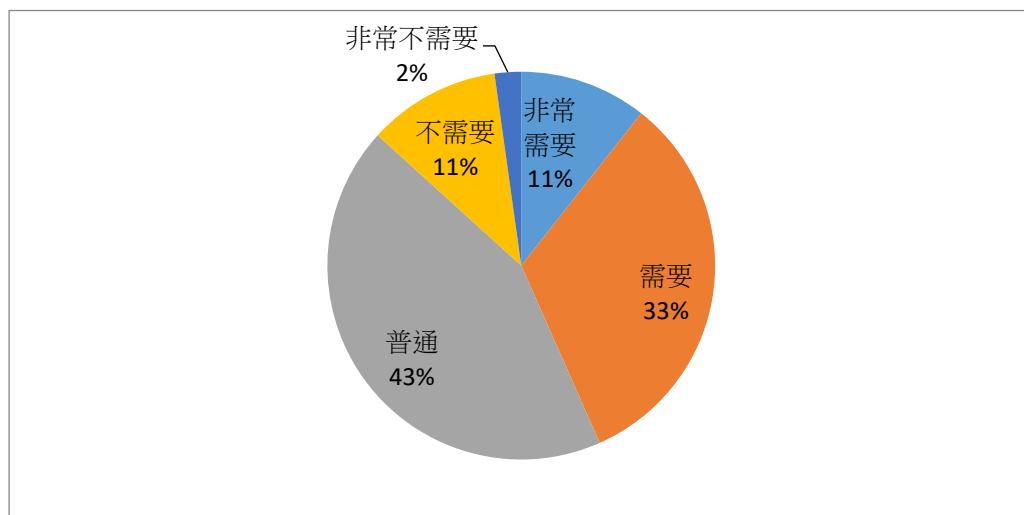
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	27	17	10	11.95
需要	64	30	34	28.32
普通	99	45	54	43.81
不需要	30	11	19	13.27
非常不需要	6	3	3	2.65
總計	226	106	120	100.00



2-6 對於理財議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據需求程度前三名排序為：  
普通 > 需要 > 不需要。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	24	13	11	10.62
需要	74	30	44	32.74
普通	98	49	49	43.36
不需要	25	11	14	11.06
非常不需要	5	3	2	2.21
總計	266	106	120	100.00



(三) 請問 您對於個別諮詢服務是否有任何的建議，歡迎寫下您的寶貴意見：

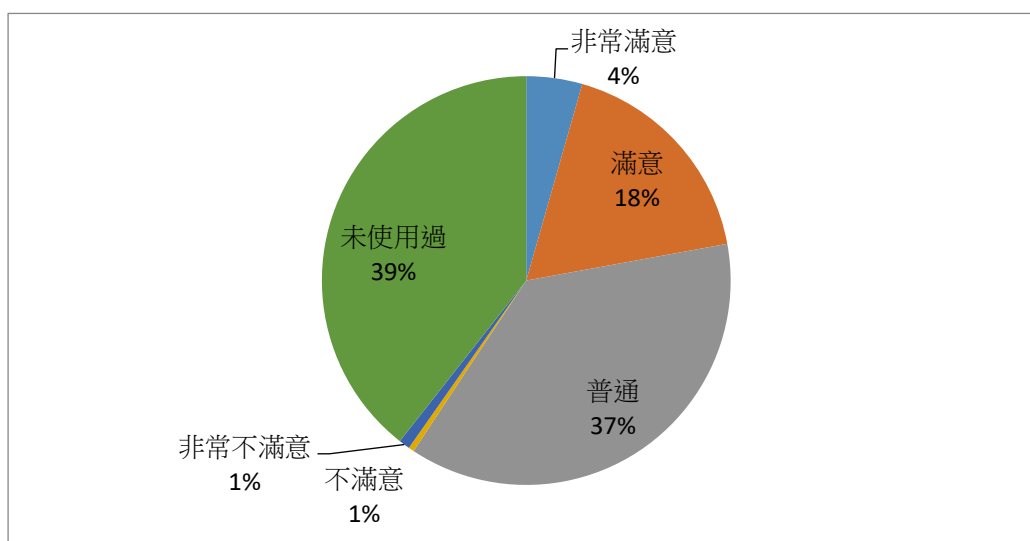
序	簡述 EAP 建議
1	保密很重要
2	可安排相關課程



### 第三部分 110 年度員工協助方案諮詢滿意度調查

1. 請問您對於本府提供 0800-098-985 電話專線諮詢服務感到：  
 複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據滿意程度前三名排序為：  
 未使用過 > 普通 > 滿意。

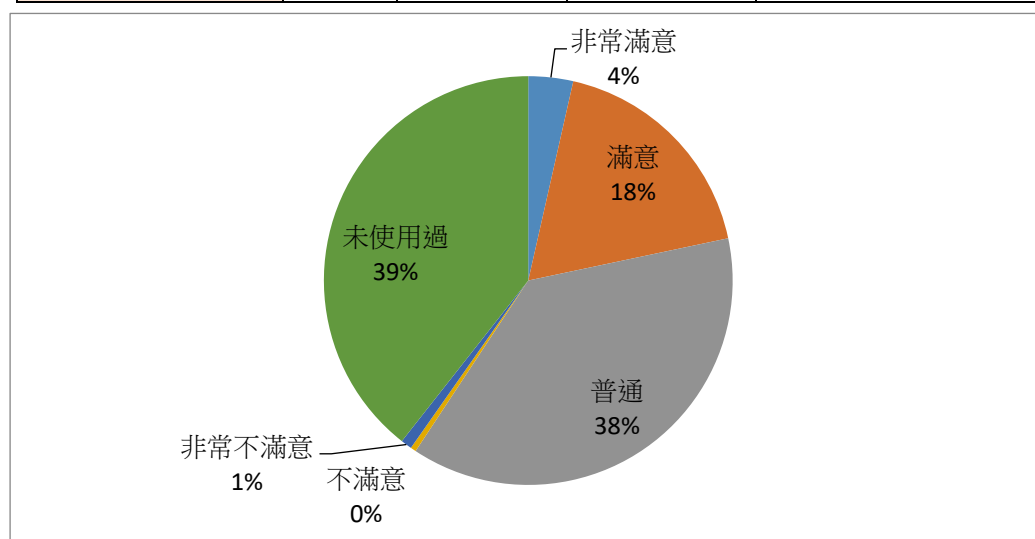
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	10	7	3	4.42
滿意	<b>40</b>	23	17	17.70
普通	<b>84</b>	42	42	37.17
不滿意	1	1	0	0.44
非常不滿意	2	2	0	0.88
未使用過	<b>89</b>	31	58	39.38
總計	226	106	120	100.00



2. 請問您對於本府提供 1 對 1 的心理/法律/理財/精神醫療/管理諮詢服務感到：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據滿意程度前三名排序為：  
未使用過 > 滿意 > 普通。

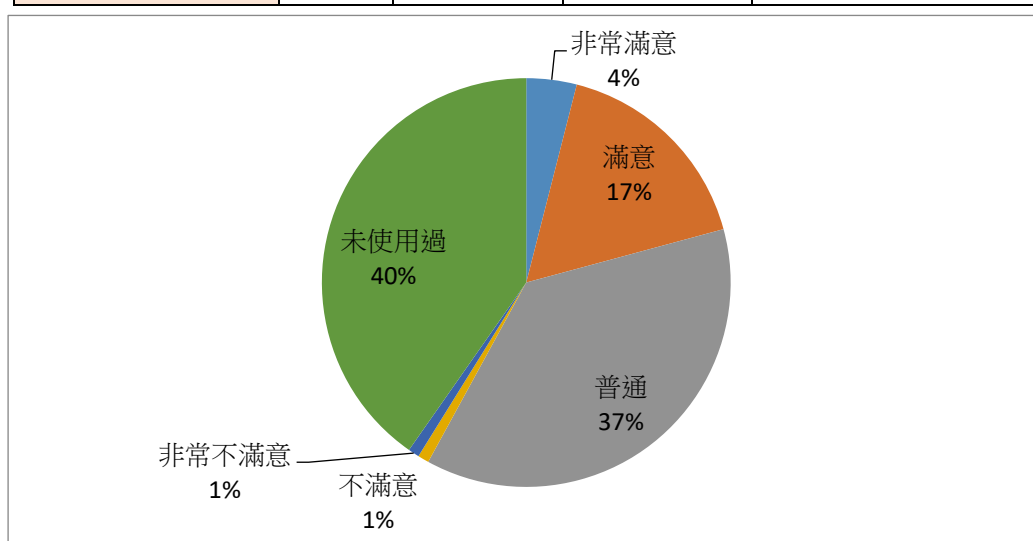
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	8	5	3	3.54
滿意	<b>86</b>	52	34	18.14
普通	<b>85</b>	39	46	37.61
不滿意	1	1	0	0.44
非常不滿意	2	2	0	0.88
未使用過	<b>89</b>	31	58	39.38
總計	226	106	120	100.00



3. 請問您本府所提供團體諮詢服務(由心理師入場一對多心理諮詢服務。)感到：

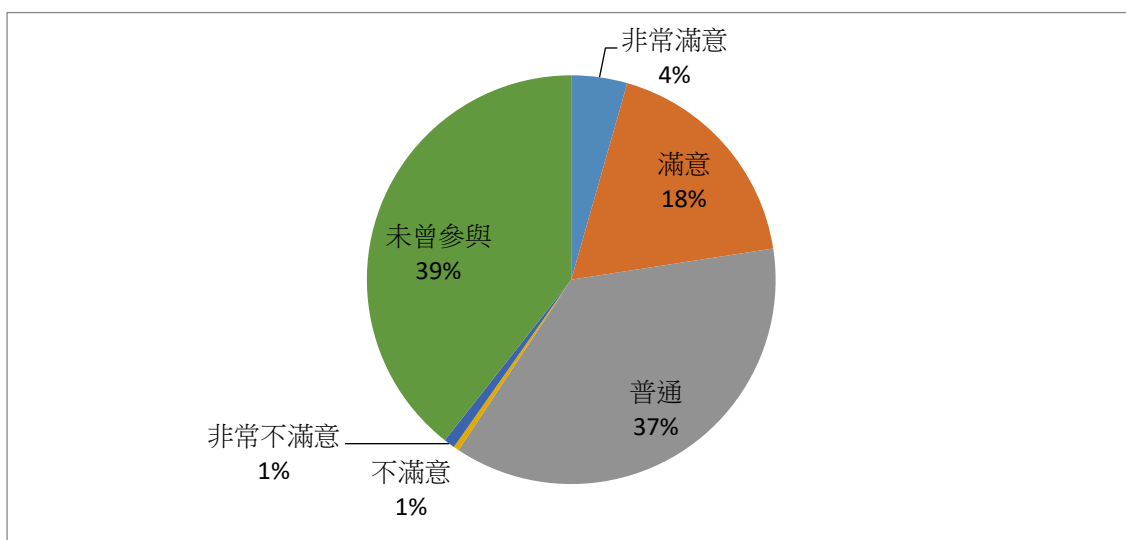
複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據滿意程度前三名排序為：未使用過 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	9	7	2	3.98
滿意	38	25	13	16.81
普通	84	39	45	37.17
不滿意	2	2	0	0.88
非常不滿意	2	2	0	0.88
未使用過	91	31	60	40.27
總計	226	106	120	100.00



4. 請問您對於去(110)年度本府提供的 EAP 說明會講座服務感到：  
 複選結果下共得到 386 筆次數數據資料，其中根據滿意程度前三名排序為：  
 未曾參與 > 普通 > 滿意。

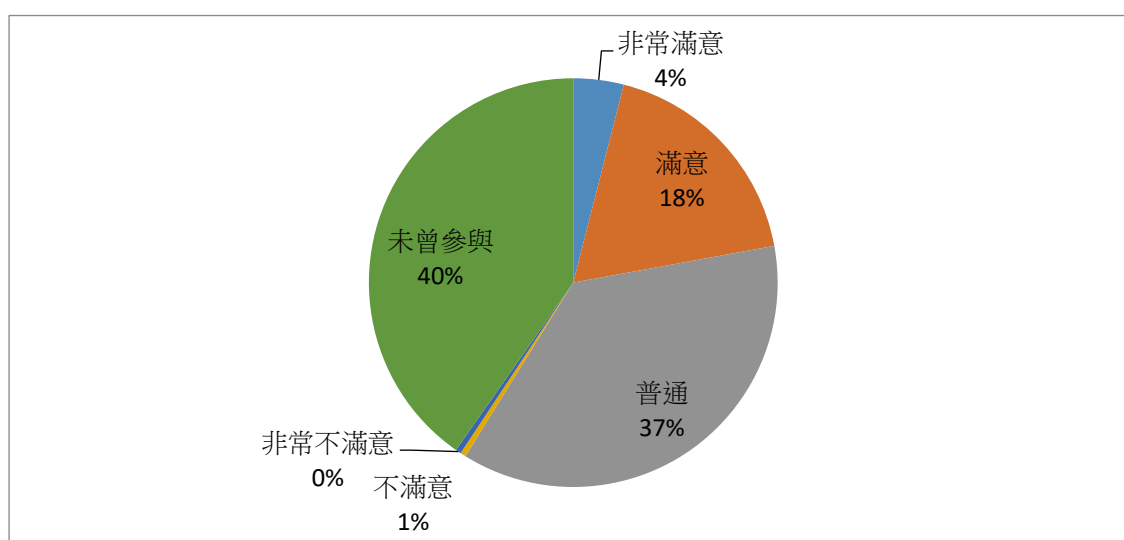
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	10	6	4	4.42
滿意	41	28	13	18.14
普通	83	39	44	36.73
不滿意	1	1	0	0.44
非常不滿意	2	2	0	0.88
未曾參與	89	30	59	39.38
總計	226	106	120	100.00





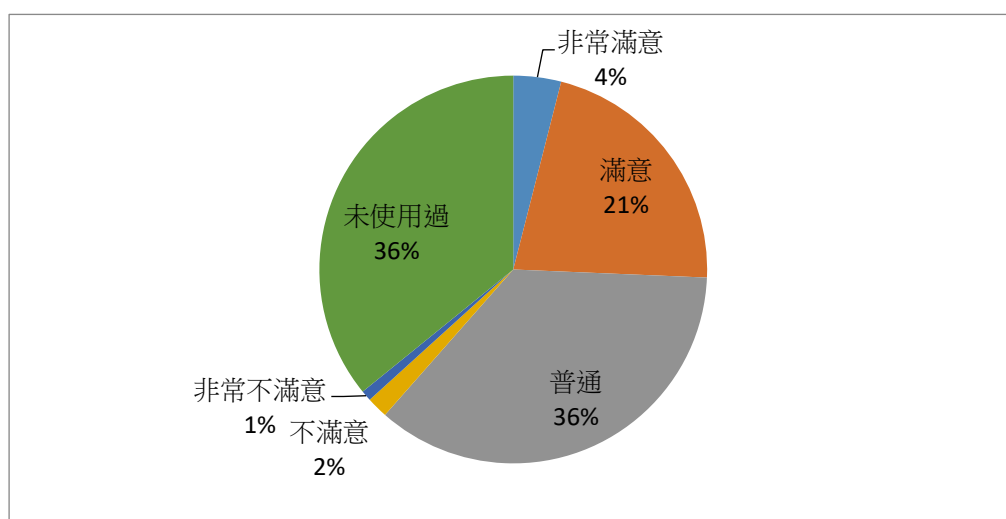
5. 請問您對於去(110)年度本府提供的主管實務訓練工作坊服務感到：  
 複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據滿意程度前三名排序為：  
 未使參與 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	9	6	3	3.98
滿意	41	29	12	18.14
普通	83	39	44	36.73
不滿意	1	1	0	0.44
非常不滿意	1	1	0	0.44
未曾參與	91	30	61	40.27
總計	226	106	120	100.00



6. 請問您對於去(110)年度本府提供的 EAP 宣導(小卡/文宣)感到：  
 複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據滿意程度前三名排序為：  
 未使用過 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	9	4	5	3.98
滿意	49	28	21	21.68
普通	81	42	39	35.84
不滿意	4	4	0	1.77
非常不滿意	2	2	0	0.88
未使用過	81	26	55	35.84
總計	226	106	120	100.00

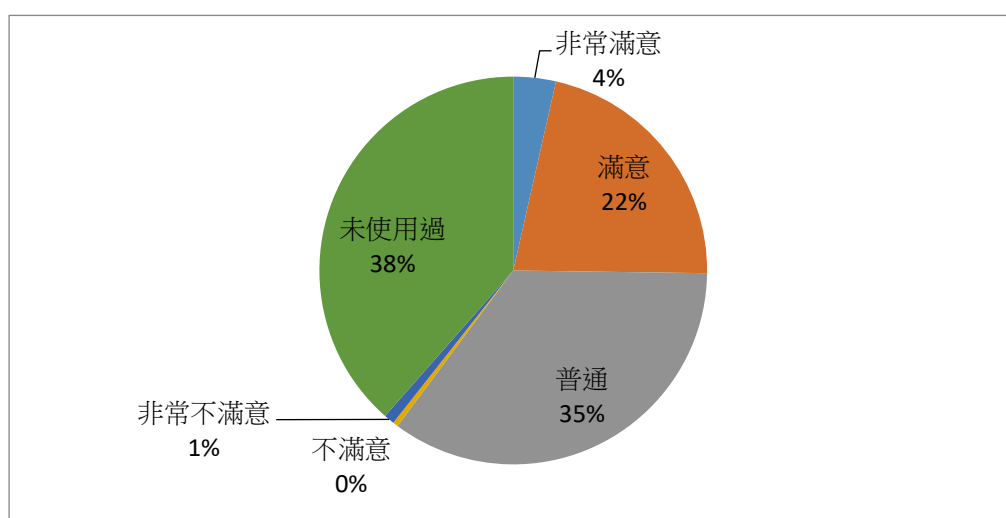


7. 請問您對於去(110)年度所參與/使用的 EAP 整體服務感到：

複選結果下共得到 226 筆次數數據資料，其中根據滿意程度前三名排序為：

未使用過 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	8	4	4	3.54
滿意	49	32	17	21.68
普通	79	41	38	34.96
不滿意	1	1	0	0.44
非常不滿意	2	2	0	0.88
未使用過	87	26	61	38.50
總計	226	106	120	100.00



8. 對於所參與/使用的 EAP 服務，想要提出的回饋/建議：

序	簡述 EAP 回饋/建議
1	該如何讓大眾參與很重要
2	如果有 App 的話更好
3	資訊具有落差性，府外單位或辦公地點非於縣府內，資訊接收有落差，是否可提供類似佈告欄之功能或像人事系統，每位公務員同仁皆會用到並接收消息之系統公告相關資訊



## 第四部分 滿意度調查分析建議與回饋

分析與回饋：

1. 今年度的問卷調查中，共有 59 位主管(男性 36 位；女性 23 位)進行填答。

針對問卷第一題，詢問主管們對於連江縣持續推動員工協助方案是否支持，其中 34% 表示非常支持；56% 表示支持；10% 表示普通；而不支持與非常不支持則皆為 0%。可見主管階層對連江縣員工協助方案相當支持。

而主管們在第二題，工作議題上的需求，第一名需求是提升團體工作績效及工作管理技巧，其次為問題員工處理與領導管理議題，可見首先績效提升仍然是主管最在意的指標，而團隊中可能會影響團隊的問題員工處理，也是主管階級相當在意的層面，最後領導管理議題，提升領導力，未來也可透過相關的課程強化主管領導管理的職能。

2. 在工作議題層面中，同仁選擇需求服務的選項前三順序為：工作生活平衡(30.56%) > 生涯職涯規劃(28.28%) > 職場人際衝突(17.93%)。由此推估同仁，受到疫情影響，工作跟生活的界線也趨於模糊，如何達到工作生活平衡，是現今員工更加重視的議題。生涯職涯規劃，則可推估，對於工作上如何規劃，適合自己的發展，也是員工更加重視的議題，而職場人際衝突，則牽涉到現今公部門也越來越重視的職場不法侵害，未來也可透過員工協助方案，安排相關講座，協助同仁因應職場人際衝突。

3. 法律議題層面，同仁選擇需求服務的選項前三順序為：民事訴訟(42.23%) > 買賣訴訟(20.98%) > 刑事糾紛(18.53%)，可見同仁對於民事上的處理，仍是日常生活中比較容易遇到的困擾，如財產糾紛等，而後續有關的則是買賣糾紛，與刑事訴訟相關的困擾，這部分可舉辦生活法律講座，協助教導同仁有基本的法律知識概念外，在法律諮詢或相關文章宣導上也加強宣導。



4. 在財務議題層面，員工最在意退休年金規畫(36.51%)，其次是個人短期財務規劃(20.89%)，與家庭財務規劃(19.68%)，可再針對退休金議題，找理財顧問辦理適合的講座，讓同仁能夠從退休年金的規劃，延伸到個人及家庭財務的整體規劃。

5. 在心理健康層面，情緒管理議題(如失眠、焦慮、憂鬱，32.33%)，次之為壓力調適議題(31.41%)，後續為人際關係(如溝通技巧、衝突管理，25.17%)，可以看得出來，連江縣同仁普遍對於失眠、焦慮、憂鬱相關議題，仍然是比較困擾的狀況，未來可持續推廣諮詢服務外，也可辦理失眠與憂鬱相關衛教講座，讓同仁對憂鬱症、失眠能有基礎的心理健康知識，減少影響的可能性。

6. 在醫療保健層面上，睡眠問題諮詢(29.87%)為最高，飲食營養諮詢(25.19%)，和生理疾病諮詢(22.60%)次之，可見失眠、睡眠的問題對同仁帶來比較多的困擾，因此也可規劃睡眠有關的電子報與講座規劃，協助同仁減少不良的睡眠方式。

7. 整體來說，同仁在使用員工協助方案，仍然會對保密性有疑慮(38.36)，接近四成的夥伴都有疑慮，未來在說明會、講座，內部宣導上都可再加強此塊的宣導，減少同仁對於員工協助方案的疑慮。

8. 在各項議題的需求比例上，約莫10%左右的同仁認為自己非常需要，表示員工協助方案仍有相當大的開發空間，有同仁質性回饋認為，宣傳可更多元不限於府內布告欄，減少各地資訊的落差。

