

109 年度連江縣政府員工協助方案 服務認知暨需求調查問卷分析



分析期程：109 年 03 月 20 日至 109 年 04 月 28 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 109 年度員工協助方案服務需求暨 108 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、109 年度員工協助方案服務需求調查分析.....	12
第二部分 109 年度員工協助方案諮詢需求調查.....	27
第四部分 109 年度員工協助方案諮詢滿意度調查.....	38
第五部分 滿意度調查分析建議與回饋	47

壹、連江縣政府 109 年度員工協助方案服務需求暨 108 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 386 人，回收有效份數 386 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「使用感受」與「服務需求」兩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

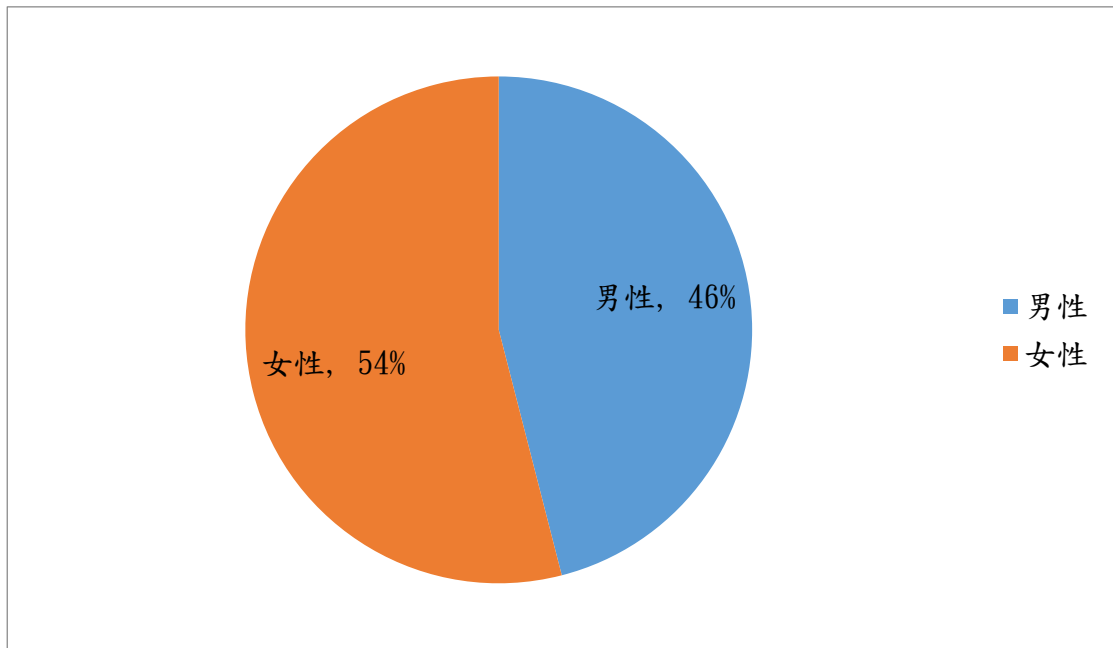
➤ 填表者基本資料統計

本年度問卷填答時間為 109 年 02 月 26 日至同年 04 月 13 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

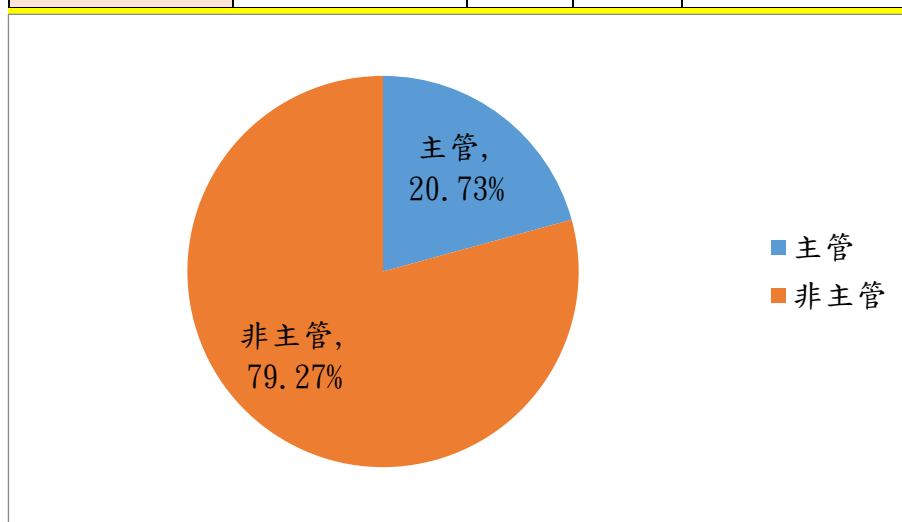
(一) 性別

單位	女性	男性	總計
人數	208	178	386
百分比%	54	46	100



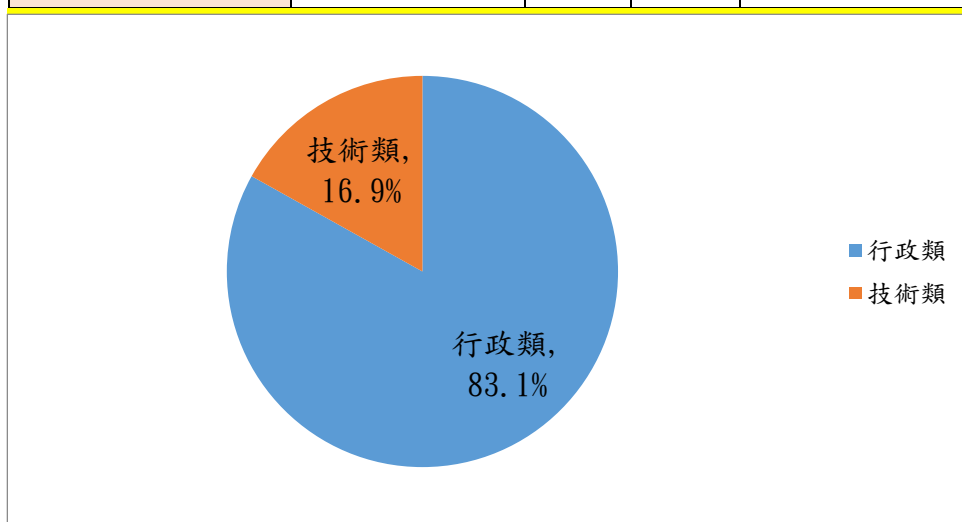
(二) 職別

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
主管	80	52	28	20.73
非主管	306	126	180	79.27
總計	386	178	208	100



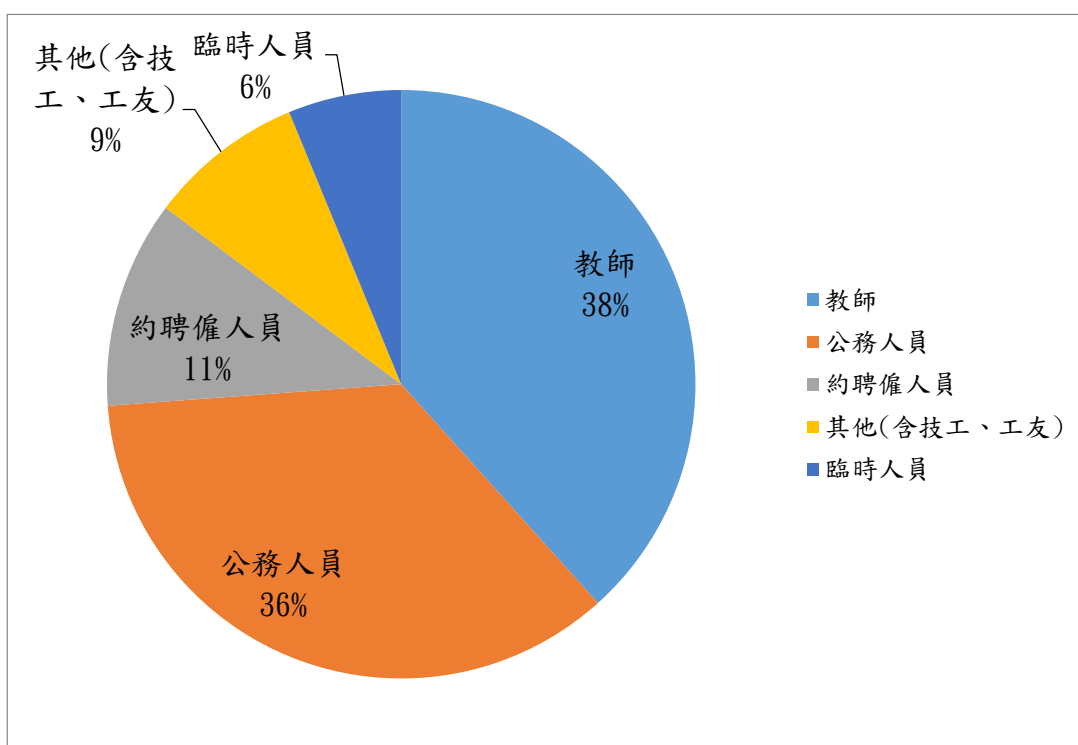
(三) 職類

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
行政類	676	176	500	83.1
技術類	137	75	62	16.9
總計	813	251	562	100



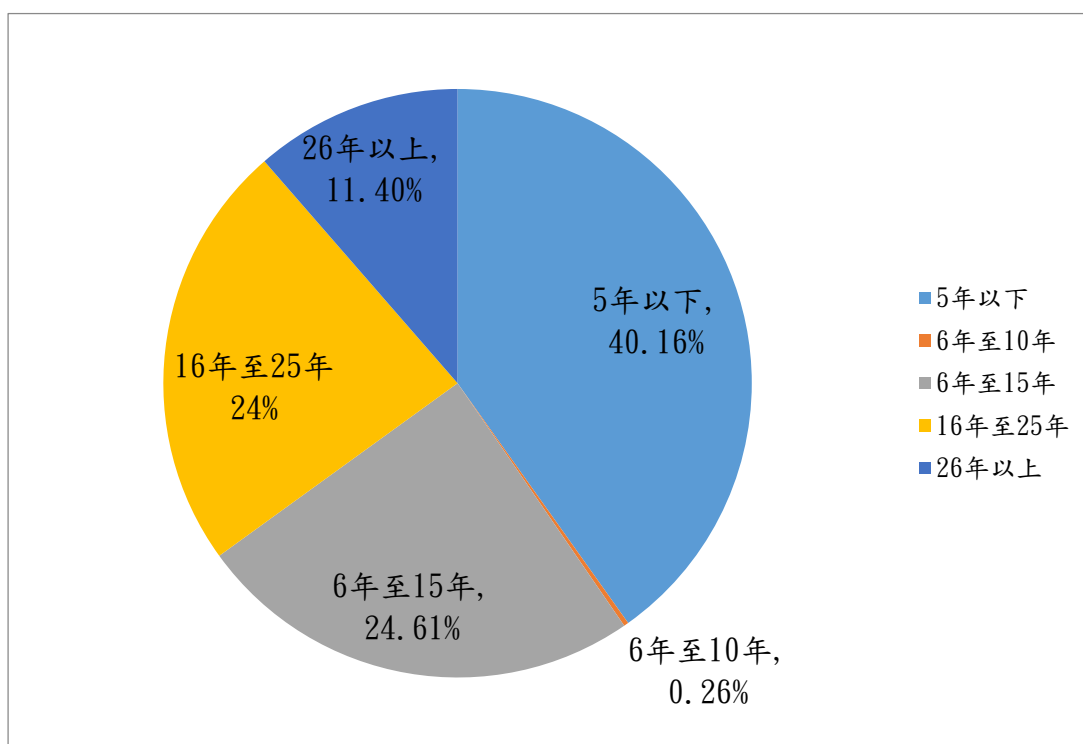
(四) 身分別

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
教師	148	46	102	38%
公務人員	137	89	48	36%
約聘僱人員	44	12	32	11%
臨時人員	24	7	17	9%
其他(含技工、工友)	33	24	9	6%
總計	386	178	208	100



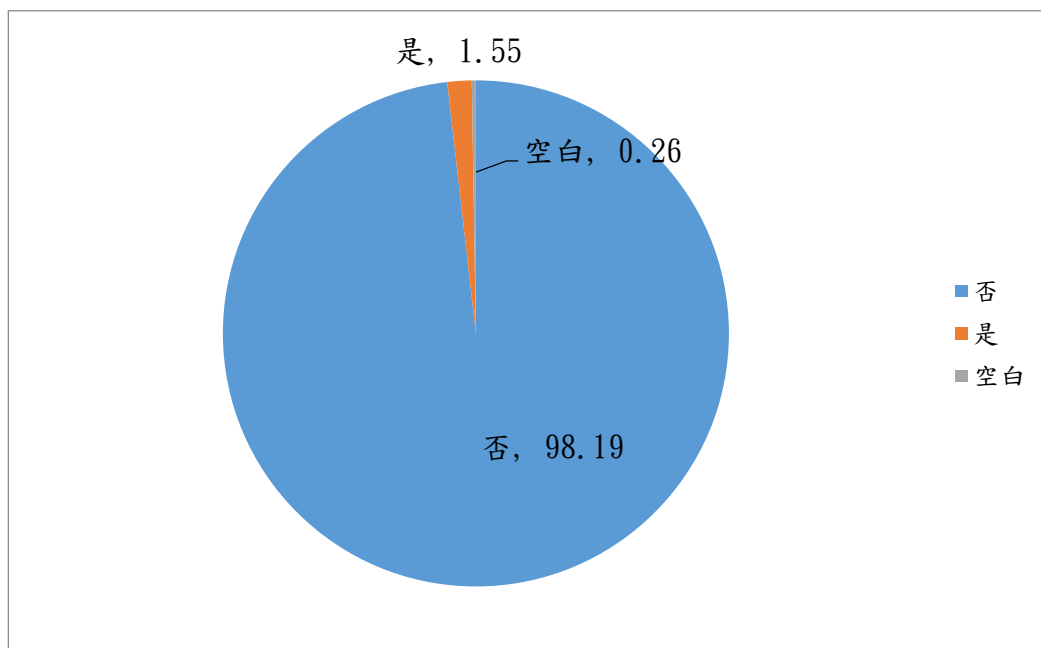
(五) 任職本機關之公務年資統計分析

公務年資	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
5 年以下	155	63	92	40.16%
6 年至 10 年	1	1	0	0.26%
6 年至 15 年	95	43	52	24.61%
16 年至 25 年	91	49	42	23.58%
26 年以上	44	22	22	11.40%
總計	386	178	208	100%



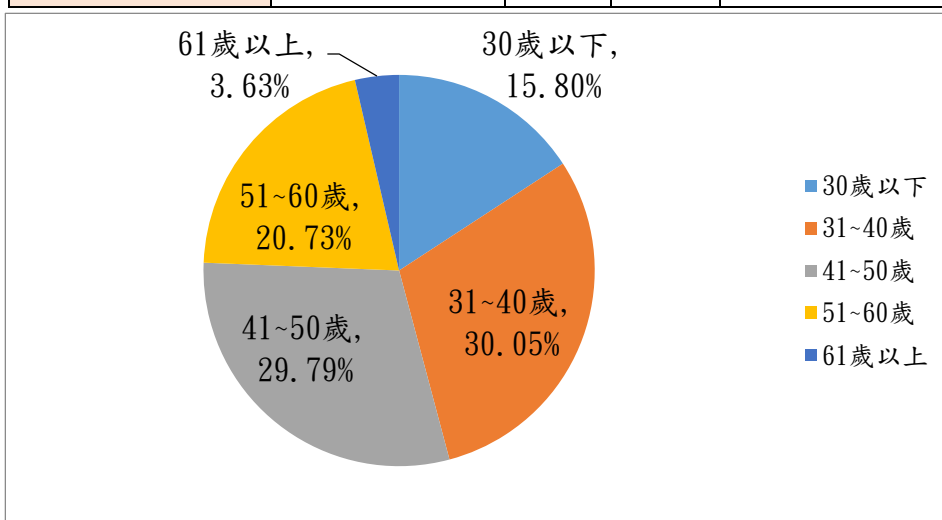
(六) 是否領有身心障礙手冊

是否領有身心障礙手冊	人數	性別		百分比
		男	女	
否	379	172	207	98.19
是	6	5	1	1.55
未作答	1	1	0	0.26
總計	386	178	208	100.00



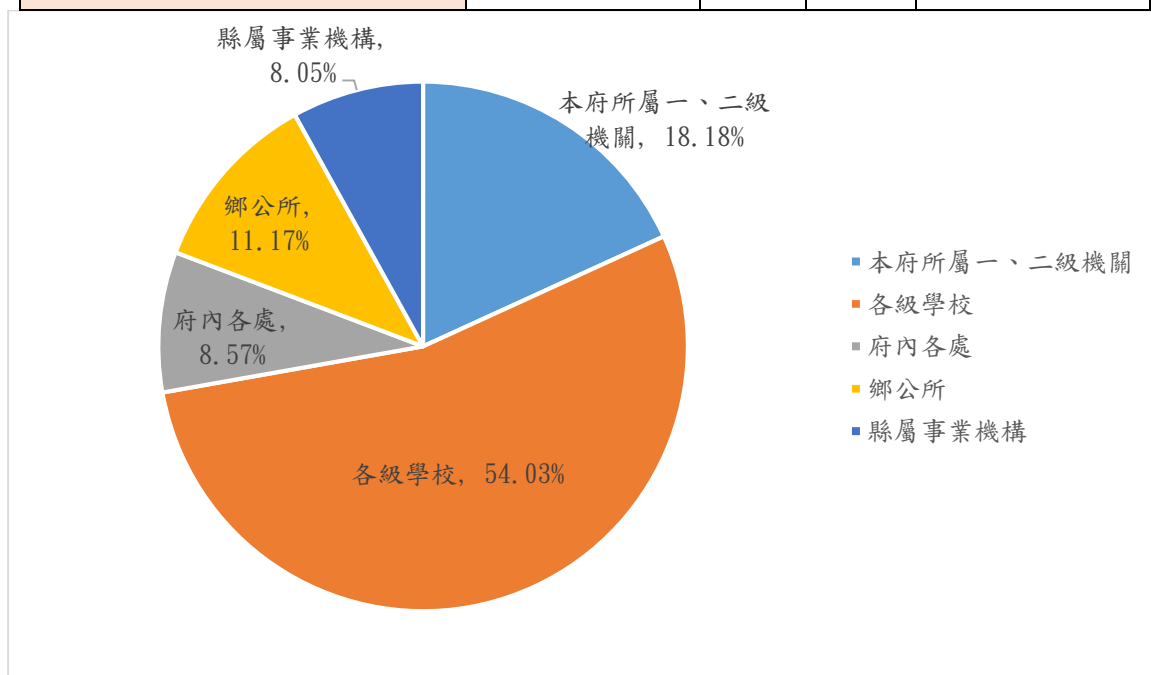
(七) 年齡分布

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
30歲以下	61	16	45	15.80
31~40歲	116	48	68	30.05
41~50歲	115	59	56	29.79
51~60歲	80	47	33	20.73
61歲以上	14	8	6	3.63
總計	386	178	208	100



(八) 機關別

單位	人數	性別		百分比 (%)
		男	女	
本府所屬一、二級機關	70	42	28	18.18
各級學校	208	67	141	54.03
府內各處	33	21	12	8.57
鄉公所	43	22	21	11.17
縣屬事業機構	31	25	6	8.05
總計	385	177	208	100



二、109 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 22 題，第 1-8 題針對六大面向議題進行需求調查，其中第 2 題和第 3 題針對工作面向區分為主管與員工不同階級作答；第 9 題則詢問同仁針對使用 EAP 協助方案可能產生疑慮有哪些；第 10 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 11 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 12-15 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 16-21 題針對六大面向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 22 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 788 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 > 壓力調適議題。

選項	百分比 (%)	計次	性別	
			男	女
工作環境適應	7.36	58	32	26
職場人際衝突	8.88	70	29	41
職場霸凌事件	2.92	23	8	15
生涯職涯規劃	20.18	159	75	84
職場中年危機	6.73	53	27	26
工作生活平衡	20.94	165	71	94
壓力調適議題	17.77	140	55	85
人際溝通議題	13.07	103	56	47
多元性別關係議題	2.16	17	11	6
總計	100.00	788	364	424



(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)：

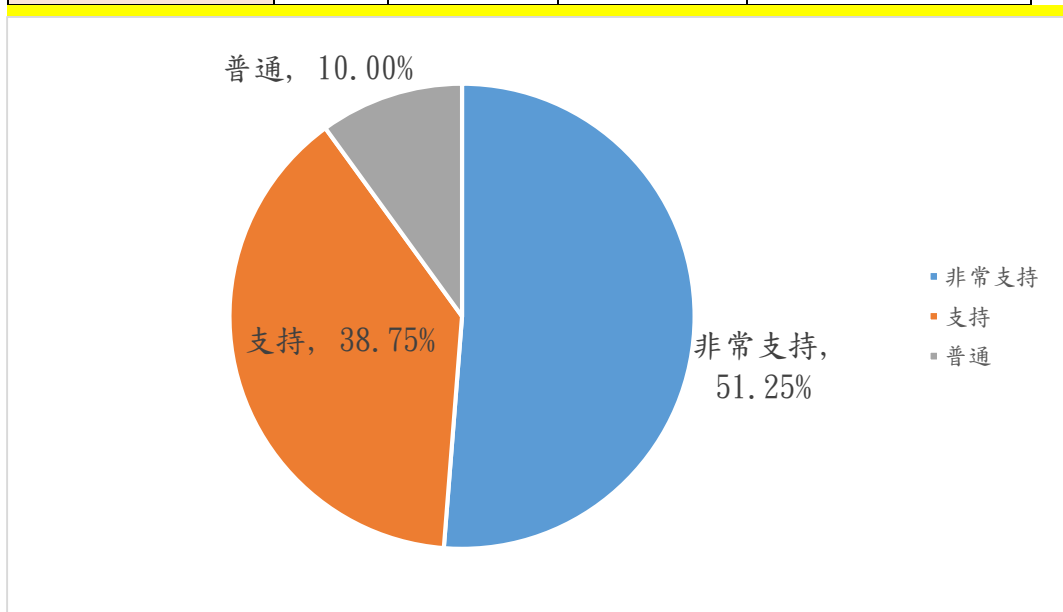
複選結果下共得到 164 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：
提升團體工作績效及工作管理技巧 > 問題員工處理 > 領導管理議題。

選項	百分比 (%)	計次	性別	
			男	女
員工績效改善	13.41	22	14	8
組織變革調適	4.27	7	5	2
職場新人關懷	11.59	19	11	8
問題員工處理	17.07	28	22	6
領導管理議題	14.63	24	14	10
危機事件處理	12.80	21	12	9
提升團體工作 績效及工作管 理技巧	26.22	43	26	17
總計	100.00	164	104	60



(三) 請問您是否支持連江縣 109 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	41	31	10	51.25%
支持	31	20	11	38.75%
普通	8	1	7	10.00%
不支持	0	0	0	0%
非常不支持	0	0	0	0%
總計	80	52	28	100%



(四) 您認為目前在『法律面』方面最迫切需要的服務是？(至多選三項)

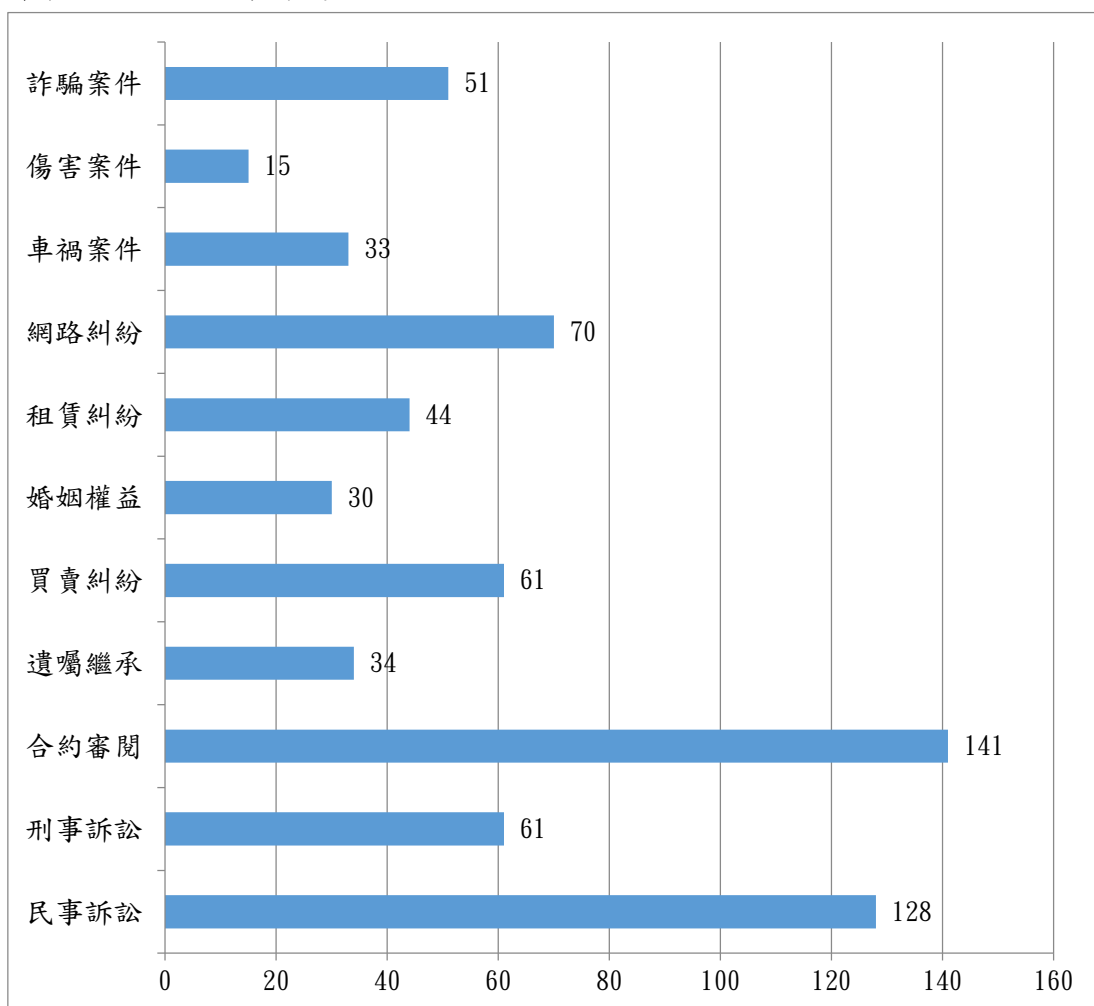
複選結果下共得到 668 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：合約審閱>民事訴訟>網路糾紛議題。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
民事訴訟	128	55	73	19.16%
刑事訴訟	61	33	28	9.13%
合約審閱	141	61	80	21.11%
遺囑繼承	34	15	19	5.09%
買賣糾紛	61	32	29	9.13%
婚姻權益	30	12	18	4.49%
租賃糾紛	44	21	23	6.59%
網路糾紛	70	34	36	10.48%
車禍案件	33	13	20	4.94%
傷害案件	15	2	13	2.25%
詐騙案件	51	23	28	7.63%
總計	668	301	367	100.00%

說明：其他選項中有五筆數據，分別為親子脫離關係、收出養、監護宣告公務體系對公務人員合法非法之可能迫害、長官會用言語霸凌同仁, 需有



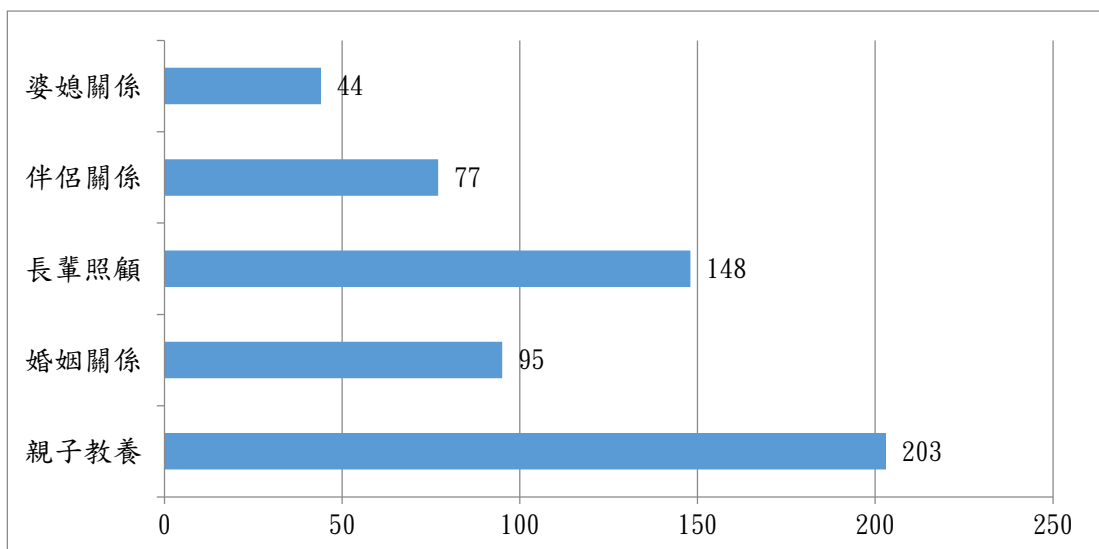
申訴管道法律相關問題。



(五) 您認為目前在『家庭面』方面最迫切需要的服務是？(至多選三項)

複選結果下共得到 567 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：親子教養 > 長輩照顧 > 婚姻關係議題。

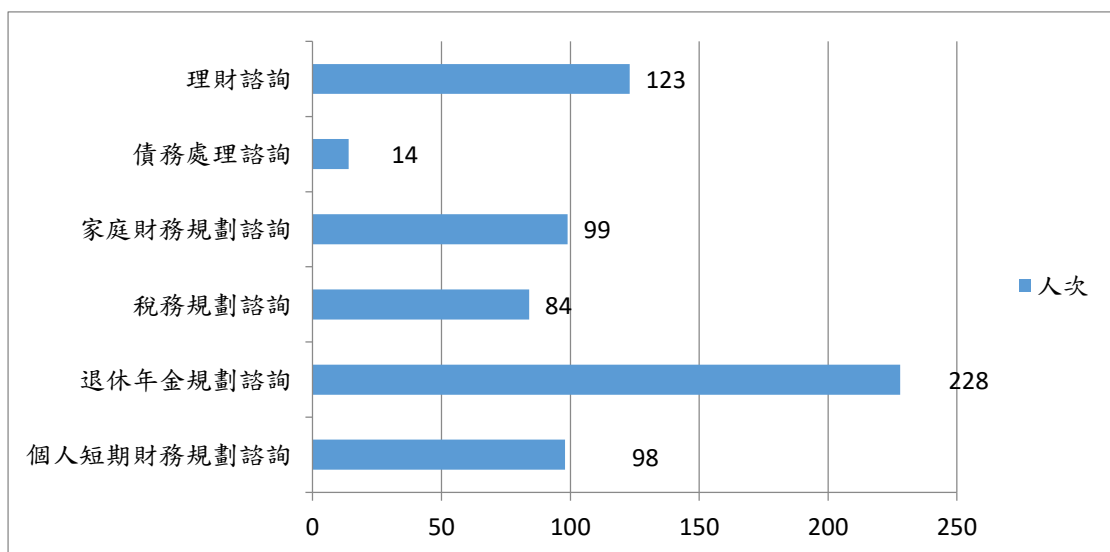
選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
親子教養	203	83	120	35.80
婚姻關係	95	53	42	16.75
長輩照顧	148	60	88	26.10
伴侶關係	77	43	34	13.58
婆媳關係	44	15	29	7.76
總計	567	254	313	100



(六) 請問您認為「財務諮詢」議題最需要提供哪一項服務：

複選結果下共得到 646 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：
 退休年金規劃諮詢 > 理財諮詢 > 家庭財務規劃諮詢議題。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
個人短期財務規劃諮詢	98	39	59	15.17
退休年金規劃諮詢	228	102	126	35.29
稅務規劃諮詢	84	30	54	13
家庭財務規劃諮詢	99	57	42	15.33
債務處理諮詢	14	7	7	2.17
理財諮詢	123	49	74	19.04
總計	646	284	362	100.



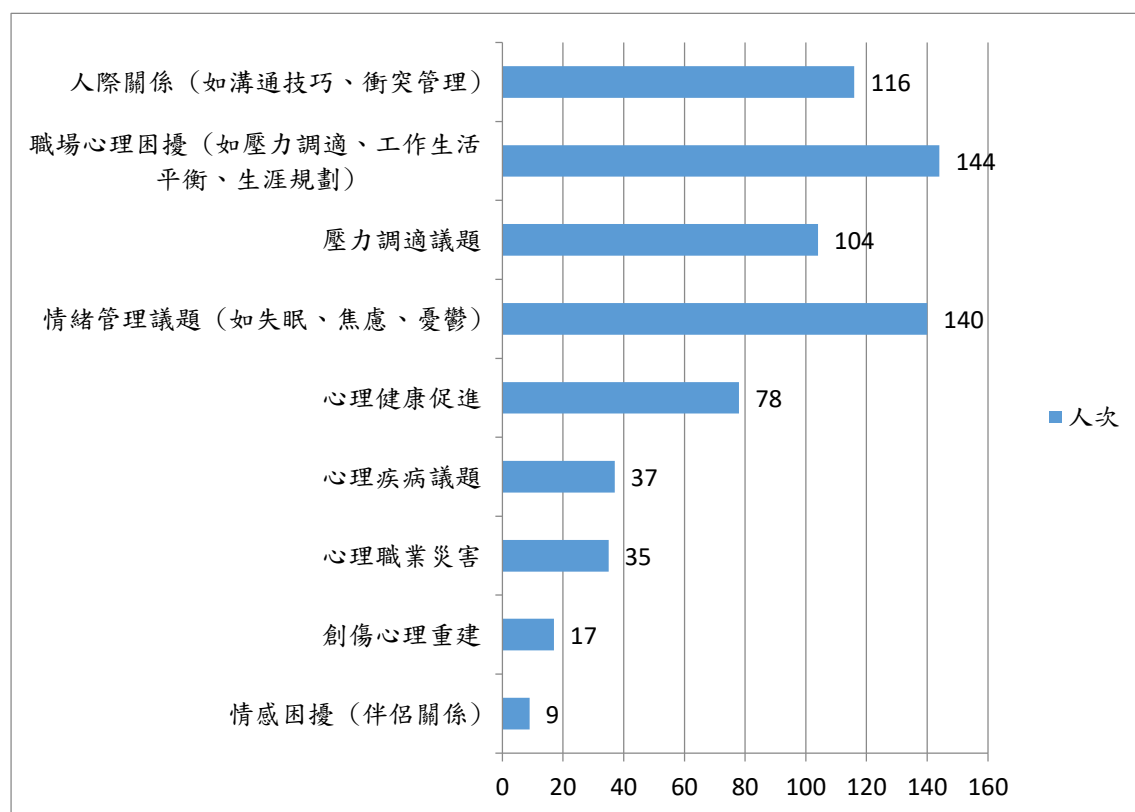
(七) 請問您認為「心理健康」議題最需要提供哪一項服務：

複選結果下共得到 680 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：
職場心理困擾>情緒管理議題>壓力調適議題。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
情感困擾 (伴侶關係)	9	7	2	1.32
創傷心理重建	17	9	8	2.50
心理職業災害	35	16	19	5.15
心理疾病議題	37	20	17	5.44
心理健康促進	78	32	46	11.47
情緒管理議題 (如失眠、焦慮、憂鬱)	140	55	85	20.59
壓力調適議題	104	45	59	15.29
職場心理困擾 (如壓力調適、工作生活平衡、 生涯規劃)	144	62	82	21.18
人際關係 (如溝通技巧、衝突管理)	116	53	63	17.06
總計	680	299	381	100



說明：其他選項中共有 6 筆數據分別為：約聘僱制度、情緒管理、業務勞逸不均之調適、嗜睡、不成文規定(業務與差勤衝突)、退休規劃、辦公室坐刺鼻及讓人沉睡的氣體，無法專心工作)。

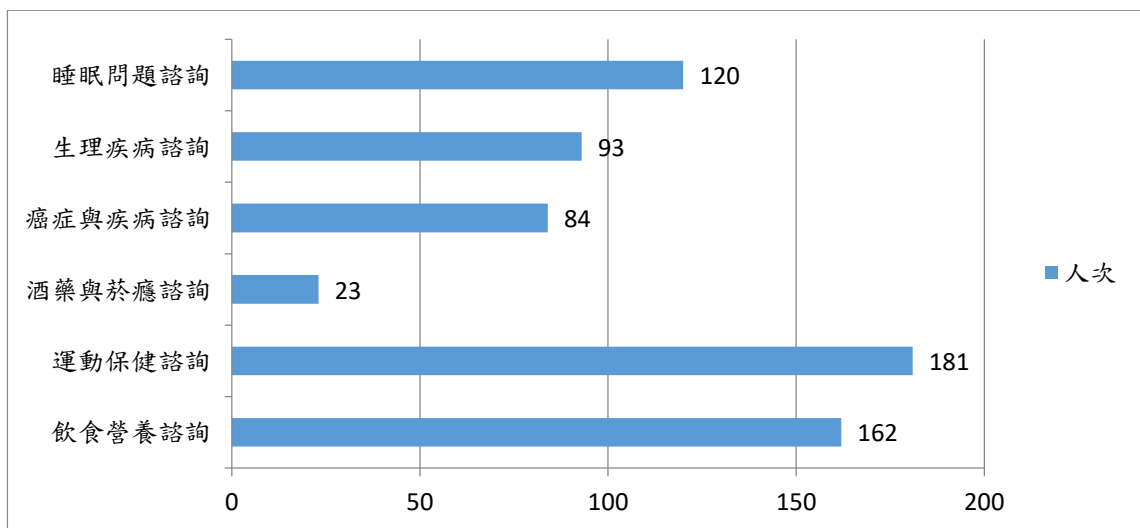


(八) 請問您認為「醫療保健」議題最需要提供哪一項服務：

複選結果下共得到 663 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：
運動保健諮詢 > 飲食營養諮詢 > 睡眠問題諮詢。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
飲食營養諮詢	162	69	93	24.43
運動保健諮詢	181	80	101	27.30
酒藥與菸癮諮詢	23	14	9	3.47
癌症與疾病諮詢	84	41	43	12.67
生理疾病諮詢	93	43	50	14.03
睡眠問題諮詢	120	49	71	18.10
總計	663	296	367	100

說明：其他選項中有三筆數據，分別為心理調適假、辦公室坐刺鼻及讓人沉睡的氣體，空氣汙染、沒時間及空間運動。

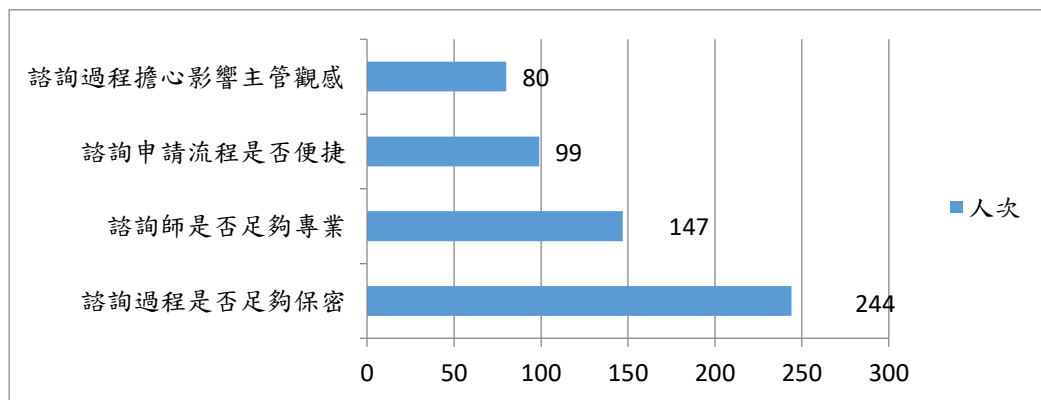


(九) 請問您覺得目前對使用「EAP 員工協助方案服務」可能產生什麼顧慮？

複選結果下共得到 570 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：諮詢過程是否足夠保密 > 諮詢師是否足夠專業 > 諮詢申請流程是否便捷。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
諮詢過程是否足夠保密	244	92	152	42.81
諮詢師是否足夠專業	147	75	72	25.79
諮詢申請流程是否便捷	99	53	46	17.37
諮詢過程擔心影響主管觀感	80	31	49	14.04
總計	570	251	319	100

說明：其他選項中有一筆數據，分別為較情緒抒發的回覆。



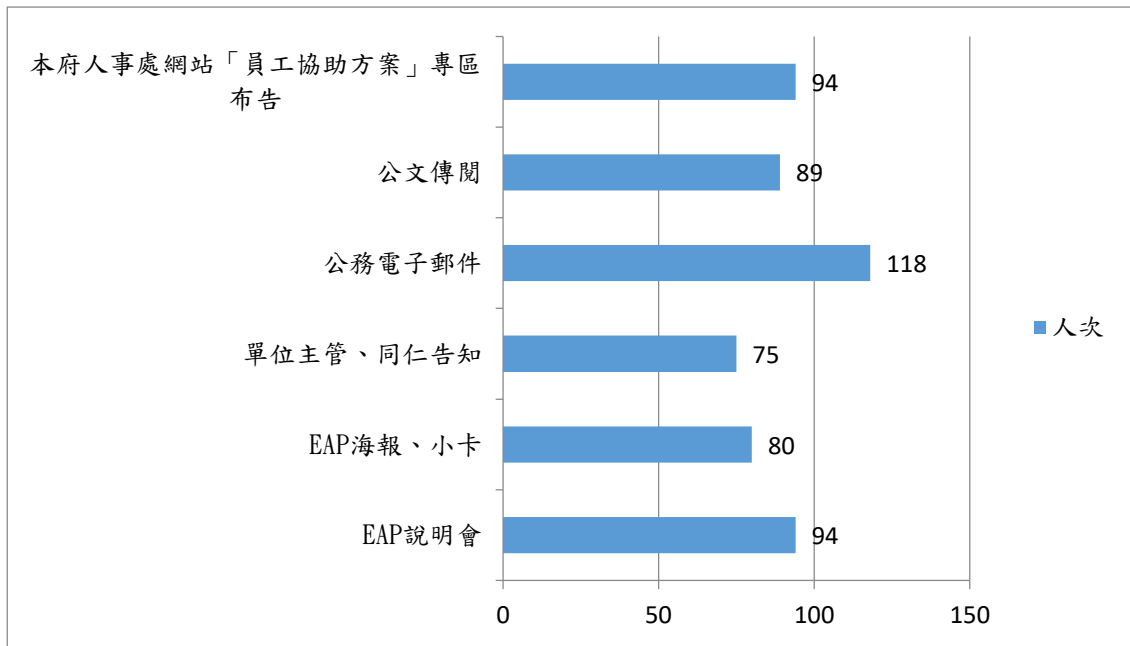
(十) 請問若 109 年度欲宣傳 EAP 諮詢服務，您認為何種「管道」最合適？

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：
公務電子郵件>EAP 說明會 = 本府人事處網站「員工協助方案」專區布告。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
EAP 說明會	94	48	46	17.09
EAP 海報、小卡	80	38	42	14.55
單位主管、同仁告知	75	34	41	13.64
公務電子郵件	118	53	65	21.45
公文傳閱	89	42	47	16.18
本府人事處網站「員工 協助方案」專區布告	94	41	53	17.09
總計	550	256	294	100

說明：其他選項中有十一筆數據，分別為上有父母要養及下有子女要養的員工、外縣市員工、身心障礙員工，輪椅身障者、受長官霸凌員工、服務滿 10 年以上員工、重大傷病員工、非編制員工、想要進修學習的員工、任何議題應該讓所有族群都能參加、家庭遭遇變故之員工、親子相關 健康相關、職業倦怠員工。





(十一) 請問您是否有其他 EAP 需求 (請於下方簡要說明)

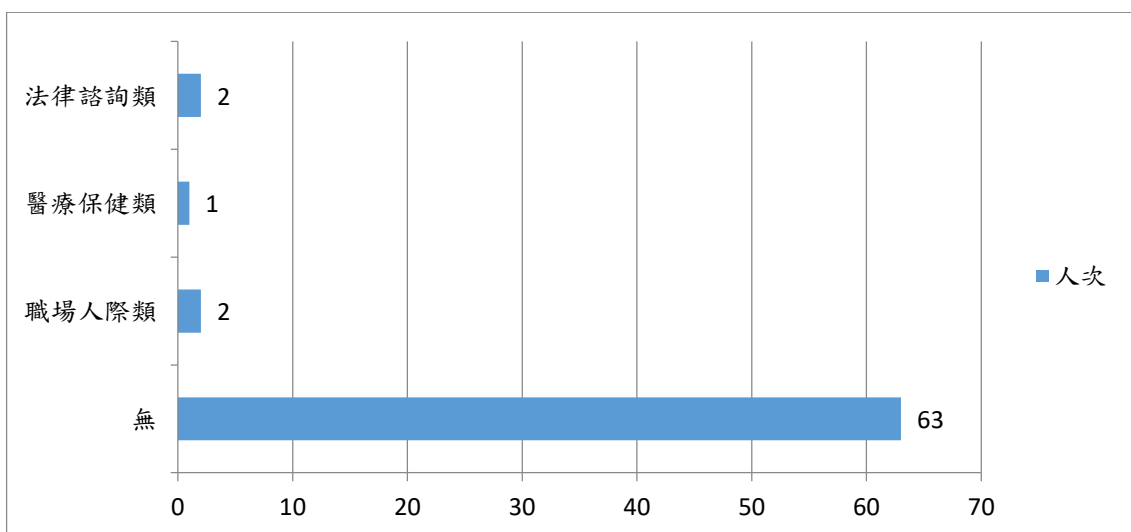
複選結果下共得到 68 筆次數數據資料，其中根據需求議題前三名排序為：
無 > 職場人際類 = 法律諮詢類。

其他 EAP 需求	次數	性別		百分比%
		男	女	
無	63	31	32	92.65
職場人際類	2	0	1	2.94
醫療保健類	1	1	0	1.47
法律諮詢類	2	1	1	2.94
總計	68	33	34	100

說明：其他選項中有三筆數據，分別為不夠令人安心、無可有效解決、實際解決問題。

● EAP 需求說明：

其他 EAP 需求	簡述 EAP 需求
職場人際類別	定期舉辦實體職場友善及主管部屬溝通成長課程
醫療保健類別	希望多增加員工健檢的福利
法律諮詢類	採購法
	職場行政倫理



第二部分 109 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 386 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	20	11	9	5.18
需要	98	43	55	25.39
普通	183	87	96	47.41
不需要	62	24	38	16.06
非常不需要	23	13	10	5.96
總計	386	178	208	100



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 386 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	9	7	4.15
需要	134	63	71	34.72
普通	172	76	96	44.56
不需要	43	17	26	11.14
非常不需要	21	13	8	5.44
總計	386	178	208	100



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 386 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	28	17	11	7.25
需要	98	43	55	25.39
普通	174	82	92	45.08
不需要	65	23	42	16.84
非常不需要	21	13	8	5.44
總計	386	178	208	100



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 386 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 30.05%；普通佔 47.67%；不需要與非常不需要佔 22.28%。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常需要	23	13	10	5.96
需要	93	39	54	24.09
普通	184	86	98	47.67
不需要	67	28	39	17.36
非常不需要	19	12	7	4.92
總計	386	178	208	100



(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 386 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	15	9	6	3.89
需要	104	46	58	26.94
普通	189	89	100	48.96
不需要	59	22	37	15.28
非常不需要	19	12	7	4.92
總計	386	178	208	100



2-2 對於工作議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 386 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	13	7	6	3.37
需要	110	51	59	28.50
普通	192	89	103	49.74
不需要	53	20	33	13.73
非常不需要	18	11	7	4.66
總計	386	178	208	100



2-3 對於管理議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 386 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	10	6	4	2.59
需要	86	44	42	22.28
普通	206	91	115	53.37
不需要	65	25	40	16.84
非常不需要	19	12	7	4.92
總計	386	178	208	100



2-4 對於醫療議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 386 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	22	11	11	5.70
需要	151	62	89	39.12
普通	156	77	79	40.41
不需要	42	19	23	10.88
非常不需要	15	9	6	3.89
總計	386	178	208	100

2-5 對於法律議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 386 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	14	15	7.51
需要	137	63	74	35.49
普通	162	77	85	41.97
不需要	41	14	27	10.62
非常不需要	17	10	7	4.40
總計	386	178	208	100



2-6 對於理財議題諮詢服務需求程度：

複選結果下共得到 386 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	16	10	6.74
需要	140	54	86	36.27
普通	168	82	86	43.52
不需要	37	17	20	9.59
非常不需要	15	9	6	3.89
總計	386	178	208	100

(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	可以找有專業證照實務心理諮商經驗人員
2	在馬祖個別諮詢後，全民皆知，保密工作令人擔憂!
3	希望認真面對個案問題
4	議題可更多元



第四部分 109 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 386 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	23	15	8	5.96
滿意	96	56	40	24.87
普通	120	46	74	31.09
不滿意	2	1	1	0.52
非常不滿意	2	1	1	0.52
未使用過	143	59	84	37.05
總計	386	178	208	100



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 386 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	30	17	13	7.77
滿意	86	52	34	22.28
普通	118	45	73	30.57
不滿意	2		2	0.52
非常不滿意	2	1	1	0.52
未使用過	148	63	85	38.34
總計	386	178	208	100



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 386 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	33	21	12	8.55
滿意	80	48	32	20.73
普通	115	45	70	29.79
不滿意	5	1	4	1.30
非常不滿意	3	2	1	0.78
未使用過	150	61	89	38.86
總計	386	178	208	100

4. 請問您對於去(108)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：
 普通 > 未使用過 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	4	2	2	1.12
滿意	77	48	29	21.63
普通	130	52	78	36.52
不滿意	4	2	2	1.12
非常不滿意	4	2	2	1.12
未使用過	86	33	53	24.16
未曾參與	51	20	31	14.33
總計	386	178	208	100

5. 請問您對於去(108)年度本府提供的 EAP 訓練工作坊服務感到：
 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：
 未使用過 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	33	18	15	8.55
滿意	76	48	28	19.69
普通	126	52	74	32.64
不滿意	4	2	2	1.04
非常不滿意	4	3	1	1.04
未曾參與	143	55	88	37.05
總計	386	178	208	100

6. 請問您對於去(108)年度本府提供的 EAP 投資理財講座服務感到：
 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：
 未使用過 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	32	20	12	8.29
滿意	80	50	30	20.73
普通	124	48	76	32.12
不滿意	3	2	1	0.78
非常不滿意	3	2	1	0.78
未曾參與	144	56	88	37.31
總計	386	178	208	100



7. 請問您對於去(108)年度本府提供的 EAP 宣導(小卡/文宣)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：
 未使用過 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	31	15	16	8.03
滿意	85	54	31	22.02
普通	133	54	79	34.46
不滿意	4	1	3	1.04
非常不滿意	4	3	1	1.04
未使用過	129	51	78	33.42
總計	386	178	208	100

8. 請問您對於去(108)年度所參與/使用的 EAP 整體服務感到：
- 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：
未使用過 > 普通 > 滿意。

選項	計次	性別		百分比 (%)
		男	女	
非常滿意	34	19	15	8.81
滿意	80	49	31	20.73
普通	134	52	82	34.72
不滿意	0	0	0	0.00
非常不滿意	4	3	1	1.04
以上皆 未使用過	134	55	79	34.72
總計	386	178	208	100



9. 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	可以是有實務經驗之心理諮商師
2	有此項調查非常幸福
3	希望給予新鮮人夠明確的解釋
4	根本不知道有這服務，可再多為廣宣
5	資訊不充足 宣傳不足
6	需回應的 問題數過多，請簡化。
7	謝謝您們的努力，相信會越來越完備



第五部分 滿意度調查分析建議與回饋

主管階級分析與回饋：

1. 今年度的問卷調查中，共有 80 位主管(男性 52 位；女性 28 位)進行填答。針對問卷第三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 51.25%表示非常支持；38.75%表示支持；10%表示普通；而不支持與非常不支持則皆為 0%。由此可以看出填答問卷的主管們，對於連江縣政府提供員工協助方案服務是全數認同且支持的。

後續可以透過主管們支持概念向一線員工們進行員工協助方案的推廣，同時對於主管階級介紹進階級的員工協助方案說明與訓練，讓主管們進一步成為協助方案第二層防護，增加辨識與偵查需要進一步關懷的員工與組織，如：資源協助供應站-提供市府擁有地多元協助管道訊息給需要的員工、關懷吹哨者-辨識需要協助的員工進行轉介與協助。

2. 在工作議題層面中，主管選擇需求服務的選項排序為：提升團體工作績效及工作管理技巧(26.22%)>問題員工處理(17.07%)>領導管理議題(14.63%)>員工績效改善(13.41%)>危機事件處理(12.80%)>職場新人關懷(11.59%)>組織變革調適(4.27%)。由此推估主管們對於職場中第一需求是提升團體工作整體的績效與工作效率為重要核心，而身為管理階級的主管面對團體氛圍與績效提升更是重要的幕後推手，如何在團體帶領中帶入適切工作管理技巧是主管們感受最棘手挑戰的困擾所在。

工作管理技巧包含許多層面，可分為一系列訓練課程進行規劃，如：職場心理健康促進，了解關懷自我、他人重要性(尤其是新進人員，此份問卷中有 40.16%同仁公務年資不滿 5 年，可視為新進人員族群)、職場人際溝通互動(向上溝通、向下管理、橫向合作等面向)、職場不法侵害防治(言語、肢體、氛圍適切表達)等等，以上皆有助於協助主管提升個人在工作管理上的技巧，從個人核心議題到組織系統建立完整、完善管理架構。



員工階級分析與回饋：

● 工作面：

非主管階級的同仁對於工作議題的需求，相較於主管階級有所不同。希望針對工作生活達到平衡，對照此份問卷的填答者年齡分布有 75.64%在 50 歲以下，這階段的員工極有可能同時面臨家庭、情感與工作上的情境組成，因此可以推估這是目前連江縣政府的員工們在工作議題上最需要協助的議題，引導同仁如何在生活(家庭、情感)與工作(職場)做到找出適切自我的平衡狀態；同時，也需要一併提供同仁進行職涯規劃的相關資訊協助，因應其中即將面臨退休依族的同仁以及工作職涯過程中的難免遇到工作挑戰而引起生涯職涯轉換等狀況發生的青生代的工作同仁。

建議後續可針對此工作議題進一步提供相關資訊協助，如：文書衛教宣傳(宣傳電子報、宣傳海報)、活動衛教互動(身心講座、專家分享經驗座談會)、個別專家諮詢(一對一諮詢服務、團體諮詢、工作坊訓練)等多方面規劃介入輔導策略，協助同仁在工作與生活中找到屬於自己的最佳平衡點與生涯規劃。

● 法律面：

法律議題部分：不論主管及同仁在法律層面上與職場工作相關的部分為合約審閱項目佔 21.11%，為第一大多數。此部分推測與同仁的工作職類(行政類、技術類)、或是身分別(教師、公務人員、約聘僱人員、臨時人員、技工、工友)有所關係，或多或少都會需要接觸到有關合約等行政事項，差異在於或多或少地接觸頻率，透過問卷數據呼應了同仁需要有關此部分需求協助，建議可針對員工進行初級的職場法律相關訊息宣導活動或是執行業務必要的法律守則等書面資訊提供，並提供職場相關業務的法律諮詢協助，減少員工對職場法律不熟悉的擔憂；第二多數則是每人都可能在生活中遇到的民事訴訟(19.16%)相關事件，建議可針對生活常見的狀況進行初階法律宣導，如：網路與詐騙糾紛、車禍與事故糾紛、買賣與租賃糾紛、伴侶婚姻權益、親屬遺囑糾紛等以上狀況，提供資源管道宣傳與曝光率，增加同仁在危急狀況下能及時有效地找到資源與協助管道成功率。



- 家庭面：

透過問卷結果發現在家庭議題中，需求議題為親子教養(35.80%)為第一，其次為長輩照顧(26.10%)，兩大議題共佔了 61.90%。推估與目前同仁的年齡分布亦有相關，此階段的同仁皆有可能有家庭相關議題，如：面臨長輩父母相處與照護議題、婚後伴侶相處與婆媳相處議題、養育教育小孩等親子互動議題；以上生活家庭層面可能會延伸情緒影響同仁工作狀態與效率，再次呼應到同仁想表達的生活與工作平衡議題。建議後續可針對家庭議題分為大方向進行衛教、諮詢協助，可先分為三部曲：長輩(與長輩和平相處之道)、伴侶(伴侶攜手和睦秘訣)、親子(最佳育兒經)，透過專家或有成功經驗的同仁組成自助團體，提供資訊學習每一位成員扮演家庭適切且和睦的角色，減少同仁家庭議題延伸情緒困擾。

- 財務面：

公務人員在職涯中，對於工作擁有極高穩定性，而背後帶來的議題其中針對財務層面同仁最為在意的莫屬於退休年金規劃(35.29%)與理財諮詢(19.04%)。面對目前政府針對公務人員的退休年金制度有所改制，可能對於許多同仁針對新舊制規定有些疑慮，擔憂自己是否會受到影響，或是面對穩定薪水可以根據家庭結構做如何有效益的理財規劃，皆是同仁最在意的財務層面議題。建議可先針對同仁的退休年金為主題針對青中年代的同仁以及即將退休的同仁進行財務講座或是提供諮詢協助，減緩同仁對於此部分的疑慮與不安，減緩可能的錯誤投資或被不肖業者欺騙等狀況發生。

- 心理面：

在同仁的 680 個回饋中，對於心理健康層面需求前三名皆與情緒相關，職場中情緒與壓力有著相關性，都有可能間接地影響工作效能與氛圍。面對情緒，我們每個人都需要學習如何與心理層面的情緒找到和平相處最佳平衡點。建議可以針對情緒做一系列完整課程訓練，針對認識自我情緒為一個出發點，辨識他人情緒以及因應職場人際互動溝通等情緒表達，減緩不必要的職場不法侵害狀況發生，提升良好團體氛圍與工作效率。



- 醫療層面：

同仁在七個醫療保健議題選項中，對於運動保健諮詢、飲食營養諮詢和睡眠問題諮詢表達較多需求，偏向個人身心健康為主要選項，對照現代人的觀念逐漸調整與更新，開始出現慢活等觀念名詞出現，大家慢慢地從生活醫治疾病轉到養身、健身預防疾病等觀念，開始注重自我生理與心理健康，建議後續 EAP 規劃可已將醫療與心理方面的內容何並設計成團體或是工作坊形式進行衛教課程。

